

profesionalita a lidský přístup

Kvalita očima pacientů ve FN Olomouc

MUDr. Radomír Maráček



FAKULTNÍ NEMOCNICE
OLOMOUC

Obsah

- Souhrnné výsledky
- Výsledky jednotlivých pracovišť
- Vyhodnocení 2009
- Motivace 2010
- Závěr



Souhrnná spokojenost 2008 a 2009

Kategorie	2008	2009	Kriterium
Souhrnná spokojenost	78,54	79,36	<80%
Zapojení rodiny	89,34	89,41	OK
Propuštění a pokračování péče	84,54	85,95	OK
Informace	80,45	80,06	OK
Respekt, ohled, úcta	79,28	80,02	OK
Přijetí do nemocnice	78,55	79,08	<80%
Koordinace a integrace péče	76,64	77,73	<80%
Tělesné pohodlí	75,13	76,81	<80%
Citová opora	74,57	74,61	<75%
Souhrnná spokojenost	78,54	79,36	<80%
Spokojenost se sestrami	75,32	77,88	<80%
Spokojenost s lékaři	78	77,59	<80%
Spokojenost se všeobecnými službami	62,07	63,39	<70%

Nejúspěšnější kliniky

Klinika	Výsledek		Plnění cíle 80%	Meziroční	
	2008	2009		Pokles	Zlepšení
Hemato-onkologická kl. odd.5A	92,15	93,8	93,8		1,65
Jiná pracoviště	79,94	90,35	90,35		10,41
Kl. nukleární medicíny odd.40	88,67	88,55	88,55	0,12	
Kl. Rehabilitace odd. 44	82,46	86,76	86,76		4,3
Odd. plastické chir. 49 + amb.	89,51	86,2	86,2	3,31	
1. Interní kl. odd. 4+4A	84,62	86,12	86,12		1,5
Kardiochir. kl. odd.50	77,73	85,96	85,96		8,23
Kl. plicní + TBC odd. 24	89,82	85,73	85,73	4,09	
Traumatolog. odd. 27	80,82	85,4	85,4		4,58
1. Chirurgická kl. odd.8	82,46	85,05	85,05		2,59

Nejméně úspěšné kliniky

Klinika	Výsledek		Plnění cíle 80%	Meziroční	
	2008	2009		Pokles	Zlepšení
Ortopedická kl. odd.29B	70,68	74,83	74,83		4,15
2. Chirurgická kl. odd.37	78,7	74,43	74,43	4,27	
Neurologická kl. odd.31B	66,56	72,12	72,12		5,56
Kožní kl. odd.10	77,33	71,7	71,7	5,63	
Neurologická kl. odd.31A	67,08	69,64	69,64		2,56
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. gyn.	53,12	69,37	69,37		16,25
Por.-gyn.kl. odd.19B - šest.	65,32	66,94	66,94		1,62
Psychiatrická kl. odd.32A+32B	78,43	64,08	64,08	14,35	
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum	74,54	55,9	55,9	18,64	

Vyhodnocení 2009

- Finanční odměny pro nejúspěšnější pracoviště
 - Nejvyšší % - 1-3
 - Největší skok
- Pracoviště se ziskem pod 80% vyzvána k analýze a návrhu řešení jak docílit úspěšnost všech ukazatelů nad 80%

Motivace 2010

- Finanční motivace pro pracoviště při splnění dohodnutého výsledku
- Součást roční motivace vedení klinických pracovišť
- Bonus pro nejúspěšnější – celkově 1-3, skokan
- Článek v časopise FNOL o třech nejlepších

Závěr

- Zlepšit spokojenost se všeobecnými službami
 - Prostředí
- Urychlit přijetí do nemocnice
- Zlepšit citovou oporu
 - Psychologové
 - Starší lékaři
 - Nemocniční kaplan
- Změna chování sester a lékařů
 - Kurzy
 - Školení
 - Motivace



Děkuji za pozornost.