



Vnitřní předpis č.13

Řešení podnětů a stížností klientů Domova Teplice – služba chráněné bydlení

Obsah:

- 1. Co je podnět, evidence**
- 2. Co je stížnost, evidence**
- 3. Seznámení klientů s možností podání stížnosti nebo podnětu**
- 4. Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost**
- 5. Podání stížnosti**
- 6. Povinnost poskytovatele sociálních služeb**
- 7. Nesouhlas s vyřízením stížnosti**
- 8. Forma stížnosti, charakteristika, postup vyřízení**
- 9. Podání stížností a řešení stížností, podnětů u klientů se složitým komunikačním kanálem**

Přílohy:

- č.1. – Jak podat stížnost nebo podnět**
- č.2. – Zjednodušená forma – jak si můžu stěžovat**
- č.3. - Seznámení s předpisem**

Účinnost: 1.5.2025

Zpracovaly: Mgr. Jitka Urbanová, Bc. Miroslava Čechová, DiS.

Schválila: Mgr. Vendula Veselá

Počet stran: 9

Počet příloh: 3

1. Co je podnět, evidence:

Podnětem se rozumí návrh, impuls k tomu, aby se něco řešilo, změnilo, vylepšilo. Podněty se sdělují především na **hodnocení služby**, která probíhá jednou týdně, na etické komisi nebo kdykoliv je potřeba. Podněty se zapisují do sešitu hodnocení služby, zápis z etické komise, kniha hlášení, roční hodnocení služby klientem, atd. Podněty se řeší buď ihned, pokud je potřeba a je schopen to vyřešit pracovník na službě, nebo se to řeší následně v co možná nejbližším možném termínu.

Každý pracovník a vedoucí služby se seznamuje každý týden s hodnocením služby, klíčový pracovník na podněty svého klienta ihned reaguje. Výstupy z etické komise předá vedoucí služby pracovníkům, každý pracovník a vedoucí služby také denně čte knihu hlášení. Vedoucí domácností kontroluje vyřízení podnětu v co nejbližší možné době. V šanonu plánování služby vedoucí domácností založí záznam o průběhu a vyřešení podnětu s konkrétním závěrem, kopii předá sociální pracovníci, která vede šanon podněty.

2. Co je stížnost, evidence:

Stížnost je podání nebo sdělení, jehož předmětem je nějaký nedostatek, nesprávné jednání nebo nečinnost při poskytování sociální služby. Je-li však klientem označeno podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoliv. Pro stížnosti slouží mimo jiné schránka na stížnosti, která je umístěna u vchodu na chodbě u dveří Mikoláše Alše 2053, Teplice. Schránku kontroluje jednou týdně sociální pracovnice, vedoucí služby.

Každá stížnost je evidována u sociální pracovnice. Obsahuje pořadové číslo stížnosti v daném roce, datum přijetí stížnosti, forma stížnosti (ústní, písemná..), kdo stížnost podal, obsah stížnosti (stručný), kdo stížnost přijal, kdo stížnost řešil, výsledek řešení stížnosti, přijatá opatření včetně termínu splnění, datum předání (odeslání) odpovědi. Stížnosti jsou uloženy v šanonu stížnosti u sociální pracovnice.

Po zaevidování stížnosti u sociální pracovnice následně vedoucí Domova Teplice tuto stížnost postoupí pracovníci, která bude stížnost řešit.

V rámci řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací. Podání stížnosti nemá vliv na další jednání s klientem při poskytování služeb. Stížnosti jsou důležitým ukazatelem pro zlepšování kvality poskytovaných služeb.

