

Číslo:

DOZPBRT-01166/2023

SQSS:

**7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování
sociální služby**

Název:

**Postupy pro přijímání a zpracování připomínek, námětů a
stížností na kvalitu nebo způsob
poskytování sociální služby Chráněné bydlení**

Datum vydání:

28. 2. 2025

Účinnost od:

1. 3. 2025

Datum revize:

1. 3. 2027

Odpovědný za revizi:

sociální pracovníci CHB

Registrovaná služba:

Chráněné bydlení (CHB)

Zpracoval:

Mgr. Vlachynská Veronika, Mgr. Lipenský Jiří, Bc. Chajdurová Květa

Schválil:

Mgr. Ilona Trojanová, MBA

Závazné pro:

Všechny zaměstnance CHB a klienty služby CHB Domova Brtníky, p. o.

Počet stran celkem:

9

Počet příloh:

2

Verze směrnice:

2.

Místo uložení:

**Kancelář ředitelky, kanceláře sociálních pracovníků služby CHB, interní
elektronické úložiště Domova Brtníky, p. o., IS Cygnus 2**

Postupy pro přijímání a zpracování připomínek, námětů a stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Chráněné bydlení

Obecná ustanovení

- Domov Brtníky, p. o. (dále jen Domov) se snaží o to, aby jím poskytované sociální služby byly poskytovány v co možná nejvyšší kvalitě
- v této směrnici jsou stanoveny postupy, kterými klienti nebo kterákoli osoba jednající v zájmu klienta (opatrovníci, rodinní příslušníci, veřejnost, pracovníci) mohou tuto kvalitu služeb připomínkovat, podávat náměty, stížnosti, námitky, návrhy (dále pro potřeby směrnice souhrnně označeno jako podnět). Tím zároveň vytváří zpětnou vazbu, která je podkladem pro řešení případných problémů. Mají právo na sjednání nápravy, která zároveň povede ke zkvalitňování poskytovaných služeb
- Domov se ve svých postupech řídí a při zpracování této směrnice vychází ze znění §99a, §99b, Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Plné znění těchto paragrafů je přílohou této směrnice
- klienti mají právo se vyjadřovat k poskytované službě a k chodu zařízení. Mohou podávat stížnosti, podněty, námitky, návrhy, připomínky. Toto právo je jim pravidelně připomínáno a klienti jsou průběžně edukováni, jak mají postupovat, pokud nejsou se službou spokojeni. Zejména pokud se domnívají, že je pro ně služba omezující, porušuje jejich důstojnost, nemají dostatek soukromí, možnost volby, neuspokojuje jejich potřeby, nejsou spokojeni se svým klíčovým pracovníkem nebo jiným pracovníkem Domova Brtníky, p. o.
- povinností poskytovatele je každý podnět vyřídit, v případech oprávněných stížností pak sjednat nápravu
- poskytovatel má právo nezabývat se podněty, které se netýkají služeb jím poskytovaných, tyto jsou odložením
- poskytovatel má tento dokument zpracován také ve zjednodušené formě, který je vyvěšen vedle schránky na stížnosti, připomínky a náměty. Klienti služby CHB jsou s ním průběžně seznamováni

Kdo může stížnost podat

Stížnost mohou podat:

- klienti, kterým je nebo byla poskytována sociální služba
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta

- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel
- osoba zmocněná klientem
- člen domácnosti klienta, oprávněný k zastupování klienta podle občanského zákoníku
- dále klíčový pracovník, či jiný pracovník Domova

Jakou formou může být stížnost podána

- stížnost může být podána poskytovateli sociální služby písemně nebo ústně, ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti
- stížnost může být podána i anonymně
- stížnosti, připomínky a podněty lze podávat na tiskopise, který je přílohou tohoto dokumentu: Příloha č. 1 – Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované služby

Kam lze stížnost podat

- osobně v kanceláři sociálních pracovníků a ředitelky
- písemně na adresu: Domov Brtníky, p. o., Brtníky 119, 407 60
- telefonicky na telefon. čísle: 412336137, další tel. čísla jsou k dispozici na www.dozpbtrtniky.cz
- elektronicky na emailovou adresu: dozp@dozpbtrtniky.cz, další emailové adresy jsou k dispozici na www.dozpbtrtniky.cz nebo datovou schránkou
- prostřednictvím schránky na Stížnosti, která je umístěna v objektu DOZP v I. NP budovy Brtníky č. p. 119 a dále v objektech CHB U Stadionu 1425/3, Rumburk a Rumburská 557, Šluknov
- z důvodu charakteru služby CHB (běžná domácnost) není schránka umístěna ve všech objektech CHB. Všichni klienti služby CHB se běžně pohybují na výše uvedených adresách, tudíž je jim schránka bez problémů dostupná. Tato forma podání stížnosti je primárně určena pro klienty
- schránka na Stížnosti, je vybírána 1x týdně
- stížnosti jsou předány ředitelce Domova

Postup při vyřizování stížností, námětů a připomínek

- ústní podněty a připomínky, pokud nejsou vyhodnoceny jako stížnost, nejsou řešeny písemně, pokud na tom ten, který je podává, netrvá. Pracovník, kterému byly tyto podněty klientem sděleny, na ně reaguje v běžné denní komunikaci operativně a individuálně – snaží se vyřešit věc ihned sám na místě, popřípadě se svým přímým nadřízeným

- za správné a včasné vyřízení všech písemně podaných podnětů, které nejsou vyhodnoceny jako stížnost, je zodpovědný sociální pracovník dané služby, v případě jeho nepřítomnosti vedoucí služby. Tyto podněty nejsou dále evidovány, dle uvážení může být záznam o jejich vyřízení založen do složky klienta, který podnět podal
- sociální pracovník po zpracování podnětu informuje ředitelku Domova o průběhu šetření a způsobu vyřízení podnětu
- Domov vede evidenci pouze těch podnětů, které jsou vyhodnoceny jako stížnost
- za stížnost je považován takový podnět, kde je stěžovatelem uveden konkrétní fakt, který klienta v rámci poskytování sociální služby obtěžuje, vadí mu, či jinak snižuje kvalitu poskytované služby a žádá po poskytovateli služby kroky, které by vedly k odstranění této nespokojenosti
- evidenci stížností včetně zápisu, ve kterém je popsáno, jak byly vyřízeny, spravuje personalistka zařízení
- o každé písemné i ústní stížnosti je neprodleně informována ředitelka zařízení
- stížnost nelze postoupit k vyřízení pracovníkovi, proti kterému stížnost přímo směřuje

Evidence a způsob vyřízení stížnosti

- personalistka vede evidenci všech stížností, tj. pouze těch podnětů, které byly ředitelkou vyhodnoceny jako stížnost, a to bez ohledu na formu podání (zda ústně, či písemně) v Knize stížností
- Kniha stížností obsahuje následující závazné údaje:
 - a) datum podání, tj. den, kdy stížnost došla na adresu Domova, doručena emailovou poštou nebo byla osobně převzata od stěžovatele
 - b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele
 - c) předmět stížnosti, tj. věcné hledisko pro hodnocení obsahu a charakteru stížnosti, měl by obsahovat citace stěžovatele, případně i popis způsobu, jakým bylo zajištěno, že popis odpovídá tomu, co chtěl stěžovatel vyjádřit
 - d) výsledek šetření
 - e) opatření přijatá k zajištění nápravy a kontrola jejich realizace
 - f) datum vypracování zprávy o vyřízení stížnosti
 - g) seznámení stěžovatele s výsledky a ukončením šetření
- časová lhůta k vyřízení stížnosti od jejího podání je 30 dnů, odpověď musí být písemná. Nemůže-li být tato lhůta splněna, bude lhůta prodloužena na dalších 30 dnů a stěžovatel bude o důvodech prodloužení lhůty písemně informován

- 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 požádat formou žádosti ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti, s odůvodněním, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti
- ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popř. fyzických nebo právnických osob

