

Domov pro seniory a odlehčovací služba

JAK SI STĚŽOVAT?

- Máte **výhrady** k tomu jak jsou vám v Oáze poskytovány služby ?
- **Nelíbí** se vám chování personálu vůči vám, někomu jinému?
- **Trápí** vás chování někoho jiného vůči vám?
- **Nelíbí** se Vám v Oáze něco?

NEVÍTE, CO S TÍM?!

- Nebojte se stěžovat si, jde nám o vaši spokojenost a bezpečí!
- **Kdo:** stížnost můžete přednést osobně nebo si vybrat zástupce, který to udělá za vás
- **Komu:** stížnost vyřídí **sociální pracovnice Věra Vernerová, DiS.** (v případě její nepřítomnosti sociální pracovnice Bc. Kateřina Kozová)
nebo paní ředitelka **Mgr. Jana Balcarová**

- **Kde:** kanceláře v přízemí Oázy (T. G. M. 1424, Nové Město nad Metují, t: 491 470 476, 775 070 477
email: pobytova.socialni@msss.cz,
reditel@msss.cz)
- **Kdy:** Po – Pá, 7 - 15.30 h
- Je pro Vás obtížné dojít dolů? Nechte si sociální pracovníci nebo paní ředitelku zavolat. Můžete se obrátit na kohokoliv z personálu, který jim váš vzkaz předá.
- **Jak:** písemně (poštou, e-mailem, do modré papírové krabice s nápisem „Stížnosti“ v Oáze na jídelně v 1. patře) nebo ústně - buď přímo sociální pracovníci nebo paní ředitelce nebo prostřednictvím vámi vybraného zástupce
- **Způsob vyřízení stížnosti:**
 - písemný – stížnost bude spolu s vámi (vaším zástupcem) **zaznamenána**
 - způsob **řešení** bude domluvený spolu s vámi (vaším zástupcem)
 - způsob **vyřešení** stížnosti vám bude předán také písemně

▪ **Co když budete s vyřízením stížnosti nespokojeni?**

V takovém případě se můžete obrátit např. na:

- radu města Nové Město nad Metují, Náměstí Republiky 6 (nadřízený orgán Oázy)
- Veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, Praha 5, tel: 257 221 142

▪ **VAŠÍ STÍŽNOSTÍ SE BUDEME ZABÝVAT, ZPŮSOB ŘEŠENÍ DOHODNEME SPOLEČNĚ**