**Domov pro seniory „SPÁLENIŠTĚ“ v Chebu, p.o.**Mírová 2273/6, 350 02 Cheb, tel. 353 578 331

IČO: 71 17 52 53

 **STANDARD č. 7**

**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**

Účinnost: 01. 05. 2022

**Stížnost**

Za stížnost je považováno každé vyjádření, v němž si osoba stěžuje na kvalitu, způsob nebo průběh poskytování služby nebo na přístup pracovníků v Domově pro seniory „SPÁLENIŠTĚ“ v Chebu, p.o. (dále jen „Domov“). Je-li označeno podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoliv.

**Pravidla pro podávání stížnosti**

**Kdo může podat stížnost**

* uživatel služby Domova,
* zákonný zástupce nebo opatrovník,
* rodinný příslušník nebo osoba blízká uživatele,
* jakýkoliv jiný zástupce, kterého si uživatel zvolí, nebo který bude jednat v jeho zájmu.

**Jakou formou lze podat stížnost**

* **písemně** na adresu Domova; k písemnému podání lze využít „*Formulář pro podávání stížnosti“* (Příloha č.1). Tento formulář je k dispozici na místech, kde jsou zveřejněna pravidla pro podávání a řešení stížností na nástěnkách v každém patře Domova a v místě, kde je umístěna Schránka důvěry
* **ústně**: uživatel si může stěžovat kterémukoliv pracovníkovi Domova; pracovník, kterému byla stížnost podána,  předá v nejkratším možném termínu info o stížnosti sociální pracovnici, ta neprodleně stížnost s uživatelem sepíše a předá ředitelce Domova
* do **Schránky důvěry**, která je umístěna na veřejně přístupném místě v Domově (1. patro, hala administrativní budovy, na trase do kulturní místnosti či tělocvičny), místo není monitorováno bezpečnostními kamerami
* **e - mailem -** na adresu ds.reditel@seznam.cz nebo ds.socialni@seznam.cz
* **datovou schránkou** na adresu **thhkizr**
* **anonymně –** písemně podané stížnosti doručené poštou na adresu Domova nebo stížnosti vhozené do Schránky důvěry

**Mobilní schránky důvěry**

Jsou určeny zejména pro uživatele trvale upoutané na lůžko.

Mobilní schránky důvěry jsou zajištěny proti nežádoucímu otevření.

Dvakrát do roka, vždy první pracovní den v březnu a první pracovní den v říjnu, donese sociální pracovnice Domova schránky do každého patra, předá přímo k rukám uživatele, začíná vždy
v pokoji s nejnižším číslem pokoje.

Schránka zůstane na pokoji 2 dny (víkend se do tohoto nezapočítává). V pokojích se dvěma uživateli zůstává schránka rovněž dva dny. Přesun na další pokoj zajišťuje sociální pracovnice.

Poté, co byly schránky u všech uživatelů, shromáždí sociální pracovnice schránky ze všech pater a předá je ředitelce Domova.

Ředitelka za přítomnosti sociální pracovnice otevře všechny schránky a vyjme nashromážděná podání a vyhodnotí je dle obsahu.

**Vyřizování stížnosti**

**Evidence stížnosti**

O všech přijatých stížnostech je proveden záznam do Evidence stížností (dále jen „evidence“).

Stížnosti vhozené do Schránky důvěry vybírá sociální pracovnice. Obsah schránky je kontrolován 1x týdně, vždy v pondělí.

Evidenci vede sociální pracovnice.

**Prošetření stížnosti**

Stížnosti vyřizuje ředitelka Domova.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů.

Průběh projednávání a řešení stížnosti je dokumentován ve spise, který založí sociální pracovnice pro každou stížnost po zaevidování stížnosti.

Směřuje-li stížnost proti ředitelce Domova, je nutné ji adresovat zřizovateli Domova, tj. Karlovarskému kraji, na adresu: Krajský úřad Karlovarského kraje, odbor sociálních věcí, Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary.

Pokud je stížnost anonymní, je evidována stejně, jako by byl stěžovatel známý. Takto podaná stížnost slouží poskytovateli jako zpětná vazba a – pokud je shledána jako důvodná - jako podnět k řešení nedostatků ve službě. Výsledek vyřízení stížnosti je založen do spisu vedeného sociální pracovnicí ke stížnosti a uveřejněn na nástěnce ve vstupní hale Domova za recepcí. Ředitelka seznámí uživatele Domova s výsledkem řešení v rámci interního televizního vysílání.

**Dokumentace o stížnosti - spis**

Spis obsahuje vždy originál stížnosti, podklady pro vyřizování stížnosti, písemnou odpověď na stížnost, popř. záznam o vyřízení stížnosti, pokud stěžovatel netrvá na vyřízení stížnosti písemně, ev. doklad o tom, že stížnost byla postoupena jiným orgánům a institucím.

Do spisu se zaznamená způsob doručení, resp. doklad o doručení odpovědi (doručenka, záznam o osobním doručení), ev. podpis stěžovatele o seznámení s vyřízením stížnosti v případě, kdy netrvá na písemném vyhotovení stížnosti.

Spisy jsou ukládány do samostatného šanonu označeného „Stížnosti“ a uloženy odděleně od ostatní dokumentace uživatele.

**Postup po prošetření stížnosti**

Odpověď na stížnost je písemná, je vypravena ředitelkou Domova. V případě, že stěžovatel na písemném vyhotovení netrvá a postačí mu ústní seznámení s vyřízením stížnosti, je s výsledkem seznámen ředitelkou. Sociální pracovnice o tomto provede záznam do spisu. Stěžovatel potvrdí seznámení s vyřízením stížnosti svým podpisem.

V případě, že stížnost podal uživatel Domova, který není schopen si odpověď přečíst, je s odpovědí na stížnost seznámen ředitelkou. Je-li schopen, svým podpisem seznámení s odpovědí potvrdí. V opačném případě potvrdí seznámení s odpovědí svým podpisem sociální pracovnice, která je v takovém případě jednání přítomna.

**Žádost o přešetření vyřízené stížnosti**

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti může stěžovatel požádat o přešetření vyřízené stížnosti zřizovatele Domova, tj. Karlovarský kraj na adresu: Krajský úřad Karlovarského kraje, odbor sociálních věcí, Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary.

Stěžovatel se může obrátit s žádostí o prošetření i na jiné instituce sledující dodržování lidských práv, např:

* Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz
* telefonicky na bezplatnou Linku seniorů 800 200 007
* Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, poradenské centrum: 257 221 142, 602 646 940

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností i formulář jsou k dispozici ke stažení na **webových stránkách** Domova, tj. [www.domovcheb.cz/dokumentace](http://www.domovcheb.cz/dokumentace).

**Adresy**

Domov pro seniory „SPÁLENIŠTĚ“ v Chebu, p.o.,

Mírová 2273/6, 350 02 Cheb

Telefon: 353 578 331

ID DS : thhkizr

Ředitelka Domova:

Mgr. Simona Hechtová

Tel. 724 041 907

ds.reditel@seznam.cz

Sociální pracovnice:

Bc. Hana Chlebcová Mgr. Olga Dacková

Tel. 607 040 189 tel. 734 864 139

ds.socialni@seznam.cz ds.socialni@seznam.cz

Mgr. Simona Hechtová

 Ředitelka

V Chebu dne…………………

Přílohy: Postup pro podávání stížností s piktogramy

Formulář – stížnosti

Schéma pro podání stížnosti