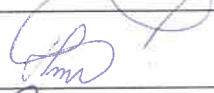




**Standard č. 7**  
**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**  
**Domov pro seniory**

1

|  |   |
|--|---|
| Zpracovala: Mgr. Bc. Ilona Hruběšová, DiS.             |  |
| Schválila: Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS., ředitelka |  |
| Zodpovídá: Mgr. Bc. Ilona Hruběšová, DiS.              |  |
| Směrnice číslo:  | DS/SQSS č. 7/001/2021   |
| Platné od: 01. 07. 2021                                | Aktualizace k: 01. 03. 2025   |
| Počet stran:   | 10  |
| Dokument závazný pro:                                  | Všechny zaměstnance Domova  |

*Klienti a zaměstnanci Domova pro seniory Pohoda v Netolicích (dále jen Domov) i další osoby mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, které se týkají kvality a způsobu poskytovaných služeb. O této možnosti je každý klient informován prostřednictvím Vnitřních pravidel při uzavření smlouvy. Podání stížnosti, podnětu nebo připomínky je právo každého a není důvodem k jakékoliv diskriminaci. Všechny stížnosti, podněty a připomínky jsou zdrojem informací o poskytovaných službách a jsou chápány jako podnět ke zvýšení kvality poskytované služby. Standard č. 7 (stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby) zároveň slouží jako vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností.*

## 1. Stížnost, podnět a připomínka

1.1 Stížnost je vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby / domov pro seniory. Podněty a připomínky jsou podání, která obsahují drobnou kritiku nebo návrhy na zlepšení služby. Kdo může podávat stížnosti, podněty a připomínky:

- klient Domova, respektive osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba domov pro seniory (dále jen klient);
- opatrovník nebo podpůrce klienta;
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel;
- osoba zmocněná klientem;
- člen domácnosti klienta oprávněný k jeho zastupování podle občanského zákoníku;
- zaměstnanec domova pro seniory;
- kterákoliv osoba mající spojitost s poskytovanou sociální službou domov pro seniory.

1.2 Způsob podání stížností, podnětů a připomínek:

- ústně – všem zaměstnancům poskytovatele, osobně nebo telefonicky;
- písemně – poštou, do schránky důvěry, do mobilní schránky důvěry, do datové schránky, e-mailem;
- anonymně – do schránky důvěry, do mobilní schránky důvěry, poštou.

## 2. Podávání stížností, podnětů a připomínek

2.1 Každá podaná stížnost je zapsána do knihy přijatých stížností, která je uložena v kanceláři ředitelky pod pořadovým číslem. V knize je uvedeno datum přijetí, jméno stěžovatele, jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal, stručný obsah stížnosti a jméno pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti.

2.2 Na každou podanou stížnost je založen samostatný formulář pro projednání stížnosti, který má k dispozici každý vedoucí pracovník. Na formuláři je uvedeno datum podání stížnosti, jméno stěžovatele, podrobný obsah stížnosti, jakou nápravu stěžovatel očekává nebo navrhuje, jméno pracovníka, který stížnost přijal. Kopie stížnosti může být stěžovateli na jeho žádost poskytnuta.

2.3 Formy podání stížnosti:

- **Ústní stížnosti** může přijmout jakýkoliv zaměstnanec Domova. Pokud stížnost přijal pracovník, který nemá k dispozici formulář pro podávání stížnosti, je povinen zajistit zápis stížnosti u odpovědného vedoucího pracovníka.
- **Písemné a anonymní stížnosti** je možno podávat také do schránek důvěry, které jsou umístěny na každém oddělení Domova. Klíče od schránky důvěry jsou v zamknuté skříni v kanceláři sociálních pracovníků. Náhradní klíče jsou v zabezpečené obálce v trezoru v kanceláři ekonomky. Schránky důvěry vybírá pracovníci pravidelně 1x za čtrnáct dní. Písemné a anonymní stížnosti je možné podávat také do mobilních schránek důvěry, které každý měsíc kolují u klientů na pokojích.
- **Podněty a připomínky** jsou zapisovány do knihy podnětů a připomínek, která je uložena u ředitelky. Obsahem zápisu je datum podání, obsah podnětu nebo připomínky, jméno osoby, která je podává a přijímá.

3

## 3. Mobilní schránka důvěry na stížnosti, podněty nebo připomínky

3.1 Každý klient Domova, tedy i ten, který většinu dne tráví na pokoji či v lůžku (včetně plně imobilních klientů), se může ústně či písemně vyjádřit k tomu, co ho trápí, s čím by potřeboval pomoci či s nápady, které by vedly ke kvalitnějšímu poskytování sociální služby.

3.2 S písemným vyjádřením může klientovi pomoci klíčový pracovník, aktivizační pracovník, příbuzný či rodinný příslušník klienta, ale i ostatní zaměstnanci ze zdravotně-ošetrovatelského úseku a sociálního úseku.

- 3.3 Všichni klienti, včetně těch imobilních nebo nevycházejících, mají také případně možnost podat anonymní stížnost, a to pomocí mobilní schránky důvěry. Kolování mobilní schránky důvěry na pokojích u všech klientů zajišťuje úseková PSS dle časového harmonogramu. V případě nepřítomnosti úsekové PSS určí jejího zástupce vrchní pečovatelka.
- 3.4 Mobilní schránka je na pokoji u klienta umístěna na jeden den, poté je přemístěna k jinému klientovi. Mobilní schránku důvěry vybírá sociální pracovnice vždy ke 20. dni v měsíci. V případě, že je sociální pracovnice upozorněna jiným personálem o akutnosti stížnosti, vybírá stížnost ihned, respektive ihned v pracovní dny od pondělí do pátku. Pokud tento den připadá na víkend nebo na svátek, je mobilní schránka důvěry vybrána v nejbližší pracovní den.
- 3.5 Klient je vždy od úsekové PSS či od jejího zástupce informován o tom, kdy mu je mobilní schránka důvěry na pokoji k dispozici. Schránka je označena následovně: „Mobilní schránka důvěry“.

#### 4. Lhůty pro podání stížností

- 4.1 Stížnost lze podat poskytovateli sociálních služeb, tedy Domovu pro seniory Pohoda, ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- 4.2 Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo klientovi, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.
- 4.3 Domov je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena. Tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je Domov povinen informovat stěžovatele.
- 4.4 Domov písemně informuje stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti.
- 4.5 Domov vede písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a umožňuje stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

#### 5. Vyřizování stížností, podnětů a připomínek

- 5.1 Pro vyřizování stížností je ředitelkou stanovena komise. Ředitelka také určí člena komise, který vypracuje zápis o projednání stížnosti, který přiloží k formuláři pro podání stížnosti, oba formuláře pod stejným pořadovým číslem. Při jmenování členů komise je přihlíženo k zajištění

nepodjatosti členů a zabránění střetu zájmů. Pokud směřuje stížnost vůči konkrétní osobě, je vyžádáno její ústní nebo písemné vyjádření.

- 5.2 Stěžovatel může být na vlastní žádost přizván k šetření stížnosti (pokud se nejedná o skutečnosti osobní povahy nebo citlivé údaje) nebo si zvolit nezávislého zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. V mimořádných případech, se souhlasem zúčastněných stran, může být v rámci šetření stížnosti využito konfrontace.
- 5.3 Členové komise, určené pro vyřízení stížnosti, jsou povinni pečlivě prošetřit všechny okolnosti stížnosti, posoudit její odůvodněnost, navrhnout opatření k odstranění nedostatků a vypracovat návrh písemné odpovědi stěžovateli.
- 5.4 Běžné stížnosti jsou řešeny neprodleně, ostatní stížnosti mají stanovenou lhůtu 30 dní od podání stížnosti. Pokud se vyskytnou skutečnosti, které nedovolí lhůtu dodržet, je o tom stěžovatel písemně informován a je mu sdělena nová lhůta pro vyřízení jeho stížnosti.
- 5.5 O výsledku vyřízení ústní, písemné nebo anonymní stížnosti je stěžovatel písemně informován srozumitelnou formou. Pokud netrvá na písemném vyjádření, je prokazatelně informován ústně. O způsobu informování je ve spise stížnosti proveden zápis.
- 5.6 V případě, že budou v průběhu šetření stížnosti zjištěny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání trestného činu, jsou členové komise povinni o těchto skutečnostech neprodleně informovat ředitelku, která stanoví další postup.
- 5.7 Pokud se při šetření stížnosti zjistí, že stěžovateli nebo jiné osobě vznikla majetková újma, kterou je třeba řešit kompenzací, bude dohoda o kompenzaci s poškozeným součástí vyřízení stížnosti.
- 5.8 Pro vyřizování anonymních stížností platí stejná pravidla jako pro stížnosti ústní nebo písemné. Pokud se anonymní stížnost týká konkrétní osoby, bude písemně informována o této skutečnosti a výsledku, s jakým byla anonymní stížnost vyřízena.
- 5.9 Pokud je stížnost směřována proti ředitelce Domova, je k prošetření a vyřízení předložena zřizovateli, tedy Městskému úřadu v Netolicích.
- 5.10 V případě, že stěžovatel není spokojen se způsobem, výsledkem vyřízení své stížnosti či v případě, že nebyla jeho stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může se obrátit na další instituce – na zřizovatele sociální služby, na instituce zabývající se ochranou lidských práv a základních svobod či na Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky (dále jen MPSV). Odkazy na příslušné instituce jsou součástí tohoto standardu.

