



Domov důchodců Humburky

Humburky 100, 504 01 Nový Bydžov

STANDARD č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby

- klient sociální služby má právo podat proti kvalitě a způsobu poskytovaných služeb stížnost, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen nebo postižen;
- k podání stížnosti je oprávněn nejen klient DD Humburky nebo jeho soudem určený opatrovník, 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 nejen osoba fyzická (příbuzný, přítel, apod.), ale i právnická (občanská poradna);
- poskytovatel je povinen vždy vyřizovat stížnosti klienta DD Humburky na kvalitu či způsob poskytovaných sociálních služeb v zařízení a to ve lhůtě nejdéle do 28 (slovy dvacetiosmi) kalendářních dnů;
- způsob a forma podání stížnosti – ústní, písemná nebo v elektronické podobě, písemná stížnost může být podána i anonymním způsobem (bez podpisu stěžovatele);
- stížnost může podat každý klient DD (schopný samostatné chůze i klient upoutaný na lůžko) písemně nebo ústně:
 - v organizaci DD jakémukoliv pracovníkovi DD, např. svému klíčovému pracovníkovi, vedoucí sestře směny, pracovníku pro metodickou činnost, sociálnímu pracovníkovi, vrchní sestře, řediteli DD nebo vložení do určené schránky, která je umístěna v přízemí DD na zdi vpravo vedle vchodu do jídelny;
 - nebo v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti či nedůvěry v objektivní vyřízení lze podat stížnost přímo zřizovateli organizace DD - Královéhradecký kraj na adrese:

Krajský úřad Královéhradeckého kraje,
Odbor sociálních věcí
Pivovarské náměstí 1245
500 03 Hradec Králové, telefon: 495 817 111,
e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz ;

- či MPSV ČR prostřednictvím výše uvedeného správního orgánu (KÚ Khk – OSV) nebo přímo MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 , telefon: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz ;
- příjem, evidenci a vyřizování stížností v DD zajišťuje Pracovník pro metodickou činnost DD Bc. Martin Florián (dále jen „metodický pracovník“);
 - stížnost lze předat osobně metodickému pracovníkovi v přízemí budovy DD v pondělí až pátek v době od 08:00 do 14:00 v kanceláři č. 14 nebo
 - zaslat na adresu: Domov důchodců Humburky, Bc. Martin Florián, Humburky 100, p. Nový Bydžov 504 01;
- vyřizování stížnosti provádí metodický pracovník ve spolupráci s ředitelem DD Humburky, sociální pracovnící, vrchní sestrou, popřípadě se zástupcem z řad klientů a dalším pracovníkem, kterého určí ředitel DD;
- vyřizování stížnosti v žádném případě nemůže být pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje nebo pracovník jemu podřízený;
- lhůta pro vyřízení stížnosti – písemná odpověď do 28 dnů od přijetí stížnosti;
- způsob zaznamenávání stížností - z důvodu prevence zneužití postavení pracovníka DD ve vztahu ke klientovi, 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;
- forma vyřízení stížnosti – stěžovatel se o výsledku vyrozumí vždy písemně; o vyřízení anonymní stížnosti bude proveden zápis a vyrozumění klientům DD Humburky bude sděleno ústně na shromáždění, které bude k tomuto účelu svolané;
- osoba podávající stížnost v DD je vždy informována o svém právu podat k prošetření vyřešenou stížnost zřizovateli organizace, jestliže by byla nespokojena s vyřízením či nedůvěrou v objektivní vyřízení její stížnosti v DD Humburky;
- osoba podávající stížnost v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má právo se dále 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;
 - 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 nebo senior@helcom.cz; webové stránky: 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 každý všední den od 8 – 20 hodin (organizuje Nadační fond Elpida); e-mail: linkasenioru@elpida.cz. Sídlo Linky seniorů je z důvodu ochrany volajících i pracovníků plně anonymní.

Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

5) Občanské poradny

- Asociace občanských poraden, Sabinova 287/3, 130 00 Praha-Žižkov, telefon: 284 019 220, e-mail: aop@obcanskeporadny.cz ;
- nebo přímo Občanské poradenské středisko, o.p.s., Veverkova 1343/1, 500 02 Hradec Králové, telefon: 498 500 357; e-mail: ophk@ops.cz; úřední hodiny: úterý od 8 do 16 hodin, čtvrtek od 8 do 18 hodin.

Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby je platný a účinný od 1.8.2016, jeho vydáním se ruší a nahrazuje Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby ze dne 1.11.2015.

Aktualizováno dne 8. července 2016

Vypracoval:

Bc. Martin Florián
Pracovník pro metodickou činnost

Schválil:

Josef Bičíš
Ředitel DD Humberky

Rozdělovník:

- ✓ Ředitel DD
- ✓ Ekonomický úsek
- ✓ Zdravotně – sociální úsek
- ✓ Úsek sociální práce
- ✓ Stravovací úsek
- ✓ Úsek údržby
- ✓ Úsek úklidu a prádelny

