

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Platnost od: 01. 05. 2025

Schválil: Mgr. Tomáš Ficek

1. Stížnost

- V Domově Přístav má každý právo si stěžovat.
- Za stížnost nesmí být nikdo trestán zhoršením kvality péče a zhoršením vztahu zaměstnanců k uživateli.
- Stížnost můžete podat anonymně do Schránky důvěry na 5. patře.

2. Na co si můžu stěžovat

- Na chování pracovníků.
- Na podmínky v Domově Přístav.
- Na způsob, jakým je mi poskytována péče.
- Na cokoli, s čím nejsem spokojený, spokojená.

3. Kdo si může stěžovat

- Vy, uživatel služby Domov Přístav
- Osoba, kterou zmocníte.
- Rodina, přátelé, blízcí, podpůrce, opatrovník.
- Člen domácnosti oprávněný k zastupování
- Zaměstnanec Domova Přístav

4. Potřebuju pomoc

- Požádejte svého klíčového pracovníka.
- Případně požádejte jiného zaměstnance.
- Sociální pracovník nebo jiný zaměstnanec vám s podáním stížnosti pomůže.
- Použijte takovou formu, která bude respektovat vaše potřeby a přání.

5. Jak podat stížnost

Ústně:

- Svému klíčovému sociálnímu pracovníkovi
- Komukoli ze sociální služby
- Na pátečním setkání s uživateli
- Telefonicky na čísle 775 880 164 nebo 775 880 160

Písemně:

- Do schránky důvěry na 5. patře – je vybírána 1x týdně vedoucím směny 5. patra
- Na adresu zařízení DZR Domov Přístav, Sněženková 2973/8, Praha 10, 106 00
- E-mailem: tomas.ficek@armadaspasy.cz

Anonymně:

- Stížnost bude prošetřena a výsledek šetření bude vyvěšen na informační tabuli uživatelů po dobu jednoho týdne.



Armáda spásy v České republice, z.s.
Domov Přístav Praha
Sněženková 2973/8, Praha 10

6. Lhůta pro podání a řešení stížnosti

- Lhůta pro podání stížnosti je do 1 roku od události.
- Pokud není možné stížnost vyřídit ihned, je lhůta pro vyřízení stížnosti 30 dnů.
- Lhůta na vyřízení stížnosti může být prodloužena na 60 dnů. O prodloužení lhůty vás musíme informovat.

7. Povinnosti Domova Přístav

- Máme povinnost vás písemně informovat, jak byla stížnost vyřízena.
- Musíme vést evidenci o stížnostech a jejich řešení.
- Umožnit vám nahlížet do dokumentace, udělat si kopii nebo výpis.

8. Nejste spokojeni s vyřízením stížnosti nebo nebyla vyřízena včas

- Můžete podat stížnost na Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) a požádat o prověření.
- Adresa:
MPSV, Odbor inspekce sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2.

9. Další možnosti, kde podat stížnost

Zřizovatel sociálních služeb

Název	Adresa	E-mail/datová schránka	Telefon
Ředitel sociálních služeb Bohuslava Bureše	Tusarova 1271/60, 170 00 Praha 7	jitka.hrubesova@armadaspasy.cz iacap5u	737 215 419
Oblastní ředitel Čechy	Tusarova 1271/60, 170 00 Praha 7	jan.desensky@armadaspasy.cz iacap5u	737 215 418
Národní ředitel sociálních služeb	Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha 5	Jan.krupa@armadaspasy.cz iacap5u	251 106 424

Pokud nejste spokojeni s postupem zřizovatele, můžete se obrátit na:

Magistrát hlavního města Prahy	Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1	tereza.eichlerova@praha.eu 48ia97h	236 004 150
Ministerstvo práce a sociálních věcí	Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2	posta@mpsv.cz sc9aavg	950 191 111
Veřejný ochránce práv	Údolní 39, 602 00 Brno	podatelna@ochrance.cz jz5adky	542 542 888
Český helsinský výbor	Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5	info@helcom.cz avr8rs7	257 221 141