

Procesní model **Systém péče o duševní zdraví**

2.SM Stížnostní mechanismy

Vlastník	Ministerstvo zdravotnictví
E-mail pro připomínky	jana.sladka@anabell.cz
Identifikátor	MZCR0033_2SM_2021_00
Verze	00
Stav	Schváleno
Platnost od	30. 11. 2022
Kontrola aktualizace	1 ročně
Komentář	Pracovní skupina: Mgr. Denisa Kramářová, PhDr. Ing. Jana Sladká Ševčíková, PaedDr. Blanka Veškrnová design procesu: Mgr. Jan Běhounek

	Aktuální verzi zpracoval/a	Kontroloval/a	Schválil
Jméno Funkce	Mgr. Denisa Kramářová koordinátorka pracovní skupiny	členové pracovní skupiny Psychiatrická společnost ČLS JEP Psychiatrická sekce ČAS	Výkonný výbor
Datum	30. 11. 2022	30. 11. 2022	30. 11. 2022
Podpis			

Obsah

2.SM Stížnostní mechanismy	1
Obsah.....	2
Základní informace.....	3
Vývojový diagram	4
Role, funkce, kompetence a jiné zapojené organizace	5
nemocniční ombudsman	5
pacient.....	5
zařízení	5
Materiálně technické zabezpečení.....	5
Použité pojmy, zkratky	6
Procesní kroky.....	7
2.SM.01 Zásady podávání stížností.....	7
2.SM.02 Dostupnost informací o stížnostním mechanismu.....	8
2.SM.03 Stěžovatel.....	8
2.SM.04 Ústní nebo telefonické podání stížnosti	9
2.SM.05 Písemné podání stížnosti	9
2.SM.06 Anonymní podání stížnosti.....	9
2.SM.07 Využití schránky	10
2.SM.08 Ostatní možnosti podání stížnosti	10
2.SM.09 Děti a mladiství	10
2.SM.10 Lidé s omezenou svéprávností	11
2.SM.11 Vyřizování stížností	11
2.SM.12 Zapojení nemocničního ombudsmana	12
2.SM.13 Externí adresáti stížností	12
Informační položky	13
Check list pro nemocnici	13
Vzory stížností a žádostí.....	13

Základní informace

VÝCHODISKA:

WQRT, kritérium 2.2.6.; cit.: "Uživatelé služby jsou informováni o mechanismech, jejichž prostřednictvím mohou vyjadřovat své názory na poskytování služeb a na jejich zlepšení, a mají k nim přístup."

WQRT, kritérium 4.5.1.; cit.: "Uživatelé služby jsou informováni o postupech založených na důvěrné bázi pro podávání odvolání a stížností u vnějšího, nezávislého právního orgánu ve věci zanedbání, týrání, izolace nebo omezení pohybu, přijetí nebo léčení bez informovaného souhlasu a v dalších relevantních záležitostech."

WQRT, kritérium 4.5.2.; cit.: "Uživatelé služby jsou chráněni před negativními dopady, které mohou vyplynout z jimi podaných stížností."

WQRT, kritérium 4.5.4.; cit.: "Uživatelé služby mají přístup k právním zástupcům, kteří je informují o jejich právech, mohou s nimi probrat problémy a získat podporu při uplatňování svých lidských práv a podávání odvolání a stížností."

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, § 93-97

Listina základních práv a svobod, cit.: "Článek 18 ... (odst. 1) Petiční právo je zaručeno; ve věcech veřejného nebo jiného společenského zájmu má každý právo sám nebo s jinými se obracet na státní orgány a orgány územní samosprávy s žádostmi, návrhy a stížnostmi." a "Článek 17 ... (odst. 2) Každý má právo vyjadřovat své názory slovem, písmem, tiskem, obrazem nebo jiným způsobem, jakož i svobodně vyhledávat, přijímat a rozšiřovat ideje a informace bez ohledu na hranice státu."

Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením, cit.: "Článek 7 ... (odst. 3) Státy, které jsou smluvní stranou této úmluvy, zabezpečují dětem se zdravotním postižením, na rovnoprávném základě s ostatními dětmi, právo svobodně vyjadřovat své vlastní názory ve všech záležitostech, které se jich dotýkají, přičemž se jejich názorům musí věnovat náležitá pozornost odpovídající jejich věku a zralosti, a při realizaci tohoto práva jim poskytují pomoc přiměřenou jejich zdravotnímu postižení a věku." a "Článek 12 ... (odst. 2) Státy, které jsou smluvní stranou této úmluvy, uznávají, že osoby se zdravotním postižením mají, na rovnoprávném základě s ostatními, právní způsobilost ve všech oblastech života. (odst. 3) Státy, které jsou smluvní stranou této úmluvy, přijmou odpovídající opatření, aby umožnily osobám se zdravotním postižením přístup k asistenci, kterou mohou pro uplatnění této právní způsobilosti potřebovat."

CÍLE:

- Ve vztahu k pacientovi: zajištění funkčního stížnostního mechanismu, zvýšení přístupnosti stížností, zkvalitnění vztahů s personálem.

- Ve vztahu k poskytovateli zdravotních služeb: větší informovanost o přáních a potřebách pacientů, zvyšování kvality poskytovaných služeb, zkvalitnění vztahů s pacienty.

