

Stížnostní řád, aneb jak si stěžovat na kvalitu a způsob poskytování služby tísňové péče SESTRÍČKA SOS

Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností, připomínek a podnětů ke službě

Ke klientovým právům patří možnost připomínkovat poskytované služby, dávat podněty poskytovateli, stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování služby tísňové péče, pokud není s poskytováním služeb spokojen. Podněty, připomínky a stížnosti jsou chápány jako důležitý zdroj informací o potřebách klientů, jako zpětná vazba k poskytované službě a k jejímu zlepšení.

Každá stížnost nebo připomínka bude zapsána do knihy stížností, bude mít své pořadové číslo, pod kterým bude vedena a řešena.

Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, upravuje nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká.

Kdo si může stěžovat, podávat podnět nebo připomínku

- Klient, uživatel služby
- Osoba jednájící v zájmu klienta (rodina, pečující osoba, přátelé apod. a další pomáhající instituce (pečovatelky, zdravotní pracovníci, lékaři)

Zaměstnanci organizace :

- na chování klienta či osob jednájících v zájmu klienta
- na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb tísňové péče

Při řešení stížnosti zaměstnanec se postupuje stejně, jako by ji přednesl kterýkoliv klient.

V čem se liší stížnost, podnět a připomínka

Podnět:

- je tvůrčí nápad ze strany klienta nebo osoby jednájící v zájmu klienta ke zlepšení kvality služeb v oblastech tísňové péče

Připomínka:

- vyjádřená nespokojenost, kterou lze jednoduchým a rychlým zásahem odstranit, upozorňující na negativní jevy v oblastech týkajících se působnosti tísňové péče
- problém dlouhodobého charakteru, který uživatel nechce řešit formou stížnosti

Stížnost:

- ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost ze strany uživatele nebo osoby jednájící v zájmu klienta označená jako "stížnost",
- podáním stížnosti se osoby domáhají ochrany svých porušovaných či ohrožovaných práv a oprávněných zájmů nebo poukazují na jiné nedostatky

Komu a jak si můžete stěžovat

- pracovníkům dispečinku
- vedoucímu služby, sociálnímu pracovníkovi služby, koordinátorovi (manažerce) služby
- ředitelce organizace
- nadřízeným orgánům

Stížnost, podnět či připomínku je možné podat:

- telefonicky přes NON STOP zákaznickou informační linku SESTRÍČKA SOS
- písemně:
 - vyplněním a odesláním příslušného formuláře na webových stránkách organizace
 - zasláním poštou na adresu poskytovatele uvedenou ve smlouvě
 - podání stížnosti může být i anonymní

Řešení a evidence stížností

Každá stížnost, podnět nebo připomínka bude zapsána do knihy stížností, bude mít své pořadové číslo, pod kterým bude vedena a řešena.

Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, upravuje nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká.

Každá stížnost je posuzována a řešena individuálně.

Knihy stížností je uložena na dispečinku služby, zápis do knihy stížností provádí každý pracovník, kterému byla stížnost předána a informuje o přijetí a zápisu stížnosti své nadřízené.

Klient/ stěžovatel dostává na svou stížnost, podnět, připomínku písemnou odpověď nejdéle do 30- ti kalendářních dnů od doručení organizaci (nebo jinou zvolenou formou dle přání klienta /stěžovatele).

V případě směrování stížnosti proti konkrétní osobě, je vždy chráněna důstojnost a oprávněné zájmy této osoby, respektuje se soukromí této osoby a presumpce nevinoty dle Všeobecné deklarace lidských práv.

Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost týká s možností vyjádřit se k podané stížnosti.

Každý klient/stěžovatel si může svobodně zvolit svého nezávislého zástupce (osoba jednající v zájmu klienta), který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet.

V případě potřeby může klient/ stěžovatel využít služby tlumočnicka.

Klienti, kterým byl jmenován soudní opatrovník nebo zákonný zástupce, mohou podat stížnost sami za sebe nebo prostřednictvím svého opatrovníka nebo zákonného zástupce.

Podaná stížnost není důvodem k negativnímu postoji vůči stěžovateli či uživateli, v jehož zájmu byla stížnost podána.

Hierarchie řešení stížností

Vyřizování stížností má na starosti koordinátorka (manažerka) tíšňové péče nebo sociální pracovnice, které

stížnosti hodnotí, vyřizují, evidují a písemně vyrozumí stěžovatele o výsledku.

- stížnosti na dispečerky tísňové péče (pracovnice v sociálních službách) posuzuje a řeší sociální pracovník tísňové péče nebo koordinátor tísňové péče.
- stížnosti na sociální pracovníci tísňové péče posuzuje a řeší manažerka tísňové péče popřípadě ředitelka organizace.
- stížnosti na manažerku tísňové péče posuzuje a řeší ředitelka organizace,
- stížnosti na ředitelku organizace posuzuje a řeší stížnost správní rada organizace

V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost se obrátit na nadřízený orgán:

Magistrát Hlavního města Prahy,
Odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence
Charvátova 145/9
110 00 Praha 1
e-mail: posta@praha.eu

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Inspekce sociálních služeb
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
e-mail: posta@mpsv.cz, telefon: +420 221 921 111

Veřejný ochránce práv, ombudsman
Údolní 39
602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz, telefon : +420 542 542 888

Český helsinský výbor, z. s.,
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
e-mail: info@helcom.cz, telefon +420 257 221 141, +420 257 221 142, mobil: 773 115 951

Svěřit se svým problémem, získat potřebnou informaci nebo pomoc můžete také na těchto telefonických linkách :

- Linka seniorů Elpida: 800 200 007 (denně 8-20), ZDARMA
- Senior telefon Život 90: 800 157 157 (nonstop), ZDARMA
- Linka pro seniory - Senioem s radostí: 792 308 798 (nonstop)
- Linka první psychické pomoci - Cesta z krize: 116 123 (nonstop), ZDARMA krizová pomoc pro dospělé

Formulář pro podání stížností, podnětů či připomínek

Podávající osoba : ¹ /vyplňuje podávající

Jméno a příjmení:	
Kontakt:	

Jste?: Klient služby Osoba blízká Jiná osoba jednající v zájmu klienta

Jedná se o:

- Stížnost
- Podnět
- Připomínku

Předmět stížnosti, podnětu nebo připomínky - stručný popis okolnosti a identifikace (datum) události/okolnosti :

Žádáte o:

Písemné vyrozumění (v tomto případě uveďte korespondenční či emailovou adresu)

Pouze reflexi, netrváte na písemném vyrozumění

Dne

.....
Podpis podávající osoby

1

Není povinností udávat, lze podat i anonymně

2

Zaškrtněte jednu z variant X

Evidence došlé stížnosti, podnětu, připomínky³

Datum doručení :	
Zaevidováno pod číslem :	

Forma doručení: osobně emailem poštou telefonicky

Řešení stížnosti:

Stěžovatel si přeje být vyrozuměn: ANO NE

Kdo řešil/bude řešit – pracovní pozice:	
Vyrozumění odesláno dne:	

.....
Podpis řešitele

³
Doplň poskytovatel služby