

Oblastní charita Trutnov – Poradna paliativní a hospicové péče

PRAVIDLA
Stížnosti

Číslo předpisu:	STN	Vydání č.:	3	Výtisk č.:	1
Tímto předpisem se ruší:		STN vydání č. 2			

	Jméno a příjmení, funkce	Podpis	Datum
Vypracoval, aktualizoval:	Markéta Hermanová sociální pracovníce		01.01.2026
Schválil:	JUDr. Ing. Jiří Špelda ředitel OCHTU		01.01.2026
Platnost od:	01.01.2026	Účinnost od:	01.01.2026

Číslo předpisu:	STN	Vydání č.:	3	Výtisk č.:	1
Tímto předpisem se ruší:		STN vydání č. 2			

OBSAH:

1.	Stížnosti na poskytování sociální služby	3
1.1	Podnět.....	3
1.2	Stížnost.....	3
2.	Podávání a přijímání stížností	3
2.1	Kdo může podat stížnost.....	4
2.2	Komu může být stížnost podána	4
2.3	Forma podání stížnosti	4
2.4	Obsah stížnosti:	5
3.	Vyřizování stížností.....	5
4.	Informovanost klientů o možnosti podat podnět, připomínku a stížnost	6
5.	Kontakty, kam je možné podat stížnost.....	7
	Příloha č. 1 - Záznam o podání stížnosti	8
	Příloha č. 2 – Postup pro podávání stížností.....	9
	Příloha č. 3 prošetření stížnosti	11

Číslo předpisu:	STN	Vydání č.:	3	Výtisk č.:	1
Tímto předpisem se ruší:		STN vydání č. 2			

1. Stížnosti na poskytování sociální služby

Tato pravidla upravují způsob podávání a vyřizování stížností osob na poskytování poradny paliativní a hospicové péče (dále jen Poradna PHP). Každý podnět i stížnost jsou vnímány jako příležitost ke zkvalitnění poskytovaných služeb při Oblastní charitě Trutnov (dále jen poskytovatel).

Ze zpětné vazby klientů jsou dle níže uvedených pravidel zaznamenávány pouze stížnosti. Za stížnost je považováno to, co sám klient jako stížnost v hovoru nebo písemně označí („stěžuji si, nelíbí se mi...“) nebo to vyplývá z obsahu sděleného. Ostatní zpětná vazba je reflektována v rámci porad a je evidována v zápisech z porad.

1.1 Podnět

Podnět je doporučení klienta nebo jiné osoby na zlepšení činnosti poskytované služby.

1.2 Stížnost

Stížnost je ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost ze strany klienta nebo jiné osoby, týkající se kvality nebo způsobu poskytování služby. Může se také jednat o podání, z nichž je zřejmé, že by mohlo docházet k protiprávnímu či neetickému jednání vůči uživateli, či docházet k poškozování jeho oprávněných zájmů.

2. Podávání a přijímání stížností

Povinnost přijmout stížnost má každý zaměstnanec služby.

Pracovník, který přijme písemně vyjádřenou stížnost, ji předá vedoucí služby. Pokud je stížnost směřována proti vedoucí služby, tak stížnost předá řediteli Oblastní charity Trutnov. Pracovník, který přijme ústní stížnost, vyplní Záznam o podání stížnosti (Příloha č. 1). Poté jej předá vedoucí služby, která ji prošetří. Pokud je stížnost směřována proti vedoucí služby, tak stížnost předá řediteli Oblastní charity Trutnov a ten ji prošetří.

Stížnosti jsou přijímány každý den. Každá stížnost je evidována. Evidence stížností je uložena v kanceláři vedoucí Poradny PHP. Vybírání schránky na stížnosti probíhá každý pracovní den. Schránku vybírá sociální pracovnice nebo vedoucí služby.

Stěžovatelé si mohou stěžovat až rok zpětně od události, na kterou si stěžují. Lze si stěžovat opakovaně. V případě opakovaných stížností poskytovatel vyhodnotí, zda neobsahují nové skutečnosti. Pokud tomu tak není, je stěžovatel písemně informován, že shodná stížnost již byla řešena a nebude tedy opětovně prošetřována.

Na podané stížnosti se vztahuje ochrana osobních údajů - je s nimi nakládáno jako s důvěrnými informacemi a jsou uchovávány v kanceláři Poradny PHP. Stěžovateli je zaručeno, že podání stížnosti je pro něj bezpečné a nijak ho nepoškodí. Poskytovatel se řídí zásadou, že každá podaná stížnost je podnětem pro rozvoj služby a zvyšování její kvality.

Číslo předpisu:	STN	Vydání č.:	3	Výtisk č.:	1
Tímto předpisem se ruší:		STN vydání č. 2			

2.1 Kdo může podat stížnost

- Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále jen „klient“)
- Zákonný zástupce klienta
- Opatrovník nebo podpůrce klienta
- Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel
- Osoba zmocněná klientem
- Člen domácnosti uživatele oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

2.2 Komu může být stížnost podána

- Sociální pracovníci
- Koordinátorovi služby
- Odbornému konzultantovi služby
- Vedoucí služby
- Řediteli organizace nebo jeho zástupci

2.3 Forma podání stížnosti

- Ústní podání:

osobně

- viz výše (komu může být stížnost podána)
- na adrese sídla Poradny PHP: Oblastní charita Trutnov, Dřevařská 332, Trutnov 541 03

- Písemné podání:

osobně - kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele

prostřednictvím pošty - na adresu: Oblastní charita Trutnov, Dřevařská 332, Trutnov 541 03

e-mailem na adresu: marketa.hermanova@tu.hk.caritas.cz (vedoucí služby, sociální pracovník)

marie.spicarova@tu.hk.caritas.cz (koordinátor služby)

vera.cerna@tu.hk.caritas.cz (odborný konzultant)

jiri.spelda@tu.hk.caritas.cz (ředitel Oblastní charity Trutnov)

Číslo předpisu:	STN	Vydání č.:	3	Výtisk č.:	1
Tímto předpisem se ruší:		STN vydání č. 2			

do datové schránky poskytovatele: wdi8m3d

Anonymní podání:

Anonymní stížnosti budou prošetřeny jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností (např. v případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti poskytovatele, bude prošetřena, avšak nikoliv v režimu stížností). Podnět je následně probrán s osobou, jíž se týká a případně projednán v nejbližším možném termínu na provozní poradě.

K tomuto účelu slouží schránka, která je umístěna na budově sídla Oblastní charity Trutnov na adrese Dřevařská 332, 541 03 Trutnov.

2.4 Obsah stížnosti:

- jméno a příjmení stěžovatele
- kontaktní či e-mailová adresa a popřípadě telefonní kontakt na stěžovatele
- předmět stížnosti - popis věci, jednání nebo konkrétní situace, na kterou si stěžovatel stěžuje
- označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného či nesprávného jednání
- podpis stěžovatele v případě písemného podání stížnosti

3. Vyřizování stížností

Oprávněnou osobou k vyřizování stížnosti je vedoucí Poradny PHP. Stížnost, která směřuje proti vedoucí služby, vyřizuje ředitel Oblastní charity Trutnov. Stížnost na ředitele Oblastní charity Trutnov, řeší ředitel Diecézní charity Hradec Králové.

V případě, že stížnost na poskytování sociálních služeb obdrží ředitel Diecézní katolické charity Hradec Králové, postoupí ji neprodleně řediteli Oblastní charity Trutnov, o čemž současně informuje stěžovatele.

Lhůta pro vyřizování stížnosti je 30 dnů od jejího doručení. U stížností, které potřebují zvláštní postup při jejich vyřízení z důvodu náročnosti, může být lhůta ojedinele překročena, nejdéle musí být vyřízena do 60 dnů od jejího doručení. O prodloužení lhůty je třeba stěžovatele písemně informovat.

Projednání stížnosti se všemi zúčastněnými stranami probíhá odděleně, aby byla zajištěna důvěrnost pro stěžovatele. V případě zájmu všech zúčastněných probíhá projednání stížnosti společně. O jednání se provede písemný záznam – viz příloha č. 3. V případě, že je nalezeno řešení stížnosti, na něž přistoupí všechny strany, je toto zapsáno a všichni připojí své podpisy. Stěžovatel i osoba, proti které stížnost směřovala, mají právo na pořízení kopie záznamu o průběhu šetření stížnosti. V závěru prověřování oprávněná osoba k vyřizování stížnosti rozhodne o tom, zda byla stížnost podána oprávněně nebo neoprávněně. O postupu prošetřování a jeho výsledku se provede písemný záznam (příloha č. 3). O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva, i pokud je posouzena jako neoprávněná.

S výsledky prověřování stížnosti oprávněná osoba k vyřizování stížnosti stěžovatele seznámí ústně, pokud je to možné, vždy však stěžovateli předá písemné vyjádření. Stěžovatel svým podpisem stvrzuje převzetí

Číslo předpisu:	STN	Vydání č.:	3	Výtisk č.:	1
Tímto předpisem se ruší:		STN vydání č. 2			

vyjádření. Pokud nedochází k osobnímu kontaktu se stěžovatelem, písemné vyrozumění je zasláno na adresu stěžovatele formou doporučeného psaní.

Dále je stěžovatel informován o tom, na koho se může obrátit, pokud nebude spokojen ani s vyjádřením ředitele Oblastní charity Trutnov. Se stížností je možné se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele případně na instituci sledující dodržování lidských práv. Konkrétně se jedná o tyto osoby a orgány:

- Ředitel/ka Diecézní charity Hradec Králové – Velké náměstí 37/46, 500 01 Hradec Králové, dchhk@hk.caritas.cz
- veřejný ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR – Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel.: 950 191 111, posta@mpsv.cz -zde se může stěžovatel obrátit v případě, že nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo v případě, kdy jeho stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě. Stěžovatel může požádat ministerstvo ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení jeho stížnosti poskytovatelem nebo od uplynutí stanovené lhůty o prověření vyřízení své stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byla po jejím prošetření učiněna náprava zjištěných skutečností.

Závěry z prošetřování vedoucí služby přednese na poradě pracovního týmu. Jednou ročně pracovníci zhodnocují všechny prošetřené stížnosti za uplynulý rok a v návaznosti na to aktualizují vnitřní pravidla služby za účelem zvyšování její kvality.

4. Informovanost klientů o možnosti podat podnět, připomínku a stížnost

Zájemci o službu jsou již při první schůzce informováni o možnosti podat podnět či stížnost. Tyto informace sděluje sociální pracovníce či vedoucí služby, která zároveň zájemci o službu předává v případě zájmu Postup pro podávání stížností (příloha č. 2). Klienti jsou pravidelně znovu informováni o možnosti stěžovat si.

Při předávání informací o možnosti si stěžovat jsou předávány zejména tyto informace:

- kdo může podat stížnost
- jakým způsobem lze stížnost podat
- komu může být stížnost podána
- kdo je oprávněn k vyřizování stížnosti
- lhůty pro vyřízení stížnosti
- způsob vyřízení stížnosti

Číslo předpisu:	STN	Vydání č.:	3	Výtisk č.:	1
Tímto předpisem se ruší:		STN vydání č. 2			

5. Kontakty, kam je možné podat stížnost

- **Adresa sídla Oblastní charity Trutnov**

Dřevařská 332, Trutnov 541 01

- **Vedoucí služby a sociální pracovnice**

Bc. Markéta Hermanová, tel. 734 660 450, e-mail: marketa.hermanova@tu.hk.caritas.cz

- **Ředitel organizace**

JUDr. Ing. Jiří Špelda, tel. 777 736 070, email: charita@tu.hk.caritas.cz

- **Ředitelka Diecézní charity Hradec Králové**

Ing. Anna Maclová, tel.: 495 063 135, e-mail: dchhk@hk.caritas.cz, adresa: Velké náměstí 37/46, Hradec Králové, 500 01

- **Veřejný ochránce lidských práv**

tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz,

adresa: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR** – Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel.: 950 191 111, posta@mpsv.cz

Číslo předpisu:	STN	Vydání č.:	3	Výtisk č.:	1
Tímto předpisem se ruší:		STN vydání č. 2			



Příloha č. 1 - Záznam o podání stížnosti

Oblastní charita Trutnov OCHTU

Dřevořská 332, 541 03 Trutnov, IČ 434 65 439, tel. 499 817 366

charita@tu.hk.caritas.cz, <http://trutnov.charita.cz>

Datum podání stížnosti	Jméno a příjmení stěžovatele	Adresa, na kterou má být zasláno vyrozumění	Stížnost přijal
Předmět stížnosti:			
Navržený způsob řešení stížnosti (nepovinné):			
Vyhodnocení stížnosti (způsob řešení, navržená opatření):			
Výsledek vyřízení stížnosti:			
Datum vyřízení stížnosti	Stížnost vyřídil		
Poznámky:			

Číslo předpisu:	STN	Vydání č.:	3	Výtisk č.:	1
Tímto předpisem se ruší:		STN vydání č. 2			



Příloha č. 2 – Postup pro podávání stížností

Oblastní charita Trutnov OCHTU

Dřevařská 332, 541 03 Trutnov, IČ 434 65 439, tel. 499 817 366

charita@tu.hk.caritas.cz.cz, <http://trutnov.charita.cz>

Postup pro podávání stížností

Každý podnět nebo stížnost jsou vnímány jako příležitosti ke zkvalitnění poskytovaných služeb Poradny paliativní a hospicové péče při Oblastní charitě Trutnov. Stížnost je ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost ze strany klienta nebo jiné osoby, týkající se kvality nebo způsobu poskytování služby. Stížnosti jsou evidovány a v přiměřené lhůtě písemně vyřízeny. Podaná stížnost není důvodem k negativnímu postoji vůči stěžovateli či klientovi, v jehož zájmu byla stížnost podána.

