
DENNÍ STACIONÁŘ DOMOVINKA, Pod Valy 664, 688 01 Uherský Brod

Postup pro podávání a vyřizování stížností **pro klienta Denního stacionáře Domovinka Uherský Brod**

Vážená paní, vážený pane,

pokud byste s obsahem, průběhem a způsobem poskytování naší služby Denního stacionáře Domovinka Uherský Brod (dále jen „DS Domovinka“) byli **nespokojeni**, můžete na ni podat **připomínku** nebo **stížnost**.

Stěžovat si můžete **písemnou** nebo **ústní** formou, ale také **anonymně**.

- **Písemně:** dopis, e-mail, do Schránky přání a stížností, do poštovní schránky
- **Ústně:** osobně, telefonicky
- **Anonymně:** do Schránky přání a stížností, do poštovní schránky

Připomínky nebo **stížnosti** můžete podávat u:

Vedoucí služby	v kanceláři DS Domovinka – Pod valy 664, 688 01 Uherský Brod tel. 724 651 261 domovinka@uhbrod.charita.cz
Sociální pracovníce	v kanceláři DS Domovinka – Pod valy 664, 688 01 Uherský Brod tel. 739 670 201 domovinka@uhbrod.charita.cz
Pracovníka DS Domovinka	v DS Domovinka – Pod valy 664, 688 01 Uherský Brod

Písemné stížnosti jsou přijímány kterýmkoliv pracovníkem na adrese:

Charita Uherský Brod, Mariánské nám. 13, 688 01 Uherský Brod

Kdo si může stěžovat?

- Klient nebo bývalý klient naší služby – dále jen „Osoba“.
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce Osoby.
- Osoba blízká v případě, že stížnost nemůže podat přímo Osoba.
- Zmocněnec Osoby.
- Člen domácnosti Osoby oprávněný k jejímu zastupování.
- Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Do kdy si můžete stěžovat?

Ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

V případě Vašich stížností postupujte, prosím, podle následujících bodů:

1. V předsíni u vstupu do DS Domovinka je umístěna „**Schránka přání a stížností**“, kam můžete vhazovat jak podepsané stížnosti a připomínky, tak i ty anonymní. K tomuto účelu můžete použít také poštovní schránku, která je umístěna zvenčí u vstupu do DS Domovinka na adrese Pod Valy 664, 688 01 Uherský Brod.
2. Máte právo si při vyřizování své stížnosti zvolit svého zástupce (příbuzný, někdo z přátel, příp. jiná osoba, které důvěřujete).
3. Vedoucí služby zajišťuje, aby „Schránka přání a stížností“ byla pravidelně kontrolována. Kontroly se provádějí 1x týdně.
4. Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v Evidenci přání a stížností.
5. Do dokumentace, kterou o stížnosti vedeme, máte právo nahlížet, pořizovat si kopie a výpisy.
6. Stížnosti řeší vždy nejprve vedoucí služby nebo sociální pracovník. Stížnost nikdy nevyřizuje pracovník, proti kterému stížnost směřuje.
7. Stížnost na vedoucí služby řeší ředitel Charity Uherský Brod.
8. **Písemné i ústní stížnosti, jsou vyřizovány bezodkladně, maximálně do 30 dnů.** Tuto lhůtu lze v odůvodněných případech **prodloužit o dalších 30 dnů**, vždy jsou však o důvodech prodloužení lhůty písemně informováni všichni, kterých se stížnost týká.
9. **Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně.** Písemná odpověď obsahuje informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Písemná odpověď bude doručena přímo do Vašich rukou.
10. Odpovědi na anonymní stížnosti budou vyvěšeny na nástěnce v předsíni u vstupu služby DS Domovinka.
11. Pracovní tým DS Domovinka stížnosti pravidelně analyzuje na svých pracovních poradách a zjištěné poznatky využíváme ke zlepšení kvality poskytované služby.
12. **Každý klient má právo na odvolání.**

DENNÍ STACIONÁŘ DOMOVINKA, Pod Valy 664, 688 01 Uherský Brod

Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojen/a, můžete se odvolat k **řediteli Charity Uherský Brod** – tel.: 572 630 648, reditel@uhbrod.charita.cz, Mariánské nám. 13, 688 01 Uherský Brod.

Pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele Charity Uherský Brod:

- **Ředitele ACHO Olomouc:**
tel. 585 229 380, reditel@acho.charita.cz, Křížkovského 6, 779 00 Olomouc,
- **Arcibiskupa olomouckého:**
tel. 587 405 401/411, ado@ado.cz, Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc 9,

případně na:

- **Krajský úřad Zlín, vedoucí Odboru soc. věcí:**
tel. 577 043 300, podatelna@zlinskykraj.cz, Třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín,

nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- **Veřejný ochránce práv:**
tel. 542 542 888, podatelna@ochrance.cz, Údolní 658, 602 00 Brno-střed,
- **Český helsinský výbor:**
tel. 257 221 142, info@helcom.cz, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti:

Ministerstvo práce a sociálních věcí:

Tel. 950 191 111, posta@mpsv.cz, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Aktualizováno dne 26.3.2025