



# PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Psychiatrická léčebna Lnáře, p. o.

<b>S05</b>	<b>Harmonogram práce na oddělení</b>	
Účinnost od:	Zpracoval:	Schválil:
1. 1. 2025	Mgr. Veronika Muchlová Mühlsteinová, DiS. manažer kvality	Ing. Zdeněk Majer ředitel
Verze 0.04	Úroveň řízení II.	Zrušovací ustanovení: verze 0.03 ze dne 1.10. 2018

Tento dokument je výhradně duševním vlastnictvím Psychiatrické léčebny Lnáře p. o  
a postupování třetím osobám lze provádět pouze s jejím souhlasem.

## OBSAH

<b>1. Účel a oblast platnosti dokumentu .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Zkratky .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Podávání stížností.....</b>	<b>3</b>
<b>4. Povinnosti poskytovatele .....</b>	<b>3</b>
<b>5. Postup podání stížnosti.....</b>	<b>4</b>
<b>6. Vyřizování stížností.....</b>	<b>4</b>
<b>7. Podávání návrhů a podnětů .....</b>	<b>4</b>
<b>8. Evidence stížností .....</b>	<b>4</b>
<b>9. Přílohy .....</b>	<b>5</b>
<b>Rozdělovník .....</b>	<b>7</b>
<b>Změnový/revizní list .....</b>	<b>7</b>

S – Podávání a vyřizování stížností

Účinnost od:

1. 1. 2025

Verze:0.04

Stránka 2 z 7

## 1. Účel a oblast platnosti dokumentu

V souladu se zákonem 372/2011 o zdravotních službách a jejich poskytování a vyhláškou o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče stanovuje ředitel PLL jednotný postup pro podávání a vyřizování stížností.

## 2. Zkratky

**PLL** Psychiatrická léčebna Lnáře

## 3. Podávání stížností

Podle zákona 372/2011, část osmá, § 93 může podat stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami:

- a) pacient,
- b) zákonný zástupce pacienta,
- c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
- d) osoba zmocněná pacientem.

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen „stěžovatel“), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

## 4. Povinnosti poskytovatele

Poskytovatel je povinen:

- a) **navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti**, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- b) **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 je nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,
- c) **vést evidenci o podání stížností** a o způsobu jejich vyřízení,
- d) **umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu** a pořizovat z něj kopie,
- e) jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost; to platí i pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby.

S – Podávání a vyřizování stížností

Účinnost od:

1. 1. 2025

Verze:0.04

Stránka 3 z 7

f) vypracovat postup pro vyřizování stížností,

g) uveřejnit postup podávání stížností ve zdravotnickém zařízení na veřejně přístupném místě a na svých internetových stránkách.

## 5. Postup podání stížnosti

**Podání stížnosti je možné:**

a) písemně na adresu:

Psychiatrická léčebna Lnáře, ředitelství,  
Lnáře 16, p. Lnáře 387 42

Stížnost musí být opatřena celým jménem stěžovatele, adresou trvalého pobytu a vlastnoručním podpisem.

b) osobně na sekretariátu ředitelství odevzdat písemnou stížnost, která musí být opatřena celým jménem stěžovatele, adresou trvalého pobytu a vlastnoručním podpisem.

Stížnosti zaslané emailem nelze akceptovat z důvodu absence vlastnoručního podpisu. Při podání stížnosti touto formou bude stěžovatel kontaktován a vyzván k podání stížnosti formou písemnou.

## 6. Vyřizování stížností

Stížnost vyřizuje písemně ředitel PLL nebo jím pověřený pracovník a to ve lhůtě do 30 dnů od data podání nebo viz, bod 4.b)

## 7. Podávání návrhů a podnětů

Podávat návrhy a podněty lze též písemně na adresu uvedenou v bodě 5. nebo emailem na adresu [sekretariat@pllnare.cz](mailto:sekretariat@pllnare.cz), [reditel@pllnare.cz](mailto:reditel@pllnare.cz)

## 8. Evidence stížností

Evidence stížností je vedena sekretářkou ředitele na ředitelství PLL. Každá stížnost je opatřena evidenčním číslem. Evidence je kontrolována 1x ročně manažerkou kvality. Kontrolovány jsou evidenční čísla a doba vyřízení stížnosti.

S – Podávání a vyřizování stížností			
Účinnost od:	1. 1. 2025	Verze:0.04	Stránka 4 z 7

## 9. Přílohy



### POSTUP PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

#### Podávání stížností

Podle zákona 372/2011, část osmá, § 93 může podat stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami:

- a) pacient,
- b) zákonný zástupce pacienta,
- c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
- d) osoba zmocněná pacientem.

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen „stěžovatel“), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

#### Postup podání stížnosti

##### Podání stížnosti je možné:

- a) písemně na adresu:  
Psychiatrická léčebna Lnáře,  
ředitelství, Lnáře 16, p. Lnáře 387 42

Stížnost musí být opatřena celým jménem stěžovatele, adresou trvalého pobytu a vlastnoručním podpisem.

- b) osobně na sekretariátu ředitelství odevzdat písemnou stížnost, která musí být opatřena celým jménem stěžovatele, adresou trvalého pobytu a vlastnoručním podpisem.

Stížnosti zaslané emailem nelze akceptovat z důvodu absence vlastnoručního podpisu. Při podání stížnosti touto formou bude stěžovatel kontaktován a vyzván k podání stížnosti formou písemnou.

#### Vyřizování stížností

Stížnost vyřizuje písemně ředitel PLL nebo jím pověřený pracovník, a to ve lhůtě do 30 dnů od data podání nebo viz, bod 4.b)

S – Podávání a vyřizování stížností

Účinnost od:

1. 1. 2025

Verze:0.04

Stránka 5 z 7

## Podávání návrhů a podnětů

Podávat návrhy a podněty lze též písemně na adresu uvedenou v bodě 5. nebo emailem na adresu [sekretariat@pllnare.cz](mailto:sekretariat@pllnare.cz), [reditel@pllnare.cz](mailto:reditel@pllnare.cz)

S – Podávání a vyřizování stížností

Účinnost od:

1. 1. 2025

Verze:0.04

Stránka 6 z 7

## Rozdělovník

Dokument je k dispozici všem zaměstnancům, zaměstnanci jsou povinni se s dokumentem seznámit, je pro ně závazný a budou se podle něj ve své práci řídit.

Tímto dnem pozbývají účinnost a platnost veškerá ustanovení S – Podávání a vyřizování stížností Psychiatrické léčebny Lnáře přijaté před datem 1.1. 2025.

## Změnový/revizní list

Kapitola/číslo	Datum revize/změny	Důvod revize/změny	Komentoval/jméno, funkce
Celý dokument	20.12. 2024	pravidelná revize	Mgr. Mühlsteinová manažer kvality