



**ÚVN**

ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE  
PRAHA

# **Kvalita očima pacientů? Ano, ale...**

**Lenka Gutová, Václava Otcová**

**ÚVN Praha**

# ÚVN Praha 2000 - 2010

- 2000 – zahájení příprav k mezinárodní akreditaci
- 2000 – 2004 průzkum spokojenosti hospitalizovaných pacientů (ITEM - soc.psych. laboratoř - PhDr. Chlíbařová)
- 2004 – akreditace JCI
- 2005 – Kvalita očima pacientů ÚVN STEM/MARK
- 2007 – reakreditace JCI
- 2007, 2008 – Kvalita očima pacientů ÚVN - RNDr. T. Raiter ve spolupráci se STEM/MARK
- 2009 – průzkum spokojenosti ambulantních pacientů
- 2010 – Kvalita očima pacientů - šetření ukončeno – duben



# Kritéria mezinárodních standardů JCI

- Kapitola Kvalita péče a bezpečí pacientů
- Identifikace ukazatelů pro hodnocení klinické i manažerské činnosti organizace, pro sledování procesů a výsledků nemocnice a dosahování Mezinárodních bezpečnostních cílů
- Součástí monitorování manažerských činností jsou mimo jiné také očekávání a spokojenost pacientů a jejich blízkých



# Průzkum spokojenosti hospitalizovaných pacientů 2000-2004

- Dohodnutá pravidla: dotazníky rozdávány pacientům hospitalizovaným alespoň 3 dny, den před nebo v den propuštění a jejich zdravotní stav umožňoval samostatné vyplnění dotazníku bez asistence jiné osoby
- Anonymita průzkumu byla dodržena instalací uzamčených schránek na každém oddělení
- Bez obálek



# Hodnocené oblasti

## 2000 - 2004

- Odbornost a profesionalita péče
- Zájem lékaře o problémy a obavy pacienta
- Rychlost a plynulost přijetí
- Informovanost o nemoci ze strany lékaře
- Zdvořilost lékařů
- Zdvořilost, zručnost a uklidňující jednání sester
- Průběh vizit
- Tišení bolesti
- Čekací doba na vyšetření
- Chování pomocného personálu
- Celková kvalita péče
- Doporučení nemocnice členům rodiny

## 2005 - 2008

- Přijetí do nemocnice
- Respekt, ohled, úcta
- Koordinace a integrace péče
- Informace a komunikace
- Tělesné pohodlí
- Citová opora
- Zapojení rodiny
- Propuštění a pokračování péče



## Hodnocené oblasti – rozdíly

### 2000 - 2004

- Samostatné hodnocení nižšího zdr. personálu
- Orientace v nemocnici
- Průběh vizit
- Škálování 1 - 5

### 2005 - 2008

- Podrobné šetření okolností příjmu a propuštění pacienta, vč. informovanosti o péči po propuštění
- Saturace duchovních potřeb
- Zapojení pacienta do rozhodování o léčbě
- Hodnocení zdravotního stavu při propuštění



# Hodnocené oblasti - nejnižší index spokojenosti

## 2000 - 2004

- Ranní buzení
- Strava
- Orientace v nemocnici
- Vybavení pokoje
- Hygienické zázemí
- Proces přijetí do nemocnice
- Informovanost o nemoci
- Průběh vizit
- Ticho a klid na pokoji

