# Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v Domě ošetřovatelské péče

**Stížnosti jsou pro nás důležitým poselstvím a zdrojem informací:**

- O spokojenosti s poskytovanými službami
- Zda služby odpovídají Vašim potřebám
- Jak zlepšit kvalitu poskytovaných služeb
- O nespokojenosti se službami a způsobu, jak lépe Vaše potřeby uspokojit

1. **Stížnosti můžete podávat formou:**

    - anonymní (schránka v přízemí)
    - písemně i ústně s písemným zaznamenáním
    - v knize přání a stížností na sesternách
    - během socioterapie při diskusi

2. **Se stížnostmi se můžete obrátit:**

ústně přímo na zdravotní sestru, lékaře, vrchní sestru, referenta soc. věcí, sociální pracovnici, příp. na vedení firmy

písemně pak na naši adresu:
DOP – HC s.r.o.
Bergmannova 140
Dolní Rychnov 356 04
tel.: 352 628 698; email: info@dop-hc.cz, soc.pracovnik@dop-hc.cz

3. **Oprávněnost stížnosti nesmí být zpochybňována u lidí s potíží komunikace.** Každá stížnost musí být řádně zaznamenána (zodpovídá ten, komu byla přednesena) a předána k evidenci referentovi sociálních věcí. Ke stížnosti se musí vyjádřit pracovník, proti kterému je vedena

4. **Všechny stížnosti, ústní či písemné budou vzaty na vědomí do 3 pracovních dní.**

5. **Na všechny stížnosti Vám bude poskytnuta, rychlá a plná odpověď, nejdéle do 28 dní.**

6. **Za vyřízení stížnosti je zodpovědná sociální pracovnice, vrchní sestra a jednatelka DOP–HC s.r.o.** Referent sociálních věcí stížnosti eviduje.

7. **Při vyřízení žádosti se postupuje dle vnitřního standardu firmy o stížnostech.**
   (do standardu má pacient možnost nahlédnout – je k dispozici u referenta soc. věcí)

8. **Pro vyřízení stížnosti má pacient možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce**
   (právnická nebo fyzická osoba, která stojí mimo struktury zdravotnického zařízení DOP)

9. **V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se k nezávislému orgánu** s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Kontakty na tyto orgány (viz.níže).

**Kontakty na nezávislé orgány:**

**MZ ČR:** Palackého nám. 4**,** 128 01 Praha 2**, t**el.: (+420) 224 971 111, email: mzcri@mzcr.cz
pro písemný styk: Podatelna MZ, Ministerstvo zdravotnictví ČR, P.O.Box 81, Palackého nám.375/4, 128 01 Praha 2

**Právní oddělení a poradenské centrum ČHV (Český Helsinský výbor):** Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, 118 00, tel.: 257 221 142, mob.: 602 646 940, email: podatelna@helcom.cz

**Právní poradenství poskytované Českou advokátní komorou**, Regionální představitel pro Západní Čechy, Advokátní kancelář, JUDr. Julie Šindelářová, Mikulášská tř. 9, Plzeň 301 00, email.: julie.sindelarova@worldonline.cz

**Zástupce Karlovy Vary:** JUDr. Ladislav Vávra, AK Moskevská 66, 360 01 Karlovy Vary, tel.: 353 226 764, email: sekretariát@ak-vavra.cz

**Asociace občanských poraden,** Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1

**Krajský úřad Karlovarského kraje:** odd. stížností a kontroly, Závodní 353/88, 360 21 Karlovy Vary 360 21, tel: (+420) 354 222 360

**Veřejná ochránkyně práv:** Údolní 36, 602 00 Brno,
tel.: (+420) 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz

**Telefonní linky pomoci orientované na seniory:**

- **Senior telefon** - tel.: **800 157 157** - bezplatná linka pro seniory - sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (organizuje Život 90)

- **Zlatá linka seniorů** - tel.: **800 200 007** - bezplatná linka důvěry pro seniory funguje Po-Pá 8-20 hodin, nabízí informace z lékařské, psychologické, právní či sociální oblasti (organizuje Nadační fond Elpida)

- **Linka sociální pomoci** - tel.: **272 94 18 50**