

Všechny stížnosti a připomínky jsou pro naši organizaci cenné podněty, které nám pomáhají zvyšovat kvalitu, zlepšovat náš přístup, uvědomit si chyby a učit se z nich. Proto Vám stížnost ani připomínka nebude nijak na újmu, a to i kdyby se ukázala jako nedůvodná. Naopak budeme za ni rádi, jelikož můžeme znovu – novým pohledem – zhodnotit danou službu či přístup.

1. Na co lze podat stížnost:

- a) na chování a přístup pracovníků,
- b) organizaci akce, k plánování,
- c) realizaci či zhodnocení služby,
- d) dodržování etického přístupu, dodržování slušnosti a morálky,
- e) dodržování písemných postupů a metodik,
- f) dodržování práv pěstounů i dětí
- g) na plnění dohody o výkonu pěstounské péče.

3. Jak lze stížnost podat:

- a) ústně s následným zaprotokolováním
- b) písemně na adresu Jablonecká 8/31, Liberec
- c) emailem na adresu ředitele (tomaskahan@amina-nrp.cz)

Anonymní oznámení není považováno za stížnost.

Na zaměstnance a externí spolupracovníky si lze stěžovat řediteli organizace, na ředitele organizace správní radě. K příjmu stížnosti je oprávněn jakýkoliv zaměstnanec organizace.

V případě, že klient není spokojen s vyřízením stížnosti, nebo postupem organizace, může podat stížnost na Krajský úřad Liberec, odbor sociálních věcí, oddělení sociálně právní ochrany, jakožto orgán, který organizaci udělil pověření k výkonu sociálně právní ochrany (například: katerina.hradiska@kraj-lbc.cz).

2. Kdo může podat stížnost:

Oprávněné osoby podat stížnost jsou osoby, se kterými má organizace uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče, případně děti z pěstounských rodin, či jiní uživatelé služeb Amina o.p.s.

Děti mohou podávat podnět, stížnost formou přiměřeně věku a rozumovým schopnostem, a to i klíčovému pracovníku, který ji předá k projednání řediteli.

3. Postup při vyřizování stížnosti:

Každá stížnost je ředitelem organizace zaevidovaná, tj. do evidenčního šanonu ředitel k stížnosti udělí číslo stížnosti, zapíše její obsah, jméno stěžovatele, způsob vyřízení a předpokládaný termín vyřízení.

Stěžovateli je ředitel organizace povinen do 30 dnů písemně odpovědět, včetně případných návrhů na nápravné opatření. Písemná odpověď je nutná i v případě neodůvodněné stížnosti.

Pokud je stížnost směřovaná na zaměstnance či externího pracovníka, ředitel organizace s ním obsah stížnosti projedná a společně domluví případná nápravná opatření, která sdělí v písemné odpovědi.