



## PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PŘIPOMÍNEK

Přáním Stacionáře mezi mosty Trutnov je poskytovat kvalitní služby, se kterými budou 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,
- klient 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. Pokud to nepůjde, předá stížnost osobě, která se jí bude zabývat.

### **Kdo může podat stížnost?**

- Klient, jeho opatrovník/podpůrce, osoba blízká, osoba zmocněná či člen domácnosti.
- Bývalý klient, jeho opatrovník/podpůrce, osoba blízká, osoba zmocněná či člen domácnosti.
- Zaměstnance Stacionáře mezi mosty Trutnov.

### **Jakou formou si mohu stěžovat?**

- Ústně či telefonicky – jakémukoli zaměstnanci stacionáře.
- Písemně – pracovníkovi v přímé péči, sociální pracovníci či ředitelce.
- Písemně – anonymně – do poštovní schránky u vchodových dveří či poštovní schránky.

### **Co se stane s Vaší stížností?**

- Stížnost se předá osobě, která ji bude řešit (pracovník přímé péče, sociální pracovníce, ředitelka, hospodářka, kuchařka, údržbář, uklízečka).
- Stížnost se zapíše do **Záznamu o stížnosti** a přiloží ke **KNIZE STÍŽNOSTÍ**.
- Stížnost bude co nejrychleji řešena.
- Kdykoli můžete do vedené dokumentace nahlížet, pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

### **Do kdy bude stížnost vyřešena?**

- Pokud je to možné, bude stížnost vyřešena ihned, popřípadě do jednoho pracovního týdne.
- Složitější a závažnější stížnosti budou vyřešeny do 30 dnů (z odůvodnitelných důvodů až do 60 dnů).
- O výsledku vyřešení stížnosti budete písemně informováni (u nepodepsaných stížností bude řešení vyvěšeno na nástěnce).

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

Proti výsledku stížnosti se můžete odvolat do 30 dnů od obdržení stanoviska.

Nesouhlas s řešením 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) kanceláři Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), tel: 542 542 888
- 5) Ministerstvu práce a sociálních věcí (do 60 dnů v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě), MPSV ČR, Na Poříčnickém právu 1/376', 128 00 Praha 2, tel: 950/191111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz).