



Standard č. 7

Stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby

Pro pracovníky:	Sociální služby města Brandýs nad Labem-Stará Boleslav
Použití standardu:	Pečovatelské služba, odlehčovací služba, denní stacionář
Verze:	04
Platnost od:	01.11.2025
Vyhotovil:	Mgr. Iveta Sládková, DiS.,
Kontrolní osoba:	Markéta Dobšová, DiS.,
Schválil, dne:	Mgr. Hana Jarská, DiS., MBA
Změny v dokumentu:	

Obsah:

1. Úvodní ustanovení	2
2. Zkratky a pojmy	2
3. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností	2
4. Způsob a forma podání stížnosti	2
4.1 Stížnosti přijaté osobně	3
4.2 Stížnosti přijaté telefonicky	3
4.3 Stížnosti přijaté e-mailem	3
4.4 Stížnosti přijaté poštou	4
5. Vyřízení stížnosti	4
5.1 Stručný postup vyřízení stížností	4
5.2 Lhůta pro vyřízení stížnosti	5
6. Evidence stížnosti	5
7. Uzavření stížností – odpověď	6
7.1 Možnost odvolání	6
7.2 Archivace	6
8. Dokumentace	6



1. Úvodní ustanovení

Tento dokument stanovuje vnitřní pravidla pro evidenci a vyřizování přijatých stížností tak, aby byla každá stížnost řádně zaznamenána, přidělena k řešení odpovědné osobě a vyřízena v souladu s v souladu se Standardem č. 7 zákonem 108/2006 Sb., a vyhlášky č. 505/2006 Sb.

2. Zkratky a pojmy

Anonymní stížnost – stížnost, v které neuvedl stěžovatel své jméno, příjmení a kontaktní adresu.

Poskytovatel – Sociální služby města Brandýs nad Labem-Stará Boleslav

Stížnost – rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou. Jde zejména o takové podání, které poukazuje na porušení práv uživatele, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele. Stížností na kvalitu poskytované sociální služby nemohou být takové připomínky uživatelů, které přesahují odpovědnost, nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení některých mezilidských vztahů mezi uživateli, způsobů komunikace mezi uživateli atp.).

3. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v pečovatelské službě

Každý uživatel má právo aktivně vyjádřit nespokojenost, pokud se služba neděje tak, jak dle jeho názoru bylo sjednáno. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby je oprávněn podat:

- uživatel sociální služby,
- opatrovník uživatele,
- zákonný zástupce uživatele,
- rodinný příslušník uživatele,
- jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele (lékař, přítel, přítelkyně),

Uživatel má právo si stěžovat na poskytované služby, pokud jsou pro něj omezující, porušující jeho důstojnost, soukromí, možnost volby, neuspokojující jeho potřeby nebo není spokojen se svým klíčovým pracovníkem či jiným pracovníkem. Může se vyjádřit k chodu poskytovatele služby, může podat nejen stížnosti, ale i podněty a připomínky.

Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinností poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec standardní kvality.

Každý uživatel může požádat o pomoc při sestavování stížností, námětů či připomínek kteréhokoli pracovníka poskytovatele, rodinného příslušníka, známého nebo nezávislého člověka, kterému důvěřuje.

Anonymní stížnost je považována za námět či připomínku, neboť není komu odpovědět. Informace o jejím vyřízení se provádí na nejbližší pracovní poradě. Náměty a připomínky jsou bezprostředně po zápisu do hlášení řešeny operativně na týmových poradách.

4. Způsob a forma podání stížnosti

Stížnosti uživatelů jsou přijímány:

- a) osobně, viz kap. 4.1
- b) telefonicky, viz kap. 4.2
- c) e-mailem, viz kap. 4.3



d) poštou, viz kap 4.4.

Stížnost přijímá každý pracovník sociální služby, který následně předá k řešení ředitele sociální služby.

4.1 Stížnosti přijaté osobně

Stížnost může uživatel podat osobně kterémukoliv ze zaměstnanců sociální služby nebo v níže uvedených kancelářích.

Kancelář (příjemce stížnosti)	Adresa
Ředitelky sociální služby – v sídle sociální služby, DPS	Martinovská 940/26, 250 01 Brandýs nad Labem – Stará Boleslav
Vedoucího oddělení sociální práce – kancelář na Městském úřadu	Ivana Olbrachta 59, 250 01 Brandýs nad Labem – Stará Boleslav.
Místostarosty města	Masarykovo nám. 1,2, 250 01 Brandýs nad Labem – Stará Boleslav

V případě, že stěžovatel podá stížnost osobně bez předložení písemné formy stížnosti, sepiše o tom příjemce stížnosti „Záznam o přijaté stížnosti“, kterou nechá stěžovatelem podepsat.

4.2 Stížnosti přijaté telefonicky

Příjemce stížnosti	Telefonní číslo
Ředitelka sociální služby	606 708 213
Vedoucí oddělení sociální práce	739 602 066
Místostarosta města	777 465 570

Je-li stížnost podána telefonicky, vyzve příjemce stížnosti stěžovatele, aby se dostavil do kanceláře příjemce stížnosti, kde bude následně sepsán „Záznam o přijaté stížnosti“. V případě, že stěžovatel nechce sepisovat „Záznam o přijaté stížnosti“, sepiše dotyčná osoba záznam bez přítomnosti stěžovatele. Telefonicky lze uskutečnit i anonymní podání stížnosti.

4.3 Stížnosti přijaté e-mailem

Instituce	E-mail
Sociální služba města Brandýs nad Labem-Stará Boleslav, ředitelka sociální služby	pecovatelska.brandysko@seznam.cz info@socialnisluzby-brandysko.cz
Městský úřad Brandýs nad Labem-Stará Boleslav, vedoucí oddělení sociální práce	alice.benediktova@brandysko.cz



4.4 Stížnosti přijaté poštou

Instituce	Adresa
Sociální služba města Brandýs nad Labem-Stará Boleslav	Martinovská 940/26 250 01 Brandýs nad Labem-Stará Boleslav
Městský úřad Brandýs nad Labem-Stará Boleslav, Oddělení sociální práce	Ivana Olbrachta 59 250 01 Brandýs nad Labem-Stará Boleslav
Městský úřad Městský úřad Brandýs nad Labem-Stará Boleslav	Masarykovo nám. 1,2 250 01 Brandýs nad Labem-Stará Boleslav

Poštou lze uskutečnit i anonymní podání stížnosti.

Stížnosti přijaté poštou jsou zaevidovány a předány k řešení ředitelce sociální služby.

5. Vyřízení stížnosti v pečovatelské službě

Po přijetí „Záznamu o stížnosti žadatele“ nebo písemné formy stížnosti, zahájí kompetentní pracovník šetření se všemi účastníky dané stížnosti. Je povinen prošetřit všechny nezbytné okolnosti, vyslechnout účastníky dané události. Poté pověřený pracovník podává písemný záznam o provedení a jejího výsledku. V případě oprávněné stížnosti jsou přijata nápravná opatření.

Za vyřízení stížnosti odpovídá:

- Ředitelka sociální služby, případně v době její nepřítomnosti zástupce pověřený vedením.
 - Řeší stížnosti na chování zaměstnanců, kvalitu a rozsah poskytovaných služeb.
- Vedoucí oddělení sociální práce
 - V případě, je-li podána stížnost na chování nebo způsob jednání ředitelky sociální služby.
 - V případě, že by při řešení stížnosti mohlo dojít ke střetu zájmů stěžovatele a ředitelky sociální služby.

Stížnost prověří a prošetří ředitelka sociální služby, popřípadě její zástupce. Uživatel vždy dostane na svou stížnost odpověď, viz kap. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů..** Stížnost se prošetří zjištěním všech okolností a důležitých souvislostí. – pomocí rozhovoru, studiem dokumentace, pozorováním. Povinností zaměstnanců je sledovat a reagovat na projevy nelibosti uživatelů, kteří se nedokážou vyjadřovat slovem.

Při vyřizování stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se problém týká (uživatel, zaměstnanci...) a všem zúčastněným stranám je dána možnost se k problému vyjádřit.

5.1 Stručný postup vyřízení stížností v pečovatelské službě

1. Přijetí stížnosti a její okamžité zaevidování odpovědnou osobou.
2. Určení kompetentní osoby k jejímu řešení.
3. Prošetření stížnosti včetně možnosti vyžádat si doplňující informace od uživatele a dalších osob.
4. Vyřízení stížnosti nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí. Pokud okolnosti vyžadují delší lhůtu, uživatel je o této skutečnosti a důvodech prodloužení lhůty neprodleně informován.



5. Vyrozumění uživatele o výsledku vyřízení stížnosti.

Pokud uživatel nesouhlasí s výsledkem vyřízení stížnosti, postupuje dle kap. 7.1.

5.2 Lhůta pro vyřízení stížnosti v pečovatelské službě

Každou přijatou stížnost je nutno projednat v co nejkratším termínu od doručení stížnosti poskytovateli, bez zbytečných odkladů. Stížnost musí být vyřízena nejpozději **do 30 dnů** od jejího doručení. Ve výjimečných a složitých případech lze tuto lhůtu prodloužit na dva měsíce, přičemž o prodloužení lhůty musí být stěžující informován.

