



Nemocnice
Rychnov nad Kněžnou

NEMOCNIČNÍ OMBUDSMAN

NEMOCNICE RYCHNOV NAD KNĚŽNOU, o.z.

Nemocniční ombudsman je osoba, pověřená vyřizováním **stížností, podnětů a poděkování**. Nepomáhá pouze pacientům, rodinám, blízkým osobám pacientů, ale i samotným zdravotníkům.

Hlavním posláním ombudsmana je chránit práva pacientů a pomáhat tak při řešení problémů vzniklých v souvislosti s hospitalizací v nemocnici. Usiluje o zajištění bezproblémové komunikace mezi pacienty, jejich blízkými a zaměstnanci nemocnice v případě, kdy se pacienti dovolávají svých práv.

Povinností ombudsmana je ve spolupráci s vedením nemocnice a jednotlivých oddělení šetřit podané stížnosti či podněty, navrhnout opatření k odstranění zjištěných nedostatků a s výsledky šetření v zákonné lhůtě písemně seznamovat stěžovatele.

Povinností ombudsmana je zachovávat mlčenlivost.

Činnost nemocničního ombudsmana by měla zvýšit spokojenost stěžovatelů a zvýšit porozumění mezi pacientem a zdravotníky.

Kdy byste měli využít služeb nemocničního ombudsmana?

- **Domníváte-li se, že byla vaše práva nebo práva vašich blízkých porušena či ohrožena.**
- **Vznikl nebo hrozí konflikt na pracovišti v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb.**
- **Vážné komunikace mezi vámi a zaměstnanci nemocnice a vznikne tak potřeba věc řešit nestranně.**
- **Pokud chcete poděkovat personálu za poskytnutou péči Vám nebo osobě blízké.**

Jakým způsobem se můžete na nemocničního ombudsmana obracet se svými požadavky:

- osobně po předchozí domluvě,
- písemnou a elektronickou poštou.

Na ombudsmana se může obrátit **pacient, jeho zákonný zástupce nebo opatrovník, dále osoba blízká a osoba zmocněná pacientem**, a to se stížnostmi a podněty týkající se všech oblastí činnosti nemocnice – např. kvalita léčebné a ošetrovatelské péče, etiky chování zaměstnanců nemocnice či provozně organizační problémy při vaší návštěvě nemocnice.

Kontakt na Ombudsmana NRK:

Bc. Kateřina Zemánková

Nemocnice Rychnov nad Kněžnou, o.z.

Jiráskova 506

516 23 Rychnov nad Kněžnou

Mobil: 607 231 282

Příjmení.jméno@nemocnicerk.cz