

## 350-SY-POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY (350-SY-283-3)

**středisko:** Domov sv. Josefa v Žirči  
Dům v zahradě (chráněné bydlení)  
Žireč č.p. 150  
544 04 Dvůr Králové nad Labem

### § 51 Chráněné bydlení

§ 79 bod (5), písmeno d)

**Veřejný závazek** (složený z níže uvedených částí)

**CÍLEM** služby je zajistit klientům s roztroušenou sklerózou (RS) komplexní péči a vytvořit bezpečné prostředí co nejvíce připomínající domov.

**Naší snahou je:**

#### 1. umožnit klientům prožívat kvalitní život v prostředí co nejvíce podobnému domácímu

- Vždy je respektováno právo výběru oblečení dle klienta
- Klient má možnost se účastnit v rámci doplňkových služeb nakupování
- Klient má na výběr z více druhů oběda
- Klient si může do bytu, který obývá, dát věci, předměty, které pro něj mají osobní význam včetně nábytku

#### 2. žít běžným způsobem života dle svých přání a zvyklostí (v závislosti na zdravotním stavu) ve společenském dění, v kontaktu se známými a s možnostmi využívat veřejné instituce

- Klient není omezován v kontaktu s rodinou
- Klient je respektován v zachování domácích zvyklostí
- Klient se účastní společenského dění, navazuje a udržuje vztahy s druhými lidmi
- Klient si může zachovávat svou duchovní víru a pravidelně se účastnit bohoslužeb, popř. požádat o přítomnost faráře, pokud klientovi nedovoluje zdravotní stav účastnit se bohoslužby
- S klientem je plánován průběh poskytování sociální služby zpracováním Plánu péče

#### 3. podporovat uživatele udržet si co nejdéle soběstačnost a sebeobslužné dovednosti v rámci svých možností

- Klient má možnost účastnit se pravidelné rehabilitace a fyzioterapeutického cvičení s cílem zachovat stávající fyzickou kondici, popř. zlepšit fyzické schopnosti
- Klient má možnost využívat pravidelnou nabídku terapií, rozvíjet tak své motorické dovednosti a kognitivní funkce
- Klient má možnost využívat dle svých přání logopedickou péči či psychoterapeutickou péči.

#### 4. zkvalitňování sociální péče zajištěním odborného růstu personálu domova, především pracovníků v přímé péči o klienty, zlepšováním technického vybavení a prostředí Domova sv. Josefa

- V zařízení jsou zaměstnáváni odborníci, kteří jsou v poskytování služeb klientovi fundovaní a jednají v jeho zájmu v souladu s jeho přáním.
- Personál zařízení má možnost absolvovat vzdělávání i nad rámec vzdělávacích povinností stanovených zákonem č. 108/2006 Sb. O sociálních službách.
- Prostory zařízení jsou přizpůsobovány potřebám klientů – jde především o zvýšení bezbariérovosti prostředí a zvyšování nezávislosti klientů na péči druhých, podporování jejich samostatnosti a soběstačnosti.

#### **CÍLOVÁ SKUPINA**

Chráněné bydlení v Domově svatého Josefa v Žirči poskytuje služby osobám ve věku od 27 let.

Okruh osob:

Osoby se zdravotním postižením (zejména osoby s roztroušenou mozkomíšní sklerózou), osoby s chronickým onemocněním (zejména osoby s roztroušenou mozkomíšní sklerózou).

Zájemce o službu musí splňovat tato **kritéria**:

- **postižení neurologickým onemocněním s výrazným motorickým deficitem, s omezením sebeobsluhy a pohyblivosti, bez výrazné poruchy intelektu**
- **zhoršený zdravotní stav nevyžadující trvalou zdravotní péči**
- **udržení určité míry soběstačnosti**
- **uživatel nezávislý na návykových látkách**
- **v případě splnění výše uvedených kritérií bude brán zřetel na žadatele/ky z Královéhradeckého kraje**
- **ve svém bydlišti neměli k dispozici odpovídající bydlení včetně bezbariérového objektu**
- **v případě volné kapacity lze v omezené míře přijmout i žadatele/ku s jiným chronickým onemocněním s podobnými projevy, bez výrazné poruchy intelektu**

#### **ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

Zařízení vychází při poskytování sociálních služeb z křesťanských zásad a etických norem, z myšlenky pochopení jedinečnosti každého člověka a z úcty k jeho osobnosti.

