Vnitřní pravidlo pro podávání podnětů, připomínek a stížností na kvalitu práce nebo způsob poskytování sociálních služeb v Domově pro seniory Nová slunečnice (DNS) – zkrácená verze

Podávání stížností, námětů a připomínek

Každý uživatel může bezpečně, diskrétně a bez obav podat podnět, připomínku nebo stížnost, písemně či ústně, řediteli, kterémukoliv vedoucímu zaměstnanci DNS, sociálním pracovníkům, osobně nebo prostřednictvím svého zástupce (např. rodinného příslušníka), nebo poštou na adresu DNS, elektronickou poštou na adresu info@novaslunecnice.cz nebo do tzv. „schránky důvěry". Stížnost by se měla týkat výkonu působnosti DNS nebo pracovníků DNS.

Schránky pro podněty, připomínky i stížnosti jsou umístěné:

- na sloupu vedle knihovny ve vstupní hale DNS
- u výtahu v prvním patře hlavní budovy
- u výtahů na 1. patře oddělení 4
- před vchodem do fyzioterapie, přízemí oddělení 2
- u výtahů v prvním patře oddělení 2
- u výtahů v druhém patře oddělení 2

Anonymní stížnost

Pokud je stížnost anonymní, je zvážena oprávněnost stížnosti a je řešena s příslušným vedoucím pracovníkem.

Opakovaná stížnost

Pokud již stížnost byla řešena a je podána opakovaně, neobsahuje nové skutečnosti k přešetření, DNS se stížností nebude zabývat.

Lhůta pro vyřizování stížností

Každá stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů.

Řešitel stížnosti

Řešením stížnosti nesmí být pověřena osoba, proti které je stížnost uvedena.

Projevení nesouhlasu s vyřízením stížnosti

Pokud není stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může podat stížnosti:

- vyššímu stupni, např. řediteli DNS
- veřejnému ochránci práv (ombudsman) - Úřad veřejného ochránce práv, Brno, případně se obrátit na některou z občanských poraden.

Všichni uživatelé služeb jsou při nástupu seznámeni s možností podávat podněty, připomínky a stížnosti. Plné znění vnitřních pravidel pro vyřizování podnětů, připomínek a stížností je k dispozici na každém oddělení a v kancelářích sociálního úseku.

Uživatel/ka Martin KADLAS svým podpisem potvrzuje, že bere výše uvedené informace na vědomí, porozuměl/a jim a prohlašuje, že s nimi byl/a dostatečně seznámen/a.

Dne: 23.12.2024 .....

(podpis uživatele)