

## POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Vážení pacienti, klienti, uživatelé našich služeb,

Vaše hodnocení můžete vyjádřit prostřednictvím pochvaly, stížnosti nebo podnětu. Pokud nejste spokojeni s našimi službami, můžete nám zaslat podnět na zlepšení. V případě, že chcete podat stížnost, žádáme Vás o dodržení níže uvedeného postupu.

Pro včasné a efektivní řešení stížnosti je pro nás důležité, aby byla stížnost co nejkonkrétnější a obsahovala všechna známá fakta. Důležité je přesné popsání místa a času, kdy došlo k události, která je příčinou stížnosti, uvedení případných svědků a dalších skutečností, které by co nejpřesněji popisovanou situaci konkretizovaly. Stížnost musí dále obsahovat:

- identifikaci pacienta/klienta, tj. jméno, příjmení, datum narození (nebo rodné číslo), kontaktní pracoviště poskytovatele služeb,
- jméno a příjmení stěžovatele,
- adresu stěžovatele (e-mail nebo poštovní adresa),
- v případě, že je stěžovatelem jiná osoba než plnoletý a svéprávný pacient/klient, je třeba ke stížnosti doložit plnou moc pacienta/klienta k vyřízení stížnosti stěžovatelem,
- vyličení podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti, vč. uvedení jmen osob nebo názvů pracovišť, kterých se stížnost týká.

**Anonymní stížnosti a stížnosti nesplňující výše uvedené náležitosti jsou brány pouze jako podnět a nejsou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížnosti.**

**PROTI POSTUPU PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB** nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

- pacient,
- zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta,
- osoba blízká v případě, že pacient, tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo osoba zmocněná pacientem.

**PROTI POSTUPU PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB** nebo proti činnostem souvisejícím se sociálními službami může podat stížnost:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

**Stížnost lze podat písemně (příp. ústně s následným záznamem):**

- na adresu příslušného pracoviště nebo na adresu Symbiotiq group a.s.
  - do datové schránky příslušného pracoviště nebo do datové schránky Symbiotiq group a.s.
  - prostřednictvím kontaktního formuláře, dostupného na webových stránkách společnosti:
- ✓ [Symbiotiq](#) pro všechny společnosti Symbiotiq group a.s., vč. DOCTIS UL s.r.o., DOCTIS P9 s.r.o. a DOMOV NA VERANDĚ, z. ú.)
  - ✓ [www.domacipece24.cz](http://www.domacipece24.cz) (pro poskytovatele domácí péče)
  - ✓ [www.socialnipece24.cz](http://www.socialnipece24.cz) (pro PROMEDICUS sociální péče z.ú.)
- na e-mailovou adresu [pochvalystiznosti@symbiotiq.cz](mailto:pochvalystiznosti@symbiotiq.cz)
  - u poskytovatele sociálních služeb PROMEDICUS sociální péče z.ú. také na e-mailové kontakty – [elena.strihakovska@socialnipece24.cz](mailto:elena.strihakovska@socialnipece24.cz) a [tomas.kvec@socialnilece24.cz](mailto:tomas.kvec@socialnilece24.cz)
  - u poskytovatele sociálních služeb DOMOV NA VERANDĚ, z. ú. také na e-mailové kontakty – [hana.matejkova@domovnaverande.cz](mailto:hana.matejkova@domovnaverande.cz) a [renata.mannelova@domovnaverande.cz](mailto:renata.mannelova@domovnaverande.cz)

**Poskytovatel sociálních služeb je povinen:**

- navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,
- písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

*U poskytovatele zdravotních služeb:* Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb.

*U poskytovatele sociálních služeb:* Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti;

V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

*Podrobnější informace – viz zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.*

Vaše zpětná vazba je pro nás důležitá.  
Děkujeme za spolupráci.