



VYHODNOCENÍ CELOSTÁTNÍHO MĚŘENÍ
BEZPEČNOSTI A SPOKOJENOSTI
AMBULANTNÍCH PACIENTŮ
ČESKÝCH NEMOCNIC 2018

FAKULTNÍ NEMOCNICE HRADEC KRÁLOVÉ

Vážené kolegyně a kolegové,

předkládáme Vám výsledek celostátního měření bezpečnosti a spokojenosti ambulantních pacientů nemocnic v ČR – „NEMOCNICE ČR 2018“.

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 osloveno **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 2018.**

Celkový počet ambulantních hlasujících byl v roce 2018 přes **42 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 14. prosince 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 **343 řádně odpovídajících respondentů, v roce 2017 odpovídalo 707 respondentů**) lze tato data prohlásit za reprezentativní vzorek pro vyhodnocení a následnou analýzu.

2 SOUHRNNÉ INFORMACE

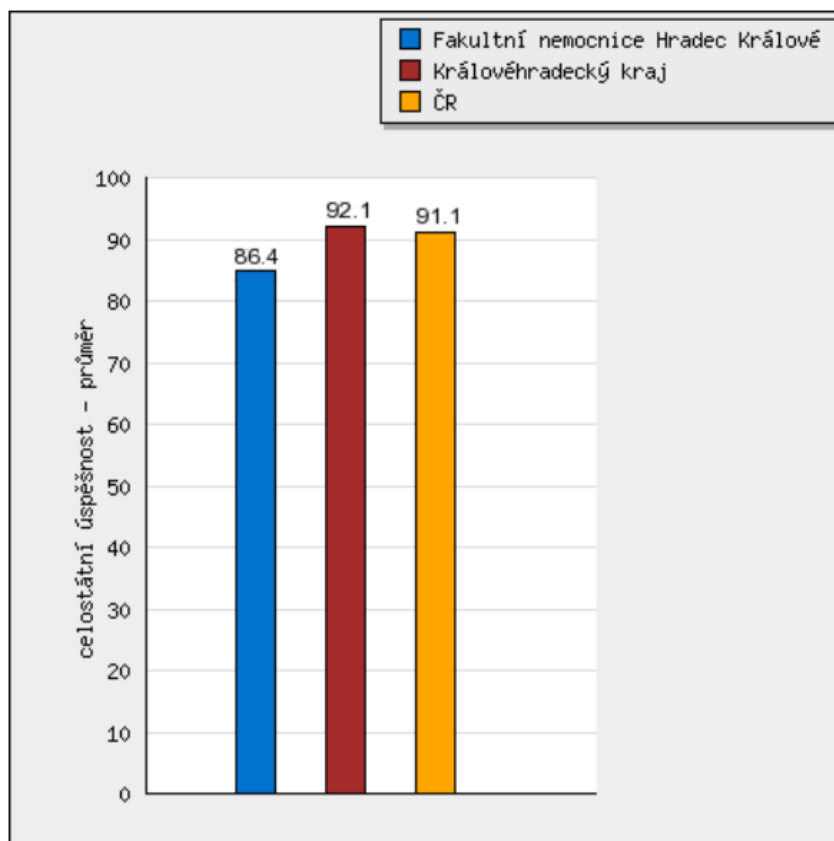
Pro kvalitativní vyhodnocení jsou uvedeny ratingové kategorie dle dosažené úspěšnosti během měření spokojenosti klientů nemocnic:

- 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 86,4 %**, 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 **86,4 %** celkově umístila na **4.** místě v rámci Královéhradeckého kraje a na **45.** místě v rámci celorepublikového žebříčku.



2.2 ROZDĚLENÍ DOTAZNÍKŮ PODLE JEJICH ZDROJE

V roce 2018 odpovědělo celkem **343** respondentů, z toho bylo **292** ks tištěnou formou (tj. **85 %**) a **51** ks formou elektronického dotazníku (tj. **15 %**).

2.3 IDENTIFIKACE NEJVÝRAZNĚJŠÍCH ROZDÍLŮ

Identifikace nejvýraznějších rozdílů v dosažených výsledcích Fakultní nemocnice Hradec Králové v roce 2018 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 50,1 % respondentů, tj. 13,3, respektive 11,8 procentních bodů nad průměrem kraje (36,8 %) a ČR (38,3 %). „Vlastní zkušeností“ se v tomto případě řídilo 24,6 % dotazovaných, tj. o 7,6 procentních bodů více než v roce 2017 (17 %). „Blízko bydliště“ označilo 11,7 % pacientů, tj. 8,4 procentní body pod průměrem kraje (20,1 %). Odpověď „doporučení známých“ označilo 8,5 % dotazovaných, tj. 6,9 procentních bodů pod průměrem ČR (15,4 %).

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

Předem bylo do své ambulance objednáno 84,6 % dotazovaných, tj. 6,2, respektive 10,4 procentní body nad průměrem kraje (78,4 %) a ČR (74,2 %) a také o 13 procentních bodů více než v roce 2017 (71,6 %). 12,8 % ambulantních pacientů se předem neobjednávalo, tj. 7,7, respektive 11,7 procentních bodů pod průměrem kraje (20,5 %) a ČR (24,5 %). Meziročně došlo u této varianty odpovědi k poklesu o 13,5 procentních bodů, tj. z 26,3 % (2017) na 12,8 % (2018). Odpověď nezvolilo 2,6 % respondentů.

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

41,1 % dotazovaných čekalo „do 10 minut“, tj. 20,4, respektive 12,5 procentních bodů pod průměrem kraje (61,5 %) a ČR (53,6 %) a také o 5,2 procentní body méně než v roce 2017 (46,3 %). „Do 30 minut“ čekalo na vstup do ordinace 38,8 % respondentů, tj. 10,4, respektive 7,6 procentních bodů nad průměrem kraje (28,4 %) a ČR (31,2 %) a také o 6 procentních bodů více než v roce 2017 (32,8 %). „Do 60 minut“ čekalo na vstup do ordinace 8,8 % ambulantních pacientů. Odpověď nebyla zvolena ve 3,2 % případů.

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

Odpověď „ano“ byla u této otázky zaznamenána v 68,3 % případech, tj. 9,2 procentní body pod průměrem kraje (77,5 %) a zároveň o 31,4 procentní body více než v roce 2017 (36,9 %). Odpověď „ne“ zvolilo 22,8 % respondentů, tj. 5,1 procentních bodů nad průměrem kraje (17,7 %) a také o 8,4 procentní body více než v roce 2017 (14,4 %). Odpověď „nečekal/a jsem“ uvedlo 8,9 % dotazovaných ambulantních pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové.

- **Otázka č. 6 Jak hodnotíte přístup lékaře k Vaší osobě?**

„1 – maximálně spokojeno“ s přístupem lékaře bylo 82,3 % dotazovaných, tj. 5 procentních bodů pod průměrem kraje (87,3 %) a zároveň o 4,2 procentní body více než v roce 2017 (78,1 %). Možnost „2 – spokojen/a“ označilo 9,9 % respondentů, tj. 3 procentní body pod průměrem ČR (12,9 %). 3,9 % ambulantních pacientů zvolilo variantu „3 – spokojen/a s výhradami“.

- **Otázka č. 7 Informace předané lékařem byly:**

„Velmi dobře srozumitelné“ byly informace podávané lékařem pro 86,3 % dotazovaných, tj. 5,1 procentních bodů pod průměrem kraje (91,4 %). „Částečně srozumitelné“ byly informace pro 8,2 % respondentů, tj. 3,1, respektive 1,3 procentní body nad průměrem kraje (5,1 %) a ČR (6,9 %). 2,6 % ambulantních pacientů zvolilo variantu „nedostatečně srozumitelné“, tj. 1, respektive 2 procentní

body nad průměrem kraje (1,6 %) a ČR (0,6 %). Odpověď nezvolilo 2,9 % respondentů.

- **Otázka č. 8 Jak hodnotíte přístup zdravotní sestry k Vaší osobě?**

S přístupem zdravotní sestry bylo „1 - maximálně spokojeno“ 87,6 % dotazovaných, tj. 3,6 procentních bodů pod průměrem kraje (91,2 %). Možnost „2 – spokojen/a“ označilo 6,5 % respondentů, tj. 2,7 procentních bodů pod celorepublikovým průměrem (9,2 %). 3 % ambulantních pacientů uvedlo variantu „3 – spokojen/a s výhradami“.

- **Otázka č. 9 Informace předané zdravotní sestrou byly:**

„Velmi dobře srozumitelné“ byly tyto informace pro 88,9 % dotazovaných, tj. 5,9, respektive 4,5 procentních bodů pod průměrem kraje (94,8 %) a ČR (93,4 %). „Částečně srozumitelné“ byly informace předané zdravotní sestrou pro 6,1 % respondentů, tj. 3, respektive 1,5 procentních bodů nad průměrem kraje (3,1 %) a ČR (4,6 %). Variantu „nedostatečně srozumitelné“ zvolilo 1,8 % ambulantních pacientů, tj. 1,4 procentní body nad průměrem ČR (0,4 %). Svou odpověď neuvedlo 3,2 % dotazovaných.

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

92,4 % respondentů mělo během vyšetření či předávání informací pocit soukromí a označilo „ano“, tj. 3, respektive 2,5 procentních bodů pod průměrem kraje (95,4 %) a ČR (94,9 %). „Ne“ zvolilo 5,3 % pacientů, tj. 1,8, respektive 1,9 procentních bodů nad krajským průměrem (3,5 %) a celorepublikovým průměrem (3,4 %). Odpověď nebyla zvolena u 2,3 % případů.

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

Odpověď „ano“ uvedlo 31,3 % respondentů, tj. 6,8, respektive 6,7 procentních bodů pod průměrem kraje (38,1 %) a ČR (38 %) a také o 3,1 procentních bodů méně než v roce 2017 (34,4 %). 5,4 % ambulantních pacientů zvolilo odpověď „ne“, tj. 2,2, respektive 2,8 procentních bodů nad průměrem kraje (3,2 %) a ČR (2,6 %). Meziročně došlo u této varianty odpovědi k nárůstu o 2,6 procentních bodů (tj. z 2,8 % na 5,4 %). 63,4 % dotazovaných bolest nepocíťovalo.

- **Otázka č. 12 Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření?**

„Velmi spokojeno“ bylo 84,3 % ambulantních pacientů, tj. 5 procentních bodů pod průměrem kraje (89,3 %). 9,9 % respondentů bylo „spokojeno s výhradami“, tj. 2,7 procentních bodů nad průměrem kraje (7,2 %) a 3,2 procentní body pod průměrem ČR (13,1 %). Odpověď „nebyl/a jsem spokojen/a“ zvolilo 2,3 % respondentů, tj. o 1,5 procentních bodů více než byl celorepublikový průměr (0,8 %). Svou odpověď neuvedlo 3,5 % ambulantních pacientů.

- **Otázka č. 13 Jak na Vás působilo prostředí čekárny (čistota, vybavení, velikost čekárny)?**

84,3 % ambulantních pacientů uvedlo, že na ně prostředí čekárny působilo „čistě, příjemně“, tj. 3,8 procentních bodů pod průměrem kraje (88,1 %). Pro 12 % dotazovaných bylo prostředí čekárny „čisté, nepříjemné“, tj. 2,6 procentních bodů nad krajským průměrem (9,4 %). Variantu „nečistě, nepříjemně“ zvolilo 0,9 % respondentů. 2,9 % ambulantních pacientů se v rámci této otázky nevyjádřilo.

