



Sociální služby
pro osoby
se zdravotním
postižením

Standard č. 7 STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název sociální služby, adresa: Denní stacionář Zlín, Broučkova 372, 670 01 Zlín – Příluky

Název organizace:

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením Zlín, příspěvková organizace

Proces	Jméno a příjmení, pozice	Datum	Podpis
Zpracoval:	Mgr. Eva Sonntagová	2.1.2026	
Schválil:	Mgr. Eva Sonntagová	2.1.2026	
Účinnost:	4.1.2026		
Platnost:	2.1.2026		
Závazné pro:	pro zaměstnance sociální služby		

Nahrazuje: SQSS č. 7, účinnost od 1.11. 2025

Související dokumenty:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

SQSS č. 2

SQSS č. 15

Přílohy:

Příloha č. 1 Stížnosti ve snadném čtení

Příloha č. 2 Formulář pro podání připomínek, stížností na poskytovanou službu

Příloha č. 3 Potvrzení o přijetí stížnosti

Příloha č. 4 Evidence stížností

Příloha č. 5 Zápis z projednání stížnosti

Příloha č. 6 Zápis o projednání a způsobu vyřízení připomínky

OBSAH DOKUMENTU:

1. Kritérium
2. Účel
3. Vymezení pojmů
4. Informovanost klienta
5. Proces podávání, přijímání a řešení stížností

1. KRITÉRIUM

- a) Poskytovatel informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;
- b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě;
- c) Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení.

2. 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, jejich blízkými či případně dalšími osobami služba vnímána. Ke stížnostem, připomínkám či podnětům poskytované služby je vždy přístupováno 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, ani 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.

3. VYMEZENÍ POJMŮ

Podnět – návrh klienta nebo jiné osoby na zlepšení kvality poskytované sociální služby. Podat podnět může i kterýkoli občan. Podnět je projednán na nejbližší poradě pracovníků, následně je pověřený pracovník projedná s navrhovatelem a seznámí jej s možným způsobem realizace. Podnět nevyžaduje písemný záznam.

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 vedoucí. Připomínka včetně postupu jejího vyřešení se písemně zaznamenává do „Formuláře pro podání připomínek, stížností na poskytovanou službu“ viz Příloha č. 2. Průběh a způsob řešení připomínky je písemně zaznamenán do příslušného formuláře „Zápis o projednání a způsobu vyřízení připomínky“, viz Příloha č. 6. S výsledkem je seznámen navrhovatel co nejdříve, nejpozději do 30 dní.

Podněty a připomínky klientů jsou pracovníky 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 – za stížnost se považuje ústně nebo písemně vyjádřena nespokojenost s kvalitou a 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“.

4. INFORMOVANOST KLIENTŮ

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

O možnostech podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb 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 a augmentativní komunikace) klíčovým pracovníkem nebo sociálním pracovníkem, a to nejméně jedenkrát ročně dle individuálních schopností klienta. Pro tyto účely má služba vypracovaný „Stížnosti ve snadném čtení“, vyvěšeno u Schránky a k dispozici je i u vedoucí služby a sociální pracovnice (Příloha č. 1). Splnění této povinnosti klíčový pracovník nebo sociální pracovník písemně zaznamená do záznamu o průběhu služby v IS CYGNUS.

Zásadní úlohu klíčový pracovník sehraává, 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.

5. PROCES PODÁVÁNÍ, PŘIJÍMÁNÍ, EVIDOVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

1.1. Podávání stížností

Stížnost může podat:

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

Klient má možnost si zvolit pro podání stížnosti svého zástupce. Zástupce může být jakákoli osoba blízká klientovi (např. spolubydlíci, klíčový pracovník, opatrovník apod.).

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

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



Stížnost lze podat různými způsoby:

- **ústně** (osobně, telefonicky, kterémukoliv zaměstnanci služby)
- **písemně** (elektronickou formou – e-mailem, datovou schránkou, poštou, osobním doručením, vhozením do poštovní schránky nebo do schránky pro podněty a stížnosti apod.) a to vlastní písemnou formou (např. i prostřednictvím alternativní a augmentativní komunikace – piktogramy, obrázky aj.).
- Stížnost může být podána i **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. Rovněž stížnost může být vhozená do schránky na poštu nebo do schránky pro podněty a stížnosti (dále jen „Schránka“). Tato Schránka je umístěna ve službě ve vstupní chodbě vlevo a je označena nápisem Schránka pro podněty a stížnosti.

1.2. Přijímání a evidování stížností

Stížnost je povinen přijmout každý pracovník zařízení. Tento pracovník je pak povinen stížnost neprodleně předat vedoucí služby nebo sociálnímu pracovníkovi.

Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho příjemce viz „Potvrzení o přijetí stížnosti“ (příloha č. 3).

Stížnosti vhozené do Schránky jsou vybírány sociálním pracovníkem 1x týdně vždy v pondělí vždy za přítomnosti jakéhokoli pracovníka vykonávajícího ten den službu.

E-mailovou schránku vybírá každý pracovní den vedoucí služby nebo sociální pracovník, kterému daná e-mailová schránka náleží. Výjimku tvoří situace, kdy vedoucí služby nebo sociální 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 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) sepiše 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 pracovníkem požádán na příslušném formuláři „Formuláře pro podání připomínek, stížností na poskytovanou službu“ (příloha č. 2). V případě **anonymní stížnosti jméno a podpis stěžovatele se neuvádí**. Pracovník je povinen po sepsání záznamu stěžujícímu záznam přečíst a předložit jej stěžovateli k podpisu. Pracovník dále stěžovateli vyhotoví kopii záznamu, v případě, že ji vyžaduje. Originál bude předán vedoucí služby nebo sociálnímu pracovníkovi, který zajistí bez zbytečného odkladu její řádnou evidenci a označení.

Stížnosti jsou předány vedoucí služby nebo sociální pracovníci, která provede záznam o přijetí stížnosti do „Evidence stížností“ Stížnosti přijaté za rok... ve službě Denní stacionář Zlín“ (příloha č. 4). Po projednání stížnosti jsou tyto včetně zápisu, vyřízení stížnosti a odpovědi stěžovateli zakládány do příslušného šanonu, který je umístěn v kanceláři vedoucí služby a sociální pracovníce v uzamykatelné skříni.

U každé stížnosti je uvedeno:

- evidenční číslo stížnosti (číselná řada jdoucí vzestupně od začátku daného kalendářního roku),
- předmět stížnosti,
- způsob podání – ústně, písemně, jiná forma,
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele (je-li známo, u anonymní stížnosti se tyto údaje vynechají),
- datum přijetí stížnosti,
- datum vyřízení stížnosti,
- oprávněnost stížnosti,
- přijata opatření.

O přijetí stížnosti je vždy vhodnou formou informován stěžovatel, a to nejpozději do 15 pracovních dní od jejího podání. Současně je proveden záznam do IS CYGNUS 2.

1.3. 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 projevy. 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 2. Bezodkladně jsou vedoucí služby nebo 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 klienty nebo pracovníky 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 činnosti klienta (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 kompetentních pracovníků/kolegů např. zanedbal péči klientů, nevhodně zachází nebo komunikuje s klientem.

Pokud klient nebude moci komunikovat sám, bude přivolán jeho tlumočník (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.

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:

a) 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*“.

b) 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.

c) Požádat klienta o opakování a shrnutí

Jedná se o jednu z nejdůležitějších metod. Nechat klienta, aby vlastními slovy zopakoval, 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.

d) 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 máte zavolat, když to potřebujete vyřídit rychle?*“

e) 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.

f) Ověřte si porozumění v průběhu času

Jednorázové vysvětlení nemusí stačit. Opakovaně se k tématu vracejte 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:** Budte 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.

1.4. Vyřizování stížností

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 její kompetenci, vedoucí služby, která se vždy snaží stížnost řešit bezodkladně. Vedoucí služby řeší stížnosti samostatně nebo určí osobu oprávněnou k vyřízení. Vedoucí služba nebo jí pověřený pracovník prověří všechny relevantní skutečnosti týkající se stížnosti, které je nezbytné

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

IČO: 708509 17

zdokumentovat. V rámci řešení stížnosti zjišťuje fakta, vede rozhovory s účastníky situace a zjišťuje jejich stanoviska, případně svolá poradou pracovního týmu. 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 zanesse do „Evidence stížností“ (příloha č. 4).

Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, tzn., že se jedná o stížnost důvodnou či částečně důvodnou, vedoucí 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/pracovníky, kteří byli zainteresováni 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 jednání a výsledku je vyhotoven písemný záznam „Zápis z projednání stížnosti“ (příloha č. 5), se kterým je posléze stěžovatel seznámen.

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 služby 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 vedoucí služby případně pověřeného pracovníka.

Řešení stížnosti na sociálního pracovníka zařízení spadá do kompetence vedoucí služby.

Řešení stížnosti na vedoucí 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.

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.

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 a zjištění písemně zdokumentovat,
- výsledky šetření objektivně vyhodnotit a rozhodnout, zda se jedná o stížnost důvodnou či nedůvodnou,
- poskytnout výsledky šetření ředitelce organizace případně za účelem přijetí nápravných opatření k odstranění zjištěných nedostatků,
- stěžovatele písemně (vhodným způsobem) vyrozumět o způsobu řešení stížnosti a o případných přijatých 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.

1.5. 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.

Na anonymní stížnosti se reaguje např. projednáním obecných témat na poradách, při setkáních s klienty.

Písemné vyrozumění o šetření anonymní stížnosti je zveřejněno na nástěnce v suterénu vpravo u Schránky, po dobu 14 dnů. Nástěnka je umístěna na viditelném a snadno dostupném místě pro všechny, tzn. pro klienty, pracovníky, opatrovníky, rodinné příslušníky a další zainteresované osoby. aj. 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.

1.6. Lhůty pro vyřízení stížnosti

Stížnost na poskytování sociální služby 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 nebo odvoláním, může se obrátit na nadřízený orgán organizace nebo na nezávislou instituci (např. Zlínský kraj, veřejného ochránce práv, Ligu lidských práv aj. – viz kontakty níže).

Kontakty:

- **Adresa zařízení:**

Denní stacionář Zlín, Broučkova 372, 760 01 Zlín – Příluky, tel. tel. (+420) 604 211 752, webové stránky organizace: www.ssozp.cz/sluzby/denni-stacionar/

- **Sociální pracovník, vedoucí služby denního stacionáře:**

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

IČO: 708509 17

Mgr. Eva Sonntagová, adresa: Broučkova 372, 760 01 Zlín, tel. (+420) 734 690 226,

e-mail: vedouciDS@ssozp.cz

- **Ředitelka Sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace:**

Mgr. Ing. Adéla Machalová, adresa: [Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták](#), tel. (+420) 775 188 669, e-

mail: reditelka@ssozp.cz

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

[Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták](#), tel. (+420) 733 630 232,

e-mail pro úřední záležitosti a dotazy: podatelna@ssozp.cz

ID datové schránky: bmcu95n

Další kontakty na webových stránkách organizace: www.ssozp.cz/kontakt/

- **Zřizovatel:**

Zlínský kraj

Odbor sociálních věcí:

třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, tel. 577 043 111,

e-mail: podatelna@zlinyskykraj.cz (může být vyžadován elektronický podpis)

ID datové schránky: scsbwku

Vedoucí odboru sociálních věcí KÚ Zlínského kraje:

