

Vnitřní pravidla

Domova pro seniory Burešov, p. o.

Domov se zvláštním režimem

Platnost od 1.4.2024



I. Obecná část

Vnitřní pravidla poskytování sociální služby (dále jen Vnitřní pravidla) upravují základní normy soužití klientů Domova pro seniory Burešov, p.o. (dále jen Domov), jejich práva a povinnosti, rozsah poskytované péče a osobní cíle klientů.

Zásady poskytování sociální služby:

- **Individuální přístup** – pracovníci zjišťují individuální potřeby klientů, na jejichž základě společně s klienty sestavují plány péče, podle kterých je poskytována sociální služba. Pracovníci podporují klienty, aby se věnovali svým zálibám a koníčkům, které jim pomáhají udržet se v dobré fyzické i psychické kondici.
- **Zachování důstojnosti** – pracovníci při poskytování sociální služby zachovávají důstojnost a vůli klientů, ke každému přistupují s úctou a respektem.
- Podpora v soběstačnosti – pracovníci klienty motivují, podporují v soběstačnosti a činnostech, které jsou schopni sami zvládnout, s cílem přiblížit se co nejvíce běžnému způsobu života.

- **Podpora sociálního začleňování** – pracovníci klienty podporují ve využívání služeb, kulturních a společenských akcí mimo zařízení, pomáhají jim udržovat kontakt se společenským prostředím v zařízení a podporují v kontaktu s rodinou, přáteli a vrstevníky.
- **Ochrana práv** – pracovníci pomáhají chránit práva klientů zejména v souladu s Listinou základních práv a svobod.

Zaměstnanci jsou s těmito Vnitřními pravidly seznámeni, dodržují je, prosazují a vytvářejí podmínky pro jejich realizaci. Vnitřní pravidla jsou závazným dokumentem, kterým se řídí zaměstnanci, klienti a v přiměřeném rozsahu i osoby, které se v Domově oprávněně zdržují.

Domov se zvláštním režimem se zaměřuje na práci s klienty s diagnózou demence, zejména Alzheimerovým typem demence.

Pro klienty této sociální služby jsou typické projevy související s jejich diagnózou:

- špatná orientace v čase, prostoru, místě, osobami;
- neschopnost říci, co potřebují (hledání slov, zapomínání jejich významu, obtížné vyjadřování);
- neschopnost udržet informace – nepochopení sdělení, jeho významu, schopnost reagovat na jednoduchá sdělení, nové informace si nezapamatují (často je potřeba jejich předvedení), přetrvávají hluboce vštípené informace a dlouhodobé vzpomínky;
- změny způsobují dezorientaci – uvědomění si, že je něco jinak – na základě toho možné projevy agresivity, úzkosti, strachu, ztráta zájmu pečovat o vlastní osobu, projevy vulgarity, ztráta sebekontroly.

II. Zahájení poskytování služby

- 1) Před zahájením poskytování služby je žadatel, jeho rodinní příslušníci, případně opatrovník, seznámen s tímto dokumentem.
- 2) Před zahájením poskytování služby je žadateli předán seznam věcí, které doporučujeme vzít s sebou do Domova.
- 3) Poskytování sociální služby je zahájeno na základě uzavřené písemné Smlouvy o poskytování sociální služby (dále jen Smlouva), přílohou Smlouvy jsou tyto dokumenty: Výpočet úhrady za pobyt, Rozsah poskytování sociální služby (Plán péče) a Vnitřní pravidla.
- 4) V rámci adaptačního procesu se klient postupně a podrobně seznamuje s životem v Domově, aktivitami, které zde probíhají. Pracovníci (pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, sociální pracovníci) průběžně zjišťují požadavky a přání klienta, s ohledem na individuální poskytování péče.
- 5) Po měsíci od zahájení poskytování služby se sociální pracovnice, vedoucí přímé péče a zdravotní sestra sejdou i s rodinnými příslušníky a společně zhodnotí, jak proběhla adaptace nového klienta z pohledu rodinných příslušníků. Rodinní příslušníci mohou sdělit své připomínky k poskytované službě.

III. Ubytování

- 1) Ubytování je poskytováno v 72 dvoulůžkových pokojích.
- 2) Pokoje jsou vybaveny lůžkem, nočním stolem, nábytkovou stěnou, signalizačním zařízením u lůžka a textilní zástěnou k zajištění soukromí. Součástí pokoje je sociální zařízení.
- 3) Vybavení pokoje je majetkem Domova. Klient je povinen s ním zacházet šetrně a při ukončení pobytu v zařízení musí jejich stav odpovídat délce jejich používání.
- 4) Osobní věci, které si klient přinese, zůstávají jeho majetkem.
- 5) Veškeré prádlo, které se bude prát v prádelně, musí být označeno. Označení provedeme v domově, před označením musí být prádlo vypráno. V případě neoznačení Domov neručí za jeho vrácení majiteli. Doporučujeme předat k označení veškeré nově přinesené oblečení.
- 6) K praní není přijímáno prádlo, které se musí podrobit chemickému čištění.
- 7) Drobná údržba a opravy osobního prádla a ošacení je součástí základních činností. Domov má vlastní švadlenu, která toto zajišťuje, a klienti se na ní mohou obracet v případě potřeby.
- 8) Stěhování klienta je možné pouze s jeho souhlasem nebo na základě jeho požadavku. Výjimku tvoří provozní důvody na straně poskytovatele např. malování, epidemiologická situace, a to pouze na dobu nezbytně nutnou.
- 9) Klient může používat vlastní elektrospotřebiče za podmínky, že budou splňovat ČSN, podrobí je pravidelné kontrole a jejich užíváním nebude rušit spolubydlící. Za vlastní rádio a televizi si klient sám hradí koncesionářské poplatky. Klient rovněž sám hradí pravidelnou revizi elektrospotřebičů.
- 10) Zaměstnanci provádí úklid osobních věcí klienta pouze s jeho souhlasem a za jeho přítomnosti. Výjimku tvoří situace, kdy mohou zaměstnanci vstupovat do pokoje i bez přítomnosti klienta např. požární kontrola, odvrácení havarijní situace, v případě hospitalizace klienta, zajištění jeho osobních věcí, vždy jsou přítomni dva pracovníci.
- 11) Na pokojích nelze přechovávat živá zvířata, nebezpečné předměty, chemikálie, věci hygienicky závadné.
- 12) Noční klid je v době od 22.00 hod. do 6.00 hod.

IV. Stravování

- 1) Strava je poskytována v souladu se zásadami zdravé výživy, svým složením a úpravou je přizpůsobena věku a zdravotnímu stavu klientů dle dietního systému.
- 2) Strava se podává 4x až 5x denně dle diety, kterou si klient nasmlouvá. Nasmlouvanou dietu může v průběhu poskytování služby změnit.
- 3) Strava se vydává dle časového rozvrhu uvedeného na nástěnkách na jednotlivých patrech. Jedná se o doporučenou dobu, ve které je jídlo podáváno. V jednotlivých případech lze stravu podat i mimo čas pravidelného výdeje stravy.
- 4) Jídelní lístek sestavuje nutriční terapeutka ve spolupráci se stravovacím úsekem, schvaluje ředitelka.
- 5) Jídlo je podáváno na klubovnách na jednotlivých patrech nebo na pokoji klienta.

- 6) Požadavky na změnu stravy je třeba hlásit do 10.00 hod. den předcházející.
- 7) Za odhlášenou neodebranou stravu se vrací částka odpovídající výši ceny potravin, režijní náklady se nevrací.
- 8) Tekutiny jsou pro klienty k dispozici nepřetržitě, pracovníci tekutiny aktivně nabízí, zejména imobilním klientům nebo klientům se ztrátou orientace. Pracovníci dbají, aby měl klient nápoje vždy k dispozici a v dostatečném množství. Nápoje jsou k dispozici také v kuchyňkách na patrech.
- 9) Přání, požadavky a stížnosti ohledně stravování může klient sdělit pracovníkům přímé péče. Dále je možné se obrátit přímo na vedoucí oddělení nebo stravovacího úseku, případně ředitelku. Stížnost lze také podat prostřednictvím schránky na stížnosti.

V. Individuální plánování průběhu poskytování služby

- 1) Pracovníci ke každému klientovi přistupují jako k osobnosti s individuálními potřebami, přáními a cíli, které jsou při poskytování služby zohledňovány.
- 2) Každý klient má přiděleného klíčového pracovníka, jehož úkolem je zjišťovat přání a potřeby klienta, monitorovat změny v jeho potřebách a s klientem spolupracovat na jejich naplňování.
- 3) Klíčový pracovník s klientem sestavuje plán péče. V jednotlivých oblastech plánují podporu, pomoc nebo péči s ohledem na možnosti a schopnosti klienta tak, aby byl klient v co největší míře podporován v zachování soběstačnosti a samostatnosti při úkonech péče o vlastní osobu.
- 4) Klíčový pracovník sestavuje individuální plán péče na základě znalosti životního příběhu klienta. Na základě znalosti životního příběhu je péče přizpůsobená potřebám a zvyklostem klienta. Pracovník pomáhá upravit pokoj a prostředí v Domově tak, aby se klient cítil co nejvíce jako doma.
- 5) Klient má právo na změnu klíčového pracovníka. Rovněž tak zaměstnanec má právo požádat o ukončení této činnosti u konkrétního klienta.
- 6) Podle plánu péče postupují všichni pracovníci při každodenní péči o klienta. Péče je tak poskytována dle skutečných potřeb, přání a cílů klienta a jeho zvyklostí.

VI. Hygiena

- 1) Klienti dle svých schopností pečují o osobní hygienu, pořádek na pokoji a ve všech prostorách, které užívají. Je třeba dodržovat základní pravidla hygieny, s ohledem na soužití s dalšími klienty.
- 2) Klientům při osobní hygieně pomáhají pracovníci dle nastaveného plánu péče.
- 3) Osobní prádlo si klienti vyměňují podle potřeby a dávají ho prát do prádelny v Domově.
- 4) Všechny místnosti v Domově se pravidelně větrají, denně se provádí běžný úklid, na kterém se klienti podílí dle svých schopností.
- 5) Do Domova dochází kadeřnice a pedikérka. Platby za tyto služby hradí klient přímo těm, kteří tyto činnosti vykonávají, nebo ze svého depozitního účtu.
- 6) Kouření je přípustné pouze ve vyhrazených prostorách, a to u hlavního vchodu do zařízení, nebo v zadní části přístupné ze dvora. Na těchto místech jsou k dispozici přenosné popelníky.

VII. Aktivizační činnosti klientů

- 1) Pracovníci v sociálních službách, aktivizační pracovníci a další zaměstnanci Domova organizují a zabezpečují podle zájmu klientů kulturní, zájmové a jiné společenské akce v zařízení i mimo něj.
- 2) Klienti se mohou účastnit aktivizačních činností, pomocí kterých mohou rozvíjet své motorické, psychické a sociální schopnosti a dovednosti. Klient si sám zvolí, jakých aktivit se chce zúčastnit.
- 3) Aktivizační činnosti plánuje klíčový pracovník společně s klientem na základě jeho přání, potřeb a znalosti životního příběhu klienta (jeho dřívějších zálib, koníčků, zvyklostí, rituálů, atd.).
- 4) Každý klient má zaručenu svobodu náboženského vyznání a politického smýšlení. Klienti se mohou účastnit bohoslužeb pořádaných v Domově i mimo Domov, mohou přijímat návštěvy kněze na pokoji.

VIII. Zdravotní a ošetrovatelská péče

- 1) Každý klient má možnost volby praktického lékaře. Může využívat zdravotní péči praktického lékaře mimo Domov – v tomto případě si veškerý kontakt s lékařem zajišťuje klient sám a Domov pouze zajišťuje akutní neodkladnou péči.
- 2) Praktický lékař dochází do zařízení 2x týdně.
- 3) Do zařízení mohou přicházet další odborní lékaři.
- 4) Ošetrovatelská a rehabilitační péče je zajišťována prostřednictvím zaměstnanců Domova, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu.
- 5) Jakýkoliv úraz nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta řeší službu konající všeobecná/praktická sestra. Ta provede základní potřebné ošetření, v případě potřeby kontaktuje lékaře nebo RZP.

IX. Úschova cenných věcí

- 1) Při zahájení poskytování služby nebo i v jejím průběhu může klient požádat o úschovu cenných věcí nebo peněžní hotovosti na nezbytně nutnou dobu.
- 2) Účetní potvrdí převzetí hotovosti předáním příjmového dokladu. Klient je poučen o úschově a dalším ukládání a výběru hotovosti. Vydání hotovosti potvrdí klient na výdajovém pokladním dokladu svým podpisem.
- 3) V případě, že klient není sám schopen hospodařit s penězi, může být finanční hotovost uložena na jeho depozitní účet.
- 4) Cenné předměty, finanční hotovost si může klient nebo opatrovník vyzvednout v pracovní dny a hodiny k tomu určené v kanceláři účetní.
- 5) Domov neodpovídá za věci, cenné věci a peněžní hotovosti, které nepřevzal do úschovy.

X. Způsob úhrady za poskytované sociální služby

- 1) Výše úhrady za poskytování sociální služby je sjednána ve Smlouvě.
- 2) Úhrada zahrnuje částku za ubytování a stravu. Po úhradě částky za ubytování a stravu musí klientovi zůstat alespoň 15 % z jeho příjmu.
- 3) Úhrada za poskytovanou péči je stanovena ve výši přiznaného příspěvku na péči.
- 4) Úhradu za poskytovanou sociální službu je možné provádět tímto způsobem:
 - zasíláním na účet poskytovatele přímo z ČSSZ,
 - hotově u účetní na pokladně Domova,
 - na účet Domova.

XI. Pobyt mimo Domov

- 1) Klienti mohou vycházet a pobývat mimo areál Domova bez jakéhokoliv omezení.
- 2) Je však nutno brát v úvahu schopnost orientace klienta mimo Domov, jeho možnosti a dovednosti a vyhodnotit, zda riziko opuštění zařízení je přiměřené či nepřiměřené jeho schopnostem. Postup pro pobyt mimo Domov je zpracován v plánu péče (plán rizik).
- 3) Klientům Domova je doporučeno ohlásit svůj odchod mimo zařízení službu konajícímu personálu.
- 4) Lékař nebo zaměstnanci mohou klientovi ze zdravotních důvodů doporučit, aby neopouštěl Domov. Vysvětlí mu, jaká rizika může pro něj opuštění Domova představovat.
- 5) Klient má právo odjíždět na delší dobu mimo Domov, dobu pobytu si určuje sám a ohlašuje ji předem personálu. Odhlášení stravy oznámí klient do 8.00 hod. dva dny předem.
- 6) Při pobytu mimo Domov se klientovi vrací náklady na potraviny za neodebrané jídlo.
- 7) Při pobytu klienta mimo Domov po celý kalendářní den (0.00 – 24.00 hod.) se vrací za každý kalendářní den adekvátní částka příspěvku na péči. Příspěvek se nevrací při hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení.

XII. Návštěvy

- 1) Klienti mohou přijímat návštěvy denně bez omezení s přihlédnutím k době nočního klidu od 22 hod. do 6 hod. Při mimořádných situacích a nepříznivé epidemiologické situaci mohou být návštěvy dočasně omezeny ředitelkou Domova.
- 2) V době podávání jídla je doporučeno návštěvám nerušit klienty při konzumaci stravy, pokud se osoba blízká přímo nezapojí do podávání stravy.
- 3) Klienti mohou přijímat návštěvy v prostorách k tomu určených (jídlna, zahrada, posezení ve vyhrazených prostorách na patře, terasa, klubovna). Na dvoulůžkových pokojích je možné návštěvy přijímat pouze po dohodě se spolubydlícím.
- 4) Klienti částečně nebo zcela imobilní mohou přijímat návštěvy na pokojích.

- 5) Návštěvám je doporučeno, aby svůj příchod ohlásily službu konajícímu personálu pro možnost vzájemného předávání informací.
- 6) Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v Domově nebo narušovat léčebný režim.
- 7) Osobám, které jsou zjevně podnapilé, svým jednáním a vzhledem vzbuzují nedůvěru nebo neuvedou své jméno a jméno klienta, kterého chtějí navštívit, je vstup do Domova zakázán.
- 8) Pokud klient signalizuje nechtěnou návštěvu, je tato osoba pracovníky vyzvána k odchodu.
- 9) Návštěvy mohou přijít s malým domácím zvířetem, které je řádně zabezpečeno. S většími zvířaty je kontakt možný ve vstupní hale nebo ve venkovních prostorách. Vždy však musí být zvíře řádně zabezpečeno.
- 10) V Domově není povoleno:
 - konat návštěvy na pokojích v době nočního klidu a v nepřítomnosti klientů,
 - vynášet majetek Domova,
 - provádět vlastní zásahy do zařízení a instalací,
 - fyzicky a slovně napadat ostatní klienty a zaměstnance,
 - přechovávat a hromadit nepřiměřené množství potravin a alkoholu,
 - přechovávat a hromadit zbraně, omamné látky, střepy a jiné ostré a nebezpečné předměty,
 - kouřit mimo vyhrazené prostory.

XIII. Ochrana osobních a zvláštních osobních údajů

- 1) Osobní spisy klientů obsahují pouze takové údaje, které jsou nezbytné k poskytování sociální služby a které klient (nebo opatrovník) sám sdělil.
- 2) Osobní spisy klientů jsou uloženy v uzamykatelných skříních. Přístup k nim mají sociální pracovníci, ředitelka.
- 3) Na pracovišti pracovníků přímé péče jsou v samostatných složkách v uzamykatelných skříních založeny plány péče jednotlivých klientů, které obsahují osobní údaje sdělené klientem v rámci individuálního plánování a v rámci realizace plánu péče. K těmto údajům mají přístup pouze pověřené pracovníci zařízení – sociální pracovníci, pracovníci přímé péče.
- 4) Ošetrovatelská dokumentace je uložena v uzamykatelných prostorách, přístup k ní má ošetrovatelský personál.
- 5) Všichni zaměstnanci jsou vázáni povinností zachovávat mlčenlivost o osobních a zvláštních osobních údajích klientů, o kterých se dozvěděli při výkonu své práce. Povinnost zachovat mlčenlivost platí i po ukončení pracovního poměru.
- 6) Klienti, event. jejich opatrovníci jsou informováni a ve smlouvě písemně stvrzují informace o těchto údajích a nahlížení do dokumentace.

XIV. Základní povinnosti klientů

- 1) Klient dodržuje pravidla slušného chování k ostatním klientům, k personálu a na veřejnosti. Do cizího pokoje nevstupuje bez souhlasu zde ubytovaného klienta a ctí nedotknutelnost osobního vlastnictví a soukromí ostatních.
- 2) Klient nevstupuje do provozních místností (kuchyně, sklady, další provozní místnosti). Klienti šetří vodou a svítí v místnostech jen podle potřeby. Každý klient zachází s majetkem Domova podle jeho určení, bez úmyslného poškozování a ničení. Přemisťování nábytku je možné pouze s vědomím a svolením personálu Domova. Škodu, způsobenou úmyslně případně v podnapilém stavu, uhradí klient.
- 3) Alkohol je v Domově tolerován, pokud se jedná o konzumaci v míře společensky únosné, aby nikdo nebyl ohrožen úrazem a zdravotními komplikacemi v podnapilosti. Nedoporučuje se obstarávat, donášet a nabízet alkohol lidem užívajícím léky. V případě překročení přijatelné hranice je personál oprávněn adekvátně zakročit.

XV. Připomínky a stížnosti

- 1) Právem každého klienta je podávat podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby.
- 2) Vnitřní předpis, který se zabývá touto oblastí, je k dispozici na nástěnkách na jednotlivých patrech na chodbách.
- 3) Připomínky nebo stížnosti může podat každý klient ústně u kteréhokoliv pracovníka, ke kterému má důvěru. Dále u sociálních pracovníků nebo u vedoucích pracovníků zařízení (ředitelka, vedoucí zdravotního úseku, vedoucí sociálního úseku).
- 4) Písemnou formou lze připomínku nebo stížnost podat i anonymně do označených schránek na jednotlivých patrech u výtahu.
- 5) Pokud klient není schopen formulovat, sepsat či odeslat stížnost, může se obrátit na kteréhokoliv pracovníka, ke kterému má důvěru a ten mu ve vyhotovení písemné formy pomůže.
- 6) Klient si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
- 7) Kontakty na nadřízený orgán a na instituce zabývající se dodržováním lidských práv mají klienti k dispozici na nástěnkách nebo u sociálních pracovníků.
- 8) Poskytovatel vytváří bezpečné prostředí pro podávání stížností a stížnosti vnímá jako podnět pro zvýšení kvality poskytované služby.

XVI. Odpovědnost za škodu

- 1) Klient odpovídá a uhradí škodu, kterou způsobil úmyslně na majetku Domova, na majetku a zdraví jiných klientů nebo zaměstnanců a osob, které se v Domově oprávněně zdržují.
- 2) Klienti mají možnost chránit svůj majetek uzamčením v nočním stolku, ve skříni nebo trezorku. Klient zpřístupní stolky nebo skřínky po dohodě pracovníkům přímé péče při úklidu. Tito pracovníci

jsou oprávněni odstranit z pokojů, skříní, stolků apod. věci, včetně potravin, pokud by svojí kvalitou, množstvím nebo technickým stavem, odporovaly hygienickým požadavkům, technickým normám či skladovacím a ubytovacím možnostem nebo pokud by ohrožovaly zdraví a kvalitu života v Domově. Zaměstnanci šetrně a laskavě vysvětlí klientovi, že je nutné výše popsané věci z pokoje odstranit.

XVII. Mimořádné situace, včetně opatření při porušování pořádku

Za mimořádnou situaci se považuje zejména:

- havarijní situace – např. požár, živelná pohroma,
- napadení, vloupání,
- ztráta peněz, předmětů,
- agresivní chování, chování pod vlivem alkoholu a jiných omamných látek,
- pohřešování klienta.

Postup při mimořádné situaci:

Klient zachová klid a rozvahu, neprodleně přivolá kteréhokoliv zaměstnance zařízení. Dále se řídí pokyny odpovědných zaměstnanců.

XVIII. Poštovní zásilky

- 1) Poštovní zásilky od pracovnice pošty převezme účetní, která poštu předá klientům.
- 2) Doporučené poštovní zásilky zapíše účetní do knihy pošty a předá klientovi oproti podpisu.
- 3) Hotovost předá účetní klientovi. Pokud klient není schopen hotovost převzít, uloží ji na depozitní účet klienta.
- 4) Pokud klient není schopen podpisu a nemá opatrovníka, je zásilka předána za přítomnosti dvou pracovníků.

XIX. Závěrečná ustanovení

- 1) Tato Vnitřní pravidla poskytování sociální služby nabývají účinnosti dnem 1.4.2024.
- 2) Vnitřní pravidla jsou volně k dispozici na nástěnkách v Domově.
- 3) Vnitřní pravidla jsou součástí informačních materiálů, které jsou předávány žadateli před zahájením poskytování sociální služby.
- 4) Vnitřní pravidla jsou nedílnou přílohou Smlouvy. Sociální pracovník zjišťuje, zda budoucí klient tato pravidla pochopil a zodpoví případné dotazy.

Seznam fakultativních služeb poskytovaných v DS Burešov, p. o.

Použití služebního vozidla v rámci Zlínského kraje (po domluvě je možno i mimo Zlínský kraj).	13,- Kč/km
Rozmnožování tiskovin – černobílý tisk	4,- Kč/A4
Rozmnožování tiskovin – barevný tisk	6,- Kč/A4
Použití repre klubovny pro soukromé akce	350,- Kč
Oprava a úprava soukromého majetku klienta	160,- Kč/hod. + materiál dle skutečných nákladů
Oprava majetku při zaviněném poškození majetku	160,- Kč/hod. + materiál dle skutečných nákladů
Televize	90,-/měsíc/ks
Lednička, PC, notebook na pokoji	40,-/měsíc/ks
Další elektrospotřebiče	dle spotřeby zařízení/měsíc/ks
Větší úprava nebo oprava ošacení a prádla, přešívání	160,- Kč/hod. + materiál dle skutečných nákladů

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost je vyjádřením nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování služeb v organizaci, s řízením práce v organizaci či chováním a přístupem pracovníků.

Jak a komu podat stížnost?

- ÚSTNĚ kterémukoliv pracovníkovi.
- TELEFONICKY:
 - u ředitelky organizace: tel.: 577 225 029,
 - u sociálních pracovníků: tel.: 577 433 973, 723 444 976.
- PÍSEMNĚ:
 - osobním předáním nebo zasláním na adresu organizace: Domov pro seniory Burešov, p.o., Burešov 4884, 760 01 Zlín,
 - vhozením do Schránky důvěry, která je umístěná na každé etáži.
- E-MAILEM: reditelka@dsburesov.cz.

Pro podání stížnosti si můžete zvolit zástupce, který Vás bude zastupovat.

Kdo a jak bude stížnost vyřizovat?

- Všechny stížnosti evidujeme. O přijetí stížnosti je vždy informován ředitel organizace, který určí pracovníka k prošetření a vyřízení stížnosti.
- O způsobu vyřízení stížnosti Vám podáme písemnou zprávu nejpozději do 30 DNŮ.
- S anonymní stížností nakládáme jako s každou jinou stížností s tím rozdílem, že odpověď zveřejníme na nástěnkách na chodbách organizace.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti např na: Zlínský kraj (zřizovatel), Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman), Český helsinský výbor.