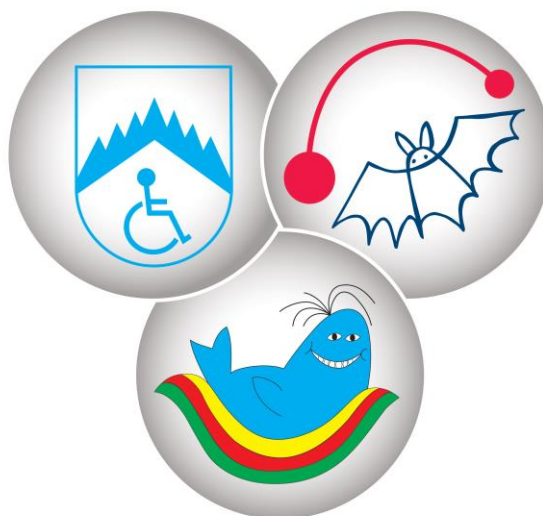




**Jihomoravské dětské léčebny, příspěvková organizace,  
Křetín 12, PSČ 679 62, IČ 00376766**



**Sledování spokojenosti pacientů a sledování  
a vyhodnocování stížností**

**Rozdělovník:**

DL Křetín	DLPP Boskovice	DL Ostrov u Macochy
x	x	x

**Zpracoval:** Mgr. Jarmila Prudilová

**Ověřila:** MUDr. Olga Nádeníčková

**Schválila:** MUDr. Kateřina Bednaříková

**Revize/ účinnost**  
1/ 1. 1. 2015  
2/ 1. 6. 2016  
3/ 1. 1. 2017  
4/ 1. 1. 2018



## OBSAH

1 Účel .....	2
2 Závaznost .....	2
3 Pojmy a zkratky.....	2
4 Definice pojmů.....	2
4.1 Spokojenost pacientů .....	2
4.2 Sledování a vyhodnocování stížností.....	3
5 Související dokumenty .....	4
6 Přílohy .....	4

### 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.

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

Stížnosti ústní, písemné i e-mailem je možno podávat přímo řediteli či hlavní sestře zařízení nebo prostřednictvím příslušného primáře či staniční sestry určitého pracoviště. Jednotlivé stížnosti se evidují v nežádoucích událostech – v bodě jiná nežádoucí událost.

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.

### Postup při řešení stížnosti

Všechny stížnosti jsou evidovány chronologicky v časové posloupnosti v nežádoucích událostech. Součástí evidované stížnosti je tiskopis – nežádoucí událost, kde jsou uvedena všechna kritéria vypořádání stížnosti

- Datum přijetí stížnosti (podnětu)
- Jméno a příjmení osoby, která stížnost podala
- Všechny informace vztahující se k uvedené stížnosti, stručný a věcný popis
- Určení příčin, které vedly ke stížnosti
- Přijatá opatření - vyhodnocení stížnosti, přijaté preventivní opatření
- Datum ústního nebo písemného řešení stížnosti

### 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:

MUDr. Kateřina Bednaříková, ředitelka zařízení

Adresa: Křetín 12, 679 62

Úřední hodiny: 7:00 – 15:30

Kontakty: Tel: 516 470 001 e-mail: bednarikova@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.

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). Stížnost šetří poskytovatel následně na základě písemně podané stížnosti.



## Postup při řešení stížnosti

Poskytovatel potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti a ev. vyžádá doplňující informace od stěžovatele. Přijetí stížnosti se nepotvrzuje v případě, že stížnost je podána ústně do záznamu.

Ředitel poskytovatele určí, kdo bude stížnost šetřit. Ke stížnosti se vyjádří osoba (vedoucí pracoviště) vůči které stížnost směřuje. V rámci šetření stížnosti shromáždí poskytovatel související zdravotnickou dokumentaci pacienta, kterého se stížnost týká.

Poskytovatel je povinen navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné. O průběhu ústního projednání stížnosti a závěrech jednání poskytovatel pořídí záznam.

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](mailto:podatelna@kr-jihomoravsky.cz)

## 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,

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.

## 6 Přílohy

Příloha 1 Dotazník sledování spokojenosti doprovodu, který je na pobytu s dítětem ..... 5

Příloha 2 Dotazník spokojenosti samostatné děti ..... 5

Příloha 3 Dotazník spokojenosti pro rodiče samostatných dětí ..... 7



*Příloha 1 Dotazník sledování spokojenosti doprovodu, který je na pobytu s dítětem*

## **DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI pro doprovod dětí**

**Prosíme o hodnocení jako ve škole 1 – výborně – 5 nedostatečně**

1. Jak hodnotíte UBYTOVÁNÍ (uspořádání, ubytovací prostory)? 1 – 2 – 3 – 4 – 5  
 .....  
 .....
2. Jak hodnotíte PŘÍSTUP PERSONÁLU (odbornost, podávání informací, chování)
 

Lékaři	1 – 2 – 3 – 4 – 5	.....
Fyzioterapeuté	1 – 2 – 3 – 4 – 5	.....
Zdravotnický personál	1 – 2 – 3 – 4 – 5	.....
3. Jak hodnotíte STRAVOVÁNÍ (chutnost pokrmů, úprava, porce, skladba) 1 – 2 – 3 – 4 – 5  
 .....  
 .....
4. Jak hodnotíte úroveň ÚKLIDU A HYGIENY? 1 – 2 – 3 – 4 – 5  
 .....  
 .....
5. Jak hodnotíte absolvovaný LÉČEBNÝ POBYT (procedury, účinek) 1 – 2 – 3 – 4 – 5  
 .....  
 .....
6. Máte zájem o opakování pobytu ANO X NE
7. ŠKOLNÍ VÝUKA (pokud ji dítě absolvovalo) 1 – 2 – 3 – 4 – 5
8. MATEŘSKÁ ŠKOLA (pokud ji dítě navštěvovalo) 1 – 2 – 3 – 4 – 5
9. Jak jste se dozvěděli o našem zařízení
  - a. od svého dětského lékaře
  - b. od lékaře specialisty – neurolog, ortoped, rehabilitační lékař, alergolog, endokrinolog
  - c. od přátel
  - d. z internetu – webové stránky dětských léčeben
  - e. z internetu – odkaz na jiných webových stránkách
  - f. ze spotu, který běží v dětských ambulancích a zdravotnických zařízeních
  - g. jiné – výstavy, časopis, nebo prosím dopište .....
10. Byli jste již v podobném typu zařízení? ANO X NE

Srovnání

.....  
 .....

Prostor pro náměty, návrhy, připomínky:

.....  
 .....  
 .....

*Datum:*



*Příloha 2 Dotazník spokojenosti samostatné děti*

**DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI samostatné děti**

**Prosíme o hodnocení**

- 1 – lepší už to snad ani být nemůže**
- 2 – jsem spokojená/ý, tak by to mělo vypadat**
- 3 – průměr**
- 4 – objevily se menší potíže**
- 5 – nic horšího neznám**

1. Jak hodnotíš UBYTOVÁNÍ (uspořádání, ubytovací prostory)? 1 – 2 – 3 – 4 – 5  
 .....

2. Jak hodnotíš PŘÍSTUP PERSONÁLU (sestřičky, vychovatelky)? 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Koho jsi měl  
nejraději?.....

3. Jak hodnotíš STRAVOVÁNÍ (chutnost pokrmů, úprava, porce, skladba) 1 – 2 – 3 – 4 – 5  
 4. ....

5. Jak hodnotíš absolvovaný LÉČEBNÝ POBYT (procedury, účinek) 1 – 2 – 3 – 4 – 5  
 .....

6. Jak hodnotíš VOLNOČASOVÉ AKTIVITY (vycházky, hry, ...)? 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Co se ti nejvíce líbilo?  
 .....

7. ŠKOLNÍ VÝUKA (byl/a jsi spokojena?, myslíš, že jsi zameškal/a?) 1 – 2 – 3 – 4 – 5  
 .....

8. Jak hodnotíš oblast - JÁ A TI DRUZÍ (komunikace, kamarádství, ..) 1 – 2 – 3 – 4 – 5  
 .....

9. Co nového jsi se v léčebně naučil?.....  
 .....

10. Co se ti v léčebně nejvíce líbilo?  
 .....

11. Chtěl/a bys přijet do léčebny znovu? ANO X NE

Datum:



*Příloha 3 Dotazník spokojenosti pro rodiče samostatných dětí*

**DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI rodiče samostatných dětí**  
**Prosíme o hodnocení jako ve škole 1 – výborně – 5 nedostatečně**

1. Jak na Vás působil PRVNÍ KONTAKT se zařízením (na příjmu)? 1 – 2 – 3 – 4 - 5
2. Jak byste ohodnotili ORGANIZACI přijetí/propuštění Vašeho dítěte? 1 – 2 – 3 – 4 - 5
3. Jak hodnotíte PŘÍSTUP PERSONÁLU (odbornost, podávání informací, chování)
 

Lékaři	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Zdravotničtí pracovníci (sestry)	1 – 2 – 3 – 4 - 5
4. Měl(a) jste důvěru k sestřám, které ošetřovaly Vaše dítě? 1 – 2 – 3 – 4 - 5
5. Pokud jste měl(a) strach nebo obavy ze stavu nebo léčby Vašeho dítěte, byla sestra ochotná si s Vámi promluvit?

1 vždy – 2 občas – 3 dostalo se mi vyhyčavé odpovědi – 4 nikdy – 5 neměla jsem strach, obavy

6. Stalo se Vám, že jste dostal(a) během pobytu Vašeho dítěte v našem zařízení protichůdné informace od zdravotnického personálu? 1 často – 2 občas – 3 nikdy
7. Jak byste celkově ohodnotil(a) péči, která zde byla poskytnuta Vašemu dítěti?  
1 – 2 – 3 – 4 - 5
8. Jak byste zhodnotil(a) zdravotní stav Vašeho dítěte při propuštění?

1 výrazně zlepšeno – 2 lepší – 3 stejný – 4 horší – 5 výrazně zhoršeno

9. Jak hodnotíte možnosti návštěv? 1 – 2 – 3 – 4 – 5  
 .....  
 .....

10. Doporučil(a) byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům

1 určitě ano – 2 spíše ano – 3 spíše ne – 4 určitě ne

Důvod

.....  
 .....

11. Jak jste se dozvěděli o našem zařízení
  - a. od svého dětského lékaře
  - b. od lékaře specialisty – neurolog, ortoped, rehabilitační lékař, alergolog, endokrinolog
  - c. od přátel
  - d. z internetu – webové stránky dětských léčeben
  - e. z internetu – odkaz na jiných webových stránkách
  - f. ze spotu, který běží v dětských ambulancích a zdravotnických zařízeních
  - g. jiné – výstavy, časopis, nebo prosím dopište .....

Prostor pro náměty, návrhy, připomínky:

.....  
 .....

Datum: