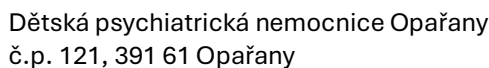




STÍŽNOSTI

Dětská psychiatrická nemocnice Opařany

S13	Stížnosti	
Platnost od:	Zpracovala:	Schválil:
1. 6. 2025	Ing. Tatjana Nagyová náměstkyně pro personalistiku a kvalitu PhDr. Martina Kratochvílová náměstkyně pro ošetrovatelskou péči	Doc. MUDr. Michal Goetz, Ph.D. ředitel DPN
Verze 5.00	Působnost: DPN Opařany	Skartační znak: A 10



0.	Obsah	2
1.	Revize	2
2.	Všeobecná ustanovení	3
2.1.	Účel.....	3
2.2.	Zkratky	3
2.3.		3
	Legislativa	3
3.	Nemocniční ombudsman.....	4
3.1.	Činnosti nemocničního ombudsmana.....	4
3.2.	Kontakty na nemocničního ombudsmana	4
4.	Vymezení stížnosti a podnětu.....	4
5.	Stížnosti	5
5.1.	Kdo může podat stížnost	5
5.2.	Podání a evidence stížnosti.....	5
5.3.	Nakládání se stížnostmi dle způsobu podání:	6
5.4.	Vyřizování stížnosti	6
5.5.	Vyhodnocování stížností	7
6.	Zpracování statistiky.....	7
7.	Seznam souvisejících dokumentů	8
8.	Rozdělovník kopií dokumentu.....	8
9.	Seznámení s dokumentem.....	8

[illegible]



2. Všeobecná ustanovení

2.1. Účel

Tato směrnice upravuje jednotný postup a stanovuje povinnosti zaměstnanců při přijímání, evidenci a vyřizování stížností v DPN a je závazná pro všechny zaměstnance v DPN.

Tato směrnice aktualizuje směrnici S 13 Stížnosti ze dne 1. 9. 2016.

2.2. Zkratky

Zkratky	Výklad
DPN	Dětská psychiatrická nemocnice Opařany
ÚPK	Úsek personalistiky a kvality
ZD	Zdravotnická dokumentace

2.3.

Pojmy	Výklad
Stížnost	Je podání oprávněné osoby (dále jen „stěžovatel“) poskytovateli, ve kterém si stěžovatel stěžuje na postup nebo činnosti při poskytování zdravotních služeb.
Podnět (dříve šetření)	Je podání informace od fyzické či právnické osoby (dále jen „podatel“) poskytovateli, ve kterém podatel upozorňuje na problém, návrh na zlepšení nebo obecné sdělení, a které současně není stížností.
Anonymní stížnost	Je podání, které neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele.
Stěžovatel	Je osoba, která podala stížnost.
Nemocniční ombudsman	Je osoba pověřená vyřizováním nemocničních stížností v souladu se zákonem o zdravotních službách.
Opakovaná stížnost	Je podání, které vyjadřuje nespokojenost stěžovatele se způsobem vyřízení jeho předchozí stížnosti stejného obsahu a významu.

Legislativa

Zákon č. 372/2011 Sb., § 93–97 v platném znění, o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování

Zákon č. 89/2012 Sb., v platném znění, občanský zákoník

Zákon č. 500/2004 Sb., v platném znění, správní řád

Metodický pokyn k vyřizování stížností podle části osmé zákona o Zdravotních službách s využitím institutu nemocničního ombudsmana, věstník MZ ČR, 6/2023



3. Nemocniční ombudsman

Úkolem nemocničního ombudsmana (dále jen „ombudsman“) je ochrana práv pacientů a řešení problémů vznikajících při poskytování zdravotní péče. Ombudsman zajišťuje efektivní komunikaci mezi pacienty, jejich blízkými a zaměstnanci DPN, zejména v případech, kdy se pacienti domáhají svých práv. Zabývá se stížnostmi, podněty a dalšími podáními co nejméně konfliktním způsobem, s cílem nalézt řešení přijatelné pro všechny zúčastněné strany.

3.1. Činnosti nemocničního ombudsmana

Ombudsman zejména vyřizuje stížnosti v souladu se zákonem o zdravotních službách, přitom zejména:

- je pověřen šetřením stížnosti, zjišťuje, co se objektivně stalo, zejména za součinnosti pracovníků nemocnice, prostřednictvím osobních setkání a jiných forem komunikace se stěžovatelem a v odůvodněných případech může přistoupit k nahlédnutí do zdravotnické dokumentace,
- vede ústní projednání stížnosti podle § 93 odst. 3 písm. a) zákona o zdravotních službách,
- zprostředkovává komunikaci mezi stěžovatelem a zástupci poskytovatele či konkrétním zdravotníkem za použití vhodných komunikačních technik, včetně mediačních,
- kategorizuje stížnosti dle předmětu stížnosti,
- vyhodnocuje oprávněnost a důvodnost stížnosti,
- doporučuje nápravná opatření, kontroluje jejich provedení a následně je vyhodnocuje,
- poskytuje součinnost oddělení ÚPK, pracovníkovi odpovědnému za kvalitu poskytování služeb.

3.2. Kontakty na nemocničního ombudsmana

- Adresa: Ombudsman DPN Opařany, Opařany 121, 39161
- Email: ombudsman@dpnopařany.cz
- Kancelář ombudsmana v DPN Opařany, budova D

4. Vymezení stížnosti a podnětu

Stížnost je podání oprávněné osoby (dále jen „stěžovatel“) poskytovateli zdravotních služeb, ve kterém si stěžovatel stěžuje na postup nebo činnosti při poskytování zdravotní péče a žádá nápravu.

Podání nemusí být výslovně označeno jako „stížnost“, rozhodující je vždy obsah a účel sdělení, nikoliv název, kterým jej stěžovatel označí.

Pokud z obsahu podání nevyplývá nesouhlas s konkrétním jednáním při poskytování zdravotních služeb, ale jde například o obecné upozornění, návrh na zlepšení nebo připomínku, považuje se takové podání za **podnět**.

Za stížnost se nepovažuje podání ve věcech, které byly nebo jsou předmětem soudního řízení, nebo ve věcech, pro které zvláštní právní předpis stanoví samostatný prostředek právní ochrany. Stejně tak se za stížnost nepovažují záležitosti upravené podle zákona č. 500/2004 Sb., Správní řád.



5. Stížnosti

5.1. Kdo může podat stížnost

- osoby dle § 93 Zákona 372/2011 Sb., v platném znění, o zdravotních službách
 - pacient
 - zákonný zástupce nebo opatrovník
 - osoba blízká
 - osoba zmocněná pacientem
- fyzická nebo právnická osoba
- zaměstnanec DPN

5.2. Podání a evidence stížnosti

1) Stížnost může být podána a přijata:

- a. osobně, v pracovní dny (pondělí–pátek) od 8:00 do 15:00 hodin na sekretariátu DPN. Na požádání stěžovatele bude potvrzeno přijetí stížnosti na její kopii.
- b. písemně:
 - i. zápisem do Evidenční knihy Pochvaly a stížnosti (dále jen „Evidenční kniha“) na stanici/ambulanci.
 - ii. prostřednictvím poštovní zásilky, DPN Opařany, Opařany 121, 391 61
 - iii. elektronicky:
 1. e-mail: dpnoparany@dpnoparany.cz, ombudsman@dpnoparany.cz
 2. datovou schránkou DPN: wbffecv
- c. ústně:
 - i. na sekretariátu, v pracovní dny (pondělí–pátek) od 8:00 do 15:00 hodin.
 - ii. na stanicích/ambulancích se stížnosti přijímají prostřednictvím zdravotnického pracovníka, který je zaznamená do Evidenční knihy. Zpravidla staniční sestra nebo vedoucí provozu je povinna stížnost bezodkladně předat, nejpozději však následující pracovní den po jejím převzetí k centrální evidenci na sekretariát DPN.
- d. telefonicky – stěžovatel je vyslechnut a požádán o zaslání stížnosti v písemné podobě.

2) Za den podání stížnosti se považuje datum doručení stížnosti do DPN.

3) V Evidenční knize jsou uvedeny údaje: datum podání, jméno, příjmení a kontaktní adresa stěžovatele, předmět stížnosti, jméno a příjmení pracovníka, který stížnost převzal a údaj o tom, kdy byla stížnost předána k evidenci na sekretariátu nemocnice.

4) Ve stížnosti uvede stěžovatel své jméno a příjmení, místo trvalého pobytu, popřípadě kontaktní adresu pro doručování a podpis, vztah k pacientovi (v případě, že se stížnost týká pacienta). Dále stěžovatel uvede, čeho se jeho stížnost týká, popř. proti čemu směřuje nebo co navrhuje.

5) Evidence stížností je na sekretariátu vedena odděleně od ostatní došlé pošty. Stížnosti jsou číslovány samostatnou číselnou řadou pro každý rok. Evidence obsahuje datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, předmět stížnosti, údaj o tom, komu byla stížnost předána k prošetření nebo k vyřízení, kategorizaci stížnosti, výsledek šetření, údaj o oprávněnosti či neoprávněnosti podané stížnosti, opatření ke zjednání nápravy, datum podání zprávy a vyřízení stížnosti.

6) Nebude-li stížnost obsahovat výše uvedené náležitosti, bude stěžovatel písemně vyzván k jejich doplnění (příp. odstranění jiných vad svého podání) ve lhůtě 7 kalendářních dnů ode dne doručení, s tím, že neupřesní-li stěžovatel svou stížnost do



30 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy, rozhodne ředitel DPN o odmítnutí jeho stížnosti. O tomto bude stěžovatel následně písemně vyrozuměn.

- 7) Předmětem stížnosti mohou být skutečnosti týkající se postupu DPN při poskytování zdravotních služeb nebo činnosti související se zdravotními službami. Týká-li se celá stížnost věcně jiných skutečností, příslušný zaměstnanec stížnost do 5 dnů ode dne doručení do DPN prokazatelně postoupí věcně příslušnému subjektu a o postoupení stížnosti vyrozumí stěžovatele. Pokud se stížnost věcně týká DPN jen z části a z části nikoliv, příslušný zaměstnanec ji v příslušné části vyřídí (níže uvedeným postupem) a v části nepříslušné do 5 dnů ode dne doručení prokazatelně postoupí věcně příslušnému subjektu a o postoupení (části) stížnosti vyrozumí písemně stěžovatele.

5.3. Nakládání se stížnostmi dle způsobu podání:

• Ústní stížnost

- o na sekretariátu DPN stěžovatel zpracuje Záznam o podání stížnosti příloha č. 1 ve spolupráci asistentkou ředitele, která zajistí jeho centrální evidenci
- o na stanici nebo v ambulanci je ústní stížnost pacienta zaznamenána do Evidenční knihy a následně je bezodkladně nejpozději následující pracovní den předána k centrální evidenci na sekretariát DP.

• Stížnosti učiněné telefonem

- o stěžovatel je vyslechnut a požádán o zaslání stížnosti v písemné podobě

• Stížnosti podané e-mailem nebo datovou schránkou

- o stížnost je zaevidována v centrální evidenci stížností
- o o přijetí stížnosti je stěžovatel vždy vyrozuměn

• Anonymní stížnost

- o se neprošetřuje
- o v případě, že obsah stížnosti je závažný nebo obsahuje konkrétní skutečnosti nasvědčující porušení právních předpisů je podkladem pro kontrolní činnost
- o je založena do evidence stížností odděleně – anonymní stížnost, na kterou nebylo možné odpovědět, stěžovatel neznámý.

5.4. Vyřizování stížnosti

Za vyřízení stížnosti odpovídá nemocniční ombudsman nebo ředitelem pověřená osoba.

Ombudsman dle obsahu podání:

- posoudí, zda se jedná o stížnost, podnět nebo anonymní stížnost
 - určí její důvodnost a oprávněnost
 - kategorizuje obsah stížnosti
- 1) Příslušný zaměstnanec nesmí vyřizovat stížnosti, které směřují proti jeho jednání. Má však právo se k obsahu stížnosti vyjádřit. Ředitel je oprávněn zabývat se i stížnostmi směřujícími proti jeho postupu. Týká-li se stížnost několika oblastí, z nichž každou je oprávněn vyřizovat jiný příslušný zaměstnanec, bude ji vyřizovat ředitel.
- 2) Je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne ombudsman stěžovateli ústní projednání jeho stížnosti. O průběhu ústního projednání pořídí ombudsman Záznam o průběhu ústního jednání viz příloha č. 3, který podepíší zúčastněné osoby, je-li to



možné. Jestliže některá ze zúčastněných osob není schopna záznam podepsat nebo to odmítá, učiní se o tom v záznamu odůvodněný zápis.

- 3) Stížnost, kterou není třeba prošetřovat na místě nebo na podkladě vyjádření či spisového materiálu jiného pracovníka nemocnice či jiného subjektu, musí být vyřízena do 10 dnů. Ostatní stížnosti musí být vyřízeny do 30 dnů. Lhůta k vyřízení stížnosti začíná běžet dnem doručení stížnosti.
- 4) O vyřízení stížnosti je stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Prodloužení lhůty je stěžovateli písemně oznámeno.
- 5) Ombudsman je povinen prošetřit stížnost v celém rozsahu. K tomu si opatří nezbytné podklady, např. ZD pacienta, vyjádření dotčených zaměstnanců DPN, vyjádření pacienta, odborný posudek atd. Pokud je při prošetřování stížnosti zjištěn nesprávný postup zaměstnanců DPN, je příslušný zaměstnanec povinen zajistit nápravu zjištěného pochybení.
- 6) O vyřízení stížnosti je příslušný zaměstnanec povinen informovat stěžovatele písemně.
- 7) Po vyřízení stížnosti ombudsman v Průvodce stížnosti zaznamená oprávněnost, důvodnost a kategorizaci stížnosti.
- 8) Odmítne-li stěžovatel převzít písemné vyřízení své stížnosti, rovněž o tom příslušný zaměstnanec pořídí záznam, a je-li to možné, zapíše do něj důvody odmítnutí. Podání je vyřízeno odesláním písemného vyrozumění stejného obsahu stěžovateli.
- 9) O vyřízení stížnosti je ombudsman povinen písemně informovat ředitele DPN a předat veškerou dokumentaci na ÚPK, kde je vedena jejich evidence. Stížnosti, podněty a anonymní stížnosti jsou vedeny odděleně.
- 10) V případě opakované stížnosti ombudsman nebo ředitel DPN posoudí, zda podání obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí DPN stěžovateli, že nebyly shledány důvody opakovaně se stížností zabývat.
- 11) Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost na Ministerstvo zdravotnictví České republiky nebo dle § 93 odst. 4 písm. b) z. č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách nebo ke Krajskému úřadu Jihočeského kraje, přičemž uvede důvody svého nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany DPN.
- 12) Nahlížení do spisu stížnosti zprostředkovává stěžovateli příslušný zaměstnanec v předem dohodnutém termínu na základě jeho žádosti. Nahlížení probíhá za přítomnosti pověřené osoby určené ombudsmanem nebo ředitelem DPN.
- 13) DPN vede evidenci o podání stížností, jakož i o způsobu jejich vyřízení.

5.5. Vyhodnocování stížností

Výstupy šetření stížností jsou předkládány ombudsmanem řediteli nemocnice a vedoucímu úseku, na kterém stížnost vznikla. Ti pak seznamují a proškolují zaměstnance s nápravnými opatřeními v rámci porady.

6. Zpracování statistik

Náměstkyně pro personalistiku a kvalitu provede statistické zpracování dat z evidovaných stížností a předkládá je ředitelské poradě.

Analýza stížností je zpracována náměstkyní pro personalistiku a kvalitu do Přezkoumání kvality a zveřejněna na NextCloud.



7. Seznam souvisejících dokumentů

Příloha č. 1 Záznam o podání stížnosti

Příloha č. 2 Průvodka stížností

Příloha č. 3 Záznam o průběhu ústního projednávání stížnosti

Příloha č. 4 Evidence stížností

Příloha č. 5 Žádost o nahlédnutí do spisu stížnosti

Příloha č. 6 Informační leták pro pacienty – jak si stěžovat

Příloha č. 7 Etický kodex nemocničního ombudsmana

8. Rozdělovník kopií dokumentu

Čís. kopie	Kopie dokumentu přidělena				
	Datum	Jméno	Podpis		
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					

9. Seznámení s dokumentem

Níže podepsaní zaměstnanci stvrzují svým podpisem, že byli seznámeni s obsahem dokumentu, obsah v plném rozsahu pochopili a budou se jím ve své práci řídit.

Jméno, příjmení (hůlkovým písmem)	Datum	Podpis	Jméno, příjmení (hůlkovým písmem)	Datum	Podpis