



## Spolufinancováno Evropskou unií

### Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování služeb v CDZ Plzeň

Pravidla pro podávání stížností na poskytování služby jsou stanovena společně pro CDZ jakožto sociálně-zdravotní službu, zahrnují v sobě tedy stížnosti na obě (sociální i zdravotní) části CDZ. Pravidla vycházejí z ustanovení Zákona o sociálních službách (týká se sociální části CDZ) a z ustanovení Zákona o zdravotních službách (týká se zdravotní části CDZ).

#### **Obecná ustanovení**

- Žádnou stížnost nepoužijeme proti člověku, který si stěžuje, nezpůsobí mu újmu.
- Budeme se zabývat každou stížností (písemnou i ústní), avšak musí se týkat skutečnosti, která nastala nejpozději v rámci jednoho roku od data podání stížnosti (tj. není starší než jeden rok<sup>1</sup>).
- Každá stížnost je pro nás důležitá, protože pro nás znamená zpětnou vazbu, důvod k zamyšlení a možnost některé věci měnit a dále se rozvíjet.
- Každou stížnost může stěžovatel kdykoliv odvolat.
- Pokud chce stěžovatel se svým podáním stížnosti zůstat v anonymitě, budeme se jeho nespokojeností zabývat jako podnětem ke kvalitě poskytování služby<sup>2</sup>.

#### **Kdo si může na poskytování služby stěžovat:**

- Osoba, které jsou nebo byly poskytovány služby Centra duševního zdraví.
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které jsou nebo byly poskytovány služby Centra duševního zdraví.
- Osoba blízká, nemůže-li podat stížnost osoba, které je nebo byly poskytovány služby Centra duševního zdraví, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela.
- Osoba zmocněná osobou, které je nebo byly poskytovány služby Centra duševního zdraví.
- Člen domácnosti osoby, které je nebo byly poskytovány služby Centra duševního zdraví, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku. - týká se sociální části CDZ
- Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb. (Týká se pouze stížností na poskytování sociální služby v rámci CDZ).

(dále jen "stěžovatel")

#### **Způsoby podání stížnosti**

##### Písemně

1. zaslat poštou na adresu:
  - o Centrum duševního zdraví Plzeň, Lidická 428/8, 30100 Plzeň; na obálku doporučujeme uvést „k rukám vedoucí týmu“, nebo
  - o Ledovec, z.s. – Karolíny Světlé 13, Plzeň, 323 00; na obálku doporučujeme uvést „k rukám odborné vedoucí“ nebo „k rukám ředitele“, nebo
  - o Psychiatrie - ambulance, s.r.o., Lochotínská 1108/18, Plzeň, 301 00; na obálku doporučujeme uvést "k rukám jednatele Mgr. Václava Sýkory"

<sup>1</sup> v souladu s §99a odst. 2) Zákona o sociálních službách

<sup>2</sup> Podnětem se zabýváme obdobně jako stížností s tím, že stěžovatele písemně neinformujeme o způsobu vyřízení stížností a nejsou tedy ani pro stěžovatele relevantní odvolací mechanismy.



**Centrum duševního zdraví Plzeň**

Lidická 428/8. 301 00 Plzeň

T: 377 429 616, 737 163 204

E: cdz@ledovec.cz

W: www.ledovec.cz





## Spolufinancováno Evropskou unií

2. vhodit přímo do poštovní schránky označené nápisem Ledovec nebo Psychiatrie-ambulance, která je umístěna na výše uvedených adresách
3. poslat elektronickou poštou:  
na e-mail vedoucí CDZ Plzeň: [jana.nouzecka@ledovec.cz](mailto:jana.nouzecka@ledovec.cz) nebo na e-mail odborné vedoucí Ledovce: [drahomira.franzova@ledovec.cz](mailto:drahomira.franzova@ledovec.cz) nebo na e-mail ředitele Ledovce: [petr.moravec@ledovec.cz](mailto:petr.moravec@ledovec.cz) nebo na e-mail jednatele Psychiatrie-ambulance,s.r.o: [vaclav.sykora@ledovec.cz](mailto:vaclav.sykora@ledovec.cz)
4. předat kterémukoliv pracovníkovi Centra duševního zdraví Plzeň

### Telefonicky:

v době PO – PÁ, od 8:30 do 18 hodin, na kontaktním čísle CDZ Plzeň: 737 163 204, nebo na čísle vedoucí CDZ Plzeň: 775 725 026, nebo na čísle odborné vedoucí Ledovce: 735 170 324 nebo na čísle ředitele Ledovce: 775 725 339 nebo na čísle jednatele Psychiatrie-ambulance: 602 350 018

Osobně: kterémukoliv pracovníkovi CDZ Plzeň

### **Způsoby řešení stížnosti a doba vyřízení stížnosti**

- Stížnosti přijímá jakýkoliv pracovník.
- Stížnosti vyřizuje a eviduje vedoucí CDZ Plzeň Jana Nouzecká. V případě, že se jedná o stížnost proti vedoucímu týmu, vyřizuje a eviduje stížnost odborná vedoucí Drahomíra Franzová. Dále je k vyřizování a evidence stížností oprávněný ředitel Ledovce Petr Moravec a jednatel Psychiatrie-ambulance Václav Sýkora. Výše uvedení postupují ve vzájemné součinnosti, s ohledem na charakter stížnosti.
- **Všechny stížnosti budou vyřízeny v nejkratší možné době, maximálně do 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena.**
- Lhůtu 30 dní můžeme v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a o důvodech prodloužení budeme stěžovatele informovat.
- Pokud to bude s ohledem na charakter stížnosti vhodné, nabídneme stěžovateli ústní projednání.
- Písemně budeme stěžovatele informovat o způsobu vyřízení stížnosti.
- Pokud se jedná o stížnost, k jejímuž vyřízení nejsme příslušní, postoupíme ji prokazatelně do 5 dnů od jejího obdržení věcně příslušnému subjektu, o postoupení stížnosti budeme stěžovatele informovat.
- Pokud je z obsahu stížnosti zřejmé, že se stížnost týká jiné služby poskytované Ledovcem či Psychiatrií-ambulancí, takovou stížnost nezpracováváme, ale směřujeme stěžovatele, aby svou stížnost směřoval do služby, kde je nespokojen.
- Všechny stížnosti a způsob jejich vyřízení jsou evidovány.
- Stěžovatel může nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vedeme, a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy. A to na základě domluvy s osobou, která stížnost vyřizuje.

**Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může:**





## Spolufinancováno Evropskou unií

- v případě sociální části - ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01, tel: 221 921 111, podatelna: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)) o prověření této stížnosti; v žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření stížnosti. Ledovec jakožto poskytovatel sociální služby je povinen v takovém případě poskytnout Ministerstvu součinnost. Shledá-li Ministerstvo žádost o prověření stížnosti jako oprávněnou, uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel je povinen nevyhovující stav odstranit ve stanovené lhůtě a podat o tom Ministerstvu zprávu.
- v případě zdravotní části - podat žádost o prověření této stížnosti Krajskému úřadu Plzeňského kraje, odbor zdravotnictví, Škroupova 18, 306 13 Plzeň a zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti.

Dále se stěžovatel může v případě, že nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, odvolat k:

- řediteli Ledovce: Karolíny Světlé 13, Plzeň, 323 00, e-mail: [reditel@ledovec.cz](mailto:reditel@ledovec.cz)
- jednateli Psychiatrie-ambulace, s.r.o., Lochotínská 1108/18, Plzeň, 301 00, e-mail: [vaclav.sykora@ledovec.cz](mailto:vaclav.sykora@ledovec.cz)  
nebo
- nadřízeným orgánům Ledovce:
  - Správní rada Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14
  - Dozorčí rada Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14, ([dozorci.rada@ledovec.cz](mailto:dozorci.rada@ledovec.cz))
  - Valná hromada Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14nebo
- nezávislým organizacím mimo Ledovec:
  - Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí, Škroupova 18, 306 13 Plzeň
  - Český helsinský výbor: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 141, e-mail [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)
  - Veřejný ochránce práv – Ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)nebo
- Možnosti pacientů při nespokojenosti se službami poskytovanými poskytovatelem zdravotních služeb jsou přehledně popsány na webových stránkách Ministerstva zdravotnictví na tomto odkazu: <https://pacientskeorganizace.mzcr.cz/index.php?pg=home&aid=194>, včetně odkazů i formulářů

