



PARDUBICKÝ KRAJ

# Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč, IČ: 71176225  
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz  
mail: info@domovufontany.cz



VÁŠ BEZPEČNÝ PŘÍSTAV

## SMĚRNICE STÍŽNOSTI/PODNĚTY/POCHVALY

Evidenční číslo:	009/2023
Platnost od:	17. 5. 2023
Počet stran:	5
Počet příloh:	4
Přezkoumání, dle potřeby, nejpozději ke dni:	1. 6. 2025
Nahrazuje směrnici ze dne:	5. 10. 2021
Zpracovává:	Mgr. R. Ostríž, DiS.
Schválená dne:	17. 5. 2023
Schválil:	Mgr. Martin Šveřpa, ředitel
Navazující dokumenty:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Směrnice zvyšování kvality sociální služby</li> <li>- Domácí řád</li> <li>- Dokumentace a poskytování sociální služby</li> </ul>
Legislativní norma:	
-Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění	
-Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách	

### Změnový list

Změna č.	1	Platnost od:	17.05.2023	Původní ev. č.:	007/2021
Předmět změny:	V celém znění				
Změna č.	2	Platnost od:	17.05.2023	Původní ev. č.:	007/2021
Předmět změny:	<p>V čl. 3, bod 1) přidaná elektronická schránka důvěry.</p> <p>V čl. 3, bod 2) doplněno vztahuje-li se podání k danému klientovi.</p> <p>V čl. 3, bod 3) upraveno podání stížnosti/podnětu/pochvaly v rámci Rady klientů.</p> <p>V čl. 3, bod 4) upravená četnost za vybírání mobilní schránky důvěry a předávání na další oddělení.</p> <p>V čl. 3, bod 6) upraven způsob řešení podnětů v rámci kvality jídla a Stravovací komise.</p> <p>V čl. 4 úprava povinnosti osoby odpovědné za řešení podnětu založit zaevidovaný dokument.</p> <p>V čl. 4 doplněná povinnost evidence podnětů/stížnosti/pochval do podacího deníku a upravena četnost řešení podnětů ke kvalitě jídla.</p> <p>V příloze č. 1 a 2 změna evidenčního čísla přílohy na číslo jednací.</p> <p>V příloze č. 3. odstraněná fotografie nástěnky ve vstupní hale.</p> <p>V příloze č. 4 – změna v plném rozsahu.</p>				
Změna č.		Platnost od:	Zadejte datum.	Původní ev. č.:	
Předmět změny:					
Změna č.		Platnost od:	Zadejte datum.	Původní ev. č.:	
Předmět změny:					

# SMĚRNICE STÍŽNOSTI/PODŇETY/POCHVALY

Ředitel Domova u fontány, příspěvkové organizace Pardubického kraje, v návaznosti na článek V. Zřizovací listiny a souvisejících obecně platných právních předpisů v platném znění vydává směrnici „Stížnosti/podněty/pochvaly“ Domova u fontány (dále jen DUF nebo organizace).

Povinnosti stanovené ve směrnici plní všichni zaměstnanci v rozsahu svých funkcí a další osoby, které s DUF spolupracují na základě smluvního vztahu. Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance DUF.

## Obsah

Čl. 1	Obecná ustanovení.....	1
Čl. 2	Základní principy.....	2
Čl. 3	Způsoby podávání stížností/podnětů/pochval.....	2
Čl. 4	Vyřizování stížností/podnětů/pochval .....	3
Čl. 5	Kontrola vyřizování stížností.....	4
Čl. 6	Evidence a uchovávání podání stížností.....	5
Čl. 7	Závěrečná ustanovení.....	5
	přílohy .....	1

## Použité zkratky

DUF	Domov u fontány
VO	Vedoucí oddělení
SP	Sociální pracovník
VPÚ	Vedoucí provozního úseku

## Seznam příloh:

- příloha č. 1 formulář k podávání stížnosti/podnětů/pochval
- příloha č. 2 zápis o vyřízení stížnosti/podnětu
- příloha č. 3 jak nám sdělit svou stížnost, podnět pochvalu – ke schránkám
- příloha č. 4 brožura stížnosti/podněty/pochvaly – alternativní dokument

## Čl. 1 Obecná ustanovení

Směrnice stanovuje postup pro přijímání a vyřizování stížností/podnětů/pochval osob či institucí na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb. Je určena pro pracovníky organizace, klienty, osoby blízké, ale také pro širší veřejnost. Slouží k průběžnému zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb.

