Každý klient má právo vyjádřit svoje přání nebo stížnost

- Stížnost může podat klient, jeho blízký, opatrovník, podpůrce, zákonný zástupce, člen domácnosti zastupující klienta, zaměstnanec služby atd. Klient také může zmocnit někoho jiného, kdo za něj stížnost podá.
- Stížnost může být podána písemně na vlastním nebo obdrženém formuláři nebo ústně a to buď telefonicky, nebo přímo pracovníkovi, se kterým je v kontaktu.
- V případě ústního postupu podání oslovený pracovník postoupí stížnost či připomínku odpovědnému pracovníkovi dle posloupnosti v čl. III., jestliže se klient (nebo jeho zástupce) nevysloví jinak.
- Podněty a připomínky řeší pracovníci vždy operativně a průběžně.
- Podněty a připomínky klientů se zapisují do záznamu o průběhu služby klienta. Závažnější nebo jinak důležité připomínky (např. drobné nedostatky ohledně poskytování služby, technické závady, apod.) a způsob, jak byly řešeny, mohou pracovníci rovněž zapsat do Knihy připomínek, která je uložena v kanceláři sociální služby
- Rovněž se zapisují do sešitu Přání a stížností situace, kdy není možné klientovi vyhovět – např. požaduje služby v jiný čas než je doba provozní, jiné služby, apod..
- Stížnost je možné podat nejpozději do jednoho roku od okamžiku, kdy došlo k události, která je předmětem stížnosti.

Vyřizování stížností

Stížnosti vyřizuje vedoucí chráněného bydlení, popřípadě vedoucí úseku pro lidi se zdravotním postižením. Pokud stížnost směřuje na vedoucího úseku/vedoucího chráněného bydlení nebo jestliže se při řešení dostane do střetu zájmů, rozhodne o dalším postupu ředitel Diakonie Valašské Meziříčí, nebo osoba, kterou vyřízením stížnosti ředitel pověří.

1. **Posloupnost postupu vyřizování stížností:**

- Klíčový pracovník klienta – asistenti služby chráněného bydlení

Tel: 731 594 860

- Vedoucí chráněného bydlení – Bc. Viktória Volasová

Tel: 731 133 932

E – mail: volasova@diakonievm.cz

- Vedoucí úseku služeb pro osoby se zdravotním postižením - Bc. Věra Mikulenková

Tel: 731 138 913

E – mail: mikulenkova@diakonievm.cz

- Ředitelka Diakonie Valašské Meziříčí - Bc. Lenka Kostelná

Tel: 605 223 405

E – mail: kostelna@diakonievm.cz

- Správní rada Diakonie ČCE
  Ředitelka Diakonie ČCE – Ing. Hana Sklenářová
  Tel: 242 487 812
  E – mail: info@diakonie.cz

Když nebudete spokojení s odpovědí na stížnost, můžete se obrátit na:

Ředitelku Diakonie Valašské Meziříčí

Správní radu Diakonie ČCE v Praze

Dál Vám se stížností může poradit:

Národní rada osob se zdravotním postižením, Tř. Osvobození 138, 765 02 Otrokovice,

tel. 739 577 168, e-mail: poradnaotrokovice@nrzp.cz

Když nesouhlasíte s vyřízením stížnosti nebo pokud jste odpověď nedostali do 30 dnů, můžete do 60 dnům můžete se obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí:

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2

tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Jestli nejste spokojeni s postupem úřadů, které měly stížnost prověřit, můžete napsat nebo zavolat ombudsmanovi:

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888, e-mail: kancelar@ochrance.cz

Podání stížnosti

Podávám stížnost týkající se kvality poskytovaných služeb střediskem Diakonie Valašské Meziříčí.

Stížnost se týká: (vyplňte hodící se)

kvality práce pracovníka

jméno.....

rozveďte konkrétněji.....

.....

.....

kvality práce celé organizace

rozveďte konkrétněji .....

.....

.....

Diakonie Valašské Meziříčí
Žerotínova 1421
757 01 Valašské Meziříčí

T.: +420 571 629 084
E: info@diakonievm.cz
IČ: 73632783

valmez.diakonie.cz

Stížnost podána dne:

Stížnost podal/a:

Diakonie Valašské Meziříčí
Žerotínova 1421
757 01 Valašské Meziříčí

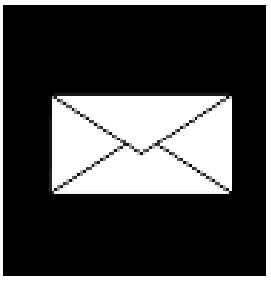
T.: +420 571 629 084
E: info@diakonievm.cz
IČ: 73632783

valmez.diakonie.cz

PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Podávám stížnost týkající se kvality poskytovaných služeb střediskem Diakonie Valašské Meziříčí.

Diakonie
Českobratrské církve evangelické



Stížnost se týká:

- **KVALITY PRÁCE PRACOVNÍKA**
  Jméno.....

  Popis:.....

  .....

  .....

- **KVALITY PRÁCE CELÉ ORGANIZACE**
  Popis:.....

  .....

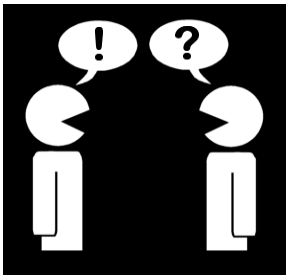
Diakonie Valašské Meziříčí
Žerotínova 1421
757 01 Valašské Meziříčí

T.: +420 571 629 084
E: info@diakonievm.cz
IČ: 73632783

valmez.diakonie.cz

.....

