

*Příloha č.2 metodiky standardu č. 7*

## **POSTUP PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI** **(zjednodušená verze)**

Uživatelé (jejich příbuzní, blízké osoby, zákonní zástupci aj.) si mohou kdykoliv stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytované služby.

Stížnosti přijímá, eviduje a vyřizuje ředitel a sociální pracovnice.

Stížnost může být podána písemně nebo ústně:

- poštou na adresu Padělký VI/1367, 760 01 Zlín s uvedením jména ředitele (Mgr. Aleš Chudárek) či sociální pracovnice
- do schránky označené „Schránka pro přijímání i anonymních stížností“, umístěné při vstupu do budovy Handicapu Zlín, z.s.
- elektronickou poštou: [handicap@handicap.cz](mailto:handicap@handicap.cz)
- telefonicky – tel. 577 211 475
- písemně kterémukoliv osobnímu asistentovi, který ji co nejdříve odnese do kanceláře Handicapu Zlín

Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

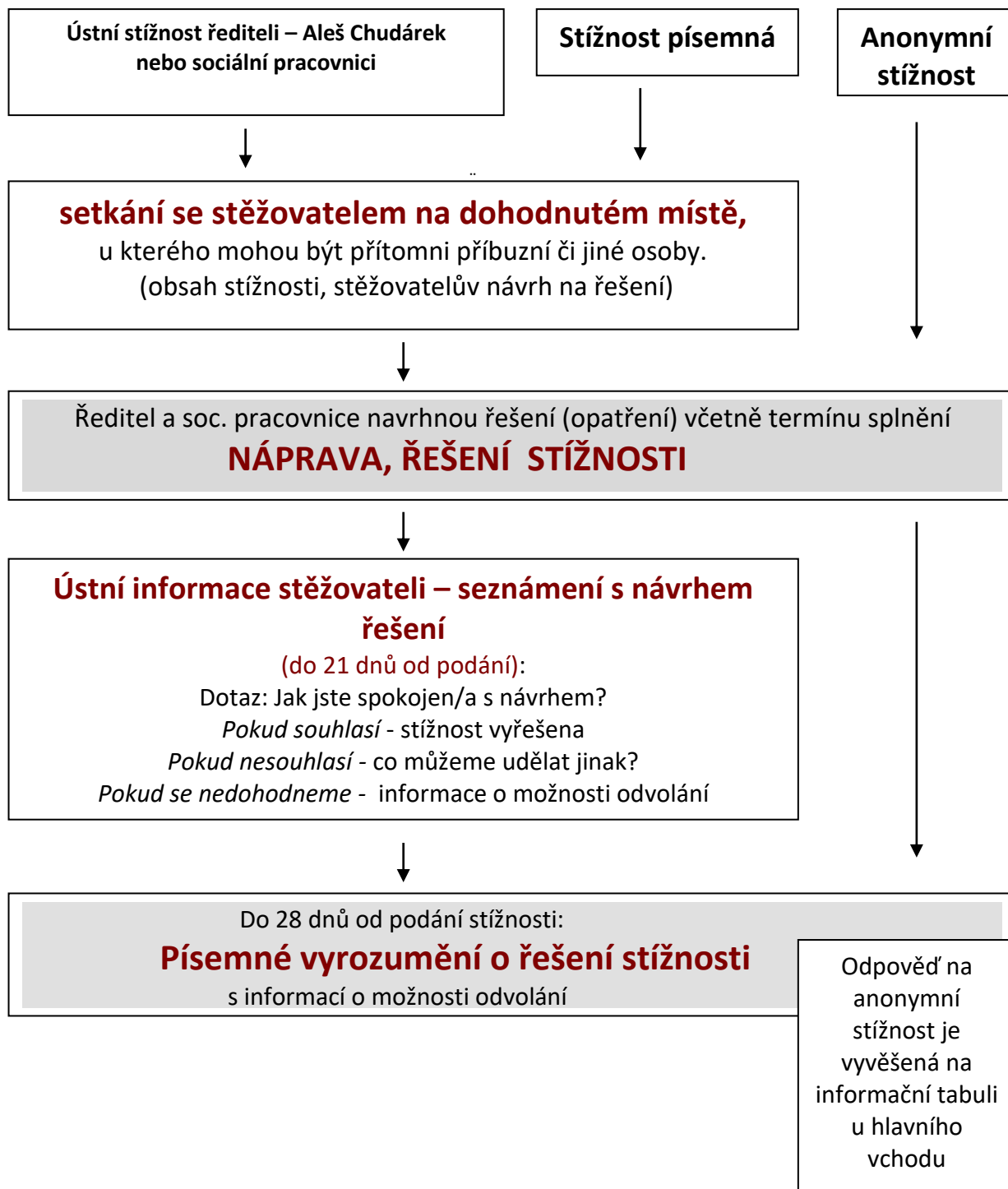
Při vyřizování stížnosti dbáme na dodržení maximální míry diskrétnosti, prošetřování všech bodů stížnosti je prováděno bez průtahů, odpovědně a efektivně.

Stížnost je vždy zapsána do formuláře Záznam o stížnosti, projednána se všemi zúčastněnými osobami, zároveň je navržen způsob vyřešení stížnosti včetně termínu – nejdéle 28 dní.

Odpovědi na stížnosti jsou vždy písemné, v jasné a srozumitelné formě, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná. V odpovědi jsou uvedeny kontakty a lhůta 15 dní pro možnost odvolání.

Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na informační tabuli u hlavního vchodu.

## POSTUP PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI (zjednodušená verze)



*Byl jsem podrobně osobně seznámen/a s možností a postupem  
podávání a řešení stížností na průběh a kvalitu služby osobní asistence.*

*Jméno a příjmení uživatele: .....*

*V ..... dne ....., podpis: .....*