

Postup pro podávání a vyřizování stížností

v Sociální službě Nemocnice AGEL Český Těšín a.s. – Sociální lůžka

Sociální lůžka kladou 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.

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- a) klient sociální služby, bývalý klient
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které nebo byla poskytována sociální služba
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

JAK MŮŽETE PODAT STÍŽNOST:

a) ÚSTNĚ

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.

b) PÍSEMNĚ

- předáním sociálnímu pracovníkovi
- vhozením do Schránky důvěry, která je u nástěnky na chodbě v místě poskytování sociální služby. Je pravidelně 1x 2 týdny vybírána.

c) ANONYMNĚ

prostřednictvím:

* Schránky důvěry – stížnost včetně způsobu vyřízení je vyvěšená na nástěnce v místě poskytování sociální služby na 15 dnů ode dne vyvěšení.

* E-mailu: Obdržíte odpověď na e-mailovou adresu, ze které jste stížnost zaslal(a).

* Neznámého telefonního čísla: Informujeme Vás prostřednictvím tohoto čísla o způsobu řešení stížnosti

* Poštou bez uvedení adresy pro zaslání odpovědi. Stížnost je i s řešením vyvěšená na nástěnce v místě poskytování sociální služby na 15 dnů ode dne vyvěšení.

KDE, KOMU A KDY MŮŽETE PODAT STÍŽNOST:

- a) Vhozením stížnosti do Schránky důvěry (je na chodbě u nástěnky)
- b) Sociálnímu pracovníkovi
- c) Vedení Nemocnice AGEL Český Těšín a. s.: Ostravská 783, 737 01 Český Těšín,
tel.: 558 769 253, email: ombudsman@nct.agel.cz, Úřední hodiny sekretariátu: Po: 8:00-12:00 hod.

Podle kterého právního předpisu se postupuje:	Zákon č.38/2025 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
Lhůta vyřízení stížnosti	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.
Jaké jsou opravné prostředky	Pokud s vyřízením stížnosti nesouhlasíte, můžete se obrátit na: Ministerstvo práce a sociálních věcí Na Poříčním právu 1/376 128 00 Praha 2 posta@mpsv.cz