

Stacionář mezi mosty Trutnov



Náchodská 359, 541 01 Trutnov
IČO: 70153884 Tel.: 499 826631
email: stacionar@trutnov.cz
www.stacionartrutnov.cz

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,
- 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.

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 (poštovní schránka).

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.

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.
- 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.

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),
- 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.