

STÍŽNOSTI, NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY

PRAVIDLA PRO KLIENTY

- ❖ Každý klient, pokud je s něčím nespokojený, **má právo si stěžovat**.
- ❖ Stížnost za Vás může podat i jiná osoba, nebo Vám při podání stížnosti pomáhat. (O pomoc s podáním stížnosti požádejte někoho, komu důvěřujete, koho máte rádi.)
- ❖ Stížností dáváte vědět, že se Vám něco v DZP Uherský Brod nelíbí, s něčím jste nespokojeni a chcete, aby se to změnilo.
- ❖ Na co si můžete stěžovat:
 - na službu
 - na bydlení
 - na spolubydlící,
 - na pracovníky, kteří Vám pomáhají v každodenních záležitostech při poskytování sociální služby,
 - na jiné lidi, které znáte,
 - na to, když lidé dělají něco, co se Vám nelíbí,
 - když Vás někdo ruší,
 - když Vás něco trápí,
 - když Vám někdo něco bere,
 - když se k Vám někdo chová špatně.
- ❖ Můžete také podávat **náměty** nebo **připomínky**.
- ❖ **Námět** je návrh na nějaké zlepšení v DZP Uherský Brod.
- ❖ **Připomínkou** chcete dát najevo, že vám v DZP Uherský Brod něco „trošku“ vadí.
- ❖ Když chcete podat **stížnost**, můžete jít za kterýmkoliv pracovníkem DZP Uherský Brod, kterému důvěřujete, a ten s Vámi stížnost sepíše.
- ❖ Stížnost můžete napsat i sami, může ji za Vás napsat třeba kamarád, příbuzný nebo někdo jiný.
- ❖ Stížnost můžete vhodit do schránky stížností (je umístěna v chodbě hlavního vstupu do zařízení), stížnost můžete do DZP Uherský Brod poslat poštou, emailem přes internet, můžete si stěžovat i po telefonu. Adresa DZP Uherský Brod, telefony na pracovníky a e-mailové adresy najdete pod těmito pravidly.

- ❖ Když máte obavy a nechcete, aby někdo věděl, že si stěžujete zrovna Vy, podáte stížnost anonymně. To znamená, že nemusíte do stížnosti psát své jméno, nemusíte se podepsat. Když Vám někdo pomáhá nebo podává stížnost za Vás, řekněte mu, aby Vaše jméno do stížnosti nepsal, a nebudete se na stížnost podepisovat.
- ❖ Vaši stížnost pak bude v DZP Uherský Brod řešit pan vedoucí spolu s dalšími pracovníky.
- ❖ Nejpozději **do jednoho měsíce** dostanete po zjištění všech skutečností a prošetření stížnosti odpověď na Vaši stížnost. Tuto odpověď Vám předá pověřený pracovník osobně nebo pošle poštou. Může se stát, že prošetřit stížnost bude moc složité, a tak se doba prošetření stížnosti může ještě o pár dnů prodloužit – o tomto byste byli seznámeni.
- ❖ Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnce ve vstupu do zařízení po dobu 14 dnů. O této stížnosti a jejím řešení se dozvíte také na výboru obyvatel.
- ❖ Až odpověď na Vaši stížnost dostanete, přečtete si ji nebo Vám ji přečte někdo jiný.
- ❖ Může se stát, že nebudete spokojeni s tím, jak v DZP Uherský Brod stížnost vyřešili. Řeknete si třeba, že jste podali stížnost a stejně se nic nezlepšilo. Když jste stále nespokojeni, můžete si znovu stěžovat a nebo se odvolat. Odvolat se znamená, že svoji stížnost i s odpovědí z DZP Uherský Brod pošlete ještě někam jinam, kde Vaši stížnost prošetří znovu. Adresy, kam můžete svou stížnost ještě poslat, jsou napsané dole pod těmito pravidly.
- ❖ Nemusíte se bát podat stížnost. V DZP Uherský Brod budeme rádi, když nám dáte vědět, že se Vám něco nelíbí.

Kontakty na Domov pro osoby se zdravotním postižením Uherský Brod

Adresa:

Domov pro osoby se zdravotním postižením Uherský Brod

Okružní 1519

688 01 Uherský Brod

(telefonické kontakty:

Vedoucí domova: 572 612 925, 733 698 896

Sociální pracovnice: 572 612 920, 737 272 206

Vedoucí sestra: 572 612 930, 733 782 669

emailové adresy:

vedoucí DZP: martin.bristela@sslolsava.cz

sociální pracovnice: michaela.krenkova@sslolsava.cz

vedoucí sestry: stepanka.sura@sslolsava.cz

Kontakty – kam můžete poslat stížnost, pokud si chcete stěžovat jinde než v Domově pro osoby se zdravotním postižením Uherský Brod (dále jen DOZP Uh. Brod)

Sociální služby Olšava, p. o. – přímý nadřízený DOZP Uh. Brod

Nezdenice 43

687 32 Nezdenice

(, :

Zlínský kraj - zřizovatel DOZP Uherský Brod

Tř. T. Bati 3792


761 90 Zlín

(577 043 111, : podatelna@zlinskykraj.cz

Veřejný ochránce práv (ombudsman)

Údolní 39

602 00 Brno


JUDr. Stanislav Křeček, veřejný ochránce práv, (na sekretariát: 542 542 888,
: podatelna@ochrance.cz

/zabývá se ochranou práv lidí/

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

(na poradenské centrum: 257 221 141, : info@helcom.cz
/poskytuje nezávislou a důvěrnou pomoc lidem v náročných životních situacích/

POSTUP – STÍŽNOSTI
= zjednodušený postup pro klasické podání stížnosti =

Klient je s něčím **nespokojen**, něco se mu nelíbí.



Rozhodne se podat **stížnost**.



Jde za **pracovníkem**, který s ním stížnost vyřeší nebo sepíše



Sepsanou stížnost pak pracovník předá **vedoucímu** nebo ji klient může vhodit do schránky na stížnosti.



Vedoucí spolu s dalšími pracovníky stížnost **prošetří** a napíše klientovi odpověď. Pokud je stížnost důvodná (oprávněná), zajistí vedoucí nápravu věcí, se kterými nebyl klient spokojen.



Písemnou **odpověď** klient dostane do jednoho měsíce od podání stížnosti.



Pokud klient není s odpovědí na svou stížnost spokojen, může se **odvolat** - obrátit se např. na Krajský úřad Zlínského kraje nebo na Veřejného ochránce práv apod. Tam stížnost znovu prošetří a napíše klientovi odpověď.