Úvod

Domov Sovova podporuje klienty, jejich blízké, pracovníky Domova i širokou veřejnost v uplatnění své stížnosti či připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Mohou také podávat své námitky, návrhy nebo sdělit svou spokojenost.

Stížnost je písemné či ústní podání učiněné ve vlastním zájmu klienta, kterým se stěžovatel domáhá ochrany jeho práv. Je vyjádřením nesouhlasu klienta, je to rovněž informace nebo sdělení o nekvalitním, nesprávném, neodborném a neadekvátním poskytování služeb nebo přístupu a chování pracovníků, které vyžaduje náležitou odezvu.

Veškeré stížnosti, podněty a připomínky jsou chápány jako cenný zdroj informací o kvalitě poskytovaných služeb, především zda služba odpovídá potřebám klientů a jejich řešení. Získané informace jsou využity ke zkvalitňování a rozvoji poskytované služby.

Podání stížnosti či připomínky nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako neopodstatněná.

Pověřený pracovník je při vyřizování stížnosti povinen dodržet mlčenlivost o osobě stěžovatele. Pokud je nutné v rámci vyřízení stížnosti zveřejnit jeho jméno, bude o této skutečnosti stěžovatel vyrozuměn a požádán o souhlas.

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.

Opakovaná stížnost, která neobsahuje žádné nové skutečnosti a byla-li již řešena, se již nebude znovu řešit.

Připomínky a podněty jsou řešeny operativně na místě s klientem, při společném setkávání s klienty, případně jsou diskutovány v pracovním týmu na poradách úsekových i vedoucích pracovníků jako návrh pro zlepšení poskytování sociální služby.

Klient je o možnosti a způsobech podání stížnosti informován sociální pracovnicí již před zahájením poskytování služby v Domově, a dále, jako klient v den zahájení poskytování sociální služby. Sociální pracovnice klienta seznámí s:

- možností si stěžovat na kvalitu a způsob poskytovaní sociálních služeb
- formou podání stížností (písemně, ústně)
- tím, jak bude vyřizování stížnosti probíhat
- možností si zvolit nezávislého zástupce
- s možností žádat v případě potřeby o službu tlumočníka
- tím, že všechny stížnosti jsou evidovány
- tím, že při nespokojenosti s vyřízením stížnosti je oprávněn obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu

Pokyny pro podání stížností jsou uvedeny také v Domácím řádu Domova a jsou přístupné na informačními tabulích na jednotlivých podlaží Domova. S pravidly o podávání a řešení stížností jsou prokazatelně seznámeni také všichni pracovníci, kteří tuto skutečnost následně stvrdí i svým podpisem.

Podávání a vyřizování stížností

Kdo může podat stížnost

Stížnost, připomínku, námět či pochvalu mají právo podat klienti, jejich zákonný zástupce či jejich rodiny, pracovníci Domova i široká veřejnost. Klient si může pro podání a vyřizování stížnosti zvolit jakéhokoli zástupce.

Způsob podání stížnosti

Stížnost připomínku, námět či pochvalu je možné podat ústně, telefonickým sdělením, písemně, elektronicky, jak osobně, tak anonymně.

Stížnost může být předána jakémukoliv pracovníkovi Domova.

Klienti Domova či jejich blízcí mají možnost podat stížnost při návštěvách sociálních pracovnic u klientů, kdy během rozhovoru s klientem získáme zpětnou vazbu o kvalitě poskytované služby, dále při setkání s ředitelkou Domova či v rámci dotazníkového šetření, které probíhá každým rokem.

Pracovníci Domova mohou podat případnou stížnost taktéž do schránky důvěry, v rámci supervizí, v rámci týmových porad či v rámci dotazníkového šetření určeného pro pracovníky.

Postup podání při podávání stížnosti

- **Písemná stížnost** – stížnost **doručená** do Domova jako **poštovní zásilka** či **emailem** je předána k vyřízení ředitelce Domova a se všemi níže uvedenými náležitostmi je vložena do Knihy stížností.
- Písemnou formou může být stížnost **podána i prostřednictvím schránky stížností**, která je umístěna v přízemí u kuchyňky. Schránku otevírá a vybírá sociální pracovnice jednou týdně.
- Stížnost **může být** také **podána do Mobilní, putovní schránky**, která volně putuje po Domově a je možné do ní kdykoliv vkládat připomínky, podněty a stížnosti. Schránku si mezi sebou předávají klienti z pokoje na pokoj, pokud nemohou tak sami učinit, schránku předá uklízečka. Schránka je pravidelně kontrolována a vybírána sociální pracovnicí jednou týdně.
- Stížnosti **lze podat** také **sociální pracovnici** či přímo v kanceláři Vedoucí sociálního úseku, pokud se stížnost týká jedné ze jmenovaných, předají stížnost k vyřízení **ředitelce Domova**.

- **Pro klienty, kteří se nemohou sami pohybovat je určena Přenosná schránka** stížností. Schránku klientovi na požádání přinese kterýkoliv pracovník nebo klíčový pracovník. Ten mu bude také nápomocen stížnost zapsat a vhodit do schránky. Přenosná schránka je umístěná v přízemí domova vedle výtahu. Klienti obtížně komunikující mohou využít schránku pro písemné podání stížnosti nebo využít pomoci klíčového pracovníka, rodiny nebo další osoby.

