

VNITŘNÍ PRAVIDLA SLUŽBY

Platnost dokumentu: od 1. 1. 2025

Dokument obsahuje informace pro zájemce o službu, klienty služby a jejich blízké. Shrnuje základní informace o službě Stacionáře Kristián pro seniory (dále jen *služba*) a současně vnitřní pravidla této služby, která jsou pro klienty služby závazná.

1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ

Posláním služby je poskytovat bezpečný prostor a adresnou podporu seniorům a lidem se zdravotním postižením, a podporovat tak zachování jejich denního rytmu.

Hlavní cíle služby jsou:

- Pomáhat s péčí o vlastní osobu
- Zajistit přiměřený denní program
- Zapojovat do mezilidských kontaktů a společenských vazeb

Cílovou skupinou služby jsou:

- Senioři
- Osoby se zdravotním postižením

Upřesnění:

Služba je poskytována dospělým osobám (od 27 let) bez horní věkové hranice, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Službu nemůžeme poskytnout v případech, kdy:

- Situace zájemce vyžaduje jiný druh poskytované služby a zájemce tedy nespadá do cílové skupiny.
- Kapacita služby je naplněna – v takovém případě je zájemce zařazen do Evidence zájemců o poskytování služby.
- Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, byla z naší strany vypovězena smlouva v době kratší 6 měsíců.

Základní principy (zásady) poskytované služby

Základní principy poskytování sociální služby denního stacionáře vycházejí z hodnot Diakonie ČCE, kterými jsou **společenství, milosrdenství, naděje a fortelnost**.

Základní činnosti služby

Služba denního stacionáře je poskytována dle § 46 zákona 108/2006 Sb., a je poskytována ambulantní formou na základě písemně uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby za ceny uvedené v aktuálním Rozpisu úhrad. Dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytuje tyto základní činnosti:

a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,

- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy,
- d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně-terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- h) základní sociální poradenství (a to také pečujícím osobám v rozsahu činností poskytujících podporu pečujícím a činností, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci)

Klienti mohou využít i fakultativní služby, a to skupinovou a individuální dopravu střediskovými vozy a půjčovnu kompenzačních pomůcek.

Územní působnost služby: ORP Přeštice

Kapacita služby: Okamžitá kapacita služby je 20 klientů.

Kontakty:

Rebcova 557, 334 01, Přeštice
Telefon: +420 734 392 531
E-mail: kristian@diakoniezapad.cz

Provozní doba:

Po – Pá: 7:00 – 16:00

Další informace o sociální službě

- Webové stránky Diakonie Západ [Stacionář Kristián pro seniory | Západ](#)
- Informační leták služby
- Registr poskytovatelů sociálních služeb [Registr poskytovatelů služeb](#)
- Facebook Diakonie Západ [Facebook](#)

2. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Konkrétní způsob podpory a pomoci v dojednaných činnostech je vždy popsán v individuálním plánu klienta. Individuální plán (dále jen „IP“) klienta je písemný záznam toho, s čím a jak klientovi ve službě pomáháme s ohledem na jeho možnosti a schopnosti, a čeho chceme společně dosáhnout. Individuální plán je pravidelně aktualizován a hodnocen.

Individuální a skupinové aktivity

V rámci poskytování služby jsou nabízeny individuální a skupinové aktivity. Jejich rozdělení, plánovaný rozsah a četnost souvisí s potřebami konkrétního klienta a s týdenním harmonogramem činností připravovaným na základě potřeb a podnětů

všech klientů. Rozsah a četnost úkonů je plánován a zaznamenán v IP klienta a klient se ho účastní buď aktivní nebo pasivní formou. Jednotlivé aktivity představují:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
 - pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
 - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
 - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,
 - pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - pomoc při úkonech osobní hygieny,
 - pomoc při použití WC
- poskytnutí stravy
 - zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
 - pracovní výchovná činnost,
 - nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
 - vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- sociálně-terapeutické činnosti
 - socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
- základní sociální poradenství
 - poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
 - poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
 - poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,

- poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu,
- činnosti poskytující podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládnání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

Skupinové aktivity mohou zahrnovat:

- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
 - Podpora při používání výpočetní techniky
 - Vaření a příprava jídla
 - Cvičení tělesné, cvičení paměti
 - Vycházka, procházka
 - Duchovní témata a duchovní podpora
 - Pracovní činnosti
 - Podpora pro hospodaření s financemi
 - Rozvojové hry
 - Podpora trávení volného času
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
 - Výlet, návštěva kulturního zařízení či kulturní památky
 - Doprovod na veřejná místa (úřad, lékař, dopravní prostředky)
- Sociálně terapeutické činnosti
 - Muzikoterapie
 - Relaxace s hudbou
 - Porada klientů/sdílení zkušeností
 - Ranní přivítání
 - Sociální blok (tematicky zaměřené bloky)
 - Blok komunikace

Týdenní časový harmonogram poskytování služby

Jedná se o ilustrativní harmonogram, který slouží k představě o struktuře dne ve Stacionáři. Aktuální harmonogram je vždy vyvěšen v prostorách zařízení a klienti jsou s ním seznámeni. Jde o model uspořádání, který může být měněn v závislosti na počasí, v reakci na aktuální zdravotní kondici klientů či aktuální události.

Týdenní harmonogram činností										
	7:00-8:00	8:00-8:30	8:30-9:30	9:30-10:15	10:15-11:00	11:00-12:00	12:00-13:30	13:30-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00
pondělí	příchody, příjezdy, klientů - individuální podpora, podpora trávení volného času	snídaně	ranní přivítání	Sociální blok	Cvičení/ procházka	oběd	podpora trávení volného času (individuální aktivity, odpočinek)	svačina	Vzdělávací aktivity	odchody, odjezdy (individuální podpora)
úterý				Rozvojové hry	Pracovní činnosti				Muzikoterapie	
středa				Sociální blok	Cvičení/ procházka				Vzdělávací aktivity	
čtvrtek				Rozvojové hry	Duchovní tematika Podpora trávení volného času				Porada klientů/ sdílení	
pátek				Sociální blok	Cvičení				Muzikoterapie	

3. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

Klient má právo na:

- důstojné zacházení
- stejné podmínky a možnosti jako ostatní klienti
- výběr klíčového pracovníka dle provozních možností
- výběr činností z denní nabídky
- volbu osobního cíle a prostor k jeho naplňování
- odpočinek a změnu v aktivitách podle momentální kondice
- ochranu před všemi formami zneužívání a násilí
- podání námětu, připomínky nebo stížnosti na kvalitu poskytování služby

Klient má povinnost:

- dodržovat Vnitřní pravidla služby
- respektovat odlišnost druhých a jejich soukromí
- řídit se denním harmonogramem
- neohrožovat zdraví sebe ani ostatních
- dodržovat provozní dobu služby
- hradit v termínu úhradu za poskytnuté služby
- v daném termínu odvolat plánované využití služby
- oznámit pracovníkům všechny skutečnosti, které mohou mít vliv na poskytování služby (např. zhoršení a změny zdravotního stavu)
- respektovat pokyny pracovníků při mimořádných událostech ve službě

Opakované porušování povinností může vést k ukončení spolupráce.

Pravidla pro klienty využívající stacionář

Příchod do stacionáře

- Do stacionáře přichází klient v době, která je předem domluvená při uzavření smlouvy o poskytování sociální služby. Aby nedocházelo k narušování programu, je nutné, aby klienti tento čas dodržovali. **Změnu příchodu je nezbytné hlásit předem**, a to telefonicky (nejlépe na hlavní kontaktní telefon zařízení SMS nebo WhatsApp), emailem, nebo osobně některému z pracovníků **nejpozději do 7:00 téhož dne**. Pokud klient nepřijde ve stanovenou dobu a není předem znám pozdní příchod, nebude s ním v dalším průběhu dne počítáno.
- V případě, že klient využívá fakultativní službu svozu, **musí informovat přímo řidiče nejpozději do 6:45 téhož dne** SMS, prostřednictvím WhatsApp nebo telefonicky.
- Po příchodu se klienti prezouvají v šatně a odkládají si svršky na vyhrazené místo. Osobní věci (kabelku, batoh apod.) zamknou do své skříňky, označené číslem. Za své věci si klient odpovídá sám. Klient může na základě předávacího protokolu předat klíč od skříňky pracovníkům v sociálních službách. V případě,

kdy potřebuje klient využít službu stacionáře mimo sjednané dny, je povinen tuto skutečnost oznámit minimálně den předem a vyčkat schválení.

- koordinátora. Poskytnout službu mimo sjednané dny lze jen ve výjimečných případech, jelikož stacionář je kvůli bezpečnosti povinen dodržovat okamžitou kapacitu (20 osob).

Bezpečnost

- Klient udržuje pořádek a čistotu svého okolí a dodržuje bezpečnostní pokyny pracovníků. Pokud dojde k situaci, která může ohrozit bezpečnost ostatních (např. polítlí podlahy), dá o tom vědět pracovníkům.
- Pomůcky, které jsou určeny k individuálním nebo skupinovým činnostem používá vždy za asistence pracovníka.
- Po prostorách zařízení se pohybuje opatrně (např. na schodech používá zábradlí) a pokud je to třeba, řekne si o podporu pracovníkovi. Dbá bezpečí a pokynů při jízdě výtahem.
- Zachází opatrně s elektrickými spotřebiči: Všechny případně používané elektrické spotřebiče, jako je např. žehlička, rychlovarná konvice, sporák, elektrická trouba, mikrovlnná trouba apod. používá klient pouze za dohledu pracovníka.
- V případě úrazu/poranění bez odkladu informuje pracovníka, ten zajistí ošetření, popř. lékařskou pomoc, úraz zapíše do knihy úrazů.
- V případě, že si klient všimne technické závady (uvolněná vodovodní baterie, protékání vody v nádrži WC, porucha osvětlení, výpadek el. proudu, výpadek topení v zimním období apod.) ihned informuje kteréhokoliv pracovníka.
- Nevyklání se z oken, nevyhazuje věci a odpadky z oken. Pokud okno otevře, před odchodem z místnosti okno zavře.

Kouření

- Ke kouření je v zařízení vyhrazený prostor na terase v 1. podlaží.
- Nedopalky od cigaret si po sobě klient uklízí do vyhrazené nádoby.
- V ostatních prostorách stacionáře (i před hlavním vchodem do stacionáře) je kouření zakázáno.
- Pokud je to třeba, klient si vyžádá doprovod pracovníka.

Alkohol

- Při poskytování ambulantní služby se v prostorách zařízení alkohol nepije, výjimkou jsou výjimečné situace (společná narozeninová oslava, významné svátky apod.). Vycházíme z toho, že klienti stacionáře jsou dospělí lidé, které podporujeme v samostatném rozhodování, ale v rámci zachování bezpečnosti v zařízení je alkohol až na výjimečné situace zakázán.

Telefonování

- Klient si může zatelefonovat ze služebního telefonu v případě potřeby, a to vždy po domluvě s pracovníkem. Svůj mobilní telefon může používat, ale v místnosti, kde má soukromí.

- Neruší svým hlasitým hovorem ostatní klienty a pracovníky stacionáře.
- Mobilní telefon má u sebe nebo uzamčený ve skříňce.

Návštěvy

- Návštěva klienta se ohlásí pracovníkovi, pracovník návštěvě poskytne soukromý prostor k tomu určený (prostor odpočívárny ve 2. patře nebo prostor jídelny v 1. patře).
- Návštěvy probíhají tak, aby nedocházelo k rušení ostatních klientů.
- Stacionář je ambulantní službou a primárně neslouží jako prostor pro osobní schůzky.

