



Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec

Domov seniorů Třeboň

Daskabát 306, 379 01 Třeboň

IČO: 75011191; telefon: 384 721 241, 602 879 448

www.dstrebon.cz

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Co je považováno za stížnost

Jakýkoliv zásadní projev nespokojenosti **ústně** či **písemně označený jako STÍŽNOST**.

Pouze na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností.

Kdo má právo si stěžovat:

- klient a v jeho zájmu jakákoli osoba
- kdokoli v zájmu zkvalitnění sociální služby

Stěžovatel má při podání a vyřizování stížnosti právo:

- zvolit si svého zástupce, který ho bude zastupovat nebo podporovat
- na odborníka, specialistu (logoped, tlumočnick, ...), který umožní běžný způsob komunikace, který překoná možné komunikační bariéry

Na co si může stěžovat:

- na kvalitu poskytované sociální služby
- na způsob poskytování sociální služby

Jakou formou si může stěžovat:

- ústně - osobně
- telefonicky
- písemně (poštou, e-mailem)
- vhozením do schránek Zpětná vazba na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby DS Třeboň. V DS se nacházejí 3 tyto schránky, v přízemí budovy, dále na 1. i 2. klientském patře. U každé schránky jsou k dispozici 2 typy formulářů (na stížnosti a na podněty a připomínky).
- prostřednictvím webových stránek DS, v menu Cesta ke spokojenosti
- anonymně

Stěžovatel může využít následující kontakty DS:

Adresa: Domov seniorů Třeboň, Daskabát 306, 379 01 Třeboň

Vedoucí Domova seniorů Třeboň: 384 721 241, 602 879 448, vedouci@dstrebon.cz

Finanční referent: 384 721 241, 725 788 860, ucetni@dstrebon.cz

Vedoucí zdravotního úseku: 384 721 152, 606 412 093, zdravotni@dstrebon.cz

Vedoucí úseku péče 1: 384 721 241, 384 721 152, usekpece@dstrebon.cz

Vedoucí úseku péče 2: 384 721 241, 384 721 152, usekpece2@dstrebon.cz

Sociální pracovník: 384 389 217, socialni@dstrebon.cz, socialni2@dstrebon.cz

Fyzioterapeut: rehabilitace@dstrebon.cz, rehabilitace2@dstrebon.cz

Skladník: 384 389 216, sklad@dstrebon.cz

Údržbář: 725 339 648

Stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci DS, ten je povinen ji bez zbytečných průtahů předat k řešení vedoucí DS.

Kdo v DS řeší stížnosti

Tým zaměstnanců, který tvoří vedoucí Domova seniorů, sociální pracovník a další vedoucí pracovníci, jichž se stížnost jakkoli dotýká. Pokud stížnost směřuje proti vedoucí DS, stížnost řeší ředitel organizace CSS JH.

Hlavní zásady při řešení stížnosti:

- Stížnost je posuzována nezaujatě, na základě faktů, ne emocí
- Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána

V případě, že nebudete s výsledkem vyřízení stížnosti spokojeni, můžete se obrátit na nadřízené a nezávislé orgány:

Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec

Česká 1175, 377 01 Jindřichův Hradec II

Ředitel organizace, 384 361 569, reditel@cssjh.cz

Zřizovatel – Jihočeský kraj se sídlem v Českých Budějovicích

U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice

Krajský úřad – odbor sociálních věcí, 386 720 604

Ministerstvo práce a sociálních věcí – odbor sociálních služeb

Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha 2, 221 921 111, posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv - Údolní 39, 602 00 Brno, 542 542 888, podatelna@ochrance.cz

Podněty a připomínky k poskytované službě

Co je považováno za podnět, připomínku

Jakákoliv zpětná vazba, která může pomoci ke zlepšení, ke spokojenosti a není ústně či písemně označena jako stížnost.

Pro sdělení podnětů a připomínek, lze využít stejné možnosti jako u podání stížnosti.

Podněty a připomínky jsou řešeny v jiném režimu než stížnosti, nejčastěji v **Individuální plánování průběhu sociální služby (SKSS č. 5)**.

Podněty a připomínky řeší nejčastěji vedoucí pracovníci DS, klíčový pracovník, sociální pracovník ve spolupráci s klientem, jeho zástupcem či blízkými.

Lhůta pro jejich řešení není stanovena, přesto je naší snahou na podněty a připomínky reagovat téměř okamžitě, bez zbytečných průtahů.

V Třeboni dne 7.6.2022

Bc. Dana Šuranská
vedoucí DS Třeboň