



DOMOV  
PRO SENIORY  
Obora

## SOCIÁLNÍ SLUŽBY OBCE CHOMUTICE

Domov pro seniory  
Obora 11, 508 01 Hořice

### **Informace pro klienty o podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytovaných sociálních služeb**

#### **Úvod**

- V Domově pro seniory mají všichni klienti, nebo jejich zástupci možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli ohroženi.
- Informace, že si klient může na službu stěžovat, jsou k dispozici v závěsných odkladačích na informační materiály (umístěné na chodbě před vstupem do prostor jídelny, naproti sesterně a na oddělení A i B) a dále jsou uloženy na sesterně, ředitelně a kanceláři sociální pracovnice.

#### **Kdo může podat stížnost**

- Stížnost může podat klient služby osobně nebo jeho zástupce, oprávněny jsou také i osoby jim blízké, organizace a instituce, které se obecně zabývají ochranou lidských práv, a zmocněnci klientů.
- Klient má možnost si svobodně zvolit svého nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat.

#### **Komu podat stížnost**

- Stížnost může klient nebo jeho zástupce podat každému zaměstnanci Domova, který ji předá sociální pracovnici k evidenci.



DOMOV  
PRO SENIORY  
Obora

## SOCIÁLNÍ SLUŽBY OBCE CHOMUTICE

Domov pro seniory  
Obora 11, 508 01 Hořice

### Jak podat stížnost

- Stížnost může být podána buď ústní, písemnou nebo anonymní (písemně nebo ústně) formou.
- V budově v 1. patře na chodbě u zábradlí do budovy A, je umístěna schránka „STÍŽNOSTI“, od které má klíče ředitelka zařízení a sociální pracovnice a pravidelně jednou týdně schránku vybírají.

### Postup vyřizování stížností

- Postupy, které jsou užité k prověřování, musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Způsob řešení stížnosti je volen s ohledem na účinné, rychlé a odpovídající řešení.
- Každá podaná stížnost je zapsána do knihy přijatých stížností, která je uložena v kanceláři sociální pracovnice. Na každou podanou stížnost je založen samostatný spis (uložen v šanonu „Stížnosti“ v kanceláři sociální pracovnice).
- Stížnosti jsou prošetřeny komisí pro vyřizování stížností ve složení: sociální pracovnice a vedoucí ošetřovatelského úseku.
- Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně. O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován srozumitelnou formou. U stížností podaných anonymně odpověď vyvěsí sociální pracovnice na veřejně přístupném místě (na nástěnkách v 1. patře budovy) po dobu 1 měsíce.



DOMOV  
PRO SENIORY  
Obora

## SOCIÁLNÍ SLUŽBY OBCE CHOMUTICE

Domov pro seniory  
Obora 11, 508 01 Hořice

### Lhůta k vyřízení stížnosti

- Snahou všech zaměstnanců, kteří se podílejí na řešení stížností je, aby stížnost byla vyřízena co možná nejdříve bez zbytečných průtahů.
- Stížnosti jsou řešeny v přiměřené lhůtě do 14 dnů. Pouze v mimořádných případech, kdy z objektivních důvodů nelze v běžné lhůtě stížnost důkladně vyšetřit, může být stanovena lhůta delší – stěžovatel je o tom písemně informován (v oznámení je uvedena předpokládaná doba, do kdy bude možné stížnost vyřídit).

### Odvolání na vyřízení stížnosti

- V případě, že stěžovatel nebo jeho zástupce má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit do 15 dnů ode dne převzetí odpovědi na:

1. stupeň: **ředitelka** – Mgr. Dagmar Nosková

Sociální služby obce Chomutice, Domov pro seniory, Obora 11, 508 01 Hořice

T: 493 691 250

M: 725 387 233

E: [noskova@ddobora.cz](mailto:noskova@ddobora.cz)

2. stupeň: **zřizovatel** – Obec Chomutice

Chomutice 4

507 53 Chomutice



DOMOV  
PRO SENIORY  
Obora

## SOCIÁLNÍ SLUŽBY OBCE CHOMUTICE

**Domov pro seniory**  
Obora 11, 508 01 Hořice

T: 493 691 725, 493 539 396

E: [starosta@ouchomutice.cz](mailto:starosta@ouchomutice.cz)

### 3. stupeň: **veřejný ochránce práv**

Údolní 39

602 00 Brno

T: 542 542 888

E: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)