



VYHODNOCENÍ CELOSTÁTNÍHO MĚŘENÍ
BEZPEČNOSTI A SPOKOJENOSTI
HOSPITALIZOVANÝCH PACIENTŮ
ČESKÝCH NEMOCNIC 2016

FAKULTNÍ NEMOCNICE HRADEC KRÁLOVÉ

Vážené kolegyně a kolegové,

předkládáme Vám výsledek celostátního měření bezpečnosti a spokojenosti hospitalizovaných pacientů nemocnic v ČR – „NEMOCNICE ČR 2016“.

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 **155** 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 2016.**

Celkový počet hospitalizovaných hlasujících byl v roce 2016 téměř **76 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
zakladatel organizace
HealthCare Institute, o.p.s.

V Ostravě dne 18. ledna 2017

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.....	8
I.	CELOSTÁTNÍ POROVNÁVÁNÍ NEMOCNIC PODLE ROZHODUJÍCÍCH FAKTORŮ (BENCHMARKING)	8
II.	POŘÁDÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ	9
	Kontakt:.....	10

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 1634 řádně odpovídajících respondentů, v roce 2015 hlasovalo 1362 hospitalizovaných pacientů**) lze tato data prohlásit za reprezentativní vzorek pro vyhodnocení a následnou analýzu.

2 SOUHRNNÉ INFORMACE

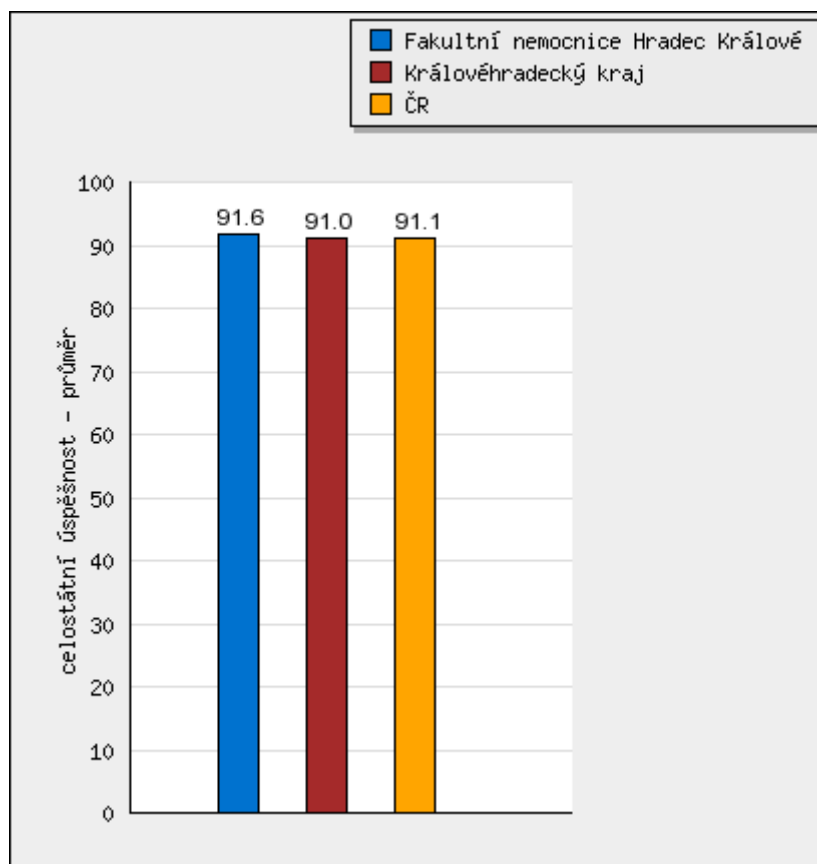
Pro kvalitativní vyhodnocení jsou uvedeny ratingové kategorie dle dosažené úspěšnosti během měření spokojenosti klientů nemocnic:

- 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 91,6 %**, 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 **91,6 %** celkově umístila na **1.** místě v rámci Královéhradeckého kraje a na **29.** místě v rámci celorepublikového žebříčku.



