

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytované péče v Domově pro seniory Klatovy, Podhůrecká 815/III.

Stížnostmi na kvalitu nebo způsob poskytované péče se zabývá Standard kvality sociálních služeb č. 7, který je podrobně zpracován a uložen v tištěné podobě v kanceláři sociálních pracovníků DpS Klatovy. Z něho vychází tato pravidla.

KDO může podat stížnost?

- **KLIENT** (uživatel sociální služby)
- **JINÁ OSOBA** nebo **INSTITUTE**, jednající v zájmu klienta
- **ČLENOVÉ VÝBORU OBYVATEL** domova, jejichž prostřednictvím lze také stížnost podat.



KOMU můžete svoji stížnost předat?

- KOORDINÁTORCE ZDRAVOTNĚ OBSLUŽNÉ PÉČE (staniční sestra)
- SLUŽBU KONAJÍCÍ VŠEOBECNÉ SESTRĚ
- SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKŮM
- VEDOUCÍMU PROVOZNÍHO ÚSEKU
- VEDOUCÍ DOMOVA
- Případně komukoli z personálu, který je povinen Vaši stížnost předat někomu z výše uvedených osob.



JAK můžete podat stížnost?

- PÍSEMNĚ (dopisem, e-mailem)
- ÚSTNĚ přímo zaměstnanci nebo telefonicky
- ANONYMNĚ - písemně do schránky „PŘIPOMÍNKY, PODNĚTY, STÍŽNOSTI“ (která je umístěna na chodbě v přízemí), nebo poštou.

JAKÝM ZPŮSOBEM se bude Vaše stížnost řešit?



- Nejprve bude proveden zápis o podané stížnosti
- Poté pověřený pracovník prošetří Vaši stížnost a sepiše průběh šetření, vypracuje návrh odpovědi stěžovateli (v případě, kdy je znám).
- Poté bude stěžovatel informován o výsledku prošetřené stížnosti formou, která s ním byla dohodnuta (písemně, ústně – osobně, telefonicky, e-mailem).
- Byla-li stížnost oprávněná, jsou přijata taková opatření, aby v budoucnosti ke stejné události nedocházelo.

Jaká je **LHŮTA** k vyřízení Vaší stížnosti?

30 dnů od podání stížnosti. V mimořádných případech lze stanovit i lhůtu delší, tzv. náhradní. V tomto případě budete o prodloužení lhůty informován.



Je možné se proti vyřízení stížnosti **ODVOLAT?**

Samozřejmě. Můžete se domáhat o přešetření stížností u nadřízených orgánů:

- MěÚSS Klatovy, p.o., Balbínova 59/I., Klatovy
- Městský úřad Klatovy
- Krajský úřad Plzeň
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Další instituce, které se zabývají ochrannou lidských práv.



Je se stížnostmi dále pracováno?

ANO. Pravidelně 1x za rok stížnosti vyhodnocujeme a bereme je jako podnět ke zlepšování a zkvalitňování našich služeb.

Věřme, že se nám podaří společnými silami stížnosti na způsob a poskytování naší služby vyřešit ke spokojenosti klientů i zaměstnanců domova. Řešit však můžeme pouze to, o čem se dozvíme. Pokud jste s naší službou spokojeni – řekněte to ostatním, pokud ne, řekněte to NÁM.

V Klatovech dne 1. 7. 2016, kolektiv zaměstnanců DpS Klatovy