

STANDARD Č. 7: STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.

Platnost od 1.4.2025

ÚVOD

Standard č. 7 stanovuje podmínky a vnitřní pravidla Krizové pomoci pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

ZÁKLADNÍ POJMY

Podnět = návrh zaměřený na zlepšení kvality poskytované služby.

Připomínka = výtku k poskytované službě, kterou si uživatel nepřeje vnímat jako stížnost.

Stížnost = vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytovaných služeb.

I. KDO MŮŽE STÍŽNOST PODAT

Každý:

- uživatel služby,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel s ohledem na zdravotní stav nebo protože zemřel,
- zmocněná osoba na základě plné moci,
- Zaměstnanec.

Stěžovatel může poskytovateli služby podat stížnost do 1 roku od dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížností. Každý zájemce o službu je s možností podávání a **“Postupu podávání...”** seznámen při **“Jednání se zájemcem”** (viz. Standard 3).

II. FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stěžovatel může zůstat v anonymitě, nebo sdělit svou totožnost.

- Písemně – elektronicky, v papírové formě.
- Ústně – osobně, nebo telefonicky.

Je vyhotoven písemný záznam, který je předán vedoucímu služby. Stěžovatel dostane kopii tohoto zápisu při osobním jednání.

III. JAK PODAT STÍŽNOST

- 1) Stížnost je možno podat všem pracovníkům, nebo ji vložit do schránky stížnosti, která je umístěna na chodbě vedle pokojů Krizové pomoci.
- 2) Schránka pro podání stížnosti se vybírá jednou týdně v pátek vedoucím služby za

přítomnosti dalšího pracovníka krizové pomoci. Vedoucí služby vyhotoví záznam o výběru schránky pro podávání stížnosti.

IV. POVINNOSTI POSKYTOVATELE PŘI PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTI

- 1) Každá stížnost bude vyřízena rychle a bez zbytečných průtahů, nejpozději do třiceti dnů po předání stížnosti. V odůvodněných případech může být vyřízení stížnosti prodlouženo o 30 dnů, kdy o důvodu prodloužení stěžovatele informujeme písemně.
- 2) Za prošetření a vyřízení stížnosti je odpovědný vedoucí služby. Při prošetřování stížnosti je postupováno diskrétně, je provedeno jednání se zúčastněnými osobami, jichž se stížnost týká a je provedena kontrola daných skutečností.
- 3) Vedoucí sociální služby je povinen vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení.
- 4) Vedoucí sociální služby musí umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnostech, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- 5) U odůvodněných stížností je v jejich výstupech uveden i způsob provedení nápravy (např. změna metodických postupů, provozní opravy atd.).
- 6) Pokud se v průběhu šetření stížností zjistí skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání trestného činu nebo přestupku, či správního deliktu, je potřeba ihned o tom informovat ředitele poskytovatele, který rozhodne o dalším postupu.
- 7) Stěžovatel v případě nespokojenosti s vyřízením stížností, nebo lhůtou vyřízení, může požádat MPSV o prověření vyřízení stížnosti. Žádost musí být podaná do 60 dnů od obdržení informace o vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízené stížnosti.

V. VYJÁDŘENÍ K STÍŽNOSTI

- 1) Vyjádření ke stížnosti je předáno přímo stěžovateli osobně v písemné podobě, popřípadě je mu zasláno na jim uvedenou adresu.
- 2) Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno na informační nástěnce pro uživatele krizové pomoci po dobu 15 dnů.
- 3) Složka s podanými stížnostmi je umístěná v uzamykatelné skříni u vedoucí služby. Vyřízená stížnost je archivována po dobu 5 let.

- 4) Stěžovatel je vždy informován o možnosti podat odvolání na vyšší místa na způsob vyřešení stížnosti. Seznam dalších možností, kde podat stížnost je v Příloze “Podávání a vyřizování stížností pro uživatele”.

I. ANALÝZA STÍŽNOSTI

Analýza stížností se provádí pravidelně – jednou za rok (k 31.12.). Analýzu stížností vyhotoví vedoucí služby a seznámí s výsledkem analýzy ostatní pracovníky na poradě.

Přílohy:

- Podávání a vyřizování stížnosti pro uživatele
- Formulář na stížnosti

Mgr. Tomáš Hruška
ředitel sociálních služeb ADELANTE