

Pečovatelská služba
Sociální služby Semily, IČ: 00854930

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou poskytování soc. služby nebo s vyřízením prvotní stížnosti, která vyžaduje odezvu, případně písemné řešení a týká se závažného porušování práv uživatelů

KDO může podat stížnost

Stížnost může podat uživatel nebo jeho rodina přímo nebo si k podání stížnosti může zvolit zástupce, tj. jinou osobu, kterou považuje k podání a vyřízení stížnosti za vhodnou.

JAK lze stížnost podat

- přímo na místě poskytování služby v zalepené obálce do rukou pracovníc PS
- písemně nebo ústně
- do schránky na stížnosti, která je umístěna v domově pro seniory Bavlnářská 523 v přízemí na chodbě u výtahu, v pensionu Bavlnářská 567 proti hlavnímu vchodu
- poštou na adresu Bavlnářská 523, 51301 Semily

KOMU podat stížnost

- pečovatelka PS, tel.:731 610 517
- koordinátorka PS Jitka Kvintusová, tel.: 481 320 973,602 791 824
e-mail: pecovatelska@ddsemily.cz
- ředitelka Soc. služeb Semily Ing. Eva Štěpničková, Dis tel.: 481 621 811/2,
mobil - 736 643 241, e-mail: reditelsssemily@ddsemily.cz
- zřizovatel: Městský úřad Semily, Odbor sociálních věcí, tel.481 629 241
- zástupce Libereckého kraje – Odbor sociálních věcí, vedoucí odboru
tel : 485 226 540
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111
- Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel : 220 515 188

Postup při vyřízení stížnosti

1. Pokud je to možné, ústní stížnost je projednána ihned, o výsledku projednání ústní stížnosti je proveden zápis do evidence stížností. V opačném případě je sepsán zápis a je-li to možné jsou vyslechnuty všechny zúčastněné osoby.
2. Stěžovatel obdrží písemnou odpověď do 30 dnů ode dne doručení, příp. sepsání záznamu o stížnosti. Pokud se jedná o anonymní stížnost je výsledek uveřejněn na nástěnce v pensionu proti hlavnímu vchodu
3. Při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
4. Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti
5. Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.
6. Všechny písemné stížnosti jsou evidovány u ředitele organizace.

V Semilech dne 5.11.2014

Ing. Eva Štěpničková, Dis
ředitel Sociálních služeb Semily

SOCIÁLNÍ SLUŽBY SEMILY
Bavínářská 528, 567
513 01 Semily ☎
Tel. 481621311, IČ 00251950

