



CSS - Centrum sociálních služeb Tloskov, Tloskov 1, 257 56 Neveklov
DENNÍ STACIONÁŘ, telefon: 317740123, mobil: 733532736, email: duskovam@tloskov.cz

Směrnice č. 2/2026

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Určení dokumentu: pro službu Denní stacionář

Platnost dokumentu: od 1.4.2026 (nahrazuje směrnici č. 2/2016 v celém znění)

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 Denní stacionář, 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 předpříjmového jednání, další informace jsou součástí smlouvy a vnitřních pravidel 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:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Cíl: Průběžné zkvalitňování služby a reflektování přání a potřeb klientů s důrazem na zachování jejich důstojnosti a práva rovného zachování

Vymezení stížnosti: Jako stížnost je vnímáno sdělení klienta (jeho zástupce) pouze na kvalitu poskytované služby - např. klíčový pracovník nespolupracuje řádně s klientem, klient necítí dostatečnou podporu, zaměstnanci porušují práva klientů a jiná interní pravidla služby apod. Stížnost může být podána na řadového zaměstnance služby, na vedoucího zaměstnance (od nižšího managementu až po ředitele organizace) a na způsob poskytování služby, podmínky a kvalitu. Obecně platí, že za stížnost je považováno vše, co klient jako stížnost označí.

Ostatní sdělení klienta, která nesplňují výše uvedené vymezení, jsou vyhodnocovány jako:

- a) negativní zpětná vazba (např. zaměstnanec dnes nemá dobrou náladu, apod.)
- b) připomínka - co by mohl poskytovatel dělat vhodněji dle svého uvážení
- c) upozornění (neteče teplá voda, je tady zima, on mě pomlouvá, apod.)
- d) názor nebo doporučení **a nejsou řešeny jako stížnost**



CSS - Centrum sociálních služeb Tloskov, Tloskov 1, 257 56 Neveklov
DENNÍ STACIONÁŘ, telefon: 317740123, mobil: 733532736, email: duskovam@tloskov.cz

V těchto případech zaměstnanec postupuje následovně:

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

1. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI:

- a) Stížnost na poskytování služby podává klient (jeho zástupce) ústně nebo písemně vedoucímu služby DS.
- b) **formy podání stížnosti:**
 1. *osobně* - verbální forma u klientů s lehčím postižením, neverbální forma u klientů s těžším postižením - za neverbální stížnost je považováno chování klienta, v němž opakovaně dává najevo zřetelnou nelibost v určité konkrétní situaci (např. druh jídla, oblečení, reakce na hlasité zvuky...). Personál hledá příčiny projevů nespokojenosti, které jsou hned řešeny buď změnou způsobu, nebo kvality poskytování péče. Dle potřeby je upraven individuální plán, případně je iniciována intervize. Vše je zapsáno v záznamech o průběhu služby.
 2. *telefonicky*
 3. *písemně (i elektronicky e-mailem)*
 4. *anonymně*
 5. *prostřednictvím zástupce*
- c) **časové určení:**
 - Osobní či telefonickou stížnost lze podat kdykoli v pracovní den vedoucímu služby v době od 7 - 15 hod. Není-li tato osoba přítomna, pak lze podat stížnost prostřednictvím sociální pracovnice pro službu DS. Písemnou stížnost (tj. i elektronickou - mail, datová schránka, SMS) lze odeslat kdykoli, totéž platí o stížnosti prostřednictvím schránky důvěry.

2. POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

- a) **Je-li stížnost podána ústně (tj. osobně nebo telefonicky)**
 - Vedoucí služby sepiše 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 zaznamenat 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 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 služby, tento zaměstnanec informuje stěžovatele, že stížnost přijímá vedoucí služby nebo příslušná sociální pracovnice. Toto neplatí, je-li daný zaměstnanec požádán klientem o roli podpůrného zástupce.



CSS - Centrum sociálních služeb Tloskov, Tloskov 1, 257 56 Neveklov
DENNÍ STACIONÁŘ, telefon: 317740123, mobil: 733532736, email: duskovam@tloskov.cz

