



Průzkum spokojenosti hospitalizovaných pacientů na jednotlivých klinikách IKEM

Průzkum je proveden podle Metodického návodu pro distribuci a sběr dotazníků pro měření kvality zdravotních služeb prostřednictvím spokojenosti pacientů. (*Věstník MZ ČR částka 3/2008*)

29.3.2013

zpracovaly: Mgr. Jelena Skibová, Libuše Tylečková

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

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 - 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.

Průzkum spokojenosti hospitalizovaných pacientů IKEM v roce 2012.

Od 1.1.2006 je na základě příkazu ministra zdravotnictví č. 52/2005 stanovena jednotná metodika sledování spokojenosti hospitalizovaných pacientů, závazná pro všechny nemocnice přímo řízené MZ ČR. Její součástí je dotazník, který umožňuje srovnání kvality péče v jednotlivých zdravotnických zařízeních.

Dotazníky s obálkou rozdávaly pacientům sestry, vyplněné dotazníky pacienti vhazovali do uzamčených schránek umístěných na oddělení. Vybírat schránky mohli

pouze pověření pracovníci oddělení kvality, takže byla zajištěna anonymita. Průzkum probíhal od 17.10. do 16.11.2011.

Dotazník vyplnilo **598** respondentů. Návratnost dotazníků byla **65%**, což je o 10% nižší než v r. 2011 (75%) a v r. 2010 (74%).

Dotazník

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

- Plánované přijetí / převoz do nemocnice – otázky 2 - 5
- Jak probíhalo vlastní přijetí na kliniku IKEM – otázky 6 - 9
- Pobyť v IKEM – otázky 10 - 21
- Ošetřující lékař – otázky 22 - 24
- Lékaři obecně – otázky 25 - 28
- Zdravotní sestry – otázky 29 - 32
- Zdravotní péče / Léčba – otázky 33 - 42
- Propuštění ze zařízení - otázky 43 - 47
- Obecné hodnocení IKEM – otázky 48 - 53

Na konci dotazníku jsou uváděny osobní charakteristiky respondenta (pohlaví, věk, vzdělání) a je k dispozici půl stránky pro jeho případné připomínky.

Výsledky

Průzkumu se zúčastnilo **598** osob, z toho 66% mužů a 34% žen, průměrný věk 57 let (16 – 90 let). 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 buzení. Z výpočtů jsou vyřazeny odpovědi „Nevím“ a nevyplněné údaje.

Celkové hodnocení péče v IKEM:

- **výborná 82%**
- **velmi dobrá 16%**
- **dobrá 2%**

Jako jen dobrou hodnotilo celkovou péči 10 osob, jako dostatečnou žádná. Ve srovnání s r. 2011, kdy nespokojených pacientů bylo 5%, došlo ke zlepšení hodnocení péče (otázka 51). Více než 80% respondentů ji označilo za výbornou.

Názorně je uvedeno v grafu č. 1.

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>71% respondentů bylo v IKEM hospitalizováno plánovaně 23% respondentů uvedlo akutní příjem 6% respondentů bylo převezeno z jiných zařízení</i>		
2	Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	53% do týdne	47 % 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?	95% ne	5% ano
5	Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	91% ne	9 % 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?	90% ano	10% ne
8	Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	86% do 1 hod	14% déle
9	Jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení?	96% „1-2“	4% „3-5“
10	Rušil Vás v noci hluk?	84% ne	16% ano
11	Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	88%	12%
12	Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	81%	19%
13	Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	77%	23%
14	Vyhovovala Vám doba ranního buzení (1+2)?	80% ano	20% ne
15	Vyhovovala Vám doba návštěv?	98%	2%
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?	85%	15%
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.?	72%	28%
21	Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	99,5% ne	0,5% ano
22	Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	81% ano	19% ne
23	Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	97%	3%
24	Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?	74%	26%
25	Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	74% vždy	26%
26	Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	82% vždy	18%
27	Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	90% nikdy	10%
28	Hovořil s Vámi lékař každý den?	96% ano	4% ne
29	Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	79% vždy	21%
30	Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	77% vždy	23%
31	Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	91% nikdy	9%

32	Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	85%	15%
33	Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	86% nikdy	14%
34	Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	86%	14%
35	Chtěl/a jste být víc zapojen do rozhodování o své léčbě?	22% ano	56% ne
36	Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	95% ano	5% ne
37	Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	82% vždy	18%
38	Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	88% vždy	12%
39	Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	85%	15%
40	Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	98% ano	2% ne
41	Jak byl dodržen termín vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit?	72% vždy	28%
42	Jaké množství léků na utišení bolesti jste dostával/a?	96%	4%
43	Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění?	82% ne	18% ano
44	Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte dál pečovat a jak užívat léky?	97% ano	3% ne
45	Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky zdravotního stavu máte sledovat po propuštění (jasně a srozumitelně)?	95% ano	5% ne
46	Vysvětlili Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	94% ano	6% ne
47	Nabídli Vám pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění?	50% ano	50% 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 byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	98%	2%
52	Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění	78% lepší	23%
53	Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	100% ano	0% ne

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

Komentář k tabulce č. 1.

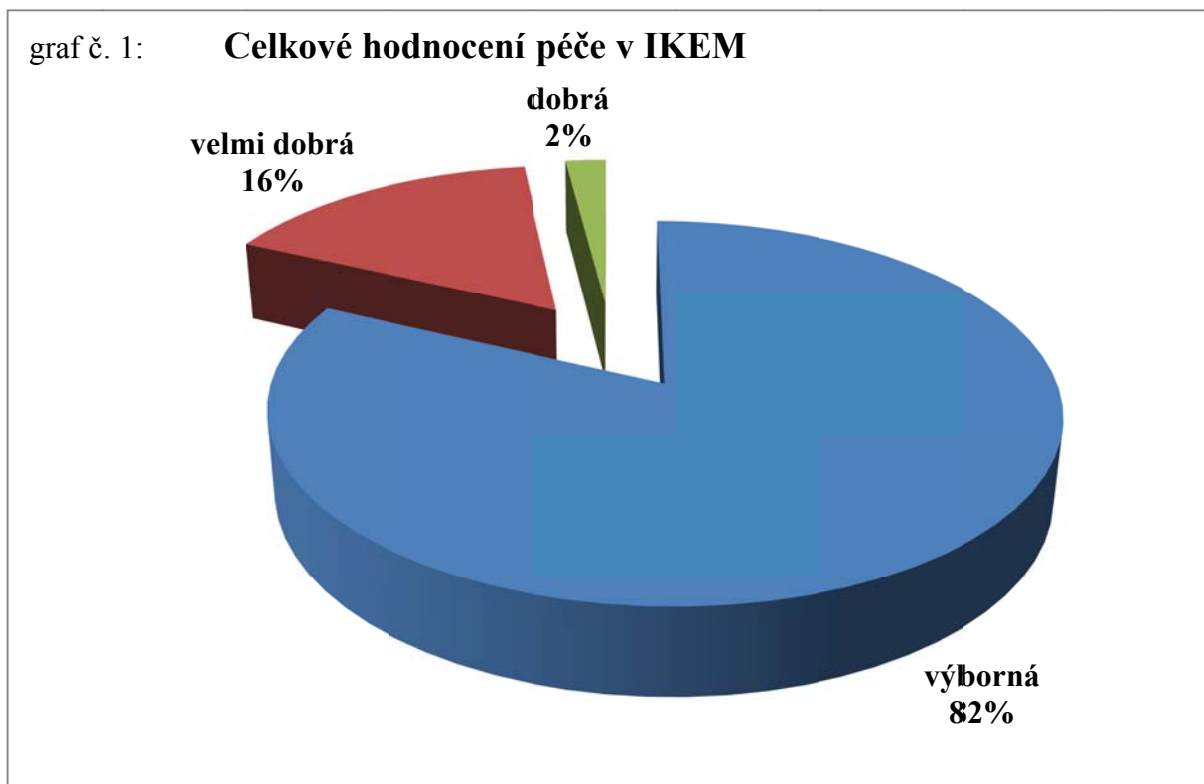
Stejně jako v minulých letech v 71% se jednalo o plánovanou hospitalizaci v IKEM, 23% bylo přijato akutně, 6% bylo převezeno z jiného zařízení.

Prodloužila se doba čekání na přijetí do IKEM: do týdne bylo přijato 53% respondentů, do měsíce dalších 35%, déle čekalo 11% osob, tj. více než v r. 2011 (jen 2% víc než měsíc). Častěji se měnil termín přijetí. To se odrazilo na špatném hodnocení celého okruhu Plánované přijetí / převoz do zařízení.

O něco delší byla i doba čekání na příjmu (uložení na lůžko). Do 15 min. čekalo na lůžko 51% respondentů, do hodiny 35%, více než hodinu čekání uvedlo 14% respondentů (52% - 37% - 11% v r. 2011).

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

- Ve srovnání s předchozím průzkumem se zhoršilo hodnocení čistoty pokojů, čistoty sprch a WC, teploty v pokojích a ticha (ot. 10-13). Hůř byly hodnoceny služby jako sledování TV, zakoupení tisku apod. (ot. 20) – spokojenost 72%.
- Zlepšilo se hodnocení kvality jídla. Zaznamenáno méně pádů z lůžka (jen 3).
- Vyšší bylo procento respondentů, kteří znali svého ošetřujícího lékaře jménem, méně často se vyskytuje situace, kdy lékař mluví o pacientovi jako by nebyl přítomen (ot. 27).
- Stále je hodnocena pod 80% důvěra k ošetřujícímu lékaři a srozumitelnost odpovědi lékaře na otázky položené pacientem (ot. 24, 25).
- Zlepšila se důvěra k sestřám (85%), je vyšší než důvěra k ošetř. lékaři (74%).
- Méně než 80% je však hodnocena srozumitelnost odpovědí na položené otázky a ochota sester promluvit s pacientem o jeho obavách (ot. 29, 30).
- Častěji se stávalo, že pacient obdržel od personálu protichůdné informace.
- Obdobně se zhoršilo dodržení termínu plánovaného vyšetření (ot. 41) na 72%.
- Celkem 22% pacientů uvedlo, že by chtělo být více zapojeno do rozhodování o své léčbě oproti 16% v předchozím roce. Ovšem téměř čtvrtina pacientů odpověděla „nevím“.
- Pouze 50% pacientů (po odečtení odpovědí „můj stav to nevyžadoval“) byla nabídnuta pomoc při zajištění domácí péče po propuštění (ot. 47).
- Všichni pacienti by doporučili IKEM svým známým a příbuzným.



Souhrnné hodnocení pro jednotlivé okruhy je v tabulce č. 2, názorně v grafu č. 2.

Za standard se považuje 80% spokojených respondentů.

Tabulka č. 2: Hodnocení okruhů otázek – procento spokojených v r. 2012

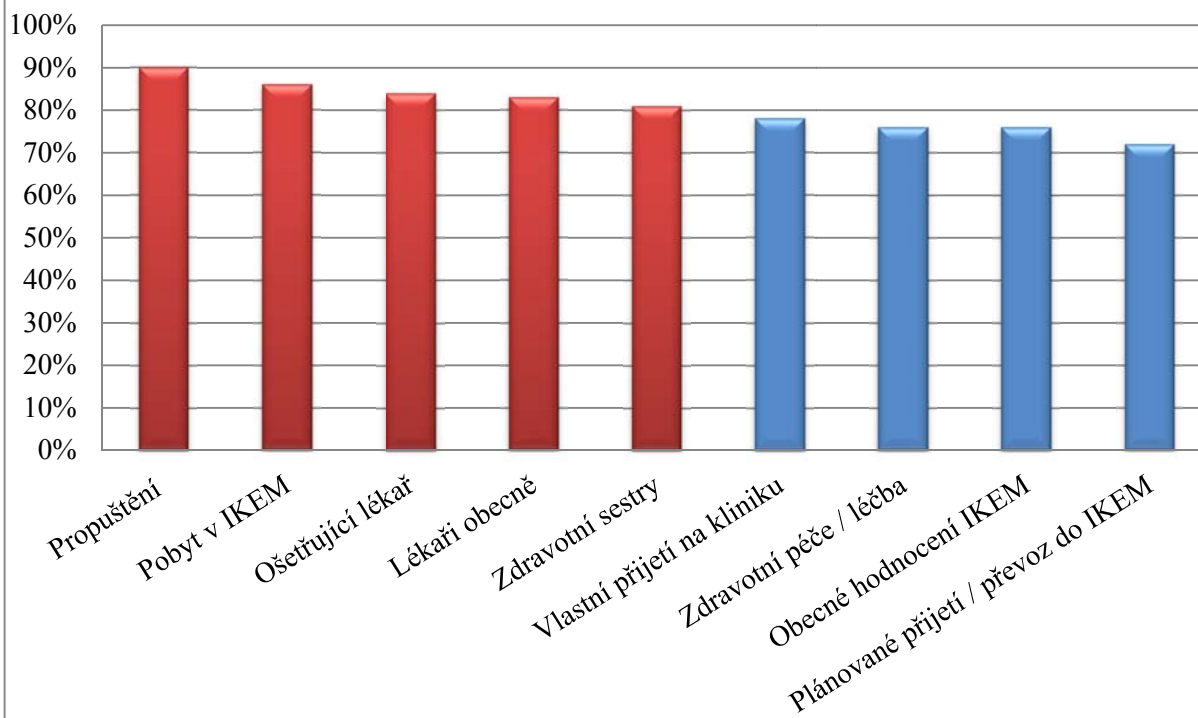
Skupina otázek / okruh	Počet otázek	r. 2012 Spokojenost v % průměr ± sd.	r. 2011 Spokojenost v % průměr ± sd.
1. Propuštění	5	90 ± 18,7	90 ± 19,0
2. Pobyť v IKEM	11	86 ± 15,4	88 ± 13,5
3. Ošetřující lékař	3	84 ± 24,3	84 ± 24,1
4. Lékaři obecně	4	83 ± 24,5	84 ± 24,0
5. Zdravotní sestry	4	81 ± 27,6	83 ± 27,2
6. Průběh vlastního přijetí na kliniku	4	78 ± 24,7	78 ± 25,8
7.- 8. Zdravotní péče / léčba	10	76 ± 18,4	82 ± 16,5
7.- 8. Obecné hodnocení IKEM	6	76 ± 23,7	74 ± 25,1
9. Plánované přijetí / převoz do zařízení	3	72 ± 40,0	93 ± 18,5
Celkem	9 okruhů	80 ± 13,9	84 ± 13,7

Komentář k tabulce č. 2.

- Největší spokojenost byla s propouštěcí procedurou (90%) – stejná jako v r. 2011.
- Vysoká je spokojenost s pobytem v IKEM (86%) – o něco nižší než v r. 2011.
- Vysoce jsou opět hodnoceni ošetřující lékař a lékaři obecně (84% a 83%).
- Nad 80% je též hodnocení zdravotních sester (81%) – o málo nižší než v r. 2011.
- Pod 80% zůstává i nadále spokojenost s organizací příjmu na kliniku IKEM (78%), mírně se prodloužila doba čekání na uložení na lůžko proti r. 2011.
- **Ve srovnání s předchozími průzkumy je velmi nízké hodnocení zdravotní péče/léčby (ot. 33 - 42) – jen 76% spokojenost oproti 82% v r. 2011, ačkoliv v jednotlivých otázkách šlo o malé zhoršení o 1%-6%, bylo téměř ve všech.**
- Naopak se zvýšilo obecné hodnocení IKEM – úcta, respekt, celkový postoj personálu k pacientovi atp. (76%), avšak stále nedosahuje standardu 80%.
- Hodnocení plánovaného přijetí do zařízení je tentokrát nejnižší ze všech okruhů. V předchozím období bylo hodnocení tohoto okruhu naopak nejvyšší 93%. Respondenti uváděli delší dobu čekání na přijetí, častější změnu termínu.

Celkové hodnocení spokojenosti ze všech devíti okruhů je nižší než v předchozích průzkumech a je jen těsně na hranici standardu 80%.

graf č. 2: **Spokojenost s jednotlivými okruhy péče**



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. 2012 na odděleních.

Oddělení	Počet propuštěných	* Počet nezařazených	Počet dotazníků	Návratnost v %
KD	97	16	56	69%
KH	106	9	84	87%
KKIA	173	7	130	78%
KKIB	211	7	116	57%
KN	96	5	72	79%
KVIN	98	1	54	56%
KVJI	34	0	25	74%
TCHL	163	10	59	39%
Celkem				
	978	55	598	65%

* Pacienti nezařazení do průzkumu z důvodu nezpůsobilosti nebo z organizačních důvodů. Celková návratnost dotazníků byla 65%, nejnižší za poslední tři roky (75% v r. 2011). V době průzkumu bylo propuštěno o něco víc pacientů než v roce 2011 (893 vloni).

Mimořádně dobře probíhal sběr dotazníků na KH (**87%**). Naopak nepříjemně nízká návratnost **39%** byla na TCH, velmi nízká byla dále na KVIN a KKIB.

Písemné připomínky pacientů

Ve většině písemných připomínek pacienti vyslovili pochvalu a poděkování personálu klinik za výbornou péči – celkem 56x. Jednalo se o ocenění práce lékařů, sester i pomocného personálu.

Bylo zaznamenáno celkem 35 připomínek a 3 stížnosti.

Připomínky se týkaly nejčastěji **dlouhého čekání na propouštěcí zprávu** (8x).