



Vnitřní pravidlo – pro podávání a vyřizování stížností

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v plném znění jsou k dispozici u sociální pracovníce, vedoucích pracovníků a v pracovních zdravotnického personálu na obou patrech.

Stížnosti, podněty, připomínky

Co je stížnost?

- Vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytované služby.

Co je podnět, připomínka?

- Drobná kritika nebo návrhy na zlepšení služby.

Kdo může stížnost, podnět či připomínku podat?

- Klienti služby.
- Rodinní příslušníci, opatrovníci, návštěvy, fyzické či právnické osoby zastupující zájem klienta.
- Zaměstnanci.

Jakým způsobem stížnost, podnět či připomínku podat?

- Ústně (osobně, telefonicky).
- Písemně (poštou, e-mailem, faxem, vložením do schránky důvěry).
- Anonymně (vložením do schránky důvěry, poštou).

Schránky důvěry

Schránky důvěry jsou umístěny ve všech patrech budovy:

- u jídelny I. NP
- naproti jídelny II. NP
- u výtahu III. NP

Za pravidelný výběr schránek důvěry, evidenci a vyřizování stížností, podnětů či připomínek odpovídá sociální pracovníce, popř. ředitelka Domova.

Předložené podněty, připomínky a stížnosti vnímáme jako nástroj ke zvýšení kvality poskytované služby.

Nespokojenost s vyřízením podané stížnosti

V případě, že nebudete považovat stížnost za uspokojivě vyřízenou, můžete se obrátit na nadřízené orgány:

Správní rada z.ú.
Ruská 2374/61
Východní předměstí
326 00 Plzeň

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2

Kancelář veřejného ochránce lidských práv
Údolní 39
602 00 Brno

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5

V Turovicích dne 12. 06. 2025

.....
Mgr. Zina Filip Dadlíková, DiS.
Ředitelka Domova Turovice, z.ú.