



## Vnitřní řád lůžkového zdravotnického zařízení Informace pro pacienty

### Vážení pacienti,

vítáme Vás v našem zdravotnickém zařízení. Základním úkolem personálu naší nemocnice je svědomitě a odpovědně o Vás pečovat a napomoci Vám k návratu ke zdraví a pokud možno do plnohodnotného života. Ke splnění tohoto úkolu můžete částečně přispět i Vy odpovědným přístupem k léčbě, spoluprací s naším zdravotnickým personálem a také svým chováním.

Po dobu Vašeho pobytu v PNHoB o Vás pečuje tým zdravotnických pracovníků vedený ošetřujícím lékařem. Je nutno dbát jejich rad a pokynů, jinak Váš pobyt v PNHoB nesplní svůj účel. Obracejte se na svého ošetřujícího lékaře s důvěrou. V závažné věci máte právo obrátit se na primáře oddělení nebo ředitele psychiatrické nemocnice.

Rádi bychom Vás seznámili s následujícími pokyny, které jsou závazné pro všechny pacienty a jejich návštěvy.

Tento vnitřní řád poskytovatele zdravotních služeb (dále jako „Vnitřní řád“) je platným dokumentem pro všechny pacienty přijaté k ambulantní nebo ústavní péči do psychiatrické nemocnice. Slouží k informování pacientů o jejich právech a povinnostech při pobytu v našem zdravotnickém zařízení. Porušení vnitřního řádu může být důvodem k postihu.

## 1. Práva a povinnosti pacienta

Zdravotní služby lze poskytovat pouze se svobodným a informovaným souhlasem pacienta, nestanoví-li zákon č. 372/2011 Sb., v platném znění a navazující předpisy jinak.

### 1.1 Práva pacienta

V souvislosti s poskytovanými službami mají pacienti následující práva:

- a) Na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí.
- b) Zvolit si poskytovatele oprávněného k poskytnutí zdravotních služeb a zdravotnické zařízení.
- c) Vyžádat si konzultační služby od jiného poskytovatele, popřípadě zdravotnického pracovníka.
- d) Být seznámen s Vnitřním řádem nemocnice a výjimkami, týkajícími se daného oddělení (provozní řád oddělení, léčebný režim oddělení).
- e) Být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a o způsobu jejich úhrady, pokud to zdravotní stav pacienta umožňuje.
- f) Znat jméno a příjmení zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování zdravotních služeb a osob připravujících se u poskytovatele na výkon zdravotnického povolání.



- g) Odmítnout přítomnost osob přímo nezúčastněných na poskytování zdravotních služeb a osob připravujících se u poskytovatele na výkon zdravotnického povolání.
- h) Přijímat návštěvy s ohledem na zdravotní stav pacienta a v souladu s Vnitřním řádem a způsobem, který neporušuje práva ostatních pacientů.
- i) Přijímat ve zdravotnickém zařízení duchovní péči a duchovní podporu od duchovních církví a náboženských společností registrovaných v České republice nebo od osob pověřených výkonem duchovenské činnosti. (V této souvislosti jsou zdravotničtí pracovníci oprávněni, že z provozních, zdravotních, či jiných vážných důvodů, nebo s ohledem na zachování práv a klidu ostatních pacientů, bude návštěva duchovního a provádění duchovenské činnosti přiměřeně omezeno. Pacientovi však návštěvu duchovního nelze odepřít v případě ohrožení jeho života nebo vážného poškození zdraví, rozsah takové návštěvy může časově omezit s ohledem na potřebu poskytování zdravotních služeb příslušný ošetřující lékař nebo primář oddělení).
- j) Na poskytování zdravotních služeb v co nejméně omezujícím prostředí při zajištění kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb.
- k) Pacient se smyslovým postižením nebo s těžkými komunikačními problémy zapříčiněnými zdravotními důvody má při komunikaci související s poskytováním zdravotních služeb právo dorozumívat se způsobem pro něj srozumitelným a dorozumívacími prostředky, které si sám zvolí, včetně způsobů založených na tlumočení druhou osobou.
- l) Pacient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, má právo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na doprovod a přítomnost psa u sebe ve zdravotnickém zařízení za podmínek, které stanoví ředitel zdravotnického zařízení nebo primář příslušného oddělení.
- m) Na informování o zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a to srozumitelným způsobem a v dostatečném rozsahu.
- n) Na nahlížení do své zdravotnické dokumentace v přítomnosti pověřeného zdravotnického zaměstnance, a dále na pořizování výpisů či kopií z této zdravotnické dokumentace (pořizování výpisů či kopií je zpoplatněno dle „Ceníku“, který je k dispozici na [internetových stránkách nemocnice](#)).

## 1.2 Povinnosti pacienta

Pacient je povinen při poskytování zdravotních služeb:

- a) Dodržovat léčebný postup, s nímž vyslovil souhlas, tak, jak byl stanoven ošetřujícím lékařem.
- b) Řídit se tímto Vnitřním řádem.
- c) Uhradit poskytovateli cenu nehrazených nebo částečně hrazených služeb, regulačních či jiných poplatků; nemá-li pacient peníze s sebou, je povinen podepsat uznání dluhu a částky uhradit následně.
- d) Pravdivě informovat zdravotnického pracovníka o vývoji svého zdravotního stavu.
- e) Nepoužívat během hospitalizace alkohol nebo jiné návykové látky a podrobit se na základě rozhodnutí lékaře v odůvodněných případech vyšetřením za účelem prokázání, zda je nebo není pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.
- f) Pacient, zákonný zástupce, osoba blízká nebo jiná oprávněná osoba má povinnost se podle § 41 odst. 3) zákona prokázat občanským průkazem nebo cestovním pasem a současně průkazem zdravotní pojišťovny.



### 1.3 Porušení vnitřního řádu

Porušení vnitřního řádu pacientem může být řešeno

- disciplinárními opatřeními vyplývajícími z Vnitřního řádu a/nebo léčebného režimu příslušného oddělení,
- opatřeními vyplývajícími z příslušných ustanovení Zákona o nemocenském pojištění (snížení nebo odejmutí nemocenských dávek) a dle příslušných ustanovení České správy sociálního zabezpečení oznámením místně příslušnému odboru sociálního zabezpečení, (krácení nemocenských dávek, disciplinárním řízením apod.),
- u pacientů vykonávajících ochrannou ústavní léčbu opatřeními vyplývajícími z Trestního zákoníku a Trestního řádu (oznámení orgánům činným v trestním řízení),
- disciplinárním propuštěním.

## 2. Průběh hospitalizace

Každý pacient je informován o svých právech a povinnostech. Ošetřující personál sdělí pacientům potřebné informace v závislosti na zdravotním stavu pacienta, jeho rozpoznávacích schopnostech a na skutečnosti, zda se jedná o přijetí se souhlasem pacienta nebo bez jeho souhlasu. Při přijetí do ústavní péče se souhlasem pacienta se sepisuje písemné prohlášení, které podepisuje pacient, lékař, případně svědek.

### 2.1 Evidence a kontrola totožnosti pacienta

Při přijetí k hospitalizaci je třeba předložit

- platný průkaz pojištěnce,
- průkaz totožnosti,
- doporučující lékařské zprávy k přijetí,
- lékařské zprávy o dosavadním léčení,
- eventuálně potvrzení o pobírání dávek v hmotné nouzi,
- fotografie, event. identifikační náramek – slouží pouze pro potřebu zdravotnického personálu v rámci prevence záměny pacienta při podávání léčiv či při provádění zdravotních výkonů.

### 2.2 Postup při přijetí pacienta na oddělení

Po přijetí na oddělení provede ošetřovatelský personál kontrolu stavu pacienta, včetně hygienických opatření (očista). Pacienti mohou užívat vlastní prádlo a obuv.

Cenné předměty doporučujeme předat proti potvrzení do trezoru v pokladně nemocnice, jinak nebude možno uplatňovat proti nemocnici nárok na náhradu případných škod, event. ztrát. Povinně je nutné odevzdat do úschovy zbraně, léčiva, ostré předměty (např. nože, žiletky apod.) nebo jiné nebezpečné předměty, má-li je pacient s sebou.

### 2.3 Propuštění z léčení

Nemocnice může ukončit poskytování zdravotní péče o pacienta v těchto zákonem stanovených případech:



- a) Pokud bude pacient se svým souhlasem předán do péče jinému poskytovateli.
- b) Pokud pominou důvody pro poskytování zdravotních služeb.
- c) Pokud pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb (vyjma případů vyžadujících hospitalizaci bez souhlasu pacienta).
- d) Pokud pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodržuje navržený individuální léčebný postup nebo se neřídí Vnitřním řádem a jeho chování není způsobeno zdravotním stavem.
- e) Pokud pacient přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb.

O propuštění z léčení rozhoduje primář oddělení na návrh ošetřujícího lékaře. Při propuštění z nemocnice odevzdají pacienti ošetřovatelskému personálu všechny nemocnicí zapůjčené předměty a současně jim budou vydány všechny věci, které odevzdali k úschově. Při propuštění je pacient vybaven léky na nezbytně nutnou dobu, zpravidla na tři dny. Ošetřující lékař vhodným a srozumitelným způsobem poučí nemocného o jeho zdravotním stavu, dalším postupu léčení, o životosprávě a o další pracovní schopnosti, současně se přesvědčí, zda pacient jeho poučení porozuměl.

Při propuštění vydá ošetřující lékař nemocnému stručnou zprávu o průběhu léčení v PNHoB obsahující základní údaje a sloužící k rychlé orientaci ambulantního lékaře (s výjimkou disciplinárního propuštění). Podrobná písemná zpráva o nemoci a léčení je zásadně zasílána praktickému lékaři a příslušnému ambulantnímu psychiatrovi poštou. Při propouštění z léčení se současně vyúčtovávají vzájemné finanční pohledávky.

### **3. Léčebná péče**

Léčebnou péči na oddělení zajišťuje kolektiv zdravotnických pracovníků v čele s ošetřujícím lékařem, který určuje v rámci pokynů primáře léčebný postup.

#### **3.1 Kontroly zdravotního stavu – lékařské vizity**

V době vizity je povinen každý pacient zdržovat se na oddělení na místě určeném zdravotním personálem. Při vizitě lékař posuzuje zdravotní stav pacientů a hodnotí účinnost nastavené léčby. Vizita je proto vhodnou příležitostí, aby se pacienti svěřili se všemi svými potížemi a těžkostmi.

#### **3.2 Vyšetření a zdravotnické výkony**

K předepsaným výkonům a vyšetřením na jiných odděleních nemocnice nebo jiném zdravotnickém zařízení jsou povinni se pacienti dostavit v určenou dobu a připravit se podle pokynů ošetřovatelského personálu. Podle potřeby na toto vyšetření doprovodí nemocné ošetřovatelský personál.

#### **3.3 Léky**

Léky, které ordinoval ošetřující lékař a které podá v určenou dobu všeobecná/praktická sestra, je povinen pacient užít v její přítomnosti. Všeobecná/praktická sestra nemá dovoleno nechat je nemocnému k volnému užití a je oprávněna se přesvědčit, zda léky skutečně užil.



Léky, které neordinoval ošetřující lékař během probíhající hospitalizace pacienta, a léky přinesené do zdravotnického zařízení, je pacient povinen odevzdat personálu oddělení.

### **3.4 Psychoterapie**

Na většině oddělení je poskytována psychologická a psychoterapeutická péče, a to formou individuálních vyšetření či konzultací a formou terapeutických skupin. Pacienti jsou povinni se terapeutických aktivit účastnit a měli by se do nich aktivně zapojovat, protože to podporuje léčebný proces a zotavení.

### **3.5 Léčebný režim oddělení**

Denní program pacientů probíhá podle režimu daného oddělení, schváleného primářem. Pacienti jsou povinni léčebný režim dodržovat.

### **3.6 Pracovní terapie a rehabilitace**

Pacientům je v rámci psychiatrické léčby ordinována pracovní terapie a rehabilitační aktivity. Jsou zajišťovány školeným zdravotnickým personálem a mají v léčbě psychických chorob nezastupitelné místo.

### **3.7 Kulturní a sportovní činnost**

Léčebný proces rovněž podporuje zapojení pacienta do kulturní, sportovní a rekreační činnosti. Tyto aktivity mohou pacientům zpříjemnit pobyt v nemocnici a doporučuje se je často využívat.

### **3.8 Ambulantní péče**

PNHoB poskytuje vybrané ambulantní služby.

Pacienti přicházejí na ambulantní pracoviště na základě svobodné volby lékaře, na doporučení svého praktického lékaře nebo konziliárně (z jiného zdravotnického zařízení) na doporučení ošetřujícího lékaře nebo rozhodnutím soudu nařízením ambulantní ochranné léčby.

