

Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování Služby

1. Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb
2. Formy stížností a pravidla pro jejich podávání
3. Komu lze podat stížnost
4. Některé z dalších možností řešení problémů

1. Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování Služby

Neodmyslitelnou součástí ochrany práv klientů je právo připomínkovat poskytované služby, stěžovat si, nejsou-li s poskytováním služeb spokojeni. Připomínky jsou chápány jako podnět ke zlepšení kvality poskytovaných služeb. Tísňová péče Anděl strážný, z. ú. chápe stížnosti jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s poskytovanou službou, zvláště pak, zda služba odpovídá potřebám klientů. Stížnosti, požadavky, problémy a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb tísňové péče může sdělit i kterýkoliv zaměstnanec. Při řešení takové stížnosti se postupuje stejně, jako by ji přednesl kterýkoliv klient.

Podněty jsou návrhy na zlepšení existujícího stavu či návrhy na řešení určité problematiky v oblasti působnosti tísňové péče

Oznámení jsou podání upozorňující na negativní jevy v oblastech týkajících se působnosti tísňové péče.

Stížností se rozumí podání, kterým se fyzické nebo právnické osoby domáhají ochrany svých porušovaných či ohrožovaných práv oprávněných zájmů nebo poukazují na jiné nedostatky.

Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Oznámení a podněty ze strany klientů či zaměstnanců jsou řešeny ústní formou a jsou brány jako podklady ke zlepšení kvality poskytovaných služeb a chodu organizace.

2. Formy stížností a pravidla pro jejich podávání

Stížnost může stěžovatel podat v kterýkoliv pracovní den v době od 8:00 hodin do 16:00 hodin, a to sociálním pracovníkům či zaměstnancům uvedeným níže či každý den 24 hodin, sedm dní v týdnu na pult tísňové péče. Stížnost může stěžovatel podat ústně, telefonicky, či písemně emailem či běžnou poštou, se jménem stěžovatele nebo anonymně. Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.

Evidenční listy jsou s číselnou řadou uloženy u vedoucí tísňové péče. Zápis stížnosti musí obsahovat: datum podání stížnosti, předmět stížnosti, kdo stížnost přijal a zapsal, kontakt pro případnou odpověď, opatření, která tísňová péče učinila za přítomnosti klienta, evidenční číslo stížnosti, stručný záznam o vyřízení stížnosti, datum a podpis vedoucí tísňové péče.

S anonymní stížností je zacházeno jako s neanonymní stížností a její zápis je k nahlédnutí každému klientovi u vedoucí tísňové péče.

Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti uvědomí podavatele o této skutečnosti a důvodech písemně.

Pokud je stížnost směřována proti konkrétní osobě, postupuje se tak, aby byla chráněna slušnost, důstojnost, presumpce nevinny a oprávněné zájmy této osoby.

Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost týká a je vždy dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám. Zaručuje se respektování soukromí a lidských práv. Vždy se zachová mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

Každý stěžovatel si může svobodně zvolit svého nezávislého zástupce (může to být i soused, zaměstnanec, příbuzný), který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet; rovněž tak může mít v případě potřeby tlumočníka.

U klientů, kde je jmenován soudem opatrovník, zákonný zástupce, podává stížnost klient či jeho opatrovník nebo zákonný zástupce.

Klienti jsou o pravidlech pro podávání stížností informováni v Pravidlech pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování tísňové péče.

3. Komu lze podat stížnost

- **Ředitelce Martině Hebelkové**
 - E-mail: hebelkova@andelstrazny.eu
 - Tel.: +420 731 411 688
- **Vedoucí tísňové péče Lucii Sieberové**
 - E-mail: vedouci@andelstrazny.eu
 - Tel.: +420 603 563 060
- **Vedoucí sociálních pracovníc Mgr. Monice Heczkové**
 - E-mail: projektpha@andelstrazny.eu
 - Tel.: +420 773 744 953

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může požádat o přezkoumání vyřízení stížnosti:

- **Krajský úřad**
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí** – Inspekce sociálních služeb, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 (email: posta@mpsv.cz, telefon +420 221 921 111).
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno (email: podatelna@ochrance.cz, telefon +420 542 542 888).
- **Český helsinský výbor, z. s.**, Štefánikova 21,150 00 Praha 5 (email: info@helcom.cz, telefon +420 257 221 141, +420 257 221 142, mobil: 773 115 951).

4. Některé z dalších možností řešení problémů

Pokud se klient potřebuje někomu svěřit se svým problémem, může kontaktovat mimo náš pult tísňové péče také tyto telefonické linky, kde může získat potřebnou informaci, radu a pomoc:

- Linky pro seniory – celostátní působnost a Praha

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