



## 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 klient většinou nemá zájem o formální řešení.

### JAK STÍŽNOST (I PŘIPOMÍNKU) PODAT?

- \* **Ústně** – osobním sdělením komukoliv z personálu nebo přímo vedoucí domova ve všední dny od 7 do 15,30 hod.
  - \* **Písemně** (i anonymně) – vhodit do schránek na připomínky a stížnosti nebo poslat poštou (Okružní 5550, Zlín, 76005).
  - \* **Telefonicky** - 575 758 131, 773 766 820.
  - \* **E-mailem** – jarmila.simcikova@nadeje.cz
- Schránky jsou umístěny v každém patře v odpočinkovém prostoru a v prostoru před jídelnou. U každé schránky na patře najdete psací potřeby a čistý papír.

### KDO MŮŽE STÍŽNOST PODAT?

- \* Klient, jeho rodinní příslušníci i další osoby.
- \* Zaměstnanci domova.
- \* Nezávislý zástupce, kterého si klient zvolil.

### KDO SE STÍŽNOSTÍ ZABÝVÁ?

- \* Vedoucí Domu pokojného stáří, Mgr. J. Šimčíková
- \* Ředitelka NADĚJE, oblast Zlín, Mgr. K. Pivoňková, 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 Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01
- \* Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00
- \* Český helsinský výbor, Štefánikova 21, Praha 5, 150 00

### JAK DLOUHO TRVÁ VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ?

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

### 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 u schránky nebo na patře, kde byla stížnost podána.