

FILOZOFICKÁ FAKULTA UNIVERZITY KARLOVY V PRAZE

KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Lada Furmaníková

STÍŽNOSTI UŽIVATELŮ SLUŽEB BONA, O.P.S.  
JAKO NÁSTROJ ZPĚTNÉ VAZBY

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Praha 2007

FILOSOFICKÁ FAKULTA UNIVERZITY KARLOVY V PRAZE

KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Lada Furmaníková

**STÍŽNOSTI UŽIVATELŮ SLUŽEB BONA, O.P.S.  
JAKO NÁSTROJ ZPĚTNÉ VAZBY**

Autorka práce:	Lada Furmaníková
Obor:	Sociální práce
Forma studia:	prezenční
Akademický rok:	2007/2008
Vedoucí diplomové práce:	Doc. PhDr. O. Matoušek
Oponent diplomové práce:	PhDr. V. Probstová, CSc.

Datum obhájení:

Výsledek obhajoby:

## Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením Doc. PhDr. O. Matouška. K práci jsem použila pouze literatury a pramenů uvedených v seznamu. Souhlasím s dalším využitím této práce ke studijním účelům.

V Praze, dne 31. 12. 2007



L. Furmaníková

# O b s a h

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ.....	3
OBSAH.....	4
<b>1. ÚVODNÍ ČÁST.....</b>	<b>6</b>
1.1 Úvod do tématu.....	6
1.2 Cíle práce.....	8
1.3 Vymezení základních pojmů.....	8
<b>2. TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>10</b>
2.1 Institut stížností v českém právním systému.....	10
2.2 Stížnost jako zpětná vazba a nástroj kontroly (problematika stížností v SQSS).....	15
2.2.1 Standard 7.....	16
2.2.2 Standard 16.....	22
2.3 Vliv schizofrenie a psychiatrické kariéry uživatelů sociálních služeb na podávání stížností.....	24
2.4 Stížnosti lidí s duševní poruchou na psychiatrickou péči.....	26
<b>3. PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>30</b>
3.1 Metodologie práce.....	30
3.2 BONA, o.p.s. jako poskytovatel sociálních služeb ...	31
3.2.1 Uživatelé služeb (cílová skupina).....	32
3.3 Vzorek.....	34
3.4 Výstupy.....	36
3.4.1 Analýza vnitřních pravidel BONA, o.p.s. pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi.....	36
3.4.2 Analýza stížností řešených BONA, o.p.s....	44
3.4.3 Případová studie.....	48
3.4.4 Ohniskové skupiny.....	52

3.5	Evaluaace.....	61
3.5.1	Překážky pro podávání stížností na straně uživatele.....	61
3.5.2	Překážky na straně pracovníka.....	64
3.5.3	Slabé a silné stránky metodiky.....	66
3.6	Náměty pro zvýšení efektivity podávání, vyřizování a práci se stížnostmi v BONA, o.p.s.....	67
3.6.1	Podněty pro podporu změny vnímání problematiky stížností na straně uživatelů služeb.....	68
3.6.2	Stížnost jako životní zkušenost uživatele a situace učení.....	70
3.6.3	Podněty na podporu změny vnímání problematiky stížností na straně pracovníků.....	71
3.6.4	Podněty pro změny ve vnitřních pravidlech.....	73
<b>4.</b>	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>75</b>
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	77
	PŘÍLOHA.....	80
	Příloha 1. - Pravidla BONA, o.p.s. pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb (kompletní).....	81
	Příloha 2. - Pravidla BONA, o.p.s. pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb (pro uživatele).....	84
	Příloha 3. - Formulář BONA, o.p.s. pro podávání stížností.....	86
	Příloha 4. - Formulář BONA, o.p.s. pro evidenci stížností.....	88

# 1. ÚVODNÍ ČÁST

## 1.1 ÚVOD DO TÉMATU

Velký důraz, který je po roce 1989 kladen na dodržování lidských práv, se velmi výrazně odrazil i v oblasti sociálních služeb. Posilování práv občanů, uživatelů sociálních služeb, pak v průběhu 90. let 20. století nalézalo svoje vyjádření v dokumentech, jejichž cílem bylo velmi individualizovaným způsobem podpořit sociální začleňování občanů a jejich uplatnění ve společnosti. Jedním z cílů sociálních služeb se stalo umožnění důstojného života občanům tak, aby mohli prosazovat svá práva a oprávněné zájmy.

Od ledna 2007 jsou principy, které odrážejí dobrou praxi v dodržování lidských práv a svobod v sociálních službách součástí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb. (příloha č. 2), a to v podobě tzv. Standardů kvality sociálních služeb. Právě v souvislosti s uvedenými změnami a požadavky na kvalitu prochází sociální služby transformací.

Podobně, jako v jiných sociálních službách, bylo i v sociálních službách poskytovaných nevládní neziskovou organizací BONA, o.p.s. nutno zásadně přehodnotit praxi poskytovaných služeb. V souladu se Standardy kvality sociálních služeb musí být změny v metodice poskytování služeb podpořeny změnou postojů pracovníků i uživatelů sociálních služeb k tomu, jak mají sociální služby vypadat a k jakému cíli by měly směřovat. Taková změna předpokládá velmi intenzivní práci se všemi aktéry, aby změny v poskytování služeb pochopili: aby rozuměli obsahu, rozuměli procesu změny a mohli ji přijmout.

Téma stížností je v zákoně č. 108/2006 Sb. přímo upraveno v § 88, písm. e. Podle něj jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby. Podrobné rozpracování je uvedeno ve standardu 7 Standardů kvality sociálních služeb.

V prosinci 2006 byla v BONA, o.p.s. ve spolupráci všech pracovníků v přímé péči sestavena pravidla pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb. Tento postup byl sestaven tak, aby byl především zdrojem informací o spokojenosti uživatelů s poskytovanými sociálními službami, tj. zpětnou vazbou o tom, zda služba odpovídá jejich potřebám. Dalším cílem bylo poskytnout uživatelům nástroj kontroly nad službou, resp. nástroj obrany proti neoprávněnému zasahování do jejich práv. Od ledna 2007 se tato pravidla stala závaznými.

Nyní v říjnu a listopadu 2007 lze zhodnotit, zda je tento postup funkční, tj. zda pracovníci podporují podávání stížností, zda uživatelé stížnosti podávají a zda jsou řešené stížnosti využívány pro zkvalitnění poskytovaných služeb. Na základě podrobného prozkoumání pak bude možné navrhnout postupy a metody, které by mohly vést ke zvýšení efektivity podávání, vyřizování a práce se stížnostmi v BONA, o.p.s. při zvyšování kvality poskytovaných služeb. Výsledky výzkumu, který bude proveden v rámci této práce, tak budou využity i jako podklad pro zefektivnění, zlepšení a rozvoj sociálních služeb poskytovaných BONA, o.p.s.

## 1.2 CÍL PRÁCE

Cílem práce je navrhnout postupy a metody pro zvýšení efektivity postupů podávání, vyřizování a práce se stížnostmi v BONA, o.p.s. při zvyšování kvality poskytovaných služeb.

K dosažení tohoto cíle bude nutno popsat vztah cílových skupin práce, tj. uživatelů a pracovníků sociálních služeb BONA, o.p.s. k problematice stížností, případně identifikovat slabé stránky stížnostního procesu. Práce tedy bude v praktické části zaměřena na zodpovězení následujících dílčích otázek:

1. Co podporuje podávání stížností na straně uživatele?
2. Co může ovlivňovat pracovníka při práci se stížnostmi?
3. Je metodika BONA, o.p.s. pro podávání a vyřizování stížností schopna podpořit jejich sdělování a další práci s nimi?

## 1.3 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

### Uživatel služby BONA, o.p.s.

Uživatelem je každá osoba, která z důvodu speciálních potřeb využívá sociálních služeb, které BONA, o.p.s. poskytuje. Do této skupiny zahrneme pro účely této práce i další osoby, a to ty, které mají zájem být uživateli služby (tj. zájemce o služby) a osoby, které služby využívaly v minulosti (bývalí uživatelé služeb). Důvodem je právě primární zaměření na stížnosti jako zdroje pro zpětnou vazbu a zvyšování kvality služby.



## Stížnost

Pojem stížnost bude v této práci označovat jakékoli vyjádření nespokojenosti uživatele s kvalitou nebo způsobem poskytování služby. Nezáleží na tom, jakým způsobem toto vyjádření označí uživatel (může se jednat i o námitku nebo připomínku).

## 2. TEORETICKÁ ČÁST

### 2.1 INSTITUT STÍŽNOSTÍ V ČESKÉM PRÁVNÍM SYSTÉMU

Ochrana lidských práv a svobod uživatelů sociálních služeb je měřítkem kvality sociální služby. V sociální službě by mělo být zajištěno, aby byla realizována i práva osob, jejichž schopnost uplatňovat svá práva a oprávněné nároky je omezena (Matoušek a kol., 2007; Kozlová, 2005). Zároveň je povinností poskytovatele sociálních služeb podpořit uživatele služby při uplatňování vlastních práv vůči třetím subjektům.

Klíčovým dokumentem v této oblasti je Listina základních práv a svobod, která zaručuje základní práva a svobody všem lidem bez rozdílu a ukládá zákaz způsobení újmy na právech pro uplatňování základních práv a svobod (článek 3). V dalších ustanoveních pak Listina přiznává řadu dalších, konkrétních práv a svobod, jejichž realizace se přímo odráží v praxi sociálních služeb (právo na soukromí, právo na osobní svobodu, právo vlastnit majetek, svoboda pohybu, svoboda myšlení, právo vyjadřovat své názory ad.). Práva jsou osobám přiznána i v právních předpisech (zákonech, podzákonných předpisech, ale i vnitřních směrnících) a v právních aktech (pracovní smlouva, nájemní smlouva, smlouva o poskytnutí služby ad.).

V případě, že je osoba přesvědčena o porušování svých práv, může na toto porušování upozornit. Je pak povinností odpovědného orgánu se touto stížností zabývat a to i přesto, že podávání a vyřizování stížností není v České republice upraveno žádným obecně závazným právním předpisem. Přimo se stížnostmi zabývá pouze vyhláška č. 150/1958 Ú.l., o vyřizování stížností, oznámení a podnětů pracujících, která je však závazná pouze v rámci státní

správy. Pro poskytovatele sociálních služeb je však závazný zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který některé oblasti v souvislosti se stížnostmi upravuje.

Konkrétním ustanovením je § 88, který upravuje povinnosti poskytovatelů sociálních služeb. Toto ustanovení de facto ve velmi stručné podobě opisuje povinnosti, které poskytovateli vyplývají ze Standardů kvality sociálních služeb, navíc v odst. h jejich dodržování znovu vyžaduje. V naší souvislosti je podstatný odst. e § 88: *„Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby“*.

Toto ustanovení shrnuje požadavky, které jsou pro oblast stížností stanoveny Standardy kvality sociálních služeb:

- 1/ poskytovatel musí zpracovat pravidla,
- 2/ pravidla musí respektovat úroveň služeb,
- 3/ pravidla musí být srozumitelná všem osobám.

V souladu se Standardy kvality sociálních služeb jsou tyto požadavky rozpracovány i v příloze č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. V bodě 7. *„Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“* jsou stanoveny čtyři kritéria, která musí poskytovatel naplnit:

- a) *Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;*

- b) poskytovatel informuje 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 zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;
- c) poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;
- d) poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Z těchto kritérií jsou pouze první dvě zásadní, tedy rozhodující při hodnocení kvality sociální služby do té míry, že při jejich nenaplnění může služba být inspekcí sociálních služeb označena za nesplňující Standardy kvality sociálních služeb (viz vyhl. 505/2006 Sb., § 38 a příloha č. 2), tj. nekvalitní.

Podrobné rozpracování a vysvětlení těchto kritérií je uvedeno v příručce MPSV ČR pro poskytovatele Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe (2002) - Standardu 7 „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“. V tabulce 1 je uvedeno, která kritéria Standardů kvality sociálních služeb svým obsahem přibližně odpovídají kritériím vyhlášky č. 505/2006 Sb.:

Standard 7 ve vyhlášce č. 505/2006 Sb.	Standard 7 ve SQSS
7 a)	Kritérium 7.1 a 7.9
7 b)	Kritérium 7.1, 7.2 a 7.7

7 c)	Kritérium 7.4 a 7.5
7 d)	Kritérium 7.3

*Tabulka 1 – Srovnání kritérií ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. a ve Standardech kvality sociálních služeb.*

Celý proces související s podáváním a vyřizováním stížností lze využít ještě dalším způsobem, a to jako podklad k následným opatřením, která by zvyšovala celkovou kvalitu služby. Tato problematika sama o sobě není upravena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 88 písm. h však upozorňuje, že poskytovatel je povinen „dodržovat standardy kvality sociálních služeb“. V souladu se Standardy kvality sociálních služeb, kde je problematika zvyšování kvality služby upravena v bodě 16., jsou požadavky na zvyšování kvality sociálních služeb rozpracovány i v příloze č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. V bodě 15. „Zajištění kvality služby“ jsou stanovena čtyři kritéria, která musí poskytovatel naplnit:

- a) poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob;*
- b) poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby;*
- c) poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;*
- d) poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.*

Ani jedno z těchto kritérií není považováno za zásadní. V souvislosti této práce je klíčový zejm. požadavek 15 d).

Rozpracování a výklad kritérií je opět uveden v příručce MPSV ČR pro poskytovatele „Zavádění Standardů kvality sociálních služeb do praxe“ (2002) – Standard 16 „Zajištění kvality služby“. V tabulce 2 je uvedeno, která kritéria Standardů kvality sociálních služeb svým obsahem přibližně odpovídají kritériím vyhlášky č. 505/2006 Sb.:

Standard 15 ve vyhlášce č. 505/2006 Sb.	Standard 16 ve SQSS
15 a)	kritérium 16.1
15 b)	kritérium 16.2
15 c)	kritérium 16.3
15 d)	kritérium 16.4

*Tabulka 2 – Srovnání kritérií ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. a ve Standardech kvality sociálních služeb.*

Kritérium 16.5, které se týká šetrného přístupu k životnímu prostředí a zacházení s globálními zdroji není ve vyhlášce č. 505/2006 uvedeno.

Veškerá doporučení uvedená ve Standardech kvality sociálních služeb je potřeba posuzovat ve vzájemných souvislostech. Pojetí stížnostního postupu a jeho kontextu je nastíněno ve schématu 1. Kontext při řešení stížností na sociální službu je dán právními souvislostmi a zvyklostmi v dané oblasti. Ty vytváří určitou platformu pro to, aby všichni účastníci v sociálních službách měli možnost a byli motivováni k podávání stížností. Teprve potom je možno na základě vyjádření nespokojenosti podáním stížnosti konstruktivně řešit situaci a to s výsledkem, který by rozvinul uživatele služby (v lepším

porozumění poskytované službě, zvýšení důvěry ke službě, schopnosti formulovat a řešit problém ad.), pracovníka (úprava pracovního prostředí, postupů, podnět k dalšímu vzdělávání atp.) nebo službu (např. úprava cílů služby, zvýšení efektivity služby).

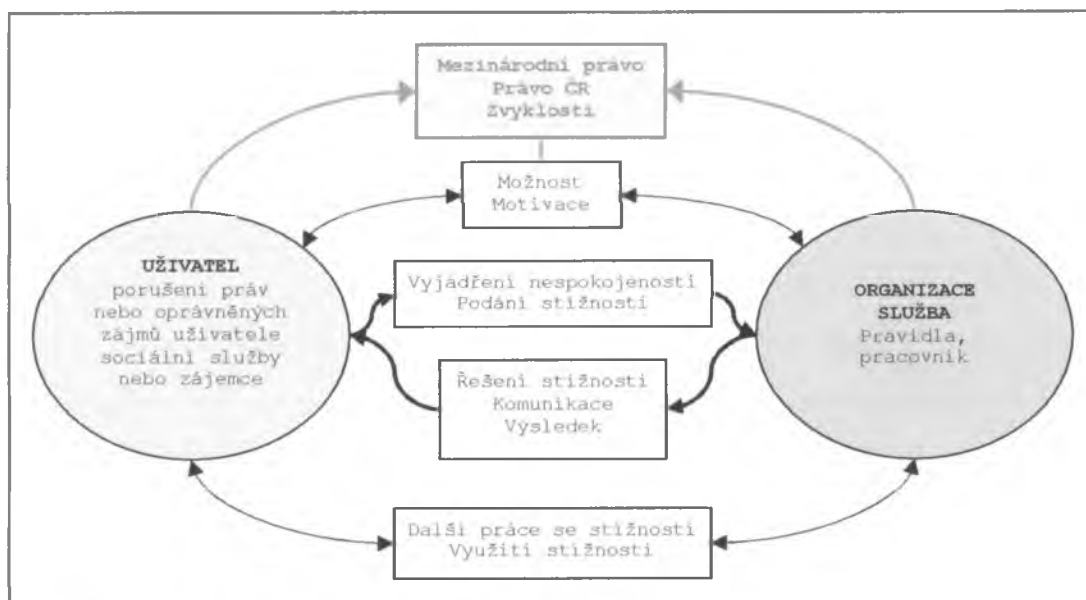


Schéma 1 – Kontext stížnostního postupu.

## 2.2. STÍŽNOST JAKO ZPĚTNÁ VAZBA A NÁSTROJ KONTROLY (PROBLEMATIKA STÍŽNOSTÍ VE SQSS)

Sociální služby jsou z důvodu jejich intimní povahy a extrémní zranitelnosti jejich uživatelů velmi specifické. Jsou vytvářeny i konzumovány lidmi a jejich produkty nejsou hmotné povahy. Proto bylo nutné vytvořit kritéria, pomocí kterých by bylo možno hodnotit kvalitu poskytované služby za takto specifických podmínek. Kritéria byla publikována roku 2002 jako tzv. Standardy kvality sociálních služeb. MPSV ČR v sedmnácti bodech, tzv. standardech, definovalo oblasti, které popisují, jak je kvalitní sociální služba realizována. Jednotlivé

standards jsou rozpracovány do kritérií, podle nichž je možno posuzovat, zda je požadavek standardu naplňován.

Stížnostmi uživatelů a jejich využitím se zabývají podrobněji dva standardy: Standard 7 „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“ a Standard 16 „Zajištění kvality služby“.

### 2.2.1 Standard 7

Standard 7 „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“ obsahuje celkem devět kritérií, v nichž jsou upřesněny právě požadavky na pravidla pro podávání stížností, na podmínky, možnosti a další okolnosti stížnostního postupu. Podrobnosti k nim jsou uvedeny v příručce MPSV ČR pro poskytovatele služeb „Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe“ (2002). Vzhledem k tomu, že v současné době neexistuje jiný materiál upravující tematiku stížnosti v sociálních službách, budu je jím zabývat podrobněji.

Obsah standardu 7 je následující: *„Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Zařízení za tímto účelem má stanovená pravidla a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni uživatelé i pracovníci.“* V komentáři k tomuto standardu je dle mého názoru nedostatečně rozpracováno objasnění významu stížnosti pro rozvoj sociální služby, a to i přesto, že na další práci se stížnostmi je znovu poukázáno ve standardu 16. „Zajištění kvality služby“. Jestliže totiž stížnosti uživatelů mají být cenným zdrojem pro zkvalitnění služby, pak je nutné, aby stížnosti vůbec byly podávány. A to je možné pouze pokud zaměstnanci vytvářejí atmosféru, v níž je to možné.



Naopak zásady, kterým by měly odpovídat konkrétní stížnostní postupy jsou rozpracovány velmi podrobně a srozumitelně. Stížnostní postup musí být:

- snadno dostupný, dobře zveřejněný,
- rychlý s jasně stanovenými termíny,
- zajišťující důvěrnost pro všechny,
- jednoduchý na pochopení a užívání,
- transparentní,
- účinný,
- kontrolovatelný.

Podrobnosti k postupu a práci se stížnostmi objasňují kritéria 7.1 až 7.9.

#### Kritérium 7.1

*„Uživatelé jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, jakou formou je možné stížnost uplatnit, kdo ji bude vyřizovat, jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat. S těmito postupy jsou rovněž obeznámeni pracovníci zařízení.“*

V komentáři k tomuto kritériu je definována stížnost jako *„vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu nebo jako podání v individuálním zájmu, v němž občan nebo skupina občanů napadá kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“* (s. 58).

Jsou zde vymezeny i další zásady stížnostního postupu:

- k podání stížnosti v zájmu uživatele je oprávněn kdokoli,
- podání stížnosti nesmí být na újmu,
- musí být respektován jakýkoli způsob podání,
- musí být jasné, komu se má stížnost podávat,
- musí být jasné, kdo se ke stížnosti může vyjadřovat,

- musí být jasné, kdo stížnost bude prošetřovat a jak bude rozhodovat o přijatém opatření,
- musí být jasné, jakým způsobem bude stěžovatel vyrozuměn o vyřízení stížnosti,
- stěžovatel musí být informován o právu odvolat se.

Dále musí být jasné, jakým způsobem budou o pravidlech informováni všichni pracovníci a uživatelé. Tento bod považuji v jeho efektivitě za velice sporný. Dle mého názoru je potřeba nejen s uživateli, ale i s pracovníky velmi intenzivně pracovat, aby byli na podávání stížností, jejich řešení a zhodnocení připraveni. Pro uživatele může být obtížné tento pozitivní koncept přijmout z řady důvodů, z nichž některé jsou uvedeny v kapitole 2.3 a 2.4. Podobné důvody se však mohou vyskytovat i na straně pracovníka nebo poskytovatele služby. Mnohdy pracovníci obtížně přijímají zpětnou vazbu i od kolegů. Není pak jednoduché se při kritice své práce oprostít od zaujetí, neurazit se, přijmout jiný pohled na vlastní práci, přiznat pochybení, zabývat se situacemi, které mohou být sporné a ukazovat slabá místa. Navíc se pak událostí zabývat, řešit ji s nadřizeným, vyvodit z ní důsledky.

Pravděpodobně je důležité, jakým způsobem se vyřeší první stížnosti. Tyto procesy vytváří atmosféru pro další podávání a práci se stížnostmi. Z tohoto důvodu je důležité, aby s pozitivním pojetím stížností ztotožněn i management služby.

### Kritérium 7.2

*„Z pravidel pro podávání stížností je zřejmé, na koho konkrétně se mají uživatelé se stížností obracet a kdo další (pracovníci, instituce) je oprávněn účastnit se vyřizování stížností.“*

Toto kritérium požaduje, aby byl stanoven pracovník nebo pracovníci, kteří budou stížnosti přijímat a prověřovat. Stížnost musí prověřovat vždy pracovník nadřazený tomu, proti kterému stížnost směřuje, aby byl zaručena nezávislost a nezájatost posuzování.

#### Kritérium 7.3

*„Uživatelé jsou zařízením poučeni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřazenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Pravidla pro vyřizování stížností obsahují kontakty na tyto orgány.“*

Vzhledem k tomu, že cílem stížností je ochrana práv uživatelů, je nutné, aby se uživatelé mohli obracet přímo a nebo v odvolání na nadřazené a nezávislé orgány (veřejný ochránce práv, občanské poradny ad.). Tyto instituce by pak měly nezávisle prošetřit danou stížnost.

#### Kritérium 7.4

*„Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro uživatele bezpečné a umožňují rychlé a odpovídající řešení. Lhůta pro vyřízení stížností je přiměřená.“*

Postupy řešení stížnosti a prošetřování stěžovaných skutečností musí vést k rychlému zjištění stavu. V komentáři ke kritériu je dále uvedeno, že vyřizování stížnosti nesmí snižovat důstojnost žádného z účastníků a nesmí ovlivňovat nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Opět může být pro obě strany velice obtížné oprostit se od emocí, která řešení a výsledky prošetřování vyvolávají (viz komentář ke kritériu 7.1). Jsem toho názoru, že i pro naplnění tohoto kritéria je nutná edukace na všech stranách (uživatel, pracovník, management).

Na žádost stěžovatele je možné zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti. Stížnost musí být prověřena v celém rozsahu a musí být vyřízena přiměřenou odpovědí, případně i reakcí. Nemusí se vždy jednat o konkrétní změnu v poskytované službě (provoz, pravidla, přístup k uživatelům ad.), reakcí může být i jen vyjasnění s uživatelem v konkrétní situaci, pokud se například jedná o nepochopení pravidlům služby.

Přiměřená lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dní. Služba si může nastavit i další termíny pro postupy v souvislosti s vyřizováním stížnosti.

#### Kritérium 7.5

*„Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.“*

Stížnosti musí být evidovány.

Odpověď musí být písemná a srozumitelná adresátovi. Pokud je to třeba, měla by být písemná odpověď objasněna v rozhovoru.

Agendu stížností je třeba pravidelně analyzovat a výsledky využívat ke zlepšení kvality služby. Služba by si měla stanovit, postup práce a vyhodnocování nejen jednotlivých stížností (např. zda jsou realizována a nebo probíhají nápravná opatření) i celé agendy (počet, oblasti stížností, postupy řešení).

#### Kritérium 7.6

*„Stížnosti jsou zaznamenány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci.“*

Stížnost je nutné zaznamenat nezkresleně. Pracovník může uživatele podpořit při formulaci problému. Je nutné si uvědomit, že je zde velká možnost zneužití postavení pracovníka, proto se i v tomto bodě obracím na komentář ke kritériu 7.1.

### Kritérium 7.7

*„Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.“*

Zástupcem uživatele v podání i řešení stížnosti může být jakákoli fyzická i právnická osoba. Osobu je pak potřeba vhodným způsobem vyrozumět o výsledcích, a to s ohledem na to, že ji k vyhledání zástupce vedly určité důvody. Pokud by se jednalo například o obavy z vyšetřování, pak by bylo vhodné popsat, jak celé prošetřování probíhalo a jak bylo ošetřeno, aby nikdo nebyl poškozen; pokud by však osoba o podání stížnosti poprosila z důvodu komunikačních obtíží, je potřeba jí informace o průběhu a výsledcích sdělit s ohledem na tuto skutečnost, tedy tak, aby jim porozuměla.

Pokud stížnost v zájmu uživatele podá jiná osoba, je nutno uživatele o výsledku uvědomit. Podávajícího je možno informovat jen v nezbytném rozsahu.

### Kritérium 7.8

*„V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočnicka.“*

Tlumočnick je přivolán v případě speciálních potřeb uživatele, musí být nezaujatý.

### Kritérium 7.9

*„Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě a dále v takové formě, která je srozumitelná uživatelům.“*

Stížnostní postupy musí být všeobecně známé. Všichni zaměstnanci i uživatelé služby musí vědět o možnosti si stěžovat a o tom, kde najdou potřebné podrobnosti. Informace o postupu musí být sdělena uživatelům služby tak, aby pro ně byla srozumitelná a využitelná. Znamená to, že je přípustné, aby byla pro službu vytvořena podrobná pravidla, a pro uživatele aby z těchto pravidel

byl vytvořen materiál, který bude sice obsahovat ty samé informace, ale ve zjednodušené a srozumitelné formě. Je na uvážení služby, které informace uživatelé potřebují a v jaké podobě. Na vyžádání by pak měla být přístupná i pravidla v kompletní podobě.

## 2.2.2 Standard 16

Dalším významným standardem, který se týká přímo využití stížností jako nástroje zpětné vazby pro zlepšení služby je Standard 16 „Zajištění kvality služby“ (tento standard je v příloze č. 2 vyhlášky k zákonu o sociálních službách veden pod číslem 15). V tomto standardu jsou poskytovatelé upozorňováni, že je nutné průběžně vyhodnocovat a zvyšovat kvalitu služby na základě informací od uživatelů, pracovníků a dalších osob (rodina, místní komunita ad.).

Tento standard obsahuje celkem pět kritérií, z nich pouze první čtyři se přímo týkají kvality služby ve vztahu k uživatelům, kritérium 16.5 nekoresponduje s tématem práce.

Kritérium 16.1 obsahuje požadavek, aby poskytovatel kontroloval a hodnotil, *„zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem, a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů. Z případných neshod vyvozuje potřebná opatření.“* Kritérium 16.3 požaduje, aby byli do hodnocení kvality služby zapojeni pracovníci na všech úrovních a zástupci dalších zájmových skupin (rodina, opatrovníci, obec, spolupracující instituce apod.).

Kritéria 16.2 a 16.4 budu komentovat podrobněji přímo v souvislosti s tematikou stížností.

#### Kritérium 16.2

*„Zařízení má vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, prostředím, kde jsou služby poskytovány ad. a zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služby“.*

V komentáři k tomuto kritériu v příručce MPSV ČR pro poskytovatele sociálních služeb „Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe“ (2002) je uvedeno, že předmětem hodnocení má být jak proces, tak výsledek sociální služby. Nejdůležitějším měřítkem kvality procesu je pak spokojenost uživatelů služeb. Informace o spokojenosti uživatelů se sociální službou nebo jejich podněty pro zlepšení služby je možno získat mnoha způsoby (viz Kahánková, 2007; Skřičková, 2007): analýzou potřeb cílové skupiny, pozorováním, pohovory, dotazníkovým šetřením, ale jistě lze pro zvyšování kvality služby využít i podnětů, kterými uživatelé vyjadřují nespokojenost se službou, tj. stížností. Pro zjišťování má poskytovatel stanovena vnitřní pravidla. Jejich součástí by mělo být, jakým způsobem bude spokojenost zjišťována vzhledem ke specifikům cílové skupiny a kdo a jak bude do hodnocení zapojován. Klíčovým požadavkem pak je nárok na další využití zjištěných skutečností při zkvalitňování služby.

#### Kritérium 16.4

*„Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby“.*

Toto kritérium přímo navazuje na standard 7, který se týká okolností stížnostního postupu. Zatímco standard 7 se týká pouze řešení konkrétních stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, kritérium 16.4 zajišťuje další práci se stížností nebo stížnostním postupem. Znamená to, že stížnost a způsob jejího řešení

může vést jak ke změnám souvisejícím s předmětem změny, tak k revizi a změnám v samotném stížnostním postupu.

Stížnosti jsou tedy zpětnou vazbou, sdělením, které znamená nespokojenost uživatelů s určitými aspekty sociální služby. Měly by být proto brány jako podnět pro zamyšlení nad změnou, která by mohla vést ke zvýšení kvality služby. Je také důležité v pravidelných intervalech vyhodnocovat samotný stížnostní postup dle standardu 7: Zda stávající postup umožňuje vyřizovat stížnosti rychle, efektivně a se zajištěním ochrany všech zúčastněných.

## **2.3 VLIV SCHIZOFRENIE A PSYCHIATRICKÉ KARIÉRY UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB NA PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Vzhledem k tomu, že převážná většina uživatelů služeb BONA, o.p.s. trpí schizofrenií, bude tato kapitola zaměřena na popis specifik, která se váží k této duševní poruše a která by mohla mít vliv na okolnosti v souvislosti s podáváním a vyřizováním stížností.

Schizofrenie je závažná duševní porucha provázená výraznými psychopatologickými změnami, která významně narušuje vztah člověka ke skutečnosti (Raboch, Zvolský, 2001). Vzniká nejčastěji mezi 15. až 25. rokem života (Dörner, Plug, 1999). Má řadu variant jak v psychopatologickém projevu, tak v průběhu a míře postižení. Často se jedná o vleklé onemocnění se sklonem k chronicitě, jehož následkem jsou hluboké změny osobnosti (Raboch, Zvolský, 2001). Ty pak často vedou k tomu, že člověk nedokáže pokračovat v životě tak, jak to odpovídá jeho životní dráze do počátku onemocnění.



Hlavními příznaky jsou především poruchy myšlení (bludy, rozvolnění souvislosti myšlenek ad.), poruchy vnímání (zejm. halucinace) a poruchy jednání, které se pro druhé stává podivným a nepochopitelným. Jmenované příznaky jsou v literatuře označovány jako tzv. pozitivní; zahrnují nadměrné, přehnané a nepřiměřené projevy duševní činnosti. Oproti jim se vymezují tzv. negativní příznaky, které jsou důsledkem snížení nebo vymizení nějaké vlastnosti (nečinnost, ztráta zájmů a sociální stažení, oploštění, zchudnutí a nepřiměřenost emočních reakcí, hypobulie, zpomalení psychomotorického tempa, apatie ad.). Člověk pak prožívá stav vnitřního napětí spojený s hlubokým pocitem odcizení vlastního prožívání i dějů kolem sebe (Raboch, Zvolský, 2001). Všechny tyto symptomy jsou nespecifické, jsou vnějšími projevy nebo kompenzací narušené duševní funkce.

Zkušenost, prožití psychotického procesu, který je velkou psychickou zátěží, zanechá na člověku následky. Často bývá spojen s významným a náhlým pokles kognitivní výkonnosti (Tůma, 1999; Češková a kol., 1999). Kognitivní deficit, který je charakterizován poruchami v oblasti pozornosti, paměti a exekutivních funkcí, bývá výrazný zejména u lidí, jejichž počátek nemoci je časný, plíživý, průběh kontinuální a bez remisí (Mohr, 1998). Tůma (1999) uvádí, že kognitivní deficit je popisován u 40-60% nemocných schizofrenií. Ani v období remise již nedochází k návratu úrovně kognitivních funkcí na premorbidní úroveň, některé komponenty však vykazují určitou dynamiku v souvislosti s průběhem onemocnění a jsou částečně ovlivnitelné (Češková a kol., 1999). Každopádně poruchy těchto funkcí mohou mít vliv na osobu v situaci vyhodnocování a rozhodování se pro vstup do procesu podání a řešení stížnosti.

Dalšími důsledky psychotického procesu, které mohou mít vliv, resp. bránit prožívání nespokojenosti a sdělení této skutečnosti, jsou takové změny osobnosti jako je zvýšená citlivost na zátěž, snížená schopnost výběru a zpracování informací, pohotovost k prožitku odcizení a k nejistotě (Raboch, Zvolský, 2001). Navíc Dörner a Plug (1999) upozorňují, že v situacích nespokojenosti a ohrožení u lidí se schizofrenií mohou převažovat pocity napětí, vzrušení nebo úzkost.

Nelze však opomenout ani velmi významné vlivy, kterými jsou zkušenosti ze značně specifického prostředí jakým je psychiatrická léčebna. Pokud se týká uživatelů služeb BONA, o.p.s., pak řada z nich byla v psychiatrické léčebně hospitalizována opakovaně, uživatelé sociální služby chráněného bydlení často přicházejí z léčebny po mnohaleté hospitalizaci. Kromě specifík v podobě ztráty soukromí a iniciativ je součástí ústavního, zdravotnického prostředí i negativní postoj zdravotníků ke stížnostem, zejm. stížnostem lidí s duševní poruchou, na poskytovanou psychiatrickou péči. Podobný postoj ke stížnostem a nespokojenosti pak mohou psychiatřičtí pacienti očekávat od poskytovatelů sociálních služeb.

## **2.4 STÍŽNOSTI LIDÍ S DUŠEVNÍ PORUCHOU NA PSYCHIATRICKOU PÉČI**

I v oblasti psychiatrie docházelo k vývoji v tom, jakým způsobem bylo nahlíženo na stížnosti psychiatrických pacientů. Psychiatrická literatura se tímto tématem příliš nezabývá, přesto je možné dohledat několik pramenů, v nichž se o stížnostech psychiatrických pacientů pojednává. Je nutné si uvědomit, že dále uvedené přístupy a postupy pro práci se stěžovateli mohly

ovlivnit osoby (psychiatrické pacienty), které v současné době využívají sociální služby.

Starší učebnice psychiatrie obsahují doporučení, jakým způsobem postupovat, pokud si psychiatričtí pacienti stěžují: Neodpovídat na stížnosti nebo zastavit jakékoli projednávání věci. Mysliveček (1956) „k uklidnění“ doporučuje i zbavení pacienta způsobilosti k právním úkonům. Pro okruh problémů spojených se stížnostmi pak byl v psychiatrii vytvořen pojem kverulace a kverulačních tendencí a pro osoby podle charakteru poruchy označení kverulant, kverulační psychopat, paranoik apod. Byl uznán i pojem kverulačního bludu v rámci paranoidního vývoje (Janík, 1977 a 1978). Pojem kverulace se však začal užívat i mimo oblast odborné terminologie a získal časem negativní obsah (podobně jako například pojem debil, idiot ad.).

Při hodnocení kverulace byla kritériem forma – četnost, naléhavost a neodbytnost stížností, nikoli jejich obsah. Stížnosti Janík (1977) rozděluje také podle toho, zda je možné rozpoznat ihned, že stížnost psal člověk s duševním onemocněním, nebo se to projeví až po jednáních. Janík (1977) upozorňuje v hodnocení stížností na odlišnost laického a odborného pohledu. Baudiš (2002) k tomu dodává, že subjektivně jsou stížnosti motivovány nejčastěji pocitem urážky, nespravedlnosti, křivdou nebo omylem, objektivně pak bludně chorobným myšlením, nekritičností k duševní poruše a zkreslenou interpretací faktů. Přesto už v roce 1977 Janík uznává, že stížnosti jsou zpětnou informací a mohou být podnětem ke korekci činnosti zdravotníků.

Na skutečnost, že docházelo k označování osob za kverulanty i v případech, kdy bylo možno stížnost považovat za opodstatněnou, upozorňuje však již v roce 1964 Vondráček (s. 110). Podobně i Baudiš (2002)

vyjadřuje názor, že všechny stížnosti nelze vysvětlovat abnormním psychickým stavem. Kverulatoční reakce jen málokdy dosáhne takové závažnosti, hloubky, chorobnosti a trvání, aby bylo možno ji označit za paranoický vývoj nebo za kverulatoční paranoiu. Přesto upozorňuje, že termín paranoia querulas má své opodstatnění a v některých případech je na místě. I v případě, že se najedná o uvedenou diagnózu, může být stížnost spojená s příznaky psychické poruchy. Motivem stížnosti může být kupříkladu bludná interpretace událostí. Proto je možné vyslovit hypotézu, že někdy mohou mít větší úlohu rysy osobnosti, než samotná konfliktní situace (Baudiš, 2002).

Baudiš (2002) analyzoval 163 stížností, které přišly na Ministerstvo zdravotnictví ČR v letech 1991 až 2001 ohledně psychiatrické péče (tyto stížnosti představují asi jednu desetinu všech stížností došlých na MZ ČR). Nejedná se sice o reprezentativní vzorek stížností psychiatrických pacientů, je to však jediná provedená analýza na tomto poli. Jedná se o stížnosti, které byly podány samotnými psychiatrickými pacienty nebo jejich příbuznými a blízkými. Asi třetina osob je s vyhodnocením stížnosti nespokojena a vyjadřuje opětovný nesouhlas. Osoby s paranoidními rysy jsou v tomto ohledu zvláště vytrvalé (Baudiš, 2002). Podle tohoto šetření nejčastěji podávají stížnosti nemocní s psychózou, ve velké většině s chronicky probíhající schizofrenií (49% stížností).

Janík (1977) i Baudiš (2002) se shodují v tom, že pacienti nejvíce projevují nesouhlas s hospitalizací nebo určenou diagnózou nebo si stěžují na nevhodnou, neúčinnou nebo poškozující léčbu nebo nátlak. Velkou část Baudišem analyzovaných stížností představuje nesouhlas s úředním rozhodnutím (ochranné léčení, úprava způsobilosti k právním úkonům atp.).

Hodnocení oprávněnosti těchto stížností je často sporné. Jen v málokterém případě lze konstatovat, že stížnost je nesporně oprávněná nebo nesporně neoprávněná (Baudiš, Libiger, 2002; Vondráček, 1964). Často se na rozhodnutí stěžovat si podílí souběh různých příčin na obou stranách. Může jimi být nedostatek informací, necitlivý přístup zdravotníka, nadměrná reakce na kterékoli straně, emoční zaujetí, neochota přijmout vysvětlení, nekritičnost k duševní poruše, omezená důvěra, nedostatek času věnovaný diskusi o sporných otázkách atd. (Baudiš, 2002).

Proto Baudiš (2002) vybízí zdravotníky k tomu, aby pacientům co nejvíce vysvětlovali, informovali je a přesvědčovali o potřebě a důvodech psychiatrické péče a o důvodech k přijetí do lůžkového zařízení a aby se snažili jednat s pacienty důstojně. Zároveň vyjadřuje přesvědčení, že kdyby mělo léčení psychóz, zvláště schizofrenie, lepší výsledky bez reziduálních příznaků a bez kritičnosti k psychické poruše, stížností by bylo méně.

### 3. PRAKTICKÁ ČÁST

#### 3.1 METODOLOGIE PRÁCE

Při zpracování práce budou vzhledem k povaze předmětu a cílům výzkumu využity kvalitativní metody. Důvodem je zejména velký důraz na kontext, proces a dynamiku zkoumaných jevů, spíše než na pravidla a zákonitosti, které by platily všeobecně (Miovský, 2006). Podávání, vyřizování a práce se stížnostmi je velmi složitým souborem různých projevů, které nelze redukovat a které jsou navíc založeny na subjektivním vnímání a prožívání jak uživatelů služeb, tak pracovníků. Škály nebo dotazníkové nástroje by tedy pravděpodobně nebyly schopny nabídnout potřebnou hloubku a rozlišení, aby byl výsledek použitelný pro zpracování doporučení pro zlepšení. Pravděpodobně by byla další překážkou i jejich nízká srozumitelnost pro uživatele služeb.

K zodpovězení výzkumných otázek popsanych v kapitole 1.2 budou využity metody uvedené v tabulce 3.

Metoda	Další informace
Ohniskové skupiny	Pracovníci BONA, o.p.s. v přímé péči (3 setkání). Bývalí uživatelé BONA, o.p.s. (1 setkání). Uživatelé služeb BONA, o.p.s. (1 setkání).
Analýza dokumentů	Analýza postupu pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi BONA, o.p.s. Analýza řešených stížností uživatelů služeb BONA, o.p.s.
Případová studie	Analýza postupu a důsledků řešení stížnosti, popis širších okolností případu.

Výsledky získané uvedenými metodami budou evaluovány takovým způsobem, aby byly získány informace potřebné k nalezení silných a slabých stránek v oblasti podávání, vyřizování a práci se stížnostmi v BONA, o.p.s. Na tomto základě budou formulována doporučení pro zlepšení.

### **3.2 BONA, O.P.S. JAKO POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

BONA, o.p.s. poskytuje sociální služby od roku 1997. Byla založena Nadací Bona a Z. Bašným za účelem poskytování sociálních služeb osobám odcházejícím z ústavní péče (zejm. Psychiatrické léčebny Bohnice). V té době začala vznikat chráněná skupinová (tzv. komunitní) bydlení, kde bylo uživatelům služby, podobně jako dnes, poskytováno bydlení a podpora terapeutického týmu při nácviu péče o domácnost a vlastní osobu. Původní předpoklad, že u uživatelů služby dojde ke zlepšení návyků, schopností a dovedností v takovém rozsahu, že budou moci dále využívat služby chráněného individuálního bydlení za menší podpory terapeutického týmu a nakonec jim bude přidělen tzv. sociální byt, v němž budou moci samostatně bydlet, nebo se vrátí do nechráněného prostředí, se nepotvrdil.

Řada uživatelů v chráněném skupinovém bydlení zůstává a je na něm de facto závislá, protože v současném systému zdravotně-sociální péče není možné tyto osoby umístit v jiném zařízení nebo v nechráněném prostředí. Pokud je takovýmto osobám ukončen pobyt, odcházejí buď zpět do psychiatrické léčebny Bohnice nebo domovů důchodců s psychiatrickou péčí. Naopak některé osoby

přicházející z ústavní péče měli schopnosti a dovednosti potřebné k samotnému bydlení na takové úrovni, že bylo možno, aby okamžitě začaly využívat službu chráněného bydlení individuálního nebo začali bydlet v sociálním bytě Nadace BONA.

Souběžně se službami v oblasti bydlení BONA, o.p.s. poskytovala službu pracovní rehabilitace v chráněných dílnách.

Tento systém je do určité míry zachován dosud. Od června 2007 BONA, o.p.s. poskytuje služby chráněného bydlení (dříve komunitní bydlení), podpory samostatného bydlení (zejm. uživatelům, kteří bydlí v bytech Nadace BONA, které dříve byly chráněnými bydleními individuálními a sociálními byty, ale i dalším osobám) a sociální rehabilitace (dříve tzv. chráněné dílny, přechodné a podporované zaměstnávání). Dále BONA, o.p.s. realizuje doplňkové aktivity, jejichž cílem je aktivizace lidí s duševní poruchou, nejsou však sociálními službami. Jedná se o provozování knihovny, zájmového klubu (filmový klub, jazykové kurzy, cestovatelské besedy ad.), krámku (podpora aktivit lidí s handicapem prodejem výrobků z chráněných dílen, sociálně terapeutických dílen a psychiatrických léčeben) a galerie (výstavy děl osob s duševní poruchou).

### **3.2.1 Uživatelé služeb (cílová skupina)**

BONA, o.p.s. poskytuje sociální a doplňkové služby dospělým lidem s duševní poruchou, která významně ovlivnila způsob jejich života a oddělila je od běžného místního společenství. Za rok 2006 poskytla sociální služby celkem 126 osobám v oblasti bydlení a 144 uživatelům v oblasti práce. S těmito osobami bylo sepsáno



celkem 409 smluv o sociálních službách (166 smluv v oblasti bydlení a 243 v oblasti práce). Znamená to, že řada uživatelů využila v roce 2006 několik služeb souběžně nebo postupně.

Věkové rozložení uživatelů za rok 2006 je uvedeno v tabulce 4.

Věková skupina	Oblast bydlení (počet uživatelů)	Oblast práce (počet uživatelů)
18 - 25 let	7	5
26 - 35 let	47	51
36 - 45 let	32	44
46 - 60 let	34	40
61 let a víc	6	4
Celkem uživatelů	126	144

*Tabulka 4 - Věkové rozložení uživatelů služeb v oblastí bydlení a práce v roce 2006.*

#### Informace o uživatelích služeb v oblasti bydlení za rok 2006

Službami v oblasti bydlení (chráněné bydlení skupinové, chráněné bydlení individuální, sociální byty) prošlo v roce 2006 celkem 126 osob (49 žen a 77 mužů).

Pokud se týká diagnózy, pak 112 uživatelům byla diagnostikována duševní porucha v okruhu schizofrenie, schizofrenních poruch a poruch s bludy. Zbýlých 14 uživatelů má diagnostikováno jinou duševní poruchu (zejm. poruchy nálady, poruchy osobnosti, vývojové poruchy; viz MKN - 10. revize). 80 uživatelů bylo způsobilých k právním úkonům, 22 částečně omezeno ve způsobilosti

k právním úkonům a 24 zbaveno způsobilosti k právním úkonům.

### Informace o uživatelích služeb v oblasti práce za rok 2006

Službami v oblasti práce (chráněné dílny, přechodné a podporované zaměstnávání) prošlo v roce 2006 celkem 144 osob (75 žen a 69 mužů).

Pokud se týká diagnózy, pak 118 uživatelům byla diagnostikována duševní porucha v okruhu schizofrenie, schizofrenních poruch a poruch s bludy. Zbýlých 26 uživatelů má jinou diagnózu (bipolární afektivní porucha, porucha osobnosti, organická porucha ad.).

100 uživatelů bylo způsobilých k právním úkonům, 16 částečně omezeno ve způsobilosti k právním úkonům a 28 zbaveno způsobilosti k právním úkonům.

### **3.3 VZOREK**

Ohniskových skupin se zúčastnily tyto skupiny osob:

#### A/ Pracovníci BONA, o.p.s. v přímé péči

Výzkumu se zúčastnilo celkem 11, tj. všichni pracovníci v přímé péči na pozici vedoucího terapeuta nebo terapeuta.

Celkem proběhly 3 ohniskové skupiny, z nichž první se zúčastnili všichni pracovníci (3 ze služby podpora samostatného bydlení, 4 ze služby sociální rehabilitace, 4 ze služby chráněné bydlení); druhé se zúčastnilo 9 pracovníků (3 ze služby podpora samostatného bydlení, 3 ze služby sociální rehabilitace, 3 ze služby chráněné bydlení) a třetí skupiny 10 pracovníků (3 ze služby podpora samostatného bydlení, 4 ze služby sociální rehabilitace, 3 ze služby chráněné bydlení).

#### Charakteristiky pracovníků:

- 9 žen, 2 muži,
- V BONA, o.p.s. pracují od 1 měsíce do 9 let (průměr 3,2 let).
- 8 z nich se přímo podílelo na vytváření postupů pro podávání, vytváření a práci se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb.

#### B/ Uživatelé služeb BONA, o.p.s.

Ohniskové skupiny se zúčastnilo 9 z 23 oslovených osob z řad uživatelů služeb. Jednalo se o uživatele služby chráněné bydlení, z nichž 6 zároveň využívá i službu sociální rehabilitace na chráněném pracovišti BONA, o.p.s.

#### Charakteristiky uživatelů:

- 4 ženy, 5 mužů.
- Všichni přišli z psychiatrické léčebny Bohnice.
- Věk od 28 do 59 let (průměr 42 let).
- Délka pobytu v chráněném bydlení 3 měsíce až 4 roky (průměr 2,8 let).

#### C/ Bývalí uživatelé služeb BONA, o.p.s.

Z celkem oslovených 11 osob se ohniskové skupiny zúčastnilo celkem 5. Jednalo se o bývalé uživatele služby chráněného bydlení individuálního, z nichž někteří využívali i služby chráněných dílen. V době, kdy tyto osoby využívali služeb BONA, o.p.s. nebyly zaváděny Standardy kvality sociálních služeb, nebyl vytvořen ani postup pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb.

V současné době nejsou tyto osoby v žádném vztahu k BONA, o.p.s.

#### Charakteristiky bývalých uživatelů:

- 3 ženy, 2 muži.

- Všichni využívali službu chráněného bydlení individuálního, 2 z nich zároveň docházeli do chráněné dílny.
- Věk od 26 do 38 lety (průměr 32 let).
- Využívání služby ukončili před 1 - 1,5 lety.

### 3.4 VÝSTUPY

#### 3.4.1 Analýza vnitřních pravidel BONA, o.p.s. pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi

V této části bude analyzována metodika stížností BONA, o.p.s aktuální k 25. 11. 2007. Jedná o tyto materiály:

1. Pravidla pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb.
2. Formulář pro podávání stížností.
3. Formulář pro evidenci stížností.