Mgr. Tomáš Bernatík, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, tel. 577 043 300,

e-mail: tomas.bernatik@zlinyskykraj.cz

- **Český Helsinský výbor:**

Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 141, 257 221 142, mob. 773 115 951

e-mail: poradna@helcom.cz

- **Liga lidských práv:**

Burešova 6, 602 00 Brno, tel. 545 210 446,

e-mail: info@llp.cz, poradna@llp.cz

- **Kancelář veřejného ochránce práv:**

Údolní 658/39, 602 00 Brno-město, tel. 542 542 111, 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

ID datové schránky: jz5adky

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může se ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí doby stanovené doby pro její vyřízení, obrátit s písemnou žádostí o prověření vyřízení stížnosti na Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

IČO: 708509 17

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2, tel. (+420) 950 191 111,

e-mail: posta@mpsv.cz

ID datové schránky: sc9aavg

webové stránky: www.mpsv.cz



Stížnosti ve snadném čtení

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



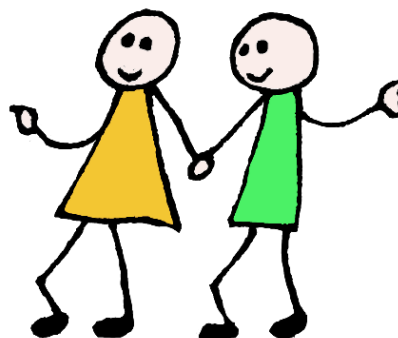
Křičí na mě,

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 pro podněty a stížnosti



➤ Pošlu to poštou

Adresa:

Denní stacionář Zlín

Broučkova 372

760 01 Zlín



➤ Pošlu to e-mailem

Vedoucí služby

Mgr. Eva Sonntagová

e-mail: vedouciDS@ssozp.cz



➤ Zavolám to

Na telefonní číslo:

(+420) 734 690 226

vedoucí služby

(+420) 739 280 953

sociální pracovnice



3. Stížnosti vyřizuje vedoucí služby

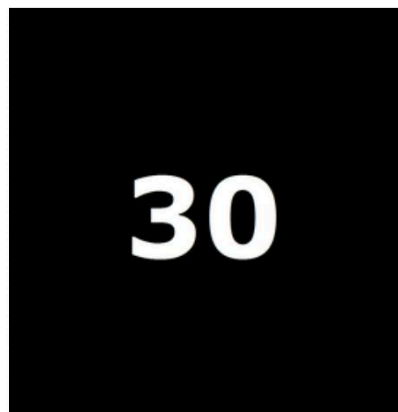
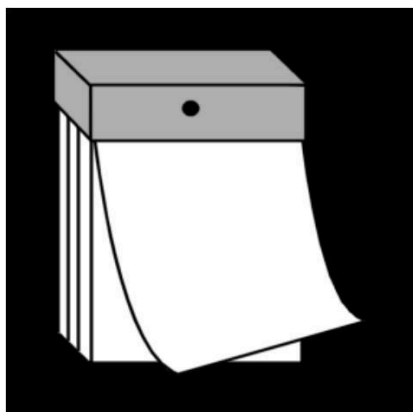
Mgr. Eva Sonntagová

