



## Léčebna dlouhodobě nemocných Rybitví

příspěvková organizace Pardubického kraje

IČ:00190560

### **METODIKA PRO POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

#### **V LDN RYBITVÍ**

dle zákona č. 372/2011Sb.

#### **Co je stížnost a kdo ji může podat**

Stížností se rozumí vnější podnět, který svým obsahem poukazuje na nevhodný, nesprávný postup nebo jiný nedostatek při poskytování zdravotních služeb nebo činnostech, souvisejících se zdravotními službami a týkající se osobních zájmů pacienta, nebo při výkonu jiných činností organizace.

#### **Stížnost může podat**

- pacient, klient, občan
- zákonný zástupce pacienta,
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná pacientem, klientem.

V případě, že je podávána stížnost v zastoupení jiné osoby, je třeba tuto skutečnost doložit písemnou plnou mocí zastoupeného nebo jiným dokladem s uvedením rozsahu oprávnění.

#### **Způsob podání stížnosti**

Stížnost lze podat písemně (poštou, e-mailem, vložením do schránky vedle vývěsky nebo ústně (osobně, telefonicky), pokud je stížnost podána ústně, je vždy následovně sepsán se stěžovatelem písemný záznam. Tento písemný záznam se stěžovatelem může sepsat zaměstnanec LDN, kterému byla sdělena ústní stížnost.

Režimu úplného zpracování podléhají pouze stížnosti, kde stěžovatel uvede svoji identifikaci. U anonymních stížností nebude vyhodnocována jejich důvodnost, mohou být podnětem pro kontrolní činnost.

## **Příjem a evidence stížnosti**

Povinnost přijmout stížnost mají všichni zaměstnanci LDN, kteří o stížnosti informují bez odkladu svého přímého nadřízeného. Vždy musí být podniknut pokus o vyřízení stížnosti na místě.

Je-li stížnost podána, musí být neprodleně postoupena vedoucímu zaměstnanci, který stížnost předá ředitelce . Stížnost je zaznamenaná v evidenci spisové služby a ukládána u ředitelky.

Stížnosti jsou vyřizovány jednotným postupem a prokazatelným způsobem. Stěžovateli je navrženo ústní projednání stížnosti, pokud to je s ohledem na charakter stížnosti vhodné. Při písemné komunikaci je stěžovateli potvrzeno obdržení stížnosti a zahájení šetření. Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Lhůta 30 dnů pro vyřízení může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů (o prodloužení lhůty je stěžovatel písemně informován).

V Rybitví dne 1.11.2018

Mgr. Tomšů Jana  
ředitelka LDN Rybitví

**Formuláře jsou umístěny ve skřínce pod touto informativní vývěskou.**