



Malteská pomoc, o. p. s.

# Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

**Vypracovala:** Adéla Poláková, DiS

**Schválila:** Mgr. Daniela Gajdošíková

**Za správnost odpovídá:** Andreas Sebastian Weiser, ředitel

**Datum poslední aktualizace:** 8. 7. 2024



## **Stížnost, podnět, připomínka**

### **Stížnost**

Stížnost je projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s kvalitou poskytované sociální služby nebo se způsobem, jakým je poskytována.

### **Stěžovatel**

Je osoba, která stížnost podala.

### **Způsob poskytování služby**

Je to konkrétní práce pracovníků přímé péče, i práce např. sociálního pracovníka (to, jak komunikuje s klienty, jak probíhá proces sociálního šetření a uzavření smlouvy). Všichni pracovníci se musí řídit platnými zákony, i vnitřními pravidly a postupy organizace, které jsou vymezeny v interních dokumentech organizace.

### **Kvalita poskytování služby**

Kvalitou služby se rozumí to, do jaké míry splní přání a očekávání předem domluvené zakázky klienta, která je zakotvena ve smlouvě o poskytování služby a v individuálním plánu klienta. Je to soubor pozitivních znaků a vlastností služby, díky kterému lze dosáhnout požadované míry úspěchu a spokojenosti klienta.

**Podnět** je návrh na zlepšení kvality a způsobu poskytování sociální služby. Podnět vyžaduje písemný zápis, ale nemusí následovat písemná odpověď.

**Připomínka** je vyjádření se k určité oblasti v poskytované službě. Připomínka vyžaduje písemný zápis, ale nemusí následovat písemná odpověď.



### **Zásady a pravidla podávání stížností podnětů a připomínek**

- Právo podat stížnost, podnět a připomínku má kdokoli a kdykoliv bez ohledu na to, zda je klientem osobní asistence - i anonymně. Právo podat stížnost, podnět a připomínku má i osoba z veřejnosti či blízkého okruhu klienta.
- Stížnost, podnět a připomínka jsou vždy evidovány písemnou formou a jsou řešeny nejdéle do 30 dnů od data obdržení stížnosti.
- Podaná stížnost, podnět a připomínka jsou pro poskytovatele zdrojem informací a příležitostí ke zlepšení kvality služeb. Stížnost chápeme jako zpětnou vazbu na poskytovanou soc.slужbu a nástroj pro průběžné zkvalitňování služby.
- Podáním stížnosti, podnětu a připomínky nesmí být způsobena žádná újma tomu, kdo ji podal, nebo v jehož zájmu byla podána - a to ani v případě, že se prokáže jako nedůvodná.
- Jestliže klient (nebo jiná oprávněná osoba), sám není schopen stížnost formulovat nebo podat, může si zvolit zástupce z rodiny či veřejnosti (např. občanská poradna), který bude jeho nezávislým zástupcem pro vyřízení stížnosti.
- Poskytovatel je povinen reagovat na každou stížnost (tedy i anonymní).
- Stížnost, podnět nebo připomínka nesmí být svěřena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na vyřízení stížnosti.
- Vyřízení stížnosti, podnětu a připomínky musí být vždy objektivní, musí být vyloučena jakákoliv diskriminace a případný střet zájmů.
- Za stížnosti podněty a připomínky nemohou být považována taková sdělení stěžovatelů, která přesahují odpovědnost, nebo možnosti vlivu poskytovatele osobní asistence. (např. řešení mezilidských vztahů v okolí klienta; odpovědnosti jiných fyzických a právnických osob, s nimiž klient přichází do kontaktu).



### **Pravidla podávání podnětů a připomínek:**

- Podněty a připomínky jsou návrhy na zlepšení konkrétní asistence - situace či postupu, nebo dle klienta nedostatečně či ne úplně vykonané činnosti na konkrétní asistenci. Podnět a připomínku řeší koordinátor služby, popřípadě vedoucí centra. Jsou to drobné připomínky, které lze vyřešit okamžitě na místě, pokud klient sdělí podnět či připomínku přímo OA a s klientem se dohodnou na okamžité nápravě, je OA povinná nahlásit situaci Koordinátorovi, který situaci zapíše.
- Vyjádření k podnětu nebo připomínce je předáno klientovi tou formou, jakou ji pracovník obdržel (telefonicky, osobně, písemně), popř. tak, jak se s klientem pracovník domluvil, nevyžaduje však pokaždé písemnou odpověď.
- Oprávněný podnět, nebo připomínka se považuje za vyřízenou, jakmile byla po jejím prošetření přijata opatření a ukázala se jako funkční (kontroluje pracovník pověřený vyřízením). Obdržené podněty a připomínky, jejich řešení a následná opatření jsou zaznamenány do Karty koord. a do [Evidence stížností podnětů a připomínek](#).
- Pokud se podnět nebo připomínka objeví opakovaně, bez toho aniž by nastala náprava, považuje se podnět a připomínka jako stížnost, a postupuje se v jejím řešení jako při podání stížnosti.

### **Informování osob o možnosti podat stížnost, podnět, nebo připomínku:**

1. Při jednání se zájemcem o službu.
2. Při uzavírání Smlouvy o poskytnutí sociální služby osobní asistence (dále jen Smlouvy) jsou klienti a další osoby přítomné podpisu smlouvy informovány o základních pravidlech možnosti podávání stížností a to v Pravidlech poskytování služby [PPS 2024](#).
3. Stížnost lze uvést při vyplnění dotazníku spokojenosti.
4. Informace o tom, jak si lze stěžovat jsou dále v Metodika\_jednani s cíl. skup.-2020
5. Stížnost lze vyjádřit při osobní návštěvě Koordinátora, nebo koordinátora kontaktovat telefonicky.
6. Další možností je hodnotit kvalitu služby přes dotazník na webových stránkách MP.
7. Každé centrum má k dispozici předepsaný formulář pro podání stížnosti, který může stěžovatel na vlastní žádost vyplnit [Formulář podání stížnosti](#).



## Postup při podání stížnosti a její evidence:

- 1. Přijetí stížnosti** - Stížnost je oprávněn přijmout pracovník v tomto hierarchickém pořadí: 1. koordinátor 2. vedoucí centra 3. ředitel 4. zřizovatel organizace
- 2. Evidence** - Všechny stížnosti (písemné i ústní) jsou zaznamenávány písemně do elektronické [Evidence stížností podnětů a připomínek](#) podle chronologického pořadí. Zaznamenáváme zde informace: Kdo stížnost podal, popis stížnosti, požadavek na nápravu, kdo stížnost přijal a vyřizoval, výsledek řízení s případným opatřením. Dále je stížnost evidována do karty koordinátora (pokud se stížnost týká konkrétního klienta).
- 3. Vyřízení stížnosti** - Stížnost je předána k vyřízení tomu pracovníkovi, v jehož kompetenci jsou dotčené skutečnosti, nebo který je nadřízen zaměstnanci, jehož činnost je napadána (může být postoupeno až ke zřizovateli, či registrujícímu orgánu). K opakovaným stížnostem, které již byly prošetřeny a nebyly zjištěny nové skutečnosti, přistupujeme jako k již vyřízeným. Pokud se vyřízení žádosti zdrží ze závažných důvodů (např. prošetření nadřízeným orgánem apod.) a nebude vyřízena ve stanovené lhůtě, musí být stěžovatel o zdržení písemně vyrozuměn, bude dále informován o postupu řešení a konečném výsledku a případných opatřeních.
- 4. Prošetření stížnosti** - pracovník oprávněný k vyřízení stížnosti při prošetřování spolupracuje s ostatními zaměstnanci a provádí se shromažďování důkazní dokumentace, rozhovory s účastníky - jestliže jde o stížnosti, vyžadující zajištění důkazní dokumentace, jsou průběžně provedeny zápisy z vyšetřování. Následuje rozhodnutí ve věci stížnosti oprávněnost x neoprávněnost a případné zjednání nápravy v případě oprávněné stížnosti.
- 5. Informování o výsledku šetření stížnosti** - stěžovatel je vždy informován o výsledku písemně (na adresu stěžovatele, na emailovou adresu, popř. předáno osobně), při anonymním podání je záznam pouze v elektronické evidenci stížností podnětů a připomínek a kartě koordinátora, pokud se stížnost týká konkrétního klienta. Vyjádření ke každé stížnosti je písemnou formou doručeno tomu, kdo ji podal. Je-li to pro pochopení třeba, je písemná odpověď vysvětlena při osobním rozhovoru. Oprávněná stížnost se pokládá za vyřešenou, jakmile byla po jejím prošetření přijata funkční opatření na nápravu a opatření se prokázala jako funkční. Dále se stížnost pokládá za vyřešenou v případě, že byla stížnost přijata, ale možná opatření jsou



nevhodná, neúčinná nebo nejsou v souladu s poskytovanou službou. Odpovědnost za průběh řešení každé stížnosti a za její vyřízení má pracovník pověřený vyřízením stížnosti.

6. **Zakládání stížností** - Písemně podané stížnosti jsou zakládány do samostatné složky, které má vytvořené každé centrum MP a je o nich vždy zapsán záznam do [Evidence stížností podnětů a připomínek](#).
7. **Odvolání proti vyřízení stížnosti** - Odvolání proti řešení podané stížnosti je možné podat ve lhůtě 14 dnů od obdržení řešení stížnosti. Vyřízení proběhne ve lhůtě do 30 kalendářních dnů od jeho obdržení v případě odvolání k vedoucímu centra a k řediteli organizace.

### Způsoby podání stížnosti podnětu a připomínky

1. **Ústně (telefonicky nebo osobně)** - svoji stížnost lze vyjádřit v úředních hodinách osobně na adrese **Dvořákova 13, 602 00 Brno**, nebo telefonicky +420 739 905 295.
2. **Písemně poštou, nebo elektronicky** - písemný dopis lze poslat na adresu kanceláře jednotlivých center, nebo přímo vedoucímu centra.  
Nebo emailem na adresy: [ivona.horakova@maltezskapomoc.cz](mailto:ivona.horakova@maltezskapomoc.cz),  
[lucie.ondrova@maltezskapomoc.cz](mailto:lucie.ondrova@maltezskapomoc.cz), [petra.talabova@maltezskapomoc.cz](mailto:petra.talabova@maltezskapomoc.cz),  
[eva.vlachova@maltezskapomoc.cz](mailto:eva.vlachova@maltezskapomoc.cz) nebo [barbora.baresova@maltezskapomoc.cz](mailto:barbora.baresova@maltezskapomoc.cz) .  
[Formulář podání stížnosti.docx](#) a [Evidence stížností podnětů a připomínek](#) jsou k dispozici na společném disku pracovníků. Stížnost, může zapsat kterýkoli pracovník, kterému byla předána.
3. **Anonymně** - vhozením písemné stížnosti do poštovních schránek, které slouží zároveň jako schránky na stížnosti, umístěných přímo v prostorách jednotlivých center. Tato schránka se vybírá pravidelně a to nejméně 1x týdně, schránku vybírá vedoucí pracovník se svědkem, není-li přítomen, provedou výběr k tomu určení dva pracovníci (1+ svědek).

**Veškerá telefonní čísla na zaměstnance organizace a emailové adresy jsou uvedena na stránkách Maltéžské pomoci na adrese [www.maltezskapomoc.cz](http://www.maltezskapomoc.cz)**