



Průzkum spokojenosti hospitalizovaných pacientů na jednotlivých klinikách IKEM

červen 2013

26. 8. 2013

zpracovaly: Odbor kvality a odborných činností
Odbor informatiky
Oddělení repro-grafické

předkládá:
MUDr. Pavel Totušek, vedoucí Odboru kvality a odborných činností

Průzkum spokojenosti hospitalizovaných pacientů IKEM v červnu 2013.

Mimořádný průzkum spokojenosti pacientů na lůžkových odděleních proběhl od 3. 6. do 30. 6. 2013 s použitím zkráceného dotazníku s 22 otázkami. Byly vybrány otázky, které v průzkumu v r. 2012 byly hodnoceny hůře než 80% spokojenosti a otázky, u nichž došlo ke zhoršení hodnocení oproti předchozímu roku.

Dotazníky s obálkou rozdávaly pacientům sestry, vyplněné dotazníky pacienti vhazovali do uzamčených schránek umístěných na oddělení. Vybírat schránky mohli pouze pověřené pracovníci oddělení kvality, takže byla zajištěna anonymita.

Dotazník vyplnilo celkem **700** respondentů, což je nejvyšší počet od r. 2006. Návratnost dotazníků byla rekordních **86%** (65% v r. 2012, 75% v r. 2011). Je to velká zásluha staničních a vrchních sester, které zajišťovaly předávání dotazníků pacientům a motivovaly je k pečlivému vyplnění formuláře.

Změnil se způsob zpracování dotazníků. Dotazníky byly nejprve naskenovány v oddělení PR a marketingu a poté převedeny do databáze (resp. Excelu) s pomocí programu vytvořeného v Odboru informatiky IKEM. Další analýzu dat a vyhodnocení výsledků průzkumu zajistilo jako obvykle Oddělení lékařské statistiky IKEM.

Dotazník

Dotazník obsahuje 22 otázek, které hodnotí jednotlivé aspekty činnosti nemocnice. Na konci dotazníku jsou uváděny osobní charakteristiky respondenta (pohlaví, věk) a je vyhrazeno místo pro jeho případné připomínky.

Výsledky

Průzkumu se zúčastnilo **700** respondentů, a to 60% mužů a 40% žen (zastoupeno větší procento žen, v minulých průzkumech jich bylo kolem 33%). Nejpočetnější věkovou kategorií byli pacienti v kategorii 61-70 let (30%).

Zastoupení věkových kategorií:

| | |
|------------|-----|
| do 40 let | 13% |
| 41-50 let | 16% |
| 51-60 let | 25% |
| 61-70 let | 30% |
| nad 70 let | 16% |

V tabulce č. 1 jsou uvedena procenta „spokojených“ respondentů pro každou otázku z dotazníku v r. 2013 a v r. 2012. Za spokojenost se považují pouze odpovědi „Velmi spokojen“, „Určitě ano“, „Vždy“ apod. (zpravidla „1“), s výjimkou hodnocení kvality jídla, buzení a souhrnného hodnocení poskytnuté péče. Z výpočtů jsou vyřazeny odpovědi „Nevím“ a nevyplněné údaje.

Ve sloupci 06/2013 jsou označeny červeně hodnoty lepší než v průzkumu 11/2012 a modře horší než v minulém průzkumu, neoznačené zůstaly beze změny.

Za standard se považuje spokojenost 80%.

Hodnocení zjednodušeného hospitalizačního dotazníku 06/ 2013.

Vybrány otázky hodnocené v průzkumu 2012 hůře než s 80% spokojeností a otázky, u kterých došlo ke zhoršení proti roku 2011.

Tabulka č. 1:

| Č.ot. nový | Text otázky | Spokojenost 06/2013 | Spokojenost 11/2012 |
|------------|--|---------------------|---------------------|
| 1 | Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení? | 65% do týdne | 53% do týdne |
| 2 | Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn? | 84% ne | 89% ne |
| 3 | Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby? | 94% ano | 90% ano |
| 4 | Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko? | 88% do 1 hod | 86% do 1 hod |
| 5 | Rušil Vás v noci hluk? | 81% ne | 84% ne |
| 6 | Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů? | 82% | 88% |
| 7 | Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch? | 78% | 81% |
| 8 | Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji? | 67% | 77% |
| 9 | Vyhovovala Vám doba ranního buzení (1+2)? | 84% ano | 80% ano |
| 10 | Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla (1+2)? | 90% dobrá | 92% dobrá |
| 11 | Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.? | 74% | 72% |
| 12 | Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícím lékařům z hlediska důvěry? | 81%! | 74% |
| 13 | Když jste položil/a lékařovi důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a? | 75% vždy | 74% vždy |
| 14 | Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit? | 82% vždy | 82% vždy |
| 15 | Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a? | 79% vždy | 79% vždy |
| 16 | Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit? | 83%! vždy | 77% vždy |
| 17 | Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly? | 87% | 85% |
| 18 | Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace? | 85% nikdy | 86% nikdy |
| 19 | Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu? | 82% vždy | 82% vždy |
| 20 | Jak byl dodržen termín vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit? | 67% vždy | 72% vždy |
| 21 | Byla Vám nabídnuta pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění? | 70% ano | 50% ano |
| 22 | Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta? | 98% | 98% |

V ot. 9, 10 a 22 jsou hodnoceny jako spokojenost odpovědi 1 + 2 stejně jako v předchozím průzkumu.

Celkové hodnocení péče v IKEM (otázka 22):

| | 06/2013 | 11/2012 |
|----------------------|--------------|------------|
| • Výborná | 74,5% | 82% |
| • Velmi dobrá | 23,5% | 16% |
| • Dobrá | 2% | 2% |

Jako jen dobrou hodnotilo celkovou péči 14 osob, jako dostatečnou jedna. Ve srovnání s r. 2012 došlo k přesunu z kategorie výborná do kategorie velmi dobrá, ale v součtu zůstává příznivé hodnocení péče 98%. Ovšem méně než 80% respondentů ji označilo za výbornou.

Komentář k tabulce

- Zkrátila se doba čekání na přijetí do IKEM, ale častěji byl změněn termín.
- Zlepšila se informovanost pacientů o jejich zdravotním stavu a dalším průběhu léčby při příjmu.
- Mírně se zkrátila i doba přijetí na jednotlivé kliniky – 88% pacientů bylo uloženo na lůžko do hodiny od příchodu do IKEM.
- Pokud byli pacienti v noci rušeni hlukem, jednalo se o hluk ostatních pacientů, nikoliv personálu nebo hluk zvenčí.
- Zhoršilo se hodnocení čistoty pokojů i sociálního zařízení – čistota WC a sprch klesla pod 80%.
- Špatné hodnocení teploty v pokojích bylo zřejmě dáno teplotními výkyvy v měsíci červnu. Nedá se srovnávat s listopadem, kdy se stále topí.
- Více vyhovovala doba buzení.
- Stále nízká spokojenost s ostatními službami (otázka 11) – méně než 80%.
- Výrazně se zlepšila důvěra k ošetřujícímu lékaři - dosáhla 81%.
- Ještě větší důvěru měli pacienti k sestřím – 87%.
- Velmi se zlepšilo také hodnocení ochoty sester promluvit si s pacientem o jeho obavách – dosaženo 83%.
- Pod 80% stále zůstává srozumitelnost odpovědi na otázku položenou pacientem, jak od lékařů, tak od sester (sestry o něco lepší).
- Opět se zhoršilo dodržování termínu plánovaného zákroku – jen v 67% byl termín vždy dodržen.
- Častěji byla pacientům nabídnuta pomoc při zajištění domácí péče.

Na závěr je v tabulce č. 2 uveden přehled zastoupení jednotlivých oddělení, na kterých probíhal průzkum a návratnost dotazníků.

Počty dotazníků vybraných na odděleních v červnu 2013

Tabulka č. 2:

| Kód odd. | Název oddělení | Sebráno k 30.6.2013 | Nezařazeno * | Propuštěno 06/13 | Návratnost v % |
|----------|--------------------------------------|---------------------|--------------|------------------|----------------|
| 0411 | KLINIKA DIABETOLOGIE | 65 | 18 | 93 | 87% |
| 0511 | KLINIKA HEPATOGASTROENTEROLOGIE | 77 | 2 | 91 | 86,5% |
| 0211 | KLINIKA KARDIOLOGIE A | 110 | 6 | 141 | 81,5% |
| 0221 | KLINIKA KARDIOLOGIE B | 158 | 4 | 166 | 97,5% |
| 2311 | KLINIKA KARDIOVASKULÁRNÍ CHIRURGIE A | 24 | 1 | 29 | 86% |
| 2321 | KLINIKA KARDIOVASKULÁRNÍ CHIRURGIE B | 50 | 5 | 99 | 53% |
| 4611 | KLINIKA NEFROLOGIE | 69 | 3 | 77 | 93% |
| 2011 | KLINIKA TRANSPLANTAČNÍ CHIRURGIE | 147 | 14 | 169 | 86% |
| | CELKEM IKEM | 700 | 53 | 865 | 86% |

* Pacienti nezařazení do průzkumu z důvodu nezpůsobilosti nebo z organizačních důvodů.

Návratnost se počítá z počtu propuštěných po odečtení nezařazených ($865-53=812$).

Návratnost **86%** je celkově nejvyšší za posledních 7 let. Celkem mohlo být zařazeno do průzkumu 812 propuštěných pacientů.

Vloni bylo za dobu trvání průzkumu sebráno 598 vyplněných dotazníků od 978 propuštěných pacientů (z toho 55 nezařazeno), návratnost jen 65% (75% v r. 2011).

Výrazně se zlepšila návratnost na klinice transplantační chirurgie (39% v r. 2012).

Nízká návratnost byla opět na KVCH B 53%. Nejvyšší návratnost byla na KK B 97,5% a na KN 93%.

Písemné připomínky pacientů

Ve většině písemných připomínek pacienti vyslovili pochvalu a poděkování personálu klinik za výbornou péči – celkem 70x. Jednalo se o ocenění práce lékařů, sester i pomocného personálu.

Bylo zaznamenáno celkem 30 připomínek a 10 stížností.

Připomínky se týkaly nejčastěji stravy 11x a horka na pokoji (chybí klimatizace) 6x.

Další připomínky:

- *sestry nezavírají dveře do pokoje - 2x*
- *nevyplachuje se bažant, páchne*
- *nedostatečná srozumitelnost informací podávaných pacientovi*
- *více informací o očekávaných pooperačních bolestech, zejména efektu CO2*
- *přítomnost cizince nehovořícího česky u zákroku*
- *dlouhé čekání na propouštěcí zprávu - 2x*
- *zlepšení obrazu TV a silnější WiFi - 2x*
- *održovat noční klid - po 22. hod. má sestra vypnout TV*

Stížnosti:

- *Nevhodné chování ošetřujícího lékaře – KK A.*
- *Nedodržení termínu zákroku – KK A.*
- *Nepřijetí k hospitalizaci 28.5. večer, později byl přesto hospitalizován – KK B.*
- *Nebylo možné využívat bezbariérovou sprchu – KD.*
- *Nedodržování hygieny při úklidu – KD.*
- *Nedodržování hygieny sestrami při výměně katetrů a drénů – TCH.*
- *Hluk personálu na JIP – TCH.*
- *Chaotické situace z důvodu špatné komunikace mezi personálem – TCH.*
- *Celý den čekal na operaci, až v 18 hod. informován o jejím zrušení - TCH.*
- *Odložení výkonu - informován až odpoledne – TCH.*

Kopie všech písemných připomínek pacientů příslušné kliniky budou předány jednotlivým klinikám.