Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby
DOZP

Anotace

Pravidla upravují postup při podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby (dále jen "stížnosti"). Jsou zde vysvětleny pojmy stížnost, podnět a připomínka a popis, jakým způsobem s nimi pracovníci mají dále nakládat. V pravidlech je dále také popsáno, jakým způsobem řeší organizace stížnosti ve spolupráci s lidmi, kteří nekomunikují běžným způsobem.

Pojmy

Stížnost – Jedná se o projev nespokojenosti s poskytovanou službou, který sděluje klient, či jiná osoba, a která vyžaduje řešení, opatření, či nápravu, zajištění změny podmínek pro poskytování služby. Současně může být spojena s porušením práv klienta a sjednanými podmínkami poskytování služby. Za stížnost považujeme také písemné podání označené jako stížnost, případně jiné písemné podání, z něhož vyplývá nespokojenost pisatele a žádost o nápravu.

Připomínka – Upozornění na situaci, která může být při poskytování služby problematická, nežádoucí, nepříjemná apod. Připomínky ke zlepšení poskytování služeb nejsou písemně evidovány a jsou řešeny operativně; o připomínkách je vždy informován vedoucí domova/sociální pracovník daného domova, který následně rozhodne o způsobu jejich řešení.

Podnět – Návrh směrem ke zkvalitnění či změně poskytované služby. Podněty ke zlepšení poskytování služeb nejsou písemně evidovány a jsou řešeny operativně. O podnětech je vždy informován vedoucí domova/sociální pracovník daného domova, který následně rozhodne o způsobu jejich vypořádání.

Kontaktní údaje pro podávání stížností

Pro písemnou stížnost: Fontána, příspěvková organizace, Celní 409/3, Hlučín, 748 01

Pro elektronickou stížnost: andrej.foltynek@fontana-po.cz (ředitel organizace), nebo do datové schránky organizace: xinkkcp

Pro telefonickou stížnost: 731 629 206 vedoucí domova/sociální pracovník Žlutého domova (dále pak jen pověřený sociální pracovník)

Pro ústní stížnost: kterýkoliv přítomný pracovník DOZP, který stížnost dále zaznamená a předá dle těchto pravidel.

Zásady pro práci se stížnostmi

- Ústně podané stížnosti je věnována stejná pozornost jako stížnosti písemné, obdobně platí i pro stížnosti anonymní.
- Ten, kdo podá stížnost, nebo klient, v jehož zájmu byla stížnost podána, nesmí být za tento projev nespokojenosti s poskytováním služby žádným způsobem postihován, znevýhodňován apod.
- Pracovník provází klienta celým procesem vyřizování stížností, přičemž klienta do procesu vtahuje a vytváří mu takové podmínky, aby se mohl klient do vyřízení stížnosti co nejvíce zapojit (dostavit se osobně k vedoucímu domova/sociálnímu pracovníkovi, pomocí AAK vyjádřit důvod stížnosti apod.).

- Při práci s tématem stížností u lidí s těžkým postižením a lidí nekomunikujících běžným způsobem, je nutno vycházet z možných situací porušení práv klientů (viz standard č. 2) a z vysledovaných projevů libosti-nelibosti, souhlasu-nesouhlasu, pohody-nepohody.
- Pracovníci se zaměřují na ochranu a předcházení porušování práv klientů, kteří svá práva aktivně nehájí, neprojevují výrazně svou nelibost, tzv. se neprojevují. V organizaci se dodržování práv těchto klientů věnuje stejná pozornost, jako u klientů, kteří se o svá práva aktivně hlásí; tím se eliminuje riziko, že se budeme zabývat pouze stížnostmi lidí, kteří si svá práva dovedou hájit.

