



PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Pracovníci se snaží, aby poskytovaná služba byla co nejkvalitnější. Stojí proto o zpětnou vazbu od zájemců o službu i klientů. Jejich připomínky a stížnosti slouží jako podněty a inspirace k rozvoji a zlepšení služby. Jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je klienty služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, nebo kde jsou slabá místa poskytování služby. Pracovníci jsou si zároveň vědomi, že aby byl naplněn tento účel, je nutné přistupovat k řešení situace maximálně citlivě a tak, aby v souvislosti se stížností zájemci nebo klientovi nehrozilo ukončení poskytování služby, nebo záměrné snížení její kvality. Pracovníci jsou si vědomi práva klienta stěžovat si, respektují jeho důstojnost. Takto přistupují také k pracovníkovi služby, který eventuálně pochybil.

Zájemci a klienti jsou seznámeni s možností podat stížnost a postupem, jak bude stížnost vyřizována, prostřednictvím materiálu Informace pro zájemce a klienty OSP a webových stránek organizace. Zaměstnanci jsou s postupy seznamováni v rámci zaškolovacího procesu.

Co je stížnost a kdo ji může podat

Služba se zabývá stížnostmi na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby OSP. Stížností je myšleno domáhání se práv a zájmů klienta nebo osoby, která vystupuje v jeho zájmu. Stížnost upozorňuje na nedostatky ve službě nebo v přístupu pracovníků služby, vyjadřuje nespokojenost nebo odlišný názor na službu.

Tyto stížnosti může podat:

- zájemce o službu nebo klient sociální služby,
- rodinný příslušník,
- fyzická či právnická osoba zastupující zájmy klienta.

Postup práce se stížností

Jak podat stížnost

Zájemce, klient nebo jeho blízká osoba mohou stížnost, podnět nebo připomínku podat a to i anonymně:

- zasláním písemné stížnosti na adresu poskytovatele Dítě v srdci, z.s., Jiráskovo náměstí 71, 517 41 Kostelec nad Orlicí,
- zasláním stížnosti na e-mail info@ditevsrdci.cz,
- ústním podáním stížnosti kterémukoli pracovníkovi poskytovatele osobně nebo telefonicky.

Pro podání a vyřizování stížnosti si může klient zvolit zástupce (např. rodinného příslušníka).

Všechny stížnosti jsou přímo zasílány, nebo pracovník předávány výkonné ředitelce, která je oprávněna k jejich vyřizování.





Způsob vyřizování stížnosti

Všechny stížnosti ředitelka vyřizuje, prošetřuje a vyhodnocuje s ohledem na zvyšování kvality poskytované služby. Stížnost je tedy vyřizována tak, aby byla přijata opatření, která napomohou jednak k vyjasnění situace, jednak k bezprostřednímu i dlouhodobému zvýšení kvality služby.

Ředitelka nemusí vyřizovat stížnosti:

- které nesplňují alespoň minimální náležitosti pro to, aby bylo možné se jimi zabývat (čitelnost, srozumitelnost, zřetelná souvislost se službou),
- které jsou opakovaně podávány jednou osobou a byly již řešeny: V případě opakovaného obdržení totožné, již řešené stížnosti ředitelka nejprve prošetří, zda od posledního prošetření nenastaly nové skutečnosti v dané věci. Pokud ne, stížnost vyhodnotí jako neopodstatněnou a o této skutečnosti informuje písemně stěžovatele. Uvede datum vyřízení předchozí stížnosti.

Účastníky procesu vyřizování stížnosti a jejího prošetřování může být kromě ředitelky zapojen:

- vedoucí služby,
- zájemce služby nebo klient služby, případně jeho zástupce nebo osoba, koho si s sebou klient vzal na podporu,
- pracovník, kterého se stížnost týká,
- případně další osoby, které by mohly pomoci porozumění situaci, nebo dosažení dohody.

Tyto osoby mohou být přizvány k jednání, nebo od nich může ředitelka vyžadovat doplňující údaje, které mohou napomoci lepšímu objasnění důvodu stížnosti, nebo dohodě mezi zúčastněnými. Pokud se taková jednání konají, jsou z nich vedeny písemné záznamy, které jsou přikládány do dokumentace stížnosti. Tyto záznamy zachycují postup, jakým byla stížnost prošetřována, jaké názory na ní mají jednotlivé aktéři, případně jsou v nich vyjmenovaná stanovená opatření a výstupy jednání.

Na vyřízení stížnosti má ředitelka 30 kalendářních dnů.

Informování o výsledku stížnosti

Stížnost je uzavřena sdělením výsledků stěžovateli, vč. sdělení toho, jaká byla přijata nápravná opatření, a to do 30 kalendářních dnů od data jejího podání. V odpovědi pro stěžovatele je obsažen stručný popis výsledků šetření navržená opatření a je v ní klientovi připomenuta možnost obrátit se na jiné organizace při nespokojenosti s procesem šetření a jeho výstupy.

Klienti mohou být o výsledku stížnosti vyrozuměni písemně (na svou poštovní nebo e-mailovou adresu) nebo ústně (osobně, telefonicky nebo při online schůzce).

V případě anonymní stížnosti podané prostřednictvím e-mailu je stěžovatel vyrozuměn písemně na tento e-mail, v ostatních případech jsou výsledky zveřejněny na nástěnce v čekárně poradny.





Postup při nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Zájemci, klienti a jejich blízcí se mohou v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti nebo způsobu jejího vyřešení na:

- Radu spolku, Dítě v srdci, z.s., Jiráskovo náměstí 71, 517 41 Kostelec nad Orlicí, rada@ditevsrdci.cz
- Krajský úřad Královéhradeckého kraje, odbor sociálních věcí, Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb, Na Poříčnickém právu 1, 12801 Praha 2

Pomoc mohou klienti také hledat v občanských poradnách (jejich seznam je na <http://www.obcanskeporadny.cz/>) nebo u ombudsmana na stránkách <http://www.ochrance.cz/>.

Evidence stížností

Každá vyřešená stížnost je zaevidována do tabulky Evidence stížností, která je ve vytištěné formě založená v šanonu Stížnosti uloženém v kanceláři organizace. Výkonná ředitelka, která stížnosti řeší, zapíše záznam do tabulky a do šanonu přidá i dokumenty a materiály spojené s vyřizováním stížnosti (např. vytištěný email se stížností, odpověď odeslaná klientovi atp.).

Evidence stížností obsahuje:

- datum převzetí stížnosti,
- evidenční číslo stížnosti (rok/pořadové číslo),
- předmět stížnosti (věcnou podstatu stížnosti),
- způsob prošetření stížnosti a stanovená opatření,
- vyrozumění stěžovatele, závěry, opatření.

