

## Průzkum spokojenosti hospitalizovaných pacientů IKEM v roce 2008.

zpracovala Mgr. J. Skibová

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 sestavený a odzkoušený společností STEM/MARK, který umožní srovnání kvality péče v jednotlivých zdravotnických zařízeních. Proto jsme museli upustit od naší zavedené praxe, tj. stručnějšího formuláře a zasílání dotazníků poštou. Dotazníky s obálkou rozdávaly pacientům sestry, vyplněné dotazníky pacienti vhadzovali do uzamčených schránek umístěných na oddělení. Vybírat schránky mohou pouze pověřeni pracovníci oddělení kvality, takže je zajištěna anonymita.

Dotazník vyplnilo 575 respondentů, což je zhruba 5% z celkového počtu pacientů hospitalizovaných v IKEM v roce 2008. Návratnost dotazníků byla 51%.

### Dotazník

Dotazník obsahuje 47 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
- Pobyt 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
- Obecné hodnocení IKEM – otázky 43 - 48

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 **575** respondentů, z toho 62% mužů a 38% žen, průměrný věk byl 58 let (16 – 86 let).

V tabulce 1 jsou uvedena procenta „spokojených“ a „nespokojených“ respondentů pro každou otázku z dotazníku. Z výpočtů jsou vyřazeny odpovědi „Nevím“ a nevyplněné údaje.

Celkové hodnocení péče v IKEM:

- výborná 75%
- velmi dobrá 22%
- dobrá 3%
- nedostatečná 0%

Názorně je vše uvedeno v grafu č.1.

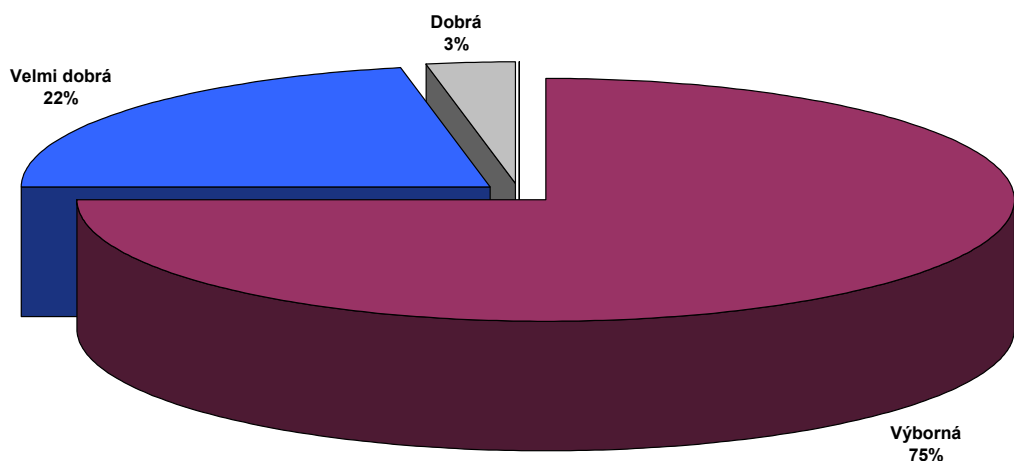
Jako dobrou hodnotilo péči 15 respondentů, jako nedostatečnou žádný. Ve srovnání s r.2007, kdy nespokojených pacientů byla 2%, došlo ke zvýšení o 5 pacientů ( na 3%). Své rodině nebo přátelům by nedoporučili IKEM jen 2 respondenti.

**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>72% respondentů bylo v IKEM hospitalizováno plánovaně 20% respondentů uvedlo akutní příjem 8% respondentů bylo převezeno z jiných zařízení</i>		
2	Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	88% ne	12% ano
3	Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	63% do týdne	37% déle
4	Zdá 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?	88% ne	12% ano
6	Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)?	91%	9%
7	Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	88% ano	12% ne
8	Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	84% do 1 hod	16% déle
9	Jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení?	94% „1-2“	6% „3-5“
10	Rušil Vás v noci hluk?	85% ne	15% ano
11	Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	79%	21%
12	Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	75%	25%
13	Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	76%	24%
14	Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	73% ano	27% ne
15	Vyhovovala Vám doba návštěv?	97%	3%
16	Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	86% dobrá	14% špatná
17	Měl/a jste dietu?	55% ano	45% ne
18	Jaké množství jídla jste dostával/a?	81%	19%
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.?	74%	26%
21	Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	99% ne	1% ano
22	Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	97% ano	3% ne
23	Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	98%	2%
24	Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?	68%	32%
25	Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	64% vždy	36%
26	Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	83% vždy	17%
27	Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	84% nikdy	16%
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?	68% vždy	32%

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?	88% nikdy	12%
32	Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	76%	24%
33	Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	88% nikdy	12%
34	Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	83%	17%
35	Chtěl/a jste být víc zapojen do rozhodování o své léčbě?	33% ano	67% ne
36	Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	92% ano	8% ne
37	Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	76% vždy	24%
38	Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	85% vždy	15%
39	Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	81%	19%
40	Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	91% ano	9% ne
41	Jak byl dodržen termín vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit?	68% vždy	32%
42	Jaké množství léků na utišení bolesti jste dostával/a?	97%	3%
43	Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	88%	12%
44	Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení?	99%	1%
45	Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	98%	2%
46	Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	97%	3%
47	Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění	85% lepší	15%
48	Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	99,6% ano	0,4% ne

**Graf 1: Celkové hodnocení péče v IKEM**



**Souhrnné hodnocení pro jednotlivé okruhy** je v tabulce č. 2, názorně v grafu č. 2. Nejnižší % spokojenosti je s organizací přijetí na kliniku IKEM - v průměru 73%. Nejvyšší je spokojenost s čistotou, stravou a dalšími službami (pobyt v IKEM) - v průměru 84%. Celkové hodnocení spokojenosti ze všech osmi okruhů je 81%, stejně jako v r. 2007.

**Tabulka č. 2: Hodnocení okruhů otázek – procento spokojených**

Skupina otázek / okruh	Počet otázek	Spokojenost v % průměr ± sd.
1. Plánované přijetí / převoz do zařízení	3	92 ± 17,6
2. Pobyt v IKEM	11	84 ± 15,4
3. Obecné hodnocení IKEM	6	83 ± 17,6
4. - 5. Lékaři obecně	4	81 ± 23,6
4. - 5. Ošetřující lékař	3	81 ± 25,5
6. Zdravotní péče / léčba	10	79 ± 18,1
7. Zdravotní sestry	4	77 ± 27,6
8. Průběh vlastního přijetí na kliniku	4	73 ± 25,9
<b>Celkem</b>	<b>8 okruhů</b>	<b>81 ± 13,5</b>

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

