

# Rebríček kvality nemocníc Slovenska z pohľadu pacienta

Poistenci Všeobecnej zdravotnej poisťovne hodnotili ústavné zariadenia na základe svojich skúseností

Podľa zákona 581/2004 o zdravotných poisťovních je každá poisťovňa povinná vyhodnocovať kvalitu poskytovateľov podľa ich úspešnosti pri plnení kritérií indikátorov kvality. Tie vypracúva ministerstvo zdravotníctva v spolupráci s jednotlivými poisťovňami a slúžia na monitorovanie vybraných oblastí poskytovania zdravotnej starostlivosti.

Na základe indikátorov kvality sú hodnotení poskytovatelia všeobecnej, špecializovanej ambulantnej a ústavnej zdravotnej starostlivosti. Podľa platnej legislatívy sa výsledné hodnoty indikátorov počítali z viacerých zdrojov. Väčšinu údajov získala VŠZP z informačného systému, časť doručili poskytovatelia. Samostatnou časťou bol prieskum spokojnosti poisťencov VŠZP s nemocnicami. Vládne nariadenie č. 663/2005 definovalo súbor indikátorov kvality na minulý rok, na základe ktorých VŠZP hodnotila kvalitu zdravotnej starostlivosti u poskytovateľov. Poisťovňa v zmysle platnej legislatívy uverejňuje na webovej stránke hodnotenia poskytovateľov roku 2006 na základe jednotlivých indikátorov kvality.

Jedným z kritérií v rámci je aj subjektívne hodnotenie poskytovateľov pacientmi. Ide o syntetický index hodnotenia poskytovateľa, pokrývajúci celkovú spokojnosť so správaním a starostlivosťou personálu, s kvalitou ubytovania i stravy a spokojnosť so zdravotnou starostlivosťou ako subjektívneho pocitu o úspešnosti liečby. Podľa metodického pokynu ministerstva zdravotníctva sa v nemocniciach získava hodnotenie od pacientov pomocou výsledkov reprezentatívneho prieskumu. Údaje zbiera, resp. mala by zbierať každá poisťovňa pomocou jednotného súboru otázok vo forme dotazníka. VŠZP v spolupráci s Ústavom pre výskum verejnej mienky pri Štatistickom úrade SR v období od 28. decembra 2006 do 23. februára 2007 uskutočnila reprezentatívny prieskum náhodne vybraných poisťencov, ktorí viani absolvovali liečbu v niektorej nemocnici. Listy s dotazníkmi odoslala viac ako 16 800 svojim poisťencom zo všetkých regiónov, ktorí boli hospitalizovaní v minulom roku, pričom odpovedalo viac ako 40 % oslovených. Na potrebu reprezentatívnej boli sledovanými demografickými znakmi vek (18 až 70 rokov) a pohlavie. V dotazníku bolo štrnásť otázok, prvých dvanásť bolo zameraných na hodnotenie nemocničného zariadenia z pohľadu pacienta a ich výsledky tvorili súčasť syntetického indexu hodnotenia konkrétneho poskytovateľa. Zvyšné dve otázky neboli súčasťou indexu, i keď mali hodnotiaci charakter. Dvanásť otázok, ktoré boli súčasťou súhrnného indexu:

#### Ako ste boli spokojný/á

- so správaním lekárov na oddelení;
- s informáciami o vyšetreniach a vašej chorobe zo strany ošetrojúceho lekára;
- so správaním sestier na oddelení;
- so starostlivosťou lekárov na oddelení;
- so starostlivosťou sestier na oddelení;
- s kvalitou ubytovania na oddelení;
- s kvalitou stravy na oddelení;
- s kvalitou upratovania na oddelení;
- s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou;
- s informáciami od ošetrojúceho lekára o ďalšom postupe pri domácej liečbe;
- s informáciami od sestier o ďalšom postupe pri domácej liečbe;
- so zlepšením vášho zdravotného stavu po prepustení z nemocnice. Poistenci mali možnosť použiť maximálne jednu z nasledujúcich odpovedí - 1. spokojný; 2. viac spokojný ako nespokojný; 3. ani spokojný ani nespokojný; 4. viac nespokojný ako spokojný; 5. nespokojný.

Na základe odpovedí poisťencov, hodnotiacich mieru spokojnosti s jednotlivými nemocnicami, sa vypočítal súhrnný index za zariadenia. Všetky indexy nadobúdali hodnoty z intervalu 0 až 100, pričom platí že 0 reprezentovala najväčšiu nespokojnosť a 100 zase najväčšiu spokojnosť.

## Poradie nemocníc podľa dosiahnutého súhrnného indexu:

Názov zdravotníckeho zariadenia	Index	PRO VITAE, n. o., Gelnica	85,21
Národný ústav srdcových a cievnych chorôb, a. s. Bratislava	94,51	MERKATOR, s. r. o., Šamorín	85,19
Nemocnica Košice-Šaca, a. s. 1. súkromná nemocnica	93,81	Nemocnica s poliklinikou, n. o., Levice	85,12
Národný ústav reumatických chorôb Piešťany	93,56	Nemocnica Alexandra Wintera, n. o., Piešťany	84,98
NOVAPHARM, s. r. o. Bratislava	93,29	Špecializ. nemocnica pre ortopedickú protetiku Bratislava, n. o.	84,93
Národ. endokrinolog. a diabetologický ústav n. o. Lubochňa	92,90	Fakultná nemocnica J. A. Reimana Prešov	84,76
Národný onkologický ústav Bratislava	92,65	Nemocnica s poliklinikou Partizánske, n. o.	84,69
Ústav tuberkulózy, pľúcnych chorôb a hrudníkovej chirurgie Vyšné Hágy	92,63	Nemocnica s poliklinikou Myjava	84,60
Východoslovenský ústav srdcových a cievnych chorôb Košice, a. s.	92,48	Nemocnica Modra, n. o.	84,48
Onkologický ústav sv. Alžbety, s. r. o., Bratislava	92,25	Všeobecná nemocnica s poliklinikou Levoča, a. s.	84,36
Vojenské zdravotnícke zariadenia, a. s. Poprad	92,00	Nemocnica s poliklinikou Nová Baňa, n. o.	84,25
MINERAL-SLOVAKIA, s. r. o., Prešov	91,64	FORLIFE, n. o., Šaľa	84,21
Fakultná nemocnica s poliklinikou		NEURON PLUS, s. r. o., Bratislava	84,16
Milosrdní Bratia, s. r. o., Bratislava	91,63	M. V. Medicínske centrum, s. r. o. Prešov	84,15
TOP - MED, a. s., Bratislava	91,40	Nemocnica s poliklinikou arm. gen. L. Svobodu Svidník	84,08
Nemocnica Stropkov, s. r. o.	91,40	FORLIFE, n. o., Komárno	83,75
Mestská nemocnica s poliklinikou Krupina, n. o.	91,35	Nemocnica s poliklinikou Kráľovský Chlmec, n. o.	83,70
Nemocnica s poliklinikou Trstená	91,13	Nemocničná, a. s., Malacky	83,54
MEDILINE s. r. o. Bratislava	91,07	Nemocnica Topoľčany, n. o.	83,28
Ústav TBC a respiračných chorôb Poprad - Kvetnica, n. o.	91,01	Nemocnica s poliklinikou Brezno, n. o.	83,26
Železničné zdravotníctvo Košice, s. r. o.	90,97	Nemocnica s poliklinikou Vranovská nemocnica, n. o.	82,94
Sanatórium Dr. Guhra, n. o., Vysoké Tatry	90,58	Fakultná nemocnica s poliklinikou Bratislava-Petržalka	82,90
Všeobecná nemocnica s poliklinikou Šahy, n. o.	90,44	Nemocnica s poliklinikou sv. Barbory Rožňava, a. s.	82,69
Stredoslovenský ústav srdcových a cievnych chorôb, a. s. Banská Bystrica	90,24	Nemocnica s poliklinikou Žilina	82,37
Nemocnica Zdravie, s. r. o. Púchov	90,13	Fakultná nemocnica Nitra	82,21
Nemocnica Podunajské Biskupice Bratislava	90,10	Fakultná nemocnica Trnava	81,91
Ústredná vojenská nemocnica SNP Ružomberok	89,78	Všeobecná nemocnica s poliklinikou, n. o. Veľký Krtíš	81,88
Nemocnica Dr. Vojtecha Alexandra v Kežmarku, n. o.	89,74	Nemocnice a polikliniky, n. o., Rimavská Sobota	81,84
Nemocnica ministerstva obrany SR, a. s. Bratislava	89,61	Nemocnica s poliklinikou Skalica	81,70
Sanatórium Tatranská Kottlina, n. o., Vysoké Tatry	89,53	Nemocnica Snina, s. r. o.	81,49
Letecká vojenská nemocnica, a. s., Košice	89,41	Nemocnica s poliklinikou Dunajská Streda	81,39
Špecializovaná nemocnica sv. Svorada Zobor, n. o., Nitra	89,18	Nemocnica s poliklinikou, n. o., Ziar Nad Hronom	81,36
VITALITA, n. o., Lehnice	89,16	Nemocnica s poliklinikou Štefana Kukuru v Michalovciach, n. o.	81,29
Nemocnica s poliklinikou Ilava, n. o.	89,01	Nemocnica s poliklinikou Andreja Leha Humenné	81,27
Národné rehabilitačné centrum Kováčová	88,76	Regionálna nemocnica s poliklinikou Sobrance	81,16
TATRASAN, s. r. o., Vysoké Tatry	88,62	Fakultná nemocnica s poliklinikou Bratislava-Staré Mesto	81,01
Východoslovenský onkologický ústav, a. s., Košice	88,39	Nemocnica s poliklinikou Čadca	80,97
Regionálna nemocnica Banská Štiavnica, n. o.	88,32	Fakultná nemocnica s poliklinikou Nové Zámky	80,67
Nemocnica Handlová - 2. súkromná nemocnica, s. r. o.	88,20	Fakultná nemocnica s poliklinikou Bratislava-Ružinov	80,45
Sanatórium Karpatia, s. r. o., Limbach	88,06	Nemocnica s poliklinikou sv. Lukáša Galanta	80,43
Ľubovnianska nemocnica, n. o., Stará Ľubovňa	87,70	Fakultná nemocnica s poliklinikou Bratislava-Kramáre	80,09
Nemocnica s poliklinikou Spišská Nová Ves, a. s.	87,30	Nemocnica s poliklinikou Považská Bystrica	78,22
Nemocnica Krompachy, s. r. o. Krompachy	87,04	Nemocnica Poprad, a. s.	77,21
Revúcka Medicínsko-Humanitná, n. o.	86,78		
Fakultná nemocnica L. Pasteura Košice	86,50		
Nemocnica s poliklinikou Prievidza so sídlom v Bojniciach	86,47		
Nemocnica s poliklinikou Dolný Kubín	86,39		
Nemocnica s poliklinikou Trebišov, a. s.	86,38		
Nemocnica s poliklinikou F. D. Roosevelta Banská Bystrica	86,37		
Nemocnica s poliklinikou sv. Jakuba, n. o., Bardejov	86,19		
Nemocnica s poliklinikou Liptovský Mikuláš	86,17		
Nemocnica s poliklinikou Hnúšťa, n. o.	86,05		
Fakultná nemocnica Trenčín	86,04		
Nemocnica s poliklinikou - Vaše Zdravie, n. o. Zvolen	85,98		
Všeobecná nemocnica s poliklinikou Lučenec, n. o.	85,83		
Martinská fakultná nemocnica	85,74		
Nemocnica Bánovce, s. r. o.	85,69		
Mestská NSP prof. MUDr. Rudolfa Korca Zlaté Moravce	85,68		
Nemocnica s poliklinikou Nové Mesto nad Váhom, n. o.	85,32		

## Priemerné hodnoty za celú SR podľa jednotlivých otázok v škále od 0 do 100, kde 100 predstavuje najvyšší index spokojnosti:

### Ako ste boli spokojný (á) -

so správaním lekárov na oddelení	90,89
so starostlivosťou lekárov na oddelení	90,88
so starostlivosťou sestier na oddelení	90,58
so správaním sestier na oddelení	90,19
s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou	89,92
s kvalitou upratovania na oddelení	88,26
s informáciami od ošetrojúceho lekára o ďalšom postupe pri domácej liečbe	88,26
s informáciami o vyšetreniach a vašej chorobe zo strany ošetrojúceho lekára	88,24
s informáciami od sestier o ďalšom postupe pri domácej liečbe	85,09
so zlepšením zdravotného stavu po prepustení z nemocnice	84,56
s kvalitou ubytovania na oddelení	78,09
s kvalitou stravy na oddelení	72,76

Zdroj: VIZP