



**Domov důchodců Police nad Metují**  
**Na Sibiři 149, 549 54 Police nad Metují**  
**www.ddpolice.cz**

## Základní dokument

<b>Směrnice č.: ZD/SM/56/2022</b>	<b>Určeno pro: všechny zaměstnance</b>
<b>Datum vydání: 28. 7. 2022</b>	<b>Vydání: 1</b>
<b>Účinnost od: 1. 8. 2022</b>	<b>Počet stran: 8</b>
<b>Revize: 1x ročně</b>	<b>Přílohy:</b>
<b>Ruší: směrnici č. 21 ze dne 1. 5. 2014</b>	
<p><b>Podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb</b></p> <p><b>Výtisk č.: 1</b></p> <p><b>Příjemce: ředitelka</b></p>	
<b>Vypracoval: Mgr. Jarmila Hilmanová Datum: 28. 7. 2022 Podpis:</b>	
<b>Schválil: Mgr. Jana Šrámková Datum: 28. 7. 2022 Podpis:</b>	
<b>Za revizi a aktualizaci zodpovídá: sociální pracovnice</b>	

## **I. Základní informace**

V Domově důchodců Police nad Metují mají všichni uživatelé a zaměstnanci, popřípadě jejich zástupci a rodinní příslušníci, právo stěžovat si na *kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb*, aniž by tím byli ohroženi.

Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytovaných služeb. Pro rozpoznání toho, co je a co není stížnost, platí zásadní pravidlo. Pokud ten, kdo stížnost podal, označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost bez ohledu na obsah podání.

Všechny stížnosti i připomínky jsou pracovníky zařízení chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytované služby. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

## **II. Pracovní postupy a instrukce - podávání stížností**

- Každý uživatel (zástupce, rodinný příslušník) má právo na podávání stížností, na seznámení se s postupem podávání stížností na kvalitu poskytovaných služeb a tím, komu se stížnost podává. S postupem podávání a vyřizování stížností je uživatel seznámen při nástupu do zařízení při uzavírání smlouvy o poskytování služeb sociálními pracovníky domova důchodců. Uživatelům je tento postup vhodnou a srozumitelnou formou, s ohledem na dovednosti cílové skupiny, pravidelně připomínán, např. při schůzkách s uživateli, při dotazníkových šetřeních, kontrolách. Informace o možnosti podávání stížností jsou též k dispozici v informačním stojanu ve vstupní hale domova a jsou uživatelům kdykoliv k dispozici.
- Stížnost může podat jak uživatel služby, tak i jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, zaměstnanec, popř. fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele nebo osoba, kterou si uživatel sám určí. Stížnost může být podána i anonymně.
- Stížnost může být podána písemnou nebo ústní formou, telefonicky, poštou, e-mailem. V budově domova důchodců je ve vstupní hale umístěna schránka pro případné připomínky, stížnosti, náměty či pochvaly, kam mohou uživatelé své stížnosti či náměty vhadzovat. Schránka je kontrolována každé pondělí sociální pracovníci za přítomnosti jednoho svědka. Stížnosti mohou být též podávány v kanceláři vedoucí zdravotního úseku, vedoucí úseku přímé péče, sociálním pracovním, přímo řediteli zařízení nebo komukoliv z ošetřujícího personálu. Mimo pracovní dobu zaměstnanců kanceláří je možno podávat stížnosti na sesterně nebo také komukoliv z ošetřujícího personálu.
- Na přání uživatele je jeho pověřený zástupce povinen písemně zaznamenat uživatelovo sdělení stížnosti. Zaznamenaná stížnost musí zachovat svou autenticitu bez hodnotících soudů. Pokud není uživatel schopen podpisu, je u podání stížnosti přítomen svědek, který místo něj stížnost podepíše.

### **III. Evidence a vyřizování stížností**

- Stížnosti (písemné i ústní) jsou zaznamenávány a evidovány sociálními pracovníci v knize stížností. Kniha stížností je uložena v kanceláři sociálních pracovníků.
- V knize se eviduje: kdy byla stížnost podána, kým (pokud nejde o anonym), jakým způsobem (písemně, ústně, telefonicky, mailem), kdo stížnost přijal, co bylo obsahem stížnosti včetně konkrétních výroků stěžovatele, kdo a jakým způsobem stížnost vyřizoval, doba do kdy byla stížnost vyřízena, jak byla vyřízena a seznámení dotyčného s postupem při odvolání v případě, že nebyl s vyřízením stížnosti spokojen.
- Vyřizování stížností je oprávněn účastnit se uživatel, případně jeho zástupce, kterého si může uživatel zvolit, dále pracovník, který stížnost vyřizuje (ředitel, vedoucí zdravotního úseku, vedoucí úseku přímé péče, sociální pracovníci). Přiměřeně jsou informováni pracovníci, kterých se týkají opatření tak, aby byla zajištěna bezpečnost uživatele, který si stěžoval.
- Snahou všech pracovníků, kteří se podílejí na řešení stížností je, aby stížnost byla vyřízena co možná nejdříve. Lhůta pro vyřízení stížností je s přihlédnutím k závažnosti maximálně 30 dní. Pokud by došlo k překročení této lhůty, je povinností řešitele o důvodech zdržení účastníky písemně uvědomit. Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemnou formou. Písemné vyřízení obsahuje: datum vyřízení, jméno a podpis osoby, která stížnost vyřizovala, výsledek vyřízení a jaká opatření byla přijata, poučení o odvolání. Se zápisem jsou seznámeno všichni účastníci, kteří obdrží jeho kopii.
- Postupy, které jsou použité k prověřování, musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Způsob řešení stížnosti je volen s ohledem na vážnost situace, samotný předmět stížnosti, účinné, rychlé a odpovídající řešení. Odpovědný pracovník, který stížnost řeší, je povinen vyžádat si vyjádření toho, proti kterému je stížnost vedena. Pouze v případech, kdy by bylo ohroženo prošetření, nebo by to vedlo ke zhoršení situace, může být toto vyjádření pozdrženo nebo opomenuto.
- Může se stát, že závěrem prošetření je rozhodnutí o tom, že stížnost byla neoprávněná, nebo že stížnost nelze vyšetřit.
- Vyřízení anonymní stížnosti bude oznámeno na nejbližší schůzce s uživateli a na nástěnkách.
- Veškeré informace, údaje a skutečnosti osobní povahy, citlivé údaje, které jsou uvedeny ve stížnosti nebo vyjdou najevo v průběhu šetření, jsou důvěrné.

## **IV. Nespokojenost s vyřízením stížnosti**

- V případě, že uživatel (nebo jiný stěžovatel) má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se vyjádřit řediteli zařízení. Jestliže ho ani ten neuspokojí, může se obrátit na zřizovatele i na instituce zabývající se ochranou lidských a občanských práv.

Adresář institucí, na které je možno se obrátit:

**Adresa zřizovatele:** Krajský úřad Královéhradeckého kraje  
Pivovarské nám. 1245  
Hradec Králové  
500 03  
tel. 495 817 111  
[posta@kr-kralovehradecky.cz](mailto:posta@kr-kralovehradecky.cz)

**Adresa veřejného ochránce práv:** Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 658/39  
Brno  
602 00  
tel. 542 542 111  
[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Adresa ČHV:** Český helsinský výbor  
Štefánikova 216/21  
Praha 5  
150 00  
tel. 257 221 141  
[info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

## **V. Připomínky, podněty, návrhy**

Kromě stížnosti lze také podat:

- Připomínky: jedná se o upozornění na nedostatky či překážky v poskytované službě
- Podněty a návrhy: jedná se o informace vedoucí ke zlepšení, zkvalitnění péče a poskytovaných služeb.

Pravidla pro podávání písemných připomínek, podnětů či návrhů jsou totožná s pravidly pro podávání a evidenci stížností. Ústní připomínky, podněty či návrhy dle povahy věci vyřizuje kompetentní pracovník na místě.

## **VI. Závěr**

- Tato směrnice je dostupná všem zaměstnancům zařízení a jejich přímých nadřízených vedoucích pracovníků (v elektronické podobě ve sdílených dokumentech a v písemné podobě v šanonech), dále je k dispozici v informačním stojanu ve vstupní hale.
- Vedoucí pracovníci si pravidelně ověřují, zda jejich podřízení zaměstnanci rozumí cílům a postupům pro podávání stížností seniorů a dokáží je aplikovat.
- Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech a to ani v případě, že se stížnost ukáže jako bezdůvodná.

## **Vyhodnocování stížností**

- při řešení stížností je stížnost vyhodnocována s ohledem na zvyšování kvality poskytování služeb popř. na eliminování vzniku dalších stížností
- přijatá opatření jsou uvedena v zápise z porady managementu včetně termínu realizace a odpovědné osoby
- souhrnně jsou stížnosti hodnoceny jednou ročně v rámci Hodnocení kvality a efektivity poskytovaných služeb
- zásady vyřizování – diskrétnost, objektivnost, nezávislost, efektivita, podpora

**VII. ZÁZNAMY O PLÁNOVANÝCH REVIZÍCH**

1. Provádění revizí podléhá této směrnici, revize dokumentu je prováděna 1 x ročně.
2. Evidence revizí – záznamy o provedených revizích:

Datum revize	Revizi provedl	Podpis	Změna ANO/NE	Poznámka

## VIII. ZMĚNY A DOPLŇKY V DOKUMENTU

1. Provádění změn tohoto dokumentu podléhá změnovému řízení.
2. Evidence změn – záznamy o provedených změnách:

Pořadové číslo	Účinnost od	Kapitola článek	Schválil	Poznámka
1. Původní vydání	1.8.2022			

**IX. ROZDĚLOVNÍK****1. ZÁKLADNÍ okruh pracovníků**

výtisk číslo	Příjemce	Jméno	Podpis
1	ředitelka	Mgr. Jana Šrámková	
2	vedoucí zdravotního úseku	Jarmila Kaválková	
3	odborová organizace	Karolína Klikarová	
4	vedoucí úseku přímé péče	Bc. Eva Kuželková	

**2. DOPLŇKOVÝ okruh pracovníků**

výtisk číslo	Příjemce	Jméno	Podpis