

CO JE POSTŘEH KE SLUŽBĚ?

Pokud klient, jeho rodina, osoba blízká či kdokoliv jiný vnímá, že by některé věci v našem zařízení bylo možné dělat lépe, aby došlo ke zlepšení kvality poskytované služby, může podat tzv. ***Postřeh ke službě***. Postřehy ke službě jsou pro DSR důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám klientů. Jsou podnětem pro zlepšení kvality služby.

JAK MOHU POSTŘEH KE SLUŽBĚ SDĚLIT?

Aby mohlo dojít ke zlepšení služby, je nejprve nutné postřeh ke službě sdělit. To lze učinit následujícími způsoby:

• **Ústně** – Svůj postřeh můžete sdělit komukoliv z personálu. Zaměstnanec jej následně sepíše a předá dalším pracovníkům, aby bylo možné pracovat na zlepšení. **Proč je důležité postřeh sepsat?** Váš názor chceme předat co nejpřesněji – vašimi slovy, nikoliv našimi. Jen tak můžeme předejít případnému nedorozumění.

• **Písemně** – Každý může svůj postřeh ke službě sepsat a vhodit jej do schránky umístěné u dílny ručních prací ve vstupní hale nebo předat kterémukoliv zaměstnanci Domova seniorů Rudná

Postřeh je možné předat i anonymně – například vhodit jej do schránky umístěné u dílny ručních prací ve vstupní hale.

Anonymní postřehy jsou respektovány a nikdy nezjišťujeme, kdo je podal.

CO SE DĚJE S POSTŘEHEM DÁL?

Poté, co obdržíme Váš postřeh ke službě, začnou se jím vedoucí pracovníci ihned zabývat. Vše probíhá v naprosté diskrétnosti, a podaný postřeh tak nikdy negativně neovlivní Váš pobyt. Postřeh vždy vyřešíme nejpozději do 30 dnů od jeho obdržení a přijmeme potřebná nápravná opatření. Vše následně zdokumentujeme a uložíme v kanceláři vedoucího sociálního úseku.

Pokud je postřeh podán osobně či písemně, budeme Vás vždy informovat o závěrech a navržených řešeních. V případě anonymního podání bude závěr zveřejněn na nástěnkách v Domově seniorů Rudná.

CO KDYŽ SE MI ODPOVĚĎ NA POSTŘEH NEZAMLOUVÁ?

Pokud se obdržená odpověď na postřeh osobě, která postřeh ke službě podala, nezamlouvá, může ve lhůtě do 60 dnů od obdržení odpovědi na postřeh, poslat odvolání na:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2, telefon: 950 191 111

Další instituce kam je možné zasílat postřehy:

- **Krajský úřad Středočeského kraje, odbor sociálních věcí**, Zborovská 11, 150 25 Praha 5 telefon: 257 280 111, podatelna@kr-s.cz, www.kr-stredocesky.cz
- **Sídlo veřejného ochránce práv**, Údolní 36, 602 00 Brno, telefon: 542 542 888 podatelna@ochrance.cz, www.ochrance.cz
- **Český Helsinský výbor**, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 telefon: 257 221 141, info@helcom.cz, www.helcom.cz
- **LINKA SENIORŮ** – bezplatná linka důvěry pro seniory, každý den 8 00–20 00 hod. telefon: 800 200 007, linkasenioru@elpida.cz
- **Úřad práce** – kontaktní pracoviště Praha západ, Dobrovského 1278/27, Praha 7 Telefon: 950 151 081, podatelna.py@uradprace.cz

Kontakt na zmíněné instituce Vám kdykoliv předá každý zaměstnanec, přičemž nezkoumá důvody hledání pomoci u nezávislé instituce.