

**DCM POMOCY SPOŁECZNEJ**

*im. Hr. Eligiusza Suchodolskiego*

Gościeradów Folwark 20

23-275 Gościeradów

tel. 15 838 11 47, fax 15 838 11 04

**Zarządzenie Nr 32/2022**

z dnia 22.08.2022 roku

Dyrektora Domu Pomocy Społecznej

im. Hr. Eligiusza Suchodolskiego w Gościeradowie

w sprawie: **wprowadzenia procedury dotyczącej skarg i zażaleń.**

Na podstawie Konwencji o Prawach Osób Niepełnosprawnych, Regulaminu mieszkańców, Rozporządzeniu o domach pomocy społecznej (Dz. U. 2018 poz. 734), oraz ustawy o ochronie zdrowia psychicznego (Dz. U. z 2020r. poz. 685 oraz z 2022r. poz. 974) i Ustawie o pomocy społecznej (Dz. U. z 2021 poz. 2268).

Zarządzam co następuje:

**§ 1**

Wprowadzam procedurę dotyczącą skarg i zażaleń Mieszkańców.

**§ 2**

Zobowiązuje pracowników socjalnych, Kierownika Zespołu opiekuńczo-terapeutycznego, Kierownika Zespołu pielęgniarstwa oraz psychologa DPS w Gościeradowie do zapoznania się z procedurą i do jej stosowania.

**§ 3**

Procedura stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.

**§ 4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania

DYREKTOR  
  
mgr Elżbieta Spyra

Załącznik nr 1 do zarządzenia nr 32/2022  
z dnia 22.08.2022r. Dyrektora Domu Pomocy Społecznej  
im. Hr. Eligiusza Suchodolskiego w Gościeradowie

**PROCEDURA**  
**DOTYCZĄCA SKARG I ZAŻALEŃ MIESZKAŃCÓW DOMU POMOCY**  
**SPOŁECZNEJ W GOŚCIERADOWIE.**

**I. Rejestr skarg i zażaleń.**

1. Dom Pomoc Społecznej prowadzi rejestr skarg, zażaleń i wniosków znajdujący się w miejscu ogólnie dostępnym tj.:

- jeden egzemplarz w gabinecie pielęgniarstwa;
- jeden egzemplarz w biurze - sekretariacie.

2. W przypadku zaistnienia problemu Mieszkaniec, rodzice lub opiekunowie mogą zwrócić się w celu wyjaśnienia problemu do pielęgniarki, pracownika socjalnego lub Kierownika zespołu.

3. W przypadku gdy wyjaśnienie lub sposób rozwiązania problemu nie zadowala rodziców lub opiekunów Mieszkańca sprawę tę można omówić z Dyrekcją Domu.

4. Wniosek i skargę można skierować na piśmie do Dyrektora Domu.

5. Dyrektor obowiązany jest udzielić odpowiedzi pisemnej zgodnie z Kodeksem Postępowania Administracyjnego.

**II. Rozwiązywanie konfliktów.**

W rozwiązywaniu konfliktów zaistniałych pomiędzy mieszkańcami angażują się psycholog, opiekun prawny, pracownicy socjalni, kierownicy zespołów, pielęgniarki oraz opiekun medyczny. Każdy poważniejszy konflikt omawiany jest na posiedzeniu zespołu terapeutyczno - opiekuńczego, gdzie poszukuje się optymalnego sposobu rozwiązywania zaistniałej sytuacji konfliktowej.

  
**DYREKTOR**  
*mgr Elżbieta Spyra*