

	Dětská psychiatrická nemocnice U Stadionu 285 595 01 VELKÁ BÍTEŠ	Vnitřní předpis VP-20-03-DPN
--	---	---------------------------------

Postup při vyřizování stížností

Vnitřní předpis

Zpracoval/a : MUDr. Eduard Rodák Funkce: ředitel Podpis: Spolupracoval(a): Alena Nevrtalová Mgr. Eva Slezáková	Schválil/a: MUDr. Eduard Rodák Funkce: ředitel nemocnice Dne: 10.11.2023 Podpis:
	Účinnost: od: 1. 12. 2023 do: doba neurčitá
	Rozsah platnosti dokumentu: Zdravotnický personál

	Dětská psychiatrická nemocnice U Stadionu 285 595 01 VELKÁ BÍTEŠ	Vnitřní předpis VP-20-03-DPN
--	---	---------------------------------

v souladu se zákonem č. 372/2011 §93 – 98 dle pozdních předpisů

Článek I.

Každý pacient DPN a jeho zákonní zástupci jsou s možností podat stížnost prokazatelně seznámeni, a to pro ně srozumitelným způsobem.

Seznámení probíhá při úvodu hospitalizace.

Podmínky pro podávání stížnosti jsou veřejně dostupné na webu DPN, na nástěnce na odděleních DPN.

Článek II.

Kdo může stížnost podat

Každý pacient nebo jeho zákonný zástupce jsou oprávněni podat podnět a stížnost, když jsou nespokojeni s poskytovanými službami, s chováním personálu v naší nemocnici a dalšími situacemi týkající se průběhu hospitalizace.

Pacient/jeho zákonný zástupce mají právo si určit nezávislého zástupce, který za ně bude záležitost týkající se stížností vyřizovat. Tímto zástupcem může být jak právnická tak fyzická osoba. Nezávislým zástupcem nesmí být zaměstnanec DPN.

Jakou formou může být stížnost podána

- písemnou
- elektronickou
- telefonickou
- ústní
- anonymně

Pacient / zákonný zástupce/ při sepisování stížnosti může požádat jakéhokoliv zdravotnického pracovníka DPN o pomoc při její formulaci.

Jakým způsobem může být stížnost předaná

- Pacient/zákonný zástupce má možnost stížnost předat jakémukoliv (zdravotnickému) pracovníkovi DPN, který **ji musí převzít a předat vrchní sestře**. Převzetím se myslí přijatá stížnost podaná různou formou.
- Může ji vhodit do Schránky na stížnosti, která je umístěna na stále dostupném a viditelném místě na chodbě oddělení.
- Elektronicky: na jakýkoliv mail pracovníků DNP Velká Bíteš, či přímo na mail nemocničního ombudsmana: ombudsman@dpn-velkabites.cz
- Telefonicky: na jakékoliv telefonní číslo DNP Velká Bíteš či přímo na mail na nemocničního ombudsmana uvedeného rovněž na webu DPN Velká Bíteš

	Dětská psychiatrická nemocnice U Stadionu 285 595 01 VELKÁ BÍTEŠ	Vnitřní předpis VP-20-03-DPN
--	---	---------------------------------

Pacient / zákonný zástupce/, který stížnost podá, nesmí být ze strany DPN žádným způsobem znevýhodněn při poskytování služeb.

Stížnost je projednána neprodleně bez zbytečného odkladu s vedoucím úseku, kterého se stížnost týká a s ředitelem nemocnice.

Článek III.

Osoba pověřená vyřizováním stížnosti:

- Za vyřizování stížností a evidování stížností odpovídá nemocniční ombudsman, který se a při své činnosti řídí Metodickým pokynem MZČR¹
- Jedná se o pracovníka pověřeného vedením DPN.

Článek IV.

Povinnosti DPN při řešení stížnosti:

- Za přijetí je zodpovědná vrchní sestra, ta přijatou stížnost předá nemocničnímu ombudsmanovi za účelem zpracování podkladů pro reakci a případně k řešení stížnosti.
- Každá přijatá stížnost, včetně reakce na ni, je evidovaná v agendě², kterou vede nemocniční ombudsman a předává ji vedení DPN.
- Odpověď na stížnost bude předána písemně nebo e-mailem, bude-li to s ohledem na údaje, které o sobě dotyčný sdělil, možné.
- V případě anonymního podání bude odpověď zveřejněna na viditelném místě v DPN, na oddělení, kterého se stížnost týkala.
- Pokud to je vhodné, může DPN osobě, která stížnost podává, navrhnout ústní řešení stížnosti. I v tomto případě je nutné vyhotovit zápis o řešení a založit do evidence.
- Rozhodnutí o zaujatém stanovisku bude vyhotoveno ve srozumitelné formě nejpozději do 30 dnů ode dne podání. Rozhodnutí o zaujatém stanovisku zpracovává pověřený pracovník.

30 denní lhůta může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je DPN nepřislušné. V takovém případě je DPN povinno ji do 5 dnů ode dne obdržení stížnosti prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele.

¹ METODICKÝ POKYN K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PODLE ČÁSTI OSMÉ ZÁKONA O ZDRAVOTNÍCH SLUŽBÁCH S VYUŽITÍM INSTITUTU NEMOCNIČNÍHO OMBUDSMANA

² Příloha č. 1 tohoto vnitřního předpisu

	Dětská psychiatrická nemocnice U Stadionu 285 595 01 VELKÁ BÍTEŠ	Vnitřní předpis VP-20-03-DPN
--	---	---------------------------------

Právo pacienta:

- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má její podavatel možnost obrátit se k příslušnému správnímu orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti, do kterého uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti. Tímto orgánem je:

Krajský úřad Kraje Vysočina

Odbor zdravotnictví

Žižkova 1882/ 57

Jihlava

586 01

Tel: 564 602 450

e-mail: mertlova.s@kr-vysocina.cz

Další instituce:

Ministerstvo zdravotnictví ČR jako zřizovatel nemocnice

Palackého 4

Praha 2

Telefon: 224971111

e-mail: verejnost@mzcr.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Telefonická informační linka veřejného ochránce práv: (+420) 542 542 888