3. Seznámení klientů s možností podání stížnosti nebo podnětu

- Informaci o možnosti podat podnět nebo stížnost jsou klientům podávány srozumitelnou formou
- Klientům je sdělováno, že mají možnost požádat o pomoc se sepsáním podnětu, nebo stížnosti
- klienti jsou s možností podávat stížnosti seznamováni:
 - při nástupu do služby, seznámení a podepsání přílohy č.1. č.2, je to součástí IP složky klienta
 - při pravidelném hodnocení služby
 - v rámci individuálního plánování služby
 - při etické komisi
 - formou pravidelného připomenutí – prostřednictvím nástěnky, rozhovorů

4. Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb...dále jen „stěžovatel“

5. Podání stížnosti:

- Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti
- Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká a která je zároveň stěžovatelem na újmu
- O přijaté stížnosti je informována ředitelka organizace a pokud ředitelka nerozhodne jinak, je kompetentní osobou pro řešení stížnosti vedoucí Domova nebo jím pověřený zaměstnanec. O výsledku prošetření stížnosti a o přijatých opatřeních je ředitelka informována vedoucí Domova.
- Směřuje-li stížnost proti vedení Domova, je stížnost postoupena ředitelce Domova pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, p.o.. Směřuje-li stížnost proti ředitelce, je tato stížnost postoupena zřizovateli, tím je Krajský úřad ústeckého kraje.

6. Povinnost poskytovatele sociálních služeb

- Povinnost poskytovatele je vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty, důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele
 - Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti
 - Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení
 - Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpis

7. Nesouhlas s vyřízením stížnosti

- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatele uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti
- Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti
- Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě poskytnout.
- Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti.
- Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli

Ministerstvo

a) prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.

b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,

c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,

d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a

e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

- Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu

příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

8. Forma stížnosti:

➤ Ústní stížnost

Charakteristika:

Stížnost sdělená osobně. Nejčastěji jde o bezprostřední vyjádření nespokojenosti klienta či jiné osoby vůči konkrétní situaci, pracovníkovi nebo službě.

Evidence viz. výše

Postup vyřízení:

Zaměstnanec ihned informuje vedoucího nebo pověřenou osobu. Stížnost je prošetřena bez zbytečného odkladu, nejdéle do 30 dnů je výsledek sdělen klientovi písemně.

➤ Písemná stížnost

Charakteristika:

Stížnost podaná písemně – osobně, poštou, e-mailem, prostřednictvím datové schránky nebo schránky důvěry.

Evidence viz. výše

Postup vyřízení:

Pověřený pracovník zahájí šetření. Poskytovatel je povinen stížnost vyřídit do 30 kalendářních dnů od doručení. Ve složitějších případech lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dní – stěžovatel musí být informován. O výsledku je stěžovatel informován písemně takovým způsobem, aby pochopil a porozuměl obsahu sdělení. Většinou je s tím seznámen i ústně, pokud by byl opravdu problém písemnou formu pochopit.

➤ Anonymní stížnost

Charakteristika:

Stížnost, u které nelze zjistit totožnost stěžovatele (neobsahuje jméno, podpis, kontakt).

Evidence viz. výše, plus :

Eviduje se s poznámkou anonymní stížnost.

Postup vyřízení:

Je posouzena podle obsahu – pokud je důvodná a obsahuje ověřitelné skutečnosti, je prošetřena. Pokud neobsahuje konkrétní informace, může být bez dalšího uzavřena. Výsledek se zaznamená do evidence, veřejné sdělení je umístěno na nástěnku po dobu 30 dní. Pokud byla anonymní stížnost napsána z emailu, odpovíme na adresu emailu.

➤ Telefonická stížnost

Charakteristika:

Stížnost podaná prostřednictvím telefonního hovoru.

Evidence viz. výše , plus :

Zaměstnanec pořídí záznam hovoru: datum, čas, jméno volajícího (pokud je znám), stručný obsah, návrh řešení. Záznam je založen do evidence jako ústní nebo písemná stížnost – dle obsahu.



Postup vyřízení:

Dle závažnosti je buď vyřešena ihned nebo předána k dalšímu prošetření. Stěžovatel je písemně informován o způsobu vyřízení.

➤ Stížnost prostřednictvím zástupce

Charakteristika:

Stížnost podaná osobou jednající jménem klienta – např. rodinný příslušník, opatrovník, zmocněnec, podpůrce, atd.

Evidence viz. výše, plus:

Uvádí se jméno zástupce, vztah ke klientovi, doložení oprávnění jednat (např. plná moc, rozhodnutí soudu).

Postup vyřízení:

Stížnost se vyřizuje stejně jako ostatní. Písemné vyrozumění je zasláno zástupci. Pokud zástupce nemá oprávnění, může být stížnost řešena jako podnět veřejnosti.

➤ Opakovaná stížnost

Charakteristika:

Stížnost podaná na stejný předmět jako dříve řešená stížnost.

Evidence viz. výše, plus:

Zaznamenaná se jako nová stížnost, s odkazem na předchozí případ.

Postup vyřízení:

Opakuje-li znovu podavatel svou stížnost, i když již byla vyřešena a dostal na ni odpověď, dojde ze strany poskytovatele k posouzení, zda nenastaly další okolnosti ve v této věci. Pokud je situace a okolnosti stejná, nebude tatáž stížnost znovu řešena. Pokud neobsahuje nové skutečnosti, může být odložena s odůvodněním. Klient je vždy písemně, ústně informován o tom, že věc již byla prošetřena a není důvod ji znovu řešit

9. Podání stížností a řešení stížností, podnětů u klientů se složitým komunikačním kanálem

- Jako stížnost lze chápat i nesouhlas projevený neverbálně, tento nesouhlas musí být schopen klíčový pracovník a další pracovníci týmu alespoň v základních rysech reprodukovat.
- Jelikož není možné z klientova projevu stanovit, zda se jedná o podnět či o stížnost, rozhodne o tom vedoucí domácností, sociální pracovníce ve spolupráci s klíčovým pracovníkem.
- Následující postup řešení je stanoven dle toho, zda je situace vyhodnocena jako podnět či jako stížnost.

Nadřízené orgány a instituce

DOZP Ústí nad Labem, p. o.
Čajkovského 1908/82
400 01 Ústí nad Labem
statutární zástupce Mgr. Vendula Veselá, ředitel organizace
tel.: 475 666 611
reditel@dozp-ul.cz

Krajský úřad Ústeckého kraje
Odbor sociálních věcí
Velká Hradební 3118/48
400 02 Ústí nad Labem

Ministerstvo práce a soc. věcí
Na Poříčním právu 1
128 01 Praha 1
www.mpsv.cz



Domovy pro osoby
se zdravotním postižením
Ústí nad Labem

*Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, příspěvková organizace
Čajkovského 1908/82, 400 01 Ústí nad Labem-centrum, IČ:75149541,
tel.: 475 666 610, email:dozp@dozp-ul.cz*

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

Občanské poradny
www.obcanske-poradny.cz

Český helsinský výbor
Jelenní 199/5
118 00 Praha 1

Liga lidských práv
Bratislavská 215/31
602 00 Brno



Domovy pro osoby
se zdravotním postižením
Ústí nad Labem

*Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, příspěvková organizace
Čajkovského 1908/82, 400 01 Ústí nad Labem-centrum, IČ:75149541,
tel.: 475 666 610, email:dozp@dozp-ul.cz*

Příloha č.1. Zjednodušená forma – Jak podat stížnost nebo podnět

CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ TEPLICE

JAK PODAT STÍŽNOST NEBO PODNĚT



Co je stížnost?

Když se ti něco nelíbí
nebo tě něco trápí.



Co je podnět?

Nápad, jak něco zlepšit.



Jak můžeš podat stížnost nebo podnět?

Řekni to pracovníkovi.



Napiš to na papír.

Zavolej vedoucímu.



Vhod' dopis do schránky
na stížnosti.



Kdy dostaneš odpověď?

Nejpozději do 30 dnů od podání.



Kdo ti může pomoci?

Rodina, kamarád, pracovník –
požádej někoho, komu důvěřuješ.



1. Můžu si stěžovat, komu chci a kdy chci.

2. Můžu to napsat a hodit do schránky, která je u hlavních dveří chráněného bydlení.



3. S psaním mi může kdokoli pomoci.



4. Ale nemusím to psát, stačí to jen říci.



5. Můžu poprosit o pomoc někoho známého nebo z rodiny a on to vyřídí za mě.



6. Do 1 měsíce musím dostat odpověď.



Příloha č. 3. Seznámení s předpisem

Prohlašuji, že jsem byl seznámen s tímto předpisem, porozuměl jsem mu a svým

podpisem

stvrzuji odpovědnost za jeho případné nedodržení či porušení.

poř. číslo	datum	jméno	funkce	podpis
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				