



KVALITA OČIMA PACIENTŮ  
[www.hodnoceni-nemocnic.cz](http://www.hodnoceni-nemocnic.cz)

# Sborník konference Kvalita Očima Pacientů 2010

Arcidiecézní muzeum, Olomouc, 20. dubna 2010



MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ  
ČESKÉ REPUBLIKY

Garant projektu



Partner projektu



KVALITA OČIMA PACIENTŮ  
[www.hodnoceni-nemocnic.cz](http://www.hodnoceni-nemocnic.cz)



Milí kolegové,

Ministerstvo zdravotnictví letos poprvé udělovalo certifikát „SPOKOJENÝ PACIENT“ za nadstandardní kvalitu péče o pacienty. Certifikace byla přidělována na základě výsledků výzkumu Kvalita Očima Pacientů, který v zařízeních zřizovaných ministerstvem proběhl již potřetí. Výsledky za poslední ročníky jsou dostupné na stránkách projektu ([www.hodnoceni-nemocnic.cz](http://www.hodnoceni-nemocnic.cz)).

Jsem osobně ráda, že se podařilo nastavit parametry a základy pro další zlepšování kvality péče ve zdravotnických zařízeních.

Kvalita péče o pacienty je vedle samotného výkonu zákroku a léčby klíčovou oblastí, která rozhoduje o úspěšnosti a efektivnosti léčby. Bylo prokázáno, že spokojený pacient se léčí rychleji. Kvalitní péče tak pozitivně ovlivňuje nejen kvalitu života pacientů, ale díky zkracování pracovní neschopnosti i hospodářskou konkurenceschopnost naší země.



Výsledky za poslední tři roky ukazují, že systematický monitoring spokojenosti pacientů pomáhá zdravotnickým zařízením péči viditelně zlepšovat. Proto jsme usoudili, že stojí za to, ty nejlepší odměnit certifikátem. Certifikace byla udělována na základě přísné a objektivní metodiky, která zahrnovala vyhodnocení jak metodických kritérií sběru dat, tak i výkonnostních kritérií spokojenosti pacientů. Certifikaci mohla získat jen ta zařízení, která skutečně v kvalitě péče dosahují nadstandardních výsledků.

Věřím, že se certifikace „SPOKOJENÝ PACIENT“ stane motivací pro zlepšování kvality péče u zdravotníků a motivací k vyšší odpovědnosti za své zdraví u veřejnosti. Velmi bych si přála, aby se v dalším ročníku počet certifikovaných rozšířil. A stejné ambice jsem při setkání s představiteli nemocnic, psychiatrických léčeben a rehabilitačních ústavů zaznamenala i na jejich straně.

Závěrem tedy přeji všem zdravotnickým zařízením a především jejich pacientům, aby se jim na příště certifikát „SPOKOJENÝ PACIENT“ podařilo získat. A samozřejmě blahopřeji těm, kteří dosáhli výborných výsledků již za rok 2009 a odvezli si 20. dubna 2010 certifikát z Olomouce

Zdraví,

Mgr. Dana Jurásková, Ph.D., MBA  
ministrýně zdravotnictví

## Projekt Kvalita Očima Pacientů – význam a cíle

**D**élka pracovní neschopnosti obyvatelstva při onemocnění je jedním z významných faktorů ovlivňujících výkonnost ekonomiky a národní konkurenceschopnost. Bylo prokázáno, že spokojenost pacientů urychluje jejich léčbu a zkracuje délku pracovní neschopnosti. Ve vyspělých zdravotních systémech jsou proto podporovány projekty, které hodnotí kvalitu zdravotních služeb a stimulují její růst prostřednictvím měření spokojenosti pacientů. Již potřetí v posledních třech letech proběhlo zpracování výsledků hodnocení kvality zdravotních služeb ve fakultních nemocnicích a velkých ústavech přímo řízených Ministerstvem zdravotnictví ČR. Projekt se postupně rozšířil o psychiatrické léčebny a rehabilitační ústavy. Metodiku projektu začínají ve svých zařízeních využívat i některé kraje a jednotlivá zdravotnická zařízení.

V České republice je zakotveno právo pacienta na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení. Aby mohlo být toto právo naplněno,

musí mít občan k dispozici spolehlivé informace o kvalitě zdravotních služeb jednotlivých zařízení, na základě kterých se může rozhodovat o tom, kde se bude léčit. Veřejně dostupné informace o kvalitě zdravotnických zařízení jsou proto předpokladem naplnění jednoho z práv občanů zakotvených v našem právním řádu.

Informace o kvalitě zdravotní péče z pohledu jejích uživatelů, zpracované empiricky validním a jednoduchým způsobem, který umožňuje srovnání různých zdravotnických zařízení nebo jejich odborných pracovišť, jsou zároveň užitečným podkladem pro managementy nemocnic při řízení kvality, dostupnosti a efektivity poskytované zdravotní péče.

Pravidelné poskytování informací o kvalitě zdravotní péče veřejnosti je jedním z kroků směřujících ke zvyšování povědomí občanů o odpovědnosti za své zdraví a posilování postavení pacienta v systému zdravotní péče v České re-



Ministryně zdravotnictví Mgr. Dana Jurásková, Ph.D., MBA zahajuje konferenci



Areál Arcidiecézního muzea v Olomouci

publice. Smyslem jednotného měření kvality péče, založeném na shodné metodice sběru a zpracování dat, je umožnit korektní a důvěryhodné srovnání kvality jednotlivých nemocnic.

