



**SOCIÁLNĚ
TERAPEUTICKÁ
DÍLNA
JINAK**

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností ve službě

Sociálně terapeutická dílna JINAK Osoblaha

Člověk, který využívá naši službu 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 předává lidem jeho klíčový pracovník, sociální pracovník nebo koordinátor formou, která je pro něho srozumitelná (včetně použití AAK). Vycházíme z předpokladu, že naši službu využívají lidé, kteří potřebují podporu při rozhodování z důvodu zdravotního znevýhodnění. O informování člověka využívajícího naši službu provede pracovník záznam do jeho osobní dokumentace.

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, který využívá 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 „Sociálně terapeutická dílna JINAK Osoblaha“.

Kdo si může stěžovat?

- člověk, který využívá naši službu
- jeho opatrovník nebo podpůrce
- rodinný příslušník
- blízká osoba (kamarád, partner)
- zástupce spolupracující organizace

- kdokoliv další v zájmu člověka využívajícího naši službu
- pracovníci STD JINAK Osoblaha

Jak je možné stížnost podat a komu?

- ústně (osobně nebo telefonicky)

Každý si může stěžovat 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.

- písemně (zaslaný dopis, osobně předaný dopis, e-mail)

Písemnou stížnost může člověk využívající naši službu předat jakémukoliv pracovníkovi nebo ji může zaslat poštou, mailem, vhodit do schránky u dílny. Písemnou stížnost je možné podat i anonymně, to znamená, že není nutné uvádět, kdo si stěžuje. Anonymní stížnost je možné zaslat poštou, na adresu služby nebo vhodit do schránky.

Stížnost je možné poslat na adresu:

JINAK, z.ú.
Sociálně terapeutická dílna JINAK
Osoblaha 104
793 99

Stížnost může být zaslána taky mailem:

Koordinátor služby: gebauerova@jinakops.cz
Sociální pracovník: trefna@jinakops.cz

Komu je tedy možné stížnost dát nebo říci?

- jakémukoliv pracovníkovi služby
- koordinátorce služby STD JINAK

Jindřiška Gebauerová
Telefon: 731 557 879
Mail: gebauerova@jinakops.cz

- vedoucí STD JINAK

Mgr. Petra Trefná Skácelová
Telefon: 736 528 058
Mail: trefna@jinakops.cz

- ředitelce organizace JINAK, z.ú.

Mgr. Martina Chlápková
JINAK, z.ú.
Brantice 220, 793 93 Brantice
Telefon: 605 292 990
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 Ochraně oznamovatelů. Všichni pracovníci jsou s tímto dokumentem prokazatelně seznámeni.

Jak se postupuje při vyřizování stížností

Pověřeným pracovníkem pro vyřizování stížností je koordinátor služby „Sociálně terapeutická dílna JINAK“. V případě, že stížnost směřuje na koordinátora služby, stížnost vyřizuje vedoucí STD JINAK.

- pokud pracovník obdrží stížnost od člověka využívajícího naši službu – předá ji neprodleně pověřenému pracovníkovi – o této skutečnosti informuje toho, kdo si stěžuje,
- pověřený pracovník (koordinátor) informuje vedoucí STD o všech stížnostech,
- stížnost je řešena v co nejkratším možném termínu, nejpozději do 30 pracovních dní,
- 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 dílny)
- 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 STD JINAK.

Postup po prošetření stížnosti

- po prošetření stížnosti je člověk, který si stěžuje informován o výsledku koordinátorkou služby STD 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 bude uložen v kanceláři služby „Sociálně terapeutická dílna 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 „Sociálně terapeutická dílna JINAK“. Stížnosti pracovníci podávají koordinátorce STD, v případě potřeby, jsou dále konzultovány s vedoucí STD.

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 inspekce sociálních služeb
Na Poříčním právu 376/1
128 01 Praha 2

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 Evidence stížností. Složka Evidence stížností obsahuje tabulku Seznam stížností (v níž jsou stížnosti evidovány pod pořadovým číslem), podané stížnosti, písemný záznam šetření

stížnosti a také písemné odpovědi na stížnosti. Přijímáme také podněty ze strany lidí využívajících naši službu a dalších osob, které evidujeme ve stejné složce jako stížnosti.

Jak nám stížnosti a podněty pomáhají?

Jednou ročně (zpravidla na začátku následujícího roku) jsou stížnosti za daný rok vyhodnocovány. Vyhodnocujeme také podněty, které registrují pracovníci v průběhu celého roku. Pracovníci služby „Sociálně terapeutická dílna JINAK“ 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. O tom, že hodnocení proběhlo, je učiněn zápis do tabulky Seznam stížností.

Platné k 12. 2. 2026