Slezská diakonie
Přinášíme světlo do života potřebným

TABITA
Třinec

ZPRÁVA O ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

(7/2F)

Datum přijetí stížnosti: 18. 11. 2025

Jméno a příjmení stěžovatele: Anonymní stížnost

Formulace podstaty stížnosti:

Konstatování, že chování a přístup k práci asistentky XY je neprofesionální a nevhodné, že neprojevuje dostatečné odborné schopnosti ani empatii vůči klientům, konkrétně uveden úkon hygieny.

Řešení stížnosti (pohledy svědků, hodnocení problému)

Dne 18.11.2025 pracovnice pověřená výkonem sociální práce zaevidovala anonymní stížnost, kterou vyzvedla ze schránky v sídle služby. Schránka byla otevřena v regulérním termínu, jak uvádí metodika, tj. periodicita každých 14 dnů, a tento výběr byl písemně zaznamenán k datu 18.11.2025 do k tomu určeného formuláře. Pracovnice zároveň informovala o převzetí zásilky sociální pracovnici TABITA Třinec, osobní asistence a odlehčovací služby, stejně jako vedoucí střediska. Do evidenčního systému sociální služby „EQUIP" byla anonymní stížnost zaevidována pod datem 19.11.2025. Termín pro vyřešení stížnosti byl stanoven na 18.12.2025, tj. 30 dnů od zaevidování stížnosti.

Vedoucí střediska iniciovala schůzku s obviněnou asistentkou služby, paní XY hned následující den po obdržení stížnosti, tj. 19.11.2025. Paní XY dostala k náhledu stížnost, kterou přečetla. Byly konstatovány tyto skutečnosti:

- Paní XY nastoupila do služeb jako osobní asistentka dne 1.10.2025. Pracovnice absolvovala vstupní školení zaměstnanců na ústředí SD (pevně daná školení), dále pak zaškolení v různých oblastech práce přímo v osobní asistenci a terénních odlehčovacích službách (viz Plán zapracování pracovnice v osobní složce – elektronická verze). O tom, že k zaškolení došlo, svědčí rovněž podpisy na příslušných dokumentech (standardy kvality služby a jiné metodické, organizační materiály, pokyny, Etický kodex pracovníků střediska).
- K datu 18.11.2025 pracovnice vykonávala služby u celkem 11 uživatelů, z toho 3 muži a 8 žen, a dále z 11 uživatelů patří 4 do osobní asistence, 7 do odlehčovacích služeb. Před zahájením individuálního poskytování služby (asistentka již sama na službě), došlo k zaučení zkušenou kolegyní, která u daných uživatelů již delší dobu poskytuje služby. Pracovnice měla možnost požádat koordinátorku o delší zaučení v případě nejistoty (stínování kolegyně). Paní XY se rovněž podrobně seznámila se zápisy ze sociálního šetření a s aktuálními individuálními plány všech uživatelů.
- Pracovnice sdělila, že si není vědoma toho, že by někdo z klientů nebo pečujících osob vyjádřil nespokojenost s její prací.
- Paní XY má čtyřletou pracovní zkušenost z práce v osobní asistenci u jiného poskytovatele, dále dvouměsíční zkušenost z práce v pobytové službě pro seniory (zástup), vykonala 300 h praxi v nemocnici v rámci ošetřovatelské práce u lůžka (Kurz „Ošetřovatel), a pracovala rovněž jako asistent sociální péče.

Paní XY žádala dále ještě osobní schůzku s vedoucí střediska, která se uskutečnila 26.11.2025. Paní XY položila vedoucí střediska dotaz, zda by se sama mohla příležitostně klientů a pečujících osob zeptat, zda jsou s její prací spokojeni. Vedoucí střediska souhlasila s tím, že předmětem rozhovoru nebude podaná stížnost službě.

Dne 2.12.2025 obdržela vedoucí střediska od paní XY sms zprávu, ve které sděluje, že se ptala na spokojenost s poskytováním služby její osobou šesti uživatelů (byla uvedena konkrétní jména). Všichni dotazovaní se vyjádřili, že jsou spokojeni.

V souvislosti s indiciemi uvedenými v anonymní stížnosti, tj. např.

- Stěžovatel je syn klientky (6 uživatelů jsou ženy a mají syna)
- „neumět správně přebalit klienta" (hygiena formou výměny inkontinenční pomůcky probíhá/probíhala pouze u 3 uživatelů žen, které mají syna)

vedoucí střediska vybrala uživatelky osobní asistence a odlehčovacích služeb, u kterých paní XY poskytovala nebo stále poskytuje služby, dále ženy a následně ženy uživatelky, které mají syna/y.

Vedoucí střediska nabídla návštěvu u těchto vytipovaných klientek. Některé z nich však již nejsou v době mapování stížnosti, s ohledem na omezené období poskytování OS, uživatelkami služeb. S ohledem na výše uvedené indicie a ukončení některých služeb uplynutím doby platnosti smlouvy, kontaktovala vedoucí střediska **telefonicky** 6 z 7 vytipovaných uživatelek (u uživatelky 07 byla uskutečněna kontrolní činnost sociální pracovnicí služeb), příp. pečující osoby, když telefonický kontakt, s ohledem na zdravotní stav uživatelek, nebyl možný (problém verbální komunikace). Většina kontaktovaných pečujících neviděla důvod pro osobní setkání, protože vyjádřila spokojenost se službami poskytovanými všemi asistentkami takto:

- Uživatelka 01: rozhovor s pečující osobou, která naopak vyjádřila spokojenost s paní XY, protože umí motivovat paní žijící s demencí k činnostem a je proaktivní. Dále pečující sdělila, že pokud by si chtěli stěžovat na služby, učinili by tak osobně.
- Uživatelka 02: Pečující vyjádřila, že maminka nemá problém s žádnou asistentkou. Při konkrétním dotazu na paní XY sdělila, že na první službě (večerní) byla trochu nejistá, ale následné služby již probíhají bez problémů.
- Uživatelka 03: rozhovor s pečujícími osobami. Pečující A sdělila, že maminka si nestěžuje a je spokojená se všemi asistentkami. Sděluje, že pečující B - blízký příbuzný pomáhá při přesunech a uživatelka nic nenamítá. Pečující B - blízký příbuzný (telefon předán pečující A) sděluje, že nevidí v ničem problém, že je spokojen s vykonanou službou. U každé služby asistuje při přesunech, je „u toho". Připouští, že paní XY je „jiný typ" člověka, ale svou práci dělá dobře.
- Uživatelka 04: rozhovor s pečujícími osobami. Pečující A s bydlištěm v Bystřici sdělil, že služby probíhaly v pořádku, vše v pohodě. Pečující B (bydliště mimo okres Frýdek-Místek, kde maminka přebývá v době, kdy probíhá telefonát) velmi děkuje za péči, sděluje, že jsou maximálně spokojeni, vděčni, a že služba vychází vstříc potřebám maminky a rodiny. Pečující B předala telefon uživatelce. Uživatelka se vyjádřila, že „asistentky jsou zlaté holky, příjemné, je s nimi sranda, komunikují spolu, je spokojená a vše je v pořádku".
- Uživatelka 05: Pečující osobu uživatelky kontaktovala vedoucí střediska s prosbou o návštěvu při probíhající službě, na které bude přítomna asistentka XY. Uživatelka nekomunikuje verbálně, proto se vedoucí doptávala pečující osoby na spokojenost s asistentkami. Vyjádřila

- se, že s žádnou asistentkou nemá problém. Dále sdělila, že sice má bratra (syn uživatelky), ale ten bydlí v ML a s paní XY se nikdy nesetkal. Za maminkou dojíždí 2-3x/rok.
- Uživatelka 06: Pečující osobu A uživatelky kontaktovala vedoucí střediska s prosbou o návštěvu. Uživatelka žije s poruchami paměti. V telefonickém rozhovoru pečující A popsala obdiv vůči všem asistentkám, které dokážou s uživatelkou komunikovat a uváděla různé aktivizační činnosti, které asistentky nabízejí a uplatňují. Vyjádřila maximální spokojenost se službami. Byl domluven termín kontrolní činnost, kdy v domácnosti bude také pečující osoba B.

Kontrolní činnost v domácnostech uživatelů jako nástroj zjišťování spokojenosti a kvality poskytované služby

- Za souhlasu pečující osoby proběhla u uživatelky 05 kontrolní činnost dne 18.12.2025 v době, kdy paní XY poskytovala službu. Pečující osoba chtěla být přítomna. Výsledek je zapsán ve formuláři „Zpráva z kontrolní činnosti v terénu". Nebylo shledáno žádné pochybení při poskytování služby asistentkou XY. Pečující osoba se opět vyjádřila, že ke kvalitě poskytované služby asistentkou XY nemá žádné námitky.
- Další kontrolní činnost vedoucí střediska uskutečnila 18.12.2025 v domácnosti uživatelky 06 (paní však nemá syna, ale hygiena probíhá formou doprovodu na toaletu). Jak uživatelka, tak pečující B vyjádřili spokojenost s poskytovanými službami, a to všemi asistentkami. Výsledek kontroly je zapsán ve formuláři „Zpráva z kontrolní činnosti v terénu".
- U uživatelky 07 proběhla dne 2.12.2025 kontrolní činnost provedená sociální pracovnicí, která se doptávala na spokojenost s asistentkami a odpověď byla kladná - uživatelka i rodina (pečující A a pečující B) vyjádřili spokojenost se službami. Výsledek kontroly je zapsán ve formuláři „Zpráva z kontrolní činnosti v terénu".

Protokoly z vykonaných kontrolních činností jsou podepsány vedoucí střediska, příp. sociální pracovnicí a uloženy v šanonu „Hodnocení služeb", dle platné metodiky služby.

Závěr

Z provedeného šetření vedoucí střediska ve věci anonymní stížnosti na asistentku XY vyplývá, že jak telefonické rozhovory s komunikujícími uživateli a pečujícími, tak návštěvy v domácnostech 2 uživatelů neprokázaly pochybení v chování a přístupu k práci asistentky XY, které bylo ve stížnosti popsáno jako neprofesionální a nevhodné a bez empatie.

Výsledek šetření a řešení stížnosti bude

- písemně zaslán všem uživatelkám (ženy), které mají syna/y, a u kterých asistentka XY poskytuje službu, a také kde probíhají úkony hygieny. V případě, že uživatelky nejsou schopny verbální komunikace, příp. chybí vhled do situace z důvodu kognitivní poruchy, bude řešení stížnosti předáno pečujícím osobám.
- uložen na webové stránce služby TABITA Třinec, osobní asistence a TABITA Třinec, odlehčovací služby.
- Uložen v šanonu v šanonu „Evidence námětů, připomínek a stížností" ve službě TABITA Třinec v uzamčené skříni (dle platné metodiky).

V Třinci, dne 18. 12. 2025

Zapsala: Bc. Ivana Andrýsková, DiS., vedoucí TABITA Třinec, osobní asistence, odlehčovací služby
(oprávněná osoba pro řešení stížnosti)

Oprávněnou osobou pro řešení stížnosti je

Vedoucí střediska TABITA Třinec: Bc. Ivana Andrýsková, DiS.

Smetanova 523, 739 61 Třinec

e-mail: asistence.respit@slezskadiakonie.cz; tel. 739 525 242

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne zaevidování stížnosti

Kontakty pro podávání stížností:

Slezská diakonie, Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín

- Bc. Ivana Andrýsková, DiS., vedoucí střediska TABITA
  Tel. 739 525 242; e-mail: asistence.respit@slezskadiakonie.cz
- Mgr. Halina Pientoková, DiS., vedoucí oblasti Pobeskydí
  Tel. 737 212 774; e-mail: h.pientokova@slezskadiakonie.cz

Vedení Slezské diakonie

- Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka
  tel. 730 166 120: *ustredi@slezskadiakonie.cz*
- Mgr. et Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky
  Tel. 731 199 480, e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

Další možnosti podání stížností

Zřizovatel Slezské diakonie
Slezská církev evangelická a.v.
Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín
tel. 558 764 380, e-mail: sekretariat@sceav.cz

Kancelář Veřejného ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno - střed
tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Pokud jste s vyřešením stížnosti nespokojen, podejte žádost o prověření stížnosti na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha, tel. 221 921 111

Lhůta pro prověření stížnosti je 60 dnů.