



Anonymní stížnost se neprošetřuje.

### 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 dle zákona č. 372/2011 Sb.

Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, kterým se fyzické nebo právnické osoby (dále je stěžovatel) obrací na NNP LDN Horažďovice, s.r.o. ve věci ochrany svých zájmů nebo kterým fyzické či právnické osoby upozorňují na nedostatky a závady.

### Osoby oprávněné k podání stížností

Proti postupu NNP LDN Horažďovice, s.r.o. při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami dle zákona o zdravotních službách č. 372/2011Sb. 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. Anonymní stížnosti (pokud je její obsah závažný) slouží jako podklad pro kontrolní, inspekční, dohledovou či dozorovou činnost v rámci nemocnic Plzeňského kraje.

### Způsob podání stížnosti – podací místo

Stížnost může být podána a přijata:

1. **osobně**
2. **písemně**
3. **telefonicky**
4. **elektronicky**

Osobně:

1. kdykoliv 24/7 u kohokoliv ze zdravotnického personálu, kde se problém vyskytne
2. ústně v pracovní době od 8:00 do 15:00 hodin na oddělení PaM (práce a mzdy – číslo dveří 308, 3. patro), ev. u manažera kvality; zaměstnanec, který stížnost přijal, o ní sepíše záznam – Záznam o podání stížnosti (NH0005)

Sepsanou stížnost předá stěžovateli ke kontrole a podpisu. Kopii záznamu ponechává stěžovateli. Podepsaný záznam o přijaté stížnosti předá příjemce stížnosti neprodleně, nejpozději následující pracovní den, ombudsmanovi.

3. v kanceláři ombudsmana, MUDr. Stanislava Stupková, MBA., Vejprnická 56, 318 00 Plzeň

Veškeré úkony jsou prováděny po identifikaci stěžovatele pomocí dokladu totožnosti / občanský průkaz, cestovní pas, rodný list dítěte, doklad o potvrzení opatrovnictví, úmrtní list, plná moc pacienta s jeho úředně ověřeným podpisem/

Telefonicky

1. u ombudsmana MUDr. Stanislava Stupková, MBA, tel.771 277 812
2. na oddělení PaM (tel.376 334 229/771 265 710), ev. u manažera kvality tel. 773 796 096



**Ústní nebo telefonickou stížnost je nutno doplnit písemným záznamem.** 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.

Písemně

1. na adresu ombudsmana: MUDr. Stanislava Stupková, MBA., Vejprnická 56, 318 00 Plzeň
2. na adresu nemocnice: Nemocnice následné péče LDN Horažďovice, s.r.o., Blatenská 314, 341 01 Horažďovice oddělení PaM/manažer kvality

Přijímající na požádání potvrdí na předloženou kopii (stejnopis) stížnosti její přijetí.

Elektronicky

1. na adresu ombudsmana [stanislava.stupkova@nemocnicepk.cz](mailto:stanislava.stupkova@nemocnicepk.cz)
2. datovou schránkou 48cpva4
3. na oddělení PaM ([radka.zikmundova@horazdovice.nemocnicepk.cz](mailto:radka.zikmundova@horazdovice.nemocnicepk.cz)), ev. u manažera kvality ([radka.lorencova@horazdovice.nemocnicepk.cz](mailto:radka.lorencova@horazdovice.nemocnicepk.cz))

Stížnosti zaslané e-mailem musí obsahovat zaručený elektronický podpis. Pokud e-mail zaručený elektronický podpis neobsahuje, je stěžovatel vyzván zaměstnancem k doplnění, případně zaslání stížnosti písemně nebo prostřednictvím datové schránky. Pokud tak stěžovatel neučiní, je se stížností nakládáno jako se stížností anonymní.

Každá stížnost podaná jakýmkoliv způsobem je nejdéle následující pracovní den předána ombudsmanovi, ten neprodleně informuje vedení jednotlivých nemocnic.

Za den podání stížnosti se považuje datum razítka podatelny nemocnice nebo datum převzetí stížnosti zaměstnancem nemocnice.

### Evidence stížností

Veškeré stížnosti jsou evidovány ve spisové službě každé z nemocnic PK, záznam provádí podatelna, ev. manažer kvality nemocnice. Veškeré přijaté stížnosti jsou opatřeny podacím razítkem nemocnice.

### Vyřizování stížností

Za vyřízení stížnosti zodpovídá ombudsman. Pokud není ombudsman lékařského vzdělání, požádá o součinnost manažera lékařské péče NPK.

Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu (bez ohledu na to, zda je označena jako stížnost), všechny skutečnosti v ní uvedené musí být prošetřeny.

Předávat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje, je nepřipustné. Jmenování se však mají právo k obsahu stížnosti vyjádřit (zajistí ombudsman/zaměstnanec pověřený vyřízením stížnosti). Při prošetřování stížnosti zaměstnanec vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje. Vůči stěžovateli nebo pacientovi, kterého se stížnost týká, nesmí být činěny žádné kroky proto, že podal stížnost. Podání stížnosti nesmí být těmto osobám na újmu.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí ombudsman k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne ombudsman stěžovateli ústní projednání stížnosti.

Koná-li se v rámci vyřizování stížností ústní jednání, pořídí ombudsman/zaměstnanec pověřený vyřízením stížnosti o jednání zápis o průběhu ústního projednávání stížnosti (NH0078). Zápis obsahuje základní údaje o osobách zúčastněných na jednání, označení předmětu jednání, popis průběhu jednání a přijaté závěry včetně podpisů zúčastněných osob. Odmítne-li někdo podpis nebo nesouhlasí-li s obsahem zápisu, poznamená se v zápisu i tato skutečnost. Tento zápis je pak součástí dokumentace stížnosti, vedené zaměstnancem pověřeným vyřizováním stížnosti. Pokud má stěžovatel zájem, obdrží podepsanou kopii zápisu.



Pokud je stěžovateli nabídnuta osobní schůzka k projednání jeho stížnosti a tato nabídka zůstává 30 dní bez reakce, považujeme stížnost za vyřízenou.

Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla navržena opatření potřebná k odstranění závadného stavu, nebo byla stížnost shledána nedůvodnou, byla postoupena či odložena a stěžovatel byl o tom písemně vyrozuměn. Písemné vyřízení stížnosti podepisuje ombudsman NPK.

Ve vyřízení stížnosti je uvedeno, zda byla stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná.

V případě opakované stížnosti posoudí ombudsman, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že nebyly shledány nové skutečnosti k dalšímu prošetření stížnosti a nechá na rozhodnutí stěžovatele, zda postoupí stížnost Krajskému úřadu Plzeňského kraje, Odboru zdravotnictví. Tuto zprávu založí do spisu stížnosti.

Celý spis stížnosti je dále uložen na sekretariátu ředitelství nemocnic PK a je s ním zacházeno dle spisového, archivačního a skartačního řádu nemocnice.

Nemocnice ve své odpovědi stěžovateli uvede, že pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost Krajskému úřadu Plzeňského kraje – Odboru zdravotnictví, ve které uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti.

#### **Nahlížení do spisu stížnosti**

Nahlížení stěžovatele do spisu stížnosti zprostředkovává sekretariát ředitelství nemocnice ev. manažer kvality nemocnice. Na základě vyplněné žádosti stěžovatele [Žádost o nahlédnutí](#) (NH0122/01) do spisu stížnosti, si vyžádá spis od zaměstnance, u kterého je spis uložen. Nahlížení do stížnostního spisu se uskuteční v dohodnutém termínu na sekretariátu ředitelství nemocnice za přítomnosti pověřené osoby určené ředitelem nemocnice ev. ombudsmanem.

Za úplnost stížnostního spisu zodpovídá manažer kvality nemocnice.

#### **Lhůty k vyřízení stížností**

Stížnost vyřizuje ombudsman bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány, a to nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení.

Pokud je zřejmé, že stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do 30 dnů od jejího obdržení, je možné tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dní s tím, že je stěžovateli odeslána informace (písemně, elektronicky) o prodloužení lhůty.

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nemocnice nepřislušná, je ombudsman/manažer kvality NPK povinen ji do 5 dnů ode dne podání prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu a informovat o tom stěžovatele.

Aktualizace: 1. 8. 2024