

## Pravidla pro řešení námětu, stížností a připomínek

### Proč je dobré mít připomínky

Hlavním zájmem našeho zařízení je spokojenost uživatelů s poskytovanými službami. Pracovníci Charity si přejí, aby dostával od uživatelů služeb a ostatních osob zpětnou vazbu. Zpětná vazba může mít podobu námětů, nápadů, připomínek a stížností.

### Pravidla pro řešení stížností

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou v písemné formě předávána všem klientům či rodinným příslušníkům při uzavírání smlouvy. Srozumitelně je jim vysvětleno kdy, kde, jak a na co si mohou stěžovat. Rovněž pracovníci tato pravidla znají.

### Jak si můžete stěžovat

Rodinní příslušníci, klienti či jejich důvěrníci si mohou stěžovat písemnou formou viz. [kontakty](#) (dopis, e-mail, vzkaz ve schránce stížností) či ústní formou (sdělení kterémukoli pracovníkovi se písemně zaznamená). U klientů, kteří nejsou schopni slovního projevu, vycházíme z jejich neverbálních projevů nespokojenosti (pláč, vztek, strach, agrese, regrese).

### A co dál

Výsledek řešení stížností je písemně zaznamenán a srozumitelně a včas sdělen stěžovateli. Pokud je stížnost oprávněná, jsou provedena nápravná opatření.

### Kontakty k podávání stížnosti:

Vedoucí denního stacionáře: Monika Bártová – Denní stacionář, ul. Pluk. B. Petroviče 102, 263 01 Dobříš, tel: 606 418 406, mail.: [stacionar.dobris@socialnipece.cz](mailto:stacionar.dobris@socialnipece.cz)

Vedoucí sociální služby: Bc. Stanislava Krejčíková Charita Starý Knín, nám. J. z Poděbrad 47, 262 03 Nový Knín, tel: 724 236 152 mail.: [krejcikova@socialnipece.cz](mailto:krejcikova@socialnipece.cz)

Ředitel: **RNDr. Stanislav Žák, CSc.**, Charita Starý Knín, nám. J. z Poděbrad 47, 262 03 Nový Knín, [reditel@socialnipece.cz](mailto:reditel@socialnipece.cz)

### Kontakty na nezávislé orgány:

Ředitel ADCH Praha, Jaroslav Němec, Londýnská 44, Praha 2, e-mail: [nemec.jaroslav@praha.charita.cz](mailto:nemec.jaroslav@praha.charita.cz)

Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11 150 21 Praha 5

MPSV ČR Na poříční právu 2, Praha

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno

Český helsinský výbor, Jelení 5, Praha 1

Asociace občanských poraden, Senovážné nám. 24, Praha 1

Platnost: 1.9.2023

Vypracoval: PhDr. Lenka Průšová PhD., Monika Bártová

Schválil: RNDr. Stanislav Žák, Csc.