

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA ČINNOST PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

PODÁVÁNÍ PODNĚTU, PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI

Uživatelé služby nebo jejich zástupci či blízké osoby mohou vznést stížnost na kvalitu pečovatelské služby, nebo způsob poskytovaných služeb a na zaměstnance, kteří je zajišťují. Každá stížnost je chápána jako zdroj informací o spokojenosti uživatelů s poskytováním pečovatelské služby a jako nástroj pro zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Při vyřizování stížností Úřad městské části Praha 20, jehož je Pečovatelská služba Městská část Praha 20 součástí, postupuje dle vnitřní směrnice Pravidla k vyřizování a přijímání petic a stížností podaných orgánům MČ Praha 20, ale pro uživatele pečovatelské služby nabízí pečovatelská služba možnost podávat stížnosti dle těchto Pravidel pro podávání a vyřizování stížností na činnost pečovatelské služby, se kterými jsou prokazatelně seznámeni jak uživatelé pečovatelské služby, tak všichni zaměstnanci pečovatelské služby.

Stížnost je sdělení, které upozorňuje konkrétním způsobem:

- na nekvalitní nebo nevhodný způsob poskytnutí pečovatelské služby,
- na nevhodné jednání zaměstnanců pečovatelské služby,
- na skutečnosti, které nastaly v souvislosti s poskytovanou pečovatelskou službou a v jejichž důsledku došlo k újmě na zdraví, majetku nebo osobní cti uživatele služby nebo i jiné osoby.

Pro důkladné vyřízení stížnosti je vhodné, aby podaná stížnost obsahovala:

- konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá,
- datum, případně bližší upřesnění či označení události,
- označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného, nesprávného nebo protiprávního jednání, jímž uživateli vznikla škoda nebo jiná újma.

INFORMOVÁNÍ UŽIVATELŮ O PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každý uživatel pečovatelské služby je **vyrozuměn** o svém právu podat stížnost, a to ústně, při sjednávání pečovatelské služby a písemně, formou zpracovaných „Pravidel pro poskytování pečovatelské služby“ a zvláště podepsaného dokumentu o způsobu podávání stížností, který je předáván při podpisu smlouvy s názvem Postup předání stížnosti. Uživatelé pečovatelské služby jsou nadále i v průběhu služby pravidelně, opakovaně, o svých možnostech podat stížnost informováni.

Pro ostatní osoby, které by chtěly podat stížnost, je tento postup k nahlédnutí:

- na webových stránkách www.pocernice.cz,
- v kanceláři Pečovatelské služby, Jívanská 635, 193 00 Praha 9,
- v dokumentu Informace o poskytování pečovatelské služby,
- v dokumentu Pravidla pro poskytování pečovatelské služby,
- na vývěsce OSVZ, která je umístěna na budově Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635.

FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnosti za Pečovatelskou službu Městská část Praha 20 přijímá:

- starosta Městské části Praha 20,
- tajemník Úřadu městské části Praha 20,
- vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví,
- sociální pracovník,
- metodik,
- koordinátorka pečovatelské služby,
- pracovníci v sociálních službách.

Stížnosti je možné podávat osobně, písemně, telefonicky nebo elektronicky.

Písemně jako dopis:

- 1) zaslat na adresu: Městská část Praha 20, Úřad MČ Praha 20, Jívanská 647/10, 193 21 Praha 9
- 2) vhodit do schránky důvěry: schránky označené Pečovatelská služba – schránka důvěry – jsou umístěny u Domu s pečovatelskou službou, Třebešovská 17 a u vchodu do budovy Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635.

Telefonicky:

- 1) vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví – tel. 271 071 640
- 2) sociální pracovník, koordinátorka pečovatelské služby – tel. 271 071 799, 724 829 333

Osobně:

- 1) vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví – kancelář č. 204, budova ÚMČ Praha 20, Jívanská 635, Praha 9 – Horní Počernice
- 2) koordinátorka, sociální pracovnice pečovatelské služby – kancelář č. 202, budova ÚMČ Praha 20, Jívanská 635, Praha 9 – Horní Počernice
- 3) jednotliví zaměstnanci pečovatelské služby

Elektronicky:

urad@pocernice.cz

Uživatel si také může zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

V rámci možností jsou prošetřeny a řešeny i anonymní stížnosti.

POSTUP VYBÍRÁNÍ STÍŽNOSTÍ ZE SCHRÁNEK DŮVĚRY

Všechny stížnosti, včetně anonymních, jsou ze schránek důvěry 1x týdně vybírány. Schránky důvěry vybírají vždy dva zaměstnanci společně, datum kontroly schránky zapisují do sešitu a stvrdí svými podpisy.

Případné stížnosti jsou předány sociálnímu pracovníkovi pečovatelské služby, který stížnost zaeviduje a zpracuje záznam o stížnosti.

POSTUP VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1) Zaevidování stížnosti

Stížnost zaznamená sociální pracovník do Knihy stížností a vytvoří **Záznam o stížnosti**. Ze záznamu musí být zřejmé:

- kdo a jakou formou stížnost podal
- obsah sdělení, popř. i účel, k němuž směřuje
- kým a kdy byla stížnost přijata
- přílohy
- kdy byla stížnost předána vedoucí OSVZ
- stanovení lhůty k prošetření
- záznam o prošetření stížnosti s podpisem pověřené osoby
- datum písemného sdělení výsledku šetření stěžovateli
- zda bylo – nebylo podáno odvolání
- podpis vedoucí OSVZ

2) Projednávání stížnosti

Stížnost projedná sociální pracovník, pokud se stížnost týká jednání sociálního pracovníka, projednává stížnost jeho nadřízený. Ten, kdo stížnost projedná, vyhotoví záznam z projednávání stížnosti – v záznamu se uvádí rozbor podané stížnosti, podávání vysvětlení dotčených pracovníků k předmětu stížnosti, případně záznam z jednání se stěžovatelem a podobně.

3) Vyhodnocení stížnosti

Záznam z konečného vyhodnocení podané stížnosti. Je zde uvedeno: zda stížnost byla oprávněná, co bylo porušeno, jaká opatření byla stanovena, aby k napadené skutečnosti nedocházelo.

4) Informování zaměstnanců

Projednání podané stížnosti a případných přijatých opatření se zaměstnanci.

5) Odpověď stěžovateli

Lhůta pro vyřizování stížností

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, co nejdříve, celková lhůta pro vyřízení pak nepřekročí 30 kalendářních dní.

Má-li podání písemnou či elektronickou formu, je tato písemnost pevně připojena k **záznamu o stížnosti**.

Jde-li o anonymní stížnost, jsou informace o vyřízení stížnosti zveřejněny na vývěsce OSVZ, která je umístěna na budově Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635, Praha 9.

Pokud není uživatel s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření.

Stížnost prošetří tajemník úřadu městské části. Tuto žádost o prošetření vyřízení stížnosti lze zaslat na adresu: Městská část Praha 20, Úřad městské části, tajemník ÚMČ, Jívanská 647/10, 193 21 Praha 9 – Horní Počernice.

Není-li ani po prošetření stížnosti uživatel spokojen, může se dále obrátit např.na:

Magistrát hl. m. Prahy, Jungmannova 35/29, 110 00 Praha 1

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, telefonická informační linka 542 542 111

Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 (budova Úřadu práce, 1. patro)

Schváleno RMČ dne 23. 8. 2016 usnesením č. RMC/63/48/0366/16, 1. aktualizace schválena RMČ dne 30. 8. 2021 usnesením RMČ č. RMC/114/2/2042/21, 2. aktualizace schválena RMČ dne 18. 7. 2024 usnesením č. RMC/65/12/0381/24.