Povinnost přijmout stížnost má každý zaměstnanec poskytovatele. Ten ji následně předá vedoucí služby a ta ji prošetří. Pokud je stížnost směřována proti vedoucí Poradny PHP, stížnost prošetří ředitel Oblastní charity Trutnov.

Stížnost bude vyřízena nejdéle do 30 dnů od jejího doručení. (U stížností, které potřebují zvláštní postup při jejich vyřízení z důvodu náročnosti, může být lhůta ojediněle překročena, nejdéle musí být vyřízena do 60 dnů od jejího doručení).

Kdo může podat stížnost:

- Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále jen „klient“)
- Zákonný zástupce klienta
- Opatrovník nebo podpůrce klienta
- Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel
- Osoba zmocněná klientem
- Člen domácnosti uživatele oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Komu může být stížnost podána:

- Sociální pracovníci
- Koordinátorovi služby
- Odbornému konzultantovi služby
- Vedoucí služby
- Řediteli organizace nebo jeho zástupci

Strana 9 (celkem 10)

Tento dokument je vlastnictvím OCHTU a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu ©

Pořízené kopie jsou pouze informativní!

Číslo předpisu:	STN	Vydání č.:	3	Výtisk č.:	1
Tímto předpisem se ruší:		STN vydání č. 2			

Forma podání stížnosti:

- Ústní podání:

osobně

- viz výše (komu může být stížnost podána)

- na adrese sídla Poradny PHP: Oblastní charita Trutnov, Dřevařská 332, Trutnov 541 03

- Písemné podání:

osobně - kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele

prostřednictvím pošty - na adresu: Oblastní charita Trutnov, Dřevařská 332, Trutnov 541 03

e-mailem na adresu: marketa.hermanova@tu.hk.caritas.cz (vedoucí služby, sociální pracovník)

marie.spicarova@tu.hk.caritas.cz (koordinátor služby)

vera.cerna@tu.hk.caritas.cz (odborný konzultant)

jiri.spelda@tu.hk.caritas.cz (ředitel Oblastní charity Trutnov)

do datové schránky poskytovatele: wdi8m3d

- Anonymní podání:

Anonymní stížnosti budou prošetřeny jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností (např. v případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti poskytovatele, bude prošetřena, avšak nikoliv v režimu stížností). Podnět je následně probrán s osobou, jíž se týká a případně projednán v nejbližším možném termínu na provozní poradě.

K tomuto účelu slouží schránky, která je umístěna na budově sídla Oblastní charity Trutnov na adrese Dřevařská 332, 541 03 Trutnov.

Odvolání:

Pokud stěžovatel není po vyřízení žádosti spokojený s vyrozuměním, může podat do 14 dnů odvolání (písemně, telefonicky či osobně) - a to k řediteli Oblastní charity Trutnov JUDr. Ing. Jiřímu Špeldovi, adresa: Dřevařská 332, Trutnov, 541 03, tel.: 777 736 070, email: charita@tu.hk.caritas.cz

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele případně na instituci sledující dodržování lidských práv. Konkrétně se jedná o tyto osoby a orgány:

• ředitelka Diecézní charity Hradec Králové

Ing. Anna Maclová, tel.: 495 063 135, [email: dchhk@hk.caritas.cz](mailto:dchhk@hk.caritas.cz), adresa: Velké náměstí 37/46, Hradec Králové, 500 01

• veřejný ochránce lidských práv

tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz, adresa: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

• Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR – Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel.: 950 191 111, posta@mpsv.cz

Číslo předpisu:	STN	Vydání č.:	3	Výtisk č.:	1
Tímto předpisem se ruší:		STN vydání č. 2			

Příloha č. 3 prošetření stížnosti

Prošetření stížnosti

Jméno a příjmení stěžovatele:

Jméno a příjmení odpovědného pracovníka, který provádí šetření:

Popis šetření:

Výsledek šetření:

(stížnost byla shledána opodstatněnou/neopodstatněnou)

Řešení:

(včetně uvedení přijatých opatření k nápravě)

Přílohy

V _____ dne

Podpis odpovědného pracovníka

Strana 11 (celkem 10)

Tento dokument je vlastnictvím OCHTU a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno.
Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu ©

Pořízené kopie jsou pouze informativní!