

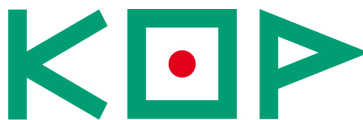
Liberecký kraj zveřejňuje výsledky projektu „KVALITA OČIMA PACIENTŮ“

Liberecký kraj se dlouhodobě věnuje projektům KVALITA OČIMA PACIENTŮ a KVALITA PRACOVNÍHO ŽIVOTA zaměřeným na zvyšování kvality zdravotní péče ve zdravotnických zařízeních působících na území kraje. Podpora kvality zdravotní péče je služba všem občanům kraje, proto Liberecký kraj podporuje nejen zdravotnická zařízení, v nichž je zřizovatelem, ale i ostatní organizace, které poskytují zdravotní služby občanům kraje. Od roku 2008 se uskutečnilo celkem 16 sociologických výzkumů v jednotlivých zdravotnických zařízeních (12 zaměřených na pacienty a 4 na zaměstnance).

Na konci roku 2011 se uskutečnil výzkum Kvalita očima pacientů ve čtyřech nemocnicích. Výsledky těchto šetření nyní kraj zveřejňuje odborné i laické veřejnosti. Kraj tím podporuje informovanost a aktivní přístup pacientů ke svému zdraví a zároveň umožňuje zdravotnickým zařízením prostřednictvím zpětné vazby od pacientů své služby dále zlepšovat.

Projekt Kvalita Očima Pacientů probíhal v jednotlivých nemocnicích po dobu 4-8 týdnů v období od poloviny září do poloviny listopadu 2011. V Krajské nemocnici Liberec se výzkum uskutečnil již počtvrté, v Nemocnici s poliklinikou Česká Lípa a Nemocnici Jablonec n.N. podruhé a v Masarykově městské nemocnici v Jilemnici poprvé. Ve čtyřech nemocnicích odpověděly více než tři tisíce pacientů. Relativní návratnost dotazníků dosáhla 75 %, což svědčí o velkém zájmu pacientů a odpovědném přístupu personálu nemocnic ke sběru dat. Vysoká návratnost je zárukou reprezentativity šetření a validity výsledků.

Výzkum potvrdil, že kvalita zdravotní péče poskytovaná pacientům v hodnocených nemocnicích Libereckého kraje dosahuje velmi dobrého standardu. Průměrná hodnota spokojenosti za všechny čtyři nemocnice překročila statisticky významně hodnotu 80 %, která je považována za standard dobré péče o pacienty. Velmi pozitivně lze hodnotit vyrovnanost výsledků všech čtyř nemocnic. Nejlepší hodnocení od pacientů dostala Masaryková městská nemocnice v Jilemnici. Největší zlepšení od roku 2008 zaznamenali pacienti Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa.



Dvě ze čtyř hodnocených nemocnic dosáhly nejvyššího možného ratingu „A⁺“ (významně nadstandardní kvalita zdravotních služeb) – v Jilemnici a v Jablonci. Českolipská nemocnice zvýšila svůj rating o dva stupně z pásma „B“ do pásma „A“ (standardní kvalita zdravotních služeb). Stabilní výsledky na úrovni standardní kvality služeb (rating „A“) již čtvrtý rok po sobě potvrdila Krajská nemocnice Liberec.

Masarykova městská nemocnice v Jilemnici a Nemocnice Jablonec splnily metodická i výkonostní kritéria, která jim umožňují požádat Ministerstvo zdravotnictví o udělení certifikátu SPOKOJENÝ PACIENT. Tento certifikát uděluje MZČR (v souladu s metodikou vydanou ve Věstníku MZČR 2010/8) zdravotnickým zařízením, která v projektu KVALITA OČIMA PACIENTŮ vykáží významně nadstandardní výsledky.

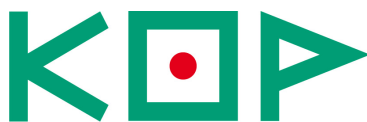
Pro vývoj hodnocení kvality péče pacienty v období 2008 až 2011 je typické zlepšování ve všech osmi hlavních indikátorech kvality

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

a v naprosté většině dílčích indikátorů kvality poskytovaných zdravotních služeb. Hlavní podíl na zlepšování celkových výsledků mezi roky 2008 a 2011 má zejména výrazné zlepšení většiny indikátorů v českolipské nemocnici, ale zlepšovaly se výsledky i v ostatních nemocnicích. Obecně nejvíce rostlo hodnocení v indikátorech závislých na měkkých dovednostech personálu nemocnic, zejména se zlepšuje informovanost pacientů, respekt, ohled a úcta k pacientům. Důležité je, že se daří postupně zlepšovat také hodnocení tělesného pohodlí v nemocnicích, které je do určité míry závislé také na investicích do hmotného fondu zdravotnických zařízení. Zlepšení všech osmi dimenzí mezi roky 2008 a 2011 je zřejmé z grafu na obr.1. Vyrovnané výsledky všech nemocnic a výrazné zlepšení NsP Česká Lípa v oblasti „Respekt-ohled-úcta“ ukazuje graf na obr.2.

Předností projektu KVALITA OČIMA PACIENTŮ je, že místo zavádějících žebříčků celkového hodnocení nemocnic poskytuje 50 dílčích indikátorů kvality každému oddělení (stanici) všech nemocnic. Každé pracoviště tak může zcela adresně zjistit, v čem je pacienti hodnotí nadprůměrně a v čem by naopak ve srovnání s ostatními mělo ještě přidat.

Mezi dílčí indikátory, které i přes mírné zlepšení stále ještě nedosahují požadovaných hodnot patří zejména:



1. Neznalost ošetřujícího lékaře – lékaři se pacientům nepředstavují! Pacient často není informován, kdo je jeho ošetřující lékař.
2. Nesrozumitelnost odpovědi lékaře – lékaři s pacienty hovoří sice často, ale nesrozumitelně.
3. Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě – lékaři si často záměrně udržují informační asymetrii a autoritativní přístup k pacientovi.
4. Nízká důvěra v ošetřujícího lékaře – lékařům se často nedaří získat důvěru pacientů, která je významným předpokladem pro úspěšnou spolupráci při léčbě. Příčinami jsou i neochota se představovat a neschopnost vysvětlit problém pacientům srozumitelně a zapojit je do rozhodování.
5. Nedostatek soukromí při probírání zdravotního stavu – pacientům velmi vadí častá indiskrétnost ZZ, dotazování na pokoji v přítomnosti dalších pacientů nebo dokonce v čekárně a na chodbě.
6. Neschopnost lékařů rozptýlit obavy a strach pacienta – nízká úroveň empatie personálu.
7. Nespokojenost s čistotou toalet a sprch.
8. Nespokojenost s dobou ranního buzení.

V tom se zdravotnická zařízení Libereckého kraje nijak výrazně neliší od celostátních výsledků ve fakultních nemocnicích nebo nemocnicích jiných krajů. (Některé dílčí indikátory viz grafy na obr. 3 a 4.)

Zvlášť pacienti hodnotí sestry a lékaře na každém pracovišti. To umožňuje v případě problémů přesněji určit zdroj nespokojenosti pacientů na oddělení.

Souhrnné výsledky hodnocení personálu jednotlivých nemocnic byly poměrně vyrovnané (viz graf na obr.6). U obou hlavních profesních skupin (sestry, lékaři) došlo mezi roky 2008 a 2011 ke statisticky prokazatelnému zlepšení. Větší rozdíly se projevují v hodnocení personálu jednotlivých oddělení.

Přestože pacienti nehodnotí lékařský odborný výkon, ukazují zkušenosti ze světa, že spokojenost pacientů s padesáti hodnocenými indikátory kvality vykazuje vysokou korelaci i s odbornou erudicí zdravotnického zařízení.

