

## Směrnice ředitele č. 5/2006 (verze č. 4)

Název: **Vyřizování stížností a oznámení v ÚHK**

Obsah: I. Úvod  
II. Přijímání stížností  
III. Šetření stížností  
IV. Vyřizování stížností  
V. Evidence stížností  
**VI. Související předpisy**  
VII. Přílohy  
VIII. Závěrečná ustanovení

### I. Úvod

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

### II. 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. Stížnosti jsou povinni přijímat všichni vedoucí zaměstnanci.
3. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli **nebo pacientovi, jehož se stížnost týká**, na újmu. Případná přání stěžovateli, 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 ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní přebírající zaměstnanec písemný záznam.
6. Tento záznam musí obsahovat:
  - a) datum a čas jednání,
  - 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 pracovníka, který provedl zápis,
  - h) podpis stěžovatele nebo záznam o jeho odmítnutí podpisu.
7. Jedno vyhotovení záznamu obdrží vždy stěžovatel.

### III. Šetření stížností

1. Stížnost neprodleně šetří nadřízení zaměstnanců, proti kterým stížnost směřuje, nebo v rámci své působnosti vedoucí pracoviště, kterého se předmět stížnosti týká, nebo Tým kvality péče (dále jen „TKP“). Přitom musejí být přešetřeny všechny body stížnosti. O způsobech šetření stížnosti je vypracován zápis s navrženými nápravnými opatřeními, datem plnění nápravných opatření a jménem osoby odpovědné za řešení předmětu stížnosti.
2. **Stěžovateli musí být na jeho žádost vždy umožněno nahlédnout do stížnostního spisu, případně si z něj pořídit kopie.**
3. 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.
4. Anonymní oznámení se prošetřují pouze v případě, že obsahují konkrétní údaje o porušování právních předpisů, zneužívání postavení nebo dalších nedostatků v činnosti zaměstnanců. O výsledku šetření se vyhotovuje zápis.
5. Stížnosti podané řediteli ústavu jsou šetřeny dle jeho pokynů.

#### IV. 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 zaměstnanci příslušnému k jejímu vyřízení. 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.

#### V. Evidence stížností

1. Stížnosti jsou evidovány ve formulářích „Protokol o vyřízení stížnosti“ pro pracoviště mimo Komplement laboratoří (viz příloha č. 1) a „Protokol o vyřízení stížnosti“ pro Komplement laboratoří (příloha č. 2) u přednostů a náměstků jednotlivých úseků ÚHKT.
2. Vyřízené stížnosti jsou evidovány v sekretariátu ředitele ÚHKT.
3. Jednotliví vedoucí zaměstnanci, kteří přijali, šetřili a vyřídili stížnost, jsou povinni předat uzavřené protokoly k centrální evidenci do sekretariátu ředitele ústavu.

#### VI. Související předpisy

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

#### VII. Přílohy

Příloha č. 1 Protokol o vyřízení stížnosti pro pracoviště mimo komplement laboratoří

Příloha č. 2 Protokol o vyřízení stížnosti pro komplement laboratoří (č. formuláře F\_SMJ\_08)

#### VIII. Závěrečná ustanovení

1. Za dodržování postupů dle této SŘ odpovídají přednostové a náměstci úseků a vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení.
2. Přednostové a náměstci Klinického a Transfuziologického úseku a Úseku pro ošetrovatelskou péči jsou povinni zajistit seznámení pacientů s možností podat stížnost a způsobem jejich podávání. Na klinických pracovištích je seznámení pacientů s postupem při podávání stížností součástí domácích řádů. Postup při podávání stížností je zveřejněn i na webových stránkách ÚHKT.
3. Tato SŘ bude zveřejněna na intranetu ÚHKT, originální výtisk bude uložen v sekretariátu ředitele, po jedné kopii pak bude uloženo v sekretariátech přednostů a náměstků jednotlivých úseků ÚHKT a na klinických pracovištích.
4. Tato verze č. 4 této SŘ nabývá platnosti i účinnosti dnem podpisu ředitelem ÚHKT a současně ruší verzi č. 3 této SŘ vč. všech příloh a dodatků.

Zpracovaly: Mgr. S. Brixíová  
Ing. M. Vraná  
H. Feixová

V Praze dne: 25. 8. 2014

Prof. MUDr. Petr Cetkovský, PhD., MBA  
ředitel ÚHKT