Sociální služby města Žďár nad Sázavou
Odlehčovací služba pro seniory
Okružní 763/67
591 01 Žďár nad Sázavou
Tel.: +420 725 959 341

SQ 7 – STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	
ODLEHČOVACÍ SLUŽBA	
Zpracovaly: Mgr. Kateřina Matoušková Bc. Adéla Staňková, DiS.	Podpis:
Schválil: Mgr. Ing. Jindřich Petrák, MBA	Podpis:
Platné od: 01.01.2022	Aktualizace k: 01.09.2026
Metodika je závazná pro všechny zaměstnance, kteří se podílejí na poskytování pobytové sociální služby na Odlehčovací službě.	
Počet stran: 7 Počet příloh: 1	Garant metodiky: vedoucí služby
Plánovaná revize dokumentu je stanovena minimálně 1x ročně nebo dle potřeby.	Dokument je uložen v tištěné podobě na Odlehčovací službě a na ředitelství organizace. V elektronické podobě je přístupný na Odlehčovací službě.

Údaje o změnách

číslo	datum	jméno	popis provedených změn
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Sociální služby města Žďár nad Sázavou
Odlehčovací služba pro seniory
Okružní 763/67
591 01 Žďár nad Sázavou
Tel.: +420 725 959 341

Obsah metodiky

I. Úvodní ustanovení
II. Základní pojmy
III. Právo na stížnost, připomínku, podnět
IV. Forma stížnosti, připomínky, podnětu
V. Anonymní stížnosti – schránka důvěry
VI. Evidence stížností, připomínek a podnětů
VII. Způsob vyřizování stížností
VIII. Postup při nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížností
IX. Mlčenlivost a respektování soukromí
X. Kontakty na další instituce
XI. Přílohy

I.
Úvodní ustanovení

Uživatelé a zaměstnanci Odlehčovací služby i další osoby mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, které se týkají kvality a způsobu poskytovaných služeb. O této možnosti je každý uživatel ústně informován ihned při nástupu sociálním pracovníkem. Všechny stížnosti, podněty a připomínky jsou zdrojem informací o poskytovaných službách a jsou chápány jako podnět ke zvyšování kvality poskytované služby.

Tento standard zároveň slouží jako vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností.

II.
Základní pojmy

Stížnost je vyjádřená nespokojenost občana (popř. skupiny občanů) na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, která vyžaduje odezvu. Za stížnost se považuje jakýkoliv podnět, který uživatel nebo jiná osoba za stížnost výslovně označí, požaduje jeho řešení a který se zároveň týká kvality či způsobu poskytování sociální služby. Pokud stěžovatel výslovně uvede, že si záležitost nepřeje řešit (ani anonymně), pracovník jej upozorní, že v takovém případě nelze zjednat nápravu.

Stížnost se podává přímo poskytovateli sociálních služeb, vůči jehož činnosti či postupu směřuje, a to ve lhůtě jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani osobě, které je nebo byla dotčená sociální služba poskytována (pokud tato osoba není současně stěžovatelem), jakkoliv na újmu.

Připomínka/návrh je vyjádřená nespokojenost (i s kvalitou služby), kterou lze jednoduchým zásahem odstranit, aniž by to výrazným způsobem zasáhlo do charakteru poskytovaných služeb. Většinou situaci mohou pracovníci vyřešit „tady a teď“, např. stížnost na teplotu v pokoji apod.

Podnět je tvůrčí nápad na zlepšení kvality služeb směrem k uživatelům.

Sociální služby města Žďár nad Sázavou
Odlehčovací služba pro seniory
Okružní 763/67
591 01 Žďár nad Sázavou
Tel.: +420 725 959 341

Podněty a připomínky jsou nejčastěji řešeny na místě ústní formou. Podněty, připomínky a stížnosti jsou pro pracovníky cenným zdrojem informací, které lze využít při předcházení různých rizik a ke zvýšení kvality poskytovaných služeb. Jsou vnímány personálem pozitivně jako možnost provádět změny dle přání uživatele a možností poskytovatele.

Podněty týkající se narušených či negativních vztahů mezi samotnými uživateli (např. upozornění na vulgární verbální napadání, vzájemné antipatie nebo nevhodné chování jiných uživatelů) se formálně nepovažují za stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. O každém takovém incidentu či zjištěné situaci provede odpovědný pracovník záznam do informačního systému CYGNUS. Následné řešení situace probíhá plně v souladu s Domácím řádem, který je závazný pro všechny uživatele i zaměstnance odlehčovací služby.

III.
Právo na stížnost, připomínku, podnět

Na poskytování sociální služby může podat stížnost:

- osoba, které je nebo ji 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,
- kterákoliv osoba mající spojitost s poskytovanou sociální službou domov pro seniory.

Zaměstnanci poskytovatele aktivně vytvářejí bezpečné a důvěryhodné podmínky pro podávání stížností. Právo podat stížnost náleží všem uživatelům bez rozdílu, tedy osobám plně svéprávným i osobám omezeným ve svéprávnosti, stejně jako fyzickým či právnickým osobám, které jednají v jejich zájmu. Žádný uživatel nesmí být v právu na podání stížnosti, jakkoliv omezován.

Stěžovatel je vždy prokazatelně informován o tom, že si pro řízení o vyřízení své stížnosti může zvolit nezávislého zástupce (například rodinného příslušníka, osobu blízkou či jiného důvěrníka), který ho bude v celém procesu zastupovat a hájit jeho zájmy.

S pravidly pro podávání a vyřizování stížností jsou uživatelé seznámeni již při podpisu smlouvy o poskytování sociální služby. Tato pravidla jsou ve zkrácené a srozumitelné formě součástí přílohy Domácího řádu. V tištěné podobě jsou trvale přístupná na informačních nástěnkách na každém podlaží budovy a v elektronické verzi jsou zveřejněna na oficiálních webových stránkách Sociálních služeb města Žďár nad Sázavou.

Uživatelé jsou o možnosti vyjádřit nespokojenost formou stížnosti rovněž průběžně a ústně informováni zaměstnanci domova.

Sociální služby města Žďár nad Sázavou
Odlehčovací služba pro seniory
Okružní 763/67
591 01 Žďár nad Sázavou
Tel.: +420 725 959 341

Organizace se zavazuje přistupovat ke všem stížnostem, připomínkám a podnětům jako k cennému podkladu pro zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Stěžovatel ani uživatel, v jehož prospěch byla stížnost podána, nesmí být v souvislosti s jejím podáním v žádném případě sankcionován, znevýhodněn nebo vystaven jakýmkoliv negativním důsledkům.

IV.
Forma stížnosti, připomínky, podnětu

Podat stížnost, připomínku či podnět ke kvalitě nebo způsobu poskytování sociální služby může jakákoliv osoba, a to buď ústní, nebo písemnou formou. Pro doručení lze využít osobní předání, poštovní služby, elektronickou poštu, telefonický kontakt nebo vhození stížnosti do určené schránky na stížnosti, která je v zařízení umístěna.

Všechny stížnosti, připomínky a podněty mohou být podány rovněž anonymně, přičemž organizace s nimi nakládá se stejnou vážností jako s podáními adresnými.

Stížnosti mohou být podány:

a) **ústní formou** – ústní stížnost může uživatel či jiná osoba sdělit kterémukoliv zaměstnanci Odlehčovací služby. Přijímající pracovník je povinen stížnost neprodleně zaznamenat do informačního systému CYGNUS a současně o této skutečnosti informovat vedoucí Odlehčovací služby. Vedoucí zařízení následně o přijatém ústním podání vyhotoví oficiální zápis (protokol o přijetí a vyřízení stížnosti), který předá řediteli organizace. V dalším řízení se s takto zaevidovanou ústní stížností nakládá identickým způsobem jako se stížností podanou písemně.

b) **písemnou formou** – stěžovatel může zaslat poštou na adresu zařízení, případně doručit elektronickou poštou na e-mailové adresy jednotlivých zaměstnanců, které jsou uvedeny v kontaktních údajích na oficiálních webových stránkách www.socsluzbyzdar.cz. Zaměstnanec, který písemnou stížnost obdrží, je povinen ji bezodkladně zaevidovat vyhotovením protokolu o přijetí a vyřízení stížnosti a následně ji postoupit řediteli organizace. Originál nebo kopie doručené písemné stížnosti tvoří nedílnou součást tohoto protokolu.

Každá osoba má plné právo zůstat v anonymitě, a to i v případě, že k sepsání či podání své stížnosti, podnětu nebo připomínky využije asistenci druhé osoby. Každý zaměstnanec je povinen striktně zachovat mlčenlivost o totožnosti stěžovatele, pokud si to tento stěžovatel přeje. S takto podaným podnětem je v dalším řízení nakládáno jako se stížností anonymní, což znamená, že identita stěžovatele nesmí být v rámci šetření nikde zveřejněna ani předána dalším osobám.

V.
Anonymní stížnosti – schránka důvěry

Anonymní stížnosti mohou stěžovatelé vhazovat do schránek přání a stížností, které jsou umístěny na každém podlaží budovy, kde sídlí Odlehčovací služba. Všichni uživatelé jsou s

Sociální služby města Žďár nad Sázavou
Odlehčovací služba pro seniory
Okružní 763/67
591 01 Žďár nad Sázavou
Tel.: +420 725 959 341

umístěním těchto schránek prokazatelně seznámeni; schránky jsou v prostorách zařízení zřetelně a viditelně označeny.

Kontrolu a výběr obsahu schránek provádí vedoucí služby jedenkrát měsíčně, a to vždy za přítomnosti jednoho svědka z řad zaměstnanců zařízení. V případě, že je ve schránce nalezena stížnost, vyhotoví vedoucí služby protokol o přijetí a vyřízení stížnosti a bezodkladně jej postoupí řediteli organizace.

S anonymním podáním je v celém dalším řízení nakládáno se stejnou vážností a procesní váhou jako se stížností adresnou.

