

Organizační směrnice č.4/2006/R2010

## Řešení stížností uživatelů služeb

**Zpracovali:**

Mgr. Petra Vaňková, Mgr. Martin Halíř, revizi provedl MUDr. Petr Hejzlar

**Schválil:** MUDr. Petr Hejzlar, ředitel sdružení

**Platnost původní verze:** od 06. 11. 2006

**Platnost revidované verze:** od 02. 01. 2010

**Další revize:** k 31. 12. 2011

**Rozdělovník:**

- a) složka vnitřních předpisů organizace
- b) elektronická kopie vedoucím středisek
- c) elektronická kopie na vědomí představenstvu sdružení

**Vydáno:** v Pardubicích dne 14. 12. 2009

## I. Úvodní ustanovení

- a) Hlavním zájmem občanského sdružení Péče o duševní zdraví – region Pardubice (dále jen sdružení nebo PDZ) je spokojenost uživatelů s poskytovanými službami a co možná nejvyšší kvalita poskytovaných služeb.
- b) Sdružení proto chce dostávat od uživatelů služeb zpětnou vazbu k jejich poskytování a bude se zabývat každou podanou stížností.
- c) Za vyhodnocování a řešení stížností je zodpovědný ředitel. Stejně tak zodpovídá za využívání podnětů vzešlých ze stížností v dalším poskytování služeb.
- d) Podatel stížnosti nesmí být z důvodu podání stížnosti žádným způsobem diskriminován.
- e) Vznášet stížnosti mohou nejen uživatelé služeb, ale kdokoli z jejich blízkých osob.
- f) Sdružení má právo nezabývat se řešením vyjádření, která nesouvisí s poskytováním sociálních služeb.

## II. Podpora uživatelů při podávání stížností

- a) Každá stížnost je považována za informaci, kterou uživatel služby může ovlivnit nebo zlepšit stávající stav poskytování služby. Tento přístup sdružení musí každý pracovník přímé péče uživatelům služeb aktivně prezentovat v osobním kontaktu.
- b) V každém zařízení (nebytových prostorách), kde sdružení působí, je viditelně vyvěšena kopie tohoto předpisu a kopie etického kodexu sdružení, který s problematikou podávání stížností souvisí. Na vyžádání poskytnou pracovníci uživateli zdarma kopie těchto materiálů.
- c) Aby se uživatelé lépe orientovali, jak podat stížnost, je v každém zařízení PDZ viditelně vyvěšen
- d) zjednodušený výtah z tohoto předpisu (viz příloha), který musí obsahovat zejména popis možností, jak vyjádření podat a kontaktní adresy a telefony a konečně způsob, jak bude s vyjádřením ze strany sdružení dále zacházeno.
- e) Za realizaci bodů b) + c) zodpovídají vedoucí středisek.
- f) Na webových stránkách PDZ je tento předpis v sekci „ke stažení“. Za realizaci zodpovídá zástupce ředitele.
- g) Uživatel je oprávněn požádat o pomoc při formulování stížnosti:
  - 1) osobu uvnitř sdružení, které nejvíc důvěřuje
  - 2) osobu, kterou je mu služba poskytována
  - 3) jakéhokoliv zaměstnance sdružení
  - 4) zástupce orgánů sdružení – představenstva nebo dozorčí rady
- h) Žádný zaměstnanec dle bodu e) nesmí odmítnout žádost uživatele o pomoc při podání stížnosti.
- i) Dotyčný zaměstnanec musí podavateli stížnosti aktivně nabídnout možnost ústní stížnost sepsat do písemné formy a/nebo zprostředkovat osobní schůzku s ředitelem sdružení.
- j) Uživatel má právo obracet se svou stížností na jakéhokoliv zaměstnance sdružení. Má právo se nechat při podávání stížnosti zastoupit důvěrníkem, osobou mimo sdružení.

## III. Postup při podávání stížnosti

- a) Písemnou stížnost je možné zaslat:
  - 1) na adresu sdružení:

Péče o duševní zdraví  
k rukám ředitele  
Bělehradská 389  
530 09 Pardubice
  - 2) předat kterémukoliv zaměstnanci sdružení,

- 3) zaslat na e-mail [petr.hejzlar@pdz.cz](mailto:petr.hejzlar@pdz.cz)
  - 4) vložit ji do schránky důvěry, která je umístěna v každém zařízení sdružení.
- b) Pokud by se jednalo o stížnost na ředitele, pak je možné ji zaslat na adresu:  
Péče o duševní zdraví  
k rukám předsedy představenstva  
Bělehradská 389  
530 09 Pardubice
- c) Ústní stížnost je možno předat kterémukoliv zaměstnanci sdružení a
- 1) požádat ho o sepsání písemné verze žádosti nebo
  - 2) požádat ho o sjednání osobní schůzky s ředitelem sdružení nebo v případě stížnosti na ředitele s předsedou představenstva sdružení.

#### **IV. Postup při vyřizování stížnosti a povinnosti zaměstnanců**

- a) Zaměstnanec sdružení, který písemnou stížnost přijal je povinen ji předat řediteli nebo v případě stížnosti na ředitele předsedovi představenstva. Stížnost předá nejpozději do následujícího pracovního dne osobně nebo zasláním poštou v případě, že jde o zaměstnance působící mimo sídlo sdružení /tedy v jiném středisku než Pardubice).
- b) Zaměstnanec, který přijal ústní stížnost je povinen pomoci podavateli stížnost sepsat, případně mu
- c) domluvit schůzku s ředitelem, v případě stížnosti na ředitele s předsedou představenstva.
- d) Všichni zaměstnanci jsou povinni spolupracovat s ředitelem nebo předsedou představenstva při vyřizování stížností.
- e) Ředitel (předseda představenstva v případě stížností na ředitele) je povinen
  1. setkat se s každým, kdo projeví zájem podat stížnost ústně, a to nejpozději do 2 týdnů od projevení zájmu,
  2. společně s podavatelem ústní stížnosti tuto sepsat,
  3. přijmout stížnost, evidovat ji ve složce stížností a archivovat ve své kanceláři,
  4. do 14 dnů od přijetí stížnosti odpovídajícím způsobem stížnost prošetřit,
  5. v případě, že není možné lhůtu dodržet o tom písemně informovat podavatele stížnosti a určit náhradní termín, nejpozději však do měsíce od podání,
  6. o výsledcích svého šetření a návrhu řešení stížnosti písemně informovat jejího podavatele
- f) Pokud podavatel stížnosti není spokojen se způsobem, jakým byla stížnost vyřizována a řešena, může se obrátit na dozorčí radu sdružení. Může tak učinit písemně zasláním podnětu na adresu  
Péče o duševní zdraví  
k rukám dozorčí rady  
Bělehradská 389  
530 09 Pardubice  
nebo může požádat ředitele / předsedu představenstva o dojednání osobní schůzky s předsedou dozorčí rady. Dotyční jsou povinni tuto žádost vyřídit.
- g) V případě nespokojenosti s řešením stížnosti uvnitř sdružení má uživatel či jeho zástupce právo odvolat se k orgánům registrujícím sociální služby sdružení na adresu:  
Odbor sociálních věcí  
Krajský úřad Pardubického kraje  
Komenského nám. 125  
532 11 Pardubice.

## Informace pro uživatele služeb a jejich blízké osoby o možnosti podávání stížností

Vážená paní, vážený pane,

pokud nejste spokojen s prací našich zaměstnanců, se službami které Vám poskytují, s prostředím ve kterém jsou služby poskytovány, máte možnost podání stížnosti.

Důležité principy:

- Naše sdružení vnímá stížnost jako příležitost dozvědět se nové informace a zlepšovat svou činnost.
- Budeme se zabývat každou stížností.
- Z důvodu podání stížnosti nebudeme nikoho znevýhodňovat.
- Se svou stížností se můžete obrátit na kteréhokoliv zaměstnance sdružení.

### Jak může podat stížnost?

#### A. Písemně

Svou stížnost sepište. Pak máte několik možností:

1) Zašlete ji na adresu sdružení:

Péče o duševní zdraví  
k rukám ředitele  
Bělehradská 389  
530 09 Pardubice

2) Předejte ji kterémukoliv zaměstnanci sdružení a ten ji předá řediteli

3) Zašlete ji na e-mail [petr.hejzlar@pdz.cz](mailto:petr.hejzlar@pdz.cz)

4) Vložte ji do schránky důvěry, která je umístěna v každém zařízení sdružení.

#### B. Ústně

Oslovte kteréhokoliv zaměstnance sdružení. Ten Vám pomůže stížnost sepsat a pak postupujte podle bodu A (výše jsou uvedeny možnosti). Pokud nechcete žádost sepisovat, tak Vám oslovený zaměstnanec sjedná schůzku u ředitelesdružení. Ředitel se s Vámi nejpozději do 2 týdnů sejde.

### Co následuje po podání stížnosti?

Stížnosti řeší ředitel sdružení. Řešení projedná se zaměstnancem, kterého se týká. Pak sepiše, jak bude stížnost řešena a zápis Vám pošle. Budete-li mít zájem, osobně se s Vámi sejde.

### Jak si stěžovat na ředitele?

Stížnost se podává předsedovi představenstva sdružení, který je nadřízený řediteli. Způsob podání stížnosti je stejný jako se uvádí výše. Jenom na obálku místo „k rukám ředitele“ uveďte „k rukám předsedy představenstva“.

### Co když nemáte důvěru k vyřízení stížnosti ve sdružení?

Svou stížnost můžete zaslat k orgánu, který podle zákona o sociálních službách naše služby registruje.

Stížnost zašlete na adresu:

Odbor sociálních věcí

Krajský úřad Pardubického kraje

Komenského nám. 125

532 11 Pardubice