

# Řešení stížností v Domácí zdravotní péči Oblastní charity Jihlava

## I.

### Obecná ustanovení

---

1. 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
2. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.
3. Postup při podání stížnosti a její vyřizování je ve službě Domácí zdravotní péče zpracován v souladu s §93 Zákona 372/2011 Sb. *Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování* a Metodikou Diecézní charity Brno *Vyřizování stížností uživatelů služeb v DCHB*.

## II.

### Možnosti způsobu podání stížnosti

---

1. Ústně (osobně, telefonicky) – vrchní sestře Domácí zdravotní péče  
*Alena Hawerlandová - 736 523 637*
2. Písemně – zasláním na adresu: vrchní sestra Domácí zdravotní péče  
*Oblastní charita Jihlava, Alena Hawerlandová, Jakubské nám.2, 586 01 Jihlava*
3. Elektronickou poštou: zasláním emailu na adresu: [alena.hawerlandova@jihlava.charita.cz](mailto:alena.hawerlandova@jihlava.charita.cz)

## III.

### 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 přímé nadřízené vrchní sestře DZP – Ing. Hana Fexová ředitelka OCHJ, která podá stěžovateli písemnou odpověď **do 1 měsíce** po převzetí stížnosti
5. Pokud ani poté není stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, může předat celou věc řediteli Diecézní charity Brno: Ing. Mgr. Oldřich Haičman, MBA; třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno; email: [reditelstvi@brno.charita.cz](mailto:reditelstvi@brno.charita.cz), který podá písemnou odpověď **do 1 měsíce** po převzetí stížnosti.
6. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu:

Krajský úřad Kraje Vysočina  
Odbor zdravotnictví  
Žižkova 1882/57  
587 33 Jihlava  
Telefon: 564 602 111  
Email: [posta@kr-vysocina.cz](mailto:posta@kr-vysocina.cz)

## IV.

### 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 2 let.
3. Stěžovatel má právo nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie
4. Anonymní stížnosti jsou řešeny vrchní sestrou pouze jako podnět ke zlepšení kvality služby