

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí (č.14a)

Pravidla pro podávání a řešení stížností

Při uzavírání Dohody o výkonu pěstounské péče jsou klienti informováni o možnosti podat stížnost na postup nebo jednání klíčových pracovníků nebo ostatních pověřených pracovníků. Mohou slovně vznést připomínku přímo dotčenému pracovníkovi, který může situaci řešit běžně dostupnými lidskými prostředky (komunikace, omluva) a záležitost se nepovažuje za podání stížnosti.

Podáním stížnosti se rozumí písemné vyjádření (dopisem, e-mailem) nebo osobní vyjádření stěžovatele (zapiše se záznam do Knihy připomínek k výkonu pěstounské péče a klient podpisem potvrdí souhlas) nespokojenosti s postupem nebo jednáním pověřeného pracovníka organizace přímo k rukám ředitele organizace. V takovém případě ředitel prošetří obsah a odůvodněnost stížnosti a na základě výsledků šetření nařídí opatření, kterým může být:

1. zamítnutí stížnosti pro neopodstatněnost,
2. přijetí stížnosti a omluva, nařízení vzdělávání pracovníka a konkrétní školení,
3. přijetí stížnosti a výměna pověřeného pracovníka,
4. výpověď z pracovního poměru dotčenému pracovníkovi.

Pokud se stížnost týká ředitele organizace, je možné stížnost podat na adresu organizace k rukám předsedy správní rady, o čemž jsou klienti informováni ústně i písemně v Dohodě o výkonu pěstounské péče.

Podáním stížnosti nesmí být klient znevýhodněn, ponižován ani jinak ohrožen. Stížnost je brána s plnou vážností, reakcí je písemné vyjádření ředitele organizace ve lhůtě 30 dnů, které se zakládá. Stížnost může být podnětem ke zlepšení některého postupu v rámci intervize nebo supervize.

V případě **anonymní stížnosti** se ředitel organizace podle indicií stížnosti pokusí dotazováním u zaměstnanců zjistit předmětnou situaci; pokud se to podaří a potvrdí se obsah stížnosti, postupuje jako v bodě 2 nebo 3 nebo 4. Pokud se nezjistí totožnost stěžovatele, o situaci je možné informovat na webu organizace.

Pokud se řediteli nepodaří ověřit obsah stížnosti, považuje ji nadále za bezpředmětnou.



3.1.2017

Světluše Jiráňová

Aktualizováno 5.12.2017

Aktualizováno 18.2.2022

Aktualizováno 24.6.2024