



VYHODNOCENÍ CELOSTÁTNÍHO MĚŘENÍ
BEZPEČNOSTI A SPOKOJENOSTI
AMBULANTNÍCH PACIENTŮ
ČESKÝCH NEMOCNIC 2017

FAKULTNÍ NEMOCNICE HRADEC KRÁLOVÉ

Vážené kolegyně a kolegové,

předkládáme Vám výsledek celostátního měření bezpečnosti a spokojenosti ambulantních pacientů nemocnic v ČR – „NEMOCNICE ČR 2017“.

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 2017.**

Celkový počet ambulantních hlasujících byl v roce 2017 téměř **33 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 2018

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
	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 707 řádně odpovídajících respondentů, v roce 2016 odpovídalo 907 respondentů) lze tato data prohlásit za reprezentativní vzorek pro vyhodnocení a následnou analýzu.

2 SOUHRNNÉ INFORMACE

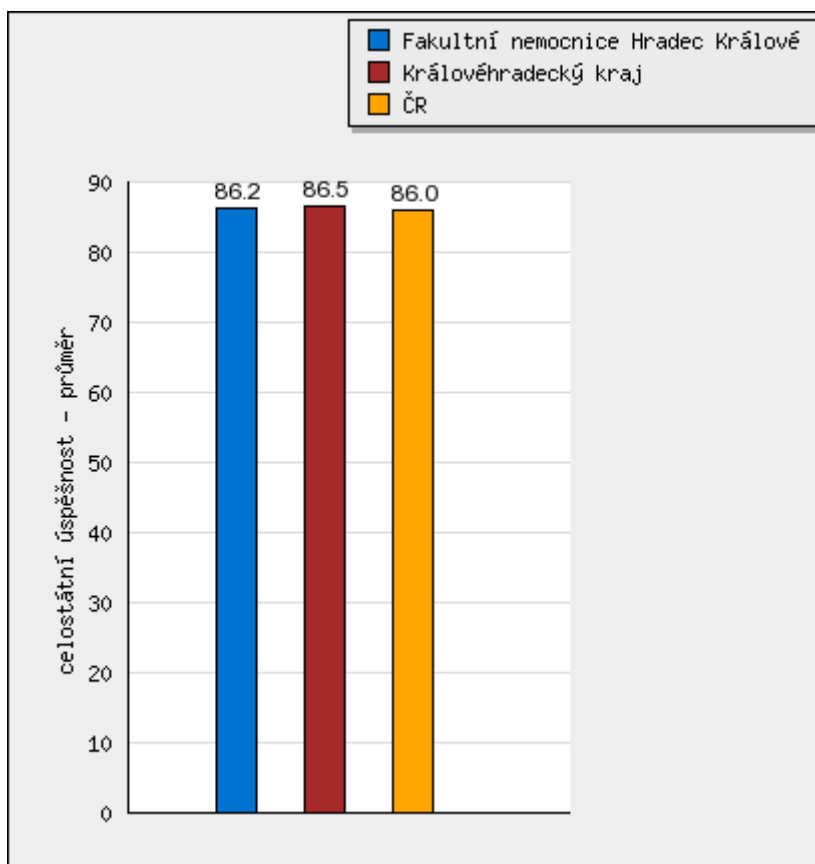
Pro kvalitativní vyhodnocení jsou uvedeny ratingové kategorie dle dosažené úspěšnosti během měření spokojenosti klientů nemocnic:

- 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 86,2 %**, 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 **86,2 %** celkově umístila na **3.** místě v rámci Královéhradeckého kraje a na **47.** místě v rámci celorepublikového žebříčku.



2.2 ROZDĚLENÍ DOTAZNÍKŮ PODLE JEJICH ZDROJE

V roce 2017 odpovědělo celkem **707** respondentů, z toho bylo **667** ks tištěnou formou (tj. **94 %**) a **40** ks formou elektronického dotazníku (tj. **6 %**).

2.3 IDENTIFIKACE NEJVÝRAZNĚJŠÍCH ROZDÍLŮ

Identifikace nejvýraznějších rozdílů v dosažených výsledcích Fakultní nemocnice Hradec Králové v roce 2017 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 53,1 % respondentů, tj. 8, respektive 16,7 procentních bodů nad průměrem kraje (45,1 %) a ČR (36,4 %). „Vlastní zkušenosti“ se v tomto případě řídilo 17 % dotazovaných, tj. 6,4 procentních bodů pod průměrem ČR (23,4 %). Odpověď „doporučení známých“ označilo 11,1 % dotazovaných, tj. 5,3 procentních bodů pod průměrem ČR (16,4 %) a také o 4 procentní body méně než v roce 2016 (15,1 %). „Blízko bydliště“ označilo 10,1 % pacientů, tj. 8,6 procentních bodů pod průměrem kraje (18,7 %).

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

Předem bylo do své ambulance objednáno 71,6 % dotazovaných. Meziročně byl u této hodnoty zaznamenán pokles o 13,3 procentních bodů (tj. z 84,9 % na 71,6 %). 26,3 % ambulantních pacientů se předem neobjednávalo, tj. 5,6 procentních bodů pod průměrem kraje (31,9 %) a zároveň o 12 procentních bodů více než v roce 2016 (14,3 %). 2,1 % dotazovaných odpověď nezvolilo.

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

46,3 % dotazovaných čekalo „do 10 minut“, tj. 6,4, respektive 10,8 procentních bodů pod průměrem kraje (52,7 %) a ČR (57,1 %). „Do 30 minut“ čekalo na vstup do ordinace 32,8 % respondentů. „Do 60 minut“ čekalo 10,3 % ambulantních pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové.

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

Odpověď „ano“ byla u této otázky zaznamenána v 36,9 % případů, tj. 5,8 procentních bodů pod průměrem ČR (42,7 %) a zároveň o 8,2 procentních bodů méně než v roce 2016 (45,1 %). Důvod případného delšího čekání nebyl vysvětlen 14,4 % respondentů. Odpověď „nečekal/a jsem“ uvedlo 48,7 % dotazovaných, tj. o 8,3 procentních bodů více ve srovnání s rokem 2016 (40,4 %).

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

Maximální spokojenost s přístupem lékaře vyjádřilo 78,1 % dotazovaných, tj. 5,5, respektive 6,4 procentní body pod průměrem kraje (83,6 %) a ČR (84,5 %). Možnost „2 – spokojen/a“ označilo 11,8 % respondentů. 5,7 % ambulantních pacientů zvolilo variantu „3 – spokojen/a s výhradami“.

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

„Velmi dobrou srozumitelnost“ informací podávanými lékařem potvrdilo 84,6 % dotazovaných, tj. 3,7, respektive 6,3 procentních bodů pod průměrem kraje (88,3 %) a ČR (90,9 %). „Částečně srozumitelné“ byly informace pro 7,1 % respondentů, tj. 1,6 procentních bodů nad průměrem ČR (5,5 %). Meziročně byl u této varianty zaznamenán pokles o 3,4 procentních bodů (tj. z 10,5 % na 7,1 %). 6,4 % dotazovaných odpověď nezvolilo, tj. 2,4, respektive 3,6 procentních bodů nad průměrem kraje (4 %) a ČR (2,8 %) a zároveň o 3,2 procentní body více než v roce 2016 (3,2 %). „Nedostatečně srozumitelné“ byly informace pro 2 % dotazovaných, tj. 1,3 procentní body nad průměrem ČR (0,7 %).

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

S přístupem zdravotní sestry bylo maximálně spokojeno 85,8 % dotazovaných, tj. 3,9 procentních bodů pod průměrem ČR (89,7 %). Meziročně byl u této hodnoty zaznamenán pokles o 3,1 procentních bodů (tj. z 88,9 % na 85,8 %). Možnost „2 – spokojen/a“ označilo 7,5 % respondentů. 3,3 % ambulantních pacientů uvedlo variantu „3 – spokojen/a s výhradami“.

- **Otázka č. 8 Informace předané zdravotní sestrou byly:**

„Velmi dobře srozumitelné“ byly tyto informace pro 90,8 % dotazovaných, tj. 2, respektive 3,5 procentních bodů pod průměrem kraje (92,8 %) a ČR (94,3 %) a zároveň o 2,1 procentních bodů méně ve srovnání s rokem 2016 (92,9 %). „Částečně srozumitelné“ byly informace předané zdravotní sestrou pro 5,2 % respondentů, tj. 1,6 procentních bodů nad průměrem ČR (3,6 %). Meziročně byl u této hodnoty zaznamenán nárůst o 2,1 procentních bodů (tj. z 3,1 % na 5,2 %). Odpověď nebyla zvolena v 2,8 % případů.

