



VYHODNOCENÍ CELOSTÁTNÍHO
MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI
A BEZPEČNOSTI PACIENTŮ
ČESKÝCH NEMOCNIC 2014

PRVNÍ ČÁST - HOSPITALIZOVANÍ PACIENTI

FAKULTNÍ NEMOCNICE HRADEC KRÁLOVÉ

Vážené kolegyně a kolegové,

předkládáme Vám výsledek celostátního měření spokojenosti a bezpečnosti hospitalizovaných pacientů nemocnic v ČR - „NEMOCNICE ČR 2014“.

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 mezi 1. březnem až 30. zářím 2014.**

Celkový počet hospitalizovaných hlasujících byl v roce 2014 téměř **56.000 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 20. prosince 2014

Obsah

Hospitalizovaní pacienti

1	Jak probíhalo hodnocení	3
2	Souhrnné informace	6
2.1	Porovnání s krajským i celostátním průměrem úspěšnosti.....	6
2.2	Rozdělení dotazníků podle jejich zdroje	7
2.3	Executive summary	7

Ambulantní pacienti

1	Jak probíhalo hodnocení	14
2	Souhrnné informace	16
2.1	Porovnání s krajským i celostátním průměrem úspěšnosti.....	16
2.2	Rozdělení dotazníků podle jejich zdroje	17
2.3	Executive summary	17
3	Profil HealthCare Institute a představení projektů	21
I.	CELOSTÁTNÍ POROVNÁVÁNÍ NEMOCNIC PODLE ROZHODUJÍCÍCH FAKTORŮ (BENCHMARKING).....	21
II.	POŘÁDÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ	22
	Kontakt:.....	22

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 643 řádně odpovídajících respondentů**) lze tato data prohlásit za reprezentativní vzorek pro vyhodnocení a následnou analýzu.

Pro vlastní srovnávání jednotlivých nemocnic jsme nejprve vybrali otázky, podle kterých lze nemocnice hodnotit a následně seřadit do žebříčku z pohledu pacientů.

Jednotlivé otázky nemají dle kvalitativního šetření stejnou důležitost, proto bylo pro vyhodnocení potřeba je seřadit podle důležitosti. Zároveň jsme jednotlivým otázkám přiřadili váhy podle jejich důležitosti. Hodnotící komise se shodla na následujícím uspořádání otázek a jejich vah – viz níže.

Posledním krokem před vlastními výpočty bylo přiřazení *bodů* jednotlivým odpovědím.

Váhy otázek a bodové rozpětí odpovědí:

- **Váha 20**

3. Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby?
 - ano 1b
 - ne -1b
4. Byli jste srozumitelně seznámeni s možnými riziky případného lékařského zákroku?
 - ano 1b
 - ne -1b
 - nepotřeboval/a jsem zákrok 0b
6. Pokud jste pocíťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?
 - ano 2b
 - ne -2b
 - neměl/a jsem bolest 0b
7. Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?
 - ano 2b
 - ne -2b
11. Byl/a jste spokojen/a s respektováním Vaší intimity a lidské důstojnosti?
 - ano 2b
 - ne -2b

12. Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?

- 1 2b
- 2 1b
- 3 0b
- 4 -1b
- 5 -2b

16. Jak hodnotíte kvalitu podávané stravy?

- 1 2b
- 2 1b
- 3 0b
- 4 -1b
- 5 -2b

22. Když jste potřeboval/a přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná?

- ano 2b
- ne -2b
- nepotřeboval/a jsem 0b

● **Váha 10**

2. Šli jste do této nemocnice s důvěrou?

- rozhodně ano 2b
- spíše ano 1b
- spíše ne -1b
- rozhodně ne -2b

5. Byli jste srozumitelně seznámeni s tím, komu mohou být poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu?

- ano 1b
- ne -1b

10. Jak hodnotíte Váš zdravotní stav při propouštění z nemocnice?

- výborně 2b
- dobře 1b
- dostatečně -1b
- nedostatečně -2b

13. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?

- 1 2b
- 2 1b
- 3 0b
- 4 -1b
- 5 -2b

15. Pokud jste pocíval/a potřebu si s někým pohovořit, byla Vaše potřeba vyslyšena?

- ano 1b
- ne -1b
- nepotřeboval/a jsem 0b

20. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?

- 1 2b
- 2 1b
- 3 0b
- 4 -1b
- 5 -2b

21. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?

- 1 2b
- 2 1b
- 3 0b
- 4 -1b
- 5 -2b

- **Váha 0**

U otázek číslo 1, 8, 9, 14, 17, 18, 19 a 23 byla váha 0. Tyto otázky nebyly bodově vyhodnoceny a do výpočtu nebyly použity. Mají doplňující informační charakter z interního prostředí a slouží pro marketingové účely nemocnice.

