Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem

Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, p. o.
Domov pro osoby se zdravotním postižením Severní Terasa
Svojsíkova2733/52, 400 11 Ústí nad Labem
tel.: 472 772 141, email: uspterasa@volny.cz

SMĚRNICE

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ – DENNÍ STACIONÁŘ

Obsah:

Článek I. – Úvodní ustanovení
Článek II. – Vymezení některých pojmů
Článek III. – Podávání, přijímání a evidence stížností
Článek IV. – Vyřizování stížností
Článek V. – Kontrola a vyhodnocování stížnosti
Článek VI. – Závěrečná ustanovení

Účinnost: 1. 4. 2025
Zpracoval: Mgr. Jana Červinková, vedoucí
Schválil: Mgr. Vendula Veselá, ředitelka
Počet stran: 7
Počet příloh: 5

Čl. I.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Domov pro osoby se zdravotním postižením Severní Terasa je jedním ze středisek příspěvkové organizace Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, Čajkovského 1908/82, 400 01 Ústí nad Labem. Středisko (dále jen „Poskytovatel“ nebo „DOZP Severní Terasa“) poskytuje více druhů sociálních služeb dle rozhodnutí Krajského úřadu Ústeckého kraje o registraci služby.

2. Tato směrnice definuje podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, pravidla pro podávání, přijímání, informování, evidování a vyřizování stížností osob na poskytování sociální služby v denním stacionáři (dále jen „DS“).

Čl. II.
VYMEZENÍ NĚKTERÝCH POJMŮ

1. Stížnost

Stížností se rozumí projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou nebo se způsobem, jak je služba poskytována (např. je-li služba omezující, porušující jeho důstojnost, soukromí, možnost volby, neuspokojující jeho potřeby nebo kritika postupu či chování pracovníků).

Stížnosti z jiných oblastí (např. na nízké příjmy) jsou řešeny poskytnutím přiměřené podpory klienta, neboť se nejedná o stížnost na poskytování sociální služby.

Stížnost by měla být co nejkonkrétnější a měla by obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele,
- kontaktní adresu stěžovatele
- podrobné vylíčení předmětu stížnosti.

2. Kdo může podat stížnost

Stížnost na poskytování sociálních služeb může podat:

a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,

b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,

c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,

d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,

e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo

f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

(dále jen „stěžovatel”).

3. Podnět a připomínka

Podnětem se rozumí návrh na zlepšení kvality sociálních služeb nebo života klientů. Připomínkou bývá drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost. Podněty a připomínky nejsou vedeny jako stížnosti a jsou řešeny ihned při vzájemné komunikaci. Pokud však klient nazve podněty nebo připomínky „stížností“, pak jde o stížnost a bude se evidovat a vyřizovat jako stížnost.

4. **Anonymní stížnost**
   Anonymní stížnost je taková stížnost, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele.

Čl. III.
PODÁVÁNÍ, PŘIJÍMÁNÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

1. **Podávání a přijímání stížností**
   a) 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 se může podat v ústní nebo písemné podobě.
   Stížnosti přijímá:
   - sociální pracovnice,
   - vedoucí služeb,
   - klíčoví pracovníci,
   - vedoucí střediska.

   Stížnost je možné vhodit do poštovní schránky (umístěné u vchodových dveří v DOZP Severní Terasa) nebo vložit do sběrného boxu - schránky na stížnosti (umístěného u vstupu do jednotlivých domácností či denního stacionáře). Poštovní schránka je vybírána každý den (vybírá vedoucí střediska, provozní, sociální pracovnice), schránka na stížnosti každý pátek (vybírá sociální pracovnice, vedoucí střediska). Stížnost lze také podat telefonicky (tel. 47 277 2141), e-mailem (domov.terasa@dozp-ul.cz), nebo zaslat poštou na adresu Svojsíkova 2733/52, 400 11 Ústí nad Labem.
   Každý klient může požádat o pomoc při sepisování stížnosti, podnětů a připomínek kteréhokoliv pracovníka DOZP Severní Terasa.
   Pokud je stížnost podávána ústně nebo jiným způsobem vyjádření, je povinností pracovníků přijímající stížnost ve spolupráci se stěžovatelem sepsat Záznam o stížnosti (příloha č. 1), který je všem přístupný u schránky na stížnosti. Na požádání stěžovatele se mu vydá kopie Záznamu o stížnosti. Pracovník, který stížnost přijímá, by se měl snažit porozumět podstatě problému. Všichni pracovníci, kteří obdrželi stížnost, ji v co nejkratší době předají sociální pracovnici nebo ji vloží do sběrného boxu.
   Pokud stížnost podává klient s komunikačními problémy, postupuje se dle metodiky Zásady komunikace s osobami, které mají potíže v komunikaci.
   U klienta, kde je snížená schopnost komunikace, musí být schopen klíčový pracovník a další pracovníci týmu alespoň v základních rysech tlumočit klientův nesouhlas (neverbální projev). Pokud není možné z klientova projevu stanovit, zda se jedná o podnět či o stížnost, musí toto rozhodnout klíčový pracovník ve spolupráci s ostatními pracovníky týmu. Nesouhlas, který lze okamžitě řešit, je brán jako podnět (např. vypnout hudbu). Situace, která se opakuje a vyžaduje komplexnější než okamžité řešení, je brána jako stížnost.

