**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Máte právo vyjádřit svou nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování pečovatelské služby ELIM Stonava. Všechny stížnosti bereme vážně, jelikož řešení nedostatků nám pomáhá neustále pracovat na zvyšování kvality naší služby.

Stížnost můžete podat nejpozději do jednoho roku od chvíle, kdy nastala situace, na kterou si stěžujete.

**Kdo může podat stížnost?**

Stížnost může podat:

* **uživatel,** kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
* **zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele,** kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
* **osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel,** kterému je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
* **osoba zmocněná uživatelem,** kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
* **člen domácnosti uživatele,** kterému je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování tohoto uživatele osoby podle občanského zákoníku, nebo
* **zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb,** pokud zaznamenal nevhodné chování svých kolegů, resp. měl by připomínky ke způsobu poskytování služby (dále jen „stěžovatel“).

**Co dělat, když nejste spokojen/a s tím, jak je Vám služba poskytována?**

V tom případě můžete stížnost podat Pečovatelské službě ELIM Stonava tímto způsobem:

**Napsat na papír nebo formulář** (najdete ho v sídle služby nebo na webových stránkách)**:**

* a předat osobně kterémukoliv pracovníkovi
* nebo ji vhodit do „Schránky stížností a podnětů”, a to buď v přízemí budovy DPS č. 1080 nebo u vchodu do budovy DPS č. 613
* nebo ji zaslat poštou na adresu: ELIM Stonava, pečovatelská služba, Stonava č. 1080, 735 34 Stonava

**Zaslat** **e-mail** **na**: vedouci.elimstonava@slezskadiakonie.cz

**Zavolat na telefonické číslo:** 731 425 112 (koordinátor střediska)

**Přijít osobně za pracovníky pečovatelské služby:**

* koordinátor střediska, sociální pracovník - budova DPS č. 1080, 1. patro (v pracovní dny od 8:00 do 15:00 hod.)
* pracovníci v sociálních službách - v průběhu poskytování služby

**Podat stížnost anonymně:**

* vhozením do „Schránky stížností a podnětů”, a to buď v přízemí budovy DPS č. 1080 nebo u vchodu do budovy DPS č. 613 nebo stížnost poslat poštou

**Co bude dál?**

* stížnost bude řešit koordinátor střediska ihned, nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení Vaší stížnosti
* podáním stížnosti Vám nebude způsobena žádná újma
* řešení stížností Vám písemně koordinátor střediska předá způsobem na kterém se společně dohodnete (např. osobně, e-mailem, dopisem)
* řešení anonymní stížnosti bude vyvěšeno po dobu jednoho měsíce ve venkovní vitríně u vstupu do budovy DPS č. 1080
* můžete nahlížet do dokumentace, kterou vedeme o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy

Kromě podání stížnosti Pečovatelské službě ELIM Stonava, můžete podat stížnost těmto osobám:

**1. Vedoucí oblasti Karvinsko**

*Ing. Bc. Milana Bakšová*

V Aleji 435, 734 01 Karviná – Ráj

tel. 603 416 882, e-mail: m.baksova@slezskadiakonie.cz

**2. Vedení Slezské diakonie**

*Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka*

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

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

*Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky*

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

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

Další možnosti podání stížnosti:

**3. 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

**4. Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 658, 602 00 Brno-střed

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

V případě, že nesouhlasíte s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti na:

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

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

V žádosti uveďte důvod, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření dalších orgánů veřejné správy nebo osob.

Slezská diakonie, ELIM Stonava je povinna poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

**Zpracoval:**

Ve Stonavě 12. 3. 2025

Bc. Uršula Byrtusová, DiS., koordinátor střediska/sociální pracovník