



Směrnice č. 34/012

Hodnocení spokojenosti klientů Řešení stížností

Obsah

1. Úvod	2
1.1. Použité zkratky	2
1.2. Základní pojmy	2
2. Spokojenost klientů	2
2.1. Informovanost zaměstnanců	3
2.2. Definice respondenta	3
2.3. Distribuce dotazníků	3
2.4. Sběr dotazníků.....	3
2.5. Manipulace s dotazníky, archivace dotazníků a dokumentace	4
3. Vyhodnocení dotazníků	4
4. Řešení stížností	4
4.1. Řešení stížností podaných písemně.....	5
4.2. Řešení stížností podaných ústně	5
5. Evidence stížností	6

1. Úvod

Tato směrnice upravuje závazný postup zaměstnanců CHIRONAX INVEST, s.r.o. při sledování spokojenosti klientů a dále proces řešení stížností, systém evidence a vyhodnocování.

1.1. Použité zkratky

CHI	CHIRONAX INVEST, s.r.o.
NÚ	Nežádoucí událost
IA	Interní audit
J	Jednatel

Úplný seznam zkratek je uveden v Přehled zkratek.

1.2. Základní pojmy

- Nežádoucí událost je událost nebo okolnosti, které mohly vyústit nebo vyústily v tělesné poškození pacienta, kterému bylo možné se vyhnout. Dále jsou za NU považovány případy, kdy poškození pacienta je pouze psychické či socioekonomické a také případy, kdy poškozeným je zdravotnické zařízení nebo jeho zaměstnanec. Řízení nežádoucích událostí je popsáno ve směrnici Hlášení a sledování nežádoucích událostí.
- Stížností se rozumí podání fyzické či právnické osoby v individuálním zájmu, kterým se domáhá ochrany svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů.
- Oznámení jsou podání, která upozorňují na negativní jevy dotýkající se působnosti CHI a sledují převážně zájmy větší skupiny.
- Podněty jsou návrhy na zlepšení existujícího stavu, případně na řešení určité problematiky ve všech oblastech činnosti.

2. Spokojenost klientů

Každý klient, který navštíví zdravotnické zařízení CHI za účelem provedení léčebně diagnostického zákroku, má možnost vyjádřit svoji spokojenost nebo nespokojenost s poskytovanou zdravotní péčí formou anonymně vyplněného patientského dotazníku. Dále jsou s pacienty prováděny cílené rozhovory zaměřené na zjišťování požadavků a spokojenosti. Spokojenost se zdravotnickými či jinými službami je možno vyjádřit také přímou komunikací s vedením jednotlivých pracovišť, s vedením CHI (osobně, dopisem, emailem: cerna@chironaxinvest.cz).

V CHI je realizováno dotazníkové šetření spokojenosti. Klientům je předkládán k samostatnému vyplnění dotazník schválený manažerem zdravotnického zařízení.

Povinnými údaji dotazníků jsou základní informace o cílech šetření a informace o anonymitě a dobrovolnosti zapojení pacienta do šetření a údaj o hodnoceném pracovišti. Sleduje se zejména

spokojenost klientů s podmínkami léčebně-diagnostické péče, přístupem zdravotnických pracovníků a poskytování informací stran zdravotního stavu a výkonů.

2.1. Informovanost zaměstnanců

Vedení CHI před zahájením šetření informuje o zásadách, cílech a harmonogramu šetření všechny zaměstnance.

2.2. Definice respondenta

Po dobu šetření se provádí tzv. úplný výběr = dotazník se nabízí všem klientům, kteří splňují kritéria pro zařazení do šetření: tj. byl ošetřen více než 1x. Klient je schopen bez asistence zaměstnanců CHI vyplnit dotazník, tedy není natolik indisponován svým zdravotním stavem nebo jinou bariérou (např. jazykovou), že by nebyl schopen dotazník vyplnit buď sám, nebo s pomocí rodinných příslušníků příp. jiné osoby s výjimkou zaměstnanců CHI.

2.3. Distribuce dotazníků

Šetření se provádí v kalendářním roce - dle Harmonogramu sběru dotazníků. Během daného období jsou do šetření zařazeni všichni klienti ze sledovaných pracovišť. Distribuci dotazníků zajišťují zpravidla manažer NZZ. Pokud zaměstnanec předává dotazník osobně, stručně informuje klienta o účelu šetření a požádá ho, aby dotazník vyplnil sám nebo s pomocí blízkých a vhodil jej do sběrné schránky. Zaměstnanci nesmí z etických důvodů asistovat klientům při vyplňování dotazníku a nesmí mít přístup k vyplněným dotazníkům. Sběr dotazníků se provádí anonymně do schránek, umístěných na odděleních A a B.

2.4. Sběr dotazníků

Sběrná schránka je umístěna v blízkosti pracoviště tak, aby byla dosažitelná pro odcházející klienty. Sběrná schránka je zřetelně označena včetně uvedení organizátora šetření. Schránka je zajištěna proti vyjmutí vhozených dotazníků a proti manipulaci se schránkou a jejím obsahem. Zpravidla jednou týdně vybírají pověřeni zaměstnanci schránky a evidují počet vrácených dotazníků za dané období.

2.5. Manipulace s dotazníky, archivace dotazníků a dokumentace

Při distribuci a sběru dotazníků a při práci s daty je respektováno právo na anonymitu a ochranu osobních údajů klientů. Při manipulaci s vyplněnými dotazníky a jejich uskladnění je třeba s nimi zacházet jako s osobními údaji.

Dotazníky se skladují a archivují po výzkumných etapách, aby bylo možné snadno vyčlenit soubor dotazníků, na pracovišti manažera kvality.

Vyplněné dotazníky případně další dokumenty, nezbytné pro vyhodnocení výsledků se archivují po dobu 18 měsíců od ukončení sběru.

3. Vyhodnocení dotazníků

Relativní návratnost dotazníků, by měla činit alespoň 60%. Vyplněné dotazníky zpracovává Manažer kvality, provádí statistické zpracování dle jednotlivých oddělení včetně vyhodnocení pozitivních a negativních reakcí klientů.

Získaná data porovnává s uvedenými opatřeními z uplynulého období s níže uvedenými cíli:

- určit 5nejčastěji vyskytujících se připomínek
- seřadit jednotlivá pracoviště dle počtu závažnosti problémů
- vyhodnotit trend spokojenosti klientů (celkový počet stížností v porovnání s předchozím obdobím)
- vyhodnotit účinnost nápravných opatření

Analýzu spokojenosti klientů předkládá Manažer kvality jednateli, který posoudí závažnost negativních odpovědí. Ve spolupráci s vedoucími pracovníky jednotlivých úseků vytyčí strategii k odstranění závad nebo problému (koho pověřil k zajištění nápravy, v jakém časovém termínu a kdo zajistí kontrolu účinnosti nápravy).

V rámci IA se provede kontrola odstranění problémů (závad) vyplývajících z vyhodnocených dotazníků spokojenosti klientů na jednotlivých pracovištích.

Průběžné úpravy dotazníku provádí Manažer kvality ve spolupráci se zástupci jednotlivých oddělení. Revizi dotazníku z vyhodnocování jeho efektivnosti nejméně 1x za rok. Za praktickou realizaci projektu sledování spokojenosti klientů odpovídá Manažer kvality (zajištění formulářů na odděleních, výuka, sběr formulářů a předání, aj.).

Zjišťování spokojenosti v rámci projektu NEMOCNICE ČR je možné i elektronicky prostřednictvím banneru umístěného na www.chironaxinvest.cz. Distribuce a sběr dotazníků se řídí pokyny pořádající organizace.

4. Řešení stížností

Stížnost je možno podat písemně, ústně anebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem. Je-li stížnost podána ústně, pořizuje se o jejím obsahu písemný záznam, který stvrzuje svým podpisem stěžovatel.

