



Metodika stížností

v hiporehabilitaci

Česká hiporehabilitační společnost

17. 11. 2014

Metodika stížností v hiporehabilitaci

Česká hiporehabilitační společnost se jako nezávislý subjekt a garant poskytovaných služeb v členských střediscích snaží prosazovat a udržovat odborné provádění hiporehabilitace a předcházet vzniku či vývoji špatné hiporehabilitační praxe. Předkládaná metodika umožní fyzickým i právnickým osobám vyjádřit svou nespokojenost s poskytováním hiporehabilitačních služeb v ČR. Odborné a objektivní posouzení doručených podnětů umožní monitorovat a vyhodnocovat situaci v členských i nečlenských střediscích v ČR, identifikovat hiporehabilitační rizika a nastavit pravidla pro předcházení výskytu těchto rizik. Česká hiporehabilitační společnost si neklade za cíl dehonestovat či postihovat poskytovatele hiporehabilitačních služeb na základě stížnosti, ale poskytnout mu jakousi zpětnou vazbu a poradenství v oblasti kvality a zdokonalování procesů v organizaci.

1. Úvod

Každý poskytovatel hiporehabilitačních služeb je povinen poskytovat hiporehabilitační služby na náležitě odborné úrovni, při respektování individuality uživatele služby, s ohledem na konkrétní podmínky a objektivní možnosti střediska.

Stížnost lze podat proti postupu poskytovatele hiporehabilitačních služeb nebo proti činnostem souvisejícím s hiporehabilitačními službami.

Stížnost se podává **prioritně poskytovateli hiporehabilitačních služeb**, proti kterému směřuje. Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen stěžovatel), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost **výkonnému výboru České hiporehabilitační společnosti** a uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem. V případě, že bude stížnost zaslána nejprve výkonnému výboru České hiporehabilitační společnosti, bude předána k přímému šetření příslušnému poskytovateli hiporehabilitačních služeb.

Poskytovatel hiporehabilitačních služeb je povinen:

- navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení,
- jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu,
- postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,
- vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení,
- umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie,
- jde-li o šetření stížnosti výkonným výborem České hiporehabilitační společnosti, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost.

2. Přijímání stížností

Stížnost u výkonného výboru České hiporehabilitační společnosti je možné podávat:

písemně:

poštou na adresu České hiporehabilitační společnosti (Česká hiporehabilitační společnost, Zemědělská 1, 613 00 Brno)

elektronicky:

- a) e-mailem (info@hiporehabilitace-cr.com)
- b) prostřednictvím datové schránky (f2qg62d)

Po obdržení stížnosti je třeba vyhodnotit, zda podání splňuje všechny náležitosti (předmět stížnosti, jméno stěžovatele, datum narození, adresu trvalého pobytu nebo doručovací adresu, telefonní číslo, popř. jiný kontaktní údaj). Písemná stížnost musí být čitelná, srozumitelná a musí z ní být patrné, které věci se týká a co navrhuje.

Pokud stížnost nesplňuje věcné náležitosti podání stížnosti (je potřeba stížnost doplnit o další údaje potřebné k šetření, např. identifikační údaje konkrétního poskytovatele, souhlas s nahlížením do dokumentace, apod.), vyzve se podatel k doplnění v přiměřené lhůtě (5 - 10 dní).

Pokud stížnost nebude ve lhůtě doplněna, nebude se výkonný výbor České hiporehabilitační společnosti stížností dále zabývat.

Ke každé stížnosti je veden spis evidující jednotlivé kroky řešení stížnosti spolu s časovou osou, která slouží jako přehled o postupu vyřizování předmětné stížnosti.

Anonymní podání se evidují, ovšem neřeší se ve smyslu prokazatelného šetření a vypravení odpovědi na stížnost, ale posuzují se podle závažnosti jako podnět k provedení kontroly.

3. Lhůty pro vyřízení stížnosti

Výkonný výbor České hiporehabilitační společnosti je povinen vyřídit stížnost:

- a) do 60 dnů ode dne jejího obdržení
- b) do 90 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže je potřeba provést šetření u poskytovatele hiporehabilitačních služeb

Lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti je povinen výkonný výbor České hiporehabilitační společnosti informovat stěžovatele.

4. Opakované stížnosti

Opakuje-li stěžovatel svou stížnost, předseda výkonného výboru České hiporehabilitační společnosti prověří, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku je stěžovateli podáno vyrozumění ve smyslu:

- a) že jeho nové podání v téže věci neobsahuje nové skutečnosti, a proto nebude opětovně šetřeno
- b) že obsahuje nové skutečnosti a stížnost bude došetřena

5. Šetření stížnosti

Výkonný výbor České hiporehabilitační společnosti po obdržení stížnosti, která splňuje všechny náležitosti, vyzve poskytovatele hiporehabilitačních služeb k poskytnutí součinnosti a předložení dokladů vztahujících se k předmětné stížnosti.

Podaná stížnost je šetřena podle její závažnosti z dostupných podkladů členy výkonného výboru České hiporehabilitační společnosti, popřípadě v součinnosti s příslušnou sekcí České hiporehabilitační společnosti (sekce hipoterapie, sekce psychoterapie pomocí koní, sekce aktivit s využitím koní, sekce parajezdeckví, sekce terapeutického využití koní, sekce vzdělávání).

Závěr šetření s vyjádřením (důvodná - nedůvodná - částečně důvodná) se zasílá stěžovateli a o závěrech šetření stížnosti se vyrozumí i dotčený poskytovatel hiporehabilitačních služeb.