



PRAVIDLA PRO PODÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Pokud se v průběhu poskytování sociální služby vyskytne situace, kdy se cítíte ve svých právech dotčen/a nebo nespokojen/a s poskytováním služby, máte možnost vznést stížnost.

Zde vám jednoduchou formou sdělíme, jak v situaci, kdy chcete podat stížnost, postupovat.

STÍŽNOST SMÍ PODAT

- Klient
- Jeho zástupce
- Jiná osoba

ZPŮSOBY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

1) Ústně

- sdělte stížnost kterémukoliv zaměstnanci zařízení
- ten následně informuje pracovníka pověřeného sepsáním stížnosti (soc. pracovnice, vrchní sestra, vedoucí přímé péče, vedoucí DZR, staniční sestra,..)
- pověřený pracovník s vámi sepíše stížnost
- stížnost předá vrchní sestře, která ji zaeviduje a předá řediteli zařízení
- ředitel určí, kdo se bude stížností zabývat
- probíhá šetření
- lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dní od jejího podání
- je vám sdělen výsledek šetření písemnou formou (pro případ, že stížnost v zájmu klienta podá jiná osoba, aniž by jím byla zmocněna k zastupování, je informován o výsledku i tento klient)
- v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na kontakty viz. níže a podat odvolání

2) Písemně

- předejte stížnost kterémukoliv zaměstnanci
- zaměstnanec předá stížnost svému nadřízenému (ředitel, vrchní sestra, staniční sestra, vedoucí přímé péče, vedoucí DZR, vedoucí sociální pracovník)

- nadřízený pracovník předá stížnost vrchní sestře, která ji zaeviduje a předá řediteli zařízení
- ředitel určí, kdo se bude stížností zabývat
- probíhá šetření
- lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dní od jejího podání
- je vám sdělen výsledek šetření písemnou formou (pro případ, že stížnost v zájmu klienta podá jiná osoba, aniž by jím byla zmocněna k zastupování, je informován o výsledku i tento klient)
- v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na kontakty viz. níže a podat odvolání

3) Anonymně – např. vhozením stížnosti do schránky na stížnosti u vchodu do zařízení.

Odpověď na anonymní stížnost je:

- při společném posezení s klienty (např. cukrárna)
- zveřejněním na nástěnce na každém patře
- vyhlášením výsledku šetření stížnosti domovním rozhlasem
- zveřejněním na webových stránkách
- zveřejněním v časopise vydávaném ÚSSM

NESPOKOJENOST S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI – ODVOLÁNÍ

Pokud nebudete spokojeni s výsledkem šetření stížnosti, můžete podat písemné odvolání k:

1) Ředitel zařízení Svatojánská 494 509 01 Nová Paka Tel. 491 519 006, 605 980 631	2) MěÚ Nová Paka Odbor sociálních věcí (místostarosta pro soc. oblast) Dukelské nám. 39 509 01 Nová Paka Tel. 493 760 121
3) Krajský úřad Hradec Králové Odbor sociálních věcí (vedoucí odboru soc. věcí) Pivovarské nám. 1245 500 03 Hradec Králové Tel. 495 817 320	4) Veřejný ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno Tel. 542 542 888
5) Český helsinský výbor Štefánikova 216/21 150 00 Praha 5 Tel. 257 221 141	6) MPSV ČR Na Poříčním právu 376/1 128 00 Praha 2 Tel. 950 191 111