



## Tisková zpráva Kvalita očima pacientů – 9. 1.

Veřejně dostupné informace o kvalitě jednotlivých zdravotnických zařízení jsou předpokladem naplnění práva občanů na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení. Toto právo může být naplněno jen tehdy, pokud má občan k dispozici potřebné informace o kvalitě zdravotnických zařízení, na základě kterých se může rozhodovat. Informace o kvalitě zdravotní péče, zpracované validním a jednotným způsobem, jsou pro pacienty a jejich blízké srozumitelným ukazatelem jakosti umožňující výběr zdravotnického zařízení z pohledu hodnocení spokojenosti pacientů. Protože management Masarykova onkologického ústavu (dále jen MOÚ) vnímá potřebu dostupnosti takových informací a také chce využít výsledky spokojenosti pacientů k vlastní sebereflexi, zapojuje se dlouhodobě do projektu Kvalita očima pacientů.

V září a začátkem října 2016 proběhl v MOÚ již devátý ročník výzkumu Kvalita Očima Pacientů (dále jen KOP). KOP měří kvalitu zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti/spokojenosti pacientů. Výzkumnou technikou je standardizovaný dotazník obsahující dotazy v osmi dimenzích péče (přijetí pacienta do nemocnice, respekt, ohled, úcta k pacientovi, koordinace a integrace péče o pacienta, informace, edukace a komunikace s pacientem, tělesné pohodlí pacienta, citová opora a zmírnění strachu a úzkosti pacienta, zapojení rodiny a blízkých do péče o pacienta, propuštění a pokračování péče o pacienta). Během pětítýdenního sběru dat se podařilo získat celkem 464 validních dotazníků pacientů. To je reprezentativní vzorek počtu hospitalizovaných dospělých. Návratnost činila 65 %. Celkové výsledky MOÚ zůstávají stále vysoko v pásmu významně nadstandardní kvality péče.

**Masarykův onkologický ústav opět obhájil nejvyšší rating kvality „A+“, a splnil podmínky pro udělení certifikátu SPOKOJENÝ PACIENT ve všech třech hodnocených kategoriích: „Zdravotnická lůžková zařízení“, „Lékaři“, i „Sestry“.** Výsledky potvrzují celkovou vysokou spokojenost pacientů. Absolutní hodnota souhrnné spokojenosti pacientů je 85,9 %. Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění, pokračování péče. Naopak nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou, což je vzhledem k diagnózám pacientů MOÚ pochopitelné.

Spokojenost zaměstnanců a spokojenost pacientů jsou spjité nádoby, které obvykle vykazují podobné tendence. Pacienti bývají spokojeni tam, kde jsou spokojeni také zaměstnanci. MOÚ se proto již podruhé zúčastnil projektu Kvalita pracovního života (dále jen KPŽ). KPŽ daleko spíše, než spokojenost personálu, měří jeho možnosti a schopnosti podílet se na klíčových záměrech zaměstnavatelů v oblasti bezpečnosti a kvality poskytované péče a na to, jak se managementu zdravotnického zařízení na všech úrovních řízení daří vytvářet podmínky a motivaci pro rozvoj dovedností pracovníků. Hlavní oblasti, na které se měření kvality pracovního života zaměřuje, jsou: Rovnováha mezi prací a soukromým životem, školení, vzdělávání a osobní rozvoj, komunikace, srozumitelnost úkolů a účast na rozhodování, bezpečnost práce, výskyt zranění a stres, management omylů, násilí a obtěžování ze strany pacientů i kolegů, dodržování hygienických pravidel, postoje a loajalita personálu.

**Souhrnný index kvality pracovního života meziročně vzrostl ze 69,8 % na 71,3 %. Tento výsledek patří k nadprůměrným hodnotám dosahovaným v českých zdravotnických zařízeních. Průměrné hodnocení se pohybuje spíše kolem 65%, když nejnižší naměřené hodnoty v ČR činí 57,2 % a nejvyšší 74,4 %.** Proti loňskému roku došlo ke zlepšení v pěti z celkově osmi sledovaných dimenzí kvality. V dimenzi „rovnováha práce – soukromý život“ (tzv. work lifebalance) došlo dokonce ke zlepšení statisticky významnému.

