

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V DOMOVĚ SENIORŮ RUDNÁ

Možnost stěžovat si i v případě závislosti na poskytované službě je jednou ze základních podmínek zachování důstojnosti člověka.

Stížnosti jsou pro DSR důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Jsou podnětem pro zlepšení kvality služby. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která mu je poskytována. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů obyvatele DSR.

1. Stížnosti na službu poskytovanou DSR, na chování a jednání jeho pracovníků mohou klienti podávat **písemně** nebo **ústně**. V případě ústního podání jsou stížnosti zaznamenávány písemně tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci. Zaznamenané stížnosti obsahují konkrétní výroky stěžovatele, ne jen interpretaci personálu.
2. **Stížnosti je možné vhadzovat do označené schránky ve vstupní hale domova.** Schránka je každé pracovní pondělí v 8⁰⁰ hod. kontrolována pověřenými pracovníci sociálního úseku. **Stížnost je možné předat i kdykoli a kterémukoli pracovníkovi domova.**
3. Stížnost může za klienta podat nezávislý zástupce či blízká osoba, kterou zvolí, aby jej při vyřizování stížnosti zastupoval. Stížnosti lze podávat i prostřednictvím kteréhokoli člena Výboru obyvatel.
4. Při prošetřování stížností se vychází z jejího obsahu, bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
5. Podání stížnosti přímo ani nepřímo negativně neovlivní pobyt klienta v DSR.
6. Stížnost vyřizuje přímý nadřízený pracovníka, proti kterému stížnost směřuje. Stížnost nikdy nevyřizuje pracovník, proti kterému stížnost směřuje.
7. Prošetření stížností v celém jejím rozsahu je prováděno bez průtahů dle vypracované metodiky.
8. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 21 dní, z vážných důvodů je možné tuto lhůtu prodloužit. O prodloužení lhůty je stěžovatel písemně informován.
9. Stížnost je vyřizována písemně a je evidována. Evidence je uložena v kanceláři vedoucí sociálního úseku. Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu s metodickým pokynem.
10. Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, případně s doporučením dalších možností vedoucích ke zlepšení napadaného stavu. Stěžovateli nevzniká nárok, aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.
11. Stížnost lze podávat i anonymně. V případě anonymní stížnosti se řeší pouze uvedený problém, v žádném případě se nezkoumá, kdo stížnost podal.
12. Pokud klient požádá o pomoc při hledání kontaktu a jeho zprostředkování na nezávislou instituci, je každý pracovník domova povinen pomoci. Pokud tak nemůže učinit sám, obrátí se se souhlasem klienta na svého přímého nadřízeného, přičemž nezkoumá důvody hledání pomoci u nezávislé instituce.

13. Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti nebo s nápravou, může se dále obrátit na:

Krajský úřad Středočeského kraje, odbor sociálních věcí, Zborovská 11, 150 25 Praha 5, telefon: 257280111, fax: 257 280 203, e-mail: info@kr-s.cz, www.kr-stredocesky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2

telefon: 221921111, fax: 224918391, e-mail: posta@mpsv.cz, www.mpsv.cz

Konzultační dny pro veřejnost, kde budou zodpovězeny Vaše dotazy v rámci působnosti resortu práce a sociálních věcí, se konají **každou středu od 14:30h do 17:30h** (poslední klient je přijímán v 17:15h) v přízemí budovy MPSV ČR. Konzultace jsou poskytovány bezplatně.

Sídlo veřejného ochránce práv, Údolní 36, 602 00 Brno

telefon: 542542111, fax: 542542112, e-mail: podatelna@ochrance.cz, www.ochrance.cz

Český Helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5

telefon: 257221141, fax: 220515223, e-mail: sekr@helcom.cz, www.helcom.cz

ELPIDA, o.p.s. – bezplatná linka důvěry pro seniory všední den 8⁰⁰ – 20⁰⁰ hod.

telefon: 800200007, e-mail: linkaseniору@elpida.cz

V Rudné dne 1.1.2010

Ivana Š i m k o v á
ředitelka Domova seniorů Rudná