



K Miličovu 734/1
149 00 Praha 4 - Háje
IČ: 70875111
DIČ: CZ70875111
tel: +420 271 198 502
fax: +420 271 198 404
info@dshaje.cz
www.dshaje.cz

Zřizovatel
hl. m. Praha
Příspěvková
organizace



Interní předpis ředitele Domova pro seniory Háje č. 5.07

Standard č. 7 – Stížnosti klientů a dalších osob

Článek I. Co je stížnost

1. Stížnost je takové oznámení (sdělení), které:
 - a. vyjadřuje kritiku, nespokojenost podavatele,
 - b. vyžaduje řešení,
 - c. je závažné, naléhavé,
 - d. vyjadřuje, že podavatel cítí újmu na svých právech,
 - e. z něhož vyplývá, že důvěra mezi podavatelem a pracovníkem (pracovníky, organizací, jiným klientem) je narušena,
 - f. naznačuje, že jedna ze zúčastněných stran se může cítit ohrožena.

Článek II. Jak podávat stížnost

1. Stížnost stěžovatel podává přímo poskytovateli sociální služby – Domovu pro seniory Háje (dále jen DSH). Stížnost lze podat ústně, elektronicky (info@dshaje.cz) i písemně kterémukoliv pracovníkovi, vedoucímu oddělení, vedoucímu úseku i řediteli (ten případnou ústní stížnost písemně zpracuje).
2. Stížnost lze podávat v jakékoliv písemné podobě, popřípadě na formuláři k tomu určeném (viz příloha č. 1)
3. Podání písemné stížnosti (podepsané i anonymní) je možno vhodit i do schránky, která je zřetelně označena a je umístěna na veřejně přístupném místě:
 - a. na každém oddělení,
 - b. ve spojovací chodbě od vrátnice do jídelny,
 - c. u ředitelny DSH
4. Klíče od schránek mají pracovníci sociálního úseku DSH. Klíče od schránky umístěné u ředitelny má pouze ředitel DSH.
5. Vložené náměty, stížnosti osobně vyzvedávají 2 sociální pracovníce (příp. ředitel DSH) 1x za 14 dní a předají stížnost k evidenci do sekretariátu DSH k dalšímu řešení.

Článek III. Vyřizování stížností

1. Pracovník, který přijal stížnost je povinen neprodleně prošetřit všechny nezbytné okolnosti stížnosti, vyslechnout pokud možno účastníky předmětné události či děje a učinit o zjištěních záznam.
2. Záznam obsahuje:
 - a. jména stěžovatele (nebyla-li stížnosti přijata jako anonymní)
 - b. datum přijetí stížnosti
 - c. komu byla stížnost předána
 - d. předmět a obsah stížnosti
 - e. jméno, kdo stížnost řeší
 - f. popsání způsobu řešení a závěr
 - g. datum vyřízení žádosti a podpis oprávněné osoby (vedoucího úseku, jehož se stížnost týká)

Článek IV. Lhůty k vyřízení stížnosti

1. Pracovník, který vyřizuje stížnost, je povinen prokazatelně informovat stěžujícího o výsledku řešení stížnosti neprodleně, nejpozději do jednoho měsíce od podání stížnosti.
2. Ve výjimečných a složitých případech lze se souhlasem ředitele DSH tuto lhůtu prodloužit na dva měsíce, při čemž o prodloužení lhůty musí být stěžující informován.

Článek V. Archivace vyřízených stížností

1. Všechna podání a stížnosti eviduje sekretariát ředitele DSH vč. záznamů o výsledcích šetření Archivace se řídí dle IP č. 3. 20.

Článek VI. Možnost odvolání proti řešení stížnosti

1. Neopoví-li DSH stěžovateli v dané lhůtě, může stěžující stížnost podat na Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1, Praha 1.

Článek VII. Závěrečná ustanovení

1. Tento interní předpis nahrazuje veškeré předchozí interní předpisy upravující tuto oblast.
2. Tento interní předpis nabývá účinnosti dnem podpisu tohoto interního předpisu.
3. Shromažďování a zpracování osobních údajů:
DSH provádí zpracování osobních údajů v souladu s Nařízením (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů General Data Protection Regulation (dále také jako „Nařízení“ nebo „GDPR“), který nastavuje právní rámec ochrany osobních údajů platný na celém území Evropské unie v souladu s IP DSH č. 3.26

Zpracoval	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
	Barbora Jakešová	asistentka ředitelky	5.3.2025	
Schválil	Mgr. Dagmar Zavadilová	ředitelka DS Háje		



K Miličovu 734/1
149 00 Praha 4 – Háje

IČ: 70875111
DIČ: CZ70875111

tel: +420 271 198 502
fax: +420 271 198 404

info@dshaje.cz
www.dshaje.cz

Zřizovatel
hl. m. Praha
Příspěvková
organizace



Příloha č. 1:

Poučení: Stížnost lze podat kterémukoliv pracovníkovi, vedoucímu oddělení, vedoucímu úseku i řediteli. Podání (podepsané i anonymní) je možné vhodit i do schránky, která je zřetelně označena a je umístěna na každém oddělení, ve spojovací chodbě od vrátnice do jídelny, u ředitele DS Háje, vybírána je 1 x za 14 dní. Pracovník, který vyřizuje stížnost je povinen prokazatelně informovat stěžujícího o výsledku řešení stížnosti neprodleně, nejpozději do jednoho měsíce.

STÍŽNOST č.j. /	
STĚŽOVATEL (Jméno a příjmení toho, kdo stížnost podává.)	
DATUM PODÁNÍ STÍŽNOSTI	
PŘÍJEMCE STÍŽNOSTI (Komu byla stížnost přímo předána.)	
PŘEDMĚT STÍŽNOSTI	
OBSAH STÍŽNOSTI	
ŘEŠITEL (Osoba zodpovědná za vyřízení stížnosti, popřípadě nápravy věci.)	
ŘEŠENÍ (Jaké kroky byly udělány pro vyřízení stížnosti, popřípadě nápravy věci.)	
DATUM VYŘÍZENÍ A PODPIS OPRÁVNĚNÉ OSOBY (Vedoucího úseku, do jehož kompetence spadá obsah stížnosti.)	