

**Informace pro uživatele odlehčovacích služeb v DSS
o možnosti podat stížnost
na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
(řídí se „Vnitřními pravidly pro podávání a vyřizování stížností“,
která jsou k dispozici u vedoucí DSS)**

Všichni zaměstnanci se snaží o poskytování bezpečných, kvalitních a odborných služeb. I přes tuto snahu může dojít k vaší nespokojenosti, nebo i k pochybení ze strany personálu. Vaše oprávněná stížnost bude sloužit ke zlepšení naší práce.

Komu stížnost podat:

Klient (nebo jeho zástupce) má možnost podat stížnost nebo připomínku: vedoucí DSS, případně řediteli SOS Praha 8.

Stížnost může být podána i prostřednictvím kteréhokoli zaměstnance DSS. Zaměstnanci jsou povinni neprodleně předat stížnost klienta vedoucí DSS, případně přímo ředitelce Sociální a ošetrovatelské služby Praha 8 - SOS Praha 8.

Způsob podání:

- ústně,
- písemně,
- anonymně (do schránky umístěné v přízemní chodbě DSS),
- elektronicky (lenka.cernoskova@sospraha8.cz, lucie.vitkovska@sospraha8.cz)

Stížnost je bezodkladně (do 30 dnů od podání) prošetřena v celém rozsahu, projednána se stěžovatelem, který je informován o jejím výsledku, případně o přijatém opatření. Stěžovatel je vždy písemně vyrozuměn.

Kontakty na uvedené pracovníky:

Lenka Černošková, vedoucí DSS

tel.: 607 190 170

Mgr. Lucie Vítkovská, ředitelka SOS Praha 8

tel.: 283 842 125

adresa: Sociální a ošetrovatelské služby Praha 8 - SOS Praha 8, Bulovka 1462/10, 180 00 Praha 8

Platnost od 1. 9. 2019

Mgr. Lucie Vítkovská
ředitelka SOS Praha 8