

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

Všichni klienti, jimi zvolení zástupci i jejich rodinní příslušníci mají možnost podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované péče v Domově a na osoby, které péči poskytují.

Stížnost musí obsahovat:

- označení, kdo stížnost podává (jméno, příjmení, podpis)
- popis události nebo jednání (na co si stěžuje)
- datum, kdy se událost stala

Stížnost může být podána: - písemně, ústně, telefonicky, anonymně

Písemná stížnost může být zaslána poštou na adresu Domova, předána do kanceláře administrativní pracovnice nebo kterémukoli zaměstnanci Domova, případně vložena do schránek důvěry na jednotlivých patrech Domova.

Přijmout stížnost je povinen každý zaměstnanec Domova.

Pokud nejste schopni stížnost sami sepsat, je povinen každý zaměstnanec Domova ústní stížnost přepsat do písemné podoby a stěžovatel (klient) ji podepíše.

Všechny stížnosti jsou evidovány.

Ředitel Domova určí konkrétního pracovníka k prověření stížnosti. Pověřený pracovník stížnost prošetří a sdělí stěžovateli do 30 dnů výsledek šetření. S výsledkem je seznámen stěžovatel ústně, pokud na tom trvá, zprávu obdrží písemně.

Kromě stížností mohou podávat klienti, jimi zvolení zástupci i jejich rodinní příslušníci připomínky, návrhy a podněty, které nebudou považovány za stížnosti.

V případě nespokojenosti s postupem nebo výsledkem při vyřizování stížnosti se lze dále obrátit na nezávislé instituce, např. zřizovatel organizace, Veřejný ochránce lidských práv, Český Helsinský výbor.

Podrobná pravidla pro vyřizování stížností jsou obsažena ve vnitřních směrnících Domova, jsou vyvěšeny na nástěnkách Domova a na požádání si je lze vyžádat u sociální pracovnice nebo vedoucí úseku pobytových služeb.

V Jiříkově dne 10. 10. 2019

.....
Ing. Bc. Jindřich Jurajda DiS.
pověřený funkcí ředitele organizace