

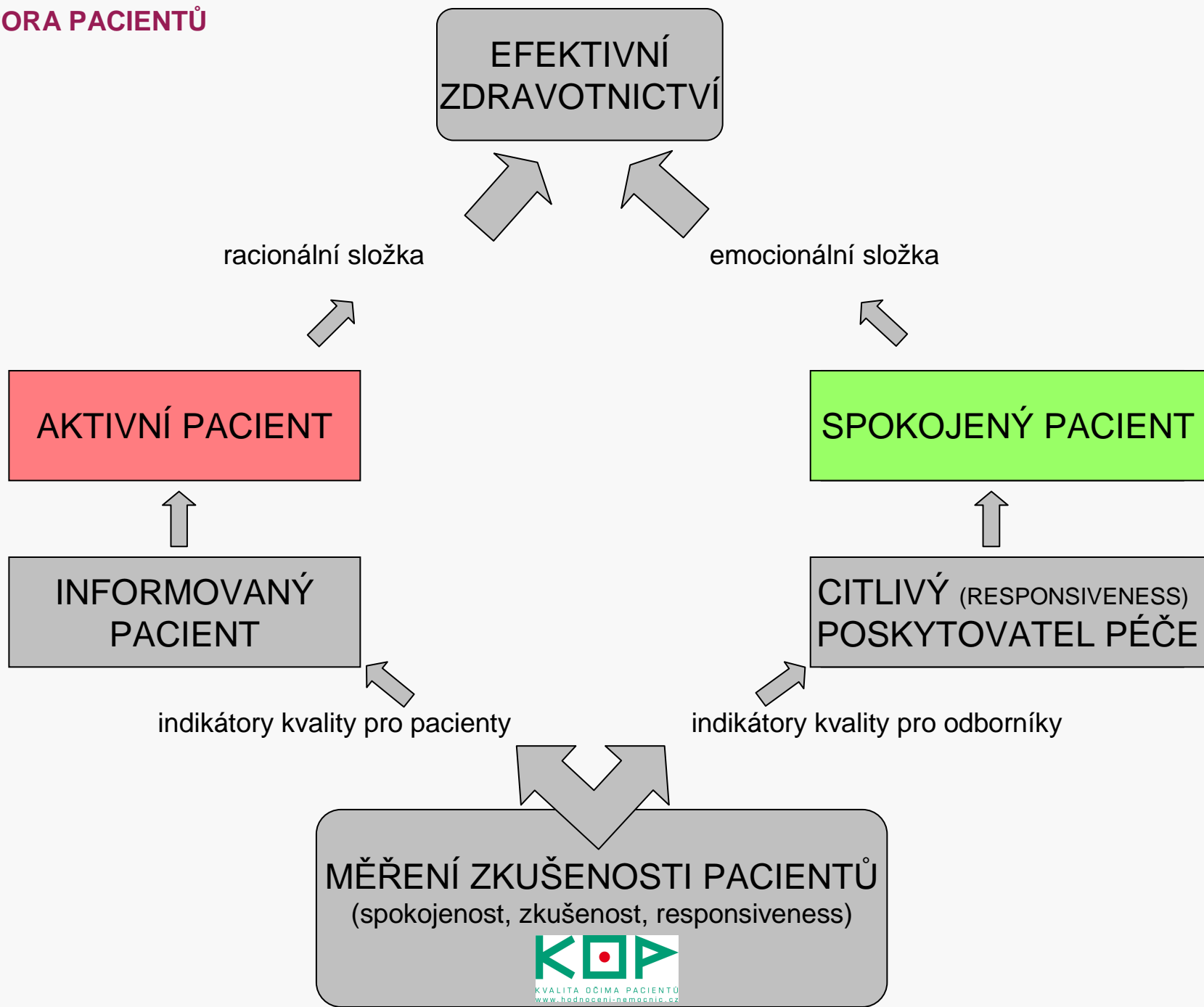
KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

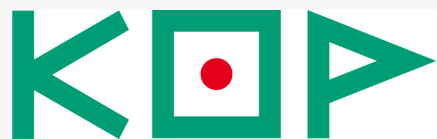
JEDNOTNÉ A SROZUMITELNÉ INDIKÁTORY KVALITY JSOU PŘEDPOKLADEM AKTIVNÍHO PŘÍSTUPU PACIENTŮ

Seminář AKTIVNÍ PACIENT = EFEKTIVNÍ ZDRAVOTNICTVÍ
Poslanecká sněmovna PČR, 22. února 2011
RNDr. Tomáš Raiter

PODPORA PACIENTŮ

-
-
-





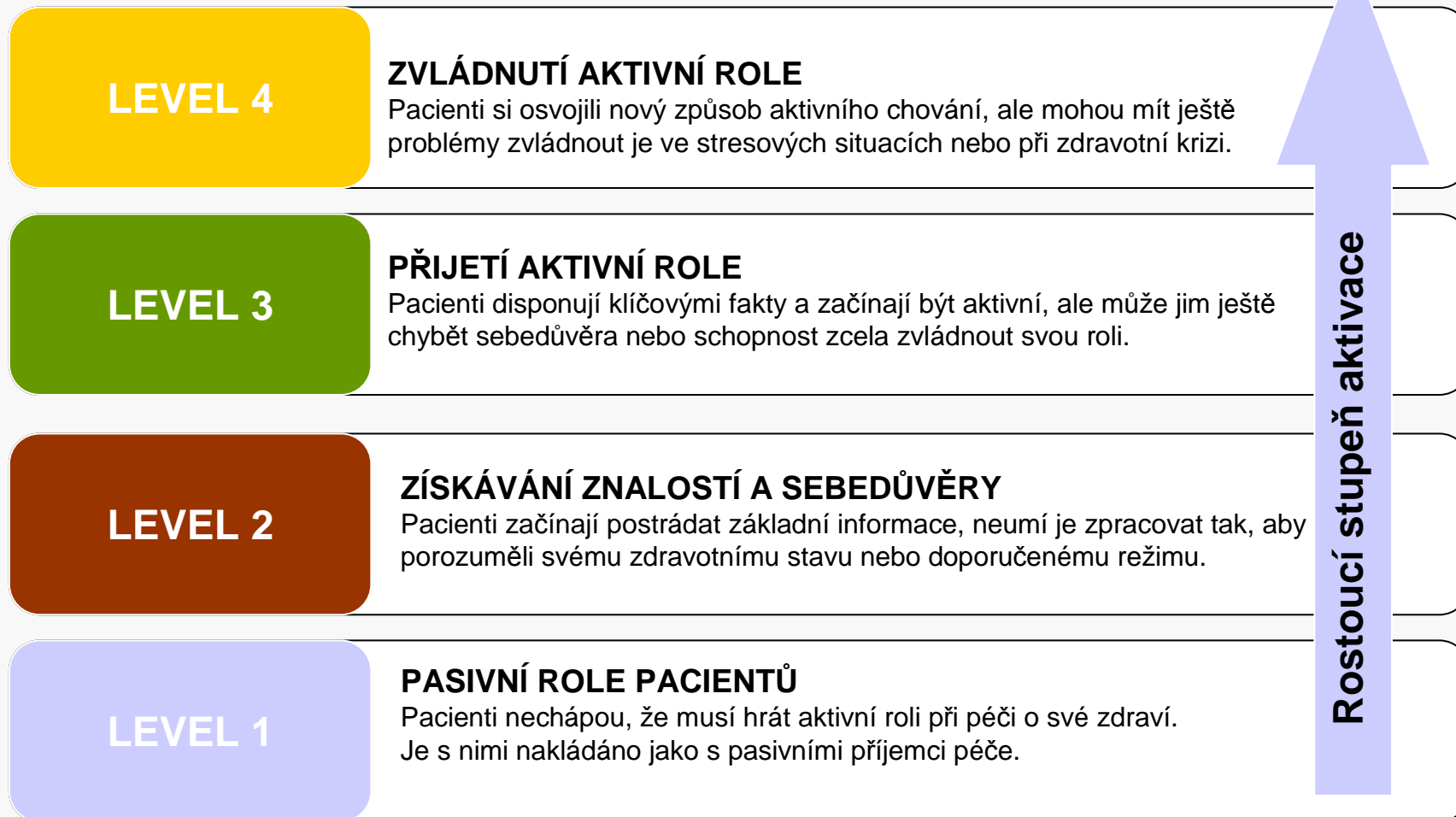
KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Platí skutečně rovnice

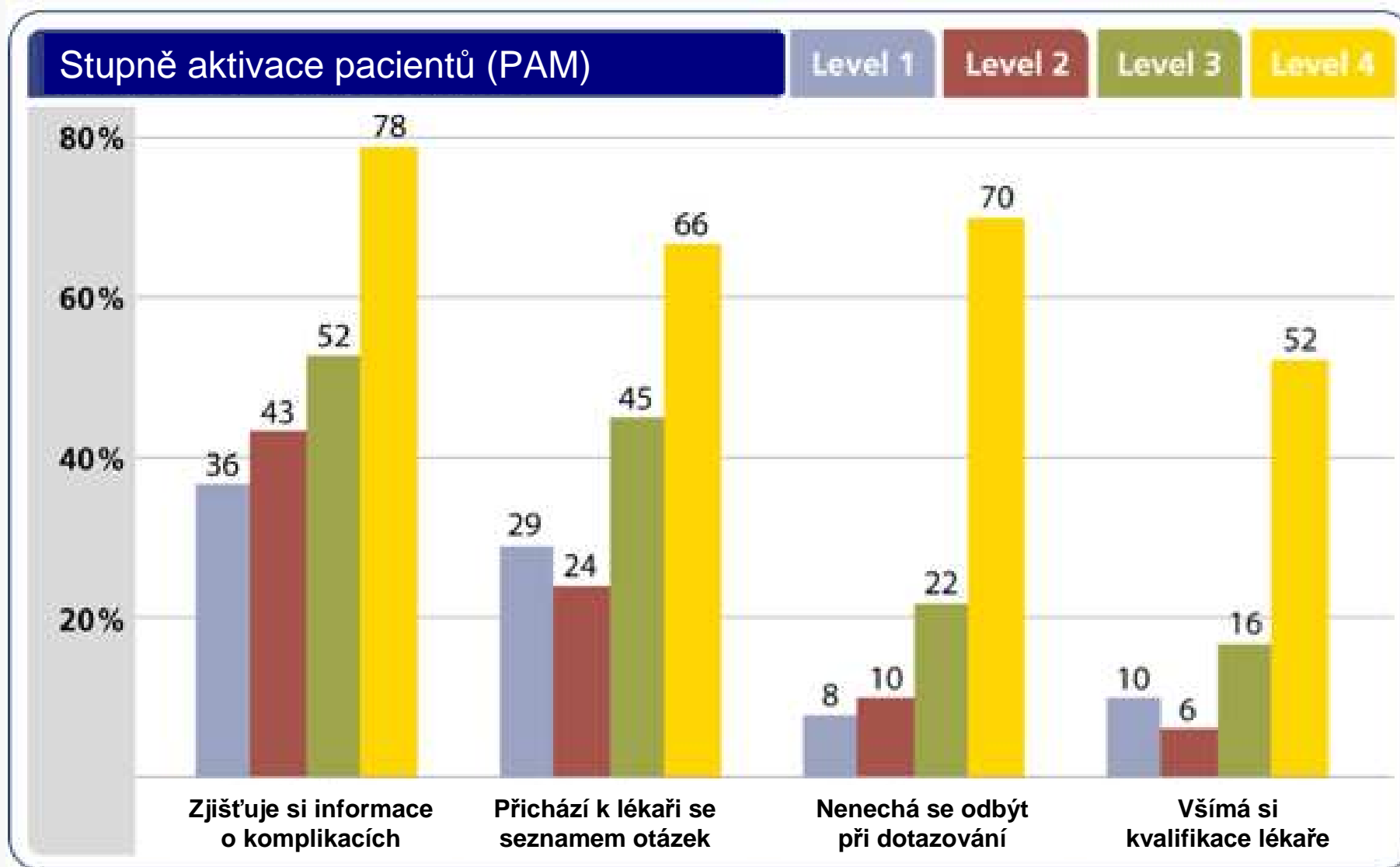
AKTIVNÍ PACIENT = EFEKTIVNÍ ZDRAVOTNICTVÍ

?

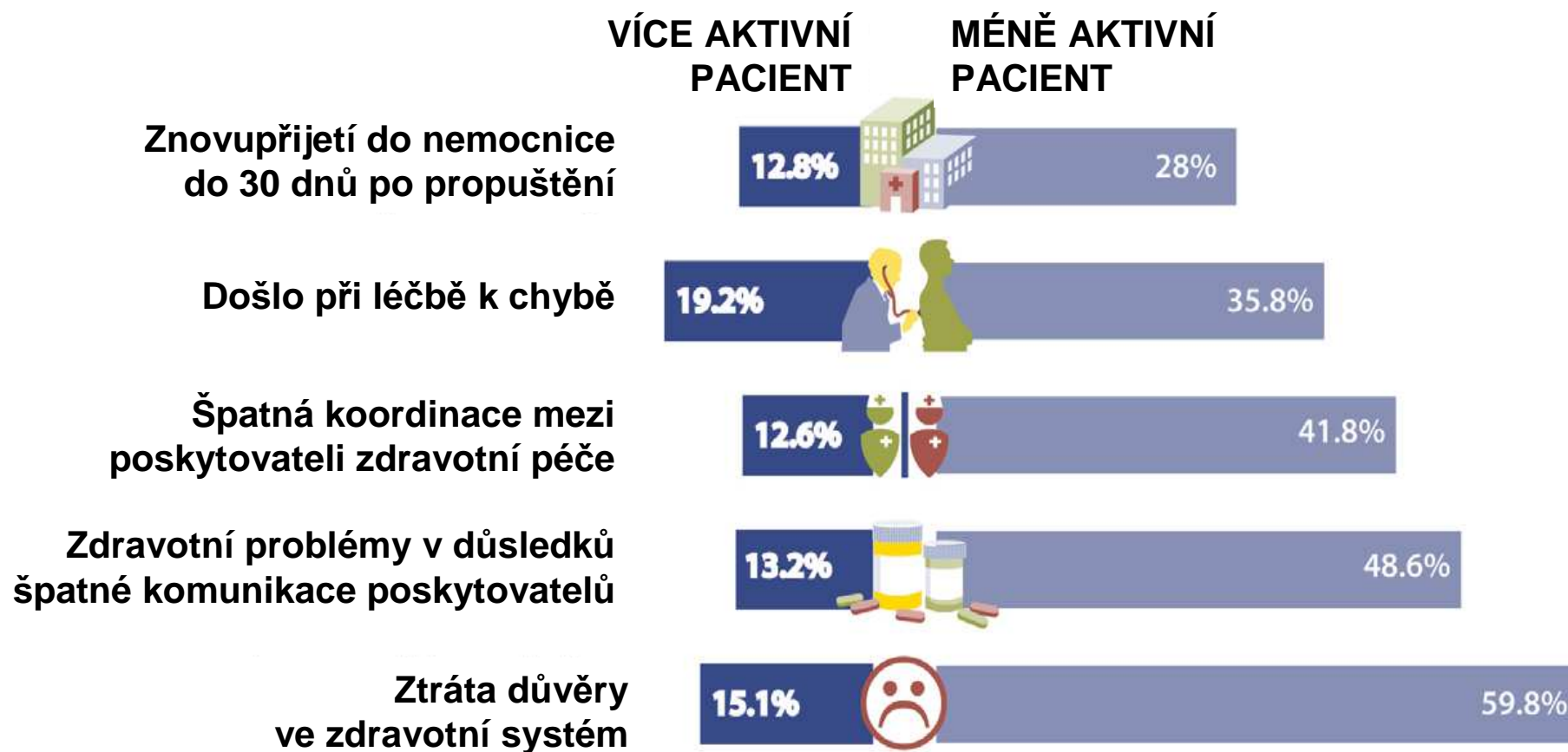
Vývojové stupně aktivace pacientů podle metodiky PAM (J.Hibbard, University Oregon)



