**Dům na půli cesty Pardubice**

**SKP-CENTRUM, o.p.s.**

**STANDARD č. 7**

**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

**Manuál pro vyřizování stížností**

* Každý uživatel má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služeb Domu na půli cesty Pardubice (dále jen „DPC“). Stížnosti na službu mohou být pro pracovníky DPC podnětem ke změně a zkvalitnění služby.
* Stěžovatel má vždy právo si stěžovat, aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen!
* Stěžovatel má právo stěžovat si na kvalitu a způsob poskytovaných služeb.
* Stěžovat si může kdokoliv, nikoliv pouze uživatel služby.
* 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.
* Stěžovatel má právo stěžovat si anonymně.

V případě, že stěžovatel přednáší svoji stížnost ústně, je povinností pracovníka nabídnout písemné sepsání stížnosti. Pokud stěžovatel odmítne vyhotovit v součinnosti s pracovníkem písemný zápis, zeptá se pracovník, zda ji má sepsat sám. V případě, že stěžovatel odmítne, nebude stížnost řešena. Pokud stěžovatel souhlasí s pracovníkovým zápisem stížnosti, řeší se stížnost obvyklým způsobem.

Stížnost je vnímána jako prostředek zpětné vazby a slouží k případnému zvyšování kvality sociálních služeb.

**Uživatel je o možnosti podání stížnosti informován:**

* při podpisu Smlouvy o poskytnutí sociální služby (ústně),
* informace je uvedena rovněž v Řádu DPC, který má uživatel po celou dobu pobytu k dispozici,
* informace o možnosti podání stížnosti je vyvěšena na nástěnce v herně DPC,
* o možnosti stěžovat si jsou uživatelé dále informování na pravidelných Domovních setkáních ,
* o možnosti stěžovat si informuje uživatele jeho klíčový sociální pracovník při konzultacích.

**Povinnosti pracovníka při podání stížnosti**

Chce–li si stěžovatel stěžovat, je sociální pracovník povinen mu to umožnit a poskytnout mu podrobné informace, jak postupovat.

Sociální pracovník je povinen seznámit stěžovatele s možností obrátit se v případě nespokojenosti k nadřízenému pracovníkovi nebo k nezávislému orgánu/instituci kvůli prošetření postupu.

Sociální pracovník je povinen seznámit stěžovatele s tím, že má možnost zvolit si zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Všechny stížnosti budou vyřízeny písemně a evidovány – „formulář stížnosti“.

Sociální pracovník je povinen stěžovatele vyslyšet, je povinen nechat stěžovatele vznést námitky, seznámit ho s výsledky řízení a dále ho seznámit s možností revize konečného výsledku včetně externího přezkoumání 3. stranou v případě, že se nedaří dosáhnout dohody.

**Postup uživatele při podávání stížnosti**

Pokud si stěžovatelé stěžují na kvalitu poskytování služby, je stížnost oprávněn vyřídit přímo sociální pracovník konající službu.

Pokud se ovšem stížnost týká práce konkrétního pracovníka, sociální pracovník DPC je stěžovateli nápomocen při sepisování stížnosti a následně je se stížností nakládáno dle bodu d) a dále.

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

**a) možnost vhození stížnosti do schránky důvěry**

Pověřený sociální pracovník DPC minimálně jednou za sedm dní kontroluje obsah schránky na horní podestě DPC. Pokud schránka obsahuje stížnost, její obsah je zanesen do Formuláře stížnosti a originál stížnosti je přiložen k formuláři. Obojí je následně uloženo v šanonu Stížnosti a kniha přání v kanceláři DPC.

Pokud se stížnost týká kvality poskytovaných služeb, v nejbilžší možné době se svolá porada pracovníků, kde sociální pracovník, který ji sepisoval, přednese obsah stížnosti a dále se pokračuje podle pravidel řešení stížností.

Pokud se stížnost týká postupu či práce sociálního pracovníka, je stížnost předána k řešení přímému nadřízenému.

Vyřešení stížnosti je vyvěšeno na nástěnce v herně DPC nejpozději do 30 dnů od nalezení stížnosti ve schránce. Vyřešení stížnosti je rovněž přiloženo k Formuláři stížnosti v šanonu Stížnosti a kniha přání v kanceláři DPC.

**b) u sociálního pracovníka konajícího službu na DPC**

1. **ústně**

Stěžovatel sdělí svou stížnost pracovníkovi DPC a ten vyplní Formulář stížnosti, který podepíše stěžovatel i sociální pracovník. Záznam o stížnosti je veden tak, aby odpovídal tomu, co chtěl stěžovatel říci!

1. **Písemně**

Stěžovatel donese sepsanou stížnost na jakémkoliv papíře nebo mu pracovník DPC poskytne formulář k sepsání stížnosti. Uživatel ho může vyplnit někde o samotě, nebo v kanceláři pracovníků. Podepsaný formulář odevzdá pracovníkovi DPC k vyřízení.

**c) na domovním setkání**

Pokud je obsah stížnosti směřován přímo na pracovníka, je vždy řešena individuálně, nikoliv na domovním setkání.

Sociální pracovníci pověření vedením domovního setkání jsou kompetentní nastínit možné řešení problému ve spolupráci se všemi uživateli přímo na tomto setkání. Pokud je toto řešení přijato jako dostatečné a vyhovující stěžovatelem či stěžovateli, je dále postupováno tak, jak bylo ujednáno na domovním setkání. Stížnost a její řešení je zanesena v zápise z domovního setkání a uložena v elektronické podobě v PC ve složce Domovní setkání.

V případě, že stížnost nebude vyřešena ke spokojenosti zúčastněných stran přímo na domovním setkání, **bude vyplněn Formulář stížnosti,** který podepíše stěžovatel i sociální pracovník.

**d) u koordinátora DPC**

Bude vyplněn Formulář stížnosti, který podepíše stěžovatel i koordinátor DPC.

Pokud se stížnost týká činnosti a postupu konkrétního pracovníka DPC, koordinátor DPC zvolí individuální pohovor s pracovníkem, kterého se stížnost týká.

Pokud se stížnost týká obsahu poskytované služby, řeší stížnost koordinátor DPC společně s pracovníky DPC na nejbližší poradě DPC.

Pokud se stížnost týká činnosti a postupu konkrétního pracovníka DPC a stěžovatel je nespokojen s jejím vyřízením, má možnost se obrátit k vedoucímu Divize.

Pokud se stížnosti týká kvality poskytovaných služeb a stěžovatel je nespokojen s jejím vyřízením, má mmožnost se odvolat k vedoucímu Divize.

**e) u vedoucí Divize**

**Písemně** buď na adresu Jungmannova 2550, Pardubice, PSČ 530 02 nebo vhozením do schránky před vchodem do budovy SKP-CENTRUM, o. p. s. (obálku je vhodné označit jeho jménem nebo alespoň funkcí: tedy „Vedoucí Divize“)

**f) u ředitele SKP-CENTRUM, o.p.s.**

**Písemně** buď na adresu Jungmannova 2550, Pardubice, PSČ 530 02 nebo vhozením do schránky před vchodem do budovy SKP-CENTRUM, o. p. s. (obálku je vhodné označit jeho jménem nebo alespoň funkcí: tedy „Ředitel, SKP-CENTRUM, o.p.s.“)

**Vyřízení stížnosti**

Odpovědným pracovníkem pro řešení stížností na kvalitu nebo na způsob poskytování služeb DPC je koordinátor DPC (pokud se netýká její osoby, v tom případě je předána nadřízenému). V případě jeho nepřítomnosti řeší stížnosti stěžovatelů ředitel společnosti.

Směřuje-li stížnost proti konkrétnímu pracovníkovi, vyřizuje ji vždy jeho přímý nadřízený.

Stížnosti osob, které zastupují uživatele, se postupují vždy vedoucímu divize SKP-CENTRUM, o. p. s.

Pokud se stížnost týká kvality poskytovaných služeb, přednese sociální pracovník, který ji sepisoval, její obsah na nejbližší poradě sociálních pracovníků DPC.

Pokud se stížnost týká postupu či práce sociálního pracovníka, je stížnost předána k řešení přímému nadřízenému pracovníka, kterého se stížnost týká.

Stěžovatel vždy obdrží písemné vyjádření nejpozději do 30 dnů od data podání stížnosti. 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.

Odpovědný pracovník zjistí všechny relevantní okolnosti a skutečnosti stížnosti, použije potřebné materiály, zhodnotí míru střetu zájmu a zpracuje písemné stanovisko ke stížnosti (tzn. zda byla oprávněná a jaké kroky povedou k nápravě situace).

Vyjádření ke stížnosti obsahuje tyto náležitosti: Datum přijetí stížnosti, číslo stížnosti, jméno pracovníka, který stížnost vyřizuje, datum vyřízení stížnosti, vyjádření ke stížnosti, závěry šetření a kroky, které povedou k vyřešení záležitosti, a informaci o možnosti řešení v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, resp. kam (na koho) se obrátit, informaci o možnosti odvolání (do kdy je možné se odvolat, kam je možné se odvolat).

Řešena je každá, tedy i anonymní stížnost.

**Výsledek stížnosti**

**Anonymní stížnost**

Výsledek je vyvěšen na nástěnce v herně Domu na půli cesty (Jungmannova 2550, Pardubice 530 02, 1. patro).

**Neanonymní stížnost**

Výsledek je předán v písemné podobě osobně stěžovateli nebo mu je zaslán poštou.

**Postup při nesouhlasu s vyřízením stížností**

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.

Stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti má právo obratit na následující instituce:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (MPSV ČR)

Na Poříčním právu 1/376

128 00 Praha

Telefon: +420 950 191 111

Datová schránka: sc9aavg

www: <https://www.mpsv.cz/>

Krajský úřad Pardubického kraje

Komenského nám. 125

532 11 Pardubice

Telefon: +420 466 026 111

Fax: +420 466 611 220

e-mail: [posta@pardubickykraj.cz](mailto:posta@pardubickykraj.cz)

www: <http://www.pardubickykraj.cz>

Magistrát města Pardubic

Pernštýnské náměstí 1

530 02  Pardubice-Staré Město

Telefon: +420 466 859 111

Fax: +420 466 859 103

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

www: <http://www.mesto-pardubice.cz>

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

Telefon: +420 257 221 142

e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

www: <http://www.helcom.cz>

* 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.

**Archivace stížnosti a vyřízení stížnosti**

Každá stížnost je označena pořadovým číslem (pořadové číslo stížnosti/rok, kdy byla stížnost podána).

Formulář stížnosti je archivován v šanonu Stížnosti a Kniha přání v archivu DPC.

V šanonu Stížnosti a Kniha přání jsou rovněž archivovány vyjádření k jednotlivým stížnostem.

Aktualizace k 1. 3. 2025

Bc. Milan Soudek

Koordinátor   
Domu na půli cesty Pardubice

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