

Jak si můžu stěžovat na něco z dění v Sociálně terapeutické dílně Ludgeřovice?

Milí klienti Sociálně terapeutické dílny Ludgeřovice,

dílna je tady pro Vás, chceme Vám v ní poskytovat jen to nejlepší, ale nejsme neomylní, proto se nebojte a upozorněte nás na věci, které se Vám nelíbí, nesouhlasíte s nimi a trápí Vás.

Máte-li nějaké návrhy, problém, připomínky a stížnosti na poskytovanou službu nebo na některého pracovníka dílny, dejte nám vědět, upozorněte nás, prosím, na naše nedostatky!

Stěžovat si, to je Vaše právo, proto toho využijte, máte-li důvod!

Stížnost může podat kdokoli z Vás, ale také třeba rodiče nebo Vaši opatrovníci, kamarádi, přátelé. Prostě kdokoliv, koho o to požádáte.

Stížnost můžete podat napsanou na papíru, nebo napsat na předepsaný formulář. Ten najdete ve složce na nástěnce, která se nachází vedle skladu s výrobky. Tento papír - formulář nemusíte podepisovat, stížnost může být anonymní – nikdo nemusí vědět, že ji podáváte právě Vy.

O pomoc při sepsání můžete požádat klíčového pracovníka, nebo někoho z rodiny, prostě toho, komu věříte.



Sepsanou stížnost vhod'te do schránky důvěry nebo předejte kterémukoliv zaměstnanci dílny, vedoucí Tereze, nebo řediteli Pavlovi.



STĚŽOVAT SI MŮŽETE TAKÉ



ÚSTNĚ: co Vás trápí, sdělte rovnou vedoucí nebo pracovníkům na dílnách



TELEFONICKY: zavolat můžete z domu, z Fontány



E-MAILEM: kdo ovládá práci na počítači, může poslat e-mail

Schránka důvěry

Schránku důvěry najdete v šatně pro klienty dílny, hned za dveřmi. Vybírá ji vždy 1 x týdně ředitel Charity Hlučín – Pavel vždy v doprovodu dalšího pracovníka. Ředitel pak také rozhodne o tom, jak se bude stížnost řešit.

Obrázek schránky důvěry:



Jak byly nebo budou vyřešeny Vaše stížnosti, se dozvíte na nástěnce na chodbě vedle skladu s výrobky a na pravidelném „kolečku“.

Nebojte se, nikdo se na Vás nebude zlobit za to, že si stěžujete!

Důležité pro Vás je, abyste věděli, že se nám s tím, co Vás v dílně trápí, můžete svěřit. Vždyť všichni chceme, aby nám tady spolu bylo dobře.

Každý problém budeme řešit co nejrychleji, nejpozději do 30 dnů.

Všechno bude zapsáno.



Adresy nadřízených organizací pro možnost odvolání:

Pokud nebudete spokojeni s tím, jak jsme Vaši stížnost v dílně vyřešili, můžete se odvolat, tedy poslat Vaši stížnost znovu, a to řediteli Charity Hlučín, členům charitní rady, řediteli Diecézní charity ostravsko-opavské, nebo Veřejnému ochránci práv tzv. ombudsmanovi.

Ředitel Charity Hlučín:

Pavel Sobol

U Bašty 275

748 01 Hlučín

tel. č.: 595 043 275, 728 550 637

e-mail: pavel.sobol@charitahlucin.cz

URL: www.charitahlucin.cz

Ředitel Diecézní charity ostravsko-opavské:

Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo

Kratochvílova 3

702 00 Moravská Ostrava

tel. č.: 596 127 262-4

e-mail: lukas.curylo@caritas.cz

URL: www.dchoo.caritas.cz

Charitní rada:

Mgr. Petr Křížák, MBA, LL. M.

tel. č.: 774 623 819

e-mail: krizak@krizak.info

Mgr. Lukáš Hrubý

tel. č.: 731 765 301

e-mail: lu.hru@seznam.cz

Ombudsman:

Údolní 39

602 00 Brno

tel. č.: (+420) 542 542 888

e-mail: kancelar@ochrance.cz

URL: www.ochrance.cz

Mgr. Petr Huvar

tel. č.: 731 534 039