



VYHODNOCENÍ CELOSTÁTNÍHO MĚŘENÍ
BEZPEČNOSTI A SPOKOJENOSTI
HOSPITALIZOVANÝCH PACIENTŮ
ČESKÝCH NEMOCNIC 2015

FAKULTNÍ NEMOCNICE HRADEC KRÁLOVÉ

Vážené kolegyně a kolegové,

předkládáme Vám výsledek celostátního měření bezpečnosti a spokojenosti hospitalizovaných pacientů nemocnic v ČR - „NEMOCNICE ČR 2015“.

Cílem tohoto projektu je pravidelně sestavovat žebříček nemocnic ČR dle míry spokojenosti jejich klientů (pacientů) s kvalitou poskytovaných služeb v českých nemocnicích. Do tohoto projektu bylo zařazeno **156** českých nemocnic s ÚZIS kódy 101 a 102.

Forma hlasování byla nastavena formou elektronického dotazníku a tištěného dotazníku distribuovaného v nemocnicích ČR.

Projektu předcházela rozsáhlá kampaň a mediální komunikace prostřednictvím celostátních médií – celostátní TV, denní tisk, zpravodajské portály a rozhlas. Kampaň k projektu probíhala také přímo v českých nemocnicích prostřednictvím komunikačních tiskovin za podpory managementu českých nemocnic a jejich zaměstnanců.

Projekt byl realizován v **období od 1. února do 31. srpna 2015.**

Celkový počet hospitalizovaných hlasujících byl v roce 2015 téměř **71 tisíc obyvatel ČR.**

Na následujících stranách naleznete výsledek odpovědí pro dané zdravotnické zařízení.

Kdybyste potřebovali odpovědět na Vaše otázky či poskytnout doplňující komentáře, neváhejte nás kontaktovat.

S přáním příjemného dne Vás zdraví

Daniel Vavřina
ředitel organizace
HealthCare Institute

V Ostravě dne 22. prosince 2015

Obsah

Hospitalizovaní pacienti

1	Jak probíhalo hodnocení	1
2	Souhrnné informace	1
2.1	Porovnání s krajským i celostátním průměrem úspěšnosti.....	2
2.2	Rozdělení dotazníků podle jejich zdroje	2
2.3	Identifikace nejvýraznějších rozdílů	3
3	Profil HealthCare Institute.....	7
I.	CELOSTÁTNÍ POROVNÁVÁNÍ NEMOCNIC PODLE ROZHODUJÍCÍCH FAKTORŮ (BENCHMARKING)	7
II.	POŘÁDÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ	8
	Kontakt:.....	9

1 JAK PROBÍHALO HODNOCENÍ

Data a výstupy z použitého dotazníku (a to jak v tištěné podobě, tak na internetu) jsou subjektivními informacemi jednotlivých respondentů. Vzhledem k dostatečně vysokému počtu respondentů (v případě Fakultní nemocnice Hradec Králové to bylo **1.362 řádně odpovídajících respondentů, v loňském roce to bylo 643 řádně odpovídajících respondentů**) lze tato data prohlásit za reprezentativní vzorek pro vyhodnocení a následnou analýzu.

Vyhodnocení jednotlivých otázek (tj. váhy a bodové ohodnocení otázek) naleznete v dokumentu „Manuál k vyhodnocení celostátního měření bezpečnosti a spokojenosti pacientů a zaměstnanců“, který je další přílohou e-mailu.

2 SOUHRNNÉ INFORMACE

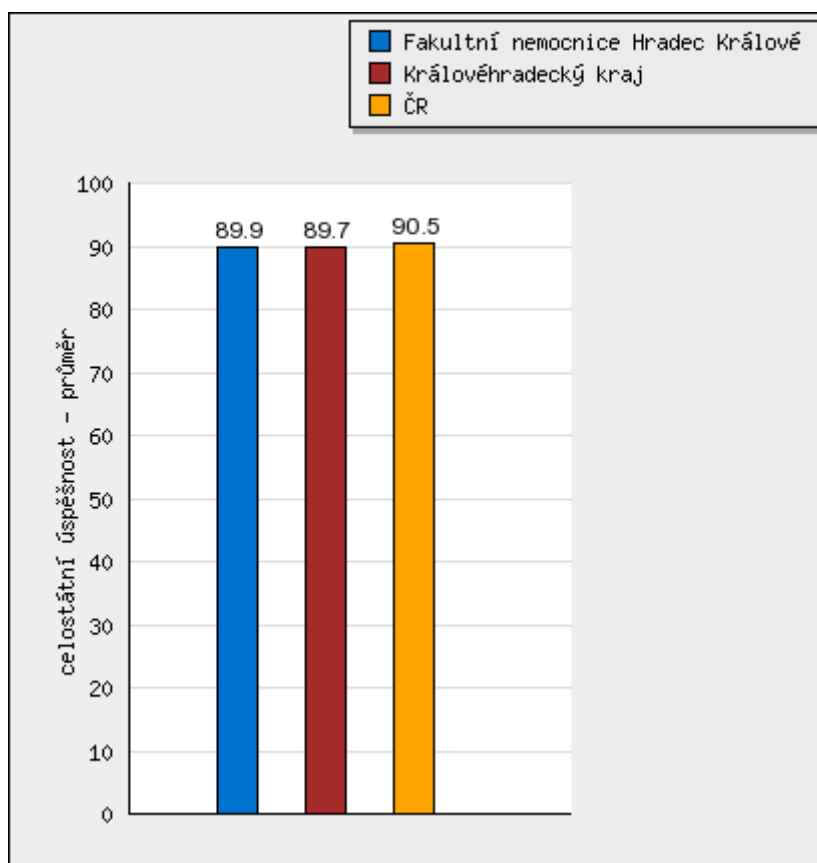
Pro kvalitativní vyhodnocení jsou uvedeny ratingové kategorie dle dosažené úspěšnosti během měření spokojenosti klientů nemocnic:

- od 80% výše rating A
- od 60 do 79% rating B
- od 40 do 59% rating C
- od 20 do 39% rating D
- méně jak 19% rating E

V porovnání s „ideální“ nemocnicí („ideální“ nemocnice má 100%) byla dosažena **úspěšnost 89,9%**, z toho vyplývá **rating A. Fakultní nemocnici Hradec Králové lze tedy hodnotit jako velmi nadprůměrnou.**

2.1 POROVNÁNÍ S KRAJSKÝM I CELOSTÁTNÍM PRŮMĚREM ÚSPĚŠNOSTI

Fakultní nemocnice Hradec Králové se s úspěšností **89,9%** celkově umístila na **3.** místě v rámci Královéhradeckého kraje a na **44.** místě v rámci celorepublikového žebříčku.



2.2 ROZDĚLENÍ DOTAZNÍKŮ PODLE JEJICH ZDROJE

V roce 2015 odpovědělo celkem **1.362** respondentů, z toho bylo **1.339** ks tištěnou formou (tj. **98,3%**) a **23** ks formou elektronického dotazníku (tj. **1,7%**).

2.3 IDENTIFIKACE NEJVÝRAZNĚJŠÍCH ROZDÍLŮ

Identifikace nejvýraznějších rozdílů v dosažených výsledcích Fakultní nemocnice Hradec Králové v roce 2015 oproti výsledkům v Královéhradeckém kraji, popřípadě v České republice:

- **Otázka č. 1 Na základě čeho jste se rozhodli pro tuto nemocnici?** U této otázky nejčastěji respondenti uvedli odpověď „doporučení lékaře“ (37,8%), tj. o 4,3, respektive o 5,1 procentních bodů více než činí krajský (30,9%) a celorepublikový (32,7%) průměr. Významný rozdíl byl spatřen v rámci odpovědi „blízko bydliště“ (17,2%), tj. o 5,6 procentních bodů pod průměrem kraje (22,8%) a o 5,7 procentních bodů pod průměrem ČR (22,9%).
- **Otázka č. 2 Šel/šla jste do této nemocnice s důvěrou?** Odpověď „rozhodně ano“ zvolilo 72,5% dotazovaných, tj. o 7,5 procentních bodů častější odpověď v porovnání s průměrem Královéhradeckého kraje (65%) a o 6,1 procentních bodů častější v porovnání s průměrem ČR (66,4%). Meziročně u této odpovědi spatřujeme pokles o 5,4 procentních bodů (tj. z 77,9% na 72,5%). „Spíše ano“ označilo 20,9% respondentů, tj. o 6,3 procentních bodů pod průměrem kraje (27,2%).
- **Otázka č. 3 Byl Vám srozumitelně vysvětlen postup léčby?** 96% hospitalizovaných pacientů sdělilo, že jim postup léčby byl vysvětlen srozumitelně - tj. o 1,4 procentních bodů nad průměrem kraje (94,6%).
- **Otázka č. 4 Byl/a jste srozumitelně seznámen/a s možnými riziky případného lékařského zákroku?** S možnými riziky případného lékařského zákroku bylo srozumitelně seznámeno 81% respondentů, tj. o 4, respektive 5 procentních bodů nad průměrem kraje (77%) a České republiky (76%). Meziročně identifikujeme nárůst o 2,1 procentní bodů (tj. ze 78,9% na 81%). Zákrok nepotřebovalo 15,6% respondentů, tj. o 6 procentních bodů pod průměrem ČR (21,6%).
- **Otázka č. 5 Byl/a jste srozumitelně seznámen/a s tím, komu mohou být poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu?** Srozumitelně seznámeno bylo 97,1% respondentů, tj. o 2,4 procentní body nad průměrem kraje (94,7%).
- **Otázka č. 6 Pokud jste pocíťoval/a bolest, bylo na ní ze strany personálu účinně a včas reagováno?** Tato oblast byla pacienty hodnocena pozitivněji než v roce 2014. Odpověď „ano“ uvedlo 81,3% dotazovaných, tj. o 2 procentní body více než v loňském roce (79,3%).
- **Otázka č. 7 Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?** 93,8% hospitalizovaných pacientů uvedlo odpověď „ano“, tj. o 1,7 procentních bodů nad průměrem kraje (92,1%). U této odpovědi spatřujeme meziroční pokles o 1,9 procentních bodů (tj. z 95,7% na 93,8%).
- **Otázka č. 8 Byl/a jste seznámen/a s tím, jak o sebe máte pečovat po propuštění z nemocnice?** „Ano“ uvedlo 88,3% dotazovaných, tj. o 5,9 procentních bodů pod průměrem ČR (94,2%). 8,7% hospitalizovaných pacientů nezvolilo odpověď, tj. o 5,1 procentních bodů nad průměrem ČR (3,6%).
- **Otázka č. 10 Jak hodnotíte Váš zdravotní stav před propuštěním z nemocnice?** Nejčastější odpovědí byla možnost „dobře“ (54,9%), tj. o 4, respektive 8 procentních bodů nad průměrem kraje (50,9%) a ČR (46,9%). 31,6% hospitalizovaných pacientů se cítilo „výborně“ před propuštěním z nemocnice, tj. o 5,8, respektive 12,3 procentních bodů pod průměrem kraje (37,4%) a ČR (43,9%).

- **Otázka č. 11 Byl/a jste spokojen/a s respektováním Vaší intimity a lidské důstojnosti?** Hospitalizovaní pacienti vyjádřili svou spokojenost v rámci této otázky v 95,8%, tj. o 0,8 procentních bodů pod průměrem České republiky (96,6%) a o 0,9 procentních bodů méně než v loňském roce (96,7%).
- **Otázka č. 12 Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?** Nejčastěji zvolenou odpovědí byla varianta „1 – maximálně spokojen/a“, kterou uvedlo 72,3% respondentů, tj. o 2,3 procentní body nad průměrem Královéhradeckého kraje (70%). 17,5% respondentů označilo odpověď „2 – spokojen/a s výhradami“, tj. o 2,4, respektive 1 procentní bod pod průměrem kraje (19,9%) a ČR (18,5%).
- **Otázka č. 13 Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?** U této otázky hospitalizovaní pacienti Fakultní nemocnice Hradec Králové nejčastěji volili odpověď „1 – maximálně spokojen/a“ a to v 86,9% případů - tj. nad hodnocením hospitalizovaných pacientů v ČR (82%) o 4,9 procentních bodů. Možnost „2 – spokojen/a“ uvedlo 7,4% respondentů, tj. o 3,2, respektive 4,8 procentních bodů pod průměrem kraje (10,6%) a ČR (12,2%).
- **Otázka č. 15 Pokud jste pocíval/a potřebu si s někým pohovořit, byla Vaše potřeba vyslyšena?** Převažovala odpověď „ano“ (63,9%), tj. o 1,1 procentních bodů nad hodnocením v kraji (62,8%). V rámci této otázky jsme zaznamenali meziroční pokles o 4,4 procentních bodů u odpovědi „ano“ (tj. z 68,3% na 63,9%). Odpověď nezvolilo 34,7% dotazovaných, tj. o 3,9 procentních bodů více než v loňském roce (30,8%).
- **Otázka č. 16 Jak hodnotíte kvalitu podávané stravy?** Nejčastěji zvolenou odpovědí byla varianta „1 – maximálně spokojen/a“ (37%), tj. o 9,5 procentních bodů pod průměrem ČR (47,2%) a o 6,6 procentních bodů méně než v loňském roce (44,3%). Možnost „3 – spokojen/a s výhradami“ označilo 23,4% dotazovaných, tj. o 6,2 procentních bodů nad průměrem ČR (17,2%). Meziročně došlo v rámci této odpovědi k nárůstu o 3,2 procentních bodů (tj. z 20,2% na 23,4%).
- **Otázka č. 20 Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?** Maximální spokojenost vyjádřilo 78,6% dotazovaných, tj. o 2,4 procentní body pod průměrem ČR (81%). Variantu „2 – spokojen/a“ označilo 13,6% respondentů, tj. o 1,4 procentních bodů pod průměrem kraje (15%).
- **Otázka č. 21 Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?** 86,8% respondentů bylo maximálně spokojeno s úrovní komunikace s ošetřujícími sestrami, tj. o 0,9, procentních bodů nad průměrem ČR (85,9%). Možnost „2 – spokojen/a“ uvedlo 7,7% dotazovaných, tj. o 1, respektive 2,2 procentní body pod průměrem kraje (8,7%) a ČR (9,9%).
- **Otázka č. 22 Když jste potřeboval/a přivolat nemocniční personál, byla jeho reakce včasná?** 80,3% respondentů uvedlo, že reakce personálu byly včasné - tj. o 2,2, respektive 2,1 procentních bodů nad průměrem kraje (78,1%) a ČR (78,2%). Meziročně u této odpovědi monitorujeme nárůst o 2,1 procentních bodů (tj. z 78,2% na 80,3%).
- **Otázka č. 23 Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá?** Odpověď „velmi často“ zvolilo 56,8% respondentů, tj. o 1,5 procentních bodů pod průměrem ČR (58,3%). „Často“ se personál usmívá na 36% dotazovaných hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové, tj. o 1,5 procentních bodů nad průměrem ČR (35,4%).

Identifikace hlavních rezerv (potenciál pro zvyšování spokojenosti pacientů):

- s důvěrou do Fakultní nemocnici Hradec Králové přišlo 72,5% dotazovaných - tj. o 7,5 procentních bodů častější odpověď v porovnání s průměrem Královéhradeckého kraje (65%) a o 6,1 procentních bodů častější v porovnání s průměrem ČR (66,4%)
- méně kladné hodnocení identifikujeme v oblasti komunikace s ošetřujícími lékaři – maximálně spokojeno 78,6% dotazovaných, tj. o 2,4 procentní body pod průměrem ČR (81%)
- pozitivně pacienti hodnotí seznámení s možnými riziky případného lékařského zákroku - srozumitelně seznámeno bylo 81% respondentů, tj. o 4, respektive 5 procentních bodů nad průměrem kraje (77%) a České republiky (76%)
- pozitivně je hospitalizovanými pacienty hodnocena oblast komunikace s ošetřujícími sestrami – 86,8% respondentů bylo maximálně spokojeno s úrovní komunikace s ošetřujícími sestrami, tj. o 0,9 procentních bodů nad průměrem ČR (85,9%)
- hospitalizovaní pacienti méně pozitivně hodnotí srozumitelné seznámení své osoby s tím, jak o sebe pečovat po propuštění z nemocnice (maximálně spokojeno bylo 88,3% dotazovaných, tj. 5,9 procentních bodů pod průměrem ČR - 94,2%)
- pozitivně pacienti hodnotí srozumitelné vysvětlení postupu léčby – spokojeno 96% respondentů, tj. o 1,4 procentních bodů nad průměrem kraje (94,6%)
- pozitivně je také hodnocena oblast srozumitelného seznámení pacienta s tím, komu mohou být poskytovány informace o jeho zdravotním stavu – spokojenost vyjádřilo 97,1% dotazovaných
- kladně je hospitalizovanými pacienty hodnocena oblast účinné a včasné reakce ošetřujícího personálu při jejich bolestech – v této oblasti bylo spokojeno 81,3% respondentů; reakce personálu při potřebách pacienta byly včasné v 80,3%
- méně pozitivní meziroční hodnocení je monitorováno u oblasti ověřování jména pacienta personálem před podáváním léků nebo zákrokem – 93,8% hospitalizovaných pacientů uvedlo odpověď „ano“, tj. o 1,9 procentních bodů méně než v loňském roce (95,7%), avšak o 1,7 procentních bodů nad průměrem kraje (92,1%)
- méně pozitivní hodnocení bylo zaznamenáno v oblasti hodnocení zdravotního stavu pacientem před propuštěním z nemocnice – odpověď „výborně“ uvedlo 31,6% respondentů, tj. o 5,8, respektive 12,3 procentních bodů pod průměrem kraje (37,4%) a ČR (43,9%)
- hospitalizovaní pacienti Fakultní nemocnice Hradec Králové relativně pozitivně hodnotí oblast bezpečnosti z hlediska možných krádeží na jednotlivých odděleních – „1 – maximálně spokojen/a“ uvedlo 72,3% respondentů, tj. o 2,3 procentní body nad průměrem Královéhradeckého kraje (70%)
- spatřujeme meziroční pokles v rámci vyslyšení potřeby pacienta pohovořit si - pokles o 4,4 procentní body u odpovědi „ano“ (tj. z 68,3% na 63,9%)
- snížená spokojenost hospitalizovaných pacientů byla zaznamenána v oblasti spokojenosti s kvalitou podávané stravy – maximálně spokojeno bylo 37,7%, tj. o 9,5 procentních bodů pod průměrem České republiky (47,2%) a o 6,6 procentních bodů méně než v loňském roce (44,3%)
- kladně byla hodnocena čistota na oddělení – maximálně spokojeno je 86,9% respondentů, tj. o 4,9 procentních bodů nad hodnocením hospitalizovaných pacientů v ČR (82%)

- zaznamenáno méně kladné hodnocení v oblasti pozitivní komunikace (úsměv, přívětivost) ošetřujícího personálu nemocnice s pacienty - na otázku „Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá“ pacienti odpověděli „velmi často“ v 56,8% případů, tj. o 1,5 procentních bodů pod průměrem ČR (58,3%)
- v oblasti zlepšení dotazování (mimo vyjádření spokojenosti v 31,9%) nejčastěji navrhují úpravu kvality podávané stravy (20,8%), instalaci internetu (12,1%) a televize (10,7%), úpravu sociálního zařízení (10,5%); v rámci volných odpovědí dominuje provedení drobných rekonstrukcí, dále zlepšení kvality, porcí a načasování podávání stravy a následně jednání personálu

Návrhy a doporučení (zvyšování spokojenosti pacientů):

- doporučujeme zaměřit se na oblast komunikace lékařů a sester s pacienty (přívětivý přístup k pacientům, vyslyšení potřeby pohovořit si, vysvětlení péče o svou osobu – osobu pacienta - po propuštění z nemocnice
- doporučujeme ověřit, zda je strava vyhovující pro pacienty a zároveň je také lépe informovat o důležitosti a množství předkládané stravy a množství z odborného hlediska
- navrhuje zaměřit se na prodiskutování konkrétních návrhů ze strany zaměstnanců za účelem zvýšení spokojenosti pacientů a kvality poskytované péče a posoudit jejich realizovatelnost

3 PROFIL HEALTHCARE INSTITUTE

HealthCare Institute je nezisková organizace, která napomáhá postupně zvyšovat kvalitu poskytované péče o pacienty v nemocnicích. Proto se snažíme diskutovat s managementem a zřizovateli nemocnic o nasazování nových manažerských přístupů, obvyklých v západní EU a USA.

I. CELOSTÁTNÍ POROVNÁVÁNÍ NEMOCNIC PODLE ROZHODUJÍCÍCH FAKTORŮ (BENCHMARKING)



Komplexní hodnotící projekt se skládá ze čtyř analytických částí (strategických perspektiv dlouhodobé úspěšnosti nemocnic ČR):

1. Bezpečnost a spokojenost **pacientů** nemocnic ČR (v r. 2016 již 11. ročník)
2. Bezpečnost a spokojenost **zaměstnanců** nemocnic ČR (v r. 2016 již 9. ročník)
3. **Finanční zdraví** nemocnic ČR (v r. 2016 již 9. ročník)
4. Efektivita procesů nemocnic (vč. **informací o výsledku léčby**, v přípravě)

Struktura komplexního porovnávání českých nemocnic vychází z metodiky strategického nástroje pro měření výkonnosti organizací – Balanced Scorecard (autoři: prof. Norton a prof. Kaplan – Harvard University, USA).

Projekt „Nemocnice ČR 2016“ probíhá od 1. února do 31. srpna 2016.

V roce 2015 proběhl již **10. ročník spokojenosti pacientů** a **8. ročník spokojenosti zaměstnanců**. V roce 2015 hlasovalo téměř 71 tisíc hospitalizovaných pacientů, 46 tisíc ambulantních pacientů a 8 tisíc zaměstnanců nemocnic. Od roku 2006, kdy nezisková organizace HealthCare Institute s tímto rozvojovým projektem začala, se dobrovolně zapojilo již přes **500 000 respondentů** (pacientů a zaměstnanců nemocnic).



„BAROMETR MEZI ŘEDITELI NEMOCNIC ČR 2015“

– **unikátní průzkum mezi top managementem ve zdravotnictví, viz výsledky z r. 2015:**

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/barometr/barometr-ceskeho-zdravotnictvi-2015.html>

NEJLEPŠÍ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA

ŽEBŘÍČKY ČESKÝCH ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN



NEJLEPŠÍ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ČESKÉ REPUBLIKY

Nový celostátní průzkum „**Nejlepší zdravotní pojišťovna 2015**“ má za cíl pozitivní podporu rozvoje sektoru zdravotního pojišťovnictví.

Chceme podpořit komunikaci zdravotních pojišťoven s pojištěnci a zdravotnickými zařízeními a poskytnout veřejnosti ucelený obraz o zdravotnictví, pomoci snadněji se zorientovat v produktech a službách, které zdravotní pojišťovny nabízejí a budou nabízet.

Výsledky průzkumu “Zdravotní pojišťovna roku 2015“ (1. etapa), který byl realizován mezi 156 řediteli nemocnic v České republice naleznete zde:

<http://www.hc-institute.org/cz/novinky/zebricek-zdravotnich-pojistoven-z-pohledu-reditelu-nemocnic-1-etapa.html>

Výsledky průzkumu “Zdravotní pojišťovna roku 2015“ (2. etapa), který byl realizován mezi 14 000 ambulantními lékaři a specialisty v České republice naleznete zde:

<http://hc-institute.org/cz/novinky/zebricek-zdravotnich-pojistoven-z-pohledu-ambulantnich-lekaru-2-etapa.html>

II. POŘÁDÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ

1. Diskusní platforma pro představitele nemocnic, zdravotních pojišťoven, ministerstva a pacientů
2. Prezentace "Best practices" ředitelů nemocnic a odborníků ve zdravotnictví v oblasti zvyšování efektivity a kvality poskytované péče
3. Zaměření na zvyšování produktivity a výkonnosti nemocnic

Mezinárodní odborná konference „Efektivní nemocnice 2016“ se bude konat 29. – 30. listopadu 2016 v Clarion Congress Hotel Prague – Vysočany.

KONTAKT:

Daniel Vavřina
ředitel
tel: +420 608 878 400
d.vavrina@hc-institute.org

Lenka Černíková
projektová manažerka
tel: +420 776 861 101
l.cernikova@hc-institute.org

HealthCare Institute Czech Republic o.p.s. - zvyšování bezpečnosti, kvality a efektivity ve zdravotnictví, www.hc-institute.org