## 2005 - 2008

Dimenze – Citová opora

- Důvěra v ošetřujícího lékaře
- Uspokojení citových a duchovních potřeb

Dimenze – Tělesné pohodlí

- Kvalita jídla
- Ranní buzení



# Celková spokojenost a návratnost - srovnání

## ITEM

### Celková spokojenost

- 2000 – 96,1%
- 2001 – 97,7%
- 2003 – 98,8%
- 2004 – 98,9%

### Návratnost

- 2000 – 2004 – 60% a více

## Kvalita očima pacientů

### Celková spokojenost

- 2005 – 84,0 %
- 2007 – 84,2 %
- 2008 – 81,5 %

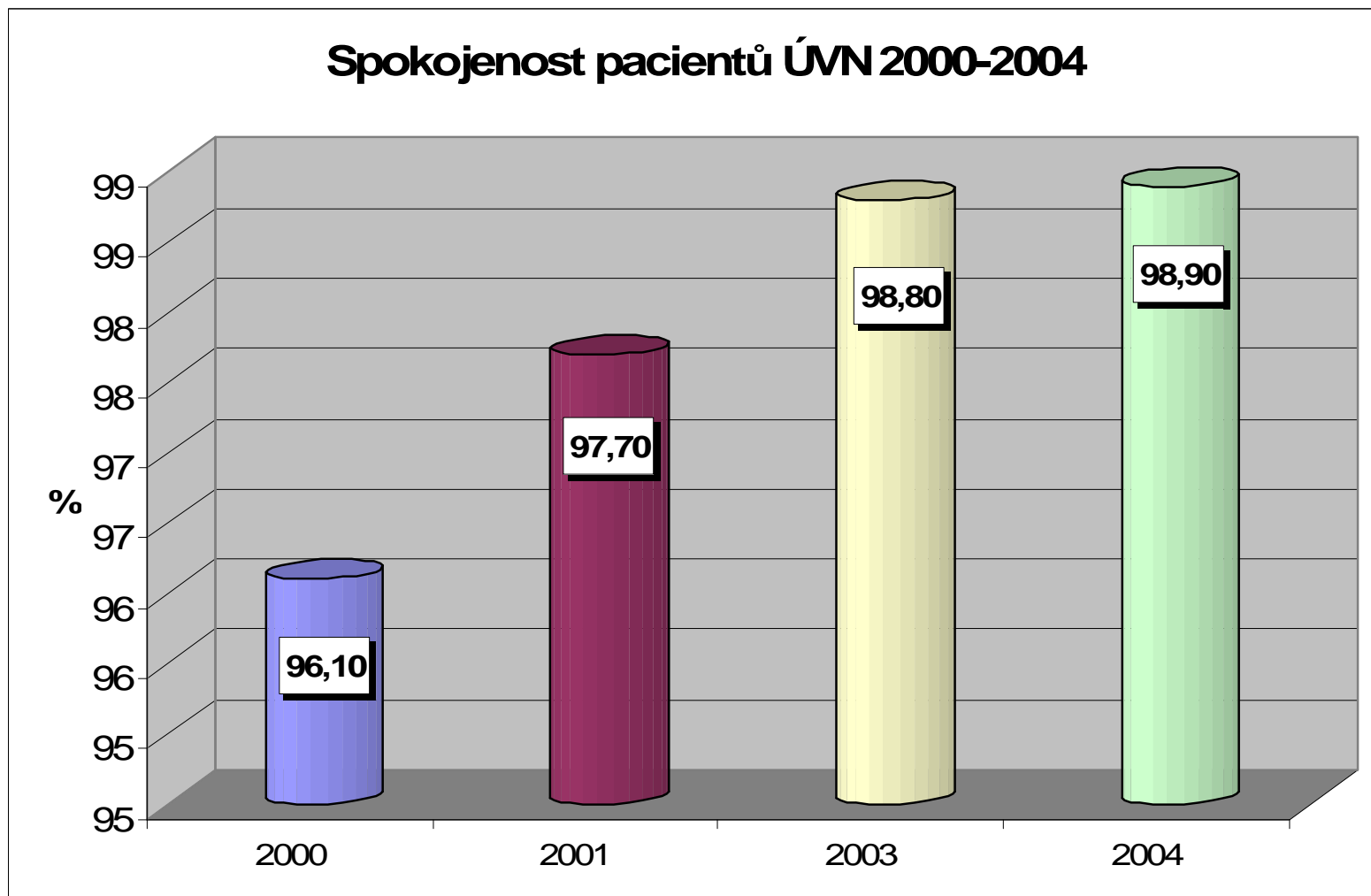
### Návratnost

- 2005 – 53,6 %
- 2007 – 49 %
- 2008 – 61 %





# Šetření spokojenosti ÚVN – ITEM, 2000 - 2004

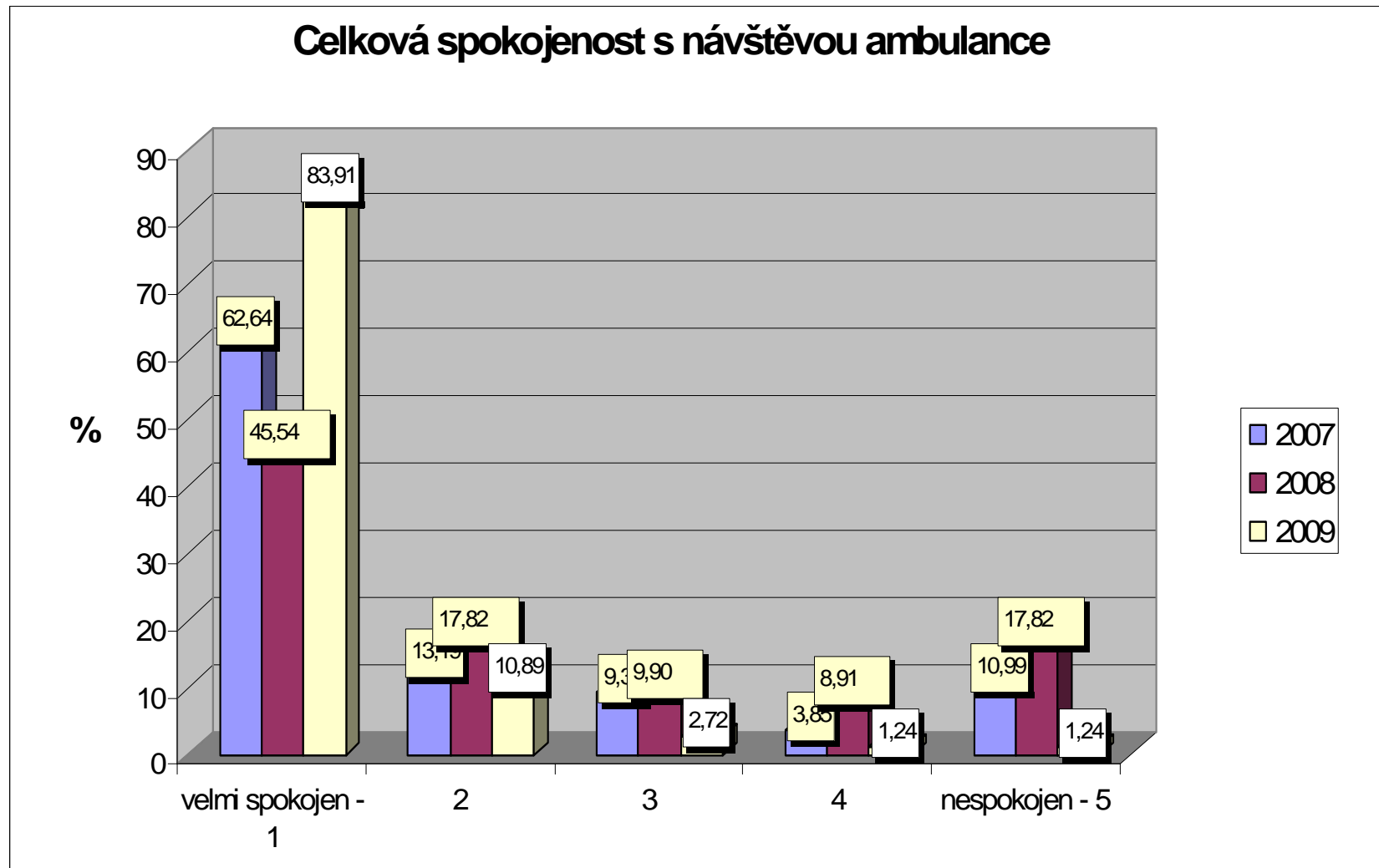