Aby výzkum spokojenosti pacientů skutečně mohl sloužit jako kvalitní nástroj pro řízení kvality, musí splnit přísné metodické požadavky a jeho výsledky musí být dostupné veřejnosti. Ne každá anketa mezi pacienty tyto nároky splňuje a ne každá nemocnice má tu odvahu poskytovat výsledky výzkumu odborné i laické veřejnosti. Zkušenosti ze světa však ukazují, že kvalitní metodika sběru dat a otevřenost a odvaha poskytovat veřejnosti informace o svých přednostech i nedostacích vede ke zlepšování kvality a zvyšování důvěry klientů nemocnic.

Ministerstvo zdravotnictví ČR podporuje od roku 2002 projekt Kvalita Očima Pacientů, který je založen na mezinárodně kompatibilní metodice měření osmi dimenzí kvality zdravotní péče. Výsledky jsou pravidelně zveřejňovány na portálu kvality ministerstva a od letošního roku je navíc dostupná na webové stránce projektu

([www.hodnoceni-nemocnic.cz](http://www.hodnoceni-nemocnic.cz)) také jednoduchá aplikace, která přehledně zpřístupňuje podrobné výsledky všech pracovišť odborné i laické veřejnosti.

V posledních pěti letech již proběhly desítky dílčích šetření na úrovni nemocnic zřizovaných jak centrálními orgány (Ministerstvem zdravotnictví a Ministerstvem obrany), tak i jednotlivými kraji nebo městy a obcemi. Výsledky opakovaných šetření potvrzují, že systematická práce na projektu Kvalita Očima Pacientů přináší prokazatelné pozitivní výsledky v podobě rostoucí spokojenosti pacientů.

Rád bych tímto poděkoval pracovníkům ministerstva zdravotnictví za dlouhodobou podporu tohoto projektu a vedoucím pracovníkům všech zapojených zdravotnických zařízení za účast v projektu a obětavou spolupráci při sběru dat a zpracování výsledků.

RNDr. Tomáš Raiter  
řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů



## Stručný výťah z výsledků výzkumu KOP v přímo řízených organizacích MZ:

*Výzkum proběhl v listopadu a prosinci 2009 ve 30 organizacích přímo řízených ministerstvem; v 15 fakulních nemocnicích a specializovaných ústavech již potřebě, ve 12 psychiatrických léčebnách podruhé a poprvé také ve třech rehabilitačních ústavech.*

**P**odle standardizované metodiky založené na statisticky validním měření spokojenosti pacientů v osmi různých dimenzích kvality byly vyhodnoceny výpovědi více než 26 tisíc pacientů hospitalizovaných v těchto zdravotnických zařízeních v listopadu a prosinci roku 2009. Vybraný vzorek velmi dobře reprezentuje přes 40 tisíc dospělých pacientů hospitalizovaných v době výzkumu. Průměrná návratnost dotazníků dosáhla 72 procent. Sběr dat proběhl v souladu s metodickým standardem zveřejněným ve věstníku MZČR.

Z dokumentů předaných jednotlivými subjekty vyplývá, že všechna měřená zdravotnická zařízení splnila základní metodické požadavky, kladené na sběr dat.

Výsledky jsou zpracované jednotným způsobem za všechna zařízení, za jednotlivá pracoviště, lékařské obory a za hlavní profesní skupiny zdravotnického personálu. Výsledky byly u všech opakovaně měřených pracovišť porovnány s loňskými výsledky.

U žádného zdravotnického zařízení nedošlo ke statisticky významnému zhoršení. U většiny pracovišť byl v roce 2009 zaznamenán lepší výsledek než v předcházejícím roce. Pokud jde o hodnocení jednotlivých dimenzí kvality zdravotních služeb, došlo meziročně ke zlepšení u všech osmi dimenzí a to jak u nemocnic, tak i psychiatrických léčeben. Za povšimnutí stojí, že nejvíce se zlepšovaly dimenze, které tvoří tzv. měkké dovednosti zdravotnického personálu. Ty jsou rozhodující pro komunikaci a vytváření vztahu důvěry u pacientů. Nejvíce se zlepšily dimenze „RESPEKT-OHLED-ÚCTA“, „KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE“, „CITOVÁ OPORA PACIENTA“ A „INFORMACE



Bc. Marek Šnajdr, 1. náměstek ministryně zdravotnictví (vlevo) a MUDr. Radomír Maráček, ředitel Fakultní nemocnice Olomouc

A KOMUNIKACE“. Z jednotlivých indikátorů pak výrazné zlepšení vykazují u nemocnic např. „ochota sester rozptýlit obavy a strach pacientů“, „znalost ošetřujícího lékaře“, „rozumitelnost odpovědí lékaře“, „zapojení pacienta do rozhodování o jeho léčbě“, „seznámení s právy pacienta“, „nabídka pomoci při zajištění domácí péče“ a u psychiatrických léčeben pak zejména „frekvence hovorů s lékařem“, „ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře“ a „informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice“.



PhDr. Alena Riegerová, zdravotní rada Libereckého kraje

Ke zlepšení došlo také v hodnocení hlavních skupin zdravotnického personálu. Zlepšily se obě hlavní sledované profesní skupiny zdravotníků – jak lékaři, tak i sestry.

