Domov Korýtko
příspěvková organizace

STÍŽNOSTI

na službu Domov se zvláštním režimem

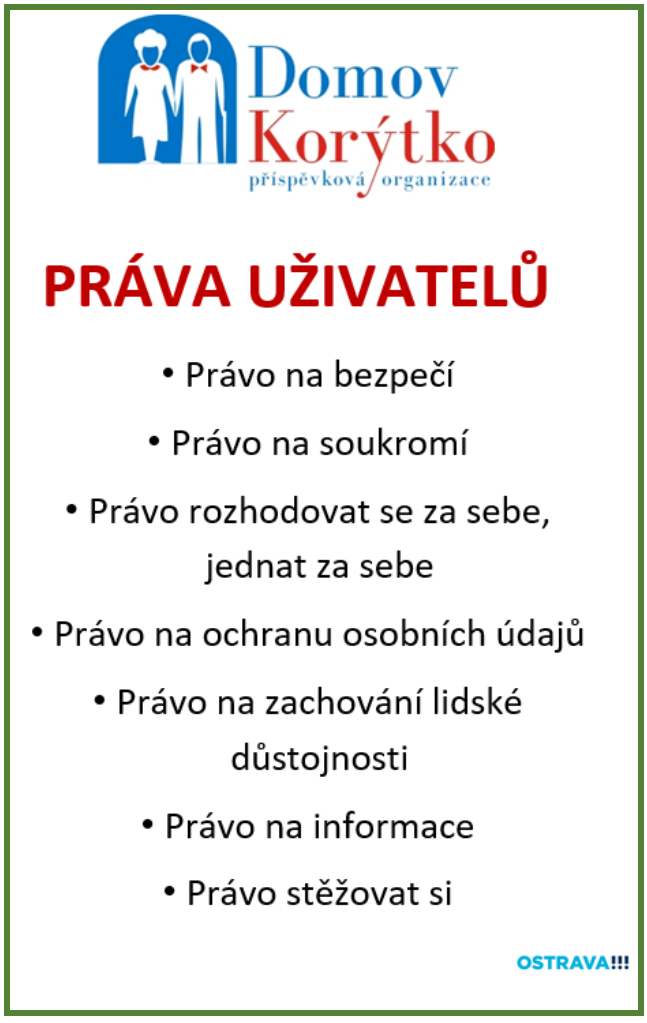
Každý má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby

MOHU

SI STĚŽOVAT

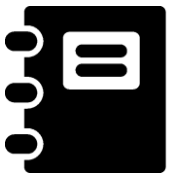
NA CO SI MOHU STĚŽOVAT?

- ✓ **na chování nebo práci pracovníka**
- ✓ **na úklid**
- ✓ **na stravu**
- ✓ **na zacházení s prádlem**
- ✓ **na ubytování a vybavení**
- ✓ **na aktivity**
- ✓ **na neplnění dohody o poskytování služby**
- ✓ **na porušení práv uživatelů**



Za stížnost se nepovažuje situace, která je vyřešena reakcí na místě a neopakuje se.

STÍŽNOSTI NA STRAVU



- Stížnosti a připomínky, které se vztahují ke stravě, můžete zapsat **do sešitu na kterémkoliv patře**. Za vedení sešitu zodpovídá vedoucí služby.
- Stížnosti i připomínky ke složení a pestrosti stravy řeší **nutriční terapeutka**.
- Stížnosti a připomínky ke kvalitě vařeného a připraveného jídla předáváme do kuchyně, která jídlo vaří.

U KOHO SI MOHU STĚŽOVAT?

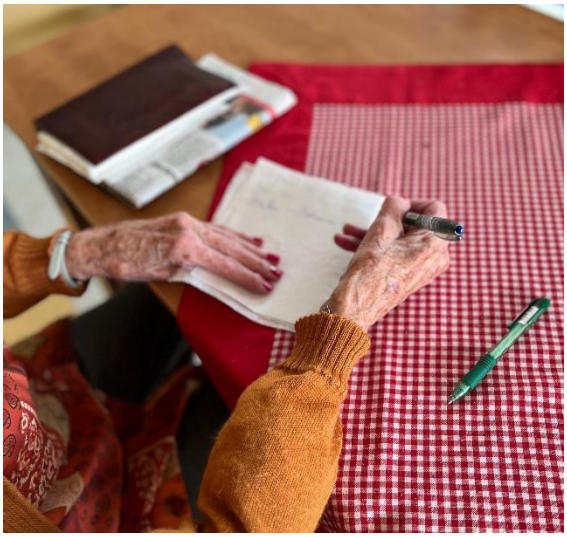
Stížnost musí přijmout **kterýkoliv zaměstnanec**.

Stížnosti, které jsou podány současně na více míst 1 uživatelem v téže věci, jsou vyřizovány jednou.

JAK SI MOHU STĚŽOVAT?

OSOBNĚ

sdělit nebo ukázat



PÍSEMNĚ

Na Liščině 342/10
711 00 Ostrava
nebo na e-mail
info@domovkorytko.cz

ANONYMNĚ

vhozením do
SCHRÁNKY DŮVĚRY

PROSTŘEDNICTVÍM ZÁSTUPCE

zaměstnance, osoby blízké, jiného uživatele, ombudsmanky domova, …

SCHRÁNKA DŮVĚRY

Schránky důvěry vybírá vedoucí služby 1 x týdně se svědkem

SCHRÁNKA	UMÍSTĚNÍ	VÝBĚR
Na patře služby	U předních výtahů	PÁTEK
	+ MOBILNÍ SCHRÁNKA	PÁTEK

- Pokud připadne výběr schránky na **státní svátek**, je schránka vybrána následující pracovní den

- Dopisy adresované konkrétním lidem předá ten, kdo schránku vybral, adresátovi. Je zachováno **listovní tajemství**. Adresát nemá povinnost sdělovat obsah dopisu.

