

**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 osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela, osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba, člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“). 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. Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.
- C. 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 tlumočnicka.
- B. Ústní stížnost musí být evidována a řešena stejně jako stížnost písemná.
- C. Anonymní stížnost musí být vždy prošetřena jako ostatní stížnosti.

- D. O každé stížnosti a způsobu jejího vyřízení se vede písemná evidence.
- E. Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- F. 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](mailto: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 pracovnice - 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

#### **V. Prošetření stížnosti**

- A. 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 o dalších 30 dní a o důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.
- B. Prošetření stížností musí být provedeno s ohledem na dobré mezilidské vztahy.
- C. 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
- D. 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.

**VII. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě**

- A. Může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- B. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
- C. Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.
- D. Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.
- E. Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.“.