   b) Stěžovatel se může dále obrátit (písemně nebo osobně) na ředitele organizace, zřizovatele sociálního zařízení nebo nezávislé orgány:
   Domovy pro osoby se zdravotním postižením
   Ústí nad Labem, p. o.
   Čajkovského 1908/82
   400 01 Ústí nad Labem
   tel.: 475 666 610
   e-mail: info@dozp-ul.cz

Krajský úřad Ústeckého kraje
Odbor sociálních věcí
Velká Hradební 48
400 02 Ústí nad Labem
tel.: 475 657 111
e-mail: urad@kr-ustecky.cz

Český helsinský výbor
Štefánikova 216/21
150 00 Praha 5
tel.: 257 221 142
e-mail: info@helcom.cz

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
tel.: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz

2. Evidence stížností

Poskytovatel vede písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení. Evidenci vede sociální pracovnice. Ta každou přijatou stížnost zaznamená do tiskopisu Protokol o přijetí a projednání stížnosti (příloha č. 2) a založí ji do Knihy stížností, která je uložena v kanceláři sociální pracovnice.

Zde se uvede:

a) jméno, příjmení a adresa stěžovatele,
b) evidenční číslo stížnosti (číselná řada začíná nově každý kalendářní rok),
c) datum přijetí stížnosti,
d) forma stížnosti (ústní, písemná)
e) proti komu stížnost směřuje,
f) předmět stížnosti (stručný obsah stížnosti),
g) kdo stížnost prošetřoval,
h) jména osob, které se jednání zúčastnily,
i) stručné a výstižné vylíčení průběhu jednání o stížnosti,
j) výsledek šetření (oprávněná nebo neoprávněná stížnost),
k) přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků (termíny jejich splnění),
l) datum podání zprávy o vyřízení stížnosti (kdy a komu bylo odesláno vyřízení stížnosti),
m) příjmení a podpis zodpovědného pracovníka,
n) výsledek následné kontroly a podpis vedoucí střediska.

Body a) až e) se zapíší při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování stížnosti. K Protokolu o přijetí a projednání stížnosti se v Knize stížností přiloží písemná stížnost nebo Záznam o stížnosti.

Rovněž anonymní stížnost je zaevidována do Knihy stížností, a pokud bude obsahovat konkrétní údaje, bude posouzena a řešena.

Poskytovatel je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

O přijaté stížnosti je informována ředitelka organizace a pokud ředitelka nerozhodne jinak, je kompetentní osobou pro řešení stížnosti vedoucí střediska nebo jím pověřený zaměstnanec.

Čl. IV.
VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Zásady vyřizování stížností

Zásadou při vyřizování stížností je bezpečí a objektivnost. Stížnost je přijímána vstřícně, věcně a diskrétně. Stěžovatel má možnost hovořit s pracovníkem, který stížnost přijímá, o samotě. Všichni, kteří s informacemi ke stížnosti přišli do kontaktu, jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí. Pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje k faktům i účastníkům objektivně a spravedlivě. Požádá-li o to stěžovatel, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

3. Způsob vyřízení

K vyřízení stížnosti je oprávněna sociální pracovnice nebo vedoucí střediska, pokud ředitelka organizace nerozhodne jinak. Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému stížnost směřuje. Směřuje-li stížnost proti vedení DOZP Severní Terasa, je stížnost postoupena ředitelce. Směřuje-li stížnost proti ředitelce, je tato stížnost postoupena zřizovateli (Ústecký kraj).

Stížnost je předložena na poradě vedení domova (vedoucí střediska, sociální pracovnice, vedoucí služeb) k řešení. Při prošetřování stížnosti se postupuje tak, aby se zjistil skutečný stav věci, jeho soulad nebo rozpor s předpisy. Ten, proti komu stížnost směřuje, musí být s jejím obsahem seznámen a je mu dána možnost se ke stížnosti vyjádřit. Řešení stížnosti je zachyceno na formuláři Protokol o přijetí a projednání stížnosti. Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění závad.

Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.

4. **Výsledek prošetření stížnosti**

Poskytovatel je povinen písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti.

Za vyřízení stížnosti se považuje den, kdy je vyřízení stížnosti včetně přijatých opatření předáno stěžovateli osobně nebo předáno poštovní přepravě k doručení stěžovateli.

Pokud je výsledek prošetření stížnosti předáván klientovi, je brán ohled na jeho dovednosti a odpověď je mu vysvětlena tak, aby ji pochopil. V případě, že stížnost podala v zájmu klienta jiná osoba, aniž by jím byla zmocněna k zastupování, bude klient o výsledku šetření uvědomen.

U anonymní stížnosti je výsledek prošetření vyvěšen po dobu třiceti dnů na hlavní nástěnku DOZP Severní Terasa.

O stížnosti, o výsledku jejího prošetřování i o přijatých opatřeních jsou na schůzi informováni pracovníci DOZP Severní Terasa.

O výsledku prošetření stížnosti a o přijatých opatřeních je ředitelka informována vedoucí DOZP Severní Terasa.

5. **Zastavení vyřizování stížnosti**
   Vedoucí střediska může vyřizování stížnosti zastavit, jestliže stěžovatel vzal svoji stížnost zpět nebo v určené lhůtě neodstranil podstatné vady stížnosti, jejichž přítomnost brání řádnému vyřízení věci (např. konkretizace věci, o kterou jde, či osoby, proti které stížnost směřuje). O zastavení vyřizování stížnosti bude stěžovatel písemně informován.

6. **Opakování stížnosti**
   V případě, že stěžovatel opakuje svoji stížnost podruhé, je postupováno obvyklým způsobem vyřízení stížnosti. Při dalším podání totožné stížnosti porovná vedoucí střediska původní stížnost se stížností opakovanou. Jestliže původní stížnost byla řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, stížnost se nebude projednávat (bude odložena).

7. **Nespokojenost 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 stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena.
   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. V tom případě ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena. Ministerstvo poté písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti. Adresa ministerstva:
   Ministerstvo práce a sociálních věcí
   Odbor sociálních služeb
   Na Poříčním právu 1
   128 01 Praha 1
   tel.: 221 921 111
   e-mail: posta@mpsv.cz

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

Čl. V.
KONTROLA A VYHODNOCOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Vedoucí střediska sleduje vyřizování stížností, přijatá opatření k nápravě a vyhodnocuje stížnost s ohledem na zvyšování kvality poskytování služeb, popř. na eliminování vzniku dalších stížností.
   Všechny stížnosti jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách, o tom, jak je klienty služba vnímána a jak splňuje jejich očekávání. Stížnosti jsou pracovníky DOZP Severní Terasa chápány jako příležitost ke zvýšení kvality poskytovaných služeb a jsou podkladem pro kontrolní činnost managementu.

Jednou ročně provede sociální pracovnice v rámci hodnocení kvality poskytovaných služeb souhrnné hodnocení stížností (rozbor stížností a příčin jejich vzniku) a předloží ho vedoucí střediska. Kontrolu správnosti přijímání a vyřizování stížností provádí vedoucí střediska.

Čl. VI.
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Informace o podávání a vyřizování stížností osob na poskytování sociální služby jsou klientům poskytnuty:
   - při jednání se zájemcem o službu,
   - při podepisování smlouvy o poskytnutí sociální služby,
   - v průběhu poskytování služeb (v rámci individuálního plánování klíčový pracovník informuje klienta 1x měsíčně a provede o tom zápis).

2. Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance v DOZP Severní Terasa. Vedoucí střediska zajistí seznámení všech zaměstnanců a klientů se směrnicí. Seznámení potvrdí zaměstnanec a klient svým podpisem.

3. Směrnice je dostupná na webových stránkách organizace, u schránky na stížnosti u vstupů na jednotlivé domácnosti a na spojovací chodbě. Je také zpracována ve zjednodušené formě, ve formě příručky pro klienty a ve zkrácené verzi.

4. Přílohy:
   Příloha č. 1 - Záznam o stížnosti
   Příloha č. 2 - Protokol o přijetí a projednání stížnosti
   Příloha č. 3 - Zjednodušená forma směrnice
   Příloha č. 4 - Zkrácená verze směrnice
   Příloha č. 5 - Příručka pro klienty

V Ústí nad Labem dne 29. 3. 2025

Mgr. Jana Červinková
vedoucí střediska