Ve způsobu, jakým poskytujeme naše služby, klademe důraz zejména na:

- **respektování důstojnosti každého člověka** – bez ohledu na jeho sociální, duševní či tělesný stav
- **participaci-zapojenost uživatele do dění** – možnost uživatele účastnit se rozhodování o všech záležitostech, které se ho týkají
- **rovnoprávný přístup bez ohledu na rasu, pohlaví, národnost, náboženské vyznání**
- **podporu soběstačnosti, nezávislosti v maximální možné míře, aktivní způsob života, udržení smysluplnosti života**
- **jednání s uživatelem, zájemcem o službu jako s partnerem**

- **respekt autonomie a práva člověka** – jeho schopnosti řídit, zvládat a ovlivňovat způsob svého každodenního života podle vlastních pravidel a představ, respektuje jeho soukromí
- **přátelskou atmosféru**
- **podporu klientů ve zvládnutí překážek souvisejících s jejich nemocí**

### **POSLÁNÍ**

Lidem nemocným roztroušenou sklerózou (RS) jsou zajišťovány podmínky pro důstojný, plnohodnotný a kvalitní život, a to jak samotnou komplexní péčí v DSJ, tak poskytováním poradenských služeb.

### **POPIS PROSTŘEDÍ A MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ VYBAVENÍ SLUŽBY**

Služba je poskytována ve dvou bytových jednotkách v Domově sv. Josefa, Žireč č.p.150, 544 04 Dvůr Králové nad Labem, které jsou majetkem Oblastní charity Červený Kostelec.

Ubytování poskytujeme v samostatně stojícím, památkově chráněném objektu obklopeného parkem. Přízemí a příjezd k domu je zcela bezbariérový. Oba byty jsou kompletně zařízeny a vybaveny s ohledem na potřeby zdravotně postižených osob. Zajišťujeme běžné údržby bytů včetně oprav.

Pokoje jsou vybaveny transportním zařízením osob, polohovatelnými lůžky s antidekubitními matracemi. Ke každému bytu náleží koupelna a sociální zařízení.

Uživatelé mnohou využívat přilehlý park, který je bezbariérový. Park slouží k pořádání společenských akcí nebo ho lze využít individuálně k relaxaci a odpočinku.

### **NABÍZENÉ ČINNOSTI SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Služby jsou poskytovány podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů a prováděcích předpisů, a to na základě písemné smlouvy uzavřené mezi Domovem sv. Josefa a uživatelem.

Služba Chráněné bydlení zahrnuje tyto **základní činnosti**:

- **poskytnutí stravy nebo pomoci při zajištění stravy** – pomoc s přípravou stravy, zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel – záleží na uživatelích, zda stravu chtějí odebírat či si ji sami připravovat.
- **poskytnutí ubytování** – 2 samostatné byty, každý se svým hygienickým příslušenstvím. V pokojích, které jsou určeny ke spaní, je instalováno zvedací a transportní zařízení.
- **pomoc při zajištění chodu domácnosti** – pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti, pomoc při údržbě domácích spotřebičů, podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami
- **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** – pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání, podpora v oblasti partnerských vztahů, podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu,

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět, podporu a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
- sociálně terapeutické činnosti – socioterapeutická činnost, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporující sociální začleňování osob.  
Jedná se především o možnosti využívat psychoterapii, logopedii, rehabilitační cvičení.
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu – pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při využití WC

Tyto služby patří mezi **základní činnosti** této služby a jejich ceny jsou stanoveny na základě prováděcích vyhlášek k Zákonu o sociálních službách.

