

Vážení,

snažíme se o to, aby námi poskytovaná péče byla co nejlepší, a přejeme si, abyste s ní byli spokojeni a abychom Vám opravdu pomohli. Stojíme o Vaše hodnocení našich služeb. Vaše připomínky a stížnosti nám slouží jako inspirace k možnému zlepšení naší práce.

Jak podat stížnost?

Kdo si může stěžovat

- přímo Vy, který/á jste naše služby využil/a
- kdokoli, koho prokazatelně pověříte, aby stížnost podal za Vás, nebo chcete, aby Vás při podání stížnosti doprovodil - někdo z Vaší rodiny, Váš známý, soused...
- kdokoli, kdo se setkal s naší péčí, třebaže péče nebyla poskytována přímo jemu, a chce si na způsob jejího poskytování stěžovat - rodinný příslušník, přítel klienta, právní zástupce

Jak si můžete stěžovat

- osobně v otvíracích hodinách poradny - úterý - pátek 12:00 -17:00
- vyplněním formuláře hodnocení služeb na webových stránkách www.cestadomu.cz
- telefonicky - na pevné lince 283 850 949 nebo číse mobilního telefonu 775 166 863 v otvíracích hodinách poradny (viz výše, telefonicky podanou stížnost také vpisujeme do formuláře)
- emailem - na adresu vedoucí služeb katerina.hrebcova@cestadomu.cz
- písemně - na adresu Cesta domů, Dukelských hrdinů 54, 170 00 Praha 7
- vhodit v poradně na téže adrese do boxu nadepsaného Stížnosti, podněty, připomínky

Jak postupujeme

- zabýváme se každou stížností
- stížnost přijme kterýkoli pracovník poradny nebo odlehčovacích služeb
- stěžovat si můžete také anonymně. V tom případě bude odpověď na stížnost bez identifikačních znaků uložena vedle boxu pro přijímání stížností
- Vaše stížnost nezhorší přístup personálu k Vám
- odpověď na Vaši stížnost obdržíte do 20 pracovních dnů, a to písemně na Vaši adresu, pokud ji uvedete
- nebudete-li spokojeni s odpovědí na Vaši stížnost, můžete se obrátit na ředitelku Cesty domů: Martina Špinková, Bubenská 3, Praha 7, 170 00
- jedná-li se ve Vaší stížnosti právě o vedoucí domácího hospice nebo vedoucí služeb, můžete stížnost podat přímo k rukám ředitelky Cesta domů
- můžete se obrátit i na nezávislý orgán: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00, podatelna@ochrance.cz

Chcete-li se seznámit podrobně s naší interní směrnicí o postupu v případě stížnosti, rádi Vám ji poskytneme k nahlédnutí přímo v poradně na adrese Cesta domů, Dukelských hrdinů 54, Praha 7, 170 00.

Kateřina Hřebcová, vedoucí služeb, tel. 608 162 144, email katerina.hrebcova@cestadomu.cz