

MANUÁL STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Kompetence vedoucích oddělení při vyřízení stížností

Ředitel S - centra Hodonín

Bc. Václav Polách, MBA

tel.: 518 399 932, 734 325 870

- na chování a přístup vedoucích úseků
- na externí službu (např. pedikúra, kadeřnice, cukrárna, obvodní lékař Mudr. Marie Teplá, LDN, nemocnice)
- na prostředí, ubytování

Vedoucí technicko provozního úseku – zástupce ředitele

Ing. Petr Brichta

tel.: 518 399 939, 605 450 582

- na chování a přístup technických pracovníků a recepční
- na službu prádelny

Vedoucí sociálního a aktivizačního úseku

Mgr. Pavla Konečná

tel.: 518 399 949, 601 327 389

- na chování a přístup sociálního pracovníka
- na chování a přístup aktivizačních pracovníků
- na chování jiného uživatele
- na nedodržení práv uživatelů
- na poskytovanou sociální službu

Vedoucí úseku zdravotní péče

Mgr. Kamila Přibilová, MBA

tel.: 518 399 941

- na chování a přístup pracovníků zdravotního úseku
- na všeobecné sestry, rehabilitační pracovníce, zahradníci a pracovníky úklidu
- na způsob a čas podání léků
- na úklid (pokoje, veřejných prostranství, balkónu)
- na lékařskou a zdravotní péči (podnět či stížnost bude předána příslušné organizaci)

Vedoucí úseku přímé obslužné péče

Jarmila Marčíková

tel.: 518 399 944, 602 562 459

- na chování a přístup pracovníka v sociálních službách
- na chování a přístup klíčového pracovníka
- na způsob podávání stravy
- na nedodržení práv uživatelů, na nedodržení intimity, na způsob oslovení uživatele atd..
- na chování a přístup praktikantů a dobrovolníků k uživatelům

Vedoucí stravovacího úseku

Miroslava Muchová

- na stravu (chuť, konzistence, gramáž)

Jak si můžete stěžovat

Podnět, připomínku nebo stížnost může uživatel podat:

Osobně - pomocí jiné osoby - nechce-li si uživatel stěžovat sám a přímo, může k tomu pověřit rodinného příslušníka, opatrovníka, klíčového pracovníka nebo jinou osobu z řad zaměstnanců, ke které má důvěru.

Stížnost může být podána:

- ústně
- písemně
- anonymně
- poštou
- e – mailem
- telefonicky

Schránky důvěry jsou umístěny na každém oddělení a v atriu.

KOMU SI MOHU STĚŽOVAT?

Komukoliv ze zaměstnanců, ke kterému máte důvěru a vedoucímu jednotlivého úseku.

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

- Podanou ústní, či telefonickou stížnost zapíše zaměstnanec, který jí přijal do formuláře „Záznam o stížnosti“ a ten předá vedoucí sociálního a aktivizačního úseku, která stížnost zaeviduje, přidělí číslo a kopii předá odpovědnému vedoucímu úseku a řediteli.
- stejný postup předání stížnosti platí u stížnosti přijaté v písemné podobě nebo doručené poštou, elektronicky atp.

VYŘÍZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Stížnost musí být řešena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí.
- Po jejím vyřešení se záznam o stížnosti doplní zápisem o přijatých nápravných opatřeních a uloží se pod číslem konkrétní stížnosti do evidence stížností. Prošetření stížnosti, případně o přijatých nápravných opatřeních odpovědný

vedoucí úseku do 30 dnů písemně vyrozumí stěžovatele nebo jeho zástupci, který stížnost podal.

- Nedojde-li k vyřešení stížnosti do 30 dnů z důvodů delšího šetření, tak se o tomto písemně vyrozumí stěžovatele.
- Je-li podaná stížnost anonymní, vyvěsí se informace o vyřízení stížnosti na nástěnku u sociálního úseku a je uveřejněna v místním časopise „Ven z ulity“.

PŘI NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM ŽÁDOSTI

V případě, když má stěžovatel pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit na tato místa:

ředitele zařízení:

S-centrum Hodonín,p.o.
Na pískách 4037/11
695 01 Hodonín
Tel.: 518 399 932
e-mail: reditel@ddhodonin.cz

Bc. Václav Polách MBA

řizovatel:

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
PhDr. Petr Horehled
Žerotínovo náměstí 499/3
601 03 Brno
Tel: 54165 1131
e-mail:horehled.petr@kr-jihomoravsky.cz

Jihomoravský kraj

příslušné ministerstvo:

Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
mailto: posta@mpsv.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

veřejný ochránce práv:

Údolní 39
602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Kancelář veřejného ochránce práv