

ZPŮSOB PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

Klienti mají právo a možnost podávat stížnosti, podněty a připomínky na kvalitu a poskytování Odlehčovací služby Ondrášek stejně tak jako na práci jednotlivých pracovníků.

Během práce s klienty aktivně zjišťujeme spokojenost s využíváním našich služeb.

O možnosti si stěžovat informujeme klienty při uzavírání smlouvy, prostřednictvím letáků, nástěnky v budově MHO, o.p.s. a webových stránek.

JAKOU FORMOU?

- Stížnost, podnět a připomínku je možno podat písemnou formou, bez strukturovaného formuláře, vlastními slovy klienta.
- 1. Stížnost, podnět a připomínku je možné podat ústně pracovníkovi poradny do písemného záznamu (viz protokol o jednání).

JAKÝM ZPŮSOBEM?

- 2. Stížnost, podnět a připomínku lze podat osobně pracovníkovi nebo do schránky, která je umístěna u vchodu do sídla Mobilního hospice Ondrášek, o.p.s.
- 3. Stížnost, podnět a připomínku lze zaslat elektronicky na emailovou adresu: odlehcovaci@mhondrasek.cz.
- 4. Stížnost, podnět a připomínku lze podat i anonymně, do schránky, která je umístěna u vchodu do sídla Mobilního hospice Ondrášek, o.p.s.
- 5. Anonymně vyplněním online dotazníku na www.mhondrasek.cz.

Kdo může stížnost podat:

- uživatel služby
- zákonný zástupce (opatrovník)
- pečující
- rodinný příslušník
- fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele služby

FORMY VYŘIZENÍ STÍŽNOSTI

Pisatel stížnosti může využít jakoukoliv formu podání stížnosti. Má možnost ji doručit osobně sepsanou formálně, má možnosti jí sepsat vlastní rukou, má možnost ji zaslat emailovou korespondencí, nebo navštívit poradnu a osobně do protokolu o jednání uvést důvod stížnosti. Pokud chce zůstat pisatel v anonymitě, může svou stížnost vhodit do schránky u vchodu organizace nebo jej anonymně zaslat na adresu MHO, o.p.s.

ZPUSOB VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

- Stížnost je předána vedoucímu pracovníkovi. V případě, že je stížnost vedena na vedoucího pracovníka, je předána řediteli MHO, o.p.s.
- Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů. Stížnost je vyřizována písemně.
- Odpověď na stížnost, podnět a připomínku obsahuje informace týkající se možné nápravy, odstranění nedostatků na předmět uvedené stížnosti. Písemné vyhotovení stížnosti se zasílá pisateli na uvedenou adresu.
- V případě anonymního podání, je odpověď vyvěšena na budově při vstupu do organizace MHO, o.p.s. a na webových stránkách, a to po dobu 14 dní.

Pokud klient není spokojen s vyřízením své stížnosti, může se odvolat:

Krajský úřad Moravskoslezského kraje:

Krajský úřad - Moravskoslezský kraj

28. října 117

702 18 Ostrava

tel.: 595 622 222

fax: 595 622 126

elektronická podatelna: posta@msk.cz

název datové schránky: Moravskoslezský kraj

identifikátor datové schránky: 8x6bxsd

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR:

MPSVČR

Na Poříčním právu 1

Praha 2, 128 01

tel.: 221 922 664

e-mail: posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, Brno, 602 00

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Evidence stížností je vedena v kanceláři Odlehčovací služby Ondrášek formou Evidence stížností, připomínek a námětů. Přístup do evidence stížností mají: předseda a členové správní rady společnosti, ředitelka, sociální pracovníce.

Evidence stížností a připomínek po skončení kalendářního roku je statisticky zpracována. Údaje jsou k dispozici v evidenci stížností připomínek a námětů na konci příslušného kalendářního období.

Výstupy z evidovaných stížností slouží jako podnět pro zvyšování kvality poskytování služby.