

**Organizační směrnice pro přijímání a vyřizování stížností v příspěvkové organizaci Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram**

	Datum	Jméno, pracovní zařazení	Podpis
Zpracoval	28.5.2025	Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik	
Kontroloval a odsouhlasil	29.5.2025 29.5.2025	Mgr. Tomáš Cipra, DiS., vedoucí úseků a kvality sociálních služeb Ing. Lucie Bambasová, vedoucí ekonomického úseku a zástupce ředitele	
Schválil	30.5.2025	Mgr. Barbora Vacková, ředitelka CSZS	
Přílohy	Příloha č. 1 Formulář evidence stížností Příloha č. 2 Protokol o stížnosti Příloha č. 3 Přehled právní úpravy pro stížnosti na poskytování sociálních služeb Příloha č. 4 Přehled právní úpravy pro stížnosti na poskytování zdravotních služeb		
Platnost od	1.6.2025		
Revize	Čtvrtá v souvislosti s platností zák. č. 38/2025 Sb., kterým se mění zák. č. 108/2006 Sb.		

Provedené aktualizace

Datum	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Schválil ředitel CSZS podpis

I. Úvodní ustanovení

V příspěvkové organizaci Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram (dále CSZS) jsou podané stížnosti, podněty a připomínky chápány jako důležitá zpětná vazba a zdroj informací pro zlepšování kvality poskytovaných služeb.

Účelem této směrnice je stanovit pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob na poskytování služeb (případně dalších činností organizace) a pro podávání a vyřizování stížností podaných zaměstnanci poskytovatele. Tento vnitřní předpis především stanovuje: pravidla přijímání a vyřizování stížností, jakou formou si mohou osoby stěžovat, na koho je možno se v rámci organizace a jejích jednotlivých pracovišť obracet, kdo a jakým způsobem stížnost vyřizuje a v jaké lhůtě. Směrnice zároveň stanovuje a sjednocuje způsob evidence stížností v rámci organizace.

II. Platná právní úprava a vymezení působnosti

Právní úprava pro **stížnosti v sociálních službách** je stanovena zákonem č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů, který přímo ukládá poskytovateli podle § 88 písm. e) a § 99a tyto povinnosti:

- Zpracovat a zveřejnit vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností
- 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 a umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy
- Poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Zároveň je poskytovatel povinen dodržovat standardy kvality, kdy proces stížnosti na poskytování sociálních služeb naplňuje kritéria standardu č. 7 podle přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.:

- Informovat osoby srozumitelnou formou o možnosti podat stížnost, jakou formou, na koho se obracet, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat, možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu
- Prokazatelně seznámit s těmito postupy zaměstnance poskytovatele
- Informovat osoby o možnosti a podmínkách prověření stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li vyřízena ve stanovené lhůtě
- Informovat osoby o dalších možnostech podat stížnost na zřizovatele, zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod, včetně jejich označení

Stížnosti ve zdravotních službách upravuje § 93 a násl. zákona č. 372/2011 Sb. ve znění pozdějších předpisů, kdy poskytovatel je povinen:

- Navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné
- Vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele

- Vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení
- Umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie
- Jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost; to platí i pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb (Odbor zdravotnictví Krajského úřadu Středočeského kraje). Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Tato směrnice je závazná pro všechny pracovníky (střediska/oddělení, úseky a management CSZS). Pokud stížnost, popř. podnět směřuje k pracovišti, které neposkytuje sociální nebo zdravotní služby a jeho činnost s nimi přímo nesouvisí a patří do jiného oboru činnosti organizace, se mohou se stížností dále obrátit na zřizovatele organizace nebo jiný věcně příslušný orgán (např. inspektorát práce, aj.).

Zásady, proces přijímání, vyřizování stížností, jejich evidence včetně lhůty pro vyřízení se řídí touto směrnicí.

III. Základní pojmy

- 1) **Stížností se rozumí** ústní nebo písemné podání učiněné především ve vlastním zájmu fyzické osoby, kterým se tato osoba domáhá ochrany svých práv a právem chráněných zájmů, vytýká nesprávnost v činnosti organizace, v postupech nebo způsobech poskytování služeb nebo v chování pracovníků organizace. V sociálních službách lze stížnost podat poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Ve zdravotních službách lze stížnost podat proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami. Lhůta pro podání stížnosti zde není omezena.
- 2) **Podnětem se rozumí** ústní nebo písemné podání, které vyjadřuje připomínku, návrh na zvýšení kvality služeb nebo žádost na činnost organizace.
- 3) **Stěžovatel** je osoba, která stížnost podala:

A. Na poskytování sociálních služeb může stížnost 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
- f) Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

B. Proti postupu poskytovatele zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může stížnost podat:

- a) Pacient
- b) Zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta
- c) Osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- d) Osoba zmocněná pacientem

C. Pokud stížnost, popř. podnět směřuje k organizačnímu útvaru, který přímo neposkytuje sociální nebo zdravotní služby, týká jiného oboru činnosti organizace a předmět stížnosti nesouvisí s poskytováním sociálních nebo zdravotních služeb klientům/pacientům, okruh osob, které mohou stížnost podat není vymezen právním předpisem.

Stěžovatelem se zde rozumí jakákoli fyzická nebo právnická osoba. Tj. vyřizují se všechny stížnosti/podněty bez ohledu na to, kdo je podal. V rámci organizace se jedná o tato pracoviště:

- Ekonomický úsek + personální oddělení
- Provozní úsek
- Ředitelství organizace
- Pracoviště vykonávající činnosti pro veřejnost na základě živnostenského oprávnění

Do této oblasti spadají rovněž **stížnosti zaměstnanců**, učiněné zpravidla ve vlastním zájmu, kterými se domáhají svých práv a oprávněných zájmů nebo vytýkají pochybení zaměstnavatele např. v oblasti pracovně právních záležitostí, mzdových nároků, nerovného zacházení, odměňování, aj.

Vedle toho má každý, kdo vykonává nebo vykonával práci nebo jinou činnost pro CSZS právo využít možnosti podání oznámení/informace o možném protiprávním jednání podle Směrnice o ochraně oznamovatelů Whistleblowing (zveřejněno v zaměstnanecké sekci).

IV. Zásady vyřizování stížností

- 1) Podání stížnosti nesmí být na újmu toho, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla stížnost podána.
- 2) Vyřízením stížnosti nesmí být pověřen pracovník proti kterému stížnost směřuje nebo osoba tomuto pracovníku blízká (např. příbuzný, partner aj.).
- 3) Při vyřizování stížnosti je nutno postupovat objektivně, tj. vycházet z jejich obsahu, bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- 4) Stížnost je nutno vyřizovat pružně, odpovědně, bez průtahů. Při vyřizování musí být posouzeny všechny body stížnosti/podnětu.
- 5) V případě, že stěžovatel chce být zastoupen při podání a řešení stížnosti nebo podnětu jinou osobou, doloží zmocněnec k zastupování plnou moc. V případě, že plná moc není úředně ověřena nebo zmocněnec a zmocnitel nepodepíší plnou moc s prokázáním totožnosti za účasti pracovníka organizace, nelze zmocniteli umožnit nahlížení do stížnostního spisu a pořizovat si z něj výpisky a kopie.
- 6) Stěžovatel má právo na přítomnost blízké osoby či jiné osoby v průběhu podání a vyřizování stížnosti.

V. Podávání stížností/ podnětů

V případě, že se klient/uživatel obrátí na kteréhokoliv pracovníka poskytovatele služeb se záležitostí, která má charakter připomínky a pracovník může záležitost vyřídit na místě, tak ji vyřídí. Je-li klient spokojen, není třeba dále postupovat podle tohoto článku. Pracovník pouze podnět zaznamená do složky „Stížnosti a podněty“ uvede, čeho se podnět týkal, kdy a jak byl vyřízen.

Ve všech ostatních případech stížnosti přijímají pouze pověřeni pracovníci. Ostatní pracovníci organizace mají povinnost stěžovateli sdělit, na koho se má stěžovatel obrátit a neprodleně přímo zprostředkují kontakt s pověřeným pracovníkem.

Pověřeny pracovníky pro přijímání stížností jsou:

- Pro ředitelství CSZS – ředitel/ka, vedoucí úseků a kvality sociálních služeb (pro všechna střediska poskytující sociální služby)
- Pro ekonomický úsek – vedoucí
- Pro oddělení provozu – vedoucí
- Pro Azylový dům – vedoucí, sociální pracovníci
- Pro Domov Seniorů – vedoucí zařízení, vedoucí zdravotního úseku, vedoucí sociálního úseku, sociální pracovnice
- Pro Nízkoprahové denní centrum a Noclehárnu – vedoucí, klíčoví pracovníci
- Pro Pečovatelskou službu – vedoucí, koordinátorka PS, okrskové pečovatelky, sociální pracovnice
- Pro Sociální poradnu – vedoucí, sociální pracovníci
- Pro středisko Terénních služeb – vedoucí, klíčoví pracovníci

Stížnost nebo podnět lze podat:

- 1) **Ústně** mohou být stížnosti podány osobně, telefonicky. Pověřený pracovník stěžovatele pozorně vyslechne a podstatu stížnosti pečlivě zaznamená. U stížností podaných osobně stejnopis záznamu předají svému nadřízenému a v kopii stěžovateli.
- 2) **Písemně** mohou být stížnosti podány osobně, poštou, datovou schránkou, e-mailem, vhozením do schránek označených „Stížnosti, podněty a připomínky“ umístěných v diskrétních prostorech na jednotlivých střediscích, které **poskytují sociální služby** příp. mobilních schránek. Schránky vybírá nejméně 1x týdně vedoucí střediska nebo jím určená osoba, spolu s dalším pracovníkem, pověřeným k přijímání stížnosti. O výběru schránek pracovníci vedou záznamy, které obsahují časový údaj o výběru schránky, kdo jí vybíral, zda a kolik stížností obsahovala. Záznam provedou do zvláštního sešitu. Dnem doručení stížnosti/podnětu se rozumí den, kdy byla schránka otevřena a byl o tom učiněn záznam.

Podávání a vyřizování anonymních stížností: Stěžovatel má také možnost podat stížnost či podnět anonymně. Pokud podání činí prostřednictvím pracovníka, může ho požádat o zachování anonymity. Pracovník je povinen toto respektovat a dále neuvádět totožnost stěžovatele. Anonymní stížnosti/podněty se evidují a vyřizují obdobně jako ostatní stížnosti. Poskytovatel je vnímá jako důležitý zdroj zpětné vazby. Protože není komu odpovědět, stížnost se po prošetření a vyřízení založí do střediskové a centrální evidence spolu s protokolem o vyřízení stížnosti. Shledá-li se, že anonymní stížnost byla oprávněná (k pochybení poskytovatele došlo), přijme opatření k nápravě. Pokud nelze zjistit,

zda byla stížnost oprávněná/neoprávněná, řešitelé stížnosti doporučí opatření, která směřují k prevenci v oblasti, která je obsahem stížnosti. Realizaci opatření zajistí pracoviště, k němuž stížnost směřovala.

Pokud by se jednalo o anonymně podanou písemnost, která je nesrozumitelná a nelze zjistit, co je předmětem stížnosti/podnětu o který by se bylo možné při vyřizování opřít, dokument po prostudování vedoucí pracovník založí ve střediskové složce „stížnosti a podněty“ bez dalšího vyřizování. Ke stížnosti připojí informaci, kdy, kým a proč byla stížnost založena bez vyřízení.

Podávání stížností nekomunikujícími klienty/uživateli

Pokud stížnost podává osoba, která z různých důvodů nekomunikuje běžnými způsoby, pracovník se snaží zjistit a zaznamenat podstatu stížnosti, používá alternativní metody komunikace, popř. využije rozhovoru s referujícími osobami, které klienta/uživatele dobře znají, jsou s ním častým kontaktu (blízký člověk, opatrovník, klíčový pracovník, pracovník přímé péče atp.).

Pověření pracovníci při přijetí stížnosti vyhotoví „Protokol o stížnosti“ (viz. příloha č. 2 tohoto dokumentu) a provedou záznam ve střediskové evidenci stížností. Pokud je stížnost písemná, přiloží ji k „Protokolu“ a nejpozději další pracovní den stížnost předají vedoucímu svého střediska.

Vedoucí střediska neprodleně, nejpozději další pracovní den zajistí evidenci stížnosti v „Knize stížností“ na ředitelství CSZS. Zároveň na ředitelství přiloží také kopii „Protokolu“ a kopii stížnosti, pokud je písemná. V případech, kdy je zřejmé, že stížnost nelze vyřešit na úrovni střediska, vedoucí stížnost rovnou postoupí ředitelství CSZS.

VI. Vyřizování stížností

Vyřizováním stížností jsou pověřeni vedoucí jednotlivých středisek a vedoucí střediskových útvarů/oddělení, ke kterým stížnost směřuje (viz. pracovníci uvedení v čl. III. této směrnice) Příslušný vedoucí pracovník si může do „řešitelského týmu“ přizvat další relevantní zaměstnance pracoviště, zvláště pak vyžaduje-li to povaha stížnosti. Řešení stížnosti se může účastnit také ředitel/ka organizace.

V případě, že jde o stížnost na zdravotní službu; vedoucí služby ji neprodleně předá ředitelství CSZS, kde je zaevidována. Stížnost řeší ředitel/ka. Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti. Z ústního projednání se vyhotoví zápis. K řešení stížnosti si přizve zainteresované osoby, např. vedoucí, případně pracovníky dané služby. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je CSZS nepřislušné, do 5 dnů ode dne jejího obdržení ji prokazatelně postoupí věcně příslušnému subjektu. O postoupení stížnosti jsme povinni informovat stěžovatele.

Jinak jsou lhůty pro vyřízení a zaslání vyznění o vyřešení stížnosti stejné, tj. 30 dnů od jejího doručení, o prodloužení lhůty o dalších 30 dnů musí být stěžovatel informován.

Postup při stížnosti podané na pracovníky organizace:

- Stížnost na řadového pracovníka řeší vedoucí úseku/oddělení spolu s vedoucím střediska, jedná-li se o pracoviště spadající do působnosti vedoucího úseků a kvality sociálních služeb, může být rovněž přizván do týmu řešitelů
- Stížnost na vedoucího úseku/oddělení řeší vedoucí střediska, případně také za účasti vedoucího úseků a kvality sociálních služeb (spadá-li pracoviště do jeho působnosti) nebo ředitele/ředitelky

- Stížnost na vedoucí/ho střediska, které poskytuje sociální služby řeší vedoucí úseků a kvality sociálních služeb a ředitel
- Stížnosti na pracovníky, které přímo řídí ředitel/ka, řeší ředitel/ka
- Stížnost na ředitele/ředitelku řeší zřizovatel – město Příbram, kterému se stížnost postoupí, je-li adresována CSZS

Stížnost podanou zaměstnancem řeší vedoucí úseku/střediska. Týká-li se stížnost zaměstnance pracovních právních záležitostí či mzdových nároků, stížnost řeší vedoucí ekonomického úseku. Pokud nelze stížnost pracovníka vyřešit na těchto úrovních, stížnost předají vedoucí pracovníci dotčených pracovišť k řešení řediteli/ředitelce CSZS.

Pracovník pověřený vyřizováním stížnosti před samotným řešením stížnosti ověří, zda stěžovatel patří do okruhu osob, které mohou podle zákona o sociálních službách a zákona o zdravotních službách stížnost podat. V případě sociálních služeb rovněž ověří, zda byla dodržena lhůta podání, tj. do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Pokud tomu tak není, stěžovatele o tom písemně vyrozumí. Dále se s takovou stížností zpravidla zachází jako s podnětem ke zkvalitňování služeb s tím, že skutečnosti obsažené ve stížnosti jsou projednány na nejbližší střediskové/ředitelské poradě a je tom vyhotoven zápis, včetně přijetí případných opatření k prevenci situace uvedené ve stížnosti. Stěžovatel je informován rovněž o tom, jak bylo se stížností naloženo, včetně uvedení důvodu. Následně se stížnost včetně zápisu z projednání na poradě, případně uložených preventivních opatření a stejnopisu vyrozumění založí do střediskové složky „Stížnosti a podněty“ a také do centrální evidence stížností.

Při vyřizování stížností/podnětu se vždy respektuje soukromí a práva stěžovatele i protistrany. Pracovníci pověřeni vyřizováním stížností pečlivě prošetří všechny okolnosti, ověří informace u stěžovatele i protistrany a posoudí zjištěná fakta. K tomu používají rozhovory se zúčastněnými osobami, popř. jiné metody, jako pozorování, práce s písemnou dokumentací. Posuzují se všechny body stížnosti.

Po vyhodnocení dostupných informací pověřeni pracovníci rozhodnou, zda je stížnost:

- 1) **Oprávněná** – tedy, že k pochybení ze strany poskytovatele nebo jeho pracovníků skutečně došlo. Pak stanoví opatření (např. omluva stěžovateli, náhrada škody atd.). Realizaci opatření týkající se majetkové újmy či náhrady škody řeší ekonomický úsek CSZS.
- 2) **Neoprávněná** – postup organizace nebo jejích pracovníků byl správný a k pochybení nedošlo.
- 3) **Nelze zjistit, zda je stížnost oprávněná** – tam, kde se jedná o tvrzení jedné osoby proti tvrzení druhé osoby, a nejsou dostupná fakta, která by tato tvrzení doložila (např. situace, které se odehrají bez přítomnosti dalších osob atd.). Zde řešitelé stížnosti doporučí opatření, která směřují k prevenci v oblasti, která je obsahem stížnosti.

Ve všech těchto případech pracovníci, kteří stížnost vyřizují, stěžovatele písemně vyrozumí o výsledku řešení stížnosti a stěžovatele seznámí s přijatými opatřeními. Protokol o stížnosti včetně vyrozumění stěžovatele se zakládá na daném pracovišti, kterého se stížnost týkala do zvláštní složky „Stížnosti a podněty“ a stejnopisy vedoucí předá rovněž do centrální evidence stížností na ředitelství. Součástí vyrozumění je také informace, kam se stěžovatel může dále obrátit, nesouhlasí-li s vyřízením stížnosti. Dokumentace o vyřizování stížností podléhá předpisům o vedení dokumentace, ochraně osobních údajů a předpisům o archivaci a skartaci.

