

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Všichni uživatelé (případně v zájmu uživatele i jakýkoliv občan) Terénního programu Praha 6 (dále jen TP) mají právo podat stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli nějakým způsobem ohroženi. Pracovníci TP vnímají stížnosti, podněty a připomínky podávané uživateli jako jedno z práv uživatelů a také jako cenný zdroj informací a nápadů pro další zlepšování kvality poskytovaných služeb či změny způsobu poskytování služeb. Stížnosti, podněty a připomínky uživatelů k poskytovaným službám jsou obrazem spokojenosti uživatelů se službami, obrazem toho, zda služby odpovídají jejich potřebám, představám a očekáváním.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Stížnost lze podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Pravidla pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb:

- Pracovníci přímé práce TP jsou povinni seznámit každého uživatele s možností a postupem pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, a to v plném rozsahu a formě srozumitelné uživateli. Každý uživatel má právo stížnost podat.
- S postupem podávání a vyřizování stížnosti je uživatel seznámen při uzavírání ústní Smlouvy o poskytování služby. Pravidla a postup pro podávání a vyřizování stížností jsou vyvěšena v písemné podobě na internetových stránkách www.ksrdciklic.cz.
- S postupem a pravidly pro podávání a vyřizování stížností jsou seznámeni všichni pracovníci TP, kteří jsou v přímém kontaktu s uživateli. V případě potřeby dokážou vhodným způsobem interpretovat uživatelům postupy a pravidla pro podávání a vyřizování stížností.
- V případě, že stížnost v zájmu uživatele podá jiná osoba, která jím není zmocněna k zastupování, bude o výsledku šetření stížnosti informován uživatel, v jehož zájmu byla stížnost podána. Podávající bude informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na ochranu osobních a citlivých údajů uživatele.
- Stížnost může být podána ústní či písemnou formou (viz níže).
- Stížnost může být podána anonymně.
- Pokud je uživatel neanonymní, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti, požádá-li o to.

Způsoby podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb:

- Ústně – sdělení stížnosti pracovníkovi v sociálních službách, sociálnímu pracovníkovi či vedoucímu TP (pracovník vyslechnutou stížnost následně zapíše do formuláře Stížnost/přání).
- Písemně – uživatel zapíše stížnost do formuláře Stížnost/přání.
- Písemně – na adresu: Terénní program Praha 6, Juárezova 16, 160 00 Praha 6.
- Písemně – emailem na adresu: tppraha@ksrdciklic.cz
- Vhozením stížnosti do schránky přání a stížností, která se nachází na chodbě za vchodovými dveřmi na adrese Antonína Čermáka 85/4, Praha 6.

Schránka na stížnosti:

Je schránka určená pro uživatele služby, který z nějakého důvodu nechce řešit stížnost osobně s konkrétním pracovníkem. Slouží pro anonymní podávání stížností, ale je možno zde podávat i stížnosti konkrétních uživatelů. Schránka je otevírána jednou týdně. Za vybírání schránky a předávání stížností k vyřešení je zodpovědná vedoucí TP.

Kdo stížnost přijímá:

Přijmout stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb je oprávněný každý pracovník TP, který pracuje v přímém kontaktu s uživateli (sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, vedoucí). Stížnost je dále postupována osobě, v jejíž kompetenci je řešení stížnosti (viz níže).

Kdo stížnost vyřizuje:

- Stížnost, která se týká kvality nebo způsobu poskytování služby, která je v kompetenci pracovníka NDC vyřizuje přímý nadřízený tohoto pracovníka – vedoucí NDC (Anna Kupková), kupkova@ksrdciklic.cz, 771 134 396).
- Stížnost, která se vztahuje k vedoucímu, vyřizuje jeho přímý nadřízený – ředitel K srdci klíč, o.p.s. (Karel Komárek, DiS., komarek@ksrdciklic.cz, 607 567 040).