2 SOUHRNNÉ INFORMACE

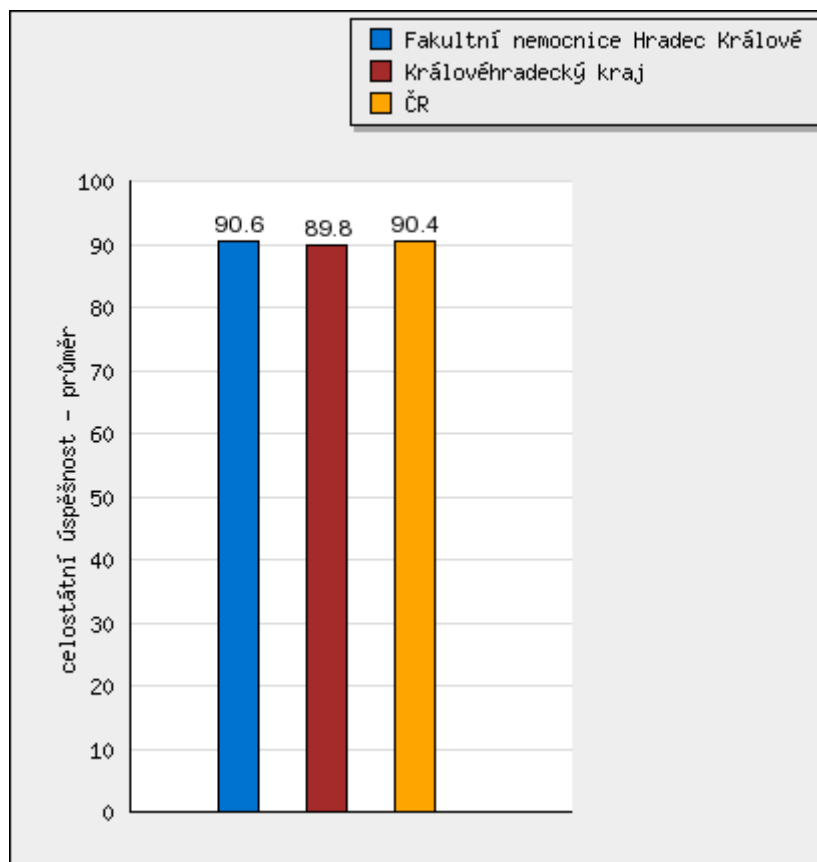
Pro kvalitativní vyhodnocení jsou uvedeny ratingové kategorie dle dosažené úspěšnosti během měření spokojenosti klientů nemocnic:

- 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 90,6%**, 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 90,6% celkově umístila **mírně nad krajským a celorepublikovým průměrem**.



2.2 ROZDĚLENÍ DOTAZNÍKŮ PODLE JEJICH ZDROJE

V roce 2014 odpovědělo celkem 643 respondentů, z toho bylo 624 ks tištěnou formou (tj. 97%) a 19 ks formou elektronického dotazníku (tj. 3%).

2.3 EXECUTIVE SUMMARY

Níže Vám předkládáme detailní zprávu zachycující výsledky další fáze komplexního hodnotícího projektu NEMOCNICE ČR 2014 - celostátního průzkumu, který byl realizován ve dnech 1. 3. až 30. 9. 2014 v nemocnicích s ÚZIS kódy 101 a 102 (tj. Fakultní a Krajské + městské). Celkem bylo zapojeno do celostátního průzkumu téměř 100.000 respondentů ze 156 nemocnic a zdravotnických zařízení z ČR - hodnoceny v žebříčku byly ty nemocnice, které měly 100 a více respondentů.

Průzkum spokojenosti pacientů nemocnic ČR je originálním svého druhu a je součástí celostátního projektu měření a porovnávání výkonnosti českých nemocnic – má za **cíl pomáhat zvyšovat kvalitu poskytované zdravotní péče o pacienty v nemocnicích v ČR ve smyslu ohleduplnosti a porozumění zdravotnického personálu a dodržování kodexu práv pacientů.**

Považujeme za vhodné poděkovat všem respondentům, kteří nám poskytovali potřebné informace a věnovali tak efektivně svůj čas pro budoucí spokojenější pacienty. Sběr dat probíhal formou tištěného a elektronického dotazníku s komunikační podporou majitelů a vrcholových manažerů nemocnic v ČR.

