Cesta domů

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 otevíracích hodinách poradny – pondělí, úterý, čtvrtek, pátek 09:00-17:00; středa 09:00-13:00
- **telefonicky** - na čísle 725 245 576 nebo 775 166 863 v otevíracích hodinách poradny (viz výše, telefonicky podanou stížnost také vypisuje do formuláře);
- **prostřednictvím datové schránky** - ID datové schránky: 6ekc928
- **e-mailem** - na adresu: martina.holubova@cestadomu.cz
- **písemně** - na adresu Cesta domů, Heleny Kočvarové 1, 140 00, Praha 4

Jak postupujeme

- zabýváme se každou stížností;
- stížnost přijme také kterýkoli pracovník poradny nebo přímo vedoucí služeb;
- 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: Markéta Pěchoučková, Heleny Kočvarové 1, 140 00, Praha 4, e-mail: marketa.pechouckova@cestadomu.cz nebo na předsedu správní rady na e-mail: spravnirada@cestadomu.cz;
- můžete se obrátit i na nezávislý orgán: Magistrát hlavního města Prahy, Mariánské nám. 2/2, Praha 1, 110 01, posta@praha.eu
- v případě podané stížnosti na sociální služby se můžete obrátit i na Inspekci poskytování sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, 221 922 141, e-mail: posta@mpsv.cz, datová schránka: sc9aavg.

Chcete-li se seznámit podrobně s našim interním standardem o postupu v případě stížnosti, rádi Vám jej poskytneme k nahlédnutí přímo v poradně na adrese Cesta domů, Heleny Kočvarové 1, 140 00 Praha 4.