

STÍŽNOSTI

Definice stížnosti - stížnost je každé podání, které „stěžující si osoba“ za stížnost považuje!

Při příjmu seznámí sociální pracovník klienta i rodinné příslušníky s možností stěžovat si na kvalitu a úroveň poskytovaných služeb.

Klient si může stěžovat u VZSP, SP, ředitele Domova nebo pracovníka Domova, ke kterému má důvěru. Stížnost se může podat kdykoliv. Může být podána písemně, ústně nebo prostřednictvím klientem zvolené osoby (zástupce – rodinný příslušník, farářka). Klienti s poruchami chování nebo komunikace mohou být zastupováni nezávislou osobou, kterou si zvolí nebo prostřednictvím opatrovníka určeného soudem.

Všechny stížnosti (i ústní) jsou zaznamenány v Sešitu stížností a řešeny.

Forma vyřízení stížnosti: vyslechnutí klienta (příp. svědků), návrh řešení, písemné sdělení výsledku klientovi, který stvrdí svým podpisem spokojenost s vyřízením. O průběhu vyšetřování stížnosti je vyhotoven písemný zápis, který obsahuje konkrétní a nezkreslené výroky všech zúčastněných.

Pracovník pověřený prošetřením stížnosti (VZSP, SP, Ř, PSP, SZP, starostka) zjišťuje dotazováním, pozorováním a studiem dokumentace všechny okolnosti, které jsou zapotřebí k objektivnímu prošetření stížnosti. V případě banálních stížností (chybí jogurt) může řešit PSP, SZP, stížnosti na kvalitu služeb (chování personálu, technická vybavenost) řeší Ř, SP, VZSP.

Jednání při vyřizování stížností se účastní klient, příp. jím zvolená konkrétní osoba (rod. příslušník, tlumočnický logoped či jiný specialista, výbor obyvatel), pracovník pověřený prošetřením stížnosti, vedení Domova, pracovník, proti kterému je stížnost podána (nehrozí-li stěžovateli poškození). Ostatní personál je informován pouze přiměřeně. Je-li stížnost oprávněná, nařídí se nápravná opatření (viz Pracovní řád, směrnice Klasifikace porušení kázně, mechanismy nápravy), včetně kontroly jejich dodržení (narovnání křivdy), jedná-li se o stížnost neoprávněnou, musí toto rozhodnutí pověřený pracovník zdůvodnit. Opakované stížnosti, které byly prošetřeny jako neoprávněné, se znovu neprošetřují, pokud se nevyskytnou nové skutečnosti.

Pokud má klient pocit, že stížnost nebyla vyřešena k jeho spokojenosti, má možnost odvolat se ke zřizovateli (Město Hronov) - sekretariát starosty města, č. telefonu 491/485053 se sídlem: Náměstí Čsl. armády 5, Hronov.

Pokud není klient znovu spokojen s vyřešením stížnosti, může se obrátit na Kancelář veřejného ochránce práv Brno, Údolí 39, 602 00 Brno, č. telefonu 542/542555 nebo na Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, č. tel: 220/515188, linku seniorů www.seniори.cz

Lhůta pro vyřizování stížností je individuální – dle charakteru závažnosti může být vyřízena ihned, max. lhůta je však do 28 dní. Pouze v mimořádných případech, kdy nelze z objektivních důvodů stížnost důsledně vyřešit, může být stanovena lhůta delší (náhradní), která se sdělí stěžovateli. Sešit stížností se nachází v kanceláři sociálního pracovníka, v uzamykatelné skříni.

Schránka důvěry (pro anonymní stížnosti) – pro náměty, připomínky a nedostatky je umístěna na bezpečném místě na každém patře. Anonymní stížnosti, vhozené do schránky důvěry se vyřeší a zápis je vyvěšen na nástěnkách na jednotlivých patrech. Schránka je vybírána 1x týdně.

Každé pondělí se schází výbor obyvatel s vedením Domova – řeší náměty, připomínky na chod Domova.

Na kvalitu služeb Domova si může stěžovat kdokoliv!

Veškeré podněty, stížnosti, připomínky bereme jako podnět ke zlepšení naší péče!!!

1x do roka probíhá vyhodnocení všech stížností soc. pracovníkem. Výstupy jsou zpracovány písemně a popsána opatření k nápravě. Ř 1x ročně vyhotoví analýzu podaných stížností za příslušný rok.

Kontakt:

491/482462 DO JUSTYNKA Hronov
Komenského náměstí 212
549 31 Hronov

Ing. Jitka Ansorgová, ředitelka (6.30-15.00)
Dana Hrachová, vedoucí zdravotní a soc. péče (6.30-15.00)
Mgr. Petr Černý, sociální pracovník (8.00-16.30)
Bc. Ilona Šrejberová, sociální pracovníce (6.30-15.00)
Alena Zimová, DiS, sociální pracovníce (6.30-15.00)

INFORMACE PRO KLIENTY

Jak řešit připomínky a stížnosti?

Jak postupovat?

Připomínky a stížnosti lze podat:

- 1) formou písemnou a vhodit do „Schránky důvěry pro náměty a připomínky“ umístěné na každém poschodí na jídelnách
- 2) formou ústní - sociálnímu pracovníkovi, VZSP, řediteli Domova, pracovníkovi, ke kterému máte důvěru nebo prostřednictvím výboru obyvatel
- 3) svým blízkým, zástupcům církví, kteří stížnost postoupí řediteli

Klient má právo na řešení připomínek, stížností a zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Klient má právo na anonymní stížnost (vyřešení je umístěno na nástěnkách na jednotlivých patrech).

Stížnost vyřizuje nezaujatý pověřený pracovník. Vyřízení stížnosti je sděleno ústně či písemně (dle formy stížnosti) stěžovateli.

Postup:

Vyslechnutí klienta, svědků, návrh řešení, písemné sdělení výsledku klientovi, podpis.

V případě, že nebude daný problém vyřešen do 28 dnů, máte právo postoupit svoji stížnost k řešení dalším úřadům.

Zřizovateli:

Městský úřad Hronov

Sekretariát starosty města

Náměstí ČSA 5, **491 485 053**

Stále ještě nejste spokojeni s vyřešením stížnosti?

Českému helsinskému výboru 220 515 188

Štefánikova 21

15000 Praha 5

Veřejnému ochránci práv 542 542 888

Údolní 39, 602 00 Brno