

Hodnotenie kvality poskytovanej zdravotnej starostlivosti vo vzťahu k spokojnosti pacientov vo fakultných a univerzitných zdravotníckych zariadeniach v Slovenskej republike

Viktória Lukáčová*

Technická univerzita v Košiciach

Ekonomická fakulta

Němcovej 32, 040 01 Košice

vik.lukacova@gmail.com

* corresponding author

Abstrakt: Prieskumy spokojnosti pacientov za posledných 20 rokov si získali čoraz väčšiu pozornosť ako zmysluplné a nevyhnutné zdroje informácií na identifikáciu medzier a vypracovanie účinného akčného plánu na zlepšenie kvality v zdravotníckych organizáciách. Existuje však veľmi málo publikovaných štúdií, ktoré informujú o zlepšeniach vyplývajúcich z informácií o spätnej väzbe z prieskumov spokojnosti pacientov, a vo väčšine prípadov si tieto štúdie vo svojich zisteniach protirečia. Spokojnosť pacienta je kľúčovým faktorom pri zvyšovaní kvality zdravotnej starostlivosti, ale je iba jedným z indikátorov, ktorý vytvára rovnováhu v tomto systéme. Existuje jasné prepojenie medzi jednotlivými indikátormi. Spokojnosť pacientov sa javí ako prístup k zlepšovaniu výsledkov. Cieľom práce bolo analyzovať a porovnať mieru spokojnosti pacientov vo vzťahu k celkovej kvalite poskytovanej starostlivosti. Pre zber údajov boli použité vybrané výsledky z Inštitútu pre ekonomické a sociálne reformy.

Kľúčové slová: kvalita zdravotnej starostlivosti; spokojnosť pacientov; zdravotná starostlivosť

Informácia: Táto práca je súčasťou doktorandskej dizertačnej práce s názvom „Ekonomická kvantifikácia marketingových procesov v zdravotníckych zariadeniach zameraná na zvyšovanie hodnoty pre pacienta“, TUKE EkF.

1. Úvod

Kvalitná zdravotná starostlivosť je z pohľadu pacienta vnímaná v poslednom období veľmi intenzívne. Pacienti si pri výbere zdravotného zariadenia často kladú viaceré otázky, ako napr. „Ktorá nemocnica alebo poskytovateľ zdravotnej starostlivosti mi poskytne najlepšiu zdravotnú starostlivosť?“ Pretože pacienti sa zaujímajú o kvalitnú a cenovo dostupnú starostlivosť, kvalita poskytovania starostlivosti by mala byť pre každé zdravotnícke zariadenie nanajvýš dôležitá. Pre uskutočnenie transformácie v zdravotnej starostlivosti je nevyhnutné brať do úvahy viaceré piliere, ako napríklad zvyšovanie bezpečnosti liečby a kvalitu liečby, a porovnať ich so spokojnosťou hospitalizovaných pacientov. Hoci doposiaľ bolo vytvorených niekoľko spôsobov na zadefinovanie a meranie kvality nemocničných zariadení, jednotlivé zdravotnícke organizácie si vytvárajú vlastné definície kvality, ktoré sú pre dané zdravotnícke zariadenie zmysluplné a relevantné. Príslovie „Nemôžete vylepšiť to, čo nemôžete merať,“ poukazuje na skutočnosť, že pre zlepšenie zdravotnej starostlivosti je nevyhnutná podrobná a dlhodobá analýza dát získaných z Inštitútu pre ekonomické a sociálne reformy. V práci sme sa zamerali na porovnanie miery spokojnosti pacientov v 11 štátnych, univerzitných a fakultných nemocniciach na Slovensku vo vzťahu k celkovej kvalite poskytovanej zdravotníckymi zariadeniami počas uplynulých piatich rokov (2015-2019).

Medzi ukazovatele spokojnosti pacientov sa radí predovšetkým celková spokojnosť pacientov a počet sťažností, ktoré boli podané pacientmi počas ich hospitalizácie. Celkovú spokojnosť pacientov tvorí 12 zákonom stanovených indikátorov kvality hodnotených zo strany hospitalizovaného pacienta, ktorými sú poskytnutá zdravotná starostlivosť, zlepšenie zdravotného stavu po prepustení z nemocnice, starostlivosť lekárov na oddelení, starostlivosť sestier na oddelení, správanie lekárov na oddelení, správanie sestier na oddelení, informácie o vyšetreniach a chorobe zo strany ošetrojúceho lekára, ako aj informácie od ošetrojúceho lekára a sestier o ďalšom postupe domácej liečby, kvalita ubytovania na oddelení, kvalita stravy na oddelení a kvalita upratovania na oddelení. Ukazovateľ, ktorý predikuje nespokojnosť pacientov sa hodnotí počtom opodstatnených a neopodstatnených sťažností.

Ukazovatele kvality sa týkajú vybraných, zákonom stanovených indikátorov kvality z oblasti výsledkov zdravotnej starostlivosti. Indikátory a ich definíciu určuje Ministerstvo zdravotníctva SR. Zdravotné poisťovne sú povinné tieto indikátory sledovať. Údaje čerpajú z poskytnutej zdravotnej starostlivosti, ktorú im vykazujú jednotliví poskytovatelia. Sledovanými indikátormi sú: reoperovanosť (vzorka minimálne 100 operovaných pacientov), rehospitalizovanosť do 30 dní (vzorka 1000 hospitalizovaných pacientov na rovnakú skupinu diagnóz), úmrtnosť po operačných výkonoch (vzorka minimálne 100 operovaných pacientov), úmrtnosť na akútnu mozgovú - cievnu príhodu (vzorka 200 pacientov prijatých s mozgovou-cievnu príhodou), úmrtnosť po zlomenine stehennej kosti (65+ rokov) (vzorka 200 pacientov), úmrtnosť na jednotke intenzívnej starostlivosti (100 pacientov), úmrtnosť na lôžkovom oddelení po preklade z jednotky intenzívnej starostlivosti (1000 pacientov), doba čakania pacienta na urgentnom prijíme privezeného záchrankou (1000 pacientov), pokuty od Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou (ÚDZS) (celková výška pokút v pomere k 1000 hospitalizovaným pacientom).

Cieľom práce bolo analyzovať a porovnať mieru spokojnosti pacientov vo vzťahu k celkovej kvalite poskytovanej starostlivosti v štátnych, univerzitných a fakultných nemocniciach na Slovensku v priebehu r. 2015-2019, a poukázať na trendy v zlepšení, stagnácii, prípadne zhoršení poskytovanej starostlivosti v jednotlivých zdravotníckych zariadeniach.

2. Metodológia

Pre zber údajov boli použité vybrané výsledky z Inštitútu pre ekonomické a sociálne reformy. Hodnotil sa 5-ročný priemer kvality poskytovanej zdravotnej starostlivosti a spokojnosti pacientov v rámci 11 štátnych, fakultných a univerzitných nemocníc na Slovensku. Analyzovaná bola korelácia medzi kvalitou poskytovanej zdravotnej starostlivosti a spokojnosťou pacientov v jednotlivých rokoch (2015 - 2019).

3. Výsledky a diskusia

3.1 Kvalita poskytovanej zdravotnej starostlivosti

Na poukázanie rozdielu v kvalite poskytovanej zdravotnej starostlivosti v rámci 11 štátnych, fakultných a univerzitných nemocníc na Slovensku sme použili 5-ročný priemer hodnotenia sledovaných indikátorov kvality. Ukázalo sa, že Univerzitná nemocnica v Bratislave dosiahla v kvalite poskytovanej zdravotnej starostlivosti počas posledných 5-ich rokov najvyššie hodnotenie (57,2%) (Tabuľka 1). Medzi ďalšie najlepšie hodnotené zdravotnícke zariadenia patrí Fakultná nemocnica v Nitre (55,8%) a Nemocnica s poliklinikou J. A. Reimana v Prešove (49,6%). Fakultná nemocnica s poliklinikou v Žiline (26%), Fakultná nemocnica v Trnave (26,6%) a Univerzitná nemocnica L. Pasteura v Košiciach (33,8%) boli po súčte sledovaných indikátorov v kvalite poskytovanej zdravotnej starostlivosti hodnotené najnižšie. Keď sme porovnali trend v zlepšení kvality od r. 2015 až po rok 2019 v troch najnižšie hodnotených nemocničných zariadeniach, ukázalo sa, že najväčší, až 24% pokrok v kvalite poskytovanej zdravotnej starostlivosti bol dosiahnutý vo Fakultnej nemocnici v Trnave (Tabuľka 2). Kvalita poskytovanej zdravotnej starostlivosti bola tiež výrazne zlepšená (o 17%) vo Fakultnej nemocnici s poliklinikou v Žiline, kdežto v Univerzitnej nemocnici L. Pasteura v Košiciach došlo k stagnácii a úroveň kvality sa od r. 2015 zvýšila iba o 5%. Ďalšia podrobná analýza kvality poskytovanej zdravotnej starostlivosti ukázala, že iba v jednom z troch najkvalitnejších nemocničných zariadení dochádza od r. 2015 po r. 2019 k zvýšeniu poskytovanej zdravotnej starostlivosti, a to v Univerzitnej nemocnici v Bratislave, kde bol trend v zlepšení kvality zvýšený o 26%. Naopak, vo Fakultnej nemocnici v Nitre a v Nemocnici s poliklinikou J. A. Reimana v Prešove úroveň kvality postupne klesla (o 10% a 9%).

Tabuľka 1. Kvalita poskytovanej zdravotnej starostlivosti a spokojnosť pacientov (r. 2015 - 2019)

Štátne, univerzitné a fakultné nemocnice	kvalita	spokojnosť
Fakultná nemocnica s poliklinikou F.D. Roosevelta Banská Bystrica	45,6	61,8
Ústredná vojenská nemocnica SNP Ružomberok - fakultná nemocnica	49	81,6
Univerzitná nemocnica Martin	35,2	83,4
Fakultná nemocnica Nitra	55,8	48,6
Univerzitná nemocnica Bratislava	57,2	17
Fakultná nemocnica s poliklinikou J. A. Reimana Prešov	49,6	31,4
Fakultná nemocnica s poliklinikou Nové Zámky	48,6	46
Fakultná nemocnica s poliklinikou Žilina	26	21,4
Univerzitná nemocnica L. Pasteura Košice	33,8	37,8
Fakultná nemocnica Trenčín	35,6	43,6
Fakultná nemocnica Trnava	26,6	26,6

Zdroj: vlastné spracovanie na základe údajov z INEKA

Tabuľka 2. Kvalita poskytovanej zdravotnej starostlivosti

Štátne, univerzitné a fakultné nen	2015	2016	2017	2018	2019
Fakultná nemocnica s poliklinikou F.D. Roosevelta	48	53	44	37	46
Ústredná vojenská nemocnica SNP Ružomberok - fakultná	52	47	52	41	53
Univerzitná nemocnica Martin	33	35	34	34	40
Fakultná nemocnica Nitra	61	65	61	41	51
Univerzitná nemocnica Bratislava	39	60	64	58	65
Fakultná nemocnica s poliklinikou J. A. Reimana	56	58	48	39	47
Fakultná nemocnica s poliklinikou Nové Zámky	51	57	51	35	49
Fakultná nemocnica s poliklinikou Žilina	22	19	22	28	39
Univerzitná nemocnica L. Pasteura Košice	36	38	32	22	41
Fakultná nemocnica Trenčín	42	39	29	30	38
Fakultná nemocnica Trnava	16	19	29	29	40

Zdroj: vlastné spracovanie na základe údajov z INEKA

3.2 Spokojnosť pacientov

Priemerná spokojnosť pacientov v nemocničných zariadeniach v priebehu 5-tich rokov značne varíovala, a to v rozmedzí 17% – 83,4% (Tabuľka 1). Fakultná nemocnica v Bratislave sa síce v hodnotení kvality poskytovanej zdravotnej starostlivosti vyskytla v posledných 5-ich rokoch na najvyššej priečke, ale oslovení pacienti boli so službami v tomto zdravotnom zariadení najmenej spokojní. Spokojnosť pacientov zahŕňala zdravotnú starostlivosť, prístup personálu k pacientom, informovanosť pacientov, hotelové služby a sťažnosti pacientov. Dôvodom môže byť skutočnosť, že pacienti žijúci v hlavnom meste sú na poskytované služby náročnejší, a mnohokrát aj kritickejší. Bezprostredne vnímajú ako fungujú služby v konkurenčnom prostredí v iných oblastiach, sú mobilnejší, majú viac skúseností z poskytovania zdravotných služieb v zahraničí, a z toho dôvodu majú často vyššie očakávania. Najviac spokojných pacientov bolo zaznamenaných v Univerzitnej nemocnici v Martine (83,4%), v Ústrednej vojenskej nemocnici SNP v Ružomberku (81,6%) a vo Fakultnej nemocnici s poliklinikou F.D. Roosevelta v Banskej Bystrici (61,8%) (Tabuľka 1). Tabuľka 3 ukazuje, že spokojnosť pacientov sa v priebehu monitorovaných rokov (2015 – 2019) najviac zvýšila vo Fakultnej nemocnici s poliklinikou v Žiline (až o 25%) a vo Fakultnej nemocnici s poliklinikou J. A. Reimana v Prešove (o 24%). Naopak, pacienti boli v r. 2019 menej spokojní ako v roku 2015 v Univerzitnej nemocnici v Martine (o 18%), vo Fakultnej nemocnici v Nitre (o 13%) a v Ústrednej vojenskej nemocnici SNP v Ružomberku (o 12%). Fakultná nemocnica s poliklinikou v Nových Zámkoch vykazovala štandardnú spokojnosť pacientov v priebehu 5-tich rokov, ktorá sa medziročne menila najviac o 4%.

Štátne, univerzitné a fakultné nemocnice	2015	2016	2017	2018	2019
Fakultná nemocnica: poliklinikou F.D. Roosevelta Banská Bystrica	52	53	63	79	62
Ústredná vojenská nemocnica SNP Ružomberok - fakultná nemocnica	83	90	84	90	71
Univerzitná nemocnica Martin	84	89	86	92	66
Fakultná nemocnica Nitra	52	52	50	50	39
Univerzitná nemocnica Bratislava	26	24	11	5	19
Fakultná nemocnica: poliklinikou J. A. Reimana Prešov	20	23	24	46	44
Fakultná nemocnica: poliklinikou Nové Zámky	47	44	48	46	45
Fakultná nemocnica: poliklinikou Žilina	12	10	23	25	37
Univerzitná nemocnica L. Pasteura Košice	36	32	40	42	39
Fakultná nemocnica Trenčín	44	44	38	52	40
Fakultná nemocnica Trnava	15	28	21	40	29

Zdroj: vlastné spracovanie na základe údajov z INEKA

4. Záver

Spokojnosť pacientov nie je jasne definovaná koncepcia, hoci je identifikovaná ako dôležitý ukazovateľ výsledku kvality na meranie úspechu systému poskytovania zdravotníckej starostlivosti. Hodnotenie starostlivosti o pacienta je dôležité, aby sa poskytla príležitosť na zlepšenie, napríklad strategické vypracovanie zdravotných plánov, ktoré niekedy presahujú očakávania pacientov a referenčné porovnávanie. Výhody prieskumov spokojnosti pacientov sa vo veľkej miere spoliehajú na používanie štandardizovaných, testovaných prístupov pre zber údajov. Preto je potrebné ďalej rozvíjať a vylepšovať štandardizovaný nástroj, aby sa pozitívne odrazil na hlavných cieľoch prieskumu spokojnosti pacientov. Tento článok poskytuje determinanty spokojnosti pacientov v priebehu posledných 5-ich rokov, a porovnáva rozsah účinkov rôznych nezávislých rozmerov zdravotnej starostlivosti na celkovú spokojnosť pacientov. V rámci štúdie boli skúmané rozhodujúce faktory, t.j. interpersonálne zručnosti, pokiaľ ide o zdvorilosť, rešpekt zo strany poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, komunikačných zručností, vysvetlenia a jasné informácie, ktoré sú zásadnejšie a vplyvnejšie ako iné technické parametre. Aj keď spätná väzba z prieskumov spokojnosti pacientov je zavedeným meradlom na prípravu plánov pre zlepšovanie kvality zdravotnej starostlivosti, stále sa systematicky a vo veľkej miere nevyužíva na rozvoj iniciatív zameraných na zlepšenie kvality zdravotníckych zariadení.

Zoznam bibliografických odkazov

- Al-Abri, Rashid and Al-Balushi, Amina. 2014. "Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement." *Oman medical journal*. 29. 3-7. doi: 10.5001/omj.2014.02.
- An, Jiyoung. 2013. Book Review: Healthcare Analytics for Quality and Performance Improvement. *Healthcare Informatics Research*. 19. 324. doi: 10.4258/hir.2013.19.4.324.
- Backman, Chantal and Vanderloo, Saskia and Forster, Alan. 2016. "Measuring and Improving Quality in University Hospitals in Canada: the Collaborative for Excellence in Healthcare Quality." *Health Policy*. doi:120. 10.1016/j.healthpol.2016.07.006.
- Bleich, Sara and Ozaltin, Emre and Murray, Christopher. 2009. "How Does Satisfaction with the Health-Care System Relate to Patient Experience?" *Bulletin of the World Health Organization*. 87. 271-8. doi:10.1590/S0042-96862009000400012.
- Boyer, Laurent and François, Patrice and Doutré, Élisabeth and Weil, Georges and Labarere, Jose. 2006. "Perception and use of the results of patient satisfaction surveys by care providers in a French teaching hospital." *International journal for quality in health care : journal of the International Society for Quality in Health Care / ISQua*. 18. 359-64. doi: 10.1093/intqhc/mzl029.

- Boylan, Anne-Marie and Turk, Amadea and Van Velthoven, Michelle and Powell, John. 2020. "Online patient feedback as a measure of quality in primary care: a multimethod study using correlation and qualitative analysis. *BMJ Open*. " 10. e031820. doi: 10.1136/bmjopen-2019-031820.
- Graff, Louis and Stevens, Carl and Spaite, Daniel and Foody, Joanne. 2002. "Measuring and Improving Quality in Emergency Medicine. " *Academic emergency medicine : official journal of the Society for Academic Emergency Medicine*. 9. 1091-107. doi: 10.1111/j.1553-2712.2002.tb01563.x.
- Inštitút pre ekonomické a sociálne reformy. 2019. Dostupné z: <http://www.ineko.sk/>
- Noël, Guillermina and Joy, Janet and Dyck, Carmen. 2017. "Improving the quality of healthcare data through information design. " *Information Design Journal* 23. 104-122. doi: 10.1075/idj.23.1.11noe.
- Schoenfelder, Tonio and Klewer, Jörg and Kugler, Joachim. 2011. "Determinants of Patient Satisfaction: A Study among 39 Hospitals in an In-Patient Setting in Germany. " *International journal for quality in health care : journal of the International Society for Quality in Health Care / ISQua*. 23. 503-9. doi: 10.1093/intqhc/mzr038.