Domov pro seniory Uherský Ostroh

**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Klienti Domova pro seniory v Uherském Ostrohu si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Mohou také podávat podněty, námitky, připomínky, návrhy, případně sdělit pochvalu. Připomínky, podněty, návrhy se řeší většinou ihned, nemusí se řešit jako klasická stížnost.

Klient má právo si stěžovat, ve prospěch klienta má právo si stěžovat jeho zástupce nebo rodinný příslušník či zmocněnec. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

**Stížnost může být podána písemně, ústně i anonymně:**

**1. Písemnou stížnost může podat** sám klient nebo jeho rodinný příslušník či jiná osoba, kterou klient pověří. Stížnost může být podána písemnou formou:

- na adresu:

**Domov pro seniory  Uherský Ostroh**

**Školní 774**

**Uherský Ostroh, 687 24**

* osobním podáním, na PC nosičích, elektronickou poštou nebo do schránky na stížnosti, která je umístěna při vchodu do jídelny.

Stížnost může být i anonymní.

* Schránku denně v 9.00 hod vybírá sociální pracovnice za přítomnosti kterékoliv službu konající pracovnice přímo obslužné péče, v případě nepřítomnosti sociální pracovnice, pak schránku vybírá vedoucí nebo službu konající ošetřující personál. Vždy však musí být u vybírání schránky přítomny dvě pracovnice.
* Pracovník, který stížnost vyzvedne, neprodleně udělá záznam a v co nejkratší době uvědomí o záznamu vedoucí.

**2. Stížnost mohou klienti podat ústně i telefonicky.**

**Telefon: 572 591 290**

**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.

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.

**Kam stížnost podat:**

**1. Do schránky na stížnosti – v chodbě u jídelny**

**2. Do knihy stížností – na poličce v odpočinkové zóně u jídelny**

**Komu stížnost podat:**

* + vedoucí DS, telefon: 572 591 290, mobil: 728 269 480,

 email: milada.mikusova@ssluh.cz

* + sociální pracovnici, telefon: 572 591 290, mobil: 739 424 145, email: kristyna.vysenkova@ssluh.cz, jitka.kosturikova@ssluh.cz
	+ účetní, nebo službu konajícímu ošetřujícímu personálu, telefon: 572 591 290
	+ řediteli SSL Uh. Hradiště, Štěpnická 1139, Uh. Hradiště 686 06, telefon 572 414 512

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti či nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, poskytovatel informuje stěžovatele o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem.

* *Ministerstvo práce a sociálních věcí*

Na Poříčím právu 1/376, 128 01 Praha 2

tel. 950 191 111

posta@mpsv.cz

Další možnosti podání stížnosti:

* *Zlínský kraj*

*Odbor sociálních věcí*

Tř. T. Bati 21, 761 90 Zlín

tel. 577 043 111

podatelna@zlinskykraj.cz

* *Kancelář veřejného ochránce práv*,

Údolní 658/39, 602 00 Brno-město

tel. 542 542 111

podatelna@ochrance.cz

* *Český helsinský výbor*,

Štefánkova 216/21, 118 00 Praha 5

tel. 257 221 142