

	Vnitřní předpis: Organizační směrnice	Platí od: 01.09.2026
	Číslo předpisu: OS/01/2026/ds	Verze: 1
	Název dokumentu: PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	
Denní stacionář Senior Inn z.s.		IČ:05975280
Zpracovala: Bc. Jitka Hruběšová, MBA, sociální pracovnice		
Schválila: Mgr. Martin Navrátil, předseda spolku		

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

I.

Účel dokumentu

Tento vnitřní předpis upravuje pravidla pro podávání, přijímání, evidenci, vyřizování a archivaci stížností v Denním stacionáři Senior inn z.s. Je zpracován v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a Standardy kvality sociálních služeb.

Cílem dokumentu je zajistit ochranu práv klientů, podporovat otevřenou komunikaci mezi klienty a poskytovatelem sociální služby a využívat stížnosti jako podnět ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Podání stížnosti nesmí být klientovi ani jeho zástupci žádným způsobem na újmu.

II.

Vymezení stížnosti

Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující složitější řešení než okamžitou reakci. Jedná se o podání, v němž je stěžováno zejména na:

- kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby,
- jednání zaměstnanců,
- porušování práv klienta,

- podmínky poskytování služby,
- organizaci a provoz zařízení.

Stížnost je organizací vnímána jako podnět pro zlepšení kvality poskytované služby.

III. Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat:

- klient služby,
- zájemce o službu,
- rodinný příslušník,
- opatrovník,
- zmocněný zástupce,
- podpůrce,
- ošetřující lékař,
- jiná osoba jednající v zájmu klienta.

Stížnost lze podat také anonymně.

IV. Způsoby podání stížnosti

Stížnost lze podat:

- ústně kterémukoli pracovníkovi,
- písemně osobním předáním,
- poštou,
- telefonicky,
- elektronickou poštou,
- prostřednictvím zástupce,
- anonymně prostřednictvím schránky důvěry.

V prostorách Denního stacionáře je u vstupních dveří umístěna schránka důvěry. Schránka slouží k podávání stížností, podnětů a připomínek, a to i anonymně.

Schránku důvěry vybírá vedoucí služby nebo jí pověřený pracovník jedenkrát týdně,

vždy v pátek. O obsahu schránky je proveden záznam do Evidence stížností a podnětů.

Pracovníci jsou povinni klientům poskytnout potřebnou podporu při podávání stížnosti, pokud o ni požádají.

Informace o způsobu podávání stížností jsou dostupné v prostorách zařízení, na webových stránkách organizace a u vedoucí služby.

V. Odpovědné osoby

Vedoucí služby

Vedoucí služby:

- přijímá a eviduje stížnosti,
- potvrzuje přijetí stížnosti,
- zajišťuje její prošetření,
- vede Evidenci stížností,
- navrhuje nápravná opatření,
- informuje stěžovatele o výsledku šetření,
- pravidelně vyhodnocuje stížnosti.

Zaměstnanci denního stacionáře

Zaměstnanci:

- přijímají ústní stížnosti,
- poskytují klientům informace o možnostech podání stížnosti,
- spolupracují při šetření stížností,
- realizují uložená nápravná opatření.

Předseda spolku

Předseda spolku rozhoduje o stížnostech směřujících proti vedoucí služby nebo o stížnostech, s jejichž vyřízením není stěžovatel spokojen.

VI. Evidence stížností

Každá stížnost je evidována v Evidenci stížností.

Evidence obsahuje zejména:

- pořadové číslo stížnosti,
- datum přijetí,
- způsob podání,
- jméno stěžovatele (pokud je známé),
- obsah stížnosti,
- osobu odpovědnou za vyřízení,
- výsledek šetření,
- datum vyřízení,
- přijatá opatření.

Anonymní stížnosti jsou evidovány a šetřeny stejným způsobem jako ostatní stížnosti, pokud obsahují dostatek informací.

VII. Vyřizování stížností

Stížnosti vyřizuje vedoucí služby nebo jí pověřená osoba.

Je-li stížnost podána na vedoucí služby, vyřizuje ji předseda spolku.

Při šetření jsou zjišťovány všechny relevantní skutečnosti a jsou vyslechnuty osoby, kterých se stížnost týká.

VIII. Lhůta pro vyřízení

Stížnost je vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího přijetí.

Nelze-li stížnost vyřídit v této lhůtě, je stěžovatel informován o důvodu prodloužení a o novém termínu vyřízení.

IX.

Výsledek vyřízení stížnosti

Vyřízení stížnosti obsahuje:

- shrnutí obsahu stížnosti,
- zjištěné skutečnosti,
- stanovisko poskytovatele,
- případná nápravná opatření,
- informaci o možnosti obrátit se na další instituce.

Výsledek je sdělen stěžovateli stejnou formou, jakou byla stížnost podána, pokud nepožádá o jiný způsob.

X.

Ochrana stěžovatele

Podání stížnosti nesmí být důvodem ke zhoršení kvality poskytované služby, omezení práv klienta ani k ukončení poskytování služby.

Veškeré informace jsou zpracovávány v souladu s pravidly ochrany osobních údajů a povinností mlčenlivosti.

XI.

Důležité kontakty

Poskytovatel služby

Senior inn z.s.

Adresa: nám. Prezidenta Masaryka 106 148 00 Praha 4 – Kunratice

IČ: 05975280

ID datové schránky: nv3gnwv

Telefon: +420 605 000 715

E-mail: hrubesova@seniorinn.cz; stacionar@seniorinn.cz

Web: www.stacionar-praha4.cz

Vedoucí služby

Bc. Jitka Hruběšová, MBA

Tel.: +420 605 000 715

E-mail: hrubesova@seniorinn.cz

Předseda spolku

Mgr. Martin Navrátil

E-mail: navratil@seniorinn.cz

Magistrát hlavního města Prahy

Odbor sociálních věcí

Mariánské náměstí 2/2, 110 01 Praha 1

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

Tel.: +420 950 191 111

Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Tel.: +420 257 221 142

Senior telefon Život 90

Bezplatná linka: 800 157 157 (nepřetržitý provoz)

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

Tel.: +420 542 542 888

E-mail: podatelna@ochrance.cz

XII. Archivace a vyhodnocování

Dokumentace ke stížnostem je uchovávána v souladu se spisovým a skartačním řádem organizace.

Stížnosti jsou minimálně jedenkrát ročně vyhodnocovány vedením organizace za účelem zvyšování kvality poskytovaných služeb.

XIII. Závěrečná ustanovení

S tímto dokumentem jsou seznamováni všichni zaměstnanci, klienti a zájemci o službu.

Dokument je k dispozici v prostorách Denního stacionáře, u vedoucí služby a na webových stránkách organizace.

Tento předpis nabývá účinnosti dnem schválení statutárním orgánem organizace.

XIV. Přílohy

Příloha č.1 Formulář stížnosti

Příloha č.2 Tabulka seznámení se s vnitřní směrnicí

Schváleno den 31.08.2026

Schválil: předseda spolku Mgr. Martin Navrátil

Podpis:.....
Mgr. Martin Navrátil

Příloha č. 1

FORMULÁŘ STÍŽNOSTI

DENNÍ STACIONÁŘ SENIOR INN z.s.

Datum podání:

☐ Stížnost podává klient

☐ Rodinný příslušník

☐ Opatrovník / zástupce

☐ Jiná osoba

Jméno a příjmení (nepovinné):

Telefon / e-mail (nepovinné):

Obsah stížnosti (lze přiložit na samostatném papíře):

.....
.....
.....
.....

Čeho se stížnost týká:

☐ Kvality služby

☐ Chování pracovníků

☐ Organizace služby

☐ Porušování práv klienta

☐ Jiné

Jaké řešení navrhuje (lze přiložit na samostatném papíře):

.....
.....

Podpis (nepovinný):

Počet přiložených listů:

ZÁZNAM POSKYTOVATELE

Evidenční číslo:

Datum přijetí:

Přijal:

Datum vyřízení:

Výsledek šetření (lze přiložit na samostatném papíře):

.....

.....

Přijatá opatření (lze přiložit na samostatném papíře):

.....

.....

Podpis odpovědné osoby:

Počet přiložených listů:

Příloha č.2

[illegible]