

Název dokumentu:	Podávání a řešení stížností na činnosti a služby poskytované příspěvkovou organizací Zahrada pro duši a lhůty pro jejich vyřizování
Číslo dokumentu:	1.7.
Účinnost od:	01.01.2025
Vydání:	1
Počet stran / počet příloh	5/3
Rozdělovník	Listinná podoba (kancelář Zahrada pro duši)
	Elektronická podoba (Teamsy, k dispozici všem zaměstnancům)
Zrušuje se:	
Související dokumenty:	
Zpracoval:	Mgr. Klára Konvalinová
Připomínkoval:	PhDr. Markéta Školoudová
Předložil:	Mgr. Klára Konvalinová
Dne:	10.12.2025
Schválil:	Ředitelka Zahrada pro duši, p.o. PhDr. Markéta Školoudová 



Pokyny jsou určeny pro oblasti poskytování služeb podle zákona č. 108/2006 sb., zákona č. 359/1999 sb., vyhlášky č. 473/2012 sb. a podle zákona č. 372/2011 Sb., a zákona č. 373/2011 Sb. Obdobně mohou být použita i u dalších činností, které organizace vykonává.

Čl. 1

Každý, komu jsou poskytnuty služby příspěvkové organizace Zahrada pro duši nebo koho se bezprostředně týkají činnosti organizace (dále jen „klienti“), si může stěžovat na kvalitu sociálních služeb, způsob výkonu SPOD, na kvalitu zdravotních služeb, či jiných dalších činností, a to bez rizika újmy pro stěžovatele. Stížnosti ze strany klientů slouží jako podnět pro všech poskytovaných služeb a činností.

Čl. 2

Informovanost klienta o právu si stěžovat

1. Informace o možnosti podat stížnost jsou k dispozici na webových stránkách organizace, klienti jsou s touto možností seznámeni v rámci jednání o spolupráci. V případě zdravotních a sociálních služeb jsou pak informace v podobě **Pravidel o podávání stížností** k dispozici v místě poskytování služeb.

Čl. 3

Způsoby podání stížnosti

1. Stížnost na všechny služby lze podat **ústní, nebo písemnou formou**, a to buď jejím zasláním na adresu organizace, e-mailem, předáním kterémukoliv pracovníkovi organizace nebo vhozením do schránky na podněty (přání, stížnosti), která musí být umístěna na každém pracovišti organizace, kde jsou poskytovány služby zdravotní či sociální. Za pravidelné vybírání této schránky je zodpovědný vedoucí pracovník daného pracoviště (vedoucí pracovník sekce či vedoucí daného centra služeb).
2. Stížnost může být klientem podepsána, nebo podána anonymně.
3. Stížnost na kvalitu služeb je oprávněna i jiná osoba odpovědná za výchovu nezletilého dítěte, či jakákoli další osoba podílející se na poskytované službě. V jejich zájmu tak může učinit také klientem zvolený nezávislý zástupce (fyzická osoba, ale také právnická osoba – např. právnická poradna). Stížnost mohou podávat i nezletilí klienti.





Čl. 4

Postup a lhůty pro vyřizování podaných stížností

1. Hierarchie vyřizování stížností
 - a. Stížnost na konkrétního pracovníka – vyřizuje vedoucí pracovník daného pracoviště, který o stížnosti informuje svého přímého nadřízeného (zástupce ředitele pro danou sekci / ředitele)
 - b. Stížnost na vedoucího pracovníka pracoviště / sekce nebo na nebo postup konkrétního pracoviště – vyřizuje přímý nadřízený (zástupce ředitele pro danou sekci / ředitele)
 - c. Stížnost na více organizačních složek – vyřizuje přímo ředitel organizace
 - d. Stížnost na ředitele – stížnost se podává zřizovateli (Magistrát hlavního města Prahy, odbor zdravotnictví, Škodův palác, Jungmannova 35/29, Praha 1)
2. **Lhůta pro řešení stížnosti je 28 dnů** ode dne podání stížnosti. Stěžovatel je vyzooměn o vyřízení stížnosti formou písemného sdělení, určeného do vlastních rukou. Překročí-li prošetření stížnosti lhůtu 28 dnů, je s tím osoba, která stížnost podala, písemně seznámena
3. **Stížnosti nezletilých klientů** jsou řešeny v co nejkratší době, nejpozději do 7 dnů. Vedoucí pracovník následně stanoví spolu s příslušným pracovníkem další postup a řešení stížnosti. O tomto postupu a řešení citlivě informuje dítě, které stížnost podalo, a to buď písemně, nebo ústně – formu volí pracovník dle vlastního odborného úsudku podle vhodnosti pro konkrétní dítě. V případě, že řešení vyžaduje delší časový úsek, je s tím dítě ústně seznámeno a jsou mu vysvětleny důvody, proč došlo k prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti.
4. **Anonymní stížnost nezletilého klienta** je řešena do 7 dnů a její řešení vyvěsí vedoucí pracoviště na nástěnce v daném centru po dobu 30 ti dnů.
5. Stížnosti jsou vždy **vyřizovány písemnou formou**, a to stížnosti podané písemně i ústně.
6. O každé stížnosti a způsobu jejího řešení je učiněn **zápis do Knihy stížností** uložené u vedoucího pracoviště (Vzor viz příloha č. 3 tohoto pokynu). Kniha stížností je archivována a uchovávána v souladu s vnitřními předpisy. Korespondence týkající se stížností je uložena do spisu klienta v elektronické podobě.



7. Stížnosti slouží jako významný podnět pro řízení a zvyšování kvality poskytovaných služeb. Stížnosti na služby jsou využity jako podnět pro supervizi práce týmů i jednotlivců, jako podnět pro revizi metodických postupů i přístupu vedení organizace. Řešením stížnosti mohou být jak dílčí opatření v postupu v daném případě klienta, který stížnost vznesl, tak, je-li to vhodné anebo nutné, systémová opatření směřující k posilování kvality služeb.

Čl. 5

Možnost podat stížnost u dalších institucí

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti na kvalitu poskytovaných **sociálních služeb nebo způsob výkonu SPOD** anebo chce stížnost směřovat na jiné instituce bez předchozího podávání stížnosti do organizace Zahrada pro duši, p.o., může se obrátit na **následující instituce**:

- a) Magistrát hlavního města Prahy, Odbor sociálních věcí, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1. Tel.: 236 004 143.
- b) Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2. Tel.: 221 921 111
- c) Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno. Tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti na kvalitu poskytovaných **zdravotních služeb** anebo chce stížnost směřovat na jiné instituce bez předchozího podávání stížnosti do organizace Zahrada pro duši, p.o., může **postupovat následujícím způsobem**:

- a) V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti: Magistrát hlavního města Prahy, odbor zdravotnictví, Škodův palác, Jungmannova 35/29, Praha 1
- b) V případě pochybností v odborném postupu nebo podezření, že lékař postupoval neeticky: Česká lékařská komora, Česká lékařská komora, Drahobejlova 1019/27, 190 00 Praha 9 (a to písemně, do jednoho roku od doby, kdy k němu došlo)



- c) Dále se lze obrátit na zdravotní pojišťovnu, a to v případech, kdy je třeba prověřit:
- i. odůvodněnost léčebného procesu se zvláštním zřetelem na jeho průběh a předepisování léků a zdravotních služeb
 - ii. zda poskytnutá péče odpovídá péči vyúčtované zdravotní pojišťovně
 - iii. zda byly vyúčtovány pouze potřebné výkony a služby
 - iv. zda druh poskytnuté zdravotní péče odpovídá zdravotnímu stavu pacienta
 - v. zda lékař či jiný pracovník odmítl provést zdravotní výkon, který spadá do hrazené péče

Tento seznam institucí je klientům k dispozici na nástěnce v jednotlivých centrech.

Čl. 6

Závěrečná ustanovení

1. Schválením tohoto pokynu ředitelkou organizace, tj. dnem účinnosti se ruší veškeré předchozí v plném znění.
2. Tento pokyn nabývá účinnosti dnem 01.01.2025.

Příloha č. 1 Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Příloha č. 2 Pravidla pro podávání a vyřizování stížností dětí

Příloha č. 3 Kniha stížností



Příloha č. 1

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Každý, komu jsou poskytnuty služby příspěvkové organizace Zahrada pro duši nebo koho se bezprostředně týkají činnosti organizace (dále jen „klient“), si může stěžovat na kvalitu sociálních služeb, způsob výkonu SPOD, na kvalitu zdravotních služeb, či jiných dalších činností, a to bez rizika újmy pro stěžovatele. Stížnost může podat i nezletilý klient.
2. Stížnost na kvalitu služeb v případě, že je poskytována nezletilým, je kromě zákonného zástupce oprávněna podat i jiná osoba odpovědná za výchovu nezletilého dítěte, či jakákoli další osoba. Může tak učinit také klientem zvolený nezávislý zástupce (fyzická osoba, ale také právnická osoba – např. právnická poradna).
3. Stížnost lze podat **ústní nebo písemnou formou** (včetně e-mailu) prostřednictvím jakéhokoliv pracovníka. Stížnost je možné podat i anonymně do schránky umístěné v prostorách každého pracoviště, kde jsou poskytovány zdravotní či sociální služby.
4. Stížnosti **vyřizuje vždy vedoucí pracovník** (v souladu s organizací stanovenými postupy). Stížnosti se vyřizují **do 28 dnů** od dne podání stížnosti. Stěžovatel bude vyrozuměn o vyřízení stížnosti formou písemného sdělení určeného do vlastních rukou. V případě anonymní stížnosti dojde k vyvěšení odpovědi na nástěnku v prostorách každého pracoviště.
5. V případě, že je stížnost určena směrem k vedoucímu služby, nebo je stěžovatel s řešením své stížnosti nespokojen, postupuje se dále tato stížnost k přímému nadřízenému. V tomto případě běží **nová lhůta 28 dnů pro opětovné vyřízení stížnosti**.
6. Stížnosti jsou vždy **vyřizovány písemnou formou**, a to stížnosti podané písemně i ústně.



Následující část je upravena dle povahy pracoviště, na kterém jsou tato Pravidla k dispozici:

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti na kvalitu poskytovaných **sociálních služeb nebo způsob výkonu SPOD** anebo chce stížnost směřovat na jiné instituce bez předchozího podávání stížnosti do organizace Zahrada pro duši, p.o., může se obrátit na **následující instituce**:

- a) Magistrát hlavního města Prahy, Odbor sociálních věcí, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1. Tel.: 236 004 143.
- b) Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2. Tel.: 221 921 111
- c) Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno. Tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti na kvalitu poskytovaných **zdravotních služeb** anebo chce stížnost směřovat na jiné instituce bez předchozího podávání stížnosti do organizace Zahrada pro duši, p.o., může **postupovat následujícím způsobem**:

- a) V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti: Magistrát hlavního města Prahy, odbor zdravotnictví, Škodův palác, Jungmannova 35/29, Praha 1
- b) V případě pochybností v odborném postupu nebo podezření, že lékař postupoval neeticky: Česká lékařská komora, Česká lékařská komora, Drahobejlova 1019/27, 190 00 Praha 9 (a to písemně, do jednoho roku od doby, kdy k němu došlo)
- c) Dále se lze obrátit na zdravotní pojišťovnu, a to v případech, kdy je třeba prověřit:
 - i. odůvodněnost léčebného procesu se zvláštním zřetelem na jeho průběh a předepisování léků a zdravotních služeb
 - ii. zda poskytnutá péče odpovídá péči vyúčtované zdravotní pojišťovně
 - iii. zda byly vyúčtovány pouze potřebné výkony a služby
 - iv. zda druh poskytnuté zdravotní péče odpovídá zdravotnímu stavu pacienta
 - v. zda lékař či jiný pracovník odmítl provést zdravotní výkon, který spadá do hrazené péče

Tento seznam institucí je klientům k dispozici na nástěnce v jednotlivých centrech.



Příloha č. 2

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ DĚTÍ

1. Děti jsou při zahájení spolupráce informovány **o možnosti vyjádření nespokojenosti a podání stížnosti**.
2. S **ústní nebo písemnou stížností** se mohou obrátit na svého pracovníka nebo kteréhokoli dalšího pracovníka. Oslovený pracovník dítěti pomůže stížnost sepsat, či ústně vznést vedoucímu služby a podpoří a provází dítě v procesu podání a řešení stížnosti.
3. Stížnosti se mohou podávat také anonymně (nemusí se podepisovat) a lze je dát do schránky na stížnosti, která je umístěna na každém pracovišti.
4. Stížnosti dětí **vyřizuje vedoucí služby** ve lhůtě **jednoho týdne**. Výstup předává konkrétnímu dítěti, které stížnost podalo, individuálně a písemně, nebo v případě anonymního podání řešení stížnosti vyvěsí na nástěnce.
5. V případě **stížnosti směřované na vedoucího pracovníka**, nebo **v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti**, se stížnost postupuje nadřízenému.
6. O všech stížnostech a způsobech jejich řešení se vede **písemná evidence v Knize stížností**.





Příloha č. 3

KNIHA STÍŽNOSTÍ

DATUM PODÁNÍ STÍŽNOSTI	DATUM VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI	KDO STÍŽNOST PODÁVÁ	ČEHO SE STÍŽNOST TÝKÁ	KDO STÍŽNOST VYŘIZUJE	ZPŮSOB VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

