

Nemocniční ombudsman je k dispozici pacientům i zaměstnancům

11.10.2023 - | Krajský úřad Plzeňského kraje

Na základě metodického pokynu Ministerstva zdravotnictví ČR a snahy o zlepšení komunikace mezi pacienty nebo jejich blízkými a mezi zaměstnanci nemocnic zřídila Skupina NPK pozici nemocničního ombudsmana.

Od září jím je ve všech krajem vlastněných nemocnicích lékařka Stanislava Stupková. Zájemci o konzultace ji mohou kontaktovat osobně v nemocnicích, telefonicky, mailem nebo písemně.

„Budu se těšit na jakékoli podněty a společné hledání řešení, které bude ve prospěch všech zainteresovaných stran ke zlepšení vztahu pacienta a zdravotnického personálu,“ říká nemocniční ombudsmanka s tím, že v nové pozici bude využívat bohaté zkušenosti ze své 30leté praxe lékaře působícího v lůžkové i ambulantní péči a to v nemocničním i privátním prostředí. *„Všude jsem byla v přímém kontaktu s pacienty, řešila s nimi jejich diagnózy, navržené postupy léčby a samozřejmě i náměty nebo připomínky a pochopitelně i nespokojenost a stížnosti. Věřím, že jich bude co nejméně, ale pokud se vyskytnou, ráda pomohu s jejich řešením,“* doplňuje.

S čím se lze na ombudsmana obrátit? Jakou agendu řeší?

Základním úkolem nemocničního ombudsmana NPK je chránit práva pacientů. Poskytovat pomoc pacientům, jejich rodinám a osobám blízkým při řešení problémových situací vzniklých v souvislosti s diagnostikou, léčbou a pobytem v nemocnici. Ombudsman pak zprostředkuje komunikaci mezi zdravotnickým personálem a klientem zdravotnického zařízení.

Pacienti se mohou na ombudsmanku obracet se stížnostmi, podněty, připomínkami, náměty na zlepšení péče i s pochvalami, a zejména pokud mají pocit, že jejich práva byla zkrácena. Ombudsman pomáhá najít nebo zprostředkovat odpovídající řešení daného podnětu.

Nemocniční ombudsman řeší i podněty nebo náměty zaměstnanců, pokud jejich téma souvisí s péčí o pacienty nebo pokud zaměstnanci upozorní na jednání, které může být v rozporu se závaznými pravidly či s hodnotami, které nemocnice Skupiny NPK zastávají (viz Etická linka).

Nemocniční ombudsman je povinen zachovávat mlčenlivost.

Kdo se může na nemocničního ombudsmana obrátit?

Ombudsmanku mohou kontaktovat přímo pacienti, resp. zákonní zástupci pacientů nebo opatrovníci, osoby blízké či pozůstalí nebo osoby zmocněné pacientem. Dále se může na ombudsmana obrátit jakýkoli zaměstnanec nemocnice (i nezdravotník) a návštěvník nemocnice.

Do jakého termínu řeší ombudsman podněty?

Snahou nemocničního ombudsmana je řešit jakékoli podněty v co nejkratší době. Termín ale bude vždy závislý na charakteru podnětu a složitosti získávání relevantních informací. Ke každému případu bude potřeba individuálního přístupu. Ombudsmanka ale bude s oznamovatelem v kontaktu a bude jej o řešení průběžně informovat.

Pro stížnost podanou dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (postup podání a vyřizování stížnosti zde) je lhůta pro vyřízení stanovena na 30 dnů,

popř. v individuálních případech ji lze s objektivním odůvodněním prodloužit o dalších 30 dnů.

Jak lze ombudsmana kontaktovat?

osobně v návštěvních hodinách:

- Klatovská nemocnice - ÚTERÝ sudý týden | 8 - 12 h
- Domažlická nemocnice - ÚTERÝ sudý týden | 13 - 16 h
- Rokycanská nemocnice - ÚTERÝ lichý týden | 8 - 12 h
- Stodská nemocnice - ÚTERÝ lichý týden | 13 - 16 h
- Nemocnice Horažďovice - první PONDĚLÍ v měsíci | 8 - 12 h
- Nemocnice Svatá Anna - druhé PONDĚLÍ v měsíci | 8 - 12 h

písemně na adrese:

Nemocnice Plzeňského kraje

MUDr. Stanislava Stupková, MBA - nemocniční ombudsman Vejprnická 56

318 00 Plzeň

mailem na adrese: stanislava.stupkova@nemocnicepk.cz

telefonicky: 771 277 812 (ideálně PO - PÁ | 8:00 - 14:00)

<https://www.plzensky-kraj.cz/nemocnicni-ombudsman-je-k-dispozici-pacientum-i-z>