



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

# KVALITA OČIMA PACIENTŮ

## Ústřední vojenské nemocnice Praha

Měření kvality zdravotní péče prostřednictvím  
spokojenosti pacientů

Konference Strategie ÚVN Praha

2. února 2012

RNDr. Tomáš Raiter

# Tři pilíře měření kvality a bezpečnosti ZP

## KVALITA PÉČE BEZPEČÍ PACIENTŮ

Měření  
zkušenosti  
hospitalizovaných  
pacientů



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

Měření  
zkušenosti  
ambulantních  
pacientů



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

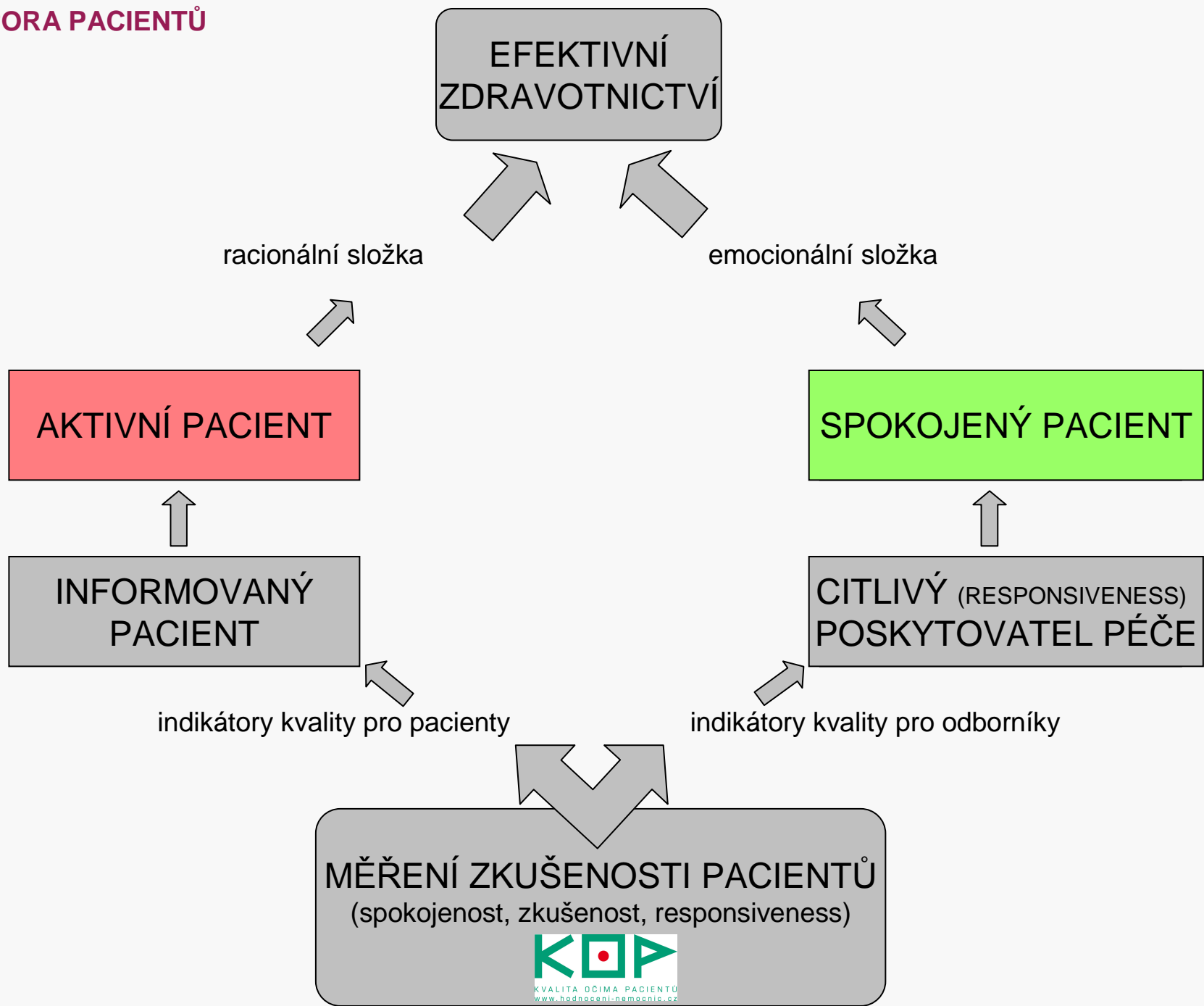
Měření  
kvality  
pracovního  
života

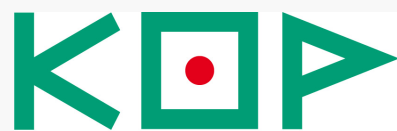


KVALITA PRACOVNÍHO ŽIVOTA

# PODPORA PACIENTŮ

- 
- 
- 





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

**Platí skutečně, že**

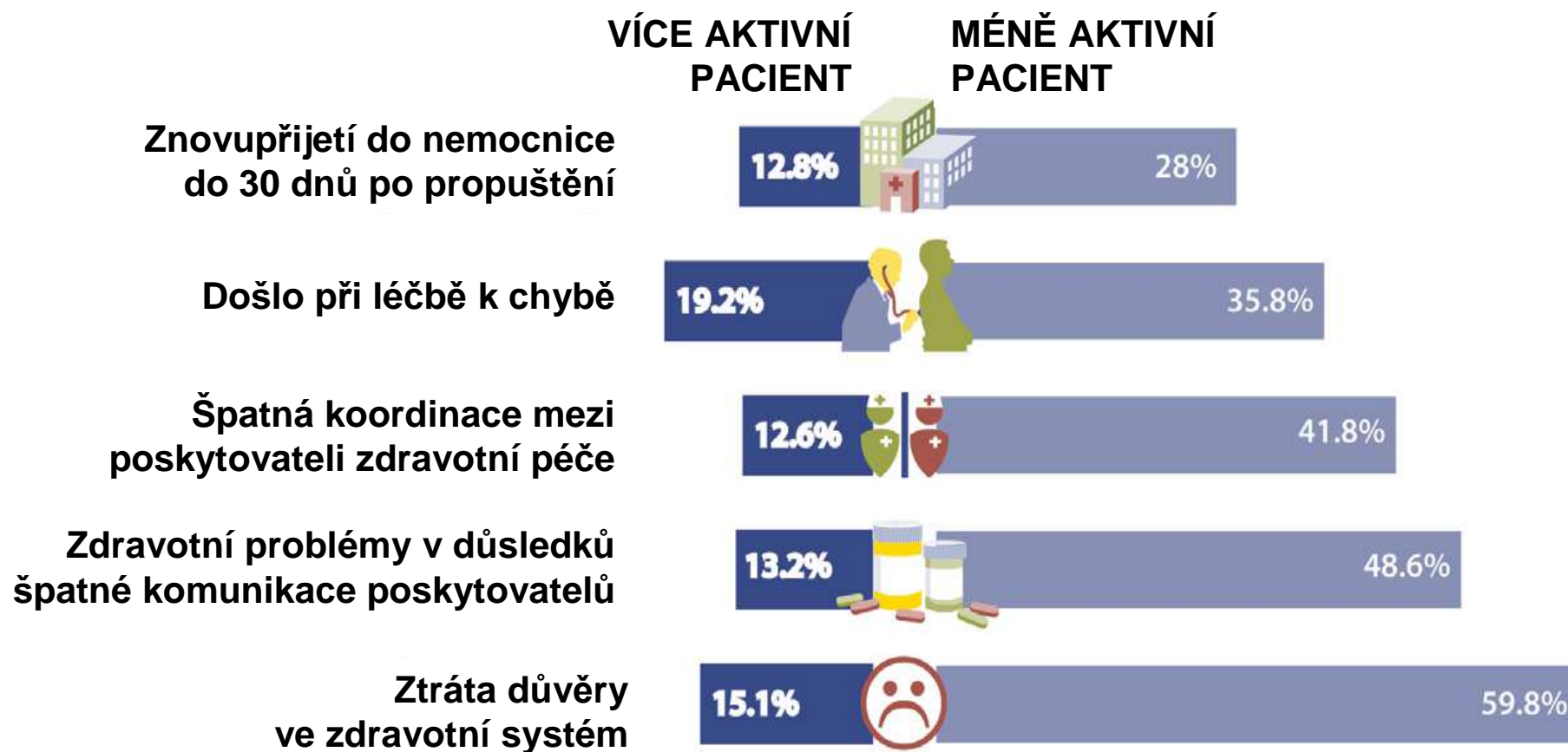
**AKTIVNÍ PACIENT**

**=**

**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](http://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.

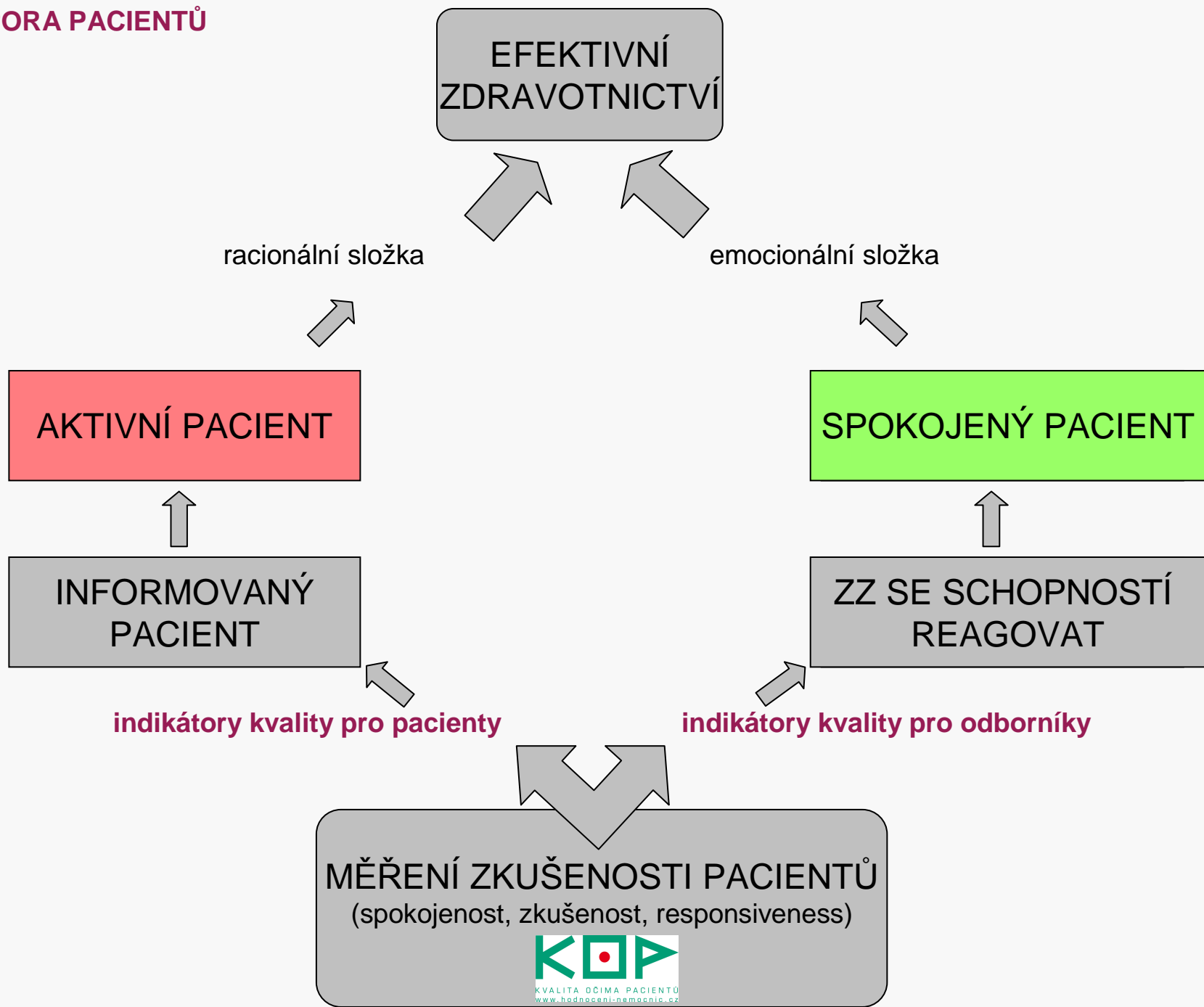
## **Sheldon Cohen, Carnegie Mellonova universita v Pittsburgu**

- 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...

