

### Postup pro podávání a vyřizování stížností v OSP

Odborné sociální poradenství klade důraz na kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Z tohoto důvodu vítáme Vaše podněty, připomínky. V případě, že nejste spokojeni s poskytovanou službou, projednejte své námítky se sociálním pracovníkem, 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) Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,</p> <p>b) zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,</p> <p>c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, která je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto že zemřela,</p> <p>d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,</p> <p>e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,</p> <p>f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.</p>
<b>Jakým způsobem může být stížnost podána:</b>	<p>a) <b>ústně</b>-Sociální pracovník Vám pomůže stížnost sepsat a sdělí Vám informace ke jejímu vyřízení. Pokud stížnost směřuje proti osobě sociálního pracovníka, stížnost je předána přímému nadřízenému soc. pracovníka-hlavní sestře nemocnice AGEL Prostějov.</p> <p>b) <b>písemně</b> – Předáním sociálnímu pracovníkovi,          - vhozením do Schránky důvěry, která je na chodbě v místě poskytování sociální služby,          - je pravidelně každé pondělí vybírána.</p> <p>Je-li stížnost podána <b>anonymně</b> – prostřednictvím:</p> <p>* <b>Schránky důvěry</b> – stížnost včetně způsobu vyřízení je vyvěšená na nástěnce v místě poskytování sociální služby na 15 dnů ode dne vyvěšení.</p> <p>* <b>E-mailu</b>: Obdržíte odpověď na e-mailovou adresu, ze které jste stížnost zaslal(a).</p> <p>* <b>Neznámého telefonního čísla</b>: Informujeme Vás prostřednictvím tohoto čísla o způsobu řešení stížnosti.</p> <p>* <b>Poštou bez uvedení adresy</b> 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>	a) Vhozením stížnosti do Schránky důvěry. b) Sociálnímu pracovníkovi. c) Vedení nemocnice: AGEL Středomoravská nemocniční a.s. Nemocnice AGEL Prostějov sídlo: Mathonova 291/1, 796 04 Prostějov tel. 582 315 819; e-mail: jirina.kubikova@npv.agel.cz. Úřední hodiny sekretariátu: Po-Pá 8:00 – 14:00 hod.
<b>Podle kterého právního předpisu se postupuje:</b>	Zákon č.38/2025 Sb, kterým se mění zákon č. 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