

## Informace pro pacienta a jeho blízké

### **OMBUDSMAN FN OSTRAVA**

Hlavním posláním ombudsmana FN Ostrava je poskytnout pomoc pacientům či jejich příbuzným a přátelům při řešení problémů vzniklých v souvislosti s léčbou ve FN Ostrava a hájit jejich práva. Prošetřením stížností, zjištěním nedostatků, jejich řešením i kontrolou plnění přijatých opatření k nápravě pak přispět k neustálému zvyšování kvality poskytované zdravotnické péče a ke spokojenosti pacienta se službami FN Ostrava.

Povinností ombudsmana je ve spolupráci s vedením nemocnice, jednotlivých klinik, oddělení a center prošetřit podanou stížnost či podnět, navrhnout opatření k odstranění zjištěných nedostatků a s výsledkem šetření v zákonné lhůtě písemně seznámit stěžovatele.

Na ombudsmana se mohou občané písemně či osobně obrátit se stížnostmi a podněty týkajícími se všech oblastí činnosti FN Ostrava – např. kvality léčebné a ošetrovatelské péče, etiky chování zaměstnanců nemocnice, provozně-organizačními problémy atd.

#### **Podávání stížností, podnětů**

Podepsané stížnosti je možno podat písemně na níže uvedené adrese nebo osobně (7. patro – Domov sester, kancelář č. 76).

Elektronicky je možno podat stížnost touto cestou:

- na e-mailovou schránku: [fno@fno.cz](mailto:fno@fno.cz),
- prostřednictvím webového formuláře na stránce: <https://www.fno.cz/ombudsman>.

#### **Adresa**

MUDr. Josef Srovnal  
Ombudsman  
Fakultní nemocnice Ostrava  
17. listopadu 1790/5  
708 52 Ostrava  
Tel.: 597 373 486  
E-mail: [ombudsman@fno.cz](mailto:ombudsman@fno.cz)

#### **Úřední dny**

Pondělí: 8.00 – 11.00 hodin  
Středa: 8.00 – 11.00 hodin

Po dobu nepřítomnosti ombudsmana kontaktujte referentku Občansko-právního oddělení, tel. 597 372 551 (7. patro – Domov sester, kancelář č. 76).