

Název vnitřního dokumentu:

**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU A
PRŮBĚH POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

počet stran: **4**

počet příloh: **1**

Schváleno dne: **1. 1. 2017**

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem: **1. 1. 2017**

Schválil: **Mgr. Michalela Žáčková – ředitelka**



**Sociální služby Praha 9, z.ú.
Novovysočanská 505/8
190 00 Praha 9
IČO 05258031**

Zrušeno dne:

Směrnice upravující pravidla pro podávání stížností na kvalitu a průběh poskytované služby

Obecně

Pravidla Sociálních služeb Praha 9, z. ú., (dále jen SS Praha 9) pro podávání stížností na kvalitu a průběh poskytované služby slouží k informování zaměstnanců, jakým způsobem bude probíhat nakládání s přijatými stížnostmi. V případě potřeby bude klientovi předložen srozumitelný výklad pravidel. Tato pravidla obsahují způsoby pro podávání stížnosti, způsob nakládání s nimi a specifikaci, kdo je oprávněn nebo povinen se na řešení se podílet.

Závaznost

Směrnice je závazná pro všechny poskytované služby SS Praha 9 (Pečovatelská služba, Domov seniorů, Denní stacionář Hejnická, Dětské skupiny, Kluby seniorů)

Terminologie

Stížnost

Stížnost je sdělení osoby, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady nebo jí tato skutečnost poškodila a nemůže ji řešit vlastními prostředky. Jedná se většinou o informaci nebo sdělení o nekvalitním, nesprávném, neodborném či neadekvátní poskytování služeb, přístupu a chování ze strany poskytovatele služeb, vyžadující odezvu poškozené strany. Stížnost může podat jakákoli osoba.

Podnět, námět

Podnětem či námětem rozumíme např. informaci o tom, jakým způsobem by měla být zkvalitněna služba či upraveno její poskytování tak, aby více vyhovovalo klientům služby. Podnět může podat jakákoli osoba.

Obecná pravidla

Stížnosti, náměty a podněty vnímáme jako zpětnou vazbu, která je dále využívána ke zkvalitnění poskytované služby.

Se sdělením klienta či jiné osoby je nutné pracovat citlivým způsobem. Není přípustné, aby se jednání pracovníků negativním způsobem odrazilo ve vztahu k osobě, která podala stížnost či

námět ke zkvalitnění služby. Na žádost poškozené osoby je pracovník, který stížnost přijímá povinen zachovat mlčenlivost o její totožnosti, stížnost tak může být podána i anonymně.

V průběhu prošetřování stížností musí být respektováno soukromí a lidská práva osoby, která stížnost podala. Během prošetřování stížnosti musí být respektováno soukromí a lidská práva osoby, která podala. Během prošetřování stížnosti nesmí být na stěžovatele vyvíjen žádný nátlak. Není přípustné, aby s ním o předmětu stížnosti hovořil jiný pracovník než ten, který je pověřen vyřizujícím pracovníkem nebo ředitelem SS Praha 9.

Klient má právo zvolit si osobu nebo instituci, která mu pomůže stížnost formulovat, podat, příp. jej provází v celém procesu řešení stížnosti.

Na pracovišti, kde je umístěna schránka stížností, ji průběžně kontroluje a vybírá ředitel SS Praha 9 se svědkem a eviduje.

- Všechny stížnosti řeší ředitel organizace
- V případě, že by stížnost směřovala na ředitele SS Praha 9, je příslušná k řešení stížnosti Správní rada organizace
- Prošetřením stížnosti může být ředitelem pověřen i jiný pracovník, případně komise SS Praha 9 (např. sociálně zdravotní).

Podání stížnosti

Stížnost může být podána několika způsoby

Stížnost může být podána ústně nebo písemně, osobně klientem nebo prostřednictvím (či za pomoci) jiné osoby nebo instituce, kterou si klient zvolí.

Ústně

K přijetí ústní stížnosti je oprávněn kterýkoli pracovník SS Praha 9. Jeho povinností je vyhotovit o stížnosti záznam a to tak, aby zaznamenané skutečnosti odpovídaly tomu, co chtěla stěžující si osoba vyjádřit. Záznam je vyhotoven ihned po sdělení a předán řediteli SS Praha 9. Ředitel danou stížnost neprodleně předá pracovníkovi, který se věnuje evidenci a zpracování stížností. Tímto pracovníkem je vedoucí dané služby.



Písemně

Stížnost lze vhodit do poštovní schránky nebo do schránky určené pro podávání stížností. Stížnost také může předat kterémukoliv pracovníkovi SS Praha 9.

E-mailem, poštou nebo faxem

Pracovník, který obdrží stížnost touto cestou, pracuje s dokumentem stejně jako s došlou poštou (nechá doručený dokument zapsat do Knihy došlé pošty – umístěna na provozním oddělení). Dokument je předán řediteli SS Praha 9 a posléze se s ním pracuje dle pravidel pro podávání písemné stížnosti.

Telefonicky

V případě, že jakýkoli zaměstnanec SS Praha 9 přijme telefonickou stížnost, vyzve stěžující si osobu k tomu, aby svou stížnost formulovala písemně. V případě, že stěžující si osoba nechce, nebo nemůže svou stížnost formulovat do písemné podoby, postupuje se dle pravidel pro podání ústní stížnosti.

Evidence stížností

Kniha Evidence stížností je vedena na jednotlivých výše uvedených pracovištích. Veškeré stížnosti jsou zaevidovány do knihy Evidence stížností a to pod pořadovým číslem. Písemné stížnosti či záznamy o ústním podání jsou založeny do složky Stížnosti, a to včetně následující korespondence mezi poskytovatelem a stěžující si osobou, případně korespondence objasňující průběh vyřizování stížnosti.

Nakládání se stížností a její řešení

Po zaevidování stížnosti do knihy Evidence stížností je předána řediteli SS Praha 9, který rozhodne, kdo z pracovníků (nejčastěji vedoucí pracovník) bude prošetřením stížnosti pověřený. Prošetřením stížnosti nemůže být pověřen pracovník, proti kterému stížnost přímo směřuje.



Lhůty

Stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížností je 30 dní ode dne doručení. V případě, že nebylo možné ze závažných důvodů tuto lhůtu dodržet, musí osoba pověřená vyřízením stížnosti stěžovatele písemně vyrozumět, uvést důvod pro překročení lhůty a navrhnout lhůtu novou.

Po předání vyrozumění stěžovateli počíná běžet 15ti denní lhůta na to, aby se stěžovatel mohl proti vyřešení stížnosti vyjádřit. Pokud tak neučiní, je stížnost považována za vyřízenou.

Podněty a náměty

Jednotlivé podněty a náměty jsou řešeny v rámci té služby, které se týkají. V této službě jsou archivovány a průběžně vyhodnocovány.

Potup pro řešení stížností

Povinnost poskytovatele

- Prošetřit všechny okolnosti stížnosti, posoudit jejich odůvodněnost, vypracovat návrh opatření k odstranění způsobených nedostatků,
- Ředitel SS Praha 9 informuje stěžovatele o vyřízení stížností zpravidla písemně
- V případě, že stěžovatel navrhuje jiný způsob vyrozumění než písemný (např. ústní projednání apod.), je mu vyhověno.
- V odůvodněném případě může ředitel SS Praha 9 pověřit informováním o vyřízení stížnosti i jiného pracovníka.

Další situace a postup pro jejich řešení

Anonymní stížnost

Anonymní stížnost je evidována do knihy Evidence stížností, postup pro její řešení je shodný s výše uvedeným způsobem. S výsledkem projednání stížnosti však není stěžovatel seznámen osobně, nýbrž je výsledek zveřejněn u pobytových a ambulantních služeb na nástěnce pracoviště. U ostatních služeb je odpověď archivována ve složce Stížnosti.

Opakovaně podávaná stížnost

Stížnost je podána tou samou osobou opakovaně, neliší se ani předmět a obsah stížnosti. Stížnost neobsahuje žádné nové skutečnosti.

Tato stížnost je pouze zaevidována do knihy Evidence stížností, stěžující osobě sděleno, že stížnost byla v minulosti řešena a vyřešena. Bude s ní tedy pracováno stejně jako s námětem nebo podmětem.