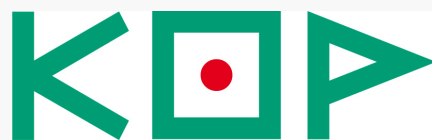
Aktivní pacienti pracují s informacemi. Srozumitelné informace – cesta k aktivaci pacientů.



Čím je pacient aktivnější, tím lepší péči dostává a tím je péče o něj levnější



Zdroj: Patient survey, AARP, populace USA, GB, 50+ s aspoň jednou chronickou chorobou, Více aktivní pacient = stupně 3+4 PAM, Méně aktivní pacient = stupně 1+2 PAM



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Je pravda, že

SPOKOJENÝ PACIENT = EFEKTIVNÍ ZDRAVOTNICTVÍ

?

Spokojený pacient se léčí rychleji

Souvislost mezi psychickým a somatickým stavem je známá.

John Weinman, prof. psychiatrie, King's College v Londýně

- souvislost mezi hladinou stresu a rychlostí hojení drobných poranění.
Rány nejméně vystresovaných lidí se hojili dvakrát rychleji než u těch nejvystresovanějších.

Sheldon Cohen, Carnegie Mellonova universita v Pittsburgu

- souvislost mezi psych. stavem a odolností vůči virům rýmy a chřipky
Lidé v lepší psychické kondici byli k infekci méně náchylní a když se virus u nich projevil, vykazovali méně symptomů nemoci.

Kratší pracovní neschopnost, menší pravděpodobnost komplikací...

SPOKOJENOST – INFORMACE, KOMUNIKACE

Definice spokojenosti:

Spokojenost = Skutečnost - Očekávání

- ❑ Je-li hodnocení skutečnosti lepší než očekávání, je spokojenost vysoká
- ❑ Je-li skutečnost horší než očekávání, dochází k frustraci a spokojenost je nízká

Paradox – zájem zdravotnických zařízení?

- Shodný zájem tvůrců systému a pojišťoven:
AKTIVNÍ A SPOKOJENÝ PACIENT
- Co motivuje zdravotnická zařízení ke zvyšování spokojenosti a aktivního přístupu pacientů?
 - ◆ Rychle vyléčený pacient = méně výkonů, nižší plnění od pojišťovny...?
 - ◆ Spokojený pacient znamená více práce a úsilí pro personál !
 - ◆ Hippokratova přísaha lékařů?
(nezáleží jen na lékařích, ale i dalším personálu)
 - ◆ **Zájem o pacienta – pacient má možnost volby!**



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

**INDIKÁTORY KVALITY,
ZALOŽENÉ NA „PACIENTY GENEROVANÉM“
MĚŘENÍ VÝKONNOSTI, BY MĚLY BÝT
SOUČÁSTÍ MOTIVAČNÍ POLITIKY
ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN.**

OECD: Proč Zdravotnický výbor OECD podporuje měření a zveřejňování zkušeností pacientů a benchmarking poskytovatelů péče?

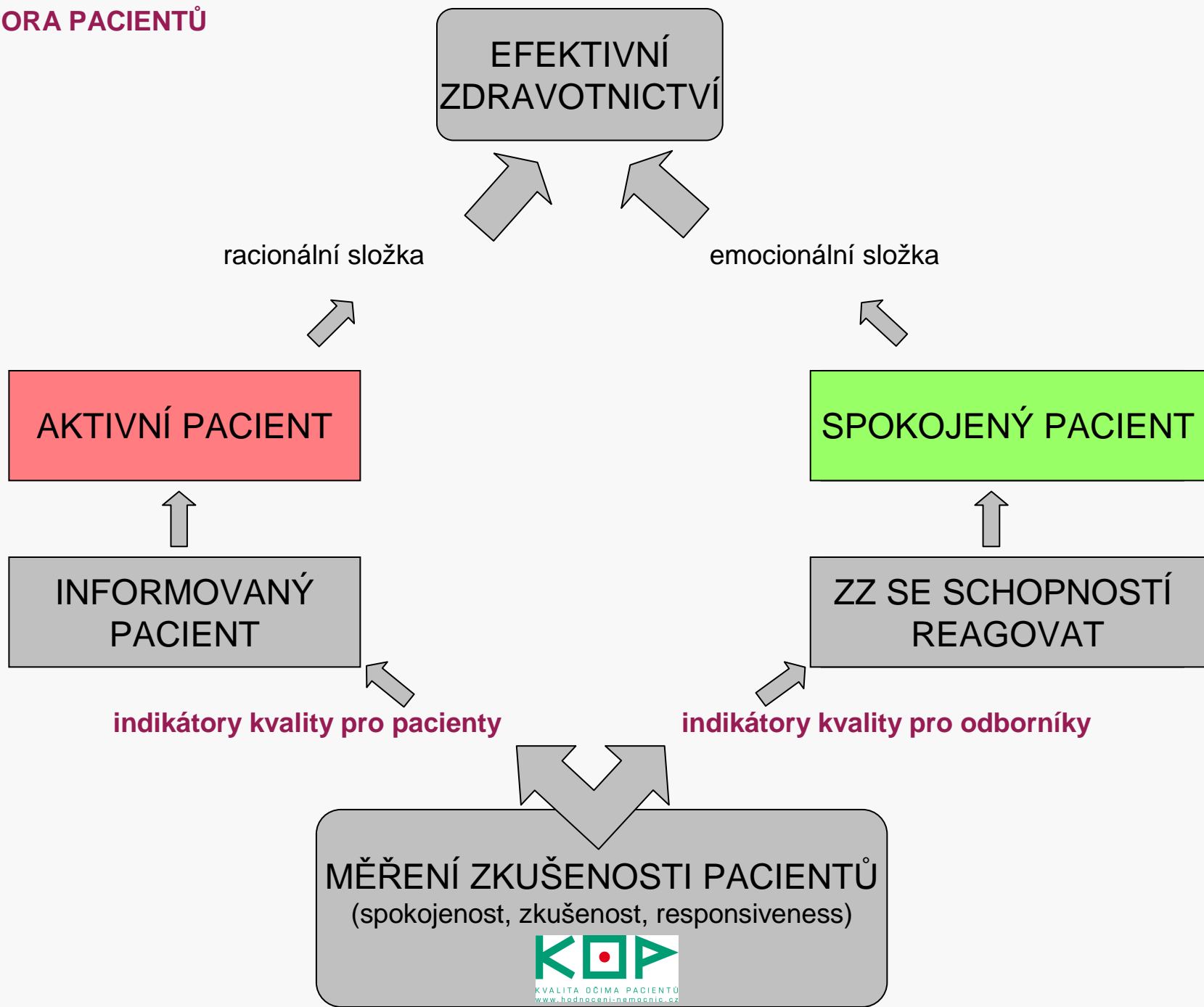
1. Motivuje poskytovatele k vyšší odpovědnosti (veřejná kontrola).
2. Poskytuje občanům oporu pro uplatnění svobodné volby zdravotnického zařízení a motivuje je k vyšší aktivitě a odpovědnosti za své zdraví.
3. Nabízí poskytovatelům péče zpětnou vazbu od uživatelů, umožňuje různým poskytovatelům učit se od sebe navzájem vytvářet podmínky pro růst spokojenosti pacientů.

OECD ve svých dokumentech (např.: DELSA/HEA(2010)8/REV1) doporučuje začlenit indikátory kvality do systému Pay for Performance a motivovat zařízení finančně na dosažení konkrétních standardů.

Projekt **KVALITA OČIMA PACIENTŮ** uvádí OECD ve svém dokumentu jako příklad dobré praxe z České republiky.

