

## **STANDARD SOCIÁLNÍCH SLUŽEB Č. 7**

### **Stížnosti na poskytování sociální služby**

Klienti Domova pro seniory Wágnerka (dále jen DSW) jsou informováni o tom, že mají možnost stěžovat si na poskytování pobytové sociální služby, jakou formou je možné stížnost uplatnit, kdo ji bude vyřizovat a jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat. S těmito postupy jsou rovněž seznámeni všichni zaměstnanci poskytovatele.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou zveřejněna na webových stránkách poskytovatele a jsou dostupná v prostorách Domova pro seniory Wágnerka.

Podané stížnosti na poskytování sociální služby v DSW jsou brány jako hodnocení kvality poskytovaných služeb a jako jeden z nástrojů trvalého zvyšování kvality poskytování sociální služby.

Podání stížnosti nesmí být klientovi ani stěžovateli na újmu.

Klient nesmí být znevýhodněn, vystaven nevhodnému jednání ani omezení práv z důvodu podání stížnosti.

Standard je vydáván jednatelkou a slouží i jako vnitřní pravidlo DSW – pracovní postup, podle tohoto pravidla poskytovatel postupuje.

Cílem je upravit způsob přijímání, prověřování a vyřizování stížností v DSW.

### **Vymezení pojmů**

V případě, kdy klient nebo další osoby nejsou spokojeni s kvalitou, rozsahem a průběhem poskytovaných sociálních služeb, mají možnost podat stížnost.

### **Stížnost**

Vyjádření nespokojenosti vůči poskytovateli nebo jeho zaměstnancům, kteří sociální službu poskytují nebo vůči konkrétní činnosti nebo prostředí, v němž je služba poskytována.

O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel konstatuje, že má stížnost, bez ohledu na obsah jeho následného konkrétního sdělení.

Stížnost lze podat i anonymně.

## **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Klienti, zaměstnanci i další osoby mají právo podávat stížnosti.

Stížnost může podat:

- klient,
- zákonný zástupce,
- opatrovník,
- podpůrce,
- osoba zmocněná klientem,
- osoba blízká,
- člen domácnosti oprávněný zastupovat klienta,
- zaměstnanec poskytovatele.

O možnosti podat stížnost jsou klienti informováni již při jednání o možném poskytnutí pobytové sociální služby a opětovně při svém nástupu do DSW.

Klient má možnost zvolit si pro vyřizování své stížnosti nezávislého zástupce: fyzickou osobu (například rodinného příslušníka či blízkou osobu) nebo právnickou osobu (například občanskou poradnu).

Zaměstnanci jsou s pravidly podávání a vyřizování stížností seznámeni při nástupu do zaměstnání a dále jsou s nimi seznamováni na pravidelných poradách.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou volně přístupná na informační nástěnce v DSW a na webových stránkách DSW.

### **Srozumitelnost informací**

Poskytovatel zajišťuje, aby informace o možnosti podat stížnost byly klientům poskytovány srozumitelnou formou odpovídající jejich schopnostem a potřebám.

Informace jsou klientům poskytovány:

- ústně,
- písemně,
- prostřednictvím informačních nástěnek,
- v případě potřeby pomocí jednoduchého textu, piktogramů nebo podpůrné komunikace.

Klienti jsou s pravidly seznamováni při nástupu do zařízení a dále dle potřeby v průběhu poskytování služby.

V případě potřeby má stěžovatel možnost přizvat si tlumočníka.

U klientů, kteří mají potíže v komunikaci, musí zaměstnanec vyvinout dostatečnou snahu porozumět podstatě problému a využívá vhodné komunikační pomůcky.

### **Způsob podávání stížností**

Ústně – kterémukoli zaměstnanci nebo telefonicky.

Písemně – vhozením stížnosti do schránky na stížnosti nebo poštou.

Elektronicky – prostřednictvím e-mailové adresy [info@wagnerka.cz](mailto:info@wagnerka.cz).

Podání stížnosti může být anonymní.

O jiných než písemných stížnostech se vyhotovuje zápis tak, aby co možná nejlépe vystihl obsah sdělení.

Schránka na stížnosti je v DSW umístěna na dostupném a označeném místě.

Sociální pracovnice zajišťuje výběr schránky jedenkrát týdně.

Zaměstnanec, kterému byla ústně podána stížnost, je povinen o této skutečnosti neprodleně informovat jednatelku, vrchní sestru a sociální pracovníci.

### **Evidence a řešení stížností**

Každá přijatá stížnost je evidována v tzv. „Knize stížností“.

Poskytovatel vede písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení.

Při zápisu stížnosti se zaznamenají zejména:

- jméno stěžovatele,
- datum přijetí stížnosti,
- předmět a obsah stížnosti,
- identifikace svědků události,
- jméno zaměstnance, který zápis vyhotovil,
- způsob vyřízení stížnosti,
- datum vyřízení stížnosti.

### **Vyřizování stížností**

Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro klienta bezpečné a umožňují přijetí rychlého a odpovídajícího řešení.

Stížnost nemůže být svěřena k vyřízení zaměstnanci, proti kterému směřuje.

Odpovědi na stížnosti jsou vždy písemné.

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů ode dne jejího doručení.

Ve zvlášť odůvodněných případech může být lhůta prodloužena nejvýše o dalších 30 dnů.

O prodloužení lhůty a důvodech prodloužení je stěžovatel písemně informován.

### **Nahlížení do dokumentace**

Stěžovateli je na jeho žádost umožněno nahlížet do dokumentace vedené o stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.

Kopie dokumentace mohou být zpoplatněny ve výši skutečných nákladů na jejich pořízení.

Cena za pořízení kopie činí:

- 5 Kč za jednu černobílou stranu A4,

Elektronické zaslání dokumentace ve formátu PDF je poskytováno bezplatně.

### **Anonymní stížnosti**

Anonymní stížnosti jsou evidovány a posuzovány stejně jako ostatní stížnosti.

Pokud anonymní stížnost obsahuje konkrétní skutečnosti, které lze prověřit, poskytovatel provede její šetření.

O způsobu vyřízení anonymní stížnosti je proveden záznam v evidenci stížností.

Poskytovatel může zveřejnit obecnou informaci o přijatých opatřeních, pokud je to vhodné a nedojde tím k porušení práv klientů nebo zaměstnanců.

### **Prověření vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí**

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření způsobu vyřízení stížnosti dle § 99b zákona č. 108/2006 Sb.

Žádost lze podat do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo ode dne marného uplynutí lhůty pro její vyřízení.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR  
Na Poříčnickém právu 1

128 01 Praha 2

[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

### **Další možnosti podání stížnosti**

Klienti jsou poučeni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti také na:

- Veřejného ochránce práv,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí,
- další instituce sledující dodržování lidských práv.

Veřejný ochránce práv – ombudsman

Údolní 39, 602 00 Brno

[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

### **Závěrečná ustanovení**

Revize standardu probíhá minimálně 1× ročně nebo dle potřeby při změně legislativy.

V Českém Krumlově dne 1.1.2026

Hana Dufková Spoladore

Jednatelka

Klienti jsou informováni o možnosti obrátit se také na:

- zřizovatele nebo zakladatele,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí,
- Veřejného ochránce práv,
- další instituce sledující dodržování lidských práv.

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

---

### **Závěrečná ustanovení**

Standard je závazný pro všechny zaměstnance DSW.

Revize standardu probíhá minimálně 1× ročně nebo dle potřeby při změně legislativy.

V Českém Krumlově dne 1.1.2026

Hana Dufková Spoladore  
Jednatelka