## Kvalita očima ambulantních pacientů ÚVN 2007-2009

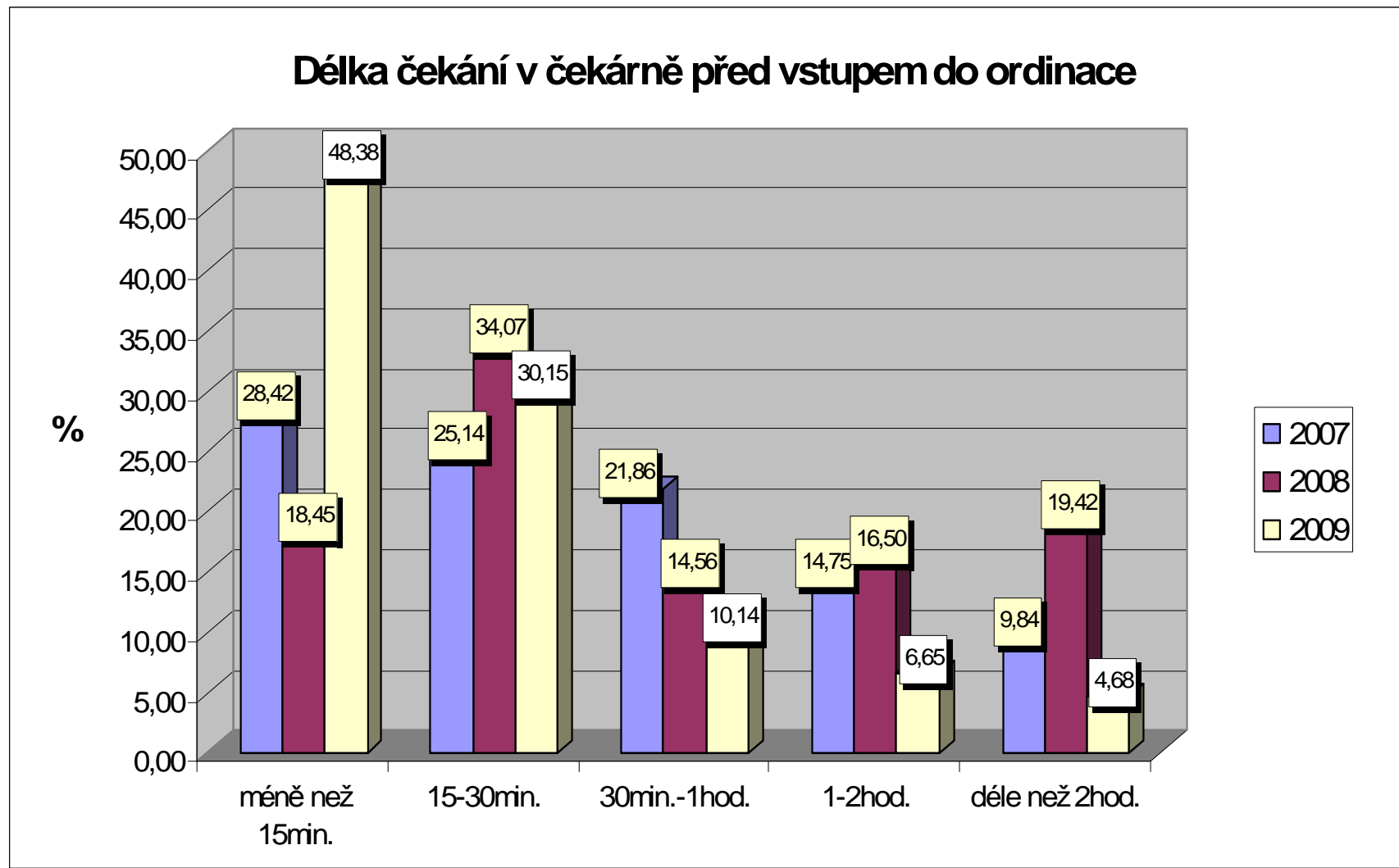
- Systematické sledování zahájeno – 2007 – elektronicky
- 2009 – elektronická a tištěná forma dotazníku
- Výsledky zpracovány a analyzovány Týmем výzkumu a vývoje nelékařských profesí ÚVN Praha
- Zjištění - způsob distribuce dotazníků zásadně ovlivňuje výsledky šetření



