

Procedura składania skargi

na Certyfikowanego Doradcę Laktacyjnego do Rady CNoL

1. Złożenie skargi przez pacjentkę. Skarga powinna być złożona na piśmie lub przez formularz na stronie CNoL, powinna zawierać dane osobowe skarżącego oraz imię i nazwisko doradcy CDL, którego skarga dotyczy. Wskazany jest opis sytuacji, podanie jak największej ilości faktów i twardych danych np. masy ciała dziecka, temperatury ciała matki itp. Nie należy ukrywać faktów, które mogą mieć znaczenie dla wyjaśnienia sprawy.
2. Przyjęcie skargi przez dział prawny CNoL i wysłanie potwierdzenia do pacjentki.
3. Powołanie trzyosobowej komisji etycznej. Zgodnie z § 9 Statutu Szkoły dyrektor powołuje Komisję Etyczną do zbadania sprawy. Komisja powinna składać się z minimum 3 członków, przynajmniej dwóch spośród członków Rady Szkoły. Powołując komisję należy kierować się zasadą bezstronności – członkowie powinni reprezentować różne zawody, różne miasta. W przypadku naruszeń Kodeksu CDL niezbędna jest konsultacja ze specjalistą ds. Standardu CDL z Rady Szkoły. Do każdej sprawy może być powołana inna komisja. Komisja postępuje zgodnie z niniejszą *Procedurą składania skargi*.
4. Przesłanie listu pacjentki do doradcy CDL, na którego dana skarga wpłynęła, z prośbą o ustosunkowanie się do sprawy. W przesłanym liście, za zgodą pacjentki składającej skargę, można udostępnić jej imię i nazwisko w celu umożliwienia doradcy CDL identyfikację wizyty/przypadku.
5. Przyjęcie wyjaśnień od doradcy CDL oraz analiza sytuacji przez komisję składającą się z trzech członków Rady CNoL. Skarga przesyłana do komisji nie zawiera danych osobowych pacjentki oraz doradcy CDL.
6. W terminie 30 dni od otrzymania wyjaśnień od doradcy CDL komisja podejmuje decyzję i pisemnie informuje o swojej decyzji osoby zainteresowane.
7. a. W przypadku stwierdzenia przez komisję zasadności skargi wysłanie listu do pacjentki zawierającego wyjaśnienia doradcy CDL i uzasadnienie komisji o zasadności skargi oraz sugerowane rozwiązania.
b. W przypadku nie stwierdzenia przez komisję zasadności skargi

wysłanie listu do pacjentki z opisem wyjaśnień doradcy CDL oraz uzasadnienia komisji braku zasadności skargi.

8. W przypadku stwierdzenia zasadności skargi wysłanie listu do doradcy CDL z pouczeniem/ostrzeżeniem oraz nakazem zwrotu przyjętej należności za wizytę (jeśli taka miała miejsce) w ramach rekompensaty za jego nieprofesjonalne zachowanie lub zasugerowanie innej formy zadośćuczynienia. Do rozważenia sugestia, aby pacjentka zawiadomiła o sprawie bezpośredniego pracodawcę doradcy CDL.

9. Odnotowanie w dokumentacji CNoL, że dany doradca CDL jest osobą, na którą wpłynęła pierwsza skarga.

10. W przypadku odnotowania kolejnej uzasadnionej skargi należy rozważyć odebranie tytułu CDL. W przypadku wpłynięcia trzeciej uzasadnionej skargi należy odebrać tytuł CDL.

11. Odebranie tytułu CDL należy zasądzić w przypadku wpłynięcia pierwszej zasadnej skargi, kiedy zachowanie doradcy CDL spowodowało ciężki uszczerbek na zdrowiu pacjentki lub dziecka lub naraziło pacjentkę lub dziecko na śmierć. W wyżej opisanej sytuacji należy zasugerować rodzicom lub rozważyć samodzielne zgłoszenie sprawy do organów ścigania.

12. Odebranie tytułu CDL należy zasądzić w przypadku wpłynięcia pierwszej zasadnej skargi, gdy doradca CDL został w toku sprawy skazany prawomocnym wyrokiem sądu.

13. Odebranie tytułu CDL oznacza zakaz używania nazwy i znaku towarowego CDL przez daną osobę.

14. Odebranie tytułu może być czasowe lub trwałe.

15. Dla Rady CNoL najważniejsza jest wysoka jakość usług świadczonych przez doradców CDL oraz zdrowie i życie pacjentów.

Warszawa, 4.06.2017