V případě nespokojenosti se závěry prošetřené stížnosti se stěžovatel může odvolat na Ministerstvo práce a sociálních věcí

Přezkum stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě:

- může do **60 dnů** požádat ministerstvo o přezkum vyřízení stížnosti s uvedením důvodu,
- ministerstvo žádost prověří, pokud je stížnost opodstatněná; poskytovatel je povinen spolupracovat,
- ministerstvo může vyžádat vyjádření od dalších orgánů či osob souvisejících s poskytováním služby,
- žádost může být odložena, pokud je zjevně neopodstatněná, opakovaná nebo se týká již prověřeného

Lhůty a výsledek přezkumu

- Přezkum ministerstvem proběhne do **60 dnů**, nebo do **90 dnů**, pokud je nutné vyžádat další vyjádření od třetích osob.
- Ministerstvo:
 - vypracuje pravidla pro prověřování,
 - vede evidenci žádostí a výsledků,
 - umožní nahlížení do spisu a pořizování kopií,
 - písemně informuje stěžovatele i poskytovatele o výsledku.
- Pokud je žádost opodstatněná, ministerstvo uloží poskytovateli povinnost napravit nevyhovující stav nebo podá podnět příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel musí nápravu provést a zaslat o tom písemnou zprávu.

Postup při vyřizování stížnosti:

- Stížnosti jsou evidovány prostřednictvím formulářů Přání/stížnosti v šanonu „Přání a stížnosti“, který se nachází v kanceláři vedoucího TP. Stížnosti, které byly podány jinou formou než přímo zápisem do formuláře Přání/stížnosti, musí být do těchto formulářů zapsány a opatřeny datem vyřízení stížnosti a stanovenými opatřeními.
- Stížnost prošetřuje vždy přímý nadřízený pracovníka, proti kterému stížnost směřuje, příp. nadřízený pracovníka, v jehož kompetenci je poskytování služby, proti které stížnost směřuje (viz výše). Je nepřipustné, aby vyřizováním stížnosti byl pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje, nebo dokonce pracovník jemu podřízený.
- Stížnost musí být vyřízena do 30 dní od jejího podání, případně od jejího doručení do TP. Pokud by došlo k překročení lhůty pro vyřízení stížnosti, informuje osoba zodpovědná za vyřízení stížnosti všechny účastníky jednání o této skutečnosti včetně důvodů překročení stanovené lhůty.
- O výsledku šetření, případně přijatých opatření k nápravě včetně informování o možnosti odvolání proti výsledku šetření je neanonymní stěžovatel informován způsobem, na kterém se obě strany domluvily při přijímání stížnosti. Stížnost však musí být vždy vyřízena písemně. Výsledek šetření je vždy mj. zaznamenán také ve formuláři Přání/stížnosti.
- V případě řešení stížností od anonymního stěžovatele bude odpověď sepsána v obvyklé lhůtě a vyvěšena na informační nástěnce. Pokud anonymní stěžovatel zanechá telefonický kontakt či emailovou adresu, může být o výsledku informován telefonicky či e-mailem
- Při obdržení totožné, již řešené stížnosti, prošetří pracovník odpovědný za řešení stížnosti, zda od posledního šetření nenastaly nové skutečnosti. Pokud ne, vyhodnotí stížnost jako neopodstatněnou a informuje odpovídajícím způsobem (viz výše) stěžovatele o výsledku šetření předchozí stížnosti, včetně data jejího vyřízení a možnosti odvolání proti výsledku šetření.
- Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, změny či opatření, i když je požaduje, nebo aby stížnost byla prověřována způsobem, jaký on si přeje.

Vyhodnocení stížností a jejich řešení:

Jednou za rok provádí vedoucí TP analýzu podaných stížností a způsobu jejich řešení. Upozorní na nejzávažnější případy, případně navrhne opatření. Stejně tak provádí analýzu podnětů, připomínek, případně pochval.

**Souhrnně jsou stížnosti, podněty, připomínky
hodnoceny jednou ročně v rámci Hodnocení
kvality a efektivity poskytovaných služeb.**

Stížnost/přání¹

Podpis zaměstnance přijímajícího stížnost/přání: _____

Stížnost/přání projednána dne: _____

Odpovědná osoba: _____

Opatření:

Forma seznámení s opatřením:

osobní

veřejná – umístění na internetové stránkách

Datum seznámení s opatřením a podpis odpovědného pracovníka