



Příloha č. 1

## PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PŘIPOMÍNEK

Přáním Stacionáře je poskytovat kvalitní služby se kterými budou naši klienti spokojeni. Může se však stát, že klient nebude s něčím spokojen. Pokud tato situace nastane, má právo podat náměty, připomínky či stížnost.

Podání stížnosti může být prospěšné hned z několika důvodů:

- bude podáno vysvětlení,
- zabrání se opakování nějaké nevhodné činnosti, chování apod. ,
- dojde ke zlepšení činnosti či chování v souvislosti s poskytovanou službou ,
- budete spokojenější.

### Chci podat návrh či připomínku

- připomínky a návrhy můžete podat ústně či telefonicky jakémukoli pracovníkovi stacionáře. Pracovník se bude snažit najít řešení nebo vysvětlení hned na místě.

### Chci podat stížnost

#### Kdo může podat stížnost?

- klient, jeho zástupci, rodina či blízký přítel

#### Jakou formou si mohu stěžovat?

- ústně či telefonicky – jakémukoli zaměstnanci stacionáře
- písemně – pracovníku v přímé péči, sociální pracovníci či ředitelce
- písemně - anonymně - do schránky u vchodových dveří

#### Co se stane s Vaší stížností?

- stížnost se předá osobě, která ji bude řešit (pracovník přímé péče, sociální pracovnice, ředitelka, hospodářka, kuchařka, údržbář, uklízečka)
- stížnost se zapíše do **KNIHY STÍŽNOSTÍ**,
- stížnost budeme co nejdříve řešit

#### Do kdy bude stížnost vyřešena?

- pokud je to možné, vyřešíme stížnost ihned, popřípadě do jednoho pracovního týdne,
- složitější a závažnější stížnosti vyřešíme do 30 dnů,
  - o výsledku vyřešení stížnosti budete informováni .

#### Co když nejsem spokojen s vyřešením stížnosti?

Proti výsledku stížnosti se můžete odvolat do 30 dnů od obdržení stanoviska ( INFORMACE O VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI)

Nesouhlas můžete předat:

- 1) ředitelce stacionáře
- 2) na příslušný odbor sociálních věcí, školství a zdravotnictví (vedoucí odboru Mgr. Rejl Dušan- Slovanské nám. 165, Trutnov, tel: 499/803330, e-mail: [rejl@trutnov.cz](mailto:rejl@trutnov.cz))
- 3) inspekci sociálních služeb, Wonkova 1142/1 , 500 02 Hradec Králové
- 4) kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)