

Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově pro seniory v Bystrém

1.

Stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově důchodců v Poličce/ v Domově pro seniory v Bystrém (dále jen „DpS“) mají možnost všichni uživatelé nebo jejich zástupci (zákonný zástupce, rodinný příslušník, osoba blízká či důvěrná, popř. fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele) i pracovníci služby, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi.

Stížnost může být podána ústní nebo písemnou formou, je možné ji podat anonymně či neanonymně (s podpisem stěžovatele a uvedením jeho kontaktních údajů). Podání stížnosti je možné prostřednictvím kteréhokoli zaměstnance DpS. Pro podání stížnosti je možné využít schránku, která je umístěna v přízemí budovy. Schránka slouží i pro případné podněty, připomínky a pochvaly.

2.

Ústní podněty a připomínky se mohou podávat všem zaměstnancům DpS, kteří je vyřeší hned na místě (ústní formou) ve spolupráci s klíčovým pracovníkem (pokud je přítomen ve službě) a následně neprodleně (nejpozději na příští pracovní poradě) informují o postupu řešení svého přímého nadřízeného pracovníka

3.

Pokud se jedná o ústní podání stížnosti, ověří zaměstnanec, který podání přijímá, zda se jedná o stížnost nebo připomínku. Pokud se jedná o stížnost, zajistí zaměstnanec sepsání jejího obsahu do tiskopisu Záznam o stížnosti a neprodleně, nejpozději další pracovní den, předá záznam sociálnímu pracovníkovi (v jeho nepřítomnosti vedoucímu DpS).

4.

Každá stížnost je zaevidována v Knize stížností a je vyřízena písemnou formou, nejdéle do 30 dnů od jejího podání. Postupy užitě k prověřování jsou voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Požádá-li o to stěžovatel, je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Stěžovatel si může k projednání stížnosti přizvat další osobu, kterou on sám považuje k jednání za vhodnou. Pokud se jedná o stížnost anonymní, je odpověď vyvěšena na nástěnce na ve všech podlažích DpS po dobu 10 dní.

5.

V případě, že uživatel má za to, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se odvolat k vedoucímu DpS. Jestliže ho ani ten neuspokojí, může podat odvolání k řediteli poskytované služby (Svazku obcí AZASS). V případě nespokojenosti je možné se obrátit k dalším institucím, jako je Krajský úřad Pardubického kraje, Veřejný ochránce práv nebo Český helsinský výbor.

Kontakty:

Vedoucí DpS Bystré – Jiřina

Leinweberová

Nad Kašpárkem

569 92 Bystré

tel: 461 653 161, kl.173

email: dpsbytsre@tiscali.cz

Ředitel SO AZASS:

MUDr. Jiří Toman

e-mail: sekretariat@policka.org

tel.: 461 723 808

Palackého nám. 160

572 01 Polička

Krajský úřad Pardubického kraje

vedoucí sociálního odboru

Komenského náměstí 125

532 11 Pardubice

tel. 466 026 175, posta@pardubickykraj.cz

Veřejný ochránce práv (ombudsman)

Kancelář Veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Jelení 5

118 01 Praha

Krizová linka – Senior telefon: 800

157 157