

Postup při podávání a vyřízení stížností Osobní asistence Znojmo

Podnět nebo připomínka – za podnět či připomínku považujeme vyjádření uživatele k činnosti pracovníku služby až už v pozitivním (např. pochvala uživatele ...) nebo negativním smyslu

Stížnost – na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Ostatní je bráno jako podnět a připomínka.

Stížnost lze podat **do 1 roku od události**, na kterou stížnost směřuje.

Stížnosti **bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality.**

Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupujete.

Kdo si může stěžovat ?

- **Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba**
- **Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby které je nebo byla poskytována sociální služba**
- **Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, která je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela**
- **Osoba zmocněná osobou, která je nebo byla poskytována sociální služba**
- **Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku**
- **Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb**

Komu a jak mohu svou stížnost sdělit?

Stížnost mohu sdělit, kterémukoliv pracovníkovi služby

Formě podání stížnosti:

- a) ústní
- b) písemná
- c) anonymní

stížnost může být podána do:

- knihy přání a stížností
- Dopisem
- Písemným záznamem předaným pracovníkovi
- Poštovní schránky
- Telefonicky
- E-mailem
- Jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti u uživatelů neschopných běžné verbální komunikace

Podávání stížnosti:

1. Kniha přání a stížností

- a) Kniha přání a stížností je dostupná na adrese služby Horní Česká 6, Znojmo
- b) Uživatel služby může využít možnosti a požádat i o přinesení knihy přání a stížností do domácnosti.

2. Dopisem

Napište nám na adresu služby:

Oblastní charita Znojmo
Služba Osobní asistence Znojmo
Horní Česká 6
66902 Znojmo

3. Písemným záznamem předaným pracovníkovi

- Můžete také napsat dopis a předat jej přímo pracovníkovi služby
- Ten má povinnost daný dopis předat vedoucí služby

4. Poštovní schránka

- podání stížnosti přímo do poštovní schránky umístěné v budově sídla služby Osobní asistence
- Dopis vhozený do poštovní schránky je nutno označit adresou služby.

Oblastní charita Znojmo
Služba Osobní asistence Znojmo
Horní Česká 6
66902 Znojmo

5. Telefonicky

Telefon na vedoucí služby Osobní asistence Znojmo – 604 294 188

6. E – mailem

Na adresu: osasistence@znojmo.charita.cz

7. Anonymní vyřízení stížnosti

Pokud chcete, nemusíte při podání stížnosti sdělovat své jméno. Potom vyřízení Vaší stížnosti bude vyvěšeno po dobu 14 kalendářních dnů v prostorách služby, protože nevíme, kam doručit odpověď.

Co dělat, když nechci stížnost podepsat?

Pokud si přejete podat stížnost anonymně, nemusíte ji podepisovat, ale je třeba napsat, zda jste nebo býval/a jste klientem služby nebo jste zaměstnancem služby, a pak se budeme stížností zabývat jako každou jinou podanou stížností.

Co když nechci svou stížnost podat osobně?

Pokud jste současným nebo bývalým klientem služby a nechcete či nemůžete si stížnost podat osobně, může ji za Vás podat Váš zákonný zástupce nebo ten, komu jste udělili plnou moc

Co následuje po podání stížnosti?

Postup při řešení stížnosti

1) Stížnost je přijata

2) Stížnost je vždy písemně evidována

- Celý postup vyřízení stížnosti je písemně evidován a uložen ve službě

3) Vedoucí služby prošetří přijatou stížnost

- Shromáždění informací od stěžovatele
- Shromáždění informací od toho, na koho je stížnost podána
- Zjišťuje informace i od ostatních pracovníků, kteří byli u toho
- Zjišťuje další informace o celé situaci od ostatních svědků
- Zjišťuje informace z dokumentace služby

4) Vyhodnocení

- Z dostupných informací dojde k posouzení, zda je nebo není stížnost oprávněna

5) Návrh řešení

- O výsledku řešení jsou informováni všichni účastníci řízení
- V případě, že se prokáže, že je stížnost oprávněná, je o tom stěžovatel písemně informován
- V případě, že se prokáže, že je stížnost oprávněná, tak vedoucí služby navrhuje nápravná opatření

6) Nápravná opatření

- O nápravných opatření jsou informováni všichni účastníci
- Vedoucí služby kontroluje, zda nápravná opatření byla dodržena

7) Vyrozumění o vyřízení stížnosti

- Nejpozději do 30 dnů budete o vyřízení stížnosti informováni
- V odůvodněných případech může být řízení prodlouženo o dalších 30 dnů – v tomto případě o prodloužení lhůty budete informováni

Kam se mohu obrátit, když budu nespokojený s vyřízením své stížnosti?

Když budete nespokojeni s tím, jak byla stížnost vyřízena, a to ani po podání Vašich připomínek, nebo když nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení, můžete se písemně obrátit na:

1) Ředitele Oblastní charity Znojmo - Mgr. Evžen Adámek

Adresa:

Oblastní charita Znojmo
Dolní Česká 1
Znojmo

e-mail: znojmo@znojmo.charita.cz

Osobní setkání

- Je třeba si dojednat setkání předem – k dispozici je tel. 515 220 768

2) Ředitele Diecézní charity Brno – Ing. Pavel Kolmačka

Adresa:

Třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 02 Brno

E-mail: pavel.kolmacka@brno.chrita.cz

3) Zřizovatele Biskupství brněnské: otec biskup Mons. Pavel Konzbul

Adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno

E-mail: brno@biskupstvi.cz

4) Ministerstvo práce a sociálních věcí

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

E-mail: posta@mpsv.cz

- Do 60 dnů od den doručení informace o vyřízení stížnosti

5) Kancelář veřejného ochránce práv

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Platnost od 1.3.2025

Bc. Jaroslava Valová, DiS.

vedoucí Osobní asistence

