

Pilotný prieskum spokojnosti pacientov hospitalizovaných v nemocniciach Trenčianskeho samosprávneho kraja (TSK)

Medzi **hlavné ciele** Pracovnej skupiny pre zdravotníctvo bolo zlepšenie poskytovanej ústavnej zdravotnej starostlivosti.

Jedným z nepriamych nástrojov hodnotenia **kvality zdravotnej starostlivosti** je hodnotenie pacientami. Metóda pacientami hodnotených výsledkov (patients reported outcomes- PRO-s) je medzinárodne uznávaná metóda. Táto metóda bola použitá aj v prieskume spokojnosti pacientov hospitalizovaných v nemocniciach TSK.

Dotazník spokojnosti pacientov vytvorený v Pracovnej skupine a schválený pracovnou skupinou bol použitý v pilotnom prieskume, ktorý sa realizoval po dôkladnej príprave vo všetkých nemocniciach TSK.

Dotazník má 40 otázok a celkom 6 častí: a) demografická časť (4 otázky), - b) sociálno- ekonomická časť (1 otázka, 2 podotázky), - c) anamnestická časť (2 otázky), - d) prednemocničná časť (5 otázok), - e) nemocničná časť (26 otázok), - f, kvalita života (2 otázky).

Prieskum sa realizoval najmä v mesiacoch jún a júl 2019. Vo väčšine prípadov sa podarilo dosiahnuť plánovaný počet **20 vyplnených dotazníkov** na každom oddelení. V súčasnosti sa doplňujú dotazníky na gynekologických a pôrodnických oddeleniach, aby sa mohli samostatne hodnotiť gynekologické pacientky a pacientky na pôrodniciach.

Do prieskumu boli zapojené tieto oddelenia:

NsP Považská Bystrica (8 oddelení): - Interné oddelenie, - Chirurgické oddelenie, - ODCH (oddelenie dlhodobo chorých), - Kožné oddelenie, - Neurologické oddelenie, - Ortopedické oddelenie, - Oddelenie paliatívnej starostlivosti, - Psychiatrické oddelenie.

NsP Prievidza so sídlom v Bojniciach (11 oddelení): - Geriatrické oddelenie, - Chirurgické oddelenie, - Interné oddelenie, - Kožné oddelenie, - Neurologické oddelenie, - ODCH (oddelenie dlhodobo chorých), - ORL oddelenie, - Ortopedické oddelenie, - Psychiatrické oddelenie, - Traumatologické oddelenie, - Urologické oddelenie.

NsP Myjava (6 oddelení): - Interné oddelenie, - Chirurgické oddelenie, - OAIM – oddelenie anesteziológie a intenzívnej medicíny, - ODCH (oddelenie dlhodobo chorých), - RHB (Fyziatricko rehabilitačné oddelenie), - Gynekologické a pôrodnické oddelenie.

Základné zistené parametre z dotazníkov boli nasledovné:

Nemocnica	Parameter				
	Vek od - do	Počet návštev u lekára za posledný rok od - do	Neplánovaná hospitalizácia v %	Priemerný čas pobytu v dňoch	Čas od príchodu na ambulanciu po uloženie v hod.
P. Bystrica	43 - 74	7,4 - 32	57,4	9,5	1,3
Prievidza	49 - 74	6 - 32	51,0	10,6	1,4
Myjava	59 - 76	5,8 - 26	61,0	11,9	1,1

Nemocnica	Parameter				
	Starostlivosť (1-najlepšia, 5-najhoršia)		Pripojenie na internet (1-najlepšia, 5-najhoršia)	Čistota (1-najlepšia, 5-najhoršia)	Strava (1-najlepšia, 5-najhoršia)
	Lekári	Sestry			
P. Bystrica	1,4	1,4	4,3	1,65	2,3
Prievidza	1,4	1,3	3,9	1,85	2,0
Myjava	1,6	1,7	1,7	2,35	2,1

Nemocnica	Parameter			
	Informovanosť o ochorení (1-najlepšia, 5-najhoršia)	Celková spokojnosť s pobytom (0-najhoršia, 10-najlepšia)	Kvalita života pri prijatí (0-najhoršia, 10-najlepšia)	Kvalita života pred prepustením (0-najhoršia, 10-najlepšia)
P. Bystrica	1,96	8,15	5,2	8,1
Prievidza	1,7	8,9	5,6	8,4
Myjava	1,95	8,7	4,25	8,0

Závery

A. Všeobecné údaje

1. Hospitalizovaní pacienti sú prevažne starší ľudia.
2. Hospitalizovaní pacienti vykazujú zvýšenú mieru chorobnosti, o čom svedčí rozsah počtu návštev na posledných 12 mesiacov.
3. Hospitalizácia pacientov je viac ako z polovice prípadov neplánovaná.
4. Priemerný čas pobytu sa pohybuje v rozmedzí 9,5 až 11,9 dňa, na čom mala vplyv skutočnosť, že do hodnotenia boli zaradené aj oddelenia s dlhším pobytom pacientov, akými sú napr. oddelenie dlhodobo chorých či psychiatrické oddelenie.

B. Špecifické údaje odrážajúce spokojnosť pacientov

5. Čas od príchodu na prijímaciu ambulanciu až po uloženie na posteľ na oddelení bol veľmi dobrý: trval od 1,1 hod. do 1,4. hod.
6. Starostlivosť lekárov (hodnotená stupnicou: 1-najlepšia, 5-najhoršia): bola hodnotená veľmi pozitívne: od 1,4 do 1,6.
7. Starostlivosť sestier (hodnotená stupnicou: 1-najlepšia, 5-najhoršia): bola hodnotená taktiež veľmi pozitívne: od 1,3 do 1,7.
8. Pacienti z ponuky médií (časopisy, knihy, televízia a pod.) pomerne kriticky hodnotili nedostupnosť internetu (hodnotená stupnicou: 1-najlepšia, 5-najhoršia): od 1,7 až do 4,3.
9. Čistota prostredia (podlahy, WC, kúpeľne a pod.) bola hodnotená mierne kriticky (hodnotená stupnicou: 1-najlepšia, 5-najhoršia): od 1,65 do 2,35.
10. Kvalita stravy, jej množstvo, kultúra stolovania bola hodnotená tiež mierne kriticky (hodnotená stupnicou: 1-najlepšia, 5-najhoršia): od 2,0 do 2,3.
11. Veľmi dobre bola hodnotená informovanosť o ochorení (hodnotená stupnicou: 1-najlepšia, 5-najhoršia): od 1,7 do 1,96.
12. Veľmi dobre bola hodnotená aj celková spokojnosť s pobytom na oddelení (hodnotená stupnicou: 0-najhoršia, 10-najlepšia): od 8,15 do 8,9.
13. Veľmi dobre bola hodnotená celková kvalita poskytnutej ústavnej starostlivosti, keď pacienti

hodnotili mieru zlepšenia svojho zdravotného stavu vo vzťahu ku kvalite života na začiatku hospitalizácie a pred prepustením z oddelenia (hodnotená stupnicou: 0-najhoršia, 10-najlepšia):

a, PB: 5,2 vs 8,1 t.j. zlepšenie na úrovni 2,9.

b, PD: 5,6 vs 8,4, t.j. zlepšenie na úrovni 2,8.

c, MY: 4,25 vs 8,0 t.j. zlepšenie na úrovni 3,76.

Komentár

Prieskum spokojnosti pacientov hospitalizovaných v nemocniciach TSK priniesol hodnotné výsledky aj v rámci pilotnej fázy.

Pacienti sa dostávajú pomerne rýchlo na posteľ, hoci viac ako polovica príjmov je neplánovaných.

Mierne kriticky boli hodnotené tzv. hotelové služby akými sú čistota na oddelení a strava.

Vysoko pozitívne je hodnotená starostlivosť lekárov, starostlivosť sestier a informovanosť o ochorení.

Vysokú mieru spokojnosti dosiahlo súhrnné hodnotenie pobytu.

Kvalita poskytnutej starostlivosti bola veľmi dobrá, čo pacienti nepriamo hodnotili na prírastku kvality života pred prepustením z oddelenia oproti stavu pri prijatí na oddelenie, ktorý v percentuálnom vyjadrení (na stupnici od 0 do 10) dosiahol 28% až 37,6 % oproti tzv. ideálnemu stavu (100 %).

Poznámky

Výsledky spokojnosti gynekologických a pôrodnických oddelení bude dodatočne zapracované do celkových výsledkov nemocníc.

Výsledky získaných „pôrodnických pacientiek“ budú prezentované aj samostatne, vzhľadom na samostatné prezentovanie kvality pôrodnickej starostlivosti v celoslovenskom kontexte, ktoré prinášajú iné zdroje.

Pracovná skupina finalizuje definitívnu podobu dotazníka spokojnosti, ktorý bude menšieho rozsahu, asi na úrovni 30 – 32 hodnotených parametrov.

Pracovná skupina plánuje realizovať ďalší prieskum spokojnosti hospitalizovaných pacientov v počiatkových mesiacoch budúceho roku, pričom z každého oddelenia by sa malo získať 20 až 30 dotazníkov.

spracoval:

doc. MUDr. Ján Bielik, CSc.

za Pracovnú skupinu pre zdravotníctvo

6. septembra 2019