

Nemocnice sv. Alžběty spol. s r. o
Na Slupi 448 / 6, Praha 2 - Nové Město, PSČ 128 00

Vyřizování podnětů a stížností

Změna 1. 3. 2017

Vyřizování podnětů a stížností

	Zpracoval	Schválil
Funkce	Výkonná ředitelka	Výkonná ředitelka
Jméno	PhDr. Štěpánka Heřmánková	PhDr. Štěpánka Heřmánková
Datum	1. 3. 2017	
Platnost	od 1. 3. 2017	do 1. 3. 2018
Oblast platnosti	Pro všechny zaměstnance	
Podpis		

ROZDĚLOVNÍK ŘÍZENÉHO DOKUMENTU

Řízený výtisk č.		Jméno a příjmení	Podpis
1	výkonná ředitelka	PhDr. Štěpánka Heřmánková	
2	hlavní sestra	Mgr. Marcela Tomanová	
3	recepce		

Ostatním zaměstnancům společnosti je dokument přístupný pouze pro čtení na serveru „O“ intranetu.

Vyřizování podnětů a stížností je řízeným dokumentem společnosti a je jejím duševním majetkem.
Tato směrnice je součástí dokumentace společnosti a je závazná pro všechny zaměstnance.

Jakákoliv dokumentace poskytovaná mimo společnost je možná pouze se souhlasem ředitele společnosti.

Stížnost by měla být podnětem k řešení určité chyby, nedostatku nebo protiprávního jednání či postupu.

Nemocnice sv. Alžběty spol. s.r.o Na Slupi 448 / 6, Praha 2 - Nové Město, PSČ 128 00		
	Vyřizování podnětů a stížností	Změna 1. 3. 2017

Obsah

Úvodní ustanovení.....	3
1 Postup.....	3
1.1. Přijímání stížností/podnětů	3
1.2. Vyřizování stížností / podnětů	4

Nemocnice sv. Alžběty spol. s.r.o
Na Slupi 448 / 6, Praha 2 - Nové Město, PSČ 128 00

Vyřizování podnětů a stížností

Změna 1. 3. 2017

Úvodní ustanovení

- 1) Stížnost je písemné, elektronické nebo ústní podání, jímž se vnější subjekty (občané, organizace) nebo vnitřní subjekty (zaměstnanci NsA, nebo organizační složky NsA) obrací na ředitele, nebo jiné vedoucí zaměstnance NsA ve věci ochrany svých zájmů, nebo kterým výše uvedené subjekty (dále stěžovatelé) upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení spadá do působnosti některého z vedoucích zaměstnanců NsA.
- 2) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele. V každém případě je třeba chránit osobní údaje dotčených osob.
- 3) Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.
- 4) Podnět je projevem tvůrčí iniciativy občanů, organizací, zaměstnanců NsA a organizačních složek NsA, kterým se tyto subjekty snaží přispívat k rozšíření, nebo zvýšení kvality poskytovaných služeb, ke zvýšení efektivity hospodaření NsA, nebo ke zlepšování pracovních podmínek zaměstnanců NsA.

1.1. Postup přijímání stížností/podnětů

- 1) Stížnosti/podněty se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.
- 2) Každá/ý doručená/ý stížnost/podnět (včetně vytištěné stížnosti/podnětu, zaslané/ho e- mailem) musí být zapsán/a v Knize došlé pošty a předán/a ředitelce NsA k posouzení obsahu stížnosti. Záznam v knize podnětů a stížností viz Příloha č. 1.
- 3) Dalším podacím místem stížnosti/podnětu jsou dílčí knihy/sešity podnětů a stížností, které jsou umístěny na všech odděleních, ambulancích na recepci. Všechny záznamy jsou v rámci politiky kvality periodicky vyhodnocovány. Vrchní sestra na oddělení LDN, vedoucí RHB pracovník a nelékařský zdravotnický personál na odborných ambulancích informují o stížnostech bezodkladně své nadřízené. Ústní stížnosti je třeba směřovat na vedoucího pracoviště. Představitel je vedoucí zaměstnanec každého oddělení NsA. O stížnosti bude v tomto případě sepsán záznam, který vyhotoví představitel. Protokol musí kromě vyhotovitele podepsat i stěžovatel, který obdrží jednu kopii, podepsanou zapisovatelem.
- 4) Anonymní podání - budou prošetřována pouze ta anonymní podání, která obsahují konkrétní údaje o porušování zákonů a jiných právních předpisů, zneužívání postavení a funkcí zaměstnanců NsA apod. Neadresná, nekonkrétní a neprůkazná podání budou odložena.
- 5) Evidenčním místem, jakož i správcem podaných písemných stížností je pracoviště hlavní sestry NsA. Evidenční místo kontroluje postup vyřizování podaných stížností v souladu s touto směrnicí.
- 6) Stížnosti se přehledně archivují v samostatné složce tak, aby k nim neměla přístup nepovolaná osoba.

Nemocnice sv. Alžběty spol. s.r.o
Na Slupi 448 / 6, Praha 2 - Nové Město, PSČ 128 00

Vyřizování podnětů a stížností

Změna 1. 3. 2017

1.2. Vyřizování stížností / podnětů

- 1) Veškeré stížnosti / podněty jsou vždy předány řediteli NsA. Ten rozhodne, do čí kompetence vyřízení stížnosti / podnětu spadá. Kopii stížnosti / podnětu předá představitel určenému zaměstnanci. Ten je povinen věc prošetřit a bez prodlení, nejpozději však do 25 ti dnů, písemně podat řediteli zprávu o způsobu a závěrech prošetření stížnosti/projednání podnětu a o přijatých opatřeních, včetně vypracovaného návrhu odpovědi stěžovateli / navrhovateli. Zpráva musí být podána ve stanovené lhůtě i tehdy, bylo-li shledáno, že stížnost není důvodná, návrh není vhodný nebo uskutečnitelný.
- 2) Je nepřipustné pověřit vyřízením stížnosti zaměstnance, proti kterému stížnost směřuje.
- 3) Představitel zpracuje písemnou odpověď stěžovateli / navrhovateli a předá ji k podpisu řediteli organizace tak, aby stěžovateli / navrhovateli mohlo být odpovězeno do 30 ti dnů od podání stížnosti / podnětu.
- 4) Kopii odpovědi představitel zařadí do spisu.
- 5) V případě, že stížnost / podnět nelze pro náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, je zaměstnanec, určený k vyřízení stížnosti / podnětu povinen tuto skutečnost oznámit řediteli. Představitel tuto skutečnost s uvedením důvodu oznámí stěžovateli / navrhovateli.
- 6) Na stížnost ve věci, která byla opakovaně šetřena a u níž ani opakovaným šetřením nebyly zjištěny nové skutečnosti zakládající důvod pro přijetí nových opatření, nebude brán zřetel, pokud stěžovatel nedoplní podání o nové skutečnosti.
- 7) Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že záležitostí se zabývají orgány činné v trestním řízení, že ve věci probíhá občanskoprávní řízení, nebo se na ni vztahuje správní řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a vedoucím pracovníkem bude tato skutečnost stěžovateli sdělena.

Nemocnice sv. Alžběty spol. s.r.o
Na Slupi 448 / 6, Praha 2 - Nové Město, PSČ 128 00

Vyřizování podnětů a stížností

Změna 1. 3. 2017

Příloha č. 1 – Evidenční list, protokol

VĚC: STÍŽNOST

ZE DNE:

VYŘIZUJE:

TEL:

E-MAIL:

DATUM:

Čj.: -/HLS-NSA/2017

POČET LISTŮ/PŘÍLOH -/-

Text

Zapsal:

V Praze: datum

Jméno, příjmení
Podpis

Převzal:

V Praze: datum

Jméno, příjmení
Podpis