



Způsob a postup podávání pochval, přání, připomínek a stížností

Chcete podat **jakoukoliv pochvalu, přání, připomínku či stížnost**?

Jako náš klient tak můžete učinit **kdykoliv. Pochvalu, přání, připomínku či stížnost** za Vás může podat i rodina, osoba blízká nebo jakákoliv další osoba, kterou tím pověříte.

Pochvalu, přání, připomínku a stížnost lze **podávat**:

- 1) **ústně** osobně nebo telefonicky, jakémukoliv zaměstnanci Domova,
- 2) **písemně** papír a tužku najdete u každé Schránky Pochval, přání, připomínek a stížností,
- 3) **elektronicky** např. e-mail, SMS, datová schránka, aj.

Pochvalu, přání, připomínku či stížnost můžete podat také jako **anonymní, tedy bez podpisu**. V takovémto případě bude reakce naše viset na nástěnce v prostorách Domova po dobu 1 měsíce.

Každá pochvala, přání, připomínka a stížnost je **zaevidována a vyřešena buďto na místě nebo nejpozději do 30 kalendářních dnů** od jejího přijetí.

Pokud nebudete souhlasit se způsobem vyřízení pochvaly, přání, připomínky nebo stížnosti, můžete se **odvolat**. A to buď u:

- **ředitele divize sociální a domácí péče**, e-mail: stiznost@alzheimershome.cz.
- **nebo nezávislého orgánu**. Kontakty Vám na požádání dá jakýkoliv zaměstnanec Domova.