|  |  |
| --- | --- |
|  | **Městské centrum sociálně rehabilitačních služeb - domov pro seniory**  Baldovská 638, 344 01 Domažlice  oddělené pracoviště: Domov se zvláštním režimem, Benešova 97, Domažlice  tel.: 737 246 644 |

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

Definicí stížnosti je myšleno důležité poselství o spokojenosti či nespokojenosti   
s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů fyzické osoby.

Stížnosti jsou významným zdrojem informací o možnostech zlepšit poskytované služby   
v organizaci. Přinášejí důležitá poselství o spokojenosti uživatelů. Zároveň jsou i obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů uživatele.

Stížnost je takové podání uživatele, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, kterou se cítí být poškozen a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

Každý uživatel má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen, a je o tomto personálem informován.

Vlastní hodnocení toho, zda jde nebo nejde o stížnost na službu, je předmětem vyřizování stížnosti.

**Formy stížností:** ústní, písemné, elektronické, anonymní

**Stížnost může podat:**

* uživatel
* osoba pověřená uživatelem
* rodinný příslušník či jiná osoba blízká
* jakákoliv osoba, která se domnívá, že je důvod pro podání stížnosti

Stížnosti mohou být předány komukoli z personálu, který je povinen je převzít. Personál zná základní postup pro vyřizování stížností a ví o místě, kde jsou stížnosti shromažďovány.

Uživatelé služeb jsou informováni o způsobech, formách a možnostech podání stížností tak, aby byly uspokojeny jejich potřeby. Vedoucí pracovníci informují zaměstnance o možnostech uživatelů podávat stížnosti. Dále vedoucí pracovníci informují klienty domova pro seniory prostřednictvím příslušné formy komunikace v rámci pravidelných setkání o jejich právu stěžovat si a také o možnosti podat stížnost v zastoupení třetí osoby nebo osoby blízké.

**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

1. **Právo uživatele podávat podněty, stížnosti a připomínky**

Uživatelé mají nezpochybnitelné právo podat si stížnost na záležitosti týkající se života, sociálních služeb a provozu v zařízení. Mohou také podávat podněty, návrhy, případně sdělit pochvalu. Také si mohou k tomuto účelu svobodně zvolit zástupce, který je bude zastupovat při vyřizování stížnosti. Nikdo nesmí pocítit jakoukoli újmu v souvislosti s podáním stížnosti.

1. **Forma podání stížností, připomínek a podnětů**

* ***písemná forma***

Stěžovatel může zaslat stížnost na adresu zařízení:

Domov se zvláštním režimem

Benešova 97

344 01 Domažlice

* ***ústní forma***

Ústní stížnost je možno podat kterémukoliv zaměstnanci zařízení. Tento zaměstnanec je povinen bez jakékoliv změny předat obsah stížnosti vedoucímu pracovníkovi, který tuto stížnost zapíše do Knihy stížností. Zatají-li pracovník stížnost nebo změní-li její obsah, bude sankcionován dle pravidel uvedených ve Standardu č. 10 (porušení pracovní kázně a pracovních povinností)

* ***elektronická forma***

Každý může poslat stížnost na e-mailovou adresu: **reditelka@soc-sluzbymestadomazlice.cz**

Zaměstnanec, který kontroluje korespondenci, takto přijatou stížnost vytiskne a postupuje stejným způsobem uvedeným při přijetí písemné stížnosti.

* ***anonymně***

K anonymním stížnostem je určena schránka na stížnosti, která je umístěna v přízemí naproti vchodovým dveřím. Schránku vybírá pouze vedoucí domova za asistence sociálních pracovníků. Anonymním způsobem lze podat stížnost i písemně poštou na adresu zařízení, na elektronickou adresu zařízení nebo telefonicky.

Každá stížnost včetně té anonymní je zaznamenána v Knize stížností, a je podepsána oběma stranami. Pokud stěžovatel nemůže toto podepsat, je přizván jeho tlumočník či pověřená osoba. Anonymní stížnost je podepsána pouze poskytovatelem.

Uživatelé včetně svých opatrovníků mají také možnost podávat stížnosti, které se týkají provozu a života v zařízení jednou měsíčně na schůzích obyvatel. V tomto případě se nejedná o anonymní stížnosti. Jde o snahu zařízení, aby se uživatelé mohli vyjádřit přede všemi, co se jim nelíbí a mají možnost podat si návrh na změnu.

1. **Komu má být stížnost předána**

Komu má být stížnost, podnět či připomínka předána, není pro uživatele vymezeno. Každý pracovník zařízení je povinen stížnost převzít a předat sobě nadřízenému vedoucímu pracovníkovi. Stěžuje-li si uživatel na dotyčného vedoucího pracovníka, je stížnost předána řediteli či jeho zástupci.

1. **Lhůta a způsob vyřízení stížností**

Vedoucí pracovník obdrženou stížnost zapíše do Knihy stížností, která je uložena v jeho kanceláři. Stížnost se pak navrhne na řešení na mimořádné poradě týmu, která se bude konat nejpozději do 2 dnů od obdržení stížnosti.

Všechny podané stížnosti je nutno urychleně prozkoumat a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Prošetřování stížnosti musí být prováděno bez průtahů. Musí být prošetřeny všechny body stížnosti.

Stížnosti, které není možno prošetřovat na místě, musí být vyřízeny do 10 dnů ode dne zaregistrování do Knihy stížností. Stížnosti, které nelze do 10 dnů po jejich doručení vyřídit, musí být stěžovateli potvrzeny písemně a musí být vyřízeny nejdéle do 30 dnů od jejich doručení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána písemná zpráva i v případě, že stížnost byla posouzena jako neoprávněná.

Řešení stížností může probíhat za účasti minimálně dvou pracovníků týmu. Pracovníci musí posuzovat stížnost nezaujatě, podle svého svědomí, bez sympatií k určitým osobám.

1. **Zápis o prošetření stížností**

O průběhu jednání týmu a o jeho výsledku je vyhotoven písemný záznam, který je předložen stěžovateli. Tento písemný záznam musí obsahovat jména všech osob, jež se účastnili jednání, stručné a výstižné líčení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci byli s obsahem seznámeni.

Zápis podepíší všichni účastníci jednání. Jestliže některý účastník nesouhlasí s obsahem a odmítne zápis podepsat, poznamená se i toto do zápisu, spolu s uvedením důvodu odmítnutí podpisu.

1. **Odvolání v případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti**

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem a výsledkem vyřízení stížnosti, může se obrátit na:

* **Radu města Domažlice**

Náměstí Míru 1

344 20 Domažlice

tel.: 379 719 111

[posta@mesto-domazlice.cz](mailto:posta@mesto-domazlice.cz)

* **Městský úřad Domažlice, odbor sociálních věcí a zdravotnictví**

U Nemocnice 579

344 20 Domažlice

tel.: 379 719 111

posta@mesto-domazlice.cz

* **Krajský úřad Plzeňského kraje**
* odbor sociálních věcí
* Škroupova 18

P. O. Box 313

306 13 Plzeň

posta@plzensky-kraj.cz

Proti stěžovateli nesmí být činěny přímé či nepřímé zákroky proto, že podal stížnost. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postoupí se k prošetření stížnosti bez uvedení jména stěžovatele. Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení (prošetření) pracovníkům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnost je chápána jako nástroj pro zlepšení kvality poskytované péče.