



SANEP

Středisko analýz
a empirických průzkumů



Jihomoravský kraj

Hodnocení nemocnic 2016



OBSAH

- **METODOLOGIE**
- **ZÁVEREČNÁ ZPRÁVA**
- **OTÁZKY DOTAZNÍKU**
- **PANEL BOOK**
- **KONTAKTY**

Téma průzkumu:	Hodnocení nemocnic v Jihomoravském kraji		
Realizátor:	SANEP s.r.o.		
Výběr respondentů:	kvótní výběr		
Typ otázek:	multiplechoice		
Typ šetření:	kvantitativní		
Respondentní skupina:	Obyvatelé Jihomoravského kraje ve věku 18+, kteří mají osobní zkušenost s jednou či více hodnocenými zdravotnickými zařízeními Jihomoravského kraje.		
Velikost reprezentativního vzorku:	<i>N=2.324</i>		
	<i>Celkově se průzkumu společnosti SANEP zúčastnilo v rámci respondentního panelu (více než 220 tisíc registrovaných uživatelů) 4,857 dotázaných.</i>		
	Nemocnice Znojmo		N=391
	Nemocnice Tišnov		N=287
	Nemocnice Vyškov		N=386
	Nemocnice Ivančice		N=498
	Nemocnice Břeclav		N=471
	Nemocnice Milosrdných bratří Letovice		N=291
Průběh průzkumu:	14.– 24. 1. 2016		
Použitá metodika průzkumu:	internetový CAWI on/off-line průzkum		
Použité kvóty:	věk, pohlaví, bydliště, vzdělání		
Statistická odchylka:	+-2,5%		
Kontrola vzorku:	triangulační datová metodika		
Odůvodnění vhodnosti otázek:	otázky byly zvoleny v rámci standardizovaného dotazníku, který pokrývá základní okruhy kvality zdravotnických služeb. Koncepte dotazníku rovněž může být použita pro dlouhodobé poměrování kvality služeb a péče jednotlivých zdravotnických zařízení		

Struktura respondentního vzorku dle pohlaví, věku, vzdělání V %

Pohlaví	muž	40,3
	žena	59,7
Celkem		100
Věk	18-34	15,1
	35-49	41,7
	50+	43,2
Celkem		100
Dosažené vzdělání	základní	21,8
	SŠ bez maturity	37,4
	SŠ s maturitou	32,7
	VŠ	8,1
Celkem		100



Hodnocení zdravotnických zařízení ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Nemocnice Znojmo

Nemocnice Tišnov

Nemocnice Vyškov

Nemocnice Milosrdných bratří Letovice

Nemocnice Ivančice

Nemocnice Břeclav



Součty kladných hlasů (ano+spíše ano) u jednotlivých otázek

	Ivančice	Břeclav	Letovice	Vyškov	Znojmo	Tišnov
Spokojenost s kvalitou zdravotnických služeb	73,4	37,6	60,7	62,7	71,3	73,1
Spokojenost s dostupností zdravotnických zařízení	73,1	50,3	62,8	73,7	75,3	67,6
Spokojenost s kvalitou nemocniční stravy	66,5	57,9	63,9	65,3	68,2	58,4
Spokojenost s množstvím nemocniční stravy	67,9	65,1	55,6	71,8	69,4	64,3

v %



KVALITA A DOSTUPNOST ZDRAVOTNICKÉ PÉČE

- ✓ Z obecného hodnocení spokojenosti s kvalitou a dostupností vycházejí z aktuálního hodnocení respondentů, stejně jako v identickém hodnocení z roku 2013, nejlépe zdravotnická zařízení Znojmo, Ivančice a Tišnov, která mají vysoké souhrnné kladné hodnocení.
- ✓ Naopak v souhrnu nejméně kladných hodnocení získaly v tomto hodnocení nemocnice Břeclav, která oproti roku 2013 vystřídala tehdy nejhůře hodnocenou nemocnici Vyškov a dále pak nemocnice Letovice, jenž se umístila na stejném místě jako v roce 2013.
- ✓ V porovnání se šesticí zdravotnických zařízení je pak oproti ostatním nemocnicím podprůměrně hodnocena pouze nemocnice Břeclav, která v oblasti spokojenosti s kvalitou a dostupností byla nejhůře hodnoceným zdravotnickým zařízením i v roce 2013.



KVALITA A MNOŽSTVÍ NEMOCNIČNÍ STRAVY

- ✓ Stejně jako v roce 2013 i aktuálně v hodnocení kvality a množství nemocniční stravy získalo všech šest hodnocených zdravotnických zařízení nadpoloviční počet kladných hodnocení a lze tedy říci, že v oblasti stravování je úroveň u všech nemocnic velice vyrovnaná a ku prospěchu pacientů.
- ✓ Nejméně spokojených pacientů s kvalitou stravy je však patrný u nemocnice Břeclav a s množstvím stravy je nejméně spokojených pacientů v nemocnici Letovice. U obou jmenovaných zdravotnických zařízení však i přes nejmenší počet kladných hlasů, neklesla tato spokojenost pod padesátiprocentní hranici, což rovněž potvrzuje celkově vysokou úroveň hodnocených zdravotnických zařízení v této oblasti.



Hodnocení nemocnic

Souhrnné hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení v uvedených oblastech

	Ivančice	Břeclav	Letovice	Vyškov	Znojmo	Tišnov
Prostředí	2,2	2,3	2,4	2,5	2,5	2,7
Čistota	2,1	2,5	2,3	2	2,3	2,4
Úroveň péče	2,2	2,6	2,5	2,5	2,5	2,5
Informovanost	2,7	3	3	3	2,6	2,7
Respekt k pacientům	2,2	2,5	2,5	2,8	2,3	2,7
Chování zdravotnického personálu	2,1	2,6	2,3	2,7	2,3	2,7
Přístup lékařů k pacientům	2,3	2,8	2,6	2,7	2,4	2,5
Emocionální podpora	2,4	2,5	2,5	3	2,9	2,7
Rozsah nabízené péče	2,3	2,5	2,6	2,5	2,7	2,6
Spokojenost s postupy léčby	2,3	3,1	2,4	2,6	2,7	2,5
Tělesné pohodlí	2,3	2,7	2,6	2,7	2,7	2,6
Celková spokojenost se všeobecnými službami	2,2	2,8	2,6	2,4	2,6	2,6
Spokojenost s lékaři	2	2,8	2,2	2,7	2,4	2,6
Spokojenost se sestrami	2,2	2,6	2,7	2,8	2,4	2,6
Celková spokojenost	2,2	2,9	2,2	2,5	2,3	2,6
celková průměrná známka	2,2	2,7	2,5	2,6	2,5	2,6

Uvedené hodnoty představují průměrnou známku, kterou jednotlivá zdravotnická zařízení získala v hodnocených oblastech.

?

?



SOUHRNNÉ HODNOCENÍ

- ✓ Stejně jako v roce 2013 i aktuální hodnocení šesti nemocničních zařízení Jihomoravského kraje ukázalo, že v hodnocení kvality a dostupnosti služeb ve třinácti ze čtrnácti oblastí dopadla z pohledu hodnocení pacientů jednotlivých zdravotnických zařízení nejlépe nemocnice Ivančice, kterou si stále pochvalují zejména ženy, což může souviset zejména se skutečností, že tato nemocnice dlouhodobě patří mezi vyhlášená porodnická zařízení. Nemocnice Ivančice zároveň získala celkový nejlepší průměrné hodnocení.
- ✓ Zatímco v roce 2013 nejhorší hodnocení získala nemocnice Vyškov, aktuálně nejhorší hodnocení v devíti z patnácti hodnocených oblastech získala nemocnice Břeclav, která se umístila i na posledním místě z pohledu celkově nejhoršího průměrného hodnocení.



SOUHRNNÉ HODNOCENÍ

- ✓ Z pohledu průměrných známek nejhůře hodnotí pacienti aktuálně stejně jako v roce 2013 zejména informovanost, kde průměrná známka u nemocnic Břeclav, Milosrdných bratří Letovice a Vyškov dosáhla tříprocentní hranice. Stejně tak tomu bylo u emocionální podpory, kde průměrnou známkou 3 ohodnotili pacienti nemocnice Vyškov.
- ✓ Nejhorší známkou průměrnou známkou pak ohodnotili pacienti nemocnice Břeclav 3,1 spokojenost s postupem léčby. Toto hodnocení nemocnice Břeclav může souviset se stížnostmi řady pacientů této nemocnice, která vyvrcholila i zásahem vedení kraje.



ZÁVĚREČNÉ HODNOCENÍ

- ✓ Z celkového hodnocení pacientů lze říci, že se aktuálně stejně jako v roce 2013 u žádné ze šestice hodnocených zdravotnických zařízení nevyskytuje žádná zásadní negativní, ale ani pozitivní anomálie.
- ✓ Všechna hodnocená zdravotnická zařízení se pohybují v průměrných hodnotách od 2,2 do 2,7 bodů, což lze interpretovat jako celkově spíše kladné vnímání pacientů jednotlivé nemocnice a jejich služby.
- ✓ Ve srovnání s průzkumem provedeným v roce 2013 nicméně stojí za pozornost výrazné snížení spokojenosti s nemocnicí Břeclav, která se potýkala v roce 2015 s kritikou řady pacientů.
- ✓ Stejně jako v roce 2013 ani v roce 2016 se pak v rámci celého šetření nevyskytlo u žádné z hodnocených oblastí absolutně kladné hodnocení, což však lze říci i o zcela záporném hodnocení.

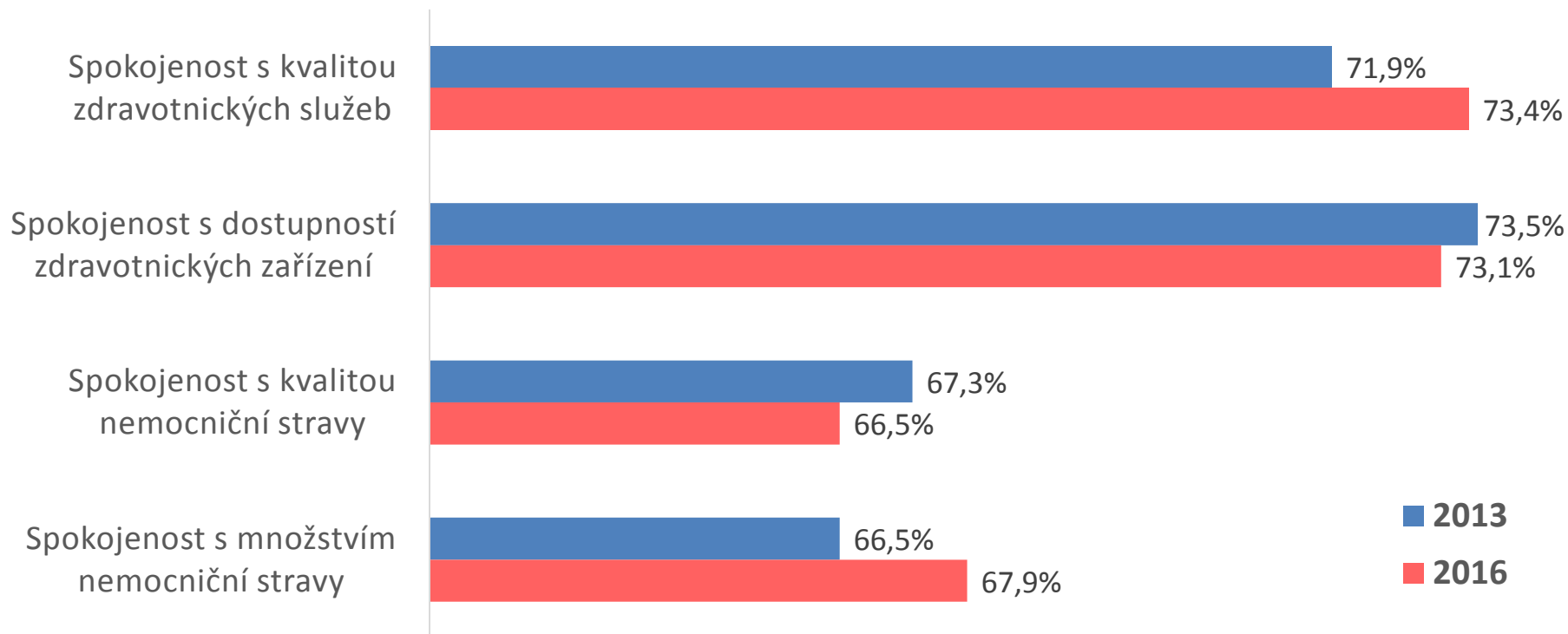


DOPORUČENÍ

- ✓ Z pohledu pacientů lze srovnatelně s rokem 2013 pro všechna zdravotnická zařízení jednoznačně doporučit, aby se kladl větší důraz na informovanost a zlepšení přístupu lékařů k pacientům.
- ✓ Poměrně horší průměrné hodnoty nadále vykazuje rovněž hodnocení přístupu zdravotnického personálu k pacientům, již zmiňovaná emocionální podpora, ale i tělesné pohodlí.
- ✓ Psychický komfort pacientů je podstatným i z hlediska úspěšnosti jejich léčby. Pokud má pacient pocit, že je s ním jednáno slušně, a že lékařský personál má o jeho pocity a zdraví osobní zájem, může mít jeho psychická spokojenost zásadní vliv i na jeho subjektivní hodnocení ostatních aspektů, spojených s léčbou či pobytem v nemocničním zařízení.



