



I. Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

Rozdělovník: Všem zaměstnancům DS J. Hradec

Zpracovala a schválila: Mgr. Bc. Radka Stejskalová

Datum vydání: 1. května 2025

Účinnost: 1. května 2025

Tato směrnice stanovuje pravidla pro přijímání a vyřizování stížností v DS J. Hradec. Tato směrnice je vytvořena v souladu s metodickým materiálem týkajícím se standardu kvality sociálních služeb č. 7 a **aktualizována na základě Zákona 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů.**

1. Definice pojmů

Stížnost – to je projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, nebo se způsobem, jakým je poskytována, stěžující má silnou potřebu dosáhnout nápravy kritizovaného stavu, stížnosti se vždy vyřizují písemně.

Podnět – tím se většinou rozumí podání klienta nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života klientů v zařízení, které většinou přináší nějakou novou věc, lze je řešit ústně.

Připomínka – bývá to např. drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost směřující ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života klientů v zařízení, lze je řešit ústně.

2. Podávat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově pro seniory Jindřichův Hradce, příspěvková organizace může podle § 99a Zákona o sociálních službách:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
(dále jen „stěžovatel“).

3. 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.

4. Poskytovatel sociálních služeb je povinen

- a) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,
- b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

5. Stížnosti, podněty a připomínky (dále jen podání) je možné podávat u kteréhokoliv zaměstnance organizace, do schránek ve vestibulu domova a v každém patře na chodbě, popř. na setkáních vedení domova s klienty, telefonicky nebo e-mailem.

6. Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (člen rodiny, známý, právník atd.). Stížnost může v zájmu klienta podat také jiná osoba.

7. Připomínky řeší ten, na koho jsou směřovány neprodleně, případně k řešení přizve kompetentního spolupracovníka.

8. Ústní stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb (porušení práv apod.) příjemce stížnosti zaznamená vždy písemně do formuláře pro přijetí stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb a předá ho řediteli domova. Ten rozhodne o řešení stížnosti v kompetentním základním týmu pracovníků.

9. O řešení anonymních stížností rozhoduje ředitel domova dle jejich obsahu (je možné odložit a neřešit nebo zaevidovat a postupovat jako u neanonymních stížností). V případě řešení anonymní stížnosti musí být výsledek šetření a přijatá opatření zveřejněna ve vývěsní tabuli u vchodu do budovy domova.

10. Evidenci stížností vede ředitel domova.

11. Podání došlá poštou je pracovník pověřený přebíráním pošty povinen zapsat do deníku došlé pošty a ihned předat řediteli k zaevidování.

12. Každé podání převzaté osobně, podané do schránky nebo poslané e-mailem je zapsáno do podacího deníku a ředitel domova vyhotoví zápis do formuláře pro přijetí stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb s pořadovým číslem stále navazujícím na předchozí podání. Tento formulář se stává součástí podání.

13. Pro řešení podání vytvoří ředitel skupinu minimálně dvou zaměstnanců dle oblasti, které se týká.



14. Na základě shromážděných informací k danému podání rozhodne příslušná řešící skupina o jeho oprávněnosti. Konečné slovo má ředitel domova. Pokud je podání oprávněné, musí být přijata opatření potřebná k odstranění zjištěných závad.
15. Bez ohledu na oprávněnost stížnosti musí být stěžovatel písemně, případně jinou srozumitelnou formou informován o výsledku šetření. Odpověď stěžovateli vyhotovuje a podepisuje ředitel domova. Při předávání písemné odpovědi vysvětlí zaměstnanec tímto předáním pověřený také ústně, jak byla stížnost řešena a jaká opatření byla nebo budou přijata. Odpověď na písemnou stížnost musí reagovat na všechny části stížnosti, musí obsahovat poučení, kam se může stěžovatel obrátit, pokud není s výsledkem šetření spokojen. Odpověď založí ředitel domova společně s formulářem na podání stížností, popř. písemnou stížností do složky, která se stížnosti týká a tyto složky archivuje a skartuje v souladu se spisovým a skartačním řádem organizace.
16. Ředitel domova sleduje plnění nápravných opatření, zejména dodržení určených termínů k odstranění zjištěných závad.
17. Opakované, již rozhodnuté stížnosti, které neobsahují žádné nové skutečnosti, se pouze zaevidují s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti a dále se neřeší.
18. V odpovědi na stížnost bude stěžovatel informován, že v případě nespokojenosti s jejím vyřízením se může obrátit na **ředitelku Domova pro seniory Jindřichův Hradec**, Otín 90, 377 01 Jindřichův Hradec I, tel.: 723 538 855, e – mail: reditel@dsjh.cz.
19. Klienti, opatrovníci, popř. osoby doprovázející klienta jsou o možnostech a způsobu podávání stížností srozumitelně informováni sociálním pracovníkem při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby a základní informace jsou vyvěšeny na nástěnkách v zařízení.
20. Domov pro seniory Jindřichův Hradec, příspěvková organizace, považuje stížnost za vyřízenou ve chvíli, kdy byla řádně prošetřena, projednána, byla učiněna potřebná opatření, případně preventivní opatření, která v budoucnu předejdou zjištěným nedostatkům a toto vše bylo sděleno stěžovateli (je-li znám).
21. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

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.

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.

Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo dalších osob. Dále ministerstvo zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností, vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření, umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

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.

- Přílohy: 1. Formulář pro přijetí stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb
2. Postup pro podávání stížností - zkrácená verze pro klienta



DOMOV SENIORŮ
JINDŘICHŮV HRADEC



DOMOV SENIORŮ
BOBELOVKA

Formulář pro přijetí stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Jméno, příjmení a adresa stěžovatele:

.....

Forma podání: /ústní/dopis/e-mail/anonymní podání/schránka/schránka anonym

Příjemce stížnosti (jméno a příjmení + podpis):

.....

Datum a čas přijetí stížnosti:

.....

Předmět a obsah stížnosti: (vyplňuje příjemce stížnosti):

podpis

Řešící skupina: /vedoucí oddělení přímé péče/klíčový pracovník/vedoucí úseku přímé péče/
finanční referent/sociální pracovníce/ředitel DSJH/

Termín vyřízení žádosti (30 dnů od podání):

.....

Závěr a opatření:

Odpověď odeslána stěžovateli dne:

.....

Forma odpovědi: /doporučený dopis/obyčejný dopis/e-mail/předání osobní/

Evidenční číslo stížnosti: