

STANDARD Č. 7: STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.

Platnost od 1. 4.2025

I. ÚVOD

Standard č. 7 stanovuje podmínky a vnitřní pravidla ambulantní služby nízkoprahového denního centra sociálních služeb ADELANTE pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

II. ZÁKLADNÍ POJMY

Podnět = návrh zaměřený na zlepšení kvality poskytované služby.

Připomínka = výtky k poskytované službě, kterou si uživatel nepřeje vnímat jako stížnost.

Stížnost = vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytovaných služeb.

III. KDO MŮŽE STÍŽNOST PODAT

Každý

- uživatel,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel s ohledem na zdravotní stav nebo protože zemřel,
- zmocněná osoba na základě plné moci,
- zaměstnanec.

Stěžovatel může poskytovateli služby podat stížnost do 1 roku od dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

IV. FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- **Písemně** – elektronicky, v papírové formě.
- **Ústně** – osobně, nebo telefonicky. (Je vyhotoven písemný záznam „Formulář stížností“ který je předán vedoucímu přímé práce. Stěžovatel u osobního setkání dostane kopii tohoto zápisu.

Stěžovatel může zůstat v anonymitě nebo sdělit svoji totožnost. Každý zájemce o službu je s možností podávání a „Postupu podávání stížností“ seznámen při „Jednání Standard č.3 zájemce“(viz. Standard č.3)

V. JAK PODAT STÍŽNOST

- 1) Stížnost je možno podat všem zaměstnancům, nebo ji vložit do schránek stížností, které jsou umístěny ve velké a malé jídelně nízkoprahového denního centra.

- 2) Schránka pro podání stížnosti se vybírá jednou týdně v pátek vedoucím přímé práce za přítomnosti dalšího zaměstnance nízkoprahového denního centra. Vedoucí přímé práce vyhotoví záznam o výběru schránky pro podávání stížnosti do programu NPV – provoz.

VI. POVINNOSTI POSKYTOVATELE PŘÍ PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTI

1. Každá stížnost musí být vyřízena rychle a bez zbytečných průtahů, nejpozději do třiceti dnů po předání stížnosti. V odůvodněných případech může být vyřízení stížnosti prodlouženo o 30 dnů, kdy o důvodu prodloužení stěžovatele informujeme písemně.
2. Za prošetření a vyřízení stížnosti je odpovědný vedoucí přímé práce. Při prošetřování stížnosti je postupováno diskrétně, je provedeno jednání se zúčastněnými osobami, jichž se stížnost týká a je provedena kontrola daných skutečností.
3. Vedoucí přímé práce je povinen vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení.
4. Vedoucí přímé práce musí umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
5. U odůvodněných stížností je v jejich výstupech uveden i způsob provedení nápravy (např. změna metodických postupů, provozní opravy atd.).
6. Pokud se v průběhu šetření stížností zjistí skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání trestného činu nebo přestupku, či správního deliktu, je potřeba ihned o tom informovat ředitele poskytovatele, který rozhodne o dalším postupu.
7. Stěžovatel v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, nebo lhůtou vyřízení, může požádat MPSV o prověření vyřízení stížnosti. Žádost musí být podaná do 60 dnů od obdržení informace o vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti

VII. VYJÁDŘENÍ K STÍŽNOSTI

- 1) Vyjádření ke stížnosti je předáno přímo stěžovateli osobně v písemné podobě, popřípadě je mu zasláno na jim uvedenou adresu.
- 2) Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno na informační nástěnce pro uživatele nízkoprahového denního centra vedle recepcce po dobu 15 dnů.
- 3) Složka s podanými stížnostmi je umístněná v uzamykatelné skříni u vedoucí přímé práce ambulantních služeb. Vyřízená stížnost je archivována po dobu 5 let.

- 4) Stěžovatel je vždy informován o možnosti podat odvolání na vyšší místa a na způsob vyřešení stížnosti. Seznam o dalších možnostech, kde podat stížnost je v příloze **"Podávání a vyřizování stížnosti pro uživatele"**.

VIII. ANALÝZA STÍŽNOSTI

Analýza stížností se provádí pravidelně – jednou za rok (k 31.12.). Analýzu stížností vyhotoví vedoucí přímé práce ambulantních služeb či pověřený sociální pracovník a seznámí s výsledkem analýzy ostatní zaměstnanci na poradě.

Přílohy:

- Podávání a vyřizování stížnosti pro uživatele
- Formulář na stížnosti

Mgr. Tomáš Hruška, MSc.
ředitel sociálních služeb ADELANTE