



Metodický pokyn 1/2012

Postup pro vyřizování stížností

1. Účel

Tento metodický pokyn stanovuje postup pro vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen stížností) v zájmu jejich správného, včasného a důsledného řešení.

2. Rozsah závaznosti

Tento metodický pokyn se vztahuje na všechny vedoucí zaměstnance NMSKB.

3. Definice a použité zkratky

3.1. Zkratky

NMSKB Nemocnice Milosrdných sester sv. Karla Boromejského v Praze

4. Postup při vyřizování stížností

4.1. Přijímání a šetření stížností

Stížnosti jsou povinni přijímat všichni vedoucí zaměstnanci a sekretariát ředitele. Stěžovatelé je mohou předkládat písemně nebo osobně. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.

Při osobním podání je zaměstnanec, který se stěžovatelem jedná, povinen vyhotovit záznam o jednání (formulář příloha č.1). Záznam musí obsahovat:

- datum a čas jednání,
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele, případně další nutné identifikační údaje, předmět stížnosti,
- uvedení osoby, proti které stížnost směřuje,
- dohodnuté skutečnosti, např. poučení o postupu šetření, způsob předání informace o výsledku šetření, způsob předání odpovědi,
- jména všech osob, které se jednání zúčastnily,
- jméno a podpis pracovníka, který provedl zápis,
- podpis stěžovatele, nebo záznam o jeho odmítnutí podpisu.

Jedno vyhotovení záznamu obdrží vždy stěžovatel.

Stížnosti v písemné podobě jsou vždy předány na sekretariát ředitele, kde jsou zaprotokolovány a šetřeny dle pokynu ředitele.

Stížnosti podané řediteli nemocnice jsou šetřeny ve smyslu jeho pokynu.

Stížnost neprodleně šetří nadřízení pracovníků, proti kterým stížnost směřuje nebo vedoucí pracoviště, kterého se předmět stížnosti v rámci jeho působnosti týká. Přitom musí být přešetřeny všechny body stížnosti.

Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li jeho další stížnost v téže věci nové skutečnosti, není nutno potvrzovat její příjem ani ji prošetřovat.

Anonymní oznámení se přešetřují pouze v těch případech, obsahují-li konkrétní údaje o porušování zákonů a jiných právních předpisů, zneužívání postavení nebo dalších nedostatků v činnosti zaměstnanců. O výsledku šetření se vyhotovuje zápis.

Žádosti stěžovatelů, aby při šetření nebylo uváděno jejich jméno, je nutné respektovat.

4.2. Vyřizování stížností

Stížnosti jsou vyřizovány na základě řádného prošetření.

Výsledek šetření stížnosti je v písemné podobě předán řediteli. Zpravidla je stížnost vyřízena písemně a opatřena podpisem ředitele. Výsledek šetření lze také sdělit stěžovateli i při osobním jednání, s ohledem na charakter stížnosti. V tom případě se o jednání provede zápis.

V případě, že stížnost byla hodnocena jako oprávněná, je vedoucí pracoviště, kterého se předmět stížnosti týkal, povinen přijmout neprodleně opatření (a to i vůči odpovědným pracovníkům) potřebná k odstranění nedostatků a zajistit, aby se neopakovaly.

Pro vyřizování stížností platí následující lhůty (v závislosti na jejich předmětu):

- okamžitě při jejím podání (v případech osobního podání a okamžitého projednání, souhlasí-li s tímto způsobem stěžovatel),
- do 30 dnů ode dne, kdy byla přijata (v ostatních případech než v případě výše).
- lhůtu lze v odůvodněných a výjimečných případech prodloužit o dalších 30 dnů se souhlasem ředitele. O prodloužení lhůty či postoupení stížnosti věcně příslušnému subjektu musí být stěžovateli do 5 dnů ode dne doručení potvrzen její příjem a podána informace o důvodech.

Stěžovatel může nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

4.3. Evidence stížností

Stížnosti eviduje sekretariát ředitele. Jednotliví vedoucí pracovníci, kteří přijali, šetřili a vyřídili stížnost, jsou povinni ji s příslušným materiálem předat k centrální evidenci.

Sekretariát ředitele sleduje termín k vyřízení stížnosti. Podle druhu stížnosti ředitel či příslušný náměstek kontroluje postup šetření a vyřizování stížnosti.

Sekretariát ředitele předkládá 1x ročně přehled evidovaných stížností k analýze řediteli nemocnice.

5. Související předpisy

zákon č. 372/2011 Sb.,

6. Závěrečná ustanovení

Vedoucí zaměstnanci (primáři) všech oddělení NMSKB zajistí, aby všechny jim podřízené osoby byly prokazatelně s tímto metodickým pokynem seznámeny, a vyvěsí ji na veřejně přístupném místě na svém oddělení. Oddělení grantů a prezentace zajistí zveřejnění tohoto metodického pokynu na internetových stránkách nemocnice pro informaci pacientů.

Tento metodický pokyn je platný dnem podpisu a účinný od 1. 4. 2012.

Přílohy:

příloha č.1 formulář Osobní podání stížnosti.

V Praze dne 19.3.2012



MUDr. Jaroslav Štrof, CSc., MBA
ředitel nemocnice