



Domov pro seniory Sokolnice, příspěvková organizace, Zámecká 57, 664 52 Sokolnice

IČO: 00209392

Zápis v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl Pr. vložka 1261

www.domovsokolnice.cz

STÍŽNOST NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

V případě nespokojenosti s poskytováním sociálních služeb v Domově pro seniory Sokolnice, p. o. může podat stížnost:

- Uživatel,
- opatrovník, zákonný zástupce nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže - li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Stížnosti mohou být také podávány i anonymně, pokud se předmět podání bude týkat způsobu nebo rozsahu poskytování služby. V tomto případě platí postup pro prošetření a vyřízení stížnosti stejný, jako pro neanonymní.

- **Stížnosti mohou být podávány:**
 - ústně - kterémukoli pracovníkovi
 - telefonicky – na vrátnici 544 423 151
 - písemně – na adresu Zámecká 57, 664 52 Sokolnice
 - emailem - info@domovsokolnice.cz
 - do schránek důvěry na odděleních či u vrátnice
- Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Podáte-li stížnost nesmí vám být k újmě a ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Uživatel a osoby (viz výše) mohou podat stížnost svobodně a bez obavy. Podaná stížnost nesmí ovlivňovat chování pracovníků a jejich vztah k uživateli.
- Stížnost je projednána co nejdříve ve lhůtě pro vyřízení stížností s přihlédnutím k závažnosti, avšak maximálně do 30 dnů od přijetí podání. Pokud by uvedená doba nestačila k řádnému prošetření stížnosti v odůvodněných případech, je povinností poskytovatele o této skutečnosti a důvodech zdržení uvědomit stěžovatele. Tuto lhůtu lze prodloužit o dalších 30 dní.
- Výsledek prošetření stížnosti je stěžovateli vždy sdělen písemně na uvedené kontaktní údaje stěžovatele. Pokud nejsou známy, je písemné vyjádření zveřejněno na nástěnce na vrátnici domova. Písemné vyjádření zpracovává vedoucí sociálního úseku.

Odvolání, stížnost na vyřízení stížnosti

- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontakty na úřady, kam je možné stížnost zaslat:

MPSV ČR – MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Na Poříčním právu -1/376

128 00 Praha

Tel.: 950 191 111

Krajský úřad Jihomoravského kraje

Vedoucí odboru sociálních věcí JMK

Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno

e-mail: horehled.petr@kr-jihomoravsky.cz, tel.: 541 651 131

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

e-mail: podatelna@ochrance.cz, tel: 542 542 111

Uvedená metodika je v souladu se standardem č. 7

V Sokolnicích 1.6.2026

Vytvořila: Ivana Dvořáková, DiS. – sociální pracovnice

Schválil: Mgr. Petr Nováček - ředitel