

Chce-li uživatel řešit trvalou nebo náhodně vzniklou situaci, která podle něj není v souladu s pravidly poskytované služby, může ji řešit se sociální pracovnící či statutárním zástupcem organizace - ředitelkou. Má-li uživatel sociální služby potřebu stěžovat si na způsob, průběh, kvalitu poskytované služby nebo na přístup či chování pracovníka poskytující službu, může tak učinit ústní nebo písemnou formou. Poskytovatel neřeší občanskoprávní spory. Pověřený pracovník zjistí všechny důležité okolnosti související s předmětným podáním a rozhodne, zda je stížnost oprávněná. V případě, že je stížnost opodstatněná, zajistí přijetí nápravných opatření. Sepíše písemnou zprávu o výsledku a uživatele s ní seznámí.

Stížností se rozumí vyjádřená nespokojenost. Stížnost je podání, v němž klient nesouhlasí s kvalitou nebo způsobem poskytovaných sociálních služeb. Při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatelů. Stížnost není důvodem pro ukončení služby a ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb. Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Připomínka je každá výtku ke službě, kterou klient neoznačí za stížnost. Námět je návrh na zlepšení služby.

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI:

- Způsob podávání stížností: písemně do schránky důvěry umístěné na chodbě denního stacionáře, ústně v kanceláři v sídle společnosti, písemně zaslat na adresu Denního centra pro seniory JIZERA, elektronickou poštou nebo telefonicky na čísle: 725 787 577.
- Každá stížnost bude zaevidována pod číslem jednacím v knize stížností, která je umístěna u ředitelky organizace. Ta také rozhodne, kdo se stížností bude zabývat a stanoví termín, do kdy bude stěžovateli podána zpráva o výsledku šetření. Oprávněně vyjádřit se ke stížnosti má příslušná sociální pracovníce či pracovníce, na kterou je stížnost směřována. V knize se eviduje: pořadové číslo, datum podání stížnosti, forma stížnosti (ústní, písemná), kdo stížnost podal (popř. anonym), obsah stížnosti, kdo stížnost přijal, kdo stížnost řešil, výsledek řešení, datum seznámení uživatele s řešením, zda uživatel souhlasí, či podal odvolání.
- Pracovník pověřený vyřízením stížnosti odpoví na stížnost co nejdříve, max. do 30 dnů od doručení (sdělení) stížnosti.
- V případě, že stěžovatel nebude s řešením spokojen, bude situaci řešit ředitelka organizace.
- Stížnosti podané anonymní formou budou pouze evidovány a budou podnětem pro zkvalitnění další práce.
- Ředitelka organizace 1 x za rok provede analýzu stížností, která bude využita pro zkvalitnění poskytovaných služeb.

Tento Způsob přijímání a vyřizování stížností byl schválen zapsaným spolkem Denní centrum pro seniory JIZERA.