STÍŽNOSTI/PODNĚTY/POCHVALY

VNITŘNÍ NORMA ČÍSLO 006/2025		Účinnost od:	13. 5. 2025
Zpracoval:	Mgr. Rastislav Ostríž	Datum: Podpis:	Mgr. Rastislav Ostríž, DiS. Digitálně podepsal Mgr. Rastislav Ostríž, DiS. Datum: 2025.05.13 11:22:46 +02'00'
Přezkoumal:	Bc. Zuzana Kejdová	Datum: Podpis:	Bc. Zuzana Kejdová Digitally signed by Bc. Zuzana Kejdová Date: 2025.05.13 11:58:52 +02'00'
Schválil:	Mgr. Martin Šveřepa	Datum: Podpis: vz.	Mgr. Rastislav Ostríž, DiS. Digitálně podepsal Mgr. Rastislav Ostríž, DiS. Datum: 2025.05.13 12:02:44 +02'00'

DOKUMENT JE ŘÍZENÝ POUZE V EL. PODOBĚ

Tento dokument je řízeným dokumentem systému managementu kvality společnosti a je jejím duševním majetkem. Pořizování pracovních kopií lze jen se souhlasem správce dokumentace.

Rozdělovník

Rozdělovník písemné formy dokumentace:	
Výtisk č.	Držitel
1	Mgr. Rastislav Ostríž
Rozdělovník elektronické formy dokumentace (adresa – držitel):	
- Mgr. Rastislav Ostríž, Mgr. Martin Šveřepa, - certifikační orgán	

Seznam změn a revizí

Číslo změny/revize	Číslo kapitoly	Popis změny	Platná od	Provedl

OBSAH

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ 3

2. OBECNÁ USTANOVENÍ 3

2.1 ÚČEL SMĚRNICE 3
2.2 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ 3
2.3 POUŽITÉ ZKRATKY 3
2.4 ODPOVĚDNOSTI A PRAVOMOCI PLYNOUCÍ ZE SMĚRNICE 3
2.5 EXTERNÍ DOKUMENTACE 4
2.6 INTERNÍ NAVAZUJÍCÍ DOKUMENTACE 4

3. ZPŮSOBY PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ/PODNĚTŮ/POCHVAL 4

3.1 ZÁKLADNÍ PRINCIPY 4
3.2 PÍSEMNÁ PODÁNÍ 5
3.3 ÚSTNÍ PODÁNÍ 5
3.4 TELEFONICKÉ PODÁNÍ: 5
3.5 IMOBILNÍ KLIENTI 5
3.6 KLIENTI NESCHOPNÝ VERBÁLNÍ KOMUNIKACE 6
3.7 STRAVOVACÍ KOMISE 6

4. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ 6

5. KONTROLA VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ 7

5.2 NESPOKOJENOST S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI/PODNĚTU 7

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ 7

Příloha č. 1 řešení stížnosti_podnětu_pyktogram ke schránce důvěry

1. Úvodní ustanovení

Ředitel Domova u fontány (dále jen DUF nebo organizace), příspěvkové organizace Pardubického kraje, v návaznosti na článek V. Zřizovací listiny a na základě níže uvedených obecně platných právních předpisů vydává vnitřní organizační směrnici STÍŽNOSTI/PODNĚTY/POCHVALY

2. Obecná ustanovení

2.1 Účel směrnice

2.1.1 Účelem této směrnice je nastavit pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností, podnětů a pochval v Domově u fontány (DUF). Směrnice zajišťuje, aby bylo s každým podáním nakládáno spravedlivě, transparentně a v souladu s platnými právními předpisy, a aby byla zajištěna ochrana práv klientů, zaměstnanců a dalších zúčastněných osob.

2.1.2 Směrnice je určena pro:

- osoby, kterým je nebo byla poskytována sociální služba,
- opatrovníky nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoby blízké, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoby zmocněné osobou, kterým je nebo byla poskytována sociální služba,
- členy domácnosti osoby, kterým je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnance poskytovatele sociálních služeb.

2.2 Vymezení základních pojmů

2.2.1 **Stížnost** – 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.)

2.2.2 **Podnět** – 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.

