



## POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- **Kdokoli má právo vyjadřovat se k poskytování služeb a ke všemu, co s poskytováním našich služeb souvisí. Stížnosti jsou pro nás důležitým zdrojem informací o spokojenosti; zprávou o tom, zda je služba schopna uspokojit potřeby uživatelů služby. Stížnost může být podnětem pro zvýšení kvality služby, kterou poskytujeme.**
- **Stížnost může za uživatele služby podat i jiná osoba jednající v jeho zájmu.**
- **V souvislosti s podáním stížnosti nebudete žádným způsobem ohroženi.**
- **Máte právo na nezaujaté, účinné a diskrétní řešení Vaší stížnosti.**

Stížností rozumíme vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu. Uživatelé služby si mohou stěžovat na kvalitu a způsob poskytování služby, chování a přístup pracovníků, na soužití obyvatel. O stížnost se jedná vždy, pokud je uživatelem tak označena.

Podnětem rozumíme podaný návrh směřující ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života v zařízení. Podnět je podle významu řešen ústně nebo evidován písemně v zápisech z porady.

Připomínkou rozumíme upozornění, že se méně podstatná věc neuskutečnila, opakované připomínky na neuskutečnění konkrétní činnosti se stávají stížností připomínka je řešena ústně.

### 1) Podání stížností

1. Stížnost může být podána ústně nebo písemně. Stížnost může být podána i anonymně, telefonicky na tel.: 377 224 320 nebo mailem na adresu office@skp-plzen.cz. Stížnost má povinnost přijmout každý pracovník. Ten jí v případě, že řešení není v jeho kompetenci, předá kompetentní osobě nebo pošle poštou na adresu sídla SKP Plzeň, Husova 14, 301 00 Plzeň.
2. Uživatel služby sepiše žádost sám nebo prostřednictvím pracovníka, kterého si sám určí. Ten se musí kontrolními otázkami ujistovat, že stížnosti správně porozuměl.
3. Zápis stížnosti by měl obsahovat:
  - a. jméno (případně i podpis) stěžovatele (pokud se nejedná o stížnost anonymní)
  - b. obsah stížnosti – konkrétní výroky stěžovatele, kdy se něco událo, jaký dopad měla, co očekává od nápravy...
  - c. datum přijetí stížnosti
  - d. jméno a podpis osoby, která stížnost přijala
  - e. komu byla stížnost předána k projednání
4. Telefonicky podanou stížnost zaprotokoluje pracovník, který stížnost přijme. Takový protokol obsahuje:
  - a. označení, kdo stížnost podává
  - b. v jakém stavu je k uživateli nebo poskytovateli
  - c. jaké konkrétní věci nebo kterého pracovníka se stížnost týká
  - d. termín a čas události
  - e. jako formu náhrady stěžovatel očekává nebo navrhuje

### 2) Řešení stížnosti

1. Řešením stížnosti je v první řadě pověřený klíčový pracovník (garant) uživatele služby.
2. Pokud se klíčový pracovník ocitne ve střetu zájmů (má se stížností něco společného, stížnost je směřována proti jeho osobě...), nebo je důvodná obava z možné podjatosti, předá řešení stížnosti nadřízenému pracovníkovi.
3. V některých případech se řešením stížnosti zabývá skupina pracovníků.
4. Zápis o řešení stížnosti obsahuje:
  - a. datum řešení



- b. vyjádření všech zúčastněných stran, případně záznam konfrontačního rozhovoru
  - c. vyjádření, zda je stížnost oprávněná či neoprávněná
  - d. nápravné řešení, případně kdo a do kdy je za řešení zodpovědný
  - e. jméno a podpis řešitele, podpisy zúčastněných stran.
5. Řešení stížnosti se může účastnit stěžovatel (nebo jeho zástupce), osoba odpovědná za vyřizování stížnosti a další osoby, a to buď jako svědci nebo jako podpora kterékoli osoby účastné vyšetřování. Při řešení stížnosti musí být vždy respektována lidská práva a soukromí.
  6. Všechny relevantní skutečnosti jsou zdokumentovány pro případ pozdějšího přešetření.
  7. Řešení stížnosti je předáno nadřízenému, který má právo v případě pochybností, vrátit stížnost zpět k přešetření.
  8. Lhůta k vyřízení stížnosti je max. 30 dní. V mimořádných případech, kdy z objektivních důvodů nelze v běžné lhůtě stížnost důsledně vyšetřit, může být stanovena lhůta delší. O tom je, pokud je to možné, stěžovatel písemně informován.
  9. Stěžovatel má právo se v případě nespokojenosti s řešením situace odvolat a požádat o prošetření postupu při vyřizování stížnosti nadřízený nebo nezávislý orgán. V odvolání je však nutno uvést důvody nespokojenosti s postupem nebo výsledkem řešení stížnosti.
  10. V případě oprávněné stížnosti jsou bezodkladně přijata opatření, která zamezí opakování případu v budoucnosti. Případná újma se řeší finanční nebo materiálovou kompenzací, o které je s poškozeným sepsána Dohoda.

Osoby odpovědné za vyřizování stížností stížnosti prošetřují, vyjadřují stanovisko a rozhodují o opatřeních:

<i>Důvod stížnosti:</i>	<i>Stížnost vyřizuje:</i>
Jiný uživatel Společné soužití uživatelů Provoz/poskytování služby Pracovník, který není vedoucím střediska	Vedoucí dané sociální služby: Terapeutická komunita Vršíček Terénní program Dům na půl cesty Sociální rehabilitace
Vedoucí sociální služby	Ředitel – Mgr. Marek Novotný
Koordinátor projektu, administrativa, ekonom	Ředitel – Mgr. Marek Novotný
Ředitel	Správní rada nebo Diakonie Evangelické církve metodistické ČR

Se stížností se můžete obrátit i na nezávislé orgány, např. na Český helsinský výbor (adresa: Ostrovského 253/3, 150 00, Praha 5, telefon: 220 515 188) nebo na Kancelář veřejného ochránce práv (adresa: Údolní 39, 602 00, Brno, telefon: 542 542 111).

### 3) Anonymní stížnosti

1. Anonymní stížnosti a její řešení se vyvěsí na nástěnku pracoviště, kterého se stížnost týká, případně v sídle organizace.
2. Schránky na stížnosti jsou umístěné v místech poskytování jednotlivých sociálních služeb.
3. Schránku 1 x za 14 dní vybírají dva pracovníci, následně o tom provedou záznam.

### 4) Závěrečná ustanovení

1. Pravidla podávání a vyřizování stížností jsou k dispozici v každé službě poskytované SKP Plzeň.
2. Evidenci stížností vede vedoucí každé služby. Evidence je uložena v zamykatelné skříni.
3. Zápis stížnosti a její písemné řešení bude v takové formě, aby jí všechny strany porozuměly. Zápis obdrží každá zúčastněná osoba – stěžovatel, ten, proti komu je stížnost vedena, řešitel stížnosti, případně další zúčastněná osoba.
4. O možnosti stížností jsou uživatelé služby informováni při podpisu Smlouvy o poskytnutí sociální služby, ostatní veřejnost pak na webových stránkách organizace [www.skp-plzen.cz](http://www.skp-plzen.cz).



5. Vyhodnocování stížností vede k průběžnému zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Datum zhotovení: 1. 6. 2015

Aktualizováno k 1.3.2018

Zpracoval: Ing. Ivona Pavelková

Schválil: Mgr. Marek Novotný, ředitel