

## 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.

<b>POSTUP PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI</b>	
<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 - rodinný příslušník, blízká osoba, opatrovník, zmocněnec, člen domácnosti apod.</p>
<b>Jakým způsobem může být stížnost podána:</b>	<p>a) <b>ústně</b> 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> - předáním sociálnímu pracovníkovi - vhozením do Schránky důvěry, která je na chodbě v místě poskytování sociální služby. Je pravidelně 1x 2 týdny vybírána.</p> <p>Je-li stížnost podána <b>anonymně</b> – prostřednictvím:</p> <p>* <u>Schránky důvěry</u> – stížnost včetně způsobu vyřízení je vyvěšená na nástěnce v místě poskytování sociální služby na 15 dnů ode dne vyvěšení.</p> <p>* <u>E-mailu</u>: Obdržíte odpověď na e-mailovou adresu, ze které jste stížnost zaslal(a).</p> <p>* <u>Neznámého telefonního čísla</u>: Informujeme Vás prostřednictvím tohoto čísla o způsobu řešení stížnosti.</p> <p>* <u>Poštou bez uvedení adresy</u> pro zaslání odpovědi. 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 předpisu se postupuje:</b>	Zákon č.38/2025 Sb, kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
<b>Lhůta vyřízení stížnosti</b>	Je 30 dní od jejího přijetí, max. 60 dnů v odůvodněných případech. Stížnost lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem Vaší stížnosti.
<b>Jaké jsou opravné prostředky</b>	Pokud s vyřízením stížnosti nesouhlasíte, můžete se obrátit na: Ministerstvo práce a sociálních věcí Na Poříčním právu 1/376 128 00 Praha 2 <a href="mailto:posta@mpsv.cz">posta@mpsv.cz</a>