



**Domov  
na Polní**

## **ZPŮSOB PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ (SMĚRNICE Č. 118)**

**Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem pro osoby  
s chronickým duševním onemocněním**

**NÁVAZNOST – SQSS č.7, SQSS č. 1, SQSS č. 2, SQSS č. 4**

|                           | Jméno                                        | Funkce               | Datum    | Podpis |
|---------------------------|----------------------------------------------|----------------------|----------|--------|
| <b>Zpracovala</b>         | Mgr. Martina Kuzníková                       | Vedoucí ÚSP          | 1.3.2025 |        |
| <b>Ověřila správnost</b>  | Mgr. Martina Kuzníková                       | Vedoucí ÚSP          | 1.3.2025 |        |
| <b>Schválila a vydává</b> | doc. Ing.<br>D. Martinovičová,<br>Ph.D., MBA | Ředitelka organizace | 1.3.2025 |        |

## 1. Úvod

Právo klienta stěžovat si – je jako jedno z práv klientů sociální služby. Před vstupem klienta do služby a podepsáním Smlouvy o poskytování sociální služby je klient seznámen s obsahem důležitých vnitřních předpisů – jedním z nich je i způsob podávání a vyřizování stížností.

Využití práva na podání stížnosti nemůže být na újmu klienta.

S informacemi o možnostech podávání stížností jsou pravidelně seznamováni nejen zájemci o službu, ale i všichni stávající klienti domova a na pravidelných poradách i zaměstnanci.

Základní informace o způsobu využití práva stěžovat si jsou zakotveny ve Vnitřních pravidlech sociální služby a vyvěšeny na nástěnkách. Na těch jsou rovněž uvedeny kontakty na nadřízené či nezávislé orgány (Krajský úřad Jihomoravského kraje, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Kancelář veřejného ochránce práv).

O možnostech a způsobech podání stížností také informují klienty pravidelně a individuálně klíčoví pracovníci, kteří jim mohou při případných problémech pomoci (sjednání schůzky se sociální pracovníci, sepsání stížnosti, kontaktování ředitelky zařízení apod.). Také na schůzkách klientů se sociální pracovníci je klientům jejich základní právo stěžovat si připomínáno.

Pokud má klient ze zdravotních důvodů problémy s komunikací, je třeba se zaměřit na projevy jeho nespokojenosti vyjádřené jinak než verbálně.

*„Podmínkou pro spolupráci je aktivní účast klienta (není možné někomu něco nařídit či vnucovat).*

*Pokud má klient ze zdravotních důvodů problémy s komunikací, je třeba se zaměřit na komunikaci paraverbální (zvuky, sténání, síla hlasu, výška či hloubka zvuku, četnost projevů...) a neverbální - výraz tváře (mimika, grimasy...), pohyby rukou (gesta) a těla (naklonění...). Z těchto projevů lze vyčíst, je-li klient spokojený nebo nespokojený, co je mu příjemné či nepříjemné, jaké podněty jsou pro něj vhodné. I takovéto poznatky je třeba zanést do dokumentace, spolu s poznámkou o aktuálním stavu a rozpoložení klienta, a při příští práci s klientem se zaměřit zvláště na takové chování, které je pro klienta vhodné. Každý projev nespokojenosti klienta, který se nemůže vyjádřit verbálně, je třeba brát vážně, může se jednat z jeho strany i o stížnost.“*

Pozornost je nutno věnovat všem projevům nespokojenosti těchto klientů – takové projevy zaznamenat do individuálního plánu a postupovat tak, aby při příští práci byla nespokojenost minimalizována.

## ***2. Způsob podání stížnosti***

- Stížnosti na poskytování sociální služby může klient (zplnomocněný zástupce klienta, opatrovník, osoba blízká pouze v případě, kdy klientovi jeho zdravotní stav neumožňuje stížnost samostatně podat nebo tento klient zemřel) podat u poskytovatele služeb - písemně či ústně přímo ředitelce zařízení, vedoucím pracovníkům, sociálním pracovnícím, službu konající sestře, případně kterémukoliv jinému zaměstnanci zařízení. Stížnosti lze podat vhozením do schránek umístěných na odděleních v blízkosti nástěnek, kde jsou uvedena základní pravidla vyřizování stížností. Drobné připomínky či stížnosti může klient dle svého uvážení řešit ihned s kterýmkoli pracovníkem.
- Sociální pracovnice či jiný jím oslovený pracovník na přání klienta – pokud on sám není schopen, sepíše či pomůže sepsat a odeslat stížnost.
- Stížnosti mohou být písemné i ústní, přičemž o ústním podání sepíše záznam zaměstnanec, na kterého se stěžovatel obrátí.

