# Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

**Odlehčovací služba**

**7.1 Definice používaných pojmů**

**Stížnost** je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti, vyžadující odezvu.

**Anonymní stížnost** je písemné podání bez podpisu nebo s nečitelným podpisem.

**Stěžovatel** je uživatel služby nebo jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, případně jiná fyzická či právnická osoba zastupující jeho zájem, který se ústní nebo písemnou formou domáhá svých práv.

Hranice mezi pojmy může být US (stěžovatelem) subjektivně vnímána rozdílně. Pokud US označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoli.

**7.2 Základní principy při podávání stížností**

O možnosti a způsobu podání stížnosti a postupu při jejím vyřizování je uživatel služby informován při zahájení poskytování služby. Dále je klientovi tato informace předávána i v průběhu pobytu a při hodnocení IP.

Stížnost může podat osoba uvedená v § 99a zákona 108/2006 Sb.

* + osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
  + zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
  + osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
  + osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba[[1]](#footnote-1),
  + člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
  + zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Podání stížnosti, podnětu nebo oznámení nikterak neovlivní přístup pracovníků k uživateli služby a nikterak jej neohrozí.

Agenda stížností je 1x ročně vyhodnocena, analyzována a poznatky jsou využity pro zlepšení kvality a zdokonalování poskytované sociální služby.

**7.3 Přijímání stížností**

**Formy podání stížností**

* ústně (přímým rozhovorem, telefonicky)
* písemně (dopis, e-mail)
* anonymně - bez udání jména stěžovatele (nebo pokud je nečitelný podpis)

**Přijímání stížností**

**Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.**

Ústní stížnost přijímá od stěžovatele kterýkoli pracovník Domova Simeon. Předmět a obsah stížnosti zaznamená do záznamové knihy stížností, která je umístěna na přístupném místě v kanceláři koordinátora zařízení.

Písemnou stížnost lze podat na příslušném formuláři (viz. příloha), který je k dispozici u schránky na stížnosti, nebo v jiné libovolné písemné podobě. Písemnou stížnost přijímá od stěžovatele kterýkoli pracovník Domova Simeon a předá ji koordinátorovi zařízení. Stížnost se zaeviduje do Záznamové knihy stížností, která je umístěna na přístupném místě v kanceláři koordinátora zařízení. Dále musí pověřená osoba (koordinátor) vyplnit Záznam o řešení stížnosti.

Za vedení Knihy stížností odpovídá koordinátor zařízení.

**Kniha stížností obsahuje**: evidenční číslo stížnosti, datum přijetí stížnosti, jméno stěžovatele, obsah stížnosti, jméno příjemce stížnosti event. svědků, formu sdělení (písemně, e-mail, ústně, nonverbálně), datum a podpis pracovníka, který stížnost přijal.

Pro písemné připomínky a stížnosti má možnost podavatel využít schránku pro názory, připomínky, pochvaly a stížnosti, která je umístěná na přístupném místě v jídelně Domova Simeon. Schránka je výrazně označena. Schránku kontroluje sociální pracovnice za přítomnosti dalšího pracovníka jedenkrát týdně, zpravidla v pondělí.

Anonymní stížnost je přijímána i evidována stejným způsobem jako stížnost písemná.

**Seznámení se způsobem podávání stížností**

* Možnosti podávat stížnosti, oznámení a podněty, týkající se kvality nebo způsobu poskytování služby informuje při nástupu US do Domova Simeon sociální pracovnice. Informace o způsobu podání stížností, oznámení a podnětů je uvedena v informačním letáku, jehož jeden výtisk US obdrží.
* Informace o způsobu podání stížnosti je rovněž zveřejněna na informační nástěnce v Domově Simeon.
* Podle aktuální potřeby a schopností US zajistí poskytovatel jejich verzi i v jiné jemu srozumitelné formě (např. zvětšené písmo, apod.) - Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby – Domov Simeon – odlehčovací služba (alternativní podoba), viz příloha č. 17
* .Stěžovatel má případně právo na tlumočníka (znaková řeč).

**Kontakty:**

Česká komora tlumočníků znakového jazyka,

Tel: 776 635 155, [tlumoceni@gong.cz](mailto:tlumoceni@gong.cz)

www.asnep.cz /tlumoceni Hábova 1571, 155 00 Praha 5

[info@braill.cz](mailto:braill@tiskarnamanzel.cz) , [www.](http://www.braileovopismo.co.cc)[braill.cz](http://www.braille.wz.cz)

**Postup při evidenci písemných stížností**

* Všechny formy stížností jsou vždy evidovány, bez ohledu na jejich formu.
* Písemné stížnosti jsou označeny evidenčním číslem a uvedeny v Knize stížností s očíslovanými stránkami.
* U ostatních forem stížnosti provede její příjemce záznam do Knihy stížností.
* Záznam podepíší všichni přítomní při jejím podání.
* Stížnost je do dokumentu zaznamenána s konkrétními výroky stěžovatele.
* U osob s poruchou  komunikace je popsán způsob ověření správnosti smyslu podané stížnosti.

**7.4 Vyřizování stížností**

Sociální pracovnice předá písemné stížnosti koordinátoru zařízení vždy po kontrole schránky.

Koordinátor zařízení denně kontroluje knihu stížností.

Lhůta na vyřízení došlých stížností je 30 kalendářních dnů ode dne podání. Tato lhůta může být prodloužena o dalších 30 dní. Pokud by lhůta musela být prodloužena z důvodu, kdy nejde stížnost vyřídit v dané lhůtě, musí být stěžovatel informován s písemným odůvodněním.

Stížnost na zaměstnance řeší vždy jeho přímý nadřízený.

Ostatní stížnosti řeší koordinátor zařízení.

Na stížnost je vždy písemně odpovězeno. Pokud není znám kontakt na stěžovatele, je řešení stížnosti zveřejněno na informační nástěnce Domova Simeon, a to po dobu 14 dnů.

**Postup při řešení stížnosti**

* Koordinátor zařízení se seznámí s obsahem stížnosti, podnětu či připomínky ke službě.
* V případě nejasností či nedostatku informací zjistí nebo ověří uvedené skutečnosti.
* Koordinátor zařízení o podané stížnosti informuje konkrétní osobu, je-li stížnost adresná, nebo kolektiv pracovníků na nejbližší pracovní poradě, je-li stížnost provozního charakteru.
* S dotčenou osobou, osobami či kolektivem pracovníků je stížnost projednána.
* Projednávání stížnosti mají právo se zúčastnit také stěžovatel, osoba, která stížnost přijala a svědkové.
* Jsou projednána a přijata konkrétní opatření k odstranění příčiny stížnosti.
* Řešení stížnosti je zpracováno do formuláře Záznam o řešení stížnosti a dáno na vědomí všem zúčastněným stranám.
* Opatření jsou uvedena do praxe a kontrolována.
* Záznamy o řešení stížností jsou uloženy v příslušných deskách v kanceláři koordinátora Domova Simeon.
* Stěžovateli musí být umožněno nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

**Opakovaná stížnost**

Opakuje-li stěžovatel stížnost, poskytovatel přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena. O výsledku podá stěžovateli zprávu. Je-li v původním šetření stížnosti zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná. Pokud stěžovatel podává stejnou stížnost již po třetí, není nutno stížnost znovu prošetřovat.

**Postup při odvolání proti řešení stížnosti**

V případě, že stěžovatel není se způsobem vyřešení stížnosti spokojen, má právo se obrátit:

**Ředitel společnosti:**

Mgr. Jiří Pitaš

SKP-CENTRUM, o. p. s., Jungmannova 2550, Pardubice 530 02,

Tel.: 464 629 618 (asistentka společnosti)

E-mail: [info@skp-centrum.cz](mailto:info@skp-centrum.cz)

**Vedoucí divize:**

Ing. Tomáš Kratochvíl

SKP-CENTRUM, o. p. s., Jungmannova 2550, Pardubice 530 02,

Tel.: 461 102 313

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR:**

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2   
Tel.: 221 921 111

E-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Pardubický kraj:**

Krajský úřad Pardubického kraje, Odbor sociálních věcí, Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice

Vedoucí odboru: [Ing. Helena Zahálková](mailto:helena.zahalkova@pardubickykraj.cz)

Tel.: 466 026 175

E-mail: helena.zahalkova@pardubickykraj.cz

**Ombudsman:**

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Tel.: 542 542 888

E-mail: podatelna@ochrance.cz

**Český helsinský výbor**:

Hlavní úřad Českého helsinského výboru, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Tel.: 602 646 940

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo pokud nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty.

V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Postup a lhůty ze strany MPSV jsou uvedeny v § 99b 108/2006 Sb.

1. toto pověření musí být uvedeno v písemné podobě s podpisem stěžovatele. [↑](#footnote-ref-1)