

Postup při vyřizování stížnosti

Vážené pacientky, vážení pacienti,
vážení rodiče,

naším dlouhodobým cílem je Vaše spokojenost se službami léčebny, vstřícnost personálu a kvalita péče.

V případě závažné nespokojenosti s našimi službami máte právo podat stížnost. Naší snahou je, aby k vyřešení Vaší nespokojenosti či jiných potíží došlo ihned při jejich vzniku. Neváhejte se tedy obrátit na vedoucí pracovníky, primáře nebo vedoucí sestru.

V případě, že nedošlo k uspokojivému řešení Vašeho problému, máte právo podat stížnost formálním způsobem:

Kdo může stížnost podat?

- pacient;
- zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta;
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel;
- osoba zmocněná pacientem při doložení písemné plné moci.

Co musí stížnost obsahovat?

- informaci, kdo ji podává a čeho se týká;
- v případě fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, bydliště a podpis;
- v případě právnické osoby název, sídlo, IČ a označení statutárního orgánu;
- uvedení, čeho se stěžovatel domáhá;
- písemnou plnou moc zástupce, který podává stížnost jménem jiné osoby;
- formulář: [Protokol o podání stížnosti.pdf](#) (k vyzvednutí u vrchní sestry)

Pokud stížnost nemá tyto náležitosti, není srozumitelná nebo je nečitelná nebo je k jejímu vyřešení třeba doplnit údaje, vyzveme Vás k doplnění.

Anonymními stížnostmi se zabýváme pouze v mimořádně závažných případech.

Jak a kde lze stížnost podat?

- osobně;
- písemně dopisem na adresu: sekretariát ředitele Olivovy dětské léčebny, o.p.s., Olivova 224, 251 01 Říčany
- elektronickou poštou (stiznosti@olivovna.cz).

Co bude následovat?

- potvrdíme Vám přijetí stížnosti;
- do 30 dnů Vás budeme informovat o řešení.

V případě, že nebudete spokojeni se způsobem řešení stížnosti, můžete se obrátit na Krajský úřad Středočeského kraje, Odbor zdravotnictví.

Podání stížnosti nemá žádný vliv na další poskytování služeb.