

Postup pro podávání a řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb

Informace pro uživatele služeb

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování zdravotní péče či sociální služby TŘI, o.p.s. Všechny stížnosti či připomínky považujeme za podněty pro zlepšení kvality poskytované péče a služby. Podané stížnosti v žádném případě neohroží kvalitu a přístup našich zaměstnanců k Vám či Vaším blízkým.

Za vyřízení případných stížností a připomínek je zodpovědný ředitel TŘI, o.p.s.

Stížnost má právo podat uživatel služby, rodinní příslušníci i jiné osoby. Stížnost může být podána písemnou či elektronickou formou, telefonicky nebo ústně. Zabýváme se i anonymním podáním stížnosti. Písemnou stížnost je možné poslat poštou či vhodit do schránky TŘI, o.p.s., umístěné v suterénu vedle recepcce.

Na koho se můžete obrátit při podávání konkrétní stížnosti či připomínky:

- ❖ **Uživatelé lůžkového hospice:** na vrchní sestru (mocrejsova@hospic-cercany.cz),
- ❖ **Uživatelé domácího hospice:** na vrchní sestru (mocrejsova@hospic-cercany.cz),
- ❖ **Uživatelé sociálních služeb (odlehčovací služby, centra denních služeb, odborného sociálního poradenství):** na vedoucí sociálních služeb (tumova@hospic-cercany.cz).

Všichni zaměstnanci TŘI, o.p.s., dobrovolníci a stážisté jsou označeni vizitkou se jménem a pracovním zařazením.

V případě Vaší nespokojenosti s chováním, postupem či poskytnutými informacemi od ostatních našich zaměstnanců (ekonomického úseku, provozního úseku), vrchní sestry či vedoucí sociálních služeb, se můžete ihned obracet přímo na ředitele hospice.

Za vyřízení stížnosti či připomínky vůči řediteli TŘI, o.p.s. odpovídá předseda správní rady TŘI, o.p.s.

Všechny podané stížnosti evidujeme. Stížnost posuzujeme bez zbytečného odkladu a ve lhůtě maximálně 7 dnů od obdržení stížnosti, Vás písemně seznámíme s naším stanoviskem či způsobem nápravy.

V případě Vaší nespokojenosti se způsobem či výsledkem řešení stížnosti se můžete obrátit na nezávislý orgán: Kancelář veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39, 602 00, s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti, příp. na Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 Praha 5.