

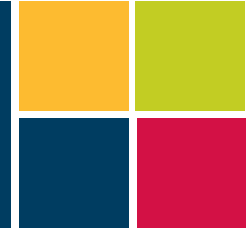


MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ
ČESKÉ REPUBLIKY

HISTORIE A BUDOUCNOST MĚŘENÍ KVALITY ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB PROSTŘEDNICTVÍM SPOKOJENOSTI PACIENTŮ

(MUDr. Markéta Hellerová, náměstkyně ministryně zdravotnictví)

Konference Kvalita Očima Pacientů 2010
Olomouc, 20. dubna 2010



Dvě základní roviny kvality ve zdravotnictví:

1/ Technicko – profesionální parametry
většinou tzv. tvrdá data, parametry provozu ZZ

2/ Zkušenost a subjektivní vnímání pacienta – uživatele
zdravotních služeb

Oba pohledy jsou nepostradatelné.



DVĚ ROVINY KVALITY



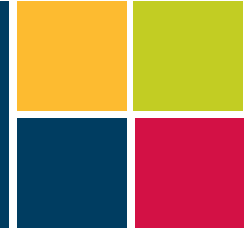
První

souvisí s profesionální kompetencí, technickou kvalitou diagnostických a terapeutických procesů, s vhodností a efektivností léčby a efektivitou systému poskytování zdravotní péče, tedy také s hospodařením subjektů.

Kvalita péče v tomto smyslu je měřena profesionálními standardy, klinickými výstupy a technickým měřením.

Její nevýhodou je závislost na kvalitě výkaznictví hodnocených subjektů a obtížná porovnatelnost různých zdravotnických subjektů.

DVĚ ROVINY KVALITY



Druhá

dimenze kvality se týká osobní zkušenosti pacienta a může být hodnocena pouze samotným uživatelem služby.

Dojem a subjektivní pocity, které v pacientovi zanechal kontakt se zdravotnickým zařízením a jeho profesionály, je stejně důležitý, jako měřitelné výstupy profesionálních procesů.

Výhodou tohoto pohledu na kvalitu je snadná porovnatelnost výsledků (stejný postup u všech subjektů), nezávislost na výkaznictví subjektů a výborná srozumitelnost výsledků pro odbornou i laickou veřejnost.



PICKER INSTITUT – polovina 80. let



**PI je organizace, jejímž cílem je vývoj metod měření kvality zdravotní péče založených na vnímání pacientů
vývoj metodiky trval 7 let**

Bylo provedeno 8 tis. rozhovorů s pacienty, rodinnými příslušníky, lékaři a personálem nemocnic.

CÍLE ŠETŘENÍ



Vývoj se zaměřil na 4 základní otázky:

- 1. Co pacienti chtějí?**
- 2. Co pacienti oceňují, čeho si vážící?**
- 3. Co pomáhá a co brání jejich schopnosti zvládat zdravotní potíže?**
- 4. Jaké aspekty péče jsou pro ně a jejich rodiny nejdůležitější.**



VÝSLEDEK VÝVOJE – 8 dimenzí kvality

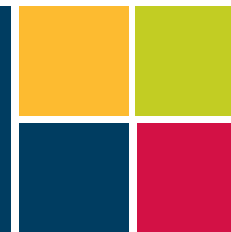


Výsledkem 7-letého základního výzkumu bylo definování 8 oblastí (kategorií, dimenzí), které nejvíce ovlivňují kvalitu péče a které jsou pro pacienty při hodnocení kvality nejdůležitější.

Dotazník se důsledně zaměřuje na zkušenost pacientů s konkrétními procesy během hospitalizace. To eliminuje subjektivní nálady a stylizaci respondentů.

Metodika se záhy stala základem světových standardů pro měření kvality zdravotní péče prostřednictvím vnímání pacientů

VÝVOJ V ČR



I. fáze: 90. léta – spontánní vývoj na úrovni jednotlivých zdrav. subjektů

- nejednotná metodika,
- nízká kvalita dotazníku a metodiky
- nízká úroveň zpracování
- nesrovnatelnost

II. fáze: 2000-2001 první pokusy sjednotit metodiku

- skupina kolem PhDr. Miroslava Bílka/FN Plzeň
- podporovaná Sdružením fakultních nemocnic a MZČR
- inspirace metodologií Pickerova institutu
- navázání spolupráce s nezávislým řešitelem – RNDr. Tomáš Raiter

III. fáze: 2002 – 2005 lokalizace metodiky a výzkumných nástrojů

T. Raiter ve spolupráci se STEM/MARK

- testování v různých odbornostech a typech zařízení (interny fn, psychiatrické léčebny, onkologická centra, ambulantní provozy apod.)

IV. fáze: 2005-2007 plošné sběry ve velkých nemocnicích

- 1. komplexní šetření v ÚVN (2005)
- první plošné sběry ve fakultních nemocnicích (2006)

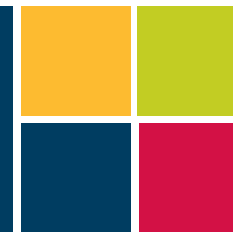
V. fáze: 2008-2010 sjednocení a standardizace postupu,

- standardizované sběry v PŘO – vyhodnocení tří ročníků po sobě (2007, 2008, 2009)
- rozšíření o psychiatrické léčebny a rehabilitační ústavy
- zpřístupnění výsledků veřejnosti prostřednictvím portálu kvality MZČR a www.hodnoceni-nemocnic.cz
- zavedení certifikace nadstandardně hodnocených zařízení



VÝSLEDKY 3. ROČNÍKU PROJEKTU KVALITA OČIMA PACIENTŮ

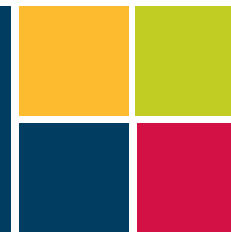
KATEGORIZACE PODLE KVALITY – 30 PŘO MZČR



Kategorie	Fakultní nemocnice a ústavy	Psychiatrické léčebny	Rehabilitační ústavy
A+ (významně nadstandardní)	FN Hradec Králové FN Ostrava FN Plzeň FN Motol Masarykův okol. ústav Brno Nemocnice Na Homolce IKEM	PL Červený Dvůr PL Bílá Voda PL Kosmonosy	RÚ Kladruby RÚ Luže - Košumberk
A (nadstandardní)		PL Šternberk PL Opava	
A- (standardní)	FN Na Bulovce FN Královské Vinohrady FN Olomouc Ústav pro péči o matku a dítě	PL Jihlava PL Brno PL Havlíčkův Brod	RÚ Hrabyně
B+ (mírně pod standardem)	Všeobecná FN FN u sv. Anny v Brně	PL Kroměříž	
B (pod standardem)		PL Horní Beřkovice PL Dobřany	
B- (významně pod standardem)	FN Thomayerova FN Brno	PL Bohnice	



PODMÍNKY CERTIFIKACE STANOVENÉ MINISTERSTVEM



Dva druhy certifikačních kritérií:

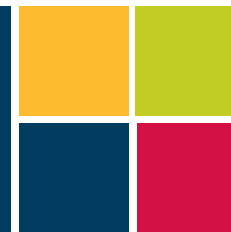
1/ metodická kritéria (parametry sběru dat)

2/ výkonnostní kritéria (hodnocení pacientů)

MZ se řídí principem pozitivní motivace:

- oceňujeme nadstandardní výsledky
- výkonnostní kritéria mohou být oceněna jen tehdy, jsou-li podložena kvalitními daty
- nepostihujeme jednorázová nízká hodnocení
- budeme postihovat pouze prokázané snahy o zkreslení výsledků
- **SYSTÉM JE OTEVŘENÝ PRO VŠECHNA ZZ**

METODICKÁ KRITERIA CERTIFIKACE



1. **Dodržení metodického postupu zveřejněného ve Věstníku MZ (2008, č.3)**
2. **Relativní návratnost dotazníků – min. 65 %**
3. **Podíl nezařazených (indisponovaných) pacientů pod stanovenou hranicí:**
nemocnice – méně než 9,5 %
rehabilitační ústavy – méně než 12,0 %
psychiatrické léčebny – méně než 16,0 %
(zohledňujeme různý podíl indisponovaných pacientů v zařízeních, vycházíme z průměrných hodnot za všechny pacienty v dané kategorii zdravotnických zařízení)
4. **Podíl respondentů z počtu ročních hospitalizací nad stanovenou hranicí:**
nemocnice – min. 4,5 %
rehabilitační ústavy – min. 9,5 %
psychiatrické léčebny – min. 7,5 %
(zohledňujeme různou obrátku pacientů v zařízeních)



VÝKONNOSTNÍ KRITÉRIA CERTIFIKACE



1. Souhrnná spokojenost významně nad standardem
2. Hodnocení lékařů významně nad standardem
3. Hodnocení sester významně nad standardem
4. Hodnocení rehabilitačních pracovníků významně nad standardem

Standard činí:

- pro nemocnice a rehabilitační ústavy 80 %
- pro psychiatrické léčebny (otevřená oddělení) 75 %
- posuzuje se dolní mez intervalu spolehlivosti daného hodnocení, která musí ležet minimálně na úrovni standardu





Pro více informací kontaktujte Ministerstvo zdravotnictví ČR:

tel.: 224 972 166

e-mail: tis@mzcr.cz