



VYHODNOCENÍ CELOSTÁTNÍHO MĚŘENÍ BEZPEČNOSTI A SPOKOJENOSTI AMBULANTNÍCH PACIENTŮ ČESKÝCH NEMOCNIC 2015

FAKULTNÍ NEMOCNICE HRADEC KRÁLOVÉ

Vážené kolegyně a kolegové,

předkládáme Vám výsledek celostátního měření bezpečnosti a spokojenosti ambulantních 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 ambulantních hlasujících byl v roce 2015 téměř **46 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

Ambulantní 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	ProfilHealthCare Institute	6
I.	CELOSTÁTNÍ POROVNÁVÁNÍ NEMOCNIC PODLE ROZHODUJÍCÍCH FAKTORŮ (BENCHMARKING)	6
II.	POŘÁDÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ	7
	Kontakt:.....	8

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 **748 řádně odpovídajících respondentů, v loňském roce to bylo 243 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

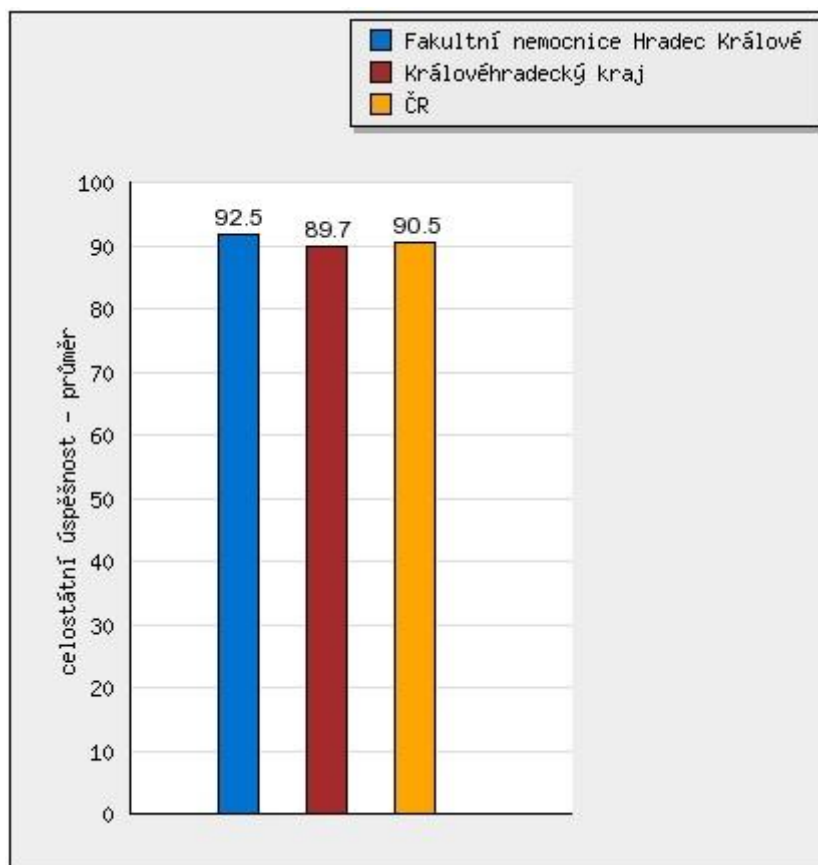
Pro kvalitativní vyhodnocení jsou uvedeny ratingové kategorie dle dosažené úspěšnosti během měření spokojenosti klientů nemocnic:

- 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 92,5%**, 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 **92,5%** celkově umístila na **1.** místě v rámci Královéhradeckého kraje a na **28.** místě v rámci celorepublikového žebříčku.



2.2 ROZDĚLENÍ DOTAZNÍKŮ PODLE JEJICH ZDROJE

V roce 2015 odpovědělo celkem **748** respondentů, z toho bylo **716** ks tištěnou formou (tj. **95,7%**) a **32** elektronickou formou (**4,3%**).

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 rozhodl/a pro tuto ambulanci?** U této otázky nejčastěji respondenti uváděli odpověď „doporučení lékaře“ (47,8%), tj. o 6,3, respektive o 10,2 procentních bodů nad průměrem kraje (41,5%) a ČR (37,6%). U tohoto faktoru spatřujeme meziroční nárůst o 7,1 procentních bodů (tj. z 40,7% na 47,8%). 17,3% dotazovaných zvolilo odpověď „vlastní zkušenost“ tj. o 6,4 procentních bodů méně častější odpověď než v loňském roce (26,6%).
- **Otázka č. 2 Byl/a jste předem objedná/a?** Respondenti uvedli „ano“ v 80,2% případů - tj. o 8,2, respektive o 7,3 procentních bodů nad průměrem ČR (72%) a kraje (72,9%). V rámci této odpovědi byl zaznamenán meziroční nárůst o 3,2 procentních bodů (tj. z 77% na 80,2%). 19,3% ambulantních pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové nebylo předem objednáno, tj. o 7,2 procentních bodů pod průměrem kraje (26,5%) a o 7,9 procentních bodů pod celorepublikovým průměrem (27,2%).
- **Otázka č. 3 Jak dlouho jste čekal/a, než jste vstoupil/a do ordinace?** Ambulantní pacienti Fakultní nemocnice Hradec Králové čekali před vstupem do ordinace nejčastěji „do 10 minut“ (46,1%), tj. o 7,3 procentní body pod průměrem ČR (53,5%). U této odpovědi došlo k meziročnímu nárůstu o 6,6 procentních bodů (tj. z 39,5% na 46,1%). Déle než 60 minut čekalo 6,6% dotazovaných, tj. o 7,4 procentních bodů méně než v loňském roce (14%).
- **Otázka č. 4 Byl Vám srozumitelně vysvětlen důvod případného delšího čekání?** Možnost „ano“ uvedlo 40,9% respondentů, tj. o 3,5 procentních bodů nad průměrem ČR (37,4%) a o 8,4 procentních bodů více než v loňském roce (32,5%). Možnost „ne“ označilo 15,8% dotazovaných, tj. o 3,2 procentních bodů pod průměrem kraje (19%) a o 4,7 procentních bodů nad průměrem ČR (11,1%). U této odpovědi došlo k meziročnímu poklesu o 4,8 procentních bodů (tj. z 20,6% na 15,8%). Respondenti nejčastěji uvedli odpověď „nečekal/a jsem“ (43,3%), tj. o 8,2 procentních bodů pod průměrem ČR (51,5%).
- **Otázka č. 5 Jak hodnotíte přístup lékaře k vaší osobě?** Tato oblast vyzněla pro Fakultní nemocnici Hradec Králové pozitivně. Odpověď „1 – maximálně spokojen/a“ zvolilo 84,2% dotazovaných, tj. o 7,9 procentních bodů nad průměrem kraje (69,8%) a o 11,4 procentních bodů více než v loňském roce (72,8%). Možnost „2 – spokojen/a“ označilo 11% respondentů, tj. o 6,4 procentních bodů pod průměrem kraje (17,4%) a o 7,5 procentních bodů méně než v loňském roce (18,5%).
- **Otázka č. 6 Informace předané lékařem byly...** Převažovala odpověď „velmi dobře srozumitelné“ a to v 89,2% případů - tj. o 4,3 procentní body nad průměrem kraje (81,6%) a o 3,2 procentních bodů více než v loňském roce (86%). „Částečně srozumitelné“ byly informace podané lékařem pro 7,8% ambulantních pacientů, tj. o 3,6 procentních bodů pod průměrem kraje (11,4%).
- **Otázka č. 7 Jak hodnotíte přístup zdravotní sestry k Vaší osobě?** Nejčastější odpověď „1 – maximálně spokojen/a“ uvedlo 88,1% ambulantních pacientů – tj. o 1,4 procentního bodu nad průměrem kraje (86,7%) a o 1,4 procentního bodu pod

průměrem ČR (89,5%). V rámci této odpovědi spatřujeme meziroční nárůst v porovnání s loňským rokem o 4,6 procentních bodů (tj. z 83,5% na 88,1%).

- **Otázka č. 8 Informace předané zdravotní sestrou byly...** „Velmi dobře srozumitelné“ byly informace pro 93,7% dotazovaných, tj. o 2,1 procentních bodů nad průměrem kraje (91,6%) a o 2,7 procentních bodů více než v loňském roce (91%).
- **Otázka č. 10 Měl/a jste (během vyšetření či předání informací) pocit soukromí?** Odpověď „ano“ označilo 95,3% dotazovaných, tj. o 3,5 procentních bodů nad průměrem kraje (91,8%) a o 11,8 procentních bodů více než v loňském roce (83,5%). Pocit soukromí nemělo 3,5% respondentů, tj. o 10,1 procentních bodů méně než v loňském roce (13,6%).
- **Otázka č. 11 Pokud jste pocíval/a bolest, bylo na ní ze strany personálu účinně a včas reagováno?** 40,9% ambulantních pacientů uvedlo možnost „ano“, tj. o 2,5 procentních bodů pod průměrem kraje (43,4%) a o 2,3 procentních bodů nad průměrem ČR (38,6%). Nejčastěji volenou odpovědí byla možnost „neměl/a jsem bolest“ (57%), tj. o 3,4 procentních bodů nad průměrem kraje (53,6%) a o 3,1 procentních bodů více než v roce 2014 (53,9%).
- **Otázka č. 12 Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření?** 89,3% ambulantních pacientů bylo „velmi spokojeno“, tj. o 6,2 procentních bodů nad průměrem kraje (83,1%) a o 9,9 procentních bodů více než v loňském roce (79,4%). Spokojeno s výhradami bylo 6,7% respondentů, tj. o 5,9 procentních bodů pod průměrem kraje (12,6%) a o 6,5 procentních bodů méně než v loňském roce (13,2%).
- **Otázka č. 13 Jak na Vás působilo prostřední čekárny (velikost čekárny, vybavení, čistota)?** „Čistě a příjemně“ působilo prostředí čekárny na 88,1% ambulantních pacientů, tj. o 6,7 procentních bodů nad průměrem Královéhradeckého kraje (81,4%) a o 12,8 procentních bodů více než v loňském roce (75,3%). Pro 9,5% dotazovaných byla čekárna „čistá, ale nepříjemná“, tj. o 6,5 procentních bodů pod průměrem kraje (16%) a o 9,8 procentních bodů méně než v loňském roce (19,3%).

Identifikace hlavních rezerv (potenciál pro zvyšování spokojenosti pacientů):

- identifikujeme nárůst spokojenosti pacientů s celkovou úrovní ošetření – maximálně spokojeno bylo 89,3%, ambulantních pacientů tj. o 6,2 procentních bodů nad průměrem kraje (83,1%) a o 9,9 procentních bodů více než v loňském roce (79,4%)
- s přístupem lékaře bylo maximálně spokojeno 84,2% dotazovaných, v 89,2% případech byly informace předané lékařem velmi dobře srozumitelné
- maximálně spokojeno s přístupem sestry bylo 88,1% pacientů, informace předané zdravotní sestrou byly velmi dobře srozumitelné pro 93,7% ambulantních pacientů
- identifikujeme delší čekání před vstupem do ambulance - „do 10 minut“ čekalo 46,1%, tj. o 7,3 procentní body pod průměrem ČR (53,5%); meziročně monitorujeme snížení čekací doby „nad 60 minut“ – po tuto dobu čekalo 6,6% dotazovaných, tj. o 7,4 procentních bodů méně než v loňském roce (14%)
- spatřujeme nárůst spokojenosti ambulantních pacientů v rámci pocitu soukromí během vyšetření či podání informací – maximálně spokojeno bylo 95,3%, meziročně pak spokojenost ambulantních pacientů vzrostla o 11,8 procentních bodů
- spokojenost ambulantních pacientů byla zaznamenána v oblasti prostředí čekárny – své kladné hodnocení uvedlo 88,1% ambulantních pacientů, tj. o 6,7 procentních bodů

nad průměrem Královéhradeckého kraje (81,4%) a o 12,8 procentních bodů více než v loňském roce (75,3%)

- v oblasti zlepšení dotazování nejčastěji navrhují (mimo vyjádření spokojenosti v 62,1%) upravení prostředí čekárny (18,3%), rekonstrukci sociálních zařízení (6,4%) a úpravu prostředí ambulance (4,4%); v rámci volných odpovědí dominuje zlepšení přístupu zdravotnického personálu, zkrácení čekací doby včetně lepšího komfortu čekárny

Návrhy a doporučení (zvyšování spokojenosti pacientů):

- doporučujeme zaměřit se na oblast komunikace s pacienty (celkový přístup personálu, vysvětlení případného delšího čekání)
- navrhuje zaměřit se na prodiskutování konkrétních návrhů ze strany zaměstnanců za účelem zvýšení spokojenosti pacientů a kvality poskytované péče a posoudit jejich realizovatelnost

3 PROFILHEALTHCARE 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 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