Metodika č. 7 - Stížnosti na kvalitu poskytované služby

Nízkoprahové denní centrum

Stížnost je projev nespokojenosti klienta či jiné osoby s poskytovanou službou. Je to zároveň projev potřeby kritizovaný stav změnit a dosáhnout nápravy. Stížnosti jsou zdrojem informací pro zjišťování kvality služby a její hodnocení.

Pravidla při podávání stížností

Každý klient, zájemce o službu nebo jiná osoba. má právo podat si stížnost na poskytovanou sociální službu. O tomto právu jsou osoby informovány srozumitelnou formou. Při podání stížnosti se může klient či zájemce nechat zastoupit jinou osobou, které důvěřuje. Je možné stěžovat si na podmínky služby (prostředí, chování jiného klienta) nebo na přístup a chování pracovníků služby.

Stížnost je možné podat poskytovali **anonymně.**

• Do schránky důvěry, která je umístěna v prostorách Nízkoprahového denního centra.

• Do Knihy přání a stížností, která je umístěna také v prostorách NDC. Do Knihy přání a stížností je možné stížnost zaznamenat také anonymně. Osoba může při podání a zaznamenání stížnosti využít pomoc pracovníka služby.

• Ústně každému pracovníkovi služby, který stížnost zaznamená.

Lhůta pro vyřízení stížností je **30 dní,** lhůta může být prodloužena, viz níže.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost

a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,

b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,

c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,

d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,

e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo

f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen

a) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,

b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,

c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a

d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy

Obecně je žádoucí vyřídit stížnost v nejkratší možné době, tak aby nebyla snižována důstojnost stěžovatele i druhé strany a v co největší míře se snížil negativní vliv na budoucí vztahy obou stran. Bez zbytečného prodlení tedy prošetřit stav věcí, příp. vyslechnout druhou stranu – osobu, na kterou si stěžovatel podal stížnost a dále pak informovat obě strany, jak byla stížnost vyřízena. Obě strany pak mají možnost se ke způsobu vyřízení stížnosti dále vyjádřit.

Stížnosti vyřizuje vedoucí střediska Nízkoprahové denní centrum nebo ředitel SOPRE CR o. p. s.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Informovanost o stížnostech a postupu při jejich vyřizování

Klienti a zájemci o službu jsou o svém právu stěžovat si na průběh služby informování už při jednání o poskytnutí služby, příp. na počátku jejího poskytování. Informace jim podá sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách dle par. 116, odst. 1, písm. d) zákona O sociálních službách, který s nimi uzavírá smlouvu o poskytování služby, ať už ústní nebo písemnou a sepisuje s nimi vstupní kartu služby.

Pracovníci sociálních služeb mají povinnost klienta i zájemce o službu informovat o jeho právu si stěžovat. Při vyřizování stížností postupují na základě této metodiky. Informace o stížnostech, způsobu jejich podání a vyřizování jsou vyvěšeny v prostorách Nízkoprahového denního centra a zveřejněny na webových stránkách organizace SOPRE CR o. p. s.

Klienti se mohou se svou stížností obrátit na následující instituce:

Městský úřad Chrudim, Odbor sociálních věcí, Pardubická 67, 537 16 Chrudim, tel. 469 657 111,e-mail: podatelna@chrudim-city.cz

Krajský úřad Pardubické kraje, Odbor sociálních věcí, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice,tel. 466 026 111, e-mail: posta@pardubickykraj.cz

MPSV ČR, Odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, Na Poříčním právu 1/376. 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Český helsinský výbor, Štefanikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 220 515 188, e-mail: sekr@helcom.cz

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 111,

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Evidence stížností

Každá stížnost je vedena pod evidenčním číslem. Ústní stížnosti jsou též zaznamenány do knihy přání a stížností. Záznam o stížnosti je proveden také v elektronické podobě, a to v denní knize konkrétní služby v systému Equip. Na každé stížnosti je uvedeno datum, kdy byla podána. Dále zaznamenáno, jak byla stížnost vyřízena. Datum, kdy byly obě strany seznámeny s výsledkem stížnosti a jejich vyjádření. Stížnosti jsou uloženy v uzamčené skříni jako důležitá dokumentace vztahující se k provozu služby a je s nimi nakládáno dle platných předpisů, které upravují postup vedení a uchovávání dokumentace. Všechny stížnosti jsou vyhodnoceny jednou ročně, zpravidla na začátku nového roku. Toto vyhodnocení je součástí komplexního hodnocení služby za uplynulý minulý rok.

Ing. Dana Pilařová

ředitelka SOPRE CR o. p. s.