Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Možnost podat stížnost na kvalitu služby je mnohdy pro uživatele služby velmi problematická z důvodu obav stěžovatele z následného chování personálů i organizace jako celku.

Organizace přistupuje k potenciálním stížnostem jak k nástroji. Stížnosti nejsou pojímány jako něco nežádoucího a nechtěného, ale jako příležitost ke změně k lepšímu, tj. jako podnět pro rozvoj a zlepšování poskytovaných služeb. **Stížnost je možné podat do 1 roku od události na kterou stížnost směřuje.**

Stěžovat si může současný i bývalý klient služby, jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec, dále osoba blízká a člen domácnosti, který je oprávněný k zastupování klienta podle občanského zákoníku. Na poskytování služby si může stěžovat také zaměstnanec služby. Tito všichni mají možnost podávat stížnosti na poskytování služby, aniž by tím byli nějak ohrožováni. Organizace za tímto účelem má a uplatňuje písemná pravidla pro vyřizování a evidenci stížností. Personál i uživatelé (jejich zákonní zástupci) jsou s nimi adekvátním způsobem seznamováni.

Uživatelé a jejich zástupci (právní nebo ti, které si uživatel zvolí) jsou s možností podat stížnost seznámeni a to tak, aby této možnosti a pravidlům rozuměli. S pravidly pro podávání a vyřizování stížností jsou rovněž dobře obeznámeni pracovníci poskytovatele.

Zkvalitňování služeb prostřednictvím zpětné vazby

- Uživatel služby může využít svého práva projednávat stížnost osobně (nebo prostřednictvím zástupce) se členy personálu. Vedoucí NZDM Pohoda Hodonín si vyhrazuje možnost být při projednávání těchto stížností. Stížnost je vždy písemně evidována a je-li to možné je sepsána společně se stěžovatelem.
- Stěžovatel dostane informaci, že je stížnost zaevidována, kým bude celá situace prošetřena (přičemž budou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z příslušné dokumentace a od případných svědků, aby bylo možné posoudit, zda došlo k pochybení). V případě zjištění pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly.

- Uživatel služby může svou stížnost vložit anonymně do schránky přání a stížností, která je umístěná na stěně vedle vstupu na WC. Může také využít svého práva zaslat dopis se stížností vedoucímu zařízení na adresu: Nízkoprahový klub Pohoda Hodonín, Horní Valy 2, 695 01 Hodonín (nebo telefonicky na čísle 737234093), elektronicky na e-mail pracovníků klubu: klubpohoda@seznam.cz, vedoucího služby: jiri.barborak@hodonin.charita.cz nebo podat osobní stížnost ústní formou přímo vedoucímu či pracovníkovi zařízení.

- Ústně oslovený člen personálu je povinen tentýž den na stížnost uživatele služby reagovat a vyřídit buď stížnost osobně a informovat o postupu tým a vedoucího (nejpozději však do 30 dnů). Popřípadě může stížnost předat k řešení týmu.
- Na písemné stížnosti ve schránce přání a stížností, popřípadě v dopise, e-mailu, v tisku apod. reaguje vedoucí týmu co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů od převzetí stížnosti.
- Stěžovatel je informován o řešení dané věci během 30 dnů v případě, že se v tuto dobu dostaví do zařízení. Jinak je prodleva závislá na tom, v jakém intervalu NZDM Pohoda Hodonín znovu navštíví. Zná-li pracovník adresu stěžovatele, doručí odpověď poštou, E-mailem či telefonicky.
- POKUD SI STĚŽOVATEL PŘEJE PODAT STÍŽNOST ANONYMNĚ, NEMUSÍ JI PODEPISOVAT, ALE JE TŘEBA NAPSAT, ZDA JE NEBO BÝVAL KLIENTEM SLUŽBY, nebo je15. zaměstnancem služby a pak se bude stížností zabývat jako každou jinou. Řešení je vyvěšeno do 30 dnů od přijetí na nástěnku u vstupu do klubu (Hlavní vchod) a bude tam zveřejněno po dobu 14 dnů.
- Prokázané závažné nedostatky ze strany personálu řeší vedoucí týmu, popřípadě je může předat k řešení řediteli OCH Hodonín.
- Při řešení stížností jak ve středisku, tak případně mimo zařízení je respektována ochrana citlivých/osobních údajů uživatelů služby uvedených ve stížnosti.
- Jestliže se nepodařilo uspokojivě vyřešit stížnost uživatelů v rámci zařízení, je možné ji projednat osobně i písemně u ředitele OCH Hodonín, v době nepřítomnosti u jeho zástupce.

Klient podá stížnost písemně k rukám ředitele Oblastní charity Hodonín.

Kontakt: Bc. Václav Salajka – ředitel Oblastní charity Hodonín, Wilsonova 7, Hodonín.

e-mail: vaclav.salajka@hodonin.charita.cz

K osobnímu jednání je nutné se předem telefonicky objednat. Tel: 737234099

Postup řešení:

Písemná lhůta na odpověď je 30 dnů.

- Stížnost k řediteli DCH Brno

Kontakt:

ředitel DCH Brno, Ing. Pavel Kolmačka

tř. kpt. Jaroše 9, P.O.Box 635, 661 35 Brno. Tel.: 545 426 610, 731 626 153, reditelstvi@brno.charita.cz

- Stížnost ke zřizovateli

Biskupství brněnské, Petrov 8, 601 43 Brno, biskup brněnský, e-mail: biskup@biskupstvi.cz

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**
    - adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
    - e-mail: posta@mpsv.cz

- Při podezření na špatné zacházení s klienty se můžete obrátit také na:

Kancelář veřejného ochránce práv *(uvedou pouze služby DZR nebo DOZP)*

- adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
- e-mail: podatelna@ochrance.cz