

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.

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.

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 pracovníce 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 pracovníci, nebo kterémukoliv zaměstnanci našeho domova.

U sociální pracovníce je možné podávat stížnosti každý pracovní den od 8.00 – 15.00 hod., u ostatních výše uvedených pracovníků příležitostně.

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, již 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**
tel: 572 414 512
podatelna@ssluh.cz
- 2. Zlínský kraj, Tř. Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín**
Odbor sociálních věcí, tel: 577 043 111
- 3. MPSV ČR, Na poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2**
tel: 950 191 111
posta@mpsv.cz

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:

- 4. Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno**
tel.: 542 542 111, podatelna@ochrance.cz
- 5. Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 118 00 Praha 5**
tel.: 257 221 142