Klientům mohou být poskytovány **doplňkové služby** (nejsou zákonem stanoveny a jejich cena je dána poskytovatelem služby) **další činnosti**:

- výlety a kulturní akce (cena dle konkrétní akce)
- zprostředkování služeb pedikérky, kadeřnice, kosmetičky (zprostředkování je zdarma)
- individuální doprava pro vyřízení osobních záležitostí – dle platného ceníku

Poskytovatel sjednává s uživatelem rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle uživatele. K naplňování potřeb a osobních cílů uživatele je sestaven individuální plán poskytování sociální služby a plán péče. Pro realizaci základních činností má poskytovatel zpracovány vnitřní předpisy, které zajišťují jednotné pracovní postupy zaměstnanců.

Důraz se klade na profesní znalost zaměstnanců Domova sv. Josefa a na jejich **další vzdělávání**.

Poskytovatel se řídí etickými principy a poskytuje svoje služby v souladu se standardy kvality sociálních služeb (zákon č. 108/2006 Sb. a vyhláška č. 505/2006, Sb.).

## **JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU A UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SLUŽBY**

1. Zájemce může sociálního pracovníka vybrané sociální služby kontaktovat formou:

- Písemnou
- Elektronickou
- Telefonickou
- Osobní

Zájemci jsou zodpovězeny vznesené dotazy a srozumitelným způsobem poskytnuty základní informace o zařízení. Ze strany sociálního pracovníka je zájemci nabídnuta možnost využít základní sociální poradenství, odborné sociální poradenství, CITAK (Centrum informačních technologií a alternativní komunikace).

2. Sociální pracovník zájemce informuje především o druhu sociální služby, místě poskytování služby, cílové skupině a kapacitě. Pokud zájemce projeví zájem, jsou mu podány kompletní informace o:

- právech a povinnostech vyplývajících ze Smlouvy o poskytování sociální služby (Vzor smlouvy, Vnitřní pravidla)
- způsobu poskytování sociálních služeb (garantovaná nabídka služeb)
- o úhradách za služby

3. Následně je zájemci vysvětlen postup při podání Žádosti, jejíž součástí je i Vyjádření praktického lékaře. Tyto dokumenty jsou zájemcem zaslány na vybranou sociální službu.

4. Zájemce vyplňuje v žádosti:

- jméno, příjmení žadatele/ky
- datum narození
- adresa trvalého, popř. přechodného pobytu
- telefonický kontakt, emailový kontakt
- kontakt na blízkou osobu
- zákonný zástupce (je-li ustanovený soudem)
- co zájemce od sociální služby očekává a jakých cílů chce dosáhnout
- souhlas se zpracováním osobních údajů zájemce

Informace uvedené ve Vyjádření praktického lékaře:

- Jméno, příjmení žadatele/ky
- Praktický lékař
- Anamnéza
- Dopady zdravotního stavu žadatele/ky na míru soběstačnosti
- Další informace k oblasti soběstačnosti a sebeobsluhy
- Duševní stav a závislost na návykových látkách
- Diagnózy
- Potřeba specializované péče

5. Jednání se zájemcem/žadatelem o sociální službu vede sociální pracovník. Sociální pracovník se vždy představí a uvede svou roli v jednání. V případě, že na sociální službu je dotazována např. všeobecná sestra nebo pracovník v sociálních službách, pak směřují jednání a poskytnutí informací směrem k sociálnímu pracovníkovi. V jeho nepřítomnosti kontaktují jiného sociálního pracovníka z Domova sv. Josefa (sociálního pracovníka DOZP či Odlehčovací služby).

6. Jednání se zájemcem/žadatelem jsou účastny vždy tyto osoby:

- Zájemce/žadatel
- Sociální pracovník
- V případě omezení svéprávnosti opatrovník (prokazující se Listinou opatrovníka či Usnesením)

Dále se jednání se zájemcem/žadatelem účastní další osoby dle přání zájemce/žadatele (rodinný příslušník, apod.)

**V případě podání žádosti se ze zájemce stává žadatel, kdy se zjišťuje:**

- zda zájemce spadá do cílové skupiny.

- zda je nepříznivá sociální situace zájemce v souladu s cíli poskytované sociální služby a nevylučuje se s jejím posláním.
- zjištění dostatečných informací o žadateli nutných k uzavření smlouvy o poskytování sociální služby
- zda žadatel dostatečně rozumí principu, poslání a cíli sociální služby.

Při obdržení kompletní žádosti je žadatel zaveden do programu CYGNUS 2, kde je jeho žádost zaevidována jako PODANÁ.

### Sociální šetření

- U žadatelů je dle aktuální situace provedeno sociální šetření za účelem zjištění podrobnějších informací o klientovi, o jeho přáních a očekáváních od sociální služby.
- Způsoby sociální šetření:
  - Osobní – sociální pracovník provádí sociální šetření v přirozeném prostředí nebo náhradním prostředí žadatele nebo v místě poskytované sociální služby
  - V součinnosti sociálního pracovníka na obci v místě pobytu žadatele nebo sociálního pracovníka jiného poskytovatele sociálních a zdravotních služeb, které žadatel využívá
  - Telefonicky
- Pokud je sociálním pracovníkem při sociálním šetření zjištěna dosud neznámá skutečnost, která vylučuje poskytnutí sociální služby (podstatné informace neuvedené v žádosti nebo vyjádření lékaře), tak o tom sociální pracovník do 30 dnů informuje žadatele a nabídne předání informací o vhodnější službě v regionu. Následně sociální pracovník vyřazenou Žádost označí důvodem vyřazení a zařadí do šanonu „Vyřazené žádosti“. Zároveň v programu CYGNUS 2 Žádost přeřadí do „Vyřazených“ s uvedením důvodu vyřazení.
- Sociální šetření je zaznamenáváno na formulář „Záznam z jednání“ - viz Formuláře
- Záznamy ze sociálního šetření slouží pro zpracování a popis nepříznivé sociální situace a následně ke zpracování podrobných informací o klientovi pro potřebu poskytování sociální služby.
- Výsledkem sociálního šetření je písemně zpracovaný popis nepříznivé sociální situace, který obsahuje:
  - Popis problému a možnosti řešení problému z pohledu žadatele
  - Jak byl doposud problém řešen a z jakého důvodu není dosavadní řešení vyhovující
  - Objektivizovaný popis nepříznivé sociální situace z pohledu sociálního pracovníka
  - Popis závislosti na pomoci jiné osoby

### Vyhodnocení aktuální situace žadatele

- Zájemcům, kterým byla žádost schválena, je stav žádosti v programu CYGNUS 2 změněna na stav „Schválená“. Žadatelé jsou o tomto informováni jedním z následujících způsobů:
  - telefonicky
  - e-mailem
  - písemně
  - osobně
- Žádost je evidována, žadatel je informován o kapacitě. V případě naplněné kapacity má žadatel možnost žádost zrušit či ponechat.

### **Odmítnutí žadatele/ky**

- Odmítnutí žadatelé jsou o odmítnutí informováni telefonicky (písemně pouze v případě, že o to požádají) nejdéle do 30 dnů od podání žádosti s uvedením zákonného důvodu, proč byla jejich žádost odmítnuta a v programu CYGNUS 2 je stav jejich žádosti změněn na status "Odmítnutá".
- Pokud je žadatel odmítnut ze strany poskytovatele z kapacitních důvodů, je možné spis ponechat v Evidenci žadatelů a v případě uvolnění kapacity nabídnout místo s ohledem na skutečnost, zda se situace klienta nezměnila. Výběr klienta při uvolnění kapacity probíhá dle trvající nepříznivé sociální situace. Při výběru je brán zřetel především na potřebnost sociální služby, na zdravotní stav žadatele a jeho rodinnou situaci. Nového klienta vybírá komise složená ze: sociálního pracovníka, vrchní sestry, vedoucího střediska DSJ, praktický lékař.
- V případě, že spis je evidován, ale nedojde k uzavření smlouvy z důvodů uvedených ze strany žadatele, je spis uložen do Evidence vyřazených žádostí.
- K odmítnutí žadatele může dojít i na základě podané žádosti, pokud je z žádosti zcela zřejmé, že žadateli nelze sociální službu poskytnout z níže uvedených legislativních důvodů.

### **Zákonné důvody k odmítnutí zájemce/žadatele o službu:**

Dle § 91 (3) zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb:

„Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- a. neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- b. nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
- c. zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis.
- d. osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytování téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.“

### **Zdravotní stavy vylučující poskytování pobytových sociálních služeb:**

Dle zákonné vyhlášky č. 505/2006 Sb., § 36 Poskytnutí pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže:

- a. „zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- b. osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci
- c. chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.“

V případě, že žadatel vyjádří nesouhlas s odmítnutím, je mu poskytnuta informace sociálním pracovníkem o možnosti odvolání. Žadatel může podat odvolání:

- na ředitele Oblastní charity Červený Kostelec
- na ředitele diecézní charity v Hradci Králové
- na kancelář Veřejného ochránce práv

### **STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

#### **ZÁKLADNÍ POJMY**

Podnět – podání, jež se dle jeho obsahu v individuálním případě posuzuje jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti poskytovatele

Stížnost – takové sdělení, v němž stěžovatel sděluje výhrady k poskytovaným službám, případně žádá nápravu, může se také jednat o podání, z nichž je zřejmé, že by mohlo docházet k protiprávnímu či neetickému jednání vůči uživateli, či docházet k poškozování jeho oprávněných zájmů

Kdo může stížnost podat

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále jen „uživatel“),
- zákonný zástupce uživatele,
- opatrovník nebo podpůrce uživatele,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- osoba zmocněná uživatelem,
- člen domácnosti uživatele oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

(dále jen „stěžovatel“)

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

## FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### a. Ústní podání:

Možno podat kterémukoliv pracovníkovi poskytovatele. Ten následně kontaktuje sociálního pracovníka, který se stěžovatelem sepíše písemný „Záznam o ústní stížnosti“, který obsahuje kontaktní údaje stěžovatele (tj. jméno, příjmení, kontaktní poštovní či e-mailovou adresu), konkrétní výroky stěžovatele, jakož i konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá; označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného či nesprávného jednání, podpis stěžovatele, jakož i jméno, příjmení a podpis pracovníka, který záznam vyhotovil.

### b. Písemně:

- možno předat kterémukoliv pracovníkovi poskytovatele
- zaslat poštou na adresu:

Domov sv. Josefa, Žireč 1, 544 04 Dvůr Králové nad Labem (Chráněné bydlení)

- elektronicky na e-mailovou adresu: [socialniDOZP@dsj-zirec.cz](mailto:socialniDOZP@dsj-zirec.cz)  
do datové schránky poskytovatele: [z5fg5w7](mailto:z5fg5w7)
- vložit do Schránky stížností, přání a připomínek, která je umístěna tak, že je dostupná všem uživatelům. Na CHB je umístěna v Domě v zahradě na chodbě u informační tabule.

Stížnost musí obsahovat – kontaktní údaje stěžovatele (tj. jméno, příjmení a jeho kontaktní poštovní či e-mailovou adresu), konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá; označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného či nesprávného jednání, podpis stěžovatele (v případě listinné formy písemné stížnosti). Schránka na stížnosti je vybírána každý pracovní den pověřeným pracovníkem.

**Telefonická linka** slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání. V případě telefonického podání je nutné, aby stěžovatel svá podání doplnil o nezbytná data buď písemně nebo na osobním jednání.

- 491 610 648 (CHB)

V případě stížnosti podané osobou zmocněnou uživatelem, je nutné, aby zmocněnec doložil ke své stížnosti písemný souhlas uživatele se šetřením stížnosti (plnou moc bez úředně ověřeného podpisu) osvědčující zmocnění ze strany uživatele (zmocnitele) a její případný rozsah.

Anonymní stížnosti budou prošetřeny jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností (např. v případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti poskytovatele bude prošetřena, avšak nikoliv v režimu stížností). Podnět je následně probrán s osobou, již se týká a případně projednán v nejbližším možném termínu na provozní poradě.

### **ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE**

Poskytovatel musí odlišit, zda se jedná o podnět, nebo stížnost. Pouze stížnost se řeší níže uvedeným postupem.

Může nastat situace, že si uživatel (resp. stěžovatel) stěžuje (zejména ústně), ale uvádí, že se o stížnost nejedná, případně situace, kdy uživatel (resp. stěžovatel) odmítne podat oficiální stížnost. Uvedené situace jsou prošetřeny jako podnět.

Nebo naopak může nastat situace, kdy stěžovatel tvrdí, že se jedná o stížnost, ale poskytovatel podání vyhodnotí jako podnět. Situaci však řeší a přijímá opatření, nikoli nutně dle níže uvedeného postupu.

V případě opakovaných stížností poskytovatel vyhodnotí, zda neobsahují nové skutečnosti. Pokud tomu tak není, je stěžovatel písemně informován, že shodná stížnost již byla řešena a nebude tedy opětovně prošetřována. Dále stěžovatel obdrží informaci, že případná další jeho podání ve stejné záležitosti budou zakládána do evidence bez vyrozumění.

### **PŘIJETÍ STÍŽNOSTI**

Stížnost může přijmout každý člen pracovního týmu, který ji neprodleně předá sociálnímu pracovníkovi, ten stížnost zaeviduje do tabulky „Evidence stížností“ .

Pracovníci DSJ věnují zvláštní pozornost těm stěžovatelům, kteří jsou uživateli služby a u kterých se projevují potíže v komunikaci (oční kontakt, pomalé tempo, jasné a přesné sdělení, ověřování porozumění, zajištění tlumočnicka...). Projeví-li uživatel zájem, pracovníci DSJ mu pomohou stížnost sepsat a podat. O takto podané stížnosti informují sociálního pracovníka.

Pokud je stížnost na poskytování sociálních služeb doručena řediteli DCHHK, je neprodleně postoupena poskytovateli, o čemž je stěžovatel informován.

- V případě stížností týkajících se sociálních a zdravotních služeb či návazných aktivit poskytovaných jednotlivými F/OCH či pracovněprávních vztahů v těchto organizacích postoupí ředitel DCHHK neprodleně stížnost vedení příslušné Charity, o čemž současně informuje

stěžovatele. Ředitel F/OCH je povinen obsah stížnosti bez prodlení prošetřit a co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů zaslat vyjádření stěžovateli, v kopii řediteli DCHHK. Ve svém vyjádření uvede, že v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit se svojí stížností:

- a. v případě sociálních služeb na MPSV ČR, případně na zakladatele (Biskupství královéhradecké) nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení,
  - b. v případě zdravotních služeb na správní orgán, který příslušnému poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb.
- Pokud si šetření stížnosti vyžádá delší čas a ředitel F/OCH nemůže stěžovateli sdělit výsledek šetření ve výše uvedené lhůtě, neprodleně jej o této skutečnosti písemně informuje spolu s uvedením důvodů, které vedly k prodloužení lhůty.

### **KDO STÍŽNOST VYŘIZUJE**

- V případě, že se jedná o stížnosti na poskytování služby, nebo jednání pracovníků poskytovatele, vyřizuje stížnost přímý nadřízený. Pokud stěžovatel vysloveně požádá o prošetření obsahu své stížnosti ředitele, ředitel v rámci šetření stížnosti nejdříve osloví vedoucího DSJ a požádá jej o vyjádření se k dané věci.
- V případě, že stížnost bude směřovat proti vedoucímu DSJ nebo sociálnímu pracovníkovi, musí být stížnost postoupena řediteli.
- Pokud jde o stížnost na ředitele, řeší tuto stížnost ředitel DCHHK.

### **VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI**

Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.

Pracovník, který je pověřen šetřením stížnosti (dále jen „pracovník“), je povinen zjistit všechny podstatné skutečnosti a okolnosti týkající se podané stížnosti.

Může tak učinit:

- telefonicky;
- uskutečnit návštěvu uživatele s cílem zjistit veškeré souvislosti;
- uskutečnit společné setkání všech zúčastněných stran.

Následně zjištěné skutečnosti zapíše do formuláře „Prošetření stížnosti“

- Pokud výsledek šetření neprokáže nedostatky, stížnost je shledána neopodstatněnou.
- Pokud výsledek šetření prokáže nedostatky, je stížnost shledána opodstatněnou a je navrženo opatření k nápravě.

Poté je vypracována odpověď stěžovateli.

### **ODPOVĚĎ NA STÍŽNOST**

Je vždy písemná (odeslána doporučeně na poštovní adresu stěžovatele či na jeho e-mailovou adresu) s vyzněním o způsobu vyřízení stížnosti (tzn. musí zde být mj. uveden výsledek provedeného

šetření a v případě, že je stížnost shledána opodstatněnou i navržené opatření k nápravě, příp. popis jejich realizace).

Odpověď vždy také obsahuje:

- a. kontakt na MPSV, kam se může stěžovatel obrátit v případě, že nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo v případě, kdy jeho stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě. Stěžovatel může požádat ministerstvo ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení jeho stížnosti poskytovatelem nebo od uplynutí stanovené lhůty o prověření vyřízení své stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontakt:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, telefon: 950 191 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

- b. informaci o dalších možnostech podat stížnost na zřizovatele, nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod včetně jejich označení, tj.:

Kontakt:

Biskupství Královéhradecké, Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové, tel.: 495 063 611, [biskupstvi@bihk.cz](mailto:biskupstvi@bihk.cz)

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno  
tel.: 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Poskytovatel musí stěžovateli umožnit nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

## LHŮTY

Stížnost může být stěžovatelem podána ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnosti se řeší neodkladně, nejdéle však do 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost poskytovateli doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen písemně informovat stěžovatele.

## OBSAH SPISU VEDENÉHO O STÍŽNOSTI A JEHO ULOŽENÍ

Spis vedený poskytovatelem o stížnosti obsahuje:

- Záznam o ústní stížnosti (v případě ústně podané stížnosti)
- Stížnost zaznamenanou v listinné podobě (tj. v případě stížnosti předané přímo stěžovatelem, doručené poskytovateli poštou či vhozené do schránky, příp. vytištěný e-mail obsahující stížnost)

- Vyplněný formulář prošetření stížnosti
- Vytisknutou odpověď odeslanou stěžovateli (poštou či e-mailem)
- Případně další listiny vztahující se k prošetřované stížnosti

Výše uvedené listiny v rámci každé stížnosti jsou založeny do pořadače označeného názvem „Stížnosti“. V tomto pořadači je rovněž uložena vytisknutá tabulka „Evidence stížností“.

Pořadač je uložen v kanceláři sociálního pracovníka CHB v budově sv. Jakuba.

### **MÍSTO POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

Domov sv. Josefa, Dům v zahradě (chráněné bydlení), Žireč 150, 544 04 Dvůr Králové nad Labem

### **PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

Služba je poskytována v nepřetržitém režimu dle individuálních potřeb jednotlivých uživatelů.

### **KAPACITA ZAŘÍZENÍ**

2 lůžka.

### **VÝŠE ÚHRAD ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

Uživatel přispívá na úhradu nákladů spojených s poskytováním služby dle aktuálního přehledu výše úhrad. Maximální výši úhrady za ubytování a stravu stanoví prováděcí právní předpis zákona o sociálních službách (tj. vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách). Výše úhrady za zajištěné úkony je fakturován za skutečně spotřebovaný čas.

### **Další údaje o zařízení**

Domov sv. Josefa je střediskem Oblastní charity Červený Kostelec.

Právní forma: evidovaná právnická osoba, IČO: 486 238 14

Statutární zástupce: Ing. Mgr. Miroslav Wajsar, tel.: 491 610 300

Adresa OCH ČK: 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec

**Adresa Domova sv. Josefa:** Žireč 1, 544 04 Dvůr Králové nad Labem 4

sekretariát: tel. 491 610 600, e-mail: sekretariat@dsj-zirec.cz, [www.domovsvatehojosefa.cz](http://www.domovsvatehojosefa.cz)

**Tel. sociální pracovník:** 491 610 648

e-mail: [socialniDOZP@dsj-zirec.cz](mailto:socialniDOZP@dsj-zirec.cz)

webové stránky: [www.ochck.cz](http://www.ochck.cz) [www.domovsvatehojosefa.cz](http://www.domovsvatehojosefa.cz)

Aktualizace: 16.12. 2025