

# **Směrnice č. 3/2007**

## **Evidence a vyřizování stížností**

**Stížností rozumíme vyjádření nespokojenosti na kvalitu, způsob nebo formu poskytované odlehčovací služby v SENIOR CENTRU Hradec Králové o.p.s.**

### **I. Podání stížnosti**

Stížnost může podat klient, rodinný příslušník, příbuzný klienta, 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. Stížnosti se podávají v kanceláři SENIOR CENTRA Hradec Králové o.p.s., Jungmannova 1437(dále jen kancelář SENIOR CENTRA HK o.p.s.) ředitelce, 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 SENIOR CENTRA Hradec Králové o.p.s. a neprodleně informovat o stížnosti ředitelku, v její nepřítomnosti zástupkyni ředitelky společnosti.

### **II. Forma stížnosti**

Stížnost může být podána ústně (i telefonicky), písemně (i elektronicky), u klientů se kterými nelze komunikovat standardním způsobem i přes tlumočnicka. Ústní stížnost musí být evidována a řešena stejně jako stížnost písemná. Anonymní stížnost musí být vždy prošetřena jako ostatní stížnosti.

Stížnost by měla obsahovat:

- na co si stěžuji
- na koho si stěžuji
- proč si stěžuji
- datum podání stížnosti

Kontaktní adresa: SENIOR CENTRUM Hradec Králové o.p.s.

Jungmannova 1437

500 02 Hradec Králové

tel. č. 495 523 414, mobil 602 113 098

e- mail: [seniorcentrum.hk@seznam.cz](mailto:seniorcentrum.hk@seznam.cz)

### **III. Příjem stížnosti**

Každá stížnost musí být evidována v knize stížností, která je uložena v kanceláři SENIOR CENTRA Hradec Králové o.p.s. Ústní stížnost je evidována a řešena se stejnou vážností, jako stížnost písemná. Anonymní stížnost je evidována a řešena jako stížnost písemná. Za evidenci podaných stížností je zodpovědná ředitelka společnosti.

V knize stížnosti se zaznamená:

- datum podání stížnosti
- kdo stížnost podává nebo jakým způsobem byla podána
- pokud se nejedná o klienta i korespondenční adresa stěžovatele
- stručný obsah stížnosti

- kdo stížnost přijal
- způsob a datum řešení (oprávněná, neoprávněná, částečně oprávněná, nevyřešitelná)

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.

Proti stěžovateli nesmí být činěny žádné zákroky proto, že si stěžoval.

#### **IV. Řešení stížností**

Stížnosti řeší podle závažnosti:

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

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

Stížnosti musí být prošetřovány operativně v co nejkratším termínu, nejdéle do 28 kalendářních dnů. Pouze ve velmi závažných případech, kdy stížnost nelze z nějakých příčin prošetřit může být lhůta prodloužena. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty informován.

#### **V. Prošetření stížnosti**

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

Na nikoho nesmí být v průběhu prošetřování stížnosti vyvíjen nátlak.

#### **VI. Vyřízení stížnosti**

Stížnost je vyřízena prošetřením a písemným sdělením o výsledku šetření stěžovateli U anonymních stížností bude výsledek šetření vyvěšen na nástěnce odlehčovací služby na chodbě. Ve výsledku šetření musí být jasně formulováno zda šlo o stížnost oprávněnou nebo neoprávněnou.

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.

Zápis obdrží:

- stěžovatel
- ten na koho byla stížnost podána, v případě obecné stížnosti se zápis zveřejní
- ředitelka společnosti k založení do spisu

V zápise bude uvedeno:

- v případě oprávněné stížnosti jaká budou opatření
- při neoprávněné stížnosti, proč byla neoprávněná
- odvolání při nespokojenosti s prošetřením a vyřízením stížnosti - viz. Příloha směrnice
- datum a podpis všech zúčastněných stran

Při vyřizování stížnosti musí být vytvořeny takové podmínky aby :

- nesnižovaly důstojnost
- neovlivňovaly budoucí vztahy
- nesmí se obrátit proti stěžovateli

Všechny stížnosti, podněty a připomínky budou využívány jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality odlehčovací služby.

## **VII. Účinnost**

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1.1.2007

Ivana Šejvlová  
ředitelka SENIOR CENTRA  
Hradec Králové o.p.s.