

ŘEŠENÍ NÁMĚTŮ, PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ

DOZP Trmice

(dále v textu Domov)

Hlavním zájmem Domova je spokojenost klientů s poskytovanými službami a jejich kvalitou. Tento materiál vypracovává postupy, kterými klienti, popř. jiní stěžovatelé mohou tuto kvalitu služeb připomínkovat, podávat náměty, stížnosti a zároveň také vytvářet zpětnou vazbu, která bude podkladem pro konstruktivní řešení případných problémů.

Kdo všechno si může na poskytování sociálních služeb stěžovat:

- 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“

Služby poskytované Domovem:

- Poskytnutí ubytování
- Poskytnutí stravy
- Pomoc při zvládnutí péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- **1. Stěžovatel má právo** vyjádřit se k poskytování služby, pokud je služba pro něj omezující, porušující jeho důstojnost, soukromí, možnost volby, neuspokojující jeho potřeby, nebo není spokojen se svým klíčovým

pracovníkem, asistentem, případně jednáním a chováním pracovníků zařízení. Též se může vyjádřit k chodu zařízení, a to prostřednictvím námětů, podnětů nebo stížností. Podání stížnosti, podnětu nebo námětu nezpůsobí stěžovateli žádnou újmu.

Stížností se rozumí:

- vyjádření nespokojenosti vyžadující složitější řešení. Podání, v němž je stěžováno na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

Podnětem se rozumí:

- vyjádření nesouhlasu s určitou situací, kterou je možné řešit okamžitě

Námětem se rozumí:

- zdroj inspirace pro nové přístupy a postupy

2. Organizace má právo nezabývat se stížnostmi a podněty, které se netýkají služeb jí poskytovaných.

3. Způsoby podání námětů, podnětů a stížností:

- Stěžovatel vše čitelně napíše (pokud tak nemůže učinit, tak za pomoci osoby, kterou si k tomuto účelu zvolí) a odešle na adresu Domova nebo předá osobně pracovníkovi organizace, který je pověřen evidencí námětů, podnětů a stížností (vedoucí služby). K dispozici je též schránka „Stížnosti“ umístěná Za Humny-přízemí naproti schodům do 1. patra, Gorkého – v rehabilitační budově na chodbě.

- Stěžovatel může podat námět, podnět a stížnost i ústně nebo neverbálně. Tímto způsobem může oslovit kohokoli ze zaměstnanců Domova, jehož povinností je stížnost předat prostřednictvím knihy Denního hlášení nebo osobně pověřenému pracovníkovi.

- Podané náměty, podněty a stížnosti mohou být i anonymní, pokud se tak klient rozhodne.

4. Evidence námětů, podnětů a stížností:

Všechny náměty, podněty a stížnosti jsou pověřeným pracovníkem evidovány v sešitě k tomu určeném. Po jejich převzetí začíná běžet lhůta pro vyřízení.

5. Vyřizování námětů, podnětů a stížností:

Každý zaevidovaný námět, podnět a stížnost na způsob provádění služeb bude prověřována vedoucí zařízení a vedoucím služby. Stížnosti nebo podněty směřující proti vedení Domova musí být postoupeny nadřízenému orgánu (DOZP ÚL, KÚÚK).

Anonymní stížnosti jsou též evidovány a následně prošetřeny.

6. Lhůty a způsoby vyřízení:

Lhůta k vyřízení stížnosti je maximálně 30 dnů. V případě delšího postupu při vyřizování stížnosti musí být stěžovatel vyrozuměn o prodloužení lhůty společně se zdůvodněním nutnosti tuto lhůtu prodloužit. O vyřízení stížnosti je stěžovatel vyrozuměn písemně. O výsledcích šetření anonymní stížnosti je vyhotoven zápis, který je následně vyvěšen na domácnostech. Ve vyřízení stížnosti se stěžovatel dozví, zda byla důvodná či nedůvodná nebo z části důvodná a jaká byla přijata opatření k nápravě. Proti vyřízení stížnosti může stěžovatel podat písemný odpor k nadřízenému orgánu (Krajský úřad Ústeckého kraje, popř. k organizacím monitorujícím ochranu lidských práv, na něž jsou uvedeny kontakty na konci těchto pravidel).

O přijaté stížnosti je informována ředitelka organizace a pokud ředitelka nerozhodne jinak, je kompetentní osobou pro řešení stížnosti vedoucí Domova (DOZP, STD) 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. Směřuje-li stížnost proti ředitelce, je tato stížnost postoupena zřizovateli (Ústecký kraj).

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Pokud klient opakuje stížnost, na kterou již jednou odpověď dostal, nebo byla vyřízena a nedošlo k opětnému důvodu pro novou stížnost, nebude tato znova řešena. Stížnost je možno podat ve lhůtě jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

7. Pravidla pro práci se stížnostmi:

Při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací a podání stížnosti nesmí mít vliv na další poskytování služeb. Stížnosti jsou chápány jako důležitý zdroj pro zvyšování kvality poskytované služby.

8. Evidence ústních a písemných námětů, podnětů a stížností:

Všechny písemnosti související s podanými náměty, podněty a stížnostmi musí být evidovány. Stěžovatel má možnost nahlížet do dokumentace vedené ke své stížnosti. Tato evidence podléhá zákonu 110/2019 Sb., Zákon o zpracování osobních údajů.

Tato evidence 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...

9. Podání stížností a jejich řešení v případě klientů s poruchami komunikace

Jako stížnost lze chápat i nesouhlas projevový neverbálně, pokud je některý z pracovníků, popř. klientových blízkých, schopen tento nesouhlas rozpoznat a alespoň v základních rysech přetlumočit. Pokud z projevu nepůjde rozpoznat, zda se jedná o podnět nebo stížnost, doporučuje se řešit nesouhlas jako podnět a situaci vyřešit okamžitě.

Tato pravidla pak klient dostává k seznámení jako přílohu k Domovním pravidlům ještě před nástupem do DOZP Trmice. Jsou vytvořena i ve zkrácené verzi.

Zaměstnanci jsou s těmito pravidly seznámeni při nástupu do pracovního poměru.

Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, příspěvková organizace
Čajkovského 1908/82, 400 01 Ústí nad Labem – centrum,
Příloha č.2 (4 stránky) k Domovním pravidlům od 1.1.2018

Další kontakty pro možné podávání stížností:

Ústecký kraj

Krajský úřad Ústeckého kraje
Velká Hradební 3118/48
400 01 Ústí nad Labem



Ministerstvo práce a soc. věcí
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2

posta@mpsv.cz, ID datové schránky: sc9aavg



Veřejný ochránce práv
Jelenní 199/5
118 00 Praha 1



Český helsinský výbor
Údolní 39
602 00 Brno