

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

KVALITA OČIMA PACIENTŮ Libereckého kraje

Měření kvality zdravotní péče prostřednictvím
spokojenosti pacientů

1. února 2012
RNDr. Tomáš Raiter

Obsah příspěvku:

- ❑ Filozofie metody měření
- ❑ Metodické parametry výzkumu
- ❑ Výsledky za Liberecký kraj

Tři pilíře měření kvality a bezpečnosti ZP

KVALITA PÉČE BEZPEČÍ PACIENTŮ

Měření
zkušenosti
hospitalizovaných
pacientů



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Měření
zkušenosti
ambulantních
pacientů



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Měření
kvality
pracovního
života



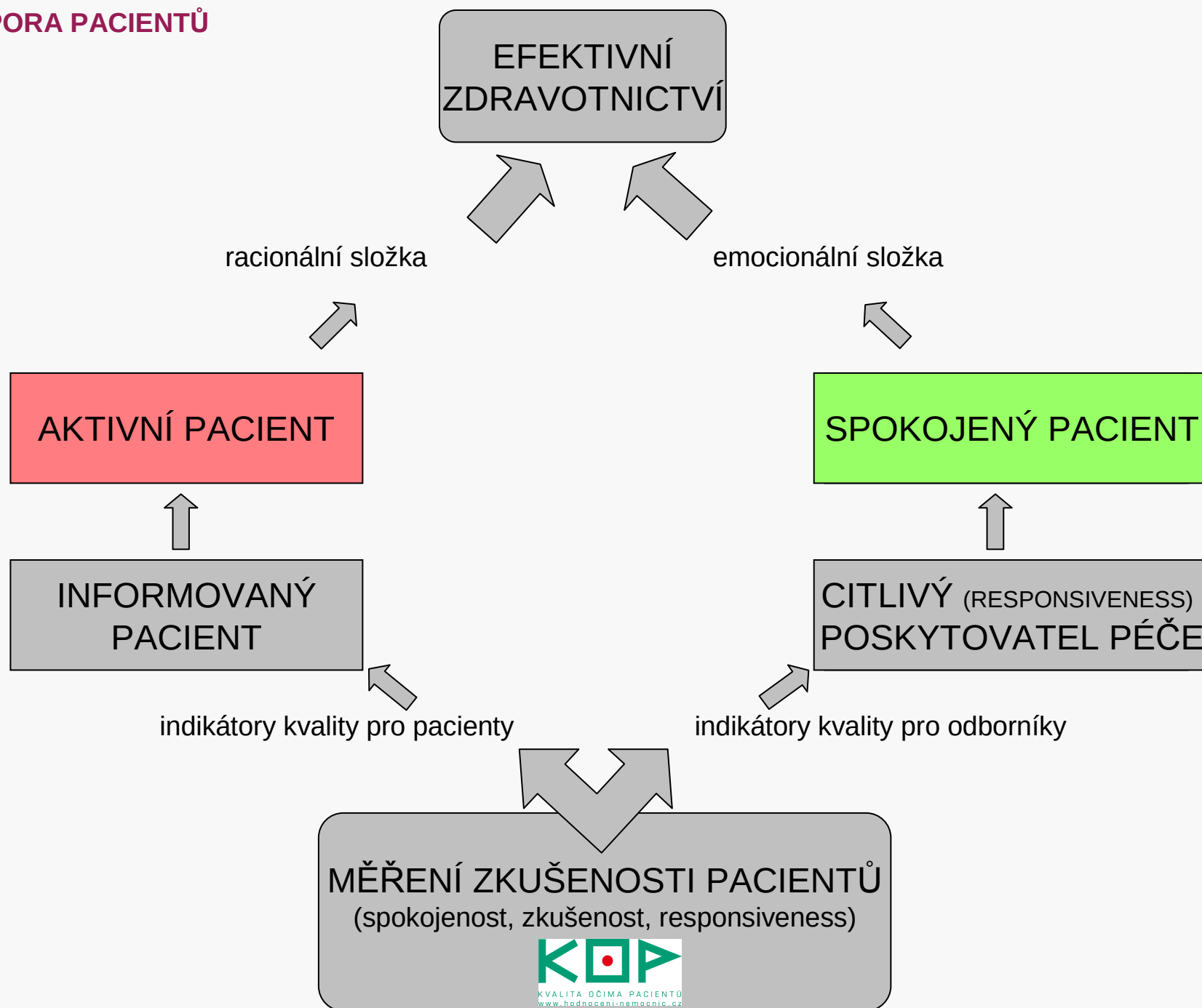
KVALITA PRACOVNÍHO ŽIVOTA

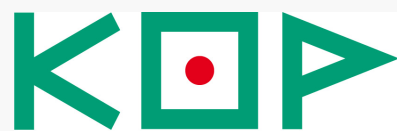
Nekvalita ve zdravotnictví je drahá:

Pár čísel z materiálů ZV OECD:

- ❑ Británie: 40 % akutních příjmů do nemocnice jsou způsobeny nekvalitní primární péčí
- ❑ Skandinávie: 12 % pacientů má během hospitalizace zkušenost s nežádoucí událostí, 70 % z nich se dalo předejít, více než 50 % z nich prodlouží pobyt pacienta v nemocnici
- ❑ USA: Lékaři se někdy snaží docílit snížený objem výkonů dražšími výkony. Např:
 - V oblastech a v době s poklesem porodnosti se častěji vyskytují porody císařským řezem.
 - Lékaři, kteří byli bonifikováni za účinnou kontrolu cukru v krvi, opomínali pacienty před vstupním testem upozornit na nutnost odběru na lačno. Zvýšenou hladinu posléze „účinně kontrolovali“.

PODPORA PACIENTŮ





KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Platí skutečně, že

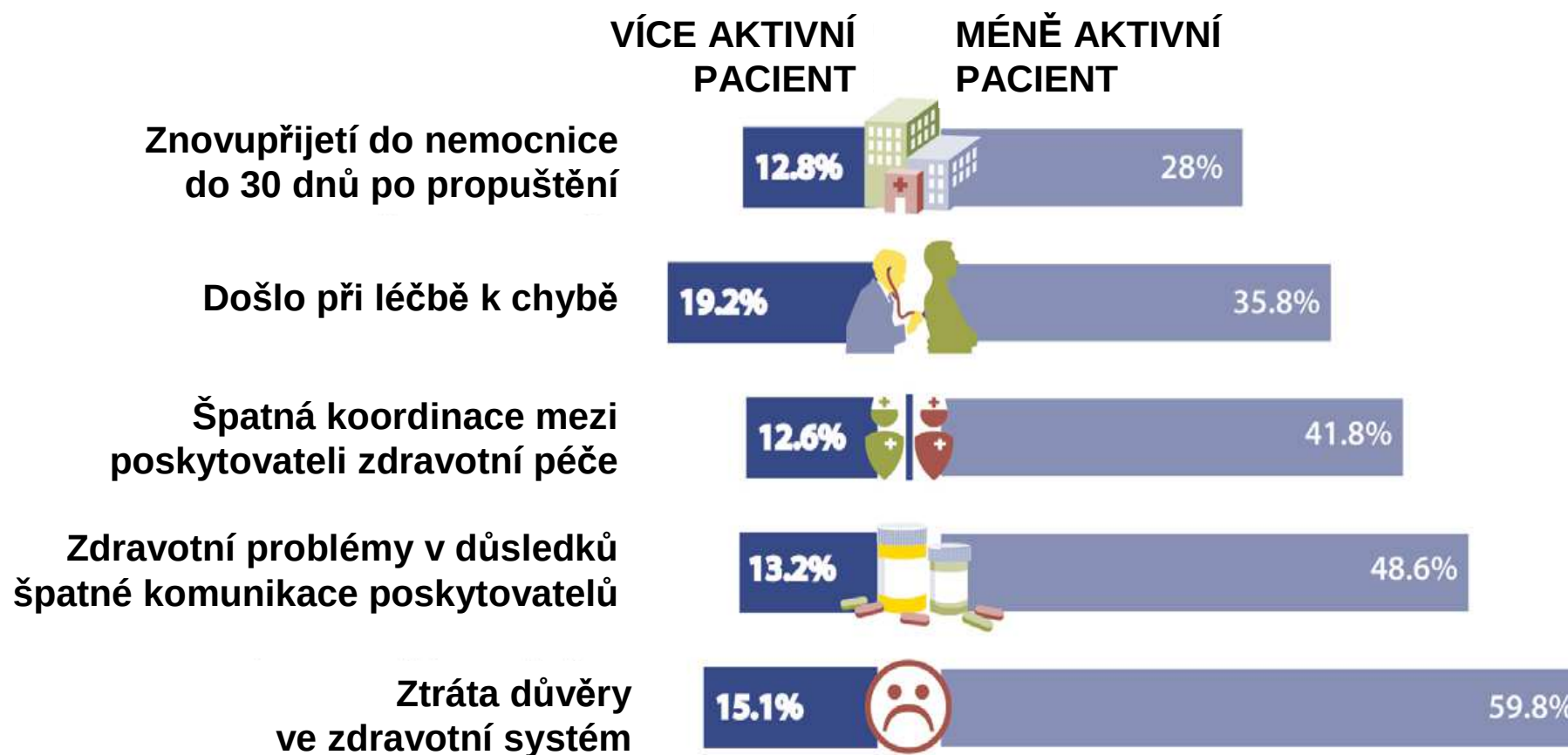
AKTIVNÍ PACIENT

=

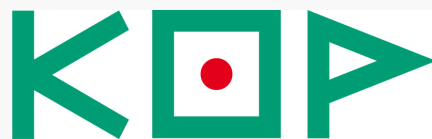
EFEKTIVNÍ ZDRAVOTNICTVÍ

?

Čím je pacient aktivnější, tím lepší péči dostává a tím je péče o něj levnější



Zdroj: Patient survey, AARP, populace USA, GB, 50+ s aspoň jednou chronickou chorobou, Více aktivní pacient = stupně 3+4 PAM, Méně aktivní pacient = stupně 1+2 PAM



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Je pravda, že

**SPOKOJENÝ PACIENT
=
EFEKTIVNÍ ZDRAVOTNICTVÍ
?**

Spokojený pacient se léčí rychleji

Souvislost mezi psychickým a somatickým stavem je známá.

John Weinman, prof. psychiatrie, King's College v Londýně

- souvislost mezi hladinou stresu a rychlostí hojení drobných poranění.
Rány nejméně vystresovaných lidí se hojili dvakrát rychleji než u těch nejvystresovanějších.

Sheldon Cohen, Carnegie Mellonova universita v Pittsburgu

- souvislost mezi psych. stavem a odolností vůči virům rýmy a chřipky
Lidé v lepší psychické kondici byli k infekci méně náchylní a když se virus u nich projevil, vykazovali méně symptomů nemoci.

Kratší pracovní neschopnost, menší pravděpodobnost komplikací...

SPOKOJENOST – INFORMACE, KOMUNIKACE

Definice spokojenosti:

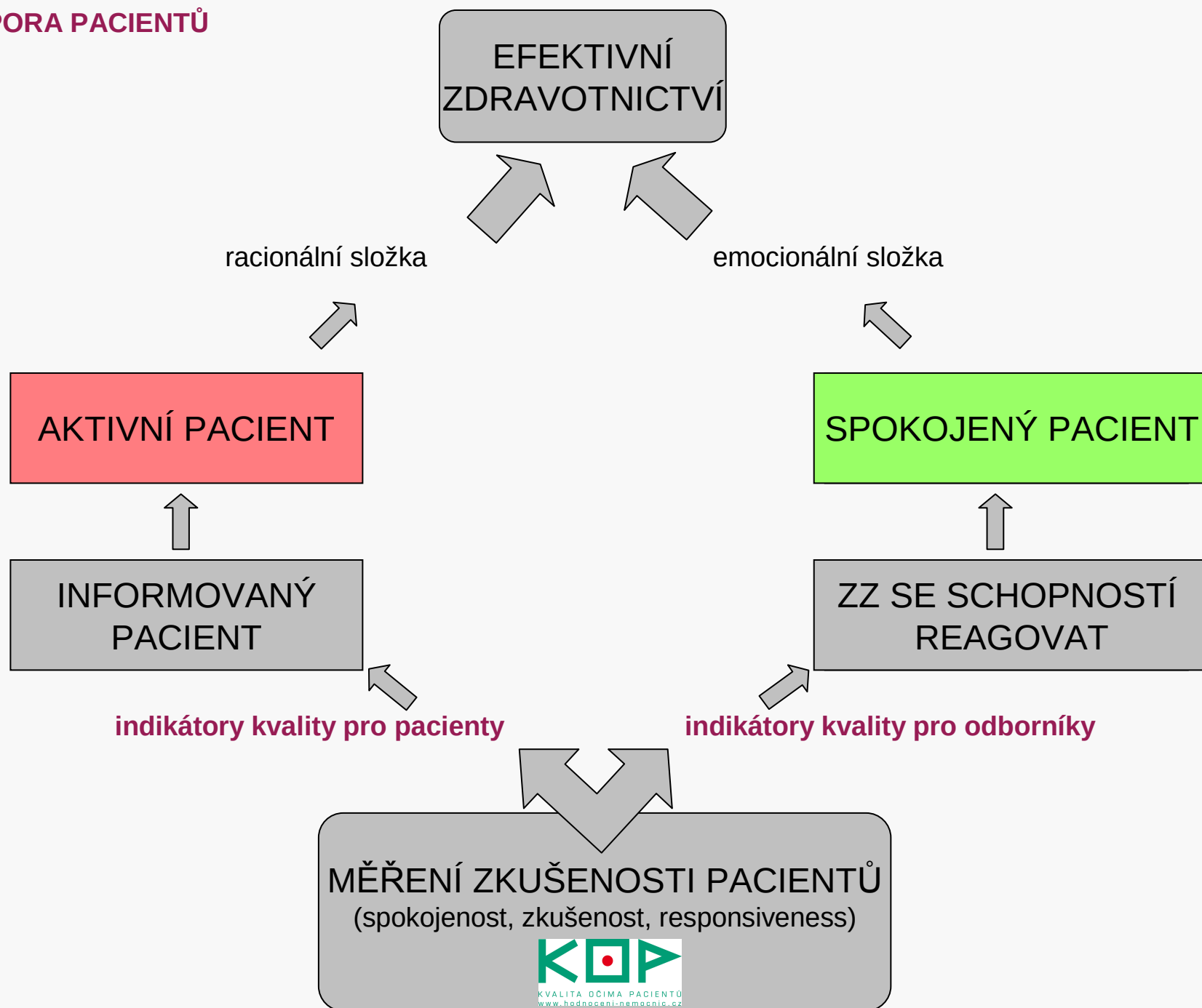
Spokojenost = Skutečnost - Očekávání

- ❑ Je-li hodnocení skutečnosti lepší než očekávání, je spokojenost vysoká
- ❑ Je-li skutečnost horší než očekávání, dochází k frustraci a spokojenost je nízká

Pickerovy dimenze kvality

- 1. Přijetí pacienta do nemocnice**
 - 2. Respekt-ohled-úcta k pacientovi**
 - 3. Koordinace a integrace péče o pacienta**
 - 4. Informace-komunikace-edukace pacienta**
 - 5. Tělesné pohodlí pacienta**
 - 6. Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti pacienta**
 - 7. Zapojení rodiny a přátel do léčby pacienta**
 - 8. Propuštění a pokračování péče o pacienta**
- **žádná dimenze neobsahuje hodnocení odborného lékařského výkonu**

PODPORA PACIENTŮ



**INDIKÁTORY KVALITY,
ZALOŽENÉ NA „PACIENTY GENEROVANÉM“
MĚŘENÍ VÝKONNOSTI, BY MĚLY BÝT
SOUČÁSTÍ MOTIVAČNÍ POLITIKY
ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN.**



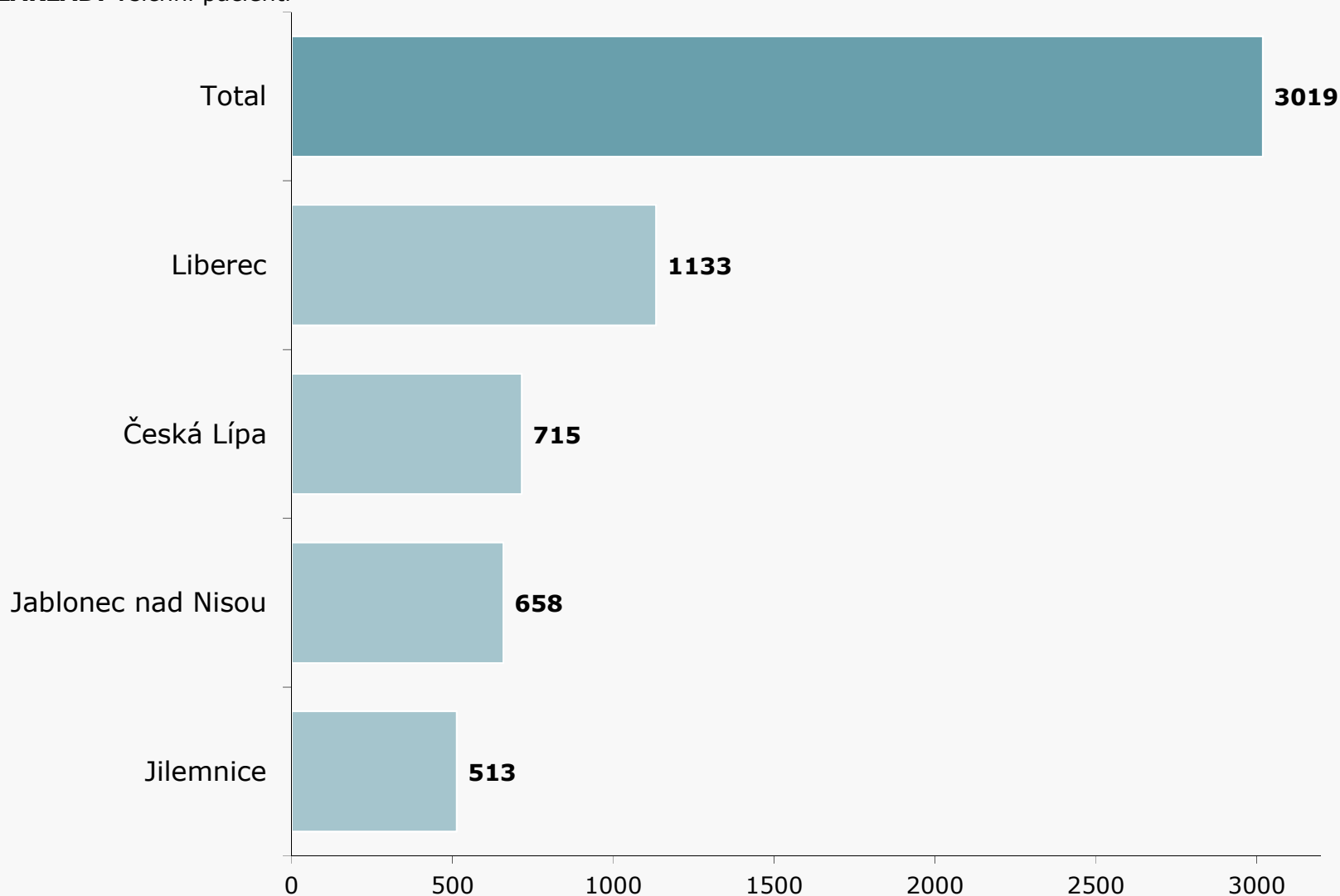
PRŮBĚH MĚŘENÍ KVALITY ZDRAVOTNÍ PÉČE V LIBERECKÉM KRAJI

září - listopad 2011

Parametry sběru dat

Počet vrácených dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti

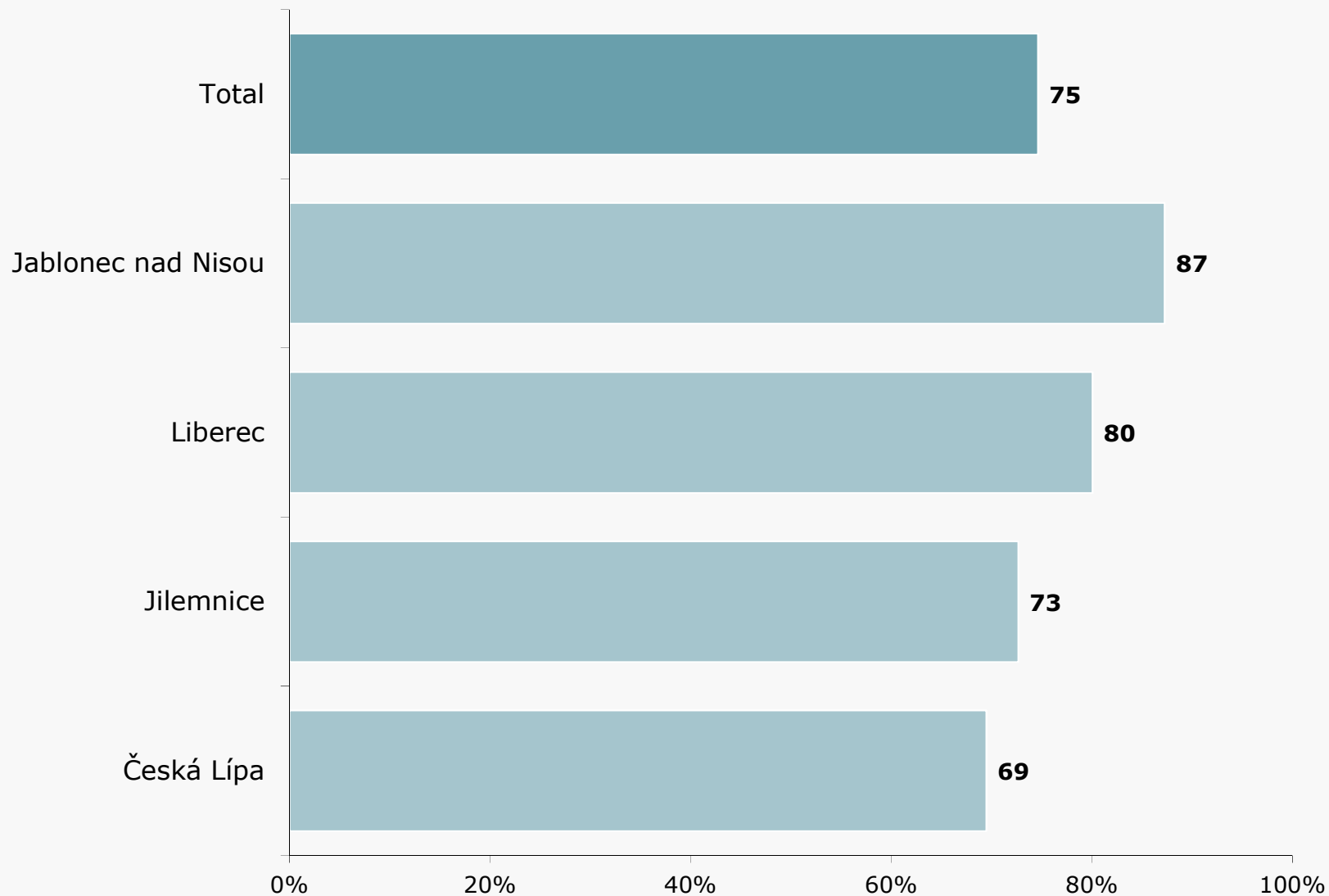


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Parametry sběru dat

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Čtyři poznámky pro interpretaci výsledků

- Podstatná nejsou absolutní čísla, ale trendy.
- Výsledky jsou především podkladem pro další práci.
- Každé měřené pracoviště získává soubor 50 indikátorů kvality.
- Při porovnávání výsledků jednotlivých pracovišť a organizací je třeba vzít v úvahu i další objektivní okolnosti (porodnictví, psych.odd, organizační změny apod.).

