Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace
Žďárská 610
592 31 Nové Město na Moravě

Směrnice č. 8/2023

Příjem a vyřizování stížností a pochval

Aktualizace č. 1

Zpracoval/a: Bc. Monika Drápelová **Funkce**: manažerka kvality **Podpis:** **Spolupracoval/a:** Mgr. Dana Polanská **Funkce:** právník **Podpis:**	**Schválil/a:** JUDr. Věra Palečková **Funkce:** ředitelka **Podpis:**
Počet stran textu: 9 **Počet příloh:** 2	**Datum schválení aktualizace směrnice:** 1. 10. 2026 **Účinnost:** 6.10.2026

Pouze verze umístěná v informačním systému nemocnice (Intranet) je platná. Vytištěním či exportem se dokument stává informativní kopií.

OBSAH

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ 3
1. Účel a rozsah platnosti 3
2. Odpovědnosti 3
3. Definice pojmů a zkratek 3
4. Souvisejí právní předpisy a jiné dokumenty 4
II. STAŤ 5
1. Stížnosti 5
1.1. Podání stížnosti 5
1.2. Evidence stížností 6
1.3. Vyřizování stížnosti 7
1.4. Zajištění nápravných opatření 7
2. Pochvaly 8
III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ 9

Formuláře

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Účel a rozsah platnosti

Tato směrnice stanovuje jednotná pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a pochval v Nemocnici Nové Město na Moravě, příspěvkové organizace (dále „NNM“) coby poskytovatele zdravotních služeb.

Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance NNM.

2. Odpovědnosti

Ředitel/ka nemocnice odpovídá za:
- schválení směrnice a jejích změn,
- nastavení systému vedení a systematického vyřizování stížnostní agendy,
- přijímání stížností adresovaných NNM a předání originálu stížnosti a pochval manažerce kvality,
- rozhodnutí o šetření anonymních stížností.

Manažerka kvality odpovídá za:
- přijímání stížností, pochval a podnětů,
- evidenci a správu stížností, pochval a podnětů,
- vyřízení administrativy týkající se stížnosti, podnětů a pochval,
- prošetření stížnosti a její vyhodnocení, odsouhlasení, popřípadě navržení a doplnění nápravných opatření a jejich následná kontrola,
- povinné hlášení zřizovateli NNM,
- spolupráci s příslušným správním orgánem při šetření stížnosti na NNM (ve spolupráci s právním úsekem),
- pravidelné hodnocení stížností, pochval a uveřejňování tohoto hodnocení na Intranetu nemocnice minimálně 1x ročně.

Vedoucí zaměstnanci oddělení/úseků odpovídají za:
- dodržování této směrnice,
- přijímání stížností, pochval na řízeném oddělení/úseku,
- předání kopie pochvaly manažerce kvality,
- předání originálu stížnosti na sekretariát ředitelky nebo manažerce kvality,
- včasné písemné vyjádření dotčených osob ke stížnosti týkající se jimi řízeného oddělení/úseku,
- řešení stížnosti a návrh nápravných opatření ve spolupráci s manažerkou kvality,
- realizaci stanovených nápravných opatření, kontrola nad jejich dodržováním,
- sledování pochval a informování zaměstnanců řízeného oddělení/úseku.

3. Definice pojmů a zkratek

Zřizovatel NNM – Krajský úřad Kraje Vysočina

Portál příspěvkových organizací Kraje Vysočina (Portál PO) – online platforma pro komunikaci mezi Krajem Vysočina a jeho příspěvkovými organizacemi

Podnět – podání fyzické či právnické osoby směrované k NNM, ve kterém si podatel stěžuje na nějaký negativní jev, nebo navrhuje zlepšení stávajícího stavu, které současně není stížností.

Stížnost – stěžovatel si stěžuje na nějaký negativní jev, který způsobil negativní zásah do jeho práv, neanonymní podání.

Zkratky:
NLPP – náměstek léčebně preventivní péče
NOP – náměstkyně ošetřovatelské péče
MZ ČR – Ministerstvo zdravotnictví České republiky

4. Souvisejí právní předpisy a jiné dokumenty

- Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zdravotních službách“)

- Metodické stanovisko Ministerstva zdravotnictví ČR č. j. 46105/2020-1/PRO ze dne 21. října 2020 k šetření stížností proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami

- Věstník MZ ČR č. 8/2023 ze dne 15.6. - Metodický pokyn k vyřizování stížností podle části osmé zákona o zdravotních službách s využitím institutu nemocničního ombudsmana, kapitola 2. Principy efektivního řešení stížností ve zdravotnictví.

- Pravidla Rady Kraje Vysočina, kterými se konkretizují vybrané vztahy mezi zřizovatelem a příspěvkovými organizacemi, zejména vybrané povinnosti ředitelů příspěvkových organizací, a stanoví se podmínky k jejich plnění, ze dne 17. 09. 2024, č. 06/24. Čl. 11, Čl. 12

II. STAŤ

1. Stížnosti

1.1. Podání stížnosti

Stížnost může podat:

- Pacient,
- Zákonný zástupce, opatrovník pacienta nebo jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta zastupovat v právním jednání vztahujícím se k poskytování zdravotních služeb,
- Osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- Osoba zmocněná pacientem,

(dále jen „stěžovatel“).

Forma a místo podání stížnosti:

- **Elektronicky**
  - **on-line webový formulář** – pro vložení stížnosti na odkaze https://www.nnm.cz/kvalita-stiznosti-pochvaly/ **.** Označená pole jsou ve formuláři povinná, uvedení adresy je s výhodou, s ohledem na povinné zadávání stížnosti na Portál PO Kraje Vysočina. Formulář je automaticky rozeslán na e-mailovou adresu ředitelky NNM, NLPP, NOP, právní úsek a manažerku kvality.
  - **e-mail:** sekretariat@nnm.cz, kvalita@nnm.cz, vždy se zaručeným elektronickým podpisem nebo uvedením poštovní adresy. Pokud stížnost neobsahuje zaručený elektronický podpis nebo identifikační údaje stěžovatele, včetně poštovní adresy, je stěžovatel vyzván k doplnění. Bez doplnění zaručené identifikace stěžovatele, je se stížností nakládáno jako s anonymní. Anonymní podání se automaticky neprošetřuje, o jejich šetření rozhoduje ředitelka NNM na základě závažnosti sdělení.
  - **datovou schránkou:** y2hrjpt.
- **Písemně** – na sekretariát ředitelky nemocnice, Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace, Žďárská 610, 592 31.
- **Ústně** – v kanceláři manažerky kvality (v pracovní dny), budova ředitelství, 1. poschodí, vpravo, dveře č. 5, popřípadě sekretariát ředitelky, dveře č. 2. Ve dnech pracovního volna a mimo běžnou pracovní dobu je možné stížnost podat na příslušném oddělení. Stížnost sepíše službu konající zdravotník, lze i cestou on-line formuláře https://www.nnm.cz/kvalita-stiznosti-pochvaly/

Postup při podání ústní stížnosti (lze použít i on-line formulář viz výše):

1. **Zápis stížnosti do formuláře Záznam – stížnost** (formulář č. 1) – provede zaměstnanec nebo manažerka kvality. **Povinné údaje ústně podané stížnosti:**
   - Jméno a příjmení stěžovatele
   - Kontaktní adresa stěžovatele
   - Kontakt na stěžovatele (e-mail, telefon)
   - Jméno a příjmení, pracovní pozice zaměstnance, který stížnost sepisuje
   - Obsah stížnosti
   - Datum podání stížnosti
   - Podpis stěžovatele a zaměstnance

2. **Předání kopie stížnosti stěžovateli**
3. **Doručení originálu stížnosti na sekretariát ředitelky nebo manažerce kvality**

Telefonicky – je-li stížnost podána telefonicky, je stěžovatel vždy vyzván k doplnění stížnosti písemnou formou. Bez písemného podání stížnosti nebude podání evidováno jako stížnost, ale se sdělenými informacemi bude nakládáno jako s podnětem. Tzn., že sdělené informace jsou prověřeny, zjištěny vzniklé skutečnosti a pokud je podnět oprávněný, jsou informace zpracovány a je navrhnuto opatření ke zlepšení stávajícího stavu. Podnět nevyžaduje písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.

Tel. 566 801 581 – sekretariát ředitelky
Tel. 566 801 604 – manažerka kvality

O možnosti a formě podání stížnosti, jsou pacienti seznámeni prostřednictvím Vnitřního řádu NNM anebo ošetřujícím personálem během pobytu v NNM. Všechny stížnosti, podané jakoukoli formou, jsou předané manažerce kvality.