- **JINÉ PŘIPOMÍNKY**



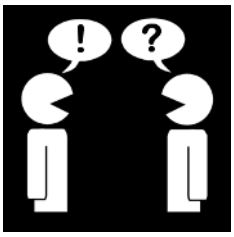
Popis:.....

.....

……
….

Stížnost podána dne:

Stížnost podal/a:



JSTE NESPOKOJENI S POSKYTOVÁNÍM NAŠÍ SLUŽBY?

S PŘÍSTUPEM A CHOVÁNÍM PRACOVNÍKŮ?

MŮŽETE SI STĚŽOVAT

ŘEDITELKA ORGANIZACE

Bc. Lenka Kostelná

VEDOUCÍ ÚSEKU

Bc. VĚRA MIKULENKOVÁ

VEDOUCÍ SLUŽBY

Bc. Viktória Volasová

Diakonie Valašské Meziříčí
Žerotínova 1421
757 01 Valašské Meziříčí

T.: +420 571 629 084
E: info@diakonievm.cz
IČ: 73632783

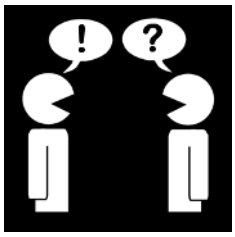
valmez.diakonie.cz

- **NEBO VŠEM ASISTENTKÁM CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ**
- **NĚKDO JINÝ SI MŮŽE STĚŽOVAT ZA VÁS**

Diakonie Valašské Meziříčí
Žerotínova 1421
757 01 Valašské Meziříčí

T.: +420 571 629 084
E: info@diakonievm.cz
IČ: 73632783

valmez.diakonie.cz

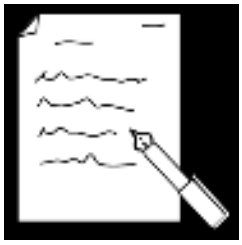


JSTE NESPOKOJENI S POSKYTOVÁNÍM NAŠÍ SLUŽBY?

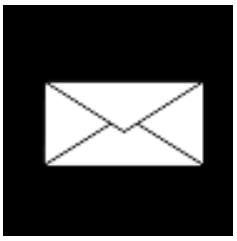
S PŘÍSTUPEM A CHOVÁNÍM PRACOVNÍKŮ?

MÁTE PRÁVO SI STĚŽOVAT

KDYŽ SE VÁM NĚCO NELÍBÍ:



- **VAŠE PŘIPOMÍNKY ZAPÍŠETE DO FORMULÁŘE**



- **DOPISEM OSOBNĚ NEBO POSLAT POŠTOU**

- **TELEFONICKY, NEBO SMS**

Diakonie Valašské Meziříčí
Žerotínova 1421
757 01 Valašské Meziříčí

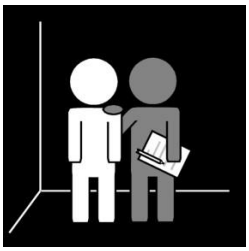
T.: +420 571 629 084
E: info@diakonievm.cz
IČ: 73632783

valmez.diakonie.cz

- **POSLAT E-MAIL**

- **NAPSAT DO KNIHY PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ**

- **MŮŽETE SI ZVOLIT ZÁSTUPCE PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ**



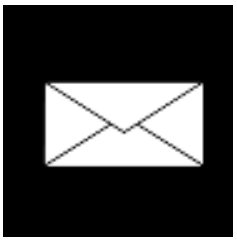
Diakonie Valašské Meziříčí
Žerotínova 1421
757 01 Valašské Meziříčí

T.: +420 571 629 084
E: info@diakonievm.cz
IČ: 73632783

valmez.diakonie.cz

MŮŽETE SVÉ PŘIPOMÍNKY HODIT DO

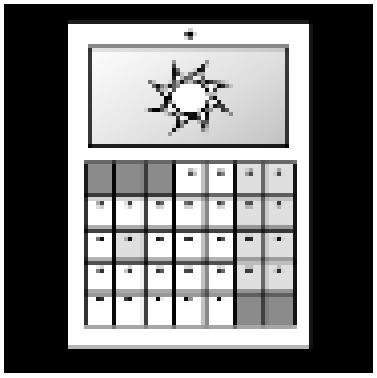
SCHRÁNKY DŮVĚRY



VYŘÍZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

KDYŽ ŘEKNETE NEBO NAPÍŠETE, CO SE VÁM NELÍBÍ, BUDEME TO S VÁMI ŘEŠIT.

- **VŽDY NEJDÉLE 30 DNŮ**



- **SCHRÁNKU VYBÍRÁME KAŽDÝ PÁTEK**

DĚKUJEME ZA VAŠE PŘIPOMÍNKY!

Diakonie Valašské Meziříčí
Žerotínova 1421
757 01 Valašské Meziříčí

T.: +420 571 629 084
E: info@diakonievm.cz
IČ: 73632783

valmez.diakonie.cz

Diakonie Valašské Meziříčí
Žerotínova 1421
757 01 Valašské Meziříčí

T.: +420 571 629 084
E: info@diakonievm.cz
IČ: 73632783

valmez.diakonie.cz