

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

(INFORMACE PRO KLIENTY)

Vážená paní - pane,

v rámci zvyšování kvality služeb v našem středisku Vás chceme informovat o možnosti podat připomínku či stížnost na kvalitu poskytované péče a o postupu při jejich řešení. Na podání připomínky nebo stížnosti má právo každý klient našich služeb a nemusí mít obavy z jakýchkoli nepříjemností. Stěžovatel může zůstat v anonymitě.

Můžete poukazovat na věci, které se Vám nelíbí a nejsou příliš závažné. Můžete je sdělit kdykoliv někomu z personálu. Ten s Vámi věc probere na místě a bude hledat okamžité řešení.

Vaše stížnosti se mohou týkat i věcí závažných, opakujících se, které Vás nebo jinou osobu nějakým způsobem poškozují, dotýkají se důstojnosti lidí a omezují jejich lidská práva. Jde o záležitosti, které se přes Vaše upozornění nesnaží nikdo řešit.

Stížnost bude zaevidována a **předána řediteli**, který rozhodne o dalším postupu. Řešeny budou všechny stížnosti, i anonymní. Lhůta pro vyřízení stížnosti je **28 kalendářních dní**. Stěžovatel, pokud je znám, bude informován ředitelem o výsledku řešení stížnosti. Pokud nebude s řešením spokojen, může se odvolat k vyšší instanci.

POSTUP PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Jak si můžete stěžovat:

1. osobně
2. prostřednictvím jiné osoby (někdo z personálu, příbuzný, známý, jiný uživatel služeb apod.)

Jakou formu může mít Vaše stížnost:

1. ústní (i telefonickou)
2. písemnou

Komu si můžete stěžovat:

Kterémukoli pracovníkovi (pečovateli, vedoucímu pracovníkovi, sociální pracovníci, řediteli střediska atd.), který je povinen vaši stížnost zaznamenat a postupovat dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností.

Písemnou stížnost můžete také vložit **do schránky důvěry**, která se nachází:

Domov pro seniory – u vstupních dveří do přízemí Domova (u pokoje č. 9),

Domov se zvláštním režimem „Vážka“ – pod nástěnkou a televizorem na oddělení,

Terénní pečovatelská služba – u vstupních dveří kanceláře přízemí – blok A – byt č. 1.

Postup při řešení stížnosti

- všechny stížnosti (ze schránek důvěry, z knihy stížností, přijaté určenými pracovníky) budou zaevidovány a předány řediteli střediska (jeho zástupci)
- ředitel (zástupce ředitele) rozhodne o dalším postupu (pověří konkrétního pracovníka nebo bude stížnost řešit osobně, případně ve spolupráci s dalšími určenými osobami)
- lhůta pro vyřízení stížnosti je **28 kalendářních dní**
- výsledek řešení stížnosti bude v písemné podobě předán stěžovateli (pokud je znám), a to osobně (ředitelem nebo jím pověřenou osobou) nebo doporučenou poštovní zásilkou
- pokud nebude stěžovatel spokojen s řešením stížnosti, může se kdykoliv odvolat k vyšší instanci
- řešeny budou všechny stížnosti, i anonymní (postup bude stejný, o výsledku bude ředitel informovat všechny uživatele na společném setkání)

Komu jinému mimo středisko si můžete stěžovat

- 1) Předsedovi Dozorčí rady střediska
- 2) Ústředí Diakonie ČCE
Belgická 22, 120 00 Praha 2,
(pouze písemně)
- 3) Dozorčí radě Diakonie ČCE
Belgická 22, 120 00 Praha2

Máte-li pocit, že jsou závažně porušována Vaše lidská práva, máte možnost – tak jako každý občan této země – obrátit se na:

- Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha5
- Občanskou poradnu, Píseckého 131, Písek.

Pokud potřebujete prohovořit Vaše citlivé téma s nezávislým člověkem, můžete volat na SENIOR TELEFON (provozuje organizace ŽIVOT 90), **tel. 800 157 157 BEZPLATNĚ**