

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Stížnosti přijímá během své pracovní doby ředitelka/sociální pracovnice/vedoucí služby. V případě potřeby kterýkoli zaměstnanec poskytovatele.
- Stěžovatelé své stížnosti zasílají poštou nebo je předávají osobně, popř. jiným způsobem – e-mailem, telefonicky, vhadzují je do schránky organizace na adrese Hulín, Nábřeží 1314.
- Záleží na rozhodnutí stěžovatele, zda se podepíše, či bude vystupovat anonymně.
- V případě, že stěžovatel podání stížnosti učiní ústně, odpovědný zaměstnanec jej vyzve, aby stížnost sepsal, a poskytne k tomu stěžovateli příslušný tiskopis – „Formulář na oznámení stížnosti“. V případě, že vyhotovení písemné stížnosti bude stěžovateli činit potíže, odpovědný zaměstnanec mu poradí, jak stížnost sepsat, případně v individuálních případech o podání stížnosti sepíše záznam na daný formulář, který po přečtení předloží stěžovateli k podpisu. Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci. Pracovník, pomáhající uživateli stížnost napsat si zpětně opakovaně ověřuje, zda stížnost opravdu sepisuje v takovém znění, jak ji chce mít nastylizovanou stěžovatel (přečte mu, co napsal, ptá se, zda je to správně, popř. text znovu přeformuluje dle požadavku uživatele). Nevnáší do textu při psaní stížnosti svoje formulace. Tento Záznam okopíruje, a uživateli předá kopii. Stížnost uživatel vloží do obálky a zalepenou ji předá pracovníkovi, který ji předá dle jeho požadavku vedení organizace, nebo ji vhodí do schránky. V případě, že uživatel vysloví požadavek, aby zaměstnanec zamlčel totožnost stěžovatele, je zaměstnanec povinen tak učinit.
- V případě potřeby má stěžovatel právo mít k dispozici tlumočnicka, může využít i pomoci jiných fyzických osob (např. sousedů, příbuzných, pracovníka poskytovatele aj). Tlumočnickem se nemyslí jen člověk překládající cizojazyčné sdělení, ale např. logoped u uživatelů s afázií, osoba ovládající znakovou řeč u hluchoněmých, pro komunikaci mohou být použité piktogramy aj. V případě, že stěžovatel hovoří cizím jazykem, bude vyžádán překladatel.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (příbuzný, známý, zaměstnanec, kterému uživatel důvěřuje či jakákoli jiná fyzická či právnická osoba dle vlastního výběru, která stojí mimo strukturu i poskytovatele). V případě, že uživatele zastupuje zaměstnanec, musí vystupovat jako nestranný a hájit zájmy uživatele a ne organizace.
- V případě stížnosti podané telefonicky si kontaktovaný zaměstnanec vyžádá jméno, příjmení a adresu stěžovatele a zpracuje úřední záznam. V případě, že stěžovatel požadované informace odmítne sdělit, bude s touto stížností naloženo jako se stížností anonymní – viz dále.
- Zvýšenou pozornost věnují zaměstnanci možnosti podávat stížnosti u uživatelů se sníženou orientací, protože tyto osoby mohou mít problém s vyjadřováním svých přání a potřeb. Pracovníci jim proto při běžném každodenním kontaktu kladou dotazy, zda jim to, jak jim poskytují služby, vyhovuje, popřípadě co mají

udělat jinak a lépe, aby byl uživatel spokojen. S jeho případnými požadavky seznamují ostatní pracovníky. Tito uživatelé také mají také samozřejmě právo podat si stížnost, jako jakýkoliv jiný uživatel.

- Na možnost stěžovat si jsou uživatelé písemně upozorněni při podepisování smlouvy, ve vnitřních pravidlech, která jsou součástí smlouvy. V případě, že uživatel projevuje nespokojenost, nabídne mu pracovník možnost stěžovat si při výskytu aktuální situace.
- Stížnosti a připomínky ke stravě ze strany uživatelů a na jejich požádání zaměstnanci zapisují do sešitu umístěného v kanceláři pečovatelek. Následně je předán k řešení s dodavatelem stravy.
- Stížnosti, požadavky a problémy či připomínky na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb může přednést i kterýkoli zaměstnanec organizace, přičemž se při řešení takové stížnosti postupuje stejně, jako kdyby ji přednesl uživatel. S tím souvisí povinnost pracovníků sledovat a reagovat na projevy nelibosti u uživatelů, kteří se nedokáží vyjádřit běžnou komunikační formou.
- Platí zásada, že uživatel ani pracovník nesmí být následně po stížnosti v nevýhodě. Je nepřípustné, aby byli jakýmkoli způsobem perzekuováni. Je pro ně vytvářeno prostředí, kdy se cítí bezpečně, je s nimi jednáno s respektem a akceptací.

Účelem řešení každé stížnosti či připomínky je náprava stávajícího stavu – ředitelka nebo jí pověřený pracovník vypracují nápravná opatření.

Mgr. Jana Kutá
ředitelka