Identifikace hlavních rezerv (potenciál pro zvyšování spokojenosti pacientů):

- s celkovou úrovní ošetření bylo velmi spokojeno 84,3 % pacientů, tj. 5 procentních bodů pod průměrem kraje (89,3 %)
- s přístupem lékařského personálu bylo maximálně spokojeno 82,3 % ambulantních pacientů, tj. 5 procentních bodů pod průměrem kraje (87,3 %); maximálně spokojeno s přístupem sester bylo 87,6 % respondentů, tj. 3,6 procentních bodů pod průměrem kraje (91,2 %)
- velmi dobře srozumitelné informace předané lékařem byly pro 86,3 % respondentů, tj. 5,1 procentních bodů pod průměrem kraje (91,4 %)
- velmi dobře srozumitelné informace předané zdravotní sestrou byly pro 88,9 % respondentů, tj. 5,9, respektive 4,5 procentních bodů pod průměrem kraje (94,8 %) a ČR (93,4 %)
- specifická komunikace se zdravotnickým personálem: vysvětlení důvodu případného delšího čekání potvrdilo 68,3 % ambulantních pacientů, tj. 9,2 procentní body pod průměrem kraje (77,5 %) a zároveň o 31,4 procentních bodů více než v roce 2017 (36,9 %), vysvětlení se nedostalo 22,8 % dotázaných, tj. 5,1 procentních bodů nad průměrem kraje (17,7 %) a o 8,4 procentní body více než v roce 2017 (14,4 %)
- oblast účinné a včasné reakce ošetřujícího personálu při bolestech ambulantních pacientů: tuto oblast ohodnotilo kladně 31,3 % respondentů, tj. 6,8, respektive 6,7 procentních bodů pod průměrem kraje (38,1 %) a ČR (38 %), 63,4 % dotazovaných bolest nepocíťovalo
- v oblasti respektování soukromí vyjádřilo kladné hodnocení 92,4 % dotazovaných ambulantních pacientů, tj. 3, respektive 2,5 procentních bodů pod průměrem kraje (95,4 %) a ČR (94,9 %)
- doba čekání před vstupem do ordinace: 41,1 % respondentů čekalo „do 10 minut“, tj. 20,4, respektive 12,5 procentních bodů pod průměrem kraje (61,5 %) a ČR (53,6 %) a také o 5,2 procentní body méně než v roce 2017 (46,3 %), 38,8 % respondentů čekalo „do 30 minut“, tj. 10,4, respektive 7,6 procentních bodů nad průměrem kraje (28,4 %) a ČR (31,2 %) a také o 6 procentních bodů více než v roce 2017 (32,8 %)
- ambulantní pacienti by nejčastěji uvítali telefonickou formu objednání do ambulance, tuto možnost zvolilo 41,5 % dotazovaných, 17,7 % respondentů upřednostňuje osobní formu objednání, tj. 6,3 procentních bodů nad průměrem kraje (11,4 %)
- prostředí čekárny působilo čistě a zároveň příjemně na 84,3 % ambulantních pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové, tj. 3,8 procentních bodů pod průměrem kraje (88,1 %)
- v oblasti zlepšení ambulantní pacienti nejčastěji navrhovali (mimo vyjádření spokojenosti v 55,5 %) modernizaci prostředí čekárny (14,8 %), větší zapojení pacienta do procesu léčby a rozhodování (6,2 %) a přístup/komunikaci lékařů (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)
- navrhuje se zaměřit se na oblast spokojenosti pacientů v rámci snížení čekací doby před vstupem do ambulance a také zpříjemnění prostředí čekárny a ambulance
- doporučujeme zjednodušit informace podávané zdravotnickým personálem tak, aby byly více srozumitelné pro pacienty
- navrhuje se 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

1. CELOSTÁTNÍ PRŮZKUM „NEJLEPŠÍ NEMOCNICE ČR“

Komplexní hodnotící projekt se skládá ze čtyř analytických částí (strategických perspektiv dlouhodobé úspěšnosti nemocnic ČR):

1. Spokojenost a bezpečnost **pacientů** nemocnic ČR (v r. 2019 již 14. ročník)
2. Spokojenost a bezpečnost **zaměstnanců** nemocnic ČR (v r. 2019 již 12. ročník)
3. **Finanční zdraví** nemocnic ČR (v r. 2019 již 12. ročník) ve spolupráci s výzkumnou agenturou CRIF a Nexia AP a.s.
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 2019 probíhá od 1. února do 31. srpna 2019.

V roce 2018 proběhl již 13. ročník spokojenosti pacientů, 11. ročník spokojenosti zaměstnanců a 11. ročník hodnocení finančního zdraví nemocnic v ČR. V roce 2018 hlasovalo více než 61 tisíc hospitalizovaných pacientů, 42 tisíc ambulantních pacientů a přes 6 tisíc zaměstnanců nemocnic. Od roku 2006, kdy nezisková organizace HealthCare Institute s tímto rozvojovým projektem začala, se dobrovolně zapojilo již přes milion respondentů (pacientů a zaměstnanců nemocnic).

2. ODBORNÁ KONFERENCE „EFEKTIVNÍ NEMOCNICE“

Odborná konference „Efektivní nemocnice 2019 – 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.

14. ročník odborné konference „Efektivní nemocnice 2019 – Strategie zdravotních pojišťoven a nemocnic“ se bude konat ve dnech 3. a 4. prosince v Clarion Congress Hotel Prague – Vysočanech.

Výstupy z odborné konference v roce 2018 naleznete zde:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/efektivni-nemocnice/odborna-konference-efektivni-nemocnice-2018.html>

3. PRŮZKUM „BAROMETR MEZI ŘEDITELI NEMOCNIC V ČESKÉ REPUBLICE A SLOVENSKÉ REPUBLICE“

Unikátní průzkum mezi top managementem ve zdravotnictví.

Výsledky projektu z roku 2018 naleznete zde:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/barometr/barometr-ceskeho-zdravotnictvi-2018.html>

4. PRŮZKUM „BAROMETR MEZI PACIENTSKÝMI ORGANIZACEMI“

Speciální výzkum mezi představiteli 150 pacientských organizací v České republice, kteří prostřednictvím speciálního dotazníku hodnotí stávající situaci v českém zdravotnictví a jaký vliv má tato situace na jejich členy (tzn. pacienti – odběratele zdravotní péče).

Výsledky projektu z roku 2016 naleznete zde:

<http://www.hc-institute.org/cz/novinky/tiskova-zprava-informacni-propojeni-nemocnic-a-ambulanci-s-pacientskymi-organizacemi-je-nedostatecne.html>

5. PRŮZKUM „BAROMETR MEZI MEDIKY“ (STUDENTY 4., 5. A 6. ROČNÍKŮ 8 LÉKAŘSKÝCH FAKULT V ČR)

Pomocí dotazníkového šetření a následné analýzy získaných dat zjišťujeme, jaké množství studentů lékařských fakult v České republice plánuje po ukončení jejich vysokoškolského studia hledat zaměstnání v České republice a naopak jaké množství studentů je již rozhodnuto opustit Českou republiku a hledat pracovní nabídky v zahraničí.

Výsledky projektu z roku 2017 naleznete zde:

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

6. PRŮZKUM „BAROMETR MEZI STUDENTY ZDRAVOTNICKÝCH ŠKOL“ (STŘEDNÍCH, VYŠŠÍCH ODBORNÝCH A VYSOKÝCH ZDRAVOTNICKÝCH ŠKOL V ČR)

Navazující projekt na průzkum mezi studenty lékařských fakult. Pomocí dotazníkového šetření a následné analýzy získaných dat zjišťujeme, jaké množství studentů středních, vyšších odborných a vysokých škol plánuje po ukončení jejich studia hledat zaměstnání v České republice a naopak jaké množství studentů je již rozhodnuto opustit Českou republiku a hledat pracovní nabídky v zahraničí.

Výsledky projektu z roku 2017 naleznete zde:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/barometr-mezi-sestrami/barometr-mezi-budoucimi-zdravotnimi-sestrami-2017.html>

KONTAKT:

Daniel Vavřina
zakladatel
tel: +420 608 878 400

d.vavrina@hc-institute.org

Lenka Lunkmoss
výkonná ředitelka
tel: +420 776 861 101

l.cernikova@hc-institute.org

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