



Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností ve službě

Sociální rehabilitace JINAK

Člověk využívající službu Sociální rehabilitace JINAK si může kdykoliv stěžovat na způsob nebo na kvalitu poskytování sociální služby, na pracovníka atd. O této skutečnosti je člověk informován ihned na počátku spolupráce (v procesu uzavírání smlouvy), ale také v průběhu poskytování služby. Informaci o možnosti podat stížnost mu předává jeho klíčový pracovník a to formou, která je pro něj srozumitelná. Vycházíme z předpokladu, že naši službu využívají lidé, kteří potřebují podporu při rozhodování z důvodu zdravotního znevýhodnění. O informování člověka provede určený pracovník záznam do jeho osobní dokumentace.

Stížnost může v zájmu podporovaných lidí a kvality služby podat každá osoba, která to považuje za nezbytné.

Co je pro nás důležité:

- člověk využívající naši službu má právo si stěžovat a ví, jak má při podání stížnosti postupovat,
- člověk o tomto právu ví, je srozumitelně a podle individuální potřeby opakovaně informován,
- podání stížnosti je pro člověka využívajícího naši službu zcela bezpečné,
- stížnost člověka nikdy není důvodem pro změnu chování vůči tomu, kdo si stěžuje,
- každá stížnost je dobrou zpětnou vazbou, kterou můžeme využít pro zvýšení kvality služby „Sociální rehabilitace JINAK“.

Kdo si může stěžovat?

- člověk využívající naši službu
- jeho opatrovník
- rodinný příslušník
- blízká osoba (kamarád, partner)

- zástupce spolupracující organizace
- kdokoliv další v zájmu člověka, který využívá naši službu
- pracovníci SR JINAK

Jak je možné stížnost podat a komu?

➤ **ústně**

Každý si může stěžovat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala událost, která je předmětem stížnosti jakémukoliv pracovníkovi a může mu sdělit, co se mu nelíbí. Pokud člověk stížnost sděluje ústně, pracovník její obsah zaznamená do formuláře **Záznam obsahu ústní stížnosti**.

➤ **telefonicky**

➤ **písemně** (zaslaný dopis, osobně předaný dopis)

➤ **e- mailem**

Písemnou stížnost může člověk předat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala událost, která je předmětem stížnosti jakémukoliv pracovníkovi nebo ji může zaslat poštou, e-mailem, nebo ji vhodit do poštovní stránky pobočky. Písemnou stížnost je možné podat i anonymně, to znamená, že není nutné uvádět, kdo si stěžuje.

Stížnost je možné poslat na adresu:

Pobočky SR:

JINAK, z. ú.

Sociální rehabilitace JINAK OPAVA

Hrnčířská 272/14

746 01, Opava

JINAK, z. ú.

Sociální rehabilitace JINAK VÍTKOV

Vodní 173

749 01, Vítkov

Vedení organizace:

JINAK, z. ú.

Zacpalova 2

794 01, KRNOV

Komu je tedy možné stížnost dát nebo říci?

- **jakémukoliv pracovníkovi služby**

- **koordinátorovi SR JINAK:**

Vladimír Herman

Telefon: 603 422 270

e-mail: herman@jinakops.cz

- **sociálnímu pracovníkovi:**

Mgr. Dagmar Hrušková

Telefon: 737 553 373

e-mail: hruškova@jinakops.cz

- **vedoucí služby:**

Mgr. Petra Trefná Skácelová

Telefon: 736 528 058

e-mail: trefna@jinakops.cz

- **ředitelce organizace JINAK, z. ú.**

Mgr. Martina Chlápková

Telefon: 605 292 990

e-mail: chlapkova@jinakops.cz

- **nezávislým odborníkům**

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Zaměstnanci (vč. zaměstnanců na DPP nebo DPČ), dobrovolníci či stážisti mohou podat také oznámení v souladu s postupem daným Vnitřním předpisem č. 8 o Ochráně oznamovatelů. Všichni pracovníci jsou s tímto dokumentem prokazatelně seznámeni.

Jak se postupuje při vyřizování stížností

Pověřeným pracovníkem pro vyřizování stížností je koordinátor služby. V případě, že stížnost směřuje na koordinátora služby, vedoucí služby.