- **Ústní stížnost, včetně telefonické stížnosti –** stěžovatel, který si přeje podat ústní stížnost, se **může obrátit na kteréhokoli pracovníka** (kromě toho, na něhož si chce stěžovat). Pověřený pracovník (všeobecná sestra, pracovník přímé péče, sociální pracovnice) provede se souhlasem stěžovatele **záznam o přijetí stížnosti do karty klienta v programu Cygnusu**. Tento záznam se automaticky zobrazí také v předání služby a v sociální dokumentaci daného klienta. Současně tento záznam vytiskne a předá sociální pracovnici, která jej následně vylepí do Knihy stížností. Neprodleně o této skutečnosti informuje také ředitelku Domova, jež ji dle povahy stížnosti vyřeší sama nebo ji postoupí vedoucímu příslušného úseku. O přijaté stížnosti a o způsobu jejího vyřešení či případných přijatých opatřeních podá vyřizovatel stížnosti zprávu na poradě vedení. Záznam o této skutečnosti vylepí do Knihy stížností.

- **Anonymní forma stížnosti – stěžovatel** má možnost si stěžovat i anonymně. K tomuto účelu jsou v domově umístěny **schránky důvěry** v přízemí u kuchyňky, které jednou týdně kontroluje sociální pracovnice. Klíče od uvedených schránek jsou uloženy v kanceláři sociálních pracovnic. O případných stížnostech provede sociální pracovnice zápis do Knihy stížností a postoupí je ředitelce Domova.

Evidence stížností

Všechny stížnosti, připomínky a podněty jsou evidovány v Knize stížností (v písemné podobě), která je vedena sociálními pracovnicemi, a vyřízeny nejdéle do jednoho měsíce od podání. V případě, že stížnost je vedena na ně, zápis provede ředitelka.

Do Knihy stížností se zaznamenají tyto údaje:

- kdy a kým byla stížnost podána (pokud se nejedná o anonymní stížnost)
- způsob podání stížnosti (písemně nebo ústně)
- důvod a obsah stížnosti
- jak byla stížnost vyřízena
- kdo stížnost vyřizoval a v jaké lhůtě
- jakým způsobem byl stěžovatel seznámen s vyřízením stížnosti
- jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě, že je nespokojen s vyřízením stížnosti

Důvod stížnosti, podnětů a připomínek se u ústního podání stížnosti zaznamenává konkrétně, tzn. přesnou citací.

Vyřízení stížnosti

Stížnosti řeší ředitelka Domova, která zváží eventuální delegování řešení stížnosti na jiného kompetentního pracovníka, kterým bývá většinou vedoucí pracovník příslušného úseku. Směřuje-li stížnost na vedoucího pracovníka, řeší ji vždy pouze ředitelka Domova.

Pokud ředitelka Domova nebude mít možnost stížnost vyřešit v rámci svých kompetencí, postoupí ji zřizovateli Domova. Pokud je stížnost vedena na ředitelku Domova, stížnost je taktéž předána zřizovateli (Městský úřad Písek) k rukám vedoucí sociálního odboru.

V případě, že předmětem stížnosti je chování, jednání nebo práce pracovníka Domova, vyžádá si ředitelka i jeho vyjádření.

Stížnost nelze postoupit k vyřízení pracovníkovi, proti kterému stížnost směřuje nebo, který by mohl být zainteresován na způsobu jejího vyřízení.

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů maximálně do 30 dnů, vždy s přihlédnutím k jejich závažnosti, nestranně a musí být posouzeny všechny její body. Pokud by z důvodu závažnosti překročilo vyřizování stížnosti stanovenou dobu, je nutné o této skutečnosti uvědomit stěžovatele.

Pokud si stěžovatel bude přát, může být jeho stížnost projednána setkávání klientů s vedením Domova. Zápisy ze setkání jsou zveřejňovány na informační tabuli v přízemí u recepce.

Všechny stížnosti jsou vyřízeny písemně, srozumitelně a závěr předán stěžovateli. Vyřízení anonymní stížnosti je oznámeno písemně v přízemí na informační tabuli v přízemí u recepce po dobu 14 dní od vyřešení stížnosti. Pokud je v anonymní stížnosti označen pracovník Domova, je odpověď předána i jemu. Klientům, kteří si nemohou odpověď přečíst na nástěnkách, ji sdělí sociální pracovnice.

Vznikne-li stěžovateli v důsledku nesprávného postupu Domova majetková újma, je součástí vyřízení stížnosti dohoda s poškozeným o kompenzaci (ve formě finančního nebo materiálního plnění).

Pokud nebudete spokojeni se způsobem vyřízení stížnosti, máte možnost se obrátit na následující instituce:

Městský úřad Písek
Velké náměstí 114/3
397 19 Písek
tel: 382 330 810

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
tel: 221 921 111

Veřejný obhájce práv
Údolní 39
602 00 Brno
tel: 542 542 111

Český helsinský výbor
Štefánikova 216/21
150 00 Praha 5
tel: 257 221 142

Asociace občanských poraden
Sabinova 3
130 00 Praha 3
tel: 284 019 220