

Příloha č.2 SAS

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování služby SAS

Kde získáte informaci, jak si stěžovat?

Uživatelé služby jsou s postupem podávání stížností seznámeni při podpisu smlouvy a tento materiál je jim předán v písemné formě.

Pravidla pro podávání stížností jsou dále k dispozici:

- na adrese spolku Bohnická 3/32
- na webových stránkách Kolpingovy rodiny Praha 8

Kdo si může stěžovat?

Stěžovat si mohou uživatelé, jejich příbuzní nebo jejich zmocněnci.

Kdy je vhodné si stěžovat?

Stížnost můžete podat vždy, když máte pocit, že

- organizace neplní nebo porušuje smlouvu
- jednáním pracovníků je snižována Vaše důstojnost
- jsou porušována Vaše práva daná smlouvou
- je s Vámi zacházeno nespravedlivě nebo nerovně.

Můžete podat stížnost i v případě, že se toto zacházení týká jiného uživatele (v takovém případě je to však Vaše stížnost, nikoliv dotčeného uživatele).

Co považujeme za stížnost?

Za stížnost považujeme vyjádření nespokojenosti uživatele, která

- má konkrétní příčinu nebo původce
- vztahuje se k poskytované službě (viz Kdy je vhodné si stěžovat)
- a je ve stížnosti jasně pojmenována

V ideálním případě je sděleno i očekávání, co by se mělo změnit.

Stěžovatel může zůstat v anonymitě. Anonymní stížnost je rovnocenná se stížností, u které je stěžovatel znám. Sdělujete-li svou nespokojenost osobně, je to považováno za stížnost teprve ve chvíli, kdy souhlasíte s evidencí své stížnosti v Knize stížností. Pokud s tím nesouhlasíte, případně se vaše nespokojenost nevztahuje ke kvalitě služby nebo Vaše sdělení není konkrétní (např. nelíbí se mi, jak se ke mně XY chová), je to považováno za podnět či připomínku, kterou se sice pracovníci (případně vedení azylového domu) budou zabývat, se kterou se ale nebude zacházet podle těchto pravidel..

Proč je dobré podat stížnost?

- můžete se dobrat svých práv
- pro pracovníky je to důležitý podnět k případnému zlepšení kvality poskytované služby
- je lepší problémy otevřeně řešit a zabývat se jimi
- chyby lze napravit
- v pozadí nespokojenosti bývá i nedorozumění, v takovém případě se může vyjasnit.

Komu si můžete stěžovat?

- na jednání pracovníků (sociální pracovnice, lektorky, údržbáře, terapeuta) nebo na kvalitu bydlení a služeb si stěžujete ředitelce soc.služeb

- na jednání ředitelky sociálních služeb si stěžujete představenstvu Kolpingovy rodiny Praha 8
- na jednání organizace jako celku si můžete stěžovat na MPSV

Co když si nevím rady, jak si stěžovat, jak to zformulovat?

Máte právo poradit se s kýmkoliv (pracovník, jiný uživatel, příbuzný atd.). Toho, komu důvěřujete, si můžete přizvat i k osobnímu jednání, případně se jím nechat zastupovat. Vaším zástupcem však nemůže být žádný z pracovníků. Podáváte-li stížnost prostřednictvím zástupce, musí být vybaven plnou mocí. Jste-li neslyšící uživatel, máte právo na jednání s tlumočnickem.

Jakou formou si mohu stěžovat?

Stížnost je možné sdělit:

- v soukromí při osobním jednání
- prostřednictvím schránky důvěry, která je umístěna v chodbě Kolpingova domu
- poštou (dopisem nebo e-mailem)
- telefonicky.

V Kolpingově domě a na webových stránkách Kolpingovy rodiny Praha 8 jsou k dispozici formuláře pro podání stížnosti. Formulář Vám může předat i sociální pracovnice.

Je tedy možné:

1. vyplnit formulář a vhodit jej do schránky důvěry (s podpisem nebo anonymně)
2. vyplnit formulář na internetu a poštou nebo elektronicky odeslat na uvedené adresy (s podpisem nebo anonymně)
3. sdělit svou stížnost osobně v soukromí (i telefonicky)

Schránka důvěry

Schránka důvěry je umístěna v přízemí Kolpingova domu, napravo od dveří vedoucích na dvůr. Je uzamčena a otevírá se jednou týdně v pondělí dopoledne. Schránku vybírají dva pracovníci – zpravidla ředitelka sociálních služeb s dalším pracovníkem, kteří o obsahu schránky udělají zápis do knihy stížností (z druhé strany) – obsahem se myslí počet dopisů, jejich adresát a případně jejich popis.

Co se s Vaší stížností děje?

- 1) evidence stížnosti – Vaše stížnost bude zaevidována do Knihy stížností. Eviduje se: číslo stížnosti, datum, stručně obsah (bez konkrétních údajů, např. stížnost na jednání pracovníka) a zda byl stěžovatel podepsán či naopak byla stížnost anonymní.
- 2) vyřízení stížnosti – Vaší stížností se bude zabývat příslušný pracovník (nejčastěji ředitelka), na základě šetření může rozhodnout o konkrétních opatřeních
- 3) sdělení lhůty k vyřízení stížnosti – pokud je stížnost podepsána, dozvíte se osobně, jak dlouho bude šetření trvat. Je-li stížnost anonymní, je lhůta oznámena na poradě s uživateli. Lhůta se odvíjí od složitosti šetření, nanejvýš 30 dní
- 4) informování stěžovatele o výsledku – informaci o průběhu šetření dostanete písemně, a to i v případě, že byla stížnost shledána neodůvodněnou. Dostanete i obecnou informaci o případných opatřeních – tzn, že s ohledem na ochranu citlivých údajů nemůže být zveřejněno, zda a jak byl pracovník za své případné pochybení postižen, nýbrž jen to, jakým způsobem bude věc napravena ve Váš prospěch. Výsledek šetření anonymní stížnosti bude zveřejněn na webových stránkách v případě, že stížnost byla

vhozena bez razítka do naší poštovní schránky nebo sdělena telefonicky. V případě, že stížnost či připomínka nebo podnět přišly e-mailovou poštou, odpovíme na odchozí e-mail.

- 5) Nejpozději za tři měsíce vyhodnotí ředitelka účinnost přijatých opatření, ideálně společně s Vámi (a provede o tom zápis do spisu stížnosti).

Máte obavy, že by se stížnost mohla obrátit proti Vám?

Organizace garantuje, že podáním stížnosti nejste ohrožen. Vyřízením stížnosti nikdy není pověřen pracovník, jehož jednání se stalo podnětem ke stížnosti. Citlivé údaje (jména osob a konkrétní skutečnosti, které jste uváděl(a)) jsou zaznamenány pouze ve spisu stížnosti, který není běžně dostupný. Pracovník, který stížnost šetří, postupuje takovým způsobem, aby citlivé informace chránil. Pokud byste měli pocit, že podání stížnosti se odráží v chování dotčeného pracovníka k vám, může to být podnětem pro podání další stížnosti.

Nejste s řešením stížnosti spokojen(a)?

Máte-li pocit, že Vaše stížnost k ničemu nevedla, nic se nezměnilo nebo nesouhlasíte se závěry šetření a výstupy z něj, můžete se písemně s žádostí o přezkoumání obrátit na představenstvo Kolpingovy rodiny Praha 8, které na nejbližší schůzi Vaši stížnost projedná. O výsledku projednání stížnosti budete do tří dnů po projednání písemně vyrozuměn(a). Proti rozhodnutí představenstva se již nelze v rámci organizace odvolat.

V případě, že Vaše nespokojenost přetrvává, můžete se obrátit na pracoviště MPSV- inspekci poskytovaných sociálních služeb.