

Směrnice

Postup při podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb

Organizace: Domov pro seniory a pečovatelská služba Česká Kamenice, Sládkova 344,
407 21 Česká Kamenice, IČ 47274565

zastoupená: Ing. Šárkou Kopáčkovou, ředitelkou

Použité zkratky a pojmy:

DpS – domov pro seniory, poskytovatel

uživatel – uživatel služby domova pro seniory

stížnost – je písemně či ústní vyjádření nespokojenosti se službou

podnět – je podání, kterým je sledován širší společenský prospěch

1. Možnost stěžovat si je jedním ze základních práv člověka i v případě závislosti na poskytované službě. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů uživatele domova.
Stížnosti jsou pro poskytovatele důležitá poselství o míře spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to možný podnět pro zlepšení kvality služby. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která mu je poskytována.
2. Stěžovat si je možné na služby, které zařízení poskytuje a na pracovníky zařízení. Stěžovatelem je uživatel služby DpS, jeho zástupce či rodinný příslušník.
3. Vedení domova se veřejně zavazuje k tomu, že provede taková opatření, aby uživatel DpS, který si stěžuje na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, nebyl jakýmkoli způsobem ohrožen.
4. S možností podat stížnost je uživatel seznámen při nástupu do DpS tak, že sociální pracovník předá proti podpisu uživateli „Postup pro podání stížnosti“, který má uživatel u sebe.
5. Stížnost je možné podat písemně či ústně kterémukoliv z těchto pracovníků:
 1. klíčovému pracovníkovi
 2. sociální pracovníci
 3. vedoucí ošetřovatelského úseku
 4. ředitelceV případě podání ústní stížnosti je informovaný pracovník povinen s ní neodkladně seznámit vedení DpS. Pokud uživatel není schopen komunikovat, či je imobilní, může v jeho zájmu vznášet stížnosti i rodina či jeho přátelé.
6. Stížnost je možné podat také prostřednictvím schránky důvěry umístěné na recepci a to i anonymně. Schránka je vybírána sociální pracovníci každé pondělí. Zodpovědnost za pravidelné vybírání schránky je na sociální pracovníci.

Česká Kamenice

7. Pro podání stížnosti si uživatel může zvolit písemně zástupce, na základě plné moci (formulář plné moci k dispozici u soc. pracovnice).
8. Pracovník, který stížnost převzal, či je mu sdělena, je povinen stížnost předat soc. pracovnici v nejbližší následující pracovní den, která ji zaznamená do knihy „Stížnosti“ viz. níže.
9. V případě ústního podání stížnosti jsou údaje zaznamenávány sociální pracovníci písemně tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci. Zaznamenanou stížnost podepíše stěžovatel či svědek.
10. Každá podaná stížnost musí být evidována v knize „Stížnosti“, kde je uvedeno:
 1. datum podání stížnosti
 2. jméno uživatele, který stížnost podal (i anonymní)
 3. důvod stížnosti
 4. kdo stížnost převzal
 5. datum písemného vyřízení
 6. způsob vyřízení stížnosti
11. V případě anonymní stížnosti je tato stížnost projednána na poradě vedení DpS, je proveden zápis, který je zveřejněn na nástěnce u hlavního vchodu. Stížnost může být podnětem k obecnému opatření.
12. Povinností zařízení je každou stížnost projednat na poradě vedení (ředitelka, sociální pracovnice, vedoucí ošetřovatelského úseku), které rozhodne o dalším postupu a vyřízení stížnosti. Stěžovatel je ve lhůtě 30 dní od podání stížnosti písemně vyrozuměn o vyřízení stížnosti.
13. Pokud není stěžovatel, s vyřízením spokojen, může se obrátit na Město Česká Kamenice, které je zřizovatelem p.o. DpS Česká Kamenice. Kontaktní osobou je vedoucí sociálního odboru. Dále se může přímo obrátit na Krajský úřad v Ústí nad Labem nebo na Ombudsmana ČR.

14. Kontakty:

Město Česká Kamenice – zřizovatel DpS Česká Kamenice

Městský úřad Česká Kamenice

Náměstí Míru 219

Česká Kamenice 40721

telefon: 412 582 432

Krajský úřad v Ústí nad Labem

Velká Hradební 3118/48 – Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

40002 Ústí nad Labem

tel: 475 657 111

Ombudsman ČR – veřejný ochránce práv

kancelář: Údolní 39

60200 Brno

tel: 542 542 111

15. Směrnice je veřejně přístupná v recepci DpS, před kanceláří sociální pracovníce a na nástěnkách. Uživatelům, kteří nejsou mobilní, nebo schopní přečíst si postup při stěžování, jsou tyto informace opakovány klíčovým pracovníkem dvakrát do roka. O seznámení je proveden písemný záznam do dokumentace uživatele (PC program IS Cygnus). Kontrolu provádí sociální pracovníce tím, že zkontroluje záznamy v dokumentaci klienta a také se přímo dotáže uživatele (např. dotazník, rozhovor).
16. Tento vnitřní předpis se vydává na dobu neurčitou.
17. Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem 1. 2. 2010

.....
razítko zaměstnavatele a podpis
jeho oprávněného zástupce