5.11 Podněty a připomínky jsou vyřizovány osobním pohovorem s osobou, která je vznáší.

5.12 U opakovaných a již rozhodnutých stížností je třeba se vždy znovu přesvědčit, zda trvá stav zjištěný předchozím šetřením. V případě, že byla sjednána náprava a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, bude pouze zaevidována s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti. Pokud opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti a sjednaná náprava nebyla dostatečná, stížnost bude znovu zaevidována a projednána.

## 6. Postup při nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti

- 6.1 Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace požádat MPSV prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- 6.2 MPSV na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Domov pro seniory poskytne MPSV součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
- 6.3 Při prověření vyřízení stížnosti je MPSV 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 MPSV a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.
- 6.4 MPSV 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 MPSV sdělí písemně stěžovateli.
- 6.5 Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR:
  - A. prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy;
  - B. zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností;
  - C. vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření;
  - D. umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy;
  - E. písemně vyrozumí stěžovatele a domov pro seniory o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Budějovická 159, 384 11 Netolice, [www.pohodanetolice.cz](http://www.pohodanetolice.cz), [domov@pohodanetolice.cz](mailto:domov@pohodanetolice.cz)

6.6 Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží MPSV Domovu povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Domov je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené MPSV a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

## 7. Mlčenlivost a respektování soukromí

- 7.1 Všichni pracovníci Domova jsou povinni zajistit mlčenlivost o všech skutečnostech, které se týkají klientů, a to i v případě podaných stížností, podnětů a připomínek.
- 7.2 Při vyřizování stížností je vždy respektováno soukromí a lidská práva klienta. Všechny údaje týkající se stížností jsou důvěrné povahy a je podle toho s nimi nakládáno. Dokumentace o podaných stížnostech podléhá předpisům Spisového a skartačního řádu.
- 7.3 Pravidla pro podávání stížností, podnětů a připomínek jsou veřejnou listinou.

7

## 8. Kontakty na další instituce

Pokud stěžovatel není spokojen se způsobem a výsledkem vyřízení své stížnosti má právo se obrátit na další instituce.

- **Domov pro seniory Pohoda**, Budějovická 159, 384 11 Netolice,  
Telefon: 388 385 312, e-mail: [domov@pohodanetolice.cz](mailto:domov@pohodanetolice.cz)
- **Město Netolice**, Mírové náměstí č. p. 208, 384 11 Netolice – zřizovatel  
Telefon: 388 324 522, e-mail: [mu.podatelna@netolice.cz](mailto:mu.podatelna@netolice.cz)
- **Krajský úřad Jihočeského kraje**, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice  
Telefon: 386 720 111, e-mail: [posta@kraj-jihocesky.cz](mailto:posta@kraj-jihocesky.cz)
- **Veřejný ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno – ombudsman  
Telefon: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha-Praha 5  
Telefon: 257 221 142, e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)
- **Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky**, Vančurova 2904, 390 01 Tábor  
Telefon: 725 980 420, e-mail: [reditelka@apsscr.cz](mailto:reditelka@apsscr.cz)
- **Policie Netolice**, Václavská 120, 384 11 Netolice  
Telefon: 974 236 720, e-mail: [oo.netolice@pcr.cz](mailto:oo.netolice@pcr.cz)

Budějovická 159, 384 11 Netolice, [www.pohodanetolice.cz](http://www.pohodanetolice.cz), [domov@pohodanetolice.cz](mailto:domov@pohodanetolice.cz)

- **Okresní soud**, Pivovarská 3, 383 01 Prachatice  
Telefon: 388 305 111, e-mail: [podatelna@osoud.ptc.justice.cz](mailto:podatelna@osoud.ptc.justice.cz)
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376', 128 00 Praha 2  
Telefon: 950 191 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

| Jméno, příjmení a adresa stěžovatele      | Vztah k zařízení | Datum přijetí stížnosti |
|---|------------------|-------------------------|
|   |                  |                         |
| <b>Obsah stížnosti</b>                    |                  |                         |
|   |                  |                         |
| Podpis stěžovatele:                       |                  |                         |
| Stížnost přijal:<br><br>(jméno, příjmení) | Podpis:          |                         |

**ZÁPIS O PROJEDNÁNÍ STÍŽNOSTI**

| Evidenční číslo stížnosti      | Jméno a příjmení stěžovatele | Datum podání |
|--------------------------------|------------------------------|--------------|
|                                |                              |              |
| Členové komise:                |                              |              |
| <b>Průběh jednání</b>          |                              |              |
|                                |                              |              |
| <b>Závěr</b>                   |                              |              |
| Způsob informování o výsledku: |                              |              |
| Podpisy členů komise:          |                              |              |
| Datum:                         |                              |              |