

Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, příspěvková organizace,
Sociálně terapeutická dílna Úsměv,
Čajkovského 1908/ 82, 400 01 Ústí nad Labem, IČ: 75149541

Vnitřní předpis č. 3/2025

Řešení podnětů a stížností klientů služeb Sociálně terapeutických dílen

Obsah:

- 1 - Co je stížnost
- 2 - Co je podnět
- 3 - Kdo může podat stížnost
- 4 - Podávání stížnosti
- 5 - Forma stížnosti
- 6 - Místo a termín řešení stížnosti
- 7 – Evidence stížností
- 8 – Vyhodnocování stížnosti
- 9 - Podávání stížností a řešení stížností u klientů se složitým komunikačním kanálem
- 10 - Kontakty pro další podání stížnosti při nevyhovujícím výsledku

Vypracoval:	Jitka Wolfová, DiS.	Datum:	13.3.2025
Připomínkovali:		Datum:	
		Datum:	
Schválil:	Mgr. Vendula Veselá	Datum:	13.3.2025
Datum účinnosti:	1. 4.2025		
Tento dokument ruší platnost:	Vnitřní předpis č. 3/2019		
Osoba odpovědná za aktualizaci:	Jitka Wolfová, DiS.		
Způsob aktualizace:	1 x za 3 roky		
Datum aktualizace:	1. 4. 2028	Datum další aktualizace:	1. 4. 2031
Počet stran:	5	Počet příloh:	2

1. Co je stížnost

Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující složitější řešení spíše než okamžitou reakci. Je to podání, v němž si je stěžováno na kvalitu nebo způsob poskytování služeb. Je-li však klientem označeno podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoli.

2. Co je podnět

Podnětem se rozumí návrh, impuls k tomu, aby se něco řešilo, změnilo, vylepšilo.

3. Kdo může podat stížnost

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

4. 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 či písemně jakémukoliv pracovníkovi Sociálně terapeutických dílen, který je povinen neodkladně předat stížnost vedoucí STD – sociálnímu pracovníkovi .

Písemnou stížnost může klient vhodit do schránky na stížnosti umístěné na chodbě vedle jídelny, u jednotlivých dílen je možné stížnost písemně zapsat do knihy přání a stížností. O možnostech, kterými klient může vyjádřit svá přání či stížnosti, je klient informován již při nástupu.

5. Forma stížnosti

Klient může podat ústní stížnost přímo vedoucí STD – sociálnímu pracovníkovi, která ji zapíše do sešitu stížností. Klient ji může také podat jakémukoliv pracovníkovi v sociálních službách či osobě blízké, která ji na přání klienta sepíše čitelně na papír. Sepsaná stížnost je posléze předána vedoucí sociální služby, nebo je vhozena do schránky na stížnosti. Pro snadnější pochopení pravidel pro podávání a řešení stížností jsou pro klienty vytvořena pravidla v obrázkové formě, se kterými jsou pracovníci STD seznámeni (příloha č. 1).

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

Výběr schránky se provádí jednou za 14 dní vedoucím služby.

6. Místo a termín řešení stížnosti

Stížnost je neprodleně předána vedoucí služby – sociálnímu pracovníkovi. Každá stížnost je pověřeným pracovníkem řešena v termínu do 30ti dnů od jejího podání. Tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.

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

Směřuje-li stížnost proti vedení služby STD, je stížnost postoupena ředitelce organizace.

Směřuje-li stížnost proti ředitelce, je tato stížnost postoupena zřizovateli (Ústecký kraj).

S výsledkem řešení stížnosti je písemně seznámen podavatel stížnosti takovým způsobem, aby pochopil a porozuměl obsahu sdělení. Výsledek je zapsán do složky klienta vedoucím služby – sociálním pracovníkem.

Pokud se jednalo o anonymní stížnost, je výsledek řešení vyvěšen na nástěnku v jídelně a to po dobu 30ti dnů. Poté je založen v kanceláři vedoucí STD.

Pokud nelze stížnost vyřešit do 30ti dnů, je o tom podavatel stížnosti informován a to nejméně 5 dní před vypršením dané lhůty.

7. Evidence stížností

Veškeré stížnosti a jejich řešení jsou evidovány do sešitu a uloženy v hlavní kanceláři u vedoucí STD, která má evidenci stížnosti na starosti.

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

8.Vyhodnocování stížností

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 práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Kontakty jsou uvedeny na konci pravidel.

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. Stěžovateli ani klientovi, jehož se stížnost týká, nehrozí za podání stížnosti žádný postih. Podání stížnosti nemá vliv na další jednání s klientem při poskytování služeb. Stížnosti jsou zdrojem informací o poskytování služeb a důležitým zdrojem pro zlepšování kvality poskytovaných služeb popř. na eliminování vzniku dalších stížností.

Pakliže je stěžovatelem klient, je o stížnosti neprodleně informován zákonný zástupce, popřípadě opatrovník, pokud jej klient má.

O výsledku prošetření stížnosti a o přijatých opatřeních je ředitelka informována vedoucím služby.

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

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

Jako stížnost lze chápat nesouhlas projevený neverbálně. Tento nesouhlas musí být schopen pracovník a další pracovníci týmu alespoň v základních rysech tlumočit. 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.

Kontakty pro další podání stížnosti při nevyhovujícím výsledku

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

Ministerstvo práce a soc. věcí
Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2
www.mpsv.cz
podatelna: posta@mpsv.cz
ID datová schránka: sc9aavg

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

Občanské poradny
www.obcanske-poradny.cz

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
tel.: 542 542 111, 542 542 888

Liga lidských práv
Bratislavská 215/31
602 00 Brno

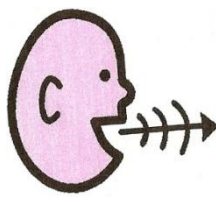
Český helsinský výbor
Hlavní úřad ČHV
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
tel.: 257 221 141, 257 221 142

Příloha:

- č. 1 – Pravidla pro vyřizování stížností ve snadném čtení
- č. 2 – Seznámení s předpisem

Stížnost

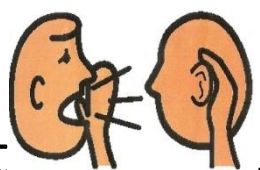
Můžete podat stížnost,



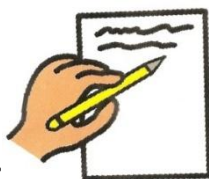
když se Vám něco nelíbí



Můžete se někomu svěřit



Nebo stížnost napsat



a vložit do schránky



Do 30dnů



budete mít odpověď.

