**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ**

**A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Stěžovatel má právo vyjádřit svůj nesouhlas, výhradu či výtku ke službám, k provozu a k životu v našem domově formou stížnosti.

Přijímány nejsou stížnosti, které nesouvisí s naším zařízením.

V případech, kdy nepůjde o stížnost, ale o podnět, připomínku či sdělení, nebude toto jako stížnost přijímáno s výjimkou výslovného přání podávající osoby. Podněty, připomínky a sdělení je možné napsat a vhodit do Schránky důvěry, která je rovněž určena pro písemně podané stížnosti, nebo je sdělit kterémukoli zaměstnanci Domova pro seniory Buchlovice. Ten je povinen je předat vedoucí domova. Podněty, připomínky a sdělení se řeší na poradách s vedoucí domova.

### **Způsoby, formy a postupy podání stížností**

## **Písemně:**

Do schránek s nápisem**Schránka důvěry** umístěných na jednotlivých patrech domova, ve vestibulu domova a před jídelnou.Stížnosti podané do Schránky důvěry pravidelně a za přítomnosti dalšího svědka vybírá sociální pracovnice 1x týdně.

**Na adresu**:

Domov pro seniory Buchlovice

U Domova 470

687 08 Buchlovice

e-mail: ludmila.hajkova@ssluh.cz

## **Ústně:**

## Vedoucí domova, vedoucí sestře, sociální pracovnici, nebo kterémukoliv zaměstnanci našeho domova.

U sociální pracovnice je možné podávat stížnosti každý pracovní den od 8.00 – 15.00 hod., u ostatních výše uvedených pracovníků příležitostně. Všichni příjemci stížností jsou povinni přijmout jakoukoliv stížnost. Pouze v případech, kdy je stížnost směřována na ně samotné, odkáže stěžovatele přímo na vedoucí domova.

Pokud je stížnost podána stěžovatelem ústně, příjemce stížnost sepíše, stěžujícímu záznam přečte, nechá stěžovatelem podepsat a předá vyřizovateli stížností. Stěžovatel, který chce zůstat v anonymitě, má možnost podpis odmítnout.

**Telefonicky:**

Na čísle: 572 435 523, 603 340 272

**Anonymní stížnost:**

Anonymní stížnost je možno dát do schránky důvěry. Pověřený pracovník jí prošetří, případně jí předá odpovědné osobě. Odpověď na anonymní stížnost je vedena v evidenci stížností. Slouží pouze jako zdroj informací, na jehož základě může být zlepšena kvalita sociální služby, řeší se v pracovním týmu.

**Vyřizování stížností**

Stížnost může podat klient našeho domova, jeho zástupce, jiná zmocněná osoba nebo osoba blízká, pokud toho klient není sám schopný, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Domov pro seniory je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je poskytovatel povinen písemně informovat stěžovatele.

V případě, že nebude dosaženo přijatelného závěru, má stěžovatel možnost obrátit se přímo na poskytovatele nebo zřizovatele, kterými jsou:

1. **Sociální služby Uherské Hradiště, Štěpnická 1139, 686 06 Uherské Hradiště**

Ředitelka: Ing. Marie Fremlová, tel: 572 414 568

marie.fremlova@ssluh.cz

1. **Zlínský kraj, Tř. Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín**

Odbor sociálních věcí, tel: 577 043 111

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy nebyla dodržena stanovená lhůta pro vyřízení stížnosti, může stěžovatel žádat o prověření vyřízení stížnosti Ministerstvo práce a sociálních věcí, a to ve lhůtě do 60 dnů ode dne, kdy Vám bylo vyřízení stížnosti doručeno, nebo ode dne, kdy uplynula lhůta pro vyřízení stížnosti.

**Dále je možné využít kontakty:**

1. **Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno**

tel.: 542 542 111, podatelna@ochrance.cz

1. **Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 118 00 Praha 5**

 tel.:257 221 142