



STANDARD č. 7

STÍŽNOST NA KVALITU NEBO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Organizační závaznost:		Dokument je závazný pro všechny zaměstnance Adámkova vila, Domov se zvláštním režimem, z. ú.	
Aktualizace k: 01. 07. 2026		Platnost od: 01. 01. 2021	Revize: 01. 01. 2027
Zpracovaly:	Jméno a příjmení: Bc. Klára Janečková	Pracovní funkce: zástupce ředitele	Datum: 01. 07. 2026
Spolupracovali:	Jméno a příjmení: Simona Kočí, DiS. Mgr. Dagmar Dančevská Petra Holinková Bc. Helena Depčinská Romana Kaňáková	Pracovní funkce: sociální pracovník vedoucí přímé péče vedoucí přímé péče vrchní sestra asistent ředitele, Vedoucí provozu	Datum: 01. 07. 2026
Schválil:	Jméno a příjmení: Lenka Janečková	Pracovní funkce: ředitel ústavu	Datum: Podpis:
Počet stran: 6	Počet příloh: 4	Dokument nahrazuje:	

Obsah

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	3
Typologie stížnosti na kvalitu	3
Způsob podávání stížnosti	3
Stížnost může být podána:	3
Kdo může podat stížnost:	3
Místo podání stížnosti	3
Způsob řešení stížnosti	4
Kdo provádí vyřizování stížnosti	4
Forma vyřízení stížnosti	4
PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	5
Způsob podání stížnosti	5
Stížnost můžete podat	5
Místo podání stížnosti	5
Řešení stížnosti	5
ZÁVĚR	6
Potvrzení o seznámení se standardem č. 7	6
Poznámky:	6

Přílohy

1. Stížnost – formulář
2. Stížnost – graficky
3. Postup podávání podnětů a stížností do schránky důvěry
4. Evidence vybírání schránky důvěry

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Typologie stížnosti na kvalitu

Podnět je brán jako návrh klientů na zlepšení poskytovaných služeb.

Připomínka – většinou se jedná o připomenutí, opomenutí personálu vykonat nějaký úkon služby.

Stížnost je daným způsobem vyjádřena nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb, s organizací a řízením práce v domově. O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje domov s tím, že má stížnost, bez ohledu na její obsah.

- a) Klient má právo podat stížnost na způsob a kvalitu poskytované služby, aniž by byl tím jakýmkoliv způsobem ohrožen.
Stížnost může podat nejen klient, ale i jiná osoba, protože stěžovatel má právo si svobodně zvolit nezávislého zástupce (např. příbuzný, přítel) nebo i právnickou osobu (např. občanskou poradnu). Klienti služeb jsou o této skutečnosti informováni písemně (pravidla na nástěnce) a ústně (prostřednictvím klíčových pracovníků, sociální pracovníce).
- b) Klienti jsou průběžně informováni o možnosti podat stížnost. První informaci získávají již při sociálním šetření (viz. Záznam z jednání se zájemcem o sociální službu). Standard č.7 je zpřístupněn v elektronické podobě prostřednictvím interaktivní tabule (sekce dokumenty) v přízemí Domova se zvláštním režimem. Klienty zároveň o možnosti stěžovat si, mít připomínku nebo námět, informuje klíčový pracovník, minimálně jednou za půl roku při hodnotícím pohovoru.

Způsob podávání stížnosti

Stížnost může být podána:

- anonymně: do schránky v přízemí, v 1. NP a 2. NP a u Domečku č. 3
- písemně
- telefonicky;
- prostřednictvím emailu;

Kdo může podat stížnost:

- 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,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Místo podání stížnosti

- osobně kompetentní osobě (vedoucí přímé péče, sociální pracovníce, ředitel, asistent ředitele, klíčový pracovník a ostatní pracovníci domova se zvláštním režimem);

- zasláním na adresu domova: Adámkova vila, Domov se zvláštním režimem, z. ú., Raškovice 28, Pražmo, 739 04;
- vhozením do označené schránky, která je umístěna v přízemí, 1. NP, 2. NP a u Domku č.3. Schránka je pravidelně 1x za 14 dní kontrolována sociálním pracovníkem se svědkem, nebo vedoucím přímé péče se svědkem.

Způsob řešení stížnosti

- každá stížnost je zaevidována v ředitelně a má přiděleno jednací číslo,
- z důvodu prevence zneužití postavení pracovníka zařízení ve vztahu ke klientovi, který je závislý na poskytované sociální službě, je ústní stížnost vždy zaznamenána vedoucím pracovníkem přímé péče tak, jak byla míněna stěžovatelem, bude obsahovat konkrétní výroky, nejen interpretace personálu,
- stěžovatel musí být informován o tom, jak se bude stížnost řešit,
- vyřízením stížnosti nesmí být pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje,
- každá připomínka je vyřízena bez osobního zaujetí, k vyřizování přistupuje pracovník profesionálně,
- klientům se zhoršenými kognitivními funkcemi věnujeme zvýšenou pozornost, zejména ze strany jejich klíčových pracovníků a vnímáme jejich gestiku a mimiku, případné výrazy nespokojenosti jsou zaznamenány do **programu Cygnus / záznam klíčového pracovníka** a jsou průběžně řešeny,
- případné projevy nespokojenosti ze strany imobilních klientů a klientů se zhoršenou komunikací konzultujeme se zplnomocněnými rodinnými příslušníky,
- stížnosti nesmí nijak narušit vztahy mezi účastníky (klienty), musí být dodržována zásada mlčenlivosti,
- stížnosti jsou řešeny v co nejkratší době, nejdéle však do 30 dnů od podání, pokud nejde stížnost v této době vyřešit, lze v odůvodněných případech lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech prodloužení je stěžovatel informován

Kdo provádí vyřizování stížnosti

- vedoucí příslušného úseku, jehož se stížnost týká;
- ředitel zařízení, asistent ředitele v jeho nepřítomnosti.

Stížnosti jsou zpravidla řešeny na poradách: Ředitele, asistenta ředitele, vedoucí provozu, sociálního úseku, vedoucí úseku přímé péče, vedoucí úseku zdravotního dalších pracovníků, dle druhu stížnosti. Z porad je pořízen záznam, který popisuje způsob vyřízení stížnosti.

Forma vyřízení stížnosti

- vyrozumění o vyřízení je vždy písemné;
- klienti, kteří nemohou informace přečíst, mají právo požádat pracovníka o přečtení;
- vyřízení anonymní stížnosti je v písemné formě zveřejněno na nástěnce v 1.
- pokud to klient vyžaduje, má právo na ústní vysvětlení.

Stěžovatel je informován o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na ředitelku společnosti nebo nadřízený orgán:

Ředitelka společnosti p. Lenka Janečková, telefonní kontakt: 730 820 129

Sociální odbor Moravskoslezského kraje

ul. 28. října 117
702 18 Ostrava

Kancelář Veřejného ochránce práv (Ombudsman)

ul. Údolní 39
602 00 Brno
Tel.: 542 542 111
www.ochrance.cz

Český helsinský výbor

ul. Jelení 5
118 00 Praha 1
Tel.: 220 515 223
www.helcom.cz

MPSV ČR

Na Poříčním právu 376/1
128 00 Praha 2
Tel.: 950 191 111

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každý klient sociální služby má právo podat proti kvalitě a způsobu poskytování služby stížnost sám nebo prostřednictvím jiné osoby (příbuzného). O možnosti podat stížnost je klient informován sociálním pracovníkem již při již při sociálním šetření (viz. Záznam z jednání se zájemcem o sociální službu) a dále při podepisování Smlouvy o poskytování sociální služby, průběžně informován klíčovým pracovníkem, případně dalšími pracovníky domova, záznamem v domovním řádu, informacemi na nástěnce aj.

Způsob podání stížnosti

Stížnost můžete podat

- ústně;
- písemně: s podpisem nebo anonymně – do schránky stížnosti v přízemí, 1. NP, 2. NP a u Domku č.3
- telefonicky;
- jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti (klienti neschopní běžné verbální komunikace);
- prostřednictvím jiné osoby: rodiny, příbuzných, pracovníků, duchovních apod.

Místo podání stížnosti

- osobně kompetentní osobě: vedoucí úseku přímé péče, vedoucí zdravotního úseku, sociálního úseku, řediteli nebo kterémukoliv pracovníkovi ve službě;
- zasláním na adresu domova: Adámkova vila, Domov se zvláštním režimem, z. ú., Raškovice 28, Praha, 739 04;
- vhozením do schránky, která je umístěna v přízemí, 1.NP, 2. NP a u Domečku č. 3

Řešení stížnosti

- stížnost je zapsána do dokumentu stížnosti pod jednacím číslem tak, aby obsah věrně odpovídal tomu, na co si daná osoba stěžuje;

- stížnosti jsou řešeny v co nejkratší době, nejdéle však do 30 dnů od podání, pokud nejde stížnost v této době vyřešit, lze v odůvodněných případech lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech prodloužení je stěžovatel informován
- každá stížnost je evidována, řešena komplexně i s opatřeními k odstranění důvodů stížnosti;
- každá stížnost je řešena bez osobního zaujetí, k vyřizování přistupuje pracovník profesionálně;
- vyřízením není pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje;
- oznámení (vyrozumění) o vyřízení stížnosti je provedeno ústní nebo písemnou formou (forma vhodnější pro uživatele);
- vyrozumění o vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno formou zápisu na nástěnce v 1.NP;
- pracovníci vnímají podněty, připomínky a stížnosti jako prostředek ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.

ZÁVĚR

Veškeré dokumenty vztahující se k standardu č. 7 jsou závazné pro všechny pracovníky zařízení.

Potvrzení o seznámení se standardem č. 7

Jméno a příjmení	datum	podpis
Lenka Janečková	01. 07. 2026	
Simona Kočí, DiS.	01. 07. 2026	
Bc. Klára Janečková	01. 07. 2026	
Bc. Helena Depčinská	01. 07. 2026	
Romana Kaňáková	01. 07. 2026	
Mgr. Dagmar Dančevská	01. 07. 2026	
Petra Holinková	01. 07. 2026	

Poznámky: