

Informace o podávání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek na kvalitu nebo způsob poskytování služeb

Smysl a princip stížností, podnětů a připomínek

Domov Magnolie považuje stížnosti, podněty a připomínky za důležitý nástroj ke zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb. Umožňuje jejich podání tak, aby byly **dostupné, srozumitelné a bezpečné pro každého**.

Podání stížnosti **není na újmu** klientovi ani jiné osobě, v jejímž zájmu je stížnost podána.

Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat kdokoliv, zejména:

- klient Domova Magnolie,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta,
- osoba blízká nebo jiná osoba jednající v zájmu klienta,
- zmocněnec klienta,
- zaměstnanec Domova Magnolie,
- veřejnost.

Předmět stížnosti

Stížnost se může týkat **kvality poskytované sociální služby, způsobu jejího poskytování nebo jednání zaměstnanců Domova Magnolie**.

Lhůta pro podání

Stížnost lze podat **do 1 roku** ode dne, kdy došlo ke skutečnosti, která je jejím předmětem.

Způsoby podání stížnosti

Stížnost lze podat **ústně, písemně, elektronicky nebo anonymně**.

Písemné a elektronické podání

- poštou na adresu Domova Magnolie,
- e-mailem na adresu **info@dmagnolie.cz**,
- prostřednictvím formuláře Domova Magnolie,
- vložením do schránek pro podávání stížností umístěných na jednotlivých úsecích Domova a u výtahů,
- prostřednictvím mobilní schránky určené zejména pro klienty se sníženou pohyblivostí.

Ústní podání

Stížnost lze podat ústně kterémukoli zaměstnanci Domova Magnolie, zejména:

- klíčovému pracovníkovi,
- sociálnímu pracovníkovi,

- vedoucímu sociálního úseku,
- manažerovi kvality,
- ředitelce Domova.

Ústní stížnost je vždy **zaznamenána písemně** zaměstnancem, který ji přijal.

Evidence a vyřizování stížností

- Každá stížnost je **zaevidována** sociálním pracovníkem Domova Magnolie.
- Ředitelka Domova určí odpovědnou osobu pro její prošetření.
- Při šetření jsou osloveny všechny osoby, kterých se stížnost týká, a je jim umožněno se vyjádřit.
- Stížnost je vyřízena **do 30 dnů** ode dne jejího doručení.
- V odůvodněných případech může být lhůta prodloužena, o čemž je stěžovatel prokazatelně informován.
- O způsobu vyřízení stížnosti je stěžovatel **písemně informován**.
- Anonymní stížnosti jsou rovněž šetřeny; výsledek je zveřejněn na informační nástěnce Domova.

Práva stěžovatele

Stěžovatel má právo:

- být informován o způsobu vyřízení stížnosti,
- nahlížet do dokumentace vedené ke stížnosti,
- pořizovat si z dokumentace kopie nebo výpisy,
- zvolit si zástupce, který jej při řešení stížnosti bude zastupovat.

Nespokojenost s vyřízením stížnosti

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může se obrátit na:

Zřizovatele Domova Magnolie

Statutární město Ostrava

Magistrát města Ostravy

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Prokešovo náměstí 1803/8

729 30 Ostrava

nebo na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

www.mpsv.cz

případně na:

Veřejného ochránce práv (ombudsmana)

Údolní 39

602 00 Brno

Podpora a přístupnost

Domov Magnolie zajišťuje, aby i klienti se smyslovým nebo zdravotním omezením měli možnost stížnost podat, a v případě potřeby jim poskytne přiměřenou podporu.