OMBUDSMANKA DOMOVA

CO OMBUDSMANKA ŘEŠÍ?

PhDr. Markéta Vaculová, MBA

- ✓ stížnosti na službu
- ✓ uplatňování práv uživatelů služby
- ✓ situace střetu zájmů mezi uživateli a zaměstnanci
- ✓ základní občanskoprávní poradenství

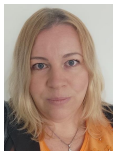
POVINNOSTI OMBUDSMANKY

- ✓ zachovávat mlčenlivost
- ✓ hájit práva a oprávněné zájmy uživatelů
- ✓ 1x měsíčně podávat řediteli v obecné rovině zprávu o své činnosti (neuvádí jména ani detaily situací)

OPRÁVNĚNÍ OMBUDSMANKY

- ✓ může nahlížet do evidence stížností a postupů řešení
- ✓ může nahlížet do záznamů o průběhu poskytování sociální služby (s výjimkou zdravotní dokumentace)
- ✓ může po zaměstnancích vyžadovat objasnění souvislostí

JAK MOHU OMBUDSMANKU KONTAKTOVAT?



OSOBNĚ v domově
v předem určených termínech

TELEFONICKY 731 406 570

PÍSEMNĚ Na Liščině 342/10, 711 00 Ostrava

E-MAILEM ombudsman@domovkorytko.cz

ŘEŠENÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Ten, kdo stížnost přijme, je povinen stížnost:

- ✓ **řešit** s ohledem na aktuální možnosti a odbornost
- ✓ **zaznamenat**
- ✓ **předat** nadřízenému k dalšímu řešení

Vedoucí je povinen:

- ✓ **řešit stížnost,** dle obdobnosti i ve spolupráci s dalšími zaměstnanci
- ✓ **chránit práva zúčastněných,** zejména právo na bezpečí a ochranu lidské důstojnosti
- ✓ **do 30 dní stížnost vyřídit**

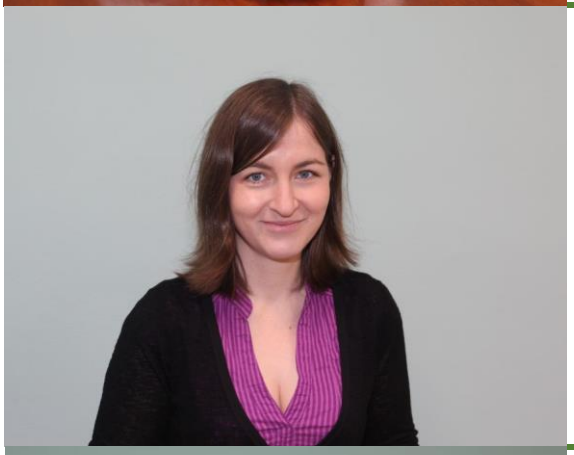
- ✓ o **výsledku informovat** toho, kdo stížnost podal i toho, vůči komu byla podána
- ✓ **v případě anonymního podání stížnosti, vyvěsit do 30 dní výsledek** na informační tabuli v místě, kde byla stížnost přijata
- ✓ **informovat** o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán nebo další organizace sledující dodržování lidských práv
- ✓ **zaevidovat stížnost**

CO ŘEŠÍ	KDO ŘEŠÍ
podpora a péče v denních činnostech	Pracovník v sociálních službách
soužití klientů porušování dohod	Sociální pracovník
ošetřovatelská péče a léky	Všeobecná sestra
složení stravy, jídelníček, příprava stravy	Nutriční terapeutka
péče o prádlo	Vedoucí prádelny
chod patra a služby u klientů, soužití, péče, pečující personál	Vedoucí služby
průběh služby, soužití, volnočasové aktivity, sociální pracovníci	Vedoucí sociálních pracovnic
ošetřovatelská péče a zdravotní sestry	Vedoucí zdravotních sester
budova, internet, recepce, kuchyně, prádelna	Vedoucí provozu

NA KOHO SE MOHU DÁLE OBRACET?

Pokud nebudete spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na vedení domova:

Mgr. Jan Seidler
ředitel
E: reditel@domovkorytko.cz
T: 596 761 640
M: 737 062 693



Mgr. Kristýna Slaná
vedoucí sociální a přímé péče
E: socialni@domovkorytko.cz
T: 596 761 647
M:733 344 650

Mgr. Lenka Knotková
vedoucí zdravotní péče
E: zdravotni@domovkorytko.cz
T: 596 761 649
M:739 201 192

Martin Blecha
vedoucí provozu
E: provozni@domovkorytko.cz
T: 596 761 600
M:604 850 389

Případně na nadřízené organizace:

Magistrát města Ostravy
Odbor sociálních věcí
a zdravotnictví
Prokešovo náměstí 8
729 30 Ostrava
posta@ostrava.cz
Tel: **599 445 606**

Moravskoslezský kraj
Odbor sociálních věcí
28. října 117
702 18 Ostrava
posta@msk.cz
Tel: **595 622 150**

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
podatelna@ochrance.cz
Tel: **542 542 888**

Ministerstvo práce a
sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
posta@mpsv.cz
Tel: **221 921 111**

Domov Korýtko
příspěvková organizace

STÍŽNOST

NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

ČEHO SE STÍŽNOST TÝKÁ?

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

PODPIS (nepovinné): ……

KDO STÍŽNOST PŘIJAL (jméno, příjmení, pracovní pozice, podpis):

……

DATUM PŘIJETÍ: ……