

STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY

Každý klient má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby (ubytování, strava, péče, pracovníci, prostředí). Podat stížnost a námitku je oprávněn kdokoliv a podání nesmí být na újmu tomu, kdo si stěžoval.

Osoba podávající stížnost nebo námitku ji může vyjádřit **osobně, písemně, telefonicky, e-mailem, zprostředkovaně** (oslovením zástupce, který stížnost přednese) nebo **anonymně** do Schránky důvěry:

- **osobně** – každému pracovníkovi;
- **písemně** – na adresu Odlehčovací služby, prostřednictvím zápisu do Knihy přání a stížností nebo prostřednictvím Dotazníku spokojenosti, který vloží do Schránky přání a stížností nebo ho podá kterémukoliv pracovníkovi Charity Vyškov;
- **telefonicky** – telefon +420 517 330 382, mobil +420 733 148 944;
- **e-mailem** – veronika.konupkova@vyskov.charita.cz.

Služba má ve vstupním prostoru **Knihu přání a stížností**, kam klienti mohou zapisovat své podněty. Zde je také **Schránka přání a stížností**, do té lze podávat anonymně svá přání a stížnosti.

Klienti, kteří jsou upoutáni na lůžko či jsou nekomunikující, mají možnost podat stížnost prostřednictvím rodinného příslušníka či osoby blízké nebo stížnost vhodit do přenosné **Schránky přání a stížností**, kterou pracovník přinese klientovi na pokoj.

Vedoucí zařízení řeší každou stížnost.

Stížnost je projednána do 14 dní od přijetí.

V PŘÍPADĚ, ŽE NENÍ STĚŽOVATEL SPOKOJEN S VYŘEŠENÍM STÍŽNOSTI, MÁ PRÁVO SE ODVOLAT:

- **Ředitelka Charity Vyškov** - Ing. Zdeňka Horáková, MBA:
Morávková 745/1a, 682 01 Vyškov-Dědice,
tel.: 517 440 386, e-mail: info@vyskov.charita.cz,
web: www.vyskov.charita.cz.
- **Ředitel Arcidiecézní Charity Olomouc:**
Křížkovského 505/6, 772 00 Olomouc,
tel: 585 229 380, e-mail: info@acho.charita.cz,
web: www.acho.charita.cz.
- **Kancelář veřejného ochránce práv - Ombudsman:**
Údolní 39, 602 00 Brno,
tel: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz,
web: www.ochrance.cz.
- **Český helsinský výbor, z.s.**
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,
tel: 773 115 951, e-mail: info@helcom.cz,
web: www.helcom.cz.
- **Asociace občanských poraden:**
Sabinova 3, 130 00 Praha 3,
tel: 284 019 220, e-mail: aop@obcanskeporadny.cz,
web: www.obcanskeporadny.cz.
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí – Odbor sociálních služeb:**
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2,
tel: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz.