

Vážený uživateli,

klademe důraz na kvalitu poskytovaných sociálních služeb a z tohoto důvodu jsme přístupni Vaším podnětům a připomínkám. V případě, že nejste spokojeni s poskytovanou péčí, projednejte své námítky s vedoucími pracovníky oddělení. Lze také oslovit přímo vedení nemocnice, kde s Vámi problém projednají.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na sociálním úseku NVM a.s.	
Kdo může podat stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb	a) Uživatel sociální služby b) Zástupce uživatele – jím pověřený zástupce - rodinný příslušník, kamarád
Jakým způsobem může být stížnost podána:	a) <i>ústně</i> - záležitost s Vámi projednají zástupci vedení oddělení nebo nemocnice. V případě, že záležitost nelze vyřešit ihned, budete požádáni o podání stížnosti písemnou formou. b) <i>písemně</i> - v listinné nebo elektronické podobě (viz formulář ¹). Písemná forma musí obsahovat: identifikační údaje odesílatěho - jméno, příjmení, adresu, telefonní kontakt. Z textu musí být jasně patrné, co je předmětem stížnosti a koho se týká (určit nejlépe jméno nebo alespoň zařazení pracovníka a oddělení). c) anonymní stížnosti se stávají pouze podnětem k případnému zlepšení kvality poskytované péče. Prošetřovány budou pouze v případě, že obsahují údaje o nezákoně činnosti.
Kde, komu a kdy můžete stížnost podat:	a) Vedoucím pracovníkům sociálního úseku - primář, staniční sestra, sociální pracovnice b) Vhozením do schránky na chodbě, schránka je 1x týdně vybírána. c) Sekretariát ředitele Nemocnice Valašské Meziříčí a.s. U nemocnice 980. 757 01 Valašské Meziříčí tel. 571 758 103 e-mail: sek@nvm.agel.cz Úřední hodiny sekretariátu: Po - Pá 8:00 – 14:00 hod.
Jaké jsou lhůty pro vyřízení:	Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislusný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty, o postoupení stížnosti, je poskytovatel povinen informovat stěžovatele. Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
Podle kterého právního předpisu se postupuje:	Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách.
Jaké jsou opravné prostředky a jak se uplatňují:	Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu. <ul style="list-style-type: none">• Společnosti AGEL a.s. – Jungmannova 28/17, 11000 Praha 1• MUDr. Vavroušek Vítězslav – Ombudsman společnosti AGEL a.s., Mathonova 291/1, 796 04, Prostějov• Krajský úřad (odbor sociálních věcí) – Třída Tomáše Bati 21,761 90, ZLÍN• Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 BRNO

¹ Ke stažení na www.nemvalmez.cz nebo na vyžádání u sociální pracovnice