

Zřizovatel: Město Valtice, Nám. Svobody 21, 691 42 Valtice, tel: 519 301 400

Poskytovatel: Domov pro seniory, Modřínová 537, 691 42 Valtice, tel: 734 202 208

e-mail: domov@valtice.eu

Název služby: domov pro seniory

VNITŘNÍ SMĚRNICE č. 15

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘIPOMÍNEK A NÁMĚTŮ UŽIVATELŮ SLUŽEB V DS VALTICE

Stížnost může podat kterýkoli uživatel domova či jeho příbuzný. Stížnosti jsou zaznamenávány do knihy stížností. Zde se zaznamenávají především den podání stížnosti, stěžující osoba, ve zkrácené formě – předmět stížnosti (čeho se stížnost týká), kdo stížnost přijal a způsob vyřízení stížnosti.

Stížnost může být podána kdykoliv a musí být řešena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 28 kalendářních dnů. Stěžovatel musí být písemně vyrozuměn o průběhu řešení stížnosti (jedná-li se o řešení dlouhodobější), popř. o vyřešení stížnosti, a to způsobem, který je stěžovateli srozumitelný.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služby.

NEPŘÍMÉ PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

Schránka na stížnosti umístěná v suterénu DS označená nápisem „Stížnosti“.

PŘÍMÉ PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

- jakémukoliv pracovníkovi, kterému uživatel (popř. rodinný příslušník) plně důvěřuje, popř. jinému zaměstnanci
- sociálnímu pracovníkovi DS Valtice (tel.: 733 535 815)

- vedoucí DS (tel.: 733 535 816)
- tajemníkovi MÚ Valtice (tel.: 519 301 403)
- starostovi (tel.: 519 301 401)

Způsob řešení stížností podaných písemnou formou je vždy stěžovateli oznámen písemně. V případě, že stěžovatel není se způsobem řešení spokojen, může se obrátit se svou stížností na zřizovatele (Město Valtice, nám. Svobody 21, 691 42 Valtice, tel.: 519 301 401 – starosta města). Pokud nebude ani zde jeho stížnost uspokojivě vyřešena, má právo se odvolat ke Krajskému úřadu JMK v Brně prostřednictvím Městského úřadu ve Valticích.

Pokud stížnost podávají lidé s potížemi vyjadřování, je třeba zajistit nestranného zástupce, který zprostředkuje komunikaci a ověří, zda je stížnost sepsána tak, jak byla míněna.

PŘIPOMÍNKY A NÁMĚTY

Písemné připomínky a náměty uživatelů a jejich rodinných příslušníků lze vhazovat též do schránky označené nápisem „Stížnosti“ umístěné v suterénu budovy. Její obsah je kontrolován 1x za 14 dní vedoucí domova nebo sociální pracovníci při její nepřítomnosti. O způsobu vyřízení jsou uživatelé informováni osobně. Ústní připomínky a náměty lze uplatnit u jakéhokoliv pracovníka DS. Pokud je v pravomoci zaměstnance realizovat patřičná opatření, neprodleně tak učiní, v opačném případě informuje bez prodlení svého přímého nadřízeného.

Všechny stížnosti obyvatel i rodinných příslušníků jsou konzultovány se zaměstnanci na pracovních poradách. Ten, kdo stížnost přijal, seznámí ostatní účastníky porady s jejím zněním. Pokud se stížnost týká práce personálu, popř. chování personálu ke klientům apod., mají tito možnost se k dané situaci vyjádřit. Jejich argumentace je brána na zřetel. Pokud je stížnost oprávněná, pak vedoucí zařízení vyvodí z této situace důsledky. Všechny stížnosti jsou pro zaměstnance impulsem pro lepší práci, respektive větší snahu o naplňování standardů kvality.

Datum aktualizace: 3. 6. 2019

Vypracoval: kolektiv zaměstnanců DS

Schválil: Ing. Pavel Trojan (starosta)

