

# DOMOV DŮCHODCŮ HORNÍ PLANÁ

*DOMOV DŮCHODCŮ*



## PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

**ČÍSLO PŘEDPISU: SM/10**  
**ÚČINNOST OD: 01.09.2025**

---

Vypracovala: Ing. Bc. Renata Březinová, ředitelka Domova důchodců Horní Planá  
Určeno: všem zaměstnancům Domova důchodců Horní Planá  
Vydáno: v tištěné podobě a zveřejněno na sdíleném disku „L“ ve složce vnitřní předpisy DD.  
Tato směrnice je také dostupná u všech vedoucích jednotlivých úseků. Aktualizaci a doplňky  
vnitřního předpisu provádí ředitelka organizace.

S obsahem směrnice je seznámen každý zaměstnanec Domova důchodců Horní Planá.

## I. Úvod

1. Tato pravidla se zabývají přijímáním a vyřizováním stížností na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v Domově důchodců Horní Planá (dále jen „Domov“).
2. Podat stížnost na kvalitu poskytovaných sociálních služeb má právo každý, kdo se domnívá, že jeho stížnost je opodstatněná.
3. Domov se nezabývá řešením stížností, které nesouvisí s poskytováním jeho služeb.
4. Náš Domov vnímá stížnost jako projev svobodné vůle stěžovatele. Stížnost vyjadřuje nespokojenost či akutní potřebu řešit situaci, jež není v souladu s očekáváním kvality poskytované péče.

## II. Základní pojmy

1. Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytované služby. Stěžovatel se podáním stížnosti domáhá práva na kvalitně poskytovanou sociální službu nebo na nápravu stávajícího stavu.
2. Podnět je upozornění na konkrétní, dílčí nedostatek. Podnětem může být též konkrétní námět na zlepšení služby, změnu, návrh na uskutečnění konkrétní činnosti apod. Každý podnět je řešen, v případě jeho opodstatněnosti je sjednána náprava.
3. Stěžovatel je ten, kdo podává konkrétní stížnost (klient, jeho zástupce, rodina, veřejnost a podobně).
4. Schránky přání a stížností (schránka důvěry) jsou umístěny na jednotlivých odděleních (A, B i C) a také pod vývěskou jídelního lístku u hlavní jídelny budovy A.
5. Mobilní schránka přání a stížností koluje po jednotlivých pokojích, každá budova má svoji schránku. Ta je určena zejména pro imobilní klienty. Použít ji však má možnost jakýkoli klient Domova. Tato schránka je ponechána na pokoji klientů vždy 2 dny a poté je přenesena na další pokoj.  
Schránka přání a stížností (schránka důvěry) je vybírána pracovníci sociálního úseku 1x týdně včetně přenosné schránky.

## III. Pravidla pro podávání stížností

1. Stížnost si může podat kdokoli, kdo je přesvědčen o důvodu podání stížnosti. Klient si může stěžovat sám nebo prostřednictvím zástupce, kterého si sám určí.
2. Domov se může zabývat i stížnostmi a podněty podanými anonymně, tedy takovými, které nejsou podepsány stěžovatelem a ani v nich není konkrétní stěžovatel uveden. Anonymní stížnosti a podněty však Domov řeší s ohledem na jejich závažnost a relevantnost obsahu, jsou-li vyhodnoceny jako nepodstatné, Domov se jimi nezabývá.
3. Ustanovení vnitřního předpisu SM/32 Směrnice o ochraně oznamovatelů nejsou tímto předpisem dotčeny.

## IV. Forma podání stížnosti

1. Ústně – stěžovatel může sdělit svou stížnost ústně jakémukoliv zaměstnanci. Zaměstnanec předá informaci kterékoli pracovníci sociálního úseku, která stížnost zaznamená do formuláře. Ze záznamu o podání stížnosti musí být zřejmé datum podání stížnosti, kdo ji podal (případně nesmí chybět poznámka, že se jedná o

anonymní stížnost), obsah stížnosti, případně stěžovatelem očekávaný a požadovaný způsob řešení, jméno a podpis zaměstnance, který stížnost přijal.

2. Písemně – stěžovatel může využít formulář pro podání stížnosti (k dispozici je u schránek důvěry na odděleních i u přenosné schránky, na informačních nástěnkách, u ředitelky a u vedoucích jednotlivých úseků). Stížnost je možné podat i na jakémkoliv jiném papíře, písemné stížnosti lze též zaslat poštou na adresu Domova, vhodit do schránky přání a stížností (schránka důvěry) nebo předat jakémukoliv zaměstnanci (ten jí musí předat pracovním sociálního úseku).
3. Telefonicky – stěžovatel může svou stížnost podat ředitelce nebo pracovníci sociálního úseku prostřednictvím telefonu. V tomto případě je postup stejný jako u ústně podané stížnosti.
4. Elektronicky - zasláním na emailovou adresu ředitelky, pracovníci sociálního úseku nebo podatelny.

#### **V. Způsob a termíny vyřízení stížností**

1. Oprávněnost podání stížnosti posuzuje ředitelka Domova. V případě, že se jedná o stížnost podanou oprávněně (jde o stížnost na kvalitu služeb poskytovaných Domovem), posoudí ředitelka spolu s vedoucím příslušného úseku opodstatněnost podané stížnosti.
2. Vedoucí příslušného úseku, jehož se stížnost na kvalitu poskytovaných služeb týká, řádně prošetří všechny skutečnosti vztahující se k podané stížnosti. Projedná podanou stížnost se zaměstnanci a navrhnou opatření k řešení podané stížnosti.
3. Vedoucí příslušného úseku předá písemný návrh na opatření k řešení stížnosti ředitelce Domova, která bezodkladně přijme konkrétní opatření.
4. Stěžovatel je ředitelkou písemně informován o vyřízení podané stížnosti nejdéle do 30 dnů od jejího podání. Písemné vyřízení stížnosti musí obsahovat datum vyřízení stížnosti, výsledek vyřízení stížnosti (byla shledána jako oprávněná či neoprávněná), přijatá opatření, jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.
5. Není-li pro závažné okolnosti možné dodržet lhůtu 30 dnů pro vyřízení stížnosti, je o této skutečnosti stěžovatel informován.
6. Jedná-li se o anonymně podanou stížnost, bude odpověď vyvěšena na hlavní nástěnce u jídelny budovy A (a to po dobu 14 dní)
7. Je-li podaná stížnost posouzena jako neoprávněná nebo neopodstatněná, bude stěžovatel vyrozuměn ředitelkou Domova též písemně do 30 dnů od podání stížnosti.

#### **VI. Evidence stížností**

1. Evidenci přijatých stížností vede sociální úsek. Všechny přijaté stížnosti se evidují v písemné podobě. Podněty se neevidují.

#### **VII. Vyhodnocování stížností**

1. Podané a vyřízené stížnosti vyhodnocuje sociální úsek 2x ročně. Pololetní vyhodnocení stížností je předáno ředitelce Domova k dalšímu použití. Vyhodnocení

stížností v souhrnu za celý rok je uvedeno ve Výroční zprávě Domova a zveřejněno na informační tabuli Domova.

2. Vyhodnocení podaných stížností obsahuje počet podaných stížností, jejich předmět, formu podání stížností, vyhodnocení způsobu jejich řešení, počet podaných odvolání proti vyřízení stížnosti.

#### **VIII. Nespokojenost s vyřízením stížnosti**

1. Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti na zřizovatele Domova, kterým je: Jihočeský kraj Krajský úřad, Odbor sociálních věcí, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice.
2. Podat podnět na prošetření postupu při vyřizování stížnosti lze také u organizací, které sledují dodržování lidských práv:
  - Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), ID datové schránky jz5adky, [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)
  - Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)

#### **IX. Závěrečná ustanovení**

1. Směrnice SM/10 Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností nabývá v tomto znění účinnosti dnem 01.09.2026. Zároveň tímto dnem ruší platnost předešlého znění směrnice.
2. Změny a doplňky směrnice SM/10 stanovuje ředitelka DD.
3. Směrnice SM/10 je trvale k dispozici u ředitelky DD, všech vedoucích zaměstnanců jednotlivých úseků, na všech odděleních DD a na sdíleném disku „L“ ve složce vnitřní předpisy DD. Zaměstnanci mohou do směrnice kdykoliv nahlížet.
4. Směrnice SM/10 je též veřejně přístupná na webových stránkách Domova.
5. Všichni zaměstnanci jsou povinni se se směrnicí včetně jejích případných změn a doplňků řádně seznámit a v plné míře ji dodržovat.

V Horní Plané dne 04.08.2025

Ing.Bc. Renata Březinová  
Ředitelka Domova důchodců Horní Planá

Příloha č.1. – Formulář podání stížnosti

Domov důchodců Horní Planá  
Formulář pro podání stížnosti

*Datum podání stížnosti:*

*Jméno a příjmení osoby podávající stížnost (není nutné vyplnit, pokud chcete podat stížnost anonymně a postačí Vám vyvěšení odpovědi na nástěnce):*

*Adresa osoby podávající stížnost (pokud se nejedná o kliente služby Domova):*

*Obsah stížnosti (s čím nejste spokojen/a):*

*Jaké navrhuje řešení:*

.....  
*podpis osoby podávající stížnost*  
*(případně podpis a jméno zaměstnance, který přijal ústně podanou stížnost)*

---

- *pokud stížnost podává osoba zastupující klienta, prosím uveďte, jméno klienta, v jehož zájmu je stížnost podávána, pokud nepodáváte stížnost anonymně*
- *vyřizovatel stížnosti i ostatní zaměstnanci Domova jsou povinni dodržet mlčenlivost vůči osobě, která stížnost podala (nesdělují tuto informaci dalším klientům ani pracovníkům, kterých se podaná stížnost netýká)*
- *anonymní stížnost bude řešena jako stížnost podepsaná a odpověď na ni bude vyvěšena na nástěnce, neboť není komu odpovědět přímo*
- *Anonymní stížnosti a podněty však Domov řeší s ohledem na jejich závažnost a relevantnost obsahu, jsou-li vyhodnoceny jako nepodstatné, Domov se jimi nezabývá*