

Oblastní charita Trutnov – Pečovatelská služba

PRAVIDLA *Stížnosti*

Číslo předpisu:	STN	Vydání č.:	8	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:		STN vydání č. 7			

	Jméno a příjmení, funkce	Podpis	Datum
Vypracoval, aktualizoval:	Bc. Regina Sýkorová vedoucí PS		24. 10. 2017
Schválil:	JUDr. Ing. Jiří Špelda ředitel OCHTU		27. 10. 2017
Platnost od:	01. 11. 2017	Účinnost od:	01. 11. 2017

Název předpisu:	STN	Vydání č.:	8	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	STN vydání č. 7				

OBSAH:

1.	Stížnosti na kvalitu nebo povahu sociálních služeb	3
1.1	Stížnost	3
1.2	Podnět a připomínka.....	3
1.3	Podání stížnosti uživatelem	3
1.4	Stížnosti zaměstnanců	3
1.5	Druhy podání stížnosti.....	4
1.6	Forma podání stížnosti	4
1.7	Místo podání stížnosti	4
1.8	Postup při obdržení stížnosti	4
2.	Adresa organizace a telefonní kontakty.....	5

Název předpisu:	STN	Vydání č.:	8	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	STN vydání č. 7				

1. Stížnosti na kvalitu nebo povahu sociálních služeb

1.1 Stížnost

Stížnost je podání nebo sdělení, které může podat jakákoliv osoba Oblastní charitě Trutnov (OCHTU), pokud je předmětem nějaký nedostatek, nesprávné jednání nebo nečinnost ze strany oblastní charity nebo jejich zaměstnanců.

1.2 Podnět a připomínka

Podnětem je jednání, které stimuluje k reakci. Připomínkou je podotknutí či upozornění.

1.3 Podání stížnosti uživatelem

Stížnost organizaci může podávat uživatel, rodinný příslušník, případně ošetřující lékař nebo zákonný zástupce či zmocněnec. Uživatel nebo kdokoli jiný může podat i anonymní stížnost, která bude prověřena. Uživatel má právo se při podání stížnosti nechat zastupovat. Uživatel (rodinný příslušník) je oprávněn si jakkoli na poskytování dohodnutých služeb (rozsah, kvalita,...) kdykoli stěžovat bez toho, že by to pro něho mělo nějaké negativní následky. Stížnost lze směřovat k vedoucí pečovatelské služby (tel. 777 736 079) nebo řediteli OCHTU (tel. 777 736 070), adresa Oblastní charita Trutnov, Dřevařská 332, 541 03 Trutnov, (tel. 499 817 366). Dále se lze odvolat na Diecézní charitu Hradec Králové zejména na ředitele (tel. 495063135).

K vyřizování stížností jsou oprávněni ředitel OCHTU, vedoucí pečovatelské služby.

1.4 Stížnosti zaměstnanců

Pokud se kterýkoliv zaměstnanec OCHTU cítí poškozený rozhodnutím svého nadřízeného, který je podřízeným ředitele OCHTU, má právo podat stížnost k řediteli OCHTU. Pokud kterýkoliv zaměstnanec OCHTU nesouhlasí s vyřízením stížnosti, má možnost podat odvolání k řediteli Diecézní charity Hradec Králové (dále jen DCH).

Pokud se kterýkoliv zaměstnanec OCHTU cítí poškozený rozhodnutím svého nadřízeného, kterým je ředitel OCHTU nebo přímý podřízený ředitele DCH, má právo podat stížnost k řediteli DCH. Pokud kterýkoliv zaměstnanec OCHTU nesouhlasí s vyřízením stížnosti, má možnost podat odvolání k prezidentovi DCH.

Pokud se kterýkoliv zaměstnanec OCHTU cítí poškozený rozhodnutím ředitele DCH, má právo podat stížnost k prezidentovi DCH.

Osoba, ke které je na základě výše uvedeného stížnost směřována, má povinnost stížnost vyřídit.

Právo účastnit se vyřizování stížnosti má stěžovatel, který se může nechat zastoupit zvoleným zástupcem.

Název předpisu:	STN	Vydání č.:	8	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:		STN vydání č. 7			

Projednání stížnosti se všemi zúčastněnými stranami probíhá odděleně, aby byla zajištěna důvěrnost pro stěžovatele, o jednání se provede zápis. V případě zájmu všech zúčastněných probíhá projednání stížnosti společně.

V případě, že je nalezeno řešení stížnosti, na něž přistoupí všechny strany, je toto zapsáno a všichni připojí své podpisy.

Stěžující osoba i osoba, proti které stížnost směřovala, mají právo na kopii provedeného zápisu o jednání i o nalezeném řešení.

Stížnost se vyřizuje neodkladně, nejdéle však do 30 dnů ode dne jejího doručení. Pokud je lhůta překročena, nebo se její překročení dá očekávat, je třeba o této skutečnosti a důvodech neprodleně informovat účastníky, zejména stěžovatele.

Stížnost je vyřízena odesláním odpovědi stěžovateli.

1.5 Druhy podání stížnosti

Stížnosti jsou v písemném nebo ústním podání. Uživatelé si jimi stěžují na nedostatky služby, jejich kvalitu nebo způsob poskytování, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Již při sepisování smlouvy o poskytování sociálních služeb, jsou uživatelé informováni o možnosti podávat stížnosti na kvalitu služby apod.

1.6 Forma podání stížnosti

Forma podání stížnosti je závislá na schopnosti a možnosti uživatele – ústní, písemná, pomocí e-mailu, předáním přes prostředníka: lékař, rodinný příslušník, případně pomocí alternativní komunikace.

1.7 Místo podání stížnosti

Stížnost je podávána buď v domácím prostředí uživatele nebo přímo u ředitele OCHTU. Stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci OCHTU a jakoukoliv cestou a formou.

1.8 Postup při obdržení stížnosti

Zaměstnanec, který stížnost obdrží je povinen ji neprodleně předat řediteli OCHTU, který v nejbližším termínu pohovoří se stěžovatelem a provede šetření. O jeho výsledcích a nápravných opatřeních obeznámí do 3 týdnů od podání stížnosti uživatele. Stížnosti, provedená šetření a nápravná opatření se evidují v Knize stížností, která je uložena v kanceláři ředitele OCHTU. Proti výsledku vyřízení stížnosti se lze do dvou týdnů odvolat, a to písemnou formou adresovanou řediteli organizace.

V případě nespokojenosti se stěžovatel může obrátit např. na zřizovatele OCHTU na tel. 495 063 135 nebo na adresu Diecézní charita HK, Velké nám. 37, 500 01 Hradec Králové.

Název předpisu:	STN	Vydání č.:	8	Výtisk č.:	
Tímto předpisem se ruší:	STN vydání č. 7				

OCHTU přistupuje ke stížnostem pozitivně. Každá stížnost, podnět i připomínka jsou podnětem ke zkvalitnění poskytování služby.

2. Adresa organizace a telefonní kontakty

Adresa organizace: Oblastní charita Trutnov, Dřevařská 332, 541 03 Trutnov

telefon: 499 817 366

ředitel OCH Trutnov: JUDr. Ing. Jiří Špelda 777 736 070

sociální pracovník: Kateřina Skalická Dis. 607 789 117

vedoucí pečovatelské služby: Bc. Regina Sýkorová..... 777 736 079

Diecézní charita Hradec Králové, Velké náměstí 37, 500 01 Hradec Králové. 495 063 135

Veřejný ochránce práv: Brno, Údolní 39, PSČ 602 00 542 542 888