Jihomoravské dětské léčebny, příspěvková organizace,
Křetín 12, PSČ 679 62, IČ 00386766

Sledování spokojenosti pacientů a sledování a vyhodnocování stížností

Rozdělovník:

DL Křetín	DLPP Boskovice	DL Ostrov u Macochy
x	**x**	x

Jihomoravské dětské léčebny, příspěvková organizace, Křetín 12, PSČ 679 62, IČ 00386766 S / 6

Zpracoval: **Mgr. Jarmila Prudilová**

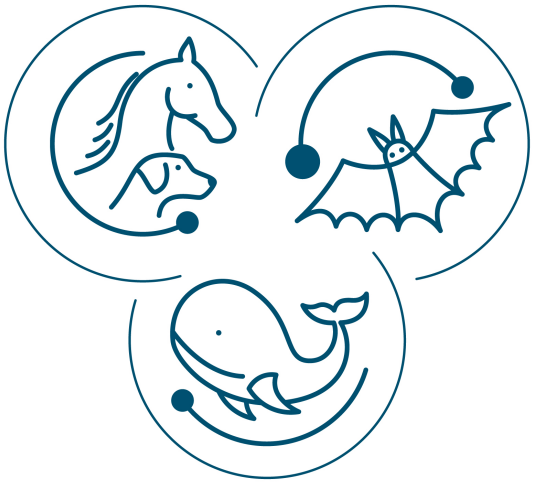
Ověřila: **MUDr. Olga Nádeníčková**

Schválila: **Ing. Petra Oškrdová, DiS. MBA, ředitelka**

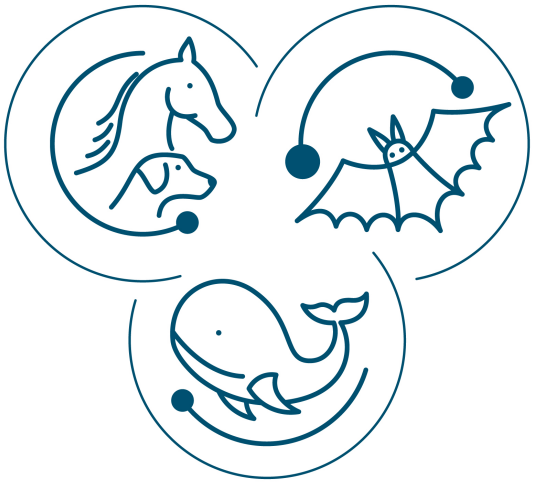
č. revize	účinnost:	poznámka:	č. revize	účinnost:	poznámka:
1	1.1.2015		6	1.4.2024	změna loga od 1.4.2024
2	1.6.2016		7	1.4.2025	
3	1.1.2017				
4	1.1.2018				
5	1.7.2023				

OBSAH

1. Účel 4
2. Závaznost 4
3. Pojmy a zkratky 4
4. Definice pojmů....4



4.1. Spokojenost pacientů 4
4.2. Sledování a vyhodnocování stížností....5
4.2.1. Nemocniční ombudsman 5
5. Související dokumenty 10
6. Přílohy – umístěny samostatně 10



1. Účel

Spokojenost pacientů je jedním z indikátorů kvality poskytované péče. Přispívá k zajištění zvyšování kvality a bezpečí ve zdravotnickém zařízení.

2. Závaznost

Všichni pracovníci zdravotnického zařízení.

3. Pojmy a zkratky

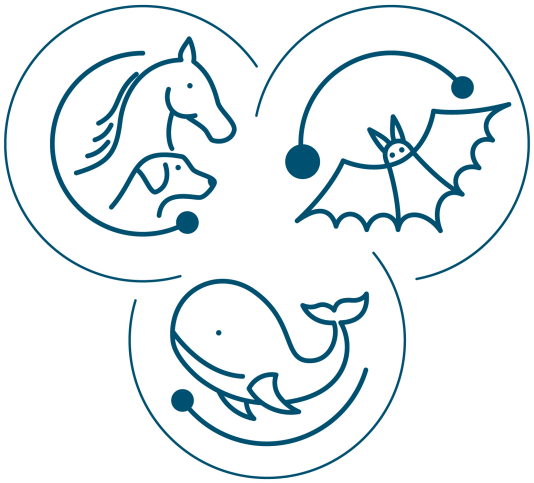
4. Definice pojmů

4.1. Spokojenost pacientů

Spokojenost pacientů je sledována jak u dětských pacientů, jejich rodičů, tak i u doprovodu, který je na pobytu s dítětem.
Kritéria sledování:

- Spokojenost s podmínkami pobytu ve zdravotnickém zařízení včetně stravování
- Přístup zdravotnického personálu a jiných odborných pracovníků k pacientům
- Poskytování informací o zdravotním stavu a diagnostických a léčebných výkonech

Sledování spokojenosti pacientů je prováděno dotazníkovým šetřením a pohovorem s pacienty. Dotazník vyplňují všichni pacienti při odchodu z léčebny, jak děti, jejich rodiče, tak i doprovod. Vedoucí pracovníci (staniční sestra a primář oddělení) komunikují s pacienty, a pokud dojde k nespokojenosti pacienta, situaci ihned řeší.



Od roku 2025 jsou dotazníky dostupné i v elektronické podobě s možností vyplnění elektronicky v telefonu nebo počítači. Pokud pacient chce papírovou podobu, je mu předána pracovníkem, poté je pověřeným zdravotnickým pracovníkem přepsána do elektronické podoby.

Dotazníky jsou pravidelně vyhodnocovány, v Křetíně a Ostrově vždy při výměně turnusu, v Boskovicích 1 x za měsíc.
Pokud jsou zjištěny nedostatky, staniční sestra s primářem zařízení přijímají opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

Výsledky jsou zasílány hlavní sestře, která je zpracovává v rámci hodnocení indikátorů kvality. Výsledky jsou přístupné všem zaměstnancům na intranetu a řešeny na provozních poradách.

4.2. Sledování a vyhodnocování stížností

Jednotlivé stížnosti se evidují dle metodického pokynu v elektronickém formuláři evidence stížností.

Okruhem osob, které mohou podat stížnost proti postupu poskytovatele, jsou zejména: pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba blízká (v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav), a osoba zmocněná pacientem.

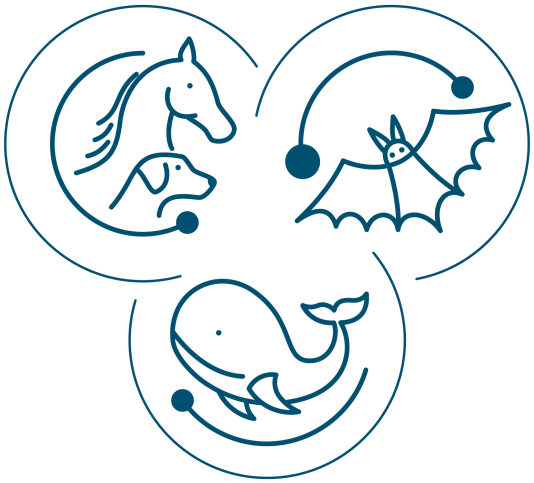
Stížnosti jsou vyřizovány pomocí institutu nemocničního ombudsmana.

4.2.1. Nemocniční ombudsman

Osoba pověřená vyřizováním stížností, pomáhá jednotlivcům, pacientům i zdravotníkům, cílem je odhalit systémové nedostatky a popř. sjednání nápravy.

Nemocniční ombudsman zejména vyřizuje stížnosti v souladu se zákonem o zdravotních službách, a to tak, že

- na základě pověření přijímá stížnosti,



- po přijetí stížnosti bezodkladně informuje stěžovatele,
- eviduje stížnosti,
- zjišťuje, co se objektivně stalo za součinnosti pracovníků zařízení, kterých se toto týká a prostřednictvím komunikace se stěžovatelem,
- vede ústní projednání stížnosti,
- zprostředkovává komunikaci mezi stěžovatelem a konkrétním zdravotníkem za použití vhodných komunikačních technik,
- stížnosti kategorizuje,
- vyhodnocuje stížnost, zda je důvodná, částečně důvodná, nedůvodná, neoprávněná, příp. nepřezkoumatelná,
- obeznamuje stěžovatele o výsledku vyřizování stížnosti a vysvětluje, jak k němu bylo dospěno,
- poučuje stěžovatele o možnosti podat stížnost příslušnému správnímu orgánu.

V návaznosti na agendu vyřizování stížností -

- doporučuje nápravná opatření, kontroluje jejich provedení, následně vyhodnocuje,
- pravidelně informuje ředitelku a hlavní sestru o počtu a předmětu stížností.

Postup při řešení stížnosti

Všechny stížnosti jsou evidovány chronologicky v časové posloupnosti. Součástí evidované stížnosti je tiskopis, kde jsou uvedena všechna kritéria vypořádání stížnosti, podrobný popis.

Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů.

Poskytovatel je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie. O této skutečnosti poskytovatel vede ve spisu stížnosti záznam.

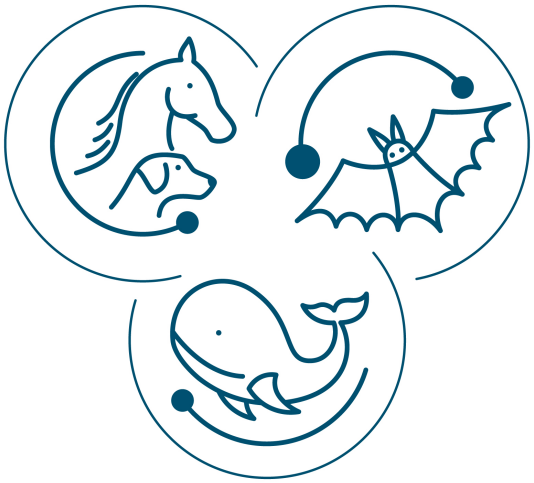
Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb.

