

## **Certifikace zdravotnických zařízení podle metodiky a výsledků projektu KOP**

Ministerstvo zdravotnictví ČR podporuje opatření, která efektivně a systematicky zvyšují kvalitu zdravotních služeb v ČR. Jedním z takových kroků je standardizované měření kvality zdravotních služeb prostřednictvím spokojenosti pacientů.

Ministerstvo zdravotnictví se rozhodlo po vyhodnocení třetího ročníku sběru dat v přímo řízených organizacích zahájit pravidelné oceňování těchto zdravotnických zařízení, která doporučenou metodiku respektují a dosahují při její aplikaci nadstandardních výsledků, udělením certifikátu „SPOKOJENÝ PACIENT“. Ministerstvo zdravotnictví tím sleduje podporu projektu směřujícího ke zvyšování kvality zdravotních služeb, zvýšení informovanosti veřejnosti o výsledcích těchto šetření a podporu motivace dalších zdravotnických zařízení pro zapojení do projektu KVALITA OČIMA PACIENTŮ, v rámci kterého se měření realizuje.

O udělení certifikátu „Spokojený pacient“ může požádat každé zdravotnické zařízení, které prokáže splnění níže uvedených metodických a výkonnostních kritérií, které Ministerstvo zdravotnictví ČR stanovilo jako minimální podmínky pro udělení certifikátu. Ministerstvo si vyhrazuje právo minimální kritéria pro udělení certifikátu změnit v souladu s rozvojem projektu.

Do vyhodnocení výsledků pro potřeby udělení certifikátů SPOKOJENÝ PACIENT bylo zařazeno všech 30 přímo řízených zdravotnických zařízení, které prošly v roce 2009 šetřením podle standardizované metodiky pro distribuci a sběr dotazníků uveřejněné ve Věstníku MZ.

Z 30 hodnocených zdravotnických zařízení splnilo všechna metodická kritéria celkem 12 zdravotnických zařízení. Z toho 8 zdravotnických zařízení splnilo zároveň výkonnostní kritérium v kategorii „lůžková zdravotnická zařízení“, 4 zdravotnická zařízení splnila zároveň výkonnostní kritérium v kategorii „lékaři lůžkových zařízení“ a 5 zdravotnických zařízení splnilo zároveň výkonnostní kritérium v kategorii „sestry lůžkových zařízení“.

KATEGORIE:	LŮŽKOVÁ ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ	LÉKAŘI LŮŽKOVÝCH ZAŘÍZENÍ	SESTRY LŮŽKOVÝCH ZAŘÍZENÍ
REHABILITAČNÍ ÚSTAVY:	RÚ Kladruby	RÚ Kladruby	RÚ Hrabyně RÚ Kladruby
PSYCHIATRICKÉ LÉČEBNY:	PL Bílá Voda PL Kosmonosy PL Červený Dvůr	PL Kosmonosy PL Červený Dvůr	PL Červený Dvůr
FAKULTNÍ NEMOCNICE A ÚSTAVY:	FN Hradec Králové FN Ostrava FN Plzeň Masarykův onkologický ústav v Brně	Masarykův onkologický ústav v Brně	FN Hradec Králové Masarykův onkologický ústav v Brně

Podrobný rozpis splnění kritérií je součástí přílohy Certifikace SPOKOJENÝ PACIENT 2010. Příloha obsahuje vyhodnocení všech 30 zařízení z hlediska certifikačních kritérií.

# **I. Kritéria pro udělení certifikátu SPOKOJENÝ PACIENT:**

## **A/ Metodická kritéria**

- A1. Zdravotnické zařízení při měření kvality zdravotních služeb prokazatelně postupovalo podle metodického návodu uveřejněném ve Věstníku MZ ČR, ročník 2008, částka 3 (dále jen MN). Zejména se jedná o respektování těchto zásad pro distribuci a sběr dotazníků:
- dodržení pravidla shodného dotazníku (ust. 1 MN)
  - dodržení pravidla shodného postupu při distribuci a sběru dotazníků (ust. 2 MN)
  - dodržení definice respondenta (ust. 2.3 MN)
  - splnění pravidel pro rozmístění, zabezpečení a označení sběrných schránek (ust. 2.12 MN)
  - řádné vyvěšení veřejných informací o šetření (ust. 2.13 MN)
  - respektování zásad anonymity a dobrovolnosti účasti respondentů při šetření (ust. 3 MN)
  - řádně vyplněná a podepsaná Hlášení o nezařazených pacientech a vyplněné a odpovědnou osobou podepsané Souhrnné hlášení o nezařazených pacientech (ust. 2.6 MN)
  - řádně vyplněná a odpovědnou osobou podepsaná Evidence propuštěných pacientů (ust. 2.7 MN)
  - dodržení zásad pro manipulaci s dotazníky a archivaci dokumentace (ust. 4 MN)
- A2. Relativní návratnost dotazníků za celé zdravotnické zařízení musí dosáhnout hodnoty minimálně 65% (s přesností na celé procentní body). Návratnost je definována jako podíl respondentů (validních dotazníků) a rozdílu propuštěných a nezařazených pacientů. (Viz též ust. 2.5 MN.)
- A3. Podíl nezařazených pacientů (definovaných v ust. 2.6 MN) z celkového počtu propuštěných pacientů nesmí překročit (s přesností na 0,1 procentního bodu) hodnotu:
- u nemocnic a ústavů nemocničního typu 9,5 %
  - u rehabilitačních zařízení 12 %
  - u psychiatrických léčeben 16 %
- A4. Podíl počtu respondentů (validních dotazníků) na celkovém počtu ročních hospitalizací dospělých pacientů ve zdravotnickém zařízení nesmí být (s přesností na 0,1 procentního bodu) nižší než hodnota:
- u nemocnic a ústavů nemocničního typu 4,5 %
  - u rehabilitačních zařízení 9,5 %
  - u psychiatrických léčeben 7,5 %

Počet ročních hospitalizací se stanoví podle posledního známého údaje vykázaného ÚZIS.

## **B/ Výkonnostní kritéria**

### **B1. V kategorii lůžková zdravotnická zařízení:**

#### Pro nemocnice, ústavy a rehabilitační zařízení:

- dolní mez intervalu spolehlivosti výsledku souhrnné spokojenosti pacientů za celé zdravotnické zařízení musí být větší nebo rovna 80,0 % (s přesností na 0,1 procentního bodu).

#### Pro psychiatrické léčebny:

- dolní mez intervalu spolehlivosti výsledku souhrnné spokojenosti pacientů za všechna otevřená oddělení psychiatrické léčebny musí být větší nebo rovna 75,0 % (s přesností na 0,1 procentního bodu).

## **B2. V kategorii lékaři lůžkových zařízení:**

### Pro nemocnice, ústavy a rehabilitační zařízení:

- dolní mez intervalu spolehlivosti výsledku spokojenosti pacientů s lékaři za celé zdravotnické zařízení musí být větší nebo rovna 80,0 % (s přesností na 0,1 procentního bodu).

### Pro psychiatrické léčebny:

- dolní mez intervalu spolehlivosti výsledku spokojenosti pacientů s lékaři za všechna otevřená oddělení psychiatrické léčebny musí být větší nebo rovna 75,0 % (s přesností na 0,1 procentního bodu).

## **B3. V kategorii sestry lůžkových zařízení:**

### Pro nemocnice, ústavy a rehabilitační zařízení:

- dolní mez intervalu spolehlivosti výsledku spokojenosti pacientů se sestrami za celé zdravotnické zařízení musí být větší nebo rovna 80,0 % (s přesností na 0,1 procentního bodu).

### Pro psychiatrické léčebny:

- dolní mez intervalu spolehlivosti výsledku spokojenosti pacientů se sestrami za všechna otevřená oddělení psychiatrické léčebny musí být větší nebo rovna 75,0 % (s přesností na 0,1 procentního bodu).

## **B4. V kategorii rehabilitační pracovníci lůžkových zařízení:**

### Pro rehabilitační zařízení:

- dolní mez intervalu spolehlivosti výsledku spokojenosti pacientů s rehabilitačními pracovníky za celé zdravotnické zařízení musí být větší nebo rovna 75,0 % (s přesn. na 0,1 proc. bodu).

**Podmínky pro udělení certifikátu jsou splněny tehdy, pokud zdravotnické zařízení splňuje zároveň všechna metodická kritéria typu A a příslušné výkonnostní kritérium typu B.**