

## **Postup pro podávání stížností**

Uživatel má právo uplatnit stížnost v případě, že je nespokojen s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Domácí péče Domažlice s. r. o. a její pracovníci považují stížnosti za podněty pro zlepšení kvality poskytované služby. Stížnost má právo podat uživatel služby, jeho zástupce, rodinní příslušníci případně další osoby.

Každý uživatel může požádat o pomoc při sestavování stížností, námětů či připomínek některého pracovníka Domácí péče Domažlice s. r. o. . .

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce (fyzická nebo právnická osoba stojící mimo strukturu organizace), který jej při vyřizování stížnosti bude zastupovat. V případě potřeby zajistí poskytovatel tlumočnicka znakového jazyka nebo jiného zprostředkovatele komunikace (Lormova abeceda ad.). Podle potřeby uživatelů zajistí poskytovatel jejich verzi i v jiné formě (např. v Braillově písmu, zvětšeném písmu pro slabozraké apod.).

## **Obecné zásady podávání stížností**

Stěžovatelem v Domácí péči Domažlice s.r.o. může být kterýkoli uživatel služby (opatrovník) nebo zájemce o službu. Stěžovatel má právo svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupce jedná ve věci stěžovatele na základě plné moci, která je v písemné podobě, opatřena podpisem stěžovatele.

Podání stížnosti je pro klienta bezpečné. Domácí péče Domažlice s.r.o. zaručuje všem klientům, že podání stížnosti:

- neohroží jejich další využívání služeb;
- negativně se neodrazí v jednání pracovníků zařízení k nim

S pravidly o podávání, přijímání, evidenci, prověřování a vyřizování stížností jsou seznámeni všichni klienti (zájemci o službu i uživatelé služby, zákonní zástupci, opatrovníci) zařízení.

Klienti jsou o možnosti podávat stížnosti seznámeni pracovníky již při prvních jednáních.

## **Způsoby podávání stížností**

Stížnost může být podána:

- ústně nebo písemně buď přímo jednatele, případně prostřednictvím klíčového pracovníka či jiného pracovníka v prostorách kanceláře Domácí péče Domažlice s.r.o. na adrese U Nemocnice 148, 344 01 Domažlice každý pracovní den v provozních hodinách.
- telefonicky lze stížnost podat na telefonním čísle **379 725 085** každý den v provozních hodinách (6,30 – 15,30).
- písemně lze stížnost poslat na adresu Domácí péče Domažlice s.r.o., příp. elektronickou poštou na: [lukaskova@pece-doma.cz](mailto:lukaskova@pece-doma.cz)
- písemně a neanonymně do Knihy podnětů, připomínek a stížností (dále jen Kniha), která je volně dostupná v kanceláři zařízení.
- k doručení stížnosti (i anonymní) může uživatel využít i poštovní schránku, která je umístěna u vchodu do budovy, schránka je vybírána denně.
- stížnost může být doručena též datovou schránkou.

Stížnost nemusí být podána na žádném formuláři ani nemusí mít předepsané náležitosti. Formulace a způsob podání stížnosti je na vůli a rozhodnutí každého stěžovatele. Pokud se stěžovatel nepodepíše (stížnost je anonymní), je pracoviště povinno jeho stížnost rovněž vyřídit a to ve formě písemného záznamu o vyřízení stížnosti, který je součástí evidence.

Pokud nastane tato situace, pracovník situaci řeší neodkladně nebo se snaží domluvit s uživatelem na jiném možném postupu při řešení problému. V opakovaných či závažných případech se situace řeší s ostatními pracovníky na pravidelné poradě o klientech (probíhá dle aktuální potřeby). Zde pracovníci podnět, připomínku či stížnost vyhodnotí a klíčový pracovník daný problém s uživatelem vyřeší. Vše je zapsáno do individuálního plánu uživatele a v případě potřeby konzultováno s opatrovníkem uživatele.

### **Evidence a vyřizování stížností**

- Všechny stížnosti jsou evidovány a písemně řešeny
- Evidencí a vyřizováním stížností je pověřena jednatelka společnosti, v její nepřítomnosti pověřený zástupce
- Stěžovatel je písemně vyrozuměn s výsledkem jednání nejpozději do 15 pracovních dnů.
- Pokud je lhůta určená k vyřízení stížnosti překročena, je stěžovatel informován o důvodech překročení a po dohodě se stěžovatelem je stanovena nová lhůta.
- Písemná zpráva o vyřízení stížnosti je vyhotovena vždy dvakrát. Originál je zaslán stěžovateli, kopie je založena ve spisových deskách (jsou součástí Knihy stížností) a slouží pro evidenci stížností v Domácí péči Domažlice s.r.o.
- Vyrozumění musí být pro stěžovatele srozumitelné, v případě potřeby je odpověď na stížnost objasněna v rozhovoru přímo se stěžovatelem.
- Pokud je stěžovatel nespokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit k nadřízenému nebo nezávislému orgánu k přešetření stížnosti (lhůta 10 dnů).
- Pro evidenci stížností je v Domácí péči Domažlice s.r.o. zaveden sešit **Kniha stížností**, do kterého se stížnosti zapisují. Jeho součástí jsou spisové desky, do kterých se stížnost zakládá včetně příslušného písemného vyřízení.

### **Kontaktní osoby pro vyřizování stížností**

Za vyřizování stížností v Domácí péči Domažlice zodpovídá jednatelka společnosti paní Miroslava Lukášková.

V době dlouhodobé nepřítomnosti jednatelky (tj. pokud nepřítomnost trvá déle než 15 pracovních dní) zodpovídá za vyřizování stížností sociální pracovník.

### **Nezávislý orgán při vyřizování stížností v Domácí péči Domažlice s. r. o.**

Nezávislým orgánem při vyřizování stížností v Domácí péči Domažlice s.r.o. je Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.