Vzájemné soužití o. p. s. , Tým Hnízdo – Čiriklano Kher
Bieblova ul. 6, 702 00 Ostrava

PRAVIDLA
pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pomoci při výkonu pěstounské péče

Chcete si podat stížnost? Máte na to plné právo!

Pokud si myslíte, že jste nespokojený/á s poskytovanou službou, nebo přímo s klíčovým pracovníkem, pak **máte právo si stěžovat na cokoli v souvislosti s poskytováním pomoci při výkonu pěstounské péče, právo sdělit své podněty, připomínky.**

Nevíte, jak máte stížnost podat?

- ✓ **Zeptejte se kohokoli ze zaměstnanců týmu – Hnízdo**, rádi Vám pomohou.
- ✓ **Můžete si zvolit i svého zástupce, který za Vás stížnost podá a bude ji za Vás vyřizovat, určete si svého zmocněnce**
- ✓ Dítě, které je rozumově schopno chápat, co je to stížnost, může si stížnost podat samo. Za dítě, které není ještě schopno rozpoznat pojem a význam stížnosti, stížnost za dítě podává sám pracovník nebo pěstoun, či starší sourozenec, nebo ten, koho si dítě určí.

Jakou formou můžete stížnost podat

- ✓ **stížnost můžete říci ústně jakémukoli zaměstnanci Týmu Hnízda**
- ✓ **poslat poštou**
- ✓ **sdělit telefonicky**
- ✓ **e-mailem/faxem**
- ✓ **nechcete-li uvést své jméno, chcete podat stížnost anonymně, klidně tak učiňte**
- ✓ nebo **Vaši stížnost vložte do „*schránky důvěry*",** která je umístěna na chodbě budovy u vchodových dveřích (schránka důvěry je pravidelně vybírána 1x týdně)

Komu můžete podat stížnost: na koho se můžete se svou stížností obrátit

Se svojí stížností se můžete obrátit na jakéhokoli zaměstnance týmu Hnízda, ke kterému máte důvěru, tj.:

- ✓ ředitelce úseku sociálních služeb, sociálnímu pracovníkovi/terénnímu asistentovi svému klíčovému pracovníkovi

Se svou stížností se neobracejte na další pracovníky o.s., kteří nepracují v přímé práci v týmu Hnízda, na dobrovolníka v přímé práci s pěstounem, studenta na praxi, hrozí zde riziko, že se o stížnosti nedozvíme/**.** Pokud však tak učiníte a ředitelka úseku se o stížnosti dozví, Vaši stížnost bude vyřizovat.

Kdo bude Vaši stížnost vyřizovat a kdo je za vyřízení stížnosti zodpovědný

Stěžujete-li si na svého klíčového pracovníka, který s Vámi spolupracuje, nebo podáte – li stížnost v souvislosti s poskytovanou službou, **Vaši stížnost bude vyřizovat ředitelka úseku sociálních služeb Týmu Hnízdo**, obraťte se tedy nejdříve na ni.

Mgr. Bc. Helena Jedináková
Vzájemné soužití o.p.s Hnízdo – Čiriklano Kher, Bieblova 6, 702 00 Moravská Ostrava, tel./596 110 428, mobil: 775 776 192, e-mail: hnizdo@vzajemnesouziti.cz

Jestliže si budete stěžovat na ředitelku úseku sociálních služeb Týmu - Hnízda, stížnost bude vyřizovat ředitel o.s.

Mgr. Sri Kumar Vishwanathan

Vzájemné soužití o.p.s. Bieblova 8, 702 00 Ostrava, tel./fax: 596 130 715, mobil: 777 760 191, e-mail: vzajemnesouzizi@vzajemnesouziti.cz

Jak budeme Vaši stížnost vyřizovat

Budete-li chtít Vaše podněty, připomínky řešit přímo na místě s Vaším klíčovým pracovníkem, pracovník s Vámi bude jednat a hledat vhodná řešení. Pak tento **pracovník** nese **plnou zodpovědnost za jejich řešení**. Pracovník o situaci učiní zápis a předá ředitelce úseku.

Pokud stížnost bude závažnější a budeme muset zjišťovat okolnosti, v takovém případě stížnost nebudeme vyřizovat ústně, ale o výsledku stížnosti Vám **podáme písemnou zprávu.**

Pokud stížnost podáte anonymním způsobem /vložením do schránky důvěry, písemně bez podpisu/
Stížnost bude prošetřovat a vyřizovat ředitelka úseku sociálních služeb Týmu Hnízdo.
Výsledek stížnosti bude vyvěšen na nástěnce v čekárně Týmu Hnízda u Pravidel stížností po dobu třiceti dnů od vyřízení stížnosti /doba přijetí, doba vyřízení a doba umístění bude uvedena na nástěnce/

Za jak dlouho obdržíte vyřízení stížnosti

Stížnost budeme vyřizovat **do 30 dní od doby, kdy ji nám doručíte**, sdělíte.
Při zvlášť komplikovaných případech se může stát, že lhůtu 30 dní nedodržíme, tato lhůta pro řešení stížnosti může být prodloužena na 60 dní, o prodloužení lhůty Vás však budeme dopředu informovat.

Pokud nebudete spokojen/a s vyřízením stížnosti ředitelkou úseku, můžete stížnost postoupit **řediteli a předsedovi o.s.: Mgr. Sri Kumaru Vishwanathanovi,** a to **do 14 dnů od doručení vyřízení stížnosti**.

Stížnost můžete dále postoupit našim nadřízeným orgánům, **Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje,** /u tohoto správního orgánu máme zaregistrovanou službu/, ul. 28. října Ostrava,
nebo se můžete obrátit na instituce a organizace, které sledují dodržování lidských práv např. **Veřejný ochránce práv** (podle zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv), Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888,
Český helsinský výbor – Štefánkova 21, Praha 5, tel. 257 221 142; Jelení 5, 118 00 Praha 1, tel.: 220 515 223, 220 515 188

Ředitelka úseku sociálních služeb všechny stížnosti **eviduje v knize stížností**
Knihu stížností spolu s písemnými zprávami ředitelka uschovává v uzamčeném kontejneru v kanceláři a archivuje je podle Pravidel archivace a skartačního řádu.

Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality.

S těmito pravidly jsou rovněž seznámeni všichni pracovníci.
V případě jakýchkoli změn, Vás budeme informovat.