4. Spokojenost. EHCI. KOP. HCI.

6BMZS1

Management zdravotnických služeb

Ing. Daniela Kandilaki, Ph.D.

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Obsah

- Spokojenost
- EHCI.
- KOP.
- HCI.
- MZČR postoj ke spokojenosti

Cíl 4. přednášky

- definování finálního cíle: Spokojenost
- obeznámit se s EHCI
- Pohled MZČR
- KOP
- HCI
- Výzkum veřejného mínění

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

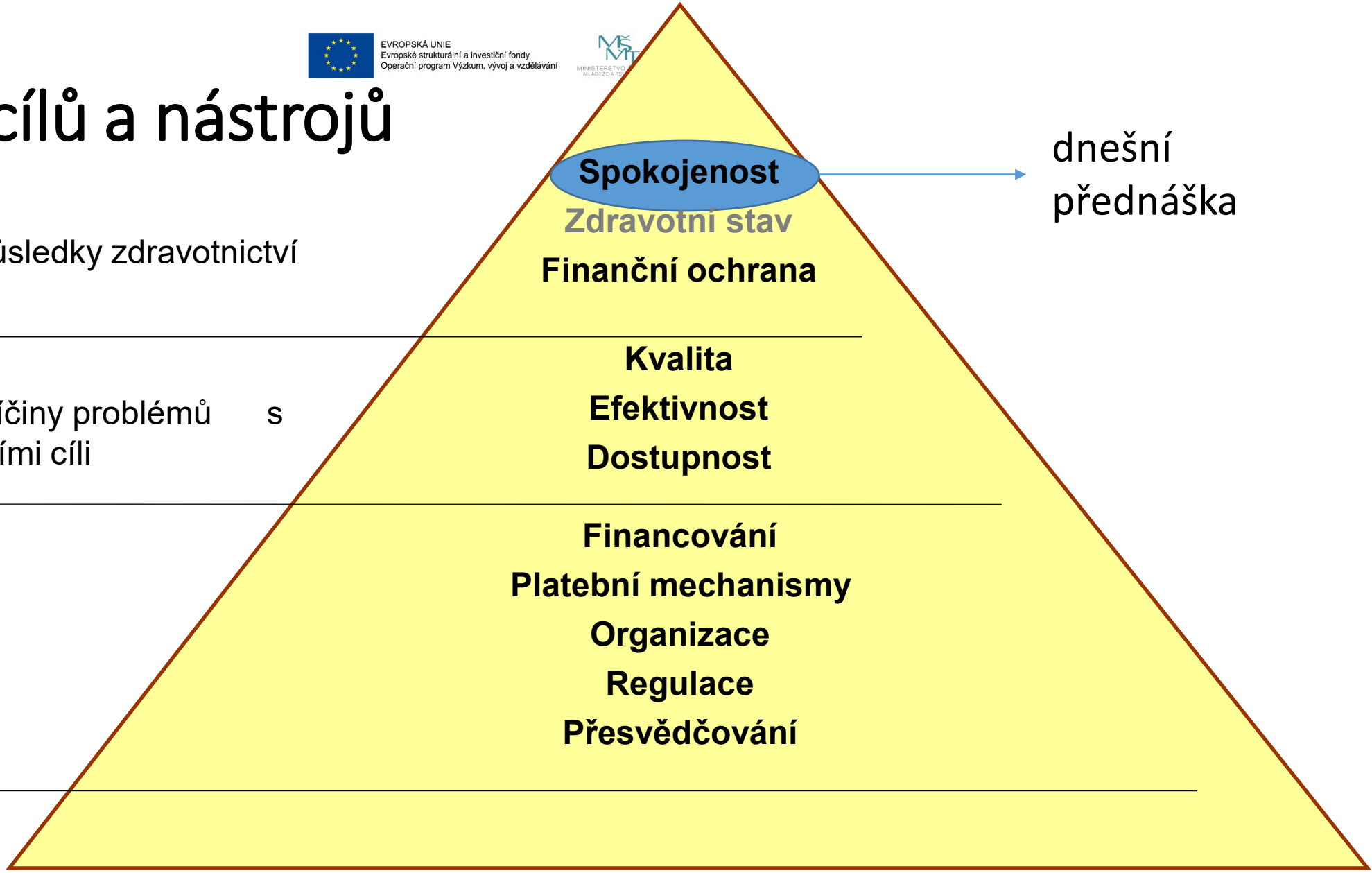
Pyramida cílů a nástrojů

FINÁLNÍ CÍLE
odrážejí výsledky, důsledky zdravotnictví

DÍLČÍ CÍLE
propojují základní příčiny problémů s finálními výkonnostními cíli

NÁSTROJE

PARAMETRY



dnešní přednáška

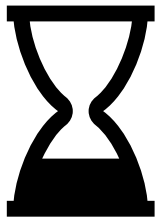
Zdroj: Hsiao, 2001

Rozvoj vzdělávací a dalších činností a podpora kvality na VŠE v Praze, r. č. CZ.02.2.69/0.0/0.0/16_015/0002342

Spokojenost

Zamyslete se

- Co nám vyhodnocení tohoto cíle řekne?





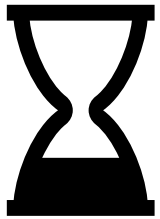
Spokojenost

- do jaké **míry** jsou občané **spokojeni** se zdravotnictvím
- jak **samotní uživatelé** vyhodnocují poskytovanou péči
- jak **přístupný** je proces poskytování péče
- jak je proces poskytování péče **zaměřený na služby**

Spokojenost

Zamyslete se

- Jak jste osobně spokojení se zdravotnictvím?

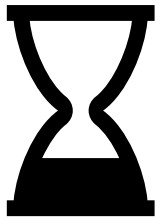




Spokojenost

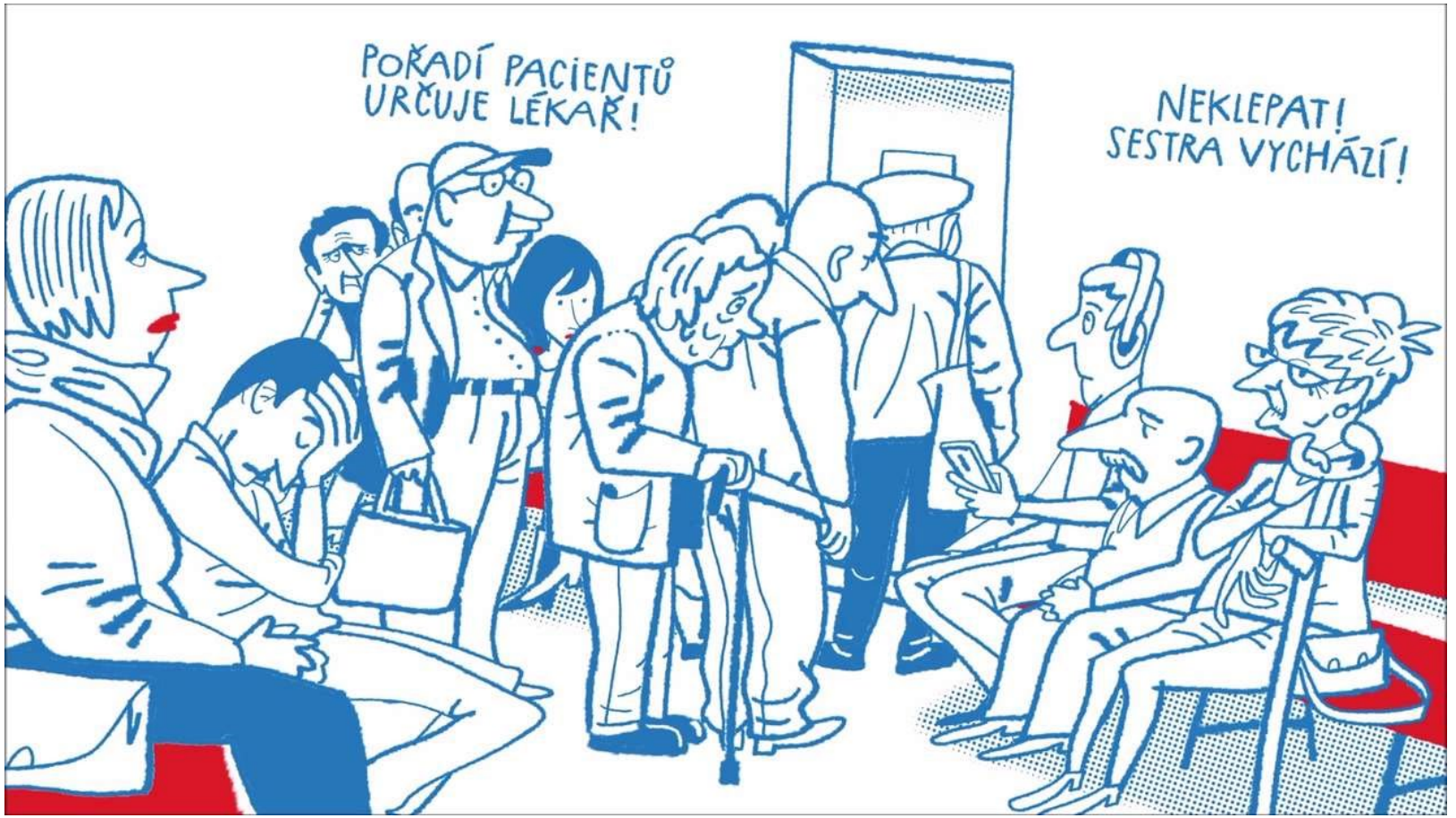
Zamyslete se

- Podle čeho hodnotíte spokojenost?





Spokojenost



Spokojenost



Fotky z Vietnamu (reálna skúsenosť Zuzky Rajdlovej)









Studentka kombinované formy (Zuzka Rajdlová)



- „…posílám pár fotek jen tak pro zajímavost z Vietnamské nemocnice, kde jsem pracovala. Můžeme být rádi za to, co máme tady“
- „…já jsem z mise ve Vietnamu nadšená, hned bych jela zpět“

Nemocnice Španělsko



Spokojenost

Zamyslete se

- služba X zdravotní péče





Spokojenost

- tento cíl závisí na různých aspektech zdravotnického systému
- např. mnozí jsou ochotni tolerovat špatnou službu, když péče, kterou dostávají, je klinicky vynikající
- dosažení tohoto cíle si může vyžadovat kompromisy při dosahovaní dalších cílů
- opatření vedoucí k vyšší spokojenosti pacientů totiž mohou být v rozporu s jiným cílem
- např. pacienti mohou pociťovat spokojenost z poskytnutí neopodstatněné péče – zbytečné opakování testů, očkování atd.

Spokojenost a její měření

- měření spokojenosti není vůbec snadné
  - ekonomové se pokoušejí určit ochotu jednotlivců platit za různé druhy výhod
  - „willingness to pay“
  - alternativním přístupem k určení spokojenosti je průzkum spokojenosti zákazníků

Zvyšování spokojenosti

- Respekt vůči osobám (není závislé na zdrojích)
  - respektování důstojnosti
  - respektování tajnosti
  - samostatnost v rozhodování

- Orientace na klienta (zlepšení je závislé na zdrojích)
  - rychlá pozornost
  - kultura prostředí
  - přístup k sociální síti (rodina a přátelé)
  - výběr poskytovatele

Zdroj: WHO World Health Report, 2000

EHCI - Euro Health Consumer Index

- vydává **Švédský think-tank** pro zdravotní politiku **Health Consumer Powerhouse**
- slouží na **srovnání** evropských systémů zdravotní péče
- **35 evropských zemí** (celá EU + Norsko, Švýcarsko, Island, Albánie, Makedonie, Chorvatsko a od roku 2012 poprvé i Srbsko)
- měří "**uživatelskou přívětivost" systémů** zdravotní péče od roku 2005
- Na sestavování indexu se podílí 46-48 indikátorů v 6 oblastech

Oblast	Počet indikátorů
1. Práva pacienta a informace	10 indikátorů
2. Dostupnost / čekací doba na léčbu	6 indikátorů
3. Výsledky	9 indikátorů
4. Rozsah služeb (velkorysost)	8 indikátorů
5. Prevence	7 indikátorů
6. Léky	6 indikátorů

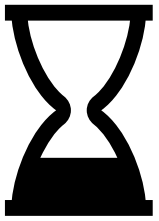
EHCI - Euro Health Consumer Index

- **Vítězem** za rok 2015, 2016 a také 2017 se stalo **Nizozemsko**
- V roce **2018 prvenství** malo **Švýcarsko**
- To však automaticky **neznamená**, **že** se jedná o nejlepší systémy **v Evropě**
- Žebříček EHCI jenom říká, že je **nejpřátelštější k pacientům**
- Autoři žebříčku konstatují, že je velmi těžké vyskládat takový index srovnání zdravotních systémů, ve kterém by Nizozemci nebyli alespoň bronzovými medailisty.

