

Akreditační standard

3. Práva pacientů a jejich blízkých

3.5 Stížnostní agenda

Zpracoval:	Schválil:	Platnost standardu od:
Marcela Wojnarová	Rada kvality	29. 5. 2017

Identifikace výtisku:	Výtisk jediný – originál (výtisk z elektronické podoby má pouze informativní charakter)		
Poslední revize: č. 1 10/2017	Důvod revize: revize obsahu	Přezkoumal: Marcela Wojnarová	Účinnost: 1. 11. 2017
Poslední revize: č. 2 12/2019	Důvod revize: postup k vyřizování stížností je zveřejněn na internetových stránkách a ve vestibulu nemocnice	Marcela Wojnarová	27. 1. 2020
Poslední revize: č. 3 2/2022	Důvod revize: doplněno - písemný záznam z telefonické stížnosti nebude pořizován, stěžovatel bude vyzván k písemnému podání	Marcela Wojnarová	30. 3. 2022
Poslední revize:	Důvod revize:		
Poslední revize:	Důvod revize:		
Poslední revize:	Důvod revize:		
Poslední revize:	Důvod revize:		
Poslední revize:	Důvod revize:		
Poslední revize:	Důvod revize:		
Poslední revize:	Důvod revize:		

Účel a naplnění standardu

Pacienti vědí, že mají právo podávat stížnosti na poskytovanou zdravotní péči, či řešit rozporu vzniklé v průběhu přijímání k hospitalizaci, léčby či propouštění. Při přijetí k hospitalizaci i při poskytování ambulantní péče jsou pacienti seznámeni se svými právy a možnostmi podání rozporu nebo stížnosti k vedení nemocnice, což stvrzují svým podpisem.

Pro pacienty je postup vyřizování stížností zveřejněn na internetových stránkách a ve vestibulu nemocnice.

Vnitřní postup při vyřizování stížností (zveřejněno i na internetu)

1. Dotčené nebo oprávněné osoby mají právo si stěžovat na jakoukoliv činnost nemocnice nebo jejich zaměstnanců.
2. Podání rozporu nebo stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
3. Rozpor nebo stížnost lze podat písemně i ústně. Při písemném podnětu je nutno rozpor nebo stížnost zaevidovat. Pokud je rozpor nebo stížnost podána ústně a nelze ji ihned vyřídit, sepíše se záznam (stručně jen skutkové okolnosti a důvody rozporu nebo stížnosti) a stěžovatel tento záznam podepíše. Písemný záznam z telefonické stížnosti nebude pořizován, stěžovatel bude vyzván k písemnému podání. Zodpovědnou osobou za vedení evidence o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení je sekretariát ředitele, p. Wojnarová Marcela, tel. 596 380 441.
4. Bude-li podnět podán v době ÚPS, o víkendech a svátcích, je pověřený žurnální lékař povinen:
 - písemný rozpor nebo stížnost od dotčené osoby převzít,
 - v případě podání ústního podnětu, který nelze ihned vyřídit, sepsat písemný záznam a nechat stěžovateli podepsat,
 - následující pracovní den předat podnět k zaevidování na sekretariát ředitele.
 Rozpis žurnálních služeb je k dispozici na intranetu – sekce služby lékařů – žurnální služba. Informace pro stěžovatele na recepci.
5. Nemocnice má povinnost prošetřit skutečnosti v rozporu nebo stížnosti uvedené a v případě, že je rozpor nebo stížnost opodstatněná, navrhnout stěžovateli, příp. jeho blízkým, ústní projednání.
6. Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího doručení, tato lhůta může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě písemně vyrozuměn.
7. Jde-li o stížnost, jejíž vyřízení nemocnici nepřísluší, je povinna ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu, je-li to z podnětu zřejmé kterému.
8. O prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je nemocnice povinna informovat stěžovatele.
9. Nemocnice umožní stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.
10. Bude-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je nemocnice bezodkladně povinna učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu; stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
11. Pokud stěžovatel s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který nemocnici udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb, kde zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením jeho rozporu nebo stížnosti.

12. Jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, je nemocnice povinna mu na jeho vyžádání poskytnout včasnou a nutnou součinnost.

Řešení rozporů a stížností projednává komise složená z ředitele, náměstkyně pro ošetrovatelskou péči a manažera kvality. Složení komise se může měnit v závislosti na důvodech a okolnostech podnětu.

Anonymní stížnosti se nebudou vést v evidenci stížnostní agendy a nebudou prošetřovány podle shora uvedených zásad.

V rámci sledování spokojenosti pacientů jsou pravidelně kontrolovány zápisy v knihách připomínek, které se nacházejí na všech odděleních. Za sledování a případné řešení připomínek zodpovídají primáři oddělení a staniční sestry.

Rozpory a stížnosti jsou vyhodnocovány ročně.

O výsledku z prošetření rozporů a stížností jsou informováni konkrétní pracovníci nebo příslušná oddělení, kterých se uvedený podnět týkal.

Tyto výstupy jsou využívány k trvalému zlepšování kvality a bezpečné péče o pacienty.

V rámci stížnostní agendy jsou rovněž evidovány všechny soudní spory vedené s Karvinskou hornickou nemocnicí a.s., jakož i rozsudky, dále veškeré návrhy na přezkoumání lékařských posudků lékařů Centra pracovní medicíny, případně jiných pracovišť.