



SOCIÁLNÍ A ZDRAVOTNÍ CENTRUM LETINY s.r.o.

ZRUČSKÁ CESTA 8, 301 62 PLZEŇ

Provozovna: Letiny 70, 336 01 Blovice

Pravidla podávání stížností pro klienty DZR - zjednodušená verze

1. Možnosti podání stížnosti:

a) Využitím „Schránek důvěry“.

- Schránky důvěry se nacházejí:

1. Pavilon Vltava – na chodbě u společenské místnosti a v prostorách jídelny.

2. Pavilon Labe – u hlavního vstupu do budovy.

3. Pavilon Morava – v prvním patře u výtahu.

- V případě potřeby může klient požádat o Formulář k podání stížnosti, který je uložen na každé sesterně. **Tento formulář není nutný k podání stížnosti!**
- Vložte stížnost do schránky.
- Ředitel zařízení provádí vyzvednutí stížností ze schránky 1x týdně.
- Odpověď na stížnost bude vypracována nejdéle do 30 dnů ode dne jejího obdržení.
- Odpovědi na anonymní stížnosti budou po vyřízení zveřejněny vyvěšením na nástěnce po dobu 14 dnů.

b) Ústně.

- Stížnost můžete podat i ústně. Službu konající pracovník s klientem vyplní formulář k podání stížnosti.
- Stížnost následně bez zbytečných odkladů předá řediteli zařízení.
- Službu konající pracovník předá klientovi kopii stížnosti.

- Odpověď na stížnost bude vypracována a předána stěžovateli nejdéle do 30 dnů ode dne jejího obdržení.

c) Písemně.

- Na adresu zařízení: Sociální a zdravotní centrum Letiny s.r.o., Aleš Patera – ředitel, Letiny 70, 336 01 Blovice
- Odpověď na stížnost bude vypracována a předána stěžovateli do 30 dnů ode dne jejího obdržení.

d) Telefonicky.

- Stížnost přijme službu konající pracovník a vyplní tiskopis „Záznam o stížnosti“ tel.: 371 596 066.
- Tento pracovník stížnost bez zbytečných odkladů předá řediteli zařízení.
- Odpověď na stížnost bude vypracována a předána stěžovateli nejdéle do 30 dnů od telefonátu.

Adresa ředitele zařízení:

- **Sociální a zdravotní centrum Letiny s.r.o., Aleš Patera – ředitel, Letiny 70, 336 01 Blovice**

Uživatel si může svobodně k vyřízení stížnosti zvolit svého „**nezávislého zástupce**“ a to i z občanů mimo zařízení, který ho bude zastupovat a jednat v jeho zájmu. V případě, že uživatel (jeho zástupce) není spokojen s vyřízením stížnosti – má možnost obrátit se na nadřízený orgán tj. zřizovatele zařízení a zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Adresa zřizovatele zařízení:

- **Krajský úřad Plzeňského kraje, Škroupova 18, 306 13 Plzeň, tel. 377195111.**

V Letinech dne 15.01.2016

Aleš Patera - ředitel