

<b>Vnitřní předpis</b>		 Oblastní nemocnice Kladno, a.s., nemocnice Středočeského kraje
Číslo: <b>VP 010</b>	Vydání: <b>5</b>	
Datum kontroly: <b>01. 07. 2021</b>	Výsledek: <b>Aktualizace</b>	

## Šetření a evidence stížností

Platnost dokumentu od: 15. 12. 2014

účinnost dokumentu od: **01. 07. 2021**

Zpracoval: **Marcela Zůzová**

Podpis: .....

Garant: Mgr. Ivo Kartus

Podpis: .....

Schválil: Ing. Jaromír Bureš

Podpis: .....

## List provedených změn

Číslo změny	Kapitola/strana	Stručný popis a zdůvodnění změny	Datum účinnosti	Schválil
1	Str. 4, bod 2	Stylistická úprava (chybné označení v definici stížnosti)	01.07.2021	Mgr. Kartus
2	Str. 4, bod 2	Formy stížnosti (zrušen odst. d – Dotazník průzkumu spokojenosti)	01.07.2021	Mgr. Kartus
3	Str. 4, bod 2	Stylistická úprava (chybné označení v podání stížnosti)	01.07.2021	Mgr. Kartus
4	Str. 5, bod 4, odst. 1c	Aktualizace emailové adresy	01.07.2021	Mgr. Kartus
5	Str. 5, bod 4, odst. 1a	Aktualizace otevírací doby podatelny	01.07.2021	Mgr. Kartus
6	Str. 5, bod 4	Přijímání stížností (zrušen odst. 1d – Dotazník průzkumu spokojenosti)		

**Obsah:**

<b>1.</b>	<b>Účel a oblast platnosti dokumentu</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Stížnosti</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Oprávněné osoby</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Přijímání stížností</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Evidence stížností</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>Postup při vyřizování stížností</b>	<b>6</b>

## 1. Účel a oblast platnosti dokumentu

Tento dokument stanovuje postup řešení podání přijatých v Oblastní nemocnici Kladno, a.s., nemocnice Středočeského kraje, a je závazný pro všechny zaměstnance ONK.

## 2. Stížnosti

### Definice stížnosti

- a) Vyjádřená nespokojenost vyžadující složitější řešení než jenom okamžitou reakci, jejíž obsahem je nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytovaných služeb.
- b) Podání, které je označeno jako stížnost, ať je jeho obsah jakýkoli
- c) Podání, které se stížnost nejmenuje, ale jeho obsah takový je. V případě nejasností, zda se jedná o stížnost, je stěžovatel dotázán, zda chce tuto nespokojenost řešit formou stížnosti.

### Definice anonymní stížnosti

- a) Má znaky stížnosti dle výše uvedené definice.
- b) Ve stížnosti nejsou uvedeny kontaktní údaje, které by mohly umožnit odpovědět na stížnost
- c) určitému stěžovateli.

### Formy stížnosti

- a) ústní
- b) písemná
- c) prostřednictvím e-mailu

### Stížnost může podat

- a) pacient
- b) zákonný zástupce pacienta
- c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- d) osoba zmocněná pacientem
- e) Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů.

## 3. Oprávněné osoby

**Oprávněné osoby** – jsou odpovědné v součinnosti s právním oddělením za vyřízení stížnosti, řádně a včas

- předseda představenstva
- náměstek LPP
- ekonomicko-obchodní náměstek
- technický náměstek
- hlavní sestra
- právník

## 4. Přijímání stížností

Přijmout podání je oprávněn vždy jen sekretariát oprávněné osoby (dále jen právní oddělení). Zaměstnanec ONK, který se dozvěděl o požadavku externí osoby na oznámení stížnosti nebo, který obdržel stížnost nebo anonymní podání je povinen předat stížnost, podání na právní oddělení.

1) Písemné stížnosti přijímá Oblastní nemocnice Kladno, a.s., nemocnice Středočeského kraje (dále jen ONK) od stěžovatele:

- a) osobně v podatelně nemocnice každý pracovní den v době od 7:00 hod. do 14:30 hod.;
- b) poštou na adrese Oblastní nemocnice Kladno, a.s., nemocnice Středočeského kraje, právní oddělení, Vančurova 1548, 272 59 Kladno;
- c) prostřednictvím elektronické pošty/ e – mailem ([stiznosti@nemk.cz](mailto:stiznosti@nemk.cz)), lze – li z podání určit obsah stížnosti, osobu a adresu stěžovatele, nejsou-li na stížnosti, podané elektronicky, uvedena identifikační data, bude na ni odpovězeno pouze v obecné rovině;

2) Poskytovatel zdravotních služeb je povinen:

- a) navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné;
- b) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení nebo odstranění nedostatků podání; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30dnů, jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu, o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele;
- c) vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení;
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat si z něj kopie (pořizování kopií je zpoplatněno dle platného ceníku);
- e) jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost, to platí i pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby.

3) Stížnosti podané ústně vyslechne ONK od stěžovatele po předchozí telefonické domluvě (tel. číslo 312 606 140) z důvodu zajištění přítomnosti kompetentní osoby v úředních hodinách od 7,30 hod. do 15,00 hod. na ředitelství nemocnice. Stěžovatel obdrží odpověď pouze obecného rázu, pokud s ní nebude spokojen, musí podat stížnost písemně.

## 5. Evidence stížností

1) Právní oddělení ONK vede evidenci podaných stížností odděleně od evidence ostatních písemností tak, aby poskytovala údaje potřebné ke kontrole vyřizování stížností. Evidence musí obsahovat zejména tyto údaje:

- a) datum doručení stížnosti (při ústní stížnosti datum projednání),
- b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
- c) předmět stížnosti, event. proti komu stížnost směřuje,
- d) výsledek šetření (důvodnost),
- e) přijatá opatření,

f) datum vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti.)

2) Podané stížnosti se do evidence zapisují chronologicky a označují se pořadovými čísly. Spisová značka stížnosti se skládá z písmen ST, pořadového čísla, lomítka a rokem podání (ST 01/2017). Všechny písemnosti týkající se téže stížnosti téhož stěžovatele se vedou pod stejnou spisovou značkou v jednom spise.

3) Stížnost téhož stěžovatele opakovaná v téže dosud nevyřízené věci se eviduje pod stejnou spisovou značkou, i když obsahuje nové údaje a skutečnosti.

4) Stížnost téhož stěžovatele obsahově jiná se eviduje pod novou spisovou značkou, přičemž ke spisu se připojí kopie spisového materiálu vedený k jeho předchozím stížnostem.

5) Je-li obsah stížností nejasný, vyzve právní oddělení ONK stěžovatele k doplnění či upřesnění stížnosti, pokud je to účelné.

6) Anonymní stížnosti se prošetřují pouze v případech, obsahují-li konkrétní údaje o porušování zákonů a jiných právních a pracovních předpisů, zneužívání postavení a funkce a o dalších nedostatcích v činnosti nemocnice a jejich zaměstnanců. Posléze se archivují jako ostatní stížnosti na právním oddělení ONK. Zaměstnanec ONK, který obdržel anonymní podání stížnosti je povinen předat stížnost na právní oddělení ONK.

## 6. Postup při vyřizování stížností

1) Spis vedený k vyřízení stížnosti musí mimo stížnost obsahovat:

- a) materiály dokládající prošetření skutečností uvedených ve stížnosti a závěr o důvodnosti stížnosti;
- b) stejnopis vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti;
- c) průkaz o doručení vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti, popř. jiný údaj prokazující odeslání vyrozumění;
- d) je-li stížnost podepsána více stěžovateli, adresuje se vyrozumění o jejím vyřízení prvním podepsanému stěžovateli nebo tomu, kdo byl zmocněn či určen k přijímání písemností;
- e) nezdaří-li se vyrozumění doručit na adresu uvedenou na stížnosti, s doložením této skutečnosti se spis může založit.

2) Šetření stížností

Stížnosti jsou vyřizovány na základě řádného prošetření předmětu podání. Šetření podání je mimořádná neplánovaná kontrolní akce bez stanovení priority, prováděná příslušnými vedoucími zaměstnanci nebo pověřenými zaměstnanci. Pokud není podání prošetřováno, vyřizují je obvykle nadřízení zaměstnanců nebo vedoucí těch organizačních složek ONK, proti kterým jsou podání směřována. Výsledek šetření stížnosti předá osoba provádějící šetření zpět na právní oddělení ONK. Pracovnice právního oddělení následně předá celý spis s nashromážděnými podklady na ředitelství oprávněné osobě, která zajistí komplexní posouzení, **následně je zaslána odpověď stěžovateli, vždy právníkem ONK.**

Ke stížnosti podané na konkrétní osobu, se vyjádří osoba, na niž byla stížnost podána, vedoucí oddělení (primář/vrchní sestra), oprávněná osoba a právník nemocnice.

### 3) Výsledek šetření

#### a) oprávněná stížnost

Stížnost se považuje za oprávněnou, když šetření předmětu podání potvrdilo porušení obecně závazných předpisů nebo vnitropodnikové normy, případně nevhodnost jednání zaměstnance, jehož důsledkem je vznik oprávněného podání. Stížnost, jejichž šetřením byla potvrzena oprávněná kritika předmětu stížnosti bez ohledu na míru odpovědnosti nebo zavinění kontrolovaného subjektu, popřípadě jeho zaměstnanců, je nutno rovněž klasifikovat jako oprávněnou.

#### b) částečně oprávněná stížnost

Jako částečně oprávněná je stížnost hodnocena v případě, že byla po prošetření oprávněnost potvrzena pouze v některých uvedených skutečnostech.

#### c) neoprávněná stížnost

Neoprávněná je stížnost, jejímž šetřením nebylo prokázáno porušení pracovních postupů a jejich vznik nebyl zapříčiněn zaměstnanci ONK. Za neoprávněnou stížnost se považuje rovněž podání, při jehož šetření se zjistí nedostatky, které nesouvisí s předmětem stížnosti.

### 4) Vyřízení stížnosti

- a) Na stížnost se odpovídá zásadně písemnou formou do 30dnů od jejího obdržení nebo odstranění nedostatků podání. Tuto lhůtu může ONK odůvodněně prodloužit o dalších 30dnů. Odpověď je doručena stěžovateli prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb do vlastních rukou na doručenkou nebo umožňuje-li to charakter podání prostřednictvím elektronické pošty/e-mailem.
- b) Za správné, včasné a úplné vyřízení odpovídá právní oddělení. Ostatní oddělení a oprávněné osoby musejí být maximálně součinné a dodržovat lhůty dané právním oddělením.
- c) Jde-li o stížnost k jejímuž vyřízení je ONK nepřislušná, je stížnost do 5 dnů ode dne jejího obdržení postoupena věcně příslušnému subjektu a o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je stěžovatel informován na doručenkou.
- d) Oprávněné osoby ve spolupráci s dotčeným personálem a s vedoucími dotčeného oddělení jsou odpovědné za to, že případné nedostatky, které vyplynou ze stížností budou ihned řešeny a v konkrétním termínu bude sjednána trvalá náprava.
- e) Pokud osoba, která podala stížnost poskytovateli zdravotních služeb (ONK) s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost, ve které uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem (nemocnicí ONK):

### **Krajskému úřadu Středočeského kraje**

**adresa: Zborovská 81/11, P. O. Box 59, 150 00 Praha – Smíchov**

**telefon: 257 280 111**

**fax: 257 280 203**

**e-mail: info@kr-s.cz**

Vedení společnosti bude jednou za rok informováno o počtech stížností a způsobu jejich řešení a vyřízení.

