

*Vážení,*

*snažíme se o to, aby námi poskytovaná péče byla co nejlepší, a přejeme si, abyste s ní byli spokojeni a abychom Vám opravdu pomohli. Stojíme o Vaše hodnocení našich služeb. Vaše připomínky a stížnosti nám slouží jako inspirace k možnému zlepšení naší práce.*

**Jak podat stížnost?**

**Kdo si může stěžovat**

* přímo Vy, který/á jste naše služby využil/a
* kdokoli, koho prokazatelně pověříte, aby stížnost podal za Vás, nebo chcete, aby Vás při podání stížnosti doprovodil - někdo z Vaší rodiny, Váš známý, soused…
* kdokoli, kdo se setkal s naší péčí, třebaže péče nebyla poskytována přímo jemu, a chce si na způsob jejího poskytování stěžovat - rodinný příslušník, přítel klienta, právní zástupce

**Jak si můžete stěžovat**

* **osobně** v otevíracích hodinách poradny – pondělí, úterý, čtvrtek, pátek 09:00 -17:00;  
  středa 09:00-14:00
* **telefonicky** - na čísle 725 245 576 nebo 775 166 863 v otevíracích hodinách poradny (viz výše, telefonicky podanou stížnost také vpisujeme do formuláře);
* **e-mailem** - na adresu: pavel.duba[@cestadomu.cz](mailto:karolina.pochmanova@cestadomu.cz);
* **písemně** - na adresu Cesta domů, Heleny Kočvarové 1, 140 00, Praha 4

**Jak postupujeme**

* zabýváme se každou stížností;
* stížnost přijme také kterýkoli pracovník poradny nebo odlehčovacích služeb nebo přímo vedoucí služeb;
* Vaše stížnost nezhorší přístup personálu k Vám;
* odpověď na Vaši stížnost obdržíte do 20 pracovních dnů, a to písemně na Vaši adresu, pokud ji uvedete;
* nebudete-li spokojeni s odpovědí na Vaši stížnost, můžete se obrátit na ředitele Cesty domů: Petra Goldmanna, Heleny Kočvarové 1, 140 00, Praha 4, e-mail: petr.goldmann@cestadomu.cz nebo na předsedu správní rady na e-mail: spravnirada@cestadomu.cz;
* můžete se obrátit i na nezávislý orgán: Magistrát hlavního města Prahy, Mariánské náměstí 2/2, Praha 1, 110 01, posta@praha.eu

Chcete-li se seznámit podrobně s naší interní směrnicí o postupu v případě stížnosti, rádi Vám ji poskytneme k nahlédnutí přímo v poradně na adrese Cesta domů, Heleny Kočvarové 1, 140 00 Praha 4.