

## POSTUP SUŠICKÉ NEMOCNICE PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

Proti postupu nemocnice při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

- pacient
- zákonný zástupce pacienta nebo opatrovník pacienta
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná pacientem

### KDE A JAK PODAT STÍŽNOST

Stěžovatel může podat stížnost: -

písemně poštou

- písemně s osobním doručením
- elektronicky – email opatřený jménem, příjmením, adresou
- je možné i ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné

### Kontakty pro podání stížnosti:

písemně – Sušická nemocnice s.r.o., Chmelenská 117, Sušice

osobně – doručení na sekretariát ředitele nemocnice (v době od 8.00-16.00 hod)

elektronicky - [info@susnem.cz](mailto:info@susnem.cz)

Stížnost musí obsahovat tyto identifikační údaje stěžovatele: jméno, příjmení, adresu, případně email.

Anonymní stížnosti nejsou řešeny.

Sekretářka ředitele stížnosti v písemné i elektronické formě eviduje v Seznamu stížností. Po zaevidování je neprodleně předá řediteli nemocnice k vyřízení či posouzení, komu z vedoucích pracovníků ji má postoupit. Pracovník pověřený vyřízením konkrétní stížnosti je uveden v Seznamu stížností.

### VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

a) Stížnost v rámci nemocnice prošetřuje nebo přezkoumává ředitel. Ředitel může dle povahy stížnosti pověřit osobu, která se bude stížností zabývat. Pověřená osoba (většinou primář oddělení nebo příslušný náměstek) je povinna prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené, zodpovědět dotazy se stížností související a učinit zápis, který obsahuje jména zúčastněných, výčet zjištění a stručný popis průběhu a výsledku jednání, podpisy účastníků. Odmítne-li některý z účastníků zápis podepsat, uvede se to v zápisu s vysvětlením důvodu.

Závěry šetření oznámí pověřená osoba řediteli nemocnice. Celý průběh řešení a vyřešení stížnosti je oznámen na nejbližší poradě primářů a vedoucích pracovníků. Dokumentace související s vyřízením stížností je uložena na sekretariátu ředitele.

- b) Nemocnice navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné. Při ústním jednání prošetřování stížnosti se sepíše zápis, který musí obsahovat jména zúčastněných osob, stručné a výstižné vyličení průběhu a výsledku jednání a doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni.
- c) Všechny stížnosti a skutečnosti v nich uvedené je nutno odpovědně, hospodárně a bez zbytečných průtahů prošetřit a vyřídit.
- d) Stížnost směřující ke kritice činnosti konkrétního zaměstnance prošetřuje jeho nadřízený. Stížnost nesmí být přidělena k vyřízení tomu zaměstnanci, jehož se kritika týká. Tento se k obsahu stížnosti pouze vyjádří.
- e) Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile budou po jejím prošetření učiněna příslušná opatření k nápravě nebo bude stěžovateli zasláno písemné sdělení, jímž bude s patřičným odůvodněním vyrozuměn o tom, proč jeho stížnosti nebylo vyhověno. O způsobu vyřízení podané stížnosti musí být stěžovatel vždy v nezbytně nutném rozsahu písemně vyrozuměn.

Informace o vyřízení stížnosti a vyjádření vedení nemocnice bude zasláno na adresu, kterou stěžovatel sdělí.

#### LHŮTY

Lhůta pro vyřízení stížností je stanovena v délce 30 dnů ode dne přijetí (tuto lhůtu lze odůvodněně prodloužit o dalších 30dnů, o tomto prodloužení je povinna nemocnice stěžovatele informovat). Informace o vyřízení stížnosti a vyjádření vedení nemocnice bude zasláno stěžovateli.

Jde-li o stížnost, jejíž vyřízení nemocnici nepřísluší, nemocnice ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení postoupí věcně příslušnému subjektu.

#### NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který udělil Sušické nemocnici "Oprávnění k poskytování zdravotních služeb" (Krajský úřad Plzeňského kraje), kde zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti nemocnicí.

#### DALŠÍ ZÁSADY

Nemocnice umožní stěžovateli po ověření totožnosti nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a za úplatu z něj pořídí kopie.

Stížnosti na kvalitu nebo poskytování sociálních služeb řeší samostatný standard ošetrovatelské péče.

*(Příslušná legislativa: zákon č.372/2011 Sb., §§ 93-97)*