

## 2.SM Stížnostní mechanismy

### Příloha 01: Check list pro nemocnici

- Jsou informace o stížnostních mechanismech veřejně dostupné?
- Mají pacienti přístup ke psacím potřebám (papír, tužka, obálka, známky, poštovní schránka, pošta)?
- Mají pacienti přístup k počítači a na internet?
- Je schránka pro podávání stížností fyzicky dostupná pro všechny pacienty? (pacienti uzavřených oddělení, pacienti na invalidním vozíku, děti a osoby nižšího věku...)
- Je schránka pro podávání stížností umístěna na místě umožňujícím bezpečné a důvěrné podání stížnosti?
- Vede zařízení centrální rejstřík stížností? Není evidence roztržena?
- Je stanovena osoba/osoby odpovědné za stížnostní agendu a za vybírání schránky?
- Je stanoveno, kdo a v jaké fázi hospitalizace informuje pacienta o stížnostním mechanismu?
- Jsou informace o stížnostním mechanismu dostupné pro pacienty během celé hospitalizace (nástěnka, informační brožura...)?
- Jsou informace o stížnostním mechanismu srozumitelné pro všechny pacienty (i děti a pacienty, kteří neumí číst)?
- Je zařízení schopno zajistit podání informací ve snadno srozumitelné podobě, v jiné jazykové verzi, případně zajistit tlumočení do znakového jazyka?
- Je na uzavřených odděleních zajištěn bezpečný stížnostní mechanismus tak, aby byla stížnost předána vedení zařízení, aniž by musela projít rukama pracovníků daného oddělení?
- V případě aktuálně hospitalizovaných pacientů nejsou elektronicky podané stížnosti podmiňovány elektronickým podpisem; jsou používány alternativní postupy ověření stížnosti?
- Mají stěžovatelé informaci o možnosti a způsobu podání stížnosti k registrujícímu správnímu orgánu? Mají stěžovatelé k dispozici vzorový formulář a potřebné kontakty na správní orgán?
- Jsou informace na stránkách registrujícího správního orgánu srozumitelné a přístupné?
- Jsou pro pacienty k dispozici kontakty na nezávislé organizace hájící práva pacientů (ombudsman, poradny, nevládní neziskové organizace...)?
- Vyhodnocuje zařízení podané a vyřízené stížnosti z manažerského hlediska a používá je jako nástroj ke zvyšování kvality poskytovaných služeb?