



POSTUP PRO PODÁNÍ A VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI, PODNĚTU, PŘIPOMÍNKY, POCHVALY

(domov se zvláštním režimem)

Každý klient sociálních služeb Domova Libnič a Centra sociálních služeb Empatie, případně jiná osoba, má právo na podání stížnosti, pokud není spokojen s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb.

Stížností se rozumí projev nespokojenosti či kritika na způsob nebo kvalitu poskytování sociální služby ze strany klienta nebo jiné osoby, která očekává nápravu, vysvětlení či jiná opatření.

Podnětem se rozumí takové podání, které přináší nové náměty, návrhy na zlepšení činnosti v organizaci nebo ve způsobu poskytování služby.

Připomínkou se rozumí upozornění klienta či jiné oprávněné osoby na něco, co není z jejich pohledu v pořádku a může i nemusí souviset s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby (např. vztahy mezi klienty, nahlas hrající televizor...).

Pochvalou klienti a ostatní oprávněné osoby vyjadřují buď spokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.

Podané stížnosti, podněty či připomínky Vás v žádném případě nediskriminují v dalším užívání sociálních služeb.

Každý má právo zvolit si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce (rodinného příslušníka, přítele, popř. jinou fyzickou či právnickou osobu). Každý může požádat o pomoc při sepsání stížnosti, podnětu, připomínky či pochvaly kteréhokoli zaměstnance organizace. Zaměstnanci, kteří s informacemi se stížností přišli do kontaktu, jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí.

Pravidla a postup pro podání a vyřízení stížnosti jsou v písemné podobě zájemcům, příp. jejich zástupcům, předávána osobně již při jednání se zájemcem o sociální službu, před podpisem smlouvy a dále jsou volně k dispozici ve společných prostorách všech poskytovaných služeb (např. na nástěnkách) a na webových stránkách organizace.



Stížnosti, podněty, připomínky a pochvaly můžete podat:

- 1) **Osobně nebo telefonicky – prostřednictvím** jakéhokoliv zaměstnance organizace, ke kterému má klient důvěru.
- 2) **Písemně** na adresu organizace Domov Libnič a Centrum sociálních služeb Empatie (Libnič 17, 373 71 Libnič) nebo vhozením do označených Schránek vzkazů, přání a stížností umístěných na každé službě. Sepsanou stížnost je samozřejmě možné také předat osobně.

I Vy, klienti trvale upoutaní na lůžko, máte rovněž možnost podat anonymní stížnost. Manažerka kvality, popř. asistentka ředitelky, Vás obejde s prázdnými papíry (informuje se, zda máte své psací potřeby, popř. Vám je zajistí) a sdělí Vám termín příštího výběru papírů, na který máte možnost napsat podnět, připomínku, pochvalu, stížnost, či je vhodit nepopsané do uzamčené schránky, kterou s sebou přinese. Po tomto úkonu umístí zaměstnankyně tuto schránku na recepci, kde bude k dispozici i pro další osoby. Tato schránka bude vybírána pravidelně 1x za 14 dní.

- 3) **Elektronicky na e-mailovou adresu – reditel@domovlibnic.cz.**

V případě podání **ústní stížnosti**, podnětu nebo připomínky je Vám nabídnuta podpora pro správnou interpretaci a formulaci k zápisu projednávané věci. V případě ústní stížnosti provede pracovník písemný záznam stížnosti, který Vám předloží k podpisu. Na Vaše přání bude stížnost podána jako anonymní.

Každý zaměstnanec, který přijme **ústní podnět nebo připomínku**, jejíž vyřešení nesnese odkladu a je vhodné vyřešit na místě a okamžitě (jedná se např. o neshody v soužití mezi klienty), je kompetentní situaci okamžitě prošetřit a přijmout nápravná opatření.

Způsob vyřizování stížností

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby vyřizuje ředitelka organizace nebo jí pověřený pracovník, a to v přiměřené lhůtě, nejdéle však do 30 kalendářních dnů. Vždy obdržíte na stížnost písemnou odpověď. V případě anonymní stížnosti je odpověď vyvěšena na nástěnkách jednotlivých služeb po dobu 14 dnů. Stížnosti na ředitelku organizace je oprávněn vyřizovat zřizovatel (tj. Krajský úřad Jihočeského kraje).



**Domov Libnič
a Centrum sociálních služeb Empatie**

Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, se neprošetřují.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit k nadřízenému orgánu nebo na nezávislé instituce:

- Krajský úřad Jihočeského kraje, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha
- Asociaci občanských poraden, Sabinova 3, 130 00 Praha 3
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, PSČ 602 00

S účinností od 01.07.2024

Domov Libnič a Centrum
sociálních služeb Empatie
(2) IČ: 006 66 271
Libnič 17, 373 71 Libnič

Mgr. Lenka Hebíková Kubátová

ředitelka