

Oblastní charita Vimperk

Nexus – krizová pomoc

Směrnice, kterou se upravuje podávání a vyřizování stížností uživatelů sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi

V návaznosti na naplňování standardů kvality v sociálních službách je vydána s účinností od 1. 1. 2018 následující směrnice, kterou se upravuje způsob podávání, evidence a vyřizování stížností uživatelů služeb.

I.

Poslání směrnice

Posláním směrnice je zajistit právo uživatele na podání stížnosti a na vyřešení oprávněných připomínek ke kvalitě poskytované sociální služby.

II.

Stížnost

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele s poskytovanou sociální službou, projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Jde zejména o takové podání uživatele, které poukazuje na porušení jeho práv, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností nebo povinností poskytovatele.

Stížností na kvalitu poskytované sociální služby nemohou být takové připomínky uživatelů, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele.

Pokud se uživatel obrátí na poskytovatele s návrhem na zlepšení služby nad rámec zavedených standardů kvality, podstatou návrhu není porušení práv uživatele či povinností poskytovatele, vyhodnotí se návrh jako podnět nebo připomínka ke službě, neřeší se jako podaná stížnost. O návrhu se provede zápis v příloze knihy stížností.

III.

Podání stížnosti

K podání stížnosti na poskytovanou službu je oprávněn každý uživatel. Stížnost musí být podána ředitelce organizace Mgr. Daně Markové, a to ústně (telefonicky na č. 731 402 993), osobně nebo písemně prostřednictvím pošty na adresu Oblastní charita Vimperk, Pravětín 23, 385 01 Vimperk. Písemnou stížnost je možno vhodit též do schránky na stížnosti v Krátké ul., čp. 125, Vimperk – v 1. patře na dveřích kontaktního místa. Stížnost je možno podat i anonymně. Vyřizovány jsou i stížnosti anonymní.

IV.

Příjem a vyřizování stížností

Přijetí stížnosti

Stížnost přijímá ředitelka organizace Mgr. Dana Marková.

Stížnosti jsou vyřizovány operativně bez zbytečných průtahů. Přijetí a vyřizování stížností probíhá podle následujícího postupu:

- a) přijetí stížnosti
- b) zápis stížnosti do knihy stížností

d) prošetření stížnosti

d) písemné vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření

(Anonymní stěžovatel je o způsobu vyřízení stížnosti vyrozuměn na stěně, kde je umístěna schránka na stížnosti v Krátké ul., čp. 125, Vimperk – v 1. patře.)

Výběr schránek na stížnosti

Schránky na stížnosti vybírají vždy dva pracovníci jednou týdně, podanou stížnost předají ředitelce organizace k vyřízení.

Podpora uživatele

Kterýkoli pracovník služby nabídne stěžovateli podporu při formulování a podání stížnosti.

Přeje-li si uživatel podat stížnost písemně, příjemce je povinen pomoci uživateli na požádání stížnost formulovat a sepsat, následně pak potvrdit její převzetí.

Pokud je zřejmé, že není se službou spokojen uživatel, který má problémy s komunikací, zformuluje znění stížnosti příslušný pracovník, kterému dal stěžovatel nespokojenost se službou najevo, stížnost sepiše na základě pozorování, empatie či jednání s uživatelem nebo s jeho zákonným zástupcem, s osobou blízkou apod. Příjemce stížnosti poskytne stěžovateli maximální podporu, aby bylo zřejmé, co chce uživatel říci, sdělit. Uživatel, který si chce stěžovat, má právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sám určí. V případě potřeby má právo na tlumočníka.

Zápis stížnosti

Zápis stížnosti do knihy stížností pořizuje ředitelka organizace, obsahuje: datum, kdo stížnost podává, obsah sdělení a co stěžovatel žádá nebo očekává, v případě písemně podané stížnosti se přikládá přímo podaná písemná stížnost.

Prošetření stížnosti

Prošetření stížnosti se uskutečňuje s maximální rychlostí, s ohledem na dobré mezilidské vztahy. Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen žádný nátlak.

Stížnost se prověřuje v plném rozsahu.

Lhůta k vyřízení stížností

Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 1 měsíce. V případě, že by nebylo možno z nějakého důvodu stížnost řádně prošetřit, může být tato lhůta prodloužena o 15 dnů, stěžovatel je o tomto prodloužení vyřízení stížnosti písemně informován.

Vyřízení stížnosti

Stížnost je vyřízena prověřením a sdělením stěžovateli, jak byla prošetřena, zda byla shledána jako oprávněná, jaká byla přijata nápravná opatření apod. Sdělení o vyřízení stížnosti musí být písemné a musí reagovat na všechny části stížnosti.

V.

Odvolání

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se uživatel může odvolat k orgánům nebo institucím:

Nadřízený orgán: Diecézní charita České Budějovice
Kanovnická 18
370 01 České Budějovice

Zřizovatel: Českobudějovické biskupství
Biskupská 4
370 21 České Budějovice

Krajský úřad: Krajský úřad - Jihočeský kraj
odbor sociálních věcí a zdravotnictví
pracoviště B. Němcové 49/3
370 76 České Budějovice

Ochránce lidských práv: Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 B r n o

VI.

Archivování stížností

Stížnosti se archivují v knize stížností, a to po dobu 10 let.

VII.

Vyhodnocení stížností

Jednou za rok provádí ředitelka vyhodnocení stížností na pracovní poradě. Vyhodnocení obsahuje analýzu stížností, přehled o přijatých podáních, způsobu jejich řešení, upozorní na nejzávažnější případy a označí systémová rizika, případně navrhne opatření.

VIII.

Seznámení uživatelů a pracovníků se směrnicí

Směrnice je zveřejněna v kontaktním místě v Krátké ul., čp. 125, Vimperk. Se směrnicí je seznámen uživatel při zahájení poskytování služby. Text směrnice je k dispozici pracovníkům sociální služby. Při nástupu nového pracovníka je seznámení s textem směrnice součástí zaškolení zaměstnance. Všichni pracovníci sociální služby dokáží vhodným způsobem v případě potřeby interpretovat uživatelům postupy při podání a vyřizování stížností.

Ve Vimperku dne 1. ledna 2018

X 

Podepsal(a): Mgr. Dana Marková
Mgr. Dana Marková
ředitelka OCH Vimperk