

1. Stížnosti došlé písemně nebo osobně doručené:

- přijímá a zapisuje podatelna Psychiatrické léčebny Petrohrad, příspěvkové organizace (dále jen PLP) na adrese: Psychiatrická léčebna Petrohrad, příspěvková organizace, 439 85 Petrohrad č. 1. Pracovník podatelny PLP eviduje a sleduje včasné vyřizování stížností prostřednictvím IS HIPPO. Každá stížnost, která je doručena přímo na stanici, musí být bezodkladně postoupena na podatelnu PLP, která stížnost zapíše a provede zápis do IS HIPPO. Na písemné vyhotovení stížnosti pracovník podatelny PLP provede otisk razítka organizace, zapíše číslo jednací ze spisové služby a vyznačí datum, do kdy má být stížnost vyřízena. Písemnou stížnost je možné podat 24 hodin 7 dní v týdnu. Stížnost může být vhozena do „**schránky pro stížnosti a pochvaly**“, umístěné na každé stanici. **Schránky na jednotlivých stanicích** vybírá **pracovník podatelny PLP** (pověřený pracovník sekretariátu), který stížnosti eviduje a upomíná, aby byla stížnost vyřízena ve lhůtě 30-ti dnů ode dne doručení stížnosti. Vybírání schránek provádí pravidelně **jednou za týden**, a to vždy v **pátek**. Doručené stížnosti předává k šetření manažerka kvality, která provede zápis do IS HIPPO. Definitivní uzavírání vyřízených stížností v IS HIPPO provádí pověřený pracovník podatelny.

2. Stížnosti učiněné ústně nebo telefonicky (www.plpetrohrad.cz-kontakty):

- Stěžovatel je vyslechnut a vyzván k zaslání stížnosti v písemné podobě na výše uvedenou adresu. Pokud mu tento způsob nevyhovuje, může v pracovní dny v době 9:00 – 14:00 hod. se dostavit do kanceláře manažerky kvality nebo každé pondělí od 15:00 – 17:00 hod. do kanceláře ředitele v budově PLP, kde s ním je stížnost ústně projednána, případně pak sepsána a předána na sekretariát PLP k jejímu zaevidování. Také jsou vysvětleny případné nejasnosti a nastíněn další možný postup řešení problému.

Kontakty:

Ing. Ladislav Henlín

- ředitel
- telefon: [415 236 136](tel:415236136), [+420 602 180 470](tel:+420602180470)

MUDr. Iveta Geisselová

- náměstek pro léčebně preventivní péči – zástupce ředitele
- telefon: [415 236 105](tel:415236105), [+420 777 509 569](tel:+420777509569)

Bc. Jaroslava Sekretová

- náměstek pro ekonomiku a provoz
- telefon: [415 236 166](tel:415236166), [+420 602 947 188](tel:+420602947188)

Mgr. Alena Novotná

- náměstek pro ošetrovatelskou péči / manažerka kvality
- telefon: [415 236 147](tel:415236147), [+420 773 071 210](tel:+420773071210)

3. Stížnosti podané e-mailem na adresu info@plpetrohrad.cz:

- Obsahuje-li stížnost údaje potřebné k identifikaci stěžovatele, je stěžovatel informován pracovníkem podatelny PLP o obdržení stížnosti elektronickou formou a se stížností je nakládáno jako se stížností písemnou. Neobsahuje-li stížnost identifikační údaje o stěžovateli je s ní nakládáno jako se stížností anonymní. Maximální velikost e-mailové zprávy včetně příloh je 4 MB.

4. Stížnosti podané datovou schránkou - ID PLP je pnavb64:

- Takové stížnosti jsou sekretariátem zaevidovány a nakládá se s nimi stejně jako s písemně zaslanými.

Rozhodnutí o možnosti či nemožnosti vyřízení stížnosti ve lhůtě 30-ti dnů ode dne, kdy došla od stěžovatele, činí vždy ředitel PLP. Pracovník podatelny PLP je pak povinen zajistit včasné odeslání písemné odpovědi stěžovateli před uplynutím lhůty pro vyřízení stížností. Písemné sdělení o nemožnosti vyřízení stížnosti vyhotoví buď ředitel PLP či jím pověřený pracovník, kteří ho předají k odeslání pracovníkovi podatelny PLP.

Pokud bude PLP doručena písemná stížnost, která nenáleží do působnosti PLP, pracovník podatelny PLP stížnost zaeviduje a předá ji ihned řediteli PLP. Ředitel neprodleně učiní rozhodnutí o tom, zda stížnost náleží či nikoliv do působnosti PLP. Pokud stížnost nebude náležet do působnosti PLP, sdělí tuto informaci pracovníkovi podatelny PLP, který stížnost ve lhůtě 5 dnů ode dne doručení stížnosti postoupí organizaci k vyřízení příslušné. Současně ředitel či jím pověřený pracovník vyhotoví písemné sdělení pro stěžovatele o tom, že stížnost nenáleží do působnosti PLP a dále kam byla postoupena. Písemné vyhotovení předají pracovníkovi podatelny PLP, který zajistí její odeslání stěžovateli.

5. Písemné stížnosti bez identifikace stěžovatele - ANONYMNÍ STÍŽNOSTI:

- jsou řešeny, pokud z nich vyplývají informace, které je možno prověřit a které směřují na činnost zařízení (tj. stížnosti závažného obsahu; zejména stížnosti na hospodaření s majetkem PLP, korupční jednání, porušování lidských práv atd). O řešení anonymní stížnosti rozhoduje ředitel PLP ve spolupráci s TOL dle jejich obsahu. Anonymní odpověď na anonymní stížnost se zveřejní **po dobu 30 dnů** na nástěnce ve vstupních prostorách léčebny – budovy „A“ a pokud se bude týkat poskytování zdravotních služeb, bude výsledek sdělen na všech komunitách jednotlivých stanic. Zveřejnění a sejmutí anonymní odpovědi na nástěnce v hale budovy „A“ provede **vedoucí rehabilitace** a sdělení výsledku anonymní stížnosti na komunitách jednotlivých stanic zajistí **manažerka kvality**.

6. Drobné ústní podněty, připomínky:

- se řeší okamžitě přímo na jednotlivých úsecích /stanicích. Podnětem, připomínkou je drobný nedostatek či problém, se kterým se pacient při poskytování služeb setkal a zároveň nevyžaduje takový stupeň nesouhlasu nebo nespokojenosti jako v případě stížnosti. **Připomínky, podněty** řeší ten, na koho jsou **směřovány, neprodleně**, případně k řešení přizve kompetentního spolupracovníka. Ten, kdo přijal připomínku (od pacienta, rodinného příslušníka apod.) informuje o této skutečnosti svého vedoucího pracovníka (i po jejím vyřešení). Vedoucí pracovník o těchto drobných připomínkách, podnětech následně informuje manažerku kvality, tým ombudsmana léčebny, který tuto informaci sdělí na nejbližší poradě řediteli PLP.