

Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby – tísňová péče

Platnost: Od 1. 4. 2023

Určeno: Zaměstnancům dispečinku tísnové péče a ředitelství organizace

Cílová skupina: Klienti sociální služby tísnová péče, veřejnost

Kritérium č. 7. 1

Uživatelé služeb jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, jakou formou je možné stížnost uplatnit, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat, jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat, o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. S těmito postupy jsou rovněž obeznámeni pracovníci zařízení.

- **Za stížnost** je považována nespokojenost klienta nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou. Jde o dosažení nápravy kritizovaného stavu poskytované služby.
- Klienti mají nezpochybnitelné právo si stěžovat u poskytovatele na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby – tísnové péče, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi jejich práva a svobody. Nikdo nesmí pocítit jakoukoli újmu v souvislosti s podáním stížnosti. Dále klienti mohou také podávat podněty, návrhy, ale i udělit pochvalu apod.
-
- Klienti TP, případně jejich rodiny, jsou při vstupním jednání informováni o postupu, kterým mohou uplatnit svoje stížnosti, náměty a připomínky k úrovni služeb TP, o možnostech uplatňování stížností na všech úrovních řízení organizace a o možnostech podat stížnost i orgánům zřizovatele i celostátní organizaci.
- Vždy je organizací zajištěna možnost podání stížnosti anonymně, příp. nadřízenému či nezávislému orgánu.
- Organizace má zpracovanou Směrnici o postupu při podání a vyřizování stížností.

Kritérium č. 7. 2

Z pravidel pro podávání stížností je zřejmé, na koho se konkrétně uživatelé mají se stížností obracet a kdo další (pracovníci, instituce) je oprávněn účastnit se vyřizování stížností.

- Klient může podat stížnost u kteréhokoliv pracovníka z dispečinku TP, ten předá stížnost vedoucímu TP. Stížnost může být rovněž podána na vedení organizace – ředitelka organizace nebo zást. řed. - hlavní koordinátorka.
- Písemná stížnost může být zaslána poštou nebo vložena do Schránky přání a stížností, které jsou k dispozici v každém domě s pečovatelskou službou (DPS Dlouhá, Bene, Týnská, Pštrosova, U Zlaté studně, Samcova). Schránky jsou umístěny v prostorách recepce nebo u jídelny každé DPS. Tyto schránky jsou pravidelně kontrolovány koordinátorkou DPS, minimálně 1x za měsíc.
- U vedoucí TP je vedena evidence případných stížností. Vedoucí TP stížnost prověří a rozhodne o její oprávněnosti, informuje o stížnosti hlavní koordinátorku/sociální pracovníci střediska.
- Všechny stížnosti jsou zaznamenány ve spise klienta a v počítači s datem, kdy byly přijaty. Záznamy o stížnostech a námětech jsou formulovány v souladu s citací a záměrem klienta.
- V případě oprávněných stížností vedoucí TP stanoví nápravná opatření, ve spolupráci s vedením organizace. O výsledku informuje stěžovatele.

Kritérium č. 7. 3

Uživatelé jsou zařízením poučeni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Pravidla pro vyřizování stížností obsahují kontakt na tyto orgány.

Odvolání:

- V případě, že stěžovatel nebyl spokojen s výsledkem šetření stížnosti, které vedl vedoucí TP, může se odvolat k jeho nadřízenému pracovníkovi (zást. řed. - hlavní koordinátorka, ředitelka střediska).
- V případě, že stěžovatel nebyl spokojen s výsledkem řešení stížnosti, kterou podal k hlavní koordinátorce nebo ředitelce střediska, může se obrátit na zřizovatele Střediska sociálních služeb, případně na další instituce.

Kontakty na nadřízené nebo nezávislé orgány:

- Zřizovatel - Úřad Městské část Praha 1, Sociální odbor, Vodičkova 18, Praha 1, <https://www.praha1.cz>
- Veřejný ochránce práv – Veřejný ochránce práv působí podle zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí, vykonávajících státní správu, pokud je jejich jednání v rozporu s právem, neodpovídá-li principům demokratického právního státu a dobré správy nebo jsou-li tyto orgány neúčinné. Veřejný ochránce práv nemůže nahrazovat činnost těchto orgánů nebo rušit jejich rozhodnutí, může ale požadovat nápravu. Více na internetové adrese:

<https://www.ochrance.cz>. Kontakt na Kancelář Veřejného ochránce práv je Údolní 39, 602 00 Brno nebo e-mail: podatelna@ochrance.cz.

- Další instituce: např. Občanská poradna Prahy 1, Jakubská 3, op.praha1@seznam.cz, www.oppraha1.wz.cz, Linka důvěry senior telefon, Život 90, tel. 800 157 157, email: seniortelefon@zivot90.cz.

Kritérium č. 7. 4

Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro uživatele bezpečné a umožňují rychlé a odpovídající řešení. Lhůta pro vyřízení stížnosti je přiměřená.

- Stížnost může podat kterýkoli klient služby, či kdokoli jiný vystupující v jeho zájmu. Za podání stížnosti nehrozí stěžovateli žádná újma.
- Stížnost musí být řešena bezodkladně a vyřízena ve lhůtě nejdéle do jednoho měsíce. Ve složitých případech, vyžadujících delší čas na prošetření, je stěžovatel o prodloužení lhůty na vyřízení vyrozuměn. Pokud byla přijata písemná stížnost, bude vyřízena písemnou formou.

Kritérium č. 7. 5

Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány. Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci.

Stížnost může být podána písemně nebo ústně:

Pokud klient sděluje stížnost pracovníkovi ústně:

- ústně podanou stížnost je třeba písemně zdokumentovat, oslovený pracovník sepíše stížnost na příslušný formulář nebo volnou formou. Ve stížnosti používá přesné citace klienta v uvozovkách, klientovi sepsanou stížnost následně přečte a v případě, že s takto sepsanou stížností klient souhlasí, stvrdí stížnost svým podpisem, není-li schopen stížnost podepsat, tak ji podepíše dva přítomní svědci.
- pracovník předá stížnost svému přímému vedoucímu (vedoucí TP) nebo zást. řed. – hlavní koordinátorka, ředitelka střediska),
- v případě, že stěžovatel podává ústní stížnost jiným způsobem (telefonicky) je požádán, aby stížnost buď podal písemně, nebo aby se dostavil k jejímu sepsání a projednání.

Pokud klient podává stížnost písemně:

- stížnost může být předána pracovníkovi zařízení, ten předá stížnost svému vedoucímu
- stížnost může být zaslána poštou na adresu zařízení (Dlouhá 23, Praha 1),
- stížnost může být zaslána do zařízení i emailem
- klient může podat písemnou stížnost i ANONYMNĚ.

Vyřizování a projednání stížností

- Stížnosti jsou vždy vyřizovány písemně.
- Zást. ředitele/vedoucí TP stížnost prověří a rozhodne o její oprávněnosti.

- Stížnosti jsou vyřizovány vždy písemně, zápis z řešení je zaznamenán na formuláři. O závěru jednání je stěžovatel informován písemně. V případě oprávněnosti stížnosti je stěžovatel informován o přijatých opatřeních.
- Převzetí písemné odpovědi stížnosti (vždy ve 2 vyhotoveních) stvrzuje stěžovatel podpisem (1 vyhotovení je předáno stěžovateli, druhé je s jeho podpisem založeno v evidenci stížností u soc. pracovníků).
- O způsobu a postupu podávání a vyřizování stížností jsou informováni zaměstnanci zařízení průběžně na poradách, schůzích, prostřednictvím vnitřních směrnic a předpisů.
- Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.
- O každé stížnosti vedoucí pracovník, který ji vyřizuje, informuje vedení střediska.

Evidence stížností

- Stížnosti eviduje sociální pracovníce ve složce evidovaných stížností, jsou očíslované s poznačeným rokem, stížnosti jsou uloženy v šanonu v kanceláři soc. pracovníce.
- Přehled evidovaných a vyřízených stížností je předmětem pravidelných kontrol s frekvencí 1x ročně
- Agenda stížností je pravidelně analyzována a poznatky slouží ke zlepšení kvality poskytování sociální služby.
- Zodpovědnost za vyhodnocování a využívání stížnosti v rámci rozvoje a zlepšování kvality střediska má hlavní koordinátorka střediska.

Kritérium č. 7.6

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočnicka.

- Stížnost může v zájmu klientů služeb podat kdokoli (klient sám nebo v zastoupení, rodinný příslušník apod.), aniž by byl jakýmkoli způsobem ohrožen.
- V příp. stížnosti podané rodinným příslušníkem, řešíme stížnost (pokud je to možné) za přítomnosti klienta.
- Za stížnost je považován jakýkoliv podnět, který klient nazval stížností. Pokud klient odmítá projednání svých podnětů jako stížnost, nabídneme mu možnost projednat je jako připomínku.
- V případě potřeby stěžovatel má k dispozici tlumočnicka, kterého si zajistí sám nebo organizace, dle domluvy.