

STÍŽNOSTNÍ ŘÁD

CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ - OSTROV JISTOTY

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

- 1) Stížnosti a připomínky jsou vnímány jako podněty pro zlepšení kvality poskytovaných služeb.
- 2) Každý klient chráněného bydlení, jeho opatrovník, případně klientem svobodně zvolený nezávislý zástupce, má právo stěžovat si na kvalitu služby nebo na porušení zákonných, smluvních a etických práv u klienta.
- 3) Stížnost či připomínka může být podána kterémukoliv pracovníkovi chráněného bydlení, ke kterému má klient důvěru, ten výše uvedené zapíše do dokumentace klienta a neprodleně tuto skutečnost oznámí vedoucí.
- 4) **Forma stížností:**
 - a) písemná stížnost;
 - b) ústní stížnost;
 - c) anonymní stížnost - na Chráněném bydlení je umístěna schránka umožňující nepozorované vložení písemné stížnosti. Schránka je umístěná na chodbě při vstupu do CHB nad botníkem po pravé straně. Schránku vybírá vedoucí za přítomnosti dalšího zaměstnance a v případě jeho nepřítomnosti jej zastoupí sociální pracovník opět a přítomnosti jiného zaměstnance. O kontrole schránky je vedena evidence, která je uložena u evidence stížností.
- 5) **Postup při řešení písemných stížností:**

Vedoucí zařízení vyřídí písemně stížnost v co nejkratší době, nejdéle do 30 dnů. S řešením seznámí stěžovatele vhodnou formou tak, aby tomuto řešení bezpochyby porozuměl.
- 6) **Vedení stížností:**

Všechny stížnosti musí být zpracovány a evidovány. Evidenci vede ve zvláštní složce Evidence stížností vedoucí chráněného bydlení. Evidence zaznamenává datum přijetí stížnosti, stručný obsah, datum vyřízení stížnosti a kdo stížnost vyřizoval.

Těmito ustanoveními není dotčeno právo každého klienta chráněného bydlení stěžovat si přímo u ředitele Charity Vyškov případně u jiného orgánu ČR anebo EU.

S tímto řádem seznámí vedoucí všechny pracovníky i klienty, jejich opatrovníky a zákonné zástupce.

Stížnostní řád je neustále veřejně přístupný na dostupném místě.

KDE LZE POŽÁDAT O POMOC

- **Bc. Radka Zavadilová**, vedoucí a sociální pracovnice Chráněného bydlení – Ostrov jistoty
Kontakt: 517 440 382, 739 320 716
- **Ing Zdeňka Horáková**, ředitelka Charity Vyškov
Kontakt: 774 874 809
- **Arcidiecézní charita Olomouc**
Adresa: Křížkovského 6, Olomouc
- **Sdružení pro pomoc mentálně postiženým**
Adresa: Helfertova 210, 613 00 Brno
Kontakt: 545 581 458
- **Bílý kruh bezpečí**
Adresa: Slovinská 39, Brno – Královo Pole
Kontakt: 541 218 122
- **Ombudsman** – kancelář veřejného ochránce práv
Adresa: Údolní 39, Brno
Kontakt: 542 542 111

Uživatel: _____

Datum převzetí Stížnostního řádu: _____

Uživatel_____
Opatrovník_____
Bc. Radka Zavadilová
Vedoucí Chráněného bydlení