

Směrnice ředitele č. 09/2017

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A OZNÁMENÍ V ÚHK T

Zpracovatel:	Mgr. Simona Brixiová	Podpis:	
Garant dokumentu:	Mgr. Simona Brixiová	Podpis:	
Schválil:	prof. MUDr. Petr Cetkovský, Ph.D., MBA	Podpis:	
Platnost od:	1. 10. 2019	Datum účinnosti:	7. 10. 2019
Výtisk č.:	2	Úroveň dokumentu:	I.
Verze č.:	2		
Přijato do evidence:	Mgr. Simona Brixiová	Datum:	7. 10. 2019
		Podpis:	
Poznámka:	---		

Tabulka provedených změn

Platnost od:	Verze	Stručné zdůvodnění obsahu změny	Schválení revize
1. 10. 2019	2	Aktualizace v plánovaném termínu. Úprava ustanovení o evidenci stížností na základě doporučení právníků.	Mgr. S. Brixiová

Obsah:

I. Úvod	2
II. Použité zkratky	2
III. Přijímání stížností	2
IV. Šetření stížností.....	3
V. Vyřizování stížností	3
VI. Evidence stížností	4
VII. Seznámení s postupy podávání stížností/podnětů	4
VIII. Související zákonná východiska	4
IX. Související dokumenty.....	4
X. Závěrečná ustanovení.....	4

I. Úvod

Tato SŘ stanoví postup při vyřizování stížností a oznámení (dále jen „stížnosti“) přijatých zaměstnanci ÚHKT.

II. Použité zkratky

KL	Komplement laboratoří
KÚ	Klinický úsek
SŘ	směrnice ředitele
TKP	Tým kvality péče
TÚ	Transfuziologický úsek
ÚHKT	Ústav hematologie a krevní transfuze
ÚOP	Úsek pro ošetrovatelskou péči

III. Přijímání stížností

1. Stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem se zdravotními službami souvisejícími může podat pacient, zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta, osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel nebo osoba zmocněná pacientem.
2. Odpovědnosti:
Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec ÚHKT.
Příjemce stížnosti zodpovídá za předání stížnosti nadřízenému zaměstnanci.
Vedoucí zaměstnanec odpovídá za vyřízení stížnosti, stanovení a realizaci nápravných opatření, včetně kontroly jejich plnění, informování příslušného přednosty/náměstka úseku a následné předání dokumentace k evidenci do sekretariátu Klinického úseku.
3. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu. Případná přání stěžovatelů, aby při šetření nebylo uváděno jejich jméno, je nutno respektovat.
4. Stížnost lze podat písemně, ústně či elektronicky. Stěžovateli musí být potvrzeno její přijetí.
5. Je-li podána ústní stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní přebírající zaměstnanec písemný záznam.
6. Tento záznam musí obsahovat:
 - a) datum a čas podání stížnosti,
 - b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele, případně další nutné identifikační údaje,
 - c) předmět stížnosti a kvalifikované vylíčení skutkových okolností,
 - d) případné uvedení osoby, proti které stížnost směřuje, pokud ji stěžovatel uvedl, popřípadě údaj o oddělení poskytovatele zdravotních služeb, jehož se stížnost týká,

- e) dohodnuté způsoby přezkoumání předmětu stížnosti, např. poučení o postupu šetření, způsob předání informace o výsledku šetření, způsob předání odpovědi,
 - f) jména všech osob, které se jednání zúčastnily,
 - g) jméno a podpis zaměstnance, který provedl zápis,
 - h) podpis stěžovatele nebo záznam o jeho odmítnutí podpisu.
7. Jedno vyhotovení záznamu obdrží vždy stěžovatel.

IV. Šetření stížností

1. Stížnost neprodleně šetří nadřízený zaměstnanců, proti kterým stížnost směřuje, nebo v rámci své působnosti vedoucí pracoviště, kterého se předmět stížnosti týká, nebo TKP. Přitom musejí být přešetřeny všechny body stížnosti.
2. O způsobech šetření stížnosti je vypracován zápis s navrženými nápravnými opatřeními, datem plnění nápravných opatření a jménem osoby odpovědné za řešení předmětu stížnosti.
3. Stěžovateli musí být na jeho žádost vždy umožněno nahlédnout do stížnostního spisu (veškerá dokumentace, vztahující se k šetření dané stížnosti), případně si z něj pořídit kopie.
4. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li opakovaná stížnost v téže věci nové skutečnosti, není nutno potvrzovat jejich přijetí ani je prošetřovat.
5. Anonymní oznámení se prošetřují pouze v případě, že obsahují konkrétní údaje o porušování právních předpisů, zneužívání postavení nebo dalších nedostatků v činnosti zaměstnanců. Šetření anonymní stížnosti probíhá vždy na základě rozhodnutí ředitele ÚHK. O výsledku šetření se vyhotovuje zápis.
6. Stížnosti podané řediteli ÚHK jsou šetřeny podle jeho pokynů.

V. Vyřizování stížností

1. Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne se stěžovateli její ústní projednání.
2. Stížnost je vyřízena na základě výsledku řádného šetření. O způsobech šetření stížnosti je vypracován zápis s navrženými nápravnými opatřeními, datem plnění nápravných opatření a jménem osoby odpovědné za řešení předmětu stížnosti.
3. S výsledkem šetření stížnosti seznámí stěžovatele vedoucí zaměstnanec. Výsledek lze sdělit stěžovateli i při osobním jednání, kdy stěžovatel potvrdí podpisem převzetí jednoho exempláře protokolu. O jednání je proveden zápis obsahující rozhodné skutečnosti jednání.
4. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je vedoucí pracoviště, kterého se předmět stížnosti týkal, povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě a zajistit, aby se nedostatky neopakovaly.
5. O opatřeních přijatých k nápravě je učiněn záznam do spisu. Stěžovatel bude o nápravě vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
6. Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího doručení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti a dal-li k tomuto překročení souhlas ředitel ústavu, a to maximálně o dalších 30 dnů. Stěžovatel musí být o překročení lhůty a důvodech jejího překročení informován.
7. Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který udělil ÚHK oprávnění k poskytování zdravotních služeb (magistrát hl. m. Prahy). Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti ÚHK.

VI. Evidence stížností

1. Stížnosti v průběhu šetření jsou evidovány ve formulářích „Protokol o vyřízení stížnosti“ (F_ŘED_042) a „Protokol o vyřízení stížnosti“ pro KL (F_SMJ_08) u přednostů a náměstků jednotlivých úseků ÚHKÚ.
2. Vyřízené stížnosti jsou evidovány v sekretariátu přednosty KÚ ÚHKÚ.
3. Jednotliví vedoucí zaměstnanci, kteří přijali, šetřili a vyřídili stížnost, jsou povinni předat uzavřené protokoly k centrální evidenci do sekretariátu přednosty KÚ (dle čl. III, bod 2.).

VII. Seznámení s postupy podávání stížností/podnětů

1. Přednostové a náměstci KÚ, TÚ a ÚOP jsou povinni zajistit seznámení pacientů s možností podat stížnost a způsobem jejich podávání.
2. Na lůžkovém oddělení a JIHeP je seznámení pacientů s postupem při podávání stížností součástí domácích řádů.
3. Na ambulanci je postup vyvěšen na veřejně přístupné nástěnce proti recepci.
4. Pro pracoviště KL jsou postupy zveřejněny v laboratorních příručkách jednotlivých laboratoří.
5. Postup při podávání stížností je současně zveřejněn i na webových stránkách ÚHKÚ (ÚHKÚ/pacienti a návštěvy/praktické informace/dokumenty ke stažení).

VIII. Související zákonná východiska

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování v aktuálním znění.

IX. Související dokumenty

F_ŘED_042 Protokol o vyřízení stížnosti

F_SMJ_08 Protokol o vyřízení stížnosti pro Komplement laboratoří

X. Závěrečná ustanovení

1. Za kontrolu dodržování postupů dle této SŘ odpovídají vedoucí zaměstnanci ÚHKÚ na všech úrovních řízení.
2. Tato SŘ bude zveřejněna na intranetu ÚHKÚ (výtisk č. 2). Originál (výtisk č. 1) bude uložen v sekretariátu ředitele ÚHKÚ.
3. Porušení ustanovení dle tohoto závazného vnitřního předpisu bude posuzováno jako porušení povinností vyplývajících z právních předpisů vztahujících se k zaměstnancem vykonávané práci a bude postihováno dle zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, včetně případné náhrady škody, zaviněné zaměstnancem.
4. Verze č. 2 této SŘ nabývá platnosti dnem podpisu ředitelem ÚHKÚ, a účinnosti dnem zveřejnění, není-li jako datum účinnosti stanoven den pozdější a současně ruší verzi č. 1 této SŘ, platnou od 1. 8. 2017.