

Postup pro vyřizování stížností

na poskytování domácí zdravotní péče

Centrem sociálních služeb Kuřim, Zahradní 1275, Kuřim

I.

Úvodní ustanovení

Stížnosti a podněty jsou důležitým poselstvím o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda odpovídá potřebám pacienta domácí zdravotní péče. Je to pro nás důležitý zdroj informací o možnostech, jak ji zlepšit. Současně jde o nástroj kontroly nad službou, kterou poskytujeme. Každý pacient má možnost kdykoliv vznést připomínku nebo stížnost na kvalitu a způsob poskytování domácí zdravotní péče.

II.

Základní pojmy

Stížnost - jedná se o vyjádřenou nespokojenost s kvalitou nebo se způsobem poskytování domácí péče. Pokud klient nebo jeho zástupce označí své podání jako stížnost, pak se jedná vždy o stížnost.

Při podání stížnosti se postupuje podle pravidel popsaných níže a tato stížnost směřuje vůči poskytovateli (stížnost na kvalitu či způsob poskytování domácí péče).

Připomínka - drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost.

Podnět - jedná se tehdy, jestliže přináší nový aspekt.

Podněty a připomínky jsou cenným a motivačním zdrojem informací.

III.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování domácí péče

Kdo může stížnost podat: K podání stížnosti je oprávněn kdokoli, nejen pacient služby, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu. Stížnost lze podat i anonymně.

Způsob podání stížnosti:

- ústně (osobně, telefonicky)
- písemně (osobním podáním, poštou, emailem)
- anonymně

adresa: Centrum sociálních služeb Kuřim, Zahradní 1275, 664 34 Kuřim

ředitelka: PhDr. Miloslava Bártová

e-mail: ppdk@volny.cz

tel.: 541 518 311

Jak jsou stížnosti evidovány?

Každá stížnost bude zaevidována do sešitu **Evidence stížností**. Agenda stížností je umístěna na pracovišti poskytovatele v kanceláři ředitele.

Evidenci stížnosti provádí ředitel. Ředitel zařízení provádí 1x ročně vyhodnocení stížností.

Záznam o přijetí stížnosti klienta obsahuje:

- datum a místo přijetí stížnosti
- jméno a příjmení stěžujícího
- jméno pracovníka, který stížnost přijal
- zda byla stížnost písemná nebo ústní
- stručný popis skutečností (z podání stěžujícího), na které si stěžuje
- podpis pracovníka, který stížnost přijal.

Zaznamenání ústního podání stížnosti:

Stížnosti jsou zaznamenány tak, aby odpovídaly tomu, co chce stěžovatel říci. Pracovník, který stížnost přijímá, zvolí vhodný způsob ověření toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak ji stěžovatel míní. Pracovník je povinen písemně zaznamenat stížnost do formuláře.

Pracovník je povinen předat stížnost řediteli, který ji zaeviduje do knihy „Evidence stížností“.

Stížnosti mají svá pořadová čísla.

Kdo stížnost prověřuje a vyřizuje?

Stížnosti prověřuje a vyřizuje ředitelka.

Jaká je lhůta k vyřízení stížností?

Stížnost musí být prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle však do 30 dnů ode dne doručení.

Informace o vyřízení stížnosti:

Informace o vyřízení stížnosti jsou vždy předány stěžovateli písemně. Odpověď musí být srozumitelná.

Nespokojenost s vyřízením stížnosti:

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem o prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

Krajský úřad Jihomoravského kraje

Odbor zdravotnictví nebo odbor kontrolní a právní

Žerotínovo nám.3/5

601 82 Brno

tel.: 541 651 111

Městský úřad Kuřim

Starosta

Jungmannova 968

664 34 Kuřim

Tel.: 541 422 301

e-mail: posta@radnice.kurim.cz

Kancelář Veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

