

Stížnosti na kvalitu

Každý klient služeb 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 a 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; stěžující má silnou potřebu dosáhnout nápravy kritizovaného stavu, stížnosti se vždy vyřizují 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 směrnici 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
- 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 vedoucím služby minimálně 1x za týden kontrolovány.

- Telefonicky – vždy vedoucímu jednotlivých služeb nebo hlavní sociální pracovníci
 - Pečovatelská služba - Bedřiška Kotmelová 607 627 307
 - Sociálně odlehčovací centrum - Radek Hušek 770 152 883, 233 376 005
 - Denní stacionář - Šárka Svobodová 792307931, 220 580 295
 - Hlavní sociální pracovníce - Petra Mančusková 737 753 937
- Elektronicky – na e-mail jednotlivých vedoucích služeb nebo hlavní sociální pracovníci
 - Pečovatelská služba - kotmelova.b@pcp7.cz
 - Sociálně odlehčovací centrum – husek.r@pcp7.cz
 - Denní stacionář – stacionar@pcp7.cz
 - Hlavní sociální pracovníce – mancuskova.p@pcp7.cz

Klienti, jeho zástupci (rodina, známý, kamarád), zaměstnanci PCP7 nebo kterákoli jiná osoba mohou své případné podněty, připomínky nebo stížnosti vůči činnosti poskytovatele a kvalitě služby uplatnit i anonymně /ústně i písemně/ – bez obavy z možných nepříznivých dopadů jejich podání na ně samotné.

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

V PCP7 je zpracována jako „Směrnice pro přijímání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“ a poskytovatel podle této směrnice postupuje.

Všichni zaměstnanci a klienti služby jsou se směrnicí pro podávání a vyřizování stížností seznámeni.

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

Zaměstnanci jsou o možnosti a způsobu podávání stížností informováni vedoucím služby a odkázáni na danou směrnici.

Postup pro podávání a vyřizování stížností je pravidelně probírán na poradách zaměstnanců.

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 evidovány u hlavní sociální pracovnice PCP7

Hlavní sociální pracovnice 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.

Je zde uložena samotná stížnost + další podklady z průběhu šetření stížnosti. 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 napadána.

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 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 ústně projedná.

Bez ohledu na oprávněnost podání bude stěžovatel písemně informován o výsledku šetření.

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: nábr. Kpt. Jaroše 1000/7, 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

- ✓ **na Český helsinský výbor**
 - adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
 - tel.: (+420) 257 221 141
 - e-mail: info@helcom.cz
 - web: www.helcom.cz

- ✓ **na Asociaci občanských poraden**
 - adresa: Servisní centrum AOP, Sabinova 3, 130 00 Praha 3
 - tel.: (+420) 222 780 599
 - e-mail: aop@obcanskeporadny.cz
 - web.: <http://www.obcanskeporadny.cz>

- ✓ **Inspekce poskytování sociálních služeb hl. město Praha a střední Čechy**
 - adresa: Mgr. Jana Marie Landová, Podskalská 19, 120 00 Praha 2,
 - tel.: (+420) 221 922 141
 - e-mail: jana.landova@mpsv.cz

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

Dokumentace stížností podléhá běžným předpisům o archivaci a skartaci materiálů – s tím, že je třeba s ní nakládat s ohledem na to, že zpravidla obsahuje řadu osobních nebo citlivých údajů. /GDPR/

Řeší se i anonymní stížnosti, pokud směřují na činnost organizace. O řešení anonymní stížnosti rozhoduje ředitel organizace dle jejich obsahu. Výsledek prošetření anonymní stížnosti je projednáván na poradách se zaměstnanci, projednání anonymní stížnosti se zapisuje do knihy stížností.

VYHODNOCENÍ STÍŽNOSTI

- Po uplynutí roku se vyhodnocují všechny podané stížnosti a jsou sledovány a hodnoceny důvody, které k podání stížností vedly.
- V případě, že se předměty stížností opakují, je nutné se na uvedený předmět stížností zaměřit a v dané oblasti zvýšit kontrolní činnost nebo přijmout nápravné opatření.
- Roční vyhodnocení stížností je v písemné formě zakládáno v šanonu Stížnosti a s výsledky vyhodnocení je pravidelně seznamován pracovní tým v rámci porad v zařízení.

RUHY OPATŘENÍ

- **preventivní** – na základě vyhodnocení stížností je zřejmé, že přijetím takového opatření podobný problém již v budoucnosti nevznikne.
- **následné** – došlo k pochybení a je nutné následky tohoto pochybení odstranit nebo zmírnit, jednou z možností je kompenzace vzniklé škody.
- **sankce** – došlo k osobnímu pochybení zaměstnance (např. porušení Pracovního řádu, Etického kodexu) nebo klienta. U zaměstnanců je pochybení řešeno dle závažnosti: písemným upozorněním na porušení předpisů vztahujících se k zaměstnancem vykonávané práci, snížením nebo úplným odebráním nenárokových složek platu, rozvázáním pracovního poměru ze strany zaměstnavatele. Uživatel může být písemně upozorněn, že porušuje Smlouvu o poskytování sociálních služeb, v krajním případě mu může být Smlouva o poskytování sociálních služeb ze strany poskytovatele vypovězena.
- **podnět k šetření jiné instituci** – v případě vyvození trestně-právní či správně-právní odpovědnosti, např. Policii ČR, úřadům, soudu, atd.