





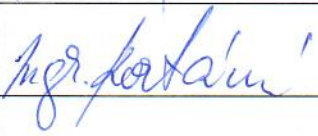
Státní příspěvková organizace


Revmatologický ústav  
Na Slupi 450/4, Nové Město  
128 00 Praha 2

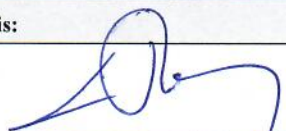
IČ: 00023728

## 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

Zpracoval:	Podpis:
Václav Kortán	
Mgr. Jana Melicharová, MBA	
Mgr. et Bc. Nikola Kortánová	

Odborný garant:	Podpis:
prof. MUDr. Karel Pavelka, DrSc.	

Schvalovatel:	Podpis:
prof. MUDr. Karel Pavelka, DrSc.	

Verze:	2.00
Počet stran:	8
Počet příloh:	1
Revize:	srpen 2026

Vydáním se ruší:

ON zrušena:
Sm Z003/19 O vyřizování stížností proti postupu při poskytování zdravotních služeb, o příjmu a vyřizování obecných podnětů a stížností a ošetření spokojenosti pacientů verze 1.00

Platnost od:
1. 9. 2023

## Změnový list k Sm - M003/19 Vyřizování stížností 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	1. – 10.	Revize, aktualizace, doplnění obsahu	8/2023	Kortán
2	1.-10.	Implementace metodického pokynu MZ ČR	8/2023	Kortán
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				

1. Úvod	4
2. Cíl	4
3. Zkratky, platná legislativa	4
4. Přijímání stížností	5
4.1. Oprávněný subjekt k podání stížnosti	5
4.2. Forma stížnosti	5
4.3. Minimální obsah stížnosti	5
4.4. Postup řešení stížnosti	6
4.5. Lhůty k vyřízení stížnosti	6
4.6. Další práva a povinnosti	7
4.7. Nemocniční ombudsman	7
5. Základní zásady vyřizování stížnosti	7
6. Příjem podnětů	8
7. Příjem pochval, spokojenost pacientů	8
8. Evidence stížností	8
9. Závěrečné ustanovení	8
10. Přílohy	8

## 1. Úvod

- (1) **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 450/4, 128 00 Praha 2 – Nové Město, IČ: 00023728 (dále jen RÚ či poskytovatel), a to v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, v platném znění. Dále se pak stanovuje postup při vyřizování obecných podnětů ze stran veřejnosti.
- (2) **Podnětem** se rozumí informace od fyzické či právnické osoby předaná poskytovateli, ve které podatel poukazuje na nějaký negativní jev u poskytovatele nebo kterou navrhuje zlepšení stávajícího stavu u poskytovatele a která současně není stížností. Podnět může být anonymní podání, může obsahovat návrh na zlepšení stávajícího stavu u poskytovatele či poukázání na negativní jev u poskytovatele. Rozhodující je míra zásahu do práv stěžovatele či podatele. Podnět nevyžaduje písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.
- (3) **Stížností** se rozumí neanonymní podání směřované poskytovateli, splňující níže uvedené, ve kterém si stěžovatel stěžuje na nějaký negativní jev u poskytovatele, který způsobil negativní zásah do stěžovatelových práv.

## 2. Cíl

- (1) 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, v platném znění. Tím není dotčena možnost oprávněných osob podat stížnost podle jiných právních předpisů. **Tato ON je závazná pro všechny zaměstnance RÚ.**

## 3. Zkratky, platná legislativa

MZ ČR	Ministerstvo zdravotnictví České republiky
ON	organizační norma
RÚ	Revmatologický ústav
ZS	Zákon o zdravotních službách

### Legislativa

- zákon č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů, **(dále jen „ZS“)**
- zákon č. 89/2012 /Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- **Věstník MZ ČR 8/2023., metodický pokyn k vyřizování stížností podle části osmé zákona o zdravotních službách s využitím institutu nemocničního ombudsmana**

## 4. Přijímání stížností

Stížnosti podle zákona o ZS mohou podávat níže uvedené oprávněné subjekty.

