

# Zkvalitnění sociálních služeb Ledax o.p.s., CSS Emausy s.r.o. a Ledax Vysoké Mýto o.p.s.

Registrační číslo projektu

**CZ.03.2.63/0.0/0.0/17\_071/0007725**

Společnost: **Ledax o.p.s.**

Sociální služba: **Osobní asistence**

SQ7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob  
poskytování Osobní asistence (plná verze)



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Ledax**

**Standard č. 7**  
**STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ**  
**OSOBNÍ ASISTENCE**  
Osobní asistence Ledax o.p.s.

**Obsah**

I.	Význam standardu .....	1
II.	Kritéria SQSS č. 7 stanovená zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách .....	1
III.	Základní pojmy .....	2
IV.	Sporné případy .....	2
V.	Podávání námětů, připomínek a stížností .....	3
VI.	Postup při vyřizování námětů, připomínek a stížností .....	3
VII.	Poučení o možnosti obrátit se na nezávislý orgán .....	6
VIII.	Archivace a skartace .....	7
IX.	Vyhodnocení přijatých stížností .....	7
X.	Druhy opatření .....	8
XI.	Prokazatelné seznámení uživatelů a pracovníků se směrnicí pro podávání a vyřizování stížností .....	8
XII.	Přílohy .....	9

**I. Význam standardu**

Standard kvality sociální služby č. 7 (dále jen „SQSS“) řeší problematiku připomínek, podnětů a stížností na kvalitu nebo způsob poskytování Osobní asistence Ledax o.p.s. Směrnice popisuje jak postupovat při přijetí, zápisu, prošetření a evidenci stížností. Je kladen důraz na právo uživatelů a jiných osob podat stížnost, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

**II. Kritéria SQSS č. 7 stanovená zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možné se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem

a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

- c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.
- d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížností na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

### III. Základní pojmy

**Námětem** (podnětem) se rozumí návrh, námět k něčemu novému, nápad na zlepšení či řešení situace.

Námět nebývá spojen s vyjadřováním negativních emocí podavatele, protože k poskytovateli chová důvěru a chce pozitivně kooperovat. Námět je vyřizován ústně.

**Připomínkou** se rozumí upozornění na nepříznivý stav věci a požadavek na nápravu. Připomínka je drobnou kritikou, obsahuje jisté prvky negativních emocí. Osoba, která připomínku podává, očekává, že poskytovatel po obdržení připomínky aktivně a samostatně zajistí nápravu. Připomínka je vyřizována ústně.

**Stížností** se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou nebo způsobem jejího poskytování. Jde zejména o takové podání, které poukazuje na porušení nároků a práv uživatele, jejichž zajištění je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele. Stížnost může rovněž obsahovat projevy nesouhlasu, pocity poškození, dotčení, ukřivdění či jiné negativní projevy.

**Stěžovatel** je jakákoliv osoba (např. uživatel; rodinný příslušník; kamarád nebo kterýkoliv občan) podávající podnět, připomínku či stížnost v zájmu uživatele.

### IV. Sporné případy

Ve sporných případech, kdy není zřejmé, zda podání je námětem, připomínkou či stížností, vysvětlí pracovník stěžovateli rozdíl v postupech při řešení těchto podání a ponechá rozhodnutí na stěžovateli.

Za námět nebo připomínku nemohou být považována podání, která obsahují závažné skutečnosti o porušování práv uživatelů nebo nedostacích ve způsobu poskytování služby, i kdyby podání stěžovatel takto označil.

Pokud stěžovatel sdělí závažné skutečnosti o porušování práv uživatelů nebo o závažných nedostacích ve způsobu poskytování služby, ale zároveň se nechce procesu vyřizování stížnosti účastnit, řeší oprávněný pracovník záležitost jako stížnost.

Osobu, která se šetření odmítá účastnit, pracovník respektuje, nikde ji neuvádí a nekontaktuje ji, pouze ji informuje o výsledcích šetření.

Za stížnosti nemohou být považovány taková sdělení stěžovatelů, která přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení mezilidských vztahů v okolí uživatele; odpovědnosti jiných fyzických a právnických osob, s nimiž uživatel přichází do kontaktu apod.).

## V. Podávání námětů, připomínek a stížností

Při podávání, evidenci a vyřizování námětů, připomínek a stížností jsou dodržována tato pravidla:

- pracovníci důsledně dodržují lidská práva,
- uživatel je podporován ve svém právu stěžovat si a vyjádřit svou nespokojenost,
- uživatel může podat stížnost bez obav ze sankcí či nepřátelství ze strany poskytovatele sociálních služeb a jeho pracovníků,
- v procesu podávání, evidence a vyřizování stížností poskytovatel sociálních služeb důsledně chrání osobní údaje všech zúčastněných, postupuje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů a dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

K podání stížnosti na Osobní asistenci Ledax o.p.s. je oprávněn:

- uživatel,
- jeho zákonný zástupce,
- rodinný příslušník uživatele,
- fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele,
- pracovník společnosti Ledax o.p.s.

Formy podání stížnosti:

- osobně jakémukoli pracovníkovi osobní asistence,
- telefonicky na bezplatnou telefonickou linku 800 221 022 či na kontakty v jednotlivých střediscích osobní asistence a to ve všední dny od 8:00 do 15:30 hodin,
- písemně na adresu Ledax o.p.s., Riegrova 51, 370 01 České Budějovice,
- elektronickou poštou (e-mailem) na adresu [info@ledax.cz](mailto:info@ledax.cz),
- anonymně do schránky na anonymně podávané stížnosti, které jsou umístěny na každém středisku osobní asistence.

Informace o telefonních číslech, adresách a kontaktech na vedoucí pracovníky jednotlivých středisek osobní asistence jsou uvedeny na webových stránkách [www.ledax.cz](http://www.ledax.cz).

## VI. Postup při vyřizování námětů, připomínek a stížností

**Náměty a připomínky** vyřizují pracovníci ústně a neprodleně. O námětu či připomínce a způsobu jejich řešení provedou pracovníci zápis do Knihy návrhů, připomínek a stížností. Pokud se pracovníkům nepodaří námět či připomínku vyřešit ke spokojenosti osoby, která námět či připomínku podala, informují svého přímého nadřízeného.

## Postup při vyřizování stížností

Přijetí a vyřizování stížností probíhá v následujícím postupu:

1. přijetí stížnosti,
2. podpora stěžovatele při formulování stížnosti (u osobně podávaných stížností),
3. zápis o ústně podané stížnosti do formuláře Zápis o podání stížnosti,
4. evidence stížnosti do Knihy návrhů, připomínek a stížností,
5. oznámení o přijaté stížnosti vedoucí střediska, následně ředitelce sociálních služeb,
6. prošetření stížnosti,
7. vyrozumění stěžovatele o způsobu a závěrech prošetření a přijetí případných opatření.

### Ad 1) přijetí stížnosti

- stížnost může stěžovatel podat kterémukoliv pracovníkovi společnosti Ledax o.p.s., tj. pracovníkovi v sociálních službách, sociální pracovníci, vedoucí střediska, ředitelce sociálních služeb, ředitelce společnosti,
- pracovník, kterému stěžovatel sdělí, že je nespokojen se službou nebo se způsobem jejího poskytování, poskytne informace o způsobu podávání a vyřizování stížností a nabídne podporu k podání stížnosti (např. kontaktování vedoucí střediska či předání kontaktu na něj, zprostředkování setkání s vedoucím střediska, předání pravidel pro podávání stížností atd.),
- pracovník při přijetí stížnosti vždy zachovává důstojnost stěžovatele,
- v případě, že stížnost od stěžovatele přijme pracovník s uvedením, že stěžovatel nechce situaci uvedenou ve stížnosti řešit, je pracovník povinen toto přání respektovat; toto neplatí pouze v případě, kdy se jedná o hrubé porušení pracovních povinností nebo hrozí-li přímá újma na zdraví či životě či škoda na majetku,
- v případě podezření, že mohlo dojít k trestnému činu, má ten, kdo podnět přijímá, povinnost okamžitě uvědomit ředitelku sociálních služeb, která uvědomí příslušné orgány.

### Ad 2) podpora stěžovatele při formulování stížnosti (u osobně podávaných stížností)

- pracovník přijímající stížnost stěžovatele trpělivě vyslechne a poskytne stěžovateli maximální podporu, aby byly zřejmé všechny důležité okolnosti,
- pracovník stěžovateli pomůže s formulací a sepsáním stížnosti a v případě potřeby poskytne stěžovateli další sociální či odbornou podporu k projevení jeho vůle či překonání případných komunikačních potíží,
- pokud je stěžovatelem osoba se smyslovým postižením, sociální pracovník osobní asistence zprostředkuje v případě potřeby podporu specializovaných služeb (např. tlumočnicka, převedení textu do bodového písma, atp.),
- stěžovatel má právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sám určí,
- jako doklad o podání stížnosti obdrží stěžovatel Potvrzení o přijetí stížnosti.

### Ad 3) zápis o ústně podané stížnosti do formuláře Zápis o podání stížnosti

- každá stížnost i ústní je příslušným pracovníkem zapsána do formuláře Zápis o podání stížnosti a je označena evidenčním číslem – jedná se o pořadové číslo z Knihy námětů, připomínek a stížností,

- zápisy o podané stížnosti spolu s ostatními dokumenty příslušícími dané stížnosti jsou zakládány do šanonu Zápisy o stížnosti.

Ad 4) evidence stížnosti do Knihy návrhů, připomínek a stížností

- veškeré podané stížnosti, vč. anonymních se chronologicky evidují v Knize námětů, připomínek a stížností současně s těmito údaji - datum podání stížnosti; jméno, příjmení a adresa stěžovatele; předmět stížnosti; kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení; výsledek šetření; datum vyřízení,
- Kniha námětů, připomínek a stížností je uložena u vedoucí střediska, kde je také k dispozici kontrolním a inspekčním orgánům.

Ad 5) oznámení o přijaté stížnosti vedoucí střediska, následně ředitelce sociálních služeb

- pracovník v sociálních službách oznámí vedoucí střediska skutečnost, že byla podána stížnost na službu nebo způsob jejího poskytování,
- vedoucí střediska oznámí ředitelce sociálních služeb, že byla podána stížnost na službu nebo způsob jejího poskytování,
- ředitelka sociálních služeb vedoucí informuje, kdo bude stížnost řešit, zda ona sama, nebo vedoucí střediska,
- v případě hrozby střetu zájmů nebo důvodné obavy z možné podjatosti, může být vyřízením stížnosti pověřen jiný pracovník.

Ad 6) prošetření stížnosti,

- pověřený pracovník prošetří s maximální rychlostí a šetrností všechny relevantní okolnosti stížnosti a posoudí jejich důvodnost,
- v případě potřeby získává informace od zúčastněných osob, prověří dokumentaci či další zdroje, které by mohly přispět k vyhodnocení stížnosti,
- pracovník použije takové metody, které povedou k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižují důstojnost žádného z účastníků a neovlivňuje nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky,
- v průběhu prověřování stížnosti nesmí být na žádného z účastníků vyvíjen nátlak,
- pracovník pověřený vyřizováním stížnosti si ověří veškeré skutečnosti týkající se projednávané záležitosti a vyhodnotí oprávněnost stížnosti,
- opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, nejsou prošetřovány,
- stížnosti jsou vyřizovány ve lhůtě 28 dní ode dne podání,
- pokud nemůže být stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může být s vědomím stěžovatele lhůta prodloužena až na 56 dní,
- v závěru prověřování pracovník pověřený vyřizováním stížností rozhodne, zda jde o stížnost oprávněnou, částečně oprávněnou, neoprávněnou, anebo zda skutečnost nelze vyhodnotit.

Prošetřování stížností:

- stížnosti na službu, způsob poskytování služby a činnost pracovníků střediska řeší vedoucí střediska,
- stížnosti na vedoucí střediska řeší ředitelka sociálních služeb,

– stížnosti na ředitelku sociálních služeb řeší ředitelka společnosti Ledax o.p.s.  
Je nepřipustné postupovat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje.

Ad 7) vyzoomění stěžovatele o způsobu a závěrech prošetření a přijetí případných opatření

- stížnost je vyřízena projednáním výsledku prověření stížnosti se stěžovatelem,
- projednání může být učiněno písemně, nebo ústně s následným zápisem o průběhu jednání,
- o výsledcích prošetření stížnosti a o případných nápravných opatřeních je stěžovatel vždy písemně vyzooměn,
- sdělení o prověření stížnosti musí reagovat na všechny části stížnosti,
- vyzoomění obsahuje tyto informace:
  - jakým způsobem byla stížnost prošetřena,
  - jak byla vyhodnocena,
  - jaká byla přijata nápravná opatření v případě, že stížnost byla uznána za oprávněnou nebo částečně oprávněnou,
- sdělení informuje stěžovatele o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s průběhem či výsledkem prošetření stížnosti na správní radu či dozorčí radu společnosti Ledax o.p.s., nebo na nezávislý orgán s žádostí o prověření postupu společnosti při vyřizování podané stížnosti,
- v případě podání anonymní stížnosti jsou výsledky prošetření stížnosti vyvěšeny na nástěnce s informacemi o sociálních službách příslušného střediska po dobu 30 dnů,
- stěžovatel nesmí být poškozoven ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná.

## **VII. Poučení o možnosti obrátit se na nezávislý orgán**

V případě nespokojenosti s prošetřením či vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit na následující instituce s podnětem k prověření postupu při vyřizování stížnosti. Jedná se o instituce, které se zabývají hodnocením kvality poskytovaných sociálních služeb a ochranou lidských práv.

Krajský úřad Jihočeského kraje  
U Zimního stadionu 1952/2,  
370 76 České Budějovice  
tel.: 386 720 111  
e-mail: [posta@kraj-jihocesky.cz](mailto:posta@kraj-jihocesky.cz)  
web: kraj-jihocesky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR  
Na Poříčním právu 1/376,  
128 01 Praha 2  
tel.: 221 921 111  
e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)  
web: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39, 602 00 Brno  
tel.: 542 542 111, 542 542 777  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
web: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

Český helsinský výbor, z.s.  
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5  
tel.: 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951  
e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)  
web: [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)

Linka seniorů – tel.: 800 200 007, denně od 8:00 do 20:00 hodin, bezplatná a anonymní telefonická pomoc

Linka důvěry České Budějovice – tel.: 387 313 030, nonstop provoz vč. víkendů a svátků

### **VIII. Archivace a skartace**

Náměty, připomínky a stížnosti jsou evidovány v Knize námětů, připomínek a stížností, která je uložena v kanceláři vedoucí střediska.

Stížnosti jsou zaznamenány a popsány ve formuláři Zápis o podání stížnosti a uchovávají se spolu s dokumenty příslušícími k jednotlivým stížnostem v šanonu Zápis o stížnosti, který je uložen v kanceláři vedoucí střediska.

Veškeré dokumenty vztahující se ke stížnostem jsou archivovány po dobu 5 let.

Po uplynutí kalendářního roku je veškerá dokumentace přesunuta a uložena v uzamykatelné archivační místnosti v sídle společnosti Ledax o.p.s., kde je uložena po stanovenou dobu. Tímto jsou splněny povinnosti plynoucí z archivačního a skartačního procesu.

Po uplynutí doby pro uchování dokumentace provede pověřený pracovník skartaci v souladu s platnými právními předpisy.

### **IX. Vyhodnocení přijatých stížností**

Jednou za rok provádí vedoucí střediska analýzu podaných stížností.

Analýza obsahuje:

- přehled o přijatých stížnostech,
- přehled o způsobu jejich řešení,
- upozornění na nejzávažnější případy,
- označení systémových rizik,
- případně další návrhy opatření,
- souhrnné informace jakým způsobem podané stížnosti (náměty, připomínky) přispěly ke zvyšování kvality osobní asistence.



Analýzu podaných stížností projedná vedoucí střediska ve svém pracovním týmu, o výsledcích analýzy informuje ředitelku sociálních služeb.

## X. Druhy opatření

- a) **preventivní** – na základě vyhodnocení stížností je zřejmé, že přijetím takového opatření podobný problém již v budoucnosti nevznikne,
- b) **následné** – došlo k pochybení a je nutné následky tohoto pochybení odstranit nebo zmírnit, jednou z možností je kompenzace vzniklé škody,
- c) **sankce** – došlo k pochybení, ze kterého vzniká osobní odpovědnost (např. porušení Pracovního řádu či Etického kodexu).

U pracovníků je pochybení řešeno dle závažnosti:

- písemným upozorněním na porušení předpisů vztahujících se k pracovníkem vykonávané práci,
- snížením nebo úplným odebráním osobního ohodnocení,
- rozvázáním pracovního poměru ze strany zaměstnavatele.

V případě pochybení uživatele je uživatel písemně upozorněn, že porušuje smlouvu o poskytování osobní asistence a při opakovaném porušování mu může být smlouva strany poskytovatele vypovězena.

- d) **podnět k šetření jiné instituci** – v případě vyvození trestněprávní či správněprávní odpovědnosti, např. Policii ČR, úřadům, soudu, atd.

## XI. Prokazatelné seznámení uživatelů a pracovníků se směnicí pro podávání a vyřizování stížností kritérium b)

Směrnice pro podávání a vyřizování stížností je vyvěšena na jednotlivých střediscích osobní asistence na přístupných a viditelných místech a na webových stránkách [www.ledax.cz](http://www.ledax.cz).

Pracovníci jsou se směnicí pro podávání a vyřizování stížností prokazatelně seznamováni takto:

- při její tvorbě a připomínkování,
- při zaškolování nových pracovníků,
- při seznamování s vydanou směnicí či při její aktualizaci,
- při seznamování se s analýzou podaných stížností za uplynulý rok.

Směrnice upravující postupy pro podávání a vyřizování stížností je pracovníkům vždy k dispozici.

Uživatelé jsou se směnicí pro podávání a vyřizování stížností seznamováni a je jim připomínána těmito způsoby:

- v rámci jednání se zájemcem o službu,
- při uzavírání smlouvy o poskytování osobní asistence (uživatelům je směrnice vysvětlena a je jim předán soubor informací o poskytované službě, podpisem smlouvy

- potvrdí, že byli se směrnicí seznámeni),
- v rámci plánování služby (pokud uživatel projeví nespokojenost, pracovník mu připomene možnost podat stížnost),
  - v konkrétních situacích, kdy uživatel projeví nespokojenost se službou či způsobem jejího poskytování.

Pro uživatele jsou k dispozici tři verze směrnice pro podávání a vyřizování stížností, které se liší úrovní srozumitelnosti a mírou zjednodušení:

- plná verze,
- zkrácená verze,
- elementární (obrázková) verze.

## XII. Přílohy

- Příloha č. 1 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování osobní asistence – zkrácená verze
- Příloha č. 2 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování osobní asistence – obrázková verze
- Příloha č. 3 Zápis o podané stížnosti

	<b>Jméno</b>	<b>Funkce</b>	<b>Datum</b>	<b>Podpis</b>
<b>Zpracoval</b>	Mgr. Michaela Andrlíková	Garant kvality služby	17. 1. 2019	
<b>Schválil</b>	Ing. Irena Lavická	Ředitelka společnosti Ledax o.p.s.	31. 1. 2019	
<b>Určeno pro</b>	pracovníky Osobní asistence Ledax o.p.s.			