

INFORMACE PRO VÁS

Hodnocení, připomínky, stížnosti

Vážená paní, vážený pane,

děkujeme za důvěru, že jste zvolil/a naši službu. Rádi bychom Vám poskytli několik informací o naší službě.

Posláním Domova sv. Aloise (dále jen DSA) je zajištění důstojného života osob s organickou poruchou (Alzheimerova a jiné typy demence). Základem je profesionální přístup, aktivizace a podpora osob se sníženou soběstačností, dle jejich individuálních zvyklostí a při zachování lidských práv a svobod.

Zásadní je, abyste měl/a podporu a pomoc při činnostech, které sami nezvládnete, a to na základě vašich individuálních potřeb, s partnerským respektem a úctou, s podporou diskrétnosti, integrity a soukromí.

Aby byla pobytová služba profesionální a v souladu s naším posláním, budeme pravidelně žádat o hodnocení a připomínkování nejen při každodenním zjišťování potřeb a přání, ale též standardizovanou formou hodnocení. Předáme vám vždy koncem kalendářního roku k vyplnění dokument Hodnocení kvality poskytovaných služeb v Domově sv. Aloise. Vyplňování je dobrovolné, můžete uvést podpis nebo nechat anonymní, je určeno do rukou vedení. K vyplněným informacím má přístup pouze pověřený pracovník a vedoucí DSA, kteří dotazníky vyhodnotí a zapracují do pravidel služby. K vyplňování můžete přizvat své blízké, příbuzné, dobrovolníky či stážisty, aby vám s vyplněním pomohli. Vyplněné dotazníky vhazujte do schránky u dveří

kanceláře v 1. patře vpravo nebo modré schránky na schodech u vstupu do DSA, zaslat můžete také elektronicky.

Máte však možnost službu hodnotit či připomínkovat kdykoli, stejně tak předat stížnost na kvalitu poskytované služby nebo způsob jednání s cílem dosáhnout změny. Lze ji podat písemně, ústně, elektronicky a také anonymně. Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění klienta.

Na chodbě DSA v 1. patře u kanceláře sociální pracovníce a při vstupu do budovy jsou umístěny *Schránky pro připomínky a stížnosti*. Připomínky i stížnosti sem mohou vhadzovat i vaši blízcí nebo kdokoli, koho pověříte, komu důvěřujete a bude do 30 dnů vyřešena ústně či písemně dle povahy stížnosti. Závažná stížnost bude řešena ihned. Při šetření anonymní stížnosti postupujeme stejným způsobem a se stejnou intenzitou jako u stížnosti, kde je autor podepsán. Vyrozumění o vyřešení nepodepsané stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce u recepce DSA. Stížnost bude projednána na poradě vedoucích DSA, bude proveden zápis o řešení do evidence stížností.

Pokud si to přejete, bude s Vámi stížnost písemně sepsána. Celá situace bude prošetřena, přičemž jsou shromážděna fakta od vás, zaměstnanců, z dokumentace a od případných svědků. Následuje šetření, které posoudí, zda došlo k pochybení a jaké jsou jeho důsledky. V závěru jsou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly. Nejpozději do 30 dnů budete vyrozuměn/a o tom, jak byla vaše stížnost vyřízena.

Pokud nebude Vaše stížnost vyřízena k Vaší spokojenosti některou z výše uvedených variant, můžete využít dalších odvolávacích možností uvedených na následující straně:

Vedoucí DSA Mgr. Lenka Dejmková, Hradištská 30/30, 326 00 Plzeň,

tel.: 377 310 411, 731 610 410

email: lenka.dejmкова@mchp.charita.cz

Ředitel Městské charity Mgr. Pavel Janoušek, Francouzská 40a,

326 00 Plzeň,

tel.: 731 433 100

email: pavel.janouskovec@mchp.charita.cz

Ředitel Diecézní charity Ing. Jiří Lodr, Hlavanova 16, 326 00 Plzeň,

tel.: 377 223 861, 731 433 001

email: jiri.lodr@dchp.charita.cz

Zřizovatel DCHP – Biskupství plzeňské

Mons. ThLic. Tomáš Holub, Th.D., nám. Republiky 35, 301 00 Plzeň,

tel.: 377 225 576 – sekretariát

ÚMO Plzeň 1 – sociální odbor, alej Svobody 60, 323 00 Plzeň,

tel.: 378 036 180 – vedoucí sociálního odboru

tel.: 378 031 115 - recepce

ÚMO Plzeň 2 – sociální odbor, Koterovská tř. 83, 326 00 Plzeň,

tel.: 378 036 270 – vedoucí sociálního odboru

tel.: 378 031 112 - recepce

ÚMO Plzeň 3 – sociální odbor, sady Pětatřicátníků 7,9, 305 83 Plzeň,

tel.: 378 036 450 – vedoucí odboru sociálních služeb a matriky

tel.: 378 031 113 - recepce

ÚMO Plzeň 4 – sociální odbor, Mohylová 55, 312 00 Plzeň,

tel.: 378 036 660 – vedoucí odboru sociálního

tel.: 378 031 114 - recepce

Magistrát města Plzně – sociální odbor, Martinská 2, 301 00 Plzeň,

tel.: 378 033 350 – vedoucí odboru sociálních služeb MMP

Krajský úřad Plzeňského kraje – sociální odbor, Škroupova 1760/18,

301 00 Plzeň,

tel.: 377 195 164 – vedoucí odboru sociálních služeb

tel.: 377 195 111 – recepce

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno,

tel.: 542 542 888

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

tel.: 950 191 111

email: posta@mpsv.cz