

## Pacientní 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 hejtmana, 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.