

ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Každý pacient nebo jeho rodinný příslušník má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování zdravotní služby, pokud se cítí být poškozen, a musí na takovýto podnět obdržet adekvátní odpověď.

Možnosti způsobu podání stížnosti

1. Ústně (osobně – je proveden zápis s podpisem stěžovatele) – vrchní sestře Domácí zdravotní péče: Radka Kuncová, tel.: 733 755 818
2. Písemně – zasláním na adresu: vrchní sestra Domácí zdravotní péče Radka Kuncová, Sadová 149/2, 678 01 Blansko
3. Elektronickou poštou: zasláním emailu na adresu: radka.kuncova@blansko.charita.cz

Vyřízení stížnosti

1. Vrchní sestra navrhne ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné
2. Stížnosti se vyřizují do 30 dnů ode dne podání
3. Stěžovatel je vždy v závěru o prošetření stížnosti a o případných nápravných opatřeních srozumitelně písemně informován
4. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel odvolat k přímému nadřízenému vrchní sestry DZP: ředitelka Oblastní charity Blansko Mgr. Lence Šebelové, která podá stěžovateli písemnou odpověď **do 30 dnů** po převzetí stížnosti
5. Pokud ani poté není stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, může předat celou věc řediteli Diecézní charity Brno: Ing. Pavel Kolmačka, třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno; email: reditelstvi@brno.charita.cz, který podá písemnou odpověď **do 30 dnů** po převzetí stížnosti.
6. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu:

Krajský úřad Jihomoravského kraje
Odbor zdravotnictví
Žerotínovo nám. 449/3
601 82 Brno
Telefon: 541 651 111
Email: oz@kr-jihomoravsky.cz

anebo
instituci sledující dodržování lidských práv:
Veřejný ochránce práv (ombudsman)
Údolní 39
602 00 Brno
Tel: (+420) 541 651 111
<https://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/jak-podat-stiznost/>

Evidence stížností

1. Vrchní sestra vede evidenci o podání stížností a způsobu jejich vyřízení
2. Všechny přijaté stížnosti i dokumenty s nimi související jsou v organizaci uchovávány po dobu 5 let.
3. Stěžovatel má právo nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie
4. Anonymní a telefonické stížnosti jsou řešeny vrchní sestrou pouze jako podnět ke kontrole a ke zlepšení kvality služby