Stížnostní mechanismus je jednou z pojistek proti špatnému zacházení ve zdravotnickém zařízení. Pokud se bere vážně a jeho využívání je pacientům otevřeno, pak kromě této funkce také přispívá k dobrým vztahům s personálem. Zákon o zdravotních službách nestanoví, jak má poskytovatel stížnostní mechanismus nastavit. V rámci této volnosti je nicméně nezbytné dodržet základní zásady:

- podání stížnosti nesmí být na újmu osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se týká (1)

- zásady prevence špatného zacházení podle CPT:

- dostupnost,
- přístupnost,
- důvěrnost a bezpečnost,
- účinnost,
- doložitelnost (2).

- potřeba zohlednit specifika plynoucí z faktu duševní poruchy (3).

ZÁKAZNÍK:

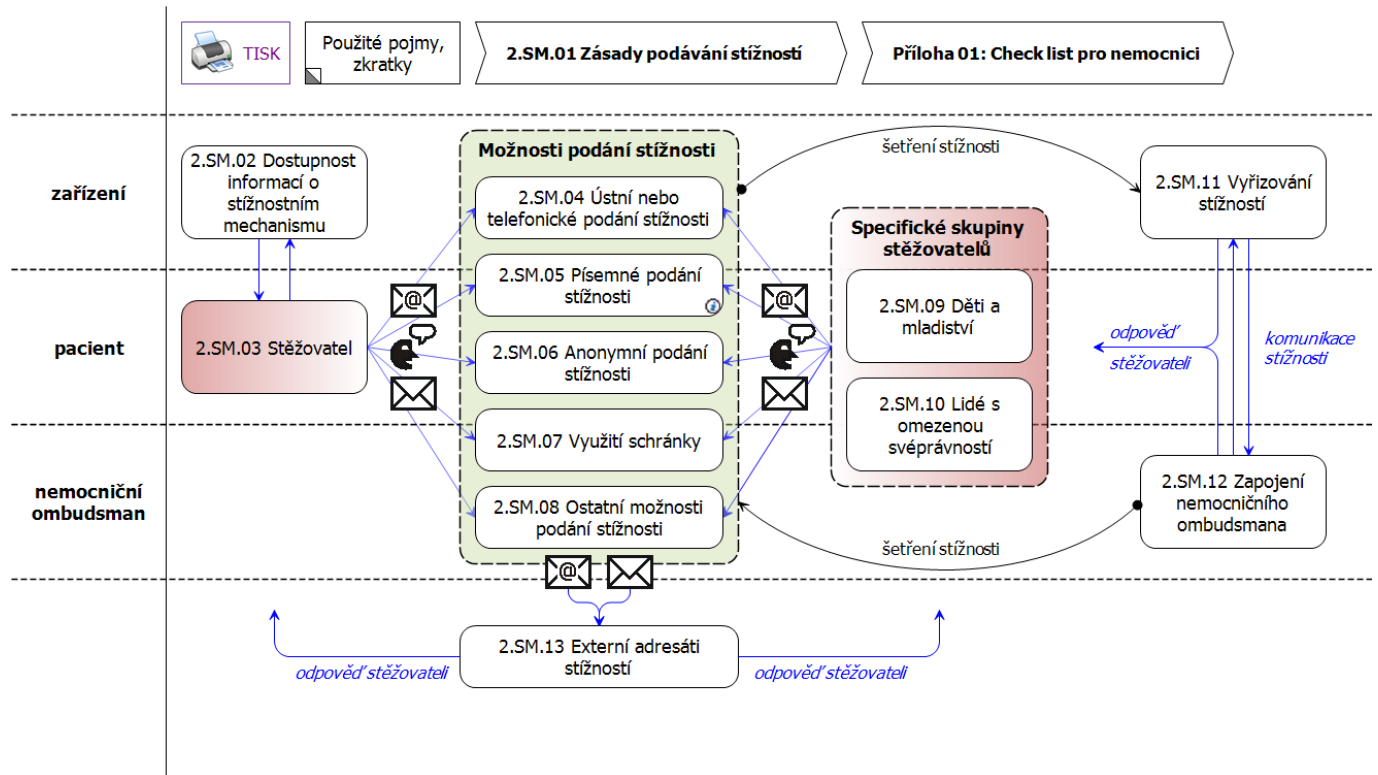
- lékaři,
- odborní pracovníci ve zdravotnictví,
- střední a nižší zdravotnický personál,
- pacientští důvěrníci.

(1) Ustanovení § 93 a násl. zákona o zdravotních službách.

(2) Evropský výbor pro zabránění mučení a nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání (CPT). Complaints mechanisms. [Výňatek z 27. obecné zprávy CPT, CPT/Inf\(2018\)4-part \[online\]. Štrasburk: CPT, 2018 \[cit. 14. 4. 2020\].](#)

(3) Veřejný ochránce práv. Ochranné léčení, omezovací prostředky a další témata. [Zpráva ze systematických návštěv veřejného ochránce práv. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, 2019. str. 109-112.](#)

Vývojový diagram



Role, funkce, kompetence a jiné zapojené organizace

Název	Popis
nemocniční ombudsman	Nemocniční ombudsman je ochráncem práv a zájmů pacientů v dané nemocnici, při které je jeho funkce zřízena. Obvykle přijímá návrhy na zlepšení kvality poskytovaných služeb a pomáhá vyřešit nespokojenost pacientů či jejich rodinných příslušníků s poskytovanými službami, a to okamžitě a přímo v nemocnici.
pacient	Uživatel služeb psychiatrické nemocnice (případně jiného poskytovatele, zařízení) vyžadující a/nebo potřebující komplexní psychiatrickou péči včetně všech souvisejících aspektů. Podle Zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování se pacientem rozumí fyzická osoba, které jsou poskytovány zdravotní služby.
zařízení	Poskytovatel lůžkové psychiatrické péče, psychiatrické nemocnice, léčebny apod. Poskytovatel zdravotních služeb je fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb podle zákona o poskytování zdravotních služeb; tedy např. praktický lékař, odborný lékař.

Materiálně technické zabezpečení

- účinný systém vnitřní dokumentace zařízení
- nastavený systém předávání informací v zařízení

Použité pojmy, zkratky

apod.: a podobně

cit.: citováno / cituji

CPT: [Evropský výbor pro zabránění mučení a nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání](#)

č.: číslo

Easy-to-read: Snadno srozumitelná forma psaní

odst.: odstavec

OSN: [Organizace spojených národů](#)

např.: například

násl.: následně

Pacient/klient: fyzická osoba, které jsou (nebo byly) poskytovány zdravotní služby.

Poskytovatel zdravotních služeb: fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb podle zákona o poskytování zdravotních služeb; tedy např. praktický lékař, odborný lékař.

s.: strana / stran

Sb.: sbírka / sbírky

sp. zn.: spisová značka

srov.: srovnej

tzv.: tak zvaný, tak zvaně

ÚPOZP: Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením

VOP: Veřejný ochránce práv

WHO: [World Health Organization](#) (Světová zdravotnická organizace)

WQRT: WHO Quality Rights Toolkit

Zdravotní služby: poskytování zdravotní péče a činnosti vykonávané v přímé souvislosti s poskytováním zdravotní péče, konzultační služby, nakládání s tělem zemřelého, zdravotnická záchranná služba a další.

Procesní kroky

Název	Popis
2.SM.01 Zásady podávání stížností	<p>Zásady podávání stížností podle CPT:</p> <p>Dostupnost</p> <p>Každý člověk má právo podávat formální stížnosti u subjektů určených k tomuto účelu. Je zásadní, aby byly jak interní, tak externí mechanismy stížností skutečně dostupné. Ostatní zúčastněné strany (například blízcí příbuzní a přátelé) by měli mít možnost jednat jménem dotyčné osoby zpravidla s jejím souhlasem a v úzké spolupráci s ní. Stížnosti, které se netýkají špatného zacházení nebo jiného závažného porušování lidských práv, mohou být řešeny se souhlasem stěžovatele prostřednictvím mechanismů alternativního řešení sporů (například mediace).</p> <p>Přístupnost</p> <p>Pacienti by měli neprodleně po přijetí do zařízení dostat informace, a to ústně i písemně, o všech možnostech podávání stížností (včetně odvolacích postupů), interních i externích na místa, v nichž jsou hospitalizováni. Měli by také jasně chápat způsoby uplatnění jejich práva podat stížnost. Za tímto účelem by příslušné informace měly být podávány vhodnou formou (např. plakáty ve společných prostorách, odstavec o postupech vyřizování stížností v domovním řádu/řádu oddělení, informační letáky, informační videa...) a zpřístupněny jim v jasných, uživatelsky přívětivých a neúředních formátech (4).</p> <p>Veškeré informace o stížnostech – ať už při příchodu na hospitalizaci nebo později – by měly být k dispozici také v jazyce, který jsou schopni pochopit. V této souvislosti by písemné informace o stížnostním mechanismu a postupy podávání a řešení stížností měly být dostupné v jazycích, kterými se nejčastěji mluví (včetně například videa ve znakovém jazyce).</p> <p>V zájmu usnadnění přístupu k mechanismům vnějších stížností by bylo velmi žádoucí mít k dispozici vhodné standardní formuláře stížností. Nicméně skutečnost, že stížnost bude podána na nestandardním formuláři, by neměla bránit jejímu prozkoumání.</p> <p>Zvláštní pozornost by měla být věnována věku, pohlaví, zdravotnímu stavu, jakémukoli postižení nebo jakékoli jiné okolnosti, která může způsobit, že určitý pacient bude zvláště zranitelný. To znamená, že by měla být přijata zvláštní opatření, aby byly mechanismy podávání stížností přístupnější pro osoby se zvláštními potřebami, jako jsou mladiství (5), osoby s psychosociálním a/nebo mentálním postižením, osoby se smyslovým postižením, nebo osoby mající problémy s porozuměním, mluvením, čtením nebo psaním, úředním jazykem (jazyky) dotyčné země, včetně cizinců.</p> <p>Je třeba také zdůraznit, že přístup ke stížnostním mechanismům by neměl být podmíněn zákonnou kompetencí. Právo člověka podat stížnost by nemělo být dotčeno skutečností, že má tento člověk zákonného zástupce. Stejně jako každý jiný stěžovatel by měl být vyslechnut. Je také důležité, aby mu byla v případě potřeby poskytnuta odpovídající podpora. Zejména je vhodné, aby mladiství, osoby se zdravotním postižením, včetně psychosociálního a/nebo mentálního postižení nebo cizinci měli možnost pomoci při pochopení a uplatňování svých práv. Kromě toho je důležité, aby dotyční odborníci poskytující pomoc a podporu, absolvovali specializované školení o vyřizování takovýchto stížností.</p> <p>Důvěrnost a bezpečnost</p> <p>Měl by být zajištěn přímý a důvěrný přístup ke stížnostnímu mechanismu (např. instalací uzamčené schránky na stížnosti přístupné stěžovatelům na vhodných místech, které mohou otevřít pouze osoby speciálně určené k zajištění důvěrnosti stížností). Schránka by zároveň neměla být umístěna na příliš exponovaném a frekventovaném místě, aby mohl stěžovatel podat stížnost bezpečně a důvěrně. Zaměstnanci, kteří přímo pečují o pacienty, by neměli mít možnost filtrovat stížnosti.</p> <p>Rovněž je třeba vyvinout nezbytné úsilí, aby bylo zajištěno, že stěžovatelé nebudou zastrašováni a nebudou vůči nim užity represálie. V této souvislosti by zaměstnanci na všech úrovních měli dostat jasnou informaci, že jakýkoli druh vyhrůžky nebo pokus zabránit stížnostem nebude tolerován a bude v případě takového jednání následovat odpovídající sankce.</p> <p>Účinnost</p> <p>Účinné mechanismy vyřizování stížností by měly zajistit, že stížnosti budou vyřízeny neprodleně, důkladně a bez zbytečných průtahů. Měly by také přispět k předcházení dalšímu porušování práv a v případech, kdy to bude vhodné, mohou nabídnout odškodné. Přijaté stížnosti by měly vést k nápravě všech zjištěných porušení práv, vyvození odpovědnosti, a v případě potřeby, by měly vést k uložení vhodné sankce vůči odpovědné osobě. V případě potřeby by měla být stěžovateli nabídnuta právní pomoc – PN bude mít stanoveny odpovědné osoby pro informování pacientů vhodným a srozumitelným způsobem o možnostech přístupu ke službám právní pomoci a právního zastoupení a tuto jim bude aktivně nabízet a zprostředkovat. Subjekty pro vyřizování stížností by rovněž měly mít právo zahájit řízení z moci úřední (tj. bez podání formální stížnosti), kdykoli vyzorují náznaky závažných porušení práv.</p>

	<p>Doložitelnost</p> <p>Každé zařízení by mělo vést záznamy o stížnostech ve zvláštním registru, přičemž by mělo patřičně zohlednit výše uvedenou zásadu důvěrnosti a bezpečnosti. Tento rejstřík by měl obsahovat jména stěžovatelů, druh a předmět stížností, výsledek postupu vyřizování stížností a jakéhokoli odvolacího řízení, následná opatření přijatá k nápravě, a údaje o jakékoli náhradě poskytnuté stěžovatelům. Tyto záznamy by měly sloužit jako zdroj informací pro management; například se může stát, že se bude mnoho stížností týkat stejných zaměstnanců nebo že určité kategorie pacientů formální stížnosti téměř nepodávají.</p> <hr/> <p>(4) CPT se domnívá, že by měla být připravena informační brožura, která by informovala o pravidlech v nemocnici a právech pacientů, včetně informací o právní pomoci, přezkoumávání umístění (a právu pacienta je rozporovat), souhlasech s léčbou a stížnostním postupem (včetně k jasně stanoveným vnějším orgánům). Brožura by měla být při přijetí předávána všem pacientům, jakož i jejich rodinám. Pacienti, kteří nejsou schopni porozumět této brožuře, by měli obdržet příslušnou pomoc. (Zpráva pro vládu české republiky o návštěvě České republiky, kterou vykonala evropský výbor pro zabránění mučení a nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání / CPT ve dnech 2. až 11. října 2018)</p> <p>(5) Viz Specifika podávání stížností u dětí</p>
<p>2.SM.02 Dostupnost informací o stížnostním mechanismu</p>	<p>Abyste mohl být stížnostní mechanismus skutečně účinný, je nutné, aby s ním byly všechny dotčené osoby vhodným způsobem obeznámeny.</p> <p>Z hlediska personálu je vhodnou formou vnitřní předpis s určením jasných kompetencí a odpovědností (například kdo je odpovědný za řádné informování pacientů, kdo vybírá schránku na stížnosti apod.), případně doplněný o proškolení.</p> <p>Z hlediska pacientů, jejich zákonných zástupců a osob blízkých je nutnost klást důraz na srozumitelnost podávaných informací, ověření porozumění a dostupnost těchto informací k opětovnému nahlédnutí. Samozřejmostí je ústní poučení o možnostech podávání stížností, a to ideálně po přijetí pacienta do zařízení, pokud to jeho zdravotní stav umožňuje, a poté opakovaně i během hospitalizace. Jako osvědčenou a vhodnou formou se jeví umístění těchto informací na nástěnce na oddělení. V některých zařízeních se tyto informace nacházejí na tematicky zaměřených nástěnkách věnovaných právům pacientů (včetně popisu externího stížnostního mechanismu a potřebných kontaktů, a to i na organizace hájící práva pacientů). Jazyk použitý v takovýchto informačních dokumentech by neměl být složitý. Kromě nástěnky je vhodné informace o interním i externím stížnostním mechanismu zahrnout kupříkladu do informační brožury, kterou pacient dostává po přijetí do zařízení, aby se mohl k těmto informacím opakovaně vracet, případně se o nich s někým poradit. Tyto informace je nutné doplnit o konkrétní kontakty ať už v rámci zařízení (jméno pověřeného pracovníka, ředitele...), tak o kontakty mimo zařízení (kontakt na příslušný krajský úřad, externí subjekty přijímající stížnosti i organizace hájící práva pacientů...). Zvláštní pozornost by měla být věnována přístupnosti informací pro pacienty se smyslovým postižením, pro pacienty hovořící jiným jazykem, pro pacienty, kteří neumí číst, pro pacienty s kognitivními poruchami, mentálními postižením a pro dětské pacienty.</p> <p><i>Příklad: V případě grafického znázornění stížnostního mechanismu je vhodné ověřit si u pacientů úroveň porozumění takto podávaných informací, ne vždy může použití piktogramů nebo obrázků skutečně znamenat vyšší úroveň srozumitelnosti předávaných informací.</i></p> <p><i>Příklad: Někdy může být vhodné doplnit informaci o fotografii osoby nebo osob, kterým si pacient může stěžovat.</i></p> <p>Z hlediska třetích osob je vhodnou formou informace zveřejněna na internetových stránkách zařízení, a to jak ve standardním, tak ve snadno srozumitelném formátu (např. v easy-to-read).</p>
<p>2.SM.03 Stěžovatel</p>	<p>Pacienti psychiatrie (a také jejich rodiny nebo právní zástupci) by měli mít otevřenou možnost stěžovat si v rámci správy zařízení a měli by mít právo podávat stížnosti – důvěrně – nezávislému orgánu. Stížnostní postup by měl být jednoduchý, účinný a uživatelsky vstřícný, obzvláště po jazykové stránce. Pacienti by měli mít možnost vyhledat právní radu ohledně stížností a přístup k bezplatné pomoci, pokud je to v zájmu spravedlnosti (6).</p> <p>Stížnost může podat "stěžovatel", to znamená:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pacient, - zákonný zástupce pacienta, - osoba blízká (pokud pacient nemůže s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo pokud zemřel), - osoba zmocněná pacientem. <hr/> <p>(6) Omezovací prostředky v psychiatrických zařízeních pro dospělé (revidované standardy CPT)</p>

2.SM Stížnostní mechanismy

<p>2.SM.04 Ústní nebo telefonické podání stížnosti</p>	<p>Pokud má pacient problém s postupem poskytovatele zdravotních služeb, chováním personálu nebo někoho z pacientů, nejjednodušším a nejrychlejším způsobem je ústní řešení. Pacient by měl mít možnost obrátit se ústně na někoho z personálu, komu důvěřuje, na osobu pověřenou vyřizováním stížností nebo na vedení zařízení. Takovéto podání stížnosti samozřejmě není anonymní, bývá však pacienty preferovanou formou už kvůli přístupnosti a jednoduchosti této formy. Telefonické podávání stížností je častou a vhodnou formou, pokud stěžovatel již není v zařízení, případně chce stížnost podat osoba jemu blízká. O takto podaných stížnostech je vhodné vyhotovit písemný záznam, se kterým bude stěžovatel seznámen a pokud to bude v jeho možnostech, stěžovatelem podepsán (7). Zařízení by mělo k řešení ústně a telefonicky podávaným stížnostem přistupovat se stejnou vážností jako ke stížnostem podaným jiným způsobem a mělo by je evidovat v centrální evidenci stížností.</p> <hr/> <p>(7) "Osobní projednání stížnosti nezbavuje poskytovatele povinnosti stížnost náležitě vyřídit. Z osobního projednání stížnosti je vhodné pořídit zápis se závěrem, zda došlo k potřebnému vysvětlení, či nikoliv, a zda ten, kdo stížnost podal, vysvětlení poskytovatele zdravotních služeb akceptuje. I tento zápis lze považovat za vyřízení stížnosti. Pokud však vysvětlení osoba, která podala stížnost, neakceptuje, je třeba na stížnost reagovat písemnou odpovědí." MACH, Jan, a kol. Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování; Zákon o specifických zdravotních službách. Praha: Wolters Kluwer. Praktický komentář, 2018. ISBN 978-80-7598-103-5, 766 s. Strana 356.</p>
<p>2.SM.05 Písemné podání stížnosti</p>	<p>V případě sporu, který nelze vyřešit přímo, nebo to pro pacienta není komfortní, lze podat stížnost písemně. Prvním, komu by ale stížnost měla být adresována, je samotný poskytovatel zdravotních služeb nebo lékař. Za písemně podanou stížnost lze považovat stížnost doručenou:</p> <ul style="list-style-type: none"> - poštou, - faxem, - e-mailem / e-mailem s uznávaným elektronickým podpisem (8), - datovou schránkou. <p>Problematickou je praxe, kdy zařízení / nemocnice uplatňuje pravidlo, že stížnost podanou elektronickou formou bez elektronického podpisu musí stěžovatel poslat znovu podepsanou klasickou poštou. Takovéto pravidlo může představovat významnou bariéru zejména pro stěžovatele, který je v době podání stížnosti hospitalizován například v uzavřeném režimu nebo není z jiného důvodu schopen tyto formality splnit). Pravidla pro podávání stížností by proto měla zahrnovat informaci, že nemocnice na e-maily reaguje podle jejich obsahu a že podmínkou kompletního vyřízení může být to, aby stěžovatel ještě e-mail doplnil nebo se jinak ověřila jeho totožnost a vůle (9).</p> <p>Stížnost by měla být konkrétní, co nejvýstižnější a zaměřena na podstatné okolnosti případu. Měla by zahrnovat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) jméno, příjmení a adresu stěžovatele (případně telefonní kontakt a e-mail), 2) poskytovatele zdravotních služeb – název nemocnice nebo jméno a příjmení lékaře, na kterého si stěžovatel stěžuje, a jeho adresu, 3) stručný popis události (komplikace, dobu léčení, srovnání zdravotního stavu před a po události...), 4) datum, 5) podpis, 6) plnou moc v případě, že stížnost nepodává sám pacient, jeho zákonný zástupce nebo osoba blízká 7) případné podpůrné materiály nebo jména svědků předmětné události. <p>Většina zařízení / nemocnic má pro podání stížnosti připraven svůj formulář. V případě potřeby mohou stěžovatelé i nemocnice samotné také využít vzory, které jsou ke stažení v rubrice "Vzory" na webu "Ombudsman pro zdraví".</p> <hr/> <p>(8) Terminologie podle § 6 odst. 1 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>(9) Viz zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 21. srpna 2014, sp. zn. 7108/2013/VOP/DS, o šetření činnosti správních orgánů při nakládání s e-maily, jež obsahuje také obecná doporučení.</p>
<p>2.SM.06 Anonymní podání stížnosti</p>	<p>V některých případech se k poskytovateli dostane stížnost, ve které není označen stěžovatel. Anonymně podaná stížnost by však měla být prošetřována dle závažnosti jejího obsahu. Pokud vedení zařízení nebo osoba pověřena prošetřením stížnosti obsah vyhodnotí jako závažný, mělo by být vyvinuto maximální úsilí k prošetření tvrzení uvedených v této stížnosti. Anonymní stížnost, včetně způsobu jejího vyřízení, by měla být zaevidována v centrální evidenci stížností. Odpověď na anonymní stížnost by měla být zveřejněna na vhodném místě (například na nástěnce v zařízení).</p>