2.2 ROZDĚLENÍ DOTAZNÍKŮ PODLE JEJICH ZDROJE

V roce 2016 odpovědělo celkem **1634** respondentů, z toho bylo **1606** ks tištěnou formou (tj. **98,3 %**) a **28** ks formou elektronického dotazníku (tj. **1,7 %**).

2.3 IDENTIFIKACE NEJVÝRAZNĚJŠÍCH ROZDÍLŮ

Identifikace nejvýraznějších rozdílů v dosažených výsledcích Fakultní nemocnice Hradec Králové v roce 2016 oproti výsledkům v kraji, popřípadě v České republice:

- **Otázka č. 1 Na základě čeho jste se rozhodli pro tuto nemocnici?** Na „doporučení lékaře“ dalo 40,2 % respondentů, tj. o 5,9, respektive 6,2 procentních bodů nad průměrem kraje (34,3 %) a ČR (34 %). „Vlastní zkušeností“ se řídilo 20,8 % dotazovaných. „Blízko bydliště“ nemocnici mělo 18,2 % hospitalizovaných pacientů, tj. o 7,6 procentních bodů pod průměrem kraje (25,8 %).
- **Otázka č. 2 Šel/šla jste do této nemocnice s důvěrou?** Odpověď „rozhodně ano“ zvolilo 74,7 % dotazovaných, tj. o 7,1, respektive o 7 procentních bodů nad průměrem kraje (67,6 %) a ČR (67,7 %). „Spíše ano“ označilo 21,7 % respondentů, tj. o 7,1 procentních bodů pod průměrem kraje a ČR (oba 28,8%). 1,9 % dotazovaných uvedlo variantu „spíše ne“.
- **Otázka č. 3 Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby?** 96,4 % dotazovaných hospitalizovaných pacientů u této otázky potvrdilo srozumitelné seznámení s navrženým postupem léčby a označilo odpověď „ano“. 1,1 % respondentů uvedlo možnost „ne“, tj. o 1,1 procentní bod pod průměrem ČR (2,2 %).
- **Otázka č. 4 Byl/a jste srozumitelně seznámen/a s možnými riziky případného lékařského zákroku?** Odpověď „ano“ byla u této otázky zaznamenána v 81,3 % případů, tj. o 6,5, respektive 5,5 procentních bodů nad průměrem kraje (74,8 %) a ČR (75,8 %). „Ne“ uvedlo 3,4 % respondentů. „Zárok nepotřebovalo“ 15,3 % dotazovaných, tj. o 6,3, respektive 6,1 procentních bodů pod průměrem kraje (21,6 %) a ČR (21,4 %).
- **Otázka č. 5 Byl/a jste srozumitelně seznámen/a s tím, komu mohou být poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu?** U této otázky respondenti nejčastěji uvedli možnost „ano“ (98,3 %), tj. o 1,2 procentních bodů více, než v loňském roce (97,1 %). 0,6 % dotazovaných označilo „ne“. Odpověď nezvolilo 1,2 % respondentů.
- **Otázka č. 6 Pokud jste pocíťoval/a bolest, bylo na ní ze strany personálu účinně a včas reagováno?** Odpověď „ano“ uvedlo 84,5 % dotazovaných, tj. o 2,7 procentních bodů nad průměrem ČR (81,8 %) a o 3,2 procentních bodů více, než v loňském roce (81,3 %). 14,8 % hospitalizovaných pacientů „potřebu nepocíťovalo“, tj. o 1,9 procentních bodů pod průměrem ČR (16,7 %) a o 2,6 procentních bodů méně, než v loňském roce (17,4 %). 0,7 % respondentů označilo variantu „ne“.
- **Otázka č. 7 Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?** Možnost „ano“ uvedlo 96,1 % respondentů, tj. o 1, respektive 1,2 procentních bodů nad průměrem kraje (95,1 %) a ČR (94,9 %). Meziročně u této odpovědi zaznamenáváme nárůst o 2,3 procentních bodů (tj. z 93,8 % na 96,1 %). 1,4 % dotazovaných označilo „ne“, tj. o 1,7 procentních bodů pod průměrem ČR (3,1 %). Odpověď nezvolilo 2,6 % respondentů.
- **Otázka č. 8 Byl/a jste seznámen/a s tím, jak o sebe máte pečovat po propuštění z nemocnice?** V rámci této otázky 92,6 % dotazovaných zvolilo odpověď „ano“, tj. o 4,3 procentních bodů více, než v roce 2015 (88,3 %). „Ne“ označilo 2 % respondentů. 5,5 % respondentů svou odpověď nezvolilo.

- **Otázka č. 9 Byl/a jste spokojen/a s respektováním Vaší intimity a lidské důstojnosti?** 96,1 % hospitalizovaných pacientů uvedlo odpověď „ano“. Možnost „ne“ uvedlo 2,3 % dotazovaných. Odpověď neuvedlo 1,6 % respondentů.
- **Otázka č. 10 Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?** Nejčastěji zvolenou odpovědí byla varianta „1 – maximálně spokojen/a“, kterou uvedlo 73,2 % respondentů, tj. o 2 procentní body nad průměrem kraje (71,2 %). Možnost „2 – spokojen/a“ uvedlo 18,6 % dotazovaných, tj. o 1,2 procentních bodů pod průměrem kraje (19,8 %) a o 1,1 procentních bodů více, než v loňském roce (17,5 %). „3 – spokojen/a s výhradami“ následně označilo 6,3 % z celkového počtu respondentů, tj. o 2,1 procentních bodů méně v porovnání s loňským rokem (8,4 %).
- **Otázka č. 11 Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?** Odpověď „1 – maximálně spokojen/a“ uvedlo 85,7 % respondentů, tj. o 2,6 procentních bodů nad průměrem ČR (83,1 %). 9,8 % dotazovaných zvolilo variantu „2 – spokojen/a“, tj. o 2,2 procentní body pod průměrem ČR (12 %) a o 2,4 procentních bodů více, než v loňském roce (7,4 %). „3 - spokojeno s výhradami“ bylo 3,2 % respondentů.
- **Otázka č. 12 Pokud jste pocíťoval/a potřebu si s někým pohovořit, byla Vaše potřeba vyslyšena?** Respondenti nejčastěji volili odpověď „ano“ (72,7 %), tj. o 4,9 procentních bodů nad průměrem ČR (67,8 %) a o 8,8 procentních bodů více, než v loňském roce (63,9 %). Potřebu pohovořit si „nepocíťovalo“ 26,4 % hospitalizovaných pacientů, tj. o 4,5 procentních bodů pod průměrem ČR (30,9 %) a o 8,3 procentních bodů méně, než v loňském roce (34,7 %).
- **Otázka č. 13 Jak hodnotíte kvalitu podávané stravy?** Nejčastěji zvolenou odpovědí byla „1 – maximálně spokojen/a“ (43,1 %), tj. o 6,1 procentních bodů pod průměrem ČR (49,2 %) a zároveň o 5,4 procentních bodů více v porovnání s loňským rokem (37,7 %). 31,9 % respondentů uvedlo možnost „2 – spokojen/a“, tj. o 1,9, respektive 2,7 procentních bodů nad průměrem kraje (30 %) a ČR (29,2 %). „3 – spokojen/a s výhradami“ označilo 17,8 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové, tj. o 2,4 procentních bodů nad průměrem ČR (15,4 %) a o 5,6 procentních bodů méně, než v loňském roce (23,4 %).
- **Otázka č. 15 Bylo pro Vás orientační značení v nemocnici srozumitelné?** Na tuto otázku 93,6 % respondentů uvedlo odpověď „ano“. 3 % dotazovaných označilo možnost „ne“ a 3,4 % hospitalizovaných pacientů odpověď neuvedlo.
- **Otázka č. 16 Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?** Respondenti nejčastěji uváděli odpověď „1 – maximálně spokojen/a“, a to v 77,5 % případů. 16 % dotazovaných u této otázky zvolilo variantu „2 – spokojen/a“. „3 – spokojen/a s výhradami“ uvedlo 5,3 % hospitalizovaných pacientů.
- **Otázka č. 17 Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?** Hospitalizovaní pacienti nejčastěji uvedli na tuto otázku odpověď „1 – maximálně spokojen/a“ (86,1 %). Možnost „2 – spokojen/a“ označilo 9,7 % respondentů. „3 – spokojeno s výhradami“ bylo 2,9 % hospitalizovaných pacientů.
- **Otázka č. 18 Když jste potřeboval/a přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná?** Hospitalizovaní pacienti hodnotili tuto oblast kladně. Nejčastěji zvolená odpověď „ano“ se vyskytovala v 81,1 % případů, tj. o 2,6, respektive 2,9 procentních bodů nad průměrem kraje (78,5 %) a ČR (78,2 %). 18,2 % respondentů přivolat ošetřující personál „nepotřebovalo“, tj. o 2,5, respektive 2,3 procentních bodů pod průměrem kraje (20,7 %) a ČR (20,5 %). „Ne“ uvedlo 0,7 % respondentů.

- **Otázka č. 19 Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá?**
„Velmi často“ zvolilo 53,4 % dotazovaných. „Často“ se personál usmívá na 40,9 % respondentů. „Méně často“ označilo 3,1 % hospitalizovaných pacientů.

Identifikace hlavních rezerv (potenciál pro zvyšování spokojenosti pacientů):

- do Fakultní nemocnice Hradec Králové přišlo s důvěrou 74,7 % respondentů
- hospitalizovaní kladně hodnotí úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři (maximálně spokojeno je 77,5 % respondentů) a komunikaci se zdravotními sestrami (maximálně spokojeno je 86,1 % respondentů)
- kladně je hospitalizovanými pacienty hodnocena rovněž specifická komunikace se zdravotnickým personálem, tj. vysvětlení navrženého postupu léčby (spokojeno 96,4 % dotazovaných); srozumitelné seznámení s možnými riziky případného lékařského zákroku (spokojeno 81,3 % dotazovaných, odpověď „nepotřeboval/a jsem zákrok“ uvedlo 15,3 % respondentů); srozumitelné seznámení s tím, komu mohou být poskytovány informace o zdravotním stavu pacienta (spokojeno 98,3 % dotazovaných); srozumitelné seznámení s tím, jak o sebe pečovat po propuštění z nemocnice (spokojeno 92,6 % pacientů); vyslyšení potřeby pohovořit si (potřeba vyslyšena u 72,7 % respondentů, potřebu nepociťovalo 26,4 % případů)
- hospitalizovanými pacienty je pozitivně hodnocena taktéž oblast účinné a včasné reakce ošetřujícího personálu při jejich bolestech – tuto oblast ohodnotilo kladně 84,5 % respondentů, 14,8 % respondentů bolest nepociťovalo
- včasnost reakcí personálu při potřebách pacienta potvrdilo 81,1 % dotazovaných hospitalizovaných pacientů, 18,2 % respondentů potřebu nepociťovalo
- spokojenost hospitalizovaných pacientů byla zaznamenána v oblasti ověřování jména pacienta před podáváním léků či zákrokem – své kladné hodnocení uvedlo 96,1 % respondentů
- spokojenost hospitalizovaných pacientů byla zaznamenána taktéž v rovině respektování jejich intimity a lidské důstojnosti – v této oblasti vyjádřilo své kladné hodnocení 96,1 % dotazovaných
- hospitalizovaní pacienti Fakultní nemocnice Hradec Králové vnímají pozitivně oblast bezpečnosti z hlediska možných krádeží na jednotlivých odděleních – 73,2 % dotazovaných bylo maximálně spokojeno
- kladně je hodnocena čistota na jednotlivých odděleních - maximálně spokojeno je 85,7 % respondentů
- rovina spokojenosti s kvalitou podávané stravy – maximálně spokojeno bylo 43,1 % dotazovaných, spokojeno s výhradami bylo 17,8 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové
- zaznamenáno relativně kladné hodnocení v oblasti pozitivní komunikace (úsměv, přívětivost) ošetřujícího personálu nemocnice s pacienty, neboť na otázku „Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá“ pacienti odpověděli „velmi často“ v 53,4 % případů a „často“ v 40,9 % případů
- v oblasti zlepšení dotazovaní (mimo vyjádření spokojenosti ve 29,1 %) nejčastěji navrhují zkvalitnění podávané stravy (16,8 %), instalaci internetu (15,5 %), zavedení TV na pokojích (11,4 %) a rekonstrukci sociálního zařízení (11,4 %); v rámci volných odpovědí převažují návrhy ohledně rekonstrukce (sociální zařízení, pokoje, vybavení pokojů)
- spokojenost s orientačním systémem v nemocnici vyjádřilo 93,6 % respondentů

Návrhy a doporučení (zvyšování spokojenosti pacientů):

- navrhuje přijmout opatření vedoucí k dalšímu navyšování důvěry ze strany pacientů ve Fakultní nemocnici Hradec Králové
- doporučujeme zaměřit se na oblast komunikace s pacienty
- navrhuje zaměřit se na rovinu bezpečnosti jako celku – zvýšení pocitu bezpečí pacientů
- 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. 2017 již 11. ročník)
2. Bezpečnost a spokojenost **zaměstnanců** nemocnic ČR (v r. 2017 již 10. ročník)
3. **Finanční zdraví** nemocnic ČR (v r. 2017 již 10. 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 2017“ probíhá od 1. února do 31. srpna 2017.

V roce 2016 proběhl již **11. ročník spokojenosti pacientů** a **9. ročník spokojenosti zaměstnanců**. V roce 2016 hlasovalo téměř 76 tisíc hospitalizovaných pacientů, 51 tisíc ambulantních pacientů a 10 tisíc zaměstnanců nemocnic. Od roku 2006, kdy nezisková organizace HealthCare Institute s tímto rozvojovým projektem začala, se dobrovolně zapojilo již přes **750 000 respondentů** (pacientů a zaměstnanců nemocnic).



„BAROMETR MEZI ŘEDITELI NEMOCNIC ČR 2016“

– unikátní průzkum mezi top managementem ve zdravotnictví, viz výsledky z r. 2016:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/barometr/barometr-ceskeho-zdravotnictvi-2016.html>

BAROMETR MEZI MEDIKY

– unikátní výzkum mezi studenty 4., 5. a 6. ročníků 9 lékařských fakult v ČR, viz. výsledky z r. 2015:

<http://www.hc-institute.org/cz/novinky/tiskova-zprava-kam-maji-studenti-namireno-poukonceni-jejich-studia.html>



NEJLEPŠÍ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
ŽEBŘÍČKY ČESKÝCH ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN



„ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU“

Nový celostátní průzkum „Zdravotní pojišťovna roku“ má za cíl pozitivní podporu rozvoje sektoru zdravotního pojišřovnictví.

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

Celkové výsledky průzkumu „Zdravotní pojišřovna roku 2016“ naleznete na: <http://www.hc-institute.org/cz/projekty/zdravotni-pojistovna-roku/cgm-zdravotni-pojistovna-roku-2016.html>

II. POŘÁDÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ

1. Diskusní platforma pro představitele nemocnic, zdravotních pojišřoven, 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 2017“ se bude konat ve dnech 28. – 29. listopadu v Clarion Congress Hotel Prague – Vysočany.

KONTAKT:

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

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

Sídlo společnosti:

HealthCare Institute, o.p.s.

Jižní 5
700 30 Ostrava
Czech Republic

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