### 4.1. Oprávněný subjekt k podání stížnosti

(1) Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost

a) pacient

b) zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta

c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel

d) osoba zmocněná pacientem.

### 4.2. Forma stížnosti

(1) Stížnost se podává nemocničnímu ombudsmanovi (dále jen odpovědné osobě), viz níže, tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

(2) Forma stížnosti:

a) písemná

b) ústní.

(3) Při ústně podané stížnosti je třeba, aby odpovědná osoba sepsala záznam o podání, ve kterém uvede zejména:

- identifikační údaje o stěžovateli (jméno a příjmení, bydliště a telefonní či emailový 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.

### 4.3. Minimální obsah stížnosti

(1) Každá podaná stížnost musí obsahovat minimálně:

- Jméno, příjmení stěžovatele
- Kontaktní adresu stěžovatele, na kterou má být zaslána odpověď
- Jméno, příjmení a adresa pacienta, pokud je pacient odlišný od stěžovatele
- Předmět stížnosti (vyličení podstatných skutečností, které jsou předmětem k podání stížnosti)

(2) Stížnosti, u kterých nelze jednoznačně identifikovat stěžovatele, se nebudou prošetřovat a stěžovatel neobdrží informaci o výsledku šetření.

#### 4.4. Postup řešení stížnosti

- (1) Veškeré obdržené stížnosti jsou vyřizovány na základě řádného prošetření, a to v případě splnění výše uvedených minimálních kritérií viz čl. 4.3.
- (2) Je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti.
- (3) Odpovědná osoba, po posouzení podané stížnosti, vyhodnotí stížnost jako:
  - důvodná
  - částečně důvodná
  - nedůvodná
  - neoprávněná
  - nepřezkoumatelná<sup>1</sup>
- (4) O ústních jednáních při prověřování stížnosti sepíše odpovědná osoba prošetřující stížnost protokol, který musí obsahovat jména všech osob, kteří se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, spolu s doložkou, že účastníci byli s obsahem protokolu seznámeni a poučeni o zachování mlčenlivosti. Protokol podepisuje odpovědná osoba provádějící šetření a všichni účastníci. Jestliže některý účastník odmítne protokol podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená tuto skutečnost odpovědná osoba prověřující stížnost do protokolu.
- (5) Pokud osoba („stěžovatel“), která podala poskytovateli stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem. Tímto správním orgánem je Magistrát hlavního města Prahy, Odbor zdravotní, sociální péče a prevence, sídlem Mariánské nám. 2/2, Praha 1.
- (6) V případě opakované stížnosti neobsahující nové skutečnosti, nebude tato stížnost již znovu šetřena. Stěžovatel bude o tomto postupu písemně vyrozuměn.
- (7) S výsledkem šetření / vyřízením stížnosti je stěžovatel vždy písemně seznámen.

#### 4.5. Lhůty k vyřízení stížnosti

- (1) Odpovědná osoba má povinnost vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů.
- (2) Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je RÚ nepřislušný, odpovědná osoba je povinna stížnost do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je odpovědná osoba povinna informovat stěžovatele.

---

<sup>1</sup>Jako „důvodnou“ poskytovatel stížnost vyřídí v případě, že shledá, že obsah stížnosti se shoduje s tím, co se objektivně stalo a že došlo k zásahu do práv stěžovatele.

Jako „částečně důvodnou“ poskytovatel stížnost vyřídí v případě, že shledá, že obsah stížnosti se částečně shoduje s tím, co se objektivně stalo a že částečně došlo k zásahu do práv stěžovatele.

Jako „nedůvodnou“ poskytovatel stížnost vyřídí v případě, že shledá, že obsah stížnosti se neshoduje s tím, co se objektivně stalo. Tento způsob vyřízení nevylučuje využití vhodných komunikačních technik.

