



# STÍŽNOSTI

Dětská psychiatrická nemocnice Opařany

<b>S13</b>	<b>Stížnosti</b>	
Platnost od:	Zpracovala:	Schválila:
1. 9. 2016	Ing. Tatjana Nagyová náměstkyně pro personalistiku a kvalitu	prim. MUDr. Iva Hodková ředitelka DPN
Verze 4.00	Působnost: DPN Opařany	Skartační znak: A 10



## 0. Obsah

0. Obsah .....	2
1. Revize .....	2
2. Všeobecná ustanovení .....	3
2.1. Účel.....	3
2.2. Zkratky .....	3
3. Stížnosti .....	3
3.1. Kdo může podat stížnost .....	3
3.2. Podání a evidence stížnosti.....	3
3.3. Nakládání se stížnostmi dle způsobu podání: .....	4
3.4. Vyřizování stížnosti .....	4
3.5. Zpracování statistiky.....	5
4. Seznam souvisejících dokumentů .....	5
5. Rozdělovník kopií dokumentu.....	6
6. Seznámení s dokumentem.....	6

## 1. Revize

Označení části textu (případně odkaz na kapitolu, odstavec...)	Popis změny
2.00	zrušení verze 1.00 S13 Stížnosti v souvislosti se změnou názvu
<b>1. 11. 2014</b>	změna zpracovatelů
3.2.) 3	upřesnění článku
3.4.) 6	upřesnění článku
4.	přidání formulářů do související dokumentace
<b>1. 9. 2016</b>	změna zpracovatele



## 2. Všeobecná ustanovení

### 2.1. Účel

Tato směrnice stanovuje postup pro vyřizování stížností v DPN.

Upravuje podávání, evidenci a vyřizování stížností.

Stížností není podání ve věcech občanských, obchodních nebo jiných právních vztahů, pro které zvláštní právní předpis stanoví samostatný prostředek právní ochrany, ani stížnosti ve smyslu Zákona č. 500/2004 Sb., Správní řád v platném znění.

Tato S 13 Stížnosti aktualizuje S 13 Stížnosti ze dne 1. 11. 2014.

### 2.2. Zkratky

Zkratka	Výklad
DPN	Dětská psychiatrická nemocnice Opařany

## 3. Stížnosti

### 3.1. Kdo může podat stížnost

- fyzická nebo právnická osoba ve svém individuálním zájmu, která se domáhá svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů nebo poukazuje na jiné nedostatky v činnosti nemocnice,
- osoby dle ust. § 93 odst. 4 písm. b) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách,
- zaměstnanci DPN,
- zaměstnanci DPN prostřednictvím odborové organizace.

### 3.2. Podání a evidence stížnosti

- 1) Stížnost je možné zaslat poštou nebo podat osobně od pondělí do pátku od 7:00 do 15:30 hodin v podatelně DPN. Na požádání stěžovatele bude potvrzeno přijetí stížnosti na její kopii. Písemnou stížnost lze zaslat také v elektronické podobě na adresu: [dpnoparany@dpnoparany.cz](mailto:dpnoparany@dpnoparany.cz) (opatřenou zaručeným elektronickým podpisem).
- 2) Stížnosti lze podat i ústně v podatelně DPN, od pondělí do pátku od 8:00 do 15:00 hodin.
- 3) Stížnosti dle ust. § 93 odst. 4 písm. b) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách je možno podat i na jednotlivých stanicích prostřednictvím staniční sestry a ambulancích prostřednictvím vedoucího ambulance. Zaměstnanec, který stížnost přijal, je povinen ji vždy předat následující pracovní den od převzetí k centrální evidenci do podatelny DPN.
- 4) Pro podání stížnosti dle ust. § 93 odst. 4 písm. b) z. č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, je na každé stanici/ambulanci zřízena samostatná kniha stížností, která obsahuje datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, předmět stížnosti, údaj o tom, kdy byla stížnost předána k evidenci podatelny nemocnice.
- 5) Za den podání stížnosti se považuje datum doručení stížnosti do DPN.
- 6) Ve stížnosti uvede stěžovatel své jméno a příjmení, místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování a podpis (v případě elektronicky podané stížnosti



zaručený elektronický podpis). Dále stěžovatel určí, čeho se jeho stížnost týká, popř. proti čemu směřuje či co navrhuje.

- 7) Evidence stížností je v podatelně 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, výsledek šetření, údaj o oprávněnosti či neoprávněnosti podané stížnosti, opatření ke zjednáání nápravy, datum podání zprávy a vyřízení stížnosti.
- 8) 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 ředitelka DPN o odmítnutí jeho stížnosti. O tomto bude stěžovatel následně vyrozuměn.
- 9) 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 (celou) 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 nepřislušné do 5 dnů ode dne doručení prokazatelně postoupí věcně příslušnému subjektu a o postoupení (části) stížnosti vyrozumí stěžovatele.

### 3.3. Nakládání se stížností dle způsobu podání:

- **Ústní stížnost**

O takto přijaté stížnosti je pořízen písemný záznam o převzetí stížnosti (na stanici /ambulanci písemný záznam do evidence stížností), následně je stížnost předána k centrální evidenci do sekretariátu nemocnice.

- **Stížnosti učiněné telefonem**

Stěžovatel je vyslechnut a požádán o zaslání stížnosti v písemné podobě.

- **Stížnosti podané e-mailem (bez zaručeného elektronického podpisu)**

Stěžovatel je vždy informován o obdržení stížnosti elektronickou formou a je vyzván k doplnění zaručeného elektronického podpisu, popřípadě k písemnému potvrzení stížnosti. Pokud tak stěžovatel neučiní, je se stížností nakládáno stejně jako se stížností písemnou anonymní.

- **Stížnosti podané faxem**

Se stížností je nakládáno stejně jako s písemně zaslánou.

- **Anonymní podání se neprošetřuje. Může však být podkladem pro kontrolní činnost.**

### 3.4. Vyřizování stížnosti

- 1) Příslušný zaměstnanec nesmí vyřizovat stížnosti, které směřují proti jeho jednání. Má však právo se k obsahu stížnosti vyjádřit. Ředitelka je oprávněna zabývat se i stížností směřující proti jejímu postupu. Týká-li se stížnost několika oblastí, z nichž každou je oprávněn vyřizovat jiný příslušný zaměstnanec, bude ji vyřizovat ředitelka.
- 2) Je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne příslušný zaměstnanec stěžovateli ústní projednání jeho stížnosti. O průběhu ústního projednání pak pořídí příslušný zaměstnanec záznam, který podepíše zúčastněné osoby, je-li to možné.



Jestliže některá ze zúčastněných osob není schopna záznam podepsat nebo to odmítá, učiní o tom příslušný zaměstnanec odůvodněný záznam.

- 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 začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy byla stížnost doručena.
- 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) Příslušný zaměstnanec je povinen prošetřit stížnost v celém rozsahu. K tomu si opatří nezbytné podklady, např. zdravotnickou dokumentaci 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 písemně nebo ústně stěžovatele. O ústním vyřízení stížnosti je příslušný zaměstnanec povinen učinit záznam, který předloží k podpisu stěžovateli. Není-li stěžovatel schopen záznam podepsat či to odmítne, zapíše příslušný zaměstnanec důvody jednání stěžovatele do záznamu, jsou-li mu známy.
- 7) 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.
- 8) O vyřízení stížnosti je příslušný zaměstnanec povinen písemně informovat ředitelku DPN a předat veškeré podklady do podatelny k centrální evidenci.
- 9) V případě opakované stížnosti ředitelka DPN posoudí, zda podání obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí DPN stěžovateli, že nebyly shledány důvody opakovaně se stížností zabývat.
- 10) Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost na Ministerstvo zdravotnictví České republiky nebo dle ust. § 93 odst. 4 písm. b) z. č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách ke Krajskému úřadu Jihočeského kraje, přičemž uvede důvody svého nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany DPN.
- 11) Nahlížení do spisu stížnosti zprostředkovává stěžovateli příslušný zaměstnanec v předem dohodnutém termínu.
- 12) DPN vede evidenci o podání stížností, jakož i o způsobu jejich vyřízení. Podání týkající se konkrétního pacienta spolu s vyřizující odpovědí založí příslušný zaměstnanec v kopii do jeho zdravotnické dokumentace. Podání týkající se konkrétního zaměstnance spolu s vyřizující odpovědí založí příslušný zaměstnanec v kopii do osobního spisu.

### 3.5. Zpracování statistiky

Každý měsíc asistentka ředitelky provede statistické zpracování dat z došlých stížností a předkládá ředitelské poradě a poradě managementu kvality.

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

## 4. Seznam souvisejících dokumentů

Formulář 74 Průvodka stížností

S13 Stížnosti			
Platnost od:	1. 9. 2016	Verze: 4.00	Stránka 5 z 7



Formulář 75 Evidence stížností

## 5. Rozdělovník kopií dokumentu

Čís. kopie	Kopie dokumentu přidělena				
	Datum	Jméno	Podpis		
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					

## 6. 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	Datum	Podpis
---	-------	--------	---------------------------------	-------	--------




<b>písmem)</b>		