



CENTRUM SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB MĚSTA PŘÍBRAM

Brodská 100, 261 01 Příbram VIII
IČO: 47067071, datová schránka: dvdk62u

Organizační směrnice pro přijímání a vyřizování stížností na způsob nebo kvalitu sociálních služeb poskytovaných CSZS

	Datum	Jméno, pracovní zařazení	Podpis
Zpracoval		Bc. Jana Klímová sociální pracovník, metodik CSZS	
Za věcnou a formální správnost		Bc. Jana Klímová Sociální pracovník, metodik CSZS	
Schválil		Mgr. Jan Konvalinka Ředitel CSZS	
Přílohy		Příloha č. 1 Formulář evidence stížností Příloha č. 2 Protokol o stížnosti	
Aktualizace		1 x za rok nebo podle potřeby	

Provedené aktualizace

Datum	Jméno, pracovní zařazení	Podpis



CENTRUM SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB MĚSTA PŘÍBRAM

Brodská 100, 261 01 Příbram VIII

IČO: 47067071, datová schránka: dvdk62u

I. Úvodní ustanovení

V příspěvkové organizaci Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram (CSZS) jsou podané stížnosti, podněty a připomínky chápány jako důležitá zpětná vazba a zdroj informací pro zlepšování kvality poskytovaných služeb.

Účelem této směrnice je stanovit pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb a pro podávání a vyřizování stížností podaných zaměstnanci poskytovatele sociálních služeb. Tento vnitřní předpis především stanovuje způsoby informování osob, jak je možné stížnost podat, jakou formou si mohou osoby stěžovat, na koho je možno se v rámci organizace a jednotlivých služeb se stížností obracet, kdo stížnost vyřizuje a v jaké lhůtě, kam nebo na koho se mohou osoby obracet nebudou-li s vyřízením stížnosti spokojeny. Směrnice zároveň stanovuje a sjednocuje způsob evidence stížností podaných ředitelství CSZS a jeho střediskům poskytujícím sociální služby.

K naplnění povinnosti stanovené § 88, písm. e) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů mají jednotlivá střediska CSZS písemně zpracovaná Pravidla pro podávání a vyřizování stížností ve formě srozumitelné příslušné cílové skupině osob.

II. Vymezení působnosti

Tato směrnice stanovuje pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a jiných podnětů doručených CSZS se sídlem Brodská 100, Příbram VIII a těmto jeho střediskům:

- 1) Azylový dům (AD), Na Vyhlídce 268, Příbram IV, 261 01 Příbram I
- 2) Domov seniorů (DS), K Dolu Marie 154, Příbram VI-Březové Hory, 261 01 Příbram I
- 3) Nízkoprahové denní centrum a noclehárna (NDC a N), Na Příkopech 102, Příbram I, 261 01 Příbram I
- 4) Pečovatelská služba (PS), Brodská 100, Příbram VIII
 - Okrsek I – Jana Drdy 494, Příbram VII, 261 01
 - Okrsek II - Průběžná 143, Příbram III, 261 01
 - Okrsek III – Hradební 69, Příbram I, 261 01
 - Okrsek IV – Brodská 100 – 102, Příbram VIII, 261 01
 - Okrsek V – nádvoří Msgre. Korejse 155, Příbram VI – Březové Hory, 261 01
- 5) Středisko terénních služeb (STS), Čs. armády 5, Příbram IV, 261 01 Příbram IV
- 6) Sociální poradna (SP), náměstí T. G. Masaryka, 1, 261 01 Příbram I

III. Základní pojmy

- 1) **Stížnost** je ústní nebo písemné podání učiněné především ve vlastním zájmu fyzické osoby, kterým se tato osoba domáhá ochrany svých práv a právem chráněných zájmů, vytýká nesprávnost v činnosti organizace, v postupech nebo způsobech poskytování sociálních služeb nebo v chování pracovníků organizace.
- 2) **Podnět** je ústní nebo písemné podání, které vyjadřuje připomínku, návrh na zvýšení kvality služeb, drobnou kritiku nebo žádost na činnost organizace.
- 3) **Stěžovatel** je osoba, která stížnost podala. Stěžovatelem může být:



CENTRUM SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB MĚSTA PŘÍBRAM

Brodská 100, 261 01 Příbram VIII

IČO: 47067071, datová schránka: dvdk62u

- Zájemce o službu, jeho opatrovník nebo rodinný příslušník či blízký člověk zájemce;
- Klient/uživatel služby, jeho opatrovník nebo rodinný příslušník či blízký člověk klienta/zájemce;
- Zástupce, kterého si klient/uživatel služby nebo zájemce o službu zvolí pro podání a vyřizování stížností;
- Pracovník organizace;
- Veřejnost.

IV. Zásady vyřizování stížností

- 1) Stěžovatel má právo na přítomnost blízké osoby nebo tlumočnicka v průběhu podání a vyřizování stížnosti.
- 2) V případě, že stěžovatel chce být zastoupen při podání a řešení stížnosti nebo podnětu jinou osobou, doloží zmocněnec k zastupování plnou moc (bez nutnosti notářského ověření).
- 3) Podání stížnosti nesmí být na újmu toho, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byly stížnost či podnět podány.
- 4) Při vyřizování stížnosti je nutno postupovat objektivně, tj. vycházet z jejich obsahu, bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- 5) Stížnost je nutno vyřizovat pružně, odpovědně, bez průtahů. Při vyřizování musí být posouzeny všechny body stížnosti/podnětu.
- 6) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postupuje se při evidenci, šetření a vyřizování stížnosti/podnětu tak, aby jeho totožnost zůstala utajena.
- 7) Vyřízením stížnosti nesmí být pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje.

V. Podávání stížností/ podnětů

V případě, že se klient/uživatel obrátí na kteréhokoliv pracovníka poskytovatele služeb se záležitostí, která má charakter připomínky a pracovník může záležitost vyřídit na místě, tak ji vyřídí. Je-li klient spokojen, není třeba dále postupovat podle tohoto článku. Pracovník pouze poznamená do dokumentace o poskytování sociální služby, čeho se věc týkala a jak byla vyřízena.

Ve všech ostatních případech stížnosti přijímají pouze pověřeni pracovníci. Ostatní pracovníci organizace mají povinnost stěžovateli sdělit, na koho se má obrátit a je-li to možné, přímo zprostředkují kontakt s pověřeným pracovníkem.

Pověřenými pracovníky pro přijímání stížností jsou:

- Pro ředitelství CSZS – ředitel, pracovník recepce
- Pro AD – vedoucí, klíčoví pracovníci
- Pro DS – vedoucí, žurnální sestra, koordinátorka zdravotního úseku, koordinátorka sociálního úseku - sociální pracovnice, klíčoví pracovníci
- Pro NDC a N – vedoucí, klíčoví pracovníci
- Pro PS – vedoucí, koordinátorka PS, okrskové pečovatelky
- Pro SP – vedoucí, klíčoví pracovníci
- Pro TS – vedoucí, klíčoví pracovníci

Stížnost nebo podnět lze podat:



CENTRUM SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB MĚSTA PŘÍBRAM

Brodská 100, 261 01 Příbram VIII

IČO: 47067071, datová schránka: dvdk62u

- 1) **Ústně** mohou být stížnosti podány osobně, telefonicky. Pověřený pracovník stěžovatele pozorně vyslechne a podstatu stížnosti pečlivě zaznamená. Obsah stížnosti zapíše do „Protokolu o stížnosti“ – dále jen „Protokolu“ (viz. příloha č. 2). U stížností podaných osobně kopii protokolu předají stěžovateli.
- 2) **Písemně** mohou být stížnosti podány osobně, poštou, e-mailem, vhozením do schránek označených „Stížnosti, podněty a připomínky“ umístěných v diskrétních prostorech na všech střediscích poskytujících sociální služby. Schránky vybírá jednou týdně – vždy v pondělí-vedoucí střediska, spolu s dalším pracovníkem, pověřeným k přijímání stížnosti. O výběru schránek pracovníci vedou záznamy, které obsahují časový údaj o výběru schránky, kdo jí vybíral a kolik stížností obsahovala. Záznam provedou do zvláštního sešitu.

Anonymní stížnosti

Stěžovatel má také možnost podat stížnost či podnět anonymně. Pokud podání činí prostřednictvím pracovníka, může ho požádat o zachování anonymity. Pracovník je povinen toto respektovat a dále neuvádět totožnost stěžovatele. Anonymní stížnosti/podněty se evidují, poskytovatel se jimi zabývá obdobně jako ostatními stížnostmi a vnímá je jako zdroj zpětné vazby. Protože není komu odpovědět, vyřízení anonymních stížností, zvláště pak, týkají-li se závažných skutečností, se zveřejní na nástěnce střediska, k němuž směřovaly. Vulgární anonymní stížnosti a připomínky se takto vyřizovat nebudou.

Podávání stížností nekomunikujícími klienty/uživateli

Pokud stížnost podává klient/uživatel, který z různých důvodů nekomunikuje běžnými způsoby, pracovník se snaží zjistit a zaznamenat podstatu stížnosti, používá alternativní metody komunikace, popř. využije rozhovoru s referujícími osobami, které klienta/uživatele dobře znají, jsou s ním častým kontaktu (blízký člověk, opatrovník, klíčový pracovník, pracovník přímé péče atp.).

Pověření pracovníci při přijetí stížnosti vyhotoví „Protokol o stížnosti“ (viz. příloha č. 2 tohoto dokumentu) a provedou záznam ve střediskové evidenci stížností (v příslušném počítačovém programu). Pokud je stížnost písemná, přiloží ji k „Protokolu“ a další pracovní den stížnost předají vedoucímu svého střediska. Vedoucí střediska následující pracovní den zajistí evidenci stížnosti v „Knize stížností“ na ředitelství CSZS. Zároveň na ředitelství přiloží také kopii „Protokolu“, a kopii stížnosti, pokud je písemná. V případech, kdy je zřejmé, že stížnost nelze vyřešit na úrovni střediska, vedoucí stížnost rovnou postoupí ředitelství CSZS.

VI. Vyřizování stížností

Vyřizováním stížností jsou pověřeni vedoucí jednotlivých středisek a vedoucí střediskových útvarů/oddělení, ke kterým stížnost směřuje. Řešení stížnosti se může účastnit také ředitel organizace. Postup při stížnosti podané na pracovníky organizace:

- Stížnost na řadového pracovníka řeší vedoucí úseku/oddělení
- Stížnost na vedoucího úseku/oddělení řeší vedoucí střediska
- Stížnost na vedoucího střediska řeší ředitel
- Stížnost na ředitele řeší zřizovatel – město Příbram

Stížnost podanou zaměstnancem řeší vedoucí úseku/střediska. Týká-li se stížnost zaměstnance pracovní právních záležitostí či mzdových nároků, stížnost řeší vedoucí Úseku ekonomiky a provozu



CENTRUM SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB MĚSTA PŘÍBRAM

Brodská 100, 261 01 Příbram VIII

IČO: 47067071, datová schránka: dvdk62u

CSZS. Pokud nelze stížnost pracovníka vyřešit na těchto úrovních, stížnost předají vedoucí středisek nebo vedoucí Úseku ekonomiky a provozu k řešení řediteli CSZS.

Při vyřizování stížností/podnětu se vždy respektuje soukromí a práva stěžovatele i protistrany. Pracovníci pověřeni vyřizováním stížností pečlivě prošetří všechny okolnosti, ověří informace u stěžovatele i protistrany a posoudí zjištěná fakta. K tomu používají rozhovory se zúčastněnými osobami, popř. jiné metody, pracují s dokumentací. Posuzují se všechny body stížnosti.

Po vyhodnocení dostupných informací pověřeni pracovníci rozhodnou, zda je stížnost:

- 1) **Oprávněná** – tedy, že k pochybení ze strany poskytovatele nebo jeho pracovníků skutečně došlo. Pak stanoví opatření (např. omluva stěžovateli, náhrada škody atd.). Realizaci opatření týkající se majetkové újmy či náhrady škody řeší Úsek ekonomiky a provozu CSZS.
- 2) **Neoprávněná** – postup organizace nebo jejích pracovníků byl správný a k pochybení nedošlo.
- 3) **Nelze zjistit, zda je stížnost oprávněná** – tam, kde se jedná o tvrzení jedné osoby proti tvrzení druhé osoby, a nejsou dostupná fakta, která by tato tvrzení doložila (např. situace, které se odehrají bez přítomnosti dalších osob atd.). Zde řešitelé stížnosti doporučí opatření, která směřují k prevenci v oblasti, která je obsahem stížnosti.

Ve všech těchto případech pracovníci, kteří stížnost vyřizují, stěžovatele písemně vyrozumí o výsledku řešení stížnosti a stěžovatele seznámí s přijatými opatřeními. Protokol o stížnosti se zakládá do osobní dokumentace klienta. Dokumentace o vyřizování stížností podléhá předpisům o vedení dokumentace a předpisům o archivaci a skartaci.

Lhůta pro vyřízení stížností je 15 dnů od podání stížnosti. Pokud se vyskytnou objektivní skutečnosti, které nedovolí lhůtu dodržet (např. nepřítomnost pracovníka, proti kterému stížnost směřuje), je o tom stěžovatel (pokud je znám), písemně informován s odůvodněním a stanovením nové lhůty pro vyřízení jeho stížnosti, která je 30 dnů od podání stížnosti.

Pokud je stěžovatel nespokojen se způsobem, jakým byla jeho stížnost střediskem vyřízena, může se do 15 dnů od doručení nebo předání výsledku řešení stížnosti, obrátit na ředitele CSZS. Toto „odvolání“ lze učinit písemnou nebo ústní formou u vedoucích středisek nebo u pracovníka recepce ředitelství, kteří jej nejpozději následující pracovní den předají přímo řediteli. Ředitel rozhodne o vyřízení stížnosti do 30 dnů od podání „odvolání“, forma rozhodnutí je písemná.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ředitelem má stěžovatel možnost se obrátit k nadřízené nebo nezávislé organizaci s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

- Zřizovatele organizace - město Příbram, Tyršova 108, 261 19 Příbram I, tel. (+420)318402211, e-mail: e-podatelna@pribram.eu
- Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovského 11, 150 05 Praha 5, tel. (+420)257280111, e-mail: podatelna@kr-s.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. (+420)221921111, e-mail: posta@mpsv.cz
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno tel: (+420) 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz,
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 05 Praha 5 (+420) 257 003 500, e-mail: sekr@helcom.cz,
- Asociace občanských poraden, Sabinova 3, 130 00 Praha 3, tel. (+420) 284 019 220, e-mail: oap@obcanskeporadny.cz



CENTRUM SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB MĚSTA PŘÍBRAM

Brodská 100, 261 01 Příbram VIII

IČO: 47067071, datová schránka: dvdk62u

VI. Způsob informování osob o možnosti podat stížnost

O možnosti a způsobu podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb pracovníci organizace informují:

- V průběhu jednání se zájemcem a při uzavírání smlouvy – ústně a písemně, informace podávají sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pověřeni jednáním se zájemcem a uzavíráním smluv/dohod o poskytnutí sociální služby;
- V průběhu poskytování sociální služby – při individuálním plánování a kdykoli, dotáže-li se klient, jeho opatrovník, rodinný příslušník nebo klientovi jinak blízká osoba na možnost a způsob podávání stížností. Informace poskytují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, případně vedoucí jednotlivých středisek či ředitelství CSZS;
- Pracovníky organizace a jednotlivých služeb informují jejich přímí nadřízení při zaškolování nových pracovníků a také při změnách pravidel pro podání a vyřizování stížností na pracovních poradách.

Informace o způsobu podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb jsou pro klienty i veřejnost dostupné na internetových stránkách organizace www.centrumpribram.cz, na informačních nástěnkách jednotlivých středisek a na ředitelství CSZS. Každé středisko má pro své klienty/uživatele k dispozici srozumitelný informační materiál o způsobu přijímání a vyřizování stížností.

VII. Evidence stížností

Podání (ústní, písemná), která může pracovník vyřídit na místě se zaznamenávají na jednotlivých střediscích do dokumentace o poskytování sociální služby v listinné nebo elektronické podobě, v příslušném počítačovém programu.

Za vedení evidence stížností odpovídají vedoucí jednotlivých středisek, pracovníci pověřeni přijímáním stížností jsou povinni každou přijatou stížnost zaevidovat způsobem stanoveným touto směrnicí.

Ostatní stížnosti se evidují:

- 1) Na jednotlivých střediscích – (viz. příloha č. 1 Evidence stížností)
- 2) Na ředitelství – v Knize stížností.

VIII. Závěrečná ustanovení

- 1) Tato směrnice nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2017.
- 2) Touto směrnicí se ruší Metodický pokyn pro přijímání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově důchodců ze dne 13.1.2015 a Metodický pokyn pro přijímání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování Pečovatelské služby ze dne ze dne 13.1.2015.
- 3) Směrnicí jsou povinni se řídit všichni zaměstnanci sociálních služeb a ředitelství CSZS.
- 4) Za dodržování směrnice odpovídají vedoucí středisek poskytujících sociální služby a ředitelství CSZS, kteří pracovníky se směrnicí prokazatelně seznámí.