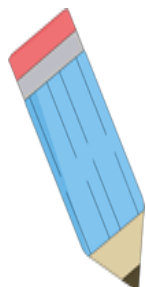




# Podávání stížností v ZDVOP



Právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a sociálně-právní ochrany má **kdokoli**.

Stížnost je **každé podání, které stěžovatel za stížnost označí**, a to bez ohledu na názor poskytovatele služby.

**Metodika podávání, vyřizování a evidence stížností** je zveřejněna na webu ZDVOP, na nástěnce před kanceláří sociálních pracovníků a na vyžádání u v kanceláři sociálních pracovníků. Stejným způsobem je zveřejněna též zjednodušená verze „Podávání stížností v ZDVOP“.

## Komu lze stížnost podat

Stížnost je oprávněn přijmout **každý zaměstnanec ZDVOP**, primárně je klientům doporučeno obrátit se na své **klíčové pracovníky, vedoucího ZDVOP**, případně přímo na ředitele ZDVOP. Konečná volba je ale vždy ponechána na klientovi. Pokud zvolený pracovník nemůže vzhledem k svým jiným povinnostem stížnost přijmout, nebo je zřejmé, že podáním stížnosti konkrétnímu pracovníkovi by došlo ke střetu zájmů, je klientovi nabídnuta volba jiného pracovníka nebo jiného termínu (např. Pokud má klient zájem podat stížnost pracovníkovi přímé péče v době, kdy pracovník podává dětem oběd, domluví se pracovník s klientem, že buď může podat stížnost přítomné sociální pracovníci, nebo může přijít o hodinu později, případně další den). **Podání stížnosti nesmí pracovníci ZDVOP zbytečně protahovat a komplikovat.**

**Klient může podat stížnost u zřizovatele – v Thomayerově nemocnici. Kdokoli také může využít k podání stížnosti schránku k získávání zpětné vazby a stížností umístěné na hlavní bráně (pod nástěnkou u vratek).**

## Ústní a telefonické podání stížností

- pracovník, který stížnost přijímá, učiní zápis do formuláře s maximální **přesností** – vyvine snahu o doslovné přepsání alespoň zásadního obsahu stížnosti
- v případě zájmu stěžovatele mu je **zápis přečten**
- **veškeré jeho připomínky jsou do zápisu zapracovány a následně mu je zápis předložen k podpisu** (při osobním podání)

## Písemné a elektronické podání stížností

Elektronické podání je možné prostřednictvím kontaktních e-mailů, kterémukoli pracovníku nebo prostřednictvím webového formuláře, který je odeslán vedoucímu ZDVOP. S elektronicky podanou stížností je po jejím vytištění nakládáno jako se stížností písemnou. Písemně je možné stížnost do zařízení doručit osobně nebo může být stížnost zaslána poštou. Stížnost může být též vhozena do schránky určené pro vhažování připomínek a podnětů, která je umístěna na hlavní bráně (pod nástěnkou u vratek).





## Vyřizování stížností



Pracovník, který přijal stížnosti, ji v **nejbližším možném termínu předá vedoucímu ZDVOP.**

Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Odpověď musí být vždy **srozumitelná** adresátovi. Forma doručení je volena buď dle udaných kontaktních údajů, **preferenc** stěžovatele nebo dle jeho dostupnosti. Je-li pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v **rozhovoru**. Písemné vyřízení stížnosti obsahuje přiměřenou odpověď vztahující se ke všem dílčím částem podané stížnosti a uvedení toho, jak budou případné nedostatky dále řešeny. Stížnost vyřizuje pracovník pověřený vedoucím ZDVOP, zpravidla klíčový pracovník klienta nebo sám vedoucí ZDVOP.

ZDVOP vyřizuje přijatou stížnost ve lhůtě 30 dní ode dne jejího přijetí. Na základě oprávněných důvodů může být lhůta prodloužena o dalších 30 dní.

Při prošetřování skutečností nesmí být ohrožena bezpečnost ani důstojnost osoby, která stížnost podala; tato osoba nesmí být ani nadměrně zatěžována. Prošetřování koordinuje vždy jedna osoba (zpravidla vedoucí ZDVOP), která zajišťuje efektivnost jednotlivých kroků.

V případě opakovaných stížností předá pracovník, který stížnost již vyřizoval k vyřízení svému nadřízenému. Při dalším opakování bude stížnost podstoupena Oddělení interního auditu v Thomayerově nemocnici.

Pokud dojde podáním stížnosti nebo v průběhu jejího vyřizování podezření ze spáchání trestného činu je záležitost neprodleně **předána Policii ČR.**



## Anonymní stížnosti



Stížnost může být podána i anonymní formou. Při ústním podání stížnosti se stížnost za anonymní považuje v případě, že stěžovatel osobě, jež stížnost přijímá, **vyjádří své rozhodnutí zůstat v anonymitě**. Daná osoba pak postupuje dle postupů uvedených výše ale s ohledem na anonymitu stěžující osoby (neuvádí zde jméno ani kontaktní údaje). K podávání stížností anonymní formou je doporučeno postupovat elektronickou formou (využití neidentifikovatelné e-mailové adresy, webového formuláře) nebo písemnou formou (zaslání stížnosti poštou, vhozením do schránky pro zpětnou vazbu).

Anonymní stížnosti jsou řešeny, písemné vyjádření je založeno do dokumentace.

## Kontakty

**Vedoucí ZDVOP: Tereza Chovancová, DiS. (tereza.chovancova@ftn.cz)**

**Formulář pro podání on-line stížnosti: <http://www.zdvop.cz/kontakt/kontaktni-formular>**

**Telefon: 241 71 52 52**

**Adresa: ZDVOP při DC, Sulická 120, 140 00 Praha 4**

