

## Směrnice č. 1/2026 (SQ-7)

# Pro postup při podávání a vyřizování podnětů a stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

**Podnět je sdělení**, které sleduje veřejný zájem. Jedná se o návrhy, jak zlepšit podmínky sociální služby.

**Stížnost je důležitým sdělením** o nespokojenosti s kvalitou poskytované služby a obranou proti neoprávněnému zásahu do práv osob vyžadující řešení. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak změnit kvalitu a způsob poskytování sociální služby. Stížnost lze podat do jednoho roku (12měsíců) ode dne, kdy skutečnost, na kterou si stěžovatel stěžuje, nastala.

### 1) Přijímání stížností

- Přijímat podněty a stížnosti na kvalitu na způsob poskytování sociální služby může kterýkoli zaměstnanec sociální služby.
- Zaměstnanec, který přijme podnět nebo stížnost požádá směnovou vedoucí nebo jejího zástupce o zhotovení záznamu do formuláře „**Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby**“.
- Tyto formuláře jsou zaměstnancům volně přístupné v denní místnosti Domova pro seniory LADA.
- Ředitelka musí být neprodleně následující den informována o podaném podnětu či stížnosti.

### 2) Kdo může stížnost 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.

### 3) Způsob podávání stížností

- Podněty, stížnosti je možno podat ústně do protokolu, písemně, telefonicky elektronicky, nebo prostřednictvím schránky důvěry.

- Pokud stěžovatel při ústním jednání trvá na zachování anonymity, má právo požádat, aby jeho jméno nebylo uváděno. Všichni zúčastnění jsou povinni zachovat mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.
- Pro anonymní písemná podání jsou na odděleních k dispozici přenositelné „**Schránky důvěry**“. Schránky může otevřít pouze ředitelka Domova pro seniory LADA. Schránky se kontrolují, a to každé pondělí a čtvrtek. Schránky jsou zapečetěné, resp. přelepené. O kontrole se provádí zápis do „Knihy evidence stížností“.
- U imobilních klientů je přenositelná „Schránka důvěry“ v případě zájmu přinesena na pokoj klienta, popř. minimálně 1x za půl roku je schránka umístěna na pokoj každého imobilního klienta.
- U klientů, kteří nejsou schopni podat stížnost standartním způsobem (klientů s obtížnou komunikací, nebo nekomunikujících klientů), sleduje personál projevy nespokojenosti. Tyto projevy jsou zaznamenány do Knihy hlášení a sociální dokumentace klienta (záznam do individuálního plánu). Tyto informace jsou předány ředitelce k dalšímu prošetření, stejně jako u klientů komunikujících. Již při nástupu klienta s obtížnou komunikací nebo nekomunikujícího klienta zjišťuje a zaznamenává sociální pracovník, jak se klient projevuje, když je nespokojený. Informace získává od ostatních blízkých osob, neverbální komunikací s klientem. Informace jsou zaznamenány do záznamu ze sociálního šetření a dále pak v sociální dokumentaci klienta. Pravidelně 1x ročně se u těchto klientů provádí průzkum spokojenosti s využitím pozorování klienta v reálném prostředí, sledováním reakcí klienta, využitím empatické fantazie. O průzkumu je zhotoven zápis.
- Klienti sociální služby jsou se způsoby podávání podnětů a stížností pravidelně 2x ročně seznámeni na schůzce s kompetentním pracovníkem nebo při každé změně bezodkladně.
- Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba na újmu.

#### 4) Vyřizování stížností

- Stížnosti vyřizuje vždy ředitelka Domova pro seniory LADA.
- Písemná stížnost nebo písemný záznam o stížnosti je ředitelkou prošetřena, zdokumentována a osoba, která stížnost podala je o výsledku písemně vyrozuměna, včetně případných náprav do 30 dnů.
- Není-li možné termín ze závažných důvodů dodržet, je osobě, která stížnost podala oznámeno prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti a důvody prodloužení lhůty. Prodloužení je možné v odůvodněných případech o 30 dnů.
- V průběhu šetření a vyřizování stížnosti je dbáno na ochranu osobních údajů všech dotčených osob.

- Při projednávání stížnosti je dán prostor k vyjádření všem, kterých se stížnost dotýká.
  - **stížnost na zaměstnance zařízení** – rozhovor s klientem, případnými svědky a písemné vyjádření konkrétní pracovnice.
  - **stížnost na jiného klienta** – rozhovor s oběma stranami, případnými svědky.
  - **stížnost na poskytovanou zdravotní péči** – prošetřuje ředitelka zařízení (má kompetence nahlížet do zdravotnické dokumentace) popř. podstoupí stížnost smluvnímu lékaři.
  - **stížnost na materiální nebo technickou stránku služby**-projedná ředitelka Domova pro seniory LADA.
- Poskytovatel sociální služby umožní stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vede a pořizovat z ní kopie a výpisy.
  - Při anonymním podání stížnosti budou o výsledku šetření informováni všichni klienti i osoby další, které jsou stížností dotčeni. Písemná odpověď bude vyvěšena na nástěnce u hlavního vchodu domova po dobu 10 dnů.
  - Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a osoba, která stížnost podala, byla o této skutečnosti písemně vyrozuměna.
  - Není-li osoba, která stížnost podala, spokojena s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li dodržena lhůta pro vyřízení stížnosti má stěžovatel právo na prošetření způsobu vyřízení nezávislý orgán. Požádat může ministerstvo práce a sociálních věcí, a to do 60 dnů od doručení informace o vyřízení stížnosti. V žádosti je nutné uvést důvod, proč chce osoba, která stížnost podala vyřízení žádosti prošetřit.

Odvolat se můžete:

1) Ministerstvo práce a sociálních věcí

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha, tel. 950 191 111

2) Magistrát města Ostravy – odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Adresa: Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava, tel. 599 444 444 (ústředna MMO)

3) Veřejný ochránce práv

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

4) Český Helsinský výbor

Adresa: Jelení 5, 118 00 Praha 1

## 5) Evidence stížností

- Evidence všech podaných stížností a připomínek musí být provedena do sešitu „**Kniha evidence stížností**“ uloženého v kanceláři ředitelky.

Zaznamená se:

- datum podání stížnosti
  - jméno a příjmení osoby, která stížnost podala (pokud není anonymní)
  - stručný obsah stížnosti
  - datum vyřízení stížnosti
  - Způsob vyřízení stížnosti
  - podpis ředitelky zařízení
- Pokud se stížnost týká konkrétního klienta, podaná stížnost včetně kopie písemné odpovědi se ukládá po vyřízení do osobního spisu klienta, který je uložen u sociální pracovnice.
  - Poskytovatel provádí 1x ročně analýzu stížností

Směrnice č. 1/2026(SQ-7) – **pro postup při podávání a vyřizování podnětů a stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby** je platná od 1.5.2026 a nahrazuje Směrnici č.1/2019 (SQ-7)

**Zpracovala:** Mgr. Dana Rojková

Revizní tabulka Směrnice

Datum aktualizace:	Zodpovědná osoba (y):

