

CHARITNÍ OŠETŘOVATELSKÁ SLUŽBA PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Naším cílem je spokojený pacient. Pokud by tomu tak i přes naši maximální snahu nebylo, prosíme, neváhejte nám sdělit své potřeby, podněty nebo nespokojenosti. Rovněž máte možnost podat stížnost proti postupu při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami. Níže předkládáme pravidla a postup pro podání a řešení stížností.

Stížnost je oprávněn podat:

- pacient,
- zákonný zástupce pacienta nebo opatrovník,
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- osoba pacientem zmocněná – na základě písemně udělené plné moci (bez úředně ověřeného podpisu).

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Stížnost lze podat vrchní sestře Charitní ošetrovatelské služby nebo ředitelce Farní charity Litomyšl, a to **tímto způsobem:**

- ústně – během osobního jednání,
- písemně, tj.:
 - předáním písemné stížnosti vrchní sestře nebo ředitelce Farní charity Litomyšl
 - zasláním poštou či elektronicky (kontaktní adresy uvedeny níže),
 - vhozením stížnosti do označené schránky na vratech Farní charity Litomyšl vedle hlavního vchodu do budovy Lidového domu (Bělidla 392, Litomyšl, historická budova v blízkosti obchodu Albert).

Telefonické stížnosti nelze přijmout – telefonická linka slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání.

Stížnost musí obsahovat:

- kontaktní údaje stěžovatele – tj. jméno a příjmení, kontaktní poštovní či e-mailovou adresu, na kterou si stěžovatel přeje zaslat písemné vyrozumění,
- konkrétní popis události, okolností nebo jednání, na které je stížnost směřována a označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného nebo nesprávného jednání,
- v případě, že stížnost není podána pacientem, tak také identifikační údaje pacienta (tj. jméno, příjmení, datum narození, adresu trvalého pobytu),
- případě podání stížnosti jinou osobou než pacientem (vyjma zákonného zástupce) i písemný souhlas pacienta se šetřením stížnosti (postačí bez úředně ověřeného podpisu, vzor formuláře k užití lze stáhnout na webových stránkách Farní charity Litomyšl).

Anonymní stížnosti a stížnosti nesplňující výše uvedené náležitosti budou brány pouze jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností.

Řešení a vyřizování stížností

Stížnost řeší vrchní sestra Charitní ošetrovatelské služby nebo nejbližší nadřízený osoby, proti níž stížnost směřuje.

Stížnosti jsou vyřizovány na základě řádného prošetření. Je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti. S výsledkem šetření stížnosti je stěžovatel seznámen zpravidla písemným vyrozuměním.

Stížnost je vyřízena do 30 dnů ode dne jejího obdržení. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení bude stěžovatel vždy písemně vyrozuměn.

Poskytovatel je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vede a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

KONTAKTY PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI V RÁMCI FARNÍ CHARITY LITOMYŠL

Charitní ošetrovatelská služba

Bělidla 392, 570 01 Litomyšl

Marcela Renzová – vrchní sestra

tel.: 739 901 085, e-mail: marcela.renzova@lit.hk.caritas.cz

Farní charita Litomyšl

Bělidla 392, 570 01 Litomyšl

Bc. Věra Dvořáková – ředitelka

tel.: 731 604 315, e-mail: vera.dvorakova@lit.hk.caritas.cz

POSTUP V PŘÍPADĚ NESOUHLASU S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

Pokud osoba, která stížnost podala, s jejím vyřízením ze strany poskytovatele nesouhlasí, může podat stížnost Krajskému úřadu Pardubického kraje (tj. správnímu orgánu, který poskytovateli vydal oprávnění k poskytování zdravotních služeb). V takovém případě je nutné uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Krajský úřad Pardubice, odbor zdravotnictví

Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice

Tel.: 466 026 143

Datová schránka: z28bwu9