

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, NÁMĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

Obecné ustanovení

Hlavním zájmem Psychiatrické léčebny Petrohrad, p. o. (dále jen PLP) je spokojenost uživatelů s poskytovanými službami a co možná největší kvalitou poskytovaných služeb. PLP proto stojí o to, dostávat od uživatelů služeb zpětnou vazbu. Zpětná vazba může mít podobu námětů, nápadů, připomínek a stížností. Mohou pak být výrazem toho, jak se služby setkávají s tím, co od nich uživatelé skutečně očekávají a chtějí.

Uživatel služeb má právo vyjadřovat se k poskytování služeb a ke všemu, co se poskytování služeb týká.

Každé vyjádření je považováno za informaci, kterou uživatel služby může ovlivnit nebo zlepšit stávající stav poskytované služby.

PLP vyřizuje pouze stížnosti vztahující se k poskytování služeb.

Uživatel může požádat o pomoc při formulování podání námětu, připomínky, nebo stížnosti:

- osobu uvnitř PLP, které nejvíce důvěřuje
- osobu i mimo organizaci dle své volby

Za vyřizování námětů, připomínek nebo stížností je ředitele PLP. V případě jeho nepřítomnosti je zastoupen jím pověřeným zástupcem.

V případě nespokojenosti s vyřízením je možné se odvolat k:

1. Ke Krajskému úřadu v Ústí nad Labem, odbor zdravotnictví, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem
2. Veřejnému ochránci práv – ombudsmanovi
– Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, email: podatelna@ochrance.cz

Postup a možnosti podání námětu, připomínky nebo stížnosti:

- písemná podoba - čitelná, s datem podání, podepsaná či anonymní
- ústní podoba, možno i telefonicky – osobní sdělení někomu z pracovníků PLP či přes pověřeného zástupce
- anonymní náměty, připomínky nebo stížnosti budou vzaty na vědomí, dle závažnosti řešeny a výsledek bude vyvěšen na nástěnce
- připomínku je možné předat osobně komukoli ze zaměstnanců PLP nebo vhodit do k tomu určené a označené schránky.

Vyřizování námětu, připomínky nebo stížnosti:

- odpověď musí být v písemné podobě s podpisem vedoucí sociálních služeb
- bude doručena k rukám podavatele v časové lhůtě do 1 měsíce ode dne podání

Evidence námětů, připomínek nebo stížností:

- všechny písemnosti související s podáním vyjádření musí být evidovány
- tato evidence podléhá Zákonu o ochraně osobních dat
- evidenci stížností vede odpovědný pracovník

Pravidla postupu pro přijetí a následné předání námětu, připomínky nebo stížnosti:

1. Za vybírání schránky je odpovědný určený pracovník
2. Schránka je vybírána pravidelně 1 x týdně, a to vždy v pátek
3. Při osobním převzetí námětu, připomínky nebo stížnosti zaměstnancem PLP je nutno:
 - podepsat přijetí formuláře
 - vyhotovit kopii a tu ihned předat podavateli (slouží jako potvrzení o přijetí)
 - originál předat nejpozději do druhého dne od data podání odpovědné osobě
4. Pověřený pracovník je odpovědný za zaevidování námětu, připomínky nebo stížnosti do informačního systému.
5. Stížnosti podané formou petice budou řešeny v rámci Petičního zákona.

Při vstupu do služby je klient seznámen s možností a formou vyjádření stížností nebo připomínek. Písemně zpracovaný postup klient dostává při vstupu do služby, je součástí Smlouvy o poskytnutí sociální služby a je veřejně vyvěšen na informační nástěnce PLP.