2.SM Stížnostní mechanismy

2.SM.07 Využití schránky	<p>Na každém oddělení by pro pacienty měla být na viditelném, dostupném a bezpečném místě, zajišťujícím dostatek soukromí, umístěna schránka pro přijímání stížností. Schránka umožňuje obrátit se stížností přímo na vedení zařízení nebo pověřenou osobu bez toho, aby stížnost přebíral personál oddělení (10). Je však důležité ověřit, zda je schránka skutečně dostupná a umožňuje podat bezpečně stížnost na poměry oddělení všem pacientům, včetně pacientů v uzavřeném režimu. Schránka musí být řádně označena a zamčená.</p> <p><i>Příklady nevhodného řešení:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Schránka na stížnosti je umístěna v návštěvní místnosti, jídelně, společenské místnosti, nebo na jiném místě, které může být v průběhu dne uzamčeno nebo zalidněno. - Schránka na stížnosti je umístěna před vstupem na uzavřené oddělení, které pacienti v uzavřeném režimu opouští pouze v doprovodu personálu. - Schránka na stížnosti je umístěna na úrovni očí – pacienti pohybující se na vozíku, osoby malého vzrůstu a děti tak mají možnost podat stížnost značně ztíženou až znemožněnou. - Schránka na stížnosti je umístěna na sesterně daného oddělení...nebo na jiném místě, které neumožňuje bezpečné podání stížnosti. <hr/> <p>(10) Schránku by měla vybírat osoba nezávislá na daném oddělení – např. pověřený administrativní pracovník (aby nedocházelo k nežádoucí manipulaci se stížnostmi).</p>
2.SM.08 Ostatní možnosti podání stížnosti	<p>Další možnosti, jak se mohou na vedení zařízení obrátit pacienti, kteří z nějakého důvodu nechtějí, aby stížnost procházela rukama personálu oddělení, je kupříkladu interní telefon na oddělení nebo vlastní telefon pacienta. Pacienti tak mohou zatelefonovat na zveřejněné číslo a požádat o schůzku s pracovníkem pověřeným přijímat stížnosti. Podmínkou takového podávání stížností je, aby byl telefon na oddělení funkční a dostupný, a aby měli pacienti své telefony (včetně nabíječek) u sebe. Pacienti, kteří nemají telefon k dispozici, musejí mít možnost podat stížnost jinak.</p> <p>Dalšími možnostmi jsou například pravidelná setkávání s ředitelem, hlavní sestrou nebo s primářem, s nemocničním ombudsmanem nebo jiná pravidelná setkávání mezi pacienty a personálem, určená ke zmapování spokojenosti pacientů.</p> <p>Je čistě věcí a odpovědností zařízení, aby zvolilo s ohledem na své možnosti a místní podmínky nejlepší možné řešení (11). Nastavený stížnostní mechanismus však musí zařízení srozumitelně popsat a tyto informace předat vhodnou formou všem dotčeným osobám.</p> <hr/> <p>(11) Veřejný ochránce práv. Ochranné léčení, omezovací prostředky a další témata. Zpráva ze systematických návštěv veřejného ochránce práv. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, 2019. str. 109-112</p>
2.SM.09 Děti a mladiství	<p>Specifika podávání stížností u dětí a mladistvých</p> <p>Mladiství (stejně jako jejich rodiče nebo zákonní zástupci) by měli mít přístup ke stížnostnímu mechanismu a měli by mít právo podávat stížnosti za dodržení všech výše uvedených zásad.</p> <p>Možnost dítěte či mladistvého podat stížnost, anebo obecně vyjádřit připomínky k čemukoli, co se ho při pobytu v zařízení týká, souvisí s právem dítěte být slyšeno (12). Kancelář veřejného ochránce práv při svých návštěvách zkoumá, zda jsou dítěti pravidla podávání a vyřizování stížností (nebo i projevů nespokojenosti a strachu) dostupná tak, aby se na ně (pokud možno) nemuselo ptát. Nepostačuje neformální komunikace mezi dítětem a personálem ani, když je prostor pro stížnosti pouze v rámci vystoupení na komunitním setkání nebo když se předpokládá, že dítě osloví někoho z personálu.</p> <p>Postupy pro vyřizování stížností by měly být jednoduché, účinné a přátelské k dětem, zejména pokud jde o použitý jazyk. Při srozumitelnosti pravidel je třeba myslet i na malé děti a děti, které neumí číst – pro ně může být postačující například informace, na koho se mají obrátit, když jsou smutné, nebo jim někdo ublížil. Musí však být jasně stanoveno, za kým má dítě přijít a jaká je bezkontaktní varianta (například schránka na písemné vyjádření) a v rámci pravidel je nutné uvést, komu se stížnost dostane do rukou.</p> <p>O stížnostech dětí se rozhoduje okamžitě. Mladiství (stejně jako jejich rodiče nebo zákonní zástupci) by měli být oprávněni vyhledat právní rady týkající se stížností a využívat bezplatnou právní pomoc, pokud to vyžadují zájmy spravedlnosti.</p> <p>Je-li žádost zamítnuta nebo je-li stížnost zamítnuta, musí být mladistvému a případně rodiči nebo zákonnému zástupci, který žádost podal, odůvodněno. Mladistvý nebo případně rodič nebo zákonný zástupce má právo odvolat se k nezávislému a nestrannému orgánu.</p> <p>Tento odvolací proces má provádět tento orgán:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) způsobem, který bere ohled na věk mladistvého a jeho potřeby a obavy; b) osobami, které mají pochopení pro záležitosti mladistvých; a c) na místě co nejbližší zařízení, kde se mladistvý nachází. <p>I v případě, že původní stížnost nebo následný odvolací proces probíhá primárně písemně, musí být možné mladistvého vyslyšet osobně.</p> <hr/> <p>(12) Obecně je právo formulováno v článku 12 Úmluvy o právech dítěte, či jako základní princip uvedeno v Doporučení Rec (2005) 5 Výboru ministrů Rady Evropy.</p>

<p>2.SM.10 Lidé s omezenou svéprávností</p>	<p>Specifika podávání stížností u lidí s omezenou svéprávností</p> <p>Omezení svéprávnosti samo o sobě není překážkou k podání stížnosti, a to ani v případě, že je člověk omezen v oblasti rozhodování ohledně zdravotních služeb. Právní jednání člověka omezeného ve svéprávnosti bude neplatné pouze tehdy, pokud by si tím způsobil újmu (13). Podání stížnosti samo o sobě však žádnou újmu pacientovi způsobit nemůže. Pacient by měl mít možnost podat stížnost i ústně, v případě, že neumí psát nebo nerozumí psanému textu. Zdravotnický pracovník by měl pacientovi zajistit také tzv. přiměřené úpravy při projednání stížnosti, například přítomnost tlumočnicka nebo podpůrce (14), zástupce člena domácnosti (15) či důvěrníka (16). Opatrovník by měl být u projednání stížnosti přítomen vždy, ledaže si to pacient nepřeje.</p> <p>Kromě pacienta má možnost podat stížnost také jeho opatrovník, a to buď jménem svého opatrovance, či svým jménem, v případě porušení jeho práv jako zákonného zástupce pacienta (například práva na podání informací o zdravotním stavu opatrovance, o propuštění opatrovance, který není schopen se obejít bez další pomoci (17), o jeho hospitalizaci bez souhlasu (18) či o použití omezovacích prostředků (19). I v těchto případech by měl být do projednání stížnosti zapojen sám pacient v co největší míře.</p> <p>(13) § 65 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. (14) § 45 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. (15) § 49 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. (16) § 68 zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních. (17) § 47 odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách. (18) § 38 odst. 6 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách. (19) § 39 odst. 3 písm. b) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách</p>
<p>2.SM.11 Vyřizování stížností</p>	<p>Pokud je to možné, nejvhodnější formou je bezodkladné ústní projednání stížnosti se stěžovatelem. Toto projednání by mělo proběhnout v bezpečném a důvěrném prostředí. Pacient by u projednání stížnosti neměl mít pocit, že je vyslýchán před komisí (kupříkladu v případě, že se takto stížnosti prošetřují na vizitách nebo před etickou komisí). Cílem ústního projednání stížností není, aby pacient svou stížnost vzal zpět ani jej přesvědčit, že „se vlastně nic nestalo.“ O závěru ústního projednání stížnosti, vyhodnocení její důvodnosti nebo nedůvodnosti a případných nápravných opatřeních, by měl být pořízen písemný záznam, který bude evidován v centrální evidenci stížností.</p> <p>V případě, že stěžovatel již není v zařízení hospitalizován, případně stěžovatelem není pacient, je nutné stížnost vyřídit do 30 dnů od jejího obdržení, přičemž lhůtu lze prodloužit, pokud je prodloužení odůvodněné, o dalších 30 dnů (a zároveň je poskytovatel povinen o prodloužení lhůty informovat stěžovatele).</p> <p>Poskytovatel má povinnost vést o podání stížnosti a o způsobu jejího vyřízení evidenci a umožnit stěžovateli nahlížet do spisu a pořizovat z něj kopie. Pokud není poskytovatel k vyřízení stížnosti příslušný, je povinen stížnost ve lhůtě do 5 dnů od jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu (20).</p> <p>Stížnost obsahující hájitelné tvrzení o špatném zacházení</p> <p>Zvláštní pozornost by měl poskytovatel věnovat stížnostem, ve kterých pacient věrohodně tvrdí, že byl podroben špatnému zacházení (21). Nejde o situace, ke kterým dochází při poskytování zdravotních služeb často, s ohledem na jejich závažnost je však nutné, aby poskytovatel postupoval předepsaným způsobem, a to bez ohledu na to, jestli je původcem špatného zacházení personál zařízení, pacient nebo třetí osoba.</p> <p>V takovýchto případech musí stát zajistit nezávislé, nestranné, rychlé a veřejné úřední vyšetřování (tzv. účinné vyšetřování) (22). Pokud jde tedy o špatné zacházení, ke kterému došlo během hospitalizace, takovéto šetření nemůže zajistit sám poskytovatel. U úmyslných zásahů větší intenzity to budou orgány činné v trestním řízení a u zásahů menší intenzity správní orgán (23). Zbystřit by mělo zařízení, pokud stížnost obsahuje tvrzení ponižujícího zacházení (24) - jednání, které pacienta hrubě ponižuje před jinými nebo v jeho vlastních očích, navádí ho proti jeho vůli či svědomí, potupuje nebo pokořuje, neprokazuje dostatečnou úctu k jeho lidské důstojnosti nebo tuto důstojnost snižuje či vyvolává pocity strachu, úzkosti nebo méněcennosti, jež jsou schopny zlomit morální a fyzický odpor osoby (25).</p> <p><i>Příklad: Ponižujícím zacházením může být neoprávněné použití síly personálem, a to včetně omezovacího prostředku.</i></p> <p><i>Příklad: Napadení mezi pacienty, které překročilo minimální stupeň závažnosti.</i></p>

2.SM Stížnostní mechanismy

	<p>Vyřizování takovýchto stížností standardním stížnostním mechanismem by nevedlo k adekvátní nápravě. Poskytovatel by měl stěžovatele nebo oznamovatele takového jednání upozornit na možnost podat trestní oznámení. Pokud není z jakéhokoliv důvodu takového podání v pacientových možnostech, může poskytovatel pacienta požádat o zproštění povinné mlčenlivosti (26) a obrátit se na orgány činné v trestním řízení nebo správný orgán sám (27). Pokud je v silách a možnostech poskytovatele předmětné zacházení změnit nebo ukončit, musí tak učinit (23).</p> <p>(20) §93 odst. 3 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů. (21) V právním smyslu mučení a nelidské nebo ponižující zacházení. (22) Srov. rozsudek Evropského soudu pro lidská práva ve věci Bureš proti České republice, cit., § 122–127, a M. S. proti Chorvatsku (č. 2), cit. výše, § 74–77. (23) Veřejný ochránce práv. Ochranné léčení, omezovací prostředky a další témata. Zpráva ze systematických návštěv veřejného ochránce práv. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, 2019. str. 109-112. (24) Úmysl ponižit je okolnost, jež v případě takového zacházení bere v úvahu, ale ponižující zacházení může být i neúmyslné. (25) Rozsudek velkého senátu Evropského soudu pro lidská práva ve věci M. S. S. proti Belgii a Řecku ze dne 21. 1. 2011, stížnost č. 30696/09, § 220. (26) Poskytovatel je podle ustanovení § 51 odst. 1 zákona o zdravotních službách povinen zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb. (27) Ustanovení § 368 trestního zákoníku nabízí výčet trestných činů, u kterých je trestným jejich neoznámení.</p>
<p>2.SM.12 Zapojení nemocničního ombudsmana</p>	<p>V některých zařízeních působí tzv. nemocniční ombudsman. Nemocniční ombudsman je ochráncem práv a zájmů pacientů v dané nemocnici, při které je jeho funkce zřízena. Obvykle přijímá návrhy na zlepšení kvality poskytovaných služeb a pomáhá vyřešit nespokojenost pacientů či jejich rodinných příslušníků s poskytovanými službami, a to okamžitě a přímo v nemocnici. V rámci své činnosti nemocniční ombudsman zprostředkovává komunikaci mezi příslušným oddělením nemocnice, vůči němuž stížnost směřuje, a pacientem nebo jeho rodinou, zjistí skutečný stav věci a pomůže zjednat nápravu. Jeho postavení a činnost však není ve všech nemocnicích stejná, záleží na konkrétním pověření ombudsmana ze strany zařízení. Problematickým aspektem působení nemocničního ombudsmana je absence jeho nezávislosti na nemocnici (obvykle je jejím zaměstnancem), a tím pádem i nestrannosti.</p> <p>Podrobnější kontaktní informace jsou pak k dispozici přímo v konkrétní nemocnici nebo na jejich internetových stránkách.</p>
<p>2.SM.13 Externí adresáti stížností</p>	<p>Externí adresáti stížností jsou důležitou součástí stížnostního mechanismu, zejména ve chvíli, kdy se stížnost nepodařilo uspokojivě vyřešit neformální cestou nebo v rámci interního stížnostního mechanismu v zařízení. Každý pacient má několik možností, kam může svou stížnost poslat, záleží od povahy problému, ale i od úrovně již vyčerpaných stížnostních prostředků. Když selhaly všechny možnosti interního stížnostního mechanismu, stěžovatel se může se svou stížností obrátit na příslušný krajský úřad nebo ministerstvo a pokud nebude spokojen ani s jejich prošetřením věci, může se obrátit na veřejného ochránce práv. Jsou situace, kdy se zároveň může stěžovatel obrátit se svým problémem na další orgány, například zdravotní pojišťovny, lékařskou komoru nebo jiné profesní organizace. Aby mohla být stížnost stěžovatele důkladně prošetřena, budou některé orgány potřebovat souhlas stěžovatele s nahlížením do jeho zdravotnické dokumentace nebo kopii jeho zdravotnické dokumentace. Pro tyto případy naleznete v kapitole Přílohy Vzory souhlasů s nahlížením do zdravotnické dokumentace a Žádost o poskytnutí kopie zdravotnické dokumentace.</p>

Informační položky

Název	Odkaz
Check list pro nemocnici	https://www.reformapsychiatrie.cz/sites/default/files/2022-11/2_SM01v00.pdf
Vzory stížností a žádostí	https://www.ombudsmanprozdavi.cz/vzory/vzory-stiznosti-a-zadosti/