

Projekt Pěstoun

Směrnice, kterou se upravuje podávání a vyřizování stížností osob pečujících

V návaznosti na naplňování standardů kvality je vydána s účinností od 1. 1. 2023 následující směrnice, kterou se upravuje způsob podávání, evidence a vyřizování stížností osob pečujících.

I.

Poslání směrnice

Posláním směrnice je zajistit právo pečující osoby na podání stížnosti a na vyřešení oprávněných připomínek ke kvalitě poskytované služby.

II.

Stížnost

Stížností se rozumí projev nespokojenosti pečující osoby s doprovázející organizací, projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Jde zejména o takové podání pečující osoby, které poukazuje na porušení jejich práv ze strany doprovázející organizace.

Stížností na kvalitu poskytované služby nemohou být takové připomínky pečujících osob, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu doprovázející organizace (např. při zprostředkování odborné pomoci rodině či některému z členů rodiny, nelze podat stížnost na skutečnost, že odborná pomoc nevyřešila problémy týkající se jednotlivce či celé rodiny, atd.).

Pokud se pečující osoba obrátí na doprovázející organizaci s návrhem na zlepšení služby nad rámec zavedených standardů kvality, podstatou návrhu není porušení práv pečující osoby či doprovázející organizace, vyhodnotí se návrh jako podnět nebo připomínka ke službě, neřeší se jako podaná stížnost. O návrhu se provede zápis v příloze knihy stížností.

III.

Podání stížnosti

K podání stížnosti na poskytovanou službu je oprávněna pečující osoba, tj. náhradní rodiče (oba náhradní rodiče společně nebo jeden z náhradních rodičů).

IV.

Forma podání stížnosti

Stížnost musí být podána ředitelce organizace Mgr. Daně Markové, a to ústně (telefonicky na č. 731 402 993), osobně, písemně poštou (na adresu Oblastní charita Vimperk, Pravětín 23, 385 01 Vimperk) nebo písemně do schránky v Krátké ul., čp. 125, Vimperk – v 1. patře na dveřích kontaktního místa. Stížnost je možno podat i anonymně. Vyřizovány jsou i stížnosti anonymní.

V.

Příjem a vyřizování stížností

Přijetí stížnosti

Stížnost přijímá ředitelka organizace Mgr. Dana Marková.

Stížnosti jsou vyřizovány operativně bez zbytečných průtahů. Přijetí a vyřizování stížností probíhá podle následujícího postupu:

a) přijetí stížnosti

b) zápis stížnosti do knihy stížností

d) prošetření stížnosti

d) písemné vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření

(Anonymní stěžovatel je o způsobu vyřízení stížnosti vyrozuměn na stěně, kde je umístěna schránka na stížnosti v Krátké ul., čp. 125, Vimperk – v 1. patře.)

Výběr schránek na stížnosti

Schránka na stížnosti je kontrolována každé pondělí za přítomnosti dvou pracovníků služby, podanou stížnost předají pracovníci ředitelce organizace k vyřízení. V případě, kdy nejsou přítomny dvě pracovnice, schránka se neotvírá, kontroluje se první nejbližší další den, kdy jsou přítomni dva pracovníci.

Podpora osoby pečující

Kterýkoli pracovník služby nabídne stěžovateli podporu při formulování a podání stížnosti.

Přeje-li si osoba pečující podat stížnost písemně, příjemce je povinen pomoci osobě pečující na požádání stížnost formulovat a sepsat, následně pak potvrdit její převzetí.

Pokud je zřejmé, že není se službou spokojena osoba pečující, která má problémy s komunikací, zformuluje znění stížnosti příslušný pracovník, kterému dal stěžovatel nespokojenost se službou najevo, stížnost sepíše na základě pozorování, empatie či jednání s osobou pečující (s členem rodiny). Příjemce stížnosti poskytne stěžovateli maximální podporu, aby bylo zřejmé, co chtěla osoba pečující říci, sdělit.

Osoba pečující, která si chce stěžovat, má právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sama určí. V případě potřeby má právo na tlumočnicka.

Zápis stížnosti

Zápis stížnosti do knihy stížností pořizuje ředitelka organizace, obsahuje: datum, kdo stížnost podává, obsah sdělení a co stěžovatel žádá nebo očekává, v případě písemně podané stížnosti se přikládá přímo podaná písemná stížnost.

Prošetření stížnosti

Prošetření stížnosti se uskutečňuje s maximální rychlostí, s ohledem na dobré mezilidské vztahy. Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen žádný nátlak. Stížnost se prověřuje v plném rozsahu.

Lhůta k vyřízení stížnosti

Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 1 měsíce. V případě, že by nebylo možno z nějakého důvodu stížnost řádně prošetřit, může být tato lhůta prodloužena o 15 dnů, stěžovatel je o tomto prodloužení vyřízení stížnosti písemně informován.

Vyřízení stížnosti

Stížnost je vyřízena prověřením a sdělením stěžovateli, jak byla prošetřena, zda byla shledána jako oprávněná, jaká byla přijata nápravná opatření apod. Sdělení o vyřízení stížnosti musí být písemné a musí reagovat na všechny části stížnosti.

VI. Odvolání

V případě nespokojenosti s vyřízením žádosti se uživatel může odvolat k orgánům nebo institucím, které se zabývají ochranou lidských práv:

Nadřízený orgán: Diecézní charita České Budějovice
Kanovnická 18
370 01 České Budějovice

Zřizovatel: Českobudějovické biskupství
Biskupská 4
370 21 České Budějovice

b) Krajský úřad - Jihočeský kraj
Odbor sociálních věcí
– Oddělení sociálně-právní ochrany
U Zimního stadionu 1952/2
370 76 České Budějovice

Ochránce lidských práv: Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 B r n o

VII. Archivování stížností

Stížnosti se archivují v knize stížností, a to po dobu 10 let.

VIII. Vyhodnocení stížností

Jednou za rok provádí ředitelka vyhodnocení stížností na pracovní poradě. Vyhodnocení obsahuje analýzu stížností, přehled o přijatých podáních, způsobu jejich řešení, upozorní na nejzávažnější případy a označí systémová rizika, případně navrhne opatření.

IX.

Seznámení pečujících osob a pracovníků se směrnicí

Směrnice je zveřejněna v kontaktním místě v Krátké ul., čp. 125, Vimperk. Se směrnicí je seznámen uživatel při zahájení poskytování služby. Text směrnice je k dispozici pracovníkům sociální služby. Při nástupu nového pracovníka je seznámení s textem směrnice součástí zaškolení zaměstnance.

Všichni pracovníci sociální služby dokáží vhodným způsobem v případě potřeby interpretovat uživatelům stížnostní postupy.

Ve Vimperku dne 1. ledna 2023

.....
Mgr. Dana Marková, ředitelka