Informování o podávání stížností

- Zjednodušená pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou lidem, jimž jsou služby organizace Fontána, p. o., určeny, předávána už ve fázi jednání se zájemcem o poskytování sociální služby.
- Tato pravidla jsou také pro klienty k dispozici na jednotlivých bytech a u vstupů do jednotlivých budov a na webových stránkách organizace.
- Klienti jsou o možnosti podat stížnost informováni způsobem, kterému rozumí, pracovníky v sociálních službách. Minimálně jednou ročně probíhá informování klientů o možnosti stěžovat si. Informování probíhá individuálně, na základě aktuálních situací, v přirozených situacích. O informování klienta jsou prováděny záznamy v rámci zápisu do elektronického programu – Deník – klienta.
- Pracovníci jsou s pravidly pro podávání a vyřizování stížností seznamováni v rámci zaškolování a následně je mají k dispozici na bytech; zároveň jsou seznamováni se všemi aktualizacemi těchto pravidel.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

- Stížnost na poskytování služby může podat:

  a) klient, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,

  b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,

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

  d) osoba zmocněná klientem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,

  e) člen domácnosti klienta, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování tohoto klienta podle občanského zákoníku, nebo

  f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb,

  a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

- Stížnost může jménem klienta podat kterýkoli pracovník Fontány, p. o., pokud zjistí, že se jedná o omezování klienta, porušování jeho práv či omezování jeho vůle, nebo jinou nespokojenost. Stížnost je pracovník povinen podat také ve chvíli, kdy jej o to klient požádá.
- Stížnost může být podána ústně, písemně, telefonicky či elektronickou formou.
- V případě podání ústní či telefonické stížnosti zapíše tuto stížnost do Formuláře pro písemný záznam ústní či telefonické stížnosti pracovník, kterému je stížnost sdělena; je-li to možné, nechá pracovník tento záznam podepsat osobě, která stížnost podává; zároveň s ní dojedná způsob předání písemného vyrozumění o vyřízení stížnosti a zaznamená jej do záznamu o postupu řešení stížnosti.
- Stížnost eviduje a zpracovává pověřený vedoucí domova/sociální pracovník, v úzké spolupráci s vedoucím domova/sociálním pracovníkem daného domova, k jehož službám stížnost případně směřuje; o přijetí stížnosti informuje e-mailem ředitele organizace.
- Evidence stížností je vedena pověřeným vedoucím domova/sociálním pracovníkem, a to jak v elektronické podobě na společné složce – Sociální, tak i v písemné podobě ve složce, kterou má u sebe.
- Formulář pro písemný záznam ústní či telefonické stížnosti je k dispozici všem pracovníkům na bytech; vyplněný formulář předá pracovník neprodleně pověřenému vedoucímu domova/sociálnímu pracovníkovi k dalšímu řešení, pokud pověřený vedoucí domova/sociální pracovník není přítomen, vloží formulář do schránky u jeho kanceláře.
- Elektronicky podanou stížnost vytiskne ředitel organizace a předá pověřenému vedoucímu domova/sociálnímu pracovníkovi a poté následuje obvyklý postup (evidence, zpracování, řešení, vyrozumění osoby, která stížnost podala).

