



Centrum sociálních služeb Tloskov, 257 56 Neveklov, tel.: 317 740 111

Raná péče, Tloskov 1, 257 56 Neveklov, mob.: 731 156 769

Email: jirouskovar@tloskov.cz

Směrnice č. 2/1 2026/US

Stížnost na kvalitu služby

Určení dokumentu: Raná péče

Platnost dokumentu: od 1. 4.2026

Účel dokumentu: Pravidla pro podávání stížností na kvalitu služby, příloha ke smluvnímu vztahu s uživatelem služby

Revize: dle ročního plánu

Zásada: *Klienti si mohou sami nebo prostřednictvím svých zástupců (zástupcem klienta bývá zpravidla zákonný zástupce, rodič, nebo kterákoli jiná fyzická či právnická osoba, kterou si klient zvolí) stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, 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 před-příjmového jednání, podrobné detailní informace jsou jednou z příloh ke smlouvě o poskytování 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*

I. Osoby oprávněné podat stížnost dle vymezení zákona:

- a) Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- b) Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- c) Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- d) Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- e) Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

II. Vymezení stížnosti:

Jako stížnost je vnímáno sdělení klienta (nebo jeho zástupce) na kvalitu poskytované služby - např. klíčový pracovník nespolupracuje řádně s klientem, klient necítí dostatečnou podporu, zaměstnanci porušují pravidla, práva klientů, prostředí poskytování služby, nevhodné zacházení apod. Obecně platí, že za stížnost je považováno vše, co uživatel jako stížnost označí.



Centrum sociálních služeb Tloskov, 257 56 Neveklov, tel.: 317 740 111

Raná péče, Tloskov 1, 257 56 Neveklov, mob.: 731 156 769

Email: jirouskovar@tloskov.cz

Ostatní sdělení klienta:

- a) negativní zpětná vazba (např. zaměstnanec dnes nemá dobrou náladu)
- b) připomínka – co by mohl poskytovatel dělat vhodněji dle svého uvážení
- c) upozornění na nedostatek (asistent zapomněl přivést pomůcku)
- d) názor nebo doporučení

nejsou řešeny jako stížnost

V těchto případech zaměstnanec služby raná péče postupuje následovně:

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

III. Způsob podání stížnosti

- a) Stížnost na poskytování služeb podává klient (jeho zástupce) vedoucímu služby či příslušné sociální služby.
- b) Formy podání stížnosti:
 - 1. **osobně** (verbální forma u klientů s lehčím postižením i neverbální forma u klientů s těžším postižením)
 - 2. **telefonicky**
 - 3. **písemně** (tj. i elektronicky – mailem, popř. datovou schránkou))
 - 4. **anonymně**
 - 5. **prostřednictvím zástupce**

V některých případech je možné využít i nezávislé organizace nebo poradny, které pomáhají klientům sociálních služeb sepsat stížnost a orientovat se v jejich právech

IV. Postupy při podávání a vyřizování stížnosti:

1. Je-li stížnost podána ústně (tj. osobně nebo telefonicky)

Príslušný vedoucí služby sepíše 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 zaznamenávat 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



Centrum sociálních služeb Tloskov, 257 56 Neveklov, tel.: 317 740 111

Raná péče, Tloskov 1, 257 56 Neveklov, mob.: 731 156 769

Email: jirouskovar@tloskov.cz

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 za danou službu 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 příslušné služby, tento zaměstnanec informuje stěžovatele, že stížnost přijímá vedoucí příslušné služby nebo příslušná sociální pracovnice (uvede jméno a telefonní kontakt)

2. Je-li stížnost podána prostřednictvím zástupce

V případě, že jde o klienta s těžkou mírou podpory (předpoklad neverbální komunikace, omezená schopnost projevu vůle...), a dítě pak způsob podání zvolí zástupce klienta.

3. Je-li stížnost podána anonymně (schránka důvěry, došlý dopis bez podpisu a určení osob, neurčitý telefonát)

- stížnost řeší vedení poskytovatele služby na nejbližší poradě vedení
- stížnost je zaevidována pouze označením pořadového čísla/letopočet/A
- zformulovaná odpověď je vyhotovena nejpozději do 30 ti dnů a poté po dobu 30 dní vyvěšena:

- a) na veřejně přístupné nástěnce – pracoviště RP, Benešov-Piaristická kolej
- b) kopie odpovědi připojí ředitel ke stížnosti v celkové evidenci

4. Schránka důvěry:

Obsah schránek v Tloskově kontroluje asistentka ředitele, vždy společně s jednou z pracovnic sociálního oddělení a nezávislou osobou z řad uživatelů služby, kterou přizve sociální pracovnice, a to 1 x týdně, středa v 10:00hod. V případě nepřítomnosti následující pracovní den. Stížnosti ze schránek jsou označeny evidenčním číslem pořadí/ letopočet/SD (schránka důvěry). Pokud se nejedná

o anonymní stížnost a je podána konkrétním klientem služby, je zaevidovaná stížnost předána vedoucímu služby.

V případě anonymní stížnosti viz bod 4 tohoto článku

Schránka důvěry je umístěna i na pracovišti RP Benešov- Piaristická kolej, kterou 1x za 14 dní kontroluje vedoucí služby rané péče.

Na koho (co) může být stížnost podána

- c) Řadového zaměstnance služby
- d) Vedoucí zaměstnance (od nižšího managementu až po ředitele organizace)
- e) Na způsob poskytování služby, podmínky, kvalitu



Centrum sociálních služeb Tloskov, 257 56 Neveklov, tel.: 317 740 111

Raná péče, Tloskov 1, 257 56 Neveklov, mob.: 731 156 769

Email: jirouskovar@tloskov.cz

Důležité je stížnost formulovat co nejkonkrétněji – uvést, co se stalo, kdy, kdo byl přítomen a jaký dopad měla situace. To výrazně zvyšuje šanci na rychlé a efektivní vyřešení problému.

V. Pravidla projednání stížnosti:

- a) Stížnost v 1. fázi řeší vedoucí příslušné sociální 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 zápis
- b) Každá stížnost dostane evidenční číslo dle roku a pořadí stížností + označení služby, (např. 3/2020 – RP- 06 tj. třetí stížnost v roce 2020, služba RP)
- c) Po prošetření všech faktů, nejpozději však do 30 dnů od podání stížnosti, je vedoucí služby zodpovědný, že klient (+ event. jeho zástupci) dostane ke své stížnosti vysvětlení a případně návrhy a postupy řešení, a to v takové formě, aby byla zajištěna maximální srozumitelnost.
- d) Vždy po projednání stížnosti vedoucí služby zformuluje závěr. Odpověď na stížnost je vždy v písemné podobě (dopis, email..) a vedoucí zaměstnanec. Kopii stížnosti (nebo protokolu o sepsání stížnosti) spolu s kopií písemného závěru zakládá a eviduje pod pořadovým číslem na svém oddělení a 1x ve stejném vyhotovení předává k celkové evidenci řediteli organizace. Evidence u ředitele je strukturována dle jednotlivých služeb (+ složka anonymní) za dané období a rok, chronologicky dle evidenčního (pořadového) čísla)
- e) Není-li klient (jeho zástupce) spokojen s vyřízením stížnosti, může do 15 dnů po obdržení sdělení závěrů ke stížnosti, podat v 2. fázi odvolání vedoucímu úseku služeb. Vyřízení stížnosti řeší vedoucí úseku ve stejném režimu a časovém limitu. Evidenční číslo stížnosti zůstává stejné (předpoklad stejného předmětu stížnosti), spí se pouze rozšíří o další listy jednání. Pokud klient (jeho zástupce) není spokojen ani s řešením, které navrhl v rámci odvolání (tj. 2. fázi) vedoucí úseku služeb, pak je možnost podat stížnost přímo k řediteli poskytovatele (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 objevil především v individuálním plánování služby + související dokumentaci.

VI. Další ujednání:

- a) 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.



Centrum sociálních služeb Tloskov, 257 56 Neveklov, tel.: 317 740 111

Raná péče, Tloskov 1, 257 56 Neveklov, mob.: 731 156 769

Email: jirouskovar@tloskov.cz

- b) V případě stížnosti na ředitele řeší stížnost zřizovatel, v případě CSS Tloskov je to Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, kontakt viz níže.
- c) 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
- d) opatřeními (jsou-li) seznamováni na pracovních poradách. Výstupy analýz jsou zveřejněny ve výroční zprávě.
- e) 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.)
- f) Pokud i po odvolacím jednání a odpovědi ředitele poskytovatele je uživatel/ jeho zástupce přesvědčen, že jeho zájmy nejsou uspokojeny a důvody - předmět stížnosti přetrvává, je možnost obrátit se stížností ke zřizovateli CSS Tloskov:
Ministerstvo práce a sociál. věcí ČR, Na Poříčním 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
- g) Stížnosti podléhají archivaci po dobu 10ti let

V Tloskově dne 26. 3. 2026

Schválil: PhDr. Matěj Lipský PhD.
v. r. ředitel Centrum služeb Tloskov