

Pokud nejste spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb Domovem Harmonie, centrem sociálních služeb Mirošov

Uživatel má právo na poskytované služby v odpovídajícím rozsahu a kvalitě. V případě, že se uživatel, příbuzný uživatele nebo jakýkoliv občan (dále jen stěžovatel) domnívá, že služba není poskytována kvalitně nebo dohodnutým způsobem, má právo podat stížnost.

Způsoby podání stížnosti:

písemně

- na adrese: Domov Harmonie, centrum sociálních služeb Mirošov Skořická 314, 338 43 Mirošov
- vhozením do schránky označené jako „Přání a stížnosti“: jedna schránka je umístěna v přízemí pavilonu Harmonie vedle kanceláře vedoucí sociálního oddělení, druhá před pavilonem rehabilitace u voliéry s činčilami, třetí na pavilonu U fontány (pavilon č. 5). Výběr obsahu schránek provádí sekretariát a to vždy v pátek do 12,00 hodin

ústně

- v sekretariátu domova v pracovní dny od 7,00 do 15,00 hodin. V případě potřeby lze použít videotelefon v přízemí budovy ředitelství. Uživatel, který nemůže opustit lůžko, na požádání zprostředkuje kterýkoliv pracovník/pracovnice Domova Harmonie (dále jen DH) Mirošov návštěvu pracovníka/pracovnice sekretariátu na jeho pokoji.

elektronicky

- e-mailem na adrese sekretariat@dhmirosov.cz
- datovou schránkou: ID schránky qfshk7c

Stížnost za Vás může podat i Váš příbuzný nebo známý, stejně tak Vás může v průběhu vyřizování stížnosti zastupovat.

Je-li stížnost podána ústně, pracovník/pracovnice sekretariátu sepíše písemný záznam o podání stížnosti, který obsahuje:

- označení organizace a osoby, která zápis provedla,
- údaje umožňující identifikaci stěžovatele a dalších osob, které se jednání zúčastnily,
- datum, místo sepsání, popis stížnosti,
- podpisy všech zúčastněných osob, případně důvod, proč některý z účastníků jednání podpis odmítl (např. neschopnost podpisu ze zdravotních důvodů).

Záznam se provádí ve dvou stejnopisech, jeden obdrží stěžovatel, jeden Domov Harmonie Mirošov. Stížnost je zaevidována v Knize stížností.

Stížnosti jsou vyřizovány zpravidla do 30 dnů od podání – písemnou odpovědí, pokud je třeba delší lhůty k jejímu vyřízení, je o této skutečnosti stěžovatel bezodkladně písemně vyrozuměn sekretariátem DH Mirošov.

Vyřízením stížnosti pověřuje ředitelka Domova Harmonie příslušné pracovníky podle charakteru stížnosti, kteří zjišťují skutečný stav věci.

Vyrozumění o vyřízení anonymní stížnosti je vyvěšeno na informační tabuli DH (vstup do DH) po dobu 14 dnů od vyřízení stížnosti.

Opakovaná stížnost, která neobsahuje žádné nové skutečnosti, se nebude řešit.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na:

Plzeňský kraj

odbor sociálních věcí
Škroupova 18
306 13 Plzeň
posta@plzensky-kraj.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1
120 00 Praha 2
posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5
info@helcom.cz