

Dokument ke Standardu č. 7

Pravidla pro podávání, přijímání, evidování a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytovaných sociálních služeb

Platí pro služby Nalžovického zámku (dále jen NZ): domov pro osoby se zdravotním postižením, chráněné bydlení, týdenní stacionář, sociálně – terapeutické dílny

Určeno pro: vedoucí pracovníky, sociální pracovníky, pracovníky v přímé péči

Tento standard zajišťuje možnost podání stížnosti, podnětu či připomínky na poskytovanou službu. Stížnosti pomáhají ke zlepšení kvality poskytovaných služeb, jsou důležitým zdrojem informací o spokojenosti s poskytovanou službou.

Kritérium a)

Poskytovatel informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

1. Informování osob

Uživatelé jsou o možnosti podat stížnost informováni:

- při nástupu do sociální služby,
- opakovaně v rámci poskytování služby (zejména prostřednictvím klíčového pracovníka během týmových schůzek),
- prostřednictvím informačních nástěnek a webových stránek zařízení.

Informace o možnosti podat stížnost jsou zpracovány i v podobě snadného čtení („easy to read“) a v piktogramech, aby byly dostupné osobám s kognitivním omezením či potížemi v porozumění textu.

2. Možnosti podání stížnosti

Pravidla jsou zveřejněna na webových stránkách organizace, dostupná na každé domácnosti a k nahlédnutí u sociální pracovnice. Pro usnadnění podání stížnosti je k dispozici jednoduchý formulář *Stížnost na poskytování sociální služby*, který mohou uživatelé nebo jiné osoby využít. Formulář je k dispozici u sociální pracovnice a na webových stránkách organizace.

Stížnost může podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- její zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec (na základě plné moci; plná moc nemusí být úředně ověřena a může být udělena i ústně – v takovém případě se o jejím udělení provede písemný záznam do evidence stížností),
- osoba blízká (v případech, kdy uživatel nemůže stížnost podat sám),
- člen domácnosti oprávněný k zastupování podle občanského zákoníku,
- jiná osoba zmocněná uživatelem,

Nalžovický zámek, poskytovatel sociálních služeb

IČO: 42727243

Nalžovice 14, 262 93 Nalžovice

Tel. 318 864 122

www.domov-nalzovice.cz

- zaměstnanec poskytovatele,
- jakákoli jiná osoba, pokud podnět obsahuje závažné skutečnosti týkající se poskytování služby.

Stížnost lze podat:

- písemně – osobně, poštou, e-mailem nebo vhozením do schránky na stížnosti,
- ústně – kterémukoli zaměstnanci poskytovatele (ten je povinen stížnost zaznamenat a předat k vyřízení),
- telefonicky,
- anonymně.

Schránky na stížnosti jsou umístěny:

- v DOZP Nalžovice – vstupní hala před jídelnou,
- v DOZP Příbram – vstupní chodba domácnosti DOZP,
- v DOZP Kamýk nad Vltavou – za vchodovými dveřmi do prvního nadzemního patra budovy DOZP,
- v STD Příbram – ve vstupní chodbě STD,
- v STD Nalžovice – vstupní hala před jídelnou,
- v TS Kamýk nad Vltavou – vstupní hala (šatna klientů)
- schránky na stížnosti pro uživatele CHB jsou uloženy:
 - pro uživatele CHB Příbram ve vstupní chodbě DOZP Příbram,
 - pro uživatele CHB Příčovy ve vstupní hale před jídelnou.

Schránky kontroluje sociální pracovník společně se svědkem nejméně 1× za 14 dní.

3. Přijímání a vyřizování stížností

- Stížnosti přijímá a eviduje pověřená sociální pracovníce (případně vedoucí lokality), která je zapisuje do Evidence přijatých stížností. Zároveň dbá na ochranu osoby (a zásady ochrany osobních údajů), která stížnost podala, i osoby, v jejímž zájmu byla stížnost podána, a to prostřednictvím monitorování situace, rozhovorů a zachováním mlčenlivosti.
- Stížnost může být podána do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Prošetřením stížnosti pověřuje příslušné pracovníky vedoucí sociálních služeb, která po prošetření následně určí/schválí opatření k nápravě.
- Oznamovatel je s výsledkem řešení seznámen písemně, případně ústně, pokud si to stěžovatel přeje nebo je to vhodné s ohledem na jeho schopnosti.
- Pokud není stěžovatel znám (anonymní stížnost), je odpověď vyvěšena na informační nástěnce s důrazem na ochranu osobních údajů.
- Stěžovatel je ve vyznění o vyřízení stížnosti poučen o možnosti požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření postupu při vyřizování stížnosti, a to do 60 dnů ode dne doručení vyznění. Součástí vyznění jsou také kontaktní údaje MPSV, na které se stěžovatel může obrátit.

