



Centrum služeb pro seniory Kyjov, příspěvková organizace
Strážovská 1095/1, 697 01 Kyjov, IČO 46937099



PRAVIDLA POBYTU

Odlehčovací služba

Kyjov, 25. května 2018

Mgr. Ladislava Brančíková
ředitelka

Pravidla pobytu Centra služeb pro seniory Kyjov, příspěvkové organizace, se sídlem v Kyjově, Strážovská 1095 (dále jen „zařízení“) vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, dále ze Zřizovací listiny a Organizačního řádu Centra služeb pro seniory Kyjov, schváleného zřizovatelem Jihomoravským krajem.

Pravidla pobytu upravují:

- průběh poskytování sociální služby,
- základní podmínky soužití uživatelů služby,
- odpovědnost za škody,
- práva a povinnosti poskytovatele a uživatelů služby.

Všichni uživatelé a zaměstnanci zařízení jsou povinni chránit a šetřit majetek zařízení i uživatelů. Pravidla pobytu jsou závazná pro všechny uživatele a zaměstnance zařízení.

Čl. 1. Ubytování

1. Ubytování se poskytuje uživatelům v jednom třílůžkovém pokoji s vlastním WC a sprchou v nové budově, v jednom jednolůžkovém pokoji v nové budově se společným WC a sprchou pro dva pokoje a v jednom jednolůžkovém pokoji ve staré budově se společným WC a sprchou na chodbě.
2. K základnímu vybavení pokoje patří lůžko, uzamykatelný noční stolek, uzamykatelná šatní skříň, židle nebo křeslo, polička, stůl, příp. stolek, TV stolek, apod.
3. Uživatelé mají právo vlastnit klíč a pokoje si uzamykat. Uživatel je seznámen se způsobem používání uzamykatelného systému. Obývá-li pokoj více uživatelů, obdrží klíče všichni uživatelé. V případě ztráty klíče od pokoje si uživatelé hradí náklady na pořízení nového klíče. Uzamykatelný systém je přístupný přímému obslužnému personálu za účelem vstupu do pokojů z důvodu bezpečí uživatelů.
4. Vybavení pokoje si může uživatel doplnit vlastními drobnými předměty, jako jsou např. fotografie, květiny, hrníčky, apod. tak, aby se v pokoji cítil příjemně.
5. Uživatel si může doplnit vybavení pokoje i vlastními drobnými elektrospotřebiči, jako je např. rádio, CD přehrávač, holicí strojek, fén, lampička, apod. a užívat je s ohledem na ostatní spolubydlící.
6. Ošacení a ostatní prádlo, které si sebou uživatel přinese, je vhodné z provozních důvodů v den nástupu označit. K označení ošacení má uživatel možnost využít pracovníci prádelny (prádlo je označeno štítkovacím strojem příjmením uživatele - při shodě příjmení i jménem). Pokud si uživatel označení prádla nepřeje, je možno společně najít jiné řešení přijatelné pro obě strany.
7. Zákaz kouření platí ve všech společných a ubytovacích prostorách zařízení. Kouřit lze jen v prostorách k tomu vymezených (kuřárna v suterénu nové budovy a venkovní terasy).
8. Uživatelé jsou v průběhu pobytu seznamováni a informováni o tom, jak postupovat v případě, že nastane nečekaná mimořádná (havarijní nebo nouzová) situace. Přílohou těchto pravidel je stručný leták Jak postupovat při haváriích a mimořádných událostech.

Čl. 2.**Strava**

1. Strava je připravována ve vlastní kuchyni zařízení.
2. Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku a to v rozsahu tří hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře) a vedlejších jídel (přesnídávka, svačina, druhá večeře). Jídelní lístek sestavuje vedoucí stravování.
3. Jídelníček může být v rámci možností zařízení upraven dle individuálního přání uživatele.
4. V případě potřeby s ohledem na zdravotní stav uživatele zajistí zařízení stravování podle dietního režimu, který určí či doporučí lékař.
5. Během týdne jsou podávány studené nebo teplé večeře, a to buď v jídelně, nebo na pokoji.
6. Při neodebrání stravy dle stanoveného časového rozpětí nebo při odmítnutí stravy, je strava bez náhrady zlikvidována.
7. Vlastní potraviny si mohou uživatelé ukládat na místa k tomu určená, tj. v chladničkách na pokojích nebo v kuchyňkách na každém NP, v nočním stolku apod., a to dle povahy potravin. Pokud si uživatel jídlo chce uložit do chladničky v kuchyňce, může tak učinit prostřednictvím personálu (ten zabalené jídlo označí jménem uživatele). Kuchyňky jsou uživatelům k dispozici celý den, mimo dobu přípravy jídla personálem.
8. Pokud se uživatel rozhodne nedodržovat dietní režim, neodpovídá zařízení za případné zhoršení zdravotního stavu a veškeré následky způsobené tímto rozhodnutím. Své rozhodnutí podepíše na Informovaném souhlasu uživatele.

Čl. 3.**Péče o uživatele**

1. Prostřednictvím pracovníků sociální služby je zajištěna **pomoc při osobní hygieně**, případně jsou vytvářeny podmínky pro osobní hygienu, **pomoc při zvládnutí běžných úkonů o vlastní osobu, sociálně terapeutické a aktivizační činnosti** a prostřednictvím sociálních pracovníků je **zprostředkován kontakt se společenským okolím** a poskytnuta **pomoc při uplatnění práv a oprávněných zájmů**.
2. Pokud si uživatelé neobstarají nákupy sami, příp. tak neučiní rodinní příslušníci či jiné blízké osoby, mají možnost si nakoupit drobné zboží 3x týdně (úterý, čtvrtek a neděle) přímo v zařízení. Ostatní nákupy zajišťují důvěrníci uživatelů, příp. zajistí doprovod uživatele na nákupy.
3. Kadeřnické, holičské a pedikérské služby jsou zajištěny fyzickými osobami, které docházejí do zařízení a mají svůj ceník služeb. Informace o těchto službách lze najít ve společných prostorách (nástenky). Uživatelé si tyto služby objednávají sami nebo prostřednictvím službu konajících zaměstnanců.
4. V zařízení se pravidelně koná bohoslužba Církve římskokatolické (1x za 14 dní v pondělí) a biblická hodina Církve Československé husitské (1x týdně ve čtvrtek). V případě zájmu navštíví duchovní uživatele individuálně na pokoji.
5. Uživatelé mohou využívat skupinové nebo individuální cvičení v tělocvičně, případně na pokoji, rehabilitační úkony, masáže, mají možnost využití infradeky, rotopedu, aktivně pasivního trenažéru, magnetoterapie, vodoléčby, fototerapie, elektroterapie, parafínu, termoterapie a jiných pomůcek.
6. **Zdravotní péče** je poskytována nepřetržitě zdravotními sestrami na základě ordinace lékaře. **Obslužná péče** je poskytována nepřetržitě kvalifikovaným personálem.

7. Uživatel si musí sám, popř. za pomoci rodinných příslušníků v případě potřeby zajistit v průběhu pobytu u svého praktického lékaře lékařská ošetření, vyšetření, medikaci a inkontinentní pomůcky.
8. V případně nutnosti odborného vyšetření v nemocnici Kyjov v průběhu pobytu uživatele, mu lze za nepříznivého zdravotního stavu zajistit přepravu, příp. doprovod. V případě vyšetření mimo Kyjov zajistí doprovod rodinní příslušníci.
9. Případné doplatky za léky si uživatel hradí ze svých prostředků na základě dokladu z lékárny.
10. Průkaz zdravotního pojištění si uživatel buď ponechá u sebe, nebo si jej může dát v odůvodněných případech do úschovy. Pokud se rozhodne pro úschovu, je mu na základě písemného souhlasu uschován v ordinaci na II. NP a je mu kdykoliv na požádání vydán.
11. Každý uživatel má možnost si podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování péče – viz příloha Pravidla pro podávání a vyřizování stížností.

Čl. 4.

Úschova majetkových hodnot a osobních dokladů uživatelů

1. Cenné věci, finanční hotovost nebo jiné důležité dokumenty si může uživatel uschovat ve vestavěném trezorku v šatní skříni nebo uzamčeném šuplíku nočního stolku na svém pokoji. Na žádost uživatele (opatrovníka, soudem ustanoveného zástupce, zmocněnce) může zařízení prostřednictvím sociální pracovnice převzít tyto věci v odůvodněných případech do úschovy. Za majetkové hodnoty ponechané na pokoji si zodpovídá sám uživatel, zařízení nenese zodpovědnost za ztrátu nebo zničení.
2. Veškerou evidenci o nakládání s majetkovými hodnotami uživatelů vede sociální pracovnice.
3. Úschova finanční hotovosti každého uživatele může činit maximálně 5 000,- Kč.
4. Hrozí-li poškození, zničení nebo ztráta majetkových hodnot, které má uživatel u sebe (např. z důvodu nečekané hospitalizace ve zdravotnickém zařízení, náhlého zhoršení zdravotního stavu), převezme je sociální pracovnice do úschovy. Pominou-li tyto důvody, vrátí sociální pracovnice majetkové hodnoty uživatelů.
5. Osobní doklady si uživatel ponechá u sebe, nebo si je může dát v odůvodněných případech do úschovy. Pokud požádá o úschovu, jsou mu doklady na základě jeho písemné žádosti uschovány v ordinaci na II. NP, kde jsou mu kdykoliv na požádání vydány.

Čl. 5.

Vyplácení důchodu

1. V případě zaslání důchodu složenkou do zařízení, je důchod uživateli předán sociální pracovnící oproti podpisu v knize pošty. Pokud není uživatel schopen podpisu, je mu předán za přítomnosti dvou svědků, kteří se za uživatele podepíší do knihy pošty.

Čl. 6.

Pobyt mimo zařízení

1. Uživatel může i během využívání odlehčovací služby pobývat mimo zařízení (např. o víkendu). Pokud je pobyt mimo zařízení nahlášen dopředu, náleží uživateli vratka.
2. Předem nahlášený pobyt je tehdy, odhlásí-li se uživatel z pobytu a stravy jeden den předem do 9⁰⁰ hod., to platí pro odhlášení na úterý, středu, čtvrtek. Ve čtvrtek do 9⁰⁰ hod. se musí odhlásit na pátek a sobotu, v pátek do 9⁰⁰ hod. se musí odhlásit na neděli a pondělí.

3. Pobyt mimo zařízení z důvodu ošetření nebo hospitalizace ve zdravotnickém zařízení je považován vždy za předem oznámený pobyt.
4. Výše vratky a způsob vyplácení je podrobně řešen ve smlouvě.

Čl. 7.

Společenská, kulturní a zájmová činnost

1. Zařízení poskytuje uživatelům příležitost k volnočasovým aktivitám, ke společenskému a kulturnímu vyžití:
 - **volnočasové aktivity** – nabídka skupinových volnočasových aktivit a informace o termínech jejich uskutečnění je možné najít na nástěnkách na každém podlaží
 - **společenský a kulturní život** – zařízení pro své uživatele připravuje zajímavé společenské a kulturní akce pořádané přímo v zařízení i mimo něj. O všech pořádaných akcích jsou uživatelé informováni prostřednictvím zaměstnanců a plakátů na nástěnkách v každém podlaží.
2. V zařízení je možné využívat knihovnu.

Čl. 8.

Doba klidu

1. Doba nočního klidu je v zařízení stanovena od 22⁰⁰ hod. do 6⁰⁰ hod. Veškerá činnost v době klidu musí být přizpůsobena tomu, aby nebyli ostatní uživatelé zařízení rušeni, výjimkou jsou nutné ošetrovatelské úkony, podávání léků nebo kontroly ošetrovatelským personálem.

Čl. 9.

Odchod ze zařízení

1. Uživatelé mohou volně a bez omezení vycházet a pobývat mimo areál zařízení. V zájmu jejich bezpečnosti je vhodné oznámit svůj odchod personálu (na oddělení i na vrátnici), příp. také místo pobytu a předpokládanou dobu návratu.
2. Personál může uživateli vycházku nedoporučit, je-li ohroženo jeho zdraví z důvodu nemoci, nepříznivého počasí (např. náledí), nedostatečného oblečení apod.
3. V době epidemie (např. chřipkové) může ředitelka zařízení v zájmu zachování zdraví uživatelů z důvodu hygienicko-epidemiologických opatření nebo na základě doporučení lékařky zařízení doporučit omezení vycházek.

Čl. 10.

Návštěvy

1. Uživatelé mohou přijímat návštěvy neomezeně, pokud tím není rušen chod zařízení. Doporučená doba návštěv je v době od 8³⁰ hod. do 17³⁰ hod.
2. Návštěvy jsou přijímány na jednolůžkových pokojích nebo ve společných prostorách zařízení. Na vícelůžkových pokojích uživatelů mohou být návštěvy přijímány se souhlasem spolubydlících, výjimkou jsou návštěvy uživatelů s omezenou pohyblivostí.
3. Rodinní příslušníci uživatelů jsou požádáni, aby se při příchodu do zařízení ohlásili službu konajícímu personálu (na vrátnici i na oddělení).
4. Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy může ředitelka zařízení návštěvy dočasně omezit.

5. Zařízení je uzavřeno v době od 19⁰⁰ hod. do 7⁰⁰ hod., o víkendech a svátcích v době od 19⁰⁰ hod do 8⁰⁰ hod. V tomto časovém rozmezí (mimo noční klid) použijí návštěvy domácí telefon za účelem otevření zařízení.
6. Uživatelé mohou při kontaktu s rodinou a dalšími blízkými osobami využívat přenosný telefon a e-mailovou poštu – uživatelé mají k dispozici počítač s internetem. V jejich obsluze jim ochotně pomohou zaměstnanci. Telefonní hovory si uživatelé hradí ze svých prostředků. V některých prostorách zařízení je možno se připojit k internetu prostřednictvím WiFi, přihlašovací údaje jsou k dispozici na nástěnkách.
7. Spolupráce s rodinou při poskytování služeb uživateli je přínosná a vážíme si jí, přesto v otázce volby má konečné slovo vždy uživatel. Respektujeme přání uživatele i v případě, že je v rozporu s přáním jeho rodinných příslušníků.

Čl. 11.

Poštovní zásilky

1. Poštovní zásilky jsou uživatelům doručovány každý pracovní den přímo do zařízení. Předány jsou uživatelům prostřednictvím doručovatelky či pověřeného pracovníka zařízení.
2. K odesílání obyčejných poštovních zásilek slouží uživatelům poštovní schránka umístěná v přízemí zařízení (naproti výtahu) - obsah schránky je vybírán každý pracovní den.
3. Obstarávání jiných osobních záležitostí na poště lze provádět prostřednictvím služeb sociální pracovnice.

Čl. 12.

Odpovědnost za škodu

1. Uživatelé jsou povinni šetřit majetek zařízení i majetek jiných uživatelů. Při jeho úmyslném poškození nebo poškození z nedbalosti jsou uživatelé povinni uhradit náklady související s opravou nebo jeho náhradou. Způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů služby, odpovídají za ni podle své účasti.
2. Uživatelé jsou povinni chránit majetek zařízení, případně upozornit zaměstnance na škodu, která vznikla, nebo která hrozí.

Čl. 13.

Opatření proti porušování pravidel pobytu

1. Uživatel by neměl úmyslně nebo např. pod vlivem alkoholu, popřípadě jiných návykových látek, narušovat soužití ostatních uživatelů a svým chováním zasahovat do klidného chodu zařízení.
2. **Úmyslným narušováním soužití uživatelů a klidného chodu zařízení se rozumí zejména:** slovní napadání druhých uživatelů i zaměstnanců, nevybíravé nadávky, neslušné označování uživatelů či zaměstnanců, rušení klidu a pořádku a potřeba péče z důvodu požití alkoholických nápojů apod.
3. V případě **opakovaného porušování Pravidel pobytu** je zařízení oprávněno smlouvu s uživatelem vypovědět za podmínky předchozího jednání s uživatelem. O tomto jednání je učiněn záznam a uživatel je písemně upozorněn na porušování pravidel, včetně uvedení hrozící výpovědi ze smlouvy při dalším porušování Pravidel pobytu.

Čl. 14.

Závěrečná ustanovení

1. Tato Pravidla pobytu byla schválena ředitelkou zařízení a nabývají účinnosti dnem **25. 5. 2018.**
2. Tato pravidla mohou být průběžně měněna nebo doplňována. Uživatel je se změnou vždy předem seznámen.
3. S pravidly pobytu jsou seznámeni všichni uživatelé služby a zaměstnanci.

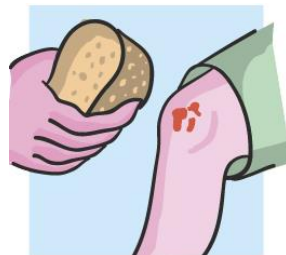
Mgr. Brančíková Ladislava, ředitelka
Centrum služeb pro seniory Kyjov, p. o.

PŘÍLOHY PRAVIDEL POBYTU

Jak postupovat při havarijních a mimořádných událostech

Zranění

- pokud se zraníte, snažte se co nejdříve přivolat pomoc (použijte signalizační zařízení, požádejte spolubydlicího nebo hlasitě volejte, křičte, bouchejte předměty),
- pokud se jedná o drobné zranění, je provedeno ihned základní ošetření zdravotní sestrou,
- pokud se jedná o závažnější zranění, zdravotní sestra poskytne první pomoc, příp. po zhodnocení situace přivolá lékaře.



Pád

- pokud upadnete, snažte se co nejdříve přivolat pomoc (použijte signalizační zařízení, požádejte spolubydlicího nebo hlasitě volejte, křičte, bouchejte předměty),
- přivolaná zdravotní sestra zjistí, zda máte viditelná zranění, poskytne Vám první pomoc, příp. po zhodnocení situace přivolá lékaře.



Napadení

- pokud Vám někdo nadává, křičí na Vás, je hrubý a zlý, ihned požádejte o pomoc někoho na blízku,
- snažte se co nejdříve přivolat jakéhokoliv zaměstnance (použijte signalizační zařízení, hlasitě volejte či křičte o pomoc),
- jakmile Vám zaměstnanec poskytne pomoc, popište mu podrobně, co se stalo, jak k napadení došlo,
- každé slovní či fyzické napadení (prokázané jako úmyslné) je bráno jako rušení klidného soužití uživatelů a pokud se vědomě opakuje, hrozí ze strany zařízení až ukončení pobytu (výpověď),
- každé takové opakované chování se snaží zaměstnanci nejprve vyřešit pro obě strany přijatelným způsobem,
- pokud Vám vznikne škoda na majetku, musí Vám ji osoba, která ji způsobila, uhradit,
- cítíte-li se ohrožen, máte právo podat na člověka, který Vás napadl stížnost.



Ztráta či krádež majetku uživatele

- pokud zjistíte, že se Vám ztratily peníze nebo nějaký majetek: přivolejte co nejdříve zaměstnance (PSS, příp. zdravotní sestru), kterému tuto událost nahlásíte,
- zaměstnanec s Vámi následně projedná podrobnosti ztráty:
 - s Vaším souhlasem pak prohlédne všechny věci a místa, kde jste se pohybovali, a snaží se ztracený majetek najít,
 - podle naléhavosti situace pak nahlásí ztrátu vedoucí služby nebo ředitelce zařízení,
 - na Vaše přání může být přivolána i Policie ČR (dále se v tomto případě postupuje dle pokynů Policie ČR), pokud si to přejete, zavolají se také Vaši rodinní příslušníci.



- DOPORUČUJEME Vám chránit svůj majetek – zamykat při odchodu pokoj nebo alespoň cennosti a peníze ve své skříni a klíč nosit u sebe, tímto odpovědným chováním předejdete případné ztrátě majetku.

Poškození či zcizení majetku zařízení

- pokud jste svědky toho, že někdo poškozuje nebo zcizuje majetek zařízení:
- zavolejte co nejdříve jakéhokoliv zaměstnance,
 - přivolaný zaměstnanec provede šetření celé události,
 - pokud je zjištěno, že škoda byla způsobena úmyslně, je ten, kdo ji způsobil, povinen ji v plné výši uhradit,
 - tato ztráta nebo poškození majetku je následně nahlášena prostřednictvím zaměstnanců ředitelce zařízení,
 - celá škoda je pak vyčíslena ředitelkou zařízení, která písemně nařídí její úhradu.



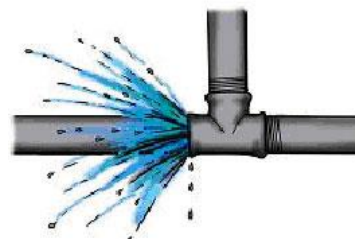
Uvznutí ve výtahu

- pokud uvíznete ve výtahu, postupujte podle pokynů, které jsou uvedené přímo ve výtahu nad ovládacími tlačítky, tzn., zmáčkněte tlačítko se symbolem zvonku, a přidržeťte jej asi 5-10 sekund,
- tímto se provede spojení kabiny výtahu se službou, která Vás poté bude podrobně informovat o postupu vyproštění a bude s Vámi po celou dobu do vyproštění ve spojení.



Havárie vody v koupelně či na pokoji

- pokud zjistíte, že došlo k havárii vody nebo máte v koupelně na zemi vodu (přetéká z umyvadla), rychle se snažte přivolat nejbližšího zaměstnance,
- pokud možno se zdržujte co nejdále od místa havárie, abyste se vyvarovali případnému úrazu - pádu.



Požár

- jestliže zpozorujete požár, přivolejte co nejrychleji jakéhokoliv sloužícího zaměstnance, ten je povinen udělat vše, aby požár uhasil,
- když není v silách zaměstnanec požár uhasit, přivolá hasiče a do jejich příjezdu dělá vše proto, aby se požár dále nešířil,
- dále zaměstnanec vyhlásí požární poplach „HOŘÍ“ tak, aby to všichni slyšeli, a zahájí EVAKUACI ohrožených osob únikovými cestami,
- po celou dobu dbejte pokynů zaměstnanců a zasahujících hasičů,
- případnou první pomoc Vám poskytne sloužící zdravotní personál nebo přivolaná Zdravotní záchranná služba
- podrobný popis, jak se zachovat při vypuknutí požáru, je zveřejněn na každém podlaží: viz Požární poplachová směrnice a Evakuační plán



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

- Všichni uživatelé služby si mají možnost kdykoliv podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování služeb. K podání stížnosti je oprávněn nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan.

Stížnost je možno uplatnit následujícími způsoby:

- **písemně**

k rukám ředitelky zařízení

KONTAKT: Centrum služeb pro seniory Kyjov, p.o.
ředitel
Strážovská 1095/1
697 01 Kyjov
tel.: 518 699 513
e-mail: reditel@centrumproseniorykyjov.cz

k rukám zaměstnance pověřeného evidencí stížností

KONTAKT: sociální pracovnice
tel.: 518 699 541
e-mail: socialni3@centrumproseniorykyjov.cz

k rukám kteréhokoliv službu konajícího zaměstnance

poštou na **adresu zařízení:**

Centrum služeb pro seniory Kyjov, p.o.
Strážovská 1095/1
697 01 Kyjov

- **do schránky na stížnosti**, která je umístěna na každém oddělení u výtahu a v hlavní jídelně.
- **ústně** – v tomto případě zaměstnanec stížnost písemně zaznamená na tiskopis „Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“ a uživatel potvrdí podpisem věcnou správnost obsahu. Ústně se stížnost podává řediteli zařízení, důvěrníkovi, zaměstnanci pověřenému evidencí stížností, popřípadě kterémukoliv službu konajícímu zaměstnanci.
- **prostřednictvím Výboru obyvatel**
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit **nezávislého zástupce**, který ho bude při

vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. Může to být osoba fyzická (příbuzný, důvěrník, sociální pracovník) i právnická osoba (občanská poradna). Rovněž má právo podat stížnost anonymně.

- Všechny stížnosti jsou **evidovány** zaměstnancem k tomu pověřeným a postoupeny ředitelce zařízení, která zajistí jejich prověření a vyřízení. Zaměstnanec pověřený evidencí stížností je povinen vybírat schránku na stížnosti 1x týdně za přítomnosti druhého zaměstnance.
- Stížnost musí být pověřeným zaměstnancem či týmem prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, **nejdéle do 30 kalendářních dnů** ode dne doručení stížnosti, případně přijetí stížnosti. Překročí-li lhůta daný termín, je o důvodech zdržení stěžovatel písemně informován. V zájmu řádného prošetření stížnosti může být vyslechnut stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje. O jednáních a průběhu prošetřování stížnosti je sepsán **zápis**.
- Stěžovatel musí být o výsledku prošetření jeho stížnosti vyrozuměn **písemně**. U **anonymní stížnosti** podané do schránky na stížnosti je **odpověď vyvěšena** na nástěnce naproti výtahu ve staré budově v I. NP zařízení.
- V případě **nespokojenosti s vyřízením stížnosti** se má stěžovatel možnost odvolat u **nadřízeného nebo nezávislého orgánu** s podnětem o prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

Jihomoravský kraj,

Vedoucí odboru sociálních věcí, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno

tel: 541 651 132

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 111

Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha

tel: 296 526 445, 257 003 500

Senior telefon – tel.: 800 157 157 – bezplatná linka pro seniory,

sociální služba pro pomoc v jakékoliv nesnázi fungující 24 hodin denně

Občanská poradna – nezávislé bezplatné místo, poskytuje rady, informace a pomoc všem potřebným. Asociace občanských poraden sídlí: Senovážné nám. 24, 116 47 Praha

Na kteréhokoliv zaměstnance se můžete obrátit i s připomínkou ke kvalitě služby, námětem či podnětem na zlepšení našich služeb.