



MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ  
ČESKÉ REPUBLIKY

# Kvalita Očima Pacientů 2009

Měření kvality zdravotních služeb prostřednictvím  
spokojenosti pacientů

# DOBRO PACIENTA JE NEJVYŠŠÍ ZÁKON



## Důvody měření spokojenosti pacientů ve vyspělých zdravotních systémech:

### Etické

pacient

= uživatel služby

### Ekonomické

spokojený pacient

= rychlejší léčba

= nižší náklady

= kratší pracovní neschopnost (vyšší výkonnost ekonomiky)

**dobré hospodářské výsledky zdravotnického zařízení**

**korelují se spokojeností pacientů**

### Legislativní

veřejné informace

= podklad pro svobodnou volbu zdravotnického zařízení  
zakotvenou v právním řádu

= veřejná kontrola zdravotnických zařízení  
financovaných z veřejných rozpočtů

# HLAVNÍ PŘÍNOSY PROJEKTU



- Je nastaven **jeden standard měření kvality zdravotních služeb** ve všech lůžkových zařízeních.
- Každá nemocnice má k dispozici metodický postup doporučený Ministerstvem zdravotnictví ČR a **každoročně aktualizované referenční výsledky**, se kterými se může poměřovat.
- Managementům nemocnic umožní další práci s výsledky – **zlepšování služeb pro pacienty** na jednotlivých odděleních, u konkrétního personálu...
- Všechna zařízení zvládla metodiku. Je položen základ, se kterým **je možné každé další výsledky komfortně srovnávat**.
- Zvyšování spokojenosti pacientů jako **kriterium hodnocení manažerských schopností vedení zdravotnických zařízení**.
- Na zpracovává se **standardizace v oblasti ambulantní péče** a připravujeme standardizaci v oblasti **měření kvality pracovního života** pracovníků ve zdravotnictví.



# 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, 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.



# **Kvalita Očima Pacientů**

## **METODIKA** (T. Raiter)

# PROČ JE DŮLEŽITÁ METODIKA



**4 předpoklady kvalitních výsledků**

**4 předpoklady srovnatelnosti dat**

- ✓ **Výzkumný nástroj – dotazník.**
- ✓ **Metodika výběru pacientů – výběrový vzorek.**
- ✓ **Organizace sběru dat – návratnost dotazníků.**
- ✓ **Zpracování dat a interpretace výsledků.**



# PARAMETRY VÝZKUMU



- Dle standardizované metodiky – Věstník MZ, květen 2008
- Celková účast vzrostla na více než 26 000 pacientů
- návratnost dotazníků vzrostla na 72 % (návratnost v roce 2006 – 10 %)
- Projekt rozšířen o rehabilitační ústavy
- V roce 2009 se k projektu připojila VZP, pro kterou je kvalita péče jedním ze strategických cílů na období 2010-2013
- Informace pro občany: [www.kop-zdravi.cz](http://www.kop-zdravi.cz)

## **Fakultní nemocnice a velké ústavy**

- ❑ sběr 4 týdny (listopad 2009)

## **Psychiatrické léčebny a rehabilitační ústavy** (výsledky budou k dispozici na TK 18. 3. 2010)

- ❑ sběr 6 týdnů (listopad - prosinec 2009)

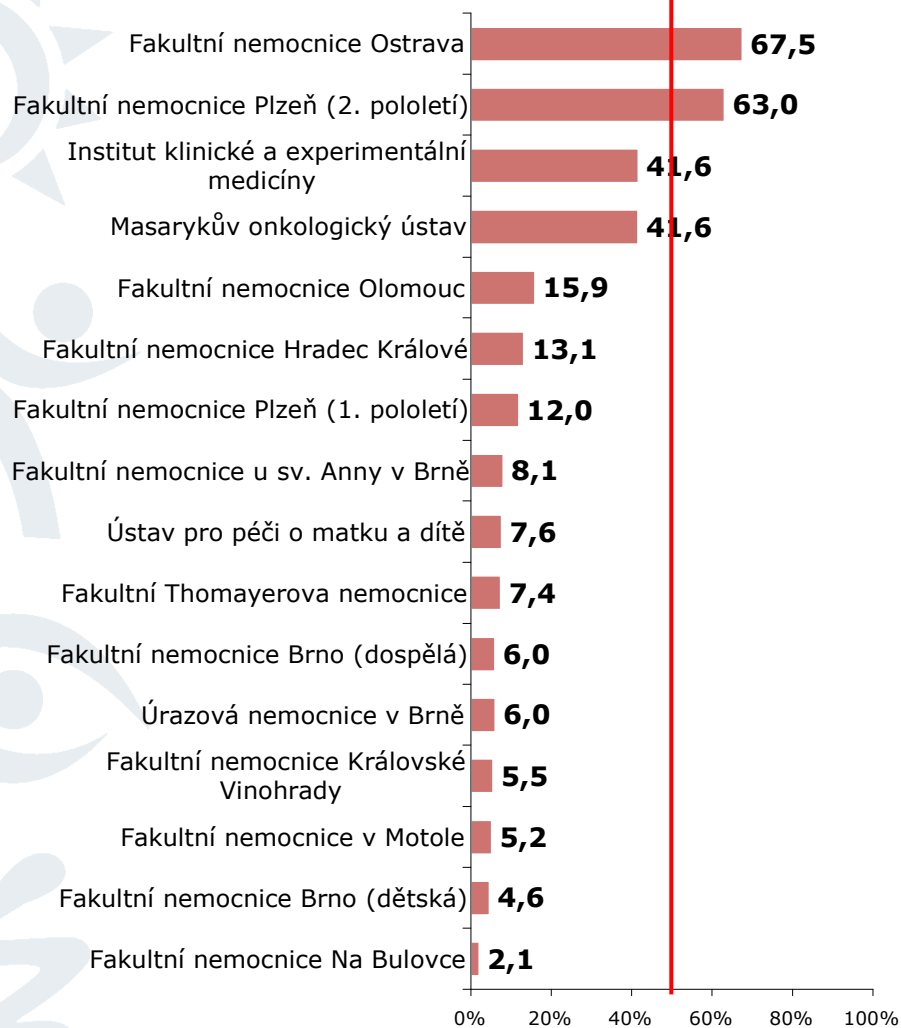
- ✓ Shodný dotazník
- ✓ Shodný výběr respondentů
- ✓ Shodná organizace sběru
- ✓ Shodné zpracování a interpretace



# RELATIVNÍ NÁVRATNOST DOTAZNÍKŮ

## Návratnost dotazníků 2006

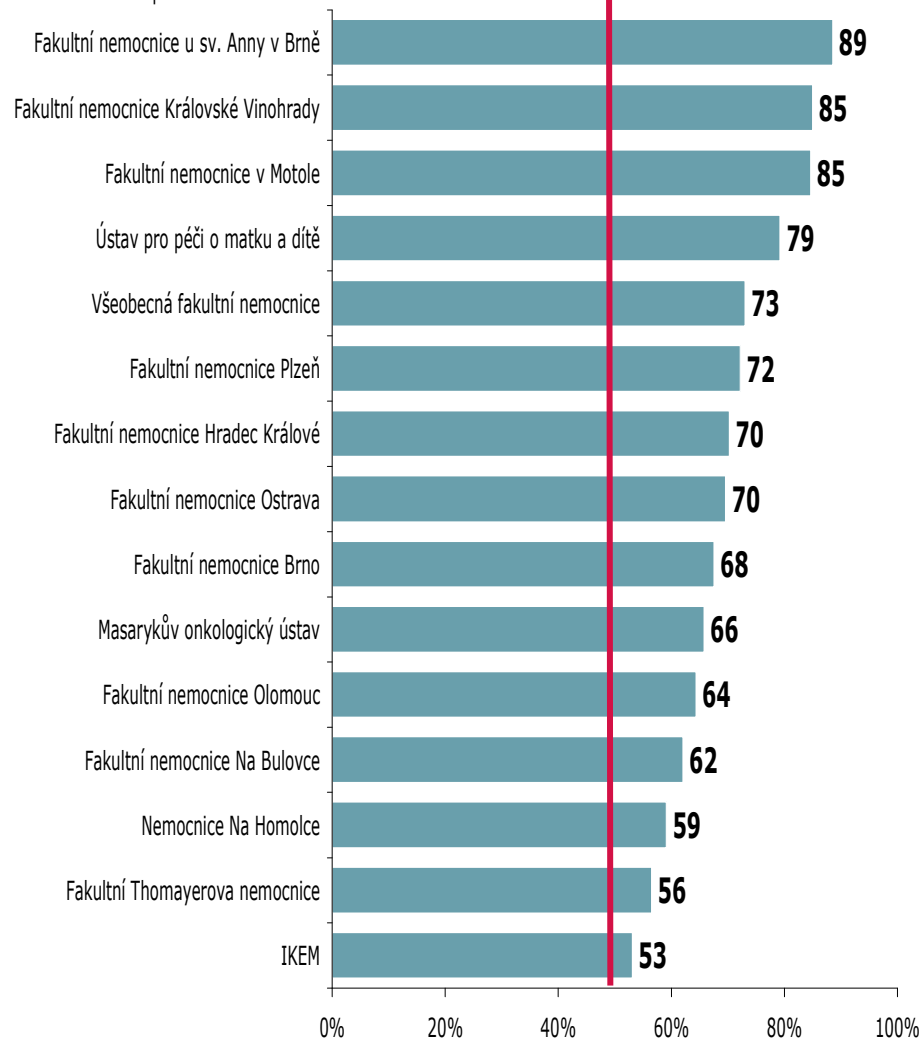
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2006

