



Podávání, přijímání a vyřizování stížností, podnětů v DPN Louny

Přijímání stížností

1. Stížnost může být podána písemně, v elektronické podobě (reditel@dpnlouny.cz), prostřednictvím datové schránky nebo ústně. Elektronicky podaná stížnost musí mít náležitosti písemné stížnosti.
2. Z podání musí být vždy zřejmé, co je jeho obsahem a čeho se stěžovatel domáhá. Vždy musí obsahovat jméno, příjmení a adresu trvalého bydliště stěžovatele nebo jinou adresu pro doručování korespondence se stěžovatelem, datum podání stížnosti, proti čemu stížnost směřuje a předmět podání.
3. Ústní stížnosti přijímá kterýkoli pracovník DPNL. Pokud tuto stížnost nemůže vyřídit přímo při jejím podání, sepíše se stěžovatelem písemný záznam na příslušný formulář. Záznam musí obsahovat:
 - název oddělení, kde stěžovatel zápis pořídil, jméno pracovníka, který stížnost sepsal (přijal)
 - jméno, příjmení a adresu trvalého bydliště stěžovatele, nebo jiná adresa pro doručování korespondence se stěžovatelem
 - datum podání stížnosti
 - proti čemu stížnost směřuje a předmět podání
 - podpis stěžovatele a pracovníka, který stížnost přijal

Stěžovatel obdrží kopii záznamu o stížnosti, její převzetí stvrdí podpisem. Bez sepsání záznamu nebude stížnost šetřena.

4. Anonymní stížnosti se prošetří standardním způsobem.
5. Telefonické stížnosti se písemně zaznamenají a prošetří standardním způsobem.

Postup pro šetření stížností

1. Pracovník pověřený vyřízením stížnosti posoudí, zda stížnost podává oprávněná osoba a zda stížnost náleží do působnosti DPNL.



2. V případě, že stížnost nepodává oprávněná osoba, je stěžovatel vyrozuměn a současně je požádán o zajištění a doložení souhlasu oprávněné osoby s šetřením stížnosti.
3. Stížnosti, které nenáleží do působnosti DPNL, jsou ve lhůtě do pěti dnů ode dne jejich obdržení postoupeny příslušnému správnímu orgánu. O postoupení stížnosti je stěžovatel písemně informován.
4. Při prošetřování stížnosti a zpracování odpovědi stěžovateli zaměstnanec odpovědný za její prošetření vždy dodržuje zákonnou lhůtu pro odeslání odpovědi stěžovateli.

Lhůty

Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti.

Písemná zpráva stěžovateli musí být odeslána do 30 dnů od doručení. Tuto lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty je stěžovatel vyrozuměn.

Nesouhlas s vyřízením stížnosti

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který nemocnici udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. V případě Dětské psychiatrické nemocnice Louny je to Krajský úřad Ústeckého kraje. V postoupení stížnosti nemocnice zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti nemocnicí.

Prošetření opakovaných stížností

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s výsledkem šetření stížnosti a zašle do DPNL svůj nesouhlas s výsledkem šetření stížnosti a nejsou-li zde shledány nové skutečnosti pro opakované šetření stížnosti, je stěžovateli tato skutečnost písemně sdělena.