

STÍŽNOSTI NA KVALITU SLUŽBY NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Kvalitní práce v sociální oblasti, založená na budování důvěrného vztahu mezi pracovníkem a klientem, není bez objektivního a vstřícného přístupu k řešení stížností možná. Není ani možné kvalitně realizovat a rozvíjet službu, která by nemohla být podrobena kritice klientů.

Právo na stížnost patří k základním právům klientů. TC ZK rozhodně neomezuje klienty nebo jiné osoby v možnosti podat stížnost a pro podávání stížností vytváří vhodné podmínky.

Jakýkoliv podnět či stížnost od klientů či veřejnosti bereme vážně a vnímáme jej jako příležitost pro zkvalitnění služeb, neboť jsou na tomto základě přijímána opatření, směřující k vyšší odborné i etické úrovni práce. Přijímání a vyřizování stížností se řídí Směrnicí č. ORG/12 Práva klientů služeb Společnosti Podané ruce o.p.s.

Definice pojmů

Stížnost je přímo vyjádřená nespokojenost na konkrétní nedostatky v poskytování služby nebo jednání a činnost pracovníka služby. Každá stížnost musí být zaznamenána písemně.

Podnět nebo připomínku chápeme jako návrh, který může vést ke zvýšení kvality služby. Všechny uvedené možnosti mohou být zaznamenány písemně, pokud jsou podány ústně, zabývají se jimi pracovníci na společných poradách týmu.

Klient, si může stěžovat na kvalitu služeb v oblastech:

- a) procedurálních
- b) personálních
- c) provozních

Forma uplatnění stížnosti může mít dvojí podobu:

- a) anonymní
- b) osobní

Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat klient, osoba jemu blízká, zájemce o službu, široká veřejnost. Stížnost může být podána pracovníkovi nebo vedoucímu služby, případně jejich nadřízeným.

Způsob podávání stížnosti

Stížnost může být podána pracovníkovi nebo vedoucímu služby, případně jejich nadřízeným. Všichni pracovníci jsou řádně proškoleni pro vyřizování stížností. Pracovník stížnost, podnět nebo připomínku musí vždy přijmout a zaznamenat. Zapsané stížnosti se evidují.

Stížnost může být anonymní nebo podepsaná, lze ji podat těmito způsoby:

- písemně elektronickou podobou přes e-mail (terapie.zk@podaneruce.cz, info@podaneruce.cz), nebo Facebook: Terapeutické centrum & Centrum komplexní péče ve Zlínském kraji
- formou dopisu (Terapeutické centrum ve Zlínském kraji, Prštné 86, 760 01 Zlín; Společnost Podané ruce o.p.s, Svatoplukova 84, 602 00 Brno)
- záznamem na volný papír a vhozením do „Schránky důvěry“, která je umístěna v umývárně u toalet v TC či do poštovní schránky u vstupu do budovy. Schránku týdně před poradou kontroluje vedoucí Centra. V případě, že je zde stížnost na vedoucího TC, předá ji vedoucí nadřízenému k vyřízení.
- možnost využít formulář „Zpětná vazba“ umístěný na webových stránkách Centra.
- v případě stížnosti na vedoucího TC může klient oslovit písemně nadřízený orgán, kterým je v tomto případě Mgr. Vladimír Kaška – vedoucí Oddělení odborných služeb ve Zlínském kraji, tel.: 777 916 269, e-mail: kaska@podaneruce.cz
- telefonicky na čísla pracovníků 778 417 681, 775 426 989, 777 487 088
- ústně při kontaktu s pracovníky
- kontaktováním třetích stran, např. Veřejný ochránce lidských práv, Úřad na ochranu osobních údajů

Mgr. Anna Šabatová Ph.D. – veřejná ochránkyně práv

Tel: 542 542 777

Údolní 39, 602 00 Brno

Úřad pro ochranu osobních údajů

Tel: 234 665 111

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

Mgr. Petr Horyanský - krajský protidrogový koordinátor

Tel: 577 043 179

Třída Tomáše Bati 21, 760 01 Zlín

Ústní stížnost, podnět a připomínka

Ústní stížnost, podnět, připomínku pracovník přepíše až následně a ptá se předem klienta, zda do zápisu chce uvést své jméno. Stížnost, podnět nebo připomínku pracovník zaznamená na formulář Zápis o stížnosti a bude vyřízena do 10 pracovních dnů. O formě vyrozumění se pracovník dohodne s klientem při přijímání stížnosti, podnětu nebo připomínky. O vyřízení stížnosti může být spraven pouze klient, který stížnost podal. Způsob vyřízení stížnosti je vždy zapsán do formuláře.

