

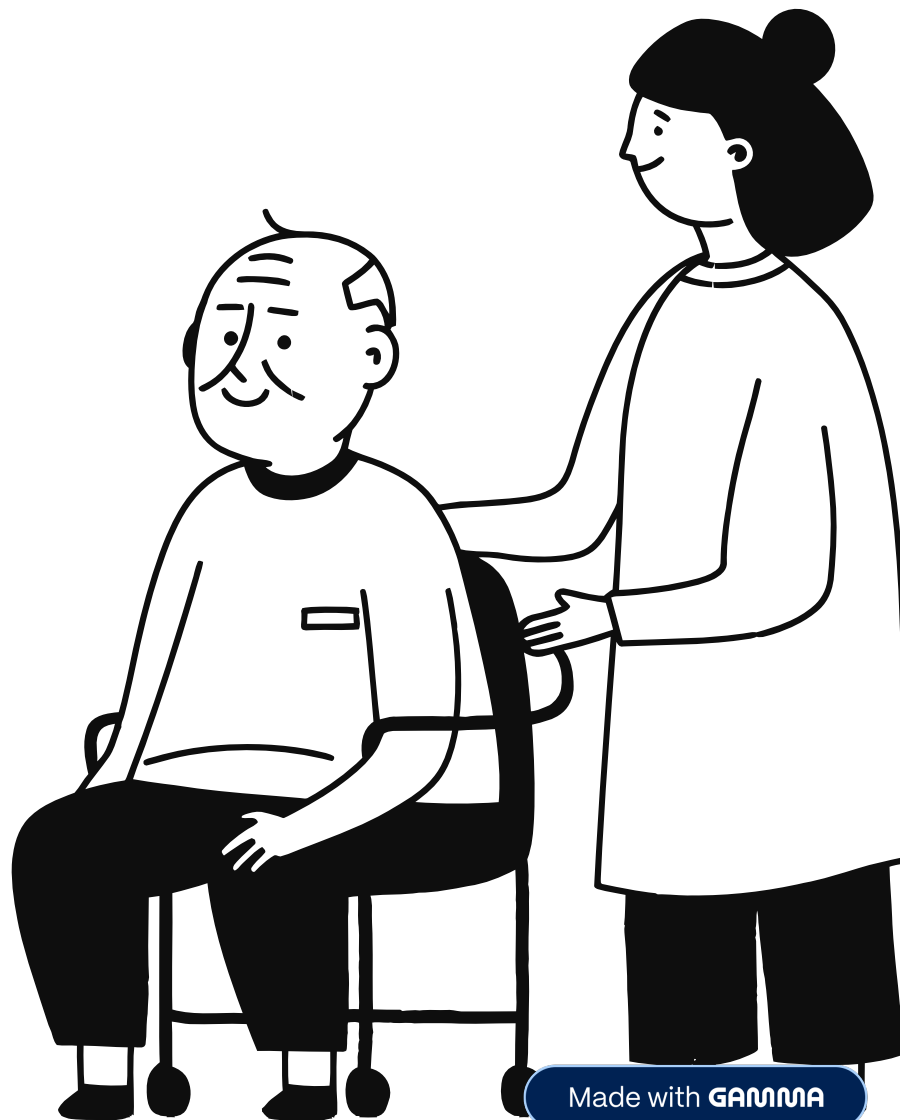
KDO SE MŮŽE VYJÁDŘIT K POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY DOMOVA?

Stížnost můžete podat Vy sami, nebo si můžete vybrat někoho, kdo za Vás stížnost podá, napíše, sdělí.

Stížnost může podat i osoba blízká či příbuzná nebo osoba z řad veřejnosti.

Vaše podněty a připomínky i stížnosti vedou ke zlepšení poskytované služby domova pro seniory.

Vaše názory vítáme a budeme se jimi zabývat. Nejlépe je situaci řešit hned, abychom zamezili opakování nebo mohli napravit stav co nejrychleji.



JAK MŮŽETE VYJÁDŘIT SVOU NESPOKOJENOST?



<u>PÍSEMNĚ</u>	<u>OSOBNĚ</u>	<u>TELEFONICKY</u>
na adresu Komorní Lhotka 210, 739 54	kterémukoliv pracovníkovi domova; člověku, ke kterému máte důvěru	zavolejte +420 739 525 260 +420 739 525 268

Stížnost můžete podat také **ANONYMNĚ** – napište bez uvedení jména, možno vhodit do schránky na chodbách domova. SAREPTA.

všímáme si i **NEVERBÁLNÍCH PROJEVŮ změn chování** u nekomunikujícího klienta (např. neklid, pláč, aj.), které mohou signalizovat nespokojenost.

CO SE DĚJE SE STÍŽNOSTÍ?



Evidence

Pověřený pracovník Váš námět, připomínku, stížnost zaeviduje.



Zahájení řešení

Stížnost začínáme řešit od přijetí stížnosti.



Odpověď

Naší povinností je písemně na každou stížnost ve lhůtě **do 30 kalendářních dnů** od přijetí stížnosti..

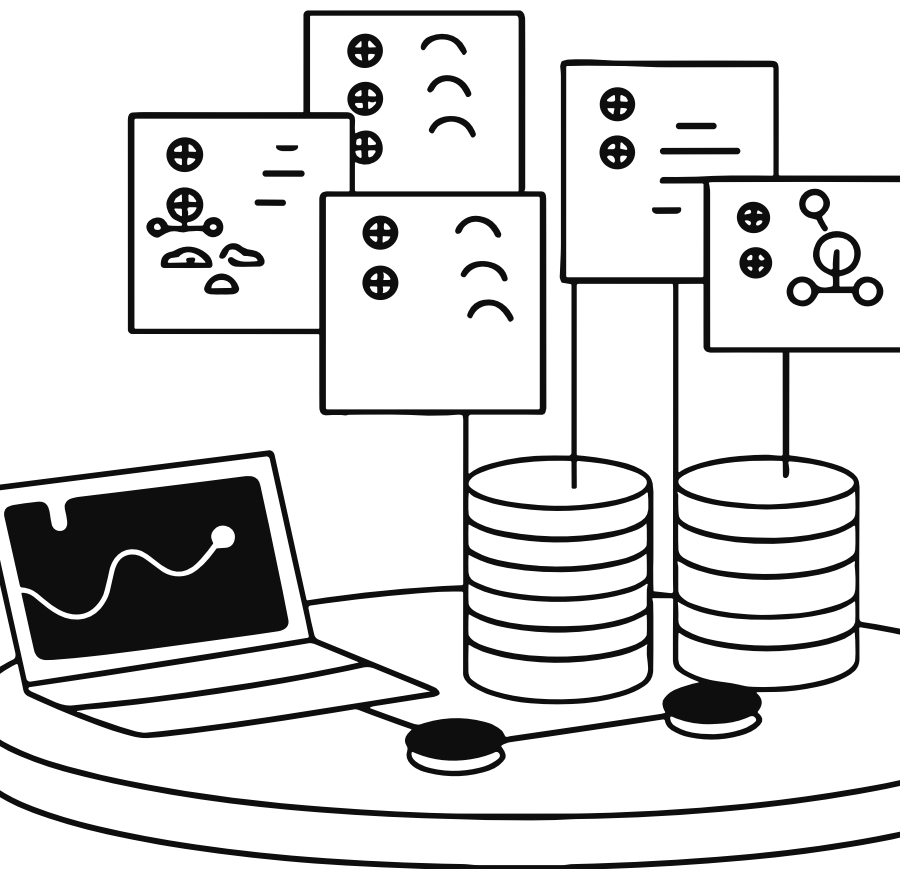


Anonymní stížnosti

Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na nástěnce domova a webových stránkách služby www.slezskadiakonie.cz

Pokud nebudete s řešením nebo jeho průběhem spokojeni, máte právo se odvolat do 30 dnů od doručení vyřízení stížnosti, a to písemnou formou.





KONTAKTY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Koordinátorka domova pro seniory

PhDr. Lucie Lasotová,

Tel.: **703 872 226**

e-mail: sarepta.kl@slezskadiakonie.cz

Vedoucí oblasti Pobeskydí

Mgr. Bc. Halina Pientoková,

Tel. **737 478 244**

e-mail: h.pientokova@slezskadiakonie.cz

VEDENÍ SLEZSKÉ DIAKONIE

Adresa

Slezská diakonie

Na Nivách 7/259,

737 01 Český Těšín

Náměstkyně ředitelky

Mgr. Ing. Romana Bélová

tel: **731 199 480**

e-mail:

r.belova@slezskadiakonie.cz

Ředitelka

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D.

tel. **730 166 120**

e-mail:

ustredi@slezskadiakonie.cz



DALŠÍ MOŽNOSTI PODÁNÍ STÍŽNOSTI



Slezská církev evangelická a.v. (zřizovatel SD)

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

tel: **558 764 380**, e-mail: sekretariat@sceav.cz



Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658, 602 00 Brno-střed

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

NESOUHLASÍTE S VÝSLEDKEM?

Odvolání

Pokud nejste spokojeni s řešením stížnosti, máte právo **se odvolat do 30 dnů** od doručení vyřízení.

Písemná forma

Odvolání musí být podáno písemnou formou.

Obracejte se na vyšší instanci

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2,

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

