

Zjednodušená pravidla pro podávání a vyřizování stížností

- Podávat stížnosti v zájmu klientů může každý. Každý si může stěžovat i anonymně.
- Každý klient má právo si přizvat pro vyřizování stížnosti svého zástupce.
- Pracovníkem odpovědným za vedení agendy stížností je sociální pracovník.
- Stížnosti lze podávat jakýmkoliv způsobem. Ústně, písemně, elektronicky či jinak.
- Stížnost lze doručit:
 - na adresu: Domov pro seniory v Perninku, p.o., Nádražní 268, 362 36 Pernink,
 - jakémukoliv zaměstnanci Domova,
 - na e-mail: socialni@domov-pernink.cz,
 - telefonicky na ředitele – tel. 777 112 785 nebo na sociální pracovníci – tel. 736 650 067,
 - vložení do „Schránky na stížnosti“ „putovní schránky připomínek a stížností“
- Stížnost vyřizuje vedoucí úseku, na jehož práci stížnost směřuje. Stížnost na vedoucího pracovníka nebo sociálního pracovníka vyřizuje ředitel Domova.
- Stížnosti projednává vedení Domova na pravidelných Poradách o klientech.
- S vyřízením stížnosti musí být stěžovatel seznámen zpravidla do 30-ti dnů.
- Odpověď stěžovateli bude vždy písemná.
- Způsob vyřízení anonymní stížnosti bude zveřejněn na nástěnce na recepci.
- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, může se obrátit přímo na ředitele. Není-li ani pak spokojen, může svou stížnost směřovat na zřizovatele Domova nebo na instituce, které se zabývají ochranou lidských práv.
- Celá Pravidla v psané podobě jsou k dispozici u všech vedoucích pracovníků Domova, u sociálního pracovníka a také na dílně.
- Jakýkoliv prokázaný projev diskriminace či šikany klienta ze strany zaměstnance Domova z důvodu podané stížnosti, bude považováno za zvláště hrubé porušení pracovní kázně.

V Perninku dne: 29.4. 2019

Bc. Alfréd Hlušek
ředitel Domova

<u>Ředitel Domova</u>	<u>Zřizovatel</u>	<u>Veřejný ochránce práv</u>	<u>Český helsinský výbor</u>
Bc. Alfréd Hlušek	Krajský úřad Karl. kraje	Údolní 39	Štefánikova 21
Nádražní 268	Závodní 353/88	602 00 Brno	150 00 Praha 5
362 36 Pernink	360 21 Karlovy Vary - Dvory	telefon – ústředna:	tel. 257 221 142
tel. 777 112 785	tel. 353 502 111	(+420) 542 542 111	
