



Interní předpis č. P004

Podávání a řešení stížností a podnětů

Společnost:	AHC Senior centrum Trnová s.r.o.
Vydal:	Patrik Bělohavý
Schválil:	Patrik Bělohavý
Zpracoval:	Lišková Lucie, Dis.
Právní prameny:	Standard kvality sociální služby č. 7 Stížnosti podle přílohy č. 2 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách Zákon č. 108/2006 Sb. , o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 88 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb, e) zpracovat a zveřejnit vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností, par. 99 a) a 99 b Vyhláška 505/2006 Sb. , kterou se provádí zákon o sociálních službách
Závazné pro:	- všechny zaměstnance
Datum účinnosti v zařízení:	1.8.2026
Datum účinnosti v AHC:	1. 6. 2026
Verze:	2.
Přílohy:	Příloha č. 1 <u>Podávání stížností a podnětů</u> - zjednodušená forma (textová úroveň) Příloha č. 2 <u>Evidence stížností</u> Příloha č. 3 <u>Záznam o projednání stížnosti</u> Příloha č. 4 <u>Záznam o vyhodnocení stížnosti</u> Příloha č. 5 <u>Vyrozumění o projednání stížnosti</u>
Počet stran:	9

OBSAH

ÚVOD	4
1 POJMY, ZKRATKY	4
2 DEFINICE STÍŽNOSTI A PODNĚT	4
3 OCHRANA STĚŽOVATELE	4
4 INFORMOVANOST OSOB O STÍŽNOSTECH	4
5 OSOBY OPRÁVNĚNÉ K PODÁNÍ STÍŽNOSTI	5
6 LHŮTA K PODÁNÍ STÍŽNOSTI	5
8 SCHRÁNKY STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ	6
9 PŘIJETÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTÍ	6
10 PROJEDNÁNÍ STÍŽNOSTI	6
11 VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ	7
12 ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ U KLIENTŮ VYŽADUJÍCÍCH PODPORU	8
13 NESPOKOJENOST S ŘEŠENÍM STÍŽNOSTI	8
14 NAHLÍŽENÍ DO DOKUMENTACE KE STÍŽNOSTI	9
15 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	9

AHC Senior centrum Trnová s.r.o.

AHC: Interní předpis č. P004, 2. verze

Podávání a řešení stížností a podnětů

Účinnost v AHC od 1. 6. 2026

Účinnost v AHC Senior centrum Trnová od 1.8.2026

ÚVOD

Účelem této směrnice je nastavení postupu ke stížnostem v sociálních službách dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

1 POJMY, ZKRATKY

Stěžovatel je osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá nápravy v oblasti poskytování sociální služby

IS Cygnus je informační systém pro zaznamenávání průběhu poskytované sociální služby.

2 DEFINICE STÍŽNOSTI A PODNĚT

Stížnost je vyjádřená nespokojenost s poskytováním sociální služby.

Podnět je návrh na zlepšení kvality sociálních služeb. Podněty jsou řešeny ihned na místě a nejsou vedeny jako stížnosti.

Personál v přímé péči (pečovatel, všeobecná sestra, sociální pracovník apod.) jsou povinni podněty klientů zaznamenat v záznamu péče v IS Cygnus v dokumentaci klienta včetně způsobu jeho vyřešení. Vedoucí pracovník případně rozhodne o event. řešení podnětu podle postupu pro stížnosti.

Personál mimo přímou péči (údržbář, kuchař, uklízečka, prادلena) apod. je povinen podněty klienta hlásit personálu v přímé péči, který podnět запиše a vyřeší nebo postoupí nadřízenému pracovníkovi,, jestliže ho nedokáže vyřešit vlastními nebo podnět vyhodnotí jako stížnost.

Další vyhodnocení podnětu provádí pracovník pověřený evidencí stížností při přijetí stížnosti nebo podnětu.

3 OCHRANA STĚŽOVATELE

Podání stížnosti nesmí být na újmu ani Stěžovateli, ani osobě, jíž se stížnost týká.

4 INFORMOVANOST OSOB O STÍŽNOSTECH

O možnostech stěžovat si je klientovi podána informace níže uvedenými způsoby:

- a) při sociálním šetření,
- b) při uzavírání smlouvy (v textu smlouvy odkaz na Domácí řád a seznámení s pravidly ke stížnostem ve snadném čtení),
- c) na webových stránkách (pravidla ke stížnostem ve snadném čtení),
- d) na pravidelných setkáních s klienty,
- e) u schránek stížností a podnětů,

- f) v individuální situaci, je-li to vhodné.

Veřejnost je informována o postupu na webových stránkách www.trnova.ahc.cz
Pravidla jsou k dispozici v zařízení na každém patře u schránek stížností a podnětů.