Stěžující si osoba, v případě, že není spokojena s vyřešenou stížností, se může obrátit na další osoby či instituce, především na Správní radu organizace, Městskou část Praha 9, na Magistrát hlavního města Prahy, na Úřad práce České republiky – na krajské pobočce pro hlavní město Prahu, kancelář Veřejného ochránce práv, Český helsinský výbor, Ministerstvo práce a sociálních věcí či Ministerstvo zdravotnictví (kontakty jsou uvedeny v příloze směrnice).

V případě, že se chce stěžující osoba ve věci své stížnosti obrátit na „nadřízenou“ instituci, jsou zaměstnanci SS Praha 9 povinni ji na její žádost vyhledat patřičný kontakt.

Závěrečná ustanovení

Veškeré údaje, informace a skutečnosti osobní povahy nebo obsahující osobní údaje, které jsou uvedeny jak v samotné stížnosti, tak pokud vyjdou najevo v průběhu jejího šetření a vyřizování, jsou považovány za důvěrné a nakládá se s nimi ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů, zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. Všichni pracovníci SS Praha 9 jsou povinni dodržovat výše uvedené zásady.

Mgr. Michaela Žáčková
ředitelka



Pravidla pro podávání stížností na kvalitu a průběh poskytované služby

Příloha č. 1

Místo pro podávání stížností a připomínek:

Ředitelka organizace:
Mgr. Michaela Žáčková
Novovysočanská 505/8
Praha 9, 19000
Tel. 284086900

Schránky na podávání stížností a připomínek:
Dům s pečovatelskou službou – Novovysočanská 861 a 862, Praha 9, 190 00
Budova Hejnická – Hejnická 538/30, Praha 9, 190 00
Domov seniorů – Novovysočanská 505/8

Schránky na poštu:
Harrachovská 422, Praha 9, 19000
Českolipská 681, Praha 9, 19000

Kontakty na další instituce k 1. 1. 2017

Předseda správní rady organizace

PaedDr. Taťjana Horká

Tel. +420283091332

Úřad Městské části Praha 9 (www.praha9.cz)

Sokolovská 324/14, Praha 9, 190 00

Mgr. Jana Dobišová - vedoucí odboru sociálního

Tel: 283 091 435

Email: dobisovaj@praha9.cz

Kancelář starosty a tajemníka

Sokolovská 324/14, Praha 9, 190 00

Ing. Jan Jarolím – starosta

Telefon: 283091332

E-mail: jarolimj@praha9.cz

Český helsinský výbor (www.helpcom.cz)

Hlavní úřad ČHV

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

(budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)

E-mail: sekr@helcom.cz

Veřejný ochránce práv – Ombudsman

E-mailová adresa pro zaslání stížností veřejnému ochránci práv a podnětů k šetření a rovněž k zaslání doplnění již řešených kauz:

podatelnaochrance.cz

ID datové schránky: jz5adky

Telefonická informační linka veřejného ochránce práv: (+420) 542 542 888

Sídlo kanceláře:

Kancelář veřejného ochránce práv,

Údolní 39,

602 00 Brno Telefon

ústředna: (+420) 542 542 111

Fax: (+420) 542 542 112

Sekretariát veřejného ochránce práv a jeho zástupkyně:

Vedoucí sekretariátu: Mgr. Petr Lesa (+420) 542 542 368

Sekretariát ochránce: (+420) 542 542 777 Fax: (+420) 542 542 772

Sekretariát zástupkyně ochránce: (+420) 542 542 666 Fax: (+420) 542 542 662

Magistrát hl. m. Prahy<http://www.praha.eu/jnp/cz/home/magistrat/index.html>

Odbor sociální péče a zdravotnictví - oddělení sociálních služeb

Charvátova 149 / 9, Praha 1



Sociální služby Praha 9, z.ú.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (www.mpsv.cz)

MPSV ČR Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

Telefon:

+420221921111

Úřad práce České republiky krajská pobočka pro hlavní město Prahu

Domažlická 1139/11

Žižkov

130 00 Praha 3

