

Standard č. 7

Stížnosti na poskytování sociální služby

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

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.

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.

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.

Vysvětlení standardu:

Smyslem sedmého standardu je **zajistit uživatelům, popř. i jiným osobám, možnost stěžovat si nebo podávat jakékoliv připomínky na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby.** Podávání těchto stížností nebo připomínek má být přitom pro stěžovatele bezpečné – poskytovatel musí umět **zaručit, aby se nestaly zdrojem jakékoliv diskriminace nebo zhoršení poskytování služby pro daného člověka.** Každou stížnost by měl umět poskytovatel vyhodnotit především jako zpětnou vazbu, která je pro něj příležitostí některé věci změnit nebo se na ně zaměřit. Standard č. 7 tak úzce souvisí se standardem č. 15, který se týká zvyšování kvality sociálních služeb.

Poskytovatel má proto za úkol zavést v organizaci takový systém pro podávání a vyřizování stížností, který bude pochopitelný jak pro jednotlivé pracovníky, tak i pro uživatele. Především **uživatelé musí být s možností stěžovat si seznámeni,** mají mít **možnost stěžovat si různými formami** (ústně, písemně, anonymně apod.) a poskytovatel by měl usilovat o to, aby jim zprostředkoval **postup k podávání a vyřizování stížností v takové formě, která je pro ně co nejvíce srozumitelná.** Z postupu by mělo být především jasné, jak si stěžovat, komu se stížnost dává, jak se vyřizuje (co probíhá za úkony) a v jaké maximální lhůtě se musí stěžovatel dozvědět

výsledek (a opět jakou formou). Kromě toho by měli být uživatelé informováni o tom, že pokud nejsou s výsledkem spokojeni, mohou si stěžovat i u jiných institucí (nadřízených – zřizovatel nebo nezávislých – např. veřejný ochránce práv apod.).

Doklady (důkazy) o naplňování Standardu č. 7 v zařízení:

- ✓ Dokument ke Standardu č. 7 - Pravidla pro podávání, přijímání, evidování a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytovaných sociálních služeb
 - Evidence přijatých stížností
 - Formulář pro podávání a záznam stížnosti na provádění či kvalitu sociální služby poskytované zařízením
 - Protokol o řešení stížnosti
 - Řekněte nám, když se Vám něco nelíbí (pravidla ve formátu snadného čtení)

Příklady každodenní praxe:

- ✓ 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.
- ✓ evidence a zaznamenaný průběh vyřizování veškerých podaných stížností (ověřitelné u uživatelů, popř. pracovníků, stížnosti jsou vyřizovány ve stanovené lhůtě)
- ✓ uživatelé o možnosti podávání stížností vědí a využívají ji

Nalžovice 1.12.2025

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

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