# PODPORA PACIENTŮ

- 
- 
- 







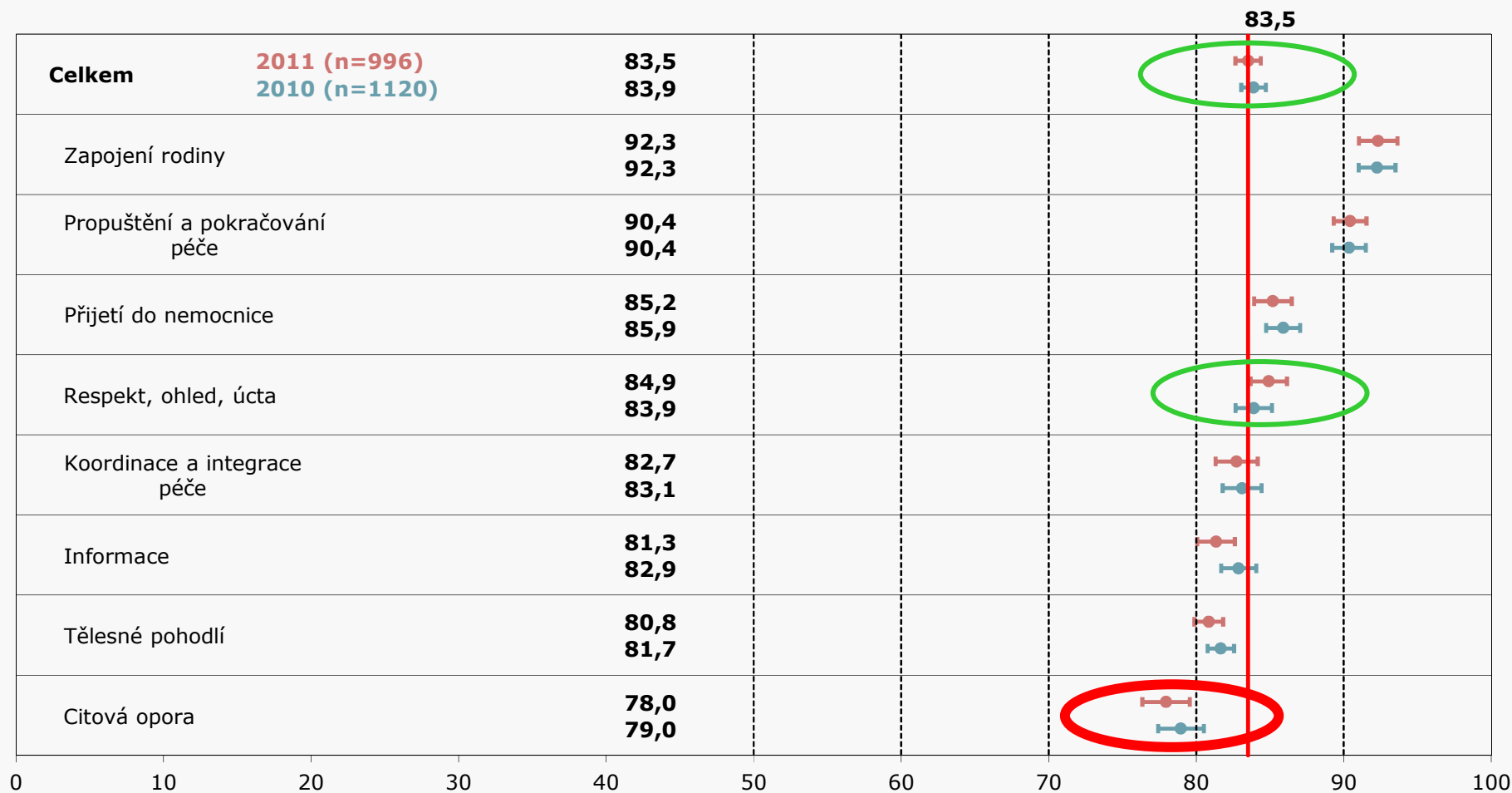
# VÝSLEDKY VÝZKUMU V ÚVN PRAHA

<b>SBĚR DAT:</b>	<b>10.10. – 7.11. 2011</b>
<b>POČET RESPOND.:</b>	<b>1000</b>
<b>NÁVRATNOST:</b>	<b>73 %</b>
<b>POČET LŮŽK. ODD.:</b>	<b>21</b>

# SOUHRNNÉ INDIKÁTORY KVALITY

## ÚVN: Souhrnná spokojenost

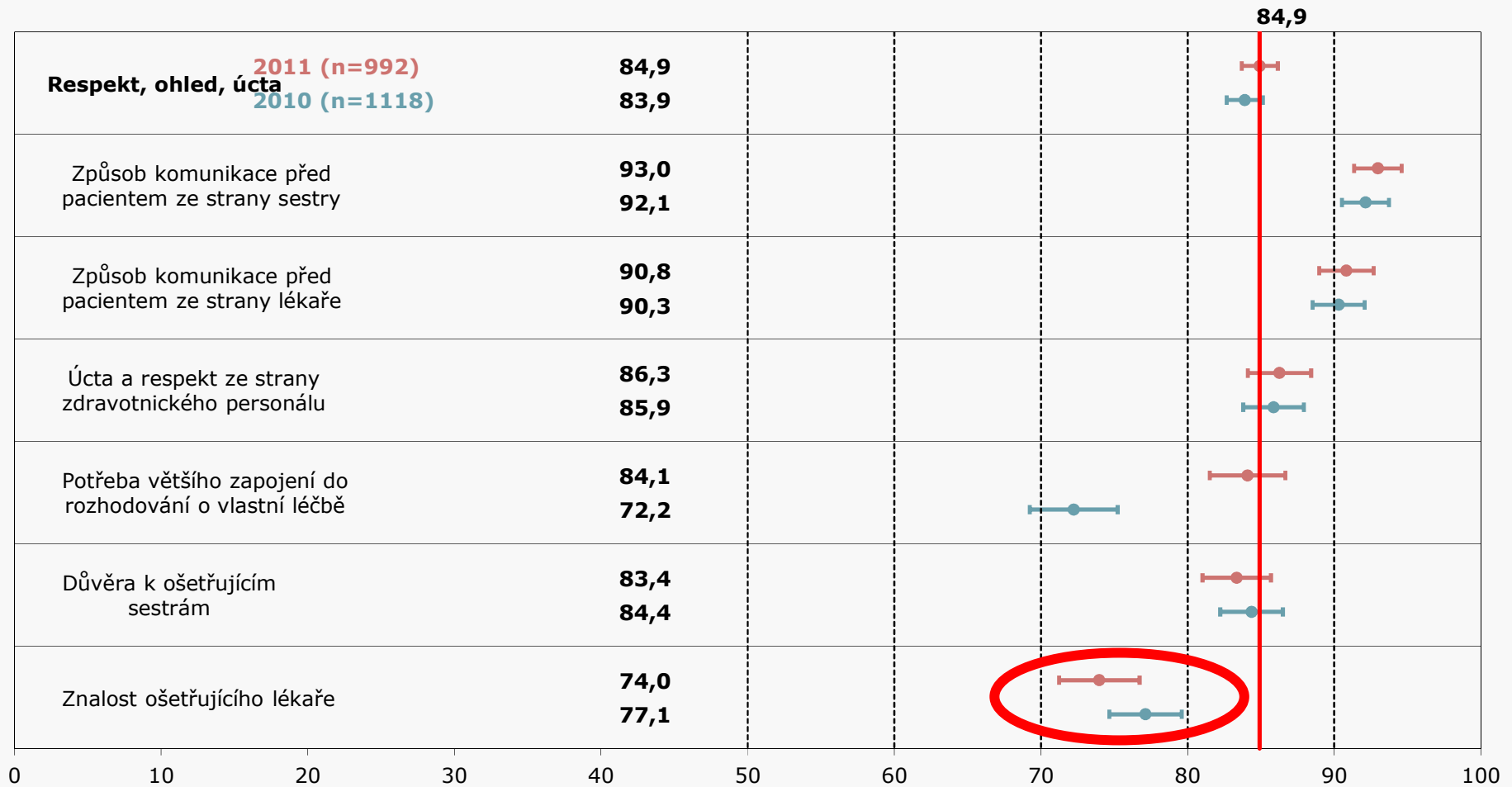
Základ: Všichni pacienti



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

# ÚVN: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti



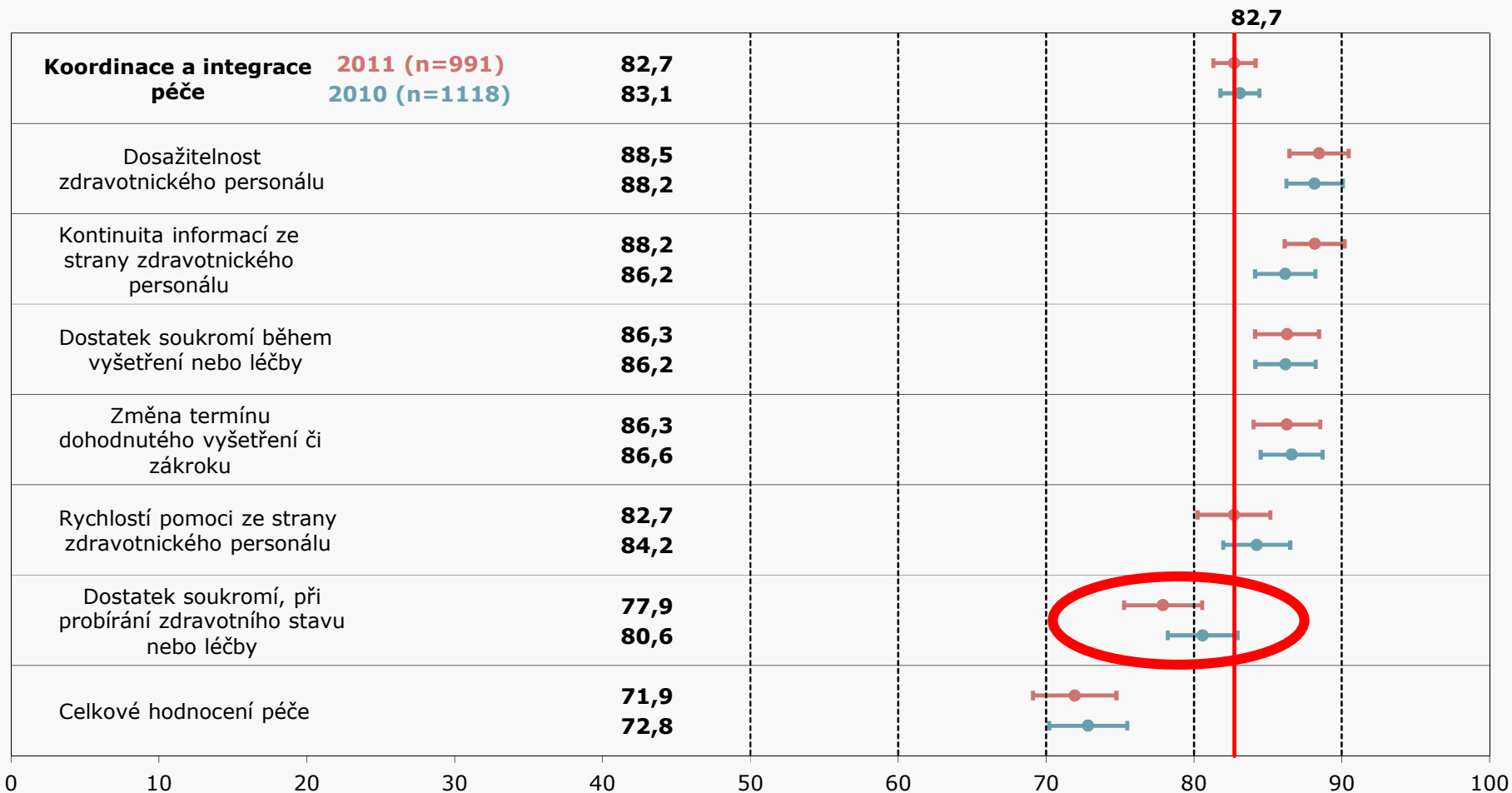
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2011

## Citát z dotazníku:

- **„Lékaři by se mohli představovat. Na pokoj jich vkročilo několik, hezky se vyptávali na stav pacienta, ale nevěděla jsem, kdo je kdo.“**

# ÚVN: Koordinace a integrace péče

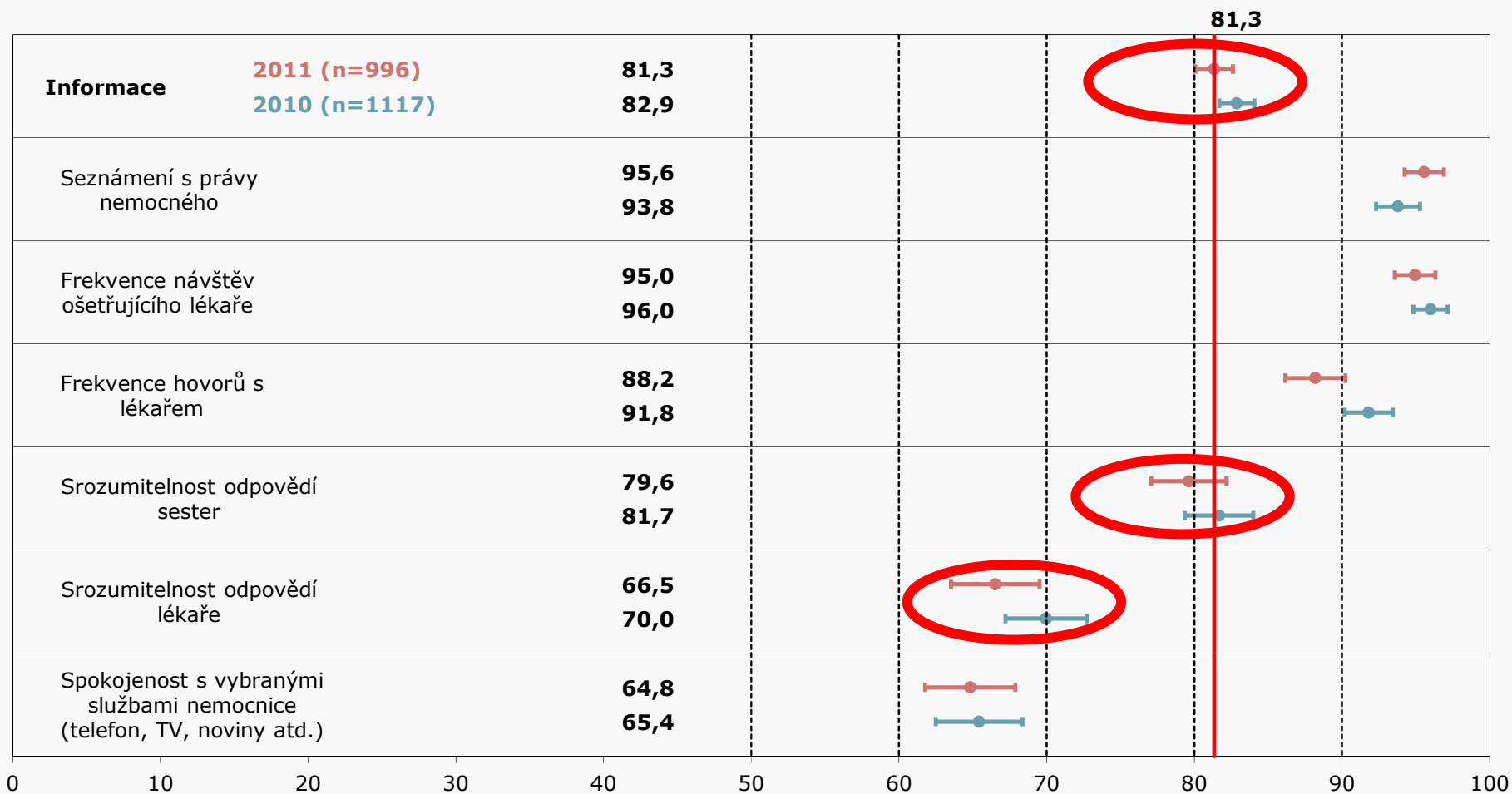
Základ: Všichni pacienti



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

# ÚVN: Informace, komunikace

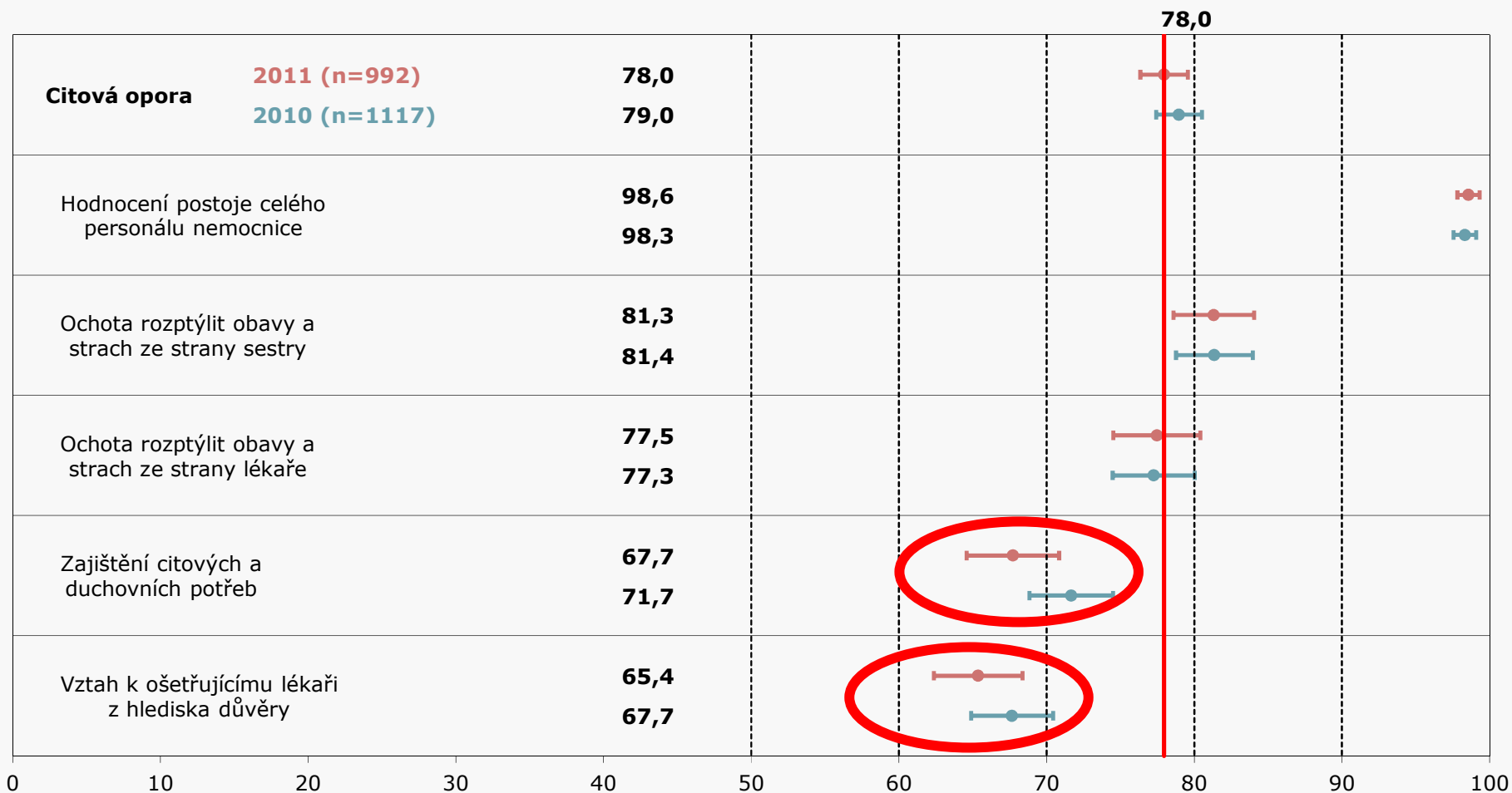
Základ: Všichni pacienti



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

# ÚVN: Citová opora

Základ: Všichni pacienti



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

## Citát z dotazníku:

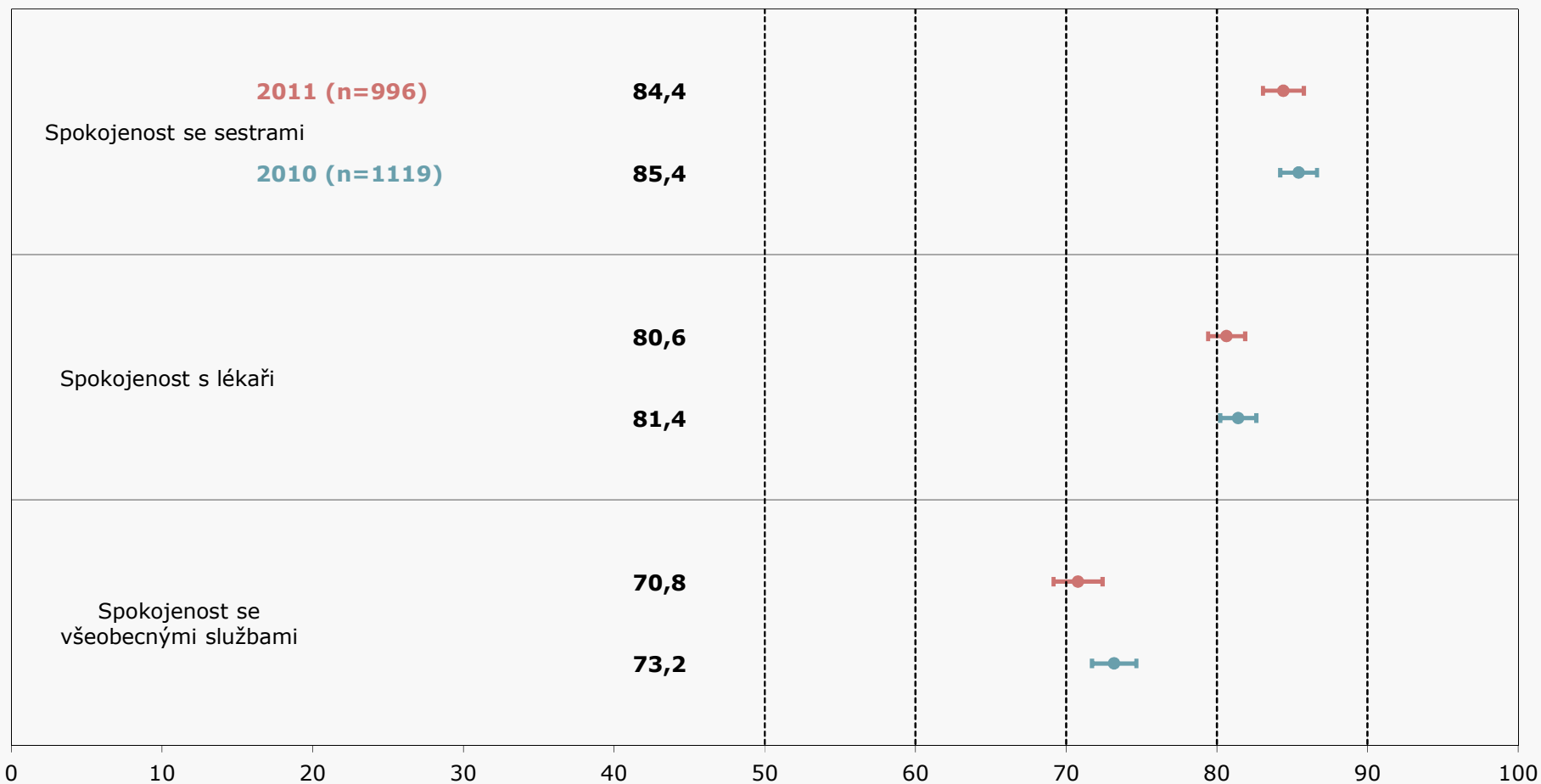
- **„Byla jsem ošetřena s péčí a profesionalitou, které nelze nic vytknout, ale chyběl mi úsměv, hřejivé slovo, vtip. Vím, že personál toho má už po krk, ale přece jen je zlé zapadnout do každodenní rutiny.“**



# SPOKOJENOST S PERSONÁLEM

## ÚVN: Spokojenost se všeob. službami

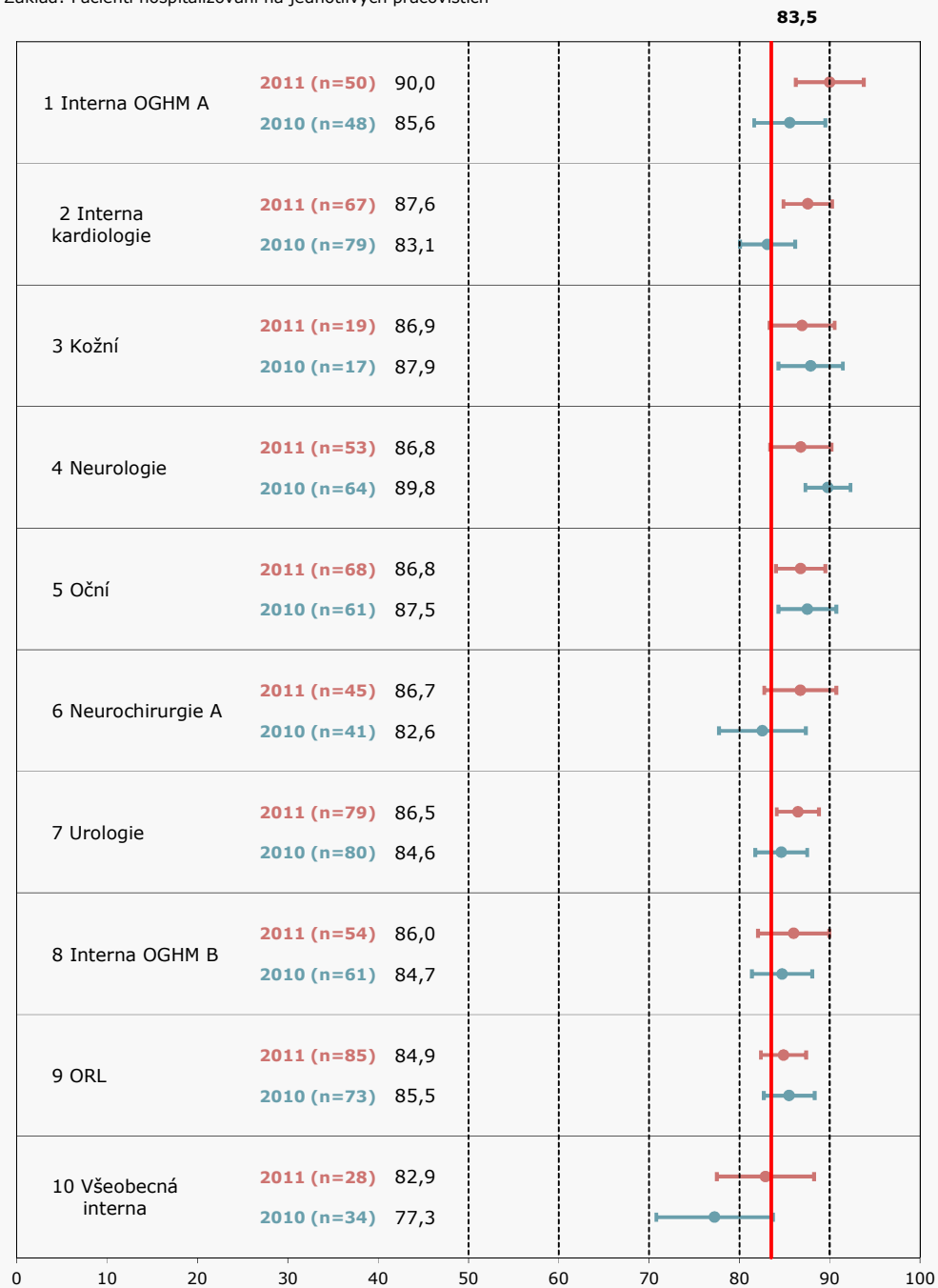
Základ: Všichni pacienti



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

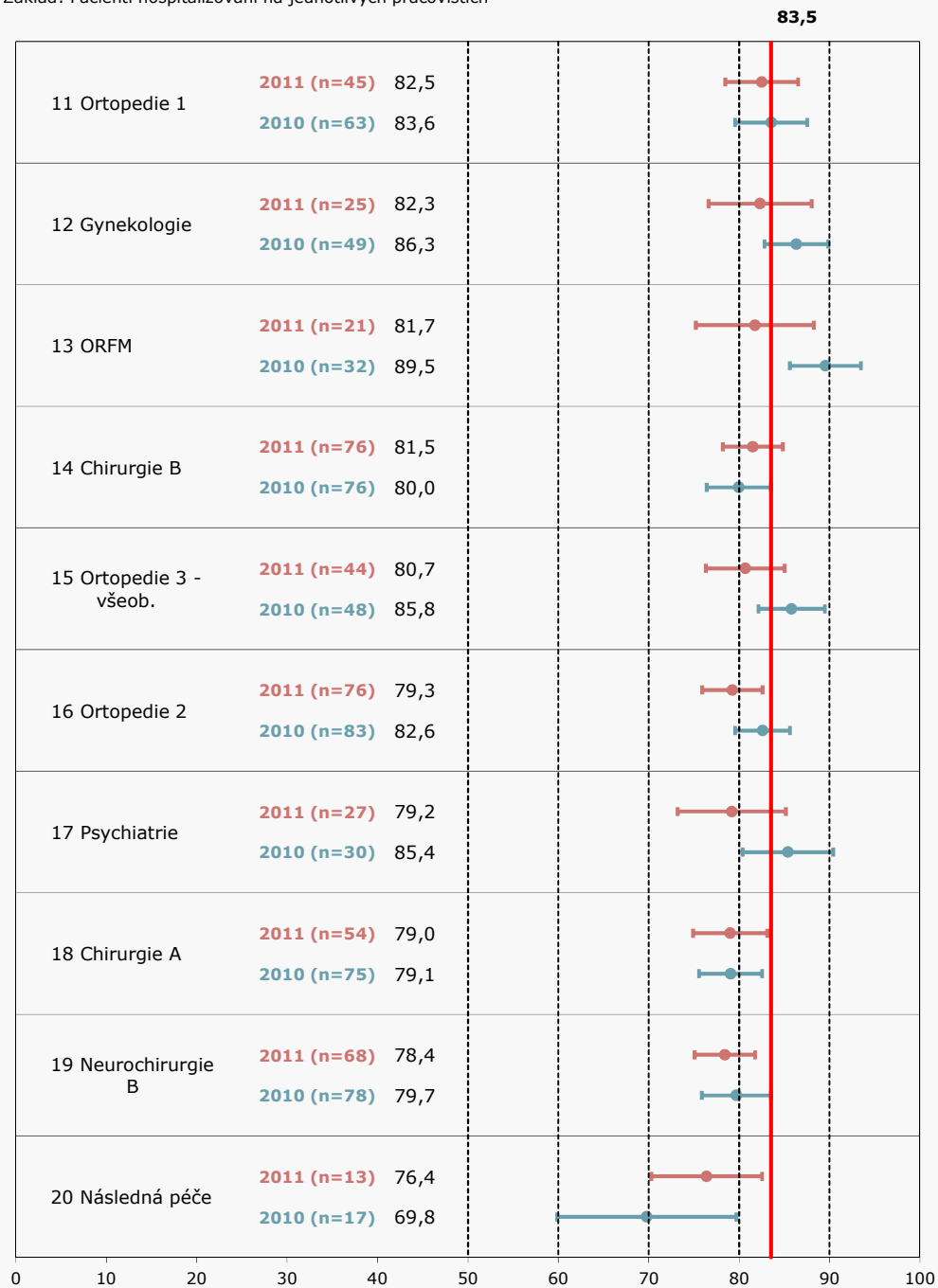
## ÚVN: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



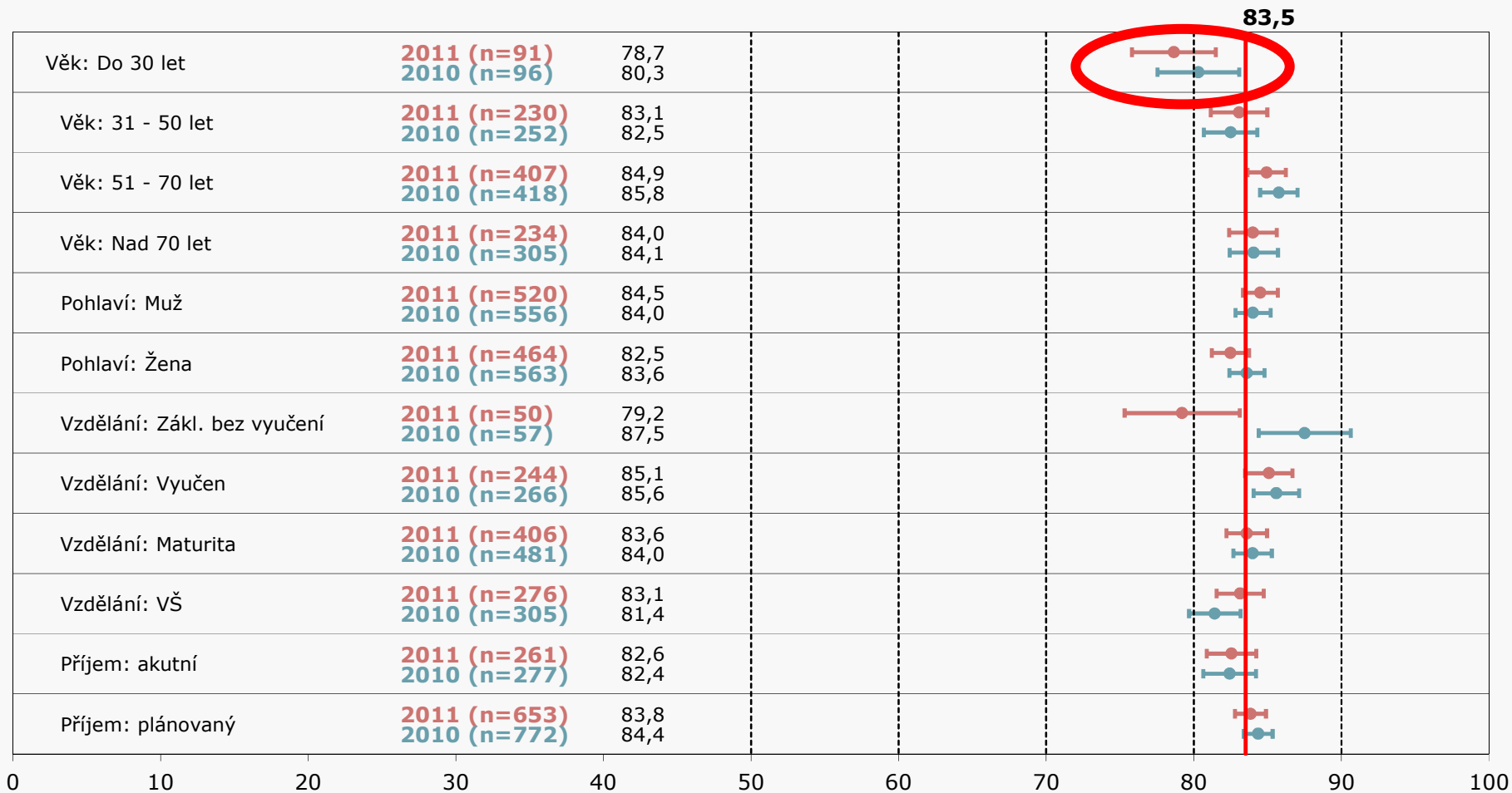
## ÚVN: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



# ÚVN: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni respondenti



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

# ZÁVĚREM

1. NEMOCNICE DOSÁHLA NEJVYŠŠÍHO RATINGU **A+**
2. NEMOCNICE SPLNILA KRITÉRIA PRO UDĚLENÍ CERTIFIKÁTU SPOKOJENÝ PACIENT V KATEGORIÍCH LŮŽKOVÁ ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ A SESTRY LŮŽKOVÝCH ZAŘÍZENÍ
3. JE TŘEBA **POČÍTAT S ROSTOUCÍMI NÁROKY PACIENTŮ**  
- STEJNÁ KVALITA MŮŽE PO ČASE ZANMENAT NIŽŠÍ SPOKOJENOST!
4. ÚVN DLOUHODOBĚ PODPORUJE AKTIVITU A SPOKOJENOST PACIENTŮ A TÍM I **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. Spolupracuje v pracovní skupině OECD – Indikátory kvality.

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

**[raiter@hodnoceni-nemocnic.cz](mailto:raiter@hodnoceni-nemocnic.cz), tel: +420 774 203 543**