



Sociální služby  
pro osoby  
se zdravotním  
postižením

## STANDARD Č. 7

### Stížnosti na poskytování sociální služby

**Název sociální služby, adresa:**

Domov pro osoby se zdravotním postižením Zlín Dolní Dědina 2 760 01 Zlín - Příluky
--

Proces	Jméno a příjmení, pozice	Datum	Podpis
<b>Zpracoval:</b>	Mgr. Milena Pšenčíková, MBA, vedoucí zařízení Bc. Rut Halmazňová, sociální pracovník	<b>24.2.2026</b>	
<b>Schválil:</b>	Mgr. Milena Pšenčíková, MBA, vedoucí zařízení	<b>24.2.2026</b>	
<b>Účinnost:</b>	<b>1.3.2026</b>		
<b>Závazné pro:</b>	Pro všechny pracovníky sociální služby		
<b>Nahrazuje:</b>	Standard kvality sociálních služeb č. 7_		

**Související dokumenty:**

Ustanovení § 88, písm. e), § 99a a § 99b, § 107 zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,  
Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

**Přílohy:**

Příloha č. 1 Formulář pro podání připomínky, stížnosti na poskytovanou službu  
Příloha č. 2 Potvrzení o přijetí stížnosti  
Příloha č. 3 Stížnosti přijaté za rok  
Příloha č. 4 Zápis o projednání stížnosti  
Příloha č. 5 Zápis o způsobu vyřízení stížnosti  
Příloha č. 6 Zápis o projednání a způsobu vyřízení připomínky  
Příloha č. 7 Postup pro podávání a vyřizování stížností v AAK

**Obsah:**

1. Účel
2. Vymezení pojmů
3. Informovanost klienta o možnosti podat si stížnost
4. Proces podávání, přijímání a řešení stížností

**1. Účel**

Dokument stanoví postup pro přijímání a vyřizování stížností osob či institucí na kvalitu a způsob poskytování sociální služby. Stížnosti jsou považovány za signály, které upozorňují na slabá místa poskytování služby. Současně informují o tom, jak je klienty či jejich blízkými služba vnímána. Ke stížnostem, připomímkám či podnětům poskytované služby je vždy přistupováno jako k efektivním návrhům na zlepšení či zvýšení kvality služby. Každá podaná stížnost je řešena individuálně.

Klient sociální služby, jejich zástupci, rodinní příslušníci, opatrovníci či jakákoli osoba má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob či průběh poskytované služby. Podání stížnosti nezpůsobí osobě, která stížnost podala nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, žádnou újmu či tuto osobu nijak nepoškodí.

Pracovníci zařízení usilují o korektní, účinné a rychlé vyřizování stížností, neboť jsou si vědomi, že tak posílí budování dobrého jména zařízení a kvalitu poskytovaných služeb. Postup vyřizování stížností nesmí snižovat důstojnost žádného účastníka a nesmí nežádoucím způsobem ovlivnit budoucí vztahy mezi účastníky. Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele.

**2. Vymezení pojmů**

- 1. Podnět:** návrh klienta nebo jiné osoby na zlepšení kvality poskytované sociální služby. Podat podnět může i kterýkoli občan. Podnět nevyžaduje písemný záznam. Podnět je projednán na nejbližší poradě pracovníků, následně je pověřeným pracovníkem podnět projednán s navrhovatelem a seznámí ho s případným způsobem realizace navrhované změny v rámci podnětu.
- 2. Připomínka:** je považována jako doporučení či upozornění na průběh poskytované služby. Má směřovat ke zlepšení či změně poskytované sociální služby. Připomínka může být

oznámena ústní i písemnou formou. Připomínku může přijmout kterýkoli pracovník organizace. Řešení je v kompetenci vedoucího zařízení. Připomínka se stejně jako stížnost písemně zaznamenává do „*Formuláře pro podání připomínek, stížností na poskytovanou službu*“, viz Příloha č. 1. Průběh a způsob řešení připomínky je písemně zaznamenán do příslušného formuláře „*Zápis o projednání a způsobu vyřízení připomínky*“, viz Příloha č. 6.

Podněty a připomínky klientů jsou pracovníky zařízení rovněž zapsány do záznamu o průběhu služby daného klienta, pokud se obsah podnětu či připomínky dotýká oblastí, kterým by se měla věnovat pozornost při plánování či vyhodnocování průběhu služby (tzv. individuální plánování průběhu služby).

**Stížnost:** ústně nebo písemně vyjádřena nespokojenost s kvalitou, úrovní či způsobem poskytované sociální služby. **O stížnost se jedná vždy, když osoba danou věc jako stížnost označí či za stížnost považuje, bez ohledu na obsah stížnosti a na názor pracovníka.** Osoba ve stížnosti žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady, nebo která ho poškodila, a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

Osoba, která si podala stížnost je dále nazývána jako „stěžovatel“.

### **3. Informování klientů o možnosti podat si stížnost**

Klient má právo podat si stížnost a vyjádřit tak svoji nespokojenost s poskytováním sociální služby.

S právem stěžovat si na kvalitu či způsob poskytování služby sociální pracovník srozumitelným způsobem seznamuje klienta již v rámci jednání se zájemcem o poskytnutí služby.

Dále o možnostech podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby sociální pracovník informuje klienta při zahájení poskytování sociální služby, a to vhodným způsobem tak, aby tomu klient byl schopen porozumět. Následně je klient o procesu podávání a vyřizování stížností informován vhodnou formou (např. ústně, s využitím alternativní augmentativní komunikace) klíčovým pracovníkem, a to nejméně jedenkrát ročně dle individuálních schopností klienta. Pro tyto účely má zařízení vypracovaná pravidla pro podávání a vyřizování stížností klientů v alternativní podobě, která mají k dispozici klienti u sebe, jsou na jednotlivých domácnostech, dále jsou i u sociálního pracovníka a vedoucího zařízení, viz Příloha č. 7. Splnění této povinnosti klíčový pracovník nebo sociální pracovník písemně zaznamená do záznamu o průběhu služby v IS CYGNUS.

Zásadní úlohu klíčový pracovník sehrává, jde-li o klienta, který není schopen porozumět možnosti podat si stížnost či se jedná o klienta, který je znevýhodněný v komunikaci. Klíčový

pracovník se snaží vymezit oblasti v rámci poskytování služby, kde by mohlo dojít k porušení práv klienta nebo k nedostatečnému uspokojování jeho potřeb či přání apod., tzn. definuje oblasti či situace, kdy by klient mohl mít důvod pro podání stížnosti.

#### **4. Proces podávání, přijímání, evidování a řešení stížností**

##### **4.1. Podávání stížností**

Stížnost může podat:

- **klient, tzn. osoba které je poskytována sociální služba,**
- **osoba, které byla poskytována sociální služba,**
- **zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce osoby, osoba zmocněná, člen domácnosti osoby,**
- **pracovník poskytovatele sociální služby,**
- **jakýkoliv občan aj.**

Klient má možnost si zvolit pro podání stížnosti svého zástupce. Zástupce může být jakákoli osoba blízká klientovi (např. spolubydlící, klíčový pracovník, opatrovník apod.). Jedná se např. o situace, kdy klient nemůže stížnost podat kvůli zdravotnímu stavu, kdy člověk nemůže s ohledem na své kognitivní schopnosti platně projevit svoji vůli.

Stížnost lze podat ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Domov se zabývá i stížnostmi, připomínkami či podněty od dalších osob, které nejsou v zákoně o sociálních službách uvedeny.



Stížnost lze podat:

- **ústně:** (osobně, telefonicky, kterémukoli zaměstnanci zařízení)
- **písemně:**
  - **poštou** na adresu zařízení:  
Domov pro osoby se zdravotním postižením Zlín  
Dolní dědina 2  
760 01 Příluky – Zlín  
**vedoucí Domova pro osoby se zdravotním postižením:**  
Mgr. Milena Pšenčíková, MBA; tel.: (+420) 731 697 608,
  - **osobním doručením** do zařízení či **vhozením do poštovní schránky** zařízení na adrese viz výše.
- **elektronickou formou** prostřednictvím e-mailu na adresu: [podatelna@ssozp.cz](mailto:podatelna@ssozp.cz) nebo na adresu vedoucí zařízení: [vedouciDOZP@ssozp.cz](mailto:vedouciDOZP@ssozp.cz) Mgr. Milena Pšenčíková, MBA.
- **datovou schránkou:** ID datové schránky: **bmcu95n**
- vhozením do schránky, které jsou označeny názvem **Schránka na podněty a stížnosti**. Schránky na podněty a stížnosti jsou umístěny v zařízení v každém podlaží budovy.

- **anonymně** (telefonicky, poštou, e-mailem). U anonymní stížnosti se neuvádí jméno stěžovatele, a to i v případě telefonního hovoru se volající nepředstavuje jménem. Písemná stížnost nemusí být podepsaná.

Písemnou stížnost lze podat vlastní písemnou formou či prostřednictvím formuláře pro podávání stížností „*Formulář pro podání připomínky, stížnosti na poskytovanou službu*“, viz Příloha č. 1, který je k dispozici v kanceláři sociálního pracovníka a vedoucí zařízení, rovněž je k dispozici všem pracovníkům na jednotlivých domácnostech ve složce pod názvem „**Stížnosti**“. Složka obsahuje všechny potřebné písemné materiály, které jsou přílohou tohoto písemného dokumentu.

#### 4.2. Postup pro přijímání stížností

Stížnost je povinen přijmout kdokoliv z pracovníků zařízení. Tento pracovník je pak povinen stížnost neprodleně předat sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucímu zařízení. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, pracovník/příjemce stížnosti mu předá vyplněný formulář „*Potvrzení o přijetí stížnosti*“ viz Příloha č 2.

Stížnosti vhozené do *Schránky pro podněty stížnosti* jsou vybírány sociálním pracovníkem 1x týdně vždy v pondělí. Výběr provádí sociální pracovník vždy za přítomnosti jakéhokoli pracovníka vykonávající ten den službu. V případě její nepřítomnosti *Schránku pro podněty a stížnosti* vybírá vedoucí zařízení rovněž společně s pracovníkem konající ten den službu a následně případnou stížnost předá sociálnímu pracovníci k zaevidování.

Poštovní schránku vybírá kompetentní pracovník každý pracovní den. Případnou stížnost předá sociálnímu pracovníkovi k zaevidování.

E-mailovou schránku vybírá každý pracovní den pracovník, kterému daná e-mailová schránka náleží. Výjimku tvoří situace, kdy pracovník není přítomný v práci (čerpání dovolené, překážky v práci, nemoc apod.). V případě dlouhodobé nepřítomnosti pracovníka je zajištěna náhradní varianta řešení, a to v podobě, že e-mailovou schránku vybírá jiný pověřený pracovník, neboť e-mail má nastavenou automatickou odpověď s odkazem na zastupující osobu či je přesměrován na jinou e-mailovou schránku.

O ústní stížnosti příjemce (pracovník) sepíše **písemný záznam o podání ústní stížnosti**, kterou je povinen sepsat sociální pracovník nebo jakýkoli službu konající pracovník, který je o to klientem, rodinným příslušníkem či zaměstnancem požádán na **příslušném tiskopise** „*Formulář pro podání připomínky, stížnosti na poskytovanou službu*“ viz Příloha č. 1. V případě **anonymní stížnosti jméno a podpis stěžovatele se neuvádí**. Pracovník je povinen po sepsání

záznamu o stížnosti stěžujícím záznam přečíst a předložit jej stěžovateli k podpisu. Zaměstnanec dále stěžovateli vyhotoví kopii záznamu, v případě, že ji vyžaduje. Rovněž stěžovateli předá doklad o podání stížnosti na příslušném tiskopise „Potvrzení o přijetí stížnosti“ viz Příloha č 2.

Originál stížnosti bude předán sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucímu zařízení, který zajistí bez zbytečného odkladu její řádnou evidenci.

#### 4.3. Podávání a vyřizování stížností nekomunikujících klientů

Všichni pracovníci jsou povinni sledovat a vyhodnocovat spokojenost či nespokojenost klientů, tzn. zjišťovat projevy libosti a nelibosti v chování klientů, např. pláč, křik, apatie, neverbální prostředky atd. Zvýšenou pozornost musí věnovat klientům, kteří nedokáží verbálně komunikovat, tzn., nejsou schopni sami sdělit, že jde o stížnost. Tyto nonverbální projevy jsou zaznamenávány v *Plánech péče* či v *Záznamech o průběhu služby* v IS CYGNUS. Bezodkladně jsou vedoucí zařízení či sociálním pracovníkem vyhodnoceny, zda klientovi je poskytována péče a podpora podle jeho potřeb (projev nelibosti může být projevem špatné péče, klient může být hladový, nemocný, jeho projevy mohou značit přecitlivělost na hluk, průvan, zimu, horko, ostatní klienti nebo pracovníci atd.).

- Klient dovede pracovníka k tomu, co potřebuje nebo chce, co se mu líbí či nelíbí.
- Jednoduše kladenými otázkami můžeme dosáhnout, že nám klient vyjádří svoji stížnost souhlasem či nesouhlasem, jednoslovným vyjádřením.
- Rozvíjíme obrazovou či věcnou alternativní komunikaci.
- Projevem klientovy komunikace jsou i jeho gesta, emoce nebo aktivita (opuštění místa, uchopení něčeho, zakrytí očí nebo uší aj.), na které bezodkladně reagujeme
- Další metodou je pozorování, zapisování a vyhodnocování činností klientů (analýza uspokojování potřeb).

Za nekomunikující klienty může podat stížnost kterýkoliv pracovník v přímé péči, klíčový pracovník, rodinný příslušník, cizí jiná osoba v okolí klienta.

Stížnost je oprávněn podat kterýkoliv pracovník, pokud zjistí, že kdokoliv z pracovníků/kolegů zanedbal péči klientů.

Pokud klient nebude moci komunikovat sám, bude přivolán jeho tlumočnick (opatrovník, rodinný příslušník, spolubydlící, klíčový pracovník apod.). Každý klient si může pro podání a vyřizování stížnosti zvolit svého **zástupce**. **Zástupce** klienta může rovněž poskytnout pomoc a podporu klientovi při sepsání anonymní stížnosti.

