

Výsledky průzkumu spokojenosti hospitalizovaných klientů ve FTNsP za rok 2008

Oddělení kvality FTNsP

VÝSLEDKY PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI HOSPITALIZOVANÝCH
PACIENTŮ VE FTNSP ZA ROK 2008

ÚVOD

Projekt sledování spokojenosti u hospitalizovaných pacientů ve FTNsP za rok 2008 byl realizován v měsících srpen až říjen 2008. Během sledování, které pod vedením oddělení kvality FTNsP prováděly jednotlivé kliniky a oddělení, bylo rozděleno celkem 2000 dotazníků. Spokojenost hospitalizovaných pacientů/ek byla zjišťována na lůžkových (standardních) odděleních FTNsP. Dotazníky rozdávaly pacientům/kám pověřené sestry z klinik/oddělení vždy při zahájení propouštěcí procedury (tj. obvykle jeden nebo dva dny před propuštěním z nemocnice). Při předání dotazníků byl/a pokaždé pacient/ka informován/a o smyslu výzkumu, o jeho anonymitě i o tom, kde se nachází sběrný box. Cílem průzkumu bylo zjistit míru spokojenosti hospitalizovaných pacientů a názory na poskytované služby. Vyhodnocení dotazníků bylo úkolem oddělení kvality FTNsP.

DEFINICE RESPONDENTA

Pacient/ka byl/a hospitalizován/a na klinice/oddělení, které se účastní průzkumu. Pacient/ka strávil/a v nemocnici souvisle dobu, která zahrnuje alespoň část tří po sobě jdoucích kalendářních dnů. Z této podmínky bylo možno učinit výjimku na těch klinikách/oddělení, na nichž významná část pacientů/ek stráví kratší dobu. Podmínka propouštěcí procedury nemusela být dodržena na těch klinikách/oddělení, na nichž významná část pacientů/ek pobývá minimálně 14 dnů.

STRUKTURA DOTAZNÍKU

Dotazník sledování spokojenosti pacientů hospitalizovaných ve FTNsP byl anonymní a dobrovolný. Oblasti a otázky byly definovány MZ ČR.

Vlastní dotazník byl složen z 11 oblastí:

- *Plánované přijetí – převoz do FTNsP*
- *Jak probíhalo vlastní přijetí*
- *Pobyt ve FTNsP*
- *Ošetřující lékař*
- *Lékaři obecně*
- *Zdravotní sestry*
- *Zdravotní péče/léčba*
- *Propuštění ze zařízení*
- *Obecné hodnocení zařízení*
- *Socio-demografické charakteristiky*
- *Ostatní připomínky*

Otázek v dotazníku je celkem 54. Otázky jsou uzavřené – polytomické, škálové (1x). Otázka v poslední oblasti *Ostatní připomínky* je otevřená.

ROZBOR SOUBORU

Celkem bylo rozdáno na kliniky/oddělení FTNsP 100 % (2000) dotazníků, návratnost činila 51 % (1018) dotazníků. Z celkového počtu pacientů/ek (979) odpovídalo 59 % (575) žen a 41 % (404) mužů. Průměrný věk respondentů, kteří uvedli rok svého narození (95 % – 964 pacien-

tů/ek), byl 53 let (ø rok narození 1955). Pacienti/ky ve FTNsP v oblasti vzdělání odpovídali následovně (z celkového počtu odpovídalo 95 % (970)): s maturitním vzděláním 45 % (438), vyučení bez maturity 27 % (263), vysokoškolsky vzdělaní 22 % (214) a pacienti se základním vzděláním 6 % (55). Pacienti vyplňovali dotazníky v období srpen až říjen 2008.

VÝSLEDKY V TABULKOVÉM A GRAFICKÉM PŘEHLEDU

Se zřetelem k jednotlivým klinikám/oddělením odpovídali pacienti následovně:

KLINIKA	Počet dotazníků	Počet vyplněných dotazníků	% návratnosti	% návratnost z celkového počtu vyplněných dotazníků
I. interní klinika	279	189	68 %	19 %
II. interní klinika	152	36	24 %	3,5 %
Chirurgická klinika	341	235	69 %	23 %
Gynekologicko-porodnické odd.	417	183	44 %	18 %
Infekční oddělení	41	25	61 %	2,5 %
Neurologická klinika	155	31	20 %	3 %
Oční oddělení	56	21	37,5 %	2 %
Onkologické oddělení	115	53	46 %	5 %
ORL oddělení	125	97	78 %	9,5 %
Revmatologické oddělení	46	33	72 %	3 %
Pneumologická klinika	168	79	47 %	8 %
Urologické oddělení	105	36	34 %	3,5 %
CELKEM	2000	1018	51 %	100 %

