



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Lidická 217, 742 83 Klimkovice
Telefon: 739 424 175, www.css-ostrava.cz

Informace o podání a vyřizování stížností na poskytování pečovatelské služby

Vážení klienti a rodinní příslušníci,

v každém mezilidském kontaktu může nastat situace, která není pro jednu stranu vyhovující. Zejména při péči o osoby, které si nemohou pomoci samy je potřeba zaručit možnost vyjádření jakékoli nespokojenosti a také možnosti podat stížnost.

Přijetí Vaší stížnosti je pro nás příležitost k vyjasnění situace a zlepšení celkové spokojenosti, nejen Vaší, ale i ostatních klientů. Pokud Vás napadne nějaký návrh na změnu nebo zlepšení naší pečovatelské služby, přijmeme jej jako **podnět** na změnu či zlepšení, podněty od našich klientů, rodinných příslušníků nebo jiných osob evidujeme a zabýváme se jimi.

S podnětem nebo stížností se můžete obracet na vedoucí sociální pracovníci Lucii Niklovou, DiS., lniklova@css-ostrava.cz, tel. 739 424 175.

Kdo může podat stížnost:

Stížnost můžete podat Vy, Vaše příbuzná nebo blízká osoba nebo kdokoli z veřejnosti, kdo k tomu má důvod. K vyřizování stížnosti můžete zmocnit jinou osobu, pokud s tím tato osoba souhlasí a zmocnění přijme.

Jakým způsobem je možné podat stížnost:

- **Písemně - na náš formulář**, který je ke stažení na internetových stránkách nebo jej dostanete od vedoucí sociální pracovníce nebo pečovatelky
- **Písemně – volnou formou** napsané na jakémkoli papíru
- **Ústně** – osobně nebo telefonicky sdělte pečovatelce nebo vedoucí sociální pracovníci, že chcete podat stížnost a ta je povinna ji od Vás přijmout a zaznamenat
- **E-mailem** – popište svou stížnost do emailu a pošlete ji vedoucí sociální pracovníci – lniklova@css-ostrava.cz nebo pecovatelka@css-ostrava.cz
- **Poštou** – popsanou stížnost na jakémkoli papíru můžete poslat poštou na adresu naší kanceláře v Klimkovicích: Lidická 217, 742 83 Klimkovice nebo na sídlo organizace Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s., Jahnova 12, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory
- **Anonymně** – pošlete stížnost poštou, vhodte do schránky na budově naší kanceláře v Klimkovicích, přes kontaktní formulář na internetových stránkách www.css-ostrava.cz

Kdo bude stížnost vyřizovat:

Stížností na poskytování služby nebo na jednání konkrétní pečovatelky se zabývá vedoucí sociální pracovníce.

Stížností na vedoucí sociální pracovníci se zabývá ředitelka naší organizace, Mgr. Hana Schwarz, nebo jí pověřená osoba.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na 30 kalendářních dnů, stížnosti ale vyřizujeme ihned bez zbytečného odkladu. Pouze v případě velmi složitého nebo náročného prošetřování stížnosti je možné lhůtu prodloužit o dalších 30 kalendářních dnů.



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Lidická 217, 742 83 Klimkovice
Telefon: 739 424 175, www.css-ostrava.cz

Způsob vyřízení stížnosti:

O obsahu stížnosti si zjistíme co nejvíce dostupných informací nejlépe od více osob nebo z více zdrojů. Jednáme jak s Vámi, tak s dalšími zúčastněnými osobami a zjišťujeme jejich stanovisko. O výsledku zjištění sepíšeme záznam, se kterým Vás písemně seznámíme, pokud se nedohodneme na jiném způsobu vyřízení stížnosti (např. ústní vyrozumění za přítomnosti blízké osoby u osob nevidomých).

Odvolání proti vyřízení stížnosti:

Proti vyřízení stížnosti se můžete odvolat, odvoláním se zabývá ředitelka organizace Mgr. Hana Schwarz (hschwarz@css-ostrava.cz, tel. 728 280 769) nebo jí pověřená osoba.

Nesouhlas s vyřízením stížnosti můžete podat na Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním Právu 1/376, 128 01 Praha 2, nebo je můžete kontaktovat v případě, že stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě.

Stížnost můžete podat také zakladateli Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s., kterým je **Ing. Jiří Drastík**, jdrastik@css-ostrava.cz, tel. 604 212 287.

Další instituce sledující dodržování základních lidských práv a svobod, na které se můžete obracet:

Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, Praha 5, info@helcom.cz
Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, infolinka 542 542 888,