

# Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

## OKRUH OPRAVNĚNÝCH OSOB

Stížnost, podnět, přání, pochvalu či připomínku může podat zájemce o službu, klient, opatrovník, pracovník zařízení, rodinný příslušník, blízký člověk či jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta.

## ZPŮSOBY PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost může být podána **písemnou formou** (i emailem) **nebo ústní** (i telefonickou) **formou**.

Stížnost může být podána i **anonymně**.

## PÍSEMNÁ FORMA PODÁNÍ STÍŽNOSTI:

V budově DDJP jsou umístěny schránky pro případné stížnosti, podněty, připomínky, přání či pochvaly, kam mohou klienti svá sdělení vhadzovat. Klient může sám nebo s pomocí personálu či jiné osoby vypsát Protokol pro podání stížnosti, není to však podmínkou, sdělení lze napsat i volnou formou.

## ÚSTNÍ FORMA PODÁNÍ STÍŽNOSTI:

Ústní stížnosti, podněty, připomínky, přání a pochvaly může klient podat jakémukoli pracovníkovi nebo svému klíčovému pracovníkovi. Ten sdělení zapíše do Protokolu o podání stížnosti nebo do Formuláře o podání podnětu, připomínky, přání a pochvaly a předá sociálnímu pracovníkovi nebo, pokud si to klient přeje, předá přímo řediteli DDJP.

## ANONYMNÍ STÍŽNOST:

S anonymní stížností je nakládáno jako s jakoukoliv jinou stížností s tím rozdílem, že řešení stížnosti není komu sdělit a s kým projednat. Po vyřešení stížnosti je tato informace vyvěšena na veřejné informační nástěnce DDJP.

## SCHRÁNKA NA STÍŽNOSTI, PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY, PŘÁNÍ A POCHVALY

Schránky jsou rozmístěny po jednotlivých odděleních DDJP, zpravidla na každém patře a také v přízemních prostorách DDJP.

## MOBILNÍ SCHRÁNKA NA STÍŽNOSTI, PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY, PŘÁNÍ A POCHVALY

Každý klient, tedy i ten, který většinu dne tráví na pokoji či v lůžku (příp. plně imobilní klient), se může ústně či písemně vyjádřit k tomu, co ho trápí, s čím by potřeboval pomoci, co ho napadá vzhledem ke kvalitnějšímu poskytování sociální služby. Podat stížnost, podnět, přání či připomínku má možnost i imobilní klient. V takovém případě se použije mobilní schránka.

## KONTAKTY PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Klíčový pracovník
- Vedoucí jednotlivých úseků
- Sociální pracovníce
- Ředitel a jeho zástupce
- Jiný pracovník, který zajistí předání stížnosti kompetentnímu pracovníkovi

### Krajský úřad Libereckého kraje

se sídlem v Liberci 2, PSČ 46180, U Jezu 642/2

[Odbor sociálních věcí | Liberecký kraj](#)

U Jezu 642/2

461 80 Liberec 2

webové stránky: [www.kraj-lbc.cz](http://www.kraj-lbc.cz)

tel. 485 226 540

### Veřejný ochránce práv: (nezávislá organizace)

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno,

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
on-line formulář: <http://poe.gordic.cz/KVOP/>  
ID datové schránky: **jz5adky**  
tel. (+420) 542 542 888

**Český helsinský výbor:**

Štefánikova 21  
150 00 Praha 5  
Tel.: 257 221 141  
webové stránky: [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)  
e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

**občanské poradny:** [www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)

## **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

- Stížnost může podat každý obyvatel Domova.
- Stížností je jakákoliv výhrada uživatele či jiné zainteresované osoby na kvalitu nebo způsob poskytování služeb.
- Rozlišují se pojmy – stížnost, podnět, připomínka, přání, pochvala.  
Stížnost: je vyjádřená nespokojenost uživatele nebo jiné osoby se službou a její kvalitou nebo způsobem poskytování služby.  
Podnět, připomínka, přání, pochvala:  
Za podnět, připomínku nebo přání nemůže být považováno upozornění na závažný nedostatek. Můžou být podány v oblasti technické, organizační, na způsob poskytování služby nebo v personální oblasti. Řeší se operativně. Nevyžaduje se písemné projednávání.
- Stížnost může být anonymní (nepodepsaná).
- Všechny stížnosti jsou evidovány.
- Za stížnost nesmí být stěžovatel nijak trestán ani na něj nesmí být negativně pohlíženo.
- Stížnosti eviduje pracovník určený ředitelem Domova, který spolu se svědkem (také určený ředitelem) 1x týdně vybírá schránky Stížností, přání a připomínek.
- Stížnost může podat stěžovatel každé osobě (zaměstnanci), které důvěřuje. Tato postupuje stížnost osobě určené ředitelem Domova k vyřizování stížností nebo přímo řediteli Domova (podle žádosti stěžovatele), případně managementu společnosti.
- Stížností a podnětů je využíváno ke zlepšení kvality poskytování služeb.
- Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno na veřejné nástěnce po dobu 1 měsíce.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů.
- Proti vyřešení stížnosti je možno se dovolat u nadřízených orgánů.