

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

1.

Stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově důchodců v Poličce (služba Domov pro seniory, 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 užívané 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 poskytovatele 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 Polička - Mgr. Vít Česka

Eimova 1020

SVAZEK OBCÍ AZASS, PALACKÉHO NÁM. 160, 572 01 POLIČKA

IČO: 68208146, tel. 461 722 700, 461 723 808, e-mail: azass@tiscali.cz, sekretariat@policka.org, web: www.azass.cz

572 01 Polička

Kancelář: budova E, 2. poschodí

tel: 461 722 700, kl. 453, 732 340 882

e-mail: ddpolicka@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 00 Praha 1

tel.: neuveden

e-mail: info@helcom.cz

Krizová linka – Senior telefon

tel.: 800 157 157 (24 hod., zdarma)

Zpracovali: Mgr. Vít Češka, Jana Kvapilová, DiS.

V Poličce 30. 12. 2014