

|  |
| --- |
| **STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ  SOCIÁLNÍ SLUŽBY.** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Služba** | Domov pro osoby se zdravotním postižením | | | | | | | | | | | | | |
| **Vydal** | Domov na rozcestí Svitavy, Tkalcovská 381/1, Svitavy | | | | | | | | | | | | | |
| **Počet stran** | 8 | | | | | | | | | | | | | |
| **Platnost od** | 1.1.2007 | | | | | | | | | | | | | |
| **Aktualizace** | 2. 5.2007  1.12.2007 | 1.7.2008 | | 1.6.2009 | 1.8.2010 | | | | 1.6.2011 | | | | | 2.5.2012 |
| 1.6.2013 | 1.6.2014  1.10.2014 | | 1.12.2015 | 1.7.2017 | | | | 1.8. 2019 | | | | |  |
| **Revize** | 1.10. 2015 | 1.12. 2016 | 1.6.2018 | |  | | |  | | | | |  | |
| **Vypracoval** | Realizační tým | | | | | Datum | | | | | Červenec 2019 | | | |
| **Garant** | Sociální pracovnice, vedoucí | | | | | Podpis | | | |  | | | | |
| **Závazná pro** | Všechny zaměstnance a klienty služby | | | | | | | | | | | | | |
| **Schváleno** | PhDr. Filipová Jaroslava, ředitelka | | | | | | Dne | | | | |  | | |

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

|  |
| --- |
| **Kritérium** |
| a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje |
| b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti, s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele |
| c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě |
| d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti |

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

**Čl. I**

**Úvodní ustanovení**

Domov na rozcestí Svitavy respektuje lidská práva, důstojnost a oprávněné zájmy klientů. Smyslem tohoto dokumentu je, aby bylo právo klientů stěžovat si důsledně chráněno.

Stížnosti, připomínky, podněty jsou vnímány jako zdroj informací o poskytování sociálních služeb a jako důležitý zdroj pro zlepšování kvality poskytovaných služeb

**Čl. II**

**Definice stížnosti**

Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující složitější řešení než jenom okamžitou reakci.

* Podání, které klient označí jako stížnost, je stížností, ať je jeho obsah jakýkoli.
* Podání, které se stížnost nejmenuje, ale jeho obsah takový je.
* Jejím obsahem by měla být nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytovaných služeb.

Tato pravidla neřeší pouze samotné stížnosti, ale i jiné připomínky, podněty a pochvaly ke způsobu, formě a kvalitě poskytované služby

**Čl. III**

**Dostupnost vnitřních pravidel pro podávání stížností**

Tato pravidla pro podávání stížností jsou dostupná všem klientům zaměstnancům, rodinným příslušníkům a veřejnosti. V tištěné podobě jsou umístěna:

**-** ve vstupní hale Domova na rozcestí Svitavy, Tkalcovská 381/1

**-** u ředitelky Domova, sociálních pracovnic a na pracovnách všech pracovištích DOZP

**-** na www.dnrsvitavy.cz

V alternativní podobě jsou přístupná ve všech domácnostech a v kanceláři ředitelky

**Čl. IV**

**Osoby (instituce) oprávněné vznést stížnost, připomínku, podnět.**

a) klient

b) klientem zvolený zástupce

c) rodinný příslušník, nebo soudem stanovený opatrovník klienta

d) klíčový pracovník, jiný pracovník DNR

e) organizace a instituce zabývající se ochranou lidských práv

f) veřejnost

**Čl. V**

**Způsob informování o možnosti podat stížnost**

Informace o možnosti podávat stížnosti na kvalitu poskytované služby jsou poskytovány zájemci o službu. Dále při podpisu smlouvy o poskytování služby a průběžně.

Klienti jsou vhodným a srozumitelným způsobem informování o svém právu podat stížnost na kvalitu služby.

**Klienti jsou informováni:**

* Ředitelkou, vedoucí domku, klíčovým pracovníkem, příp. dalšími zaměstnanci
* při individuálních rozhovorech s pracovníky
* ve VP č. 7, který je k dispozici v každém domku
* prostřednictvím Pravidel spolubydlení, které jsou k dispozici na domcích a na webových stránkách [www.dnrsvitavy.cz](http://www.dnrsvitavy.cz/)

**Pracovníci jsou informováni:**

* na pravidelných týmových poradách
* prostřednictvím tohoto dokumentu a Pravidel spolubydlení
* [www.dnrsvitavy.cz](http://www.dnrsvitavy.cz/)

**Ostatní občané:**

* prostřednictvím www stránek Domova
* osobně
* domovní časopis Čtyřlístek

**Čl. VI**

**Forma stížnosti, připomínky, podnětu.**

Ke každé stížnosti je založen samostatný spis.

a) ústní – pracovník z ústní formy přepíše do příslušného formuláře, je součástí spisu

b) písemná – je součást spisu

c) elektronická – vytiskne se a zakládá se ke spisu

d) telefonická – přijímající pracovník podrobně zapíše obsah rozhovoru, uvede datum a hodinu, podepíše se, pokud volající uvede své jméno, zaznamená, je součástí spisu

**Ve službě DOZP –**

V domcích na ul. T. G. Masaryka, v Lačnově na ulicích Hlavní a Zadní, i v domku na ul. Hraniční jsou schránky umístěny na snadno dostupném místě.

U schránky je k dispozici alternativní provedení tohoto předpisu, papír a tužka. Schránka se otevírá 1 krát týdně. U otevírání schránky je přítomna vedoucí domku, službu konající pracovník domku a zástupce klientů příslušného domku.

O otevření schránky se sepisuje zápis, který se ukládá na příslušném domku.

U klientů, kteří verbálně - slovně nekomunikují je jejich spokojenost / nespokojenost se službou zjišťována dle komunikačních schopností a možností vysledovaných pracovníky a popsaných v osobní dokumentaci klienta. Jak klient vyjadřuje libost a nelibost.

**Čl. VII**

**Evidence stížností, lhůty pro řešení stížností.**

**Evidence stížností**

Všechny písemně podané stížnosti i zápisy o ústně podaných stížnostech eviduje ředitelka. Po podání jsou ihned evidovány v knize stížností.

Každá stížnost má pořadové číslo, je založen samostatný spis, který obsahuje všechny relevantní údaje a informace. Všechny údaje, zjištěné při řešení stížností, jsou považovány za důvěrné.

**Lhůta k vyřízení stížnosti:**

Každá stížnost je řešena v termínu **do 30 dnů** od podání stížnosti. Pokud se tato lhůta překročí, je zaměstnanec, který se danou stížností zabývá, povinen tuto skutečnost vhodnou formou klientovi (stěžovateli) oznámit Překročení této lhůty musí zaměstnanec oznámit i ředitelce Domova na rozcestí, a to písemně, s odůvodněním a s uvedením náhradního termínu.

**Čl. VIII**

**Postup při řešení a vyřizování řešení stížností**

**Kdo stížnosti přijímá a dále je zpracovává:**

a) vedoucí domku b) ředitelka DNR

Veškeré stížnosti jsou zaznamenány do příslušného formuláře, evidovány v knize stížností a takto jsou předloženy na poradě vedení - viz příloha

Pracovník pověřený řešením stížnosti prověří všechny relevantní okolnosti stížnosti, posoudí její důvodnost a vypracuje návrh opatření k odstranění případných kritizovaných nedostatků. Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, jsou přijata taková opatření, která zamezí opakování případu.

Odpověď je doručena nebo předána stěžovateli, klientovi v písemné podobě s ohledem na dovednosti klienta (přizpůsoben způsob a forma sdělení), nebo ústně (je zaznamenáno v tiskopise).

Anonymní stížnost – V Domově na rozcestí ve službě DOZP se anonymní stížností neřeší.

Každý má možnost si zvolit komu svoji stížnost či podnět předá / ředitelka DNR, vedoucí DOZP, klíčový pracovník, pracovník ve službě, sociální pracovnice, opatrovník, rodinný příslušník, zvolený zástupce /.Klienti, kteří jsou samostatně chodící si osobu, které chtějí stížnost či podnět předat, sami kontaktují.

Směřuje-li stížnost proti ředitelce organizace, je tato stížnost postoupena nadřízenému orgánu – zřizovateli.

Opakuje-li klient svoji stížnost, když na ni dostal odpověď, či byla již stížnost vyřešena, nebude stížnost znovu řešena.

**Čl. IX**

**Střet zájmů, ochrana osobních údajů, zamezení diskriminace při podávání stížností.**

Při evidenci, šetření a vyřizování stížnosti je důsledně dbáno na to, aby stížnost neřešil pracovník, proti kterému směřuje, nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na způsobu, jakým bude vyřízena. Pokud by hrozil střet zájmů nebo důvodné obavy z možné podjatosti, pověří ředitelka DNR jiného pracovníka, nebo je stížnost předložena poradnímu orgánu, který ustanovuje ředitelka.

Při řešení, vyřízení a zveřejňování stížností je zachována důvěrnost informací, je dbáno na ochranu práv klienta, lidské důstojnosti a osobních a citlivých údajů klienta či jiných dotčených osob. Všechny tyto údaje považujeme za důvěrné.

Podání stížnosti nemá vliv na další jednání s klientem při poskytování služeb. Klient Domova nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost prokáže jako nedůvodná.

**Čl. X**

**Možnost odvolání**

Při řešení stížnosti je stěžovatel informován o možnosti odvolání.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Adresa** | **telefon** | **email** |
| Krajský úřad Pardubického kraje  Odbor sociálních věcí Komenského nám. 125 53211 Pardubice | 466 026 446 | [www.pardubickykraj.cz](http://www.pardubickykraj.cz/) |
| Ministerstvo práce a soc. věcí  Na poříčním právu 1 128 01 Praha 2 |  | [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz/) |
| Veřejný ochránce práv  Údolní 39 602 00 Brno | Tel. Ústředna, vrátnice Kanceláře veřejného ochránce práv **– 542 542 111** Sekretariát vedoucího Kanceláře veřejného ochránce práv – **542 542 555** Informace o podnětech veřejnému ochránci práv – **542 542 888.** | [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz/) |
| Český helsinský výbor  Veverkova 1343 118 00 Praha 1 |  | [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz) |
| Liga lidských práv  Bratislavská 215/31 602 00 Brno |  | [www.llp.cz](http://www.llp.cz/) |
| Občanské poradny |  | [www.obcanske-poradny.cz](http://www.obcanske-poradny.cz/) |

Příloha

Formulář pro podávání a řešení stížností

**Navazující dokumenty k Vnitřnímu předpisu č. 7**

VP č. 1 – Vytváření podmínek pro uplatňování vlastní vůle klientů

VP č. 2 – ochrana práv osob

VP č. 3 – jednání se zájemcem o službu

VP č 4 – smlouva o poskytování s.s.

Pravidla spolubydlení