

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnosti středisko Diakonie Vsetín vítá jako formu vedoucí ke zkvalitnění péče. Středisko činí opatření, aby byl důvod stížnosti odstraněn, a aby stížnost byla podnětem ke zkvalitnění služby.

Kdo může podat stížnost?

- Stížnost může podat kdokoliv v zájmu klienta.
- Stížnost může podat sám klient, pečující osoba, opatrovník, rodinní příslušníci, osoba, kterou k podání stížnosti klient zmocní plnou mocí, případně i pracovník odlehčovací služby Nabersil.
- Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.
- Při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služby.

Komu lze stížnost podat?

- Stížnost je možné sdělit kterémukoliv pracovníkovi odlehčovací služby Nabersil (pečovatelka, sociální pracovník), vedoucí služby nebo řediteli střediska.
- Pokud je stížnost směřována na vedoucí odlehčovací služby Nabersil, bude podána řediteli Diakonie Vsetín. Stížnost na ředitele střediska nebo na činnost střediska jako takového bude podána přímo Dozorčí radě Diakonie – střediska Vsetín a to na adresu: Předseda Dozorčí rady Diakonie ČCE - středisko Vsetín, Horní sbor Českobratrské církve evangelické, Palackého 156, 755 01 Vsetín.

Jak stížnost podat?

- Ústně všem pracovníkům odlehčovací služby Nabersil, sociálnímu pracovníkovi odlehčovací služby Nabersil, vedoucí služby nebo řediteli střediska
- Písemně s podpisem
- Písemně anonymně

Kam s písemnou stížností?

- Osobně do rukou Bc. Ilony Ostřanské nebo Ing. Danu Žárskému na adrese Strmá 34, Vsetín
- Osobně do rukou pracovníků terénní odlehčovací služby Nabersil
- Do poštovní schránky: Smetanova 1484, 755 01 Vsetín – věžový dům
- Poštou na adresu: Diakonie ČCE – středisko Vsetín, Strmá 34, 755 01 Vsetín
- Elektronicky (e-mailem) vedoucí služby Bc. Iloně Ostřanské: ostranska@diakonievsetin.cz nebo řediteli střediska Ing. Danu Žárskému: reditel@diakonievsetin.cz.

Kdo stížnost vyřizuje?

- Po zaevidování stížnosti řeší její vyřízení vedoucí odlehčovací služby Nabersil nebo ředitel.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 kalendářních dní.

Možnost odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

- Není-li stěžovatel se způsobem řešení stížnosti, kterou postoupil vedoucí odlehčovací služby Nabersil spokojen, je předána stížnost řediteli střediska Diakonie Vsetín. Lhůta pro vyřízení odvolání je 60 kalendářních dní.
- Není-li stěžovatel s výsledkem spokojen, je stížnost předána předsedovi Dozorčí rady střediska Diakonie Vsetín. Ten může jejím prověřením pověřit své členy. Lhůta pro vyřízení stížnosti Dozorčí radou je maximálně 60 kalendářních dní. Stěžovatel je s výsledkem písemně vyrozuměn.
- Není-li ani s tímto výsledkem spokojen, je stížnost dále postoupena ústřední Dozorčí radě Diakonie ČCE se sídlem v Praze, jejímu předsedovi. Lhůta pro vyřízení stížnosti Dozorčí radou je 60 kalendářních dní a stěžovatel je s výsledkem písemně seznámen. Proti rozhodnutí Dozorčí rady Diakonie ČCE není v rámci organizace odvolání.
- Stěžovatel se může obrátit i na některou z veřejných institucí. Pokud jde o ochranu osobních práv tak zejména na Veřejného ochránce lidských práv (Údolní 39, Brno 602 00) nebo na Český helsinský výbor (Štefánikova 21, Praha 5, 150 00), v jiných případech také na sociální odbor

města Vsetín (Svárov 1080, Vsetín, 755 01) nebo na sociální odbor Zlínského kraje (tř. T. Bati 21, Zlín, 760 01).

Zásady

- Při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce a udělit mu k podání stížnosti plnou moc nebo má právo požádat o tlumočníka.
- Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb, tj. Diakonie Vsetín a jejich pracovníků.
- Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.