



VÁŠ DOPIS ZN.: [REDAKCE]
ZE DNE: 17.06.2026
NAŠE ZN.: ND/1469/2026
SPISOVÁ ZN.:
VYŘIZUJE: Jarmila Zelková
TEL.:
E-MAIL: j.zelkova@ndkarvina.cz
DATUM: 01.07.2026

[REDAKCE]
[REDAKCE]
[REDAKCE]

Poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Vážený pane,

dne 18. 06. 2026 jsme obdrželi Vaši žádost o poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon 106/1999 Sb.“).

V této žádosti jste požadoval/a poskytnutí následujících informací:

- kopie stížnosti, kterou jste podal dne 07.01.2026
- anonymizované kopie písemných záznamů z pohovorů se zaměstnanci, které byly uskutečněny v rámci mých stížností,
- přehled stížností řešených v organizaci v roce 2025 a 2026

K Vaší žádosti Vám v zákonné lhůtě podle § 14 odst. 5 písm. d) zákona č. 106/1999 Sb. plně poskytujeme požadované informace. Tyto informace naleznete v příloze tohoto přípisu.

S pozdravem.

Mgr. Jarmila Zelková
ředitelka

Přílohy:

- Kopie stížnosti ze dne 07.01.2026
- Kontrolní protokol – pohovor se zaměstnancem ze dne 07.01.2026
- Seznámení se stížností – zaměstnanci recepce
- Kontrolní protokol – pohovor se zaměstnancem 04.11.2025
- Přehled stížností za období 2025 – 2026



Nový domov, příspěvková organizace
U Bažantnice 1564/15, Nové Město, 735 06 Karviná



Příloha č. 1

Formulář pro podání podnětu, připomínky, stížnosti a pochvaly

podnět / připomínka / stížnost / pochvala

JMÉNO: [REDACTED]

DATUM PODÁNÍ: 7. 1. 2020

NOVÝ DOMOV příspěvková organizace	
PROJEKT	PRACOVNÍ
7. 1. 2020	7. 1. 2020
ČÍSLO JEDNACI	SPISOVÝ ZNAK
ND/ 55/2020	45 640
PROJEKTANT	PŘÍKLAD ZNAK

POPIS SITUACE: (př nedostatku místa můžete použít další papír s Vaším textem)

DNEŠNÍHO DNE JSEM SE DOSTAVIL DO
NOVÉHO DOMOVA A VYKONAL DOBRÝCH
ČINNOSTÍ A RECEPČNÍ MI NEODPOVĚDĚL
NA POZDRAV. POKAŽUJI TO ZA
NEVHODNÉ CHOVÁNÍ RECEPČNÍCH.

KONTAKT

PODPIS

S uživatelem sepsal: [REDACTED]



Nepřeji si, aby odpověď v případě anonymní stížnosti byla vyvěšena na nástěnce.

DATUM ZAEVIDOVÁNÍ: 4.11.2026
ZODPOVĚDNÝ ZA PROŠETŘENÍ: K. Petrovičová
TERMÍN PROŠETŘENÍ: 4.11.2026 PODPIS ŘEDITELE: [signature]

PROŠETŘENÍ SITUACE:

Seznámením obecním včelářem chratem - káseň.

NÁVRH ŘEŠENÍ SITUACE:

Připomenout všem včelářům křišťál včelí bdělosti
a pohledu dění

DATUM

4.11.2026

PODPIS

[signature]

STANOVISKO ŘEDITELE:

DATUM

4.11.2026

PODPIS

[signature]

Písemná odpověď s ústním sdělením byla předána dotčené osobě dne: 19.2.2026 e-mail

Písemná odpověď byla vyvěšena na nástěнку dne: 1

PODPIS

[signature]



KONTROLNÍ PROTOKOL

Datum provedení kontroly: 7.1.2026

Místo a čas provedené kontroly: recepce – 15:50 hod

Osoby, které kontrolu provedly: Kateřina Petrovičová

ZAMĚŘENÍ KONTROLY (předmět kontroly):

- chování zaměstnance recepce - reakce na stížnost viz příloha

Odkaz na dokumenty, metodické pokyny, pravidla a směrnice, o které se protokol opírá:

Etický kodex zaměstnanců

MP Pracovní postup pracovníka recepce

Popis zjištěných skutečností:

Zjištění:

Při prověřování stížnosti zaměstnanec recepce uvádí, že pana [redacted] zaznamenal v souvislosti s předáním knihy návštěv dobrovolníků, není si však vědom toho, že by jej nepozdravil. Pokud k opomenutí pozdravu došlo, mrzí ho vzniklá situace. K události došlo kolem 14. hodiny, kdy bývá na recepci zvýšený pohyb zaměstnanců i návštěvníků a zaměstnanec současně zajišťuje více pracovních úkonů. V daném čase bylo v prostoru recepce evidováno přibližně šest osob, což mohlo přispět k tomu, že běžné společenské zdvořilosti nebyla věnována dostatečná pozornost.

Odstranění závad, skutečností s uvedením termínu: v nejbližším možném termínu
Seznámit zaměstnance opětovně s výše uvedenými pravidly, požádat zaměstnance recepce o zvýšenou pozornost na pracovišti, případně navrhnout zlepšení

Podpis kontrolující osoby [redacted]

Seznámení s obsahem protokolu: vedoucí provoz úseku.....

Seznámení se stížností ze dne 7.1.2026

Obsah stížnosti:

Nevhodné chování recepčního – recepční neodpověděl na pozdrav viz přiložená kopie stížnosti

Opatření :

- Provedeny postupné osobní pohovory se zaměstnanci recepce
- Recepčním připomenut Etický kodex zaměstnanců a Metodický pokyn Pracovní postup pracovníka recepce
- Zaměstnancům zadán požadavek na zvýšení pozornosti týkající se dění a pohybu na recepci
- Možnost předání podnětů na zlepšení pracovního prostředí nebo pracovních postupů

příjmení a jméno	datum	podpis
██████████	7.1.2026	f
██████████	DPN	
██████████	12.1.2026	g
██████████	DPN	
██████████	21.2.2026	sa
██████████	13.1.2026	h
██████████	15.1.2026	i
██████████	8.1.2026	j

Seznámení zaměstnanců provedl:

Kateřina Petrovičová

KONTROLNÍ PROTOKOL

Datum provedení kontroly: 04.11.2025

Místo a čas provedené kontroly: recepce 15:00 hod

Osoby, které kontrolu provedly: Kateřina Petrovičová

ZAMĚŘENÍ KONTROLY (předmět kontroly):

- chování, pracovní náplň a pracovní pomůcky

Odkaz na dokumenty, metodické pokyny, pravidla a směrnice, o které se protokol opírá:

Etický kodex - *tabulní, teplicový, empatický a profesionální*

Popis zjištěných skutečností:

Na základě stížnosti soukromé osoby docházející za klienty

Zjištění:

Počet čipů - 15ks

Prupisky - v dostatečném množství, poptáme možnost pevného uchycení

Použití plošiny - návod a odzkoušení

Nepříjemná komunikace - *reprokázána*

Vzniklá stížnost byla detailně probrána a odsouhlaseno si zlepšení chování především ve stresových situacích ve vztahu ke klientům, kolegům i návštěvníkům

