



Vnitřní pravidla pro podávání stížností v MSSS OÁZA

Rádi bychom Vás touto cestou upozornili na **možnost** podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu, způsob poskytování služby nebo na vzájemné soužití, chování či jednání v MSSS Oáza.

Na **podání** podnětu, připomínky nebo stížnosti tohoto charakteru má právo každý klient sociální služby MSSS Oáza, jeho rodinní příslušníci, přátelé, jiná osoba určená klientem a dále také zaměstnanec poskytovatele (MSSS Oáza).

Každý podnět, připomínka nebo stížnost je pro nás důležitou informací, kterou se budeme zabývat, a která je pro nás také jednou z možností zkvalitnění našich služeb.

Za podání podnětu, připomínky nebo stížnosti nesmí být **nikdo znevýhodňován, stigmatizován nebo sankcionován**.

Za **vyřízení** podnětu, připomínky nebo stížnosti v MSSS Oáza odpovídá sociální pracovnice nebo ředitelka MSSS Oáza (dále jen vyřizovatel).

- **Definice pojmů:**

- **Podnět:** Nápad na zlepšení.
- **Připomínka:** Upozornění na věci, které se Vám v MSSS Oáza příliš nelíbí, ale nejsou pro Vás natolik závažné, abyste se rozhodl/a podat stížnost. Je to příležitost se nad daným problémem společně zamyslet a hledat řešení, která budou respektovat potřeby klientů i možnosti zařízení.
- **Stížnost:** Stížnost je upozornění na **závažný problém** týkající se kvality či způsobu poskytování sociální služby nebo závažný problém ve vzájemném soužití, chování či jednání, **kteřý poškozuje uživatele služby nebo zaměstnance poskytovatele**. Často se dotýká jejich důstojnosti, omezuje lidská práva.

O tom, zda se jedná o podnět, připomínku nebo stížnost rozhoduje jejich podavatel.

- **Podavatel** je ten, na jehož podnět byla stížnost (připomínka, podnět) podána.
- **Zástupce** je osoba, kterou si podavatel zvolil, aby ho zastupovala při podání a vyřizování stížnosti.

- **Forma podání podnětů, připomínek a stížností:**

- a) ústní
- b) písemná

- **Způsob podání podnětu nebo připomínky:**

- a) **ústně:** osobně nebo prostřednictvím Vámi zvoleného zástupce komukoliv z personálu, na schůzkách ředitelky s klienty, telefonicky
- b) **písemně:** osobně nebo prostřednictvím Vámi zvoleného zástupce do krabice na podněty, připomínky a stížnosti (umístění krabice viz. způsob podávání stížností), e-mailem, poštou, písemně do ankety spokojenosti

- c) zaměstnanec podává podnět nebo připomínku vyřizovateli osobně, a to ústní nebo písemnou formou
- **Způsob vyřízení podnětu nebo připomínky:** Sociální pracovnice nebo ředitelka projedná s Vámi Vaši představu řešení, prokonzultuje ji s vedoucím daného úseku či s dalším personálem, event. se správcem budovy, zřizovatelem služby (podle druhu podnětu nebo připomínky). Následně ředitelka rozhodne o řešení podnětu nebo připomínky. Své rozhodnutí sdělí sociální pracovníci nebo přímo vedoucímu příslušného úseku. O způsobu vyřízení podnětu nebo připomínky informuje sociální pracovnice nebo ředitelka také podavatele. Následně učiní záznam o způsobu vyřízení do Záznamů o průběhu služby nebo sešitu Denního hlášení.
 - **Způsob podání stížnosti:**
 - a) ústně (i telefonicky): **osobně nebo prostřednictvím zástupce** – tedy jiné osoby podle Vaší volby (např. klíčová pracovnice, někdo jiný z personálu, příbuzný, známý, opatrovník, jiný z klientů služby).
 - b) písemně: **osobně nebo prostřednictvím zástupce:**
 - poštou na adresu MSSS Oáza (viz. kontakty na vyřizovatele stížností)
 - do schránek k tomu určených (krabice s nápisem Stížnosti v jídelně Domova pro seniory MSSS a hnědá plechová schránka na zdi vedle kanceláře koordinátorky pečovatelské služby v přízemí Nájemního domu Českých bratří 1145 pro obyvatele Nájemního domu)
 - e-mailem (viz. níže uvedené kontakty)
 - c) komu:
 - přímo vyřizovateli stížností (jména, adresy a kontakty uvedeny níže)
 - komukoliv z personálu, který stížnost vyřizovateli bez zbytečných odkladů předá
 - d) zaměstnanec podává stížnost vyřizovateli osobně, a to ústní nebo písemnou formou
 - **Vyřizovatelé stížností:** sociální pracovnice nebo ředitelka MSSS Oáza
 - **Kontakty na vyřizovatele stížností:**

Sociální pracovnice pro:

 - ✓ Domov pro seniory
 - adresa: MSSS Oáza, T. G. Masaryka 1424, 549 01 Nové Město nad Metují (kancelář v přízemí vpravo vedle hlavního vchodu)
 - telefon: 491 470 476, 775 070 477
 - e-mail: pobytova.socialni@msss.cz
 - pracovní doba: Po - 7.00 - 17.00, ÚT - ČT - 7.00 - 15.30

Sociální pracovnice pro:

 - ✓ Odlehčovací službu
 - ✓ Centrum denních služeb - Domovinka
 - adresa: MSSS Oáza, T. G. Masaryka 1424, 549 01 Nové Město nad Metují (kancelář v přízemí vpravo vedle hlavního vchodu)
 - telefon: 491 470 476, 775 070 481
 - e-mail: ambulantni.socialni@msss.cz
 - pracovní doba: Po - 7.00 - 17.00, ÚT - ČT - 7.00 - 15.30

Sociální pracovnice pro:

- ✓ Terénní pečovatelskou službu
- ✓ Nájemní domy s pečovatelskou službou Českých bratří 1145 a T. G. Masaryka 1424

- PO – PÁ: Nájemní dům Českých bratří 1145, 549 01 Nové Město nad Metují
pracovní doba: Po 7.00 – 15.30
- telefon: 491 474 520, 601 301 993
- email: terenni.socialni@msss.cz

Ředitel MSSS Oáza:

- adresa: MSSS Oáza, T. G. M. 1424, 549 01 Nové Město nad Metují (kancelář v přízemí vpravo vedle hlavního vchodu)
- telefon: 491 470 476, 720 960 155
- e-mail: reditel@msss.cz
- pracovní doba: Po - Pá - 7.00 - 15.30

V případě nepřítomnosti jedné sociální pracovnice se můžete obrátit na jinou sociální pracovnici nebo na ředitelku MSSS.

- **Způsob projednávání a vyřizování stížností**

1. Jako klient služby můžete být při projednávání a vyřizování stížnosti přítomný osobně nebo máte možnost se nechat zastupovat jinou osobou podle vlastního výběru (v textu dále jako „zástupce“).

2. Pokud chcete v dané záležitosti jednat osobně, i tak si ale můžete k jednání přizvat někoho dalšího (jednáte vy, dotyčná osoba vás podporuje).

3. Pokud se jedná o stížnost podanou ústně, vyřizovatel ji vyslechne a následně spolu s Vámi nebo zástupcem písemně zaznamená. Záznam pak zaeviduje do podacího deníku a sešitu Evidence a vyřizování stížností.

4. V rámci tohoto záznamu můžete přímo navrhnout představu o způsobu řešení stížnosti.

5. Písemně podanou stížnost vyřizovatel přijme a zaeviduje rovněž do sešitu Evidence a vyřizování stížností.

6. Anonymně podané stížnosti a podněty ze schránky zaeviduje stejným způsobem.

7. Schránka na podněty, připomínky a stížnosti je vybírána nejméně jednou měsíčně.

8. Každá stížnost bude prošetřena a projednána. Vyřizovatel zjistí okolnosti případu, vyslechne protistranu a následně rozhodne o oprávněnosti stížnosti.

9. V případě, že ani jedna strana neuzná své pochybení, nebo dokonce tvrzení druhé strany popírá, vyzve vyřizovatel obě znesvářené strany ke konfrontaci. Odmítne-li druhá strana konfrontaci, stížnost se pokládá za oprávněnou.

10. Pokud se jedná o oprávněnou stížnost, zvolí vyřizovatel způsob řešení stížnosti s ohledem na přání podavatele. Podavateli podá písemné vyrozumění o řešení.