Stravování

- Ve stacionáři je klientům během dne zajišťován pitný režim (voda, čaj). Kávu a ostatní oblíbené nápoje si klient může do stacionáře přinést z domova.
- Snídaně ve stacionáři probíhají v čase 7:00 – 8:30 nebo podle potřeby klienta. Snídaně je zajišťována službou a klienti se mohou na tvorbě jídelníčku podílet v rámci sociálně terapeutických činností. Snídani je také možné přinést si z domova.
- Oběd probíhá v čase 11:00 - 12:00 v jídelně. Obědy jsou zajišťovány u externího dodavatele a jejich výběr probíhá ve spolupráci s klientem. Obědy je možné si nosit i vlastní. Pokud klient celou svojí porci nesní, může si ji odnést domů. V tomto případě nesnězenou část uložíme do čisté a jménem označené nádoby, kterou si tentýž den ráno pro tento účel přinese z domova. Nádobu s jídlem pak bude až do odchodu klienta uložena v lednici.
- Odhlásování a přihlašování obědů je nutné 1 den předem nejpozději do 8:00. Pokud si klient přihlásí oběd a nepřijde, má možnost si ten samý den oběd vyzvednout do 14:30, jinak je klientovi účtován a bude zlikvidován. Obědy je možné odhlásit ústně nebo telefonicky.
- Vlastní donesené potraviny je možné uchovávat v lednici v označené nádobě. Potraviny není možné ve stacionáři hromadit, klient je zkonsumuje do konce téhož dne. Pokud ne, odnese si je domů nebo budou zlikvidovány.

Hygiena klienta

- Podmínky pro osobní hygienu případně dopomoc při ní služba poskytne na základě potřeb pouze klientům, kteří ve své domácnosti podmínky pro hygienu nemají vytvořeny nebo nemají k dispozici potřebnou dopomoc ze strany blízkých, pokud ji potřebují.
- Osobní hygiena je rovněž poskytnuta v případě nutné potřeby (znečištění) v průběhu dne.
- Klient si může z domova přinést vlastní hygienické potřeby, na které je zvyklý.

Nemoc

- Vzhledem k ochraně zdraví všech klientů a pracovníků je nutné, aby do stacionáře docházeli klienti bez zjevných známek onemocnění (např. rýma, kašel, zvýšená teplota, zvracení, průjem, vyrážka nejasného původu apod.) nebo po různých invazivních lékařských zákrocích typu vytržení zubu apod.

- Pokud do stacionáře přijde klient s projevy nemoci nebo během dne dojde ke zhoršení stavu, bude kontaktována rodina, aby klienta převzala. U samostatně docházejících klientů bude klient vyzván k odchodu.
- Potřebné ošetrovatelské (zdravotnické) úkony pečovatelky **neprovádí** (převazy, aplikace inzulínu apod.). Jsou poskytovány Centrem domácí zdravotní péče s.r.o.

Odchod ze stacionáře

- Klient odchází ze stacionáře v době domluvené při podpisu smlouvy o poskytování služby a způsobem, který vyplývá z individuálního plánu, nebo na kterém se obě strany dohodly. Na změně doby nebo způsobu odchodu je nutné se včas domluvit s některým z pracovníků telefonicky nebo osobně.
- Odjezdy klientů střediskovým autem (fakultativní služba) – klient nevstupuje do vozovky, čeká, až auto zastaví, v autě vždy jede připoutaný (připoutá se, anebo ho připoutá pracovník).
- Pokud chce klient opustit budovu stacionáře během dne např. za účelem nákupu či procházky, je to možné, pokud je to pro něj bezpečné, pracovník ho upozorní na možná rizika (např. náledí). Odchod je nutné oznámit pracovníkovi a domluvit se. U klientů, kteří se sami venku běžně nepohybují, jsou v rámci individuálního plánu stanovena a vyhodnocena rizika a přijata opatření pro zachování maximálního bezpečí např. doprovod pracovníkem.

