



DOKUMENT SOCIÁLNÍHO ÚSEKU

**Název:**

**STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ  
SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

<b>Dokument:</b>	směrnice
<b>SQ č.:</b>	7
<b>Číslo:</b>	DOZPBRT 688/2020
<b>Účinnost dokumentu:</b>	1. 3. 2020
<b>Ze dne:</b>	28. 2. 2020
<b>Schválil(a) a podepsal(a):</b>	Mgr. Ilona Trojanová
<b>Zpracoval(a):</b>	Bc. Petra Čvančarová
<b>Závazné pro:</b>	SP, PSS DOZP, VD



SQ č. 7 kritéria a), b), c), d)

**Interní dokument  
směrnice č. 688/2020**

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

Hlavním zájmem Domova Brtníky, p. o. (dále jen Domov) sociálních služeb je spokojenost uživatelů s poskytovanými službami a co možná nejvyšší kvalita poskytovaných služeb. V této směrnici jsou stanoveny postupy, kterými uživatelé nebo kterákoli osoba jednající v zájmu uživatele (opatrovníci, rodinní příslušníci, veřejnost, zaměstnanci) mohou tuto kvalitu služeb připomínkovat, podávat náměty, stížnosti, námítky, návrhy a zároveň tak vytvářet zpětnou vazbu, která bude podkladem pro řešení případných problémů. Mají právo na sjednání nápravy, která zároveň vede ke zkvalitňování poskytovaných služeb.

**I. Informace o stížnostech**

- 1) Uživatelé mají právo vyjádřit se k poskytování služby, pokud je pro ně služba omezující, porušující jejich důstojnost, soukromí, možnost volby, neuspokojuje jejich potřeby, nejsou spokojeni se svým klíčovým pracovníkem nebo jiným pracovníkem. Mohou podávat stížnosti, náměty, námítky, návrhy, připomínky a vyjadřovat se k chodu zařízení.
- 2) Stížnost může být podána ústně i písemně.
- 3) Stížnosti, náměty a připomínky mohou uživatelé podávat sami osobně v kanceláři sociálních pracovníků, ředitelky, na pravidelných poradách a setkáváních. Uživatelé mohou stížnost podat také v zastoupení třetí osoby (klíčový pracovník, jiný pracovník Domova, opatrovník, rodinný příslušník uživatele) osoby a k vyřizování přizvat nezávislého poradce, zástupce nebo blízkou osobu.
- 4) Stížnost mohou vznést i další osoby, které jsou na případu zainteresovány.
- 5) Uživatelé mohou stížnosti na způsob poskytovaných služeb podávat i anonymně. Stížnost takto sdělená se považuje za námět nebo připomínku.

- 6) Uživatelé mohou své stížnosti, připomínky a náměty podávat i prostřednictvím označené schránky, která je umístěna v Domově v I. NP budovy Brtníky č. p. 119. Schránka na stížnosti, připomínky, popř. náměty uživatelů II. a III. domácnosti je umístěna v budově Salmov č. p. 49, Mikulášovice v I. NP.
- 7) Schránka stížností, připomínek a námětů umístěna v budově Brtníky č. p. 119 je personalistkou vybírána a kontrolována 1x týdně. Schránka stížností, připomínek a námětů umístěna v budově Salmov č. p. 49, Mikulášovice je kontrolována a vybírána vedoucí II. a III. domácnosti nebo pověřeným pracovníkem v sociálních službách v případě nepřítomnosti vedoucí domácnosti.
- 8) Stížnost (podání) se vždy posuzuje podle obsahu bez ohledu na to, jak je označena.
- 9) Povinností poskytovatele je každou stížnost projednat a vyřídit, v případech oprávněných stížností pak sjednat nápravu.
- 10) Poskytovatel má právo nezabývat se stížnostmi, které se netýkají služeb jím poskytovaných.
- 11) Poskytovatel má tento dokument zpracován ve zjednodušené formě, který je vyvěšen vedle schránek na stížnosti, připomínky a náměty.

## **II. Postup při podávání stížností, námětů a připomínek**

- 1) Stížnost lze podat písemně na adresu Domova č. p. 119, Brtníky 407 60, ústně (osobně nebo telefonicky na tel 412336137), elektronickou poštou (emailová adresa [dozp@dozpbtrniky.cz](mailto:dozp@dozpbtrniky.cz)), nebo vložením do schránek na stížnosti, připomínky a náměty, které jsou umístěny v Domově v budově č. p. 119 I. NP a v budově Salmov, č. p. 49, Mikulášovice, v I. NP. Stížnost může být podána jmenovitě i anonymně.
- 2) Za přijímání stížností je zodpovědný sociální pracovník dané služby, v případě jeho nepřítomnosti ředitelka. Stížnosti eviduje personalistka zařízení.
- 3) O každé písemné i ústní stížnosti je neprodleně informována ředitelka zařízení.
- 4) Stížnosti, připomínky a podněty lze podávat v tiskopisech, které jsou přílohami tohoto dokumentu:

Příloha č. 1 - *Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované služby*

Příloha č. 2 - *Připomínky a podněty na kvalitu nebo způsob poskytované služby*

## **III. Vyřizování a evidence stížností**

- 1) Za správné a včasné vyřízení stížností zodpovídá sociální pracovník.
- 2) Každou stížnost je povinný šetřit sociální pracovník, ředitelka je informována o průběhu a

závěru stížnosti.

- 3) Stížnost nelze postoupit zaměstnanci, proti kterému přímo směřuje.
- 4) Personalistka vede v *Knize stížností* evidenci všech písemně, elektronickou poštou došlé a ústně podané nebo předané stížnosti. 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, nejde-li o podání anonymní
  - 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
- 5) Ústní podněty a připomínky neřešíme písemně. Pracovník reaguje v běžné denní komunikaci individuálně – snaží se vyřešit věc ihned sám na místě, popřípadě se svým přímým nadřízeným.

U osobních ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, musí být pořízen písemný záznam, který musí obsahovat tyto náležitosti:

  - h) datum
  - i) jméno a adresu stěžovatele
  - j) stručný obsah s uvedením všech důležitých údajů pro objektivní posouzení
  - k) jméno a podpis zaměstnance, který záznam sepisoval
  - l) podpis stěžovatele
  - m) na vyžádání předá sepisující zaměstnanec stěžovateli kopii záznamu o osobním podání stížnosti
- 6) 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 písemně informován.

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 Poříčním 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**

#### **IV. Anonymní stížnosti a jejich vyřizování**

- 1) Ředitelka je povinna přešetřovat a kontrolovat nejen podepsané, ale i anonymní stížnosti.
- 2) Za vyřízení anonymní stížností zodpovídá sociální pracovník.
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) Za anonymní stížnost se považuje i ta, kde je jako jediný kontakt uvedena emailová adresa s přezdívkou.
- 6) V případě písemného anonymního podání stížnosti bude výsledek šetření stížnosti sdělen také písemnou formou a vyvěšen na dostupných místech v objektech Brtníky č. p. 119 - nástěnka v I. NP (u jídelny). V objektu Salmov č. p. 49, Mikulášovice - v blízkosti schránky na stížnosti, připomínky a podněty.
- 7) Telefonická stížnost je považována za stížnost ústní a pro její vyřízení platí stejný postup, jako v případě ústních stížností.

Tímto dokumentem se ruší *Interní dokument směrnice č. 2113/2018 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby*, platný od 1. 12. 2018, ze dne 30. 11. 2018.

**Tento dokument je platný od 1. 3. 2020.**

V Brtníkách, dne 28. 2. 2020.

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

**Přílohy:**

Příloha č. 1 - *Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované služby*

Příloha č. 2 - *Připomínky a podněty na kvalitu nebo způsob poskytované služby*

**Místa uložení:**

- ředitelka a sociální úsek 1x
- interní elektronické úložiště Domova Brtníky, p. o. 1x
- IS Cygnus 2 1x

## Příloha č. 1

# STÍŽNOST

### NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

*Stížnost vyřizuje sociální pracovník Domov Brtníky, p. o. Při uvedení osobních a kontaktních údajů bude na stížnost odpovězeno ve lhůtě do 1 měsíce 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 (nemusí být) .....

**Vyhodnocení stížnosti** (oprávněná, neoprávněná)

**Přijatá opatření**

Způsob vyrozumění: .....  
(telefonicky, ústně, písemně, elektronicky)

Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti .....  
za organizaci .....



## Příloha č. 2

### PŘIPOMÍNKY A PODNĚTY NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Evidenční číslo podnětu:	
Datum přijetí:	
Datum vyřízení:	
Příjemce podnětu:	
Vyřizuje:	

#### Uživatel služeb, osoba:

Příjmení a jméno (nemusí být): .....

Adresa bydliště: .....

tel.:

Způsob podání podnětu:

ústně

telefonicky

písemně

elektronicky

Při jaké příležitosti byl podnět podán:.....

Znění připomínky nebo podnětu:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vyhodnocení, závěr:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Způsob vyrozumění: .....  
(telefonicky, ústně, písemně, elektronicky)

Datum vyrozumění o způsobu vyřízení podnětu a připomínky .....

za organizaci .....