



Standard č. 7

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování „Terénní osobní asistence“

Terénní osobní asistence má stanovené vnitřní předpisy, které upravují podání, řešení stížností.

1. Definice stížnosti:

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Jde zejména o takové podání uživatele, 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.).

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

2. Stížnost je oprávněn podat:

- Uživatel (poživatel) sociální služby, (kterému byla nebo je poskytována) sociální služba.
- Zákonný zástupce uživatele, opatrovník, podpůrce osoby.
- Rodinný příslušník uživatele, osoba blízká.
- Jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta, osoba zmocněná klientem (lékař, přítel, přítelkyně).
- Zaměstnanec organizace (Terénní osobní asistence).

Stížnost je možno podat formou osobní – ústní, písemnou, telefonickou či anonymní.



Terénní osobní asistence

Církevní střední zdravotnická škola s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194,195

Náležitosti stížnosti:

Obecné náležitosti při podání písemné stížnosti:

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

Pracovník, který přijme osobní (ústní) stížnost je povinen ihned se stěžovatelem sepsat „Zápis o stížnosti uživatele“, jedná se o první část stížnosti. (Správní řád § 175, odst. 3 – tzv. protokol o sepsání stížnosti).

Mezi povinné náležitosti patří:

- Označení komu je stížnost určena,
- jméno a příjmení stěžovatele,
- jméno pracovníka, který stížnost přijal,
- konkrétní stížnost – jasný a srozumitelný obsah stížnosti, její popis,
- datum podání stěžovatele a podpis.

Pracovník, který přijal osobní stížnost je povinen s obsahem „Zápisu o stížnosti uživatele“ stěžovatele seznámit (přečtením nahlas) a předat mu kopii „Zápisu o stížnosti uživatele“. Dále je zaměstnanec povinen neprodleně „Zápis o stížnosti uživatele“ předat kompetentnímu pracovníkovi, který bude nadále stížnost řešit. V případě, že si stěžovatel stěžuje na vedoucího úseku, postupuje se stížnost jeho nadřízenému nebo řediteli CSZŠ s.r.o.

3. Vyřizování stížnosti

Po přijetí „Zápisu o stížnosti uživatele“, 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.



Terénní osobní asistence

Církevní střední zdravotnická škola s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194,195

Lhůta k vyřízení stížnosti

Odpovědný pracovník, který stížnost přijal je povinen zahájit šetření bez zbytečných odkladů. Pracovník je povinen stěžovatele informovat o výsledcích šetření stížnosti neprodleně a to nejpozději do 30 dnů od data podání stížnosti. Ve výjimečných a složitých případech lze se souhlasem ředitele tuto lhůtu prodloužit na dva měsíce, při čemž o prodloužení lhůty musí být stěžující informován.

Třicetidenní lhůta neplatí, pokud by neřešení stížnosti mohlo vést k ohrožení zdraví či života klienta nebo k poškození majetku organizace Terénní osobní asistence.

4. Uložení a archivace stížností:

Každá stížnost, která byla vyřešena, je uložena do složky „Stížnosti uživatelů“, která je vedena vedoucím Terénní osobní asistence. Kopie „Zápisu o stížnosti uživatele“ se ukládá do osobního spisu uživatele.

5. Odvolání proti řešení stížnosti:

Pokud uživatel nebude spokojen se způsobem a rychlostí řešení dané stížnosti, nebo s konečným řešením stížnosti, má právo se obrátit na:

ředitele CSZŠ s.r.o.: Mgr. David Kasan,

nebo k následujícím institucím:

Magistrát města Brna, Odbor sociální péče, Koliště 19, 612 00 Brno, tel: 542 171 111

Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno, tel: 541 651 111

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha, tel: 950 191 111

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888

6. Informace o podávání stížností:

Vedoucí pracovník seznámí s možností podávání stížností klienta při sepsání smlouvy o poskytnutí Terénní osobní asistence.



Terénní osobní asistence

Církevní střední zdravotnická škola s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
<http://pece.grohova.cz>, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194,195

Postup pro vedení stížností je uveden na webových stránkách anebo je možnost k nahlédnutí v písemné podobě u vedoucího Terénní osobní asistence.

V Brně dne: 1. 4. 2015

Revize č. 3 16. 3. 2026

Schválil: Mgr. David Kasan
ředitel CSZŠ s.r.o.



Terénní osobní asistence

Církevní střední zdravotnická škola s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194,195

Příloha č. 1

FORMULÁŘ PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Jméno a příjmení osoby, která stížnost podává:	Forma stížnosti: Ústní Písemná Telefonická
---	--

Na koho stížnost směřuje (zatrhněte): na pracovníka (pečovatele) na sociálního pracovníka na uživatele na příbuzné uživatele na nadřízeného na kolegy na funkčnost služeb ostatní	Datum a čas předání stížnosti: Stížnost byla z ústní formy přepsána do písemné – datum a podpis pracovníka, který stížnost přepsal:
--	--



Terénní osobní asistence

Církevní střední zdravotnická škola s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
<http://pece.grohova.cz>, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194,195

Obsah stížnosti:

Podpis pracovníka, který stížnost zapsal a přijal:

Místo řešení stížnosti:

Datum řešení stížnosti:

Pracovníci přítomni řešení stížnosti:



Terénní osobní asistence

Církevní střední zdravotnická škola s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
<http://pece.grohova.cz>, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194,195

Popis a řešení stížnosti:

Kdo sepíše odpověď na stížnost:

Datum sepsání odpovědi na stížnosti:

Uživatel služby byl poučen o možnosti stěžovat si na poskytovatele u nezávislých orgánů.

Datum předání odpovědi na stížnosti:

Podpis uživatele, který převzal odpověď na svoji stížnost (je-li to možné):