CO DO STACIONÁŘE NEPATŘÍ:

- **Násilí**
Fyzické útočení na druhého rukama, nohama, pošťuchování, strkání apod.
- **Nadávání**
Sprostá slova, posunky. Je dobré se umět omluvit.
- **Poškozování a ničení věcí**
Poškozování věcí druhých klientů, pracovníků a majetku stacionáře. Co je schválně poničeno, to klient zaplatí. Velkou škodu řeší koordinátor s klientem, případně s opatrovníkem. Dveřmi se nebouchá.
- **Posmívání, provokování, ubližování, šikana, navádění k něčemu špatnému**
Nikdy neděláme ostatnímu to, co nechceme, aby dělal on nám! Patří sem i kritika a negativní hodnocení druhého např. za vzhled apod.
- **Projevy náklonnosti překračující intimní prostor druhého**
Dotýkání druhých na intimních místech či jiné zasahování do osobního prostoru ostatních.
- **Intimní tělesné aktivity před ostatními**
Svlékání před ostatními, ukazování svého pohlaví, úprava spodního prádla, doteky na intimních místech apod. patří do soukromí (např. na toaletu).
- **Projevy partnerství**
Vztahy a partnerství ve stacionáři podporujeme, vzájemné intimní projevy ale s ohledem na ostatní patří do soukromí.

- **Krádež**

Je zakázáno brát cizí věci třeba i za účelem vtipu (něco se schová apod.) Patří sem např. pojídání cizího jídla, braní cigaret, braní věcí pracovníků a klientů. Když si chce klient něco půjčit, vždy se zeptá. Jinak to bude považováno za krádež.

Postup při porušování Vnitřních pravidel služby:

1. Ústní domluva klientovi (koordinátor služby, pracovníci v sociální službě).
2. Písemné upozornění předané klientovi (koordinátor služby + ústní vysvětlení).
3. Písemné upozornění předané opatrovníkovi či zástupci (koordinátor služby).
4. Při třetím písemném upozornění proběhne schůzka klienta, případně opatrovníka či zástupce klienta, jeho kontaktní osoby, vedoucího služby a koordinátora služby, kde se projedná případné ukončení smlouvy.
5. Ukončení smlouvy.

4. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Jsme otevřeni všem otázkám, problémům a projevům nespokojenosti ze strany našich klientů, případně jejich blízkých osob. Nabízíme možnost podání stížnosti, ale také připomínek a podnětů pro zlepšení kvality poskytované služby.

Stížnost či podnět může podat:

- klient nebo jeho zákonný zástupce či opatrovník, rodinný příslušník (*Pozn. Klient si také může zvolit nezávislého zástupce či blízkou osobu, aby jej zastupovala.*)
- zaměstnanec stacionáře
- dobrovolník, praktikant a stážista
- spolupracující instituce, organizace či samospráva

Způsob podání stížnosti:

- osobně ústně
- osobně telefonicky
- písemně poštou, emailem nebo vhozením do schránky důvěry, která je umístěna ve vstupní hale stacionáře
- datovou schránkou
- stížnost může být podána i anonymně
- Pokud nespokojenost projevuje klient, který není schopen verbální komunikace nebo je jeho verbální komunikace ztížena, je nutné provést zápis. Při provádění zápisu stížnosti musí pracovník, který zápis provádí, projevit dostatečnou snahu o porozumění problému. Musí být zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele nebo jeho neverbální projevy, ne interpretace zapisovatele.

- klient může stížnost říci své klíčové pracovníci, koordinátorce, vedoucí služby, manažerce úseku služeb pro seniory, zástupkyni ředitelky či ředitele Diakonie Západ, ostatním pracovníkům stacionáře, svému zástupci, prostě tomu, komu důvěřuje.

Pravidla a termíny při vyřizování stížností:

