



alzheimer home

Způsob a postup podávání námětů, podnětů, připomínek a stížností

Chcete podat **jakýkoli námět, podnět, připomínku či stížnost?**

Jakožto náš klient tak můžete učinit **kdykoliv**. Stížnost za Vás může podat i rodina, osoba blízká nebo jakákoliv další osoba, kterou tím pověříte.

Podněty, připomínky a stížnosti lze **podávat**:

- 1) **ústně** osobně nebo telefonicky, jakémukoliv zaměstnanci Domova,
- 2) **písemně** papír a tužku najdete u každé Schránky námětů, podnětů, připomínek či stížností,
- 3) **elektronicky** např. email, SMS, datová schránka, aj.

Stížnost můžete podat také jako **anonymní, tedy bez podpisu**. V takovémto případě bude reakce na tuto stížnost viset na nástěnce v prostorách Domova po dobu 1 měsíce.

Každý námět, podnět, připomínka či stížnost je **zaevidována a vyřešena buďto na místě nebo nejpozději do 30 kalendářních dnů** od jejich přijetí.

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

- **ředitele ALZHEIMER HOME z.ú.**, stiznost@alzheimerhome.cz.
- **nebo nezávislého orgánu**. Kontakty Vám na požádání dá jakýkoliv pracovník Domova.