## ***3. Příjem a práce se stížnostmi:***

- Evidenci stížností vede asistentka ředitelky, té je stížnost předána i v případě, že stížnost byla klientem podána jinému zaměstnanci. Tento zaměstnanec je povinen bezodkladně nejpozději nejbližší pracovní den předat stížnost asistentce ředitelky.
- Asistentka ředitelky zaeviduje stížnost písemně v „Knize stížností“. Je zaznamenán datum podání stížnosti (obdržení osobně, od jiného zaměstnance, vybráním ze schránky), kdo si stěžuje, komu je stížnost určena, kdo stížnost přijal, datum vyřízení s uvedením způsobu vyřízení a výsledku. Stížnosti jsou označovány číselnou řadou.
- Asistentka ředitelky je odpovědná za vybírání schránek pro vhažování písemných stížností, pro kontrolu schránky si vždy zajistí jednoho svědka. Schránky se vybírají 1x týdně v pondělí v 8.00 – 9.00 hodin.

- O přijetí stížnosti asistentka informuje v první řadě ředitelku zařízení. Ředitelka zařízení informuje vedoucího úseku a vedoucího oddělení, kterého se stížnost týká, eventuálně další dotčené osoby. Dále určí osobu, která sestaví tým řešitelů.
- Stížnost řeší skupina osob – tým řešitelů – sociální pracovníce, vedoucí úseku, oddělení a zástupce klienta, pokud si stěžovatel zvolí osobu, která má zastupovat jeho zájmy. Při vyřizování stížnosti je i tato osoba přítomna projednání stížnosti.
- Všechny dotčené osoby mají právo vyjádřit se k obsahu stížnosti a být vyslechnuty, vyjádření jsou zaznamenána písemně.
- O stížnosti je vyhotoven záznam, kde jsou popsány kroky řešení stížnosti. Záznam obsahuje následující náležitosti:

- ☐ Předmět stížnosti
- ☐ Datum zaevidování stížnosti a číslo jednací
- ☐ Obsah stížnosti
- ☐ Tým řešitelů
- ☐ Vyjádření dotčených stran
- ☐ Návrh řešení
- ☐ Vyjádření ředitelky
- ☐ Závěr pro klienta
- ☐ Závěr pro poskytovatele (opatření nápravy)
- ☐ Místo, datum
- ☐ Podpis ředitelky organizace

#### **4. Vyřízení stížností, odpověď:**

- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od převzetí stížnosti (zaevidování). Každá stížnost musí být vyřízena a zpracována písemně. V případě závažného problému vyžadujícího delší šetření je doba zpracování přiměřeně prodloužena. Ve stanovené lhůtě 30 dnů je stěžovatel informován (písemně, dle dohody ústně – se zápisem) o učiněných krocích a vývoji vyřizování stížnosti.
- Pokud není ze stížnosti jasné, co stěžovatel chce, čeho se domáhá nebo na co poukazuje, kontaktuje jej sociální pracovníce zjistí další podrobnosti, které písemně zaznamená, asistentka tyto informace přiloží k podané stížnosti.

- V případě nespokojenosti s výsledkem vyřízení stížnosti má stěžovatel právo odvolat se k nezávislé instituci či využít tzv. „prověření stížnosti“ viz. níže.

### ***5. Alternativní podobu vysvětlení podání stížnosti***

Alternativní popisná metoda pro podání stížnosti je vytvořena pro nápomoc vysvětlení procesu podávání stížností, která je využívána zejména u klientům se středně těžkým a těžkým syndromem demence.

Každý klíčový pracovník průběžně komunikuje s uživatelem a zjišťuje spokojenost s poskytovanou službou, k práci může využít i piktogram pro stížnosti.

**Práce s piktogramem pro stížností - Klíčový pracovník projde s uživatelem obrázek po obrázku a vysvětluje souvislosti.** Pokud klíčový pracovník zaznamená nespokojenost uživatele, pokouší se zjistit, kde je problém. Vyhotoví o tom záznam, který předá sociálnímu pracovníkovi, vhodí jej do schránky stížností nebo jej předá vedoucímu služby. Ten pak postoupí žádost řediteli organizace.

Dále se stížnosti nakládáme dle výše uvedených kroků.

### ***6. Prověření stížnosti***

V případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě má stěžovatel možnost podat žádost o prověření stížnosti na Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. V žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření. Žádost musí být podána do 60 dní od doručení odpovědi na stížnost nebo od data uplynutí lhůty k odpovědi na stížnost. O výsledku prověření ministerstvo písemně vyrozumí osobu, která podala stížnost a poskytovatele sociální služby.