

STÍŽNOSTI NA KVALITU SLUŽBY NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

informace pro klienty navštěvující Centrum komplexní péče ve Zlínském kraji

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. CKP 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.

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 níže 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. Všichni pracovníci jsou řádně proškoleni pro vyřizování stížností.

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

- písemně elektronickou formou přes e-mail (gambling.zk@podaneruce.cz, info@podaneruce.cz), nebo Facebook: Terapeutické centrum & Centrum komplexní péče ve Zlínském kraji
- formou dopisu (Centrum komplexní péče ve Zlínském kraji, Třída Tomáše Bati 202, 763 02 Zlín - Louky; Společnost Podané ruce o.p.s., Hilleho 5, 602 00 Brno)

- záznamem na volný papír a vhozením do „Schránky důvěry“, která je umístěna v přízemí či do poštovní schránky u vstupu do budovy. Schránku průběžně kontroluje vedoucí centra. V případě, že je zde stížnost na vedoucího CKP, předá ji vedoucí nadřízenému k vyřízení.
- v případě stížnosti na vedoucího CKP 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 číslech pracovníků 777 293 960.
- ústně při kontaktu s pracovníky
- kontaktováním třetích stran, např. Veřejný ochránce lidských práv (Anna Šabatová, Veřejná ochránkyně práv, Údolní 39, 602 00 Brno), Úřad na ochranu osobních údajů (Pplk. Sochora 727/27, 170 00 Praha 7-Holešovice)
- krajskému protitrogovému koordinátorovi (Mgr. Petr Horyanský, tř. T. 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 30 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 30 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 připíše datum přijetí. Vyřízení stížnosti má v kompetenci pracovník, který stížnost přijal ve spolupráci s vedoucím CKP. Stížnost bude vyřízena do 30 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 připíše datum přijetí. Vyřízení stížnosti má v kompetenci vedoucí CKP. Stížnost bude vyřízena do 10 pracovních dnů. Vyplněný zápis o stížnosti bude založen do interní složky.

Případy, kdy může dojít ke střetu zájmů

Pokud se stížnost týká přímo pracovníka, který stížnost přijímá, v takovém případě přijímá a řeší stížnost vedoucí CKP. Týká-li se stížnost vedoucího CKP, může ji převzít kterýkoliv pracovník a předá 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 nebo ji řeší vedoucí pracovník s výše nebo níže postaveným pracovníkem. Pokud není klient s výsledkem spokojen, je vedoucím služby informován, že má právo obrátit se se stížností k vedoucímu pracovníkovi další úrovně organizační struktury CKP. Konečnou instancí je v případě stížnosti uživatele služeb nejvyšší statutární orgán.

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. V případě potřeby zajistí pracovníci služby stěžovateli tlumočnicka.

O vyřízení své stížnosti odvolacími orgány bude klient písemně vyzooměn do 30 pracovních dní.