Tímto orgánem je:

Krajský úřad Jihomoravského kraje
Odbor zdravotnictví
Žerotínovo náměstí 3/5
601 82 Brno
Tel.: 541 651 111, email: podatelna@kr-jihomoravsky.cz

Rozsah údajů evidovaných ke stížnosti

- Evidenční číslo stížnosti
- Jméno a příjmení stěžovatele
- Datum podání stížnosti
- Způsob podání stížnosti
  - písemně
  - ústně
- Popis události
- Předmět stížnosti
  - non lege artis postup
  - komunikace
  - komfort
  - informovaný souhlas
  - diskriminace
  - jiné porušení právních předpisů a vnitřních předpisů poskytovatele
- Údaje o ústním projednání stížnosti, bylo-li navrženo



- Datum vyřízení stížnosti
- Způsob vyřízení stížnosti
  - důvodná
  - částečně důvodná
  - nedůvodná
  - neoprávněná
  - nepřezkoumatelná
- Nápravná opatření (popis, odpovědná osoba, plnění nápravného opatření)
- Délka případného prodlení s vyřízením stížnosti
- Informace o podání stížnosti správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb a její závěr

Podávání stížnosti

Stížnost lze podat:

Proti postupu poskytovatele zdravotních služeb při jejich poskytování, nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami se stížnost podává nejprve k poskytovateli, proti kterému stížnost směřuje.
Podáním stížnosti poskytovateli není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů.
Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Přijímání stížností

Stížnost lze podat písemně, ústně a v elektronické podobě, a to na adresu:

Adresa:

Nemocniční ombudsman (Eva Oujezdská)

Křetín 12, 679 62

Úřední hodiny: 7,00 – 14,00

Kontakty: Tel: 516 470 723 e-mail: ombudsman@detskelecebny.cz

Adresa pracoviště, úřední hodiny a kontakt na určené pracoviště poskytovatele je uveden rovněž na internetových stránkách poskytovatele.
Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec poskytovatele.
V případě ústně podané stížnosti je nutno provést o tomto záznam a je-li to možné vyřešit stížnost na místě, dále informuje nemocničního ombudsmana a ten přebírá řešení stížnosti.
V případě telefonicky oznámené stížnosti, provede kontaktovaný zaměstnanec poskytovatele záznam s vyznačením osoby stěžovatele, data a doby telefonního hovoru, stěžovatele vyzve k podání písemné stížnosti a sdělení adresy pro doručování (ev. e-mail) – viz. výše. Stížnost šetří poskytovatel následně na základě písemně podané stížnosti.

Postup při řešení stížnosti

Zveřejnění možnosti podání stížnosti

Informace o možnosti podání stížnosti jsou součástí Vnitřního řádu každého zařízení. S tímto dokumentem jsou při příjezdu seznámeny všechny děti i zákonní zástupci. Dokument je v každé léčebně vyvěšen na přístupném místě a zavěšen na internetových stránkách každé léčebny. Tato informace odkazuje na směrnici S6 – Sledování spokojenosti a stížností

Vyřízení stížnosti

Jestliže poskytovatel při šetření stížnosti zjistí porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb nebo činnostech s tím souvisejících stanovených zákonem č. 372/2011 Sb., nebo jinými právními předpisy anebo jiná pochybení dotýkající se práv a zájmů pacientů,

- uloží nápravná opatření s uvedením lhůty pro jejich splnění, popřípadě - podá podnět

1) orgánu příslušnému podle jiných právních předpisů,

Jihomoravské dětské léčebny, příspěvková organizace, Křetín 12, PSČ 679 62, IČ 00386766 S / 6

2) příslušné komoře, jestliže zjistí takové pochybení zdravotnickým pracovníkem, který je členem komory, které přísluší šetřit komoře podle zákona upravujícího činnost komor.

5. Související dokumenty

Řešení stížností ukládá poskytovateli zdravotních služeb § 93 zák. č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách ve znění pozdějších předpisů.

Metodický pokyn MZČR k vyřizování stížností podle části osmé zákona o zdravotních službách s využitím institutu nemocničního ombudsmana

6. Přílohy – umístěny samostatně

Příloha 1 Dotazník sledování spokojenosti doprovodu, který je na pobytu s dítětem .....
Příloha 2 Dotazník spokojenosti samostatné děti .....
Příloha 3 Dotazník spokojenosti pro rodiče samostatných dětí .....
Příloha 4 Formulář k záznamu stížnosti

Příloha 5 Evidence stížností