SQ07, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Psychiatrická nemocnice Bohnice

PSYCHIATRICKÁ NEMOCNICE BOHNICE

Vypracoval:	Odborný garant:
Kolektiv pracovníků služby	**Bc. Jitka Krůželová, DiS.**
Verze:	Schválil:
2	MUDr. Zuzana Barboríková, MBA ředitel PN Bohnice
Vedoucí služby:	Petra Krejbichová

PSYCHIATRICKÁ
NEMOCNICE
BOHNICE

Základní údaje

Název služby:	Centrum psychosociálních služeb
Sídlo organizace:	Psychiatrická nemocnice Bohnice – odd. 4 Ústavní 91 181 02 Praha 8 - Bohnice
Ředitel PN Bohnice	MUDr. Zuzana Barboríková, MBA
IČ:	000 64 220
Adresa zařízení:	Ústavní 91 181 02 Praha 8 - Bohnice
Druh poskytované sociální služby:	Sociální rehabilitace
Forma poskytované sociální služby:	Ambulantní, terénní
Pracovní doba:	Pondělí: 9:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 Úterý: 9:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 Středa: 9:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 Čtvrtek: 9:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 Pátek: 9:00 - 12:00, 13:00 - 16:00
Cílová skupina:	- služba je určena všem dospělým osobám s duševním onemocněním bez ohledu na jeho typ
Kapacita:	15
Platnost od:	01. 01. 2025
Verze:	2
Aktualizace dne:	31. 05. 2025

9. 6. 25

.....

Podpis ředitele PN Bohnice

PSYCHIATRICKÁ NEMOCNICE BOHNICE

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Služba se řídí vnitřními procesy PN Bohnice (dále PNB) pro přijetí a zpracování stížnosti. Všechny stížnosti jsou řádně evidovány, a to včetně způsobu jejich vyřízení.
Stížnost žádným způsobem nezhorší chování pracovníků služby ke klientovi, služba vítá i jakékoliv další podněty a připomínky, které využívá ke zlepšování její kvality.

Cílem procesů pro přijímání a šetření stížností PNB je prošetřit stížnosti a zlepšit tím kvalitu péče a sociálních služeb poskytovaných v PNB. Reflektovat pochvaly, podněty, připomínky a případné vyjádření nespokojenosti ze strany klientů, jejich blízkých, návštěvníků a zaměstnanců nemocnice i veřejnosti.

Stížnost na službu, nebo jakoukoliv činnost se službou spojenou, může podat

- klient,
- zákonný zástupce nebo opatrovník klienta,
- právní zástupce,
- osoba blízká v případě, že klient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- kdokoli, kdo se setkal se službou, třebaže služba nebyla poskytována přímo jemu, a chce si na způsob jejího poskytování stěžovat (např. rodinný příslušník, přítel klienta,)
- osoba zmocněná klientem,
- zaměstnanec poskytovatele sociální služby.

Stížnost je možné podat nejdéle ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Formy přijímání stížnosti

Stížnost lze podat písemně poštou, zaslat e-mailem, faxem, prostřednictvím datové schránky. Dále je možné stížnost podat telefonicky nebo ústně.

Ústní stížnosti jsou personálem vyslechnuty. Vždy se upřednostňuje smírčí řešení, event. odstranění původu stížnosti na místě. Nepodaří-li se docílit smírčího řešení, vyzve personál stěžovatele k formulování stížnosti písemně. Dále se se stížností nakládá jako s písemnou (viz níže).

PSYCHIATRICKÁ NEMOCNICE BOHNICE

Telefonické stížnosti jsou personálem vyslechnuty. Vždy se upřednostňuje smírčí řešení, event. odstranění původu stížnosti. Nepodaří-li se docílit smírčího řešení, vyzve personál stěžovatele k formulování stížnosti písemně a poskytne mu potřebné kontaktní údaje na vedoucí služby: Petra Krejbichová, email: petra.krejbichova@bohnice.cz telefon: 284016241, včetně kontaktu na Tým nemocničního ombudsmana: email: ombudsman@bohnice.cz, telefon: 284016500, 734268800.

