

Zpráva Pacienti (trendy a vývoj) - pro média

„Součást projektu – NEMOCNICE ČR 2008“

Dovolujeme si Vám předložit zprávu zachycující vývoj výsledků průzkumu v jednotlivých oblastech, pozitivní i negativní změny v odpovědích a některé odlišnosti.

1. Srovnání parametrů roků 2007 a 2008

V roce 2007 se zapojilo do průzkumu 97 nemocničních zařízení a v roce 2008 se zapojilo 159 nemocničních zařízení (ÚZIS kódy 101 a 102) ze všech 14 krajů ČR.

Do vyhodnocení byly v obou ročnících započítávány výsledky nemocnic (dostupná data), u kterých byl počet respondentů vyšší než 30.

V roce 2007 obsahoval dotazník 30 otázek z toho 6 nepovinných, které se týkali identifikace respondentů. V roce 2008 obsahoval dotazník 34 otázek plus 5 dalších povinných, týkajících se identifikace respondentů a další 2 nepovinné otázky.

Informace v dotaznících u obou ročníků se dají shrnout do následujících šesti oblastí:

- a) Identifikace respondentů
- b) Kvalita provedených zákroků očima pacienta
- c) Úroveň komunikace a informovanosti pacientů
- d) Prostředí nemocnice a klientský přístup personálu
- e) Bezpečnost, služby a strava v nemocnici
- f) Rozhodovací motivy a požadavky pacientů při volbě nemocnice

2. Srovnání a vývoj v odpovědích

Nejmarkantnější rozdíly mezi roky 2007 a 2008 jsou v následujících otázkách č.:

- 1. Uvítali byste více dostupných informací o kvalitě zdravotní péče poskytované zdravotnickými zařízeními, ve kterých se budete léčit?**

Rok 2007

Odpověď Počet hlasů v %

| | | |
|------------|--------------|---------------|
| Ano | 13890 | 83.53% |
| Ne | 2739 | 16.47% |

Rok 2008

| | |
|--------------|-------------------|
| Odpověď | Počet hlasů v % |
| Ne | 3362 24.92 |
| Bez odpovědi | 933 6.92 |
| Ano | 9195 68.16 |

Komentář: V uvedené oblasti byl vypořizován největší posun, který je pravděpodobně zapříčiněn v současnosti lepší úrovní komunikace a informovanosti zejména směrem od nemocnice k pacientovi.

Svou důležitou roli sehrála pravděpodobně také média a jejich podpora daného tématu směrem k pacientům.

2. Jaké informace osobně považujete za nejdůležitější při volbě zdravotnického zařízení?

Rok 2007

| Odpověď | Počet bodů v % | |
|--|----------------|---------------|
| - nezvoleno - | 59620 | 16.18% |
| o počtech ošetřených pacientů s určitým typem onemocnění | 18633 | 5.06% |
| o délce léčby | 17258 | 4.68% |
| o počtu úmrtí v nemocnici | 5923 | 1.61% |
| o počtu vyléčených pacientů | 20503 | 5.57% |
| o komplexnosti péče | 55060 | 14.95% |
| o prostředí v nemocnici | 42507 | 11.54% |
| o ochotě personálu | 53440 | 14.51% |
| o dosažené kvalifikaci | 16528 | 4.49% |
| o délce praxe lékařů a sester | 12052 | 3.27% |
| o přístrojovém vybavení | 33497 | 9.09% |
| o procesu léčby | 24949 | 6.77% |
| o certifikaci nemocnice | 8412 | 2.28% |

Rok 2008

| Odpověď | Počet bodů v % | |
|--|----------------|--------------|
| o počtech ošetřených pacientů s určitým typem onemocnění | 5483 | 7.37 |
| o délce léčby | 5119 | 6.89 |
| o počtu úmrtí v nemocnici | 1353 | 1.82 |
| o počtu vyléčených pacientů | 6351 | 8.54 |
| o komplexnosti péče | 17233 | 23.18 |
| o prostředí v nemocnici | 9889 | 13.30 |
| o ochotě personálu | 12185 | 16.39 |
| o dosažené kvalifikaci | 3656 | 4.92 |
| o délce praxe lékařů a sester | 2258 | 3.04 |
| o přístrojovém vybavení | 5112 | 6.88 |
| o procesu léčby | 4061 | 5.46 |
| o certifikaci nemocnice | 1647 | 2.22 |

Komentář: V uvedené otázce byl vyzorován posun v odpovědi komplexnost péče, na kterou oproti roku 2007 respondenti kladli v roce 2008 o 8% větší důraz. Stejně tak kladli větší důraz téměř o 2% na ochotu personálu.

7. Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími zdravotními sestrami?

Rok 2007

| Odpověď | Počet hlasů v % | |
|----------------|-----------------|---------------|
| výborně | 9564 | 54.97% |
| dobře | 5377 | 30.90% |
| dostatečně | 1558 | 8.95% |
| nedostatečně | 901 | 5.18% |

Rok 2008

| Odpověď | Počet hlasů v % | |
|----------------|-----------------|--------------|
| Nedostatečně | 247 | 1.83 |
| Dostatečně | 648 | 4.80 |
| Bez odpovědi | 120 | 0.89 |
| Dobře | 3699 | 27.42 |
| Výborně | 8776 | 65.06 |

Komentář: V uvedené otázce byl vypořizován výrazný nárůst procent (o více než 10%) v oblasti ohodnocené jako výborná komunikace s ošetřujícími zdravotními sestrami.

9. Jak hodnotíte vstřícnost personálu nemocnice?

Rok 2007

| Odpověď | Počet hlasů v % | |
|----------------|-----------------|---------------|
| výborně | 9489 | 54.54% |
| dobře | 5451 | 31.33% |
| dostatečně | 1473 | 8.47% |
| nedostatečně | 986 | 5.67% |

Rok 2008

| Odpověď | Počet hlasů v % | |
|----------------|-----------------|--------------|
| Nedostatečně | 273 | 2.02 |
| Dostatečně | 587 | 4.35 |
| Bez odpovědi | 138 | 1.02 |
| Dobře | 3856 | 28.58 |
| Výborně | 8636 | 64.02 |

Komentář: V uvedené otázce byl rovněž vyzorován výrazný nárůst procent (o téměř 10%) v oblasti ohodnocené jako výborná vstřícnost personálu nemocnice.

12. Jak hodnotíte čistotu v nemocnici?

Rok 2007

| Odpověď | Počet hlasů | v % |
|--------------|-------------|--------|
| výborně | 9823 | 56.41% |
| dobře | 5796 | 33.28% |
| dostatečně | 1309 | 7.52% |
| nedostatečně | 487 | 2.80% |

Rok 2008

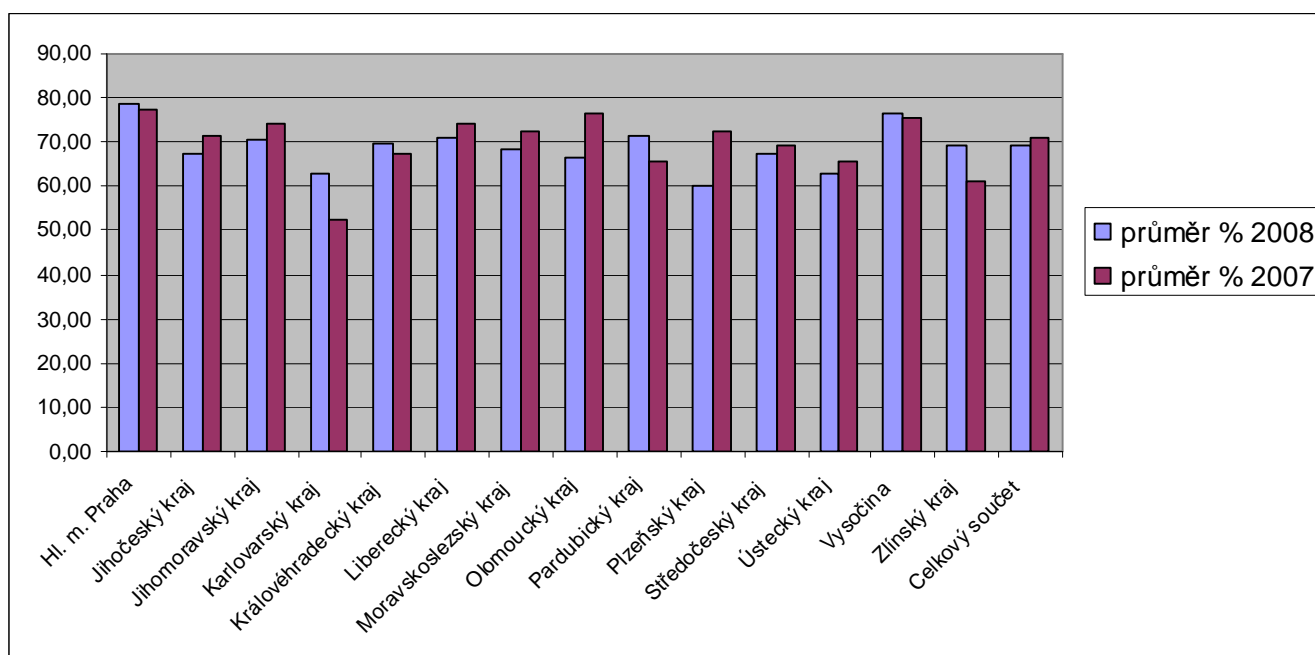
| Odpověď | Počet hlasů | v % |
|--------------|-------------|-------|
| Nedostatečně | 167 | 1.24 |
| Dostatečně | 755 | 5.60 |
| Bez odpovědi | 132 | 0.98 |
| Dobře | 3802 | 28.18 |
| Výborně | 8634 | 64.00 |

Komentář: V uvedené otázce byl opět vyzorován výrazný nárůst procent (o téměř 8%) v oblasti ohodnocené jako výborná čistota nemocnice.

4. Kraje v nichž v současnosti respondenti bydlí (oblast identifikace respondentů)

| Kraj | průměr % 2008 | průměr % 2007 |
|----------------------|---------------|---------------|
| Hl. m. Praha | 78,50 | 77,26 |
| Jihočeský kraj | 67,29 | 71,47 |
| Jihomoravský kraj | 70,75 | 74,18 |
| Karlovarský kraj | 62,84 | 52,44 |
| Královéhradecký kraj | 69,44 | 67,46 |
| Liberecký kraj | 70,78 | 74,02 |
| Moravskoslezský kraj | 68,48 | 72,55 |
| Olomoucký kraj | 66,37 | 76,21 |
| Pardubický kraj | 71,32 | 65,58 |
| Plzeňský kraj | 60,16 | 72,35 |
| Středočeský kraj | 67,51 | 69,06 |
| Ústecký kraj | 62,92 | 65,60 |
| Vysočina | 76,47 | 75,55 |
| Zlínský kraj | 69,22 | 61,11 |

Příklad grafu meziročního vývoje v oblasti bydliště respondentů:



Komentář: V uvedené otázce byl vypočítán největší nárůst procent respondentů v Karlovarském kraji a naopak největší pokles v kraji Plzeňském.

Žebříček nemocnic dle jejich regionální příslušnosti v krajích pro r. 2008 (jedná se o průměrné hodnoty nemocnic v regionech dle spokojenosti jejich pacientů):

| pořadí | název kraje | úspěšnost |
|--------|----------------------|-----------|
| 1. | Hl. m. Praha | 78,5% |
| 2. | Vysočina | 76,5% |
| 3. | Pardubický kraj | 71,3% |
| 4. | Liberecký kraj | 70,8% |
| 5. | Jihomoravský kraj | 70,7% |
| 6. | Královéhradecký kraj | 69,4% |
| 7. | Zlínský kraj | 69,2% |
| 8. | Moravskoslezský kraj | 68,5% |
| 9. | Středočeský kraj | 67,5% |
| 10. | Jihočeský kraj | 67,3% |
| 11. | Olomoucký kraj | 66,4% |
| 12. | Ústecký kraj | 62,9% |
| 13. | Karlovarský kraj | 62,8% |
| 14. | Plzeňský kraj | 60,2% |

Příklad nově zařazené otázky v letošním dotazníku v oblasti Identifikace respondentů:

Rozdělení respondentů dle pojišťoven:

| Název pojišťovny | Kód | Počet hlasujících | % |
|---|-----|-------------------|-------|
| Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR | 111 | 7695 | 57,0 |
| Zdravotní pojišťovna MV ČR | 211 | 1417 | 10,5 |
| Oborová zdravotní pojišťovna zam. bank, pojišťoven a stavebnictví | 207 | 862 | 6,4 |
| Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky | 201 | 824 | 6,1 |
| Nezodpovězeno | 0 | 749 | 5,6 |
| Revírní bratrská pokladna | 213 | 504 | 3,7 |
| Hutnická zaměstnanecká pojišťovna | 205 | 476 | 3,5 |
| Česká národní zdravotní pojišťovna | 222 | 438 | 3,2 |
| Zdravotní pojišťovna METAL-ALIANCE | 217 | 390 | 2,9 |
| Zaměstnanecká pojišťovna ŠKODA | 209 | 95 | 0,7 |
| Zdravotní pojišťovna AGEL | 227 | 40 | 0,3 |
| Celkový součet | | 13490 | 100,0 |

Kontakt:

Celostátní projekt **NEMOCNICE ČR 2008** - HealthCare Institute, www.hc-institute.org

