Klatovská nemocnice | Nemocnice Plzeňského kraje

Informace o možnosti podání a postupu pro vyřizování stížnosti

1 Přijímání stížností

Postup přijímání stížností je uveden na webových stránkách nemocnic. Za zveřejnění a aktuálnost informací odpovídá manažer kvality jednotlivých nemocnic PK.

Dále jsou informace o podání stížnosti vyvěšeny písemně ve vestibulech jednotlivých nemocnic PK.

Proti postupu NPK při poskytování zdravotních služeb nebo činnostem může podat stížnost:

1. Pacient
2. Zákonný zástupce pacienta nebo opatrovník
3. Osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo pokud zemřel
4. Osoba zmocněná pacientem

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

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 sekretariátu vedení nemocnice ev. u manažera kvality jednotlivých nemocnic NPK (v NH na oddělení PaM); zaměstnanec, který stížnost přijal, o ní sepíše záznam (F – 290).
   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 NPK. Originál záznamu stížnosti zůstává v evidenci jednotlivých nemocnic PK.
3. v kanceláři ombudsmana
   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)

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

Písemně:

1. na adresu ombudsmana: Vejprnická 56, 318 00 Plzeň
2. sekretariát nemocnic NPK (v HN na oddělení PaM, ev. manažer kvality dané nemocnice PK)

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

Telefonicky:

1. u ombudsmana (telefonní číslo na webových stránkách NPK)
2. sekretariát nemocnic PK (v HN na oddělení PaM, ev. u manažera kvality jednotlivých nemocnic NPK) telefonní číslo na webových stránkách NPK

U stížnosti podané telefonicky upozorní přijímající zaměstnanec stěžovatele na nutnost doplnění stížnosti o písemné podání. Bez písemného podání nebude evidována jako stížnost, ale jako anonymní stížnost.

Elektronicky:

1. na adresu ombudsmana (adresa na webových stránkách NPK)
2. datovou schránkou
3. na sekretariáty NPK (v NNP LDN Horažďovice na oddělení PaM, ev. u manažera kvality jednotlivých nemocnic PK)

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 (viz KAP. 6 ANONYMNÍ STÍŽNOST).

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

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

2 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 nepřípustné. Jmenovaní 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 (F – 292). 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.

3 Nahlížení do spisu stížnosti

Nahlížení stěžovatele do spisu stížnosti zprostředkovává sekretariát ředitelství nemocnice ev. manažer kvality nemocnice. Na základě vyplněné žádosti stěžovatele (F – 293) Žádost o nahlédnutí 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.

4 Lhůta pro vyřízení stížnosti

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 nepříslušná, je ombudsman/manažer kvality NPK povinen ji do 5 dnů ode dne podání prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu a informovat o tom stěžovatele.