

## Standard č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Odlehčovací služba Kunovice – Na Bělince má zpracovaná vnitřní pravidla, která upravují postup a povinnosti zaměstnanců odlehčovací služby při přijímání, evidování a vyřizování stížností. Tato pravidla jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se Standardem kvality sociálních služeb č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a platnými směrnicemi Sociálních služeb Uherské Hradiště, p. o.

Pravidla pro přijímání, evidování a vyřizování stížností jsou závazná pro všechny zaměstnance Odlehčovací služby Kunovice – Na Bělince.

Klienti, jejich zákonní zástupci, opatrovníci jsou již při zahájení poskytování sociální služby informováni ústně i písemně o možnostech a postupech podání stížnosti.

Pravidla pro přijímání, evidování a vyřizování stížností jsou dostupná také na nástěnce odlehčovací služby i na webových stránkách služby.

Postup při podávání a vyřizování stížností je rovněž vyhotoven ve formě, která je srozumitelná pro klienty odlehčovací služby a je zveřejněn na nástěnce odlehčovací služby i na webových stránkách služby.

1

Stížnosti a jiné podněty jsou chápány jako důležitá zpětná vazba o spokojenosti klientů s poskytovanou službou. Stížnosti a jiné podněty jsou zdrojem informací o možnostech, jak poskytované služby zlepšit.

### **Definice stížnosti, připomínky, podnětu**

**Podnětem** se myslí zmínka s návrhem na řešení dané skutečnosti. Jedná se o jakýkoli tvůrčí nápad, myšlenku na zlepšení celého chodu služby.

**Připomínka** je podání osoby na skutečnost, která ho nijak nepoškodila. Je vyjádřením nespokojenosti se službou. Na základě připomínky je většinou možné učinit úpravy malého rozsahu a tím zlepšit službu, opatření nezasahují do charakteru služby. Může být podána každému zaměstnanci SSL UH. Není nutný písemný záznam.

**Stížnost** je vyjádřením nespokojenosti, která vyžaduje odezvu. Jedná se o každé podání osoby, které osoba sama za stížnost považuje bez ohledu na názor zaměstnance. Osoba v něm žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady, nebo která ho poškodila, a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

### **Rozdělení stížností**

Stížnosti dělíme na dvě kategorie, a to na **Stížnosti na poskytování sociální služby** dle § 99a zákona č. 108/2006 Sb. a na **Ostatní stížnosti**.

## **A. Stížnosti na poskytování sociální služby podle § 99a zákona č. 108/2006 Sb.**

Stížností na poskytování sociální služby se rozumí vyjádření nespokojenosti se způsobem poskytování sociální služby, s jejím rozsahem, průběhem nebo kvalitou, dodržováním práv klienta, postupem zaměstnanců při poskytování sociální služby nebo jinými skutečnostmi souvisejícími s poskytováním sociální služby. Tyto stížnosti se vyřizují dle § 99a a § 99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

## **B. Ostatní stížnosti**

Ostatní stížností se rozumí podání vyjadřující nespokojenost s činností organizace, jejich zaměstnanců apod. Jedná se zejména o stížnosti týkající se jiné činnosti organizace nesouvisející přímo s poskytováním sociální služby, např. provozu organizace, technického stavu budov, pracovněprávních vztahů, ale i sporů mezi klienty apod.

### **Kdo může podat stížnost**

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
- g) u **ostatních stížností** může podat stížnost kdokoliv

(dále jen „stěžovatel“)

### **Příjem stížností**

1. Každý zaměstnanec Odlehčovací služby Kunovice – Na Bělince je povinen případnou stížnost přijmout, vyplnit **Potvrzení o přijetí stížnosti (příloha č. 1)** a neprodleně stížnost předat vedoucímu služby, popřípadě jeho zástupci. V případě přijetí stížnosti o víkendu první pracovní den.

Zaměstnanec přijímající stížnost dodržuje mlčenlivost v celém procesu o přijetí stížnosti, stěžovateli a obsahu stížnosti.

Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho příjemce stížnosti (příloha č. 1).

2. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned po podání, příjemce sepíše **Záznam o stížnosti (příloha č. 2)**, je povinen po sepsání záznamu stěžujícímu záznam přečíst a předloží jej stěžovateli k podpisu a neprodleně předá záznam vedoucímu služby, popřípadě jeho zástupci. V případě přijetí stížnosti o víkendu první pracovní den.

Anonymní stížnosti příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti.

### **3. Stížnost může být podána:**

#### **a) ústně**

- osobně
- telefonicky 572 548 843, 607 519 356 (vedoucí služby)

#### **b) písemně**

- osobním podáním
- vhozením do schránky u vstupu do zařízení DOZP (adresně či anonymně) */vybíráním schránky je pověřena sociální pracovnice a to minimálně 1 x týdně/*
- poštou na adrese: Odlehčovací služba Kunovice – Na Bělince, Na Bělince 1492, 686 04 Kunovice (k rukám vedoucí služby)
- e-mailem na adresu vedoucí služby: [lenka.pelikanova@ssluh.cz](mailto:lenka.pelikanova@ssluh.cz)

4. O zařazení stížnosti do příslušné kategorie rozhoduje vedoucí služby nebo jím pověřený zaměstnanec. V případě pochybností se stížnost posoudí jako stížnost na poskytování sociální služby.

### **Evidence stížností**

1. Evidencí stížností je pověřen koordinátor odlehčovací služby/sociální pracovnice. Stížnost zaeviduje ve spisové službě, dokument opatří podacím razítkem a jednacím číslem, které vygeneruje spisová služba (spisový znak se v případě stížnosti použije číselný kód 3.2, který slouží výhradně pro evidenci stížností a je ve spisové službě přednastaven) a dle pokynu vedoucí služby předá stížnost příslušnému zaměstnanci k vyřízení.

2. Každá stížnost je zaznamenána do **Evidenčního listu stížnosti (příloha. č. 3)**, který je součástí centrální evidence stížností.

Originál stížnosti, Potvrzení o přijetí stížnosti, v případě ústně podané stížnosti Záznam o stížnosti, Evidenční list stížnosti a další spisový materiál týkajícího se vyřízení stížnosti je uložen ve složce Evidence stížností v uzamykatelné skříni v uzamykatelné kanceláři koordinátora odlehčovací služby/sociální pracovnice.

## Vyřizování stížností

### **A. Stížnosti na poskytování sociální služby**

#### **1) Postup při prošetřování a vyřizování stížnosti**

Řešením stížností je pověřena vedoucí odlehčovací služby, popř. může vedoucí služby pověřit zaměstnance k řešení dané stížnosti.

Pověřený zaměstnanec je při prošetřování a vyřizování stížnosti povinen:

- stížnost bez zbytečného odkladu převzít a zahájit její šetření,
  - stížnost vyřizovat bez průtahů, hospodárně a ve stanovené lhůtě,
  - objektivně a úplně prošetřit všechny skutečnosti uvedené ve stížnosti, včetně zajištění podkladů a důkazů (záznamy péče, protokoly, kopie dokumentace apod.)
  - zpracovat písemný záznam o způsobu a výsledku šetření
  - vyhodnotit, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná,
  - na základě výsledků šetření navrhnout konkrétní nápravná opatření, která jsou odsouhlasena vedoucí služby
  - zajistit, aby byla přijata konkrétní opatření k odstranění zjištěných nedostatků a prevenci jejich opakování,
  - písemně informovat stěžovatele o výsledku šetření a přijatých opatřeních,
  - sledovat a vyhodnocovat plnění přijatých opatření
  - **po ukončení šetření a uzavření spisu se na ředitelství SSL Uherské Hradiště, p. o. pro účely centrální evidence předává zejména:**
- **Evidenční list stížnosti** (příloha č. 3.)
  - **Obdržená stížnost** + Potvrzení o přijetí stížnosti (příloha č. 1),
  - **záznam o způsobu šetření stížnosti** (vždy) + **opatření** (v případě důvodné či částečně důvodné stížnosti)
  - **vyrozumění stěžovatele o výsledku šetření,**
  - **případné další související dokumenty**

V zájmu řádného prošetření stížnosti může být vyslechnut stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje. O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše pracovník prošetřující stížnost **zápis**, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručný a výstižný záznam o průběhu a výsledku jednání, případně vyjádření účastníků jednání, pokud o to požádají, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše i pracovník provádějící šetření a všichni účastníci jednání. Jestliže, některý z účastníků odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu.

Stěžovatel má právo si svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, nebo požadovat, aby při vyřizování stížnosti byla přítomna jeho blízká osoba.

Stěžovatel, který má potíže s komunikací (neslyšící osoba, občan cizí národnosti), má právo na nezávislého tlumočníka, kterého si zvolí sám nebo jeho zástupce

Veškerá dokumentace ve spisu bude datována, opatřena jménem a podpisy odpovědných osob, zejména osoby, která stížnost prošetřovala, případně i osoby, která schválila výsledek šetření a opatření. V případě vyrozumění bude doložen podpis vyrozuměné osoby (stěžovatele) nebo podací lístek, e-mail, potvrzení z datové schránky nebo jiný způsob předání.

Úplný spis zůstává uložen v Evidenci stížností v kanceláři koordinátora odlehčovací služby a je ředitelství dostupný na vyžádání.

Centrální evidenci stížností se rozumí ředitelství SSL Uherské Hradiště, p. o. (interní audit).

## 2) Lhůty pro vyřízení stížnosti

Stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího přijetí. Ve zvlášť odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů se souhlasem ředitelky organizace. O prodloužení lhůty a jeho důvodech musí být stěžovatel prokazatelně informován.

## 3) Nestrannost a podjatost

Stížnost nesmí být vyřizována zaměstnancem proti kterému směřuje.

V případě možného střetu zájmů nebo podjatosti určí vedoucí služby jiného pověřeného pracovníka.

Stížnost na koordinátora odlehčovací služby řeší vedoucí odlehčovací služby, stížnost na vedoucí odlehčovací služby je postoupena na ředitelství Sociálních služeb Uherské Hradiště, p.o.

## 4) Vyřízení stížnosti

Stížnost je považována za vyřízenou, pokud:

- byla řádně prošetřena,
- byla přijata odpovídající nápravná opatření,
- a stěžovatel byl o výsledku šetření a opatřeních písemně informován.

5

## 5) Nahlížení do dokumentace

Stěžovateli je na jeho žádost umožněno nahlížet do dokumentace, kterou poskytovatel vede o jeho stížnosti, a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.

Nahlížení se organizačně zajistí tak, aby byla současně zachována ochrana práv, oprávněných zájmů a osobních údajů dalších osob podle příslušných právních předpisů.

## 6) Vyrozumění stěžovatele

Stěžovatel musí být o vyřízení stížnosti **prokazatelně** písemně informován ve stanovené lhůtě dle odst. 2, a to i v případě, že stížnost nebyla shledána důvodnou.

Vyrozumění obsahuje zejména:

- stručné vymezení toho, co bylo předmětem stížnosti,
- podstatná zjištění,
- výsledek
- případná přijatá opatření,
- poučení o dalších možnostech obrátit se na příslušné instituce
- informaci o možnosti požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti podle § 99b zákona č. 108/2006 Sb.

---

## 7) Další možnosti podání stížnosti

Stěžovatel může podat podnět či stížnost také u:

Pokud byla stížnost vyřizována na úrovni sociální služby, může se stěžovatel obrátit také na ředitelství SSL Uherské Hradiště, p. o., které prověří postup při jejím vyřízení.

### •Ředitelství SSL UH

Štěpnická 1139  
686 06 Uherské Hradiště  
tel. 572 414 512  
[podatelna@ssluh.cz](mailto:podatelna@ssluh.cz)

dále:

### •Zlínský kraj

Odbor sociálních věcí  
Tř. T. Bati 21,  
761 90 Zlín  
tel. 577 043 111  
[podatelna@zlinskykraj.cz](mailto:podatelna@zlinskykraj.cz)

### •Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658/39,  
602 00 Brno-město  
tel. 542 542 111  
[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

### •Český helsinský výbor

Štefánkova 216/21,  
118 00 Praha 5  
tel. 257 221 142

Pokud stížnost směřuje proti řediteli organizace, je postoupena zřizovateli (Zlínský kraj). O tomto postupu je stěžovatel písemně informován.

## 8) Možnost přezkoumání

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla stížnost vyřízena ve lhůtě, je informován o možnosti obrátit se na Ministerstvo práce a sociálních věcí. Poskytovatel informuje stěžovatele o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem.

### •Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčím právu 1/376,  
128 01 Praha 2  
tel. 950 191 111  
[posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

---

## 9) Pravidla pro anonymní stížnosti

Poskytovatel se zabývá všemi anonymními stížnostmi. Každá anonymní stížnost je zaevidována a posouzena bez zbytečného odkladu. Pověřený zaměstnanec je povinen anonymní stížnost prověřit v rozsahu dostupných informací, a to i v případě, že neobsahuje všechny potřebné údaje.

Pokud anonymní stížnost neobsahuje dostatek konkrétních informací, provede se základní šetření zaměřené na ověření možných rizik v dané oblasti.

O průběhu a výsledku šetření je vždy pořízen písemný záznam, který obsahuje:

- obsah stížnosti,
- způsob prověření,
- zjištění,
- případná přijatá opatření.

V případě zjištění nedostatků jsou přijata nápravná a preventivní opatření a je sledována jejich účinnost.

Pokud nelze na základě dostupných informací skutečnosti ověřit, je tato skutečnost výslovně uvedena v záznamu, včetně popisu provedených kroků.

Pokud to povaha anonymní stížnosti umožňuje, je obecná informace o jejím vyřízení zveřejněna vhodným způsobem na nástěnce v prostorách odlehčovací služby po dobu 7 kalendářních dnů, aniž by došlo k porušení ochrany osobních údajů.

Anonymní stížnosti a záznamy o jejich prošetření jsou vedeny v centrální evidenci stížností.

## 10) Další informace

Jsou-li v průběhu šetření stížnosti zjištěny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání přestupku, trestného činu nebo správního deliktu, je třeba o tom neprodleně informovat vedoucího služby a ředitele organizace, který rozhodne o dalším postupu.

## B.Ostatní stížnosti

Tyto stížnosti organizace přijímá, eviduje, prošetřuje a vyřizuje obdobným způsobem jako stížnosti na poskytování sociální služby s výjimkou bodu 7) a 8) tohoto standardu, které nebudou ve vyznění stěžovateli uvedeny, protože se na ně nevztahuje § 99a a § 99b zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

## Závěrečná ustanovení ke stížnostem

Pravidla pro přijímání, evidování a vyřizování stížností (Standard č. 7) jsou zpracována v souladu s organizační směrnicí O podání, evidenci a vyřizování stížností a vnitřní oznamovací systém a jsou závazná pro všechny zaměstnance Odlehčovací služby Kunovice – Na Bělince.

Odpovědný pracovník předloží nejpozději do 20. 1. následujícího roku centrální evidenci – internímu auditu přehled přijatých stížností v Odlehčovací službě Kunovice – Na Bělince za uplynulý rok dle přílohy č. 4.

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.

**Přílohy:**

- Př. č. 1 Potvrzení o přijetí stížnosti
- Př. č. 2 Záznam o stížnosti (v případě ústně podané stížnosti)
- Př. č. 3 Evidenční list stížnosti
- Př. č. 4 Přehled přijatých stížností za uplynulý rok

Vypracovala: Mgr. Petra Mikulová, koordinátor odlehčovací služby/sociální pracovnice  
Schválila: Mgr. Lenka Pelikánová, vedoucí služby  
Účinnost: 1.1.2024  
Aktualizace: dle potřeby

Aktualizováno dne: 21.5.2025  
Aktualizovala: Mgr. Petra Mikulová, koordinátor odlehčovací služby/sociální pracovnice  
Schválila: Mgr. Lenka Pelikánová, vedoucí služby  
Účinnost: 1.6.2025

Aktualizováno dne: 9.10.2026  
Aktualizovala: Mgr. Petra Mikulová, koordinátor odlehčovací služby/sociální pracovnice  
Schválila: Mgr. Lenka Pelikánová, vedoucí služby  
Účinnost: 9.10.2026

### **Potvrzení o přijetí stížnosti**

Jméno, příjmení, funkce.....

převzal (a) dne..... od jméno, příjmení.....

stížnost ve věci .....

.....

razítko a podpis

**ZÁZNAM O STÍŽNOSTI**  
**(v případě ústně podané stížnosti)**

Jméno a příjmení stěžovatele:

Kontakt na stěžovatele:

Stížnost podána dne:

Stížnost podána:

- **ústně**
  - ☐ osobně
  - ☐ telefonicky

Záznam obsahu podané stížnosti:

10

Stížnost přijal a zapsal (jméno, příjmení a funkce zaměstnance):

Po přečtení se zněním záznamu souhlasím

Podpis stěžovatele (**osobně podaná stížnost**): .....

**EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI**

|                                                                                                                                       |                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Evidenční (jednací) číslo</b>                                                                                                      |                                                                                                               |
| <b>Kategorie stížnosti</b>                                                                                                            | <input type="checkbox"/> Stížnost na poskytování sociální služby<br><input type="checkbox"/> Ostatní stížnost |
| <b>Stěžovatel<br/>Jméno, příjmení, adresa</b>                                                                                         |                                                                                                               |
| <b>Datum přijetí stížnosti</b>                                                                                                        |                                                                                                               |
| <b>Předmět stížnosti</b>                                                                                                              |                                                                                                               |
| <b>Obdržel</b>                                                                                                                        |                                                                                                               |
| <b>Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení</b>                                                                                 |                                                                                                               |
| <b>Vyřídil</b>                                                                                                                        |                                                                                                               |
| <b>Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení</b>                                                                                |                                                                                                               |
| <b>Důvodnost (D, ND, ČD)</b>                                                                                                          |                                                                                                               |
| <b>Datum informování o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti MPSV v případě stížnosti na poskytování sociální služby</b> |                                                                                                               |

**Stížnosti přijaté za rok .... na zařízení SSL:** .....  
název zařízení

| Evidenční číslo stížnosti | Předmět stížnosti | Datum přijetí | Datum vyřízení | Oprávněnost stížnosti<br>- důvodná D<br>- částečně důvodná ČD<br>- nedůvodná ND | Datum informování o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti MPSV |
|---------------------------|-------------------|---------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|                           |                   |               |                |                                                                                 |                                                                             |
|                           |                   |               |                |                                                                                 |                                                                             |
|                           |                   |               |                |                                                                                 |                                                                             |
|                           |                   |               |                |                                                                                 |                                                                             |
|                           |                   |               |                |                                                                                 |                                                                             |
|                           |                   |               |                |                                                                                 |                                                                             |
|                           |                   |               |                |                                                                                 |                                                                             |