Spokojenost

Zamyslete se

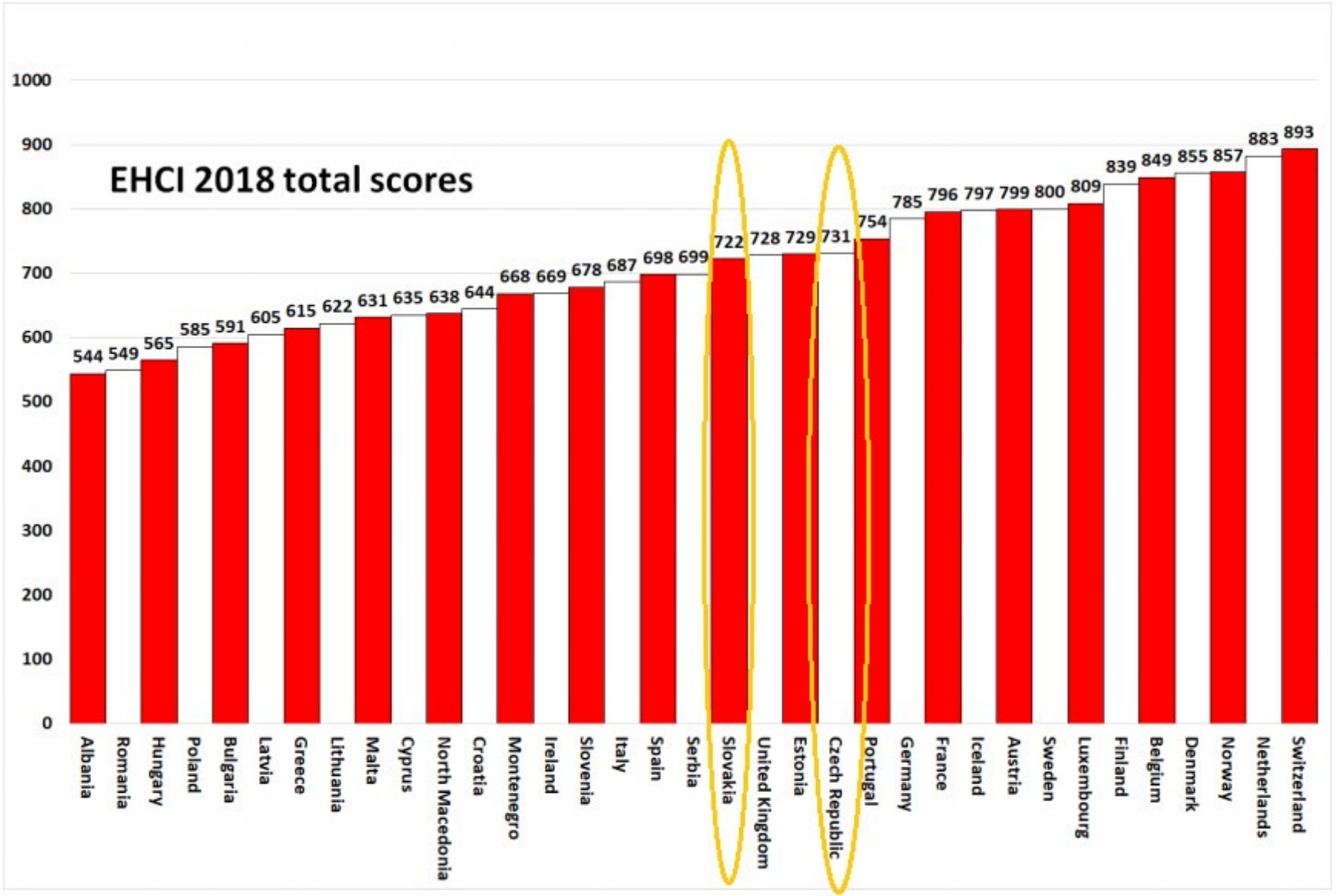
- Zkuste si tipnou, na jakém místě se umístila ČR?

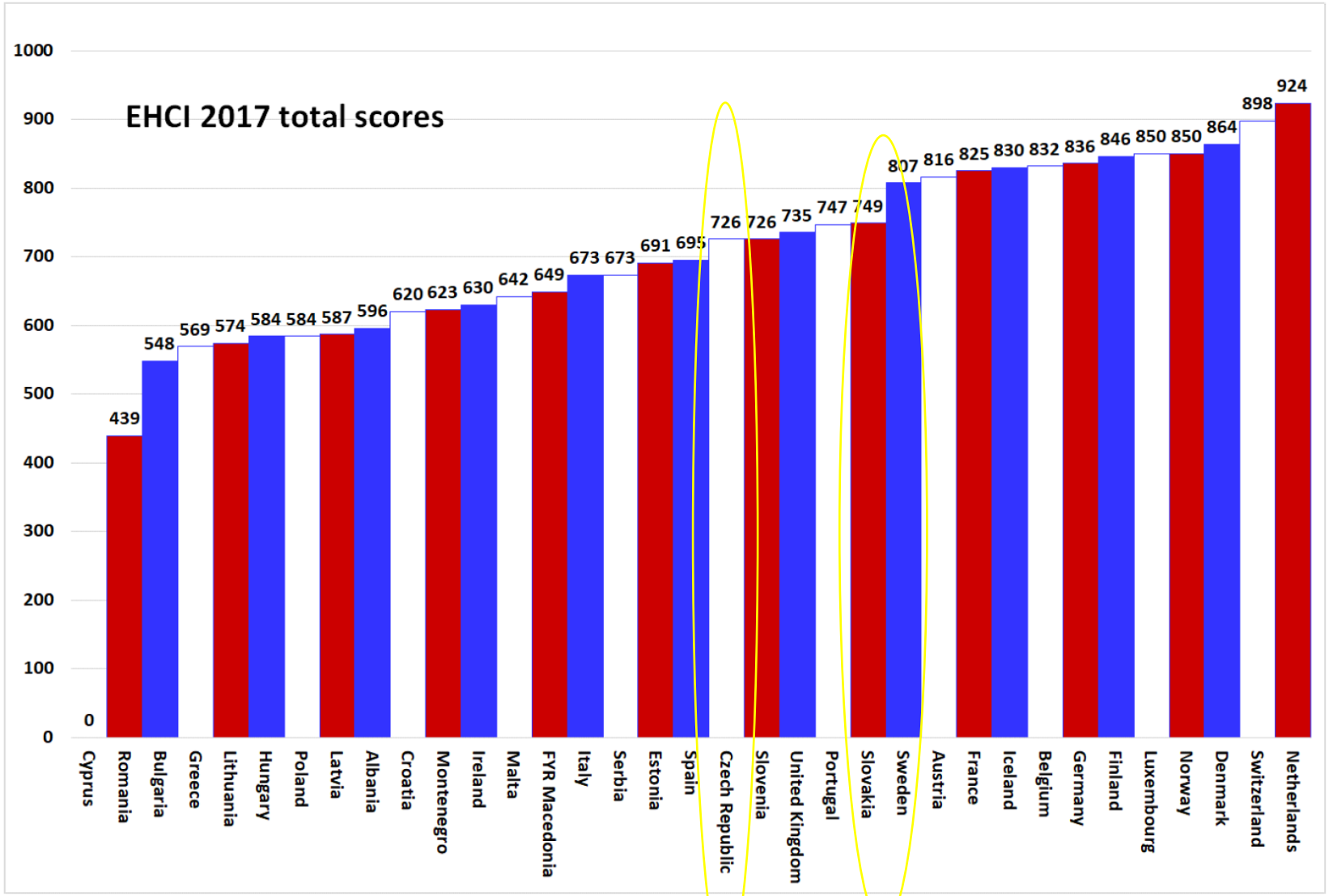




- Pořadí 2018
- 6 kategorií
- 66 indikátorů
- Maximální skóre 1000, minimální skóre 333
- váhy

Sub-discipline	Switzerland	Netherlands	Norway	Denmark	Belgium	Finland	Luxembourg	Sweden	Austria	Iceland	France	Germany	Portugal	Czech Republic	Estonia	United Kingdom	Slovakia	Serbia	Spain	Italy	Slovenia	Ireland	Montenegro	Croatia	North Macedonia	Cyprus	Malta	Lithuania	Greece	Latvia	Bulgaria	Poland	Hungary	Romania	Albania
1. Patient Rights & Info	113	125	125	121	104	113	100	117	108	121	104	104	108	108	121	117	113	108	96	92	88	83	96	104	113	83	88	104	67	100	79	79	79	96	67
2. Accessibility	225	175	138	175	213	150	188	113	175	188	188	163	163	175	188	100	188	200	113	138	125	75	188	125	163	150	150	163	163	138	200	138	113	175	175
3. Outcomes	278	256	278	267	244	278	244	267	244	222	233	244	222	211	189	211	200	189	222	233	222	244	189	200	156	200	156	167	200	178	167	167	156	133	156
4. Range and reach of services	99	125	120	120	115	120	109	125	104	104	104	83	94	104	94	109	78	57	94	73	94	94	52	94	63	63	104	73	52	68	47	57	78	52	42
5. Prevention	95	113	119	95	101	101	95	101	89	107	83	101	89	71	77	113	77	83	101	101	77	89	71	71	83	83	95	71	83	77	60	89	95	54	71
6. Pharmaceuticals	83	89	78	78	72	78	72	78	78	56	83	89	78	61	61	78	67	61	72	50	72	83	72	50	61	56	39	44	50	44	39	56	44	39	33
Total score	893	883	857	855	849	839	809	800	799	797	796	785	754	731	729	728	722	699	698	687	678	669	668	644	638	635	631	622	615	605	591	585	565	549	544
Rank	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35


EHCI 2018 total scores
1000
900
800
700
600
500
400
300
200
100
0
544 549 565 585 591 605 615 622 631 635 638 644 668 669 678 687 698 699 722 728 729 731 754 785 796 797 799 800 809 839 849 855 857 883 893
Albania
Romania
Hungary
Poland
Bulgaria
Latvia
Greece
Lithuania
Malta
Cyprus
North Macedonia
Croatia
Montenegro
Ireland
Slovenia
Italy
Spain
Serbia
Slovakia
United Kingdom
Estonia
Czech Republic
Portugal
Germany
France
Iceland
Austria
Sweden
Luxembourg
Finland
Belgium
Denmark
Norway
Netherlands
Switzerland



Zdroj: Health Consumer Powerhouse, 2017

Vývoj pořadí ČR

Disciplína	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Pacientská práva a informovanost		15		81	84	75	107	79	100	96	87	79	108
e-Health				42	38								
Přístup ke zdravotní péči (např. čekací doby)		9		147	133	167	183	175	175	213	213	188	175
Kvalita péče		10		179	190	229	225	179	177	177	238	222	211
Rozsah zdravotní péče		5		92	121	117	117	106	119	125	104	104	104
Prevence	-	-	-	-	-	-	-	73	71	83	77	77	71
Používání léků		5		100	100	100	62	71	71	67	62	56	61
Celkové skóre		403		641	667	687	694	683	714	760	780	726	731
Pořadí		22.		16.	17.	15.	15.	15.	15.	13.	13.	16.	14.
Celkový počet zemí		26		31	31	34	34	35	36	35	35	35	35

EHCI – Česká republika 2017

- Jako tradičně, Česká republika opět dopadla **špatně** v kategorii **informovanosti pacientů a v kategorii prevence.**
- Naopak velmi vysoké body získává za **velmi dobrou dostupnost a rozsah zdravotní péče.**
- V kategorii informací pacientů je největší deficit ve **špatném přístupu k druhému názoru** lékaře (tzv. second opinion), **nedostupnosti informací o kvalitě** poskytovatelů zdravotní péče a **nedostupnosti systému e-preskripce**.
- V oblasti prevence, jak tomu bylo i v minulém roce, je **nejkritičtější prevence vysokého krevního tlaku, konzumace alkoholu a také programy ke zvýšení fyzické aktivity.**
- V oblasti léků je opět vytýkáno **pomalé zpřístupnění nových léků** pacientům

EHCI – Česká republika 2018

- V tomto roce se v českém zdravotnictví dobře hodnotí **lepší informovanost a práva pacientů, ale špatná prevence**.
- Oproti minulému roku si ČR **polepšila v rámci práv pacientů** a informací.
- Nejhorším problémem nadále zůstává prevence, která je rozdělena do několika podkategorií
  - velmi dobře je hodnocena vakcinace malých dětí a vakcinace proti HPV viru. Průměrně hodnoceny byly kategorie dopravních nehod a **nejhorší hodnocení obdržela oblast prevence krevního tlaku, kouření, alkoholu a tělesná aktivita**.
- Dobré výsledky jsou v rámci dostupnosti péče a čekací době, ale také ve výsledcích – nízká úmrtnost kojenců, ztráta potenciálních roků života a podíl potratů.
- **ČR je nejlépe hodnocenou postkomunistickou zemí**.

Pohled MZČR na spokojenost

- **Poskytovatel** lůžkové a jednodenní péče **je povinen** v rámci zajištění kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb **zavést interní systém hodnocení kvality a bezpečí**
- Standard: **Sledování spokojenosti pacientů**
- Cílem standardu je sledování a vyhodnocování **spokojenosti pacientů** se zdravotní péčí a podmínkami jejího poskytování.
- Důležité je **stanovit způsob** a frekvenci sledování spokojenosti pacientů a postup při **interpretaci výsledků** sledování a jejich začlenění do institucionálního systému sběru dat o kvalitě péče s přijímáním opatření k odstranění zjištěných opodstatněných nedostatků.
- Stanovený postup musí splňovat kritéria validního sběru dat.

Pohled MZČR

- Ministerstvo zdravotnictví **vypracovalo** pro zavedení tohoto systému **„Minimální požadavky pro zavedení interního systému hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb“**
- Jedním z požadavků je i **standard vztahující** se ke sledování **spokojenosti** pacientů
- ministerstvo **nezajišťuje** sledování a vyhodnocování spokojenosti pacientů u žádného poskytovatele zdravotních služeb.
- Je zcela na rozhodnutí poskytovatele zdravotních služeb, zda si sledování spokojenosti pacientů bude provádět **sám** nebo ve spolupráci s **externím subjektem**.

Standard je splněn pokud

- **Poskytovatel** má **zaveden** způsob pravidelného **sledování spokojenosti pacientů** se zdravotní péčí a podmínkami jejího poskytování.
- Má zaveden způsob **vyhodnocování** spokojenosti pacientů.
- Přijímá opatření k **odstranění** zjištěných opodstatněných **nedostatků**.

Pohled MZČR

- ambulantní péče
- projekt online dotazníky spokojenosti pacientů
- http://dotazniky.mzcr.cz/dotaznik-spokojenosti-pacientu

	Jaký je Váš názor na Vašeho praktického lékaře a/nebo na všeobecnou praxi za posledních 12 měsíců vzhledem k ...	špatný				výborný	nevhodné/ nelze použít
		1	2	3	4	5	6
1	pocitu, že Vám věnuje dostatek času	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	zájmu o Vaší osobní situaci či problém?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	tomu, jak Vám usnadňuje sdělování Vašich problémů?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	tomu, jak Vás zapojuje do rozhodování o lékařské péči?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	tomu, jak Vám naslouchá?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	důvěrnému opatrování Vašich záznamů a dat?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	tomu, jak rychle Vám uleví od příznaků onemocnění?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8	pomoci a odborné péči Vám věnované, abyste se cítili tak dobře, že můžete vykonávat Vaše běžné denní činnosti?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9	jeho důkladnosti?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10	pečlivosti při vyšetřování Vašeho tělesného stavu?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11	svědomitosti při poskytování preventivních vyšetření (např. celková komplexní prohlídka, cílené preventivní prohlídky, očkování)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12	způsobu, jak Vám vysvětluje účel testů a léčby?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Jaký je Váš názor na Vašeho praktického lékaře a/nebo na všeobecnou praxi za posledních 12 měsíců vzhledem k ...	špatný				výborný	nevhodné/ nelze použít
		1	2	3	4	5	6
13	způsobu sdělování toho, co chcete vědět o příznacích Vaší nemoci a/nebo o Vašem onemocnění?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14	tomu, jak Vám pomáhá vyrovnat se s citovými problémy, které se vztahují k Vašemu zdravotnímu stavu?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15	tomu, jak Vám pomáhá pochopit důležitost následování rad lékaře?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16	znalosti toho, co s Vámi dělal nebo co Vám řekl při předchozích návštěvách?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17	tomu, jak Vás připravuje na to, co můžete očekávat od odborníka nebo péče v nemocnici?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18	tomu, jak užitečnou (dobrou) má sestru, příp. další zaměstnance?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19	možnosti dohodnout schůzku s lékařem tak, jak Vám vyhovuje?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20	možnosti dovolat se do ordinace?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21	možnosti hovořit a osobně konzultovat s lékařem po telefonu?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22	délce čekání v čekárně?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23	rychlému poskytnutí odborné péče v případech naléhavého zdravotního problému?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1. Jste

muž	☐	žena	☐

2. Narodil/a jste se v roce 19.....

3. Jakého vzdělání jste dosáhl/a

základní	vyučen/a	střední s maturitou	střední odborné	vysokoškolské
☐	☐	☐	☐	☐

4. Kolikrát jste navštívil/a svého praktického lékaře za posledních 12 měsíců (alespoň přibližně) : ..... krát

5. Celkově je můj zdravotní stav:

skvělý	velmi dobrý	dobrý	uspokojivý	špatný
☐	☐	☐	☐	☐

6. Máte v současné době nějakou nemoc nebo stav, která Vás nejvíce trápí již déle než 3 měsíce?

ano	☐	ne	☐

7. Možná, že existují některé věci, týkající se vašeho praktického lékaře a péče, kterou poskytuje, které považujete za důležité a nebyly součástí dotazníku. Prosím, popište je:

Pohled KOP

- RNDr. Tomáš **Raiter**
- **reakce na projekt** WHO „**Zdraví 21**“
- **Spokojenost** pacientů je legitimní **metodou měření kvality** ve zdravotnictví.
- **Kvalita** ve zdravotnictví je **široký pojem** zahrnující celou řadu postupů z oblasti standardizace, akreditace a metod měření, řízení kvality péče, vzdělávání apod.
- Vnímání kvality ve zdravotnictví jejími každodenními spotřebiteli – pacienty a veřejností.
- Projekt KOP měří kvalitu zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti/**spokojenosti** pacientů.

Definice spokojenosti

- Spokojenost = Skutečnost - Očekávání

- Je-li hodnocení skutečnosti lepší než očekávání, je spokojenost vysoká
- Je-li skutečnost horší než očekávání, dochází k frustraci a spokojenost je nízká
- Očekávání <=> Skutečnost
- **Lze ovlivnit obě veličiny**:
  - **zlepšováním služeb** se **zvyšuje** hodnocení **spokojenosti** pacientů
  - **správnou komunikací a informovaností** pacientů se **nastavuje** reálné **očekávání**, a tím se zvyšuje spokojenost pacientů

Pohled na spokojenost dle KOP

- **Spokojenost** = výsledná hodnota získaná zpracováním odpovědí pacientů na otázky k dané problematice. Vyjadřuje rozdíl mezi vnímanou hodnotou a očekáváním pacienta u hodnoceného jevu.
- **Souhrnná spokojenost** = spokojenost vypočtená z hodnocení všech osmi dimenzí kvality
- **Spokojenost s lékaři** = souhrnné hodnocení aspektů péče, které ovlivňují lékaři.
- **Spokojenost se sestrami** = souhrnné hodnocení aspektů péče, které ovlivňují sestry.
- **Spokojenost s rehabilitačními pracovníky** = souhrnné hodnocení aspektů péče, které ovlivňují rehabilitační pracovníci.
- **Spokojenost se všeobecnými službami** = souhrnné hodnocení aspektů, které nelze jednoznačně přiřadit ani sestrám ani lékařům. (např. spokojenost se službami nemocnice jako je možnost telefonovat, sledovat televizi, zakoupit si noviny atd.)

Projekt sleduje kvalitu lůžkové péče:

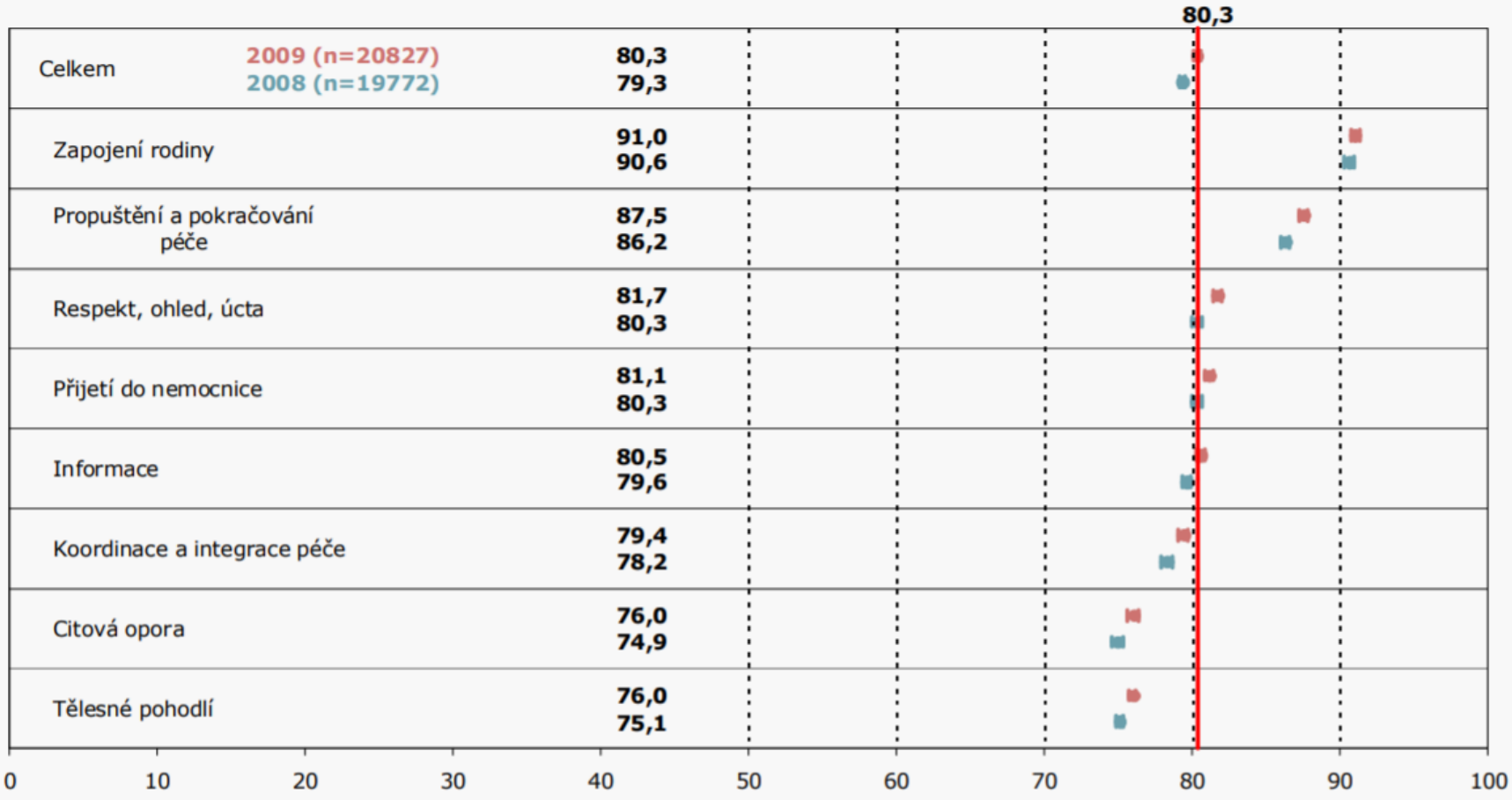
1. Přijetí pacienta do zařízení
2. Respekt – ohled – úcta k pacientovi
3. Koordinace a integrace péče o pacienta
4. Informace a komunikace s pacientem
5. Tělesné pohodlí pacienta
6. Citová opora pacienta
7. Zapojení rodiny a blízkých do léčby pacienta
8. Propuštění pacienta ze zařízení

Projekt sleduje kvalitu ambulantní péče:

1. Dostupnost péče
2. Čekárna a prostředí
3. Návštěva lékaře/zdravotního odborníka
4. Přístup personálu k pacientovi
5. Informace o vyšetření a léčbě
6. Informace o lécích
7. Následná péče
8. Celkový dojem z návštěvy ambulance

Souhrnná spokojenost

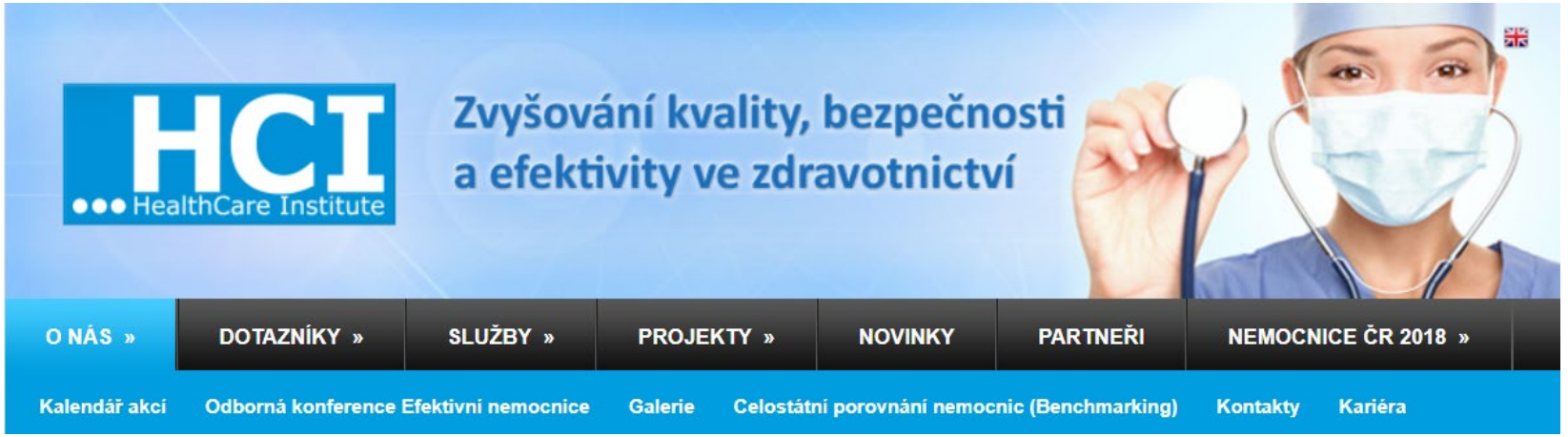
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

HCI – Healthcare Institute

- nezisková organizace, která napomáhá postupně zvyšovat kvalitu poskytované péče o pacienty v nemocnicích
- CELOSTÁTNÍ POROVNÁVÁNÍ NEMOCNIC PODLE ROZHODUJÍCÍCH FAKTORŮ (BENCHMARKING)
- konference „**Efektivní nemocnice**“



Hospitalizovaní pacienti

■ ☒ Správně označené pole ☺ ■ Oprava již označeného pole ◯ ☑ ☑ Nesprávně označené pole ☹ ■

16	Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 *1 = maximálně spokojen/a, 5 = velmi nespokojen/a*
17	Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 *1 = maximálně spokojen/a, 5 = velmi nespokojen/a*
18	Pokud jste pociťoval/a potřebu si s někým pohovořit, byla Vaše potřeba vyslyšena?	☐ ano ☐ ne ☐ nepotřeboval/a jsem
19	Jak hodnotíte kvalitu podávané stravy?	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 *1 = maximálně spokojen/a, 5 = velmi nespokojen/a*
20	Co navrhujete v této nemocnici zlepšit? *(možnost více odpovědí)*	☐ strava ☐ televize ☐ internet ☐ prostředí na pokoji (nábytek) ☐ parkování ☐ čistota a úklid ☐ dostupnost a čistota WC/sprchy ☐ modernizace/rekonstrukce budov ☐ jsem spokojen/a ☐ jednání/komunikace lékařů ☐ jednání/komunikace sester ☐ klimatizace a vytápění ☐ způsob podávání informací pacientům ☐ větší zapojení pacienta do procesu léčby a rozhodování ☐ dostupnost dezinfekce na ruce
	jiné - uveďte:	
21	Bylo pro Vás orientační značení v nemocnici srozumitelné?	☐ ano ☐ ne ☐ nevím
22	Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 *1 = maximálně spokojen/a, 5 = velmi nespokojen/a*
23	Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 *1 = maximálně spokojen/a, 5 = velmi nespokojen/a*
24	Když jste potřeboval/a přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná?	☐ ano ☐ ne ☐ nepotřeboval/a jsem
25	Zlepšil nebo stabilizoval se Váš zdravotní stav při pobytu v nemocnici?	☐ rozhodně ano ☐ spíše ano ☐ spíše ne ☐ rozhodně ne ☐ nemohu posoudit
26	Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá?	☐ velmi často ☐ často ☐ méně často ☐ téměř nikdy
27	U které zdravotní pojišťovny jste v současné době pojištěn/a?	☐ Všeobecná zdravotní pojišťovna *(111)* ☐ Vojenská zdravotní pojišťovna *(201)* ☐ Česká průmyslová zdravotní pojišťovna *(205)* ☐ Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví *(207)* ☐ Zaměstnanecká pojišťovna ŠKODA *(209)* ☐ Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR *(211)* ☐ Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna *(213)*

28 Jak hodnotíte komunikaci s Vaší zdravotní pojišťovnou? (e-mail, telefon, dopis, osobní kontakt)	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	*1 = maximálně spokojen/a* *5 = velmi nespokojen/a*
29 Jak hodnotíte nabídku preventivních programů Vaší zdravotní pojišťovny?	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	

30 Co byste chtěl/a ve Vaší zdravotní pojišťovně zlepšit? *(možnost více odpovědí)*

- ☐ komunikace (elektronická, telefonická, písemná, reakční doba)
- ☐ podpora léčby šetrnější pro pacienty
- ☐ výše příspěvků na bonusové programy (sport, doplňky stravy, slevy pro pojištěnce)
- ☐ nabídka preventivních programů (očkování, preventivní vyšetření)

jiné - uveďte: .....

31 Jste v této nemocnici dostatečně informován/a o možnostech propojení spolupráce s pacientskou organizací zaměřenou na Vaše případné onemocnění? ☐ ano ☐ ne ☐ nepotřebuji

Pohlaví: ☐ muž ☐ žena

Váš věk: ☐ 1-20 ☐ 21-35 ☐ 36-50 ☐ 51-65 ☐ 66 a více let **Vzdělání:** ☐ základní ☐ středoškolské ☐ vysokoškolské

Odpovědnost při zveřejňování = metodika!!!

- V mediích se objevují tzv. „žebříčky nemocnic“, které se opírají o naprosto nedostatečná data a velmi neodborné metody sběru.
- Takové výsledky mohou poškodit práci mnoha lidí ve zdravotnictví a matou pacienty a veřejnost.
- Media, čtenáři a zadavatelé by měli věnovat maximální pozornost základním metodickým parametrům zveřejňovaných dat:

4 předpoklady kvalitních výsledků
4 předpoklady srovnatelnosti dat

1. Výzkumný nástroj – dotazník.
2. Metodika výběru pacientů – výběrový vzorek.
3. Organizace sběru dat – návratnost dotazníků.
   (absolutní i relativní)
4. Zpracování dat a interpretace výsledků.

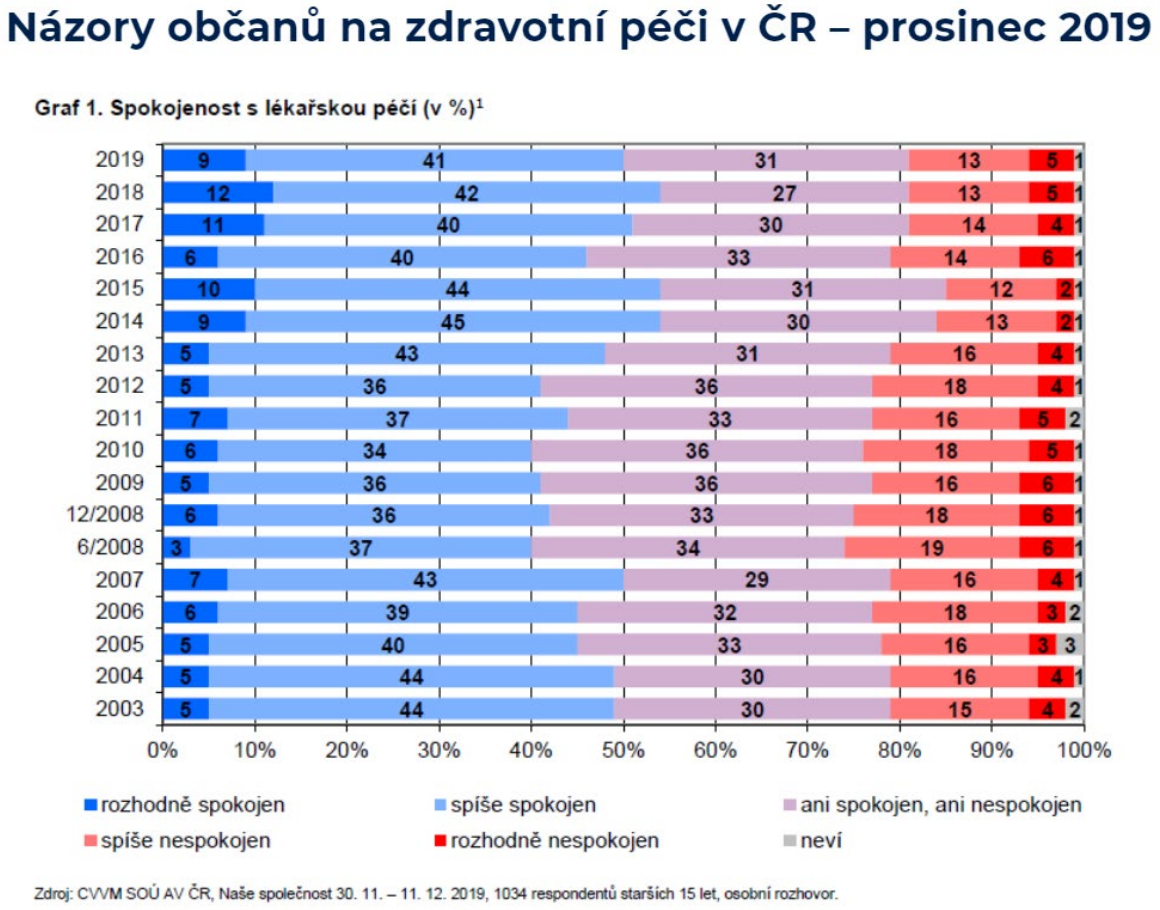
SROVNÁNÍ PROJEKTŮ

ZDRAVOTNICKÉ ZAŘÍZENÍ	MZČR Kvalita Očima Pacientů 2008		HCI Nejlepší nemocnice 2008	
	Počet dotázaných (za 1 měsíc)	Relativní návratnost (%)	Počet dotázaných (za 2 měsíce)	Relativní návratnost (%)
Masarykův onkologický ústav	613	74 %	32	1,9 %
FN Plzeň	2472	74 %	37	0,6 %
FN Thomayerova	1061	73 %	42	1,4 %
FN Brno	2029	68 %	81	1,4 %
FN U sv. Anny	1467	74 %	101	2,5 %
FN Olomouc	1404	55 %	102	2,0 %
FN Na Bulovce	1284	56 %	215	4,7 %
FN Hradec Králové	1512	71 %	222	5,2 %
Všeobecná FN	2068	75 %	322	5,8 %
C E L K E M	**13 910**	**69 %**	**1 154**	**2,8 % (!!!)**
respondenti	pouze hospitalizovaní		hospitalizovaní + internet	
sledování nevyšetřeného vzorku	ANO		NE	
anonymita	ANO		NE	
interpretace výsledku	s intervaly spolehlivosti		bez intervalů spolehlivosti	

