



Názov	<b>Smernica – riešenie sťažností (Spracovane aj do procesu)</b>	
Prílohy	Príloha č. F-SM-10-01 Záznam o spísaní sťažnosti Príloha č. F-SM-10-02 Záznam o odložení sťažnosti Príloha č. F-SM-10-03 Zápisnica o výsledku prešetrenia sťažnosti	
Označenie	<b>SM-10</b>	
Rozsah platnosti	Od: 1.7.2010	Do:
Za správnosť dokumentu zodpovedá	Právnik	
Zodpovednosť za riadenie dokumentu	Manažér kvality	
Za dodržiavanie dokumentu zodpovedá	Vedúci zamestnanci, zamestnanci	
Dátum vypracovania		
Stav dokumentu		
Počet strán	9	
Lehota uloženia	A10	
Schválil	MUDr. Peter Bizovský, MPH, riaditeľ ĽN,n.o.	
Verzia	01	
Vypracoval	právnik ĽN, n.o.	

### OBSAH

Evidencia zmien.....	2
Podávanie, prijímanie a evidencia sťažností .....	2
Vybavovanie sťažností.....	3
Príslušnosť na vybavenie sťažností .....	3
Lehoty na vybavenie sťažností.....	4
Prešetrovanie sťažností.....	4
Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti .....	5
Riaditeľ ĽN,n.o.....	5
Príloha č. F-SM-10-01 .....	6
Záznam .....	6
o spísaní sťažnosti .....	6
Príloha č. F-SM-10-02 .....	7
Z á z n a m.....	7
o odložení sťažnosti .....	7
Príloha č. F-SM-10-03 .....	8
Z á p i s n i c a .....	8
o výsledku prešetrenia sťažnosti.....	8

### Evidencia zmien

Číslo revízie	Dátum revízie	Rozsah zmien

### Článok 1

#### Podávanie, prijímanie a evidencia sťažností

- 1.1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou. Sťažnosť podaná orgánu verejnej správy telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za sťažnosť podanú písomne.
- 1.2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- 1.3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
- 1.4. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď, sa vyhotoví záznam, ktorý sa sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis. Rovnopis záznamu sa vydá sťažovateľovi na požiadanie. Okrem náležitostí podľa odseku 1.2 a 1.3 záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu ĽN, n.o. mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti. „Záznam o písaní sťažnosti“ je uvedený v prílohe č. 1.
- 1.5. Telefonicky sa sťažnosti neprijímajú, ale takýto sťažovateľ je poučený o spôsobe podania sťažnosti.
- 1.6. Prijímanie písomných a ústnych sťažností zabezpečuje zamestnanec referátu právnych služieb a kontroly ĽN n. o. ďalej /RPSaK/ na sekretariáte riaditeľa ĽN, n.o.
- 1.7. Pri ich podaní vyhotoví písomný záznam. Sťažnosti sa prijímajú každý pracovný deň v pracovnej dobe.
- 1.8. Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v centrálnej evidencii sťažností organizácie, ktorú vedie RPSaK v súlade so zákonom. Sťažnosť sa označuje poradovým číslom centrálnej evidencie, pod ktorým sa s ňou nakladá až do jej úplného vybavenie. Lehota na uloženie vybavenej sťažnosti a jej následná škartácia je 10 rokov.

- 1.9. Všetci zamestnanci organizácie, ktorým bola doručená sťažnosť na meno, sú povinní v čo najkratšom čase ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie vedenej RPSaK.
- 1.10. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- 1.11. Totožnosť sťažovateľa je organizácia povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Organizácia môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, organizácia o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie orgán verejnej správy nie je príslušný, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

## **Článok 2**

### **Vybavovanie sťažností**

- 2.1. Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv, alebo právom chránených záujmov, alebo upozorňuje na konkrétne nedostatky. Za sťažnosť sa považuje aj podanie príbuzných, v ktorom namietajú nedostatočné poskytovanie zdravotnej starostlivosti zomrelému.
- 2.2. Sťažnosti vybavuje v súlade so zákonom č. 9/2009 Z. z. o sťažnostiach /ďalej len zákon/ referát právnych služieb a kontroly ĽN n. o. ďalej /RPSaK/.
- 2.3. Podanie sa posudzuje podľa obsahu. Podanie, ktoré po obsahovej stránke nespĺňa náležitosti sťažnosti, sa podľa zákona neprešetruje ako sťažnosť. RPSaK podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa zákona najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu.
- 2.4. Podanie, ktoré sú sťažnosťou, ale na jej vybavenie je príslušný iný orgán verejnej správy RPSP postúpi tomuto orgánu najneskôr do 10 dní od jeho doručenia a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
- 2.5. Sťažnosťou taktiež nie je podanie, ktoré spĺňa náležitosti sťažnosti, ale je nám dané na vedomie, pri čom bolo adresované na iný orgán verejnej správy.

## **Článok 3**

### **Príslušnosť na vybavenie sťažností**

- 3.1. Na prešetrovanie a vybavovanie sťažností je príslušný zamestnanec RPSaK .
- 3.2. Sťažností proti odloženiu a proti vybaveniu sťažností prešetruje a vybavuje RPSaK.

- 3.3. Na prešetrenie a vybavenie sťažností smerujúcich proti činnosti priamo riadeným vedúcim zamestnancom riaditeľa organizácie je príslušný riaditeľ organizácie.
- 3.4. Na prešetrenie a vybavovanie sťažností proti činnosti riaditeľa organizácie je príslušná Dozorná rada Ľubovnianskej nemocnice, n.o. Stará Ľubovňa. Výsledky prešetrenia sťažnosti Dozorná rada predloží na rokovanie Správnej rady Ľubovnianskej nemocnice, n.o. Stará Ľubovňa , ktorá posúdi a rozhodne , či ide o opodstatnenú alebo neopodstatnenú sťažnosť.
- 3.5. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

#### Článok 4

##### Lehoty na vybavenie sťažnosti

- 4.1. RPSaK je povinný vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní . Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ organizácie predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa bezodkladne písomne oznámi sťažovateľovi, s uvedením dôvodu.
- 4.2. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia organizácii.

#### Článok 5

##### Prešetrovanie sťažnosti

- 5.1. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil .
- 5.2. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, uvedie sa to v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
- 5.3. Ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie RPSaK písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote podľa § 16 ods. 2 doplnil, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
- 5.4. Každé prijaté podanie sa posúdi podľa obsahu a v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona sa podanie :
- vráti (§ 4 ods. 3 a §8 ods. 3 zákona)  
postúpi ( § 3 ods. 3 písm. b, § 4 ods. 4 a 5 zákona)  
odloží ( § 5 ods. 6 a 7 a § 6 zákona ) . „Záznam o odložení sťažnosti“ je uvedený v príl. č. 2  
vybaví ( § 18 až § 22 zákona )
- 5.5. O prešetrovaní sťažnosti sa vyhotoví zápisnica o prešetrení sťažnosti. . Obsah zápisnice je stanovený zákonom. Vzor „Zápisnica o prešetrení sťažnosti“ je uvedená v prílohe č. 3..

- 5.6. Zamestnanec RPSaK príslušný na vybavenie sťažností je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje a jeho bezprostredne nadriadeného vedúceho zamestnanca s jej obsahom a v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrenie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažností.
- 5.7. Zápisnica sa vyhotovuje aj v prípadoch, že ide o neopodstatnenú sťažnosť.

## **Článok 6**

### **Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti**

- 6.1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení spolu s výsledkami prešetrovania sa uvedú aj prijaté opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov.
- 6.2. Výsledok prešetrenia musí byť písomne oznámený sťažovateľovi.
- 6.3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
- 6.4. Organizačný útvar, orgán, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.
- 6.5. O stave a úrovni vybavovania sťažností v podmienkach organizácie predkladá riaditeľ 1 krát ročne správu na rokovanie Správnej rady.
- 6.6. Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou Bratislava bude pravidelne ročne k 31.1. nasledujúceho roka predkladaná správa o stave na úseku podania sťažností, ktorá bude obsahovať:
- a/ počet všetkých sťažností a podnetov zo strany pacientov a príbuzných, ktoré boli doručené LŇ, n. o. v danom období,
  - b/ počet všetkých sťažností a podnetov zo strany pacientov a príbuzných, ktoré sa týkali výlučne poskytovanej zdravotnej starostlivosti,
  - c/ počet opodstatnených sťažností a podnetov týkajúcich sa poskytovanej zdravotnej starostlivosti.
- 6.7. Bližšie ku klasifikácii a vykazovaniu je dané v prílohe č. 3 SM-11 smernice o systéme hlásení v ÚZS v rámci stratégie bezpečnosti pacienta platnej v LŇ n. o. Stará Ľubovňa.

MUDr. Peter Bizovský, MPH  
Riaditeľ LŇ, n. o.

Príloha č. F-SM-10-01

**Záznam  
o spísaní sťažnosti**

Meno, priezvisko, adresa (obchodné meno, sídlo právnickej osoby) sťažovateľa:

.....

Proti komu sťažnosť smeruje: .....

Kontaktné telefónne číslo sťažovateľa: .....

Predmet sťažnosti:

V Starej Ľubovni dňa..... hod.

Zamestnanci prítomní pri podaní sťažnosti: .....

Zapísal: .....

meno, priezvisko a podpis zamestnanca

Podpis sťažovateľa: .....

Príloha č. F-SM-10-02

**Z á z n a m**  
**o odložení sťažnosti**

Protokolárne číslo:  
Sťažovateľ:  
Dátum doručenia:  
Forma podania:  
Predmet sťažnosti:  
Proti komu sťažnosť smeruje:  
Sťažnosť prešetril:  
Miesto a čas prešetrovania sťažnosti:  
Dôvod odloženia sťažnosti:

Záznam vypracoval:

Dňa:

Záznam schválil:      Dňa:

Príloha č. F-SM-10-03

## Z á p i s n i c a

### o výsledku prešetrenia sťažnosti

Sťažnosť prešetrovaná v Lubovnianskej nemocnici, n.o.

Protokolárne číslo:

Sťažovateľ:

Dátum doručenia:

Forma podania:

Predmet sťažnosti:

Proti komu sťažnosť smeruje:

Sťažnosť prešetril:

Miesto a čas prešetrenia sťažnosti:

Na prešetrenie sťažnosti boli prizvaní:

meno a priezvisko: ..... funkcia: .....

Výsledok prešetrenia jednotlivých bodov sťažnosti:

Prílohy dokumentujúce výsledky prešetrenia:

Vyjadrenie vedúceho zamestnanca k zisteným skutočnostiam:

Vyjadrenie sťažnosťou dotknutej osoby:

Prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a termíny ich splnenia vedúcim zamestnancom dotknutého organizačného útvaru:

1. určenie osoby zodpovednej za zistené nedostatky:

-

2. opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku

-

Opatrenia predložené dňa .....

Správa o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti

predložená dňa .....



Námietky k výsledkom prešetrenia doručené dňa:

Stanovisko k námietkam:

Dátum odoslania oznámenia o vybavení sťažnosti:

Zápisnicu vypracoval:

Dňa:

S obsahom zápisnice boli oboznámení: Dňa: