



## DOKUMENT A4 STÍŽNOSTNÍ ŘÁD

(v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů)

**Poskytovatel:**

LESNÍ DOMOV ZLÍN s.r.o.

**Zařízení:** Lesní Domov Zlín, Filmová 4346, 760 01 Zlín

**Datum aktualizace:** 1. 4. 2026

**Zpracovala:** Mgr. et Bc. Mária Petíková, ředitelka zařízení

**Odpovědnost za aktualizaci:** ředitelka zařízení

**Periodicita revize:** minimálně 1x ročně nebo při změně právních předpisů

**Způsob seznámení zaměstnanců:** osobním školením při nástupu, při aktualizaci dokumentu a dále průběžně; o seznámení se vede záznam

### 1. Účel dokumentu

Tento stížnostní řád upravuje podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby v zařízení Lesní Domov Zlín. Cílem je zajistit srozumitelný, bezpečný, předvídatelný a prokazatelný postup při přijímání, evidenci, šetření a vyřizování stížností tak, aby byla chráněna práva klientů a dalších oprávněných osob.

Tento dokument se použije pro stížnosti na poskytování sociální služby podle zákona o sociálních službách. Vedle toho může poskytovatel přijímat také připomínky, podněty nebo oznámení, která nejsou stížností ve smyslu zákona; i těmi se poskytovatel zabývá podle jejich obsahu a závažnosti.

### 2. Kdo může podat stížnost

Stížnost na poskytování sociální služby může podat pouze stěžovatel ve smyslu zákona, a to:

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

Je-li stížnost podána osobou blízkou podle písm. c), může poskytovatel požádat o doložení nebo věrohodné osvědčení toho, že klient nemůže stížnost podat sám, popřípadě že zemřel.

Je-li podání učiněno jinou osobou, která nespadá do výše uvedeného okruhu, poskytovatel je posoudí podle obsahu jako podnět, připomínku nebo jiné oznámení a vhodným způsobem s ním naloží.



### 3. Na co lze podat stížnost

Stížnost lze podat na poskytování sociální služby, zejména na:

- kvalitu nebo způsob poskytování služby,
- jednání zaměstnanců vůči klientovi,
- porušení práv, důstojnosti, soukromí nebo bezpečí klienta,
- nedodržení sjednaného nebo obvyklého postupu při poskytování služby,
- jiné skutečnosti související s poskytováním sociální služby.

### 4. Lhůta pro podání stížnosti

Stížnost se podává do **1 roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Podání učiněné po uplynutí této lhůty poskytovatel posoudí podle jeho obsahu. Pokud nepůjde o stížnost podle zákona, může se jím zabývat jako podnětem, připomínkou nebo interním oznámením, zejména pokud obsahuje závažné skutečnosti týkající se práv klientů, bezpečnosti nebo kvality služby.

### 5. Způsob podání stížnosti

Stížnost lze podat:

- ústně kterémukoli zaměstnanci zařízení,
- písemně osobním předáním,
- písemně poštou,
- vložením do schránky pro stížnosti a připomínky,
- elektronicky e-mailem,
- prostřednictvím zmocněné osoby,
- anonymně.

Poskytovatel přijme každé podání, které je označeno jako stížnost, a posoudí, zda jde o stížnost podle zákona.

Pokud je stížnost podána ústně a nelze ji vyřídit ihned, zaměstnanec o ní sepíše záznam. Je-li to možné, dá stěžovateli možnost ověřit správnost zaznamenaného obsahu.

### 6. Komu lze stížnost podat

Stížnost lze podat:

- kterémukoli zaměstnanci zařízení,
- sociálnímu pracovníkovi,
- vrchní sestře,
- ředitelce zařízení.

Každý zaměstnanec, který stížnost přijme, je povinen ji **bez zbytečného odkladu** předat ředitelce zařízení, popřípadě pověřené osobě určené k evidenci a administraci stížností.



## 7. Přijetí a prvotní posouzení stížnosti

Po přijetí stížnosti poskytovatel posoudí:

- zda ji podala oprávněná osoba,
- zda jde o stížnost na poskytování sociální služby podle zákona,
- zda byla podána ve lhůtě,
- zda je třeba ji řešit jako stížnost, nebo jako jiný podnět.

Pokud poskytovatel dospěje k závěru, že nejde o stížnost podle zákona, vyzoomí o tom osobu, která podání učinila, je-li známa.

## 8. Vyřizování stížnosti

Za vyřízení stížnosti odpovídá ředitelka zařízení. Ředitelka může pověřit provedením šetření jiného zaměstnance, nesmí však pověřit osobu, vůči níž stížnost přímo směřuje, ani osobu, u níž by mohly vzniknout pochybnosti o nestrannosti.

Při vyřizování stížnosti poskytovatel zejména:

- zjistí skutkový stav,
- vyžádá si vyjádření dotčených osob,
- prostuduje související dokumentaci,
- posoudí, zda byla stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná,
- přijme případná nápravná nebo preventivní opatření.

Je-li to vhodné a možné, poskytovatel usiluje také o smírné a srozumitelné vysvětlení věci.

## 9. Lhůta pro vyřízení stížnosti

Poskytovatel vyřídí stížnost do **30 dnů** ode dne jejího doručení.

V odůvodněných případech může tuto lhůtu prodloužit o dalších **30 dnů**. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je poskytovatel povinen stěžovatele včas informovat.

## 10. Způsob vyřízení stížnosti

Poskytovatel stěžovatele písemně informuje o způsobu vyřízení stížnosti.

Vyrozumění o vyřízení stížnosti obsahuje zejména:

- identifikaci stížnosti,
- stručné shrnutí, čeho se stížnost týkala,
- závěr, zda byla shledána důvodnou, částečně důvodnou nebo nedůvodnou,
- stručné odůvodnění,
- případná přijatá opatření,
- poučení o možnosti požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti.

U anonymní stížnosti se písemné vyrozumění neodesílá; poskytovatel však stížnost zaeviduje a podle její povahy ji prošetří.



LESNÍ DOMOV ZLÍN

## 11. Evidence stížností

Poskytovatel vede **písemnou evidenci** o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení.

Evidence obsahuje zejména:

- datum doručení stížnosti,
- způsob podání,
- údaj, zda jde o stížnost podepsanou nebo anonymní,
- označení stěžovatele, je-li známo,
- stručný obsah stížnosti,
- datum předání k vyřízení,
- kdo stížnost vyřizoval,
- datum a způsob vyřízení,
- stručný výsledek vyřízení,
- údaj o přijatých opatřeních, byla-li přijata.

Evidence stížností je vedena tak, aby byla zajištěna ochrana osobních údajů a důvěrnost informací.

## 12. Nahlížení do dokumentace o stížnosti

Poskytovatel umožní stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o jeho stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Nahlížení probíhá po předchozí domluvě v prostorách zařízení za přítomnosti pověřeného zaměstnance, a to v rozsahu dovoleném právními předpisy a s ohledem na ochranu práv a osobních údajů dalších osob.

O nahlédnutí se pořídí stručný záznam.

## 13. Ochrana stěžovatele a klienta

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani klientovi, kterého se stížnost týká, na újmu.

Nikdo nesmí být znevýhodněn, vystaven nátlaku, horšímu zacházení, omezení práv ani jiné odvetě proto, že podal stížnost, pomohl s jejím podáním nebo poskytl součinnost při jejím vyřizování.

Poskytovatel dbá na to, aby stížnosti byly vyřizovány citlivě, diskrétně a bez stigmatizace stěžovatele nebo klienta.

## 14. Možnost zvolit si zástupce

Klient má právo zvolit si pro podání a vyřizování stížnosti jinou osobu, která jej bude zastupovat, pokud to právní předpisy umožňují.

Zmocnění může být doloženo plnou mocí; není vyžadováno úřední ověření podpisu. Bylo-li zmocnění uděleno ústně v zařízení, pořídí se o tom záznam do dokumentace.



## 15. Prověření vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může do **60 dnů** ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí lhůty pro její vyřízení požádat **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR** o prověření vyřízení stížnosti.

V žádosti uvede důvod, proč o prověření žádá.

Kontaktní údaje pro podání žádosti o prověření vyřízení stížnosti:

### **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

Na Poříčnickém právu 376/1

128 00 Praha 2

e-mail: [posta@mpsv.gov.cz](mailto:posta@mpsv.gov.cz)

ID datové schránky: **sc9aavg**

## 16. Další možnost ochrany práv

Klient nebo jiná oprávněná osoba se může obrátit také na Veřejného ochránce práv jako instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob. Poskytovatel na požádání sdělí základní kontaktní údaje a způsob, jak tuto instituci kontaktovat.

## 17. Zveřejnění a dostupnost

Tento stížnostní řád je zveřejněn a dostupný:

- v prostorách zařízení,
- u sociálního pracovníka,
- u ředitelky zařízení,
- na webových stránkách poskytovatele.

Klienti a jejich zástupci jsou se stížnostním řádem srozumitelně seznamováni při nástupu do služby a dále podle potřeby. Zaměstnanci jsou s tímto dokumentem prokazatelně seznamováni při nástupu a při každé aktualizaci.

## 18. Související dokumenty

B5 Záznam o předání dokumentů a seznámení při nástupu

B8 Souhlas s informováním kontaktních osob

C1 Pravidla ochrany práv, soukromí, integrity a důstojnosti

C8 Pravidla dokumentace a nahlížení do dokumentace

C14 Pravidla průběžného hodnocení kvality



LESNÍ DOMOV ZLÍN

## 19. Závěrečné ustanovení

Tento dokument nabývá účinnosti dnem schválení a nahrazuje předchozí znění dokumentu A4 – Stížnostní řád.

### **Za poskytovatele:**

Mgr. et Bc. Mária Petíková, ředitelka zařízení  
(jednající na základě písemného pověření)