#### Ad 1. Pravidla pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb

Tento materiál je vytvořen ve dvou verzích (viz Příloha 1. a 2.). Jedna tvoří kompletní metodiku práce se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb, druhá je zkrácenou a zjednodušenou verzí pro uživatele služeb. Obě verze jsou uživatelům i pracovníkům dostupné. Kompletní verze je založena na každém středisku, zkrácená by měla být v souladu s požadavky kompletní verze vyvěšena na dobře viditelném a přístupném.

Na střediscích jsou pravidla vyvěšena na nástěnce na chodbě, někdy dokonce vedle kanceláře terapeuta. Pro zajištění bezpečnosti by bylo účinnější vyvěsit je na místě, které je uživatelům volně přístupné a zároveň

poskytuje i určité soukromí. Uživatel se může cítit ohrožen, pokud se nechá vidět při pročitání pravidel pro podávání a vyřizování stížností.

Kompletní verze (viz. Příloha 1.)

Stížnostní postup musí naplňovat požadavky standardu 7. Jeho zhodnocení je uvedeno na závěr této kapitoly.

Verze pro uživatele (viz Příloha 2.)

V této jednostránkové verzi jsou uvedeny informace, které pracovníci považovali za důležité a které jsou požadovány Standardy kvality sociálních služeb. Jeho obsahem je stručný a srozumitelný přehled o postupu podávání a vyřizování stížností. Oproti kompletním pravidlům, která jsou obecnější, jsou v tomto dokumentu uvedena namísto pracovních pozic konkrétní jména osob, které stížnosti vyřizují. Je proto nutné ho v případě personálních změn přepracovat.

## Ad. 2. Formulář pro podávání a vyřizování stížností

Jedná se o materiál (viz Příloha 3.), jehož první strana má dvojí funkci:

1/ Je pro uživatele služby volně dostupný na střediscích, ale není závazný pro podávání stížností (stížnost může být napsána jakýmkoli způsobem). Je vyvěšen vždy vedle postupu pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi. Je koncipován velmi volně - tak, aby uživateli mohl pomoci formulovat stížnost, ale neomezoval ho, ani nenutil k vyjádření. Na druhé straně je naznačeno, jakým způsobem bude postupováno při řešení stížnosti. Pokud uživatel tento formulář využije, pak vyplňuje jen přední stranu stížnosti.

2/ První strana uvedeného formuláře je zároveň pracovníky využívána na zaznamenání stížnosti, pokud je nevyužije uživatel. Pracovník tak zaznamenává ústní stížnosti nebo obsah stížností, které obdrží v jiné formě.

Druhá strana formuláře, kterou vyplňuje osoba odpovědná za vyřizování stížnosti, slouží k zaznamenání informací o průběhu vyřizování stížnosti. V první části obsahuje popis průběhu a výsledku šetření. Osoba zaznamená, jakým způsobem postupovala při vyšetřování a co zjistila. V další části se osoba osvětluje opatření ke zjednání nápravy. Vypíše, jaká opatření a proč byla učiněna. Odůvodnění je uváděno, i když nebyla učiněna žádná opatření. V poslední části zapíše stručný zápis o jednání se stěžovatelem. Na závěr stížnost podepisuje osoba odpovědná za vyřizování stížnosti a stěžovatel. Podpis stěžovatele na závěr je stvrzením o tom, že byl informován o výsledcích šetření a opatřeních, nikoli souhlasem s výsledkem (je informován o možnosti se odvolat). Přílohou formuláře může být stížnost uživatele, pokud přišla v jiné formě, nebo záznamy z vyšetřování (schůzek, rozhovorů ad.).

### Ad. 3. Formulář pro evidenci stížností

Tento formulář (viz. Příloha 4.) je vytvořen pouze pro vnitřní evidenci a usnadnění další práce se stížnostmi. Vyplňuje ho osoba odpovědná za řešení stížností, označuje ho pořadovým číslem a rokem.

### **Hodnocení stížnostního postupu dle požadavků Standardů kvality sociálních služeb**

Vnitřní pravidla BONA, o.p.s. pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb budou hodnocena v tabulce 5 dle

požadavků kritérii 7.1 až 7.9. a 16.2 a 16.4 Standardů kvality sociálních služeb.

Požadavek	Plnění požadavků Standardů kvality sociálních služeb
Uživatelé jsou informováni o tom, že si mohou stěžovat.	Uživatelé byli při zavedení postupu informováni ústně. Informace je uvedena v informacích pro zájemce o službu. Stížnostní postup je vyvěšen na dostupném místě na každém středisku BONA, o.p.s. (někdy se však jedná o nevhodné umístění).
Uživatelé jsou informováni o tom, jakou formou je možné stížnost uplatnit.	Uživatelé jsou informováni o tom, že stížnost je možné podat jakýmkoli způsobem: <ul style="list-style-type: none"> <li>- písemně i ústně,</li> <li>- osobně, skupinově i anonymně,</li> <li>- v jakékoli formě (není nutné využít formulář).</li> </ul>
Uživatelé jsou informováni o tom, kdo bude stížnost vyřizovat.	V pravidlech pro uživatele je uvedeno, kdo bude stížnost řešit (konkrétní osoby mají na starosti různé okruhy stížností: provoz řeší vedoucí střediska, personální záležitosti vždy nadřízený stěžované osoby ad.)
Uživatelé jsou informováni o tom, jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat.	V postupu pro uživatele je uveden rámcový postup řešení stížnosti, zdůrazněno je vyrozumění o výsledcích šetření a možnost odvolání. Postup je také naznačen ve formuláři pro podávání a

	vyřizování stížností.
S postupy vyřizování stížnosti jsou obeznámeni pracovníci zařízení.	Zaměstnanci jsou s postupem seznámeni. Většina z nich se podílela na jeho vytváření. Pracovníci jsou s postupem seznamováni při vstupním zaškolování.
Z pravidel je zřejmé, na koho konkrétně se uživatelé mají obracet.	V pravidlech je uvedeno, že stížnost je možné předat buď přímo pracovníkovi odpovědnému za řešení stížnosti, zaslat na adresu sekretariátu BONA, o.p.s. Zároveň je upozorněno, že je možné stížnost podat kterémukoli pracovníkovi, který ji předá osobě odpovědné za řešení stížnosti.
Z pravidel je zřejmé, kdo další je oprávněn účastnit se vyřizování stížnosti.	Postupu vyřizování se může účastnit ten, kdo stížnost podal, osoba odpovědná za vyřizování stížnosti a další osoby, a to buď jako svědci nebo jako podpora kterékoli osoby účastné vyšetřování.
Uživatelé jsou informováni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu.	V postupu pro uživatele je uvedeno, že se stížností je možno se obrátit i na nezávislé orgány. Konkrétně je uvedena adresa telefonní číslo na Český helsinský výbor a na Kancelář veřejného ochránce práv.
Pravidla pro postup obsahují kontakt na	Viz výše.



nadřízené nebo nezávislé orgány.	
Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro uživatele bezpečné.	Samotný postup pro podávání a vyřizování stížností zaručuje podporu při řešení stížností všem stranám. Žádá zaměstnance o pozitivní postoj k podávání a řešení stížností uživatelů. Na žádném středisku není umístěna schránka důvěry pro uživatele. Pokud si tedy uživatel chce stěžovat, musí předat stížnost jiné osobě nebo vynaložit zvýšené úsilí na její doručení poskytovateli.
Podmínky pro podávání a vyřizování stížností umožňují rychlé řešení.	V postupu jsou stanoveny lhůty spojené s vyřizováním stížností (viz níže). Postup řešení stížností je stanoven tak, aby stížnost byla řešena v co nejkratším časovém období.
Podmínky pro podávání a vyřizování stížností umožňují odpovídající řešení.	Postup pro podávání stížností vyžaduje řádné prošetření stížnosti a posouzení osobou zodpovědnou za řešení stížnosti. Pokud je stížnost podnětem pro zkvalitnění služby, pak je umožněno na jejím základě provést změny v poskytované službě.
Lhůta pro vyřízení je přiměřená.	Postup pro podávání a vyřizování stížností stanovuje tyto lhůty, které umožňují řešení stížností v přiměřených lhůtách: Oznámení uživateli o přijetí

	<p>stížnosti osobou odpovědnou za vyřizování stížnosti (do 7 dnů), oznámení skupině uživatelů o přijetí anonymní stížnosti (do 14 dnů), vyrozumění o šetření a jeho výsledcích nebo předběžná zpráva o stavu prošetřování (do 30 dnů), vyrozumění o šetření a jeho výsledcích v případě využití předběžné zprávy (do 60 dnů), podání odvolání (do 15 dnů od doručení výsledku).</p>
<p>Stížnosti jsou vyřizovány písemně.</p>	<p>Pokud se jedná o stížnost vyřešenou na místě, je tato stížnost zaznamenána do zápisu o průběhu služby (hlášení v databázi nebo složce uživatele). Pokud se jedná o stížnost řešenou dle celého postupu pro vyřizování stížností je celý obsah zaznamenán do formuláře pro podávání a vyřizování stížností.</p>
<p>Stížnosti jsou evidovány.</p>	<p>Jsou evidovány pouze stížnosti řešené celým postupem pro vyřizování stížností. Stížnosti vyřešené na místě nejsou evidovány a dále se s nimi nepracuje.</p>
<p>Stížnosti jsou zaznamenány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci.</p>	<p>V pravidlech je uvedeno, že stěžovatel může stížnost napsat s pomocí kteréhokoli zaměstnance BONA, o.p.s. V kompletních pravidlech závazných pro zaměstnance je uvedeno, že stěžovatele je nutno podpořit při</p>

	podání a sepsání zcela nezaujatě, stížnost musí být zaznamenána tak, aby odpovídala tomu, co chtěl stěžovatel říci (nutno použít vlastní vyjádření stěžovatele bez dalších interpretací, se souhlasem stěžovatele možno doplnit nezaujaté doplňující informace).
Stěžovatel má možnost zvolit si nezávislého zástupce.	Tento požadavek v pravidlech není v pravidlech uveden.
V případě potřeby má k dispozici tlumočnicka.	Pokud by tato potřeba vznikla, BONA, o.p.s. by byla povinna zajistit tlumočnicka. Taková potřeba prozatím nevznikla.
Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě.	Pravidla jsou k dispozici na každém středisku BONA, o.p.s. v kanceláři terapeuta.
Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují ve formě srozumitelné uživatelům.	Pravidla jsou k dispozici na každém středisku BONA, o.p.s. na dostupném místě. Jsou ve formě, která oslovuje přímo uživatele a snaží se je podpořit v podávání stížností.
Zařízení má vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, prostředím, kde jsou služby poskytovány ad.	BONA, o.p.s. nemá stanovena vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů, ani pravidelně nezjišťuje spokojenost uživatelů s poskytovanými službami. Dotazníkové šetření spokojenosti uživatelů a jejich příbuzných se službami proběhlo naposledy v roce

	2004.
Informace o službě zjištěné od uživatelů služeb poskytovatel využívá při přípravě plánů na zlepšení služby.	Vzhledem k tomu, že informace nejsou zjišťovány, nemohou být ani nijak dále využívány.
Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.	V pravidlech pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi je uvedeno, že každý rok bude zpracována statistika stížností a jejich obsah a zejména postup řešení budou prezentovány na poradě BONA, o.p.s. cílem je revize postupu a výsledků. Tento postup dosud nebyl uplatněn.

Tabulka 5 – Hodnocení stížnostního postupu BONA, o.p.s. dle požadavků Standardů kvality sociálních služeb.

ε - 4

### 3.4.2 Analýza stížností řešených BONA, o.p.s.

V této části bude provedena základní analýza souboru celkem 25 stížností uživatelů sociálních služeb BONA, o.p.s. podaných od ledna do listopadu 2007. Již při dohledávání záznamů z oficiálně řešených stížností se ukázalo, že stížnosti uživatelů nejsou evidovány v souladu s vnitřními pravidly BONA, o.p.s. Podle postupu uvedeném ve vnitřních pravidlech BONA, o.p.s. by každá stížnost uživatele měla být evidována. V oficiální evidenci řešení stížností jsou však zaneseny pouze 3 stížnosti. Ostatní analyzované stížnosti, kterých bylo za rok 2007 dohledáno celkem 22, byly nalezeny v databázích jednotlivých středisek. Tato evidence je však s vysokou

pravděpodobností nekompletní a bude zkreslovat výsledky výzkumu. Není totiž možné dohledat řešené nebo neřešené stížnosti, které pracovníci do databáze v roce 2007 nezapsali.

Z celkového počtu 25 stížností byla pouze jedna podána anonymně. Ostatní stížnosti byly podány individuálně. Žádná stížnost nebyla podána kolektivně.

### **Stížnosti podle formy stížnosti**

Jak již bylo uvedeno, z celkového počtu 25 stížností byly pouze tři stížnosti podány v písemné podobě (viz tabulku 6).

Stížnosti podle formy	Počet stížností
Ústní stížnosti	22
Písemné stížnosti	3
Celkem	25

*Tabulka 6 - Stížnosti podle formy stížnosti*

U stížností, které byly podány ústně pracovníkovi služby, byl jejich obsah a postup řešení zapsán do databáze uživatelů služby. Většina z těchto ústních stížností byla vyřešena na místě pracovníkem, který stížnost přijal, nebo jeho nadřízeným, pokud se jednalo o jeho kompetence. Ústní stížnosti byly řešeny zejména diskusí nebo objasněním.

Takový postup je v rozporu s vnitřními pravidly BONA, o.p.s. pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi na kvalitu nebo způsob poskytování služeb a se Standardy kvality sociálních služeb. Nejenže o takových stížnostech a postupech jejich řešení není možno vést evidenci, a tak je dále využít pro zlepšení kvality

služby, ale není ani možné zajištění a ověření toho, že postup byl bezpečný a účinný.

Písemné stížnosti byly vždy řešeny v souladu se stížnostním postupem. Důvodem stížnosti byla nespokojenost s jednáním a způsobem komunikace terapeuta (viz kapitolu 3.4.3), s hlučným chováním jiného uživatele a nespokojenost s kvalitou stravy na chráněném bydlení.

### **Stížnosti podle důvodu nespokojenosti uživatelů**

Důvodem nespokojenosti uživatelů služeb BONA, o.p.s. byl zejména provoz a způsob poskytování služeb. Dále si uživatelé stěžovali na personál nebo na jiné uživatele služeb. Počty stížností jsou uvedeny v tabulce 7.

Stížnosti podle důvodu nespokojenosti	Počet stížností
Stížnosti na jiného uživatele	8
Stížnosti na personál	6
Stížnosti na provoz nebo způsob poskytování služby	11
Jiné	0
Celkem	25

*Tabulka 7 - Stížnosti podle důvodu nespokojenosti.*

Pokud se týká stížností na provoz nebo způsob poskytování služby, pak právě zde se v převážné většině případů jednalo o nespokojenost uživatelů spojenou se skupinovým soužitím více uživatelů v chráněném bydlení nebo s disponibilitou klíčového pracovníka (terapeuta). Tyto stížnosti byly řešeny vždy pohovorem, objasněním a případnou menší úpravou v provozu středisek (úprava v rozpisech prací uživatelů, úprava způsobu dojednávání jídelníčku, úprava pracovní doby terapeuta atp.).

Stížnosti na personál byly vždy řešeny s nadřazeným osobou, na kterou byla podána stížnost. V šesti případech se jednalo o nedorozumění nebo nepochopení pravidel nebo požadavků sociální služby (terapeut odmítá přebrat osobní doklady uživatele, terapeut vyžaduje po uživateli plnění služeb v rámci chráněného skupinového bydlení ad.). V jednom případě byla stížnost, vzhledem k tomu, že se jednalo o stížnost písemnou, řešena podle vnitřních pravidel BONA, o.p.s. (viz kapitolu 3.4.3).

Stížnosti na jiné uživatele byly vždy projednány nejdříve se stěžovatelem a teprve poté (vždy se souhlasem stěžovatele) společně stěžovatelem, stěžovaným a terapeutem. Stěžování si na jiného uživatele může být jen výjimečně (např. v případě, že konflikt přímo souvisí se způsobem poskytování služby) posuzováno jako stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Postup řešení je většinou spíše mediací v řešení sporu mezi dvěma uživateli, případně jakousi modelovou situací při nácviku běžných způsobů jednání (např. pokud uživatel služby podpora samostatného bydlení fyzicky ohrožuje jiného uživatele služby mimo prostředí poskytování služby, může ohrožený uživatel postupovat stejným způsobem jako kterýkoli jiný občan, např. požádat o pomoc Policii ČR).

Podobný výzkum, jehož cílem byla analýza stížností podaných na sociální služby ve Velké Británii, realizoval v roce 1995 K. Simons (2007). Zde mají sociální služby povinnost užívat srozumitelné a přístupné stížnostní postupy již od roku 1991. Simons (2007) identifikoval tyto okruhy (podobně i v příručce Learning From Complaints. Social Services Complaints Procedure for Adults.):

- námitky k přidělování služeb,

- nedostatek volby pro některé jedince nebo skupiny,
- selhání ve vztahu mezi stěžovatelem a profesionálem,
- nedostatek podpory rodinám uživatelů služeb,
- problémy s komunikací.

