



## Zdravotnická zařízení přímo řízená ministerstvem zdravotnictví budou certifikována v oblasti kvality péče o pacienty

Ministerstvo zdravotnictví ČR se rozhodlo jím zřizované nemocnice a zdravotnická zařízení certifikovat. Rozhodujícím faktorem pro udělení certifikace bude úroveň kvality péče o pacienty, podkladem bude projekt Kvalita Očima Pacientů. Podmínky certifikace budou každoročně zpřísnovány, čímž dojde k větší motivaci zdravotnických zařízení zvyšovat úroveň péče o pacienty.

Projekt Kvalita Očima Pacientů se uskutečnil ve všech přímo řízených nemocnicích a dvanácti psychiatrických léčebnách. Jde o jediný relevantní výzkum v České republice srovnatelný s mezinárodními standardy. **„Třetí ročník projektu proběhl v listopadu a začátkem prosince loňského roku celkem ve třiceti zdravotnických zařízeních a zúčastnilo se jej více než 26 tisíc pacientů. Návratnost dotazníků dosáhla 72 %“**, říká ministryně zdravotnictví Dana Jurásková.

Měření potvrdilo, že kvalita zdravotní péče poskytovaná pacientům ve fakultních nemocnicích, psychiatrických léčebnách a dalších zdravotnických zařízeních přímo řízených Ministerstvem zdravotnictví ČR dosahuje velmi dobrého standardu. Průměrná hodnota spokojenosti za všechny fakultní nemocnice a velké ústavy překročila statisticky významně hodnotu 80 %, která je považována za standard dobré péče o pacienty. Velmi pozitivně jsou pacienti hodnoceny zejména doba čekání na přijetí vzhledem ke zdravotnímu stavu, dodržování termínu přijetí, kontinuita informací od personálu, frekvence návštěv ošetřujícího lékaře, tišení bolesti, zapojení rodiny nebo informace o péči a užívání léků po propuštění.

**„Z výsledků jasně vyplynulo, že mezi specializovanými zařízeními jednoznačně vítězí Masarykův onkologický ústav v Brně. Stejně jako v předchozím šetření jsou nejvíce spokojeni pacienti z fakultních nemocnic Ostrava, Plzeň a Hradec Králové,“** představuje výsledky průzkumu Marek Šnajdr, první náměstek ministryně zdravotnictví. **„Za velmi pozitivní považuji výrazné meziroční zlepšení především tam, kde byly při předchozím šetření se spokojeností problémy,“** říká Markéta Hellerová, náměstkyně pro zdravotní péči.

Ministerstvu se podařilo sjednotit metodiku ve všech přímo řízených organizacích. Zatímco v roce 2006 splnily metodické minimum pouze dvě fakultní nemocnice (Ostrava, Plzeň), od roku 2008 (po vydání závazné metodiky ve Věstníku MZ) plní metodické minimum všech třicet přímo řízených organizací. Vedle většího zájmu ze strany zdravotnických zařízení o tento projekt, roste i počet pacientů, kteří se zapojují do šetření. Výsledky poskytují podrobnou informaci o zkušenosti pacientů nejen za celá zdravotnická zařízení, ale jdou až na úroveň jednotlivých lékařských oborů a oddělení nemocnic.

Každé oddělení dostane výsledky za padesát velmi konkrétních indikátorů kvality, které tvoří osm takzvaných dimenzí 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

Zvlášť jsou ještě hodnoceny sestry, lékaři případně další skupiny (např. rehabilitační pracovníci). To umožňuje přesněji určit zdroj nespokojenosti na oddělení. Přestože pacienti nehodnotí lékařský odborný výkon, zkušenosti ze světa ukazují, že spokojenost pacientů vykazuje vysokou korelaci i s odbornou erudicí zdravotnického zařízení. „**Znovu se také potvrdilo, že pacienti jsou nejvíce spokojeni v nemocnicích, které vykazují velmi dobré hospodářské výsledky. Ziskovost zdravotnických zařízení tedy nemusí být nutně dosahována na úkor pacientů, ale naopak, tam, kde dobře hospodaří, mají také spokojené pacienty,**“ zdůraznil první náměstek Marek Šnajdr.

Konkrétní slabiny českého zdravotnictví (opakovaně nejhůře hodnocené indikátory):

1. Neznalost ošetřujícího lékaře – lékaři se nepředstavují
2. Nesrozumitelnost odpovědí lékaře – lékaři s pacienty hovoří sice často, ale pro pacienty 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 zdravotnického zařízení, 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

Ve srovnání se zahraničím jsme na tom relativně dobře při hodnocení doby čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu a v dodržení termínu přijetí. Dobře hodnoceny jsou rovněž tyto indikátory:

1. Kontinuita informací personálu (pacienti nedostávají protichůdné informace)

2. Frekvence návštěv lékaře na pokoji
3. Tišení bolesti
4. Pády z lůžka
5. Zapojení rodiny
6. Dostatek informací o užívání léků při propouštění

Výsledky jsou poprvé dostupné široké veřejnosti v přehledné podobě prostřednictvím speciálních stránek projektu KOP [www.kop-zdravi.cz](http://www.kop-zdravi.cz). **„Každý má příležitost porovnat úroveň spokojenosti se službami. A to nejen podle lokace zdravotnického zařízení nebo odbornosti, ale také podle časového meziročního vývoje spokojenosti,“** informuje o novince náměstkyně Markéta Hellerová.

Novinkou v celém procesu je rozhodnutí ministerstva zdravotnictví všechna zdravotnická zařízení certifikovat, což přinese větší motivaci pro nemocnice a ústavy v oblasti zvyšování kvality péče o pacienty. První certifikáty zařízením řízeným ministerstvem budou přiděleny 20. dubna 2010 v rámci konference Kvalita Očima Pacientů, která se uskuteční v Olomouci. **„Certifikace bude platná po dobu jednoho roku a dle výsledků z projektu Kvalita Očima Pacientů budou nemocnice následně opětovně certifikovány. Požadavky na certifikaci budeme každým rokem zpřísnovat, aby se tak nemocnice snažily kvalitu stále zlepšovat,“** uzavírá ministryně zdravotnictví Dana Jurásková.

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