



Vnitřní předpis č.13

Řešení podnětů a stížností klientů Domova Teplice služba DOZP

Obsah:

- 1. Co je podnět**
- 2. Co je stížnost**
- 3. Podání stížnosti**
- 4. Forma stížnosti**
- 5. Místo a termín řešení stížnosti**
- 6. Evidence stížností**
- 7. Vyhodnocování stížností**
- 8. Podání stížností a řešení stížností u klientů se složitým komunikačním kanálem**

Přílohy:

- č.1. – Zjednodušená forma návrhu podání stížnosti**
- č.2. – Nejjednodušší forma stížnosti**
- č.3. - Seznámení s předpisem**

Účinnost: 1.5.2025

Zpracovaly: Mgr. Jitka Urbanová, Jana Bartoš Rocha DiS.

Schválil: Mgr. Vendula Veselá

Počet stran: 9

Počet příloh: 3

1. Co je podnět:

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 každé domácnosti, podněty se zapisují do sešitu. Podněty se dále 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 se seznamuje každý týden s hodnocením služby, klíčový pracovník na podněty svého klienta ihned reaguje. Pracovník upozorní vedoucí domácnosti, vedoucí střediska Domova TP, kteří se s podnětem seznámí a ve spolupráci s pracovníky a klientem to vyřeší. Ze společné schůzky bude vyhotoven zápis s konkrétním závěrem. Tento zápis bude uložen v kanceláři sociální pracovnice. Evidenci těchto podnětů povede sociální pracovnice Domova Teplice.

2. Co je stížnost:

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 schránka, která je umístěna v přízemí u výtahu DOZP TP Vrchlického 1242/19. Schránku jedenkrát týdně kontroluje sociální pracovnice, vedoucí služby.

Kdo 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 poskytována sociální služba s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služby
- Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, který je oprávněný k zastupování této osoby, podle občanského zákoníku
- Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
- **Dále jen „stěžovatel“**

3. Podávání 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
- Stížnost lze podat ústně, písemně či anonymně.
- Stížnost může být předána jakémukoliv pracovníkovi DOZP Teplice, který je povinen neprodleně v nejbližší možné době předat stížnost k evidenci sociální pracovnici, která informuje vedoucí střediska. Stížnost může klient ve službě DOZP TP vhodit do schránky na stížnosti.
- O přijaté stížnosti je informována ředitelka organizace a pokud ředitelka nerozhodne jinak, je kompetentní osobou pro řešení stížnosti vedoucí Domova Teplice nebo pověřený pracovník. O výsledku prošetření stížnosti a přijatých opatřeních informuje ředitelku vedoucí Domova Teplice.
- Stížnost proti vedení Domova je postoupena ředitelce. Pokud stížnost směřuje proti ředitelce je postoupena zřizovateli – Ústecký kraj

4. Formy stížnosti:

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

Postup vyřízení: Pracovník ihned informuje vedoucí střediska Domova Teplice nebo pověřenou osobu. Stížnost je prošetřena bez zbytečného odkladu, nejdéle do 30 dnů je výsledek sdělen klientovi písemně.

- **Písemná stížnost:** Stížnost podaná písemně – osobně, poštou, e-mailem, prostřednictvím datové schránky nebo schránky důvěry. Výběr schránky provádí vedoucí domácností – 1x týdně.
U schránky je taktéž vyvěšen stručný informativní leták o možnosti podat stížnost.

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 dnů. O prodloužení lhůty je povinen poskytovatel informovat stěžovatele. 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:** Stížnost, u které nelze zjistit totožnost stěžovatele (neobsahuje jméno, podpis, kontakt).
Tato stížnost se eviduje 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:** Stížnost podaná prostřednictvím telefonního hovoru.
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:** Stížnost podaná osobou jednající jménem klienta – např. rodinný příslušník, opatrovník, zmocněnec, podpůrce atd.
V evidenci této stížnosti se mimo jiné uvádí 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:** Stížnost podaná na stejný předmět jako dříve řešená stížnost.

Tato stížnost se eviduje 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 nastaly 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

5. Evidence stížností:

- 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

6. **Místo a termín řešení stížnosti:**

- Po předání pracovníkem či výběru schránky je stížnost předána vedoucí střediska Domova TP, která bude stížnost řešit ve spolupráci s vedoucí domácností a sociální pracovníci
- Každá stížnost je pověřeným pracovníkem řešena nejdéle v termínu do **30ti dnů** od jejího podání. V odůvodněných případech je možné tuto lhůtu prodloužit o dalších **30 dnů**. O prodloužení lhůty je poskytovatel povinen informovat stěžovatele.
- Poskytovatel sociálních služeb je povinen informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti, umožnit stěžovateli nahlédnout do dokumentace, kterou o stížnosti vede a pořizovat z ní kopie a výpisy.
- S výsledkem řešení stížnosti je písemně seznámen stěžovatel, a to takovým způsobem, aby pochopil a porozuměl obsahu sdělení. Většinou je s tím seznámen i ústně, pokud by byl opravdu problém písemnou formu pochopit.
- Pokud se jednalo o anonymní stížnost, je závěr řešení vyvěšen na nejbližší nástěnku u schránky na stížnosti, a to po dobu **30ti dnů**. Následně je založen u vedoucí domácností a zaevidován u sociální pracovnice.
- Pokud není možné stížnost vyřešit do **30ti dnů**, je o tom podavatel stížnosti informován, a to nejméně **5 dní** před vypršením dané lhůty.
- Stížnost od veřejnosti a blízkých osob klienta, může přijmout jakýkoliv pracovník a poté ji předá vedoucí domácností, sociální pracovníci, která bude stížnost řešit ve spolupráci s vedoucí střediska Domova TP

7. **Vyhodnocování stížností:**

- Nedostane-li stěžovatel odpověď či řešení na svoji stížnost v dané lhůtě nebo je se závěrem řešení stížnosti nespokojen, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV ČR o prověření vyřízení této stížnosti.

- Ministerstvo stížnost prověří se součinností poskytovatele sociálních služeb, který je povinen v případě potřeby poskytnout vyjádření ke stížnosti.
- Ministerstvo odloží vyřízení stížnosti v případě, že je zjevně neopodstatněná, pokud se jedná o stížnost, která již byla prověřena nebo se jedná o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto skutečnost sdělí písemně stěžovateli.
- Lhůta na vyřízení stížnosti je 60 dnů ode dne doručení stížnosti nebo 90 dnů v případě, že je potřeba vyžádat si vyjádření veřejné zprávy či fyzických nebo právnických osob.
- Pokud ministerstvo vyhodnotí stížnost jako oprávněnou, uloží poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav nebo podá podnět k dalšímu postupu. Poskytovatel je povinen nevyhovující stav odstranit ve stanovené lhůtě a písemně informovat ministerstvo.
- 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.
- Souhrnně jsou stížnosti hodnoceny jednou ročně v rámci ročního hodnocení služeb – viz. dotazník spokojenosti klienta, výsledky dotazníků a jejich vyhodnocení jsou uloženy u sociální pracovnice Domova TP

8. Podání stížností a řešení stížností u klientů se složitým komunikačním kanálem

- Jako stížnost lze chápat i nesouhlas projevový 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 pracovnice ve spolupráci s klíčovým pracovníkem.
- Následující postup řešení je stanoven dle toho, zda je situace vyhodnocena jako podnět či jako stížnost.

Klienti jsou s možností podávat stížnosti seznámeni při nástupu do služby, dále při pravidelném hodnocení služby, v rámci individuálního plánování, v rámci rozhovorů, při etické komisi a prostřednictvím nástěnek na domácnostech. Součástí IP složky klienta je příloha č.1 a č.2, se kterou jsou klienti seznámeni což stvrzují podpisem.

Poskytovatel sociální služby Domov Teplice informuje srozumitelnou formou klienty a zúčastněné osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou, na koho je možné se obrátit, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem.

Poskytovatel dále informuje o tom, kdo je zmocněn k podání stížnosti a s těmito postupy jsou prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

Poskytovatel dále informuje o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti MPSV ČR a o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod lidí, a to včetně jejich označení.



