

JAK PODAT STÍŽNOST?

Každý, kdo využívá nebo využíval naši službu, může podat stížnost, pokud je nespokojen. To platí i pro rodinu uživatele, blízké osoby, opatrovníka nebo jiné osoby, které mu pomáhají. Stížnost znamená, že něco není v pořádku a je třeba to napravit. Ke všem stížnostem přistupujeme s vážností a důležitostí, vnímáme je jako cenný zdroj informací a příležitosti ke zlepšení. Nejlépe je situaci řešit hned, abychom zamezili opakování nebo mohli napravit stav co nejrychleji. Nejpozději lze však podat stížnost do jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.



JAK MŮŽETE PODAT STÍŽNOST?



Telefonicky

Zavolejte našemu vedoucímu služby.



Osobně

Řekněte o své stížnosti jakémukoli pracovníkovi.



Písemně

Pošlete e-mail, dopis nebo napište do schránky stížností.



Anonymně

Můžete napsat bez uvedení jména.



Neverbálně

Pracovníci vnímají a všímají si změn v chování uživatele, který nekomunikuje verbálně (např. pláč, neklid, jiné projevy).



CO SE DĚJE SE STÍŽNOSTÍ?

Prověření

Vedoucí služby stížnost prozkoumá.

Záznam

Každá stížnost je zaznamenána.

Vyřízení do 30 dnů

Pokud je situace složitější, může to trvat déle, budete o tom informováni.

Náprava

Pokud je stížnost oprávněná, provedeme změny k lepšímu.


Anonymní stížnosti

O výsledku informujeme na nástěnce nebo webu.

KONTAKTNÍ ÚDAJE PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Vedoucí služby EBEN – EZER


Mgr. Jana Chlebusová


 Vělopolská 243, 737 01 Český Těšín

 Tel: 730 844 482, e-mail: j.chlebusova@slezskadiakonie.cz

Vedoucí oblasti Těšínsko

Bc. Dagmar Bystroňová, DiS.

 Třanovského 1758/10, 737 01 Český Těšín

 Tel: 734 177 912, e-mail: d.bystronova@slezskadiakonie.cz



TELEPHONE



EMAIL




EMAIL




DALŠÍ KONTAKTNÍ ÚDAJE

Ředitelka Slezské diakonie


Mgr. Zuzana Filipková, PhD.


 Na Nivách 7/259
737 01 Český Těšín

 Tel: 730 166 120
e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Náměstkyně ředitelky Slezské diakonie

Ing. et Mgr. Romana Bělová

 Na Nivách 7/259
737 01 Český Těšín

 Tel: 731 199 480
e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz



TELEPHONE



EMAIL



EMAIL





EXTERNÍ KONTAKTY

1 Zřizovatel Slezské diakonie

Slezská církev evangelická a.v.

✉ Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

☎ Tel: 558 764 380, e-mail: sekretariat@sceav.cz

2 Kancelář veřejného ochránce práv

✉ Údolní 658, 602 00 Brno-střed

☎ Tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

NESOUHLASÍTE S VÝSLEDKEM?

1

Problém

Nejste spokojeni s vyřízením stížnosti

2

Řešení

Obracejte se na Ministerstvo práce a sociálních věcí

3

Kontakt

 Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

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

