

## **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb v Domově pro seniory Jesenec, p.o. - pravidla pro podávání a vyřizování stížností<sup>1</sup>**

*Nelíbí se Vám něco? Chcete nám něco říct?*

1. Každý Uživatel má právo podávat své podněty, připomínky a stížnosti týkající se kvality nebo způsobu poskytování sociálních služeb v DS Jesenec, p.o.
2. Podněty, připomínky či návrhy řeší pracovníci v každodenním kontaktu s Uživateli, popřípadě na setkáních s obyvateli nebo na provozních poradách.
3. Stížnosti na službu nebo poskytování služby lze podávat písemně (klasickou poštou, elektronicky nebo do schránek důvěry umístěných na jednotlivých budovách Domova) nebo ústně (osobně či telefonicky).

Všechny stížnosti našich Uživatelů jsou a budou brány vážně a jsou vždy projednány.

Stížnost lze podat kdykoli, a to u ředitele Domova, sociální pracovnice či vrchní sestry.

Poštu lze adresovat na: Domov pro seniory Jesenec, příspěvková organizace, Jesenec 1, 798 53 Jesenec.

Písemná stížnost může být i anonymní (nepodepsána).

4. Stížnost může podat Uživatel či opatrovník, rodinný příslušník nebo kdokoliv další (např. spolubydlící, osoba blízká či jiná osoba, kterou si Uživatel sám zvolí).

V případě ztížené komunikace z důvodu zdravotního stavu Vám pomůžeme s jejím sepsáním.

5. S pravidly pro podávání stížností jsou Uživatelé, popř. jejich opatrovníci či rodinní příslušníci seznamováni během uzavírání dohody o poskytování sociálních služeb. Pravidla jsou připomínána průběžně během poskytování sociální služby a na setkáních s obyvateli jednotlivých oddělení či v rámci celého zařízení; jsou obsažena i v Domácím řádě.
6. Při vyřizování stížnosti se můžete nechat zastupovat jinou nezávislou osobou.
7. Jako poskytovatel služby Vám zaručujeme nezájatost, objektivitu, diskrétnost a přijetí efektivních opatření a důstojnost pro všechny strany.
8. Stížnosti vhozené do schránek důvěry jsou vybírány do 10. dne v měsíci.

---

<sup>1</sup> Tato pravidla jsou zkrácenou verzí Směrnice č. 135 ke Standardu č. 7.

9. Stížnosti jsou evidovány a předávány k vyřízení vedoucímu pracovníkovi úseku, jehož se stížnost týká, současně je informován i ředitel Domova. Stížnosti proti vedoucímu pracovníkovi řeší ředitel, popř. ředitel projednává ty stížnosti, které jsou řediteli přímo určené.
10. Stížnosti jsou řešeny bezodkladně či dle jejich závažnosti, nejdéle do 28 dnů. O jejich výsledku je stěžovatel písemně informován, v případě že je znám.
11. Anonymní stížnosti (konkrétní a věcné) budou rovněž vyřízeny a jejich řešení bude zveřejněno na nástěnce v hlavní budově (u „kultury“) po dobu 15 dnů.
12. Poskytovatel má právo nezabývat se řešením stížností, které nesouvisí s poskytováním sociálních služeb, nebo již byly v minulosti řádně přešetřeny.
13. Uživatelé nejsou z důvodu podání stížnosti v žádném ohledu ohroženi ani vůči nim nemohu být uplatněny sankce. Respektujeme přitom Listinu základních práv a svobod, Ústavu ČR, Ústavní soud, Český helsinský výbor apod.
14. V případě nespokojenosti se způsobem vyřízení stížnosti v rámci zařízení se lze odvolat k ředitelce DS – Bc. Zuzaně Bratterové, LL.M., nebo k nadřízenému či nezávislému orgánu - kontakty jsou uvedeny v závěru těchto Pravidel.
15. Vaše stížnosti, názory, podněty, připomínky jsou pro nás cenným zdrojem informací a možností pro rozvoj a zlepšení kvality naší služby.

#### **Kontakty na nezávislé orgány a zřizovatele Domova:**

##### **Zřizovatel:**

Olomoucký kraj  
Krajský úřad Olomouckého kraje,  
Odbor sociálních věcí  
Oddělení sociální pomoci  
Jeremenkova 1191/40a  
779 11 Olomouc  
Tel: 585 508 111

##### **Český helsinský výbor**

Štefánikova 216/21,  
150 00 Praha 5 - Smíchov  
Tel: 257 221 142, 602 646 940.

##### **Veřejný ochránce lidských práv:**

Kancelář veřejného ochránce lidských  
práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
Tel: 542 542 111, 542 542 888

##### **Asociace občanských poraden**

Sabinova 3,  
130 00 Praha 3,  
tel: 284 019 220, mob. 774 529 966