11. Písemné vyrozumění s odůvodněním stanoviska podá vyřizovatel i v případě neoprávněné stížnosti.

12. V případě zastupování jinou osobou, bude písemně vyrozuměn jak podavatel, tak jeho zástupce.

13. Prošetření stížnosti by mělo být ukončeno zápisem, a to do 30 dnů ode dne podání. Pokud by se jednalo o nějakou složitou a komplikovanou věc, lze lhůtu ještě 2x prodloužit, tzn. stížnost by měla být vyřízena nejpozději do 90 dnů od podání.

14. Anonymní stížnost a písemná odpověď na ni bude vyvěšena na nástěnce střediska služby (T. G. M. 1424 nebo Českých bratří 1145).

15. Stížnosti, které byly již prošetřeny, se znovu nešetří.

16. Pokud však následně dochází ke stejným nebo obdobným situacím, jsou považovány za nový důvod k podání stížnosti.

17. Jestliže se jedná o situace **vyjmenované** ve Vnitřních pravidlech jednotlivých služeb a Smlouvě o poskytování sociální služby (dále jen Smlouva) **jako možný důvod k ukončení Smlouvy**, vyřizovatel má právo na tuto skutečnost osobu, která je přestupuje, upozornit.

18. V případě, že by dále docházelo k záměrnému přestupování pravidel uvedených v bodě 17, poskytovatel má právo Smlouvu s klientem, podle postupu, který tyto dokumenty uvádějí, ukončit.

19. Pokud se zaměstnanec provinil proti ustanovením v pracovní smlouvě, o postihu rozhoduje ředitelka, **a to až k rozvázání pracovního poměru.**

20. Jestliže má vyřizovatel podezření, že předmětem stížnosti je trestný čin, je povinen toto podezření oznámit Policii ČR.

- **Odvolání proti postupu vyřizování stížnosti**

Pokud jste s postupem vyřizování stížnosti nespokojen/a nebo se stížnost týká samotných vyřizovatelů stížností v MSSS Oáza, můžete se obrátit na nadřízený orgán MSSS Oáza, konkrétně:

- na radu města Nového Města nad Metují
Náměstí Republiky 6, 549 01 Nové Město nad Metují

- **Možnosti dalšího odvolání se v případě nespokojenosti**

Organizace, které se zabývají profesionálně dodržováním lidských práv na území naší republiky:

- **Veřejný ochránce práv**, Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111 - ochrana osob před jednáním úřadů a dalších institucí vykonávajících státní správu
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142 - monitoruje dodržování lidských práv na území ČR
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí** s žádostí o prověření vyřízení stížnosti

Nevíte-li si rady, jak případné odvolání napsat, můžete požádat o pomoc např. sociální pracovníci městského úřadu v Novém Městě nad Metují, sociální odbor, Náměstí Republiky 6, tel: 491 419 648 nebo vyhledat pracovníky bezplatné občanskoprávní poradny v Náchodě, Hálkova 432, tel: 491 421 723

- **Vyhodnocování stížností**

Sociální pracovnice 1x za rok písemně vyhodnocuje a zobecňuje podané stížnosti. Společně s ředitelkou a vedoucími jednotlivých dotčených úseků se snaží z podaných stížností vytěžit poznatky, které by mohly být využity k předcházení podobných situací a ke zlepšení kvality poskytovaných služeb i zlepšení vztahů mezi klienty nebo klientem a zaměstnanci MSSS Oáza. Tyto poznatky zaznamená do písemného vyhodnocení a popřípadě zapracují do příslušných dokumentů MSSS Oáza.

- **Pomoc klientovi s komunikačními a dalšími problémy**

Pokud si stížnost podává klient s komunikačními problémy, vyřizovatel ho pečlivě vyslechne, při rozhovoru se ujistí, že dobře porozuměl podstatě problému a pomůže mu jej zformulovat. V případě, že se jedná o klienta se zrakovým postižením, informujeme jej o možnostech a způsobech podání stížností srozumitelně ústně nebo mu nabídneme materiál se zvětšeným písmem.

Pro klienty s poruchami kognitivních funkcí je připravena zjednodušená verze pravidel pro podávání a vyřizování stížností.

Aktualizace: Lucie Malá, DiS.

Schválila: Mgr. Jana Balcarová, ředitelka

Účinnost od: 1. 12. 2024