

Postup pro řešení stížností

Přijímáním stížností, jejich centrální evidencí a zajištěním včasného vyřízení je pověřen ombudsman ONN. Každý zaměstnanec, který stížnost přijme, je povinen ji neprodleně předat ombudsmanovi k vyřízení.

Podání stížnosti

Stížnost proti postupu ONN při poskytování zdravotních služeb anebo na činnosti související se zdravotními službami může podat:

- a. pacient,
- b. zákonný zástupce pacienta,
- c. osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- d. osoba zmocněná pacientem.

Příjemce stížnosti

Příjemce stížnosti je ombudsman ONN. V době mimo jeho úřední dobu jsou příjemci stížností pracovníci Infocentra NNA.

V Jaroměři vrchní sestra nebo jí pověřený pracovník, v Broumově a v nemocnici Rychnov nad Kněžnou zástupkyně HS nebo jí pověřený pracovník. **V době jeho nepřítomnosti zastupuje činnost ombudsmana sekretariát ředitele.**

Stížnost může být podána:

- a. Písemnou formou:
 - prostřednictvím pošty nebo osobním doručením ombudsmanovi ONN na adresu: Ombudsman, Oblastní nemocnice Náchod a.s., Purkyňova 446, 547 69 Náchod,
 - mailem: ombudsman@nemocnicenachod.cz ([link sends e-mail](#)).

Stížnost podána prostřednictvím elektronické zprávy musí obsahovat jméno a příjmení a kontaktní adresu pro doručování (poštou). Pokud stížnost podaná výše uvedenými způsoby neobsahuje poštovní adresu, je stěžovatel vyzván k jejímu doplnění pouze tehdy, je-li k dispozici jiný kontakt. Bez doplnění poštovní adresy je se stížností nakládáno jako s anonymní. O šetření anonymních stížností rozhodne předseda představenstva dle závažnosti sdělení.

- b. Telefonicky:

při podávání stížnosti telefonicky je stěžovatel upozorněn na skutečnost, že bez písemného podání stížnosti nebude jeho podání evidováno jako stížnost, ale se sdělenými informacemi bude nakládáno jako s podnětem, který může vést ke zlepšení kvality.

c. Osobně:

stížnost lze podat také ústně po předchozí domluvě v kanceláři ombudsmana (budova E, 3. poschodí, dveře č. 342, tel.: +420 491 601 396).

Vyřizování stížností

1. Přijetí stížnosti potvrdí stěžovateli (odesílateli) písemně ombudsman a postoupí stížnost k prošetření vedoucímu organizační jednotky do jehož působnosti předmět stížnosti náleží. Obvyklá lhůta na prošetření je jeden týden.
2. Vedoucí organizační jednotky (většinou primář oddělení) eventuálně ve spolupráci s vrchní sestrou a ostatními zaměstnanci oddělení ve stanovené lhůtě vypracuje své stanovisko (vč. případného opatření vedoucího k nápravě a návrhu odpovědi stěžovateli) a zašle ombudsmanovi.
3. Definitivní písemné stanovisko nemocnice zašle odesílateli stížnosti ombudsman tak, aby stížnost byla vyřízena do 30 dnů ode dne doručení. Kopii písemného stanoviska nemocnice obdrží vedoucí pracovník organizační jednotky, ke které se stížnost vztahovala.
4. Ve zvláště složitých a odůvodněných případech je možné prodloužení uvedené lhůty. V takových případech musí být odesílatel stížnosti vyrozuměn o prodloužení lhůty a důvodech, které k tomu vedly.
5. Ombudsman je povinen navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti s vedením nemocnice a dotčených útvarů. Z jednání je pořízen zápis, který je parafován všemi zúčastněnými a archivován ve spisu.
6. Stížnost je ombudsmanem hodnocena jako oprávněná či neoprávněná.
7. O každé stížnosti vede ombudsman samostatný spis.
8. Po vyřízení stížnosti je veškerá dokumentace evidována na úseku ombudsmana. Její evidence a skartace je v souladu se Spisovým, skartačním a archivním řádem.
9. Prošetřování stížnosti probíhá i přes zjištění, že v dané věci probíhá trestní, občanskoprávní nebo správní řízení.
10. V případě, že stěžovatel není se způsobem vyřízení stížnosti spokojen, má právo obrátit se na Odbor zdravotnictví Krajského úřadu Hradec Králové.
11. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení není ombudsman ONN příslušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu (např. zdravotní pojišťovna, jiné zdravotnické zařízení); o postoupení stížnosti je povinen bez zbytečného odkladu informovat stěžovatele.
12. Stěžovatel má právo nahlížet do stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie. Nahlížet do spisu je po předchozí domluvě s ombudsmanem.
13. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěného nedostatku a odesílatel stížnosti o tom byl vyrozuměn. Tato opatření navrhuje vedoucí pracovník, který účinnost přijatých opatření vyhodnocuje.
14. Následnou kontrolou plnění opatření přijatých k odstranění nedostatků, které byly předmětem stížnosti realizují příslušní vedoucí pracovníci, hlavní sestra a náměstek LP v rámci své kontrolní činnosti.

15. Ombudsman zpracovává přehledy uzavřených stížností a dvakrát ročně s těmito přehledy seznamuje předsedu představenstva ONN, vrchní sestry a primáře jednotlivých útvarů.
16. Pro statistické zpracování jsou stížnosti rozděleny a evidovány v pěti základních oblastech: léčebná péče, ošetrovatelská péče, jednání zaměstnanců, organizace práce a ostatní.