

Příloha č. 3 Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

### Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

**Stížnost** = projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s odlehčovací službou nebo způsobem jejího poskytování

Na kvalitu poskytování odlehčovací služby si může stěžovat kdokoliv (klient služby, rodinný příslušník, kterýkoliv občan).

Stížnost je možné podat těmto zaměstnancům RUAH o.p.s.:

- pracovníkům v přímé péči
- zdravotním sestřám
- sociálním pracovnícím
- lékaři
- vrchní sestře
- ředitelce RUAH o.p.s.

Formy podání stížnosti:

- **osobně** – na adrese RUAH o.p.s, Tyršova 2061, 256 01 Benešov v době od 8:00 - 16:00 hod. – v pracovní dny od pondělí do pátku (po předchozí domluvě na tel.: 733 741 707)
- **telefonicky** – v době od 8:00 - 16:00 hod. – v pracovní dny od pondělí do pátku (vedoucí sociálních služeb: Mgr. Kateřina Bláhová)
- **poštou** – na adresu RUAH o.p.s, Tyršova 2061, 256 01 Benešov
- **elektronicky** – na e-mail: [socialni@ruah-ops.cz](mailto:socialni@ruah-ops.cz) nebo k rukám paní ředitelky na [vackova@ruah-ops.cz](mailto:vackova@ruah-ops.cz).

Všechny stížnosti mohou být podány anonymně, nebo si může klient zvolit svého zástupce, který za něj stížnost vyřizuje.

Postup při řešení stížnosti:

Pracovník přijme od klienta stížnost, vyslechne ho a zaznamená stížnost do standardizovaného formuláře. Zaznamenanou stížnost předá pracovníkovi odpovědnému za vyřízení stížnosti. Na každou stížnost dostane klient písemnou odpověď a v případě zjištění pochybení budou zaujata nápravná opatření. Klient je o průběhu a výsledcích prověřování stížnosti informován pracovníkem odpovědným za vyřízení stížnosti. První informace o přijetí a zahájení řešení stížnosti bude klientovi sdělena do dvou pracovních dní od podání stížnosti. Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 kalendářních dní od dne jejího podání.

Postup při nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

Pokud klient není spokojen s postupem či vyřízením stížnosti, může se obrátit na nezávislé orgány.

|  |   |
|--|---|
| Správní rada RUAH o.p.s.<br>Tyršova 2061, 256 01 Benešov<br>e-mail: <a href="mailto:spravnirada@ruah-ops.cz">spravnirada@ruah-ops.cz</a>   | Veřejný ochránce práv<br>Údolní 39, 602 00 Brno<br>tel. 542 542 888, e-mail: <a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a> |
| Krajský úřad Středočeského kraje<br>odbor sociálních věcí<br>Zborovská 11, 150 21 Praha 5<br>tel.: 257 280 111<br>e-mail: <a href="mailto:podatelna@kr-s.cz">podatelna@kr-s.cz</a> | Český helsinský výbor<br>Štefánikova 21, 150 00 Praha 5<br>tel. 257 221 142<br>e-mail: <a href="mailto:info@helcom.cz">info@helcom.cz</a>     |
| Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR<br>Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2<br>tel.: 221 921 111<br>e-mail: <a href="mailto:posta@mpsv.cz">posta@mpsv.cz</a>             |   |