

Stížností rozumíme vyjádření nespokojenosti na kvalitu, způsob nebo formu poskytované odlehčovací služby v Domově Arreta o.p.s.

I. Podání stížnosti

- A. Stížnost může podat uživatel, rodinný příslušník, příbuzný uživatele, opatrovník, zaměstnanec, popř. jiná osoba. Jestliže v zájmu uživatele služby podá stížnost jiná osoba, aniž by jim byla zmocněna k zastupování, je potřeba daného uživatele služby o tom uvědomit.
- B. Stížnosti se podávají v kanceláři Domova Arreta o.p.s. ředitelce společnosti, zástupkyni ředitelky společnosti nebo do označené schránky na stížnosti, která je umístěná na chodbě odlehčovací služby. V neodkladných případech je povinen přijmout stížnost každý zaměstnanec Domova Arreta o.p.s. a neprodleně informovat o stížnosti ředitelku, v její nepřítomnosti zástupkyni ředitelky společnosti.

II. Forma stížnosti

- A. Stížnost může být podána ústně (i telefonicky), písemně (i elektronicky), u uživatelů se, kterými nelze komunikovat standardním způsobem i přes tlumočníka.
- B. Ústní stížnost musí být evidována a řešena stejně jako stížnost písemná.
- C. Anonymní stížnost musí být vždy prošetřena jako ostatní stížnosti.
- D. Stížnost by měla obsahovat:
- na co si stěžuji
 - na koho si stěžuji
 - proč si stěžuji
 - datum podání stížnosti

Kontaktní adresa: Domov Arreta o.p.s.
Jungmannova 1437
500 02 Hradec Králové
tel. č. 495 523 414, mobil 724 996 904
e-mail: domov@arreta.cz

III. Příjem stížnosti

- A. Každá stížnost musí být evidována v knize stížností, která je uložena v kanceláři Domova Arreta o.p.s.
- B. Ústní stížnost je evidována a řešena se stejnou vážností, jako stížnost písemná.
- C. Anonymní stížnost je evidována a řešena jako stížnost písemná.
- D. Za evidenci podaných stížností je zodpovědná ředitelka společnosti.
- E. V knize stížnosti se zaznamená:
- datum podání stížnosti
 - kdo stížnost podává nebo jakým způsobem byla podána
 - pokud se nejedná o uživatele i korespondenční adresa stěžovatele
 - stručný obsah stížnosti
 - kdo stížnost přijal
 - způsob a datum řešení (oprávněná, neoprávněná, částečně oprávněná, nevyřešitelná)
- F. Pokud není stěžovatel schopen formulovat stížnost sám, nabídne mu příjemce stížnosti pomoc. U ústních stížností se provede zápis, který obsahuje konkrétní výroky stěžovatele a stěžovatel ho podepíše.
- G. Proti stěžovateli nesmí být činěny žádné zákroky proto, že si stěžoval.

IV. Řešení stížností

A. Stížnosti řeší podle závažnosti:

1. sociální pracovníce - vyřizuje jednoduché stížnosti, týkající se běžného života
2. ředitelka
 - vyřizuje závažné nebo opakované stížnosti
 - stížnosti, k jejichž řešení je potřeba tým pracovníků

B. Vyřizování stížností se účastní:

- stěžovatel nebo jeho zástupce
- zaměstnanec, který stížnost prošetřuje a vyřizuje
- ten, proti kterému je stížnost vedena
- popřípadě svědek události, pro kterou je stížnost podána

C. Stížnosti musí být prošetřovány operativně v co nejkratším termínu, nejdéle do 30 kalendářních dnů. Pouze ve velmi závažných případech, kdy stížnost nelze z nějakých příčin prošetřit může být lhůta prodloužena.

D. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty informován.

V. Prošetření stížnosti

A. Prošetření stížností musí být provedeno s ohledem na dobré mezilidské vztahy.

B. Stěžovatel má možnost si zvolit svého zástupce, který ho bude při podání a vyřizování stížnosti zastupovat. Nezávislým zástupcem může být:

- osoba fyzická - příbuzný, známý apod.
- osoba právnická, občanská poradna

C. Na nikoho nesmí být v průběhu prošetřování stížnosti vyvíjen nátlak.

VI. Vyřízení stížnosti

- A. Stížnost je vyřízena prošetřením a písemným sdělením o výsledku šetření stěžovateli.
- B. U anonymních stížností bude výsledek šetření vyvěšen na nástěnce odlehčovací služby na chodbě.
- C. Ve výsledku šetření musí být jasně formulováno, zda šlo o stížnost oprávněnou nebo neoprávněnou.
- D. Z prošetření a vyřízení stížnosti musí být vyhotoven zápis ve třech výtiscích a musí být podepsán všemi zúčastněnými stranami. V případě anonymní stížnosti podepisuje zápis vyřizovatel stížnosti.
- E. Zápis obdrží:
- stěžovatel
 - ten na koho byla stížnost podána, v případě obecné stížnosti se zápis zveřejní
 - ředitelka společnosti k založení do spisu
- F. V zápise bude uvedeno:
- v případě oprávněné stížnosti, jaké budou opatření
 - při neoprávněné stížnosti, proč byla neoprávněná
 - odvolání při nespokojenosti s prošetřením a vyřízením stížnosti
 - datum a podpis všech zúčastněných stran
- G. Při vyřizování stížnosti musí být vytvořeny takové podmínky aby:
- nesnižovaly důstojnost
 - neovlivňovaly budoucí vztahy
 - nesmí se obrátit proti stěžovateli
- H. Všechny stížnosti, podněty a připomínky budou využívány jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality odlehčovací služby.