	<b>Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb</b>	Strana 1 z 8 Rozdělovník: B Vydání: 1.4
	<b>S-46</b>	

## Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb


### Stručný obsah

Směrnice stanovuje pravidla pro přijímání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností v Domově Kamélie Křižanov



Pořizování kopií tohoto dokumentu nebo částí, popřípadě předávání dokumentu jiným osobám, bez písemného souhlasu vedení DK Křižanov není povoleno.

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zpracoval, ověřil správnost:	Mgr. Eva Příhodová	Vedoucí úseku pobytových a ambulantních služeb	5.10.2025	
Schválil platnost a účinnost od:	Mgr. Tomšíková Silvie, MBA	Ředitel/ka	5.10.2025	

	<b>Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb</b>	Strana 2 z 8 Rozdělovník: B Vydání: 1.4
	<b>S-46</b>	


**Údaje o změnách:**

Změn a číslo	datum	jméno	Popis provedených změn, čísla článků
1.0	2.1.2015		Vydání dokumentu
1.1	15.3.2016		Aktualizace dokumentu
1.2	15.1.2019		Změna – lhůty vyřízení stížností bod 5
1.3	1.8.2023	Příhodová E.	Aktualizace dokumentu
1.4	1.10.2025	Příhodová E.	Aktualizace dokumentu

**Záznamy o seznámení s obsahem výtisku tohoto dokumentu<sup>1</sup>:**

Seznámen – jméno	Datum seznámení	Podpis	Seznámen – jméno	Datum seznámení	Podpis


<sup>1</sup> Vedoucí pracovník seznámí s obsahem dokumentu všechny osoby dle rozdělovníku. Seznámení osob je realizováno buď samostudiem, nebo formou instruktáže.

	<b>Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb</b>	Strana 3 z 8 Rozdělovník: B Vydání: 1.4
	<b>S-46</b>	

Obsah

<b>STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....</b>	<b>1</b>
<b>1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 ÚČEL.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 ROZSAH PLATNOSTI.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 NÁVAZNOSTI DOKUMENTACE .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 FORMY SEZNÁMENÍ S PRÁVEM STĚŽOVAT SI .....</b>	<b>4</b>
<b>2. PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO .....</b>	<b>4</b>
<b>ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....</b>	<b>4</b>
<b>3. NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MŮŽE PODAT STÍŽNOST .....</b>	<b>5</b>
<b>4. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ PODNĚTU, PŘIPOMÍNKY NEBO STÍŽNOSTI.....</b>	<b>5</b>
<b>4.1 PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY .....</b>	<b>5</b>
<b>4.2 STÍŽNOSTI .....</b>	<b>5</b>
<b>5. ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ PŘIPOMÍNKY NEBO STÍŽNOSTI.....</b>	<b>6</b>
<b>6. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ PŘIPOMÍNKY NEBO STÍŽNOSTI.....</b>	<b>6</b>
<b>7. KDO JE OPRÁVNĚN K VYŘIZOVÁNÍ PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ .....</b>	<b>7</b>
<b>8. NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI .....</b>	<b>7</b>
<b>9. ZLEPŠENÍ ÚROVNĚ KVALITY POSKYTOVÁNÍ PÉČE .....</b>	<b>8</b>

**PŘÍLOHY**

	<b>Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb</b>	Strana 4 z 8 Rozdělovník: B Vydání: 1.4
	<b>S-46</b>	

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### 1.1 ÚČEL

Účelem této směrnice je stanovit postup při projednávání stížností klientů Domova Kamélie Křižanov na kvalitu nebo způsob poskytování služeb v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.

V následujících podkapitolách jsou popsány pravidla pro příjem a vyřizování podnětů, připomínek a stížností.

### 1.2 ROZSAH PLATNOSTI

Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance a pracovníky (např. externí pracovníci) DKK.

