

Směrnice pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb PCP7

Každý klient služeb Pečovatelského centra Praha 7 (dále jen PCP7), jeho zástupce (rodina, známý, kamarád), zaměstnanec PCP7 nebo kterákoli jiná osoba si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování kterékoli ze sociálních služeb PCP7, **aniž by mu hrozilo jakékoli ohrožení nebo znevýhodnění ze strany PCP7.**

Stížnosti jsou organizací i zaměstnanci chápány jako právo klienta i zaměstnance a jako příležitost ke zvýšení kvality poskytovaných služeb. Stížnost je přijímána jako zpětná vazba a zdroj informací k poskytovaným službám.

ZÁKLADNÍ POJMY

- **Stížnost** – je to projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou nebo se způsobem, jakým je poskytována; stížnosti se vždy podává písemně.
- **Podnět** – tím se většinou rozumí podání podnětu klientem nebo jinou osobou ke zlepšení kvality sociální služby nebo života klientů v zařízení, které většinou přináší nějakou novou věc-lze je řešit ústně.
- **Připomínka** – bývá to např. drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost směřující ke zlepšení kvality sociální služby nebo života klientů v zařízení-lze je řešit ústně.
- **Pochvala** - je písemné, ústní či elektronické podání, v němž je kladně hodnocena kvalita nebo způsob poskytování sociálních služeb (vyjádřená spokojenost)

Pokud není zřejmé, zda podání je stížnost, podnět nebo připomínka, řeší se vždy jako stížnost.

DODRŽOVÁNÍ LIDSKÝCH PRÁV A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- Při podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou důsledně dodržována lidská práva
- Klient služeb může podat stížnost bez obav ze sankcí či nepřátelství ze strany poskytovatele sociálních služeb
- Klient sociálních služeb je podporován ve svém právu stěžovat si a vyjádřit svou nespokojenost

- v procesu podávání, evidence a vyřizování stížnosti poskytovatel sociálních služeb důsledně dodržuje ochranu osobních údajů všech zúčastněných, postupuje v souladu se směrnicí SM–011-E [Ochrana osobních údajů], která vychází z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; tzv. „Nařízení GDPR“.

MOŽNÉ ZPŮSOBY PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Ústně: u kteréhokoliv zaměstnance PCP7, který má povinnost stížnost neprodleně předat k vyřízení metodikovi nebo ředitelce PCP7

Písemně:

- poštou na adresu PCP7, Heřmanova 1, 170 00 Praha 7
- vhozením písemné stížnosti do schránek důvěry na adresách jednotlivých služeb nebo předáním kterémukoliv zaměstnanci PCP7. V organizaci je umístěno několik označených schránek důvěry, do kterých lze stížnosti vhadzovat:
 - V sociálně odlehčovacím centru je schránka umístěna v přízemí naproti výtahům
 - V denním stacionáři je schránka umístěna v chodbě vedoucí do kuchyňky
 - Schránky v pečovatelských službách jsou umístěny při vstupu do jednotlivých budov DPS – info o umístění schránky mají klienti ve smlouvě. Tyto schránky jsou vedoucími služeb 1x za týden kontrolovány.

Telefonicky – vždy vedoucímu jednotlivých služeb:

- o Pečovatelská služba - Barbora Hlavičková - 773 767 511
- o Sociálně odlehčovací centrum – Martin Siegel - 770 152 883
- o Denní stacionář – Barbora Benešová - 792 307 931
- o Ředitelka organizace – Martina Pojarová – 773 550 759

Elektronicky – na e-mail jednotlivých vedoucích služeb nebo hlavní sociální pracovnice:

- Pečovatelská služba – hlavickova.b@pcp7.cz
- Sociálně odlehčovací centrum – siegel.m@pcp7.cz
- Denní stacionář – benesova.b@pcp7.cz
- Ředitelka organizace – pojarova.m@pcp7.cz

Klienti, jeho zástupci (rodina, známý, kamarád) nebo kterákoli jiná osoba mohou své případné podněty, připomínky nebo stížnosti vůči činnosti poskytovatele a kvalitě služby uplatnit i anonymně /ústně i písemně/.

Odpověď na písemnou stížnost musí být vždy písemná a splňovat tyto podmínky:

- Musí reagovat na všechny části stížnosti.
- Musí obsahovat poučení, kam se může stěžovatel obrátit, pokud není s výsledkem šetření spokojen.
- Pokud je stěžovatel znám a má o to zájem, odpověď se s ním zároveň projedná.
- Anonymní stížnosti jsou řešeny stejným způsobem jako ostatní stížnosti. Zápis řešení je uložen u metodika PCP7.

Pokud stěžovatel není spokojen s tím, jak byla jeho stížnost vyřízena, má právo domáhat se přešetření vyřízení stížnosti u nadřízeného orgánu.

