**4.Příloha č.4 V3**

**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby v Pečovatelské službě Příbor**

(alternativní podoba)

Jste – li nespokojen, trápíte se, přejete-li si změnu nebo máte-li nějaký nápad, budeme rádi, když se nám svěříte
a my Vám budeme moci vyjít vstříc.

Podněty, připomínky a stížnosti nám můžete sdělit Vy, Vaši rodinní příslušníci, přátelé, pracovník, kterému se svěříte nebo kdokoli jiný.

Podněty, připomínky a stížnosti nám můžete sdělit ústně, telefonicky, napsáním dopisu, zapsáním a vhozením
do schránky důvěry.

Stížnost vyřizuje nejbližší nadřízený pracovníka, na kterého je stížnost podána, v případě podnětů, připomínek
a stížností týkajících se provozně organizačních záležitostí, vedoucí zařízení.

Přejete-li si, může být k projednání stížnosti přizván také Váš zástupce.

Stížnost bude vyřízena do 28 dnů, ve výjimečných případech do 56 dnů.

O vyřešení podnětů a připomínek budete vyrozuměn ústně, o vyřešení stížností budete vyrozuměn rovněž písemně.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na ředitelku, správní nebo dozorčí radu střediska nebo správní radu Diakonie ČCE.

Dále se můžete obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí, Veřejného ochránce práv, Český helsinský výbor nebo Občanskou poradnu Nový Jičín (kontaktní místo Příbor).

Za Vaše podněty, připomínky a stížnosti jsme rádi, neboť nám pomohou posílit naše slabší místa a zvýšit Vaši spokojenost.

 