**Způsob podávání a vyřizování stížností**

Klienti mají právo a možnost podávat stížnosti[[1]](#footnote-1), podněty a připomínky[[2]](#footnote-2) na kvalitu, způsob poskytování služby, organizaci a řízení práce stejně tak, jako na práci jednotlivých pracovníků.

**JAKOU FORMOU?**

* Stížnost, podnět a připomínku je možno podat písemnou formou na papír, emailem nebo telefonicky (jméno, obsah sdělení, datum). Písemná stížnost může být samozřejmě i anonymní. Pro stížnost, podnět a připomínku lze také využít strukturovaný formulář viz. „Formulář pro podávání stížností“, který obdržíte při uzavírání smlouvy.

**JAKÝM ZPŮSOBEM?**

* Stížnost, podnět a připomínku lze podat osobně pracovníkovi služby nebo odnést na adresu sídla služby: Sušilova 1751/1, 746 01 Opava do schránky důvěry, která je umístěna ve druhém a třetím patře na chodbě.
* Stížnost, podnět a připomínku lze zaslat elektronicky na emailovou adresu: [socialnios@vesalius.cz](mailto:socialnios@vesalius.cz).
* Stížnost, podnět a připomínku lze také sdělit telefonicky sociální pracovnici pro odlehčovací službu na čísle + 420 777 111 613.

**KDO MŮŽE STÍŽNOST PODAT?**

* uživatel služby
* zákonný zástupce (opatrovník)
* pečující
* rodinný příslušník
* fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele služby

**ZPŮSOB VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI:**

* Stížnost je předána sociálnímu pracovníkovi. V případě, že je stížnost vedena na sociálního pracovníka, je předána řediteli Domova Vesalius: prim. MUDr. Radomil Pluschke, MBA, tel. č.: + 420 597 457 877, email: pluschke@vesalius.cz.
* Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů. Stížnost je vyřizována písemně.
* Odpověď na stížnost, podnět a připomínku obsahuje informace týkající se možné nápravy, odstranění nedostatků na předmět uvedené stížnosti. Písemné vyhotovení stížnosti se zasílá pisateli na uvedenou adresu.
* V případě anonymního podání, je odpověď vyvěšena na nástěnkách sídla služby: Sušilova 1751/1, 746 01 Opava a na webových stránkách, a to po dobu 14 dní. Nástěnky jsou umístěny ve druhém a třetím patře na chodbě.

Pokud klient není spokojen s vyřízením své stížnosti, může se odvolat:

**Krajský úřad Moravskoslezského kraje:**

Krajský úřad - Moravskoslezský kraj  
28. října 2771, 702 00 Moravská Ostrava a Přívoz  
tel.: 595 622 222  
elektronická podatelna: [posta@msk.cz](mailto:posta@msk.cz)

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR:**

MPSV ČR  
Na Poříčním právu 1/376, 128 01, Praha 2  
tel.: + 420 950 191 111 / e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Veřejný ochránce práv:**

Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39, Brno, 602 00  
tel.: 542 542 888 / e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**FORMULÁŘ PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

**!!! Klienti (rodinní příslušníci) – vyplňují POUZE údaje v orámované části !!!**

JMÉNO:

OBSAH SDĚLENÍ:

DATUM:

DATUM A ČAS:

***Vyplňuje personál Domova***

**Přijal:**

**Datum:**

**Předal nebo podstoupil:**

**Datum:**

**Jméno:**

**ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI:**

**Datum:** **Podpis:**

1. Stížnost je ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb, s organizací a řízením práce. [↑](#footnote-ref-1)
2. Podnět a připomínka je ústní nebo písemné doporučení na změnu nebo vylepšení fungování služby. [↑](#footnote-ref-2)