

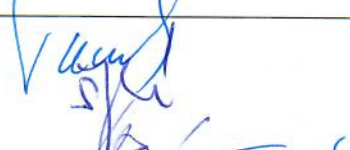


# Revmatologický ústav

státní příspěvková organizace

Na Slupi 4, 128 50 Praha 2, IČ: 00023728

## SMĚRNICE M003/19

### O VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PROTI POSTUPU PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB, O PŘÍJMU A VYŘIZOVÁNÍ OBECNÝCH PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ A O ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ

Zpracovatel:	Ing. Dana Táborská Veronika Špinglová Mgr. Eva Karpíšková, MBA	Podpis:	
Odborný garant:	Ing. Dana Táborská	Podpis:	
Schvalovatel:	prof. MUDr. Karel Pavelka, DrSc.	Podpis:	
Platnost od:	18. 07. 2019	Počet stran:	10
Verze:	1.00	Počet příloh:	1
Revize:	červenec 2022	Vydáním se ruší:	1) Sm-Z012/2013 verze 1 2) Sm-Z012/1/2013 verze 3
		ON zrušena:	

**Změnový list ke Sm – M003/19 Vyřizování stížnosti proti postupu při poskytování zdravotních služeb, o příjmu a vyřizování obecných podnětů a stížností a o šetření spokojenosti pacientů**

.....

Číslo změny	Číslo strany	Předmět změny	Datum	Podpis
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				

## Obsah

1. Obecná ustanovení .....	4
1.1. Účel .....	4
1.2. Předmět úpravy .....	4
1.3. Stížnost, oprávněné osoby, obecné podněty .....	4
1.4. Zkratky, legislativa .....	4
2. Přijímání Stížností .....	5
2.1. Přijímání písemných Stížností .....	5
2.2. Přijímání ústně podaných Stížností při osobní návštěvě stěžovatele.....	5
2.3. Přijímání telefonických Stížností .....	6
2.4. Přijímání elektronických Stížností .....	7
2.5. Přijímání Stížností faxem.....	7
2.6. Přijímání anonymních oznámení .....	7
2.7. Přijímání Stížností mimo pracovní dobu, v sobotu, neděli a svátek.....	7
3. Základní zásady vyřizování Stížností.....	7
4. Vyřizování Stížností .....	8
5. Evidence Stížností .....	9
6. Povinnosti při vyřizování Stížností .....	9
7. Příjem pochval.....	10
8. Přijímání Podnětů .....	10
9. Šetření spokojenosti pacientů .....	10
10. Závěrečné ustanovení .....	10
11. Přílohy .....	10

# 1. Obecná ustanovení

## 1.1. Účel

Účelem této Směrnice (dále jen ON) je stanovení postupu vyřizování stížnosti při poskytování zdravotních služeb v Revmatologickém ústavu, státní příspěvkové organizaci, se sídlem Na Slupi 4, 128 50 Praha 2, IČ: 00023728 (dále jen RÚ), a to v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách. Dále se pak stanovuje postup při vyřizování obecných podnětů a obecných stížností ze stran veřejnosti.

## 1.2. Předmět úpravy

Tato ON upravuje přijímání, postupy, lhůty vyřizování a evidenci obecných podnětů a dále stížností v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb v RÚ, ve smyslu § 93 a násl. zákona o zdravotních službách. Tím není dotčena možnost oprávněných osob podat stížnost podle jiných právních předpisů.

