



Pravidla pro podávání stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služby sociální rehabilitace

I. Obecná ustanovení

- Každý uživatel služeb (ale i jeho blízký) si může stěžovat (každou stížnost lze také kdykoliv odvolat).
- Budeme se zabývat každou stížností, písemnou, ústní a i anonymní.
- Žádnou stížnost nepoužijeme proti stěžovateli. Každá stížnost je pro nás důležitá, protože pro nás znamená zpětnou vazbu, důvod k zamyšlení a možnost některé věci měnit a dále se rozvíjet.

II. Způsoby podání stížnosti

Písemnou stížnost je možno poslat **poštou** či **doručit osobně** na adresu **Centrum pro duševní zdraví Klatovy**, Pod Nemocnicí 789, 339 00 Klatovy **nebo na adresu Ledovec, z.s.**, Ledce 1, 330 14 (oficiální sídlo Ledovce). Je možno ji také poslat e-mailem na cdzklatovy@ledovec.cz nebo info@ledovec.cz. Předat stížnost je možné také kterémukoliv pracovníkovi Centra duševního zdraví nebo jiných zařízení či služeb organizace Ledovec (nebo ji umístit do schránky na chodbě). Kontakty (telefon, email) na pracovníky Ledovce naleznete zde www.ledovec.cz/kontakty.

Ústní stížnost může uživatel nebo jeho blízký sdělit kterémukoliv pracovníkovi Ledovce. Stížnost lze také podat prostřednictvím nezávislého zástupce, kterého si uživatel sám zvolí, může to být příbuzný, tlumočnický, advokát apod.

III. Způsoby řešení stížnosti a doba vyřízení stížnosti

Všechny stížnosti přejímá, vyřizuje a eviduje metodický a odborný manažer (Mgr. Mgr. Drahomíra Franzová), který může jejím vyřízením pověřit jiného pracovníka. V případě, že se jedná o stížnost proti metodickému a odbornému manažerovi, eviduje a vyřizuje stížnost ředitel. V případě, že je stížnost směřována proti řediteli či proti všem pracovníkům, stížnost vyřizuje Správní rada. Všechny stížnosti budou vyřízeny v nejkratší možné době, maximálně do 30 dní od doby podání.

Řešení stížností bude vypracováno v písemné formě a předáno uživateli nebo jeho zástupci. V případě, že jde o stížnost anonymní, bude řešení v písemné podobě zveřejněno na nástěnce v prostorách, kde je služba poskytována (vyjma stížností, ve kterých si anonymní stěžovatel výslovně nepřeje tímto způsobem řešení zveřejnit nebo to není jinak vhodné). Všechny stížnosti (i anonymní) a jejich řešení **jsou poskytovatelem evidovány.**

IV. Pokud uživatel není spokojen s řešením stížnosti (písemné i ústní), je možné se:

odvolat k osobě, která stížnost vyřizovala **nebo směřovat stížnost** k nadřízenému pracovníkovi či orgánu Ledovce, z.s.

↓ Správní radě Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14

↓ Dozorčí radě Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14

↓ Valné hromadě Ledovec, z.s., Ledce 1

Je možno se také obrátit na nezávislé organizace mimo Ledovec, z.s. např.:

→ Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí, Škroupova 18, 306 13 Plzeň (tel: 377 195 111, e-mail posta@plzensky-kraj.cz)

→ Český helsinský výbor: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, e-mail info@helcom.cz

→ Veřejného ochránce práv – Ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 111, podatelna@ochrance.cz

→ MPSV ČR, Oddělení inspekce sociálních služeb, Tolstého 1914/15, 586 01 Jihlava, tel.: 950 196 587

