



K Miličovu 734/1
149 00 Praha 4 – Háje

IČ: 70875111
DIČ: CZ70875111

tel: +420 271 198 502
fax: +420 271 198 404

info@dshaje.cz
www.dshaje.cz

Zřizovatel
hl. m. Praha
Příspěvková
organizace



Podání stížnosti je v Domově pro seniory Háje podrobně popsáno v rámci Interního předpisu ředitele č. 5.07 – Standard č. 7.

Článek I

Co je stížnost

1. Stížnost, je takové oznámení (sdělení), které:
 - a. vyjadřuje kritiku, nespokojenost podavatele,
 - b. vyžaduje řešení,
 - c. je závažné, naléhavé,
 - d. vyjadřuje, že podavatel cítí újmu na svých právech,
 - e. z něhož vyplývá, že důvěra mezi podavatelem a pracovníkem (pracovníky, organizací, jiným klientem) je narušena,
 - f. naznačuje, že jedna ze zúčastněných stran se může cítit ohrožena.

Článek II

Jak podávat stížnost

1. Stížnost lze podat ústně, elektronicky (info@dshaje.cz) i písemně kterémukoliv pracovníkovi, vedoucímu oddělení, vedoucímu úseku i řediteli (ten případnou ústní stížnost písemně zpracuje).
2. Stížnost lze podávat v jakékoliv písemné podobě, popřípadě na formuláři k tomu určeném (viz příloha č. 1)
3. Podání písemné stížnosti (podepsané i anonymní) je možné i do schránky, která je zřetelně označena a je umístěna na veřejně přístupném místě.
4. Vložené náměty, stížnosti osobně vyzvedávají 2 sociální pracovníce (příp. ředitelka DS) 1x za 14 dní a předají stížnost k evidenci do sekretariátu DSH k dalšímu řešení.

Článek III

Vyřizování stížností

1. Pracovník, který přijal stížnost je povinen neprodleně prošetřit všechny nezbytné okolnosti stížnosti, vyslechnout pokud možno účastníky předmětné události či děje a učinit o zjištěných záznam.

Článek IV

Lhůty k vyřízení stížnosti

1. Pracovník, který vyřizuje stížnost, je povinen prokazatelně informovat stěžujícího o výsledku řešení stížnosti neprodleně, nejpozději do jednoho měsíce od podání stížnosti.
2. Pokud byla stížnost podána anonymně je vyřízení, v písemné podobě, umístěno na nástěnce sociálně aktivizačního oddělení u vrátnice a to po dobu 14ti dnů.
3. Ve výjimečných a složitých případech lze se souhlasem ředitele DSH tuto lhůtu prodloužit na dva měsíce, při čemž o prodloužení lhůty musí být stěžující informován.

Článek V

Archivace vyřízených stížností

1. Všechna podání a stížnosti eviduje sekretariát ředitele DSH vč. záznamů o výsledcích šetření.

Článek VI

Možnost odvolání proti řešení stížnosti

1. Není-li stěžující spokojen se způsobem či rychlostí vyřizování stížnosti nebo s konečným řešením stížnosti má právo se odvolat k přímému nadřízenému vedoucímu pracovníkovi, nebo k řediteli DSH.
2. Na ředitele DSH si může uživatel, jeho rodinní příslušníci či blízcí stěžovat u ředitele Odboru zdravotnictví, sociální péče a prevence Magistrátu hl. m. Prahy, Charvátova 9, Praha 1.

Adresa a telefonní spojení:

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Tel.: 542 542 111

Ombudsman pro oblast sociálních služeb

Jungmanova 35/29

111 21 Praha 1

Tel: 236 005 459

Fax: 236 007 108



K Mířického 734/1
149 00 Praha 4 – Háje
IČ: 70876111
DIČ: CZ70876111
tel: +420 271 198 502
fax: +420 271 198 404
info@dsdohaje.cz
www.dshaje.cz

Zřizovatel
M. Praha
Příspěvková
organizace



STÍŽNOST

Poučení: lze podat kterémukoliv pracovníkovi, vedoucímu oddělení, vedoucímu úseku i řediteli. Podání (podepsané i anonymní) je možné i do schránky, která je zřetelně označena a je na každém oddělení, ve spojovací chodbě od vrátnice do jídelny, u ředitele DS Háje, vybírána je 1 x 14 dní. Pracovník, který vyřizuje stížnost, je povinen prokazatelně informovat stěžujícího o výsledku řešení stížnosti neprodleně, nejpozději do jednoho měsíce. Pokud byla podána anonymně je výsledek projednání umístěn na nástěnce sociálně aktivizačního oddělení u vrátnice a to po dobu 14 ti dnů.

STĚŽOVATEL (jméno a příjmení toho, kdo stížnost podává)	
DATUM PODÁNÍ STÍŽNOSTI	
PŘÍJEMCE STÍŽNOSTI (komu byla žádost přímo předána)	
PŘEDMĚT STÍŽNOSTI	
OBSAH STÍŽNOSTI	
ŘEŠITEL (osoba zodpovědná za vyřízení stížnosti, popřípadě nápravy věci)	
ŘEŠENÍ (jaké kroky byli udělány pro vyřízení stížnosti, popřípadě nápravy věci)	
DATUM VYŘÍZENÍ A PODPIS OPRÁVNĚNÉ OSOBY (vedoucího úseku, do jehož kompetence spadá obsah stížnosti)	