

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

Příloha č. 2 ke Smlouvě č. x/20xx

Tento dokument je platný pro sociální služby „Domov se zvláštním režimem AZASS“ („DZR“) a „Domov pro seniory AZASS“ („DpS“) poskytované v Domově důchodců v Poličce, na adrese Eimova 1020, Polička, dále jen „domov“.

1.

Stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v domově 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 domova. 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 domova, 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 (standard č. 7), nejpozději další pracovní den, předá záznam sociálnímu pracovníkovi (v jeho nepřítomnosti vedoucímu pracovníku).

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 ve všech podlažích domova 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 služby. 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

Ředitelka pobytových služeb

Mgr. Pavlína Pešková

Eimova 1020

572 01 Polička

Kancelář: budova D, 2. NP

tel.: 734 673 693

e-mail: ddpolicka@tiscali.cz

Krajský úřad Pardubického kraje

vedoucí sociálního odboru

Komenského náměstí 125

532 11 Pardubice

tel.: 466 026 175

posta@pardubickykraj.cz

Ředitel SO AZASS:

MUDr. Jiří Toman

Palackého nám. 160

572 01 Polička

e-mail: sekretariat@policka.org

tel.: 461 723 808

Veřejný ochránce práv

(ombudsman)

Kancelář Veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Sociální pracovnice domova

Eimova 1020

572 01 Polička

Kancelář: budova D, 1. NP

e-mail: socialni.ddpolicka@tiscali.cz

tel.: 461 722 700, kl. 453

Český helsinský výbor

Jelení 5

118 00 Praha 1

tel.: neuveden

e-mail: info@helcom.cz

Staniční sestra domova

Eimova 1020

572 01 Polička

Kancelář: budova D, 2. NP

e-mail: sestra.ddpolicka@tiscali.cz

tel.: 461 722 700, kl. 430

Krizová linka - Senior telefon

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

Polička dne: 1. 2. 2019

Zpracovala: Jana Kvapilová, DiS.