# Spokojenost ambulantních pacientů



# Spokojenost ambulantních pacientů



# Spokojenost pacientů - Nemocnice ČR – HCI - 2008

- Hodnocených 58 zařízení
- Vyhodnocena zařízení – 30 respondentů a více
- ÚVN - 34. místo - odpovědělo 83 respondentů
- 23 000 hospitalizovaných/rok
- celkově 77,13%
- 2009 - 71 nemocnic



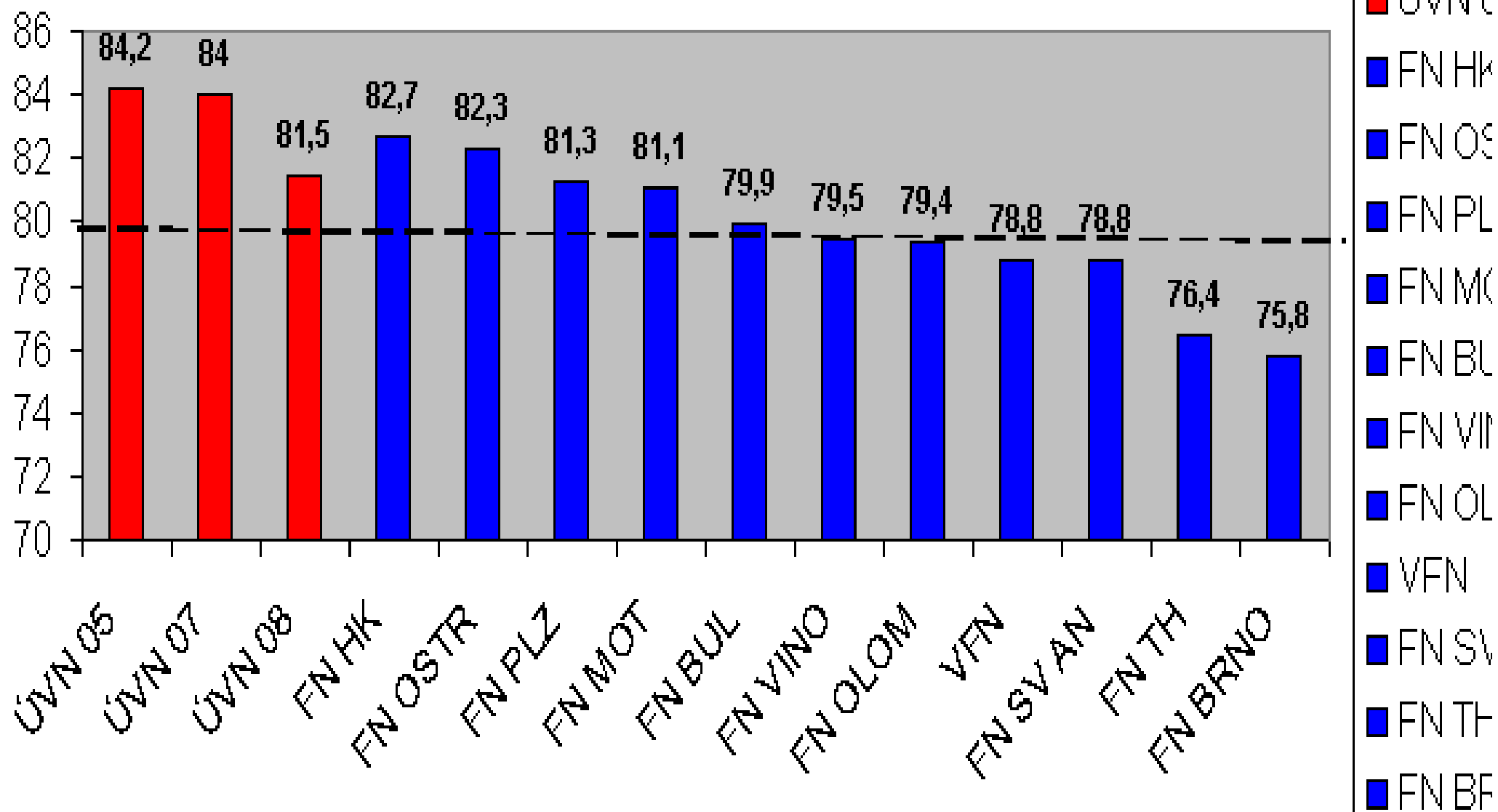
# Spokojenost pacientů - Nemocnice ČR - HCI

Oblasti šetření k diskuzi

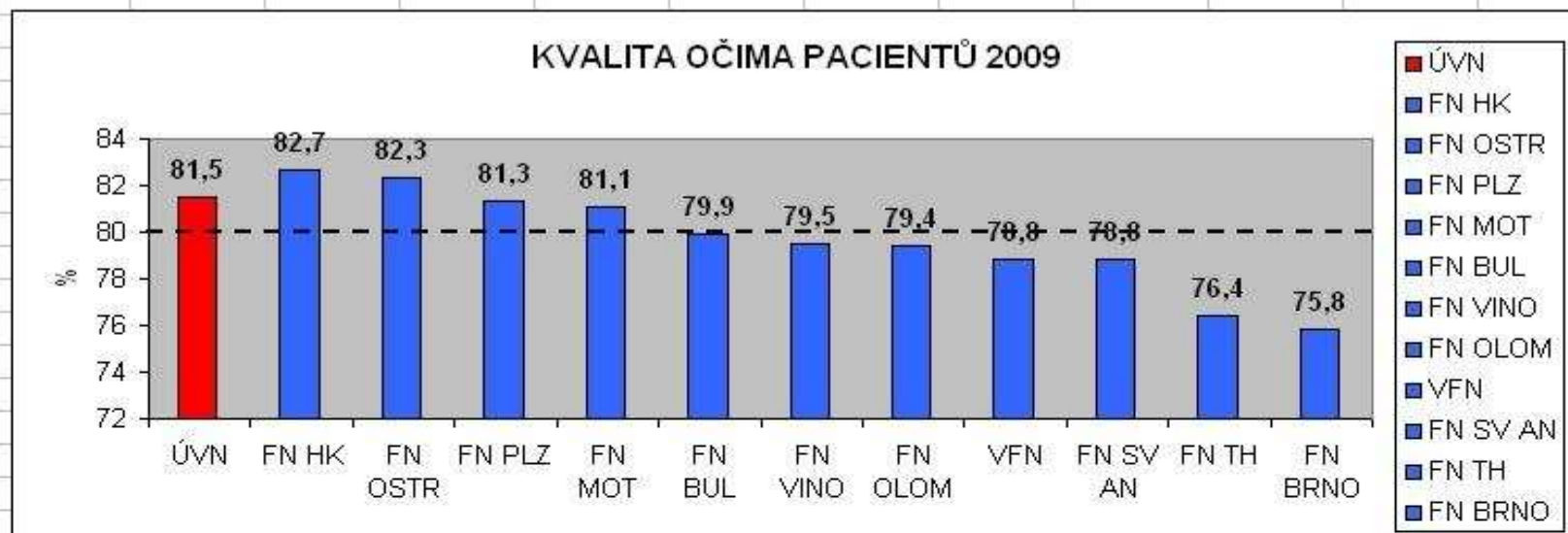
- Způsob distribuce dotazníků
- Počet hlasů vyhodnocovaných zařízení (některá zařízení vyhodnocena na základě 30-ti dotazníků)
- Formulace otázek („Promítly se případné spory mezi personálem negativně na Vás?“, „Měl jste pocit, že přístup personálu se odvíjí od Vašeho společenského postavení?“)
- „Byl Vám srozumitelně navržen postup léčby, obvyklý časový harmonogram a případné možnosti následné rehabilitace“
- „Ocenili byste, kdyby se pravidelně kontrolovala bezpečnost a kvalita poskytovaných služeb v nemocnicích?“
- „Stále méně pacientů by ocenilo kontrolu kvality a bezpečnosti“ - výsledky z r.2009
- Bez účasti ÚVN



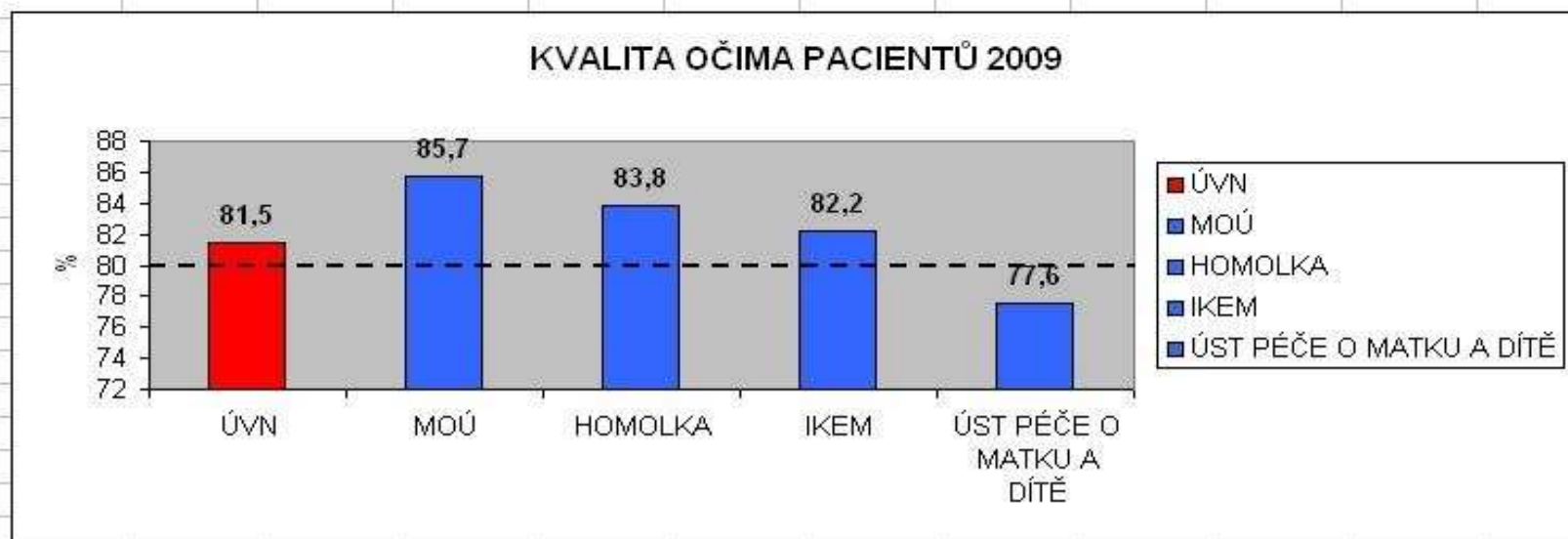
# KVALITA OČIMA PACIENTŮ 2009



ÚVN	FN HK	FN OSTR	FN PLZ	FN MOT	FN BUL	FN VINO	FN OLOM	VFN	FN SV AN	FN TH	FN BRNO
81,5	82,7	82,3	81,3	81,1	79,9	79,5	79,4	78,8	78,8	76,4	75,8



ÚVN	MOÚ	HOMOLKA/IKEM	ÚST PÉČE O MATKU A DÍTĚ
81,5	85,7	83,8	82,2
			77,6





## Porovnání sběru dat – pády pacientů spokojenost očima pacientů X sledování výskytu pádů v organizaci

Pád z lůžka, ve sprše udává/rok

2001 – 3,4% tj. 750 pacientů

2003 – 2,7% 464 pacientů

2004 – 3,0% 690 pacientů

Pád z lůžka udává/rok

2005 – 0,4% 55 pacientů

2007 – 1,4% 189 pacientů

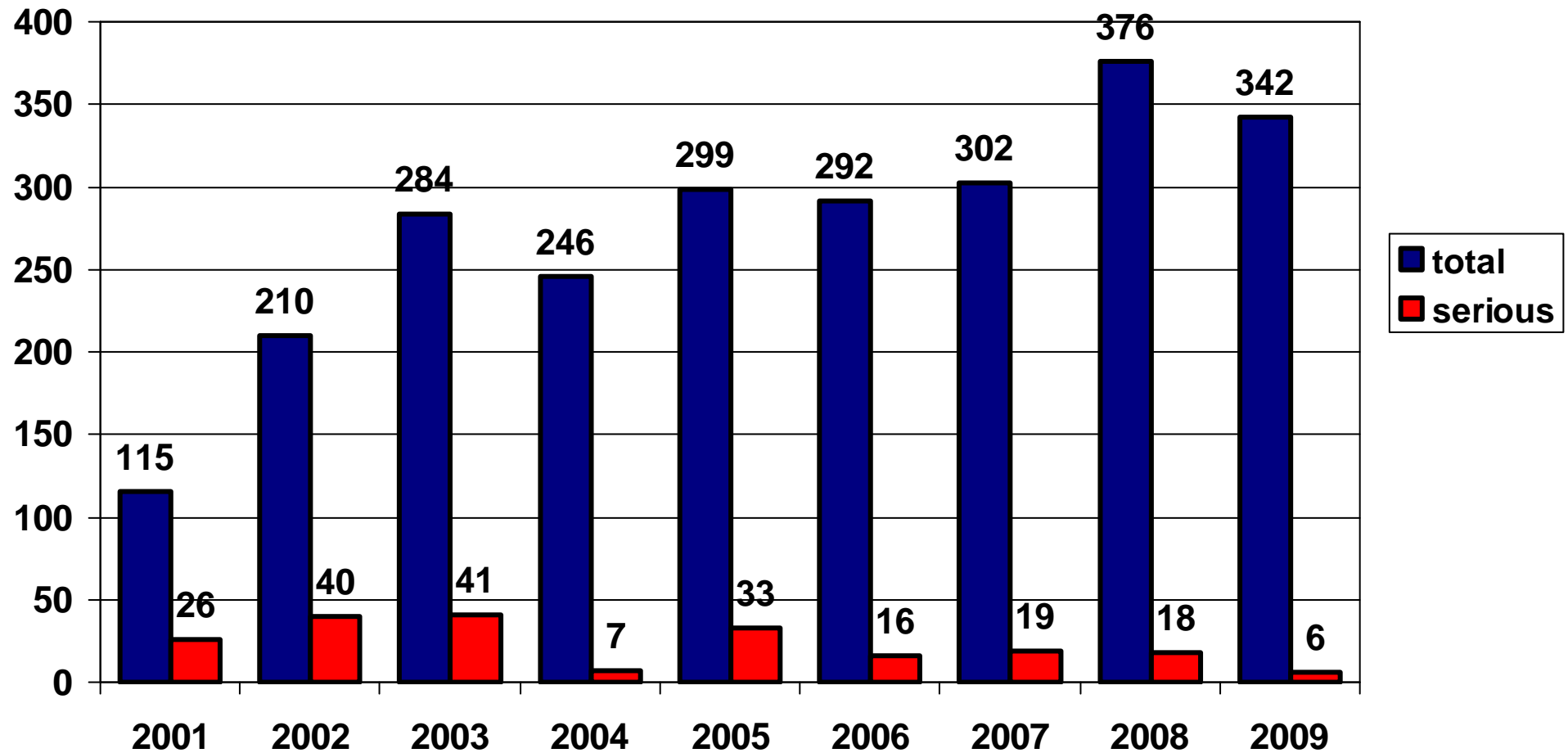
2008 – 1,7% 200 pacientů

Počet pádů nahlášených  
zaměstnanci

- 2001 - 115
- 2003 - 284
- 2004 - 246
- 2005 - 299
- 2007 - 302
- 2008 – 376
- 2009 – 342 / z toho 87 z lůžka



## celkový počet pádů



## Kvalita očima pacientů? Ano, ale...

- Důvody managementu ke sledování spokojenosti pacientů (vnější a vnitřní motivace, akreditace)
- Jednotná metodika výzkumu
- Způsob distribuce dotazníků
- Instruktaž personálu
- Návratnost (objektivita výsledků)
- Opakování šetření - frekvence
- Realizace nápravných opatření v praxi
- Důraz na správnou interpretaci dat jako prevenci poklesu motivace personálu
  
- Očekávání pacienta





# Ústřední vojenská nemocnice Praha

