

## Informace do úvodu letáku pro zájemce

### **Máte zájem o přijetí do našeho Domova pro seniory sv. Jiří?**

Základní informace si přečtete na webových stránkách [www.mchp.cz](http://www.mchp.cz), v dokumentech ke stažení si můžete stáhnout a vyplnit Žádost o přijetí do Domova, kterou můžete zaslat poštou, popřípadě oskenovat a zaslat emailem, nebo ponechat v recepci Domova. Potřebujete-li poradit, kontaktujete našeho sociálního pracovníka na telefonním čísle 379 821 108 nebo na mobilu 731 433 105. 739 600 501. Nedovolali jste se? Zkuste ještě číslo: 379 821 111 – recepce Domova. Můžete nás kontaktovat elektronicky – emailem: [Lucie.spottova@mchp.charita.cz](mailto:Lucie.spottova@mchp.charita.cz), nebo [veronika.cerna@mchp.charita.cz](mailto:veronika.cerna@mchp.charita.cz).

### **Co Vás při hovoru čeká? První kontakt.**

Po představení se s Vámi pracovník domluví, kdy a jakým způsobem se setkáme. Můžete nás navštívit v našem Domově, případně by za Vámi pracovník mohl přijet a pokud nejde ani taková situace, dohodne se s Vámi na telefonickém hovoru.

### **Jak to bude dál? Osobní setkání.**

Při domluveném společném jednání se Vám sociální pracovník věnuje natolik, aby Vám srozumitelně odpověděl na všechny Vaše otázky. Samozřejmě i sociální pracovník bude mít připravené otázky pro Vás, týkající se například: s čím Vám již nyní pomáhá rodina nebo další blízké osoby, co Vás nyní trápí a s čím byste potřeboval/potřebovala pomoci.

### **Ted' se cítím v pořádku, ale co když budu potřebovat nastoupit do Domova v budoucnu, za pár let?**

Smyslem Domova pro seniory jako sociální služby je pomoc lidem, kteří nemohou být doma ani s pomocí rodiny nebo domácí pečovatelské služby. Jedná se o akutní situaci, kterou je potřeba vyřešit co nejdříve.

Pokud to nyní ještě zvládáte doma, není potřeba podávat žádost do pobytové služby, kontaktujte nás až v okamžiku, kdy nás budete skutečně potřebovat.

### **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Pokud není klient služby spokojen, má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti jsou vnímány jako příležitost ke zlepšení služeb a jejich podání nevede k žádnému znevýhodnění klienta. Stížnost může podat jakýkoli občan, nejen klient, a může si pro to zvolit zástupce. Stížnosti lze podávat ústně nebo písemně (i elektronicky), včetně anonymního podání, písemné stížnosti lze podávat prostřednictvím schránky na podněty a stížnosti, která je umístěna na každém patře Domova u informační nástěnky.



**Schránka je umístěna na každém  
patře Domova u informační nástěnky.**

Stížnost vyřizuje vedoucí služby, popř. ředitel Městské charity Plzeň do 30 dnů od jejího podání. Jsou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z dokumentace a od příp. svědků. Následuje šetření, které posoudí, zda došlo k pochybení a jaké jsou jeho důsledky. V závěru jsou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly. Stěžovatel vždy obdrží zprávu o tom, jak byla stížnost vyřízena, a výsledek šetření anonymní stížnosti je zveřejněn po dobu 14 dnů na nástěnce v blízkosti schránky na podněty a stížnosti. Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením jeho stížnosti, nebo byla překročena lhůta pro vyřízení jeho stížnosti, může se dále obrátit na:

- ředitele Městské charity Plzeň, Tel.: 377 440 862
- zřizovatele – Biskupství plzeňské (prostřednictvím sekretariátu), tel: +420 377 225 576.
- vedoucí sociálního odboru Magistrátu města Plzně, tel: +420 378 033 350
- vedoucí sociálního odboru Plzeňského kraje, +420 377 195 169
- ombudsmana (veřejný ochránce práv), kontakt: Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel.: 950 191 111.

### **Obsah Informačního balíčku:**

1. Informace do úvodu letáku pro zájemce
2. Leták Domova pro seniory sv. Jiří
3. Žádost o přijetí do Domova