e-mail: vedouciDS@ssozp.cz

tel. číslo: (+420) 734 690 226



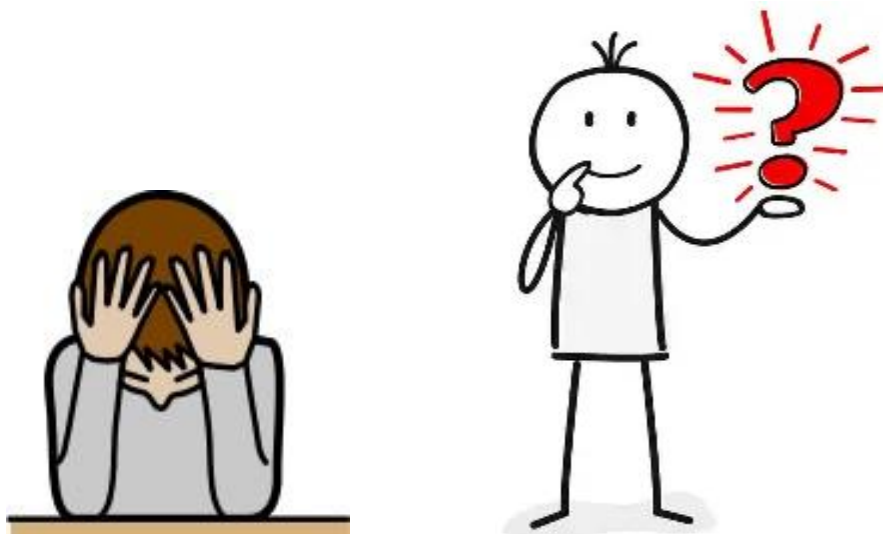
4. Stížnosti je vyřízena do 30 dnů písemně



5. Stížnost vyřídíme písemně



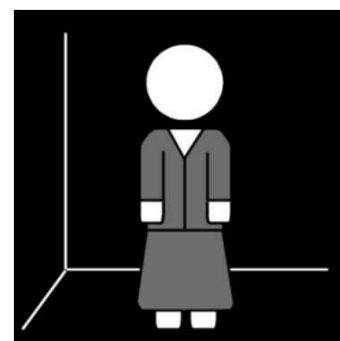
6. Můžete být nespokojeni s vyřízením stížnosti



7. Můžete se dále obrátit na

Ředitelku Sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Mgr. Ing. Adéla Machalová
adresa: Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták
tel. číslo (+420) 775 188 669
e-mail: reditelka@ssozp.cz



Zřizovatel

Zlínský kraj, Odbor sociálních věcí:

třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín

tel. 577 043 111

e-mail: podatelna@zlinskykraj.cz

ID datové schránky: scsbwku



Veřejný ochránce práv (ombudsman)

Kancelář veřejného ochránce práv:

Údolní 658/39, 602 00

Brno-město

tel. 542 542 111, 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

ID datové schránky: jz5adky



8. Když stále nebudete spokojeni...



... můžete se ještě obrátit na

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčnickém právu 2, 128 00 Praha

e-mail: posta@mpsv.cz

tel. (+420) 950 191 111



Příloha č. 2

Formulář pro podání připomínek, stížností na poskytovanou službu

Jméno a příjmení osoby, která stížnost/připomínku podává:

Datum podání stížnosti/připomínky:

Popis předmětu stížnosti/připomínky – konkrétní výroky stěžovatele nebo jeho zástupce:

Podpis stěžovatele (nebo jeho zástupce):

Podpis pracovníka, který stížnost převzal a provedl záznam:

V případě anonymní stížnosti jméno, příjmení a podpis stěžovatele vynecháme.

Příloha č. 3

Potvrzení o přijetí stížnosti

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

Převzal/a dne:

Jméno stěžovatele (pokud je známo)

Stížnost ve věci:

Podpis pracovníka:

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

IČO: 708509 17

Příloha č. 4

Evidence stížností

Stížnosti přijaté za rok _____ ve službě Denní stacionář Zlín

Evidenční číslo stížnosti	Předmět stížnosti	Podáno - ústně - písemně - jiná forma	Stěžovatel: - jméno - příjmení - adresa	Datum přijetí	Datum vyřízení	Oprávněnost stížnosti - důvodná D - částečně důvodná ČD - nedůvodná ND - neprověřitelná NP	Přijata opatření

Příloha č. 5

Zápis z projednání stížnosti

Evidenční číslo stížnosti:

Přijata dne:

Jméno stěžovatele (je-li známo):

Předmět stížnosti:

Návrh řešení:

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

Ve Zlíně dne:

Zapsal/a:

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: