

Standard č. 7
**POCHVALY A STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**
ZKRÁCENÁ VERZE PRO KLIENTY
Domov pro seniory Vysoké Mýto

I. ZÁKLADNÍ POJMY A INFORMACE

Pochvala = ústní nebo písemné vyjádření uznání a spokojenosti s chováním, přístupem, prací nebo poskytovanou službou.

Podnět = námět nebo návrh na zlepšení naší služby; je vyřizován ústně.

Připomínka = upozornění na drobný nedostatek, který nemá zásadní charakter; je vyřizována ústně.

Stížnost = sdělení, kterým vyjadřujete nespokojenost s naší službou; je vyřizována písemně a nesmí být osobě, která ji podala, nebo klientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Podání = souhrnné označení pro pochvalu, podnět, připomínku nebo stížnost týkající se naší služby.

Podávající osoba = osoba, která podává pochvalu, podnět, připomínku nebo stížnost.

Podání můžete podat Vy, jako klient služby, Vaše rodina, osoba blízká a pracovník Domova a to následujícím způsobem:

- osobně jakémukoliv pracovníkovi Domova,
- telefonicky zástupci ředitele na 606 077 047 nebo sociální pracovníci na 725 466 547,
- písemně na adresu Domov pro seniory Vysoké Mýto, Žižkova 913, 566 01 Vysoké Mýto,
- anonymně do schránky, která je k tomu určena a je umístěna v přízemí u velkého výtahu a na každém patře u velkého výklenku,
- elektronickou poštou (e-mailem) na adresu socialni.pracovnik@dsvysokemyto.cz.

II. POSTUP VYŘÍZENÍ POCHVALY A STÍŽNOSTI

POCHVALA

Vedoucí pracovník Domova předá pochvalu zaměstnanci nebo týmu, kterého se týká. Pochvala je evidována a slouží jako pozitivní zpětná vazba.

STÍŽNOST

Pracovník Domova:

- Vás vyslechne a přijme Vaši stížnost,
- stížnost písemně zaznamená a zajistí prověření všech skutečností, které s ní souvisejí,
- po prošetření je posouzeno, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- písemně Vás informujeme o výsledku prošetření a také o tom, zda a jaká nápravná opatření jsme přijali.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů. Pokud nemůže být stížnost vyřízena v této lhůtě, může být s Vaším vědomím lhůta prodloužena až na 60 kalendářních dnů.

U anonymní stížnosti je výsledek prošetření vyvěšen na nástěnce v Domově. Dokument bude na místě ponechán 30 kalendářních dnů.

III. PROVĚŘENÍ POSTUPU

Pokud nejste spokojeni se způsobem, jakým byla Vaše stížnost vyřízena, můžete se obrátit na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2

- tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.gov.cz, web: www.mpsv.gov.cz

Správní či dozorčí rada Ledax Vysoké Mýto, Riegrova 51, 370 01 České Budějovice

- bezplatná telefonní linka Ledax: 800 221 022
- e-mail: info@ledax.cz, web: www.ledax.cz

Kancelář veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí, Údolní 39, 602 00 Brno

- tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, web: www.ochrance.cz

IV. DALŠÍ MOŽNOSTI POMOCI A PODPORY

Pokud potřebujete další informace, radu nebo podporu, můžete se obrátit také na:

Krajský úřad Pardubického kraje, Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice

tel.: 466 026 111, e-mail: posta@pardubickykraj.cz, web: www.pardubickykraj.cz

Český helsinský výbor, z. s., Opletalova 918/7, 110 00 Praha 1

- zabývá se ochranou lidských práv a poskytuje pomoc a poradenství v této oblasti
- e-mail: info@helcom.cz, www.helcom.cz

Linka seniorů Elpida

- bezplatná a anonymní pomoc seniorům, pečujícím a lidem v náročné životní situaci
- tel.: 800 200 007 (každý den od 8:00 do 20:00 hodin), e-mail: linkaseniuru@elpida.cz, www.elpida.cz

V. ZÁSADY PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnosti v naší službě vyřizujeme:

- diskrétně a bezpečně,
- objektivně a spravedlivě,
- s přijetím nápravných opatření, pokud je stížnost oprávněná,
- s možností obrátit se na další instituce, pokud nejste s vyřízením spokojeni.

VI. DALŠÍ INFORMACE

Tento text je zjednodušenou verzí dokumentu „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“, který je v plné verzi k dispozici v Domově u sociálního pracovníka. Na požádání Vám bude předložena.