

STÍŽNOSTI

na službu Domov se zvláštním režimem

**Každý má právo stěžovat si na kvalitu nebo
způsob poskytování služby**




**MOHU
SI STĚŽOVAT**

KDO SI MŮŽE STĚŽOVAT?

- ✓ osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- ✓ zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- ✓ osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- ✓ osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- ✓ člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- ✓ zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

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



**Domov
Korýtko**
příspěvková organizace


PRÁVA UŽIVATELŮ

- Právo na bezpečí
- Právo na soukromí
- Právo rozhodovat se za sebe,
jednat za sebe
- Právo na ochranu osobních údajů
 - Právo na zachování lidské
důstojnosti
 - Právo na informace
 - Právo stěžovat si

OSTRAVA!!!

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.

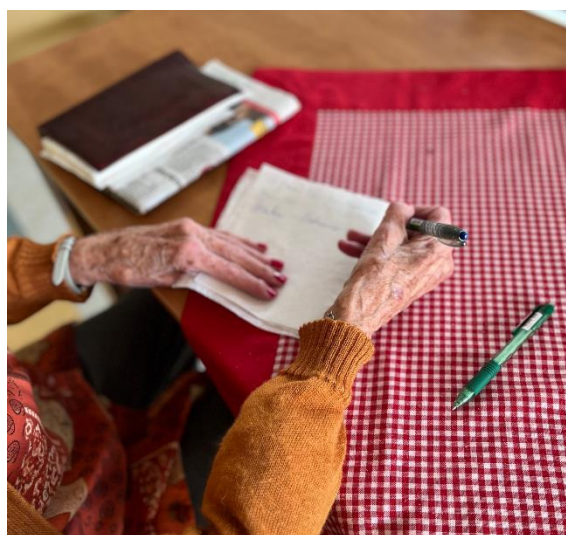
1

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, ...

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.

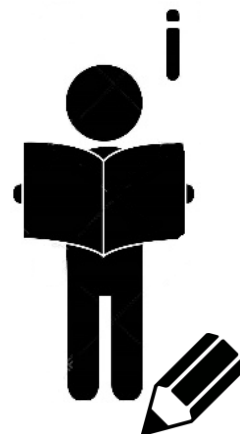
ŘEŠENÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

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?

Můžete se obrátit na vedení domova:

ředitel

E: reditel@domovkorytko.cz

T: 596 761 640

M: 737 062 693

vedoucí sociální a přímé péče

E: socialni@domovkorytko.cz

T: 596 761 647

M:733 344 650

vedoucí zdravotní péče

E: zdravotni@domovkorytko.cz

T: 596 761 649

M:739 201 192

vedoucí provozu

E: provozni@domovkorytko.cz

T: 596 761 600

M:604 850 389

Případně na nadřízené organizace a instituce:

Zřizovatel:



**Magistrát města Ostravy
Odbor sociálních věcí
a zdravotnictví**

Prokešovo náměstí 8

729 30 Ostrava

posta@ostrava.cz

Tel: 599 445 606

Ministerstvo za účelem prověření stížnosti:



**Ministerstvo práce a
sociálních věcí**

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

posta@mpsv.cz

Tel: 221 921 111

Instituce sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob:



Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

podatelna@ochrance.cz

Tel: 542 542 888

