

STÍŽNOSTI, PODNĚTY, 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 DOZP 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 **podněty** nebo **připomínky**.
- ❖ **Podnět** je návrh na nějaké zlepšení v DOZP Uherský Brod.
- ❖ **Připomínkou** chcete dát najevo, že vám v DOZP Uherský Brod něco „trošku“ vadí.
- ❖ Když chcete podat **stížnost**, můžete jít za kterýmkoliv pracovníkem DOZP 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 DOZP Uherský Brod poslat poštou, emailem přes internet, můžete si stěžovat i po telefonu. Adresa DOZP 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 DOZP Uherský Brod řešit pan vedoucí spolu s dalšími pracovníky.
- ❖ Nejpozději **do 30 dnů** 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.
- ❖ 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 DOZP Uherský Brod stížnost vyřešili. Řeknete si třeba, že jste podali stížnost a stejně se nic nezlepšilo. Když jste stále nespokojeni, můžete si znovu stěžovat, anebo se odvolat. Odvolat se znamená, že svoji stížnost i s odpovědí z DOZP 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 DOZP 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 DOZP: martin.bristela@sslolsava.cz

sociální pracovnice: michaela.krenkova@sslolsava.cz

vedoucí sestra: zuzana.havlikova@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 Uherský Brod

Nezdenice 43

687 32 Nezdenice



604 567 005,



: info@sslolsava.cz

Zlínský kraj - zřizovatel DOZP Uherský Brod

Tř. T. Bati 3792

761 90 Zlín



577 043 111,



: podatelna@zlinskykraj.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčnickém právu 1/376

128 01 Praha 2



950 191 111,



: posta@mpsv.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21

150 00 Praha 5



na poradenské centrum: 770 127 828,



: 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 30 dnů 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.