

# Anketa ZN: Jak nemocnice využívají názory pacientů?

**Do projektu Kvalita očima pacientů (KOP) se v roce 2011 zapojilo osmnáct z třiceti zdravotnických zařízení přímo řízených Ministerstvem zdravotnictví ČR (MZ ČR). Představitelům všech třiceti nemocnic, ústavů i léčeben jsme položili následující anketní otázky:**

- 1. Z jakého důvodu se vaše zdravotnické zařízení do projektu KOP zapojilo, resp. nezapojilo?**
- 2. Využili jste v minulosti výsledky projektu?**

**Mgr. Dita Svobodová,**  
náměstkyně pro nelékařská zdravotnická povolání a kvalitu Všeobecné fakultní nemocnice v Praze

1. V loňském roce se Všeobecná fakultní nemocnice v Praze projektu Kvalita očima pacientů nezúčastnila, protože projekt nebyl organizován MZ ČR. Pokud vypíše v letošním roce projekt ministerstvo, jistě se zúčastníme.  
2. Ano, s výsledky pracujeme a připravujeme nápravná a preventivní opatření pro oblasti, které byly definovány jako průměrné či podprůměrné. Cílem je nastavit opatření, která povedou ke zlepšení poskytované péče a zvýšení komfortu pacientů.

**Mgr. Petra Štefánková,**  
vedoucí oddělení řízení kvality  
Fakultní nemocnice Hradec Králové

1. Do akce se zapojujeme pravidelně, i v roce 2011, kdy nebyla vyhlášena MZ ČR, protože je pro nás důležité udržet kontinuitu dat. Výsledky jsou pro nás cennou zpětnou vazbou od pacientů.  
2. Pracoviště, která měla v některých dimenzích podprůměrný výsledek, byla vyzvána, aby si sama stanovila nápravná opatření k podprůměrně hodnoceným indikátorům. Z nápravných opatření vybírám: spolupráce s klinickým psychologem při sdělování závažné diagnózy, semináře a školení zaměřená na komunikaci s pacientem, lepší využití dobrovolnické služby, zajištění soukromí při sdělování diagnózy, tvorba edukačních materiálů, informace o délce čekacích dob na přijetí na webových stránkách pracoviště, na některých pracovištích došlo i k personálním změnám.

**Mgr. Martin Šalek,**  
tiskový mluvčí Nemocnice Na Bulovce

1. Výzkumných projektů s cílem zmapovat názory pacientů i personálu se Bulovka účastní pravidelně už řadu let. Kromě projektu Kvalita očima pacientů jde například o pravidelný průzkum kvality poskytované péče pořádaný Nemocnicí Na Bulovce už od roku 2001, a to jak pro ambulantně ošetřené pacienty, tak pro hospitalizované. V loňském roce u příležitosti 80. výročí založení nemocnice jsme zorganizovali opět vlastními silami dosud patrně největší šetření mezi hospitalizovanými pacienty.  
2. Obecně tedy jasně vyplývá, že názor pacienta nás velmi zajímá a také se mu snažíme podle výsledků průzkumů přibližovat (viz celou řadu organizačních i personálních úprav a opatření, která jsme realizovali a pro která byly průzkumy inspirovaným a podnětem).

**Jana Flašková,**  
hlavní sestra Psychiatrické léčebny Jihlava

1. Psychiatrická léčebna Jihlava je zapojena v projektu KOP od roku 2008. I když v roce 2011 ministerstvo zdravotnictví organizace nefinancovalo a účast v něm byla pro přímo řízené organizace MZ ČR dobrovolná, využili jsme nabídku RNDr. Tomáše Raitera a do projektu KOP se zapojili. Považovali jsme za správné vůči pacientům a zdravotníkům, kteří se na projektu každoročně podílejí, aby akce proběhla i v roce 2011 a abychom měli výsledky šetření i za tento rok. Při rozhodování hrála pozitivní roli i velmi dobrá spolupráce s RNDr. Raiterem v minulých letech.  
2. Výsledky projektu využívá management naší léčebny pro zlepšování a zvyšování kvality péče o klienty. Jak se s výsledky pracuje, je vidět na postupném zlepšování kvality poskytované péče v jednotlivých letech a na stále lepším umístění mezi ostatními psychiatrickými léčebnami v ČR.

