

Informační leták o postupu podání

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

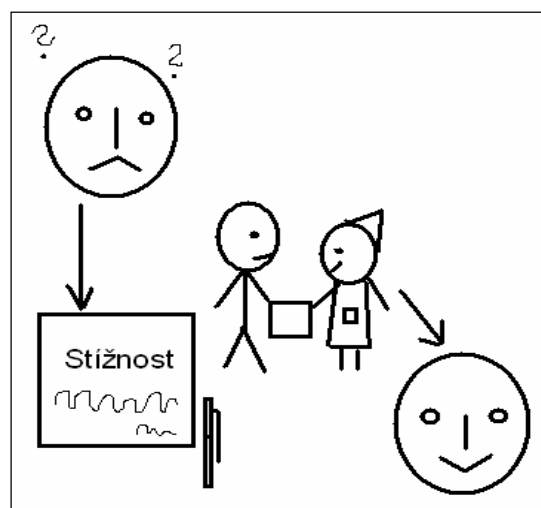
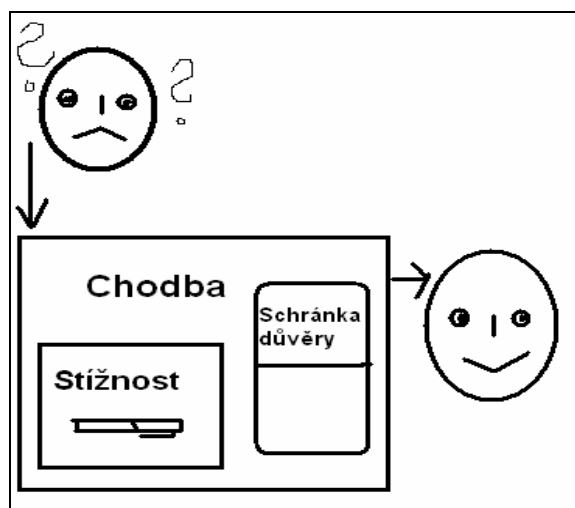
- Podněty a stížnosti na kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb může uplatnit kterýkoliv uživatel oddělení nebo jeho blízká osoba.
- Stížnost lze podat ústně nebo písemně nejlépe vedoucí sociální služby, nebo kterémukoliv pracovníku na oddělení.
- K podání stížnosti může stěžovatel použít „Formulář pro podání stížností, připomínek a podnětů“ (na požádání předá kterýkoliv pracovník na oddělení sociálních lůžek, nebo je **volně dostupný na chodbě oddělení u schránky důvěry**).
- Písemnou stížnost lze také vhodit do schránky důvěry, umístěné na chodbě oddělení (vybírá ji vedoucí sociální služby 1 x za týden).
- U schránky důvěry jsou umístěna podrobná pravidla upravující možnosti, jak podat stížnost a kam ji podat.
- Pokud kterýkoliv zaměstnanec obdrží stížnost písemnou, či ústní, neprodleně ji předá vedoucí sociální služby, nebo vrchní sestře oddělení.
- Pokud je ústní stížnost závažnějšího charakteru, je přepsána do písemné podoby a předána řediteli.
- O každé písemné stížnosti je informován ředitel a hlavní sestra v OLÚ Albertinum.
- Všechny písemné stížnosti jsou evidovány vedoucí sociální služby, včetně způsobu jejich vyřízení.
- Stížnost lze podat rovněž anonymně. K tomu slouží schránka důvěry umístěna na chodbě oddělení
- Způsob řešení stížností podaných písemnou formou je vždy stěžovateli oznámen písemně. Pokud byla stížnost anonymní, řešení stížnosti oznámí vedoucí sociální služby písemně na nástěnku umístěnou na chodbě oddělení.
- Stížnost je vyřízena do 30 kalendářních dnů (do této doby musí být stěžovatel zpraven o výsledku řešení jeho stížnosti).
- O řešení je stěžovatel zpraven kompetentními pracovníky (vedoucí sociální služby, vrchní sestra, ředitel).

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

- Vedoucí pracovníci pravidelně (1x měsíčně) informují uživatele o možnostech a způsobech podávání podnětů a stížností.
- Personál na oddělení sociálních lůžek je povinen zajistit zprostředkování podávání podnětů a stížností.

Tento leták vychází z: 7.1. *Vnitřní pravidlo: Podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo na způsob poskytované sociální služby*

Alternativní způsob vyjádření postupu podání stížnosti:



vedoucí sociální služby

Mgr. Jana Dolejšová

telefon: 465 677 855 (823)

email: dolejsova@albertinum-olu.cz