

S802 - Stížnosti

Informace k dokumentu

Verze č.: 06
Úroveň řízení.: /
Datum vydání: /
Datum platnosti: 01. 03. 2026
Počet příloh: /
Zrušovací ustanovení: /

	Zpracovatel	Garant	Schvalovatel
Organizační složka	Nemocnice Vrchlabí	Nemocnice Vrchlabí	Nemocnice Vrchlabí
Funkce:	Manažer kvality	Lékařský ředitel	Ředitel nemocnice
Jméno:	Ing. Petra Zollmannová, MBA	MUDr. Petr Jindra, MHA	MUDr. Michal Mrázek, MHA
Datum:	23. 02. 2026	23. 02. 2026	23. 02. 2026
Podpis:			

Verze určená pro webové stránky NV.

OBSAH:

INFORMACE K DOKUMENTU	1
OBSAH:	2
1 ÚČEL A PLATNOST	3
2 TERMINOLOGIE, ZKRATKY, DEFINICE	3
3 POPIS PROCESU	3
3.1 STÍŽNOSTÍ SE ROZUMÍ	3
3.2 STÍŽNOST MŮŽE PODAT	3
3.3 STÍŽNOST MUSÍ OBSAHOVAT	3
3.4 FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ	4
3.5 PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ	4
3.6 EVIDENCE STÍŽNOSTÍ	4
3.7 ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ	5
3.8 LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ	6
3.9 NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI	6
3.10 UVEŘEJNĚNÍ POSTUPU VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	6
3.11 POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ DALŠÍCH PODÁNÍ	6
3.12 KDO JE OSOBA URČENÁ PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	6

1 ÚČEL A PLATNOST

Tato směrnice upravuje postup při přijímání, evidování, řešení a vyřizování stížností fyzických a právnických osob v rámci skupiny. Směrnice je závazná a platná pro všechny zaměstnance NV a ANSA Sanatorium, s.r.o.

2 TERMINOLOGIE, ZKRATKY, DEFINICE

Termíny používané v této směrnici mají následující význam:

- **ČLK** znamená Česká lékařská komora.
- **Osoba blízká** znamená příbuzný v řadě přímé (potomci a předkové), sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.
- **PH CZ** znamená společnost Penta Hospitals CZ, s.r.o.,
- **Protokol o podání stížnosti** znamená protokol ve znění uvedeném v příloze této směrnice.
- **Stěžovatel** znamená fyzická nebo právnická osoba, která podala stížnost.
- **Výstražná událost** znamená událost definovanou směrnicí **S803 Nežádoucí události**.
- „**NV**“ znamená Nemocnice Vrchlabí, s.r.o.

3 POPIS PROCESU

3.1 Stížností se rozumí

Stížností se rozumí, pokud se stěžovatel:

- domáhá ochrany svých práv nebo právem chráněných zájmů, protože došlo k jejich porušení nebo ohrožení v souvislosti s činností zaměstnanců NV;
- upozorňuje na konkrétní nedostatky, zejména porušování právních předpisů, v NV.

3.2 Stížnost může podat

3.2.1 Stížnost mohou podat následující osoby:

- 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 při doložení písemné plné moci.

3.2.2 Osoby jiné než pacient, které jsou dle uvedeného výše oprávněny podat stížnost, musí svůj vztah k pacientovi a příslušné okolnosti věrohodně prokázat, nejsou-li tyto skutečnosti známy NV z její činnosti.

3.2.3 Osoba zmocněná pacientem k podání stížnosti předloží originál písemné plné moci, podpis pacienta nemusí být úředně ověřený. Plná moc nesmí být starší než 3 měsíce. Pokud podpis na zmocnění není ověřen a nejde-li o plnou moc udělenou advokátovi, zasílá se zpráva o vyřízení stížnosti z důvodu ochrany citlivých osobních údajů přímo pacientovi, nikoliv osobě zmocněné. Osobě zmocněné bez ověřeného podpisu pacienta **nepřísluší** ani právo nahlížet do stížnostního spisu. V případě potřeby vyplní osoba blízká **F30030 Čestné prohlášení osoby blízké**, které obdrží od osoby pověřené vyřizováním stížností.

3.3 Stížnost musí obsahovat

3.3.1 Stížnost musí obsahovat následující údaje:

- a) kdo ji podává a čeho se týká;
- b) v případě fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, bydliště a podpis;
- c) v případě právnické osoby název, sídlo, IČO a označení a podpis statutárního orgánu;
- d) uvedení, čeho se stěžovatel domáhá;
- e) originál písemné plné moci zástupce, který podává stížnost jménem jiné osoby;

f) doručovací adresu stěžovatele, a to i v případě elektronicky podané stížnosti, příp. další kontakt na stěžovatele (telefon, elektronická adresa).

- Pokud stížnost nemá tyto náležitosti, není srozumitelná nebo je nečitelná nebo je k jejímu vyřešení třeba doplnit údaje, musí být stěžovatel vyzván k jejímu doplnění s určením přiměřené lhůty a poučením, že nebudou-li vady ve stanovené lhůtě odstraněny, nebude stížnost řešena. K tomuto je účelu je určen **F80004 Protokol o podání stížnosti**, který obdrží od osoby pověřené vyřizováním stížností.

3.3.2 Anonymní stížnost se vyřizuje pouze, obsahuje-li konkrétní informace o porušování zákonů a jiných právních předpisů, zneužívání postavení nebo dalších nedostatků v činnosti zaměstnanců NV.

3.4 Formy podání stížností

3.4.1 Stížnost lze podat některým z následujících způsobů:

- a) Písemně na adresu: Nemocnice Vrchlabí, Fügnerova 50, 541 01
- b) Elektronicky na adresu: libuse.kucerova@nemocnicevrchlabi.cz
- c) Přes datovou schránku: 2y8xisj
- d) Ústně v sekretariátu ředitelství v pracovní dny v době od 7:00 do 15:00 a mimo pracovní dny a v době od 7:00 do 18:00 na recepci nemocnice. Pokud ústní stížnost pracovník recepce přijme, neprodleně informuje (elektronicky) osobu pověřenou vyřizováním stížností.
- e) Ústně na pracovišti, kterého se stížnost týká. Pokud ústní stížnost vedoucí pracovník přijme, neprodleně informuje (elektronicky) osobu pověřenou vyřizováním stížností.
- f) Telefonické stížnosti nejsou přijímány. Stěžovatel je vyzván k podání stížnosti v ústní nebo písemné formě a je upozorněn na skutečnost, že bez podání stížnosti tímto způsobem bude se sdělenými informacemi nakládáno pouze jako s podnětem, který může vést ke zlepšení péče.

3.4.2 Stížnost adresovaná na jméno zaměstnance se považuje za stížnost podanou na NV.

3.5 Přijímání stížností

Písemně a elektronicky podanou stížnost přijímá a eviduje v pracovní době pracovník sekretariátu ředitelství (osoba pověřená vyřizováním stížností). Ústně podanou stížnost zaznamená v pracovní dny ve výše určených hodinách pracovník sekretariátu ředitelství (osobě pověřené vyřizováním stížností), a mimo tuto dobu pracovník recepce nemocnice do Protokolu o podání stížnosti. Pracovník recepce nemocnice předá originál vyplněného Protokolu o podání stížnosti neprodleně pracovníkovi sekretariátu ředitelství (osobě pověřené vyřizováním stížností).

Ústní stížnost podanou na pracovišti, kterého se stížnost týká a kterou nebylo možné uspokojivě vyřešit ihned při jejím podání, zaznamená do Protokolu o podání stížnosti vedoucí tohoto pracoviště a není-li přítomen pak jeho zástupce nebo jiný vedoucí zaměstnanec daného pracoviště. Zaměstnanec, který Protokol o podání stížnosti vyplnil, neprodleně informuje (elektronicky) osobu pověřenou vyřizováním stížností a předá originál stížnosti (osobě pověřené vyřizováním stížností).

Při ústním podání stížnosti může být stěžovatel vyzván k prokázání totožnosti předložením občanského průkazu nebo jde-li o cizince cestovního dokladu nebo jiného průkazu totožnosti, příp. prokázání svého vztahu k pacientovi a dalších okolností, které jej opravňují k podání stížnosti, jak je uvedeno v odstavci 3.2 této směrnice.

3.6 Evidence stížností

Evidenci stížností provádí osoba pověřená vyřizováním stížností. Stížnost označí datem přijetí a přiřadí evidenční číslo dle evidence stížností.

Evidenci podléhají všechny stížnosti a podněty bez rozdílu, jakým způsobem a kým byly podány, včetně anonymních podání. Pokud je stížnost podána prostřednictvím právního zástupce stěžovatele nebo obsahuje uplatnění nároku na náhradu škody nebo nemajetkové újmy, odesílá pracovník sekretariátu ředitelství obdrženou stížnost právníkovi PH CZ a dále postupuje v součinnosti s ním.

Veškerá komunikace se stěžovatelem je dokumentována v evidenci stížností. Součástí evidence stížností je výsledek vyřízení stížnosti (oprávněná/částečně. oprávněná/neoprávněná stížnost), přijatá opatření, datum odeslání oznámení stěžovateli o vyřízení stížnosti. Stěžovatel je oprávněn nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj na své náklady kopie. 1x ročně se provádí vyhodnocení stížností za kalendářní rok.

3.7 Řešení stížností

Po zaevidování předá osoba pověřená vyřizováním stížností informaci o obdržení stížnosti obratem řediteli nemocnice a lékařskému řediteli.

Má-li událost, která je předmětem stížnosti, charakter Výstražné události, lékařský ředitel bez odkladu informuje písemně elektronickou poštou o této události a podání stížnosti manažera kvality, který postupuje shodně jako při hlášení Výstražné události dle směrnice S803 Nežádoucí události.

Podle charakteru stížnosti ředitel nemocnice pověří vyřízením stížnosti příslušného řešitele, kterým je:

- a) ředitelka pro ošetrovatelskou péči v případě stížnosti na chování nelékařského zdravotnického personálu nebo ošetrovatelskou péči a informace o podané stížnosti se předává rovněž primáři příslušného oddělení;
- b) lékařský ředitel v případě stížnosti na léčebnou péči nebo chování lékařského zdravotnického personálu;
- c) vedoucí úseku, jehož se stížnost týká v případě ostatních stížností.

V případě, že NV není k vyřízení podané stížnosti příslušná, postoupí ji ředitel do 5 dnů ode dne jejího obdržení věcně příslušnému subjektu a stěžovatele o tom písemně informuje.

Řešitel zjistí skutečný stav věci, zajistí vyjádření zúčastněných osob a další okolnosti, které ke stížnosti vedly, eventuálně stanoví odborný tým, který stížnost a okolnosti posoudí.

Na základě posouzení stížnosti, dostupnosti stěžovatele a dalších okolností zvolí řešitel nejvhodnější formu řešení stížnosti:

- a) s řádným odůvodněním požádá ředitele nemocnice o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti max. o dalších 30 dnů; o tom musí být stěžovatel bez odkladu písemně informován;
- b) navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, z ústního projednání se pořídí záznam podepsaný řešitelem a stěžovatelem;
- c) předá lékařskému řediteli nemocnice návrh písemné odpovědi na stížnost, aby mohla být odeslána na stěžovatelem uvedenou adresu v termínu 30 dnů od obdržení stížnosti; vyřízení stížnosti elektronicky je z důvodu ochrany osobních dat možné pouze v případě nezpochybnitelné identifikace stěžovatele. Ředitel nemocnice je vždy o průběhu a řešení informován.
- d) stížnost konzultuje s právníkem PH CZ a po dohodě s ním zvolí další vhodný postup, který je konzultován s lékařským ředitelem a ředitelem nemocnice.

Odeslání odpovědi stěžovateli zajistí osoba pověřená vyřizováním stížností. Písemnou odpověď podepisuje lékařský ředitel, popř. ředitel. Odpověď musí být odeslána formou doporučeného psaní na dodejku.

Stížnost se považuje za vyřízenou, pokud byl stěžovatel písemně vyrozuměn o výsledku šetření stížnosti a pokud byla přijata opatření k odstranění zjištěných nedostatků a příčin jejich vzniku.

U ústně podaných stížností, vyřešených ihned při jejich podání, se písemné vyrozumění nevyhotovuje.

Pokud stěžovatel opakuje stížnost, která již byla řádně prošetřena a vyřízena, aniž by uváděl nové relevantní informace, obdrží odpověď s odkazem na závěry předchozího šetření stížnosti. Další opakované podání stěžovatele se již ponechává bez odpovědi.

3.8 Lhůty pro vyřízení stížností

NV je povinna vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení není NV příslušná, je povinna ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty a postoupení stížnosti musí informovat stěžovatele.

3.9 Nesouhlas s vyřízením stížnosti

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který NV udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Stěžovatel zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany NV.

3.10 Uveřejnění postupu vyřizování stížností

NV uveřejňuje postup při vyřizování stížností a informaci o možnosti podat stížnost k příslušnému správnímu orgánu na veřejně přístupném místě (v NV je k dispozici na vyžádání na recepci Nemocnice a v ANSA Sanatorium, s.r.o.) a na svých internetových stránkách v části Pacienti a návštěvy.

3.11 Postup při vyřizování dalších podání

V případě, že pacient, příp. jiné oprávněné osoby, uplatňují vůči NV či jeho zaměstnanci v souvislosti s jeho činností pro NV své nároky či vyjadřují nespokojenost s poskytnutými zdravotními službami prostřednictvím předžalobní výzvy, žaloby, trestního oznámení, stížnosti či podnětu ke krajskému úřadu, ČLK či jiným správním a kontrolním orgánům, postupuje NV při jejich přijímání a evidování obdobně postupem dle bodu 3.5. a bodu 3.6. této směrnice. Po zaevidování podání zašle pracovník sekretariátu (osoba pověřená vyřizováním stížností) ředitelství obdržené podání, příp. informaci o jeho podání, pokud jej nemá dosud k dispozici, řediteli nemocnice, lékařskému řediteli a současně i právníkovi NV. Podle charakteru podání ředitel nemocnice pověří jeho vyřízením příslušného řešitele obdobně dle bodu 3.7. Řešitel postupuje při vyřízení podání v součinnosti s právním zástupcem NV.

Každý zaměstnanec, vůči němuž byl v souvislosti s jeho činností pro NV uplatněn jakýkoliv nárok či vyjádřena nespokojenost prostřednictvím podání uvedených shora nebo byl takový zaměstnanec v souvislosti s jeho činností pro NV vyzván soudem, Policií ČR, jakýmkoliv správním či kontrolním orgánem či profesní komorou k podání vysvětlení či vyjádření, je povinen to neprodleně oznámit řediteli nemocnice, zaslat mu veškeré dokumenty, které v souvislosti s tímto podáním nebo výzvou obdržel, a postupovat dále výlučně v součinnosti s ním nebo jím pověřenou osobou. Nesplnění této povinnosti se považuje za hrubé porušení pracovní kázně. NV po obdržení informace o předmětném podání či výzvě zaměstnanci postupuje ohledně jejich evidování a vyřizování obdobně jako v předešlém odstavci.

Má-li událost, která je předmětem podání dle bodu 3.11 charakter Výstražné události, lékařský ředitel bez odkladu informuje písemně elektronickou poštou o této události a předmětném podání manažera kvality, který postupuje shodně jako při hlášení Výstražné události dle směrnice **S803 Nežádoucí události**.

3.12 Kdo je osoba určená pro vyřizování stížností

Osobou pověřenou vyřizováním stížností je pověřený pracovník NV, paní Libuše Kučerová. Kontakt na osobu pověřenou vyřizováním stížností je uveden na webových stránkách NV a na vyžádání je k dispozici na recepci NV. Každý zaměstnanec je povinen tuto informaci znát a sdělit ji pacientům na jejich dotaz.