|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domov a Centrum aktivity,****p. o.** |   |   |   7(a, b, c, d)-1.3/D,CHB |
| **Liberecká 451, 463 42 Hodkovice nad Mohelkou** |   |
|  |  |  |  |  |   |
| **Stížnosti a jejich vyřizování** |
|  |  |  |  |  |   |
| **Platnost od: 01.01.2013 Standard 7****Aktualizace: 22. 1. 2015** |   |   |

**závaznost:** všichni uživatelé, opatrovníci, rodinní příslušníci a návštěvníci zařízení, zaměstnanci.

**Připomínka =** upozornění na drobné nedostatky stávajících pravidel, pracovních metod, postupů apod. tak, aby v budoucnu lépe vyhovovaly potřebám uživatelů.

**Podnět =** konkrétní návrh směřující k doplnění, zlepšení stávající služby, pracovní metody, pravidla apod., podnět je možné řešit okamžitě.

**Připomínky a podněty** jsou zjišťovány průběžně zejména při rozhovorech pracovníků s uživateli během poskytování služby a na schůzkách s uživateli služeb, je na ně reagováno **okamžitě nebo co nejdříve** dle možností pracovníků ve službě. Pracovník, který přijme připomínku nebo podnět si dle charakteru připomínky (podnětu) vyžádá součinnost nadřízených pracovníků. Uživatelé služeb se svými každodenními připomínkami a podněty podílejí na kvalitním chodu zařízení a služeb. Není vedena písemná evidence připomínek a podnětů.

**Stížnost** = vyjádřená nespokojenost **vyžadující složitější řešení** než okamžitou reakci

 = podání, v němž je stěžováno **na kvalitu nebo způsob poskytování služeb.**

**Úkol stížnosti = upozornit, že již došlo k porušení stávajících pravidel nebo práv uživatelů.**

S**tížnost může podat:**

**uživatel**, **opatrovník uživatele, rodinný příslušník v zájmu uživatele**

**Každý uživatel může stížnost sdělovat osobně, prostřednictvím opatrovníka, prostřednictvím jiného uživatele, zaměstnance, kterému důvěřuje.**

**Může si zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat.**

**Podávání stížnosti**:

**A.** **Ústně nebo písemně** sdělujte stížnosti, připomínky a podněty k naší práci:

1. svému **klíčovému pracovníkovi**, se kterým pracujete na individuálním plánu

2. chcete-li si stěžovat na klíčového pracovníka, **obraťte se na vedoucího služby nebo sociální pracovnici**

3. chcete-li si stěžovat na vedoucího služby (sociální pracovnici), obraťte se na **ředitele** Domova a Centra aktivity p.o.

**B. Prostřednictvím Schránky důvěry**

Uživatelé mohou své připomínky a náměty ke způsobu a kvalitě poskytovaných služeb sdělovat rovněž prostřednictvím Schránek důvěry, které jsou takto i označeny /.

Na Domově v 1. podlaží a v Centru aktivity v přízemí.

Schránku na Domově vybírá vedoucí DOZP, schránku v Centru aktivity pracovník služby chráněné bydlení.

Tito pracovníci zaznamenají **1 x týdně** výběr podání na záznamový arch **„Výběr schránky důvěry“**, který je uložen u schránek a stvrdí jej svým podpisem, zároveň označí, jde-li o **stížnost nebo podnět** a připomínku a dodrží další stanovený postup.

**Stížnost anonymní** - je považována za námět nebo připomínku - nelze adresně odpovědět. Odpověď bude umístěna na nástěnku vedle schránky, do které byla stížnost vhozena do

30 dnů.

**Stížnost ústní a písemná**

Ústní – po podání je příjemcem stížnosti zapsána do formuláře **„Záznam o přijetí ústní nebo písemné stížnosti“** a podepsána podavatelem (je-li to možné) a pracovníkem stížnost přijímajícím

Písemná – je přiložena k formuláři „**Záznam o přijetí ústní nebo písemné stížnosti“**

**Místo a termín řešení stížnosti**:

Zaměstnanec, který obdrží stížnost a sepíše záznam o stížnosti je povinen ji neprodleně (následující pracovní den) předat vedoucímu služby.

