

## **STANDARD Č. 7**

# **STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**





## **Péče srdcem, z.ú.**

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

**Místo realizace:** Ostrava

**Závaznost:**

Standard je závazný pro všechny pracovníky osobní asistence (dále jen OA) Péče srdcem, tj. pro ředitelku služby, sociálního pracovníka, pracovníky v sociálních službách (osobní asistenty). Pracovníci jsou se standardem řádně seznámeni, což stvrzují svými podpisy.

**Platnost:** 1. 12. 2016

**Význam standardu:**

Tento standard upravuje pravidla podání a vyřízení stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Smyslem je zajistit, že uživatel je srozumitelně seznámen s touto možností.

Osobní asistence má zpracována tato písemná pravidla pro podání a vyřízení stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena.

**Přílohy:**

č. 1 - formulář: Evidence stížností



## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností Osobní asistence Péče srdcem, z.ú.

### 1. Co je to stížnost, připomínka nebo podnět:

**Stížnost** - projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s osobní asistencí nebo způsobem jejího poskytování.

**Připomínka** - upozornění na nepříznivý stav věci a požadavek na nápravu, drobná kritika.

**Podnět (námet)** - návrh k něčemu novému, nápad na zlepšení či řešení situace.

### 2. Kdo může stížnost, připomínka nebo podnět podat:

Na kvalitu poskytování osobní asistence si může stěžovat kdokoliv - uživatel služby, opatrovník, zmocněnec uživatele, rodinný příslušník, blízká osoba či kterýkoliv občan.

### 3. Komu můžu stížnost podat:

Ředitelce Péče srdcem, z.ú., tel. 777 147 587, reditelka@pecesrdcem.cz

Sociální pracovníci Péče srdcem, z.ú., tel. 731 131 454, pecesrdcemsp@seznam.cz

Osobnímu asistentovi

### 4. Jak podat stížnost:

Stížnosti je možné podat těmito formami:

**Osobně** - na adrese Mírová 98/18, 703 00 Ostrava – Vítkovice, 1. patro.

**Písemně** - zapsáním do „Knihy přání, podnětů a stížností“, která je viditelně umístěná v zádveři před vstupem do kanceláří Poskytovatele. Nebo vhozením do „Schránky na přání, podněty a stížností“, které je zároveň poštovní schránkou umístěná před dveřmi poskytovatele.

**Telefonicky** – 777 147 587

**Do schránky** - vložit podnět do schránky na stížnosti na adrese Mírová 98/18, 703 00 Ostrava – Vítkovice 1. Patro.

**Poštou** - na adresu Osobní asistence Péče srdcem, z.ú., Mírová 98/18, 703 00 Ostrava – Vítkovice.

**Elektronicky** - na emailovou adresu: reditelka@pecesrdcem.cz, pecesrdcemsp@seznam.cz.



Všechny stížnosti mohou být podány anonymně, nebo si může uživatel zvolit svého zástupce, který za něj stížnost vyřizuje.

#### 5. Jak bude stížnost vyřízená:

Poskytovatel přijme stížnost, zaeviduje jí do formuláře: Evidence stížnosti (viz. příloha č. 1 – Evidence stížnosti). Dále stížnost prošetří, prověří související okolnosti stížnosti a rozhodne, zda se jedná o stížnost oprávněnou, částečně oprávněnou nebo neoprávněnou. U oprávněné či částečně oprávněné stížnosti budou přijata nápravná opatření, o kterých pracovník uživatele informuje písemně, osobně nebo veřejně. Stěžovatel je pracovníkem informován o průběhu a výsledcích prověřování stížnosti. Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 kalendářních dní od dne jejího podání, tato lhůta je stejná i v případě podání odvolání. Pokud je stížnost podána anonymní, je její vyřízení vyvěšeno na nástěnce v zádveři poskytovatele po dobu 30 dnů.

