

Dům s pečovatelskou službou Svoboda nad Úpou, Kostelní 526 ,
Svoboda nad Úpou , PSČ 542 24, IČO 492 90 738, DIČ: CZ49290738
Zastoupený ředitelkou Ing.Zuzanou Škarkovou, tel.: 499 871 177

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pokud jste uživatelem pečovatelské služby a jste nespokojen s kvalitou nebo způsobem, jakým je Vám poskytována, máte možnost podat stížnost.

KDO MŮŽE STÍŽNOST PODAT:

Stížnost můžete podat osobně nebo prostřednictvím zmocněného zástupce. Stížnost může podat jakákoli další osoba, která se domnívá, že je třeba chránit Vaše zájmy. K podání a vyřizování stížnosti máte právo si přizvat jakoukoli další osobu.

JAK STÍŽNOST PODAT:

ÚSTNĚ: osobně v DPS

PÍSEMNĚ: na adresu Kostelní 526, 542 24 Svoboda nad Úpou

TELEFONICKY: na telefonní číslo 499 871 177 nebo 739 934 545

E-MAILEM: dps.svoboda@tiscali.cz

ANONYMNĚ: do schránky na dveřích v hale DPS

STÍŽNOST PŘIJÍMÁ A VYŘIZUJE:

Ředitelka: Ing.Zuzana Škarková, tel.: 499 871 177 , 739 934 545

(V případě zastupování: Sociální pracovnice: Dagmar Cihlářová, DiS., tel.: 499 871 178)

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Vaše stížnost bude přijata a zaevidována. Ředitelka prošetří skutečnosti, které jsou obsahem stížnosti (včetně vyslechnutím všech zúčastněných stran, případně svědků nebo dalších osob, které jsou ve věci stížnosti zainteresovány). K jednání lze přizvat tlumočníka, je-li pro komunikaci třeba. Po prošetření stížnosti Vás budeme písemně informovat o výsledku řízení. V případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce v hale DPS. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 15 pracovních dnů.

ODVOLÁNÍ

V případě nespokojenosti s výsledkem vyřízení stížnosti, nebo stížnosti na ředitelku, je možné se obrátit písemně na:

RADA MĚSTA SVOBODA NAD ÚPOU
NÁMĚSTÍ SVORNOSTI 474, 542 24 SVOBODA NAD ÚPOU

DÁLE SE MŮŽETE OBRÁTIT TAKÉ NA:

KÚ Královéhradeckého kraje, Odbor sociálních věcí, Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové 500 03, tel. ústředna 495 817 111

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolí 39, Brno 602 00, tel. ústředna 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Vaše stížnost je pro nás zdrojem informací pro neustálé zvyšování kvality poskytované služby. Vaše stížnost žádným způsobem neovlivní náš přístup k Vám.

