

# OBLASTNÍ CHARITA ČERVENÝ KOSTELEC

5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec, IČ: 48623814

statutární zástupce: Mgr. Ing. Miroslav Wajsar, [www.ochck.cz](http://www.ochck.cz)

středisko: Domov sv. Josefa v Žirči, Dům sv. Josefa 1, Dům sv. Damiána 3, 544 04 Dvůr Králové nad Labem

## POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

**Máte-li výhrady ke kvalitě našich služeb, máte právo a možnost si stěžovat.**

**Stížnost = vyjádření názoru uživatele, že poskytovaná služba nebo způsob jak je poskytována, neodpovídá dohodě nebo obecně platným normám nebo představám uživatele. Stížnost může podat také blízká osoba uživatele nebo pracovník poskytovatele služby.**

Způsoby podávání stížností:

**Písemně** - vložte papír se stížností do schránky PŘÁNÍ A PŘIPOMÍNKY umístěné ve vstupní chodbě Domu sv. Kláry, na zdi vedle kanceláře sociálního pracovníka, nebo požádejte sestru, ošetřující personál nebo sociálního pracovníka o doručení schránky do Vašeho pokoje. Není nutné stížnost podepsat.

**Ústně** – obraťte se přímo na staniční sestru, sociálního pracovníka, vrchní sestru, ošetřující personál, vedoucí provozu, vedoucího Domova sv. Josefa (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.

**Elektronicky** – stížnost může uživatel zaslat na mail: [sekretariat@dsj-zirec.cz](mailto:sekretariat@dsj-zirec.cz)

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 úkony přímé obslužné péče, činnost psychoterapeuta	Iva Jaklová, vrchní sestra Bohuslava Kolářová, staniční sestra Dominik Melichar, Mgr., vedoucí Domova	491 610 650 491 610 526 491 610 601
Stížnosti týkající se sociálních potřeb klienta	Libuše Lopourová, Bc., sociální pracovníce Dominik Melichar Mgr., vedoucí Domova	491 610 513 491 610 601
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 červený Kostelec Mgr. Ing. Miroslava Wajsara, tel. 491 610 301, nebo na ředitele Diecézní charity v Hradci Králové jako zřizovatele RNDr. Jiřího Stejskala, tel. 495 063 136, nebo na Kancelář veřejného ochránce práv, Údolí 39, 602 00 Brno, č. telefonu 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

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