

INFORMACE PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PŘÍPOMÍNEK

Jako uživatel našich služeb nebo jako jeho zástupce můžete podat připomínku, podnět nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování naší služby, a tím nám pomoci zkvalitnit naši práci.

JAK SI MOHU STĚŽOVAT?

Podnět, připomínku nebo stížnost můžete podat:

- Osobně
- Pomocí jiné osoby – můžete pověřit rodinného příslušníka, opatrovníka, klíčového pracovníka, nebo jinou osobu, které důvěřujete.

Forma podání:

- Ústně
- Písemně
- Poštou
- E-mailem
- Telefonicky
- Vhozením do schránky stížností a připomínek umístěné na každém oddělení
- Zápisem do knihy přání a stížností

Stížnost můžete zaznamenat na formulář Oznámení stížnosti, který je možné si vyzvednout u sociální pracovnice, v pracovně zdravotních sester nebo je také k dispozici u Informací pro podávání stížností a připomínek. Schránky stížností a připomínek jsou umístěny v budově „A“ u vstupů na jednotlivá oddělení a v budově „B“ na každém oddělení služby. Kniha přání a stížností je umístěna v jídelně Domova pro seniory Znojmo. Kontrola je prováděna 1x týdně pověřeným pracovníkem.

STÍŽNOST MŮŽETE PODAT ANONYMNĚ.

KONTAKTY POSKYTOVATELE:

CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ZNOJMO, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE

U Lesíka 3547/11, 669 02 Znojmo

Ředitelka organizace: Mgr. Radka Sovjáková, DiS.

tel.: 515 225 367, e-mail: reditelka@cssznojmo.cz, <https://www.cssznojmo.cz>

KONTAKTY SLUŽBY:

Domov pro seniory Znojmo

U Lesíka 3547/11, 669 02 Znojmo

- Vrchní sestra – mobil: 739 380 117 e-mail: hussova.l@cssznojmo.cz
- Vedoucí oddělení – tel.: 515 225 367
- Sociální pracovnice – tel.: 515 225 367 e-mail: info@cssznojmo.cz
- Metodik – mobil: 733 165 192 e-mail: bilkova.m@cssznojmo.cz
- Vedoucí kuchyně – tel.: 515 225 367

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Ústní a písemné stížnosti lze také podávat přímo prostřednictvím každého pracovníka.

Podanou stížnost pracovník převezme a předá svému přímému nadřízenému nebo na Vaši žádost vhodí do schránky na stížnosti.

Pokud potřebujete pomoci při psaní stížnosti, můžete se obrátit na pracovníka naší služby.

Stížnost je zaevidována do centrální evidence s přiděleným pořadovým číslem a je předána k prošetření pověřenému pracovníkovi.

Stížnost je řešena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od přijetí. Stěžovatel je písemně vyrozuměn.

Nedojde-li k vyřešení stížnosti do 30 dnů z důvodu delšího šetření, je o tomto stěžovatel písemně vyrozuměn.

Je-li stížnost anonymní, informace o vyřízení je vyvěšena na nástěnce příslušné služby a to po dobu 10 dnů.

PŘI NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI SE MŮŽETE OBRÁTIT NA TATO MÍSTA:

Městský úřad Znojmo, Odbor sociální

nám. Armády 1213/8, 669 02 Znojmo

Vedoucí odboru, tel.: 515 216 560, www.znojmocity.cz

Krajský úřad Jihomoravského kraje – Odbor sociálních věcí

Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno

Vedoucí odboru, tel.: 541 651 131, www.kr-jihomoravsky.cz

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2, tel.: 211 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Kancelář Veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 111, 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, www.ochrance.cz

Český helsinský výbor, z. s.

Štefánikova 21, Praha 5, 150 00

tel.: 257 221 141, 257 221 142, mob.: 773 115 951, e-mail: info@helcom.cz, www.helcom.cz

LINKA DŮVĚRY SENIOR TELEFON

- tel.: **800 157 157** - bezplatná linka pro seniory

- sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, e-mail: seniortelefon@zivot90.cz