Výsledky dalších nemocnic jsou dostupné široké veřejnosti v přehledné podobě prostřednictvím webových stránek projektu KOP www.hodnoceni-nemocnic.cz. „Každý má příležitost porovnat si úroveň kvality péče a rozhodnout se, které zdravotnické zařízení pro řešení svého zdravotního problému využije. Zároveň mají zdravotníci příležitost porovnat své hodnocení s kolegy, a tím se učit jeden od druhého.“ komentuje výsledky výzkumu vedoucí odboru zdravotnictví Libereckého kraje PhDr. Alena Riegerová.

Pro více informací kontaktujte:

Liberecký kraj, odbor zdravotnictví

PhDr. Alena Riegerová, tel.: e-mail:

nebo řešitele projektu:

RNDr. Tomáš Raiter, KVALITA OČIMA PACIENTŮ

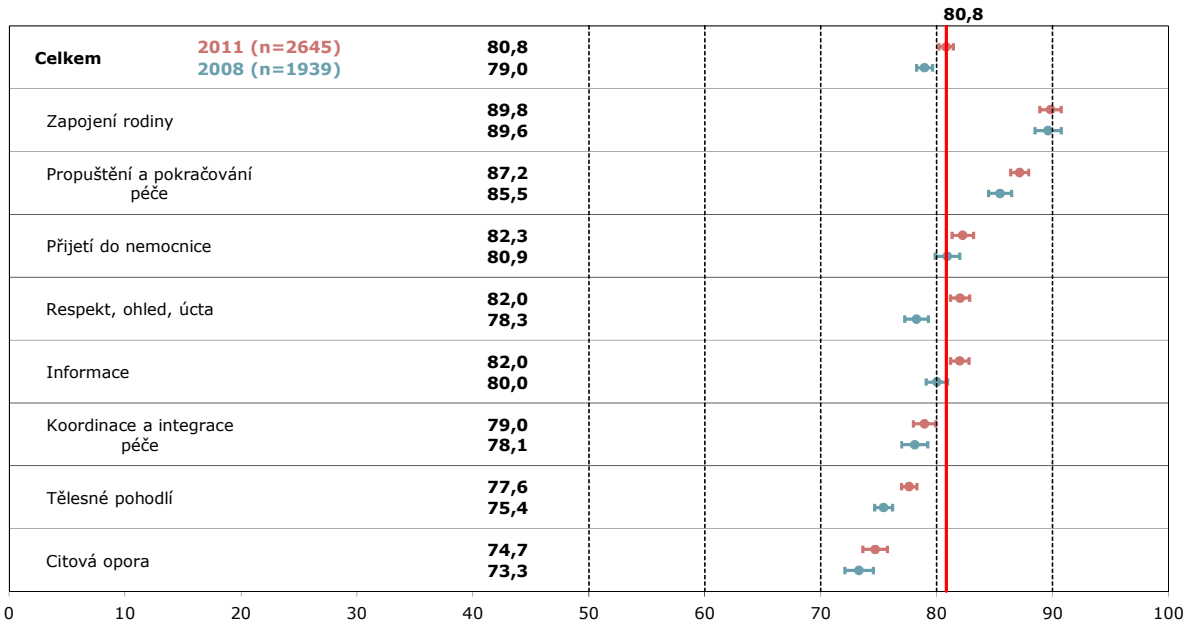
Tel: +420 774 203 543, e-mail: raiter@hodnoceni-nemocnic.cz



