NABERSIL
odlehčovací služba

Diakonie
Českobratrské církve evangelické

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. Stížnost je možné podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je jejím předmětem, na kterou si stěžovatel stěžuje.

Kdo může podat stížnost?

- ✓ Stížnost může podat kdokoliv v zájmu klienta.
- ✓ Stížnost může podat osoba, které je nebo byla služba poskytována, její zákonný zástupce, pečující osoba, opatrovník, blízká osoba, zmocněnec, člen domácnosti oprávněný ji zastupovat nebo 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 vedoucí služby nebo ředitele střediska:
  - Vedoucí odlehčovací služby Nabersil:
    Bc. Ilona Ostřanská, Jiráskova 2501, 755 01 Vsetín
    tel. 734 647 978
  - Řediteli Diakonie ČCE – středisko Vsetín:
    Ing. Dan Žárský, Strmá 34, 755 01 Vsetín
    tel. 571 420 617, 731 517 257

- ✓ Osobně do rukou pracovníků terénní odlehčovací služby Nabersil

- ✓ Do poštovní schránky:
  Smetanova 1484, 755 01 Vsetín – věžový dům
  Jiráskova 2501, 755 01 Vsetín

- ✓ Poštou na adresu:
  Diakonie ČCE – středisko Vsetín, Strmá 34, 755 01 Vsetín

- ✓ Elektronicky (e-mailem) na adresu: ostranska@diakonievsetin.cz;
  reditel@diakonievsetin.cz

Kdo stížnost vyřizuje?

- ✓ Po zaevidování stížnosti řeší její vyřízení vedoucí odlehčovací služby Nabersil nebo ředitel.
- ✓ Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dní.

Možnost odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

- ✓ Nadřízený orgán dle posloupností – vedoucí služby, ředitel střediska, správní rada Diakonie ČCE
- ✓ Nesouhlasíte-li s vyřízením stížností nebo pokud jste odpověď na stížnost neobdrželi do 30 dnů, můžete do 60 dnů požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížností. Ministerstvo má na prověření vyřízení stížnosti 60 dnů. Lhůta se může prodloužit až na 90 dnů, pokud ministerstvo nemá k dispozici dostatečné podklady a je potřeba vyžádat vyjádření od orgánů veřejné správy nebo jiných osob.
- ✓ Kontakt: Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, email: posta@mpsv.cz, tel.221 921 111

Kde jinde si můžete stěžovat

- ✓ Ústředí Diakonie ČCE – ředitelka a předsedkyně Diakonie ČCE:
  Hana Sklenářová
  Adresa: Belgická 22, 120 00 Praha 2
  Telefon: 242 487 811, 242 487 812
  E-mail: reditel@diakonie.cz
- ✓ Městský úřad Vsetín, vedoucí odboru sociálních věcí:
  Bc. Martina Ďulíková, DiS.
  Adresa: Svárov 1080, 755 01 Vsetín
  Telefon: 571 491 601
  E-mail: martina.dulikova@mestovsetin.cz
- ✓ Zlínský kraj: Odbor sociálních věcí
  Mgr. Tomáš Bernatík
  Adresa: Třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín
  Telefon: 577 043 300
  E-mail: tomas.bernatik@zlinskykraj.cz