

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ Sociální služby poskytované ve zdravotnickém zařízení – sociální lůžka

- 1) Stížnost může podat uživatel sám, nebo jím pověřená osoby, rodinný příslušník.
- 2) Podání stížnosti je chápáno jako příležitost zvýšení kvality služeb a Nemocnice Volyně s.r.o. se zavazuje, že stížnost nebude mít negativní dopad na uživatele, který stížnost podal, nebo v jehož zájmu byla podána.
- 3) Stížnost lze podat různými formami:
 - písemně
 - telefonicky (zápis)
 - ústně (zápis)
 - email
 - anonymně

U uživatelů s vysokou mírou závislosti na službě a u uživatelů s obtížemi v komunikaci, kdy jejich stížnost nemůže být vyjádřena verbálním způsobem, pracovníci mohou použít pomůcky pro alternativní komunikaci (piktogramy, obrázky, apod.)

Dále využijí další formy komunikace (gesta, mimika) a techniky pro práci s uživateli s poruchou komunikace (např. pozorování, apod.), kterou používají běžně pro dorozumívání s uživatelem.

Podle obsahu pracovník posoudí, zda jde o stížnost, podnět či připomínku.

V případě, že obsah je vyhodnocen jako podnět či připomínka, pořídí zápis do Knihy stížností a předá vedoucí oddělení.

V případě stížnosti pracovník postupuje podle těchto pravidel:

Pokud není možné z projevu stanovit, zda se jedná o podnět, připomínku či stížnost, musí o tom rozhodnout pracovník ve spolupráci s vedoucím oddělení, nebo sociální pracovníci. Při posuzování je velmi vítána spolupráce rodiny či jiných blízkých osob.

Projevy nespokojenosti, které může pracovník odstranit v rámci své kompetence a je-li to možné, řeší okamžitě (např. přikrýt dekou, zavřít okno, pustit hudbu, televizi, dochutit jídlo apod.)

Opakované projevy nespokojenosti jsou následně řešeny jako stížnost.

- 4) Stížnosti přijímají:
 - ◆ primářka – MUDr. Iva Žejdlová
 - ◆ náměstek pro NELZP – Mgr. Dana Hejduková
 - ◆ sociální pracovníce: Mgr. Alena Doulová DiS.
 - ◆ staniční sestra: Barbora Žofková

Stížnosti je možné podávat u těchto pracovníků každý pracovní den. V době jejich nepřítomnosti je možné podat stížnost službu konající sestře, která ji předá pověřeným pracovníkům.

5) Každá stížnost bude zaznamenána v dokumentaci uživatele - formulář (příloha standardu). Pokud uživatel nebude moci komunikovat sám, bude přivolán jeho tlumočnick (rodinný příslušník). Zaznamenána musí být i stížnost podána anonymně, zápis bude podepsán pověřeným pracovníkem.

6) Podaná stížnost bude přešetřena. Stížnost je posuzována nezaujatě, podle svého svědomí, bez sympatií k určitým osobám.

7) O průběhu jednání a výsledku bude vypracován písemný záznam, se kterým bude stěžovatel seznámen.

8) Doba na vyřízení stížnosti od data podání je stanovena na 30 dní.

9) Pokud nebude stížnost vyřešena podle potřeb stěžovatele nebo nebude souhlasit s rozhodnutím, lze podat písemné odvolání k vedení organizace Nemocnice Volyně s.r.o., Husova 235, 387 01 Volyně – provozního ředitele Ing. Jiřího Veselého. Odvolání je nutné podat do 15 dnů od rozhodnutí výsledku.

10) V případě, že ani s tímto rozhodnutím nebude stěžovatel spokojen, zmůže využít možnosti obrátit se na nezávislý orgán s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížností

Kontakty na oprávněné další instituce:

Veřejný ochránce práv

Údolní 39
Brno 602 00
Tel: +420 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz
www.ochrance.cz

Poradna pro občanství

/Občanská a lidská práva, z.s.
U Kanálky 1559/5
Praha 2 120 00
Tel: +420 724 701 610
poradna@poradna-prava.cz
www.poradna-prava.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21
Praha 5 Smíchov 150 00
Tel: +420 257 221 141
e-mail: lucie.rybova@helcom.cz
www.helcom.cz

Asociace občanských poraden

Sabinova 287/3
Praha 3 130 00
Tel: +420 284 019220
e-mail: aop@obcanskeporadny.cz
www.obcanskeporadny.cz

11) Archivace stížností

Pověření pracovníci archivují podle zákona č. 499/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, stížnosti v Knize stížností. Jednotlivé podání stížnosti a dokumentace o jejich vyřízení jsou uloženy jako příloha stížnosti. Každá stížnost je zaznamenána též v sociální dokumentaci uživatele. Skartace probíhá podle Spisového a skartačního řádu.

Platnost od: 1. 4. 2019

Aktualizace: 1. 10. 2023

Odpovědná osoba za vyhotovení:
sociální pracovnice
Mgr. Alena Doulová DiS.



pověřený pracovník
náměstek pro NELZP
Mgr. Dana Hejduková

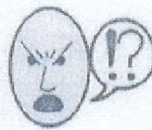




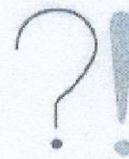
Svou nespokojenost,



hněv,



stížnost



nebo námět



řekněte



pracovníkovi.



Pomůže Vám zapsat,



anebo vše zapíše.



Vedoucí



vše prověří



a ověří.



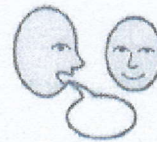
Nakonec vymyslí



řešení.



Vedoucí napíše odpověď' a řekne Vám ji.



Chceme, abyste byl klidný a spokojený.