V BONA, o.p.s. se dosud vůbec neobjevily námitky k přidělování služeb nebo k nedostatku podpory rodinám uživatelů. Lze však očekávat, že v souvislosti se změnami v sociálních službách se stížnosti i v těchto oblastech začnou vyskytovat.

### 3.4.3 Případová studie

V této části bude podrobně popsán postup řešení písemné stížnosti uživatele služby sociální rehabilitace na způsob práce a komunikace vedoucího terapeuta dílny. Cílem je rozpoznání slabých a silných stránek stížnostního postupu BONA, o.p.s. na konkrétním příkladu.

#### 1/ Obdržení stížnosti

Uživatelka zaslala dopis (pozdrav z lázní) k rukám ředitele BONA, o.p.s. Později uživatelka uvedla, že tento dopis nebyl zamýšlen jako stížnost. Uvádím přepis obsahu dopisu (autorka v něm uvádí celá jména aktérů, z důvodu zachování anonymity jsem se rozhodla uvést jen iniciály):

22. 2. 2007

Vážený pane řediteli,

Nezlobte se, že Vám píšu pozdrav z lázní. Volala mi

klientka A. S., že terapeutka I. A. je na klienty zlá.

Volala mi A. S., byla úplně mimo, že krachne dílna, že

mají špatný výrobky. Ale když prý volala Vám, vy o ničem



*nevíte. Ona ale vážně vyhrožuje. Já A. věřím, protože i ke mně byla zlá. Nevěřila mi, když mě v práci bylo špatně, bylo mi špatně psychicky od úzkosti. Neuklidní. Napsala jsem Vám mejl, ale nereagoval jste. Až mi skončí pobyt v lázních, budu se bát nastoupit do práce. Budu se moc bát. Abych neudělala něco zlého. Smrt z sebevraždy. Já mám obavy velký. Jsem na dílně finančně závislá. Co máme dělat?*

*M. S.*

*Pobyt v lázních mi končí 13. 3. 2007*

Ředitel BONA, o.p.s. vzhledem k obsahu vyhodnotil sdělení jako stížnost. V souladu s vnitřními pravidly BONA, o.p.s. pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi tak ředitel předal tento dopis vedoucí psychosociální rehabilitace, která je přímou nadřízenou vedoucí terapeutky dílny, na kterou si uživatelka stěžovala.

## 2/ Plán postupu řešení stížnosti

Vedoucí psychosociální rehabilitace jako osoba odpovědná za řešení stížnosti okamžitě telefonicky kontaktovala uživatelku, aby si ověřila, zda se jednalo o stížnost a zjistila, zda má uživatelka zájem záležitost řešit. Uživatelka měla obavy, podařilo se jí však motivovat. Vedoucí psychosociální rehabilitace ji ujistila, že stížnost ji nemůže ohrozit, zatímco pracovníci může pomoci v tom, aby na základě zpětné vazby na sobě v uvedené oblasti (komunikace a přístup k uživatelům) mohla pracovat. Vedoucí psychosociální rehabilitace si tedy s uživatelkou domluvila schůzku (mimo prostory dílny). Vedoucí dílny zatím nebyla o záležitosti informována.

Schůzka vedoucí psychosociální rehabilitace a uživatelky se uskutečnila 16. 3. 2007. Vedoucí

psychosociální rehabilitace ocenila odvahu uživatelky, znovu si ujasnila obsah stížnosti a domluvila se s ní na dalším postupu řešení stížnosti. Uživatelka se bála reakce vedoucí dílny, byl tedy zvolen následující postup, který měl zajistit její bezpečí:

- a) metodik a vedoucí psychosociální rehabilitace budou na obvyklých schůzkách v dílně pozorovat, jak vedoucí dílny jedná s uživateli,
- b) v rámci provozu dílny a hovorů s uživateli se zeptají na jejich spokojenost s jednáním a komunikací vedoucí dílny,
- c) bude uskutečněna schůzka vedoucí psychosociální rehabilitace a vedoucí dílny, kde bude vedoucí dílny informována o stížnosti a výsledcích šetření,
- d) bude uskutečněna společná schůzka vedoucí psychosociální rehabilitace, vedoucí dílny a uživatelky. Na této schůzce budou na základě výsledků šetření učiněna opatření.

### 3/ Prošetřování obsahu stížnosti

V této fázi proběhly celkem čtyři schůzky vedoucí psychosociální rehabilitace nebo metodika a vedoucí dílny přímo na pracovišti. Cílem těchto schůzek byly konzultace provozu pracoviště a práce s uživateli (tyto schůzky probíhají běžně na každém pracovišti BONA, o.p.s.). Během těchto schůzek vedoucí psychosociální rehabilitace i metodik pohovořili krátce i s ostatními uživateli. Ukázalo se, že pracovnice skutečně jedná s uživateli způsobem, který není přiměřený jejich schopnostem po obsahové ani výrazové stránce (mluví velice rychle často nepřiměřeně zvyšuje hlas, používá výrazy, které nejsou uživatelům srozumitelné, odmítá opakovat informace, i když se jedná o složité záležitosti ad.).

Na závěr této fáze byla sjednána schůzka vedoucí psychosociální rehabilitace a vedoucí dílny (6. 4. 2007).

Na této schůzce jí bylo sděleno, že uživatelka služby na ni podala stížnost z důvodu nespokojenosti s jejím chováním a způsobem komunikace. Vedoucí dílny byla překvapena, uznala však, že je z práce poněkud vyčerpána, a tak se jí občas stává, že reaguje nepřiměřeně. Spornou oblastí bylo zvyšování hlasu, vedoucí dílny trpí nedoslýchavostí, a tak si tuto skutečnost neuvědomuje. Vedoucí psychosociální rehabilitace a vedoucí dílny se poté zamýšlely nad tím, jak v záležitosti postupovat. Shodly se na společné schůzce s užívatelkou, na omluvě a objasnění situace uživatelům.

#### 4/ Vyrozumění stěžovatele, nápravná opatření

Společná schůzka vedoucí psychosociální rehabilitace, vedoucí dílny a užívatelky se konala 12. 4. 2007.

Byla dohodnuta opatření uvedená v tabulce 8.

Opatření	Kdo opatření navrhnul
Vedoucí dílny se na společné poradě užívatelů a pracovníků dílny užívatelům omluví, vysvětlí jim důvody svého chování.	Vedoucí dílny
Vedoucí dílny společně s druhým terapeutem dílny a s užívateli vypracují do jednoho měsíce pravidla pro přehlednou komunikaci.	Vedoucí dílny a užívatelka
Pokud bude užívatelka nadále nespokojená, pokusí se to vedoucí dílny ihned sdělit.	Vedoucí dílny

*Tabulka 8 - Opatření pro řešení stížnosti.*

Užívatelka byla o nápravných opatřeních vyrozuměna i v písemné podobě (k 16. 4. 2007). Dopis obsahoval shrnutí

výsledků ze společné schůzky a poučení o možnosti odvolání.

Uživatelka se neodvolala.

#### 5/ O 7 měsíců později...

S uživatelkou jsem provedla krátký rozhovor v listopadu 2007. Uživatelka si na celou záležitost vzpomínala jen matně. Po připomenutí ocenila zejména otevřenost vedoucí dílny a vyjasnění pravidel komunikace v dílně, která byla dobře zavedena a užívají se dosud.

### **3.4.4 Ohniskové skupiny**

**Ohnisková skupina A1 - pracovníci BONA, o.p.s. v přímé péči**

Celkem 11 pracovníků (3 ze služby podpora samostatného bydlení, 4 ze služby sociální rehabilitace, 4 ze služby chráněné bydlení).

Téma: Význam stížností v sociálních službách

Výsledky:

Co znamená stížnost, co si pod tím představujete?

- Nespokojenost se službou, způsob poskytování neodpovídá představám klienta (*„Je to vyjádření nespokojenosti klienta, nějaká výhrada k tomu, jak je mu služba poskytována, co dělá terapeut, nebo jak je to prostě nastavený.“*).
- Zpětná vazba, reflexe, informace o službě, o tom, jak ji uživatel vnímá (*„Nastavení zrcadla mojí práce, jak někdo vnímá to, co dělám“, „Zpětné vyhodnocení a uvědomění si různých postojů, které můžu po zralé úvaze vylepšit.“*).
- Vyjádření se k okolnostem, které ovlivňují organizaci (*„Možnost uživatele vyjádřit se k okolnostem, které negativně ovlivňují službu,*

*jako třeba konflikty osob, které se podílejí na chodu organizace... nebo k systémovým chybám...").*

- *Nástroj zvyšování kvality („Vyjádření, které nám pomůže něco změnit, jako třeba v provozu nebo v některých pravidlech, nastavit je trochu jinak.“).*
- *Vyjádření partnerství v sociální službě. Vyjádření toho, že uživatel má důvěru a může si dovolit žádat nápravu („Stížnost taky může znamenat, že si klient může dovolit říct něco, co ho může poškodit, že ví, že se budeme snažit to změnit.“).*

Může být kvalitní služba realizována tak, aby si uživatelé neměli na co stěžovat?

- *Není možné realizovat službu, v které není na co si stěžovat. Vždy jsou možnosti k nápravě. („Služba bez stížností je nevěrohodná, spíš to vypadá, že se klienti bojí, proto nemluví.“)*
- *Podle SQSS stačí postup („Důležitý je, že si klienti mají jak stěžovat, je to tak i ve Standardech. Zkoumá se, jestli máme postup a jaký...“)*
- *Nemůže, ale je nutná snaha („Terapeuti by se měli snažit o to, aby služba byla co nejlepší, aby si uživatelé neměli na co stěžovat.“).*

Na co by si nyní podle vás mohli stěžovat, ale nestěžují?

- *Na lepší personální obsazení („Klienti vědí, že se zavazujeme k intenzivnější spolupráci, než jsme schopni poskytnout. Terapeut ani asistenti na ně nakonec nemají tolik času. Určitě nemají kvalitní podporu“ „...taky možná na to, že dost času trávíme mimo kvůli poradám, supervizím a tak, takže je to zase čas, který jim nemůžeme*

věnovat" „Nebo na to, že se často střídá personál. Vedení by asi mělo vytvářet nějaký podmínky, že tu lidi budou déle zůstat, pro ty klienty je to těžký“).

- Služba není poskytována dle individuálních potřeb klienta („Spolupráce s terapeutem se musí přizpůsobit kvůli nedostatečným prostorám, třeba že si nemůžou úplně určovat čas ani frekvenci schůzek, i když to mají vlastně ve smlouvě.“).
- Prostory, zázemí („Klienti by si mohli stěžovat na malé prostory, že nemají tolik soukromí, ale zase oni to tak asi nevnímají, když třeba přijdou z léčebny, kde jsou po dvaceti...“ „...taky na to, že prostory jsou nevhodný v tom smyslu, že nemají při schůzkách soukromí, nebo že máme schůzky v kuchyňce...“ „Není dostatek nástrojů na práci, takže klienti musí dlouho čekat, než se vystřídají a mezitím nemají co dělat, nudí se.“).
- Nedostatečné hygienické zázemí („..ale to zase souvisí s tou minulostí, že prostě jim připadá jeden záchod na dvacet lidí normální, navíc nemají tu normu, jako že je pak poměrně rychle v nechutném stavu...“).
- Důsledky konfliktů BONA, o.p.s. s dalšími subjekty („...hlavně s Nadací. Myslím, že ta spolupráce, která nás štve, ale nějak s tím pracujeme, musí být pro ně hrozně zátěžová, hlavně když mají problémy s tím odlišením, když si myslí, že jsme jedna organizace.“).

Proč si uživatelé nestěžují? Co na tom pro ně může být obtížného?

- Pojem stížnosti („Nástrojů zpětné vazby je obecně málo, ale ty stížnosti, to je trochu divný slovo.“).

*Zní to docela hodně negativně, ale asi je to přežitek z minulosti".).*

- *Formulace stížnosti, potíže s vyjadřováním*
- *Obavy z průběhu („Třeba si nestěžuje, protože vím, že přijde někdo z vedení, bude to řešit, vyptávat se, on to bude muset obhajovat a vysvětlovat a to pro něj může být stresující“).*
- *Obavy z následků („Nechce si stěžovat, na někoho, kdo o něm může nějak rozhodovat, třeba mu ukončit pobyt na bydlení“).*
- *Nechce druhého (pracovníka nebo uživatele) urazit („Třeba nechce někoho urazit, ví například, že terapeut mu v něčem pomohl, tak má pocit, že by nějakou věc nemusel rozmazávat a prostě to skousne. Neví, že by to tomu terapeutovi mohlo pomoci.“ „Ale tohle může být i vůči ostatním uživatelům, není úplně zvykem říkat si ty negativní věci mezi sebou, navíc je říkat někomu jinému. Skoro jako bonzovat...“).*
- *Nedůvěra v nápravu věci („Uživatel nemá dobré zkušenosti se stěžováním nebo prostě nevěří tomu, že se tím někdo bude vůbec zabývat nebo dokonce něco vyřeší nebo použije.“).*
- *Postup není zaveden, není s ním zkušenost, není obvyklé stěžovat si.*
- *Postup je nesrozumitelný („Ten postup může být moc složitý, s mnoha variantami nebo kroky, který je potřeba podniknout“).*
- *Obavy z „loajality“ mezi kolegy v případě personální stížnosti („Můžou mít obavy, že terapeuti se budou krýt a podporovat navzájem“, „Můžou se bát, že terapeut s tím, kdo to bude řešit budu nějak spolčený, že řešitel bude nějak zaujatý.“).*

- Špatná zkušenost v minulosti.

K čemu dál může stěžování sloužit? Co může podpořit?

- Rozvoj schopnosti formulovat („Můžou se s nějakou podporou naučit vyjadřovat tak, aby tomu druhý rozuměl.“, „...nebo se nějak dohodnout s druhým, ověřovat si, jestli tomu rozumí“).
- Rozvoj schopnosti říct svůj názor („Můžou se naučit říct, co jim vadí.“).
- Zapojení uživatele při hledání konstruktivního řešení v konkrétní situaci („Klient se může naučit, že všechno nebude po jeho. Když podá stížnost, neznamená to, že budeme dělat, co chce nebo jak to chce. Může se teda naučit vyjednávat, obhajovat svůj názor a pak taky přistoupit na nějaký kompromis.“).
- Možnost společného náhledu na problém („Klient se může naučit, že na jednu událost nebo věc se můžou lidi koukat různě. Že mají různé názory, nemusí se shodnout, oba ty názory jsou důležité.“)
- Vyjasnění, lepší porozumění poskytované službě („Někdy může být výsledkem jenom to, že ten klient líp pochopí tu službu, její pravidla. Třeba jako kdyby si stěžoval na něco, co je v pravidlech a on tomu úplně nerozumí, a tak si na to stěžuje. A pak při tom řešení by se to vyjasnilo.“)

### **Ohnisková skupina A2 – pracovníci BONA, o.p.s. v přímé péči**

Celkem 9 pracovníků (3 ze služby podpora samostatného bydlení, 3 ze služby sociální rehabilitace, 3 ze služby chráněné bydlení).



Téma: Co může ovlivňovat pracovníka při práci se stížnostmi?

Výsledky:

- Obavy z postihu („Pracovník nepodporuje podávání stížností, protože se bojí toho, že jeho nadřízený z toho vyvodí nějaký důsledek“, „Vlastně se ukáže, že ten pracovník nedělá tu práci dobře, nějak ty klienty poškozují... Takže teoreticky by pak mohlo následovat nějaký postih.“).
- Obavy o image, dobré jméno („Tady v tom případě je o myšlený jako vzhledem k ostatním pracovníkům, ke kolegům... Sice z toho není postih, ale jen ostuda nebo napětí, že ostatní ví, že práci nedělám dobře, že si na mě klienti stěžují“).
- Zlehčování („Pracovníkovi se může zdát, že připomínky klientů nejsou vážné.“, „Může jim taky připadat, že si klienti stěžují pořád, nebo mít pocit, že situaci už vyřešil.“).
- Nedostatečná práce s uživateli, nezplnomocňuje je, neinformuje je o možnosti si stěžovat.
- Kolegialita, loajalita vůči kolegům („Někdy si klienti stěžují na terapeuta, ale neřeším to, i když vím, že někdy mají pravdu. Ale neříkám jim to.“... „Nejsme na to zvyklí a asi se i bojíme, že pak bude v týmu dusno. Ale asi by se to pak dalo vzít na supervizi.“)
- Rigidita myšlení pracovníka („Pokud se uživatel nedrží postupu pro podávání stížností nebo toho, jak si ho pracovník interpretuje, pracovník se stížností nezabývá.“).
- Vstřícnost a podpora pracovníkovi ze strany poskytovatele při řešení stížnosti („Když klienti

*na pracovníka podají stížnost, může to být pro něho taky těžké, třeba si ty chyby neuvědomuje nebo je přesvědčen o tom, že situaci řeší správně. Takže by asi mělo být jasné, k čemu stížnost slouží a měla by se řešit důstojně a tak, aby pracovníka neohrozila... Teda do určitých mezí...").*

### **Ohnisková skupina A3 – pracovníci BONA, o.p.s. v přímé péči**

Celkem 10 pracovníků (3 ze služby podpora samostatného bydlení, 4 ze služby sociální rehabilitace, 3 ze služby chráněné bydlení).

Téma: Další využití stížností

Výsledky:

- Práce s nejčastějšími neoficiálními stížnostmi (*„Na pracovních skupinách by se mohly probrat nejčastější neoficiální stížnosti. Řekli bysme si, na co si klienti nejvíc stěžují.“*).
- Úprava vnitřních pravidel.
- Zaškolování, školení pracovníků (*„Kdyby se opakovali stížnosti na nějakou konkrétní věc, tak bysme mohli terapeuty už při zaškolování upozornit, že je třeba něco víc vysvětlovat, že tomu klienti nerozumějí, a tak předcházet stížnostem.“*, *„Taky by si na tom terapeut mohl uvědomit, co mu dělá problém a zaměřit se na to na supervizi... nebo se domluvit na nějakým školení.“*).
- Tématické skupiny s uživateli o pravidlech služby, možnostech spolupráce s terapeutickým týmem ad. (*„Vysvětlováním by se mohlo předcházet zbytečným stížnostem na provoz, spolupráci. Oni*

*si někdy stěžují furt na to samý, že na to nerozuměj."*).

- *Prezentace nebo upozornění uživatelů na postup řešení stížnosti jako příklad dobré praxe („Klienty bysme mohli podpořit v podávání stížností, že bysme jim na nějakým společným setkání, nebo třeba na komunitě, řekli, jak se něco řešilo a co z toho bylo. Aby viděli, že to chceme."*)
- *Probírání kasuistik na poradách, pracovních skupinách.*
- *Využití postupu řešení pro inspiraci v jiném, obdobném případě („Ten, kdo by řešil stížnost, by se mohl poučit z toho, jak se to řešilo minule. Už by líp věděl, jak postupovat."*).

#### **Ohnisková skupina B – uživatelé služeb BONA, o.p.s.**

Celkem 9 osob.

Téma: Co může ovlivňovat uživatele při podávání stížnosti?

Výsledky:

- *Obavy z postihu („Třeba potřebuje to bydlení, nemá kam jít a nechce do Bohnic.", „Bojí se, že by na něj terapeut byl zlý a mohl ho vyhodit."*).
- *Nedostatek informací („Neví, že by si mohl stěžovat.", „Neví, jak by se to řešilo"*).
- *Nechce ublížit druhým uživatelům („Nechce si stěžovat na druhý klienty, když jsou to třeba jeho kámoši.", „Taky když třeba od nich může někdy něco potřebovat, třeba si dávají cigarety..."*).
- *Předchozí negativní zkušenosti.*
- *Vztah k terapeutovi („Mám dobrý vztah s terapeutem a známe se dlouho..."*, „Klient ani

nemusí vědět, že terapeut dělá něco špatně nebo se bojí, že by mu tím kritizováním uškodil... nebo ho ztrapnil před ostatními klienty.").

### Ohnisková skupina C – bývalí uživatelé služby chráněné bydlení

Celkem 8 osob.

Téma: Co může ovlivňovat uživatele při podávání stížnosti?

Výsledky:

- Nedostatek informací („Když nevědí, že si můžou stěžovat.“, „...když neznají ty postupy“).
- Ztráta anonymity („...před ostatními klienty, když si na ně stěžují.“).
- Obavy z postihu („Bojí se, že když něco řeknou, bude z toho problém a bude se to řešit.“).
- Neporozumění postupu podání stížnosti.
- Klient sám nedodrží pravidla, takže má obavy z prozrazení.
- Nechce ublížit jiným uživatelům („Nechce si třeba stěžovat na jiného klienta, protože ten je taky nemocný, ale to my jsme taky, takže máme třeba právo na to mít klid.. Třeba já jsem nemohla v noci spát, protože K. pořád mluvila, ale nechtěla jsem to říkat, protože je nemocná.“).
- Nechce trhat partu, chrání ostatní.
- Předchozí negativní zkušenosti („...když si člověk stěžuje v léčebně, tak hned to je příznak. Tady by to asi tak nebrali, ale člověk to má v sobě jako zkušenost, kterou má.“).
- Nízké sebevědomí („Mají nízké sebevědomí na to, aby šli proti terapeutovi, bojí se ho, že to nezvládnou.“).

- Chybí komunikační dovednosti („Neumí to říct, tak jak by chtěl, neumí to vysvětlit tomu terapeutovi.“).
- Nedostatek informací o ideálním fungování služby („Neumí si představit, na co by si stěžoval, je rád, že vůbec bydlí. Ale právě že se mu to i v tom špatném proti léčebně zdá dobrý, má nízký práh citlivosti... Nepřijde mu, že by si na něco měl stěžovat... Nic lepšího nezná“).
- Obecné podmínky („Lidi si nestěžují nikde, i když se jim děje něco špatného nebo když si třeba koupí špatný jídlo“).
- Není povědomí o významu stížnosti („Klient si neuvědomuje, že to může terapeutům nebo službě pomoci.“).

### 3.5 EVALUACE

#### 3.5.1 Překážky pro podávání stížností na straně uživatele

Překážky a obavy při podávání stížností byly vymezeny v kapitole 3.4.4 uživateli služeb BONA, o.p.s. a bývalými uživateli služeb BONA, o.p.s. jako odpovědi na otázku „Co může ovlivňovat uživatele při podávání stížnosti?“ a pracovníky BONA, o.p.s. v přímé péči v odpovědích na otázky „Proč si uživatelé nestěžují? Co na tom pro ně může být obtížného?“. Podobným způsobem postupoval v již citovaném výzkumu K. Simons (2007), který uskutečnil devět skupinových diskusí, v nichž byli účastníky vždy i uživatelé služeb a jejich rodinní příslušníci. V rámci těchto skupin osoby definovaly své

postoje ke stížnostem a bariéry, které mohou bránit jejich podávání.

Srovnání odpovědí cílových skupin tohoto výzkumu a výsledků výzkumu K. Simonse (2007) je uvedeno v tabulce 9.

Překážka při podání stížnosti	Skupina A (pracovníci v přímé péči)	Skupina B (uživatelé služeb)	Skupina C (bývalí uživatelé služeb)	Výzkum K. Simonse (2007)
1. Pojem „stížnost“.	X			X
2. Postup není zaveden, není obvyklé si stěžovat.	X			
3. Postup je nesrozumitelný.	X		X	
4. Potíže s formulací stížnosti, potíže s vyjadřováním.	X		X	
5. Obavy z průběhu.	X			
6. Obavy z následků, postihu.	X	X	X	X
7. Nechce urazit terapeuta kritikou.	X			
8. Nechce urazit uživatele kritikou, nechce ublížit druhým, chrání je.	X	X	X	
8. Nedůvěra v nápravu věci.	X			
10. Strach z loajality mezi kolegy.	X			

11. Nedostatek informací o podmínkách a průběhu.		X	X	X
12. Předchozí negativní zkušenost.		X	X	
13. Vztah k pracovníkovi.		X		
14. Ztráta anonymity.			X	
15. Obavy z prozrazení, pokud jsou porušována pravidla na obou stranách (uživatel i poskytovatel/pracovník).			X	
16. Nizké sebevědomí.			X	
17. Nedostatek informací o ideálním fungování služby.			X	
18. Není povědomí o významu stížnosti.			X	
19. Obecné podmínky.			X	
20. Zaměření na následky stěžování, obavy z toho, že nebudou moci do průběhu řešení stížnosti zasáhnout nebo ovlivnit výsledky řešení stížnosti.				X
21. Ambivalentní postoj orgánů řešících stížnosti, vč. jejich malé angažovanosti v řešení stížnosti.				X
22. Kritika se týká nějakého konkrétního aspektu jinak dobré služby.				X

*Tabulka 9 - Překážky při podávání stížností definované pracovníky v přímé péči, uživatelů služeb a bývalých uživatelů služeb.*

Uvedené překážky pro podávání stížností lze roztrždit do pěti základních skupin:

1. Negativní konotace pojmu „stížnost“.
2. Výhrady ke stížnostnímu postupu a okolnostem: postup je nesrozumitelný; není dostatek informací o podmínkách a průběhu; postup není zaveden, není obvyklé si stěžovat; není povědomí o významu stížnosti; obavy z průběhu, z následků, z postihu; nedůvěra v nápravu věci; strach z loajality mezi kolegy, pokud se jedná o stížnost na personál.
3. Obtíže na straně uživatele: potíže s formulací stížnosti; potíže s vyjadřováním; nízké sebevědomí; předchozí negativní zkušenost; nedostatek informací umožňujících srovnání služby (resp. informace o tom, jaká jsou práva uživatelů obecně a vzhledem ke službě a jak je realizovat).
4. Vztahy uživatele s druhými: uživatel nechce urazit pracovníka nebo jiného uživatele kritikou; nechce ublížit druhým, chrání je; ztráta anonymního postavení ve skupině.
5. Ochrana vlastní osoby: obavy z prozrazení, pokud jsou porušována pravidla na obou stranách (uživatel i poskytovatel/pracovník).

### **3.5.2 Překážky na straně pracovníka**

Pracovníci definovali pojem a obsah stížnosti poměrně pozitivně jako vyjádření uživatele o nespokojenosti se službou, formu zpětné vazby, informaci o tom, jak uživatel vnímá službu a nástroj zvyšování



kvality (viz kapitola 3.4.4). Shodli se také na tom, že proces stěžování může podpořit rozvoj mnoha schopností a dovedností uživatele, které jsou využitelné i v jiných oblastech života. Může se jednat o rozvoj schopnosti rozhodovat se, formulovat své myšlenky nebo říci svůj názor. V procesu řešení stížnosti může být pro uživatele služby užitečné zapojení při hledání konstruktivního řešení v konkrétní situaci, možnost společného náhledu uživatele, řešitele stížnosti, případně dalších osob na problém nebo například vyjasnění a lepší porozumění uživatele poskytované službě nebo principům sociálních služeb obecně.

Pokud se týká další práce a využití stížností, pracovníci nastínili tyto možnosti:

- řešením stížnosti může dojít k identifikaci slabých míst stížnostního procesu, které může vést k úpravě vnitřních pravidel pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi,
- pokud by se objevilo více stížností z důvodu neporozumění vnitřním pravidlům BONA, o.p.s., mohly by se konat tématické skupiny s uživateli o pravidlech služby, možnostech spolupráce s terapeutickým týmem ad.,
- řešené stížnosti by se mohly prezentovat uživatelům jako příklad dobré praxe,
- revize postupů a řešení stížností na poradách, pracovních skupinách,
- využití postupu řešení pro inspiraci v jiném, obdobném případě.

I přes všechna uvedená pozitiva stěžování a stížnostního procesu pracovníci BONA, o.p.s. definovali také řadu překážek, které brání nebo kterými mohou oni sami bránit podávání a řešení stížností na kvalitu a

způsob poskytování služby. Pracovníci definovali tyto tři základní problematické oblasti (viz kapitolu 3.4.4):

1. ve vztahu k nadřízenému nebo poskytovateli: obavy z postihu, pokud nadřízený zjistí, že uživatel je nespokojen; nedostatečná podpora pracovníkovi ze strany poskytovatele;
2. ve vztahu k uživatelům služby: nedostatečná citlivost k problému, nespokojenosti uživatelů; rigidita pracovníka vůči stížnostním postupům uživatelů; nedostatečná práce s uživateli, nezplnomocňuje je, neinformuje je o možnosti si stěžovat;
3. ve vztahu k sobě samému: obavy o „dobré jméno“, pověst pracovníka před kolegy; kolegiálnita, loajalita vůči kolegům.

Uvedené překážky brání tomu, aby pracovníci byli více schopni podpořit podávání stížností uživateli služeb. Pokud totiž porovnáme verbální sdělení pracovníků o stížnostech, zejména jejich významu, která podali v rámci ohniskových skupin, a analýzu skutečně řešených stížností, musíme nutně dojít k závěru, že verbální a konativní aktivity pracovníků nejsou v souladu. Lze předpokládat, že pracovníci znají obsah Standardů kvality sociálních služeb, znají obsah vnitřních pravidel BONA, o.p.s. pro podávání, vyřizování a další práci se stížnostmi, ale nejsou ztotožnění se samotným smyslem.

### **3.5.3 Slabé a silné stránky metodiky**

Vnitřní pravidla BONA, o.p.s. pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi samy o sobě převážně splňují požadavky Standardů kvality sociálních služeb (viz tabulku 5 v kapitole 3.4.1). Nedostatky se objevili

pouze v souvislosti s požadavkem na zajištění bezpečnosti uživatele - na žádném středisku není umístěna schránka důvěry, a tak není zajištěna možnost bezpečně si stěžovat na službu uživatelům, kteří nemají důvěru k personálu nebo by je odeslání stížnosti poskytovateli stálo zvýšené úsilí. V pravidlech také není konkrétně stanoven postup pro další využití stížností tak, aby mohly být stížnosti využity k dalším opatřením nebo k revizi vnitřních pravidel pro vyřizování a práci se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb. Tento postup by měl být uplatněn až v lednu 2008.

V kapitole 3.4.3, která obsahuje analýzu konkrétní řešené stížnosti, se pak ukázalo, že postup řešení stížnosti je účinný. Navíc analýza ukázala, že je zpětně možno doložit postup řešení a ověřit, že osoba odpovědná za řešení stížnosti postupovala správně a v souladu s vnitřními pravidly.

I přes uvedené pozitivní skutečnosti analýza všech stížností podaných v BONA, o.p.s. od ledna do listopadu 2007 (viz kapitolu 3.4.2) ukázala, že postup sám o sobě nemůže podpořit podávání stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb. Velmi malé množství podaných stížností pravděpodobně svědčí o tom, že uživatelé ani pracovníci prozatím stížnostní postup nepřijali.

### **3.6 NÁMĚTY PRO ZVÝŠENÍ EFEKTIVITY PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A PRÁCE SE STÍŽNOSTMI V BONA, O.P.S.**

Cílem práce je navrhnout postupy a metody pro zvýšení efektivity postupů pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi v BONA, o.p.s. v návaznosti na zvyšování kvality poskytovaných služeb. V předchozích kapitolách byl popsán vztah cílových skupin práce, tj.

uživatelů a pracovníků sociálních služeb BONA, o.p.s., k problematice stížností a byly identifikovány slabé stránky ve stížnostním procesu. Na tomto základě budou v této kapitole podány konkrétní návrhy na podporu změny vnímání problematiky stížností na straně zaměstnanců BONA, o.p.s. a uživatelů služeb a na změny ve vnitřních pravidlech BONA, o.p.s.

### **3.6.1 Podněty pro podporu změny vnímání problematiky stížností na straně uživatelů služeb**

Uživatelé a bývalí uživatelé služeb BONA, o.p.s. vymezili řadu překážek a obav (viz kapitolu 3.5.1), které zamezují podávání stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb. Tato část tedy bude zaměřena na postupy, které by mohly vést k většímu využití stížnostních mechanismů k řešení nespokojenosti uživatelů služeb, a potažmo i ke zvýšení kvality poskytovaných služeb.

1. Změnit negativní konotaci pojmu „stížnost“ není v aktuálních silách poskytovatelů sociálních služeb. Tento pojem však lze postavit do poněkud příznivějších souvislostí, které odkazují na zpětnou vazbu organizaci – a to v pozitivním i negativním slova smyslu. Ve Velké Británii sociální služby někdy používají obrat „Comments, Complaints and Compliments“, tj. komentáře, stížnosti a pochvaly, který působí méně formálně a umožňuje jakékoli vyjádření uživatele ke službě. Podobný obrat, např. v podobě „Podněty, pochvaly a stížnosti“, však ve své podstatě může obsahovat i poněkud jiný náhled na přijímání zpětné vazby organizací. Stížnosti pak jsou

pouze jednou z mnoha různých možností mezi oficiálně přijímanými způsoby zpětné vazby.

2. Pracovníci BONA, o.p.s. by měli průběžně usilovat o zvyšování informovanosti uživatelů o podmínkách a průběhu stížnostního postupu. Na vhodném viditelném místě by měl být vyvěšen postup pro podávání a vyřizování stížností. Bylo by vhodné verzi vnitřních pravidel pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb pro uživatele (viz Přílohu 2) konzultovat přímo s uživateli. Lze očekávat, že výhrady by byly k obsahové stránce i formální úpravě dokumentu. Vzhledem ke značným rozdílům mezi uživateli však nelze předpokládat, že by byla nalezena verze, která by vyhovovala všem (někteří uživatelé se již provedením pravidel ve verzi „pro uživatele“ cítili ponížení, jiní měli obtíže s porozuměním základním informacím).  
Osvědčilo se informovat uživatele o možnosti podání stížnosti neformálním způsobem v klidné atmosféře v rámci jiné aktivity (např. práce v dílně nebo vaření na chráněném bydlení) a doplnit informaci vhodným příkladem o vyřešené stížnosti.  
Je ovšem důležité si uvědomit, že uživatel nezačal využívat sociální službu, aby se naučil stížnostní postup. Cílem informování uživatele je, aby byl seznámen s tím, že je mu k dispozici bezpečný stížností postup, v rámci kterého se poskytovatel bude zabývat důvody jeho nespokojenosti.
3. Další možností, jak podpořit sdělování nespokojenosti uživatelů se službou je zvyšování jejich povědomí o významu stížnosti pro sociální službu. Někteří uživatelé mohou ocenit, že podáním stížnosti napomohou zvýšení kvality služby. I v tomto případě

je vhodné informaci o významu stížnosti doplnit příkladem.

4. Pracovníci BONA, o.p.s. by měli uživatelům poskytovat informace o tom, jaká jsou jejich práva obecně i vzhledem ke službě a podporovat je ve formulaci vlastních názorů a postojů. Osvědčilo se pořádání diskusních skupin uživatelů na témata.

### **3.6.2 Stížnost jako životní zkušenost uživatele a situace učení**

Uživatelé a bývalí uživatelé služeb BONA, o.p.s. formulovali jako jedny z překážek pro podávání stížnosti problémy, které by se dali označit velice široce jako komunikační (viz kapitolu 3.5.1). Je pravděpodobné, že uživatelé sociálních služeb v této oblasti nemají obtíže pouze v souvislosti s podáním stížnosti na službu, ale obecně. Proto je důležité si uvědomit, že situace podání stížnosti a spolupráce na jejím řešení může být pro uživatele velmi přínosnou životní zkušeností.

Pokud je situace podání a řešení stížnosti zkušeností vyrovnání se s novými podmínkami, okolnostmi a problémy (v níž by uživatel měl být pracovníky podpořen v jejím porozumění), pak je taková situace situací učení (Fontana, 1997). Na straně uživatele může dojít v důsledku zkušenosti ke změnám, i když třeba jen v potenciálu uživatele, nikoli v pozorovatelném chování. Zkušenost uživatele s dobře vyřešenou stížností nebo dobře zvládnutým stížnostním procesem může mít vliv i na změnu postoje v oblasti problematiky stížností.

V procesu podání a vyřizování stížností, tj. hledání konstruktivního řešení v konkrétní situaci, může dojít k rozvoji především v těchto oblastech:

- Uživatel může rozvíjet své komunikační dovednosti na úrovni formulace svých názorů, objasňování, hledání a obhajování argumentů.
- V průběhu vyřizování stížnosti může dojít k nelehké situaci, v níž je uživatel konfrontován s odlišným názorem druhého, s jeho argumenty. Důležitým krokem v řešení stížnosti tak může být společný náhled na problém a uvědomění si, že pohledy osob na stejnou záležitost se mohou různit, případně, že existují situace, v nichž není možné nalézt jednoznačné řešení.
- Velmi obtížné může být přijetí kompromisu jako výsledku dvou různých navrhovaných řešení situace.

### **3.6.3 Podněty na podporu změny vnímání problematiky stížností na straně pracovníků**

Pracovníci BONA, o.p.s. definovali překážky, které brání nebo kterými mohou oni sami bránit podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování služby (viz kapitolu 3.5.2). Zejména překážky, které se týkají osoby samotného pracovníka (tzn. personální stížnosti) jsou spojeny s pocitem ohrožení ve vztahu k sobě samému nebo nadřízenému/poskytovateli. Pokud však jsou pracovníci v přímé péči klíčovými osobami, které uživatelům služeb předávají informace o významu stížností a stížnostním postupu, je nutné, aby i jejich chování a nonverbální sdělování bylo s těmito informacemi koherentní.

V souvislosti s ochranou pracovníka ve stížnostním procesu vedeným proti jeho osobě je nutné nezapomenout na zajištění jeho bezpečí během i po stížnostním procesu. Pracovník by i nyní, stejně jako v jiných obtížných situacích, měl mít k dispozici supervizi. Pokud se však

vrátím k problematice další práce se stížnostmi, pak se opět vynořuje dilema mezi ochranou pracovníka a nutností alespoň částečného zveřejnění postupu vyřizování stížnosti, které by umožnilo její další využití a ověření správnosti postupu. Pracovník by měl být seznámen s tím, jakým dalším způsobem bude postup řešení stížnosti využit a jakým způsobem v něm budou figurovat informace o jeho osobě. Postup dalšího využití stížností je odrazem přístupu vedení organizace ke stížnostem, stížnostnímu postupu a ochraně účastníků.

Stížnost na osobu pracovníka je možné nazírat také jako informaci o tom, že uživatel detekoval nedostatek, slabou stránku pracovníka v konkrétní oblasti, na které pracovník bude moci pracovat. Podobným způsobem je možno nazírat situace, které pracovníci hodnotí jako velice obtížné, a to obdržení stížnosti uživatele na kolegu.

Již bylo uvedeno, že nedostatek podpory uživatelům ze strany pracovníků v podávání (jakýchkoli) stížností může souviset i s celkovým přístupem pracovníka k uživatelům sociální služby. Změna přístupu pracovníka k uživatelům služeb jako k rovnocenným partnerům, kteří však mají specifické a velmi individualizované potřeby, schopnosti a dovednosti je dlouhodobou záležitostí; někteří jedinci se s takovým přístupem neztotožní vůbec. Podpora podávání stížností, resp. oznámení uživatele o nespokojenosti s určitým aspektem služby, může vyžadovat od pracovníka velkou citlivost k projevům nelibosti.

Je důležité, aby pracovníci mohli o svých obavách v souvislosti se stížnostmi hovořit, zejm. v bezpečném prostředí supervizí, nebo na pracovních, intervizních skupinách pracovníků. Přínosem by mohly být již řešené stížnosti a zdůraznění jejich přínosu pro zlepšení kvality služby. Osvědčili se i nahrávky simulací různých situací souvisejících s podáním a řešením stížností



(např. pochvala uživatele za to, že podal stížnost) a jejich následný rozbor.

#### 3.6.4 Podněty pro změny ve vnitřních pravidlech

Jak bylo uvedeno v kapitole 3.5.3, slabými stránkami pravidel pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb je:

- 1/ absence schránek důvěry
- 2/ nejasná pravidla pro další práci, resp. využití stížností pro zvýšení kvality služby.

##### Ad 1/ Zavedení schránek důvěry

Schránky důvěry by měly být umístěny na každém středisku BONA, o.p.s., a to na místě, které je běžně veřejně přístupné a není součástí prostoru vyhrazenému personálu. Je důležité, aby personál pravidelně sledoval, zda schránka neobsahuje nějakou zprávu.

Vzhledem k negativní konotaci pojmu „stížnost“ a k obvyklému vnímání schránek důvěry jako formality, bych opět doporučila použít jiné označení, které by bylo více spojeno se zpětnou vazbou organizací v pozitivním i negativním slova smyslu - např. „podněty, pochvaly a stížnosti“ (viz výše).

##### Ad 2/ Pravidla pro další práci se stížnostmi

V platných pravidlech BONA, o.p.s. pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi je v kapitole „Další práce se stížnostmi“ (viz Přílohu 1) uvedeno následující:

- každý rok bude zpracována statistika stížností;
- obsah a postup řešení jsou prezentovány na poradě BONA o.p.s.;
- cílem je zamyšlení nad postupem vyřizování stížností (vč. ochrany práv stěžovatele během a po procesu

vyřizování stížnosti), výsledky a nápravnými opatřeními, která byla učiněna;

- tato revize může vést k dalším opatřením nebo k úpravě vnitřních pravidel pro vyřizování a práci se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb.

Text by bylo vhodné doplnit tak, aby bylo jasné, kdo zpracovává statistiku stížností, na které poradě a komu jsou výsledky prezentovány a kdo provádí revizi stížností a navrhuje další opatření v tématu stížnosti nebo v úpravě vnitřních pravidel BONA, o.p.s.

Dále by do textu mohly být doplněny návrhy, které vznikly v diskusních skupinách pracovníků (viz kapitolu 3.5.2): Pokud by se objevilo více stížností z důvodu nepochopení vnitřním pravidlům BONA, o.p.s., mohly by se konat tématické skupiny s uživateli o pravidlech služby, možnostech spolupráce s terapeutickým týmem ad., řešené stížnosti by mohly být prezentovány uživatelům jako příklad dobré praxe, pracovníci by mohli využít postup řešení stížnosti pro inspiraci v jiném, obdobném případě. V těchto případech je důležité najít správnou míru mezi zajištěním bezpečí a soukromí stěžovateli a využitím stížnosti k edukaci nebo jiným účelům.

## 4. ZÁVĚR

Práce upozorňuje na jednu z významných změn, které se od ledna 2008 odehrávají v sociálních službách. V souvislosti s uzákoněním Standardů kvality sociálních služeb jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni zavést účinné stížnostní postupy, které by umožňovaly vyjádření uživatelů ke kvalitě způsobů poskytování sociálních služeb. Tato úprava pouze vyžaduje, aby poskytovatelé měli vypracovány adekvátní stížnostní postupy srozumitelné všem potencionálním účastníkům.

V rámci práce se podařilo kvalitativními výzkumnými metodami zmapovat problematiku stížností v BONA, o.p.s. natolik, aby bylo možno navrhnout postupy pro zvýšení efektivity postupů podávání, vyřizování a práce se stížnostmi v BONA, o.p.s. v návaznosti na zvyšování kvality poskytovaných služeb. Klíčový byl popis vztahu cílových skupin práce, tj. uživatelů a pracovníků sociálních služeb BONA, o.p.s. k problematice stížností se zvláštním zaměřením na obtíže a překážky, které mohou bránit v podávání stížností, a identifikace slabých stránek stížnostního procesu.

Ukázalo se, že BONA, o.p.s. disponuje funkčním stížnostním postupem, který je až na malé výjimky v souladu se Standardy kvality sociálních služeb. Tento postup však sám o sobě nemůže podpořit podávání stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb. Obě skupiny totiž definovaly celou řadu překážek, které brání nebo kterými brání podávání stížností. Podpora podávání stížností je zejména otázkou přijetí významu a smyslu stížností a stížnostního postupu pracovníky a uživateli služby. Vzhledem k takovému závěru byly navrženy poněkud vágní postupy a metody - změny v postojích totiž předpokládají

velmi intenzivní práci podloženou pozitivními zkušenostmi osob.

Důležitou stránkou problematiky stížností na sociální služby je jejich další využití k rozvoji služby, tedy k dalším změnám v předmětu stížnosti nebo ke změnám ve stížnostním postupu. V této souvislosti je potřeba se vždy zamyslet nad otázkami spojenými s ochranou zúčastněných osob.

Tato práce vyvolává řadu otázek spojených se zaváděním Standardů kvality sociálních služeb. Vzhledem k výsledkům výzkumu zejména otázku, jakým způsobem jsou přijímány pracovníky a uživateli sociálních služeb další změny, které přineslo zavedení Standardů kvality sociálních služeb a zákon o sociálních službách.

## Seznam použité literatury

- BAUDIŠ, P. Stížnosti psychiatrických pacientů. *Česká a slovenská psychiatrie*, 2002, roč. 98, č. 6, s. 339 – 342.
- BAUDIŠ, P.; LIBIGER, J. *Psychiatrie a etika*. Praha: Galén, 2002. ISBN 80-7262-104-1.
- ČERMÁKOVÁ, K.; JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-45-4.
- ČEŠKOVÁ, E.; ŠPAČEK, J.; ŠINDELÁŘOVÁ, M. *Kognitivní dysfunkce a efekt léčby u schizofrenní poruchy*. *Československá psychologie* 43, 1999, č. 6, s. 527 – 535.
- DÖRNER, K.; PLUG U. *Bláznit je lidské*. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-628-5.
- FONTANA, D. *Psychologie ve školní praxi*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-063-4.
- JANÍK, A. Stížnosti duševně nemocných. *Československá psychiatrie*, 1977, roč. 73, č. 1, s. 1 – 4.
- JANÍK, A. *Veřejnost a duševně nemocný*. Praha: Avicenum, 1987.
- KAHÁNKOVÁ, J. *Evaluační služby a systémy zajišťování kvality*. In: JANOUŠKOVÁ, K. (Ed.) *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007, s. 197 – 218. ISBN 978-80-7368-229-3.
- KOZLOVÁ L. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-2754-662-7.
- Learning From Complaints. Social Services Complaints Procedure for Adults*. [online] Department of

Health, London, July 2006 [cit. 1. 10. 2007].

Dostupné na: <http://www.dh.gov.uk/publications>.

*Listina základních práv a svobod.*

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007.  
ISBN 978-80-7367-310-9.

*Mezinárodní klasifikace nemocí - 10. revize. Duševní poruchy a poruchy chování. Popisy klinických příznaků a diagnostická vodítka*. Praha: PCP, 2006.  
ISBN 80-85121-11-5.

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

MOHR, P. *Deficitní syndrom ve schizofrenii: přehled*.  
*Psychiatrie*, 1998, č. 2, s. 94 - 102.

MYSLIVEČEK, Z., aj. *Speciální psychiatrie*. Praha: Státní zdravotnické nakladatelství, 1956.

RABOCH J., ZVOLSKÝ P. *Psychiatrie*. Praha: Galén, 2001.  
ISBN 80-7262-140-8.

SIMONS, K. *Complaints Procedures in Social Services departments*. [online] John Rowntree Foundation, 2007 [cit. 1. 10. 2007]. Dostupné na: <http://www.jrf.org.uk/knowledge/findings/socialcare/SC67asp>. (Také v časopise *Social Care Research*, 67, May 1995, „I'm not complaining but...": *Complaints procedures in social service departments*.)

SKŘIČKOVÁ, Z. (Ed.) *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2007.  
ISBN 978-80-86902-44-9.

TŮMA, I. *Schizofrenie a kognitivní funkce*. Praha: PCP, 1999. ISBN 80-85121-55-7.

VONDRÁČEK, V. *Hodnocení a jeho poruchy z hlediska psychiatrie*. Praha: Nakladatelství Československé akademie věd, 1964.

*Vyhláška č. 150/1958 Ú.l., o vyřizování stížností, oznámení a podnětů pracujících.*

*Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.*

*Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.*

# P ř í l o h a



## Příloha 1.

Pravidla BONA, o.p.s. pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb (kompletní).



OBČIŇSKÉ POKROČILÁ SPOLEČNOST

Pod Čimickým hájem 177/1, 181 00 Praha 8  
283 852 370 • 283 852 305  
info@bona-ops.cz • www.bona-ops.cz  
25792587

### **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A PRÁCI SE STÍŽNOSTMI NA KVALITU A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**Uživatel služeb BONA o.p.s. má právo vyjadřovat se k poskytování služeb a ke všemu, co s poskytováním služeb souvisí. Stížnosti jsou důležitým zdrojem informací o spokojenosti se službou, zprávou o tom, zda služba je schopna uspokojit potřeby uživatelů. Stížnost může být podnětem pro zvýšení kvality služby.**

**Uživatel nesmí být v souvislosti s podáním stížnosti jakýmkoli způsobem ohrožen. Má právo na nezaujaté, účinné a diskrétní řešení stížnosti.**

Interní dokument BONA o.p.s. týkající se pravidel pro vyřizování a práce se stížnostmi je přístupný na každém středisku. Je k nahlédnutí všem zaměstnancům i uživatelům služeb BONA o.p.s.. Ve zkrácené verzi je Postup pro podávání a vyřizování stížností, vč. Formuláře pro podávání stížností, vyvěšen na viditelném a snadno dostupném místě na každém středisku BONA o.p.s.

S oběma verzemi dokumentu jsou seznamováni jak zaměstnanci, tak uživatelé služeb BONA o.p.s. Interní dokument je průběžně aktualizován.

#### **Pravidla pro podávání stížností**

- BONA o.p.s. se bude zabývat stížnostmi uživatelů služeb BONA o.p.s., které se týkají:
  1. uživatelů služeb, příp. společného soužití uživatelů,
  2. personálu (asistenční služba, terapeut, vedoucí střediska, vedoucí psychosociální rehabilitace, ředitel ad.),
  3. provozu/způsobu poskytování služby.
- Stížnosti týkající se Nadace BONA budou postoupeny Nadaci BONA. V tomto případě může stěžovatel požádat o podporu vedoucího příslušného střediska, případně jiného zaměstnance BONA o.p.s.
- Stížnosti je možné přednést ústně při společných setkáních uživatelů s personálem (komunity na CHKB, skupiny na CHB, porady CHD) nebo může uživatel stížnost přednést přímo kterémukoli zaměstnanci BONA o.p.s. V případě, že je stížnost bezprostředně vyřízena, eventuelně jsou učiněna opatření, a stěžovatel nebo skupina stěžovatelů je spokojena s řešením, je dostačující provést zápis do databáze (záložka Hlášení). Jestliže řešení stížnosti vede ke zkvalitnění služeb poskytovaných BONA o.p.s., je zaměstnancem, který situaci řešil sepsán Formulář pro evidenci stížností a Hlášení o stížnosti. V případě, že se jedná o závažnější stížnost, která vyžaduje prošetření, nebo není uživatel spokojen s dosavadním řešením stížnosti, je nutno ho motivovat k sepsání písemné stížnosti. Stížnost není možno podat proti vůli uživatele.
- Při podání písemné stížnosti vždy proběhne celý níže uvedený postup vyřizování stížností. Písemná stížnost může mít jakoukoli podobu a může být podána i anonymně.
- Stížnost sepisuje:
  1. stěžovatel samostatně, může využít Formulář pro podávání stížností.

2. stěžovatel s pomocí kteréhokoli zaměstnance BONA o.p.s., doporučuje se využít Formulář pro podávání stížností. Zaměstnanec v tomto případě pomáhá stěžovateli se sepsáním zcela nezaujatě, stížnost musí být zaznamenána tak, aby odpovídala tomu, co chtěl stěžovatel říci (použit vlastní vyjádření stěžovatele bez dalších interpretací, se souhlasem stěžovatele možno doplnit nezaujatě doplňující informace).
- Stížnost je možné předat kterémukoli zaměstnanci, který ji odevzdá osobě odpovědné za řešení stížnosti, nebo zaslat přímo na adresu: BONA o.p.s., Pod Čimickým hájem 177/1, 181 00 Praha 8 – Bohnice.
  - Osoby odpovědné za vyřizování stížností prošetřují, vyjadřují stanovisko a rozhodují o opatřeních. Osoby odpovědné za vyřizování stížností:

<i>Kdo podává stížnost:</i>	<i>Důvod stížnosti:</i>	<i>Stížnost vyřizuje:</i>
Uživatel	Jiný uživatel, příp. společného soužití uživatelů	Vedoucí příslušného střediska
Uživatel	Provoz/poskytování služby	Vedoucí příslušného střediska
Uživatel	Asistenční služba/terapeut	Vedoucí příslušného střediska
Uživatel	Terapeut (vedoucí střediska)	Vedoucí psychosociální rehabilitace
Uživatel	Vedoucí psychosociální rehabilitace	Ředitel
Uživatel	Ředitel	Správní rada
Uživatel	Nadace BONA	Předává se Nadaci BONA

Se stížností je možno se obrátit i na nezávislé orgány, např. na Český helsinský výbor (adresa: Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5; telefon: 220 515 188) nebo na Kancelář veřejného ochránce práv (adresa: Údolní 39, 602 00 Brno; telefon: 542 542 111).

### **Postup pro vyřizování stížností podaných klientem nebo skupinou klientů**

Vyřizování stížnosti se účastní:

- stěžovatel (Je respektováno jeho právo na ochranu soukromí. Může požádat, aby jeho jméno nebylo při vyšetřování uváděno. Může se nechat během vyřizování stížnosti zastupovat zvolenou osobou.),
- osoba odpovědná za vyřizování stížnosti,
- další osoby, a to buď jako svědci nebo jako podpora kterékoli osoby účastné vyšetřování.

Postup pro vyřizování (písemných) stížnosti:

1. obdržení stížnosti.  
Osoba odpovědná za řešení stížnosti informuje stěžovatele, že stížnost byla obdržena a že proběhne šetření. Je možno domluvit si schůzku kvůli upřesnění všech okolností stížnosti, příp. z důvodu specifikace stížnosti.
2. prošetřování obsahu stížnosti.  
V této fázi musí být jasné, co přesně je důvodem stížnosti a na základě toho provést šetření (prošetření na místě, rozhovory, konfrontace). Výsledkem je závěr, který potvrzuje nebo popírá odůvodnění stížnosti a navrhuje řešení problému.
3. vyzoomění stěžovatele o výsledcích prošetřování, vč. případných nápravných opatření.  
Stěžovatel musí obdržet písemné vyzoomění. Toto vyzoomění předává osoba odpovědná za vyřizování stížnosti na schůzce, které se kromě stěžovatele mohou účastnit i další osoby. Stěžovatel je seznámen s výsledky šetření a s případnými nápravnými opatřeními takovou formou, aby sdělení porozuměl. Na závěr je stěžovatel informován o možnosti se odvolat.

### **Postup pro vyřizování anonymních stížností**

Postup je obdobný jako u stížností podaných uživatelem nebo skupinou uživatelů:

1. obdržení stížnosti  
Na základě textu stížnosti je identifikována skupina, ve které se pravděpodobně nachází stěžovatel. Tato skupina je během komunity na CHKB, skupiny na CHB nebo porady v CHD informována, že BONA o.p.s. obdržela stížnost a oznámí důvod stížnosti. Zároveň nastíní postup řešení stížnosti.
2. prošetřování obsahu stížnosti  
Stížnost je prošetřována. Šetření může být komplikováno nejasným obsahem stížnosti a nemožností konkretizace problému.
3. vyzoomění o výsledcích prošetřování, vč. případných nápravných opatření  
Zjištění z šetření, závěry, příp. nápravná opatření jsou prezentována na komunitě na CHKB, skupině na CHB nebo poradě v CHD. Uživatelům je podána informace o možnosti se odvolat.

### **Odvolání**

- Odvolání proti výsledku v případě nespokojenosti stěžovatele s výsledkem šetření jeho stížnosti, příp. s nápravnými opatřeními je možné do 15 dnů od ústního vyrozumění stěžovatele.
- V odvolání je nutno uvést důvody nespokojenosti s postupem nebo výsledkem řešení stížnosti.
- Odvolání vždy vyřizuje nadřízený původního řešitele stížnosti. Stěžovatel se může obrátit i na nezávislý orgán (např. Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5; tel. 220 515 188 nebo na Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno; tel. 542 542 111).
- Postup je obdobný jako v případě vyřizování stížnosti.

### **Lhůty související s řešením stížnosti**

- Oznámení stěžovateli o přijetí jeho stížnosti (ústně nebo telefonicky) do 7 dnů od přijetí stížnosti. V případě anonymních stížností do 14 dnů skupině klientů příslušného střediska (komunita na CHKB, skupina na CHB, porada v CHD).
- Vyrozumění nebo předběžná zpráva stěžovateli do 30 dnů od obdržení stížnosti. V případě využití institutu předběžné zprávy je lhůta pro vyřízení stížnosti 60 dnů od obdržení stížnosti.
- Odvolání proti rozhodnutí je možno podat do 15 dnů od doručení výsledku.

### **Evidence stížností**

- Všechny stížnosti se evidují. Centrální evidence je v sekretariátě BONA o.p.s.
- Jsou evidovány veškeré materiály související s vyřizováním stížností.
- Pro účely evidence a statistiky jsou zakládány Formuláře pro evidenci stížností. Formulář je vyplňován pro každou stížnost a je přiřkládán ke složce o stížnosti. Kompletní složku na sekretariát předává osoba odpovědná za řešení stížnosti.
- Složka stížnosti je označena pořadovým číslem (čísluje se každý rok od počátku) a rokem (Stížnost č. \_ / rok\_\_\_). Jejím obsahem je jednak samotná stížnost (Formulář pro podávání stížnosti), dále související materiály (zápisy ze setkání při vyšetřování, zápis z projednávání vč. podpisů zúčastněných ad.) a Formulář pro evidenci stížností.

### **Další práce se stížnostmi**

- Stížnosti jsou důležitým zdrojem informací a zpětnou vazbou o kvalitě služby. Z tohoto důvodu se pro každý rok zpracuje statistika stížností a jejich obsah a zejména řešení jsou prezentovány na poradě BONA o.p.s. Je důležité se s odstupem zamyslet nad postupem vyřizování stížností (vč. ochrany práv stěžovatele během a po procesu vyřizování stížnosti), výsledky a nápravnými opatřeními, která byla učiněna. Může to vést jednak k dalším opatřením, jednak k revizi nitřních pravidel pro vyřizování a práci se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb.

### **Materiály**

- **Pravidla pro vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb** (pro uživatele služeb)  
Jednostránkový dokument, který slouží zejména uživatelům služeb, jeho obsahem je stručný a srozumitelný přehled o potupu podávání a vyřizování stížností. Oproti tomuto dokumentu jsou v něm navíc uvedena konkrétní jména osob, které stížnosti vyřizují. Je proto nutné ho v případě personálních změn přepracovat. Tento dokument je společně s Formulářem pro podávání stížností vyvěšen na viditelném a snadno dostupném místě na každém středisku BONA o.p.s.
- **Formulář pro podávání stížností**  
Formulář je nezávazný, stížnost může být napsána i jiným způsobem!  
Formulář je nutno tisknout oboustranně!  
Uživatel vyplňuje jen přední stranu stížnosti.  
Druhá strana formuláře slouží k zaznamenání informací o průběhu vyřizování stížnosti.
  - Průběh a výsledek šetření: osoba odpovědná za vyřizování stížnosti zaznamená, jakým způsobem postupovala při vyšetřování a co zjistila.
  - Opatření ke zjednání stížnosti: osoba odpovědná za řešení stížnosti vypíše, jaká opatření byla učiněna. Jestliže nebyla učiněna žádná opatření, je nutno uvést odůvodnění.
  - Vyrozumění stěžovatele o výsledku šetření: osoba odpovědná za řešení stížnosti zapíše stručný zápis o jednání se stěžovatelem. Podpis stěžovatele na závěr je stvrzením o tom, že byl informován o výsledcích šetření a opatřeních, nikoli souhlasem!  
Přílohou formuláře mohou být záznamy z vyšetřování (schůzek, rozhovorů atp.).
- **Formulář pro evidenci stížností**  
Vyplňuje osoba odpovědná za řešení stížnosti, označuje ho pořadovým číslem (čísluje se každý rok od počátku) a rokem (Stížnost č. \_ / rok\_\_\_).

## Příloha 2.

Pravidla BONA, o.p.s. pro podávání, vyřizování a práci se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb (pro uživatele).

**BONA**

Pod Čimickým hájem 177/1, 181 00 Praha 8  
283 452 370 283 552 305  
info@bona-ops.cz www.bona-ops.cz  
33732987

### PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

**Máte právo vyjadřovat se k poskytování služeb a ke všemu, co s poskytováním služeb souvisí. Vaše stížnosti jsou pro nás důležitým zdrojem informací o spokojenosti; zprávou o tom, zda je služba schopna uspokojit Vaše potřeby. Stížnost může být podnětem pro zvýšení kvality služby, kterou Vám poskytujeme.**

**V souvislosti s podáním stížnosti nebudete žádným způsobem ohroženi.**

**Máte právo na nezaujaté, účinné a diskrétní řešení Vaší stížnosti.**

#### INFORMACE K POSTUPU PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

(Podrobná pravidla podávání a vyřizování stížností (interní dokument BONA o.p.s.) jsou Vám k dispozici na každém středisku.)

- BONA o.p.s. se bude zabývat stížnostmi, které se týkají uživatelů, příp. jejich společného soužití; zaměstnanců; provozu nebo způsobu poskytování služby. Stížnosti týkající se Nadace BONA předáme Nadaci BONA, v tomto případě můžete požádat o naši podporu.
- Stížnosti můžete sdělit **ústně** samostatně nebo při Vašich společných setkáních s personálem (komunity na CHKB, skupiny na CHB, porady CHD). Při podání **písemné stížnosti** vždy proběhne celý postup vyřizování stížnosti. Písemná stížnost může mít jakoukoli podobu, může být podána i anonymně, uživatel může využít pomoci kteréhokoli zaměstnance BONA o.p.s.
- Stížnost můžete předat kterémukoli zaměstnanci, který ji odevzdá osobě odpovědné za řešení stížnosti, nebo zaslat přímo na adresu: BONA o.p.s., Pod Čimickým hájem 177/1, 181 00 Praha 8 – Bohnice.

**Osoby odpovědné za vyřizování stížností** stížnosti prošetřují, vyjadřují stanovisko a rozhodují o opatřeních.

Stížnost podává:	Důvod stížnosti:	Stížnost vyřizuje:
Uživatel	Jiný uživatel Společné soužití uživatelů Provoz/poskytování služby Asistenční služba Terapeut, který není vedoucím střediska (X.Y., X.Y., X.Y. )	Vedoucí příslušného střediska: Chráněné bydlení – X.Y. CHKB 200 - X.Y. CHKB Kocourkov - X.Y. CHKB Strašnice – X.Y. CHD Turkmenská - X.Y. CHD Sklářská – X.Y. CHD Údržba zeleně – X.Y. Podporované zaměstnávání, knihovna, Klub U Kocoura – X.Y. Polyfunkční centrum Žitná – X.Y.
Uživatel	Terapeut (vedoucí střediska)	Vedoucí psychosociální rehabilitace – X.Y.
Uživatel	Vedoucí psychosociální rehabilitace	Ředitel – X.Y.
Uživatel	Ředitel	Správní rada – X.Y.

Se stížností se můžete obrátit i na nezávislé orgány, např. na Český helsinský výbor (adresa: Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5; telefon: 220 515 188) nebo na Kancelář veřejného ochránce práv (adresa: Údolní 39, 602 00 Brno; telefon: 542 542 111).

- **Vyřizování stížnosti** se bude účastnit ten, kdo stížnost podal, osoba odpovědná za vyřizování stížnosti a další osoby, a to buď jako svědci nebo jako podpora kterékoli osoby účastné vyšetřování.
- **Vyrozumění o výsledcích prošetřování:** Na závěr obdržíte písemné vyrozumění a na schůzce budete informováni o výsledcích takovou formou, abyste sdělení porozuměli.
- **Odvolání** proti výsledku můžete podat v případě nespokojenosti s výsledkem šetření, je však nutno uvést důvody nespokojenosti s postupem nebo výsledkem řešení stížnosti.
- **Lhůty:**

Oznámení uživateli o přijetí stížnosti osobou odpovědnou za vyřizování stížnosti	do 7 dnů
Oznámení skupině uživatelů o přijetí anonymní stížnosti	do 14 dnů
Vyrozumění o šetření a jeho výsledcích nebo předběžná zpráva o stavu prošetřování	do 30 dnů
Vyrozumění o šetření a jeho výsledcích v případě využití předběžné zprávy	do 60 dnů
Podání odvolání	do 15 dnů od doručení výsledku

Příloha 3.

Formulář BONA, o.p.s. pro podávání stížností.



OBČIČNÉ PROSPĚŠNÁ SPOLEČNOST

Pod Čimickým hájem 177/1, 181 00 Praha 8  
283 852 370 283 852 305  
info@bona-ops.cz www.bona-ops.cz  
25732587 IČO

## FORMULÁŘ PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Jméno a příjmení: \_\_\_\_\_

Středisko: \_\_\_\_\_

**Obsah stížnosti:**

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

Datum: \_\_\_\_\_

Příjemce stížnosti: \_\_\_\_\_

Datum přijetí stížnosti: \_\_\_\_\_

Stížnost vyřizuje: \_\_\_\_\_

Datum převzetí stížnosti: \_\_\_\_\_

**PRŮBĚH A VÝSLEDEK ŠETŘENÍ**

OPATŘENÍ KE ZJEDNÁNÍ NÁPRAVY

**VYROZUMĚNÍ STĚŽOVATELE O VÝSLEDKU ŠETŘENÍ:**

Datum a místo vyrozumění stěžovatele o výsledku šetření: \_\_\_\_\_

Zápis o průběhu jednání:

Podpis osoby odpovědné za vyřízení stížnosti: \_\_\_\_\_

Podpis uživatele služeb Bona o.p.s.: \_\_\_\_\_

---

Odvolání je možné do 15 dnů od data vyrozumění o výsledku.

Příloha 4.

Formulář BONA, o.p.s. pro evidenci stížností



OBECNĚ PROSPĚŠNÁ SPOLEČNOST

Pod Čimickým hájem 177/1, 181 00 Praha 8 A  
283 852 370 T 283 852 305 F  
info@bona-ops.cz W www.bona-ops.cz W  
25732587 ID

## FORMULÁŘ PRO EVIDENCI STÍŽNOSTÍ

Stížnost č. \_\_\_\_\_ / rok \_\_\_\_\_

### Forma stížnosti:

- Ústní   
Písemná   
Anonymní

### Druh stížnosti:

- Na uživatele   
Na personál   
Provoz/poskytování služby   
Jiné  \_\_\_\_\_

### Středisko:

- 001   
002   
003   
004   
005   
006   
007   
008   
009   
011   
Nadace BONA

Jméno stěžovatele: \_\_\_\_\_

Příjemce stížnosti: \_\_\_\_\_

Osoba odpovědná za řešení stížnosti: \_\_\_\_\_

Datum přijetí stížnosti: \_\_\_\_\_

Datum oznámení o přijetí stížnosti: \_\_\_\_\_

Předběžná zpráva o řešení stížnosti:  dne \_\_\_\_\_

Datum vyrozumění stěžovatele o výsledku: \_\_\_\_\_

Odvolání:  dne \_\_\_\_\_

Poznámka: \_\_\_\_\_