



Domov poklidného stáří Vejprnice

Baculus, o.p.s., IČ: 26997355

Tylova 999, Vejprnice, PSČ 330 27

Tel.: 377 815 111, E-mail: info@baculus.cz; www.baculus.cz

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

STANDARD č.7

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;*

Zásadní

ANO

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;*

ANO

c. *Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;*

ANO

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.*

NE

Platnost od: **01.01.2016**

Kontrola: **1x ročně**

Zpracovala: **Mgr. Markéta Zahálková**

Podpis:

Zodpovídá: **Mgr. Markéta Zahálková**

Podpis:

Schválil: **Dalibor Zítek**

Podpis:

Uživatel má právo na poskytované služby v odpovídajícím rozsahu a kvalitě. V případě, že se uživatel, příbuzný uživatele, návštěva uživatele nebo jakýkoliv občan (dále jen stěžovatel) domnívá, že služba není poskytována kvalitně či v odpovídajícím rozsahu, má právo obrátit se na pracovníky v přímé péči včetně zdravotních sester, ředitelku Domova/sociální pracovníci, nebo jakéhokoliv dalšího pracovníka Domova (pracovník provozně-technického úseku, stravovacího úseku, administrativní pracovníci).

Tato pravidla jsou upravena pro podávání a vyřizování stížností, připomínek či podnětů osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Pravidla současně navazují a doplňují Domovní řád, ve kterém jsou základní pravidla a postupy, jimiž se řídí chod Domova, zakotvena.

Všichni pracovníci zařízení se řídí metodikou **M09 - Pravidla pro podávání a vyřizování stížností nebo připomínek.**

Základní zásady pro informování uživatelů:

- Způsob, jakým jsou uživatelé informováni o možnosti podat stížnost, se liší s ohledem na věk a schopnosti uživatelů
- Informace jsou veřejně dostupné
- Ředitelka Domova/Sociální pracovníci zodpovídá za dostatečné seznámení uživatele s pravidly pro podávání a vyřizování stížností.
- Společně s uživateli jsou informovány další osoby (např. rodinní příslušníci, opatrovník), které by eventuálně mohly podat stížnost v zájmu uživatele, který nemá potřebné komunikační dovednosti.

Základní zásady pro vyřizování stížností:

- Každá stížnost nebo připomínka je podnětem pro rozvoj sociální služby a zvyšování její kvality.
- Přijata je stížnost v jakékoli formě – ústní, písemné, písemné do schránky, v zastoupení, telefonicky, e-mailem.
- Jsou řešeny všechny stížnosti a připomínky včetně anonymních.
- Podání stížnosti je pro uživatele bezpečné a nijak ho nesmí ohrozit (a to ani v případě, že stížnost je neopodstatněná).
- Uživatel si může pro podání stížnosti zvolit nezávislého zástupce nebo tlumočníka
- Stížnost může podat:
 - uživatel služby
 - v zájmu uživatele zákonný zástupce
 - pracovník DPS
 - jiná osoba v zájmu uživatele.
- Uživatel (popř. osoba, která podala stížnost) je vždy seznámen s tím, jak byla stížnost vyřešena.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má uživatel (popř. osoba, která podala stížnost) možnost obrátit se na zřizovatele MPSV ČR nebo na další instituce sledující dodržování lidských práv.

Stížnost může podat kdokoliv, nejen uživatel, ale v jeho zájmu i jiný občan.

Uživatele informuje o možnosti podat stížnost, a jakou formou ředitelka Domova/sociální pracovnice již při podpisu smlouvy a případně v průběhu poskytování služby.

Pracovníci DPS jsou seznámeni s postupy podávání a řešení stížností během adaptačního procesu.

Základním pravidlem je, že stížnost musí prověřovat pracovník nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje.

Ostatní osoby oprávněné podat stížnost jsou informováni z veřejně přístupných informací nebo od pracovníků zařízení. Všichni pracovníci jsou na požádání povinni poskytnout informace o možnosti a způsobu podání stížnosti. Případně předat kontakt na vedoucí zařízení, který může stížnost ihned přijmout.

Všechny stížnosti, včetně ústních, je nutno evidovat a vyřizovat písemně. Odpověď musí být srozumitelná.

Evidenci stížností vede ředitelka Domova/sociální pracovnice. Evidence obsahuje datum přijetí stížnosti, obsah stížnosti a datum vyřízení stížnosti.

U opakovaných stížností je nutné se přesvědčit, zda již byla tato stížnost prošetřena, sdělen výsledek a zda zjištěný stav stále trvá. Poté je stěžovatel na tuto skutečnost upozorněn a stížnost založena.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel odvolat k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování jeho stížnosti.

Pokud stěžovatel není spokojen se způsobem vyřízení jeho stížnosti, může se obrátit na:

- **Baculus**, o.p.s., předseda správní rady
Tylova 999, Vejprnice, PSČ 330 27
Tel.: +420 737 239 460
- Kteroukoliv **občanskou poradnu** (např. v Plzni apod.)
- **Krajský úřad Plzeňského kraje**, Odbor sociálních věcí
Škroupova 18, Plzeň, PSČ 306 13
Tel. +420 377 195 111
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**
Na Poříčním právu 1, Praha 2, PSČ 120 00
Tel.: +420 221 921 111
- **Veřejný ochránce práv**
Údolní 39, Brno, PSČ 602 00
Tel.: +420 542 542 888
- **Český Helsinský výbor**
Štefánikova 216/21, Praha – Smíchov, PSČ 150 00
Tel.: +420 257 221 142