

Spokojenost klientů ve FN OSTRAVA



MUDr. Svatopluk Němeček, MBA

Spokojenost klientů ve FN Ostrava

- **Spokojenost klientů = jeden ze základních strategických cílů FN Ostrava**
- **Pevně zakotveno již v corporate strategii FN Ostrava 2005, resp. následně i ve formulacích strategií všech klinických pracovišť FNO**

Spokojenost klientů ve FN Ostrava

PROČ ?

- Naše základní konkurenční výhoda
- Pacient = klient = peníze
- Předpoklad dlouhodobého úspěchu nemocnice
- Zdravotnictví = velký vliv veřejného sektoru , přímý či nepřímý vliv veřejného mínění

Spokojenost klientů ve FN Ostrava

- Problém s „paternalistickými“ tradicemi českého zdravotnictví a vztahem pacient- lékař
- Viz dr. Štrosmajer !
- Problém s přijetím modelu zdravotnictví jako poskytování specifické služby, resp. spokojený pacient ,klient = peníze

Spokojenost klientů ve FN Ostrava

- Jak dosáhnout vysoké motivace zaměstnanců v této oblasti ?
- Trvale a intenzivně vnitřně komunikovat spokojenost klientů jako základní firemní hodnotu
- Provázanost s motivačním systémem firmy (U nás 2x ročně hodnocení všech pracovišť spojené s nezanedbatelnými finančními bonusy .

Spokojenost klientů ve FN Ostrava

- V rámci systému BSC představuje spokojenost klientů klíčové strategické měřítko pro hodnocení – váha 20%
- Klíčová role top managementu firmy – pozitivní i negativní motivací trvale intenzivně prosazovat spokojenost klientů jako základní hodnotu do všech oblastí fungování nemocnice

Spokojenost klientů ve FN Ostrava

- V letech 1999 – 2005 měření spokojenosti pacientů vlastními silami i metodikou
- Počty respondentů : 820 – 1345
- Hodnotící škála : 1 – 4
- Průměrná známka i u těch nejslabších vždy menší než 2,00
- Chyběla efektivní negativní zpětná vazba : všichni v podstatě dobří, se všemi klienti v podstatě spokojení.....

Spokojenost klientů ve FN Ostrava

- Od roku 2006 zahájena spolupráce s agenturou STEMMARK
- Anketní dotazování
- Na všech lůžkových odděleních (stanicích)
- Cca 3000 hodnocených dotazníků
- Od počátku naprostá otevřenost vůči veřejnosti – výsledky plně zveřejňovány na webových stránkách nemocnice

Spokojenost klientů ve FN Ostrava

- Za základ použita Pickerova kritéria (USA):

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

Spokojenost klientů ve FN Ostrava

2006: - souhrnná spokojenost: 81%

**Nejlepší hodnocení: nukleární
medicína, onkologie, popáleniny,
plastika, oční**

2007: - spokojenost : 81,4%

**Nejlepší: nukleární medicína, kožní,
plastika , onkologie, oční**

Spokojenost klientů ve FN Ostrava

2008: - spokojenost: 82,6 %

**Nejlepší hodnocení: popáleniny,
infekce, psychiatrie, onkologie,
neurochirurgie**

2009: - spokojenost : 82,3 %

**Nejlepší: oční, nukleární medicína,
neurochirurgie, onkologie, interna,
plastika**

Spokojenost klientů ve FN Ostrava

2009: Začínáme měřit komplexní spokojenost v ambulantní sféře

- v loňském roce hodnoceno více než 40 ambulancí
- Hodnoceno 10 dimenzí kvality tvořených více než 40 indikátory spokojenosti
- Hodnota spokojenosti 86,2% (0 7% vyšší než v NHS)
- Zatím srovnání pouze s obdobnými nemocnicemi NHS ve Velké Británii
- Chybí relevantní srovnání s nemocnicemi v ČR i vlastní časová řada

Spokojenost klientů ve FN Ostrava

Pár postřehů :

- Důležitější než srovnání s ostatními je srovnání s vlastními předchozími měřeními
- Naprostá otevřenost dovnitř i ven
- Zaměření na konkrétní slabá místa jednotlivých pracovišť (poměrně detailní informace díky zvolené metodice)

Spokojenost klientů ve FN Ostrava

- Měření spokojenosti – efektivně fungující zpětná vazba v praxi , výrazné pozitivní změny u konkrétních oddělení nemocnice v horizontu jednoho roku
- Nutný jasný a trvalý důraz top managementu na tuto hodnotu
- školení, kurzy, organizační změny, personální změny
- Na druhé straně – podpora zdravotnických zaměstnanců vůči „problémovým“ jedincům

Spokojenost klientů ve FN Ostrava

- **Nalezení rozumné rovnováhy ?**
- **„ Chovejte se k našim pacientům tak, jak byste chtěli , aby se v nemocnici chovali k Vám či Vaším příbuzným“**