Vedoucí služby, který obdrží stížnost je povinen ji řešit neprodleně, nejdéle pak v těchto stanovených lhůtách:

Poskytovatel je povinen učinit nezbytná opatření k nápravě ve lhůtě 30 dnů

Stížnost předloží vedoucí služeb řediteli na nejbližší poradě vedení.

V této lhůtě musí být stěžovatel písemně vyrozuměn o vyřízení stížnosti.

Na žádost stěžovatele je možné zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

**Evidence stížností**:

-veškeré stížnosti jsou předloženy k řešení na poradě vedení a uloženy do desek k tomu určených v ředitelně zařízení

- v příloze č. 2 - **Záznam o průběhu šetření stížnosti**

-stížnost je řešena na poradě vedení – zaznamenáno v zápise z porady

-na každou stížnost je zpracována písemná odpověď dle rozhodnutí vedení

**Pravidla práce se stížností**:

-pokud není stížnost vyřešena a stěžující nedostane odpověď do 30 dnů, je oprávněn ji podat na Odbor sociálních věcí Libereckého kraje, popřípadě na orgány monitorující ochranu lidských práv – kontakty jsou uvedeny níže

-v případě opakované stížnosti ve stejné věci, pokud byla poskytnuta odpověď, či byla stížnost vyřešena a nedošlo k opakovanému výskytu důvodu stížnosti, nebude stížnost znovu řešena

-při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací

-stížnosti jsou zdrojem informací o poskytování služeb a důležitým zdrojem pro zlepšování kvality poskytovaných služeb

**Vyhodnocování stížností**

-přijatá opatření jsou uvedena v zápise z porady vedení včetně termínu realizace a osoby odpovědné za vyřešení stížnosti a zpracování odpovědi

-souhrnně jsou stížnosti hodnoceny jednou ročně v Dotazníku spokojenosti s poskytovanou sociální službou

Uživatelé mohou stížnosti vznášet nebo jsou o nich informováni i prostřednictvím schůzek s uživateli, které probíhají 1 x za 3 měsíce a je z nich pořízen zápis.

Pracovníky v přímé péči a klíčovými pracovníky jsou informováni:

-o možnosti stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

-o možnostech na koho se obrátit v případě stížnosti

-o možnosti vznášet požadavky, sdělovat podněty a připomínky

-o způsobu, jak bude vyřízení stížnosti probíhat

O stížnosti a způsobu jejího řešení je písemně informován uživatel (v obzvláště závažných případech je postupováno v součinnosti s opatrovníkem, např. agrese)

#### Podání stížností a řešení stížností u uživatelů, kde je složitý komunikační kanál z důvodu, že není ve schopnostech uživatele reagovat v komunikaci verbálně, verbální komunikaci není schopen porozumět

-jako stížnost lze chápat i **nesouhlas projevený neverbálně** (gesta, mimika obličeje, těla, alternativní či augmentativní komunikací, fotkou, obrázkem, kresbou a podobně

-tento nesouhlas jsou na základě zkušeností nabytých z kontaktů s uživatelem schopni klíčoví pracovníci a další pracovníci týmu alespoň v základních rysech tlumočit

-**v případě možnosti okamžitého řešení** je doporučeno vnímat nesouhlas jako podnět (připomínku) – viz řešení podnětů a připomínek

**-jako stížnost** je doporučeno řešit situaci, která se opakuje, je dlouhodobější

Povinností zaměstnanců je sledovat a reagovat na projevy nelibosti u uživatelů, kteří nekomunikují verbálně.

Vždy po realizaci změny stavu, o kterém pracovníci předpokládají, že je důvodem nekomfortu jsou pracovníci povinni ověřovat, jestli se spokojenost uživatele zvýšila a stav tím byl napraven. V opačném případě je nutné postupovat tímto způsobem opakovaně a hledat příčiny nekomfortu uživatele vylučovacími metodami.

**Šetření spokojenosti:**

1x za rok probíhá u uživatelů služeb šetření spokojenosti se službou pomocí Dotazníku spokojenosti s poskytovanou sociální službou.

Formu dotazníku spokojenosti navrhují vedoucí služeb ve spolupráci s metodikem zařízení.

Případnou pomoc s vyplněním dotazníku zajistí uživatelům včetně uživatelů komunikujících alternativními způsoby klíčoví pracovníci (pracovníci na skupinách) a výsledek zaznamenají do dotazníku.

Dotazníky jsou vyhodnoceny **vedoucí úseku služeb**, s výsledky nejpozději do konce kalendářního roku vedoucí služeb seznámí poradu vedení.

S výstupy jsou seznámeni pracovníci přímé péče na celodomovské poradě, příp. na metodických skupinách.

O nápravných opatřeních k případným nedostatkům a termínech k odstranění rozhoduje porada vedení, za jejich realizaci odpovídají vedoucí služby.

Metodická nápravná opatření jsou v kompetenci metodika zařízení.

#### Kontakty pro další podání neřešené stížnosti

**Zřizovatel: Krajský úřad LK**

Odbor sociálních věcí

U Jezu 642/2a

461 80 Liberec 2

Veřejný ochránce práv

Údolní 658/39

602 00 Brno

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21

Liga lidských práv

Burešova 6

602 00 Brno

150 00 Praha 5

Schválila: Mgr. Jana Lachmanová

Vypracovala: Hana Makovcová DiS.

Aktualizace: 21. 1. 2015

 **Příloha č. 1**

**Záznam o přijetí ústní nebo písemné stížnosti (nehodící se škrtněte)**

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno, příjmení a adresa stěžovatele |  |
| Datum podání stížnosti |  |
| Předmět stížnosti(proti komu nebo čemu stížnosti směřuje) |  |
| Podpis stěžovatele |  |
| Záznam provedl |  |
| Podpis zaměstnance, který záznam provedl |  |

Prvních 5 bodů zapište při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování stížnosti.

Přiložte: Záznam o přijetí ústní nebo písemné stížnosti resp. písemnou stížnost.

#  Záznam o průběhu a výsledku šetření stížnosti Příloha č. 2

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Jméno, příjmení a adresa stěžovatele |  |
| 2.Evidenční číslo stížnosti |  |
| 3.Datum přijetí stížnosti |  |
| 4.Předmět stížnosti |  |
| 5.Stížnost prošetřoval |  |
| **Výsledek šetření****(zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či částečně oprávněná)** |  |
| **Přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků** |  |
| **Datum podání zprávy o vyřízení stížnosti a komu** |  |
| **Příjmení a podpis zodpovědného pracovníka** |  |

#  Výběr schránky důvěry Příloha č. 3

**Datum výběru stížnosti – počet podněty – počet podpis**

#  Příloha č. 4

** stížnostI**

**JAK SI MOHU STĚŽOVAT**

1. mohu si stěžovat komu chci a kdykoliv



1. mohu to napsat a hodit do schránky, s podpisem i bez podpisu

v Domově u služební místnosti, nebo v Centru v botárně



 - písemně - kterémukoliv zaměstnanci – ten předá stížnost vedoucímu služby

 s psaním mi může kdokoli pomoci



ale nemusím to psát, stačí říci



* - ústně - klíčovému pracovníkovi
* - vedoucímu služby
* - zaměstnancům i řediteli zařízení
	1. mohu poprosit o pomoc někoho blízkého a on to vyřídí za mě



* 1. do 1 měsíce musím dostat odpověď



pokud bude stížnost bez podpisu – anonymní – zaměstnanec mi vyhledá odpověď na nástěnce vedle schránky.

 **Kdo bude stížnost vyřizovat?**

Za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí služby a ředitel.

Když to ředitel nevyřeší, mohu si stěžovat na Krajském úřadě v Liberci nebo ochránci lidských práv v Brně.