



**Domov důchodců Humberky  
Humberky 100, 504 01 Nový Bydžov**

**Standard kvality sociálních služeb č. 7**

**STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB  
POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

- klient sociální služby má právo podat proti kvalitě a způsobu poskytovaných služeb stížnost, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen;
- k podání stížnosti je oprávněn nejen klient DD Humberky, ale i jiná osoba, protože stěžovatel má právo si svobodně zvolit nezávislého zástupce, ale vždy mimo zařízení a poskytovatele, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat; nezávislým zástupcem může být osoba fyzická (příbuzný, přítel, apod.) nebo i právnická ( občanská poradna);
- poskytovatel je povinen vždy vyřizovat stížnosti, připomínky i podněty uživatele na kvalitu či způsob poskytovaných sociálních služeb v zařízení a to v níže uvedené lhůtě;
- forma podání stížnosti – ústní nebo písemná, písemná stížnost může být podána i anonymním způsobem (bez podpisu stěžovatele);
- případné stížnosti sděluje uživatel na úrovni místní - vedoucí sestře směny, vedoucí zdravotního úseku, vedoucí sociální pracovníci, řediteli DD nebo vložením do určené schránky, která je umístěna v přízemí u jídelny DD Humberky;  
nebo na úrovni vyšší - zřizovateli zařízení, Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje,  
Odbor sociálních věcí  
Pivovarské náměstí 1245  
500 03 Hradec Králové,  
či MPSV ČR prostřednictvím výše uvedeného správního orgánu ( KÚ Khk – OSV);
- přijímání a evidenci stížností v zařízení zajišťuje vedoucí sociálního úseku Domova důchodců Humberky;
  - stížnost lze předat osobně sociální pracovníci Monice Hartmanové v přízemí budovy Domova důchodců Humberky v pondělí až v pátek v době od 8.00 do 13.00 v kanceláři č. 14 nebo
  - zaslat na adresu Domov důchodců Humberky, vedoucí sociálního úseku Monika Hartmanová, Humberky 100, p. Nový Bydžov 504 01;
- vyřizování stížnosti provádí vedoucí sociálního úseku ve spolupráci s vedoucí sestrou zdravotního úseku, ředitelem DD Humberky a členem výboru obyvatel DD;
- vyřizováním stížnosti nesmí být pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje nebo pracovník jemu podřízený;
- lhůta na vyřízení – odpověď do 28 dnů od přijetí stížnosti;
- způsob zaznamenávání stížností - z důvodu prevence zneužití postavení pracovníka zařízení ve vztahu k uživateli, který je závislý na poskytované sociální službě bude ústní stížnost vždy zaznamenána určeným pracovníkem tak, jak byla míněna stěžovatelem, bude obsahovat konkrétní výroky stěžovatele, ne jen interpretace personálu;



**Domov důchodců Humburky  
Humburky 100, 504 01 Nový Bydžov**

**Standard kvality sociálních služeb č. 7**

**STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB  
POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

- forma vyřízení stížnosti – vyrozumění o vyřízení stížnosti vždy písemně; o vyřízení anonymní stížnosti bude proveden zápis a vyrozumění uživatelům sociální služby bude sděleno ústně na shromáždění, které bude k tomuto účelu svolané;
- stěžovatel je vždy informován o svém právu odvolat se proti vyřízení stížnosti;
- stěžovatel má právo se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti a to na
  - 1) Kancelář Veřejného ochránce práv - OMBUDSMAN, Údolní 39, 602 00 Brno  
telefon: 542 542 111; webové stránky: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz);
  - 2) Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1  
tel. + fax: 220 515 223;  
sociálně právní poradna pro seniory e-mail: [pravni@helcom.cz](mailto:pravni@helcom.cz) nebo [senior@helcom.cz](mailto:senior@helcom.cz);  
webové stránky: [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz);
  - 3) SENIOR telefon: 800 157 157 – bezplatnou krizovou linku pro seniory, která funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (organizuje Život 90);
  - 4) Zlatou linku seniorů - telefon: 800 200 007 – bezplatnou linku důvěry pro seniory, která funguje pondělí až pátek od 8 – 20 hodin (organizuje Nadační fond Elpida);
  - 5) Občanské poradny – Asociace občanských poraden, Senovážné nám.24,116 47Praha 1  
nebo přímo Občanská poradna , Veverkova 1343, 500 02 Hradec Králové,  
telefon: 498 500 357  
úřední hodiny: pondělí, úterý, čtvrtek od 9,00 do 13,00 hodin;

Tato směrnice platí pro všechny zaměstnance DD Humburky a byla předána na tyto pracovní úseky:

- ředitel
- ekonomický a personální úsek
- sociální úsek
- zdravotní úsek
- úsek úklidu
- úsek prádelny
- stravovací úsek
- úsek údržby

Směrnice byla aktualizována dne 1.7.2010

Tato směrnice nabývá účinnosti dne 22.7.2010

Vypracovala: Monika Hartmanová  
vedoucí sociálního úseku

Schválil: Josef Bičíště  
ředitel DD



**Domov důchodců Humberky  
Humberky 100, 504 01 Nový Bydžov**

**Standard kvality sociálních služeb č. 7**

**STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB  
POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**