2.3 Použité zkratky

DUF	Domov u fontány
SP	Sociální pracovník
VO	Vedoucí pracovník
VPÚ	Vedoucí provozního úseku
PSS	Pracovník v sociálních službách

2.4 Odpovědnosti a pravomoci plynoucí ze směrnice

2.4.1 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.

2.4.2 Všichni vedoucí pracovníci mají povinnost prokazatelně seznámit s touto směrnicí všechny své podřízené pracovníky, kterých se dotýká.

2.4.3 *Ředitel organizace:*

- Pověřuje pracovníka řešením stížnosti/podnětu.
- Určuje osobu, která zpracuje systémové řešení, pokud je to potřeba.

2.4.4 *Vedoucí zaměstnanci:*

- Podílejí se na řešení stížností/podnětů, pokud jsou k tomu pověřeni.
- Převádí ústně a telefonicky podané stížnosti/podněty/pochvaly do písemné formy.

2.4.5 *Sociální pracovník:*

- Jedná s klientem při vypracování písemné verze stížnosti/podnětu/pochvaly.
- Převádí ústně a telefonicky podané stížnosti/podněty/pochvaly do písemné formy.

2.4.6 *Vedoucí provozního úseku:*

- Uchovává písemné podněty směřující ke kvalitě jídla.
- Projednává podněty na pravidelných schůzkách Stravovací komise společně s klienty.

2.4.7 *Pracovník recepce:*

- Eviduje dokumenty v podacím deníku.

2.4.8 *Všichni zaměstnanci:*

- Věnují pozornost všem projevům nelibosti či nespokojenosti klienta.
- Převádí ústně a telefonicky podané stížnosti/podněty/pochvaly do písemné formy.
- Předávají informace o neřešitelných situacích nadřízenému pracovníkovi.

2.5 Externí dokumentace

Je dokumentace, kterou organizace nevytváří, ale problematika, kterou směrnice STÍŽNOSTI/PODNĚTY/POCHVALY upravuje je jejím působením či existencí ovlivňována:

- Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění.
- Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

2.6 Interní navazující dokumentace

Jedná se o dokumenty vzniklé z činnosti organizace navazující na problematiku řešenou v této směrnici:

- Směrnice zvyšování kvality sociální služby.
- Domácí řád.
- Dokumentace a poskytování sociální služby.

3. Způsoby podávání stížností/podnětů/pochval

3.1 Základní principy

3.1.1 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 tlumočníka (znakový jazyk).

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

3.1.3 Stížnost může být adresovaná taktéž na zřizovatele DUF nebo ombudsmana.

3.2 Písemná podání

3.2.1 vhozením do schránek důvěry umístěných na každém oddělení a v 1. patře uprostřed chodby spojující vestibul a centrální schodiště. Schránky důvěry jsou viditelně označeny. Schránky jsou umístěny na dostupných místech (i pro osoby na invalidním vozíku),

3.2.2 vhozením do mobilní schránky důvěry,

3.2.3 odesláním na pracovní email, nejlépe na info@domovufontany.cz ,

3.2.4 osobním předáním písemnosti pracovníkovi Domova u fontány (který předá stížnost/podnět/pochvalu řediteli),

3.2.5 prostřednictvím pošty na adresu Domov u fontány, Libušina 1060, Přelouč 535 01,

3.2.6 prostřednictvím elektronické schránky důvěry, která je k dispozici na internetových stránkách Domova u fontány.

3.3 Ústní podání

3.3.1 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 a bez uvedení jmen konkrétních osob nebo situací, zaznamená informaci do programu Cygnus – záznamy péče (vztahuje-li se podání k danému klientovi).

3.3.2 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 nechtějí účastnit Rady klientů, se mohou obrátit se sdělením podnětu/stížnosti/pochvaly na pracovníka/klienta, ke kterému mají důvěru.

3.4 Telefonické podání:

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

3.5 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 pracovnice 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 ředitelem DUF. Po uplynutí dvou týdnů předá pověřená osoba mobilní schránku VO dalšího patra.

3.6 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.

3.7 Stravovací komise

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

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

4. Vyřizování stížností

4.1.1 Všechny ústně a telefonicky podané stížnosti musí být převedené do písemné formy, vč. kontaktních údajů podavatele a zapsané v podacím deníku.

4.1.2 V případě, kdy nejsou k dispozici kontaktní údaje podavatele nebo si podávající nepřeje situaci řešit jako stížnost, je s podáním zacházeno jako s podnětem.

4.1.3 K sepsání stížnosti/podnětu jedná pracovník, který vypracována písemnou verzi, s klientem, popřípadě s pracovníkem, který od klienta obdržel ústní stížnost/podnět. K převedení stížnosti/podnětu do písemné formy použije pracovník formulář šablony "Formulář k podání stížností_podnětů_pochval". Po ukončení přepisu, pod obsah napíše: *Zpracoval a přepsal: jméno, příjmení, funkce*.

4.1.4 Protokol je evidován v elektronické spisové službě pracovnicí recepce. Veškeré podané stížnosti/podněty musí být po zaevidování v podacím deníku předány řediteli Domova u fontány. Ředitel následně pověří pracovníka řešením stížnosti/podnětu.

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

4.1.6 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).

4.1.7 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 o dalších 30 dnů, pouze však se souhlasem ředitele a o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen písemně informovat stěžovatele.

4.1.8 DUF je povinen dále:

- písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti, viz. šablona dokumentu „Zápis o vyřízení stížnosti/podnětu“ a to pouze v případě, že nebyla stížnost podána anonymně.
- Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení.
- Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy, a to pouze v rozsahu týkající se podané stížnosti a za předpokladu ochrany osobních a citlivých údajů.
- V případech pořízení výpisu nebo fotodokumentace je o této skutečnosti veden záznam jenž je součástí spisu vedeného k dané stížnosti. Záznam obsahuje jméno osoby, které bylo umožněno pořízení fotodokumentace nebo výpisků z řešení podané stížnosti, datum a rozsah pořízené dokumentace, jméno a příjmení pracovníka, který záznam vytvořil, vč. jeho podpisu a podpisu osoby, které bylo umožněno pořízení dokumentace.

4.1.9 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.

5. Kontrola vyřizování stížností

5.1.1 O způsobu a lhůtě řešení stížnosti je průběžně informován ředitel Domova u fontány. 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.

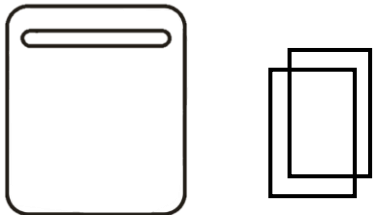
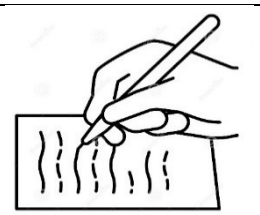
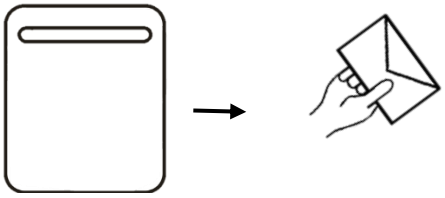
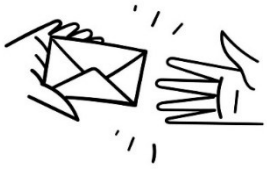
5.2 Nespokojenost s vyřízením stížnosti/podnětu

5.2.1 Pokud není podavatel spokojen s vyřešením podání nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. Dále může podavatel kontaktovat se žádosti o přestření vyřízení stížnosti/podnětu zřizovatele DUF, popřípadě ombudsmana. O možnostech přešetření je podavatel informován DUF.

5.2.2 V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

6. Závěrečná ustanovení

Vydáním této směrnice se v plném rozsahu ruší směrnice 009/2023 Stížnosti/podněty/pochvaly ze dne 17. 5. 2023 platná od 17. 5. 2023.

K podání stížnosti/podnětu/pochvaly můžete použít k tomu určený formulář. Naleznete ho u schránek důvěry.	
Napište do něj Vaši stížnost, podnět anebo pochvalu nebo ji můžete sdělit pracovníkovi DUF.	
Vyplněný papír hoďte do schránky důvěry na svém oddělení nebo v chodbě vedoucí k hale.	
Schránku důvěry jsou pravidelně vybírané.	
Veškeré napsané podněty předáváme k řešení.	
O výsledku řešení Vás informujeme.	

Příloha č. 1 řešení stížnosti_podnětu_pyktogram ke schránce důvěry