

Směrnice organizační

SM_HNsP_13 Přijímání a vyřizování stížností

Verze: 03

Datum vydání: 1.4.2021

Platnost od: 1.4.2021

Zrušovací ustanovení: - ruší v celém rozsahu verzi 02

| | Zpracovala | Ověřil | Schválila |
|---------------|---------------------|-------------------|---------------------|
| Funkce | Manažer kvality | Primář LDN | Jednatelka HNsP |
| Jméno | Mgr. Zdenka Šálková | MUDr. P. Reichert | Ing. A. A. Nováková |
| Datum | 1.4.2021 | 1.4.2021 | 1.4.2021 |
| Podpis | | | |

Tento dokument je výhradně duševním vlastnictvím HNsP a postupování třetím osobám lze provádět pouze se souhlasem HNsP



0 Obsah

| | | |
|----|----------------------------------------|---|
| 0 | Obsah..... | 2 |
| 1 | Účel a platnost směrnice | 3 |
| 2 | Zkratky a definice | 3 |
| 3 | Stížnosti | 3 |
| 4 | Podávání stížností..... | 3 |
| 5 | Anonymní stížnost | 4 |
| 6 | Dotazy a upozornění..... | 4 |
| 7 | Prošetření a vyřízení stížnosti..... | 4 |
| 8 | Evidence stížností | 5 |
| 9 | Ustanovení závěrečná a přechodná | 5 |
| 10 | Dokumentace | 5 |
| 11 | List provedených změn a revizí | 5 |

1 Účel a platnost směrnice

Tato směrnice upravuje postup při podávání, přijímání, evidování, vyřizování stížností v Hornické nemocnici s poliklinikou spol. s r.o. (dále jen HNsP).

2 Zkratky a definice

HNsP – Hornická nemocnice s poliklinikou spol. s r.o.

3 Stížnosti

Stížnost proti postupu HNsP při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat

- a) pacient,
- b) zákonný zástupce pacienta nebo opatrovník,
- c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
- d) osoba zmocněná pacientem.

Ze stížnosti musí být zřejmé, kdo ji podává a čeho se týká. Musí obsahovat:

- a) jméno, příjmení, bydliště a podpis stěžovatele,
- b) přesné uvedení čeho se stěžovatel domáhá,
- c) v příloze plnou moc zástupce, který podává stížnost jménem jiné osoby.

4 Podávání stížností

Stížnost se podává písemně, ústně nebo v elektronické podobě. Stížnost adresovaná na jméno zaměstnance se považuje za stížnost podanou na HNsP.

Písemné a ústní stížnosti přijímá a eviduje asistentka jednatele. Každý zaměstnanec nemocnice je povinen přijmout písemnou, popř. elektronickou stížnost, a zajistit její předání asistentce jednatele v obdržené podobě.

O ústní stížnosti, kterou není možné vyřídit ihned při jejím podání, vyplní zaměstnanec tiskopis **F_HNsP_023 Protokol o podání stížnosti**. Protokol podepíše stěžovatel a přijímající zaměstnanec. Kopie protokolu se předá stěžovateli, pokud o to požádá.

Telefonické stížnosti se v zásadě nepřijímají. Přijímající zaměstnanec doporučí stěžovateli, aby stížnost podal písemně nebo se dostavil do nemocnice k ústnímu podání stížnosti. Pokud stížnost nemá náležitosti uvedené v kap. 3 v této směrnici, není srozumitelná, je nečitelná nebo je k jejímu vyřízení nutno doplnit další údaje, které se ve stížnosti neuvádějí, osoba pověřená vyřízením stížnosti vyzve stěžovatele k jejímu doplnění a současně ho poučí, že pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, stížnost bude bez dalšího opatření odložena, o čemž již stěžovatel nebude vyrozuměn.

5 Anonymní stížnost

Stížnost, která nemá náležitosti podle kap. 3 je anonymní stížnost. Anonymní stížnost se vyřizuje na základě rozhodnutí jednatele nemocnice, zejména pokud obsahuje konkrétní údaje nasvědčující tomu, že byl porušen právní předpis.

6 Dotazy a upozornění

Podání se vždy posuzuje podle obsahu bez ohledu na to, jak je podatelem označeno.

Za stížnost se podle této směrnice nepovažuje:

- podání fyzické nebo právnické osoby adresované nemocnici jako dotaz, kterým se nedomáhá ochrany svých práv,
- podání, kterým se upozorňuje na nesprávnou činnost jiného subjektu než nemocnice.

Podání, které bylo doručeno nemocnici jako stížnost a které se podle tohoto článku za stížnost nepovažuje, se bezodkladně vrací s uvedením důvodů tomu, kdo je podal. Pokud část podání splňuje náležitosti stížnosti, vyřídí se tato část jako stížnost podle této směrnice.

7 Prošetření a vyřízení stížnosti

Nemocnice je povinna navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.

Nemocnice je povinna vyřídit stížnost **do 30 dnů** ode dne jejího obdržení. Tuto lhůtu může nemocnice odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení není nemocnice příslušná, je povinna ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty i o postoupení stížnosti je nemocnice **povinna informovat stěžovatele**.

Prošetření a vyřízení stížnosti zajišťuje zaměstnanec nemocnice, který byl pověřen jednatelem (dále jen „pověřená osoba“). Výsledek prošetření stížnosti schvaluje jednatel nemocnice.

Stížnost nesmí vyřizovat ani prošetřovat osoba, proti které stížnost směřuje, ani osoba, která je této osobě podřízena.

Pověřená osoba je povinna seznámit toho, proti komu stížnost směřuje s jejím obsahem v takovém rozsahu a čase, aby se její prošetřování nemohlo zmařit. Současně mu umožní se ke stížnosti vyjádřit, předložit doklady a údaje nezbytné pro vyřízení stížnosti.

Jestliže pověřená osoba požádá o písemné vyjádření ke stížnosti zaměstnance nemocnice, je zaměstnanec povinen odpovědět do 5 pracovních dnů.

Stížnost se považuje za vyřízenou, pokud byl stěžovatel písemně vyrozuměn o výsledku prošetření stížnosti a pokud byla přijata opatření k odstranění zjištěných nedostatků a příčin jejich vzniku. U ústní stížnosti, která byla vyřízena ihned při jejím podání, se písemné vyrozumění nevyhotovuje.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost Krajskému úřadu Ústeckého kraje.

8 Evidence stížností

Evidenčním místem pro podání stížnosti je kancelář jednateřství.

Stížnostní spis musí obsahovat zejména tyto údaje **F_164 Stížnostní spis**:

- datum doručení a číslo jednací stížnosti (stížnosti se zapisují chronologicky a označují se pořadovými čísly)
- jméno, příjmení, bydliště a spojení na stěžovatele,
- předmět stížnosti,
- proti komu stížnost směřuje,
- kdy a komu se stížnost přidělila nebo podstoupila na prošetření,
- výsledek šetření (stížnost oprávněná/neoprávněná/částečně oprávněná),
- přijatá opatření a termíny jejich plnění,
- datum odeslání oznámení stěžovateli o vyřízení stížnosti.

Evidence – přehled všech stížností je veden v sešitu Evidence stížností, každá stížnost má samostatnou složku s evidenčním číslem.

Nemocnice je povinná umožnit stěžovateli nahlížet do stížnostního spisu týkajícího se jeho stížnosti a pořizovat z něj kopie.

9 Ustanovení závěrečná a přechodná

Je-li stížnost předmětem šetření jiného orgánu (např. orgánů činných v trestním řízení, soudu, Ministerstva zdravotnictví ČR, apod.) vyčká nemocnice výsledku tohoto šetření. Pověřená osoba je povinná do 10 dnů o této skutečnosti informovat stěžovatele.

Zaměstnanci nemocnice jsou povinni o skutečnostech, které se dozvěděli při vyřizování stížností, zachovat mlčenlivost.

10 Dokumentace

F_HNsP_023 Protokol o podání stížnosti

F_HNsP_164 Stížnostní spis

11 List provedených změn a revizí

| Číslo změny | Kapitola/strana | Stručné zdůvodnění obsahu změny | Datum účinnosti | Schválil |
|-------------|-----------------|----------------------------------|-----------------|--------------|
| 1 | Kap 3 bod b) | Doplněn nebo opatrovníka | | |
| 2 | Kap.8 | Doplněn odkaz na stížnostní spis | 1.4.2021 | Mgr. Šálková |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |