



Domov Hačka
se sídlem v Olešce
poskytovatel sociálních služeb

Standard kvality sociálních služeb

07.

Stížnosti na kvalitu, nebo způsob poskytování sociální služby

Platné 1.3. 2018

Verze: 01

PŘEDLOŽIL

PhDr. Vaňková Marta

KONTROLOVAL

Mgr. Želízková Ivana

SCHVÁLIL

Mgr. Ivana Želízková

Datum revize	Jméno a příjmení	Podpis
20.9.2023	Vojtová Martina	
23.1.2025	Vojtová Martina	

OBSAH

1. DEFINICE STÍŽNOSTI	2
2. PŘEDMĚT STÍŽNOSTI	2
3. PRÁVO PODAT STÍŽNOST:	2
4.ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI	2
4.1 Kdy je možno stížnost podat	2
4.2 Forma podání stížnosti	2
4.3 Ke komu je možno stížnost podat – kdo stížnosti přijímá.....	3
5.0 ZÁSADY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	3
6.0 ZPŮSOB PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTI	3
7.0 VYROZUMĚNÍ O VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI	4
8.0 MOŽNOST ODVOLÁNÍ	4
Příloha 1.....	5

DEFINICE STÍŽNOSTI

STÍŽNOST JE: vyjádření nespokojenosti s kvalitou, nebo způsobem poskytování sociální služby a je zřejmé, že stěžovatel se domáhá zjednání nápravy.

PŘEDMĚT STÍŽNOSTI

Předpokládá se, že předmětem stížnosti je:

- kvalita poskytování sociální služby
- způsob poskytování sociální služby

PRÁVO PODAT STÍŽNOST:

- ve prospěch klienta může podat stížnost kdokoliv
- sám klient Domova
- zástupce klienta, kterého si klient sám pro jednání vybere
- kterýkoliv občan, který má o sociální službě poznatky a usoudil, že je nutné učinit kroky k případné změně

ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Kdy je možno stížnost podat

- kdykoliv – běžnou poštou, nebo do schránky na stížnosti
- po domluvě s příslušným pracovníkem – osobní jednání

Forma podání stížnosti

- ústně: při osobním jednání nebo telefonicky
- elektronickou poštou na emailovou adresu: reditel@hacka.cz
- běžnou poštou na adresu domova (Domov HAČKA se sídlem v Olešce, poskytovatel sociálních služeb, Oleška 153, 281 62
- písemně vložením do schránek v přízemí ve vstupních prostorách Domova v 1. patře (naproti výtahu), v 2.patře vedle výtahu.
- jinak: za klienta, který se nedokáže vyjádřit verbálně, může stížnost podat jeho klíčový pracovník nebo jiný pracovník oddělení

V případě, že stěžovatel nechce oznámit své jméno, může podat stížnost anonymní (ústně – telefonicky, písemně – poštou, do schránek v prostorách Domova).

Ke komu je možno stížnost podat – kdo stížnosti přijímá

- ředitelka (v době její nepřítomnosti zástupkyně ředitelky – ekonomka Domova)
- ostatní pracovníci Domova (stížnost zaznamenají a následně předají k vyřízení pracovníkovi kompetentnímu k jejímu řešení)
- posta@mpsv.cz nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor inspekce sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2

ZÁSADY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Dodržování zásad pro vyřizování stížností působí jako ochrana klienta před negativním dopadem skutečnosti, že je „stěžovatelem“:

- **diskrétnost a bezpečí** – pracovník jedná se stěžovatelem o samotě a má na jednání dostatek času. Všichni spolupracující pracovníci organizace jsou povinni zachovávat mlčenlivost
- **objektivnost a spravedlnost** – pracovník při projednávání nezvýhodňuje žádnou ze zúčastněných stran
- **výrok o oprávněnosti stížnosti** – pracovník je povinen vyjádřit, zda se jedná o stížnost oprávněnou, částečně oprávněnou nebo neoprávněnou
- **opatření při oprávněné stížnosti** – pracovník je povinen uvést opatření, která povedou k nápravě
- **upozornění** – pracovník je povinen upozornit klienta na možnost obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán

ZPŮSOB PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTI

Prošetření stížnosti uskutečňuje pověřený pracovník s maximální rychlostí a citlivostí. Pracovník pověřený vyřizováním stížností prověří a vyhodnotí všechny okolnosti předmětného podání. V případě potřeby získává informace od zúčastněných osob, prověří dokumentaci a další zdroje, které by přispěly k vyhodnocení situace.

VYROZUMĚNÍ O VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Klient je o vyřízení své stížnosti vyrozuměn obvykle do 28 dní ode dne jejího podání a to způsobem, který mu umožní vyřízení stížnosti porozumět.

V případě, že stížnost byla anonymní, je její obsah i její vyřízení zveřejněno na nástěnkách Domova, které jsou přístupné klientům.

MOŽNOST ODVOLÁNÍ

(možnost obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený nebo nezávislý orgán)

Kancelář veřejného ochránce práv:

- Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor:

- Štefánikova 21, Praha 5 Smíchov, tel. 773 115 951, 257 221 141
poradna@helcom.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí:

- Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 tel.: 221 921 111, email: posta@mpsv.cz
- Záležitost je možné také konzultovat telefonicky na
bezplatné lince důvěry pro seniory
800 200 007

PODÁNÍ STÍŽNOSTI

