



PAPRSEK, příspěvková organizace, K Čihadlu 679, 679 63 Velké Opatovice

**Alternativní pravidla pro podávání a vyřizování stížností
na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

MÁTE PRÁVO STĚŽOVAT SI

Klienti mají právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.



Stížnosti se řeší individuálně, na Vaši žádost bude zachována mlčenlivost o Vaší totožnosti.



Stížnost můžete podat:

• **ÚSTNĚ**



telefonicky



osobně

• **PÍSEMNĚ**



dopisem



e-mailem

Paprsek, p.o. K Čihadlu 679, 679 63 Velké Opatovice, telefon 516 478 444, www.paprsek.eu



PAPRSEK, příspěvková organizace, K Čihadlu 679, 679 63 Velké Opatovice

- **ANONYMNĚ** – vhozením do schránky



Schránky na připomínky, náměty a stížnosti jsou umístěné na chodbě v přízemním podlaží vedle výtahu nebo na jednotlivých odděleních, schránka je vybírána 1x týdně sociálními pracovníky za přítomnosti vedoucích oddělení. V případě, že je ve schránce stížnost, okamžitě ji sociální pracovník zapíše do evidence a stvrdí podpisem všech zúčastněných osob.

Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány v šanonu Evidence stížností.

Máte možnost zvolit si osobu, která vás bude zastupovat.



Sociální pracovník prověřuje stížnosti vždy s vedoucí příslušného oddělení, stížnosti na zaměstnance, proti kterému stížnost směřuje, řeší ředitel organizace. O výsledku řešení, popřípadě o přijatých opatřeních, budete vždy písemně i ústně vyrozuměni sociálními pracovníky nebo vedoucí oddělení. Anonymní stížnosti budou projednávány na pravidelné poradě zaměstnanců a jejich řešení bude vyvěšeno v prostorách domova na nástěnce.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejpozději do **28 dnů**.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit **k nadřízenému nebo nezávislému orgánu:**

Zřizovatel:

Jihomoravský kraj, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno,
odbor sociální věci
telefon: 541 651 132, e-mail: osv@kr-jihomoravsky.cz

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
telefon: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
fax: 257 323 508, e-mail: sekr@helcom.cz



Nebojte se stěžovat si!

**NEBO PODÁVAT NÁMĚTY A PŘIPOMÍNKY,
POMŮŽETE NÁM TÍM ZKVALITNIT NAŠE SLUŽBY
A VY I OSTATNÍ SE U NÁS BUDETE CÍTIT LÉPE!**

Děkujeme!

Paprsek, p.o. K Čihadlu 679, 679 63 Velké Opatovice, telefon 516 478 444, www.paprsek.eu

Příloha č. 2 - ST 7 – Metodika ke standardu č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby – aktualizace 2013