Pokud pracovník obdrží stížnost od člověka využívajícího naši službu – předá ji neprodleně pověřenému pracovníkovi – o této skutečnosti informuje toho, kdo si stěžuje. Pověřený pracovník informuje vedoucí služby o všech stížnostech. Stížnost je řešena v co nejkratším možném termínu, nejpozději do 30 pracovních dnů. Pověřený pracovník pro vyřizování stížností stížnost prošetří, zjistí další nezbytné skutečnosti (např. rozhovorem s tím, kdo si stěžuje, rozhovorem s dotčenými osobami, diskuse v týmu pracovníků atd.). Jednání v rámci

šetření stížnosti je vždy přítomná další osoba (nestranný pracovník služby). **Ze všech jednání v rámci šetření stížnosti zpracovává pověřený pracovník písemný záznam s podpisy.**

Pověřený pracovník, kvůli nestrannosti, v případě potřeby, konzultuje návrh řešení stížnosti s vedoucí SR JINAK.

Postup po prošetření stížnosti

Po prošetření stížnosti je člověk, který si stěžuje informován o výsledku koordinátorem vždy písemně.

O výsledku se člověk dozví nejdříve, jak to bude možné, nejpozději pak do 30 pracovních dní od doručení/sdělení stížnosti.

V případě, že byla stížnost podána anonymně, bude řešena stejně (jako podepsaná), bude písemně zapsán výsledek řešení stížnosti a tento písemný dokument zveřejněn na webových stránkách JINAK.

V případě, že došlo k pochybení ze strany služby, poskytovatel v písemné odpovědi uvede, kromě informací o přijatých opatřeních a vyřešení stížnosti, také omluvu, případně je nahrazena škoda.

Stěžovat si mohou také pracovníci služby „Sociální rehabilitace JINAK“. Stížnosti pracovníci podávají koordinátorovi, v případě potřeby, jsou dále konzultovány s vedoucí SR.

Co dělat v případě nespokojenosti s vyřešením stížnosti nebo při nedodržení lhůty pro její řešení

Pokud člověk, který podal stížnost, není spokojený s vyřešením stížnosti nebo s tím, že nebyla dodržena lhůta pro její vyřešení, má možnost se ve lhůtě do 60 dnů od té doby, co obdržel informaci o řešení stížnosti z naší strany nebo po uplynutí lhůty pro řešení stížnosti, obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí. Tuto možnost podrobně popisuje v § 99b zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

Kam stížnost směřovat:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Odbor sociálních služeb

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2,

www.mpsv.cz, e-mail: posta@mpsv.cz

V žádosti musí stěžovatel uvést důvod, proč chce stížnost prošetřit. Ministerstvo má povinnost ve lhůtě 60 dnů (může ji prodloužit až na 90 dnů) stížnost prošetřit a my jako poskytovatel služby máme povinnost při prošetření stížnosti, pokud si to ministerstvo vyžádá, spolupracovat. Ministerstvo musí stěžovateli umožnit nahlížet do spisu, který k vyřízení stížnosti, vede. O vyřízení stížnosti bude ministerstvo stěžovatele informovat písemně.

Evidence stížností

Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně, přičemž písemné odpovědi jsou archivovány ve složce „Stížnosti“. Složka obsahuje tabulku Seznam stížností (v níž jsou stížnosti evidovány pod pořadovým číslem), podané stížnosti, písemný záznam šetření stížnosti a také písemné odpovědi na stížnosti.

Jak nám stížnosti pomáhají?

Jednou ročně (zpravidla na začátku následujícího roku) jsou stížnosti a podněty za daný rok vyhodnocovány. Pracovníci služby se společně zamýšlejí nad tím, zda se nějaká stížnost neopakuje, zda přijatá opatření byla dostatečně efektivní či nikoli a zda došlo na základě přijatého opatření ke zlepšení kvality služby. Výstupem hodnocení je propojení stížností s kvalitou poskytovaných služeb. Ze setkání týmu ke stížnostem za dané období vyhotoví pověřený pracovník písemný záznam, který je uložen do složky nazvané „Stížnosti“, kterou spravuje koordinátor.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou zpracována také ve srozumitelné podobě pro osoby využívající naši službu.

Platné k 12. 2. 2026