



STANDARD Č. 7

Předmět:	Postup při podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby	
Zpracovaly:	Sociální pracovníce	
Schválil:	Bc. Pavlína Rubínová	
Rozdělovník:	Všem zaměstnancům společnosti	Datum vydání: 5/2025 Vydání: 8 Počet stran: 6

Stížnosti jsou v Domově se zvláštním režimem Centrin důležitým poselstvím o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů.

Jde o podnět pro zlepšení kvality služby. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která mu je poskytována. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů uživatele.

Stížnosti prověřuje a vyřizuje sociální pracovníce ve spolupráci s vedoucími pracovníky daného úseku, kterého se stížnost týká, případně ředitelka a jednatelka organizace. Pokud je stížnost směřována na osobu ředitelky, nutno jí adresovat na níže uvedenou adresu Krajského úřadu Středočeského kraje, který vydal registraci poskytovatele soc. služeb.

Každé podání však nemusí být nutně chápáno jako stížnost. Z praktických důvodů pro vyhodnocení a vyřizování jednotlivých podání rozlišujeme tyto tři druhy:

- **Podnět:** je takové podání, které obsahuje návrh na změnu průběhu poskytování služby, která má vést ke zvýšení kvality služby, jako jsou např. drobná vylepšení a zpestření
- **Připomínka:** je takové podání, které můžeme chápat jako kritiku drobných nedostatků, vyslovení dílčí nespokojenosti, návrh na změnu a jiné. Z podání je přitom jasně patrné, že uživatel netrvá na informaci, jak s jeho podáním bylo naloženo.

- **Stížnost:** je podání, které obsahuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby a je zcela zřetelné, že se autor tohoto podání domáhá zjednáání nápravy

Kdo může stížnost podat:

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnosti:

- 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
- f) Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Jak podat stížnost:

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.

Stížnost může uživatel podat prostřednictvím kteréhokoli zaměstnance organizace.

a) Stížnost ústní

V případě ústního podání stížnosti jsou zaznamenávány písemně tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci. Zaznamenané stížnosti obsahují konkrétní výroky stěžovatele, ne interpretaci personálu.

Uživatelé mohou své náměty a připomínky podávat na schůzi Výboru obyvatel, který je předkládá sociálním pracovnícům k zaevidování a vyřízení.

Ústní stížnost bude zapsána do „Knihy stížností“. Uživatelé se mohou obracet na kteréhokoli zaměstnance. O každé ústní stížnosti je proveden písemný zápis, který je evidován u sociální pracovnice. Ředitelka a jednatelka jsou informovány na poradě o každé stížnosti a jejím řešení.

b) Stížnost písemná

Uživatel může svou písemnou stížnost podat:

- Schránka důvěry:

Stížnosti lze podávat prostřednictvím „Schránky důvěry“ umístěné u jídelny a na každém patře u výtahu. Schránky jsou kontrolovány 1x týdně, obvykle v pátek. Ve většině případů schránku kontroluje a vybírá sociální pracovníce za účasti dalšího pracovníka organizace. Výběry schránek se evidují do sešitu – Záznamy o evidenci vybírání schránky důvěry.

Stížnost může být napsána též anonymně. I v tomto případě se jí budeme zabývat. Výsledek řešení anonymní stížnosti je ve srozumitelné písemné formě vyvěšen na nástěnce, kde byla stížnost podána, případně na recepci a je vyvěšena po dobu jednoho týdne.

Dále je možné stížnosti podávat prostřednictvím putovních schránek důvěry. Na každé patro připadá jedna putovní schránka, která se v určitých dnech v měsíci přemísťuje do určitých pokojů. Tento postup zajišťují pracovníci přímé péče. Rozpis putovní schránky důvěry je přílohou a je vyvěšen na nástěnkách každého patra.

Pokud bude stížnost podepsána, kompetentní zaměstnanec (sociální pracovník, vedoucí pracovník, ředitelka) bude o výsledku jejího posouzení informovat přímo stěžovatele. Sociální pracovníce provede zápis a uloží ho.

- Elektronicky

Elektronicky podané stížnosti lze zasílat na adresy sociálních pracovníce jednotlivých poboček nebo přímo paní ředitelce.

- Písemně jako poštovní zásilku

Adresováno vedení společnosti, kompetentnímu zaměstnanci.

Anonymní stížnost nebude akceptována.

