

Stížnosti**Co je stížnost:**

- vyjádřená nespokojenost nebo podání, které obsahuje nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytovaných služeb vyžadující řešení, upozornění na neřešený problém nebo nedostatečně vyřešený problém či záležitost týkající se uživatele;
- vedle stížností mohou klienti sdělovat i cenné připomínky a náměty ke zlepšení služby (nejdou předmětem těchto pravidel)

Stížnost je chápána jako:

- podání, které je označeno jako stížnost s jakýmkoliv obsahem;
- podání, které není označeno jako stížnost, ale jeho obsah takový je;

Stížnosti se mohou týkat:

- ***kvality a způsobu poskytování služby*** (např. nedostatečné zajištění aktivity nebo jiné záležitosti uživatele v rámci služby, postupování služby v nesouladu s metodikou služby)
- ***adekvátnosti prostředí*** při jednání se sociálním pracovníkem (např. nezachování soukromí při jednání sociálního pracovníka s uživatelem, vyrušování ze strany jiných pracovníků)
- ***přístupu pracovníka k uživateli*** (nedostatečné věnování pozornosti při vyřizování záležitostí uživatele, nevhodný způsob komunikace i přes upozornění ze strany uživatele atd.)

Kdo může podat stížnost:

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

Jakým způsobem lze stížnosti podávat:

- ***ústně*** - osobně, telefonicky,
- ***písemně*** - lze doručit osobně, poštou, vložit do schránky na chodbě organizace, poslat emailem,
- ***anonymně*** - vložením do schránky na chodbě organizace (na adrese Lužická 7, 779 00 Olomouc) nebo zasláním prostřednictvím poštovních služeb.
- Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovatelem, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Připomínky a podněty

Připomínkou nebo podnětem se rozumí doporučení nebo upozornění uživatele nebo jiné osoby na postup nebo změnu vedoucí ke zlepšení kvality sociálních služeb. Podstatou

podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinností poskytovatelem, ale zejména návrh na zlepšení služby nad rámec standardní kvality.

Rozdíl mezi připomínkou a podnětem vyplývá z jeho obsahu – podnět vnímáme jako sdělení s pozitivním obsahem a připomínku jako sdělení s negativním obsahem.

Připomínky a podněty je možné podat stejnými způsoby jako stížnost.

Připomínky a podněty přijímá osobní, pracovní asistent, dobrovolník, sociální pracovník/vedoucí služby OA, SR a Odborného poradenství a půjčovny kompenzačních pomůcek, manager sociálních služeb nebo ředitel.

Všechny připomínky a podněty předá pracovník, který připomínku či podnět přijal, nejpozději další pracovní den sociálnímu pracovníkovi OA, sociálnímu pracovníkovi SR či pracovníkovi Odborného poradenství a půjčovny kompenzačních pomůcek (dle služby) nebo koordinátorovi dobrovolníků, který připomínky a podněty eviduje v elektronické podobě ve složce *Trend/OA/Podněty a připomínky - Trend/sociální rehabilitace/Podněty a připomínky - Trend/poradna/připomínky* (dle sociální služby, ke které připomínka směřuje) formou volných zápisů.

Zápis obsahuje:

- kdo a kdy připomínku nebo podnět podal,
- obsah připomínky nebo podnětu
- jakým způsobem se s připomínkou nebo podnětem pracovalo,
- kdy byla předána ústní odpověď osobě, která připomínku nebo podnět podala (případně je zaznamenána jiná forma odpovědi, např. odpověď formou dopisu, emailu),
- jméno sociálního pracovníka, který zápis provedl a datum zápisu.

<u>Pravidla pro vyřizování stížností</u>

Stížnosti přijímá sociální pracovník OA, SR, sociální pracovník poradny a půjčovny kompenzačních pomůcek (dle sociální služby, ke které stížnost směřuje), koordinátor dobrovolníků, vedoucí služeb nebo manager sociálních služeb na kontaktním místě služby (Lužická 7, 779 00 Olomouc) nebo na jiném předem domluveném místě. Kdo konkrétně přijímá a vyřizuje stížnost, se odvíjí od obsahu dané stížnosti (stížnosti na pracovníky vyřizuje přímý nadřízený).

Stížnost na managera soc. služeb přijímá ředitel, který je zodpovědný za její řešení a vyřízení. Stížnost směřovaná na ředitele je podána u statutárního zástupce – předsedkyně Výboru, která stížnost řeší a vyřizuje.

Písemně přijaté stížnosti (mimo elektronickou cestu) jsou zapisovány do knihy došlé pošty.

Evidence stížnosti:

Stížnost je předána nejpozději následující pracovní den od data podání k rukám managerovi sociálních služeb, který eviduje všechny přijaté stížnosti.

V případě, že stěžující podává stížnost na managera nebo ředitele a nemá požadavek k zachování anonymity, je stížnost evidována u managera. V případě, že stěžující požaduje

zachování anonymity a věc projednal např. s ředitelem osobně nebo písemnou stížností adresoval k jeho rukám, je stížnost zaevidována u manažera anonymně v rámci formuláře, kde ředitel uvede odkaz na místo uložené písemné stížnosti.

Podání a řešení stížnosti jsou zaznamenány písemnou formou do formuláře: Evidence stížností – záznamový list. Písemné podání stížnosti a písemné odpovědi stěžujícímu jsou přiloženy k záznamovému listu.

Řešení a vyřízení stížnosti:

Stěžující má možnost zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Pravidlem je, že nezávislý zástupce stojí mimo strukturu organizace. Požádá-li stěžující o zachování mlčenlivosti o jeho totožnosti, je nutné toto zachovat.

Manager sociálních služeb má zodpovědnost za přijímání a průběžné vyřizování stížností na službu OA, SR a poradny a půjčovny kompenzačních pomůcek (dle sociální služby, ke které stížnost směřuje).

Manager sociálních služeb pověřuje konkrétního pracovníka jako řešitele stížnosti (obvykle sociálního pracovníka, který stížnost přijal a okolnosti nevylučují, aby stížnost řešil).

Řešitel stížnosti má povinnost nejpozději do 3 pracovních dnů od data podání stížnosti zahájit šetření. Řešitel musí vyslechnout všechny zainteresované strany a objektivně prošetřit stížnost v celém rozsahu. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani té osoby, v jejímž zájmu byla stížnost podána. Postupy užitě k prověření musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.

Řešitel zapisuje o řešení a vyřízení stížnosti zápis do záznamového listu. Zde je uveden (případně přiložen) také zápis o ústním jednání. Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na 30 kalendářních dní ode dne, kdy byla doručena.

Způsob předání odpovědi osobě, která stížnost podala, je vždy písemný (v případě anonymních stížností je odpověď zveřejněna v interním zpravodaji, který je distribuován všem členům a uživatelům služeb v měsíčním intervalu).

Pokud se stížnost týká systému služby a je vyhodnocena jako oprávněná, jsou vzniklá opatření zapracována do systému poskytování služby.

Odvolání v případě nespokojenosti s vyřešením stížnosti:

Nebude-li stěžující s výsledkem řešení stížnosti spokojen, může se odvolat k příslušnému nadřízenému dle organizační struktury:

- a) řediteli spolku Trend vozíčkářů, Lužická 7, 779 00 Olomouc,
- b) statutárnímu zástupci Spolku Trend vozíčkářů, Lužická 7, 779 00 Olomouc, tel.: 731 607 891
- c) **Ministerstvo práce a sociálních věcí,**
Na Poříčním právu 1/376,
128 00 Praha 2
Datová schránka: sc9aavg
Tel: +420 950 191 111

Aktualizace ke dni 1.3. 2025 (nahrazuje Směrnici pro podávání stížností S5 – 2009 aktualizovanou dne 18.2.2019)