



**DĚTSKÉ CENTRUM VESKÁ**

PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE PARDUBICKÉHO KRAJE

VESKÁ 21, 533 04 SEZEMICE, IČO 00 190 543

[info@dcveska.cz](mailto:info@dcveska.cz), [www.dcveska.cz](http://www.dcveska.cz)

Telefon: 466 934 001, 466 934 004

---

## Závazný pokyn

2014/5

### Stížnosti – podání, řešení, seznámení

Vydává: ředitelka

Platí od: 1. 2. 2014

Platí do: odvolání

závazný pro: všechny zaměstnance

ruší nebo nahrazuje předchozí rozhodnutí:

---





## DĚTSKÉ CENTRUM VESKÁ

PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE PARDUBICKÉHO KRAJE

VESKÁ 21, 533 04 SEZEMICE, IČO 00 190 543

[info@dcveska.cz](mailto:info@dcveska.cz), [www.dcveska.cz](http://www.dcveska.cz)

Telefon: 466 934 001, 466 934 004

### Stížnosti mohou být pro zařízení důležitým zdrojem informací, vypovídají:

- o spokojenosti s poskytovanými službami
- o tom, zda služby odpovídají potřebám dětí a klientů
- o možnostech reflexe a zlepšení kvality poskytovaných služeb
- o nespokojenosti se službami a péčí jejich řešení poskytuje možnosti a způsoby, jak lépe potřeby dětí a klientů uspokojit

### Co je považováno za stížnost:

Vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo poskytováním služby, i když není jasně řečeno, že se o stížnost jedná.

O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje pracovníka ZDVOP s tím, že má stížnost, bez ohledu na obsah této stížnosti.

Stížnost může podat jakákoli osoba, které se dotýká péče a služby ZZ a ZDVOP.

### 1. Pravidla pro podávání stížností

Stížnost může být podána:

**Ústně** – stížnost je vždy přenesena zaměstnancem zařízení do písemné formy tak, aby odpovídala formulaci a obsahu podání klientem. Stížnost zaznamenaná do písemné podoby vedoucí sestra nebo personální pracovnice, případně jiný zaměstnanec, který je v zařízení přítomen, na formulář Podání a řešení stížností.

Do tří dnů pracovník vyzve klienta k osobní návštěvě, předloží mu písemně zaznamenanou stížnost, po vzájemném odsouhlasení potvrdí znění stížnosti podpisem a každý obdrží jeden výtisk

Pokud má klient smyslovou vadu, je řešitel stížnosti v ZDVOP povinen zajistit odborného asistenta, který zprostředkuje komunikaci klienta se zařízením (Středisko rané péče Pardubice pro osoby neslyšící, Tyflo centrum Pardubice pro osoby nevidomé, Škola Svítání Pardubice pro osoby s mentálním postižením).

Při podání stížnosti klientem do 18 let musí být vždy přítomen dětský psycholog.





## DĚTSKÉ CENTRUM VESKÁ

PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE PARDUBICKÉHO KRAJE

VESKÁ 21, 533 04 SEZEMICE, IČO 00 190 543

[info@dcveska.cz](mailto:info@dcveska.cz), [www.dcveska.cz](http://www.dcveska.cz)

Telefon: 466 934 001, 466 934 004

**Písemně** – na adresu:

*Dětské centrum Veská*

*Veská 21*

*533 04 Sezemice*

**Elektronicky** – na adresu:

[info@dcveska.cz](mailto:info@dcveska.cz)

- Zaměstnanec, který obdrží stížnost, je povinen informovat vedoucí sestru nebo ředitelku, nejdéle následující pracovní den po podání stížnosti .
- Pro podání anonymních stížností je umístěna schránka důvěry, která je umístěná na hlavní budově v přízemí. Schránka je označená a uzamčená. Každé pondělí ji otevírá ředitelka zařízení s vedoucím pracovníkem.

**Stěžovat si může:**

- klient
- rodinný příslušník klienta
- zaměstnanec zařízení
- dobrovolník, stážista
- spolupracující organizace
- jiná osoba či organizace

## 2. Pravidla řešení stížností

- Pokud je stížnost anonymní, považuje se za námět nebo připomínku.
- Stížností se zabývají vedoucí pracovníci dle svých kompetencí a snaží se najít řešení dle konkrétního problému (např. při schůzkách pracovníků, supervizích apod.).
- V případě, že stěžovatel nemluví českým jazykem, zajistí sociální pracovníce tlumočnicka.
- Z podaných stížností pořizuje vedoucí sestra zápisy s určením dalšího postupu a se zohledněním možnosti předcházení vzniku podobných situací.
- Stížnosti eviduje vedoucí sestra a je za vyřízení stížností je zodpovědná za vyřízení stížnosti a seznámení o vyřízení stížnosti stěžovatele
- Při stížnosti jsou vyslechnuty a následně seznámeny s řešením všechny potřebné strany, kterých se stížnost vysloveně týká.





## DĚTSKÉ CENTRUM VESKÁ

PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE PARDUBICKÉHO KRAJE

VESKÁ 21, 533 04 SEZEMICE, IČO 00 190 543

[info@dcveska.cz](mailto:info@dcveska.cz), [www.dcveska.cz](http://www.dcveska.cz)

Telefon: 466 934 001, 466 934 004

- Pravidla pro podávání stížností pro klienty existují v písemné podobě, jsou vyvěšená na nástěnce v přízemí hlavní budovy a na webu zařízení ([www.dcveska.cz](http://www.dcveska.cz)).
- Všechny stížnosti, ústní či písemné, musí být vzaty na vědomí do 3 pracovních dní. Stížnost musí být vyřešena písemně přiměřenou odpovědí na všechny její části nejpozději do 30

### 3. Seznámení se stížností

O oprávněnosti a způsobu řešení stížnosti je vždy ten, kdo stížnost podal, informován

- **osobně:**
  - na schůzce, kde jsou předány a vysvětleny výsledky stížnosti a předán stejnopis s řešením stížnosti
  - ten, kdo stížnost podal, je následně požádán o podepsání faktu, že byl s výsledky seznámen
  - za klienta, který nemůže nebo není schopen podepsat stížnost, poznamená tuto skutečnost ředitel zařízení a přiloží svůj podpis
- **písemně:**
  - pokud není možný jiný kontakt, zašle se tomu, kdo stížnost podal, formulář řešení stížnosti pouze písemně

Na žádost stěžovatele je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

Zpětná vazba a reakce toho, kdo stížnost podal, jsou zaznamenány na formulář stížnosti.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo obrátit se:

- ke zřizovateli
- k nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

### Pravidla pro evidenci stížností

Evidenci stížnosti vede vedoucí sestra a je uložena v její kanceláři.

Evidencí se rozumí šanon, kde se stížnosti evidují dle data podání.

Do evidence má právo nahlížet pouze vedoucí sestra a ředitelka zařízení.

### Kontakty:

Dětské centrum  
Zvláštní zdravotnické zařízení  
Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc



PARDUBICKÝ KRAJ



## DĚTSKÉ CENTRUM VESKÁ

PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE PARDUBICKÉHO KRAJE

VESKÁ 21, 533 04 SEZEMICE, IČO 00 190 543

[info@dcveska.cz](mailto:info@dcveska.cz), [www.dcveska.cz](http://www.dcveska.cz)

Telefon: 466 934 001, 466 934 004

---

Zřizovatel – Krajský úřad Pardubického kraje

Odbor zdravotnictví nebo odbor sociální

Komenského nám. 125

532 11 Pardubice

Tel: 466026142

e-mail: [posta@pardubickykraj.cz](mailto:posta@pardubickykraj.cz)

Nezávislé orgány:

Veřejný ochránce lidských práv

Údolní 39

602 00 Brno

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Právní poradna Českého Helsinského výboru

Jelení 5

180 00 Praha 1

e-mail: [pravni@helcom.cz](mailto:pravni@helcom.cz)

Související dokument:

Stížnosti (formulář) – podání, řešení, seznámení

---

Datum:

Podpis: