

**Pravidla
Rady kraje Vysočina
pro vyřizování stížností ve zdravotnických zařízeních zřizovaných krajem Vysočina**

ze dne 28. 07. 2009

č. 04/2009

Čl. 1

Vymezení pojmů

- (1) Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, kterým se fyzické nebo právnické osoby (dále jen „stěžovatel“) obrací na zdravotnické zařízení ve věci ochrany svým zájmu nebo kterým fyzické či právnické osoby upozorňují na nedostatky a závady (dále jen „stížnost“).
- (2) Za zdravotnické zařízení se považuje Nemocnice Havlíčkův Brod, příspěvková organizace, Nemocnice Jihlava, příspěvková organizace, Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace, Nemocnice Pelhřimov, příspěvková organizace, Nemocnice Třebíč, příspěvková organizace, Zdravotnická záchranná služba kraje Vysočina, příspěvková organizace, Dětské centrum Jihlava, příspěvková organizace, Dětský domov Kamenice nad Lipou, příspěvková organizace.
- (3) Manažer kvality nebo ombudsman je kontaktní osobou pro vyřizování stížností. Tato osoba je určena ředitelem zdravotnického zařízení. Prostřednictvím manažera kvality nebo ombudsmana je prováděn veškerý písemný styk se stěžovatelem. V Dětském centru Jihlava, příspěvkové organizaci, a Dětském domově Kamenice nad Lipou, příspěvkové organizaci, se za ombudsmana považuje ředitel. Informace o kontaktní osobě pro vyřizování stížností je veřejně prezentována a pracoviště fyzicky označeno.

Čl. 2

Podací místo a příjem stížností

- (1) Podacím místem pro podání písemné stížnosti je sekretariát ředitele zdravotnického zařízení.
- (2) Podacím místem pro podání ústní stížnosti je pracoviště manažera kvality nebo ombudsmana, kde bude proveden záznam o stížnosti. Záznam musí zejména obsahovat: jméno, příjmení a místo trvalého pobytu stěžovatele, jméno, příjmení a funkci zaměstnance, který záznam sepisuje, obsah stížnosti, místo a datum sepsání záznamu. Záznam podepisují stěžovatel a zaměstnanec, který záznam o ústní stížnosti sepsal. Bez sepsání záznamu ústní stížnosti nebude stížnost šetřena. Jedno vyhotovení záznamu obdrží stěžovatel.
- (3) Stížnost lze podávat i v elektronické podobě (opatřené zaručeným elektronickým podpisem). Pokud stížnost podaná v elektronické podobě neobsahuje zaručený elektronický podpis, je stěžovatel vyzván k jeho doplnění nebo uvedení poštovní adresy. Bez doplnění zaručeného elektronického podpisu nebo poštovní adresy je se stížností nakládáno jako s anonymní.
- (4) 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.
- (5) 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.
- (6) O šetření anonymních stížností rozhodne ředitel zdravotnického zařízení dle závažnosti sdělení.

Čl. 3 Příjemce stížností

- (1) Příjemcem stížností adresovaných zdravotnickému zařízení je ředitel zdravotnického zařízení, stížnost bude v originálu předána manažeru kvality nebo ombudsmanovi.
- (2) Příjemcem stížností adresovaných primariátu nemocnice je primář oddělení, stížnost bude v kopii předána řediteli a v originálu manažeru kvality nebo ombudsmanovi.
- (3) Příjemcem stížností adresovaných samostatným oddělením nemocnice, u kterých není zřízen primariát, je vedoucí oddělení. Stížnost bude v kopii předána řediteli a v originálu manažerovi kvality nebo ombudsmanovi.
- (4) Všichni vedoucí zaměstnanci nemocnice jsou povinni přijímat stížnosti a dále je v kopii předat řediteli. Originál stížnosti jsou povinni předat manažerovi kvality nebo ombudsmanovi.

Čl. 4 Evidence stížností

- (1) Ústředním evidenčním místem podaných stížností je pracoviště manažera kvality nebo ombudsmana. Stížnosti a písemnosti s nimi související jsou zde evidovány a zakládány odděleně od ostatních písemností.
- (2) Každý příjemce je povinen předat originál stížnosti neprodleně, nejpozději však do 5 dnů ode dne doručení, na pracoviště manažera kvality nebo ombudsmana k evidenci a založení. Manažer kvality nebo ombudsman příjemci sdělí příslušné pořadové číslo stížnosti, pod kterým bude stížnost dále vyřizována.
- (3) Příjemce anonymní stížnosti je povinen předat originál stížnosti manažerovi kvality nebo ombudsmanovi den následující po doručení stížnosti a kopii stížnosti řediteli, který rozhodne o tom, zda bude stížnost šetřena.
- (4) Manažer kvality nebo ombudsman má povinnost potvrdit stěžovateli příjem stížnosti nejdéle do 10 dnů ode dne doručení, s výjimkou té stížnosti, která byla doručena osobně přímo na pracoviště manažera kvality nebo ombudsmana nebo byl na pracovišti manažera kvality nebo ombudsmana pořízen záznam o podání ústní stížnosti.

Čl. 5 Vyřizování stížností

- (1) Při vyřizování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, jak je nazvána, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- (2) O tom, zda bude šetřena anonymní stížnost, podá ředitel nemocnice manažeru kvality nebo ombudsmanovi informaci do 5 dnů ode dne doručení stížnosti.
- (3) Příjemce stížnosti ve spolupráci s manažerem kvality nebo ombudsmanem je povinen zajistit prošetření stížnosti a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení stěžovateli ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení. Po vyřízení stížnosti sdělí příjemce stížnosti manažeru kvality nebo ombudsmanovi, zda byla stížnost klasifikována jako důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná.

- (4) Pokud příjemce z obsahu stížnosti zjistí, že její vyřízení nepatří do jeho působnosti, předá ji do 5 dnů ode dne doručení manažeru kvality nebo ombudsmanovi současně se sdělením, kdo je k vyřízení stížnosti příslušný. Manažer kvality nebo ombudsman po konzultaci s ředitelem stížnost neprodleně předá nebo postoupí tomu, kdo je k jejímu vyřízení příslušný.
- (5) V případě, že nelze zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti v průběhu lhůty pro vyřízení stížnosti, mohou příjemci stížností ve spolupráci s manažerem kvality nebo ombudsmanem navrhnout prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti. O prodloužení lhůty rozhoduje ředitel zdravotnického zařízení na základě písemné a řádně zdůvodněné žádosti příjemce. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti informuje stěžovatele manažer kvality nebo ombudsman.
- (6) 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 ředitel zdravotnického zařízení na základě písemné a řádně zdůvodněné žádosti příjemce stížnosti. O přerušení lhůty k vyřízení stížnosti informuje stěžovatele manažer kvality nebo ombudsman.
- (7) Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti a nejsou-li v ní uvedeny žádné nové skutečnosti, stížnost se nevyřizuje. Informaci o nešetření stížnosti sdělí manažer kvality nebo ombudsman 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 písemné vyrozumění. O těchto opakovaných stížnostech předá ředitel zdravotnického zařízení neprodleně informaci odboru zdravotnictví Krajského úřadu kraje Vysočina.
- (8) Pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto zpětvzetím zastaveno, spis je uzavřen a založen na pracovišti manažera kvality nebo ombudsmana.
- (9) Po vyřízení stížnosti jsou na pracoviště manažera kvality nebo ombudsmana předány originály všech písemností, které při prošetřování a vyřizování stížnosti vznikly, pokud to není v rozporu s právním předpisem.¹⁾ Za jejich předání je odpovědný ten, kdo stížnost vyřizuje.
- (10) Prošetřování stížnosti bude probíhat i přes zjištění, že v dané věci probíhá trestní, občanskoprávní nebo správní řízení.

Čl. 6 Závěrečná ujednání

- (1) Průběžné zprávy o šetření stížností dle těchto pravidel zdravotnická zařízení předávají vedoucí oddělení zdravotní správy, odbor zdravotnictví Krajského úřadu kraje Vysočina, vždy jedenkrát měsíčně k 15. dni následujícího měsíce po ukončení daného měsíce. Ve stejném časovém intervalu předává zdravotnické zařízení průběžné zprávy o přijatých pochvalách a oceněních.
- (2) Souhrnnou zprávu za kalendářní rok, vyhodnocující činnost dle těchto pravidel, zdravotnické zařízení předává vedoucí oddělení zdravotní správy, odbor zdravotnictví Krajského úřadu kraje Vysočina vždy k 31. 1. následujícího kalendářního roku. Ve stejném časovém intervalu předává zdravotnické zařízení souhrnnou zprávu o přijatých pochvalách a oceněních.

- (3) Reakce zdravotnického zařízení na informace a stížnosti uveřejněné ve veřejných sdělovacích prostředcích zajišťuje tiskový mluvčí zdravotnického zařízení nebo ředitel.
- (4) K odstranění závad zjištěných při šetření stížností jsou ředitelem přijímána nápravná opatření. Návrh nápravných opatření zpracovávají a předkládají řediteli vedoucí zaměstnanci zdravotnického zařízení.
- (5) Nápravná opatření navazující na výsledky šetření jednotlivých stížností a průběh jejich realizace jsou předávány vedoucí oddělení zdravotní správy odboru zdravotnictví Krajského úřadu kraje Vysočina ve stejných časových periodách jako průběžné a souhrnné zprávy o stížnostech, pochvalách a oceněních.
- (6) Vedoucí zaměstnanci kontrolují plnění přijatých nápravných opatření.
- (7) V případě šetření velmi závažných a problematických stížností je možno využít psychologa odboru zdravotnictví Krajského úřadu kraje Vysočina.
- (8) Každému stěžovateli je manažerem kvality nebo ombudsmanem nabídnuto osobní setkání s ředitelem.
- (9) Nedílnou součástí Pravidel Rady kraje Vysočina pro vyřizování stížností ve zdravotnických zařízeních zřizovaných krajem Vysočina jsou příloha č. 1 obsahující Záznam o stížnosti a Záznam o pochvalě a příloha č. 2 obsahující Přehled přijatých stížností/pochval ve zdravotnickém zařízení.
- (10) Za aktualizaci těchto pravidel odpovídá odbor zdravotnictví Krajského úřadu kraje Vysočina.
- (11) Tato pravidla nabývají účinnosti platnosti a účinnosti dnem schválení Radou kraje Vysočina.
- (12) Tato pravidla byla projednána na jednání Rady kraje Vysočina dne 28. července 2009 a schválena usnesením č. 1115/24/2009/RK.

V Jihlavě dne 28. 7. 2009

MUDr. Jiří Běhounek
hejtman kraje

- 1) zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, v platném znění; otázka nahlížení do zdravotnické dokumentace.

Příloha č. 1 k Pravidlům Rady kraje Vysočina o vyřizování stížností

Záznam o stížnosti

| | |
|------------------|--|
| Stěžovatel: | |
| Jméno a příjmení | |
| Trvalé bydliště: | |

| | |
|----------------------------------|--|
| Zaměstnanec přijímající stížnost | |
| Jméno a příjmení | |
| Funkce: | |

| |
|--|
| Obsah stížnosti: |
| |

| |
|---|
| Poučení: |
| Podpisem stvrzuji, že jsem byl poučen o postupu při vyřizování stížnosti a že údaje, které jsem uvedl, jsou pravdivé. |

| | |
|-------------|------------------|
| Datum: | Místo podpisu: |
| Stěžovatel: | Přijal stížnost: |

Záznam o pochvale

Osoba podávající pochvalu:

Jméno a příjmení

Trvalé bydliště:

Zaměstnanec přijímající pochvalu:

Jméno a příjmení

Funkce::

Obsah pochvaly:

Poučení:

Podpisem stvrzuji, že údaje, které jsem uvedl, jsou pravdivé.

Datum:

Místo podpisu:

Pochvalu podal::

Pochvalu přijal:

Příloha č. 2 k Pravidlům Rady kraje Vysočina o vyřizování stížností

Přehled přijatých stížností/pochval ve zdravotnickém zařízení

| Číslo stížnosti/pochvaly | Datum | Stěžovatel/osoba podávající pochvalu | Forma stížnosti/pochvaly | Přijal stížnost/pochvalu | Předáno k vyřízení | Datum vyřízení | Přijato nápravné opatření |
|--------------------------|-------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|----------------|---------------------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |