

Pracovní postup: **Postup pro podávání stížností na pečovatelskou službu**

Vytvořeno: **23. 4. 2025**

Platnost od: **23.4.2025**

Vytvořil: Mgr. Piskořová, Mgr. Černošková, schválila Bc. Weigelová

Aktualizace: -

Na poskytování sociální služby může podat stížnost

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby Uživatele, který je oprávněn k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,

a to ve lhůtě **1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti**.

Při nespokojenosti s poskytovanou službou může Uživatel využít tyto formy podání:

Ústně, písemně, e-mailem, telefonicky, anonymně do schránky umístěné na středisku ve Chválkovicích.

Stížnost, podnět či připomínku je možné podat jakémukoliv pracovníkovi pečovatelské služby. Ve věci stížnosti rozhoduje pověřený pracovník nejpozději do 30 dnů. O rozhodnutí vyrozumí Uživatele vždy písemně. Všechny stížnosti se evidují do „*Formuláře k podání stížností*“. Uživatel má možnost nahlédnout do dokumentace, která se o stížnosti vede a pořizovat z ní kopie, či výpisy.

Jestliže Uživatel nesouhlasí s rozhodnutím pověřeného pracovníka, může podat písemné odvolání vedoucí střediska:

- Bc. Jitka Weigelová
Středisko pečovatelské služby
Selské náměstí 9/43, 779 00 Olomouc – Chválkovice
Tel.: 736 765 139;
E-mail: jitka.weigelova@olomouc.charita.cz

Ta ve věci stížnosti rozhodne nejpozději do 30 dnů a písemné rozhodnutí zašle Uživateli. Chce-li si Uživatel stěžovat na sociálního pracovníka nebo pověřeného pracovníka, podá stížnost přímo vedoucí střediska.

Pracovník řešící stížnost je povinen zjistit všechny skutečnosti a souvislosti týkající se stížností. V případě potřeby pracovník provede návštěvu u Uživatele a snaží se zjistit, veškeré skutečnosti potřebné k rozhodnutí o oprávněnosti podání a k vyřešení situace.

Je-li stížnost telefonická a Uživatel na osobní návštěvě netrvá, potřebné informace pracovník zjistí telefonicky.

Poté provede pracovník řešící stížnost pohovor s pracovníkem, na něhož byla podána stížnost. Je-li to potřeba, domluví společné setkání zúčastněných stran. Pokud to pracovník považuje za nutné, může být ke schůzce se souhlasem Uživatele přizvána jiná osoba (sociální pracovník, vedoucí střediska, ředitel, rodinný příslušník).

Jestliže Uživatel nesouhlasí s rozhodnutím vedoucí střediska, může podat písemné odvolání řediteli Charity Olomouc na adrese:

- PhDr. Petr Prinz
Charita Olomouc
Selské náměstí 9/43, 779 00 Olomouc – Chválkovice
Tel.: 739 054 463
E-mail: reditel@olomouc.charita.cz

Ředitel ve věci stížnosti rozhodne nejpozději do 30 dnů a písemné rozhodnutí zašle Uživateli. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti požádat Ministerstvo sociální práce a sociálních věcí o prověření této stížnosti. V žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Odvolací orgány:

*Ministerstvo práce a sociálních věcí,
Odbor inspekce sociálních služeb,
Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2.
E-mail: posta@mpsv.cz*

*Veřejný ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
Tel.: 542 542 888
E-mail: podatelna@ochrance.cz*

*Arcibiskupství olomoucké
Wurmova 9, 771 00 Olomouc
Tel.: 587 405 401*

Anonymní stížnosti je možné vhodit do označené schránky na pracovišti: Olomouc, Selské náměstí 9/43. Schránka je pravidelně vybírána 1x týdně v pátek, ve výjimečných situacích v nejbližším možném termínu vždy dvěma pověřenými pracovníky, aby nedošlo ke zneužití stížnosti. Stížnost projedná pověřený pracovník s vedoucí střediska a dohodnou se na způsobu řešení (př. projednání s konkrétním pracovníkem, projednání na společné poradě, zvýšená kontrola kvality péče). Postup řešení anonymní stížnosti je shodný s výše uvedeným. Řešení stížnosti je zveřejněno na nástěnce budovy střediska.