



REHABILITAČNÍ ÚSTAV KLADRUBY  
KLADRUBY 30  
257 62 KLADRUBY U VLAŠIMI

## Vnitřní směrnice RÚ Kladruby Vyřizování stížností v rámci Rehabilitačního ústavu Kladruby

---

<b>Verze:</b>	6.0	<b>Zpracovaly:</b>	Mgr. Eva Talpová, MBA Lenka Nováková
<b>Platnost od:</b>	23.01.2017	<b>Schválil:</b>	Ing. Josef Hendrych, MBA
<b>Vytvořeno:</b>	18.01.2017	<b>Poslední změna:</b>	22.07.2015

---



REHABILITAČNÍ ÚSTAV KLADRUBY  
KLADRUBY 30  
257 62 KLADRUBY U VLAŠIMI

## Vyřizování stížností v rámci Rehabilitačního ústavu Kladruby

### Obecné informace

**Stížnost** - podání jímž se fyzická nebo **právnícká osoba** ve svém individuálním zájmu domáhá svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů nebo poukazuje na jiné nedostatky v rámci činnosti Rehabilitačního ústavu Kladruby (dále RÚ).

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Tato směrnice je zpracována v souladu s § 93 a násl. zákona č.372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, v pozdějším znění.

### Podání stížnosti

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,
- d) osoba zmocněná pacientem.

### Příjem stížnosti

K vyřízení stížnosti na jednání v rámci RÚ, stížnosti na poskytování zdravotní péče je kompetentní statutární orgán, tj. ředitel RÚ Kladruby.

Stížnost lze podat písemně, ústně, telefonicky, elektronicky.

Stížnost se předkládá řediteli ústavu nebo jeho zástupci, náměstkyni pro kvalitu a ošetrovatelskou péči, vedoucím zaměstnancům jednotlivých oddělení. Stížnost v odpoledních hodinách, víkendech a svátcích mohou stěžovatelé vyjádřit kdykoliv prostřednictvím služby konajícího personálu. Stížnosti, které budou přijaty v těchto dnech, předá zaměstnanec následující pracovní den na sekretariát ředitele a současně informuje nadřízeného. Veškeré stížnosti eviduje podatelna – sekretariát, stížnost přijatou mimo podatelnu je povinen příslušný zaměstnanec předat neprodleně k zaevidování.

Je-li stížnost podána **ústně** sepíše se písemný záznam – **viz příloha č. 1.**, a předloží se stěžovateli k podpisu.

Pokud se pacient nemůže podepsat a je schopen projevit svou vůli, popíše se způsob jakým projevil svou vůli a zdravotní důvody bránící podpisu pacienta. Připojí se podpis 2 svědků.

U pacienta, který má potíže s vyjadřováním, je při ústní stížnosti potvrzeno třetí osobou, že stížnost byla zaznamenána v takové podobě, v jaké byla pacientem míněna.

Pokud je stěžovatelem cizinec nebo pacient komunikující ve znakové řeči, mají právo na tlumočnicka.

U stížnosti učiněné **telefonicky**, požádá zaměstnanec stěžovatele o zaslání stížnosti písemnou formou. Stejný postup následuje i v případě stížnosti zaslané **elektronicky** (bez zaručeného elektronického podpisu).

V případě stížnosti zaslané **faxem** je postup stejný jako u písemné stížnosti.

### Informace o možnosti podání stížnosti

O možnosti podání stížnosti jsou pacienti informováni v domácím řádu, na vítání pacientů, na webových stránkách našeho zařízení. Na LO a u recepce, u schránek Pochvaly, podněty, připomínky, je pacientům k dispozici tato vnitřní směrnice.

### **Evidované údaje o stížnostech**

1. číslo jednací
2. datum přijetí stížnosti
3. jméno, příjmení nebo název podatele, jeho adresu trvalého bydliště popř. adresu pro doručení odpovědi
4. označení oddělení, které stížnost postoupilo
5. předmět stížnosti
6. údaj o tom, kdy a komu byla stížnost popř. její část postoupena k vyřízení
7. výsledek šetření, opatření k nápravě
8. datum vyznění stěžovatele, způsob vyřízení

Stěžovatel má právo nahlížet do konkrétního spisu a pořizovat z něj kopie.

### **Postup při vyřizování**

Všechny stížnosti se urychleně a odpovědně prozkoumají a vyřídí, nebo zařídí jejich vyřízení.

Poskytovatel je povinen

- a) navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné
- dále
- b) provede místní šetření
  - c) vyžádá si dokumenty, které se stížností souvisejí
  - d) vyslechne osoby k nimž stížnost směřuje
  - e) vyslechne další osoby, které mohou přispět k objasnění věci např. svědka

Zaměstnanec, který je pověřen ředitelem k prošetření stížnosti, stížnost posoudí z obsahového hlediska, a výsledek šetření písemně sdělí řediteli.

Stížnosti prošetřují a vyřizují oddělení do jejich působnosti předmět stížnosti náleží (věcná příslušnost). Při řešení je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká a je dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným osobám.

Je nepřijatelné postupovat stížnost k vyřízení zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje.

Při podezření na porušení etiky ve zdravotnictví kterýmkoliv zaměstnancem RÚ případ prošetřuje Etická komise RÚ Kladruby.

### **Lhůta pro vyřízení stížnosti, vyhodnocení stížnosti**

Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby, byly co nejméně zatěžovány.

1) Poskytovatel musí vyřídit stížnost do 30 ti dnů ode dne jejího obdržení.

2) Poskytovatel může lhůtu 30 ti dnů odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty je povinen informovat stěžovatele **viz příloha č. 2 nebo č. 3.**

3) Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je poskytovatel nepřislušný, je povinen **ji do 5 dnů** ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu, o postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele – **viz příloha č. 4.**

Stěžovatelům musí být písemně potvrzeno přijetí stížnosti do 10 dnů od doručení - **viz příloha č. 5.**

Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou ředitel RÚ učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatření přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele. V uvedených lhůtách musí být stěžovatel vyzněn o vyřízení stížností – **viz příloha č. 6.**

Pokud stěžovatel stížnost opakuje, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutno potvrzovat jejich příjem ani je prošetřovat.

Stížnosti jsou vyhodnocovány 1x ročně. Spisy o stížnostech i vyhodnocení jsou uloženy na sekretariátu ředitele. S daty pracuje KKP, slouží ke zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných služeb.

### **Anonymní oznámení**

Anonymní oznámení se neprošetřují, jsou však podkladem pro kontrolní činnost. Stížnost takto sdělená se považuje za námět nebo připomínku, neboť není komu odpovědět.

### **Protikorupční e-mailová adresa**

V případech podezření na korupční jednání může každý občan napsat na protikorupční e-mailovou adresu: korupce.rehabilitace@seznam.cz. Vyhodnocování oznámení a přístup k oznámení, podaném prostřednictvím protikorupční adresy je upraveno Směrnicí o postupu v případech podezření na spáchání korupce.

### **Ochrana osobnosti a osobních údajů**

Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., ve znění pozdějších předpisů a § 175 zákona č.500/2004 Sb. správní řád. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

### **Nesouhlas s vyřízením stížnosti**

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti ředitelem RÚ, může stěžovatel požádat o přešetření způsobu vyřízení stížnosti nadřízený správní orgán. V případě stížností RÚ je příslušným správním orgánem Krajský úřad Středočeského kraje.

Kontakt:

Krajský úřad Středočeského kraje  
Zborovská 11  
150 21 Praha 5

Dále se stěžovatel může obrátit na **nezávislé orgány**, které monitorují dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností (Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor, Občanské poradny apod).

### **Nezávislé orgány, které monitorují dodržování lidských práv**

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno  
Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

### **Přílohy**

- č. 1 Záznam o přijetí ústní stížnosti
- č. 2 Potvrzení o přijetí stížnosti a prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti
- č. 3 Vyrozumění o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti
- č. 4 Vyrozumění o postoupení stížnosti příslušnému subjektu
- č. 5 Potvrzení o přijetí stížnosti
- č. 6 Vyrozumění o vyřízení stížnosti

### **Závěrečná ustanovení**

Vnitřní směrnice Vyřizování stížností v rámci RÚ Kladruby verze 6.0 nabývá účinnosti 23.01.2017 a ruší Vnitřní směrnici Vyřizování stížností v rámci RÚ Kladruby verze 5.0. Vs byla zpracována v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb. V rámci RÚ Kladruby připomínkována ředitelem, podnikovou právníčkou. Uvedený dokument je závazný pro všechny zaměstnance RÚ Kladruby.

Kladruby 18.01.2017

Schválil :

Ing. Josef Hendrych, MBA, v.r.  
ředitel RÚ Kladruby

Zpracovaly:

Mgr. Eva Talpová, MBA, v.r. – náměstkyně pro kvalitu a oš.pěči  
Lenka Nováková, v.r. – asistentka ředitele