- Schránku důvěry vybírá 1x týdně sociální pracovnice=koordinátorka stacionáře společně s jednou z pečovatelek.
- Všechny podané stížnosti jsou zaevidovány.
- V případě ústního a telefonického podání stížnosti je podání bez zbytečného odkladu zapsáno pracovníkem, který stížnost přijal.
- Formální nedostatky podání nejsou důvodem pro její odmítnutí.
- Všechny podané stížnosti musí být prošetřeny.
- Na každou podanou stížnost musí dostat stěžovatel odpověď v písemné formě.
- Na žádost stěžovatele, případně jím vybraného zástupce, bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.
- Stížnost musí být řešena bez zbytečných odkladů.
- Pochvaly, náměty a připomínky jsou projednány na poradě vedení, posoudí se, přijmou se opatření. Pokud jsou využitelné, zváží se možnost realizace. Každý námět a připomínka se projednána s klientem. Anonymní jsou prezentovány vhodným způsobem (např. při setkání klientů s vedením apod.). Pochvaly jsou předány prostřednictvím koordinátorky nebo vedoucí služby.
- Stížnost na pracovníka vyřizuje vždy nadřízený toho, proti němuž stížnost směřovala. V případě, kdy je stížnost adresována vedení Diakonie Západ, je dle těchto pravidel předána vždy k vyřízení přímo do služby, které se týká. Vyřízením stížnosti nemůže být pověřen zaměstnanec, proti kterému žádost směřuje, aby nedošlo ke střetu zájmů.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je **30 dnů od doručení**. Další prodloužení je možné jen výjimečně. O důvodech prodloužení musí být stěžovatel informován.
- V případě, že se jedná o podání anonymní stížnosti, tedy podání, které není podepsané ani neobsahuje žádné údaje o stěžovateli, je stížnost přijata a řešena standardní způsobem, odpověď na ni je pak vyvěšena na nástěnce v zařízení po dobu 14ti dnů.

Odvolání:

- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je odvolání směřováno na nadřízeného pracovníka původního řešitele. Není-li stěžovatel s řešením spokojen, může podat svou stížnost dalším veřejným k tomu příslušnými institucím (např. ombudsmanovi) či řešit věc soudní cestou.
- Odvolat se proti rozhodnutí o stížnosti je možné ve lhůtě 15 dnů. V tomto případě je stížnost podstoupena nadřízenému toho, kdo stížnost řešil.

- Odvolání je přípustné pouze proti konečnému rozhodnutí, nelze se odvolat proti důvodům, které k rozhodnutí vedly.
- U klientů, kteří nejsou schopni se řídit výše uvedenými zásadami, je povinností pracovníků sledovat jejich libost a nelibost. Projevy nelibosti lze vnímat i jako vyjádření nespokojenosti s poskytovanou sociální službou.

Základní principy při přijímání a vyřizování stížností:

Všem stížnostem, podnětům i připomínkám je věnována pozornost a plný respekt, všechny jsou také využity jako nástroj zlepšení postupů, přístupu a kvality služby. Základními principy jsou:

- **Bezpečí** – vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, diskrétnost, ochrana stěžovatele.
- **Diskrétnost** – pracovník, který stížnost přijímá, má možnost hovořit se stěžovatelem dostatečně dlouhou dobu o samotě, v průběhu vyřizování stížnosti jsou všichni, kteří s informacemi o podání přišli do kontaktu, vázáni etickými pravidly mlčenlivosti.
- **Objektivita** – pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje k faktům i účastníků objektivně a spravedlivě.
- **Nezávislost** – pracovník, který je pověřen vyřízením stížnosti, potřebuje být v nezávislé pozici. Nemůže tedy stížnost nezávisle vyřizovat ten, kdo je v předmětu stížnosti jakkoliv zainteresován (např. příbuzenským či citovým vztahem), nebo je stížnost dokonce směřována proti jemu samotnému.
- **Efektivita** – stížnosti by měly být prověřovány rychle, efektivně, bez průtahů, s jasným závěrem. V případě oprávněné stížnosti následuje konkrétní nápravné opatření.
- **Podpora zúčastněným stranám** – podporu si zaslouží i osoba, vůči které stížnost směřuje. Podporu často potřebuje i ten, kdo stížnost prověřuje. Nemá se zapomenout ani na podporu celého týmu, který potřebuje jasné vedení, komunikaci a informace jako prevenci dohadů a fám.

Odvolání k dalším nezávislým orgánům:

V případě nespokojenosti s vyřízením a odvoláním ke stížnosti je možné obrátit se také na další nezávislé instituce:

Krajský úřad Plzeňského kraje – vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví

tel.: 377 195 111, e-mail: posta@kr-plzensky.cz

Škroupova 18, 301 00 Plzeň

Veřejný ochránce práv – ombudsman

tel. 542 542 112, e-mail: podatelna@ochrance.cz
Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor

tel.: 257 221 141, e-mail: info@helcom.cz
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5