

Podávání stížností a podnětů (zjednodušený postup)

Co je stížnost a co je podnět

Stížnost je vyjádřená nespokojenost s poskytováním sociální služby.

Za podání stížnosti nesmí být nikdo potrestán ani znevýhodněn.

To platí pro všechny, kterých se stížnost týká.

Podnět je návrh na zlepšení sociální služby.

Podnět se řeší na místě a není veden jako stížnost.

Podání a přijetí stížnosti

Stížnost může podat:

- klient, kterému je nebo byla poskytována sociální služba (nadále jen klient),
- opatrovník klienta,
- podpůrce klienta,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- osoba zmocněná klientem,
- člen domácnosti klienta, který je na základě rozhodnutí soudu oprávněný k zastupování podle občanského zákoníku nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Stížnost je možné podat do **1 roku** ode dne, kdy se stala věc, na kterou si člověk stěžuje.

Stížnost může být podána ústně, vhozením stížnosti do schránky stížností a podnětů, poštou, emailem, písemně s uvedením jména nebo i anonymně

- na adresu:
AHC Senior centrum Meziboří s.r.o.
ul. Dělnická 109
435 13 Meziboří
- email: anna.hlavnickova@ahc.cz, ředitelka
helena.mrkosova@ahc.cz, sociální pracovnice
- datová schránka: **8awkyzx**
- schránka stížností a podnětů je umístěna na každém patře, u schránky je papír a tužka pro napsání stížnosti.

Projednání a vyřízení stížnosti

Stížnost řeší ředitel nebo jím pověřený pracovník.

Stížnost nesmí řešit pracovník, kterého se stížnost týká.

Pokud se stížnost týká ohrožení zdraví nebo života, řeší se co nejdříve.

Stížnost musí být vyřízena do **30 dnů** ode dne jejího doručení.

Ve složitých případech může být lhůta prodloužena o dalších **30 dnů**.

O prodloužení lhůty a důvodu prodloužení musí být Stěžovatel informován.

Stěžovatel dostane o řešení stížnosti písemnou odpověď.

V odpovědi bude uvedeno:

- jak byla stížnost řešena,
- co bylo zjištěno,
- jaký je závěr, případně jaká bude náprava

Klient, který potřebuje pomoc se stížností

Klient, který se nemůže pohybovat, má nárok na pomoc sociálního pracovníka (například napsat stížnost, odnést stížnost k řešení). Má-li klient potíže v komunikaci, vynaloží sociální pracovník maximální úsilí, aby klientovi porozuměl. Klient má nárok na případného tlumočnicka, který musí být nezaujatou osobou.

Nespokojenost s řešením stížnosti

Není-li Stěžovatel spokojen s řešením stížnosti, může podat podnět na prošetření postupu v tomto pořadí:

1. regionální ředitelka Jana Hranáčová, adresa: Budějovická 778/3, 140 00, Praha 4, tel.: +420 602 442 350, email: jana.hranacova@ahc.cz,
2. generální ředitel Ing. Libor Táborský, MBA, adresa: Budějovická 778/3, 140 00, Praha 4, tel.: +420 724 063 733, email: taborsky@ambeat.cz,

Není-li stěžovatel spokojen i nadále, může se obrátit na tato místa:

1. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor sociálních služeb a sociální práce, adresa: Na Poříčnickém právu 376/1, 128 01 Praha, Nové Město, tel.: +420 950 191 111, email: posta@mpsv.cz,
2. Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno-město, tel.: +420 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz,
3. Odbor zdravotnický Krajského úřadu Ústeckého kraje, adresa: Velká Hradební 3118/48, 400 01 Ústí nad Labem, tel.: +420 475 657 111, email: epodatelna@kr-ustecky.cz,
4. Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Ústeckého kraje, adresa: Velká Hradební 3118/48, 400 01 Ústí nad Labem, tel.: +420 475 657 111, email: epodatelna@kr-ustecky.cz.