

Standard č. 7

Stížnosti na poskytování sociální služby

1. Obecná ustanovení

- 1) Snahou Domova pro osoby se zdravotním postižením v Radošově, příspěvková organizace (dále jen „domov“) je zajistit, aby každý člověk měl možnost bezpečně, srozumitelně a bez obav vyjádřit svou nespokojenost, a aby tato zpětná vazba byla využita ke zlepšování kvality poskytované sociální služby.
- 2) Domov vychází nejen z právních předpisů, ale také z hodnot, které jsou spojeny s profesionální péčí o druhé. Domov se inspiruje principy, které zdůrazňují:
 - důstojnost každého člověka,
 - klid a rozvahu při řešení obtížných situací,
 - schopnost přijímat kritiku jako příležitost k růstu,
 - odpovědnost za vlastní jednání,
 - spravedlivý a nestranný přístup ke všem osobám.
- 3) Stížnost není vnímána jako selhání, ale jako přirozený a užitečný podnět, který pomáhá zlepšovat prostředí založené na respektu, otevřenosti a profesionální péči.
- 4) Každý klient domova (nebo jeho opatrovník) má právo podat stížnost na sociální službu, která je poskytována na základě uzavřené Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Stěžovatel nesmí být vystaven žádné formě újmy.
- 5) Každý klient má právo přizvat si pro podání a vyřizování stížnosti zástupce či blízkou osobu, nebo je o podání stížnosti požádat.
- 6) K podání stížnosti je oprávněn také jakýkoliv občan, podávající stížnost v zájmu klientů.
- 7) Domov zajišťuje, aby toto právo bylo uplatnitelné i pro osoby s omezenou svéprávností nebo komunikačními obtížemi.

2. Informování osob o možnosti podat stížnost

- 1) Domov informuje osoby o možnosti podat stížnost:
 - při přijetí do služby,
 - na nástěnce v zařízení,
 - na webových stránkách,
 - v jednoduché formě přizpůsobené schopnostem uživatelů.
- 2) Všichni zaměstnanci jsou prokazatelně seznámeni s postupem přijímání a vyřizování stížností.

3. Forma podání stížnosti

- 1) Stížnost lze podat:
 - ústně kterémukoli zaměstnanci,
 - písemně (dopisem, formulářem viz. příloha č.1),
 - e-mailem,

- telefonicky,
 - prostřednictvím schránky na stížnosti,
 - anonymně,
 - prostřednictvím zmocněné osoby.
- 2) Klient, který není schopen stížnost vyjádřit způsobem popsáním v odstavci 1), vyjadřuje stížnost jemu přijatelným a schůdným způsobem.
- 3) Zaměstnanec domova je povinen stížnost přijmout.

4. Způsob podání stížnosti

- 1) Stížnost lze doručit:
- Domovu na adresu:
Domov pro osoby se zdravotním postižením v Radošově, příspěvková organizace,
Radošov 137, 362 72 Kyselka,
 - jakémukoliv zaměstnanci domova,
 - na e-mail: kartakova@domovradosov.cz nebo reditel@domovradosov.cz,
 - telefonicky na ředitele – tel. 777 112 785 nebo na sociální pracovníci – tel. 604 248 710,
 - vložení do „Schránky na stížnosti“ ve vestibulu domova.

5. Seznámení s vyřízením stížnosti

- 1) K vyřízení stížnosti je příslušný vedoucí úseku, na jehož práci si stěžovatel stěžuje. Stěžuje-li si stěžovatel jmenovitě na vedoucího pracovníka nebo sociálního pracovníka, vyřizuje stížnost ředitel domova.
- 2) Odpověď na stížnost bude vždy v písemné formě.
- 3) Byla-li stížnost podána anonymně, bude vyřízení stížnosti zveřejněno na nástěnce ve vestibulu.
- 4) Se způsobem vyřízení stížnosti musí být stěžovatel seznámen nejdéle do 30-ti dnů od podání stížnosti.
- 5) Lhůtu lze ve složitých případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení rozhoduje ředitel domova. Tato skutečnost musí být zapsána v „Knize stížností“ a stěžovatel s ní musí být seznámen.

6. Opravné prostředky

- 1) Pokud osoba nesouhlasí se způsobem vyřízení své stížnosti, nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, má právo požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření postupu domova.

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1

128 01 Praha 2

E-mail (pro stížnosti): posta@mpsv.cz

Datová schránka: sc9aavg

7. Další možnosti podat stížnost

- 1) Osoba má dále právo podat stížnost také zřizovateli domova nebo institucím, které sledují dodržování lidských práv a základních svobod (např. Veřejný ochránce práv).
- 3) Kontakty na osoby a instituce podle předchozího odstavce jsou následující:

Zřizovatel

Karlovarský kraj – Krajský úřad
Závodní 353/88
360 06 Karlovy Vary

Odbor sociálních věcí

Telefon: 354 222 111 (ústředna)
E-mail: posta@kr-karlovarsky.cz
Datová schránka: a7kbrn

Veřejný ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
telefon – ústředna:
(+420) 542 542 111
Datová schránka: jz5adky

Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5
Telefon: 222 513 350
E-mail: office@helcom.cz
Web: www.helcom.cz

Na tento standard navazují Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby závazná pro zaměstnance domova.

Tento standard č. 7 vstupuje v platnost dnem 1. 5. 2026

V Radošově dne 20. 4. 2026

Bc. Alfréd Hlušek
ředitel Domova

Přílohy:

- č. 1 „Záznam o podání stížnosti“
- č. 2 „Zjednodušená pravidla pro podávání a vyřizování stížností“