

Stížnosti

Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Stížnost lze podat do jednoho roku od události, na kterou stížnost směřuje. Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupujete.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- **osoba, které je nebo byla poskytnuta sociální služba,**
- **zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby,** které je nebo byla poskytována sociální služba,
- **osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba,** které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo proto, že zemřela,
- **osoba zmocněná** osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- **člen domácnosti** osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- **zaměstnanec poskytovatele** sociálních služeb.

Komu a jak stížnost sdělit

Stížnosti lze podat písemně, ústně, elektronicky, telefonicky, a to každému zaměstnanci služby. Emailové adresy a telefonní čísla jsou pro klienty K-centra dostupné na nástěnce na chodbě a v kontaktní místnosti.

Kde si mohu v K-centru stěžovat

V budově K-centra je možno:

- stížnost zapsat do knihy přání a stížností, která se nachází v kontaktní místnosti;
- stížnost vložit do schránky důvěry na chodbě K-centra u vchodových dveří do budovy;
- kterémukoliv pracovníkovi;
- mimo budovu je možné vložit stížnost do schránky K-centra, která se nachází na vstupní bráně.

Kniha přání a stížností klientů a schránka důvěry jsou pravidelně vybírány každý pátek a jejich potvrzení o přečtení se zaznamenává v knize o zaznamenávání procházení schránky důvěry a knihy přání a stížností klientů, která se nachází v kanceláři u sociálního pracovníka.

Pokud pracovník nalezne či obdrží stížnost klienta je povinen na toto upozornit vedoucího služby a nejpozději do 30 dnů je nutné na stížnost odpovědět. Pracovníci stížnost rozeberou na týmové poradě, či na mimořádné poradě všech pracovníků K-centra.

V případě stížnosti na vedoucího Kontaktního centra Vážka se postupuje takto: stěžující si strana podá stížnost písemně k rukám ředitele Oblastní charity Hodonín. Ten případ do 14 dnů prošetří a do 30 dnů písemně oznámí výsledek stěžovateli a pracovníkovi, na kterého je stěžováno. Odvolacím orgánem je ředitel Diecézní charity Brno, kterému je stížnost podána písemně.

Na možnost vyjádření nespokojenosti s poskytováním sociální služby je klient informován v rámci jednání se zájemcem o službu – proto je velmi důležité, aby pracovník vedl jednání se zájemcem kvalitně a důsledně a sdělil mu všechny potřebné informace.

U anonymních stížností, z nichž jednoznačně vyplývá, že se jedná o klienta (současného či bývalého) či zaměstnance, se postupuje stejně jako u identifikovatelných stížností. V případě, kdy ze znění stížností toto nevyplývá, bereme stížnost jako podnět, který není nutno řešit podle těchto pravidel, ale který může vést ke zvýšení kvality služby a podle toho s ním služba nakládá.

Každá evidovaná stížnost musí být vyřízena do 30 dnů (v odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o 30 dnů). O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je třeba informovat stěžovatele.

Stížnost je odložena jestliže:

- je zjevně neopodstatněná,
- jde o stížnost ve věci, která již byla DCHB prověřena,
- jde o opakovanou stížnost, která neobsahuje nové skutečnosti,

Tuto informaci služba sdělí písemně stěžovateli.

Vyrozumění

Stěžovatel musí být o výsledku vyřízení stížnosti informován ze zákona **vždy písemně**.

Písemné vyrozumění může být stěžovateli předáno osobně nebo zasláno poštou či emailem, a pokud není možno se se stěžovatelem spojit nebo neznáme jeho adresu, je vyrozumění na 14 dní vyvěšeno v prostorách služby.

Pokud je stěžovatelem současný klient (v případě že nejde o anonymní stížnost) je o výsledku prošetření stížnosti informován písemnou formou, a zároveň je mu poskytnuto ústní vysvětlení tak, aby sdělení rozuměl s ohledem na jeho schopnosti a možnosti.

Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti je stěžovateli nabídnuta možnost obrátit se v rámci řídicí linie DCHB na vyšší úroveň, a to na ředitele OJ nebo ředitele DCHB. Ředitel OJ i ředitel DCHB mohou delegovat prošetření stížnosti na jinou osobu (zástupce, vedoucí odboru, metodika sociálních služeb DCHB, manažera kvality OJ). Osoba pověřená k prošetření věc prošetří v místě poskytování služby a provede písemný zápis. Zápis a závěr z prošetření předloží řediteli DCHB, příslušnému řediteli OJ, vedoucímu služby. Stěžovateli poté zašle písemné vyrozumění o výsledku prošetření a s poučením o dalších možnostech stěžovatele. Na prošetření platí v tomto případě také lhůta 30 dnů.

Nedílnou součástí sdělení o vyřízení stížnosti je poučení stěžovatele o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti do 60 dnů na zřizovatele nebo ministerstvo práce a sociálních věcí, případně na instituci sledující dodržování lidských práv.

Kam se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti

Když bude stěžovatel nespokojený s tím, jak byla stížnost vyřízena, a to ani po podání Vašich připomínek, nebo když nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení, můžete se písemně obrátit na:

- Ředitele Oblastní charity Hodonín, Bc. Václava Salajku
adresa: Wilsonova 7, 695 01 Hodonín
email: vaclav.salajka@hodonin.charita.cz

- Ředitele Diecézní charity Brno, Ing. Pavla Kolmačku
adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
email: pavel.kolmacka@brno.charita.cz
- Zřizovatele Biskupství brněnské, otce biskupa Mons. Pavla Konzbulu
adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno
email: brno@biskupstvi.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
email: posta@mpsv.cz