

Vnitřní pravidla Domova pro seniory Burešov, p. o.

Domov pro seniory

Platnost od 1.9.2021



Čl. I.

Obecná část

Vnitřní pravidla poskytování sociální služby upravují základní normy soužití uživatelů Domova, jejich práva a povinnosti, rozsah poskytované péče zohledňující osobní cíle uživatelů.

Jedná se zejména o:

- poskytování služby s ohledem na individuální požadavky, očekávání a osobní cíle konkrétních uživatelů,
- poskytování podpory má přednost před pomocí, a to zejména v oblastech soběstačnosti, udržování běžných sociálních kontaktů,
- respektování a obhajování práva uživatelů služeb.

Zaměstnanci a uživatelé služeb jsou s těmito Vnitřními pravidly seznámeni, dodržují je, prosazují a vytvářejí podmínky pro jejich realizaci.

Vnitřní pravidla jsou závazným dokumentem, kterým se řídí zaměstnanci, uživatelé služeb a v přiměřeném rozsahu i osoby, které se v Domově oprávněně zdržují.

Čl. 2

Zahájení poskytování služby

- 1) Již ve fázi jednání se zájemcem o službu jsou žadatelé, jejich rodinní příslušníci, případně opatrovníci, seznámeni s tímto dokumentem. Vnitřní pravidla jsou nedílnou součástí smlouvy – příloha. Poskytování sociální služby je zahájeno na základě uzavření písemné smlouvy.
- 2) Ubytování je poskytováno ve dvoulůžkových a jednolůžkových pokojích. Nový uživatel je zpravidla přijímán na dvoulůžkový pokoj. O umístění na jednolůžkový pokoj lze požádat písemně nebo slovně u sociálních pracovníků. Uživatel bude poté zařazen do evidence zájemců o jednolůžkový pokoj.
- 3) Osobní věci, které si uživatel přinese z domu, jsou po zahájení poskytování služby diskrétně označeny. Tímto způsobem se označují rovněž věci, které si uživatel přinese či dostane v průběhu pobytu v Domově.
- 4) Uživatelům je doporučeno nechávat si označit i věci, které jsou pořízené během poskytování služby. Prádlo, které nebude označeno, bude k praní přijato s tím, že Domov neručí za jeho případné zničení a vrácení majiteli. Rovněž je doporučeno oznámit personálu přinesení nových věcí nebo odnesení či likvidace věcí.
- 5) K praní není přijímáno prádlo, které se musí podrobit chemickému čištění.
- 6) O tom, jaký je doporučený rozsah osobního vybavení nově příchozího uživatele, drobných předmětů denní potřeby a některých dalších předmětů, včetně léků, jsou uživatelé informováni sociálními pracovníky a obdrží doporučený seznam věcí.
- 7) Drobná údržba a opravy osobního prádla a ošacení je součástí základních činností hrazených uživatelem v rámci poskytování ubytování. Domov má svou vlastní švadlenu, která toto zajišťuje, a klienti se na ní mohou obracet v případě potřeby.
- 8) V rámci adaptačního procesu se uživatel postupně a podrobně seznamuje s životem v Domově, s aktivitami, které zde probíhají. Zaměstnanci přímé péče (pracovníky v sociálních službách, zdravotnickými pracovníky a sociálními pracovníky) jsou průběžně zjišťovány požadavky a přání uživatele, s ohledem na individuální poskytování rozsahu služeb péče a ošetrovatelské péče.
- 9) Stěhování uživatele je možné pouze s jeho souhlasem nebo na základě jeho požadavku. Výjimku tvoří provozní důvody na straně poskytovatele např. malování, epidemiologická situace, a to pouze na dobu nezbytně nutnou.
- 10) Po dohodě uživatele s Domovem může uživatel používat vlastní elektrospotřebiče za podmínky, že budou splňovat ČSN, podrobí je pravidelné kontrole a jejich užíváním nebude rušit ostatní spolubydlící. Za vlastní rádio a televizi si hradí uživatel sám koncesionářské poplatky. Uživatel rovněž sám hradí pravidelnou revizi elektrospotřebičů.

- 11) Věci přidělené uživatelům zůstávají majetkem Domova. Uživatelé jsou povinni s nimi zacházet šetrně a při ukončení pobytu v zařízení musí jejich stav odpovídat délce jejich používání.
- 12) Do Domova dochází kadeřnice a pedikérka. O jejich návštěvě informuje uživatele personál. Platby za tyto služby hradí uživatelé přímo těm, kteří tyto činnosti vykonávají nebo z depozitní pokladny.
- 13) Na pokojích nelze přechovávat živá zvířata, nebezpečné předměty, chemikálie, věci hygienicky závadné.

