

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: 1. 9. 2022

Podpis:

Účinnost:

od: 12.9.2022

do: doba neurčitá

Rozsah platnosti dokumentu:

Zdravotnický personál

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**.
- Může ji vhodit do Schránky na stížnosti, která je umístěna na stále dostupném a viditelném místě na chodbě oddělení.
- Elektronicky: **reditel@dpn-velkabites.cz**

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.



Povinnosti DPN při řešení stížnosti:

- Za přijetí a řešení stížnosti je zodpovědná vrchní sestra, která určí odpovědnou osobu za účelem zpracování podkladů pro reakci, případně řešení stížnosti.
- Každá přijatá stížnost, včetně reakce na ni, je evidovaná v agendě vrchní sestry.
- 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 nepříslušné. 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.

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



Telefon: **564 602 450**



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

Další instituce:

Ministerstvo zdravotnictví ČR jako zřizovatel nemocnice

Palackého 4
Praha 2



Telefon: **224 971 111**



e-mail: **verejnost@mzcr.cz**

Kancelář veřejného ochránce práv

Brno, Údolní 39, 602 00



e-mail: **podatelna@ochrance.cz**

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