

STÍŽNOSTI

CHCEME, ABY SE VÁM V DOMOVĚ DOBŘE ŽILO.

MÁTE PRÁVO SI STĚŽOVAT:

- když nejste spokojeni s našimi službami (Nechutná Vám jídlo? Nepomohli jsme Vám, když jste to potřebovali?))
- když Vám někdo ubližuje (Křičel na Vás někdo?)
- když se k Vám někdo chová špatně
- když Vám někdo něco vzal

**KDYŽ SI CHCETE STĚŽOVAT, NEOBÁVEJTE SE A UDĚLEJTE TO HNED.
VĚCI SE MOHOU ZMĚNIT K LEPŠÍMU.**

- Stěžovat si můžete pracovníkovi, který o Vás pečuje, nebo přímo vedoucí střediska.
- Stížnost můžete napsat sami, společně s pracovníkem, s rodinou, nemusíte se podepsat.
- Písemnou stížnost předejte pracovníkovi, který o Vás pečuje, přímo vedoucí střediska nebo ji vložte do schránky.
- Každou stížnost, pokud není anonymní, s Vámi osobně projedná vedoucí střediska a také Vám písemně odpoví.
- Každou stížnost vyřešíme ve lhůtě 30 dnů. Pokud bude třeba prodloužení doby řešení, písemně Vás informujeme.
- Kontakt na vedoucí: Mgr. Linda Fabianová, kancelář –
3. patro Domova sv. Anny, Malá strana 460, Studénka.
tel. 730 572 609
email: linda.fabianova@studenka.charita.cz

**NESOUHLASÍTE-LI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI
ZE STRANY VEDOUCÍ STŘEDISKA,
NEBO VAŠE STÍŽNOST NEBYLA VYŘÍZENA
DO 30 DNŮ?
MŮŽETE SI STĚŽOVAT NA TOMTO
KONTAKTU:**

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí
sociálních služeb, sociální práce a SPOD
Podskalská 19
128 00 Praha 2
tel: 950 192 275
mail: posta@mpsv.cz

**DÁLE MÁTE MOŽNOST SI STĚŽOVAT NA
TĚCHTO KONTAKTECH:**

- Zřizovatel Charity Studénka – Biskupství ostravsko-opavské

Kostelní náměstí 3172/1
702 00 Ostrava, Moravská Ostrava
tel. 596 116 522
mail: kurie@doo.cz

- Instituce sledující dodržování lidských práv

Kancelář Veřejného ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
tel. 542 542 888
mail: podatelna@ochrance.cz