

## STANDARD 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Každý uživatel má možnost stěžovat si samostatně, případně zprostředkovaně na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Stěžovatel má v případě potřeby právo na tlumočníka. Agentura domácí péče LADARA, o.p.s je nápomocna při jeho zprostředkování a dbá na to, aby tlumočník byl nezaujatý. Jedná se o případy, kdy je stěžovatel cizí národnosti, neslyšící apod.

Stížnosti přijímá kterýkoliv pracovník, který poskytuje nebo zprostředkovává sociální služby, a to v písemné formě. Při ústní stížnosti učiní pracovník o stížnosti písemný záznam ve spolupráci s uživatelem. Pokud tuto možnost uživatel odmítne, informuje pracovník o stížnosti neprodleně vedoucího střediska (případně jeho zástupce) a společně stížnost zaevidují do Knihy evidence stížností Z 21.

Agentura domácí péče LADARA o.p.s má před kanceláří provozovny (*Závodu míru 227, 36017 Karlovy Vary*) umístěnu veřejně přístupnou schránku, která umožní anonymní podávání stížností.

Pracovníci jsou povinni zachovat v případě žádosti stěžovatele mlčenlivost totožnosti stěžovatele.

K podání a vyřízení stížnosti je uživatel oprávněn zmocnit třetí osobu jako svého zástupce. O výsledku vyřízení žádosti je zástupce uživatele, který byl zmocněn k zastupování, srozumitelně informován s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů.

Pověřený pracovník vyřídí stížnost nejpozději do 28 dnů. O prodloužení denní lhůty u stížnosti, která vyžaduje ke svému vyřízení delší lhůtu, bude stěžovatel písemně srozumitelně informován. Jednoduché stížnosti budou vyřízeny v týdenní lhůtě; závažné stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu.

Stížnosti jsou vyřizovány písemnou formou, mohou však být vyřízeny i ústní formou. Podle okolností, s ohledem na situaci, sociální a zdravotní stav stěžovatele, ho může pověřený pracovník po předběžné domluvě navštívit a písemnou odpověď doplnit ústním objasněním.

Písemná stížnost a její písemné vyřízení budou vloženy do osobního spisu uživatele. Pokud má stížnost vliv na individuální plán uživatele nebo smlouvu, pracovník zodpovědný za vedení dokumentace změnu zaznamená do příslušné dokumentace.

V případě nesouhlasu se způsobem vyřízení stížností má uživatel právo podat odvolání. Se svou stížností se může rovněž obrátit na Krajský úřad Karlovarského kraje jako k registrujícímu orgánu, nebo na veřejného ochránce lidských práv atp. Stěžovatel při postupování stížnosti vyšší instanci je povinen vždy přiložit kopii písemné odpovědi nižší instance (kontakty viz níže).

## Kontaktní adresy

### Agentura domácí péče LADARA o.p.s.

Závodu míru 227, PSČ 360 17  
Telefon – vedoucí provozu: 777 134 452,  
Telefon - ředitelka 777 121 142, 353 563 595

### Krajský úřad Karlovarského kraje

Odbor sociálních věcí  
Závodní ulice 353/88  
360 21 Karlovy Vary  
Telefon: 353 502 111

### Magistrát města K. Vary

Odbor zdrav. asociálních věcí  
Moskevská 21  
360 01 Karlovy Vary  
Telefon: 353 118 111

### Veřejný ochránce práv

Údolní 39  
Brno 602 00  
Telefon: 542 542 888, 542 542 777

## Příloha č.1 Kniha stížností a reklamací

Agentura domácí péče LADARA o.p.s.

Školní 736, 360 17 Karlovy Vary

VS 02.7, VS 08.4

Kniha stížností a reklamací - rok 2008

platnost od 1.4.2007

Z21

Datum přijetí	Forma: dopis, e-mail, ústní	Klient, jiný subjekt	Heslovitý popis nehody, předmětu reklamace, podání námětu	Způsob vypořádání NP dle VS 02.07	Uznání x neuznání reklamace	Schválený způsob vyřízení reklamace	Písemná odpověď, projednání podání	Podpis ředitele	Datum rozhodnutí	Posvrzení vypořádání pověřeným pracovníkem

verze 1.

strana 1/1