



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v Domově seniorů

? Na co si můžete stěžovat?

 Když **nejste spokojeni** – jak službu poskytujeme (jídlo, prostředí, kvalita péče) nebo s chováním či postupem pracovníků domova.

 Do kdy stížnost podat?  do **1 roku** od chvíle, kdy se to stalo to, na co si stěžujete.

Kdo může stížnost podat?

-  **Vy osobně** – klient, kterému je nebo byla služba poskytována
-  **Blízká osoba** (někdo z rodiny) – když nemůžete nebo jste nemohl Vy
-  **Váš zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce**
-  **Kdo má od Vás plnou moc**
-  **Ten, kdo s Vámi žije** a má podle zákona právo Vás zastupovat
-  **Zaměstnanec domova**, který si všimne něčeho, co není v pořádku

Jak stížnost podat?

 **Ústně** – řekněte to pracovníkovi domova nebo někomu z vedení

 **Písemně** – vhodte do schránky na stížnosti pro imobilní klienty nebo schránky umístěné v přízemí budovy u vřátnice. Stížnost lze zaslat poštou na adresu domova: K Dolu Marie 154, 261 01 Příbram VI nebo Žežická 527, Příbram VII, 261 01 podle toho, kde se zdržujete. Stížnost můžete odeslat také přímo na ředitelství naší organizace: Brodská 100, 261 01 Příbram VIII, datová schránka: dvdk62u

 **Telefonicky** – zavolejte nám na číslo 318 660 288

 **E-mailem** – napište na: domovsenioru@centrumpribram.cz nebo přímo na ředitelství: info@centrumpribram.cz

Stížnost může být i anonymní, bez uvedení Vašeho jména a adresy, ale pokud budete chtít zaslat odpověď, je lepší tyto údaje uvést. Podání stížnosti Vám nesmí nijak uškodit. To, co nám sdělíte, pomáhá zlepšovat naše služby.

 **Rádi Vám s tím kdykoli poradíme** – můžete si domluvit schůzku se sociálním pracovníkem domova, vše Vám vysvětlí a se stížností pomůže.

Co se pak děje?

 Stížnost prošetříme. Podle charakteru stížnosti ji řeší buď to vedoucí služby, vedoucí úseků kvality a sociálních služeb nebo ředitel/ka naší organizace.

 **Do 30 dnů odpovíme**

Kam se můžete obrátit, když nebudete spokojeni s odpovědí?

 **do 60 dnů** od naší odpovědi můžete požádat o prověření vyřízení stížnosti **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, tel. 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz . **Musíte jim sdělit, proč chcete, aby to prověřili.**

Obrátit se můžete také na:

 **Zřizovatele naší organizace** – město Příbram, Tyršova 108, 261 19 Příbram I, telefon: 318 402 211, e-mail: e-podatelna@pribram.eu

 **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochranceprav.cz

Vážíme si Vašeho názoru a přejeme si, abyste se u nás cítili dobře. Nebojte se na nás obrátit s čímkoli jste nespokojen/a, nebo když chcete něco naopak pochválit. Je to pro nás důležitá zpětná vazba.

V Příbrami.....



CENTRUM SOCIÁLNÍCH
A ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB
MĚSTA PŘÍBRAM

Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram
Brodská 100, 261 01 Příbram VIII • T: 318 629 057
E: info@centrumpribram.cz
www.centrumpribram.cz



Mgr. Barbora Vacková

ředitelka CSZS