

JAK SI STĚŽOVAT V OSOBNÍ ASISTENCI?

1. **CO** podle tohoto postupu **ŘEŠÍME?** **STÍŽNOSTI**

2. **STÍŽNOST** mohu podat **NAPŘÍKLAD, KDYŽ:**

NEPLNÍ SE, CO SE DOMLUVILO V INDIVIDUÁLNÍM PLÁNU
DO MÝCH OSOBNÍCH VĚCÍ JE NAHLÍŽENO BEZ MÉHO SOUHLASU
PRACOVNÍK ODE MĚ CHCE INFORMACE, KTERÉ N ESOUVISÍ S OSOBNÍ ASISTENCÍ
NEDOSTÁVÁM VČAS INFORMACE TÝKAJÍCÍ SE OSOBNÍ ASISTENCE
MÉ POTŘEBY A PŘÁNÍ NEJSOU BRÁNY VÁŽNĚ

3. **KDO MŮŽE** stížnost **PODAT?**

JÁ SÁM/SAMA

MOHU SI ZVOLIT ZÁSTUPCE,
který to řekne nebo napíše za mě



STÍŽNOST MŮŽE PODAT I MŮJ PEČUJÍCÍ, RODIČ, OPATROVNÍK, RODINNÝ PŘÍSLUŠNÍK,
PRACOVNÍK NEBO DALŠÍ OSOBY

4. **CO NENÍ STÍŽNOST?**

NÁMĚT, PŘIPOMÍNKA – JSEM NESPOKOJENÝ, ALE MOHU TO ŘEŠIT JEDNODUCHÝM
ZPŮSOBEM SÁM NEBO S POMOCÍ NĚKOHO DALŠÍHO

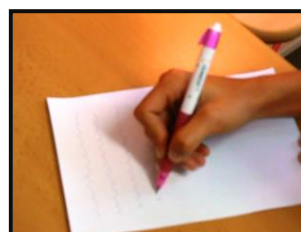
PODNĚT – MÁM NÁPAD, CO BY MOHLO BÝT JINAK

5. **JAK** mohu stížnost **PODAT?**

ÚSTNĚ



PÍSEMĚ



TŘEBA: TELEFONEM, DOPISEM, E – MAILEM

STÍŽNOST MOHU PODAT TAKÉ ANONYMNĚ
(nemusím ji podepsat, ani uvést své jméno)

6. KAM mám stížnost dát?

PŘEDAT PRACOVNÍKOVI OSOBNÍ ASISTENCE, VEDOUCÍ NEBO ŘEDITELI

DÁT do SCHRÁNKY DŮVĚRY, která je za prosklenými dveřmi DIAKONIE
(mohu použít Formulář důvěry, který mi dá pracovník)

POSLAT E-MAILEM NA ADRESU: asistence.svetlo@diakonievr.cz

POSLAT DOPISEM na adresu:

Ředitelky střediska
Diakonie ČCE - středisko Světlo Vrchlabí
Komenského 616
543 01 Vrchlabí

nebo vedoucí služby
Osobní asistence
Krkonošská 14
543 01 Vrchlabí

Nebo na další místa uvedená na straně 5.

7. CO se DĚJE pak?

Pověřené osoby 1x týdně v pondělí schránku vybírají.

Doručená pošta i došlé e-mailové zprávy se kontrolují každý den.

Stížnost se zapíše do KNIHY DŮVĚRY.



8. JAK se stížnost VYŘIZUJE?

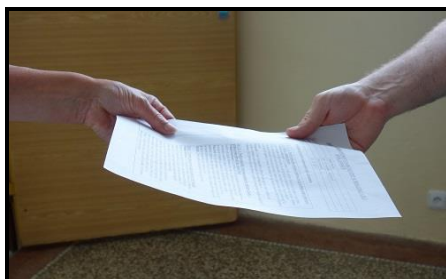
Každá stížnost bude PŘIJATA A VYŘÍZENA.

Vedoucí si PROMLUVÍ SE VŠEMI, koho se stížnost týká.



Co se zjistí, zapíše se do formuláře důvěry.

Každá stížnost musí být PÍSEMNĚ VYŘÍZENA DO 30 DNÍ.



Výsledek se zapisuje do Knihy důvěry.

STĚŽUJÍCÍ JE SEZNÁMEN S VÝSLEDKEM.

Možným výsledkem je PODÁNÍ VYSVĚTLENÍ,
SJEDNÁNÍ NÁPRAVY, OMLUVA, SANKCE.

U anonymní stížnosti je výsledek vyvěšen na nástěnce ve vestibulu střediska Komenského 616,
Vrchlabí.

9. A když **STÁLE NESOUHLASÍM?**

MÁM PRÁVO SE ODVOLAT DO 15 DNÍ ODE DNE, CO JSEM DOSTAL VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI



Jak?

ÚSTNĚ



PÍSEMNĚ



Kam?

Správní rada střediska Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí
Komenského 616
543 01 Vrchlabí

Co udělá Správní rada střediska?



VĚC PŘEZKOUMÁ DO 30 DNÍ.
O výsledku informuje **PÍSEMNĚ**.

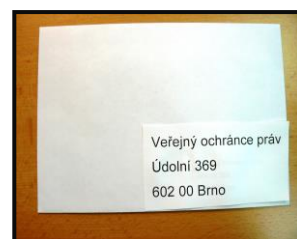
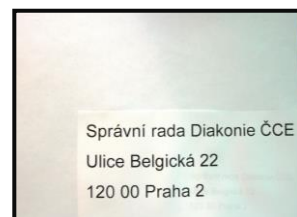
Písemně se mohu odvolat i na další místa (sem lze podat stížnost také přímo):

Dozorčí rada Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlabí
Komenského 616
543 01 Vrchlabí

Správní rada Diakonie ČCE v Praze
Belgická 374/22
120 00 Praha 2

Nezávislý posuzovatel - Kancelář veřejného ochránce lidských práv
Údolní 39
602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor – poradenské centrum
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
e-mail: info@helcom.cz, poradna@helcom.cz



Ve Vrchlabí dne 2. 9. 2024

Tým Osobní asistence