Informace z dostupných dat v dotazníku lze shrnout do následujících čtyř oblastí:

A) Rozhodovací motivy a požadavky pacientů při volbě nemocnice:

Seznam otázek v této oblasti:

1. Na základě čeho jste se rozhodli pro tuto nemocnici?
2. Šli jste do této nemocnice s důvěrou?

B) Kvalita zdravotní péče:

Seznam otázek v této oblasti:

3. Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby?
4. Byli jste srozumitelně seznámeni s možnými riziky případného lékařského zákroku?
5. Byli jste srozumitelně seznámeni s tím, komu mohou být poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu?
6. Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?
7. Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?
8. Byl/a jste seznámen/a s tím, jak o sebe máte pečovat po propuštění z nemocnice?
9. Přivítali byste možnost podrobné individuální konzultace s odborníkem (lékárníkem) po propuštění z nemocnice - správné užívání léků a jejich nežádoucí účinky?
10. Jak hodnotíte Váš zdravotní stav při propuštění z nemocnice?

C) Pobyt v nemocnici:

Seznam otázek v této oblasti:

11. Byl/a jste spokojen/a s respektováním Vaší intimity a lidské důstojnosti?
12. Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?
13. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?
14. V kolik jste byl/a buzen/a?
15. Pokud jste pocí'oval/a potřebu si s někým pohovořit, byla Vaše potřeba vyslyšena?
16. Jak hodnotíte kvalitu podávané stravy?
17. Co navrhuje v této nemocnici zlepšit?
18. Bylo pro Vás orientační značení v nemocnici srozumitelné?
19. Domníváte se, že by Vám elektricky polohovatelné lůžko usnadnilo pobyt v nemocnici?

D) Přístup a komunikace personálu:

Seznam otázek v této oblasti:

20. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?
21. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?
22. Když jste potřeboval/a přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná?
23. Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá?

E) Identifikace respondentů:

Seznam otázek v této oblasti:

- Pohlaví
- Věk
- Nejvyšší dosažené vzdělání
- U které zdravotní pojišťovny jste v současné době pojištěn/a?

Identifikace nejvýraznějších rozdílů v dosažených výsledcích Fakultní nemocnice Hradec Králové v roce 2014 oproti výsledkům v Královéhradeckém kraji popřípadě v České republice:

- **Otázka č. 1 Na základě čeho jste se rozhodli pro tuto nemocnici?** U této otázky zvolilo odpověď „doporučení lékaře“ 39,7% dotazovaných respondentů, tj. 5,6 procentních bodů více, než je celorepublikový průměr (34,1%). Odpověď „blízko bydliště“ zvolilo 14,8% dotazovaných, tj. o 7,9 procentních bodů méně, než je krajský průměr (22,7%) a o 8,3 procentních bodů méně, než je celorepublikový průměr (23,1%). U faktoru „blízko bydliště“ jsme zaznamenali meziroční pokles oproti roku 2013 o 9 procentních bodů (tj. z 23,8% na 14,8%).
- **Otázka č. 2 Šli jste do této nemocnice s důvěrou?** Odpovědi pacientů vyzněly pro Fakultní nemocnici Hradec Králové spíše pozitivně. Možnost „rozhodně ano“ zvolilo 77,9% dotazovaných – tj. o 12,5 procentních bodů, respektive o 9,9 procentních bodů nad průměrem kraje (65,4%) a ČR (68%). „Spíše ano“ označilo 17,4% dotazovaných hospitalizovaných pacientů, tj. o 11,4 procentních bodů pod krajským průměrem (28,8%) a o 9,9 procentních bodů pod celorepublikovým průměrem (27,3%).
- **Otázka č. 4 Byli jste srozumitelně seznámeni s možnými riziky případného lékařského zákroku?** Nejčastější odpovědí byla varianta „ano“ (78,9%), tj. o 7,1 procentních bodů nad krajským průměrem (71,8%). Zde byl zaznamenán meziroční pokles oproti roku 2013 o 9,4 procentních bodů (tj. z 88,3% na 78,9%). „Nepotřeboval/a jsem zákrok“ zvolilo 18,4% dotazovaných hospitalizovaných pacientů, tj. o 6,2 procentních bodů pod průměrem kraje (24,6%). U této odpovědi byl zaznamenán meziroční nárůst v porovnání s rokem 2013 o 10,5 procentních bodů (tj. z 7,9% na 18,4%).
- **Otázka č. 6 Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?** U této otázky došlo k meziročním změnám u většiny položek. U odpovědi „ano“ (79,3%) o 5,1 procentních bodů méně, než v porovnání s rokem 2013 (84,4%).
- **Otázka č. 7 Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?** Byl zaznamenán meziroční nárůst u odpovědi „ano“ o 6,1 procentních bodů (tj. z 89,6% na 95,7%).
- **Otázka č. 8 Byl/a jste seznámen/a s tím, jak o sebe máte pečovat po propuštění z nemocnice?** Nejčastější variantou byla možnost „ano“, kterou zvolilo 91,1%.
- **Otázka č.9 Přivítali byste možnost podrobné individuální konzultace s odborníkem (lékárníkem) po propuštění z nemocnice – správné užívání léků a jejich nežádoucí účinky?** Odpověď „ano“ uvedlo 56,5% dotazovaných respondentů – tj. o 7 procentních bodů, resp. o 6,8 procentních bodů častěji zvolená odpověď, než v průměru kraje (49,5%) a ČR (49,7%). U této odpovědi došlo k meziročnímu nárůstu v porovnání s rokem 2013 o 12,1 procentních bodů (tj. z 44,4% na 56,5%). U odpovědi „nepotřeboval/a jsem léky“ došlo k meziročnímu poklesu oproti roku 2013 o 8,1 procentních bodů (tj. z 32,2% na 24,1%).
- **Otázka č. 10 Jak hodnotíte Váš zdravotní stav při propuštění z nemocnice?** Na tuto otázku uvedli respondenti nejčastěji odpověď „dobře“ a to v 53,7% případů, tj. o 8 procentních bodů nad průměrem ČR (45,7%). Možnost „výborně“ označilo 34,8%, tj. o 9,4 procentních bodů pod celorepublikovým průměrem (44,2%).
- **Otázka č. 11 Byl/a jste spokojen/a s respektováním Vaší intimity a lidské důstojnosti?** Nejčastější volbou byla možnost „ano“ – 96,7%, tj. o 5,3 procentních bodů více, než v roce 2013 (91,4%).

- **Otázka č. 12 Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?** Nejčastější volbou byla možnost „1 - výborně“ – 73,7%, tj. o 19,7 procentních bodů více, než v roce 2013 (54%). Variantu „2“ zvolilo 17,9% dotazovaných hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové, tj. o 19,4 procentních bodů méně v porovnání s rokem 2013 (37,3%).
- **Otázka č.13 Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?** Tato oblast hodnocení vyznívá spíše pozitivně. Variantu „1 – velmi spokojen/a“ zvolilo 89,1% dotazovaných, tj. o 5,6 procentních bodů nad celorepublikovým průměrem (83,5%). U této možnosti došlo k meziročnímu nárůstu v porovnání s rokem 2013 o 7,5 procentních bodů (tj. z 81,6% na 89,1%).
- **Otázka č. 16 Jak hodnotíte kvalitu podávané stravy?** Odpověď „1 – výborně“ zvolilo 44,3% respondentů – tj. o 3,7 procentních bodů, resp. o 3,8 procentních bodů nad průměrem kraje (40,6%) a průměrem České republiky (48,1%).
- **Otázka č. 20 Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?** U odpovědi „1 - výborně“ došlo k meziročnímu nárůstu oproti roku 2013 o 10,3 procentních bodů (tj. z 68,2% na 78,5%). U odpovědi „2“ došlo k meziročnímu poklesu oproti roku 2013 o 6,5 procentních bodů (tj. z 20,7% na 14,2%).
- **Otázka č. 21 Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?** U odpovědi „1 - výborně“ došlo k meziročnímu nárůstu oproti roku 2013 o 12,6 procentních bodů (tj. z 73,6% na 86,2%). U odpovědi „2“ došlo k meziročnímu poklesu oproti roku 2013 o 8,1 procentních bodů (tj. z 17,9% na 9,8%).
- **Otázka č. 22 Když jste potřeboval/a přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná?** U odpovědi „nepotřeboval/a jsem“ došlo k meziročnímu nárůstu oproti roku 2013 o 6,3 procentních bodů (tj. z 14,4% na 20,7%).

Identifikace hlavních rezerv (potenciál pro zvyšování spokojenosti pacientů):

- 77,9% dotazovaných hospitalizovaných pacientů šlo do Fakultní nemocnice Hradec Králové s důvěrou – tj. o 12,5 procentních bodů, respektive o 9,9 procentních bodů nad průměrem kraje (65,4%) a ČR (68%)
- byl zaznamenán nárůst spokojenosti hospitalizovaných pacientů v oblasti komunikace s ošetřujícími lékaři (oproti roku 2013 o 10,3 procentních bodů - tj. z 68,2% na 78,5%)
- k meziročnímu nárůstu oproti roku 2013 došlo také u spokojenosti respondentů v oblasti komunikace s ošetřujícími sestrami – o 12,6 procentních bodů (tj. z 73,6% na 86,2%)
- zaznamenali jsme mírně negativní trend o 9,4 procentních bodů (tj. z 88,3% na 78,9%) v oblasti srozumitelnosti informací předávaných hospitalizovaným pacientům před případným lékařským zákrokem
- byl zaznamenán také mírně negativní trend v oblasti účinné a rychlé reakce na bolest pacienta – došlo k meziročnímu poklesu o 5,1 procentních bodů v porovnání s rokem 2013 (tj. z 84,4% na 79,3%)
- meziroční nárůst spokojenosti respondentů o 6,1 procentních bodů (tj. z 89,6% na 95,7%) byl zaznamenán v oblasti ověřování jména před podáváním léků nebo zákrokem
- 96,7% hospitalizovaných pacientů je spokojeno s respektováním intimity a lidské důstojnosti ve Fakultní nemocnici Hradec Králové

