



PESTUP PRE PEDÁNÍ STÍŽNESTI

- Stížnost na kvalitu poskytovaných služeb vnímáme jako zpětnou vazbu na naši práci. Využijeme ji k rozvoji kvality služeb.
- Stížnost lze podat osobně nebo písemně, a to i anonymně.
- Stížnost lze podat osobně (ústně či písemně) kterékoliv pracovníci Sdružení VOR Jihlava z. ú. Písemnou stížnost lze rovněž zaslat na adresu Sdružení VOR Jihlava z. ú. nebo vložit do schránky na stížnosti. Stížnost může podat uživatel služeb Sdružení VOR Jihlava z. ú., jeho zástupce (blízký člověk) či jiná osoba. Každá stížnost se zaznamená a předá k dalšímu řešení.
- Stížnost obsahuje důvod stížnosti. Může obsahovat návrh řešení.
- Na každou stížnost odpovíme písemně, a to i na stížnost podanou ústně či anonymně.
- Odpověď bude doručena do 1 měsíce od data podání stížnosti. V případě podání anonymní stížnosti vyvěsíme odpověď na nástěnku u schránky na stížnosti.

ŘEŠENÍ STÍŽNESTI

- Každá pracovnice Sdružení VOR Jihlava z. ú. je povinna stížnost přijmout a předat k dalšímu řešení.
- Schránku na stížnosti vybírají každé pondělí vždy dvě pracovnice Sdružení VOR Jihlava z. ú. Přijaté stížnosti řeší dle jejího obsahu vedoucí konkrétní služby a ředitelka organizace, která na stížnost písemně odpoví do 1 měsíce od data přijetí stížnosti.
- Proti vyřízení stížnosti lze podat do 14 dnů od jejího doručení (vyvěšení) odvolání k předsedovi Správní rady Sdružení VOR Jihlava, z. ú.: Psychiatrická nemocnice Jihlava, MUDr. Jana Toufarová, Brněnská

455/54, 586 01 Jihlava. Správní rada ústavu odpoví na odvolání do 1 měsíce po nejbližším zasedání rady následujícím po dni podání odvolání.

DAĽŠÍ INSTITUCE, NA KTERÉ SE LZE SE STÍŽNOSTÍ NA KVALITU PESKYTEVANÝCH SLUŽEB EBRÁTIT:

- Krajský úřad Kraje Vysočina
Odbor sociálních věcí
Žižkova 57, 587 33 Jihlava
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
Odbor sociálních služeb
Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha 2
- Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno