



Pokud jste s něčím nespokojeni, můžete nám napsat
Vaše připomínky, podněty či stížnosti.

Jak? *Stížnost lze podat ústně, nebo písemně. Písemné stížnosti je možné vhodit do schránky v I. NP.*

Zcela anonymní stížnosti nejsou vyřizovány z důvodu, že na ně nelze doručit odpověď. Jsou však brány jako podnět k zamyšlení nad uváděnou skutečností.

Stěžovatel musí vždy v rámci všech způsobů podání stížnosti uvést, jak si přeje být informován o výsledku vyřízení stížnosti.

Komu? *Řediteli domova
Zástupci ředitele (v době nepřítomnosti ředitele domova),
Službu konajícím pracovníkovi.*

Vyřízení *Všechny podané stížnosti (ústní i písemné) a výsledky vyřizování stížnosti jsou písemně evidovány v počítačové aplikaci HYPOS. K té mají přístup všichni zaměstnanci.*

Lhůta pro vyřízení stížností je 28 dní. V případě, že z nějakého závažného důvodu nelze stížnost vyřídit do 28 dní, je nutné o této skutečnosti a důvodech informovat stěžovatele a další účastníky vyřizování stížnosti.

Požádá-li o to klient, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

Klient má možnost si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

O výsledku je klient informován následujícími způsoby:

- *Ústně (osoba pověřená vyřízením stížnosti předá stěžovateli výsledek vyřizování stížnosti také v písemné podobě).*
- *Písemně (klientovi je předán osobou pověřenou vyřízením stížnosti výsledek vyřizování stížnosti osobně v domově; pokud ho chce zaslat doporučeně poštou, musí uvést své jméno a adresu).*



Domov důchodců Albrechtice nad Orlicí

1. Máje 104, 517 22 Albrechtice nad Orlicí, IČO 42886171

Pokud se stěžovatel domnívá, že byla porušena jeho základní lidská práva a není spokojen s výsledkem vyřizování stížnosti, může se proti němu odvolat.

Kontakt na osoby pověřené k vyřizování stížnosti a na osoby, ke kterým se lze odvolat proti výsledku vyřizování stížnosti

Ředitel domova

Jméno: Karel Vacek
Adresa: 1. Máje 104, 517 22 Albrechtice nad Orlicí
Telefon: 494 377 396
E-mail: vacek@dalbrechtice.cz

Zástupce ředitele domova

Jméno: Jana Tichá
Adresa: 1. Máje 104, 517 22 Albrechtice nad Orlicí
Telefon: 494 377 069
E-mail: ticha@ddalbrechtice.cz

Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Královehradeckého kraje

Jméno: Ing. Mgr. Jiří Vitvar vedoucí odboru
Adresa: RegioCentrum Nový pivovar, Soukenická 1245, 500 02 Hradec Králové
Telefon: 495 817 320
E-mail: jvitvar@kr-kralovehradecky.cz

Národní rada osob se zdravotním postižením ČR

Jméno: Václav Krása, předseda
Adresa: Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7
Telefon: 266 753 421
E-mail: v.krasa@nrzp.cz

Kancelář Veřejného ochránce práv (úřad ombudsmana)

Adresa: Udolní 39, 602 00 Brno
Telefon: 542 542 777
E-mail: kancelar@ochrance.cz

Linka DONA Bílého kruhu bezpečí

Telefon: 257 317 110 (nepřetržitý provoz)

ŽIVOT 90

Adresa: Karolíny Světlé 18, Praha 1
Telefon: 222 221 771

Senior telefon

800 157 157 (bezplatná linka pro seniory)