

Informace do úvodu letáku pro zájemce

Máte zájem o přijetí do našeho Domova pro seniory sv. Jiří?

Základní informace si přečtete na webových stránkách www.mchp.cz, v dokumentech ke stažení si můžete stáhnout a vyplnit Žádost o přijetí do Domova, kterou můžete zaslat poštou, popřípadě oskenovat a zaslat emailem, nebo ponechat v recepci Domova. Potřebujete-li poradit, kontaktujete našeho sociálního pracovníka na telefonním čísle 379 821 108 nebo na mobilu 731 433 105. 739 600 501. Nedovolali jste se? Zkuste ještě číslo: 379 821 111 – recepce Domova. Můžete nás kontaktovat elektronicky – emailem: katerina.rothova@mchp.charita.cz, nebo veronika.cerna@mchp.charita.cz.

Co Vás při hovoru čeká? První kontakt.

Po představení se s Vámi pracovník domluví, kdy a jakým způsobem se setkáme. Můžete nás navštívit v našem Domově, případně by za Vámi pracovník mohl přijet a pokud nejde ani taková situace, dohodne se s Vámi na telefonickém hovoru.

Jak to bude dál? Osobní setkání.

Při domluveném společném jednání se Vám sociální pracovník věnuje natolik, aby Vám srozumitelně odpověděl na všechny Vaše otázky. Samozřejmě i sociální pracovník bude mít připravené otázky pro Vás, týkající se například: s čím Vám již nyní pomáhá rodina nebo další blízké osoby, co Vás nyní trápí a s čím byste potřeboval/potřebovala pomoci.

Ted' se cítím v pořádku, ale co když budu potřebovat nastoupit do Domova v budoucnu, za pár let?

Smyslem Domova pro seniory jako sociální služby je pomoc lidem, kteří nemohou být doma ani s pomocí rodiny nebo domácí pečovatelské služby. Jedná se o akutní situaci, kterou je potřeba vyřešit co nejdříve.

Pokud to nyní ještě zvládáte doma, není potřeba podávat žádost do pobytové služby, kontaktujte nás až v okamžiku, kdy nás budete skutečně potřebovat.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Pokud není klient služby spokojen, má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti jsou vnímány jako příležitost ke zlepšení služeb a jejich podání nevede k žádnému znevýhodnění klienta. Stížnost může podat jakýkoli občan, nejen klient, a může si pro to zvolit zástupce. Stížnosti lze podávat ústně nebo písemně (i elektronicky), včetně anonymního podání, písemné stížnosti lze podávat prostřednictvím schránky na podněty a stížnosti, která je umístěna na každém patře Domova u informační nástěnky.



**Schránka je umístěna na každém
patře Domova u informační nástěnky.**

Stížnost vyřizuje vedoucí služby, popř. ředitel Městské charity Plzeň do 30 dnů od jejího podání. Jsou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z dokumentace a od příp. 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. Stěžovatel vždy obdrží zprávu o tom, jak byla stížnost vyřízena, a výsledek šetření anonymní stížnosti je zveřejněn po dobu 14 dnů na nástěnce v blízkosti schránky na podněty a stížnosti. Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením jeho stížnosti, nebo byla překročena lhůta pro vyřízení jeho stížnosti, může se dále obrátit na:

- ředitele Městské charity Plzeň, Tel.: 377 440 862
- zřizovatele – Biskupství plzeňské (prostřednictvím sekretariátu), tel: +420 377 225 576.
- vedoucí sociálního odboru Magistrátu města Plzně, tel: +420 378 033 350
- vedoucí sociálního odboru Plzeňského kraje, +420 377 195 169
- ombudsmana (veřejný ochránce práv), kontakt: Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel.: 950 191 111.

Obsah Informačního balíčku:

1. Informace do úvodu letáku pro zájemce
2. Leták Domova pro seniory sv. Jiří
3. Žádost o přijetí do Domova