VI.
Evidence stížností, připomínek a podnětů

Odlehčovací služba vede řádnou písemnou evidenci o všech doručených stížnostech a o způsobu jejich vyřízení. Stěžovateli (případně jeho zákonnému zástupci či zmocněnci) je v průběhu i po ukončení šetření umožněno nahlížet do kompletní dokumentace vedené k dané stížnosti a pořizovat si z ní výpisy nebo kopie.

VII.
Způsob vyřizování stížností

O všech přijatých stížnostech je neprodleně informován ředitel organizace, který určí odpovědného pracovníka pověřeného šetřením daného podnětu.

Pověřený zaměstnanec objektivně prošetří všechny relevantní skutečnosti, vyslechne dotčené osoby a v případě potřeby si vyžádá jejich písemná stanoviska. Při řešení stížnosti postupuje zcela nezaujatě s cílem nestranně zjistit skutečný stav věci, dosáhnout konstruktivního řešení a zajistit adekvátní nápravná opatření. Na základě výsledků šetření pak vypracuje návrh písemné odpovědi stěžovateli.

Výstupem řízení o stížnosti může být sjednání nápravy, omluva stěžovateli, přijetí preventivních opatření, případně zamítnutí stížnosti jako neoprávněné. Součástí vyřízení stížnosti je vždy písemné poučení o možnosti obrátit se na nadřízený orgán, případně na instituce monitorující dodržování lidských práv.

Ředitel organizace, který určuje zaměstnance pověřené šetřením, schvaluje konečný způsob vyřízení a prostřednictvím vedoucích pracovníků jednotlivých úseků kontroluje plnění přijatých opatření.

Každé podání musí být prošetřeno a vyřízeno bez zbytečných odkladů, nejpozději však do 30 dnů ode dne jeho doručení. Pokud stížnost nelze v této lhůtě z objektivních důvodů vyřídit, informuje pověřený zaměstnanec stěžovatele i případné další účastníky písemně o důvodech prodloužení; celková lhůta však nesmí přesáhnout 60 dnů. Informace o výsledku šetření se stěžovateli předávají vždy v písemné a pro něj srozumitelné formě, kterou lze v případě potřeby doplnit o ústní projednání. Písemné vyhotovení odpovědi se zakládá do evidence stížností a její kopie se ukládá rovněž do osobní dokumentace uživatele.

Sociální služby města Žďár nad Sázavou
Odlehčovací služba pro seniory
Okružní 763/67
591 01 Žďár nad Sázavou
Tel.: +420 725 959 341

V případě vyřízení anonymního podání se písemné oznámení o výsledku šetření vyvěšuje po dobu 14 dnů na informační nástěnce umístěné vedle příslušné schránky na stížnosti.

VIII.
Postup při nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížností

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti 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 MPSV o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

MPSV na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Odlehčovací služba je povinna 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.

MPSV žádost o prověření vyřízení stížností 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.

Ministerstvo práce a sociálních věcí:

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 nebo fyzických či právnických osob,
b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížnosti,
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.

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.

IX.
Mlčenlivost a respektování soukromí

Všichni zaměstnanci Odlehčovací služby jsou povinni striktně zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se uživatelů, a to i v průběhu šetření a vyřizování podaných stížností, podnětů či připomínek.

Sociální služby města Žďár nad Sázavou
Odlehčovací služba pro seniory
Okružní 763/67
591 01 Žďár nad Sázavou
Tel.: +420 725 959 341

Při celém procesu vyřizování stížností je bezvýhradně respektováno soukromí, osobní důstojnost a lidská práva uživatelů. Veškerá dokumentace a údaje o podaných stížnostech podléhají platným předpisům spisového a skartačního řádu organizace. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou veřejně přístupným dokumentem.

X.
Kontakty na další instituce

Pokud není osoba spokojena s vyřízením stížnosti, může se obrátit výhradně na

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí, MPSV ČR**
  Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
  Tel.: 950 191 111

V případě podezření na porušení práv uživatelů se stěžovatel, případně organizace hájící zájmy klientů, může obrátit na specializované subjekty a nezávislé instituce. Mezi tyto orgány patří:

- **Zřizovatel Odlehčovací služby – město Žďár nad Sázavou**
  Adresa: Žižkova 227/1, 591 01 Žďár nad Sázavou
  Tel.: 566 688 111
- **Krajský úřad – sociální odbor**
  Adresa: Žižkova 1882/57, 586 01 Jihlava
  Tel.: 564 602 111
- **Veřejný ochránce práv – kancelář ombudsmana**
  Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
  Tel.: 542 542 111
- **Český Helsinský výbor**
  Adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
  Tel.: 257 221 141
- **Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky**
  Adresa: Vančurova 2904, 390 01 Tábor
  Tel.: 725 980 420
- **Okresní soud**
  Adresa: Strojírenská 2210/28, 591 01 Žďár nad Sázavou
  Tel.: 566 682 611
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí, MPSV ČR**
  Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
  Tel.: 950 191 111

XI.
Přílohy

Příloha číslo 1 – Zkrácená pravidla pro podání a vyřízení stížnosti