Čl. 3

Odpovědnost za škodu

- 1) Uživatel odpovídá a uhradí škodu, kterou způsobil úmyslně na majetku Domova, na majetku a zdraví jiných uživatelů a zaměstnanců a osob, které se v Domově oprávněně zdržují.
- 2) Zaměstnanec odpovídá za škodu dle příslušných ustanovení zákoníku práce. Pokud škoda nebo újma na zdraví svým rozsahem a skutkovou podstatou naplňuje charakter trestného činu, je řešena na základě podnětu ředitele či poškozené osoby v rámci trestního řízení.
- 3) Uživatelé mají možnost chránit svůj majetek uzamčením v nočním stolku, ve skříni nebo trezorku. Stolky, skřínky zpřístupní uživatelé po dohodě pracovníkům přímé péče při úklidu. Tito pracovníci jsou oprávněni odstranit z pokojů, skříní, stolků apod. věci, včetně potravin, pokud by svojí kvalitou, množstvím nebo technickým stavem, odporovaly hygienickým požadavkům, technickým normám či skladovacím a ubytovacím možnostem nebo pokud by ohrožovaly zdraví a kvalitu života v Domově. Zaměstnanci šetrně a laskavě vysvětlí uživateli, že je nutné výše popsání věci z pokoje odstranit.
- 4) Zaměstnanci provádí úklid v osobních věcech uživatele pouze s jeho souhlasem a za jeho přítomnosti. Výjimku tvoří situace, kdy mohou zaměstnanci vstupovat do pokoje i bez přítomnosti uživatele např. požární kontrola, odvrácení havarijní situace, v případě hospitalizace uživatele, zajištění jeho osobních věcí, vždy jsou přítomni dva pracovníci.

Čl. 4

Úschova cenných věcí

- 1) Při zahájení poskytování služby nebo i v jejím průběhu mohou uživatelé požádat o úschovu cenných věcí, peněžní hotovosti či vkladních knížek.
- 2) Sociální pracovníci potvrdí uživateli převzetí hotovosti předáním příjmového dokladu. Zároveň je uživatel poučen o úschově a dalším ukládání a výběru hotovosti. Vydání

hotovosti potvrdí klient na výdajovém pokladním dokladu svým podpisem. Tyto operace provádí sociální pracovníci, v případě potřeby za účasti svědka. Při převzetí hotovosti do úschovy v případě nemoci či hospitalizace uživatele postupuje pověřený pracovník obdobně.

- 3) Finanční hotovost lze uložit na dobu nezbytně nutnou. Vyšší hotovost je ukládána na depozitním účtu.
- 4) Cenné věci uživatele omezeného ve způsobilosti k právním úkonům, může převzít zařízení na základě žádosti opatrovníka ve výjimečných případech.
- 5) Uložené cennosti budou uživateli nebo jeho opatrovníkovi vydány na základě žádosti nebo při trvalém opuštění Domova.
- 6) Cenné předměty, finanční hotovost uložené v úschově si může uživatel (opatrovník) vyzvednout v pracovní dny a hodiny k tomu určené u sociálních pracovníků.
- 7) Hospodaření na hotovostním depozitním účtu musí být průkazné a transparentní.
- 8) Domov neodpovídá za věci, cenné věci, vkladní knížky a peněžní hotovosti, které nepřevzal do úschovy.

Čl. 5

Stravování

- 1) Strava je přizpůsobena svým složením a úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatelů dle dietního systému.
- 2) Jídelní lístek sestavuje nutriční terapeutka ve spolupráci se stravovacím úsekem, schvaluje ředitel.
- 3) Strava se podává dle časového režimu uvedeného na nástěnkách. Jedná se o doporučenou dobu, ve které je jídlo podáváno. V jednotlivých případech lze stravu podat i mimo čas pravidelných jídel.
- 4) Jídlo je uživatelům podáváno v určeném prostoru nebo přímo na pokoji uživatele.
- 5) Požadavky na změny je třeba hlásit vedoucí příslušného oddělení do 10,00 hod. den předcházející.
- 6) Za odhlášenou stravu obdrží uživatel finanční hotovost ve výši normované hodnoty potravin, režijní náklady se nevrací.
- 7) Odnášet nádobí a přístroje je zakázáno. Nápoje mají uživatelé k dispozici na určených místech, a to v kuchyňce na jednotlivých odděleních.
- 8) Přání, požadavky a stížnosti ohledně stravování uplatňují uživatelé přes klíčové pracovníky nebo prostřednictvím zaměstnanců přímé péče. Dále je možné se obrátit přímo na vedoucí oddělení nebo stravovacího úseku, případně ředitele. Stížnost lze také podat prostřednictvím schránky na stížnosti, zápisem do knihy připomínek na jídelně.

Čl. 6

Hygiena

- 1) Uživatelé dle svých schopností pečují o osobní hygienu, pořádek na pokoji a ve všech prostorách, které užívají. Je třeba dodržovat základní pravidla hygieny, s ohledem na soužití s dalšími uživateli služby.
- 2) Dle individuálního rozsahu péče pomáhají při osobní hygieně zaměstnanci přímé péče.
- 3) Osobní prádlo si uživatelé vyměňují podle potřeby a dávají ho prát do prádelny Domova. Všechny místnosti v Domově se pravidelně větrají, denně se provádí běžný úklid, na kterém se podílí dle individuálních schopností uživatelé.
- 4) Kouření je přípustné pouze ve vyhrazených prostorách, a to u hlavního vchodu do zařízení, nebo v zadní části přístupné ze dvora. Na těchto místech jsou k dispozici přenosné popelníky.

Čl. 7

Zdravotní a ošetrovatelská péče

- 1) Každý uživatel má možnost volby praktického lékaře. Může využívat zdravotní péče praktického lékaře mimo Domov – v tomto případě si veškerý kontakt s lékařem zajišťuje uživatel sám a Domov pouze zajišťuje akutní neodkladnou péči.
- 2) Praktický lékař dochází do zařízení dle potřeby uživatele, minimálně 2x týdně.
- 3) Do zařízení mohou přicházet další odborní lékaři.
- 4) Ošetrovatelská a rehabilitační péče je zajišťována prostřednictvím zaměstnanců Domova, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu.
- 5) Jakýkoliv úraz nebo náhle zhoršení zdravotního stavu uživatele je třeba neprodleně hlásit službu konající zdravotní sestře. Ta provede základní potřebné ošetření, nebo kontaktuje v případě potřeby lékaře či zprostředkuje pomoc RZP.

Čl. 8

Vycházky mimo Domov a pobyt mimo Domov

- 1) Uživatelé mohou vycházet a pobývat mimo areál Domova bez jakéhokoliv omezení.
- 2) Uživatelům Domova pro seniory je doporučeno ohlásit svůj odchod mimo zařízení službu konajícímu personálu.
- 3) Lékař nebo zaměstnanci mohou ze zdravotních důvodů uživateli doporučit, aby neopouštěl Domov. Vysvětlí mu, jaká rizika může pro něj opuštění Domova představovat.

- 4) Uživatel má právo odjíždět na delší pobyt mimo Domov, dobu pobytu si určuje sám a ohlašuje ji předem personálu. Odhlášení stravy oznámí uživatel do 8.00 hod. dva dny předem.
- 5) Za pobyt mimo Domov se ve vyúčtování vrací uživateli náklady na potraviny za neodebrané jídlo za 24 hodin nepřítomnosti v případě, že si neodebral stravu.
- 6) Příspěvek na péči se v době jakékoliv nepřítomnosti uživatele delší 24 hodin vrací.

Čl. 9

Návštěvy

- 1) Uživatelé mohou přijímat návštěvy denně bez omezení. Při mimořádných situacích a nepříznivé epidemiologické situaci mohou být návštěvy dočasně omezeny ředitelem Domova.
- 2) V době podávání jídla je doporučeno návštěvám nerušit uživatele při konzumaci stravy.
- 3) Uživatelé mohou přijímat návštěvy v prostorách k tomu určených (jidelny, zahrada, posezení ve vyhrazených prostorách na jednotlivých patrech, terasa, klubovny). Na více lůžkových pokojích je možné návštěvy přijímat pouze po dohodě se spolubydlícím.
- 4) Uživatelé částečně nebo zcela imobilní mohou přijímat návštěvy na pokojích.
- 5) Návštěvám je doporučováno, aby svůj příchod ohlásily službu konajícímu personálu pro možnost vzájemného předávání informací.
- 6) Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v Domově nebo narušovat léčebný režim.
- 7) Osobám, které jsou zjevně podnapilé, svým jednáním a vzhledem vzbuzují nedůvěru nebo neuvědomí své jméno a jméno uživatele, kterého chtějí navštívit, je vstup do Domova zakázán.
- 8) Pokud uživatel signalizuje nechtěnou návštěvu, je tato osoba pracovníky vyzvána k odchodu.
- 9) Návštěvy mohou přijít s malým domácím zvířetem, které je řádně zabezpečeno. S většími zvířaty je kontakt možný ve vstupní hale nebo ve venkovních prostorách. Vždy však musí být zvíře řádně zabezpečeno.
- 10) V Domově není povoleno:
 - konat návštěvy na pokojích v době nočního klidu a v nepřítomnosti uživatelů,
 - vynášet majetek Domova,
 - provádět vlastní zásahy do zařízení a instalací,
 - fyzicky a slovně napadat ostatní uživatele a zaměstnance,
 - přechovávat a hromadit nepřiměřené množství potravin a alkoholu,
 - přechovávat a hromadit zbraně, omamné látky, střepy a jiné ostré a nebezpečné předměty,
 - kouřit mimo vyhrazené prostory.

Čl. 10

Způsob úhrady za poskytované sociální služby

- 1) Výše úhrady za poskytování sociální služby je s uživatelem sjednána v uzavřené smlouvě.
- 2) Úhrada zahrnuje částku za ubytování, stravu a za péči.
- 3) Po úhradě částky za ubytování a stravu musí zůstat uživateli alespoň 15 % z jeho příjmu. Úhrada za péči je stanovena ve výši přiznaného příspěvku na péči.
- 4) V případech, kdy uživatel nepobírá příspěvek na péči a potřebuje poskytování péče, není po něm za tyto činnosti požadována úhrada. Je na poskytovateli v těchto případech začít jednat s příslušným úřadem o přiznání příspěvku na péči.
- 5) Úhradu za poskytovanou sociální službu je možné provádět tímto způsobem:
 - Zasíláním na účet poskytovatele z ČSSZ
 - Hotově u účetní na pokladně Domova
 - Na účet Domova

Čl. 11

Ochrana osobních a zvláštních osobních údajů

- 1) Osobní spisy uživatele obsahují pouze takové údaje, které jsou nezbytné k poskytování kvalitní a bezpečné služby a které sdělil sám uživatel, event. jeho opatrovník.
- 2) Osobní spisy uživatelů jsou uloženy v uzamykatelných prostorách. Přístup k nim mají sociální pracovníci, ředitel.
- 3) Na pracovišti personálu přímé péče jsou v samostatných složkách v uzamykatelných skříních umístěny individuální plány jednotlivých uživatelů, které obsahují osobní údaje sdělené uživateli v rámci procesu individuálního plánování a realizace plánu péče a další dokumenty. K těmto údajům mají přístup pouze pověřeni pracovníci zařízení – sociální pracovníci, pracovníci přímé péče – klíčoví pracovníci daného úseku.
- 4) Ošetrovatelská dokumentace je uložena v uzamykatelných prostorách, přístup k ní má ošetrovatelský personál.
- 5) Všichni zaměstnanci jsou vázáni povinností zachovávat mlčenlivost o osobních a zvláštních osobních údajích uživatelů, o kterých se dozvěděli při výkonu své práce. Povinnost zachovat mlčenlivost platí i po ukončení pracovního poměru.
- 6) Uživatelé, event. jejich opatrovníci jsou informováni a ve smlouvě písemně stvrzují informace o těchto údajích a nahlížení do dokumentace.

Čl. 12

Základní povinnosti uživatelů

- 1) Uživatel služby dodržuje pravidla slušného chování k ostatním uživatelům, k personálu a na veřejnosti. Do cizího pokoje nevstupuje bez souhlasu zde ubytovaného a ctí nedotknutelnost osobního vlastnictví a soukromí ostatních.
- 2) Uživatelé nevstupují do provozních místností (kuchyně, sklady, další provozní místnosti). Podílejí se na hospodaření s vodou a energiemi Domova tím, že šetří vodou a svítí v místnostech jen podle potřeby. Každý uživatel služby zachází s majetkem Domova podle jeho určení, bez úmyslného poškozování a ničení. Přemísťování nábytku je možné pouze s vědomím a svolením personálu Domova. Škodu, způsobenou úmyslně případně v podnapilém stavu, uživatel uhradí.
- 3) Alkohol je v Domově tolerován, pokud se jedná o příležitostnou konzumaci v míře společensky únosné, aby nikdo nebyl ohrožen úrazem a zdravotními komplikacemi v podnapilosti. Nedoporučuje se obstarávat, donášet a nabízet alkohol lidem užívajícím léky. V případě překročení přijatelné hranice je personál oprávněn adekvátně zakročit.

Čl. 13

Připomínky a stížnosti

- 1) Právem každého z uživatelů je podávat podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby.
- 2) Vnitřní předpis, který se zabývá touto oblastí, je k dispozici uživatelům na nástěnkách na chodbách jednotlivých oddělení.
- 3) Připomínky či stížnosti může každý uživatel podat ústně u svého klíčového pracovníka, u jiného pracovníka, kterého si zvolí a má k němu důvěru, u sociálních pracovníků nebo přímo u vedoucích pracovníků zařízení (ředitel, vrchní sestra, vedoucí sociálního úseku).
- 4) Písemnou formou lze připomínku nebo stížnost podat konkrétně či anonymně do označených schránek.
- 5) Pokud uživatel není schopen formulovat, sepsat či odeslat stížnost, může se obrátit na kteréhokoliv pracovníka, ke kterému má důvěru a ten mu ve vyhotovení písemné formy pomůže.
- 6) Uživatel si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
- 7) Kontakty na nadřízený orgán a na instituce zabývající se dodržováním lidských práv mají uživatelé k dispozici na nástěnkách nebo u sociálních pracovníků.
- 8) Poskytovatel vytváří bezpečné prostředí pro uživatele pro podávání stížností a stížnosti vnímá jako podnět pro zvýšení kvality poskytované služby.

Čl. 14

Mimořádné situace, včetně opatření při porušování pořádku

Za mimořádnou situaci se považuje zejména:

- havarijní situace – např. požár, živelná pohroma
- napadení, vloupání
- ztráta peněz, předmětů
- agresivní chování, chování pod vlivem alkoholu a jiných omamných látek
- pohřešování uživatele

Postup při mimořádné situaci:

Uživatel zachová klid a rozvahu, neprodleně přivolá kteréhokoliv zaměstnance zařízení. Dále se řídí pokyny odpovědných zaměstnanců.

Opatření proti porušování pořádku:

Uživatelé jsou seznámeni s tím, že žijí v Domově s dalšími lidmi a je tedy nutné brát ohled i na ostatní uživatele a neporušovat svým nevhodným chováním soužití (slovní napadání, agresivita atd.).

Porušuje-li uživatel kázeň a pořádek v Domově a odpovědným pracovníkům se nepodaří sjednat nápravu, ředitel Domova poučí uživatele o následcích, které by pro něho mohlo mít další porušování kázně a pořádku.

Nedojde-li ani poté k nápravě nebo jde-li o zvláště závažné porušení kázně nebo pořádku, učiní ředitel návrh na ukončení smlouvy o poskytování sociální služby.

Čl. 15

Poštovní zásilky

- 1) Doporučené poštovní zásilky, včetně peněžních, které převzal sociální pracovník, podléhají předepsané evidenci – sociální pracovníci zapíší do knihy, finanční prostředky se ukládají na depozitní účet, vyplácí se klientům.
- 2) Uživateli jsou následně zásilky předány, peníze a doporučená pošta proti podpisu.
- 3) Pokud uživatel není schopen podpisu, nemá opatrovníka, je zásilka předána za podpisu dvou svědků.

Čl. 16

Aktivizační činnosti uživatelů

- 1) Pracovníci v sociálních službách, aktivizační pracovníci a další zaměstnanci Domova organizují a zabezpečují podle zájmu uživatelů kulturní, zájmové a jiné společenské akce v zařízení i mimo něj.

- 2) Rozsah aktivizačních a sociálně terapeutických činností navrhuje po dohodě s uživateli aktivizační pracovník, klíčový pracovník nebo sociální pracovník. Jedná se zejména o zájmovou činnost, společenské hry, vycházky, cvičení v rámci prevence aj.
- 3) Každý uživatel má zaručenu svobodu náboženského vyznání a politického smýšlení. Zaměstnanci toto respektují a napomáhají k možnosti výkonu těchto činností, poskytnutím podmínek pro soukromí, kompenzačních pomůcek, doprovodem.
- 4) Noční klid je v době od 22.00 hod. do 6.00 hod.

Čl. 17

Individuální plánování průběhu poskytování služby

- 1) Ke každému uživateli je přístupováno jako k osobnosti s individuálními potřebami, přáními a cíli, které jsou při poskytování služby zohledňovány.
- 2) V Domově existuje systém klíčových pracovníků a každý uživatel má přiřazeného jednoho zaměstnance, jehož úkolem je zjišťovat přání a cíle uživatele. Monitorovat změny v jeho potřebách a spolupracovat na jejich naplňování s klientem samotným, ale i ve spolupráci celého týmu pracovníků, kteří mohou napomoci ke splnění potřeb. Klíčový pracovník vede evidenci a zajišťuje koordinaci při naplňování potřeb a přání. Výsledek snažení pak spolu s klientem vyhodnocuje a upravuje podle průběhu činnosti a jejího naplnění.
- 3) Společně s uživatelem pracuje klíčový pracovník na zpracování a naplňování potřeb plynoucích z individuálního plánování průběhu sociální služby. Pracovník podporuje klienta ve vyjádření jeho potřeb a přání. Následně pak zajišťuje činnosti pro jejich možné naplnění. I zde pak výsledky s klientem projednává a vyhodnocuje jejich naplnění.
- 4) Uživatel má právo na změnu klíčového pracovníka. Rovněž tak zaměstnanec má právo požádat o ukončení této činnosti u konkrétního uživatele.
- 5) Podle individuálního plánu péče postupuje personál při každodenní péči o uživatele. Péče je tak poskytována dle skutečných potřeb, přání a cílů uživatele a jeho zvyklostí.

Čl. 18

Závěrečná ustanovení

- 1) Tato Vnitřní pravidla poskytování sociální služby nabývají účinnosti dnem 1.9.2021, současně ruší Domácí řád účinný od 1. 1. 2021.
- 2) Vnitřní pravidla jsou volně k dispozici na nástěnkách v Domově.
- 3) Vnitřní pravidla jsou součástí informačních materiálů, které jsou předávány uživateli před zahájením poskytování sociální služby (Infomační složka).

- 4) Vnitřní pravidla jsou nedílnou přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby.
- 5) U nově přichozících uživatelů se sociální pracovníci ujišťují o pochopení těchto pravidel. Zodpovídají případné dotazy.
- 6) Zaměstnanci jsou s Vnitřními pravidly seznámeni a podpisem stvrzují, že jsou pro ně závazné a budou je respektovat.
- 7) Uživatelé jsou seznámeni s Vnitřními pravidly prostřednictvím klíčového pracovníka.

Seznam fakultativních služeb poskytovaných v DS Burešov, p.o.

Použití služebního vozidla v rámci Zlínského kraje (po domluvě je možno i mimo Zlínský kraj).	9,- Kč/km
Rozmnožování tiskovin	2,- Kč/A4
Použití repre klubovny pro soukromé akce	200,- Kč
Oprava a úprava soukromého majetku uživatele	50,- Kč/hod. + materiál dle skutečných nákladů
Oprava majetku při zaviněném poškození majetku	50,- Kč/hod. + materiál dle skutečných nákladů
Televize, lednička, notebook na pokoji	20,-/měsíc/ks
Počítač na pokoji	50,-/měsíc/ks

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost je vyjádřením nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování služeb v organizaci, s řízením práce v organizaci či chováním a přístupem pracovníků.

Jak a komu podat stížnost?

- ÚSTNĚ kterémukoliv pracovníkovi.
- TELEFONICKY:
 - u ředitele organizace: tel.: 577 225 029,
 - u sociálních pracovníků: tel.: 577 433 973, 723 444 976.
- PÍSEMNĚ:
 - osobním předáním nebo zasláním na adresu organizace: Domov pro seniory Burešov, p.o., Burešov 4884, 760 01 Zlín,
 - vhozením do Schránky důvěry, která je umístěná na každé etáži.
- E-MAILEM: reditel@dsburesov.cz.

Pro podání stížnosti si můžete zvolit zástupce, který Vás bude zastupovat.

Kdo a jak bude stížnost vyřizovat?

- Všechny stížnosti evidujeme. O přijetí stížnosti je vždy informován ředitel organizace, který určí pracovníka k prošetření a vyřízení stížnosti.
- O způsobu vyřízení stížnosti Vám podáme písemnou zprávu nejpozději do 30 DNŮ.
- S anonymní stížností nakládáme jako s každou jinou stížností s tím rozdílem, že odpověď zveřejníme na nástěnkách na chodbách organizace.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti např na: Zlínský kraj (zřizovatel), Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman), Český helsinský výbor.