

## 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](mailto: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,
- vyličení 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 navrženo 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, ošetrovatelského 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 20.05.2013