

Postup podávání a vyřizování stížností

Uživatelé terénních odlehčovacích služeb Domácího hospice sv. Veroniky, jejich rodinní příslušníci, další osoby, instituce si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytovaných sociálních služeb. Stížnost je považována za návrh na zlepšení kvality poskytovaných služeb a v žádném případě nevyklučuje uživatele služeb, který stížnost podal, z jejich dalšího užívání. Na službu nebo způsob poskytování služby může podat stížnost i zaměstnanec organizace.

Stížnost lze podat:

osobně - na adrese Domácí hospic sv. Veroniky, Dobrovodská 105/32, 370 06 Č. Budějovice v pracovní dny (Po – Čt 8:00 – 16:00, Pá 8:00 – 13:00) nejlépe po předchozí domluvě na tel. vedoucí 737 888 964 nebo soc. pracovnice 731 648 328

písemně - kdykoliv odesláním na adresu Domácí hospic sv. Veroniky, Dobrovodská 105/32, 370 06 Č. Budějovice

telefonicky - v pracovní dny (Po – Čt 8:00 – 16:00 hod., Pá 8:00 – 13:00 hod.) na tel. vedoucí 737 888 964 nebo soc. pracovnice 731 648 328

e-mailem - kdykoliv na e-mail: info@hospicveronika.cz nebo vedouci@hospicveronika.cz

anonymně - do schránky, která je umístěna u vchodových dveří hospice na adrese Domácí hospic sv. Veroniky, Dobrovodská 105/32, 370 06 Č. Budějovice nebo do schránky, která je umístěna v budově vedle dveří do kanceláře vedoucí na chodbě v 1. patře

Postup vyřizování stížnosti:

O každé přijaté stížnosti provedeme zápis, prověříme ji v celém jejím rozsahu. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od jejího přijetí. O výsledku řešení, přijetí nápravných a preventivních opatření bude stěžovatel vyrozuměn písemnou formou do 30 dnů na uvedenou adresu. Výsledek řešení anonymní stížnosti je vyvěšen na nástěnce v přízemí budovy domácího hospice na adrese Dobrovodská 105/32, 370 06 České Budějovice.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se se stížností na nezávislé orgány:

Nejprve projednává stížnost statutární orgán zařízení:

Pan ředitel PhDr. Robert Huneš

(osobně v Hospici Sv. Jana Nepomuka Neumanna v Prachaticích,
telefonicky na čísle: 388 311 726 nebo na e-mail: reditel@hospicpt.cz)

Další instituce:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Jelení 5

118 00 Praha 1

www.helcom.cz