

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘIPOMÍNEK A NÁMĚTŮ V DOMOVĚ PRAMEN V MNICHOVĚ

ZJEDNODUŠENÁ VERZE VNITŘNÍHO PŘEDPISU Č. 19

1. Když se vám něco nelíbí,
máte právo si stěžovat



2. Stěžovat si můžete
písemně
ústně
znakovou řečí
i jinak (smutek, pláč, křik)



3. Napsanou stížnost můžete vhodit
do schránky ve vestibulu u výtahu



4. Stěžovat si můžete kdykoliv některému z těchto zaměstnanců Domova
kmenovému pracovníku
všem sloužícím pracovníkům
zdravotní sestře
sociální pracovníci
vedoucí úseku sociální péče
ekonomce
ředitelce



5. Každou důležitou stížnost bude řešit
sociální pracovnice
vedoucí úseku sociální péče
případně ředitelka domova

Pokud nejste spokojen s vyřízením stížnosti, můžete si stěžovat:

- zřizovateli Domova – Karlovarský kraj, odbor sociálních věcí
- veřejnému ochránci práv

6. Můžete být u řešení stížnosti

7. Stížnost se zapisuje do knihy v kanceláři



8. O stížnosti se mluví jenom s osobami, kterých se týká, pokud si to přejete, i s dalšími osobami



9. Můžete si při vyřizování stížnosti zvolit za sebe zástupce, můžete to být člověk, který nežije v Domově třeba rodiče, kamarád



10. To, jak stížnost vyřizujeme, se dozvíte do dvou týdnů, nejdéle do měsíce



11. O tom, jak si stěžovat, s vámi bude mluvit kmenový pracovník

12. Vyřízení vaší stížnosti je dobré k tomu, abyste byl spokojenější



V Mnichově, dne 20. 3. 2013

Ing. Monika Šumová
ředitelka