



Podávání a řešení stížností

Hlavním zájmem společnosti CEDR je spokojenost klientů s poskytovanými službami, proto chceme dostávat od klientů služeb zpětnou vazbu.

Každé vyjádření klienta považujeme za důležité a může ovlivnit nebo vylepšit stávající stav poskytované služby.

Kdo může podat stížnost?

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).

- Každý zájemce nebo klient, ale i kdokoli jiný (příbuzný, kamarád, náhodný svědek, fyzická i právnická osoba), má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Zájemce nebo klient má právo přizvat si pro podání či vyřizování stížnosti nezávislého zástupce či osobu blízkou, může požádat o pomoc při formulování stížnosti i sociální pracovníci).

Způsoby podání stížnosti

Stížnost může být podána písemně, ústně, telefonicky, emailem, anonymně.

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, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Schránka důvěry

V organizaci je na viditelném místě (naproti kanceláři vedoucího sociálního pracovníka) umístěna schránka na vhození stížností k poskytovaným službám.

Oznámení zaměstnanci služby

Klient může sdělit osobně či předat svou stížnost písemně, telefonicky nebo elektronicky (emailem) jakémukoliv zaměstnanci služby, ten je povinen předat tuto stížnost pracovníkovi odpovědnému za vyřizování stížností (Vedoucí sociální pracovník).

Písemně na adresu CEDR – Centrum duševní rovnováhy o.p.s., Hlaváčova 394, Pardubice 530 02

Práva klienta (zájemce) při podávání stížností:

Klient má právo na podávání stížností a na seznámení s postupem podávání stížností.

Klient má právo zvolit si pro podání a vyřizování stížností nezávislého zástupce (příbuzný, kamarád, zákonný zástupce).

Klient má právo vyjádřit se:

- ke službě, kterou vnímá jako omezující
- ke službě, kterou vnímá jako porušující lidská práva
- ke službě, kterou vnímá jako porušující lidskou důstojnost
- k prostředí, ve kterém je služba poskytována
- k personálu
- k provozu a chodu služby či celé organizace
- k řešení stížností
- další otázky týkající se dané služby

Právo organizace:

Organizace má právo nezabývat se řešením konfliktů, které nesouvisí s poskytováním sociálních služeb obecně prospěšné společnosti CEDR – Centrum duševní rovnováhy.

Postup při vyřizování stížností:

- Svou stížnost může klient vznést, jakýmkoli z výše uvedených způsobů.
- Pracovník, který stížnost přijal, informuje bezodkladně vedoucího sociálního pracovníka, který stížnosti eviduje (písemná evidence stížností) a vyřizuje (v případě stížnosti na vedoucího sociálního pracovníka, stížnost vyřizuje přímý nadřízený – ředitel organizace - hierarchicky nadřízená osoba nebo orgán)
- Pracovník pověřený vyřizováním stížností prověří všechny důležité aspekty podání, aby mohl rozhodnout o tom, zda je stížnost oprávněná, neoprávněná nebo částečně oprávněná. K prověření používá rozhovory se zúčastněnými osobami, práce s dokumentací, popř. jiné metody, které umožní rychlé prošetření skutečného stavu věci a nesnižují důstojnost žádného z účastníků a neovlivňují nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.
- Na každou stížnost musí být vyhotovena písemná odpověď, která se posléze projednává se podavatelem. Při ústním podání stížnosti se vždy sepíše zápis.
- Poskytovatel služby je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- Stěžovatel obdrží nejpozději do 30 pracovních dnů písemnou odpověď – (za dodržení lhůty zodpovídá vedoucí sociální pracovník). 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.
- V případě anonymní stížnosti je písemné řešení stížnosti vyvěšeno na nástěnce u schránky důvěry.
- V případě nespokojenosti podavatele s vyřízením, může podat odvolání (do 14 dnů od vyjádření) ke správní radě organizace CEDR – Centrum duševní rovnováhy o.p.s.
- V případě, že stěžovatel není spokojen se způsobem vyřízení jeho stížnosti, je informována o tom, že se může obrátit se žádostí o přešetření, buďto k nadřízenému orgánu poskytovatele sociální služby nebo nezávislému orgánu. Vedoucí sociální pracovník mu pro tento případ poskytne potřebné informace a nezbytnou součinnost.
- Opakovaná stížnost – opakuje-li stěžovatel stížnost, poskytovatel přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Je-li v původním šetření stížnosti zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná. Pokud stěžovatel podává stejnou stížnost již po třetí, není nutno stížnost znovu prošetřovat
- Evidence podléhá Zákonu o ochraně osobních údajů (stížnosti a zápisy jsou uloženy v uzamykatelné skříni u vedoucího sociálního pracovníka a archivovány po dobu 10 let.

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.

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
 1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
 2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob podle odstavce 3,
 - 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.“.

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
Telefon: +420 221 921 111
Email: posta@mpsv.cz.

Další možnosti, kam lze podat stížnost:

Kontakty:

Správní rada CEDR – Centrum duševní rovnováhy o.p.s

Mgr. Jiří Pitaš – předseda správní rady
Jungmannova 2550, 530 02 Pardubice

Krajský úřad Pardubického Kraje

Oddělení sociálních věcí
Komenského nám. 125
Telefon: 466 026 175



CEDR
Centrum duševní rovnováhy o.p.s.

Email: posta@pardubickykraj.cz
532 11 Pardubice

Veřejný ochránce práv

JUDr. Stanislav Křeček
Telefon: 542 542 888
Email: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, z.s.

Štefánikova 21
150 00 Praha 5
Telefon: Tel.: 257 221 141, 257 221 142
Email: info@helcom.cz

Klienti mají právo vytvořit orgán (komisi), která dohlíží na proceduru řešení stížnosti klienta služeb.

Vyhodnocení stížností

Vyhodnocení stížností provádí vedoucí sociální pracovník 1x ročně. Vyhodnocení obsahuje analýzu stížností, přehled o přijatých stížnostech a způsob jejich řešení. S výsledky analýzy šetření seznámí na společné poradě tým pracovníků.

Schváleno dne 1. 3. 2025 ředitelem CEDR – Centrum duševní rovnováhy o.p.s.

.....
Ing. Michael Skalický, Ph.D., MBA