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

V PCP7 je zpracován dokument „Informace pro klienty, jak postupovat při podání stížnosti“.

Klienti jsou o možnosti a způsobu podávání stížností srozumitelně informováni sociálním pracovníkem služby při podepisování smlouvy o poskytování sociálních služeb. Informace jsou uvedeny také na webových stránkách organizace.

Při přímém poskytování sociální služby jsou podněty nebo stížnosti podávány většinou ústně. Ústní podněty či stížnosti vyplývající z běžných situací každodenního života se řeší neprodleně s lidmi, kterých se týkají, a není nutné o nich pořizovat písemné záznamy.

V případě, že přesahují tento běžný rámec, nebo je zjištěno porušení práv klientů, je nutné i ústní stížnost vždy písemně zaznamenat.

Stížnost je převedena do písemné podoby stěžovatelem nebo tím, kdo ji přijal, a je předána neprodleně k vyřízení vedoucí služby.

Zápis o ústní stížnosti by měl obsahovat: datum, kdy k němu došlo, jméno osoby (a její adresa), která stížnost podala, případně též údaj, v jakém vztahu je stěžovatel ke klientovi a poskytovateli, samotný předmět stížnosti – tj. vůči čemu směřuje, kdy se kritizovaná událost stala, případně též uvést svědky události nebo jiné údaje, které mohou věc doložit, jméno, funkci a podpis pracovníka, který se stěžovatelem zápis vyhotovil a podpis stěžovatele. Kopie zápisu by měla být poskytnuta stěžovateli.

V případě telefonického podání se sepíše obdobný zápis, bude zde však chybět podpis stěžovatele, případně i jeho jméno, jedná-li se o anonymní podání. Podání formou elektronické pošty se po vytisknutí uloží do šanonu stížností.

POSTUP PŘI ŠETŘENÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Všechny písemné stížnosti jsou předány metodikovi PCP7, u něj jsou také evidovány.

Metodik koordinuje vyřízení stížnosti a předkládá stížnost ředitelce.

Dále uloží veškeré materiály ke stížnosti do šanonu STÍŽNOSTI pro celou organizace v pořadí stále navazujícím na předchozí podání a stížnost zapíše do knihy stížností celé organizace.

Následně ředitel organizace rozhodne, kdo se bude stížností zabývat, a stanoví lhůtu (obvykle 30 dní) do které má být stížnost vyřízena.

Pověření pracovníci jsou povinni pečlivě prošetřit všechny relevantní okolnosti stížnosti, posoudit její důvodnost a vypracovat návrh opatření k odstranění případných kritizovaných nedostatků a zpracovat též návrh písemné odpovědi stěžovateli.

Zpravidla je stížnost předána k vyřízení tomu vedoucímu pracovníkovi, v jehož kompetenci jsou kritizované skutečnosti, nebo který je nadřízen zaměstnanci služby, jejíž činnost je ve stížnosti zmíněna.

Stížnost může být konzultována s dalšími zaměstnanci z jiných služeb nebo i nezávislými odborníky, pro jejich nestrannost.

Pokud by hrozil střet zájmů nebo důvodná obava z možné podjatosti, může být vyřízením stížnosti pověřen jiný vedoucí pracovník nebo ji může vyřizovat i ředitel organizace.

Je-li prošetření a vyřízení stížnosti objektivně natolik časově náročné, že nelze dodržet lhůtu stanovenou v pravidlech k jejímu vyřízení (30 dní), je třeba zajistit, aby stěžovateli

byla tato skutečnost písemně oznámena. V oznámení je třeba také uvést předpokládanou dobu, do kdy bude možno stížnost vyřídit.

Postupy užití k šetření stížností mají být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.

Odpověď stěžovateli podepisuje ředitel PCP7. Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, je třeba bezodkladně přijmout taková opatření, která zamezí opakování případu v budoucnosti.

Pokud stěžovatel není spokojen s tím, jak byla jeho stížnost vyřízena, má právo domáhat se přešetření vyřízení stížnosti u nadřízeného orgánu.

Seznam organizací a institucí sledujících dodržování lidských práv a základních svobod, na které je možné se obrátit při nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

Nadřízený orgán – Úřad městské části Praha 7:

- adresa: U Průhonu 1338/38, 170 00 Praha 7
- e-mail: podatelna@praha7.cz
- web.: www.praha7.cz

na Kancelář Veřejného ochránce práv:

- adresa: Údolní 39, 602 00 Brno ○ tel.: (+420) 542 542 888
- e-mail: podatelna@ochrance.cz
- web.: www.ochrance.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ○ adresa: MPSV ČR, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2 ○ tel.: (+420) 221 921 111 ○ e-mail: posta@mpsv.cz ○ web.: www.mpsv.cz