

Příloha č. 4

## Pravidla pro podávání podnětů, stížností a pochval

V případě, že budete spokojeni s kvalitou nebo se způsobem poskytování naší služby, máte možnost vyjádřit **pochvalu**. V případě, že spokojení nebudete, máte možnost nám sdělit **podnět** či podat **stížnost**.

### Podnět, stížnost nebo pochvalu může podat:

- klient, nebo bývalý klient Domova



- osoba jednající v zájmu klienta  
(rodinný příslušník, osoba blízká, opatrovník, zmocněnec, podpůrce, člen domácnosti)



- pracovníci Domova



### 1. Podnět, stížnost nebo pochvala může být podána:

- **ústně** – předáním pracovníkovi Domova, který sdělené informace zapíše do Formuláře pro podání podnětů, stížností a pochval.
- **písemně** – vyplněním formuláře a vložením do Schránky pro podávání podnětů, stížností a pochval, která je umístěna v přízemí a v 1. patře Domova či do Mobilní schránky pro podávání podnětů, stížností a pochval, která je k dispozici imobilním klientům na pokoj.



- **elektronicky** na e-mail:  
pohoda.orlova@seznam.cz



- **SMS či WhatsApp**  
Tel. 604 284 405



- **poštou** na adresu Domova:  
Dům seniorů „Pohoda“, o.p.s.  
Mládí 725  
735 14 Orlová – Lutyně



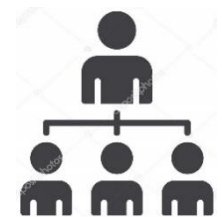
- **anonymně** všemi výše uvedenými způsoby.



## 2. Kdo bude podnět, stížnost nebo pochvalu vyřizovat:

V případě, že je podnět, stížnost nebo pochvala podaná:

- **na pracovníka Domova** – prošetřuje tuto situaci jeho  
přímý nadřízený dle Organizační struktury.
- **na kvalitu nebo způsob poskytování služby**  
– prošetřuje danou situaci ředitelka Domova - Bc. Vítězslava Lojková



### 3. Lhůta pro vyřízení podnětů, stížností:

Stanovená lhůta pro vyřízení podnětu a stížnosti je **30 kalendářních dnů** od data podání. V případě, že lhůta nebude dodržena z důvodu složitosti šetření nebo jiného vážného důvodu, je možné lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. O této skutečnosti je osoba, která stížnost podala, písemně (dopisem, e-mailem) informována ředitelkou Domova.



V případě podání anonymního podnětu nebo stížnosti je informace o prodlevě řešení vyvěšena ředitelkou Domova na nástěnce v přízemí a v 1. patře.



V případě, že si osoba, jež podnět, stížnost podala, nepřeje veřejné vyjádření a označí tuto možnost ve formuláři, bude písemné sdělení založeno u evidovaného podnětu či stížnosti. Případné informace poskytne ředitelka Domova.

**4. V případě, že osoba podávající stížnost není spokojená s jejím vyřízením, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti.**

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR,

Na Poříčním právu 1/376,

128 00 Praha 2

Tel. 950 191 111