OBLAST Č. 1 – PLÁNOVANÉ PŘIJETÍ/PŘEVOZ DO FTNSP OBLAST

Polovina respondentů/ek dotazníkového šetření (51 %) byla do FTNsP v srpnu až říjnu 2008 přijata neplánovaně, tj. jako akutní případ. Plánované přijetí z oslovených pacientů/ek potvrdilo 43 %. Téměř polovina (43 %) pacientů/ek na příjem vůbec nečekala. Do jednoho týdne bylo plánovaně přijato 19 % pacientů, čtvrtina oslovených byla přijata do měsíce (24 %). Termín přijetí do FTNsP nebyl změněn v 91 % případů, 96 % pacientů/ek potvrdilo, že se jejich potíže do hospitalizace nezhoršily.

OBLAST Č. 2 – JAK PROBÍHALO PLÁNOVANÉ PŘIJETÍ

Téměř tři čtvrtiny pacientů/ek uvedlo, že první kontakt s nemocnicí na ně působil velmi dobře a profesionálně. 22 % respondentů/ek popsala první kontakt s nemocnicí spíše jako průměrný. Více jak 80 % pacientů/ek odpovědělo, že získali během příjmu dostatek informací o svém zdravotním stavu a o následujícím průběhu léčby. 55 % pacientů/ek bylo na lůžko umístěno do 15 minut od přijetí, do jedné hodiny téměř 30 % hospitalizovaných. Organizaci a plynulost při přijetí hodnotili pacienti na výbornou ve více jak 60 % případů, třetina pacientů/ek označila organizaci a plynulost při přijetí známkou dvě.

OBLAST Č. 3 – POBYT VE FTNSP

Hluk hospitalizované pacienty/ky při pobytu ve FTNSP nerušil v 71 % případů. S čistotou pokojů ve FTNSP bylo spokojeno 88 % hospitalizovaných, s čistotou toalet a sprch pak téměř 90 % pacientů/ek. Doba ranního buzení vyhovovala 79 % pacientů/ek; 10 % pacientů/ek s dobou buzení spokojeno nebylo. S návštěvní dobou bylo spokojeno 96 % pacientů/ek. Kvalitu jídla označilo za velmi dobrou pouze 13 % pacientů/ek, spíše jako dobrou pak polovina pacientů/ek, za velmi špatnou ji považuje 9 % pacientů/ek. Indikovanou dietu mělo při hospitalizaci ve FTNSP téměř polovina oslovených. S množstvím jídla bylo spokojeno 83 % hospitalizovaných. Doba podávání jídla vyhovovala 80 % oslovených. Se službami FTNSP – jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd. – je spokojeno více jak 80 % pacientů/ek.

OBLAST Č. 4 – OŠETŘUJÍCÍ LÉKAŘ

61 % oslovených pacientů/ek potvrdilo, že při hospitalizaci znalo jméno svého ošetřujícího lékaře, čtvrtina pacientů/ek svého ošetřujícího lékaře znala, ne však jménem. 13 % hospitalizovaných svého ošetřujícího lékaře neznalo vůbec. 95 % pacientů/ek intenzitu jejich návštěv považovalo za vyhovující. Důvěru k ošetřujícímu lékaři potvrdilo 98 % hospitalizovaných.

OBLAST Č. 5 – LÉKAŘI OBECNĚ

Pokud pacienti/ky položili lékaři (z jejich pohledu) důležitou otázku, více jak 91 % z nich dostalo odpověď ve formě, které rozuměli. 79 % pacientů/ek uvedlo, že v případě strachu nebo obavy ze zdravotního stavu byli lékaři ochotni si s nimi promluvit. 17 % oslovených uvedlo, že strach ani obavy nepocítovali. 3 % pacientů/ek odpověděla, že s nimi lékaři hovořili tak, jako by nebyli přítomni. S pacienty/kami lékaři hovořili každý den (92,5 %).

OBLAST Č. 6 – ZDRAVOTNÍ SESTRY

V případě, že pacienti/ky měli na zdravotní sestry ve FTNSP nějaký dotaz, dostali odpověď v 94 % případů. 81 % pacientů/ek uvedlo, že v případě strachu nebo obavy ze zdravotního stavu, byly sestry ochotny si s nimi promluvit. 16 % oslovených odpovědělo, že strach ani obavy nepocítovali. 3 % pacientů/ek uvedla, že s nimi sestry hovořily, jako by nebyly přítomny. Důvěru ke zdravotním sestřám mělo téměř 100 % pacientů/ek.

OBLAST Č. 7 – ZDRAVOTNÍ LÉČBA/PÉČE

Téměř 90 % pacientů/ek potvrdilo, že se nikdy nestalo, aby od zdravotnického personálu (tj. lékařů i sester) dostalo protichůdné informace. Dosažitelnost zdravotnického personálu vyhovovala 98 % pacientů/kám. Čtvrtina pacientů/ek si přeje být aktivně zapojena do rozhodování o léčbě. Dostatek příležitostí pro rozhovor s lékařem mělo 70 % respondentů/ek. Více jak 90 % hospitalizovaných pacientů mělo většinou dostatek soukromí, když s nimi lékaři probírali zdravotní stav. Nedostatek soukromí pocívalo 3 % hospitalizovaných. 93 % pacientů/ek bylo spokojeno s efektivitou, s jakou jim personál ve FTNsP poskytl pomoc. 80 % hospitalizovaných bylo ve FTNsP seznámeno se svými právy. Jen výjimečně se stalo (8 %), že termín vyšetření nebo zákroku nebyl dodržen. Vezmou-li pacienti/ky v úvahu množství léků, které dostávali na utišení bolesti, myslí si, že jejich množství bylo optimální (68 %). 27 % pacientů/ek léky na bolest nepotřebovalo.

OBLAST Č. 8 – PROPUŠTĚNÍ ZE ZAŘÍZENÍ

92 % pacientů/ek uvedlo, že se u nich nevyskytly žádné problémy, které by způsobily odklad jejich propuštění. Zdravotní personál pacientům/kám jasně a srozumitelně vysvětlil, jak mají o sebe pečovat, jak užívat léky po propuštění a jaké nebezpečné příznaky zdravotního stavu mají po propuštění z FTNsP sledovat.

OBLAST Č. 9 – OBECNÉ HODNOCENÍ ZŘÍZENÍ

Téměř všichni pacienti/ky pocívali, že byli ve FTNsP léčeni s úctou a respektem. 97 % pacientů/ek uvedlo, že postoj zdravotnického personálu byl soucitný, uklidňující a empatický. Totožný počet hospitalizovaných bylo spokojeno s tím, jak ošetřující personál zajistil jejich citové a duchovní potřeby. Celkovou péči, která byla pacientům ve FTNsP poskytnuta, pacienti/ky ohodnotili jako výbornou případně velmi dobrou (90 %). Svůj celkový stav při propuštění hodnotili jako lepší (86 %). Léčit se ve FTNsP by své rodině nebo přátelům doporučilo 95 % pacientů/ek. S dobrovolníky se během pobytu ve FTNsP setkalo 25 % pacientů/ek : všichni byli bez výhrad spokojeni.

OBLAST Č. 10 – SOCIO-DEMOGRAFICKÉ CHARAKTERISTIKY

Viz *Rozbor souboru*, s. 2–3.

OBLAST Č. 11 – OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

V poslední oblasti dotazníku mohli pacienti zmínit další zkušenosti, náměty, návrhy a připomínky. Z celkového počtu respondentů/ek tuto možnost využilo 16 % (161) pacientů/ek.

ZÁVĚR

Projekt *Sledování spokojenosti u hospitalizovaných pacientů ve FTNsP za rok 2008* si kladl za cíl prostřednictvím dotazníkového řešení připravit teoretické východisko pro budoucí změny v kvalitě poskytované péče. Sledování, které prováděly jednotlivé kliniky a oddělení, bylo realizováno za pomoci více jak tisíce pacientů (rozdáno bylo celkem 2000 dotazníků). Polovina pacientů (51 %) projevila ochotu zapojit se do výzkumu, někteří z nich připojili též subjektivní hodnocení (16 %). Hlavním problémem, který je z dotazníkového šetření zřejmý, je poskytovaná strava, s níž pacienti nejsou spokojeni.

Většina oslovených pacientů byla s kvalitou péče ve FTNsP velmi spokojena případně spokojena.