Evidence a způsob vyřízení anonymní stížnosti

- ředitelka je povinna přešetřovat a kontrolovat nejen podepsané, ale i anonymní stížnosti
- za vyřízení anonymní stížností zodpovídá sociální pracovník služby, na kterou byla stížnost podána
- všechny došlé anonymní stížnosti a oznámení je třeba zaevidovat do evidence stížností, a to tak jako ostatní evidovaná podání. Namísto jména, příjmení a adresy stěžovatele se výrazně označí, že se jedná o anonymní stížnost
- v případě, že anonymní podání je natolik nekonkrétní, nepodávající dostatek údajů k samotnému zahájení šetření nebo se jedná o natolik obecnou a neadresnou kritiku, na kterou by bylo možno reagovat opět jen všeobecně, rozhodne ředitelka, že toto podání nebude prošetřováno. Ke každé takové anonymní stížnosti se přiloží rozhodnutí spolu se zdůvodněním, proč věc nebyla šetřena a vyřizována
- za anonymní stížnost se považuje i ta, kde je jako jediný kontakt uvedena emailová adresa s přezdívkou
- v případě písemného anonymního podání stížnosti bude výsledek šetření stížnosti sdělen také písemnou formou a vyvěšen na dostupných místech v objektech služby CHB a v objektu Brtníky č. p. 119 – v blízkosti schránky na stížnosti, připomínky a podněty
- telefonická stížnost je považována za stížnost ústní a pro její vyřízení platí stejný postup jako v případě ústních stížností

Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit na:

Krajský úřad Ústeckého kraje odbor sociálních věcí

Velká Hradební 3118/48
400 01 Ústí nad Labem
tel. 475 657 111

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčnickém právu 1/376
120 00 Praha
tel. 221 921 111

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
tel. 542 542 888

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21
118 00 Praha - Smíchov
tel. 257 221 142

Touto směrnicí se ruší Směrnice č. DOZPBRT-00991/2020 Postupy pro přijímání a zpracování připomínek, námětů a stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Chráněné bydlení ze dne 31. 1. 2020 a verze 1 této směrnice.

V Brtníkách dne, 28. 2. 2025

Mgr. Ilona Trojanová, MBA
ředitelka Domova Brtníky, p. o.

Přílohy:

Příloha č. 1 – *Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované služby*
Příloha č. 2 – *Znění § 99a, § 99b (Ú: 1.3.2025),*

Příloha č. 1

STÍŽNOST

NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Stížnost vyřizuje sociální pracovník Domova Brtníky, p. o. Při uvedení osobních a kontaktních údajů bude na stížnost odpovězeno ve lhůtě do 30 dnů telefonicky, ústně, písemně, elektronicky. V opačném případě budou informace o vyřízení anonymní stížnosti uveřejněny.

Číslo jednací:

Osoba, která podává stížnost (anonym neuvádí)

Příjmení a jméno:

Adresa trvalého bydliště:

tel.:

Zástupce osoby, nebo jiná fyzická osoba:

Příjmení a jméno:

Adresa trvalého bydliště:

tel.:

Důvod stížnosti:

V dne
podpis (nemusí být)

Záznam o jednání na podanou stížnost

Číslo jednací:

Datum přijetí:

Datum vyřízení:

Způsob podání stížnosti:

(ústně, telefonicky, písemně, elektronicky, anonymně)

Příjemce stížnosti:

(jméno, příjmení a podpis)

Vyřizuje:

Předmět stížnosti a její stručný popis:

Svědci:

Popis zjištěných skutečností:

V dne

podpis

Vyhodnocení stížnosti (oprávněná, neoprávněná)

Přijatá opatření

Způsob vyrozumění:

(telefonicky, ústně, písemně, elektronicky)

Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti

Podpis za organizaci

Příloha č. 2

HLAVA II

Stížnost na poskytování sociálních služeb

§ 99a

(1) Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost

- 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“).

(2) Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

(3) Poskytovatel sociálních služeb je povinen

- a) 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,
- b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

§ 99b

(1) Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a 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.

(2) Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

(3) 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. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

(4) 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.

(5) Ministerstvo

- a) prověří vyřízení stížnosti do
 - 1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
 - 2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob podle odstavce 3,
- b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,
- c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,
- d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a
- e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

(6) Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.