

Postup při podávání stížností, příjem stížností, evidence vyřizování stížností

1. Přijímání stížností

1.1 Proti postupu Nemocnice Tišnov při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může stěžovatel podat stížnost.

1.2 Stížnost může podat:

- pacient,
- zákonný zástupce pacienta,
- osoba zmocněná pacientem (plná moc podepsaná zmocnitelem i zmocněncem musí být přiložena ke stížnosti), nebo
- osoba blízká a to v případě že pacient tak učinit nemůže s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel.

1.3 Stížnost lze podat ústně nebo písemně.

1.4 Ústně lze stížnost podat:

- u asistentky ředitele Nemocnice Tišnov každý pracovní den od 07:00 do 15:00 (dále jen „běžná pracovní doba“),
- mimo běžnou pracovní dobu přímo u ošetřujícího lékaře (v době ÚPS u vedoucího lékaře služby).

1.5 Písemně lze stížnost podat:

- osobně, stejným způsobem, jakým lze podat stížnost ústně,
- na adresu: Sekretariát Nemocnice Tišnov, Purkyňova 279, Tišnov 666 13,
- e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem na adresu: info@nemtisnov.cz.

Pokud bude stížnost podána e-mailem bez platného zaručeného elektronického podpisu, je nutné ji do 5 dnů od jejího podání potvrdit jednou z výše uvedených písemných forem. Pokud takto podaná stížnost nebude doplněna v dané lhůtě, pohlíží se na stížnost jako na anonymní.

1.6 Písemně podaná stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele,
- adresu stěžovatele,
- adresáta stížnosti, tj. ze stížnosti musí být zřejmé komu je určena a proti jakému postupu Nemocnice Tišnov směřuje,
- jméno, příjmení a adresu pacienta, pokud je pacient odlišný od stěžovatele, s uvedením vztahu stěžovatele a pacienta,
- vylíčení podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob nebo názvů pracovišť, kterých se stížnost týká,
- vlastnoruční podpis (nebo zaručený elektronický podpis) stěžovatele a datum podpisu.

1.7 Stížnosti anonymní, nepodepsané a stížnosti, u kterých nelze jednoznačně identifikovat stěžovatele, nebudou vyřizovány.

- 1.8 Písemně podané stížnosti, které stěžovatel zašle poštou nebo e-mailem, jsou přijímány a evidovány asistentkou ředitele v běžné pracovní době. Zaevidovanou stížnost předá asistentka ředitele neprodleně náměstkovi pro léčebně preventivní péči (dále jen „NLPP“) k vyřízení.
- 1.9 Písemné stížnosti, které stěžovatel doručí osobně do Nemocnice Tišnov, převezme v běžné pracovní době asistentka ředitele, která stížnost zaeviduje a neprodleně předá NLPP. V případě, že písemně podanou stížnost převezme přímo ošetřující lékař (v době ÚPS u vedoucí lékař služby), předá tento lékař v nejbližší pracovní den stížnost asistentce ředitele k zaevidování, která stížnost následně předá NLPP k vyřízení.
- 1.10 O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, sepíše asistentka ředitele nebo případně ošetřující lékař (v době ÚPS vedoucí lékař služby) záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu. Ošetřující lékař (nebo vedoucí lékař služby ÚPS) předá stížnost k asistentce ředitele k zaevidování, která stížnost následně předá NLPP k vyřízení.
- 1.11 Stížnosti učiněné telefonem nejsou přijímány. Pracovník Nemocnice Tišnov, který vyslechne stížnost oznámenou telefonicky, požádá stěžovatele, aby svoji stížnost zaslal písemně na adresu sekretariátu Nemocnice Tišnov nebo podal ústně u asistentky ředitele.
- 1.12 Evidenci všech podaných stížností vede asistentka ředitele v dokumentačním systému „Deník písemných a ústně podaných stížností“.

2. Vyřizování stížností

- 2.1 Za řešení stížností odpovídá NLPP.
- 2.2 Při šetření stížnosti NLPP nebo osoba jím pověřená postupuje ve smyslu § 93 a násl. zák. č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) a dle těchto pokynů. Šetřením stížnosti nebude pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje, nebo který je zařazen na útvaru či oddělení, proti kterému stížnost směřuje.
- 2.3 Je-li při řešení stížnosti nezbytný souhlas pacienta, je před zahájením šetření vyžádán v písemné formě.
- 2.4 Stížnost bude vyřízena do 30 dnů ode dne jejího doručení Nemocnici Tišnov (tuto lhůtu lze překročit o 30 dnů v odůvodněných případech). Stěžovatel bude o důvodech prodlouženého řešení stížnosti informován.
- 2.5 Stěžovateli bude navrhnuo ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.
- 2.6 Při vyřizování stížnosti vychází NLPP z příslušné zdravotnické dokumentace, z vyjádření lékařů, ošetřovatelského personálu a dalších písemných materiálů vztahujících se k předmětu stížnosti. Šetření

je uzavřeno vypracováním písemné zprávy, která je předána řediteli a po jejím schválení je stěžovatel informován o výsledku šetření, jeho závěrech a případných opatřeních přijatých k nápravě.

- 2.7 Při ústních jednáních sepíše NLPP nebo jím pověřený pracovník zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše NLPP nebo jím pověřený pracovník a všichni účastníci jednání. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se taková skutečnost do zápisu s uvedením důvodu.
- 2.8 O vyřízení stížnosti bude stěžovateli podána zpráva ve lhůtách výše uvedených, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.
- 2.9 NLPP je povinen umožnit stěžovateli nahlédnout do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.
- 2.10 Opakuje-li stěžovatel stížnost se stejným předmětem, přezkoumá NLPP, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li další stížnost stěžovatele v téže věci nových skutečností, není Nemocnice Tišnov povinna stížnost znovu prošetřovat.
- 2.11 Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost ke správnímu orgánu, který Nemocnici Tišnov udělil oprávnění k poskytování zdravotnických služeb, kterým je Jihomoravský kraj, odbor zdravotnictví, Žerotínovo náměstí 3/5, Brno, 601 82. Zároveň stěžovatel uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti Nemocnicí Tišnov.
- 2.12 NLPP informuje pracovníky, proti kterým byla podána stížnost, nebo pracovníky zařazené na útvar nebo oddělení, proti kterému byla podána stížnost, o výsledku šetření a o nápravných opatřeních, která z výsledku šetření vyplývají.

Tento postup při podávání stížností je platný od 01.01.2013.