

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

## **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

### **1. Možnost stížnosti**

Stěžovat si může každý, kdo se cítí zkrácen na svých právech, nebo kdo se domnívá, že sociální služba byla poskytnuta nekvalitně nebo nevhodným způsobem, nebo kdo se domnívá, že na svých právech byl zkrácen uživatel a toto svoje přesvědčení je schopen a ochoten zargumentovat.

Stěžovatelem může být uživatel, jeho právní zástupce nebo i jiná osoba jemu blízká, zaměstnanec organizace, libovolná třetí osoba i anonymní.

### **2. Informace o možnosti podat stížnost a postupu přitom**

Každá osoba vstupující do zařízení poskytovatele je dostatečně nápadně a přehledně informována o tom, kde a u koho může podat svoji stížnost související s činností poskytovatele a jednáním jeho zaměstnanců. Informace o tom je zpracována tak, aby byla srozumitelná pro všechny osoby schopné číst, viz příloha č. 1

### **3. Identifikace stížnosti**

Jako stížnost je nutné chápat každé vyjádření dle smyslu článku 1, které je učiněno

- písemně /i elektronicky/
- ústně
- „vyposlechnuté“ vyjádření, které nemá formu podání, jde-li o závažné téma

### **4. Evidence stížnosti a podání**

Stížnosti se, označené datem podání a spisovou značkou řadí do k tomu určeného pořadače „stížnosti“ a zároveň zapisují do knihy stížností, která je vedena k tomu určeným zaměstnancem. Kniha obsahuje informace o stížnosti a jejím předání a musí obsahovat všechny relevantní údaje o stížnosti a jejím podání

Ke každé stížnosti je v pořadači zavedena složka, do ní se přidávají průběžné zápisy o řízení, nápravě, odpověď stěžovateli, další související písemnosti. Každá složka má soupis obsažených položek.

### **5. Postup při podávání stížnosti**

Každý zaměstnanec musí umožnit uživateli nebo i další osobě, aby na místě podal stížnost ve věci, týkající se poskytovatele nebo související s činností poskytovatele, a ve svém podání uvedl všechny dle jeho názoru podstatné skutečnosti. Je-li to možné a vhodné, informuje přitom zaměstnance určeného k vedení knihy stížností

### **6. Anonymní stížnosti**

V šatně uživatelů je umístěna „Schránky důvěry“, kam lze vložit anonymní stížnost. Schránka je 3x týdně (pondělí – středa – pátek, odpoledne), o vybrána (kromě období celozávodní dovolené) o výběru schránky je učiněn zápis. Na takto podanou stížnost se vztahují stejná pravidla a postupy jako na osobně podanou osobně. Při vyzvedávání anonymních stížností ze schránky důvěry jsou vždy přítomni dva nezávislí pracovníci, kteří učiní o každé vyzvednuté stížnosti zápis. Pořízení tohoto zápisu je chápáno jako den podání stížnosti.

## **7. Povinnost zaměstnanců poskytovatele**

Všichni zaměstnanci poskytovatele jsou povinni umožnit a případně zprostředkovat podání stížnosti případně zastupovat stěžovatele a pomáhat mu, pokud je o to požádá. Výjimku v tom tvoří situace, kdy by mohlo dojít k podezření z podjatosti v neprospěch stěžovatele nebo ke střetu zájmů. Každý zaměstnanec je též povinen v případě podání stížnosti spolupracovat na šetření předmětu stížnosti a jeho okolností

## **8. Osoba odpovědná za vedení evidence stížností**

Každý zaměstnanec je povinen jakoukoli stížnost bezprostředně předat osobě, která je v organizaci určena jako odpovědná osoba za vedení knihy stížností a dokumentace vyřizování stížností.

## **9. Šetření a vyřizování stížnosti**

Stížnost je bezprostředně předána k prošetření a vyřízení zaměstnanci, který je přímý nadřízený toho, na koho je stížnost vedena nebo jehož práce se týká. Jde-li o stížnost na více osob, pak nadřízenému těchto osob.

### **a) Zásady šetření a vyřizování stížností**

Osoba která provádí šetření a vyřizování stížnosti je povinna všechny relevantní skutečnosti zdokumentovat, zajistit, aby popis zjištěných skutečností byl přehledný a komplexní a zajistit, aby přijaté opatření bylo formulováno tak, aby stěžovatel porozuměl jednoznačně jeho významu a povaze

### **b) Lhůta k vyřízení**

Šetření stížnosti probíhá neodkladně, pokud neproběhne do 10 dní od podání, je osoba, která je odpovědná za šetření povinna informovat ředitele organizace. Ten o věci rozhodne nejpozději do 20 dnů, v odůvodněných případech do 30 dnů

### **c) Podjatost a střet zájmů**

Pokud je vzneseno proti tomu, kdo stížnost šetří a vyřizuje (nebo je zjevné) podezření ze střetu zájmů (podjatosti), je o tom proveden zápis a stížnost šetří a projednává jiná osoba na stejné organizační úrovni kterou určí ředitel organizace. Všechny okolnosti týkající se podjatosti, podezření ze střetu zájmů atd. jsou zařazeny do zápisu dokumentujícího vyřizování stížnosti

### **d) Zápis o průběhu projednávání stížnosti**

Obsahuje informace o tom, kdo věc šetřil a projednával, předmět stížnosti a výsledek šetření. Dále odkaz na přijetí nápravných opatření.

### **e) Odpověď stěžovateli**

Ten, kdo stížnost šetřil a vyřizoval, vyhotoví písemnou odpověď, kterou zašle tomu, kdo si stěžoval (kopie je uložena spolu s ostatní dokumentací do k tomu určeného pořadače). Jde-li o stížnost anonymní, zápis se vypracuje a uloží.

U témat s obecnou platností lze odpověď na anonymní stížnost vyvěsit na dostupném místě.

Je-li to vhodné a pro zkvalitnění sociální péče přínosné, mohou se určité stížnosti stát podkladem pro zapracování či úpravu SQSS.

**f) Při vyřizování stížností je třeba:**

- a) dbát na dodržování rovnosti zúčastněných stran
- b) nezaujatě vyslechnout všechny zúčastněné strany, kterých se stížnost týká
- c) v případě hrozícího střetu zájmu přizvat nestranného arbitra, nejlépe z nadřízeného orgánu
- d) pečlivě dbát ochrany osobních a citlivých dat a informací o obou stranách
- e) dbát práv a ochrany nezletilého dítěte
- f) snažit se minimalizovat negativní dopad šetření na péči o uživatele, na pohodu a duševní stav uživatele
- g) dbát na ochranu lidských a občanských práv, důstojnost a ochranu osobních a citlivých údajů

## **10. Možnost odvolání proti způsobu vyřízení stížnosti**

**- hierarchicky v rámci organizačního uspořádání poskytovatele**

- a) osoba přímo nadřízená tomu, kdo stížnost šetřil a vyřizoval
- b) ředitel / zástupce ředitele

Ředitel organizace (osoba zastupující poskytovatele) je povinen neprodleně umožnit stěžovateli, aby předal svoji stížnost vyššímu orgánu v případě, že není s jejím vyřízením v rámci poskytovatele spokojen.

**- dále hierarchicky**

- a) sociální / kontrolní odbor zřizovatele [www.praha3.cz](http://www.praha3.cz)
- b) rada MČ Praha 3 [www.praha3.cz](http://www.praha3.cz)
- c) odb.soc.péče MHMP [www.magistrat.praha-mesto.cz](http://www.magistrat.praha-mesto.cz)

## **Magistrát hlavního města Prahy**

Odbor sociální péče a zdravotnictví

Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1, Telefon: 236 004 101

- d) magistrát MNMP [www.magistrat.praha-mesto.cz](http://www.magistrat.praha-mesto.cz)
- e) MPSV [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)
- f) Ombudsman ČR [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz), Brno, Údolní 39, PSČ 602 00.