### Nemocnice a ústavy

Nadstandardní hodnocení kvality zdravotních služeb potvrdili stejně jako před rokem z fakultních nemocnic FN Hradec Králové, FN Ostrava a FN Plzeň. Významné zlepšení a výsledek v zóně nadstandardu letos dosáhla ještě FN Motol. Z ostatních ústavů a nemocnic pak potvrdil nejvyšší hodnocení Masarykův onkologický ústav a těsně za ním Nemocnice Na Homolce. Do skupiny zdravotnických zařízení s nadstandardní kvalitou zdravotních služeb se v roce 2009

zařadil ještě IKEM. Největšího zlepšení ve srovnání z loňským rokem dosáhly FN Na Bulovce, FN Královské Vinohrady a FN Motol. Ve všech třech případech se jednalo o statisticky významné zlepšení.

Z fakultních nemocnic má nejlepší sestry FN Ostrava, celkově byly nejlépe hodnoceny sestry v IKEM. Nejlépe hodnocení fakultní lékaři jsou ve FN Motol. Celkově nejlépe hodnotí pacienti lékaře v Masarykově onkologickém ústavu.

Mezi psychiatrickými ústavami potvrdili vysoký standard Psychiatrická léčebna Červený Dvůr a Psychiatrická léčebna Bílá Voda, které byly i v loňském roce hodnoceny nejlépe. Významně nad hranicí standardu, který činí u léčeben 75 procent, se letos objevila ještě Psychiatrická léčebna Kosmonosy.

Z rehabilitačních ústavů byl pacienty nejlépe hodnocen Rehabilitační ústav Kladruby.

Podrobné výsledky nejen za celá zdravotnická zařízení, ale i za jejich jednotlivá odborná pracoviště, včetně možnosti porovnání dynamiky vývoje spokojenosti pacientů v čase naleznete na stránkách projektu Kvalita Očima Pacientů [www.hodnoceni-nemocnic.cz](http://www.hodnoceni-nemocnic.cz).



MUDr. Markéta Hellerová,  
náměstkyně ministryně  
zdravotnictví

## Kategorizace zdravotnických zařízení dle projektu KOP

Kategorizace KOP zahrnuje všechna hodnocená zdravotnická zařízení rozřazená podle dosažených výsledků spokojenosti pacientů do 6 kategorií (A+, A, A-, B+, B, B-). Podmínkou pro zařazení zdravotnického zařízení do kategorizace je pouze splnění metodického minima (návratnost dotazníků nad 50 %, správný způsob sběru).

Kategorizace zdravotnických zařízení podle spokojenosti pacientů při posledním šetření:

Kategorie	Přímo řízené organizace Ministerstva zdravotnictví 2009 (všechna šetření proběhla v roce 2009)			Ostatní zdravotnická zařízení (rok hodnoceného šetření uveden v závorce)
	Fakultní nemocni- ce a ústavy	Psychiatrické léčebny	Rehabilitační ústavy	
<b>A+</b> (významně nadstandardní)	<ul style="list-style-type: none"> <li>FN Hradec Králové</li> <li>FN Ostrava</li> <li>FN Plzeň</li> <li>FN Motol</li> <li>Masarykův onkol. ústav v Brně</li> <li>Nemocnice Na Homolce</li> <li>IKEM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PL Červený Dvůr</li> <li>PL Bílá Voda</li> <li>PL Kosmonosy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RÚ Kladruby</li> <li>Hamzova odborná léčebna pro děti a dospělé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ústřední vojenská nemocnice Praha (2010)</li> <li>ON Příbram (2009)</li> <li>Nemocnice Frýdlant (2008)</li> <li>Nemocnice Turnov (2008)</li> <li>ON Benešov (2007)</li> <li>ON Kolín (2007)</li> <li>ON Mladá Boleslav (2007)</li> </ul>
<b>A</b> (nadstandardní)		<ul style="list-style-type: none"> <li>PL Šternberk</li> <li>PL Opava</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nemocnice Jablonec n. N. (2008)</li> <li>Nemoc. Na Františku (2008)</li> <li>Nemocnice Tanvald (2008)</li> </ul>
<b>A-</b> (standardní)	<ul style="list-style-type: none"> <li>FN Na Bulovce</li> <li>FN Královské Vínohrady</li> <li>FN Olomouc</li> <li>Ústav pro péči o matku a dítě</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PL Jihlava</li> <li>PL Brno</li> <li>PL Havlíčkův Brod</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RÚ Hrabyně</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>KN Liberec (2009)</li> </ul>
<b>B+</b> (mírně pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Všeobecná FN v Praze</li> <li>FN u sv. Anny v Brně</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PL Kroměříž</li> </ul>		
<b>B</b> (pod standardem)		<ul style="list-style-type: none"> <li>PL Horní Beřkovice</li> <li>PL Dobřany</li> </ul>		
<b>B-</b> (významně pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> <li>FN Thomayerova</li> <li>FN Brno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PL Bohnice</li> </ul>		

### Klíč ke kategorizaci:

Legenda: P = průměrná hodnota souhrnné spokojenosti za celé zdravotnické zařízení  
 DM = dolní mez intervalu spolehlivosti hodnoty souhrnné spokojenosti za celé zdravotnické zařízení  
 HM = horní mez intervalu spolehlivosti hodnoty souhrnné spokojenosti za celé zdravotnické zařízení  
 ST = hodnota stanovená jako standard pro souhrnnou spokojenost (80 % pro nemocnice, ústavy  
 a rehabilitační zařízení, 75 % pro psych. léčebny)  
 p.b. = procentní bod

Třídící kritéria:

A+	P > ST, DM ≥ ST	B+	P < ST, ST - HM ≤ 1 p.b.
A	P ≥ ST, HM > ST	B	P < ST, ST - HM ≤ 2 p.b.
A-	P < ST, HM ≥ ST	B-	P < ST, ST - HM > 2 p.b.



## Předávání certifikátů SPOKOJENÝ PACIENT 2010



Masarykův onkologický ústav v Brně



Psychiatrická léčebna Červený Dvůr



Fakultní nemocnice Hradec Králové



Fakultní nemocnice Plzeň



Rehabilitační ústav Kladruby



Fakultní nemocnice Ostrava



Psychiatrická léčebna Bílá Voda



Rehabilitační ústav Hrabyně



Psychiatrická léčebna Kosmonosy

## Program konference „Kvalita Očima Pacientů“, 20. dubna 2010, Olomouc

- 8.30 **REGISTRACE**  
9.00 **ZAHÁJENÍ KONFERENCE**
- MUDr. Radomír Maráček, ředitel Fakultní nemocnice Olomouc
- 09.10 – 11.10 **Dopolední blok přednášek:**  
**PŘÍNOSY MĚŘENÍ KVALITY PROSTŘEDNICTVÍM**  
**SPOKOJENOSTI PACIENTŮ**
- 09.10 – 10.00
- **Mgr. Dana Jurásková, Ph.D., MBA**, ministryně zdravotnictví ČR
  - **Bc. Marek Šnajdr**, I. náměstek ministryně zdravotnictví ČR
    - SPOKOJENOST PACIENTŮ: nedílná součást informací o kvalitě zdravotních služeb
  - **MUDr. Markéta Hellerová**, náměstkyně ministryně zdravotnictví ČR
    - Historie a budoucnost měření kvality zdravotních služeb prostřednictvím spokojenosti pacientů
  - **MUDr. Pavel Vepřek**, vedoucí Programu kvality péče AKORD, Všeobecná zdravotní pojišťovna
    - Kvalita a zapojení pacientů
  - **RNDr. Tomáš Raiter**, garant konference a řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů
    - Benefity a úskalí měření spokojenosti pacientů
- 10.00 – 10.15 **PŘESTÁVKA**  
10.15 – 11.10
- **Ing. Jaroslava Kunová**, předsedkyně Asociace nemocnic ČR, ředitelka Fakultní nemocnice Plzeň
    - Sledování spokojenosti pacientů ve Fakultní nemocnici Plzeň
  - **MUDr. Svatopluk Němeček**, MBA, ředitel Fakultní nemocnice Ostrava
    - Spokojenost pacientů ve Fakultní nemocnici Ostrava
- 11.20 – 11.50 **PŘEDÁNÍ OCENĚNÍ A CERTIFIKÁTŮ „SPOKOJENÝ PACIENT“**  
12.00 – 12.45 **TISKOVÁ KONFERENCE**  
12.00 – 13.30 **OBĚD**  
13.30 – 16.00 **Odpolední blok přednášek:**  
**ZKUŠENOSTI S VÝZKUMY SPOKOJENOSTI PACIENTŮ**
- **MUDr. Radomír Maráček**, ředitel Fakultní nemocnice Olomouc
    - Zkušenosti s výzkumy zaměřené na kvalitu vnímanou klientem zdravotního zařízení
  - **Mgr. Lenka Gutová, MBA**, hlavní sestra Ústřední vojenské nemocnice v Praze, auditor Spojené akreditační komise
    - Kvalita Očima Pacientů? Ano, ale...
  - **MUDr. Petr Tilšer**, náměstek ředitele Fakultní nemocnice Hradec Králové
    - Výsledky hodnocení zdravotnických pracovišť pacienty jako facilitující prvek pro management i řadové zdravotníky
  - **MUDr. Martin Holý**, ředitel Psychiatrické léčebny Bohnice
    - Role managementu v přeměně dat na informace
  - **MUDr. Václav Volejník, CSc.**, ředitel Hamzovy odborné léčebny Luže-Košumberk
    - Kvalita Očima Pacientů v Hamzově odborné léčebně
  - **Bc. Martin Šamaj**, manažer nelékařských oborů Fakultní nemocnice Olomouc
    - Zkušenosti Fakultní nemocnice Olomouc z procesu přípravy a vlastní akreditace SAK
  - **PhDr. Alena Riegerová**, vedoucí odboru zdravotnictví – zdravotní rada Libereckého kraje
    - Kvalita Očima Pacientů v Libereckém kraji
- 16.00 **ZÁVĚR KONFERENCE**

## Stručné anotace příspěvků konference

### Mgr. Dana Jurásková, Ph.D., MBA ministryně zdravotnictví

*Zahájení konference.*

Spokojený, vyléčený pacient je cílem všech snažení v celém zdravotnickém systému. Proto jeho názor na kvalitu poskytované zdravotní péče musí mít svou váhu při jejím hodnocení a dalším směřování. Byla jsem u zrodu projektů zaměřených na měření spokojenosti pacientů a jsem ráda, že se tu dnes setkáváme v Olomouci v krásném prostředí Arcidiecézního muzea nad výsledky výzkumu s kvalitní a jednotnou metodikou, které nám umožňují předat certifikáty těm zdravotnickým zařízením, jež pacienti hodnotili nejlépe.

