



Průzkum spokojenosti hospitalizovaných pacientů na jednotlivých klinikách IKEM

28. 3. 2014

zpracovaly: Mgr. Jelena Skibová, Libuše Tylečková

Průzkumy spokojenosti pacientů v IKEM

Průzkumy spokojenosti pacientů se provádějí v IKEM od r. 1997, nejprve na lůžkových odděleních (jednou ročně), od r. 2002 také v ambulancích (nejprve 1x za dva roky, od r. 2010 každoročně).

První průzkum dle metodiky MZ s využitím jednotných dotazníků proběhl v r. 2006. Dotazníky jsme zpracovávali vlastními silami a výsledky prezentovali na poradě vedení formou zprávy, na interních seminářích pro zúčastněné kliniky a na webu IKEM.

V letech 2009 a 2010 byl IKEM zařazen do projektu KOP (Kvalita očima pacientů) jako všechna ostatní přímo řízená zdravotnická zařízení. Dotazníky jsme odevzdávali na MZ a zpracování, včetně grafické prezentace výsledků, zajišťovala agentura. Výsledky za r. 2009 byly umístěny na webových stránkách MZ a uveřejněny v MF Dnes.

Po změně zpracovatelské agentury došlo ke zpoždění ve zpracování dotazníků a výsledky průzkumu, který probíhal na podzim r. 2010, byly uveřejněny až v lednu 2012. Za r. 2010 IKEM získal certifikát Spokojený pacient.

Všechny provedené průzkumy spokojenosti pacientů jsou umístěny na INTRENETU - v kategorii „DOKUMENTACE“

K projektu průzkumu spokojenosti pacientů v nemocnicích „Nejlepší nemocnice“ HCI (HealthCare Institute) byl doposud postoj MZ negativní – nejedná se o průzkum s pevně stanoveným rámcem, ale spíše o internetovou anketu. Stejně stanovisko zaujalo v minulých letech i vedení IKEM, které tento průzkum aktivně nepodporovalo.

Výsledky průzkumů, které proběhly podle metodiky „KOP“ na podzim r. 2011 a 2012, po dohodě s ředitelem IKEM opět zpracovali pracovníci Odboru kvality. V červnu r. 2013 proběhl mimořádný průzkum podle zkráceného dotazníku, zaměřeného na otázky, v nichž nebylo dosaženo 80% spokojenosti. Výsledky z pravidelného průzkumu v listopadu r. 2013 předkládáme v této zprávě.

Hodnocení je provedeno za celý IKEM a po jednotlivých klinikách vždy ve vztahu k celkovému hodnocení Institutu.

Průzkum spokojenosti hospitalizovaných pacientů IKEM listopad 2013.

Průzkum probíhal na lůžkových odděleních od 1. 11.2013 do 30. 11. 2013. Standardní dotazníky rozdávaly pacientům sestry, vyplněné dotazníky pacienti vhadzovali do uzamčených schránek umístěných na odděleních. Vybírat schránky mohli pouze pověřeni pracovníci oddělení kvality, takže byla zajištěna anonymita.

Dotazník vyplnilo **710** respondentů. Návratnost dotazníků byla **75%**, což je o 10% vyšší než v r. 2012 (65%). Je to velká zásluha staničních a vrchních sester, které zajišťovaly předávání dotazníků pacientům a motivovaly je k pečlivému vyplnění všech údajů.

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 53 otázek, které hodnotí jednotlivé aspekty činnosti nemocnice. Otázky jsou rozděleny do následujících okruhů:

- Plánované přijetí / převoz do nemocnice – otázky C1 – C4
- Jak probíhalo vlastní přijetí na kliniku IKEM – otázky D1 – D4
- Pobyť v IKEM – otázky E1 – E12
- Ošetřující lékař – otázky F1 – F3
- Lékaři obecně – otázky G1 – G4
- Zdravotní sestry – otázky H1 – H4
- Zdravotní péče / Léčba – otázky I1 – I10
- Propuštění ze zařízení - otázky J1 – J5
- Obecné hodnocení IKEM – otázky K1- K6

Na konci dotazníku jsou uvedeny pohlaví a věk respondenta a je k dispozici prostor pro jeho případné připomínky.

Výsledky

Průzkumu se zúčastnilo **710** osob, z toho 63% mužů a 37% žen. Nejčastěji byla zastoupena věková dekáda 61-70 let (30%). Složení respondentů bylo stejné jako v předchozích letech.

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

Celkové hodnocení poskytnuté péče – otázka K4:

- **výborná** **79%**
- **velmi dobrá** **19%**
- **dobrá / dostatečná** **2%**

Jako dobrou hodnotilo celkovou péči 11 osob, jako jen dostatečnou 3. Ve srovnání s r. 2012, kdy 82% respondentů označilo péči za výbornou, došlo k přesunu do kategorie velmi dobrá.

Za standard se považuje spokojenost 80%.

Tabulka č. 1: Procento odpovědí na jednotlivé otázky

Číslo	Text otázky	Spokojenost	Nespokojenost
1	Byl/a jste v IKEM hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ? <i>73% respondentů bylo v IKEM hospitalizováno plánovaně 21% respondentů uvedlo akutní příjem 6% respondentů bylo převezeno z jiných zařízení</i>		
2	Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	56% do týdne	44 % déle
3	Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	89% ne	11% ano
4	Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu dlouhá?	96% ne	4% ano
5	Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	89% ne	11 % ano
6	Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)?	92%	8%
7	Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	91% ano	9% ne
8	Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	87% do 1 hod	13% déle
9	Jak byste označoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení?	97% „1-2“	3% „3-5“
10	Rušil Vás v noci hluk?	83% ne	17% ano
11	Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	90%	10%
12	Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	84%	16%
13	Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	77%	23%
14	Vyhovovala Vám doba ranního buzení (1+2)?	82% ano	18% ne
15	Vyhovovala Vám doba návštěv?	96%	4%
16	Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla (1+2)?	92% dobrá	8% špatná
17	Měl/a jste dietu?	48% ano	52% ne
18	Jaké množství jídla jste dostával/a?	83%	17%
19	Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	98%	2%
20	Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	77%	23%
21	Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	99% ne	1% ano
22	Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře (jménem)?	79% ano	21% ne
23	Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	99%	1%

24	Jak byste hodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?	73%	27%
25	Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	76% vždy	24%
26	Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	81% vždy	19%
27	Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	87% nikdy	13%
28	Hovořil s Vámi lékař každý den?	95% ano	5% ne
29	Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	81% vždy	19%
30	Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	82% vždy	18%
31	Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	92% nikdy	8%
32	Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	87%	13%
33	Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	87% nikdy	13%
34	Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	91%	9%
35	Chtěl/a jste být víc zapojen do rozhodování o své léčbě?	19% ano	55% ne
36	Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	97% ano	3% ne
37	Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	85% vždy	15%
38	Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	90% vždy	10%
39	Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	87%	13%
40	Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	97% ano	3% ne
41	Jak byl dodržen termín vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit?	76% vždy	24%
42	Jaké množství léků na utišení bolesti jste dostával/a?	93%	7%
43	Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění?	55% ne	45% ano
44	Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte dál pečovat a jak užívat léky?	96% ano	4% ne
45	Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky zdravotního stavu máte sledovat po propuštění (jasně a srozumitelně)?	93% ano	7% ne
46	Vysvětlili Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	93% ano	7% ne
47	Nabídli Vám pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění?	73% ano	27% ne
48	Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	90%	10%
49	Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení (1+2)?	99%	1%
50	Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby (1+2)?	99%	1%
51	Jak celkově hodnotíte péči, která Vám zde byla poskytnuta (1+2)?	98%	2%
52	Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění	76% lepší	24%
53	Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	100% ano	0% ne

V ot. 49-51, 53 hodnoceny jako spokojenost odpovědi 1 + 2 stejně jako v předchozím průzkumu.

Komentář k tabulce č. 1.

Stejně jako v minulých letech v 73% se jednalo o plánovanou hospitalizaci v IKEM, 21% respondentů bylo přijato akutně, 6% bylo převezeno z jiného zařízení.

Proti r. 2012 se o něco zkrátila doba čekání na přijetí do zařízení - 56% bylo přijato do týdne. Srovnatelná byla doba čekání na příjmu (uložení na lůžko). Do 15 min. čekalo na lůžko 50% respondentů, do hodiny 37%, více než hodinu čekání uvedlo 13% respondentů (51% - 35% - 14% v r. 2012).

Tučně jsou označeny otázky, u nichž spokojenost nedosáhla standardu 80%.

- Ve srovnání s předchozím průzkumem se zlepšilo hodnocení čistoty pokojů i čistoty sprch a WC. Služby jako možnost sledování TV, zakoupení tisku apod. dosáhly spokojenosti jen 77% (72% v r. 2012).
- Nižší bylo procento respondentů, kteří znali svého ošetřujícího lékaře jménem (79%), častěji se vyskytla situace, kdy lékař mluvil o pacientovi jako by nebyl přítomen (ot. G3).
- Stále je hodnocena méně než 80% důvěra k ošetřujícímu lékaři (73%) a srozumitelnost odpovědí lékaře na otázky položené pacientem (76%).
- Lépe je hodnocena srozumitelnost odpovědí sester na položené otázky (81%) a ochota sester promluvit s pacientem o jeho obavách (82%) - obě otázky v r. 2012 nedosáhly 80% spokojenosti.
- Zlepšila se důvěra k sestřím (87%), je vyšší než důvěra k ošetř. lékaři (73%).
- Výrazně lépe než v r. 2012 byla hodnocena dosažitelnost zdravotnického personálu (91%).
- Dále se zlepšilo hodnocení dodržování termínu plánovaného vyšetření (na 76% z 72% v r. 2012). Opět však nedosáhlo standardu 80%.
- Více bylo zachovááno soukromí při rozhovoru s lékařem i při vyšetřeních.
- O něco menší než vloni byla spokojenost s množstvím léků na bolest (93%).
- Téměř polovina pacientů uvedla nějaké problémy při propuštění. Z toho však se v 18% jednalo o čekání na sanitku, v 7% to byly zdravotní problémy, v 6% čekání na léky nebo na lékaře a ve 14% jiné.
- Celkem 73% pacientů (po odečtení odpovědí „můj stav to nevyžadoval“) byla nabídnuta pomoc při zajištění domácí péče po propuštění (jen 50% v r. 2012).
- Svůj zdravotní stav hodnotilo po propuštění jako lepší 76% respondentů.

