

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování osobní asistence (zkrácená verze pro klienty)

I. Co je stížnost, kdo a jak si může stěžovat a komu

Podnět = námět či návrh na vylepšení kvality poskytované osobní asistence.

Připomínka = vyslovení kritiky drobných nedostatků, které však nemají zásadní charakter.

Stížnost = takové sdělení, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování osobní asistence.

Na službu nebo způsob jejího poskytování může podat stížnost jakákoliv osoba (např. klient služby, rodinný příslušník, kamarád nebo kterýkoliv občan).

Stížnosti je možné podat:

- osobně jakémukoli pracovníkovi osobní asistence,
- telefonicky na telefonickou linku ředitelky Charity Třinec tel.: 724 257 219, nebo na kontakt vedoucí zařízení Charitní asistenční služby tel.: 731 693 660 a to v pondělí až čtvrtek od 8:00 do 15:00 hod., pátek od 8:00 do 13:00 hod.,
- písemně na adresu Charita Třinec, Lidická 1272, 739 61 Třinec,
- elektronickou poštou (e-mailem) na adresu monika.byrtusova@trinec.charita.cz,
- anonymně do schránky na anonymně podávané stížnosti, která je umístěny na adrese Lidická 1272, 739 61 Třinec. Pracovník zařízení jednou týdně obsah schránky doručí do zařízení poskytovatele na ul. Lánská 128, 739 61 Třinec.

II. Postup vyřízení stížnosti

Pracovník služby:

- přijme Vaši stížnost, vyslechne Vás a zaznamená, co sdělujete,
- prověří všechny skutečnosti, které s Vaší stížností souvisí,
- rozhodne, zda je Vaše stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- u oprávněné či částečně oprávněné stížnosti pracovník zajistí přijetí nápravných opatření k vyřešení situace,
- který vyřizuje stížnost, se s Vámi domluví na osobním jednání, na kterém Vás srozumitelně seznámí s průběhem a výsledky prověřování stížnosti,
- provede o stížnosti a jejím prošetřování písemný záznam a odpověď, která bude obsahovat informace o průběhu a výsledcích prověřování, případně přijatá nápravná opatření Vám bude předána.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dní ode dne jejího podání.

U anonymně podané stížnosti je její věcný obsah i výsledek prošetření zveřejněn na veřejně přístupném místě v prostorách zařízení osobní asistence na ul. Lánská 128, Třinec. Dokument bude na místě ponechán zveřejněný 30 dnů.

III. Prověření postupu vyřizování stížnosti

Pokud nejste spokojen s postupem přešetření a vyřízení Vaší stížnosti, můžete se obrátit na nadřízené orgány či instituce, které se Vaší stížnosti budou dále zabývat.

Můžete se obracet na:

Biskupství ostravsko-opavské (nadřízený orgán), Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava, Moravská Ostrava, tel.: 596 116 522, 597 822 200, e-mail: kurie@doo.cz.

Krajský úřad Moravskoslezského kraje v Ostravě, který se zabývá hodnocením kvality poskytovaných sociálních služeb (Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 117, 702 18 Ostrava, e-mail: posta@msk.cz, web: www.msk.cz).

Můžete se obrátit také na Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111, 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz.

IV. Zásady při vyřizování stížnosti

V Charitě Třinec jsou stížnosti vyřizovány s ohledem na:

- **diskrétnost a bezpečí** – pracovník, který vyřizuje stížnost, je povinen vytvořit prostředí pro jednání, které je nerušené. Bude s Vámi jednat o samotě a na jednání bude mít dostatek času. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost.
- **objektivnost a spravedlnost** - pracovník je povinen přistupovat k informacím, které mu Vy nebo někdo z Vašich blízkých sdělí s důvěrou ve Vaše sdělení. Pracovník při projednávání neznevýhodňuje žádnou ze zúčastněných stran, všechny skutečnosti prověří důkladně, nezávisle a objektivně.
- **nápravná opatření** – na závěr prošetření oprávněné stížnosti pracovník zajistí přijetí opatření, která povedou k nápravě.
- **prověření postupu při vyřizování stížnosti** – v zápisu o vyřízení stížnosti budete informováni o možnostech obrátit se v případě nespokojenosti na nadřízený orgán nebo instituce, které se zabývají ochranou lidských práv.