


PNHB	PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	SmZ-010-VERZE02
------	--	-----------------

	Psychiatrická nemocnice Havlíčkův Brod Rozkošská 2322, Havlíčkův Brod
SMĚRNICE	
Název:	PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ
Spisová značka:	SmZ-010-VERZE01
Verze č.:	2
Účinnost od:	1.7.2019
Počet stran/příloh:	3/1

	Jméno, příjmení, funkce	datum	podpis
Autor	MUDr. Jaromír Mašek, ředitel	24.6.2019	
Garant	MUDr. Jaromír Mašek, ředitel	24.6.2019	
Schválil	MUDr. Jaromír Mašek, ředitel	25.6.2019	

Datum	platnost			Podpis
	<input type="radio"/> pokračuje	<input type="radio"/> ukončeno	<input type="radio"/> nahrazeno	
	<input type="radio"/> pokračuje	<input type="radio"/> ukončeno	<input type="radio"/> nahrazeno	
	<input type="radio"/> pokračuje	<input type="radio"/> ukončeno	<input type="radio"/> nahrazeno	
	<input type="radio"/> pokračuje	<input type="radio"/> ukončeno	<input type="radio"/> nahrazeno	

Platnost a distribuce organizační normy	Platné jsou autorizované výtisky (manažer kvality, sekretariát) a elektronická verze na portálu
Určeno pro:	všechny zdravotnické zaměstnance, JOP, sekretariát ředitele

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

PNHB	PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	SmZ-010-VERZE02
------	--	-----------------

1.1. Účel

Směrnice řeší postup při přijímání a vyřizování stížností v Psychiatrické nemocnici Havlíčkův Brod.

Zrušuje se první verze této směrnice.

1.2. Závaznost

Všichni zdravotničtí zaměstnanci, JOP, sekretariát ředitele.

1.3. Zkratky

PNHB Psychiatrická nemocnice Havlíčkův Brod
JOP jiný odborný pracovník

2. OBECNÉ ÚDAJE

- 2.1. Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba (dále jen „stěžovatel“) obrací na PNBH ve věci ochrany svých zájmů nebo upozorňuje na nedostatky a závady, jejichž řešení náleží do působnosti PNBH.
- 2.2. Proti postupu PNBH při poskytování zdravotních služeb může podat stížnost pacient, zákonný zástupce pacienta, pacientova osoba blízká nebo osoba zmocněná pacientem.
- 2.3. Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením své stížnosti, může se písemně obrátit na příslušný správní orgán (Krajský úřad Kraje Vysočina), na zřizovatele PNBH (Ministerstvo zdravotnictví České republiky), případně na jinou státní instituci podle vlastního uvážení.
- 2.4. Písemné, ústní či telefonické stížnosti hospitalizovaných pacientů (nebo jejich příbuzných či jiných osob blízkých) adresované zdravotnickému personálu vyřídí ústně přímo na oddělení primář nebo staniční sestra a není o nich vedena evidence. Pokud je taková stížnost písemná, tak je uložena do zdravotnické dokumentace pacienta s poznámkou primáře, jak byla vyřízena. Přesahuje-li vyřízení stížnosti rámec oddělení, nebo trvá-li stěžovatel na písemném vyrozumění, je stížnost v písemné podobě předána k vyřízení na sekretariát ředitele, případně je stěžovatel informován o nutnosti písemného podání stížnosti. Pokud chce hospitalizovaný pacient dojednat osobní schůzku s konkrétní osobou (ředitelem PNBH, hlavní sestrou apod.), tak toto setkání zprostředkuje staniční sestra.
- 2.5. Anonymní stížnosti nejsou vyřizovány ani evidovány.

3. PODACÍ MÍSTA PÍSEMNÝCH STÍŽNOSTÍ

- 3.1. Místem pro podání písemné stížnosti PNBH je sekretariát ředitele, resp. podatelna PNBH. Písemné stížnosti lze podávat na sekretariát ředitele i v elektronické podobě a faxem.
- 3.2. Hospitalizovaní pacienti mohou vkládat své písemné stížnosti do schránek důvěry, které jsou umístěny na jednotlivých odděleních. Obsah schránek je nejméně jedenkrát za týden vybírán staničními sestrami. Pokud je dopis ve schránce důvěry adresován vedení PNBH (ředitel, hlavní sestra, manažer kvality...), není otevřen jiným zaměstnancem nemocnice.

PNHB	PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	SmZ-010-VERZE02
------	--	-----------------

- 3.3. V případě, že písemná stížnost hospitalizovaného pacienta nebyla vyřízena přímo na oddělení, nebo nebyla podána přímo na sekretariát ředitele PNHB, je každý příjemce písemné stížnosti, který je zaměstnancem PNHB, povinen předat její originál bez zbytečného odkladu na sekretariát ředitele, resp. podatelnu.

4. EVIDENCE STÍŽNOSTÍ DORUČENÝCH NA SEKRETARIÁT ŘEDITELE

- 4.1. Ústředním evidenčním místem písemných stížností adresovaných PNHB je sekretariát ředitele. Stížnosti a písemnosti s nimi související jsou zde evidovány a zakládány odděleně od ostatních písemností.
- 4.2. O každé písemné stížnosti je veden stížnostní spis, do kterého jsou ukládány všechny písemnosti nebo jejich kopie, které při prošetřování a vyřizování stížnosti vznikly - za jejich včasné předávání je odpovědný zaměstnanec, který stížnost vyřizuje. Stěžovatel má právo nahlížet do stížnostního spisu a požít si z něj kopie.

5. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ DORUČENÝCH NA SEKRETARIÁT ŘEDITELE

- 5.1. Vyřizovány jsou pouze písemné stížnosti. Nejsou vyřizovány ani evidovány stížnosti podané na sekretariát ředitele pouze ústně nebo telefonicky. V takových případech je o tom stěžovatel informován a je vyzván k písemnému podání stížnosti.
- 5.2. Při vyřizování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, jak je nazvána, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- 5.3. Stížnost, která byla zaslána PNHB pouze na vědomí, je zaevidována a založena, dále se nevyřizuje.
- 5.4. Pokud je z obsahu stížnosti zřejmé, že její vyřízení nepatří do působnosti PNHB, musí být neprodleně postoupena tomu, kdo je k jejímu vyřízení příslušný.
- 5.5. Každá stížnost, která patří do působnosti PNHB, je prošetřena, zpravidla je se stěžovatelem projednána ústně a stěžovatel je o vyřízení stížnosti vždy vyrozuměn písemně nejpozději do 30 dnů ode dne doručení. Ve zvláště složitých případech může ředitel rozhodnout o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti informuje stěžovatele vedoucí sekretariátu ředitele nebo zaměstnanec, který stížnost vyřizuje.
- 5.6. Ředitel může pověřit vyřízením stížnosti nebo jejím prošetřením zaměstnance PNHB, do jehož pracovní náplně předmět stížnosti spadá. Pověřený zaměstnanec odpovídá za správnost a včasnost vyřízení stížnosti. Vyřízením stížnosti nelze pověřit zaměstnance, proti kterému stížnost směřuje.
- 5.7. Pověřený zaměstnanec PNHB, který stížnost vyřizuje, může předkládat řediteli návrhy na opatření k nápravě nedostatků zjištěných v průběhu nebo po ukončení vyřizování stížnosti.
- 5.8. Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti a ta neobsahuje žádné nové skutečnosti, stížnost se nevyřizuje. Informaci o tom sdělí sekretariát ředitele stěžovateli do 15 dnů ode dne doručení.
- 5.9. Je-li při prošetřování stížnosti zjištěno, že v dané věci probíhá trestní, občanskoprávní nebo správní řízení, ředitel PNHB prošetřování stížnosti zastaví a sekretariát ředitele stěžovateli tuto skutečnost bez zbytečného odkladu sdělí.
- 5.10. Pokud se stížnost týká poskytování zdravotní péče konkrétnímu pacientovi PNHB, tak vedoucí sekretariátu po jejím vyřízení uloží do zdravotnické dokumentace pacienta kopii stížnosti i kopii dokumentu, kterým byla stížnost vyřízena.

Příloha č.1



Psychiatrická nemocnice Havlíčkův Brod

Rozkošská 2322

TEL: +420569478111

IČO: 00179230

PNHB	PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	SmZ-010-VERZE02
------	--	-----------------

58023 Havlíčkův Brod

FAX: +420569421842

DIČ: CZ00179230

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

/ informace pro pacienty /

1. PÍSEMNÉ STÍŽNOSTI lze podat :

- do schránky důvěry na léčebných odděleních – obsah vybírá 1x týdně staniční sestra (stížnost bude vyřízena přímo na oddělení, nebo bude předána na sekretariát ředitele nemocnice)

POKUD JE DOPIS ADRESOVÁN VEDENÍ NEMOCNICE, NENÍ OTEVŘEN JINÝM ZAMĚSTNANCEM PNHB

- písemně, elektronicky či faxem přímo na sekretariát ředitele

2. ÚSTNÍ STÍŽNOSTI lze podat :

- staniční sestře, lékaři, primáři oddělení
- hlavní sestře

3. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- anonymní stížnosti – nejsou vyřizovány, o případném vyřízení rozhoduje ředitel nemocnice
- ostatní – stížnosti budou vyřízeny do 30 dnů, ve složitých případech do 60 dnů