

Diecézní charita Brno, Oblastní charita Blansko
Týdenní stacionář Emanuel Doubravice
Soukupovo náměstí 453
679 11, Doubravice nad Svitavou
tel. č. 739 389 226, e-mail: emanuel.doubravice@blansko.charita.cz

Podávání a vyřizování stížností na poskytovanou sociální službu Emanuel Doubravice týdenní stacionář

Co je stížnost?

Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje. Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupujete.

Kdo si může stěžovat?

Stěžovat si může současný i bývalý klient služby, jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec, dále osoba blízká, pokud si klient nemůže stěžovat sám s ohledem na svůj zdravotní stav a člen domácnosti, který je oprávněný k zastupování klienta podle občanského zákoníku. Na poskytování služby si může stěžovat také zaměstnanec služby.

Komu a jak mohu svou stížnost sdělit?

Stížnost lze podat písemně, ústně, elektronicky, telefonicky, a to každému zaměstnanci služby

Stížnost může být podána těmito způsoby:

Písemně:

- dopisem na adresu: Soukupovo náměstí 453, Doubravice n. Svitavou 679 11
- e-mailem: emanuel.doubravice@blansko.charita.cz nebo hana.tenorova@blansko.charita.cz

Do Schránky důvěry nebo Knihy přání a stížností:

- Schránka důvěry je umístěna v týdenním stacionáři v Doubravici vedle hlavních vchodových dveří do zařízení Emanuel, Kniha přání a stížností je tamtéž – kontrola probíhá každý pátek za přítomnosti dvou pracovníků

Ústně:

- osobně nebo telefonicky kterékoli pracovníci
- ta stížnost zapíše do Formuláře pro vyřizování stížností, který je uložený ve složce Evidence stížností v kanceláři vedoucí zařízení

Alternativně:

- Pokud není uživatel zařízení schopen vyjádřit svou stížnost žádným způsobem popsaným v předchozích krocích, má možnost vyjádřit se alternativním způsobem komunikace jemu vlastním (znak do řeči, alternativní a augmentativní komunikace atd.)

POSLOUPNOST STÍŽNOSTÍ, NA KOHO SE MŮŽETE OBRACET A KDO STÍŽNOSTI ŘEŠÍ:

Vedoucí služby Emanuel Doubravice:

Bc. Hana Tenorová
Soukupovo nám. 453
679 11 Doubravice n. S.
739 389 165
hana.tenorova@blansko.charita.cz

Další možnosti je podat stížnost:

- Zřizovateli Diecézní charity Brno, kterým je Biskupství brněnské: otec biskup Mons. Pavel Konzbul, adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno, e-mail: brno@biskupstvi.cz.

Co následuje po podání stížnosti?

Stížnost je vždy písemně evidována a je-li to možné, je sepsána společně se stěžovatelem.

Stěžovatel dostane informaci, že:

- stížnost je zaevidována;
- kým bude celá situace prošetřena, přičemž budou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z příslušné dokumentace a od případných svědků, aby bylo možno posoudit, zda došlo k pochybení, a jaké jsou jeho důsledky;
- v případě zjištěného pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly;
- nejpozději do 30 dnů bude písemně vyrozuměn o tom, jak byla stížnost vyřízena.

Co když nechci svou stížnost podat osobně?

Pokud jste současným nebo bývalým klientem služby a nechcete či nemůžete si stížnost podat osobně, může ji za Vás podat Váš zákonný zástupce nebo ten, komu jste udělil plnou moc.

Co dělat, když nechci stížnost podepsat?

I anonymní stížnosti pro nás mohou být cenným podnětem, kterým se odpovědně zabýváme. Z důvodu anonymity je pro nás však obtížnější podání prošetřit a omezeno je i předání informace o výsledku, s čímž musí anonymní stěžovatel počítat. Pro podání nepodepsané stížnosti můžete využít kontakty uvedené výše nebo fyzické schránky umístěné ve službě určené pro podání námětů, stížností a připomínek.

Kam se mohu obrátit, kdy budu nespokojený s vyřízením své stížnosti?

Když budete nespokojený s tím, jak byla stížnost vyřízena, můžete se písemně obrátit:

a) s novou stížností na:

Ředitelka Oblastní charity Blansko:

Mgr. Lenka Šebelová, DiS.

Komenského 19, Blansko

lenka.sebelova@blansko.charita.cz



**Diecézní
charita
Brno** | **Oblastní
charita
Blansko**

Oblastní charita Blansko
Komenského 19, 678 01 Blansko
tel.: +420 516 417 351
e-mail: blansko@blansko.charita.cz
www.blansko.charita.cz

Ředitel Diecézní charity Brno:
Ing. Pavel Kolmačka
tř. Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno

pavel.kolmacka@brno.charita.cz

- b) **s žádostí o prošetření vyřízení stížnosti (do 60 dnů od doručení vyrozumění) na:** Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz.