

## Standard č. 14

### *Vyřizování a podávání stížností*

#### Kritérium 14a

*Pověřená osoba má písemně zpracována a zveřejněna pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně – právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu, jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.*

*Aktualizace jednotlivých dokumentů probíhá průběžně*

#### **Vypracovala:**

*Jana Kučová, DiS. - vedoucí Prima rodiny*

*Spolupracoval tým pracovníků.*

---

Kontaktní adresa: Prima rodina  
náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 6, 350 02 Cheb  
Husitská 2053, Sokolov 356 11/ Gymnázium Sokolov/  
Štefánikova 2515, Aš 352 01  
e-mail: [primarodina@primavizus.cz](mailto:primarodina@primavizus.cz)  
web: [www.prima-rodina.cz](http://www.prima-rodina.cz)  
Facebook: Prima Rodina Cheb



## Základní premisy

Všichni jedinci z definované cílové skupiny (popřípadě jejich zástupci), mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služeb Prima rodiny a jejich pracovníků. Stížnost není důvodem pro ukončení dohody a ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb. Naopak slouží jako konstruktivní podnět k zlepšení kvality služeb.

Stížnosti jsou chápány jako výkon práva jedince a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je jimi samotnými či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby. Stížnosti jsou pracovníky Prima rodiny chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

Při vyřizování stížnosti je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. Nezávislým zástupcem může být osoba fyzická (např. příbuzný, rodinný přítel apod.) i právnická (např. občanská poradna).

Pro případ, že stížnost v zájmu daného jedince z cílové skupiny podá jiná osoba, aniž by jím byla k zastupování pověřena, je třeba daného jedince – pečující osoby, osoby v evidenci, svěřené dítě, kterého se stížnost týká, o vznesení této stížnosti a výsledku šetření uvědomit. Podávajícího informujeme pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného.

Zaměstnanci Prima rodiny jsou s možností podávání stížnosti a základním postupem pro vyřizování stížnosti seznámeni v den nástupu do pracovního poměru.

Kontaktní adresa: Prima rodina  
náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 6, 350 02 Cheb  
Husitská 2053, Sokolov 356 11/ Gymnázium Sokolov/  
Štefánikova 2515, Aš 352 01  
e-mail: [primarodina@primavizus.cz](mailto:primarodina@primavizus.cz)  
web: [www.prima-rodina.cz](http://www.prima-rodina.cz)  
Facebook: Prima Rodina Cheb



## Kritérium 14a

*Pověřená osoba má písemně zpracována a zveřejněna pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně – právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu, jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.*

## **Základní pojmy**

- **připomínka** – drobná kritika, dílčí nespokojenost
- **podnět** – přínos něčeho nového, důvěra v práci organizace
- **stížnost** – snaha stěžovatele dosáhnout nápravy, nedůvěra k organizaci

Neopodstatněná stížnost – netýká se kvality nebo způsobu poskytování služeb pracovníků Prima rodiny - se službou nesouvisí.

Opodstatněná stížnost – je řešena viz. níže uvedeným, stanoveným postupem.

Neoprávněná stížnost – v průběhu prošetřování stížnosti bylo zjištěno, že stížnost není oprávněná a tento závěr je i se zdůvodněním sdělen stěžovateli.

Anonymní stížnost – je řešena viz. níže uvedeným, stanoveným postupem

**Podněty a připomínky, které nejsou vedeny jako stížnosti,** jsou řešeny ihned při vzájemné komunikaci pracovníka se stěžovatelem, popřípadě je přizván vedoucí Prima rodiny.

## **Základní zásady při vyřizování stížností**

- bezpečí
- diskrétnost
- objektivnost
- nezávislost

Kontaktní adresa: Prima rodina  
náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 6, 350 02 Cheb  
Husitská 2053, Sokolov 356 11/ Gymnázium Sokolov/  
Štefánikova 2515, Aš 352 01  
e-mail: [primarodina@primavizus.cz](mailto:primarodina@primavizus.cz)  
web: [www.prima-rodina.cz](http://www.prima-rodina.cz)  
Facebook: Prima Rodina Cheb



- efektivita
- podpora zúčastněným stranám
- dostupnost
- srozumitelnost

Stížnost se přijímá vstřícně, věcně a diskrétně. Všichni, kteří s informacemi ke stížnosti přišli do kontaktu, jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí. Požádá-li stěžovatel o zachování mlčenlivosti v případě jeho totožnosti, je jeho přání respektováno.

### **Způsob podání a řešení stížností**

Pečující osoba, osoba v evidenci, svěřené dítě či jiné soby si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb Prima rodiny, aniž by byli jakýmkoliv způsobem ohroženi na svých zákonných právech.

### **Způsob podávání podnětů, stížností**

Pečující osoby, osoby v evidenci či svěřené dítě mohou kdykoliv podat podněty, připomínky či stížnost na kvalitu poskytovaných služeb a to buď ústně, písemně, či telefonicky jak sociálnímu pracovníkovi, vedoucí Prima rodiny, tak i přímo řediteli. Kontaktní údaje na vedoucí, sociální pracovníky a ředitele jsou uvedeny např. na webových stránkách. Informace o možnosti podat stížnost a kontakt na vedoucí Prima rodiny je uveden rovněž v dohodě.

### **Následné předání formuláře**

- **osobně** sociálnímu pracovníkovi, vedoucí Prima rodiny, řediteli společnosti (je možné požádat o vyhotovení kopie předložené stížnosti)
- **do schránky** k tomu určené na kontaktních pracovištích
- **poštou na adresu sídla Prima Vizus, o.p.s.** k rukám vedoucí či ředitele

Kontaktní adresa: Prima rodina  
náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 6, 350 02 Cheb  
Husitská 2053, Sokolov 356 11/ Gymnázium Sokolov/  
Štefánikova 2515, Aš 352 01  
e-mail: [primarodina@primavizus.cz](mailto:primarodina@primavizus.cz)  
web: [www.prima-rodina.cz](http://www.prima-rodina.cz)  
Facebook: Prima Rodina Cheb



Stížnost lze podat i anonymně. V tomto případě bude odpověď vyvěšena na nástěnce kontaktního místa Prima rodiny na adrese nám. Krále Jiřího z Poděbrad 6, Cheb, dále také bude zveřejněna na následujícím vzdělávání pro pečující osoby.

Má-li stěžovatel za to, že jeho stížnost nebyla řádně vyřízena, může o přezkoumání požádat ředitele společnosti Prima Vizus, o.p.s., MUDr. Ing. Roberta Plachého.

## Účastníci řešení stížností

Vedoucí Prima rodiny svolá komisi k řešení stížnosti, kterou tvoří: ředitel Prima Vizus, o.p.s., vedoucí Prima rodiny a zástupce z řad sociálních pracovníků. Vedoucí Prima stížnost předloží a komise zváží, kdo další bude přizván k prošetření situace. Jedná se především o přizvání a podání vysvětlení pracovníka, proti kterému je stížnost vedena, popřípadě klíčového pracovníka pečující rodiny.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. Nezávislým zástupcem může být zákonný zástupce uživatele, příbuzný.

## Způsob vyřizování stížností

Vyřizování stížnosti musí být pro stěžovatele bezpečné, korektní, účinné a rychlé. Postupy užití k prověřování musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Požádá-li o to stěžovatel, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti. Stížnost je třeba vyřídit a výsledek stěžovateli oznámit bez zbytečných průtahů – lhůta činí 30 dnů.

Stížnost prověřená v celém rozsahu musí obsahovat odpovědi na všechny její části, včetně informace o přijatém opatření k odstranění zjištěných závad, případně doporučení další možnosti vedoucích ke zlepšení napadaného stavu, které je možno využít. Stěžovatel je písemně a srozumitelně obeznámen se závěry prošetření.

Kontaktní adresa: Prima rodina  
náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 6, 350 02 Cheb  
Husitská 2053, Sokolov 356 11/ Gymnázium Sokolov/  
Štefánikova 2515, Aš 352 01  
e-mail: [primarodina@primavizus.cz](mailto:primarodina@primavizus.cz)  
web: [www.prima-rodina.cz](http://www.prima-rodina.cz)  
Facebook: Prima Rodina Cheb



V některých případech může být stěžovatel seznámen s tím, že mu nevzniká nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem. Je nutné stěžovatele uvědomit o důvodech, kvůli kterým jeho přání nebylo vyslyšeno. Pracovníci zapojeni do vyřizování stížností jsou vázáni mlčenlivostí.

## **Stížnosti jsou evidovány v knize stížností a opatřeny:**

- evidenčním číslem stížnosti
- datem převzetí stížnosti
- označením, zda se jedná o ústní, písemnou nebo anonymní stížnost
- předmětem stížnosti
- podpisem zaměstnance, který stížnost přijal
- datem předání a podpisem přebírajícího oprávněného k řešení stížnosti

Záznam o průběhu šetření stížnosti a jeho výsledku je uložen v knize stížností. Stížnosti jsou zakládány u vedoucí Prima rodiny.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je pečující osoba poučena o možnosti obrátit se k nadřízenému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti, nebo k jiným odvolacím orgánům.

## **Nadřízené orgány:**

### **Krajský úřad Karlovarského kraje**

Odbor sociálních věcí

Závodní 353/88

360 21 Karlovy Vary – Dvory

Kontaktní adresa: Prima rodina  
náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 6, 350 02 Cheb  
Husitská 2053, Sokolov 356 11/ Gymnázium Sokolov/  
Štefánikova 2515, Aš 352 01  
e-mail: [primarodina@primavizus.cz](mailto:primarodina@primavizus.cz)  
web: [www.prima-rodina.cz](http://www.prima-rodina.cz)  
Facebook: Prima Rodina Cheb



## **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Na Poříčním právu 1

128 01 Praha 1

## **Veřejný ochránce práv**

Údolí 39

602 00 Brno

## **Český helsinský výbor**

Jelení 199/5

118 00 Praha 1

**Podněty**, které nemají charakter stížnosti, může pečující osoba řešit přímo s pracovníkem, popřípadě s vedoucí Prima rodiny.

**Tiskopis pro napsání stížnosti** je k dispozici u vedoucí Prima rodiny, u schránek na stížnosti, na každé vzdělávací akci pro pečující osoby u prezenčních listin nebo bude na výzvu stěžovatele dodán klíčovým pracovníkem pečující osoby.

Veškeré stížnosti jsou v souladu se Spisovým řádem uloženy po dobu 5 let.

**Příloha:** Dohoda o výkonu pěstounské péče

**Dokument:** kniha stížností

Platnost dokumentu: od 1. 8. 2013

Aktualizace: Březen 2018

Schválil: ředitel společnosti MUDr. Ing. Robert Plachý

Kontaktní adresa: Prima rodina  
náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 6, 350 02 Cheb  
Husitská 2053, Sokolov 356 11/ Gymnázium Sokolov/  
Štefánikova 2515, Aš 352 01  
e-mail: primarodina@primavizus.cz  
web: www.prima-rodina.cz  
Facebook: Prima Rodina Cheb