- Šetření stížnosti je zahájeno v nejkratší možné lhůtě po jejím přijetí. Stížnost se však neprošetřuje, jestliže je zjevně neopodstatněná, tzn. situace, kterou nemůže organizace ovlivnit (např. klient si stěžuje na špatné počasí, klient si stěžuje na absenci pracovníka, který čerpá řádné osobní volno, dovolenou anebo je na pracovní neschopnosti apod.), nebo jde-li o stížnost ve věci, která již byla poskytovatelem prověřena a neobsahuje nové skutečnosti.
- Ke stížnosti se vyjadřuje pracovník (či pracovníci) zajišťující službu, které se stížnost týká; pokud je stížnost směřována na konkrétní osobu, vyjadřuje se k ní tato osoba.
- Po prošetření stížnosti sdělí pověřený vedoucí domova/sociální pracovník své stanovisko řediteli organizace a vypracuje o tom zprávu na Formuláři pro vyřízení stížnosti, která obsahuje případná přijatá opatření; za realizaci případných nápravných opatření je zodpovědný ředitel organizace.
- Stížnost na základě doložených podkladů vyhodnotí ředitel organizace ve spolupráci s pověřeným vedoucím domova/sociálním pracovníkem. V případě, kdy ředitel organizace shledá podklady za nedostačující, vyzve pověřeného vedoucího domova/sociálního pracovníka k novému šetření, příp. provede toto šetření sám, kdy
- toto písemně zaznamená a předá podklady k evidenci pověřenému vedoucímu domova/sociálnímu pracovníkovi.
- Na základě zprávy o prošetření stížností a po jejím schválení ředitelem organizace, vypracuje pověřený vedoucí domova/sociální pracovník písemné vyrozumění pro toho, kdo stížnost podal a odešle ji na jeho adresu, případně ji předá jiným domluveným způsobem. Kopii tohoto vyrozumění založí k evidované stížnosti.
- Osoba, která stížnost podala je písemně vyrozuměna ihned po prošetření a uzavření její stížnosti, nejpozději do 30 dnů od doručení stížnosti; tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení musí být tato osoba prokazatelně informována.
- Stížnosti pracovníka na spolupracovníka přijímá pověřený vedoucí domova/sociální pracovník, stížnost zaeviduje a předá řediteli organizace k šetření. Ředitel organizace ve spolupráci s pověřeným vedoucím domova/sociálním pracovníkem provádí šetření a vyhodnocení stížnosti a následná opatření mu písemně předá. Pověřený vedoucí domova/sociální pracovník zpracuje zprávu na Formuláři o vyřízení stížnosti a vyhotoví vyrozumění pro pracovníka, který stížnost podal, a to na základě podkladů ze šetření.
- Pokud se stížnost týká vedoucích domovů/sociálních pracovníků, je předána pouze řediteli organizace, a stížnost pak šetří ředitel organizace.
- Stěžovatel má právo, aby mu bylo umožněno nahlížet do dokumentace, kterou poskytovatel o stížnosti vede, pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- Pověřený vedoucí domova/sociální pracovník zpracovává jednou ročně písemnou analýzu podaných stížností za předchozí rok, analýzu provádí s důrazem na vyhodnocení dopadu stížností na kvalitu služby. Analýza je přiložena k hodnotícím výstupům souvisejícím s hodnocením veřejného závazku a spokojenosti se službou za daný rok.

Anonymní stížnost

Stížnost je možné podat (i anonymně) do schránky, schránka je na každém domově a je viditelně označena nápisem „Pochvaly, podněty, připomínky a stížnosti" a současně i specifickým symbolem „☺ ☹" vybírá se 1x týdně, a to každé pondělí dvěma osobami. Zodpovědnou osobou za výběr schránek je pověřený vedoucí domova/sociální pracovník (případně jiný určený vedoucí domova/sociální pracovník v době jeho nepřítomnosti) a svědek, kterého si k sobě přizve. O výběru schránky provede pověřený vedoucí domova/sociální pracovník anebo v době jeho nepřítomnosti jiný určený vedoucí domova/sociální pracovník záznam do sešitu „Stížnosti". V případě anonymní stížnosti je písemné vyrozumění k ní (spolu se stručným shrnutím podstaty stížnosti se zachováním anonymity a ochrany osobních údajů) vyvěšeno na informačních tabulích v jednotlivých domovech, a to po dobu 14 dnů.

Poučení o možnosti přezkoumání vyřízení stížnosti

V případě, kdy osoba, která stížnost podala, není spokojená se způsobem či závěrem vyřízení své stížnosti, může se obrátit na:

- Ředitele organizace Fontána, p.o., Celní 409/3, Hlučín, 748 01.
- Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, 28. října 117, 702 18 Ostrava (zřizovatel).
- Občanská poradna Ostrava, Velká 19, 702 00 Moravská Ostrava.
- Liga lidských práv, Burešova 6, 602 00 Brno.
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.
- Amnesty International, Provaznická 3, 110 00 Praha.
- V souladu s § 99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, se stěžovatel v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti musí stěžovatel uvést důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Poskytovatel sociální služby je povinen ministerstvu poskytnout při prověřování vyřízení stížnosti součinnost. Žádost je možné zasílat na adresu MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, nebo i elektronicky na podatelnu úřadu: posta@mpsv.cz či do datové schránky: sc9aavg.
- Poučení o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na ministerstvo, zřizovatele organizace a další nezávislé instituce sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob musí být součástí písemného vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti.

Ing. Andrej Foltýnek Digitálně podepsal Ing. Andrej Foltýnek
Datum: 2026.09.08 08:04:04 +02'00'

Ing. Andrej Foltýnek
ředitel organizace