

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Podat stížnost může:

- 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 je možné podávat 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.

1. Práva stěžovatelů a organizace

1. Stěžovatel má právo vyjadřovat se k poskytování služeb a ke všemu, co se poskytování služeb týká. Každé vyjádření je považováno za informaci, která může ovlivnit nebo zlepšit stávající stav poskytované služby.
2. Stěžovatel má právo obrátit se se svým vyjádřením na jakéhokoli pracovníka Sdružení Filia, má právo si zvolit svého zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (může požádat o pomoc osobu, které nejvíce důvěřuje, rodinného příslušníka, pracovníka či vedoucího dané služby atd.)
3. Sdružení Filia má právo nevyjadřovat se ke stížnostem, které nesouvisí s kvalitou nebo poskytováním sociální služby v naší organizaci
4. Organizace je povinna vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy jí 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.)
5. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace vedené o jeho stížnosti, a pořizovat z ní kopie a výpisy.

6. V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením své stížnosti, nebo pokud nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, má právo požádat o přezkoumání MPSV.
Má také možnost obrátit se na zřizovatele, veřejného ochránce práv, na instituce hájící lidská práva.
7. Při podávání, evidenci a řešení vyjádření je důsledně chráněno právo stěžovatele na soukromí, důstojnost a osobní integritu.

2. Způsob podání stížnosti

1. Ústní podání jakémukoli zaměstnanci Sdružení Filia
2. Písemné podání
 - prostřednictvím formuláře „Stížnost“, vyvěšeného na nástěnce zařízení
 - písemně na jakýkoli formát a typ papíru na adresu organizace: Sdružení Filia z.s., 9. května 847, 664 53 Újezd u Brna
 - mailem na adresu: sdruzenifilia@ok.cz
 - anonymně vložením do schránky důvěry umístěné při vchodu na pracoviště, která je 1x týdně vybírána pověřeným pracovníkem
 - neanonymně osobním předáním kterémukoli zaměstnanci Sdružení Filia
3. Telefonicky na čísle 543 233 459
4. Při jakékoli formě podání stížnosti, jsou zaměstnanci povinni o stížnosti informovat své nadřízené (nejlépe bezprostředně, nejpozději do tří dnů).

3. Postup při řešení stížnosti

1. O každé stížnosti je proveden písemný zápis do složky stížností, včetně navrhovaného řešení, každá stížnost má své evidenční číslo a je uložena v kanceláři sociálních pracovníků. Do této dokumentace má stěžovatel právo nahlížet a pořizovat z ní výpisy a kopie.
2. Za řešení stížností odpovídá statutární zástupkyně organizace, která může řešením stížnosti pověřit jiného zaměstnance.
Stížnost týkající se některého ze zaměstnanců bude řešit jeho přímý nadřízený.
3. Stěžovatel je informován, v jaké lhůtě bude jeho stížnost vyřešena a jaký bude následný postup.
4. Pověřený pracovník shromáždí potřebné důkazy či výpovědi (pokud je to nutné) potřebné pro objektivní řešení stížnosti. V případě nutnosti pozoruje ostatní pracovníky či uživatele, při společné práci a interakci.

5. Anonymní stížnosti jsou projednány se všemi zaměstnanci na poradě organizace spolu se statutární zástupkyní. Popis obsahu stížnosti a její řešení (odpověď) je pak nejpozději do 30 dnů po obdržení vyjádření schválena a vyvěšena na veřejné nástěnce umístěné při vstupu do organizace.

6. Vyřízení stížnosti, včetně řešení, má vždy písemnou podobu a je předáno do rukou stěžovatele, při anonymní stížnosti je pak řešení vyvěšeno na veřejné nástěnce při vstupu do organizace.

Na stížnosti zaslané e-mailem bude odpověď zaslána formou elektronické pošty.

7. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je podavatel stížnosti informován o možnosti odvolat se ke statutární zástupkyni organizace Miluši Gicklhornové, 9. května 847, 664 53 Újezd u Brna, tel: 543 233 459, sdruzenifilia@ok.cz

8. V případě trvajících nespokojenosti s řešením stížnosti se může stěžovatel obrátit na nadřízený orgán nebo instituci sledující dodržování lidských práv.

- Odbor sociální péče Magistrátu města Brna (Koliště 19, 601 67 Brno)
- Veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno)

9. Stěžovatel, kterému je předávána odpověď na stížnost, je současně písemně informován o svém právu požádat o přezkoumání způsobu vyřízení stížnosti Ministerstvo práce a sociálních věcí. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/ 379, 128 01, Praha 2 (www.mpsv.cz).