

**Postup při vyřizování stížností občanů proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotnických služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotnickými službami v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování v platném znění**

Tato metodika stanoví pravidla pro podávání, evidenci a způsob vyřizování stížnosti, práva a povinnosti osob, které stížnost podávají nebo vyřizují.

**Stížnost**

Za stížnost je považováno podání stížnosti adresované PP Hospitals, s.r.o., jehož obsahem je:

- a) stížnost na jednání a postup zaměstnanců PP Hospitals, s.r.o.
- b) stížnost pacienta na rozsah nebo kvalitu zdravotní péče či na odmítnutí provedení zdravotního výkonu

**Podat stížnost může:**

- a) pacient
- b) zákonný zástupce pacienta
- c) osoba blízká (v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel)
- d) osoba zmocněná pacientem

**Podávání, evidence a vyřizování stížnosti:**

Pro evidenci a vyřizování stížností ve formě písemnosti (dopisu, záznamu), e-mailu, faxu je stanoven závazný postup podle tohoto metodického pokynu.

Ústní stížnosti se vyřizují ústně, trvá-li stěžovatel na písemné odpovědi na svou stížnost, je třeba, aby ji podal v písemné formě. Pracovníkem určeným k převzetí ústní stížnosti je ředitel nemocnice, vedoucí pracovník oddělení, primář, zástupce primáře, vrchní nebo staniční sestra. Tento pracovník je povinen se stěžovatelem na jeho žádost sepsat Záznam o stížnosti a neprodleně zajistit zaevidování stížnosti na sekretariátu PP Hospitals, s.r.o. Záznam o stížnosti se vyhotovuje podle **přílohy č. 1**.

Podat písemnou stížnost je možno na kterémkoli pracovišti PP Hospitals, s.r.o. Příjemce stížnosti je ředitel nemocnice, vedoucí pracovník oddělení, primář, zástupce primáře, vrchní nebo staniční sestra. Tento pracovník je povinen na vyžádání její převzetí potvrdit. Dále je povinen neprodleně zajistit zaevidování stížnosti na sekretariátu PP Hospitals, s.r.o.

Stížnosti se evidují v Knize stížností, kterou vede sekretariát ředitele PP Hospitals, s.r.o. Stížnost se musí zaevidovat ihned po jejím obdržení.

**Evidence stížnosti v Knize stížností musí obsahovat:**

- pořadové číslo stížnosti v kalendářním roce
- datum evidence stížnosti
- jméno a příjmení stěžovatele
- adresa stěžovatele, event. telefonní kontakt stěžovatele
- předmět stížnosti
- datum, kdy byla stížnost předána k vyřízení
- jméno a příjmení zaměstnance, kterému byla stížnost předána k vyřízení
- výsledek vyřízení, šetření (stížnost oprávněná, neoprávněná)

- opatření ke sjednání nápravy
- způsob vyřízení

Zaměstnanec, kterému byla stížnost přidělena k vyřízení, odpovídá za její vyřízení ve stanoveném termínu a po jejím vyřízení za vrácení stížnosti spolu s veškerým souvisejícím spisovým materiálem ve složce do místa evidence stížnosti, tj. sekretariátu PP Hospitals, s.r.o. Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření vyslyšen stěžovatel a osoby, proti kterým stížnost směřuje. O jednání se sepíše Zápis o šetření stížnosti podle **přílohy č. 2**.

**Lhůta pro vyřizování veškerých stížností je 1 měsíc.** Do této doby je pracovník, kterému byla stížnost předána k vyřízení, povinen písemně, tj. doporučeným dopisem nebo oproti podpisu, vyznamet stěžovatele nebo jeho zástupce o způsobu a výsledku řešení stížnosti.

PP Hospitals, s.r.o. může stížnost odložit jako nevyřízenou v případě, že odesílatel je anonymní, stížnost neobsahuje konkrétní údaje, které lze prošetřit, je nečitelná, odesílatel uvedl fiktivní jméno a adresu, stížnost podal občan s omezenou způsobilostí k právním úkonům. Opakovaná stížnost stejného uživatele v případě, že stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude již opětovně šetřena.

**Přílohy:**

Příloha č. 1 – Záznam o stížnosti

Příloha č. 2 – Zápis o šetření stížnosti

**Související dokumentace:**

Kniha stížností

Brandýs nad Labem, 26.06.2012

Zpracoval: Jana Syrová, hlavní sestra

.....  


Schválil: MUDr. Tomáš Němec, lékař pro LPP

.....  


Miroslav Kadlec, ředitel

.....  




**Záznam o stížnosti**

Jméno a příjmení stěžovatele:	
Adresa trvalého bydliště stěžovatele (příp. korespondenční adresa):	
Označení zdravotnického zařízení a osoby, proti kterým stížnost směřuje:	
Předmět stížnosti:	
Datum a místo sepsání stížnosti:	Jméno a příjmení osoby, která stížnost sepsala:
Podpis stěžovatele:	Podpis osoby, která stížnost sepsala:

**Zápis o šetření stížnosti**

Evidenční číslo stížnosti:	Datum a místo šetření:
Jména, příp. funkce všech osob zúčastněných na jednání:	
Průběh a výsledek jednání:	
Obsah zápisu byl před účastníky hlasitě přečten.	
Podpisy osob zúčastněných na jednání:	