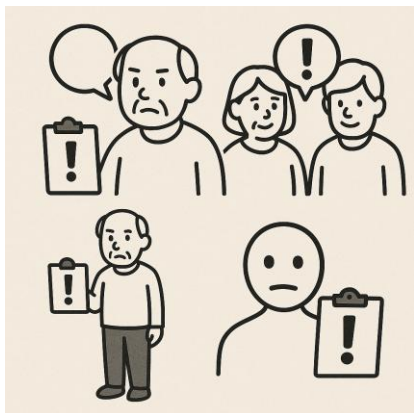


DOMOV VE VLAŠIMI, POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

JAK SI STĚŽOVAT – JEDNODUŠE A JASNĚ



Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby může podat klient kdykoliv – a to sám nebo prostřednictvím další osoby.

Stěžovat si lze i anonymně.



Stížnost lze podat jakýmkoliv způsobem:

- ústně
- telefonicky
- písemně
- elektronicky
- apod.

Stížnost lze doručit:



na adresu:

Domov ve Vlašimi, poskytovatel sociálních služeb
Blanická 1089, 258 01 Vlašim



na e-mail:

ředitelé: ludek.matousek@dd-vlasim.cz
sociální pracovníci: petra.kadleckova@dd-vlasim.cz



telefonicky:

řediteli - mob.: 731 440 306
sociální pracovníci – mob.: 737 215 636



datovou schránkou

ID: tsukjfx

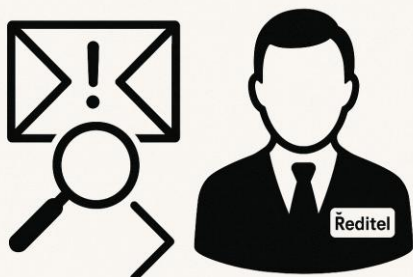


vložení do schránky na stížnosti

- hlavní vchod do budovy
- u výtahu v I. a II. patře



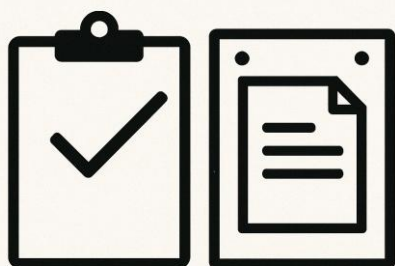
jakémukoliv zaměstnanci



Každá stížnost je řešena individuálně ředitelem Domova.



S vyřízením stížnosti je zpravidla stěžovatel seznámen do **30-ti dnů**. V případě obtížných situací **může být tato lhůta prodloužena**.



Odpověď na stížnost je vždy **písemná**.
Vyřízení anonymní stížnosti je zveřejněno
na nástěnkách Domova.



Pracovníkem odpovědným za vedení
agendy stížností je **sociální pracovnice**.



V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit na další instituce:

- MPSV
- Krajský úřad Středočeského kraje
- další instituce zabývající se ochranou lidských práv.



Stížnost není důvodem pro odstoupení od Smlouvy o poskytnutí sociální služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany Domova. Prokázaný projev diskriminace či šikany klienta ze strany zaměstnance Domova je považováno za zvlášť hrubé porušení pracovní kázně.



Podněty, připomínky a stížnosti představují **zpětnou vazbu** k poskytované sociální službě.

Mohou se tak podílet na **zvyšování kvality** poskytovaných služeb a zvyšovat tak i **spokojenost klientů a rodinných příslušníků.**

Ve Vlašimi dne 30. 5. 2025

Bc. Luděk Matoušek
ředitel Domova

Vznik:	30. 5. 2025		
Aktualizace:	/		
Kontrola:	dle potřeby, nejméně 1x ročně		
Zpracoval:	Bc. Jana Vajsarova DiS. – soc. prac.	Schválil:	Bc. Luděk Matoušek – ředitel