

STANDARD 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování tísňové péče

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 je nápomocna při jeho zprostředkování a dbá na to, aby tlumočník byl nezájatý. Stížnost není důvodem pro ukončení služby a ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele tísňové služby. Stížnost je pracovníky tísňové péče chápána jako výkon práva uživatele a je cenným zdrojem informací o kvalitě poskytované služby.

Stížnosti lze podat následujícími způsoby:

- anonymně,
- ústně,
- písemně,
- elektronicky.

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 tísňové péče (případně jeho zástupce) a společně stížnost zaevidují do Knihy evidence stížností Z21.

Agentura domácí péče LADARA 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. Anonymní stížnost bude zaevidována a posuzována z hlediska její oprávněnosti. V případě její oprávněnosti Agentura domácí péče učiní patřičná opatření, aby nedocházelo k situaci, která byla předmětem stížnosti.

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. 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 obrátit na veřejného ochránce lidských práv. Stěžovatel při postupování stížnosti vyšší instancí je povinen vždy přiložit kopii písemné odpovědi nižší instance.

Kontaktní adresy

Agentura domácí péče LADARA o.p.s.

Závodu míru 227, PSČ 360 17

ředitel společnosti: 777 143 124, 353 549 325

vedoucí tísňové péče: 777 121 137, 353 549 325

Magistrát města Karlovy Vary

Odbor zdravotnictví a sociálních věcí

Moskevská 21, 360 01 Karlovy Vary

Telefon: 353 118 111

AGENTURA DOMÁCÍ PÉČE LADARA o.p.s., Počerny č. 104, PSČ 36017, tel 353549 325, fax 353563595, e-mail: ladara@ladara.eu, IČ: 264 06 608, společnost byla zapsána 19. dubna 2006 v rejstříku obecně prospěšných společností vedeném Krajským soudem v Plzni oddíl O, vložka 95

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, Brno 602 00

Telefon: 542 542 888, 542 542 777

V Karlových Varech, dne 1.10.2011

Pavel Andrejkiv