

Příloha č. 1

Postup pro vyřizování stížnosti v Nemocnici Nymburk, s.r.o.

Tento postup se vztahuje na stížnosti v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb Nemocnice Nymburk s.r.o. (dále jen „NNBK“) dle zákona 372/2011Sb. O zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů.

Stížnost je oprávněn podat:

- pacient
- zákonný zástupce pacienta
- osoba blízká u zemřelého nebo nemůže-li podat sám pacient ze zdravotních důvodů
- osoba zmocněná pacientem

I. Převzetí stížnosti

1. Stížnosti pacientů a jejich blízkých v písemné formě jsou předávány na sekretariát NNBK. Asistentka jednatele NNBK provede evidenci, stížnosti označí datem přijetí a předá jednatele NNBK nebo jeho zástupci k posouzení obsahu a závažnosti. Jednatel NNBK nebo jeho zástupce určí řešitele stížnosti.

Zákonná lhůta na vyřešení stížnosti je 30 kalendářních dnů ode dne jejího obdržení. O vyřízení stížnosti je stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze prodloužit jen v odůvodněných případech, a to o dalších 30 dnů. V tomto případě NNBK informuje do 5 dnů stěžovatele o prodloužení lhůty k vyřízení včetně odůvodnění. NNBK ze zákona umožňuje stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

2. V případě, že je stížnost adresována přímo na oddělení NNBK, je stížnost předána tímto oddělením asistentce jednatele NNBK a je řešena dle přechozího odstavce.
3. Při osobním převzetí písemné stížnosti je stěžovateli potvrzeno převzetí na kopii stížnosti.
4. V případě, že stěžovatel podal stížnost pouze v ústní formě a tato stížnost nebyla uspokojivě vyřešena při ústním jednání, bude stěžovatel vyzván k podání stížnosti v písemné formě. Každá ústní stížnost bude zaprotokolována osobou, která stížnosti přebírá. V protokolu se uvede, kdo je stěžovatelem, stručný obsah stížnosti a skutečnost, zda stížnost byla či nebyla uspokojivě vyřešena při ústním jednání.

V případě, že taková stížnost při ústním jednání uspokojivě vyřešena nebyla, bude stěžovatel v protokolu vyzván k podání stížnosti v písemné formě. Protokol podepisuje osoba, která stížnost převzala. Kopii protokolu dostává stěžovatel. Podá-li stěžovatel následně stížnost v písemné formě, bude dále postupováno v písemné formě dle ustanovení **SM 106 Přijímání a vyřizování stížností**.

II. Šetření stížnosti

1. V termínu stanoveném jednatelem NNBK předá řešitel stížnosti své vyjádření na sekretariát NNBK. Jednatel NNBK posoudí obsah a formu vyjádření a po vyhodnocení odešle stěžovateli vyjádření s průvodním dopisem, případně pouze svoje závěrečné hodnocení stížnosti. Kopii vyjádření zakládá asistentka jednatele NNBK do spisu týkajícího se vyřizování stížnosti. Součástí vyhodnocení stížnosti mohou být doporučení a nápravná opatření.
2. Pokud je vyjádření řešitele stížnosti nedostatečné, vrátí jej jednatel NNBK řešiteli stížnosti k doplnění se stanovením lhůty pro dořešení. Stejný postup řešení je realizován u stížností adresovaných a postoupených ze strany jméno správního orgánu.

3. Vyžaduje-li prošetřování stížností pro náročnost obsahu delší časový úsek, je třeba stěžovatele vyrozumět, že doba pro vyřízení stížnosti se prodlužuje, nejdéle však do doby stanovené zákonem pro vyřízení stížnosti.
4. Pokud je předmětem stížnosti odborný problém vyžadující stanovisko nezávislé odborné osoby, požádá jednatel NNBK nebo jeho zástupce o stanovisko zástupce odborné společnosti nebo příslušnou územní znaleckou komisi.
5. Jestliže je možné vyřešit písemnou stížnost se stěžovatelem ústně na místě, považuje-li stěžovatel stížnost za vyřízenou a netrvá-li na písemné odpovědi, bude o tom osobou, která stížnost vyřídila, pořízen protokol. V protokolu se uvede, kdo je stěžovatelem, a způsob vyřízení stížnosti. Protokol podepíše stěžovatel a osoba, která stížnost vyřídila. Tento protokol bude předán k evidenci asistentce ředitele NNBK a, je-li to možné, bude založen do zdravotnické dokumentace stěžovatele. K protokolu se vždy přiloží původní stížnost.
6. Anonymní písemné stížnosti nebudou prošetřeny, pouze ve výjimečném případě může rozhodnout o šetření jednatel NNBK s tím, že v případě zjištění chyb budou učiněna nápravná opatření.

III. Vyřízení stížnosti

1. Pokud to povaha projednávané stížnosti vyžaduje, je s příslušným vedoucím oddělení stížnost řešena a je iniciováno vykonání nápravných opatření, s jejichž výsledkem je seznámen jednatel NNBK.
2. Do spisu týkajícího se vyřizování stížnosti je zaznamenáno, zda je stížnost považována za oprávněnou, částečně oprávněnou, nebo neoprávněnou. V případě oprávněné nebo částečně oprávněné stížnosti jsou stěžovateli písemně sdělena opatření, která byla bezodkladně k nápravě stížnosti přijata, jestliže o to požádal.
3. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podat stěžovateli písemnou zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, nebudou takové stížnosti prošetřeny.
4. Evidenci veškerých stížností vede asistentka jednatele NNBK.
5. Asistentka jednatele NNBK uvede na příslušnou složku řešené stížnosti datum ukončení řešení stížnosti a vyznačí, zda byla stížnost oprávněná, částečně oprávněná, či neoprávněná.

IV. Stížnost správnímu orgánu

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti ze strany NNBK, může podat stížnost správnímu orgánu příslušnému dle § 93 odst. 2 **zákona č. 372/2011 Sb.**, o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů.

Adresa pro podání písemné stížnosti:

Nemocnice Nymburk s.r.o.

Boleslavská 425

288 01 Nymburk

Email: reditelstvi@nemnbk.cz

Tento postup je účinný od 1.1. 2022.