

Sociálně terapeutické dílny			
S7 Stížnosti na poskytování sociální služby			
Metodický pokyn č.: S7		Vydání č. 11	Výtisk: 2
	Jméno a příjmení	Podpis	Datum
Vypracoval	Bc. Lenka Švecová		
Schválil	Blanka Vopařilová		
Platnost od:	1. března 2025		
Přílohy	S7 STD Příloha č. 1 – Záznam o ústní stížnosti S7 STD Příloha č. 2 – Evidence stížností S7 STD Příloha č. 3 – Prošetření stížnosti S7 STD Příloha č. 4 - Souhlas uživatele se šetřením stížnosti		
Rozsah platnosti a odpovědnosti	Tento metodický pokyn je platný pro všechny pracovníky denního stacionáře (dále jen „pracovník STD“) Oblastní charity Nové Hradky u Skutče (dále jen „poskytovatel“). Vedoucí denního stacionáře (dále jen „vedoucí STD“) zodpovídá za aktualizaci metodického pokynu a je povinen seznámit pracovníky STD s obsahem metodického pokynu a dbát na jeho dodržování. Pracovníci STD předložený metodický pokyn respektují a pracují podle jeho ustanovení.		
Účelem tohoto metodického pokynu je stanovit postup pro podávání a vyřizování stížností na poskytování služby sociálně terapeutické dílny. Metodický pokyn dále stanoví způsoby podání stížností, kdo a jakým způsobem je bude vyřizovat, postup stěžovatele v případě, že nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem. Poskytovatel stížnost vnímá jako zpětnou vazbu, díky níž může zkvalitňovat své služby a posoudit, zda způsob poskytování služby není třeba zlepšovat, nebo změnit.			

Základní pojmy

Podnět – podání, jež se dle jeho obsahu v individuálním případě posuzuje jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti poskytovatele

Stížnost – takové sdělení, v němž stěžovatel sděluje výhrady k poskytovaným službám, případně žádá nápravu, může se také jednat o podání, z nichž je zřejmé, že by mohlo docházet k protiprávnímu či neetickému jednání vůči uživateli, či docházet k poškozování jeho oprávněných zájmů

Kdo může stížnost podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále jen „uživatel“),
- zákonný zástupce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba
- opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
(dále jen „stěžovatel“)

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

Formy podání stížností**a) Ústní podání:**

Možno podat kterémukoliv pracovníkovi poskytovatele. Ten následně kontaktuje vedoucího služby (v případě jeho nepřítomnosti sociálního pracovníka), který se stěžovatelem sepiše písemný „Záznam o ústní stížnosti“ (S7 STD Příloha č. 1 Záznam o ústní stížnosti), který obsahuje kontaktní údaje stěžovatele (tj. jméno, příjmení, kontaktní poštovní či e-mailovou adresu), konkrétní výroky stěžovatele, jakož i konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá; označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného či nesprávného jednání, podpis stěžovatele, jakož i jméno, příjmení a podpis pracovníka, který záznam vyhotovil.

b) Písemně:

- možno předat kterémukoliv pracovníkovi poskytovatele
- zaslat poštou na adresu: Oblastní charita Nové Hradky u Skutče, Chotovice 31, 570 01 Litomyšl
- elektronicky na e-mailovou adresu: lenka.svecova@chnh.hk.caritas.cz, či do datové schránky poskytovatele: sqwwbje
- vložit do schránky v přízemí budovy sv. Josefa v Chotovicích 31

Firma je zapsána v rejstříku právnických osob Ministerstva kultury České republiky č. ev.: 8/1-04-712/1996

Stížnost musí obsahovat – kontaktní údaje stěžovatele (tj. jméno, příjmení a jeho kontaktní poštovní či e-mailovou adresu), konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá; označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného či nesprávného jednání, podpis stěžovatele (v případě listinné formy písemné stížnosti). Schránka na stížnosti je vybírána každý pracovní den pověřeným pracovníkem.

Telefonická linka (731 598 809 vedoucí služby): slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání. V případě telefonického podání je nutné, aby stěžovatel svá podání doplnil o nezbytná data buď písemně, nebo na osobním jednání.

V případě stížnosti podané osobou blízkou – skutečnost, že se jedná o osobu blízkou a současně, že se jedná o uživatele, který nemůže podat stížnost sám, osvědčí stěžovatel čestným prohlášením.

V případě stížnosti podané osobou zmocněnou uživatelem, je nutné, aby zmocněnec doložil ke své stížnosti písemný souhlas uživatele se šetřením stížnosti (plnou moc bez úředně ověřeného podpisu) osvědčující zmocnění ze strany uživatele (zmocnitele) a její případný rozsah (S7 STD Příloha č. 4 - Souhlas uživatele se šetřením stížnosti), nebo může být uživatelem podána ústně a pracovníkem poskytovatele zaznamenána do osobní dokumentace uživatele.

Anonymní stížnosti budou prošetřeny jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností (např. v případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti poskytovatele, bude prošetřena, avšak nikoliv v režimu stížností). Podnět je následně probrán s osobou, jíž se týká a případně projednán v nejbližším možném termínu na provozní poradě.

Odpovědnost poskytovatele

Poskytovatel musí odlišit, zda se jedná o podnět, nebo stížnost. Pouze stížnost se řeší níže uvedeným postupem.

Může nastat situace, že si uživatel (resp. stěžovatel) stěžuje (zejména ústně), ale uvádí, že se o stížnost nejedná, případně situace, kdy uživatel (resp. stěžovatel) odmítne podat oficiální stížnost. Uvedené situace jsou prošetřeny jako podnět.

V případě opakovaných stížností poskytovatel vyhodnotí, zda neobsahují nové skutečnosti. Pokud tomu tak není, je stěžovatel písemně informován, že shodná stížnost již byla řešena a nebude tedy opětovně prošetřována. Dále stěžovatel obdrží informaci, že případná další jeho podání ve stejné záležitosti budou zakládána do evidence bez vyrozumění.

Přijetí stížnosti

Stížnost může přijmout každý člen pracovního týmu, který ji neprodleně předá vedoucímu služby (v době jeho nepřítomnosti sociálnímu pracovníkovi), ten stížnost zaeviduje do tabulky „Evidence stížností“ (S7 STD Příloha č. 2 Evidence stížností),

Pracovníci STD věnují zvláštní pozornost těm stěžovatelům, kteří jsou uživateli služby a u kterých se projevují potíže v komunikaci (oční kontakt, pomalé tempo, jasné a přesné sdělení, ověřování porozumění, zajištění tlumočnicka...). Projeví-li uživatel zájem, pracovníci STD mu pomohou stížnost sepsat a podat. O takto podané stížnosti informují vedoucího služby (v případě jeho nepřítomnosti sociálního pracovníka).

V případě, že je stížnost týkající se poskytování sociální služby, doručena řediteli DCHHK, ji ředitel DCHHK neprodleně postoupí vedení OCHNH, o čemž současně informuje stěžovatele. Ředitel OCHNH, je povinen obsah stížnosti bez prodlení prošetřit a co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů zaslat vyjádření stěžovateli, v kopii řediteli DCHHK. Ve svém vyjádření uvede, že v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit se svojí stížností: na MPSV ČR, případně na zakladatele (Biskupství královéhradecké) nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení. Pokud si šetření stížnosti vyžádá delší čas a ředitel OCHNH nemůže stěžovateli sdělit výsledek šetření ve výše uvedené lhůtě, neprodleně jej o této skutečnosti písemně informuje spolu s uvedením důvodů, které vedly k prodloužení lhůty. Lhůta může být prodloužena maximálně o dalších 30 dnů.

Kdo stížnost vyřizuje

- V případě, že se jedná o stížnosti na poskytování služby, nebo jednání pracovníků poskytovatele, vyřizuje stížnost přímý nadřízený. Pokud stěžovatel vysloveně požádá o prošetření obsahu své stížnosti ředitele, ředitel v rámci šetření stížnosti nejdříve osloví vedoucího služby a požádá jej o vyjádření se k dané věci.
- V případě, že stížnost bude směřovat proti vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi, musí být stížnost postoupena řediteli.
- Pokud jde o stížnost na ředitele, řeší tuto stížnost ředitel DCHHK.

Vyřízení stížnosti

Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.

Pracovník, který je pověřen šetřením stížnosti (dále jen „pracovník“), je povinen zjistit všechny podstatné skutečnosti a okolnosti týkající se podané stížnosti.

Může tak učinit:

- telefonicky;
- uskutečnit návštěvu uživatele s cílem zjistit veškeré souvislosti;
- uskutečnit společné setkání všech zúčastněných stran.

Následně zjištěné skutečnosti zapíše do formuláře „Prošetření stížnosti“ (S7 STD Příloha č. 3 – Prošetření stížnosti)

- Pokud výsledek šetření neprokáže nedostatky, stížnost je shledána neopodstatněnou.
- Pokud výsledek šetření prokáže nedostatky, je stížnost shledána opodstatněnou a je navrženo opatření k nápravě.

Poté je vypracována odpověď stěžovateli.

Odpověď na stížnost

Je vždy písemná (odeslána doporučeně na poštovní adresu stěžovatele či na jeho e-mailovou adresu) s vyrozuměním o způsobu vyřízení stížnosti (tzn., musí zde být mj. uveden výsledek provedeného šetření a v případě, že je stížnost shledána opodstatněnou i navržené opatření k nápravě, příp. popis jejich realizace).

Odpověď vždy také obsahuje:

- a) kontakt na MPSV, kam se může stěžovatel obrátit v případě, že nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo v případě, kdy jeho stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě. Stěžovatel může požádat ministerstvo ve lhůtě 60 dnů ode dne

Firma je zapsána v rejstříku právnických osob Ministerstva kultury České republiky č. ev.: 8/1-04-712/1996

doručení informace o způsobu vyřízení jeho stížnosti poskytovatelem nebo od uplynutí stanovené lhůty o prověření vyřízení své stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontakt:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2,
telefon: 950 191 111, e.mail: posta@mpsv.cz

- b) informaci o dalších možnostech podat stížnost na zřizovatele, nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod včetně jejich označení, tj.:

Kontakt:

Biskupství Královéhradecké, Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové, tel.:
495 063 611, biskupstvi@bihk.cz

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz

Poskytovatel musí stěžovateli umožnit nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Lhůty

Stížnost může být stěžovatelem podána ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnosti se řeší neodkladně, nejdéle však do 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost poskytovateli doručena (v případě ústně podané stížnosti, se za datum doručení považuje datum, kdy kterýkoliv pracovník předal informaci o stížnosti vedoucímu služby (sociálnímu pracovníkovi v případě jeho nepřítomnosti) - viz. článek „Formy podání stížností - ústní podání“ tohoto metodického pokynu).

Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen písemně informovat stěžovatele.

Obsah spisu vedeného o stížnosti a jeho uložení

Spis vedený poskytovatelem o stížnosti obsahuje:

- Záznam o ústní stížnosti (v případě ústně podané stížnosti)
- Stížnost zaznamenanou v listinné podobě (tj. v případě stížnosti předané přímo stěžovatelem, doručené poskytovateli poštou či vhozené do schránky, příp. vytištěný e-mail obsahující stížnost)
- Souhlas se šetřením stížnosti (v případě, že osoba, které je, nebo byla poskytována sociální služba, zmocnila k podání stížnosti jinou osobu)
- Vyplněný formulář prošetření stížnosti
- Vytištěnou odpověď odeslanou stěžovateli (poštou či e-mailem)
- Případně další listiny vztahující se k prošetřované stížnosti

Výše uvedené listiny v rámci každé stížnosti jsou založeny do pořadače označeného názvem „Stížnosti“. V tomto pořadači je rovněž uložena vytištěná tabulka „Evidence stížností“.

Přřadač je uložen v kanceláři vedoucího služby v budově sv. Josefa v Chotovicích.