

Metodika č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování odlehčovací služby

Vypracoval: sociální pracovník a kolektiv

Dne: 30. 4. 2021

Schválila: Naděžda Páleníková DiS., ředitelka

Dne: 1. 5. 2021

Platnost: 1. 5. 2021

Počet stran: 10

Obsah:

- 1. Způsob podávání, evidence a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování odlehčovací služby**
- 2. Výklad pojmů**
- 3. Vyřizování stížností**
- 4. Postup při řešení stížnosti**
- 5. Možnost odvolání proti vyřízení stížností**
- 6. Instituce sledující dodržování lidských práv**
- 7. Seznam příloh**
- 8. Seznámení pracovníků s metodikou č. 7.**

Metodika č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování odlehčovací služby

1. Způsob podávání, evidence a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování odlehčovací služby

CHOS Konice v souladu se zákonem č. 108/2006., o sociálních službách, prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, vše v platném znění, chápe stížnost jednak jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s kvalitou poskytované služby, s pracovním prostředím a pracovními podmínkami, jednak jako obranu proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů občanů.

Tato metodika stanoví pravidla pro podávání, evidenci a způsob vyřizování stížnosti, práva a povinnosti osob, které stížnost podávají nebo vyřizují.

V CHOS Konice si mohou stěžovat:

- klienti CHOS Konice
- pečující osoby, rodinní příslušníci nebo blízcí klienta
- opatrovník klienta
- zaměstnanci CHOS Konice

Tato metodika se vztahuje rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní údaje, které lze prošetřit.

2. Výklad pojmů

Stěžovatel je klient, zaměstnanec nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů.

Stížnost je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu nebo kritika neplnění povinností.

Přání – je ústní nebo písemné vyjádření klienta touhy po něčem.

Připomínka – za připomínku je považováno upozornění na méně závažná pochybení týkající se poskytované péče nebo chování pracovníků CHOS Konice, kdy zpravidla dojde k nápravě nebo vyjasnění na místě. Jedná se např. o stížnosti na **kvalitu** nebo **způsob** poskytování služby (za službu jsou považovány všechny úkony odlehčovací služby). V případě, že by pracovník na připomínky nereagoval, nebo je odmítl řešit, vznikl by důvod k podání stížnosti. CHOS je otevřena i různým námětům a nápadům ze strany klienta, které mohou napomoci zkvalitňování našich služeb.

Anonymní stížnost je písemně nepodepsané nebo podepsané nečitelně, bez udání adresy stěžovatele.

Nezávislý zástupce je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný právní vztah k CHOS Konice.

3. Vyřizování stížností

3.1 Vyřizováním stížností, připomínek či přání je **pověřena vedoucí CHOS Konice**, pokud stěžovatel neuvede, že chce vyvolat jednání přímo s jinou osobou z vedení Charity Konice. Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.

Posloupnost postupu vyřizování stížností:

- a) vedoucí služeb
- b) ředitelka Charity Konice
- c) ředitel ACHO
- d) arcibiskup olomoucký

3.2 Každý klient má právo vyjádřit svoji stížnost.

Z tohoto důvodu může využít každý klient tiskopisu (stížnosti a pochvaly), o který může požádat buď pracovníka v sociálních službách, svého klíčového pracovníka nebo si ho může vyzvednout na dispečinku Charity Konice

V dispečinku Charity Konice, Zahradní 690, je umístěna ve vestibulu u vchodu do kanceláří také **Schránka důvěry**, kam klienti mohou **podávat anonymně** své stížnosti. Imobilní klienti mají možnost si stěžovat prostřednictvím svého klíčového pracovníka, v rámci prováděného pravidelného hodnocení nebo prostřednictvím rodinných příslušníků.

Pokud klient nechce postupovat písemně prostřednictvím tiskopisů, může zvolit i vlastní písemný postup.

V případě ústního postupu oslovený pracovník postoupí stížnost odpovědnému pracovníkovi dle posloupnosti v bodě I., jestliže se klient nevysloví jinak, oslovený pracovník předá stížnost vedoucí služby (v případě nepřítomnosti sociálnímu pracovníkovi) a provedou zápis do tiskopisu Stížnosti.

Dále je možné podat stížnost **telefonicky, elektronicky, nebo prostřednictvím České pošty**.

