

SN/II/SME/002//01

Přijímání, evidence a vyřizování stížností

Účinnost od:	1. 4. 2014	Revize:	1x za 3 roky
Rozsah působnosti:	Všechna pracoviště, všechny pracovní pozice		

Obsah

1	Účel a předmět	2
2	Pojmy a zkratky	2
2.1	Pojmy	2
2.2	Zkratky	2
3	Související interní a externí dokumenty	2
4	Přijímání stížností	2
5	Evidence stížností	3
6	Vyřizování stížností	3
7	Nahlížení do spisu stížnosti	4
8	Lhůta pro vyřízení stížnosti	4
9	Vyhodnocování stížností	4
10	Zpracovatelský tým	5
11	Oponenti	5
12	Rozdělovník	5

Ověřil (SD): Iva Gábrišová	Garant dokumentu: MUDr. Roman Tytl	Vedoucí ZT/datum: Iva Gábrišová / 31. 3. 2014	Schválil/datum: MUDr. Alan Sutnar, Ph. D. / 31. 3. 2014
-------------------------------	---------------------------------------	--	--

1 Účel a předmět

Tato směrnice upravuje postup a stanovuje povinnosti zaměstnanců nemocnice při přijímání, evidenci a vyřizování stížností.

2 Pojmy a zkratky

2.1 Pojmy

Athena

Aplikace pro kompletní řešení elektronické evidence dokumentů v organizaci, umožňuje vedení spisové služby, od přijímání dokumentů, přes evidenci, oběh a vyřizování až po ukládání a jejich vyřazování.

Anonymní stížnost

Podání, které neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele.

Opakovaná stížnost

Podání, které vyjadřuje nespokojenost stěžovatele se způsobem vyřízení jeho předchozí stížnosti stejného obsahu a významu, případně se jinou formou či způsobem domáhá dosažení téhož cíle, který byl obsahem předchozího podání.

Stížnost

Podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba ve svém individuálním zájmu domáhá ochrany svých práv a právem chráněných zájmů, vytýká nesprávnost v činnosti nemocnice, v jejích postupech nebo v chování jejích pracovníků.

Za stížnost se nepovažují podání v záležitostech, které byly nebo jsou předmětem soudního řízení, podnětem k zahájení správního řízení, podání v probíhajícím správním řízení, případně v průběhu řádného či mimořádného opravného prostředku ve správním řízení.

Stěžovatel

Osoba, která podala stížnost. Stížnost může podat pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, osoba zmocněná pacientem.

2.2 Zkratky

ZHPK Zdravotnický holding Plzeňského kraje, a.s.

3 Související interní a externí dokumenty

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění zákona č. 66/2013 Sb.

Akreditační standardy pro nemocnice. 3. vyd. Editor David Marx, František Vlček. Praha: Tigis, 2013, 168 s. ISBN 978-80-87323-04-05. (akreditační standard 2.11.)

4 Přijímání stížností

Postup přijímání stížností je uveden na webových stránkách nemocnice <http://www.nemocnice-stod.cz/proverejnost/dokumenty-ke-stazeni>, za zveřejnění a aktuálnost informací odpovídá manažer kvality, dále je postup pro řešení stížností vyvěšen na recepci nemocnice.

Stížnost může být podána a přijata **osobně, písemně** (dopisem, sepsáním ústně převzaté stížnosti zaměstnancem nemocnice, faxem apod.) **telefonicky** nebo **elektronicky** (e-mailem, datovou schránkou, prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách nemocnice).

U stížnosti podané telefonicky upozorní přijímající zaměstnanec stěžovatele na nutnost doplnění stížnosti o písemné podání. Bez písemného podání nebude evidována jako stížnost, ale jako sdělení informace, které se může stát podnětem pro zlepšení služeb nemocnice.

Ověřil (SD): Iva Gábrišová	Garant dokumentu: MUDr. Roman Tytl	Vedoucí ZT/datum: Iva Gábrišová /31. 3. 2014	Schválil/datum: MUDr. Alan Sutnar, Ph. D. / 31. 3. 2014
-------------------------------	---------------------------------------	---	--

Osobně je možné žádost podat v sekretariátu ředitele v pracovní dny od 6:00 – 14:30 hodin. V mimopracovní době personál stížnost запиše do dekursu a v nejbližší době stížnost oznámí přímému nadřízenému, který o stížnosti informuje sekretariát ředitele. Zaměstnanec, který stížnost přijal, o ní sepíše záznam, který obsahuje náležitosti viz bod a-e), KAP. 5 EVIDENCE STÍŽNOSTÍ, STR. 3. Originál záznamu o přijaté stížnosti předá příjemce stížnosti neprodleně, nejpozději následující pracovní den do kanceláře sekretariátu ředitele.

Místem pro podání písemné stížnosti je sekretariát ředitele v pracovní dny od 6:00 – 14:30 hodin. V mimopracovní době je možné podat stížnost do poštovní schránky umístěné v blízkosti sekretariátu ředitele. Přijímající na požádání potvrdí na předloženou kopii (stejnopis) stížnosti její přijetí.

Elektronicky je možné stížnost podat info@nemocnice-stod.cz.

Stížnosti podané jiným způsobem, než je výše uvedeno, předá zaměstnanec, který stížnost přijal do kanceláře sekretariátu ředitele, kde stížnost zaevidují.

Anonymní stížnost je vyřizována v souladu s ustanoveními této směrnice, neužijí se pouze ta ustanovení, u nichž to povaha věci nedovolí. Místo zprávy stěžovateli se zpráva o vyřízení stížnosti pouze založí do spisu, u způsobu vyřízení je uvedeno, že nebylo možno odpovědět, stěžovatel neznámý.

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

5 Evidence stížností

Veškeré stížnosti jsou evidovány ve spisové službě Athena. Evidenci provádí sekretariát ředitele.

Záznam o stížnosti obsahuje minimálně:

- datum přijetí stížnosti,
- jméno, příjmení a trvalého bydliště (případně kontaktní adresu, pokud se liší od místa trvalého bydliště) stěžovatele,
- označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje,
- předmět (věc), obsah stížnosti,
- v případě podání ústní stížnosti jméno, příjmení, funkci zaměstnance, který záznam sepisuje,
- číslo jednací,
- údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení,
- v případě, že stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do 30 dnů od jejího doručení, datum a způsob, jakým byla o přijetí a zahájení šetření stížnosti stěžovateli informace odeslána,
- vyhodnocení důvodu stížnosti, včetně návrhu nápravných opatření,
- datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.

Anonymní stížnosti jsou evidovány odděleně.

6 Vyřizování stížností

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. Dle povahy stížnosti určí ředitel zaměstnance odpovědného za její vyřízení, který, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti.

Předávat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje, je nepřipustné. Jmenování se však mají právo k obsahu stížnosti vyjádřit (zajistí 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.

Ověřil (SD): Iva Gábríšová	Garant dokumentu: MUDr. Roman Tytl	Vedoucí ZT/datum: Iva Gábríšová /31. 3. 2014	Schválil/datum: MUDr. Alan Sutnar, Ph. D. / 31. 3. 2014
-------------------------------	---------------------------------------	---	--

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

Koná-li se v rámci vyřizování stížností ústní jednání, pořídí zaměstnanec pověřený vyřízením stížnosti o jednání zápis, který 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.

Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla navržena opatření potřebná k odstranění závadného stavu, závadný stav byl odstraněn, nebo byla stížnost shledána nedůvodnou, byla postoupena či odložena a stěžovatel byl o tom písemně vyrozuměn. Písemné vyřízení stížnosti podepisuje ředitel nemocnice. Za vyhotovení odpovědi, odeslání stěžovateli, zajištění evidence a uložení do příslušného spisu je odpovědný zaměstnanec vyřizující stížnost.

V případě opakované stížnosti posoudí sekretariát ředitele, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že nebyly shledány důvody opakovaně se stížností zabývat a tuto zprávu založí do spisu stížnosti.

Celý spis stížnosti je dále uložen v sekretariátu ředitele a je sním zacházeno dle SME Spisový, archivační a skartační řád nemocnice.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost Krajskému úřadu Plzeňského kraje, ve které uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti.

Anonymní stížnosti slouží jako podklad pro kontrolní, inspekční, dohledovou či dozorovou činnost v rámci nemocnice.

7 Nahlížení do spisu stížnosti

Nahlížení stěžovatele do spisu stížnosti zprostředkovává sekretariát ředitele. Na základě žádosti stěžovatele si vyžádá spis stížnosti od zaměstnance pověřeného vyřízením stížnosti, případně od zaměstnance, u kterého je spis uložen. Nahlížení do stížnostního spisu se uskuteční v dohodnutém termínu v sekretariátu ředitele za přítomnosti zaměstnance odpovědného za vyřízení stížnosti. Za kompletnost a úplnost stížnostního spisu zodpovídá zaměstnanec pověřený vyřízením stížnosti.

8 Lhůta pro vyřízení stížnosti

Stížnost vyřizuje příslušný zaměstnanec, kterému byla stížnost přidělena, 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 podání.

Pokud je zřejmé, že stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do 30 dnů od jejího doručení, je možné tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dní s tím, že je stěžovateli zaměstnancem pověřeným vyřízením žádosti odeslána informace (písemně, elektronicky) o přijetí a zahájení šetření stížnosti.

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

9 Vyhodnocování stížností

Výstupy šetření stížností jsou předkládány osobou odpovědnou za vyřízení žádosti řediteli nemocnice, primáři a vrchní sestry seznamují s nápravnými opatřeními zaměstnance, kterých se opatření týkají, na pravidelných poradách. V případě potřeby realizace nápravných opatření neprodleně pak na mimořádné poradě.

Jednou ročně (nejpozději do konce února následujícího roku) sekretariát ředitele zpracovává a předkládá řediteli nemocnice a řediteli ZHPK zprávu obsahující rozbor vyřízených stížností za uplynulý kalendářní rok, včetně zhodnocení úrovně vyřízení z hlediska dodržování právních a interních předpisů.

Ověřil (SD): Iva Gábrišová	Garant dokumentu: MUDr. Roman Tytl	Vedoucí ZT/datum: Iva Gábrišová /31. 3. 2014	Schválil/datum: MUDr. Alan Sutnar, Ph. D. / 31. 3. 2014
-------------------------------	---------------------------------------	---	--

10 Zpracovatelský tým

Iva Gábrišová, Jaroslava Dolejšová, Hana Houšková

11 Oponenti

Ing. Ivana Tesařová, MUDr. Roman Tytl

12 Rozdělovník

náměstek pro lékařskou péči, hlavní sestra

Ověřil (SD): Iva Gábrišová	Garant dokumentu: MUDr. Roman Tytl	Vedoucí ZT/datum: Iva Gábrišová /31. 3. 2014	Schválil/datum: MUDr. Alan Sutnar, Ph. D. / 31. 3. 2014
-------------------------------	---------------------------------------	---	---