

## **STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM ZKRÁCENÁ VERZE PRO UŽIVATELE**

Centrum sociálních služeb Emausy s.r.o.

### **I. Co je stížnost, kdo, jak a komu si může stěžovat**

**Podnět** = námět či návrh na vylepšení kvality sociální služby Domov se zvláštním režimem v CSS Emausy.

**Připomínka** = vyslovení kritiky drobných nedostatků, které nemají zásadní charakter.

**Stížnost** = takové sdělení, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby Domov se zvláštním režimem v CSS Emausy.

Podat podnět, připomínku či stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb může jakákoliv osoba (např. uživatel služby, rodinný příslušník, přítel nebo kterýkoliv občan).

Stížnost je možné podat:

- osobně jakémukoliv pracovníkovi CSS Emausy,
- telefonicky na telefonním čísle 778 482 408 (sociální pracovník),
- písemně na adresu CSS Emausy s.r.o., Lázeňská 2438/77, 373 16 Dobrá Voda u Českých Budějovic
- vložením do schránky na stížnosti umístěné v přízemí u bočního vchodu do CSS Emausy,
- elektronickou poštou (e-mailem) na adresu: [info@cssemausy.cz](mailto:info@cssemausy.cz).

Informace o telefonních číslech, adresách a kontaktech na vedoucí pracovníky jednotlivých úseků jsou uvedeny na webových stránkách [www.cssemausy.cz](http://www.cssemausy.cz).

### **II. Postup vyřízení stížnosti**

Sociální pracovník CSS Emausy:

- přijme Vaši stížnost, vyslechne Vás a zaznamená, co sdělujete, příp. obdrží Vaši stížnost od jiného pracovníka,
- prověří všechny skutečnosti, které s Vaší stížností souvisí,
- po konzultaci s ředitelem CSS Emausy rozhodne, zda je Vaše stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná.

Ředitel CSS Emausy:

- u oprávněné nebo částečně oprávněné stížnosti zajistí přijetí nápravných opatření k vyřešení situace,
- domluví se s Vámi na osobním jednání, na kterém Vás srozumitelně seznámí s průběhem a výsledky prověřování stížnosti,
- provede o stížnosti a jejím prošetřování písemný záznam a odpověď, která bude

obsahovat informace o průběhu a výsledcích prověřování, případně přijatá nápravná opatření Vám bude předána.

- příp. zašle písemný záznam o prošetření stížnosti poštou.

Lhůta pro vyřízení stížností je 30 dní ode dne jejího podání.

U anonymně podané stížnosti je její věcný obsah i výsledek vyřízení zveřejněn na veřejně přístupném místě v prostorách CSS Emausy. Dokument je na místě ponechán zveřejněný 30 kalendářních dnů.

### **III. Prověření postupu při vyřizování stížnosti**

Pokud nejste spokojeni s postupem přešetření a vyřízení Vaší stížnosti, můžete se obrátit na instituce, které se zabývají ochranou lidských práv a Vaší stížností se budou dále zabývat.

Můžete se obrátit na:

- Krajský úřad Jihočeského kraje, který se zabývá hodnocením kvality poskytovaných sociálních služeb (Krajský úřad Jihočeského kraje, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76, České Budějovice, tel.: 386 720 111, e-mail: [posta@kraj-jihocesky.cz](mailto:posta@kraj-jihocesky.cz), web: [www.kraj-jihocesky.cz](http://www.kraj-jihocesky.cz)),
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111, 542 542 777, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz),
- Český helsinský výbor: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 602 646 940, [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz).

Nejste-li s vyřízením stížnosti spokojeni, nevíte si rady s dalším postupem nebo potřebujete nezávislou podporu, můžete využít bezplatnou Linku seniorů na tel.: 800 200 007 (denně od 8:00 do 20:00 hodin) či Linku důvěry České Budějovice na tel: 387 313 030 (nonstop provoz vč. víkendů a svátků).

### **IV. Zásady při vyřizování stížnosti**

V sociálních službách v CSS Emausy jsou stížnosti vyřizovány s ohledem na:

- a) diskrétnost a bezpečí – pracovník vyřizující stížnost je povinen vytvořit prostředí pro jednání, které je nerušené. Bude s Vámi jednat o samotě a na jednání bude mít dostatek času. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost.
- b) objektivnost a spravedlnost – pracovník je povinen přistupovat k informacím, které mu Vy, nebo někdo z Vašich blízkých sdělí s důvěrou ve Vaše sdělení. Pracovník při projednávání neznevýhodňuje žádnou ze zúčastněných stran a všechny skutečnosti prověří důkladně, nezávisle a objektivně.
- c) nápravná opatření – na závěr prošetření oprávněné stížnosti pracovník zajistí přijetí opatření, která povedou k nápravě.
- d) prověření postupu při vyřizování stížnosti - v zápisu o vyřízení stížnosti budete informováni o možnostech obrátit se v případě nespokojenosti na nadřízený orgán nebo instituce, které se zabývají ochranou lidských práv.

### **V. Další informace o směrnici pro podávání a vyřizování stížností**

Tento text je zjednodušenou verzí dokumentu „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby Domov se zvláštním režimem (plná verze)“, který je v plné verzi k dispozici u sociálního pracovníka. Na požádání Vám ji pracovník předloží.