



Podkrušnohorské domovy sociálních služeb Dubí – Teplice

příspěvková organizace
Na Výšině 494, 417 01 Dubí
IČO 63787849

Tel: 417 571 102

pdss@pdss.cz

Ročník: 2013

1.1.2013

Stížnosti

Místo realizace: PDSS

Závaznost: určeno pro sociální pracovníce PDSS

- **Stížnost je vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu.** Je to podání individuální nebo skupinové, kde občan nebo osoba, které je poskytována sociální pobytová služba napadá kvalitu poskytovaných sociálních služeb nebo je to **neřešený problém, na který již bylo upozorňováno formou připomínky, a přesto nebyla žádná odezva.**
- **Stížnost lze sdělit:**
 - 1) sdělit ústně
 - 2) sdělit telefonicky na tel. čísle: 417 571 102 (sociálním pracovním, řediteli atp.)
 - 3) zaslat poštou na adresu organizace
 - 4) vhodit do schránky důvěry
 - 5) zapsat do knih přání a stížností umístěných na dostupných místech každého oddělení
 - 6) zapsat přímo na webových stránkách organizace www.dddubi.cz
 - 7) zaslat e-mailem na adresu organizačního útvaru PDSS administrativa@dddubi.cz

pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou popsány ve směrnici PDSS
pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Popis činnosti:

- principy (zásady) vyřizování stížností
- zápis stížnosti
- předání stížnosti

Principy (zásady) vyřizování stížností

- klient je již při jednání se zájemcem o sociální službu prostřednictvím Domácího řádu a samostatného letáku s návodem jak a komu lze stížnost podat informován o možnosti a formě podávání stížnosti
- základní principy (postupy), kterými se řídíme při vyřizování stížností (vodítka pro praktické řešení situací spojených s podáváním a vyřizováním stížností)

BEZPEČÍ:

- vstřícnost při přijetí stížnosti
- poskytnutí podpory a dostatek času při podávání stížností
- ochrana před střety zájmů ze strany pracovníků, kteří stížnost vyřizují
- ochrana před rizikem, že se stížnost obrátí proti podavateli

DISKRÉTNOST:

- ten, kdo žádost přijímá, má možnost být se stěžovatelem a hovořit s ním o samotě
- zachování mlčenlivosti pracovníků, kteří přišli s informacemi o stížnosti do kontaktu

OBJEKTIVNOST:

- ten, kdo žádost vyřizuje, jedná objektivně a spravedlivě

NEZÁVISLOST:

- ten, kdo žádost vyřizuje, nesmí být ve střetu zájmů (emotivním, zodpovědnosti)

EFEKTIVITA:

- rychlé prověření stížnosti

PODPORA:

- podpora nejen stěžovateli, ale i osobě, vůči které je stížnost namířena i tomu, kdo stížnost prověřuje

Zápis stížnosti

- *sociální pracovnice zapíše stížnost do předtištěného formuláře pro vyřizování stížností, který je ke stažení na intranetu PDSS – Vnitřní předpisy*

do formuláře se **zapiše:**

- datum podání stížnosti a forma podání stížnosti
- jméno a příjmení stěžovatele
- konkrétní stížnost
- kdy k události došlo
- jakou požaduje stěžovatel náhradu
- adresa (u třetí osoby)

Sociální pracovnice přečte stěžovateli zapsanou stížnost a ověří si, zda odpovídá tomu, co chtěl stěžovatel sdělit. Pokud s obsahem stěžovatel souhlasí, vyplníme následující údaje:

- údaje o osobě, která žádost zapsala
- podpis stěžovatele (nepovinný údaj)
- podpis sepisujícího

Předání stížnosti

- Sepsanou stížnost neprodleně odevzdáme organizačnímu pracovníkovi k dalšímu zpracování.
- V případě, že pracovník organizačního úseku není v organizaci přítomen, předá stížnost nadřízenému pracovníkovi.
- V případě, že klient nechce ve stížnosti uvést své jméno, oslovený pracovník bude zachovávat mlčenlivost.