**Definice stížnosti** - projev nespokojenosti s poskytovanou sociální službou (s kvalitou, formou, způsobem poskytování), projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Má závažnější charakter než podnět. Jedná se zejména o situaci, kdy může docházet k porušení práv klientů nebo ke střetu zájmů (porušení pracovní kázně pracovníka služby např. v oblastech práv klientů, ohrožení klienta a zaměstnance na životě a zdraví, ohrožení osobní integrity klienta nebo pracovníka apod.)

# SMĚRNICE STÍŽNOSTI/PODŇETY/POCHVALY

**Definice podnětu** – vyjádření podavatele, které má doporučující charakter. Podnět může směřovat na zlepšení pracovních postupů nebo upozornit na absenci, nefunkčnost nějaké činnosti/materiálně technického předmětu, které by mohli zvýšit kvalitu poskytovaných služeb. Podavatel nevyjadřuje svým podáním nespokojenost.

## Čl. 2 Základní principy

Stížnost/podnět/pochvalu na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb může podat kdokoli, např. klienti, opatrovníci, zástupci klientů, osoby blízké, instituce, organizace, zaměstnanci atd., aniž by byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Se směrnicí a pravidly stanovenými pro přijímání a vyřizování stížností/podnětů/pochval jsou seznámeni klienti (popř. opatrovníci, zástupci klientů, osoby blízké), pracovníci a další osoby jako například dobrovolníci, brigádníci apod.

Podavatel stížnosti/podnětu/pochvaly má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování zastupovat. V případě potřeby může mít podavatel k dispozici tlumočnicka (znakový jazyk).

**Veškerá podání mohou být učiněna s uvedením kontaktu podavatele nebo anonymně. Anonymními podáními se poskytovatel sociálních služeb zabírá stejně jako s podáními, u kterých je podavatel znám.**

Schránky důvěry jsou viditelně označeny. Schránky jsou umístěny na dostupných místech (i pro osoby na invalidním vozíku).

## Čl. 3 Způsoby podávání stížností/podnětů/pochval

### 1) Písemná podání:

- vhozením do schránek důvěry umístěných na každém oddělení a v 1. patře uprostřed chodby spojující vestibul a centrální schodiště,
- odesláním na pracovní email, nejlépe na info@domovufontany.cz ,
- osobním předáním písemnosti pracovníkovi Domova (který předá stížnost/podnět/pochvalu řediteli),
- prostřednictvím pošty na adresu Domov u fontány, Libušina 1060, Přelouč 535 01,
- prostřednictvím elektronické schránky důvěry, která je k dispozici na internetových stránkách Domova.

### 2) Ústní podání:

- osoba, která chce podat nebo vysloví ústní stížnost/podnět/pochvalu, se může obrátit na kteréhokoli pracovníka DUF, ke kterému má důvěru. Pracovník o stížnosti/podnětu/pochvale informuje SP a VO. Následně bez prodlení informaci zaznamená do programu Cygnus - záznamy péče (vztahuje-li se podání k danému klientovi),
- ústní podání může být vysloveno také na Radě klientů. Pracovník, který ze setkání Rady klientů zpracovává zápis, převede ústní podání do písemné podoby. Klienti, kteří nejsou schopni nebo se nechťejí účastnit Rady klientů, se mohou obrátit s řešením podnětu/stížnosti/pochvaly na pracovníka/klienta, ke kterému mají důvěru.

### 3) Telefonické podání:

- telefonické podání je možné učinit nejlépe na telefonním čísle vedoucí oddělení, úseku či sociálních pracovníků. Tel. kontakty jsou uvedeny na internetových stránkách Domova a v tištěné formě na všech odděleních péče o klienta,

## SMĚRNICE STÍŽNOSTI/PODNĚTY/POCHVALY

- pokud se telefonické podání týká situace konkrétního klienta, informuje pracovník svého nadřízeného či další kompetentní osobu a zapíše toto podání do záznamu péče k tomuto konkrétnímu klientovi. V případě, že se netýká konkrétního klienta, je o stížnosti/podnětu/pochvale informován nadřízený či další kompetentní osoba, např. prostřednictvím emailu.

