|  |
| --- |
| certifikatlogo **Nemocnice TGM Hodonín, příspěvková organizace** Purkyňova 11, 695 26 Hodonín  Zapsána v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl Pr, vložka 1228 |
|  **Směrnice ředitele č. 7/2014** |
| **Pravidla pro vyřizování stížností**  |
| **Datum účinnosti:**  1. 4. 2014 | **Výtisk č. 1****Počet listů : 4****Vydání : 2** |
| **Vypracoval/a:**Mgr. Alena Dekařová | **Schválil/a:**MUDr. Věra Dostálováředitelka  | **Kontroloval/a:**Mgr. Naděžda Kwašniewská |

Ú v o d

Vyřizování stížností je upraveno zákonem č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů, §§ 93 - 97.

Účelem těchto pravidel je upravit způsob přijímání a vyřizování stížností v NTGM Hodonín, příspěvkové organizaci (dále jen NTGM). Všichni zaměstnanci NTGM jsou povinni při přijímání, evidování a vyřizování stížností postupovat tak, aby bylo respektováno právo každé osoby na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života včetně jejího práva na ochranu osobních údajů před zneužitím.

Evidence stížností

Evidenci všech stížností doručených do NTGM vede právník nemocnice /právní oddělení/.

Evidence obsahuje :

* datum podání - doručení stížnosti
* pořadové číslo a spisová značka, pod kterou je stížnost vedena
* jméno, příjmení a adresa stěžovatele popř. název, sídlo a IČ právnické osoby
* označení subjektu, proti kterému stížnost směřuje nebo se jej týká
* předmět stížnosti
* kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení
* výsledek šetření
* opatření ke zjednání nápravy
* datum vyřízení stížnosti

Po zaevidování je stížnost postoupena vedoucímu zaměstnanci věcně příslušného oddělení či úseku k prošetření a písemnému zdůvodnění , příp. doložení důkazů, na které se vedoucí zaměstnanec odvolává.

V případech, kdy se postupuje originál stížnosti k vyřízení jiné organizaci, zůstane ve spisu její evidovaná kopie .

Zaevidované stížnosti lze vyřadit z evidence pouze výjimečně a v písemně odůvodněných případech. O vyřazení rozhoduje ředitel NTGM. O vyřazení stížnosti je písemně vyrozuměn stěžovatel.

Kopie písemností pořízených při přešetřování stížnosti se ukládají odděleně od ostatních spisů u vedoucího zaměstnance oddělení či úseku, který stížnost šetřil.

Podávání stížností

Stížnost může podat každá fyzická nebo právnická osoba, která se cítí být poškozena na svých právech či oprávněných zájmech. Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a neurčí v ní, komu z nich se mají doručovat písemnosti v šetřené věci, doručují se tomu stěžovateli, který je uveden na prvním místě.

Přijímání stížností

Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec NTGM . Stížnost především přijímá : ředitel, náměstci ředitele , vedoucí zaměstnanci všech oddělení, kteří jsou povinni přijatou stížnost neprodleně předat k zaevidování. Vyřizují však jen ty stížnosti, které jim budou dány k vyřízení na základě rozhodnutí ředitele .

Stížnost lze podat písemně, v elektronické podobě i ústně . Ústní stížnosti lze po jejich zvážení ihned operativně vyřídit na příslušném oddělení a stěžovatele obeznámit o stavu věci bez sepsání záznamu o stížnosti . U věcí, které nelze ihned vyřídit, je nutné sepsat o obsahu stížnosti záznam, který stěžovatel podepíše a obdrží jeho kopii.

Náleží-li vyřízení stížnosti do kompetence jiného orgánu, je nutné sepsat záznam o stížnosti i po vysvětlení stěžovateli, pokud o to stěžovatel požádá.

Stížnosti podávané telefonicky se vyřizují podle povahy věci buď vysvětlením nebo se stěžovateli doporučí, aby stížnost podal písemně a doručil do sídla organizace.

Stížnosti podávané prostřednictvím elektronické pošty podepsané zaručeným elektronickým podpisem nebo bez zaručeného elektronického podpisu , ale obsahující všechny potřebné údaje o stěžovateli, se vyřizují tak jako stížnosti písemné. Stížnost bez zaručeného elektronického podpisu neobsahující jméno, příjmení nebo adresu stěžovatele bude považována za anonymní, pokud i přes výzvu stěžovatel tyto údaje nedoplní.

Ze stížnosti musí být patrno, čeho se stěžovatel domáhá . V opačném případě jej právní oddělení vyzve k upřesnění stížnosti a stanoví lhůtu k upřesnění s upozorněním, že pokud tak neučiní, bude jeho stížnost odložena. O odložení se učiní záznam do spisu.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od jejího doručení, popř. 30 dnů od doručení upřesňujícího dopisu nebo osobního upřesnění.

Stížnost, ze které není patrné kdo ji podává , nebo bude zjištěno, že uvedené údaje jsou falešné, se považuje za stížnost anonymní. Všechny anonymní stížnosti budou předány právnímu odd. O tom, zda se anonymní stížnost bude vyřizovat, rozhodne ředitel . Po kladném rozhodnutí ředitele se stížnost vyřídí stejným způsobem jako ostatní stížnosti.

Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, prověří právní oddělení , zda stížnost neobsahuje nové skutečnosti, které by bylo nutné prověřit. V případě, že je neobsahuje, stížnost se bez dalšího šetření odloží. O odložení se stěžovatel vyrozumí pouze po první opakované stížnosti a to do 10 dnů od jejího doručení. Zaslání této informace stěžovateli zajistí právní odd.. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.

Potvrzení příjmu stížnosti

Příjem stížnosti potvrdí právní odd. do 7 dnů od doručení stížnosti NTGM. Příjem stížnosti se nepotvrzuje

* u ústně podaných stížností
* u stížností doručených osobně
* v případě, že bude stížnost vyřízena do 10 dnů od jejího doručení

Stížnosti zaslané elektronickou poštou se stejnou cestou potvrdí. Potvrzující dopis se vytiskne z „odeslané pošty" a založí ke stížnosti do spisu.

V případě, že NTGM není kompetentní k prošetření stížnosti, postoupí originál stížnosti nejdéle do 10 dnů věcně a místně příslušnému orgánu a v téže lhůtě o tom vyrozumí stěžovatele.

Vyřizování stížnosti

Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížnosti odpovídají vedoucí oddělení v jejichž působnosti je stížnost vyřizována. Je-li to nezbytné k objektivnímu prošetření stížnosti, provede zaměstnanec vyřizující stížnost místní šetření o čemž vyhotoví zápis. V případě přítomnosti stěžovatele u místního šetření je třeba do závěru uvést jeho stanovisko k výsledkům šetření i ke stanoveným opatřením. Zápis musí být podepsán všemi účastníky šetření, předán všem účastníkům šetření příp. uvedeno odmítnutí jeho podpisu či převzetí. Pokud budou v průběhu šetření získávány nějaké telefonické informace, je nutné vždy o tom sepsat záznam do spisu - tj. kdy, s kým, v jaké záležitosti hovor veden, jméno, příjmení a podpis zaměstnance, který hovor vedl.

Stížnost musí být vyřízena ve 30 denní lhůtě od doručení NTGM - tzn. odpovědní zásilka stěžovateli již předána do podatelny k odeslání.

Tato lhůta může být překročena jen v odůvodněných případech s písemným souhlasem ředitele, který zároveň stanoví konečný termín vyřízení. O prodloužení lhůty žádá vedoucí oddělení šetřící stížnost s uvedením důvodu. O důvodech prodloužení lhůty k vyřízení a konečném termínu vyřízení informuje stěžovatele ještě před uplynutím základní 30 denní lhůty vedoucí příslušného oddělení, které stížnost vyřizuje.

Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížnosti se zasílají tak, aby byl vždy k dispozici doklad o doručení.

Za vyřízení stížnosti odpovídají vedoucí oddělení, kteří dbají na to, aby

* stížnost byla objektivně prošetřena ve všech bodech a skutečnostech, bez průtahů, hospodárně
* bylo zabezpečeno přezkoumání příčin vzniku oprávněných nebo částečně oprávněných stížností za účelem řešení a odstranění příčin jejich vzniku
* ve výsledku šetření byla uvedena odpověď na všechny kritizované jevy, potvrzena či vyvrácena jejich oprávněnost s odvoláním na příp. citaci právních norem, které potvrzují nebo vyvracejí jednotlivé kritizované nedostatky
* u oprávněných a částečně oprávněných stížností byla stanovena nápravná opatření k řešení a odstranění kritizovaných jevů

Právní odd. zabezpečí odeslání výsledků šetření stěžovateli příp. dalším orgánům, které výsledky vyžadují.

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb.

Kontrola stavu vyřizování stížností

Za správné a úplné vyřízení stížnosti odpovídají vedoucí oddělení.

Právní odd. kontroluje věcnou a formální správnost vyřízení stížnosti jednotlivými odděleními a dodržení stanovených lhůt.

Vedoucí oddělení provádí kontroly plnění opatření uložených při vyřizování stížností a v případě jejich neplnění vyvozují příslušné sankce proti osobám, které jsou zodpovědné za jejich nesplnění.

Závěrečná ustanovení

Všechny osoby, které prošetřují a vyřizují stížnosti, jsou povinny zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech zjištěných v průběhu vyřizování stížnosti včetně osobních údajů stěžovatele.

Tato směrnice se použije pro vyřizování všech stížností doručených NTGM.

Za dodržování této směrnice odpovídají všichni vedoucí zaměstnanci NTGM.

Touto směrnicí ředitele se ruší směrnice ředitele č. 9/2006.