Povinnosti poskytovatele sociálních služeb:

- a) Vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy 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
- d) Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně, vyřízení stížnosti je předáno stěžovateli.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní. Pokud dojde k překročení daného časového limitu, sociální pracovníce uvědomí stěžovatele o důvodu, proč tomu tak je.

Všechny stížnosti jsou evidovány u sociální pracovníce. Ředitelka pravidelně kontroluje vyřizování stížností.

Stížnosti nikdy nevyřizuje pracovník, proti kterému stížnost směřuje nebo jeho podřízený.

Při prošetřování stížností se vychází z jejího obsahu, bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.

Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.

Stížnosti zaměstnanců

Zaměstnanci si mohou stěžovat – jak na uživatele, tak na jiného zaměstnance apod. Stížnost je vyřízena písemně do 30 dnů od podání. Vyrozumění je předáno stěžovateli.

Pokud se týká stížnost trestné činnosti uživatele, předá vedení domova případ policii ČR.

Stížnost na jiného zaměstnance – může být podána ústně i písemně. Stížnost vždy vyřizuje zaměstnanec nadřízený tomu, proti němuž stížnost směřuje. Stížnost se předává vedení organizace.

Nesouhlas s vyřízením stížnosti

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 ministerstvo (MPSV) 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. 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.

Adresa MPSV ČR, Inspekce kvality v sociálních službách:

Na poříčním právu 1, Praha 2, 128 01

Pokud stěžovatel nebyl spokojen s postojem organizace při řešení jeho stížnosti, může se obrátit na nezávislé orgány. Kontaktní údaje jsou uvedeny v tabulce níže.

Kontakty na nezávislé orgány a instituce:

Název orgánu vyřizující stížnost	Adresa	Kontakt
Zřizovatel organizace	CentrIn CZ s.r.o. Poskytovatel sociálních služeb	Jednatelka společnosti Mgr. Bc. Helena Franclová, DiS. Mobil: 724 372 111 Email: helena.franclova@centrin.cz
		Ředitelka společnosti Helena Bednářová Mobil: 724 372 112 Email: helena.bednarova@centrin.cz
Sociální oddělení UNHOŠŤ	Domov se zvláštním režimem Unhošť Tyršovo náměstí 211, Unhošť, PSČ: 273 51	Bc. Pavlína Rubínová Mobil: 725 928 495 Email: pavlina.rubinova@centrin.cz
ZRUČ NAD SÁZAVOU	Domov pro seniory Zruč nad Sázavou Náměstí Míru 597, Zruč nad Sázavou, PSČ: 285 22	Ing. Petra Najbertová Mobil: 724 372 114 Email: petra.najbertova@centrin.cz
PRAHA - LIBOC	Domov pro seniory Praha Libocká 271/1, Praha 6 - Liboc, PSČ: 162 00	Bc. Klára Bartková Mobil: 725 346 291 Email: klara.bartkova@centrin.cz
Krajský úřad Středočeského kraje	Krajský úřad Zborovská 11 150 21 Praha 5	Tel.: +420 257 280 111 Email: podatelna@kr-s.cz
Magistrát hlavního města Prahy	Mariánské nám. 2/2, Praha 1, 110 01	informační linka 12 444 posta@praha.eu
Ministerstvo práce a sociálních věcí	MPSV ČR Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2	Tel.: +420 221 921 111 posta@mpsv.cz
Veřejný ochránce práv	Veřejná ochránkyně práv Údolní 39 Brno, 602 00	JUDr. Stanislav Křeček veřejný ochránce práv Informační linka Tel: 542 542 888 podatelna@ochrance.cz

Evidence stížností je vedena v knize stížností a obsahuje tyto údaje:

- Pořadové číslo podání stížnosti
- Datum přijetí stížnosti
- Jméno, příjmení a adresa stěžovatele (nejedná-li se o anonymní stížnost)
- Způsob podání stížnosti (telefonicky, osobně ústně, písemně apod.)
- Stručný obsah stížnosti
- Výsledek šetření včetně vyjádření o oprávněnosti stížnosti
- Přijatá opatření v případě oprávněné stížnosti
- Datum vyřízení stížnosti
- Jméno a příjmení pracovníka, který stížnost vyřídil

Přílohu knihy stížností tvoří složka obsahující zápisy o podaných a vyřízených stížnostech a zápisy o vybírání schránky důvěry.