

Dětské centrum Plzeň, příspěvková organizace

Na Chmelnicích 6, 323 00 Plzeň

IČ: 40526666

VNITŘNÍ SMĚRNICE č. 15

Postup pro podávání a vyřizování stížností

Skartační znak S 5	Vydání: 2 Příloha: 2 formuláře
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	1. ledna 2020
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	1. ledna 2020
Schválila: ředitelka organizace	MUDr. Jana Tytlová
Zpracovala, zodpovídá: účetní	Markéta Šiplová
Dokument ruší / mění	SS č. 1/2014

Postup pro podávání a vyřizování stížností

dle § 93 odst. 4 písmeno b) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování

1. Cíl

Stanovení procesu řešení stížností – stanovit postupy, termíny a odpovědné osoby pro přijímání, vyřizování a evidenci stížností

2. Oblast působnosti

Postupy a zásady jsou platné a závazné pro všechny pracovníky **Dětského centra Plzeň, příspěvkové organizace, Na Chmelnicích 617/6, 323 00 Plzeň** (dále jen DC Plzeň)

3. Definice

Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, kterým se fyzické nebo právnické osoby (dále jen stěžovatel) obrací na DC Plzeň ve věci ochrany svých zájmů nebo kterým fyzické či právnické osoby upozorňují na nedostatky a závady.

Proti postupu DC Plzeň při poskytování zdravotních služeb nebo činnostech souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

- a) klient (matka umístěná v zařízení s dítětem)
- b) zákonný zástupce dítěte
- c) osoba blízká
- d) osoba zmocněná klientem

4. Podací místo a příjem stížností

- a) K přijímání stížností, jejich vyřizování a k poskytování informací je určen pověřený pracovník:
DC Chmelnice- sociální pracovníce (dále jen pověřený pracovník) - tel.: 378 037 823
7.00 - 15 hodin.
DC Partyzánská – staniční sestra (dále jen pověřený pracovník) – tel.: 378 037 814
7.00 - 14. 30 hod.
- b) Podacím místem pro podání písemné stížnosti, kde bude proveden záznam o stížnosti:
 - pověřený pracovník DC Chmelnice -stížnosti se přijímají každý pracovní den v době od 7. 00 do 15. 00 hodin
 - pověřený pracovník DC Partyzánská - stížnosti se přijímají každý pracovní den v době od 7. 00 do 14. 30 hodin
- c) Podacím místem pro podání ústní stížnosti je DC Plzeň, kde bude proveden záznam o stížnosti:
 - pověřený pracovník DC Chmelnice - každý pracovní den od 7. 00 do 15. 00 hodin
 - pověřený pracovník DC Partyzánská – každý pracovní den od 7.00 do 14. 30 hodinMimo pracovní dobu, v dny pracovního volna a klidu a ve svátek, přijme stížnost službu konající lékař. O stížnosti sepíše záznam, který se předá následující den na určený úsek.

Záznam musí zejména obsahovat:

- datum podání stížnosti a přidělené jednací číslo
- jméno, příjmení a místo trvalého pobytu stěžovatele
- jméno, příjmení a funkci zaměstnance, který záznam sepisuje
- označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje
- předmět, obsah stížnosti
- datum a jméno komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
- výsledek šetření
- opatření k zjednání nápravy

Záznam podepisují stěžovatel a zaměstnanec, který záznam o ústní stížnosti sepsal. Bez sepsání záznamu ústní stížnosti nebude stížnost řešena. Jedno vyhotovení záznamu obdrží stěžovatel.

- d) Stížnosti doručené v elektronické podobě na adresu infodcp@plze.eu nebo tytlova@plze.eu. Pokud stížnost podaná v elektronické podobě neobsahuje poštovní adresu, pověřený pracovník vyzve stěžovatele k doplnění nebo uvedení poštovní adresy. Bez doplnění adresy je se stížností nakládáno jako s anonymní.
- e) Stížnosti doručené faxem na číslo 318 037 834. Pokud stížnost neobsahuje poštovní adresu, pověřený pracovník vyzve stěžovatele k jejímu doplnění. Bez doplnění poštovní adresy je se stížností nakládáno jako s anonymní.
- f) Stížnosti podávané telefonicky je třeba doplnit o písemné podání stěžovatele. Při podávání stížnosti telefonicky je stěžovatel upozorněn na skutečnost, že bez písemného podání stížnosti nebude jeho podání evidováno jako stížnost, ale se sdělenými informacemi bude nakládáno jako s podnětem, který může vést ke zlepšení péče.
- g) Anonymní stížnosti prověřuje příjemce v případě, týkají-li se věcné činnosti DC Plzeň. O šetření anonymních stížností rozhodne ředitel DC Plzeň dle závažnosti sdělení.
- h) O zvlášť závažných stížnostech musí příjemce neprodleně informovat ředitele DC Plzeň.
- i) Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.

5. Příjemce stížností

- a) Příjemcem stížností adresovaných Dětskému centru je ředitel DC Plzeň, stížnost bude v originálu uložena v kanceláři sociálních pracovníků.
- b) Příjemce stížností adresovaných na DC Partyzánská je staniční sestra, stížnost bude v originálu předána řediteli DC Plzeň a uložena v kanceláři sociálních pracovníků.
- c) Všichni vedoucí zaměstnanci DC Plzeň jsou povinni přijímat stížnosti a dále je pak v originále předat příslušnému pracovníku.
- d) Originál bude uložen v kanceláři sociálních pracovníků.

6. Evidence stížností

- a) Stížnosti eviduje sociální pracovník DC Plzeň.
- b) Stížnosti a písemnosti s nimi související jsou evidovány a zakládány odděleně od ostatních písemností.
- c) Stěžovatel může realizovat své právo na nahlížení do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie, nebrání-li tomu zákonné důvody.
- d) Každý příjemce je povinen předat originál stížnosti neprodleně, nejpozději však do 5-ti dnů ode dne doručení, sociální pracovníci k evidenci.
- e) Pracovník příjemci sdělí příslušné pořadové číslo stížnosti, pod kterým bude stížnost vyřizována.
- f) Příjemce anonymní stížnosti je povinen předat originál stížnosti den následující po doručení stížnosti řediteli, který rozhodne do 5-ti dnů ode dne doručení o tom, zda bude stížnost šetřena.
- g) Příslušný pracovník má povinnost potvrdit písemně stěžovateli příjem stížnosti, která nebyla podána ústně nebo doručena osobně, a která nelze vyřídit do 10-ti dnů ode dne, kdy došla od stěžovatele, do 5-ti dnů ode dne doručení stížnosti.

7. Vyřizování stížností

- a) Při vyřizování stížností je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, jak je nazvána, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- b) Všechny stížnosti je nutno urychleně a zodpovědně prozkoumat a vyřídit. Prošetřování stížností musí být prováděno bez průtahů a hospodárně. Přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti.
- c) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo je-li to v zájmu správného vyřizování stížností, příjemce předává stížnost k vyřízení bez uvedení jména stěžovatele.
- d) Příjemce nesmí předat stížnost k vyřízení (prošetření) útvarům nebo pracovníkům organizace, proti kterým stížnost směřuje. Takovéto stížnosti vyřizuje jejich přímý nadřízený
- e) Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nových skutečností, není nutno potvrzovat jejich příjem ani je prošetřovat.
- f) Pokud příjemce obsahu stížnosti zjistí, že její vyřízení nepatří do jeho působnosti nebo že poskytovatel není věcně příslušný k vyřízení stížnosti, předá ji do 4 dnů ode dne doručení zpět pověřenému pracovníku se sdělením, kdo je k vyřízení stížnosti kompetentní.
- g) Pověřený pracovník stížnost neprodleně předá nebo postoupí tomu, kdo je k jejímu vyřízení kompetentní. V případě, že k vyřízení stížnosti není poskytovatel věcně kompetentní, je lhůta pro postoupení stížnosti do 5 dnů ode dne obdržení stížnosti. O postoupení stížnosti je poskytovatel povinen informovat stěžovatele.
- h) O ústních jednáních, při prošetřování stížností sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnili, stručně a výstižně vylíčení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Pokud některý z účastníků odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
- i) Pokud je stěžovatel nespokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na ředitele DC Plzeň, tel.: 378 037 820.
- j) Pokud nesouhlasí stěžovatel s vyřízením stížnosti poskytovatelem, může podat stížnost společně s odůvodněním nesouhlasu k příslušnému správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb – KRAJSKÝ ÚŘAD PLZEŇSKÉHO KRAJE, odbor zdravotnictví, Škroupova 18, 306 13 Plzeň, tel.: 377 195 111**
- k) Pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto vzetím zpět zastaveno, spis je uzavřen a založen.
- l) Po vyřízení stížnosti jsou na sociální pracovníci předány originály všech písemností, které při prošetřování a vyřizování stížnosti vznikly, pokud to není v rozporu s právním předpisem. Za jejich předání je odpovědný ten, kdo stížnost vyřizuje.
- m) Prošetřování stížnosti bude probíhat i přes zjištění, že v dané věci probíhá trestní, občanskoprávní nebo správní řízení.
- n) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.

8. Lhůty k vyřízení stížností

- a) Příjemce stížnosti, kterého se stížnost týká, ve spolupráci s pověřeným pracovníkem je povinen zajistit prošetření stížnosti a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení stěžovateli do 30-ti dnů ode dne doručení.
- b) V případě, že nelze zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti v průběhu lhůty pro vyřízení stížnosti, mohou příjemci stížností ve spolupráci s pověřeným pracovníkem navrhnout prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti. Lhůtu lze prodloužit o dalších 30 dnů.
- c) V odůvodněných případech mohou příjemci lhůtu k vyřízení stížností prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a stanovení jiného termínu k vyřízení stížnosti rozhoduje ředitel DC Plzeň na základě písemné a řádně zdůvodněné žádosti příjemce stížnosti.
- d) O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně informován.

VZORY:

*Příloha č. 1 – formulář: **Stížnost podaná osobně stěžovatelem***

*Příloha č.2 - formulář: **Záznam o přijetí a vyřízení stížnosti***

Příloha č. 1

Stížnost podaná osobně stěžovatelem

(vyplní osoba, která stížnost podává)

Jméno.....Příjmení.....Titul
.....

Datum narození.....

Adresa trvalého
bydliště.....
.....

Text podávané stížnosti:

V Plzni dne:

Podpis osoby, která stížnost podává

Podání stížnosti přijal:
Jméno a příjmení, podpis

Příloha č. 2

Záznam o přijetí a vyřízení stížnosti

I. část

Číslo jednací:

Stížnost přijata dne:

Stížnost přijal (jméno a příjmení):

Stěžovatel: (jméno a příjmení):

Způsob podání stížnosti: osobně, dopis, e-mail, fax, anonymní podání

Předmět stížnosti:

Podpis zaměstnance DC Plzeň,
který stížnost přijal:

Podpis osoby, která stížnost podává:

II. část

Datum, kdy byla stížnost předána k řešení a komu:

Výsledek šetření a opatření k zjednání nápravy:

Stížnost oprávněná – neoprávněná – proč?

Datum, kdy byla stížnost vyřízena:

Podpis pracovníka, který stížnost řešil: