



Průzkum spokojenosti hospitalizovaných pacientů na jednotlivých klinikách IKEM

Červen 2014

31.10. 2014

zpracovaly: Mgr. Jelena Skibová, Libuše Tylečková

Průzkum spokojenosti hospitalizovaných pacientů IKEM v červnu 2014.

Pravidelný průzkum spokojenosti pacientů na lůžkových odděleních proběhl od 5. 6. do 1. 7. 2014 s použitím zkráceného dotazníku s 22 otázkami. Dotazníky s obálkou rozdávaly pacientům sestry, vyplněné dotazníky pacienti vhadzovali do uzamčených schránek umístěných na oddělení. Vybírat schránky mohla pouze pověřená pracovnice Oddělení hygieny, takže byla zajištěna anonymita.

Dotazník vyplnilo celkem **635** respondentů (700 v červnu 2013). Návratnost byla dobrá 77% (86% v r. 2013, 65% v r. 2012).

Stejně jako vloni 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 **635** respondentů, a to 62% mužů a 38% žen. Nejpočetnější věkovou kategorií byli pacienti v kategorii 61-70 let (30%). Oproti červnu r. 2013 výrazně přibylo respondentů nad 70 let (16% vloni).

Zastoupení věkových kategorií:

do 40 let	12%
41-50 let	14%
51-60 let	20%
61-70 let	30%
nad 70 let	24%

V tabulce č. 1 jsou uvedena procenta „spokojených“ respondentů pro každou otázku z dotazníku v červnu r. 2014 a r. 2013. 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 06/2014 jsou červeně označeny hodnoty lepší než v průzkumu 06/2013, neoznačené zůstaly beze změny (rozdíl do 2%).

Ve většině otázek došlo ke zlepšení proti minulému průzkumu. Standardu **80%** nedosáhla jen spokojenost s teplotou v pokoji a s termínem dodržení plánovaného vyšetření nebo zákroku (zde zlepšení o 7%). Zlepšila se i spokojenost s nabídkou zajištění domácí péče po propuštění (na 79% z 70%). Lepší je i celkové hodnocení poskytnuté péče.

Hodnocení zjednodušeného hospitalizačního dotazníku 06/ 2014.

Č.ot.	Text otázky	Spokojenost 06/2014 IKEM	Spokojenost 06/2013 IKEM
1	Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	64% do týdne	65% do týdne
2	Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	88% ne	84% ne
3	Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	96% ano	94% ano
4	Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	90% do 1 hod.	88% do 1 hod.
5	Rušil Vás v noci hluk?	85% ne	81% ne
6	Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	87%	82%
7	Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	87%	78%
8	Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	68% ano	67% ano
9	Vyhovovala Vám doba ranního buzení (1+2)?	83% ano	84% ano
10	Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla (1+2)?	89% dobrá	90% dobrá
11	Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	81%	74%
12	Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?	83%	81%
13	Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	82% vždy	75% vždy
14	Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	90% vždy	82% vždy
15	Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	83% vždy	79% vždy
16	Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	86% vždy	83% vždy
17	Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	90%	87%
18	Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	87% nikdy	85% nikdy
19	Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	88% vždy	82% vždy
20	Jak byl dodržen termín vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit?	74% vždy	67% vždy
21	Byla Vám nabídnuta pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění?	79% ano	70% 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.

Standard je **80%** spokojenost.

Červeně lepší než vloni, modře horší než vloni.

Celkové hodnocení péče v IKEM (otázka 22):

	06/2014	06/2013
• Výborná	79%	75%
• Velmi dobrá	19%	23%
• Dobrá	2%	2%

Jako jen dobrou hodnotilo celkovou péči 11 osob, jako dostatečnou jedna. Ve srovnání s r. 2013 došlo k přesunu z kategorie velmi dobrá do kategorie výborná, ale v součtu zůstává příznivé hodnocení péče 98%. Ani letos procento respondentů, kteří ji označili za výbornou, nedosáhlo 80%.

Komentář k tabulce

- Zlepšilo se hodnocení čistoty pokojů i sociálního zařízení.
- Špatné hodnocení teploty v pokojích bylo zřejmě dáno teplotními výkyvy v měsíci červnu. Nedá se srovnávat s listopadem, kdy se stále topí.
- 80% dosáhla spokojenost s ostatními službami (TV, drobné nákupy apod.)
- Opět ještě větší důvěru než k lékařům, měli pacienti k sestřím – **90%**.
- Velmi se zlepšilo také hodnocení ochoty lékařů i sester promluvit si s pacientem o jeho obavách.
- Nad 80% se dostalo hodnocení srozumitelnost odpovědi na otázku položenou pacientem, jak od lékařů, tak od sester.
- Zlepšil se pocit soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby.

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 2014

Tabulka č. 2:

Kód odd.	Název oddělení	Sebráno k 1.7.2014	Nezařazeno *	Propuštěno 06/14	Návratnost v %
0411	KLINIKA DIABETOLOGIE	60	18	97	76%
0511	KLINIKA HEPATOGASTROENTEROLOGIE	81	5	105	81%
0211	KLINIKA KARDIOLOGIE A	118	11	160	79%
0221	KLINIKA KARDIOLOGIE B	76	33	194	47%
2311	KLINIKA KARDIOVASKULÁRNÍ CHIRURGIE A	22	3	30	81%
2321	KLINIKA KARDIOVASKULÁRNÍ CHIRURGIE B	79	2	90	90%
4611	KLINIKA NEFROLOGIE	76	6	82	100%
2011	KLINIKA TRANSPLANTAČNÍ CHIRURGIE	123	8	152	85%
	CELKEM IKEM	635	86	910	77%

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

Návratnost se počítá z počtu propuštěných po odečtení nezařazených (910-86=824). Celkem mohlo být zařazeno do průzkumu 824 propuštěných pacientů. Celková návratnost 77% je nižší než v r. 2013.

Písemné připomínky pacientů

Ve většině písemných připomínek pacienti vyslovili pochvalu a poděkování personálu klinik za výbornou péči – celkem 83x. Jednalo se o ocenění práce lékařů, sester i pomocného personálu.

Bylo zaznamenáno celkem 24 připomínek a 2 stížností.

Připomínky se týkaly nejčastěji vybavení koupelen (chybí madla a protiskluzové podložky), stravy (málo zeleniny, studené jídlo) a horka na pokojích.

Další připomínky:

- *nedostatečný úklid na JIP – KCH A*
- *dlouhé čekání na uložení na lůžko - KH*
- *dlouhé čekání na propouštěcí zprávu – KN, KCH B*
- *neuskutečněný slíbený rozhovor se sociální pracovnící Mgr. Krčovou – KN.*

Stížnosti:

- *Návštěvy na JIP rušily spolu pacientku, nedostatek intimity po operaci – KCH.*
- *Sestry na JIP poslouchají hudbu z počítače, což ruší – KCH.*
- *Pád pacientky z „gramofonu“ – KCH.*

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