



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Oblastní nemocnice Příbram

Tisková konference k výsledkům výzkumu

Příbram, 18. prosince 2012
RNDr. Tomáš Raiter

Obsah příspěvku:

- ❑ Filozofie měření spokojenosti pacientů?
- ❑ Jak se měří kvalita prostřednictvím spokojenosti pacientů?
- ❑ Výsledky měření kvality v ON Příbram
 - osm dimenzí kvality
 - hodnocení pracovišť
 - hodnocení lékařů a sester
 - srovnání s ostatními nemocnicemi

Tři pilíře měření kvality a bezpečnosti ZP

KVALITA PÉČE BEZPEČÍ PACIENTŮ

Měření
zkušenosti
hospitalizovaných
pacientů



Měření zkušenosti
ambulantních
pacientů



Měření
kvality
pracovního
života



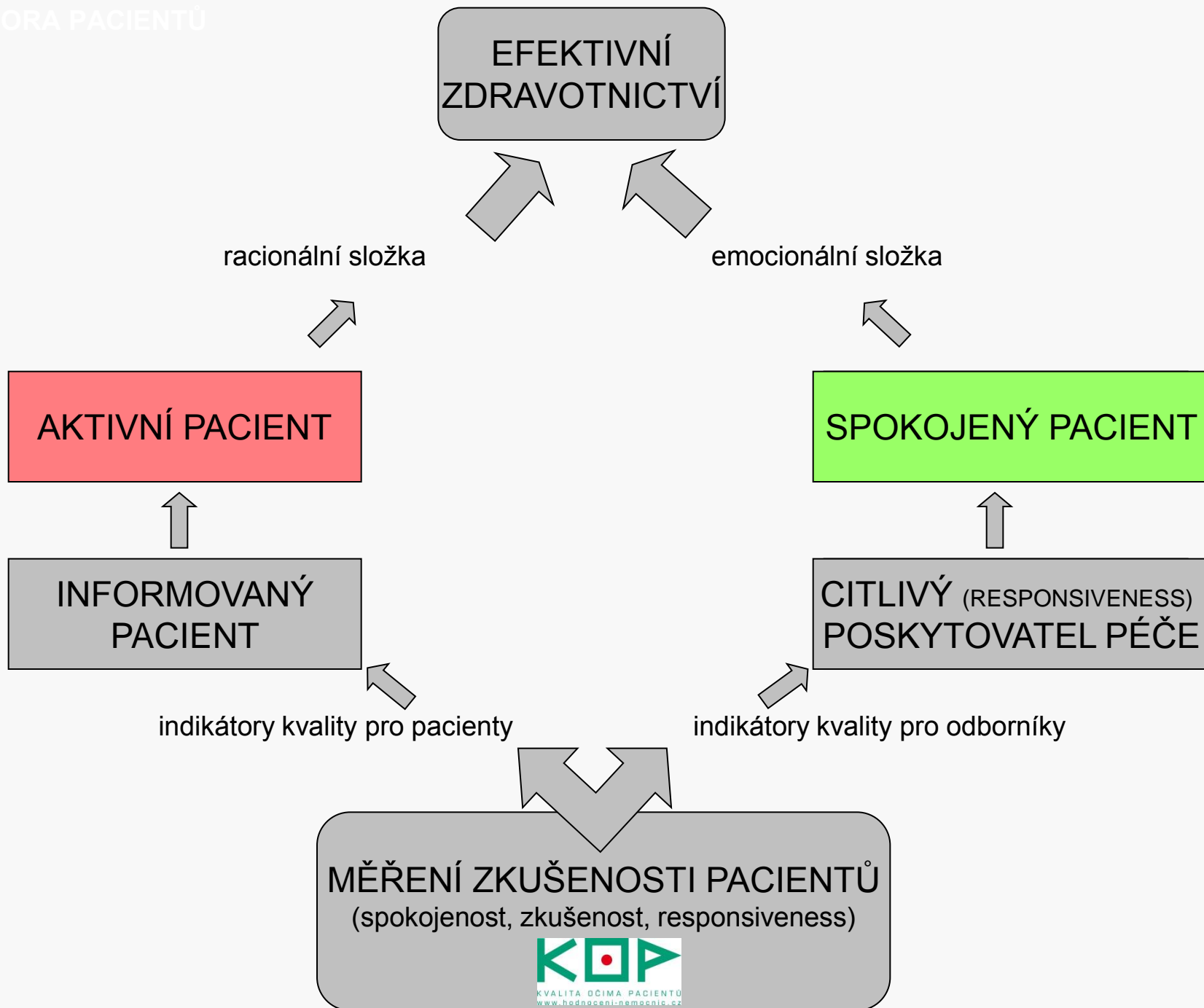
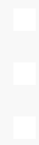
... bonum aegroti suprema lex

- ❑ Zkušenost pacientů = legitimní metoda měření kvality ve zdravotnictví
- ❑ **SPOKOJENOST \approx ZKUŠENOST \approx RESPONSIVENESS**
- ❑ Motivace pro měření spokojenosti pacientů:
 - etická
 - ekonomická
 - legislativní
 - politická

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 snaží docílit snížený objem výkonů dražšími výkony.
Např:
 - V oblastech a v době s poklesem porodnosti se častěji vyskytují porody císařským řezem.

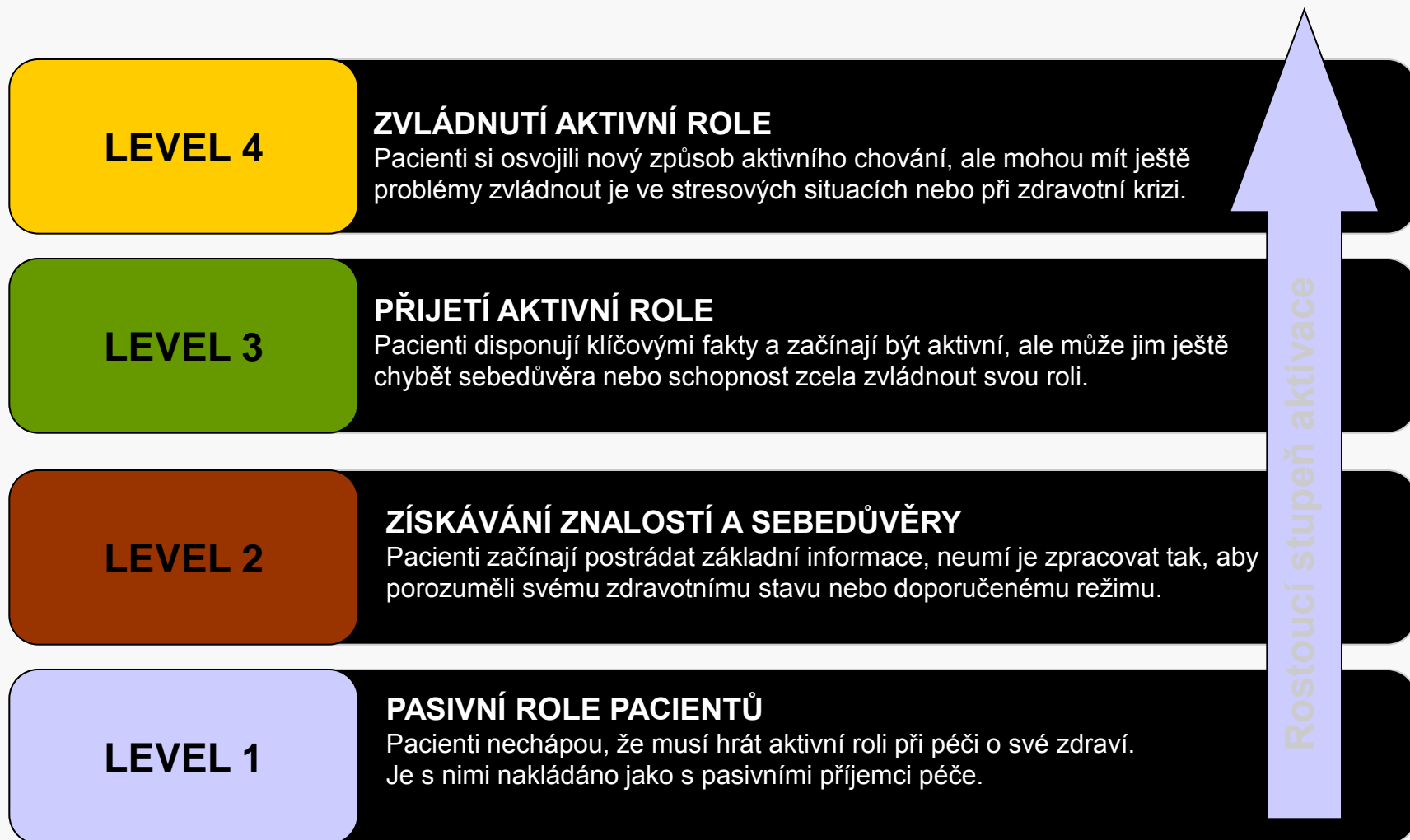




KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

**AKTIVNÍ PACIENT
=
EFEKTIVNÍ ZDRAVOTNICTVÍ
?**

Vývojové stupně aktivace pacientů podle metodiky PAM (Prof. J.Hibbard, University Oregon)



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

VÍCE AKTIVNÍ
PACIENT

MÉNĚ AKTIVNÍ
PACIENT

Znovupřijetí do nemocnice
do 30 dnů po propuštění

12.8%



28%

Došlo při léčbě k chybě

19.2%



35.8%

Špatná koordinace mezi
poskytovateli zdravotní péče

12.6%



41.8%

Zdravotní problémy v důsledku
špatné komunikace poskytovatelů

13.2%



48.6%

Ztráta důvěry
ve zdravotní systém

15.1%



59.8%

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

**SPOKOJENÝ PACIENT
=
EFEKTIVNÍ ZDRAVOTNICTVÍ
?**

Spokojený pacient se léčí rychleji

Souvislost mezi psychickým a somatickým stavem je známá.

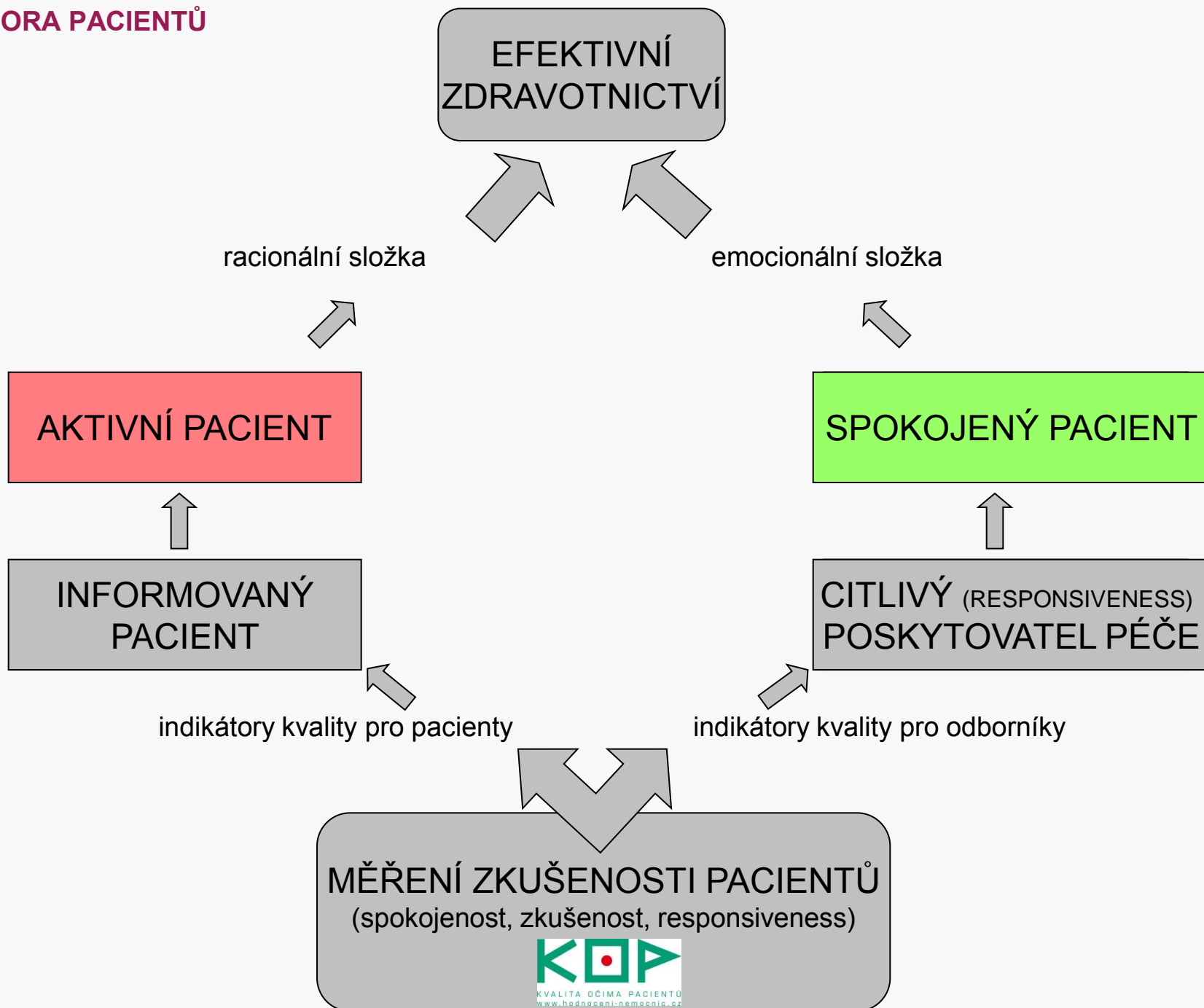
John Weinman, prof. psychiatrie, King's College v Londýně

- 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...



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

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**

Metodické přednosti výzkumu

- ❑ Dotazování hospitalizovaných pacientů.
- ❑ Minimální doba hospitalizace – 2 dny.
- ❑ Úplný výběr = oslovení všichni pacienti.
- ❑ Velké vzorky pacientů – analýza stanic.
- ❑ Evidence nezařazených (indisp.) pacientů.
- ❑ Vysoká návratnost – 60%.
- ❑ Anonymita, dobrovolnost.
- ❑ Vážení dat podle údajů z NIS.
- ❑ Přísná analýza: (standard dobré péče = 80 % zcela spokojených)

SROVNÁNÍ PROJEKTŮ

ZDRAVOTNICKÉ ZAŘÍZENÍ	MZČR Kvalita Očima Pacientů 2008		HCI Nejlepší nemocnice 2008	
	Počet dotázaných (za 1 měsíc)	Relativní návrtnost (%)	Počet dotázaných (za 2 měsíce)	Relativní návrtnost (%)
Masarykův onkologický ústav	613	74 %	32	1,9 %
FN Plzeň	2472	74 %	37	0,6 %
FN Thomayerova	1061	73 %	42	1,4 %
FN Brno	2029	68 %	81	1,4 %
FN U sv. Anny	1467	74 %	101	2,5 %
FN Olomouc	1404	55 %	102	2,0 %
FN Na Bulovce	1284	56 %	215	4,7 %
FN Hradec Králové	1512	71 %	222	5,2 %
Všeobecná FN	2068	75 %	322	5,8 %
C E L K E M	13 910	69 %	1 154	2,8 % (!!!)
respondenti	pouze hospitalizovaní		hospitalizovaní + internet	
sledování nevyšetřeného vzorku	ANO		NE	
anonymita	ANO		NE	
interpretace výsledku	s intervaly spolehlivosti		bez intervalů spolehlivosti	

HCI: Nejlepší nemocnice 2012 ČR

159 zapojených nemocnic



Sběr 7 měsíců (od 1. 3. – 30.9. 2012)



„Hlasovalo“ 40 916 lůžkových pacientů




Ø nemocnice: $40\,916 : 159 = \mathbf{257}$ pacientů



Ø měsíčně na nemocnici: $257 : 7 = \mathbf{37}$ pacientů !!!



Např. ON Příbram přes 1000 pac./měs.  $< \mathbf{3,7\%}$

HCI: Nejlepší nemocnice 2012 SČK

23 nemocnic



Sběr 7 měsíců (od 1. 3. – 30.9. 2012)



V SČK „hlasovalo“ 2006 lůžkových pacientů




Ø nemocnice SČK : $2006 : 23 = 87$ pacientů



Ø měsíčně na nemocnici: $87 : 7 = 12$ pacientů !!!



Např. ON Příbram přes 1000 pac./měs.  $< 1,2 \%$

HCI: Nejlepší nemocnice 2012 - AMBULANCE

159 zapojených nemocnic



Sběr 7 měsíců (od 1. 3. – 30.9. 2012)



„Hlasovalo“ 21 702 ambulantních pacientů



Ø nemocnice: $21\ 702 : 159 = 155$ pacientů



Ø měsíčně na nemocnici: $155 : 7 = 22$ pacientů !!!

(za SČK 1195 ➔ 7 ambul. pacientů na nem. a měsíc)

HCI: Nejlepší nemocnice 2012 - ZAMĚSTNANCI

159 zapojených nemocnic



Sběr 7 měsíců (od 1. 3. – 30.9. 2012)



„Hlasovalo“ 4 821 zaměstnanců



Ø nemocnice: $4\ 821 : 159 = 30$ zaměstnanců !!!



(za SČK 359 zam. ➔ 15 zaměstnanců na nemocnici)



VÝSLEDKY KOP ON Příbram 2012

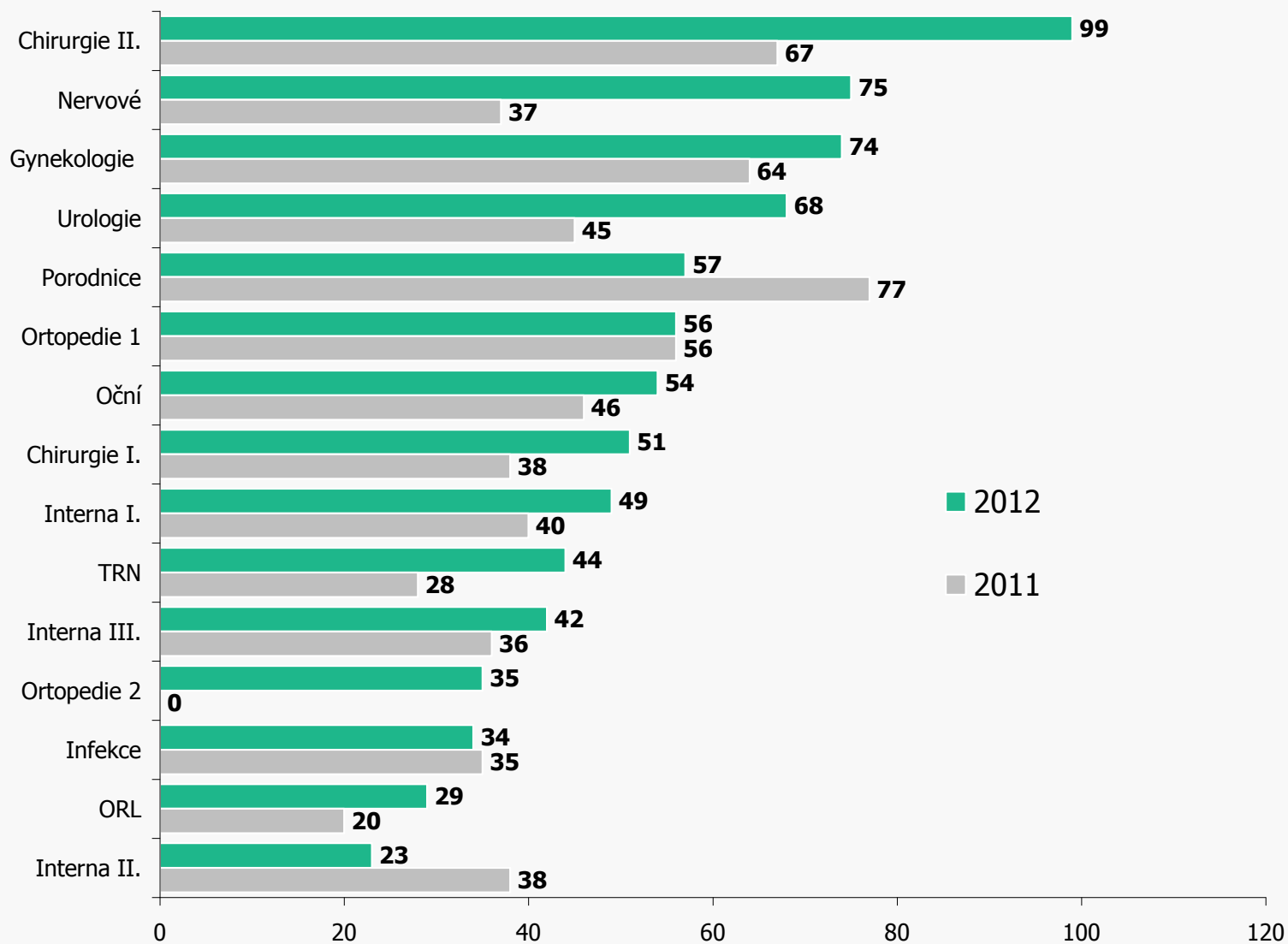
zapojeno 790 pacientů

(tj. 84 % návratnost

z 1 013 hospitalizovaných po odečtení nezařazených pacientů)

Počty získaných dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

Čtyři poznámky pro interpretaci výsledků

Podstatné jsou trendy.

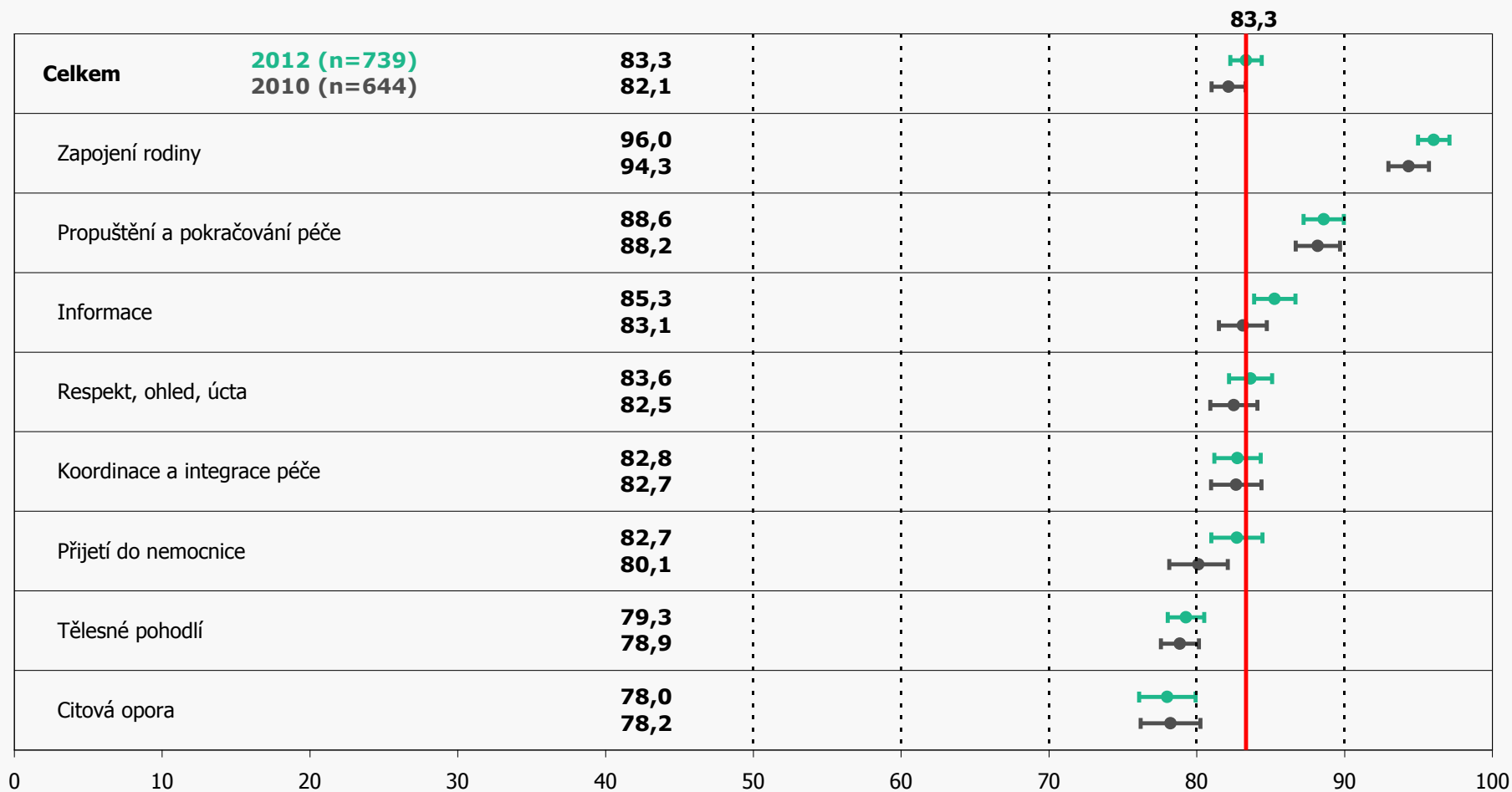
Výsledky jsou především podkladem pro další práci.

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, uzavřená psych. oddělení).

ON Příbram: Souhrnná spokojenost

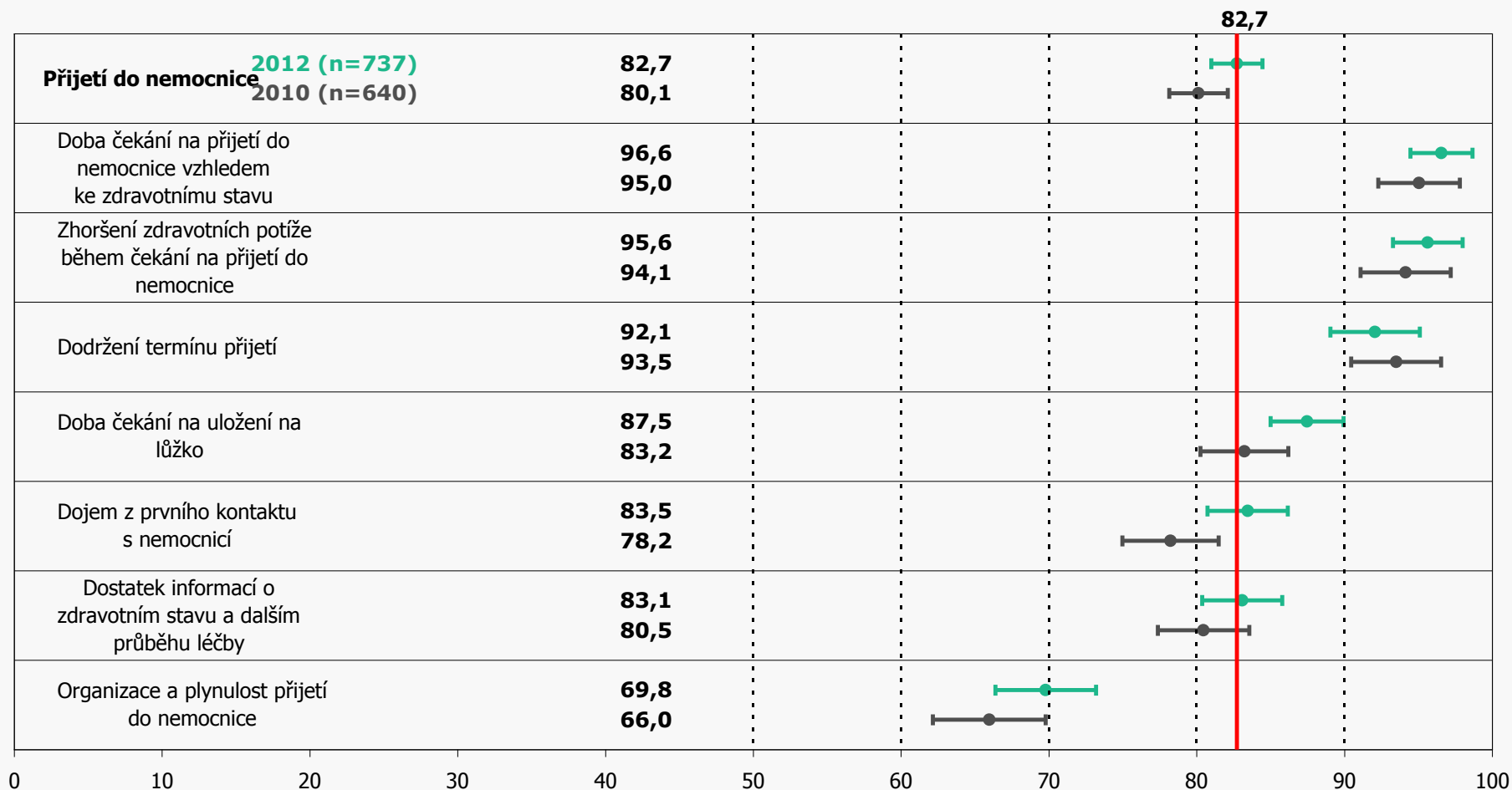
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

ON Příbram: Přijetí do nemocnice

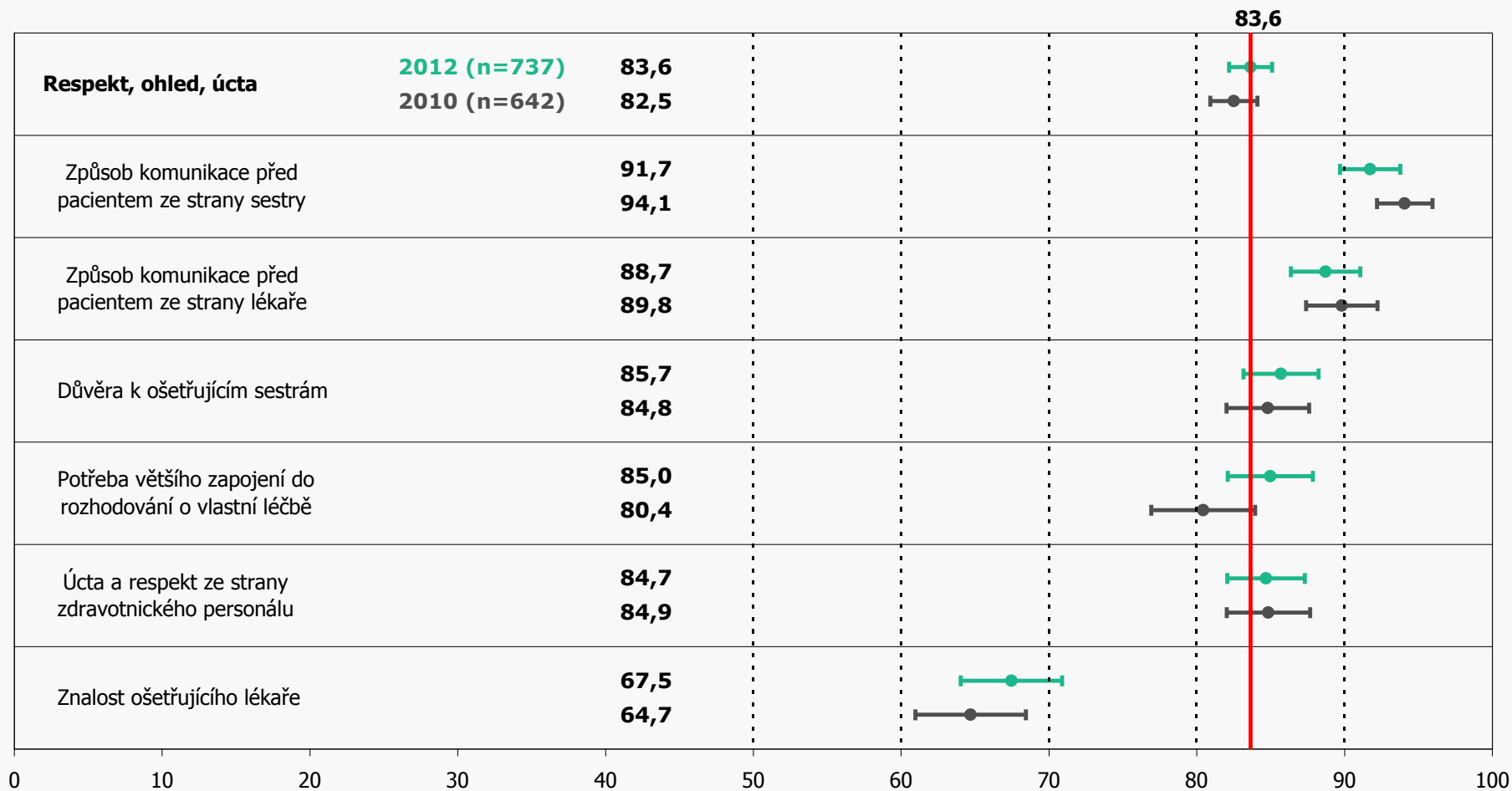
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

ON Příbram: Respekt, ohled, úcta

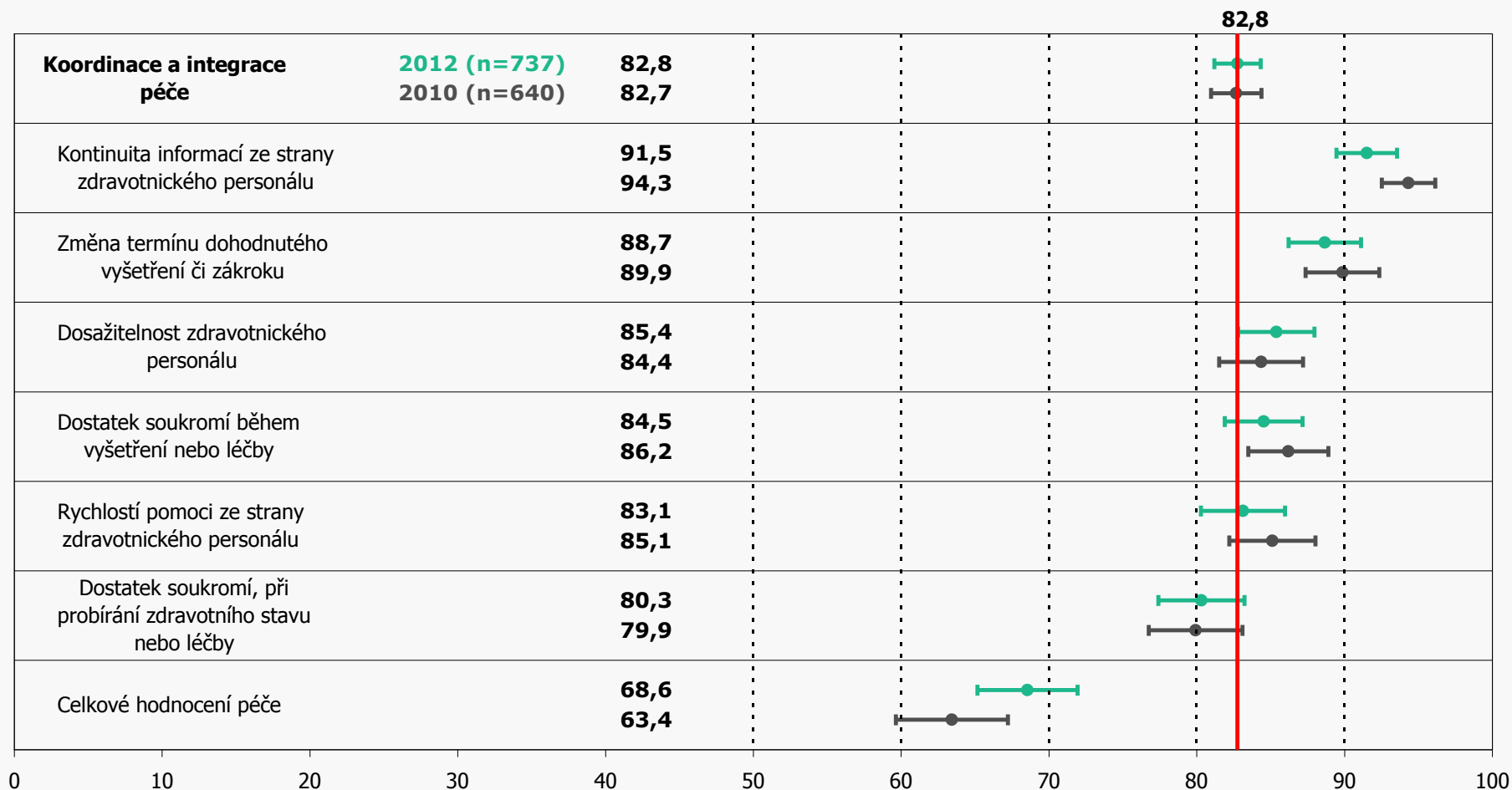
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

ON Příbram: Koordinace a integrace péče

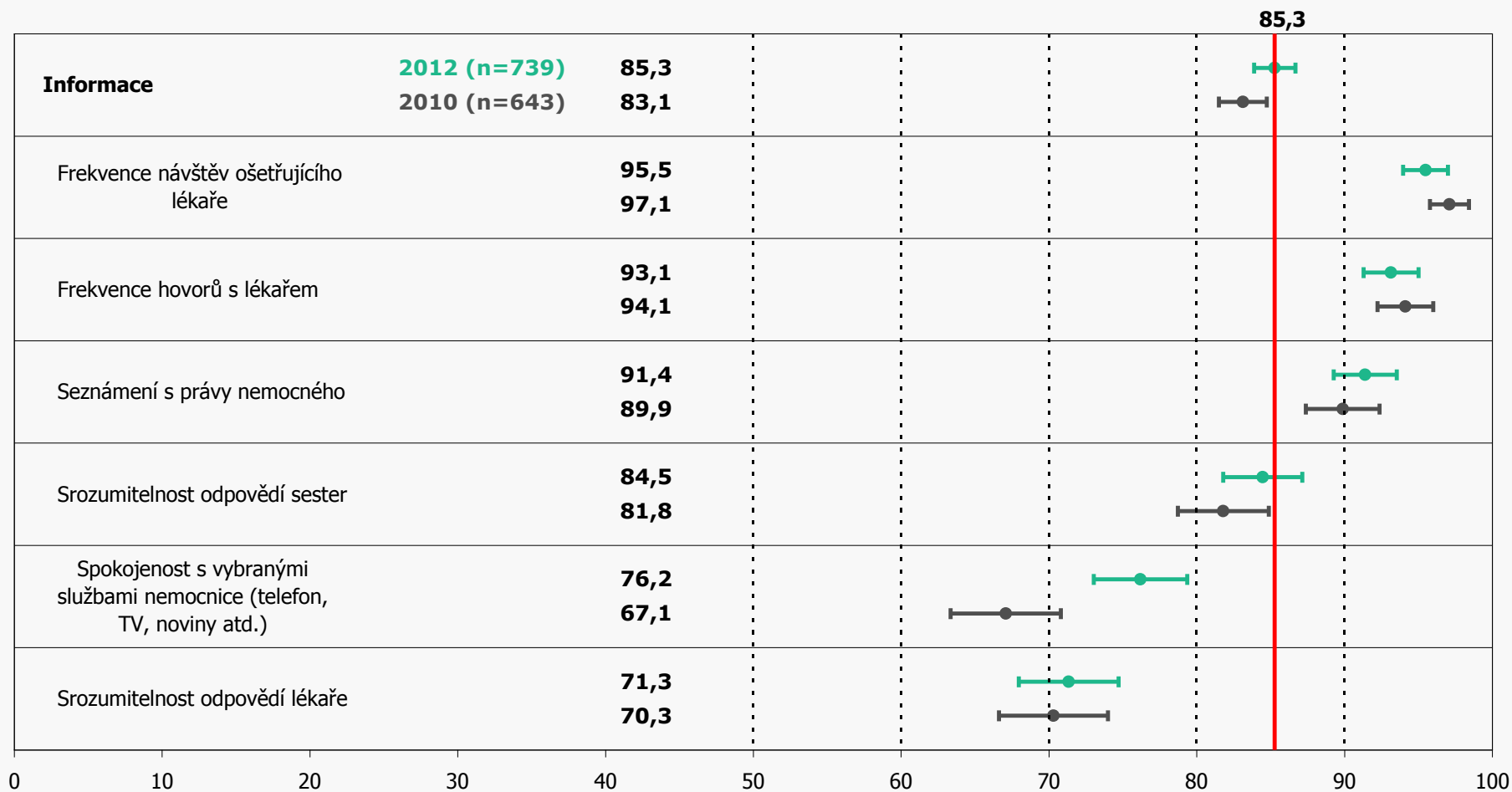
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

ON Příbram: Informace, komunikace

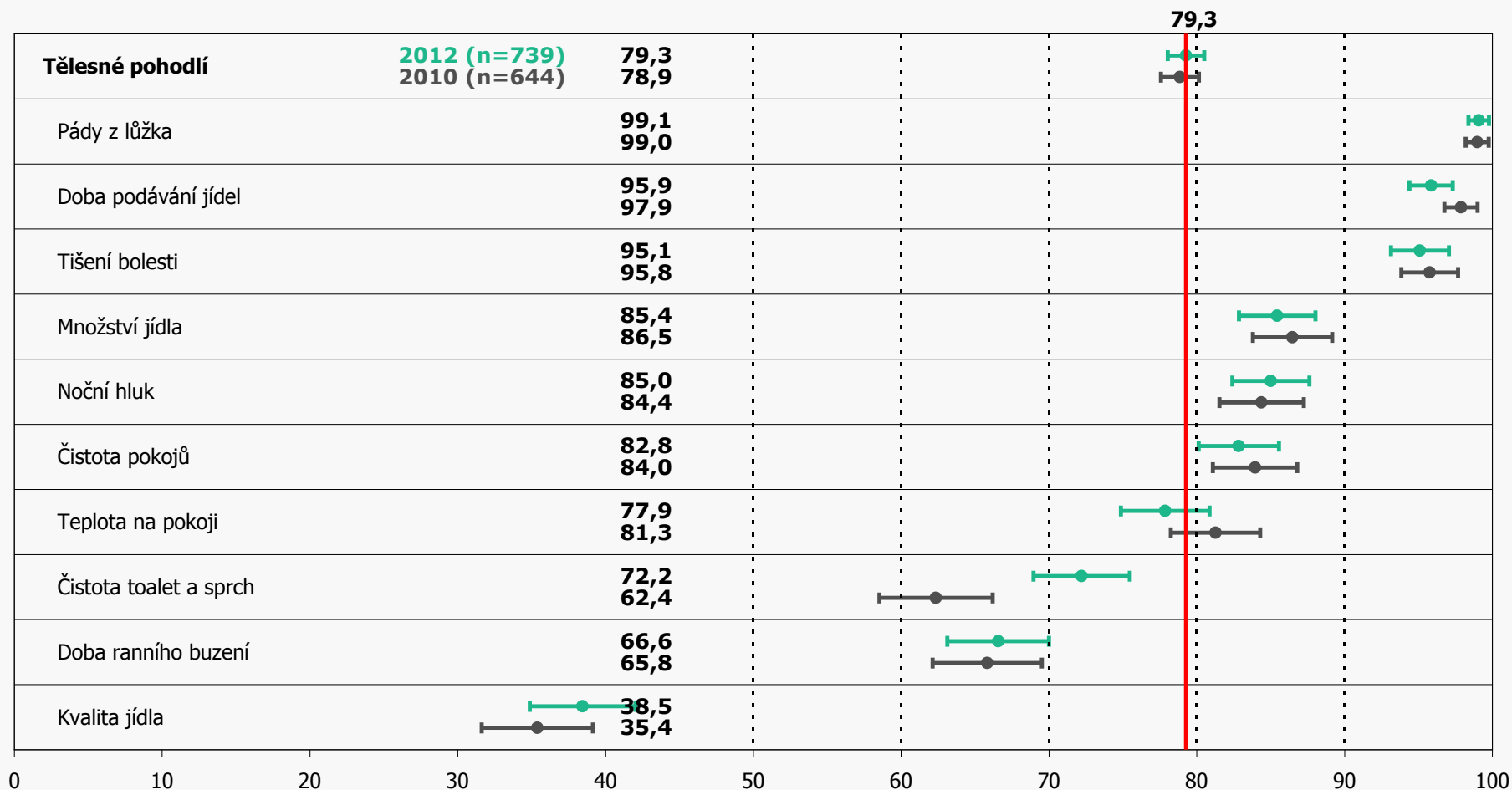
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

ON Příbram: Tělesné pohodlí

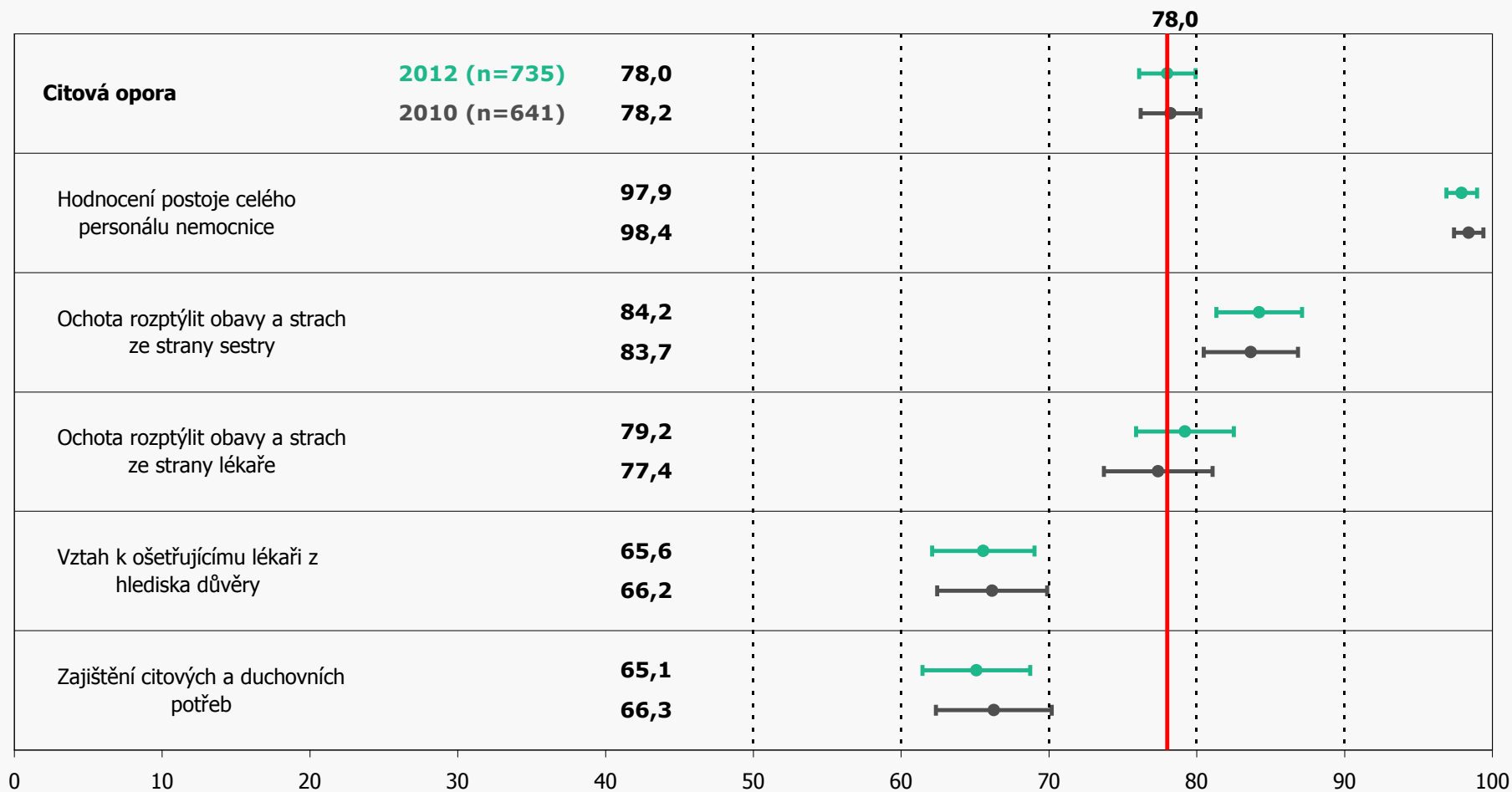
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