Obr. 1

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

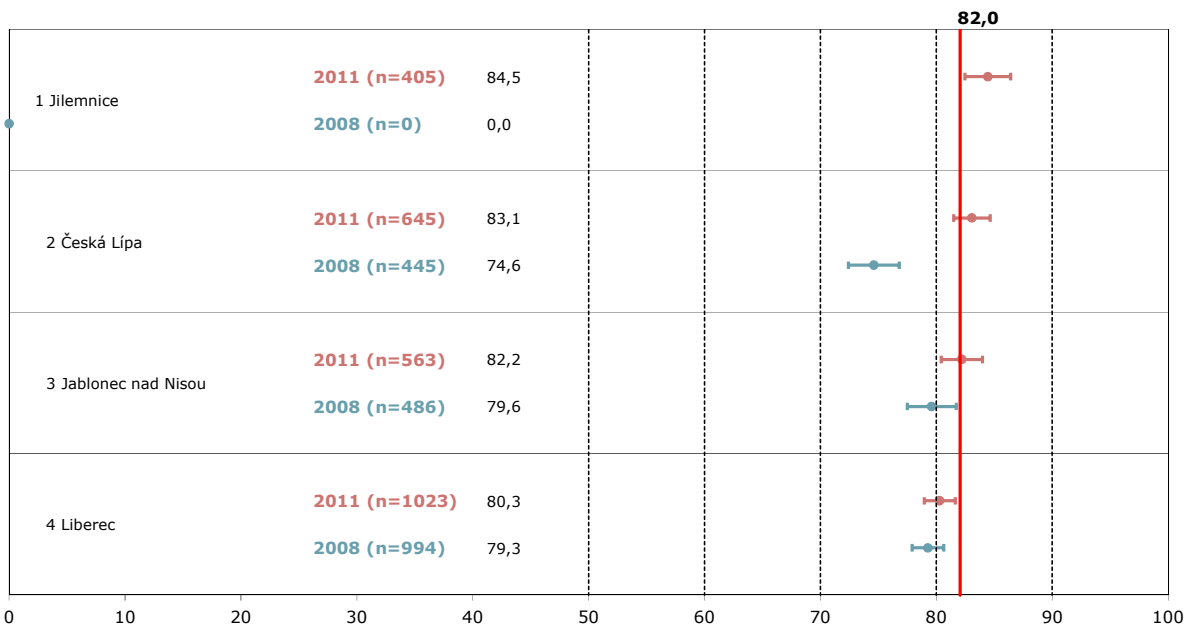


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Obr.2

Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



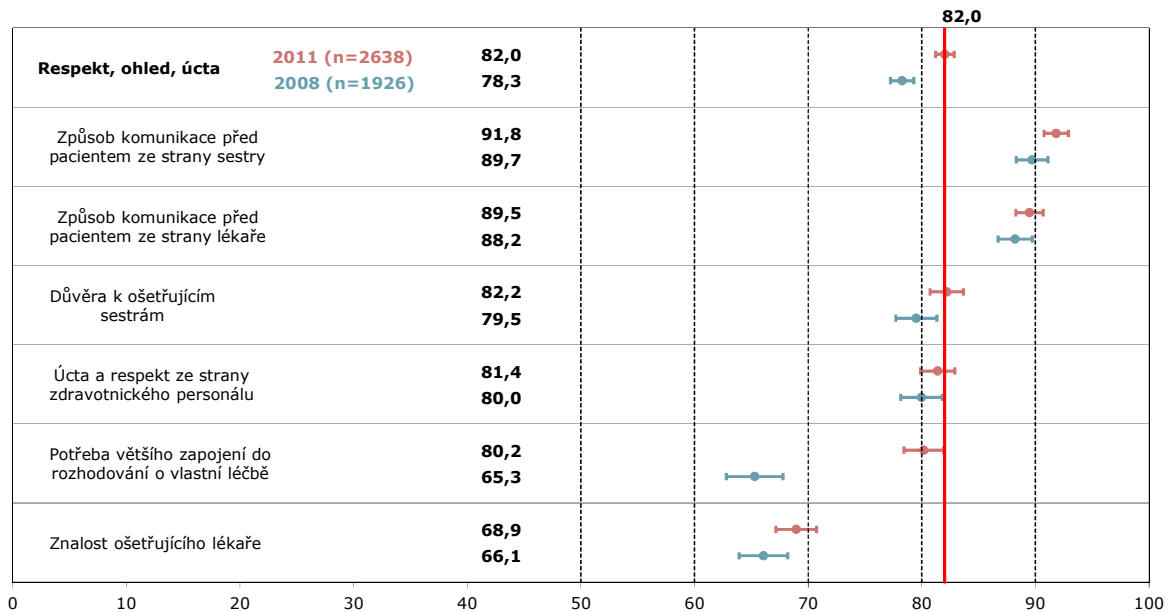
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011



Obr. 3

Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

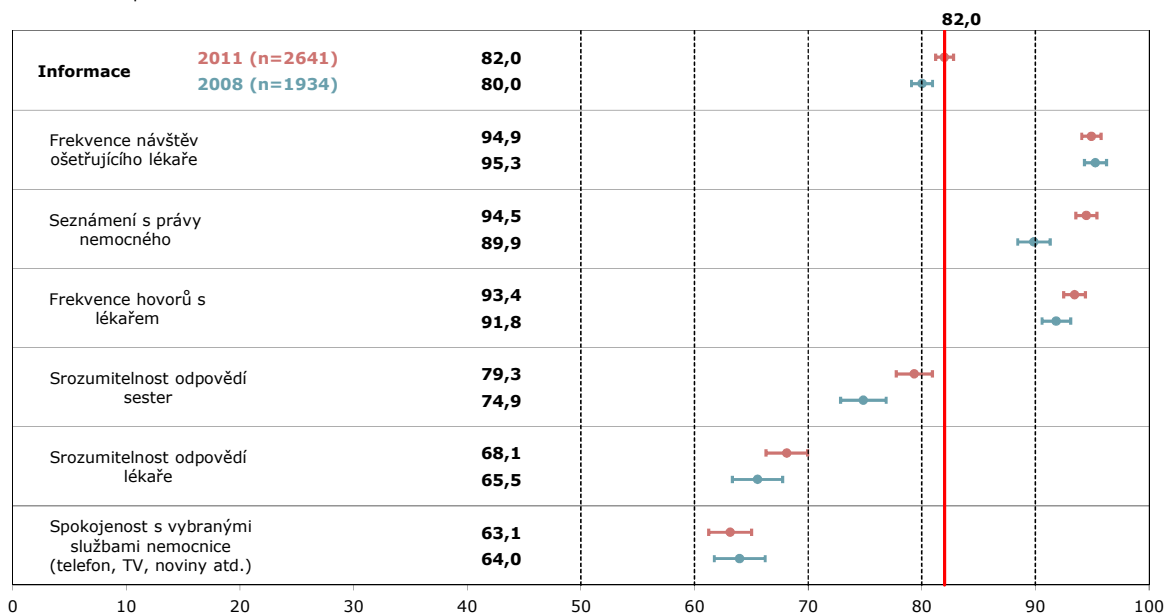


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

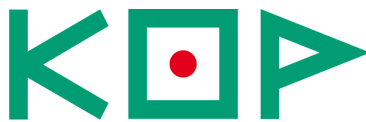
Obr.4

Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti



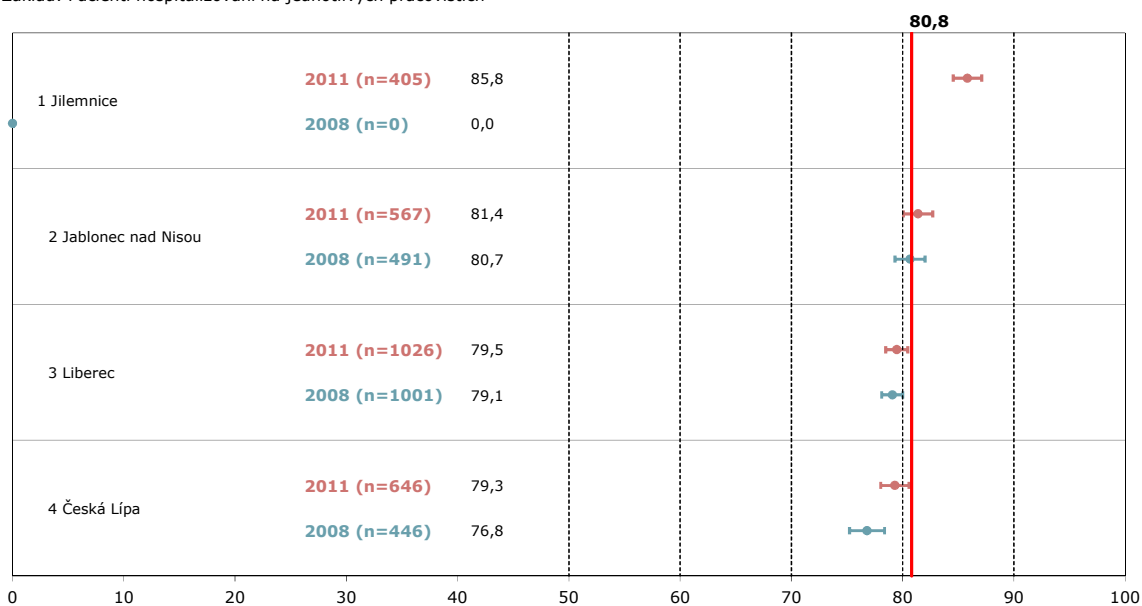
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011



Obr. 5

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

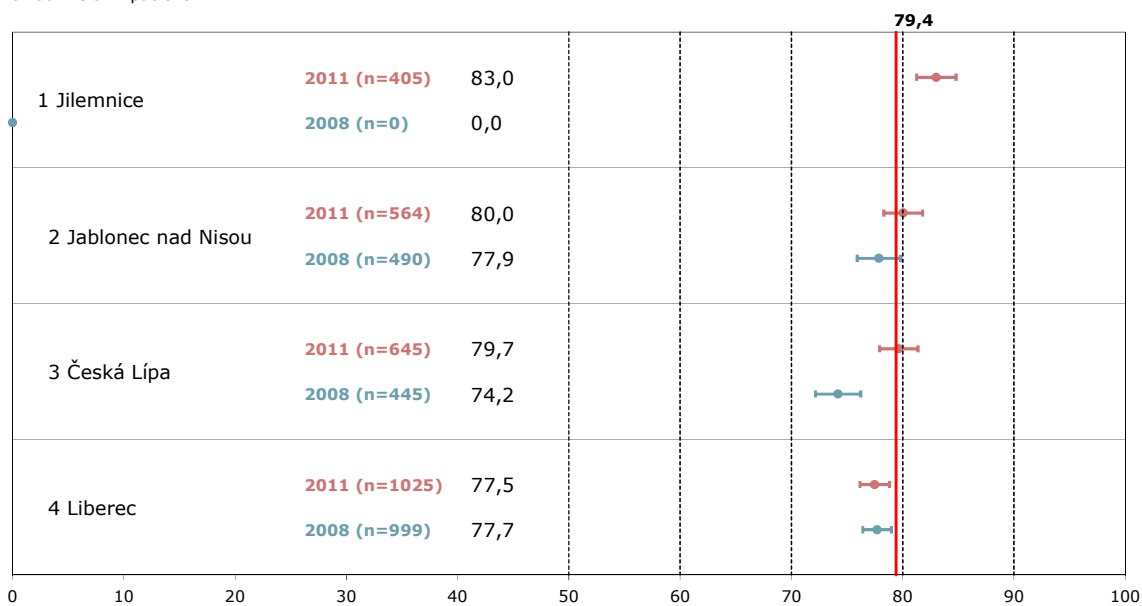


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberecký kraj, 2011

Obr. 6

Spokojenost s lékaři

Základ: Všichni pacienti



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