



# Vyřizování stížností

## Obsah:

1. Účel.....	2
2. Platnost dokumentu .....	2
3. Použité zkratky a pojmy .....	2
4. Odpovědnosti a pravomoci.....	2
5. Vyřizování stížností.....	2
5.1 Druhy stížností a jejich obsah .....	2
5.2 Přijímání stížností.....	3
5.3 Rozhodování o způsobu vyřízení .....	3
5.4 Prošetřování stížnosti .....	3
5.5 Vyřizování stížností dle zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách §93 ve znění pozdějších předpisů.....	4
5.6 Lhůta pro vyřízení stížností.....	5
5.7 Evidence stížností.....	5
6. Dokumentace .....	5
7. List provedených změn.....	6

## 1. Účel

Směrnice závazně upravuje postup pro správné, včasné a důsledné vyřizování stížností podaných nebo postoupených ředitelství Psychiatrické léčebny Petrohrad, p. o.

## 2. Platnost dokumentu

Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance PLP.

## 3. Použité zkratky a pojmy

PLP – Psychiatrická léčebna Petrohrad, p. o.

ZP – Zákoník práce

MK – manažer kvality

IS HIPPO – informační systém

## 4. Odpovědnosti a pravomoci

Stanovený postup se vztahuje, jak na stížnosti, které PLP vyřizuje, tak i na stížnosti, které byly PLP postoupeny k přešetření a k podání zprávy.

Všechny stížnosti musí být zaevidovány a vyřízeny dle bodu 5.5. Přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti.

Za vyřízení stížností v rámci PLP zodpovídá statutární zástupce PLP.

Postup je uveřejněn v PLP na veřejně přístupném místě a na internetových stránkách. [www.plpetrohrad.cz](http://www.plpetrohrad.cz)

## 5. Vyřizování stížností

### 5.1 Druhy stížností a jejich obsah

Stížnost – podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba ve svém individuálním zájmu domáhá svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů nebo poukazuje na jiné nedostatky v činnosti PLP.

Anonymní stížnost – stížnost, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele, např. není uvedeno jméno stěžovatele nebo kontaktní údaje.

Stěžovatel – člověk podávající stížnost.

**Stížnost musí vždy obsahovat:**

- jméno, příjmení, bydliště stěžovatele, telefon; u právnické osoby název, sídlo a osobu oprávněnou jejím jménem jednat,
- vyličení podstatných okolností problému,
- označení nebo jméno proti komu stížnost směřuje,
- pokud bylo v dané záležitosti vydáno nějaké rozhodnutí, je třeba, aby stěžovatel přiložil jeho kopii,
- kopie dokumentů, které se záležitostí souvisejí a obsahují důležité informace.

## 5.2 Přijímání stížností

Stížnosti došlé písemně nebo osobně doručené přijímá sekretariát PLP na adrese: Psychiatrická léčebna Petrohrad, příspěvková organizace, 439 85 Petrohrad č. 1, který stížnosti předá MK. MK eviduje a zajišťuje jejich správné a včasné vyřizování prostřednictvím IS HIPPO. Každá stížnost, která je doručena přímo na stanici, musí být bezodkladně postoupena MK. Písemnou stížnost je možné podat 24 hodin 7 dní v týdnu, takováto stížnost je vhozena do schránky ve vestibulu PLP „schránka důvěry“.

Stížnosti učiněné ústně nebo telefonicky ([www.plpetrohrad.cz](http://www.plpetrohrad.cz) - kontakty): Stěžovatel je vyslechnut a vyzván k zaslání stížnosti v písemné podobě na výše uvedenou adresu. V pracovní dny v době 9:00 – 14:00 hod. se můžete dostavit do kanceláře manažerky kvality nebo každé pondělí od 15:00 – 17:30 hod. do kanceláře ředitele v budově PLP, kde s Vámi stížnost bude ústně projednána a sepsána. Také Vám budou vysvětleny případné nejasnosti a bude Vám nastíněn další možný postup řešení problému.

Stížnosti podané emailem na adresu [info@plpetrohrad.cz](mailto:info@plpetrohrad.cz): Obsahuje-li stížnost údaje potřebné k identifikaci stěžovatele, je stěžovatel informován o obdržení stížnosti elektronickou formou a se stížností je nakládáno jako se stížností písemnou. Neobsahuje-li stížnost identifikační údaje o stěžovateli je s ní nakládáno jako se stížností anonymní. Maximální velikost e-mailové zprávy včetně příloh je 4 MB.

Stížnosti podané datovou schránkou – ID PLP je panavb64: Takové stížnosti jsou zaevidovány a nakládá se s nimi stejně jako s písemně zaslányými.

Příjem stížnosti, která nebyla doručena osobně, a kterou nelze vyřídit do 30 dnů ode dne, kdy došla od stěžovatele, musí být stěžovateli potvrzen písemně před uplynutím lhůty k vyřízení.

Písemnou stížnost, jejíž vyřízení nenáleží do působnosti PLP, postupuje sekretariát PLP organizaci k vyřízení příslušné, a to do 5 dnů ode dne doručení. O postupu stížnosti se vypořádá stěžovatel.

Písemné stížnosti bez identifikace stěžovatele (anonymní) jsou prošetřovány, pokud je jejich obsah závažný tj. např. stížnosti na hospodaření s majetkem PLP nebo na korupční jednání nebo i jiné stížnosti vyhodnocené ředitelem PLP jako závažné. Ostatní anonymní stížnosti se neprošetřují, mohou však být podkladem pro kontrolní či dohledovou činnost.

## 5.3 Rozhodování o způsobu vyřízení

Ředitel PLP nebo jeho zástupce určí po rámcovém prozkoumání stížnosti podle její závažnosti a příslušnosti zaměstnance, který bude stížnost vyřizovat a zároveň stanoví lhůtu pro prošetření.

## 5.4 Prošetřování stížnosti

Pracovník pověřený prošetřením stížnosti osobně odpovídá za její správné, úplné a včasné přešetření, to znamená, že zabezpečuje:

- zjištění všech potřebných skutečností umožňujících u každého bodu stížnosti rozhodnout, zda obsahuje kritiku oprávněnou či nikoliv,
- v případě oprávněné kritiky zjištění příčin vzniku kritizovaných nedostatků a osob za ně odpovědných,
- pokud je v jeho kompetenci i přijetí účinných opatření k nápravě a event. i vyvození postihů odpovědným pracovníkům. V případě, že přijetí opatření není v jeho kompetenci, předloží návrh na opatření řediteli PLP. Zjištěné skutečnosti podchytí písemně v záznamu o výsledku

šetření stížnosti a ten předá v určené lhůtě spolu s návrhem textu odpovědi stěžovateli řediteli PLP.

Pokud nelze ze závažných důvodů stížnost prošetřit ve stanovené lhůtě, pracovník pověřený prošetřením stížnosti buď zajistí, aby byla prošetřena jinou osobou (s tím, že pověřený pracovník za prošetření nese odpovědnost). Podle rozhodnutí ředitele PLP provádí příslušná organizační opatření.

Vedoucí pracovníci, na jejichž úsecích byly při šetření stížnosti prokázány nedostatky, jsou povinni na základě zjištěných skutečností přijmout k jejich odstranění účinná opatření a event. i vyvodit postihy podle ZP vůči pracovníkům za ně odpovědným. O přijatých opatřeních, včetně postihů, informují ředitele PLP, následně podávají zprávu o jejich splnění.

Ředitel PLP po obdržení výsledných materiálů z šetření stížností ověří, zda byl dodržen stanovený postup, a podle výsledku pak zabezpečí vyřízení stížnosti formou písemné odpovědi stěžovateli (orgánu, který stížnost postoupil k přešetření a vyžádal si odpověď), případně i formou osobního jednání se stěžovatelem, pokud se již tak v průběhu vyšetřování nestalo. Jestliže je spisový materiál shledán neúplným, vrátí jej k doplnění.

Odpovědi stěžovatelům nebo orgánům, které ředitelství PLP postoupily stížnost k přešetření, podepisuje ředitel PLP, případně jeho zástupce.

## **5.5 Vyřizování stížností dle zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách §93 ve znění pozdějších předpisů**

(1) Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost

- a) pacient,
- b) zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta,
- c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
- d) osoba zmocněná pacientem.

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

(2) Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen "stěžovatel"), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Kontakt na správní orgán: Krajský úřad Ústeckého kraje  
Velká Hradební 3118/48,  
400 02 Ústí nad Labem  
Tel.: +420 475 657 111  
www.kr-ustecky.cz  
e-mail: [urad@kr-ustecky.cz](mailto:urad@kr-ustecky.cz)

(3) PLP je povinna

- a) navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- b) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepříslušný, je povinen ji do 5 dnů

ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,

c) vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení,

d) umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie,

e) jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost; to platí i pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby.

(4) PLP je dále povinen

a) vypracovat postup pro vyřizování stížností,

b) postup podle písmene a) a informaci o možnosti podat stížnost subjektům uvedeným v odstavci 2

## 5.6 Lhůta pro vyřízení stížností

Stížnost musí být vyřízena nejdéle do 60 dnů ode dne, kdy byla doručena. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Tuto lhůtu lze překročit pouze ve výjimečných případech, pokud nebylo objektivně možné zajistit důkazy k jejímu vyřízení. O důvodech musí být uvědoměn stěžovatel, nebo subjekt, který stížnost postoupil.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byla po jejím prošetření učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovateli byla o tom podána zpráva.

## 5.7 Evidence stížností

Evidenci přijatých stížností vede MK.

Evidence obsahuje jednacím číslo, datum přijetí stížnosti, jméno a příjmení stěžovatele, adresu místa trvalého bydliště nebo adresu pro doručování, předmět stížnosti, údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení, vyhodnocení důvodnosti stížnosti, datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.

Pracovník pověřený evidencí stížností jednou ročně zpracovává a předkládá řediteli PLP rozbor stížností za uplynulý kalendářní rok.

## 6. Dokumentace

- Související dokumentace
- Přílohy
- Záznamy

**7. List provedených změn**

Číslo změny	Kapitola	Stručný popis a zdůvodnění změny	Datum účinnosti	Schválil
1	6.	Změna obsahu v záznamu: Vedení záznamu o stížnosti.	5. 10. 2011	MK
2	3.	Doplněné zkratky.	1. 2. 2012	MK
	5. 2	Změna zodpovědnosti v evidenci písemných stížností.	1. 2. 2012	MK
	5. 6	Změna zodpovědnosti v evidenci stížností.	1. 2. 2012	MK
	5. 6	Zrušena příloha č. 1 Vedení záznamu o stížnosti.	1. 2. 2012	MK
3	5. 2	Zrušen fax, doplněna datová schránka.	1. 7. 2014	MK
4	4.	Upraven text.	1. 4. 2017	MK
	5. 2	Upraven text.	1. 4. 2017	MK
	5. 7	Upraven text.	1. 4. 2017	MK