

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 | Andrea Jiříčková, vrchní sestra Mgr. Dominik Melichar, vedoucí Domova | 499 628 503 491 610 601 |
| Stížnosti týkající se sociálních potřeb klienta | Mgr. Jaroslav Šolc zdravotně sociální pracovník Mgr. Dominik Melichar, vedoucí Domova | 499 628 505 491 610 601 |
| Stížnosti týkající se provozu Domova | Kateřina Petříková, vedoucí provozu Mgr. Dominik Melichar vedoucí Domova | 491 610 600 491 610 601 |

Pokud byste nebyli spokojeni vyřízením své stížnosti, můžete se obrátit na ředitele Oblastní charity ČR – Ing. Miroslav Wajsar **491 610 301**, nebo k ředitelce Diecézní charity v Hradci Králové jako zřizovateli – Ing. Anna Maclová, **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!