



STÍŽNOSTNÍ ŘÁD

Azylový dům Jonáš

Klient/klientka ADJ má právo vyjádřit připomínku nebo stížnost několika způsoby:

1. Podat ústní připomínku/stížnost na komunitním setkání.
2. Podat anonymní nebo podepsanou stížnost do schránky důvěry.
3. Podat písemnou stížnost do rukou zaměstnanců FCHCL (v případě ústního předání klient spolu se zaměstnancem FCHCL stížnost sepiší).

Formulář STÍŽNOST je umístěný u schránky důvěry, na tento formulář klienti popíší stížnost. Druhá strana je určena k zápisu z projednání stížnosti a stanovení závěru. Veškeré dokumenty jsou uschovány po dobu 5 let.

Stížnosti i připomínky jsou řešeny v přiměřené lhůtě. Klient si může zvolit zástupce při podání nebo řešení stížnosti (připomínky).

Schránka důvěry

Schránky důvěry jsou umístěny na chodbách ADJ a jsou celodenně dostupné. Ke schránce má přístup sociální pracovnice a vedoucí ADJ. Schránky jsou každý den vybírány. Veškeré nalezené stížnosti jsou ihned řešeny, dle toho, na koho jsou směřovány.

V případě, že klient nemůže z vážných důvodů stížnost sepsat sám, ale chce, aby byla anonymní, je pracovník ADJ, se kterým stížnost klient sepisuje, povinen zachovat mlčenlivost.

Komunitní setkání – připomínka

Klienti mohou komunitní setkání využít jako prostor pro společné řešení drobných problémů. Na komunitním setkání je přítomný tým ADJ, který může ihned reagovat. V případě zásadnějších problémů se tým ADJ po komunitním setkání poradí a závěr zveřejní v zápisu z komunitního setkání. Cílem je dojít k vzájemné dohodě. Na komunitních setkání vybízíme klienty k otevřenosti a poskytneme dostatek prostoru pro vyjádření.

Komunitní setkání – stížnost

V případě, že klienti chtějí připomínku projednat hlouběji, podávají společnou ústní stížnost. Vedoucí ADJ (popř. sociální pracovnice) stížnost na místě s klienty sepiše (do formuláře STÍŽNOST). Projednání stížnosti a řešení je v kompetenci vedoucí ADJ. Výsledek je klientům sdělen na nejbližším komunitním setkání s ohledem na citlivost zjištěných informací.



Stížnost na klienta

Projednáání a řešení stížnosti na klienta je v kompetenci sociální pracovníce. Vyslechne klienta na, kterého byla stížnost podaná, případně svědky. Stížnost projedná s týmem ADJ, vyslechne si jejich postoje k dané situaci a společně dojdou k řešení. Zápis z projednáání stížnosti dle povahy zjištěných údajů podepisují všichni zúčastnění.

Podání stížnosti na pracovníci na stálé službě, sociální pracovníci ADJ

Příjem písemné nebo ústní stížnosti na výše uvedené, dále její projednáání a řešení je v kompetenci vedoucí ADJ. Vedoucí ADJ provede šetření v dané věci a o šetření provede písemný záznam. Vydá písemné vyjádření, které předá oběma stranám.

Podání stížnosti na vedoucí ADJ

Příjem písemné nebo ústní stížnosti na vedoucí ADJ, dále její projednáání a řešení je v kompetenci vedoucí Střediska sociálních služeb FCHCL. Vedoucí střediska sociálních služeb FCHCL provede šetření v dané věci a o šetření provede písemný záznam. Vydá písemné vyjádření, které předá oběma stranám.

Podání stížnosti na vedoucí Střediska sociálních služeb FCHCL

Příjem písemné nebo ústní stížnosti na vedoucí Střediska sociálních služeb, dále její projednáání a řešení je v kompetenci ředitele FCHCL. Ředitel FCHCL provede šetření v dané věci a o šetření provede písemný záznam. Vydá písemné vyjádření, které předá oběma stranám.

Podání stížnosti na ředitele FCHCL

Klient nebo zaměstnanec může podat stížnost na ředitele FCHCL a to přímo k řediteli Diecézní charity (viz kontakt níže).



Možnosti podání stížnosti

- schránky důvěry v přízemí a 1. NP Azylového domu Jonáš
- komunitní setkání klientů – v CL čtvrtek od 10:00 hod, v DB úterý od 14:00 hod
- kancelář stálé služby – nepřetržitě
- Vedoucí ADJ Marie Hrdá (kancelář ADJ CL), Tel.: č. 487 829 872, ve všední dny.
- Vedoucí střediska sociálních služeb FCHCL Mgr. Jana Glaserová (kancelář Masná 88, Česká Lípa), Tel.: 774 116 421, ve všední dny.
- Ředitelka FCHCL Eva Ortová, (kancelář Dubická 992), Tel.: 487 829 870, ve všední dny.

Pokud klient není spokojený s řešením stížnosti může oslovit nezávislé strany:

- Ředitelka Diecézní charity Litoměřice p. Růžena Kavková, Dómské náměstí 10, Litoměřice, 412 01, tel.: 603 313 247.
- Městský úřad Česká Lípa, 470 36, nám. TGM 1, starostka Ing. Jitka Volfová, tel.: 487 881 202, e-mail: volfova@mucl.cz.
- Hejtman Libereckého kraje Martin Půta Liberec 2, 461 80, U Jezu 642/2a, 3. patro, kancelář č. 315, tel. 485 226 300, e-mail: hejtman@kraj-lbc.cz
- MPSV – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování soc. služby, MPSV-ČR, Praha 2, 128 01, Na Poříčním právu 1/376, e-mail: posta@mpsv.cz Tel. 221 921 111
- Ombudsman – Mgr. Anna Šabatová, Ph.D., veřejný ochránce práv, Brno, 602 00, Údolní 39, tel. 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Aktualizováno a vydáno dne: 28. 05. 2019
Mgr. Barbara Kubičková