## 1.3. Stížnost, oprávněné osoby, obecné podněty

- 1) Za stížnost se ve smyslu této ON považuje jakékoliv ústní nebo písemné podání oprávněné osoby proti postupu RÚ při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem RÚ souvisejícím se zdravotními službami (dále jen Stížnost).
- 2) Oprávněnou osobou k podání Stížnosti se rozumí pacient, jeho zákonný zástupce nebo opatrovník, osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo pokud zemřel, anebo osoba písemně zmocněná pacientem (dále jen stěžovatel).
- 3) Za obecný podnět se ve smyslu této ON považuje jakékoliv ústní nebo písemné podání třetí osoby, které není Stížností a které je svým charakterem obecné a rozsahem neomezené (dále jen Podnět).
- 4) Oprávněná osoba při Stížnosti, či třetí osoba při Podnětu, je povinna v rámci Stížnosti či Podnětu, uvést alespoň své jméno, příjmení, bydliště a komunikační kontakt (tel., e-mail), a čeho se Stížnost nebo Podnět týká. Nebude-li Stížnost nebo Podnět obsahovat podstatné náležitosti, vystavuje se podávací osoba riziku vyhodnocení Stížnosti nebo Podnětu jako anonymního, přičemž s takovým anonymním podáním bude naloženo v souladu s touto ON.

## 1.4. Zkratky, legislativa

### Zkratky

ON                      organizační norma

## **Legislativa**

- zákon č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů.
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

## **2. Přijímání Stížností**

### **2.1. Přijímání písemných Stížností**

- 1) Stěžovatel může Stížnost podat v písemné podobě, a to do podatelny RÚ, na adrese Revmatologický ústav, Na Slupi 4, Praha 2, PSČ 128 50. Stížnost je možno na podatelnu RÚ doručit jakoukoliv cestou, vč. provozovatelů poštovních či kurýrních služeb, anebo osobně v úředních hodinách podatelny (pracovní dny: 7:30 - 15:00). Bližší údaje o fungování podatelny k nalezení na: <http://www.revma.cz/podatelna>.
- 2) Stížnosti doručené poštou jsou z podatelny předány do sekretariátu ředitele RÚ.
- 3) Stížnosti doručené osobně stěžovatelem nebo jinou osobou jsou dále přijímány v sekretariátu ředitele. Pokud stěžovatel vyžaduje potvrzení o převzetí Stížnosti, podatelna nebo sekretariát ředitele mu na fotokopii Stížnosti potvrdí její převzetí včetně uvedení data.
- 4) U Stížností doručených poštou nebo doručených osobně stěžovatelem nebo jinou osobou přímo na jednotlivé pracoviště, zajistí jeho vedoucí zaměstnanec, aby byly bez zbytečného odkladu oproti potvrzení předány do sekretariátu ředitele nebo podatelny.
- 5) Sekretariát ředitele je povinen o Stížnosti neprodleně informovat ředitele RÚ a předat mu fotokopii Stížnosti. Poté originál Stížnosti ihned zaeviduje a založí příslušný Stížnostní spis.
- 6) Projednání Stížnosti se vede a Stížnost se podává v českém jazyce. Stěžovatel je oprávněn podat Stížnost v českém, a dále slovenském jazyce. Je-li podána písemná Stížnost v cizím, jiném než uvedeném, jazyce, musí ji Stěžovatel současně předložit v úředně ověřeném překladu do jazyka českého, ve smyslu § 16 odst. 2 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, a dále se postupuje podle bodu 2.1. této ON.

### **2.2. Přijímání ústně podaných Stížností při osobní návštěvě stěžovatele**

- 1) Stěžovatel může Stížnost podat v ústní podobě, a to dle níže uvedených pravidel.
- 2) Oprávněnou osobou RÚ k přijímání ústních Stížností je ředitel RÚ, jeho zástupce a každý vedoucí příslušného pracoviště.

- 3) Ústně podaná Stížnost se se stěžovatelem projednává bez odkladu. Je-li možné vyřídit v plném rozsahu na místě, a stěžovatel se způsobem vyřízení souhlasí, vedoucí pracoviště do záznamu o podané Stížnosti současně uvede, zda je Stížnost oprávněná, částečně oprávněná anebo neoprávněná, s jakým výsledkem byla Stížnost se stěžovatelem projednána a jakým způsobem byla Stížnost vyřízena, a výslovně se uvede, že stěžovatel se způsobem vyřízení souhlasí.
- 4) O Stížnostech, které nelze vyřešit ihned při jejich podání, včetně případných nápravných opatřeních, oprávněná osoba o přijetí Stížnosti sepíše záznam (viz příloha č. 1), ve kterém uvede zejména:
  - identifikační údaje o stěžovateli (jméno a příjmení, bydliště a telefonní či e-mailový kontakt),
  - podrobný popis předmětu Stížnosti včetně časových a věcných údajů,
  - identifikační údaje o pacientovi, pokud není sám stěžovatelem,
  - návrhy a požadavky stěžovatele,
  - datum přijetí ústní Stížnosti.
- 5) Vyhotovený záznam předloží oprávněná osoba stěžovateli k přečtení a vyjádření se. Záznam o přijetí ústní Stížnosti podepíše oprávněná osoba a stěžovatel. Případné odmítnutí podpisu záznamu stěžovatelem oprávněná osoba vyznačí do záznamu.
- 6) Poté vedoucí pracoviště předloží záznam o Stížnosti sekretariátu ředitele nebo do podatelny k zaevidování a přidělení čísla jednacího a poté založení do Stížnostního spisu.
- 7) Nesouhlasí-li stěžovatel se způsobem vyřízení takové Stížnosti, poznamená se tato skutečnost v záznamu, a dále se postupuje jako v případě písemně podané Stížnosti.

### **2.3. Přijímání telefonických Stížností**

- 1) Stěžovatel může Stížnost podat telefonicky, a to dle níže uvedených pravidel. Oprávněnou osobu RÚ k přijímání telefonických Stížností je ředitel RÚ, jeho zástupce a každý vedoucí příslušného pracoviště.
- 2) Dovolá-li se stěžovatel osobě, která není oprávněna jeho Stížnost přijmout, bude Stěžovatel touto osobou poučen o tom, kdo je oprávněn takovouto telefonickou Stížnost za RÚ přijmout a budou mu sděleny příslušné telefonické kontakty.
- 3) Oprávněná osoba vyslechne stěžovatele a vyzve jej k zaslání Stížnosti v písemné formě k rukám ředitele RÚ nebo do podatelny RÚ. Po doručení písemné Stížnosti se postupuje shodně s bodem 2.1. této ON.

## **2.4. Přijímání elektronických Stížností**

- 1) Stěžovatel může Stížnost podat elektronickou poštou, a to na adresu: [podatelna@revma.cz](mailto:podatelna@revma.cz).
- 2) Podá-li stěžovatel Stížnost na jinou elektronickou adresu, než výše uvedenou, bude s takovým podáním přijímající osobou naloženo dle této ON, a takovéto podání bude považováno za Stížnost přijetím tohoto podání.
- 3) Správně podaná Stížnost v elektronické podobě se považuje za Stížnost podanou v písemné podobě a je s ní dále nakládáno dle bodu 2.1. této ON.

## **2.5. Přijímání Stížností faxem**

Stěžovatel je oprávněn Stížnost podat též faxem, a to na čísle (+420) 224 914 451. Stížnosti podané faxem jsou zaevidovány a dále se s nimi nakládá stejně jako se Stížnostmi zaslanými písemně dle bodu 2.1. této ON.

## **2.6. Přijímání anonymních oznámení**

Příjemce anonymního oznámení předá oznámení do sekretariátu ředitele RÚ. Anonymní oznámení, Podněty či Stížnosti se neprošetřují. Anonymní podání bude zaevidováno a uloženo obdobně jako řádná Stížnost dle této ON.

## **2.7. Přijímání Stížností mimo pracovní dobu, v sobotu, neděli a svátek**

- 1) Písemnou Stížnost je příjemce povinen předat první pracovní den do sekretariátu ředitele nebo podatelny. Dále je postupováno dle bodu 2.1. této směrnice.
- 2) Kterýkoliv zaměstnanec RÚ, který v tuto dobu přijme ústní Stížnost, je povinen kontaktovat lékaře ve službě, který je povinen sepsat o přijetí Stížnosti záznam dle bodu 2.2. této ON a záznam předat první následující pracovní den do sekretariátu ředitele nebo podatelny.

## **3. Základní zásady vyřizování Stížnosti**

- 1) Prošetřování Stížnosti musí vycházet z jejího jejího obsahu bez jakéhokoliv zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- 2) Je nepřipustné postupovat Stížnost k vyřízení zaměstnancům RÚ, proti kterým Stížnost směřuje.
- 3) Pokud to objektivní vyřízení Stížností vyžaduje, musí být při prověřování Stížností slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým Stížnost směřuje, včetně využití konfrontace (ústní projednání Stížnosti).
- 4) O ústních jednáních při prověřování Stížnosti sepíše zaměstnanec RÚ prošetřující Stížnost zázpis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci byli s obsahem zápisu

seznámení. Zápis podepisuje zaměstnanec provádějící šetření a všichni účastníci. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená tuto skutečnost zaměstnanec prověřující Stížnost do zápisu.

- 5) Podání Stížnosti nebude stěžovateli nebo pacientovi, jehož se Stížnost týká, jakkoliv na újmu.

#### **4. Vyřizování Stížnosti**

- 1) O přijetí každé Stížnosti sekretariát ředitele informuje neprodleně ředitele RÚ nebo jeho zástupce, aby mohl stanovit způsob jejího vyřízení a sjednat nápravu.
- 2) Osobou odpovědnou a pověřenou za šetření Stížnosti je zpravidla vedoucí pracovník jednotlivého pracoviště RÚ.
- 3) Ředitel RÚ vyzve vedoucího zaměstnance příslušného pracoviště, aby mu po provedení detailního posouzení Stížnosti, ve lhůtě max. 15 kalendářních dnů předložil:
  - podrobné písemné vyjádření všech osob, vůči jejichž postupu, práci či chování Stížnost směřuje,
  - své písemné vyjádření jako vedoucího zaměstnance, s návrhy dalšího postupu a přijatých opatření,
  - písemný návrh odpovědi stěžovateli.
- 4) Na základě vyhodnocení obsahu obdržených písemných vyjádření odpovědná osoba šetřící Stížnost navrhne řediteli RÚ nejpozději do 15-ti dnů ode dne doručení Stížnosti návrh dalšího postupu (tj. předloží návrh písemné odpovědi stěžovateli včetně souhrnu opatření potřebných k odstranění nedostatků v případě oprávněnosti Stížnosti, event. návrh na osobní projednání Stížnosti se stěžovatelem). V případě odpovědi stěžovateli - cizinci, je ředitelem podepsaná odpověď úředně přeložena do cizího jazyka a odeslána stěžovateli.
  - O vyřízení Stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva nejpozději do 30-ti dnů ode dne doručení Stížnosti RÚ. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech o dalších 30 dnů a to se souhlasem ředitele. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel neprodleně písemně vyrozuměn, stejně tak i o důvodech, pro které je lhůta k vyřízení prodloužena.
  - Jde-li o Stížnost, k jejímuž vyřízení je RÚ nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o postoupení Stížnosti je povinen informovat stěžovatele.
- 5) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla, v případě její odůvodněnosti, učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad. Pokud stěžovatel s vyřízením Stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost na Magistrát hlavního města Prahy, Odbor zdravotní, sociální péče a prevence, sídlem Mariánské nám. 2/2, Praha 1, který je příslušným správním orgánem, který RÚ udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Takováto stížnost musí být odůvodněná a musí být uvedeny důvody nesouhlasu s vyřízením Stížnosti ze strany RÚ.



## 5. Evidence Stížnosti

- 1) Každá písemně došlá a ústně podaná Stížnost musí být zaevidována a zaregistrována v sekretariátu ředitele.
- 2) Evidence musí být vedena tak, aby:
  - obsahovala datum podání,
  - jméno a příjmení stěžovatele, jeho adresu,
  - předmět Stížnosti,
  - oddělení, pracoviště, proti kterému směřuje,
  - komu byla Stížnost předána k prošetření nebo vyřízení,
  - výsledek šetření - oprávněnost,
  - datum vyřízení Stížnosti,
  - přijatá opatření k nápravě;souhrnně jen Stížnostní spis.
- 3) Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládá odděleně od ostatních spisů v sekretariátu ředitele.
- 4) Pokud o to stěžovatel požádá, je povinností RÚ umožnit mu nahlédnout do konkrétního Stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

## 6. Povinnosti při vyřizování Stížností

- 1) Průtahy ve vyřizování Stížností, nesprávné prošetření nebo vyřízení Stížností, neprovedení opatření k nápravě a kroky proti stěžovateli nebo pacientovi proto, že byla podaná Stížnost, se považují za porušení pracovní kázně konajícího pověřeného zaměstnance RÚ se všemi důsledky z toho plynoucími.
  - a) **Zaměstnanec prověřující Stížnost** zjistí všechny důležité okolnosti, které vedly k podání Stížnosti.
    - V případě, že Stížnost byla vyřešena ústní formou, osoba, která Stížnost vyřídila, o řešení informuje ředitele. Veškeré doklady a podklady se Stížností související předá do sekretariátu ředitele nebo podatelny.

O všech zjištěních a navrhovaných opatření musí být sepsán zápis.

### b) **Zaměstnanec vyřizující Stížnost**

- Je povinen navrhnout stěžovateli ústní projednání Stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter Stížnosti vhodné.
- V ostatních případech odpovídá stěžovateli prostřednictvím spisové služby (jako odpověď na podanou Stížnost).
- Vyřízení Stížnosti musí být stěžovateli písemně vyrozuměn a to srozumitelným způsobem.
- Písemné vyřízení Stížnosti podepisuje ředitel RÚ a zaměstnanec vyřizující Stížnost je pouze připsán jako vyhotovitel dokumentu.

Za vyhotovení a odeslání písemného vyjádření stěžovateli je odpovědný zaměstnanec vyřizující Stížnost.

- c) **Vedení spisu** Stížnosti – je uloženo v sekretariátu ředitele a všichni, kteří se podílí na jeho prověření či vyřizování předají všechny související dokumenty a podklady do spisu k založení.

## **7. Příjem pochval**

- 1) Všechny písemnosti týkající se spokojenosti pacientů, osob jim blízkých či třetích osob s poskytováním zdravotních služeb (pochvaly), které jsou doručeny do RÚ, je povinností vedoucího pracoviště, předat do sekretariátu ředitele.
- 2) Sekretariát ředitele předá podání řediteli, který s obsahem pravidelně seznamuje zaměstnance na poradách vedení nebo na ranním hlášení.
- 3) Veškerý spisový materiál týkající se pochval se eviduje a zakládá v sekretariátu ředitele RÚ.

## **8. Přijímání Podnětů**

Doručený Podnět způsobu dle této ON, bude-li jeho obsah odlišný od Stížnosti, bude posouzen dle svého obsahu, a bude s ním naloženo postupem přiměřeným pravidlům této ON.

## **9. Šetření spokojenosti pacientů**

Šetření spokojeností pacientů se v kalendářním roce provádí prostřednictvím společnosti HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s., a to jednorázově v předem určeném časovém úseku, standardizovaným dotazníkem, který je předkládán hospitalizovaným a ambulantním pacientům k samostatnému vyplnění. Evidence a výsledky šetření spokojenosti pacientů jsou uloženy u vrchní sestry RÚ.

## **10. Závěrečné ustanovení**

- 1) Tato ON ruší směrnici ředitele SM-Z012/2013 verze 1 „Sledování a vyhodnocování spokojenosti pacientů s lůžkovou a ambulantní zdravotní péčí a s podmínkami jejího poskytování“ a SM-Z012/1/2013 verze 3 „Postup vyřizování stížností klientů v Revmatologickém ústavu“ a nahrazuje ji. Nabývá platnosti dnem podpisu schvalovatele uvedeným na první straně této ON.
- 2) Tato ON bude uveřejněna v RÚ na veřejně přístupném místě a na internetových stránkách RÚ.

## **11. Přílohy**

Příloha č. 1: Formulář Stížnosti