PODPORA PACIENTŮ

-
-
-



Nároky na indikátory kvality

- ❑ **SPOLEHLIVÉ**
(RELIABILNÍ V ČASE A PLOŠE)
- ❑ **VALIDNÍ**
(VHODNÉ, MUSÍ MĚŘIT TO, PRO CO JSOU URČENY)
- ❑ **SROVNATELNÉ**
(JEDNOTNÉ, STANDARDIZOVANÉ)
- ❑ **SROZUMITELNÉ**
(TOMU, KOMU JSOU URČENY)

Metodické nároky výzkumu

□ Reprezentativita výzkumu

- ✓ Uplný výběr = v rozhodném období osloveni všichni pacienti
- ✓ Velké vzorky pacientů – analýza jednotlivých oddělení a stanic
- ✓ Vysoká návratnost – 60%
- ✓ Dotazování „patient-based“ (osobní, respondent má prokazatelnou zkušenost se ZZ)
- ✓ Minimální doba hospitalizace – 2 dny.
- ✓ Evidence nezařazených (indisp.) pacientů.

□ Etika výzkumu

- ✓ Anonymita, dobrovolnost, žádné reklamy a obchodní data

□ Zpracování dat

- ✓ Vážení dat a kontrola vzorku podle údajů z NIS.
- ✓ Interpretace výsledků s intervaly spolehlivosti

Metodické standardy vydané MZ ČR

- ❑ Metodický návod pro měření kvality lůžkové péče prostřednictvím zkušenosti pacientů (Věstník MZČR 2008/3).
- ❑ Metodický návod k získání a udělení certifikátu MZ „SPOKOJENÝ PACIENT“ (Věstník MZČR 2010/8).
- ❑ Metodický návod pro měření kvality ambulantní péče prostřednictvím zkušenosti pacientů (Věstník MZČR 2011/1).

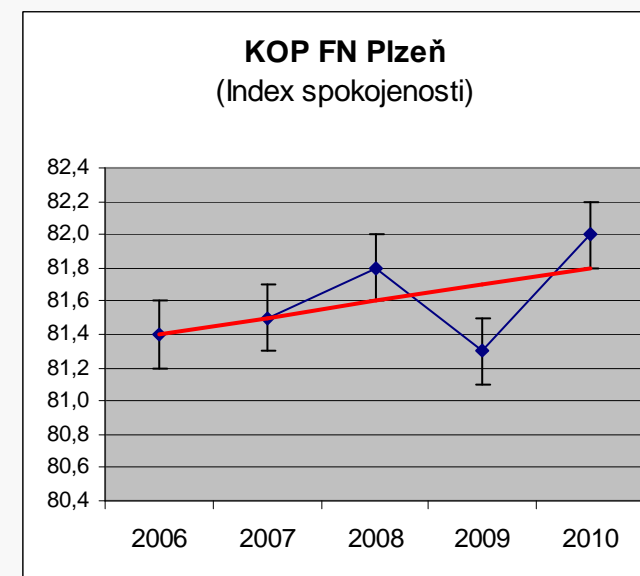
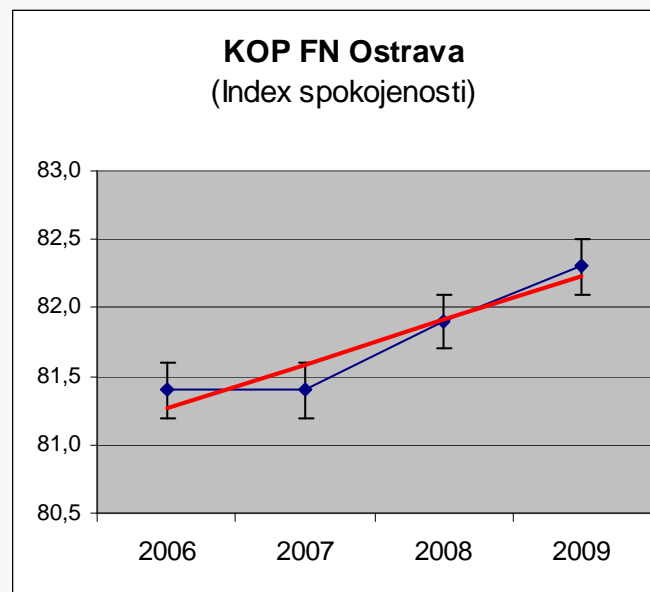
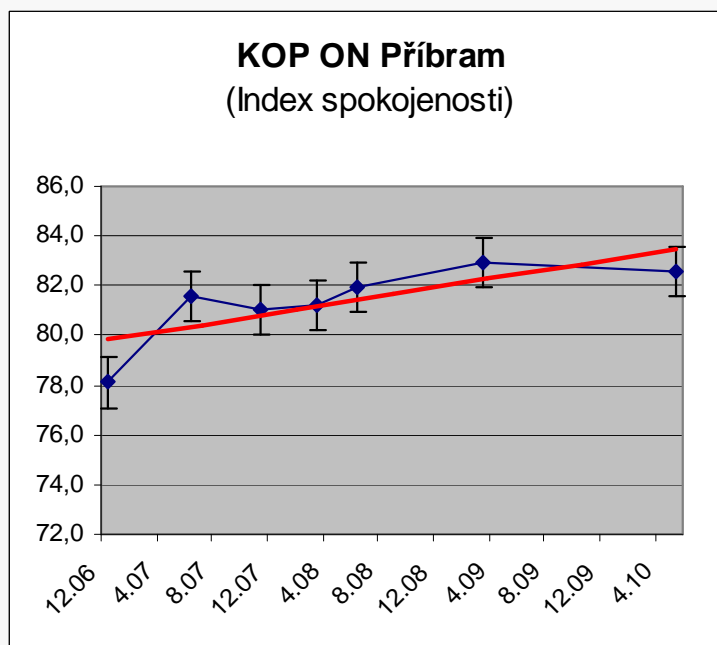
Doporučení OECD a metodické pokyny MZČR respektuje projekt **KVALITA OČIMA PACIENTŮ**, který slouží jako podklad pro udělování certifikátu SPOKOJENÝ PACIENT.