Ambulantní péče o pacienta může být odmítnuta jen v souladu se zákonem, a to zejména pokud by jeho přijetím bylo překročeno únosné pracovní zatížení lékaře (kapacita zdravotnického pracoviště), nebo by pacient hrubým způsobem porušoval léčebný režim či zásadním způsobem odmítal spolupráci s lékařem.

Ambulantní pacienti docházejí na zdravotnická pracoviště poskytující ambulantní péči zpravidla v ordinačních hodinách. Užívá se systém objednávání pacientů na určitý čas, pokud není vnitřním předpisem stanoveno jinak. Ošetřující lékař je povinen pacientovi ordinační hodiny a způsob objednávání, případně další pokyny k vyšetření, srozumitelně sdělit a v případě potřeby zajistit, aby mu byly informace a pokyny předány písemně.

Objednávky pacientů si přijímat lékař osobně nebo telefonicky.



## **4. Pobyť na oddělení**

### **4.1 Osobní hygiena pacientů**

Je vyžadována podle obecně platných norem. Lůžko se upravuje 1x denně a dále dle potřeby, výměna ložního prádla je prováděna při každém znečištění, 1x týdně a při propuštění, kdy se provádí celková dezinfekce lůžka.

Pacient je povinen udržovat lůžko čisté a proto je zakázáno lehat na lůžko v šatech, županu nebo dokonce v obuvi.

### **4.2 Stravování a diety**

Vhodnou dietu podporující léčebný proces stanovuje lékař jako nedílnou součást terapie ve spolupráci s nutriční terapeutkou. Je proto v zájmu pacientů, aby dietní doporučení důsledně dodržovali.

Při konzumaci přinesených potravin pacienti dbají na dodržování pořádku v pokoji a na oddělení.

Není dovoleno vynášet z oddělení zbytky jídel nebo je předávat návštěvám.

### **4.3 Služby pro hospitalizované pacienty**

V nemocnici mohou být poskytovány doplňkové služby, které si hradí každý pacient sám, např. holič, kadeřnice, pedikúra, praní osobního prádla.

### **4.4 Služby zdravotně sociálních pracovníků**

Každý pacient má právo na konzultaci se zdravotně-sociální pracovnící, která posuzuje jeho stávající zdravotně-sociální situaci, monitoruje a vyhodnocuje jeho potřeby. Cílem je pomoci při zajišťování sociálních a osobních potřeb pacienta a při komunikaci s úřady a institucemi.

Sociální pracovníce se s pacientem setkává na vizitách, komunitách, terapeutických poradách a při osobních pohovorech.

### **4.5 Hospodaření s penězi**

PNHoB neručí za škodu, která vznikne pacientovi při ztrátě či odcizení hotovosti během hospitalizace. Proto doporučujeme, aby pacient požádal o uložení své finanční hotovosti do pokladny nemocnice.

Pacient si může v PNHoB založit tzv. Pacientské konto. Finanční prostředky z Pacientského konta uvolňuje na žádost pacienta personál oddělení, což může pacientovi pomoci účelně a plánovitě hospodařit se svými penězi a bezpečně nakládat s hotovostí. Personál může např. vydávat kapesné, zajišťovat základní nákupy, platit za doplňkové služby (holič ad.), zajišťovat úhrady pravidelných plateb (nájem, SIPO) apod.



Pacient může kdykoli během hospitalizace požádat o průběžný výpis z patientského konta. Při ukončení hospitalizace může požádat o úplný výpis.

U pacientů omezených ve svéprávnosti se při hospodaření s hotovostí postupuje podle písemných dispozic jejich zákonných zástupců.

#### **4.6 Doba nočního klidu**

Klid a ticho jsou důležitou součástí psychiatrické léčby. Je proto nutné, aby pacienti a jejich návštěvy nerušili ostatní hlučným chováním. Doba nočního klidu je v PNHoB stanovena na dobu od 22:00 – 6:00 hodin, v pátek, o víkendech a o svátcích je noční klid v době od 23:00 do 7:00 hodin. Zapínat rozhlasové a televizní přijímače v době nočního klidu je možné pouze po dohodě pacientů s personálem oddělení. Je možno používat pouze noční světla. Světlo v pokoji může v této době rozsvěcet jen zdravotnický personál z nutných léčebných důvodů.

#### **4.7 Dodržování čistoty**

Čistota pokojů a veřejných prostor oddělení je podmínkou kultivovaného spoluzití pacientů a jejich pohody během hospitalizace. Proto je povinností pacientů udržovat čistotu na pokojích, chodbách, toaletách a v koupelnách.

#### **4.8 Kouření**

Kouření je pacientům dovoleno pouze v místech k tomu vyhrazených. Nedopalky je nutno odkládat vždy do popelníků. Pokud na oddělení z bezpečnostních důvodů není pacientům umožněno mít u sebe zapalovače a zápalky, obdrží je na vyžádání u ošetrovatelského personálu.

#### **4.9 Vycházky**

Ošetrovatelský personál PNHoB dbá, aby součástí denního režimu oddělení byly každodenní vycházky pacientů. Společné vycházky probíhají v doprovodu ošetrovatelského personálu.

V časech mimo režimové aktivity na oddělení mohou pacienti chodit na individuální volné vycházky v rámci areálu PNHoB. Procházky v prostředí bývalého zámeckého parku mají relaxační účinek a jsou vhodné z hlediska fyzické kondice.

Primář oddělení může omezit či zakázat individuální volné vycházky u pacienta, pokud by to ohrožovalo jeho bezpečí nebo jinak narušovalo léčbu. Omezení vycházek může být také součástí některých fází léčby. V takovém případě se pacient může účastnit pouze společných vycházek v doprovodu ošetrovatelského personálu.

V případě, že si pacient přeje opustit areál PNHoB, musí zažádat primáře o terapeutickou propustku.

#### **4.10 Terapeutické propustky**

Terapeutická propustka umožňuje pacientovi opustit areál PNHoB v době hospitalizace a v rámci jeho pracovní neschopnosti. Propustka se neuděluje 3 dny před ukončením hospitalizace.



Terapeutická propustka umožňuje pacientům být v kontaktu se svými rodinami a blízkými, navštěvovat své bydliště a vyřizovat si zdravotní, osobní a úřední záležitosti. Cíl a průběh terapeutické propustky plánuje pacient s ošetřujícím lékařem.

Po dobu propustky se pacient musí zdržovat v místě, uvedeném na povolení k propustce a musí užívat předepsané léky. Nesmí porušovat dietní zásady, konzumovat alkohol či drogy a řídit motorová vozidla.

#### **4.11 Používání mobilních telefonů a tabletů**

Pacienti v PNHoB mohou mít u sebe a používat své mobilní telefony a tablety, přičemž PNHoB neručí za ztrátu či poškození těchto zařízení. Jejich vypnutí či ztišení může být vyžadováno při vyšetřeních, terapeutických a režimových aktivitách, a také v době nočního klidu. Jejich používání rovněž nesmí rušit ostatní pacienty na oddělení.

Lékař oddělení může individuálně omezit u pacienta používání mobilu či tabletu po určitou dobu, pokud to narušuje průběh léčby nebo dochází k porušování režimu či jiných pravidel.

Na některých oddělení může být omezeno držení nabíječek telefonů a tabletů, a to z bezpečnostních důvodů. Nabíjení pak probíhá na ošetřovně přes noc, dobíjení pak během dne na žádost ošetřovatelskému personálu.

Je zakázáno používat mobilní telefony k pořizování obrazových a zvukových záznamů na všech stanicích PNHoB a to ze zákonných důvodů ochrany osobních údajů ostatních pacientů.

#### **4.12 Chování během hospitalizace**

V průběhu hospitalizace je nutné dodržovat pravidla základního společenského styku, ohleduplnost, snášenlivost a toleranci, respekt k soukromí druhých. Jsou zakázány veškeré projevy diskriminace, rasizmu a šikany.

Pokud se pacienti chtějí navštěvovat na odděleních, nacházejí se v režimu standardní návštěvy a řídí se podle pravidel pro návštěvy. Vytváření erotických dvojic během hospitalizace se nedoporučuje. Na některých odděleních může jít o narušení pravidel a může to být důvodem k disciplinárnímu postihu. Na koedukovaných odděleních, kde jsou hospitalizovány ženy a muži, nesmí muži vstupovat do ženských pokojů a naopak.

Platí též trvalý zákaz finančních půjček, věcných směn mezi pacienty a hraní hazardních her.

Pacientům není dovoleno bez vyzvání zaměstnance vstupovat do místností, které jim nejsou vyhrazeny v denním režimu (pracovna sester, lékařů, kuchyně, provozní a hospodářské místnosti, kanceláře apod.).

Všechny osoby, zdržující se v areálu nemocnice, jsou povinny chovat se tak, aby nedocházelo k úmyslnému poškození majetku nemocnice ani ostatních osob.





## 5. Návštěvy

### 5.1 Průběh návštěv

Personál PNHoB podporuje návštěvy pacientů a snaží se pro ně vytvářet vhodné podmínky. Návštěvy mohou za pacienty docházet kdykoli, nicméně pro léčbu je vhodné, když respektují doporučenou dobu návštěv daného oddělení a nenarušují terapeutické aktivity a režim dne. Návštěvy dětí do 15 let jsou možné pouze v doprovodu dospělé osoby. Ošetřující personál je oprávněn ověřit totožnost návštěvy předložením osobního dokladu.

Návštěvy mohou pro kontakt s pacientem využívat návštěvní místnost příslušného oddělení, centrální návštěvní místnost na nádvoří zámku PNHoB nebo lavičky a altány umístěné v parku areálu PN. Pacienty upoutané na lůžko je možno navštěvovat na ložnicích po domluvě s ošetřujícím lékařem.

Ošetřující lékař může v individuálních případech návštěvu zkrátit či dočasně nepovolit, pokud by ji neumožňoval zdravotní stav pacienta, nebo pokud by narušovala průběh léčby či řád oddělení a také s ohledem na aktuální epidemiologickou situaci.

### 5.2 Věci a potraviny pro pacienty

Z bezpečnostních důvodů je možné předávat pacientům donesené věci pouze pod dohledem ošetřovatelského personálu. Sestry při kontrole zachovávají právo na soukromí pacientů (nečtou dopisy apod.), nicméně jsou povinny zajistit odstranění nebezpečných předmětů a látek.

Pacientům je možné donášet pouze nekalící se potraviny v množství nepřesahujícím zásobu na 2 dny. Tyto potraviny mohou pacientovi předat pouze za přítomnosti ošetřovatelského personálu a po jeho schválení. Je zakázáno předávat pacientům alkohol, drogy a léky.

### 5.3 Úřední jednání s pacienty

Úřední jednání návštěv s pacienty mající charakter právního aktu se mohou uskutečnit pouze s písemným souhlasem ošetřujícího lékaře nebo primáře.

### 5.4 Informace o zdravotním stavu

Informace o zdravotním stavu podává výhradně lékař oddělení, a to pouze osobám, které k tomu zmocnil pacient. Ostatní personál oddělení a PN nesmí podávat jakékoliv informace o osobách léčených v nemocnici a jejich zdravotním stavu. Lékař může zmocněné osoby informovat také telefonicky, pokud byl předem dohodnut způsob bezpečné identifikace příjemce informací (heslem).



## 6. Stížnosti

Každý pacient PNHoB, (zákonný zástupce, osoba blízká nebo osoba zmocněná pacientem) může podat stížnost nebo na nedostatky v činnosti nemocnice při poskytování zdravotních služeb.

Stížnost může podat ústně, písemně, telefonicky nebo elektronicky (e-mailem na adresu pověřence pro řešení stížností [stiznosti@pnhberkovice.cz](mailto:stiznosti@pnhberkovice.cz) nebo datovou schránkou 955jv5v nebo [formulářem na webových stránkách PNHoB](#)). Po prošetření stížnosti je stěžovatel informován o výsledku (pokud stížnost nepodal anonymně), a to do 30 dnů ode dne podání. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti ze strany PNHoB, může podat stížnost Krajskému úřadu Ústeckého kraje nebo Veřejnému ochránci práv.

Postup pro podání stížnosti, schránka pro písemné stížnosti a kontakty na uvedené instituce jsou umístěny na každém oddělení.

**Tato příloha Vnitřního řádu poskytovatele zdravotních služeb nabývá účinnosti dnem: 01. 07. 2018.**

**Aktualizace provedena dne: 3. 9. 2021, změny vyznačeny žlutě.**

**Psychiatrická nemocnice Horní Beřkovice**  
Podřipská 1  
411 85 Horní Beřkovice

[www.pnhberkovice.cz](http://www.pnhberkovice.cz)  
[pnhberkovice@pnhberkovice.cz](mailto:pnhberkovice@pnhberkovice.cz)  
tel.: (ústředna): +420 411 808 111