Každý příjemce stížnosti v NNM je povinen bezodkladně (po doručení či převzetí stížnosti) originál stížnosti předat na sekretariát ředitelky nebo přímo manažerce kvality.
Manažerka kvality zadá stížnost na Portál příspěvkových organizací Kraje Vysočina (o doručení stížnosti i jejím vyřízení vždy do 7 pracovních dnů).
Nejpozději do 10 kalendářních dnů od doručení stížnosti, potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti, s výjimkou ústní stížnosti podané manažerce kvality nebo stížnosti doručené osobně přímo manažerce kvality.
Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení není NNM příslušná, je povinna ji do 5 pracovních dnů od jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O této skutečnosti je stěžovatel informován.

1.2. Evidence stížností

NNM vede evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení, jejímž obsahem jsou alespoň údaje o
1. datu doručení a datu vyřízení stížnosti; evidenčním místem podaných stížností a způsobu jejich řešení je kancelář manažerky kvality. Každé stížnosti je přiřazeno pořadové číslo (evidenční číslo stížnosti), v daném kalendářním roce, pod kterým je stížnost vedena (např. ÚK/2026/**..**).
2. předmětu stížnosti,
3. způsob podání stížnosti (písemně / ústně)
4. postoupeno z …
5. způsobu vyřízení stížnosti (důvodná, částečně důvodná, nedůvodná, neoprávněná, nepřezkoumatelná);
6. ústním projednání stížnosti, bylo-li navrženo;
7. přijatých nápravných opatřeních, pokud byla stanovena;

Identifikační údaje stěžovatelů se v evidenci o podání stížností neuvádějí.

Ke každé stížnosti je zakládán tzv. stížnostní spis, do kterého jsou zakládány veškeré související dokumenty a písemnosti. Stížnostní spis je veden v souladu se zásadou transparentnosti a přezkoumatelnosti. Stěžovatel může nahlížet do konkrétního spisu a pořizovat si z něj kopie (ve lhůtách dle OS Spisový řád), buď vlastními prostředky, nebo dle platného ceníku služeb NNM.
Evidence stížností je zároveň vedena na Portále PO, a to v souladu s čl. 11 Pravidel Rady Kraje Vysočina, kterými se konkretizují vybrané vztahy mezi zřizovatelem a příspěvkovými organizacemi. Evidenci na Portále PO Kraje Vysočina vede manažerka kvality. Na Portále PO je každá stížnost kategorizována – non lege artis postup, komunikace, komfort, informovaný souhlas, diskriminace, jiné porušení právních předpisů a vnitřních předpisů poskytovatele.

Za každé pololetí jsou stížnosti vyhodnocovány a výsledky jsou k dispozici všem zaměstnancům na intranetu NNM. O tomto vyhodnocení je pravidelně informována ředitelka NNM.

1.3. Vyřizování stížnosti

Stížnosti jsou vyřizovány na základě řádného prošetření a na zjištěných faktech, ve spolupráci s právním oddělením, NOP a NLPP. Prošetření stížnosti zajistí manažerka kvality, která navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné a ústní projednání také případně vede. Nejpozději do 30 dnů od doručení stížnosti zašle písemnou zprávu o jejím prošetření a vyřízení stěžovateli. V souvislosti s prošetřováním stížnosti mají všichni dotčení zaměstnanci povinnost poskytnout potřebnou součinnost a zaslat ve stanovené lhůtě své písemné vyjádření.
V případě, že nelze zajistit podklady potřebné pro prošetření a vyřízení stížnosti do 30 dnů od jejího doručení, lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů, ale pouze se souhlasem ředitelky. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti informuje stěžovatele písemně manažerka kvality.

Stížnost je klasifikována jako:

- „důvodná“ je stížnost v případě, že se zjistí, že obsah stížnosti se shoduje s tím, co se objektivně stalo a došlo k zásahu do práv stěžovatele,
- „částečně důvodná“ je stížnost, pokud se obsah stížnosti částečně shoduje s tím, co se objektivně stalo a částečně došlo k zásahu do práv stěžovatele.
- „nedůvodná“ je stížnost, která se neshoduje s objektivní skutečností. Tento způsob vyřízení nevylučuje využití vhodných komunikačních technik,
- „neoprávněná“ je stížnost, kterou podala jiná osoba, než osoba oprávněná podat stížnost dle § 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách. Tento způsob vyřízení nevylučuje využití vhodných komunikačních technik či přijetí nápravných opatření,
- „nepřezkoumatelná“ je stížnost, kdy se nepodaří prokázat co se objektivně stalo. Tento způsob vyřízení nevylučuje využití vhodných komunikačních technik či přijetí nápravných opatření.

Pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto úkonem zastaveno a spis je uzavřen.

Pokud stěžovatel s vyřízením své stížnosti nesouhlasí nebo stížnost nebyla vyřízena v zákonných lhůtách, může podat stížnost proti vyřízení své stížnosti příslušnému správnímu orgánu (zřizovateli NNM – Krajský úřad Kraje Vysočina, odbor zdravotnictví) podle § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách, a to maximálně do 60 dnů ode dne doručení vyřízení stížnosti poskytovatelem. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany NNM. Při šetření stížnosti správním orgánem, je NNM povinna, na základě žádosti, poskytnout potřebnou součinnost. V případě sporů definovaných v čl. 12 Pravidel Rady Kraje Vysočina, řeší veškerou agendu právní oddělení, včetně evidence.

1.4. Zajištění nápravných opatření

U stížností klasifikovaných jako „důvodná“ nebo „částečně důvodná“ manažerka kvality po projednání s příslušnými vedoucími zaměstnanci (NLPP, NOP, ev. další) odsouhlasí nebo doplní nápravná opatření navrhovaná vedoucím oddělení/úseku, na který byla stížnost podána a určí termíny jejich realizace. Obdobně se postupuje i v případě šetření podnětů.
Vedoucí zaměstnanci jsou povinni zajistit realizaci stanovených nápravných opatření a kontrolu nad jejich dodržováním na svém řízeném oddělení/úseku.

2. Pochvaly

- Forma a místo podání pochvaly je stejné jako u stížností.
- Pochvalu lze vložit formou **on-line webového formuláře** – na odkaze https://www.nnm.cz/kvalita-stiznosti-pochvaly/
- Pochvala se podává na sekretariátu ředitelky, na příslušném oddělení nebo v kanceláři manažerky kvality. Elektronicky – e-mail**:** sekretariat@nnm.cz, nebo **datovou schránkou:** y2hrjpt.
- Na odděleních je také pacientům k dispozici formulář **Záznam – pochvala** (formulář č. 2), který mohou vyplnit a předat zaměstnanci NNM, nebo vhodit do schránky hodnocení spokojenosti.
- Každý zaměstnanec NNM je povinen předat pochvalu manažerce kvality, kde je zaevidována.
- Kopie pochval přijatých na sekretariát ředitelky nebo manažerce kvality jsou zasílány primáři, vrchní sestře nebo vedoucímu pracovníkovi příslušného oddělení/úseku. Na každou přijatou pochvalu (pokud je k dispozici kontaktní údaj) je reagováno. Odesílateli pochvaly odpovídá manažerka kvality nebo ředitelka NNM, pokud je adresována pochvala přímo jí.
- Za každé pololetí jsou pochvaly vyhodnocovány, včetně pochval z dotazníků hodnocení spokojenosti z ambulantní i lůžkové péče. Výsledky vyhodnocení jsou k dispozici všem zaměstnancům na intranetu NNM. O tomto vyhodnocení je pravidelně informována ředitelka NNM a vedoucí zaměstnanci prostřednictvím porad primářů a porady vrchních sester a vedoucích pracovníků.

III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato směrnice aktualizuje směrnici č. 8/2023 Příjem a vyřizování stížností a pochval ze dne 7. 8. 2023.

2. Tato aktualizace směrnice nabývá platnosti dnem schválení ředitelkou, účinnosti nabývá 6.10.2026.

3. Změny směrnice schvaluje ředitelka nemocnice.

4. Revize směrnice se provádí 1x za 3 roky.

5. Interní související předpisy a dokumenty:
   - OS Vnitřní řád Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace
   - OS Spisový řád
   - S Program zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných služeb

Formuláře
Formulář č. 1 - Záznam – stížnost
Formulář č. 2 - Záznam – pochvala