5 OSOBY OPRÁVNĚNÉ K PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost může podle zákona č. 108/2006 Sb., zákona o sociálních službách, § 99 a) podat:

- a) **klient**, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) **zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta**, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) **osoba blízká**, nemůže-li stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- d) **osoba zmocněná klientem**, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) **člen domácnosti klienta**, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, a který je oprávněný k zastupování klienta podle občanského zákoníku, nebo
- f) **zaměstnanec**.

Stížnost může být podána i anonymně.

6 LHŮTA K PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost se podává ve lhůtě **1 roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Je-li lhůta pro podání delší, nebude stížnost řešena.

7 FORMY PODÁNÍ A ADRESOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost může být podána:

- **ústně**,
- **písemně** (poštou, e-mailem, do schránky stížností a podnětů, datové schránky).

Nedokáže-li Stěžovatel stížnost samostatně sepsat, je pracovník povinen na žádost Stěžovatele stížnost zapsat na papír do písemné podoby s uvedením:

- data,
- textu stížnosti dle diktování Stěžovatele a
- vlastním jménem jako zapisovatele.

Pracovník seznámí Stěžovatele se zněním zapsané stížnosti. Stěžovatel se může podepsat dle svého uvážení.

Stěžovateli může být na vyžádání vydána kopie stížnosti.

Písemně přepsanou stížnost poté pracovník doručí způsobem dle domluvy se Stěžovatelem.

Podává-li Stěžovatel **stížnost písemně nebo elektronicky, pošle ji na tuto adresu:**

AHC Senior centrum Trnová
Trnová 355, Trnová 330 13
trnova@ahc.cz

8 SCHRÁNKY STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

Schránky stížností a podnětů jsou k dispozici na každém patře a v takové výšce, aby do schránky mohl hodit stížnost i člověk pohybující se na vozíku.

Schránky nesmí být nikdy umístěné v záběru kamer.

U každé schránky je vyvěšen zjednodušený postup pravidel pro podání stížnosti nebo podnětu a k dispozici jsou zde papíry i tužka.

Schránky minimálně 1x za týden (vybírá sociální pracovník za přítomnosti svědka - pracovníka nebo klienta.

O provedení kontroly a případném výběru schránky provede sociální pracovník písemný záznam do IS Cygnus v rozsahu:

- datum,
- počty vybraných stížností s identifikací schránky,
- jméno pracovníka.

9 PŘIJETÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Stížnosti přijímá a eviduje Lišková Lucie, Dis. sociální pracovník do elektronické EVIDENCE STÍŽNOSTÍ dle rozsahu viz Přílohu 2.

Přijetí stížnosti oznámí pracovník pověřený přijímáním a evidováním stížností řediteli nejpozději následující pracovní den po přijetí nebo výběru stížnosti ze schránky stížností.

Směřuje-li stížnost k záležitosti týkající se ohrožení zdraví či života, přijme se a vyřídí bezodkladně.

10 PROJEDNÁNÍ STÍŽNOSTI

Nejpozději do **1 týdne od zaevidování stížnosti** pověří ředitel konkrétního pracovníka k projednání stížnosti, pokud neprojedná stížnost sám.

Pracovník pověřený přijímáním a evidováním stížností založí spis ke stížnosti do šanonu STÍŽNOSTI, kam postupně zakládá veškerou dokumentaci týkající se konkrétní stížnosti.

Stížnost **nesmí projednávat osoba, jíž se stížnost týká.**

Směřuje-li stížnost na ředitele zařízení, postoupí ředitel stížnost nadřízenému pracovníkovi ve vedení společnosti AHC na jeho email, poštou nebo datovou schránkou společnosti AHC. Nadřízený pracovník ředitele stížnost zavede do složky EVIDENCE STÍŽNOSTÍ - CENTRÁLA AHC, vyhodnotí závažnost stížnosti či odborné zaměření stížnosti a dle vyhodnocení stížnost vyřeší nebo postoupí dál k řešení odpovědné/ým osobě/ám ve vedení společnosti AHC.

O projednání stížnosti je pracovník pověřený řešením stížnosti povinen

S každou osobou, se kterou pracovník pověřený prošetřením stížnosti jedná, sepíše ZÁZNAM O PROJEDNÁNÍ STÍŽNOSTI – Příloha 3. Tato osoba musí být seznámena s obsahem ZÁZNAMU a ZÁZNAM podepsat.

11 VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

Lhůta pro vyřízení stížnosti je **30 kalendářních dnů ode dne doručení** stížnosti zaevidování stížnosti. Tato lhůta může být prodloužena v odůvodněných případech o dalších 30 dnů.

O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je Stěžovatel informován písemně pracovníkem pověřeným prošetřením stížnosti.

U opakované stížnosti, kde nebyly zjištěny nové skutečnosti, bude Stěžovatel informován, že shodná stížnost byla již řešena a nebude opětovně prošetřována, a další podání ve stejné záležitosti budou zakládána již bez vyrozumění.

Na základě prošetření stížnosti vyhodnotí pracovník pověřený řešením stížnosti, zda se jedná o stížnost **oprávněnou, neoprávněnou** nebo o oprávněnost stížnosti **nebylo možné rozhodnout** a provede zápis do Přílohy č. 4 - ZÁZNAM O VYHODNOCENÍ STÍŽNOSTI.

U **oprávněné** stížnosti je Stěžovateli sdělena omluva, způsob a termín provedení nápravy dle Přílohy 5 - VYROZUMĚNÍ O PROJEDNÁNÍ STÍŽNOSTI, které je **Stěžovateli předáno**:

a) osobně: převzetí VYROZUMĚNÍ musí Stěžovatel podepsat. Není-li se schopen podepsat, musí být u osobního předávání VYROZUMĚNÍ přítomný další pracovník jako svědek, který svým podpisem potvrdí předání Stěžovateli.

b) poštou doporučeně: vypracované VYROZUMĚNÍ předá k odeslání pracovníkovi pověřenému odesíláním pošty,

c) elektronicky (datová schránka, e-mail - odeslanou zprávu vytiskne a založí do spisu ke stížnosti).

O **vyřízení podnětu** nemusí být podávající informován, avšak podněty plynoucí ze setkání s klienty nebo pracovníky se projednávají na těchto společných sezeních a jsou využívány ke zlepšování kvality sociální služby.

12 ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ U KLIENTŮ VYŽADUJÍCÍCH PODPORU

Každý pracovník je povinen podle potřeby poskytovat klientům podporu při podání nebo řešení stížnosti.

Jedná-li se o klienta s potížemi v komunikaci, vynaloží pracovník maximální úsilí, aby klient podstatě sdělení porozuměl, použije metody alternativní komunikace, zjednoduší svůj způsob vyjadřování, použije vhodné pomůcky nebo přizve vhodné osoby, tlumočníka apod. Do zápisu se zaznamenávají konkrétní výroky stěžovatele.

13 NESPOKOJENOST S ŘEŠENÍM STÍŽNOSTI

Není-li Stěžovatel spokojen s řešením stížnosti, může podat podnět na prošetření postupu **vedení společnosti AHC nebo na místa uvedená v tabulce.**

Podává-li Stěžovatel podnět na MPSV, podá ho ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu její vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty k prošetření stížnosti. V žádosti Stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Společnost, úřad	adresa	email	telefon
AHC, a.s. regionální ředitel Mgr. Adam Synek MBA,	Budějovická 778/3, Praha 4, 140 00.	adam.synek@ahc.cz	601 126 905
regionální ředitel Ing. Jana Hranáčová		jana.hranacova@ahc.cz	602 442 350
ředitel divize lůžkových zařízení, Ing. Jan Mačejovský,		macejovsky@ambeat.cz	602 379 568

Generální ředitel Ing. Libor Táborský, MBA,		taborsky@ambeat.cz	724 063 733
Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor sociálních služeb a sociální práce	Na Poříčním Právu 1, Praha 2, 128 01	posta@mpsv.gov.cz	+ 420 950 191 111
Zdravotní odbor Plzeňského úřadu	Škroupova 1760/18, 301 00 Plzeň	posta@plzensky-kraj.cz	+420 377 195 111
Sociální odbor Plzeňského úřadu	Škroupova 1760/18, 301 00 Plzeň	posta@plzensky-kraj.cz	+420 377 195 164
Kancelář veřejného ochránce práv	Údolní 658/39, Brno – město, 602 00	podatelna@ochrance.cz	+420 542 542 88 8
Český helsinský výbor	Štefánikova 21, 150 00 Praha 5	257 221 141	info@helcom.cz

14 NAHLÍŽENÍ DO DOKUMENTACE KE STÍŽNOSTI

Na písemnou žádost Stěžovatele bude Stěžovateli umožněno nahlížet do dokumentace vedené o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Umožnění nahlížení do dokumentace provádí ředitel nebo sociální pracovníce Lišková Lucie, Dis. O nahlédnutí do dokumentace vedené stížností provede záznam odpovědný pracovník dle pravidel směrnice P028 Dokumentace v sociálních službách.

15 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tato směrnice plně nahrazuje předchozí pravidla pro podávání stížností a podnětů

