

# Psychiatrická nemocnice v Kroměříži

Havlíčková 1265, 767 40 Kroměříž

IČ 00567914



## Standard č. 16

# VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘIPOMÍNEK A NÁVRHŮ

Typ:	STANDARD
Spisová značka/Počet stran/Příloh:	06.04/3/0
Verze dokumentu:	5
Platnost od	06.01.2023
Účinnost od	09.01.2023
Určeno pro	Všichni zaměstnanci
Platnost a distribuce	Platný je autorizovaný výtisk uložený na sekretariátě ředitele a zveřejněný na intranetu PNKM

	Jméno, příjmení, funkce	datum	podpis
Autor	Mgr. Pavel Polák, ředitel Ing. Petra Čechatková, nám. NLZP Mgr. Barbora Koubková, manažer kvality Prim. MUDr. Jana Anna Marie Uhrová	06.01.2023	
Schválil	Mgr. Pavel Polák, ředitel	06.01.2023	

datum	platnost			podpis
06.01.2023	pokračuje	ukončeno	<b>nahrazeno</b>	
	pokračuje	ukončeno	nahrazeno	
	pokračuje	ukončeno	nahrazeno	
	pokračuje	ukončeno	nahrazeno	

## Postup při podávání a řešení připomínek, návrhů a stížností

1. Každý pacient Psychiatrické nemocnice v Kroměříži (jeho zákonný zástupce, opatrovník, osoba zmocněná pacientem nebo osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav) má právo podávat připomínky, návrhy a stížnosti, týkající se léčby, provozu oddělení, na kterém byl (je léčen) a jeho veškerých práv v celém průběhu poskytování zdravotní péče.

2. **Připomínky, návrhy a stížnosti jsou vítané. Pro nemocnici je to velmi důležitá zpětná vazba a prostor pro zvyšování kvality péče.**

3. Připomínka, návrh či stížnost může být sdělena **ústně** kterémukoli zdravotnickému pracovníkovi. Ten stížnost bez zbytečného odkladu zapíše a předá osobně, případně e-mailem na adresu [manazerkvality@pnkm.cz](mailto:manazerkvality@pnkm.cz). Záznam by měl co nejpřesněji popisovat skutečnost a faktické údaje potřebné pro vyřízení stížnosti.

Připomínka, návrh či stížnost může být podána **písemně** a adresována manažerovi kvality Psychiatrické nemocnice v Kroměříži. Manažer kvality má sídlo v budově Centrálního příjmu.

### Manažer kvality:

Mgr. Barbora Koubková, tel: 608 670 440, e-mail: [manazerkvality@pnkm.cz](mailto:manazerkvality@pnkm.cz)

MUDr. Jana Anna Marie Uhrová, tel.: 775 867 796, e-mail: [manazerkvality@pnkm.cz](mailto:manazerkvality@pnkm.cz)

I písemně podaná stížnost však může být předána kterémukoli zdravotnickému pracovníkovi oddělení. Ten ji předá k vyřízení manažerovi kvality. Písemnou připomínku, návrh či stížnost může pacient **vhodit do schránky připomínek, návrhů a stížností na oddělení**. Na oddělení jsou volně dostupné psací potřeby a schránka k tomu určená umístěna na (pro pacienty) viditelném a snadno a samostatně dostupném místě.

4. Schránku připomínek, návrhů a stížností na každém oddělení vybírá manažer kvality, nebo jím pověřený pracovník 1 x týdně. Vede o tom evidenci.

5. Manažer kvality do pěti pracovních dnů od chvíle, kdy připomínku, námět či stížnost obdrží, určí další postup řešení a bude o něm informovat všechny účastníky, kteří jsou pro řešení situace důležitými činiteli. K řešení stížnosti může přizvat i další kolegy nebo externisty.

6. Na **anonymně** podané připomínky, návrhy či stížnosti **nelze odpověď odeslat**, neboť nelze určit, komu má být případná odpověď doručena.

7. Pokud se jedná o stížnost, která je **neodkladná**, řeší ji manažer kvality v urychleném režimu tak, že nejdříve učiní kroky potřebné pro zamezení škod a následně informuje všechny účastníky. Manažer kvality může rozhodnout o tom, že povaha stížnosti vylučuje informování všech (nebo některých) účastníků, kterých se týká, na jejím počátku. Stěžovatele však informuje vždy bez zbytečného odkladu.

8. Manažer kvality má právo na to, aby se o samotě setkal s kterýmkoliv pacientem, který si to přeje. Může se s ním potkat a hovořit na oddělení i kdekoliv jinde v nemocnici. V případě, že setkání mimo oddělení vyžaduje schválení lékařem, tak je to předem projednáno.

9. Manažer kvality je informován staniční sestrou daného oddělení s předstihem o ukončení hospitalizace pacienta, který podal stížnost, aby mu byla nabídnuta schůzka s cílem zhodnotit průběh poskytování zdravotní péče po podání připomínky, návrhu či stížnosti. Nemocnice tak nastavuje mechanismus ochrany pacienta.



10. Ředitel se může na základě žádosti manažera kvality, pacienta nebo na základě vlastního rozhodnutí zapojit do procesu řešení.
11. Odpověď na stížnost:
- a) bude zaslána (poštou, datovou schránkou, e-mailem) tomu, kdo ji podal do 30 dnů ode dne jejího podání. V odůvodněných případech může ředitel prodloužit lhůtu na 60 dnů. V odpovědi bude zhodnocen postup řešení a přijatá opatření,
  - b) bude rovněž poskytnuta všem osobám, kterých se týká, pokud to povaha stížnosti dovolí,
  - c) bude založena do složky „Evidence stížností“ v písemné podobě.
12. Manažer kvality 1 x za 6 měsíců (červen, prosinec) vyhodnotí podané písemné stížnosti a ověří, zda jsou opatření, která byla přijata, dodržována, případně rozhodne o přijetí dalších opatření.
13. Sekretariát ředitele Psychiatrické nemocnice v Kroměříži vede „Evidenci stížností“ v písemné podobě, ve které je u každé stížnosti uvedeno:
- a) jednací číslo stížnosti a číslo spisu
  - b) datum doručení stížnosti
  - c) kdo stížnost podal
  - d) koho se stížnost týká
  - g) zda byla stížnost posouzená jako oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná
  - h) číslo jednací a datum odeslání odpovědi na stížnost
14. V případě, že stěžovatel nebude s vyřízením své stížnosti spokojen, může se obrátit na Krajský úřad Zlínského kraje, Odbor zdravotnictví, Tř. Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, tel.: 577 043 111. Dále pak na zřizovatele Psychiatrické nemocnice v Kroměříži, kterým je Ministerstvo zdravotnictví, Palackého nám. 4, 128 00 Praha 2, tel.: 224 971 111; nebo na Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111.