- b) **Je-li stížnost podána prostřednictvím zástupce, kterého klient určil**
- Zástupce klienta zformuluje stížnost a dohodne s klientem formu (schránka důvěry, písemná forma s podpisem, telefonát apod.).
 - V případě, že jde o klienta s těžkou mírou podpory (předpoklad neverbální komunikace), pak způsob podání zvolí zástupce klienta.
- c) **Je-li stížnost podána anonymně (schránka důvěry, došlý dopis bez podpisu a určení osob, neurčitý telefonát)**
- Stížnost řeší vedení organizace na nejbližší poradě.
 - Stížnost je zaevidována označením pořadového čísla/letopočet/A.
 - Zformulovaná odpověď je vyhotovena nejpozději do 30 ti dnů a poté je 1 měsíc vyvěšena na veřejně přístupné nástěnce - Zámek 2. patro u automatu na kávu, kopii odpovědi připojí ředitel ke stížnosti v celkové evidenci.
- d) **Schránka důvěry:**
- Obsah schránky kontroluje asistentka ředitele, vždy společně s jednou z pracovnic sociálního oddělení a nezávislou osobou z řad klientů služby DOZP, kterou přizve sociální pracovnice, a to 1x týdně (zpravidla středa v 10 hod). V případě nepřítomnosti nejbližší následující pracovní den. Stížnosti ze schránky jsou označeny evidenčním číslem - pořadí, letopočet, označení SD (schránka důvěry). Pokud se nejedná o anonymní stížnost a je podána konkrétním klientem služby, je zaevidovaná stížnost předána k řešení vedoucímu služby, v případě anonymní stížnosti viz bod c) tohoto článku.
 - Schránka důvěry je umístěna v přízemí Zámku a klienti jsou seznámeni s místem jejího umístění (místo respektující soukromí) a možnostmi využití.
- 3. PRAVIDLA PROJEDNÁNÍ STÍŽNOSTI (vyjma případů článku 2., odst. c):**
- a) Stížnost v 1. fázi řeší vedoucí 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 záznam.
- b) Každá stížnost dostane evidenční číslo dle roku a počtu stížností + označení služby (např. 2/2026 - DS, tj. druhá stížnost v roce 2026 ve službě Denní stacionář).
- c) Po obdržení písemné stížnosti, je obratem zaslána základní odpověď o přijetí stížnosti (viz příloha č. 1).
- d) Po prošetření všech faktů, nejpozději však do 30 ti dnů od podání stížnosti, je vedoucí služby zodpovědný, že klient (jeho zástupce) 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 písemný závěr a **zajistí prokazatelné převzetí klientem** (jeho zástupcem), 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) ve své službě a



CSS - Centrum sociálních služeb Tloskov, Tloskov 1, 257 56 Neveklov
DENNÍ STACIONÁŘ, telefon: 317740123, mobil: 733532736, email: duskovam@tloskov.cz

- 1x ve stejném vyhotovení předává k celkové evidenci řediteli. 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 ve 2. fázi odvolání vedoucímu úseku služeb. Vyřízení řeší vedoucí úseku ve stejném režimu a časovém limitu. Evidenční číslo stížnosti zůstává stejné (předpoklad stejného předmětu stížnosti), spis se pouze rozšíří o další listy jednání.
- h) Pokud klient (jeho zástupce) není spokojen ani s řešením, které navrhl v rámci odvolání vedoucí úseku služeb, pak je možnost podat stížnost přímo řediteli organizace (3. fáze). Ředitel následně postupuje v souladu s výše uvedenými pravidly pro řešení stížnosti. Stížnost je řešena tak, aby se zkvalitnění služby a uspokojení klienta objevilo především v individuálním plánování služby + související dokumentaci.

4. DALŠÍ UJEDNÁNÍ:

- 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.
- V případě stížnosti na ředitele řeší stížnost zřizovatel, v případě CSS Tloskov je to Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, kontakt viz níže.
- 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.
- 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 nepřijatelné reagovat s projevy nelibosti (zvyšování hlasu, sarkastické odpovědi, vzbuzování pocitu viny, bagatelizování apod.)
- Pokud i po odvolacím jednání a odpovědi ředitele je klient (jeho zástupce) přesvědčen, že jeho zájmy nejsou uspokojeny a důvody - předmět stížnosti přetrvává, je možnost obrátit se ke zřizovateli: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčnickém 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.
- Nedílnou součástí tohoto dokumentu je obrázková forma určená klientům DS. Zaměstnanci mají povinnost tuto obrázkovou formu v praxi s klienty využívat a prokazatelnou formou jim sdělit, že podat stížnost lze uvedenými způsoby a je běžnou praxí pro zkvalitňování služby. Podněty ze stížností se zpracovávají v následných cílech služby.
- Stížnosti podléhají archivaci po dobu 10 ti let.


Schválil: PhDr. Matěj Lipský Ph.D.
ředitel CSS Tloskov



CSS - Centrum sociálních služeb Tloskov, Tloskov 1, 257 56 Neveklov
DENNÍ STACIONÁŘ, telefon: 317740123, mobil: 733532736, email: duskovam@tloskov.cz

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 nebudete 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)