



VYHODNOCENÍ CELOSTÁTNÍHO MĚŘENÍ
SPOKOJENOSTI PACIENTŮ
ČESKÝCH NEMOCNIC 2013

PRVNÍ ČÁST - HOSPITALIZOVANÍ PACIENTI

THOMAYEROVA NEMOCNICE



Vážené kolegyně a kolegové,

předkládáme Vám výsledek celostátního měření spokojenosti klientů nemocnic v ČR - „NEMOCNICE ČR 2013“.

Cílem tohoto projektu je pravidelně sestavovat žebříček nemocnic ČR dle míry spokojenosti jejich klientů (pacientů) s kvalitou poskytovaných služeb v českých nemocnicích. Do tohoto projektu bylo zařazeno **157** českých nemocnic s ÚZIS kódy 101 a 102 (nemocnice s akutními lůžky).

Forma hlasování byla nastavena formou elektronického dotazníku a tištěného dotazníku distribuovaného v nemocnicích ČR.

Projektu předcházela rozsáhlá kampaň a mediální komunikace prostřednictvím celostátních médií – celostátní TV, denní tisk, zpravodajské portály a rozhlas. Kampaň k projektu probíhala také přímo v českých nemocnicích prostřednictvím komunikačních tiskovin za podpory managementu českých nemocnic a jejich zaměstnanců.

Projekt byl realizován v **období mezi 1. březnem až 30. zářím 2013.**

Celkový počet hlasujících byl v roce 2013 téměř **50 tisíc obyvatel ČR.**

Na následujících stranách naleznete výsledek odpovědí pro dané zdravotnické zařízení.

Kdybyste potřebovali odpovědět na Vaše otázky či poskytnout doplňující komentáře, neváhejte nás kontaktovat.

S přáním příjemného dne Vás zdraví

Daniel Vavřina
předseda organizace
HealthCare Institute

V Ostravě dne 14. prosince 2013

Obsah

Hospitalizovaní pacienti

1	Jak probíhalo hodnocení	3
2	Souhrnné informace	6
2.1	Porovnání s krajským i celostátním průměrem úspěšnosti.....	6
2.2	Rozdělení dotazníků podle jejich zdroje	7
2.3	Executive summary	7

Ambulantní pacienti

1	Jak probíhalo hodnocení	15
2	Souhrnné informace	17
2.1	Porovnání s krajským i celostátním průměrem úspěšnosti.....	17
2.2	Rozdělení dotazníků podle jejich zdroje	18
2.3	Executive summary	18
3	Profil HealthCare Institute.....	22
I.	CELOSTÁTNÍ POROVNÁVÁNÍ NEMOCNIC PODLE ROZHODUJÍCÍCH FAKTORŮ (BENCHMARKING).....	22
II.	POŘÁDÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ	22
	HealthCare Institute, nezisková organizace ve zdravotnictví, provádí:	23
	Kontakt:.....	23

1 JAK PROBÍHALO HODNOCENÍ

Data a výstupy z použitého dotazníku (a to jak v tištěné podobě, tak na internetu) jsou subjektivními informacemi jednotlivých respondentů. V roce 2013 hlasovalo pro Thomayerovu nemocnici 5 540 řádně odpovídajících respondentů, v roce 2012 hlasovalo 5 912 respondentů).

Pro vlastní srovnávání jednotlivých nemocnic jsme nejprve vybrali otázky, podle kterých lze nemocnice hodnotit a následně seřadit do žebříčku z pohledu pacientů.

Jednotlivé otázky nemají dle kvalitativního šetření stejnou důležitost, proto bylo pro vyhodnocení potřeba je seřadit podle důležitosti. Zároveň jsme jednotlivým otázkám přiřadili váhy podle jejich důležitosti. Hodnotící komise se shodla na následujícím uspořádání otázek a jejich vah – viz níže.

Posledním krokem před vlastními výpočty bylo přiřazení bodů jednotlivým odpovědím.

Váhy otázek a bodové rozpětí odpovědí:

- **Váha 20**

3. Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby?

- ano 1b
- ne -1b
- nevzpomínám si 0b

4. Byli jste srozumitelně seznámeni s možnými riziky případného lékařského zákroku?

- ano 1b
- ne -1b
- nevím 0b

6. Byl/a jste spokojen/a s respektováním Vaší intimity?

- ano 2b
- ne -2b
- někdy 1b
- nemohu posoudit 0b

7. Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?

- ano 2b
- ne -2b
- někdy 1b
- neměl/a jsem bolest 0b

8. Když jste potřeboval přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná?

- ano, byla včasná 2b
- ano, ale ne vždy -2b
- ne, nebyla včasná 1b
- nepotřeboval/a jsem 0b

9. Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?

- ano 2b
- ne -2b
- někdy 1b
- nevzpomínám si 0b

18. Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?

- výborně 2b
- dobře 1b
- dostatečně -1b
- nedostatečně -2b

• **Váha 10**

2. Šli jste do této nemocnice s důvěrou?

- rozhodně ano 2b
- spíše ano 1b
- spíše ne -1b
- rozhodně ne -2b

5. Byli jste srozumitelně seznámeni s tím, komu mohou být poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu?

- ano 1b
- ne -1b
- nevím 0b

10. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?

- výborně 2b
- velmi dobře 1b
- dobře 0b
- dostatečně -1b
- nedostatečně -2b

11. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?

- výborně 2b
- velmi dobře 1b
- dobře 0b
- dostatečně -1b
- nedostatečně -2b

14. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?

- výborně 2b
- dobře 1b
- dostatečně -1b
- nedostatečně -2b

16. Vyhovovaly Vám přidělené porce jídla?

- ano 2b
- ne -2b
- někdy 1b
- nemohu posoudit 0b

- **Váha 0**

U otázek číslo 1, 12, 13, 15, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 a 27 byla váha 0. Tyto otázky nebyly bodově vyhodnoceny a do výpočtu nebyly použity. Mají doplňující informační charakter z interního prostředí a slouží pro marketingové účely nemocnice.

2 SOUHRNNÉ INFORMACE

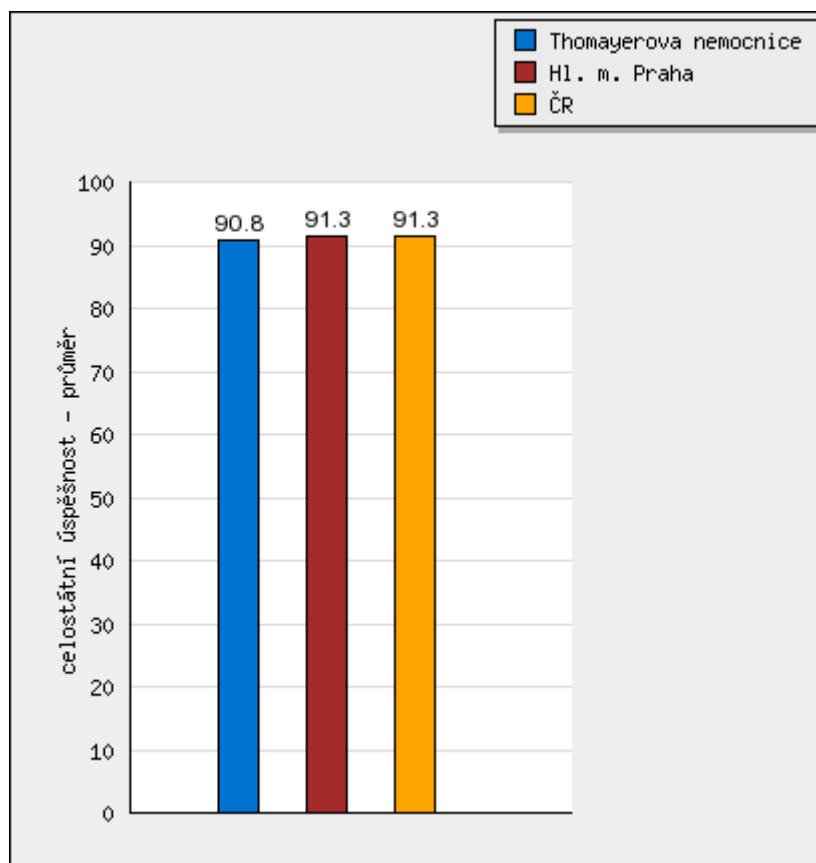
Pro kvalitativní vyhodnocení jsou uvedeny ratingové kategorie dle dosažené úspěšnosti během měření spokojenosti klientů nemocnic:

- od 80% výše rating A
- od 60 do 79% rating B
- od 40 do 59% rating C
- od 20 do 39% rating D
- méně jak 19% rating E

V porovnání s „ideální“ nemocnicí („ideální“ nemocnice má 100%) byla dosažena **úspěšnost 90,8 %**, z toho vyplývá **rating A**. **Thomayerovu nemocnici** lze tedy hodnotit jako **nadprůměrnou**.

2.1 POROVNÁNÍ S KRAJSKÝM I CELOSTÁTNÍM PRŮMĚREM ÚSPĚŠNOSTI

Thomayerova nemocnice se s úspěšností 90,8% celkově umístila **pod krajským a celorepublikovým průměrem**.



2.2 ROZDĚLENÍ DOTAZNÍKŮ PODLE JEJICH ZDROJE

V roce 2013 odpovědělo celkem **5 540** respondentů, z toho bylo **5 530** ks tištěnou formou (tj. **99,8%**) a **10** ks formou elektronického dotazníku (tj. **0,2%**).

2.3 EXECUTIVE SUMMARY

Níže Vám předkládáme detailní zprávu zachycující výsledky další fáze komplexního hodnotícího projektu NEMOCNICE ČR 2013 - celostátního průzkumu, který byl realizován ve dnech 1. 3. až 30. 9. 2013 v nemocnicích s ÚZIS kódy 101 a 102 (tj. Fakultní a Krajské + městské). Celkem bylo zapojeno do celostátního průzkumu téměř 50 tisíc respondentů ze 157 nemocnic a zdravotnických zařízení z ČR - hodnoceny v žebříčku byly ty nemocnice, které měly 100 a více respondentů.

Průzkum spokojenosti pacientů nemocnic ČR je originálním svého druhu a je součástí celostátního projektu měření a porovnávání výkonnosti českých nemocnic – má za **cíl pomáhat zvyšovat kvalitu poskytované zdravotní péče o pacienty v nemocnicích v ČR ve smyslu ohleduplnosti a porozumění zdravotnického personálu a dodržování kodexu práv pacientů.**

Považujeme za vhodné poděkovat všem respondentům, kteří nám poskytovali potřebné informace a věnovali tak efektivně svůj čas pro budoucí spokojenější pacienty. Sběr dat probíhal formou tištěného a elektronického dotazníku s komunikační podporou majitelů a vrcholových manažerů nemocnicích ČR.

Informace z dostupných dat v dotazníku lze shrnout do následujících šesti oblastí:

A) Identifikace respondentů:

Seznam otázek v této oblasti:

1. Pohlaví
2. Rok narození
3. Jaká byla délka Vaší (poslední) hospitalizace?
4. Nejvyšší dosažené vzdělání

B) Kvalita provedených zákroků očima pacienta:

Seznam otázek v této oblasti:

8. Když jste potřeboval/a přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná?
9. Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?
15. Bylo třeba Vaši hospitalizaci prodlužovat oproti původnímu očekávání?

C) Úroveň komunikace a informovanosti pacientů:

Seznam otázek v této oblasti:

3. Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby?
4. Byli jste srozumitelně seznámeni s možnými riziky lékařského zákroku?
5. Byli jste srozumitelně seznámeni s tím, komu mohou být poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu?

10. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?
11. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?

D) Prostředí nemocnice a klientský přístup personálu:

Seznam otázek v této oblasti:

7. Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ní ze strany personálu účinně a včas reagováno?
13. Byl/a jste informován/a o možnosti využití duchovní služby v nemocnici?
14. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?
17. Byl pro Vás orientační systém v nemocnici srozumitelný?

E) Bezpečnost, služby a strava v nemocnici:

Seznam otázek v této oblasti:

6. Byl/a jste spokojen/a s respektováním Vaší intimity?
12. Jaká doba buzení Vám vyhovuje?
16. Vyhovovaly Vám přidělené porce jídla?
18. Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?

F) Rozhodovací motivy a požadavky pacientů při volbě nemocnice:

Seznam otázek v této oblasti:

1. Na základě čeho jste se rozhodli pro tuto nemocnici?
2. Šli jste do této nemocnice s důvěrou?
19. Co navrhuje v této nemocnici zlepšit?

G) eHealth:

Seznam otázek v této oblasti:

20. Byla Vám nabídnuta pečovatelská služba?
21. Přivítali byste možnost podrobné individuální konzultace s odborníkem (lékárníkem) po propuštění z nemocnice – správné užívání léků, jejich nežádoucí účinky atd.?
22. Přivítali byste bezplatný nástroj, který by za Vás automaticky hlídal termíny preventivních prohlídek, s předstihem Vás na ně zdarma upozorňoval (mail, SMS) a současně by Vám poskytl informace, proč preventivní prohlídku absolvovat?
23. Pamatujete si všechna doposud absolvovaná očkování a přesný termín, kdy byste se měli dostavit k pravidelnému přeočkování proti tetanu?
24. Stalo se Vám někdy během vyšetření, že Vás lékař dotazoval na druh užívaných léků, Vaše alergie, případně na to, jaká jste absolvovali vyšetření u jiných lékařů, s jakými závěry a Vy jste si nemohli vzpomenout?
25. Jaké formě zdravotnické dokumentace byste dali přednost, pokud byste si mohli vybrat?
26. Domníváte se, že by Vám elektricky polohovatelné lůžko usnadnilo pobyt v nemocnici?
27. Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá?

Výsledky Vaší nemocnice v elektronické podobě naleznete zde:

<http://www.hc-institute.org/cz/nemocnice-cr-2013/vyhodnoceni-ankety-volba-nemocnice-cr-2013-z-pohledu-pacientu-nemocnic.html>

Výsledky Vaší nemocnice v letech 2012 – 2013 v elektronické podobě zde:

<http://www.hc-institute.org/cz/nemocnice-cr-2013/porovnani-vysledku-nemocnic-za-roky-2012-a-2013-z-pohledu-pacientu-nemocnic.html>

Heslo pro Vaši nemocnici je: **1jnf9766**

Identifikace nejvýraznějších rozdílů v dosažených výsledcích Thomayerovy nemocnice v roce 2013 oproti výsledkům v Hl. m. Praha popřípadě v České republice:

- **Otázka č. 1 Na základě čeho jste se rozhodli pro tuto nemocnici?** 34,1% respondentů zvolilo jako nejčastější odpověď „doporučení lékaře“, tj. o 8,7 procentních bodů méně, než krajský průměr (42,8%). Odpověď „blízko bydliště“ zvolilo 34% dotazovaných, tj. o 9 procentních bodů častěji, než činí průměr kraje (tj. 25%) a o 4,7 procentních bodů více, než je celorepublikový průměr (29,3%). Z ostatních odpovědí se nejčastěji vyskytovala odpověď „převoz rychlou záchrannou službou“.
- **Otázka č. 2 Šli jste do této nemocnice s důvěrou?** Odpověď „rozhodně ano“ zvolilo 62,6% dotazovaných – tj. o 4,8 procentních bodů méně častější odpověď, než je průměr kraje (67,4%) a o 4,6 procentních bodů pod průměrem ČR (67,1%).
- **Otázka č. 4 Byli jste srozumitelně seznámeni s možnými riziky případného lékařského zákroku?** Jako nejčastější odpověď zvolilo 86,2% dotazovaných odpověď „ano“ – tj. pod průměrem kraje (87,6%) o 1,4 procentní body.
- **Otázka č. 5 Byli jste srozumitelně seznámeni s tím, komu mohou být poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu?** U odpovědi „ano“ jsme zaznamenali meziroční stabilizaci na 96%.
- **Otázka č. 6 Byl/a jste spokojen/a s respektováním Vaší intimity?** Meziročně se spokojenost pacientů s respektováním intimity zvýšila o 2,3 procentních bodů (tj. z 87,1% na 89,4%).
- **Otázka č. 7 Pokud jste pocítoval/a bolest, bylo na ní ze strany personálu účinně a včas reagováno?** Tato oblast byla pacienty hodnocena méně pozitivněji, než v ostatních nemocnicích. Odpověď „ano“ uvedlo 80% dotazovaných – tj. pod průměrem ČR (81,9%) o 1,9 procentních bodů.
- **Otázka č. 9 Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?** Odpověď „ano“ uvedlo 85,4% dotazovaných – tj. o 2 procentní body méně častěji zvolená odpověď, než v průměru kraje (87,4%).
- **Otázka č. 10 Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?** Na tuto otázku uvedli respondenti odpověď „výborně“ v 66,3% případů (tj. o 1,4 procentních bodů méně častěji zvolená odpověď, než činí krajský průměr – 67,7%). U této odpovědi jsme zaznamenali pozitivní meziroční nárůst o 6,8 procentních bodů (tj. z 59,5% na 66,3%).

- **Otázka č. 11 Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?** U odpovědi „výborně“ spatřujeme pozitivní meziroční trend o 5,2 procentních bodů – tj. z 68,6% na 73,8%.
- **Otázka č. 13 Byl/a jste informován/a o možnosti využití duchovní služby v nemocnici?** Tato oblast hodnocení vyzněla pro Thomayerovu nemocnici spíše negativně, neboť odpověď „ne“ zvolilo 41,3% respondentů. Tato odpověď byla častější o 9,8 procentních bodů v porovnání s průměrem Hl. m. Prahy (tj. 31,5%).
- **Otázka č. 14 Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?** Tato oblast ukázala další mírně negativní stránku Thomayerovy nemocnice. Odpověď „výborně“ uvedlo 68,3% respondentů – tj. o 5 procentních bodů méně častější odpověď, než je průměr České republiky (73,3%).
- **Otázka č. 15 Bylo potřeba prodlužovat Vaši hospitalizaci oproti původnímu očekávání?** Odpověď „ne“ uvedlo 67,4 % respondentů – to je nad krajským průměrem (63,5%) o 3,9 procentních bodů.
- **Otázka č. 16 Vyhovovali Vám přidělené porce jídla?** Na tuto otázku odpověděli respondenti v 71,3% případů „ano“ – tj. o 4,9 procentních bodů, resp. o 8,1 procentních bodů méně, než je krajský (76,2%) a celorepublikový (79,4%) průměr.
- **Otázka č. 17 Byl pro Vás orientační systém v nemocnici srozumitelný?** Tato oblast vyzněla pro Thomayerovu nemocnici spíše pozitivně, neboť nejčastěji zvolená odpověď „ano“ se vyskytovala v 84,2% případů – to je nad průměrem Hl. m. Prahy (82,5%) o 1,7 procentních bodů. Meziroční nárůst u této odpovědi činí 4,4 procentní body (tj. 79,8% na 84,2%).
- **Otázka č. 18 Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?** Tato otázka vyzněla pro Thomayerovu nemocnici také pozitivně. Nejčastěji zvolená odpověď „dobře“ byla zaznamenána u 46,1% respondentů – tj. o 4,7 procentních bodů, resp. o 5,4 procentních bodů častěji zvolená odpověď, než činí krajský průměr (tj. 41,4%) a průměr ČR (tj. 40,7%). Meziročně jsme zaznamenali pozitivní trend u odpovědi „dobře“ o 1,2 procentních bodů – tj. z 44,9% na 46,1%.

Identifikace hlavních rezerv (potenciál pro zvyšování spokojenosti pacientů):

- zaznamenána mírná nespokojenost pacientů v oblasti komunikace (komunikace lékařů s pacienty v oblasti možných rizik lékařského zákroku, ověřování jmen pacientů před podáváním léků nebo zákrokem, atd.)
- byla zaznamenána také snížená spokojenost pacientů v oblasti včasné reakce personálu na pociťování jejich bolesti
- zaznamenali jsme mírně negativní trend v oblasti projevené důvěry pacientů k Thomayerově nemocnici (62,6%) o 4,8 procentních bodů v porovnání s hodnocením hospitalizovaných pacientů v kraji (67,4%)
- zaznamenali jsme negativní trend v oblasti informovanosti pacientů o doplňkových službách nemocnice (duchovní služba, pečovatelská služba, apod.)
- pacienti jsou méně spokojeni s čistotou na jednotlivých odděleních – spokojeno je 68,3% respondentů – tj. o 5 procentních bodů méně, než je průměr České republiky (73,3%).
- spatřujeme mírně negativní trend v oblasti pozitivní komunikace (úsměv, přívětivost) ošetřujícího personálu nemocnice s pacienty, neboť na otázku „Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá“ pacienti Thomayerovy nemocnice odpověděli „velmi často“ v 57,2% případů – tj. 0,9 procentních bodů méně, než je krajský průměr (tj. 58,1%)
- méně pozitivně hospitalizovaní pacienti hodnotí oblast stravy, konkrétně přidělené porce jídla – tj. o 4,9 procentních bodů, resp. o 8,1 procentních bodů méně, než je krajský (76,2%) a celorepublikový (79,4%) průměr
- zaznamenáno pozitivní meziroční zvýšení spokojenosti hospitalizovaných pacientů v oblasti komunikace se zdravotními sestrami
- pozitivně pro Thomayerovu nemocnici vyznělo hodnocení spokojenosti hospitalizovaných pacientů s orientačním systémem v nemocnici - srozumitelný je pro 84,2% dotazovaných respondentů
- v oblasti zlepšení respondenti nejčastěji navrhují zlepšení kvality podávané stravy (31%), sociální zařízení (20,2%), rekonstrukci budovy a pokojů (58x), internet / wi-fi (21 x), postele (19x), TV (18x)
- pacienti považují za nejvhodnější dobu buzení „7:00“ – tuto odpověď zvolilo 46,9% dotazovaných – to je nad průměrem kraje (44,2%) o 2,7 procentních bodů

Návrhy a doporučení (zvyšování spokojenosti pacientů):

- doporučujeme zaměřit se na oblast komunikace s pacienty (srozumitelnost podávaných informací, ověřování jmen pacientů před podáváním léků nebo zákrokem, přívětivý přístup, informovanost pacientů o doplňkových službách nabízených nemocnicí, apod.)
- navrhujeme zamyslet se nad reakcemi zdravotního personálu při pociťování bolesti ze strany pacientů, zlepšením nemocniční stravy a čistotou na jednotlivých odděleních
- navrhujeme zaměřit se na prodiskutování konkrétních návrhů ze strany zaměstnanců za účelem zvýšení spokojenosti pacientů a kvality poskytované péče a posoudit jejich realizovatelnost

Na základě dostupných a vyhodnocených dat Vám navrhujeme také možnost odborných konzultací vedoucích k efektivnímu prosazení nápravných opatření a řízení změn.

V případě zájmu Vám můžeme zpracovat a dodat v MS EXCEL zdrojová data k Vaším interním analýzám.

Doporučujeme nejdříve telefonické či e-mailové zpřesnění zadání případné konzultace nebo souboru a finanční náročnosti navazujících činností.



VYHODNOCENÍ CELOSTÁTNÍHO MĚŘENÍ
SPOKOJENOSTI PACIENTŮ
ČESKÝCH NEMOCNIC 2013

DRUHÁ ČÁST – AMBULANTNÍ PACIENTI

THOMAYEROVA NEMOCNICE

Vážené kolegyně a kolegové,

v následující části naleznete výsledek celostátního měření spokojenosti ambulantních pacientů nemocnic v ČR - „NEMOCNICE ČR 2013“.

Projekt byl realizován v **období mezi 1. březnem až 30. zářím 2013.**

Celkový počet ambulantních hlasujících byl v roce 2013 téměř **30 tisíc obyvatel ČR.**

Na následujících stranách naleznete výsledek odpovědí pro dané zdravotnické zařízení.

Kdybyste potřebovali odpovědět na Vaše otázky či poskytnout doplňující komentáře, neváhejte nás kontaktovat.

S přáním příjemného dne Vás zdraví

Daniel Vavřina
předseda organizace
HealthCare Institute

V Ostravě dne 14. prosince 2013

1 JAK PROBÍHALO HODNOCENÍ

Data a výstupy z použitého dotazníku (a to jak v tištěné podobě, tak na internetu) jsou subjektivními informacemi jednotlivých respondentů. V roce 2013 hlasovalo pro Thomayerovu nemocnici **5 722 řádně odpovídajících respondentů**.

Pro vlastní srovnávání jednotlivých nemocnic jsme nejprve vybrali otázky, podle kterých lze nemocnice hodnotit a následně seřadit do žebříčku z pohledu pacientů.

Jednotlivé otázky nemají dle kvalitativního šetření stejnou důležitost, proto bylo pro vyhodnocení potřeba je seřadit podle důležitosti. Zároveň jsme jednotlivým otázkám přiřadili *váhy* podle jejich důležitosti. Hodnotící komise se shodla na následujícím uspořádání otázek a jejich vah – viz níže.

Posledním krokem před vlastními výpočty bylo přiřazení *bodů* jednotlivým odpovědím.

Váhy otázek a bodové rozpětí odpovědí:

- **Váha 20**

6. Informace předané lékařem byly:

- velmi dobře srozumitelné 2b
- částečně srozumitelné 1b
- nedostatečně srozumitelné -1b
- nehodnotím 0b

8. Informace podané zdravotní sestrou byly?

- velmi dobře srozumitelné 2b
- částečně srozumitelné 1b
- nedostatečně srozumitelné -1b
- nehodnotím 0b

9. Měl/a jste (během vyšetření či předání informací) pocit soukromí?

- ano 1b
- ne -1b
- nehodnotím 0b

10. Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření?

- velmi spokojen/a 2b
- s výhradami spokojen/a 1b
- nebyl/a jsem spokojen/a -1b
- nehodnotím 0b

• **Váha 10**

5. Přístup lékaře k Vám hodnotíte?

- výborně 2b
- velmi dobře 1b
- dobře 0b
- dostatečně -1b
- nedostatečně -2b

7. Přístup zdravotní sestry k Vám hodnotíte?

- výborně 2b
- velmi dobře 1b
- dobře 0b
- dostatečně -1b
- nedostatečně -2b

11. Jak na Vás působilo prostředí čekárny (velikost čekárny, vybavení, čistota)?

- čistě, příjemně 2b
- čistě, nepříjemně 1b
- nečistě, nepříjemně -1b
- nehodnotím 0b

• **Váha 0**

U otázek číslo 1, 2, 3 a 4 byla váha 0. Tyto otázky nebyly bodově vyhodnoceny a do výpočtu nebyly použity. Mají doplňující informační charakter z interního prostředí a slouží pro marketingové účely nemocnice.

2 SOUHRNNÉ INFORMACE

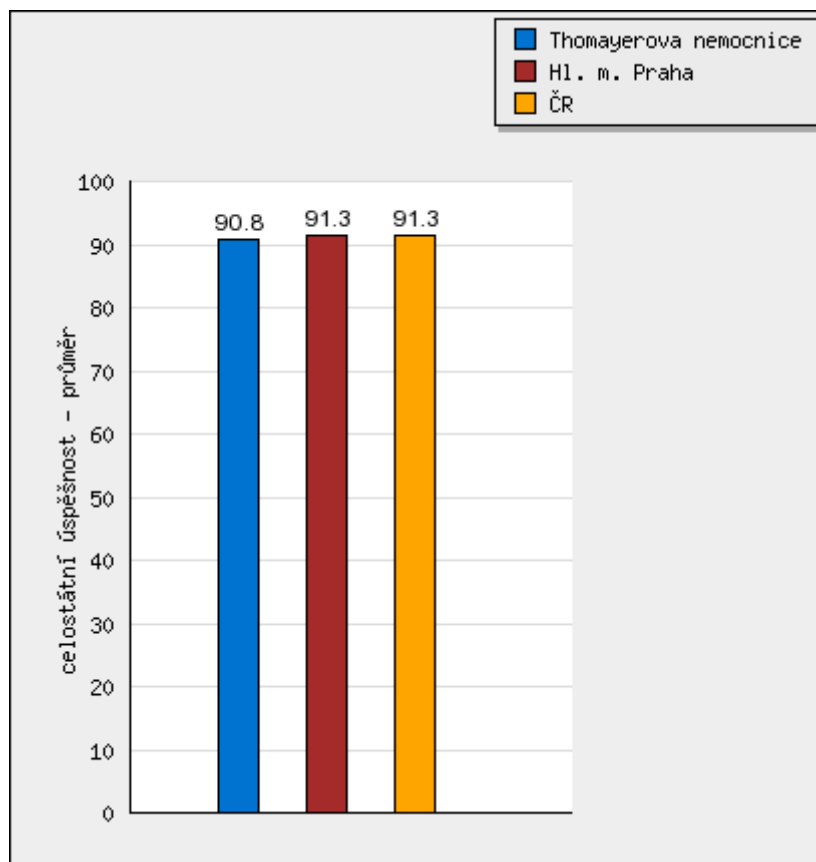
Pro kvalitativní vyhodnocení jsou uvedeny ratingové kategorie dle dosažené úspěšnosti během měření spokojenosti klientů nemocnic:

- od 80% výše rating A
- od 60 do 79% rating B
- od 40 do 59% rating C
- od 20 do 39% rating D
- méně jak 19% rating E

V porovnání s „ideální“ nemocnicí („ideální“ nemocnice má 100%) byla dosažena **úspěšnost 90,8%**, z toho vyplývá **rating A. Thomayerovu nemocnic** lze tedy hodnotit jako **nadprůměrnou**.

2.1 POROVNÁNÍ S KRAJSKÝM I CELOSTÁTNÍM PRŮMĚREM ÚSPĚŠNOSTI

Thomayerova nemocnice se s úspěšností 90,8% celkově umístila **pod krajským a celorepublikovým průměrem**.



2.2 ROZDĚLENÍ DOTAZNÍKŮ PODLE JEJICH ZDROJE

V roce 2013 odpovědělo celkem **5 722** respondentů, z toho bylo **5 695** ks tištěnou formou (tj. **99,5%**) a elektronickou formou pak **27** ks (tj. **0,5%**).

2.3 EXECUTIVE SUMMARY

Níže Vám předkládáme detailní zprávu zachycující výsledky další fáze komplexního hodnotícího projektu NEMOCNICE ČR 2013 - celostátního průzkumu, který byl realizován ve dnech 1. 3. až 30. 9. 2013 v nemocnicích s ÚZIS kódy 101 a 102 (tj. Fakultní a Krajské + městské). Celkem bylo zapojeno do celostátního průzkumu téměř 30 tisíc respondentů ze 157 nemocnic a zdravotnických zařízení z ČR - hodnoceny v žebříčku byly ty nemocnice, které měly 100 a více respondentů.

Průzkum spokojenosti pacientů nemocnic ČR je originálním svého druhu a je součástí celostátního projektu měření a porovnávání výkonnosti českých nemocnic – má za **cíl pomáhat zvyšovat kvalitu poskytované zdravotní péče o pacienty v nemocnicích v ČR ve smyslu ohleduplnosti a porozumění zdravotnického personálu a dodržování kodexu práv pacientů.**

Považujeme za vhodné poděkovat všem respondentům, kteří nám poskytovali potřebné informace a věnovali tak efektivně svůj čas pro budoucí spokojenější pacienty. Sběr dat probíhal formou tištěného a elektronického dotazníku s komunikační podporou majitelů a vrcholových manažerů nemocnicích ČR.

Informace z dostupných dat v dotazníku:

Identifikace respondentů:

Seznam otázek v této oblasti:

1. Pohlaví
2. Rok narození
3. Nejvyšší dosažené vzdělání

Vyhodnocení dotazníkového šetření:

Seznam otázek v této oblasti:

1. Cesta k ordinaci byla označena
2. Byl/a jste předem objednan/a?
3. Jak dlouho jste čekal/a, než jste vstoupil/a do ordinace?
4. Byl Vám vysvětlen důvod případného delšího čekání?
5. Přístup lékaře k Vám hodnotíte
6. Informace předané lékařem byly
7. Přístup zdravotní sestry k Vám hodnotíte

8. Informace podané zdravotní sestrou byly?
9. Měl/a jste (během vyšetření či předání informací) pocit soukromí?
10. Jak jste byl/a spokojen/a s celkovou úrovní ošetření?
11. Jak na Vás působilo prostředí čekárny (velikost čekárny, vybavení, čistota)?

Výsledky Vaší nemocnice v elektronické podobě naleznete zde:

<http://www.hc-institute.org/cz/nemocnice-cr-2013/vyhodnoceni-ankety-volba-ambulace-cr-2013-z-pohledu-pacientu-nemocnic.html>

Heslo pro Vaši nemocnici je: **2xb99nu6**

Identifikace nejvýraznějších rozdílů v dosažených výsledcích Thomayerovy nemocnice v roce 2013 oproti výsledkům Hl. m. Praha popřípadě v České republice:

- **Otázka č. 1 Cesta k ordinaci byla značena...** Na tuto otázku odpovědělo „velmi dobře“ 53,4% dotazovaných – tj. o 4,9 procentních bodů méně, než činí celorepublikový průměr (58,3%).
- **Otázka č. 3 Jak dlouho jste čekal/a, než jste vstoupil/a do ordinace?** Na tuto otázku odpověděli respondenti „do 10 minut“ v 52,1% případů – to je v porovnání s celorepublikovým průměrem (54%) o 1,9 procentních bodů méně častější odpověď.
- **Otázka č. 5 Přístup lékaře k Vám hodnotíte...** U této otázky respondenti nejčastěji zvolili odpověď „výborně (70,8%) – tj. o 2,1 procentních bodů méně častěji zvolená odpověď ve srovnání s průměrem Hl. m. Praha (72,9%).
- **Otázka č. 6 Informace předané lékařem byly...** Respondenti uvedli odpověď „velmi dobře srozumitelné“ v 89,7% případů – tj. nad průměrným hodnocením ambulantních pacientů v ČR (85,9%) o 3,8 procentní body.
- **Otázka č. 8 Informace předané zdravotní sestrou byly...** Na tuto otázku odpovědělo „velmi dobře srozumitelné“ 92% dotazovaných – tj. o 2,4 procentní body více v porovnání s průměrem ČR (89,6%).
- **Otázka č. 9 Měl/a jste (během vyšetření či předání informací) pocit soukromí?** 90,2% dotazovaných uvedlo odpověď „ano“ – to je nad průměrem ČR (88,5%) o 1,7 procentních bodů.
- **Otázka č. 10 Jak jste byla spokojena s celkovou úrovní ošetření?** Na tuto otázku odpověděli ambulantní pacienti „velmi spokojen/a“ v 86,5% případů. Tento výsledek je nad celorepublikovým průměrem (85%) o 1,5 procentních bodů.
- **Otázka č. 11 Jak na Vás působilo prostředí čekárny (velikost čekárny, vybavení, čistota)?** Nejčastěji zvolenou odpovědí na tuto otázku bylo „čistě, příjemně“ (83,2%) – tj. o 1,6 procentních bodů nad hodnocením pacientů v ČR (81,6%).

Identifikace hlavních rezerv (potenciál pro zvyšování spokojenosti pacientů):

- zaznamenán mírně negativní trend v oblasti přístupu lékařů k ambulantním pacientům
- méně pozitivně hodnotíme spokojenost pacientů se značením cesty k ordinaci lékaře
- pozitivně hodnotíme oblast komunikace (komunikace lékařů a zdravotních sester s ambulantními pacienty v oblasti předávání informací)
- pozitivně hodnotíme také oblast celkové spokojenosti s úrovní ošetření – ambulantní pacienti Thomayerovy nemocnice jsou v této oblasti spokojeni v 86,5% případů

Návrhy a doporučení (zvyšování spokojenosti pacientů):

- doporučujeme zaměřit se pozorněji na oblast přístupu lékařů k ambulantním pacientům
- navrhuje zamyslet se nad značením cest k ordinacím
- navrhuje zaměřit se na prodiskutování konkrétních návrhů ze strany zaměstnanců za účelem zvýšení spokojenosti pacientů a kvality poskytované péče

Na základě dostupných a vyhodnocených dat Vám navrhujeme také možnost odborných konzultací vedoucích k efektivnímu prosazení nápravných opatření a řízení změn.

V případě zájmu Vám můžeme zpracovat a dodat v MS EXCEL zdrojová data k Vaším interním analýzám.

Doporučujeme nejdříve telefonické a e-mailové zpřesnění zadání případné konzultace nebo souboru a finanční náročnosti navazujících činností.

3 PROFIL HEALTHCARE INSTITUTE

HealthCare Institute je nezisková organizace, která napomáhá postupně zvyšovat kvalitu poskytované péče o pacienty v nemocnicích.

Strategickou vizí HealthCare Institute je pomáhat zvyšovat kvalitu péče o pacienty tím, že realizuje především tyto aktivity:

I. CELOSTÁTNÍ POROVNÁVÁNÍ NEMOCNIC PODLE ROZHODUJÍCÍCH FAKTORŮ (BENCHMARKING)

- 1) Celostátní měření spokojenosti pacientů nemocnic
- 2) Celostátní měření spokojenosti zaměstnanců nemocnic
- 3) Celostátní měření výkonnosti nemocnic podle jejich ekonomických výsledků



II. POŘADÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ

- 1) Diskusní platforma pro představitele nemocnic, zdravotních pojišťoven, ministerstva a pacientů
- 2) Prezentace "Best practices" ředitelů nemocnic a odborníků ve zdravotnictví v oblasti zvyšování efektivity a kvality poskytované péče
- 3) Zaměření na zvyšování produktivity a výkonnosti nemocnic

Zastáváme názor, že **zvyšování kvality poskytovaných služeb** lze docílit také postupným **zaváděním moderních manažerských metod** v nemocnicích spojených se **zvyšováním jejich kladného hospodářského výsledku** – proto chceme i nadále podporovat tento trend ve zdravotnictví.

Provedli jsme **první celostátní průzkum** kvality poskytované péče a služeb v nemocnicích ČR na základě názoru pacientů. Průzkum je nyní prováděn každoročně ve všech nemocnicích a výsledky jsou přístupné všem obyvatelům ČR. Letos proběhl již **8. ročník**. Výsledky publikujeme v nejvýznamnějších médiích a jsou neustále k dispozici na našich stránkách.

Provádíme průzkumy **jednotnou metodikou** a díky tomu je možné kvalitu služeb a výkonnost nemocnic v dané oblasti vzájemně porovnávat za účelem zvýšení pozitivní soutěživosti (**benchmarking**).

Provádíme průzkumy v nemocnicích, kdy zjišťujeme názory pacientů na kvalitu péče, přátelský a ohleduplný přístup zdravotníků k pacientům. Nejlepším nemocnicím udělujeme

Diplom HealthCare Institute, osvědčující ohleduplnost a přátelskost nemocnice k pacientům.

HEALTHCARE INSTITUTE, NEZISKOVÁ ORGANIZACE VE ZDRAVOTNICTVÍ, PROVÁDÍ:

- projekty na podporu zkvalitňování služeb ve zdravotnictví
- pořádání odborných konferencí se zaměřením na management ve zdravotnictví

Projekty ve zdravotnictví:

„NEMOCNICE ČESKÉ REPUBLIKY“

- Měření a porovnání spokojenosti pacientů nemocnic
- Měření a porovnání spokojenosti zaměstnanců nemocnic
- Měření a porovnání finančního zdraví nemocnic

Pořádání odborných konferencí:

„EFEKTIVNÍ NEMOCNICE – STŘEDOEVROPSKÁ KONFERENCE“

- Zvyšování výkonnosti, produktivity a ziskovosti nemocnic (diskusní platforma - fokus představitelů nemocnic, zdravotních pojišťoven, ministerstva a pacientů)
- Zdůraznění příčinné vazby dlouhodobé úspěšnosti nemocnice ve 4 perspektivách:
 - o spokojený klient
 - o spokojený zaměstnanec
 - o efektivní interní procesy
 - o kladný hospodářský výsledek

KONTAKT:

Lenka Černíková, projektová manažerka
tel: +420 776 861 101
e-mail: l.cernikova@hc-institute.org

Daniel Vavřina, předseda
tel: +420 608 878 400
e-mail: d.vavrina@hc-institute.org

HealthCare Institute o.s.
Jižní 5
700 30 Ostrava, CZ
www.nejlepsi-nemocnice.cz, www.hc-institute.org