

Č. dokumentu: 13/2022/A/a7

Aktualizace dokumentu 13/2022/A ze dne 1. 1. 2026

- 13. Řešení stížností služby sociální rehabilitace Centra KOMPRES
 - 13.1. Základní pravidla
 - 13.2. Stížnosti špatně komunikujících nebo nekomunikujících klientů
 - 13.3. Postup, forma a náležitosti podání stížnosti
 - 13.3.1. Postup podání stížnosti
 - 13.3.2. Formy podání stížnosti
 - 13.3.3. Anonymní a neanonymní stížnosti
 - 13.4. Nespokojenost s vyřízením stížnosti
 - 13.4.1. Prověření stížnosti MPSV
 - 13.4.2. Další kontakty pro podání stížnosti a odvolání

13. Řešení stížností služby sociální rehabilitace Centra KOMPRE

13.1. Základní pravidla

Hlavním zájmem obecně prospěšné společnosti CEDR - Centrum duševní rovnováhy o.p.s. je spokojenost s poskytovanými službami. Proto stojíme o to, dostávat na naši službu zpětnou vazbu. Zpětná vazba může mít i podobu stížnosti.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost t.j. stěžovatelem může být:

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

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

V organizaci je na viditelném místě umístěna schránka na vhození stížností s přiloženým formulářem k podávání stížností. Náměty a připomínky mohou být rovněž sdělovány tímto způsobem do přiloženého sešitu. Náměty mohou být i anonymní. Schránku a sešit s náměty a připomínkami kontroluje a vybírá vedoucí sociální pracovník („vedoucí Centra KOMPRE“) pravidelně 1 x týdně. Jejím obsahem se zabývá rehabilitační tým na společné poradě. Jestliže se jedná o námět, který by mohl být považován za stížnost, postupuje se podle pravidel pro řešení stížností.

Stěžovatel služby má právo:

- vyjádřit se k poskytování služby a ke všemu, co se poskytování služby týká, každé vyjádření je považováno za informaci, kterou lze ovlivnit nebo vylepšit stávající stav poskytované

služby,

- vyjádřit nespokojenost s poskytovanou službou nebo personálem formou stížnosti, připomínkou k chodu služby v těchto oblastech:
 - ke službě, kterou vnímá jako omezující,
 - ke službě, kterou vnímá jako porušující lidská práva,
 - ke službě, kterou vnímá jako porušující lidskou důstojnost,
 - k prostředí, ve kterém je služba poskytována,
 - k personálu,
 - k provozu a chodu celé organizace,
 - k řešení stížností,
 - k dalším otázkám týkajícím se dané služby.
- obracet se s e svým vyjádřením na jakéhokoli zaměstnance Centra KOMPRE,
- být zastoupen důvěrníkem (zástupcem) ve věci podání stížnosti, může tedy požádat o pomoc při formulování stížnosti osobu, které důvěřuje.
- nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Organizace má právo nezabývat se řešením konfliktů, které nesouvisí s poskytováním sociální služby.

1. Stěžovatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.
2. Stížnost na výše uvedené je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu.
3. Kontaktuje-li nás stěžovatel s tím, že má stížnost, pak jde o stížnost, ať si o obsahu jeho sdělení myslíme cokoliv.
4. S pravidly pro podávání stížností jsou klienti seznámeni ústně i písemně v rámci vstupního sociálního šetření, pravidla jsou zveřejněna na nástěnkách v organizaci a na webových stránkách poskytovatele. Zaměstnanci jsou s postupem seznámeni v rámci zácviku ve zkušební době, což stvrzují svým podpisem.

13.2. Stížnosti špatně komunikujících nebo nekomunikujících klientů

Povinností pracovníků v přímé péči je zjišťovat spokojenost nebo nespokojenost špatně komunikujících nebo nekomunikujících klientů. O dorozumění usilujeme třeba tak, že nás klient dovede k tomu, co potřebuje nebo chce, co se mu líbí nebo nelíbí. Jednoduše kladenými otázkami můžeme dosáhnout toho, že nám klient vyjádří svoji stížnost souhlasem, nesouhlasem, jednoslovným vyjádřením. U dalších klientů (např. s afázií) rozvíjíme obrazovou nebo věcnou alternativní komunikaci (viz postup obrazem). Projevem klientovy komunikace jsou i jeho gesta, emoce nebo aktivita (opuštění místa, uchopení něčeho), na které reagujeme.

Pokud s klientem není možná komunikace, anebo ji v dané době nemůžeme dosáhnout, nabízíme klientovi různé aktivity. Jeho souhlas zjišťujeme podle jeho spokojenosti. Další metodou je pozorování, zapisování a vyhodnocování činnosti klientů (analýza uspokojování potřeb). Jiná metoda je vžití se do role klienta a vžití se do toho, co bychom my potřebovali nebo si přáli. V imaginativním rozhovoru si představujeme, co by nám klient odpověděl – roli klienta může převzít jiný pracovník. Potřeby a přání nekomunikujících klientů můžeme také poznat v rozhovoru s jejich blízkými a studiem osobní dokumentace.

Za způsob dorozumívání u svých klientů zodpovídají jak klíčoví pracovníci, tak i ostatní pracovníci v přímé péči. Pracovníci jsou povinni vylepšovat způsob komunikace s těmito klienty. Pracovníci se vzdělávají v problematice klientovy komunikace, konzultují ji s jejich blízkými/rodinnými příslušníky, usilují o její zlepšení a informují o problému a možných řešeních ostatní pracovníky při pravidelných poradách.

13.3. Postup, forma a náležitosti podání stížnosti

13.3.1. Postup podání stížnosti

Svou stížnost může stěžovatel vznést kterémukoliv pracovníkovi nebo svému zástupci.

13.3.2. Formy podání stížnosti

Svou stížnost může stěžovatel podat ústně nebo písemně.

- **ústní:** sdělí stížnost ústně kterémukoli pracovníkovi organizace, který ji poté předá k vyřízení vedoucí Centra KOMPARE. Toto lze učinit osobně nebo telefonicky na některé z níže uvedených telefonních čísel:

- Vedoucí sociálních služeb CEDR – Centrum duševní rovnováhy o.p.s.: Bc. Dagmar Haldová, tel.:737 253 278
- Vedoucí Centra KOMPRE : Mgr. Veronika Pullmannová, tel.: 770 103 936
- **písemná:** podá písemnou stížnost na „*Formuláři k podání stížnosti*“:
 - do schránky určené k podání stížností, která je umístěna na chodbě 1. patra Centra KOMPRE,
 - k rukám kteréhokoli pracovníka organizace, který ji předá k vyřízení vedoucí Centra KOMPRE,
 - poštou na adresu organizace nebo konkrétního pracovníka: CEDR – Centrum duševní rovnováhy o.p.s., Hlaváčova 394, 530 02 Pardubice,
 - e-mailem na adresu: kompres@cedrops.cz, cedr@cedrops.cz.

13.3.3. Anonymní a neanonymní stížnost

Stížnost může být neanonymní, kdy stěžovatel uvede své jméno a příjmení. Stížnost může být také anonymní, když stěžovatel neuvede své jméno nebo když stěžovatel nechce, aby bylo jeho jméno uvedeno. Má stejnou vážnost jako stížnost neanonymní. V záznamu anonymní stížnosti jméno stěžovatele na jeho vlastní přání nebude uvedeno. Anonymní stížnost musí být vyřešena tak, aby byla zachována anonymita stěžovatele.

O podané stížnosti pracovník informuje do 3 pracovních dnů svou vedoucí Centra KOMPRE („vedoucí sociální pracovník“), která stížnost eviduje a vyřizuje. V případě stížnosti na vedoucí Centra KOMPRE („vedoucí sociální pracovník“), stížnost vyřizuje jeho přímý nadřízený – vedoucí sociálních služeb.

Stěžovatel obdrží do 30 dnů od doručení stížnosti poskytovateli odpověď písemně a případně také dalším způsobem, který si sám určil ve formuláři určeném pro podání stížnosti (viz „*Formulář k podání stížnosti*“) – za to ručí vedoucí Centra KOMPRE („vedoucí sociální pracovník“). Lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele. V případě anonymní stížnosti je písemné řešení stížnosti vyvěšeno na nástěnce v poskytované sociální službě po dobu 14 dnů.

Poskytovatel vede písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení.

13.4. Nespokojenost s vyřízením stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, se stěžovatel může obrátit na nadřízený orgán poskytovatele sociálních služeb nebo jiný nezávislý orgán k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Vedoucí Centra KOMPRES („vedoucí sociální pracovník“) mu pro tento případ poskytne kontakty na MPSV a další nezávislé orgány (viz také „*Další kontakty pro podání stížnosti a odvolání*“).

13.4.1 Prověření stížnosti MPSV

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 o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

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

a) prověří vyřízení stížnosti do

- 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
- 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo dalších osob,

b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,

c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,

d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a

e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Metodický pokyn – Ambulantní forma služby

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

13.4.2 Další kontakty pro podání stížnosti a odvolání

CEDR – Centrum duševní rovnováhy o.p.s.

Centrum KOMPRE

Hlaváčova 394

530 02 Pardubice

Ing. Michael Skalický, Ph.D., MBA: reditel@cedrops.cz - ředitel

Bc. Dagmar Haldová: haldova@cedrops.cz, +420 737 253 278 – vedoucí sociálních služeb

Mgr. Veronika Pullmannová: pullmannova@cedrops.cz, +420 770 103 396 – vedoucí Centra KOMPRE
(„vedoucí sociální pracovník“)

Správní rada CEDR – Centrum duševní rovnováhy o.p.s.

Mgr. Jiří Pitaš – předseda správní rady

Jungmannova 2550

530 02 Pardubice

Krajský úřad Pardubického Kraje

Odbor sociálních věcí

Komenského nám. 125

532 11 Pardubice

Tel.: 466 026 175

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Tel.: 542 542 888

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Za revizi tohoto metodického pokynu zodpovídá metodik služby.
2. Za kontrolu dodržování metodického pokynu zodpovídá vedoucí služby.
3. Tento metodický pokyn je závazný pro všechny zaměstnance sociální rehabilitace.
4. Tento metodický pokyn byl aktualizován dne 1. 1. 2026.

5. Přílohy:

Příloha č. 1 Řešení stížností obrazem

Příloha č. 2 Formulář k podání stížnosti

Příloha č. 3 Formulář k vyřízení stížnosti