

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název zařízení: **Centrum sociální a ošetřovatelské pomoci Praha 15**
Poskytovaná služba: **Domov se zvláštním režimem**, identifikátor služby: **8568124**

Adresa: **Parmská 390, 109 00 Praha 10**
Telefon: **271 960 984**
E-mail: **valkova@csop-praha15.cz**
IČ: **68405162**
Právní forma: **příspěvková organizace**
Statutární zástupce: **PhDr.,Mgr. Monika Válková, ředitelka**

Úvod	4
1. Vysvětlení základních pojmů	4
2. Kdo může podnět, připomínku, stížnost podat	4
3. Jak se dozvědět o možnosti podat podnět, připomínku a stížnost	4
4. Jakým způsobem lze podnět, připomínku, stížnost podat	5
5. Kde jsou Schránky podnětů, připomínek a stížností umístěny	5
6. Způsob výběru schránek	5
7. Evidence podnětů, připomínek a stížností	6
8. Řešení podnětů, připomínek a stížností	6
9. Nespokojenost s vyřízením podané žádosti	7
Příloha č. 1 Evidence podnětů, připomínek a stížností	8

Úvod

Podnět, připomínku či stížnost může podat nejen klient, ale také rodina klienta, blízká osoba klienta, klíčový pracovník klienta, kterýkoliv jiný pracovník Centra či instituce zabývající se ochranou lidských práv. Za klienta může podat stížnost kdokoliv, koho o to požádá. Lze podávat podněty, vznášet připomínky a stěžovat si na kvalitu a způsob poskytovaných služeb, aniž by tím byl kdokoliv jakýmkoliv způsobem ohrožen. V případě přání bude zachována mlčenlivost o totožnosti stěžovatele. Podněty, připomínky a stížnosti jsou důležitým zdrojem informací o poskytovaných službách pro zlepšování kvality poskytovaných služeb.

1. Vysvětlení základních pojmů

Co je to podnět

Podnět je návrh na zlepšení kvality a způsobu poskytování sociální služby. Podnět nevyžaduje písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.

Co je to připomínka

Připomínka je vyjádření se k určité oblasti v poskytované službě. Připomínka nevyžaduje písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.

Co je to stížnost

Stížnost je ústní či písemné vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytovaných služeb, s organizací a řízením práce v Centru. Nespokojenost může být vyjádřena ve vztahu ke klientům, pracovníkům, organizaci. Stížnost musí být vyřízena písemně nejdéle do 30 dnů.

2. Kdo může podnět, připomínku, stížnost podat

- Klient
- Rodina či blízká osoba klienta (zástupce, opatrovník)
- Klíčový pracovník klienta
- Kterýkoli jiný pracovník Centra
- Instituce zabývající se ochranou lidských práv

3. Jak se dozvědět o možnosti podat podnět, připomínku a stížnost

- Při jednání se zájemcem o službu je sociální pracovník povinen seznámit zájemce s možností podat podnět, připomínku, stížnost.
- Domácí řád, který je součástí Smlouvy o poskytování sociální služby jako Příloha č. 4. Domácí řád je dostupný na webových stránkách organizace a také je vyvěšen na nástěnkách každého oddělení.

4. Jakým způsobem lze podnět, připomínku, stížnost podat

V písemné podobě:

- dopisem zaslaným poštou na adresu sídla organizace Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 15: CSOP Praha 15,
- Parnská 390, 109 00 Praha 10,
- v listinné podobě předáním ředitelce nebo předáním kterémukoli zaměstnanci Centra, který je povinen informovat ředitelku
- v listinné podobě vložením do Schránky podnětů, připomínek a stížností

Elektronicky:

- na e-mail poskytovatele na adresu: <http://www.csop-praha15.cz>

Ústně:

- při osobním setkání
- telefonicky

Anonymně :

Klient má právo zvolit si nezávislého zástupce pro podání podnětu, připomínky či stížnosti, který může poskytnout pomoc a podporu při podání podnětu, připomínky či stížnosti.

5. Kde jsou Schránky podnětů, připomínek a stížností umístěny

- 1 schránka je u hlavních dveří Centra
- 1 schránka je na přízemí - oddělení Domova se zvláštním režimem 1
- 1 schránky jsou na 1. patře – oddělení Domova se zvláštním režimem 2 (blízko schodiště)
- do schránky „Náměty, stížnosti a poděkování“ umístěné v DPS Janovská 486, Praha 10

6. Způsob výběru schránek

Schránky jsou uzamčené a pravidelně každý týden v pondělí je vybírá sociální pracovnice se svědkem. V případě jejich nepřítomnosti vybírá schránku vedoucí sestra sociálně ošetrovatelské jednotky přímé péče **spolu** se svědkem.

7. Evidence podnětů, připomínek a stížností

- O každém písemném podnětu, připomínce a každé stížnosti je veden záznam, způsob a výsledek šetření a způsob vyřízení, a to jak v tištěné, tak v elektronické formě.
- Formulář k evidenci podnětů, připomínek a stížností je v PC na společném serveru (SQSS č. 7). Podnět, připomínku, stížnost může zapsat kterýkoli pracovník, kterému byla předána.
- Každému písemnému podnětu, připomínce a každé stížnosti je přiděleno evidenční číslo, datum přijetí, jméno a příjmení stěžovatele, předmět, datum předání k vyřízení, kdo podnět, připomínku, stížnost převzal a kdo ji vyřizuje, datum seznámení stěžovatele s vyřízením, výsledek šetření, datum vyřízení podnětu, připomínky, stížnosti, podpis zodpovědného pracovníka.

- Zápis musí být proveden srozumitelným způsobem. Zápis musí obsahovat přesný výrok stěžovatele, nikoli interpretaci zapisovatele. K zápisu je přiložen podnět, připomínka či stížnost, pokud byla podána v písemné podobě.
- O obsahu podnětu, připomínky či stížnosti je informována ředitelka Centra, která rozhodne o způsobu jejich vyřízení.

8. Řešení podnětů, připomínek a stížností

Postup řešení

- Podněty, připomínky a stížnosti jsou řešeny na poradě vedení a je o nich proveden zápis z porady.
- Ředitelka pověří řešením podnětu, připomínky či stížnosti kompetentního pracovníka, která zodpovídá za její vyřízení. Tato osoba provede o výsledku řešení zápis.
- Každý podnět, připomínka či stížnost je vyřízena v co nejkratší lhůtě, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení podnětu, připomínky, stížnosti.
- U podepsaného podnětu, připomínky, stížnosti obdrží stěžovatel písemnou odpověď.
- U anonymně podaného podnětu, připomínky, stížnosti je výsledek zveřejněn na nástěnkách s informacemi pro klienty toho oddělení, kde byla stížnost podaná, po dobu 1 týdne.
- Podnět, připomínka či stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím přešetření byla učiněna opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel o tom byl informován.
- Opakuje-li stěžovatel svou stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla uspokojivě vyřízena. Pokud se nevyskytují nové skutečnosti, není nutné stížnost znovu přešetřovat.
- V případě anonymního podnětu, připomínky či stížnosti, která neobsahuje dostatek informací důležitých k prošetření, rozhodne ředitelka domova, zda bude stížnost prošetřena či nikoli.

V případě stížnosti na činnost ředitele organizace, po řádném zaevidování ředitel předá k řešení starostovi MČ Praha 15. Starosta projedná stížnost na Radě MČ Praha 15 Výsledek řešení je projednán s ředitelem, následně oznámen stěžovateli.

- Ostatní pravidla při řešení
- Při řešení podnětu, připomínky a stížnosti je zachována důvěrnost informací.
- Podání podnětu, připomínky a stížnosti nemá vliv na další jednání s klientem při poskytování služeb.
- Stěžovatel má právo stěžovat si na průběh řešení stížnosti ředitelce Centra.
- V případě potřeby zajistí domov tlumočnicka, např. pro neslyšícího stěžovatele.
- Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

9. Nespokojenost s vyřízením podané žádosti

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti nebo s její nápravou, může podat stížnost u těchto institucí:

- MČ Praha 15 – odbor kontroly Kanceláře starosty , Boloňská 478/1 109 00 Praha 109 00 00 , tel.: 281 003 268
- Magistrát hl.m. Prahy, Jungmannova 35, Praha 1 tel.: 236 005 459/930 fax : 236 007 108
- Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111
- Kancelář veřejného ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888
- Český helsinský výbor Štefánikova 21, 150 00 Praha – Smíchov, tel.: 257 221 142
- Úřad práce- krajská pobočka pro hlavní město Prahu Domažlická 1139/11, Žižkov 130 00 Praha 3, tel: 950 178 111
- Senior telefon ŽIVOT 90 - telefonická krizová pomoc bezplatná telefonní linka pro seniory, tel.: 800 157 157
- Zlatá linka seniorů bezplatná telefonní linka důvěry pro seniory, tel.: 800 200 007
- Seznam těchto institucí je uveden také v Domácím řádu (Příloha č. 4 Smlouvy o poskytování sociální služby), příp. může sociální pracovnice poskytnout pomoc a podporu s vyhledáním.