

Směrnice č. 2/2026

Stížnosti na kvalitu nebo poskytování sociální služby

Platnost od 1.4. 2026 (nahrazuje směrnici 2/2016 v celém znění)

Nedílnou součástí této směrnice je obrázková forma této směrnice určená uživatelům níže uvedených služeb, zároveň je psaná i obrázková verze této směrnice přílohou ke smlouvě. Zaměstnanci v domácnostech mají povinnost tuto obrázkovou formu v praxi s klienty využívat a klientům sdělit (prokazatelnou formou), že podávání stížností lze níže uvedenými způsoby a je běžnou praxí pro zkvalitňování služeb v kontextu se standardem č.15. Podněty ze stížností se zpracovávají v následných cílech služby.

Stížnosti klientů – uživatelů na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Určení - sociální služby poskytovatele (DOZP, Odlehčovací, Chráněné bydlení
- všichni zaměstnanci
- příloha ke smlouvě s uživatelem

Zásada: Klienti si mohou sami nebo prostřednictvím svých zástupců (zástupcem klienta bývá zpravidla zákonný zástupce, rodič, opatrovník nebo kterákoli jiná fyzická či právnická osoba, kterou si klient zvolí) stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli ohroženi nebo jakkoli znevýhodněni či čelili jakékoli újmě. Stížnost lze podat i anonymně. O možnosti podávat stížnost jsou klienti informováni již v průběhu před-přijmového jednání, podrobné detailní informace jsou jednou z příloh ke smlouvě o poskytování služby.

- Uživatel musí mít jistotu, že stížnost mu nezpůsobí negativní újmu a je chráněn před tímto rizikem
- Zachování důvěry a diskrétnosti
- Objektivita (rovnoprávnost) a profesionalita při řešení stížnosti
- Právo na nespokojenost s vyřízením a možnost odvolání k vyšší instanci

Osoby oprávněné podat stížnost dle vymezení zákona:

- a) Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- b) Opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba
- c) Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- d) Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- e) Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- f) Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Cíl: Průběžné zkvalitňování služeb a reflektování přání a potřeb uživatelů služeb s důrazem na zachování jejich důstojnosti a práva rovné zacházení

Vymezení stížnosti:

Jako stížnost je vnímáno sdělení klienta (nebo jeho zástupce) na kvalitu poskytované služby - např. klíčový pracovník nespolupracuje řádně s klientem, klient necítí dostatečnou podporu, zaměstnanci porušují interní pravidla, práva klientů, prostředí poskytování služby, nevhodné zacházení apod. Obecně platí, že za stížnost je považováno vše, co uživatel jako stížnost označí.

Ostatní sdělení klienta:

- negativní zpětná vazba (např. zaměstnanec dnes nemá dobrou náladu, stížnosti na ostatní klienty...)
- připomínka – co by mohl poskytovatel dělat vhodněji dle svého uvážení
- upozornění na nedostatek (neteče teplá voda)
- názor nebo doporučení

nejsou řešeny jako stížnost

V těchto případech zaměstnanec ve službě postupuje následovně:

- ❖ zareaguje na situaci
- ❖ vysvětlí klientovi příčiny a postupy
- ❖ učiní o tomto dialogu záznam do sešitu o průběhu služby

I. Způsob podání stížnosti:

- Stížnost na poskytování služeb podává klient (jeho zástupce) vedoucímu příslušné sociální služby (tj. vedoucímu služby DOZP, CHB, OS).
- Formy podání stížnosti:
 - osobně (verbální forma u klientů s lehčím postižením i neverbální forma u klientů s těžším postižením)

Neverbální podání stížnosti – vymezení

Za neverbální stížnost je považováno chování klienta, v němž opakovaně dává najevo zřetelnou nelibost v určité konkrétní (opakovaně stejné) situaci – např. druh jídla, oblečení, reakce na hlasité zvuky, návštěvy apod.) Toto je zaznamenáno průběžně v záznamech o průběhu služby. Při zjištění projevů nespokojenosti a nelibosti u klienta jsou hledány příčiny, které jsou ihned řešeny buď změnou způsobu, nebo kvality poskytování péče. Dle potřeb klient je klíčovým pracovníkem upraven jeho individuální plán péče, případně iniciována případová konference či intervize.

- telefonicky
- písemně (tj. i elektronicky – mailem)
- anonymně



5. prostřednictvím zástupce

c) Časové určení:

- Osobní či telefonickou stížnost lze podat kdykoli v pracovní den vedoucímu příslušné sociální služby v době od 8 - 15 hod. Není-li tato osoba přítomna, pak lze podat stížnost prostřednictvím sociální pracovnice pro danou službu
- Písemnou stížnost (tj. i elektronickou – mail, datová schránka, SMS) lze odeslat kdykoli, totéž platí o Stížnosti podané prostřednictvím schránky důvěry.

