

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

7a) Podávání a vyřizování stížností

Každý uživatel pečovatelské služby je při podpisu smlouvy srozumitelně informován vedoucím služby nebo sociálním pracovníkem o možnosti podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Informace o podávání stížností jsou součástí Vnitřních pravidel a jsou klientovi předány v písemné podobě při uzavření smlouvy. Současně jsou veřejně dostupné na webových stránkách poskytovatele.

Zásady podávání a řešení stížností

- Stížnost může podat uživatel služby, jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce, blízká osoba, zmocněnec, člen domácnosti, zaměstnanec poskytovatele nebo jiná osoba, která se domnívá, že došlo k porušení práv uživatele.
- Stížnost lze podat do **1 roku** od události, které se týká.
- Stížnost lze podat **kdykoliv a bez předchozího oznámení**, včetně situací, kdy je stížnost směřována proti přítomnému zaměstnanci.
- Podání stížnosti **nesmí vést k ukončení poskytování služby**, ke zhoršení kvality péče ani k diskriminaci stěžovatele.
- **Totožnost stěžovatele je chráněna**; zveřejňuje se pouze tehdy, pokud je to nezbytné k vyřízení stížnosti nebo stanoví-li tak právní předpisy.
- Stěžovatel může zvolit **nezávislého zástupce** nebo prostředníka (včetně osoby podporující klienta z důvodu bariér komunikace).
- Stížnosti přijímá sociální pracovník, vedoucí služby, jejich zástupce nebo ředitelka organizace.
- **Pokud je stížnost směřována na zaměstnance, který je pověřen jejím řešením, vyřizuje ji nadřízená osoba**, aby se předešlo střetu zájmů.
- Stížnost lze podat:
 - **písemně** (dopisem, e-mailem)
 - **ústně** (osobně)
 - **telefonicky**
 - **anonymně** — prostřednictvím schránky důvěry umístěné v sídle organizace nebo bez uvedení totožnosti elektronicky
- Odpověď je stěžovateli vždy poskytnuta **písemně** (pokud jeho totožnost známe).
- Stížnosti se evidují v **Registru stížností**. Stěžovatel má právo nahlížet do své stížnostní dokumentace a pořizovat kopie.
- Při řešení stížností je vždy zachováno **právo na soukromí** a ochranu osobních údajů dle GDPR a zákona o sociálních službách.

Lhůty

- Stížnost je vyřízena do **30 kalendářních dnů** ode dne doručení.
- Pokud je vyřízení složitější, může být lhůta **prodloužena o dalších 30 dnů** — stěžovatel o tom bude písemně informován s uvedením důvodu.

Nápravná opatření

Pokud se stížnost ukáže jako oprávněná, poskytovatel přijme **odpovídající opatření k nápravě** a tyto kroky sdělí stěžovateli.

Vyhodnocování

Stížnosti jsou pravidelně:

- vyhodnocovány s cílem **prevence opakování nedostatků**
- využívány ke **zlepšování kvality poskytované služby**

7b) Informovanost uživatelů

- Písemný postup podávání stížností tvoří přílohu Vnitřních pravidel a je předán uživateli při podpisu smlouvy.
- Klienti jsou informováni o možnosti využít nezávislého zástupce.
- Postup je veřejně dostupný prostřednictvím:
 - webových stránek poskytovatele,
 - informační nástěnky ve službě.
- Zaměstnanci jsou s procesem systematicky seznamováni při nástupu do zaměstnání a následně připomínáni na pracovních poradách.

7c) Evidence a skartační lhůty

- Evidenci stížností vede vedoucí pečovatelské služby nebo pověřená osoba.
- Dokumentace ke stížnostem je uchovávána po dobu **5 let** dle spisového a skartačního řádu.

7d) Nespokojenost s vyřízením stížnosti (odvolání)

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením nebo není stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může se obrátit na:

1 □.Krajský úřad Olomouckého kraje – Odbor sociálních věcí
Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc
Tel.: +420 585 562 111

2 □.Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (MPSV)
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
Tel.: +420 950 191 111
E-mail: posta@mpsv.cz

3 □.Veřejný ochránce práv (Ombudsman)
Údolní 39, 602 00 Brno
Tel.: +420 542 542 888
E-mail: podatelna@ochrance.cz

MPSV zpravidla prověřuje vyřízení stížnosti do **60 dnů** (v odůvodněných případech do **90 dnů**).

7e) Platnost

Tento dokument nabývá účinnosti dnem **1. 3. 2025**
Ruší předchozí verzi Standardu č. 7 ze dne **1. 6. 2023**.

Zpracoval:

Mgr. Petra Dočekalová – vedoucí pečovatelské služby

Schválila:

Bc. Lucie Kubánková – ředitelka organizace