

Připomínky a podněty na kvalitu nebo způsob poskytnutí služeb v DSS Na Neklance 15

Klienti jsou poučeni o tom, že

- mohou mít připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování služby v DSS
- obrátit se mohou na kteréhokoli pracovníka, který je povinen připomínku předat ředitelce Centra sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 5
- každá připomínka bude řešena a o výsledku bude klient informován
- připomínky může podat kterýkoli uživatel služby či kdokoli jiný vystupující v jeho zájmu.
- za vyřízení připomínek a jejich evidování odpovídá ředitelka Centra sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 5
- připomínky mohou být podány nejen písemně, ale i ústně. Ústně podanou připomínku je třeba písemně zdokumentovat a předat k zaevidování do knihy došlé pošty.
- ředitelka Centra sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 5 připomínku prošetří a ta musí být řešena bezodkladně a vyřízena ve lhůtě nejdéle 1 měsíce
- ve složitých případech, vyžadujících delší čas na prošetření, je klient o prodloužení lhůty na vyřízení vyrozuměn
- přehled evidovaných a vyřízených připomínek je předmětem pravidelných kontrol
- podle výsledků šetření hodnotí ředitelka Centra sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 5, zda je připomínka oprávněná nebo neoprávněná

- v případě oprávněných připomínek stanoví ředitelka Centra sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 5 nápravná opatření. Vyřešení připomínky zdokumentuje a o výsledku informuje osobu, která připomínku vznesla.

Připomínky vyřizuje:

Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci Praha 5 ředitelka Mgr. Marie Bosáková –
tel. 257 318 995.

Úřad MČ Praha 5 zástupce starosty Mgr. Lucie Vávrová, Ph. D. – 257 000 111.

Kancelář prezidenta – posta@hrad.cz, 119 08 Praha 1 – Hrad.

Kancelář veřejného ochránce práv – ombudsman, Údolní 658/39, 602 00 Brno - město,
tel. 542 542 111.

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 220 515 188, 257 003 500.