- **Otázka č. 9 Měl/a jste (během vyšetření či předání informací) pocit soukromí?**

91,8 % respondentů mělo během vyšetření či předávání informací pocit soukromí, tj. o 2,8, respektive 3,6 procentních bodů méně než průměr kraje (94,6 %) a ČR (95,4 %). Soukromí nepocíťovalo 5 % dotazovaných, tj. 1,6, respektive 2,1 procentních bodů nad průměrem kraje (3,4 %) a ČR (2,9 %). Odpověď nebyla zvolena u 3,3 % respondentů.

- **Otázka č. 10 Pokud jste pocíťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?**

Odpověď „ano“ uvedlo 34,4 % respondentů, tj. o 5,8, respektive 4,5 procentních bodů pod průměrem kraje (40,2 %) a ČR (38,9 %) a zároveň o 1,3 procentních bodů méně než v roce 2016 (35,7 %). Odpověď „ne“ uvedlo 2,8 % respondentů, tj. o 1,1 procentních bodů více než je průměr ČR (1,7 %). 62,8 % dotazovaných bolest nepocíťovalo, tj. 5,3, respektive 3,4 procentní body nad průměrem kraje (57,5 %) a ČR (59,4 %).

- **Otázka č. 11 Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření?**

„Velmi spokojeno“ bylo 83,6 % ambulantních pacientů, tj. o 4,3, respektive 4,6 procentních bodů méně v porovnání s průměrem kraje (87,9 %) a ČR (88,2 %). Meziročně byl u této hodnoty zaznamenán pokles o 4,5 procentních bodů (tj. z 88,1 % na 83,6 %). 10 % respondentů bylo „spokojeno s výhradami“, tj. 2,3, respektive 1,6 procentních bodů nad průměrem kraje (7,7 %) a ČR (8,4 %). V roce 2017 u této varianty došlo k nárůstu o 1,8 procentních bodů v porovnání s rokem 2016 (8,2 %). 3,7 % ambulantních pacientů odpověď ne zvolilo.

- **Otázka č. 12 Jak na Vás působilo prostředí čekárny (čistota, vybavení, velikost čekárny)?**

85,9 % ambulantních pacientů uvedlo, že na ně prostředí čekárny působilo „čistě, příjemně“, tj. 2,7 procentních bodů pod průměrem kraje (88,6 %). Pro 11 % dotazovaných bylo prostředí čekárny „čisté, nepříjemné“. Odpověď nebyla zvolena v 2,4 % případů.

Identifikace hlavních rezerv (potenciál pro zvyšování spokojenosti pacientů):

- s celkovou úrovní ošetření bylo spokojeno 83,6 % pacientů, tj. o 4,3, respektive 4,6 procentních bodů méně v porovnání s průměrem kraje (87,9 %) a ČR (88,2 %) a zároveň o 4,5 procentních bodů méně než v roce 2016 (88,1 %)
- maximálně spokojeno s přístupem sester je 85,8 % respondentů (tj. 3,9 procentních bodů pod průměrem ČR - 89,7 % a o 3,1 procentních bodů méně než v roce 2016 - 88,9 %); s přístupem lékařského personálu je maximálně spokojeno 78,1 % dotazovaných (tj. 5,5 respektive 6,4 procentních bodů pod průměrem kraje - 83,6 % a ČR - 84,5 %)
- velmi dobrou srozumitelnost informací podávanými lékařem potvrdilo 84,6 % dotazovaných, tj. 3,7, respektive 6,3 procentních bodů pod průměrem kraje (88,3 %) a ČR (90,9 %); se srozumitelností informací poskytnutých zdravotní sestrou bylo spokojeno 90,8 % dotazovaných, tj. 2, respektive 3,5 procentních bodů pod průměrem kraje (92,8 %) a ČR (94,3 %) a zároveň o 2,1 procentních bodů méně ve srovnání s rokem 2016 (92,9 %)
- specifická komunikace se zdravotnickým personálem: vysvětlení důvodu případného delšího čekání potvrdilo 36,9 % respondentů, tj. 5,8 procentních bodů pod průměrem ČR (42,7 %) a zároveň o 8,2 procentních bodů méně než v roce 2016 (45,1 %); nečekalo 48,7 % dotazovaných ambulantních pacientů
- doba čekání před vstupem do ordinace: „do 10 minut“ čekalo 46,3 % respondentů, tj. 6,4, respektive 10,8 procentních bodů pod průměrem kraje (52,7 %) a ČR (57,1 %); 32,8 % respondentů čekalo „do 30 minut“
- oblast účinné a včasné reakce ošetřujícího personálu při bolestech ambulantních pacientů: tuto oblast ohodnotilo kladně 34,4 % respondentů, tj. o 5,8, respektive 4,5 procentních bodů pod průměrem kraje (40,2 %) a ČR (38,9 %); 62,8 % dotazovaných bolest nepociťovalo
- v oblasti respektování soukromí vyjádřilo kladné hodnocení 91,8 % dotazovaných ambulantních pacientů, tj. o 2,8, respektive 3,6 procentních bodů pod průměrem kraje (94,6 %) a ČR (95,4 %)
- prostředí čekárny působí čistě a zároveň příjemně na 85,9 % ambulantních pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové, tj. 2,7 procentních bodů pod průměrem kraje (88,6 %)
- v oblasti zlepšení dotazovaní (mimo vyjádření spokojenosti v 58,5 %) nejčastěji navrhují prostředí čekárny (16,4 %), dostupnost WC (6,5 %) a prostředí ambulance (5,4 %)

Návrhy a doporučení (zvyšování spokojenosti pacientů):

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

NEJLEPŠÍ NEMOCNICE

ŽEBŘÍČKY ČESKÝCH NEMOCNIC

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 12. 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** probíhal od **1. února do 31. srpna 2017**.

Projekt Nemocnice ČR 2018 bude probíhat od 1. února do 31. srpna 2018.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU

ŽEBŘÍČKY ČESKÝCH ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN

„ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2017“

3. ročník celostátního průzkumu „Zdravotní pojišťovna roku 2017“ má za cíl pozitivní podporu rozvoje sektoru zdravotního pojišťovníctví.

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 „CGM Zdravotní pojišťovna roku 2016“ naleznete zde:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/zdravotni-pojistovna-roku/cgm-zdravotni-pojistovna-roku-2016.html>

BAROMETR ČESKÉHO ZDRAVOTNICTVÍ

„**BAROMETR MEZI ŘEDITELI NEMOCNIC 2017**“ – unikátní průzkum mezi top managementem ve zdravotnictví, viz. výsledky z roku 2017:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/barometr/barometr-ceskeho-zdravotnictvi-2017.html>

„**BAROMETR MEZI MEDIKY 2017**“ – celostátní průzkum mezi studenty 4., 5. a 6. ročníků 9 lékařských fakult v České republice, viz. výsledky z předchozích let:

<http://hc-institute.org/cz/projekty/barometr-mezi-mediky.html>

„**BAROMETR MEZI STUDENTY ZDRAVOTNICKÝCH ŠKOL 2017**“ – celostátní průzkum mezi studenty středních, vyšších odborných a vysokých zdravotnických škol v České republice, viz. výsledky z předchozích let:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/barometr-mezi-sestrami.html>

II. POŘADÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ

Odborná konference „Efektivní nemocnice 2017 – Strategie zdravotních pojišťoven a nemocnic“ je:

1. diskusní platformou pro představitele nemocnic, zdravotních pojišťoven, ministerstva, ambulantních lékařů a pacientů,
2. prostorem pro prezentaci "Best practices" ředitelů nemocnic a odborníků ve zdravotnictví v oblasti zvyšování efektivity a kvality poskytované péče,
3. zaměřena na zvyšování produktivity, kvality a výkonnosti nemocnic.

Mezinárodní odborná konference „Efektivní nemocnice 2017“ se konala krátce před vánočními svátky od 28.11.2017 do 29.11.2017 v Clarion Congress Hotelu v Praze - Vysočanech.

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