

Postup pro podávání a vyřizování stížností

Postup pro podávání a vyřizování stížností ve smyslu § 99a a násl. zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Proti postupu Nemocnice Český Krumlov, a.s., se sídlem Nemocniční 429, Horní Brána, 381 01 Český Krumlov, IČO 260 95 149 (dále jen „**poskytovatel**“) při poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

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

(dále jen „**stěžovatel**“).

Stížnost se podává u poskytovatele, proti kterému směřuje, **písemně**:

- poštou na adresu Nemocnice Český Krumlov, a.s., Nemocniční 429, Horní Brána, 381 01 Český Krumlov
- e-mailem na adresu info@nemck.cz
- datovou schránkou: xpffc5j
- nebo osobně na podatelnu poskytovatele na adrese Nemocniční 429, Horní Brána, 381 01 Český Krumlov v úředních hodinách podatelny.

V případech zvláštního zřetele hodných (např. objektivní neschopnosti stěžovatele podat stížnost v písemné formě), lze stížnost podat i v ústní formě. V případě ústního podání sepíše ústně diktovanou stížnost pověřený pracovník poskytovatele s tím, že takový záznam musí stěžovatel vlastnoručně podepsat.

Záznam je nutné sepsat v sídle poskytovatele na adrese Nemocniční 429, Horní Brána, 381 01 Český Krumlov. Pro tento účel je nezbytné, aby si stěžovatel domluvil s pověřeným zaměstnancem poskytovatele termín na následujících kontaktech:

- e-mailem na adrese info@nemck.cz
- tel. 380 761 111
- osobně na podatelnu poskytovatele v úředních hodinách podatelny

Stížnost je možné podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Ve stížnosti je potřeba uvést:

- jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště stěžovatele (vhodné je uvést e-mail nebo telefonní kontakt)



Nemocnice
Český Krumlov

- identifikace osoby odlišné od osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, která podává stížnost za tuto osobu vč. doložení vztahu mezi nimi (doložení vztahu zákonného zástupce, opatrovníka nebo osoby blízké nebo doložení originálu či úředně ověřené kopie plné moci s úředně ověřeným podpisem apod.)
- popis předmětu stížnosti
- doručovací adresu, na kterou má být stěžovateli doručeno vyrozumění o vyřízení stížnosti

Stížnost je nutné podepsat. Anonymní stížnosti, stížnosti podané telefonicky a stížnosti podané ústně bez sepisu příslušného písemného záznamu nebudou vyřizovány jako stížnosti podle ust. § 99a a násl. zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a jsou pouze evidovány.

Přijaté stížnosti budou vedením nemocnice řádně prověřeny. O způsobu vyřízení stížnosti bude stěžovatel písemně informován v zákonné lhůtě 30 ti dnů ode dne obdržení stížnosti. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. Stěžovatel je o prodloužení lhůty poskytovatelem informován.

Stěžovatel má oprávnění nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat si z ní kopie a výpisy.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí nebo není-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty, požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.