



Postup při podání, evidenci a řešení stížností

Registrační znak	OS-04-2019-LTRN	Schválil:
Druh předpisu:	Organizační směrnice	Jméno: MUDr. Roman Mudra Funkce: ředitel Podpis:
Verze:	3	
Nahrazuje VŘD:	Postup při podání, řešení a evidenci stížností ze dne 21.9.2017, platného od 1.10.2017 – aktualizovaná forma zůstává jako informace pro pacienty na webu a v tištěné podobě na odděleních	Zpracovatelský tým:
Platnost od:	30.9.2019	(zpracoval) Jméno: Mgr., Bc. Pavla Kantoříková Funkce: manažer řízení kvality Podpis:
Účinnost od:	1.10.2019	(ověřil, garant) Jméno: Bc. Dana Šnebergerová Funkce: vrchní sestra léčebny Podpis:
Revize:	1x za 3 roky	
Platnost dokumentu skončena:		ověřil) Jméno: Lenka Šimová Funkce: Sekretariát LTRN Janov Podpis:
Počet stran textu:	8	
Počet příloh/stran:	3/1	
Rozdělovník:	Sekretariát ředitele, NLZP, zdravotně sociální pracovníci, vedoucí ekonomického oddělení,	
Rozsah působnosti:	K výkonu: vrchní sestra - vyřizování stížností dle z. 372/2011 Sb., ostatní stížností dle pověření ředitele LTRN Janov, pracovník sekretariátu - evidence v podacím deníku. K informaci: všichni zaměstnanci LTRN Janov	
Zpracovatelské a připomínkové řízení: Dokument prošel připomínkovým řízením v rámci zpracovatelského týmu.		
Distribuce a uložení dokumentu		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Originál dokumentu je uložen v sekretariátu LTRN Janov, kopie jsou distribuovány dle rozdělovníku. 2. Řízené kopie (číslované) jsou uloženy na příslušném pracovišti – zodpovídá vedoucí pracoviště. 3. Postup a seznámení s VŘD (viz také Dokumentační řád, kapitola 9) probíhá hierarchicky, tzn., že nadřízení pracovníci seznamují s VŘD své podřízené, za což zároveň zodpovídají (pokud není uvedeno jinak). Tuto zodpovědnost dokládají zajištěním jejich podpisů. 4. Dokument je přístupný na společném disku LTRN Janov: „vnitřní řídicí dokumenty → 4) směrnice → organizační“. 5. Po získání dokumentu z jiného zdroje, než je zde uvedeno, se jedná výtisk NEŘÍZENÝ, tzn., že vedení LTRN Janov nezodpovídá za to, zda se jedná o správnou verzi dokumentu. 		
Tento dokument je výhradním duševním vlastnictvím LTRN Janov		

Přehled revizí a změn

1. sloupec	2. sloupec	3. sloupec	4. sloupec	5. sloupec	6. sloupec	7. sloupec
Pořadí revize	kapitola	strana	(předmět změny)	účinnost od	Identifikace revidujícího	Datum a podpis

* Pokud je dokument beze změn sloupce 2, 3 a 5 se proškrtnou a do sloupce 4 se запиše „beze změn“.

Obsah

1	Účel	3
2	Zkratky a pojmy	3
2.1	Zkratky	3
2.2	Pojmy	3
3	Informovanost pacientů a návštěvníků nemocnice	3
4	Základní pravidla	3
5	Stížnosti dle z. č. 372/2011 Sb. § 93 a dále	4
5.1	Přijímání stížností a zahájení jejího vyřizování	4
5.1.1	Osobní přijetí písemné stížnosti	4
5.1.2	Přijetí písemné stížnosti dopisem	4
5.1.3	Ústní podání	4
5.1.4	Stížnosti podané mailem nebo vhozením do schránky	5
5.1.5	Ochrana důvěrných informací	5
5.2	Evidence stížností	6
5.3	Postup při vyřizování stížností	6
5.4	Lhůty pro vyřízení stížnosti	7
5.5	Ukončení řízení stížnosti	7
5.6	Vyhodnocování stížností	7
5.7	Nahlížení do spisu stížnosti dle § 93 z. 372/2011 Sb.	8
6	Stížnosti týkající se sociální péče	8
7	Stížnosti týkající se nezdravotnické části	8
8	Související interní a externí dokumenty	8
8.1	Interní	8
8.2	Externí	8
9	Shrnutí kompetencí a odpovědností	9
10	Přílohy	9

1 Účel

Účelem je stanovení jednotného postupu a povinnosti zaměstnanců léčebny při přijímání, evidenci a vyřizování všech stížností, a to nejen v souladu s ustanovením § 93 a dále zákona č. 372/2011 Sb. v platném znění, ale i stížností, které by se mohly týkat i nezdravotnických provozů a situací, a které nesouvisí přímo s poskytováním zdravotní péče.

2 Zkratky a pojmy

2.1 Zkratky

MŘK	Manažer řízení kvality
NLZP	Nelékařský zdravotnický pracovník
VS	Vrchní sestra

2.2 Pojmy

Anonymní stížnost	Podání, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele.
Stížnost	ústní nebo písemné podání, popř. podání jiným způsobem, např. faxem, mailem, pomocí datové schránky...)
Stěžovatel dle z. o zdravotních službách	pacient, zákonný zástupce, osoba blízká nebo osoba zmocněná pacientem (osoba, která dosáhla věku 18 let)
oblast stížnosti dle z. o zdravotních službách	postup LTRN při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami

3 Informovanost pacientů a návštěvníků nemocnice

O možnosti a způsobu podání stížnosti jsou pacienti informováni na webových stránkách LTRN a vyvěšenými informacemi na každém oddělení.

4 Základní pravidla

- Při prošetřování stížnosti se vychází **z jejího obsahu** bez zřetele na to, jak byla označena, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- Aby i **připomínka** nabyla charakteru **stížnosti**, musí být podána písemně a s uvedením **identifikace stěžovatele**.
- Na **anonymní stížnosti** nemůže být brán zřetel, mohou být pouze podkladem pro vyhodnocení situace ke zlepšování kvality služeb.
- Předávat stížnost **k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje, je nepřípustné**. Jmenovaní se však mají právo k obsahu stížnosti vyjádřit.
- Vůči stěžovateli nebo pacientovi, kterého se stížnost týká, nesmí být činěny žádné kroky proto, že podal stížnost. **Podání stížnosti nesmí být těmto osobám na újmu**.
- Vyřizování stížnosti podané způsobem, jenž **nezaručuje ochranu osobních údajů**, např. mailem, je možné pouze za předpokladu, že podaná stížnost obsahuje kontaktní údaje pro zpětnou vazbu zabezpečenou formou (adresu bydliště), příp. musí být tyto údaje vyžádány. Komunikace mailem může probíhat pouze za podmínky, že se sdělení v něm obsažené nebude týkat obsahu stížnosti. Jinými slovy, **musí být učiněny všechny kroky k tomu, aby nemohlo dojít k jakémukoliv úniku informací citlivého osobního charakteru z obsahu stížnosti**, viz konkrétní postupy níže.

5 Stížnosti dle z. č. 372/2011 Sb. § 93 a dále

Dle z.č. 372/2011 Sb. může proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podat stížnost

- 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, nebo
- d) osoba zmocněná pacientem.

Dále jen „stěžovatel“.

5.1 Přijímání stížnosti a zahájení jejího vyřizování

Stížnost může být podána dopisem, sepsáním ústně převzaté stížnosti zaměstnancem léčebny (viz formulář F 020-A), datovou schránkou, případně elektronicky na e-mail sekretariat@janov.cz, mudra@janov.cz, snebergerova@janov.cz.

5.1.1 Osobní přijetí písemné stížnosti

Osobně může přijmout stížnost kterýkoliv zaměstnanec (např. v případě imobility pacienta, na přímou žádost stěžovatele), ale oficiálně ji přijímá ředitel, sekretariát ředitele LTRN nebo vrchní sestra. Přijímající zaměstnanec ověří, zda obsahuje zpětné údaje (identifikační údaje včetně doručovací adresy a kontaktního telefonu) - pokud tyto údaje chybí, požádá o doplnění. Poté je stížnost přijímajícím zaměstnancem neprodleně, nejpozději následující pracovní den, předána na sekretariát ředitele LTRN k zaevidování a opatření podacím razítkem.

K organizaci vyřizování stížností je pověřená VS, tzn., že originál stížnosti bude předán jí (nebo jí zastupujícímu zaměstnanci).

Za den podání stížnosti se považuje datum podacího razítka (v případě přijetí zaměstnancem ve službě je na tuto okolnost stěžovatel upozorněn).

5.1.2 Přijetí písemné stížnosti dopisem

Dopisem přijatá stížnost bude v sekretariátu léčebny opatřena podacím razítkem a zaevidována. Zaevidovaná stížnost bude předána VS, která ověří, zda jsou uvedeny zpětné kontaktní údaje. Pokud nejsou, využije VS dostupné možnosti k získání adresy bydliště (např., pokud je uveden telefon nebo mail, vyzve dotyčného k doplnění údajů). V případě, že se nepodaří získat tyto údaje, bude postupováno tak, jako by se jednalo o anonymní stížnost, viz kapitola 4 c).

Za den podání stížnosti se považuje datum podacího razítka.

5.1.3 Ústní podání

Přijímající zaměstnanec stěžovatele vyslechne a situaci vyhodnotí v rámci své kompetence. Pokud by se jednalo pouze o nedorozumění, tak buď sám, nebo s pomocí svého nadřízeného vysvětlí okolnosti, které k nedorozumění vedly.

V případě, že stěžovatel trvá a dožaduje se podání ústní stížnosti, pak přijímající zaměstnanec
buď

- 1) vyzve stěžovatele, aby svoji stížnost podal písemně. Pokud písemnému zapsání stěžovatelem brání objektivní důvody (např. fixace či chybějící dominantní HK), pak on nebo jím jiný pověřený zaměstnanec запиše vyjádření pacienta přesně slovo od slova, přičemž použije formulář F 020-A (pokud by v té chvíli byl nedostupný, je možno použít volný papír). Po zapsání přečte zapisující pracovník stěžovateli jeho stížnost a oba ji stvrdí svým podpisem (za obsah ale odpovídá pacient, pracovník léčebny zde figuruje pouze jako zapisovatel). Takto vyhotovený písemný záznam je **předán zapisujícím pracovníkem v nejbližší pracovní den k zaevidování na sekretariát léčebny.**

Pozn.: Tento způsob zápisu stížnosti musí být však využíván pouze výjimečně a v odůvodněných případech, protože by v budoucnu mohlo dojít k případné diskutabilnosti zápisu stížnosti (pacient se později může odvolávat na špatný zápis, že to tak nemyslel apod.); nebo

- 2) telefonicky informuje VS, příp. sekretariát léčebny. Dle možnosti a domluvy je stěžovatel vyzván buď přímo k návštěvě VS, nebo v případě její zaneprázdněnosti domluví zaměstnanec sekretariátu stěžovateli schůzku v nejbližší možné době. Tento postup je využit i v případě, že stěžovatel chce hovořit s jiným zaměstnancem, např. ředitelem nebo primářem.

Za den podání stížnosti v případě jejího sepsání zaměstnancem LTRN se považuje datum zápisu stížnosti. V případě, že bude stížnost sepsána samotným stěžovatelem, bude postupováno jako v bodě 5.1.1 Osobní přijetí písemné stížnosti nebo 5.1.2 Přijetí písemné stížnosti dopisem.

5.1.4 Stížnosti podané mailem nebo vhozením do schránky

E- mail

Stížnosti podané jiným než výše uvedeným způsobem, kdy není zcela zaručena zabezpečení kontaktního kanálu, předá zaměstnanec, který stížnost přijal, v nejbližší pracovní den na sekretariát léčebny, kde bude stížnost zaevidována do podacího deníku. Po zaevidování bude stížnost předána VS, která ověří, zda obsahuje veškeré výše uvedené náležitosti k tomu, aby mohlo být zahájeno její vyřizování. Pokud chybí, využije VS dostupné možnosti k získání adresy bydliště (např. pokud je uveden telefon nebo mail vyzve dotyčného k doplnění údajů). V případě, že se nepodaří získat tyto údaje, bude postupováno tak, jako by se jednalo o anonymní stížnost, viz 4 c).

Za den podání stížnosti se považuje datum přijetí na e-mailu.

Schránka

Při podání stížnosti prostřednictvím schránky umístěné v přízemí budovy léčebny vedle kanceláře VS je nutné také dbát zvýšené opatrnosti. VS vybírá schránku minimálně 1x týdně a po zjištění, že jde o stížnost, bude postupováno, jak je popsáno výše, tzn. evidence do podacího deníku a zahájení organizace vyřizování VS.

Za den podání stížnosti se považuje datum vyzvednutí stížnosti ze schránky, tzn., že maximální odstup od odevzdání stížnosti do schránky a jejího vyzvednutí je jeden týden. Datum vyzvednutí (a tím přijetí stížnosti) se uvede v nejbližší komunikaci mezi pracovníkem vyřizující stížnost a stěžovatelem.

5.1.5 Ochrana důvěrných informací

Nedá se zabránit tomu, aby stěžovatel podal stížnost nezabezpečeným komunikačním kanálem, nicméně pokud tak stěžovatel učiní, je nutno si uvědomit diskutabilnost a problematičnost takto podané stížnosti. Léčebna nemůže nést odpovědnost za nevhodně podanou stížnost, nicméně musí učinit všechny kroky k jejímu vyřízení a zároveň musí být zabráněno jakémukoliv úniku dat. Nikdy tedy zaměstnanec léčebny nepodává jakoukoliv zprávu obsahující informace důvěrnějšího charakteru mailem.

5.2 Evidence stížností

Stížnost je zaevidována v podacím deníku zaměstnancem sekretariátu. K tomu, aby mohlo být zahájeno její vyřizování, je nutná ještě evidence stížností a způsobu vyřízení dle § 93 z. č. 372/2011 Sb. vyřizujícím zaměstnancem (VS). Evidence obsahuje přehledný soupis základních bodů:

- ✓ datum přijetí stížnosti a č. jednací;
- ✓ č. stížnosti,
- ✓ předmět stížnosti,
- ✓ identifikace stěžovatele,
- ✓ vyhodnocení odůvodněnosti stížnosti,
- ✓ způsob předání a vyřízení včetně data odeslání,

Ke každému stížnostnímu spisu je také vyhotovena Titulní stránka, viz **F 020-B**, která obsahuje přehledně jednotlivé body dle z. č. 372/2011 Sb, § 93:

- č. jednací a pořadové č. stížnosti;
- lhůty pro vyřizování stížností (datum přijetí stížnosti, datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení, příp. i o postoupení jiné instituci nebo prodloužení lhůty);
- identifikace stěžovatele (jméno, příjmení a trvalé bydliště, případně kontaktní adresu, pokud se liší od místa trvalého bydliště);
- okolnosti stížnosti (označení pracoviště nebo osoby, proti které stížnost směřuje, předmět (věc) stížnosti, v případě zapsání ústní stížnosti: jméno, příjmení, funkci zaměstnance, který záznam sepsal;
- obsah stížnostního spisu, jednotlivé přílohy jsou např.:
 - údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení (pokud je to s ohledem na předmět stížnosti relevantní);
 - v případě, že stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do 30 dnů od jejího doručení, datum a způsob, jakým byla o přijetí a zahájení šetření stížnosti stěžovateli informace odeslána,
 - veškeré zápisy o komunikaci a korespondenci zainteresovaných osob ve věci stížnosti;
 - konečná odpověď stěžovateli;
 - příp. odvolání nebo nespokojenost stěžovatele s vyřízením a okolnosti dalšího postupu;
- vyhodnocení důvodu stížnosti, včetně návrhu nápravných opatření.

5.3 Postup při vyřizování stížností

1. Zaměstnanec sekretariátu léčebny stížnost zaeviduje do podacího deníku a poté předá VS;
2. V případě, že se stížnost týká nezdravotnické části, informuje ředitele léčebny a předá ji k vyřízení příslušnému vedoucímu, pro kterého budou platit v obecné rovině stejná pravidla vyřízení, jako v případě postupu dle zákona 372/2011 Sb., §93 a dále, viz kapitola 7 této směrnice.
3. Organizaci vyřízení konkrétní stížnosti zajišťuje VS. V rámci své kompetence:
 - a) informuje písemně (mailem, datovou schránkou nebo dopisem) stěžovatele o přijetí stížnosti a zahájení jejího šetření (příp. si vyžádá doplňující údaje);
 - b) zahájí šetření stížnosti;
 - c) pokud je to možné a s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti; v tom případě je pořízen zápis o jednání, který obsahuje základní

údaje o osobách zúčastněných na jednání, označení předmětu jednání, popis průběhu jednání a přijaté závěry včetně podpisů zúčastněných osob. Odmítne-li někdo podpis nebo nesouhlasí-li s obsahem zápisu, poznamená se v zápisu i tato skutečnost. Zápis je pak součástí dokumentace stížnosti.

- d) na základě šetření (dle závažnosti stížnosti ve spolupráci s odborníky v dané oblasti) předá veškeré informace a podklady řediteli léčebny, domluví s ním zpracování písemné odpovědi, a v případě zjištění oprávněnosti stížnosti domluví i konkrétní řešení;
- e) zasláná odpověď musí být písemně doporučeným dopisem do vlastních rukou stěžovateli do 30 kalendářních dní. V případě, že je stěžovatel dosud hospitalizován v LTRN Janov, pak bude dle situace předán zápis z projednání stížnosti přímo pacientovi, příp. písemná odpověď. Konečnou verzi odpovědi podepisuje ředitel léčebny.
- f) V případě, že si řešení stížnosti vyžádá delší čas, VS informuje písemně o tom stěžovatele, viz kapitola **5.4 Lhůty pro vyřízení stížnosti**;
- g) originál stížnosti, vyjádření zúčastněných, zápisy z projednávání, průběh a výsledek šetření i písemnou odpověď, (příp. informace stěžovateli o prodloužení lhůty na vyřízení, o předání věcně příslušné instituci či o odmítnutí zabývat se dále stížností z důvodu nedodání nových skutečností a další) VS uloží k následné archivaci;
- h) stěžovatel je informován o tom, že pokud nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost Krajskému úřadu Plzeňského kraje (registrujícímu orgánu).

5.4 Lhůty pro vyřízení stížnosti

Stížnost se vyřizuje nejpozději do **30 dnů** ode dne jejího podání.

Pokud je zřejmé, že stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do 30 dnů od jejího doručení, je možné tuto **lhůtu prodloužit o dalších 30 dní** s tím, že je stěžovateli tato informace zaslána (písemně) s uvedením důvodu prodloužení lhůty.

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je léčebna nepřislušná, zajistí VS odeslání **do 5 dnů** ode dne podání k postoupení věcně příslušnému subjektu. O tomto kroku informuje stěžovatele.

Tyto lhůty musí být striktně dodrženy.

5.5 Ukončení řízení stížnosti

Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla navržena opatření potřebná k odstranění závadného stavu, závadný stav byl odstraněn nebo byla stížnost shledána nedůvodnou, byla postoupena či odložena, a stěžovatel byl o tom písemně vyrozuměn.

Pokud je stížnost opakovaně podávána, posoudí VS, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že nebyly shledány důvody opakovaně se stížností zabývat, a doporučí mu podat stížnost Krajskému úřadu Plzeňského kraje (registrujícímu orgánu). Kopii této zprávy založí do spisu stížnosti.

5.6 Vyhodnocování stížností

Jednou ročně (nejpozději do konce února následujícího roku) VS zpracovává a předkládá řediteli léčebny a MŘK souhrnnou zprávu obsahující rozbor vyřízených stížností dle § 93 z. 372/2011 Sb. ve znění pozdějších předpisů, za uplynulý kalendářní rok, včetně zhodnocení úrovně vyřízení z hlediska

dodržování právních a interních předpisů. Souhrnná zpráva také obsahuje přijatá opatření, příp. navrhovaná opatření, jde-li o dlouhodobější záležitosti.

S výsledky jsou na pravidelných poradách seznámeni i ostatní zaměstnanci, zprávy jsou jim k dispozici na společném disku.

5.7 Nahlížení do spisu stížnosti dle § 93 z. 372/2011 Sb.

Na základě žádosti stěžovatele umožní VS nahlížení do stížnostního spisu, což se uskuteční v předem dohodnutém termínu.

Za kompletnost a úplnost uzavřeného stížnostního spisu zodpovídá VS.

6 Stížnosti týkající se sociální péče

Stížnosti týkající se sociální péče jsou řešeny standardem sociálních služeb č. 7.

7 Stížnosti týkající se nezdavotnické části

Stížnosti, které nesouvisí přímo s poskytováním zdravotní péče (např. ušpinění kabátu při natření nějaké věci, skřípnutí mezi automaticky otevíranými dveřmi), budou přijaty, evidovány, šetřeny a řešeny přiměřeně jako v případě stížností dle z. č. 372/2011 Sb., s tím rozdílem, že:

