

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Sociální služba Podhorská (dále SSP) je pobytová Sociální služba poskytovaná ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče v Nemocnici AGEL Podhorská a. s. (dále PHN) dle § 52 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Posláním SSP je zajistit prostřednictvím pobytové služby individuální péči, důstojné a bezpečné zázemí, přibližující domácí prostředí Uživatelům sociální služby (dále jen Uživatelům), kteří vzhledem k věku a nepříznivému zdravotnímu stavu nemohou žít ve svém přirozeném prostředí, potřebují dopomoc a podporu při zvládnutí běžných činností a v úkonech sebe péče. Posláním SSP je v co největší možné míře umožnit Uživatelům běžný způsob života.

Každý Uživatel SSP, nebo níže vyjmenované osoby mají právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování Sociálních služeb v SSP.

Stížnost je sdělení Uživatele nebo jiné osoby, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady a nemůže ji vyřešit vlastními prostředky.

Podání stížnosti nesmí být stěžovatelem, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Postup podání stížnosti:

1. Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:
 - a. osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - b. zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je 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.
2. Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
3. Stížnost musí obsahovat:
 - a. jméno a příjmení stěžovatele,
 - b. kontaktní adresu stěžovatele, na kterou má být zaslána odpověď,
 - c. jméno, příjmení a adresu osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, pokud je tato osoba odlišná od stěžovatele,
 - d. popis podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob, kterých se stížnost týká.

Stížnosti, podněty i poděkování je možné podat přímo v sociální službě. Ústní podání projednají Sociální pracovník Sociální služby Podhorská. V případě, že záležitost nelze vyřešit ihned, budete požádáni o podání stížnosti písemnou formou.

Podepsané písemné stížnosti je možno:

- a. vhodit do schránky stížností, námětů a pochval přímo v Sociální službě Podhorská,
- b. zaslat poštou nebo podat osobně na uvedené adrese: Nemocnice AGEL Podhorská a.s.; Hornoměstská 549/16, PSČ 795 01 Rýmařov
- c. zaslat do datové schránky PHN (identifikátor – epgfqca)
- d. zaslat elektronickou poštou: ombudsman@phn.agel.cz

Podávání stížnosti telefonicky: +420 554 700 268

Při podávání stížnosti telefonicky je stěžovatel upozorněn na skutečnost, že bez písemného podání stížnosti nebude jeho podání evidováno jako stížnost, ale se sdělenými informacemi bude nakládáno jako s podnětem, který může vést ke zlepšení kvality.

Vyřízení stížnosti:

Poskytovatel sociálních služeb je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.

O způsobu vyřízení stížnosti informuje poskytovatel sociálních služeb stěžovatele písemně.

Písemnou informaci o způsobu vyřízení anonymní stížnosti vyvěsí Sociální pracovník na informativní nástěnce na chodbě SSP. Informace zde bude vyvěšena 7 dní.

Opravný prostředek:

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

MPSV ČR
Na Poříčnickém právu 1/376
128 00 Praha 2

Právní předpis:

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách