

Standard č. 7

**STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO
ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY
(zkrácená verze pro klienty a rodinné příslušníky)**

Denní stacionář Vysoké Mýto

I. Co je stížnost, kdo, jak a komu si můžete stěžovat**Podnět** = námět či návrh na vylepšení kvality sociální služby Denní stacionář Vysoké Mýto.**Připomínka** = vyslovení kritiky drobných nedostatků, které nemají zásadní charakter.**Stížnost** = takové sdělení, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby Denní stacionář Vysoké Mýto (dále jen Stacionář).

Podat podnět, připomínku či stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby může kdokoli (např. klient služby, rodinný příslušník, známý klienta nebo kterýkoliv občan).

Stížnost je možné podat:

- osobně jakémukoliv pracovníkovi Stacionáře,
- telefonicky na telefonním čísle 724 009 603 (vedoucí Stacionáře),
- písemně na adresu Denní stacionář Vysoké Mýto, Vila Marie, Komenského 199, 566 01 Vysoké Mýto,
- vložením do schránky na stížnosti umístěné na chodbě v přízemí u vstupu do budovy Stacionáře,
- elektronickou poštou (e-mailem) na adresu: dennistacionar@ledax.cz.

Informace o telefonních číslech, adresách a kontaktech jsou uvedeny na webových stránkách www.ledax.cz.

II. Postup vyřízení stížnosti

Pracovník Stacionáře:

- přijme Vaši stížnost, vyslechne Vás a zaznamená, co sdělujete
- předá Vaši stížnost vedoucí stacionáře

Vedoucí Stacionáře:

- prověří všechny skutečnosti, které s Vaší stížností souvisí
- rozhodne, zda je Vaše stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná
- u oprávněné nebo částečně oprávněné stížnosti zajistí přijetí nápravných opatření k vyřešení situace
- domluví se s Vámi na osobním jednání, na kterém Vás srozumitelně seznámí s průběhem a výsledky prověřování stížnosti
- provede o stížnosti a jejím prošetřování písemný záznam a odpověď, která bude obsahovat informace o průběhu a výsledcích prověřování, případně přijatá nápravná

opatření Vám bude předána

- příp. zašle písemný záznam o prošetření stížnosti poštou

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

U anonymně podané stížnosti bude výsledek prošetření zveřejněn na veřejně přístupném místě v prostorách Stacionáře. Dokument je na místě ponechán zveřejněný 30 kalendářních dnů.

III. Prověření postupu při vyřizování stížnosti

Pokud nejste spokojeni s postupem přešetření a vyřízení Vaší stížnosti, můžete se 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.: 466 026 111, e-mail: posta@pardubickykraj.cz,
- Úřad práce ČR – krajská pobočka v Pardubicích, odd. Sociální služby, příspěvek na péči, Jiráskova 20, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, tel.: 950 144 111, e-mail: podatelna.pa@uradprace.cz,
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111, 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz,
- 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 Linku seniorů na tel.: 800 200 007 (denně od 8:00 do 20:00 hodin) či Linku důvěry Ústí nad Orlicí na tel: 465 524 252 (nonstop provoz vč. víkendů a svátků), napis@linkaduveruuo.cz.

IV. Zásady při vyřizování stížnosti

Ve Stacionáři jsou stížnosti vyřizovány s ohledem na:

- a) diskrétnost a bezpečí – pracovník vyřizující stížnost je povinen vytvořit prostředí pro jednání, které je nerušené. Bude s Vámi jednat o samotě a na jednání bude mít dostatek času. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost.
- b) objektivnost a spravedlnost – pracovník je povinen přistupovat k informacím, které mu Vy, nebo někdo z Vašich blízkých sdělí s důvěrou ve Vaše sdělení. Pracovník při projednávání neznevýhodňuje žádnou ze zúčastněných stran a všechny skutečnosti prověří důkladně, nezávisle a objektivně.
- c) nápravná opatření – na závěr prošetření oprávněné stížnosti pracovník zajistí přijetí opatření, která povedou k nápravě.
- d) prověření postupu při vyřizování stížnosti - v zápisu o vyřízení stížnosti budete informováni o možnostech obrátit se v případě nespokojenosti na nadřízený orgán nebo instituce, které se zabývají ochranou lidských práv.

V. Další informace o směrnici pro podávání a vyřizování stížností

Tento text je zjednodušenou verzí dokumentu „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (plná verze)“, který je k dispozici u vedoucí stacionáře. Na požádání Vám ji předloží.