



Ministerstvo
zdravotnictví

Zpětnovazební procesy u zdravotnické záchranné služby

Vyhodnocení dotazníkového šetření pro poskytovatele zdravotnické záchranné služby ohledně sběru zpětné vazby a vyřizování stížností podle zákona o zdravotních službách

Šárka Liolia
Oddělení podpory práv pacientů
5/2026



Základní informace o dotazníku

Odkaz na dotazník: https://docs.google.com/forms/d/1ynAOZ6u3B76Zu6fDT8PrABSGi7iTJ0zhTTSynTytXW8/edit?usp=forms_home&oid=101967656511252495569

Sběr odpovědí: **26. 3. – 10. 4. 2026**

Návratnost: **14 odpovědí**

Cílem dotazníkového šetření bylo získat data o praxi poskytovatelů zdravotnické záchranné služby v oblasti **proaktivního sběru zpětné vazby od pacientů a vyřizování stížností podle § 93 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.**

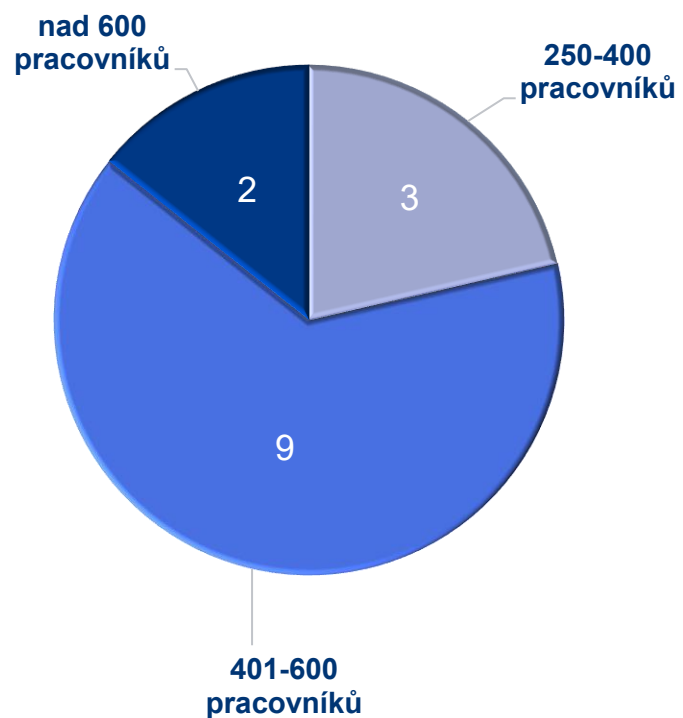
Dotazník obsahoval **uzavřené, otevřené i polootevřené otázky**. U většiny otázek měli respondenti možnost doplnit vlastní odpověď prostřednictvím volby „Jiné“, což umožnilo zachytit širší spektrum zkušeností a přístupů v praxi.

Níže je uvedeno vyhodnocení jednotlivých otázek. V případech, kde to bylo relevantní, jsou otevřené odpovědi citovány nebo shrnuty po stylistické úpravě, která neměnila jejich věcný obsah.

Složení respondentů



DLE POČTU ZDRAVOTNICKÝCH PRACOVNÍKŮ





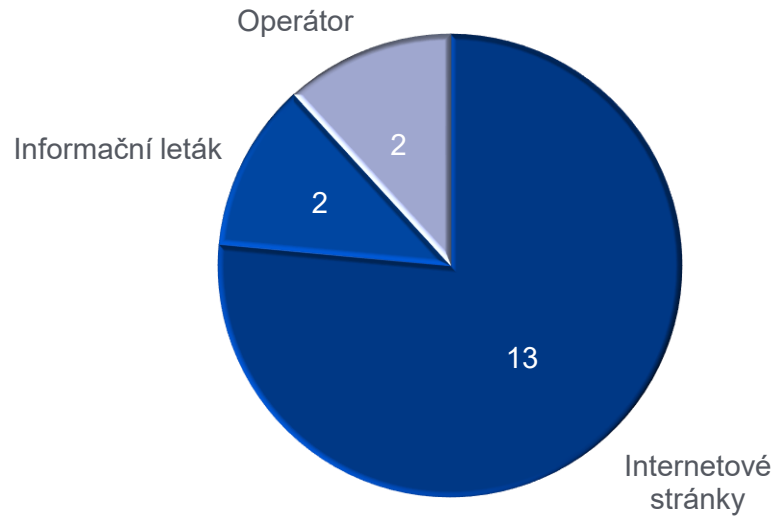
01 Vyřizování stížností podle zákona o zdravotních službách



Jak jsou vaši pacienti informováni, že mohou podat stížnost?

„Na oficiálních stránkách organizace.“

„Elektronický formulář na stránkách organizace, který slouží pro poskytování zpětné vazby obecně.“

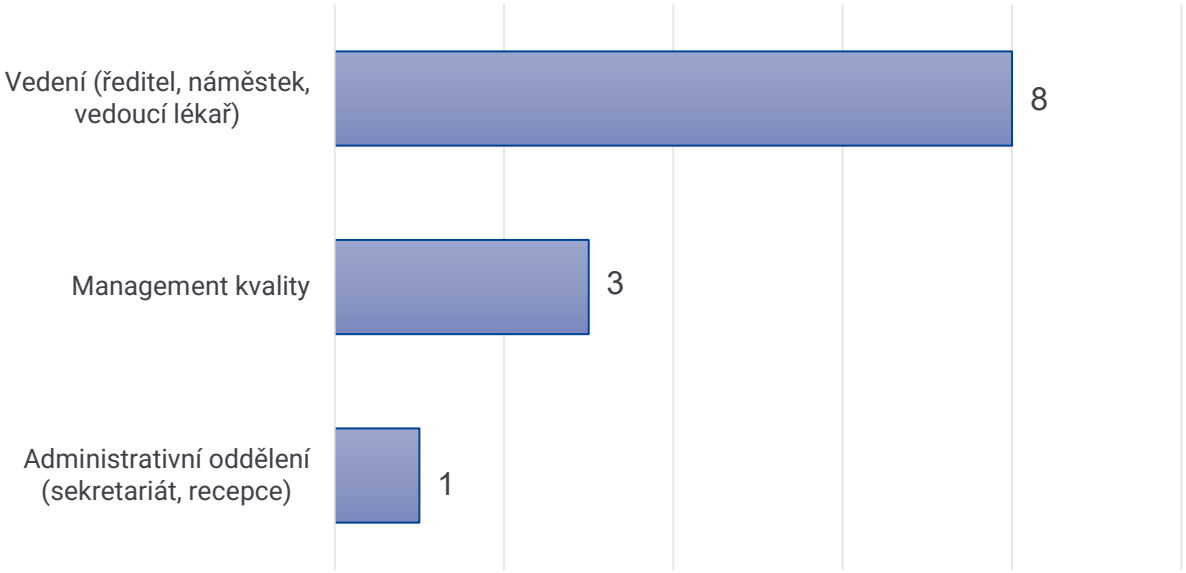




Kdo má ve vašem zařízení na starosti přijímání a vyřizování stížností?

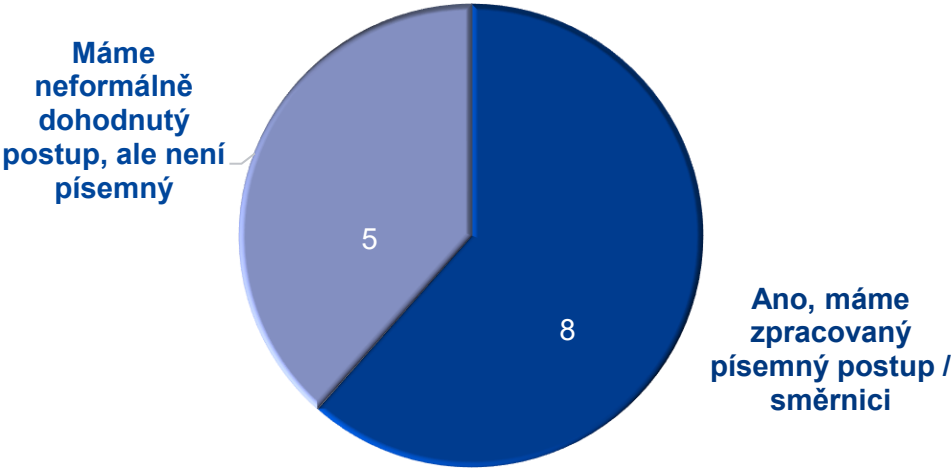
„Přijímá sekretariát, řeší náměstek úseku, kterého se to týká.“

„Lékařský náměstek komunikuje navenek, potřebné podklady připravuje odbor kontroly a řízení kvality nebo jiná pověřená osoba (např. vedoucí lékař zdravotnického operačního střediska) podle povahy stížnosti.“





Máte ve vašem zařízení zpracovaný postup, jak řešit stížnosti pacientů?



„Řešíme individuálně.“

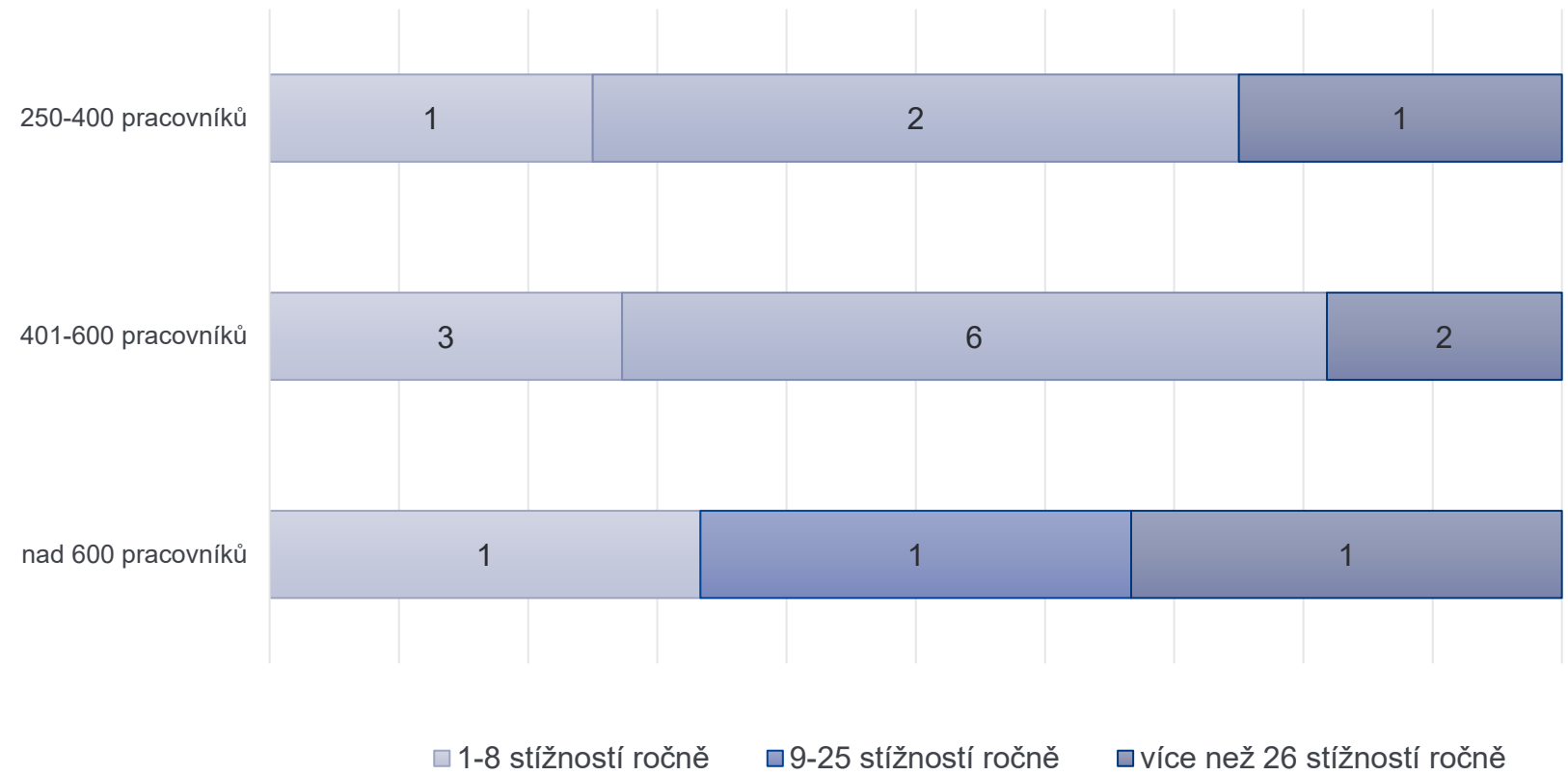
„Řešíme případ od případu, vysvětlujícím pohovorem pacienta s lékařem.“

„Podle toho, jaká je stížnost písemná ústní a pod.“

„Doposud jsme žádnou stížnost neřešili.“



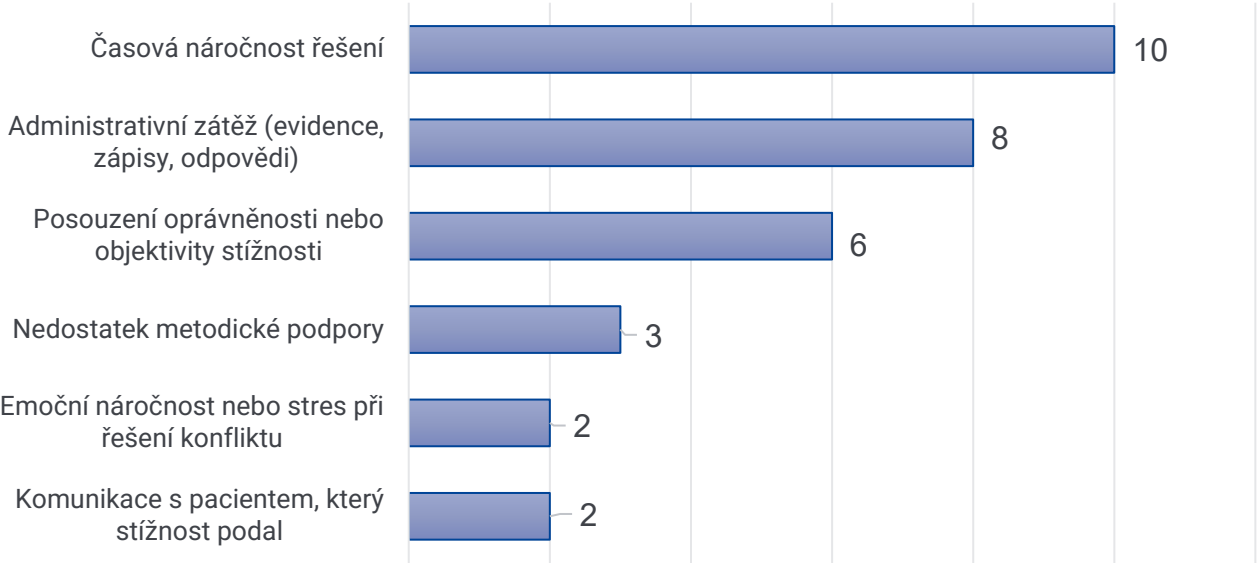
Jaký je přibližný počet stížností, které ročně evidujete nebo řešíte?





Co je pro vás při řešení stížností pacientů nejnáročnější?

„Komunikace se stěžovatelem, pokud sám není pacientem.“





Co by vám pomohlo řešit stížnosti pacientů efektivněji nebo snáz?

Metodické doporučení a jasný postup

Nejčastěji se opakujícím požadavkem napříč odpověďmi je potřeba metodického vedení, jasného a ideálně jednotného postupu při řešení stížností.

„Metodické doporučení pro ZZS.“

Sdílení zkušeností

Silně se objevuje téma sdílení zkušeností mezi kolegy, ať už formálně (workshopy, platformy), nebo neformálně. Respondenti oceňují možnost konzultace a srovnání přístupů.

„Metodické doporučení a sdílení zkušeností.“

Nedostatek času a kapacit

Opakovaně zaznívá časová zátěž a fakt, že řešení stížností je vnímáno jako „vedlejší činnost“, na kterou v běžném provozu nezbývá prostor.

„Časová podpora.“

Vhodné nástroje a technická podpora

Respondenti zmiňují potřebu jednoduchých nástrojů, elektronických formulářů nebo systémů, které by proces řešení stížností zjednodušily.

„Vhodné administrativní nástroje.“



Máte příklad dobré praxe, o který byste se chtěli podělit?

„Rychlá komunikace se stěžovatelem, dostatek času na jeho dotazy.“

„Aktivní systém evidence a hlášení incidentů jako prevence vzniku stížností.“

„Důležité je osobní jednání se zdravotnickými pracovníky i stěžovateli.“

„Negativní zpětná vazba je zpravidla vyjádřením nefunkční komunikace na místě události.“

„Vyjadřování se zaměstnanců k dané stížnosti a následné řešení s příslušným náměstkem má mnohdy efekt snahy toto neopakovat. Ve většině případů se jedná o stížnosti na chování.“

„Komise kvality, která zpětnou vazbu pravidelně systematicky zapracuje do vnitřních systémů + nástroj k objektivnímu šetření.“

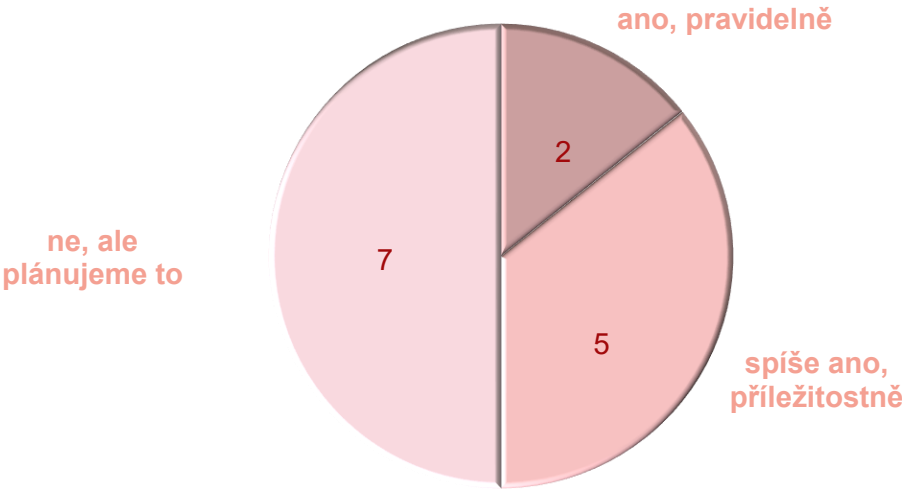
„Celkově máme cca 80 podnětů ze strany pacientů nebo příbuzných, v režimu stížností (tzn. podle zákona, kdo si stěžovat může) jsou to pak jednotky ročně. Nicméně agenda s tím spojená je velmi zatěžující.“



02 Proaktivní sběr zpětné vazby



Sbíráte aktivně nějakým způsobem zpětnou vazbu od svých pacientů?



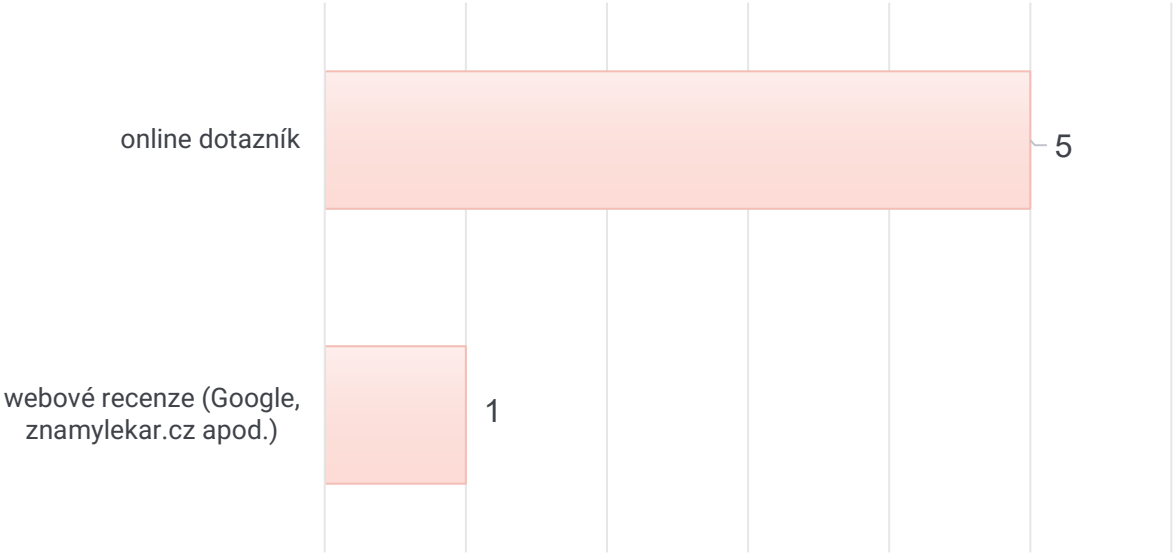
Na základě zvolené odpovědi byli respondenti směřováni na odpovídající sadu navazujících otázek.



Jakým způsobem obvykle získáváte zpětnou vazbu od pacientů?

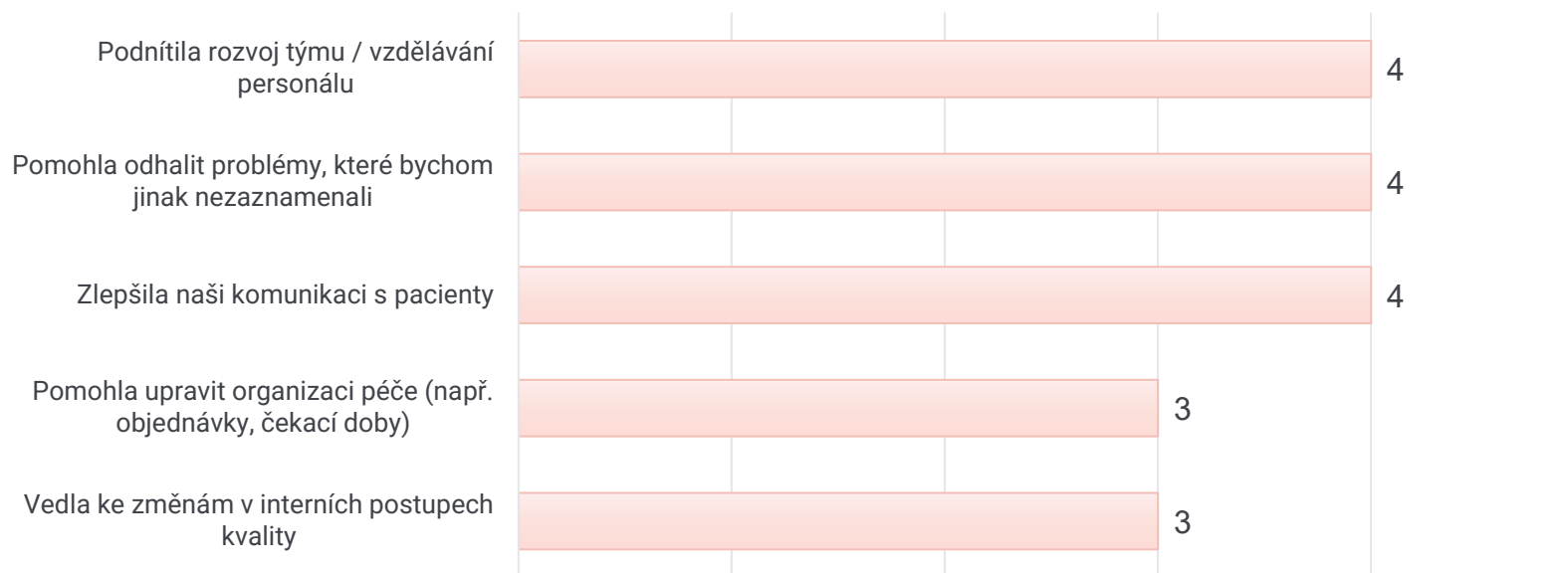
„Vzhledem k typu poskytovaných služeb ZZS je naší zpětnou vazbou hodnocení na sociálních sítích a podání stížností či podnětů, které máme v řádu nižších jednotek.“

„Formulář na stránkách.“





V čem konkrétně vám zpětná vazba od pacientů pomohla zlepšit péči nebo chod pracoviště?

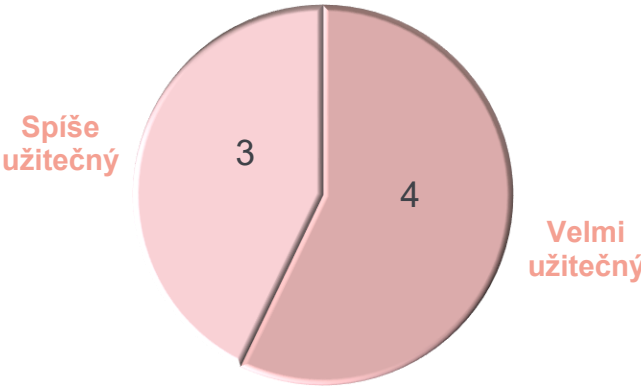




Kolik přibližně podnětů od pacientů obdržíte ročně?



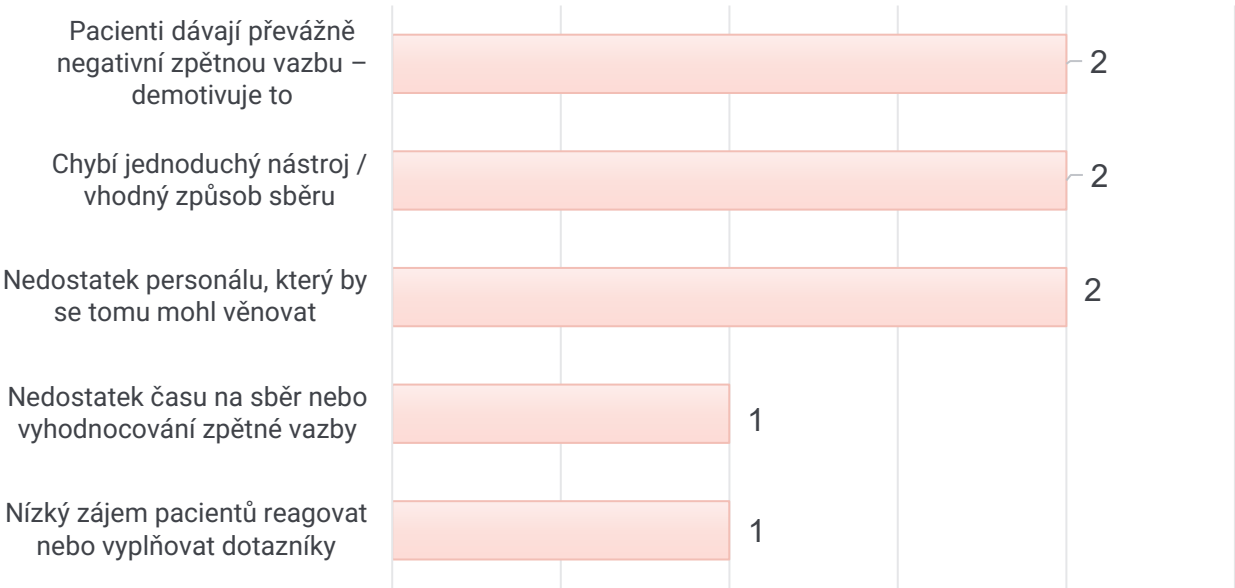
Jak užitečný je pro vás sběr zpětné vazby od pacientů?





S jakými překážkami se při sběru zpětné vazby setkáváte?

„Nerozumí či neznají organizaci a smysl ZZS.“





Co by vám pomohlo sbírat a využívat zpětnou vazbu od pacientů snáz a efektivněji?

Časová a personální kapacita

*„Časová podpora.“
„Personální zajištění.“*

Poptávka po jednoduchých, funkčních nástrojích

„Univerzální centrální a jednotný nástroj.“

Metodická podpora a know-how

„Jasně definované metodické doporučení.“

Sdílení zkušeností a pocit „nebýt na to sám“

„Sdílení zkušeností.“

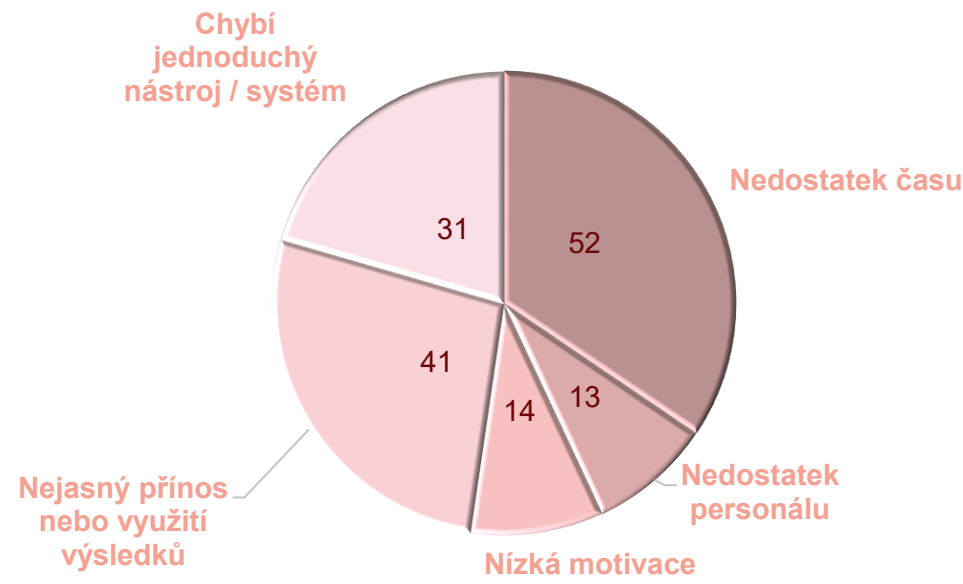
Spokojenost se stávajícím stavem

Část respondentů uvádí, že žádnou změnu nepotřebují.

„Tak jak máme nastaveno, plně vyhovuje.“



Co vám nejvíce brání ve sběru zpětné vazby od pacientů?



„Pacienti chodí pravidelně až do konce léčby a jejich spokojenost roky po ukončení léčby je pro nás směrodatná. Pokud dovedou děti a další příbuzné kamarády, je to pro nás dostatečnou zpětnou vazbou. Není zapotřebí nic dalšího.“

„Přístup máme natolik individualizovaný, že nespokojenosti řešíme přímo s konkrétním pacientem.“

„V případě stížností toto řešíme individuálně mezi konkrétním člověkem a zaměstnancem.“

„Vyslyším názor, pokud mi jej někdo řekne.“



Chcete k tématu cokoli doplnit?

„Podstata činnosti ZZS - předání pacienta do CPALP (Centrum příjmu akutních lůžkových pacientů). Nástroje by byly možné pouze elektronické za předpokladu, že je ZZS při poskytování PNP (Přednemocniční neodkladná péče) získá, což je v praxi nereálné a do jisté míry i neetické.“

„Pozitivní a negativní zpětnou vazbu dlouhodobě sbíráme, ale nikoliv aktivně.“

„Vzhledem k stavu pacientů, ve kterém se v průběhu naší péče nacházejí, je to ve většině případů nereálné.“

„Aktivně zpětnou vazbu nevyžadujeme, ale často ji dostáváme z vlastní iniciativy pacientů (pochvaly převažují), častým zveřejňováním pochval a poděkování na sociálních sítích tuto iniciativu nepřímo povzbuzujeme.“

„Je využíván formulář na webových stránkách ZZS pro zasílání zpětné vazby pacientů.“



KLÍČOVÁ ZJIŠTĚNÍ

- Vyřizování stížností je ve zdravotnických záchranných službách zpravidla soustředěno **na vedení organizace nebo útvary kvality, přičemž konkrétní nastavení procesů se mezi poskytovateli liší.**
- Většina respondentů má vytvořený **písemný nebo alespoň neformálně ustálený postup pro řešení stížností,** současně však zaznívá potřeba větší metodické podpory a sdílení dobré praxe.
- Největší zátěž při řešení stížností představuje **časová náročnost, administrativní agenda a složitost komunikace se stěžovateli.**
- Jako důležitý prvek kvalitního řešení stížností je opakovaně zmiňována **rychlá komunikace, osobní přístup a využívání podnětů pro prevenci a zlepšování kvality péče.**
- Část poskytovatelů aktivně sbírá zpětnou vazbu nebo o její systematičtější využívání usiluje, nejčastěji prostřednictvím **online formulářů a webových nástrojů.**
- Zpětná vazba je vnímána jako **užitečný nástroj pro zlepšování komunikace, vzdělávání personálu i interních procesů kvality.**
- Nejčastější bariéry představují **nedostatek času, personálních kapacit a absence jednoduchých nástrojů či metodické podpory.**
- Respondenti zároveň opakovaně upozorňují, že **sběr zpětné vazby musí reflektovat specifika přednemocniční neodkladné péče a nesmí představovat nepřiměřenou administrativní zátěž.**