

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Pečovatelská služba

Osobní asistence

Všichni klienti, jejich zástupci či jakékoliv jiné osoby, mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb nebo podávat podněty ke zvyšování kvality poskytování sociální služby.

Poskytovatel sociální služby vnímá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality této služby. Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje. Povinnost přijmout stížnost v jakékoliv formě má každý zaměstnanec poskytovatele, s tím, že tento zaměstnanec je povinen postoupit stížnost vedoucímu pracovníkovi, který je k vyřízení stížnosti kompetentní.

Za stížnost lze považovat ústní nebo písemné podání či sdělení, které je výslovně jako stížnost označeno, popřípadě z jeho obsahu jednoznačně vyplývá, že se o stížnost jedná a v němž osoba žádá prošetření, respektive sjednání nápravy nedostatečné kvality nebo způsobu poskytování sociální služby.

Za podnět je považováno každé podání, které směřuje ke zvyšování kvality poskytování sociální služby a nemá charakter stížnosti.

Formy stížností:

1) Ústně

- kterémukoliv zaměstnanci organizace,
- vedoucí úseku terénních služeb: Bc. Bohuslava Goldbergová,
- zástupkyni ředitele: Mgr. Iveta Hermanová,
- řediteli organizace: Mgr. Roman Horn

V případě, kdy si stěžovatel podá stížnost ústně při osobní návštěvě nebo při poskytování sociální služby, sepíše o tom kompetentní osoba „Záznam o přijaté stížnosti“.

2) Telefonicky

- vedoucí úseku terénních služeb: 604 298 497
- zástupkyně ředitele organizace: 733 127 493
- ředitel organizace: 775 429 753

Pokud je stížnost oznámena telefonicky, vyzve příjemce stížnosti stěžovatele, aby se dostavil do kanceláře vedoucí nebo ředitele, kde bude sepsán Záznam o přijaté stížnosti. V případě, kdy stěžovatel nechce sepsovat Záznam o přijaté stížnosti, sepíše dotyčná osoba Záznam o přijaté stížnosti bez přítomnosti stěžovatele.



Domov „Srdce v dlaních“ - sociální služby Jiříkov, p. o.
Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

3) Písemně

Písemnou stížnost lze předat kterémukoliv se zaměstnanců poskytovatele, včetně ředitele organizace, zástupkyně ředitele, vedoucí úseku terénních služeb.

E-mailem na adresu:

reditel@ddfilipov.cz (ředitel organizace)

hermanova@ddfilipov.cz (zástupkyně ředitele)

goldbergova@ddfilipov.cz (vedoucí úseku terénní služby)

Prostřednictvím pošty na adresu sídla poskytovatele služby:

Domov „Srdce v dlaních“- sociální služby Jiříkov

K rukám ředitele organizace, zástupkyně ředitele, vedoucí úseku terénních služeb

Filipov č. p. 65

407 53 Jiříkov

Termíny vyřizování stížností:

Každá přijatá stížnost musí být projednána v co nejkratším termínu od doručení stížnosti poskytovateli a vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího doručení poskytovateli. U stížnosti, která nemůže být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího doručení poskytovateli, musí být stěžovateli nejpozději do této doby písemně oznámeno, že stížnost nelze ve stanovené lhůtě vyřídit. Současně je v uvedeném oznámení stanoven nový termín pro vyřízení stížnosti. Termín může být prodloužen maximálně o dalších 30 dnů.

Oprávněná stížnost se považuje za vyřízenou písemným vyrozuměním stěžovatele o výsledku šetření (Zpráva o výsledku šetření stížnosti).

Neoprávněná stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile bylo šetřením zjištěno, že je neoprávněná a stěžovateli o tom byla zaslána Zpráva o výsledku šetření stížnosti.

Pokud je stížnost anonymní, lze jí přijmout, pokud má reálný základ, následně je prošetřena, ale není komu sdělit výsledek. Ten slouží interně k přijetí opatření nebo ke zvyšování kvality poskytování sociální služby.

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit na nezávislé instituce, např.:

- Zřizovatele poskytovatele sociální služby město Jiříkov
- Krajský úřad Ústeckého kraje
- Kancelář veřejného ochránce práv
- Český helsinský výbor.

Jiříkov, 19.11.2021

