

# STÍŽNOSTI NA KVALITU A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Procedurální standard kvality sociálních služeb č. 7 - zkrácená verze  
Úplné znění tohoto standardu je k dispozici v knihovně DS a u kompetentních  
pracovníků uvedených níže.

---

**Když jste nespokojeni s poskytováním služby, nebo se Vám něco nelíbí, máte právo podat:**

**PODNĚT** – nové náměty, návrhy na zlepšení. Vítejte Vaše připomínky, podněty na zlepšení poskytování služby. Jsou posouzeny a jejich podání se řídí dle pravidel podání stížnosti (popsány níže) Vyřizují se ústně, v co nejkratší době

**PŘIPOMÍNKA** – konkrétní výtky nebo podání, kdy však ten, kdo podává, nechává řešení na poskytovateli služby (na vedení domova). Vyřizují se ústně, v co nejkratší době.

**STÍŽNOST** – kritika na poskytování služby, osoba, která jí podává, očekává vysvětlení, popřípadě nápravu či jiné opatření

## **Stížnost může být podána:**

- **ústně** – může být sdělena kterémukoliv zaměstnanci DS; zaměstnanec, na kterého se se stížností obrátíte, Vás nasměruje k pracovníkovi, který bude stížnost vyřizovat podle povahy stížnosti - sociální pracovníce, vedoucí zdravotně-sociálního úseku, vedoucí stravovacího provozu nebo ředitel DS. Tento pracovník stížnost přijme a provede o ní zápis do příslušného formuláře.

- **písemně** – stížnost můžete zaslat na adresu DS poštou, e-mailem, vhodit do schránky důvěry umístěné na chodbě směrem do jídelny nebo předat kterémukoliv zaměstnanci DS, který je povinen ji postoupit příslušnému pracovníkovi

- **anonymně** – anonymní stížnosti můžete vhazovat do schránky důvěry umístěné na chodbě směrem do jídelny DS

## **Při řešení stížnosti máte právo:**

- na přítomnost další osoby, kterou si určí, popřípadě na tlumočnicka
- zvolit si zástupce pro podání stížnosti
- odvolat se ke zřizovateli nebo k nezávislé instituci

## **Postup řešení stížnosti:**

Zaměstnanec, který stížnost přijímá, Vám pomůže stížnost formulovat a případně zapsat do příslušného formuláře. Pokud stížnost nechcete sepsat písemně, postupuje se dále, jako byste podal podnět nebo připomínku a věc je řešena pouze ústně.

Stížnost je oprávněn vyřizovat kompetentní pracovník, kterého se stížnost týká. V případě podání stížnosti proti kompetentnímu pracovníkovi má oprávnění

k vyřízení ředitel DS. V případě podání stížnosti na ředitele DS je vyřízením oprávněn zřizovatel (Magistrát města Brna)

**Stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání.**

Podavatel stížnosti musí být písemně vyrozuměn a to takovým způsobem, aby mu byla odpověď srozumitelná, je vždy písemná.

Pokud je stížnost anonymní, její písemné vyřízení je vyvěšeno na informativní nástěnce v prostorách DS.

Pokud stížnost ve vašem zájmu podal někdo jiný, vždy Vás o této situaci informujeme a zároveň i o výsledku jednání.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na ředitele zařízení, případně k nadřízenému orgánu.

**Evidenci stížností vede sociální pracovnice.**

**Kontakty na pracovníky oprávněné k vyřizování stížností v rámci DS:**

ředitel DS	tel: 549 254 771
sociální pracovnice a zástupkyně ředitele	tel: 541 219 000
sociální pracovnice budova Vychodilova	tel: 541 219 000
vedoucí zdravotně-sociálního úseku	tel: 549 216 412
staniční sestra odd. A	tel: 549 438 398
staniční sestra odd. B	tel: 549 438 394
vedoucí stravovacího provozu	tel: 549 254 792
vedoucí střediska Tábor	tel: 724 047 031
sociální pracovnice- budova Tábor 22	tel: 549 438 390

**Kontakty na nadřízený orgán:**

Magistrát města Brna  
Koliště 19  
601 67 Brno  
tel: 542 173 723  
[www.brno.cz](http://www.brno.cz)

**Závaznost:** všichni zaměstnanci DS Vychodilova

**Vypracoval:** pracovní tým pro tvorbu standardů

**Datum platnosti:** 1. 10. 2012

**Schválil:** PhDr. Petr Němec, CSc.

V Brně dne 1.10. 2012

PhDr. Petr Němec, CSc.  
ředitel DS Vychodilova