

Směrnice č. OS 5

Podávání a evidence stížností

Provozovatel: PRIVAMED Healthia s.r.o.
Kotíkovská 19, P L Z E Ň
Masarykova nemocnice v Rakovníku
Dukelských hrdinů 200/II, Rakovník

Účel: Účelem této směrnice je stanovit jednotný postup pro přijímání, projednávání a vyřizování stížností.

Umístění podepsaného výtisku: manager kvality

Rozdělovník: Sekretariát ředitel nemocnice
Sekretariát primariátů nemocnice

účinnost od: 1.10.2013

účinnost do: bez omezení

Počet stran: 10

Počet příloh: 3

Revize

Aktualizace:

Zpracoval:
Ing. Lenka Malíková
Hlavní sestra
PRIVAMED Healthia s.r.o.

Garant:
JUDr. Tomáš Mach, Ph.D.
Právník

Schválil:
Ing. Jaromír Bureš
Jednatel společnosti
PRIVAMED Healthia s.r.o.

List provedených revizí a změn

Změna č.	Umístění změny	Popis provedené změny	Datum účinnosti	Odpovědná osoba

Úvodní ustanovení

Definice: Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, kterým se fyzické nebo právnické osoby (dále jen „stěžovatel“) obracejí na nemocnici ve věci ochrany svých zájmů nebo kterým fyzické či právnické osoby upozorňují na nedostatky a závady (dále jen „stížnost“). Stížnost může být podána písemně, ústně nebo v elektronické podobě, nebo prostřednictvím datové schránky.

1. Podacím místem pro písemné stížnosti je ředitelství PRIVAMED Healthia s.r.o. Písemná stížnost musí být čitelná, srozumitelná a musí z ní být patrné, které věci se týká a co navrhuje.

2. Fyzická osoba uvede ve stížnosti jméno, příjmení, datum narození, podpis a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování. Stížnosti se posuzují podle svého skutečného obsahu bez ohledu na to, jak jsou označeny. Podání označené jako stížnost, z jehož skutečného obsahu vyplývá, že je jiným právním úkonem podaným ve smyslu správního řádu, není stížností dle této směrnice.

Stížnosti proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat:

- 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, nebo
- d) osoba zmocněná pacientem.

3. Odpovědnost

Příjemce stížnosti zodpovídá za předání stížnosti pracovníkovi zodpovědném za vyřizování stížností ve stanoveném termínu, společně zodpovídají za podání písemné zprávy stěžovateli ve stanoveném termínu.

Jednatel společnosti a vedoucí oddělení mají odpovědnost za stanovení a realizaci nápravných opatření, včetně kontroly jejich realizace, pracovník sekretariátu je zodpovědný za evidenci stížností, jejich vyřizování, zpracování průběžných a souhrnných zpráv a za jejich včasné odeslání.

4. Metodika postupu

4.1 Podací místo a příjem stížností

- a) Podacím místem pro podání písemné stížnosti je v době od 8:00 do 16:00 h sekretariát jednatele PRIVAMED Healthia s.r.o., kde je možno podat písemnou stížnost. Záznam musí zejména obsahovat: jméno, příjmení a místo trvalého pobytu stěžovatele, obsah stížnosti. Záznam podepisují stěžovatel a zaměstnanec, který stížnost přijal.
- b) Bez sepsání záznamu stěžovatelem ústní stížnosti nebude stížnost šetřena. Jedno vyhotovení záznamu obdrží stěžovatel.
- c) Podacím místem pro podání písemné či ústní stížnosti je v době od 16.00 do 8:00 hod vrátnice nemocnice. V případě ústní stížnosti zde bude proveden písemný záznam, který vyhotoví stěžovatel.
- d) Stížnost lze podávat i v elektronické podobě.
- e) Stížnost lze podávat faxem. Pokud stížnost neobsahuje poštovní adresu, je stěžovatel vyzván k jejímu doplnění. Bez doplnění poštovní adresy je se stížností nakládáno jako s anonymní.
- f) Stížnosti podávané telefonicky je třeba doplnit o písemné podání stěžovatele. Při podávání stížnosti telefonicky je stěžovatel upozorněn na skutečnost, že bez písemného podání stížnosti nebude jeho podání evidováno jako stížnost, ale se sdělenými informacemi bude nakládáno jako s podnětem, který může vést ke zlepšení péče.
- g) O šetření anonymní stížnosti rozhodne jednatel nemocnice dle závažnosti sdělení.

4.2 Příjemce stížností

- a) Příjemcem stížností je jednatel nemocnice, originál stížnost bude předán pracovníku vyřizující agendu stížností.
- b) Příjemcem stížností je pracovník vyřizující agendu stížností.
- c) Příjemcem stížností je v době od 16:00 do 8:00 h pracovník vrátnice. Písemná stížnost či záznam o stížnosti budou v originálu předány pracovníkovi vyřizujícímu agendu stížností.
- d) Příjemcem stížností adresovaných primariátu nemocnice je primář oddělení, stížnost bude v kopii předána jednatelem společnosti a v originálu pracovníkovi vyřizující agendu stížností.
- e) Příjemcem stížností adresovaných samostatným oddělením nemocnice (u kterých není zřízen primariát) je vedoucí oddělení. Stížnost bude v kopii předána jednatelem a v originálu pracovníkovi vyřizujícímu agendu stížností.
- f) Všichni vedoucí zaměstnanci nemocnice jsou povinni přijímat stížnosti a dále předat jednatelem společnosti nebo pracovníkovi vyřizující agendu stížností.

4.3 Evidence stížností

- a) Evidenčním místem podaných stížností je sekretariát jednatele společnosti. Stížnosti a písemnosti s nimi související jsou zde evidovány a zakládány odděleně od ostatních písemností.
- b) Každý příjemce je povinen předat originál stížnosti nejpozději do 5 dnů ode dne doručení na pracoviště pracovníka vyřizujícího agendu stížností k evidenci a založení. Pracovník vyřizující agendu stížností příjemci sdělí příslušné pořadové číslo stížnosti, pod kterým bude stížnost dále vyřizována.
- c) Příjemce anonymní stížnosti je povinen předat originál stížnosti pracovníkovi vyřizující agendu stížností v pracovní den následující po doručení stížnosti a kopii stížnosti jednatele, který rozhodne o tom, zda bude stížnost šetřena.

4.4 Vyřizování stížností

- a) Při vyřizování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, jak je nazvána, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- b) O tom, zda bude šetřena anonymní stížnost, rozhodne jednatel společnosti nejpozději do 5 dnů ode dne doručení stížnosti.
- c) Pracovník vyřizující agendu stížností je povinen zajistit prošetření stížnosti a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení stěžovateli ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení. Tuto lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů.
- d) Pokud příjemce z obsahu stížnosti zjistí, že její vyřízení nepatří do jeho působnosti, předá ji pracovníkovi vyřizujícímu agendu stížností současně se sdělením, kdo je k vyřízení stížnosti příslušný. Pracovník vyřizující agendu stížností po konzultaci s jednatelem, stížnost neprodleně předá nebo postoupí tomu, kdo je k jejímu vyřízení příslušný.
- e) V případě, že nelze zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti v průběhu lhůty pro vyřízení stížnosti, může pracovník vyřizující agendu stížností navrhnout prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti. O prodloužení lhůty rozhoduje jednatel společnosti. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti informuje stěžovatele pracovník vyřizující agendu stížností.
- f) V odůvodněných případech mohou příjemci lhůtu k vyřízení stížnosti přerušit a určit jiný termín pro její vyřízení. O přerušení lhůty a stanovení jiného termínu k vyřízení stížnosti rozhoduje jednatel společnosti na základě písemné a řádně zdůvodněné žádosti příjemce stížnosti. O přerušení lhůty k vyřízení stížnosti informuje pracovníka vyřizující agendu stížností.

g) Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti a nejsou-li v ní uvedeny žádné nové skutečnosti, stížnost se nevyřizuje. Informaci o nešetření stížnosti sdělí pracovník vyřizující agendu stížností stěžovateli do 15 dnů ode dne doručení opakované stížnosti. Pokud stěžovatel i nadále opakuje stížnost v téže záležitosti bez uvedení nových skutečností, nebude již potvrzován příjem stížnosti, ani nebude stížnost prošetřována a nebude zasíláno žádné další písemně vyrozumění.

h) Pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto zpětvzetím zastaveno, spis je uzavřen a založen na pracovišti pracovníka vyřizující agendu stížností.

ch) Po vyřízení stížnosti jsou na pracoviště pracovníka vyřizující agendu stížností předávány originály všech písemností, které při prošetřování a vyřizování stížnosti vznikly, pokud to není v rozporu s právním předpisem (§ 33 a § 65 zákona č. 372/2011 Sb.). Za jejich předání je odpovědný ten, kdo stížnost vyřizuje.

i) Stěžovateli bude umožněno nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

j) Prošetřování stížností bude probíhat i přes zjištění, že v dané věci probíhá trestní občanskoprávní nebo správní řízení.

k) Pokud osoba, která podala stížnost s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost, ve které uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti. A to na adresu :

Krajský úřad Středočeského kraje

Adresa: Zborovská 81/11 P.O.Box 59, Praha – Smíchov 150 00

Telefon: 257 280 111

Fax: 257 280 203

e-mail: info@kr-s.cz

5. Závěr

K odstranění závad zjištěných při šetření stížností jsou jednatelem přijímána nápravná opatření. Návrh nápravných opatření zpracovávají a předkládají jednatelem vedoucí zaměstnanci PRIVAMED s.r.o., kteří zároveň kontrolují plnění přijatých nápravných opatření.

Každému stěžovateli je pracovníkem vyřizující agendu stížností nabídnuto osobní setkání s jednatelem společnosti.

Reakce zdravotnického zařízení PRIVAMED Healthia s.r.o. na informace a stížnosti uveřejněné ve veřejných sdělovacích prostředcích zajišťuje jednatel společnosti.

Pracovník vyřizující agendu stížností vede evidenci veškerých stížností a pochval na formuláři

Přehled přijatých stížností/pochval v PRIVAMED Healthia s.r.o.

Průběžné zprávy o šetření stížností včetně nápravných opatření a průběhu jejich realizace předává pracovník vyřizující agendu stížností jednatelem společnosti vždy jedenkrát měsíčně k 15. dni následujícího měsíce po ukončení daného měsíce. Ve stejném časovém intervalu předává pracovník vyřizující agendu stížností průběžné zprávy o přijatých pochvalách a oceněních.

Souhrnnou zprávu za kalendářní rok, vyhodnocující činnost společnost PRIVAMED Healthia s.r.o. dle této směrnice, předává pracovník vyřizující agendu stížností jednatelem společnosti, manažerem kvality a případně na vyžádání vedoucímu oddělení zdravotní správy odboru zdravotnictví Krajského úřadu kraje k 31. 1. následujícího kalendářního roku. Ve stejném časovém intervalu předává pracovník vyřizující agendu stížností souhrnnou zprávu o přijatých pochvalách a oceněních.

6. Přílohy

1. Záznam o stížnosti
2. Záznam o pochvale
3. Přehled přijatých stížností/pochval



Záznam o stížnosti (vyplní stěžovatel)

Jméno:

Příjmení:

Bydliště:

Důvod stížnosti:

Popis stížnosti:

.....

.....

Záznam o pochvale

Jméno:

Příjmení:

Bydliště:

.....

klient

.....

zaměstnanec

Přehled přijatých stížností ve společnosti PRIVAMED Healthia s.r.o.

Stížnosti r.

došla	průběh	vyřízena

