

Standard č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

a) Organizace TyfloCentrum Ústí nad Labem o. p. s. stížnosti připomínky nebo podněty klientů považuje za zpětnou vazbu, která vede ke zkvalitnění a zlepšení poskytovaných služeb. Stížnosti, připomínky nebo podněty organizace vnímá jako zpětnou vazbu klientů na kvalitu služeb, které jim organizace poskytuje. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, připomínek nebo podnětů, včetně všech kontaktů, jsou uvedena ve standardu č. 7, zveřejněné na webových stránkách, a klient je s nimi seznámen před podpisem smlouvy. Stejně tak jsou s nimi i se způsobem řešení stížností, připomínek nebo podnětů seznámeni všichni zaměstnanci, kteří jsou v nich pravidelně proškolení. Organizace TyfloCentrum Ústí nad Labem o. p. s. dbá především na srozumitelnost a jednoznačnost pravidel, které umožní podat stížnost, připomínku nebo podnět všem klientům bez rozdílu.

b) Organizace TyfloCentrum Ústí nad Labem o. p. s. velmi dbá na důvěrnost informací a na to, aby se stěžovatel necítil ohrožen. Organizace dbá na to, aby stížnost, připomínka nebo podnět nijak negativně neovlivňoval přístup ke stěžovateli, vztahy klienta a personálu nebo klientů navzájem.

c) Stížnost, připomínku nebo podnět má právo podat kdokoli, a to i anonymně. Stížnost, připomínku nebo podnět tak může podat mimo samotného klienta jeho rodinný příslušník či jiná na poskytovateli nezávislá osoba. U nezletilých klientů může stížnost podat klient za přítomnosti zákonného zástupce či zákonný zástupce sám. Zaměstnanci organizace TyfloCentrum Ústí nad Labem o. p. s. registrují všechny náměty, připomínky nebo ústní stížnosti a informují o nich své nadřízené. Konkrétněji pak sociálního pracovníka nebo přímo ředitele organizace TyfloCentrum Ústí nad Labem o. p. s. Povinností zaměstnanců je pravidelně empaticky sledovat projevy nespokojenosti u všech klientů. Stížnost, připomínku nebo podnět mohou podat kromě klientů i zaměstnanci organizace. Stížnost, připomínku nebo podnět lze podat i anonymně. Anonymní stížnost, připomínka nebo podnět je podávána dopisem na adresu poskytovatele Revoluční 1421/4 400 01 Ústí nad Labem. Stížnost, připomínku nebo podnět lze podat také pomocí e-mailu na e-mailovou adresu ředitele organizace Ing. Tomáše Voříška: vorisek@tyflocentrumusti.cz. Pokud by se stížnost týkala jednání ředitele organizace lze ji podat e-mailem předsedkyni správní rady Ing. Dagmar Filgasové: dagmar.filgasova@sons.cz. Stížnost, připomínka nebo podnět může být podána i ústně. Při takto podané stížnosti, připomínce nebo podnětu musí být vždy přítomni dva pracovníci organizace nebo přímo ředitel organizace a jiný pracovník, aby byla zaručena objektivita podané stížnosti, připomínky nebo podnětu.

Stížnosti, připomínky nebo podněty řeší daný pracovník ve spolupráci s ředitelem organizace. Písemnou formou informuje klienta o závěrech projednání včetně termínu nápravy a zodpovědné osoby. Zápis je zhotoven i v případě, že klientovi je informace o závěrech šetření nutno sdělit jinou než písemnou formou. V případě neverbální formy projevu je třeba věnovat zvýšenou pozornost interpretaci stížnosti. I tato stížnost musí být vyjednaná jednoznačně.

d) Stížnosti, připomínky nebo podněty na kvalitu služeb jsou řešeny nejpozději do 30ti dnů od jejich podání a s výsledkem jsou seznámeni jak klient, tak všichni zaměstnanci. Z ústních nebo jiným způsobem podaných stížností je proveden zápis. Všechny stížnosti i všechny zápisy o projednávání stížností a závěrech projednání jsou evidovány a uschovávány v rámci organizace TyfloCentrum Ústí nad Labem o.p.s.

e) V případě nespokojenosti se závěry šetření stížnosti je stěžovatel informován o právu na odvolání ke Správní radě organizace. Pokud není stěžovatel spokojen s řešením ze strany Správní rady může se obrátit na nezávislé orgány (např. ombudsman, občanské poradny, MPSV, Policie ČR, soud, sociální

odbor příslušného městského úřadu, apod), s podnětem na prošetření postupu a závěrů při vyřizování stížnosti.