

NATAMA – Institut rodinné péče

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V RÁMCI SLUŽBY ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Ochrana před neodborným nebo nesprávným či chybným postupem

Klient může vyjádřit nespokojenost nebo nepochopení

Klient zná pravidla pro vyřízení stížnosti

Využití stížnosti pro zvýšení kvality

Principy pro zajištění procesu stížností

Každý klient má právo si stěžovat nebo vyjádřit nespokojenost či potřebu vyjasnění nedorozumění.

Stížnost není použita proti klientovi, který ji podal.

Klient má právo využít jakoukoliv cestu k podání stížnosti.

Klient je o možnostech podání stížnosti poučen.

Mlčenlivost

Všichni pracovníci zapojení do procesu stížnosti jsou vázáni mlčenlivostí.

Pravidla pro podání a řešení stížností

Jsou všeobecně známa.

Klienti o možnosti si stěžovat vědí, mají k dispozici písemný popis.

Evidence a vyhodnocování stížností

Všechny stížnosti jsou evidovány písemně (viz dále)

Stížnosti jsou projednávány na poradách zařízení i poradách vedení organizace (viz dále).

Klient zná pravidla pro vyřízení stížnosti

Takto je pěstoun seznámen s pravidly a také je seznámen s tím, že může vyjádřit nespokojenost či nepochopení již při konzultaci s odborným ředitelem o uzavírání Dohody

Procesy spojené se stížnostmi

Definice pojmů

- **Stížnost** - je vyjádřená nespokojenost či nesouhlas s kvalitou, způsobem nebo jednáním pracovníka při poskytování služby, kterou klient označí jako stížnost,
- **Připomínka** – jedná se o podání, jehož podstatou je upozornění na nedostatky, které se přímo netýkají individuálních zájmů osoby, která připomínku podává,
- **Návrh** - jedná se o podání, které obsahuje určitou nabídku nebo je podnětem na zlepšení služby (klient navrhuje konkrétní řešení)
- **Podnět** – jedná se o podání, které obsahuje informace na zlepšení určité činnosti, postupů nebo určitého stavu věci (klient nenavrhuje konkrétní řešení).

Formy podání stížnosti

- Ústně – v rámci osobního setkání nebo telefonicky
- Písemně – dopisem nebo e-mailem
- Přes prostředníka

Druhy stížnosti

- Osobní – podána konkrétním klientem, který uvede své jméno
- Anonymní

Jak lze podat anonymní stížnost

- Klienti využije obálku s nápisem PODNĚT. Tato obálka slouží pro podávání podnětů a stížností. Klient vloží stížnost do této obálky, obálku uzavře a vhodí jí do schránky na dopisy umístěné v hale domu, kde se nachází Institut rodinné péče. Ve stížnosti neuvede své jméno.
- Klient pošle obálku s označením PODNĚT obsahující podnět nebo stížnost poštou na adresu Institutu Natama.

Základní přehled míst, kde si může klient stěžovat

- Ředitel organizace / Správní rada organizace / Dozorčí rada organizace
- Magistrát hl. m. Prahy / Odbor správních činností ve zdravotnictví a sociální péči
- Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman)
- Ministerstvo práce a sociálních věcí

Postup pro evidenci a vyřizování stížností

- Každá stížnost je evidována písemnou formou a založena do složky označené Stížnosti pod svým pořadovým číslem.
- O každé stížnosti je vždy informována ředitelka Institutu a stížnost je projednána na poradě pracovníků s ředitelkou Institutu Natama.

- Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně nebo ústně podle požadavku klienta a charakteru stížnosti. Písemné vyřízení může být předáno osobně klientovi proti podpisu. Pokud klient udá své jméno a adresu, bude mu odpověď ohledně vyřízení stížnosti doručena na uvedenou adresu. Pokud klient zvolí anonymní způsob podání stížnosti, může svou stížnost označit přezdívkou, příp. značkou, pod kterou bude odpověď uložena v prostorách organizace po dobu 1 měsíce.
- **Lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů od doručení.** Pokud je lhůta určená k vyřízení stížnosti překročena (max. do lhůty 60 dnů), je klient informován o důvodech překročení, kterými např. je dlouhodobá nepřítomnost pracovníka, od kterého je nutné získat vyjádření k projednávané situaci, nebo v případě, kdy organizace žádá o stanovisko třetí osobu.
- Pracovník, který stížnost zaevidoval, neprodleně informuje klíčového pracovníka klienta a ředitele (v jeho nepřítomnosti zástupce ředitele).
- Ředitel schvaluje způsob řešení stížnosti a určí osobu, která bude za vyřízení zodpovídat, přitom zachovává pravidlo, že stížnost nevyřizuje zaměstnanec, vůči němuž byla stížnost podána.
- V případě, kdy se podaná stížnosti týká provozního nebo metodického vedoucího, je vyřízením stížnosti oprávněn ředitel organizace.
- V případě, kdy se podaná stížnosti týká ředitele organizace, je vyřízením stížnosti oprávněna správní rada.
- Písemná zpráva o vyřízení stížnosti je vyhotovena vždy dvakrát. Originál je zaslán nebo předán klientovi, kopie je založena do složky Stížnosti.
- Vyrozumění musí být klientovi srozumitelné, v případě potřeby je odpověď na stížnost objasněna v rozhovoru přímo s klientem.
- Pokud je klient nespokojen s vyřízením stížnosti, může se **ve lhůtě do 15 dnů od doručení odpovědi odvolat.** V tomto případě je stížnost postoupena nadřízenému toho, jež stížnost řešil.

Využití stížností pro zvyšování kvality

- Natama se snaží o maximální transparentnost a kvalitní etickou spolupráci s pěstouny a rodinami
- Nedorozumění nebo možné pochybení je proto důležité vždy vyjasnit a popřípadě napravit
- Natama prosazuje princip čestného, otevřeného a přímého jednání na obou stranách
- Je to tak stanoveno v etickém kodexu, který je součástí Dohody o výkonu PP
- Takto je s pěstouny budován kvalitní spolupracující vztah
- Pěstouni jsou tudíž podporováni v tom, aby své nejasnosti nebo stížnosti vyjadřovali přímo
- Klíčoví pracovníci a celý tým sdílí případné nejasnosti nebo ústně vyjádřené stížnosti na poradách a supervizích, kde jsou řešeny
- Jinak je uplatněn postup, jak uvedeno výše
- Každou stížností se zabývá odborný ředitel a popřípadě manažer Natamy