Jako „neoprávněnou“ poskytovatel stížnost vyřídí v případě, že stížnost podala jiná osoba, než osoba oprávněná podat stížnost dle § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách. Tento způsob vyřízení nevylučuje využití vhodných komunikačních technik či přijetí nápravných opatření.

Jako „nepřezkoumatelnou“ poskytovatel stížnost vyřídí v případě, že se nepodařilo prokázat, co se objektivně stalo. Tento způsob vyřízení nevylučuje využití vhodných komunikačních technik či přijetí nápravných opatření.

## 4.6. Další práva a povinnosti

- (1) Odpovědná osoba je povinna vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení.
- (2) Odpovědná osoba má povinnost umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.
- (3) Odpovědná osoba má povinnost, jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout tomuto na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost.
- (4) Odpovědná osoba má povinnost tento vnitřní předpis průběžně aktualizovat, dle platné legislativy a uveřejnit jej na veřejně přístupném místě v rámci RÚ a na svých internetových stránkách.

## 4.7. Nemocniční ombudsman

- (1) Nemocniční ombudsman je odpovědnou osobou, která přijímá stížnosti, a to v souladu s tímto vnitřním předpisem. Nemocničního ombudsmana jmenuje ředitel RÚ a jeho působností je pouze v rámci RÚ.
- (2) Na nemocničního ombudsmana se můžete obrátit těmito způsoby:
  - písemně na adresu Revmatologický ústav, Na Slupi 450/4, Praha 2, Nové Město, 128 00, k rukám Václava Kortána, nemocničního ombudsmana či do datové schránky IDDS RÚ: wjqzqtn
  - elektronicky emailem na adresu: [ombudsman@revma.cz](mailto:ombudsman@revma.cz)
  - telefonicky na tel. č. +420 734 463 893
  - osobně, a to po předchozí domluvě s nemocničním ombudsmanem na adrese Revmatologického ústavu.

## 5. Základní zásady vyřizování stížnosti

- (1) Prošetřování stížnosti musí vycházet z jejího obsahu bez jakéhokoliv zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- (2) Je nepřípustné 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 šetření musí být zachována všemi zúčastněnými osobami zejména mlčenlivost.
- (5) Jakákoli odvetná opatření jsou zakázána.
- (6) Podání stížnosti nebude stěžovateli nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, jakkoliv na újmu.

## 6. Příjem podnětů

- (1) Informace, které nejsou kvalifikovány jako stížnosti, viz výše, jsou hodnoceny jako podněty.
- (2) Podnět může být anonymní podání, může obsahovat návrh na zlepšení stávajícího stavu u poskytovatele, konstatování či poukázání na negativní jev u poskytovatele. Rozhodující je míra zásahu do práv podatele. Podnět nevyžaduje písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.
- (3) Podnět se doručuje, viz výše, k rukám nemocničnímu ombudsmanovi

## 7. Příjem pochval, spokojenost pacientů

- (1) Všechny písemnosti týkající se spokojenosti pacientů, osob jim blízkých či třetích osob s poskytováním zdravotních služeb (pochvaly), které jsou doručeny do RÚ k rukám nemocničního ombudsmana, jsou evidovány touto odpovědnou osobou, která předá obdrženou informaci řediteli RÚ.
- (2) 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 paní Mgr. Jany Melicharové MBA, vrchní sestry RÚ, manažerky kvality.

## 8. Evidence stížností

- (1) Veškerá evidence stížností je vedena v elektronické i papírové formě odpovědnou osobou, nemocničním ombudsmanem.

## 9. Závěrečné ustanovení

Tato ON ruší směrnici M003/19, O vyřizování stížností proti postupu při poskytování zdravotních služeb, o příjmu a vyřizování obecných podnětů a stížností a o šetření spokojenosti pacientů'' verze 1.00 a nahrazuje ji. Nabývá platnosti dnem podpisu schvalovatele uvedeným na první straně této ON. Tato ON bude uveřejněna v RÚ na veřejně přístupném místě a na webových stránkách RÚ.

## 10. Přílohy

Příloha č. 1: Formulář Stížnosti