

Standard č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Odlehčovací služba Kunovice – Na Bělince má zpracovaná vnitřní pravidla, která upravují postup a povinnosti zaměstnanců odlehčovací služby při přijímání, evidování a vyřizování stížností. Tato pravidla jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se Standardem kvality sociálních služeb č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a platnými směrnicemi Sociálních služeb Uherské Hradiště, p. o.

Klienti jsou již při zahájení poskytování sociální služby informováni ústně i písemně o možnostech a postupech podání stížnosti.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou dostupná také na nástěnce odlehčovací služby i na webových stránkách služby.

Postup při podávání a vyřizování stížností je rovněž vyhotoven ve formě, která je srozumitelná pro klienty odlehčovací služby a je zveřejněn na nástěnce odlehčovací služby i na webových stránkách služby.

Stížnosti a jiné podněty jsou chápány jako důležitá zpětná vazba o spokojenosti klientů s poskytovanou službou. Stížnosti a jiné podněty jsou zdrojem informací o možnostech, jak poskytované služby zlepšit. Ke každé stížnosti a podnětu je přistupováno individuálně.

1

Definice stížnosti, podnětu

Stížnost je každé podání osoby, které osoba sama za stížnost považuje, bez ohledu na názor zaměstnance. Osoba v něm žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady nebo která ho poškodila, a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

Stížností se rozumí sdělení osoby o nedostatku, nesprávném jednání či nečinnosti při poskytování sociální služby, zejména pokud jsou porušována práva osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Podnět je připomínka s návrhem řešení dané skutečnosti. Další nápad na činnost, rada, co zlepšit, nad čím se zamyslet.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,

b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,

c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,

d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba

e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo

f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

(dále jen „stěžovatel“)

Stěžovatel má právo si svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, nebo požadovat, aby při vyřizování stížnosti byla přítomna jeho blízká osoba.

Stěžovatel, který má potíže s komunikací (neslyšící osoba, občan cizí národnosti), má právo na nezávislého tlumočníka, kterého si zvolí sám nebo jeho zástupce.

V případě, že je stěžovatel s něčím nespokojen, má možnost si stěžovat.

Stížnost může být podána:

a) ústně

- osobně
- telefonicky 572 548 843 (vedoucí služby)

b) písemně

- osobním podáním
- vhozením do schránky u vstupu do zařízení DOZP (adresně či anonymně) */vybíráním schránky je pověřena sociální pracovnice a to minimálně 1 x týdně/*
- poštou na adrese: Odlehčovací služba Kunovice – Na Bělince, Na Bělince 1492, 686 04 Kunovice (k rukám vedoucí služby)
- e-mailem na adresu vedoucí služby: lenka.pelikanova@ssluh.cz

Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec, na kterého se stěžovatel obrátí.

Zaměstnanec vyplní **Potvrzení o přijetí stížnosti** (příloha č. 1) a neprodleně stížnost předá vedoucí služby. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho příjemce stížnosti (příloha č. 1).

V případě ústní (osobní, telefonické) stížnosti pracovník, který stížnost přijal, sepíše i písemný **Záznam o stížnosti** (příloha č. 2). Dále je pracovník povinen po sepsání záznamu stěžujícímu záznam přečíst a předloží jej stěžovateli k podpisu (osobně podaná ústní stížnost).

Zaměstnanec, který stížnost přijal, je povinen stížnost, Potvrzení o přijetí stížnosti, popř. Záznam o stížnosti (v případě ústní stížnosti) neprodleně předat vedoucí služby.

Písemná evidence o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení

Evidenci stížností je pověřena sociální pracovnice. Sociální pracovnice provede **záznam do Knihy stížností**, přiloží **Potvrzení o přijetí stížnosti**, **stížnost**, v případě ústně podané stížnosti **Záznam o stížnosti**. Sociální pracovnice stížnost dále zaeviduje ve spisové službě, dokument opatří podacím razítkem a číslem jednacím, které vygeneruje spisová služba (spisový znak se v případě stížnosti použije číselný kód 3.4, který slouží výhradně pro evidenci stížností a je ve spisové službě přednastaven).

Kniha stížností, originál stížnosti a spisového materiálu týkajícího se vyřízení stížnosti jsou uloženy v uzamykatelné skříni v kanceláři sociální pracovnice.

Evidence v Knize stížností obsahuje:

- a) datum doručení stížnosti, přidělené evidenční číslo, číslo jednací
 - b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele
 - c) předmět stížnosti - stručný obsah stížnosti
 - d) datum předání stížnosti k vyřízení
 - e) jméno pracovníka, který je pověřen vyřízením stížnosti
 - f) jméno pracovníka, který stížnost eviduje
 - g) datum a způsob vyřízení stížnosti
 - h) datum odeslání oznámení o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti
 - i) Datum informování o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti
- MPSV

Řešením stížností je pověřena vedoucí odlehčovací služby, popř. může vedoucí služby pověřit zaměstnance k řešení dané stížnosti.

Stížnost musí být vyřízena **nejdéle do 30 dnů** ode dne, kdy byla doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je stěžovatel písemně informován.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel o tom vyrozuměn.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána písemná zpráva, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.

V zájmu řádného prošetření stížnosti může být vyslechnut stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje. O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše pracovník prošetřující stížnost **zápis**, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručný a výstižný záznam o průběhu a výsledku jednání, případně vyjádření účastníků jednání, pokud o to požádají, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše i pracovník provádějící šetření a všichni účastníci jednání. Jestliže, některý z účastníků odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu.

Při vyřizování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postupuje se při evidenci a šetření stížnosti tak, aby jeho totožnost zůstala utajena.

S anonymní stížností je nakládáno jako s každou jinou stížností s tím rozdílem, že odpověď na stížnost je zveřejněna na vývěsní desce v prostorách odlehčovací služby po dobu 7 kalendářních dnů. Do evidence stížností je založena zpráva o způsobu prošetření stížnosti.

Vyřízením stížnosti nesmí být pověřen pracovník, proti němuž stížnost směřuje nebo jehož rozhodnutí se stížnost týká.

Stížnost na pracovníka odlehčovací služby řeší vedoucí odlehčovací služby, stížnost na vedoucí odlehčovací služby je postoupena na ředitelství Sociálních služeb Uherské Hradiště, p.o.

Spis v dané věci je třeba uzavřít a údaje o výsledcích šetření předat centrální evidenci stížností – ředitelství SSL Uherské Hradiště, p.o., interní audit (dle organizační směrnice Stížnosti a vnitřní oznamovací systém).

Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

4

- **Sociální služby Uherské Hradiště, p.o.**, Štěpnická 1139, 686 06 Uh. Hradiště
tel. 572 414 512
sekretariat@ssluh.cz
- **Krajský úřad Zlínského kraje - Odbor sociálních věcí**, Tr. T. Bati 21, 761 90 Zlín
tel. 577 043 111
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 658/39, 602 00 Brno-město
tel. 542 542 111
podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor**, Štefánkova 216/21, 118 00 Praha 5
tel. 257 221 142
- **Občanská poradna**, která je nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázející občany při jejich obtížích. Občanská poradna poskytuje rady, informace a pomoc všem, kteří se na ni obrátí.
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčí právu 1/376, 128 01 Praha 2
tel. 950 191 11, e-mail: posta@mpsv.cz

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat **ministerstvo** o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Ministerstvo písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti. Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Přílohy:

Př. č. 1 Potvrzení o přijetí stížnosti

Př. č. 2 Záznam o stížnosti (v případě ústně podané stížnosti – osobně, telefonicky)

Vypracovala: Mgr. Petra Mikulová, koordinátor odlehčovací služby/sociální pracovnice

Schválila: Mgr. Lenka Pelikánová, vedoucí služby

Účinnost: 1.1.2024

Aktualizace: dle potřeby

Aktualizováno dne: 21.5.2025

Aktualizovala: Mgr. Petra Mikulová, koordinátor odlehčovací služby/sociální pracovnice

Schválila: Mgr. Lenka Pelikánová, vedoucí služby

Účinnost: 1.6.2025

Př. č. 1 SQSS č. 7

Potvrzení o přijetí stížnosti

Jméno, příjmení, funkce.....

převzal (a) dne..... od jméno, příjmení.....

stížnost ve věci

.....
razítko a podpis

ZÁZNAM O STÍŽNOSTI
(v případě ústně podané stížnosti – osobně, telefonicky)

Jméno a příjmení stěžovatele:

Stížnost podána dne:

Stížnost podána:

- **ústně**
 - ☐ osobně
 - ☐ telefonicky

Kontakt na stěžovatele:

7

Stížnost přijal (jméno, příjmení a funkce zaměstnance):

Záznam obsahu podané stížnosti:

Záznam provedl:

dne:

Po přečtení se zněním záznamu souhlasím

Podpis stěžovatele (**osobně podaná stížnost**):