- meziročně se zvýšil počet respondentů, kteří mají pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na jednotlivých odděleních - 73,7%, tj. o 19,7 procentních bodů více, než v roce 2013 (54%)
- 89,1% dotazovaných je spokojeno s čistotou na jednotlivých odděleních - tj. o 5,6 procentních bodů nad celorepublikovým průměrem (83,5%)
- zaznamenán negativní trend v oblasti zájmu pacientů o elektricky polohovatelné lůžko (meziroční pokles o 54,9 procentních bodů – tj. z 70,8% na 15,9%)
- v oblasti zlepšení pacienti nejčastěji uvedli, že není nutné nic zlepšovat (41,4%); dále navrhují zlepšit stravu (16,3%), internet (13,9%) a televizi (10,8%)

Návrhy a doporučení (zvyšování spokojenosti pacientů):

- doporučujeme zaměřit se na oblast komunikace s pacienty (srozumitelnost podávaných informací, ověřování jmen pacientů před podáváním léků nebo zákrokem, přívětivý přístup k pacientům, apod.)
- navrhuje zamyslet se nad reakcemi zdravotního personálu při pociťování bolesti ze strany pacientů a zvýšením pocitu intimity hospitalizovaných pacientů
- doporučujeme ověřit, zda je strava vyhovující pro pacienty a zároveň je také lépe informovat o důležitosti 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

Na základě dostupných a vyhodnocených dat Vám navrhujeme také možnost odborných konzultací vedoucích k efektivnímu prosazení nápravných opatření a řízení změn.

V případě zájmu Vám můžeme zpracovat a dodat v MS EXCEL zdrojová data k Vaším interním analýzám.

Doporučujeme nejdříve telefonické zpřesnění zadání případné konzultace nebo souboru a finanční náročnosti navazujících činností.



VYHODNOCENÍ CELOSTÁTNÍHO
MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI
A BEZPEČNOSTI PACIENTŮ
ČESKÝCH NEMOCNIC 2014

DRUHÁ ČÁST – AMBULANTNÍ PACIENTI

FAKULTNÍ NEMOCNICE HRADEC KRÁLOVÉ

Vážené kolegyně a kolegové,

v následující části naleznete výsledek celostátního měření spokojenosti a bezpečnosti ambulantních pacientů nemocnic v ČR - „NEMOCNICE ČR 2014“.

Projekt byl realizován v **období mezi 1. březnem až 30. zářím 2014.**

Celkový počet ambulantních hlasujících byl v roce 2014 téměř **36.000 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 20. prosince 2014

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 243 řádně odpovídajících respondentů**) lze tato data prohlásit za reprezentativní vzorek pro vyhodnocení a následnou analýzu.

Pro vlastní srovnávání jednotlivých nemocnic jsme nejprve vybrali otázky, podle kterých lze nemocnice hodnotit a následně seřadit do žebříčku z pohledu pacientů.

Jednotlivé otázky nemají dle kvalitativního šetření stejnou důležitost, proto bylo pro vyhodnocení potřeba je seřadit podle důležitosti. Zároveň jsme jednotlivým otázkám přiřadili váhy podle jejich důležitosti. Hodnotící komise se shodla na následujícím uspořádání otázek a jejich vah – viz níže.

Posledním krokem před vlastními výpočty bylo přiřazení *bodů* jednotlivým odpovědím.

Váhy otázek a bodové rozpětí odpovědí:

- **Váha 20**

6. Informace předané lékařem byly:

- velmi dobře srozumitelné 2b
- částečně srozumitelné 1b
- nedostatečně srozumitelné -1b

8. Informace podané zdravotní sestrou byly?

- velmi dobře srozumitelné 2b
- částečně srozumitelné 1b
- nedostatečně srozumitelné -1b

10. Měl/a jste (během vyšetření či předání informací) pocit soukromí?

- ano 1b
- ne -1b

11. Pokud jste pocíťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?

- ano 1b
- ne -1b
- neměl/a jsem bolest 0b

12. Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření?

- velmi spokojen/a 2b
- s výhradami spokojen/a 1b
- nebyl/a jsem spokojen/a -1b

- **Váha 10**

5. Jak hodnotíte přístup lékaře k Vaší osobě?

- 1 2b
- 2 1b
- 3 0b
- 4 -1b
- 5 -2b

7. Jak hodnotíte přístup zdravotní sestry k Vaší osobě?

- 1 2b
- 2 1b
- 3 0b
- 4 -1b
- 5 -2b

13. Jak na Vás působilo prostředí čekárny (velikost čekárny, vybavení, čistota)?

- čistě, příjemně 2b
- čistě, nepříjemně 1b
- nečistě, nepříjemně -1b

- **Váha 0**

U otázek číslo 1, 2, 3, 4, 9, 14 a 15 byla váha 0. Tyto otázky nebyly bodově vyhodnoceny a do výpočtu nebyly použity. Mají doplňující informační charakter z interního prostředí a slouží pro marketingové účely nemocnice.

2 SOUHRNNÉ INFORMACE

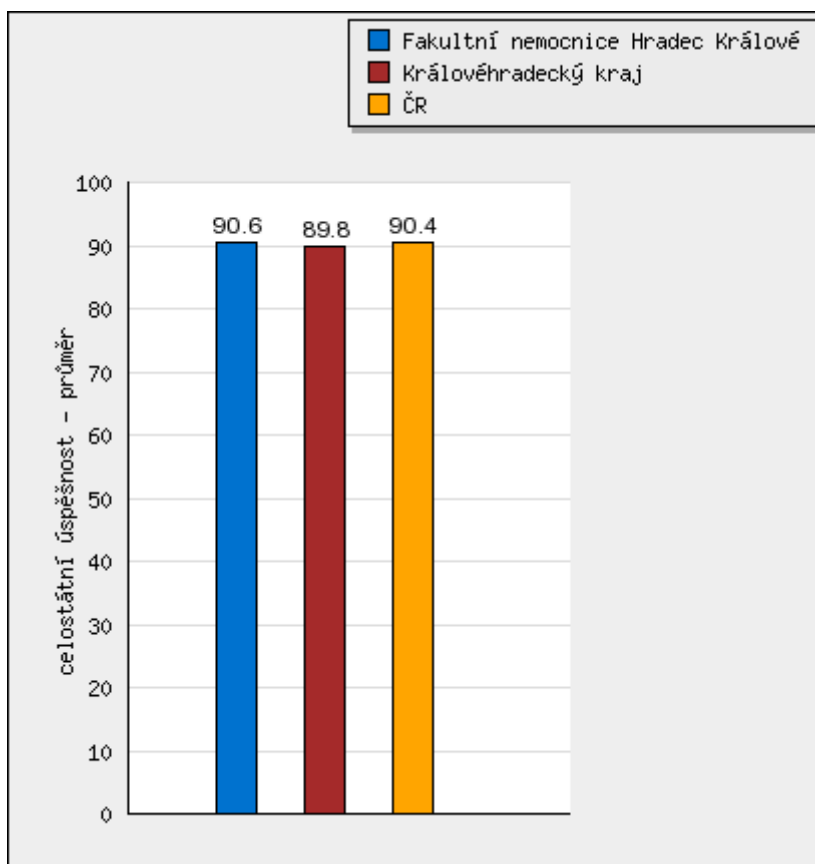
Pro kvalitativní vyhodnocení jsou uvedeny ratingové kategorie dle dosažené úspěšnosti během měření spokojenosti klientů nemocnic:

- 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 90,6%**, 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 90,6% celkově umístila **mírně nad krajským a celorepublikovým průměrem**.



2.2 ROZDĚLENÍ DOTAZNÍKŮ PODLE JEJICH ZDROJE

V roce 2014 odpovědělo celkem **243** respondentů, z toho bylo **221** ks tištěnou formou (tj. **90,9%**) a elektronickou formou pak **22** ks (tj. **9,1%**).

2.3 EXECUTIVE SUMMARY

Níže Vám předkládáme detailní zprávu zachycující výsledky další fáze komplexního hodnotícího projektu NEMOCNICE ČR 2014- celostátního průzkumu, který byl realizován ve dnech 1. 3. až 30. 9. 2014 v nemocnicích s ÚZIS kódy 101 a 102 (tj. Fakultní a Krajské + městské). Celkem bylo zapojeno do celostátního průzkumu téměř 100.000 respondentů ze 156 nemocnic a zdravotnických zařízení z ČR - hodnoceny v žebříčku byly ty nemocnice, které měly 100 a více respondentů.

Průzkum spokojenosti pacientů nemocnic ČR je originálním svého druhu a je součástí celostátního projektu měření a porovnávání výkonnosti českých nemocnic – má za **cíl pomáhat zvyšovat kvalitu poskytované zdravotní péče o pacienty v nemocnicích v ČR ve smyslu ohleduplnosti a porozumění zdravotnického personálu a dodržování kodexu práv pacientů.**

Považujeme za vhodné poděkovat všem respondentům, kteří nám poskytovali potřebné informace a věnovali tak efektivně svůj čas pro budoucí spokojenější pacienty. Sběr dat probíhal formou tištěného a elektronického dotazníku s komunikační podporou majitelů a vrcholových manažerů nemocnicích ČR.

Informace z dostupných dat v dotazníku:

Identifikace respondentů:

Seznam otázek v této oblasti:

- Pohlaví
- Rok narození
- Nejvyšší dosažené vzdělání

Vyhodnocení dotazníkového šetření:

Seznam otázek v této oblasti:

1. Na základě čeho jste se rozhodli pro tuto ambulanci?
2. Byl/a jste předem objednan/a?
3. Jak dlouho jste čekal/a, než jste vstoupil/a do ordinace?
4. Byl Vám vysvětlen důvod případného delšího čekání?
5. Jak hodnotíte přístup lékaře k Vaší osobě?
6. Informace předané lékařem byly:

7. Jak hodnotíte přístup zdravotní sestry k Vaší osobě?
8. Informace podané zdravotní sestrou byly:
9. Cesta k ordinaci byla značena
10. Měl/a jste (během vyšetření či předání informací) pocit soukromí?
11. Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?
12. Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření?
13. Jak na Vás působilo prostředí čekárny (velikost čekárny, vybavení, čistota)?
14. Co navrhuje na této ambulanci zlepšit?
15. Jaký další podnět/návrh/připomínku byste touto cestou rád/a sdělil/a?

Identifikace nejvýraznějších rozdílů v dosažených výsledcích Fakultní nemocnice Hradec Králové v roce 2014 oproti výsledkům v Královéhradeckém kraji popřípadě v České republice:

- **Otázka č. 1 Na základě čeho jste se rozhodli pro tuto ambulanci?** Na tuto otázku odpovědělo „doporučení lékaře“ 40,7% dotazovaných – tj. o 9,3 procentních bodů více, než je krajský průměr (31,4%). „Blízko bydliště“ označilo 10,8% respondentů, tj. o 6,1 procentních bodů pod krajským průměrem (16,9%). „Doporučení známých“ figurovalo u 11,9% dotazovaných ambulantních pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové, tj. o 5,6 procentních bodů pod průměrem kraje (17,5%).
- **Otázka č. 3 Jak dlouho jste čekal/a, než jste vstoupil/a do ordinace?** Odpověď „do 10 minut“ uvedlo 39,5% respondentů – tj. o 13,5 procentních bodů méně, než je průměr kraje (53%) a o 17,3 procentních bodů méně, než je průměr ČR (56,8%). Byl zaznamenán meziroční pokles u této odpovědi o 7,3 procentních bodů (tj. z 46,8% na 39,5%).
- **Otázka č. 4 Byl Vám vysvětlen důvod případného delšího čekání?** Respondenti uvedli odpověď „ne“ v 20,6% případů – tj. o 9,2 procentních bodů nad průměrem ČR (11,4%).
- **Otázka č. 5 Jak hodnotíte přístup lékaře k Vaší osobě?** Respondenti uvedli nejčastěji odpověď „1 - výborně“ a to v 72,8% případů – tj. o 10,6 procentních bodů pod průměrem ČR (83,4%). Variantu „2“ označilo 18,5% dotazovaných ambulantních pacientů, tj. o 7,8 procentních bodů nad celorepublikovým průměrem (10,7%).
- **Otázka č. 9 Cesta k ordinaci byla označena...** Došlo k meziročnímu poklesu v porovnání s rokem 2013 u odpovědi „1 - výborně“ (o 13,7 procentních bodů – tj. z 65,6% na 51,9%) a „2“ (o 17 procentních bodů – tj. z 28,9% na 11,9%).
- **Otázka č. 10 Měl/a jste (během vyšetření či předání informací) pocit soukromí ?** Nejčastější odpovědí byla možnost „ano, kterou uvedlo 83,5% dotazovaných - tj. o 11,1 procentních bodů pod celorepublikovým průměrem (94,6%). Variantu „ne“ označilo 13,6% respondentů, tj. o 10,1 procentních bodů nad celorepublikovým průměrem (3,5%). U této odpovědi byl zaznamenán meziroční nárůst v porovnání s rokem 2013 o 10,2 procentních bodů (3,4%).
- **Otázka č. 11 Pokud jste pocíťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?** Odpověď „ano“ uvedlo 41,2% dotazovaných ambulantních pacientů – tj. o 3,6 procentních bodů méně, než je průměr Královéhradeckého kraje (44,8%).
- **Otázka č. 12 Jak jste byl/a spokojena s celkovou úrovní ošetření?** Respondenti uvedli odpověď „velmi spokojen/a“ v 79,4% případů – tj. o 9,3 procentních bodů pod průměrem ČR (88,7%). V meziročním srovnání došlo k poklesu o 8,6 procentních bodů (tj. z 88% na 79,4%). „S výhradami spokojen/a“ označilo 13,2% dotazovaných, tj. o 5,4 procentních bodů nad celorepublikovým průměrem (7,8%). U této odpovědi došlo k meziročnímu nárůstu oproti roku 2013 o 5,2 procentních bodů (tj. z 8% na 13,2%).
- **Otázka č. 13 Jak na Vás působilo prostředí čekárny (velikost čekárny, vybavení, čistota)?** Nejčastěji (v 75,3% případů) ambulantní pacienti odpověděli „čistě, příjemně“ - tj. o 11,7 procentních bodů pod celorepublikovým průměrem (87%). U této odpovědi byl zaznamenán meziroční pokles oproti roku 2013 o 10,3 procentních bodů (tj. z 85,6% na 75,3%). „Čistě, nepříjemně“ označilo 19,3% respondentů, tj. o 9,1 procentních bodů nad celorepublikovým průměrem (10,2%). U této odpovědi

došlo k meziročnímu nárůstu v porovnání s rokem 2013 o 11 procentních bodů (tj. z 8,3% na 19,3%).

Identifikace hlavních rezerv (potenciál pro zvyšování spokojenosti pacientů):

- spatřujeme mírně negativní trend v oblasti vysvětlení případně delší doby čekání
- zaznamenali jsme také mírně negativní trend v oblasti spokojenosti ambulantních pacientů s celkovou úrovní ošetření – spokojeno bylo 79,4% - tj. o 9,3 procentních bodů pod celorepublikovým průměrem (88,7%) a o 8,6 procentních bodů méně, než v roce 2013 (88%)
- spatřujeme narůstající negativní trend v oblasti vnímání prostředí čekárny; čistě a příjemně čekárna působí na 75,3% dotazovaných pacientů ambulancí Fakultní nemocnice Hradec Králové - tj. o 11,7 procentních bodů pod celorepublikovým průměrem (87%) a o 10,3 procentních bodů méně, než v roce 2013 (85,6%)
- v rámci návrhů zlepšení ambulantní pacienti uvádějí, že není potřeba nic zlepšovat (40,8%); dále pak zmiňují prostředí čekárny (23%) a sociální zařízení (16,4%)
- v rámci dalších návrhů a připomínek od ambulantních pacientů se nejčastěji objevuje zlepšení prostředí čekárny a čekací doby

Návrhy a doporučení (zvyšování spokojenosti pacientů):

- doporučujeme zaměřit se na oblast komunikace s pacienty (komunikace a přístup lékařů a sester, srozumitelnost podávaných informací, apod.)
- navrhujeme zamyslet se nad možnostmi zvýšení spokojenosti pacientů v oblasti prostředí čekárny a orientačním systémem v nemocnici (značení cest k ordinacím, apod.)
- doporučujeme zamyslet se nad možnostmi zkrácení čekací doby ambulantních pacientů Vaší nemocnice
- navrhujeme zaměřit se na prodiskutování konkrétních návrhů ze strany zaměstnanců za účelem zvýšení spokojenosti pacientů a kvality poskytované péče

Na základě dostupných a vyhodnocených dat Vám navrhujeme také možnost odborných konzultací vedoucích k efektivnímu prosazení nápravných opatření a řízení změn.

V případě zájmu Vám můžeme zpracovat a dodat v MS EXCEL zdrojová data k Vaším interním analýzám.

Doporučujeme nejdříve telefonické zpřesnění zadání případné konzultace nebo souboru a finanční náročnosti navazujících činností.

3 PROFIL HEALTHCARE INSTITUTE A PŘEDSTAVENÍ PROJEKTŮ

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. Spokojenost **pacientů** nemocnic ČR (v r. 2014 již 9. ročník)
2. Spokojenost **zaměstnanců** nemocnic ČR (v r. 2014 již 7. ročník)
3. **Finanční zdraví** nemocnic ČR (v r. 2014 již 7. 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 2014“ proběhl od **1. března do 30. září 2014.**

Projekt „Nemocnice ČR 2015“ bude pokračovat od 1. února do 31. srpna 2015

V roce 2014 proběhl již **9. ročník spokojenosti a bezpečnosti pacientů** a **7. ročník spokojenosti a bezpečnosti zaměstnanců**. V roce 2014 hlasovalo téměř 56 tisíc hospitalizovaných pacientů, 36 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 **400 000 respondentů** (pacientů a zaměstnanců nemocnic).



„BAROMETR MEZI ŘEDITELI NEMOCNIC A ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ČR 2014“

– unikátní průzkum mezi top managementem ve zdravotnictví, viz výsledky z r. 2014:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/barometr/barometr-ceskeho-zdravotnictvi-2014.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 2015“ se bude konat 24. – 25. listopadu v Clarion Congress Hotelu Prague – Vysočany.

KONTAKT:

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

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

HealthCare Institute o.p.s.
Jižní 5
700 30 Ostrava, CZ
www.nejlepsi-nemocnice.cz, www.hc-institute.org