

Vnitřní směrnice

Postup při podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb

1. Možnost stěžovat si i v případě závislosti na poskytované službě je jedním ze základních práv člověka. Stížnosti jsou pro poskytovatele důležitá poselství o míře spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to možný podnět pro zlepšení kvality služby. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která mu je poskytována. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů obyvatele domova.
2. Vedení domova se veřejně zavazuje k tomu, že provede taková opatření, aby uživatel DpS, který si stěžuje na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, nebyl jakýmkoli způsobem ohrožen.
3. Sociální pracovníce informuje uživatele a jeho blízké již při nástupu do DpS o možnosti podání stížnosti na služby, které zařízení poskytuje, a na pracovníky zařízení.
4. Povinností zařízení je každou stížnost projednat a vyřídit, v případech oprávněných stížností pak také zjednat nápravu.
5. Stížnost je možné podat písemně či ústně kterýmkoliv z těchto pracovníků:
 - a) sestře, pracovníkovi přímé obslužné péče
 - b) sociální pracovníci
 - c) vedoucí oš. úseku
 - d) ředitelce
6. Stížnost je možné podat také prostřednictvím schránky důvěry umístěné na recepci a to i anonymně.
7. Zaměstnanec, který stížnost převzal, je povinen stížnost zaznamenat (s uvedením data podání stížnosti, jména uživatele či další osoby, která stížnost vznáší, důvodu stížnosti a svého jména) a v nejbližší pracovní den bez odkladu předat sociální pracovníci k vyřízení.
8. V případě ústního podání stížnosti jsou údaje zaznamenávány písemně tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci. Zaznamenané stížnosti obsahují konkrétní výroky stěžovatele, ne jen interpretaci personálu.

9. Každá oficiálně podaná stížnost musí být evidována v knize „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb“, kde je uvedeno:
- datum podání stížnosti
 - jméno uživatele, který stížnost podal (i anonymní)
 - důvod stížnosti
 - kdo stížnost převzal
 - kdo je pověřen stížnost řešit a do kdy bude podána zpráva stěžovateli
 - datum vyřízení, kdo a jak stížnost vyřídil
10. Stížnost je projednána na poradě vedení DpS, kde sociální pracovnice předloží návrh řešení a je rozhodnuto o dalším postupu. Stěžovatel je ve lhůtě 30 dní od podání stížnosti vyrozuměn o vyřízení stížnosti.
11. V případě anonymní stížnosti je tato stížnost projednána na poradě vedení DpS. Je proveden zápis, stížnost může být podnětem k obecnému opatření.
12. Pokud není občan, který stížnost podal, s vyřízením spokojen, může se obrátit na Město Česká Kamenice, které je zřizovatelem p.o. DpS Česká Kamenice. Kontaktní osobou je vedoucí sociálního odboru.
13. Kontakty:

● **Město Česká Kamenice – zřizovatel DpS Česká Kamenice**

Městský úřad Česká Kamenice
Náměstí Míru 219
Česká Kamenice 40721
telefon: 412 582 432

● **Krajský úřad v Ústí nad Labem**

Velká Hradební 3118/48 – Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
40002 Ústí nad Labem
tel: 475 657 111

● **Ombudsman ČR – veřejný ochránce práv**

kancelář: Údolní 39
60200 Brno
tel: 542 542 111

Schválil:

Účinnost od:

