

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Všechny stížnosti či připomínky nám slouží jako inspirace pro zlepšení kvality poskytované péče a služeb. Podané stížnosti v žádném případě neohroží kvalitu a přístup našeho personálu k Vám či Vaším blízkým.

Vaši stížnost můžete podat:

- **Osobně** - na adrese Kosova Hora 117, 262 91 Kosova Hora, v otvíracích hodinách Poradny - pondělí 13:00 – 15:00, středa 09:00 – 11:00 (po předchozí domluvě na tel: 777 602 052 nebo 608 083 555)
- **Telefonicky** – na telefonním čísle 777 602 052 nebo 608 083 555 v době od 8:00 – 16:00 hod – v pracovní dny od pondělí do pátku)
- **E-mailem** - kontakt@hospickridla.cz nebo k rukám vedoucí střediska Bc. Pavlíně Oubrechtové na: pavlina.oubrechtova@hospickridla.cz
- **Písemně poštou na adresu** - DAC Domácí hospic Křídla, Kosova Hora 117, 262 91 Kosova Hora
- Vhodit v Poradně na téže adrese do schránky nadepsané Stížnosti – i anonymně.

Všechny stížnosti mohou být podány anonymně, nebo si můžete zvolit svého zástupce, který za Vás stížnost podá nebo vyřídí. Vaši stížnost přijme kterýkoli pracovník poradny, odlehčovacích nebo zdravotních služeb nebo přímo vedoucí střediska.

Všechny podané stížnosti evidujeme a vyřizujeme bez zbytečných průtahů. Odpověď na Vaši stížnost obdržíte do 30 kalendářních dnů, a to písemně na Vámi uvedenou adresu. V případě anonymně podané stížnosti není možné zaslat individuální odpověď. Informace o možnosti obrátit se na nezávislé orgány jsou však veřejně dostupné na webových stránkách organizace a v prostorách poradny, aby byly přístupné i anonymním stěžovatelům.

Nebudete-li s postupem či vyřízením stížnosti spokojeni, můžete se obrátit na nezávislé orgány:

- DAC Domácí hospic Křídla, vedoucí střediska Ing. Pavlína Oubrechtová, Kosova Hora 117, 262 91 Kosova Hora, ředitel Diakonie Apoštolské církve – Mgr. Daniel Rychlík, MBA, e-mail: kontakt@hospickridla.cz
- Krajský úřad Středočeského kraje, odbor sociálních věcí, Zborovská 11, 150 00 Praha 5, tel.: 257 280 111, e-mail: podatelna@kr-s.cz

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1-376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor, Štefanikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142, e-mail: info@helcom.cz
- Inspekce kvality sociálních služeb MPSV, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel: 221 921 111 , e-mail: posta@mpsv.cz