

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Pravidla jsou platná pro všechny sociální služby poskytované Centrem sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10, dále jen CSOP v Praze 10

STANDARD Č. 7 / A, B, C, D

Zpracovali:	Bc. Martina Belejová, vedoucí sekce sociálních a zdravotních služeb, kolektiv pracovníků pečovatelské služby a kolektiv pracovníků pobytových sociálních služeb
Schválil:	Eva Lexová, pověřená řízením CSOP v Praze 10
Počet listů:	9

Razítko Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10, příspěvková organizace Sámkova 7, 101 00 Praha 10 (11)	Podpis: 
Datum: 16. 5. 2022	Eva Lexová, pověřená řízením CSOP v Praze 10

OBSAH

Základní informace	- 3 -
Základní ustanovení	- 3 -
Vymezení pojmu stížnost	- 3 -
Podávání stížnosti	- 3 -
Kdo může podat stížnost	- 3 -
Kdo přijímá stížnost	- 3 -
Jak podat stížnost	- 4 -
Ústní podání stížnosti	- 4 -
Písemné podání stížnosti	- 5 -
Projednávání a vyřizování stížnosti	- 6 -
Kdo projednává a vyřizuje stížnost	- 6 -
Termíny vyřizování stížností	- 6 -
Anonymní stížnosti	- 7 -
Odvolání proti rozhodnutí poskytovatele	- 7 -
1. Adresa ředitele organizace	- 7 -
2. Adresa zřizovatele organizace	- 7 -
3. Kancelář veřejného ochránce práv	- 7 -
4. Český helsinský výbor	- 8 -
Řešení připomínek	- 8 -
Předávání informací o přijetí stížnosti v rámci CSOP v Praze 10	- 8 -
Evidence stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	- 8 -
Kontrola vyřízení stížnosti	- 9 -
Závaznost pravidel a odpovědnost za práci se stížnostmi	- 9 -
Přílohy	- 9 -

ZÁKLADNÍ INFORMACE

Dokument popisuje pravidla procesu podávání a vyřizování stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. CSOP v Praze 10 vnímá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (dále jen „stížnost“) jako impulzy pro rozvoj a zvyšování kvality služby.
2. CSOP v Praze 10 vytváří v rámci poskytování sociální služby takové prostředí, ve kterém se stěžovatel neobává prosazovat svá práva a podávat stížnosti.
3. Proti stěžovateli nesmí být činěna přímá ani nepřímá opatření proto, že podal stížnost.
4. Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje.

VYMEZENÍ POJMU STÍŽNOST

Za Stížnost se považuje písemné nebo ústní podání, kterým uživatel, či kdokoliv jiný upozorňuje na nedostatky či závady, nebo kterým poukazují na nevhodné chování zaměstnanců CSOP v Praze 10 nebo na nesprávné postupy zaměstnanců v rámci výkonu práce. Stížnost mohou podat: fyzické a právnické osoby, skupiny osob.

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

Kdo může podat stížnost

1. Uživatel služby.
2. Jakákoliv jiná osoba (např. zájemce o službu, zaměstnanec, rodinný příslušník uživatele, osoba jemu blízká apod.).
3. Zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti uživatelem nebo jakoukoliv jinou osobou).

(dále jen „stěžovatel“)

Kdo přijímá stížnost

1. Vedoucí konkrétní sociální služby.
2. Metodička kvality sociálních služeb poskytovaných CSOP v Praze 10.
3. Ředitel CSOP v Praze 10
4. Každý zaměstnanec.

JAK PODAT STÍŽNOST

Stížnost lze podat:

1. Osobně
2. Telefonicky
3. Písemně

Ústní podání stížnosti:

1. Osobně nebo telefonicky

- u vedoucího konkrétní služby, na kterou si chce stěžovatel stěžovat

VEDOUcí DOMOVA U VRŠOVICKÉHO NÁDRAŽÍ

tel.: 277 011 701

adresa: U vršovického nádraží 5, 101 00 Praha 10 - Vršovice

VEDOUcí DOMOVA ZVONKOVÁ

tel.: 272 173 033

adresa: Zvonková 6, 106 00 Praha 10 – Záběhllice

VEDOUcí DOMOVA VRŠOVICKÝ ZÁMEČEK

tel.: 277 010 180

adresa: Moskevská 21, 101 00 Praha 10 – Vršovice

VEDOUcí PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

tel.: 271 745 880

adresa: Sámova 7, 101 00 Praha 10 – Vršovice

- u metodiky kvality sociálních služeb poskytovaných CSOP v Praze 10

METODIK KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

tel.: 277 011 711

adresa: Zvonková 6, Praha 10 Záběhllice

- u vedoucí sekce sociálních a zdravotních služeb

VEDOUcí SEKCE SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB

tel.: 272 173 078

adresa: Sámova 7, 101 00 Praha 10 – Vršovice

- u ředitele CSOP v Praze 10

ŘEDITEL ORGANIZACE

tel.: 271 747 149

adresa: Sámova 7, 101 00 Praha 10 - Vršovice

2. V případě, že stěžovatel podá stížnost ústně při osobní návštěvě vedoucímu konkrétní služby, metodičce kvality sociálních služeb, vedoucí sekce sociálních a zdravotnických služeb nebo řediteli, sepíše o tom dotyčná osoba Záznam o přijaté stížnosti (**Příloha č. 1 k SQ7/a, b, c, d**).
3. Je-li podaná stížnost jinému pracovníkovi než výše zmiňovaným osobám (vedoucímu služby, metodičce kvality sociálních služeb, vedoucí sekce sociálních a zdravotnických služeb, řediteli), vyzve příjemce stížnosti stěžovatele, aby se dostavil do kanceláře vedoucího konkrétní sociální služby, na kterou chce stížnost podat, metodičky kvality sociálních služeb nebo ředitele CSOP v Praze 10, kde bude následně sepsán Záznam o přijaté stížnosti. V případě, že stěžovatel nechce sepisovat Záznam o přijaté stížnosti, sepíše dotyčná osoba Záznam o přijaté stížnosti bez přítomnosti stěžovatele a předá ji vedoucímu konkrétní služby.
4. V případě, že stěžovatel z nějakého důvodu nemůže sepisovat Záznam o přijaté stížnosti, sepíše dotyčná osoba Záznam o přijaté stížnosti za přítomnosti stěžovatele a předá ji vedoucímu konkrétní služby nebo dle přání jiné oprávněné osobě.
5. Telefonicky lze uskutečnit i anonymní podání stížnosti.

Záznam o přijaté stížnosti je vyhotoven ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží stěžovatel a druhé si ponechá poskytovatel (s výjimkou případu, kdy Záznam není stěžovatelem podepsán).

Písemné podání stížnosti

1. Písemně podanou stížnost lze doručit či předat:
 - a. osobně kterémukoliv ze zaměstnanců CSOP v Praze 10,
 - b. osobně do výše uvedených kanceláří (vedoucích jednotlivých služeb, metodičky kvality sociálních služeb CSOP v Praze 10 nebo ředitele CSOP v Praze 10),
 - c. prostřednictvím pošty na adresu Sámova 7, 101 00 Praha 10 – Vršovice,
 - d. prostřednictvím datové schránky, číslo dpmkg5h
 - e. vhozením do schránky
 - f. e-mailem na adresu vedoucích jednotlivých sociálních služeb, metodika kvality služeb, vedoucí sekce sociálních a zdravotních služeb a ředitele/ky – viz kontakty na webových stránkách organizace (www.csop10.cz)
 - g. vhozením do schránek k tomu určených (týká se i anonymních stížností) umístěných v:
 - Domově Zvonková, Zvonková 6, 106 00 Praha 10 – Záběhlice,
 - Domově U Vršovického nádraží, U Vršovického nádraží 5, 101 00 Praha 10 – Vršovice,
 - Domově Vršovický zámek, Moskevská 21, 101 00 Praha 10 – Vršovice,
 - Domově spokojeného žití/ Pečovatelská služba, Sámova 7, 101 00 Praha 10 – Vršovice.

Schránky se vybírají 1x za týden a o jejich výběru je veden záznam do sešitu výběrů schránky:

Sešit výběru schránky obsahuje tyto sloupce:

- datum výběru schránky,
- obsah schránky,
- podpis minimálně dvou zaměstnanců, kteří schránku vybírají.

PROJEDNÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Kdo projednává a vyřizuje stížnost

1. Vedoucí konkrétní služby.
2. Vedoucí sekce sociálních a zdravotnických služeb
3. Ředitel CSOP v Praze 10 v **případě**:
 - a. nepřítomnosti vedoucího dané služby,
 - b. výslovného přání stěžovatele,
 - c. je-li podána stížnost na chování nebo způsob jednání vedoucího jako zástupce poskytované služby,
 - d. že by při řešení stížnosti mohlo dojít ke střetu zájmů stěžovatele a vedoucího konkrétní služby.
4. Metodická kvality sociálních služeb poskytovaných CSOP v Praze 10 v **případě**:
 - a. pověření ředitele CSOP v Praze 10.

TERMÍNY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Každou přijatou stížnost je nutno projednat v co nejkratším termínu od doručení stížnosti poskytovateli a projednávání musí být prováděno bez zbytečných průtahů. Každá stížnost však musí být vyřízena nejdéle do 30 dnů od jejího doručení poskytovateli. U stížnosti, kterou nelze vyřídit do 30 dnů ode dne jejího doručení poskytovateli, musí být stěžovateli nejpozději do této doby (tj. do 30 dnů) písemně oznámeno, že stížnost nelze ve stanovené lhůtě vyřídit (včetně zdůvodnění, proč lhůtu nelze dodržet). Současně je v uvedeném oznámení stanoven nový termín pro vyřízení stížnosti. Termín může být prodloužen maximálně o dalších 30 dnů.
2. Oprávněná stížnost se považuje za vyřízenou (z hlediska lhůty pro vyřízení) vyrozuměním stěžovatele o výsledku šetření (Zpráva o výsledku šetření stížnosti). Rozhodující je v tomto případě podací razítko pošty, pokud Zpráva nebyla doručena osobně (osobní převzetí Zprávy je v tomto případě stvrzeno podpisem stěžovatele). V případě doručení Zprávy do datové schránky je tato považována za doručenou dle data na vygenerované doručence datové zprávy.
3. Neoprávněná stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile bylo šetřením zjištěno, že je neoprávněná a stěžovateli o tom byla zaslána Zpráva o výsledku šetření stížnosti (nejedná-li se o anonymní charakter stížnosti).

ANONYMNÍ STÍŽNOSTI

1. CSOP v Praze 10 respektuje právo uživatele, ale i jakékoliv jiné osoby, podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby anonymně.
2. CSOP v Praze 10 nezjišťuje adresáta, pokud je adresát stížnosti neznámý, ale zabývá se obsahem stížnosti.
3. Postup celého projednávání stížností je shodný jako u stížností, které nejsou anonymního charakteru.
4. U anonymních stížností je výsledek šetření zveřejněn na informativních nástěnkách v zařízeních jednotlivých služeb, kterých se stížnost týká.

ODVOLÁNÍ PROTI ROZHODNUTÍ POSKYTOVATELE

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat k řediteli organizace na adresu sídla organizace:

1. Adresa ředitele organizace:

Eva Lexová
Sámova 7,
101 00 Praha 10 – Vršovice
tel.: 271 747 149
email: reditel@csop10.cz

V případě nespokojenosti s postupem při vyřizování stížnosti se lze dále obrátit na nezávislé instituce:

2. Adresa zřizovatele organizace:

vedoucí odboru sociálního
ÚMČ Praha 10
Vršovická 68, 101 38 Praha 10
Telefon: +420 267 093 229 (odbor sociální)

3. Kancelář veřejného ochránce práv:

Údolní 658/39
602 00 Brno
tel. č: 542 542 888
podatelna@ochrance.cz

4. Český helsinský výbor

Štefánikova 219/21
150 00 Praha 5 - Smíchov
tel. č: 257 221 142, 220 515 223 (budova Úřadu práce MČ 5, 1. patro)

ŘEŠENÍ PŘIPOMÍNEK

Za stížnost nejsou považovány různé připomínky (popř. podněty a návrhy), které uživatel (nebo jakákoliv jiná osoba) takto označí.

Možné způsoby zjištění a řešení připomínek:

- V případě zjištění připomínky (popř. podnětu či návrhu) v rámci dotazníkového šetření je věc řešena pověřeným pracovníkem.
- V případě zjištění připomínky v rámci rozhovoru je povinen dotčený zaměstnanec danou věc sdělit nadřízenému zaměstnanci, který věc projedná s uživatelem.
- Pokud je připomínka relevantní, je využita v praxi ke zlepšení kvality nebo způsobu poskytované služby.

PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ O PŘIJETÍ STÍŽNOSTI V RÁMCI CSOP V PRAZE 10

Vedoucí jednotlivých sociálních služeb poskytovaných CSOP v Praze 10 a metodička kvality sociálních služeb jsou povinni neprodleně po přijetí stížnosti předat informaci o přijetí stížnosti spolu s písemným Záznamem o přijaté stížnosti asistentce ředitele CSOP v Praze 10. Po provedení šetření stížnosti předají asistentce ředitele také Zprávu o výsledku šetření stížnosti.

EVIDENCE STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Asistentka ředitele vede šanon Evidence stížností centrálně pro všechny sociální služby poskytované CSOP v Praze 10. Každá stížnost má své **Evidenční číslo stížnosti** ve formátu „číslo z číselné řady začínající počátkem roku číslem 1/rrrr (rok)“ (např. 1/2017).

O evidovaných stížnostech dále vede záznamy do evidence stížností a to následovně:

Evidence stížností obsahuje:

- evidenční číslo stížnosti,
- datum převzetí stížnosti,
- předmět stížnosti,
- datum vyřízení stížnosti.

Vedoucí jednotlivých sociálních služeb poskytovaných CSOP v Praze 10 vedou Evidence stížností formou kopií Záznamu o přijetí stížností a Zpráv o výsledku šetření stížností.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby se přehodnocují jednou ročně a jsou impulzem pro zvýšení kvality poskytované služby (viz. SQ 15/a, b, c, d).

KONTROLA VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

Vedoucí jednotlivých služeb sledují a kontrolují průběh vyřizování stížnosti a kontrolují dodržování opatření přijatých k nápravě.

ZÁVAZNOST PRAVIDEL A ODPOVĚDNOST ZA PRÁCI SE STÍŽNOSTMI

- Za předání informací stěžovateli o možnostech a formě podání stížností jsou odpovědní jednotliví pracovníci, kteří stížnost přijali.
- Za předání informací o přijetí stížnosti včetně k ní náležících dokumentů asistence ředitele CSOP v Praze 10 je odpovědná osoba, která stížnost přijala.
- Za kontrolu průběhu vyřizování stížnosti a následné plnění opatření přijatých k nápravě je odpovědný konkrétní vedoucí služby.
- Za dodržení postupů při řešení stížností stanovených těmito pravidly je odpovědná osoba, která stížnost řešila.
- Za kontrolu nakládání se stížnostmi v organizaci je odpovědný ředitel CSOP v Praze 10.

PŘÍLOHY

1. Záznam o přijaté stížnosti
2. Zpráva o výsledku šetření stížnosti
3. Grafická podoba pravidel pro podávání a vyřizování stížnosti pro uživatele se specifickými požadavky na komunikaci.

