STÍŽNOSTI

1. CO JE TO STÍŽNOST?

- ☐ Stížností není názor, návrh nebo doporučení vedoucí ke zlepšení služby nebo zamyšlení nad stávajícím stavem či upozornění na drobný nedostatek.
- ☐ Pokud ovšem uživatel označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoli.
- ☐ Stížnosti jsou podkladem pro zlepšování kvality poskytované péče.
- ☐ Stížnost je podání, v němž uživatel projevuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb, při nichž dochází k porušování práv klienta nebo povinností poskytovatele.

2. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- ☐ Stížnosti mohou být předány komukoliv ze zaměstnanců (pečovatelka, zdravotní sestra, sociální pracovnice, ředitelka…)
- ☐ Stížnost může podat klient, případně zvolený zástupce, rodinný příslušník, opatrovník, či jakákoliv osoba, kterou si klient zvolí anebo jakákoliv jiná osoba, které se způsob a poskytování služby dotýká či zaměstnanec zařízení
- ☐ Stížnost může být podána písemně na adresu níže, ústně, telefonicky, emailem nebo i anonymně.
- ☐ **Penzion Bella, V Poli 567,517 71 České Meziříčí**
- ☐ **603 555 813 – ředitelka Mgr. Zuzana Luňáková,** lunakova.zuzana@tiscali.cz

  775 30 55 77 – ředitelka Mgr. Eliška Vachová, e.lunakova@gmail.com

608 214 740 – sociální pracovnice Dagmar Martinková
penzion.bella@seznam.cz

☐ Pro anonymní stížnosti je určena schránka, která je umístěna na chodbě zařízení a je viditelně označena

3. DALŠÍ POSTUP

☐ Všechny stížnosti jsou povinni všichni zaměstnanci neprodleně předat sociální pracovnici nebo ředitelce, která rozhodne o kompetenci dalších pracovníků při řešení stížnosti.

☐ Lhůta pro vyřízení žádosti je 30 dní od doručení stížnosti poskytovateli sociálních služeb. V individuálních případech po řádném odůvodnění může být lhůta prodloužena. Poskytovatel je povinen informovat stěžovatele/zástupce o tom, že lhůta byla překročena, z jakého důvodu.

☐ Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty obrátit se na ministerstvo.

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2 Tel.: 950 191 111 E-mail: posta@mpsv.cz ID datové schránky: sc9aavg

☐ Další kontakty pro podávání stížností na kvalitu poskytované sociální služby:

Veřejný ochránce práv – Údolní 39, 602 00 Brno Tel.: 542 542 888; e-mail: podatelna@ochrance.cz