

Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

Email : terennisluzby@ddfilipov.cz

Terénní služby se sídlem Londýnská 564, 407 53 Jiříkov

Telefon: 413 035 320, 413 035 321

Postup při podávání stížnosti



Druh služby:	Pečovatelská služba Osobní asistence			Domov „Srdce v dlaních“ Sociální služby Jiříkov	
Proces	Jméno a příjmení	Funkce	Podpis	Filipov 65 407 53 Jiříkov	
Zpracování:	Bc. Jana Podzimková, DiS.	Vedoucí terénních sociálních služeb		Ev. číslo:	
Schválení:	Ing. Bc. Jan Sembdner	ředitel		Účinnost:	1.5.2016
Přílohy:	Příloha č. 1.- 7			Verze:	01

Provedené aktualizace:

Datum :	Jméno, pracovní zařazení :	Podpis :
20. 11. 2017	Bc. Jana Podzimková, DiS.-Vedoucí	

Postup při podávání stížnosti

Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

Email : terennisluzby@ddfilipov.cz

Terénní služby se sídlem Londýnská 564, 407 53 Jiříkov

Telefon: 413 035 320, 413 035 321

Všichni klienti , jejich zástupci či jakékoliv jiné osoby, mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Poskytovatel sociální služby vnímá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality pečovatelské 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.

Celé znění standardu týkajícího se stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby si lze vyžádat u sociální pracovnice.

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 pečovatelské služby.

Formy stížnosti:

a- ústní formou: osobně či v kanceláři

- řediteli organizace- Ing. Bc. Jan Sembdner, tel.č. : 413 338 397, + 420 602 702 098,
 - zástupkyni ředitele- Mgr. Iveta Hermanová, tel.č.: 733 127 493
 - vedoucí pečovatelské služby- Bc. Jana Podzimková, DiS., tel.č.: 604 298 497
 - vedoucí pečovatelek – Tejnorová Marcela, tel. č.: + 420 733 127 492
 - kterémukoliv zaměstnanci organizace
- V případě kdy si stěžovatel podá stížnost ústně při osobní návštěvě vedoucí nebo ředitele, sepíše o tom dotyčná osoby Záznam o přijaté stížnosti

b- Telefonicky

- do kanceláře ředitelství organizace, do kanceláře vedení pečovatelské služby

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 si stěžovatel nechce sepsovat Záznam o přijaté stížnosti, sepíše dotyčná osoba Záznam o přijaté stížnosti bez přítomnosti stěžovatele. Telefonicky lze přijmout i anonymní stížnost, jejichž výsledek bude zveřejněn na nástěnce v DPS Rumburk či v sídle pečovatelské služby.

c- Písemně:

- Osobně kterémukoliv se zaměstnanců poskytovatele
- Osobně do výše uvedených kanceláří(ředitel, zástupce ředitele, vedoucí terénních služeb)
- Prostřednictvím pošty na adresu Luční 283/27, 408 01 Rumburk-DPS Rbk

příspěvková organizace Města Jiříkov

Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

Email : terennisluzby@ddfilipov.cz

Terénní služby se sídlem Londýnská 564, 407 53 Jiříkov

Telefon: 413 035 320, 413 035 321

- Prostřednictvím pošty na adresu sídla poskytovatele (viz adresa níže)
- Prostřednictvím pošty na adresu sídla pečovatelské služby (viz adresa níže)
- E-mailem na adresu: reditel@ddfilipov.cz (ředitel organizace)
- E-mailem na adresu: hermanova@ddfilipov.cz (zástupkyně ředitele)
- E-mailem na adresu: podzimkova@ddfilipov.cz (vedoucí pečovatelské služby)
- Prostřednictvím sms na služební mobil zaměstnance
- Vhozením do schránky důvěry

Adresa pro doručení stížností:

Dům s pečovatelskou službou

Luční 233/87, 408 01 Rumburk

K rukám vedoucí pečovatelské služby

Tel.č.: + 420 604 298 497

E-mail: podzimkova@ddfilipov.cz

Adresa sídla poskytovatele:

Domov „Srdce v dlaních“-sociální služby Jiříkov

Filipov 65, 407 53 Jiříkov

Tel.č.: + 412 338 397

K rukám ředitele organizace či zástupkyně ředitele

E-mail: reditel@ddfilipov.cz, hermanova@ddfilipov.cz

Termíny vyřizování stížností:

- Každá přijatá stížnost musí být projednána v co nejkratším termínu od doručení stížnosti poskytovateli
- Každá stížnost musí být 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 vyrozuměním stěžovatele o výsledku šetření (Zpráva o výsledku šetření stížnosti). Rozhodující je v tomto případě podací razítko

Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

Email : terennisluzby@ddf Filipov.cz

Terénní služby se sídlem Londýnská 564, 407 53 Jiříkov

Telefon: 413 035 320, 413 035 321

pošty, pokud Zpráva nebyla doručena osobně (osobní převzetí Zprávy je v tomto případě stvrzeno podpisem stěžovatele).

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

Shrnutí postupu při podávání a projednávání stížnosti:

1. Přijetí stížnosti nebo případné předání stížnosti
2. Evidence stížnosti - příloha č. 1
3. Vyhotovení Záznamu o přijaté stížnosti - příloha č. 2
4. Vyhotovení Záznamu o projednávání stížnosti: - příloha č. 3
 - Rozhodnutí o oprávněnosti či neoprávněnosti stížnosti - příloha č. 4
 - Rozhodnutí o přijatých opatřeních ke zjednání nápravy - příloha č. 5
5. Vyhotovení Zprávy o výsledku šetření stížnosti - příloha č. 6
6. Realizace opatření ke zjednání nápravy - příloha č. 7
7. Kontrola plnění realizace přijatých opatření - příloha č. 7

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat k řediteli organizace na adresu sídla organizace:

1. Adresa ředitele organizace:

Ing. Bc. Jan Sembdner

Domov „Srdce v dlaních“ - sociální služby Jiříkov

Filipov 65

407 53 Jiříkov

Tel.č.: 413 338 397, 602 702 098

e-mail: reditel@ddf Filipov.cz

V případě nespokojenosti s postupem při vyřizování stížnosti se lze dále obrátit na nezávislé instituce, např. zřizovatel organizace, kancelář veřejného ochránce práv či český helsinský výbor.