



Pravidla pro podávání a vyřizování přání, námětů, připomínek a stížností klientů

Účinnost ode dne 1. 1. 2026

Schválila: Mgr. Jolana Orlíková, DiS., vedoucí zařízení



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností a podnětů

Na poskytování sociální služby, na jeho kvalitu nebo způsob poskytování, je možné podat stížnost. Naopak, cíleně budujeme atmosféru otevřenosti, kde je jakákoli připomínka či stížnost vítána a může být podnětem pro rozvoj a zkvalitnění služby.

Smyslem je zajistit **otevřenou, bezpečnou a srozumitelnou komunikaci** mezi klienty a poskytovatelem služby.

Podnět, připomínka, stížnost

Podnět: návrh na zlepšení poskytovaných služeb nebo provozu zařízení.

Připomínka: upozornění na drobný nedostatek, který nevyžaduje formální řešení.

Stížnost:

- vyjádření o nespokojenosti s poskytováním sociální služby, ve kterém stěžovatel vyjadřuje nespokojenost s poskytovanými službami, jejich rozsahem, chováním personálu atd.);
- stěžovatel sám nutně nemusí nespokojenost označit jako stížnost. Pracovník zodpovědný za vyřizování stížností je kompetentní určit, zda je sdělení stížností, nebo podnětem, přáním či připomínkou.
- Stížnost je vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu. Stížností rozumíme projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, nebo způsobem, jakým je poskytována.

Kdo může stížnost podat

- **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;
- **člen domácnosti osoby**, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku;
- **zaměstnanec** poskytovatele sociální služby;
- **osoba zmocněná osobou**, které je nebo byla poskytována sociální služba.

Stěžovatelé mohou podat stížnost ve lhůtě do jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Jakou formou lze stížnost podat

Písemně

- Dokument je vhodné označit jako „**stížnost**“;
- **osobním předáním** kterémukoliv pracovníkovi, který stížnost neprodleně předá
 - přes pracovní týden vedoucí oddělení nebo sociální pracovníci,
 - o víkendu vedoucí směny;
- **poštou**;
- **e-mailem či datovou schránkou**;
- **vhozením do schránky na stížnosti** v přízemí (u vchodových dveří do zařízení) a ve spojovací chodbě na odd. B. Obě schránky se vybírají sociální pracovnice 1x týdně.



Ústně

- **osobně** kterémukoliv pracovníkovi, který musí stížnost převzít a neprodleně ji předají níže uvedeným osobám:
 - přes pracovní týden vedoucí oddělení nebo sociální pracovníci,
 - o víkendu vedoucí směny;
- osoba, která přijala stížnost, neprodleně informuje vedoucí oddělení;
- **telefonicky** – vedoucí zařízení Oázy pokoje nebo sociální pracovníci.

Projev chování (zjištěno pozorováním)

- U klientů, kteří se nejsou schopni vyjádřit **písemně či ústně**, je nespokojenost vyjadřována neverbálně pomocí gest, artikulace, změnou chování apod. Personál si všímá změny chování či nálady. Z důvodu dlouhodobého pozorování ze strany personálu, je možné rozlišit, zda se jedná o projev dané nemoci nebo o stížnost. Změny chování jsou průběžně evidovány v počítačovém programu eQuip, také v popisu potřebné podpory klienta (PPP).

Přijetí stížnosti, pořízení zápisu

- Každý pracovník, který stížnost přijal, neprodleně pořídí zápis do počítačového programu eQuip (přes případy, výkon, stížnost - s propojením do denní knihy).
- V týdnu (pondělí až neděle) stížnost přijme každý pracovník. Pracovník, který přijal stížnost provede zápis do počítačového programu eQuip. Pracovník stížnost ihned předá vedoucí směny. Vedoucí směny ji předá vedoucí oddělení bez zbytečného odkladu (v případě víkendu zvážit důležitost). Vedoucí oddělení vždy posoudí, zda se jedná o stížnost, podnět nebo připomínku. Po vyhodnocení vedoucí oddělení předá stížnost vedoucí zařízení.
- V případě příjmu stížnosti pracovníkem kanceláře (sociálním pracovníkem, vedoucí oddělení, vedoucí zařízení, zdravotní sestrou, provozním pracovníkem), provede zápis do počítačového programu eQuip a předá informaci vedoucí oddělení (koordinátorovi), která rozklíčuje, zda se jedná o stížnost, podnět, připomínku.
- Připomínky, podněty, stížnosti z předešlého dne nebo víkendu se budou řešit v pracovní dny v průběhu ranní porady.

Lhůta vyřízení stížnosti

- Stížnost musí být vyřízena bez zbytečných odkladů, nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne doručení. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je stěžovatel písemně informován.

Způsob informování

- Stěžovatel je informován o vyřízení stížnosti písemně (pokud není adresa stěžovatele známa, vyznění o stížnosti bude vyvěšeno prostřednictvím nástěnky a webových stránek).

Postup vyřízení stížnosti

- V případě, že koordinátor (vedoucí oddělení) vyhodnotí, že se jedná o stížnost, dodržuje se tento postup:
 - pověřená osoba zapíše do počítačového programu eQuip,



- stížnost bude vyřizovat kompetentní osoba (vedoucí oddělení),
- osobě, která stížnost podala, se sdělí způsob řešení a nastavení dočasných opatření do doby vyřešení stížnosti,
- kompetentní osoba bude mapovat situaci během řešení stížnosti, např. zjišťováním pomocí komunikace s PSS, nahlížením do dokumentace klienta (deník, PPP klienta), rozhovory se zainteresovanými klienty, případně dalšími klienty,
- konečné řešení stížnosti se projedná na poradě o klientech,
- kompetentní osoba provede písemný zápis o vyřešení stížnosti do šablony „Stížnosti/podnět/připomínka“ v počítačovém programu eQuip.

Evidence stížnosti

- Všechny stížnosti, včetně způsobu jejich vyřízení, jsou v listinné podobě uloženy v kanceláři sociálních pracovníků. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která je vedena o jeho stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.
- S anonymními stížnostmi se pracuje stejně jako s jakoukoliv jinou stížností. Jsou řádně zaevidovány, prošetřeny, vyřízeny a založeny. O způsobu vyřízení anonymní stížnosti je stěžovatel informován prostřednictvím nástěnky a webových stránek.

Komu se stížnost může předat

- pracovníkům dané služby
- vedoucí dané služby: Mgr. Jolaně Orlíkové, DiS., K Hájků 2971, Frýdek-Místek, 738 01, jolana.orlkova@charitafm.cz
- řediteli Charity Frýdek-Místek: Mgr. Martin Hořínek, MBA, Příborská 602, 738 01 Frýdek-Místek, martin.horinek@charitafm.cz
- zřizovateli DCHOO – Biskupství ostravsko-opavské, Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava, kurie@doo.cz
- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Šablona pro stížnost/podnět/připomínku

- Datum přijetí stížnosti
- Jméno osoby, která stížnost podala
- Jméno osoby, která stížnost přijala
- Forma přijetí stížnosti
- Stručný popis stížnosti
- Průběh řešení stížnosti
- Jaká opatření byla přijata v případě, že stížnost byla oprávněná
- Datum vyřízení
- Podpisy



Opakovaná stížnost

Postup vyřízení opakované stížnosti

- Opakovaná stížnost se týká stejné osoby, jedná se o tutéž situaci se stejnými aspekty a znaky.
- Osoba, která stížnost přijala, předá tuto informaci vedoucí oddělení bez zbytečného odkladu. Vedoucí oddělení posoudí, zda se jedná o opakovanou stížnost. Pokud bude stížnost vyhodnocena jako opakovaná, vedoucí oddělení předá informaci vedoucí zařízení. Konečné řešení se následně projedná na poradě o klientech.
- Opakovaná stížnost se již bude evidovat do počítačového programu eQuip pouze jako informace, ale již se nebude evidovat v šabloně „Stížnost/ podnět/ připomínka“ a jednorázově se zapíše do PPP (Teams-oddělení A/B-soubor-PPP-složka klienta-uplatňování práv a zájmů).

Postup pro vyřizování podnětu a připomínky:

- Osoba, která podnět či připomínku přijala, pořídí zápis do počítačového programu eQuip (přes případy s propojením do denní knihy – šablona „Stížnost/podnět/připomínka“).
- Koordinátor (vedoucí oddělení) vyhodnotí, zda se jedná o podnět či připomínku nikoliv o stížnost.
- Pokud se jedná o nový podnět či připomínku, vedoucí oddělení sdělí klientovi, že je připomínka či podnět v řešení.
- Pokud se jedná o opakovaný podnět či připomínku, zapíše se jednorázově dané zjištění do PPP (Teams-oddělení A/B-soubor-PPP-složka klienta-uplatňování práv a zájmů).
- V případě podnětu, který je možno vyřešit na místě, může PSS vyřešit situaci samostatně a provede zápis o vyřešení do počítačového programu eQuip (přes případy s propojením do denní knihy – šablona „Stížnost/podnět/připomínka“).
- V případě, že není PSS schopna podnět či připomínku vyřešit samostatně, předá informaci vedoucí směny bez zbytečného odkladu. Vedoucí směny ji předá vedoucí oddělení (v případě víkendu zvážit důležitost). Po vyhodnocení vedoucí oddělení předá podnět či připomínku vedoucí zařízení. Pověřená osoba provede zápis řešení podnětu či připomínky do počítačového programu eQuip (přes případy s propojením do denní knihy – šablona „Stížnost/podnět/připomínka“).