



Postup pro vyřizování stížností NMSKB

Přijímání a šetření stížností

Stížnosti jsou povinni přijímat všichni vedoucí zaměstnanci a sekretariát ředitele nemocnice v pracovní době (všední den 8 – 16), mimo tuto dobu přijímá stížnosti recepce nemocnice. Stěžovatelé je mohou předkládat písemně na adresu nemocnice sekretariát ředitele, e-mailem nmskb@nmskb.cz nebo osobně.

Při osobním podání je zaměstnanec, který se stěžovatelem jedná, povinen vyhotovit záznam o jednání (formulář). 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.

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 po domluvě termínu může nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie, pokud je to pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel nebo osoba zmocněná pacientem.

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.

Pokud osoba, která podala stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost - Magistrátu hlavního města Prahy- Odbor sociální péče a zdravotnictví.

V Praze 28.6.2018

Ing. Jiří Veselka, MBA, vr
ředitel nemocnice