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
   Mgr. Vlasta Trutnová - 736 523 637
2. Písemně – zasláním na adresu: vrchní sestra Domácí zdravotní péče
   Oblastní charita Jihlava, Mgr. Vlasta Trutnová, Jakubské nám.5/2, 586 01 Jihlava
3. Elektronickou poštou: zasláním emailu na adresu: *vlasta.trutnova@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 sestry 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. Pavel Kolmačka; třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno; email: reditelstvi@dchb.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:

Kraj Vysočina
Odbor zdravotnictví
Žižkova 1882/57
586 01 Jihlava

Telefon: 564 602 111, 564 602 100
Email: 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