Stížnost se považuje za vyřízenou:

- **oprávněná stížnost**-vyrozuměním stěžovatele o výsledku šetření, viz „Záznam o přijaté stížnosti“. Rozhodující je v tomto případě podací razítko pošty, pokud Záznam nebyl doručen osobně. Osobní převzetí je stvrzeno podpisem Záznamu stěžovatelem.
- **neoprávněná stížnost**-šetřením bylo zjištěno, že je neoprávněná a stěžovateli o tom byla zaslána viz „Záznam o přijaté stížnosti“.

V případě anonymně podané stížnosti je výsledek zapsán neadresně na formuláři „Záznam o přijaté stížnosti“ a bude k ní přihlíženo pouze jako k námětu na zlepšení služby.

6. Evidence stížnosti v pečovatelské službě

Evidence přijatých stížnosti, viz příloha č. 1, je vedena u ředitelky sociální služby.

Příjemce stížnosti provede o příjmu jakékoliv stížnosti (oprávněné i neoprávněné) zápis do formuláře „Záznam o přijaté stížnosti“ který je identifikován:

Stížnost č. ##/RRRR, kde:

číselné označení dokumentu vzestupnou řadou s počátkem 01

RRRR rok identifikování neshod

Záznam musí obsahovat:

- Jméno a příjmení stěžovatele.
- Označení, komu je stížnost určena.
- Datum podání a podpis stěžovatele.
- Konkrétní stížnost – datum, kdy k události došlo, jasný a srozumitelný obsah stížnosti, její popis.

Přílohami Záznamu jsou související dokumenty a písemnosti (e-maily, dopisy, důkazy apod.), kterých se přijatá stížnost týká.

Pracovník, který přijme osobně **ústní stížnost** je povinen ihned se stěžovatelem sepsat „Záznam o přijaté stížnosti“.

Přijaté **stížnosti v písemné formě** musí obsahovat:

- jméno, příjmení a adresa stěžovatele (případně telefonní kontakt a e-mail),
- příjmení pracovníka, proti kterému stížnost směřuje,



- odůvodnění stížnosti a stručný popis události (uvedení konkrétních komplikací či konkrétní chování či postup a případné uvedení dopadu a následků tohoto postupu...),
- datum a podpis stěžovatele

Pracovník, který přijal osobní stížnost je povinen s obsahem Záznamu seznámit stěžovatele (přečtením nahlas) a předat mu kopii. Dále je pracovník povinen neprodleně Záznam předat kompetentnímu pracovníkovi, který bude nadále stížnost řešit. V případě, že si stěžovatel stěžuje na ředitelku sociální služby, postupuje se stížnost vedoucím oddělení sociální práce.

7. Uzavření stížností – odpověď v pečovatelské službě

Odpověď na stížnost musí být v písemné podobě, viz „Záznam o přijaté stížnosti“ a dále v takové formě, která je srozumitelná uživateli. Musí obsahovat výrok o oprávněnosti či neoprávněnosti stížnosti, jaká byla přijata opatření, informace o odvolání, datum a podpis odpovídajícího.

U anonymních stížností bude jejich podstata a odpověď umístěna na veřejně dostupných místech včetně uvedení stanoviska organizace. Na základě žádosti stěžovatele je třeba zachovávat mlčenlivost o jeho totožnosti.

Opakované stížnosti, které byly přešetřovány, se již neřeší.

7.1 Možnost odvolání

V případě, že stěžovatel není spokojen se závěrem jejího vyřízení nebo uplyne lhůta pro její vyřízení, může se ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty obrátit na následující instituce.

Instituce	Telefonní číslo	E-mail	Adresa
Městský úřad Brandýs nad Labem-Stará Boleslav, Oddělení sociální práce	739 602 066	alice.benediktova@brandysko.cz	Ivana Olbrachta 59 250 01 Brandýs nad Labem-Stará Boleslav
Městský úřad Brandýs nad Labem-Stará Boleslav, Místostarosty města	326 909 124	jan.chleboun@brandysko.cz	Masarykovo nám. 1,2 250 01 Brandýs nad Labem-Stará Boleslav

7.2 Archivace

Veškeré záznamy týkající se vyřízení stížnosti jsou archivovány 5 let. Vyhodnocení 1x za rok se provede analýza podaných stížností a jejich řešení – analýzu provádí ředitelka sociální služby. Výsledky analýzy budou využity pro další zkvalitňování péče a poskytovaných služeb, viz „Standard č. 15 Zvyšování kvality sociální služby“. S tímto vyhodnocením a jeho využitím budou seznámeni všichni zaměstnanci. Seznámení uživatelů s pravidly podávání stížností probíhá na poradách uživatelů nebo individuálně.

8. Dokumentace

- Dokumenty



Standard č. 15 Zvyšování kvality sociální služby

- Záznamy

Záznam o přijaté stížnosti

- Přílohy

Příloha č. 1 Evidence stížností