



Spolufinancováno
Evropskou unií



Královéhradecký kraj

Činnost ombudsmana v Psychiatrické nemocnici Havlíčkův Brod

**Posílení efektivity nástrojů sociální práce s ohledem
na realizované reformy v Královéhradeckém kraji**

Registrační číslo projektu: CZ.03.02.02/00/24_068/0004848



Činnost ombudsmana v Psychiatrické nemocnici Havlíčkův Brod

David Vošický

Nemocniční ombudsman, manažer kvality, vrchní sestra

Psychiatrická nemocnice Havlíčkův Brod



Nemocniční ombudsman



- ▶ Pomáhá jednotlivcům, pacientům i zdravotníkům
- ▶ Chrání práva pacientů
- ▶ Pomáhá řešit vzniklé problémy
- ▶ Předchází vzniku soudních a jiných sporů
- ▶



Novinky.cz

Hlavní stránka Stalo se Domácí Volby Zahraniční Válka na Ukrajině Komentáře Krimi Kultura Ekonomika Lifestyle Koktejl

Internet a PC AutoMoto Věda Cestování Historie Podcasty a pořady Sport Kvízy Speciály Počasí TV program Denní tisk Sledované

VÁLKA NA UKRAJINĚ

VÁLKA V IZRAELI

ZBYTEČNÁ VÁLKA

Při porodu jim zemřel syn. Soud chybu lékařů nezjistil, zkritizoval ale nemocnici za přístup k rodičům

Při porodu jim zemřel syn. Soud chybu lékařů nezjistil, zkritizoval ale nemocnici za přístup k rodičům



5:23

24. 12. 2023

Měl to
nevýsl
o příp
pár ho
nemoc

deník.cz

Zprávy Sport Podnikání Národy Magazín Podcasty Miminka O Deníku

Zprávy Česko Regiony Evropa pro Čechy Svět Ekonomika Energie Doprava

Přijímačky 2025

Válka na Ukrajině

Chřipková epidemie

Průvodce rokem 2025

Česko

Přehlíželi nás a přehnaně přivazovali, stěžují si pacienti brněnské psychiatrie

deník.cz

Zprávy Sport Podnikání Národy Magazín Podcasty Miminka O Deníku

Zprávy Brněnsko Z okolí Energie Krimi Nehody Volný čas Češi v číslech

Přijímačky 2025

Válka na Ukrajině

Chřipková epidemie

Průvodce rokem 2025

Zprávy > Brněnsko

Manžela přivazovali a trápili žízni, stěžuje si žena na černovickou nemocnici

Téma Zdravotnictví





Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností



- ▶ Směrnice - zdravotnická
- ▶ Řeší postup při přijímání a vyřizování stížností v PNHB s využitím institutu NO
- ▶ Zákon č. 372/2011 Sb. - § 93 Stížnosti
- ▶ MP MZČR



Ústní podání

► Odkázat stěžovatele na:



Psychiatrická nemocnice Havlíčkův Brod

Rozkošská 2322
58023 Havlíčkův Brod

TEL: +420569478111

FAX: +420569421842

IČO: 00179230

DIČ: CZ00179230

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

/ od 1.1.2024 /

Proti postupu PNHB při poskytování zdravotních služeb může podat stížnost pacient, zákonný zástupce pacienta nebo jeho opatrovník, pacientova osoba blízká (podle občanského zákoníku) nebo osoba zmocněná pacientem (zmocnění doloží plnou mocí).

1. PÍSEMNÉ STÍŽNOSTI lze podat nemocničnímu ombudsmanovi – zaslat:

- poštou (Rozkošská 2322, 580 23 Havlíčkův Brod),
- faxem = +420 569 421 842,
- datovou schránkou = 7jbev4a,
- e-mailem = ombudsman@plhb.cz, nebo podatelna@plhb.cz

Podmínkou kompletního vyřízení stížnosti může být potřeba ověření totožnosti osoby, která stížnost poslala, případně toho, že je oprávněna podat stížnost (plná moc od pacienta, osoba blízká).

Hospitalizovaný pacient může stížnost vložit přímo do schránky důvěry na léčebných odděleních – obsah vybírá 1x týdně vrchní sestra PNHB (stížnost bude předána nemocničnímu ombudsmanovi).

POKUD JE DOPIS ADRESOVÁN NEMOCNIČNÍMU OMBUDSMANOVÍ ČI VEDENÍ NEMOCNICE, NENÍ OTEVŘEN JINÝM ZAMĚSTNANCEM NEMOCNICE

2. ÚSTNÍ STÍŽNOSTI lze podat :

- staniční sestře, lékaři, primáři oddělení
- nemocničnímu ombudsmanovi
- hlavní sestře, řediteli nemocnice

Pokud nejsou vyřízeny ústně, je stěžovatel informován o nutnosti písemného podání stížnosti.

3. VYŘIZOVÁNÍ PÍSEMNÝCH STÍŽNOSTÍ

- anonymní stížnosti – nejsou vyřizovány,
- ostatní – stížnosti vyřizuje nemocniční ombudsman; vyřízeny budou do 30 dnů, ve složitých případech do 60 dnů

Stěžovatel je vždy vyrozuměn o vyřízení stížnosti.

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením své stížnosti ze strany nemocničního ombudsmana, může se písemně obrátit ředitele nemocnice, příp. na příslušný správní orgán (Krajský úřad Kraje Vysočina), na zřizovatele nemocnice (Ministerstvo zdravotnictví České republiky), veřejného ochránce práv, případně na jinou státní instituci podle vlastního uvážení.

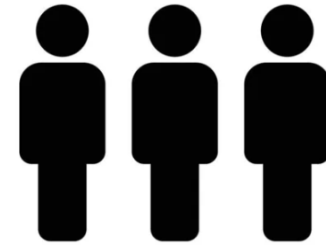
Stížnost vs. podnět



- ▶ **Stížnost** - ústní nebo písemné podání jímž se stěžovatel obrací na PNHB ve věci ochrany svých zájmů nebo upozornění na nedostatky
- ▶ **Podnět** - informace upozorňující na nějaký negativní jev, nebo návrh zlepšení, přičemž se nejedná o stížnost (anonymní podání, nejedná se o osobu blízkou, není nositelem zmocnění, ...)



Oprávněný stěžovatel



- ▶ Pacient vč. pacienta s omezenou způsobilostí a dítěte
- ▶ Zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta
- ▶ Osoba blízká dle OZ - pokud tak nemůže učinit p.
- ▶ Osoba zmocněná pacientem*

* ověření zda je zmocnění platné a odpovídá dokladu totožnosti zmocněné osoby, dále zda je vymezen jasně účel a rozsah

Co když stížnost není od oprávněného stěžovatele?

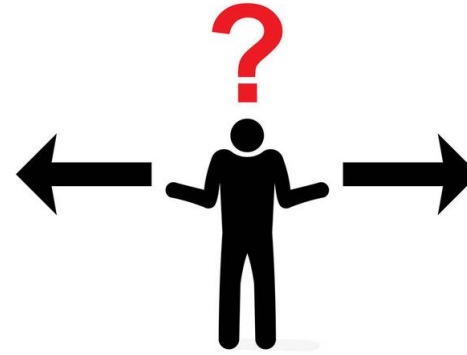


- ▶ Neznamená to, že jí nebudeme věnovat patřičnou pozornost
- ▶ Ověříme u pacienta, zda se se stížností ztotožňuje
- ▶ Informujeme neoprávněného stěžovatele, že věci bude věnována naše pozornost, ale pokud chce být informován o jejím vyřízení, musí splnit zákonné podmínky



Ke komu může stěžovatel směřovat své výhrady?

- ▶ Zdravotnický personál
- ▶ Staniční / Lékař / Primář
- ▶ Nemocniční ombudsman
- ▶ Ředitelka nemocnice *
- ▶ Odbor zdravotnictví Kraje Vysočina *
- ▶ VOP *



* stížnost je zpravidla projednána předchozími subjekty



Průběh šetření nemocničním ombudsmanem

- ▶ Založení stížnostního spisu
- ▶ Lhůta 30 dní
- ▶ Vždy kontaktuji všechny strany
- ▶ Nezávislé šetření

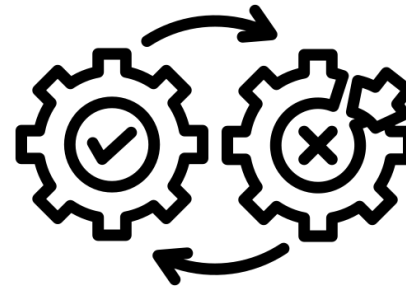


Nedělám dílčí hodnocení před vypracováním závěrečné zprávy = „Vyrozumění stěžovateli“



Vyhodnocení stížnosti

- ▶ Vedení nemocnice, stěžovatel, oddělení
- ▶ Nápravná opatření
 - Změna postupu
 - Edukace personálu
 - ...





Cíl ?



- ▶ Zvyšování kvality při poskytování zdravotních služeb
- ▶ Zvyšování spokojenosti



Kazuistika I

- ▶ Stížnost - chování personálu, léčebný postup, diskriminace, rasismus,
- ▶ Šetření události: Stěžovatel byl verbálně agresivní ke zdravotnickému personálu - propuštěn
- ▶ Doporučení právníka: § 48 odst. 2, písm. d. - vnitřní řád
 - ▶ Nemusí se znovu přijímat
- ▶ Komunikace se stěžovatelem: 39x $\longleftrightarrow$ (60 normostran)
- ▶ Stížnost na nemocničního ombudsmana
- ▶ Odbor zdravotnictví Kraje Vysočina
- ▶ Okresní soud Havlíčkův Brod

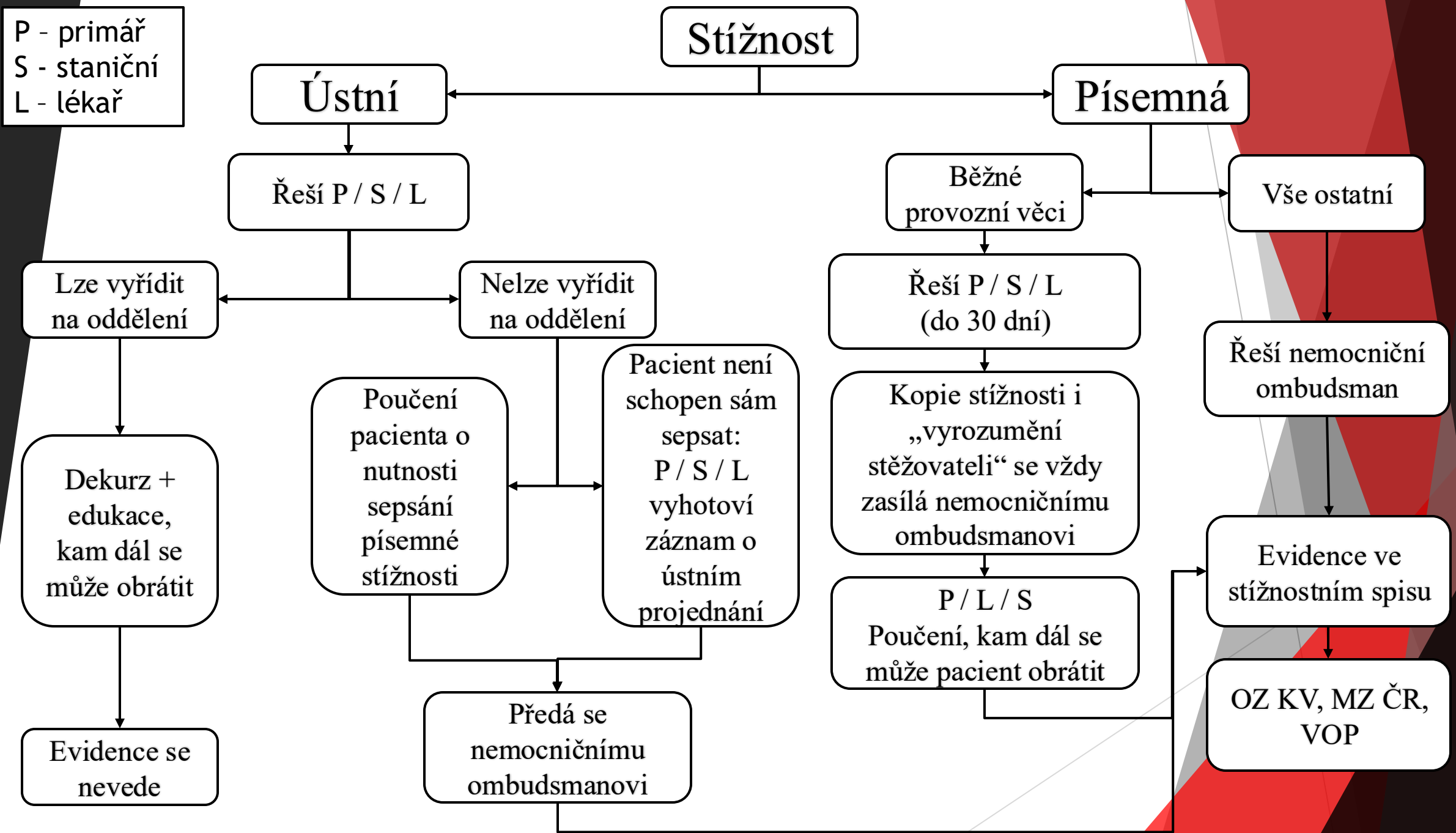


100 normostran*



Kazuistika II

- ▶ Dobrovolný vstup - odvykací léčba
- ▶ Zhoršení zdravotního stavu - ARO
- ▶ Návrat po 6 dnech na interní odd. psychiatrie
- ▶ Chce propustit - změna na nedobrovolnou hospitalizaci
- ▶ Opakovaně to sděluje na oddělení - domlouvá se se známým, který pro něj jede, telefonuje mi....
- ▶ Šetření na oddělení
 1. pacient - šetření a získání informací
 2. ošetřující lékař - důvody pro změnu na nedobrovolnou hosp.
 3. pacient + známý - vysvětlení
- ▶ Pokračuje hospitalizace v nedobrovolném režimu





Písemné podání

LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD

► Článek 13

Nikdo nesmí porušit listovní tajemství ani tajemství jiných písemností a záznamů, ať již uchovávaných v soukromí, nebo zasílaných poštou anebo jiným způsobem, s výjimkou případů a způsobem, které stanoví zákon. Stejně se zaručuje tajemství zpráv podávaných telefonem, telegrafem nebo jiným podobným zařízením.



Úskalí vyřizování stížností

- ▶ Co ještě můžeme řešit na oddělení?
- ▶ Subjektivita v rozhodování





Prostor pro Vaše otázky....



Děkuji za pozornost.

