

# Pacienti ocenili brněnský MOÚ

**Projekt Kvalita očima pacientů (KOP), který měří kvalitu zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti a zkušenosti pacientů, v roce 2011 probíhal bez podpory a financování ministerstva zdravotnictví. Přesto se ho dobrovolně zúčastnilo šedesát procent ministerstvem přímo řízených zdravotnických zařízení.**

V kategoriích nemocnice, rehabilitační ústavy a psychiatrické léčebny byli pacienti nejvíce spokojeni s Masarykovým onkologickým ústavem v Brně, Rehabilitačním ústavem Kladruby a Psychiatrickou léčebnou Červený Dvůr.

## Kvalita nemocnic celkově stoupla

Celkem byly v kategorii nemocnic projektu KOP podle standardizované metodiky založené na statisticky validním měření spokojenosti pacientů vyhodnoceny výpovědi cca 14 000 pacientů hospitalizovaných v říjnu 2011. Vybraný vzorek reprezentuje všech 18 tisíc v tomto období hospitalizovaných pacientů, průměrná návratnost dotazníků překročila 70 procent. Sběr dat proběhl v souladu s metodickým standardem zveřejněným ve věstníku MZ ČR, všechna měřená zdravotnická zařízení tentokrát splnila minimální metodické požadavky na kvalitu dat.

„Výsledky za rok 2011 jsou ve výsledkové zprávě většinou porovnány s výsledky za rok 2009,“ uvedl ředitel projektu KOP RNDr. Tomáš Raiter. „Důvodem je, že výsledky za rok 2010 zpracovával pro ministerstvo zdravotnictví jiný ředitel, a nebylo proto možné garantovat kompatibilitu jejich zpracování, výsledky za rok 2010 byly zveřejněny až v lednu 2012 a nebyla k dispozici primární data, která by srovnání umožnila,“ vysvětlil T. Raiter.

Celkový index spokojenosti za hodnocená zařízení vzrostl z hodnoty 81,2 procenta na hodnotu 82,6 procenta. Sedm z devíti hodnocených nemocnic dosáhlo nejvyššího ratingu A+, což značí významně nadstandardní kvalitu zdravotních služeb.

Projekt konstatoval, že kvalita péče ve vybraných zdravotnických zařízeních je na velmi dobré úrovni, průměrná souhrnná spokojenost za všechna vybraná zdravotnická zařízení činí 82,6 %. Nejvíce spokojeni byli podle výsledků projektu pacienti Masarykova onkologického ústavu v Brně (MOÚ) – 87,3 %, na druhém místě se umístila Nemocnice Na Homolce (85,9 %), na třetím Thomayerova nemocnice v Praze (85,1 %). Nižší souhrnnou spokojenost vyjádřili pacienti Fakultní nemocnice Královské Vinohrady v Praze (79,5%) a Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně (78,4 %).

## Výsledky projektu v dalších kategoriích

Kategorie rehabilitačních ústavů pracovala s výpověďmi cca 850 pacientů hospitalizovaných ve dvou rehabilitačních ústavech na konci roku 2011. Vybraný vzorek reprezentoval 1018 hospitalizovaných pacientů, průměrná návratnost dotazníků překročila 85 procent.

Podle výsledků projektu je s rehabilitačními ústavami celkově spokojeno 83 % pacientů.

Vyšší spokojenost udávali pacienti Rehabilitačního ústavu Kladruby (87 %), nižší Rehabilitačního ústavu Hrabyně (79,9 %).

V kategoriích psychiatrických léčeben byly vyhodnoceny výpovědi přibližně 1600 pacientů hospitalizovaných v sedmi psychiatrických léčebnách v říjnu 2011. Vzorek reprezentuje všech 2660 hospitalizovaných pacientů, průměrná návratnost dotazníků překročila 70 procent.

Spokojenost pacientů v této kategorii ovlivňuje charakter pracoviště – na otevřených odděleních jsou obecně pacienti spokojeni na 77,4 %; na uzavřených jen na 67,5 %.

Nejvyšší spokojenost projevili pacienti Psychiatrické léčebny Červený Dvůr (89,8 %), Psychiatrické léčebny Jihlava (78,5 % na otevřeném odd., 76,9 % na uzavřeném odd.) a Psychiatrické léčebny Šternberk (77,5 % na otevřeném odd., 75,4 % na uzavřeném odd.).

*více k tématu na str. 11*



Foto: UZ