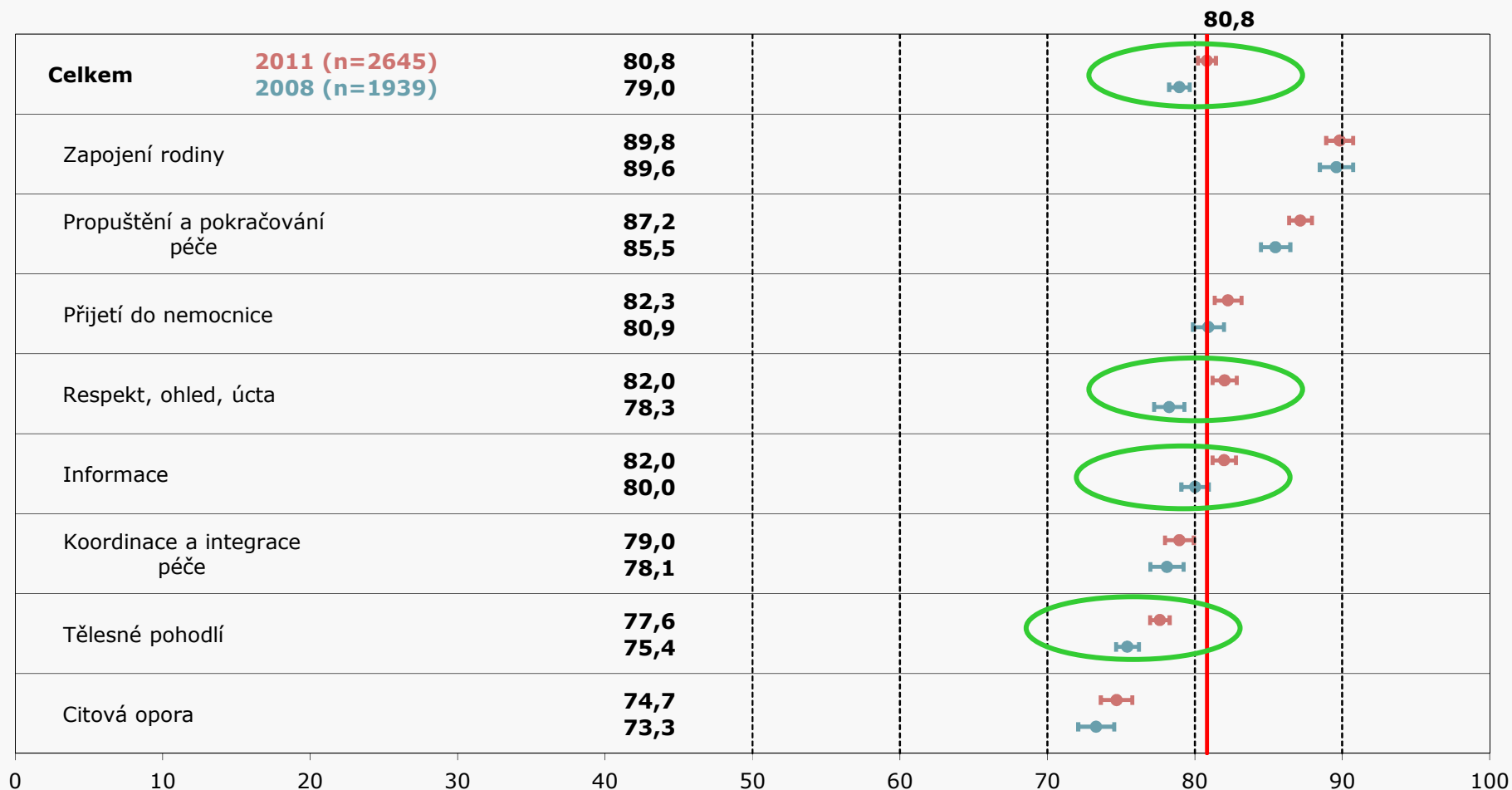


SOUHRNNÉ HODNOCENÍ INDIKÁTORŮ KVALITY ZA VŠECHNY NEMOCNICE

LIBERECKÝ KRAJ 2008-2011

Souhrnná spokojenost

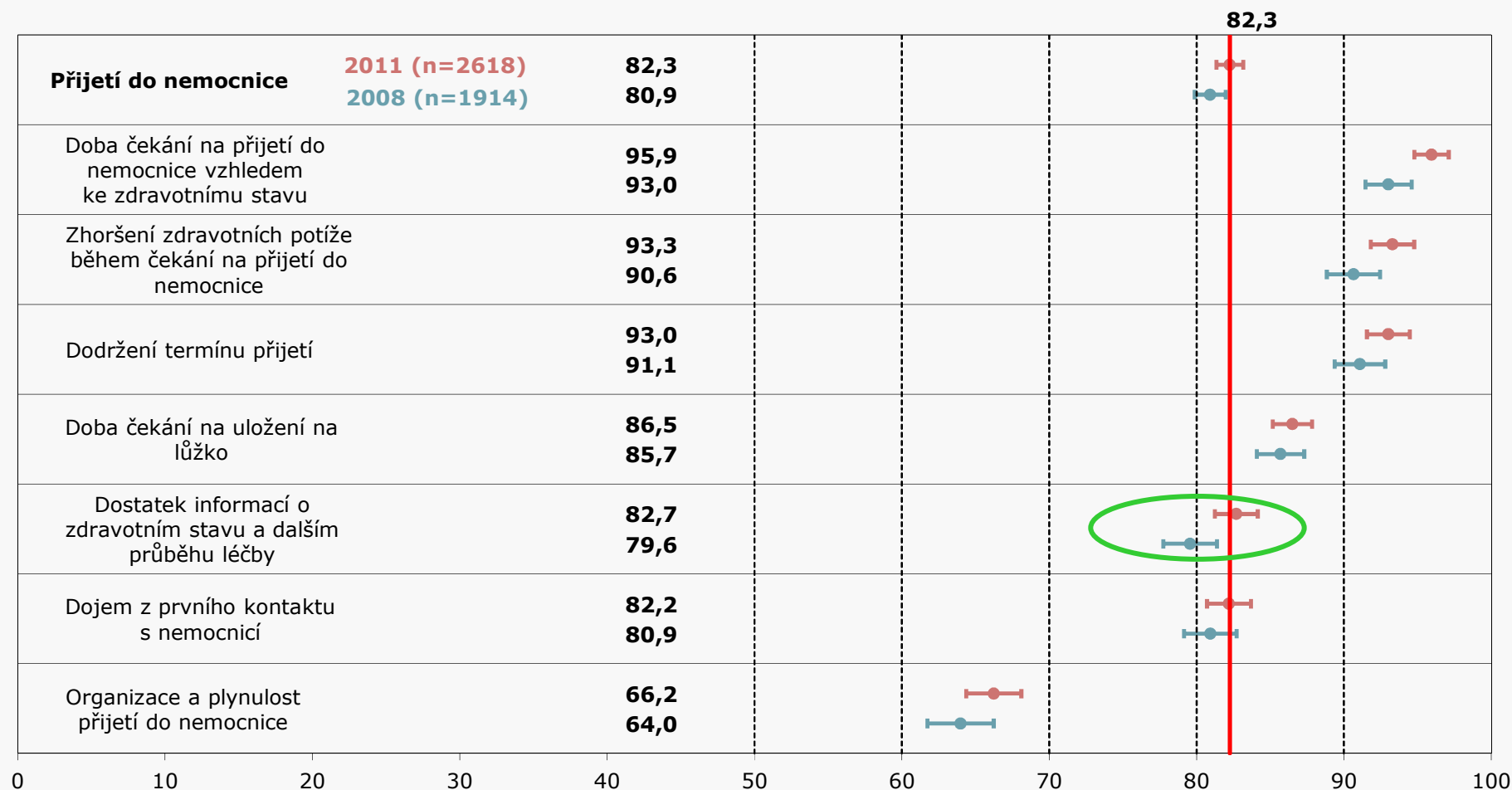
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Přijetí do nemocnice

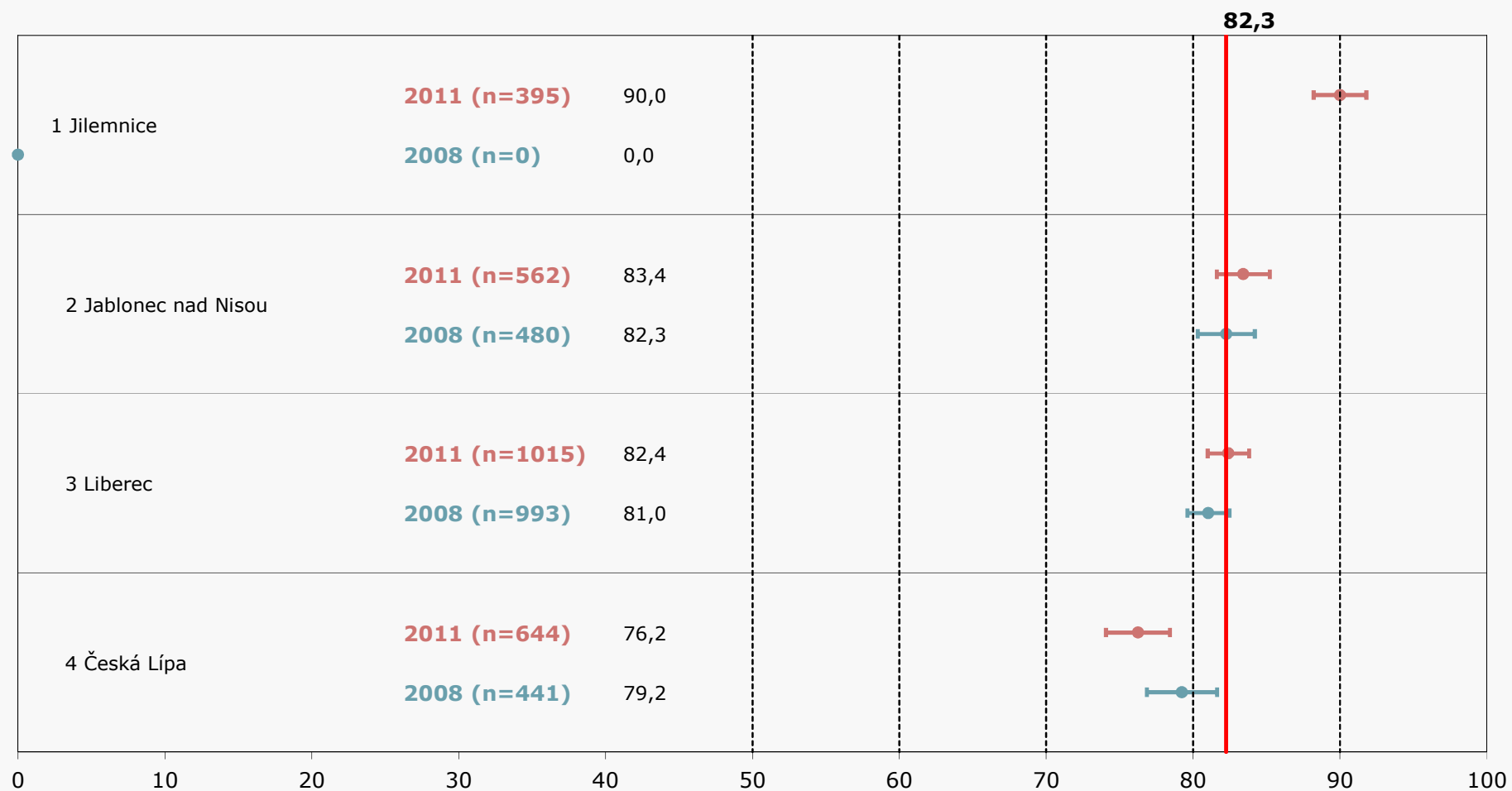
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti



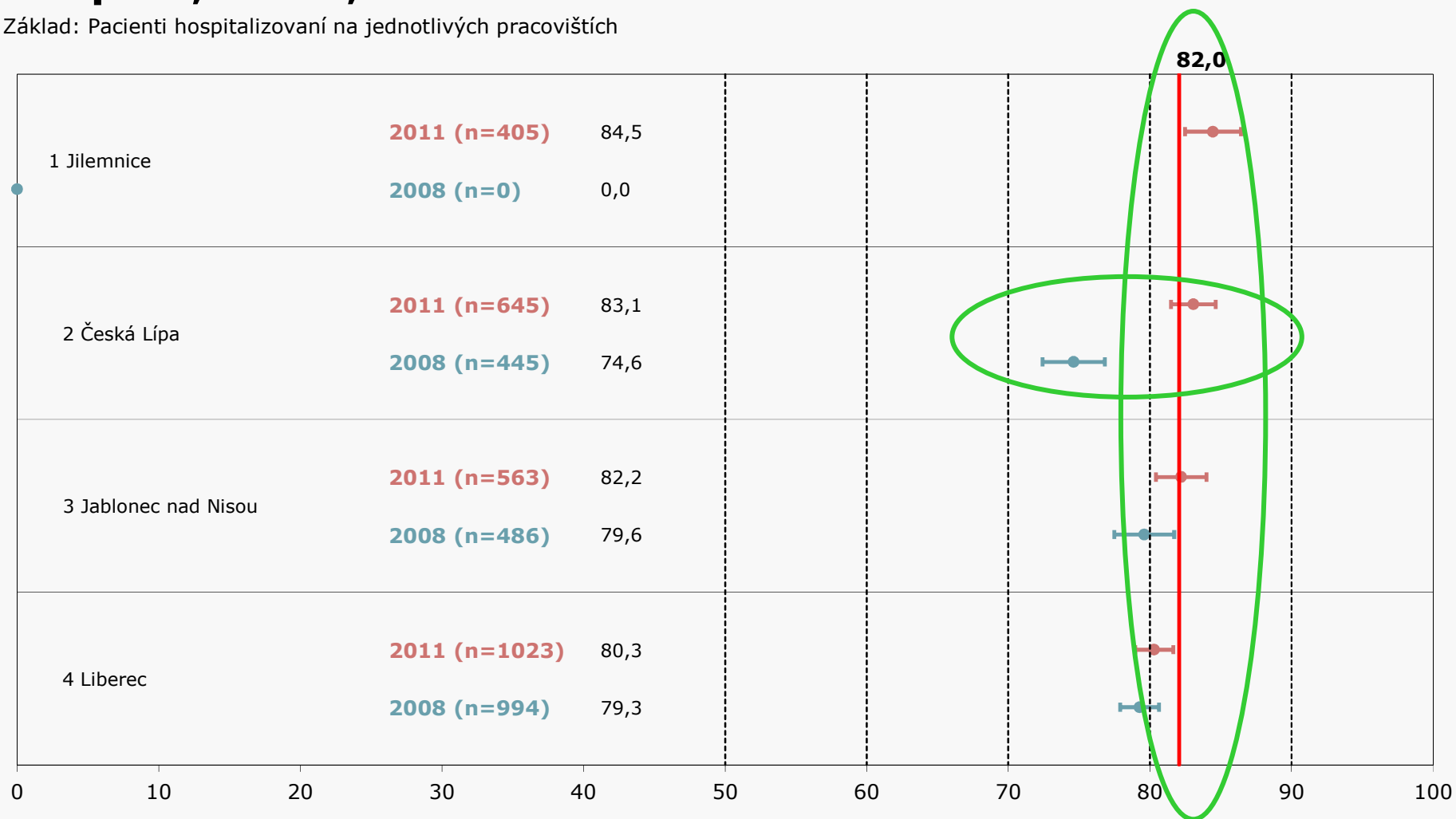
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Citát z dotazníku:

- **„Bylo by dobré, kdyby se mi ošetřující lékař představil. Před operací bych ráda znala způsob a průběh operace i jméno operujícího lékaře. Vizitky občas nepřečteme, nebo se stydíme na ně civět.“**

Respekt, ohled, úcta

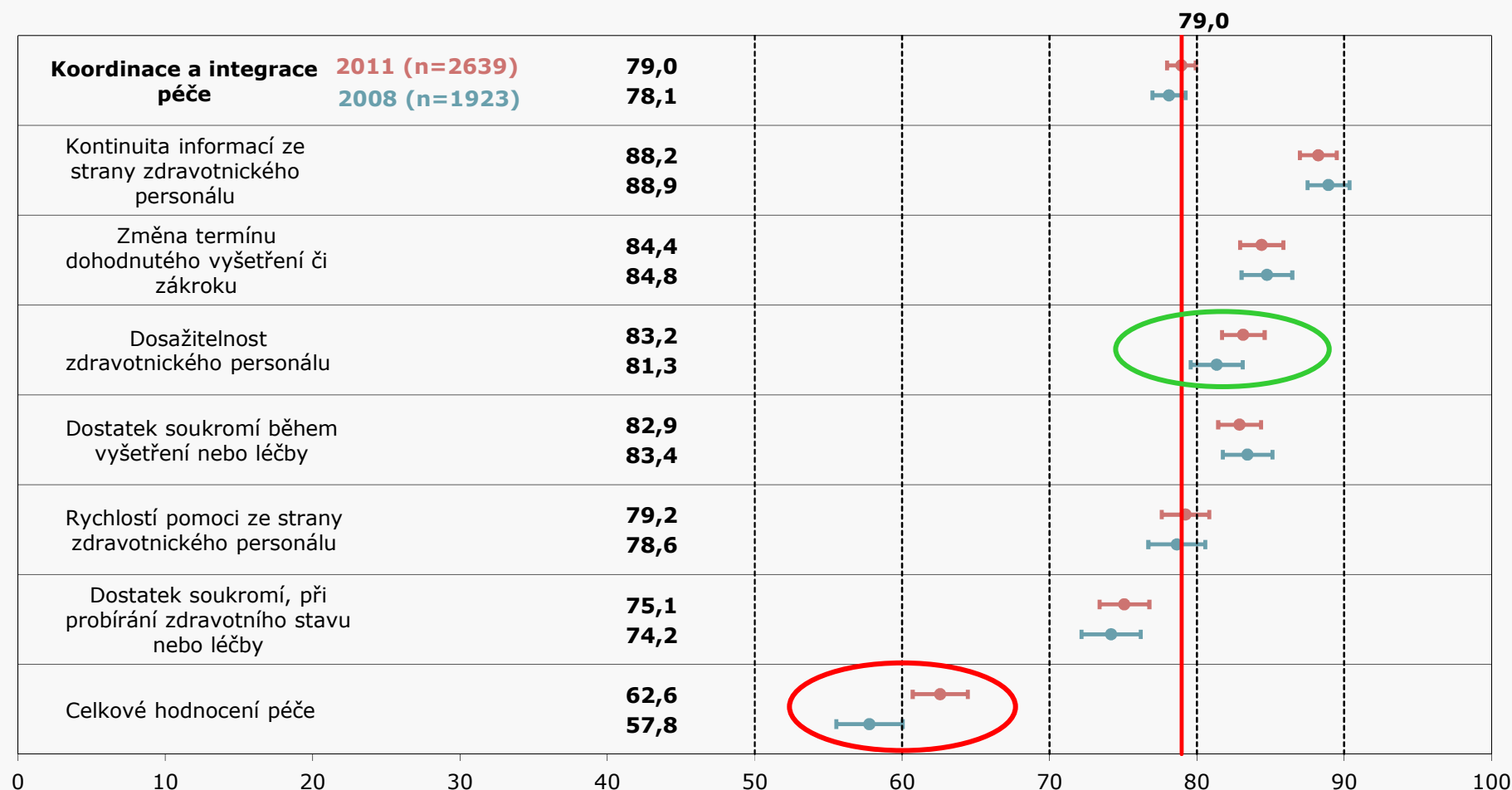
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti



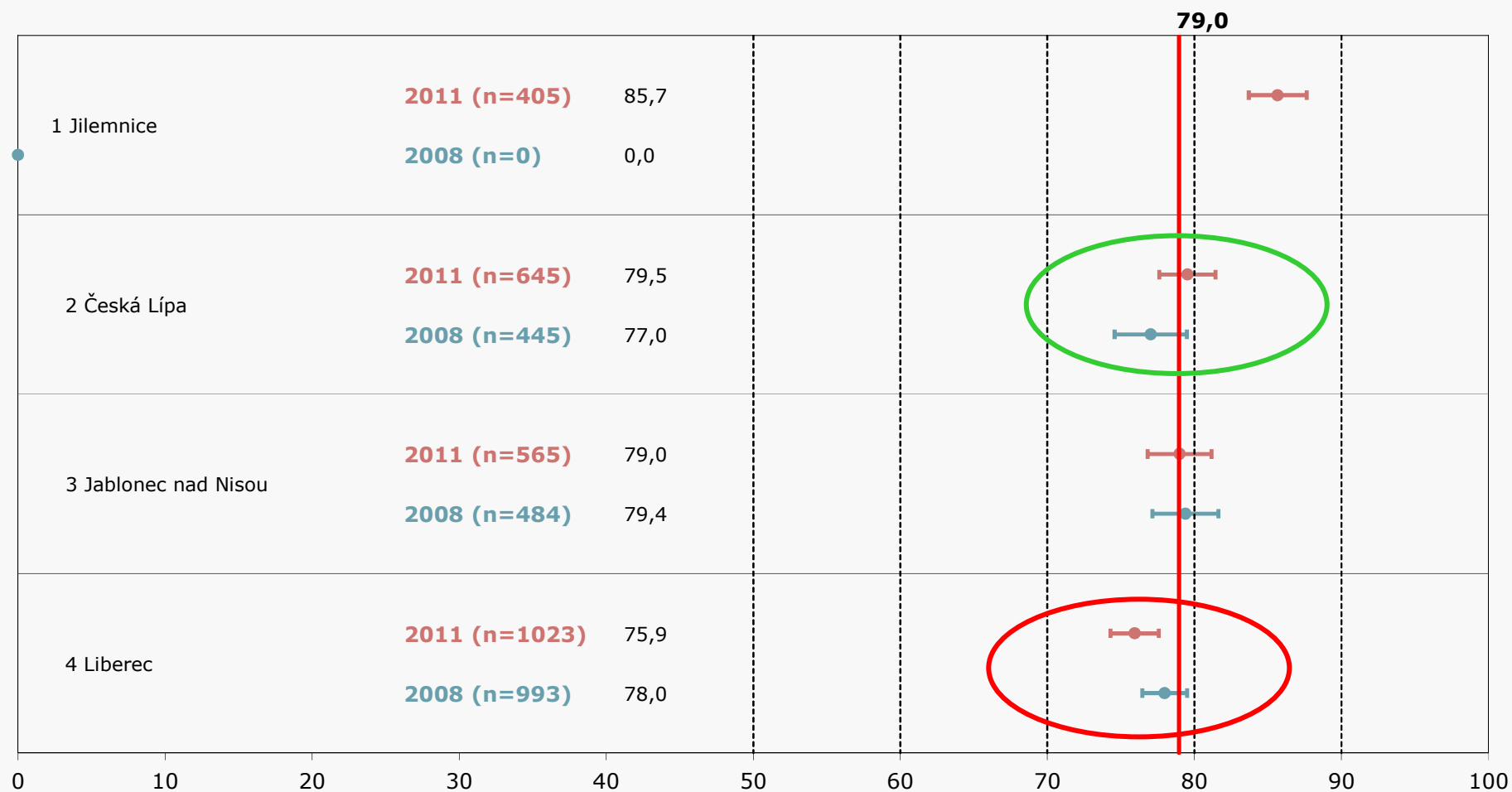
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Citát z dotazníku:

- „Naprosto jsem byl spokojen s péčí
- i se stravou, která byla chutná a rozmanitá. Měl bych však jednu připomínku, že některému pacientovi by mohl být nepříjemný přijímací lékařský rozhovor na pokoji před ostatními pacienty.“

Koordinace a integrace péče

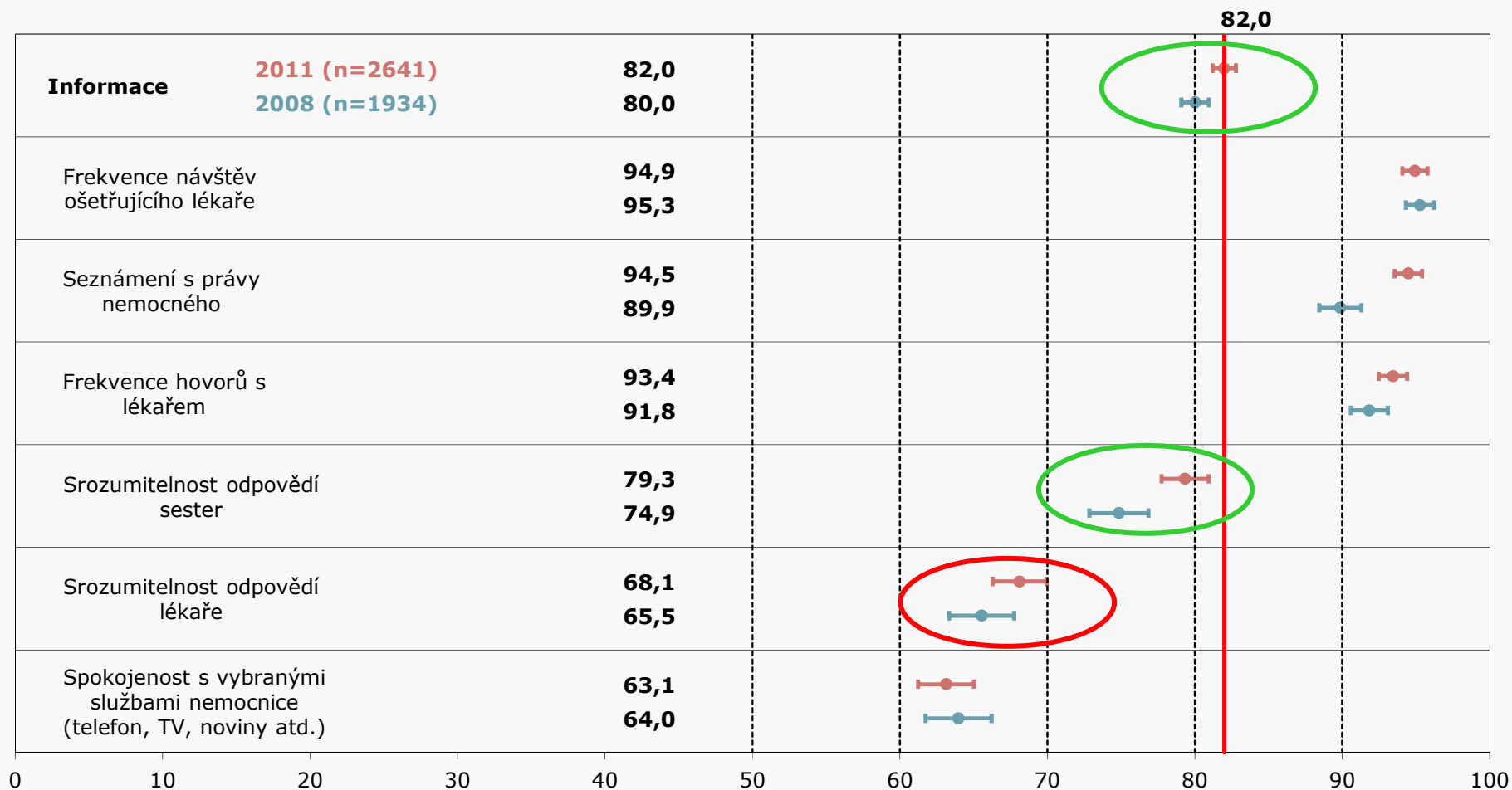
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Informace, komunikace

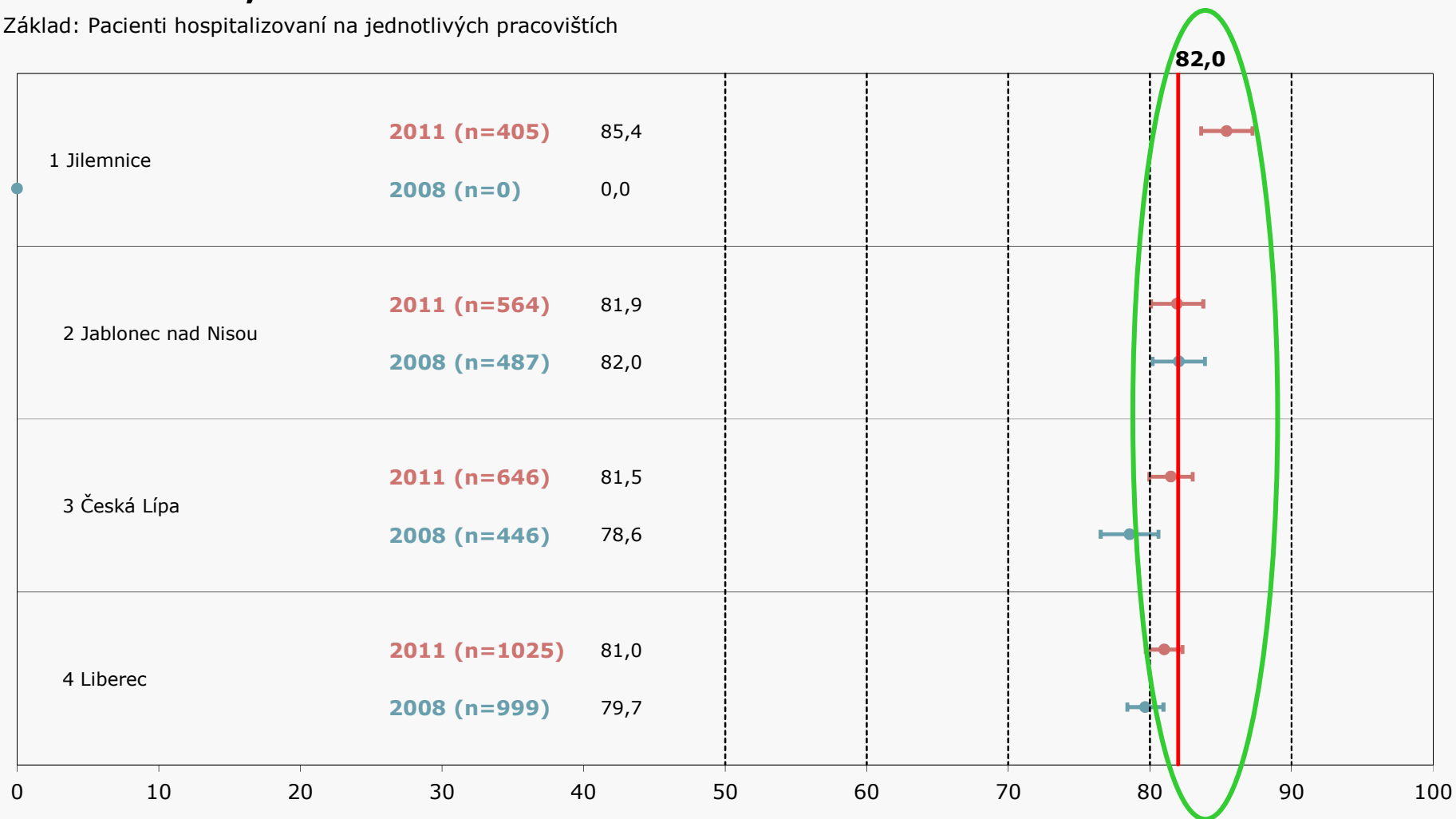
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Informace, komunikace

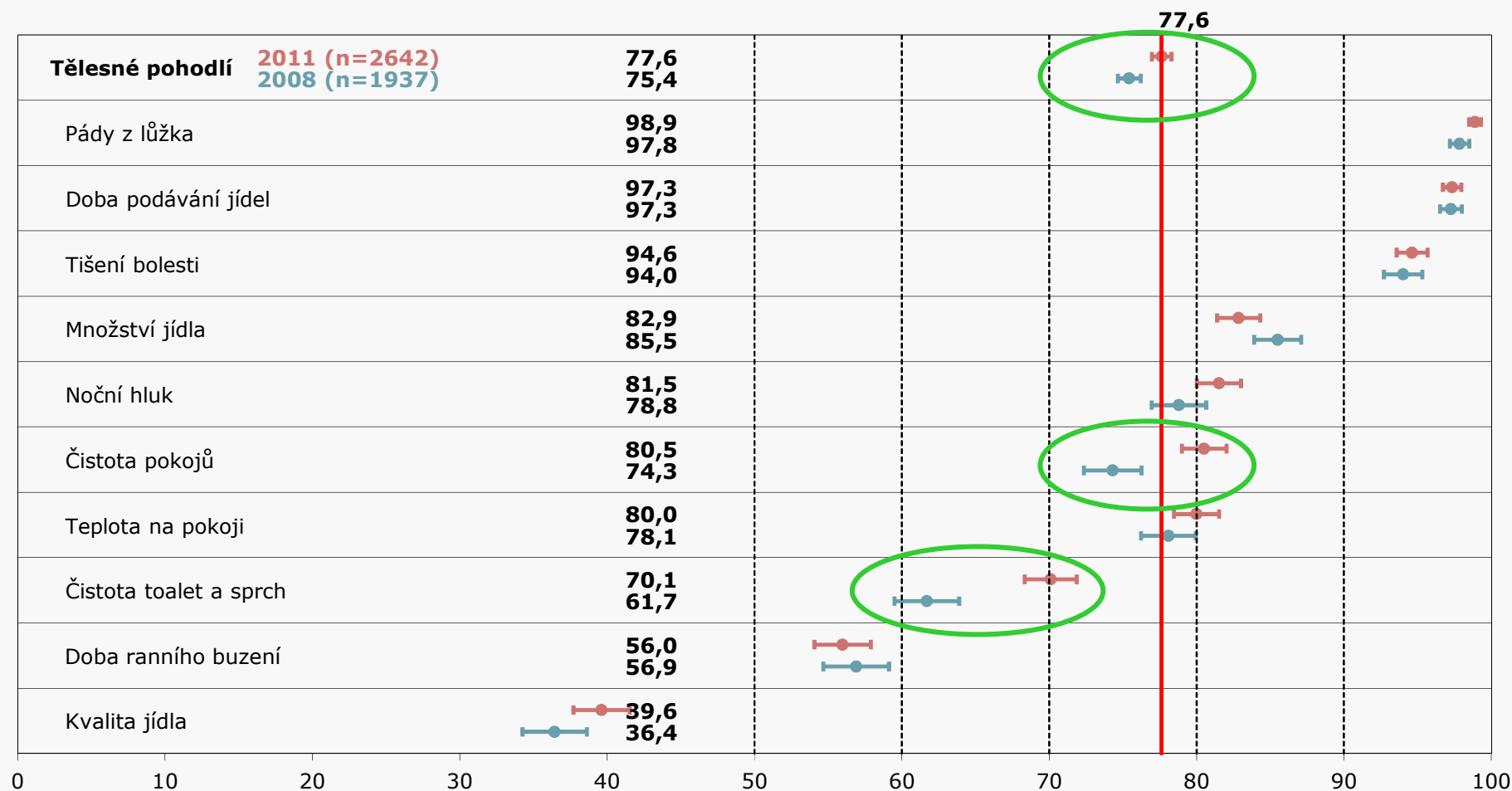
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Tělesné pohodlí

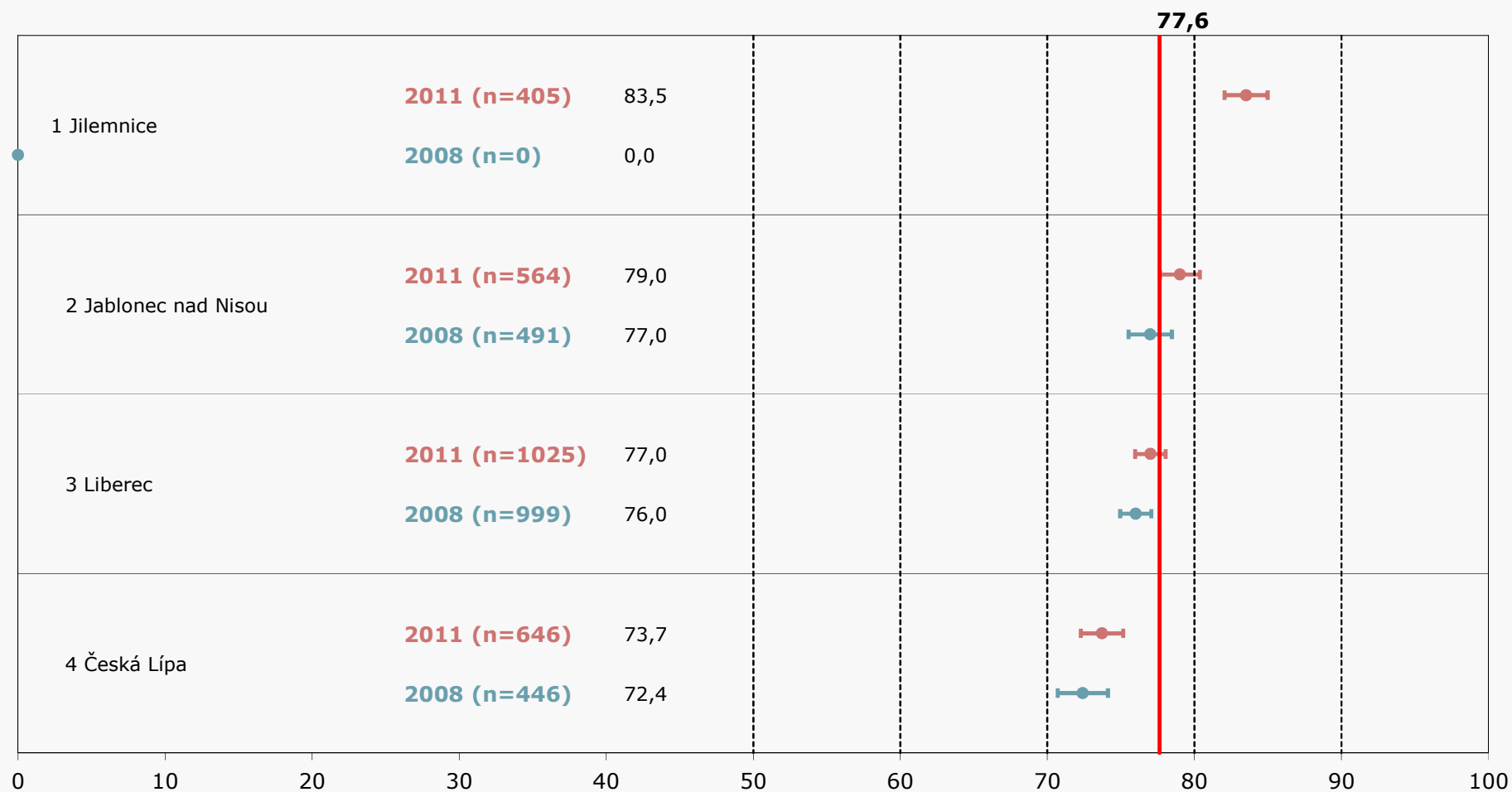
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Tělesné pohodlí

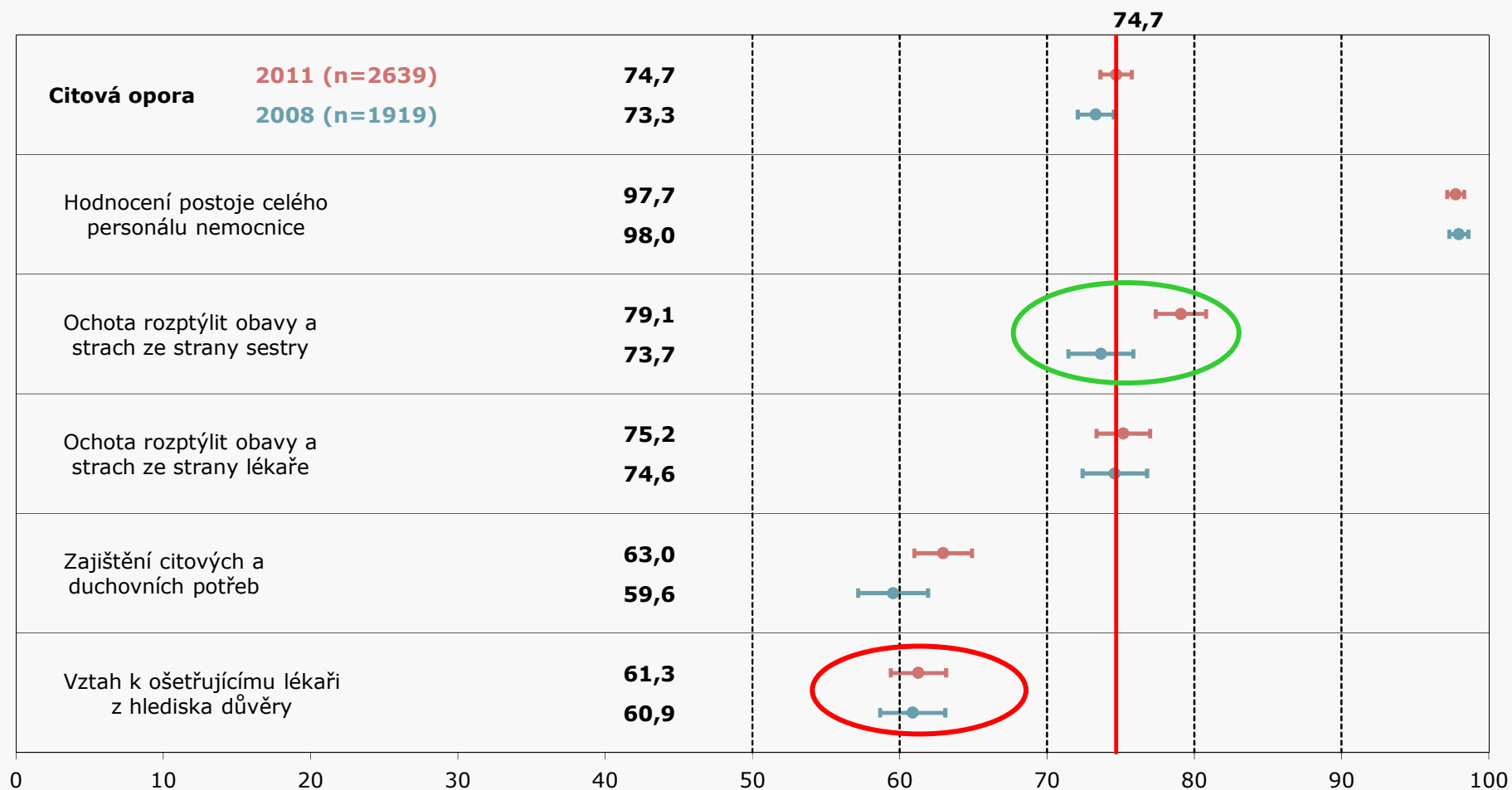
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Citová opora

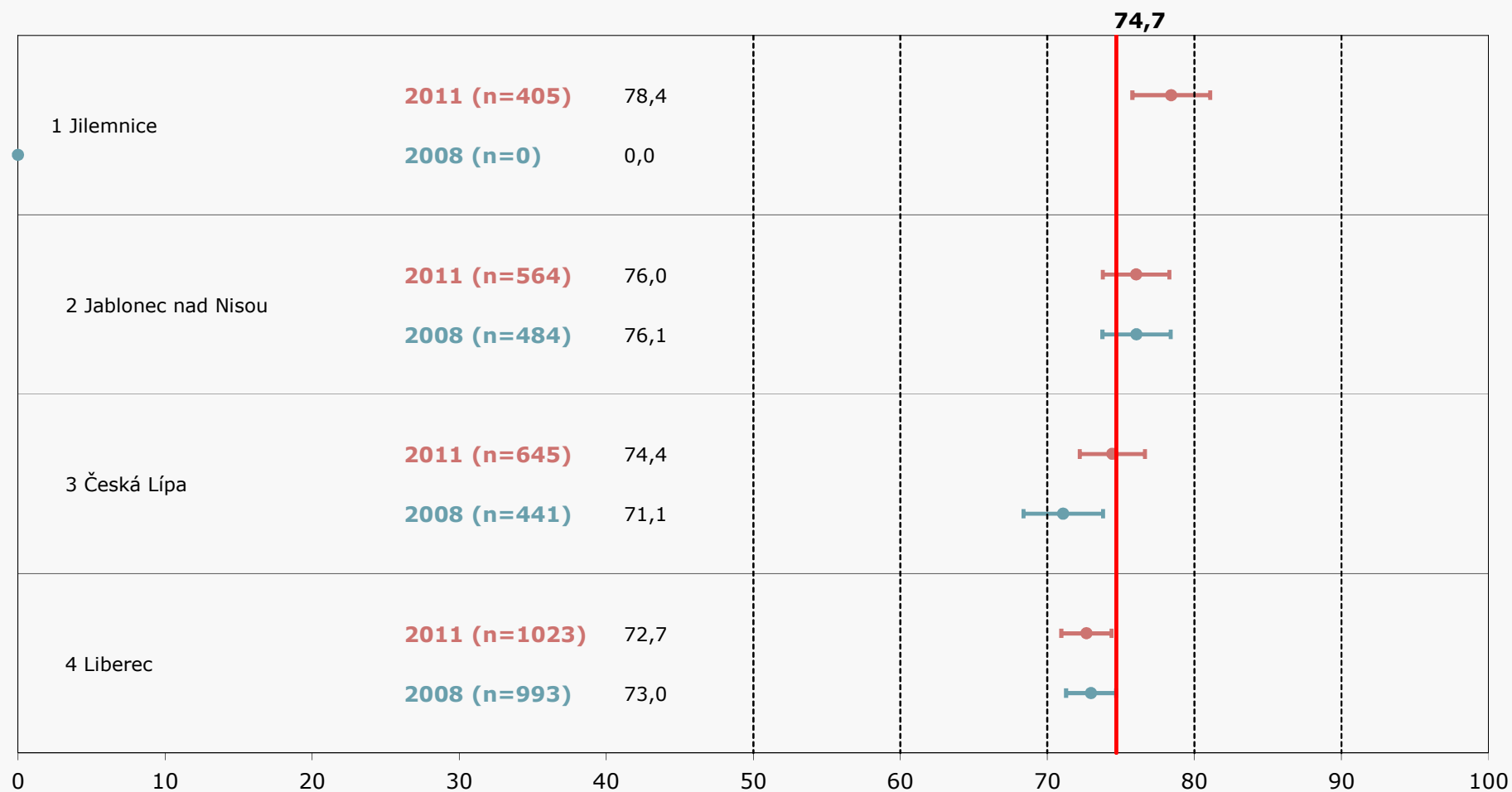
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Citová opora

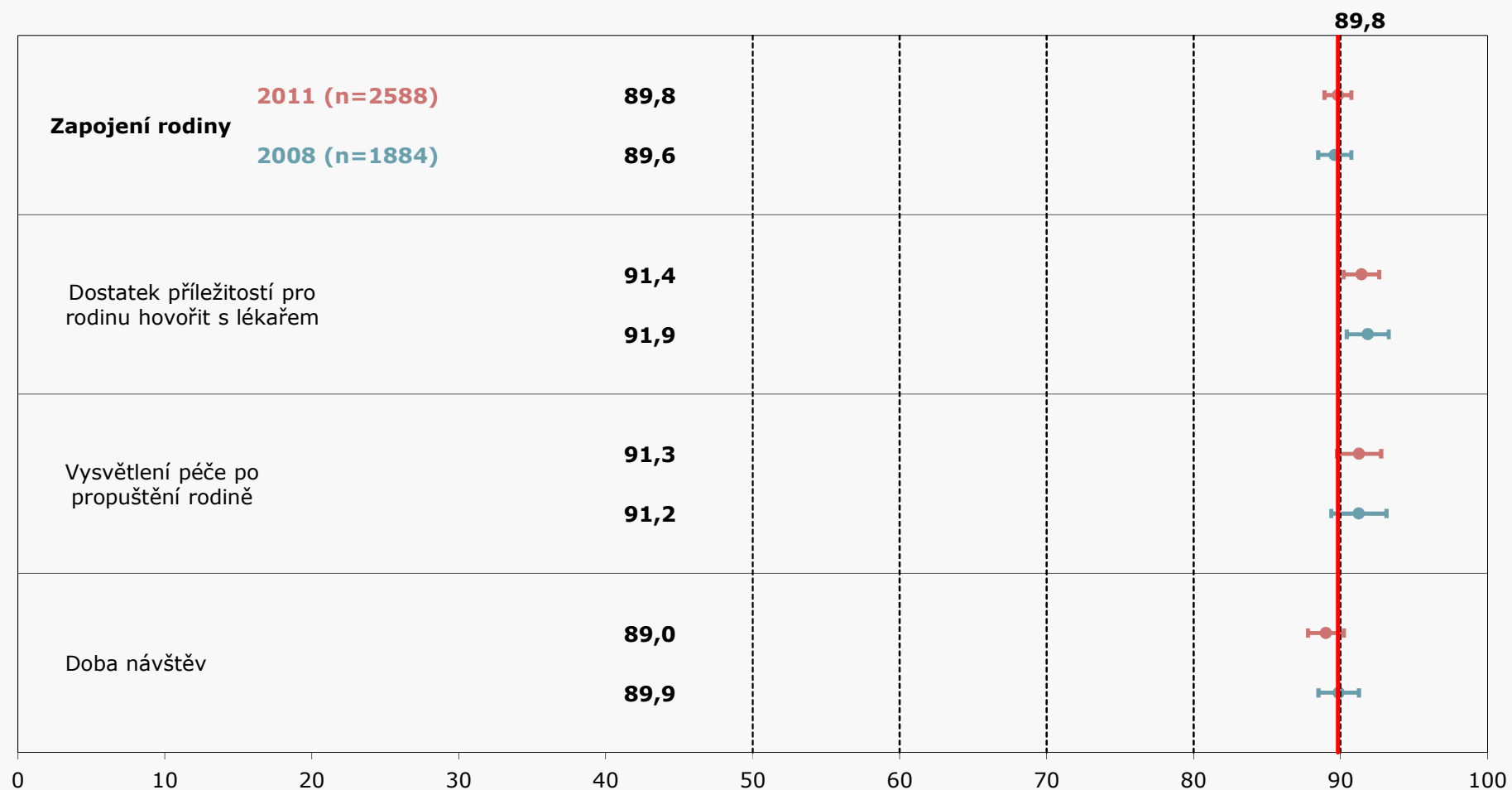
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Zapojení rodiny

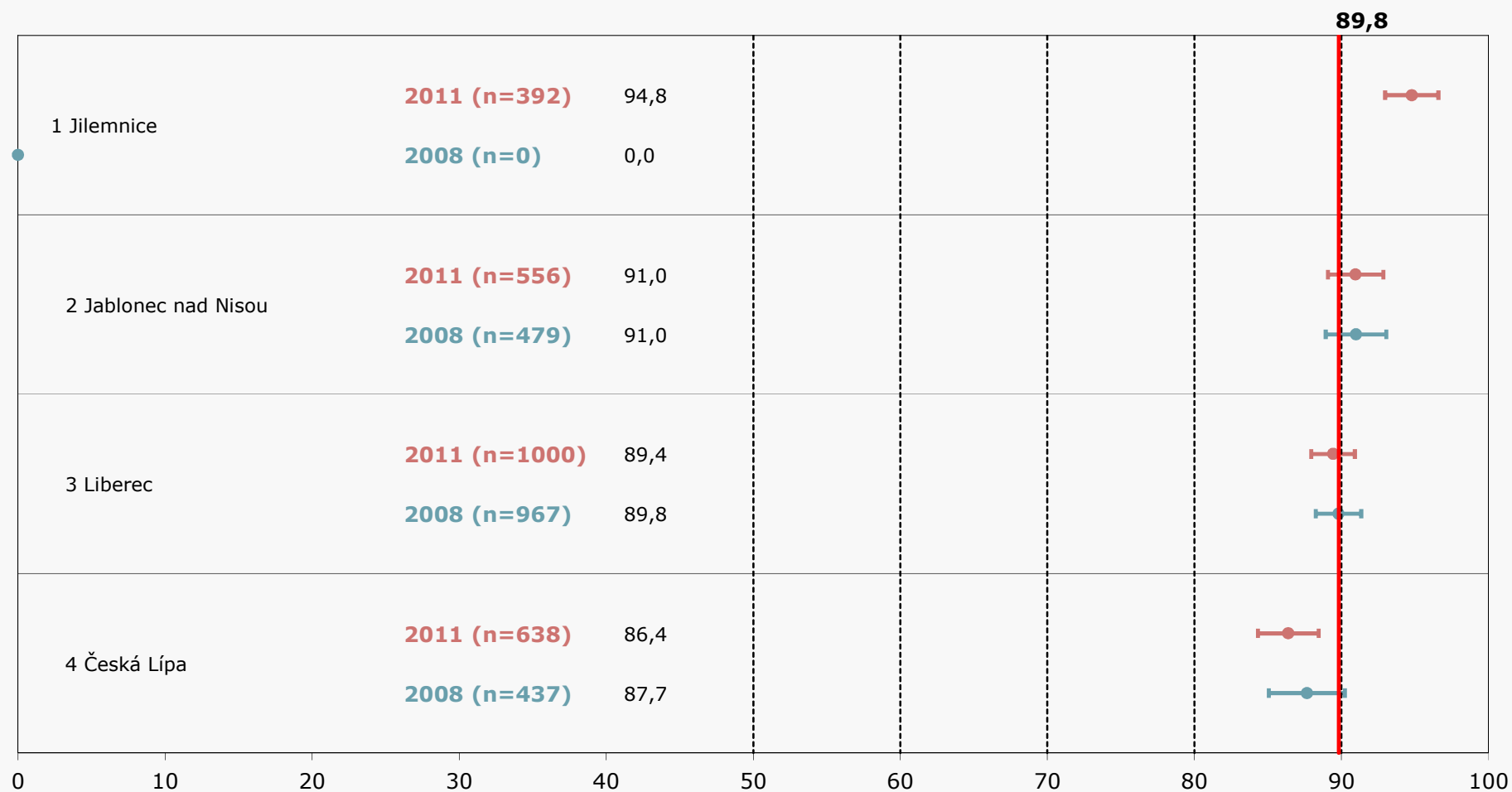
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Zapojení rodiny

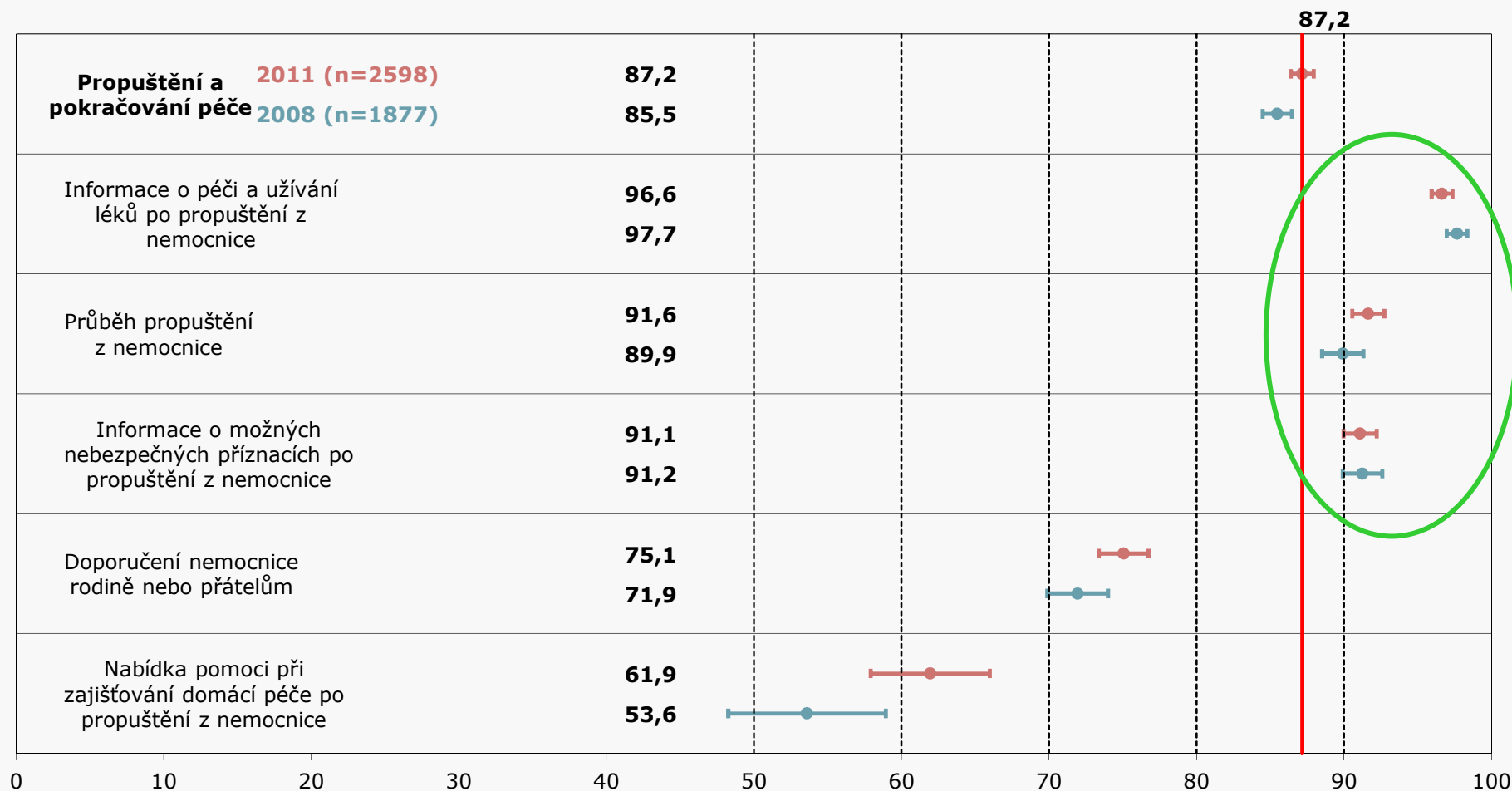
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Propuštění a pokračování péče

