

Standard č. 7
Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na službu
Domov pro seniory
(zkrácená verze)

Co je stížnost, kdo a jak si může stěžovat a komu?

- **Podnět** = námět či návrh na vylepšení kvality služeb Domova pro seniory,
- **Připomínka** = vyslovení kritiky drobných nedostatků, které nemají zásadní charakter,
- **Stížnost** = takové sdělení, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování činností Domova pro seniory.

V Domově pro seniory může na způsob poskytování služby podat stížnost jakákoliv osoba (např. uživatel služby, rodinný příslušník, kamarád nebo kterýkoliv občan).

Stížnost na činnosti Domova je možné podat:

- Ústně sociálnímu pracovníkovi nebo kterémukoliv jinému zaměstnanci, stížnosti řeší sociální pracovník Domova,
- Písemně na adresu Žižkova 913, 566 01 Vysoké Mýto,
- Vložením do schránky na stížnosti umístěné v přízemí u evakuačního výtahu nebo na každém patře u velkého výklenku,
- Elektronickou poštou na adresu: socialni.pracovnik@vm.ledax.cz

Postup vyřízení stížností:

Sociální pracovník přijme vaši stížnost (vyslechne Vás, zaznamená stížnost), prověří všechny skutečnosti, které s Vaší stížností souvisí a rozhodne, zda je Vaše stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. Oprávněnost stížnosti konzultuje s vedoucí zařízení oprávněné nebo částečně oprávněné stížnosti vedoucí zařízení zajistí přijetí nápravných opatření vedoucí k vyřešení situace. Vedoucí zařízení na stížnost odpovídá písemně. U anonymně podané stížnosti je její věcný obsah i výsledek vyřízení zveřejněn na veřejně přístupném místě v prostorách Domova pro seniory. Dokument je na místě ponechán zveřejněný 30 kalendářních dnů.

Lhůta pro vyřízení stížností je 30 dní ode dne jejího podání.

Prověření postupu při vyřizování stížnosti:

Pokud nejste spokojen s postupem přešetření a vyřízení Vaší stížnosti, můžete se následně obrátit na instituce, které se zabývají ochranou lidských práv a Vaší stížností se budou dále zabývat.

Můžete se obrátit na:

- **Krajský úřad Pardubického kraje**, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice, tel.: +420 466 026 111, e-mail: posta@pardubickykraj.cz

- **Úřad práce ČR – krajská pobočka v Pardubicích**, Boženy Vikové - Kunětické 2011, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice 2
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2
tel.: (+420) 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz, web: www.mpsv.cz
- **Kancelář veřejného ochránce práv**: Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 111, 542 542 777
- **Český helsinský výbor**: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,
tel.: 602 646 940, info@helcom.cz

Nejste-li s vyřízením stížnosti spokojeni, nevíte si rady s dalším postupem nebo potřebujete nezávislou podporu, můžete využít bezplatnou informační linku a linku důvěry pro seniory, tel. 800 200 007.

Zásady při vyřizování stížností:

- a) Diskrétnost a bezpečí** – pracovník vyřizující stížnost je povinen vytvořit prostředí pro jednání, které je nerušené, jedná s uživatelem o samotě a má na jednání dostatek času. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost.
- b) Objektivnost a spravedlnost** – pracovník je povinen přistupovat k informacím a osobám zúčastněným v záležitosti s důvěrou v jejich sdělení, při projednávání neznevýhodňuje žádnou ze zúčastněných stran. Všechny skutečnosti prověřuje důkladně, nezávisle a objektivně.
- c) Nápravná opatření** – na závěr prošetření oprávněné stížnosti je pracovník povinen zajistit opatření, která povedou k nápravě.
- d) Prověření postupu při vyřizování stížnosti** - Stížnost je vyřízena projednáním výsledku prověření stížnosti s osobou, která stížnost podala. Pracovník zároveň informuje stěžovatele o možnosti obrátit se (v případě nespokojenosti s průběhem a výsledky prověření stížnosti) na správní či dozorčí radu společnosti Ledax, nebo na nezávislý orgán s žádostí o prověření postupu při vyřizování podané stížnosti.

Další informace

Tento text je zjednodušenou verzí dokumentu „**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**“, kterou se upravuje podávání a vyřizování stížností uživatelů v Domově pro seniory a uvádí její nejdůležitější části. Směrnice pro postup při podávání a vyřizování stížností je v plné verzi k dispozici v Domově u sociálního pracovníka. Na požádání Vám bude předložena.

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zapsala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	21. 06. 2019	
Schválila	Ing. Irena Lavická	Ředitelka	21. 06. 2019	