

Pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností

Každý klient, který má s naší organizací uzavřenou dohodu o výkonu péstounské péče má právo si stěžovat, vyjádřit nespokojenost nebo si vyjasnit nedorozumění. Každé nedorozumění či případné pochybení je potřeba vyjasnit a napravit, jen tak je možné s klienty budovat otevřený a bezpečný vztah pro další práci, klienti organizace proto ví, že si mohou stěžovat a znají postup stížnosti, popřípadě znají způsob, jak si jej dohledat.

Stížnosti či nejasnosti sdílí klíčoví sociální pracovníci na supervizích, kde se jim mohou věnovat. Všichni pracovníci zapojení do procesu stížnosti jsou vázáni mlčenlivostí.

Definice pojmů:

Stížnost – je vyjádřená nespokojenost nebo nesouhlas s kvalitou, způsobem nebo jednáním pracovníka při poskytování služby a klient ji jako stížnost označí. ↳ Připomínka – upozorňuje na nedostatky, které se přímo netýkají individuálních zájmů osoby, která připomínku podává. Návrh – obsahuje nabídku nebo podnět na zlepšení služby (klient sám navrhuje konkrétní řešení).

Formy podání stížnosti:

Ústně – v rámci osobního setkání nebo telefonicky.

Písemně – dopisem nebo emailem.

Ústní podání stížnosti – při ústním podání stížnost pracovník RKC Chaloupka přepíše do písemné podoby, viz záznam.

Anonymní podání stížnosti:

Klient může využít formulář stížnosti, který nalezne na webových stránkách organizace www.rcchaloupka.cz a v blízkosti schránky označené jako

„STÍŽNOSTI“ nacházející se na chodbě organizace na adrese NRP, Nádražní 117, Ostrava, pod informační tabulí nebo jako „STÍŽNOST“ označí obálku, do které svou stížnost vloží. Takto označenou obálku se stížností vhodí do schránky na dopisy, která je umístěná na plotě před vstupem do organizace na adrese NRP, Nádražní 117, Ostrava, nebo do schránky označené jako „STÍŽNOSTI“, která se nachází na chodbě organizace pod informační tabulí. Rovněž může stížnost odeslat poštou

na adresu RKC Chaloupka z.s., Náhradní rodinná péče, Nádražní 117, 702 00 Ostrava. Klient uvede místo svého jména přezdívkou nebo značku, pod kterou poté nalezne zpětnou vazbu, odpověď na stížnost. Zapečetěná schránka je vybírána jednou za sedm dní, a to první pracovní den týdne v 8:00 hodin. Podá-li stěžovatel stížnost prostřednictvím schránky po osmé hodině prvního pracovního dne týdne, považuje se tato za doručenou až prvním pracovním dnem týdne následujícího. Schránku spravuje manažer pro NRP a otevírá ji za přítomnosti minimálně jednoho pracovníka centra. Stejně pravidlo platí pro pečetění schránky, které vykoná manažer pro oblast NRP za přítomnosti minimálně jednoho pracovníka centra, v co nejkratší době od odpečetění. Pokud není manažer pro oblast NRP přítomen, může jej zastoupit pracovník centra, který k úkonům opět přizve dalšího pracovníka jako svědka.

Postup pro vyřízení stížností:

Každá stížnost je evidována písemnou formou a je založena do složky označené „STÍŽNOSTI“. O každé stížnosti je vždy informována manažerka organizace, ta informuje ředitelku. Stížnost je projednávána na poradě pracovníků. Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně nebo ústně, dle preferencí klienta a charakteru stížnosti. Pokud klient uvede své jméno a adresu, bude mu odpověď na stížnost doručena na uvedenou adresu. Pokud zvolí anonymní podání, může svou odpověď na stížnost pod přezdívkou nebo značkou nalézt na informační tabuli na chodbě v prostorách organizace na adrese NRP, Nádražní 117, Ostrava či je mu odpověď odeslána na emailovou adresu, ze které byla stížnost odeslána.

Lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dní od doručení (v případě dlouhodobé nepřítomnosti pracovníka, od kterého je nutné získat vyjádření k projednávané situaci, může být lhůta na vyřízení stížnosti prodloužena na 60 dní, o této skutečnosti je klient informován předem).

Pracovník, který stížnost zaevidoval, informuje klíčového pracovníka a ředitelku organizace. Ředitelka navrhuje způsob řešení stížnosti a určí osobu, která bude za stížnost zodpovídat, zachovává pravidlo, že stížnost nevyřizuje zaměstnanec, vůči němuž byla stížnost podána.

V případě, kdy se podaná stížnost týká manažera pro oblast NRP, vyřizuje stížnost ředitelka organizace. Písemná zpráva o vyřízení stížnosti je vyhotovena dvakrát, originál je odeslán klientovi, kopie je založena do složky „STÍŽNOSTI“.



Pokud je klient nespokojen s vyřízením stížnosti, může se ve lhůtě 15 dní od doručení odpovědi odvolat, v tomto případě je stížnost postoupena nadřízenému toho, jež stížnost řešil. Pokud ani tato stížnost nebude shledána oprávněnou, na další stížnosti se stejným obsahem nemusí pověřená osoba reagovat.

Vyrozumění stížnosti musí být klientovi srozumitelné, v případě potřeby je objasněna přím v rozhovoru s klientem, vždy je zachována důstojnost klienta, který stížnost podal. Stížnost bude prošetřována v celkovém rozsahu, objektivně a bez předpojatosti vůči osobě, která ji podala i vůči sdělovaným skutečnostem. Pokud podá stížnost dítě, bude odpověď přiměřená jeho mentálním a kognitivním kapacitám.