

## STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Stížnosti jsou pro nás informacemi o spokojenosti s poskytovanou službou a obranou proti neoprávněnému zásahu do Vašich práv a chráněných zájmů. Jsou též podnětem pro zlepšení kvality služeb a kontrolou nad službou, která je Vám poskytována.

### • **FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTI:**

#### 1. Písemné podání

Toto podání lze učinit přímým předáním písemné stížnosti pověřenému pracovníkovi Domova nebo zaslat poštou na sekretariát Domova.

#### 2. Ústní podání

Pracovník, u něhož je stížnost podána, sepíše se stěžovatelem zápis.

Ústní podání stížnosti je možné učinit pouze v prostorách Domova.

Má-li stěžovatel obtíže při komunikaci, je stížnost pověřeným pracovníkem Domova zaznamenána tak, aby odpovídala tomu, co chce stěžovatel říci v přítomnosti svědka.

#### 3. Anonymní podání

Pro anonymní podávání stížností jsou na chodbách v hlavní budově i v denním stacionáři umístěny schránky důvěry.

Schránky důvěry jsou v Domově vybírány 2x za kalendářní měsíc.

### • **NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI:**

1. Datum události, označení konkrétních osob, které se dle stěžovatele chybného nebo protiprávního jednání dopustili.
2. Konkrétní popis události.
3. Datum sepsání stížnosti, jméno, adresa, telefon a podpis stěžovatele, popř. osoby, která stížnost sepsala (u ústního podání).
4. Datum převzetí stížnosti pověřeným pracovníkem, jméno, funkce a podpis tohoto pracovníka.

### • **POVĚŘENÍ PRACOVNÍCI v řízení o stížnosti:**

1. Ředitelka Domova
2. Asistentky ředitelky Domova
3. Vedoucí denního stacionáře
4. Sociální pracovnice
5. Pracovnice sekretariátu
6. Pracovníci pověřeni výběrem Schránek důvěry

více informací naleznete v dokumentech:

**STANDARDSY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**