

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Práva uživatele sociální služby při podávání stížnosti

Každý uživatel sociální služby / dále jen uživatel / poskytované AGAPO, o.p.s. má právo:

- Podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen.
- Zvolit si svého zástupce při podávání stížnosti.
- Zástupcem může být jakákoliv fyzická osoba / např. zákonný zástupce nebo jiná blízká osoba / která jedná v zájmu uživatele.
- Seznámit se s postupem podávání stížností na kvalitu poskytovaných služeb na začátku spolupráce při uzavírání „Dohody o poskytování sociální služby“ i kdykoliv v průběhu spolupráce v rámci sociální služby.
- Vyžádat si podporu při podávání stížnosti od pracovníků organizace.
- Vybrat si formu stížnosti – ústní nebo písemnou.
- V písemné formě si může zvolit kromě psaného slova i jiný způsob komunikace / např. obrázky / za podmínky srozumitelnosti sdělení.
- Podat stížnost anonymně.

Informovanost o podávání a vyřízení stížností na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby

Pravidla pro podávání a vyřízení stížností jsou v písemné podobě přístupné:

- na nástěnce v hale u schránky na podávání stížností, připomínek a poděkování
- v informačním materiálu pro zájemce o sociální službu „AGAPO, o.p.s. – Kdo jsme a jak to u nás chodí“, a to ve zkrácené formě

Postup při podání stížnosti

Písemnou formou

na adresu AGAPO, o.p.s., Masarykova 37, 602 00 Brno, nebo vhozením **do označené schránky na stížnosti**, která se nachází v hale organizace. Uživatel má možnost stížnost napsat **do formuláře** evidence stížnosti, který je k dispozici vedle schránky, **elektronicky** na e-mailovou adresu info@agapo.cz, případně na e-mailovou adresu klíčového pracovníka, metodického vedoucího nebo ředitele

Ústní formou

osobně kterémukoliv odbornému pracovníkovi organizace – pracovník tuto stížnost zapíše do formuláře evidence stížnosti a předloží uživateli k ověření a podpisu; telefonicky kterémukoliv odbornému pracovníkovi organizace – pracovník tuto stížnost zapíše do formuláře evidence stížnosti.

Podaří-li se při ústní stížnosti danou záležitost vyřešit a uživatel nebo jeho zástupce s nápravou souhlasí, stížnost je brána jako podnět a je evidována písemně jako standardní zápis z jednání s uživatelem sociální služby. Tisk tohoto zápisu je zařazen v registru stížností jako **podnět ke zlepšování služby**. Tento podnět je rovněž konzultován na poradě organizace a slouží ke zvyšování kvality poskytované služby.

Postup při projednání stížnosti

Stížnost je evidována na „Formuláři pro podání stížnosti“ s následujícími náležitostmi:

- datum podání stížnosti
- jméno a příjmení osoby, která stížnost podává
- sdělení stížnosti
- podpis

Za organizaci:

- jméno, příjmení a podpis osoby, která stížnost převzala
- datum převzetí stížnosti

Písemná stížnost se přikládá jako příloha tohoto formuláře. Ústní stížnost zadává do formuláře odborný pracovník organizace, který stížnost přijal. V případě telefonické formy stížnosti s dodatkem, že nebylo možné v čase podání stížnosti tento formulář ověřit a dát k podpisu. Schránku na písemné stížnosti v hale organizace vybírá metodický vedoucí, nebo jiný jím pověřený pracovník, minimálně jedenkrát za týden.

Stížnost bude projednána na nejbližší týmové poradě organizace, případně na svolané poradě organizace. V zájmu řádného prošetření stížnosti se ke sdělení uživatele vyjádří pracovník, kterého se stížnost týká, případně další pracovníci organizace. Závěry projednání stížnosti budou dány k vyřízení a budou zařazeny ke stížnosti do registru stížností.

Vyřízením stížnosti se zabývá metodický vedoucí nebo ředitel organizace. V případě stížnosti na postup práce metodického vedoucího stížnost vyřizuje ředitel organizace. Ve výjimečných případech stížnost vyřizuje jiný pověřený pracovník organizace. Tímto nesmí být pověřen pracovník, kterého se tato stížnost týká.

Odpovědná osoba provede písemné vyřízení stížnosti nejpozději do 30 dnů od jejího předání, v odůvodněných případech s vědomím uživatele do 60 dnů. Uživatel je ve vyřízené stížnosti vždy písemně vyrozuměn o opatřeních k nápravě a preventivních opatřeních.

Opakované stížnosti, které již byly v minulosti vyřízeny a ze strany organizace byla uskutečněna nápravná opatření, se neprošetřují, neobsahují-li žádné nové skutečnosti.

V případě anonymní stížnosti je písemné vyřízení vyvěšeno na nástěnce vedle schránky na stížnosti v hale organizace po dobu 21 dní od vyřízení stížnosti.

Vyřízení stížnosti bude zařazeno do registru stížností a archivováno podle směrnice organizace: **VEDENÍ DOKUMENTACE**

Vyhodnocení stížností a podnětů ke zlepšování sociální služby provádí jednou ročně ředitel organizace a metodický vedoucí na metodické poradě odborných pracovníků organizace. V odůvodněných případech jsou identifikovány závažnější nedostatky v poskytování sociální služby a navrhována odpovídající opatření.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má uživatel nebo jeho zástupce právo obrátit se k nadřízenému orgánu: **Dozorčí rada AGAPO, o.p.s.** – kontakty na dozorčí radu jsou dostupné na webových stránkách organizace www.agapo.cz

nebo k institucím, které se zabývají ochranou lidských práv:

Veřejný ochránce práv – ombudsman

adresa: Kancelář VOP, Údolní 39, 602 00, Brno
tel: 542 542 888
web: www.ochrance.cz
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, z.s.

adresa: Štefánikova 21, 150 00, Praha 5
tel.: 257 221 141, 257 221 142, mobil: 773 115 951
web: www.helcom.cz
e-mail: socialnisluzby@helcom.cz