

# Psychiatrická nemocnice v Kroměříži

Havlíčkova 1265, 767 40 Kroměříž

IČ 00567914



## Standard č. 16

### VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘIPOMÍNEKA NÁVRHŮ

<b>Typ:</b>	<b>STANDARD</b>
<b>Spisová značka/Počet stran/Příloha:</b>	06.04/4/0
<b>Verze dokumentu:</b>	7
<b>Platnost od</b>	01.09.2023
<b>Účinnost od</b>	01.09.2023
<b>Určeno pro</b>	Všichni zaměstnanci
<b>Platnost a distribuce</b>	Platný je autorizovaný výtisk uložený na sekretariátě ředitele a zveřejněný na intranetu PNKM

	Jméno, příjmení, funkce	datum	podpis
Autor	Mgr. Sabina Procházková, právník Bc. Petra Šišková, náměstkyně ošetřovatelské péče	01.09.2023	
Schválil	prof. MUDr. Roman Havlík, Ph.D., ředitel	01.09.2023	

datum	platnost			podpis

## Vyřizování stížností připomínek a návrhů

Připomínky, návrhy a stížnosti jsou vítané. Pro nemocnici je to velmi důležitá zpětná vazba a prostor pro zvyšování kvality péče. Nemocníci je tak nastaven mechanismus ochrany pacienta.

1. Ustanovení § 93 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmírkách jejich poskytování ukládá Psychiatrické nemocnici v Kroměříži (dále jen „PNKM“) zveřejnit postup při podávání stížnosti proti postupu PNKM při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami.

### Stížnost, připomínce či návrh může podat:

- a) Pacient, jeho zákonný zástupce nebo opatrovník,
- b) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- c) osoba zmocněná pacientem.

### 2. Podání je možné několika způsoby:

- a) písemně na adresu ředitele PNKM s vlastnoručním podpisem,
- b) ústně do protokolu u služby konajícího zaměstnance na oddělení, na které je stížnost podána, ten stížnost bez zbytečného odkladu zapíše a předá osobně, nebo e-mailem na adresu [manazerkvality@pnkm.cz](mailto:manazerkvality@pnkm.cz),
- c) ústně či písemně na sekretariátu ředitele PNKM nebo osobě určené pro vyřizování stížností: Mgr. Sabina Procházková, tel: 573 314 303, e-mail: [prochazkovas@pnkm.cz](mailto:prochazkovas@pnkm.cz), o ústním podání bude sepsán zápis
- d) elektronicky e-mailem na adresu [reditel@pnkm.cz](mailto:reditel@pnkm.cz),
- e) je možno použít i jiné technické prostředky (např. datová schránka ...),
- f) písemnou stížnost, připomínce a návrh může pacient vhodit do schránky stížností, připomínek a návrhů 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. Schránku na každém oddělení vybírá pověřený pracovník 1 x týdně. Vede o tom písemnou evidenci.

### 3. Lhůty pro vyřízení:

- a) Přijetí „podání“ - PNKM zašle ve lhůtě do 30 dnů ode dne obdržení podání sdělení o tom, že zahájila řízení, nebo že neshledala důvody k zahájení šetření stížnosti, popřípadě sdělení o postoupení jinému příslušnému orgánu,
- b) vyřídit „podání“ do 30 dnů ode dne jeho obdržení; tuto lhůtu může PNKM odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů (o prodloužení lhůty a postoupení podání je PNKM povinna informovat podávajícího),
- c) jde-li o podání, k jehož vyřízení je PNKM nepříslušná, je povinna do 5 dnů od jeho doručení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu,

d) na anonymně podané připomínky, návrhy či stížnosti nelze odpověď odeslat, neboť nelze určit, komu má být případná odpověď doručena.

#### 4. Průběh řešení stížnosti:

- a) Osoba určená pro vyřizování stížností bezodkladně ode dne, kdy stížnost, připomínku, námět obdrží, určí další postup řešení.
- b) Osoba určená pro vyřizování stížností zjišťuje, co se objektivně stalo, zejména za součinnosti dalších zaměstnanců PNKM prostřednictvím osobních setkání či jiných forem komunikace a v odůvodněných případech může přistoupit k nahlédnutí do zdravotnické dokumentace. Pokud se jedná o stížnost, která je neodkladná, je řešena v urychleném režimu.
- c) Osoba určená pro vyřizování stížností má právo na to, aby se o samotě setkala 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.
- d) Osoba určená pro vyřizování stížností kategorizuje stížnosti dle jejich předmětu do oblastí „non lege artis postup“, „komunikace“, „komfort“, „informovaný souhlas“, „diskriminace“ a „jiné porušení právních a vnitřních předpisů“, přičemž jedna stížnost může být zařazena do více kategorií.
- e) Osoba určená pro vyřizování stížností se svým přístupem snaží o nastolení důvěry, důstojnosti a respektu, tím kultivuje vzájemné vztahy mezi zdravotníky, pacienty a jejich osobami blízkými. Dále citlivě nakládá s předmětem stížnosti a vnímá potřeby stěžovatele.

#### 5. Odpověď na stížnost:

- a) Bude zaslána (poštou, datovou schránkou, e-mailem) tomu, kdo ji podal, v odpovědi bude zhodnocen postup řešení a přijatá opatření,
- b) bude poskytnuta zdravotnickému pracovníkovi (pracovníkům), kterých se stížnost týkala,
- c) bude založena do složky „Evidence stížností“ v písemné podobě,
- d) 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.

#### 6. Na sekretariátě ředitele PNKM se vede „Evidence stížností“ v písemné podobě, ve které je u každé stížnosti uvedeno:

- a) Evidenční číslo stížnosti,
- b) jméno a příjmení stěžovatele,
- c) datum podání stížnosti,
- d) způsob podání stížnosti (písemně/ústně),
- e) popis události,
- f) předmět stížnosti - kategorie (non lege artis postup / komunikace / komfort / informovaný souhlas / diskriminace / jiné porušení právních předpisů a vnitřních předpisů poskytovatele),
- g) údaje o ústním projednání stížnosti, bylo-li navrženo,

- h) datum vyřízení stížnosti (délka případného prodlení s vyřízením stížnosti),
- i) způsob vyřízení stížnosti (důvodná / částečně důvodná / nedůvodná / neoprávněná / nepřezkoumatelná),
- j) nápravná opatření.

#### **7. Vyhodnocování stížností, připomínek a návrhů:**

- a) Stížnosti, připomínky a návrhy se pravidelně, alespoň 1 x za půl roku vyhodnocují a je o nich informováno vedení nemocnice PNKM.
- b) V návaznosti na vyhodnocování se doporučují nápravná opatření, kontroluje se jejich provedení.