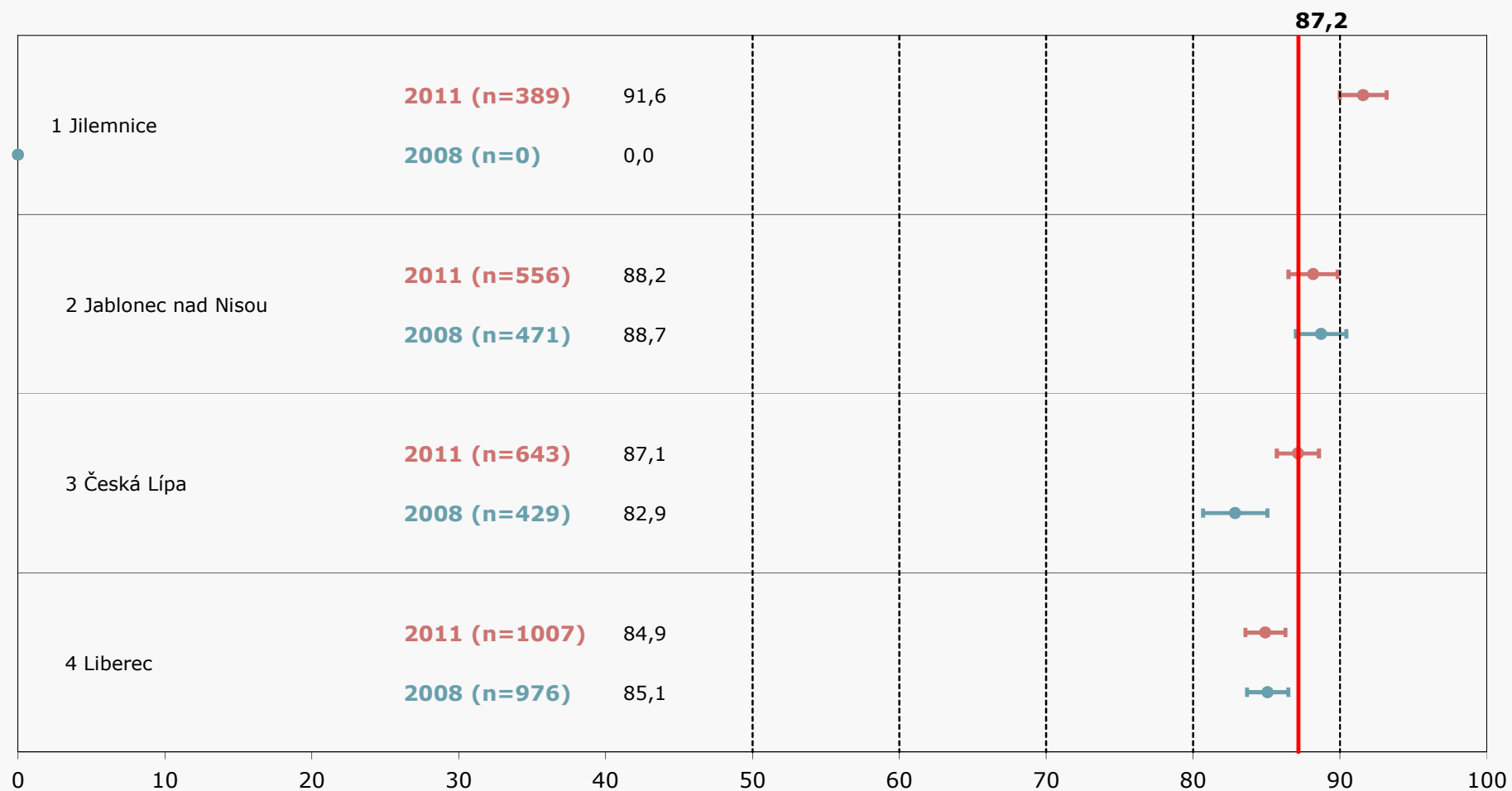
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



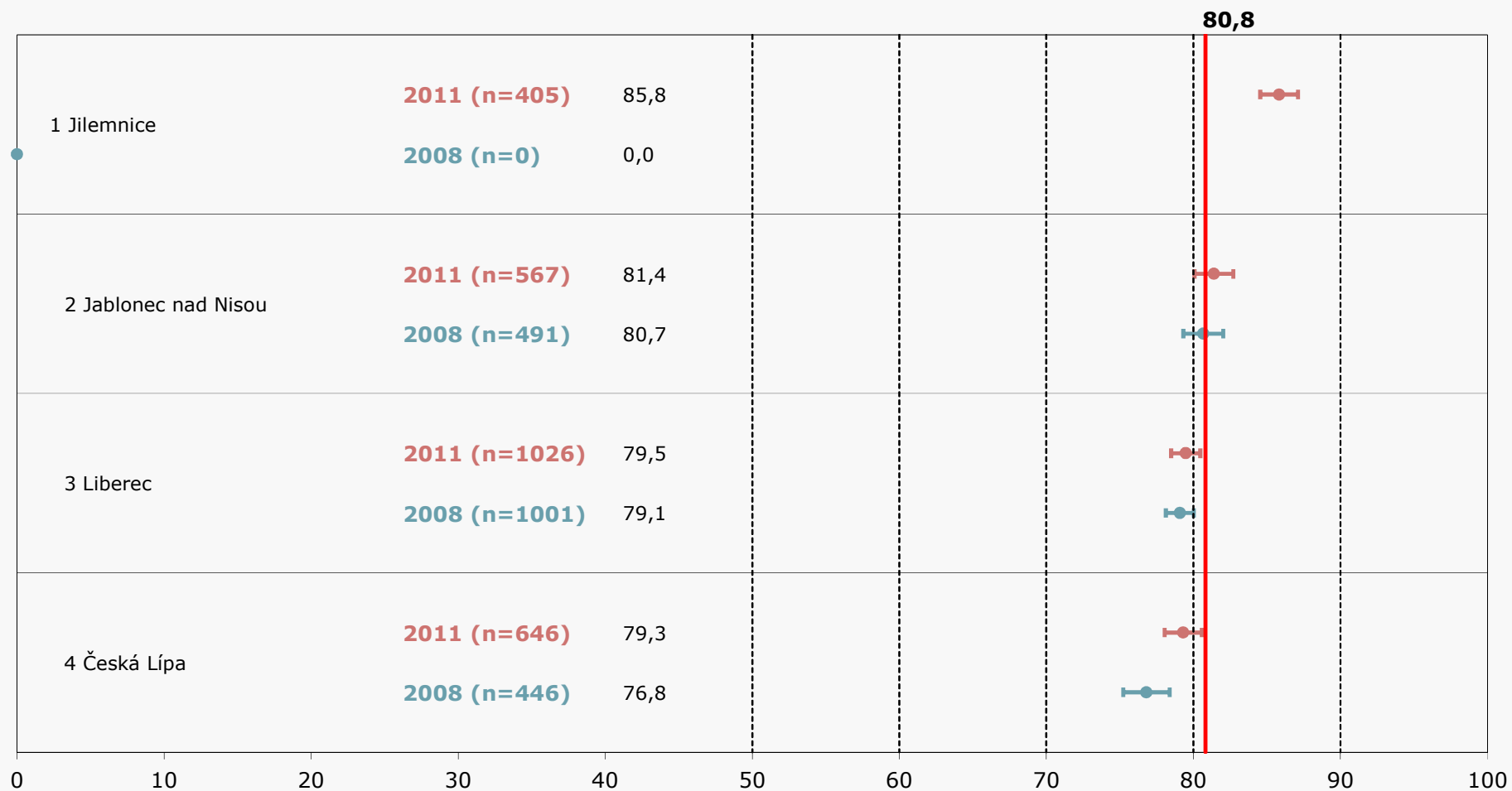
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011



SOUHRNNÝ INDEX SPOKOJENOSTI

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



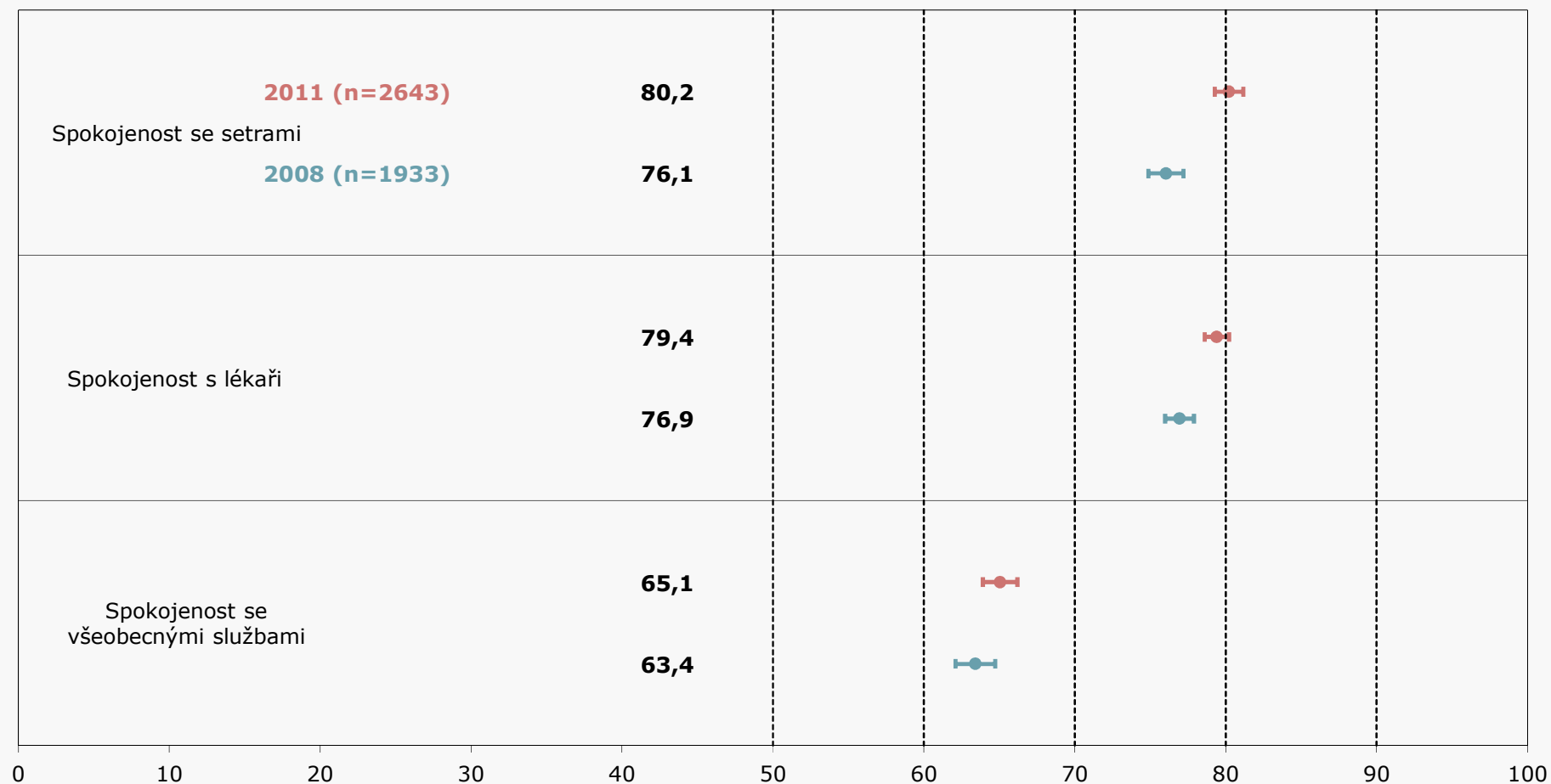
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a všeob. službami

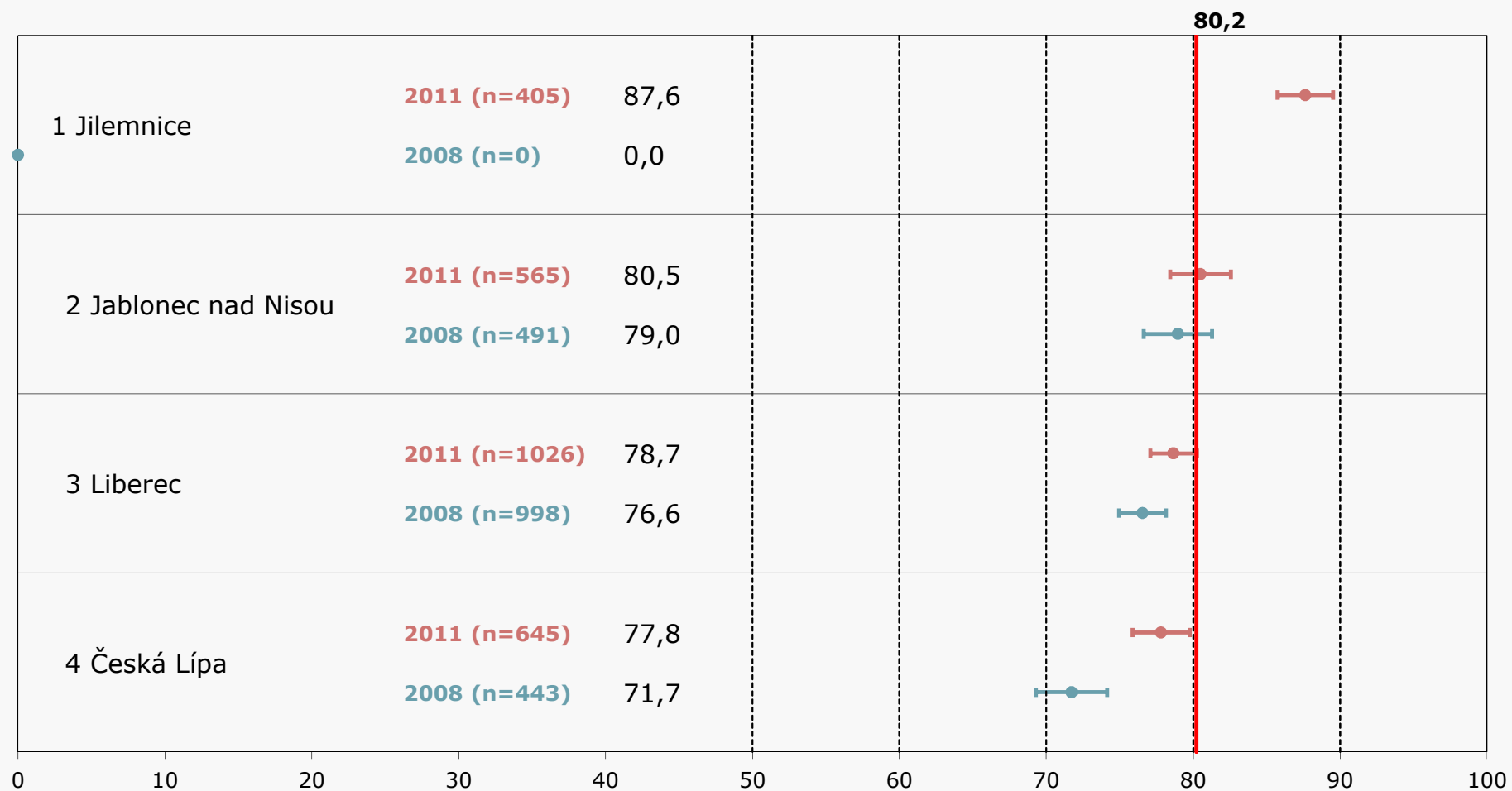
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Spokojenost se sestrami

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Spokojenost s lékaři

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

RATING NEMOCNIC LIBERECKÉHO KRAJE

Krajská nemocnice Liberec

A⁻ (standardní)

Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa

A⁻ (standardní)

Nemocnice Jablonec n./N.

A⁺ (významně nadstandardní)

Masarykova měst. nem. v Jilemnici

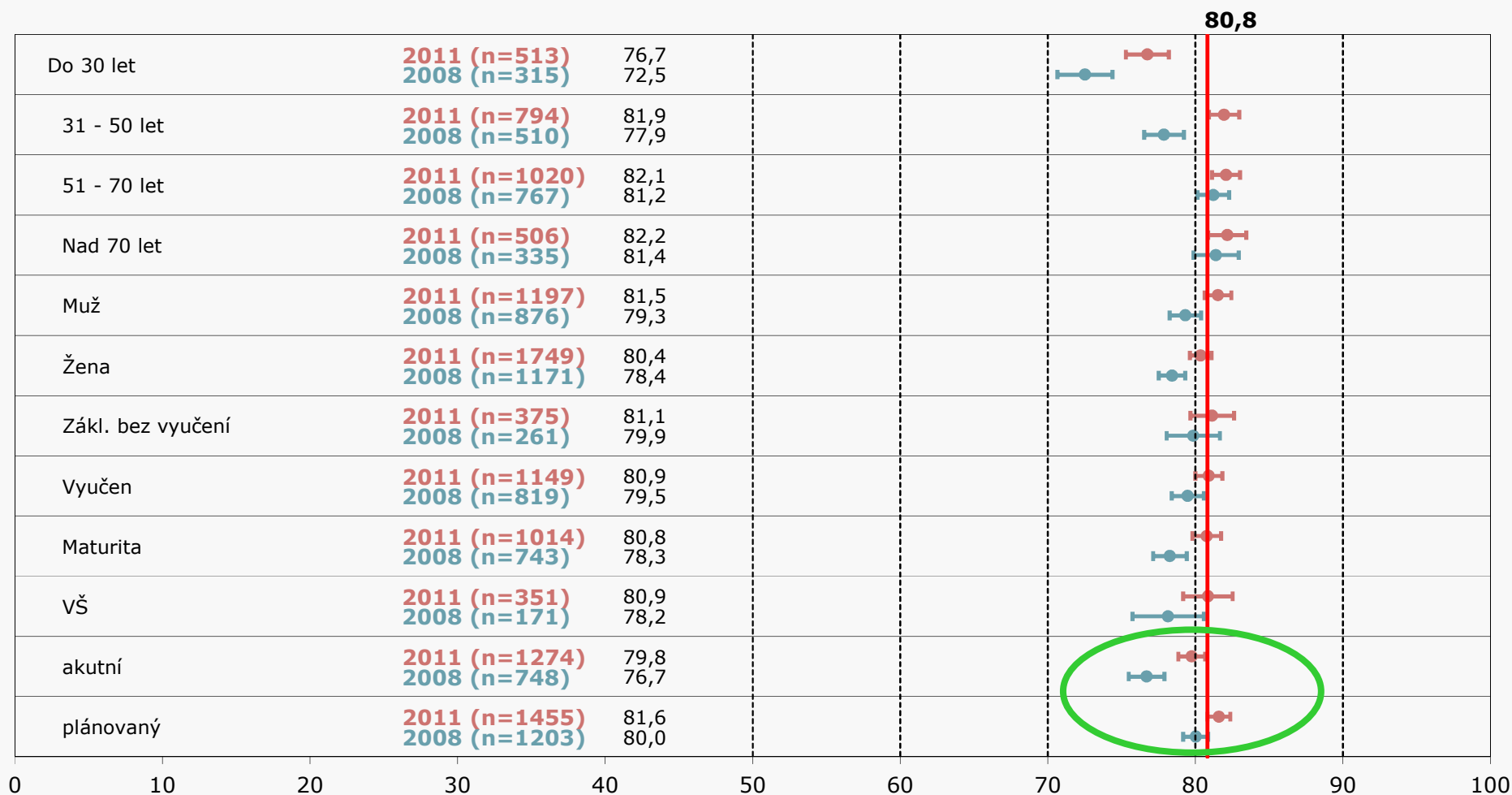
A⁺ (významně nadstandardní)



PROČ NEJSOU JEDNODUCHÉ ŽEBŘÍČKY NEMOCNIC SPOLEHLIVÉ?

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni respondenti

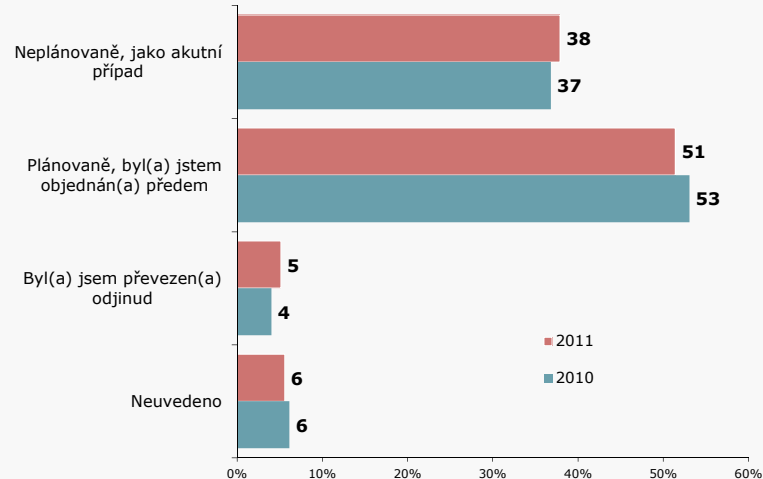


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

KN LIBEREC

Byl/a jste v této nemocnici, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1133 (2011), n=977 (2010)

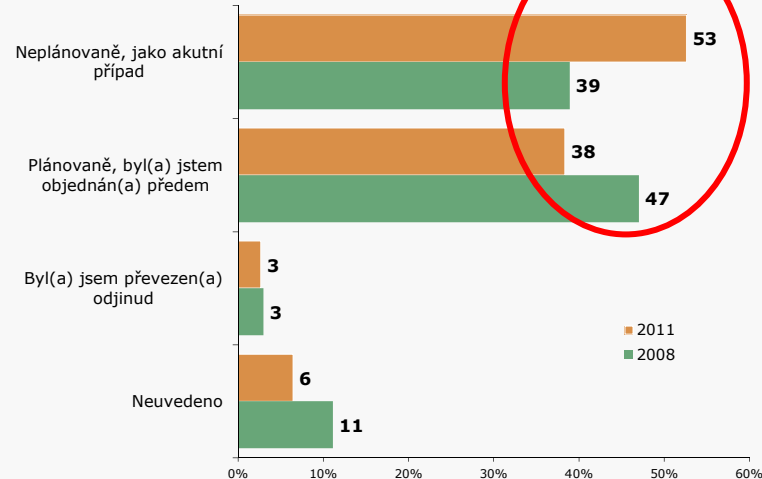


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

NsP ČESKÁ LÍPA

Byl/a jste v této nemocnici, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?

ZÁKLAD: Všichni respondenti

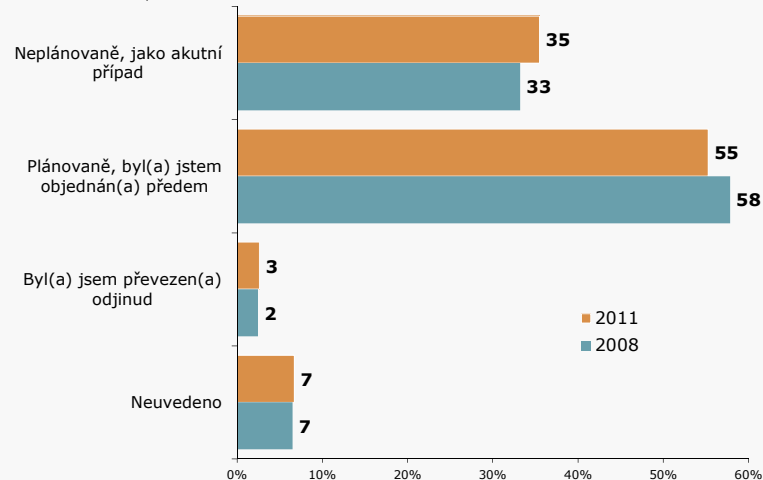


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Česká Lípa, 2011

N. JABLONEC

Byl/a jste v této nemocnici, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?

ZÁKLAD: Všichni respondenti

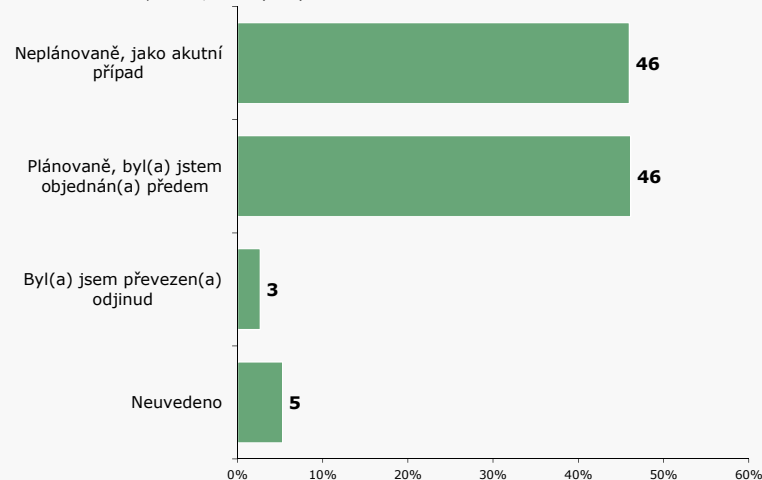


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Liberecký kraj, 2011

MMN v JILEMNICI

Byl/a jste v této nemocnici, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=513 (2011)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011



PODROBNÉ VÝSTUPY JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠŤ NEMOCNIC

ZÁVĚREM

VŠECHNY NEMOCNICE SPLNILY **METODICKÁ** KRITÉRIA PRO UDĚLENÍ CERTIFIKÁTU SPOKOJENÝ PACIENT

DVĚ NEMOCNICE DOSÁHLY NEJVYŠŠÍHO RATINGU **A+**

JE TŘEBA **POČÍTAT S ROSTOUCÍMI NÁROKY PACIENTŮ**

- STEJNÁ KVALITA MŮŽE PO ČASE ZANMENAT NIŽŠÍ SPOKOJENOST!

LIBERECKÝ KRAJ PODPORUJE AKTIVITU A SPOKOJENOST PACIENTŮ A TÍM **PODPORUJE EFEKTIVITU ZDRAVOTNÍ PÉČE**

Děkuji za pozornost

RNDr. Tomáš Raiter



Autor je zakladatelem společnosti STEM/MARK, a.s. a předsedou představenstva mateřské společnosti ALFA/MARK, a.s. Na projektech v oblasti zdravotnictví pracuje také jako samostatný konzultant a externí spolupracovník MZ ČR.

Od roku 2001 spolupracuje s MZČR na rozvoji metodiky měření kvality zdravotní péče a kvality pracovního života. Spolupracuje i s dalšími společnostmi zabývajícími se výzkumem trhu a kvalitou zdravotní péče – např. PROTEQ, STAPRO, ICZ, Koalice pro zdraví, Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví a dalšími.

O výzkumech spokojenosti zákazníků a o systému měření spokojenosti pacientů zdravotnických zařízení přednáší v CMC Graduate School of Business v Čelákovících

Publikace:

Strategický marketing zdravotnických zařízení - Exner, Raiter, Stejskalová, Professional Publishing, 2005.

Kvalita Očima Pacientů, metodická příručka pro pracovníky zdravotnických zařízení

Je autorem řady článků a publikací na téma marketingového výzkumu, životního stylu a měření spokojenosti zákazníků. Je zakládajícím členem profesní asociace SIMAR sdružující přední společnosti výzkumu trhu a veřejného mínění v ČR a v letech 1998-2001 byl jejím presidentem a členem představenstva. Zkušenosti z působení v pracovní skupině OECD – Indikátory kvality.

Od roku 2001 je spoluvůrcem koncepce projektů Kvalita Očima Pacientů a Kvalita Pracovního Života.

raiter@hodnoceni-nemocnic.cz, tel: +420 774 203 543