### Bc. Marek Šnajdr, I. náměstek ministryně zdravotnictví

*„Spokojenost pacientů: nedílná součást informací o kvalitě zdravotních služeb.“*

Státní správa i samospráva, pojišťovny i samotná zdravotnická zařízení mohou mít často odlišné zájmy. Jejich společným zájmem je však spokojený pacient. Důvody, které je k tomu vedou jsou etické, ekonomické a legislativní. Metodicky správný a validní monitoring spokojenosti pacientů proto musí být nedílnou součástí balíku informací o kvalitě zdravotnických zařízení.

### MUDr. Markéta Hellerová náměstkyně ministryně zdravotnictví

*„Historie a budoucnost měření kvality zdravotních služeb prostřednictvím spokojenosti pacientů.“*

Hodnocení kvality ve zdravotnictví není jednoduché a musí zahrnovat jak posuzování tzv. tvrdých dat vykazovaných zdravotnickými zařízeními, tak i měkkých dat v podobě nezávislého hodnocení pacientů – uživatelů zdravotních služeb. Metodika měření spokojenosti pacientů se u nás rozvíjí již od devadesátých

let minulého století, ale teprve v posledních třech letech dostala díky krokům MZ jednotnou a srovnatelnou podobu. Letos poprvé MZ přistoupilo k udělování certifikátu „Spokojený pacient“ těm organizacím, které poskytují zdravotní služby podle výsledků projektu Kvalita Očima Pacientů v nadstandardní kvalitě.

### MUDr. Pavel Vepřek, vedoucí Programu kvality péče Akord, Všeobecná zdravotní pojišťovna

*„Kvalita a zapojení pacientů.“*

Zlepšování kvality zdravotní péče je kontinuální a iterativní proces, na kterém se podílejí pacienti, zdravotníci, zdravotní pojišťovny a regulátor v podobě MZ a legislativních sborů. „Kvalita“ tohoto procesu je výrazně ovlivnitelná nastavením motivací, využíváním informací a úrovní komunikace. Čím jsou systémově vytvořeny lepší podmínky k učení se z vlastních chyb, tím roste i výsledná kvalita poskytované zdravotní péče. Získání hodnověrné představy o hodnocení kvality nemocenské péče pacienty, je cenným příspěvkem k nastavení procesu zlepšování kvality nemocniční péče, ale zpětnovazební cyklus je potřeba ještě uzavřít nastavením synergičtých motivací a odpovídajících komunikačních kanálů. V oblasti praktické medicíny jsme zmíněný zpětnovazební cyklus, založený na zapřažení informačních, motivačních a komunikačních nástrojů do služby kvality péče, nastavili v programu kvality péče AKORD.

### RNDr. Tomáš Raiter řešitel projektů Kvalita Očima Pacientů a Kvalita Pracovního Života ve zdravotnictví

*„Benefity a úskalí měření spokojenosti pacientů.“*

Hodnocení kvality prostřednictvím měření spokojenosti pacientů je založeno na tom, že každý uživatel služby porovnává vnímanou hodnotu se svým očekáváním. Správná komunikace s paci-

enty vede k realistickému nastavení jejich očekávání a tím i růstu jejich spokojenosti. Klíčovou roli při zvyšování kvality hraje benchmarking zdravotnických zařízení. K odpovědnému srovnávání a zveřejňování výsledků je nezbytné používat jednotnou, kvalitní a statisticky spolehlivou metodiku sběru a zpracování dat.

### **Ing. Jaroslava Kunová, ředitelka FN Plzeň a předsedkyně Asociace nemocnic ČR**

*„Sledování spokojenosti pacientů ve Fakultní nemocnici Plzeň.“*

FN Plzeň byla vůbec první nemocnicí, která iniciovala měření spokojenosti pacientů podle Pickerových dimenzí. Výsledná kvalita poskytované zdravotní služby je výslednicí řady vzájemně se ovlivňujících faktorů. Mezi ně patří 1) ekonomická stabilita, 2) dobré podmínky k práci, 3) spokojený personál a 4) spokojený pacient. Klíčovou roli hrají komunikace a vztahy. Souvislost mezi pracovním klimatem a spokojeností pacientů si nemocnice ověřila realizací projektu Kvalita Pracovního Života a Kvalita Očima Pacientů. Poznatky byly přínosné pro další práci managementu jak v oblasti personální, tak i v oblasti poskytovaných služeb.

### **MUDr. Svatopluk Němeček, MBA ředitel FN Ostrava**

*„Spokojenost klientů ve FN Ostrava.“*

Spokojenost klientů je jedním ze základních strategických cílů ostravské nemocnice a je zakotveno v corporate strategii z roku 2005. Vysokou motivaci zaměstnanců se daří dosáhnout díky trvalé komunikaci o spokojenosti klientů jako základní firemní hodnoty, díky trvalému důrazu ze strany top managementu a díky naprosté otevřenosti vůči veřejnosti od počátku projektu. Po dobrých zkušenostech v oblasti lůžkové péče management zahájil měření také v ambulanci sféře.

### **Mgr. Lenka Gutová, hlavní sestra ÚVN Praha Mgr. Václava Otcová, vrchní sestra ÚVN Praha**

*„Kvalita Očima Pacientů? Ano, ale...“*

ÚVN Praha se kvalitě věnuje intenzivně od roku 2000, kdy zahájila přípravy na mezinárodní akreditaci JCI. Spokojenost pacientů byla měřena nejprve vlastními postupy, od roku 2005 podle projektu Kvalita Očima Pacientů. Dodržení korektní metodiky distribuce, designu dotazníku a zpracování dat je pro použitelnost výsledků zcela zásadní. ÚVN má velmi špatné zkušenosti s projektem „Nejlepší nemocnice“ realizovaným prostřednictvím internetu HealthCare Institutem (nevhodná formulace otázek, chybná distribuce dotazníků, nízké počty respondentů). ÚVN odmítla účast.

### **MUDr. Radomír Maráček ředitel FN Olomouc**

*„Kvalita Očima Pacientů ve FN Olomouc.“*

Management se výsledkům projektu Kvalita Očima Pacientů podrobně věnuje a přijal konkrétní opatření ke zlepšení výsledků hodnocení. Jednotlivá pracoviště jsou motivována k práci s výsledky výzkumu a k odstranění nedostatků. Pracoviště s nižším hodnocením musí předložit návrh řešení k docílení vyšší úspěšnosti. Motivace je jak finanční, tak i prestižní.

### **MUDr. Petr Tilšer, lékařský náměstek ředitele FN Hradec Králové**

*„Výsledky hodnocení zdravotnických pracovišť pacienty jako facilitující prvek pro management i řadové zdravotníky.“*

FN Hradec Králové se věnuje sledování spokojenosti pacientů od 90. let. Předchozí metodicky špatně pojatá šetření neměla odezvu u zdravotnického personálu, který zná pravidla výzkumné práce. Zavedení jednotné metodiky projektem Kvalita Očima Pacientů vedlo ke zvrá-

tu ve vnímání výzkumu zdravotníky. Pozitivně je vnímáno dovedení analýz až na úroveň stanic. Nebezpečí demotivace pro managementy pramení z absence vztahu mezi dosaženými výsledky a finančním ohodnocením zdravotnických zařízení.

**MUDr. Martin Hollý**  
**ředitel Psychiatrické léčebny Bohnice**

*„Role managementu v přeměně dat na informace.“*

Žijeme v době, kdy jsme obecně přehlcní daty z různých průzkumů, výzkumů a bádání. Jeden z nejpálčivějších problémů současnosti je vytvořit z těchto dat použitelné informace pro rozhodování. V podobné situaci jsme i v interpretaci výsledků průzkumu Kvalita Očima Pacientů. Primární cíl je zlepšení kvality péče, tudíž informace vytvořené ze získaných dat by měly být motivující k pozitivní změně. Data samotná často vytvářejí zmatek, odmítnutí, popření. Největší díl práce v tomto procesu musí odvést management zdravotnického zařízení.

**MUDr. Václav Volejník, CSc., ředitel Hamzovy odborné léčebny pro děti a dospělé**

*„Kvalita Očima Pacientů!“*

V souvislosti s potěšujícími dobrými výsledky Hamzovy léčebny v proběhlé studii o „Kvalitě očima pacientů“ zaměřené na vnímání některých aspektů poskytované léčebné péče v rehabilitačních zařízeních, bylo nutno se zamyslet, jaké informace pro vedení léčebny zpracování dotazníků přináší. Důvod je prostý. Vždy je co zlepšovat! V odchylkách od nejlepších výsledků, kterých dosáhli v Rehabilitačním ústavu v Kladrubech, nám jednotlivá vyhodnocení konkrétních otázek ukazují, co naši pacienti hodnotí jako dobré a co méně dobré. S tím souvisí i otázka, jaké máme nástroje, abychom očekávání našich klientů naplnili.

**Bc. Martin Šamaj**  
**manažer nelékařských oborů FN Olomouc**

*„Zkušenosti Fakultní nemocnice Olomouc z procesu přípravy a vlastní akreditace SAK.“*

Představení Fakultní nemocnici Olomouc a její vlastní zkušenosti z procesu akreditace. Pohled je zaměřen na názorová spektra jednotlivých skupin, které ovlivňují nebo vstupují do procesu poskytování zdravotní péče. Od managementu nemocnice, zdravotnického personálu, pacientů a to v kladném i záporném postavení. Závěr přednášky byl zaměřen na výhled do budoucna s přímou vazbou na nadefinované koncepce a strategie jednotlivých zdravotnických zařízení či stanovené zdravotní politiky státu.

**PhDr. Alena Riegerová**  
**krajský zdravotní rada Libereckého kraje**

*„Kvalita Očima Pacientů v Libereckém kraji.“*

V roce 2008 byl v Libereckém kraji realizován projekt Kvalita Očima Pacientů v nemocnicích Libereckého kraje. I když většina nemocnic v kraji má jiného zřizovatele, přesto vedení nemocnic souhlasilo s tímto projektem a aktivně spolupracovalo s řešitelem i krajem. Projekt KOP byl krajem vnímán především jako nástroj pro managementy nemocnic pro zkvalitňování péče. Protože kvalita poskytované péče úzce souvisí s pracovními podmínkami zaměstnanců – poskytovatelů péče, byl v roce 2009 podpořen Libereckým krajem projekt Kvalita Pracovního Života, a to ve zdravotnických zařízeních zřizovaných a založených krajem.

Plné znění všech příspěvků naleznete na [www.hodnoceni-nemocnic.cz](http://www.hodnoceni-nemocnic.cz) v sekci Odborník.



## Fotogalerie z konference KOP 2010, Olomouc



Fotogalerie



## Certifikace SPOKOJENÝ PACIENT 2010

Certifikace SPOKOJENÝ PACIENT je přísnější proces, v němž jsou hodnocena náročnější, přesně definovaná metodická a výkonnostní kritéria; a na jejich základě je vybráno jen několik nejlepších zařízení, která je splňují, k udělení certifikátu „SPOKOJENÝ PACIENT“ (podrobné podmínky certifikace naleznete na [www.hodnoceni-nemocnic.cz](http://www.hodnoceni-nemocnic.cz) v sekci Kategorizace a certifikace).

Poř. č.	Typ dotazníku	Úplný název	Metodická kritéria certifikátu SP							splnění všech metod. kritérií	
			A1 postup dle návodu		A2 rel. návratnost 65 %		A3 podíl nezařaz. 9,5 %		A4 podíl resp. 4,5 %		
			splněno	pozn.	hodnota	splněno	hodnota	splněno	hodnota		splněno
1	H	Fakultní nemocnice Brno	ano		68 %	ano	14,1 %	ne	3,6 %	ne	
2	H	Fakultní nemocnice Na Bulovce	ano		62 %	ne	8,9 %	ano	4,5 %	ano	
3	H	Nemocnice Na Homolce	ano		59 %	ne	12,2 %	ne	3,4 %	ne	
4	H	Fakultní nemocnice Hradec Králové	ano		70 %	ano	6,6 %	ano	4,5 %	ano	ANO
5	H	Institut klinické a experimentální medicíny	ne	dotazník!	53 %	ne	6,4 %	ano	4,9 %	ano	
6	H	Fakultní nemocnice Motol	ano		85 %	ano	10,3 %	ne	4,8 %	ano	
7	H	Masarykův onkologický ústav	ano		66 %	ano	5,6 %	ano	5,6 %	ano	ANO
8	H	Fakultní nemocnice Olomouc	ano		64 %	ne	8,5 %	ano	3,6 %	ne	
9	H	Fakultní nemocnice Ostrava	ano		70 %	ano	6,4 %	ano	8,0 %	ano	ANO
10	H	Fakultní nemocnice Plzeň	ano		72 %	ano	7,8 %	ano	5,0 %	ano	ANO
11	H	Fakultní Thomayerova nemocnice	ano		56 %	ne	16,6 %	ne	4,0 %	ne	
12	H	Fakultní nemocnice u sv. Anny Brno	ano		89 %	ano	7,3 %	ano	4,8 %	ano	ANO
13	H	Ústav pro péči o matku a dítě	ano		79 %	ano	2,1 %	ano	4,9 %	ano	ANO
14	H	Všeobecná fakultní nemocnice v Praze	ano		73 %	ano	10,4 %	ne	3,7 %	ne	
15	H	Fakultní nemocnice Královské Vinohrady	ano		85 %	ano	12,4 %	ne	3,9 %	ne	
					<b>70 %</b>		<b>9,5 %</b>		<b>4,5 %</b>		<b>6 ZZ</b>
							<b>podíl nezařaz. 16 %</b>		<b>podíl resp. 7,5 %</b>		
1	P	Psychiatrická léčebna Opava	ano		91 %	ano	23,4 %	ne	9,5 %	ano	
2	P	Psychiatrická léčebna Kroměříž	ano		83 %	ano	17,1 %	ne	6,5 %	ne	
3	P	Psychiatrická léčebna Kosmonosy	ano		80 %	ano	15,8 %	ano	8,1 %	ano	ANO
4	P	Psychiatrická léčebna Šternberk	ano		56 %	ne	11,5 %	ano	4,7 %	ne	
5	P	Psychiatrická léčebna Havlíčkův Brod	ano		90 %	ano	18,1 %	ne	10,3 %	ano	
6	P	Psychiatrická léčebna Dobruška	ano		88 %	ano	16,0 %	ano	5,6 %	ne	
7	P	Psychiatrická léčebna Červený Dvůr	ano		68 %	ano	0,0 %	ano	8,3 %	ano	ANO
8	P	Psychiatrická léčebna Jihlava	ano		79 %	ano	9,8 %	ano	10,0 %	ano	ANO
9	P	Psychiatrická léčebna Bílá Voda	ano		79 %	ano	11,3 %	ano	10,4 %	ano	ANO
10	P	Psychiatrická léčebna Horní Beřkovice	ano		53 %	ne	12,6 %	ano	6,4 %	ne	
11	P	Psychiatrická léčebna Brno	ano		61 %	ano	0,0 %	ano	6,1 %	ne	
12	P	Psychiatrická léčebna Bohnice	ano		71 %	ano	21,2 %	ne	7,1 %	ne	
					<b>76 %</b>		<b>15,9 %</b>		<b>7,5 %</b>		<b>4 ZZ</b>
							<b>podíl nezařaz. 12 %</b>		<b>podíl resp. 9,5 %</b>		
1	R	Rehabilitační ústav Hrabyně	ano		92 %	ano	11,9 %	ano	11,4 %	ano	ANO
2	R	Hamzova odborná léčebna Luže-Košumberk	ano		66 %	ano	19,5 %	ne	7,8 %	ne	
3	R	Rehabilitační ústav Kladruby	ano		80 %	ano	3,1 %	ano	10,7 %	ano	ANO
					<b>77 %</b>		<b>12,8 %</b>		<b>9,4 %</b>		<b>2 ZZ</b>
					<b>71 %</b>		<b>10,2 %</b>		<b>4,8 %</b>		<b>12 ZZ</b>

