

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Domov Vyhlídka a odlehčovací služba Trnková vítá stížnost jako nástroj vedoucí ke zlepšení péče a dělá taková opatření, aby byl důvod nespokojenosti odstraněn a zároveň byl podnětem ke zkvalitnění služby.

Kdo může stížnost podat:

1. Stížnost může podat kdokoliv v zájmu klienta služby, a to samotný klient, opatrovník klienta, osoba blízká klientovi, osoba zmocněná klientem, člen domácnosti klienta, zaměstnanec poskytovatele služby.
2. Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.
3. Při vyřízení stížnosti bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
4. Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele.

Komu lze stížnost podat:

1. Stížnost je možné sdělit kterémukoliv pracovníkovi v přímé péči (zdravotní sestra, pečovatelka, sociální pracovník), vedoucímu pracovníkovi nebo řediteli, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
2. Pokud je stížnost sdělena ústně zde nevyjmenovanému pracovníkovi, zajistí tento přivolání někoho z výše jmenovaných osob.
3. Pokud je stížnost směřována na vedoucí Domova, bude podána řediteli Diakonie ČCE Vsetín. Stížnost na ředitele střediska nebo na činnost střediska jako takového bude podána přímo Dozorčí radě střediska, a to na adresu: Předseda Dozorčí rady Diakonie ČCE-Vsetín, Horní sbor ČCE, Palackého 156, 755 01 Vsetín.

Jak stížnost podat:

1. Ústně.
2. Písemně s podpisem.
3. Písemně anonymně.

Kam s písemnou stížností:

1. Osobně do rukou vedoucí nebo ředitele střediska.
2. Do schránek na stížnosti: v přízemí na chodbě u schodiště, v 1. patře na chodbě u schodiště, ve 2. patře v prostorách odlehčovací služby.
3. Poštou na adresu: Domov Vyhlídka, Strmá 34, 755 01 Vsetín.
4. Elektronicky (e-mailem) na adresu: novotna@diakonievsetin.cz.

Kdo stížnost vyřizuje:

1. Po zaevidování stížnosti řeší její vyřízení vedoucí Domova nebo ředitel.
2. Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 kalendářních dní ode dne, kdy byla stížnost doručena.

Možnost odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

1. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo pokud neobdrží odpověď na stížnost do 30 dnů, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení vyřízení stížnosti požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření.
2. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel také obrátit na nadřízený orgán dle posloupnosti nebo k nezávislé instituci:

- a) Stížnost může být předána nadřízenému orgánu předána předsedovi Dozorčí rady střediska Diakonie ČCE 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.
- b) Pokud není ani s tímto výsledkem spokojen, je stížnost dále postoupena ústřední Dozorčí radě Diakonie ČCE, 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.
- c) 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:

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

Mgr. Pavlína Novotná, vedoucí Domova
Ve Vsetíně, 01.03.2025