



## Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb

Všichni uživatelé služeb Dětského centra Chocerady – centra komplexní péče, p. o. (dále jen CKP Chocerady) mají právo podat stížnosti, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování služeb a následně mají právo na vyšetření oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných služeb, aniž by tím byli nějakým způsobem ohroženi. Podané stížnosti, podněty či připomínky jsou pracovníky CKP Chocerady vnímány jako práva uživatelů, ale jsou též cenným zdrojem informací a příležitostí k případnému zlepšení kvality poskytovaných služeb.

### 1. Pojem stížnost, podnět a připomínka:

- Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální či zdravotní službou, zejména pokud porušuje jeho práva.
- Podnětem či připomínkou se rozumí připomínka uživatele či jiné osoby ke zlepšení kvality služeb. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinnosti poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec standardní služby (popř. pochvala či poděkování).

### 2. Práva uživatele při podávání stížností, podnětu či připomínky:

- Každý uživatel má právo na podávání stížností a na seznámení se s postupem podávání stížností na kvalitu poskytovaných služeb.
- S postupem podávání a vyřizování stížnosti je uživatel (zákonný zástupce dítěte) seznámen při uzavírání smlouvy sociálním pracovníkem CKP Chocerady.
- Postup pro podávání stížnosti je uveden na webových stránkách [www.detskecentrumchocerady.cz/dokumenty](http://www.detskecentrumchocerady.cz/dokumenty) a na nástěnce vedle vchodu do ambulantní odlehčovací služby.
- Stížnost je oprávněn podat uživatel služby, zákonný zástupce uživatele, rodinný příslušník uživatele či jiná fyzická nebo právnická osoba zastupující zájem uživatele.
- Stížnost může být podána ústně, telefonicky či písemně a také může být i anonymní.

### 3. Náležitosti stížnosti:

- Jméno, příjmení, adresa či kontakt na stěžovatele
- Popis stížnosti – jasný a srozumitelný obsah stížnosti, její popis
- Datum podání stěžovatele a podpis
- V případě anonymní stížnosti není povinné uvádět kontaktní údaje stěžovatele (jméno, příjmení, kontakt) a podpis

A dále viz Příloha č. 1 Formulář pro podávání stížnosti nebo ke stažení na webových stránkách [www.detskecentrumchocerady.cz/dokumenty](http://www.detskecentrumchocerady.cz/dokumenty)

### 4. Způsoby podávání stížností

Stížnost je možné podávat v CKP Chocerady následujícími způsoby:

- Písemně na adresu CKP Chocerady – Chocerady 124, 257 24 Chocerady.
- Vhozením do označené schránky pro stížnosti, která je umístěná před výtahem u vchodu do ambulantní odlehčovací služby. Tato schránka je vybírána jednou týdně.
- Osobně nebo telefonicky: Mgr. Pavla Rojová, Mgr. Jana Balíková – sociální pracovnice, tel. číslo 317 070 779.
- Elektronicky na e-mailovou adresu: [ckpchocerady@ckpchocerady.cz](mailto:ckpchocerady@ckpchocerady.cz)
- Prostřednictvím kteréhokoliv pracovníka CKP Chocerady, ke kterému má uživatel důvěru. Pracovník, který přijal osobní stížnost je povinen sepsat vše potřebné do předem připraveného formuláře a stěžovateli přečíst nahlas znění sepsaného a předat mu kopii.

## 5. Vyřizování stížnosti

- O všech stížnostech, podnětech či připomínkách je vždy informován ředitel CKP Chocerady.
- Pracovník navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.
- Po přijetí stížnosti, podnětu či připomínky v jakékoli formě zahájí kompetentní pracovník šetření se všemi účastníky dané stížnosti. Je povinen prošetřit všechny nezbytné okolnosti a vyslechnout účastníky dané události. Poté pověřený pracovník podává písemný záznam o provedení výsledku.
- Pracovník použije při řešení metody, které povedou k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižují důstojnost žádného z účastníků a neovlivňují nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.
- V případě anonymní stížnosti jsou výsledky prošetření vyvěšeny na nástěnce s informacemi u vchodu do ambulantní odlehčovací služby (vedle výtahu).
- Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení není CKP kompetentní, určený pracovník ji postoupí do 5 dnů ode dne jejího obdržení subjektu, který je k vyřízení způsobilý; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti informuje stěžovatele.

## 6. Lhůty k vyřízení stížnosti a možnost odvolání

- Odpovědný pracovník, který stížnost přijal je povinen zahájit šetření bez zbytečných odkladů.
- Pracovník je povinen stěžovatele informovat o výsledcích šetření neprodleně, a to nejpozději do 30 ti kalendářních dnů od data podání stížnosti. Ve výjimečných a složitých případech lze se souhlasem ředitele tuto lhůtu prodloužit na dva měsíce, při čemž o prodloužení lhůty musí být stěžující informován.
- Třicetidenní lhůta neplatí, pokud by neřešení stížnosti mohlo vést k ohrožené zdraví či života klienta nebo k poškození majetku organizace CKP Chocerady.
- Pokud uživatel nebude spokojen se způsobem a rychlostí řešení dané stížnosti, nebo s konečným řešením, má právo se obrátit na:

- Ředitele CKP Chocerady: MUDr. Pavel Biskup,
- Nebo k následujícím institucím:
  - Krajský úřad Středočeského kraje:

### Stížnost na zdravotní služby

Oddělení správy zdravotní péče  
Adresa el. podatelny: [Podatelna@kr-s.cz](mailto:Podatelna@kr-s.cz)  
Zborovská 11, 150 21 Praha 5  
Datová schránka: keebyyf  
Telefon: +420 257 280 111

### Stížnost na sociální služby

Oddělení koncepce a metodiky sociálních služeb  
Adresa el. podatelny: [Podatelna@kr-s.cz](mailto:Podatelna@kr-s.cz)  
Zborovská 11, 150 21 Praha 5  
Datová schránka: keebyyf  
Telefon: +420 257 280 111

- V případě, že uživatel nebo jeho zákonný zástupce (rodič) není spokojen s řešením stížnosti, může se poté obrátit na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí  
Odbor inspekce sociálních služeb,  
Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2  
Adresa el. podatelny: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)  
Datová schránka: sc9aavg  
Telefon: +420 221 921 111

Veřejný ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
+420 542 542 888

- Jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, pracovník poskytne na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost.

## **7. Uložení a archivace stížností**

- Každá stížnost, která byla vyřešena, je uložena do složky „Stížnosti uživatelů“, která je vedena sociálním pracovníkem CKP Chocerady. Kopie je ukládána rovněž do osobního spisu uživatele služby.
- Pracovník umožní stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

V Choceradech, dne: 17. 12. 2021

Schválil: MUDr. Pavel Biskup  
ředitel CKP Chocerady, p. o.



## Formulář pro podávání stížnosti (podnětu, připomínek) na kvalitu a způsob poskytování služeb

Podávající (kdo stížnost, připomínku, podnět podává)\*

Adresa podávajícího, popř. jiný kontakt\*

Popis stížnosti (připomínky, podnětu) – o co ve věci jde, kdy a kde se to stalo, co se stalo, kdo byl přítomen, návrh nápravy

Datum:

Podpis podávajícího:

\*V případě anonymní stížnosti, podnětu nebo připomínky nevyplňujte

„Prohlašuji, že veškeré údaje v tomto dokumentu jsem uvedl(a) pravdivě a dobrovolně. Osobní údaje zpracováváme v souladu s platnou legislativou, zejména s obecným nařízením GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů. Informace o zpracování osobních údajů najdete na <http://detskecentrumchocerady.cz>.“

**VYPLŇUJE PRACOVNÍK ORGANIZACE:**

Stížnost, podnět, připomínka přijata dne:

Jméno a podpis pracovníka přijímajícího stížnost, podnět, připomínku:

Postup při řešení stížnosti:

Datum a podpis pracovníka  
odpovědného za řešení stížnosti:

\*Souhlasím/ Nesouhlasím s výše uvedeným postupem (doplňte další podnět/připomínku/stížnost).

\*Datum a podpis podávajícího:

\*V případě anonymní stížnosti, podnětu nebo připomínky nevyplňujte