

## **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ** ( INFORMACE PRO UŽIVATELE SLUŽEB)

Vážení,

chceme Vás informovat o možnosti podat připomínku či stížnost na kvalitu poskytované služby a o postupu při jejich řešení. Na podání připomínky nebo stížnosti má právo každý uživatel, tedy ten kdo službu využívá. Stěžovatel může zůstat v anonymitě. Každá připomínka nebo stížnost je pro nás důležitou informací, kterou se odpovědně zabýváme a bereme ji zároveň jako jednu z možností jak zlepšit kvalitu našich služeb. Za vyhodnocování stížností a připomínek v rámci rozvoje kvality služeb je zodpovědný ředitel střediska.

**Připomínka:** Za připomínku považujeme radu nebo návrh týkající se věcí, které se Vám nelíbí a nejsou příliš závažné. Můžete je sdělit kdykoli někomu z personálu. Ten s Vámi Vaši připomínku probere na místě a bude hledat okamžité řešení.

**Stížnost:** Ta se týká věcí závažných, které Vás nebo jinou osobu nějakým způsobem poškozují, dotýkají se důstojnosti lidí a omezují jejich lidská práva. Jde o záležitosti, které se přes Vaše připomínky 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 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 (například někdo z personálu, příbuzný, opatrovník, známý, jiný uživatel služeb apod.)

**Jakou formu může mít Vaše stížnost:**

- 1) ústní (i telefonickou)
- 2) písemnou

**Komu si můžete stěžovat:**

- 1) vedoucím pracovníkům zařízení
- 2) sociálnímu pracovníkovi
- 3) řediteli střediska
- 4) písemnou stížnost můžete zaslat poštou na adresu střediska nebo vložit do schránky důvěry umístěné u hlavního vchodu v objektu střediska

### **Postup při řešení stížnosti**

- všechny stížnosti (přijaté určenými pracovníky, doručené poštou, ze schránky důvěry) budou zaevidovány a předány řediteli střediska
- 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 dní**

- výsledek řešení stížnosti bude v písemné podobě předán stěžovateli (pokud je znám), a to osobně (ředitelem nebo jím pověřenou osobou) nebo poštou, vyřízení stížnosti je rovněž evidováno v knize stížností a připomínek
- pokud nebude stěžovatel spokojen s řešením stížnosti, může se odvolat k vyšší instanci
- řešeny budou všechny stížnosti, i anonymní (postup bude stejný, o výsledku bude ředitel informovat uživatele na společném setkání nebo zveřejněným písemným sdělením)

### **Kdo se může účastnit řešení stížnosti**

- osoba, která stížnost podala (pokud je známa) nebo její zástupce (příbuzný, opatrovník)
- ředitel střediska
- vedoucí pracovník úseku, kde stížnost vznikla
- nezávislá osoba z řad personálu
- zástupce uživatelů služeb
- zástupce dozorčí rady střediska
- zástupce ústředí Diakonie ČCE
- nezávislý externí odborník

### **Komu jinému mimo středisko si můžete stěžovat**

- 1) Předsedovi dozorčí rady střediska (*Judr. Josef Pojezdny, Švehlova 46, 544 01 Dvůr Králové n.L., telefon 499 320 383*)
- 2) Ústředí Diakonie ČCE, Belgická 22, 120 00 Praha 2, (*pouze písemně*)

### **Kam můžete poslat odvolání v případě nesouhlasu s řešením Vaší stížnosti:**

- 1) Řediteli střediska
- 2) Předsedovi dozorčí rady střediska
- 3) Ústředí Diakonie ČCE, Belgická 22, 120 00 Praha 2, (*pouze písemně*)

Máte-li pocit, že jsou závažně porušována Vaše lidská práva, máte možnost – tak jako každý občan této země – obrátit se na Veřejného ochránce práv (**Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno**), nebo na další instituce či organizace jako například Český helsinský výbor (**Ženské domovy, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, Tel./fax:220 515 223, e-mail: [pravni@helcom.cz](mailto:pravni@helcom.cz)**), občanské poradny (*např. Horská 5/1, 541 01 Trutnov, telefon 499 859 301*).

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