



PŘÍLOHA I a

## SEZNÁMENÍ S POSTUPEM PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI U OSOB S KOMUNIKAČNÍMI OBTÍŽEMI

U osob s problematickou formou komunikace lze stížnost chápat jako nesouhlas projevený neverbálně, pokud je tento projev klíčový pracovník, popřípadě jiný zaměstnanec DZR, schopen interpretovat alespoň v základních rysech. Vzhledem k aktuálnímu stavu uživatele není možné posoudit, zda se jedná o projev směřující k podání podnětu nebo stížnosti, musí toto rozhodnout klíčový pracovník ve spolupráci se sociálním pracovníkem a vrchní sestrou. Při posuzování je vítána účast osoby blízké uživatele služby.

Nesouhlas je doporučeno řešit jako podnět, pokud je možné okamžité řešení (př. chlad, zavření okna, zapnutí televizoru, ...).

Stížnost je vyhodnocený podnět, který se cyklicky opakuje a vyžaduje komplexnější řešení. Tento podnět se eviduje a vyřizuje jako stížnost (př. průvan v pokoji i s uzavřeným oknem, špatný televizní signál,...).

Postup:

1. Sociální pracovník seznámí uživatele při nástupu do Domova Jevišovka s možnostmi, jak vznést stížnost, dle možností porozumění uživatele:

- verbálně
- pomoci piktogramů, které jsou umístěny u schránky důvěry (grafické znázornění místa předání stížnosti, osob, kterým je možné stížnost předat), podrobné vysvětlení pozitivního a negativního emotikonu.
- předáním kompetencí osobě blízké uživateli služeb.

2. Sociální pracovník doprovodí uživatele ke schránce důvěry s grafickým schématem a opakovaně vysvětlí způsob podání stížnosti uživateli.

3. Uživatel je doprovázen na sesternu, kde je seznámen, že i zde je možné mimo kancelář podat ústně i písemně stížnost.

Základní piktogramy jsou uživateli podrobně vysvětleny, jejich soubor je uložen u sociálního pracovníka, kde si je může klíčový pracovník zapůjčit pro snazší a srozumitelnější komunikaci s uživatelem s cílem co nejpřesněji rozklíčovat obsah sdělení uživatele.

V Jevišovce, dne:

---

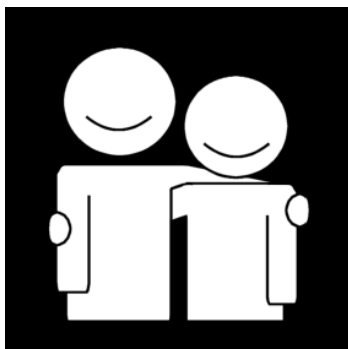
Bc. Patricie Schweibar, DiS.  
ředitelka společnosti  
SENIORPROJEKT,s.r.o.

## PODÁNÍ STÍŽNOSTI

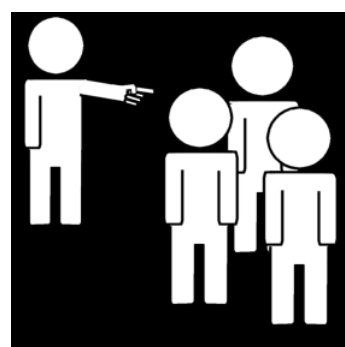
Jestliže někdo porušuje moje práva nebo se mi něco nelíbí –  
mohu si stěžovat.



JÁ SÁM/SAMA



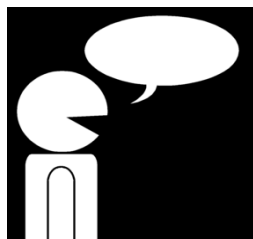
.. V MÉM ZÁJMU KDOKOLI JINÝ



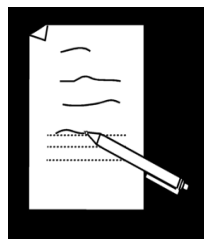
JAKÝKOLI ZAMĚSTNANEC  
DOMOVA

Stěžovat si mohu jakémukoli zaměstnanci domova.

Stěžovat si mohu ústně, písemně, telefonicky a do schránky.



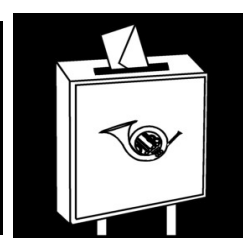
ÚSTNĚ



PÍSEMNĚ



TELEFONICKY



DO SCHRÁNKY

Odpověď dostanu nejpozději za 30 kalendářních dní – za 1 měsíc.

Stížnost je vyřízena.

Jsem spokojený.

Jsem nespokojený, mohu se odvolat



JEDEN MĚSÍC



**SENIORPROJEKT, s.r.o.**  
Hevlín 378  
671 69 Hevlín

**Kancelář veřejného ochránce práv**  
Údolní 39  
602 00 Brno



**Krajský úřad Jihomoravského kraje**  
Odbor sociálních věcí  
Žerotínovo nám. 3  
601 82 Brno

**MPSV ČR**  
Odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení  
Na Poříčním právu 1/376  
128 01 Praha 2