

Analýza stížností, připomínek a podnětů za rok 2016

Počet podání: Celkem bylo podáno 6 různých podání.

Počet podavatelů: Nebyl přijat ani jeden anonym. 5 stížností podali klienti. 1 stížnost pracovníci přímé péče.

Počet stížností: Všechna podání byly stížnosti, nebyla zaevidována žádná připomínka či podnět.

Způsob získání stížnosti: 1 stížnost byla přijata ředitelem skrze Protokol o přijetí stížnosti. Pět stížností zachytil ředitel v Deníku o průběhu sociálních služeb.

Témata stížností: Co se týče oprávněnosti stížností, pak tři byly oprávněné, jedna částečně a dvě neoprávněné.

Oprávněné stížnosti se týkaly témat:

- 2x rušení nočního klidu
- 1x – slovní agrese

Částečně oprávněná stížnost se týkala:

- Vztahové problémy na pokoji

Neoprávněné stížnosti byly:

- 1x ztráta peněz
- 2x rušení nočního klidu

Na stížnosti ředitel písemně odpověděl a s klienty domluvil řešení, ve spolupráci se sociálními i zdravotnickými zaměstnanci. Vždy se hledalo řešení. Co se „ztratilo“, našlo se; nejasnosti se vyjasnily; do vztahů je potřeba investovat – toleranci, odpuštění a přijetí.

Všem děkuji za fungující systém podávání stížností, připomínek i podnětů a spolupráci. Určitě tato podání přispívají ke zlepšování poskytovaných sociálních služeb.

Mgr. Jan Výborný, ředitel Domova, dne 11. 1. 17