

Podávání a vyřizování stížností

Informace pro pacienty a uživatele sociálních služeb

Za vyřízení případných stížností či připomínek odpovídá ředitel Hospice sv. Alžběty o.p.s., který je statutárním orgánem. Kontakt na něj je uveden na konci tohoto dokumentu.

Na koho se můžete obrátit při podávání konkrétní stížnosti či připomínky:

- **Pacienti lůžkového hospice:** na vedoucí lékařku Hospice sv. Alžběty
(primar@hospicbrno.cz)
- **Pacienti Domácího hospice Tabita a uživatelé terénních odlehčovacích služeb:** na vedoucí Domácího hospice Tabita
(tesarova@hospicbrno.cz)
- **Pacienti Ambulance paliativní medicíny a léčby bolesti:** na vedoucí lékařku ambulance
(primar@hospicbrno.cz)
- **Uživatelé odborného sociálního poradenství:** na koordinátora sociálních pracovníků
(poradna@hospicbrno.cz)

Všichni zaměstnanci obecně prospěšné společnosti Hospic sv. Alžběty o.p.s., dobrovolníci a stážisté jsou označeni vizitkou s uvedením jména a pracovního zařazení.

Vážení pacienti, vážení uživatelé služby, chtěli bychom vás ujistit, že případné podání stížnosti nebude mít negativní vliv na přístup pracovníků k vám či vašim blízkým, neboť vaše stížnosti a připomínky budou vždy chápány jako podněty ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Nebudete-li s průběhem poskytované služby spokojeni, budete-li mít výhrady k chování nebo přístupu službu poskytujícího pracovníka, máte možnost se obrátit ihned ústně na výše uvedeného vedoucího pracovníka podle druhu poskytované služby. Pokud nebude přítomen, přijme vaši stížnost ředitel Hospice sv. Alžběty, o.p.s.

Stejně můžete postupovat, pokud se rozhodnete podat stížnost **písemnou formou**. V tomto případě písemnou stížnost adresujte **řediteli Hospice sv. Alžběty o.p.s., Kamenná 36, 639 00 Brno.**

O vaší stížnosti bude rozhodnuto bez zbytečného odkladu, nejpozději do tří dnů od jejího doručení. Pokud vaše stížnost bude vyžadovat důkladnější prošetření, bude o ní rozhodnuto do 7 pracovních dnů. V téže lhůtě budete o vyřízení stížnosti písemně informováni. V případě, že stížnost bude oprávněná, bude ihned sjednána náprava.

Stížnosti směřující přímo proti vedoucímu pracovníkovi přijme v ústní podobě ředitel Hospice sv. Alžběty o.p.s., písemnou stížnost zašlete na shora uvedenou adresu. O stížnosti bude rozhodnuto způsobem a v termínech shora uvedených.

Pokud jste nebyli spokojeni s informacemi a způsobem chování ostatních zaměstnanců Hospice sv. Alžběty o.p.s., s kterými jste přišli do styku během poskytování zdravotnických a sociálních služeb, můžete se ihned obrátit na ředitele Hospice sv. Alžběty o.p.s. Dále postupujte jako při stížnosti vůči pracovníkovi, který poskytuje příslušnou službu.

Za vyřízení stížností a připomínek vůči řediteli odpovídá předsedkyně správní rady obecně prospěšné společnosti Hospic sv. Alžběty o.p.s., MUDr. Viola Svobodová, Kamenná 36, 639 00 Brno

Pokud vaší stížnosti nebude vyhověno, resp. nebude shledána odůvodněnou, budete informováni o možnosti podat znovu podnět k opětovnému prošetření své stížnosti. Současně se můžete obrátit na Krajský úřad Jihomoravského kraje, odbor zdravotnictví nebo odbor sociálních věcí, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno. Oprávnění poskytovat zdravotnické služby (lůžkový hospic, domácí hospicová péče, ambulance paliativní medicíny a léčby bolesti) bylo vydáno obecně prospěšné společnosti Hospic sv. Alžběty o.p.s. rozhodnutím odboru zdravotnictví o zřízení nestátního zdravotnického zařízení, oprávnění poskytovat sociální služby (odlehčovací služby, odborné sociální poradenství) rozhodnutím odboru sociálních věcí Krajského úřadu Jihomoravského kraje.

Vážení pacienti, vážení uživatelé služby, pokud budete s průběhem poskytované služby spokojeni, budeme rádi, když nám o tom dáte vědět. Pro každého pracovníka poskytujícího službu je důležité vědět, jak je jeho práce vnímána.

.....
JUDr. Iva Horká
ředitelka
Hospic sv. Alžběty o.p.s.

Adresa:

Hospic sv. Alžběty o.p.s.
Kamenná 36, 639 00 Brno
reditel@hospicbrno.cz