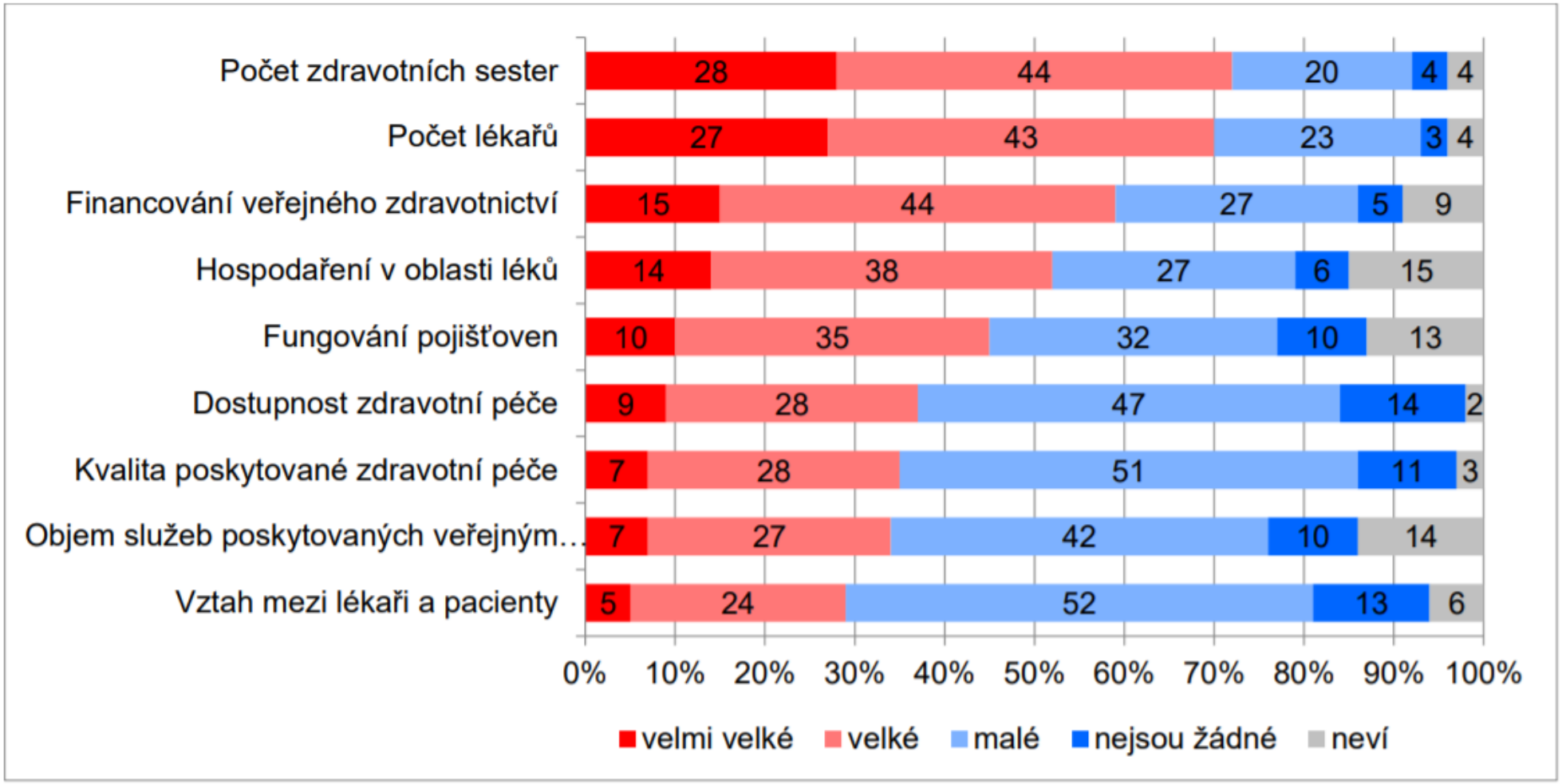
Centrum pro výzkum veřejného mínění, 2018

Respondenti konkrétně vyjadřovali svou obecnou spokojenost se zdravotní péčí v České republice.

Zdroj: https://cvvm.soc.cas.cz/cz/tiskove-zpravy/ostatni/zdravi-volny-cas/5110-nazory-obcanu-na-zdravotni-peci-v-cr-prosinec-2019



Graf 2: Jaké problémy jsou v následujících oblastech zdravotnictví[2]



Zdroj: CVVM SOÚ AV ČR, Naše společnost, 30. 11. – 11. 12. 2019, 1034 respondentů starších 15 let, osobní rozhovor.

Shrnutí

- Spokojenost je velmi rozporuplný pojem a měří se velmi těžko
- různých aspektech zdravotnického systému , přičemž mnozí jsou ochotni tolerovat špatnou službu, když péče, kterou dostávají, je klinicky vynikající
- dosažení tohoto cíle si může vyžadovat kompromisy při dosahovaní dalších cílů
- opatření vedoucí k vyšší spokojenosti pacientů totiž mohou být v rozporu s jiným cílem …např. pacienti mohou pociťovat spokojenost z poskytnutí neopodstatněné péče – zbytečné opakování testů, očkování atd.
- Můžeme využít alternativní příštup pro její vyhodnocení a to dotazníkové šetření, průzkum
- Čr je nejlépe hodnocenou postkomunistickou zemí a jeho EHCI skore se rok od roku zvyšuje

Dotazy?

Děkuji za pozornost

Zdroje

- Hsiao,2001
- CVVM SOU AV ČR, 2019
- Názory na zdravotní péči [online]. [cit. 2020-10-4]. Dostupné z: https://cvvm.soc.cas.cz/cz/tiskove-zpravy/ostatni/zdravi-volny-cas/5110-nazory-obcanu-na-zdravotni-peci-v-cr-prosinec-2019
- Heathlcare institut [online]. [cit. 2020-10-4]. Dostupné z: http://www.hc-institute.org/cz/
- Dotazník spokojenosti [online]. [cit. 2020-10-4]. Dostupné z: https://dotazniky.mzcr.cz/dotaznik-spokojenosti-pacientu
- WHO World Health Report, 2000