Evidence stížností obsahuje:

- datum doručení stížnosti
- označení stěžovatele (je-li znám)
- popis obsahu stížnosti
- způsob a průběh šetření

Nalžovický zámek, poskytovatel sociálních služeb

IČO: 42727243

Nalžovice 14, 262 93 Nalžovice

Tel. 318 864 122

www.domov-nalzovice.cz

- přijatá opatření
- datum vyřízení a způsob informování stěžovatele.

Evidence je uchovávána po dobu nejméně 5 let od dne vyřízení poslední stížnosti v daném roce.

Všichni zaměstnanci jsou pravidelně informováni o postupech pro podávání a vyřizování stížností prostřednictvím porad jednotlivých týmů.

Vedoucí sociálních služeb vyhodnotí 1x za rok podané stížnosti v rámci hodnocení kvality poskytované sociální služby.

Stěžovatel má právo nahlížet do listinné podoby evidence a do dokumentace o vyřizování své stížnosti, pořizovat si z ní výpisy nebo kopie po dobu uchování stížnosti v evidenci (5 let).

Kritérium b)

Poskytovatel informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě.

Stížnost je vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení.

Pokud vyřízení nelze v této lhůtě zajistit, může být doba vyřízení prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty je stěžovatel neprodleně písemně informován, včetně uvedení důvodu a předpokládaného termínu ukončení šetření.

Oznámení o prodloužení lhůty se zakládá do evidence stížností.

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem, jakým byla jeho stížnost vyřízena, nebo pokud nebyla vyřízena v zákonem stanovené lhůtě (30 dnů, ve výjimečných případech prodlouženo na 60 dnů), může požádat MPSV o prověření vyřízení stížnosti.

Lhůta podání odvolání je 60 dnů od doručení informace o způsobu vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty. V oprávněných důvodech až 90 dnů. V žádosti musí stěžovatel uvést důvod nespokojenosti. Vyrozumění o výsledku prověření musí mít písemnou formu.

V případě, že Ministerstvo práce a sociálních věcí prověřuje způsob vyřízení stížnosti, poskytovatel sociální služby je povinen poskytnout ministerstvu součinnost, zejména zpřístupnit požadované dokumenty a umožnit nahlédnutí do evidence. Za zajištění součinnosti s MPSV odpovídá ředitelka organizace.

Nesplnění této povinnosti může být posuzováno jako přestupek podle § 107 odst. 3 zákona 108/2006 Sb.

Kritérium c)

Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení.

V případě nespokojenosti se způsobem vyřízení stížnosti nebo s činností poskytovatele se může stěžovatel obrátit také na další instituce:

Zřizovatel:

Krajský úřad Středočeského kraje - podatelna@kr-s.cz

Nalžovický zámek, poskytovatel sociálních služeb

IČO: 42727243

Nalžovice 14, 262 93 Nalžovice

Tel. 318 864 122

www.domov-nalzovice.cz

Zborovská 5, 150 21 Praha 5

a nadřízený orgán

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR - posta@mpsv.cz

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 5

Každý člověk si může stěžovat na zařízení poskytující sociální služby i u jiných nezávislých institucí např.:

Kancelář Veřejného ochránce práv, podatelna@ochrance.cz

Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor, sekr@helcom.cz

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Liga lidských práv, poradna@llp.cz

Burešova 615/6, 602 00 Brno – Veveří

Tento dokument „Dokument ke Standardu č. 7“ nabývá účinnosti a platnosti dnem podpisu a zároveň ruší jeho předchozí znění.

Nalžovice 1.12.2025

.....
Vypracovala – *Bc. Markéta Procházková*
vedoucí sociálních služeb

.....
Schválila - *Mgr. Lenka Sadilová*
ředitelka PO