



NEMOCNICE POČÁTKY, s.r.o.

Havlíčková 206, 394 64 Počátky

Název:	VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, OZNÁMENÍ, PODNĚTŮ A EVIDENCE PODĚKOVÁNÍ OD OBČANŮ A ORGANIZACÍ	
Evidenční značka:	SM-NP-5-2015	
Identifikace:	Nahrazuje:	Směrnici NP-5/2014
	Účinnost:	1. 2. 2015
	Revize číslo:	5
	Následující revize:	2/2016
Identifikace výtisku:	Jediný výtisk – schválený originál (výtisk z elektronické podoby má informativní charakter)	
Rozdělovník:	<ul style="list-style-type: none"> - ředitel NP - vedoucí zaměstnanci přímo podřízeni řediteli 	

Zpracoval:	20. 1. 2015 Datum Ing. Marie Hrnčířová
Přezkoumal:	20. 1. 2015 Datum Ing. Marie Hrnčířová
Schválil:	20. 1. 2015 datum Ing. Jiří Rosenberg

1 Účel

Předpis stanovuje zásady postupu přijímání, evidování a vyřizování stížností a oznámení podnětů občanů a organizací v NP týkajících se činnosti NP a jednání a chování zaměstnanců NP v souvislosti s výkonem jejich povolání a postup při evidování poděkování od občanů a organizací adresovaných pracovištím a zaměstnancům NP. Tento předpis je zpracován s příslušnou legislativou a standardy kvality sociálních služeb.

2 Rozsah platnosti

Předpis je závazný pro vedení NP, vedoucí zaměstnance přímo podřízené řediteli NP, popř. další zaměstnance NP, kteří jsou určeni k prošetření nebo vyřízení podání od občanů nebo organizací.

3 Použité zkratky, pojmy a definice

3.1 Zkratky

NP	Nemocnice Počátky, s.r.o.
PSJ	Předpis systému managementu jakosti
UEP	Ústřední evidence podání
ŘDMN	Řízená dokumentace managementu nemocnice
SN	Stížnosti nebo podání
NO	Neoprávněná stížnost

3.2 Podání

jsou stížnosti, oznámení, podněty a poděkování adresovaná NP, týkající se předmětu činnosti NP, či chování a jednání zaměstnanců NP v souvislosti s výkonem jejich povolání.

3.3 Stížnosti

jsou podání, jimiž se fyzická nebo právnická osoba ve svém individuálním zájmu domáhá svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů nebo poukazuje na jiné nedostatky, či nečinnost v rámci NP.

3.4 Anonymní stížnost

je stížnost, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci podavatele stížnosti a ke zjednáání nápravy při oprávněných nebo částečně oprávněných připomínkách. Jako anonymní se kvalifikuje stížnost, pokud se jedná o písemně podanou stížnost, v níž stěžovatel neuvede jméno, místo trvalého pobytu, popř. jinou adresu pro doručení.

Anonymní stížnosti se evidují v ÚEP a prošetřují se jako klasické stížnosti. Jelikož u nich není znám adresát, je tato stížnost, společně s odpovědí, vyvěšena na oddělení, kde byla stížnost podána nebo na oddělení, kterého se stížnost týkala, a to po dobu 1 měsíce.

3.5 Oznámení

jsou podání občanů nebo organizací sledující zejména obecný zájem.

3.6 Podněty

jsou návrhy a připomínky občanů nebo organizací sledující jejich nebo obecný zájem, podávané s cílem změnit určitý stav.

3.7 Poděkování

jsou podání, kterými občané nebo organizace vyjadřují svou spokojenost s výkonem činností NP nebo sjednáním a chováním jejich zaměstnanců.

3.8 Ústřední evidence podání

veškerá přijatá podání musí být evidována v ÚEP. Zahrnují evidenci stížností, oznámení, podnětů a evidenci poděkování.

4 Odpovědnosti a pravomoci

Za dodržování tohoto předpisu je odpovědný ředitel a vedoucí zaměstnanci.

4.1 Ředitel nemocnice

Činnost ředitele nemocnice je nasměrována k ochraně práv pacientů a uživatelů sociálních služeb NP jak hospitalizovaných, tak i ubytovaných, a to jak před jednáním zdravotnického/sociálního zařízení, které je v rozporu, či ne plně v souladu s platnými právními předpisy, etickými principy, tak i před eventuální nečinností zdravotnického/sociálního zařízení. Jeho posláním je provádět funkci nezávisle a nestranně za účelem zlepšení činnosti NP v oblasti léčebné i ošetrovatelské péče a při poskytování všech služeb nemocničního, lůžkového, pobytového a ambulantního zařízení, které souvisí s výše uvedenými činnostmi.

Ředitel odpovídá za:

- vedení ústřední evidence podání (ÚEP);
- přijímání písemných i ústních podání (stížnosti, oznámení, podněty a poděkování), při osobní návštěvě podavatelů je jím nápomocný při zpracování záznamu;
- za zajištění prošetření stížnosti a oznámení podavatelů ve spolupráci s příslušnými vedoucími zaměstnanci, dbá o to, aby stížnosti byly prošetřeny zodpovědně a objektivně v co nejkratším termínu;
- za zpracování návrhu odpovědí stěžovatelů ve spolupráci s příslušnými vedoucími zaměstnanci a na základě výsledku šetření stížností a stanovisek odpovědných zaměstnanců, za odpověď stěžovateli;
- za zajištění předání kopií podání příslušným vedoucím zaměstnancům;
- za zajištění předání kopií odpovědí stěžovatelům příslušným vedoucím zaměstnancům (e-mail);
- za zpracování pololetních rozborů, podaných stížností, oznámení, podnětů a poděkování;
- za vedení a uložení spisů a jejich následného předání dle příslušných předpisů NP;
- za evidenci a kompletní dokumentaci veškerých podání a zejména stížností a poděkování;
- za předání poděkování příslušným pracovištím;
- za zachovávání mlčenlivosti o skutečnostech, které zjistil při výkonu funkce, a to i po skončení působnosti v této funkci.

4.2 Vedoucí zaměstnanci

V případě podání, se kterými se podavatel obrátí přímo na konkrétní pracoviště, odpovídají primář, lékaři, staniční sestry a sociální pracovnice za zaslání originálu takto přijatých podání SN k evidenci a řešení. Dále odpovídají za zaslání písemného stanoviska k šetřené záležitosti v požadovaném termínu a u oprávněných a částečně oprávněných stížností za zpracování opatření ke zjištěným nedostatkům.

4.3 Porada vedení a ředitel řeší

- kontrolu odstranění oprávněných kritizovaných nedostatků;
- ve spolupráci s příslušnými vedoucími zaměstnanci za návrh opatření ke zjištěným nedostatkům;
- za poskytování právní součinnosti a konzultační činnosti odpovědným zaměstnancům v průběhu řešení kritik a připomínek, které by se mohly stát předmětem pozdějšího šetření;
- za postup v souladu s platnou legislativou, pokud informace zjištěné při šetření budou mít charakter údajů uvedených v zákoně č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, je povinen postupovat v souladu s tímto zákonem.

5 Popis

5.1 Podání - jejich přijímání a vyřizování

5.1.1 Příjem podání

Podání jsou v NP přijímána:

a) písemně zasláná:

na adresu: Nemocnice Počátky, s.r.o., Havlíčkova 206, 394 64 Počátky
nebo e-mailem: ldn-pocatky@ldn-pocatky.cz

b) písemně či ústně předaná: jednatelům společnosti
jakémukoli pracovníkovi NP – (ředitelka, primářka,
vrchní sestra, staniční sestra, sociální pracovnice,
pracovník v sociálních službách)

c) anonymně vhozená do schránky důvěry, která je k dispozici na každém oddělení,
a kterou vybírá sociální pracovnice 1x týdně.

Záznam o uskutečnění ústního podání (zejména stížnosti) musí obsahovat zejména tyto údaje:

- datum přijetí stížnosti,
- vlastní stížnost,
- jméno, příjmení, adresu a telefonní číslo občana, který činí podání (pokud je uvedeno),
- jméno osoby, která pomohla občanovi s formulací stížnosti,
- podpis občana, činícího podání, že byl seznámen se záznamem.
- jméno osoby, která stížnost přijala,
- jména osob, které se podílely na řešení stížnosti,
- vyjádření ke stížnosti,
- datum a způsob doručení vyjádření stěžovateli

Veškerá podání, zejména stížnosti, se kterými se podavatel obrátí přímo na konkrétní pracoviště, přebírají vedoucí zaměstnanci, primář a staniční sestry dle kompetencí. Tito vedoucí zaměstnanci jsou povinni neprodleně originál tohoto podání zaslat SN k evidenci a řešení. Na základě požadavku zašlou bez zbytečných průtahů, nejpozději však do 10 dnů, písemné stanovisko k šetřené záležitosti. U oprávněných a částečně oprávněných stížností zpracují opatření ke zjištěným nedostatkům.

5.2 Stížnosti, oznámení a podněty

Stížnosti občanů a organizací prošetřuje a vyřizuje ředitel ve spolupráci s vedoucími a příslušnými odbornými zaměstnanci. Podněty a oznámení projedná s příslušným vedoucím pracovníkem, který v případě souhlasu s postupem a závěry šetření potvrdí návrh odpovědi stěžovateli parafou na návrh odpovědi. Odpověď podavateli ředitel NP.

Prošetřením stížností a oznámení může být ředitelem NP pověřen i příslušný poradní orgán, vedoucí pracovník nebo určený specialista.

5.3 Poděkování

ÚEP eviduje veškerá poděkování od občanů a organizací adresovaná pracovištěm a zaměstnancům NP za jejich kvalitní práci. Kopii poděkování ředitel postoupí vedoucím příslušných pracovišť, který navrhne další postup (ocenění).

5.4 Termíny řešení podání

Veškerá podání a zejména stížnosti musí být řešena bez zbytečných průtahů. Odpovědi na stížnosti musejí být podatelům zaslány nejpozději do 30 dnů a pouze výjimečně, ve zřeteluhodných případech, kdy je prošetření stížnosti časově náročné, nejpozději do 60 dnů ode dne podání. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel písemně informován.

Podání, zejména stížnost, jehož vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být této organizaci postoupeno do 10 dnů ode dne jeho doručení. O tomto předání je vedena evidence v ÚEP. Občan, který učinil podání, musí být o této skutečnosti písemně vyrozuměn.

Stěžovatel se proti vyjádření k jeho stížnosti může odvolat do 14 dnů od doby, kdy mu bylo toto vyjádření doručeno. Postup při podávání odvolání je stejný jak o při podávání stížností. Stěžovatel má právo obdržet vyjádření k odvolání do 30 dnů od jeho podání.

5.5 Dokumentace podání

Za vedení ÚEP odpovídá ředitel NP, v jeho nepřítomnosti určený zaměstnanec. Veškerá evidovaná podání jsou ukládána v souladu s RDM-1-1-2010, /Řízením dokumentů systému managementu/. Po uplynutí tří let od jejich vzniku jsou SN předány do spisovny s řádným označením a uvedením skartačního znaku a skartační lhůty:

- stížnosti a oznámení - skartační znak A10,
- podněty - skartační znak S5,
- poděkování - skartační znak S2.

SN vypracovává vždy k 30. 6. a 31. 12. rozbor podání od občanů nebo organizací vůči NP který slouží jako dílčí podklad pro hodnocení kvality práce jednotlivých útvarů NP a pro přezkoumání vedením NP.

6 Postup

Postup řešení podání je zpracován formou vývojového diagramu (příloha 1).

7 Související dokumenty

Evidenční značka	Název dokumentu
RDM-1-1-2008	Řízená dokumentace managementu
Zákon č. 101/2000 Sb.	Zákon o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů

8 Související tiskopisy

Není použito.

9 Přílohy

Příloha 1 – Vývojový diagram - postup řešení podání

