

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ

- **Podnět** – je návrh ke zlepšení kvality.
- **Připomínka** – je upozornění na skutečnost, která se již stala nebo je momentálně aktuální.
- **Pochvala** – je projev spokojenosti.
- **Stížnost** – je vyjádřením nespokojenosti se současným stavem a požadavkem na sjednání nápravy.

1. JAK MOHOU BÝT STÍŽNOSTI NEBO PŘIPOMÍNKY PODÁNY

□ **PÍSEMNĚ:**

- dopisem, e-mailem, vložením do schránky na podávání a vyřizování podnětů, připomínek, pochval a stížností v odpočinkové místnosti na každém patře.
- pokud nemůžete ke schránce přijít, bude Vám předána k dispozici přenosná schránka. Tuto přenosnou schránku předá vedoucí Domova – vedoucí přímé péče – sociální pracovnice první týden v měsíci nebo na vyžádání kdykoliv.

Domov sv. Kateřiny, p.o.

Rolnická 24, 747 05 Opava

e-mail: vedouci@scopava.cz, domov@scopava.cz.



☐ **ÚSTNĚ:**

- ústní podnět, připomínku, pochvalu a stížnost můžete předat kterémukoliv zaměstnanci Domova sv. Kateřiny.

☐ **ANONYMNĚ:**

- vložení stížnosti do schránky na podávání a vyřizování podnětů, připomínek, pochval a stížnosti v odpočinkové místnosti na každém patře.

☐ **TELEFONICKY:**

- Ředitel Seniorcentra: 553 730 060, 775 888 387
- Vedoucí Domova: 553 730 060, 770 190 49
- Sociální pracovnice: 553 730 060, 770 177 782

2.KDO MŮŽE PŘIPOMÍNKU PODAT

☐ **KLIENT**

☐ **OPATROVNÍK**

☐ **RODINNÝ PŘÍBUZNÝ**

☐ **ZÁSTUPCE Z VEŘEJNOSTI**

3.VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘÍPOMÍNEK, POCHVAL A STÍŽNOSTI

- ☐ pravidelně každou pracovní středu v týdnu vybírá vedoucí Domova, sociální pracovnice nebo vedoucí přímé péče schránku na podněty, připomínky, pochvaly a stížnosti – vždy za přítomnosti 2 osob.
- ☐ doba vyřízení podnětů, připomínek, pochval a stížnosti trvá 30 dnů.

- o výsledku řešení jsou klienti informováni písemně.
- v případě, že jde o anonymní podnět, připomínku, pochvalu nebo stížnost bude odpověď vyvěšena na nástěnce při vstupu na oddělení Domova.

4. NADŘÍZENÉ A NEZÁVISLÉ ORGÁNY

Magistrát města Opavy, Horní náměstí 69, 746 01 Opava

Tel.: 553 756 111

E-mail: posta@opava-city.cz

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

odbor sociálních věcí, 28. října 117, 702 00 Ostrava.

Tel.: 595 622 445

E-mail: lada.kostelnikova@msk.cz

MPSV, odbor sociálních služeb

na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Tel.: +420 950 191 111

E-mail: posta@mpsv.gov.cz

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno-Město

Tel.: 542 542 888

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, Opletalova 918/7, 110 00 Praha 1

Tel.: 257 221 142

E-mail: info@helcom.cz

Kancelář prezidenta republiky, Pražský hrad, č.p. 1, 119 08 Praha

Tel.: + 420 234 301 111

E-mail: posta@hrad.cz