

STANDARD 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Každý uživatel má možnost stěžovat si samostatně, případně zprostředkovaně na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Stěžovatel má v případě potřeby právo na tlumočníka. Agentura domácí péče LADARA, o.p.s je nápomocna při jeho zprostředkování a dbá na to, aby tlumočník byl nezaujatý. Jedná se o případy, kdy je stěžovatel cizí národnosti, neslyšící apod.

Stížnosti přijímá kterýkoliv pracovník, který poskytuje nebo zprostředkovává sociální služby, a to v písemné formě. Při ústní stížnosti učiní pracovník o stížnosti písemný záznam ve spolupráci s uživatelem. Pokud tuto možnost uživatel odmítne, informuje pracovník o stížnosti neprodleně vedoucího střediska (případně jeho zástupce) a společně stížnost zaevidují do Knihy evidence stížností Z 21.

Agentura domácí péče LADARA o.p.s má před kanceláří provozovny (*Závodu míru 227, 36017 Karlovy Vary*) umístěnu veřejně přístupnou schránku, která umožní anonymní podávání stížností.

Pracovníci jsou povinni zachovat v případě žádosti stěžovatele mlčenlivost totožnosti stěžovatele.

K podání a vyřízení stížnosti je uživatel oprávněn zmocnit třetí osobu jako svého zástupce. O výsledku vyřízení žádosti je zástupce uživatele, který byl zmocněn k zastupování, srozumitelně informován s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů.

Pověřený pracovník vyřídí stížnost nejpozději do 28 dnů. O prodloužení denní lhůty u stížnosti, která vyžaduje ke svému vyřízení delší lhůtu, bude stěžovatel písemně srozumitelně informován. Jednoduché stížnosti budou vyřízeny v týdenní lhůtě; závažné stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu.

Stížnosti jsou vyřizovány písemnou formou, mohou však být vyřízeny i ústní formou. Podle okolností, s ohledem na situaci, sociální a zdravotní stav stěžovatele, ho může pověřený pracovník po předběžné domluvě navštívit a písemnou odpověď doplnit ústním objasněním.

Písemná stížnost a její písemné vyřízení budou vloženy do osobního spisu uživatele. Pokud má stížnost vliv na individuální plán uživatele nebo smlouvu, pracovník zodpovědný za vedení dokumentace změnu zaznamená do příslušné dokumentace.

V případě nesouhlasu se způsobem vyřízení stížností má uživatel právo podat odvolání. Se svou stížností se může rovněž obrátit na Krajský úřad Karlovarského kraje jako k registrujícímu orgánu, nebo na veřejného ochránce lidských práv atp. Stěžovatel při postupování stížnosti vyšší instanci je povinen vždy přiložit kopii písemné odpovědi nižší instance (kontakty viz níže).

Kontaktní adresy

Agentura domácí péče LADARA o.p.s.

Závodu míru 227, PSČ 360 17

Telefon – vedoucí provozu: 777 134 452,

Telefon - ředitelka 777 121 142, 353 563 595

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

Brno 602 00

Telefon: 542 542 888, 542 542 777

Příloha č.1 Kniha stížností a reklamací

Agentura domácí péče LADARA o.p.s.

Školní 736, 360 17 Karlovy Vary

VS 02.7, VS 08.4

Kniha stížností a reklamací - rok 2008

platnost od 1.4.2007

Datum přijetí	Forma: dopis, e-mail, ústní	Klient, jiný subjekt	Heslovitý popis nehody, předmětu reklamace, podání námětu	Způsob vypořádání NP dle VS 02.07	Uznání x neuznání reklamace	Schválený způsob vyřízení reklamace	Písemná odpověď, projednání podání	Podpis ředitele	Datum rozhodnutí	Posvrzení vypořádání pověřeným pracovníkem

verze 1.

strana 1/1