

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. SMĚRNICE	POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB	ZDR - 7		
		STRANA 1 z 8	VYDÁNÍ Č.	1

# POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB

	Schválil	Ověřil	Připravil	Výtisk č.:
Podpis				
	MUDr. Alexander Kučera	Bc. Jiřina Volková	Bc. Jiřina Volková Lenka Bejšovcová	
Datum	1. 12. 2016	29. 11. 2016	28. 11. 2016	

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. SMĚRNICE	POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB	ZDR - 7		
		STRANA 2 z 8	VYDÁNÍ Č.	1

## OBSAH

1 ÚČEL.....	3
2 ROZSAH PLATNOSTI SMĚRNICE.....	3
3 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY.....	3
4 DEFINICE POJMŮ A ZKRATEK.....	3
5 PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	4
5.1 Pojem stížnost, podnět, připomínka.....	4
5.2 Informování pacientů o způsobu podávání a vyřizování stížností.....	4
5.3 Podání stížnosti.....	4
5.4 Přijímání interní stížnosti.....	6
5.5 Vyřizování stížností.....	6
5.6 Evidence stížností.....	7
5.7 Podnět na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.....	7
6 ZÁZNAMY O POSTUPU.....	8
7 PŘÍLOHY.....	8

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. SMĚRNICE	POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB	ZDR - 7		
		STRANA 3 z 8	VYDÁNÍ Č.	1

## 1 ÚČEL

- Tato směrnice definuje základní pravidla a postupy pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování zdravotních služeb v souladu s §93 Zákona 372/2011 Sb., o zdravotních službách.
- Všechny stížnosti jsou pracovníky zařízení chápány jako výkon práva pacienta a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách o tom, jak je pacienti či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání.

## 2 ROZSAH PLATNOSTI SMĚRNICE

	Rozsah platnosti
SANATORIUM TOPAS - Škvorec	Směrnice je závazná

## 3 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

Dokument	Název
Zákon č. 372/2011 Sb.	Zákona o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování
Zákon č. 89/2012 Sb.	Občanský zákoník

## 4 DEFINICE POJMŮ A ZKRATEK

Termín	Popis
<b>Stížnost</b>	Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů pacientů a rodinných příslušníků.
<b>Stěžovatel</b>	Je pacient nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů v souvislosti se službami SANATORIA TOPAS.
<b>Anonymní stížnost</b>	Je písemné, nepodepsané podání nebo podání podané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.
<b>Nezávislý zástupce</b>	Je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný právní vztah k SANATORIUMU TOPAS.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. SMĚRNICE	POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB	ZDR - 7		
		STRANA 4 z 8	VYDÁNÍ Č.	1

## 5 PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### 5.1 Pojem stížnost, podnět, připomínka

- Stížnost je písemné nebo ústní podání, jímž se zainteresované strany - pacienti, zaměstnanci, občané a pod. obrací ve věci ochrany jejich práv a zájmů nebo kterým upozorňují na nedostatky či závady jejichž řešení spadá do působnosti sanatoria.
- Stížnost je považována za **externí**, je-li podávána na činnost sanatoria, proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím zdravotními službami.
- Pro rozpoznání toho co je a co není stížnost, platí zásadní pravidlo: **Pokud pacient označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, bez ohledu na obsah podání.**
- Stížnosti vnímáme jako důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanými službami a o tom, zda služba odpovídá potřebám pacientů a představám rodinných příslušníků. Je to pro nás důležitý zdroj informací o možnostech, jak trvale zlepšovat naše služby.
- Stížnost by měla být podnětem k řešení určité chyby, nedostatku nebo protiprávního jednání či postupu.
- Upozornění naopak může směřovat jen k řešení nahodile vzniklého problému, který lze okamžitě vyřešit.
- Jakmile však by se jednalo o opakující se nebo trvající problém, šlo by již o stížnost.
- **Podnětem či připomínkou** se rozumí doporučení nebo upozornění pacienta nebo jiné osoby na postup nebo změnu vedoucí ke zlepšení kvality zdravotních služeb.

### 5.2 Informování pacientů o způsobu podávání a vyřizování stížností

S postupem o možnostech a způsobech podávání a vyřizování stížností jsou všichni pacienti a jejich rodinní příslušníci seznámeni takto:

- Před podpisem smlouvy o poskytnutí služby zdravotní péče
- Anonymní schránky na chodbách v zařízení – písemně.
- Elektronickým formulářem na webových stránkách sanatoria – písemně.
- Při nespokojenosti pacienta – ústně, písemně.

### 5.3 Podání stížnosti

- K podání stížnosti je oprávněn pacient, zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta, osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel a nebo osoba zmocněná pacientem.
- Výše uvedené osoby mohou poskytnout zpětnou vazbu vedení a zaměstnancům sanatoria formou připomínky nebo poděkování.
- Stížnost může být podána buď ústně, písemně, telefonicky, případně emailem:

Tato směrnice je určena pouze pro vnitřní potřebu a má charakter duševního vlastnictví společnosti. Nesmí být předávána jiným právníckým či fyzickým osobám bez souhlasu ředitele společnosti nebo představitele vedení pro jakost.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. SMĚRNICE	POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB	ZDR - 7		
		STRANA 5 z 8	VYDÁNÍ Č.	1

Ústně	Řediteli sanatoria Lékaři Sociální pracovníci Vrchní sestře
Písemně	Řediteli sanatoria Lékaři Sociální pracovníci Vrchní sestře Do anonymní schránky pro stížnosti
Telefonicky	Řediteli sanatoria Lékaři Sociální pracovníci Vrchní sestře
E-mailem	Řediteli sanatoria Lékaři Sociální pracovníci Vrchní sestře

Podání stížnosti nesmí být na újmu toho, kdo ji podal, ani toho, v jehož zájmu byla podána. Z tohoto důvodu má stěžovatel možnost na požádání zůstat v anonymitě. Jméno stěžovatele bude znát pouze osoba, ke které stížnost podal.

- Ústní stížnosti se podávají do zápisu (příloha č.1). Zápis mohou provést osoby určené ve výše uvedené tabulce.
- **Veškeré informace, údaje a skutečnosti osobní povahy, citlivé údaje** (pacienta, pracovníků poskytovatele, dalších osob), **kteří jsou uvedeny ve stížnosti nebo vyjdou najevo v průběhu šetření jsou důvěrné.**
- Pokud se provádí zápis pacienta, který má potíže v komunikaci, musí zapisující osoby projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě problému. Musí být zapsány konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele.
- U zvláště závažných stížností musí být neprodleně informován ředitel společnosti, aby mohl být stanoven způsob jejich vyřízení a podle povahy případu urychleně zjednat nápravu.
- Anonymní schránky na chodbě zařízení musí být vždy vybírány za účasti 2 osob a to 1x za 14 dní. Klíče od schránky jsou uloženy u sociální pracovnice a asistentky vedení.
- Imobilní pacienti mohou osobně podávat anonymní stížnosti, neboť schránky jsou umístěny ve vhodné výšce, aby na ni každý mohl dosáhnout a jsou na veřejně přístupném místě.
- Schránky slouží také ke sběru podnětů pro zlepšování kvality péče. Při podání anonymní stížnosti není tedy předem znám obsah sdělení (zda se jedná o stížnost či podnět pro zlepšení kvality péče).

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. SMĚRNICE	POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB	ZDR - 7		
		STRANA 6 z 8	VYDÁNÍ Č.	1

#### 5.4 Přijímání interní stížnosti

- Stížnost může přijmout kterýkoli zdravotnický pracovník. V případě, že se jedná o záležitost, kterou je možné vyřešit na místě, není nutný další postup.
- Jedná-li se o závažnější situaci, postoupí pracovník stížnost svému přímému nadřízenému a ten ji v případě ústního podání zapíše do příslušného formuláře.
- **Zápis o stížnosti obsahuje:**
  - ▶ příjmení a jméno stěžovatele, příp. jeho adresu
  - ▶ datum podání a forma stížnosti
  - ▶ předmět stížnosti
  - ▶ jméno pracovníka, který stížnost přijal a datum přijetí
  - ▶ pracovník, který je odpovědný za vyřízení
  - ▶ opatření k nápravě (obsah řešení stížnosti)
  - ▶ pracovník odpovědný za realizaci
  - ▶ datum informování stěžovatele o řešení

#### 5.5 Vyřizování stížností

- Osobou oprávněnou vyřizovat stížnosti je ředitel společnosti, lékař, sociální pracovníce nebo vrchní sestra.
- Je nepřípustné, aby vyřízením stížnosti byl pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje, nebo pracovník jemu podřízený.
- Stížnost nesmí prošetřovat osoba, která by mohla být jiným způsobem osobně zainteresována na způsobu, jak bude vyřízena.
- Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů od jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty o postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele.
- Každá stížnost se řádně prošetří, jsou vyslechnuti pracovníci, kterých se stížnost týká, prošetřeny okolnosti za kterých k situaci došlo. Je-li potřeba, jsou vyslechnuti případní svědkové.
- Při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká a je dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Je-li v původním šetření stížnosti zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. SMĚRNICE	POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB	ZDR - 7		
		STRANA 7 z 8	VYDÁNÍ Č.	1

#### **Anonymní stížnost:**

- Při prošetřování anonymních stížností je třeba důsledně zachovávat etiku kontroly a nesdělovat jména prověřovaných osob a výsledky šetření dokud není prokázána opodstatněnost stížnosti.
- Anonymní stížnost je zcela rovnocenná běžným stížnostem. Každou takovou je sanatorium povinno se zabývat stejně důsledně, jako stížností, kde je totožnost stěžovatele známa.
- Stěžovateli nelze písemně odpovědět.

#### **Stížnosti jsou vyřizovány na základě těchto principů:**

- ▶ Důvěra
- ▶ Diskrétnost
- ▶ Nezaujatost
- ▶ Zachování mlčenlivosti
- ▶ Dodržování lhůt a postupů

#### **5.6 Evidence stížností**

- Všechny stížnosti i anonymní, jsou evidovány ve formuláři Evidence stížností. Ústní stížnost, kterou přijme zaměstnanec, je povinen předat svému přímému nadřízenému, který jí písemně zpracuje. Stížnosti a související evidence jsou uloženy u sociální pracovnice.
- Agenda stížností je pravidelně analyzována (nejméně 1 x ročně v rámci přezkoumání systému managementu jakosti) a poznatky jsou využívány ke zvyšování kvality a zdokonalení forem poskytování zdravotních služeb.

#### **5.7 Podnět na prošetření postupu při vyřizování stížnosti**

- Při nespokojenosti s výsledkem vyřízení stížnosti lze podat podnět k přešetření.
- Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost, s jejímž vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

#### **• Zdravotní odbor Krajského úřadu střeďočeského kraje**

adresa: Zborovská 11, 150 21 Praha 5

telefon: 257 280 468

e-mail: [podatelna@kr-s.cz](mailto:podatelna@kr-s.cz)

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. SMĚRNICE	POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB	ZDR - 7		
		STRANA 8 z 8	VYDÁNÍ Č.	1

- **Veřejný ochránce práv:**

jméno: Kancelář veřejného ochránce práv  
 adresa: Údolní 39, 602 00 Brno  
 telefon: 542 542 111 nebo 542 542 777  
 e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

- **Ministerstvo zdravotnictví ČR**

adresa: Palackého náměstí 4, 128 01 Praha 2  
 www: [www.mzcr.cz](http://www.mzcr.cz)  
 telefon: 224 971 111  
 e-mail: [mzcr@mzcr.cz](mailto:mzcr@mzcr.cz)

- **Český helsinský výbor:**

jméno: Hlavní úřad Českého helsinského výboru  
 adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5  
 www: [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)  
 telefon: 257 221 142  
 e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

## 6 ZÁZNAMY O POSTUPU

O realizaci tohoto postupu se vedou následující záznamy:

- F-SKS-7-1 Podání a řešení stížnosti
- F-SKS-7-2 Evidence stížností
- Uvedené záznamy jsou uchovávány podle zásad stanovených ve směrnici P-2 Řízení záznamů.

## 7 PŘÍLOHY

Číslo	Číslo formuláře	Název formuláře	Vydání
1.	F-ZDR-7-1	Podání a řešení stížnosti	1
2.	F-ZDR-7-2	Evidence stížností	1