

Pravidla pro vyřizování stížností

v Domově pro seniory Uherské Hradiště

Pokud budete nespokojeni s kvalitou služby, způsobem poskytování služby či jednáním některého pracovníka Domova pro seniory Uherské Hradiště (dále jen Domov), máte právo podat stížnost.

Stížnosti šetří a vyřizuje vedoucí sociálního úseku.

Stížnost může podat klient Domova, jeho zástupce, jiná zmocněná osoba nebo blízká osoba, pokud toho klient sám není schopný a to do 1 roku ode dne, kdy skutečnost nastala.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo tomu, v jehož zájmu byla podána, na újmu. Při vyřizování vždy vycházíme z obsahu, bez ohledu na to, kdo stížnost podal.

Pokud se podání stížnosti obáváte, můžete ji podat anonymně, bude vyřízena stejně, jako stížnost podepsaná. Ve vestibulu Domova naproti kanceláře sociálních pracovníků nebo na chodbě služby domov se zvláštním režimem je schránka označená „SCHRÁNKA STÍŽNOSTÍ“, kterou 1x za týden vybírá sociální pracovnice.

Stížnosti lze podávat:

- **ústně:** - komukoli z personálu
- **telefonicky:** - vedoucí sociálního úseku, tel: 572 426 530,
- vrchní sestra, tel: 572 426 555,
- vedoucí Domova, tel: 572 426 532,
- příp. komukoli z personálu
- **písemně:** - osobním předáním komukoli z personálu
- poštou na adresu: Domov pro seniory Uherské Hradiště
Štěpnická 1139
686 06 Uherské Hradiště
- vhozením do schránky stížností
- **e-mailem** na: - petra.kusakova@ssluh.cz
- jana.vackova@ssluh.cz
- lenka.supkova@ssluh.cz

Pokud stížnost zašlete poštou či e-mailem, přijetí stížnosti Vám písemně potvrdíme do 5 pracovních dnů. Máte právo zvolit si zástupce, který Vás při vyřizování stížnosti bude zastupovat.

Přijímání a vyřizování stížností se řídí *Standardem Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby*, se kterým jsou seznámeni všichni zaměstnanci Domova. Všechny stížnosti jsou písemně evidovány a archivovány a máte právo nahlížet do písemné dokumentace vedené ke stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Vaše stížnost musí být vyřízena **do 30 dnů ode dne doručení**. Tato lhůta může být prodloužena pouze ve výjimečných a odůvodněných případech, o čemž musíte být písemně informován/a. O vyřízení stížnosti Vám bude podána písemná zpráva.

Dále máte možnost obrátit se se stížností přímo na poskytovatele nebo zřizovatele, kterými jsou:

Sociální služby Uh. Hradiště, p. o.
Štěpnická 1139
686 06 Uh. Hradiště

Zlínský kraj
třída Tomáše Bati 21
761 90 Zlín

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy nebyla dodržena stanovená lhůta pro vyřízení stížnosti, můžete 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.

Podněty a připomínky, které nejsou stížností, jsou řešeny okamžitě po jejich oznámení. Jakákoli zpětná vazba je pro nás přínosná a zvyšuje kvalitu poskytované služby.

Proto Vás žádáme o sdělování názorů, podnětů a připomínek, pokud Vám nastavení služby nevyhovuje. Vašimi podněty a připomínkami se budeme odpovědně zabývat, neboť našim cílem je poskytovat služby podle Vašich představ. V průběhu roku budete opakovaně dotazováni na spokojenost s poskytovanou službou, odpovídejte prosím pravdivě.

Další možné kontakty k využití:

Veřejný ochrance práv – Ombudsman
Údolní 39
602 00 Brno
podatelna@ochrance.cz

Český Helsinský výbor
Štefánikova 216/21
150 00 Praha 5
info@helcom.cz

Linka seniorů
800 200 007
linkasenioru@elpida.cz

Linka důvěry – Senior telefon
800 157 157

Schválila: Mgr. Lenka Šupková, vedoucí Domova