

PRAVIDLA PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

KDY A NA CO SI MOHU STĚŽOVAT?

Stěžovat si můžete vždy, když se vám něco nelíbí nebo chcete, aby se něco změnilo:

1. když nejste spokojen(a) s kvalitou služby
2. když nejste spokojen(a) se způsobem poskytování služby
3. nelíbí se vám cokoli jiného

KDO MŮŽE STÍŽNOST PODAT?

- Klient, kterému je nebo byla poskytována služba
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta
- Osoba blízká, pokud klient nemůže podat stížnost sám (kvůli zdravotnímu stavu či úmrtí)
- Osoba zmocněná k podání stížnosti klientem
- Člen domácnosti oprávněný k zastupování klienta dle občanského zákoníku
- Zaměstnanec sociální služby.

JE POTŘEBA PODAT STÍŽNOST V NĚJAKÉ LHŮTĚ?

Stížnost je možné podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

KOMU A JAK PODAT STÍŽNOST?

- **písemně**
 - poštou na adresu Nemocnice J. Hradec, a.s., U Nemocnice 380/III, 370 38 Jindřichův Hradec
 - v kanceláři sekretariátu Nemocnice Jindřichův Hradec v prac. dny od 7.00 do 15.30 nebo v podatelně nemocnice
- **e-mailem** sekretariat@hospitaljh.cz
- **ústně** – v kanceláři sekretariátu Nemocnice Jindřichův Hradec v prac. dny od 7.00 do 15.30 nebo 24 hodin na oddělení sociálních lůžek každému zaměstnanci
- **anonymně** do schránky před oddělením sociálních lůžek

KDO BUDE STÍŽNOST ŘEŠIT A JAK SE DOZVÍM O VÝSLEDKU STÍŽNOSTI?

Stížnost bude vyřizovat vedení nemocnice (předseda představenstva) ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy byla doručena. Tato lhůta může být prodloužena v odůvodněných případech o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty budete písemně informován. O podaných stížnostech a způsobu vyřízení se vede evidence. Máte právo nahlížet do stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie. Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, bude navrženo ústní projednání stížnosti s nemocničním ombudsmanem, ze kterého bude pořízen zápis. O způsobu vyřízení stížnosti budete písemně informován a odpovědná osoba vám podá vždy ústní vysvětlení.

CO MÁM UDĚLAT, KDYŽ NEBUDU S VYŘEŠENÍM STÍŽNOSTI SPOKOJEN?

Pokud nejste spokojen s vyřízením stížnosti, nebo nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení, můžete se obrátit přímo na Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2, s žádostí o prověření vyřízení této stížnosti. Žádost musíte zaslat do 60 dnů ode dne, kdy jste byl informován o vyřízení stížnosti (nebo od uplynutí lhůty pro její vyřízení).

Dále se můžete obrátit na Krajský úřad Jihočeského kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice nebo na instituce sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob (např. Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 nebo Asociaci občanských poraden, Sabinova 287/3, Praha 3).