## Návratnost dotazníků 2009

ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

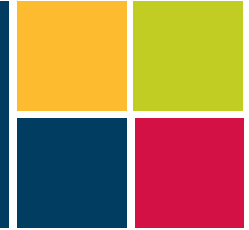


# METODICKÉ PŘEDNOSTI VÝZKUMU



1. Dotazování hospitalizovaných pacientů.
2. Minimální doba hospitalizace – 2 dny.
3. Úplný výběr = oslovení všichni propouštění pacienti.
4. Velké vzorky pacientů – analýza stanic.
5. Evidence nezařazených (indisponovaných) pacientů.
6. Vysoká návratnost – 60 %.
7. Anonymita, dobrovolnost.
8. Vážení dat podle údajů z NIS.
9. Přísná analýza: (metoda TOP BOX: standard dobré péče = 80 % zcela spokojených)

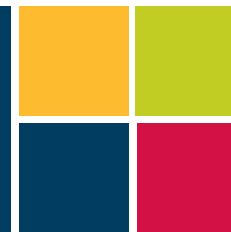
# STRUKTURA VÝSLEDKŮ



Každá samostatně hodnocená organizační jednotka (nemocnice, klinika, oddělení, stanice) je hodnocena v těchto úrovních:

1. **Souhrnná spokojenost** – celkový index kvality zdravotní péče
2. **Spokojenost v osmi dimenzích kvality** – index dimenze kvality
3. **Srovnání výsledku pracoviště s průměrem za všechna ostatní pracoviště** (ve všech dimenzích kvality)
4. **Srovnání výsledku pracoviště s výsledkem za předchozí šetření**
5. **Hodnocení sester**
6. **Hodnocení lékařů**
7. **Hodnocení všeobecných služeb**
8. **Přehled indikátorů** – statisticky významné odchylky v hodnocení pracoviště ve srovnání s ostatními pracovišti za všech 49 dílčích indikátorů jednotlivých dimenzí
9. **Připomínky pacientů** – přepisy vyjádření pacientů k hospitalizaci (nezveřejňují se)
10. **Základní frekvence** – frekvence odpovědí na jednotlivé otázky

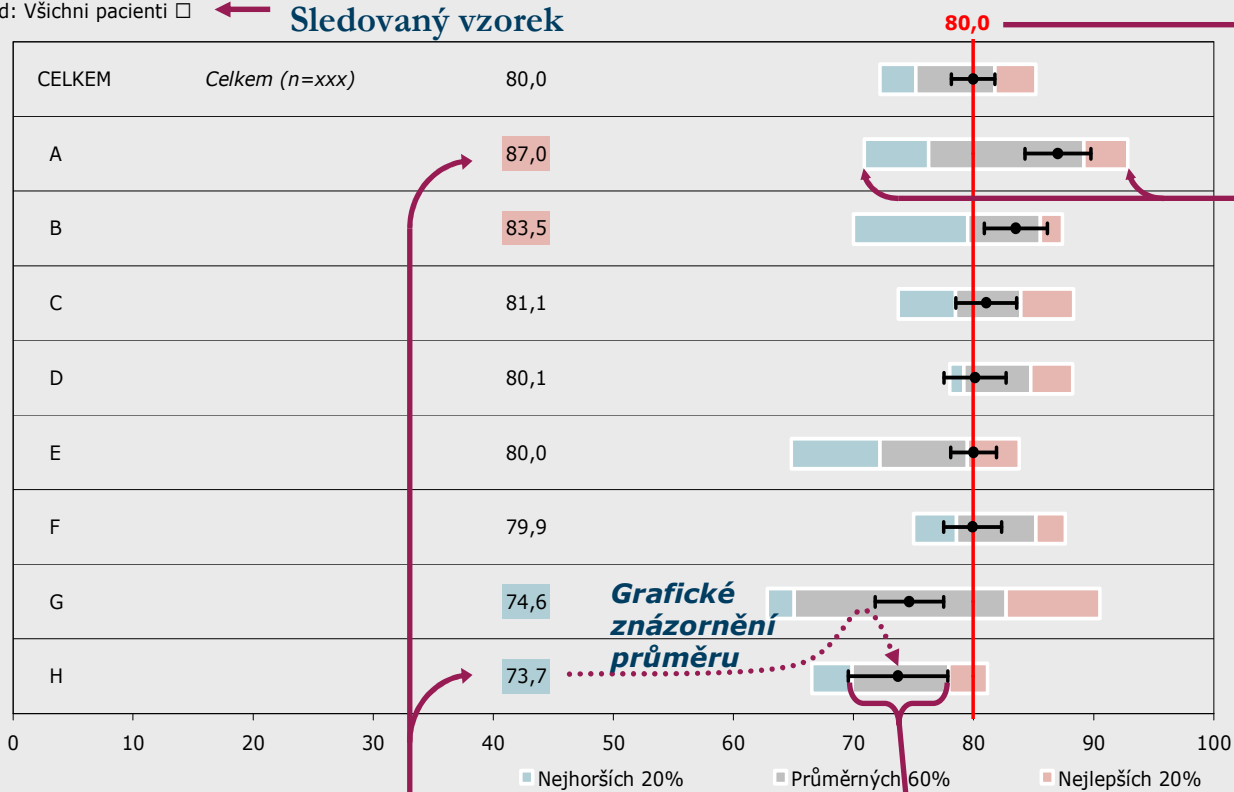
# JAK SE ORIENTOVAT V GRAFU



**XXX**

Základ: Všichni pacienti □

← Sledovaný vzorek



Celková průměrná spokojenost

Referenční pásmo:

20 % nejhorších  
60 % průměrných  
20 % nejlepších

zdravotnických zařízení/pracovišť

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2006

Průměrná celková spokojenost /  
spokojenost s dimenzí / spokojenost  
indikátoru sýtící dimenzi

signif. nadprůměrné – červeně

signif. podprůměrné - modře

Interval spolehlivosti pro průměr

# PŘED ZVEŘEJNĚNÍM VÝSLEDKŮ



## **Odpovědnost při zveřejňování výsledků měření kvality!!!**

- **V mediích se objevují tzv. „žebříčky nemocnic“, které se opírají o naprosto nedostatečná data a velmi neodborné metody sběru.**
- **Takové výsledky mohou poškodit práci mnoha lidí ve zdravotnictví a rozhodně matou pacienty.**
- **Media by měla věnovat maximální pozornost alespoň základním metodickým parametrům zveřejňovaných dat:**
  1. **absolutní počet dotázaných**
  2. **relativní návratnost (jaká část pacientů odpovídala)**
  3. **výběrový vzorek dotázaných**
  4. **interpretace výsledků včetně intervalů spolehlivosti výsledku**

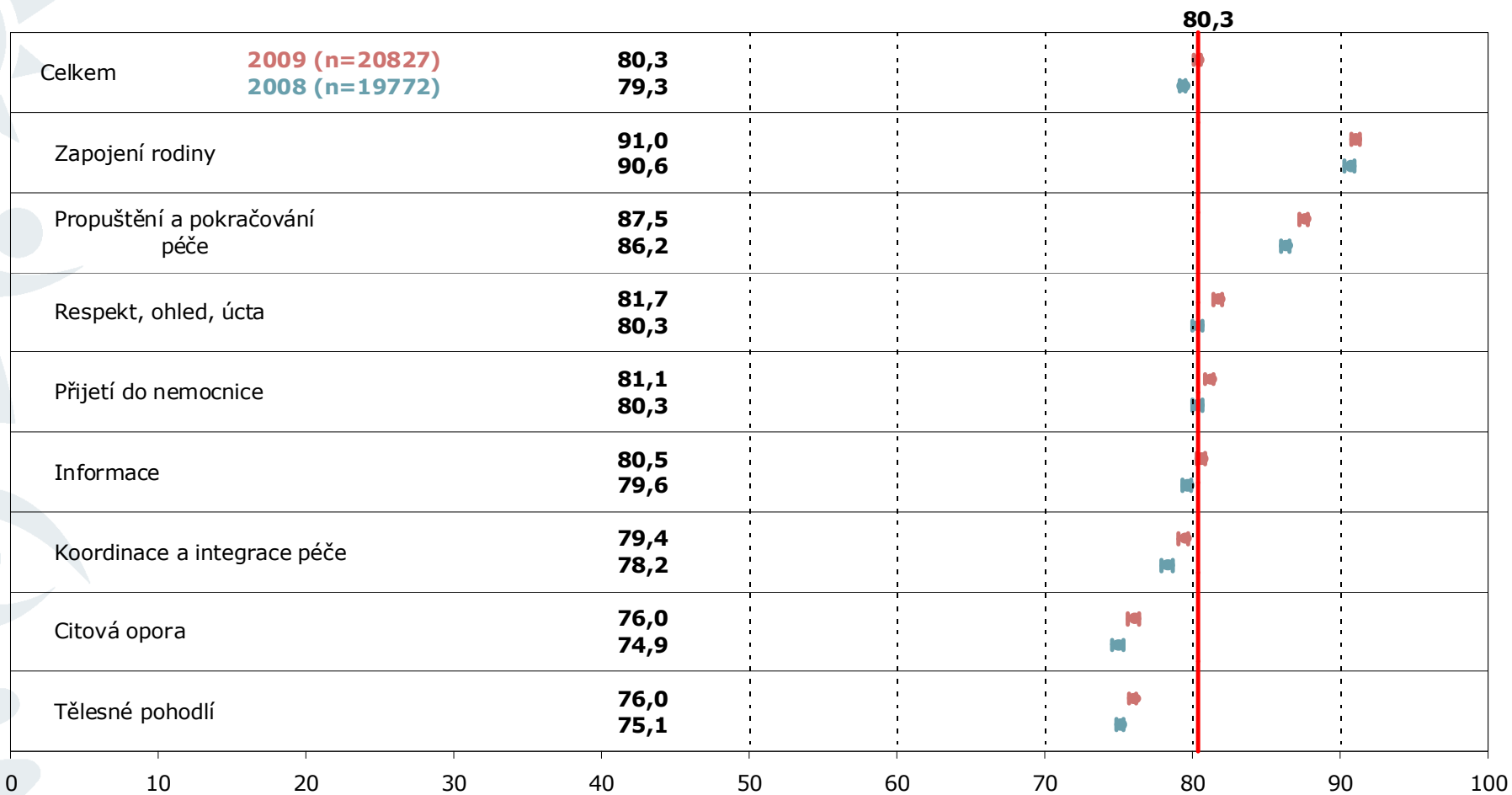


# FAKULTNÍ NEMOCNICE A ÚSTAVY



## Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



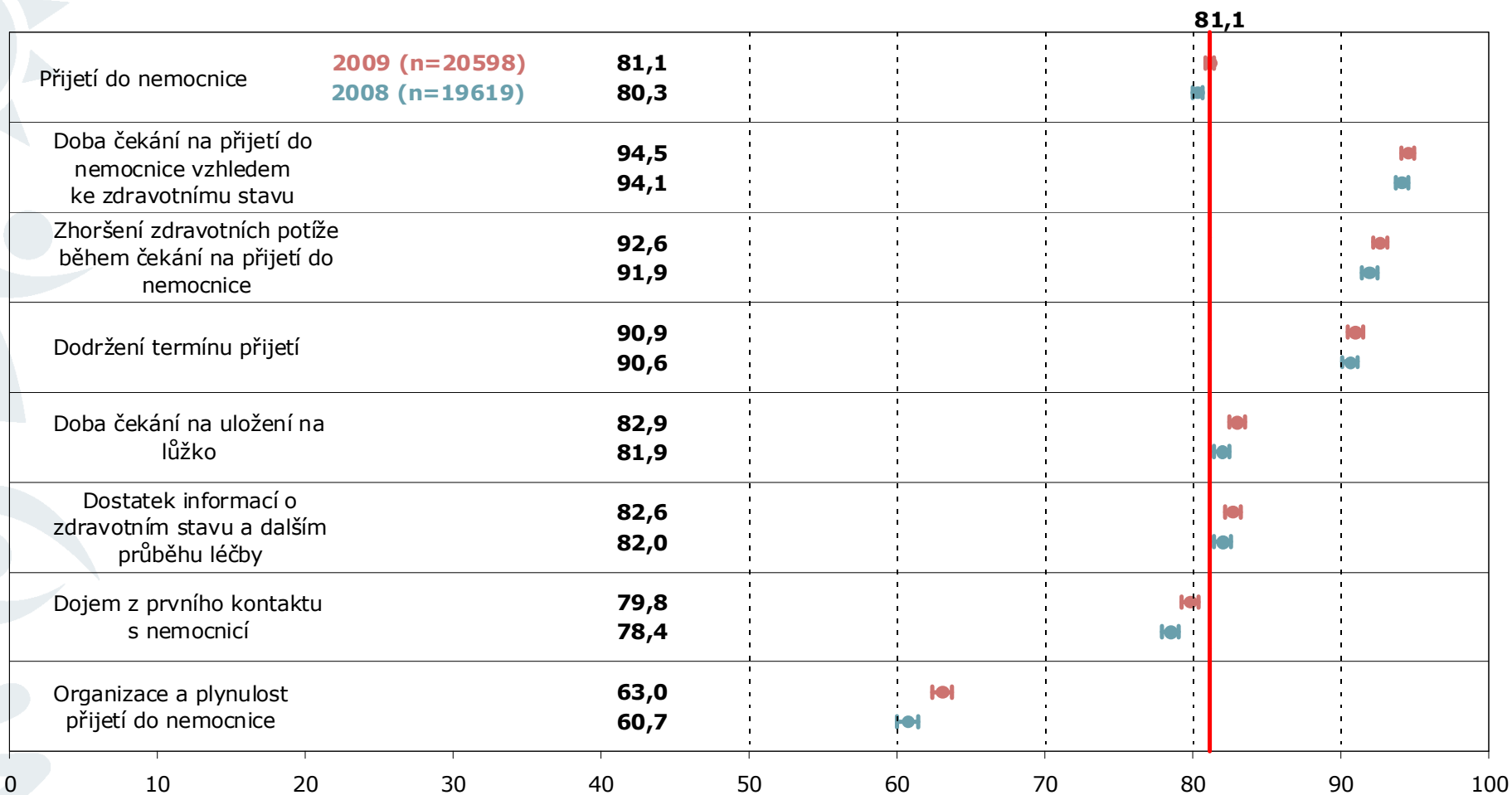
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# FAKULTNÍ NEMOCNICE A ÚSTAVY



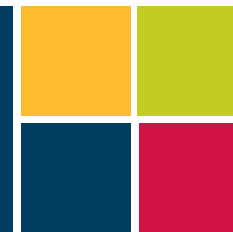
## Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti



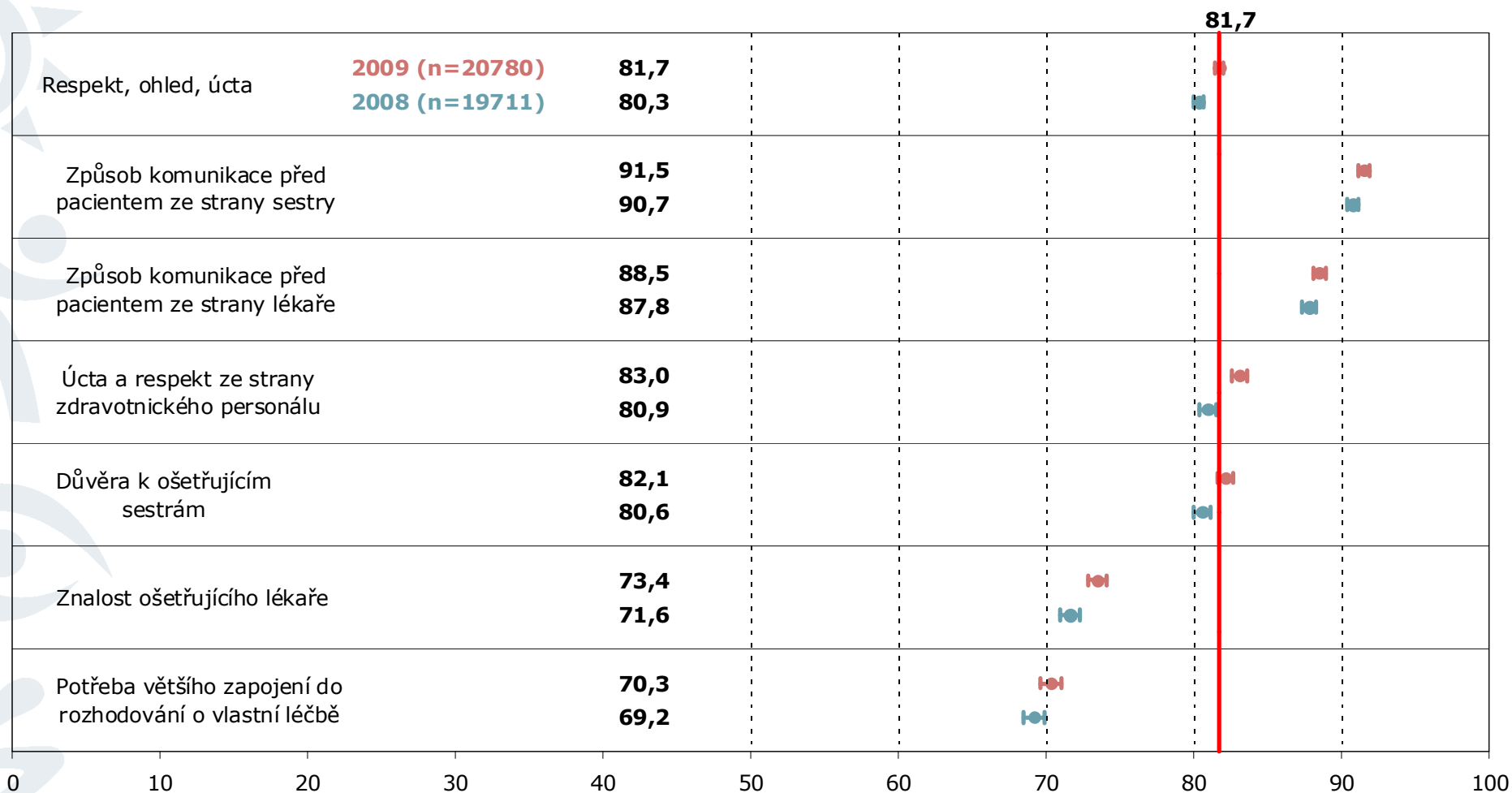
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# FAKULTNÍ NEMOCNICE A ÚSTAVY



## Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

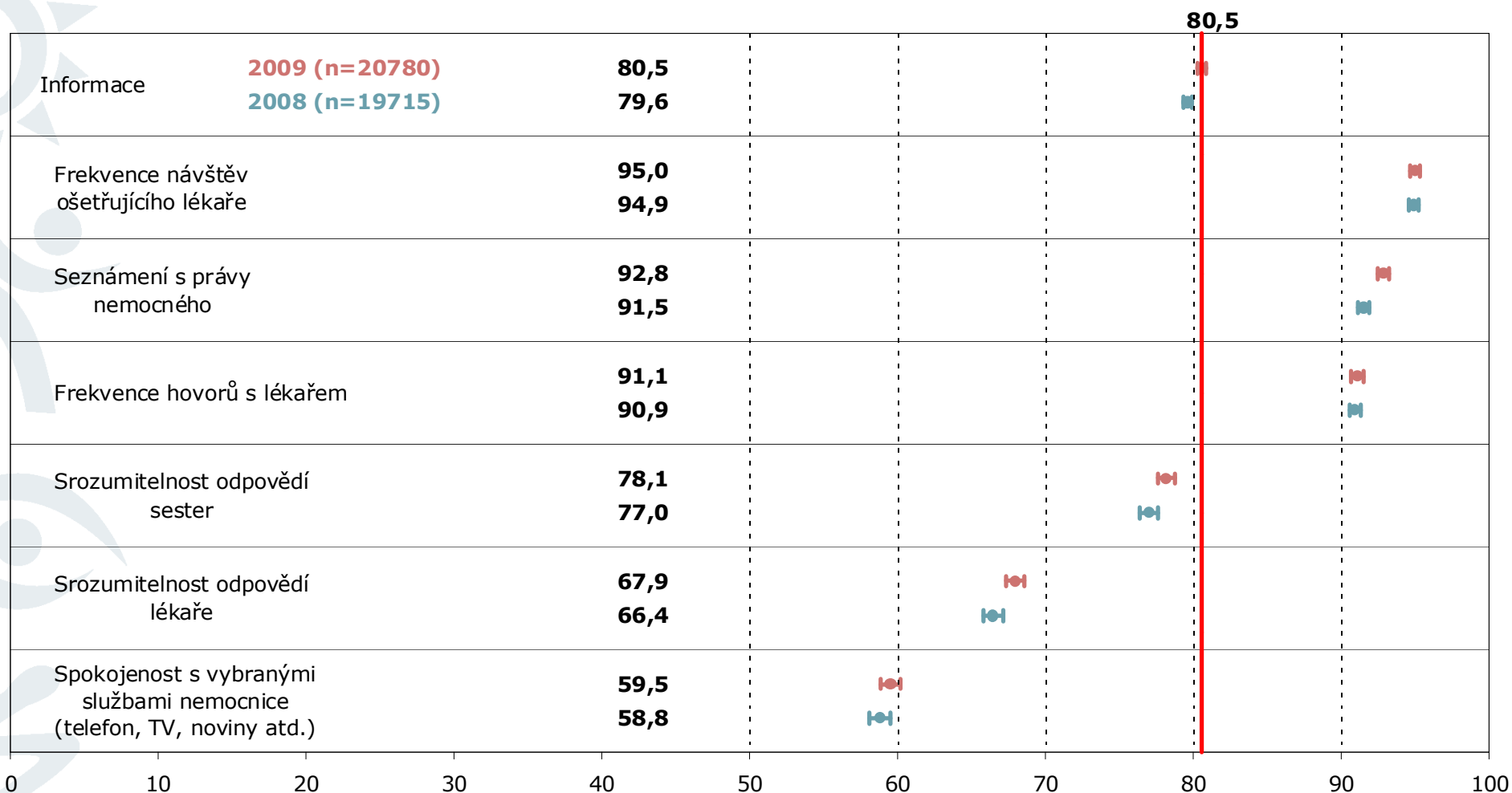


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# FAKULTNÍ NEMOCNICE A ÚSTAVY

## Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti



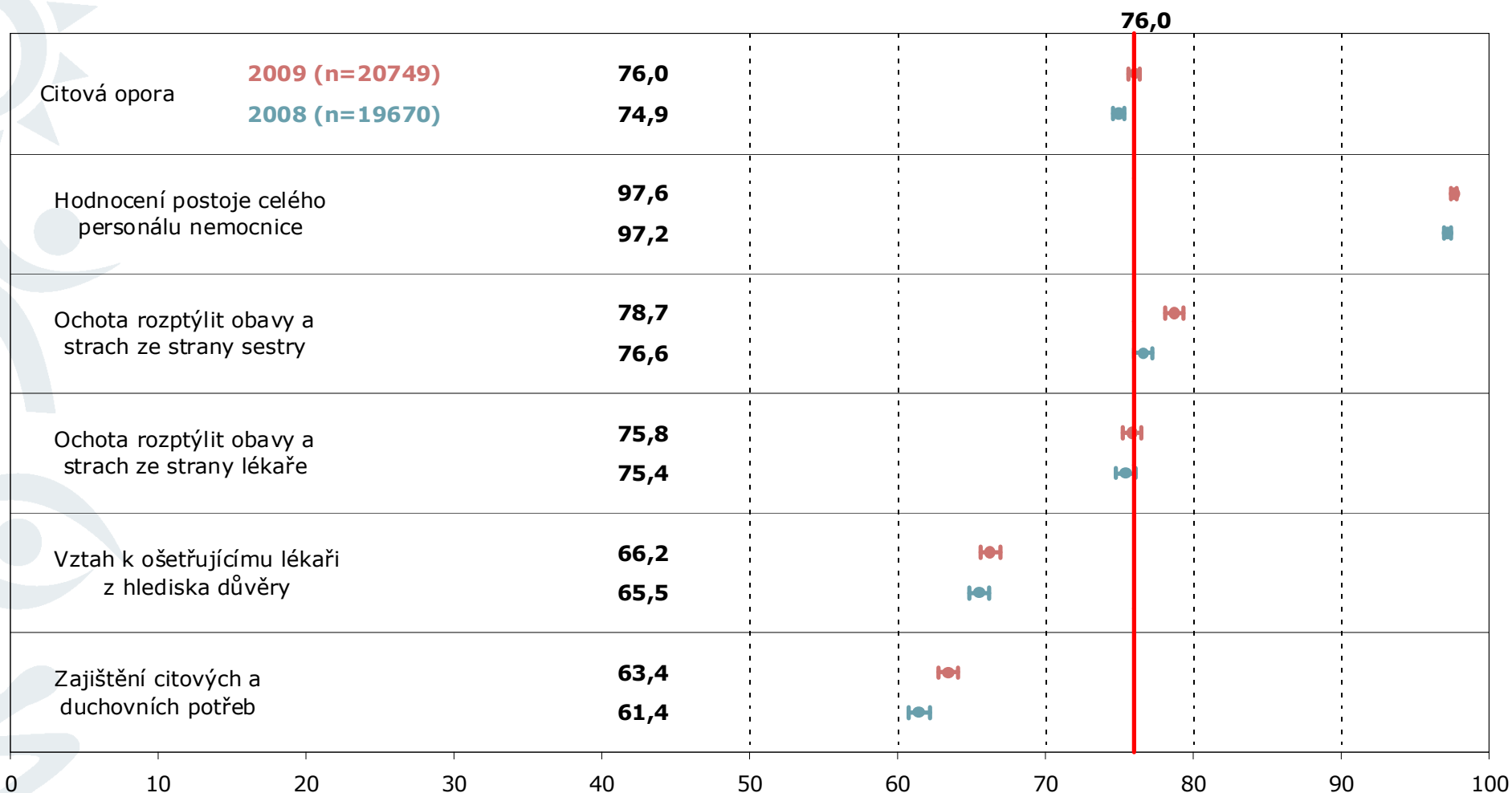
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010



# FAKULTNÍ NEMOCNICE A ÚSTAVY

## Citová opora

Základ: Všichni pacienti



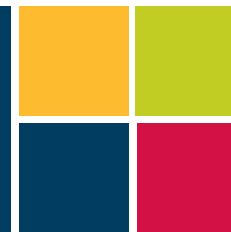
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010



# **Kvalita Očima Pacientů VÝSLEDKY NEMOCNIC**

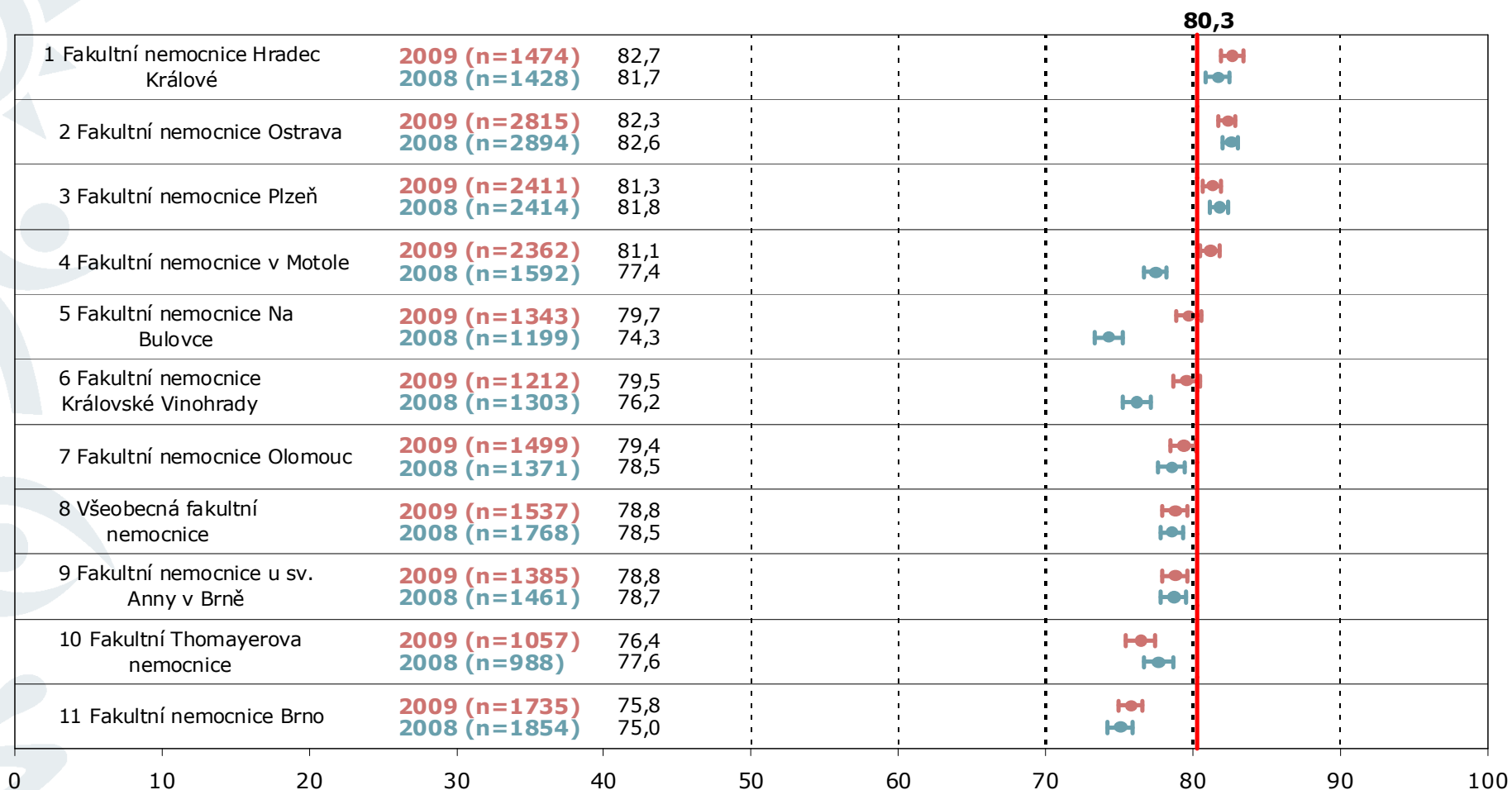
**(M. Hellerová)**

# VÝSLEDKY ŠETŘENÍ



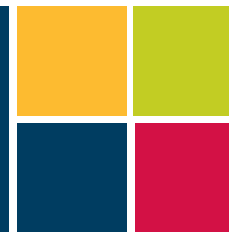
## Souhrnná spokojenost (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



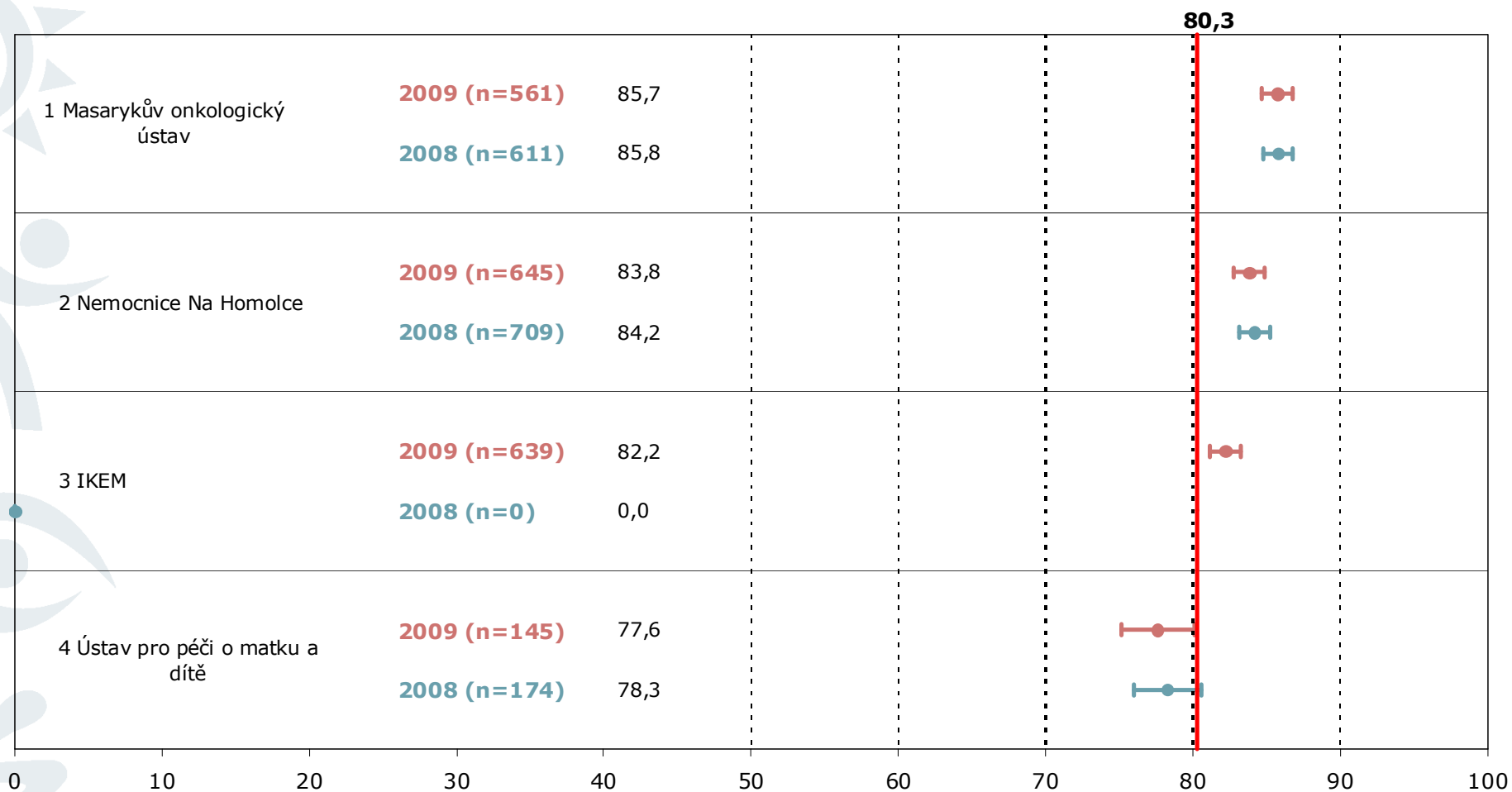
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# VÝSLEDKY ŠETŘENÍ



## Souhrnná spokojenost (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# KATEGORIZACE PODLE KVALITY - nemocnice



## **Skupina A+** (významně nadstandardní):

FN Hradec Králové, FN Ostrava, FN Plzeň, FN Motol  
Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, IKEM

## **Skupina A** (nadstandardní)

## **Skupina A-** (standardní)

FN: Bulovka, Královské Vinohrady, Olomouc  
Ústav pro péči o matku a dítě

## **Skupina B+** (mírně pod standardem)

FN U sv. Anny v Brně, Všeobecná fakultní nemocnice

## **Skupina B** (pod standardem)

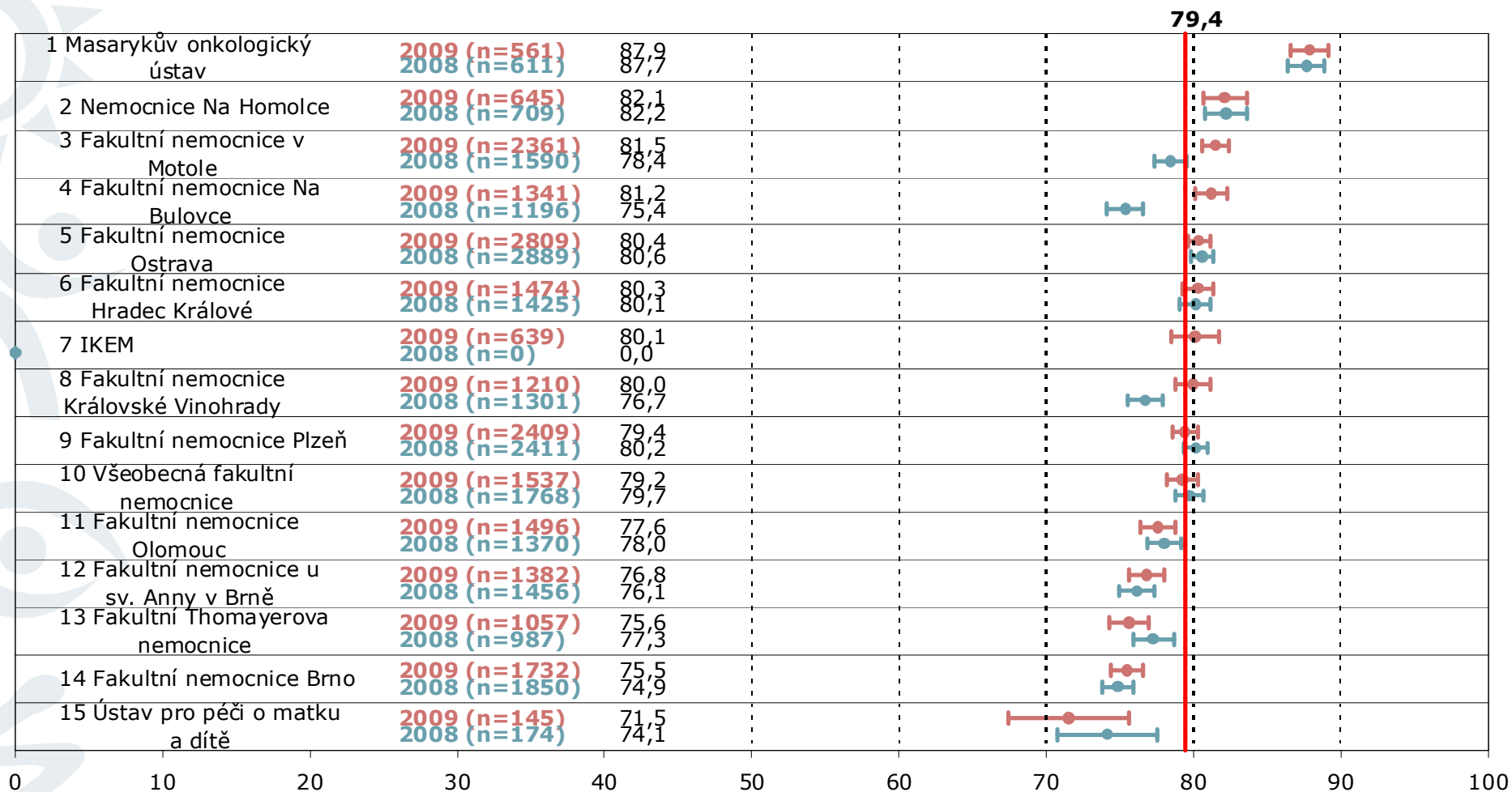
## **Skupina B-** (významně pod standardem)

