Stížnosti na poskytování sociální služby

Garant evidence a pomoci s podáním: sociální pracovnice. Vyřízení řídí nestranná odpovědná osoba podle obsahu stížnosti.

Kdo a jak může podat stížnost

Stížnost podle § 99a může podat současný nebo bývalý klient, jeho zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce, zmocněnec, oprávněný člen domácnosti podle občanského zákoníku, zaměstnanec poskytovatele a osoba blízká, pokud klient nemůže stížnost podat pro zdravotní stav nebo zemřel. Lhůta pro podání je jeden rok od události. Jiná sdělení, včetně starších a anonymních, se přijmou jako podněty ke kvalitě a bezpečí.

Stížnost lze sdělit ústně kterémukoli pracovníkovi, telefonem, písemně, e-mailem longevita@longevita.cz nebo vložit do schránky. V Křimicích je schránka u schodiště A a B v přízemí (zajištění anonymity), na Jíkalce vedle výtahu v budově A a B. Poštovní podání lze zaslat na sídlo společnosti nebo adresu příslušného domu. Pracovník ústní podání sepíše, přečte nebo jinak ověří jeho obsah s podávajícím a předá sociální pracovnici tentýž den; nepřítomnost garanta neodkládá přijetí.

Podání ani pomoc se stížností nesmějí vést k újmě, horší péči, výhrůžce nebo výpovědi. Klient si může zvolit pomocníka nebo zmocnit jinou osobu. Informace se vysvětlují při nástupu, následně podle potřeby a jsou přístupné v obou domech.

Přijetí a evidence

Určený pracovník kontroluje schránku denně a zapisuje datum kontroly. Je-li dostupné datum doručení, lhůta běží od něj; nesmí se svévolně posouvat na den pozdějšího výběru. Evidence obsahuje číslo, datum doručení, podávajícího a kontakt, obsah, dotčené osoby, vyřizujícího, lhůtu, podklady, výsledek, datum odeslání a nápravná opatření. Přístup mají jen oprávněné osoby.

Sociální pracovnice bezodkladně potvrdí přijetí, pokud má kontakt, a sdělí, kdo věc vyřizuje. Stížnost na pracovníka řeší vedoucí péče, na vedoucího nebo sociální pracovnici ředitel, na ředitele jednatel. Osoba, proti níž podání směřuje, není jediným vyřizovatelem. Stížnost na jednatele se předá druhému neúčastnému jednateli; při střetu všech rozhodujících osob se zajistí nezávislé prošetření a vysvětlí vnější cesty ochrany.

Prošetření a odpověď

Vyřizující zjistí vyjádření stěžovatele a dotčených osob, prostuduje záznamy a oddělí tvrzení od zjištěných skutečností. Akutní riziko řeší ihned. Stížnost se vyřídí do 30 dnů od doručení. Jen v odůvodněném případě lze lhůtu prodloužit nejvýše o dalších 30 dnů; stěžovatel dostane před uplynutím původní lhůty informaci o prodloužení a konkrétním důvodu.

Písemná odpověď uvede zjištění, závěr ke každému bodu, nápravu a poučení o prověření MPSV. S klientem se podle potřeb ústně projde. Stěžovateli se umožní nahlížet do dokumentace stížnosti a pořizovat kopie nebo výpisy při ochraně práv dalších osob. Anonymní podnět se věcně prošetří; lze zveřejnit bezpečné obecné sdělení o nápravě, nikoli text umožňující identifikaci klienta nebo citlivé údaje.

Vnější prověření a další pomoc

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením nebo nebyla-li stížnost vyřízena včas, může do 60 dnů od doručení odpovědi nebo od uplynutí lhůty požádat MPSV o prověření a uvést důvody. Není nutné nejprve absolvovat další interní odvolání.

MPSV: Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2; posta@mpsv.gov.cz; datová schránka sc9aavg. K dalším možnostem patří podnět zakladateli společnosti podle aktuálního veřejného rejstříku a podnět Veřejnému ochránci práv, Údolní 39, 602 00 Brno, www.ochrance.cz, v rozsahu jeho působnosti. Ochránce není všeobecným odvolacím orgánem pro soukromé smlouvy. Podle povahy věci lze využít také soud, policii nebo ÚOOÚ. Sociální pracovnice pomůže vyhledat aktuální příslušný kontakt.

Čtvrtletně sociální pracovnice vyhodnotí témata a nápravy bez zveřejnění osobních údajů. Lhůty a účinnost opatření kontroluje ředitel.