



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

METODIKA PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

V případě nespokojenosti s poskytováním sociálních služeb může podat stížnost:

- Uživatel
- Opatrovník,
- Osoba blízká, nemůže - li stížnost podat osoba, které je nebo byla poskytovaná služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytovaná služba poskytována
- Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytovaná služba poskytována, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku

Stížnost je nutno vnímat jako informaci o úrovni poskytovaných služeb ve vztahu k uživateli a slouží nám jako zpětný zdroj pro rozvoj kvalitních služeb.

Každý uživatel má právo na seznámení se s postupem podávání stížností a s tím, komu a jak se stížnost podává. S postupem podávání a vyřizování stížností je uživatel seznámen při nástupu do zařízení při uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby sociálními pracovníci.

Výše uvedení si mohou stěžovat u poskytovatele sociální služby následujícími způsoby:

- ✓ ústně,
- ✓ telefonicky,
- ✓ písemně,
- ✓ emailem (info@domovsokolnice.cz)
- ✓ na nosičích dat (CD, flash),
- ✓ anonymní schránky

Stížnosti (písemné nebo ústní) jsou zaznamenávány a evidovány v knize Evidence stížností. Evidenci vedou sociální pracovníci.

Stížnost je předložena na nejbližší poradě vedení.

Vyřizování stížnosti je oprávněn účastnit se uživatel, případně jeho zástupce, kterého si může uživatel zvolit, dále pracovník, který stížnost vyřizuje, pracovník, který provádí kontrolu a opatření.

Vyřizování stížností je řešeno ústně a následně je zpracován písemnou formou. V co nejkratším termínu, maximálně do 30 dní od doručení (tuto lhůtu lze překročit pouze ve výjimečných případech, které musí být stěžovateli dány na vědomí)

V případě, že uživatel má pocit, že jeho stížnost nebyla určeným pracovníkem vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit na:

zřizovatele:

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

MPSV ČR – MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Na Poříčním právu -1/376

128 00 Praha

Tel: 950 191 111

- Uvedená metodika je v souladu se standardem č. 7

Platnost ode dne 1.4.2025

Zpracovala: Ivana Dvořáková, DiS.

Schválil: MVDr. Petr Nováček