### 4) Imobilní klienti:

- imobilní klienti jsou v nepřetržitém kontaktu s PSS. Mají možnost komukoliv ze sloužících PSS sdělit svou stížnost/podnět/pochvalu či požádat o její sepsání. V případě, že si klient nepřeje sdělit informaci sloužícímu PSS, na jeho žádost bude přivolán konkrétní zaměstnanec, k němuž má klient důvěru a s nímž chce svou stížnost/podnět/pochvalu projednat či sepsat. Sociální pracovníce může pro tento účel na žádost klienta kontaktovat opatrovníka, zástupce, nebo osobu blízkou klientovi,
- klientům je k dispozici mobilní schránka důvěry, která je v pravidelných intervalech umísťována do všech pokojů (zodpovídá VO). Mobilní schránka je umístěná na každém patře po dobu dvou týdnů. Obsah mobilní schránky důvěry je pravidelně (1x týdně) kontrolován pověřeným pracovníkem. Pro potřeby kontroly je mobilní schránka připravena v prostoru kanceláře VO. Po uplynutí dvou týdnů předá pověřená osoba mobilní schránku VO dalšího patra.

### 5) Klienti neschopný verbální komunikace:

- personál věnuje pozornost všem neverbálním projevům nelibosti či nespokojenosti klienta. V případě, že personál odhalí příčinu těchto projevů, ihned zajistí její odstranění a o průběhu i řešení situace učiní zápis do Záznamů péče.

Pokud se sloužícímu personálu nepodaří příčinu nelibosti či nespokojenosti klienta odhalit, pověřený pracovník učiní příslušný zápis do záznamů péče a podnikne další kroky k vyřešení situace. Informaci bez prodlení předá SP a VO. Konzultaci lze provést také v rámci multidisciplinárního týmu.

### 6) Stravovací komise:

- podněty směřující ke kvalitě jídla v písemné podobě jsou uloženy u VPÚ, která je na pravidelných schůzkách Stravovací komise společně s klienty probere.

## Čl. 4 Vyřizování stížností/podnětů/pochval

**Všechny ústně a telefonicky podané stížnosti/podněty/pochvaly musí být převedeny do písemné formy (zajistí SP, popřípadě VO, dle dohody) a zapsané v podacím deníku.** K sepsání stížnosti/podnětu/pochvaly jedná pracovník, který vypracovává písemnou verzi, s klientem, popřípadě s pracovníkem, který od klienta obdržel ústní stížnost/podnět/pochvalu. K převedení stížnosti/podnětu/pochvaly do písemné formy použije pracovník formulář přílohy č. 1. Po ukončení přepisu, pod obsah stížnosti/podnětu/pochvaly, napíše: *Zpracoval a přepsal: jméno, příjmení, funkce.* Následně předá protokol pracovníci recepce, která dokument zaeviduje v podacím deníku. Veškeré podané stížnosti/podněty/pochvaly musí být po zaevidování v podacím deníku předány řediteli Domova. Ředitel Domova následně pověří pracovníka řešením stížnosti/podnětu.

Pracovník pověřen řešením stížnosti/podnětu založí původní podání a protokol o vyřízení stížnosti/podnětu do šanonu stížností/podnětů/pochval, který je uložen v ředitelně Domova.

Pokud je třeba přijmout z podání systémové řešení, určí ředitel DUF také osobu, která jej zpracuje. Je nepřijatelné, postoupit stížnost k vyřízení pracovníkovi, proti kterému stížnost směřuje.

V případě, že se stížnost týká přímo ředitele DUF, není možné se tímto podáním zabývat, musí být postoupeno nadřízenému orgánu (zřizovateli, tedy Krajskému úřadu Pardubického kraje).

## SMĚRNICE STÍŽNOSTI/PODŇETY/POCHVALY

Osoby pověřené vyřízením podání o způsobu vyřízení informují ředitele DUF. Podání jsou řešena bezodkladně, nejdéle však do 30 dnů od dne doručení (vyzvednutí). Lhůta pro vyřízení může být v mimořádných případech prodloužena, pouze však se souhlasem ředitele a písemným oznámením podavatelů.

Podněty ke kvalitě jídla jsou řešeny na stravovací komisi, jednou za tři měsíce. S výsledky jsou klienti seznámeni formou zápisu, který je dostupný na všech odděleních.

Pokud nebyla stížnost podána anonymně, je podavatel seznámen s řešením podání písemně. Vyřízení anonymní stížnosti je uveřejněno písemným vyjádřením, které je vyvěšeno po dobu 14 dnů na nástěnce ve vstupní hale DUF. Písemné vyjádření neobsahuje předmět stížnosti/podnětu. Obsahem vyjádření je poskytnutí informace o tom, že se vedení Domova zabývalo stížností/podnětem. Podavateli bude způsob řešení anonymního podnětu sdělen na jeho žádost osobně nebo dle preferované volby.

Schránky důvěry vybírá pověřená osoba každý pracovní den. Emailovou schránku vybírá každý pracovní den ředitel DUF. Doručenou poštu přebírá každý pracovní den pracovnice recepce. Mobilní schránku důvěry vybírá jednou týdně pověřená osoba, která zajistí taktéž přemístění schránky na další oddělení (1 za dva týdny). Elektronickou schránku důvěry kontroluje denně MK.

V případě přijetí pochvaly je podání vytištěno a pověřenou pracovníci oddělení sociální práce vyvěšeno na strom poděkování. Obsah pochvaly je pracovníci předán pracovníkem pověřeným řešením stížnosti/podnětu/pochvaly, která jej také umístí do šanonu stížností/podnětů/.

### Čl. 5 Kontrola vyřizování stížností

O způsobu a lhůtě řešení stížnosti je průběžně informován ředitel Domova. Způsob řešení stížnosti navrhuje pověřená osoba, schvaluje ředitel. Dodržování lhůt řešení stížností/podnětů/pochval, jejich evidenci, informovanost podavatele o řešení podnětu/stížnosti kontroluje manažer kvality.

Pokud není podavatel spokojen s vyřešením podání má možnost se dále obrátit na ředitele Domova. V případě, že ani poté nebude s obsahem vyřízení souhlasit, může se obrátit na:

- Krajský úřad Pardubického kraje  
Odbor sociálních věcí  
Komenského náměstí 125  
532 11 Pardubice  
Telefon: +420 466 026 111  
Email: [posta@pardubickykraj.cz](mailto:posta@pardubickykraj.cz)  
www: <http://pardubickykraj.cz>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí  
Na Poříčním právu 1  
128 01 Praha 2  
Telefon: +420 221 921 111  
Email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)  
www: <http://mpsv.cz>
- Veřejný ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
Telefon: +420 542 542 888  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
www: <http://www.ochrance.cz>
- Český helsinský výbor  
Štefánikova 216/21  
150 00 Praha 5  
Telefon: +420 220 515 188  
e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)  
www: <http://www.helcom.cz>

# SMĚRNICE STÍŽNOSTI/PODNETY/POCHVALY

## Čl. 6 Evidence a uchování podání stížností

Tato evidence podléhá Zákonu č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Každé podání je evidované v označeném šanonu v uzamykatelné skříni v kanceláři ředitele, má své evidenční číslo.

Uchování a skartace těchto dokumentů se řídí směrnici Spisový a skartační řád.

Evidence stížností/podnetů/pochval, včetně dokumentace řešení stížností/podnetů/pochval se řídí směrnici Spisový a skartační řád. Na dokumentaci se vztahuje skartační lhůta 10 let, je jí přidělen skartační znak A.2.9.5., vše s přihlédnutím na osobní a citlivé údaje.

## Čl. 7 Závěrečná ustanovení

Tato směrnice nabývá účinnosti dne 17. 5. 2023. Vydáním této směrnice se ruší všechna její předchozí vydání, vč. dodatků, aktualizací a příloh.

Směrnice je v písemné podobě uložena u ředitele a v elektronické podobě na společném serveru. Směrnice je dále vyvěšena na webu Domova a v listinné formě na odděleních péče o klienta.

Všichni vedoucí pracovníci mají povinnost prokazatelně seznámit s touto směrnicí všechny své podřízené pracovníky, kterých se dotýká. Zaměstnanci toto seznámení potvrdí v programu Cygnus – záložka Dokumenty.

Porušení jednotlivých ustanovení směrnice se považuje za porušení pracovní kázně s možností důsledků uvedených v Zákoníku práce.

Přelouč dne 17. 5. 2023

Schválil:

v. z.

Mgr. Martin Šveřepa  
ředitel Domova u fontány

# SMĚRNICE STÍŽNOSTI/PODNĚTY/POCHVALY

## přílohy



příloha č. 1  
formulář k podávání  
příloha č. 1 formulář k podávání stížnosti/podnětů/pochval



Příloha č. 2 zápis o  
vyřízení stížnosti, po  
příloha č. 2 zápis o vyřízení stížnosti/podnětu



příloha č. 3 jak nám  
sdělit svou stížnost,  
příloha č. 3 jak nám sdělit svou stížnost, podnět pochvalu – ke schránkám



příloha č. 4 Brožura  
podněty, stížnosti, p  
příloha č. 4 brožura stížnosti/podněty/pochvaly – alternativní dokument