**Gabriela Kalousková,**  
hlavní sestra Ústavu pro péči o matku a dítě v Praze

1. V minulých letech jsme se vždy do akce KOP pod záštitou MZ ČR a RNDr. Raitera zapojovali. Pak jsme obdrželi dopis z MZ ČR, že bude vyřezáno řízení

na firmu zabývající se touto problematikou. Dále jsme čekali na výzvu ministerstva. Zatím jsme žádný pokyn neobdrželi.

2. Výsledky a hodnocení z dotazníkové akce jsme probrali na poradě vedení a na všech úsecích kterých se to týkalo. Dotazníková akce je přínosem pro každé zařízení, alespoň vidíme, kde lze co vylepšit a případně změnit.

**Ing. Josef Hendrych, MBA,**  
ředitel Rehabilitačního ústavu Kladruhy

1. Záleží nám na spokojenosti našich pacientů. Chceme pro ně to nejlepší a zpětná vazba je prvním předpokladem pro vytvoření optimálního prostředí pro úspěšnou rehabilitaci.  
2. Výsledky projektu jsou výborně analyzovány a dobře se s nimi pracuje. Sledování kvality touto metodou praktikujeme pravidelně již 4 roky. Výstupy (pozitivní i ty méně pozitivní) jsou rozebírány se všemi zaměstnanci daných oborů. Jednoznačně se dá říci, že výsledky jsou pro nás nezbytným podkladem řízení kvality. A neméně důležitým aspektem je i porovnání s ostatními zdravotními zařízeními. Zveřejněné výsledky jsou pak dobrým vodítkem pro pacienty při rozhodování, kam na léčebnou rehabilitaci. A pacienti mají právo výběru. Jsem rád, že podle výsledků ankety je pro ně nejlepší volbou Rehabilitační ústav Kladruhy.

**Mgr. Mgr. Anna Mrázová,**  
tisková mluvčí Fakultní nemocnice Brno

1. V loňském roce nebyla tato dotazníková akce garantována ministerstvem zdravotnictví, a proto se jí Fakultní nemocnice Brno nezúčastnila.  
2. Závěry každé podobné akce využíváme ke zkvalitnění péče o pacienty ve Fakultní nemocnici Brno.

**MUDr. Petr Jeřábek, Ph.D.,**  
ředitel Psychiatrické léčebny Bílá Voda

1. Získali jsme cenné zpětné vazby od klientů, a to pomocí prověřené metodiky řešitele projektu. Anonymita šetření je z tohoto hlediska velmi výhodná. Výsledky jsme mohli porovnat s daty z minulých šetření a současně jsme mezi sebou porovnali výsledky jednotlivých zařazených oddělení.  
2. Ano, zpětné vazby klientů jsme chápali i tak, že by mohly vést k identifikaci rezerv a slepých míst v naší zdravotní péči. Následně jsme se zaměřili na jejich odstranění. Zvyšování úrovně a kvality péče (a její udržování) chápeme jako kontinuální proces a uvedený projekt je v těchto intencích velmi dobrou zpětnovazebnou metodou.

**MUDr. Jaromír Mašek,**  
ředitel Psychiatrické léčebny Havlíčkův Brod

1. Psychiatrická léčebna Havlíčkův Brod se do projektu v roce 2011 nezapojila, protože v předchozích letech měla k jeho metodice hodnocení kvality lůžkové zdravotní péče v psychiatrických léčebnách připomínky, které v roce 2010 písemně sdělila ministerstvu zdravotnictví i řešiteli projektu, ale které v metodice navazujícího šetření v rámci projektu v r. 2010 nebyly pro léčebnu uspokojivým způsobem uplatněny. V porovnání s jinými poskytovateli lůžkové zdravotní péče je u nás relativně častý výskyt hospitalizace bez souhlasu pacienta a je u nás vykonáváno ochranné léčení ústavní, což jiní poskytovatelé lůžkové zdravotní péče často ani neznají. Velká část léčených pacientů z důvodu vlastní těžké duševní poruchy, i přes opakovanou edukaci a vysvětlování, nechápe nutnost nebo vhodnost psychiatrické hospitalizace a léčby, ani případných přechodných restrikcí léčebného režimu během hospitalizace, anebo doporučení změny životního stylu po propuštění. Hospitalizace jsou dlouhodobé (řádově týdny až měsíce), protože to závažné duševní poruchy a nemoci vyžadují, aby léčba byla efektivní a nedoléčení pacienti se nevraceli k psychiatrické hospitalizaci za pár týdnů nebo dokonce dnů (tzv. „systém otáčejících se dveří“).

2. Psychiatrická léčebna Havlíčkův Brod výsledky projektu v minulosti nijak nevyužila, protože jeho design jí to neumožnil – nebyla v něm zohledněna specifika poskytování lůžkové zdravotní péče v multioborové psychiatrické léčebně (dětská a dorostová psychiatrie, všeobecná psychiatrie – akutní péče i psychiatrická rehabilitace, léčba návykových nemocí, sexuologie, gerontopsychiatrie, interna, ochranná léčení).

**Ing. Jaroslav Novák,**  
náměstek ředitele  
Psychiatrické léčebny Bohnice

1. Důvodem naší účasti bylo dodržet kontinuitu v dlouhodobém průzkumu a ověřit si účinnost změn, které nastaly po nástupu nového vedení v roce 2008. Zásadní pro monitorování změn bylo provádět dlouhodobý průzkum podle stejné metodiky hodnocení a na stejných odděleních. Projekt KOP organizovalo MZ ČR, které i nadále zdůrazňuje důležitost monitorování národní spokojenosti pacientů, a to jako jednoho z faktorů pro hodnocení kvality poskytované péče a zvyšování kvality a bezpečí v přímo řízených organizacích.

V druhé polovině roku 2011 jsme rozšířili hodnocení i o vlastní interní průzkum. Zahrnoval monitorování spokojenosti pacientů na dalších odděleních, která nebyla zařazena do projektu KOP. Rozsah dotazníku byl konzultován s řešitelem projektu KOP RNDr. Tomášem Raiterem a má podobnou skladbu dotazů. Výsledky průzkumu nám umožňují částečně porovnávat všechna oddělení v rámci našeho zdravotnického zařízení.

Naší ambicí není soutěžit o nejlepší zdravotnické zařízení, ale prokázat správnost navržených změn. Dosavadní porovnávání výsledků a jejich interpretace zcela jednotlivými zdravotnickými zařízeními nebyly mezi ostatními. Je potřeba respektovat odlišnosti a charakter péče a také poměr uzavřených a otevřených oddělení zařazených do průzkumu.

2. Orientace na procesní řízení a výsledky projektu KOP urychlily rozhodnutí vedení postupně zavést systém řízení kvality podle požadavků normy ISO 9001. Implementace byla zahájena v druhé polovině roku 2009. Výsledkem bylo získání certifikátu v červnu loňského roku, který nás zavazuje i nadále provádět hodnocení spokojenosti pacientů s poskytovanou péčí.

Výsledky projektu KOP potvrdily požadavek na zavedení komplexního systému vzdělávání, který v současnosti probíhá v rámci projektu OPPA (Operační program Praha – Adaptabilita). Je zaměřen na rozšiřování a prohlubování kvalifikace zaměstnanců, jejich adaptability, vytváření kvalifikovaných pracovních sil ve zdravotnictví, rozvoj osobnosti zaměstnanců a celoživotní odborné vzdělávání odborných pracovníků.

Hodnotitel průzkumu prostřednictvím projektu KOP prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v našem zdravotnickém zařízení se ve srovnání s předchozím průzkumem statisticky významně zlepšila – v období od posledního srovnatelného hodnocení v roce 2009 o čtyři ratingové stupně z hodnocení B– (významně pod standardem) na hodnocení A (nadstandardní). Na této změně se výrazně podílí zejména lepší hodnocení sester.

**Ing. Dana Kolářová, MBA,**  
ředitelka Psychiatrické léčebny Kosmonosy

1. Psychiatrická léčebna Kosmonosy již od roku 2005 sleduje spokojenost pacientů lůžkové části i ambulantní složky a zároveň sleduje i spokojenost příbuzných vlastním jednoduchým dotazníkem v průběhu celého roku. Pokud je vyhlášeno sledování spokojenosti pacientů ministerstvem zdravotnictví, tak se zapojujeme. V roce 2011 nebylo vyhlášeno. V roce 2009 a 2010 léčebna získala certifikáty v kategorii „zařízení“ a „lékaři“ a tím se zařadila mezi nejlépe hodnocené léčebny.  
2. S výsledky jak našeho jednoduššího, tak i ministerského dotazníku pracujeme a snažíme se připomínky řešit a zlepšovat se.

**MUDr. Jiří Dvořáček,**  
ředitel Psychiatrické léčebny Červený Dvůr

1. Zapojili jsme se proto, že měření kvality (v tomto případě očima pacientů) považujeme za naprosto zásadní věc a nástroj KOP se mi zdá být velmi precizní. Výsledky, které poskytuje, jsou velmi dobře uplatnitelné při práci. Nejde jen o celkové hodnocení, ale KOP poskytuje detailní výsledky v jednotlivých oblastech, možnost srovnání s jinými zařízeními, možnost srovnání mezi našimi odděleními, možnost srovnání v čase. . . KOP taky pracuje s docela velkými čísly a výsledky se zdají být reprezentativní.

2. Pravidelně si z výsledků vybíráme naše nejslabší místa a přemýšlíme, co s nimi dál dělat. Nástroj KOP se mi zdá opravdu dobrý. Samozřejmě jde ale jen o půlku věci – hodnocení očima pacientů.

**MUDr. Marek Radimský,**  
ředitel Psychiatrické léčebny Brno

1. V roce 2011 se naše léčebna do tohoto projektu nezapojila, neboť nebyl znám v odpovídajícím termínu nový řešitel projektu a s dosavadním řešitelem ukončil zřizovatel Psychiatrické léčebny Brno, tj. MZ ČR, spolupráci. V tomto roce, tj. v roce 2011, Psychiatrická léčebna Brno úspěšně prošla šetřením Spojené akreditační komise, o. p. s., a byl jí udělen certifikát o udělení akreditace. Součástí šetření byl i průzkum spokojenosti pacientů. Vzhledem k předchozím dobrým zkušenostem s aplikací výsledků projektu Kvalita očima pacientů do každodenní praxe v léčebně chceme i nadále pokračovat ve spolupráci při realizaci toho výzkumu.

2. Psychiatrická léčebna se pravidelně od roku 2008 zapojovala do projektu Kvalita očima pacientů a výsledky výzkumu využívala a využívá pro zkvalitnění péče poskytované svým pacientům. Ve srovnání s ostatními léčebnami v ČR dosahovala při hodnocení až nadprůměrných výsledků, o čemž svědčí i udělení certifikátu „Spokojený pacient“ za rok 2010 v kategorii „Lékaři lůžkových zařízení, sestry lůžkových zařízení a lůžková zdravotnická zařízení“.

**Mgr. Šárka Urbánková,**  
vedoucí Oddělení vztahů s veřejností  
a komunikace Fakultní nemocnice  
u sv. Anny v Brně

1. Naše nemocnice se do projektu zapojuje již několik let. Cenná je pro nás zejména zpětná vazba našich pacientů na kvalitu poskytované péče v řadě nejrůznějších oblastí. Některé lze ovlivnit v krátkém časovém období, jiné vyžadují delší čas a nemalé finanční náklady. I v roce 2011 jsme se zapojili právě z výše uvedeného důvodu. Sledujeme trend našich výsledků v celkové spokojenosti i podle jednotlivých sledovaných dimenzí a podle aktivit, které ke spokojenosti pacientů postupně zavádíme.  
2. O výsledcích a především o možných příčinách nespokojenosti našich pacientů jsme diskutovali se zdravotnickými pracovníky. V roce 2010 jsme i jako reakci na výsledky průzkumu za rok 2009 provedli měření spokojenosti našich zaměstnanců, neboť jsme jejich možnou nespokojenost identifikovali jako jednu z příčin nespokojenosti našich pacientů.

*Odpovědi jsou redakčně kráceny*

## ■ Výsledky projektu Kvalita očima pacientů za rok 2011

**Souhrnná spokojenost pacientů v nemocnicích a ústavech**

Označení zařízení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost (%)	Interval spolehlivosti výsledků (%)
Souhrnná spokojenost	12 921	82,6	82,3 – 82,8
1. Masarykův onkologický ústav	407	87,3	86,2 – 88,5
2. Nemocnice Na Homolce	841	85,9	85,0 – 86,8
3. Fakultní Thomayerova nemocnice	905	85,1	84,2 – 85,9
4. FN Ostrava	2608	83,6	83,1 – 84,2
5. FN Hradec Králové	1240	83,1	82,3 – 83,9
6. FN Plzeň	2711	83,0	82,5 – 83,6
7. FN Olomouc	1691	81,1	80,4 – 81,9
8. FN Královské Vinohrady	1260	79,5	78,6 – 80,4
9. FN u sv. Anny v Brně	1257	78,4	77,4 – 79,3

**Souhrnná spokojenost pacientů v psychiatrických léčebnách (%)**

Zařízení	Otevřená odd.		Uzavřená odd.	
	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků
Celkem	72,8	71,8 – 73,8		
1. PL Červený Dvůr	89,8	86,7 – 92,9		
2. PL Bílá Voda	79,0	75,5 – 82,5		
3. PL Jihlava	78,5	74,6 – 82,4	76,9	74,6 – 79,3
4. PL Šternberk	77,5	74,1 – 80,8	75,4	71,0 – 79,9
5. PL Horní Beřkovic	76,7	73,0 – 80,3		
6. PL Bohnice	75,4	72,0 – 78,8	63,0	61,1 – 64,9
7. PL Kroměříž	73,4	71,1 – 75,8	66,5	61,7 – 71,2

**Souhrnná spokojenost pacientů v rehabilitačních ústavech**

	N (počet respond.)	Prům. spokojenost (%)	Interval spolehlivosti (%)
Celkem	821	83,0	81,9 – 84,0
RÚ Kladruhy	353	87,0	85,7 – 88,3
RÚ Hrabyně	468	79,9	78,5 – 81,4

*Kompletní výsledky KOP 2011 na <http://www.hodnoceni-nemocnic.cz>*

## ■ V roce 2011 se projektu KOP z nemocnic a ústavů přímo řízených MZ ČR nezúčastnily:

Fakultní nemocnice Brno  
Nemocnice na Bulovce  
Institut klinické a experimentální medicíny  
Fakultní nemocnice v Motole  
Ústav pro péči o matku a dítě  
Všeobecná fakultní nemocnice v Praze

Psychiatrická léčebna v Opavě  
Psychiatrická léčebna Kosmonosy  
Psychiatrická léčebna Havlíčkův Brod  
Psychiatrická léčebna v Dobřanech  
Psychiatrická léčebna v Brně  
Hamzova odborná léčebna pro děti a dospělé