



PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v Domově Jevišovka vychází z legislativní úpravy stížností na poskytování sociální služby dle § 99a zákona č.108/2006Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Oprávněná stížnost je projev svobodné vůle osoby, který vyjadřuje nespokojenost či akutní potřebu řešit situaci, která není v souladu s jejím očekáváním poskytování sociální služby (kvalita poskytované sociální služby a způsob, jakým je služba poskytována).

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále „uživatel služby“),
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele služby,
- osoba blízká, nemůže-li uživatel služby s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- osoba zmocněna uživatelem služby,
- člen domácnosti uživatel služby oprávněný k zastupování uživatele dle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Každá oprávněná osoba k podání stížnosti je označována dále jako „stěžovatel“. Vše, co stěžovatel označí jako „stížnost“, je jako stížnost přijato a řešeno. Jako stížnost se dále řeší každé podání uživatele služby:

- o nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování služby,
- o neuspokojivém jednání (chování) zaměstnanců domova, případně osob do domova vstupujících,
- o fyzické nebo psychické újmě způsobené druhou osobou,
- o ztrátě, odejmutí nebo odcizení věci,
- o strádání uživatele po fyzické, sociální nebo psychické stránce,
- o omezování nebo potlačování základních lidských práv a svobod.

Podání stížnosti

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost může být podána ústní nebo písemnou formou. Je možné ji podat osobně, prostřednictvím zástupce nebo anonymně.

V prostorách recepce Domova Jevišovka je umístěn dokument, který obsahuje souhrnné informace o Domově Jevišovka i s potřebnými kontakty. Součástí dokumentu je Domácí řád, který poskytuje podrobné informace o způsobech podání stížnosti. Ve veřejných prostorách Domova jsou vyvěšeny pokyny pro podání stížnosti pro osoby s komunikačními obtížemi doplněné o základní návodné piktogramy (příloha I a I b).

Písemná stížnost může být podána volnou formou nebo je možné využít formulář pro podání stížnosti (příloha II), který je možné nalézt taktéž v prostorách recepce Domova Jevišovka.

O každém podání stížnosti je učiněn písemný záznam a uveden způsob vyřízení, popřípadě postoupení stížnosti.

Stížnost může být podána:

- sociálnímu pracovníkovi Domova Jevišovka
adresa: Domov Jevišovka, Jevišovka 169, 691 83 Drnholec
kontakt: socialni.jevisovka@seniorprojekt.net, 605 205 813
sídlo: Domov Jevišovka – kancelář, Po – Pá: 8,00 – 15,00 hod.
- ředitelce společnosti SENIORPROJEKT, s.r.o.
adresa: Domov Jevišovka, Jevišovka 169, 691 83 Drnholec
kontakt: reditelka@seniorprojekt.net, 605 205 825
sídlo: SENIORPROJEKT,s.r.o., Hevlín 378, 671 69 Hevlín
- jednateli společnosti SENIORPROJEKT, s.r.o.
adresa: SENIORPROJEKT, s.r.o., Hevlín 378, 671 69 Hevlín
kontakt: info@seniorprojekt.net

Podání stížnosti je možné učinit jakémukoli zaměstnanci Domova Jevišovka, který má povinnost stížnost neprodleně postoupit svému přímému nadřízenému. Podání je možné učinit také prostřednictvím schránky důvěry, která je umístěna v I. podlaží Domova Jevišovka a viditelně označena.

Schránka důvěry je kontrolována vždy k poslednímu dni v měsíci sociálním pracovníkem. O kontrole schránky důvěry je vedena evidence.

Informace o způsobu podání stížnosti je obsahem Domácího řádu, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytování sociální služby.

Stížnost je jedním z indikátorů spokojenosti uživatelů služby s kvalitou poskytované sociální služby a je motivací pro zkvalitnění poskytované sociální služby.

Vyřízení stížnosti

Poskytovatel sociální služby vyřídí stížnost v co nejkratším čase od přijetí, maximálně do lhůty 30 dní od doručení stížnosti. V zájmu důsledného prošetření je možné lhůtu o dalších třicet dní prodloužit. O prodloužení lhůty a důvodu prodloužení je stěžovatel prokazatelně informován.

O vyřízení stížnosti je proveden záznam v Knize přání a stížnosti a stěžovatel je písemně vyrozuměn.

Na základě přání stěžovatele je umožněno stěžovateli nahlédnout do dokumentace vedené ve věci jeho stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy v souladu s ochranou osobních údajů jiných zúčastněných v dané věci.

Evidence stížností

Stížnost doručena poskytovateli sociální služby je zaevidována v Knize přání a stížnosti, která je uložena v kanceláři Domova Jevišovka. Součástí evidence je záznam o vyřízení stížnosti a seznámení stěžovatele.

Evidence kontroly schránky důvěry je součástí dokumentace vedené sociálním pracovníkem Domova Jevišovka.

Odvolání se proti vyřízení stížnosti

Stěžovatel, který není spokojen s vyřízením své stížnosti, se může odvolat na MPSV ČR dle § 99b z. č. 108/2006Sb.

Další instituce, na které je možné podat stížnost na poskytování sociální služby, jsou uvedeny v Domácím řádu, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytování sociální služby a současně je vyvěšen ve veřejných prostorách Domova Jevišovka.