

# **Kvalita očima pacientů v Libereckém kraji**

**Alena Riegerová**  
**alena.riegerova@kraj-lbc.cz**

vedoucí odboru zdravotnictví - krajský  
zdravotní rada, Krajský úřad LK

- Sledování spokojenosti pacientů v nemocnicích - součást zvyšování kvality péče
- Situace v nemocnicích před projektem - nejednotná metodika, dotazníky tvořeny i hodnoceny tzv. na „koleně“

- ✓ Rok 2008 – nabídka projektu „KOP“ jako jednotné doporučené metodiky osmi dimenzí kvality zdravotní péče
- ✓ Seznámení s projektem - spolupráce s managementy šesti nemocnic Libereckého kraje
- ✓ LK jako jeden z prvních krajů realizuje projekt napříč krajem

## Charakteristika nemocnic dle zřizovatele:

- ✓ 2 akciové společnosti
- ✓ 1 příspěvková organizace města
- ✓ 3 společnosti s r. o.
- ✓ 2 nemocnice (p. o. měst) se nezúčastnily

# Liberecký kraj – sběr dotazníků

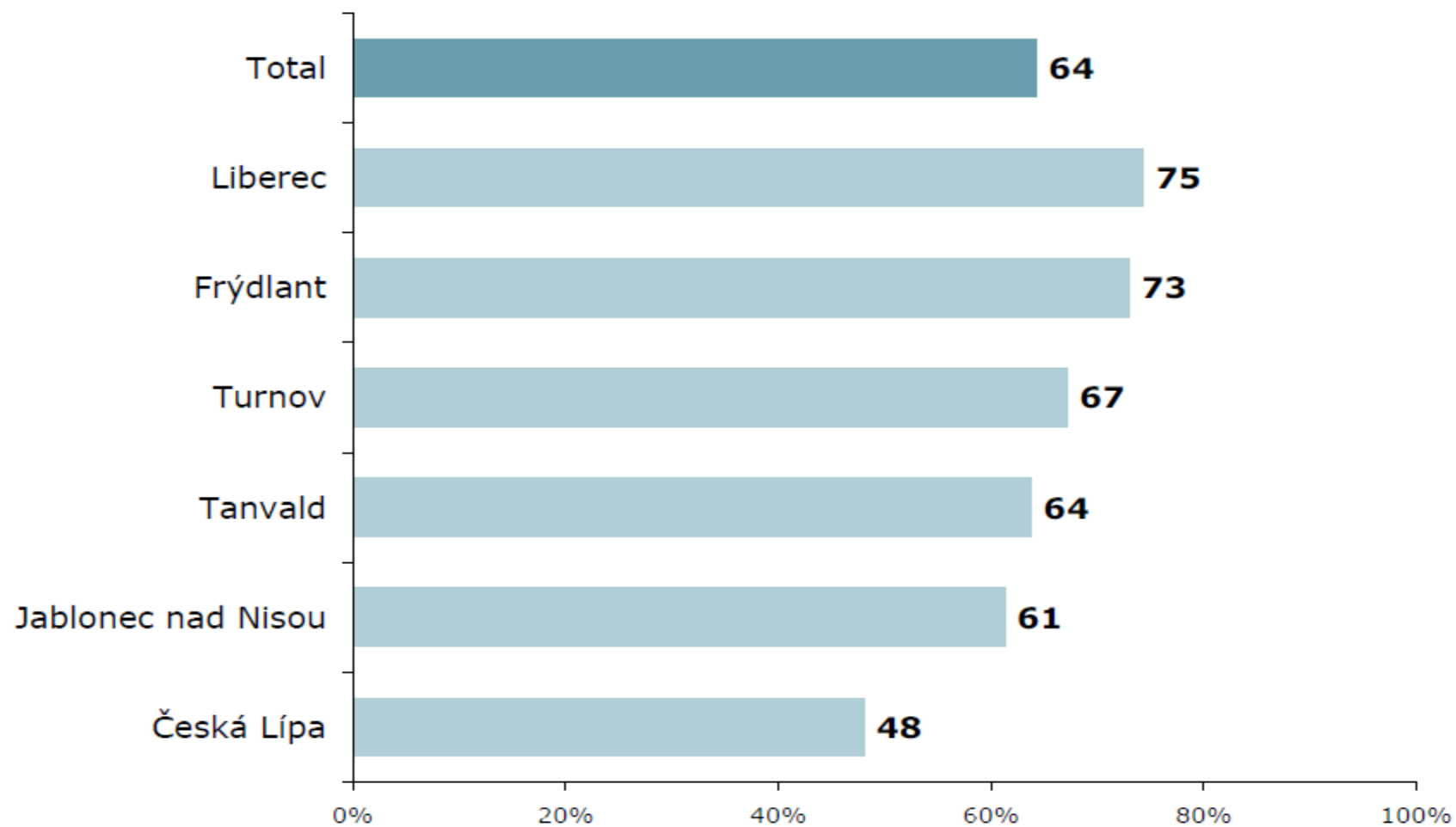


<b>NEMOCNICE</b>	<b>1. týden</b>	<b>2. týden</b>	<b>3. týden</b>	<b>4. týden</b>	<b>5. týden</b>	<b>6. týden</b>	<b>7.týden</b>	<b>8. týden</b>	<b>9.týden</b>	<b>CELKEM</b>
<b>Liberec</b>	<b>313</b>	<b>304</b>	<b>276</b>	<b>177</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 070</b>
<b>Česká Lípa</b>	<b>123</b>	<b>144</b>	<b>102</b>	<b>98</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>536</b>
<b>Jablonec n./N.</b>	<b>167</b>	<b>138</b>	<b>121</b>	<b>135</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>571</b>
<b>Turnov</b>	<b>60</b>	<b>79</b>	<b>47</b>	<b>65</b>	<b>53</b>	<b>52</b>	<b>66</b>	<b>74</b>	<b>17</b>	<b>513</b>
<b>Frydlant</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>90</b>	<b>46</b>	<b>40</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>392</b>
<b>Tanvald</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>120</b>
<b>Celkem</b>	<b>728</b>	<b>723</b>	<b>651</b>	<b>540</b>	<b>188</b>	<b>107</b>	<b>126</b>	<b>122</b>	<b>17</b>	<b>3 202</b>

- ✓ Návratnost 64 % (3 174 dotazníků z celkově 5 626 hospitalizovaných) zaručuje validní výsledky
- ✓ Ve 4 z 6 nemocnicích se podařilo sesbírat více než 500 dotazníků
- ✓ 5 ze 6 nemocnic splnilo podmínku 50% návratnosti dotazníků
- ✓ 1 nemocnice návratnost 48%!!

## Návratnost dotazníků

**ZÁKLAD:** Všichni pacienti

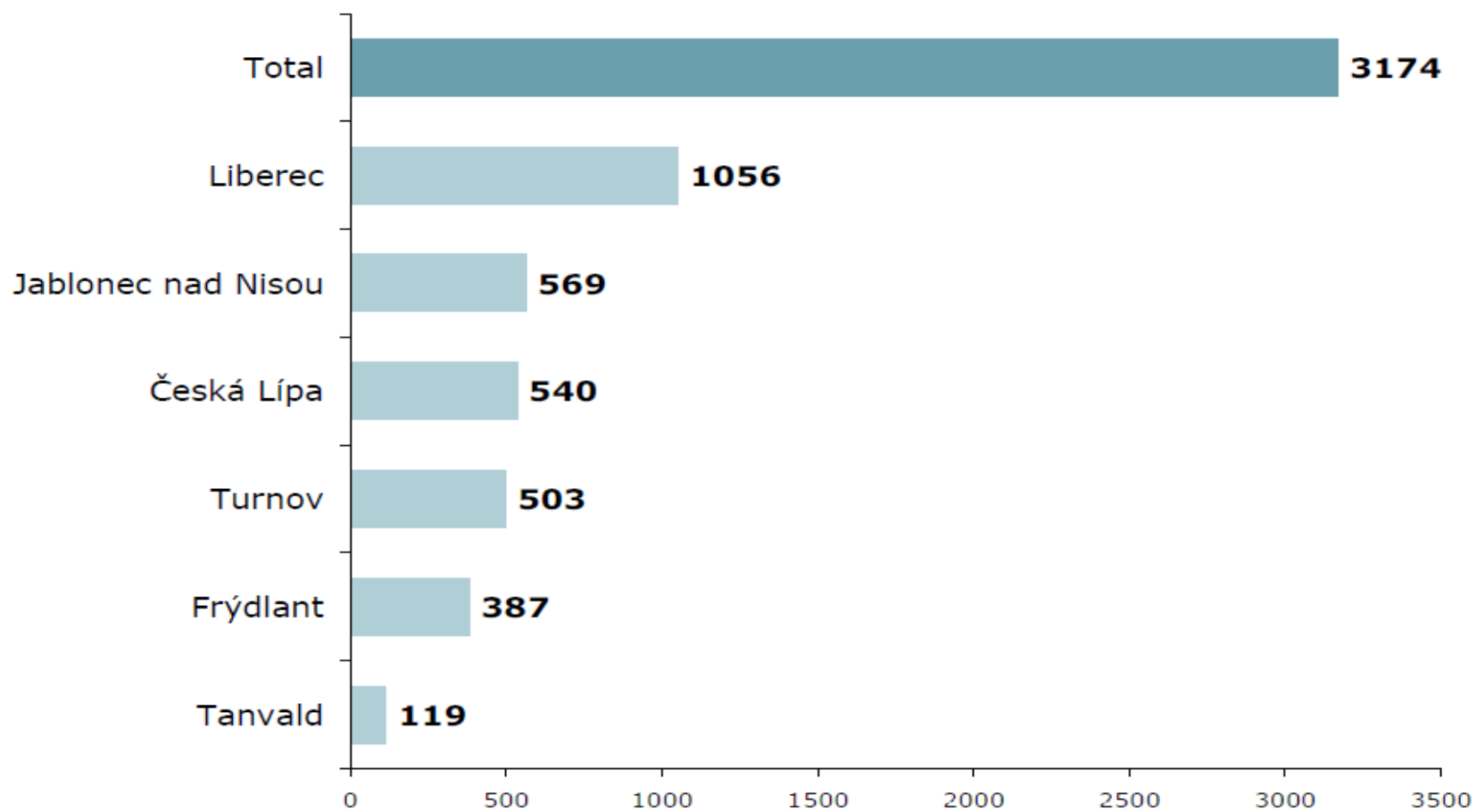


- ✓ Rovněž absolutní počty získaných dotazníků v jednotlivých nemocnicích a potažmo také v jednotlivých odděleních jednotlivých nemocnic jsou dostatečné (přes 50 pacientů na stanici), lze proto potvrdit vysokou validitu dat. **Výsledky poskytují velmi dobrou oporu pro interpretaci a případná rozhodnutí managementu nemocnic.**



## Počet vrácených dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti

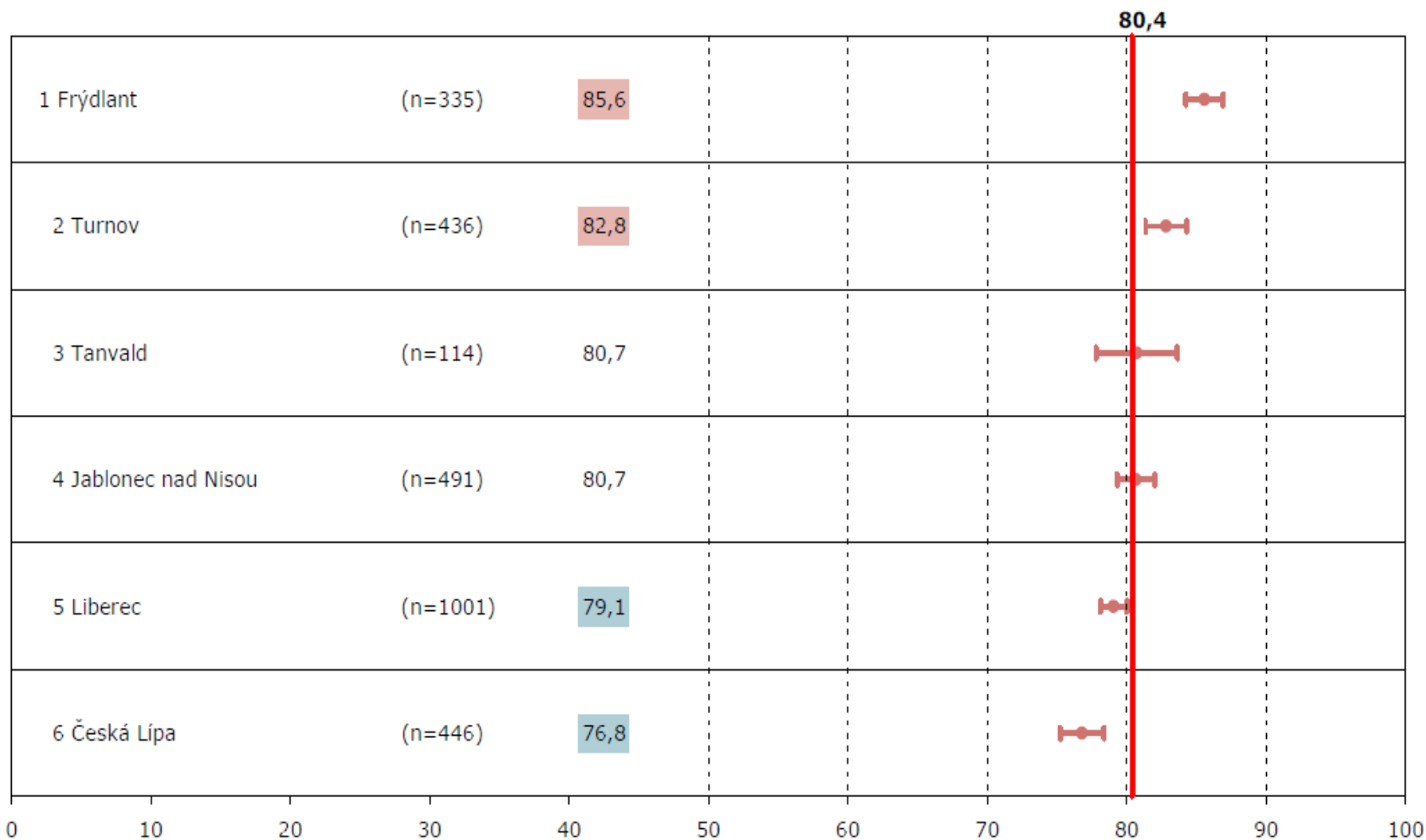


## Výsledky - Souhrnná spokojenost

- ✓ Výzkum prokázal, že kvalita péče ve vybraných nemocnicích Libereckého kraje je na vysoké úrovni. Souhrnná spokojenost za všechny sledované nemocnice přesahuje hranici 80 % - **80,4%**

# Souhrnná spokojenost

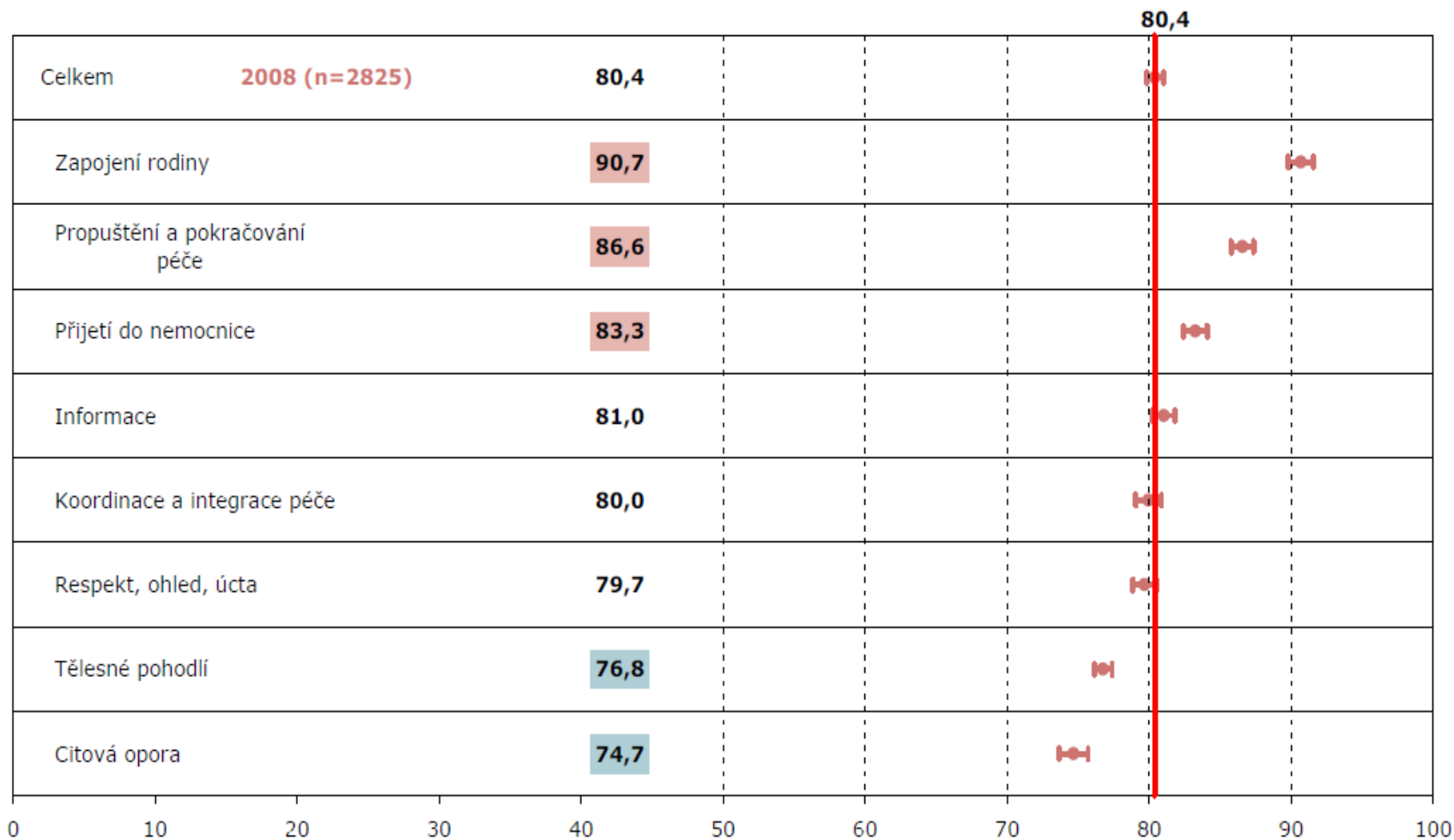
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2008

# Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2008

# Přínos pro Liberecký kraj

- ✓ Jednorázový obraz o spokojenosti pacientů v nemocnicích
- ✓ Přínos pro managementy
- ✓ Předpoklad pokračování a sledování kontinuity, min. v krajem řízených nemocnicích
- ✓ Návod nemocnicím jak kvalitně sledovat spokojenost pacientů

Rok 2009

„Kvalita pracovního života“ – další projekt  
kvality péče

Účastníci: 2 příspěvkové organizace  
zřizované krajem ( LRN, ZZS LK)

2 akciové společnosti založené krajem

Děkuji za pozornost

