

Integrované centrum sociálních služeb Jihlava, příspěvková organizace
Žižkova 2075/106, 586 01 Jihlava

Směrnice č. 1/2025

Stížnosti na poskytování sociálních služeb

Garant vypracování: Ing. Mgr. Alena Řehořová	Schválil: Ing. Mgr. Alena Řehořová	Dne: 1.3. 2025
Realizační tým:	ředitelka organizace + vedoucí sociálních služeb a úseků	

Úvodní ustanovení

Účelem těchto pravidel je stanovit jednotný postup pro přijímání, evidování a vyřizování stížností.

Základní pojmy:

Stížnost – podání, jež vyjadřuje určitý projev nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.

1. Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:
 - a) Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (tj. klient),
 - 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 (dále jen „stěžovatel“).

Podnět, připomínka – týká se spíše návrhu na zvýšení kvality či rozsahu a způsobu poskytování služeb. Pokud na tom klient služby vyloženě netrvá, neřeší se písemně, organizace je řeší v rámci operativní komunikace. Podněty a připomínky mohou být vyvěšeny na nástěnku včetně řešení, probrány s klienty na společné schůzi, s výborem obyvatel, na pracovní poradě apod.

2. Způsob podávání stížností:
 - a) písemně – poštou, e-mailem, datovou schránkou, do schránek v zařízeních,
 - b) ústně – stížnost jsou povinni přijmout všichni zaměstnanci poskytovatele osobně nebo i telefonicky,
 - c) anonymně – záleží na rozhodnutí stěžovatele, zda se podepíše nebo chce vystupovat anonymně. Anonymní stížnost se přijímá všemi výše popsánymi způsoby.

Podávání stížností, podnětů a připomínek:

- a) Příjem stížností podaných všemi formami samostatně vede ředitelka organizace. Stížnosti přijímá během své pracovní doby ředitelka, vedoucí sociálních služeb (úseků), sociální pracovníce. V případě potřeby kterýkoli zaměstnanec poskytovatele.
- b) Stěžovatelé své stížnosti zasílají poštou nebo je předávají osobně, popř. jiným způsobem – e-mailem, telefonicky, vhadují je do schránky organizace apod.
- c) Každá stížnost je evidována samostatně.
- d) V případě, že stěžovatel podání stížnosti učiní ústně, odpovědný zaměstnanec jej vyzve, aby stížnost sepsal, a poskytne k tomu stěžovateli příslušný tiskopis - Formulář na oznámení stížnosti. V případě, že vyhotovení písemné stížnosti bude stěžovateli činit potíže, zaměstnanec mu poradí, jak stížnost sepsat, případně v individuálních případech o podání stížnosti sepíše záznam na daný tiskopis, který po přečtení předloží

stěžovateli k podpisu. Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci. Zaměstnanec, pomáhající klientovi stížnost napsat, si zpětně opakovaně ověřuje, zda stížnost opravdu sepisuje v takovém znění, jak ji chce mít nastylizovanou stěžovatel (přečte mu, co napsal, ptá se, zda je to správně, popř. text znovu přeformuluje dle požadavku klienta). Nevnáší do textu při psaní stížnosti svoje formulace. Tento Záznam okopíruje, a klientovi předá kopii. Stížnost klient vloží do obálky a zalepenou ji předá pracovníkovi, který ji předá dle jeho požadavku vedení organizace. V případě, že klient vysloví požadavek, aby zaměstnanec zamlčel totožnost stěžovatele, je zaměstnanec povinen tak učinit.

- e) V případě stížnosti podané telefonicky si kontaktovaný zaměstnanec vyžádá jméno, příjmení a adresu stěžovatele a zpracuje úřední záznam. V případě, že stěžovatel požadované informace odmítne sdělit, bude s touto stížností naloženo jako se stížností anonymní – viz dále.
- f) Zvýšenou pozornost věnují zaměstnanci možnosti podávat stížnosti i u klientů s omezenou orientací a komunikací, protože tito klienti mohou mít problém s vyjadřováním svých přání a potřeb. Pracovníci jim proto při běžném každodenním kontaktu kladou dotazy, zda jim to, jak jim poskytují služby, vyhovuje, popřípadě co mají udělat jinak a lépe, aby byl klient spokojen. S jeho případnými požadavky seznamují ostatní pracovníky. Tito klienti však samozřejmě také mají právo podat si stížnost, jako jakýkoliv jiný klient.
- g) Na možnost stěžovat si jsou klienti písemně upozorněni při podepisování smlouvy, ve vnitřních pravidlech, která jsou součástí smlouvy. V případě, že klient projevuje nespokojenost, nabídne mu pracovník možnost stěžovat si při výskytu aktuální situace.
- h) Stížnosti a připomínky ke stravě ze strany klientů a na jejich požádání zaměstnanci předávají vedoucí stravovacího úseku. Ta pravidelně obchází klienty při výběru jídel (domov pro seniory) a dotazuje se na spokojenost se stravou.
- i) Platí zásada, že klient ani pracovník nesmí být následně po stížnosti v nevýhodě. Je nepřijatelné, aby byli jakýmkoli způsobem perzekuováni. Je pro ně vytvářeno prostředí, kdy se cítí bezpečně, je s nimi jednáno s respektem a akceptací.
- j) Účelem řešení každé stížnosti, podnětu či připomínky je náprava stávajícího stavu – ředitelka nebo jí pověřený pracovník vypracují nápravná opatření.