4.1. Řešení stížností podaných písemně

Stížnost je možno podat na jednotlivých pracovištích nebo jednateli CHI a to asistentce jednatele (osobně, emailem: sekretariat@chironaxinvest.cz, dopisem).

Asistentka jednatele zaeviduje podanou stížnost, originál předkládá jednateli CHI, kopii podané stížnosti předá vedoucímu pracovníkovi příslušného oddělení k písemnému vyjádření. Odpovědní zaměstnanci jsou povinni vyjádřit se ke stížnosti nejdéle do 5 pracovních dnů.

O zvláště závažných stížnostech musí být jednatel CHI informován neprodleně, aby mohl stanovit způsob jejich vyřízení (ustavení komise, pověření pracovníka atd.) a podle povahy případu urychleně sjednat nápravu. Na základě písemného vyjádření se ke stížnosti a zjištění všech okolností je stížnost vyhodnocena jako důvodná, částečně důvodná a nedůvodná.

Stížnost, vyjádření ke stížnosti, vyhodnocení, včetně případně přijatých nápravných opatření a písemná odpověď je před konečným vyřízením předložena právnímu oddělení k posouzení. Stížnosti musí být vyřízeny do 60 dnů (§175 Zákona č. 500/2004 Správní řád).

Opakuje-li stěžovatel stížnost již prošetřenou, aniž by uvedl nové skutečnosti, je možno jeho podání odložit bez odpovědi po té, co je ověřeno, že původní stížnost byla řádně prošetřena a vyřízena a stěžovatel byl o výsledku písemně informován.

Anonymní stížnosti (stěžovatel neuvede adresu) se prošetřují pouze v případech, jestliže obsahují konkrétní údaje o nezákonné činnosti. Elektronicky podané stížnosti, které nejsou opatřeny elektronickým podpisem nebo stížnosti učiněné prostřednictvím faxu nebo telefonicky a nejsou do 5 dnů potvrzeny stěžovatelem písemně, se vyřizují jako anonymní stížnosti.

4.2. Řešení stížností podaných ústně

Ústní stížnosti jsou řešeny okamžitě zpravidla rozhovorem vedoucího lékaře. V závažnějších případech nebo v případě nesouhlasu s rozhodnutím, přijímá stížnost jednatel společnosti.

Ústně podané stížnosti, které lze vyřídit ihned, vyřizuje vedoucí lékař pracoviště, kterému byla stížnost podána.

Vedoucí lékař vyhotoví o ústním podání a jeho prošetření písemnou zprávu, ve které se uvede:

- datum podání
- jméno a příjmení stěžovatele
- předmět stížnosti (stručný popis čeho se stěžovatel domáhá)
- stručné shrnutí výsledků šetření

Jestliže byla stížnost zamítnuta, pak se uvedou důvody zamítnutí. V případě důvodné stížnosti i přijatá opatření k nápravě.

5. Evidence stížností

O písemně podaných stížnostech vede asistentka jednatele CHI evidenci v evidenčním archu.

Záznam obsahuje:

1. pořadové číslo stížnosti (v daném roce), oddělení/pracoviště, kterého se stížnost týká
2. zdroj – jméno stěžovatele
3. počet uložených listů – součástí je Opatření k nápravě, které obsahuje:
 - omluva - odpověď - písemná nebo osobní jednání
 - Česká lékařská komora
 - projednáno s vedením oddělení
 - projednáno se zaměstnancem
 - projednáno na primářské poradě
 - projednáno na poradě nelékařských oborů
 - další opatření
 - vyhodnocení stížnosti - důvodná stížnost
 - částečně důvodná stížnost
 - nedůvodná stížnost
 - datum zpracování

Asistentka jednatele 1x ročně zpracovává statistické vyhodnocení stížností vč. jejich důvodnosti. O výsledcích jsou 1x ročně na provozní poradě celého zařízení seznamováni všichni zaměstnanci.

Zpracoval: JUDr. Jaroslav Černý	Schválil: Ing. Šárka Černá	Účinnost od: 15. 11. 2012
------------------------------------	-------------------------------	------------------------------