



DUŠEVNÍ ZDRAVÍ, o.p.s.

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každý uživatel má právo podat stížnost, je-li nespokojen s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Stejně tak je možné podávat podněty či připomínky, které povedou ke zlepšení poskytované sociální služby.

Podnět – zpravidla obsahuje návrh na zlepšení kvality služby.

Připomínka – vyjadřuje drobnou kritiku a neobsahuje informace o porušení práv uživatelů nebo zaměstnanců.

Stížnost – vyjádřená nespokojenost s kvalitou poskytované služby, která vyžaduje složitější řešení.

1. PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY:

Podněty a připomínky můžete podávat **ústně** či **písemně** u kteréhokoliv pracovníka organizace.

Podněty a připomínky se řeší většinou ihned. O způsobu vyřešení budete informováni ústně sociální pracovníci. Je možné si také vyžádat písemnou odpověď. Podněty a připomínky se evidují v Knize podnětů a připomínek, která je Vám na požádání k dispozici v kanceláři sociálních pracovníků.

2. STÍŽNOSTI:

Kdo si může stěžovat?

- uživatel služby
- opatrovník nebo zákonný zástupce uživatele

- osoby blízké uživateli
- můžete si zvolit zástupce, který za Vás bude stížnost vyřizovat (rodinný příslušník, kamarád...)

Jak si můžete stěžovat?

- **ústně** kterémukoliv pracovníkovi organizace (ředitelka, sociální pracovnice, pracovníci v sociálních službách)
- **písemně** v jakékoliv čitelné podobě, nebo můžete použít náš formulář:
 - osobně v kanceláři sociálních pracovnice
 - poštou na adresu organizace (Duševní zdraví, o. p. s., nám. Přerovského povstání 1, Přerov)
 - emailem (info.dusevnizdravi@gmail.com)
 - vhozením do schránky důvěry. Schránky důvěry jsou dvě a jsou umístěny ve 4. patře budovy, jedna před vchodem do organizace Duševní zdraví, o. p. s. a druhá u schodů do 4. patra naproti malému výtahu.
- můžete požádat kteréhokoliv pracovníka organizace, aby Vám pomohl s podáním stížnosti (např. pomoc s formulováním nebo sepsáním, zajištění schůzky s odpovědnou osobou, vysvětlení postupu)
- stížnost lze podat i anonymně, nemusíte se podepisovat
- svoji spokojenost či nespokojenost s poskytovanou službou můžete vyjádřit také v rámci dotazníkového šetření, které probíhá vždy ke konci roku

Kdo vyřizuje stížnost?

stížnost na kvalitu, průběh a podmínky poskytované služby,	→	řeší ředitelka, příp. jiný kompetentní pracovník
stížnost na sociální pracovnice	→	řeší ředitelka organizace
stížnost na ředitelku organizace	→	řeší správní rada
stížnost na činnost správní rady	→	řeší Krajský úřad Olomouckého kraje

Kdy se dozvíte o výsledku řešení své stížnosti?

Lhůta pro vyřízení stížností je 28 dní od data přijetí.

Jakou formou budete informováni o výsledku řešení své stížnosti?

O výsledku řešení Vaší stížnosti budete vždy informováni písemně. V případě anonymní stížnosti budou výsledky prošetření stížnosti vyvěšeny na nástěnce u kanceláře sociálních pracovnic po dobu 10 dnů.

Důležité:

- ✓ Podáním stížnosti Vám nevzniknou žádné nepříjemnosti.
- ✓ Stížnosti jsou brány jako podnět pro zvyšování kvality sociální služby.
- ✓ Svoji stížnost můžete kdykoliv odvolat.

- ✓ Pokud nebudete spokojeni s výsledkem prošetření Vaší stížnosti, můžete se dále obrátit na:
 - **Krajský úřad Olomouckého kraje** (registrující orgán)
adresa: Odbor sociálních věcí, Jeremenkova 40b, 779 11 Olomouc
tel: (+420) 585 508 220
e-mail: posta@kr-olomoucky.cz
web: www.kr-olomoucky.cz

 - **Ministerstvo práce a sociálních věcí**
adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
tel: (+420) 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz
web: www.mpsv.cz

 - **Kancelář veřejného ochránce práv**
adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
tel: (+420) 542 542 111
e-mail: podatelna@ochrance.cz
web: www.ochrance.cz