Lhůta pro vyřízení stížností je 30 dnů od doručení stížnosti. V odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení musí být stěžovatel prokazatelně (nejlépe písemně) informován.

- A. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na poskytování **sociálních služeb** má stěžovatel možnost se obrátit na další instituce:
- 1) Požádat o prověření stížnosti Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. (+420)221921111, e-mail: posta@mpsv.cz V žádosti musí stěžovatel uvést proč žádá o prověření stížnosti. My jako poskytovatel jsme pak povinni poskytnout ministerstvu potřebnou součinnost. Je-li tato žádost oprávněná, ministerstvo uloží povinnost odstranit nevyhovující stav.
 - 2) Zřizovatele organizace - město Příbram, Tyršova 108, 261 19 Příbram I, tel. (+420)318402211, e-mail: e-podatelna@pribram.eu
 - 3) Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno tel: (+420) 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz,
- B. Pokud osoba, která podala poskytovateli **stížnost na zdravotní službu** s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb (Odbor zdravotnictví Krajského úřadu Středočeského kraje). Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.
- C. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti podané zaměstnancem v oblasti pracovně právních záležitostech, případně když stížnost směřovala k jiné činnosti organizace se může stěžovatel obrátit na zřizovatele organizace nebo na příslušný inspektorát práce.

VI. Způsob informování osob o možnosti podat stížnost

O možnosti a způsobu podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování **sociálních služeb** pracovníci organizace informují:

- v průběhu jednání se zájemcem a při uzavírání smlouvy – ústně a písemně, informace podávají sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pověřeni jednáním se zájemcem a uzavíráním smluv/dohod o poskytnutí sociální služby
- V průběhu poskytování sociální služby – při individuálním plánování a kdykoli, dotáže-li se klient, jeho opatrovník, rodinný příslušník nebo klientovi jinak blízká osoba na možnost a způsob podávání stížností. Informace poskytují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, případně vedoucí jednotlivých středisek či ředitelství CSZS
- Pracovníky organizace a jednotlivých služeb informují jejich přímí nadřízení při zaškolování nových pracovníků a také při změnách pravidel pro podání a vyřizování stížností na pracovních poradách

Informace o způsobu podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování **sociálních služeb** jsou pro klienty i veřejnost zveřejněné na internetových stránkách organizace www.centrumpribram.cz, na informačních nástěnkách jednotlivých středisek, kdy každá sociální služba má pro své klienty/uživatele zpracovaná cílové skupině srozumitelná pravidla pro přijímání a vyřizování

stížností. Tato pravidla obsahují zjednodušené informace, které stěžovatel potřebuje vědět, celý organizační proces pro přijímání a vyřizování stížností se řídí touto směrnicí

Na všech pracovištích CSZS je u vedoucích zaměstnanců k dispozici tato směrnice, která je rovněž všem veřejně přístupná na webových stránkách organizace v záložce „důležité dokumenty“. Pracoviště, která neposkytují sociální služby, nemusí mít zpracovaná a zveřejněná pravidla pro svá pracoviště (nejedná-li se o lůžkovou nebo jednodenní zdravotní službu, které nemáme). Při vyřizování stížností se řídí touto směrnicí.

VII. Evidence stížností

Podání (ústní, písemná), která může pracovník vyřídit na místě bez nutnosti dále postupovat podle této směrnice (viz. čl. V. první odstavce) se zaznamenávají na jednotlivých střediscích do složky „Stížnosti a podněty“ způsob vyřízení podnětu/požadavku na službu mohou vedle toho také zaznamenat do osobní dokumentace o poskytování služby v listinné nebo elektronické podobě, ev. v příslušném počítačovém programu.

Ostatní stížnosti se evidují:

- 1) Na jednotlivých střediscích – (viz. příloha č. 1 Evidence stížností).
- 2) Na ředitelství – v Knize stížností, zároveň se písemnost opatří číslem jednacím v centrální podatelně. Takto se rovněž evidují podání, kdy nás jiný subjekt, kterému byla stížnost adresována, požádá o součinnost při řešení té části stížnosti, která se vztahuje k činnosti CSZS nebo zjistíme, že nám vyřízení stížnosti nepřísluší. V takovém případě se do evidence zapíše, kdy a komu byla stížnost postoupena.

