

## 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
- vrchní sestře
- Koordinátorovi sociálních služeb
- Výkonné manažerce v sociálních službách

Formy podání stížnosti:

- **osobně** – na adrese RUAH o.p.s., Křížíkova 2158, 256 01 Benešov v době od 8:00 - 13:00 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. Bc. Kamila Kepková)
- **poštou** – na adresu RUAH o.p.s., Křížíkova 2158, 256 01 Benešov
- **elektronicky** – na e-mail: [socialni@ruah.cz](mailto:socialni@ruah.cz) nebo k rukám Výkonné manažerky v sociálních službách na [stihavkova@ruah.cz](mailto:stihavkova@ruah.cz)

Všechny stížnosti mohou být podány anonymně, osobně, 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 tří pracovních dní od podání stížnosti. Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 kalendářních dnů 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.

<p>Správní rada RUAH o.p.s. Křížíkova 2158, 256 01 Benešov e-mail: <a href="mailto:spravnirada@ruah.cz">spravnirada@ruah.cz</a></p>	<p>Veřejný ochránce práv Údolní 39, 602 00 Brno tel. 542 542 888, e-mail: <a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a></p>
<p>Krajský úřad Středočeského kraje odbor sociálních věcí Zborovská 11, 150 21 Praha 5 tel.: 257 280 111 e-mail: <a href="mailto:podatelna@kr-s.cz">podatelna@kr-s.cz</a></p>	<p>Český helsinský výbor Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 tel. 257 221 142 e-mail: <a href="mailto:info@helcom.cz">info@helcom.cz</a></p>