

VNITŘNÍ PŘEDPIS č. 1/2022

Postup při vyřizování stížnosti v MNNP

Vážení pacienti,

společným a dlouhodobým cílem všech zaměstnanců naší nemocnice je spokojenost pacientů, vstřícnost veškerého personálu, důstojné zacházení a kvalita poskytované péče.

Pokud i přesto nejste spokojeni s poskytovanou zdravotní péčí a souvisejícími službami na odborné a profesní úrovni, máte dle § 93 zákona č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách, právo podat stížnost.

Pro podání stížnosti je možno využít formulář, který je k dispozici u zaměstnanců oddělení, sociálních pracovníků nebo ke stažení na webových stránkách nemocnice www.mnnp.cz. V případě, že nechcete využít standartní formulář, lze akceptovat i stížnost podanou v jiném formátu za předpokladu, že splňuje všechny potřebné formality.

Právo podat stížnost má:

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

V případě, že je stěžovatel osoba blízká, je zapotřebí, aby tuto skutečnost prokázala a doložila čestné prohlášení.

V případě, že je stěžovatelem osoba zmocněná, je zapotřebí doložení ověřené plné moci.

Podává-li stížnost osoba, která k tomu není dle zákona oprávněna, bude o tomto prokazatelnou formou informována. Zároveň jí bude sdělen důvod neoprávněnosti podat stížnost a bude poučena o možnosti dodatečného dodání potřebných dokladů, že je osobou oprávněnou stížnost podat dle § 93 Z. 372/2011 Sb., a to do 5 pracovních dnů. Pokud v uvedené lhůtě stěžovatel tyto doklady nedodá, bude se stížností postupováno jako s anonymní.

Stížnost musí obsahovat následující informace:

- datum podání stížnosti,
- identifikace stěžovatele – jméno, příjmení, doručovací adresa, vztah k pacientovi a podpis, případně další kontakty na stěžovatele (telefon, e-mail, datová schránka),

- identifikace pacienta,
- informace, čeho se stížnost týká – stručný popis,
- doložení vztahu k pacientovi (plná moc, čestné prohlášení apod.),
- v případě právnické osoby název, sídlo, IČ a označení statutárního orgánu.

Pokud stížnost nemá výše uvedené náležitosti, není srozumitelná, je nečitelná nebo je k jejímu vyřešení třeba doplnit údaje – budeme požadovat doplnění.

Stížnost je možné předat komukoliv z pracovníků nemocnice – ti tuto stížnost předají vždy nadřízenému pracovníkovi.

Stížnost přijata o víkendu či svátcích bude vždy předána vedoucímu pracovníkovi a zaznamenána v nejbližší pracovní den.

Stížnost máte možnost podat následujícími způsoby:

- **osobně**
 - Osobně je možné předat písemnou stížnost komukoliv z pracovníků nemocnice a ti tuto stížnost předají vždy nadřízenému pracovníkovi.
 - Při ústní stížnosti bude sepsán záznam o podání stížnosti.
- **telefonicky**
 - Stěžovatel je vyslechnut a vyzván k zaslání stížnosti v písemné podobě na adresu ředitelství.
 - Stěžovatel je upozorněn na skutečnost, že bez písemného podání stížnosti nebude jeho podání evidováno jako stížnost, ale se sdělenými informacemi bude nakládáno jako s podnětem, který může vést ke zlepšení péče.
- **písemně**
 - Stížnost lze adresovat přímo ředitelce či vedoucí zdravotně sociálního útvaru na adresu Městská nemocnice následné péče, K Moravině 343/6, 190 00 Praha 9.
- **elektronickou poštou**
 - Stížnost lze zaslat na jednu z uvedených e-mailových adres: reditel@mnnp.cz, baborska@mnnp.cz, info@mnnp.cz.
 - Stížnost lze zaslat i datovou schránkou na IDDS ez74hfk (bude evidována jako forma písemné stížnosti).
 - Stížnost podaná elektronicky musí mít všechny náležitosti písemné stížnosti, zejména uvedení jména a poštovní adresy stěžovatele pro další případnou komunikaci, a podpis.
- **anonymně do schránek důvěry**
 - Schránky důvěry jsou umístěny na každém oddělení nemocnice a v přízemí budovy u výtahů.

Na stížnost bez potřebných náležitostí (především prokázání totožnosti) bude nahlíženo jako na anonymní stížnost.

Evidence stížností

Veškeré stížnosti jsou zaevidovány na ředitelství nemocnice a předány k řešení pověřené osobě. **Osobou pověřenou řešením stížností je vedoucí zdravotně sociálního útvaru.**

Vyřízení a šetření stížnosti:

- Pracovník pověřený prošetřením stížnosti vyplní Záznam o přijetí a vyřízení stížnosti.
- Nemocnice je povinna zajistit prošetření stížnosti a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení stěžovateli ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení.
- Pokud je zřejmé, že stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do 30 dnů od jejího doručení, je možné tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dní s tím, že je stěžovateli zaměstnancem pověřeným vyřízením žádosti odeslána informace (písemně) o přijetí a zahájení šetření stížnosti.
- Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nemocnice nepříslušná, je nemocnice povinna ji do 5 dnů ode dne podání prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu a informovat o tom stěžovatele.
- Pokud je to dle charakteru stížnosti vhodné, bude stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti.
- V případě podání anonymní stížnosti nebo stížnosti, která nebude mít všechny náležitosti a bude brána jako stížnost anonymní, bude odpověď k nahlédnutí u vedoucí zdravotně sociálního útvaru.

V případě, že nebudete spokojeni se způsobem řešení stížnosti ze strany osoby pověřené řešením stížností a ředitelky Městské nemocnice následné péče, můžete se obrátit na:

- Magistrát hlavního města Prahy – Odbor zdravotnictví
Jungmannova 35/29, 110 01 Praha 1
E-mail: www.praha.eu
Tel.: 236 00 4100
- Ministerstvo zdravotnictví ČR
Palackého náměstí 375/4, 128 01 Praha 2
E-mail: www.mzcr.cz
Tel.: 224 971 111
- Ombudsman pro zdraví
Kancelář Ombudsmana pro zdraví, z.s.
Národní 9 (5. patro), 110 00 Praha 1
E-mail: ochrance@ombudsmanprozdravi.cz
Tel.: 222 075 103

- Veřejný ochránce práv – ombudsman
Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
E-mail: podatelna@ochrance.cz
Tel.: 542 542 888

Podání stížnosti nemá žádný vliv na kvalitu poskytování služeb.

Související dokumenty vnitřního předpisu:

Příloha č. 1 Protokol o podání stížnosti

Příloha č. 2 Evidenční list stížnosti

Příloha č. 3 Záznam o podání stížnosti

Aktualizace a účinnost od 1.8.2024 Lucie Baborská, MBA vedoucí zdravotně sociálního útvaru Mgr. Silvia Majtanová, DiS. sociální pracovnice	Schválila: Mgr. Iva Vyšatová, DiS. ředitelka
--	---