

Postup pro vyřizování stížností, podnětů a připomínek

1. Podněty a připomínky

Pokud jste s poskytnutou zdravotní péčí nebo jinými službami poskytovanými Nemocnicí Znojmo, příspěvková organizace, spokojeni nebo naopak jste z jakéhokoli důvodu spokojeni nebyli, budeme rádi, když nám zašlete svá sdělení či náměty a připomínky, které jsou pro nás inspirací ke stálému zlepšování našich služeb.

Vaše náměty, připomínky a poděkování nám můžete sdělit:

- elektronickou poštou v případě připomínek a námětů na adresu info@nemzn.cz (v případě poděkování na adresu podekovani@nemzn.cz),
- písemně na adresu: Nemocnice Znojmo, příspěvková organizace, MUDr. Jana Janského 11, 669 02 Znojmo,
- písemně na lůžkových a ambulantních odděleních naší nemocnice, které vložíte do označených schránek

V případě Vaší nespokojenosti s poskytnutou zdravotní péčí jste taktéž oprávněni podat stížnost.

2. Jakou formou a kde lze stížnost podat?

Ústní stížnosti přijímá vedoucí pracoviště, kterého se stížnost týká, jeho zástupce nebo jiný pracovník, který je v danou chvíli pověřen vedením pracoviště. Ostatní zaměstnanci jsou povinni stěžovatele slušně odkázat na některého z výše uvedených pracovníků. Stěžovatel může být vyzván k prokázání totožnosti občanským průkazem.

Nepřeje-li si stěžovatel komunikovat přímo na zdravotnickém pracovišti, může stížnost podat osobně rovněž na Úseku právním, a to v pracovní dny v době od 8.00 do 15.00 hod.

Osobou pověřenou k vyřizování stížností je vedoucí právního a personálního odboru **Mgr. Radovan Šoba**, tel.: 515 215 442, e-mail: radovan.soba@nemzn.cz

Písemně lze stížnost podat

- dopisem vlastnoručně podepsaným stěžovatelem a doručeným na adresu: Nemocnice Znojmo, příspěvková organizace, MUDr. Jana Janského 11, 669 02 Znojmo,
- prostřednictvím datové schránky (ID datové schránky Nemocnice Znojmo: he9k6qg),
- elektronickou poštou na adresu: stiznosti@nemzn.cz (stížnost zaslaná e-mailem musí být opatřena zaručeným elektronickým podpisem stěžovatele, nebo do 5 dnů doplněna vlastnoručně podepsaným podáním v listinné podobě nebo podáním stížnosti do datové schránky Nemocnice Znojmo dle předchozích bodů).

V případě, že není stížnost zaslaná e-mailem náležitě doplněna, je považována za stížnost anonymní.

3. Kdo může stížnost podat stížnost dle zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách?

Dle zákona o zdravotních službách může být stěžovatelem:

- pacient,

- zákonný zástupce pacienta,
- osoba blízká v případě, že pacient nemůže stížnost podat s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud pacient zemřel,
- osoba zmocněná pacientem.

Týká-li se stížnost poskytování zdravotních služeb, pak osoby jiné než pacient musí prokázat, že se jedná o zákonného zástupce nebo osobu blízkou a pacient současně nemůže s ohledem na svůj zdravotní stav stížnost podat sám nebo že pacient zemřel. Osoba zmocněná předloží písemnou plnou moc od pacienta k podání stížnosti. V případě pochybností o předložené plné moci a s ohledem na důvěrný charakter informací o zdravotním stavu pacienta Vás můžeme vyzvat k prokázání pravosti plné moci, např. úředním ověřením jejího podpisu či jiným způsobem.

Informace o tom, že pacient nemůže stížnost podat s ohledem na svůj zdravotní stav, se nedokládá, je-li pacient aktuálně hospitalizován v Nemocnici Znojmo, případně ze zdravotnické dokumentace vedené v Nemocnici Znojmo je zdravotní stav pacienta zřejmý.

Úmrtí pacienta se neproazuje, zemřel-li v Nemocnici Znojmo, případně byla-li zde provedena pitva.

4. Co by měla obsahovat písemně podaná stížnost?

Abychom mohli zajistit účinné prošetření stížnosti, měla by písemně podaná stížnost obsahovat minimálně tyto údaje:

- vyličení podstatných skutkových okolností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob nebo názvů pracovišť, kterých se stížnost týká,
- jméno a příjmení stěžovatele bydliště nebo doručovací adresa stěžovatele, případně jiný kontakt na stěžovatele (telefon, elektronická adresa),
- není-li stěžovatelem přímo pacient, pak splnění podmínek pro podání stížnosti,
- podpis stěžovatele (pokud není stížnost podána prostřednictvím datové schránky).

5. Jaký je další postup a lhůty při vyřizování stížnosti?

Ústně podanou stížnost, kterou lze prošetřit a vyřídit ihned, vyřizuje vedoucí pracoviště, kterého se stížnost týká. Není-li přítomen, pak jeho zástupce nebo jiný vedoucí zaměstnanec na daném pracovišti. Pokud je stížnost vyhodnocena jako nedůvodná, je nutno stěžovatele informovat o možnosti podat stížnost na Úsek právní Nemocnice Znojmo.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne doručení stížnosti. Lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel informován.

Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti včetně možného termínu.

Obdobně se postupuje při šetření ústní stížnosti, která nebyla vyřízena ihned při jejím podání. K podané stížnosti (s výjimkou okamžitého vyřízení ústní stížnosti) musí být stěžovateli poskytnuta písemná odpověď ve stanovené lhůtě, která obsahuje stručné shrnutí stížnosti, popis a výsledek jejího prošetření, resp. konstatování nedůvodnosti stížnosti.

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti je možno podat stížnost Krajskému úřadu Jihomoravského kraje, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení vyřízení stížnosti Nemocnicí Znojmo stěžovateli.

6. Opakování stížnosti

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 opakovaná podání stěžovatele již lze ponechat bez odpovědi.

7. Anonymní stížnosti

Anonymní stížnosti, nedoplněné stížnosti podané prostým e-mailem bez zaručeného elektronického podpisu a stížnosti podané jinými osobami, než jsou uvedeny v bodu 3. budou Nemocnicí Znojmo prošetřeny v souladu s jejími interními předpisy v mezích tvrzení uvedených v této stížnosti. O výsledku tohoto šetření bude podatel, jsou-li ve stížnosti uvedeny kontaktní údaje, informován z důvodu povinné mlčenlivosti poskytovatele zdravotních služeb vyplývající z § 51 zákona o zdravotních službách toliko v obecné rovině, (tato mlčenlivost se vztahuje na všechny skutečnosti, o nichž se Nemocnice Znojmo dozvěděla v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb), a to v případech, kdy takový postup vyhodnotí Nemocnice Znojmo jako vhodný. V ostatních případech si Nemocnice Znojmo vyhrazuje právo tvrzení uvedená v těchto podáních interně prošetřit v souladu s jejími vnitřními předpisy a odesílateli na jeho podání neodpovídat.

Ve Znojmě dne 12. května 2026

Ing. Petr Liškář, MBA, v.r.
pověřený ředitel