Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově seniorů Vidim (zkrácená verze)

V Domově seniorů Vidim mají všichni klienti, nebo jejich zástupci možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli ohroženi.
Všechny stížnosti i připomínky jsou zaměstnanci domova chápány jako **výkon práva klienta** a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných sociálních službách o tom, jak je klienty či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytovaných sociálních služeb. Stížnosti a připomínky jsou zaměstnanci chápány jako příležitost ke zvýšení kvality sociální služby

- Stížnost může být podána kdykoliv prostřednictvím jakéhokoliv zaměstnance.

- Při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí, lidská práva a anonymita stěžovatelů..

- Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele sociálních služeb.

- Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

- Stěžovatel může stížnost podat ústně nebo písemně, každému zaměstnanci domova.

- Stěžovat si klienti mohou také anonymně. Pro tyto stížnosti jsou určeny 3 označené schránky.

- Dále pak řediteli DS Vidim, zřizovateli, kterým je Středočeský kraj, Českému helsinskému výboru, ombudsmanovi, popřípadě na Ministerstvu práce a sociálních věcí.

- Stížnosti se vyřizují podle pravidel pro podávání a vyřizování stížností, které jsou k dispozici u schránek na stížnosti, na chodbě v 1. patře a 2. patře a u sociální pracovnice.