



Pravidla pro podávání stížností

Co je to stížnost?

Stížnost je jakékoli ústní nebo písemné podání, ve kterém je vyjádřena nespokojenost s kvalitou, způsobem poskytování služeb, s organizací a řízením práce na domově, případně se jedná o věc, týkající se ochrany práv a zájmů klienta.

Co je to připomínka (podnět)?

Připomínka (podnět) může být podána k jakékoli oblasti života v Domě pokojného stáří. Připomínky (podněty, návrhy) se týkají věcí, které by chtěl pisatel zlepšit, ale nejsou příliš závažné a není požadováno formální řešení.

Jak stížnost (i připomínku) podat?

- Ústně – osobním sdělením komukoliv z personálu nebo přímo vedoucí domova (3.patro dveře č. 302) ve všední dny od 8:00 do 15:00 hod.
- Písemně (i anonymně) – vhodit do schránek důvěry nebo poslat poštou (NADĚJE, Okružní 5550, Zlín, 76005)
- Telefonicky (575758131, 773766820)
- E-mailem: zaneta.zlamalova@nadeje.cz.

Schránky jsou umístěny v každém patře u východu (vedle výtahu), v přízemí před vstupem do Kafe-pokoje (směr zahrada), před hlavním vchodem do budovy (poštovní schránka). U každé najdete psací potřeby, formulář pro podání stížnosti a čistý papír.

Kdo může stížnost podat?

- Klient, jeho rodinní příslušníci i další osoby.
- Zaměstnanci domova.
- Nezávislý zástupce, kterého si klient zvolil.
- Instrukce nebo organizace zabývající se ochranou lidských práv.

Kdo se stížností zabývá?

- Vedoucí Domu pokojného stáří, Mgr. Ž. Zlámalová
- Ředitelka NADĚJE, oblast Zlín, Mgr. R. Gabrhelíková, Okružní 5550, Zlín, 760 05 – vyřizuje také stížnosti na vedoucí domova
- Ústřední ředitel NADĚJE, Mgr. Jan Vaněček, K Brance 1/19e, Praha 5, 155 00
- Krajský úřad Zlínského kraje, odbor sociálních věcí, tř. T. Bati 21, Zlín, 761 90
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčnickém právu 1/376, Praha 2, 128 01
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602-00

Jak dlouho trvá vyřízení stížností?

- Stížnosti, které mají obsah trestného činu jsou prošetřovány bezodkladně.
- Pokud není třeba stížnost podrobně prošetřovat, trvá vyřízení **10 dní**.
- Pokud je nutné podrobnější šetření, trvá vyřízení stížnosti nejdéle **30 dní**.

NADĚJE, POBOČKA ZLÍN
OKRUŽNÍ 5550, 760 05 ZLÍN
+420 575 758 131, ZLIN@NADEJE.CZ



Jak zjistím výsledek mé stížnosti?

S výsledkem stížnosti je klient služby v domově vždy seznámen písemně a výsledek je sdělen také všem ostatním zúčastněným osobám. O vyřízení stížnosti je proveden zápis. Odpověď na anonymní stížnost je uveřejněna na nástěnce vedle schránky na stížnosti ve vestibulu domova nebo na patře, kde byla stížnost podána.