

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Informovanost uživatelů

Na úvodní schůzce s klíčovým pracovníkem je uživatel/zájemce seznámen se způsobem podávání podnětů a stížností v rámci poskytované služby a tento postup obdrží také v písemné formě. Stejný postup je také uveřejněn na webových stránkách organizace

Dále je seznámen se svým právem odvolat se proti vyřízení stížnosti na vedení organizace či jiné instituce. Seznam nezávislých orgánů, kam mohou uživatelé podávat stížnosti na službu jako takovou, či na její vedení uživatelé obdrží v písemné formě na úvodním rozhovoru.

Zároveň je ubezpečen, že možnost podávat návrhy ke zlepšení či stížnosti je samozřejmou součástí služby, kterou lze využít, aniž by pak byl za toto využití sankcionován.

Co je stížnost

- Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu.
- Stížnost je podání, v němž uživatel projevuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb, při nichž dochází k porušování práv klienta nebo povinností poskytovatele.

Co je připomínka nebo podnět

- Náзор, návrh nebo doporučení vedoucí ke zlepšení služby nebo zamyšlení nad stávajícím stavem.
- Upozornění na drobný nedostatek.

Pro rozpoznání toho co je a co není stížnost, platí zásadní pravidlo: Pokud uživatel označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoli.

Kdo může stížnost podat: Uživatel, osoba uživatelem pověřená, osoba, které se dotýká poskytování sociální služby, rodinný příslušník klienta, zaměstnanec, stážista, dobrovolník. Připomínku nebo podnět může podat jakýkoliv občan.

Způsob podání stížnosti

Stížnost či podnět lze podat ústně, písemně (dopisem, e-mailem, nebo do schránky k tomu určené), případně telefonicky a to klíčovému pracovníkovi, koordinátorovi programů pro rodiny, manažerovi služeb či řediteli organizace. Stížnost může být podána s uvedením jména stěžovatele, anonymně nebo prostřednictvím zástupce.

Klíčový pracovník během setkání s uživatelem věnuje prostor jeho připomínkám, obzvláště během pravidelných hodnotících rozhovorů. Pomáhat uživatelům konstruktivně řešit problémy, konflikty a obtížné situace je součástí služby. Uživatelé mají v celém průběhu služby přímý kontakt na klíčového pracovníka a stížnosti mohou proto směřovat přímo na něj.

Způsob evidence a řešení podnětů

Pracovník, kterému bude sdělen podnět či připomínka jej zaznamená do svých poznámek a přednese na nejbližší poradě služby. Přijetí podnětu, jeho prodiskutování a výstup je zaznamenán v zápisu porady. V případě, že si přeje být podavatel informován o výsledku, je na poradě zvolena osoba, která se s podavatelem spojí a informuje ho o výsledku jednání.

Způsob evidence a řešení stížností

- Všechny podněty a stížnosti jsou zaneseny písemně do evidence stížností a veškeré související dopisy a doklady jsou evidovány tamtéž. Evidenci vede manažerka služby.
- Všechny stížnosti jsou zaneseny písemně do evidence stížností a veškeré související dopisy a doklady jsou evidovány tamtéž.
- Při ústním a telefonickém podání stížnosti je stížnost pracovníkem zaznamenána písemně a stěžovatel je vyzván k potvrzení, že stížnost byla zaznamenána správně. Zaznamenává se datum, předmět stížnosti, (u neanonymní stížnosti) kontakt na stěžovatele, možnost dalšího dotazování potřebného pro řešení stížnosti.
- Stěžovatel je informován o přijetí stížnosti, o tom, kým bude vyřizována, a o termínu vyřízení.
- Příjemce stížnosti neprodleně informuje nadřízeného pracovníka nebo manažera služeb o přijetí stížnosti
- Stížnosti jsou řešeny bez zbytečné prodlevy a to v časové lhůtě dané jejich povahou a závažností. Obvyklá doba vyřízení stížnosti je 14 dní, maximálně však 30 kalendářních dnů. V případě závažné stížnosti (např. na skutečnosti ohrožující práva či zdraví uživatele) je stížnost vyřizována bez odkladu po jejím přijetí. Pokud

je lhůta z důvodu náročnosti šetření překročena, je o důvodech překročení a čase, v němž bude následně stížnost vyřízena, stěžovatel informován.

- Stížnost bude prošetřena v celém rozsahu, objektivně a bez nadměrné zátěže uživatele.
- Výsledkem šetření stížnosti je písemná informace stěžovateli formou dopisu nebo formou písemného zápisu. Na telefonickou stížnost je možné odpovědět také telefonicky. Z telefonického rozhovoru je vždy učiněn zápis do evidence stížností, který dokumentuje způsob řešení a provedená opatření.
- V případě podání stížnosti, která obsahuje citlivé nebo osobní údaje, jsou tyto údaje v písemné reakci na stížnost vynechány. V případě, že je stížnost podána na konkrétního pracovníka a výsledkem šetření je forma postihu pracovníka, považuje se tento postih za interní organizační nařízení, které nepodléhá zveřejnění.
- Podavatel anonymní stížnosti se o výsledku může dozvědět z telefonického rozhovoru nebo si zvolit zástupce, který výsledek stížnosti zprostředkuje. Byla-li anonymní stížnost podána písemně, bude odpověď vyvěšena na webových stránkách organizace na místě, kde je popsán postup podávání stížností.
- Průběh, výsledky šetření a kroky nápravy jsou písemně zaznamenány v evidenci stížností.
- Stížnost nemůže být svěřena k vyřízení osobě (pracovníkovi), proti kterému směřuje, nebo, který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na způsobu, jakým bude stížnost vyřízena.

Odpovědnost za posouzení podnětů a stížností

Stížnosti podané na klíčového pracovníka nebo poskytování sociální služby posuzuje přímý nadřízený klíčového pracovníka, který o stížnosti zároveň informuje manažera služeb (v případě, že stížnost posuzuje manažer služeb, informuje ředitele organizace).

Nadřízený pracovník stížnost prošetří, posoudí a navrhne její řešení – s tímto návrhem seznámí pracovníky organizace na pravidelné poradě týmu programu. Ti návrh odsouhlasí. V případě, že se tak nestane, hledají společně řešení, na němž se shodne nadpoloviční většina účastníků porady. S konečným návrhem řešení seznámí manažera služeb (v případě, že stížnost šetří manažer, seznámí s řešením ředitele organizace), který návrh schválí. V případě, že manažer služeb (ředitel organizace) nebude s řešením souhlasit, projedná manažer s ředitelem organizace úpravu řešení stížnosti. Pokud nedojde ke shodě na řešení stížnosti mezi ředitelem a manažerem rozhodne správní rada ústavu.

Při řešení stížnosti je přihlíženo k míře poškození či újmy uživatele a míře nedbalosti či nevědomosti klíčového pracovníka. Podle závažnosti je pak z pravidla výstupem stížnosti omluva, změna postupu pro další podobné situace (metodická úprava), promítnutí této skutečnosti do hodnocení pracovníka, které se váže na finanční ohodnocení (pohyblivá složka platu).

Manažer služeb odpovídá za vedení evidence stížností

Nárok stěžovatele na tlumočnicka

Stěžovatel má v případě potřeby (např. neslyšící člen rodiny či cizinec) právo na tlumočnicka. Organizace má pro případ potřeby kontakt na tlumočnicka a specializované organizace, který stěžovateli poskytne (např. Pevnost – České centrum znakového jazyka, Meta o.p.s.).

Stížnosti a podněty jsou pravidelně analyzovány. Pod vedením koordinátora programu a manažera služby jsou projednávány na poradách. Tímto způsobem je organizace využívá ke zlepšení kvality poskytované služby.

Obsah informací pro uživatele

POSTUPY PŘI PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ TÝKAJÍCÍCH SE POSKYTOVANÉ SLUŽBY, STÍŽNOSTÍ NA JEJÍ KVALITU ČI ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ

Součástí Vaší spolupráce s námi v rámci programu Podpůrná individuální práce s rodinou (dále jen PIPR) je možnost podávat návrhy na zlepšení poskytované služby, podněty k její změně či stížnosti v případě, že jsou porušována Vaše práva, o nichž jste byl/a informován/a na úvodní schůzce se klíčovým pracovníkem organizace, nebo v případě, že Vám PIPR neposkytuje službu v náležitě kvalitě a náležitým způsobem.

Co je stížnost

- Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu.
- Stížnost je podání, v němž uživatel projevuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb, při nichž dochází k porušování práv klienta nebo povinností poskytovatele.

