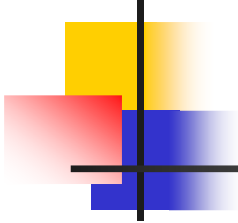


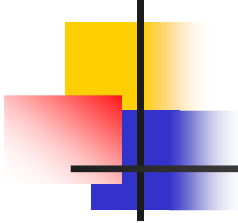
Výsledky hodnocení zdravotnických pracovišť pacienty jako facilitující prvek pro management i řadové zdravotníky

MUDr. Petr Tilšer



Hodnocení spokojenosti pacientů obecná východiska

- ankety zjišťující spokojenost pacientů jsou neodmyslitelnou součástí komplexně pojatého programu kvality
- program kvality musí reflektovat výsledky anket jako významný indikátor úrovně poskytované zdravotní péče
- výsledky musí být základem pro nápravná opatření



Historie hodnocení spokojenosti pacientů



- FN HK sledovala spokojenost pacientů již od poloviny 90 let. 20. století
- neúspěšný pokus zavést Pickerův dotazník pod hlavičkou Sdružení fakultních nemocnic
- od roku 2004 systematické sledování
 - jednotné dotazníky vydané MZ ČR od roku 2006
 - dotazníky distribuovány 2x ročně
 - neexistovala jednotka metodika pro nemocnice
 - nebylo možné porovnávat pracoviště jednotlivých odborností mezi sebou
 - do šetření byl zapojen především nelékařský personál



Nástup jednotné metodiky

- metodicky špatně pojatá šetření neměla odezvu u zdravotnického personálu, který velmi dobře zná pravidla výzkumné práce
- zavedení jednotné metodiky a medializace vedla ke zvratu ve vnímání zdravotnického personálu.



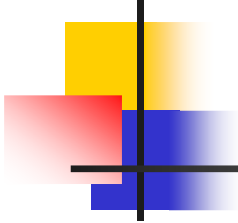
Výsledky očima zdravotníků

- kladně hodnoceno dovedení analýzy až na úroveň stanic
- pro některé bylo potvrzením znamenitosti nejen v ryze odborné oblasti
- pro jiné potvrzením mezinemocniční konkurenceschopnosti při horším hodnocení uvnitř nemocnice



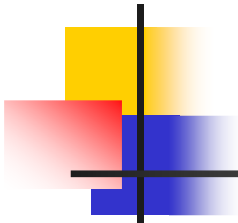
Výsledky očima zdravotníků

- snaha poučit se z negativních výsledků v jednotlivých dimensích
- zavést nápravná opatření



Postoj managementu

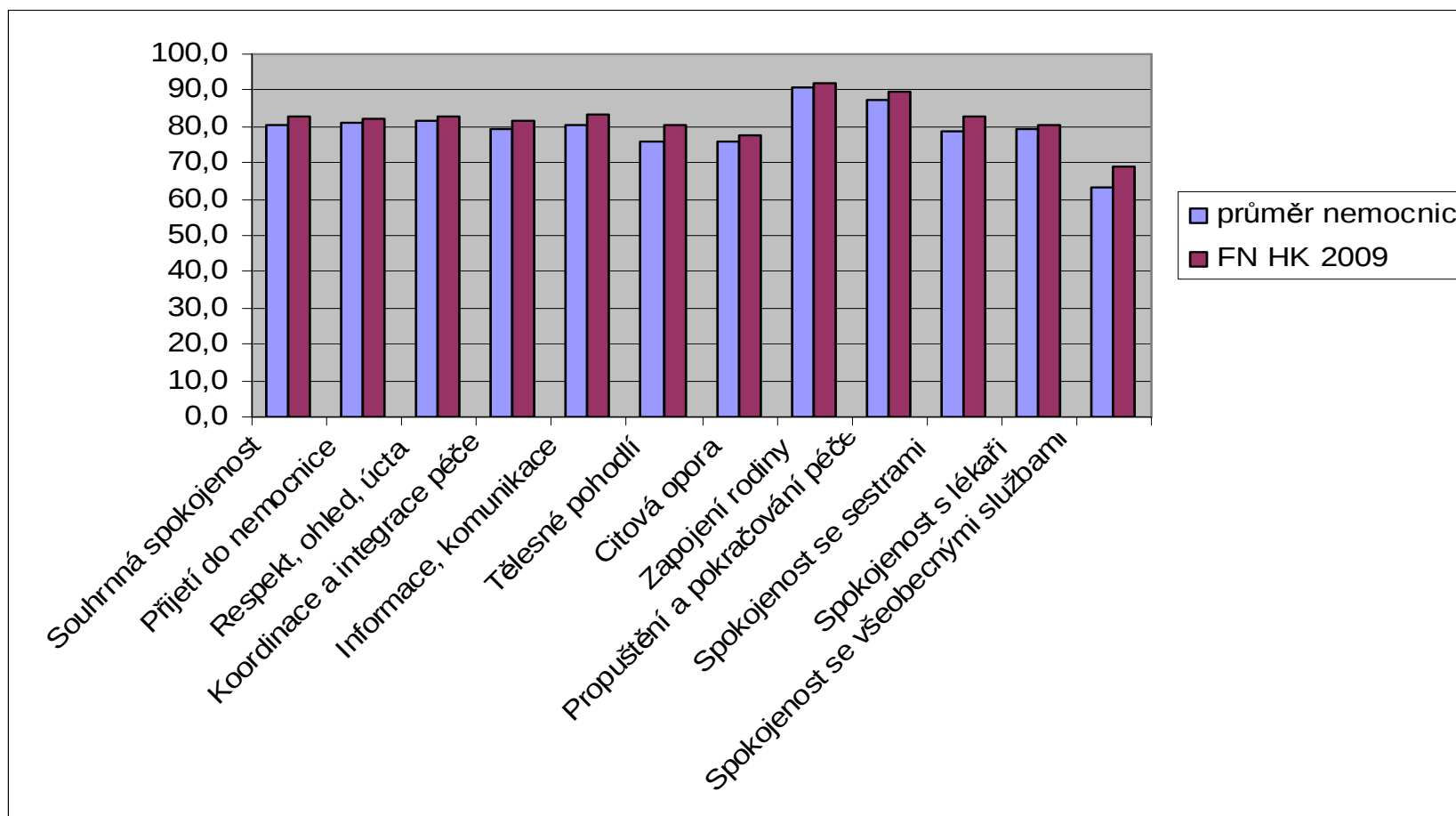
- dobrý výsledek vnímá jako kladné ohodnocení činnosti nemocnice v konkurenčním prostředí
- cena za úspěch je příliš vysoká - vyšší počet personálu, náklady do zařízení atd. = vyšší finanční zátěž
- absence vztahu mezi dosaženými výsledky a finančním ohodnocením zařízení je demotivující pro management ZZ (i pro řadové zdravotníky)



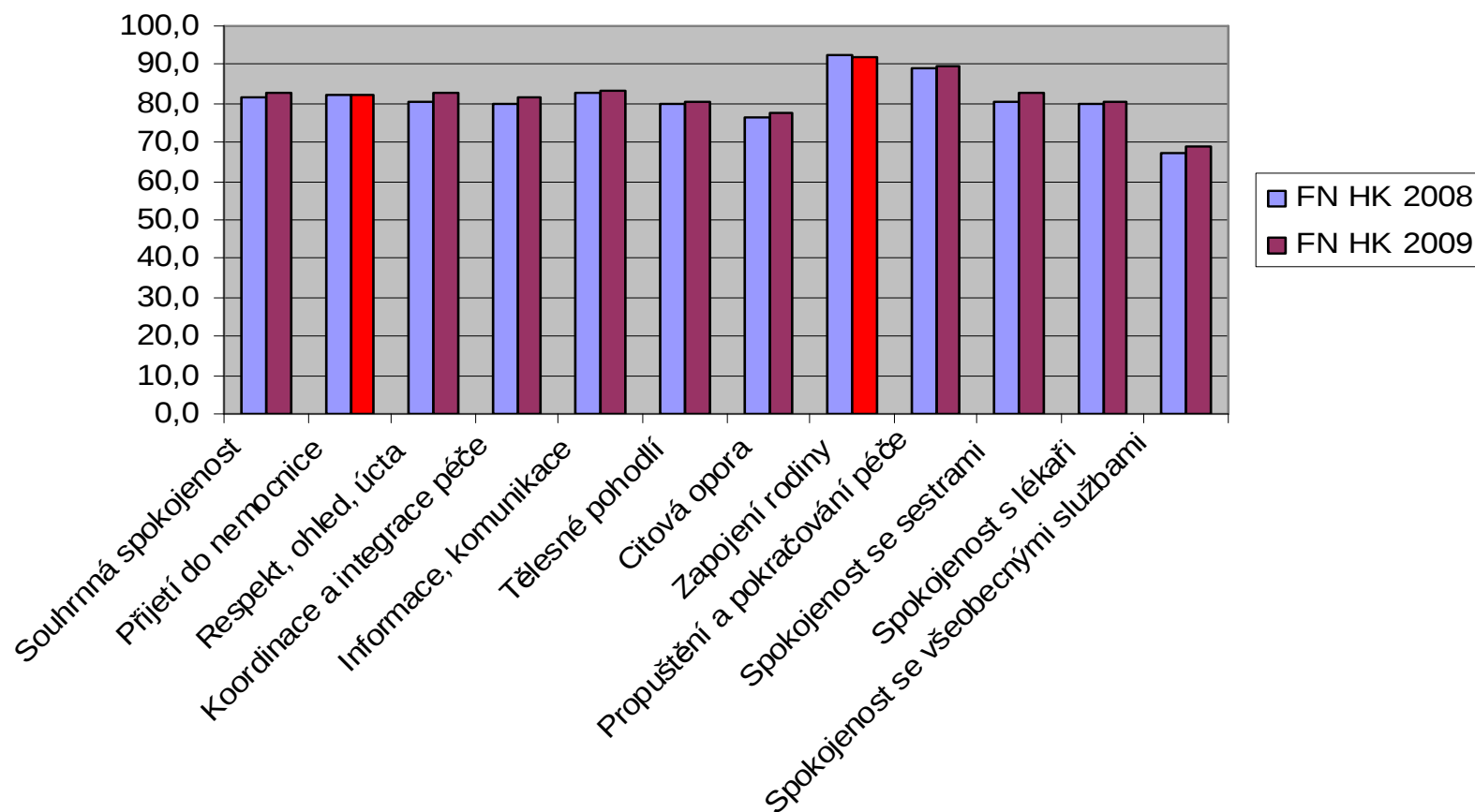
Výsledky očima managementu

- zaměřit se na oblasti, ve kterých bylo dosaženo nejhorších výsledků
- vytipovat oblasti, které musí zařídit management

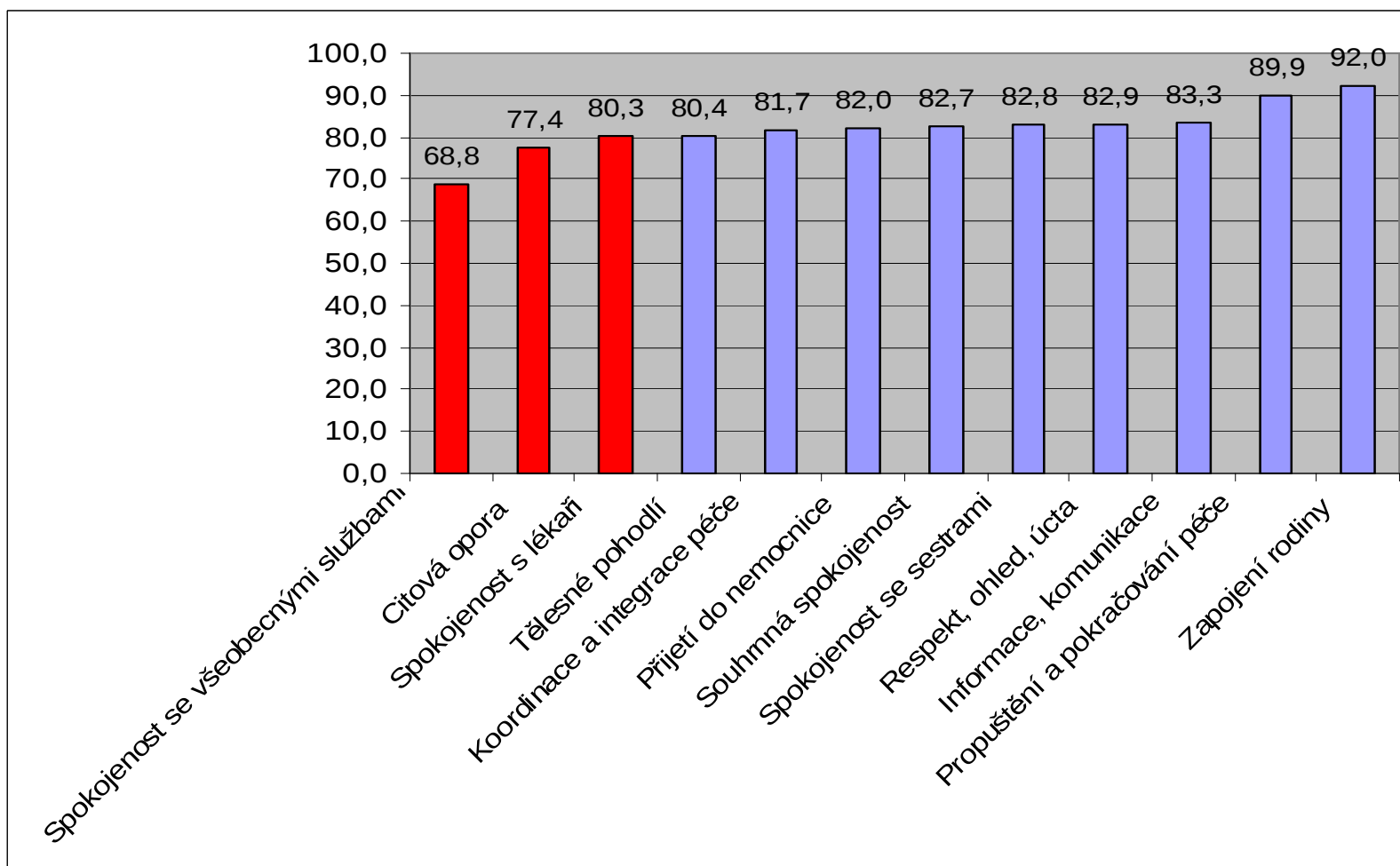
Výsledky FN HK – srovnání s průměrem všech sledovaných ZZ



Porovnání výsledků FN HK 2008-2009



Pořadí dimenzí FN HK v roce 2009





Spokojenost se všeobecnými službami – 68,8 % *co s tím*

- Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí?
- Hodnocení organizace a plynulosti Vašeho přijetí do nemocnice. Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla? Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami nemocnice, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?
- ***Opatření :interiery, exteriery, informační systém, parkoviště, edukace personálu, investice, organizace***

Citová opora – 77,4 %

- *co s tím*

- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?
- Jak hodnotíte postoj celého personálu této nemocnice? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla uspokojující?
- Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál nemocnice zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?
- ***Opatření:***
edukace personálu, psychologové, duchovní služba

Spokojenost s lékaři

– 80,3 % - *co s tím*

- Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?
- Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?
- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?
- Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Hovořil s Vámi lékař každý den?
- Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?
- Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?
- Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?
- Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?
- *Opatření edukace lékařů*



Doporučení pro stanice FN HK

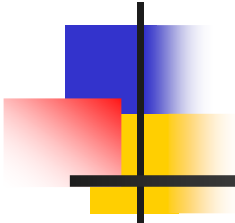


- analyzovat výsledky konkrétního pracoviště (stanice)
 - zaměřit se na dimenze, ve kterých bylo dosaženo podprůměrných výsledků proti průměru
 - všech sledovaných zařízení dle oboru
 - vlastního ZZ – podobných oborů

Problémy nejsou stejné – př. 3 vybrané stanice



A	B	C
Koordinace a integrace péče	Přijetí do nemocnice	Informace
Tělesné pohodlí	Respekt, ohled, úcta	Respekt, ohled, úcta
Citová opora	Citová opora	Přijetí do nemocnice



Děkujeme za pozornost

Příjemný den