

Obsah:

1 Úvod	2
2 Přijímání stížností, oznámení a podnětů	2
2.1 Způsob evidence	2
3 Vyřizování stížností, podnětů a oznámení	2

Zpracoval:	Jana Drbušková, náměstek pro ekonomiku a řízení	Vytiskl:	
Schválil:	MUDr. Bořek Semrád, ředitel nemocnice	Datum:	
Zodpovídá:	Andrea Šikulová		

1 Úvod

Správné, včasné a důsledné vyřizování stížností, oznámení a podnětů se řídí vládní vyhláškou č. 150/1958.

2 Přijímání stížností, oznámení a podnětů

1. Písemné stížnosti, které stěžovatel zašle poštou jsou přijímány a evidovány asistentkou ředitele v běžné pracovní době. Zaevidovou stížnost předá asistentka ředitele neprodleně náměstkyni pro léčebně preventivní péči (dále jen NLPP) k vyřízení.
2. Písemné stížnosti, které stěžovatel doručí osobně do nemocnice převezme v běžné pracovní době asistentka ředitele, která stížnost zaeviduje a neprodleně předá NLPP. V době ústavní pohotovostní služby (dále jen ÚPS) stížnost převezme vedoucí lékař služby a nejbližší pracovní den předá NLPP. V tomto případě NLPP zajistí evidenci stížnosti u asistentky ředitele.
3. O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, sepíše ošetřující lékař, (v době ÚPS vedoucí lékař služby) záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu. Požádá-li o to stěžovatel, je nutno sepsat záznam i tehdy, jestliže vyřízení stížnosti náleží do působnosti jiné organizace. Ošetřující lékař (nebo lékař ÚPS) předá v nejbližší pracovní den stížnost NLPP. NLPP zajistí evidenci stížnosti u asistentky ředitele.
4. O zvlášť závažných stížnostech informuje NLPP, nebo pracovník přebírající stížnost neprodleně ředitele nemocnice, aby mohl stanovit způsob jejich vyřízení a podle povahy případu urychleně zjednat nápravu.

2.1 Způsob evidence

Evidenci všech došlých a ústně podaných stížností vede asistentka ředitele v dokumentačním systému: Deník došlých a ústně podaných stížností

Asistentka ředitele eviduje:

- datum podání
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele - označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje
- předmět stížnosti
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
- výsledek šetření
- opatření k nápravě
- data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti a výsledky kontroly
- jak byla splněna opatření k nápravě, aby umožňovala soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností

3 Vyřizování stížností, podnětů a oznámení

1. Za řešení stížností odpovídá NLPP. NLPP prošetří všechny body stížnosti, bez průtahů.

2. Pokud pracovník pověřený prošetřením stížnosti nevyřídí stížnost do 30 dnů ode dne jejich doručení nemocnici (tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech a se souhlasem ředitele nemocnice). Musí tento pracovník o důvodech prodlouženého řešení stížnosti informovat stěžovatele i NLPP
3. Opakuje-li stěžovatel stížnost, přezkoumá NLPP, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li jeho další stížnosti v téže věci nových skutečností, není nutno potvrzovat jejich příjem ani je prošetřovat.
4. Je nepřipustné postupovat stížnost k vyřízení nebo prošetření útvarům a pracovníkům, proti kterým stížnost směřuje.
5. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
6. Aby bylo zajištěno správné vyřízení stížností, je nutno při jejím prošetřování vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
7. Při ústních jednáních sepiše pracovník prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vyličení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.
8. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření NLPP nebo ředitel nemocnice učinění opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn.
9. O vyřízení stížnosti musí NLPP podat stěžovateli zprávu ve lhůtách výše uvedených a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněna.
10. Za průtahy a formální vyřízení, zvláště za nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě a za zákroky proti stěžovateli proto, že podal stížnost, vyvodí ředitel nemocnice důsledky.
11. NLPP informuje pracovníky proti kterým byla podána stížnost o výsledku šetření a o nápravných opatřeních, která z výsledku šetření vyplývají.
12. O podaných a vyřízených stížnostech a o učiněných opatřeních informuje NLPP ředitele nemocnice na poradách vedení.
13. Asistentka ředitele nemocnice je povinna vypracovat pololetně zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozбором jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě.