



KVALITA OČIMA PACIENTŮ  
www.hodnoceni-nemocnic.cz

RNDr. Tomáš Raiter  
řešitel projektu  
KVALITA OČIMA PACIENTŮ  
projekt podporuje Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR

TISKOVÁ ZPRÁVA  
14. května 2012

## **Řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů zveřejňuje výsledky hodnocení indikátorů kvality založených na zkušenosti pacientů v přímo řízených organizacích Ministerstva zdravotnictví za rok 2011.**

Praha (14. 5. 2012) – Již 10 let se projekt KVALITA OČIMA PACIENTŮ (KOP) věnuje měření kvality zdravotní péče prostřednictvím měkkých indikátorů kvality založených na zkušenostech pacientů se zdravotními službami poskytovanými českými zdravotnickými zařízeními. Cílem projektu je 1/ informováním pacientů o kvalitě zdravotnických zařízení zlepšovat jejich orientaci ve zdravotním systému, zvyšovat jejich odpovědnost za své zdraví a podporovat jejich aktivní přístup ke zdravotní péči a 2/ poskytováním zpětné vazby managementům zdravotnických zařízení jim umožnit zlepšování kvality služeb. Od roku 2006 je metodika uplatňována také v přímo řízených organizacích Ministerstva zdravotnictví. Metodika projektu KOP respektuje metodická doporučení mezinárodních zdravotnických institucí pro měření kvality zdravotní péče. OECD uvádí projekt KOP ve svých materiálech jako příklad dobré praxe z ČR.

Dnes přinášíme výsledky měření kvality, které proběhlo na konci roku 2011 na lůžkových odděleních přímo řízených organizací Ministerstva zdravotnictví – ve fakultních nemocnicích a velkých nemocničních zařízeních, psychiatrických léčebnách a rehabilitačních ústavech.

V přímo řízených organizacích se jednalo již o páté šetření v řadě, jehož sběr dat se uskutečnil podle jednotné metodiky zveřejněné ve Věstníku MZ. Šetření probíhalo ve velkých institucích od října 2011 po dobu čtyř až pěti týdnů a v menších léčebnách a ústavech po dobu šesti až deseti týdnů.

Celkem bylo dotázáno více než 16 tisíc pacientů, kteří opouštěli 18 přímo řízených zdravotnických zařízení (9 nemocnic, 7 psychiatrických léčeben a 2 rehabilitační ústavy). V roce 2011 nebyla poprvé účast v projektu pro ministerstvem řízená zdravotnická zařízení povinná. Přesto se do projektu zapojilo 60 procent z třiceti oslovených organizací (viz tabulka 1). Výsledky jsou reprezentativní za skupinu hospitalizovaných pacientů, která v době šetření čítala celkem 24 000 osob. Průměrná návratnost dotazníků dosáhla hodnoty cca 74 %, což svědčí o velkém zájmu pacientů o hodnocení kvality lůžkové péče.

Každému zdravotnickému zařízení, které splnilo minimální metodická kritéria, byl přidělen rating kvality na šestistupňové škále (tabulka 1).

Tabulka 1: Rating kvality zdrav. zařízení, která se zapojila do projektu KOP 2011

<b>Nemocnice:</b>	<b>Rating kvality</b>	<b>Psychiatrické léčebny:</b>	<b>Rating kvality</b>
FN Hradec Králové	<b>A+</b>	PL Bílá Voda	<b>A+</b>
FN Královské Vinohrady	<b>A-</b>	PL Bohnice	<b>A</b>
FN Olomouc	<b>A+</b>	PL Červený Dvůr	<b>A+</b>
FN Ostrava	<b>A+</b>	PL Horní Beřkovice	<b>A</b>
FN Plzeň	<b>A+</b>	PL Jihlava	<b>A</b>
FN u sv. Anny v Brně	<b>B+</b>	PL Kroměříž	<b>A-</b>
Masarykův onkologický ústav	<b>A+</b>	PL Šternberk	<b>A</b>
Nemocnice Na Homolce	<b>A+</b>		
Thomayerova nemocnice	<b>A+</b>	<b>Rehabilitační ústavy:</b>	
		RÚ Kladruby	<b>A+</b>
		RÚ Hrabyně	<b>A-</b>

**Legenda:** A+ významně nadstandardní, A nadstandardní, A- standardní, B+ mírně pod standardem, B pod standardem, B- významně pod standardem.

Hodnoceny však nejsou pouze zdravotnická zařízení jako celky, ale podrobné výsledky dostává každé pracoviště jednotlivých organizací (kliniky, oddělení, stanice). Každé pracoviště má k dispozici výsledky za 50 dílčích indikátorů kvality. Zprávy obsahují pro každé pracoviště jak dynamické srovnání s předchozím šetřením, tak srovnání s ostatními pracovišti téže organizace. Z těchto výsledků si zdravotníci každého oddělení mohou udělat velmi podrobný obrázek o tom, v čem dosahují dobrých výsledků a co by naopak v kvalitě poskytovaných služeb měli zlepšit. Detailní výsledky za jednotlivá pracoviště jsou k dispozici na portálu Hodnocení nemocnic ([www.hodnoceni-nemocnic.cz](http://www.hodnoceni-nemocnic.cz)). V sekci „Hodnoceni“ lze využít jednoduchou aplikaci pro porovnání výsledků libovolných pracovišť zapojených do projektu.

Šetření potvrdilo, že kvalita zdravotní péče v přímo řízených organizacích Ministerstva zdravotnictví je na velmi dobré úrovni s nadstandardním hodnocením. Z osmi souhrnných indikátorů kvality jich u nemocnic šest překročilo hranici 80 %, která je u nemocnic považovaná za standard kvalitní péče. Podobná je situace i u rehabilitačních ústavů, kde činí hodnota standardu také 80 % a v šesti z osmi klíčových indikátorů je hodnocení nad touto hranicí. U psychiatrických léčeben stačí k dosažení standardu dobré péče jen hodnota spokojenosti 75 %. Ta byla v průměrném hodnocení za všechny léčebny překročena u pěti z osmi klíčových indikátorů kvality (viz grafy 1-3).

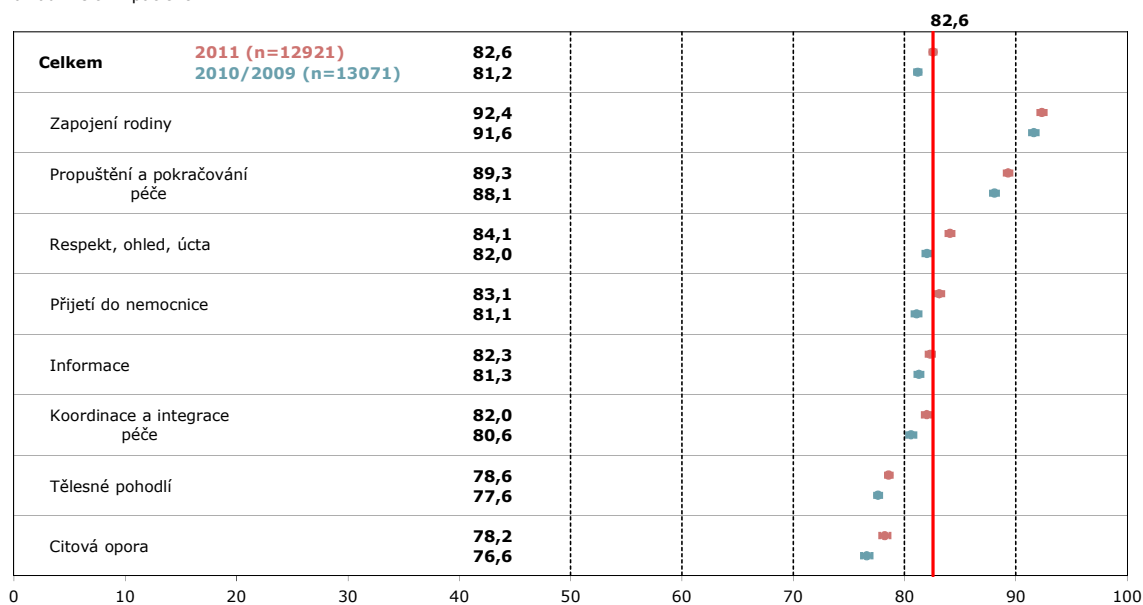
Velmi důležitý je celkový trend dosahovaných výsledků. Ve více než 80 % organizací, které se zapojili v roce 2011 do projektu KOP, jsme zaznamenali lepší hodnocení pacientů než v předchozím srovnatelném šetření. Z toho je zřejmé, že minimálně ty přímo řízené organizace MZ, které se do šetření zapojily, věnují řízení kvality zdravotních služeb potřebnou pozornost a pacienti to pozitivně vnímají.

Grafy 1-3 zachycují dynamiku hodnocení mezi posledním šetřením v roce 2011 a předcházejícím šetřením (v roce 2010 nebo 2009). Z výsledků je patrné, že spokojenost pacientů s poskytovanou péčí roste. Celkově vykazují nejvyšší spokojenost pacienti rehabilitačních ústavů. Z porovnání průměrných výsledků

v různých typech zařízení je zřejmá i rozdílnost priorit pacientů léčených a nemocnic. V psychiatrických léčebnách a rehabilitačních ústavech pacienti nejvíce postrádají dostatek informací. Při podrobnějším rozboru se ukazuje, že by si přáli častěji hovořit s lékařem, než se jim při pobytu v léčebně daří. Ještě menší spokojenost s tím, jak často pacienti hovoří s lékaři než v léčebnách je v rehabilitačních ústavech (viz graf 4). Navíc není dobré, že situace se ve srovnání s rokem 2009 v této položce nezlepšila.

### Graf 1 – Spokojenost pacientů ve Fakultních nemocnicích a ústavech FN Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

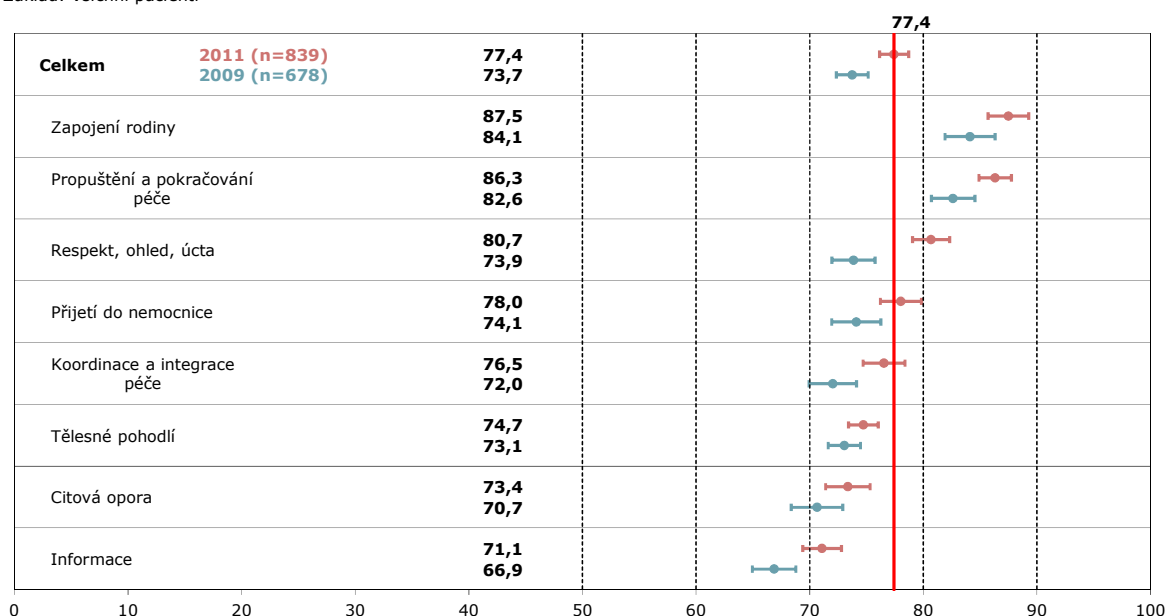


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN, 2011

### Graf 2 – Spokojenost pacientů na otevřených odděleních psychiatrických léčen

#### Souhrnná spokojenost - Otevřená

Základ: Všichni pacienti

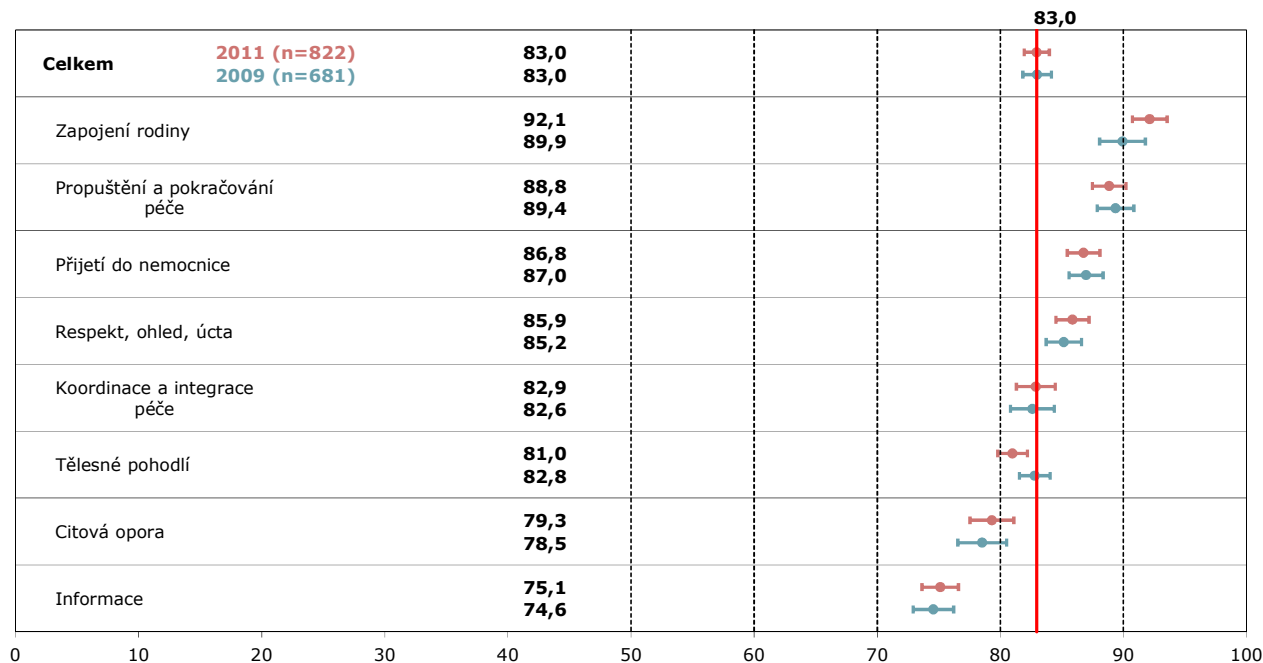


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

### Graf 3 - Spokojenost pacientů v rehabilitačních ústavech

## Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

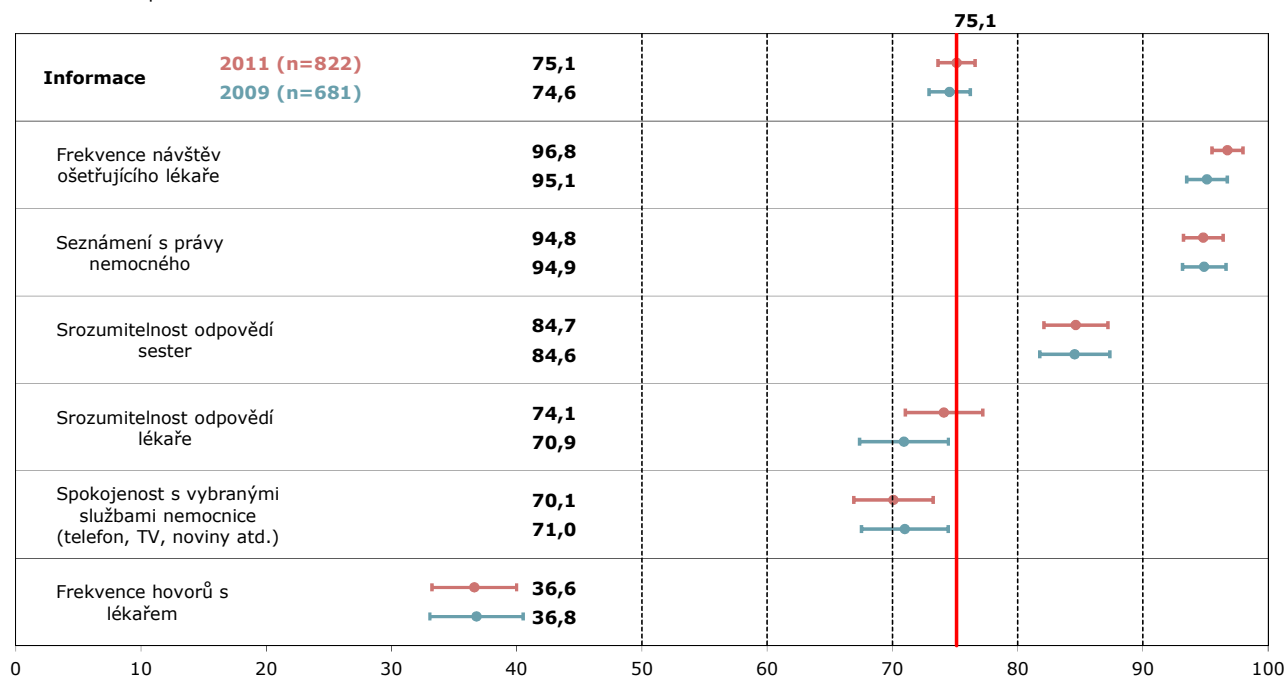


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2011

### Graf 4. Dílčí indikátory informovanosti a komunikace s pacienty v rehabilitačních ústavech

## Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti



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

Přes drobná dílčí zlepšení zůstávají slabiny českého zdravotnictví podobná se zjištěními v předchozích letech:

1. Pacienti při propuštění z nemocnice často neví, kdo byl jejich ošetřujícím lékařem
2. Srozumitelnost odpovědí lékařů se mírně zlepšila, ale s hodnotou 69,5 % stále zůstává hluboko pod požadovaným standardem
3. S výše uvedenými dvěma slabunami souvisí také nízké hodnocení důvěry v ošetřujícího lékaře (66,5 %).
4. Další zlepšení vyžadují také dlouhodobě nízko hodnocené indikátory „čistota toalet a sprch“ (69,2 %) a „doba ranního buzení“ (63,7 %).
5. V psychiatrické péči se pak k výše uvedeným problémům připojuje ještě nízko hodnocený indikátor „dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby“ (71,1 %) a „důvěra k ošetřujícím sestřím“ (72,9%)

U psychiatrických léčení je patrné největší zlepšení průměrného výsledku za poslední dva roky. Na tom se nejvíce podílí statisticky významná zlepšení v hodnocení PL Bohnice a PL Jihlava.

**Metodická a výkonnostní kritéria pro udělení certifikátu SPOKOJENÝ PACIENT splnila v roce 2011 tato přímo řízená zdravotnická zařízení:**

KATEGORIE:	SESTRY LŮŽKOVÝCH ZAŘÍZENÍ	LÉKAŘI LŮŽKOVÝCH ZAŘÍZENÍ	LŮŽKOVÁ ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ
REHABILITAČNÍ ÚSTAVY:	RÚ Kladruby	RÚ Kladruby	RÚ Kladruby
PSYCHIATRICKÉ LÉČEBNY:	PL Červený Dvůr	PL Červený Dvůr	PL Červený Dvůr PL Bílá Voda
FAKULTNÍ NEMOCNICE A ÚSTAVY:	FN Ostrava FN Plzeň	FN Ostrava FN Plzeň	FN Ostrava FN Plzeň

Pro úplnost doplňujeme, že v roce 2011 splnily kromě přímo řízených organizací podmínky pro udělení certifikátu SPOKOJENÝ PACIENT ještě tyto nemocnice:

**ÚVN Praha, Nemocnice Jablonec n. Nisou, Masarykova městská nemocnice v Jilemnici a Nemocnice Znojmo**

Podrobné výsledky a závěrečné zprávy z výzkumů ke stažení naleznete na portálu Hodnocení nemocnic: [www.hodnoceni-nemocnic.cz](http://www.hodnoceni-nemocnic.cz) (V sekci Odborník a v sekci Hodnocení).

**V případě dotazů nebo potřeby dalších informací kontaktujte autora projektu:**

RNDr. Tomáš Raiter

řešitel projektů ve zdravotnictví:

Kvalita Očima Pacientů – lůžková péče

Kvalita Očima Pacientů – ambulantní péče

Kvalita Pracovního Života – spokojenost zaměstnanců ve zdravotnictví

+420 774 203 543, [raiter@hodnoceni-nemocnic.cz](mailto:raiter@hodnoceni-nemocnic.cz), [www.hodnoceni-nemocnic.cz](http://www.hodnoceni-nemocnic.cz)