

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Vážení klienti Domova pro seniory (dále Domov), rodinní příslušníci, zákonní zástupci a další,

naším záměrem, přáním i povinností je poskytovat kvalitní sociální službu. K tomu potřebujeme znát i Vaše stížnosti.

Jak nám můžete stížnost sdělit:

- využít označenou schránku na stížnosti, která jsou dostupná ve vestibulu u vstupu do budovy „B“, schránku vybírá vedoucí provozního úseku 1x týdně
- předáním sepsané stížnosti pracovníkovi Domova, nebo její zaslání poštou, příp. e-mailem
- ústním nebo telefonickým oznámením stížnosti pracovníkovi Domova

Stížnost může podat:

- klient nebo jeho zvolený zmocněnec
- blízká osoba klienta, pokud nemůže stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo z důvodu úmrtí
- zákonný zástupce klienta, opatrovník, zastupující člen domácnosti nebo podpůrce klienta

Pro sepsání stížnosti je možné požádat některého z pracovníků Domova o pomoc (zápis, formulaci apod.).

Stížnost lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost lze podat i anonymně.

Osoba podávající stížnost má právo nahlížet do dokumentace, kterou Domov vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Nezapomeňte prosím, uvést kontakt (adresu, telefon, email), abychom Vám mohli na stížnost odpovědět.

Na stížnost odpovíme písemně, je-li připojena adresa, do 30 dnů od jejího doručení. V případě anonymního podání, výsledek písemně zveřejníme na nástěnkách Domova do 30 dnů od doručení stížnosti.

Stížností se bude zabývat:

Vedoucí pracovníků přímé péče služby Domov pro seniory Monika Baranovičová,
Beskydská 1298/6, 790 01 Jeseník
e-mail: monika.pospisilova@cssjes.cz
telefon: 722 979 645

Nebudete-li spokojeni s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena do 30 dnů od doručení, můžete ve lhůtě 60 dnů požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti

MPSV ČR - odbor sociálních služeb,
Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
tel: 950 191 111
e-mail: posta@mpsv.cz
DS: sc9aavg

Dále se můžete obrátit na následující osoby a instituce:

Ing. Jan Rotter
ředitel CSS Jeseník
Beskydská 1298/6, 790 01 Jeseník
e-mail: jan.rotter@cssjes.cz
telefon: 603 272 265

Městský úřad Jeseník
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Mgr. et Mgr. Kristýna Michálková , DiS
vedoucí odboru
Karla Čapka 1147/10, Jeseník
tel.: 584 498 405
kristyna.michalkova@jesenik.cz

Veřejný ochránce práv - ombudsman
adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
tel: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz