

## **POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB**

**v souladu s § 93 zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování**

### **Čl. 1**

#### **Úvodní ustanovení**

Stížnost je

- a) písemné,
- b) elektronické - na emailové adrese: sekretariat@nlo.agel.cz,
- c) ústní podání

proti postupu při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami. Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; 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.

Stížnost může podat:

- 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, nebo
- d) osoba zmocněná pacientem.

### **Čl. 2**

#### **Přijímání stížností**

- a) hlavním podacím místem pro podání písemné stížnosti, kde je i jednoúčelová schránka, je ředitelství poskytovatele, které je evidenčním místem, jakož i správcem podaných stížností,
- b) stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době; každá doručená stížnost (včetně vytištěné stížnosti zaslané e-mailem) musí být evidována v knize stížností, kde je uveden i způsob jejího vyřízení,
- c) stížnosti je možno podávat kontinuálně na emailové adrese: sekretariat@nlo.agel.cz,
- d) ústní stížnosti je třeba směřovat na personální oddělení poskytovatele. O stížnosti bude v tomto případě sepsán záznam – protokol. Protokol musí kromě vyhotovitele podepsat stěžovatel, který obdrží jednu kopii,
- e) anonymní podání budou prošetřována pouze ta anonymní podání, která obsahují konkrétní údaje; neadresná, nekonkrétní a neprůkazná podání budou odložena,
- f) stížnosti se přehledně archivují v samostatné složce tak, aby k nim neměla přístup nepovolaná osoba; stěžovatel může nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

### **Čl. 3**

#### **Vyřizování stížností**

Poskytovatel je povinen:

- a) navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- b) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepříslušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,
- c) pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele zdravotních služeb, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, tedy Krajskému úřadu Ústeckého kraje, odboru zdravotnictví, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

### **Čl.4**

#### **Evidence stížností**

Všechny stížnosti a veškerá korespondence spojená s jejich vyřízením musí být založena a evidována.

- a) evidence všech stížností z jednotlivých pracovišť je vedena na personálním oddělení,
- b) musí obsahovat následující údaje:
  1. evidenční číslo
  2. datum přijetí
  3. jméno, příjmení a adresu stěžovatele
  4. předmět stížnosti
  5. kdy a komu byla stížnost předána k prošetření a vyřízení
  6. výsledek šetření a opatření k sjednání nápravy
  7. datum vyřízení stížnosti a odeslání odpovědi
  8. výsledek kontroly, jak byla splněna přijatá opatření k nápravě
- c) obsahuje údaje důležité pro hodnocení došlých a vyřízených žádostí,
- d) odpovědní vedoucí zaměstnanci jsou povinni právnímu oddělení předat informace o stížnostech, které přešly do stadia trestního řízení nebo soudních sporů.

### **Čl.5**

#### **Postavení a činnost ombudsmana**

Ombudsman skupiny AGEL působí v rámci všech společností AGEL, působí jak k ochraně zaměstnanců před zaměstnavateli, řeší vážnější konflikty mezi různými pracovišti, eventuálně i mezi různými zdravotnickými zařízeními, hlavně se zaměřením na pracovní kázeň a mezilidské vztahy.

Mezi hlavní úkoly ombudsmana patří prošetřování stížností a podnětů týkající se kvality poskytované péče.