40 %

Výkonnostní kritéria certifikátu SP											
Kategorie B1 souhrnná spokojenost – lůžková ZZ			Kategorie B2 lékaři lůžkových zařízení			Kategorie B3 sestry lůžkových zařízení			Kategorie B4 rehabilitační pracovníci lůžkových zařízení		
dolní mez	≥ 80,0 %	CERTIFIKÁT	dolní mez	≥ 80,0 %	CERTIFIKÁT	dolní mez	≥ 80,0 %	CERTIFIKÁT	dolní mez	≥ 80,0 %	CERTIFIKÁT
75,0 %	ne		74,4 %	ne		71,3 %	ne				
78,8 %	ne		80,1 %	ano		77,3 %	ne				
82,8 %	ano		80,6 %	ano		79,4 %	ne				
81,9 %	ano	ANO	79,2 %	ne		81,7 %	ano	ANO			
81,1 %	ano		78,5 %	ne		81,9 %	ano				
80,4 %	ano		80,6 %	ano		76,4 %	ne				
84,7 %	ano	ANO	86,6 %	ano	ANO	80,0 %	ano	ANO			
78,5 %	ne		76,4 %	ne		76,6 %	ne				nehodnoceno
81,8 %	ano	ANO	79,6 %	ne		79,9 %	ne				
80,7 %	ano	ANO	78,6 %	ne		79,6 %	ne				
75,5 %	ne		74,2 %	ne		72,7 %	ne				
77,9 %	ne		75,6 %	ne		77,8 %	ne				
75,1 %	ne		67,5 %	ne		77,7 %	ne				
78,0 %	ne		78,2 %	ne		74,8 %	ne				
78,6 %	ne		78,8 %	ne		77,2 %	ne				
	<b>7 ZZ</b>	<b>4 ZZ</b>		<b>4 ZZ</b>	<b>1 ZZ</b>		<b>3 ZZ</b>	<b>2 ZZ</b>			
<b>dolní mez</b>	<b>≥ 75,0 %</b>	<b>CERTIFIKÁT</b>	<b>dolní mez</b>	<b>≥ 75,0 %</b>	<b>CERTIFIKÁT</b>	<b>dolní mez</b>	<b>≥ 75,0 %</b>	<b>CERTIFIKÁT</b>	<b>dolní mez</b>	<b>≥ 75,0 %</b>	<b>CERTIFIKÁT</b>
73,6 %	ne		69,0 %	ne		69,3 %	ne				
69,9 %	ne		66,0 %	ne		63,5 %	ne				
75,4 %	ano	ANO	75,1 %	ano	ANO	67,9 %	ne				
73,3 %	ne		74,1 %	ne		62,5 %	ne				
68,3 %	ne		61,8 %	ne		65,3 %	ne				
66,3 %	ne		64,1 %	ne		58,7 %	ne				
80,5 %	ano	ANO	77,3 %	ano	ANO	75,3 %	ano	ANO			nehodnoceno
70,4 %	ne		69,0 %	ne		58,9 %	ne				
75,0 %	ano	ANO	70,0 %	ne		70,3 %	ne				
67,3 %	ne		63,2 %	ne		61,6 %	ne				
71,4 %	ne		69,3 %	ne		63,4 %	ne				
63,0 %	ne		62,6 %	ne		49,3 %	ne				
	<b>3 ZZ</b>	<b>3 ZZ</b>		<b>2 ZZ</b>	<b>2 ZZ</b>		<b>1 ZZ</b>	<b>1 ZZ</b>			
<b>dolní mez</b>	<b>≥ 80,0 %</b>	<b>CERTIFIKÁT</b>	<b>dolní mez</b>	<b>≥ 80,0 %</b>	<b>CERTIFIKÁT</b>	<b>dolní mez</b>	<b>≥ 80,0 %</b>	<b>CERTIFIKÁT</b>	<b>dolní mez</b>	<b>≥ 75,0 %</b>	<b>CERTIFIKÁT</b>
77,5 %	ne		67,4 %	ne		80,1 %	ano	ANO	68,2 %	ne	
81,6 %	ano		73,7 %	ne		82,6 %	ano		69,5 %	ne	
85,1 %	ano	ANO	81,9 %	ano	ANO	85,9 %	ano	ANO	72,3 %	ne	
	<b>2 ZZ</b>	<b>1 ZZ</b>		<b>1 ZZ</b>	<b>1 ZZ</b>		<b>3 ZZ</b>	<b>2 ZZ</b>			
	<b>12 ZZ</b>	<b>8 ZZ</b>		<b>7 ZZ</b>	<b>4 ZZ</b>		<b>7 ZZ</b>	<b>5 ZZ</b>		<b>0 ZZ</b>	<b>0 ZZ</b>

27 %

13 %

17 %

0 %

Poznámka:

V průběhu března a dubna 2010 proběhlo šetření v Ústřední vojenské nemocnici Praha (zřizovatel Ministerstvo obrany ČR), jehož výsledky byly známy až po konferenci. Pro úplnost přinášíme ještě aktuální informaci o těchto výsledcích: ÚVN dosáhla souhrnné spokojenosti 83,9 %. Splnila všechna metodická i výkonnostní kritéria pro udělení certifikátu „SPOKOJENÝ PACIENT“ v kategoriích 1) Lůžková zdravotnická zařízení, 2) Lékaři zdravotnických zařízení a 3) Sestry zdravotnických zařízení.



**RNDr. Tomáš Raiter**

Opletalova 9/917

110 00 Praha 1-Nové Město

info@hodnoceni-nemocnic.cz

**www.hodnoceni-nemocnic.cz**