

SMĚRNICE PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Určeno:	Všichni zaměstnanci ICSS Odlochovice	Registr. číslo	47 A
Schválila:	Mgr. Jana Petranová	Datum vydání	1.6.2018
Zpracovala:	Mgr. Olga Trachtová	Aktualizace:	3.3.2025

Každý uživatel služby má právo podat stížnost, aniž by byl podáním stížnosti jakkoliv ohrožen. Současně **má právo požádat o pomoc při sestavování stížnosti**, podání námětů či připomínek kteréhokoli pracovníka domova, rodinného příslušníka, kamaráda nebo nezávislého člověka, kterému důvěřuje.

Stížností rozumíme vyjádření nespokojenosti vyžadující písemnou odpověď vedení ICSS Odlochovice. Osoby si mohou stěžovat na kvalitu a způsob poskytování služby, na chování a přístup pracovníků, na soužití obyvatel, na porušování důstojnosti a soukromí, na omezování možnosti volby nebo není-li spokojen se svým klíčovým pracovníkem atd.

O stížnost se jedná vždy, pokud je tak označena. Anonymní stížnost je považována za námět či připomínku, neboť není komu odpovědět.

Podnětem rozumíme podaný návrh směřující ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života v zařízení. Podnět je dle významu řešen ústně nebo písemně skrze zápis z porady.

Připomínkou rozumíme upozornění, že se méně podstatná věc neuskutečnila. Opakované připomínky na neuskutečnění konkrétní činnosti se stávají stížnostmi. Připomínka je řešena ústně.

Stížnosti, podněty i připomínky jsou brány jako námět pro zlepšení kvality poskytovaných služeb.

I.

Podání stížnosti

Osoba pověřená evidencí a řešením stížností

Mgr. Olga Trachtová
vedoucí úseku sociálních služeb
tel. 317 833 201 linka 19
Email: trachtova@icssso.cz

Stížnost lze podat k rukám ředitelky ICSS Odlochovice:

Mgr. Jana Petranová
ředitelka ICSS
tel. 317 833 201 linka 11
Email: petranova@icssso.cz



Kdo může podat stížnost:

- klient sociální služby
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce
- osoba blízká, pokud si to zdravotní stav stěžovatele žádá
- zmocněnec klienta
- člen domácnosti klienta
- zaměstnanec poskytovatele
- Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby může být podána ústně, písemně, telefonicky nebo e-mailem
- může být podána také anonymně – je brána a řešena jako podnět, připomínka
- stížnost může podat každý, bez ohledu na vyjadřovací schopnosti nebo způsob komunikace
- stížnost má povinnost přijmout každý pracovník. Ten ji předá kompetentní osobě pro řešení stížností
- stížnost lze podat také prostřednictvím „Schránky pro podávání stížností“, následně bude projednána na nejbližší poradě vedení ICSS a řešení stížnosti bude uvedeno v zápisu z porady

Stížnost může být podána do 1 roku ode dne kdy nastala situace na kterou si chce osoba stěžovat.

Schránka na podávání stížnosti je umístěna:

Roudný – vstup do budovy č.p. 2 a č.p. 1

Roudný - Mardžána – vstupní prostor do budovy č.p. 34

Odlochovice – boční vchod budova „zámku“ č.p. 1, vstupní prostor do jídelny, vstup do budovy č.p. 2, č.p. 29 (levý a pravý vchod do budovy, vchod u dom. 39), vstup do budovy č.p. 21 (dom. 24)

Schránku 1x za týden vybírá vedoucí úseku sociálních služeb, která stížnosti eviduje a řeší.

Způsob sepsání stížnosti

1. Stěžovatel sepíše stížnost sám, pro podání stížnosti využije běžnou poštovní korespondenci nebo Schránku pro podávání stížností.
2. Stěžovateli s problémy v komunikaci (neumí psát, problémy s vyjádřením atd) sepíše stížnost osoba, které se klient svěřil. Ta se musí kontrolními otázkami ujišťovat, že stížnosti správně porozuměla a zápis odpovídá obsahu sdělení stěžovatele. Stížnost by měla obsahovat konkrétní výroky stěžovatele.
3. U uživatelů se značně omezenou komunikační schopností pracovníci pozorují během poskytování sociálních služeb projevy nelibosti (pláč, podrážděnost, nervozitu atd). **Tyto projevy vedoucí domácnosti zapíše do programu Cygnus. Pokud projevy dlouhodobě přetrvávají, předá informaci vedoucí sociálních služeb a ta je s týmem sociálních pracovníků řeší jako podnět ke zlepšení kvality péče.**
4. Telefonicky podanou stížnost sepíše pracovník, který stížnost přijme a předá kompetentní osobě pro řešení stížností.



II.

Evidence stížnosti

Evidence stížností v elektronické (v programu Cygnus) i písemné podobě je vedena vedoucí sociálních služeb (pověřená osoba pro vyřizování stížností).

Evidence stížností podléhá platným právním normám, dokumentu 6.2 - Dokumentace vedená v ICSS Odlochovice a dokumentu 6.1 - Citlivé osobní údaje uživatele.

Zápis evidence stížnosti obsahuje:

- datum podání
- jméno stěžovatele (pokud se nejedná o stížnost anonymní)
- obsah stížnosti
- jméno a podpis osoby, která stížnost přijala
- případně podpis stěžovatele
- evidenční číslo stížnosti

III.

Řešení stížnosti

Stěžovatel má možnost si pro řešení stížnosti zvolit zástupce. Při řešení stížnosti musí být vždy respektována lidská práva a právo na svobodu vyjádření.

Oprávněná osoba pro řešení stížnosti informuje osobu, nebo poskytovatele služeb, že proti nim byla podána stížnost, s informací o jejím obsahu.

Oprávněná osoba pro řešení stížnosti může dle obsahu sdělení pověřit řešením stížnosti další kompetentní osoby (sociálního pracovníka, vedoucí domácnosti, klíčového pracovníka, vedoucí zdravotního úseku, vedoucí terapií atd), **pokud stížnost není vedena proti jejich osobě.**

Zápis o řešení stížnosti obsahuje:

- datum řešení
- vyjádření všech zúčastněných stran, případně záznam konfrontačního rozhovoru
- nápravné řešení (závěr), případně kdo a do kdy je za řešení zodpovědný
- jméno a podpis řešitele, podpisy zúčastněných stran

Zápis stížnosti a její písemné řešení obdrží každá zúčastněná osoba – stěžovatel, ten, proti komu je stížnost vedena, řešitel stížnosti, případně další zúčastněná osoba.

Stěžovatel je oprávněn nahlížet do dokumentace vedené ke stížnosti a dělat si z ní kopie.

Lhůta k vyřízení stížnosti je stanovena max. na **30 dní**. U zvláště složitých případů je v odůvodněných případech možné lhůtu prodloužit. Prodloužení lhůty k vyřízení i s odůvodněním se písemně oznámí stěžovateli.



Stěžovatel má právo v případě nespokojenosti s řešením stížnosti do 15 dnů se odvolat a požádat o prošetření postupu při vyřizování stížnosti nadřízený nebo nezávislý orgán.

Vyhodnocování stížností vede k průběžnému zvyšování kvality poskytovaných služeb.

IV.

Možnost odvolání k následujícím institucím

Nadřízený orgán

Magistrát hlavního města Prahy - Odbor sociální péče MHMP
Charvátova 145/9
110 00 Praha 1

Nezávislý orgán

- 1) Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
- 2) Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
- 3) Liga lidských práv
Burešova 6
602 00 Brno
- 4) MPSV
Na Poříčnickém právu 1/376
128 01 Praha 2
- 5) Společnost pro podporu lidí
s mentálním postižením v ČR o.s.
Ječná 1434/11
Praha 2
www : www.spmp-praha.cz

Mgr. Jana Petranová
ředitelka ICSS

