Charita
Nový Hrozenkov

Postup podávání a zpracování stížností ve službách Charity Nový Hrozenkov

V naší organizaci klademe důraz na kvalitu poskytovaných služeb. Naši uživatelé/klienti mají nezpochybnitelné právo stěžovat si nebo podat připomínku/podnět na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Jakýkoliv podnět chápeme jako možnost zaměřit se na kvalitu dané služby. Kromě stížností, připomínek a podnětů rádi uvítáme i zpětnou vazbu formou pochvaly.

Garantujeme, že podáním stížnosti nebude uživatel/klient žádným způsobem ohrožen a nepocítí žádnou újmu v případě využití tohoto práva.

Stížnost může podat samotný uživatel/klient, ale také ten, kdo sociální službu sám nevyužívá – jeho rodina, kamarád, zmocněnec nebo opatrovník, pracovník jiné sociální služby nebo kdokoliv, v jehož zájmu je ochrana práv uživatele/klienta, nebo má potřebu si stěžovat na průběh sociální služby. Stížnost na průběh služby může podat také zaměstnanec poskytovatele.

Uživatelé/klienti jsou o možnosti podat stížnost, připomínku, podnět informováni už na začátku poskytování služby – již při vstupu do služby prostřednictvím písemných pravidel, které dostávají při uzavření smlouvy o poskytování sociální služby. U uživatelů/klientů se specifickými potřebami komunikace bude zvolena alternativní forma seznámení se s možností podat stížnost, připomínku, podnět.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směruje, a to ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Jak stížnost podat?

📣 ***osobně*** kterémukoliv pracovníkovi dané služby/organizace

✆ **telefonicky** viz Seznam kontaktů v příloze

✉ ***písemně*** (možnost využít *Formulář pro podání stížností, podnětů a připomínek)* na adresu ***Nový Hrozenkov 504, 756 04 Nový Hrozenkov***, případně vhodit do ***„Schránky přání a stížností“***, která se nachází v budově každé služby:

- *Organizace Charita Nový Hrozenkov* – jako schránka stížností slouží označená poštovní schránka umístněná u hlavního vstupu do budovy na adrese N. Hrozenkov 504, 756 04
- *Pečovatelská služba, služba Osobní asistence, Sociální rehabilitace Lávka a Poradna sv. Rity* – označená schránka umístněná u hlavního vstupu do budovy na adrese Nový Hrozenkov 504, 756 04, která slouží zároveň jako poštovní schránka
- *Denní stacionář Slunečnice* – schránka v 1. patře budovy na adrese Halenkov 191, 756 03 mezi hlavní a odpočinkovou místností a také poštovní schránka před vstupem do budovy
- *Charitní odlehčovací služba* – schránka v 2. patře budovy na adrese Halenkov 191, 756 03 vedle výtahu a také poštovní schránka před vstupem do budovy

- *Dům pokojného stáří* – schránka v přízemí budovy ve vstupní hale, schránka v 1. patře vedle schodiště a také schránka před vstupem do budovy na adrese Nový Hrozenkov 124, 756 04

@ ***poslat emailem*** ředitelce organizace reditel@nhrozenkov.charita.cz nebo vedoucím jednotlivých služeb (viz Seznam kontaktů)

Postup při řešení stížnosti

Ve věci stížnosti rozhoduje pověřený pracovník nejpozději ***do 30 dnů*** od podání. V odůvodněných případech se lhůta může prodloužit o dalších 30 dnů, poskytovatel však o tom musí osobu podávající stížnost informovat. S ohledem na charakter stížnosti navrhneme osobní projednání stížnosti, kde se budeme snažit zjistit veškeré skutečnosti k vyřešení stížnosti. V případě anonymní stížnosti postupuje organizace stejně, jako při běžné stížnosti.

O vyřízení stížnosti bude stěžovatel vyrozuměn vždy písemně, v případě anonymní stížnosti bude výsledek zveřejněn na webu organizace a také u vstupních dveří do budovy organizace CHNH na adrese Nový Hrozenkov 504, 756 04 po dobu 30 dní.

Stížnost nesmí být svěřena k vyřizování pracovníkovi, proti kterému směřuje, nebo který by mohl být osobně zainteresován na jejím vyřízení. Každá stížnost je evidována.

Stěžovateli je umožněné nahlížet za předem stanovených podmínek (viz Vnitřní pravidla) do dokumentace o stížnosti, pořizovat z ní kopii nebo výpis.

Za stížnost mohou být považovány i neverbální projevy uživatelů/klientů (např. pláč, křik, agresivní chování). K řešení takovéto stížnosti provedou pracovníci dané služby analýzu chování uživatele/klienta na základě které určí podstatu a smysl jeho „stěžujících“ projevů. Klíčový pracovník sepíše záznam o situaci, který předá vedoucímu služby k řešení.

Na koho se obrátit při nespokojenosti s vyřízením stížnosti?

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel odvolat na některý z nadřízených nebo správních orgánů:

- Arcidiecézní Charita Olomouc, Křížkovského 6/505, 779 09 Olomouc, tel: 585 229 380
- Arcibiskupství olomoucké, Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc, tel.: 587 405 111, ado@ado.cz
- Krajský úřad Zlínského kraje, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, tel.: 577 043 111, podatelna@kr-zlinsky.cz
- Veřejný ochránce práv, kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz, web: www.ochrance.cz

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možné ve lhůtě 60 dnů od předání vyřízené stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prověření vyřízení této stížnosti:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, posta@mpsv.cz

Charita
Nový Hrozenkov

Příloha 1_ Seznam kontaktů

Seznam kontaktů

Ředitel organizace

reditel@nhrozenkov.charita.cz tel.: 739 726 109

Pečovatelská služba, Osobní asistence

chps@nhrozenkov.charita.cz tel.: 734 682 700

Poradna sv. Rity

poradna@nhrozenkov.charita.cz tel.: 734 783 900

Dům pokojného stáří

dps@nhrozenkov.charita.cz tel.: 603 717 454

Charitní odlehčovací služba

os@nhrozenkov.charita.cz tel.: 603 717 454

Sociální rehabilitace Lávka

rehabilitace@nhrozenkov.charita.cz tel.: 739 507 120

Denní stacionář Slunečnice

dss@nhrozenkov.charita.cz tel.: 739 507 126

Domácí zdravotní péče

sestra@nhrozenkov.charita.cz tel.: 737 572 190

Sociální doprava

socialnidoprava@nhrozenkov.charita.cz tel.: 734 875 592

Půjčovna kompenzačních a zdravotnických pomůcek

pujcovna@nhrozenkov.charita.cz tel.: 730 190 401

Doma – domácí hospicová péče

doma@nhrozenkov.charita.cz tel.: 737 572 190