II. Postupy při podávání a vyřizování stížnosti:

1. Je-li stížnost podána ústně (tj. osobně nebo telefonicky)

Příslušný vedoucí služby sepíše protokol o podání stížnosti, kde přesně a konkrétně formuluje zejména předmět stížnosti, datum a případně i návrhy klienta (jeho zástupce) a protokol podepíše. Důležité je zaznamenávat citace uživatele, aby byla zachována autentičnost a nešlo o zkreslené verze personálu. V případě, že stěžovatel má problém s komunikací, má právo na zajištění komunikační podpory- např. tlumočnicka do znakové řeči, makaton apod. a též podporu pro vyjádření podstaty věci- co přesně uživatel požaduje. Ucelený protokol se záznamem stížnosti je následně označen evidenčním pořadovým číslem stížnosti za danou službu a uloží stížnost do evidenčního pořadače (zaevidování stížnosti). Vyhotoví 2 kopie (1 pro klienta, popř. jeho zástupce, druhou pro ředitele organizace). Pokud je stížnost sdělena jinému zaměstnanci, než vedoucímu příslušné služby, tento zaměstnanec informuje stěžovatele, že stížnost přijímá vedoucí příslušné služby nebo příslušná sociální pracovnice (uvede jméno a telefonní kontakt)

2. Je-li stížnost podána prostřednictvím zástupce

Zástupce klienta (např. opatrovník, zaměstnanec ve službě, jiná osoba) zformuluje stížnost a dohodne s klientem formu (schránka důvěry, či písemná forma s podpisem, telefonát apod.) V případě, že jde o klienta s těžkou mírou podpory (předpoklad neverbální komunikace, omezená schopnost projevu vůle...), pak způsob podání zvolí zástupce klienta.

3. Je-li stížnost podána anonymně (schránka důvěry, došlý dopis bez podpisu a určení osob, neurčitý telefonát)

- stížnost řeší vedení poskytovatele služby na nejbližší poradě vedení
- stížnost je zaevidována pouze označením pořadového čísla/letopočet/A
- zformulovaná odpověď je vyhotovena nejpozději do 30 ti dnů a poté po dobu 30 dní vyvěšena

- a) na veřejně přístupné nástěnce – zámek 2. patro u automatu na kávu
- b) na veřejné nástěnce každého obytného domu v areálu CSS Tloskov



- c) kopie odpovědi připojí ředitel ke stížnosti v celkové evidenci

4. Schránka důvěry:

- obsah schránek kontroluje asistentka ředitele, vždy společně s jednou z pracovníků sociálního oddělení a nezávislou osobou z řad uživatelů služby, kterou přizve sociální pracovníce, a to 1 x týdně, středa v 10:00hod. V případě nepřítomnosti následující pracovní den. Stížnosti ze schránek jsou označeny evidenčním číslem pořadí/letopočet/SD (schránka důvěry). Pokud se nejedná o anonymní stížnost a je podána konkrétním klientem služby domov, je zaevidovaná stížnost předána vedoucímu služby. V případě anonymní stížnosti viz bod 4 tohoto článku
- schránka důvěry je umístěna na každém domě a areálu CSS Tloskov a klienti jsou seznámeni s místem jejího umístění (místo respektující soukromí) a možnostmi využití

III. Na koho (co) může být stížnost podána

- a) Řadového zaměstnance služby
- b) Vedoucí zaměstnance (od nižšího managementu až po ředitele organizace)
- c) Na způsob poskytování služby, podmínky, kvalitu

IV. Pravidla projednání stížnosti: (vyjma případů dle článku II, odst.4)

- a) Stížnost v 1. fázi řeší vedoucí příslušné sociální služby. Vedoucí služby zajistí, aby se k problematice mohly vyjádřit všechny zainteresované osoby, jejichž vyjádření souvisí s předmětem stížnosti, aby byla v maximální možné míře zajištěna objektivita informací a vyhotoví písemný zápis
- b) Každá stížnost dostane evidenční číslo dle roku a pořadí stížností + označení služby, u DOZP (např. 3/2009 – DOZP- 06 tj. třetí stížnost v roce 2009, služba DOZP)
- c) Po obdržení stížnosti odešle či předá (oproti podpisu) obratem vedoucímu zaměstnanci, který stížnost vyřizuje, základní odpověď o přijetí stížnosti – viz příloha č. 1, tohoto dokumentu.
- d) Po prošetření všech faktů, nejpozději však do 30 dnů od podání stížnosti, je vedoucí služby zodpovědný, že klient (+ event. jeho zástupci) dostane ke své stížnosti vysvětlení a případně návrhy a postupy řešení, a to v takové formě, aby byla zajištěna maximální srozumitelnost.
- e) Vždy po projednání stížnosti vedoucí služby zformuluje závěr. Odpověď na stížnost je vždy v písemné podobě (dopis, email..) a vedoucí zaměstnanec, který odpověď formuluje, je povinen zajistit **prokazatelné převzetí odpovědi klientem** (event.. jeho zástupcem v řešení stížnosti- např. opatrovník). Za prokazatelné převzetí se považuje – odesílací mail s datem a hodinou odeslání + text odpovědi, podpis o převzetí na formulované odpovědi, doklad o odeslání doporučeného dopisu + text odpovědi. Text odpovědi + podpis 2 svědků, v případě odmítnutí podepsání převzetí.
- f) Kopii stížnosti (nebo protokolu o sepsání stížnosti) spolu s kopií písemného závěru zakládá a eviduje pod pořadovým číslem (viz odstavec b tohoto článku) na svém oddělení a 1x ve

- stejném vyhotovení předává k celkové evidenci řediteli organizace. Evidence u ředitele je strukturována dle jednotlivých služeb (+ složka anonymní) za dané období a rok, chronologicky dle evidenčního (pořadového čísla)
- g) Není-li klient (jeho zástupce) spokojen s vyřízením stížnosti, může do 15 dnů po obdržení sdělení závěrů ke stížnosti, podat v 2. fázi odvolání vedoucímu úseku služeb. Vyřízení stížnosti řeší vedoucí úseku ve stejném režimu a časovém limitu. Evidenční číslo stížnosti zůstává stejné (předpoklad stejného předmětu stížnosti), spi se pouze rozšíří o další listy jednání. Pokud klient (jeho zástupce) není spokojen ani s řešením, které navrhl v rámci odvolání (tj. 2. fázi) vedoucí úseku služeb, pak je možnost podat stížnost přímo k řediteli ústavu (3. fáze). Ředitel ústavu následně postupuje v souladu s výše uvedenými pravidly pro řešení stížnosti. stížnost je řešena tak, aby se zkvalitnění služby a uspokojení klienta objevil především v individuálním plánování služby + související dokumentaci

V. Další ujednání:

- a) Stížnost nesmí vyřizovat žádný vedoucí zaměstnanec, pokud je tato osoba přímo předmětem stížnosti. V tomto případě stížnost přijímá a řeší vždy jeho přímý nadřízený zaměstnanec.
- b) V případě stížnosti na ředitele řeší stížnost zřizovatel, v případě CSS Tloskov je to Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, kontakt viz níže.
- c) Výstupy z analýz stížností (obvykle za období 1 roku) jsou kritériem pro hodnocení kvality služby a zdrojem inspirací k rozvoji služby. Zaměstnanci jsou se stanovenými opatřeními (jsou-li) seznamováni na pracovních poradách. Výstupy analýz jsou zveřejněny ve výroční zprávě.
- d) Stížnost je vnímána jako právo na podnět, téma k možnému zkvalitnění služby a individuálním potřebám. Stížnost zaměstnanci vnímají a řeší s pokorou a empatií, je nepřípustné reagovat s projevy nelibosti (zvyšování hlasu, sarkastické odpovědi, vzbuzování pocitu viny, bagatelizování apod.)
- e) Pokud i po odvolacím jednání a odpovědi ředitele ústavu je uživatel/ jeho zástupce přesvědčen, že jeho zájmy nejsou uspokojeny a důvody - předmět stížnosti přetrvává, je možnost obrátit se stížností ke zřizovateli CSS Tloskov:
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1, Praha 2, tel.221 921 111
případně dále na
Veřejného ochránce práv - Údolní 39, 602 00 BRNO, tel. 542 542 888(111)
www.ochrance.cz
- f) Stížnosti podléhají archivaci po dobu 10ti let

schválil:



PhDr. Matěj Lipský, PhD. v.r.
ředitel CSS Tloskov



příloha č. 1 ke Směrnici 2/2026

Vzor : Formulář základní odpovědi na stížnosti

Dobrý den,

děkujeme za Vaše upozornění ze dne..... ve věci.....,
evidované pod číslem.....

Věc bude projednána nejpozději do 30 ti dnů a poté obdržíte písemnou odpověď.

Pokud nebude následně s odpovědí spokojeni, můžete její řešení postoupit dále a to

..... (konkrétní určení osoby či instituce dle fází (k dalšímu
nejbližšímu nadřízenému)

S pozdravem

jméno, funkce, datum, místo, kontaktní údaje (mail, telefon)