Za vedení evidence stížností odpovídají vedoucí jednotlivých středisek, pracovníci pověřeni přijímáním stížností jsou povinni každou přijatou stížnost zaevidovat způsobem stanoveným touto směrnicí.

VIII. Závěrečná ustanovení

- 1) Směrnicí jsou povinni se řídit všichni zaměstnanci CSZS. Za implementaci a dodržování stanovených postupů odpovídají vedoucí středisek poskytující služby a vedoucí ostatních útvarů organizace.
- 2) Tato směrnice nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.6.2025. Ruší a nahrazuje její znění platné od 1.10.2022. Vedoucí všech pracovišť jsou povinni s tímto dokumentem prokazatelně seznámit své podřízené (viz. příložený podpisový arch). Na pracovištích poskytujících sociální služby vedoucí zajistí založení aktualizovaného znění do složky standardu kvality č. 7.
- 3) Kontrola dodržování směrnice se provádí v rámci plánu kontrol organizace. Rozsah, zaměření kontroly včetně osob, které kontrolu provedou stanovuje ředitel/ka organizace.

[illegible]

Protokol o stížnosti

Podání stížnosti (vyplní pracovník pověřený přijímáním stížností)	Forma stížnosti (zaškrtněte)	Ústní	Písemná	Anonymní
	Stížnost podal/datum			
	Stížnost přijal/datum			
	Středisko/druh služby			
	Popis stížnosti			
Vyřízení stížnosti (vyplní pracovník pověřený řešením stížností)	Datum řešení	Prodloužení lhůty pro řešení	ano – ne	do kdy a datum vyrozumění
	Stížnost vyřizuje	Další přítomné osoby		
	Výsledek vyřízení stížnosti	1. Stížnost je oprávněná 2. Stížnost je neoprávněná 3. Nelze zjistit		
	Odůvodnění výsledku vyřízení stížnosti			
	Přijatá opatření			
Vyrozumění stěžovateli		Datum a způsob doručení		
Žádost o přešetření		Datum žádosti o přešetření stížnosti:		
výsledek přešetření, vydaná opatření (ministerstvo, zřizovatel u zdrav. služeb KÚSK)				

HLAVA II zák. č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů

Stížnost na poskytování sociálních služeb

§ 99a

(1) Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost

a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,

b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, *tj. měli bychom mít někde doložené rozhodnutí soudu o stanovení opatrovníka nebo smlouvu o nápomoci podle § 45 občanského zákoníku (může být i ústní) odsouhlasené soudem – to odsouhlasení v každém případě jde o právní pojistku proti zneužití daného opatření u osob, které jsou zletilé a mají zpravidla z důvodu duševní poruchy sníženou schopnost samostatného rozhodování)*

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,

***Osobou blízkou** se podle občanského zákoníku rozumí příbuzný v řadě přímé (tj. děti vnuci), sourozenec a manžel, nebo partner dle zákona o registrovaném partnerství. Dále jsou označovány za osoby sobě navzájem blízké ty osoby v rodinném či podobném poměru, které by újmu jedné z nich pociťovaly jako újmu vlastní. Platí i domněnka, že osoby blízké jsou osoby sešvagřené a ty, které spolu trvale žijí.*

d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba, *Může to být kdokoli bez ohledu na jakýkoli právní nebo příbuzenský vztah, zde musí obě strany podepsat plnou moc. Pokud tato plná moc není úředně ověřená nebo jí obě strany s prokázáním totožnosti před pracovníkem CSZS nepodepíší, nebude umožněno zmocněné osobě nahlížet do stížnostního spisu. Jinak tato plná moc nutně nemusí být ověřená, ale je třeba s tímto omezením zmocněnce seznámit. Jde o pojistku proti možnému neoprávněnému přístupu k osobním a citlivým údajům o klientovi.*

e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, *Konkrétně se jedná o zastoupení členem domácnosti v případech, kdy zletilému brání duševní porucha samostatně právně jednat. Za člena domácnosti zákon považuje potomka, předka, sourozence, manžela nebo partnera osoby zastoupené a dále i osoby, které se zastoupeným žili ve společné domácnosti před vznikem zastoupení alespoň po dobu 3 let (ta společná domácnost se nutně nevyžaduje např. u dospělých potomků, kteří třeba už žijí někde jinde, ale jsou nějakým způsobem v kontaktu). Zástupce dá zastoupenému na vědomí, že ho bude zastupovat, a srozumitelně mu vysvětlí povahu a následky zastoupení. **Odmítne-li to člověk, který má být zastoupen, zastoupení nevznikne; k odmítnutí postačí schopnost projevit přání.***

f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

(dále jen „stěžovatel“).

(2) 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 stěžovatelem, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.**

(3) Poskytovatel sociálních služeb je povinen

a) 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,

b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,

c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a

d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

§ 99b

(1) Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a 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 ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

(2) Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

(3) 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.

(4) 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.

(5) Ministerstvo

a) prověří vyřízení stížnosti do

1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo

2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob podle odstavce 3,

b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,

c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,

d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a

e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

(6) Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo 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 ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Příloha č. 2 vyhl. č. 505/2006 Sb. – standardy kvality

7. Stížnosti na poskytování sociální služby

itérium

Poskytovatel informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obrátit, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;

Poskytovatel informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě;

Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci dohlížící dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení.

ČÁST OSMÁ zákona č.

STÍŽNOSTI

§ 93

(1) Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost

a) pacient,

b) zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta, tj. měli bychom mít někde doložené rozhodnutí soudu o stanovení opatrovníka, nebo jde o zastupování dětí rodičem nebo jinou osobou, které bylo dítě svěřeno péče – tudíž rozsudek

c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, **Osobou blízkou** se podle občanského zákoníku rozumí příbuzný v řadě přímé (tj. děti vnuci), sourozenec a manžel, nebo partner dle zákona o registrovaném partnerství. Dále jsou označovány za osoby sobě navzájem blízké ty osoby v rodinném či podobném poměru, které by újmu jedné z nich pociťovaly jako újmu vlastní. Platí i domněnka, že osoby blízké jsou osoby sešvagřené a ty, které spolu trvale žijí.

nebo

d) osoba zmocněná pacientem. Může to být kdokoli bez ohledu na jakýkoli právní nebo příbuzenský vztah, **zde musí obě strany podepsat plnou moc**. Pokud tato plná moc není úředně ověřená nebo jí obě strany s prokázáním totožnosti před pracovníkem CSZS nepodepíší, nebude umožněno zmocněné osobě nahlížet do stížnostního spisu. Jinak tato plná moc nutně nemusí být ověřená, ale je třeba s tímto omezením zmocněnce seznámit. Jde o pojistku proti možnému neoprávněnému přístupu k osobním a citlivým údajům o klientovi.

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

(2) Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen „stěžovatel“), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

(3) Poskytovatel je povinen

a) navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,

b) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,

c) vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení,

d) umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie,

e) jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost; to platí i pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby.

(4) Poskytovatel lůžkové nebo jednodenní péče je dále povinen

a) vypracovat postup pro vyřizování stížností,

b) postup podle písmene a) a informaci o možnosti podat stížnost subjektům uvedeným v odstavci 2 uveřejnit ve zdravotnickém zařízení na veřejně přístupném místě a na svých internetových stránkách.

(5) K šetření stížností osob proti postupu při poskytování zdravotních služeb, jejichž poskytovatelem je Vězeňská služba, je příslušný ředitel organizační jednotky Vězeňské služby, pokud generální ředitel Vězeňské služby nepověří šetřením stížnosti jinou osobu.

§ 94

(1) Příslušný správní orgán je povinen

a) vyřídit stížnost

1. do 30 dnů ode dne jejího obdržení,

2. do 90 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislého odborníka,

3. do 120 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislou odbornou komisi;

Lhůta pro vyřízení stížnosti podle bodu 2 nebo 3 počíná běžet dnem, kdy příslušný správní orgán ustavil nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi; lhůtu podle bodu 1 může příslušný správní orgán odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů a lhůtu podle bodu 2 nebo 3 o dalších 60 dnů; příslušný správní orgán ustaví nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi bez zbytečného odkladu; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislušný, je povinen ji do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,

b) vypracovat postup pro vyřizování stížností a určit pracoviště krajského úřadu k přijímání stížností,

c) uveřejnit postup podle písmene b) a adresu určeného pracoviště, úřední hodiny a kontakt na toto pracoviště na úřední desce,

d) vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení,

e) umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

(2) Stížnost, kterou podala osoba, která není uvedena v § 93 odst. 1, příslušný správní orgán posoudí jako podnět k provedení kontroly. Ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího doručení písemně vyrozumí osobu uvedenou ve větě první o tom, jak se stížností bylo naloženo.

(3) Příslušný správní orgán může na základě stížnosti nebo z moci úřední nebo jiného podnětu, a to zejména pro posouzení případů, u nichž vznikly pochybnosti, zda byl při poskytování zdravotních služeb dodržen správný postup, popřípadě k vyloučení příčinné souvislosti mezi nesprávným postupem a újmou na zdraví pacientovi při poskytování zdravotních služeb, ustavit

a) nezávislého odborníka; odborníka ustaví vždy, směřuje-li stížnost nebo podnět proti správnému postupu při poskytování zdravotních služeb, popřípadě je namítáno ublížení na zdraví pacientovi při poskytování zdravotních služeb a stížnost nebo podnět není zjevně nedůvodný,

b) nezávislou odbornou komisi; komisi ustaví vždy, jestliže

1. nezávislý odborník na základě posouzení zdravotnické dokumentace její ustavení navrhne, nebo

2. podle jeho uvážení jde o případ, kdy posouzení nezávislým odborníkem je odborně nedostačující nebo je třeba posoudit případné ublížení na zdraví při poskytování zdravotních služeb s důsledkem smrti pacienta a stížnost nebo jiný podnět není zjevně nedůvodný.

§ 95

(1) Členy nezávislé odborné komise, které jmenuje a odvolává příslušný správní orgán, jsou vždy

a) zástupce příslušného správního orgánu; zástupce příslušného správního orgánu, který je vždy zdravotnickým pracovníkem, je současně předsedou komise a řídí její činnost,

b) nejméně 2 zdravotničtí pracovníci se způsobilostí k samostatnému výkonu zdravotnického povolání v příslušném oboru zdravotní péče,

c) lékař se specializovanou způsobilostí v oboru patologická anatomie nebo soudní lékařství, jde-li o úmrtí pacienta,

d) zástupce příslušné komory nebo příslušné profesní organizace.

(2) K jednání komise

a) je vždy přizvána osoba, která získala vysokoškolské vzdělání v magisterském studijním programu v oblasti práva,

b) může být přizván poskytovatel, proti kterému stížnost směřuje, a stěžovatel za účelem podání vysvětlení skutečností uvedených ve stížnosti, a to na dobu nezbytně nutnou; stěžovatel je na základě své žádosti přizván k jednání vždy.

(3) Členy nezávislé odborné komise nemohou být osoby, u nichž se zřetelem na jejich vztah k poskytovateli, ke stěžovateli nebo k pacientovi, kterého se stížnost týká, nebo k předmětu projednávané stížnosti jsou důvodné pochybnosti o jejich nepodjatosti.

(4) Nezávislá odborná komise projedná případ za účasti nejméně nadpoloviční většiny všech členů, přičemž jeden z nich musí být vždy zdravotnický pracovník podle odstavce 1 písm. b).

(5) Nezávislá odborná komise případ posoudí na základě zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi a dalších skutečností zjištěných pro účely posouzení případu a vypracuje zápis, který je bezodkladně předán příslušnému správnímu orgánu prostřednictvím předsedy komise. Zápis obsahuje

a) souhrn podstatných údajů ze zdravotnické dokumentace,

b) závěr projednání případu

1. s jednoznačným konstatováním, zda byl nebo nebyl při poskytování zdravotních služeb dodržen náležitý odborný postup; v případě nedodržení náležitého odborného postupu se uvede jeho popis,

2. v případě, že nebyl dodržen náležitý odborný postup, s konstatováním, zda je nebo není dána příčinná souvislost mezi takovým postupem a újmou na zdraví nebo poškozením zdraví s následkem smrti; to neplatí, pokud na základě zjištěných skutečností nelze takové konstatování učinit,

c) návrh opatření směřujících k nápravě.

§ 96

(1) Jestliže příslušný správní orgán při šetření stížnosti zjistí porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb nebo činnostech s tím souvisejících stanovených tímto zákonem nebo jinými právními předpisy anebo jiná pochybení dotýkající se práv a zájmů pacientů,

a) uloží poskytovateli nápravná opatření s uvedením lhůty pro jejich splnění, popřípadě

b) podá podnět

1. orgánu příslušnému podle jiných právních předpisů⁴¹⁾,

2. příslušné komoře, jestliže zjistí takové pochybení zdravotnickým pracovníkem, který je členem komory, které přísluší šetřit komoře podle zákona upravujícího činnost komor; obdobně postupuje poskytovatel.

(2) O uložených nápravných opatřeních nebo o podání podnětu zašle příslušný správní orgán informaci zdravotní pojišťovně, u které byl pacient v době porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb pojištěn.

§ 97

Jednání nezávislé odborné komise je neveřejné. Příslušný správní orgán, pokud ustavil nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi, sdělí pacientovi, jehož se stížnost týká, a stěžovateli, pokud jím není pacient, jméno, popřípadě jména, a příjmení nezávislého odborníka nebo členů nezávislé odborné komise a osob přizvaných podle § 95 odst. 2.