Podpis kontrolující osoby

Seznámení s obsahem protokolu: vedoucí oddělení

Kontrolní závěr, odstranění závad zkontroloval dne:



příspěvková organizace
U Bažantnice 1564/15
Nové Město, 735 06 Karviná

Přehled přijatých stížností v období

Období: rok 2025

č..	Doručení	Předmět – obsah	Opatření
1.	21.07.2025	Monitoring PSS na D1	Provedená kontrolní činnost zaměřená na zápisy bilance tekutin, optickou kontrolu hydratace na pokojích a kouření zaměstnanců neodhalila žádné nedostatky, což potvrdil i bezzávadový monitoring za 1. pololetí roku 2025, přičemž pobyt uživatele na recepci s vlastní lahví vody je monitorován personálem a vychází z jeho osobního práva a přání, s tím, že dodržování harmonogramu služeb bude i nadále kontrolováno a celkové sdělení bylo vyvěšeno na nástěnce dne 20. 8. 2025.
2.	30.07.2025	Stížnost na chování a pracovní přístup zdravotnického pracovníka	Proveden pohovor s pracovníky přímé péče ohledně jejich podnětu na zdravotní sestru. Dotčení zaměstnanci projeví zájem o osobní projednání situace. Písemná odpověď nebyla ze strany stěžovatelů požadována. Projednání s dotčenou zdravotní sestrou (15. 08. 2025): Stížnost byla s jmenovanou sestrou detailně projednána. Pracovnice byla důrazně upozorněna na opakující se stížnosti napříč všemi odděleními. Vytknutá pochybení a nedostatky.
3.	03.09.2025	MSK – žádost o vyjádření ke stížnosti	Písemné vyjádření ředitelky ze dne 22. 09. 2025 se podrobně zabývalo okruhy stížnosti v oblastech personální zátěže, nevyhovujících šaten, konfliktů na pracovišti, finančního ohodnocení a administrativy PSS, přičemž organizace již reagovala realizací řady změn,

WWW.NDKARVINA.CZ

+420 596 346 651-2



Nový Domov,
příspěvková organizace
U Bažantnice 1564/15
Nové Město, 735 06 Karviná

IČO: 00 84 73 30
DS bs4k6ry

			kteří zahrnují budování nového zázemí, zjednodušování administrativní činnosti, vedení pravidelných rozhovorů se zaměstnanci a uskutečnění zážitkového školení.
4.	21.10.2025	Stížnost na chování zaměstnance recepce	S dotčeným zaměstnancem byl proveden pohovor, při kterém byl opětovně seznámen s Etickým kodexem organizace, svou pracovní náplní a povinnostmi, přičemž byl důrazně upozorněn na nutnost taktního, trpělivého, empatického a profesionálního přístupu ke kolegům, uživatelům i návštěvám, slíbil nápravu a současně došlo k materiálnímu dovybavení recepce psacími potřebami i čipy a k proškolení zaměstnance s praktickým odzkoušením obsluhy plošiny.

Období: 1/2026 – 06/2026

č..	Doručení	Předmět – obsah	Opatření
1.	07.01.2026	Nevhodné chování recepčního	Stížnost prošetřena přímo s konkrétním zaměstnancem recepce. Ostatní zaměstnanci recepce znovu poučení o Etickém kodexu.
2.	15.04.2026	Stížnost na péči v domově pro seniory	Okamžité odstranění závady na signalizaci a zvýšení kontrol těchto prvků, trvalé personální posílení oddělení od 1. 5. 2026 i přes dostatečné zajištění kritické směny 15. 4. 2026, metodické poučení personálu o zvýšeném dohledu při podávání stravy, výměnu dřevěné desky na lůžko klientky za bezpečnější mobilní stolek a samostatné odeslání vyjádření vedoucí zdravotního úseku.
3.	13.05.2026	Stížnost na kvalitu poskytované péče.	Zlepšení komunikace s rodinnými příslušníky - vytváří se podmínky pro průběžnou komunikaci rodiny s lékařem a vedením. Kontinuální vzdělávání zaměstnanců se zaměřením na prevenci rutinních postupů a zvyšování vnímavosti vůči individuálním potřebám uživatelů Zajištění kurzu asertivní komunikace

4.	29.05.2026	Stížnost na nevhodné chování vedoucího pracovníka	Prošetření stížnosti, pohovor s vedoucím zaměstnancem. Vyvěšeno na nástěnce dne 20.06.2026
----	------------	---	---

Zpracovala: Ingrid Szmeková