Evidence stížností:

- Příjem stížností podaných všemi formami a jejich samostatně vedenou evidenci vede ředitelka organizace. Pokud klient podává svoji stížnost písemně, je zaevidována jako došlá pošta do podacího deníku. Následně ji převezme ředitelka k vyřízení, v případě jeho zájmu ji okopíruje a kopii podepíše a napíše na ní datum převzetí. Tuto kopii stížnosti mu předá. Pokud je stížnost podána elektronicky, telefonicky či ústně, je předána ředitelkou k zaevidování.
- Evidence všech podaných stížností musí obsahovat zejména tyto základní údaje:
 - pořadové číslo
 - jméno a příjmení stěžovatele, popř. jeho adresa
 - datum podání stížnosti
 - předmět stížnosti
 - kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení
 - výsledek šetření stížnosti a datum vyřízení
 - vyjádření, zda byla stížnost oprávněná, částečně oprávněná či neoprávněná

Lhůty a postup pro podávání a vyřizování stížností:

- a) Stížnost lze podat poskytovateli sociálních služeb, Integrovanému centru sociálních služeb Jihlava, ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- b) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.
- c) Poskytovatel 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 stížností,
 - Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení,
 - Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnost a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- d) Ředitelka nebo jí pověřený pracovník zjistí všechny důležité okolnosti podání.
- e) V případě anonymní stížnosti či připomínky bude s těmito materiály postupováno stejně jako u každé jiné písemné stížnosti.
- f) Při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká (klient, pracovník...) a je dána možnost vyjádření všem stranám.
- g) Je třeba mít vždy na mysli, že je třeba chránit oprávněná práva jak klientů, tak zaměstnanců, proto je třeba přistupovat k šetření a následnému řešení celé situace velmi citlivě a objektivně.
- h) Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile budou po jejím prošetření učiněna příslušná opatření k nápravě nebo bude stěžovateli zasláno písemné sdělení, jímž bude s patřičným odůvodněním vyrozuměn o tom, proč jeho stížnosti nebylo vyhověno. O způsobu vyřízení podané stížnosti musí být stěžovatel vždy v nezbytně nutném rozsahu písemně vyrozuměn.

Postup při nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti

- a) Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost 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 této stížnosti; v žádosti uvede stěžovatel důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- b) MPSV na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout MPSV součinnost při vyřízení stížností.
- c) Při prověření vyřízení stížnosti je MPSV oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejíž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti MPSV a jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.
- d) MPSV žádost o prověření stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla MPSV prověřena nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci MPSV sdělí stěžovateli písemně.
- e) MPSV:
 1. Prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob.
 2. Zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížnosti.

3. Vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření.
4. Umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpis.
5. Písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží MPSV poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené MPSV a podat MPSV písemnou zprávu.

Kontakty na další instituce:

Stěžovatel má právo se obrátit i na další instituce.

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (MPSV)**, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
Telefon: +420 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- **Krajský úřad kraje Vysočina**, Žižkova 57, 587 33 Jihlava,
Telefon: +420 564 602 111, e-mail: posta@kr-vysocina.cz
- **Statutární město Jihlava**, Masarykovo náměstí 97/1, 586 01 Jihlava (zřizovatel)
Telefon: +420 565 591 111, e-mail: epodatelna@jihlava-city.cz
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Brno, Údolní 39, tel: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz

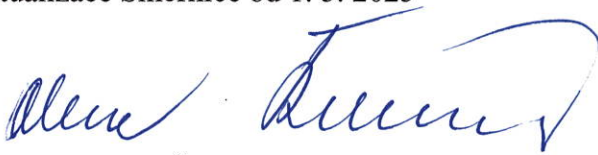
Závěrečná ustanovení:

- **Kontrolní činnost a vyhodnocení stížností:** nejméně 1 x ročně ředitelka organizace vyhodnotí přijaté stížnosti za uplynulé období, provede analýzu, kolik stížností bylo celkem přijato a s jakým výsledkem vyřešeno (nápravná opatření) - viz složka pro evidenci stížností.
- Stížnosti ze strany klientů na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, jejich připomínky jsou řešeny na společných setkáních všech klientů, na operativních poradách i na pracovních poradách, včetně termínu opatření k nápravě a jména osoby, která za řešení odpovídá.
- Všichni zaměstnanci ICSS Jihlava jsou povinni při přijímání, evidování a vyřizování stížností postupovat tak, aby byla každému občanovi zachována jeho lidská důstojnost, dobrá pověst a bylo chráněno jeho jméno. Současně musí být respektováno právo každého občana na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a právo na ochranu údajů o jeho osobě před jejich

zneužitím. Postup při řešení stížností musí být pro klienta bezpečný, diskrétní, nestranný, nesmí se obrátit proti stěžovateli, naopak mu musí být projevován respekt a akceptace.

Tato pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance organizace a týkají se všech registrovaných druhů sociálních služeb.

Aktualizace Směrnice od 1. 3. 2025

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alena Řehořová', written in a cursive style.

Ing. Mgr. Alena Řehořová, MBA, MSc.
ředitelka

Příloha č. 1

- Formulář Záznam o přijetí stížnosti

**Integrované centrum sociálních služeb Jihlava, příspěvková organizace, Žižkova
2075/106, Jihlava**

Záznam o přijetí stížnosti

Datum a místo přijetí stížnosti:

Jméno a příjmení stěžujícího:

Jméno zaměstnance, který stížnost přijal:

Stížnost písemná nebo ústní:

Stručný popis skutečností (z podání stěžujícího), na které si stěžuje:

Podpis zaměstnance, který stížnost přijal:

Datum a podpis přijetí ředitelkou ICSS

Evidenční číslo stížnosti:

