

Postup pro vyřizování stížností v Psychiatrické nemocnici v Dobřanech (PNvD)

Naším cílem je spokojený pacient a zaměstnanec. Zpětná vazba je pro nás důležitá, je cennou informací pro zvyšování kvality naší činnosti. Je nám velice líto případu, kdy pacient není s poskytnutými službami spokojen.

Co je stížnost

Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, jímž si pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba blízká nebo osoba zmocněná pacientem stěžuje na postup poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícími se zdravotními službami (§ 93-97 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách. **Pro posouzení, zda se jedná o stížnost**, je rozhodující obsah podání, nikoliv jeho označení osobou, která podání učinila.

Kdo může podat stížnost

Stížnost proti postupu PNvD při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může v souladu se zákonem 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.

Kam a jak podat stížnost

V urgentních případech se obraťte na ošetřujícího lékaře, případně primáře oddělení, který s vámi bude vaši nespokojenost či ústně podanou stížnost přednostně řešit.

V případě ústní či telefonické stížnosti bude stěžovateli příslušným pracovníkem doporučeno, aby stížnost podal písemně a bude mu doporučen příslušný formulář (příloha A Postupu).

Pouze ve výjimečných a ojedinělých případech, kdy je objektivně zřejmé, že stěžovatel nemůže stížnost podat písemně, je možné se domluvit s ombudsmanem na termínu sepsání protokolu o podání stížnosti, který bude stěžovateli po přečtení předložen k podpisu. Při sepsání takového ústního podání musí být přítomen stěžovatel a nejméně 2 zástupci PNvD, stěžovatel musí předložit občanský průkaz.

Stížnost k nemocničnímu ombudsmanovi lze podat písemně nebo elektronicky (se zaručeným elektronickým podpisem stěžovatele).

Podacím místem pro podání písemné a elektronické stížnosti je podatelna nemocnice nebo kancelář nemocničního ombudsmana, pro písemné stížnosti navíc schránky označené pro přijímání stížností na jednotlivých odděleních nebo v administrativní (vstupní) budově vedle zasedací místnosti v 1. patře.

Podatelna:

Psychiatrická nemocnice v Dobřanech
podatelna
Ústavní ul., 334 41 Dobřany

Administrativní (vstupní budova), 1. patro vpravo

podatelna@pld.cz

datová schránka: 4k429ud

Telefon: 377 813 401, 377 813 485

Nemocniční ombudsman:

Administrativní (vstupní budova), přízemí vlevo

ombudsman@pld.cz

Tel.: 377 813 775

Způsoby podání písemné stížnosti

- **dopisem podepsaným stěžovatelem** a doručeným na adresu PNvD
- **osobním předáním do podatelny PNvD** – hlavní (vstupní budova), 1. patro vpravo, a to v pracovní dny v době od 7:00 do 14:00 hodin
- **elektronickou poštou (e-mailem) za použití ověřeného elektronického podpisu** na adresu podatelna@pld.cz nebo ombudsman@pld.cz. Stížnost podaná elektronicky musí mít náležitosti písemné stížnosti, zejména jméno a trvalý pobyt stěžovatele. Nemá-li tyto náležitosti, je s ní nakládáno jako se stížností anonymní.
- **elektronicky do datové schránky PNvD** z datové schránky stěžovatele
- **prostřednictvím speciálních schránek** označených „STÍŽNOSTI“ umístěných na každém oddělení a v 1. patře administrativní budovy (vedle zasedací místnosti). Schránky jsou pravidelně (nejméně 1 x týdně) vybírány příslušným zaměstnancem (na oddělení staniční sestra, v administrativní budově vedoucí sekretariátu) a předány do podatelny PNvD.

Za den podání stížnosti se považuje datum doručení stížnosti do podatelny PNvD.

Co musí stížnost obsahovat

Náležitosti stížnosti:

- jméno a příjmení stěžovatele
- adresu trvalého pobytu stěžovatele, případně kontaktní adresu, liší-li se od adresy trvalého pobytu
- podrobný a srozumitelný popis stížnosti, tzn. skutkové okolnosti, které vedly k podání stížnosti (datum a hodina, kdy vznikl důvod k podání stížnosti, příslušné pracoviště PNvD, kde vznikl důvod k podání stížnosti, případně označení osob – např. jména lékařů či nelékařských zdravotnických pracovníků)
- u stížnosti proti postupu při poskytování zdravotních služeb musí být součástí stížnosti:
 - identifikace pacienta (jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození, adresa trvalého pobytu)
 - v případě podání stížnosti jinou osobou než pacientem (vyjma zákonného zástupce nebo opatrovníka) **písemný souhlas pacienta se šetřením stížnosti** (nebo plná moc bez úředně ověřeného podpisu);
- podpis stěžovatele (u písemné formy stížnosti)

Nebude-li stížnost obsahovat výše uvedené náležitosti, bude stěžovatel vyzván k jejich doplnění (příp. odstranění jiných vad svého podání) ve lhůtě 7 kalendářních dnů ode dne doručení s tím, že neupřesní-li stěžovatel svou stížnost do 30 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy, bude rozhodnuto o odmítnutí jeho stížnosti. O tomto bude stěžovatel následně vyrozuměn.

Anonymní stížnosti, stížnosti podané telefonicky nebo ústně bez sepisu příslušného písemného záznamu o stížnosti a stížnosti nesplňující výše uvedené náležitosti (ani po výzvě) se neprošetřují v režimu stížností. Pokud je jejich obsah závažný nebo obsahuje konkrétní údaje o porušování zákonů a jiných právních předpisů, jsou podkladem pro kontrolní činnost.

Vyřízení stížnosti a lhůty

Podání stížnosti nesmí být na újmu ani osobě, která stížnost podala, ani pacientovi, jehož se stížnost týká. Podáním stížnosti podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů.

Vyřizováním stížností, které nejsou vyřešeny přímo na oddělení, je v Psychiatrické nemocnici v Dobřanech pověřen nemocniční ombudsman. Osoba, vůči níž stížnost směřuje, nesmí stížnost vyřizovat. Ten, kdo stížnost vyřizuje, je však povinen s jejím obsahem seznámit osobu, proti které směřuje a umožnit jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem, předložit doklady a uvést informace a jiné údaje nezbytné k vyřízení stížnosti.

Ombudsman řeší stížnosti za účasti pacientů i zdravotníků, přispívá k uvědomění pacientů a zdravotníků o právech a povinnostech, kultivuje vzájemné vztahy, usiluje o nápravu nedostatků a vyvíjí aktivity k předcházení konfliktním situacím.

Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne ombudsman stěžovateli ústní projednání stížnosti. Ústnímu projednání musí být vždy přítomen ombudsman, stěžovatel a dále další pracovník PNVd, proti němuž stížnost nesměruje. O průběhu ústního projednání pořídí ombudsman záznam.

Stížnosti prošetřuje ombudsman odpovědně, hospodárně a bez zbytečných průtahů, nejpozději **do 30 dnů** ode dne obdržení stížnosti. Tato lhůta může v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty je ombudsman povinen stěžovatele informovat.

O vyřízení podané stížnosti vždy ombudsman stěžovatele ve výše uvedené lhůtě prokazatelně vyrozumí (zpravidla písemně).

U **opakované stížnosti** ombudsman posoudí, zda podání obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že nebyly shledány důvody opakovaně se stížností zabývat a stížnost se neprošetřuje.

V případě **zpětvzetí stížnosti** se prošetřování stížnosti zastaví a spis se uzavře.

Není-li PNVd k vyřízení stížnosti příslušná (případně v její části), **postoupí ji** (případně její část) do 5 dnů ode dne jejího obdržení příslušnému subjektu a o postoupení stížnosti (nebo její části) stěžovatele informuje.

Opravné prostředky

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost ke Krajskému úřadu Plzeňského kraje, Odbor zdravotnictví, Škroupova 18, 301 00 Plzeň, přičemž uvede důvod nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany PNvD.

Evidence stížností

Evidenci písemných stížností vede nemocniční ombudsman. Stěžovatel má právo nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat si z něj kopie. Nahlížení do spisu lze uskutečnit po předchozí telefonické domluvě s nemocničním ombudsmanem (tel. 377 813 775) a po předložení občanského průkazu.

MUDr. Petr Žižka
ředitel
Psychiatrická nemocnice v Dobřanech

Příloha postupu:

Příloha A – formulář: Stížnost podaná stěžovatelem

Stížnost podaná stěžovatelem
(vyplní osoba, která stížnost podává)

Jméno.....Příjmení.....Titul.....

datum narození..... adresa trvalého pobytu

kontaktní adresa (*liší-li se od adresy trvalého pobytu*)

Kontaktní telefon, e-mail

Text podávané stížnosti:

Podrobný a srozumitelný popis stížnosti, tzn. skutkové okolnosti, které vedly k podání stížnosti (datum a čas, označení pracoviště PNV, případně osob – např. jména lékařů či nelékařských zdravotnických pracovníků apod.).

V případě podání stížnosti jinou osobou než pacientem identifikační údaje pacienta.

V Dobřanech dne:.....

.....

Podpis osoby, která stížnost podává

V případě podání stížnosti jinou osobou než pacientem (vyjma zákonného zástupce nebo opatrovníka) přiloží stěžovatel písemný souhlas pacienta se šetřením stížnosti (event. plnou moc bez úředně ověřeného podpisu)