



BAROMETR ČESKÉHO ZDRAVOTNICTVÍ MEZI PACIENTSKÝMI ORGANIZACEMI

CELOSTÁTNÍ PRŮZKUM MEZI PŘEDSTAVITELI A ČLENY
PACIENTSKÝCH ORGANIZACÍ V ČESKÉ REPUBLICE

KOMENTÁŘE ODBORNÍKŮ

Organizátor projektu





Ve spolupráci s odborníky ve zdravotnictví a představiteli patientských organizací jsme pro Vás připravili komentáře k prezentovaným výsledkům tohoto celostátního průzkumu. Jedná se o pohledy osobností, které mají k této problematice velmi blízko.

OBSAH DOKUMENTU:

MUDr. Tom Philipp, Ph.D., MBA – předseda Správní rady VZP, poslanec parlamentu České republiky, přednosta kliniky revmatologie a rehabilitace 3. LF UK a FTN	Strana 3
prof. MUDr. Tomáš Zima, DrSc. – emeritní rektor, Univerzita Karlova	Strana 3
Ing. Radim Laibl – člen rady Ústeckého kraje pro oblast zdravotnictví	Strana 4
MUDr. Václav Šimánek, Ph. D. – ředitel, Fakultní nemocnice Plzeň	Strana 4
MUDr. Zorjan Jojko – předseda, Sdružení ambulantních specialistů ČR o. s.	Strana 4 – 5
MUDr. Pavel Vepřek – předseda, Občan z.s.	Strana 5
JUDr. Ondřej Dostál, Ph.D., LL.M. – právník, specialista na zdravotnické právo	Strana 5 – 6
Mgr. Václav Krása – předseda, Národní rada osob se zdravotním postižením České republiky o.s.	Strana 6
Ing. Mgr. Robert Hejzák M.A. – předseda výkonného výboru Národní asociace patientských organizací, z.s. (NAPO)	Strana 6
Ing. Jiřina Landová – předsedkyně výkonné rady, Unie Roska - česká MS společnost, z.s.	Strana 6 – 7
Bronislav Tučný – jednatel, České ILCO, z.s.	Strana 7
Stanislava Bašatová – zakladatelka, ředitelka patientské organizace a předsedkyně spolku Achilleus, z.s.	Strana 7
Mgr. Jitka Kratinová – členka výboru, Asociace muskulárních dystrofií v ČR, z.s.	Strana 7
Mgr. David Kolář – výkonný ředitel, Asociace inovativního farmaceutického průmyslu (AIFP)	Strana 8
Mgr. Filip Vrubel – výkonný ředitel, Česká asociace farmaceutických firem	Strana 8
Dr. Miroslav Palát, MBA – prezident, Česká asociace dodavatelů zdravotnických prostředků (CZEHMED)	Strana 9
Daniel Vavřina – zakladatel, HealthCare Institute o.p.s.	Strana 9



MUDr. Tom Philipp, Ph.D., MBA – předseda Správní rady VZP, poslanec parlamentu České republiky, přednosta kliniky revmatologie a rehabilitace 3. LF UK a FTN

„Průzkum mezi členy pacientských organizací považuji za velmi zajímavý, dávající nový a jiný pohled na české zdravotnictví. Role pacientských organizací je v systému zdravotnictví velmi důležitá, a to jak jejich edukační vůči pacientům, tak zájmy prosazující vůči MZ ČR, ZP a dalším organizacím ve zdravotnictví. Důležitost pacientských organizací jsme si uvědomili již v roce 2017, a proto jsme zřídili pacientskou radu jako stálý poradní

orgán ministra. Pacienti a jejich organizace mají tak možnost připomínkovat novou legislativu, účastnit se při rozhodování o úhradách, například léčivých přípravků pro vzácná onemocnění a dalších.

<https://pacientskeorganizace.mzcr.cz/>

Považuji za nezbytné činnost pacientských organizací zdravotníkům více přibližovat, aby o jejich fungování měli širší přehled a dokázali s nimi spolupracovat a využít jejich pozitivní edukační vliv v rámci skupiny stejně nemocných pacientů. Právě pacientské organizace mohou díky osobní zkušenosti mnohdy lépe vysvětlit podstatu onemocnění, předat zkušenosti a celkově přispět k pochopení a dodržování léčby. Výzkum jasně ukazuje, že nás v tomto ohledu čeká ještě mnoho práce. Potenciálu pacientských organizací musíme šířeji využívat. Prospěje to celému zdravotnictví. Především však pacientům, o které tu jde v první řadě.“



prof. MUDr. Tomáš Zima, DrSc. – emeritní rektor, Univerzita Karlova

„Druhý ročník průzkumu o pacientských organizacích přinesl zajímavé údaje o potřebnosti a významu pacientských organizací, které pomáhají svým členům a dalším pacientům doplnit systém péče.

Informace pacienti získávají nejvíce z médií, ale také z rehabilitačních ústavů či lázní, neboť nejvíce zastoupených respondentů bylo pacientů s onemocněním pohybového aparátu roztroušené sklerózy, vzácných onemocnění a onkologických onemocnění.

Je smutné zjištění, že skoro polovina respondentů je výrazně nespokojena s informovaností o pacientských organizacích v nemocnicích i ambulancích. Zde je třeba zvýšit úsilí a zvýšit informovanost, aby zdravotníci tyto informace pacientům předávali, neboť je velmi důležitá spolupráce a kooperace mezi zdravotnickými zařízeními a pacientskými organizacemi při poskytování poradenství chronickým pacientům. Pacientské organizace zde mohou být zdravotníkům velmi nápomocné.

Pozitivním zjištěním je velká spokojenost s výběrem zdravotnických zařízení, úrovní komunikace, úctě a respektu k pacientům, poskytováním informací jak v ambulancích, tak nemocnicích. Nejlepší hodnocení komunikace i respektu k pacientům získali pacientské organizace, kdy skoro 2/3 respondentů ji hodnotilo známkou nejlepší.

Do budoucích let je nutné zvýšit informovanost zdravotnického personálu o pacientských organizacích, jejich aktivitách a prospěšnosti pro pacienty. Komunikace je základem a věřím, že se rozšíří mezi nemocnicemi, ambulancemi a pacientskými organizacemi ve prospěch pacientů a společnosti.“



Ing. Radim Laibl – člen rady Ústeckého kraje pro oblast zdravotnictví

„Považuji za velmi přínosné, ptát se na odborné názory uživatelů zdravotních služeb. Barometr mezi patientskými organizacemi je tak důležitou zpětnou vazbou od skupiny pacientů, kteří sdílí své zkušenosti s léčbou povětšinou závažného anebo chronického onemocnění.“

Vzájemný respekt a informovanost mezi lékaři, sestrami a pacienty a jejich komunitou, patří mezi nezbytné součásti léčby. Výzkum ukázal, že existuje obrovský prostor pro zlepšení právě v oblasti vzájemného poznání mezi patientskými organizacemi a zdravotnickými pracovníky v ambulancích nebo nemocnicích. Přitom za pozitivní vnímám skutečnost, že existuje dostupná síť nemocnic a specializovaných ambulancí na řadu specifických onemocnění napříč kraji s erudovaným personálem, který umí komunikovat a projevovat empatii a respekt. I když i v otázce úcty a respektu k pacientům je vždy co zlepšovat.“



MUDr. Václav Šimánek, Ph. D. – ředitel, Fakultní nemocnice Plzeň

„Průzkum ukázal, že téměř polovina dotázaných respondentů v nemocnicích nebyla spokojena s poskytnutými informacemi o možnostech obrátit se na patientskou organizaci. FN Plzeň je velké zdravotnické zařízení, ročně provedeme přes milion ambulantních vyšetření a téměř šedesát tisíc hospitalizací a patientské organizace jsou pro nás důležitými partnery v komunikaci s pacienty. Proto se snažíme nemocné na tyto organizace směřovat, aby zde našli nejen informace, ale i podporu a naději.“



MUDr. Zorjan Jojko – předseda, Sdružení ambulantních specialistů ČR o. s.

„Když jsem ten výsledek průzkumu začal číst, mrzelo mě nejdříve, jak v něm relativně špatně dopadli lékaři obecně, a to včetně těch ambulantních. Vychází zde, že dávají málo informací svým pacientům o patientských organizacích, že za patientskými organizacemi zaostávají v komunikaci, ve vyjadřování úcty a respektu vůči pacientům i v rozsahu poskytovaných informací, které pacientům dávají.“

Na druhou stranu jsem ale toho názoru, že v dnešní době není problém množství informací (nenapadá mě, co by dnes nebylo nějak komentováno na internetu), ale spíš to, nakolik kterým z nich můžeme věřit. A tady sice lékaři mohou sehrát pomocnou roli rádce, budou-li pacientem nějak konkrétně dotázáni hlavním garantem rozsahu informací o patientských organizacích a jejich spolehlivosti by ale mělo být ministerstvo zdravotnictví.

Asi nelze úplně srovnávat informace, které se pacient dozví od svého lékaře a od patientské organizace. Jde, myslím, o dvě kapitoly (obsah informací od lékaře je přeci jiný než od patientské organizace) a rozhodující není množství, ale kompletnost, tj. zda se dozví vše, co potřebuje pro svou úspěšnou léčbu a další život. V mém vidění světa by se ty informace měly doplňovat, ne si konkurovat.

Lékař by měl především léčit a množství jím vydaných informací o čemkoli, je jen jednou z částí jeho práce. Z toho důvodu, omlouvám se, mi v průzkumu chybí údaj, nakolik pacienti svým lékařům věří, resp. kolik lékařů v rámci své léčby vystřídali, než začali být s pomocí jednoho z nich spokojeni.



Vybavenost a přístupnost ambulancí je jen částečně ovlivnitelná ze strany lékařů, resp. zdravotníků. Velkou roli zde hrají zdravotní pojišťovny.

Vším výše napsaným nechci ale nijak bagatelizovat základní výsledky toho průzkumu, tj. že je zejména třeba zlepšit komunikaci a nefarmakologický přístup zdravotnických pracovníků, zlepšit komunikaci mezi zdravotnickými pracovišti, maximálně zkvalitnit jejich vybavenost, dostupnost včetně zkrácení čekacích lhůt na vyšetření a léčebné výkony.

V tom i v mnohých ostatních parametrech zmíněných na konci průzkumu i já sám dnes vidím nedostatky, které je třeba odstranit nebo aspoň významně redukovat.“



MUDr. Pavel Vepřek – předseda, Občan z.s.

„Pacientské organizace hrají ve zdravotnictví důležitou roli zejména v oblasti závažných chronických onemocnění. Možnost čerpat ze zkušeností lidí, kteří již s konkrétním onemocněním žijí, je velmi cenná, stejně jako přístup k praktickým návodům na zvládnání problémů, které onemocnění přináší. A to nemluvím o podpoře na psychologické rovině, kdy pacient zaskočený svojí nemocí vidí, že v tom není sám.

Průzkum ukázal vysokou spokojenost s pomocí, kterou pacientům poskytují pacientské organizace a současně nespokojenost s tím, že na ně nebyli nasměrováni přímo z nemocniční nebo specializované ordinace. To má nejspíš jednoduché vysvětlení. Zdravotníci profesionálové o těchto organizacích prostě nevědí, což se stává u nemocí, které nevyžadují průběžné korekce léčby. Typicky onemocnění kostí, kloubů, pohybového aparátu. Ony jsou to v zásadě dva odlišné světy. Ten jeden profesionální, který poskytuje potřebnou péči standardním způsobem a ten založený na dobrovolnosti, potřebě pomáhat druhým se stejným údělem a sdílet s nimi své zkušenosti. Logicky se tyto světy nemusí vzájemně potkávat.

Jiná situace je u nemocí, které vyžadují průběžnou interakci mezi zdravotnickými profesionály a pacienty, za příklad bych dal Cystickou fibrózu. U tohoto typu nemocí bývá spolupráce mezi zdravotníky a pacientskými organizacemi velmi těsná. Je škoda, že u nás zatím nevznikla nezávislá pacientská organizace, která by byla zaměřena na fungování zdravotnictví jako celku, na monitorování kvality a dostupnosti péče. Organizace tohoto typu bývají v zemích s pojišťovenským systémem významným hráčem ve zdravotnictví a mají silný vliv na jeho kultivaci. Tak třeba časem.“



JUDr. Ondřej Dostál, Ph.D., LL.M. – právník, specialista na zdravotnické právo

„Průzkum mezi pacientskými sdruženími považuji za hodnotný a jejich činnost za důležitou, neboť dává zpětnou vazbu od těch, pro něž je celý veřejný systém zdravotnictví s rozpočtem takřka půl bilionu korun ročně zřízen a provozován – tedy od nemocných. Za důležitý považuji zejména graf na straně 8, z nějž vyplývá, že většina respondentů hodnotí možnost volby nemocnic a specializovaných ambulancí v rámci kraje školní známkou za tři až za pět – u nemocnic je to 53 % dotázaných, u ambulantní sféry 54 %. Vzhledem k obecné tendenci respondentů známkovat spíše kladně to považuji za varovné. Bohužel to koreluje s mými subjektivními poznatky od laické i odborné veřejnosti.

Ročně absolvuji takřka stovku přednášek, seminářů a besed po regionech, pro pacienty i zdravotníky, a právě otázka volby poskytovatele, časové a místní dostupnosti rezonuje v posledních letech nejvíce. Do českého zdravotnictví proteče tento rok bezprecedentní množství peněz, dle MZ má jít o 465 miliard korun. Připomínám, že před desetiletím, za Leoše Hegera, šlo o méně než polovinu, 220 miliard. Z kritizovaných 7 % HDP do zdravotnictví jsme na kýžené hranici 10 %.



Zajisté, je zde inflace; zajisté, ani za tyto peníze nejde dát „všechno všem“. Je však nepřijatelné, pokud za tyto peníze systém neumí zajistit každému pojištěnci alespoň bezproblémovou dostupnost praktika, zubaře, základní antibiotika, péči bez úplatků a běžné operace bez čekání. Aspoň toto za 465 miliard být musí. Nejde-neexistuje, jak říkal Tomáš Baťa.

Pojištěnec-daňový poplatník má právo dostat hodnotu za své peníze. Jak za ně docílit alespoň jakési „středostavovské“ úrovně zdravotnictví, ale fungující pro každého, bez ohledu na onemocnění a bez ohledu na region, to je úkol pro politické reprezentace budoucích let. Tak jako dosud to, myslím, už moc dlouho nepůjde. Nelze vybrat peníze a pak neplnit zákonné sliby časové a místní dostupnosti péče – už proto, že jsou technicky vzato vymahatelné soudně.

Věřím, že hlas patientských sdružení bude v tomto procesu slyšen – jak těch zaměřených na konkrétní onemocnění, tak oněch soustředěných spíš na trable široké patientské veřejnosti. A přeji jim v tom mnoho úspěchů.“



Mgr. Václav Krása – předseda, Národní rada osob se zdravotním postižením České republiky o.s.

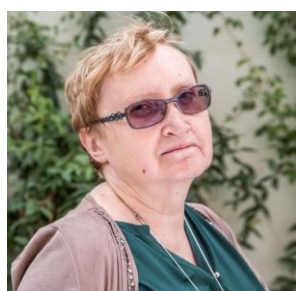
„Obecně považuji takové průzkumy za zcela zásadní, protože pomáhají k většímu propojení zdravotnických zařízení a patientských organizací, které by mělo být co nejužší, protože patientské organizace mohou zdravotnickým zařízením poskytnout velmi cenné informace. Na druhé straně je třeba, aby patientské organizace měly dostatek informací o ambulantních a lůžkových zdravotnických zařízeních.“



Ing. Mgr. Robert Hejzák M.A. – předseda výkonného výboru Národní asociace patientských organizací, z.s. (NAPO)

„Výsledky průzkumu nás v NAPO nepřekvapily. Jasně potvrdily přínos patientských organizací pro lidi, kteří právě procházejí onemocněním nebo lékařskými zákroky a potřebují podporu při navigaci zdravotním systémem. Patientské organizace rozumí tomu, co pacienti prožívají, a umí s nimi komunikovat efektivně a s respektem. V těchto oblastech patientské organizace výrazně převyšují skóre, kterého v průzkumu dosáhly ambulance nebo nemocnice.

Mrzí nás, že z průzkumu zároveň vyplynulo, jak málo nemocnice a ambulance informují své pacienty o tom, že mohou využít služby patientských organizací. Přitom patientská organizace může pacienta od lékaře „převzít“ a trpělivě mu zodpovídat otázky, předávat zkušenosti i poskytovat psychickou podporu, na což expert v ordinaci čas nemá. Častý námět respondentů, aby byla lepší komunikace mezi nemocnicemi, ambulancemi a patientskými organizacemi, si bereme k srdci. Je to úkol, na kterém budeme pracovat.“



Ing. Jiřina Landová – předsedkyně výkonné rady, Unie Roska - česká MS společnost, z.s.

„Výsledky potvrzují naše vlastní zkušenosti. Raději odpovídají ženy, neradi odpovídají mladí lidé všeobecně. Problematika patientských organizací mladé lidi příliš netáhne. Je smutné, že v nedostatečné míře pacienti dostávají informace od zdravotnického personálu. Přitom podle našich zkušeností informacím od lékaře nebo zdravotní sestry pacienti přikládají největší váhu a nejvíce jim důvěřují.



U našich pacientů s roztroušenou sklerózou (RS) jde o centra vysoce specializované péče (MS centra). S některými spolupracujeme velmi úzce, s některými minimálně. Vliv určitě má i čas, který lékař pacientovi může věnovat. Velkou šanci vidíme v zapojení sester, které by mohly informace o patientských organizacích poskytovat. Nejlépe funguje doporučení známých nebo dalších pacientů. Potvrzuje to i váš průzkum.

Je potěšitelné, že ohledně výběru zdravotnického zařízení v kraji panuje spíše spokojenost. Co nás těší nejvíce, je kladné, až velmi kladné hodnocení komunikace ze strany patientských organizací. Snažíme se o co nejdůvěryhodnější a nejkompaktnější poskytování informací. To samé platí o respektu k pacientům. Naše organizace funguje především na principu svépomoci. Pacienti, kteří mohou, pomáhají dalším pacientům. Vědí z vlastní zkušenosti, o co jde. Respekt je podle mého názoru samozřejmostí. S náměty na zlepšení nelze než souhlasit.“



Bronislav Tučný – jednatel, České ILCO, z.s.

„Průzkum ukazuje, že patientské organizace si vedou velmi dobře, a mají co nabídnout novým pacientům, jen je škoda, že právě zdravotnická zařízení málo informují pacienty nebo i zdravotnický personál o působnosti těchto organizací. Některé patientské organizace fungují víc jak 30 let a vznikaly na základě specifických potřeb a podpory pacientů.“



Stanislava Bašatová – zakladatelka, ředitelka patientské organizace a předsedkyně spolku Achilleus, z.s.

„Rodiče našich malých pacientů se s nepříjemnou zprávou ohledně diagnózy jejich dítěte setkávají u gynekologa nebo těsně po porodu. Nikdo nikdy není připravený na špatnou zprávu, obzvláště ve velmi citlivém období mateřství. Naše patientská organizace má nezastupitelnou úlohu = dodat klid a podporu, tak aby rodič byl vůbec schopen vnímat pokyny lékaře a informace k léčbě. Je velká škoda, že příliš nefunguje spolupráce a komunikace napříč obory, i směrem k patientské organizaci. Myslím si, že při vzájemném respektu bychom mohli být zdravotnickým zařízením, lékařům, sestřičkám ku prospěchu. Informovaný a klidný rodič je na léčbu svého dítěte lépe připraven.“

Informujeme a podporujeme nejen rodiče, ale i laickou a odbornou veřejnost. Díky úzkému zaměření jen na naši diagnózu sledujeme novinky a trendy v léčbě po celém světě a máme tak přehled a informace takřka z první ruky. Velkým přínosem pro lékaře také může být zpětná vazba a reakce na léčbu od pacientů, kterou jsme schopni na základě tvrdých dat a díky velké komunitě pacientů poskytnout.“



Mgr. Jitka Kratinová – členka výboru, Asociace muskulárních dystrofií v ČR, z.s.

„Průzkum ukázal, že patientské organizace (PO) hrají nezastupitelnou roli v oblasti podpory, osvěty a vzdělávání nemocných a nejen jich. Úloha PO není v současné době patřičně doceněna. Ukazuje na nedostatečnou vzájemnou spolupráci všech třech subjektů (PO, nemocnic a ambulancí), zde je prostor na zlepšení a vytvoření podmínek pro změnu. Průzkum podává zajímavou informaci o nejčastěji zastoupených onemocněných. V posuzovaných aspektech, jako je existence a fungování PO, informovanost o PO, respekt a úcta k pacientům, vyšly právě patientské organizace s nejvyšším skóre. Zajímavá je také skutečnost, jakou důležitost dávají patientským organizacím sami pacienti.“



Mgr. David Kolář – výkonný ředitel, Asociace inovativního farmaceutického průmyslu (AIFP)

„Pacientským organizacím se v posledních letech podařilo vybudovat si trvalé místo v prostředí českého zdravotnictví. Jsou nezastupitelným partnerem pacientů, ale i zdravotnických odborníků, státní správy a regulátorů. V uplynulém roce se jejich zástupci stali například součástí poradního orgánu Ministerstva zdravotnictví v oblasti vzácných onemocnění, který posuzuje veřejný zájem na stanovení ceny, výše a podmínek úhrady léčiv na vzácná onemocnění. Role pacientských organizací viditelně roste, Česká republika je v této oblasti inspirací i pro ostatní evropské státy. Snad k tomu dílem přispěl i náš projekt Akademie pacientských organizací, který již 11. rokem podporuje rozvoj a profesionalizaci pacientského sektoru.“

Z průzkumu „Barometr mezi pacientskými organizacemi“ vyplynulo, že pacientské organizace jsou dobře známé ve své komunitě pacientů a poměrně viditelné v mediálním prostředí. Nedostatečné informace o jejich existenci přetrvávají mezi zdravotnickými zařízeními a odborníky, kteří jsou v přímém a často prvním kontaktu s pacienty.

Bylo by jistě žádoucí, aby pacient společně s diagnózou a informacemi o léčbě obdržel také zprávu o pacientské organizaci, která pacientovi i jeho rodině může poskytnout další podporu a služby. Vidím zde příležitost pro další rozvoj aktivit pacientských organizací. Věřím, že se jí zhostí s úspěchem.“



Mgr. Filip Vrabel – výkonný ředitel, Česká asociace farmaceutických firem

„Aktivity pacientských organizací začínají být v české společnosti stále významnější, pacienti jejich služby oceňují a pozice pacientských organizací se během posledních let upevňuje i v rámci zdravotnického systému. Vnímám to jako jednoznačně správné. To nakonec potvrzuje i fakt, že pacientské organizace jsou připomínkovými místy při tvorbě legislativy, jsou pevnou součástí řady poradních orgánů s rozhodovacími pravomocemi, a že pacientské rady pracují i ve zdravotních pojišťovnách, kde poukazují na potřeby pacientů.“

Sdílení osobních zkušeností má pro pacienty velkou váhu a nezastupitelnou roli. Pacienti dali v průzkumu jasně najevo, že vidí stále ještě prostor ke zlepšení informovanosti o tom, jaké informace a jakou pomoc jim pacientské organizace mohou poskytnout. Poskytovatelé zdravotních služeb by tedy měli svoji pozornost zaměřit na vyšší míru informovanosti pacientů o existenci pacientských organizací, které se zabývají jejich onemocněním. A je to úkol nejen pro jednotlivé ordinace a nemocnice, ale i pro pacientské organizace, aby se vzájemně lépe propojily.

Zajímavostí je, že pouze jedno procento dotázaných slyšelo o pacientských organizacích od zdravotní pojišťovny. Pojišťovny svoji externí komunikaci v posledních letech zlepšují, jsou stále aktivnější, a to jak na internetu, sociálních sítích a v médiích, tak i pomocí tištěných newsletterů či časopisů. Na druhou stranu je to ale pro nás všechny důležitý podnět, na jaký obsah a na jaké kanály zaměřit více pozornosti při tvorbě informačních kampaní.

Průzkum potvrzuje, že je potřeba dlouhodobě posilovat zdravotní gramotnost veřejnosti. Některé potíže v komunikaci či dojem, že chybí dostatek informací, pramení i z toho, že část populace není dostatečně edukovaná o skutečném stavu, fungování, možnostech a také limitech zdravotnického systému. A to je úkol nejen pro stát, ale i pro nás všechny stakeholdery.“



MUDr. Miroslav Palát, MBA – prezident, Česká asociace dodavatelů zdravotnických prostředků (CZECHMED)

„HealthCare Institute se zhostil zajímavého průzkumu mezi pacienty. Sledovaný vzorek však vypadá hodně výběrový. Jde především o představitele a členy patientských organizací. Jde spíše o starší ženy převážně středoškolského vzdělání. Respondenti – nositelé běžných i vzácných onemocnění. Zejména druzí zmiňovaní jsou skupinou svého vlastního druhu.

Dále se dozvídáme, že doporučení vyhledat patientské organizace pochází spíše od známých, ve zdravotnických zařízeních jde spíše o láně. Vzácněji přímo v akutních zařízeních a výjimečně od zdravotní pojišťovny. Komunikace je obecně hodnocena „spíše spokojeni“ v 60 % jak v nemocnicích, tak v ambulancích. Komunikace ovšem ke spokojenosti v patientských organizacích je 80 %. To je ovšem pochopitelné, jsou provozovány za účelem komunikovat.

Podobně rozložení má i spokojenost s poskytnutými informacemi ohledně aktuálního stavu a možnosti léčby. Tedy kolem 60 % spokojenosti ve zdravotnických zařízeních, ale přes 80 % v patientských organizacích.

Zájem či nenaplněné potřeby tohoto vzorku respondentů však vyjadřují TOP náměty, co by se mělo zlepšit. Tam nacházíme nejvýše postavenou inspiraci „proškolení personálu v komunikaci a nefarmakologických přístupech k pacientům“. Zlepšení komunikace je věčné i vděčné téma. Snad by stálo za to zjistit stanovisko nikoli na výběrovém vzorku (viz na začátku), ale průřezové skupině pacientů.

Podobně by stálo za úvahu zjistit vnímání protistrany – tedy zdravotníků – jak tito vnímají ochotu nebo schopnost komunikace ze strany pacientů. Možná bychom tak věděli lépe, jak vypadají opačné břehy, které se snažíme přemostit.“



Daniel Vavřina – zakladatel, HealthCare Institute o.p.s.

„Letošní již 2. ročník celostátního průzkumu „Barometr mezi patientskými organizacemi“ z pohledu představitelů a členů patientských organizací v České republice nám opět přinesl podnětný vhled do oblasti vzájemné spolupráce mezi nemocnicemi, ambulancemi a patientskými organizacemi.

Z tohoto průzkumu vyplývá, že ve zvyšování informovanosti o existenci patientských organizací na daná onemocnění v nemocnicích a ambulancích, je velký prostor pro zlepšení.

Těší nás hojná účast představitelů patientských organizací v tomto průzkumu a tímto bych chtěl všem zúčastněným poděkovat za zachování důvěry k naší společnosti.“

KONTAKT:

Daniel Vavřina

zakladatel, HealthCare Institute o. p. s.

e-mail: d.vavrina@hc-institute.org

tel: +420 608 878 400

Více o dalších projektech naleznete na: <http://www.hc-institute.org/cz/o-nas.html>