

## Pravidla pro vyřizování stížností

Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, kterým se fyzické nebo právnické osoby (dále jen „stěžovatel“) obracejí na zdravotnické zařízení ve věci ochrany svým zájmů, upozorňují na nedostatky a závady, nejsou spokojeni s poskytováním zdravotních služeb, chováním zdravotnického personálu nebo si chtějí stěžovat na jiné služby související s provozem psychiatrické léčebny (dále jen „stížnost“).

### **Kdo může stížnosti podávat?**

Stížnosti může podávat:

- pacient
- zákonný zástupce pacienta nebo osoba k tomu zmocněná
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav

Stížnost nesmí být na újmu tomu, kdo ji podává. Tzn. pacient nebo jeho zástupce nesmí být za podání stížnosti nijak perzekuována ze strany zdravotnického zařízení.

### **Způsoby podávání stížnosti**

Nejvhodnější formou je **písemné podání** stížnosti.

Adresa pro podání stížnosti:

PATEB s.r.o. - ředitel

Budějovická 625

675 31 Jemnice

Písemná stížnost musí obsahovat:

- Jméno a příjmení stěžovatele,
- adresu stěžovatele,
- vlastní obsah stížnosti,
- vlastnoruční podpis stěžovatele.

## **Elektronické podání stížnosti**

Stížnosti v elektronické podobě zasílejte na adresu: [pateb@pateb.cz](mailto:pateb@pateb.cz)

Elektronicky zasláná stížnost musí obsahovat:

- Jméno a příjmení stěžovatele
- adresu stěžovatele
- vlastní obsah stížnosti
- zaručený elektronický podpis stěžovatele.

## **Ústní stížnost**

Místem pro podání ústní stížnosti je přijímací kancelář. Pracovník zařízení provede zápis o stížnosti, který musí obsahovat:

- Jméno a příjmení stěžovatele
- adresu stěžovatele
- vlastní obsah stížnosti
- datum sepsání protokolu
- vlastnoruční podpis pracovníka, který zápis provedl i stěžovatele.

## **Schránka důvěry**

Stížnost vhozená do schránky důvěry, která je umístěná u vchodu do jídelny musí obsahovat všechny náležitosti písemné stížnosti (viz výše).

## **Anonymní stížnost**

Stížnosti lze také podávat jako anonymní. Za anonymní se považují také stížnosti, které neobsahují formální náležitosti (především adresu a podpis stěžovatele).

U anonymních stížností rozhoduje ředitel, dle jejich obsahu (resp. jeho relevance), zda se jimi bude oficiálně zabývat.

## **Postup vyřizování stížností**

Každá stížnost je zaevidována, má přidělené číslo a je zapsáno datum jejího obdržení. Pokud je to vhodné, s ohledem na charakter stížnosti, je stěžovateli navrženo ústní projednání jeho stížnosti. V opačném případě se stížnost vyřizuje písemně.

Závěr vyplývající z prošetření stížnosti je stěžovateli oznámen vždy písemně a to nejpozději do 30-ti dní ode dne obdržení stížnosti. Při vyhodnocování stížnosti může být mj. konstatováno, že stížnost byla důvodná, částečně důvodná nebo bezdůvodná. K odstranění závad zjištěných při šetření stížnosti jsou ředitelem přijímána administrativní, procesní nebo personální nápravná opatření, vedoucí ke zlepšení kvality poskytované péče.

Stěžovatel má právo nahlížet do spisu týkajícího se jeho stížnosti a pořizovat z něj kopie.

Opakuje-li stěžovatel svoji stížnost v téže záležitosti bez uvedení nových skutečností, stížnost se nevyřizuje, pouze se zaeviduje.