



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Všichni klienti, kterým je poskytována sociální služba nebo byla poskytována sociální služba, si mohou podat stížnost, pokud nejsou u nás se službami spokojeni. Tuto stížnost lze podat **ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti**.

Klienti nám mohou říci, co se jim na poskytované službě nelíbí, na co nebo na koho se zlobí nebo jestli jsou z něčeho smutní.

Stížnosti na poskytování sociální služby může podávat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, pokud nemůže stížnost podat osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, 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 sociální služby.

Každá z výše zmíněných osob má právo podat stížnost na poskytovanou službu, aniž by tím byla jakýmkoliv způsobem ohrožena, znevýhodněna nebo utrpěla újmu.

Stížnosti jiných než výše uvedených osob, je třeba brát jako možný podnět pro zvýšení kvality služby, zejména pokud poukazují na porušení nebo ohrožení práv klientů služby a tento podnět není potřeba řešit podle pravidel pro podávání stížností

Ten, kdo stížnost zapisuje, musí ověřit, že se jedná o osobu, která je oprávněna podat stížnost.

Jak lze stížnost podat:

Písemně

Klient může sepsat stížnost sám nebo s pomocí rodiny či zaměstnanců a mohu jí předat kterémukoliv službu konajícímu zaměstnanci, který o klienta pečuje, stížnost lze také poslat poštou na adresu Jiráskova 1014, Rajhrad 664 61, email: dzr@rajhrad.charita.cz nebo datovou schránkou: 2z7jvcv

Schránka

Stížnost lze vhodit do schránky důvěry, která je umístěna v přízemí budovy Domova se zvláštním režimem při vstupu na schodiště. Pokud klient nechce, nemusí stížnost podepisovat.

Ústně

Klient může stížnost nahlásit někomu ze zaměstnanců nebo z rodiny a ten stížnost za klienta sepiše, stížnost lze podat i telefonicky.

U anonymních stížností, pokud jednoznačně vyplývá, že se jedná o klienta (současného či bývalého) či zaměstnance, se postupuje stejně jako u identifikovaných stížností. Pokud to ze stížnosti nevyplývá, bereme stížnost opět jako podnět.

Není-li klient schopen stížnost vyjádřit a je na jeho chování viditelné, že je s poskytováním služby nespokojen, je kladen důraz na práci klíčových pracovníků a ostatních členů pracovního týmu a v případě

jasně (i neverbálně) vyjádřené nespokojenosti klienta, je povinností zaměstnanců pracovat i s touto stížností.

Evidence a vyřízení stížností

- Všechny stížnosti jsou brány vážně – **nejdříve se zapíše do evidence stížností a poté se řeší.**
- Stížnost musí být vyřízena **do 30 kalendářních dnů**. V odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů a informovat o tom osobu, která stížnost podala.
- O vyřešení stížnosti je osoba, která stížnost podala, vždy seznámena písemně – osobním předáním, poštou či emailem. Pokud není písemné předání možné (neznámá adresa, nelze se s osobou spojit), je vyrozumění vyvěšeno po dobu 14 dní v prostorách služby.
- Pokud si na službu stěžuje současný klient a stížnost nebyla podána anonymně, je klient jednak informován o výsledku prošetření stížnosti písemně, ale současně je mu poskytnuto i ústní vysvětlení a to s ohledem na jeho schopnosti porozumět sdělení.
- Stížnost je odložena, pokud je zjevně neopodstatněná, pokud jde o stížnost ve věci, která již byla DCHB prověřena nebo jde o opakovanou stížnost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci sdělí služba písemně osobě, která stížnost podala.

Za prošetření a vyřízení stížnosti je odpovědný vedoucí služby. Pokud je stížnost směřovaná na jeho osobu, předá stížnost k vyřízení jeho nadřízenému.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížností se lze odvolat na vyšší úroveň:

Ředitelka Oblastní charity Rajhrad - Mgr. Michaela Tichá, Jiráskova 47, 664 61, Rajhrad, e-mail: michaela.ticha@rajhrad.charita.cz,

Ředitel Diecézní charity Brno - Ing. Pavel Kolmačka, tř. Kpt. Jaroše 9, 602 00 Brno, e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz,

Pokud nespokojenost s vyřízením stížnosti stále trvá, lze se obrátit do 60 dnů ode dne doručení sdělení vyřízení stížnosti na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí – Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz,

Kancelář veřejného ochránce práv - Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz.