



Pečovatelská služba OASA Opava o.p.s.

Provozovna: Dohnálkova 3052/15, Opava, 746 01, tel: 553 796 223

IČO: 26839857 DIČ: CZ26839857

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ – POCHVALA, PODNĚT, PŘIPOMÍNKA, STÍŽNOST

Tato směrnice se dotýká úrovně kvality a způsobu poskytování sociální služby. Zájemcům o službu, uživatelům, pečujícím či jejich blízkým osobám, pracovníkům a širokému okolí je dána možnost vyjádřit se ke kvalitě, formou připomínky či stížnosti, aniž by tyto osoby byly jakýmkoliv způsobem ohroženy.

Základní pojmosloví:

Podnět – stimul, popud, zdroj podráždění, impuls vyvolávající bezprostřední reakci, může jít o doporučení ke zlepšení kvality služby (nápad, co by se dalo dělat jinak, změnit, zlepšit a návod, jak to udělat).

Nápad – plán, idea, myšlenka

Stížnost – vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou vyžadující odezvu a řešení vzniklé situace (např. nespokojenost s úrovní poskytované péče, chováním pracovníka aj.).

Podávání pochval, podnětů, připomínek a stížností

Uživatelé služby, zájemci o službu, blízké osoby a jakýkoliv občan v zájmu uživatele mají právo podat podněty, připomínky či nápad a stížnost a to ústně, písemně, telefonicky, elektronicky, i anonymně.

Informovanost o možnosti podat stížnost

Při jednání se zájemcem o službu o poskytování služeb Pečovatelskou službou OASA (dále jen Smlouva) sociální pracovník informuje uživatele o možnostech podávání stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb či na jiné problémové situace, jakou formou mohou uživatelé stížnost podat, které kompetentní osobě a jaký je postup vyřízení stížnosti. Tato informovanost je zajištěna také písemnou formou prostřednictvím Informací o poskytované službě.

Uživatelé mohou reagovat na kvalitu a způsob poskytovaných služeb těmito způsoby:

- v písemné podobě;
- ústní formou;
- osobně;
- v zastoupení pověřené osoby.

Reakce výše uvedenými způsoby uživatelé podávají přímo vedoucímu, v jeho nepřítomnosti sociálnímu pracovníkovi. V sídle střediska na Dohnálkova 3052/15, Opava je možné vhodit svou reakci v písemné podobě do poštovní schránky při zajištění úplné anonymity. Tato schránka je dostupná 24 hod denně. Uživatelé mohou své podněty také poslat v písemné podobě poštou, nebo elektronicky. Kontaktní údaje jsou uvedeny na webových stránkách OASA nezisková o.p.s.

Stížnosti prošetřuje komise složená z vedoucího a sociálního pracovníka, který provádí zápis. Každému uživateli garantujeme, že nebude podáním stížnosti ohrožen či jinak vystaven nebezpečí, nebude žádným způsobem snížena kvalita poskytovaných služeb. Pokud by k tomuto došlo, daný pracovník bude potrestán (stržení prémie, postup dle zákoníku práce).

Postup podávání stížnosti:

- a) Pokud si chce uživatel nebo jiná osoba v jeho zájmu stěžovat, podá stížnost. Ta může být podána ústně, písemně, osobně, v zastoupení jiné osoby.
- b) Po rozhodnutí komise je uživatel informován o výsledku a je sjednána okamžitá náprava, pokud to jde. (při anonymní reakci – postup viz níže).
- c) V případě, že uživatel není spokojen s výsledkem šetření komise, má právo se dožadovat přezkoumání. Může požádat písemně ředitele organizace o nezávislé prošetření inkriminované události. Ředitel určí nezávislý tým, který danou událost a předchozí postup prošetří.

Řešení obdržených stížností:

- Jednou týdně vybírá sociální pracovník Schránku důvěry. Každý výběr je zaznamenán do sešitu k tomu určenému
- Stížnosti jsou řešeny v nejbližším možném termínu tak, aby mohl být výsledek zveřejněn (v případě anonymního podnětu na nástěnce v přízemí v budově OASA); v ostatních případech osobě podávající podnět) do 14 pracovních dnů. V odůvodněných případech (nepřítomnost člena komise) může být čas na prošetření stížnosti prodloužen na 20 pracovních dní. Tato skutečnost musí být oznámena stěžovateli, pokud je stížnost anonymní, musí být oznámení vyvěšeno na veřejně přístupné nástěnce na středisku po dobu 14 dní. V případě dlouhodobé nepřítomnosti člena komise je oprávněna tuto osobu zastupovat další pověřená osoba.
- Pokud sociální pracovník obdrží stížnost, je povinen ji co nejdříve předat komisi a sjednat termín schůzky. Jednání komise je neveřejné. Na jednání je pozván stěžovatel – pokud je znám, aby objasnil danou skutečnost. K jednání je pozvána také osoba, na níž stížnost míří. Zachovává se pravidlo oddělené komunikace (zvláště stěžovatel a zvláště osoba, na kterou stížnost míří v přiměřeném časovém odstupu, abychom zamezili kontaktu např. v prostorách Poskytovatele). Není přípustné, aby došlo k přímé konfrontaci mezi oběma stranami.
- Z jednání komise pořizuje sociální pracovník písemný záznam. Rozhodnutí komise je zveřejněno na nástěnce v písemné podobě – pokud byla stížnost podána anonymně (po dobu 14 dní), pokud byla stížnost podána osobně, je rozhodnutí předáno stěžovateli. Při řešení stížností se dbá na důsledné prošetření dané situace, náprava je sjednána okamžitě po rozhodnutí. Členové komise rozhodují nezaujatě a jsou vázáni mlčenlivostí.

- Pokud není stěžovatel spokojen s rozhodnutím komise, může požádat o další kroky uvedené v postupu podávání stížností.

Postup pro podávání a vyřizování pochvaly, podnětu, připomínky či stížnosti

Pokud není stěžovatel s výsledkem vyřešení stížnosti spokojen, má možnost odvolat se k nezávislému orgánu a žádat o prošetření způsobu vyřízení stížnosti. **Kontakty na níže uvedené nezávislé orgány musí být uvedeny také v každém písemném sdělení o vyřízení stížnosti.**

OASA nezisková o.p.s.
Dohnálkova 3052/15
746 01 Opava
tel.: 608 350 512
socialni2@oasagroup.cz

Veřejný ochránce práv – ombudsman
Údolní 658/39
602 00 Brno – město
tel.: 542 542 888
podatelna@ochrance.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
sekretariát odboru sociálních služeb
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
tel: 221 921 111
posta@mpsv.cz