

Řešení stížností a připomínek uživatelů služby

Farní charita Starý Knín předkládá tímto zájemcům a uživatelům služby pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Osoba oprávněná stížnost podat (stěžovatel):

1. Uživatel služby, aniž by to pro něj znamenalo jakoukoliv újmu
2. Jakýkoliv jiný občan v zájmu uživatele, aniž by to pro něj znamenalo jakoukoliv újmu a to i bez zvláštního zplnomocnění k zastupování, je však nutné o dotčeném podat jen nezbytně nutné informace (ochrana údajů) a o případné stížnosti jej uvědomit
3. Fyzická osoba: rodinný příslušník či jiná blízká osoba
4. Právnická osoba: např.: občanská poradna, zástupce jiné organizace

Za stížnost se považuje písemnost, která je nazvána jako stížnost, popř. z obsahu této písemnosti jednoznačně vyplývá, že se jedná o stížnost.

Stížnost je takové podání uživatele, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, kterou se cítí poškozen a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

Stížnost na kvalitu služby je každé podání, které uživatel za stížnost považuje bez ohledu na názor pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti.

Vlastní hodnocení toho, zda jde nebo nejde o stížnost na službu, je předmětem vyřizování stížnosti.

Komu a jak se stížnost podává:

**Ústně; dopisem na níže uvedenou adresu; zápisem do knihy stížností v kanceláři AD;
anonymně do schránky k tomu účelu zřízené v mezipatře na chodbě AD.**

1. Pracovníkovi v přímé péči
2. Vedoucí služby na adrese Azylový dům sv. Ludmily, Mokrovraty 139, 262 03 Nový Knín
3. Bc. Stanislavě Krejčíkové, vedoucí OCCHSS v Novém Kníně, náměstí Jiřího z Poděbrad 47, 262 03 Nový Knín; s.krejcikova@volny.cz
4. RNDr. Stanislavu Žákovi, CSc., řediteli Farní charity Starý Knín v Novém Kníně, náměstí Jiřího z Poděbrad 47, 262 03 Nový Knín; zakknin@volny.cz
5. Ing. Bc. Jaroslavu Němcovi, řediteli arcidiecézní charity (ADCH) Praha, Londýnská 44, 120 00 Praha 2

V případě, že by stěžovatel nebyl spokojen s vyřízením stížnosti je možné v zájmu důsledné ochrany práv uživatelů služeb využít následující kontakty:

1. Kancelář Veřejného ochránce lidských práv: Údolní 39, 602 00 Brno
2. Český helsinský výbor: ČHV, Jelení 5, 118 00 Praha 1
3. Asociace občanských poraden: Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1

Řešení stížností:

Ke stížnosti se po konzultaci a prošetření stížnosti se zúčastněnými písemně vyjadřuje vedoucí pobytové služby spolu s vedoucí OCCHSS. Odpověď na stížnost je dále postoupena řediteli Farní charity ke schválení. Následně je odeslána nebo předána stěžovateli.

Odpověď na stížnost se doručí stěžovateli v písemné podobě do 21 dne od doručení stížnosti. Ústní stížnost je řešena ihned.

K překročení stanovené lhůty musí být závažný důvod, který je stěžovateli písemně sdělen ještě před uplynutím stanovené lhůty.

Evidence stížností:

Ústní stížnosti se evidují ve zvláštním sešitě a je s nimi nakládáno stejně jako se stížnostmi písemnými a to i s těmi, které mají spíše připomínkový charakter.

Pracovníci charity i uživatelé služeb jsou seznamováni s možností podat stížnost. Pracovníci charity jsou seznamováni při vstupních pohovorech s postupem při vyřizování stížností i místem, kam se stížnosti zapisují a způsobem jejich evidence.

Využití stížností jako nástroje ke zvyšování kvality poskytování služeb:

Vedoucí OCCHSS posoudí jednotlivé stížnosti a vyčlení ty z nich, se kterými může být nadále pracováno pro zvýšení kvality poskytovaných služeb. V anonymní formě je přednese na nejbližší schůzce vedoucích středisek sociálních služeb a projedná možnost obecné úpravy pravidel pro poskytování služby tak, aby se podobné situace nevyskytovaly. Následně budou upravena příslušná pravidla a Standardy kvality, úprava bude schválena ředitelem FCH a bude proveden zápis do evidence stížností. S novou úpravou pravidel budou neprodleně seznámeni všichni zaměstnanci Farní charity Starý Knín.

Platnost od 30.6.2018

Vypracoval: Bc.Stanislava Krejčíková

Schválil a vydal: RNDr. Stanislav Žák, CSc., ředitel FCH Starý Knín