

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK, STÍŽNOSTÍ

1. Podnět, připomínku, stížnost může podat:

- *uživatel služby,*



- *osoba jednající v zájmu uživatele*
(rodinný příslušník, blízká osoba, kamarád/ka),



- *veřejnost nebo jiné osoby.*



Podáním podnětu, připomínky, stížnosti nevzniknou uživateli žádné nepříjemnosti.

2. Jakou formou podat podnět, připomínku, stížnost:

- *Písemně* do Formuláře pro podání podnětu, připomínky, stížnosti nebo na jakýkoliv papír.



- *Ústně (osobně nebo telefonicky)*
Osobním předáním pracovníkovi domova, který vše zapíše do příslušného formuláře.



Telefonicky pracovníkovi domova, který vše zapíše do příslušného formuláře. **Tel.: 596 583 111 + klapka příslušného oddělení**



- *Elektronicky* zasláním na adresu:
domovbreziny@domovbreziny.cz



- *Anonymně*



3. Kde a komu podat podnět, připomínku, stížnost:

- **vhodit do schránky Podněty, připomínky, stížnosti** umístěné u recepce nebo na chodbě v přízemí pavilonu,
- **vhodit do mobilní schránky**, která je přinášena na pokoj uživatele,
- **předat kterémukoliv pracovníkovi domova**,
- **obrátit se na důvěrníka Domova Březiny, kterým je hlavní sestra NsP Orlová**
*p. Rita Vilášková (telefon: 596 583 653),
adresa: Masarykova tř. 900,
735 14 Orlová - Lutyně*



4. Kdo podnět, připomínku, stížnost vyřizuje:

- **na pracovníka jeho přímý nadřízený,**
- **na kvalitu služby vedoucí pracovník, kterého se daná situace týká.**



Tuto osobu pověří ředitel Domova Březiny.

Pověřená osoba, formou rozhovoru se zúčastněnými osobami, prošetří všechny okolnosti týkající se daného problému a navrhne řešení situace.



5. Ve lhůtě do 30 dnů bude podnět, připomínka, stížnost vyřízená písemnou formou s ústním sdělením.



6. Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit:

- ***na nadřízený orgán***

Moravskoslezský kraj, odbor sociálních věcí

adresa: 28. října 117
702 18 Ostrava

telefon: 595 622 222

e-mail: posta@msk.cz



Ministerstvo práce a sociálních věcí,
oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko,
Kraj Moravskoslezský

adresa: Kosmonautů 989/8
779 00 Olomouc

telefon: 950 196 588

e-mail: hana.soldanova@mpsv.cz



- ***na nezávislý orgán***

Kancelář ombudsmana

adresa: Údolní 39
602 00 Brno

telefon: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz



Rada seniorů České republiky

adresa: U Tiskárny 578/1
702 00 Ostrava – Přívoz

telefon: 721 515 012

e-mail: kr-rscr.msk@klikni.cz

