

# 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?

## PÍSEMNĚ

Pošlete email, napište dopis, anebo využijte schránku stížností v budově domova.

Adresa:

**U Svobodáren 1303,  
735 06 Karviná – Nové Město**

## TELEFONICKY

Zavolejte našim pracovníkům:

+420 739 525 260 sociální pracovnice

+420 739 525 268 sociální pracovnice

## OSOBNĚ

Předáním informace kterémukoli pracovníkovi domova SAREPTA.

## ANONYMNĚ

Napište nám bez uvedení jména

## NEVERBÁLNĚ

I změny v chování u nekomunikujícího klienta (např. neklid, pláč, aj.) mohou signalizovat nespokojenost.

# CO SE DĚJE SE STÍŽNOSTÍ?

## Evidence

Pověřený pracovník Váš námět, připomínku, stížnost zaeviduje.



## Zahájení řešení

Proces řešení stížnosti se zahájí do 7 dnů ode dne zaevidování stížnosti.



## Odpověď

Je povinností odpovědět písemně na každou stížnost ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne zaevidování stížnosti.



## Anonymní stížnosti

Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na nástěnce domova a webových stránkách služby [www.slezskadiakonie.cz](http://www.slezskadiakonie.cz)



## Náprava

Pokud je stížnost oprávněna, provedeme změny k lepšímu.



# KONTAKTY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

## Koordinátorka domova pro seniory

PhDr. Lucie Lasotová,

Tel.: 703 872 226; e-mail: [sarepta.kl@slezskadiakonie.cz](mailto:sarepta.kl@slezskadiakonie.cz)

## Vedoucí oblasti Pobeskydí

Mgr. Bc. Halina Pientoková,

Tel. 737 212 774; e-mail: [h.pientokova@slezskadiakonie.cz](mailto:h.pientokova@slezskadiakonie.cz)



# DALŠÍ KONTAKTY

Adresa



Na Nivách 7/259

737 01 Český Těšín

## Ředitelka Slezské diakonie

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D.

tel. 730 166 120

e-mail: [ustredi@slezkadiakonie.cz](mailto:ustredi@slezkadiakonie.cz)

## Náměstkyně ředitelky Slezské diakonie

Mgr. Ing. Romana Bělová

tel: 731 199 480

e-mail: [r.belova@slezkadiakonie.cz](mailto:r.belova@slezkadiakonie.cz)

# DALŠÍ MOŽNOSTI PODÁNÍ STÍŽNOSTI



## 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](mailto:sekretariat@sceav.cz)



## Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658,

602 00 Brno-střed

tel: 542 542 888,

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

# NESOUHLASÍTE S VÝSLEDKEM?

## Odvolání

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



## Přezkoumání stížnosti

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti je možno požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti.

## Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčnickém právu 1/376

128 01 Praha 2

tel: 950 191 111

e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)