



MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ
ČESKÉ REPUBLIKY

SPOKOJENOST PACIENTŮ: nedílná součást informací o kvalitě zdravotních služeb

(Bc. Marek Šnajdr, I. náměstek ministryně zdravotnictví)

Konference Kvalita Očima Pacientů 2010

20. dubna 2010

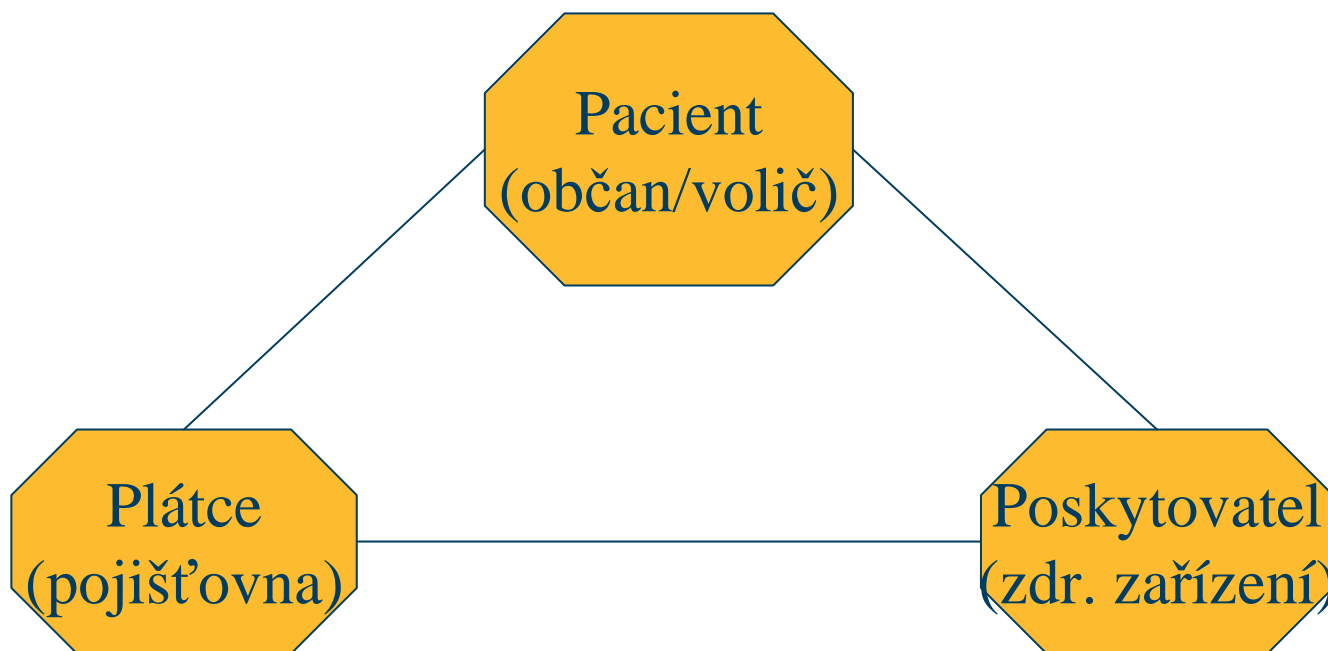
ZÁKLADNÍ SUBJEKTY ZDRAVOTNICKÉHO TRHU



Kdo a proč má zájem na spokojenosti pacientů?

**Pacienta zastupuje stát a státní samospráva
(parlament – vláda – MZ - kraj)**

Stát nastavuje podmínky pro chování účastníků trhu



SPOKOJENÝ PACIENT - SPOLEČNÝ ZÁJEM



Subjekty trhu mají různé a často i protichůdné zájmy, přesto mají jeden společný zájem:

Společným zájmem všech tří hlavních subjektů:

státu - pojišťoven - zdrav. zařízení

je

spokojený pacient

PROČ?



SPOKOJENÝ PACIENT = VEŘEJNÝ ZÁJEM



spokojený pacient

= rychleji se léčí

rychlejší léčba

= nižší náklady

= kratší pracovní neschopnost

(vyšší výkonnost ekonomiky,
roste národní konkurenceschopnost)

kvalitní zdravotnictví

= efektivní zdravotnictví

veřejné informace

= podklad pro svobodnou volbu zdravotnického zařízení

spokojený pacient

**= věrný zákazník zdravotnického zařízení
a zdroj referencí o ZZ**

„Informace o spokojenosti pacientů sebrané a zveřejněné celonárodně jednotným konzistentním způsobem jsou také významnou podporou veřejné a parlamentní odpovědnosti.“

(NHS Plan, The Department of Health, UK)

DOBRO PACIENTA JE NEJVYŠŠÍ ZÁKON



Důvody měření spokojenosti pacientů ve vyspělých zdravotních systémech:

Etické:

pacient

= uživatel služby, podpora vyšší kvality života

Ekonomické:

spokojený pacient

= rychlejší léčba

= nižší náklady

= kratší pracovní neschopnost (vyšší výkonnost ekonomiky)

dobré hospodářské výsledky ZZ korelují se spokojeností pac.

Legislativní:

veřejné informace

= podklad pro svobodnou volbu lékaře
zakotvenou v právním řádu

= veřejná kontrola zdravotnických zařízení
financovaných z veřejných rozpočtů

Možnost volby = informace



V zájmu zefektivnění zdravotnictví musí platit:

1/ Pacient = zákazník

2/ Aby pacient mohl být zákazníkem, musí mít možnost volby!

3/ Aby si mohl vybrat, musí mít přiměřené a srovnatelné informace o kvalitě subjektů nabízejících zdravotnické služby!

Prvním (nikoli jediným) krokem k tomu jsou výstupy standardizovaného projektu měření kvality prostřednictvím spokojenosti pacientů

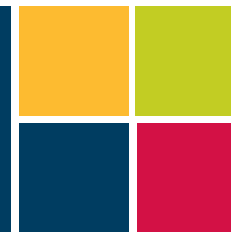
KVALITA OČIMA PACIENTŮ

DIMENZE KVALITY

1. Přijetí pacienta do nemocnice
2. Respekt-ohled-úcta k pacientovi
3. Koordinace a integrace péče o pacienta
4. Informace-komunikace-edukace pacienta
5. Tělesné pohodlí pacienta
6. Citová opora, zmírnění strachu a úzkosti pacienta
7. Zapojení rodiny a přátel do léčby pacienta
8. Propuštění a pokračování péče o pacienta

Žádná dimenze neobsahuje hodnocení odborného lékařského výkonu. Přesto je podle zkušeností korelace mezi odbornou kvalitou subjektů, kvalitou hospodaření a výsledky měření spokojenosti pacientů velmi vysoká.

HLAVNÍ PŘÍNOSY PROJEKTU



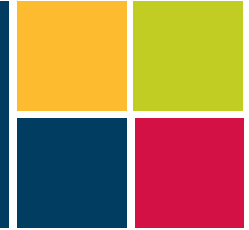
- Je nastaven **jednotný standard měření kvality zdravotních služeb** ve všech lůžkových zařízeních.
- Každá nemocnice má k dispozici metodický postup doporučený Ministerstvem zdravotnictví ČR a **každoročně aktualizované referenční výsledky**, se kterými se může poměřovat.
- Managementům nemocnic umožní další práci s výsledky – **zlepšování služeb pro pacienty** na jednotlivých odděleních, u konkrétní profesní skupiny personálu...
- Zveřejňování informací posiluje postavení pacientů ve zdravotním systému a poskytuje jim informace pro upla
- Zvyšování spokojenosti pacientů jako **kriterium hodnocení manažerských schopností vedení zdravotnických zařízení**.
- **Ministerstvo pozitivně motivuje** zdravotnická zařízení a podporuje informovanost veřejnosti o výsledcích udělováním certifikátu SPOKOJENÝ PACIENT zařízením splňujícím metodiku a hodnoceným v kategorii „významně nadstandardní spokojenost pacientů“.



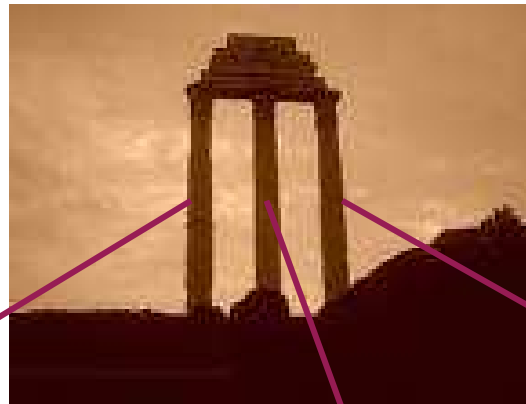
BUDOUCNOST



CO CHYSTÁME V TÉTO OBLASTI DÁL?



Tři pilíře při měření kvality a bezpečnosti zdravotní péče:



Měření spokojenosti
hospitalizovaných pacientů

✓ **standardizováno**

Měření spokojenosti
ambulantních pacientů

pilotní projekt 2009

Měření kvality
pracovního života

připravujeme 2010





Pro více informací kontaktujte Ministerstvo zdravotnictví ČR:

tel.: 224 972 166

e-mail: tis@mzcr.cz