

Průzkum spokojenosti hospitalizovaných pacientů IKEM v roce 2009.

Od r. 2006 je 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 pověřené pracovníci oddělení kvality, takže byla zajištěna anonymita.

Průzkum v IKEM probíhal od 15. 9. do 1. 11. 2009. Dotazník vyplnilo celkem 641 respondentů. Návratnost dotazníků byla 63% (51% v r. 2008).

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
- 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
- Obecné hodnocení IKEM – otázky 43 - 48

Výsledky

Průzkumu se zúčastnilo **641** respondentů, z toho 64% mužů a 36% žen, průměrný věk byl 58 let (19 – 92 let). Složení pacientů se z těchto hledisek nemění.

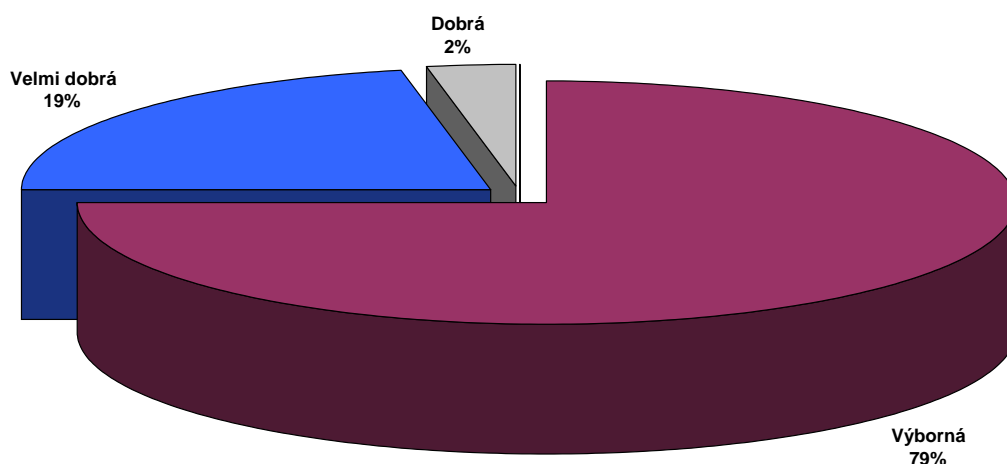
Celkové hodnocení péče v IKEM:

- | | |
|----------------|-----|
| • Výborná | 79% |
| • Velmi dobrá | 19% |
| • Dobrá | 2% |
| • Nedostatečná | 0% |

Názorně je uvedeno v grafu č. 1.

Jako dobrou hodnotilo péči 13 respondentů, jako nedostatečnou žádný. Ve srovnání s r. 2008, kdy nespokojených pacientů byla 3% a velmi spokojených 75%, došlo ke zlepšení. Svě rodině nebo přátelům by nedoporučil IKEM jen 1 respondent.

Graf č. 1: Celkové hodnocení péče v IKEM v r. 2009



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

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 19% respondentů uvedlo akutní příjem 10% respondentů bylo převezeno z jiných zařízení</i>		
2	Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	89% ne	11% ano
3	Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	58% do týdne	42% déle
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?	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?	89% ano	11% 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?	89%	11%
12	Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	85%	15%
13	Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	78%	22%
14	Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	77% ano	23% ne
15	Vyhovovala Vám doba návštěv?	96%	4%

16	Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	90% dobrá	10% špatná
17	Měl/a jste dietu?	52% ano	48% ne
18	Jaké množství jídla jste dostával/a?	78%	22%
19	Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	97%	3%
20	Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	83%	17%
21	Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	99% ne	1% ano
22	Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	96% ano	4% 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?	69%	31%
25	Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	63% vždy	37%
26	Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	78% vždy	22%
27	Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	85% nikdy	15%
28	Hovořil s Vámi lékař každý den?	94% ano	6% ne
29	Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	72% vždy	28%
30	Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	80% vždy	20%
31	Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	91% nikdy	9%
32	Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	80%	20%
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?	90%	10%
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?	97% ano	3% 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?	84% vždy	16%
39	Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	86%	14%
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?	71% vždy	29%
42	Jaké množství léků na utišení bolesti jste dostával/a?	95%	5%
43	Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	90%	10%
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?	98%	2%
47	Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění	84% lepší	16%
48	Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	99,8% ano	0,2% ne

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

- Nejnižší spokojenost je opět s organizací příjmu na kliniku IKEM - v průměru 76%. Ale proti r. 2008 došlo k mírnému zlepšení (ze 73%).
- Nejvyšší je spokojenost s čistotou, stravou a dalšími službami (pobyt v IKEM) - v průměru 87%. Je vyšší než v r. 2008 (84%).
- Ve srovnání s r. 2008 kleslo na 80% hodnocení ošetřujících lékařů i lékařů obecně.
- Výrazné zlepšení je v hodnocení zdravotních sester na 81% (77% v r. 2008).
- Nezměnilo se hodnocení plánovaného přijetí do IKEM - 92%.
- Celkové hodnocení spokojenosti ze všech osmi okruhů je 82% (81% 2008).

Za dobrý standard se považuje 80% spokojených respondentů.

Tabulka č. 2: Hodnocení okruhů otázek – procento spokojených v r. 2009

Skupina otázek / okruh	Počet otázek	Spokojenost v % průměr ± s.
1. Plánované přijetí / převoz do zařízení	4	92 ± 19,5
2. Pobyt v IKEM	12	87 ± 13,9
3. Obecné hodnocení IKEM	6	84 ± 16,9
4. - 5. Zdravotní sestry	4	81 ± 26,2
4. - 5. Zdravotní péče / léčba	3	81 ± 17,9
6. – 7. Lékaři obecně	10	80 ± 24,9
6. – 7. Ošetřující lékaři	4	80 ± 25,3
8. Průběh vlastního přijetí na kliniku	4	76 ± 24,4
Celkem	47	82 ± 13,4

Graf č. 2: Spokojenost s jednotlivými okruhy péče v r. 2009

