

**Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem,
příspěvková organizace, středisko DOZP Všebořice**

Pod Vodojemem 312/3C, 400 10 Ústí nad Labem, IČ 751 49 541

Vnitřní předpis č. 6 /2025

Řešení podnětů a stížností klientů služeb DOZP Všebořice

Obsah:

- 1 – Co je podnět
- 2 – Co je stížnost
- 3 – Kdo může podat stížnost
- 4 – Podávání a forma stížnosti
- 5 – Místo a termín řešení stížnosti
- 6 – Evidence stížností
- 7 – Vyhodnocování stížnosti
- 8 – Podání stížností a řešení stížností u klientů se složitým komunikačním kanálem
- 9 – Kontakty pro podání stížnosti a orgány monitorující ochranu lidských práv

Účinnost: 01. 04.2025

Zpracoval: Veronika Kropáčová

Schválil: Mgr. Vendula Veselá

Počet stran: 5

Počet příloh: 3

Pro lepší pochopení klienty, je tento dokument zpracován v jednodušší formě (příloha č. 1, 2). Klienti jsou s tímto vnitřním předpisem seznámeni při nástupu a při individuálních rozhovorech a schůzkách IP.

Podnět či stížnost

Klient služby má právo v případě nespokojenosti s poskytováním služby podat podnět či stížnost. Stížnost je nutno chápat jako důležitý zdroj informací o kvalitě poskytované sociální služby. Je to právo uživatele, jeho zástupce nebo rodinného příslušníka, který může prostřednictvím stížnosti žádat prošetření nebo nápravu skutečnosti, která jej poškodila, a kterou nemůže řešit vlastními prostředky. Stížnosti jsou ochranou proti neoprávněnému zásahu do práv a zájmů klienta. Klient má vždy možnost zvolit si nezávislého zástupce pro podávání a vyřizování stížností.

1. Co je podnět:

Podnětem je myšlen návrh na změnu, doplňující informace, postřeh. Podnět může být podán také anonymní formou.

2. Co je stížnost:

Stížností je myšleno písemné nebo ústní vyjádření stěžovatele k poskytované službě, její kvalitě a/či průběhu; k přístupu pracovníků služby; k míře uspokojení potřeb klienta. Aby bylo možné vést vyjádření jako stížnost, musí nést jasné označení, že se jedná právě o stížnost.

3. Kdo může podat stížnost:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (sám klient)
- 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
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

dále jen „stěžovatel“

4. Podávání a forma stížnosti:

Stížnost lze podat ústně či písemně jakémukoliv pracovníkovi DOZP Všebořice, který je povinen neprodleně v nejbližší možné době předat stížnost, vedoucí DOZP nebo sociálnímu pracovníkovi.

Písemnou stížnost může stěžovatel vhodit do schránky na stížnosti umístěné na chodbě budovy DOZP Všebořice naproti prádelně, výběr schránky provádí sociální pracovník 1x měsíčně, nebo může být zaslána poštou nebo elektronicky.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stěžovatel může podat ústní stížnost přímo sociálnímu pracovníkovi. Stěžovatel ji může také podat jakémukoliv pracovníkovi či osobě blízké, která ji na přání stěžovatele sepiše, čitelně na papír. Sepsaná stížnost je posléze předána sociálnímu pracovníkovi, nebo je vhozena do schránky na stížnosti.

Stížnosti mohou být podány i anonymně. Písemná stížnost se řeší v jakékoli čitelné podobě.

Stížnost od veřejnosti a blízkých osob klienta, může přijmout jakýkoliv pracovník a poté ji předá sociálnímu pracovníkovi.

5. Místo a termín řešení stížnosti:

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. Každá stížnost je pověřeným pracovníkem řešena v termínu do 30ti dnů od jejího podání. Pokud nelze stížnost vyřešit do 30ti dnů od doručení, je možno prodloužit lhůtu o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení musí být stěžovatel informován.

S výsledkem řešení stížnosti je stěžovatel písemně informován takovým způsobem, aby pochopil a porozuměl obsahu sdělení. Pokud je stěžovatelem klient, výsledek je zapsán do složky klienta sociálním pracovníkem v programu IS Cygnus.

Pokud se jednalo o anonymní stížnost, je výsledek řešení vyvěšen na nástěnku vedle schránky na stížnosti a to po dobu 30ti dnů. Poté je založen u sociálního pracovníka.

6. Evidence stížností:

Veškeré stížnosti a jejich řešení jsou evidovány a uloženy u sociálního pracovníka. Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace ohledně stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Evidence stížností 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...

7. Vyhodnocování stížností:

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 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. 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.

Opakuje-li podavatel svoji stížnost, i když byla vyřešena a dostal na ni odpověď, a nedošlo k opakovanému výskytu důvodu stížnosti, nebude stížnost znovu řešena.

Při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací. Podání stížnosti nemá vliv na další jednání s klientem při poskytování služeb.

Souhrnně jsou stížnosti hodnoceny jednou ročně v rámci ročního hodnocení služeb.

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

- jako stížnost lze chápat nesouhlas projevený neverbálně
- tento nesouhlas musí být schopen klíčový pracovník a další pracovníci týmu alespoň v základních rysech tlumočit
- jelikož není možné z klientova projevu stanovit, zda se jedná o podnět či o stížnost musí toto rozhodnout klíčový pracovník např. ve spolupráci s vedoucí služby popřípadě sociální pracovníci
- doporučuje se řešit nesouhlas jako podnět, je-li možné toto okamžitě řešit
- doporučuje se jako stížnost řešit situaci, která se opakuje a vyžaduje komplexnější než okamžité řešení a po tomto vyhodnocení následuje postup řešení a evidence stížností, jak je výše uvedeno

S tímto vnitřním předpisem jsou všichni pracovníci seznámeni při nástupu a mají ho k dispozici v tištěné i elektronické podobě. S klienty, opatrovníky i rodinnými příslušníky je tento vnitřní předpis probírám pravidelně na hodnocení IP.

9. Kontakty pro podání stížnosti a orgány monitorující ochranu lidských práv:

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

DOZP Všebořice
Pod Vodojemem 312/3C
400 10 Ústí nad Labem
vedoucí: Bc. Adéla Růžicková
tel: 721 205 109
ruzickova.a@dozp-ul.cz
soc. prac.: Bc. Michaela Kindermannová
Tel.: 773 752 724
e-mail: socialni.vseborice@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

Český helsinský výbor
Jelenní 199/5
118 00 Praha 1

Přílohy:

- č. 1 - Jednoduchá forma
- č. 2 - nejjednodušší
- č. 3 - Seznámení s předpisem

Občanské poradny
www.obcanske-poradny.cz

Liga lidských práv
Bratislavská 215/31
602 00 Brn

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem 1.4. 2025 a zároveň tímto vnitřním předpisem pozbývá platnosti Vnitřní předpis č. 6/2017 Řešení námětů, připomínek a stížností klientů služeb chráněného bydlení DOZP Všebořice platný od 1.9.2017.

V Ústí nad Labem, dne 1.4.2025

Veronika Kropáčová
vedoucí služby CHB Všebořice