

Dětské centrum Veská  
příspěvková organizace Pardubického kraje  
Veská 21, 533 04 Sezemice  
IČO: 00190543

## Směrnice č. .....

### STÍŽNOSTI

**Obsah:** Úvodní a obecná ustanovení  
Přijímání stížností  
Řešení a vyřizování stížností  
Závěrečná ustanovení

Schválila: Mgr. Markéta Tauberová podpis:

Dne: 31. 5. 2019

Účinnost od: 1. 6. 2019

Zpracovala: podpis:

**Závazná pro: všechny zaměstnance obou středisek zařízení**

Po nabytí účinností této směrnice se ruší předchozí směrnice a pokyny.

# Úvodní a obecná ustanovení

## Definice stížnosti:

Stížnost je podání nebo sdělení, které někdo podá veřejnoprávní nebo soukromoprávní osobě nebo orgánu, pokud je předmětem nějaký nedostatek, nesprávné jednání nebo nečinnost adresáta nebo osoby, vůči níž má adresát nějakou pravomoc nebo odpovědnost, zejména nemá-li takové podání podle zvláštních právních předpisů jiný název. Ve stanovených případech jde i o opravný prostředek proti nějakému rozhodnutí. (zdroj <https://cs.wikipedia.org/wiki/Stížnost>)

## Za stížnost je považováno:

Jasně a srozumitelně vyjádřená nespokojenost se způsobem poskytování služby nebo její kvalitou. Toto vyjádření může být přímo označeno jako stížnost nebo z obsahu a formulace textu či sdělení vyplývá, že se o stížnost ve své podstatě jedná.

O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje pracovníka organizace s tím, že má stížnost, a to bez ohledu na obsah této stížnosti.

## Za stížnost není považováno:

Vyjádření názoru na fungování procesů, pracovních postupů, vztahů, které však jsou v souladu s normami, předpisy a právy klientů – jedná se o **připomínku**.

Vyjádření návrhu na změnu fungování procesů, pracovních postupů, vztahů, které jsou však v souladu s normami, předpisy a právy klientů – jedná se o **návrh**.

Připomínky a návrhy jsou řešeny průběžně nadřízenými zaměstnanci, který připomínku nebo návrh vznesl, nebo vedoucími pracovníky na poradách či provozních schůzích.

## Stížnosti mohou být pro zařízení důležitým zdrojem informací a vypovídají:

- o spokojenosti s poskytovanými službami,
- o tom, zda služby odpovídají potřebám dětí a klientů,
- o možnostech reflexe a zlepšení kvality poskytovaných služeb,
- o nespokojenosti se službami a péčí (jejich řešení poskytuje možnosti a způsoby, jak lépe potřeby dětí a uživatelů služeb a péče uspokojit).

## Lhůta pro vyřízení stížnosti:

Je vyřízena nejdéle do **30ti** kalendářních dnů od jejího přijetí.

## Evidence stížností:

Stížnosti jsou v originále evidovány je v kanceláři personální referentky ve Středisku Veská v řádně označené složce – šanonu.

### **Informování o stížnostech:**

O přijetí a vyřízení stížností je vždy následně informován zřizovatel Pardubický kraj:

- záležitosti zdravotní péče, provozu a služeb – Odbor zdravotnictví – zřizovatelský odbor
- záležitosti z oblasti sociálně právní ochrany – Odbor sociálních věcí

### **Postoupení stížnosti:**

Je-li podána stížnost na ředitelku zařízení, je stížnost postoupena zřizovateli.

## **Přijímání stížností**

### **Stížnost může podat:**

Jakákoli osoba, které se přímo dotýká péče a služby organizace (dále jen označení „stěžovatel“):

- uživatel služeb a péče – dospělá osoba,
- umístěné dítě (0–18 let) – popis podávání stížností je uveden formou srozumitelnou dětem v dokumentu standardů ZDVOP – *Vyřizování stížností, návrhů a připomínek*,
- rodinný příslušník klienta,
- zástupce klienta,
- zaměstnanec zařízení,
- dobrovolník, stážista,
- pracovník spolupracující organizace,
- jiná osoba.

Požádá-li o to výslovně stěžovatel, může být zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

### **Stížnost může přijmout:**

Stížnost přijímá v době přítomnosti pracovníků vedení organizace na pracovišti ředitelka nebo její zástupkyně, v případě jejich nepřítomnosti jakýkoli jiný zaměstnanec zařízení, který stížnost následně bezodkladně předá ředitelce nebo některé její zástupkyni.

### **Forma a možnosti podání stížnosti:**

Ústně osobně:

- stížnost může přijmout kterýkoli zaměstnanec zařízení na jednotlivých pracovištích, je-li zároveň přítomna ředitelka nebo její zástupkyně, odkáže tento pracovník stěžovatele k některé z nich,
- stížnost je vždy třeba přenést z ústní podoby do formy písemné, slouží k tomu formulář *Podání a řešení stížnosti* (dále jen „formulář“),
- formulář je k dispozici v deskách v šatně zaměstnanců,
- stížnost zaměstnanec zapíše dle formulace stěžovatele, nebo může přímo stěžovatel zapsat stížnost do formuláře sám,

- po odsouhlasení sepsané stížnosti, oba formulář podepíší, doplní datum, čas a místo podání stížnosti,
- následně stěžovatel obdrží kopii vyplněného formuláře,
- pracovník předá osobně bezodkladně vyplněný originál stížnosti ředitelce nebo její zástupkyni.

#### Písemně osobně:

- stížnost formulovaná a sepsaná stěžovatelem může být předána osobně na kterémkoli pracovišti. Přijmout ji může každý zaměstnanec zařízení, je-li zároveň přítomna ředitelka nebo její zástupkyně, odkáže tento pracovník stěžovatele k některé z nich,
- zaměstnanec doplní datum, čas a místo podání stížnosti, své jméno a podpis,
- stěžovatel obdrží kopii,
- pracovník předá osobně bezodkladně originál stížnosti ředitelce nebo její zástupkyni.

#### Písemně dopisem:

- podat stížnost lze dopisem na adresu:  
Dětské centrum Veská  
Veská 21  
533 04 Sezemice,
- na stížnost je doplněno datum přijetí a je předána ředitelce nebo její zástupkyni,
- stížnost je vytištěna,
- je-li taková stížnost anonymní, řeší se jako návrh.

#### Elektronicky:

- podat stížnost lze na adresu [info@dcveska.cz](mailto:info@dcveska.cz)
- prostřednictvím datové schránky `t x t v s 3 j`
- přijde-li stížnost na jinou emailovou adresu, předá zaměstnanec tuto stížnost bezodkladně ředitelce nebo její zástupkyni.

#### Prostřednictvím schránky důvěry:

- umístěné děti a uživatelé služeb a péče mají také možnost napsat stížnost, připomínku nebo návrh a předat jej neosobně prostřednictvím schránky důvěry – umístění a pravidla jsou uvedeny v samostatném dokumentu – **Stížnosti a Schránka důvěry**.

#### Ústně pouze telefonicky nelze stížnost podat:

- pracovník vyslechne stěžovatele a informuje ho o tom, jak podat stížnost – ústně osobně, písemně osobně, písemně dopisem, elektronicky,
- informuje stěžovatele, že takto telefonicky podaná informace bude projednána pouze jako připomínka,
- po skončení telefonátu napíše zaměstnanec volnou formou písemný záznam z hovoru a předá jej jako připomínku ředitelce nebo její zástupkyni.

## Právo stěžovatele na srozumitelnost:

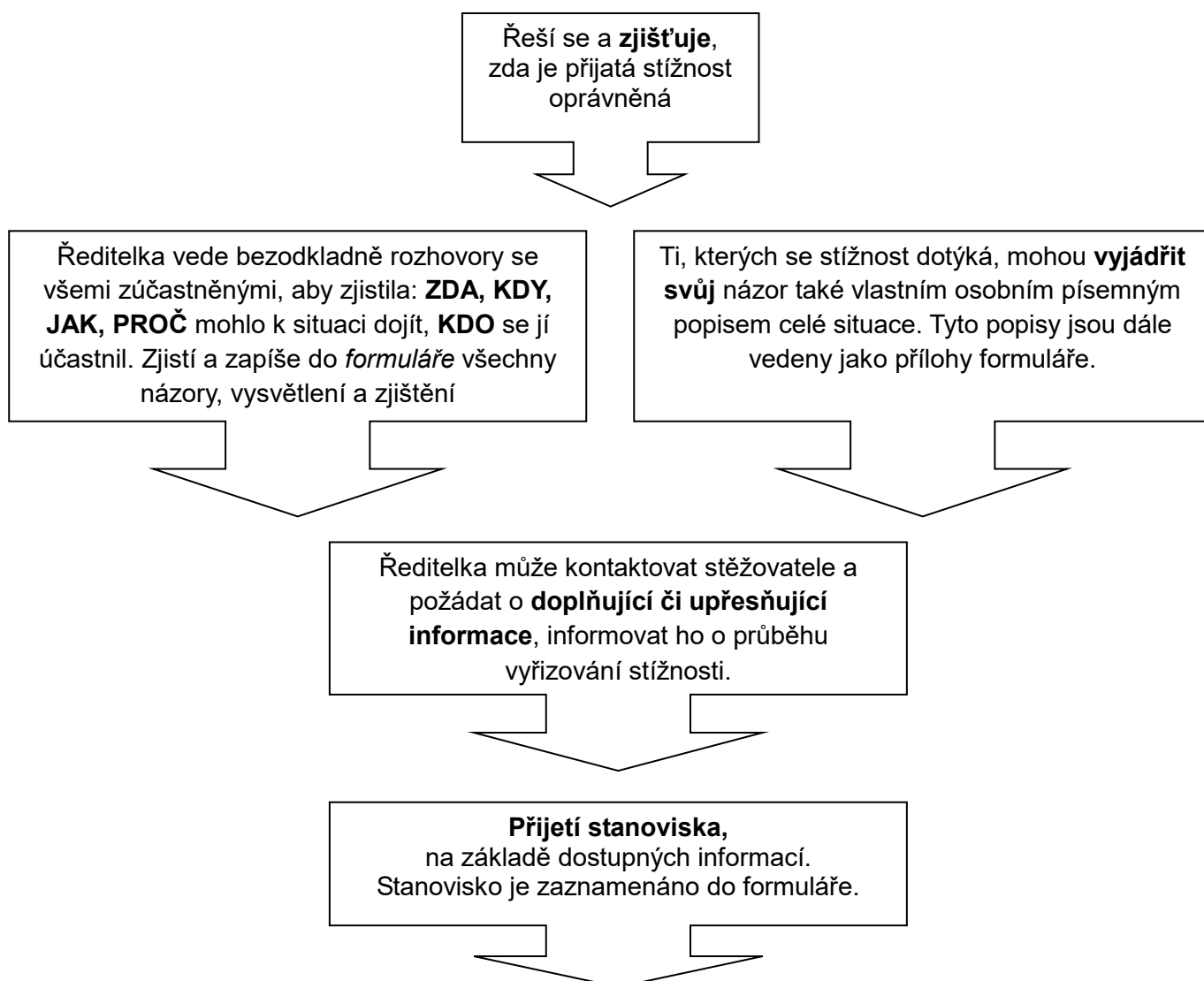
- je-li třeba z důvodu jakékoli komunikační bariéry zprostředkovat pomoc při komunikaci, zajistí tuto pomoc zařízení, tj. například tlumočení do jiného jazyka nebo do znakové řeči či jinou odbornou asistenci a pomoc.

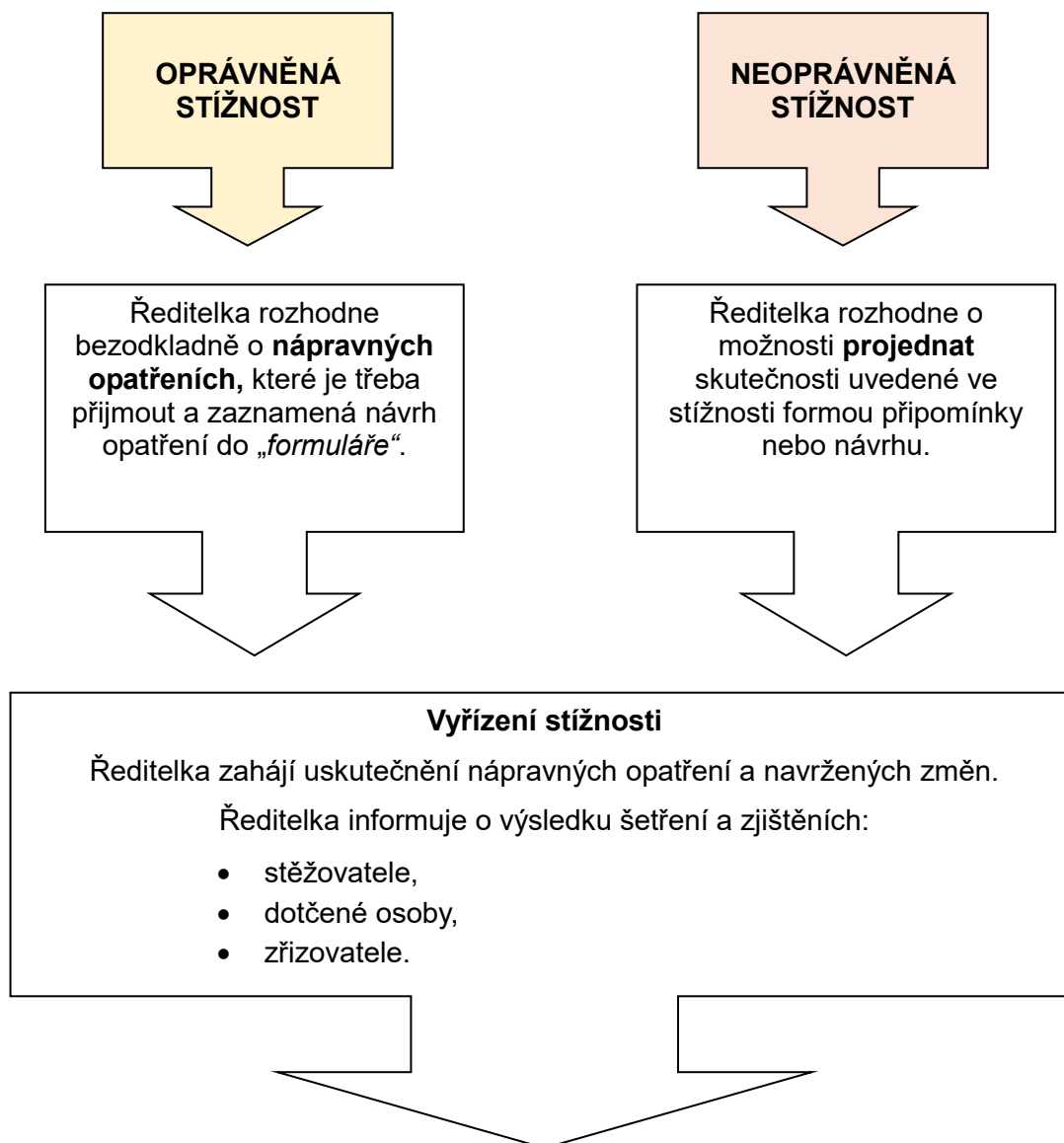
## Řešení a vyřizování stížností

Vyřizováním a řešením stížností se zabývá vedení organizace, primárně ředitelka nebo (v době její nepřítomnosti nebo je-li ředitelkou pověřena) kterákoli ze zástupkyň ředitelky.

Vyřizování stížnosti je zaznamenáváno průběžně do „*formuláře*“.

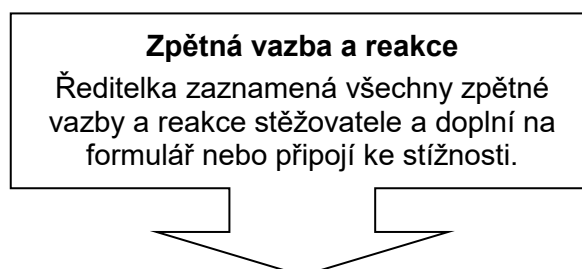
### Vyřizováním stížností se rozumí proces:

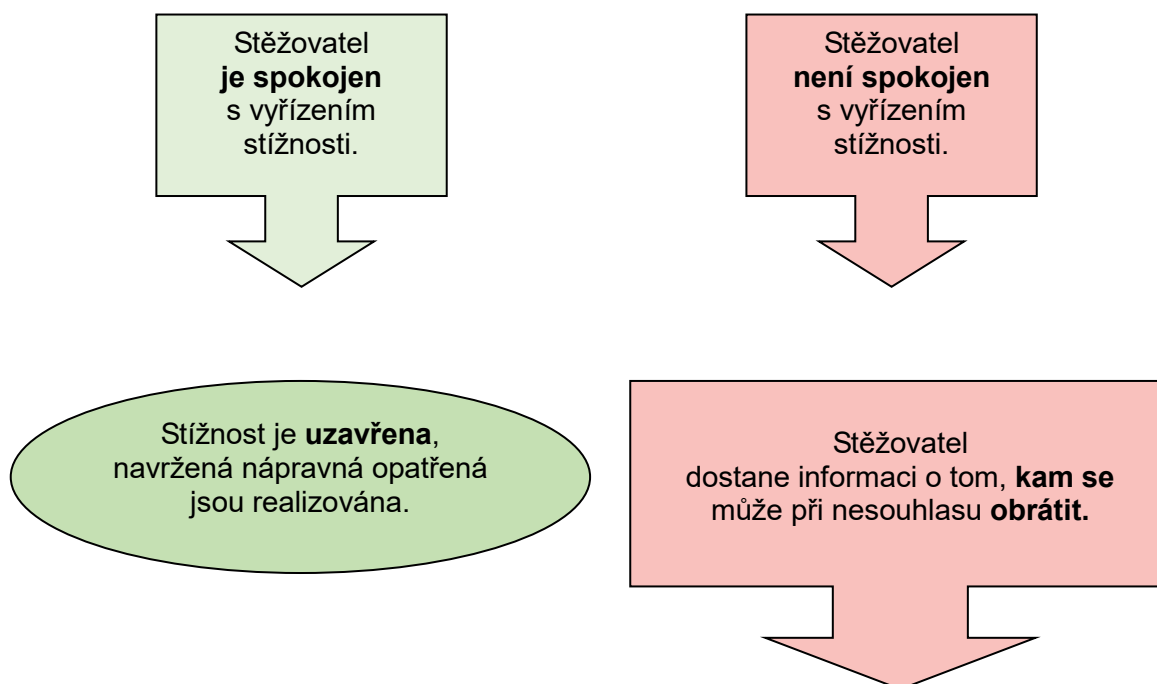




#### Sdělení výsledku stížnosti stěžovateli:

- **osobně:**
  - na osobní sjednané schůzce, kde jsou předány a vysvětleny výsledky šetření stížnosti a předán stejnopis „*formuláře*“, kam stěžovatel potvrdí svým podpisem akt seznámení a převzetí vyřízení stížnosti,
- **písemně:**
  - pokud není možný osobní kontakt nebo si stěžovatel výslovně přeje pouze písemné vyřízení stížnosti, zašle ředitelka toto písemně elektronicky (emailem s doručenkou nebo prostřednictvím datové schránky) nebo poštou (doporučeně).





#### Místa, kde lze také realizovat stížnosti:

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti lze podat stížnost také u zřizovatele nebo nezávislých institucí nebo se obrátit na soud:

Zřizovatel – Pardubický kraj:

Úřad Pardubického kraje  
Odbor zdravotnictví  
kancelář č. 1413  
Komenského nám. 125  
532 11 Pardubice  
<https://www.pardubickykraj.cz/vyrizovani-stiznosti-oz>  
Telefon: 466 026 447

Úřad Pardubického kraje  
Odbor sociálních věcí  
Komenského nám. 120, (budova bývalé reálky)  
kancelář č. 413  
532 11 Pardubice  
<https://www.pardubickykraj.cz/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti>  
Telefon 466 026 157

Nezávislá instituce:

Veřejný ochránce lidských práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

## Závěrečná ustanovení

### Souvisejícími dokumenty jsou:

- formulář *Podání a řešení stížnosti*
- dokument ZDVOP – *Vyřizování stížností, návrhů a připomínek*
- *Postup odboru zdravotnictví Krajského úřadu Pardubického kraje pro vyřizování stížností týkající se poskytování zdravotních služeb na území Pardubického kraje*

### Umístění a zveřejnění směrnice:

V písemné podobě je tato směrnice

- v originále v kanceláři personální referentky (Středisko Veská),
  - v kopii v dokumentech pro návštěvy ve složce v návštěvní místnosti (Středisko Veská, Středisko Staroholická, Byt ZDVOP Pardubice, Byt ZDVOP Vysoké Mýto),
  - v kopii v šatně zaměstnanců včetně více kopií „*formuláře*“ (Středisko Veská),
  - v kopii k jídelně zaměstnanců včetně více kopií „*formuláře*“ (Středisko Staroholická),
  - v kopii ve složce – šanonu v ředitelně (Středisko Staroholická),
  - elektronicky webu zařízení <http://dcveska.cz/uredni-deska>
-









