

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

(Pravidla pro podávání stížností)

Obsah:

1. Úvod	2
2. Základní pojmy	2
3. Pravidla podávání stížností	2
4. Kontakty pro podávání stížností	3
5. Typy stížností	3
6. Povinnost sociálního pracovníka před podpisem smlouvy s klientem	4
7. Evidence podaných stížností	4
8. Řešení stížností	5
9. Zástupce pro vyřízení stížností	5
10. Lhůty pro vyřizování stížností	5
11. Odvolání	6
12. Analýza stížností	6

Evidenční značka:

S 7/1/2025

Platnost od: 27.1.2016

Poslední aktualizace (účinnost): 17.3. 2025

1. Úvod

Stížnosti, připomínky a podněty klientů či jejich zákonných zástupců, opatrovníků či jiných osob považujeme za příležitost ke zlepšení služeb. Vážíme si každého názoru a klienty služby motivujeme k tomu, aby se nebáli prosazovat své názory.

Uvědomujeme si, že klienti našich cílových skupin mohou být zároveň osobami, pro které je obtížné podat stížnost na sociální službu nebo konkrétního pracovníka sociální služby. Snažíme se proces podání stížnosti co nejvíce zjednodušit a chránit bezpečí a anonymitu stěžovatele.

2. Základní pojmy

Stížnost: Vyjádření nespokojenosti (písemné, ústní, telefonické) upozorňující na nedostatky, nesprávné jednání, nebo nečinnost při poskytování sociální služby.

Podnět: Zpětná vazba, návrh na zlepšení služeb. Může jít o pozitivní doporučení, navrhuje nové myšlenky, inovace nebo změny, které mohou zlepšit kvalitu služby.

Připomínka: Ústní či písemná výtka k průběhu poskytování služby. Upozorňuje na existující problémy, nedostatky nebo chyby ve službě.

Stěžovatel: Osoba, která podala stížnost.

3. Pravidla podávání stížností

Stížnost může podat:

- Klient, jeho zástupce nebo osoba blízká.
- Zaměstnanec.

Způsob podání:

- **Osobně** každému pracovníkovi služby.
- **Písemně** do poštovní schránky v budově RÚT Nový Jičín nebo Frenštát p.R.
- **Telefonicky nebo e-mailem** koordinátorovi střediska.

Stížnost může být podepsaná nebo anonymní.

Stížnost ze strany zaměstnanců:

Řeší směrnice "Pracovní řád", bod 11. 4 Řešení a podávání stížností.

4. Kontakty pro podávání stížností

Koordinátor střediska RÚT Nový Jičín/Vedoucí oblasti Novojičínsko

Mgr. Gabriela Lhotská, DiS.

Sokolovská 9, 741 01 Nový Jičín

-tel. 734 366 561, e-mail: g.lhotska@slezskadiakonie.cz

Slezská diakonie

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

Vedení Slezské diakonie

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka

- tel. 730 166 120, e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Mgr. Ing. Romana Bělová, náměstkyně ředitelky

- tel: 731 199 480, e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

Další možnosti podání stížnosti:

Zřizovatel Slezské diakonie

Slezská církev evangelická a.v.

- Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

- tel: 558 764 380, e-mail: sekretariat@sceav.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

- Údolní 658, 602 00 Brno-střed

- tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

5. Typy stížností

Stížnosti se mohou týkat např.

Kvality služby:

- Nespokojenost s podporou, kterou klient obdržel.
- Nedostatečná kvalifikace nebo nevhodné chování personálu.

Komunikace:

- Nejasné nebo nedostatečné informace poskytnuté klientovi.
- Nepříjemné nebo nevhodné jednání zaměstnanců.

Prostředí:

- Špatné podmínky v prostorách, kde je služba poskytována (např. čistota, vybavení).
- Nedostatek soukromí nebo bezpečnosti.

Dostupnost služby:

- Dlouhé čekací doby na služby.

- Omezená dostupnost služeb v určitých časech nebo dnech.

Administrativa:

- Chyby v dokumentaci nebo administrativních postupech.
- Ztráta důležitých dokumentů nebo informací.

6. Povinnost sociálního pracovníka před podpisem smlouvy s klientem

Klienti musí být před podpisem smlouvy informováni o způsobu podání a zpracování stížnosti. Řešení stížnosti je písemně zpracováno v rámci „Vnitřních pravidel služby“, které jsou součástí smlouvy o poskytování sociálních služeb.

7. Evidence podaných stížností

- **Příjem stížnosti** – Předání k evidenci a rozhodnutí koordinátorovi střediska.
- **Evidence** – Vede koordinátor elektronicky na Google Disku.
- **Přístup** – Mají všichni pracovníci služby.
- **Číslo jednací** – Každá stížnost jej obdrží.
- **Kontrola schránky** – Minimálně 1× týdně.
- **Zápis o řešení** – Obsahuje: evidenční číslo, datum podání, jméno stěžovatele, obsah a řešení stížnosti, přijatá opatření, spokojenost s řešením, seznámení s výsledkem.

8. Řešení stížností

- **Důvěrnost** – Při řešení stížností je chráněno soukromí a osobní údaje stěžovatelů.
- **Řešení stížností** – Koordinátor určuje postup a sestavuje nezávislou řešící skupinu.
- **Informování stěžovatele** – Výsledek a přijatá opatření se sdělují písemně nebo ústně, anonymní stížnosti se zveřejňují na nástěnce.
- **Zlepšení služby** – Stížnosti pomáhají ke zvyšování kvality poskytované služby.
- **Písemná pravidla** – Přestože zákon tuto povinnost neukládá, Slezská diakonie vyžaduje jejich písemné zpracování.

9. Zástupce pro vyřízení stížností

§ 99 a odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde se uvádí, že stěžovatel může být při podání a vyřizování stížnosti zastoupen jinou osobou.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

a) Osoba využívající sociální službu – Stížnost může podat každý, komu byla nebo je poskytována sociální služba.

b) Zákonný zástupce nebo opatrovník – Pokud klient nemůže jednat sám, může ho zastoupit jeho zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce.

c) Blízká osoba v případě potřeby – Pokud klient kvůli zdravotnímu stavu nemůže podat stížnost sám nebo pokud zemřel, může to za něj udělat někdo z rodiny či jiná blízká osoba.

d) Zmocněnec klienta – Stížnost může podat i člověk, kterému klient výslovně udělil plnou moc k zastupování.

e) Společná domácnost – Pokud klient žije s někým ve společné domácnosti a tato osoba má podle občanského zákoníku právo jej zastupovat, může podat stížnost jeho jménem.

f) Zaměstnanec sociální služby – Stížnost může vznést i pracovník poskytovatele sociálních služeb, pokud zjistí nějaký problém.

10. Lhůty pro vyřizování stížností

Podání stížnosti

- Stížnost na poskytování sociálních služeb lze podat poskytovateli, proti kterému směřuje, nejpozději do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, jež je předmětem stížnosti.

Vyřízení stížnosti poskytovatelem

- Poskytovatel sociálních služeb je povinen stížnost vyřídit do 30 dnů od jejího doručení.
- Ve výjimečných a odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů, přičemž o tomto prodloužení a jeho důvodech musí být stěžovatel informován.

Podání žádosti o přezkum na ministerstvo

- Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může se obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí.

- Žádost o prověření způsobu vyřízení stížnosti lze podat do 60 dnů od doručení vyjádření poskytovatele ke stížnosti nebo od uplynutí lhůty pro její vyřízení.

Vyřízení přezkumu ministerstvem

- Ministerstvo práce a sociálních věcí je povinno do 30 dnů od doručení žádosti o prověření informovat stěžovatele o výsledku přezkumu.

(Právní úprava vychází z § 99a a § 99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.)

11. Odvolání

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě je možno požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

- Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2
- tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- u MPSV je možno požádat o prověření vyřízení stížnosti

12. Analýza stížností

Minimálně 1x ročně provádí sociální pracovník nebo koordinátor střediska analýzu stížností, s výsledkem seznámí ostatní pracovníky a klienty.

Analýza se zakládá v rámci SQ 15 Zvyšování kvality sociální služby “Analýza stížností”.