- a) stížnosti vyřizuje dle jejího charakteru pracovník pověřený ředitelem léčebny, který zároveň odpovídá za úplnost a kompletnost uzavřeného stížnostního spisu;
- b) důkazní břemeno je na stěžovateli (např. fotografie, svědci, lékařská zpráva o zranění), není nutné používat níže uvedené formuláře;
- c) není nutné roční vyhodnocování stížnosti včetně vypracování souhrnné zprávy;
- d) standardní lhůta k vyřízení je 30 dní - výjimkou může být, kdy je zapojena do problematiky komerční pojišťovna, příp. jiná třetí strana. V tomto případě nemusí být tyto lhůty dodrženy, stěžovatel však musí být informován o průběhu šetření předmětu stížnosti do doby, kdy si případ „přebere“ třetí strana, např. zmíněná komerční pojišťovna;
- e) v případě nespokojenosti se odkazuje k vyřízení registrující či jiný orgán;
- f) pokud vyžaduje výsledek šetření stížnosti úhradu z pojistného, pak se ve spolupráci s ekonomickým oddělením zajistí komunikace a řešení se zástupcem komerční pojišťovny;
- g) originál stížnosti, vyjádření zúčastněných, zápisy z projednávání, průběh a výsledek šetření i písemná odpověď je předána zaměstnanci sekretariátu k uložení a následné archivaci;

8 Související interní a externí dokumenty

8.1 Interní

F 020-A Formulář k zapsání ústní stížnosti

F 020-B Titulní stránka ke stížnostnímu spisu

8.2 Externí

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách při jejich poskytování ve znění pozdějších dodatků

Akreditační standardy pro nemocnice: účinné května 2017. 3. vyd., David Marx, František Vlček. Praha: Tigis, 2013, 168 s. ISBN 978-80-87323-04-05, standard 2.11.

Hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče: účinné od 1.1.2014. 3. vyd., Renata Podstatová. Hněvotín, standard 1.5.

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami, vyd. Odbor zdravotnictví Krajského úřadu Plzeňského kraje dne 25.7.2016 s datem účinnosti od 1.8.2016.


9 Shrnutí kompetencí a odpovědností

název činnosti	kdo odpovídá	Odkaz v dokumentu/kapitola
Osobní přijetí písemné stížnosti	Pracovník sekretariátu, vrchní sestra, příp. jiný zaměstnanec	5.1.1
Přijetí písemné stížnosti dopisem	sekretariát	5.1.2
Přijetí ústní stížnosti	VS, příp. jiný zaměstnanec	5.1.3
Evidence stížností	Dle z. 372/2011 Sb. VS, ostatní sekretariát	5.2, 7 g)
Vyřizování stížností dle z. 372/2011 Sb.	VS	5.3
Vyřizování stížností nezdravotnického charakteru	Příslušný vedoucí	7
Kontroly schránek	Vrchní sestra	5.1.4
Dodržování lhůt vyřizování stížností	VS za zdravotnickou část, pověřený pracovník nezdravotnické části	5.4, 7d)
Nahlížení do spisu stížností dle z. 372/2011 Sb.	VS	5.7
Vyhodnocování stížností – zdravotnická část	VS	5.6

10 Přílohy

- Příloha 1 - Seznámení s dokumentem dle rozdělovníku (originál) 9
 Příloha 2 - Seznámení s dokumentem dle rozdělovníku (vedoucí a samostatní pracovníci) 9
 Příloha 3 - Seznámení s dokumentem – vedoucí a samostatní pracovníci 10
 Příloha 4 - Seznámení s dokumentem na jednotlivých pracovištích/odděleních: 10

Příloha 1 - Seznámení s dokumentem dle rozdělovníku (originál)

Titul, jméno, příjmení	Název funkce	Řízený výtisk č.	datum	podpis	poznámka
Lenka Šimová	Sekretariát LTRN	1			Uložení originálu v sekretariátu

Příloha 2 - Seznámení s dokumentem dle rozdělovníku (vedoucí a samostatní pracovníci)

Seznámení s tímto VŘD zaměstnanec stvrzuje svým podpisem na tomto listu. Dále je odpovědný za zabezpečení další distribuce svým podřízeným pracovníkům, kteří stvrdí seznámení s dokumentem na přílohách následujících, popř. jiným dokladujícím způsobem.

Titul, jméno, příjmení	Název funkce	Řízený výtisk č.	datum	podpis	poznámka
Jaroslava Kolářová	vedoucí eko. odd.	2			viz také ř.v. 3, vzhledem k dlouhodobé PN správce informuje jeho podřízené
Václav Lisý	správce	3			Viz ř.v. 2
Bc. Dana Šnebergerová	VS LTRN	4		