#### 6. Pokud nejste spokojení s výsledkem vyřízení stížnosti:

Pokud nejste spokojení s vyřízením stížnosti, můžete podat poskytovateli odvolání ke způsobu vyřízení stížnosti ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení vyřízení. Při vyřízení tohoto odvolání bude postupováno stejně jako při vyřízení stížnosti, k tomuto postupu bude přizván zástupce správní rady.

Stěžovatel se může též stížnost podat k níže uvedeným institucím sledujícím dodržování lidských práv:

**Kancelář Veřejného ochránce práv:** Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111, 542 542 888, ID datové schránky: jz5adky

**Český helsinský výbor**, z.s., Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5  
E-mail: info@helcom.cz

Informování stěžovatele o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí:

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2,  
tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz, ID datové schránky: sc9aavg

Stěžovatel má možnost obrátit se v případě své nespokojenosti s vyřízením stížnosti do 60 kalendářních dnů počítaných ode dne doručení stížnosti na poskytování sociální služby na Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky (dále jen „ministerstvo“) s žádostí o prověření vyřízení stížnosti, přičemž stěžovatel uvede do žádosti důvod, proč o prověření vyřízení stížnosti žádá.

Stěžovatel má možnost se za obdobných podmínek obrátit se na ministerstvo i v případě, kdy nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě. Péče srdcem, z.ú. je povinna poskytnout



ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti. Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření dalších orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout. Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření dalších orgánů veřejné správy nebo osob. Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo organizaci Péče srdcem, z.ú. povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Organizace Péče srdcem, z.ú. je povinna nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

#### **7. Evidence stížností:**

Zaznamenávají se zde tyto informace (viz. Příloha č.1 - formulář: Evidence stížnosti OA): datum, forma stížnosti, obsah, jméno a příjmení stěžovatele, kdo přijal stížnost, způsob vyřízení stížnosti. Vše je zaznamenáno do Evidence stížností, vypsany list se založí do složky Stížnosti v uzamykatelné skříni v kanceláři sociální pracovnice. Dále je zde připojen záznam o průběhu vyřízení stížnosti, který provede ředitelka Péče srdcem.

#### **8. Seznámení pracovníků s podanou stížností a řešením**

Sociální pracovnice informuje zaměstnance služby s podanou stížností a jejím řešením na pravidelné poradě pracovníků, pokud to povaha stížnosti vyžaduje, jsou zaměstnanci služby informováni ihned, ale pouze ti, kterých se stížnost bezprostředně týká. Bezprostřední informování o stížnosti je sděleno taktéž v případě, pokud je nutné návrhy řešení stížnosti projednat týmově. Podaná stížnost a informace o ní je zaznamenána do zápisu z porady.

Podněty jsou řešeny zpravidla v rámci porady se zaměstnanci a jsou zaznamenány do zápisu z porady. Je-li podnět svou povahou nutné řešit bezprostředně, je sdělení pracovníkům službu provedeno v nejbližší možné době.

#### **9. Seznámení zaměstnanců a uživatelů s pravidly pro podávání a vyřizování stížností**

Všichni nově příchozí zaměstnanci jsou při nástupu seznámeni s postupem pro podávání a vyřizování stížností, který stvrdí svým podpisem. S aktualizací jsou seznámeni všichni stávající zaměstnanci organizace, aktualizaci stvrdí podpisem.



Uživatelé služby jsou s možností podat stížnost seznámeni poprvé v procesu jednání se zájemcem o službu, a to ústní formou, poté pak při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, následně pak průběžně v samotném průběhu poskytování služby.

Na webových stránkách [www.pecesrdcem.cz](http://www.pecesrdcem.cz) je text zveřejněn v sekci O nás.

V Ostravě dne: 15. 11. 2016

Zpracovala: Jana Vávrová

Revize: 17.3.2025

Zpracovala: Jana Vávrová, MBA



## **EVIDENCE STÍŽNOSTÍ – STÍŽNOST Č.**

**DATUM STÍŽNOSTI:**

**FORMA STÍŽNOSTI:**

**KDO PODAL STÍŽNOST:**

**OBSAH STÍŽNOSTI:**

**KDO PŘIJAL STÍŽNOST:**

**ZPŮSOB VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI:**