



## Podávání a vyřizování stížností

Vážení pacienti a spoluobčané, naším cílem je Vám pomoci. Pokud by tomu tak ani přes naši maximální snahu nebylo, je Vaším plným právem podat proti postupu Nemocnice následné péče LDN Horažďovice, s.r.o. (dále jen nemocnice) odůvodněnou stížnost, která by byla v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb nebo s činnostmi souvisejícími se zdravotními službami.

### Postup pro podávání a vyřizování stížností

Pacienti a další osoby jsou oprávněny podávat stížnosti dle následujících náležitostí. Postup pro vyřizování stížností je stanoven dle zákona č. 372/2011 Sb. Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, kterým se fyzické nebo právnické osoby (dále je stěžovatel) obracejí na nemocnici ve věci ochrany svých zájmů nebo kterým fyzické či právnické osoby upozorňují na nedostatky a závady.

### Osoby oprávněné k podání stížnosti

Proti postupu nemocnice při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami dle zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách může podat stížnost

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

Podává-li stížnost osoba, která k tomu není dle zákona oprávněna, bude o tomto prokazatelnou formou informována. Zároveň jí bude sdělen důvod neoprávněnosti podat stížnost a bude poučena o možnosti dodatečného dodání potřebných dokladů, že je osobou oprávněnou stížnost podat dle § 93 Z. 372/2011 Sb., a to do 5 pracovních dnů. Pokud v uvedené lhůtě stěžovatel tyto doklady nedodá, bude se stížností postupováno jako s anonymní.

### Podací místo a příjem stížnosti

Podacím místem pro podání písemné i ústní stížnosti je úsek PaM (mzdové a personální oddělení, číslo dveří 308, 3. patro) Nemocnice následné péče LDN Horažďovice, s.r.o., Blatenská 314, 341 01 Horažďovice. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v době od 7.30 do 16.00 hodin. Tel.: 376 512 331-3, linka 229 nebo 376 334 229.

Ústní nebo telefonickou stížnost je nutno doplnit písemným záznamem (úsek PaM). Při podávání stížnosti telefonicky je stěžovatel upozorněn na skutečnost, že bez písemného záznamu stížnosti nebude jeho podání evidováno jako stížnost, ale se sdělenými informacemi bude nakládáno jako s podnětem, který může vést ke zlepšení péče.

Mimo pracovní dobu, v dny pracovního volna a klidu a ve svátek přijme ústní stížnost službu konající lékař, o stížnosti sepiše záznam, který předá první pracovní den na úsek PaM.

Stížnosti v elektronické podobě *s elektronicky zaručeným podpisem* odesílejte na adresu [info@horazdovice.nemocnicepk.cz](mailto:info@horazdovice.nemocnicepk.cz) nebo datovou schránkou: 48cpva4.

Pokud stížnost podaná v elektronické podobě či faxem (tel. 376 512 231) neobsahuje *elektronicky zaručený podpis* či poštovní adresu, pracovník úseku PaM vyzve stěžovatele k doplnění nebo uvedení poštovní adresy. Bez doplnění poštovní adresy je se stížností nakládáno jako s anonymní.

Anonymní stížnosti prověřuje nemocnice v případě, týkají-li se věcné činnosti nemocnice. O šetření anonymních stížností rozhodne předseda rady jednatelů (dále jen ředitel) nemocnice dle závažnosti sdělení.

### Záznam musí zejména obsahovat

- datum podání stížnosti,
- jméno, příjmení a místo trvalého pobytu stěžovatele, vztah k pacientovi je-li stěžovatelem osoba blízká/opatrovník/zákonný zástupce (v případě osoby blízké musí tato osoba uvést, proč stížnost nemohl podat sám pacient), *vztah k pacientovi pro zjištění, zda je stěžovatel osobou oprávněnou podat stížnost,*
- jméno, příjmení a funkci zaměstnance, který záznam sepisuje,
- označení pracoviště nebo osoby, proti které stížnost směřuje,
- předmět, obsah stížnosti.

Záznam podepisují stěžovatel a zaměstnanec, který záznam o ústní stížnosti sepsal. Bez sepsání záznamu ústní stížnosti nebude stížnost šetřena. Jedno vyhotovení záznamu obdrží stěžovatel.

Přijetí písemné stížnosti při osobním podání přijímající na požádání potvrdí na předloženou kopii (stejnopis) stížnosti její přijetí. *Pokud podávající osoba požádá o pořízení kopie, je tato zpoplatněna dle aktuálního ceníku.*

### Evidence stížností

Veškeré stížnosti jsou zaevidovány na oddělení PaM.

## Vyřizování stížností

Při vyřizování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, jak je nazvána, kdo ji podal a proti komu směřuje. Všechny stížnosti nutno urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit. Prošetřování stížností musí být prováděno bez průtahů a hospodárně. Přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti. Je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne nemocnice stěžovateli ústní projednání stížnosti.

*Pokud je stěžovateli při řešení nabídnuta osobní schůzka k projednání jeho stížnosti a tato nabídka zůstává 30 dnů bez jakékoliv reakce, považujeme stížnost za vyřízenou.*

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo je-li to v zájmu správného vyřizování stížností, ředitel předává stížnost k vyjádření bez uvedení jména stěžovatele (lze-li bez uvedení jména stížnost vůbec prošetřit).

Ředitel může požádat o vyjádření ke stížnosti útvar nebo pracovníka nemocnice, proti kterým stížnost směřuje. Ke stížnosti se vyjadřuje vždy jejich přímý nadřízený.

*Pokud stěžovatel podá stejnou stížnost opakovaně s tím, že není spokojen s naším vyřízením/postupem předá nemocnice stížnost odboru zdravotnictví Krajskému úřadu Plzeňského kraje.*

Stěžovatel, pokud nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem, může podat stížnost společně s odůvodněním nesouhlasu k příslušnému správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb – Plzeňský kraj, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, telefon 377 195 111.

Pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto vzetím zpět zastaveno, spis je uzavřen a založen.

Po vyřízení stížnosti jsou na úsek PaM předány originály všech písemností, které při prošetřování a vyřizování stížnosti vznikly, pokud to není v rozporu s právním předpisem.

Prošetřování stížnosti bude probíhat i přes zjištění, že v dané věci probíhá trestní, občanskoprávní nebo správní řízení.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad, byla-li stížnost shledána důvodnou, a stěžovatel o tom vyrozuměn.

### Nahlížení do spisu stížnosti

Nahlížení stěžovatele do spisu stížnosti zprostředkovává oddělení PaM po předchozí dohodě termínu. Za kompletnost a úplnost stížnostního spisu odpovídá zaměstnanec pověřený vyřízením stížnosti.

### Lhůty k vyřízení stížností

Nemocnice je povinna zajistit prošetření stížnosti a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení stěžovateli ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení.

V případě, že nelze zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti v průběhu lhůty pro vyřízení stížnosti, mohou osoby zajišťující tyto podklady ve spolupráci s úsekem PaM navrhnout prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti. Lhůtu lze prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty rozhoduje ředitel na základě písemné a řádně zdůvodněné žádosti osoby zajišťující podklady. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně informován.

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nemocnice nepřislušná, je pracovník PaM povinen do 5 dnů ode dne podání prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu a informovat o tom stěžovatele.

Aktualizace: 3. 1. 2020