**Řešení námětu, stížností a připomínek**

**Proč je dobré mít připomínky**

Hlavním zájmem našeho zařízení je spokojenost uživatelů s poskytovanými službami. Pracovníci Charity si přejí, aby dostával od uživatelů služeb a ostatních osob zpětnou vazbu. Zpětná vazba může mít podobu námětů, nápadů, připomínek a stížností.

**Pravidla pro řešení stížností**

[Pravidla pro podávání a vyřizování stížností](https://www.dsakord.cz/images/dennisatcionar/kestazeni/reseni_stiznosti_dsakord.doc) jsou v písemné formě předávána všem klientům či rodinným příslušníkům při uzavírání smlouvy. Srozumitelně je jim vysvětleno kdy, kde, jak a na co si mohou stěžovat. Rovněž pracovníci tato pravidla znají.

**Jak si můžete stěžovat**

Rodinní příslušníci, klienti či jejich důvěrníci si mohou stěžovat písemnou formou viz. [kontakty](https://www.dsakord.cz/denni-stacionar/kontakty) (dopis, e-mail, vzkaz ve schránce stížností) či ústní formou (sdělení kterémukoli pracovníkovi se písemně zaznamená). U klientů, kteří nejsou schopni slovního projevu, vycházíme z jejich neverbálních projevů nespokojenosti (pláč, vztek, strach, agrese, regrese).

**A co dál**

Výsledek řešení stížností je písemně zaznamenán a srozumitelně a včas sdělen stěžovateli. Pokud je stížnost oprávněná, jsou provedena nápravná opatření.