

## **Domov Velvary, poskytovatel sociálních služeb Petra Bezruče 484, 273 24 Velvary**

Domov Velvary (dále jen "domov") vydává na základě §99a a §99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění tento dokument

### **ZPŮSOB PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

(Standard 7)

Stížnosti jsou významným zdrojem informací o možnostech, jak zvýšit kvalitu poskytovaných služeb v našem domově. Přinášejí důležité informace o spokojenosti klientů.

**Stížností** se rozumí projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, nebo způsobem jak je poskytována, např. je-li služba omezující, porušující důstojnost, soukromí nebo možnost volby, nebo neuspokojuje potřeby klientů, anebo kritika na postup či chování zaměstnanců domova. Stížnosti, které jsou z jiných oblastí jsou řešeny poskytnutím přiměřené podpory.

**Stížnost zaměstnanců** na chování a jednání klientů, návštěv klientů, spolupracovníků, nadřízených zaměstnanců a v oblasti pracovně právních vztahů řeší ředitel domova nebo jeho zástupce. Stížnost na vedení domova může zaměstnanec zaslat i zřizovateli domova (Středočeský kraj).

Klienti domova nejsou z důvodu podání stížností v žádném ohledu ohroženi, ani vůči nim nemohou být uplatněny sankce.

Žadatelé, kteří mají zájem o službu jsou informováni o způsobech, formách a možnostech podání stížností již v rámci jednání se zájemcem o sociální službu.

**Podnětem** se rozumí návrh na zlepšení kvality sociálních služeb nebo života klientů v domově.

**Připomínkou** bývá drobná kritika, pojmenování nedostatku, či dílčí nespokojenost.

Podněty a připomínky nejsou vedeny jako stížnosti a jsou řešeny ihned ve vzájemné komunikaci. Pokud však stěžovatel nazve podněty nebo připomínky "stížností", pak jde o stížnost a bude se evidovat a vyřizovat jako stížnost dle tohoto dokumentu.

V případě opakované stížnosti je nejdříve vyhodnoceno, zda stížnost neobsahuje nové skutečnosti.

Pokud stížnost nové skutečnosti neobsahuje, je stěžovatel informován o tom, že shodná stížnost byla již řešena a nebude tudíž opětovně prošetřována. Dále stěžovatel obdrží informaci, že případná další jeho podání ve stejné záležitosti budou zakládána do evidence bez vyrozumění.

Pokud stížnost obsahuje nové skutečnosti, je označena novým pořadovým číslem, zaevidována a řešena dle daných postupů.

Stížnost může být podána následujícími způsoby:

- písemně k rukám ředitele domova nebo vedoucí sestry nebo sociální pracovnice
- ústně u ředitele domova nebo vedoucí sestry nebo sociální pracovnice
- anonymně do schránky na stížnosti, která je umístěna v 1. patře za rohem u výtahu a v knihovně ve 2. patře

- telefonicky na telefonní číslo 315 720 275 – ředitel, 315 720 276 – sociální pracovnice, 315 761 043 - vedoucí sestra
- elektronicky na email: [reditel@domovvelvary.cz](mailto:reditel@domovvelvary.cz) - ředitel, [vrchni@domovvelvary.cz](mailto:vrchni@domovvelvary.cz) - vedoucí sestra, [socialni@domovvelvary.cz](mailto:socialni@domovvelvary.cz) - sociální pracovnice
- elektronicky do datové schránky: 4j5kifu

Pokud je stížnost podána ústní nebo telefonickou formou, pověřený pracovník (ředitel domova nebo vedoucí sestra nebo sociální pracovnice) pořídí záznam stížnosti v písemné podobě. (Zaznamenané stížnosti obsahují konkrétní výroky stěžovatele).

Pokud se stěžovatel obrátí se stížností na jiného zaměstnance domova, ten stížnost předá řediteli domova nebo vedoucí sestře nebo sociální pracovnici k následnému prošetření.

Stížnost může podat:

- 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, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnosti ze schránek vybírá sociální pracovnice a vedoucí sestra vždy v pondělí. V případě nepřítomnosti některé z pracovnic je zástupem pověřena účetní domova. Ředitel domova, vedoucí sestra a sociální pracovnice jsou oprávněny stížnost prošetřovat, rozhodují o přijatých opatřeních. V případě nutnosti jsou k řešení stížnosti přizváni i další pracovníci, klienti nebo rodinní příslušníci.

Stížnosti jsou označeny pořadovým číslem a evidovány u sociální pracovnice a jsou vyřizovány ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinnost informovat stěžovatele.

O vyřízení stížnosti je vždy podáno písemné vyrozumění. Pokud je třeba, je stěžovateli odpověď ještě objasněna v rozhovoru.

V případě anonymně podané stížnosti, kdy není možné předat její vyřízení konkrétní osobě, je tento záznam podnětem k prošetření a ověření popsanych skutečností a stížnost je založena s písemným vyjádřením a vyřízení je vyvěšeno na nástěnkách na jednotlivých odděleních.

V případě stížnosti na statutárního zástupce organizace (ředitele) je nutno podat stížnost zřizovateli tj.

- Středočeský kraj, Krajský úřad, Zborovská 11, 150 11 Praha 5  
email: [epodatelna@kr-s.cz](mailto:epodatelna@kr-s.cz)  
tel: 257 280 111

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

- MPSV ČR, Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2  
email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)  
tel: 950 191 111

Pokud se stěžovatel obrátí se stížností na Veřejného ochránce práv, tak ten podle zákona není oprávněn prošetřovat stížnosti na kvalitu poskytované sociální služby nebo chování zaměstnanců poskytovatele sociálních služeb. Veřejného ochránce práv může prověřit, zda MPSV nebo krajský úřad vyřídily podání v souladu s právními předpisy a principy dobré správy, tedy zejména dobře a včas.

- Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno  
email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
tel: 542 542 888

O možnostech podávání stížností a způsobu jejich vyřízení je klient informován při nástupu do domova pověřeným pracovníkem, dále jsou tyto informace k dispozici na nástěnkách v domově a jsou přílohou Domácího řádu.

Aktualizováno dne 14. 1. 2026

Ing. Marcel Zhorný  
ředitel Domova Velvary,  
poskytovatel sociálních služeb