

Stížnostní řád, aneb jak si stěžovat na kvalitu a způsob poskytování služby tísňové péče SESTŘIČKA SOS

Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností, připomínek a podnětů ke službě

Ke klientovým právům patří možnost připomínkovat poskytované služby, dávat podněty poskytovateli, stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování služby tísňové péče, pokud není s poskytováním služeb spokojen. Podněty, připomínky a stížnosti jsou chápány jako důležitý zdroj informací o potřebách klientů, jako zpětná vazba k poskytované službě a k jejímu zlepšení.

Každá stížnost nebo připomínka bude zapsána do knihy stížností, bude mít své pořadové číslo, pod kterým bude vedena a řešena.

Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, upravuje nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká.

Kdo si může stěžovat, podávat podnět nebo připomínku

- Klient, uživatel služby
- Osoba jednající v zájmu klienta:
 - zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
 - osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
 - zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Zaměstnanci organizace si mohou stěžovat :

- na chování klienta či osob jednajících v zájmu klienta
- na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb tísňové péče

Při řešení stížnosti zaměstnance se postupuje stejně, jako by ji přednesl kterýkoliv klient.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

V čem se liší stížnost, podnět a připomínka

Podnět:

- je tvůrčí nápad ze strany klienta nebo osoby jednající v zájmu klienta ke zlepšení kvality služeb v oblastech tísňové péče

Připomínka:

- vyjádřená nespokojenost, kterou lze jednoduchým a rychlým zásahem odstranit, upozorňující na negativní jevy v oblastech týkajících se působnosti tísňové péče
- problém dlouhodobého charakteru, který uživatel nechce řešit formou stížnosti

Stížnost:

- Ústně, telefonicky nebo písemně vyjádřená nespokojenost ze strany uživatele nebo osoby jednající v zájmu klienta označená jako "stížnost",
- podáním stížnosti se osoby domáhají ochrany svých porušovaných či ohrožovaných práv a oprávněných zájmů nebo poukazují na jiné nedostatky

Komu a jak si můžete stěžovat

- pracovníkům dispečinku
- vedoucímu služby, sociálnímu pracovníkovi služby, koordinátorovi (manažerce) služby
- ředitelce organizace
- MPSV - nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti

Stížnost, podnět či připomínku je možné podat:

- telefonicky přes zákaznickou informační linku SESTRÍČKA SOS tel. 722 947 830 nebo 607 011 788
- osobně na pobočce B.Egermanna 354, Nový Bor
- písemně:
 - vyplněním a odesláním příslušného formuláře na webových stránkách organizace
 - na e-mailovou adresu: sos@sestricka.cz
 - přes datovou schránku ID: smuqfqm
 - zasláním poštou na adresu poskytovatele uvedenou ve smlouvě
 - podání stížnosti může být i anonymní

Řešení a evidence stížností

Každá stížnost, podnět nebo připomínka bude zapsána do knihy stížností, bude mít své pořadové číslo, pod kterým bude vedena a řešena.

Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, upravuje nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká.

Každá stížnost je posuzována a řešena individuálně.

Knihy stížností je uložena na dispečinku služby, zápis do knihy stížností provádí každý pracovník, kterému byla stížnost předána a informuje o přijetí a zápisu stížnosti své nadřízené.

Klient/ stěžovatel dostává na svou stížnost, podnět, připomínku písemnou odpověď nejdéle do 30- ti kalendářních dnů od doručení organizaci (nebo jinou zvolenou formou dle přání klienta /stěžovatele). Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele. Poskytovatel sociálních služeb je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

V případě směřování stížnosti proti konkrétní osobě, je vždy chráněna důstojnost a oprávněné zájmy této osoby, respektuje se soukromí této osoby a presumpce nevinoty dle Všeobecné deklarace lidských práv. Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost týká s možností vyjádřit se k podané stížnosti.

Každý klient/stěžovatel si může svobodně zvolit svého nezávislého zástupce (osoba jednající v zájmu klienta), který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet.

V případě potřeby může klient/ stěžovatel využít služby tlumočnicka.

Klienti, kterým byl jmenován soudní opatrovník nebo zákonný zástupce, mohou podat stížnost sami za sebe nebo prostřednictvím svého opatrovníka nebo zákonného zástupce.

Podaná stížnost není důvodem k negativnímu postoji vůči stěžovateli či uživateli, v jehož zájmu byla stížnost podána.

Hierarchie řešení stížností

Vyřizování stížností řeší vedoucí sociální služby tísňové péče nebo sociální pracovníce služby, které stížnosti hodnotí, vyřizují, evidují a písemně vyrozumí stěžovatele o výsledku.

- stížnosti na dispečerky tísňové péče (pracovnice v sociálních službách) posuzuje a řeší sociální pracovník tísňové péče nebo vedoucí služby tísňové péče.
- stížnosti na sociální pracovníky tísňové péče posuzuje a řeší vedoucí sociální služby tísňové péče popřípadě ředitel organizace.
- stížnosti na vedoucí služby tísňové péče posuzuje a řeší ředitel organizace,
- stížnosti na ředitelku organizace posuzuje a řeší stížnost správní rada organizace

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontaktní adresa: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

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

e-mail: posta@mpsv.cz, telefon: +420 221 921 111

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve

věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Ministerstvo:

a) prověří vyřízení stížnosti do

- 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
- 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo dalších osob

b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,

c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,

d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a

e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Svěřit se svým problémem, získat potřebnou informaci nebo pomoc můžete také na těchto telefonických linkách :

- Linka seniorů Elpida: 800 200 007 (denně 8-20), ZDARMA
- Senior telefon Život 90: 800 157 157 (nonstop), ZDARMA
- Linka pro seniory - Seniozem s radostí: 792 308 798 (nonstop)
- Linka první psychické pomoci - Cesta z krize: 116 123 (nonstop), ZDARMA krizová pomoc pro dospělé

Revizi provedla dne 24.7.2025

Milena Mocová, DiS., vedoucí sociálních služeb

Formulář pro podávání stížností, podnětů či připomínek

Podávající osoba : ¹ /vyplňuje podávající

Jméno a příjmení:	
Kontakt:	

Jste²: ☐ Klient služby ☐ Osoba blízká ☐ Jiná osoba jednající v zájmu klienta

Jedná se o:

- ☐ Stížnost
☐ Podnět
☐ Připomínku

Předmět stížnosti, podnětu nebo připomínky - stručný popis okolnosti a identifikace (datum) události/okolnosti :

Žádáte o:

☐ Písemné vyrozumění (v tomto případě uveďte korespondenční či emailovou adresu)

☐ Pouze reflexi, netrváte na písemném vyrozumění

Dne

.....
 Podpis podávající osoby

¹Není povinností udávat, lze podat i anonymně

²Zaškrtněte jednu z variant X

Evidence došlé stížnosti, podnětu, připomínky³

Datum doručení :	
Zaevidováno pod číslem :	

Forma doručení: ☐ osobně ☐ emailem ☐ poštou ☐ telefonicky

Řešení stížnosti:

Stěžovatel si přeje být vyrozuměn: ☐ ANO ☐ NE

Kdo řešil/bude řešit – pracovní pozice:	
Vyrozumění odesláno dne:	

.....
Podpis řešitele