



Postup vyřizování stížnosti

1. Máte-li nějakou **přípomínku** k našim službám, napište nám.
2. Nebo pokud nejste s našimi službami spokojeni, můžete podat **stížnost** a my se jí budeme zabývat.
3. Dodržte, prosím, postup pro vyřizování stížností uvedený níže. Potřebujete-li pomoc s podáním stížnosti, dejte nám vědět.

a/ Stížnost může být podána ústně či písemně. Je-li ústní, musí být sepsána dodatečně písemně – se sepsáním Vám může pomoci koordinátorka Klubu.

b/ Vzor stížnosti s uvedením všech nezbytných náležitostí je uveden níže nebo k dispozici v Klubu.

c/ Stížnost adresujte koordinátorce Klubu.

Emailem na: info@cfklub.cz

Poštou: Mgr. Lenka Vakermanová
Klub nemocných CF, o.s.
Kudrnova 22/95
150 06 Praha 5 Motol

Jako věc uveďte „Stížnost na poskytované sociální služby“.

d/ Ve stížnosti musí být uvedeno co nejpřesněji, na co si stěžujete a zpáteční kontakt, na který Vám máme poslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.

e/ Stížnosti vyřizuje Výbor Klubu na své nejbližší schůzi.

f/ Stížnost je vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne podání. V případě, že není možné stížnost vyřešit v daném termínu, budete informováni o průběhu vyřizování.



Vzor stížnosti:

Mgr. Lenka Vakermanová
Klub nemocných CF, o.s.
Kudrnova 22/95
150 06 Praha 5 Motol

V ???? dne ???.?.2009

Stížnost na poskytované sociální služby

Vážení členové Výboru Klubu,

obracím se na Vás se stížností ve věci nevhodného chování pracovníka XY během mé hospitalizace ve FN Motol na oddělení pneumologické kliniky v měsíci lednu letošního roku.

Pracovník XY mě navštívil dne ???.?.???? a povídali jsme si. Jak jsem později zjistil, během návštěvy si bez mého svolení zjišťoval informace o mém zdravotním stavu u sestřiček na oddělení a sdělil je dále jinému pacientovi. Pracovník mi během našeho rozhovoru také řekl, že nemám právo na příspěvek na ozdravný pobyt u moře vyplácený Klubem. Nevysvětlil mi vůbec, proč bych na něj neměl nárok – chtěl jsem jet na 14 dní do Chorvatska s rodiči, dost mi to pomáhá!

Chtěl bych, aby se mi výše uvedený pracovník omluvil a aby byl Výborem náležitě potrestán.

Nakonec bych se chtěl zeptat, jak je to s těmi příspěvkem na ozdravné pobyty: Za jakých podmínek mohu dostat příspěvek od Klubu?

Očekávám Vaši písemnou odpověď a pokud ji včas nedostanu, obrátím se na magistrát města Prahy, abych si stěžoval na porušení svých práv a žádal vyřízení své stížnosti.

S pozdravem

pan AB, telefonní spojení, případně email
Ulice ??
PSČ Město