Nadřízené orgány a instituce

DOZP Ústí nad Labem, p. o.
Čajkovského 1908/82
400 01 Ústí nad Labem
statutární zástupce Mgr. Vendula Veselá, ředitelka organizace
tel: 602 627 182
dozp@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

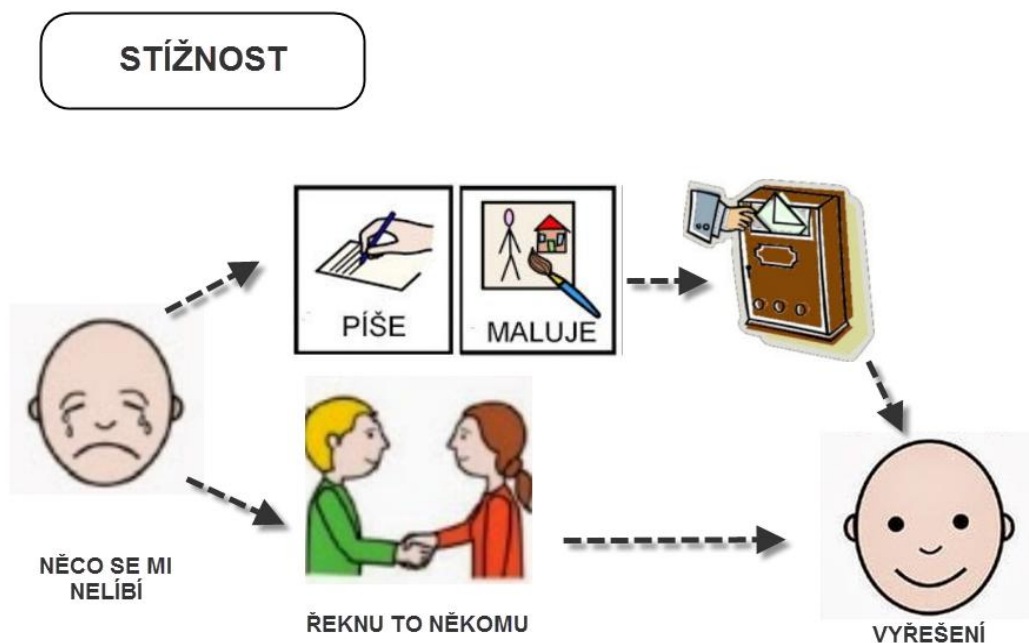
Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

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

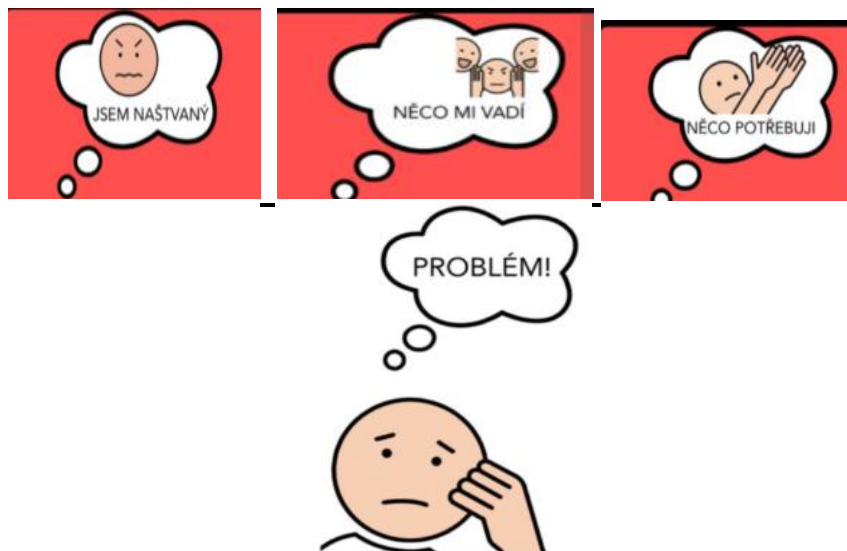
Příloha č.1. Zjednodušená forma – jak si mohu stěžovat



1. Můžu si stěžovat, komu chci a kdy chci.
2. Můžu to napsat a hodit do schránky, která je u výtahu dolní domácnosti.
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.2 – Jak si mohu stěžovat – nejjednodušší forma



Jdu za Janou, Mirkou nebo za Jitkou



..ty mi pomohou.



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				