

STANDARD Č. 7

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poskytovatel	Czech One Prague s.r.o., IČO: 27582035, DIČ: CZ27582035
Zařízení	Dům pro seniory Wágnerka, Nad Nemocnicí 153, 381 01 Český Krumlov
Sociální služba	Domov pro seniory dle § 49 zákona č. 108/2006 Sb.
Zpracovala	Hana Dufková Spoladore, jednatelka
Datum vydání / revize	1. 7. 2026
Právní rámec	§ 88 písm. e), § 99a, § 99b a § 107 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění zákona č. 38/2025 Sb., účinného od 1. 3. 2025; příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. (standard č. 7, kritéria 7a) až 7c)); § 22, § 49–54 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník; nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) a zákon č. 110/2019 Sb.
Související standardy	Standard č. 2 (právo stěžovat si), standard č. 3 (jednání se zájemcem), standard č. 6 (dokumentace a evidence), standard č. 15 (kritérium 15h – stížnosti jako podnět ke zvyšování kvality); Domácí řád DSW

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

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 (viz standard č. 15, kritérium 15h).

Podáním stížnosti nesmí být stěžovatel, ani osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba a které se stížnost týká, na újmu.

Standard je vydáván jednatelkou a slouží jako vnitřní pravidlo DSW – pracovní postup pro podávání, prověřování a vyřizování stížností, podle kterého poskytovatel postupuje.

Vymezení pojmu

V případě, kdy klient nebo další osoby nejsou spokojeni s poskytováním sociální služby, mají možnost podat stížnost.

Stížnost

Vyjádření nespokojenosti s poskytováním sociální služby, vůči poskytovateli nebo jeho zaměstnancům, 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.

Kritérium 7a) – Informování o možnosti podat stížnost

Poskytovatel informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

Kdo je oprávněn podat stížnost

Stížnost na poskytování sociální služby je podle § 99a odst. 1 zákona o sociálních službách oprávněn podat:

- klient – osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována; právo klienta podat stížnost sám je vždy primární,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta,
- osoba klientovi blízká (§ 22 občanského zákoníku), nemůže-li stížnost podat klient sám vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo z důvodu úmrtí; tuto skutečnost osvědčí stěžovatel čestným prohlášením,
- osoba klientem zmocněná – zmocnění lze doložit i ústně, s následným záznamem do osobní dokumentace klienta, plná moc nemusí být úředně ověřena,
- člen domácnosti klienta oprávněný k jeho zastupování podle § 49 až 54 občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele.

Stížnost lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je jejím předmětem. DSW eviduje a v odůvodněných případech prošetřuje i stížnosti podané po této lhůtě, obsahují-li závažné skutečnosti týkající se kvality služby nebo práv klientů.

K podání stížnosti je oprávněn i jakýkoli jiný občan jednající v zájmu klienta. O možnosti podat stížnost jsou klienti informováni již při jednání o možném poskytnutí pobytové sociální služby (viz standard č. 3) a opětovně při svém nástupu do DSW.

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

Zaměstnanci jsou s pravidly podávání a vyřizování stížností seznámeni při nástupu do zaměstnání a dále na pravidelných poradách. Pravidla jsou volně přístupná na informační nástěnce v DSW a na webových stránkách www.wagnerka.cz.

Srozumitelnost informací

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě a dále v takové formě, která je klientům srozumitelná. V případě potřeby má stěžovatel možnost přizvat si tlumočníka.

U klientů, kteří mají potíže v komunikaci, může být obtížné porozumět, o co přesně v jejich stížnosti jde. Zaměstnanec, který stížnost přijímá, musí vyvinout dostatečnou snahu porozumět podstatě problému.

Během jednání využívá vhodné pomůcky (prostředky pro znázornění, obrázky – piktogramy, případně metody alternativní a augmentativní komunikace) a postupuje podle druhu postižení (mluví pomalu, zřetelně a nahlas, používá jednoduché věty bez cizích a složitých výrazů, udržuje oční kontakt apod.).

Způsob podávání stížnosti

- Ústně – kterémukoli zaměstnanci nebo telefonicky na číslo +420 776 364 940.
- Písemně – vhozením do schránky na stížnosti nebo poštou na adresu: Nad Nemocnicí 153, 381 01 Český Krumlov.
- Prostřednictvím e-mailové adresy: info@wagnerka.cz.

Podání stížnosti může být anonymní. O jiných než písemných stížnostech se vyhotovuje zápis tak, aby co nejlépe vystihl obsah sdělení; zapisují se konkrétní výroky stěžovatele, nikoli jen jejich interpretace. Zápis vypracuje pověřená osoba.

Schránka na stížnosti je v DSW umístěna na chodbě 1. NP (přízemí), při vstupu do dveří po pravé straně, a je výrazně označena. Sociální pracovníce zajišťuje výběr schránky jedenkrát týdně.

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

Anonymní stížnost je řešena stejně jako ostatní stížnosti.

Evidence a vyřizování stížností

Evidence stížností

Každá přijatá stížnost je evidována v písemné podobě v „Knize stížností“, která se nachází v kanceláři sociální pracovníce (viz standard č. 6, sociální dokumentace). Stěžovatel má právo do dokumentace vedené o jeho stížnosti nahlížet a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.

Při zápisu stížnosti do „Knihy stížností“ se zaznamenají tyto informace:

- jméno stěžovatele, případně v jakém je vztahu ke klientovi,
- datum přijetí stížnosti,
- předmět a obsah stížnosti,
- identifikace svědků události nebo jiné údaje, které mohou věc doložit,
- jméno, funkci a podpis zaměstnance, který zápis vyhotoví,
- podpis stěžovatele, pokud se nejedná o stížnost anonymní.

Osobní údaje uvedené v evidenci jsou zpracovávány v souladu s GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb. (viz standard č. 6).

Vyřizování stížností

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

Jednatelka pověří vyřízením příslušné stížnosti konkrétního zaměstnance podle jejího obsahu, popřípadě příslušnou stížnost vyřeší sama. Stížnost nesmí být svěřena k vyřízení zaměstnanci, proti kterému směřuje, nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na způsobu jejího vyřízení.

Poskytovatel je povinen:

1. vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o čemž i o důvodech prodloužení je povinen stěžovatele písemně informovat,
2. písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
3. vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení,
4. umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou o jeho stížnosti vede, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Odpovědi na stížnosti jsou vždy písemné a jsou stěžovateli doručeny osobně nebo poštou. V případě zájmu stěžovatele jsou doplněny i o ústní vysvětlení.

Anonymní stížnosti jsou řešeny a prošetřovány v případě, že obsahují konkrétní údaje, které lze prošetřit. O výsledku šetření je proveden zápis do „Knihy stížností“. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na informační nástěnce DSW po dobu 30 dnů.

Pověřený pracovník se snaží stížnost vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve výše uvedené zákonné lhůtě.

Kritérium 7b) – Prověření vyřízení stížnosti ministerstvem

Poskytovatel informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti poskytovatelem, nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve lhůtě 30 dnů (případně 60 dnů, byl-li stěžovatel předem písemně informován o prodloužení lhůty a jeho důvodech), může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti, nebo od marného uplynutí lhůty k jejímu vyřízení, požádat o prověření vyřízení stížnosti:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, telefon: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz.

V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč o prověření žádá. Ministerstvo je povinno žádost prověřit a písemně vyrozumět stěžovatele i DSW o výsledku prověření, a to do 60 dnů od doručení žádosti (do 90 dnů, je-li třeba vyžádat si vyjádření dalších orgánů či osob). Ministerstvo může žádost odložit, je-li zjevně neopodstatněná, jde-li o věc již dříve prověřenou nebo o opakovanou žádost neobsahující nové skutečnosti; o odložení a jeho důvodech ministerstvo stěžovatele písemně vyrozumí.

Shledá-li ministerstvo žádost o prověření oprávněnou, uloží DSW povinnost odstranit nevyhovující stav ve stanovené lhůtě a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu; poskytovatel je povinen ministerstvu při prověřování poskytnout součinnost.

Postup podle tohoto kritéria (prověření vyřízení stížnosti ministerstvem dle § 99b zákona o sociálních službách) je odlišný od možnosti obrátit se s podnětem na jiné instituce popsané v kritériu 7c) – jde o zákonem upravený, vymahatelný nástroj ochrany práv klienta vůči konkrétní vyřízené stížnosti.

Kritérium 7c) – Další možnosti podání stížnosti

Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení.

Klienti jsou poučeni o možnosti obrátit se s podnětem k prošetření postupu poskytovatele i na další subjekty, zejména na registrující orgán DSW a na nezávislé instituce zajišťující dodržování lidských práv:

- Magistrát hlavního města Prahy, odbor sociálních věcí a zdravotnictví (orgán, který provedl registraci sociální služby DSW podle sídla poskytovatele), Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1, telefon: 236 004 194.
- Veřejný ochránce práv (ombudsman), Údolní 39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz.

Tyto instituce nejsou příslušné k prověření konkrétního vyřízení stížnosti postupem podle § 99b zákona o sociálních službách (viz kritérium 7b), mohou však podnět zohlednit v rámci vlastní kontrolní, registrační nebo ochranné činnosti, případně provést šetření či návštěvu zařízení.

V Českém Krumlově dne 1. 7. 2026

Hana Dufková Spoladore

Jednatelka, Czech One Prague s.r.o.

Příloha č. 1 – Vzor „Knihy stížností“

Evidenční číslo stížnosti: _____

Datum přijetí	Jméno stěžovatele, popř. vztah ke klientovi	Předmět stížnosti	Zapsal/a (funkce, podpis)

Způsob podání stížnosti:

Obsah stížnosti:

.....
.....

Svědci události a údaje, které mohou věc doložit:

.....

Stručný záznam o vyřízení a způsobu předání informace o přijatých opatřeních stěžovateli a dotčeným osobám:

.....
.....

Datum vyřízení (dodržení 30denní, popř. prodloužené 60denní lhůty):

.....

Poučení stěžovatele o právu nahlížet do dokumentace a o možnosti požádat MPSV o prověření vyřízení stížnosti: ANO / NE

Podpis stěžovatele: Podpis odpovědné osoby: