## Informace o podávání podnětů a stížností

Každý klient, jeho blízký, opatrovník, podpůrce, zákonný zástupce, člen domácnosti zastupující klienta, nebo zaměstnanec služby má právo v případě nespokojenosti sdělit podnět nebo stížnost na kvalitu poskytovaných služeb. Na základě toho je pak možné zkvalitnit nabízenou péči. Klient také může zmocnit někoho jiného, kdo za něj stížnost podá. Stěžovatel tak může učinit písemně, e-mailem, telefonicky nebo osobně.

Osoby, na něž je možné se obracet:

a. Kterýkoliv zaměstnanec osobní asistence
b. Vedoucí osobní asistence, Bc. Iva Kunetková, tel. 730 190 778, e-mail: osobniasistence@diakonievm.cz
c. Vedoucí úseku podpory domácí péče, Mgr. Veronika Martináková. Dis., tel. 730 190 780, e-mail: martinakova@diakonievm.cz
d. Ředitelka střediska, Bc. Lenka Kostelná, tel. 605 223 405, e-mail: kostelna@diakonievm.cz
e. Správní rada Diakonie ČCE, Diakonie ČCE, Belgická 374/22, 120 00 Praha 2, tel. 242 487 812, e-mail: reditel@diakonie.cz

Písemně je možné podnět nebo stížnost uvést na přiloženém formuláři nebo vlastním listě. Můžete ji předat zaměstnanci Diakonie nebo poslat na adresu – Diakonie Valašské Meziříčí, Vrbenská 803, 757 01 Valašské Meziříčí. Případně je možné využít schránku podnětů a stížností na uvedené adrese. Podnět nebo stížnost můžete podepsat nebo ji můžete podat jako anonymní.

Stížností se bude zabývat vedoucí služby, popřípadě vedoucí úseku nebo ředitelka střediska, která prověří všechny důležité okolnosti, které se k podané stížnosti vztahují. Stížnost vyřídí do 30 dnů.

Vedoucí služby, popřípadě vedoucí úseku nebo ředitelka je povinna Vás nebo Vašeho zmocnitele písemně vyrozumět o způsobu a výsledku řešení stížnosti. Vyřešení anonymní stížnosti bude za 30 dnů od podání umístěného na nástěnce střediska po dobu 2 týdnů.

Stěžovatel má možnost obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na:

1. nadřízený orgán dle posloupnosti – vedoucí úseku, ředitelka střediska, správní rada Diakonie ČCE

2. k jiné nezávislé instituci, s žádostí o poradenství:
   a. Linda seniorů, tel. 800 200 007, e – mail: linkasenioru@elpida.cz, Elpida o.p.s., Na strži 40, 140 00 Praha 4

   b. Národní rada osob se zdravotním postižením, tel. 739 577 168, Tř. Osvobození 138, 765 02 Otrokovice, e-mail: poradnaotrokovice@nrzp.cz

Nesouhlasíte – li s vyřízením stížnosti nebo pokud jste odpověď na stížnost neobdrželi do 30 dnů, můžete do 60 dnů požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti. Kontakt:

a. Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel. 221921111, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz

Pokud Vám úřady, na které jste se obrátili se stížností, neodpověděly nebo se nezabývaly některými Vašimi výhradami a podobně, můžete napsat ombudsmanovi:

a. Veřejný ochránce práv, tel. 542 542 888, adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz

# Podání stížnosti

Podávám stížnost týkající se kvality služeb, poskytovaných Diakonií Valašské Meziříčí.

Stížnost se týká: (uveďte prosím službu a popis stížnosti):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

www.diakonievm.cz