



Domov "Pata"

Príspevková organizace

SLUŽBA DOZP

STANDARD Č. 7

Pravidla pro podávání, přijímání, evidenci a vyřizování stížností

Účel pravidel

Tato pravidla stanovují jednotný postup pro podávání, přijímání, evidenci a vyřizování stížností v DOZP, tak aby byla zajištěna ochrana práv klientů a možnost řešení nespokojenosti s poskytovanou službou.

Vymezení stížností (co je to stížnost)

Stížností se rozumí projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby se způsobem poskytování sociální služby, chováním zaměstnanců, porušení práv klienta nebo s jinými skutečnostmi souvisejícími s poskytovanou službou.

Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat klient služby, zákonný zástupce nebo opatrovník, rodinný příslušník nebo osoba blízká, jiná fyzická nebo právnická osoba hájící zájmy klienta, zaměstnanec. Podání stížnosti nesmí být důvodem k postihu klienta ani jiné osoby.

Způsob podání stížnosti

Stížnost lze podat ústně, písemně, v elektronické podobě, pomocí alternativních komunikačních metod, vyjádřením negativních emocí (smutek, pláč, křik), anonymně, prostřednictvím jiné osoby. Písemné i anonymní stížnosti, připomínky a náměty lze vhadzovat do schránky označené „Stížnosti – Připomínky“, která je umístěna na každé domácnosti. Schránku kontroluje jednou týdně uklízečka a údržba, poté předá sociální pracovníci nebo vedoucí pracoviště. Ústně podané stížnosti, připomínky a náměty může klient přednést vždy, a to klíčovému pracovníku, sociální pracovníci a ostatním pracovníkům služby, vždy je proveden záznam Protokolu stížností. Klient, jeho zástupce nebo zaměstnanec má právo se účastnit a spolupracovat při vyřizování své stížnosti.

Kdo vyřizuje stížnosti

Stížnosti podané v elektronické podobě řeší sociální pracovníci nebo ředitel, stížnost se vyřizuje také elektronickou poštou nebo podle toho požadavku stěžovatele a o způsobu doručení odpovědi. Stížnosti ve službě DOZP vyřizuje sociální pracovník nebo ředitel. Ústně podané stížnosti, připomínky a náměty může klient přednést vždy, a to klíčovému pracovníku, sociální pracovníci, ostatním pracovníkům.

Postup při řešení stížnosti

Klient, jeho zástupce nebo zaměstnanec má právo se účastnit a spolupracovat při vyřizování své stížnosti.



Domov "Pata"

Príspevková organizace

Každou stížnost sociální pracovnice zaeviduje do Protokolu o evidenci stížnosti u ústní formy, vždy sepíše zápis. Evidence a záznam o stížnosti je uložen u SP a obsahuje (viz. příloha č. 1), každá podaná stížnost má své evidenční číslo, originál se uchovává po dobu 5 let.

Klient má právo zvolit si nezávislého zástupce opatrovníka, příbuzný, přítel. Klient, který z důvodu svého postižení nevyužívá možnost stěžovat si, není svého práva zbaven. V jeho prospěch může jednat druhá osoba (opatrovník, příbuzný, přítel či kdokoliv z pracovníků). Stížnost je důvěrná neřeší se veřejně, ale pouze s osobami, kterých se týká.

Stížnost je vyřízena nejpozději do 30 dnů od podání. Klient nebo ten, kdo stížnost podal, bude vyrozuměn o vyřízení své stížnosti, a to způsobem, kterému vzhledem ke svému postižení rozumí (písemně, ústně, alternativním způsobem, pokud je potřeba je přizván odborník, který dokáže komunikovat s klientem s určitým postižením). Pokud stížnost nebude možné v této lhůtě možné uspokojivě vyřídit, bude do dvou týdnů klient nebo ten, kdo stížnost podal, seznámen s dosavadním průběhem a dalším postupem při vyřizování jeho stížnosti i s navrženým termínem jejího vyřízení. Vyřízení stížnosti, připomínky a námětu se však nesmí prodloužit o více než další dva týdny.

Způsob informování o podávání a vyřizování stížností

Informace o pravidlech pro vyřizování stížností, námětů a připomínek jsou uveřejněny na internetových stránkách domova, na kterých se mohou zájemci seznámit s pravidly podání stížností dále jsou informováni při jednání se zájemcem o sociální službu sociální pracovníci a při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, tyto pravidla, jsou součástí smlouvy.

Pravidly pro vyřizování stížností, připomínek a námětů jsou klienti seznamováni průběžně během poskytování služby, přiměřeně vzhledem k jejich postižení, pracovníci ověřují, zda klienti ví, kde je umístěna schránka pro stížnosti, že si mohou stěžovat, když se jim něco nelíbí, nebo jsou nespokojeni, jak a komu.

Veškeré stížnosti, připomínky a náměty slouží jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, je možné se odvolat do 15 dnů:

- 1. ke zřizovateli domova: Karlovarský kraj, odbor sociálních věcí, Závodní 353/8, Karlovy Vary**
- 2. k Veřejnému ochránci práv: Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno**
- 3. k MPSV, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2**

Dne 14. 10. 2025

Zpracoval: Strnadová Renata, DiS. sociální pracovnice

Ve spolupráci s: Bc et Bc. Ernestovou Jitkou sociální pracovnící a vrchní sestrou Marií Eretovou

Platnost 01. 11. 2025

Schválil:



Domov "Pata"
Príspevková organizace

PROTOKOL O EVIDENCI STÍŽNOSTI

SLUŽBA DOZP

Číslo stížnosti (počet/ rok):

Datum přijetí:

Kdo stížnost podal:

Forma podání:

(ústně, písemně, e-mail, anonym)

Předmět stížnosti:

Kdo stížnost přijal:

Datum předání k řešení sociální pracovníci nebo řediteli:

Kdo vyřídil a způsob vyřízení:

Datum vyřízení:

Způsob informování stěžovatele:

Poznámka (opatření, závěr, zpracování anonymní apod.)

Počet příloh: