DACZICKÁ
REZIDENCE

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1 Podněty, připomínky a stížnosti

Pro kvalitní poskytování služby je žádoucí i tzv. zpětná vazba. Znamená to, že pracovníci jsou nakloněni a ochotni přijmout veškeré podněty, připomínky a stížnosti na poskytování sociální služby.

PODNĚT

Podnětem se myslí jakýkoli tvůrčí nápad na zlepšení celého chodu služby.

PŘIPOMÍNKA

Připomínka je vyjádřením nespokojenosti se službou, nejde však o stížnost na službu jako komplex, na základě připomínky je většinou možné učinit úpravy malého rozsahu a tím zlepšit službu, opatření nezasahují do charakteru služby.

STÍŽNOST

Stížnost je vyjádření nespokojenosti a vyžaduje odezvu, jde o stížnost na kvalitu poskytování služby, o problém, který nebyl dosud řešen. Podávání stížnosti se řídí vnitřní směrnicí pro podávání a řešení stížností. Stížnost může být podána: ústně, písemně poštou, písemně e-mailem, telefonicky. Všechny stížnosti mohou být anonymní formou, a to i v případě ústní stížnosti, pokud si navrhovatel nepřeje být v záznamu jmenován, pracovník je povinen toto rozhodnutí respektovat.

2 Způsoby podání a řešení stížností

Ústní stížnost

Ústní stížnost podaná v místě poskytování služby (v bydlišti uživatele) službu konajícímu pracovníkovi se řeší na místě vzájemnou dohodou. Ústní stížnost je možno předat kterémukoli pracovníkovi sociální péče a požádat ho o pomoc při vytvoření písemné stížnosti nebo ho požádat o zajištění návštěvy ředitelky organizace.

Ústní stížnost je pracovníkem, který ji přijal, písemně zaznamenána do Knihy stížností bezprostředně po jeho návratu do sídla služby. Pokud se mu podařilo stížnost vyřešit s uživatelem na místě, zaznamená do Knihy stížností i způsob vyřešení. Pokud se tomu tak nestalo, informuje o stížnosti ředitelku organizace, která převezme její vyřešení. Způsob řešení stížnosti oznámí ředitelka uživateli do 28 dnů od jejího převzetí.

S telefonickou stížností jakémukoli pracovníkovi služby je nakládáno obdobně. Do Knihy stížností pracovník učiní záznam o stížnosti, a pokud se mu ji podaří vyřešit, zaznamená i způsob řešení. Pokud není schopen stížnost vyřešit, zapíše ji do Knihy stížností a informuje ředitele organizace, který postupuje stejně, jako je uvedeno výše.

DACZICKÁ
REZIDENCE

Písemná stížnost

Písemnou stížnost je možno poslat:

Poštou na adresu sídla organizace: Daczicka Rezidence s.r.o., Štefánikova 188/28, Kutná Hora, 284 01.

Elektronicky na adresu: reditel@daczickarezidence.cz

Ředitelka organizace stížnost zaeviduje do Knihy stížností. Ředitelka zkontaktuje uživatele a jeho pečující osoby a předmět stížnosti, pokud je to možné, řeší v domácnosti uživatele. Je povinna do 28 dní od zaevidování stížnosti odpovídajícím způsobem vyšetřit a písemně informovat předkladatele stížnosti. V případě, že zjistí pochybení na straně organizace, zajistit nápravu a opatření zabraňující, aby se pochybení nemohlo v budoucnu opakovat. Stížnost a její řešení probere s pracovníky na pracovní poradě.

Pokud se stížnost týká konkrétního pracovníka, probere s ním ředitelka situaci individuálně. Kontinuálně zajistí zostření dozoru nad jeho prací.

Žádný takto přednesený podnět, připomínka ani stížnost nebude mít vliv na poskytování služby uživateli, který ji vznesl.

Všechny podněty jsou vnímány jako impuls pro zkvalitnění stávající služby.

Podané stížnosti může řešit v rámci svých kompetencí osoba, která stížnost přijala. V případě, že řešení stížnosti přesahuje rámec jejích znalostí, dovedností a kompetencí, předává řešení řediteli organizace.

V případě stížnosti na činnost ředitele organizace, tuto stížnost po řádném zaevidování ředitel předá k řešení jednatelce Ing. Daczická Kateřina. Výsledek řešení je projednán s ředitelem, následně oznámen stěžovateli.

Řešit stížnost nemůže osoba, které se obsah stížnosti týká.

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti nebo s nápravou, může podat stížnost u těchto institucí:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111
- Kancelář veřejného ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888
- Český helsinský výbor Štefánikova 21, 150 00 Praha – Smíchov, tel.: 257 221 142
- Úřad práce – krajská pobočka pro hlavní město Prahu Domažlická 1139/11, Žižkov 130 00 Praha 3, tel: 950 178 111
- Senior telefon ŽIVOT 90 - telefonická krizová pomoc bezplatná telefonní linka pro seniory, tel.: 800 157 157
- Zlatá linka seniorů bezplatná telefonní linka důvěry pro seniory, tel.: 800 200 007
- Seznam těchto institucí je uveden také v Domácím řádu (Příloha č. 4 Smlouvy o poskytování sociální služby), příp. může sociální pracovnice poskytnout pomoc a podporu s vyhledáním.

Evidence stížností je založena do šanonu Stížnosti v kanceláři ředitelky.

V Kutné Hoře dne: 5.3.2026