

# JAK SI MŮŽU STĚŽOVAT NA PEČOVATELSKOU SLUŽBU

## Můžu se nějak vyjádřit k tomu, co mi na službě nevyhovuje?

Ano, je možné podat připomínku nebo stížnost na poskytování služby.

## Co mám udělat, pokud si chci stěžovat?

Stížnost je možné podat osobně, telefonicky, e-mailem nebo klasickou poštou, na těchto kontaktech:

Vedoucí Pečovatelské služby, tel.: 775 747 281, e-mail: ps@diakoniebrno.cz, Hrnčířská 27, 602 00 Brno.

Manažer sociálních služeb, tel.: 734 133 827, e-mail: sluzby@diakoniebrno.cz, Hrnčířská 27, 602 00 Brno.

Ředitel střediska, tel.: 775 747 280, e-mail: reditel@diakoniebrno.cz, Hrnčířská 27, 602 00 Brno.

Schránka na stížnosti umístěná u vchodu do přízemí budovy Hrnčířská 27, Brno.

## Musím se na stížnost podepsat nebo ji lze podat i anonymně?

Stížnost je možné podat i bez podpisu, tedy anonymně a vhodit do schránky na stížnosti.

## Co má stížnost obsahovat?

Napište konkrétně, co se Vám nelíbí, co chcete změnit, na co si stěžujete, co Vás nějak poškozuje. Pokud chcete být informováni o výsledku stížnosti, uveďte na sebe kontakt.

## Kdo může stížnost podat?

Můžete si stěžovat osobně. Stížnost může také podat Vaše rodina nebo blízcí, pokud nemůžete stížnost podat sami, opatrovník, podpůrce, zmocněnec nebo pracovník pečovatelské služby.

## Jak dlouho bude vyřízení stížnosti trvat?

Stížnosti jsou vyřizovány do 30 dní od podání. Pokud budeme muset lhůtu prodloužit, budete informováni.

## Kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem?

Stížnosti na záležitosti spojené s bezprostředním provozem konkrétní služby řeší vedoucí příslušné služby. Stížnost na vedoucího služby je předána manažerovi sociálních služeb. O tom, kdo bude řešit ostatní stížnosti, rozhodne ředitel střediska.

## Jak se dozvím výsledek stížnosti?

Výsledek řešení stížnosti bude písemně předán stěžovateli (pokud víme, kdo ji podal), a to osobně tím, kdo stížnost vyřizoval nebo bude doručen poštou. Výsledek anonymní (nepodepsané) stížnosti se může vyvěsit v přízemí budovy střediska.

## Co mám dělat, když nebudu spokojen s vyřízením stížnosti?

Můžete se odvolat. Odvolání bude řešit osoba či orgán nadřízený tomu, kdo stížnost vyřizoval. Můžete se také obrátit na dozorčí radu střediska, správní radu Diakonie v Praze, případně na Odbor sociální péče Magistrátu města Brna nebo Odbor sociálních věcí Jihomoravského kraje, na Veřejného ochránce práv nebo na soud. Dále je možné se do 60 dnů od vyřízení stížnosti nebo po uplynutí stanovené lhůty obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí, aby stížnost prověřilo. Kontakty na tyto instituce najdete v přízemí budovy střediska, případně Vám je předá pracovník služby.

## Můžu se i jinak vyjádřit k poskytované službě?

Ano, mluvte a pište o všem, co se Vám u nás nelíbí, co byste chtěli změnit a za co byste nás naopak chtěli pochválit. Pomůžete nám tak zlepšit naši práci.