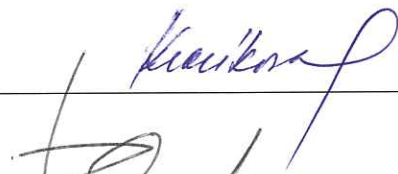


## S/S16

## Podávání a vyřizování stížností na kvalitu a průběh poskytované služby

|                              |                                                                       |                                                                                     |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Zpracovatel:</b>          | <i>Mgr. Olga Kracíková</i><br><i>Vedoucí služby PS</i>                |   |
| <b>Schvalovatel:</b>         | <i>Mgr. Michaela Žáčková</i><br><i>ředitelka, statutární zástupce</i> |  |
| <b>Externí Schvalovatel:</b> | <i>Nepodléhá externímu schvalování</i>                                |                                                                                     |

**Plnění standardů sociálních služeb**

ST7

**Rozsah působnosti**

Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance organizace.

## Obsah

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| 1. Účel.....                           | 3 |
| 2. Definice pojmů.....                 | 3 |
| 3. Kdo může podat stížnost.....        | 3 |
| 4. Obecná pravidla .....               | 3 |
| 5. Způsoby podání stížnosti.....       | 4 |
| 5.1. Ústně .....                       | 4 |
| 5.2. Písemně.....                      | 4 |
| 5.3. Telefonicky .....                 | 4 |
| 5.4. Přes zprostředkovatele .....      | 4 |
| 6. Evidence stížností.....             | 4 |
| 7. Postup pro vyřízení stížnosti ..... | 4 |
| 8. Možnost přezkoumání stížnosti ..... | 5 |
| 9. Archivace a skartace.....           | 5 |
| 10. Související přepisy.....           | 5 |
| 11. Formuláře, šablony, přílohy .....  | 5 |

## 1. Účel

Účelem směrnice je nastavit a popsat pravidla pro podávání, evidenci, prošetření a vyřízení stížností týkajících se úrovně, kvality a průběhu poskytovaných sociálních služeb organizace Sociální služby Praha 9, z.ú. (dále jen „organizace“).

Stížnosti a podněty jsou vnímány jako cenný nástroj zpětné vazby a příležitost ke zlepšení poskytovaných služeb.

## 2. Definice pojmů

- **Stížnost** – podání osoby (klienta nebo jiné osoby), která žádá o přezkoumání nebo nápravu situace, již považuje za chybnou nebo poškozující.
- **Podnět/námět** – návrh na zlepšení služeb nebo změnu v jejich poskytování.
- **Stěžovatel** – osoba, která podává stížnost.

## 3. Kdo může podat stížnost

- Klient – osoba, které je nebo byla poskytována služba. Klient má právo zvolit si osobu nebo instituci, která mu pomůže stížnost formulovat, podat, příp. jej provází v celém procesu řešení stížnosti.
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta
- Osoba blízká, nemůže-li podat stížnost klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel
- Osoba zmocněná klientem
- Člen domácnosti klienta oprávněný k jeho zastupování dle občanského zákoníku
- Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

## 4. Obecná pravidla

- Klient má právo podat stížnost bez obavy z negativních důsledků.
- Stížnosti mohou být podány anonymně.
- Klient může být při podání stížnosti doprovázen osobou dle vlastní volby.
- Organizace je povinna zachovat důvěrnost informací.
- Stížnosti nesmí být vyřizovány osobami, na které stížnost směřuje.
- Na žádost stěžovatele je pracovník, který stížnost přijímá, povinen zachovat mlčenlivost o její totožnosti.
- Stížnost se podává k rukám ředitele organizace. V jeho nepřítomnosti jeho zástupci.
- Stížnost je možné podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která se o stížnosti vede, dělat z ní kopie nebo výpisy.
- Zaměstnanci jsou pravidelně proškolení v oblasti podávání a vyřizování stížností, včetně práce s klienty se specifickými potřebami.
- Organizace zajistí, aby stížnost mohli podat i klienti s omezenou možností porozumění.
- Klient je seznámen s pravidly pro podávání stížností při sociálním šetření před uzavřením smlouvy, dostává jejich zjednodušenou verzi písemně.
- Zaměstnanci jsou seznámeni s pravidly pro podávání stížností po svém nástupu a pak při každé změně. Pravidla jsou v listinné podobě kdykoliv k nahlédnutí u vedoucího služby a elektronicky na Sharepointu organizace.

## 5. Způsoby podání stížnosti

S ohledem na potřeby klientů organizace je možné podat stížnost jakýmkoli způsobem, např.:

### 5.1. Ústně

- ✓ Kdykoli kterémukoli pracovníkovi organizace.
- ✓ Zaměstnanec je povinen sepsat záznam, potvrdit s klientem správnost údajů a předat jej řediteli.

### 5.2. Písemně

- ✓ Vhozením do označené schránky na stížnosti (na všech pracovištích registrovaných sociálních služeb).
- ✓ Předáním kterémukoli zaměstnanci.
- ✓ Poštou, e-mailem, faxem, datovou schránkou atp.

### 5.3. Telefonicky

- ✓ Zaměstnanec sepíše záznam obdobně jako u ústní stížnosti.

### 5.4. Přes zprostředkovatele

- ✓ Zákonný zástupce, rodinný příslušník, důvěrník, veřejný ochránce práv, právník, apod.

## 6. Evidence stížností a podnětů

- Každá *stížnost* je zapsána do složky Evidence stížností, která je vedena elektronicky
- Příslušné dokumenty jsou uchovávány ve složce „Stížnosti“ v kanceláři vedoucího služby, které se stížnost týká.
- **Podněty a náměty** jsou řešeny v rámci té služby, které se týkají. V této službě jsou archivovány a průběžně vyhodnocovány.
- Stížnosti jsou minimálně jednou ročně vyhodnocovány. Stížnosti jsou vyhodnoceny v rámci skupiny PUDL, z jednání je vyhotoven zápis. Odpovídá vedoucí dané sociální služby, řídí se dokumenty vztahujícími se ke ST15 Zvyšování kvality sociální služby.

## 7. Postup pro vyřízení stížnosti

V průběhu prošetřování stížností musí být respektováno soukromí a lidská práva osoby, která stížnost 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 ředitelem.

- Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, k rukám ředitele organizace, v jeho nepřítomnosti jeho zástupce.
- Ředitel vyřizuje stížnost sám nebo může rozhodnout o pověření pracovníka k prošetření (nesmí to být osoba, na niž je stížnost směřována).
- Ředitel nebo pověřený pracovník je povinen prošetřit všechny okolnosti stížnosti, posoudit jejich odůvodněnost, vypracovat návrh opatření k odstranění případných nedostatků.
- Nejpozději do 30 dnů od přijetí stížnosti je klientovi písemně sdělen výsledek a způsob vyřízení stížnosti.
- Pokud není možné dodržet lhůtu 30 dnů, je povinností organizace písemně vyzoomět klienta o důvodu a stanovit novou lhůtu.

Tento dokument je majetkem organizace Sociální služby Praha 9, z.ú.

- **Opakované stížnosti bez nových skutečností** jsou evidovány, stěžovatel je informován, že věc již byla řešena.
- **Anonymní stížnosti** jsou řešeny stejným způsobem, výsledek se zveřejňuje na nástěnkách a na webových stránkách organizace.

## 8. Možnost přezkoumání stížnosti

Stěžovatel může požádat **Ministerstvo práce a sociálních věcí** (MPSV) o přezkoumání způsobu vyřízení své stížnosti do 60 dnů:

- Ode dne obdržení informace o způsobu vyřízení stížnosti, nebo
- Po uplynutí zákonné lhůty 30 dní (v případě, že nebyla stížnost vyřízena).

Žádost musí obsahovat odůvodnění. Organizace je povinna poskytnout ministerstvu potřebnou součinnost.

Stěžovatel má právo se obrátit na další instituce, např.:

- Veřejný ochránce práv (Ombudsman)
- Městská část Praha 9
- Magistrát hlavního města Prahy
- Úřad práce ČR
- Český helsinský výbor
- Správní rada organizace

Kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 1.

## 9. Archivace a skartace

Veškerá vzniklá dokumentace je řádně archivována v souladu s platným archivačním a skartačním řádem.

## 10. Související přepisy

Spisový a skartační řád vč. příloh

## 11. Formuláře, šablony, přílohy

S/S16/P01 – Místa a kontakty pro podání stížností

## Místa pro podávání stížností a připomínek

**Ředitelka organizace:**

Mgr. Michaela Žáčková

Novovysočanská 505/8

Praha 9, 190 00

Tel.: 284 086 900

E-mail: zackova@sssp Praha 9.cz

ID datové schránky: zw6y6s4

**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, Praha 9, 190 00
- Českolipská 681, Praha 9, 190 00

## Kontakty na další instituce

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

Web: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

Telefon: +420 950 191 111

E-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

ID datové schránky: sc9aavg

**Úřad Městské části Praha 9**

Sokolovská 324/14, Praha 9, 190 00

Mgr. Jana Dobišová Zemanová – vedoucí sociálního odboru

Telefon: 283 091 435

E-mail: [dobisovaj@praha9.cz](mailto:dobisovaj@praha9.cz)

ID datové schránky: nddbppc

**Kancelář starosty a tajemníka**

Sokolovská 324/14, Praha 9, 190 00

Mgr. Tomáš Portlík – starosta

Telefon: 283 091 332, 283 091 377

E-mail: [portlikt@praha9.cz](mailto:portlikt@praha9.cz)

**Český helsinský výbor**

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Telefon: 257 221 141

E-mail: info@helcom.cz

ID datové schránky:

avr8rs7

**Veřejný ochránce práv (ombudsman)**

Údolní 39, 602 00 Brno

Telefon: 542 542 888

E-mail: podatelna@ochrance.cz

ID datové schránky: jz5adky

**Magistrát hl. m. Prahy – Odbor sociální péče a zdravotnictví**

Charvátova 9, Praha 1

Web: www.praha.eu

Telefon: 800 100 000

E-mail: posta@praha.eu

ID datové schránky: 48ia97h

**Úřad práce České republiky – krajská pobočka pro hlavní město Prahu**

Domažlická 1139/11, Praha 3, 130 00

Telefon: +420 800 77 99 00

E-mail: podatelna.aa@uradprace.cz

ID datové schránky: w7aznwp