Co je připomínka nebo podnět

- Náзор, návrh nebo doporučení vedoucí ke zlepšení služby nebo zamyšlení nad stávajícím stavem.

- Upozornění na drobný nedostatek.

Pro rozpoznání toho co je a co není stížnost, platí zásadní pravidlo: Pokud uživatel označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoli.

Kdo může stížnost podat: Uživatel, osoba uživatelem pověřená, osoba, které se dotýká poskytování sociální služby, rodinný příslušník klienta, zaměstnanec, stážista, dobrovolník. Přípomínku nebo podnět může podat jakýkoliv občan.

Stížnost lze podat ústně, písemně (dopisem, e-mailem, nebo do schránky k tomu určené), případně telefonicky a to klíčovému pracovníkovi, koordinátorovi programů pro rodiny, manažeru služby či řediteli organizace. Stížnost může být podána s uvedením jména stěžovatele, anonymně nebo prostřednictvím zástupce.

Stížnosti na službu jako takovou, či na její vedení mohou uživatelé podávat na nezávislé orgány, jejichž výčet je uveden níže. Na tyto orgány se uživatelé mohou obracet i v případech nespokojenosti s vyřízením stížnosti. Uživatelé mají v celém průběhu služby přímý kontakt na klíčového pracovníka organizace, a stížnosti mohou proto směřovat přímo jemu. Klíčový pracovník organizace dává během rozhovoru s uživatelem prostor pro vyjadřování jeho připomínek.

Jde o součást služby - pomáhat uživatelům konstruktivně řešit problémy, konflikty a obtížné situace, profesionalizovat přístup a zkvalitňovat službu

Způsob evidence a řešení stížností

1. Všechny Vaše podněty a stížnosti jsou pro nás důležité, evidujeme je písemně.
2. U drobných podnětů či připomínek se s Vámi domluvíme, zda chcete být také informováni o projednání a výsledku.
3. Při telefonické stížnosti Vás pracovník vyzve k potvrzení, zda ji zaznamenal správně.
4. Při podání stížnosti Vás budeme informovat, kdy a jakou formou se dozvíte výsledek.
stížnosti, preferujeme písemné vyjádření, ale můžeme Vás o výsledku vyrozumět také telefonicky.
5. Obvyklá doba pro vyřízení stížnosti je 14 dní od doby přijetí, nikdy však ne více než 30 kalendářních dnů.
6. Standardní postup řešení stížností je omluva a změna postupu pro další podobné situace (úprava metodik).
7. Pokud se při šetření prokáže, že došlo k závažnému pochybení pracovníka, projeví se tato skutečnost v jeho hodnocení, které je vázáno na pohyblivou služku platu.

Způsoby, jimiž lze podat podněty ke změně či stížnosti:

1. Využijte schůzky s vaším klíčovým pracovníkem organizace, který bude na Vaše podněty a stížnosti reagovat tak, aby byly vyřešeny, nebo je předá nadřízenému pracovníkovi, který je s Vámi bude řešit.
2. Využijte pravidelné hodnotící rozhovory se svým klíčovým pracovníkem organizace, během kterých můžete vyjádřit své návrhy, připomínky a případné stížnosti.
3. Stížnosti můžete směřovat také ke koordinátorovi programů pro rodiny, manažeru služeb či řediteli organizace.

Kontakty na nezávislé organizace, kam je možné podávat stížnost:**Veřejný ochránce práv uživatelů sociálních služeb****Magistrát hl. m. Prahy**

Jungmannova 35, Praha 1

Tel.: 236 005 459/930

Fax: 236 007 108

Elektronická podatelna Magistrátu hl. m. Prahy: posta@praha.eu

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Odbor sociálních služeb

Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2

Elektronická podatelna MPSV ČR: posta@mpsv.cz

MČ Praha 1 – odbor kontroly

Vodičkova 681/18, 110 00 Praha 1 – Nové Město

Elektronická podatelna: posta@praha1.cz

Liga lidských práv

Záhřebská 50, 120 00 Praha 2

tel: +420 224 816 765

e-mail: praha@llp.cz, www.llp.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

email: podatelna@ochrance.cz

Občanské poradny

Asociace občanských poraden

Senovážné nám. 24, Praha 1

www.obcanskeporadny.cz

Občanská poradna Praha 1

Jakubská 3

tel. 222 310 110

email: op.praha1@seznam.cz