



## Psaní stížnosti

### Komu si můžu stěžovat?

#### Stížnosti na organizace státní zdravotní služby (NHS)

Pokud si chcete stěžovat na nemocnici nebo pohotovostní službu, kontaktujte manažera pro stížnosti nebo výkonného ředitele nemocnice.

Pokud si nejste jistí, kam máte stížnost poslat, poraďte se se Službou pro pomoc a rady pacientům (PALS) nebo s oddělením stížností v nemocnici nebo s místní pobočkou Advokátní služby pro stížnosti na NHS. Většina nemocnic má také informace o tom, jak je kontaktovat ohledně stížností, na svých webových stránkách.

Se stížnostmi na služby poskytované poskytovateli primární péče a nezávislími poskytovateli péče, jako je váš obvodní lékař, zubař, oční lékař, lékárník, zdravotní středisko nebo jiný nezávislý poskytovatel státní zdravotní služby (NHS), máte dvě možnosti:

- a) Můžete si stěžovat přímo organizaci a službě státní zdravotní služby kontaktováním osoby zodpovědné za vyřizování stížností. Ve většině obvodních a zubních středisek to je vedoucí střediska.

#### Nebo

- b) Si můžete stěžovat osobě pověřené touto službou.

**Poznámka:** Pokud se rozhodnete stěžovat si přímo dané organizaci (možnost a) a nebudete spokojeni s jejich odpovědí, nemůžete stejnou záležitost předložit této pověřené osobě, ale budete muset jít přímo k ombudsmanovi zdravotní služby (Health Service Ombudsman - HSO).

Pokud se vaše stížnost týká více než jedné organizace státní zdravotní služby (NHS), stačí zaslat dopis jedné z organizací. Budou s další organizací/organizacemi spolupracovat a poskytnou vám společnou odpověď.

# Stížnosti na organizace nepatřící pod státní zdravotní službu (NHS)

Pro stížnosti týkající se sociální péče a stížnosti na soukromě prováděné služby existují samostatné postupy. Přestože Advokátní služba pro stížnosti na NHS vám v těchto případech nemůže s vaší stížností pomoci, řekneme vám, kam se můžete obrátit o pomoc.

Advokátní služba pro stížnosti na NHS vám může pomoci se stížnostmi na služby NHS, které zahrnují prvek sociální péče. Například když si chcete stěžovat nemocnici na své propuštění, ale část stížnosti se týká služeb, které vám poskytla sociální péče, když jste přišli domů.

Pokud se vaše stížnost týká služby poskytované v partnerství s NHS, stačí podat stížnost jen jedné ze služeb.



## Psaní a odesílání stížnosti

Dopis by měl jasně popsat vaši stížnost a požádat o prošetření záležitosti podle Postupu státní zdravotní služby (NHS) k vyřizování stížností. Pokud nepíšete stížnost za sebe, ale za jinou osobu, která je pacientem, musíte prokázat, že máte od tohoto pacienta svolení. K této brožuře jsme přiložili formulář k vydání souhlasu a zachování důvěrnosti, který můžete použít.

### Šikovné rady

#### Bud'te struční

- Snažte se popsat svou stížnost na maximálně dvou stranách.
- Dejte si pozor, abyste v dlouhém dopise neopominuli hlavní body.
- Pokud je stížnost dlouhá a složitá, přiložte záznam nebo deník událostí s podrobnostmi.

#### Pište srozumitelně a jděte přímo k věci

- Používejte krátké věty.
- Nebojte se říct, co vás rozzlobilo, ale vyhněte se používání agresivních nebo obviňujících výrazů.
- Neopakujte se.

#### Bud'te konstruktivní

- Vaše stížnost je příležitostí věci zlepšit.
- Předložte svoje námitky slušně, ale pevně.
- Vysvětlete, čeho byste chtěli dosáhnout v důsledku své stížnosti. Např. omluvy, vysvětlení, zlepšení služby nebo jiné nápravy.

#### Ponechejte si kopie

- Nechte si kopie všech odeslaných a obdržených dopisů nebo emailů, v chronologickém pořadí a zapište si všechny telefonáty.

