**Postup pro podání a vyřízení stížnosti**

**Kdo je oprávněn stížnost podat?**

Kdokoli, kdo je nespokojen s prací Ošetřovatelské služby.

*Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), výslovně jako osoby oprávněné podat stížnost proti postupu poskytovatele zdravotních služeb při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami uvádí tyto osoby:*

* pacient,
* zákonný zástupce pacienta,
* osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
* osoba zmocněná pacientem.

**Na koho se mohu se stížností obrátit?**

Pokud jste nespokojeni s prací Ošetřovatelské služby, obraťte se na jakéhokoliv pracovníka, nebo na koordinátorku Ošetřovatelské služby.

*Bc. Vlasta Doušková
SKP-CENTRUM, o.p.s.
Ošetřovatelská služba
J.Palacha 324/23
530 02 Pardubice*

*Mobil: 777 765 836
e-mail: vlasta.douskova@skp-centrum.cz*

**Jak mohu stížnost podat?**

Stížnost můžete podat všemi možnými formami:

* ÚSTNĚ – Takovou stížnost lze podat u kteréhokoliv pracovníka, nebo u koordinátorky Ošetřovatelské služby.
* TELEFONICKY – Takovou stížnost lze podat u koordinátorky Ošetřovatelské služby.
* LISTINNÝM DOPISEM – Takovou stížnost adresujte koordinátorce Ošetřovatelské služby. Bude však dostačovat, i když na obálku napíšete naši obecnou adresu: SPK-CENTRUM, o.p.s. Jungmannova 2550, 530 02 Pardubice, nebo takový dopis odevzdáte na sekretariátě SKP-CENTRUM, o.p.s.
* ELEKTRONICKOU POŠTOU (E-MAILEM) – Takovou stížnost adresujte koordinátorce Ošetřovatelské služby. Bude však dostačovat, i když zprávu pošlete na naši obecnou adresu: info@skp-centrum.cz.

**Jak bude moje stížnost řešena?**

Pokud je stížnost podána v přímé komunikaci (osobně, telefonicky) pracovníkovi služby, ten předá stížnost koordinátorce Ošetřovatelské služby. Stížnost bude prošetřena a stěžovatel následně obdrží písemnou zprávu o vyřešení stížnosti.Stejně tak v ostatních případech budou informace uvedené ve stížnosti prošetřeny a stěžovatel následně obdrží písemnou zprávu o vyřešení stížnosti.

**Jaká pravidla musí být při řešení stížnosti dodržována?**

* Pracovník, který stížnost přijal, musí o ní bezodkladně informovat koordinátorku Ošetřovatelské služby.
* Zaměstnanec, který je pověřen řešením stížnosti, vždy navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.
* Stížnost musí být vyřešena do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tuto lhůtu lze odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. O případném prodloužení lhůty je vždy stěžovatel informován.
* Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.
* Podání každé stížnosti i její vyřešení je evidováno.
* Ke každé stížnosti se vede samostatný spis. Stěžovatel je oprávněn nahlížet do stížnostního spisu a pořizovat si z něj kopie. To platí, pokud by takové jednání nebylo v rozporu s právními předpisy zejména vzhledem k povinnosti mlčenlivosti zaměstnanců Ošetřovatelské služby.
* Anonymní stížnosti jsou řešeny pouze tehdy, vyplývají-li z nich informace, které je možno prověřit.

**Co mohu učinit, když s vyřešením stížnosti nesouhlasím?**

Pokud osoba, která podala stížnost proti postupu při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu.

Tím je, v případě Ošetřovatelské služby SKP-CENTRUM o.p.s., Krajský úřad Pardubického kraje, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice.