

Jak zodpovídat dotazy na web Férové nemocnice.

Formální stránka odpovědi zasílané ke kontrole

1. Vzor zpracovaného dotazu najdete v dokumentu „vzor_odepovedi“. Prosím dodržujte strukturu dokumentu. Nezapomeňte ze vzoru okopírovat i úvodní tabulku.
2. Dokument odešlete ve formátu **.doc**
3. Dokument nazvete **číslem dotazu a příjmením**. Např. 1598_cervena. Bez diakritiky a mezer. Číslo dotazu najdete v hlavičce zasláného dotazu.
4. Zpracovanou odpověď zašlete do týdne na adresu ikeisler@llp.cz

Jak změnit znění dotazu:

1. Dotaz i odpověď je třeba anonymizovat. Vymazat jména, data narození, názvy nemocnic, obvykle i názvy měst.
2. Je-li třeba dotaz přeformulovat, aby byl srozumitelnější, je to možné.
3. V první části dokumentu nechte uloženou původní verzi dotazu a poté vložte verzi upravenou.
4. **Boldem** zvýrazněte klíčová slova.

Jak formulovat odpověď:

1. Před začátkem odpovídání dotazů doporučuji kromě tohoto návodu prostudovat také publikaci, kterou naleznete pod tímto odkazem: <http://www.llp.cz/cz/publikace/manualy-a-studie/jak-spravne-poradit-pacientum-p123>. Na straně **13** začíná **povídání o písemném poradenství**. Od strany **22** **rozcestník**, který vám pomůže orientovat se ve zdravotnickém právu a na straně **34** **rejstřík s pojmy ze zdravotnického práva a odkazy na konkrétní paragrafy**.
2. Základy zdravotnického práva v otázkách a odpovědích naleznete zde <http://www.llp.cz/cz/publikace/manualy-a-studie/jak-byt-pacientem-v-ceske-republice-a-zachovat-si-dustojnost-p139>
3. Většinu odpovědí však obvykle najdete již vyřešené na stránkách www.ferovanemocnice.cz . Hledejte zde: <http://www.ferovanemocnice.cz/pravni-poradna/>.
4. Odpověď začíná oslovením „Dobrý den“ a končí „Vaše Férová nemocnice“
5. Odpověď je formulována tak, aby klient zjistil, jak má postupovat, jaké má možnosti a jaké jsou jejich výhody či nevýhody.
6. Zákony citujeme, jen pokud je to opravdu nezbytné. Většinou je třeba zákon přeříkat vlastními slovy.

7. Důležité je psát v krátkých větách, nepoužívat právnické termíny, příp. právní termíny vysvětlit.
8. Důležité je klienta nezahltit, ale poskytnout radu.
9. Zjistí, o na co se klient ptá a na to odpověz. V jednom dotazu bývá obvykle otázek více.
10. Někdy se však tazající ptá na něco konkrétního, ale je zřejmé, že ho zajímá něco jiného a ptá se na to, protože celému problému nerozumí. V tom případě je třeba situaci vysvětlit a říct i jiné varianty, pokud by mohly být podstatné a klient o nich nejspíše neví.
11. Odpověď je strukturována do přehledných celků. Je možno použít formu odrážek.
12. **Boldem** zvýrazněte klíčová slova.
13. Je možno odkazovat (dávat link) na internetové články případně na celé publikace. V tom případě je lepší odkazovat na stránky serióznějšího typu. Např. stránky ministerstev apod.
14. Pokud již podobná odpověď byla na férové nemocnici publikovaná, stačí udělat link s případným doplněním.
15. Po přečtení odpovědi by měl klient vědět, co má dělat.
16. **Pomůcka: Odpověď je zformulovaná dobře, pokud mu porozumí i vaše babička. Pokud byste měli pochybnosti o formulaci odpovědi, zeptejte se jí.**

Držím palce a těším se na vaše odpovědi.

Ivo