

Vnitřní odborný předpis č. 21:

**Stížnostní systém**

**1. Principy:**

1. Každý občan si může stěžovat na kvalitu či způsob poskytování odborných služeb .SANANIM z.ú
2. Schopnost využívat stížnostní systém považujeme za odpovědnou a zralou dovednost všech zúčastněných osob a stran
3. Veškeré připomínky a stížnosti jsou vítaným nástrojem k zlepšení poskytovaných služeb.

**2. Připomínky.**

Připomínka je ústně vyjádřená nespokojenost s poskytovanými odbornými službami či jejich kvalitou. Za připomínku též považujeme anonymní písemná podání, ze kterých vyplývá nemožnost vzájemné komunikace (není uvedena adresa, telefon, dohodnuta osobní schůzka apod., místo, kam má být doručena odpověď.).

Připomínky přijímá každý pracovník. Pokud je to v jeho kompetenci, řeší připomínku ihned na místě. Nijak tuto připomínku neeviduje ani nedokumentuje.

Anonymní stížnosti či stížnosti bez možnosti zpětného kontaktu přijímá vždy vedoucí pracovník a obsahu stížností informuje příslušný tým. Stížnost nijak neeviduje ani nedokumentuje její vyřízení.

Pokud se jedná o podstatnou připomínku, doporučí pracovník klientovi, aby podal písemnou stížnost a je mu nápomocen v jejím podání.

**3. Stížnosti**

Stížnost je písemné vyjádření nespokojenosti klienta, jeho osoby blízké či jakéhokoli občana s poskytovanými službami či jejich kvalitou, kde je z podání zřetelné, jak je možné se stěžovatelem komunikovat (adresa, email, dohodnuté osobní schůzky, prostředník).

**3.1 Podání stížnosti a její evidování**

Pokud si chce klient (či jiná osoba) stěžovat a neví jak se stížnost píše, je každý pracovník o.s. SANANIM povinen pomoci klientovi stížnost sepsat a napomoci jejím podání.

Stížnosti přijímají všechny zařízení SANANIM z.ú a je vždy předána do rukou vedoucího daného zařízení, který tuto stížnost zaeviduje (kniha či šanon stížností) a zaznamená datum přijetí stížnosti. Dále je možné zaslat na adresu zařízení (adresy jsou uvedeny na [www.sananim.cz](http://www.sananim.cz))

Stížnost je též možno zaslat na adresu vedení SANANIM z.ú (Ovčí hájek 2549/64A, Praha 13. 158 00) či na emailovou adresu [stiznost@sananim.cz](mailto:stiznost@sananim.cz), kde jsou evidovány (zápis do šanonu stížností a zápis data přijetí stížnosti).

**3.2 Vyřizování stížnosti a možnosti odvolání**

Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů včetně odeslání písemné odpovědi stěžovateli. Pokud není možné z nějakého důvodu vyřídit stížnost v dané lhůtě, musí být stěžovatel písemně informován o důvodech zpoždění i o novém termínu vyřízení stížnosti.

Odpověď na stížnost obsahuje informace o následujících údajích:

- Jak byla stížnost prošetřována
- Informace o osobách, které byly v rámci šetření kontaktovány (vyjma jmen klientů)

- Výsledky prošetřování
- Přijatá opatření

Stížnost vyřizuje vedoucí daného zařízení. Pokud stěžovatel podává stížnost na vedoucího, nebo stěžovatel nebyl spokojen s vyřízením stížnosti vedoucím, předává se stížnost výkonnému řediteli (Mgr. Jiří Richter, Ovčí hájek 2549/64 A, Praha 13).

Odvolací instance v případě nespokojenosti s vyřízením žádosti jsou následující:

Ředitel SANANIM z.ú

Správní rada SANANIM z.ú (Ovčí hájek 2549/64A, Praha 13)

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 ((budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro), e-mail: sekr(at)helcom.cz.nebo další instituce zabývající se lidskými právy, či jsou odbornou autoritou v oboru adiktologie

Stížnost může být předána etické komisi SANANIM v případě, pokud se stížnost týká etiky práce.

### **3.3 Dokumentace stížností:**

O vyřizování stížnosti je vedena dokumentace. V případě ústního jednání se stěžovatelem je pořízen zápis a je podepsán oběma stranami. O výsledku šetření stížnosti je poslána písemná zpráva stěžovateli a její kopie je uložena v šanonu stížností u podané stížnosti.

Zpráva obsahuje informaci, jak proběhlo šetření stížnosti, zda je uznána za opodstatněnou, jaké kroky byly podniknuty k nápravě.

V případě, že řešení stížnosti přináší nějaké nové poznatky, které vedou k úpravám koncepce, metodám práce, je tato změna projednána na poradě zařízení, zanesena do další novely operačního manuálu zařízení.

Pokud z řešení stížnosti vyplývá disciplinární opatření, postupuje se dle zákoníku práce v platném znění.

V Praze dne 20.4.2014

Dr. Martina Richterová Těmínová