Výsledky **KOP** korelují i s jinými kvalitními způsoby hodnocení:
např: **JCI** (ÚVN, FN Ostrava, Nem.na Homolce), **SAK** (zlepšení ZZ po akreditaci),
korelace s hospodářskými výsledky apod.

SROVNÁNÍ PROJEKTŮ

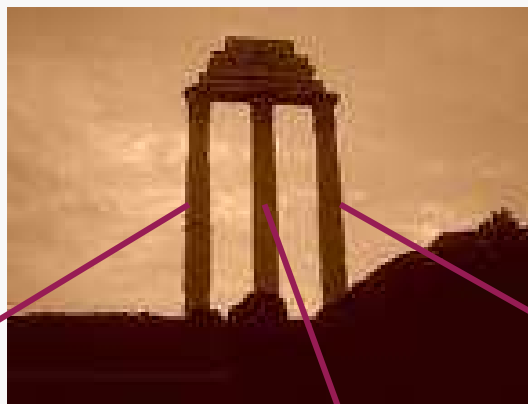
ZDRAVOTNICKÉ ZAŘÍZENÍ	MZČR Kvalita Očima Pacientů 2008		HCI Nejlepší nemocnice 2008	
	Počet dotázaných (za 1 měsíc)	Relativní návrtnost (%)	Počet dotázaných (za 2 měsíce)	Relativní návrtnost (%)
Masarykův onkologický ústav	613	74 %	32	1,9 %
FN Plzeň	2472	74 %	37	0,6 %
FN Thomayerova	1061	73 %	42	1,4 %
FN Brno	2029	68 %	81	1,4 %
FN U sv. Anny	1467	74 %	101	2,5 %
FN Olomouc	1404	55 %	102	2,0 %
FN Na Bulovce	1284	56 %	215	4,7 %
FN Hradec Králové	1512	71 %	222	5,2 %
Všeobecná FN	2068	75 %	322	5,8 %
CELKEM	13 910	69 %	1 154	2,8 % (!!!)
respondenti	pouze hospitalizovaní		hospitalizovaní + internet	
sledování nevyšetřeného vzorku	ANO		NE	
anonymita	ANO		NE	
interpretace výsledku	s intervaly spolehlivosti		bez intervalů spolehlivosti	

Dynamika kvality péče s projektem KOP



	Přímo řízené organizace Ministerstva zdravotnictví ČR (uvedená šetření jsou z roku 2009)			Ostatní zdravotnická zařízení (rok hodnoceného šetření uveden v závorce)
RATING	Fakultní nemocnice a ústavy	Psychiatrické léčebny	Rehabilitační ústavy	
A+ (významně nadstandardní)	FN Hradec Králové FN Ostrava FN Plzeň FN v Motole Masarykův okol. ústav Nemocnice Na Homolce IKEM	PL Červený Dvůr PL Bílá Voda PL Kosmonosy	RÚ Kladruby Hamzova odborná léčebna pro děti a dospělé, Košumberk	Ústřední vojenská nemocnice (2010) ON Příbram (2010) Nemocnice Frýdlant (2008) Nemocnice Turnov (2008) ON Benešov (2007) ON Kolín (2007) ON Mladá Boleslav (2007)
A (nadstandardní)		PL Šternberk PL Opava		Nemoc. Jablonec n.N.(2008) Nemoc. Na Františku (2008) Nemocnice Tanvald (2008)
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	KN Liberec (2010)
B+ (mírně pod standardem)	Všeobecná FN v Praze FN u sv. Anny v Brně	PL Kroměříž		
B (pod standardem)		PL Horní Beřkovic PL Dobřany		
B- (významně pod standardem)	FN Thomayerova FN Brno	PL Bohnice		

Tři pilíře při měření kvality a bezpečnosti zdravotní péče:

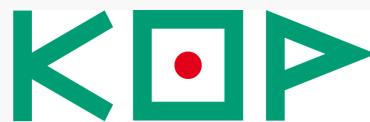


Měření spokojenosti
hospitalizovaných pacientů



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Měření spokojenosti
ambulantních pacientů



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Měření kvality
pracovního života



KVALITA PRACOVNÍHO ŽIVOTA

BENEFITY PROJEKTŮ KOP A KPŽ

1. Pro pacienta:

kvalitnější a bezpečnější zdravotní služby
svobodná volba lékaře a zdravotnického zařízení – podklad pro rozhodování

2. Pro zaměstnance zdravotnických zařízení:

možnost systémové komunikace s managementem
zlepšování kvality pracovního života
monitoring bezpečí zaměstnanců, podpora systémů hlášení nežádoucích událostí

3. Pro management:

jednoduchý nástroj pro řízení kvality a efektivity poskytované zdravotní péče
srozumitelný podklad pro komunikaci dovnitř i vně zařízení
nástroj pro efektivní personální řízení

4. Pro kraje, zřizovatele, majitele, pojišťovny:

objektivní podklad pro komunikaci s managementem
podklad pro strategické rozhodování, sledování dynamiky vývoje v čase
SYSTÉMOVÉ ŘEŠENÍ: NEPŘÍMÉ ŘÍZENÍ ZDRAVOTNICTVÍ V REGIONU

5. Pro společnost/veřejnost:

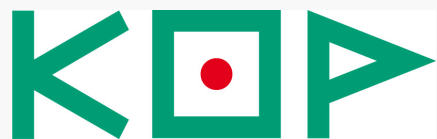
veřejně dostupné a statisticky spolehlivé informace o kvalitě
podpora zvyšování povědomí o odpovědnosti občanů za své zdraví
posilování postavení pacienta v systému zdravotní péče v České republice
efektivnější zdravotnictví
politicky stabilní řešení (užívají zdravotní systémy liberální i státem řízené)

Cíl: sjednocení indikátorů kvality

Cílem spolupráce je sjednotit metodiku měření kvality a vytvořit jedno společné místo pro občany a zdravotníky všech krajů, kde by mohli mít k dispozici podložené a statisticky korektní informace o kvalitě zdravotní péče o pacienty a kvalitě pracovního života zaměstnanců ve zdravotnictví.

Sjednocení indikátorů kvality na národní a postupně i mezinárodní úrovni je jedním z klíčových doporučení světových zdravotnických autorit (WHO, ZV OECD).

Srovnatelné výsledky měření kvality zpracované do srozumitelných indikátorů kvality jsou nutnou podmínkou pro zvýšení aktivního přístupu a odpovědnosti pacientů za vlastní zdraví, a tedy i splnění jednoho z předpokladů pro úspěšnou reformu zdravotnictví k vyšší efektivitě.



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

**Další informace na portálu kvality
s databází výsledků:**

www.hodnoceni-nemocnic.cz



*Haló?
Je tu někdo?*

ZDRAVOTNICKÝ

SYSTEM

Děkuji za pozornost

RNDr. Tomáš Raiter



Od roku 1994 se zabývá sociologickým výzkumem, od r. 2001 spolupracuje s MZČR na rozvoji metodiky měření kvality zdravotní péče. Spolupracuje i s dalšími společnostmi zabývajícími se kvalitou a rozvojem zdravotní péče – např. STEM/MARK, PROTEQ, TRITON, STAPRO, ICZ, Koalice pro zdraví, Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví a dalšími.

O výzkumech spokojenosti zákazníků a o systému měření spokojenosti pacientů zdravotnických zařízení přednáší např. na VŠE Praha, v CMC Graduate School of Business v Čelákovících, v kurzech Master of Healthcare Administration HMI.

Publikace:

Potřeby odborníků a uživatelů psychiatrické péče pro vytvoření modelu služeb pro duševně nemocné v Praze (Psychiatrie, 2009)

Strategický marketing zdravotnických zařízení - Exner, Raiter, Stejskalová, Professional Publishing, 2005.

Kvalita Očima Pacientů, metodická příručka pro pracovníky zdravotnických zařízení (MZ, 2005)

Je autorem řady článků a publikací na téma marketingového výzkumu, životního stylu a měření spokojenosti zákazníků. Je zakládajícím členem profesní asociace SIMAR sdružující přední společnosti výzkumu trhu a veřejného mínění v ČR a v letech 1998-2001 byl jejím prezidentem a členem představenstva.

Od roku 2001 je spoluvůrcem koncepce projektů Kvalita Očima Pacientů a Kvalita Pracovního Života.

Zastupuje MZ ČR v pracovní skupině OECD „Indikátory kvality-zkušenost/spokojenost pacientů“.

raiter@hodnoceni-nemocnic.cz, tel: +420 774 203 543

<http://hodnoceni-nemocnic.cz>