



VYHODNOCENÍ CELOSTÁTNÍHO MĚŘENÍ
BEZPEČNOSTI A SPOKOJENOSTI
AMBULANTNÍCH PACIENTŮ
ČESKÝCH NEMOCNIC 2016

FAKULTNÍ NEMOCNICE HRADEC KRÁLOVÉ

Vážené kolegyně a kolegové,

předkládáme Vám výsledek celostátního měření bezpečnosti a spokojenosti ambulantních 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 **51 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

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	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 **907** řádně odpovídajících respondentů, v roce 2015 odpovídalo **748** respondentů) lze tato data prohlásit za reprezentativní vzorek pro vyhodnocení a následnou analýzu.

2 SOUHRNNÉ INFORMACE

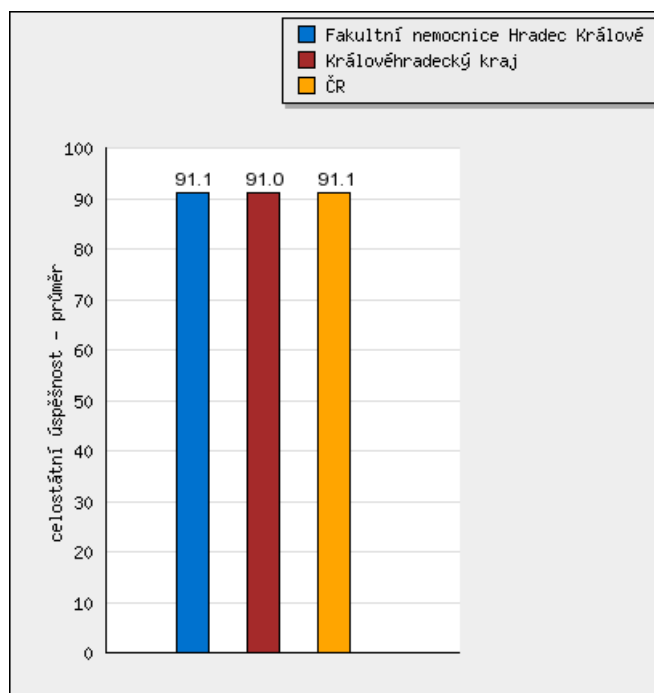
Pro kvalitativní vyhodnocení jsou uvedeny ratingové kategorie dle dosažené úspěšnosti během měření spokojenosti klientů nemocnic:

- 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 91,1%**, 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 **91,1 %** celkově umístila na **4.** místě v rámci Královéhradeckého kraje a na **42.** místě v rámci celorepublikového žebříčku.



2.2 ROZDĚLENÍ DOTAZNÍKŮ PODLE JEJICH ZDROJE

V roce 2016 odpovědělo celkem **907** respondentů, z toho bylo **874** ks tištěnou formou (tj. **96,4 %**) a **33** ks formou elektronického dotazníku (tj. **3,6 %**).

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 rozhodl/a pro tuto ambulanci?**

Na „doporučení lékaře“ dalo 50,3 % respondentů, tj. o 11,8 procentních bodů nad průměrem ČR (38,5%). „Vlastní zkušeností“ se v tomto případě řídilo 18,8 % dotazovaných. „Doporučení známých“ označilo 15,1 % pacientů.

- **Otázka č. 2 Byl/a jste předem objednána/a?**

Předem bylo do své ambulance objednáno 84,9 % dotazovaných, tj. o 8,8, respektive 10,9 procentních bodů nad průměrem kraje (76,1 %) a ČR (74 %). 14,3 % ambulantních pacientů se předem neobjednávalo, tj. o 8,8, respektive o 10,6 procentních bodů pod průměrem kraje (23,1 %) a ČR (24,9 %).

- **Otázka č. 3 Jak dlouho jste čekal/a, než jste vstoupil/a do ordinace?**

„Do 10 minut“ čekalo na vstup do ordinace 46, 1 % respondentů, tj. o 9,6 procentních bodů pod průměrem ČR (55,7 %). 35,7 % dotazovaných čekalo „do 30 minut“, tj. o 7,3 procentních bodů nad průměrem ČR (28,4 %). „Do 60 minut“ čekalo 10,1 % ambulantních pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové.

- **Otázka č. 4 Byl Vám vysvětlen důvod případného delšího čekání?**

Odpověď „ano“ byla u této otázky zaznamenána ve 45,1 % případů, tj. o 6, respektive o 4,9 procentních bodů nad průměrem kraje (39,1 %) a ČR (40,2 %). Odpověď „ne“ označilo 14,6 % respondentů. „Nečekalo“ 40,4 % dotazovaných, tj. o 5, respektive 8,6 procentních bodů pod průměrem kraje (45,4 %) a ČR (49 %).

- **Otázka č. 5 Jak hodnotíte přístup lékaře k Vaší osobě?**

Maximální spokojenost s přístupem lékaře vyjádřilo 79,9 % dotazovaných, tj. o 3,3 procentní body pod průměrem ČR (83,2 %) a o 4,3 procentní body méně než v loňském roce (84,2 %). Možnost „2 – spokojen/a“ označilo 13,1 % respondentů, tj. o 2,3 procentních bodů nad průměrem ČR (10,8 %). 4,4 % ambulantních pacientů zvolilo variantu „3 – spokojen/a s výhradami“. Meziročně tato hodnota vzrostla o 1,5 procentních bodů (z 2,9 % na 4,4 %).

- **Otázka č. 6 Informace předané lékařem byly:**

„Velmi dobrou srozumitelnost“ informací podávanými lékařem potvrdilo 85,2 % dotazovaných, tj. o 3,4, respektive o 4,6 procentních bodů pod průměrem kraje (88,6 %) a ČR (89,8 %). V rámci této odpovědi došlo k meziročnímu poklesu o 4 procentní body (tj. z 89,2 % na 85,2 %). „Částečně srozumitelné“ byly informace pro 10,5 % respondentů, tj. o 2,3, respektive o 4,7 procentních bodů nad průměrem kraje (8,2 %) a ČR (5,8 %). V porovnání s loňským rokem došlo u této odpovědi k nárůstu o 2,7 procentních bodů (tj. z 7,8 % na 10,5 %). „Nedostatečně srozumitelné“ byly informace pro 1,1 % ambulantních pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové.

- **Otázka č. 7 Jak hodnotíte přístup zdravotní sestry k Vaší osobě?**

S přístupem zdravotní sestry bylo maximálně spokojeno 88,9 % dotazovaných. Možnost „2 – spokojen/a“ označilo 6,8 % respondentů. 2,2 % ambulantních pacientů uvedlo variantu „3 – spokojen/a s výhradami“.

- **Otázka č. 8 Informace předané zdravotní sestrou byly:**
 „Velmi dobře srozumitelné“ byly tyto informace pro 92,9 % dotazovaných, tj. o 0,9 procentních bodů pod průměrem ČR (93,8 %). „Částečně srozumitelné“ byly informace předané zdravotní sestrou pro 3,1 % respondentů. Pro 0,9 % ambulantních pacientů byly informace předávané zdravotní sestrou „nedostatečně srozumitelné“.
- **Otázka č. 9 Cesta k ordinaci byla označena:**
 Výborné značení potvrdilo 56,3 % ambulantních pacientů, cestu do ordinace znalo 19,7 % dotazovaných. Chvalitebně označení cesty k ordinaci hodnotí 14,9 % respondentů.
- **Otázka č. 10 Měl/a jste (během vyšetření či předávání informací) pocit soukromí?**
 92,6 % respondentů mělo během vyšetření či předávání informací pocit soukromí, tj. o 1,8, respektive o 2,2 procentních bodů pod průměrem kraje (94,4 %) a ČR (94,8 %). V porovnání s loňským rokem u této otázky identifikujeme pokles maximálně kladného hodnocení o 2,7 procentních bodů (tj. z 95,3 % na 92,6 %). Soukromí nepocíťovalo 5,3 % dotazovaných, tj. o 1,6, respektive o 2 procentní body nad průměrem kraje (3,7 %) a ČR (3,3 %). Oproti loňskému roku došlo u této odpovědi k nárůstu o 1,8 procentních bodů (tj. z 3,5 % na 5,3 %).
- **Otázka č. 11 Pokud jste pocíťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinné a včas reagováno?** Odpověď „ano“ uvedlo 35,7 % respondentů, tj. o 5, respektive o 3 procentní body pod průměrem kraje (40,7 %) a ČR (38,7 %). Meziroční pokles u této odpovědi činí 5,2 procentních bodů (tj. z 40,9 % na 35,7 %). 62 % dotazovaných bolest nepocíťovalo, tj. o 4,5, respektive o 2,8 procentních bodů nad průměrem kraje (57,5 %) a ČR (59,2 %). Meziroční nárůst identifikujeme ve výši 5 procentních bodů (tj. z 57 % na 62 %). Odpověď „ne“ uvedlo 2,3 % respondentů.
- **Otázka č. 12 Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření?**
 „Velmi spokojeno“ bylo 88,1 % ambulantních pacientů, tj. o 1,2 procentních bodů méně v porovnání s loňským rokem (89,3 %). 8,2 % respondentů bylo „spokojeno s výhradami“ – u této odpovědi zaznamenáváme meziroční nárůst o 1,5 procentního bodu (tj. z 6,7 % na 8,2 %). 1,7 % ambulantních pacientů „nebylo spokojeno“ s celkovou úrovní ošetření.
- **Otázka č. 13 Jak na Vás působilo prostředí čekárny (čistota, vybavení, velikost čekárny)?**
 86,9 % ambulantních pacientů uvedlo, že na ně prostředí čekárny působilo „čistě, příjemně“. Pro 10,1 % dotazovaných bylo prostředí čekárny „čisté, nepříjemné“.

Identifikace hlavních rezerv (potenciál pro zvyšování spokojenosti pacientů):

- s celkovou úrovní ošetření bylo spokojeno 88,1 % pacientů
- ambulantní pacienti kladně hodnotí přístup zdravotních sester k pacientům (maximálně spokojeno s přístupem sester je 88,9 % respondentů), přístup lékařského personálu je hodnocen méně kladně (maximálně spokojeno bylo 79,9 % dotazovaných, tj. o 3,3 procentní body pod průměrem ČR (83,2 %) a o 4,3 procentní body méně v porovnání s loňským rokem (84,2 %)
- kladně je ambulantními pacienty hodnocena specifická komunikace se zdravotnickým personálem (92,9 %); vysvětlení důvodu případného delšího čekání potvrdilo 45,1 % respondentů, nečekalo 40,4 % dotazovaných
- ambulantními pacienty je pozitivně hodnocena oblast účinné a včasné reakce ošetřujícího personálu při jejich bolestech – tuto oblast ohodnotilo kladně 35,7 % respondentů, 62 % dotazovaných bolest nepociťovalo
- spokojenost pacientů byla zaznamenána též v rovině respektování jejich soukromí – v této oblasti vyjádřilo své kladné hodnocení 92,6 % dotazovaných
- prostředí čekárny působí čistě a zároveň příjemně na 86,9 % ambulantních pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové
- na vstup do ambulance pacienti nejčastěji čekají „do 10 minut“ (46,1 %)
- v oblasti zlepšení dotazovaní (mimo vyjádření spokojenosti v 59,1 %) nejčastěji navrhují modernizaci prostředí čekárny (14,6 %), renovaci sociálního zařízení (11,6 %) a modernizaci zdravotnického vybavení (5,2 %)
- maximální spokojenost s orientačním systémem v nemocnici vyjádřilo 56,3 % respondentů, 19,7 % pacientů orientační systém nepotřebovalo – cestu znalo

Návrhy a doporučení (zvyšování spokojenosti pacientů):

- doporučujeme zaměřit se na oblast přístupu zdravotnického personálu k pacientům a komunikace s pacienty (komunikace jako celek)
- navrhujeme zaměřit se na oblast spokojenosti pacientů v rámci snížení čekací doby před vstupem do ambulance, zpříjemnění prostředí čekárny, zkvalitnění orientačního značení
- navrhujeme 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