Možnost podání anonymní stížnosti u klienta trvale upoutaného na lůžko může být rovněž zajištěno prostřednictvím dohody mezi poskytovatelem a obecním úřadem obce s rozšířenou

působností, která ustanoví tzv. „kontaktního pracovníka“, jehož úkolem by bylo získávat podněty od klientů, jejichž možnosti podání, zejména anonymní stížnosti, jsou krajně omezené nebo zcela vyloučené. Tyto podněty by následně v písemné podobě poskytl poskytovateli sociální služby.

Zajištění postupu podávání stížnosti u klienta s mentálním postižením či kombinovaným postižením je klíčové pro ochranu jeho práv a zajištění účinné pomoci. **Jedná se o komplexní proces, kdy je nezbytné důkladně si ověřit, že klient sdělení porozuměl.**

Při informování klienta je nutné se zaměřit na tyto klíčové body:

### 1. Při komunikaci používat jednoduchý a konkrétní jazyk

Při vysvětlování postupu je nutné se vyhnout právníckému žargonu a abstraktním pojmům. V rámci komunikace používat co nejjednodušší slova a krátké věty. Místo „*podat stížnost*“ lze říct „*říct někomu, že se mi něco nelíbí*“ nebo „*někomu napsat, že jsem nespokojený/á*“.

### 2. Využívat vizuální pomůcky – metody AAK

Vizuální podpora je velmi důležitá jako např.:

- **Piktogramy nebo obrázky:** Pro každý krok procesu (např. „*rozumím*“, „*chci si stěžovat*“, „*komu to řeknu*“, „*co se stane dál*“).
- **Jednoduchá schémata:** Znázornit si cestu stížnosti (např. od osoby k nadřízenému, poté vyšší instanci, pokud se nic nestane).
- **Reálné předměty nebo gesta:** Pokud je to relevantní, použijte konkrétní předměty k ilustraci (např. formulář, tužka) nebo gesta.

### 3. Požádat klienta o opakování a shrnutí

Jedná se o jednu z nejdůležitějších metod. Nechat klienta, aby vlastními slovy zopakovala, co mu bylo sděleno. Lze se ho na to zeptat.

- „*Můžete mi prosím říct, co byste udělal/a, kdyby se Vám něco nelíbilo?*“
- „*Komu byste řekl/a jako první, že se Vám něco nelíbí?*“
- „*Co se stane potom, jak to řeknete?*“

Je důležité si všimnout toho, **co** klient řekl, ale i **jak** to řekl. Pokud váhá, je zmatený nebo se odchyluje od tématu, je potřeba vysvětlení zopakovat a zjednodušit.

### 4. Položte konkrétní, uzavřené otázky

Místo otevřených otázek se ptát na specifické detaily, na které lze odpovědět „*ano*“ nebo „*ne*“, nebo vybrat z několika možností.

- „*Máme to napsat, nebo to říct ústně?*“

- "Kdo je osoba, které to máte říct? Je to paní Nová?" (můžete ukázat na obrázek dané osoby)
- "Můžete mi ukázat, na které číslo máme zavolat?"

#### 5. Pozorujte neverbální signály

Kromě verbálních odpovědí je nutné sledovat i neverbální projevy:

- **Oční kontakt:** Udržuje s vámi oční kontakt?
- **Výraz obličeje:** Je uvolněný, nebo zmatený/napjatý?
- **Znaky úzkosti nebo frustrace:** Pokud se objeví, může to znamenat, že nerozumí nebo je přetížený. V takovém případě udělejte pauzu a zkuste jiný přístup.
- **Přikyvování:** Někdy lidi přikyvují, i když nerozumí. Zkombinujte pozorování s dalšími metodami.

#### 6. Ověřte si porozumění v průběhu času

Jednorázové vysvětlení nemusí stačit. Opakovaně se k tématu vracujte a ověřte porozumění. Můžete se zeptat po několika dnech nebo týdnech, zda si osoba pamatuje, co má dělat, když se jí něco nelíbí.

Důležité aspekty:

- **Trpělivost:** Buďte velmi trpěliví a dejte osobě dostatek času na zpracování informací.
- **Pozitivní posílení:** Chvalte každý projev porozumění nebo snahu, i když není dokonalá.
- **Podpora:** Ujistěte osobu, že ji v procesu podání stížnosti podpoříte, pokud to bude potřebovat.
- **Individuální přístup:** Každý klient je jedinečný. Je nutné přizpůsobit metody komunikace jeho konkrétním schopnostem a potřebám.

#### 4.4. Vedení písemné evidence o stížnostech a způsobu vyřízení

Stížnosti jsou vedeny sociálním pracovníkem v listinné podobě v příslušné knize s označením „**Evidence stížností**“. Evidence stížností je uložena v kanceláři sociálního pracovníka v uzamykatelné skříni. O přijetí každé stížnosti sociální pracovník provede řádný písemný záznam do knihy „**Evidence stížností**“ do příslušného formuláře za daný kalendářní rok „*Stížnosti přijaté za rok...*“, viz Příloha č. 3.

U každé stížnosti je uvedeno:

- evidenční číslo stížnosti (číselná řada jdoucí vzestupně od začátku daného kalendářního roku),

- předmět stížnosti,
- jméno, příjmení a adresa stěžovatele (je-li známo),
- způsob podání: ústně, písemně či jiná forma,
- datum přijetí stížnosti,
- datum vyřízení stížnosti,
- oprávněnost stížnosti: důvodná, částečně důvodná, nedůvodná, neprověřitelná,
- přijatá nápravná opatření.

O přijetí stížnosti je vždy vhodnou formou informován stěžovatel, viz Příloha č. 2, a to nejpozději do 5 pracovních dní. Současně je proveden písemný záznam do IS CYGNUS.

Při řešení stížnosti je vždy postupováno stejným způsobem, bez ohledu na to, zda je stížnost podána písemnou či ústní formou. Shodným způsobem je řešena rovněž anonymní stížnost, jen o výsledku řešení stížnosti není informován stěžovatel, neboť ve stížnosti není uvedeno jméno ani kontakt stěžovatele.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby řeší, jsou-li v jeho kompetenci, vedoucí zařízení, který se vždy snaží stížnost řešit bezodkladně. Vedoucí zařízení řeší stížnosti samostatně nebo určí osobu oprávněnou k vyřízení. Vedoucí zařízení nebo jí pověřený pracovník prověří všechny relevantní skutečnosti týkající se stížnosti, které je nezbytné zdokumentovat. V rámci řešení stížnosti zjišťuje fakta, vede rozhovory s účastníky situace a zjišťuje jejich stanoviska. Dále studuje potřebnou písemnou dokumentaci týkající se dané stížnosti a zajišťuje další potřebné podklady. Každá stížnost je prošetřena v plném rozsahu a na nikoho v průběhu šetření nesmí být vyvíjen nátlak.

V závěru rozhodne, zda se jedná o stížnost:

- důvodnou („D“),
- nedůvodnou („N“),
- částečně důvodnou („ČD“),
- neprověřitelnou („NP“).

Rozhodnutí o důvodnosti stížnosti zanese do *Evidence stížností*.

Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, tzn., že se jedná o stížnost důvodnou či částečně důvodnou, vedoucí zařízení bezodkladně navrhne přijetí nápravných opatření vedoucí k odstranění případných zjištěných nedostatků a zamezení opakování situace v budoucnosti, včetně termínů jejich plnění a odpovědnosti pracovníků.

**Při vyřizování stížnosti posuzuje pověřená osoba následující kritéria:**

- zda nebyly porušeny pracovní postupy nebo povinnosti pracovníků služby,
- zda nebyly porušeny zásady poskytované služby definované § 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- zda podmínky poskytované služby odpovídaly potřebám klienta,
- ostatní okolnosti a jejich souběh a příčinné souvislosti.

**Nápravná opatření v případě oprávněné stížnosti na pracovníka:**

- náhrada způsobené újmy, např. kompenzace,
- kárný pohovor s pracovníkem, doplnění znalostí a informací pracovníka, dohled nad jeho prací, vytýkácí dopis, odebrání osobního ohodnocení,
- realizace intervize, supervize pro pracovníka/pracovníků, kteří byli zainteresovaní v případě,
- zvyšování kvalifikace pracovníka, jako např. kurz, školení, odborná stáž, doplnění potřebných informací aj.

Jsou-li v průběhu šetření stížnosti zjištěny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání přestupku, trestného činu nebo správního deliktu, je třeba o tom neprodleně informovat ředitelku organizace, která rozhodne o dalším postupu.

O průběhu, způsobu a výsledku řešení stížnosti je vyhotoven písemný záznam „*Zápis o vyřízení stížnosti*“ Příloha č. 5. Na základě písemného záznamu o způsobu řešení stížnosti je zpracován návrh odpovědi stěžovateli. Písemná odpověď je stěžovateli ve stanovené lhůtě doručena. V případě, že stěžovatel žádá vysvětlení, je mu náležitě, srozumitelným způsobem poskytnuto vedoucí zařízení či jí pověřeným pracovníkem.

Při vyřizování stížnosti je zohledněn zdravotní stav stěžovatele a jeho schopnosti porozumět odpovědi v rámci vyřízení stížnosti – způsob odpovědi je přizpůsoben (piktogramy, obrázky aj.).

Řešení stížnosti na pracovníka zařízení spadá do kompetence vedoucího zařízení případně pověřenému pracovníkovi.

Řešení stížnosti na sociálního pracovníka zařízení spadá do kompetence vedoucího zařízení.

Řešení stížnosti na vedoucí zařízení spadá do kompetence ředitelky příspěvkové organizace.

Řešení stížnosti na ředitelku příspěvkové organizace spadá do kompetence zřizovatele příspěvkové organizace, a to Zlínskému kraji, kontakt viz níže. V tomto případě je stěžovatel písemně vyrozuměn o postoupení stížnosti k řešení zřizovateli.

**Při procesu vyřizování stížnosti musí vždy dojít k:**

- zaevidování stížnosti do „*Evidence stížností*“,
- potvrzení přijetí stížnosti stěžovateli,
- proces řešení stížnosti „Zápis z projednání stížnosti“ „Záznam o vyřízení stížnosti“ aj.,
- písemné vyjádření o způsobu vyřízení stížnosti adresované stěžovateli.

Při prošetřování a vyřizování stížnosti je nutné dodržet následující postup:

- stížnost důsledně a odpovědně prozkoumat,
- prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a ve stanovené lhůtě,
- v plném rozsahu prošetřit všechny body stížnosti, zjištění písemně zdokumentovat,
- výsledky šetření objektivně vyhodnotit a rozhodnout, zda se jedná o stížnost důvodnou či nedůvodnou,
- poskytnout výsledky šetření ředitelce příspěvkové organizace případně za účelem přijetí nápravných opatření k odstranění zjištěných nedostatků,
- stěžovatele písemně (vhodným způsobem) vyrozumět o způsobu řešení stížnosti a o případných přijatých nápravných opatřeních,
- přijetí nápravných opatření, která zamezí opakování případu v budoucnosti včetně stanovení termínů plnění a pověření kompetentního pracovníka,
- kontrolovat, zda opatření uložená ke sjednání nápravy jsou řádně plněna,
- vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení, a umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti, a pořizovat si z ní kopie či výpisy.

Stížnosti na kvalitu a způsob poskytované služby jsou vyhodnocovány a výstupy jsou používány jako nástroj zvyšování kvality sociálních služeb. Zpracovaná hodnocení mohou sloužit jako např. podklad pro vytvoření vzdělávacího plánu pracovníků nebo pro zajištění jiných opatření v oblasti personální politiky zařízení. K průběžnému zvyšování kvality poskytovaných služeb se vyhodnocují stížnosti pravidelně jednou za rok, zpravidla v první čtvrtině kalendářního roku.

#### **4.5. Informování stěžovatele o vyřízení stížnosti**

Stěžovatel je vždy písemně informován o způsobu vyřízení jeho stížnosti. Poskytovatel stěžovateli vždy nabídne i možnost ústního projednání výsledků řešení stížnosti. V tomto případě může mít písemná odpověď na stížnost podobu záznamu o projednání výsledků vyřízení stížnosti.

Písemné vyrozumění o šetření anonymní stížnosti je zveřejněno na nástěnce, která je umístěna v suterénu budovy (druhé dveře na levé straně naproti *Schránky na podněty a stížnosti*), kde se nacházejí kanceláře vedení zařízení. Nástěnka je umístěna na viditelném a snadno

dostupném místě pro všechny, tzn. klientům, pracovníkům, opatrovníkům, rodinným příslušníkům aj. Písemné vyrozumění anonymní stížnosti je na nástěnce zveřejněno po dobu 14 dnů. Odpověď má podobu věcného shrnutí podstaty stížnosti včetně informací o způsobu řešení stížnosti. Případně obsahuje nápravná opatření, která byla přijata.

Rovněž o výsledku anonymní stížnosti se stěžovatel může dozvědět prostřednictvím telefonního hovoru nebo si může zvolit zástupce, který vyrozumění o způsobu řešení stížnosti zprostředkuje stěžovateli.

#### **4.6. Lhůty pro vyřízení stížnosti**

Stížnost na poskytování sociálních služeb lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, jež je předmětem stížnosti.

Stížnosti jsou vyřizovány neprodleně, **nejpozději však do 30 dnů ode dne**, kdy byla poskytovateli sociální služby doručena. Tato lhůta může být ze strany organizace ve výjimečných a v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů, přičemž o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení, které k tomu vedly, bude stěžovatel informován.

Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile byl stěžovatel vyrozuměn o způsobu vyřízení stížnosti a byla realizována opatření potřebná k odstranění zjištěných nedostatků.

Opakuje-li se stížnost od jednoho stěžovatele s obdobným obsahem, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla řádně vyřízena, a o výsledku stěžovatele písemně vyrozumět. Neobsahuje-li opakovaná stížnost nové skutečnosti, dále se tato stížnost již neprošetřuje v celém rozsahu.

Pokud není s řešením stížnosti stěžovatel spokojen, může podat stěžovatel odvolání. Pro podání odvolání platí stejná pravidla jako pro podání stížnosti.

V případě, že stěžovatel je nespokojený s vyřízením stížnosti či odvolání, může se obrátit na nadřízený orgán organizace nebo nezávislé instituce (např. Zlínský kraj, veřejného ochránce práv, MPSV aj.).

## Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

---

**Kontaktní adresy, na které se může stěžovatel obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti v místě poskytování služby:**

### **Zřizovatel:**

Zlínský kraj

Odbor sociálních věcí

třída Tomáše Bati 21

761 90 Zlín

**E-mail:** [podatelna@zlinskykraj.cz](mailto:podatelna@zlinskykraj.cz) (může být vyžadován elektronický podpis)

**Telefon:** (+420) 577 043 111

elektronické podání [podatelna@kr-zlinsky.cz](mailto:podatelna@kr-zlinsky.cz)

**ID datové schránky:** scsbwku

### **Vedoucí odboru sociálních věcí KÚ Zlínského kraje:**

Mgr. Tomáš Bernatík, tel.: 577 043 300, e-mail: [tomas.bernatik@zlinskykraj.cz](mailto:tomas.bernatik@zlinskykraj.cz)

### **Veřejný ochránce práv (ombudsman):**

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

E-mail adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění:

[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Telefon:** (+420) 542 542 888

**ID datové schránky:** jz5adky

V případě nespokojenosti s vyřízením podané stížnosti nebo v případě, kdy podání nebylo vyřízeno ve stanovené lhůtě, se stěžovatel může obrátit na:

### **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

Na Poříčnickém právu 1

128 00 Praha 2

[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

**Telefon:** (+420) 950 191 111

**E-mail:** [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**ID datové schránky:** sc9aavg

Žádost o prověření způsobu vyřízení stížnosti lze podat do 60 dnů od doručení vyjádření organizace ke stížnosti nebo od uplynutí lhůty pro její vyřízení.

## Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

---

Ministerstvo práce a sociálních věcí je povinno do 30 dnů od doručení žádosti o prověření informovat stěžovatele o výsledku přezkumu.

Příloha č. 1

### Formulář pro podání připomínky, stížnosti na poskytovanou službu

Jméno osoby, která podává stížnost, připomínku: \_\_\_\_\_

Datum podání stížnosti, připomínky: \_\_\_\_\_

Obsah stížnosti, připomínky:

Zapsal/a: \_\_\_\_\_

Datum přijetí (kompetentní pracovník): \_\_\_\_\_

Přijal/a: \_\_\_\_\_

Příloha č. 2

## Potvrzení o přijetí stížnosti

Jméno, příjmení, funkce pracovníka (který stížnost přijal):

\_\_\_\_\_

Převzal/a dne \_\_\_\_\_

Jméno stěžovatele (pokud je známo) \_\_\_\_\_

Stížnost ve věci:

Podpis pracovníka: \_\_\_\_\_



Příloha č. 4

### Zápis z projednání stížnosti

Evidenční číslo stížnosti: \_\_\_\_\_ přijata dne: \_\_\_\_\_

Jméno stěžovatele (je-li známo): \_\_\_\_\_

Předmět stížnosti:

Návrh řešení stížnosti:

Přítomni při řešení stížnosti (jméno, příjmení, podpis):

Ve Zlíně dne \_\_\_\_\_

Zapsal/a: \_\_\_\_\_

Příloha č. 5

### Zápis o způsobu vyřízení stížnosti

Evidenční číslo stížnosti: \_\_\_\_\_ přijata dne: \_\_\_\_\_

Stížnost přijal/zapsal/a: \_\_\_\_\_

Stížnost vyřizoval/i: \_\_\_\_\_

Přítomni při řešení stížnosti: \_\_\_\_\_

Jméno stěžovatele (je-li známo): \_\_\_\_\_

Stížnost byla vyřešena (vyjádření):

Přijata opatření:

Podpis pracovníka, který stížnost řešil: \_\_\_\_\_ datum vyřízení: \_\_\_\_\_

Stěžovatel byl s řešením seznámen dne: \_\_\_\_\_

Podpis stěžovatele (pokud je to možné):

Příloha č. 6

## Zápis o projednání a způsobu vyřízení připomínky

Připomínka přijata dne: \_\_\_\_\_

Jméno osoby, která připomínku podala (dále jen „navrhovatel“):

\_\_\_\_\_

Předmět (obsah) připomínky:

Návrh řešení připomínky:

Přítomni při řešení připomínky (jméno, příjmení, podpis):

Podpis pracovníka, který připomínku řešil: \_\_\_\_\_ datum vyřízení: \_\_\_\_\_

Navrhovatel byl se způsobem řešení připomínky seznámen dne: \_\_\_\_\_

Podpis navrhovatele: \_\_\_\_\_

Příloha č. 7

## Postup pro podávání a vyřizování stížností v AAK

### 1. Chci si stěžovat! Jsem naštvaný! Někdo mi ublížil!



Křičí na mě,



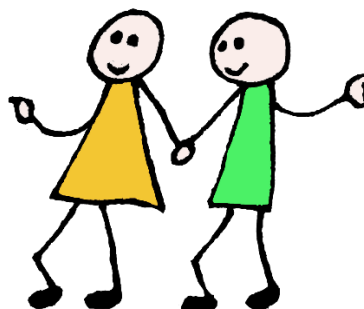
zlobí se na mě,



bijí mě...

### 2. Jak to mohu udělat?

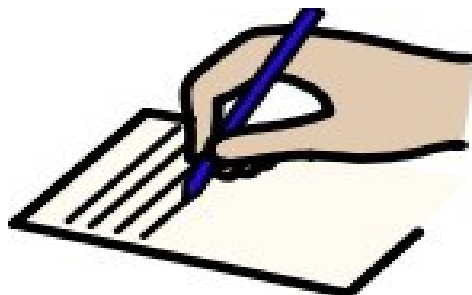
O pomoc s napsáním stížnosti můžete požádat osobu, které věříte



Řeknu to pracovníkovi

Napíšu to

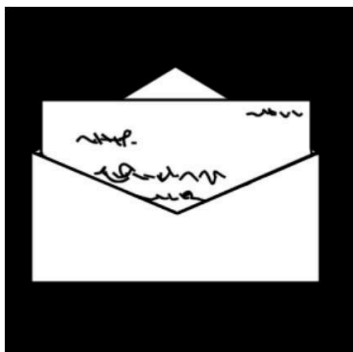
Můžu napsat stížnost a vložit do schránky důvěry



Dám do schránky na podněty a stížnosti



## Pošlu to poštou



**Domov pro osoby se zdravotním postižením Zlín**  
**Dolní dědina 2**  
**760 01 Příluky – Zlín**

## Pošlu to e-mailem



**Vedoucí Domova pro osoby se zdravotním postižením:**

Mgr. Milena Pšenčíková, MBA

e-mail: [vedouciDOZP@ssozp.cz](mailto:vedouciDOZP@ssozp.cz)

## Zavolám to



Na telefonní číslo:

(+420) **731 697 608** vedoucí služby

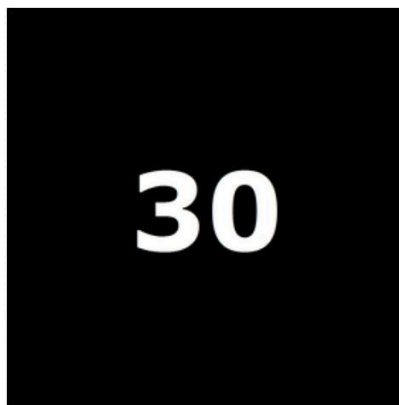
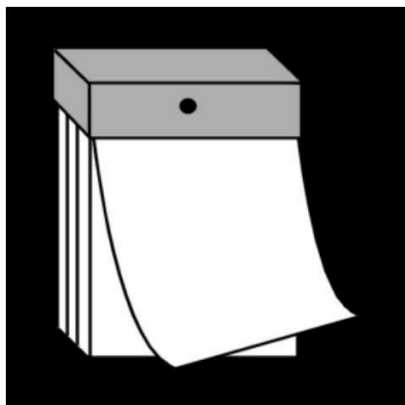
(+420) **730 598 509** sociální pracovník

## 3. Stížnosti vyřizuje vedoucí.



Mgr. Milena Pšenčíková, MBA  
e-mail: [vedouciDOZP@ssozp.cz](mailto:vedouciDOZP@ssozp.cz)  
tel. číslo: (+420) 731 697 608

## 4. Stížnosti je vyřízena do 30 dnů písemně



## 5. Stížnost vyřídíme písemně



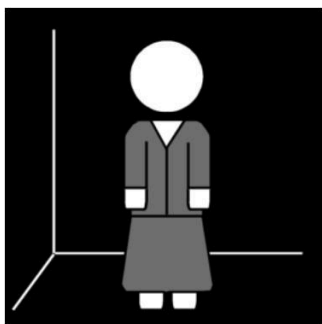
## 6. Můžete být nespokojeni s vyřízením stížnosti



## 7. Můžete se dále obrátit na:

Ředitelku příspěvkové organizace

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, p.o.



**Mgr. Ing. Adéla Machalová**

Na Hrádku 100

763 16 Fryšták

Tel. číslo: 775 188 669

[reditelka@ssozp.cz](mailto:reditelka@ssozp.cz)

## Zřizovatel



### Zlínský kraj

Odbor sociálních věcí

třída Tomáše Bati 21

761 90 Zlín

E-mail: [podatelna@zlinskykraj.cz](mailto:podatelna@zlinskykraj.cz)

Telefon: (+420) 577 043 111

## Veřejný ochránce práv (ombudsman)



### Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

E-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Telefon: (+420) 542 542 888

## 8. Když stále nebudete spokojeni...



... můžete se ještě obrátit na

## Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR



### Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 2

128 00 Praha

E-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

Telefon: (+420) 950 191 111