

Evidence stížností a připomínek

Interna Co spol s r.o., IČO 45789924, Chittussiho 1, Praha 6. www.ldn-bubeneč.cz

Telefon: +420 775 893 664, **fax: +420 233 324 269**

1) Stížnosti či připomínky jsou akceptovány pouze

a) s kontaktní informací pro doručení odpovědi (adresa a telefon) na stěžovatele a

b) podané :

- písemně (dopis nebo email) na ředitelství nemocnice
- ústně či písemně primáři nebo asistentce ředitelky pro ošetrovatelskou péči

2) Po přijetí je stížnost zapsána do formuláře „Hlášení o mimořádné události“ a předaná na provozní oddělení, kde je přiřazeno číslo jednací a proveden záznam do „Evidence mimořádných událostí“ s náležitostmi dle § 93 odst. 3 písm. c) zákona č. 372/2011 Sb.

3) Stížnost je poté projednána na poradě vedoucích pracovníků a pokud je nutné, bude provedeno šetření s dalšími pracovníky ke zjištění oprávněnosti stížnosti.

4) Výsledek interního šetření a eventuální nápravné či preventivní akce jsou sděleny v odpovědi stěžovateli a i jiným zainteresovaným institucím do 30 dnů od obdržení stížnosti. O závěru a podání informace stěžovateli je proveden záznam do „Evidence mimořádných událostí“.

5) Veškerá komunikace a eventuální další relevantní dokumenty jsou přílohou „Hlášení o mimořádné události“ a jsou uloženy ve složce na provozním oddělení.

Evidenční číslo	K005/2012	Verze dokumentu	1	Revize/ Výtisk č.	1/-	Strana/Celkem	1/1
Zpracoval	Z. Moravek	Zpracoval dne	26.3.2012	Schválil	A. Morávková	Schválil dne	26.3.2012