

Pokud nejste spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb Domovem Harmonie, centrem sociálních služeb Mirošov

Uživatel má právo na poskytované služby v odpovídajícím rozsahu a kvalitě. V případě, že se uživatel, příbuzný uživatele nebo jakýkoliv občan (dále jen stěžovatel) domnívá, že služba není poskytována kvalitně nebo dohodnutým způsobem, má právo podat stížnost.

Způsoby podání stížnosti:

písemně

- na adrese: Domov Harmonie, centrum sociálních služeb Mirošov
Skořická 314, 338 43 Mirošov
- vhozením do schránky označené jako „Přání a stížnosti“: jedna schránka je umístěna v přízemí pavilonu Harmonie vedle kanceláře vedoucí sociálního oddělení, druhá před pavilonem rehabilitace u voliéry s činčilami, třetí na pavilonu U fontány (pav. 5). Výběr obsahu schránek provádí sekretariát a to vždy v pátek do 12,00 hodin

ústně

v sekretariátu domova v pracovní dny od 6,30 do 15,00 hodin.
V případě potřeby lze použít videotelefon v přízemí budovy ředitelství. Uživateli, který nemůže opustit lůžko, na požádání zprostředkuje kterýkoliv pracovník/pracovnice DH Mirošov návštěvu pracovníka/pracovnice sekretariátu na jeho pokoji.

elektronicky

e-mailem na adrese sekretariat@dhmirosov.cz
datovou schránkou: ID schránky qfsh7c

Je-li stížnost podána ústně, pracovník/pracovnice sekretariátu sepiše písemný záznam o podání stížnosti, který obsahuje: označení organizace a osoby, která zápis provedla, údaje umožňující identifikaci stěžovatele a dalších osob, které se jednání zúčastnily, datum, místo sepsání, popis stížnosti, podpisy všech zúčastněných osob, případně důvod, proč některý z účastníků jednání podpis odmítl (např. neschopnost podpisu ze zdravotních důvodů). Záznam se provádí ve dvou stejnopisech, jeden obdrží stěžovatel, jednu Domov Harmonie Mirošov. Stížnost je zaevidována v Knize stížností. Stěžovatel je písemně vyrozuměn, popř. vyzván k doplnění nebo objasnění obsahu jeho stížnosti. Stížnosti jsou vyřizovány zpravidla do 30 dnů od podání, pokud je třeba delší lhůty k jejímu vyřízení, je o této skutečnosti stěžovatel bezodkladně písemně vyrozuměn sekretariátem DH Mirošov. Vyrozumění o vyřízení anonymní stížnosti je vyvěšeno na informační tabuli DH (vstup do DH). Opakovaná stížnost, která neobsahuje žádné nové skutečnosti se nebude řešit.