Osobní podání stížnosti:

Naděžda Páleníková, DiS., mob. 739 524 364, ředitelka Charity Konice, Zahradní 690, Konice

Eva Páleníková, mob. 731 433 539, vedoucí odlehčovací služby, Karafiátova 12, Konice

Telefonické podání stížnosti:

736 250 539 – kancelář odlehčovací služby

Naděžda Páleníková, DiS., mob. 739 524 364

Eva Páleníková, mob. 731 433 539

Podání stížnosti poštou: Charita Konice, Zahradní 690, 798 52 Konice

Podání stížnosti prostřednictvím pracovníků v sociálních službách, kteří v případě zájmu doručí tiskopis Stížnosti. Tento tiskopis není podmínkou, lze použít i jiný, neoznačený papír. Stížnost v obálce pak pracovníci předají vedoucí služby.

Podání stížnosti e-mailem: nadezda.palenikova@konice.charita.cz, reditel@konice.charita.cz, eva.palenikova@konice.charita.cz

Podání stížnosti anonymně: poštovní schránka nadepsaná Schránka důvěry v budově Charity Konice, Zahradní 690.

3.3 Vedoucí je povinna vést **Evidenci stížností**. V této evidenci zaznamenává všechny písemné i ústní stížnosti, připomínky podle tohoto schématu:

- datum přijetí stížnosti
- kontaktní osoba (osoba, která přijala stížnost), pokud se nejedná o anonymní stížnost
- obsah stížnosti včetně jména osoby, která podala stížnost a jména osoby, na kterou byla stížnost podána
- číslo protokolu „Vyřízení stížností“

Pokud se jedná o připomínku, uvede se tato skutečnost do záznamu na místě „Obsah stížnosti.“ Stížnosti se evidují v den doručení. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů a jsou uloženy u vedoucí služeb.

3.4 Vedoucí služeb je povinna průběžně 1x měsíčně kontrolovat:

- složku „Evidencí stížností“, zda není uveden nový zápis, pokud nebyla přítomna. Kontrolu je nutno potvrdit podpisem a datem.
- kontrolovat a vybírat **Schránku důvěry**. Při výběru schránky musí být přítomen ještě jeden pracovník, aby bylo zajištěno, že všechny stížnosti budou zaevidované.

Obě kontroly je povinna písemně zaznamenat a vyhodnotit zápisem v tiskopisu Vyřízení stížnosti – zápis 1x měsíčně.

Termíny vyřizování stížností:

3.5 V případě obdržení akutní stížnosti, je stížnost vyřizována do 14 ti pracovních dní. Zda se jedná o akutní stížnost, rozhodne vedoucí služby dle závažnosti.

3.6 Maximální celková doba k vyřízení stížností je 1 měsíc.

V případě, že bude překročena maximální doba k vyřízení stížnosti, je postupováno takto: Vedoucí je povinna podat stěžovateli vysvětlení, proč k tomu došlo. Při dalším vyřizování této stížnosti bude postupováno jako by šlo o stížnost akutní.

Vedoucí je povinna informovat ředitele organizace o všech stížnostech, především o stížnostech, kdy došlo k překročení maximální doby k vyřízení.

Ředitel prověří důvody nedodržení termínu vyřízení stížnosti a zhodnotí celou situaci podle povahy a závažnosti – dopis stěžovateli, písemné napomenutí, zápis do Evidence stížnosti.

