

## PŘÁNÍ A STÍŽNOSTI

Stížnosti a připomínky nevnímáme jen jako negativní zprávy o tom, že se nám něco nepovedlo, ale také jako odhalení příčiny a místa v RÚH, kde můžeme, chceme a musíme naše služby zlepšit, ať již se jedná o individuální lidský faktor zaměstnance, chyby v organizaci práce a služeb či zásadní systémový nedostatek.

Při jakýchkoliv těžkostech v průběhu hospitalizace se obračejte především na ošetřujícího lékaře a všeobecné sestry na oddělení, kde jste hospitalizován/a. Může se stát, že příčinou problémů je jen drobné nedorozumění, nebo nedostatečná komunikace, a proto se neobávejte nás kontaktovat co nejdříve.

Své připomínky, návrhy a stížnosti můžete také zapsat do „Knihy přání a stížností“, která je uložena na každém oddělení u staniční sestry, ev. do formuláře „Dotazník spokojenosti“, který je k dispozici na každém oddělení na vyžádání, ev. Vám bude předán před propuštěním.

Právním každého pacienta je být informován o možnosti podat stížnost, pochvalu a o způsobu, jakým tak může učinit.

Kdo je oprávněn podat stížnost:

- má-li pacient za to, že jeho práva či požadavky nejsou řádně plněny či vyřízeny, má právo si stěžovat;
- kromě pacienta jsou oprávněni podat stížnost zákonní zástupci, osoby blízké, osoby zmocněné pacientem

Stížnosti mohou být podávány písemně, ústně, poštou, osobním předáním, faxem, zprávou do datové schránky, elektronickou cestou nebo telefonicky.

- **Osobně** podané stížnosti se přijímají na sekretariátu RÚH (6. patro, sekretariát ředitele) Po – Čt v době od 7.00 do 15.00, Pá od 7.00 do 13.30. O takto přijaté stížnosti je pořízen písemný záznam opatřený datem přijetí stížnosti a podpisem stěžovatele. V případě, že pacient je schopen projevit vůli, ale není schopen podpisu, je nutné opatřit stížnost opatřit i podpisy dvou svědků.

Stížnosti v odpoledních hodinách, víkendech a svátcích přijímá služba konající lékař, ev. služba konající personál, kteří pak o stížnosti informují příslušného vedoucího pracovníka a následující pracovní den ji předají na sekretariát ředitele.

1. **Telefonicky** na sekretariát ředitele - +420 553 603 262
2. **Faxem** – 553 775 285
3. **Datová schránka:** 7dqjigj
4. **Písemně, elektronicky** – adresa: RÚH, Hrabyně 204, 474 61 Hrabyně 3

e-mail [sekretariat@ruhrabyne.cz](mailto:sekretariat@ruhrabyne.cz)

- Pacient má právo na písemnou či ústní odpověď na stížnost a to v termínu určeném zákonným předpisem o vyřizování stížnosti (30 dnů ode dne jejího obdržení, ev. v případě prodloužení lhůty je vždy stěžovatel informován).
- Podání každé stížnosti a jejího řešení je řádně zaevidováno.
- Ke každé stížnosti je veden samostatný spis, do kterého je stěžovatel oprávněn nahlížet a pořizovat si z něj kopie.

- Anonymní stížnosti jsou řešeny pouze v případě, že informace z nich vyplývající, je možné prověřit.

Pokud je stížnost podána v přímé komunikaci (osobně, telefonicky) se zaměstnancem, který tak může učinit, bude stížnost řešena v rámci tohoto kontaktu.

V ostatních případech je k vyřízení stížnosti v rámci RÚH kompetentní statutární orgán, tj. ředitel RÚH. Veškeré informace uvedené ve stížnosti se prošetřují. Při řešení je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká a je jim dána možnost vyjádřit se ke všem zúčastněným osobám.

Vůči stěžovateli, kterého se stížnost týká, nesmí být činěny žádné kroky související se stížností, tj. podání stížnosti nesmí být těmto osobám na újmu. Zároveň je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje.

Stěžovatel obdrží písemnou zprávu o vyřešení stížnosti na doručovací adresu.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením své stížnosti, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu s uvedením důvodu nesouhlasu vyřízení stížnosti.

- Krajský úřad MSK, 28. října 117, 702 18 Ostrava, → Zdravotnictví → Kontrola a stížnosti  
<https://www.msk.cz/kontrola/index.html>
- Ministerstvo zdravotnictví, Palackého nám. 4, 128 01 Praha 2, tel. +420 224 971 111, Elektronická podatelna MZ ČR: [mzcr@mzcr.cz](mailto:mzcr@mzcr.cz), ID datové schránky MZ ČR: **pv8aaxd**