Písemná stížnost, podnět nebo připomínka

Může být předána výše zmíněnými způsoby.

Pokud podnět nebo připomínku nelze vyřešit na místě, je pracovník povinen vyřešit připomínku nebo podnět do 10 pracovních dnů a písemně o vyřízení informovat klienta, na způsobu vyřízení se dohodne s klientem na místě při přebírání stížnosti (je-li přebírána osobně).

V případě podání písemné stížnosti klientem, pracovník stvrdí přijetí stížnosti svým podpisem přímo do formuláře a k podpisu přepíše datum přijetí. Vyřízení stížnosti má v kompetenci pracovník, který stížnost přijal ve spolupráci s vedoucím TC. Stížnost bude vyřízena do 10 pracovních dnů.

O formě vyrozumění se pracovník dohodne s klientem při přijímání stížnosti – pokud ji přijímá osobně, o vyřízení stížnosti může být spraven pouze klient, který stížnost podal, a to písemně.

Anonymní stížnost, podnět nebo připomínka

V případě přijetí anonymní stížnosti stvrdí pracovník přijetí stížnosti svým podpisem přímo do formuláře Zápis o stížnosti a k podpisu přepíše datum přijetí. Vyřízení stížnosti má v kompetenci vedoucí TC. Stížnost bude vyřízena do 10 pracovních dnů. Vyplněný zápis o stížnosti bude vyvěšen min. měsíc na nástěnce v chodbě TC.

Případy, kdy může dojít ke střetu zájmů

Pokud se stížnost týká přímo pracovníka, který stížnost přijímá, v takovém případě přijímá a řeší stížnost vedoucí TC. Týká-li se stížnost vedoucího TC, může ji převzít kterýkoliv pracovník a předat ji vedoucímu oddělení Mgr. Vladimíru Kaškovi.

Vyřizování stížností

Pokud stěžovatel zanechá v dopise či e-mailu své kontaktní údaje, bude mu obratem zaslána odpověď o přijetí stížnosti, ve které bude uvedena lhůta pro vyřízení stížnosti. Stížnost bude vyřízena v co nejbližší době, nejdéle však do 30 dnů. Po vyřízení stížnosti stěžovateli neodkladně zasíláme „Zápis o stížnosti“. Pokud je stížnost podána ústně či telefonicky, pracovník se zeptá, jestli si stěžovatel přeje sdělit své kontaktní údaje a domluví na způsobu předání vyřízení stížnosti.

Každou stížností se zabýváme na nejbližší poradě týmu. Pokud není klient s výsledkem spokojen, je vedoucím služby informován, že má právo obrátit se se stížností k vedoucímu pracovníkovi další úrovně organizační struktury TC. Konečnou instancí je v případě stížnosti uživatele nejvyšší statutární orgán. Aktuální kontakty k dispozici v kanceláři TC nebo na www.podaneruce.cz

Pokud se klient obrátí na pracovníky se stížností na třetí stranu (organizaci), pracovník se nepřiklání na žádnou stranu a zachovává neutrální postoj. Nabídne klientovi asistenci při podání této stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být v žádném případě na straně pracovníků služby příčinou vypovězení nebo přerušení či snížení kvality poskytování služby stěžovateli. Pracovníci Společnosti respektují i právo stěžovatele svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Pravidlem je, že nezávislý zástupce stojí mimo struktury služby a Společnost.

O vyřízení své stížnosti odvolacími orgány bude klient písemně vyrozuměn do 30 pracovních dnů.