### 1.3 NÁVAZNOSTI DOKUMENTACE

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. v platném znění

Vyhláška 505/2006 Sb. v platném znění

S-05 Pravidla vzájemného soužití DKK v platném znění

### 1.4 FORMY SEZNÁMENÍ S PRÁVEM STĚŽOVAT SI

Pravidla vzájemného soužití

Vývěsky v domácnostech DK Křižanov

Ústně na komunitách klientů a společných schůzkách zaměstnanců a klientů

Klienty s právem stěžovat si seznamuje klíčový pracovník a vedoucí domácností v závislosti na jejich komunikačních schopnostech, různými technikami a v různém rozsahu, srozumitelným způsobem.

Úkolem klíčových pracovníků je také zjišťovat potřeby klientů a řešit případné důvody jejich nespokojenosti.


## 2. PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V souladu se standardem kvality sociálních služeb č. 7 mají klienti nebo další fyzické či právnické osoby (opatrovníci, příbuzní, osoby blízké, zaměstnanci, občanská sdružení apod.) možnost podat podnět, uplatnit připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Pro účely této směrnice se rozumí:

- a) **podnět** – návrh na zlepšení, změnu daného stavu
- b) **připomínka** – kritické sdělení, požadavek na zlepšení
- c) **stížnost** – klient cítí újmu na svých právech, závažná kritika, výrazná nespokojenost

Hlavní zásada:

**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.**

	<b>Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb</b>	Strana 5 z 8 Rozdělovník: B Vydání: 1.4
	<b>S-46</b>	

### 3. NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MŮŽE PODAT STÍŽNOST

- osoba, které je nebo 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
- 

### 4. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ PODNĚTU, PŘIPOMÍNKY NEBO STÍŽNOSTI

#### 4.1 PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY

Podněty a připomínky lze uplatnit u ředitele/ky DKK, sociální pracovníce, vedoucích úseků, vedoucí úseku pobytových a ambulantních služeb, vedoucích komunitních domácností nebo do anonymních schránek, které jsou umístěny před kanceláři managementu organizace (Zámek 1, Křižanov 294 51) nebo ve vstupních prostorách komunitních domácností. Dále lze své podněty a připomínky řešit přímo s pracovníky daných domácností, kde je klient umístěn, s klíčovými pracovníky, nebo vedoucími pracovníky daného úseku. Pokud bude připomínka či podnět k řešení přímo v kompetenci těchto pracovníků, mohou být vyřešeny přímo, nebo budou předány k řešení odpovědným vedoucím pracovníkům daných domácností, úseků, kterých se týká, dále přímo ředitele DKK.

Další podněty a připomínky lze podávat kdykoli prostřednictvím internetové pošty na [www.domovkamelie.cz](http://www.domovkamelie.cz)


#### 4.2 STÍŽNOSTI

**Forma pro uplatnění stížnosti je následující:**

1. ústní
2. písemná,
3. anonymní do schránky – 24 hodin denně, před kanceláři managementu organizace, vstupní prostory domácností
4. telefonicky na č. 566 694 221
5. intranetu – program Cygnus – komunikační centrum
6. [www.domovkamelie.cz](http://www.domovkamelie.cz) – odkaz Napište nám
7. e-mailem na adresu: [reditelka@domovkamelie.cz](mailto:reditelka@domovkamelie.cz)

**Ústní a písemné stížnosti** lze podávat v pracovní dny ředitele DKK, sociální pracovníci vedoucím pracovníkům úseků, vedoucím komunitních domácností v době od 6.30 do 15.00.

V případě potřeby může stěžovatel požádat o tlumočníka.

	<b>Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb</b>	Strana 6 z 8 Rozdělovník: B Vydání: 1.4
	<b>S-46</b>	

## 5. ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ PŘIPOMÍNKY NEBO STÍŽNOSTI

Způsob vyřizování připomínky nebo stížnosti je následující:

Připomínka nebo stížnost je písemně zaevidována - u ředitele/ky nebo v sekretariátu ředitele/ky, evidence obsahuje následující údaje:

- datum příjmu připomínky nebo stížnosti,
- jméno příjmení a adresu stěžovatele (pokud není anonymní),
- jméno, příjmení pracovníka, který stížnost přijal,
- označení domácnosti, osoby nebo služby, proti které stížnost směřuje
- předmět připomínky nebo stížnosti,
- datum kdy a komu byla připomínka nebo stížnost předána k vyřízení,
- výsledek vyřízení (opatření k nápravě),
- datum podání zprávy o vyřízení připomínky nebo stížnosti.

Vyjádření ke každé připomínce nebo stížnosti je písemně doručeno tomu, kdo připomínku nebo stížnost podal, je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.

Anonymní připomínky a stížnosti budou řešeny individuálně dle závažnosti. Vyjádření bude vyvěšeno na nástěnce nebo s ním budou seznámeni zaměstnanci a klienti na společných schůzkách a komunitách, a to i tehdy, když byla stížnost vyhodnocena jako neoprávněná.


Připomínka nebo stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byla po jejím prošetření přijata opatření.

Ředitel/ka organizace nebo další vedoucí zaměstnanci jsou povinni kontrolovat dodržování opatření.

## 6. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ PŘIPOMÍNKY NEBO STÍŽNOSTI

Poskytovatel sociálních služeb (DKK) je povinen:

- vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu 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,
- písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení
- umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy
- podavatel bude neprodleně upozorněn na odklad vyřízení připomínky nebo stížnosti (např. v souvislosti s nutným zásahem dalších orgánů).

	<b>Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb</b>	Strana 7 z 8 Rozdělovník: B Vydání: 1.4
	<b>S-46</b>	

## 7. KDO JE OPRÁVNĚN K VYŘIZOVÁNÍ PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

Připomínky a stížnosti uplatněné v anonymní schránce před kanceláři managementu DKK vybírá ASP pracovník DK Křižanov vždy 1x za týden, který předá připomínku nebo stížnost v návaznosti na jejich obsah příslušnému vedoucímu pracovníkovi k vyřízení.

Připomínky a stížnosti uplatněné v anonymní schránce v komunitní domácnosti vybírá vedoucí domácnosti společně s dalším pracovníkem vždy 1x týdně, ti pak následně na připomínku/stížnost reagují, popřípadě ji předávají v návaznosti na jejich obsah příslušnému vedoucímu pracovníkovi k vyřízení.

Připomínku nebo stížnost prověřuje pracovník přímo nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje. Výsledné vyřízení připomínky nebo stížnosti podléhá schválení ředitele/lky DKK.

Je nepřípustné, aby vyřízením stížnosti byl pověřen člověk, proti kterému stížnost směřuje, nebo pracovník jemu podřízený.

Připomínky a stížnosti, které nejsou podány proti osobě pracovníka (např. stížnosti na stravování, na nevhodný režim dne apod.), prověřuje a řeší nadřízený daného úseku.

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.

V případě nesouhlasu s vyřízením připomínky nebo stížnosti je možné se odvolat proti vyřízení u ředitele/ky DKK Zámek 1 594 51 Křižanov, tel. 566 694 221, email: [reditelka@domovkamelie.cz](mailto:reditelka@domovkamelie.cz), případně u zřizovatele organizace **Odboru sociálních věcí** Krajského úřadu Žiškova 57, 586 01 Jihlava, tel. 564 602 819

## 8. NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI


Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, 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.

**MPSV ČR** odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail : [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen 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.

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.

	<b>Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb</b>	Strana 8 z 8 Rozdělovník: B Vydání: 1.4
<b>S-46</b>		

Ministerstvo (MPSV) prověří vyřízení stížnosti do:

- 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
- 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo dalších osob
- zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,
- vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,
- umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy
- písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Případně se může stěžovatel obrátit na Kancelář veřejného ochránce práv, která však není ze zákona oprávněna zabývat se individuálními stížnostmi na kvalitu péče (Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno 602 00, tel. 542 542 888, email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz))

## 9. ZLEPŠENÍ ÚROVNĚ KVALITY POSKYTOVÁNÍ PÉČE

Evidence připomínek a stížností je pravidelně jednou ročně analyzována a poznatky jsou využívány ke zlepšení úrovně kvality a zdokonalení forem poskytování sociální péče.