FN Brno, FN Thomayerova (↓)

# NEMOCNICE – HODNOCENÍ LÉKAŘŮ

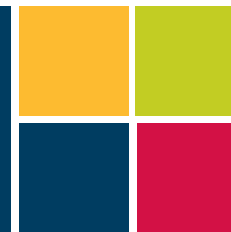
## Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



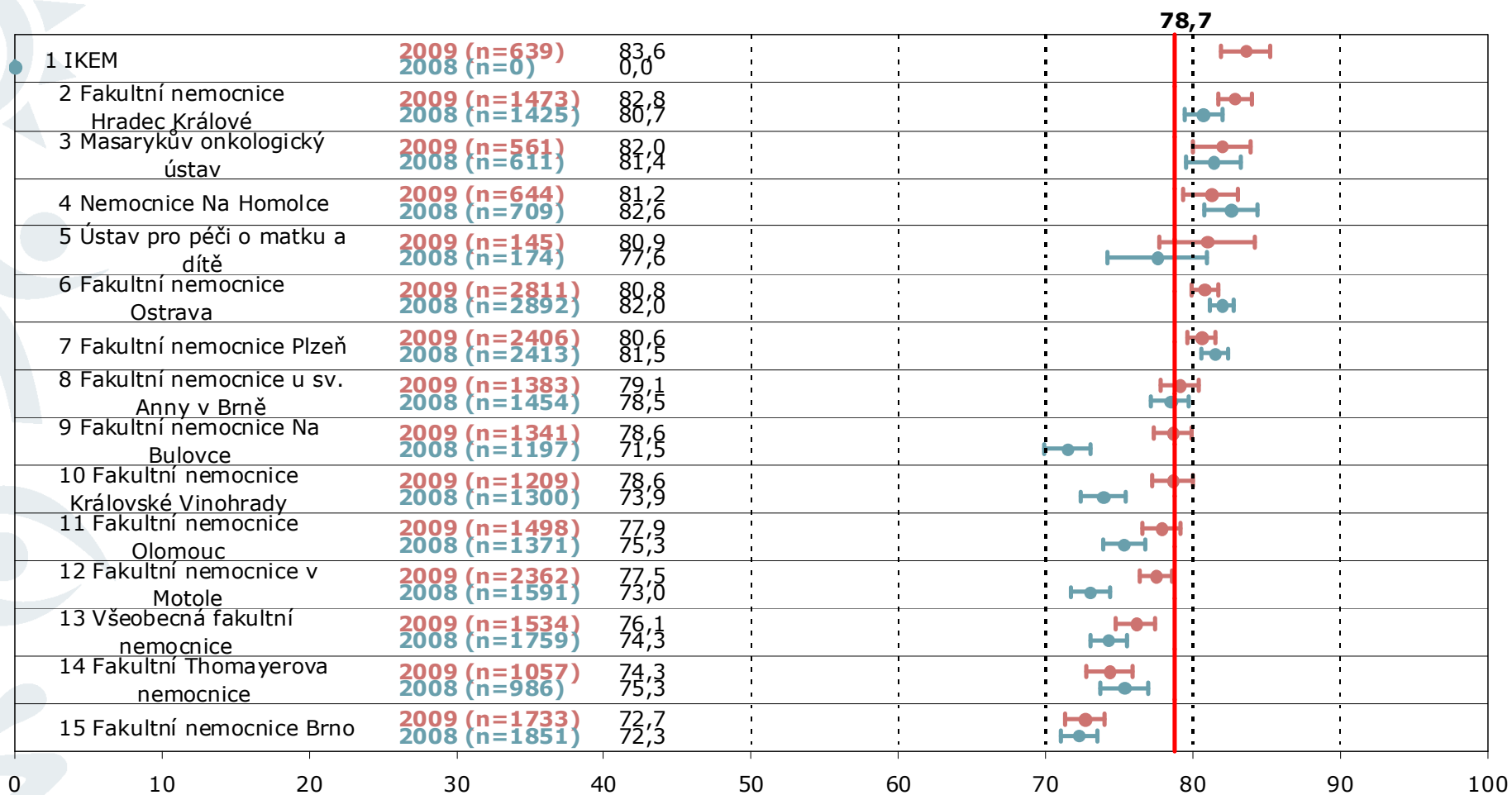
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# NEMOCNICE – HODNOCENÍ SESTER



## Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

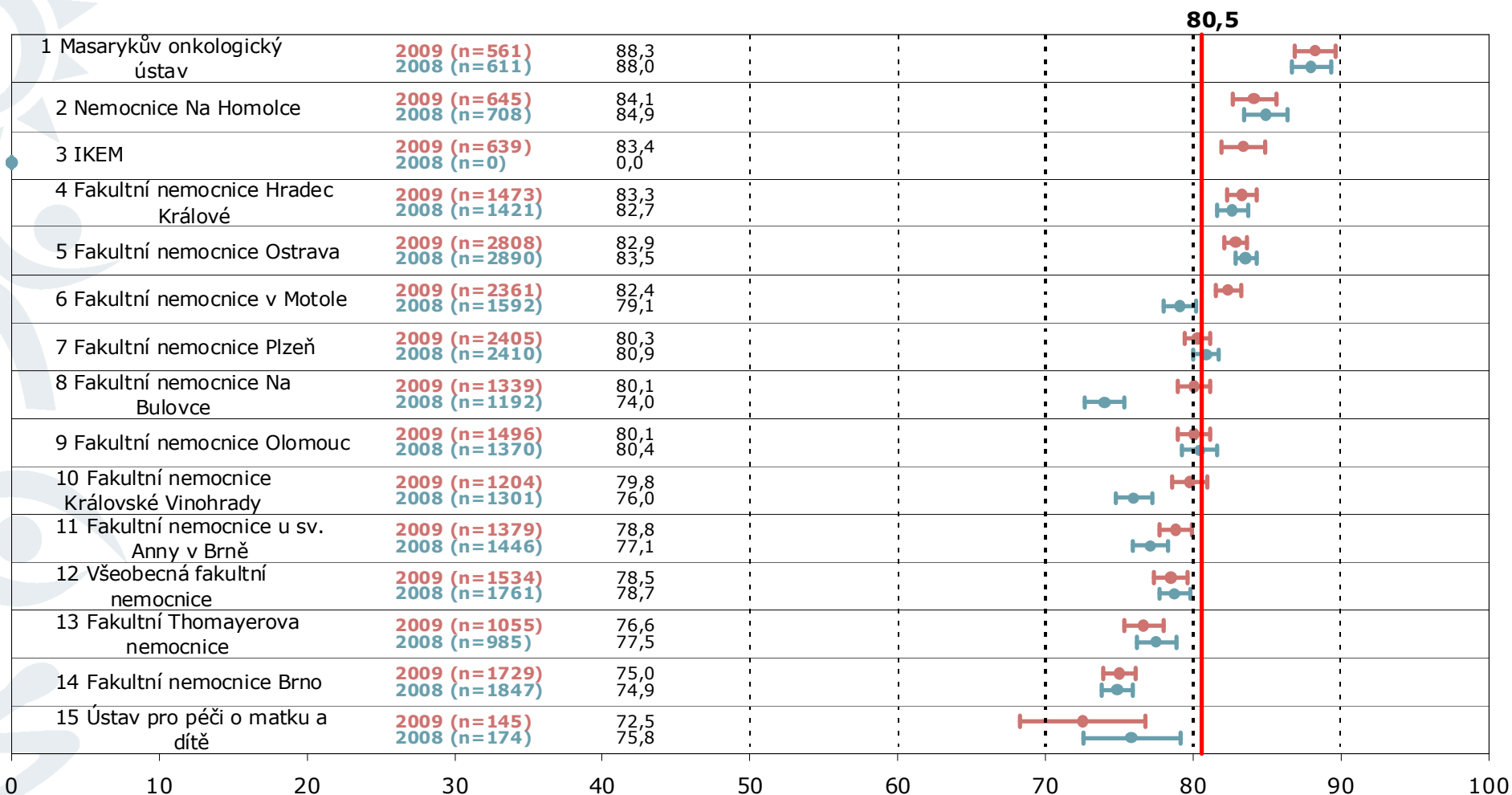


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# NEMOCNICE – Dimenze INFORMACE A KOMUNIKACE

## Informace, komunikace

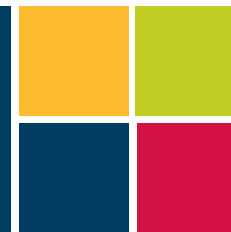
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

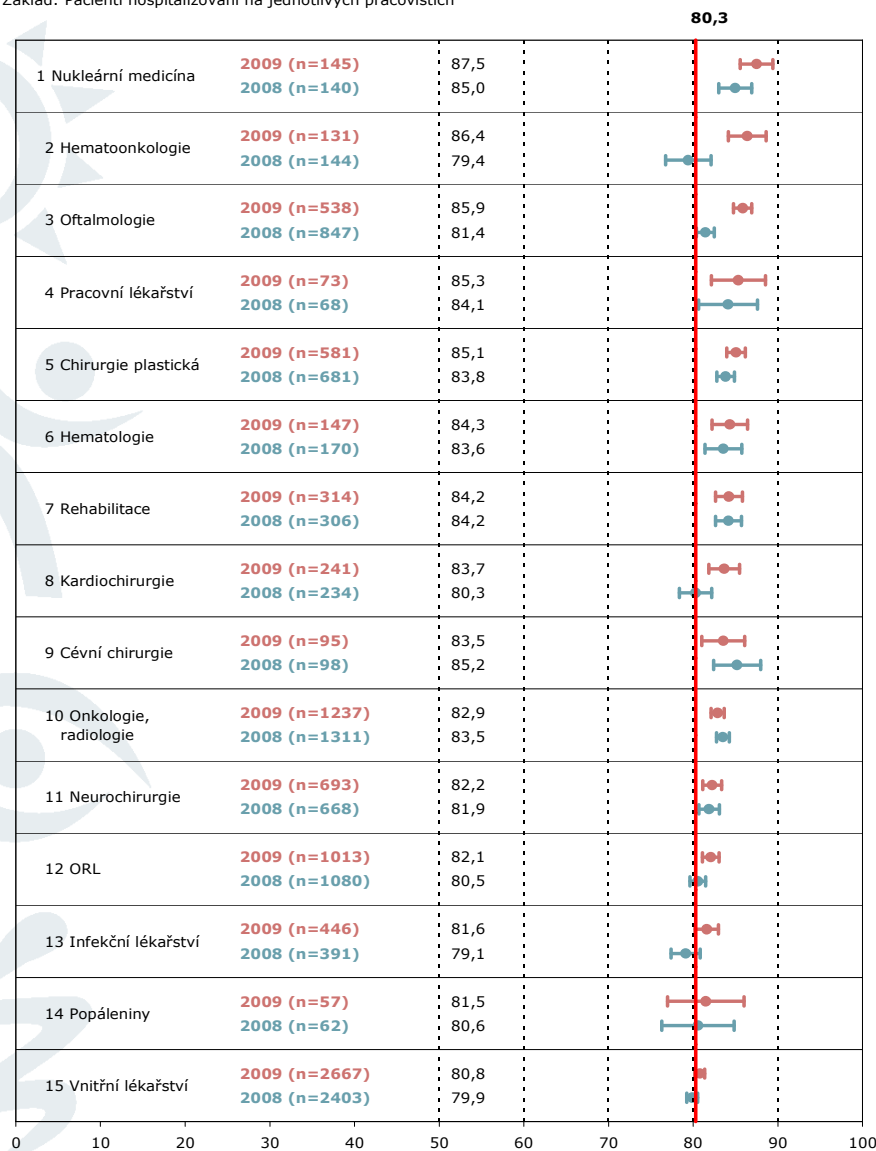


# NEMOCNICE – HODNOCENÍ OBORŮ



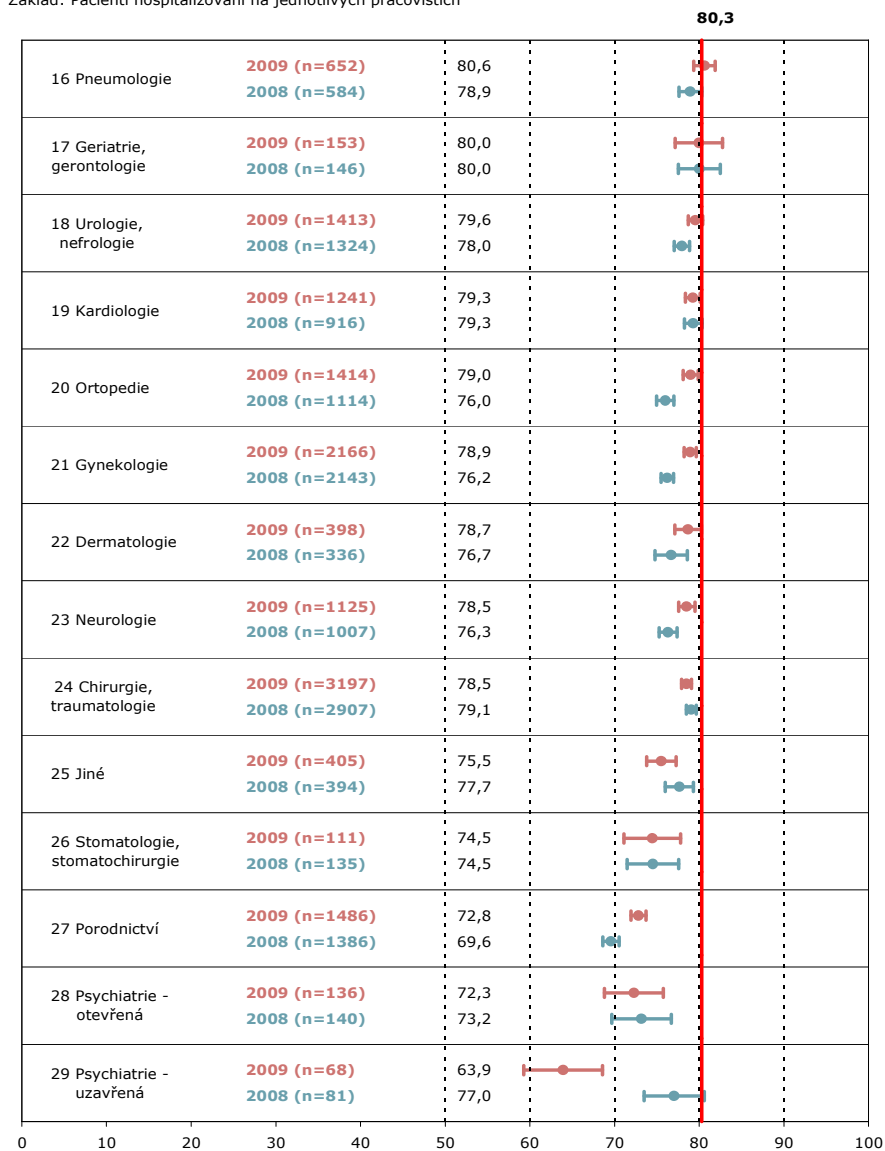
## Souhrnná spokojenost podle oborů

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



## Souhrnná spokojenost podle oborů

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

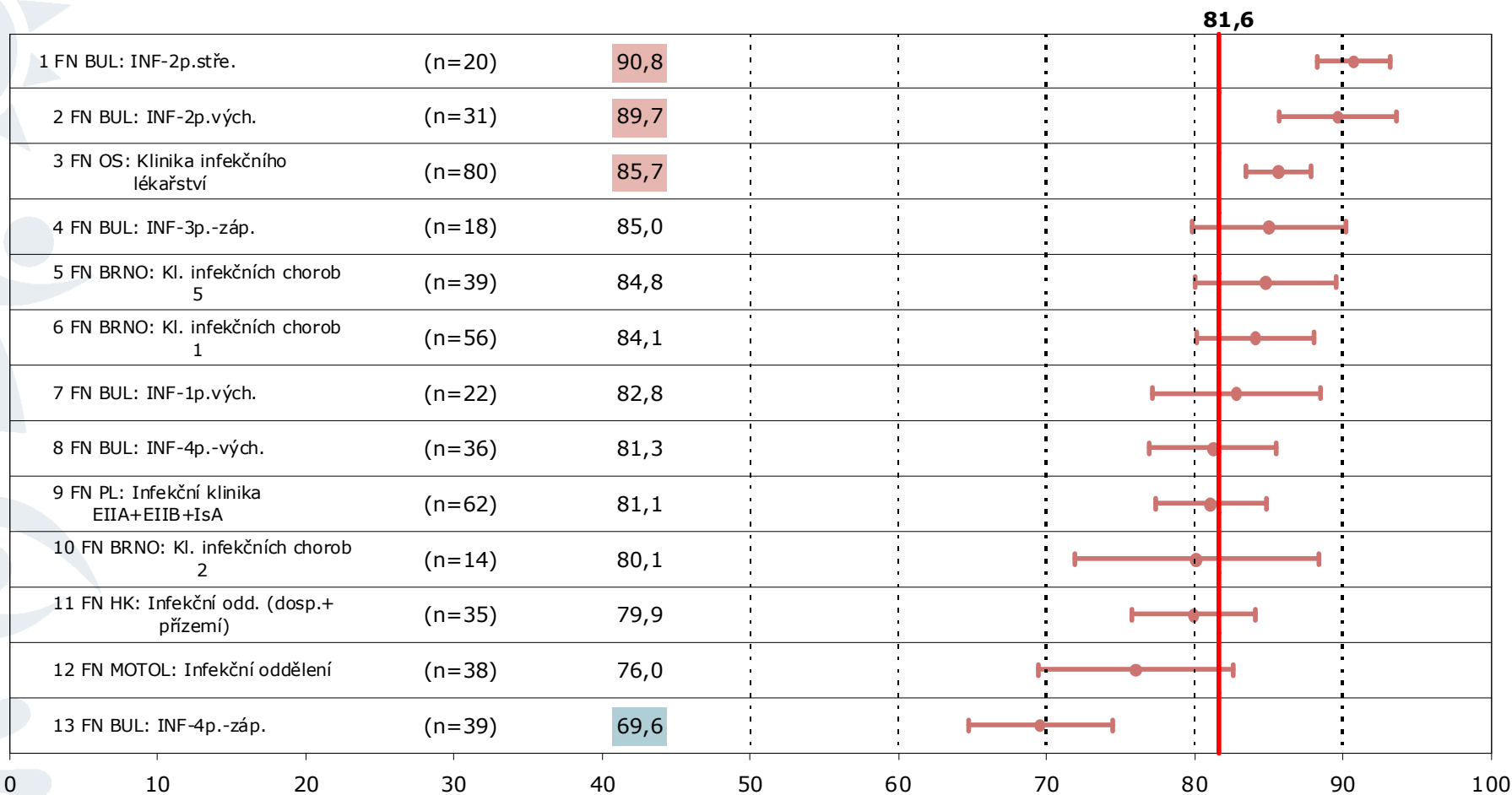


# HODNOCENÍ OBORŮ – Infekční lékařství



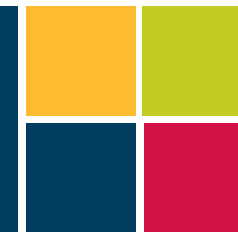
## Infekční lékařství: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



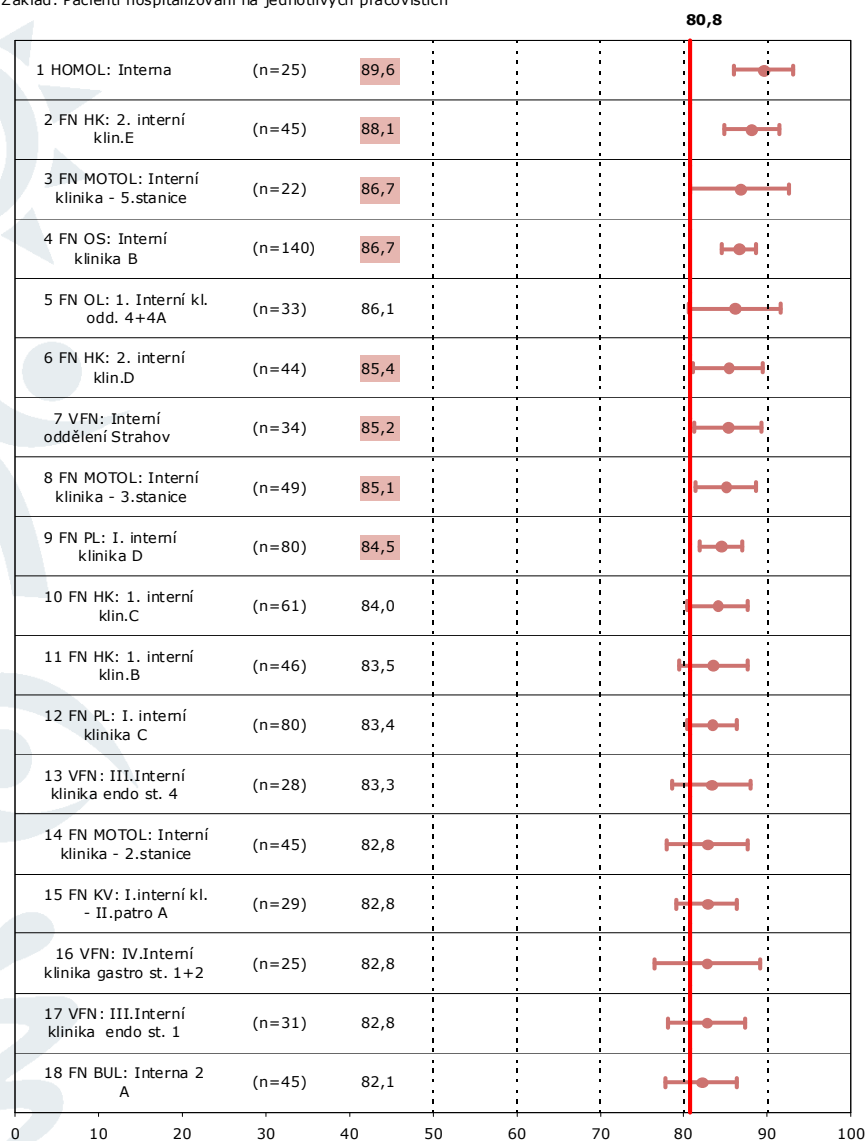
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# HODNOCENÍ OBORŮ – Vnitřní lékařství



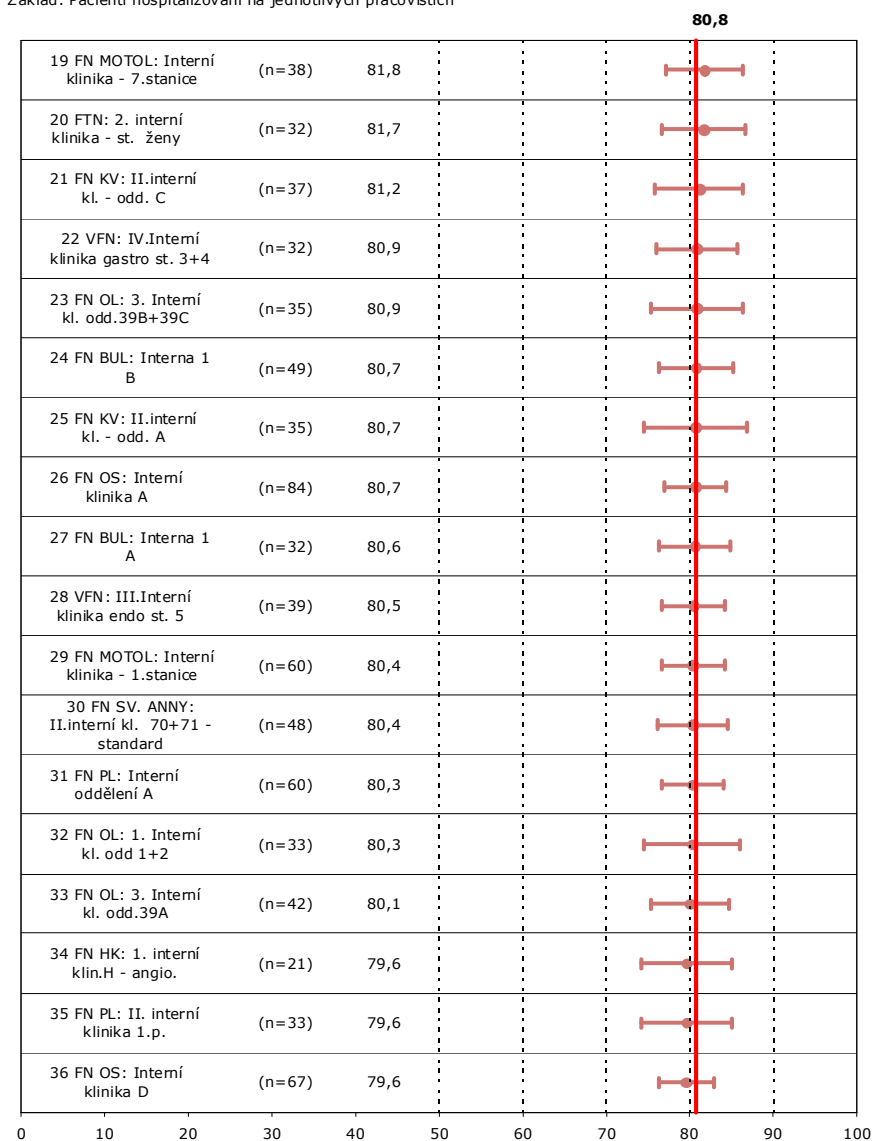
## Vnitřní lékařství: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



## Vnitřní lékařství: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

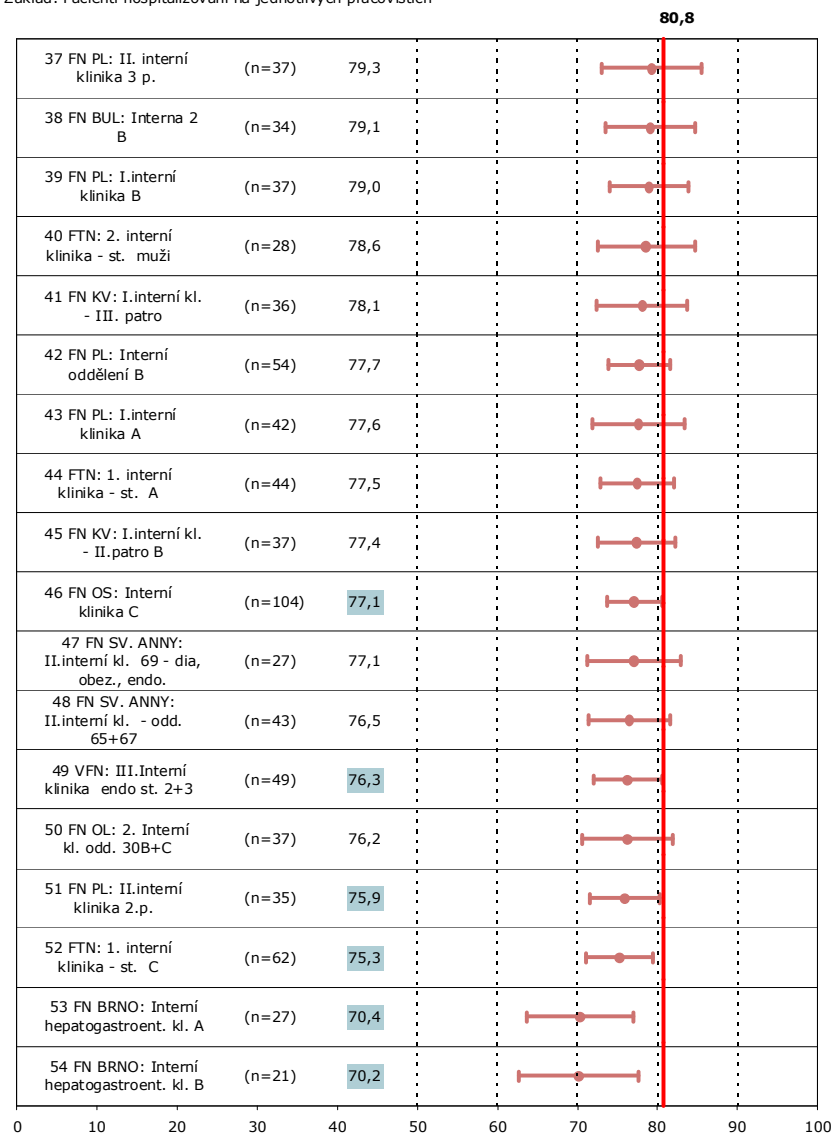


# HODNOCENÍ OBORŮ – Vnitřní lékařství



## Vnitřní lékařství: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích





**Pro více informací kontaktujte Ministerstvo zdravotnictví ČR**  
tel.: 224 972 166, e-mail: [tis@mzcr.cz](mailto:tis@mzcr.cz)