

Pacientni krajskou nemocnici v Liberci pochválili



29. 01. 2014 16:52

Kvalita poskytované péče pacientům v Krajské nemocnici Liberec (KNL) je na vysoké úrovni. Takové jsou výsledky páté vlny výzkumu Kvalita Očima Pacientů (KOP), kde KNL obhájila nejvyšší rating kvality zdravotní péče. „Elektronické známky kvality „Rating A+“ a „Certifikát SPOKOJENÝ PACIENT“ může Krajská nemocnice Liberec na základě dosažených výsledků i nadále používat,“ uvedl autor a řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů RNDr. Tomáš Raiter. Výsledek hodnocení spokojenosti pacientů se tak již druhý rok udržel ve významně nadstandardním pásmu nad osmdesáti procenty.

„Velmi dobré hodnocení je podloženo kvalitními daty. Během čtyř týdnů se do výzkumu zapojilo 1146 pacientů. Projekt Kvalita Očima Pacientů měří kvalitu zdravotní péče prostřednictvím zkušeností a spokojenosti pacientů. Výzkumnou technikou je standardizované dotazování pacientů, kteří v době šetření končí svou hospitalizaci,“ vysvětlil generální ředitel KNL MUDr. Luděk Nečesaný, MBA.

K dotazování se využívá standardizovaný a v českém prostředí ověřený anketní dotazník. Tento dotazník pokrývá osm hlavních indikátorů kvality tzv. dimenzí kvality 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. „Dotazníkového šetření se zúčastnilo 23 lůžkových oddělení, na kterých byli hospitalizovaní pacienti při propuštění požádáni o anonymní vyplnění dotazníku,“ upřesnila ředitelka ošetrovatelské péče Mgr. Marie Fryaufová s tím, že si ale vedení nemocnice cenní i připomínky pacientů, které se v dotaznících objevily. „Tyto připomínky se nejčastěji zaměřují na nedostupnost internetového připojení (WIFI), a nespokojenost s počtem a vybaveností toalet. Kvalitu jídla, kterou v dotazníku pacienti připomínkovali, si ale při osobním setkání naopak velmi chválili,“ pokračovala ředitelka ošetrovatelské péče. I přes drobné připomínky jsou ale pacienti s péčí v KNL spokojeni. „Výzkum prokázal, že kvalita péče v Krajské nemocnici Liberec je na vysoké úrovni. Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 80,9 %,“ doplnil

generální ředitel.

Výzkum je prováděn externí nezávislou společností a byl hrazen z příspěvku Libereckého kraje. „Poslední dobou se většina debat o zdravotnictví zabývá pouze financemi. Všechno ale není jen o penězích. Proto za Liberecký kraj finančně podporujeme rozsáhlý průzkum kvality péče. Ani v dnešní ekonomicky složité době bychom na tyto důležité aspekty zdravotní péče neměli zapomínat,“ doplnila Zuzana Kocumová, náměstkyně hejtmána, pověřená řízením resortu zdravotnictví.

Podobný úspěch nemocnice zaznamenala i v mezinárodním srovnávání, kdy se zapojila do projektu DUQue koordinovaného v ČR Spojenou akreditační komisí (SAK). „Tohoto projektu se účastnilo 240 nemocnic z osmi zemí – ČR, Anglie, Francie, Německo, Polsko, Portugalsko, Španělsko, Turecko. Cílem studie bylo otestovat, do jaké míry souvisí manažerské nástroje zvyšování kvality, kultura organizace, zapojení odborníků samotných a též posilování role pacienta s dosaženou kvalitou a bezpečím zdravotní péče v konkrétních zkoumaných zařízeních (měřeno skrze klinickou efektivitu, bezpečí pacienta a jeho spokojenost,“ upřesnila manažerka kvality KNL Bc. Eva Nesládková, MBA. Krajská nemocnice Liberec byla v rámci tohoto srovnávání vyhodnocena jako jedna z nejlepších vůbec, kdy její výsledky ve většině ukazatelů převyšovaly nejen ostatní nemocnice v ČR. „Vysoká spokojenost pacientů liberecké nemocnice v posledních letech není náhodná, ale je zaslouženým vyústěním dlouhodobé systematické práce s výsledky projektu KVALITA OČIMA PACIENTŮ, do kterého se nemocnice pravidelně zapojuje již od roku 2008 a který je po celou dobu podporován i Libereckým krajem. Nemocnice se tak zařadila k nevelkému množství českých nemocnic, které si troufnou tímto náročným testem kvality projít,“ uzavřel autor a řešitel projektu RNDr. Tomáš Raiter.