

STANDARD Č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

Platný od 1. 7. 2016

Základní pojmy

- 1) stěžovatel – fyzická nebo právnická osoba, která si stěžuje,
- 2) stížnost - jakýkoliv podnět, připomínka či oznámení, kterým se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv nebo oprávněných zájmů, nebo upozorňuje na jiné nedostatky v jednání zaměstnanců KPS a požaduje nápravu ve vlastním zájmu,
- 3) anonymní stížnosti - stížnost, která neobsahuje identifikační údaje,
- 4) příjemcem stížností je Křižovnická pečovatelská služba, tzn. každý zaměstnanec KPS, kterému byla stížnost předána stěžovatelem nebo kterému byla stížnost sdělena ústně,
- 5) nezávislý zástupce – fyzická nebo právnická osoba, která jedná v zájmu uživatele.

Podávání stížností, námětů a připomínek

- 1) K podání námětů, připomínek a stížností je oprávněn kdokoliv, nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan.
- 2) Náměty, připomínky a stížnosti se mohou týkat nejen kvality, ale i způsobu poskytování sociálních služeb, podávají se písemně, ústně, telefonicky. Stížnosti mohou být zaslány také faxem, poštou na adresu KPS nebo emailem, případně přineseny osobně.
- 3) Stížnost může být podána i anonymně.
- 4) Uživateli je služba poskytována plnohodnotně a ve stejném rozsahu bez ohledu na podané stížnosti.
- 5) Při nakládání se spisem stížnosti a při jejím šetření a vyřizování je povinnost pro všechny zúčastněné dodržovat ustanovení zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.
- 6) Každá stížnost uživatele či zaměstnance musí být řešena diskrétně, spravedlivě, efektivně oprávněnými osobami.
- 7) KPS se snaží odstranit příčinu stížnosti, pokud to ale není v silách organizace, poskytne KPS základní sociální poradenství.

Křižovnická pečovatelská služba

Komu a jak lze podnět, připomínku či stížnost podat

- osobně, v provozní době, kterémukoliv pracovníkovi v sídle poskytovatele na adrese Křižovnická pečovatelská služba, Platnéřská 191/4, 110 00 Praha 1 - Staré Město,
- ústně kterémukoliv zaměstnanci KPS při poskytování služby,
- poštou na adresu Křižovnická pečovatelská služba, Platnéřská 4, 110 00 Praha,
- elektronickou poštou na adresu divciskola@divciskola.cz,
- telefonicky na č. 221 108 268,
- faxem na č. 221 108 272,
- V zalepené obálce nadepsané KPS do vrátnice, Platnéřská 191/4, 11000, Praha 1 (doručovatel stížnosti na vrátnici neuvádí jméno).
- Je-li stížnost podána ústně, musí být po vyslechnutí stěžovatele sepsána ve formě písemného záznamu, který je po přečtení nabídnut stěžovateli k podpisu. Záznam provede ten zaměstnanec, který stížnost přijal.
- Pracovník, který přijímá stížnost, důsledně dodržuje Etický kodex a Pravidla komunikace. Organizace má pracovníka, který ovládá český znakový jazyk.

Práce se stížnostmi

- Všechny stížnosti doručené do KPS jakýmkoliv způsobem, jsou zapisovány do červeného sešitu na stížnosti, evidenci stížností vede pověřený zaměstnanec KPS.
- Po přijetí stížnosti bezodkladně informuje pověřený zaměstnanec KPS koordinátora služby, sociálního pracovníka a ředitele organizace. Ředitel určí pracovníka pověřeného řešením konkrétní stížnosti.
- KPS řeší každou stížnost.
- Pracovník pověřený vyřízením stížností prošetří, na koho je stížnost podána a zda je oprávněná či nikoliv.
- Stížnosti, které spadají do kompetence jiných kontrolních orgánů státní správy, postupuje sociální pracovník těmito orgánům se souhlasem uživatele (např. Česká obchodní inspekce, Městská hygienická stanice apod.).
- Pracovník pověřený vyřízením stížností určí pracovníka, který bude stížnost řešit.
- Všechny skutečnosti uvedené ve stížnosti je nutné prošetřit, posoudit a vyřídit, nebo zařídit jejich vyřízení a prošetřovat je bez průtahů. Lhůta na vyřízení stížností je 30 dnů.
- Pokud nelze stížnost vyřídit ve lhůtě 30 dnů, rozhodne ředitel KPS o dalším postupu.
- Rozhodnutí o anonymní stížnosti, včetně řešení, je vyvěšeno na webových stránkách KPS po dobu 30 dnů. Sociální pracovník odpovídá za vyvěšení a dodržení 30 denní lhůty.
- Oprávněná stížnost se považuje za vyřízenou teprve po přijetí nápravných opatření a po odeslání odpovědi na stížnost. Ředitel organizace je oprávněn stanovit odlišný postup řešení v případech, kdy organizace z provozních, finančních nebo stavebních důvodů nemůže odstranit příčiny oprávněné stížnosti.
- Na každou stížnost poskytovatel primárně odpovídá písemně. Nemá-li poskytovatel kontaktní adresu, nebo přeje-li si to uživatel, odpovídá jiným způsobem (mailem, telefonicky apod.).

Křižovnická pečovatelská služba

- Stížnost na pečovatelku vyřizuje sociální pracovník, stížnost na koordinátora nebo sociálního pracovníka vyřizuje ředitel KPS, stížnost na ředitele KPS vyřizuje zřizovatel Arcibiskupství pražské, Hradčanské nám. 56/16, 119 02 Praha 1.
- Kontrolu vyřizování stížností provádí sociální pracovník služby 1x měsíčně a kontrolu potvrdí datem a podpisem v červeném sešitu na stížnosti. Zároveň informuje o průběhu stížností ředitele KPS.

Odvolání proti řešení stížností

- Opakovaná stížnost se považuje za novou stížnost.

Odvolání se proti vyřízení stížnosti

Pokud není stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může podat stížnosti:

- k nadřízenému pracovníkovi, viz poučení v odpovědi na stížnost,
- zřizovateli – Arcibiskupství pražské, Hradčanské nám. 56/16, 119 02 Praha 1,
- ombudsmanovi - Úřad veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno 602 00, email podatelna@ochrance.cz.
- K ombudsmanovi se nelze odvolat, ale lze žádat o pomoc o nápravu.

Povinnosti zaměstnanců KPS – řešitelů stížností

- 1) Všichni příjemci podaných stížností jsou povinni bez zbytečného odkladu (nejpozději následující pracovní den) tato podání předložit k evidenci do sekretariátu ředitele KPS.
- 2) Kopie odpovědi stěžovateli musí být bezodkladně předána zaměstnanci odpovědnému za vyřízení stížností k založení u stížnosti.

Povinnosti zaměstnance vedoucího centrální evidenci stížností – pověřeného pracovníka KPS

- 1) Vede evidenci všech přijatých stížností v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb.
- 2) Stížnosti přidělí evidenční číslo, údaje vloží do ústřední evidence, která je vedena elektronicky, stížnost zařadí do šanonu stížností.
- 3) Pracovník pověřený vedením stížností vypracovává pro ředitele KPS k 31. 12. kalendářního roku roční statistická vyhodnocení o vyřizování stížností v KPS s rozdělením stížností na oprávněné, částečně oprávněné a neoprávněné.

Křižovnická pečovatelská služba

Seznámení se s obsahem směrnice o řešení podnětů, připomínek a stížností uživatelů a zaměstnanců

- Každý zaměstnanec KPS je seznámen s pravidly na stížnosti a toto seznámení stvrzuje svým podpisem.
- Uživatelé služeb jsou s obsahem pravidel seznámeni při jednání o službu, po podpisu smlouvy dostávají jako přílohu ke smlouvě.
- Celé znění pravidel stížností je uloženo na webových stránkách, příp. na požádání v kanceláři KPS.

Archivace stížností

Probíhá v souladu s platným spisovým, skartačním a archivním řádem organizace.