

Vnitřní předpis číslo	21/2008	Platnost od	1.7.2008
<h1>Směrnice o podávání a vyřizování stížností</h1>			
Adresa pracoviště	Cheb, Na Vyhlídce 20		
Odpovědná osoba	Ing. Milan Mikuš		
Plnění kontroluje	jednatel		
Zpracoval	Ing. Samuel Pilař	Dne	1.7.2008
Schválil	Ing. Milan Mikuš	Dne	1.7.2018
Aktualizoval	Ing. Samuel Pilař	Dne	1.9.2012
Aktualizoval	Ing. Samuel Pilař	Dne	1.2.2016
Revize	Ing. Samuel Pilař	Dne	1.7.2018
Určeno pro	<ul style="list-style-type: none">• léčebna dlouhodobě nemocných,• domov pro seniory,• sociální lůžka.		
Související předpisy	<ul style="list-style-type: none">• zákon 372/2011 Sb. o zdravotních službách,• zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách.		
Stručný popis dokumentu	Směrnice stanovuje závazná pravidla pro podávání a vyřizování stížností klientů, osob blízkých, zaměstnanců nebo i jiných osob. Stížnosti jsou podkladem pro zlepšování kvality poskytované péče.		

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Stížnosti vypovídají o spokojenosti klientů s poskytovanými službami a o tom, zda služby odpovídají potřebám klientů. Mají charakter důležitých informací o možnostech, jak zlepšit kvalitu poskytovaných služeb.

1. K podání stížnosti na kvalitu a způsob poskytovaných služeb jsou oprávněni nejen klienti a jejich zákonní zástupci, ale také osoby blízké nebo jiné osoby zmocněné klientem a zaměstnanci.
2. Stížnost se podává poskytovateli zdravotních a sociálních služeb – AMICA CENTRUM s.r.o.
3. Stížnosti mohou být předány jednateli společnosti nebo komukoli ze zaměstnanců: staniční sestra, vrchní sestra, vedoucí sociálního oddělení, sociální pracovník, primář, lékaři, provozní ředitel, kteří jsou povinni je předat jednateli společnosti.
4. Stížnost může být podána písemně, ústně, telefonicky, emailem nebo i anonymně. Za stížnost je nutné považovat i projevy nespokojenosti u klientů neschopných verbální komunikace.
5. Písemně podané stížnosti mohou být zaslány na adresu:
AMICA CENTRUM s.r.o.
k rukám jednatele
Na Vyhlídce 20
350 02 CHEB
6. Pro telefonické stížnosti je možné použít telefonní číslo jednatele - 354 415 140.
7. Pro emailové stížnosti je určena emailová adresa: LDN@amica-centrum.cz.
8. Pro anonymní stížnosti je určena schránka, která je umístěna u vchodu do zařízení a je viditelně označena. Schránku vybírá v pracovních dnech sociální pracovník.
9. Ústně podané stížnosti jsou zapsány, pokud s tím klient souhlasí. Zápis musí být formulován v podání klienta. Není dovoleno formulace klienta upravovat. Zaměstnanec i klient zápis potvrdí svým podpisem. Pokud není ze zdravotních důvodů klient schopen zápis podepsat, potvrdí souhlas s provedeným zápisem svědek. Sepsání zápisu o stížnosti provádí zpravidla staniční sestra.
10. Všechny stížnosti jsou povinni všichni zaměstnanci neprodleně předat jednateli, který rozhodne o kompetenci dalších pracovníků při řešení stížnosti.
11. Stížnosti, které mohou zaměstnanci vyřešit ihned při dodržení všech stanovených pravidel jsou povinni provést. O stížnosti a jejím řešení následně informuje personál jednatele.
12. Jednatel navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.
13. Stížnost se řeší vždy se všemi osobami, kterých se stížnost týká.
14. Pokud stěžovatel požádá o anonymitu, je mu vyhověno a v tomto ohledu je zapotřebí zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.
15. Pro řešení stížností si může klient klient přizvat osobu blízkou, nebo jinou osobu, která jedná v zájmu klienta.
16. Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dní, kterou lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dní. O prodloužení lhůty bude stěžovatel informován.

17. Pokud je spol. AMICA CENTRUM s.r.o. k vyřízení stížnosti nepřislušná, postoupí stížnost do 10 dnů ode dne obdržení věcně příslušnému subjektu a informuje o tom stěžovatele.
18. Na písemnou neanonymní stížnost musí být vždy písemně odpovězeno s uvedením opodstatněnosti stížnosti, případné provedení nápravných opatření a možnost odvolání.
19. Ústní stížnosti jsou projednány se stěžovatelem. Pokud stěžovatel projeví zájem o písemnou odpověď, je mu vyhověno.
20. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který vydal oprávnění k poskytování zdravotních nebo sociálních služeb (Krajský úřad Karlovarského kraje), kde uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti.
21. Pokud není klient spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost obrátit se na další nezávislé orgány.
22. Stížnosti se evidují. Evidence obsahuje datum podání, obsah stížnosti, jméno a podpis zaměstnance, který stížnost zapsal, případně kontakt na stěžovatele, datum a způsob vyřízení stížnosti a jméno zaměstnance, který stížnost vyřizoval. Evidence je uložena u provozního ředitele.
23. Stěžovatel může nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.
24. Stížnosti se pravidelně jednou ročně vyhodnocují s cílem zlepšit kvalitu poskytovaných služeb.

Kontakty:

AMICA CENTRUM s.r.o.

Na Vyhlídce 1854/20
350 02 Cheb
telefon: 354 415 111
fax: 354 415 110
email: LDN@amica-centrum.cz

Krajský úřad Karlovarského kraje

Závodní 353/88
360 21 Karlovy Vary
telefon: 353 502 111
fax: 353 331 509
email: epodatelna@kr-karlovarsky.cz

Veřejný ochránce lidských práv

Údolní 39
602 00 Brno
telefon: 542 542 888
fax: 542 542 112
email: podatelna@ochrance.cz

Ministerstvo zdravotnictví ČR

Palackého nám. 4
128 01 Praha 2
telefon: 224 971 111
fax: 224 972 111
email: verejnost@mzcr.cz

Česká lékařská komora

Lékařská 2/291
150 00 Praha 5
telefon: 257 211 329
fax : 257 220 618
email: recepce@clkcr.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
telefon: 221 921 111
fax: 224 918 391
email: posta@mpsv.cz

V Chebu dne 1.7.2018

.....
Ing. Milan Mikuš, jednatel