

## **Informace o podávání a vyřizování pochval, podnětů nebo stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb**

### **Podněty, pochvaly**

Domov Slunečnice Ostrava, příspěvková organizace (dále jen „DSO“) vítá pozitivní zpětnou vazbu, ale rovněž podněty ke změně či zlepšení poskytovaných sociálních služeb, a to v jakékoli podobě – osobně, písemně (e-mailem, poštou apod.).

### **Stížnosti**

Stížnost na poskytování sociální služby nebo její kvalitu v DSO může podat klient, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, jakož i další osoby jednající v jeho zájmu.

#### **Konkrétně se může jednat o:**

- a) opatrovníka nebo podpůrce,
- c) osobu blízkou, pokud klient, nemůže stížnost podat sám s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- d) osobu zmocněnou klientem,
- e) člena domácnosti klienta, který je oprávněn ji zastupovat podle občanského zákoníku,
- f) zaměstnance poskytovatele sociálních služeb.

Všichni výše uvedení se pro účely tohoto dokumentu označují jako „**stěžovatel**“.

#### **Způsob podání stížnosti**

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb (DSO), proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost lze podat **ústně**, **písemně** (e-mailem, poštou) nebo **telefonicky**, a to **i anonymně**. K písemnému podání stížnosti lze využít formulář, který je k dispozici u vedoucí sociální služby Domova se zvláštním režimem (DZR) nebo vedoucí Domova pro seniory (DS), vedoucí oddělení/sociální pracovnice (dále jen „VO/SP“), v pracovních personálu a u metodika standardů kvality.

**Písemnou stížnost** lze vložit do schránek důvěry, které jsou umístěny na všech odděleních/patrech, před kanceláři vedení organizace (v „R centru“ – „U ptáčků“)

a u obou recepcí (u poštovních schránek klientů). Na recepci budovy D1 je také umístěna uzamykatelná mobilní schránka, určená zejména pro klienty se sníženou možností pohybu. Tuto mobilní schránku může klientovi na pokoj přinést kterákoli osoba (viz výše).

**Stížnost** (ústní nebo písemnou) lze také předat osobně nebo prostřednictvím svého zástupce personálu na oddělení (např. svému tzv. klíčovému pracovníkovi) nebo přímo ředitele DSO.

Stížnost lze rovněž podat osobně nebo prostřednictvím zástupců z řad klientů na jednání Rady klientů (koná se 1x za 2 měsíce), nebo na setkání vedení DSO s klienty (koná se 1x ročně).

**Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká (a která není zároveň stěžovatelem), nijak na újmu.**

### Postup při (vy)řešení stížnosti

- ☀ Po převzetí nebo doručení stížnosti je tato předána metodikovi SQ k řádnému zaevidování do písemné evidence stížností.
- ☀ Stížnost vyřizuje pracovník pověřený ředitelkou DSO.
- ☀ Při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká, a je jim dána možnost se k věci vyjádřit.
- ☀ O stížnosti a způsobu jejího vyřízení bude stěžovatel písemně informován buď e-mailem, nebo zápisem do „Záznamu o evidenci stížnosti/podnětu“, který stěžovatel stvrdí podpisem.
- ☀ Stížnost bude vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech prodloužení je stěžovatel vždy předem prokazatelně informován.
- ☀ Anonymní stížnosti, na které nelze odpovědět adresně, jsou rovněž zaevidovány a je učiněna snaha o nápravu. Odpověď a přijatá opatření v reakci na anonymní stížnost budou zveřejněny na informační nástěnce u recepcce dané sociální služby.
- ☀ Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace, kterou poskytovatel vede o jeho stížnosti, o průběhu řešení a je mu umožněno pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

- ☀ Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla stížnost vyřízena ve lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů od doručení vyřízení požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV ČR) o prověření vyřízení stížnosti.
- ☀ Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů od doručení žádosti, nebo 90 dnů, pokud je třeba vyžádat vyjádření dalších subjektů (např. orgánů veřejné správy, poskytovatelů dalších služeb aj.).
- ☀ Ministerstvo může žádost odložit, pokud je zjevně neopodstatněná, opakovaná nebo neobsahuje nové skutečnosti – tuto skutečnost sdělí stěžovateli písemně.
- ☀ Pokud je žádost oprávněná, ministerstvo může uložit DSO povinnost odstranit nevyhovující stav ve stanovené lhůtě a podat o tom ministerstvu zprávu.

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování či kvalitou služby se stěžovatel může rovněž obrátit na:

- Zřizovatele DSO (Statutární město Ostrava)
- Krajský úřad Moravskoslezského kraje
- Veřejného ochránce práv (Úřad Ombudsmana)

### **Kontakty:**

#### **Adresa poskytovatele**

Domov Slunečnice Ostrava, p.o.  
Opavská 4472/76  
708 00 Ostrava

#### **Sekretariát**

599 508 113  
[sekretariat@domovslunecnice.cz](mailto:sekretariat@domovslunecnice.cz)

#### **Sociální služba DZR (budova D1)**

vedoucí služby DZR  
T: +420 599 508 150

#### **Sociální služba DS (budova D2)**

vedoucí služby DS  
T: +420 599 508 125

### **Adresa Ministerstva práce a sociálních věcí ČR:**

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

Tel.: 221 921 111

**Adresa zřizovatele:**

Statutární město Ostrava  
Magistrát města Ostravy  
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví  
Prokešovo náměstí 8  
729 30 Ostrava  
Tel.: 599 444 444

**Adresa Krajského úřadu Moravskoslezského kraje:**

Krajský úřad Moravskoslezského kraje  
28. října 117  
702 18 Moravská Ostrava  
e-mail: [posta@msk.cz](mailto:posta@msk.cz)  
Tel.: 595 622 222

**Adresa veřejného ochránce práv:**

Kancelář Veřejného ochránce práv – ombudsman  
Údolní 39  
602 00 Brno  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
Tel: 542 542 111