

## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

### Co je stížnost, kdo a jak si může stěžovat a komu?

- **Podnět** = námět či návrh na vylepšení kvality služeb Domova pro seniory,
- **Přípomínka** = vyslovení kritiky drobných nedostatků, které nemají zásadní charakter,
- **Stížnost** = takové sdělení, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování činností Domova pro seniory.

V Domově pro seniory může na způsob poskytování služby podat stížnost jakákoliv osoba (např. uživatel služby, rodinný příslušník, osoba blízká nebo kterýkoliv občan).

Stížnost na činnosti Domova pro seniory je možné podat:

- Ústně sociálnímu pracovníkovi nebo kterémukoliv jinému zaměstnanci, stížnosti řeší sociální pracovník Domova,
- Zvolit si zástupce pro podání stížnosti
- Písemně na adresu Ledax Ostrava, Patrice Lumumby 2608/66, 700 30 Ostrava jih - Zábřeh
- Vložením do schránky na stížnosti umístěné v přízemí u výtahu
- Elektronickou poštou na adresu: [socialni.pracovnik@cssdomus.cz](mailto:socialni.pracovnik@cssdomus.cz)

### Postup vyřízení stížností:

Sociální pracovník přijme Vaši stížnost (vyslechne Vás, zaznamená stížnost), prověří všechny skutečnosti, které s Vaší stížností souvisí a rozhodne, zda je Vaše stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. Oprávněnost stížnosti konzultuje s vedoucí provozu a s ředitelkou CSS Domus. U oprávněné nebo částečně oprávněné stížnosti vedoucí zařízení zajistí přijetí nápravných opatření vedoucí k vyřešení situace. Vedoucí provozu nebo ředitelka odpovídá na stížnost písemně. U anonymně podané stížnosti je její věcný obsah i výsledek vyřízení zveřejněn na veřejně přístupném místě v prostorách Domova pro seniory. Dokument je na místě ponechán zveřejněný 30 kalendářních dnů.

**Lhůta** pro vyřízení stížností je 30 dní ode dne jejího podání.

### Prověření postupu při vyřizování stížnosti:

Pokud nejste spokojen s postupem přešetření a vyřízení Vaší stížnosti, můžete se následně obrátit na instituce, které se zabývají ochranou lidských práv a Vaší stížností se budou dále zabývat.

### Můžete se obrátit na:

- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje,**  
adresa: 28. října 117  
telefon: 595 622 222  
e-mail: [posta@misk.cz](mailto:posta@misk.cz)
- **Úřad práce ČR – krajská pobočka v Ostravě,**  
30. dubna 3130/2c,  
Moravská Ostrava,  
702 00 Ostrava 2,  
tel. 950 143 511
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí,**  
Na Poříčním právu 1/376,

128 01 Praha 2  
tel.: (+420) 221 921 111,  
e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz),  
web: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

- **Kancelář veřejného ochránce práv:**  
Údolní 39, 602 00 Brno  
tel.: 542 542 888, 542 542 111  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
  
- **Český helsinský výbor:**  
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,  
tel.: 602 646 940,  
e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

Nejste-li s vyřízením stížnosti spokojeni, nevíte si rady s dalším postupem nebo potřebujete nezávislou podporu, můžete využít bezplatnou informační linku:

**Senior telefon 800 157 157** nebo linku důvěry pro seniory, tel. **800 200 007**.

#### **Zásady při vyřizování stížností:**

- a) **Diskrétnost a bezpečí** – pracovník vyřizující stížnost je povinen vytvořit prostředí pro jednání, které je nerušené, jedná s uživatelem o samotě a má na jednání dostatek času. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost.
- b) **Objektivnost a spravedlnost** – pracovník je povinen přistupovat k informacím a osobám zúčastněným v záležitosti s důvěrou v jejich sdělení, při projednávání neznevýhodňuje žádnou ze zúčastněných stran. Všechny skutečnosti prověřuje důkladně, nezávisle a objektivně.
- c) **Nápravná opatření** – na závěr prošetření oprávněné stížnosti je pracovník povinen zajistit opatření, která povedou k nápravě.
- d) **Prověření postupu při vyřizování stížnosti** - Stížnost je vyřízena projednáním výsledku prověření stížnosti s osobou, která stížnost podala. Pracovník zároveň informuje stěžovatele o možnosti obrátit se (v případě nespokojenosti s průběhem a výsledky prověření stížnosti) na správní či dozorčí radu společnosti Ledax, nebo na nezávislý orgán s žádostí o prověření postupu při vyřizování podané stížnosti.

#### **Další informace**

Tento text je zjednodušenou verzí dokumentu „**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**“, kterou se upravuje podávání a vyřizování stížností uživatelů v Domově pro seniory a uvádí její nejdůležitější části. Směrnice pro postup při podávání a vyřizování stížností je v plné verzi k dispozici v Domově u sociálního pracovníka. Na požádání Vám bude předložena.