ON Příbram: Citová opora

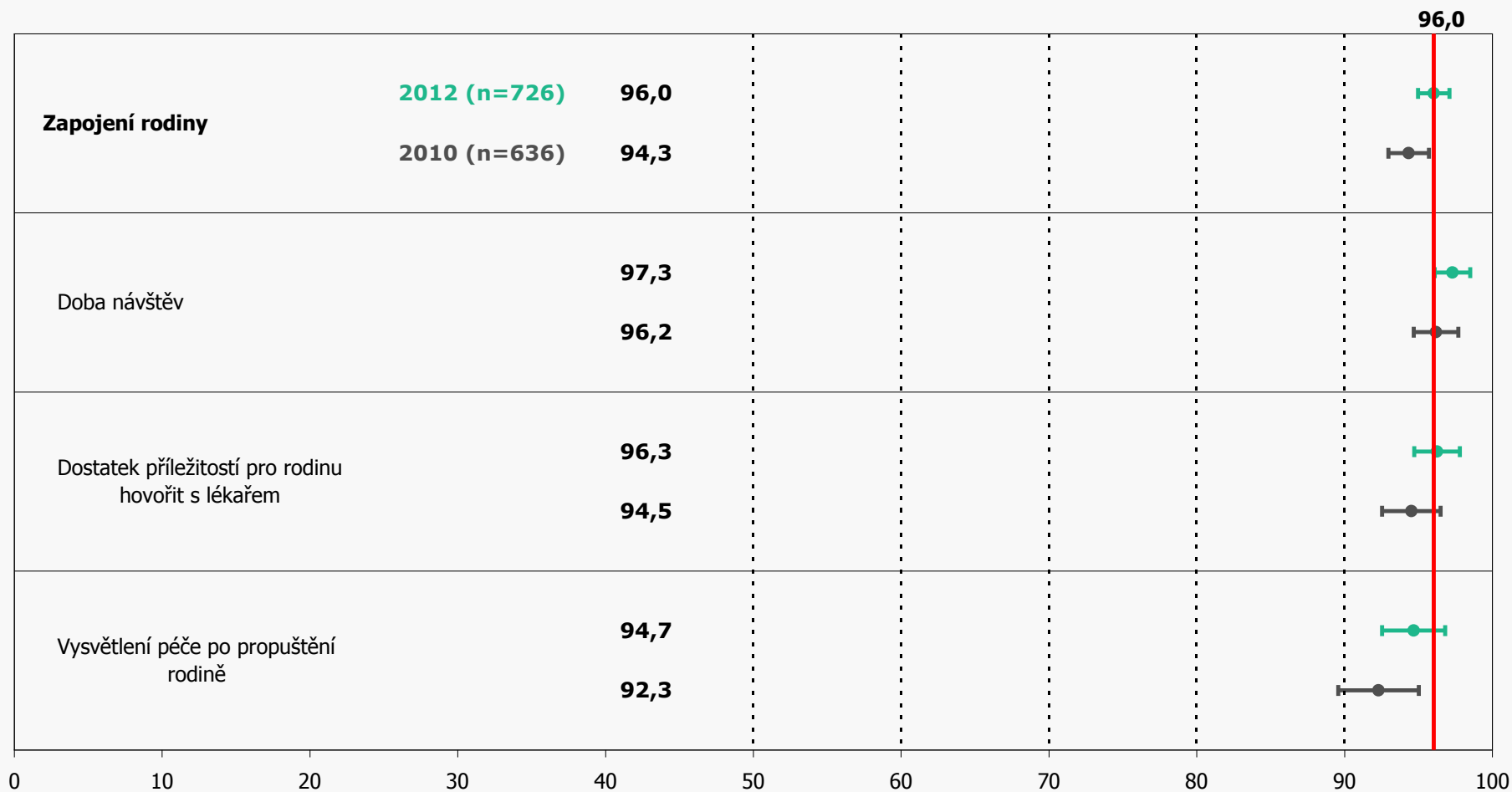
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

ON Příbram: Zapojení rodiny

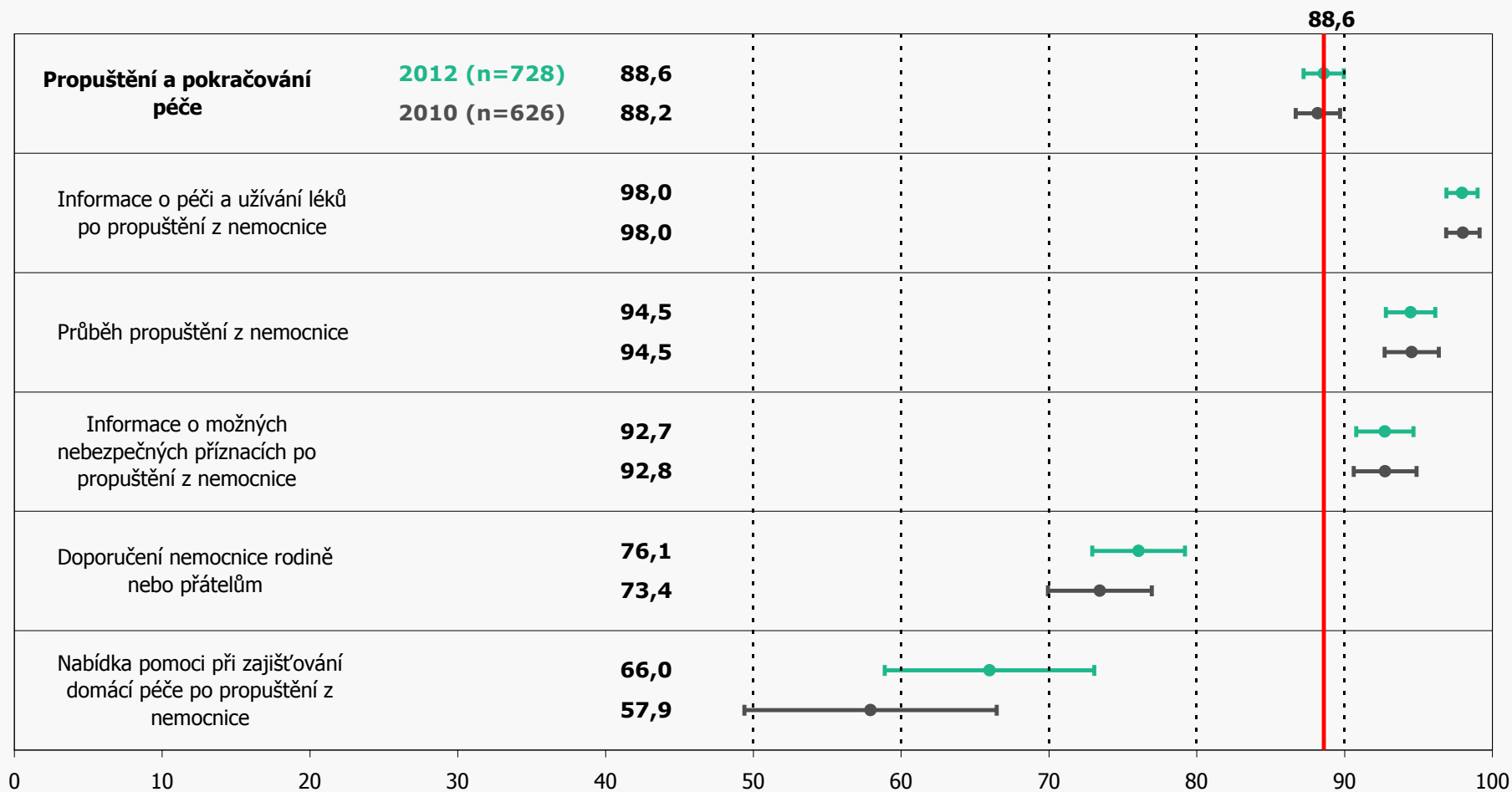
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

ON Příbram: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012



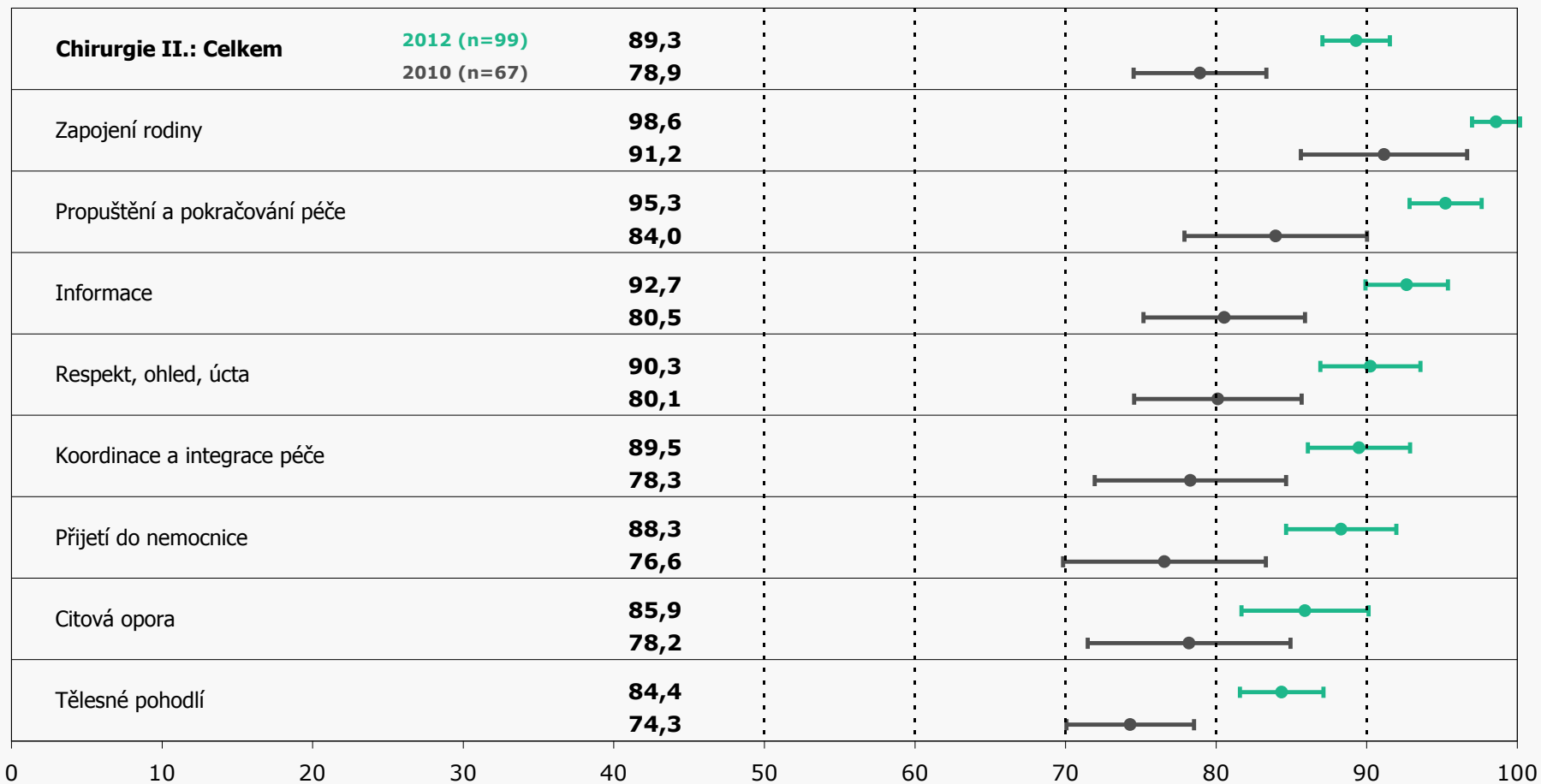
KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Hodnocení jednotlivých pracovišť

(porovnání v čase a s ostatními pracovišti)

ON Příbram: Dynamika spokojenosti

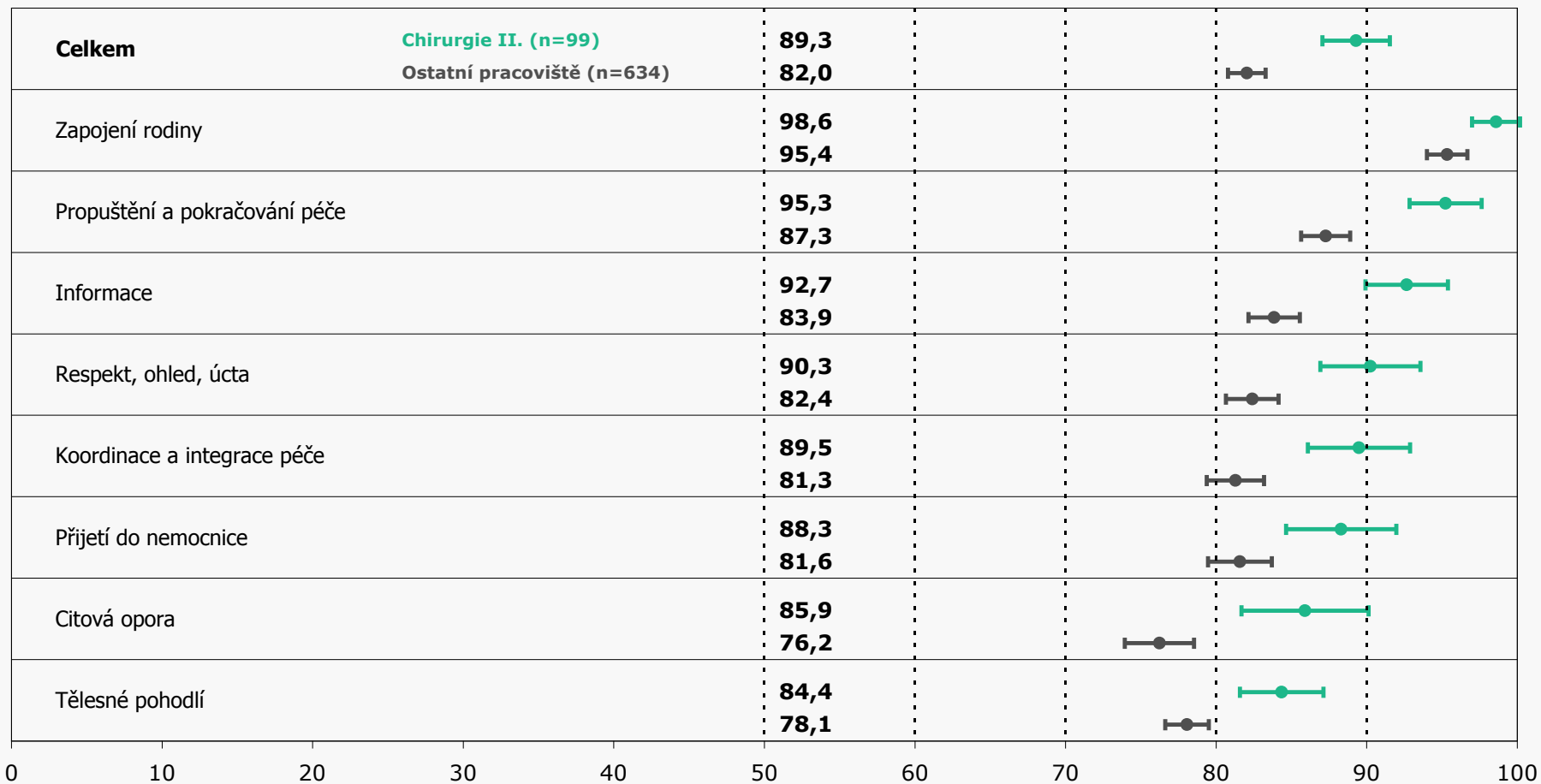
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram 2012

ON Příbram: Porovnání s ostatními pracovišti

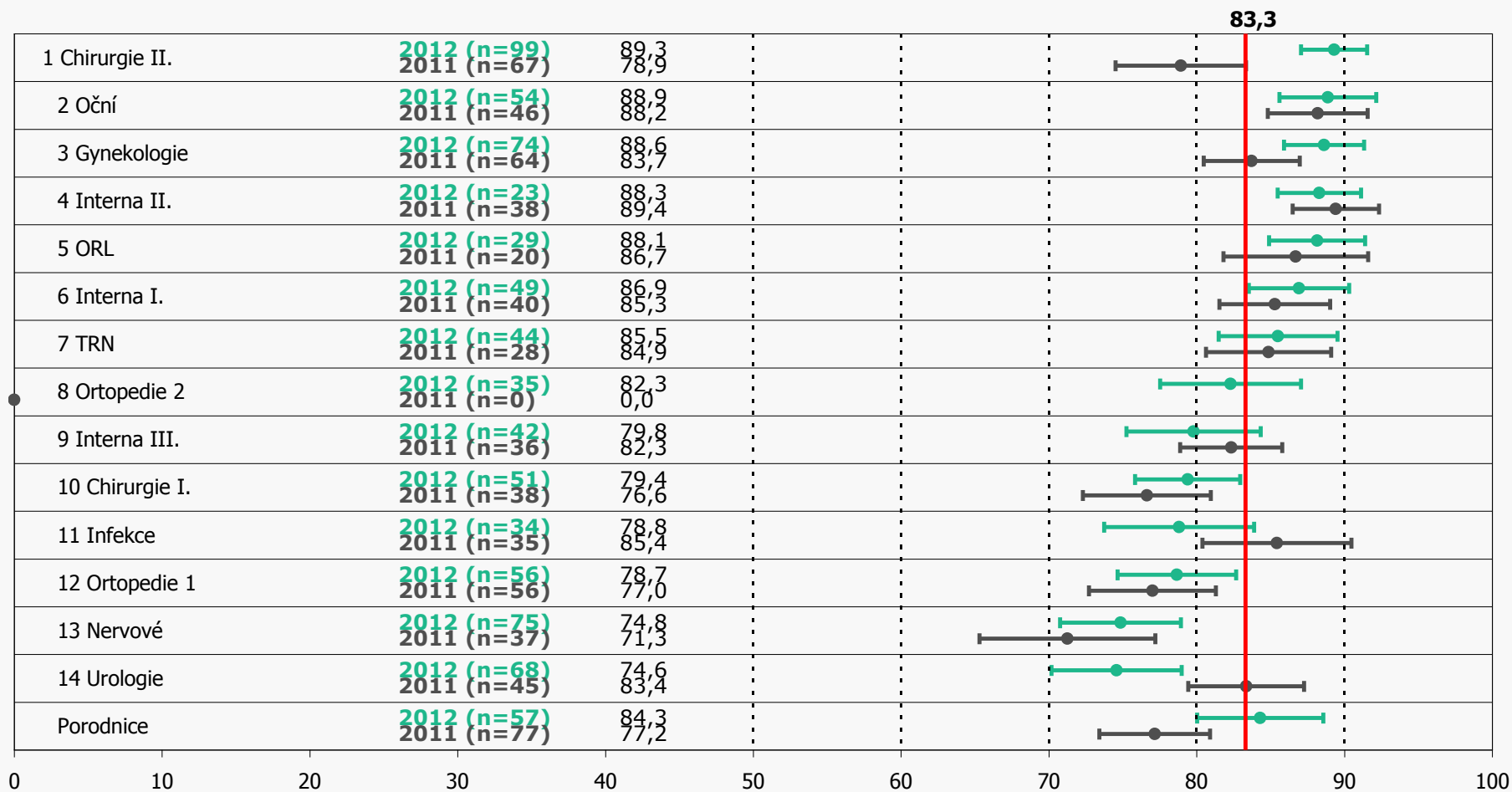
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

ON Příbram: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



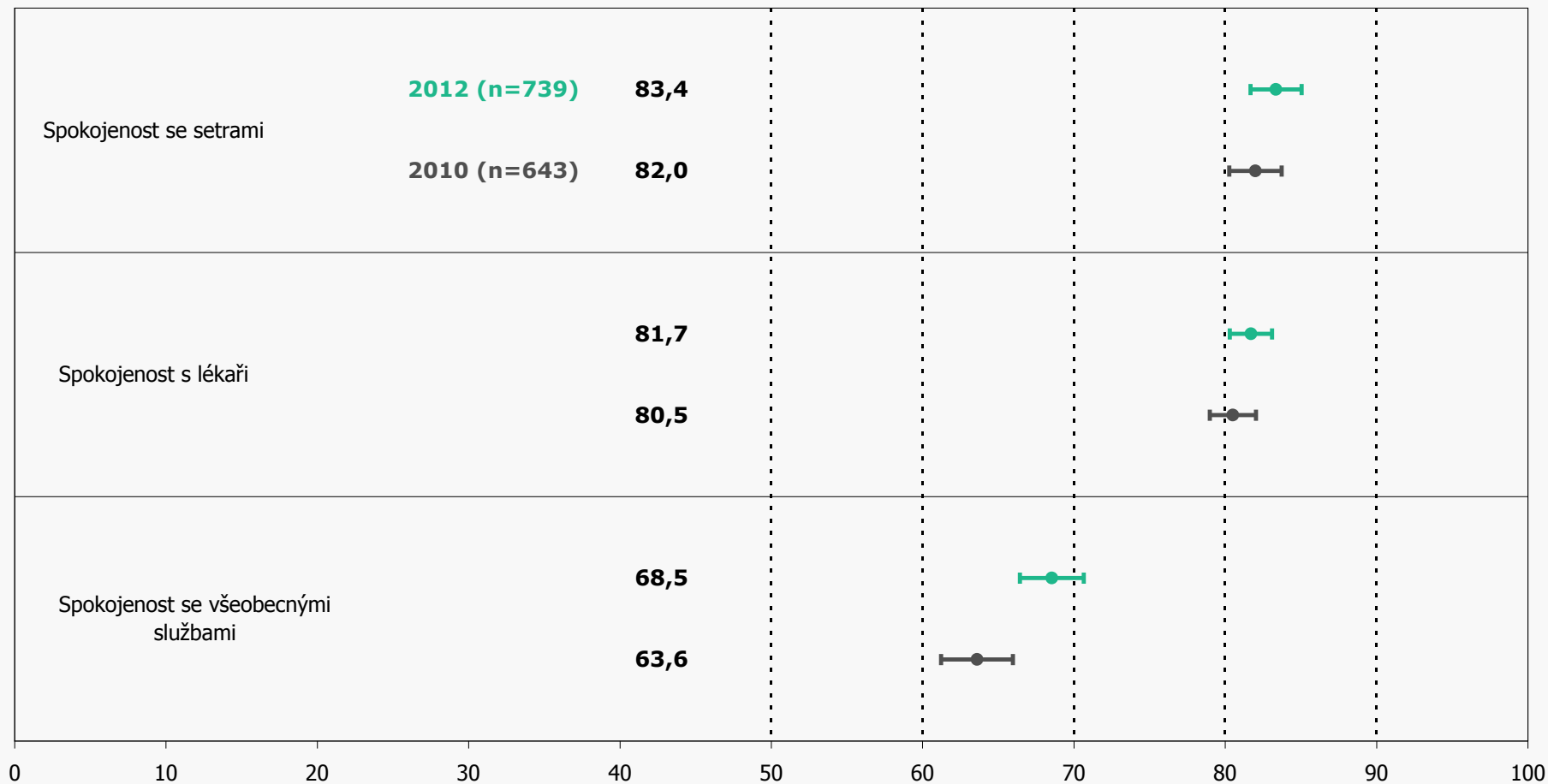
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012



HODNOCENÍ PERSONÁLU

ON Příbram: Souhrnná spokojenost

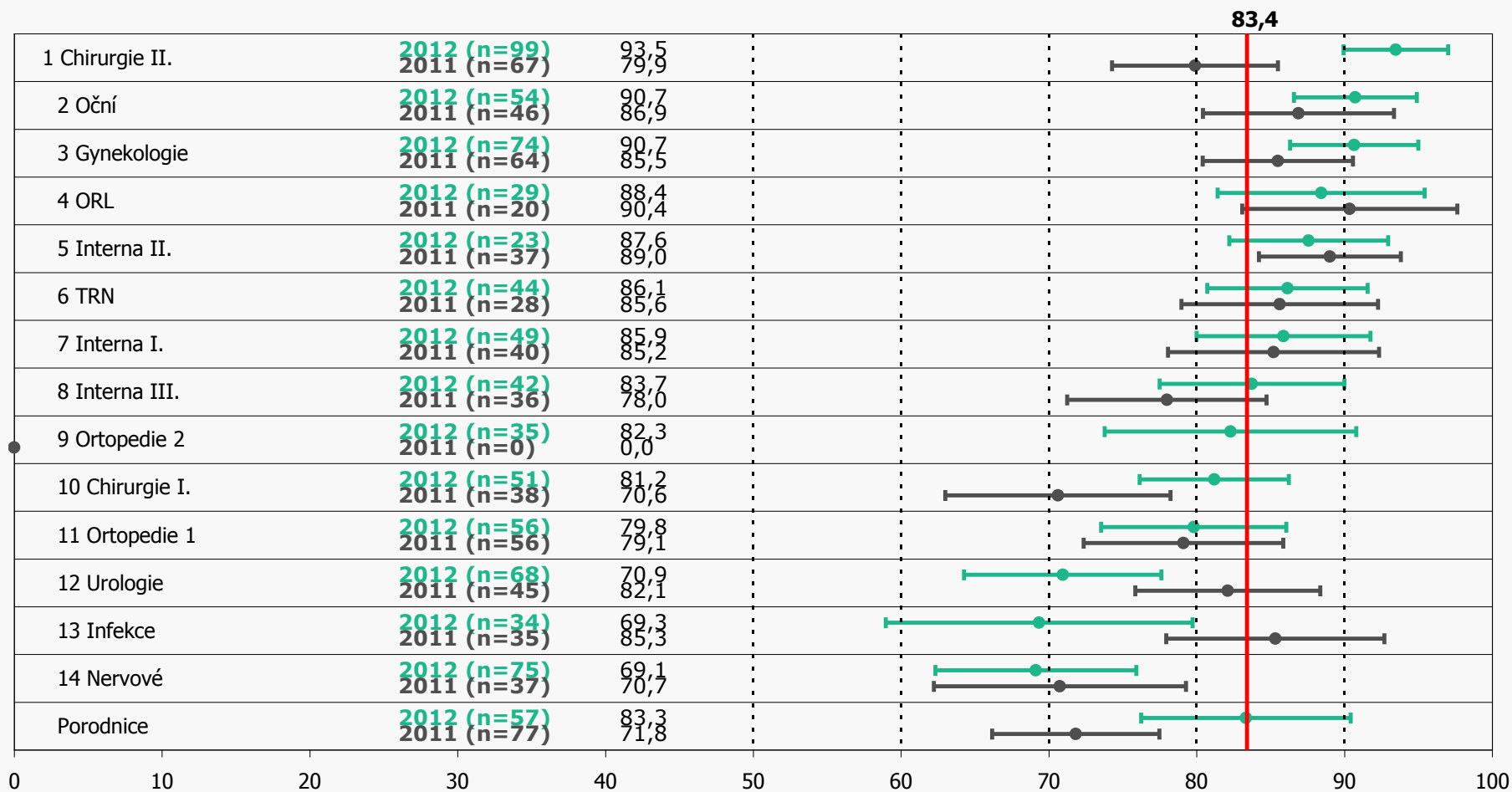
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

ON Příbram: Spokojenost se sestrami

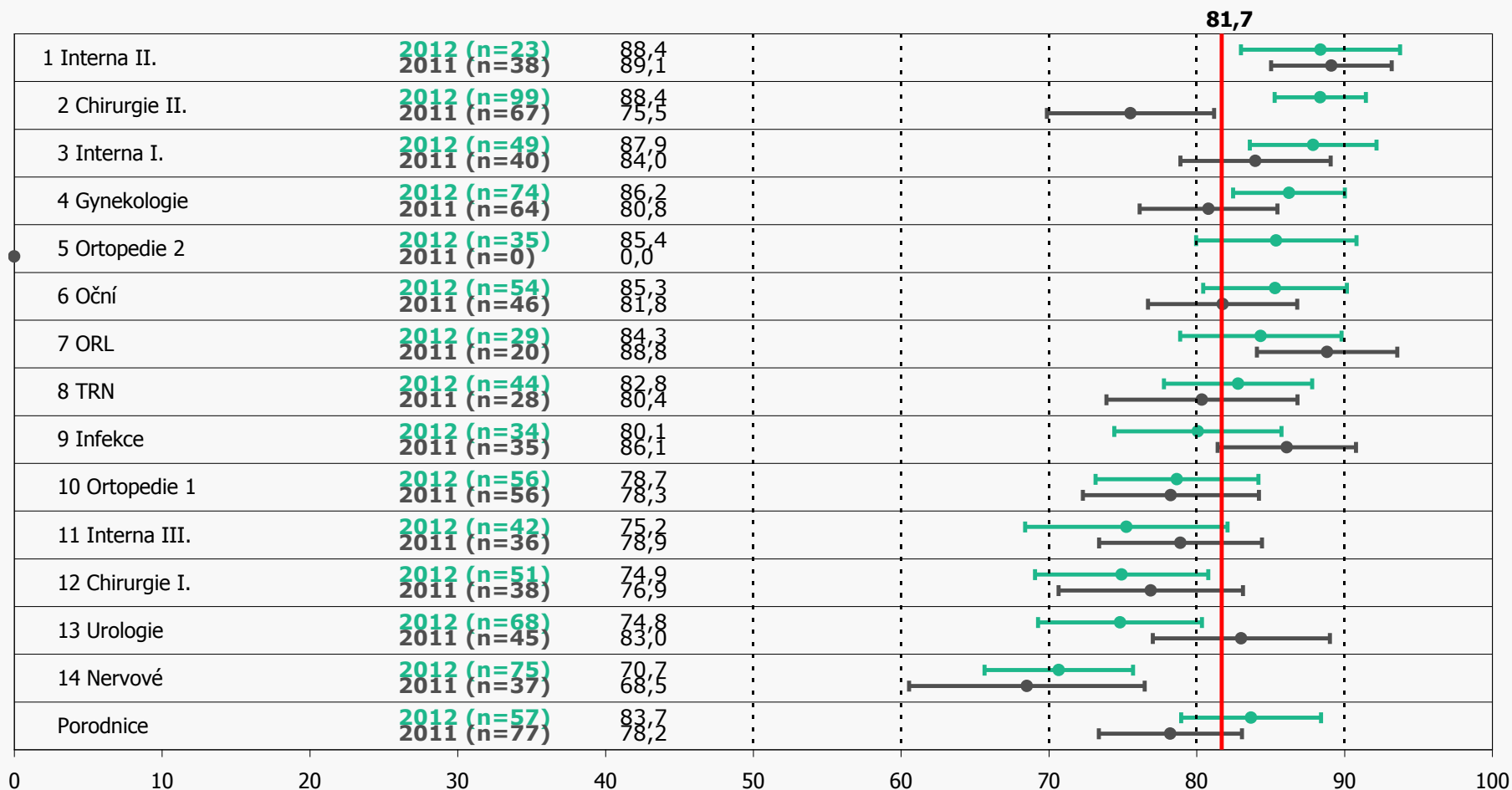
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

ON Příbram: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

RATING A CERTIFIKACE

1. Rating

ratingové hodnocení **A+**

2. Certifikace **SPOKOJENÝ PACIENT**

metodická kritéria:

- podíl na ročních hospitalizacích - 5,3 % ✓
- návratnost dotazníků - 84 % ✓
- podíl nezařazených pacientů - 6,9 % ✓

výkonnostní kritéria

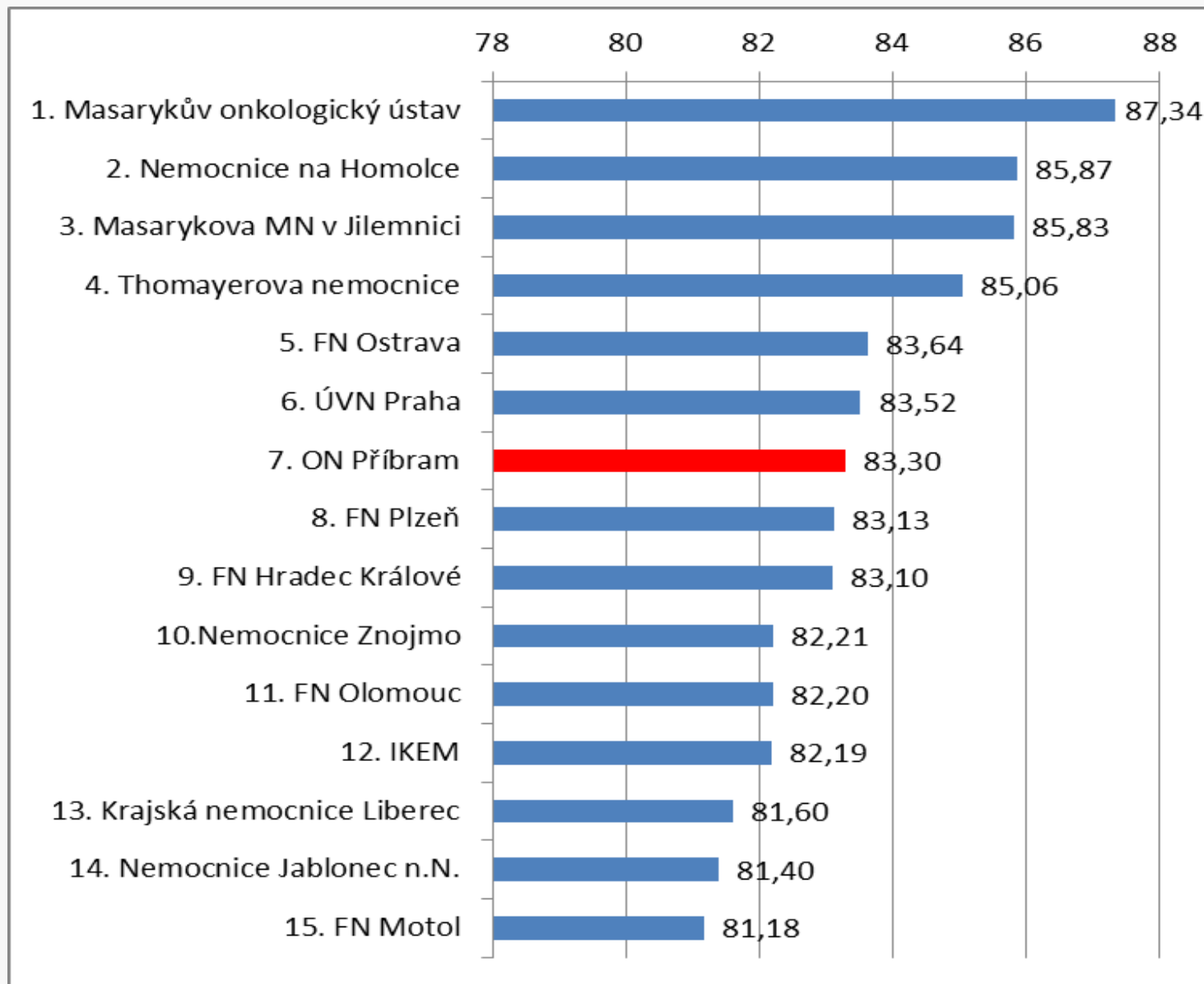
- lůžkové zařízení ✓
- sestry ✓
- lékaři ✓



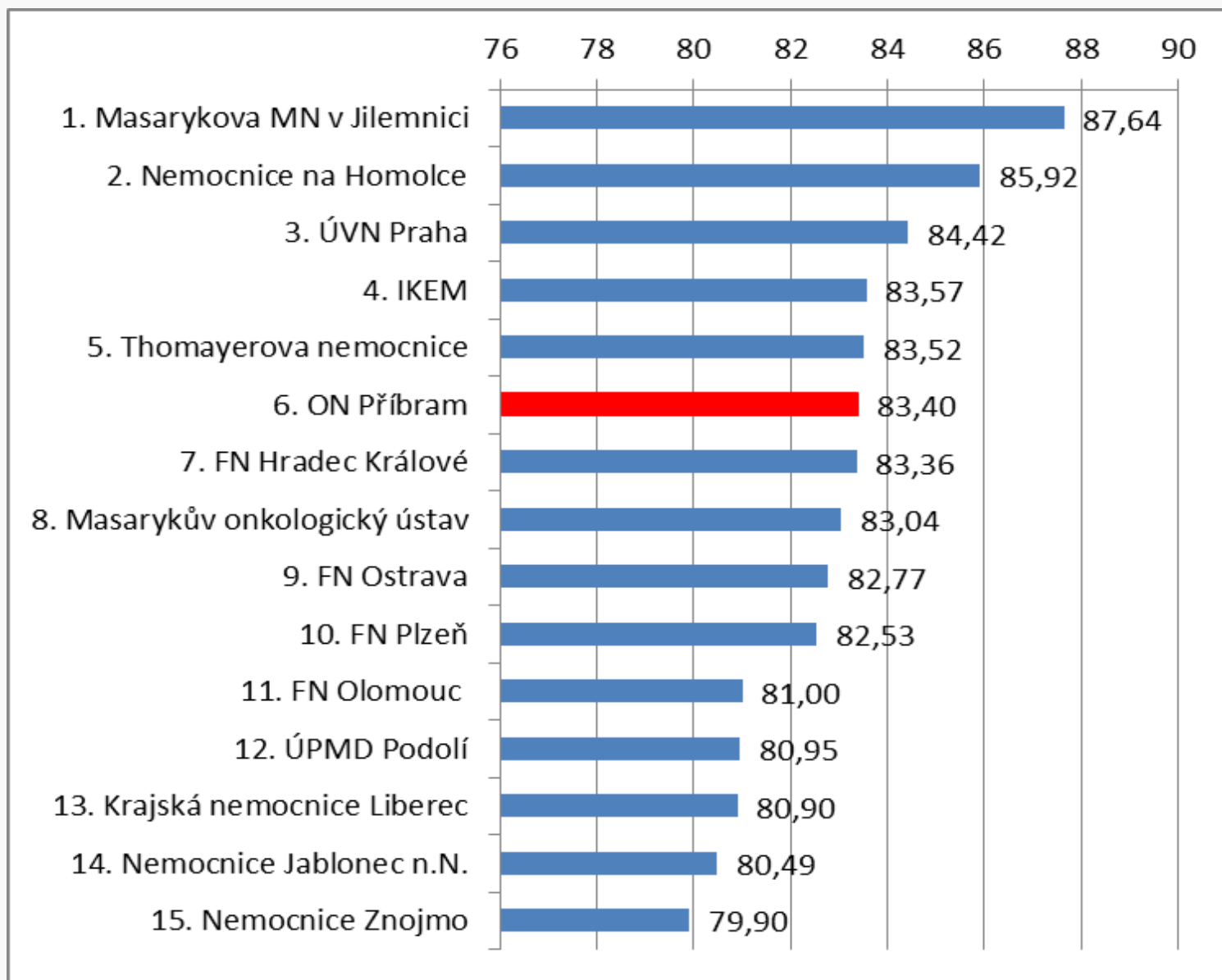
KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Srovnání s nejlepšími nemocnicemi v projektu KOP

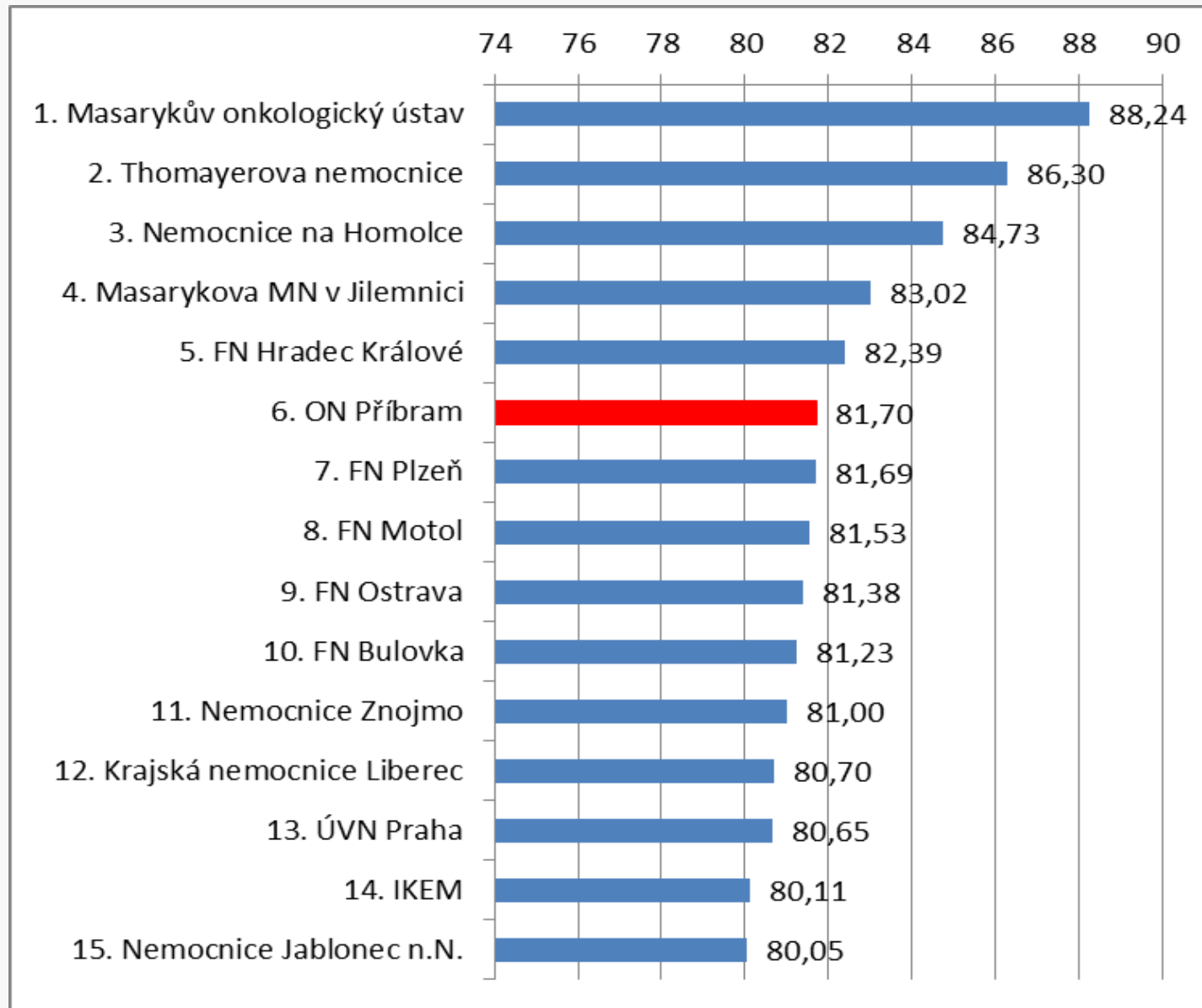
TOP 15 KOP ČR – Souhrnná spokojenost



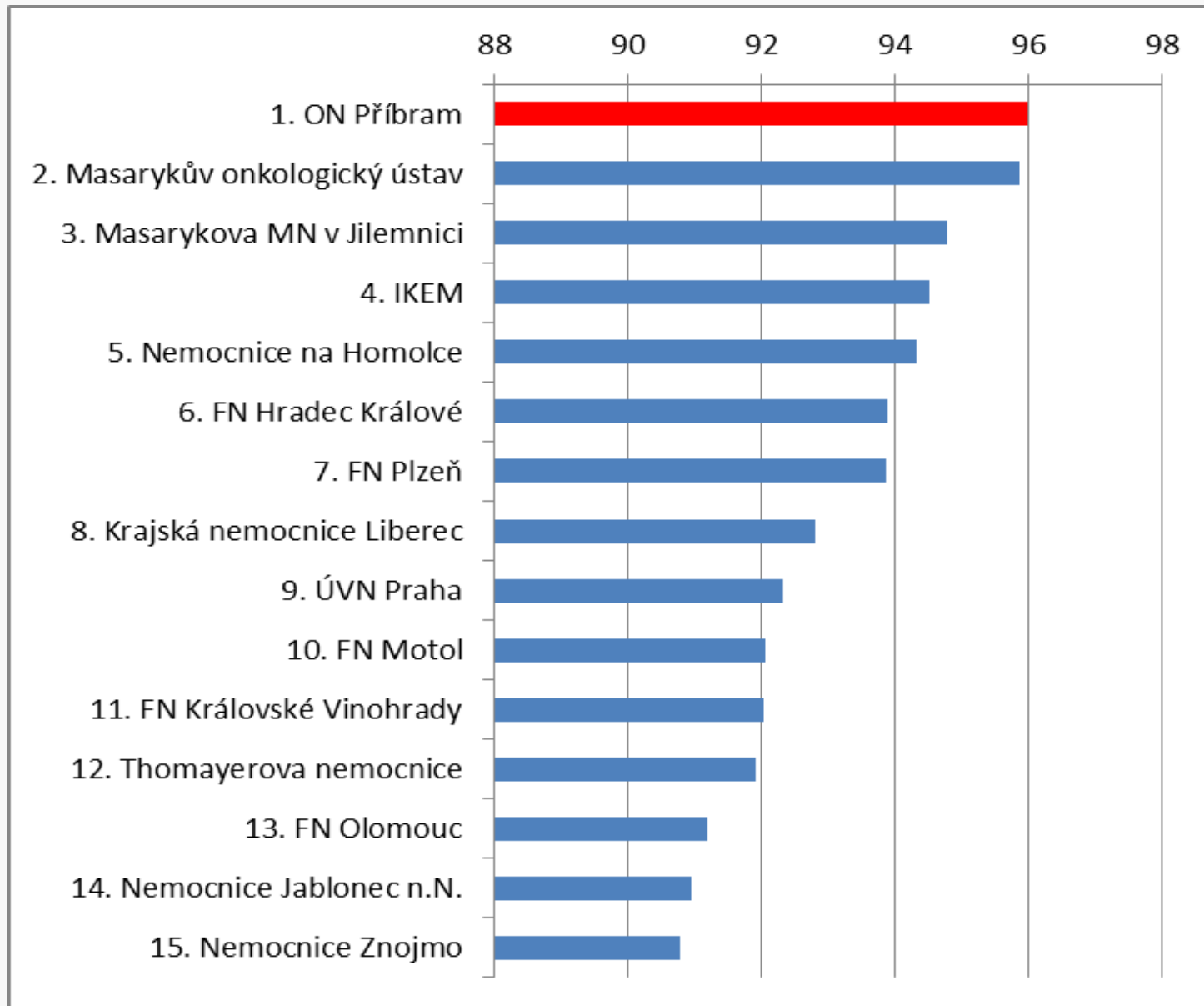
TOP 15 KOP ČR – Hodnocení sester



TOP 15 KOP ČR – Hodnocení lékařů



TOP 15 KOP ČR – Zapojení rodiny





KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Web s databází výsledků:

www.hodnoceni-nemocnic.cz

ZÁVĚREM

1. Oblastní nemocnice Příbram získala rating „A+“ a splnila podmínky pro udělení Certifikátu SP ve všech 3 kategoriích a zařadila se mezi nejlepší nemocnice v ČR
2. Svým přístupem nemocnice dlouhodobě podporuje aktivitu i spokojenost pacientů a tím pro ně zajišťuje kvalitnější a efektivnější zdravotní péči.
3. Je třeba počítat s rostoucími nároky pacientů - stejná kvalita může po čase znamenat nižší spokojenost pacientů!
4. Spokojenost pacientů jde ruku v ruce s kvalitou pracovního života. Doporučení realizovat projekt Kvalita Pracovního Života.

Děkuji za pozornost

RNDr. Tomáš Raiter



Autor je zakladatelem společnosti STEM/MARK, a.s. a předsedou představenstva mateřské společnosti ALFA/MARK, a.s.

Od roku 2001 spolupracuje s MZČR na rozvoji metodiky měření kvality zdravotní péče. 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 např. v CMC Graduate School of Business v Čelákovících, na VŠE Praha.

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 prezidentem a členem představenstva. Působil jako zástupce MZ ČR v pracovní skupině OECD pro kvalitu péče.

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

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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz