



## **Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

### **Článek I.**

#### **Úvodní ustanovení**

V souladu s § 88 písm. e) a §§ 99a a 99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, Přílohou č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a Směrnicí ředitele č. 01/05/2025 Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

#### **v y d á v á m**

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (dále jen „pravidla“) v zařízení Domov Hladnovská (dále jen „DH“).

### **Článek II.**

#### **Vymezení pojmů**

1. **Stížnost** je podání, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Může se jednat o porušení povinností, které ukládá buď právní předpis, nebo smlouva, zpravidla spojených s porušením práv osoby (osob).
2. **Podnět** je podání, jehož obsahem je návrh na zlepšení poskytované služby, který může mít pozitivní dopad na jednotlivce nebo všechny osoby, popř. umožní zkvalitnění procesu poskytování služby. Může se jednat i o návrh na prověření, zda služba je poskytována řádným způsobem. Podněty pracovníků mohou být směřovány i k vykonávané práci.
3. **Připomínka** je drobná nespokojenost, zpravidla ihned napravitelná. Účelem připomínky je upozornit na to, že služba není poskytována podle potřeb nebo pravidel. Poskytovatel je povinen učinit takové kroky, aby se situace napravila (pokud to lze), a aby již nadále k takové situaci nedocházelo. Pracovníci mohou rovněž dávat připomínky vztahující se k výkonu práce.

### Článek III.

#### Zásady pro přijímání a vyřizování stížností

1. **Bezpečí** – vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při přijímání stížností, diskrétnost, ochrana stěžovatele před střety zájmů ze strany pracovníků, kteří stížnost vyřizují, a rizikem, že se podání stížnosti obrátí proti stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem.
2. **Diskrétnost** – v průběhu vyřizování stížnosti, podnětu nebo připomínky jsou všichni, kteří s informacemi přišli do kontaktu, vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí.
3. **Objektivnost** – pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje k faktům i účastníkům objektivně.
4. **Nezávislost** – stížnost, podnět nebo připomínku nemůže vyřizovat pracovník, který by se nacházel v zásadním střetu zájmů (vztahovém, emotivním apod.).
5. **Efektivita** – stížnosti, podněty a připomínky budou prověřovány rychle, efektivně, pokud možno s jasným závěrem. V případě oprávněné stížnosti budou následovat konkrétní a účinná nápravná opatření.
6. Zvláštní pozornost věnujeme projevům nespokojenosti klientů s takovými obtížemi v komunikaci, kteří nejsou schopni podat stížnost formálně (říct, napsat, podat do schránky důvěry, a to i prostřednictvím jiné osoby), aby i u takových osob bylo dosaženo vždy včasné nápravy jejich nespokojenosti.

### Článek IV.

#### Předmět a způsob podání stížnosti

1. Stížnost je možné podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti, a to na způsob nebo kvalitu poskytované sociální služby, čímž se rozumí např.:
  - nedodržování sjednaného rozsahu smlouvy ze strany DH (např. klient má sjednáno mytí hlavy 3x týdně, klientu se myje hlava 1x týdně, klient je nespokojen),
  - nespokojenost se stravou (jídla je málo, pracovník klientovi jídlo nepodal, pracovník snědl klientovi jídlo, jídlo klientovi nechutná, klientovi nějaké jídlo chybí),
  - nespokojenost s ubytováním (v pokoji je zima nebo velké teplo, prádlo z prádelny se vrátilo zničené, špinavé, klient má nevyhovující postel či jiný nábytek),
  - nespokojenost s péčí (klient chodí v otrhaném oblečení, neustále ve stejném oblečení, neupravený),
  - nespokojenost s chováním pracovníků a dalších osob přicházejících do kontaktu s klienty (exkurze, pracovníci externích firem atd.):

- zasahování do soukromí klienta, nedodržování intimity klienta (vstupování do pokoje klienta bez zaklepání, vstupování klientovi do koupelny, nechávání otevřených dveří pokoje, když se klient svléká),
  - nevhodné oslovování klienta (zdrobněliny, přezdívky, jednostranné tykání ze strany pracovníka, pokud se na tom s klientem nedohodli),
  - nedodržování mlčenlivosti (pracovník hovoří o klientovi na veřejnosti), porušení práv klienta,
  - porušení etického kodexu a chování odporující obecně morálním přístupům.
2. V případech, kdy klienti řeší vzájemné spory v oblasti mezilidských vztahů (hádky mezi klienty, dodržování Vnitřního řádu zařízení), není toto považováno za stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Je v zájmu všech, aby i tyto spory byly urovnány, a proto platí pravidlo, že klienty vždy vyslechneme (obě strany sporu) a vzniklý problém řešíme (zprostředkováním vzájemné dohody mezi klienty, hledáním smírného řešení, vysvětlením dané situace klientovi).
3. Mimo stížností se zabýváme také jinými podáními, která mohou mít vliv na poskytování sociální služby. Chápeme je jako zpětnou vazbu na kvalitu poskytované sociální služby či podnět a impulz pro zlepšení. Těmito podáními mohou být:
- Pochvaly - jsou uloženy u vedoucího zařízení (dále jen „VZ“), kopie je vyvěšena na nástěnce pro informaci pracovníkům, v případě, že se jedná o přímou pochvalu konkrétního pracovníka, či konkrétní činnosti skupiny pracovníků, je kopie pochvaly předána i těmto pracovníkům a také přednesena na poradě s pracovníky.
  - Podněty a připomínky přijaté písemnou formou (i schránkou důvěry) jsou evidovány v Knize stížností a vyřizovány stejným způsobem jako stížnosti. Ústně podané podněty či připomínky (např. od klientů, rodičů, opatrovníků) jsou pracovníci povinni tlumočit dále směrem ke svým nadřízeným, a dále VZ, řešení je probíráno na společné poradě pracovního týmu.
4. Podat stížnost může v souladu s § 99a zákona o sociálních službách:
- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
  - zákonný zástupce, 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, nebo
  - pracovník poskytovatele sociálních služeb.

5. Stížnost může být podána ústně, a to kterémukoliv pracovníkovi zařízení.
6. Stížnost může být podána také písemně, a to:
  - písemností adresovanou přímo na VZ či na adresu organizace: Hladnovská 751/119, 712 00 Ostrava – Muglinov,
  - prostřednictvím datové schránky: 9qab7g4,
  - prostřednictvím schránky důvěry, která je umístěna ve vstupním prostoru zařízení.
7. Stížnosti mohou být i anonymní a zabýváme se jimi stejně jako podáními, u nichž známe osobu podávajícího. Dodržení formální stránky podání stížnosti není důležité, podstatný je obsah sdělení, čili zda nedošlo k porušení některých práv. Každou stížností se zabýváme.

## **Článek V.**

### **Způsob přijímání stížnosti**

1. Schopnosti a způsob komunikace klientů DH mohou být omezeny. Zařízení nahrazuje běžnou komunikaci různými alternativními způsoby. Pracovníci jsou seznámeni s individuálními schopnostmi a vyjadřovacími dovednostmi jednotlivých klientů. Na základě této znalosti jsou povinni citlivě hodnotit projevy nespokojenosti každého klienta, vnímat jeho potřeby a být osobou vystupující v jeho zájmech.
2. Pracovníci jsou seznámeni s tím, že případné neverbální projevy nespokojenosti lze považovat za připomínku či stížnost. U klientů proto jakoukoliv nelibost řešíme okamžitě na místě. Takové vyjádření klienta je pracovník povinen zaznamenat do „Průběžných záznamů individuálního plánu“. Projevy klienta, kterými vyjadřuje nelibost v určité situaci, jsou také uvedeny (a průběžně aktualizovány) v jeho charakteristice, která je součástí dokumentace klienta – Karty klienta.
3. Dle znalosti klienta je každý pracovník DH povinen situaci vyhodnotit, k vyhodnocení situace si může dle potřeby přizvat jiného pracovníka (např. zkontrolovat vzniklou situaci s kolegou či v týmu, s nadřízeným) a příčinu nelibosti případně odstranit. V případě podezření, že se nejedná o pouhý projev nelibosti s krátkodobou situací, ale o sdělení klienta, které bychom mohli považovat za srovnatelné s ústním nebo písemným podáním stížnosti klientů schopných běžných způsobů komunikace, pracovník dál postupuje stejným způsobem jako v případě vyslechnutí ústní stížnosti nebo obdržení písemné stížnosti a stává se zprostředkovatelem klienta ve věci dodržení jeho oprávněných zájmů.
4. Přijetí ústní stížnosti
  - Pracovník, který stížnost vyslechne, případně zhodnotí i neverbální vyjádření jako projev oprávněné nespokojenosti, zprostředkuje kontakt s VZ, popř. jejím zástupcem, která je odpovědná za evidenci stížností, podnětů a připomínek.

- Pracovník může sám se stěžovatelem zaznamenat stížnost bez jakékoliv změny obsahu do formuláře „Záznam o přijetí ústní stížnosti“ a tento poté předat VZ (nebo společně se stěžovatelem vhodit do schránky důvěry).
- Stěžovatele je nutné po sepsání stížnosti na formulář s obsahem seznámit (text mu dát přečíst, nebo je mu přečten, případně pracovník použije klientovi srozumitelnou formu komunikace), pracovník se stěžovatele zeptá, zda souhlasí se zněním záznamu (záznam na jeho žádost doplní či opraví). Pokud se stěžovatel umí podepsat, záznam podepisuje. Formulář je vyhotovován vždy ve dvou kopiích (okopírován, popř. 2x sepsán), přičemž jedno vyhotovení dostává vždy stěžovatel (při kopírování originál).
- Dále pracovník stěžovatele informuje o tom, že:
  - o nejpozději do 30 dní bude stížnost VZ vyřízena,
  - o bude o vyřízení stížnosti písemně vyrozuměn.
- Osoba podávající stížnost má právo zvolit si svého zástupce, či jinou blízkou osobu, aby byli písemnému záznamu přítomni (jako podpora).

5. Písemná stížnost (také v elektronické podobě):

- Písemnou stížnost může stěžovatel podat přímo VZ nebo vhodit do schránky důvěry.
- Stížnosti lze také zasílat poštou (i v elektronické podobě) na adresu organizace.
- Všichni pracovníci, kteří přijali písemnou stížnost (i v elektronické podobě) jsou povinni ji neprodleně předat VZ.

6. Dalším způsobem, jak lze podat stížnost, je schránka důvěry, která je umístěna u vstupu do zařízení. Je viditelně označena. U schránky důvěry jsou vyvěšena pravidla pro podávání a řešení stížností ve zjednodušené verzi.

7. Schránku důvěry kontroluje a 1x týdně písemnosti v ní umístěné vybírá VZ (zpravidla v pondělí, pokud na tento den připadne nepracovní den, je výběr učiněn den následující). O výběru schránky je učiněn záznam, který je umístěn na nástěnce či k nahlédnutí u VZ.

8. Veškeré stížnosti eviduje VZ. Stížnost podána v jakékoliv podobě je písemně evidována v „Knize stížností“. Kniha stížností a veškeré podklady ke stížnosti jsou uloženy u VZ. Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedena, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

## **Článek VI.**

### **Prošetřování stížností**

1. Stížnosti prošetřuje VZ. V případě, že stížnost směřuje proti VZ, je tato předána k vyřízení řediteli organizace. Stížnosti, které směřují proti pracovníkům, jsou šetřeny vždy ve spolupráci s přímým nadřízeným (vedoucí oddělení).

2. Stěžovatel je vždy vyslechnut (co se stalo, jakou újmu cítí, zda byl u situace přímo on, zda byli i jiní svědci situace, jak chce, aby byla situace vyřešena):
  - pokud byla stížnost podána jinou osobou v jeho zájmu (klient viděl pracovníka, jak křičel po klientovi), je vyslechnut také poškozený,
  - jsou vyslechnutí případní další svědci situace.
3. Situace je řešena s tím, proti němuž stížnost směřuje takto:
  - je seznámen s obsahem stížnosti,
  - je zjišťováno jeho stanovisko,
  - pokud pochybení uzná, tak podle závažnosti pochybení následuje sankce (napomenutí, písemná výtky, písemné upozornění ředitele organizace na nedodržování pracovních povinností, ukončení pracovního poměru dle zákoníku práce), vždy je chybující povinen se poškozenému osobně omluvit,
  - pokud pochybení neuzná, a stěžovatel souhlasí, je přistoupeno k vzájemné konfrontaci mezi ním a osobou, která pochybila (popř. dalšími svědky), z konfrontace je učiněn zápis, ve kterém je popsán obsah stížnosti, stanoviska obou stran (či případných svědků) a rozhodnutí,
  - konečné rozhodnutí je na VZ (stížnost je oprávněná, pokud existují nesporné důkazy).
4. Pokud není úplně zřejmý obsah sdělení, ale dá se zjistit, kdo ho podal, VZ se jím i přesto zabývá (např. klient nemusel být schopen přesně vyjádřit svou stížnost) a zjišťuje, zda by se nemohlo jednat o stížnost.
5. Prošetřování **anonymní** stížnosti:
  - Je nutné zjistit skutečný stav (zápisy v dokumentaci klientů, záznamů péče, vyslechnutí pracovníků, kteří mohli být případnými svědky situace apod.).
  - Situace je řešena s tím, proti němuž stížnost směřuje takto:
    - o je seznámen s obsahem stížnosti,
    - o je zjišťováno jeho stanovisko,
    - o pokud pochybení uzná, tak podle závažnosti pochybení následuje sankce (napomenutí, písemná výtky, písemné upozornění ředitele organizace na nedodržování pracovních povinností, ukončení pracovního poměru dle zákoníku práce), vždy je chybující povinen se poškozenému osobně omluvit,
    - o pokud pochybení neuzná, je přistoupeno k vzájemné konfrontaci mezi případnými zjištěnými svědky a osobou, která pochybila,
    - o z konfrontace je učiněn zápis, ve kterém je popsán obsah stížnosti, stanoviska obou stran a rozhodnutí,
    - o konečné rozhodnutí je na VZ (stížnost je oprávněná, pokud existují nesporné důkazy).

6. Stížnost se neprošetřuje v případech, kdy je obsah stížnosti nejasný, zjevně neopodstatněný nebo se nevztahuje k poskytované sociální službě, a v případech opakované stížnosti, kdy již byla předchozí totožná stížnost v totožné věci vyřízena, a v nově podané stížnosti nebyly uvedeny nové skutečnosti zasluhující nové prošetření.

## **Článek VII. Vyřizování stížnosti**

1. Stížnosti se vyřizují písemně. Za zpracování zodpovídá VZ.
2. V případě, že mezi stěžovatelem a osobou, proti níž stížnost směřovala, dojde ke smírnému vyřešení situace (v rámci společného jednání za přítomnosti VZ), o tomto smíru je pořízen písemný záznam z jednání, jehož kopii obdrží všichni zúčastnění. V tomto záznamu z jednání je uvedeno, na čem se strany shodly (pracovník uznal chybu a stěžovateli postačovala osobní omluva na místě k pocitu zadostiučinění). Součástí záznamu není poučení o právu přezkoumání vyřízení stížnosti, a to právě z důvodu učiněného smíru.
3. V ostatních případech se stížnost vyřizuje formou dopisu, který obsahuje:
  - popis zjištěných skutečností a způsobu, jakým byly zjištěny;
  - výsledek (oprávněnost, neoprávněnost, částečná neoprávněnost)
  - opatření, která budou nebo byla přijata k odstranění závadného vztahu, včetně způsobu narovnání vůči stěžovateli (sankce vůči pracovníkům, přeorganizování práce, zvýšení kontrolní činnosti, pracovník se omluví, škoda bude nahrazena)
  - poučení o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti:
    - Ředitel organizace PhDr. Svatopluk Aniol, e-mail: [aniol.svatopluk@ctyrlistekostrava.cz](mailto:aniol.svatopluk@ctyrlistekostrava.cz), tel.: 555 132 201, mobil: 603 878 689
    - Zřizovatel organizace: Magistrát města Ostravy, Prokešovo náměstí 1803/8, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava; tel.: 599 499 311.
    - Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 2771/117, 702 00 Ostrava, tel. 595 622 222.
    - Veřejný ochránce práv – ombudsman: Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888.
    - Ministerstvo práce a sociálních věcí (v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možné podat žádost o prověření ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení odpovědi na stížnost nebo od uplynutí stanovené lhůty), Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel.: 950 191 111.

4. Pokud byl stěžovatelem klient zařízení, je mu předáván dopis osobně s vysvětlením obsahu, pokud byla stěžovatelem jiná osoba, je dopis zasílán na adresu poštou.
5. Odpověď na anonymní stížnost se vyvěšuje na nástěnku ve vstupním prostoru. Odpověď neobsahuje citlivé údaje. Pokud se zveřejňuje i text stížnosti, tak jsou citlivé údaje začerněny. Lhůta pro vyvěšení odpovědi je 30 kalendářních dní, po uplynutí je uložena u VZ.
6. Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu, nejdéle do 30 kalendářních dní. Lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení této lhůty s řádným odůvodněním je stěžovatel informován.

### **Článek VIII.**

#### **Seznamování s pravidly pro přijímání a vyřizování stížností**

1. Zájemci o službu jsou seznamováni s pravidly pro stížnosti před podpisem smlouvy, takovým způsobem, který zohledňuje míru jejich schopností pravidla pochopit (individuálně dle každého zájemce). U informování je také přítomen zástupce zájemce, který je s těmito pravidly rovněž seznámen. Toto je zvláště důležité u osob, které nejsou schopny pravidlům porozumět vůbec (aby byl někdo, kdo může klienta hájit).
2. Pro lepší pochopení pravidel pro přijímání a vyřizování stížností slouží zjednodušená verze, která je vyvěšena u všech schránek důvěry. Tato verze nemůže být srozumitelná všem, a proto je důležité při seznamování klientů postupovat individuálně podle schopností každého jednotlivce.
3. Klienti zařízení jsou s pravidly pro přijímání a vyřizování stížností seznamováni průběžně během poskytování sociálních služeb. Za informování klientů zodpovídají jednotliví klíčoví pracovníci.
4. Seznamování s pravidly není prováděno u klientů, kteří nejsou schopni tato pravidla pochopit.

### **Článek IX.**

#### **Návaznost na zvyšování kvality sociální služby**

1. Veškeré podněty, připomínky a stížnosti jsou podnětné pro další rozvoj zařízení, protože nás upozorňují na naše rezervy v různých oblastech.
2. O podaných stížnostech, způsobu jejich řešení a výsledku jsou informováni také všichni pracovníci zařízení. A to prostřednictvím pravidelných porad, či informací na nástěnce.

Mgr. Bc. Tereza Aniolová  
vedoucí zařízení DH