

## Diakonie ČCE – středisko v Jablonci nad Nisou

Vážená paní, vážený pane,

chceme Vás informovat o možnosti podat radu, návrh, připomínku či stížnost na kvalitu poskytované péče a o postupu při jejich řešení.

### **Vítáme každý podnět ke zlepšení námi poskytované služby!**

Na podání připomínky nebo stížnosti má právo každá osoba, zejména ta s níž je sepsána Smlouva, nebo osoba blízká. Nemusíte mít obavy z jakýchkoli nepříjemností.

Máte právo zůstat v anonymitě.

### Komu si můžete stěžovat:

1. Pracovníci sociální péče, tedy pečovatelce osobně
2. Vedoucí pečovatelské služby – **Mgr. Anna Poláková, tel. 603 456 244**
3. Ředitelce střediska - Michaela Albrechtová, 5. května 193/2, 46601 Jablonec nad Nisou, tel. 721 008 313, e-mail: reditel@jablonec-diakonie.cz
4. Písemnou stížnost můžete vložit do poštovní schránky umístěné u vchodu střediska, či poslat poštou (5. května 2, 46601 Jablonec nad Nisou).
5. Stížnost můžete napsat do knihy stížností – *na požádání u vedoucí pečovatelské služby.*
6. V případě stížnosti na ředitelku střediska písemně přímo předsedkyni dozorčí rady střediska: Marta Binková, adresa střediska.
7. Anonymní stížnost můžete vhodit do poštovní schránky na budově Diakonie ČCE - 5. května 193/2, 46601 Jablonec nad Nisou

## **Diakonie ČCE – středisko v Jablonci nad Nisou**

### Postup při řešení stížnosti:

1. Řešeny budou všechny stížnosti, i anonymní (postup bude stejný, výsledek bude řádně sepsán).
2. Lhůta pro vyřízení stížnosti je **28 dní ode dne doručení stížnosti**.
3. Výsledek řešení stížnosti bude v písemné podobě předán stěžovateli (pokud je znám), a to osobně (ředitelkou nebo jí pověřenou osobou) nebo doporučenou poštovní zásilkou. Výsledek řešení anonymní stížnosti bude vyvěšen na webových stránkách služby.
4. Pokud nebude stěžovatel spokojen s řešením či lhůtou vyřízení stížnosti, může se odvolat k vyšší instanci.

### Kam můžete poslat odvolání v případě nesouhlasu s řešením své stížnosti

1. Ředitelce střediska (Michaela Albrechtová, 5. května 193/2, 46601 Jablonec nad Nisou, tel. 721 008 313).
2. Předsedkyni dozorčí rady střediska – Marta Binková, 5. května 193/2, 46601 Jablonec nad Nisou (pouze písemně).
3. Dozorčí radě Diakonie ČCE, Belgická 22, 120 00 Praha 2 (pouze písemně).
4. Nebo dalším nezávislým institucím:

**Veřejný ochránce práv** (Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888),

**Český helsinský výbor** (Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel. 257 323 508),

**občanská poradna** (nejbližší OP – E. Floriánové 8, Jablonec n. N., tel. 485 152 070).

Pokud potřebujete prohovořit citlivé téma s nezávislým člověkem –

**SENIOR TELEFON tel. 800 157 157 (BEZPLATNÁ LINKA)**

**PEČUJ DOMA tel. 800 915 915 (BEZPLATNÁ LINKA)**

**Kompletní postup** při podávání stížností, řešení stížností a nesouhlasu s řešením