

POSTUP PŘI SDĚLOVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ POSTŘEHŮ K POSKYTOVANÉ SLUŽBĚ V DOMOVĚ SENIORŮ RUDNÁ

Možnost vyjadřovat se ke službě i v případě závislosti na poskytované službě je jednou ze základních podmínek zachování důstojnosti člověka.

Postřehy ke službě jsou pro DSR důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám klientů. Jsou podnětem pro zlepšení kvality služby. Současně jde o nástroj kontroly klienta nad službou, která mu je poskytována. *Postřeh ke službě* je jak obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů obyvatele DSR, tak vyjádřením spokojenosti s konkrétními skutečnostmi a procesy, které si přeje klient zachovat.

1. *Postřehy ke službě* poskytované v DSR, k chování a jednání jeho pracovníků mohou klienti podávat **písemně** nebo **ústně**. V případě ústního podání jsou *Postřehy ke službě* zaznamenávány písemně tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl sdělovatel říci. Zaznamenané *Postřehy ke službě* obsahují konkrétní výroky stěžovatele, ne jen interpretaci personálu.
2. Písemné *Postřehy ke službě* je možné **vhazovat do označené schránky ve vstupní hale domova, nebo předat kterémukoliv pracovníkovi DSR**. Ten ji neprodleně předá vedoucí oddělení výchovné nepedagogické činnosti, která je za evidenci *Postřehů ke službě* odpovědná. Schránka je každý všední den ráno otevírána dvěma pracovníci oddělení výchovné nepedagogické činnosti.
3. Ústní *Postřeh ke službě* je možné sdělit kterémukoliv pracovníkovi DSR.
4. *Postřeh ke službě*, ať už písemný či ústní, **lze podat i anonymně**. V případě anonymního *Postřehu ke službě* se řeší pouze uvedený problém, v žádném případě se nezkoumá, kdo stížnost podal.
5. *Postřeh ke službě* může za klienta podat nezávislý zástupce či blízká osoba, kterou zvolí, aby jej při vyřizování *Postřehu ke službě* zastupoval.
6. Při prošetřování *Postřehu ke službě* se vychází z jejího obsahu, bez ohledu na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
7. **Sdělení *Postřehu ke službě* přímo ani nepřímou negativně neovlivní pobyt klienta v DSR.**
8. *Postřeh ke službě* vyřizuje přímý nadřízený pracovníka, proti kterému *Postřeh ke službě* směřuje. *Postřeh ke službě* nikdy nevyřizuje pracovník, proti kterému směřuje.
9. Prošetření *Postřehu ke službě* v celém jejím rozsahu je prováděno bez průtahů dle vypracované metodiky.
10. Lhůta pro vyřízení *Postřehu ke službě* je **30 dní**, z vážných důvodů je možné tuto lhůtu prodloužit. O prodloužení lhůty je sdělovatel písemně informován.
11. *Postřeh ke službě* je **vyřizován písemně a je evidován**. Evidence je uložena v kanceláři vedoucí oddělení výchovné nepedagogické činnosti. Při vyřizování *Postřehu ke službě* se postupuje v souladu s Metodickým pokynem č. 16 (k nahlédnutí je v jídelně v přihrádce vedle nástěnky).
12. *Postřeh ke službě* je vyřízen přiměřenou odpovědí na všechny jeho části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, případně s doporučením dalších možností vedoucích ke zlepšení napadaného stavu. Sdělovateli nevzniká nárok, aby *Postřeh ke službě* byla prověřován jím stanoveným způsobem.
13. **O vyřízení *Postřehu ke službě* je sdělovatel informován písemným vyjádřením**, které mu předá vedoucí oddělení VNČ a pracovník zodpovědný za vyřízení *Postřehu ke službě*. **Pokud sdělovatel *Postřehu ke službě* není znám, je písemné vyjádření vyvěšeno na nástěnce** v jídelně a na oranžovém patře a klienti jsou o jeho vyřízení informováni na nejbližším setkání klientů a vedoucích pracovníků.
14. 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.

15. Pokud sdělovatel není spokojen s vyřízením *Postřehu ke službě* 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: 542 542 111, fax: 542 542 112, e-mail: podatelna@ochrance.cz, www.ochrance.cz
- **Český Helsinský výbor**, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5
telefon: 257 221 142, fax: 220515223, e-mail: sekr@helcom.cz, www.helcom.cz
- **LINKA SENIORŮ – bezplatná linka důvěry pro seniory každý den 8⁰⁰ – 20⁰⁰ hod.**
telefon: 800200007, e-mail: linkasenioru@elpida.cz
- **Úřad práce – kontaktní pracoviště Praha západ**, Kartouzská 200/4, 150 00 Praha 5
telefon: 950152111, fax 950152302, e-mail: posta@pz.mpsv.cz,
[www:http://portal.mpsv.cz/upcr/kp//stc](http://portal.mpsv.cz/upcr/kp//stc)

V Rudné dne 23.10.2017

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