Písemné stížnosti může stěžovatel doručit na korespondenční či elektronickou adresu PNB, k dispozici na webových stránkách www.bohnice.cz. V případě potřeby personál poskytne potřebné kontaktní údaje na vedoucí služby: Petra Krejbichová, email: petra.krejbichova@bohnice.cz telefon: 284016241, včetně kontaktu na Tým nemocničního ombudsmana: email: ombudsman@bohnice.cz, telefon: 284016500, 734268800. Každá písemná stížnost, která je doručena na pracoviště, musí být bezodkladně odeslána Týmu nemocničního ombudsmana.

Pokud si stěžovatel nepřeje, nebo nemůže, sepsat stížnost a zároveň chce podat stížnost písemnou, pak příjemce stížnosti stížnost sepíše.

Stížnost, stejně jako další případné podněty, je také možné vložit do schránky „Váš názor nás zajímá“ – která se nachází ve vnitřních prostorách oddělení 4.

Evidence stížností

Záznam o stížnosti a jejím vypořádání je uveden v dokumentaci klienta a v elektronické evidenci stížností týmu nemocničního ombudsmana.

Zpracování stížnosti Týmem nemocničního ombudsmana

Anonymní / neoprávněné stížnosti

Neobsahuje-li stížnost identifikační údaje o stěžovateli, je s ní nakládáno jako se stížností anonymní, respektive neoprávněnou, stejně jako v případech, kdy je stížnost podána neoprávněnou osobou nebo pokud se netýká poskytování zdravotních služeb.

Neoprávněná stížnost je prošetřována zejména, pokud je její obsah závažný (např. nevhodné chování personálu, nesprávné hospodaření s majetkem PNB, podezření z korupčního jednání nebo i jiná oblast vyhodnocená Týmem nemocničního ombudsmana jako závažná).

O došlé zvlášť závažné neoprávněné stížnosti informuje Tým nemocničního ombudsmana ředitelku PNB.

Neanonymní stížnosti

V případě přijetí neanonymní stížnosti je dáno stěžovateli co nejdříve na vědomí, že stížnost byla PNB přijata. O způsobu vyrozumění rozhodne Tým nemocničního ombudsmana.

PSYCHIATRICKÁ NEMOCNICE BOHNICE

O přijaté závažné neanonymní stížnosti informuje Tým nemocničního ombudsmana ředitelku PNB.

Neanonymní a pro PNB příslušná stížnost musí být vyřízena do kalendářních 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tuto lhůtu může Tým nemocničního ombudsmana v odůvodněných případech prodloužit o dalších kalendářních 30 dnů. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel informován včetně uvedení důvodů (komunikaci se stěžovatelem zajišťuje Tým nemocničního ombudsmana). Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Tým nemocničního ombudsmana takovou stížnost předá k posouzení ředitelce, která rozhodne, kdo se bude stížností nově zabývat. Není vyloučeno, že opakovaná stížnost bude prošetřována znovu Týmem nemocničního ombudsmana. Podání stížnosti nesmí být na újmu ani osobě, která ji podala a ani klientovi, jehož se stížnost týká.

Postup pro podání stížnosti je dále také uveden ve Vnitřním řádu nemocnice, který je dostupný na webových stránkách nemocnice www.bohnice.cz.

Vyřízení stížnosti

Výsledkem šetření týmu nemocničního ombudsmana je zpráva o jeho zjištěních, která může obsahovat doporučení nebo návrhy opatření k nápravě. Obsah zprávy je stanoviskem týmu. V případě šetření stížnosti je tato zpráva současně návrhem odpovědi stěžovateli, který je předán ředitelce k verifikaci.

Každá stížnost, bez ohledu na její vyhodnocení, může být současně podnětem pro přijetí preventivních opatření, případně opatření vedoucí ke zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných služeb.

Ředitelkou schválená a podepsaná odpověď je následně právním oddělením, případně zástupcem Týmu nemocničního ombudsmana odeslána stěžovateli a/nebo na další příslušná místa (státní orgány). Součástí odpovědi je také informace o možnosti podat stížnost příslušnému správnímu orgánu.

Zástupce týmu nemocničního ombudsmana informuje pravidelně (minimálně 4x ročně) členy vedení PNB o počtu a předmětu stížností. V prvním čtvrtletí následujícího roku uzavře tým nemocničního ombudsmana roční sumarizaci stížností a vypracuje související analýzu, která je součástí pravidelného přezkoumání systému managementu kvality a bezpečí v PNB.

Nespokojenost s vyřízením stížnosti

V případě nespokojenosti s tím, jak Psychiatrická nemocnice Bohnice řešila stížnost, nebo nespokojenosti s délkou doby řešení stížnosti, má stěžující možnost se obrátit na Ministerstvo práce a

sociálních věcí, Magistrát hlavního města Prahy, Ministerstvo zdravotnictví, nebo jiní instituce které se zabývají ochranou lidských práv.

Magistrát hlavního města Prahy je příslušným registrujícím orgánem pro sociální služby Psychiatrické nemocnice Bohnice a má ze zákona kontrolní oprávnění, tudíž na základě stížnosti může kontrolou zjistit, zda jsou plněny podmínky stanovené zákonem.

Magistrát hlavního města Prahy,
odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Charvátova 9, Praha 1, 110 00
https://praha.eu/web/socialni

Ministerstvo práce a sociálních věcí provádí prostřednictvím inspekce sociálních služeb kontrolu jejich poskytování. Inspekce může reagovat na stížnost a provádět kontrolu v zařízení.

Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2, telefon: 950 191 111
https://www.mpsv.cz

Veřejný ochránce práv nemá rozhodovací pravomoc, ale může vydávat doporučení a přimět veřejné instituce ke konání
podatelna@ochrance.cz
Údolní 39, 602 00 Brno
Telefon: 542 542 888
https://www.ochrance.cz/

Ministerstvo zdravotnictví je zřizovatelem Psychiatrické nemocnice Bohnice.
Ministerstvo zdravotnictví
Palackého náměstí 375/4
128 00 Praha 2 – Nové Město
https://mzd.gov.cz

Na webových stránkách jednotlivých institucí je možné najít konkrétní možnosti a postupy.

Přílohy:

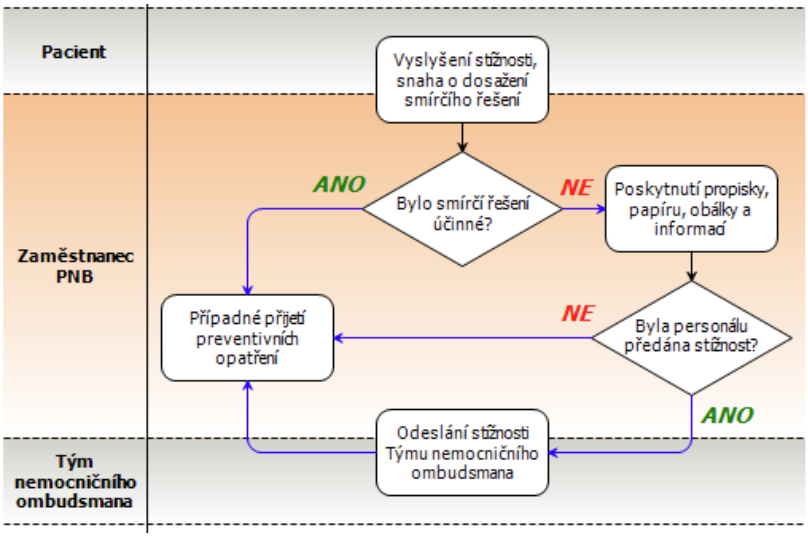
Příloha č.1: Proces týmu nemocničního ombudsmana

Příloha č.2: Jednací řád Týmu nemocničního ombudsmana

PSYCHIATRICKÁ NEMOCNICE BOHNICE

Příloha č.1
Proces týmu nemocničního ombudsmana

Schéma postupu při řešení stížnosti



Stížnosti proti postupu PNB při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami v souladu s § 93, zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů přijímá od pacientů, zákonných zástupců pacienta, osob blízkých nebo osob zmocněných pacientem tým nemocničního ombudsmana (TNO).
Tým nemocničního ombudsmana vede elektronickou evidenci o podání stížností v písemné formě (dopisy, faxy,
e-maily) a o způsobu jejich vyřízení dle Metodického pokynu MZ ČR k vyřizování stížností podle části osmé zákona o zdravotních službách s využitím institutu nemocničního ombudsmana. Pokud je stížnost adresována na některé oddělení PNB a není-li bezodkladně dosaženo smírčího řešení stížnosti, musí být stížnost odpovědným pracovníkem interní poštou, případně elektronicky odeslána Týmu nemocničního ombudsmana.

Stížnost může podat
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.

Nad rámec zákonného vymezení okruhu oprávněných osob a zákonného vymezení obsahu stížností se podle tohoto předpisu postupuje i v případě, že:
e) stěžovatelem je jiná osoba, než oprávněná osoba výše vymezená pod písmeny a) – d), pokud se její stížnost týká poskytování zdravotních služeb nebo činností souvisejících se zdravotními službami,
f) stěžovatelem je oprávněná osoba výše vymezená pod písmeny a) – d), avšak její stížnost se netýká poskytování zdravotních služeb nebo činností souvisejících se zdravotními službami,
g) jiné instituce tlumočící a/nebo prošetřující jim podanou stížnost na PNB (např. Česká lékařská komora, Magistrát hl. m. Prahy).
V případech vymezených pod písmeny e) – f) může být stěžovatel vyrozuměn, že se nejedná o stížnost dle zákona o zdravotních službách. V této souvislosti s ní bude nakládáno jako se stížností neoprávněnou. TNO vyřizující neoprávněnou stížnost vyhodnotí, zda je nezbytné se tématem zabývat, případně konzultuje způsob vyřízení s právním oddělením a/nebo s pověřencem pro ochranu osobních údajů (GDPR) s ohledem na povinnost mlčenlivosti uloženou zákonem o zdravotních službách a s ohledem na ochranu osobních údajů nebo 3.OOÚ Porušení ochrany osobních údajů.
V případech vymezených pod písmenem g) TNO vyhodnotí, zda je v jeho kompetenci podat vyjádření ke stížnosti na PNB, kterou stěžovatel podal jiné instituci. Pakliže ano, prošetří danou oblast a podá vyjádření. Pakliže ne, předá TNO žádost o vyjádření ke stížnosti k vyřízení kompetentnímu pracovníkovi. Není-li jasné, kdo je kompetentní k podání vyjádření, rozhodne o dalším postupu ředitelka.

Formy přijímání stížnosti
Stížnost lze podat písemně poštou, zaslat e-mailem, faxem, prostřednictvím datové schránky a/nebo vložením do schránky na oddělení. Dále je možné stížnost podat telefonicky nebo ústně.
- Ústní stížnosti jsou personálem vyslechnuty. Vždy se upřednostňuje smírčí řešení, event. odstranění původu stížnosti na místě. Nepodaří-li se docílit smírčího řešení, vyzve personál stěžovatele k formulování stížnosti písemně. Pokud nemá stěžovatel přístup k vlastním psacím pomůckám, pak mu personál poskytne psací potřeby, případně papír a obálku. Dále se se stížností nakládá jako s písemnou (viz níže). Evidování a zpracování ústní stížnosti projednané přímo se zástupcem TNO je realizováno v souladu s Jednacím řádem TNO.
- Telefonické stížnosti jsou personálem vyslechnuty. Vždy se upřednostňuje smírčí řešení, event. odstranění původu stížnosti. Nepodaří-li se docílit smírčího řešení, vyzve personál stěžovatele k formulování stížnosti písemně a poskytne mu potřebné kontaktní údaje včetně kontaktu na TNO:

ombudsman@bohnice.cz, 284016500, 734268800. Evidování a zpracování telefonické stížnostiprojednané přímo se zástupcem TNO je realizováno v souladu s Jednacím řádem TNO.
- Písemné stížnosti může stěžovatel doručit na korespondenční či elektronickou adresu PNB.V případě potřeby personál poskytne potřebné kontaktní údaje včetně kontaktu na TNO: ombudsman@bohnice.cz, 284016500, 734268800. Každá písemná stížnost, která je doručena na pracoviště, musí být bezodkladně odeslána Týmu nemocničního ombudsmana.

Stížnost, jejíž vyřízení nenáleží do působnosti PNB vrátí TNO stěžovateli se zdůvodněním vrácení.

Zpracování stížnosti Týmem nemocničního ombudsmana
Anonymní / neoprávněné stížnosti
Neobsahuje-li stížnost identifikační údaje o stěžovateli, je s ní nakládáno jako se stížností anonymní, respektive neoprávněnou, stejně jako v případech, kdy je stížnost podána neoprávněnou osobou nebo pokud se netýká poskytování zdravotních služeb. Neoprávněná stížnost je prošetřována zejména, pokud je její obsah závažný (např. nevhodné chování personálu, nesprávné hospodaření s majetkem PNB, podezření z korupčního jednání nebo i jiná oblast vyhodnocená TNO jako závažná). O došlé zvlášť závažné neoprávněné stížnosti informuje TNO ředitelku PNB. Při šetření neoprávněné stížnosti nemusí být formulována odpověď stěžovateli, není-li žádoucí její zveřejnění (viz dále). Na šetření se nevztahuje 30 denní lhůta. TNO upraví postup při šetření podle závažnosti obsahu, případně podle jiných okolností s neoprávněnou stížností související.
Neoprávněná stížnost může být podkladem pro kontrolní či dohledovou činnost. Pokud se neoprávněná stížnost váže ke konkrétnímu pracovišti, mohou být její obsah i postup při šetření zveřejněny na nástěnce oddělení s podmínkou anonymizace případných osobních údajů zde uvedených. O zveřejnění či nezveřejnění rozhodne TNO po dohodě s primářem oddělení.
Neanonymní stížnosti
V případě přijetí neanonymní stížnosti je vhodné dát stěžovateli co nejdříve na vědomí, že stížnost byla PNB přijata. O způsobu vyrozumění rozhodne TNO.
O došlé zvlášť závažné neanonymní stížnosti informuje TNO ředitelku PNB. Neanonymní a pro PNB příslušná stížnost musí být vyřízena do kalendářních 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tuto lhůtu může TNO v odůvodněných případech prodloužit o dalších kalendářních 30 dnů. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel informován včetně uvedení důvodů (komunikaci se stěžovatelem zajišťuje TNO).
Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. TNO takovou stížnost předá k posouzení ředitelce, která rozhodne, kdo se bude stížností nově zabývat. Není vyloučeno, že opakovaná stížnost bude prošetřována znovu TNO.

PSYCHIATRICKÁ NEMOCNICE BOHNICE

Podání stížnosti nesmí být na újmu ani osobě, která ji podala a ani pacientovi, jehož se stížnost týká. Postup pro podání stížnosti je dále také uveden ve Vnitřním řádu nemocnice.

==========

Vznikající záznamy:

- elektronická kniha evidence stížností (dle metodického pokynu MZ ČR)

Členové týmu nemocničního ombudsmana jsou oprávněni s vědomím ředitelky, a to i bez předchozího upozornění, vstupovat do všech prostor zdravotnického zařízení a provádět šetření předmětného podnětu / stížnosti spočívající v nahlížení do zdravotnické dokumentace a dalších spisů, kladení otázek zaměstnancům, rozhovorech s hospitalizovanými osobami, a to bez přítomnosti jiných osob. V rámci šetření stížnosti členové TNO vyzívají ke spolupráci kompetentní pracovníky dle obsahu stížnosti. Zaměstnanci jednotlivých pracovišť PN Bohnice jsou povinni na žádost člena Týmu nemocničního ombudsmana poskytnout informace a vysvětlení, předložit spisy a jiné písemnosti, sdělit (v případě potřeby i písemně) stanovisko ke všem souvisejícím otázkám. Pro účely šetření se oslovení zaměstnanci PN Bohnice nemohou odvolávat na lékařskou mlčenlivost.

V případě potřeby je nutná vzájemná spolupráce jednotlivých představitelů při vyřizování stížnosti zasahující do více oblastí s péčí nebo provozem PNB související.

Na vyžádání, v případě, že to neohrozí průběh šetření stížnosti nebo samotného stěžovatele, může být text stížnosti předán k nahlédnutí příslušnému vedoucímu pracovníkovi.

Neanonymní a pro PNB příslušná stížnost musí být vyřízena do kalendářních 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tuto lhůtu může TNO v odůvodněných případech prodloužit o dalších kalendářních 30 dnů. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel informován včetně uvedení důvodů (komunikaci se stěžovatelem zajišťuje TNO).

V zájmu včasného vyřízení stížnosti a odeslání odpovědi (tj. do 30 dnů) je nutná včasná odezva od oslovených pracovníků ve lhůtě dojednané s členem TNO, a to i v případě, že oslovený pracovník součinnost na šetření stížnosti neposkytne. O neposkytnutí součinnosti je TNO informován nadřízený pracovník.

Členové TNO shromáždí veškeré podklady pro vyřízení stížnosti a vyhotoví návrh odpovědi. Předmětem odpovědi je mj. vyjádření, zda byla stížnost vyhodnocena a vyřízena jako důvodná, částečně důvodná, nedůvodná, neoprávněná či neprozkoumatelná (viz Metodický pokyn MZ ČR k vyřizování stížností podle části osmé zákona o zdravotních službách s využitím institutu nemocničního ombudsmana).

Výsledkem šetření týmu nemocničního ombudsmana je zpráva o jeho zjištěních, která může obsahovat doporučení nebo návrhy opatření k nápravě. Obsah zprávy je konsensuálním stanoviskem týmu. Sporné závěry uvnitř týmu řeší členové hlasováním s tím, že výsledek hlasování je deklarován v příslušném spise

(nikoliv ve zprávě / odpovědi stěžovateli). V případě šetření stížnosti je tato zpráva současně návrhem odpovědi stěžovateli, který je předán ředitelce k verifikaci.
Každá stížnost, bez ohledu na její vyhodnocení, může být současně podnětem pro přijetí preventivních opatření, případně opatření vedoucí ke zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných služeb.

Ředitelkou schválená a podepsaná odpověď je následně právním oddělením, případně zástupcem Týmu nemocničního ombudsmana odeslána stěžovateli a/nebo na další příslušná místa (státní orgány). Součástí odpovědi je také informace o možnosti podat stížnost příslušnému správnímu orgánu.

TNO kategorizuje do oblastí: "non lege artis postup", "komunikace", "komfort", "informovaný souhlas", "diskriminace" a "jiné porušení právních předpisů".
Následně TNO kompletní dokumentaci stížnosti uzavře a založí do knihovny stížností na právním oddělení.
Pokud byla stížnost vzata stěžovatelem zpět, může TNO prošetřování stížnosti zastavit a spis uzavřít (záleží na povaze stížnosti). V případě stížností svým obsahem závažných může TNO v šetření pokračovat pro vnitřní potřebu nemocnice.

Minimálně jednou za kvartál zástupce TNO informuje členy vedení PNB o počtu a předmětu stížností.
V prvním čtvrtletí následujícího roku uzavře TNO roční sumarizaci stížností a vypracuje související analýzu, která je součástí pravidelného přezkoumání systému managementu kvality a bezpečí v PNB.

PSYCHIATRICKÁ NEMOCNICE BOHNICE

Příloha č.2

Jednací řád Týmu nemocničního ombudsmana

Proces 1.RS Řešení stížností
Jednací řád Týmu nemocničního ombudsmana

Tento jednací řád vychází z procesu 1.RS Řešení stížností, který je součástí procesního modelu Psychiatrické nemocnice Bohnice (dále jen „PNB“) a je dále doplněn Etickým kodexem týmu nemocničního ombudsmana. Účelem řádu je stanovení pravidel, kterými se členové týmu nemocničního ombudsmana (dále jen „TNO“ nebo „tým“) v rámci své agendy řídí.

1) Složení a fungování týmu:

a. Tým se skládá z 5 členů jmenovaných ředitelem/kou na dobu neurčitou. Cílem je zastoupení různých profesí a skupin, v ideálním případě: lékaře, zdravotní sestry, manažera kvality, zástupce pacientů a právníka.

b. Ze svého středu tým zvolí hlasy všech svých členů předsedu, který zastupuje TNO navenek a za TNO jedná v organizačních záležitostech.

c. Tým se schází zpravidla jednou týdně, jinak dle domluvy a nápadu podání.

d. Pokud TNO přijímá rozhodnutí, na kterém se členové týmu neshodují, hlasuje se, přičemž pro přijetí rozhodnutí je třeba dosáhnout alespoň prosté většiny hlasů všech členů (3:2).

e. V případě, že si některý z členů týmu nepřeje ve své funkci dále pokračovat, oznámí to alespoň s měsíčním předstihem ostatním členům týmu. V takovém případě předseda týmu pod dohodě s ostatními členy iniciuje jmenování nového člena týmu z řad zaměstnanců PNB.

f. Členové týmu jsou za svou práci v rámci agendy TNO odměňováni.

2) Přijetí podání:

a. Při přijetí každého podání určeného pro TNO členové týmu nejprve vyhodnotí, zda se jedná o stížnost oprávněnou nebo neoprávněnou, podnět, pochvalu či jiný druh písemnosti.

i) Oprávněnou stížností se se rozumí neanonymní podání směrované poskytovateli, ve kterém si stěžovatel stěžuje na nějaký negativní jev u poskytovatele, který způsobil negativní zásah do stěžovatelových práv. Oprávněným stěžovatelem může být pouze pacient; zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta; osoba blízká v případě, že tak pacient nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel; anebo osoba zplnomocněná pacientem.

ii) Neoprávněnou stížností, je podání podané jinou osobou než oprávněnou (např. osobou blízkou pacienta schopného projevit svou vůli, která není pro tento úkon zmocněna), ale může jí být i anonymní podání.

iii) Podnětem je podání, které neoznačuje negativní zásah do individuálních práv, ale obecně poukazuje na nějaký negativní jev související s PNB, případně navrhuje určitým způsobem zlepšit stávající stav.

iv) Pochvalou je podání vyzdvihující práci zaměstnanců PNB nebo vyjadřující spokojenost v souvislosti se službami poskytovanými PNB.

v) Pochvaly, podněty a další druhy podání, které nejsou stížností a které TNO obdrží, předá (dle úvahy se svým komentářem) podle jejich obsahu na příslušná místa v rámci PNB (např. oddělení kvality, sekretariát ředitelem/kou, apod.).

vi) TNO dále dle svých možností poskytuje součinnost i při řešení stížností podaných v souvislosti s poskytováním zdravotní péče v PNB u jiných příslušných orgánů, zejména u Magistrátu hl. m. Prahy a České lékařské komory.
b. Přijatá stížnost (oprávněná i neoprávněná) je vždy zaznamenána do elektronicky vedené evidence stížností a přidělena na základě vzájemné dohody všech členů ke zpracování konkrétnímu členovi týmu, který za její zpracování následně odpovídá (dále také „řešitel“). Členové týmu se snaží zachovat spravedlivé rozdělení agendy mezi sebou, s důrazem na svou odbornost a vyvarování se střetu zájmů.

c. Je-li to možné, je o řádném přijetí stížnosti stěžovatel vyrozuměn s tím, že je mu oznámena lhůta, ve které bude stížnost vyřízena (30 dní od doručení). Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena až o dalších 30 dnů.

d. V případě, že se jedná o stížnost podanou neoprávněnou osobou nebo osobou neznámé totožnosti, vyzve se tato osoba k prokázání oprávněnosti podání (např. prokázáním ID nebo plné moci podepsané pacientem). Nedoplní-li tato osoba svou stížnost do 10 dní od doručení výzvy, může být její řešení uzavřeno odložením.

e. Ke každé stížnosti se zakládá příslušná složka na disku OMBUDSMAN (Q:), která zahrnuje veškerou dokumentaci k předmětné stížnosti. Současně se zakládá listinný spis, který se po uzavření stížnosti eviduje na právním oddělení.

3) Šetření stížnosti
a. Řešitel bez zbytečného odkladu po převzetí stížnosti vyhodnotí, které kroky je potřeba pro řádné prošetření stížnosti učinit. Zejména, je-li to možné, informuje o přijetí stížnosti stěžovatele. Po poradě s ostatními členy také může rozhodnout o prodloužení lhůty k šetření stížnosti až o 30 dnů.

b. Řešitel stížnosti může ve výjimečných případech požádat o přidělení šetření jinému řešiteli, zejména se tak postupuje v případě střetu zájmů, osobního diskomfortu nebo zdravotních problémů.

c. Šetření probíhá zpravidla:
i) oslovením dotčeného personálu (písemně nebo ústně);

ii) oslovením vedoucího zaměstnance příslušného oddělení (písemně nebo ústně);

iii) kontrolou záznamů ve zdravotnické dokumentaci;

iv) návštěvou oddělení (jestliže se stížnost týká prostor oddělení);

v) pohovorem se stěžovatelem;

a dalšími způsoby dle úvahy odpovědného člena týmu.
d. Tým se může dohodnout na tom, že v určitých případech (např. pokud je nutné zachovat anonymitu stěžovatele) se text stížnosti nepředává v první fázi šetření na příslušné oddělení.

e. Vyžaduje-li se v rámci šetření osobní setkání se stěžovatelem, případně s personálem, budou u něj, jeli to možné, přítomni alespoň 2 členové týmu.

f. Šetření je prováděno objektivně a nestranně s důrazem na zachování důvěrnosti. Řešitel je odpovědný za to, že bude stížnost vyřízena bez zbytečných průtahů v zákonné lhůtě.

g. O průběhu šetření řešitel informuje ostatní členy TNO na pravidelných schůzkách.

h. Po proběhlém šetření předloží odpovědný člen týmu své závěry ostatním členům, přičemž současně navrhuje, zda hodnotí stížnost jako důvodnou, částečně důvodnou, nedůvodnou nebo neprozkoumatelnou.

i. Shodne-li se TNO na předložených závěrech, vypracuje odpovědný člen týmu odpověď, neshodne-li se TNO, přistoupí se k hlasování.

4) Vypracování a odeslání odpovědi:
a. Řešitel připravuje písemnou odpověď, která obsahuje shrnutí provedeného prošetření, vyjádření k identifikovaným problémům a navržená opatření pro jejich nápravu.

b. Odpověď je připravena v souladu s příslušnými právními předpisy a etickými standardy.

c. Odpověď je před jejím postoupením k podpisu řediteli/ce konzultována členy týmu a dle jejich doporučení je dále dopracována.

d. Po odsouhlasení textu odpovědi členy týmu, zasílá předseda text odpovědi k podpisu řediteli/ce. Po jejím podpisu zajistí předseda týmu zaslání odpovědi stěžovateli, a to jím preferovaným způsobem komunikace (ověřená emailová adresa, datová schránka, osobní předání, atd.).

e. Odpověď se současně zasílá na vědomí vedení oddělení, kterého se stížnost týkala.

f. V případě závažných zjištění TNO informuje vedení PNB.

g. Jedná-li se o odpověď na neoprávněnou stížnost (resp. podnět) nebo neprozkoumatelnou, nepředkládá se odpověď k podpisu řediteli/ce. V takovém případě se odpověď poskytuje přímo jménem TNO. V těchto případech je však třeba dbát na povinnost zachování mlčenlivosti ve vztahu k informacím o pacientech. Tento způsob vyřízení nicméně nevylučuje použití vhodných komunikačních prostředků ke zvýšení spokojenosti stěžovatele.

5) Sledování a vyhodnocení:
a. TNO ve spolupráci s oddělením kvality monitoruje, zda nápravná opatření zmíněná v odpovědi na stížnost byla adekvátně provedena a zda přinesla požadované výsledky.

b. Provádí se pravidelné hodnocení efektivity a účinnosti procesu řešení stížností a případně se navrhují další zlepšení.

c. Zaznamenávají se statistiky a analýzy stížností, které slouží jako základ pro identifikaci opakujících se problémů a návrhy na preventivní opatření.

d. Vyhodnocení je prováděno čtvrtletně. Odůvodněné a částečně odůvodněné stížnosti jsou dále zpracovány do formy nežádoucích událostí pro oddělení kvality.

6) Archivace dokumentace:
a. Veškerá dokumentace týkající se stížností a jejich řešení je archivována v souladu s platnými právními předpisy a interními směrnicemi nemocnice.

b. Archivace zahrnuje záznamy o přijatých stížnostech, prováděných prošetřeních, vypracovaných odpovědích a další relevantní dokumenty. Archivace je realizována jak elektronickou formou, tak v tištěné podobě.

c. Archivace je realizována dle platného skartačního řádu.