

OBLASTNÍ CHARITA ČERVENÝ KOSTELEČ

5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec, IČ: 48623814
statutární zástupce: Ing. Miroslav Wajsar, www.ochck.cz
středisko: Domov sv. Josefa v Žirči : 491 610 601

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Máte-li výhrady ke kvalitě našich služeb, máte právo a možnost si stěžovat. Stížnost = vyjádření názoru uživatele služeb DSJ, že naše služby nebo způsob, jak je poskytujeme, neodpovídá dohodě nebo obecně platným normám nebo představám uživatele. Stížnost může podat také blízká osoba uživatele nebo pracovník DSJ.

Způsoby podávání stížností:

Písemně - vložte papír se stížností do schránky PŘÁNÍ A PŘIPOMÍNKY umístěné ve vstupní hale, nebo požádejte sestru nebo ošetřující personál o doručení schránky do Vašeho pokoje.
Není nutné stížnost podepsat.

Ústně – obraťte se přímo na vrchní sestru, ošetřující personál, staniční sestru, sociálního pracovníka, vedoucí provozu, vedoucího Domova (v pracovní době Vás mohou navštívit osobně, nebo jim můžete zatelefonovat z pokoje). Pracovník s Vaším souhlasem stížnost sepíše a vloží ji do schránky PŘÁNÍ A PŘIPOMÍNKY.

Schránku stížností vybírá pravidelně 1x týdně sociální pracovník nebo vedoucí provozu. O stížnostech provede zápis v knize uložené v kanceláři soc. pracovníka. K zápisům má přístup pouze ten, kdo stížnost projednává a vedoucí střediska. Osoba podávající stížnost může zůstat v anonymitě, ale tím je omezena její možnost získat odpověď. K projednávání stížnosti si můžete přizvat další osobu, nebo se nechat zastupovat. Lhůta pro vyřizování stížností je individuální – dle charakteru závažnosti může být vyřízena ihned, max. lhůta je však do 28 dní. Osoba, která stížnost projednává, si zjistí informace od všech stran (rozhovor, telefonicky apod.), navrhne opatření k nápravě, informuje stěžovatele.

Druh stížnosti	Stížnost řeší	Kontakt
Léčebné, rehabilitační, ošetřovatelské výkony, činnost psychoterapeuta	Stanislava Marelová, vrchní sestra Bohuslava Vlková, staniční sestra Dominik Melichar Mgr., vedoucí Domova	499 628 503 499 628 526 491 610 601
Stížnosti týkající se sociálních potřeb klienta	Petr Černý Mgr., sociální pracovník Dominik Melichar Mgr., vedoucí Domova	499 628 505 491 610 601
Stížnosti týkající se provozu Domova	Kateřina Petříková, vedoucí provozu Dominik Melichar Mgr., vedoucí Domova	491 610 600 491 610 601

Pokud byste nebyli spokojeni s vyřízením své stížnosti, můžete se obrátit na ředitele Oblastní charity ČR – Ing. Miroslav Wajsar **491 610 300**, nebo k řediteli Diecézní charity v Hradci Králové jako zřizovateli – RNDr. Jiří Stejskal, **tel. 495 063 135**, nebo na Kancelář veřejného ochránce práv Brno, Údolí 39, 602 00 Brno, č. telefonu **542 542 888**.

Veškeré podněty, stížnosti, připomínky bereme jako podnět ke zlepšení naší péče!