Součty kladných hlasů (ano + spíše ano) u jednotlivých otázek IVANČICE

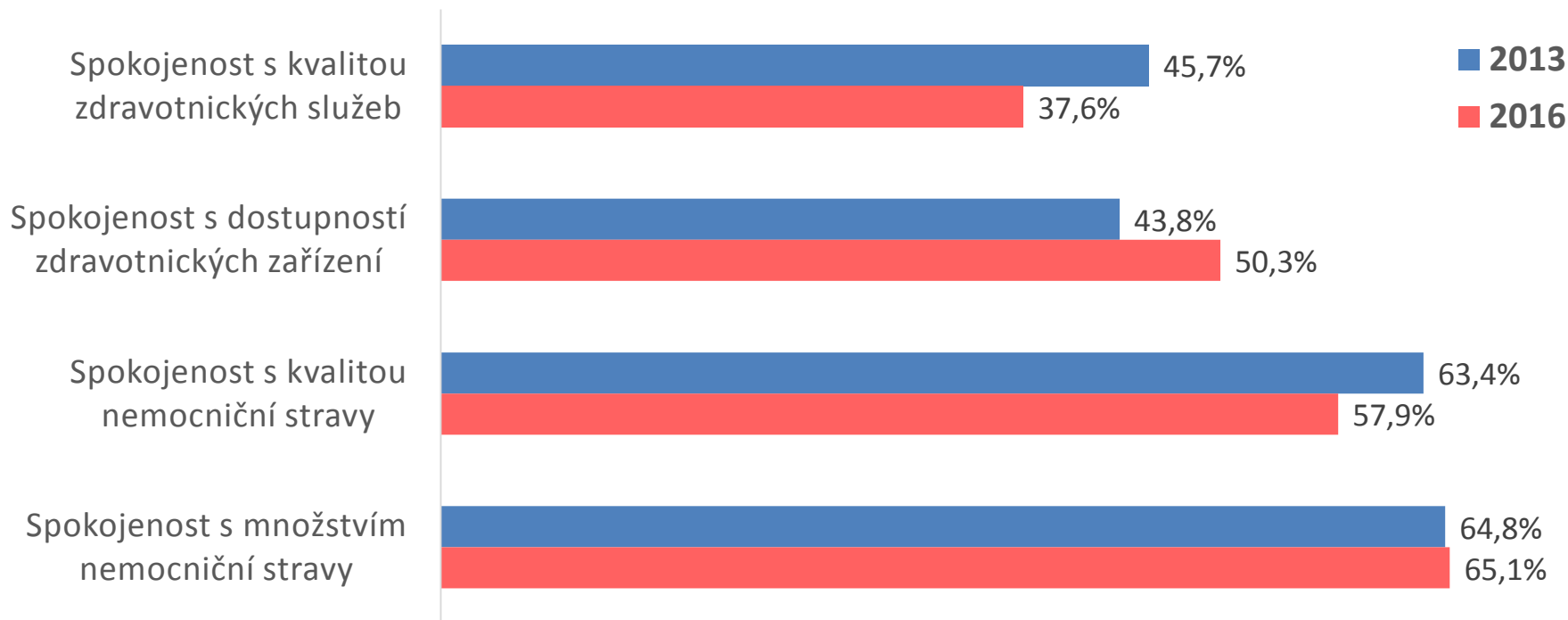


+ Ve srovnání s rokem 2013 je aktuálně patrný nárůst spokojenosti s kvalitou zdravotnických služeb a množstvím nemocniční stravy

– Naopak mírné zhoršení došlo u spokojenosti s dostupností a kvalitou nemocniční stravy



Součty kladných hlasů (ano + spíše ano) u jednotlivých otázek BŘECLAV



- + Ve srovnání s rokem 2013 je aktuálně patrný nárůst spokojenosti s dostupností a množstvím nemocniční stravy
- K výraznému zhoršení došlo ve srovnání s rokem 2013 u spokojenosti s kvalitou zdravotnických služeb a kvalitou nemocniční stravy



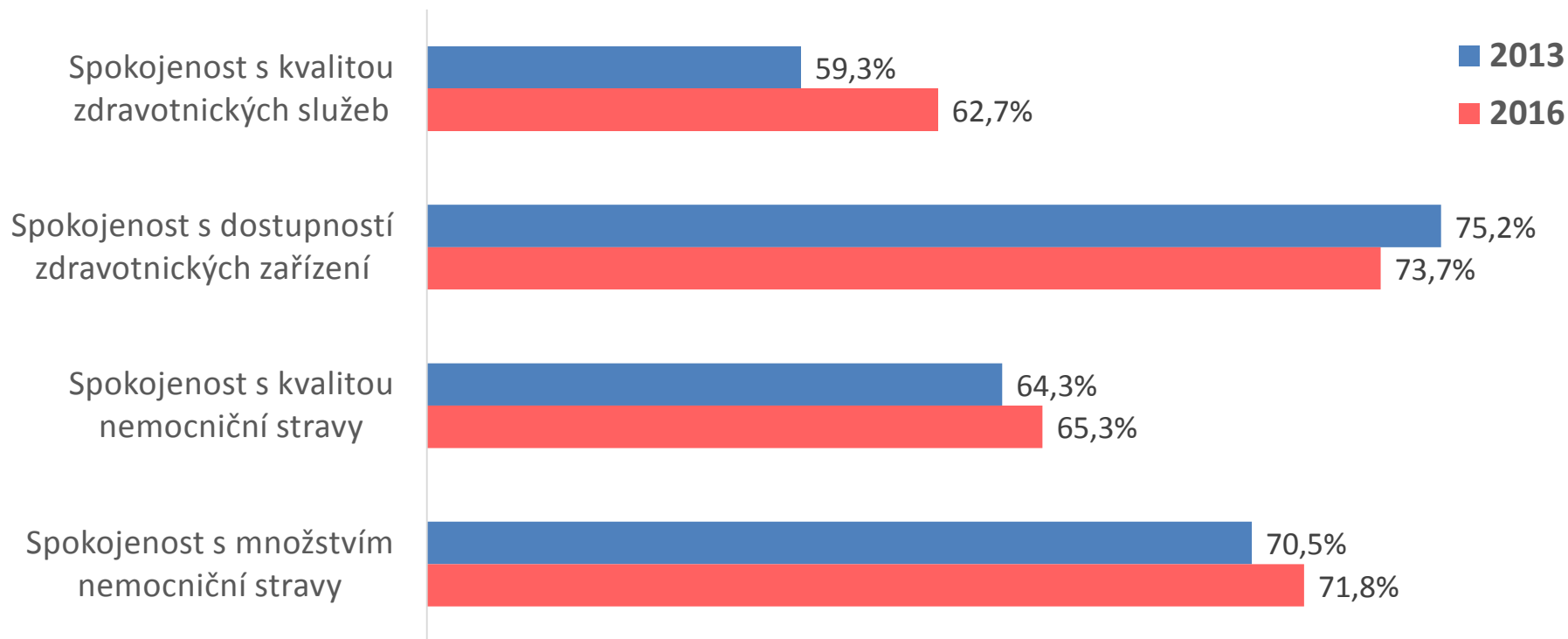
Součty kladných hlasů (ano + spíše ano) u jednotlivých otázek LETOVICE



- + Ve srovnání s rokem 2013 zde došlo k mírnému nárůstu spokojenosti s kvalitou a množstvím nemocniční stravy
- Naopak k viditelnému zhoršení došlo ve srovnání s rokem 2013 u spokojenosti s kvalitou zdravotnických služeb a dostupností



Součty kladných hlasů (ano + spíše ano) u jednotlivých otázek VÝŠKOV



+ Ve srovnání s rokem 2013 hodnotí pacienti lépe kvalitu zdravotnických služeb, kvalitu a množství nemocniční stravy

— Naopak k mírnému zhoršení došlo oproti roku 2013 u spokojenosti s dostupností



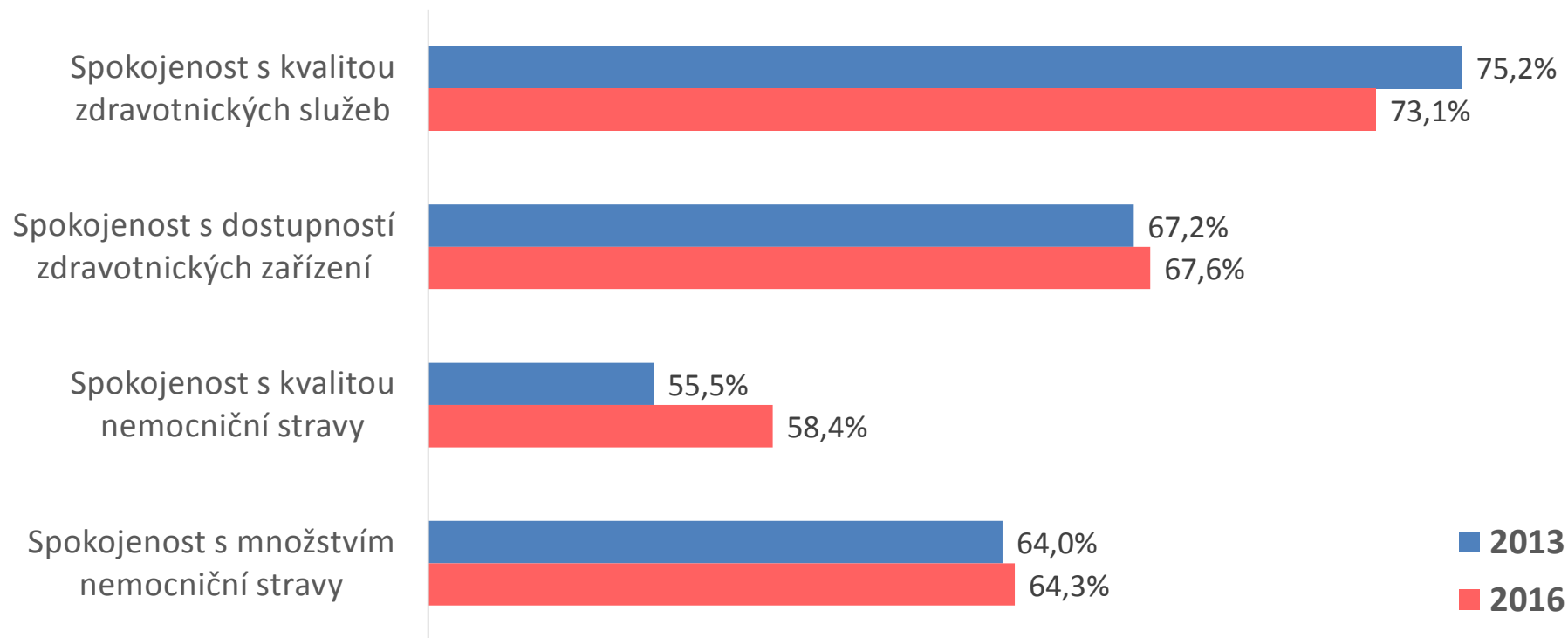
Součty kladných hlasů (ano + spíše ano) u jednotlivých otázek ZNOJMO



+ Jako u jediného hodnoceného zdravotnického zařízení zde ve srovnání s rokem 2013 došlo k nárůstu spokojenosti ve všech čtyřech hodnocených oblastech



Součty kladných hlasů (ano + spíše ano) u jednotlivých otázek TIŠNOV

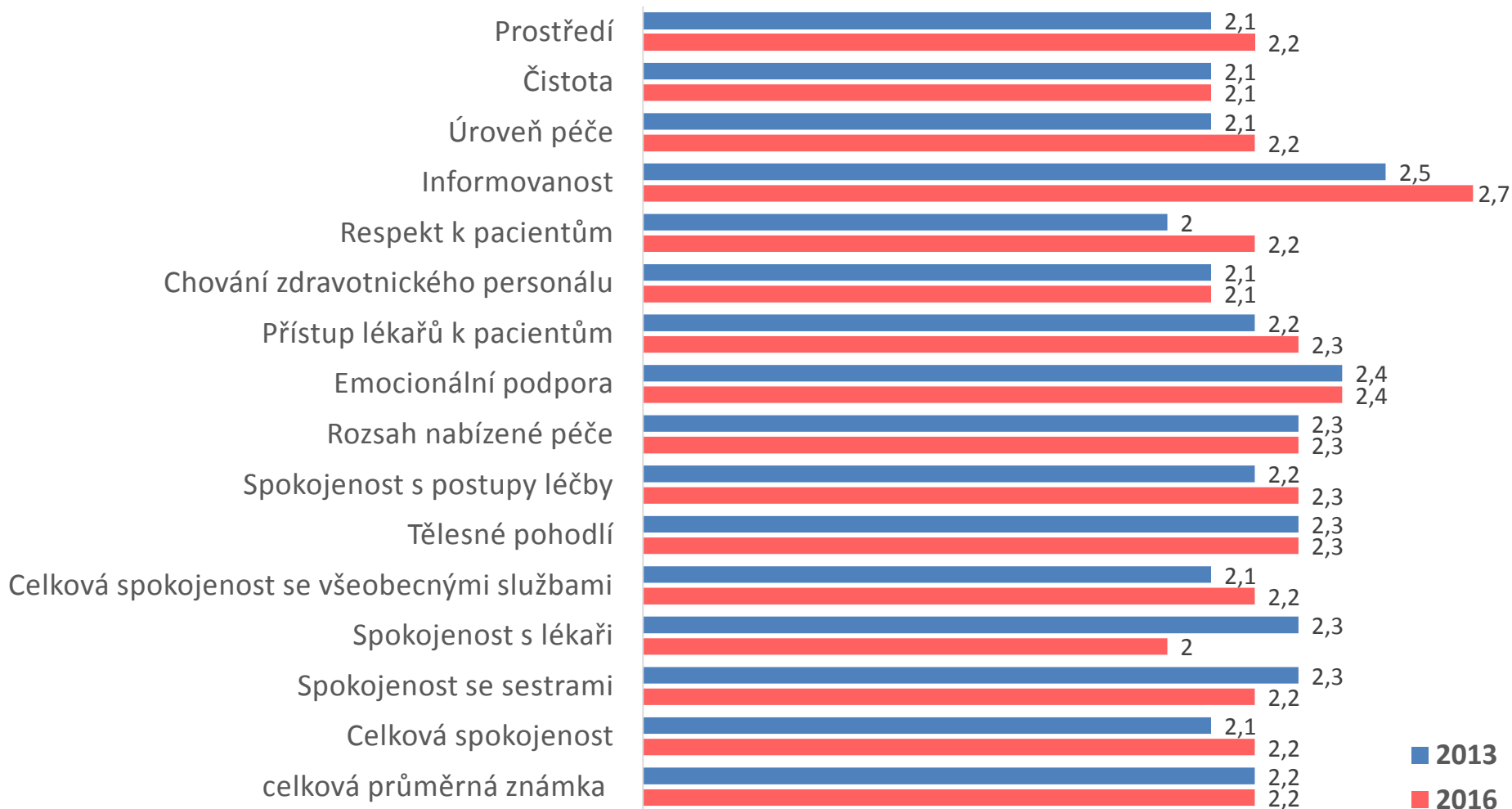


- + Ve srovnání s rokem 2013 je aktuálně patrný nárůst spokojenosti s dostupností, kvalitou a množstvím nemocniční stravy
- Naopak mírné zhoršení došlo s kvalitou zdravotnických služeb



Hodnocení nemocnic

Souhrnné hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení v uvedených oblastech IVANČICE



Uvedené hodnoty představují průměrnou známku, kterou jednotlivá zdravotnická zařízení získala v hodnocených oblastech



IVANČICE

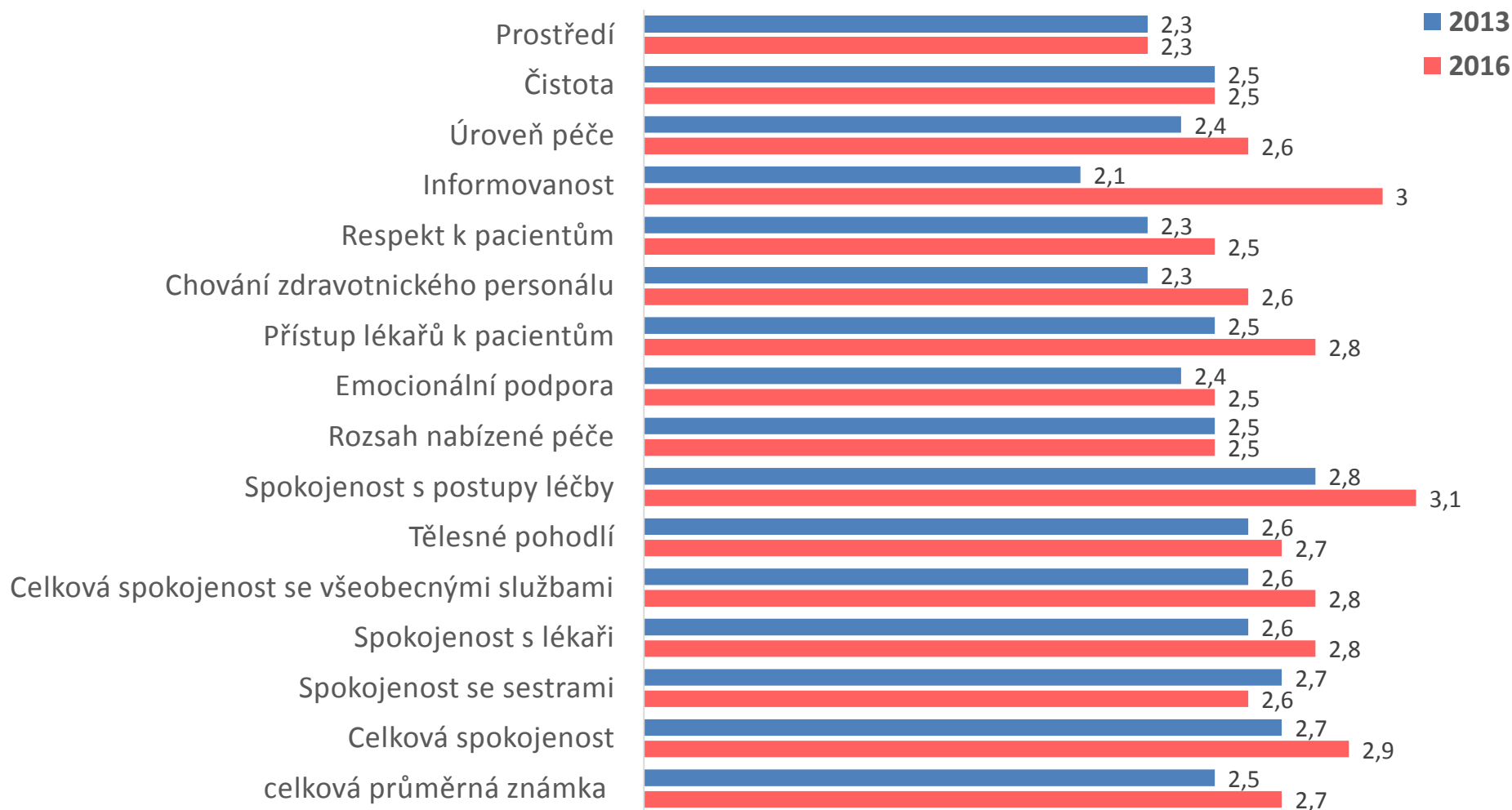
- + Ve srovnání s rokem 2013 hodnotí pacienti v průměru z patnácti hodnocených oblastí lépe pouze spokojenost s lékaři.
- Naopak k mírnému zhoršení došlo u osmi hodnocených oblastí, přičemž k největšímu zhoršení došlo ve srovnání s rokem 2013 u informovanosti.

I přes zhoršení osmi hodnocených oblastí zůstává celkové průměrné hodnocení u nemocnice IVANČICE shodné s rokem 2013 a ve srovnání s ostatními hodnocenými zdravotnickými zařízeními i nejlépe hodnocenou nemocnicí.



Hodnocení nemocnic

Souhrnné hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení v uvedených oblastech BŘECLAV



Uvedené hodnoty představují průměrnou známku, kterou jednotlivá zdravotnická zařízení získala v hodnocených oblastech



BŘECLAV

+ Ve srovnání s rokem 2013 hodnotí pacienti v průměru z patnácti hodnocených oblastí pouze spokojenost se sestrami.

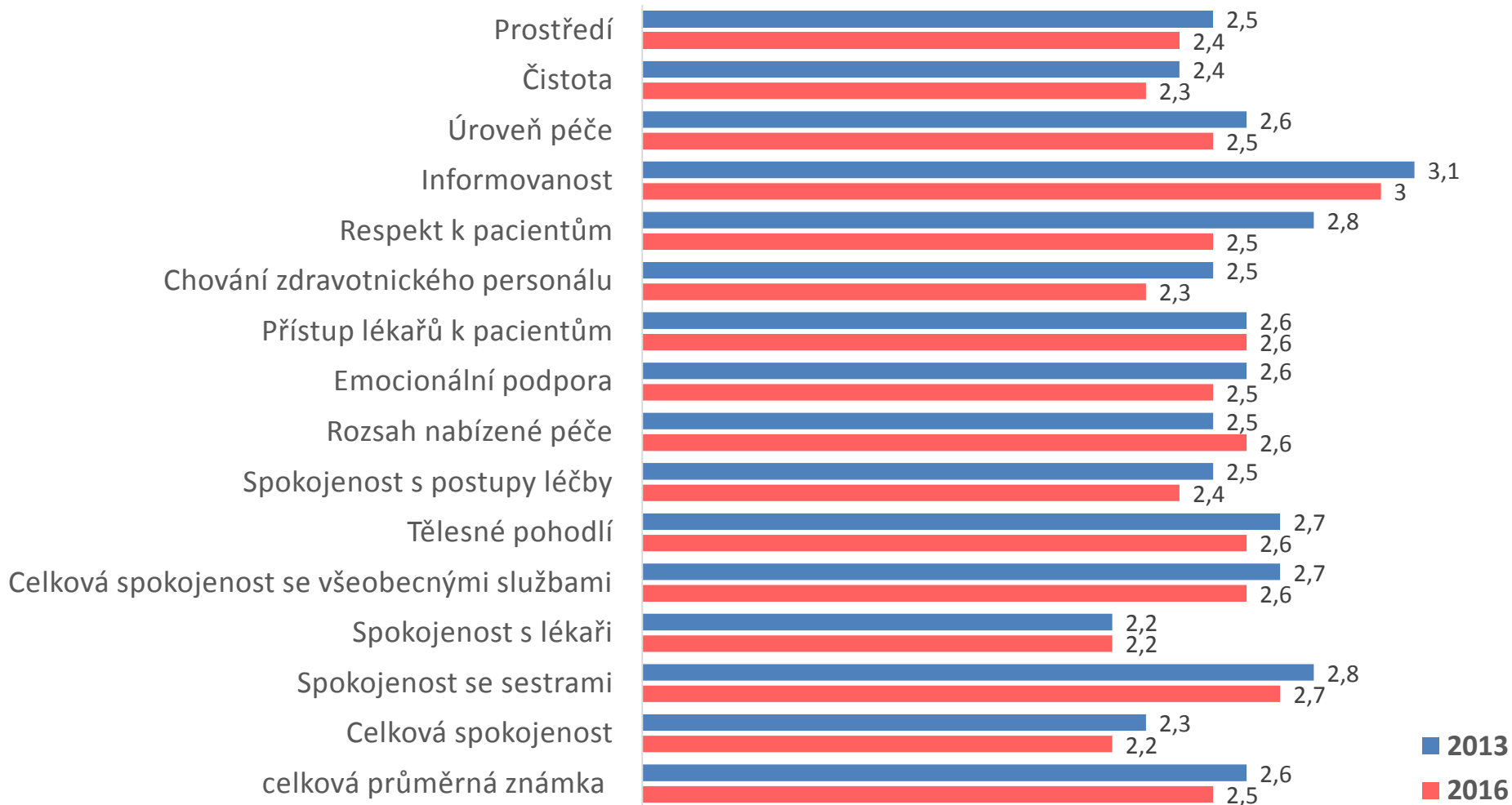
— Naopak ke zhoršení došlo u jedenácti hodnocených oblastí, přičemž k největšímu zhoršení došlo ve srovnání s rokem 2013 u rozsahu nabízené péče.

Výrazné zhoršení hodnocení jedenácti oblastí se projevilo negativně i na průměrném hodnocení, které je oproti roku 2013 horší o dvě desetiny bodu, což je největší zhoršení ze všech hodnocených zdravotnických zařízení. Nemocnice Břeclav je tak aktuálně v průměru nejhůře hodnoceným nemocničním zařízením.



Hodnocení nemocnic

Souhrnné hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení v uvedených oblastech LETOVICE



Uvedené hodnoty představují průměrnou známku, kterou jednotlivá zdravotnická zařízení získala v hodnocených oblastech



LETOVICE

+

Ve srovnání s rokem 2013 hodnotí pacienti lépe dvanáct z patnácti hodnocených oblastí, což je největší počet ze všech hodnocených subjektů. K největšímu zlepšení došlo u respektu k pacientům, a chování zdravotnického personálu.

—

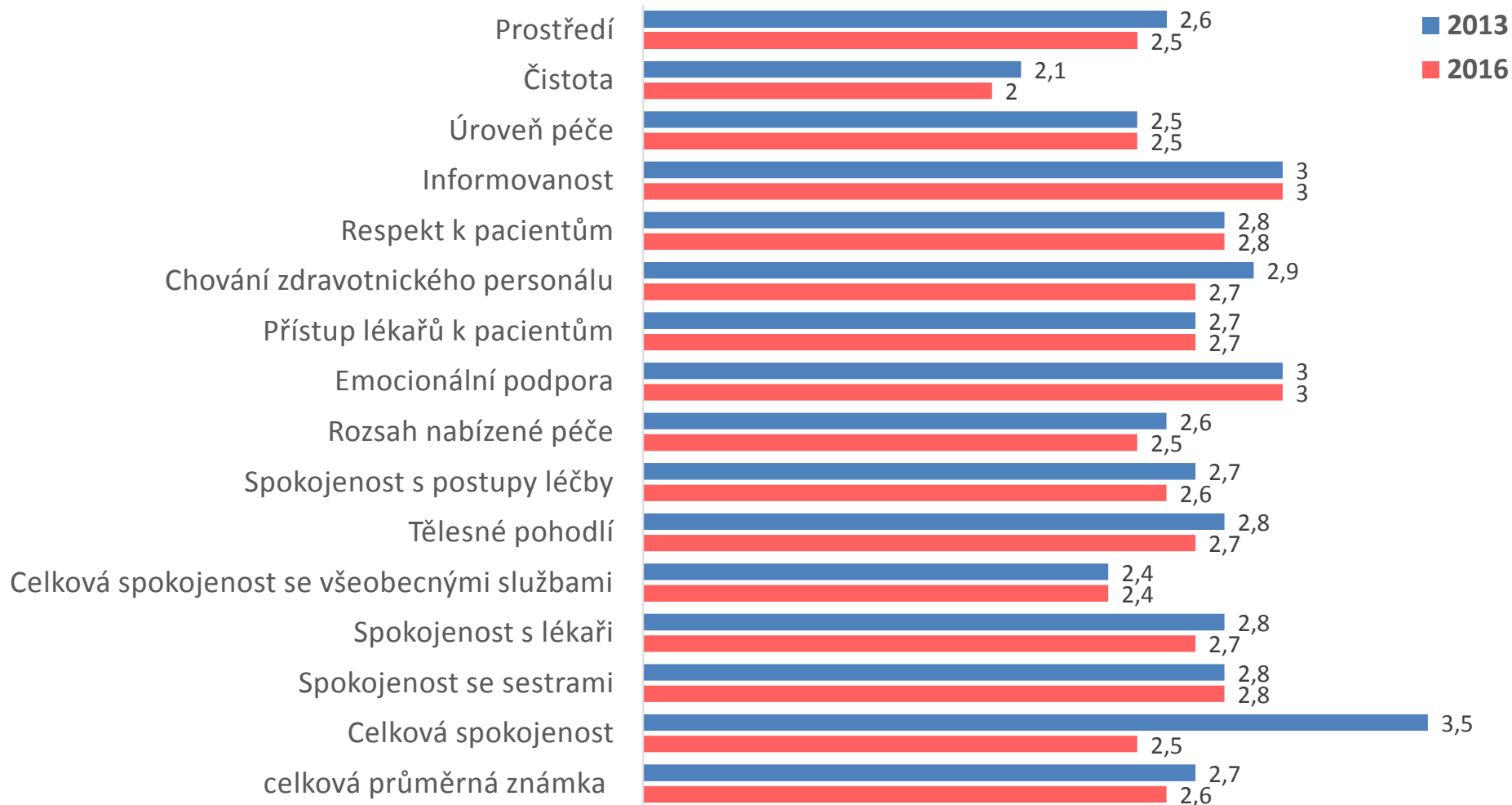
Naopak ke zhoršení došlo ve srovnání s rokem 2013 u jedenácti hodnocených oblastí, přičemž k největšímu zhoršení došlo ve srovnání s rokem 2013 u informovanosti, chování zdravotnického personálu, přístupu lékařů k pacientům, spokojenosti s postupem léčby, ale i celkové spokojenosti.

Výrazné zlepšení hodnocení dvanácti oblastí se projevilo pozitivně i na průměrném hodnocení, které je oproti roku 2013 lepší o jednu desetinu bodu.



Hodnocení nemocnic

Souhrnné hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení v uvedených oblastech VÝŠKOV



Uvedené hodnoty představují průměrnou známku, kterou jednotlivá zdravotnická zařízení získala v hodnocených oblastech



VÝŠKOV

+

Ve srovnání s rokem 2013 hodnotí pacienti lépe osm z patnácti hodnocených oblastí. K největšímu zlepšení došlo u chování zdravotnického personálu a celkové spokojenosti.

—

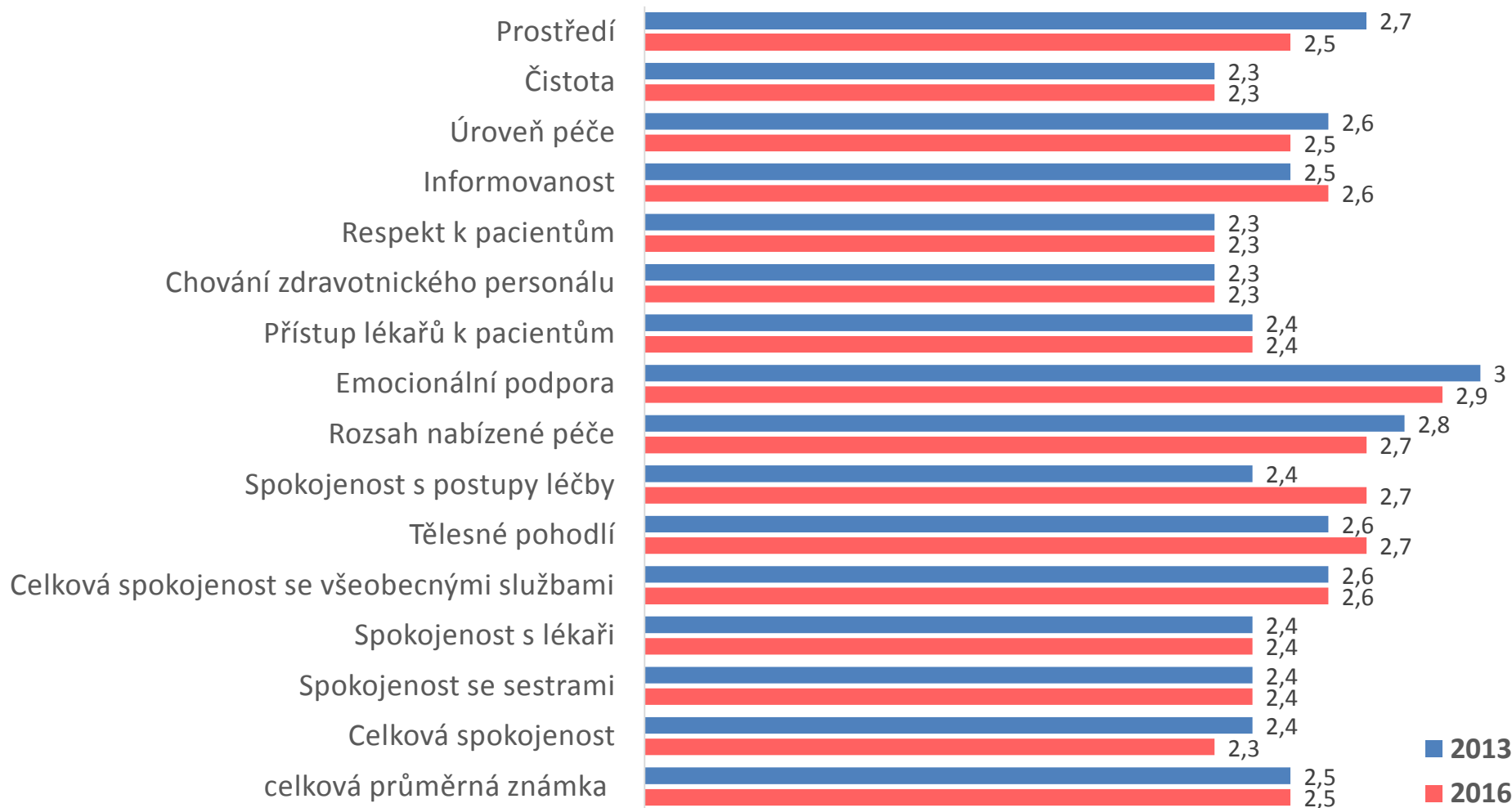
Ke zhoršení jako u jediného hodnoceného zdravotnického zařízení nedošlo ve srovnání s rokem 2013 u žádné oblasti.

Výrazné zlepšení hodnocení osmi oblastí se projevilo pozitivně i na průměrném hodnocení, které je oproti roku 2013 lepší o jednu desetinu bodu.



Hodnocení nemocnic

Souhrnné hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení v uvedených oblastech ZNOJMO



Uvedené hodnoty představují průměrnou známku, kterou jednotlivá zdravotnická zařízení získala v hodnocených oblastech



ZNOJMO

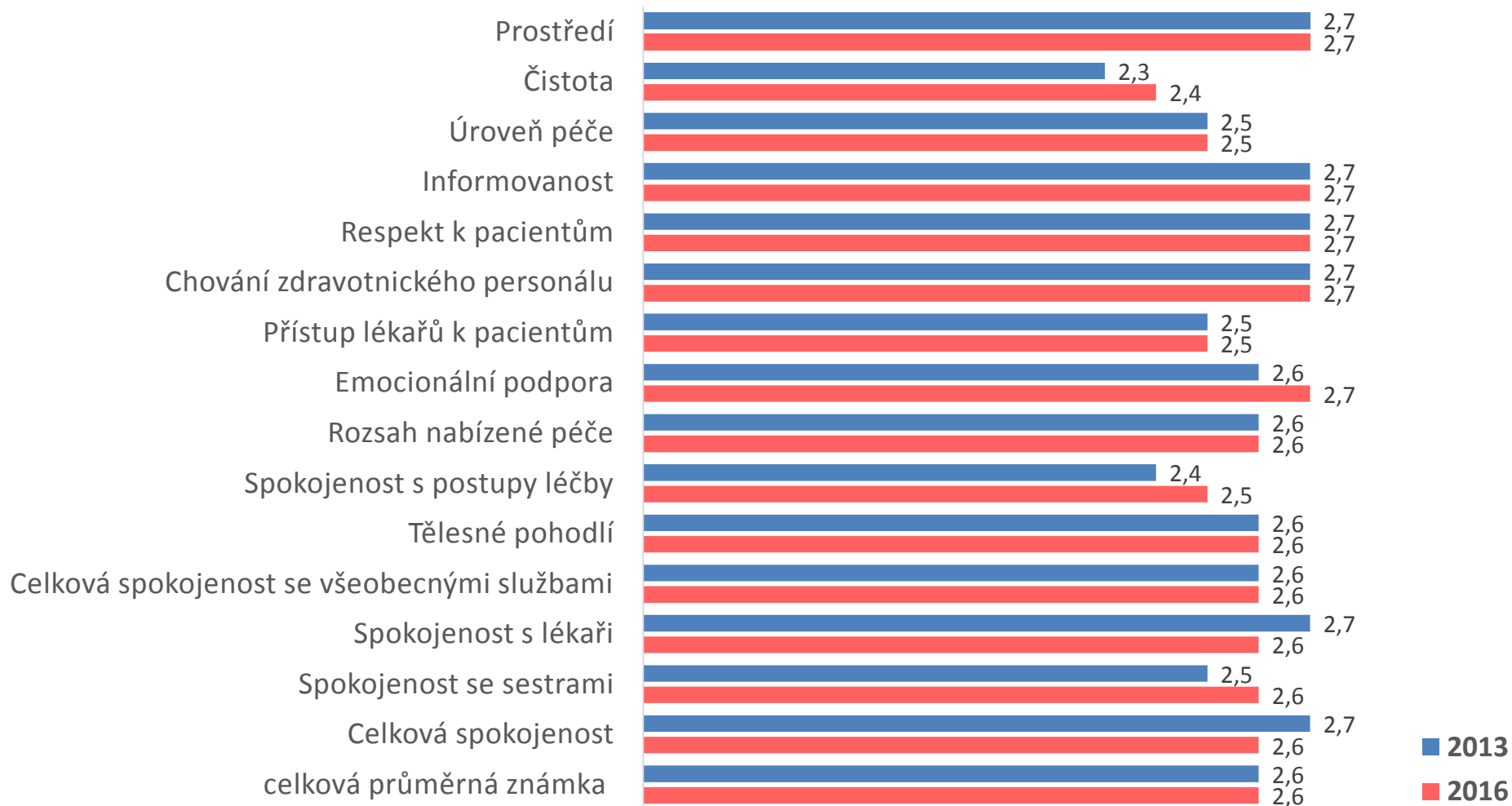
- + Ve srovnání s rokem 2013 hodnotí pacienti lépe pět z patnácti hodnocených oblastí. K největšímu zlepšení došlo u prostředí.
- Naopak ke zhoršení došlo ve srovnání s rokem 2013 u tří hodnocených oblastí, přičemž k největšímu zhoršení došlo ve srovnání s rokem 2013 u spokojenosti s postupem léčby.

Průměrné hodnocení zůstává shodné s rokem 2013.



Hodnocení nemocnic

Souhrnné hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení v uvedených oblastech TIŠNOV



Uvedené hodnoty představují průměrnou známku, kterou jednotlivá zdravotnická zařízení získala v hodnocených oblastech



TIŠNOV

+ Ve srovnání s rokem 2013 hodnotí pacienti lépe dvě z patnácti hodnocených oblastí.

— Naopak ke zhoršení došlo ve srovnání s rokem 2013 u tří hodnocených oblastí.

Průměrné hodnocení zůstává shodné s rokem 2013. Nemocnice ZNOJMO společně s nemocnicí LETOVICE v čele s nemocnicí IVANČICE jsou nejlépe hodnocená zdravotnická zařízení v roce 2016.



Otázky dotazníku:

- 1) Máte trvalé či přechodné bydliště v Jihomoravském kraji?
- 2) Navštěvujete zdravotnické zařízení?
- 3) Jste spokojeni s kvalitou zdravotnických služeb Nemocnice?
- 4) Jste spokojeni s dostupností zdravotnického zařízení?
- 5) **Ohodnoťte míru spokojenosti s jednotlivými oblastmi v případě Nemocnice** (*Jednotlivé oblasti ohodnoťte známkami od 1-5, kdy 1 je nejlepší známkou a 5 nejhorší známkou*)

Prostředí	Rozsah nabízené péče
Čistota	Spokojenost s postupy léčby
Úroveň péče	Tělesné pohodlí
Informovanost	Celková spokojenost se všeobecnými službami
Respekt k pacientům-úcta-ohleduplnost	Spokojenost s lékaři
Chování zdravotnického personálu	Spokojenost se sestrami
Přístup lékařů k pacientům	Celková spokojenost
Emocionální podpora	
- 6) Byli jste v případě hospitalizace spokojeni s kvalitou nemocniční stravy?
- 7) Byli jste v případě hospitalizace spokojeni s množstvím nemocniční stravy?



Czech Republic

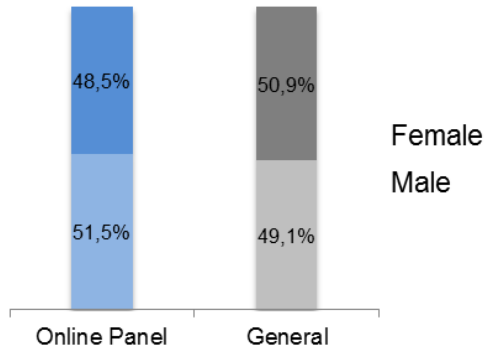
220,672 SANEP Panel +Acces Panel

General Population 10,562,214
Survey Language Czech

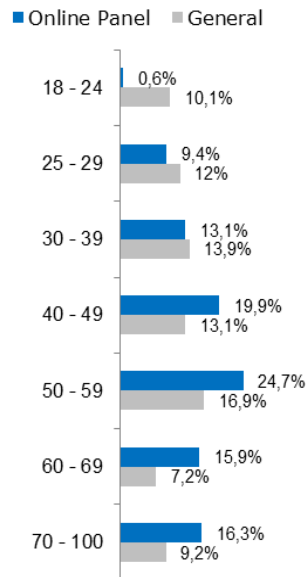


Panel Book

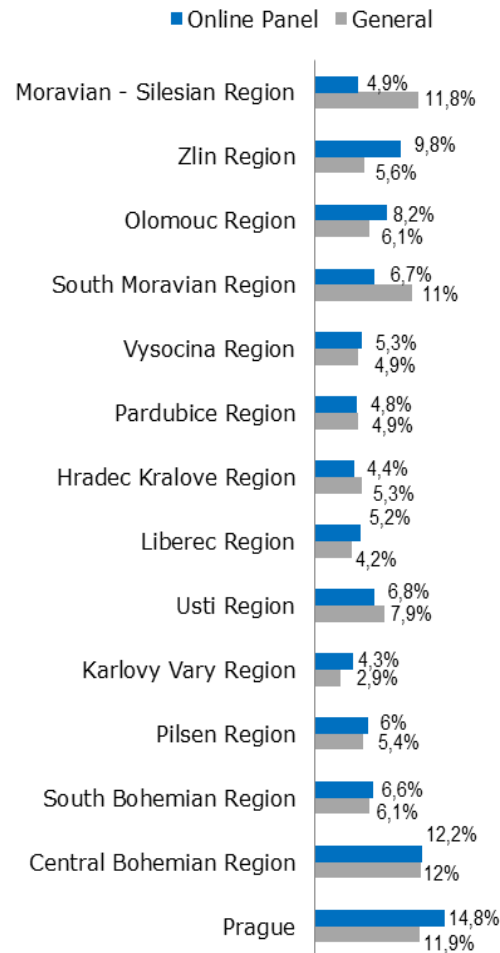
Gender



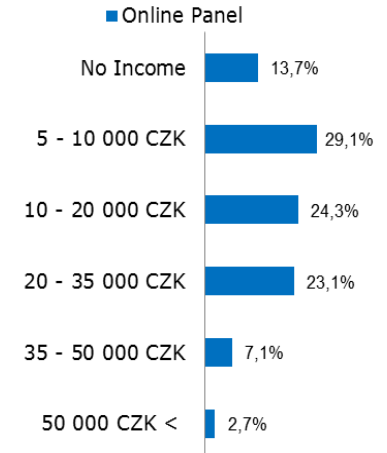
Age



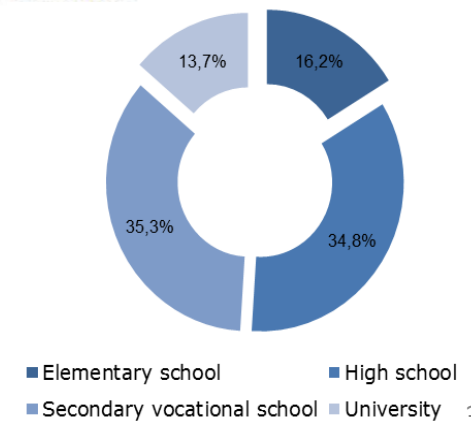
Residential Area



Household Income (CZK/ Monthly)



Education



Kontakty SANEP



SANEP s.r.o.

Cimburkova 258/21
Praha 3, Žižkov
PSČ 130 00

Sekretariát:

Tel: + 420 222 231 560

Fax: + 420 222 780 409

*Email: **info@sanep.cz***

IČO: 28489667

DIČ: CZ28489667

Oldřich Zajíc

jednatel a ředitel společnosti

zajic@sanep.cz

Tel.: 

Průzkum zpracoval analytický tým společnosti SANEP a Oldřich Zajíc