

## Postup pro podávání a vyřizování stížností v Sociální poradně pro paliativní péči

Sociální poradna pro paliativní péči klade důraz na kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Z tohoto důvodu vítáme Vaše podněty, připomínky. V případě, že nejste spokojeni s poskytovanou službou, sdělte své námítky sociálnímu pracovníkovi, který s Vámi problém projedná.

POSTUP PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI	
<b>Kdo může podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby</b>	<p>a) Klient sociální služby</p> <p>b) Zástupce klienta– jím pověřený zástupce</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rodinný příslušník, blízká osoba, opatrovník, zmocněnec apod.</li> </ul>
<b>Jakým způsobem může být stížnost podána:</b>	<p>a) <b>ústně</b></p> <p>sociální pracovník Vám pomůže stížnost sepsat a sdělí Vám informace k jejímu vyřízení. Pokud stížnost směřuje proti osobě sociálního pracovníka, stížnost je předána přímému nadřízenému soc. pracovníka - člence představenstva Nemocnice AGEL Český Těšín a.s.</p> <p>b) <b>písemně</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- předáním sociálnímu pracovníkovi</li> <li>- vhozením do Schránky důvěry, která je na chodbě v místě poskytování sociální služby. Je pravidelně 1x 2 týdny vybírána.</li> </ul> <p>Je-li stížnost podána <b>anonymně</b> – prostřednictvím:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* <u>Schránky důvěry</u> – stížnost včetně způsobu vyřízení je vyvěšená na nástěnce v místě poskytování sociální služby na 15 dnů ode dne vyvěšení.</li> <li>* <u>E-mailu</u>: Obdržíte odpověď na e-mailovou adresu, ze které jste stížnost zaslal(a).</li> <li>* <u>Neznámého telefonního čísla</u>: Informujeme Vás prostřednictvím tohoto čísla o způsobu řešení stížnosti.</li> <li>* <u>Poštou bez uvedení adresy</u> pro zaslání odpovědi.</li> </ul> <p>Stížnost je i s řešením vyvěšená na nástěnce v místě poskytování sociální služby na 15 dnů ode dne vyvěšení.</p>
<b>Kde, komu a kdy můžete stížnost podat:</b>	<p>a) Vhozením stížnosti do Schránky důvěry.</p> <p>b) Sociálnímu pracovníkovi.</p> <p>c) Vedení Nemocnice AGEL Český Těšín a.s.: Ostravská 783, Český Těšín 737 01, tel. 558 769 253; e-mail: <a href="mailto:ombudsman@nct.agel.cz">ombudsman@nct.agel.cz</a> Úřední hodiny sekretariátu: Po 8:00 – 12:00 hod.</p>

<b>Podle kterého právního předpisů se postupuje:</b>	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Vyhláška 505/2006 Sb.
<b>Lhůta vyřízení stížnosti</b>	Je 30 dní od jejího přijetí
<b>Jaké jsou opravné prostředky</b>	<p>Pokud s vyřízením stížnosti nesouhlasíte, můžete se obrátit na:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• AGEL a. s., Mathonova 291/1, 796 04 PROSTĚJOV</li><li>• Krajský úřad (Odbor sociálních věcí), 28. října 2771/117, Ostrava, 702 00</li><li>• Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 BRNO</li><li>• Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 PRAHA 1</li></ul>