

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Vážení klienti Domova pro seniory, rodinní příslušníci, zákonní zástupci a další,

naším záměrem, přáním i povinností je poskytovat kvalitní sociální službu. K tomu potřebujeme znát i Vaše stížnosti.

Jednou z možností, jak nám je sdělit, je využít označené schránky **Stížnosti**, které jsou dostupné ve společných prostorách Domova pro seniory (**dále Domov**). U schránek je přiložen také formulář, na který můžete stížnost zaznamenat. Schránku vybírá sociální pracovnice 1x týdně, obvykle v pondělí.

Další možné formy podání:

- předání sepsané stížnosti pracovníkovi Domova, nebo její zaslání poštou, příp. e-mailem
- ústním nebo telefonickým oznámením stížnosti pracovníkovi Domova

Stížnost může podat:

- klient nebo jeho zvolený zmocněnec
- blízká osoba klienta, pokud nemůže stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo z důvodu úmrtí
- zákonný zástupce klienta, opatrovník, zastupující člen domácnosti nebo podpůrce klienta

Pro sepsání stížnosti je možné požádat některého z pracovníků Domova o pomoc (zápis, formulaci apod.).

Stížnost lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Osoba podávající stížnost má právo nahlížet do dokumentace, kterou Domov vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Přejete-li si obdržet odpověď o způsobu vyřízení stížnosti, nezapomeňte, prosím, uvést kontakt (adresu, telefon, email).

Na stížnost odpovíme písemně, je-li připojena adresa, do 30 dnů od jejího doručení. V případě anonymního podání, výsledek písemně zveřejníme na nástěnkách Domova do 30 dnů od doručení stížnosti.

Stížností se bude zabývat:

Vedoucí Domova pro seniory, pan Lukáš Dvořák

Sobotín 127, 788 16 Petrov nad Desnou

e-mail: dvorak@diakonieecce-sobotin.cz

telefon: 703 493 953

Nebudete-li spokojeni s vyřízením stížnosti_nebo nebyla-li stížnost vyřízena do 30ti dnů od doručení, můžete ve lhůtě 60 dnů požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti uvedete důvod, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti.

MPSV ČR - odbor sociálních služeb,

Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2

tel: 950 191 111

e-mail: posta@mpsv.cz