Daniel Vavřina, tel: +420 608 878 400, d.vavrina@hc-institute.org



Partneři celostátního projektu hodnocení nemocnic – Nemocnice ČR 2008

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>hlavní partneři</p> <div></div> | <p>sponzor projektu</p> <div><p>Pracujeme pro zdravější svět™</p></div> | <p>sponzor hlavní ceny</p> <div></div> | |
| <p>marketingoví partneři</p> <div></div> | <p>hlavní mediální partner</p> <div></div> | <p>mediální partneři</p> <div></div> | |
| <p>partneři</p> <div></div> | <p>odborní partneři</p> <div></div> | <p>realizační partneři</p> <div></div> | <p>sponzor ceny</p> <div><p>organizátor</p><div></div></div> |

Příloha: Vývoj počtu respondentů a % úspěšnosti v rámci TOP 20 nemocnic v roce 2008:

| Pořadí v roce 2008 | Nemocnice | Typ | Kraj | Obec | Zlepšení % z 2007 na 2008 | Rok 2008 | | Rok 2007 | |
|--------------------------|--|-----|----------------------|---------------------------|---------------------------------|-------------|-------|-------------|-------|
| | | | | | | Počet hlasů | % | Počet hlasů | % |
| 1. | Nemocnice Městec Králové | 102 | Středočeský kraj | Městec Králové | ne | 217 | 85,96 | 80 | 86,90 |
| 2. | MEDITERRA s.r.o. - Rehabilit. klinika | 102 | Hl. m. Praha | Praha 5 | 0 | 81 | 84,86 | 0 | 0,00 |
| 3. | Karvinská hornická nemocnice a.s. | 102 | Moravskoslezský kraj | Karviná-Nové Město | ne | 128 | 84,70 | 70 | 84,83 |
| 4. | Nemocnice Milosrd.sester sv.K.Boromej. | 102 | Hl. m. Praha | Praha 1 | ne | 301 | 83,75 | 363 | 86,93 |
| 5. | Masarykova městská nemocnice Jilemnice | 102 | Liberecký kraj | Jilemnice | ne | 258 | 82,65 | 141 | 83,29 |
| 6. | Úrazová nemocnice v Brně | 102 | Jihomoravský kraj | Brno | ne | 298 | 82,18 | 218 | 84,91 |
| 7. | Vojenská nemocnice | 102 | Olomoucký kraj | Olomouc - Klášť. Hradisko | ne | 223 | 82,02 | 153 | 82,36 |
| 8. | Nemocnice Kadaň, s.r.o. | 102 | Ústecký kraj | Kadaň | ne | 193 | 82,02 | 424 | 82,57 |
| 9. | Domažlická nemocnice, a.s. | 102 | Plzeňský kraj | Domažlice | ano | 55 | 82,02 | 157 | 77,81 |
| 10. | Nemocnice Na Homolce | 102 | Hl. m. Praha | Praha 5 | ne | 236 | 81,70 | 207 | 83,93 |
| 11. | Městská nemocnice Neratovice | 102 | Středočeský kraj | Neratovice | ne | 63 | 81,70 | 69 | 84,06 |
| 12. | Nemocnice s poliklinikou Semily | 102 | Liberecký kraj | Semily | ne | 129 | 81,55 | 67 | 82,10 |
| 13. | Nemocnice Hranice a.s. | 102 | Olomoucký kraj | Hranice | ano | 107 | 81,55 | 186 | 80,71 |
| 14. | Nemocnice Ivančice, příspěvková org. | 102 | Jihomoravský kraj | Ivančice | ne | 302 | 81,39 | 332 | 85,51 |
| 15. | Fakultní nemocnice Ostrava-Poruba | 101 | Moravskoslezský kraj | Ostrava Poruba | ano | 1030 | 81,23 | 194 | 73,10 |
| 16. | Nemocnice Litomyšl | 102 | Pardubický kraj | Litomyšl | ano | 154 | 81,07 | 48 | 80,35 |
| 17. | Vojenská nemocnice Brno | 102 | Jihomoravský kraj | Brno | ano | 112 | 81,07 | 76 | 78,05 |
| 18. | Nemocnice Jindřichův Hradec | 102 | Jihočeský kraj | Jindřichův Hradec | ano | 453 | 80,91 | 344 | 77,83 |
| 19. | Nemocnice Třinec, příspěvková org. | 102 | Moravskoslezský kraj | Třinec V | ano | 140 | 80,76 | 71 | 78,35 |
| 20. | Nemocnice Krnov | 102 | Moravskoslezský kraj | Krnov | ne | 172 | 80,44 | 257 | 81,48 |