



Podávání stížností

Uživatelé a rodinní příslušníci si mohou **stěžovat na kvalitu, způsob poskytování sociálních služeb, obsluhující personál, nebo na další podněty**, se kterými nejsou v domově spokojeni.

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, nebo jakým způsobem je služba poskytována. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit zástupce, který bude při vyřizování stížnosti uživatele zastupovat či doprovázet.

Formy podání stížností:

- 1. Písemná forma** – **Formulář pro podávání a zápis stížností, Kniha přání a podnětů uživatel** se nachází (na každém příslušném oddělení). Jakákoliv písemná forma na adresu: **Domov seniorů Hranice, p. o., Jungmannova 1805, 753 01 Hranice**. O průběhu jednání a jeho výsledku bude veden písemný záznam, se kterým bude stěžovatel seznámen.
- 2. Ústní forma**- kterémukoliv zaměstnanci DS Hranice, který vaší stížnost se souhlasem stěžovatele písemně zaznamená a předá kompetentní osobě.
- 3. Anonymně**- prostřednictvím kterákoliv schránky důvěry, které jsou umístěny na každém poschodí domova a vestibulu (u recepce). **Odpověď na podanou stížnost bude uveřejněna na nástěnce příslušného pavilonu.**

Kdo stížnost přijímá a vyřizuje?

Pracovník domova – stížnost může být kdykoliv podána zaměstnanci domova. Zaměstnanec spolu se stěžovatelem sepíše stížnost na formulář, který je k dispozici v *šanonu* příslušného oddělení.

Vedoucí úseku a vedoucí oddělení - je kompetentní přijmout a zapsat stížnost, předává ji k vyřizování **administrativní pracovníci sociálního úseku, která stížnost převezme** a zapíše do Knihy stížností.

Administrativní pracovníci sociálního úseku – je kompetentní přijmou a zapsat stížnost.

Stížnost zaeviduje do Knihy stížností a následně informuje ředitelku domova.

Ředitelka nebo její zástupce – je o každé stížnosti informován/a rozhoduje, který pracovník bude stížnost řešit, prověřuje a řeší stížnosti ve stanovené lhůtě.

Lhůty pro vyřizování stížnosti:

Pověřená osoba se musí stížností zabývat do 3 dnů. Do 30 dnů musí být stížnost vyřízena a stěžovatel musí být **písemně vyrozuměn** o prověření všech podnětů podané stížnosti. Tyto lhůty lze překročit jen ve výjimečných případech se souhlasem ředitele, důvody musí být dány stěžovateli na vědomí. **Při nespokojenosti s vyřizováním stížnosti je stěžovatel oprávněn obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu se žádostí o prošetření postupu:**

- Zřizovatel DS Hranice: Město Hranice, Odbor školství a sociálních věcí, Pernštejnské nám. 1, 753 01 Hranice
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 220 515 188.

Schránka na podávání stížností je umístěna ve vestibulu domova u recepce a na příslušném oddělení „v respiriu“.

