# Stížnosti proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami

### Kdo může stížnost podat:

a) pacient,

b) zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta,

c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo

d) osoba zmocněná pacientem.

### Jak je možné stížnost podat:

1. ústně, či telefonicky k vedoucí služby, zdravotní sestře služby
2. písemně – na adresu pracoviště služby nebo na adresu:

Diecézní charita Litoměřice

Kosmonautů 2022, 412 01 Litoměřice

1. mailem na adresu vedoucí služby nebo na adresu: [roman.strizenec@ltm.charita.cz](mailto:roman.strizenec@ltm.charita.cz)

### Kdo stížnost vyřizuje

1. stížnosti směřované proti vedoucí služby vyřizuje pracovník pověřený ředitelkou Diecézní charity Litoměřice
2. ostatní stížnosti vyřizuje vedoucí služby

### Jak bude stížnost vyřízena

Pokud je stížnost podána oprávněnou osobou v předpokládané formě:

1. Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti informuje stěžovatele, že byl zahájen stížnostní proces a určí lhůtu (max. 30 dnů od doručení), do které bude stížnost vyřízena a navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné. Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti se seznámí s obsahem stížnosti a projedná jej se všemi dotčenými, shromáždí a seznámí se se všemi relevantními podklady, které jsou podstatné pro vyřízení stížnosti.
2. Pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem ústního projednání, vyřídí odpovědný pracovník stížnost písemně. Písemné vyřízení obsahuje shrnutí podání stěžovatele, podklady, které byly využity, zjištění týkající se stížnosti a vyjádření k předmětu stížnosti a jeho zdůvodnění, popis přijatých, či doporučených opatření vyplývajících ze závěrů. Při vyřizování stížnosti je zkoumán především soulad mezi postupy a činností služby a jejích pracovníků a příslušnými právními předpisy, vnitřními předpisy organizace, vč. etických kodexů a legitimními očekáváními směrem ke službě a jejím pracovníkům.
3. Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti zajistí doručení písemného vyřízení stížnosti stěžovateli.

### Postup při nedodržení lhůt

Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti může v odůvodněných případech rozhodnout o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení informuje odpovědný pracovník stěžovatele.

### Výjimky

Podle tohoto řádu není postupováno:

* pokud je stížnost podána anonymně, či stěžovatelem, který není oprávněn stížnost podat
* pokud se obsah stížnosti netýká postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb činností souvisejících se zdravotními službami
* pokud již byla obsahově shodná stížnost téhož stěžovatele v minulosti písemně vyřízena a podání neobsahuje žádné nové skutečnosti
* pokud je stížnost podána lhůtě delší než 1 rok ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti
* pokud je podnět pacienta odborně vyhodnocen jako zcela zjevný projev onemocnění a nic nenasvědčuje tomu, že by tvrzení obsažená v podnětu mohla mít reálný základ. Ve sporných případech je podnět klienta konzultován v týmu zdravotnických pracovníků.

Vedoucí služby prověří takováto podání jiným vhodným způsobem. Způsob prověření volí vedoucí služby zejména s cílem respektovat a chránit soukromí, integritu a důstojnost osob, kterým poskytují zdravotnické služby a s cílem využít zpětných vazeb ke zvyšování kvality sociální služby.