Souhrnné hodnocení pro jednotlivé okruhy je v tabulce č. 2.

Za standard se považuje 80% spokojených respondentů.

Tabulka č. 2: Hodnocení okruhů otázek – procento spokojených v r. 2013

Skupina otázek / okruh	Počet otázek	r. 2013 Spokojenost v % průměr ± sd.	r. 2012 Spokojenost v % průměr ± sd.
1. Pobyť v IKEM	11	86 ± 14,5	86 ± 15,4
2.- 4. Zdravotní sestry	4	84 ± 26,5	81 ± 27,6
2.- 4. Ošetřující lékař	3	84 ± 23,6	84 ± 24,3
2.- 4. Plánované přijetí do zařízení	3	84 ± 28,5	72 ± 40,0
5.- 6. Lékaři obecně	4	83 ± 24,6	83 ± 24,5
5.- 6. Propuštění	5	83 ± 22,1	90 ± 18,7
7.- 8. Průběh vlastního přijetí na kliniku	4	77 ± 24,4	78 ± 24,7
7.- 8. Zdravotní péče / léčba	10	77 ± 16,9	76 ± 18,4
9. Obecné hodnocení IKEM	6	75 ± 25,4	76 ± 23,7
Celkem	9 okruhů	81 ± 13,8	80 ± 13,9

Komentář k tabulce č. 2.

- Největší spokojenost byla s pobytem v IKEM (86%) – stejná jako v r. 2012.
- Vysoké bylo hodnocení zdravotních sester (84%) – zlepšení proti r. 2012.
- Vysoce byli opět hodnoceni ošetřující lékař (84%) a lékaři obecně (83%).
- Největší zlepšení bylo zaznamenáno v plánovaném přijetí - z 72% na 84%.
- Naopak hůř než v r. 2012 byl hodnocen průběh propuštění – 83% oproti 90%.
- Pod 80% zůstává i nadále spokojenost s organizací příjmu na kliniku IKEM (77%).
- Stejně tak hodnocení zdravotní péče/léčby bylo 77% - srovnatelné s r. 2012.
- Nezlepšilo se ani obecné hodnocení IKEM (úcta, respekt, celkový postoj personálu k pacientovi atp.) - 75% obdobně jako v r. 2012. Zde se promítá nižší spokojenost v otázce K4 – celkové hodnocení poskytnuté péče (viz výše).

Celkové hodnocení spokojenosti ze všech devíti okruhů (81%) je vyšší než v r. 2012 a je nad hranici standardu.

Na závěr je v tabulce č. 3 uveden přehled zastoupení jednotlivých oddělení, na kterých probíhal průzkum, a návratnost dotazníků.

Tabulka č. 3:

Počty dotazníků spokojenosti pacientů v r. 2013 na odděleních.

Oddělení	Počet propuštěných	* Počet nezařazených	Počet dotazníků	Návratnost v %
KD	104	9	56	59%
KH	120	18	100	98%
KVJI	40	0	31	78%
KVIN	80	4	54	71%
KKIA	178	8	125	74%
KKIB	220	11	126	60%
KN	113	8	85	81%
TCHL	154	3	133	88%
Celkem	1009	61	410	75%

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

Celková návratnost dotazníků byla vysoká 75% (65% v r. 2012). Nejnižší návratnost byla na KD a KK B, nejvyšší na KH. K výraznému zlepšení návratnosti došlo na TCH.

Písemné připomínky pacientů

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

Připomínky se týkaly nejčastěji tlaku na **rychlé opuštění lůžka** a následně **dlouhého čekání na propouštěcí zprávu**.

Další připomínky:

- Chybí madla ve sprše, případně sedátko.
- Nefunkční přístroje – TV, mikrovlnná trouba, automat na kávu.
- Nepohodlné postele na KVJI.
- Nechutné slané jídlo, málo zeleniny, nedostatečně teplé jídlo.
- Špinavé příbory, páchnoucí víka na tácu s jídlem.
- Možnost nadstandardní stravy, možnost placené masáže.
- *Předem a včas seznámit pacienta s cenou zákroku???* TCH

Několik pacientů nechtělo znova vyplňovat dotazník při opakované hospitalizaci během roku.

Stížnosti

KKIA – odposlech hovorů pacientů zdravotnickým personálem a reagování na ně – nezákonné.

KKIB – nedostatek soukromí při předoperačním vyšetření.

KKIB - silná až nesnesitelná bolest paže po katetrizaci.

TCH – ARO – JIP – hluk a světlo v noci, arogance sestry.

KN – stížnost na nevhodné chování lékaře - odmítnutí pacienta.

KN - chybí dialog mezi pacientem a lékařem, lékař nemá čas mluvit s pacientem.

KD – arogance sestry.

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