4. Postup při řešení stížností

- a) Aby bylo zajištěno správné vyřízení stížnosti, je nutno při jejím prošetřování vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- b) Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti nebo povaha věci, musí být při šetření vyslyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.
- c) Vedoucí řeší situaci individuálně podle povahy a závažnosti stížnosti, vždy však maximálně nestranně a objektivně. Prošetřování všech bodů stížnosti musí být prováděno bez průtahů, odpovědně a hospodárně.
- d) Ke každé stížnosti sepíše vedoucí služby protokol „Vyřízení stížnosti“, který obsahuje:
- Číslo protokolu
 - Jméno osoby, která podala stížnost
 - Datum podání stížnosti
 - Jméno osoby, která stížnost přijala
 - Formu stížnosti
 - Datum předání stížnosti vedoucí služeb
 - Obsah stížnosti
 - Postup vyřešení stížnosti včetně navržených opatření
 - Opatření k odstranění zjištěných závad
 - Datum seznámení stěžovatele se způsobem vyřešení stížnosti
 - Datum seznámení osoby, na kterou byla stížnost podána se způsobem vyřešení stížnosti
 - Podpis stěžovatele
 - Podpis osoby, na kterou byla stížnost podána
 - Podpis vedoucí služeb
- e) Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
- f) V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat dle posloupnosti postupu vyřizování stížností.
- g) Vedoucí je povinna doporučeným dopisem nebo proti podpisu, vyzoomět stěžovatele nebo jeho zástupce o způsobu a výsledku řešení dané stížnosti.
- h) Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena k vyřízení do 30 ti dnů ode dne doručení. O postoupení musí být stěžovatel informován.
- i) V případě anonymní stížnosti vedoucí stížnost zaeviduje a prošetří. Při prošetřování anonymních stížností je třeba důsledně zachovávat etiku kontroly a nesdělovat jména prověřovaných osob a výsledky šetření, dokud není prokázána opodstatněnost stížnosti. Jak byla prošetřovaná anonymní stížnost a poté vyřízena, informuje vedoucí služeb v rámci pravidelných porad.

j) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom informován.

k) V případě, že stížnost v zájmu stěžovatele podává nezávislý zástupce, aniž by byl zmocněn k zastupování, vedoucí prověří stížnost přímo u stěžovatele a uvědomí ho o výsledku šetření stížnosti. Podávající nezávislý zástupce je informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů stěžovatele.

Ke každé připomínce sepíše vedoucí služby protokol **Vyřízení připomínky**, který obsahuje informace shodné s informacemi při podávání Stížnosti s tím rozdílem, že podávající připomínku nemusí být, pokud nechce, osobně seznámen s jejím vyřešením. Nemusí také podání Připomínky stvrzovat svým podpisem.

Stížnosti se po prošetření vyhodnocují na poradách klíčových pracovníků a při provozních poradách.

Tyto diskuze mohou vést ke změně pravidel poskytované služby a ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Vedoucí dbá na vytváření prostředí, ve kterém se klienti nebojí vyjadřovat své připomínky a stížnosti.

Každý pracovník CHOS Konice zná postupy pro vyřizování stížností klientů, v případě potřeby je nápomocen klientům v objasňování jednotlivých bodů postupu.

O podávání a vyřizování stížnosti jsou klienti informováni ve Vnitřních pravidlech pro poskytování odlehčovací služby, které zájemce o službu získává ve chvíli sjednávání služby. Konkrétně se jedná o kapitolu č. 10.

5. Možnost odvolání proti vyřízení stížnosti

a) Ředitelka Charity Konice

Naděžda Páleníková, DiS.
Zahradní 690
Konice
Tel.: 739 526 278
e-mail: reditel@konice.charita.cz

b) Arcidiecézní charita Olomouc

Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc
Ředitel: Václav Kepřt
Tel.: 585 229 380, 739 526 262
Fax: 588 500 839
e-mail: acho.charita.cz info@acho.charita.cz

e) Arcibiskupství Olomoucké

Wurmova 562/9, pošt. schr. 193, 771 01 Olomouc
tel: 587 405 411
fax: 585 224 840
e-mail: ado@ado.cz

6. Instituce sledující dodržování lidských práv

Veřejný ochránce práv

JUDr. Stanislav Křeček
Údolní 39
Brno 602 00
542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz
www.ochrance.cz

Český helsinský výbor, z.s.

Štefánikova 21
Praha 5 150 00
257 221 141
e-mail: info@helcom.cz
www.helcom.cz

Asociace občanských poraden

Tachovské náměstí 3
Praha 3 130 00
222 780 599
e-mail: aop@obcanskeporadny.cz
www.obcanskeporadny.cz

MPSV

Na Poříčnickém právu 1/376

Praha 2 128 01

221 921 111

e-mail:posta@mpsv.cz

www.mpsv.cz

7. Seznam příloh

1. Tiskopis pochvaly
2. Informace o stížnostech
3. Stížnosti na pracovníky nebo činnosti Charitní odlehčovací služby Konice
4. Vyřízení stížností
5. Vyřízení připomínky
6. Vnitřní pravidla pro poskytování odlehčovací služby

