



Stížnost může být podána:

- **písemně** (na adresu CPR Hodonín, z. s. nebo vložení do schránky přání a stížností v přízemí budovy CPR Hodonín, z. s.),
- **ústně** (kterémukoliv pracovníkovi služby nebo recepční),
- **telefonicky** (recepce: 774 650 133, ředitelka: 721 587 016),
- **prostřednictvím e-mailu** (na emailovou adresu klíčového pracovníka nebo na adresy: zalesakova@cprhodonin.cz, info@cprhodonin.cz, ambrozkova@cprhodonin.cz),
- **s podpisem či anonymně.**

Za vyřízení stížnosti zodpovídá vedoucí Odborných služeb pro rodiny, popř. v součinnosti s ředitelkou CPR Hodonín, z. s., a, není-li stížnost podána anonymně, do 30 dnů (výjimečně do 60 dnů) informuje stěžovatele o jejím vyřízení.

Pokud je klient s vyřízením stížnosti nespokojen, může se dále obrátit na kterýkoliv nezávislý orgán např. na některou z občanských poraden: Charitní poradna Hodonín, Wilsonova, 695 05 Hodonín nebo na adresu veřejného ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno.

Konkrétní informace k řešení stížností je možné získat pročtením dokumentu Pravidla pro podávání, zpracování a vyřizování stížností. Dokument je na vyžádání u pracovníků Odborných služeb pro rodiny a klíčových pracovníků služby Devětsil, ke stažení na webových stránkách www.cprhodonin.cz nebo na nástěnce služeb.

Havarijní, rizikové a nouzové situace

Rizikové situace jsou takové situace, kdy nastává riziko zranění, případně hrozí vznik škody na majetku. Bude-li klient vystupovat agresivně (fyzicky nebo slovně) vůči jakékoliv osobě v CPR Hodonín, z. s., bude nejprve upozorněn pracovníky, aby svůj způsob jednání změnil. Když agresivní jednání klienta bude pokračovat, pracovníci jsou oprávněni přivolat pomoc (např. Policii ČR).

Také v případě, že bude zaměstnanec CPR Hodonín, z. s., přítomen u konfliktu klienta s dítětem nebo jiným dospělým, vyzve jej ke změně chování a je povinen zajistit bezpečí přítomných, zejména nezletilých osob. I v tomto případě může přivolat státní policii či OSPOD. Žádáme klienty, aby se v prostorách CPR Hodonín, z. s., nepohybovali pod vlivem alkoholu a jiných omamných látek. V opačném případě budeme nuceni ukončit naše setkání a vyzveme je k opuštění prostor.

V případě požáru, nehody elektřiny či vodoinstalace, okamžitě přivolejte pomoc. Pomoc neprodleně přivolejte i při zdravotních problémech, úrazech, nehodách našich pracovníků či jiných klientů.

Pohotovostní čísla:

- Hasiči – 150
- Záchraná zdravotní služba – 155
- Policie ČR – 158
- Městská policie – 156