#### Pošlete kopie dokumentů, ne originály

- Originální dokumenty si ponechejte ve svém vlastnictví.

#### Ujistěte se, že váš dopis bude obdržen

- Možná ho budete chtít poslat doporučeně nebo jako cennou zásilku.

## Co se stane dál?

Během tří pracovních dnů byste měli dostat dopis potvrzující příjem vaší stížnosti.

Státní zdravotní služba (NHS) by vás měla ohledně vaší stížnosti kontaktovat a domluvit se s vámi na plánu, jak vyřešit vaši stížnost. To znamená, že si s vámi pohovoří o tom, jak nejlépe vyřešit vaši stížnost a čeho chcete jejím podáním dosáhnout. Měli by se s vámi také domluvit na časovém rámci nutném k vyřešení záležitosti a informovat vás o postupu vyřizování. Délka navrženého časového rámce může záviset například na tom, s kolika zaměstnanci je nutné mluvit, jak snadné pro ně bude získat přístup k vašim zdravotním záznamům a zda se vaše stížnost týká i jiných organizací spadajících pod státní zdravotní službu (NHS). Pokud bude problém s dodržáním tohoto časového rámce, měli by vás kontaktovat před jeho vypršením a domluvit se na upraveném časovém rámci.

Pokud se vaše stížnost týká služby, která je poskytována v partnerství se státní zdravotní službou (NHS), organizace, která obdržela vaši stížnost, se s ostatními organizacemi spojí. Navzájem se dohodnou, kdo:

- Bude mít vedoucí roli ve vyřizování stížnosti.
- Bude vaším kontaktním bodem a převezme zodpovědnost za komunikaci s vámi.
- Bude koordinovat vyřizování stížnosti a veškerých šetření.
- Zajistí, abyste dostali jednu odpověď, která zodpoví všechny záležitosti, na kterých jste se na začátku dohodli.

Pokud budete potřebovat další rady ohledně psaní stížnosti nebo kdykoli během všech fází vyřizování stížnosti, obraťte se na VoiceAbility - Advokátní službu pro stížnosti na NHS.



## Příklad struktury úvodní písemné stížnosti

**DŮVĚRNÉ**  
Napište svou adresu  
a telefonní číslo

**Výkonný ředitel nebo manažer vyřizování stížností (jméno, pokud je vám známo)**  
Následované jménem a adresou jejich organizace

Datum

**Vážený/á....**

**Věc: Stížnost na státní zdravotní službu (NHS) – Jméno stěžovatele, datum narození**

**Píši Vám se stížností na jednání/léčbu, které se mi dostalo od [jméno/a personálu] v [místo, kde došlo k události/byla podána léčba] dne [datum události/období léčby].**

NEBO [pokud jednáte jménem pacienta]

**Píši Vám jménem [napište jméno pacienta], a přikládám jeho/její písemný souhlas s tím, že za ně mohu jednat. [Pokud pacient není schopen dát toto svolení, například pokud je na to příliš mladý, nemocný nebo pokud zemřel, měli byste to vysvětlit].**

**Popište:**

- co se stalo,
- kdy a
- kde.

Pokud jste si na události nemohli vzpomenout, protože jste podstoupili operaci (například), uveďte informace získané od třetích stran a jak se o daných informacích dozvěděly.

Pokud máte záznam nebo seznam událostí, můžete ho přiložit jako samostatný list papíru a odkázat na něj zde. Pokud jste již něco podnikli k vyřešení záležitosti, vysvětlíte co.

**Chtěl/a bych, aby následující body byly vyřešeny v reakci na tuto stížnost.**

- Nejdůležitější záležitosti uveďte jako první.
- Vysvětlíte, proč nejste spokojen/a.
- Buďte jasní a struční.
- Uveďte své body postupně a můžete je očíslovat.
- Zeptejte se na to, na co byste chtěli dostat odpověď, a otázky seřadte podle důležitosti.

## Následkem této stížnosti bych chtěl/a.....

Řekněte, čeho chcete dosáhnout, například:

- Vysvětlení toho, co se stalo.
- Omluvy.
- Kroků k nápravě problému, se kterým jste se setkal/a, jmenovanou osobou.

**Těším se na Vaše potvrzení o příjmu tohoto dopisu. Chtěl/a bych, abyste plně prošetřili mou stížnost a poskytli odpověď v souladu s Postupem státní zdravotní služby (NHS) pro vyřizování stížností.**

**Neváhejte mě prosím kontaktovat, kdybyste potřebovali další informace. Děkuji Vám za pozornost věnovanou této stížnosti. Těším se na Vaši odpověď.**

**Se srdečným pozdravem**

Váš podpis

Napište své jméno

Pokud posíláte kopie jiným stranám, uveďte to zde.

**kopie: Další osoba**



## Dopis od stěžovatele, ukázka

Paní A. Smithová  
Ulice 1,  
Vaše město,  
AT1 2AB  
Tel.: 010 232 3205

Helen Clarkeová  
Vedoucí oddělení stížností  
Zdravotní středisko Petersfield  
Hlavní ulice 4  
Vaše město  
AT1 2CD

30. března 2013

Vážená Helen Clarkeová

### **Věc: Stížnost státní zdravotní službě (NHS) – paní A. Smithová, nar. 19. května 1963**

Píši Vám se stížností na způsob, kterým se mnou jednal doktor Hayton na zdravotním středisku Petersfield.

Byla jsem u doktora Haytona třikrát, 24. dubna, 31. května a 10. prosince 2012. Nevyšetřil mě, ani neudělal žádné testy. Připadá mi, že moje příznaky nebral vážně, a řekl, že můj problém byl způsoben stresem a že bych si měla odpočinout.

Bylo mi velmi špatně a jeho přezíravý přístup mi byl nepříjemný. Měla jsem takové obavy, že jsem se objednala k jinému doktorovi na středisku. Jeho jméno neznám, ale bude v mých záznamech.

Tento doktor mě vyšetřil 7. ledna 2013 a poslal mě na testy. Ty ukázaly, že jsem diabetička. Dostala jsem léky a speciální dietu a nyní se cítím mnohem lépe. V období od dubna 2012 do ledna 2013 jsem ale prodělala několik infekcí, nemohla jsem spát a vůbec mi nebylo příjemně.

Snažila jsem se promluvit si o této záležitosti s doktorem Haytonem, ale nevyslyšel mě.

Chtěla bych, aby v reakci na moji stížnost byly prošetřeny následující body.

- Je můj zdravotní stav horší následkem toho, že můj diabetes nebyl zjištěn a diagnóza nebyla stanovena doktorem Haytonem při předchozích prohlídkách?
- Proč doktor Hayton neudělal žádné testy?

Společně s odpověďmi na moje otázky bych nyní chtěla, aby:

- Byl přezkoumán přístup doktora Haytona k pacientům.
- Doktor Hayton vysvětlil, proč mě nevyslyšel ani nevyšetřil.
- Aby se mi omluvil za zbytečný stres a špatný zdravotní stav, kterým jsem trpěl/a důsledkem jeho nedostatečné péče.
- Dozvědět se, jaká opatření má středisko k vyhodnocení schopnosti lékařů naslouchat pacientům.

V minulosti jsem na středisku dostávala velmi dobrou péči, především od doktora Connera, než odešel do důchodu. Potom jsem byla převedena pod doktora Haytona. Rád/a bych znovu získala důvěru v péči, kterou středisko poskytuje.

Ocenila bych, kdybyste plně prošetřili moje stížnosti a poskytli mi úplnou odpověď v souladu s Postupem státní zdravotní služby (NHS) pro vyřizování stížností.

Těším se na Vaši odpověď.

Se srdečným pozdravem,

paní A. Smithová



**0300 330 5454**

Textový telefon: 0786 002 2939



NHS Complaints Advocacy  
VoiceAbility, United House, North Road,  
London, N7 9DP



FAX: 0330 088 3762



[nhscomplaints@voiceability.org](mailto:nhscomplaints@voiceability.org)



Advocacy



Quality Services

[www.nhscomplaintsadvocacy.org](http://www.nhscomplaintsadvocacy.org)