


Vnitřní předpis		 Oblastní nemocnice Kladno, a.s., nemocnice Středočeského kraje
Číslo: VP 010	Vydání: 6	
Datum kontroly: 01. 07. 2023	Výsledek: Aktualizace	

Šetření a evidence stížností

Platnost dokumentu od: 15. 12. 2014

Účinnost dokumentu od: 01. 07. 2023

Zpracoval: Marcela Zůzová

Podpis:

Garant: JUDr. Markéta Lehká, Ph.D.

Podpis:

Schválil: Ing. Jaromír Bureš

Podpis:

Obsah:

1.	Účel a oblast platnosti dokumentu	4
2.	Vymezení pojmu stížnost	4
3.	Oprávněné osoby	4
4.	Přijímání stížností	5
5.	Evidence stížností	6
6.	Postup při vyřizování stížností	6
7.	Související předpisy a dokumenty	8

1. Účel a oblast platnosti dokumentu

Tento dokument stanovuje postup při vyřizování stížnostních podání přijatých Oblastní nemocnicí Kladno, a.s., nemocnice Středočeského kraje (dále jen ON Kladno“) ve smyslu ust. § 93 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zdravotních službách“), a je závazný pro všechny dotčené zaměstnance ON Kladno.

2. Vymezení pojmu stížnost

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 anonyrní 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
- d) prostřednictvím datové zprávy

Stížnost může podat:

- a) pacient
- b) zákonný zástupce/**opatrovník** pacienta
- c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- d) osoba zmocněná pacientem na základě prosté písemné plné moci

3. Oprávněné osoby

Oprávněné osoby – jsou odpovědné v součinnosti s právním oddělením ON Kladno za vyřízení stížnosti, řádně a včas z hlediska ust. § 93 a násl. zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů, a v ON Kladno jsou to:

- předseda představenstva
- náměstek LPP
- ekonomicko-obchodní náměstek
- technicko-obchodní náměstek
- hlavní sestra
- právník
- **ombudsman ON Kladno**

4. Přijímání stížností

Stížnost se podává poskytovateli zdravotních služeb, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů.

Přijmout stížnostní podání je oprávněno vždy jen ředitelství ON Kladno, popř. právní oddělení ON Kladno **nebo ombudsman ON Kladno**. Zaměstnanec ON Kladno, který se dozvěděl o požadavku externí osoby na oznámení stížnosti nebo, který obdržel stížnost nebo anonymní podání, je povinen neprodleně předat dané podání na právní oddělení ON Kladno, popř. osobu stěžovatele nasměřovat na právní oddělení ON Kladno.

1) Písemné stížnosti přijímá ON Kladno 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 datové schránky;
- d) prostřednictvím elektronické e-mailové pošty (stiznosti@nemk.cz **nebo ombudsman@nemk.cz**), lze-li z podání určit obsah stížnosti, osobu a adresu stěžovatele. Nejsou-li ve stížnosti podané elektronicky uvedena dostatečná 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 30 dnů, o prodloužení lhůty je povinen informovat stěžovatele;
- c) 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 postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele;
- d) vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení;
- e) umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat si z něj kopie (pořizování kopií je zpoplatněno dle platného ceníku ON Kladno);
- f) 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 ředitelství ON Kladno od stěžovatele, a to 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 v těchto případech obdrží ústní odpověď pouze obecného rázu, pokud s ní nebude spokojen, musí podat stížnost písemně. **Stěžovatel může podat ústní stížnost i ombudsmanovi ON Kladno, a to po předchozí telefonické domluvě (tel. číslo 312 606 576) z důvodu zajištění jeho přítomnosti v nemocnici.**

5. Evidence stížností

1) Právní oddělení ON Kladno **za součinnosti ombudsmana ON Kladno** vede evidenci podaných stížností odděleně od evidence ostatních písemností tak, aby poskytovala údaje potřebné ke kontrole vyřizování agendy stížností. Evidence musí obsahovat zejména tyto údaje:

- a) **evidenční číslo stížnosti,**
- b) datum doručení stížnosti (při ústní stížnosti datum projednání),
- c) jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
- d) **způsob podání stížnosti (písemně/ústně),**
- e) **popis události,**
- f) **předmět stížnosti (non lege artis postup / komunikace / komfort / informovaný souhlas / diskriminace/jiné porušení právních předpisů a vnitřních předpisů poskytovatele),**
- g) **výsledek šetření (důvodná / částečně důvodná / nedůvodná / neoprávněná / nepřezkoumatelná),**
- h) **nápravná opatření (popis, odpovědná osoba, plnění nápravného opatření),**
- i) datum vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti,
- j) **délka případného prodloužení s vyřízením stížnosti,**
- k) **informace o podání stížnosti správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb a její závěr.**

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/**2023**). Všechny písemnosti týkající se téže stížnosti téhož stěžovatele se vedou pod stejnou spisovou značkou v jednom spise. **Pokud byla stížnost adresována přímo ombudsmanovi ON Kladno, tak ombudsman neprodleně o této skutečnosti vyrozumí právní oddělení ON Kladno, kterému současně poskytne text stížnosti včetně případných příloh, aby právní oddělení ON Kladno řádně zaevidovalo stížnost a založilo stížnostní spis. Ombudsman ON Kladno pak při vyřizování stížnosti postupuje obdobně jako právní oddělení ON Kladno dle doporučeného postupu tímto vnitřním předpisem.**

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 ON Kladno **popř. ombudsman ON Kladno (byla-li stížnost adresována přímo jemu)** 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 nedostacích v činnosti nemocnice a jejich zaměstnanců. Posléze se archivují jako ostatní stížnosti na právním oddělení ON Kladno. Zaměstnanec ON Kladno, který obdržel anonymní podání stížnosti je povinen předat stížnost na právní oddělení ON Kladno.

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) Kategorizace stížností dle obsahu:

- a) non lege artis postup,
 - b) komunikace,
 - c) komfort,
 - d) informovaný souhlas,
 - e) diskriminace,
 - f) jiné porušení právních předpisů a vnitřních předpisů poskytovatele
- Jedna stížnost může být zařazena do více kategorií.

3) 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 včetně ombudsmana ON Kladno, byla-li stížnost adresována přímo jemu. Pokud není podání prošetřováno, vyřizují je obvykle nadřízení zaměstnanců nebo vedoucí těch organizačních složek ON Kladno, proti kterým jsou podání směřována. Výsledek šetření stížnosti předá osoba provádějící šetření zpět na právní oddělení ON Kladno (bez ohledu na to, zda stížnost byla adresována přímo ombudsmanovi). Právní oddělení ON Kladno poté o výsledku šetření vyrozumí ombudsmana ON Kladno, aby k věci zaujal případné stanovisko včetně doporučujících opatření. Pracovnice právního oddělení následně předá celý spis s nashromážděnými podklady na ředitelství oprávněné osobě, která zajistí komplexní posouzení, následně je zaslána odpověď stěžovateli, vždy za součinnosti právníka ON Kladno či ombudsmana ON Kladno (byla-li stížnost adresována přímo jemu).

Ke stížnosti podané na konkrétní osobu, se vyjádří osoba, na níž byla stížnost podána, vedoucí oddělení (primář/vrchní sestra), oprávněná osoba, právník nemocnice a případně i ombudsman nemocnice, uzná-li to za vhodné.

4) Výsledek šetření

- a) Jako „důvodnou“ poskytovatel stížnost vyřídí v případě, že shledá, že obsah stížnosti se shoduje s tím, co se objektivně stalo a že došlo k zásahu do práv stěžovatele.
- b) Jako „částečně důvodnou“ poskytovatel stížnost vyřídí v případě, že shledá, že obsah stížnosti se částečně shoduje s tím, co se objektivně stalo a že částečně došlo k zásahu do práv stěžovatele.

c) Jako „nedůvodnou“ poskytovatel stížnost vyřídí v případě, že shledá, že obsah stížnosti se neshoduje s tím, co se objektivně stalo. Tento způsob vyřízení nevylučuje využití vhodných komunikačních technik.

d) Jako „neoprávněnou“ poskytovatel stížnost vyřídí v případě, že stížnost podala jiná osoba, než osoba oprávněná podat stížnost dle § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách. Tento způsob vyřízení nevylučuje využití vhodných komunikačních technik či přijetí nápravných opatření.

e) Jako „nepřezkoumatelnou“ poskytovatel stížnost vyřídí v případě, že se nepodařilo prokázat, co se objektivně stalo. Tento způsob vyřízení nevylučuje využití vhodných komunikačních technik či přijetí nápravných opatření.

5) Vyřízení stížnosti

- a) Na stížnost se odpovídá zásadně písemnou formou do 30 dnů od jejího obdržení nebo odstranění nedostatků podání. Tuto lhůtu může ON Kladno odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů, kdy o prodloužení lhůty je stěžovatel informován na doručence.
- b) Odpověď je doručena stěžovateli prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb do vlastních rukou na doručence nebo umožňuje-li to charakter podání prostřednictvím elektronické pošty e-mailem či datovou zprávou.
- c) Za správné, včasné a úplné vyřízení odpovídá právní oddělení. Ostatní oddělení a oprávněné osoby musejí být maximálně součinné a dodržovat lhůty dané právním oddělením ON Kladno.
- d) Jde-li o stížnost k jejímuž vyřízení je ON Kladno nepřislušná, je stížnost do 5 dnů ode dne jejího obdržení postoupena věcně příslušnému subjektu a o postoupení stížnosti je stěžovatel informován na doručence.
- e) 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.
- f) Pokud osoba, která podala stížnost poskytovateli zdravotních služeb, tedy ON Kladno, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost, ve které uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti, a to správnímu orgánu, který ON Kladno udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb, kterým je:

Krajský úřad 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 ON Kladno je pravidelně, alespoň čtvrtročně, ombudsmanem ON Kladno informováno o počtech stížností, jejich předmětu a způsobu jejich řešení a vyřízení včetně případně přijatých opatření.

7. Související předpisy a dokumenty

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů

Metodický pokyn Ministerstva zdravotnictví k vyřizování stížností podle části osmé zákona o zdravotních službách s využitím institutu nemocničního ombudsmana