PRAVIDLA pro vyjádření
- stížnosti
- připomínky
- nespokojenosti

1. Vymezení pojmů

STÍŽNOST *je vyjádření nespokojenosti klienta či jiné osoby* ***s poskytovanou službou****, týká se zájmů klienta. Je to nespokojenost* ***s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby****.*

Např.: špatná komunikace, nedodržení dohodnutých služeb, porušení práv klienta, špatné zacházení s klientem, neřešení opakovaných připomínek, nedodržení etických zásad, porušení smluv a dohod.
Stížnost může být **ústní, písemná, elektronická, jiná** (oficiální i anonymní).

PŘIPOMÍNKA *je poznámka, upozornění, vztahuje se k určité skutečnosti, která nebyla nazvána stížností. Může vést ke zkvalitnění služby, její řešení odstraní jednotlivé nedostatky.*

Např.: týká se zejména jídla (slaná polévka, doplnění stravy salátem, nekvalitní brambory, studené jídlo apod.), nápad k úpravě zahrady, umístění laviček, náměty na společenské akce a výlety apod.

NESPOKOJENOST se spolubydlícím či jiným klientem, rozpory mezi klienty – pokud dojde k neshodám mezi klienty, klíčoví pracovníci se s nimi snaží situaci řešit. K řešení musí být všechny zúčastněné strany ochotny přijmout případné navrhované kompromisy, jinak pracovníci nemůžou být schopni toto vyřešit.

1) **NA CO SI MŮŽETE STĚŽOVAT?**
   Na poskytování sociálních služeb Domovem.

2) **KDO SI MŮŽE STĚŽOVAT?**
   Klient sociální služby nebo jeho zástupce či opatrovník, osoba blízká klienta nebo pracovník sociální služby.

3) JAK SI MOHU STĚŽOVAT?

Stěžovat si můžete kterémukoli ze zaměstnanců, ke kterému jste získal/a důvěru. Je možné si stěžovat:

- **ústně**
- **písemně** (poštou na adresu Palackého 165, 50351 Chlumec nad Cidlinou nebo emailem: email na ředitelku organizace je reditel@domov-podzamci.cz)
- **anonymně** vhozením do schránky k tomu určené:
    - v přízemí vedle výtahu u schodiště do suterénu
    - anonymně lze podat stížnost také telefonicky nebo písemně

4) KDO A JAKÝM ZPŮSOBEM STÍŽNOST VYŘIZUJE?

Dle obsahu a formy stížnosti tuto vyřizuje vedoucí pracovník úseku, kterého se stížnost týká nebo ředitelka. Pokud je stížnost podána:

- **písemnou** formou, je vždy vyřízena písemně, a to ve lhůtě do 30 dnů od doručení Domovu. V odůvodněných případech je možné lhůtu o 30 dní prodloužit
- **ústní** formou, je vyřízena taktéž ústní formou, pokud stěžovatel nepožádá o písemné vyřízení (pak je postupováno jako u písemné formy)
- **anonymní** formou, bude vyřízena na nejbližší poradě úseku, kterého se týká a bude o tom proveden záznam v zápisu z dané porady.

5) NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

Pokud nesouhlasíte s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete se ve lhůtě do 60 dnů obrátit na **Ministerstvo práce a sociálních věcí.** V žádosti je potřeba uvést důvod, **proč** žádáte o prověření vyřízení stížnosti.

- Ministerstvo práce a sociálních věcí – inspekce sociálních služeb: Wonkova 1142/1, 500 02 Hradec Králové, telefon: 950 196 585
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz, telefon 950 191 111.

Můžete se obrátit také na:
zřizovatele Domova V Podzámčí, kterým je Královéhradecký kraj, a to prostřednictvím Krajského úřadu Královéhradeckého kraje, Pivovarské náměstí 1245, odbor sociálních věcí, 500 03 Hradec Králové, e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz, tel.: 495 817 111.

6) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Schválila:
Mgr. Markéta Machová Osmíková
ředitelka Domova V Podzámčí

STÍŽNOST

JAK SI MŮŽU STĚŽOVAT – STRUČNĚ A JASNĚ

NA CO si můžete stěžovat?

Na poskytování sociální služby

KDO si může stěžovat?

Klient nebo jeho zástupce (blízká osoba nebo i pracovník sociální služby)

JAK si můžete stěžovat?

- **říct to** kterémukoli pracovníkovi
- **napsat** mejlem na reditel@domov-podzamci.cz nebo poslat poštou na adresu Palackého 165, 503 51 Chlumec nad Cidlinou
- **anonymně do označené schránky na stížnosti**

Co když NESOUHLASÍM s vyřízením stížnosti?

Můžete požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti: **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz, telefon 950 191 111

KAM se ještě můžete obrátit?

- **na zřizovatele** Domova V Podzámčí, a to prostřednictvím Krajského úřadu Královéhradeckého kraje, Pivovarské náměstí 1245, odbor sociálních věcí, 500 03 Hradec Králové, e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz, tel.: 495 817 111 nebo na
- na Ministerstvo práce a sociálních věcí – inspekce sociálních služeb: Wonkova 1142/1, 500 02 Hradec Králové, telefon: 950 196 585