



**DOMOV PRO SENIORY
HUSTOPEČE**



Postup pro podání a vyřizování

STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A POCHVAL

**ZKRÁCENÁ VERZE PRO
UŽIVATELE A RODNINNÉ PŘÍSLUŠNÍKY**

Pokud jste s něčím nespokojeni anebo se Vám něco nelíbí, máte právo si podat STÍŽNOST.

Můžete si stěžovat sám nebo si zvolit svého zástupce, který Vás bude zastupovat (např. příbuzný, přítel, spolubydlící, občanská poradna, zaměstnanec atd.), kohokoliv ke komu máte důvěru.

Na co si můžete Vy nebo Váš zástupce stěžovat:

- na přístup personálu k uživateli, na chování zaměstnance, na způsob oslovování,
- na porušení Vašich práv,
- na stravu,
- na službu prádelny,
- na úklid pokoje,
- na prostředí, ubytování,
- na obvodního lékaře,
- na službu jiného poskytovatele (např. pedikúra, kadeřnici, cukrárnu)
- na chování a přístup, praktikantů a dobrovolníků k uživatelům

STÍŽNOST lze podat **písemně, ústně** i **anonymně**.

STÍŽNOST můžete podat kterémukoliv zaměstnanci Domova, ke kterému máte osobě důvěru a on Vám pomůže se sepsáním stížnosti

Anonymní písemnou stížnost (bez podpisu) můžete vhodit do **Schránky Důvěry**, která je na všech odděleních a před stupem do kanceláře u sociálních pracovníků. Pokud požádáte o pomoc jakéhokoliv pracovníka Domova, musí vždy Vaši anonymitu zachovat a **dodržet mlčenlivost** ohledně Vašeho jména.

U anonymních stížností je řešení stížnosti a nápravné opatření zveřejněno na všech nástěnkách oddělení.

Všechny Stížnosti, podněty a pochvaly se evidují u vedoucí sociálního a aktivizačního úseku.

Stížnost se vyřizuje v maximální lhůtě 30 dnů od podání stížnosti.

Uživatel je o výsledku prošetření jeho stížnosti vyrozuměn
ústně i písemně.

**Na koho se můžete obrátit, pokud jsem nespokojen
s vyřízením mé stížnosti.**

Pokud jste nespokojeni s vyřízením stížnosti, máte právo odvolat se u nadřízeného nebo nezávislého orgánu:

Jihomoravský kraj
Žerotínovo nám. 449/3
601 82 Brno
Telefon: 541 651 111
Fax: 54165 1209
ID datové schránky: x2pbqzq
web: www.kr-jihomoravsky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2
tel.: 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz web: www.mpsv.cz

Český helsinský výbor, z.s.
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
tel.: 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951
e-mail: info@helcom.cz web: www.helcom.cz

Kancelář veřejného ochránce práv Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 111, 542 542 777
e-mail: podatelna@ochrance.cz web: www.ochrance.cz

**Stížnosti, podněty a připomínky jsou cenným
zdrojem informací, slouží ke zvyšování
spokojenosti všech uživatelů.**

MÁM PRÁVO OBRACET SE NA JAKÉHOKOLIV ZAMĚSTANCE
Domova pro seniory Hustopeče, příspěvkové organizace.

**MÁM PRÁVO BÝT ZASTOUPEN OSOBOU, KTERÉ
NEJVÍCE DŮVĚŘUJI.**

**MOHU VYUŽÍT SCHRÁNKU „DŮVĚRY“, KTERÁ JE NA VŠECH
ODDĚLENÍCH A U KANCELÁŘE SOCIÁLNÍCH PRACOVNIC.**