

SLEDOVÁNÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ VE FAKULTNÍ NEMOCNICI PLZEŇ

Ing. Jaroslava Kunová
20. dubna 2010



Základní údaje

- samostatná příspěvková organizace přímo řízená MZ ČR
- provázanost s Lékařskou fakultou UK v Plzni
- 3 960 zaměstnanců (přepočtený počet)
- 1 830 lůžek
- 53 klinik, ústavů a oddělení
- **roční obrat 5 mld. Kč**
- ročně více než
 - 68 tisíc hospitalizací
 - 3 450 porodů
 - 1 milion ambulantních vyšetření

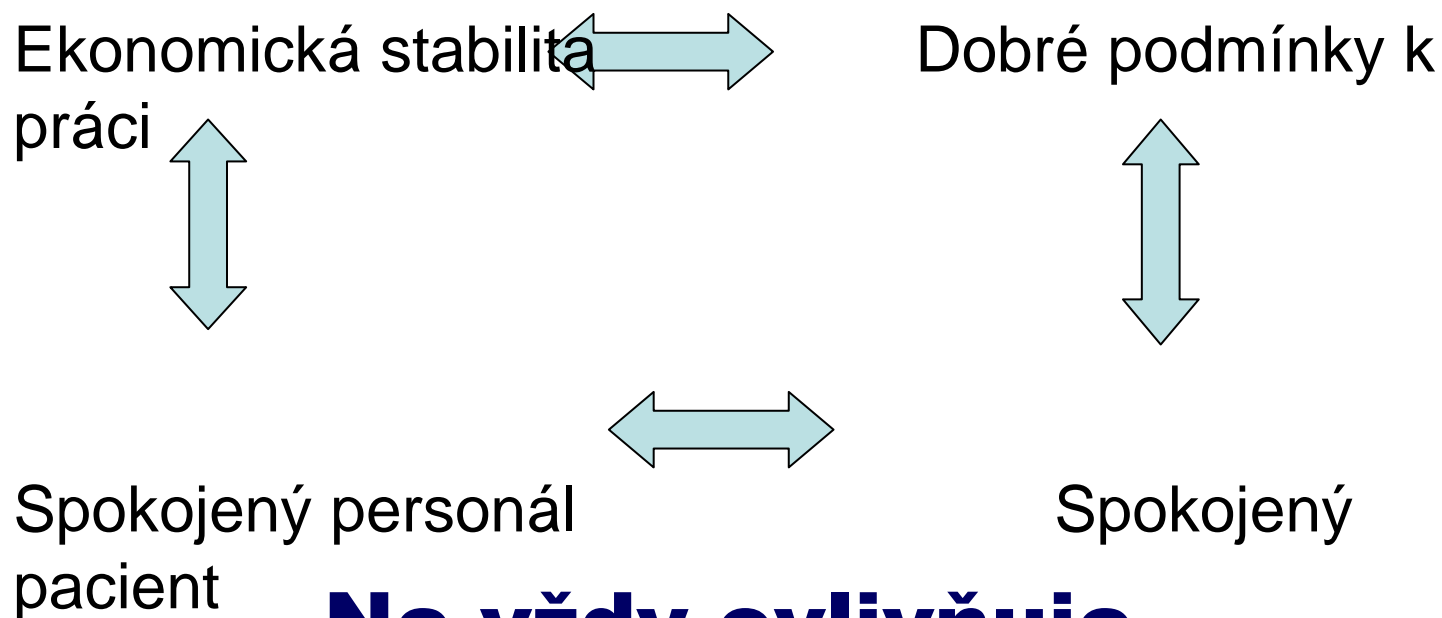


Faktory ovlivňující spokojenost

- **Vysoká úroveň a kvalita českého zdravotnictví** (*stále veřejnosti chybí více zkušeností ze světa, lékaři je mají*)
- **Minimální spoluúčast pacienta** (*že je zdravotnictví zdarma dokáže říci i vrcholný politik*)
- **Rozdíl mezi očekáváním a realitou** (strava, čekání...)
- **Omezené vnímání možností medicíny od pacientů** (*média vytváří mylný dojem, že medicína umí zázraky – tzv. technická medicína*)
- **Proměna vztahu zdravotník – pacient hlavně v oblasti komunikace** (*pacienti si sami hledají informace, chtějí diskutovat, stávají se lékaři partnery*)
- **Zdravotnictví vnímané jako klientský systém**

Širší pohled

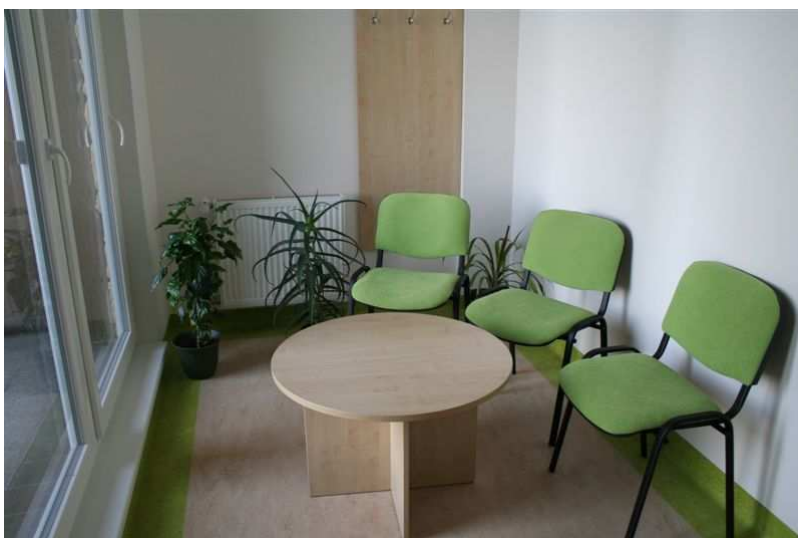
- Subjekty, které se vzájemně ovlivňují:



**Ne vždy ovlivňuje
celkovou spokojenost prostředí,
důležitá je komunikace a přístup!**

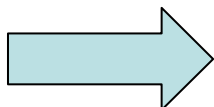
Budujeme hezké prostředí

Nové pracoviště ARO - DIP



Historie sledování kvality - FN Plzeň

- První zkoumání kvality zdravotní péče a spokojenosti pacientů – 1991 – PhDr. Miroslav Bílek
- Zkoumání vytíženosti sester na JIP (ARO, metabolická JIP, koronární), onkologii a standardní odd. – 1989-1991
- **FN Plzeň byla první zdravotnické zařízení v ČR provádějící tato šetření**
- Jednoduchý standardizovaný dotazník na vybraných klinikách
- Odevzdání dotazníku ve speciálních schránkách
- Šetření spokojenosti probíhalo celoročně, nevycházelo z mezinárodně srovnatelné metodiky



Nebylo dostatečně validní

První dotazník pro pacienty

Vážená paní, vážený pane,

obracíme se na Vás s prosbou o pomoc při zlepšování kvality péče o nemocné ve fakultní nemocnici. K bolestem a utrpení provázejících nemoc nechtíme přidávat ještě nepohodu spojenou s pobytem u nás. Po vyplnění vhodte laskavě dotazník do schránky, která je umístěna vedle pracovní staniční sestry.

Za spolupráci Vám děkuje Nina Müllerová, hlavní sestra FN

Jak jste byl(-a) spokojen(-a) s péčí zdravotnického personálu?

Klinická oddělení: _____ Dnešní datum: _____
 Věk: _____ Pohlaví: _____ Distan.: _____ Délka pobytu ve FN: _____

Místo pro Vaše připomínky [*]:

[*] V případech, kdy máte ležet v nemocnici, můžete ležet v nemocnici nebo v jiné nemocnici s pobytem ve FN.

Umístěte vždy jediný křížek do čtverčků, kterými se vyjadřujete Vašim úrovním spokojenosti danou položkou. Např. pokud jste spokojen(-a) s dobrou humorná testování, pak umístěte křížek do pravoho čtverčkusku, pokud například vůbec spokojen(-a) nejste, pak umístěte křížek do levého čtverčkusku.

Spokojen(-a)

	ne	částečně	ano	vůbec ne
Lidská péče	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Způsob, kterým Vám lékař podal informaci o vašich onemocněních	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Způsob, jakým Vás lékař oslovil a chvilky vyvolal, a jaké následky a možnosti měly	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dostatek informací tom, jak se chovat po poručení nemocnic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dobrá humorná testování	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Projevují se u poručení sestry k Vaším obtížím a problémům	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dostatek sestry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Způsob vyšetřování a chvilky sestry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Podávání léčiv a testování	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Péče o zdravotní a sanitární	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Požádání a úklid na oddělení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Strava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dostatek informací v brožurce "Informace nemocným"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kvalita očima pacientů

- Od r. 2005 systematická spolupráce se společností STEM/MARK
- Validní výsledky, jasná metodika
- Možnost objektivního srovnání mezi jednotlivými zdravotnickými zařízeními v ČR i ve světovém měřítku
- Dostatečný statistický vzorek (na rozdíl od jiných firem)
- Podpora a doporučení MZ ČR





Kvalita očima pacientů

- Šetření se koná 1x ročně (v dubnu)
- Týká se pouze lůžkových klinik / oddělení
(dotazník dostane jen pacient hospitalizovaný nejméně 2 noci)
- **Z 65 tisíc hospitalizovaných odevzdalo dotazník 72% – vysoká návratnost**
- Výsledky jsou na www.fnplzen.cz a na Intranetu
(soutěživost mezi pracovišti – prestiž)
- Součást hodnocení klinik i jednotlivců

Dotazník pro pacienty – I.

- 60 otázek, vyplnění trvá cca 20 minut
- **Zdravotník nesmí ovlivnit respondenta, ani ho nutit k vyplňování dotazníku**
- speciální schránka pro odevzdání
- **Obsah:**
 - spokojenost s pobytem v nemocnici
 - s ošetřujícím personálem
 - se stravou, prostředím
 - ranním buzením
 - informováním o zdravotním stavu a jednotlivých diagnostických a terapeutických výkonech
 - a další oblasti

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

HODNOCENÍ ZDRAVOTNÍ PÉČE

Název zdravotnického zařízení: FAKULTNÍ NEMOCNICE PLZEŇ

Kód oddělení:

Kodér

Děrovač 1

Děrovač 2

Číslo dotazníku

Vážená paní, vážený pane,

zvyšování kvality zdravotní péče je jednou z priorit tohoto zdravotnického zařízení. Při tomto procesu by měl hrát stále větší roli také pacient. Vaše odpovědi nám umožní zjistit, jaké jsou potřeby pacientů a co je třeba ve zdravotní péči dále zlepšovat.

Obracíme se proto na Vás s dotazníkem, který se týká spokojenosti s průběhem Vaší současné hospitalizace ve zdravotnickém zařízení. Výzkum je prováděn podle metodiky, kterou připravilo Ministerstvo zdravotnictví ve spolupráci s řešitelem projektu a významnými zdravotnickými institucemi České republiky a vydalo jako doporučený standard. Cílem výzkumu je podpora neustálého zvyšování kvality zdravotní péče v ČR a zavedení standardní metodiky používané ve vyspělých zemích Evropské unie.

Prosíme Vás, abyste věnoval/a přibližně dvacet minut pečlivému vyplnění tohoto dotazníku. Vaše odpovědi jsou pro nás velmi cenné, neboť nám pomáhají zjistit, jaká je úroveň zdravotní péče v ČR. Nejde o nic složitého, na stejné otázky odpovídají v této době tisíce pacientů.

Dotazník je sestaven do přehledných kapitol, které se vždy týkají určité oblasti péče o pacienty. U každé otázky označte, prosím, zakřížkováním do příslušného okénka tu odpověď, která nejvíce odpovídá Vaší současné zkušenosti. Rádi bychom získali maximální možný počet odpovědí na položené otázky, proto Vás žádáme o trpělivost při vyplňování dotazníku. Vaše odpovědi na položené otázky by měly co nejdříve popsat Vaši zkušenost s touto Vaší hospitalizací. Nebojte se proto kritiky u těch oblastí, se kterými jste zde nebyl/a spokojen/a, a naopak kladného hodnocení u péče, s kterou jste spokojen/a byl/a. Pokud na některou otázku nedokážete z nějakého důvodu odpovědět, zaznamenejte čitelně tuto skutečnost u dané otázky. Pokud se při vyplňování zmýlíte, stačí chybnou odpověď zřetelně přeškrtnout a vyplnit správné okénko.

Dotazník vyplňte a při odchodu ze zdravotnického zařízení vložte do schránky, která je k tomuto účelu zřízena. Schránka je zapečetěna a vybírá ji pověřený pracovník. Zdravotnický personál jednotlivých oddělení nemá k vyplněným dotazníkům přístup. Se všemi uvedenými údaji bude zacházeno jako s důvěrnými a budou použity výhradně ke zlepšování kvality péče o pacienty.

Dotazník by měl pacient vyplnit sám. Pokud potřebuje při vyplňování pomoc, měly by odpovědi vyjadřovat jeho názory, nikoliv názory pomáhající osoby. Pomáhající osobou nesmí být personál zdravotnického zařízení, ale může jí být kdokoliv další, komu pacient důvěřuje.

V případě dotazů, nejasností či žádosti o vysvětlení se můžete obrátit na personál nebo vedení zdravotnického zařízení, případně na řešitele projektu.

Děkujeme Vám za spolupráci a za čas, který věnujete vyplnění dotazníku. Velmi si Vaši ochoty vážíme.

MUDr. Jiří Poborský,
náměstek ředitelky pro léčebně preventivní péči FN Plzeň

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu

Dotazník pro pacienty – II.

Upozornění: Prosím, nezapomeňte, že tento dotazník se týká pouze Vaší současné návštěvy ve zdravotnickém zařízení a posledního oddělení, ze kterého budete nyní propuštěn/a.

1. Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánované nebo jako akutní případ?

- 1 Neplánovaně, jako akutní případ
 2 Plánovaně, byl/a jsem objednan/a předem
 3 Byl/a jsem převezen/a odjinud

PLÁNOVANÉ PŘIJETÍ / PŘEVOZ DO ZAŘÍZENÍ

Tuto část dotazníku vyplňte pouze pokud bylo Vaše přijetí či převoz do tohoto zařízení předem plánováno. Netyká-li se Vás tato část, přejděte k otázce číslo 6 („Jak na Vás působil první kontakt se zařízením“).

2. Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?

- 1 Nečekal/a jsem
 2 2-3 dny
 3 Do jednoho týdne
 4 Do jednoho měsíce
 5 Do půl roku
 6 Do roka
 7 Do dvou let
 8 Více než dva roky
 9 Nevím

3. Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?

- 1 Ne
 2 Ano, jednou
 3 Ano, 2-3 ×
 4 Ano, 4 × nebo vícekrát
 5 Nevím

4. Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:

- 1 Příliš dlouhá
 2 Tak akorát
 3 Byl/a jsem přijat/a dříve, než jsem předpokládal/a
 4 Nevím

5. Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?

- 1 Ano
 2 Ne

JAK PROBÍHALO VLASTNÍ PŘIJETÍ DO ZAŘÍZENÍ

6. Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:

- 1 Velmi dobře a profesionálně
 2 Průměrně
 3 Velmi špatně
 4 Nevzpomínám si

7. Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?

- 1 Ano
 2 Ano, v omezené míře
 3 Ne, ačkoliv jsem je žádal/a
 4 Ne, nežádal/a jsem informace

8. Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?

- 1 Do 15 minut
 2 Méně než jednu hodinu
 3 Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny
 4 Dvě a více hodin
 5 Nepamatuji se

9. Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení.

(1 = nejlepší známka, 5 = nejhorší známka)

1.....2.....3.....4.....5

POBYT V ZAŘÍZENÍ

10. Rušil Vás v noci hluk?

- 1 Ne
 2 Ano, hluk ostatních pacientů
 3 Ano, hluk zaměstnanců zařízení
 4 Ano, hluk zvenčí

11. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?

- 1 Velmi spokojen/a
 2 Spíše spokojen/a
 3 Spíše nespokojen/a
 4 Zcela nespokojen/a

12. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?

- 1 Velmi spokojen/a
 2 Spíše spokojen/a
 3 Spíše nespokojen/a
 4 Zcela nespokojen/a
 5 Toalety/sprchy jsem nepoužíval/a

13. Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?

- 1 Ano
 2 Spíše ano
 3 Spíše ne
 4 Ne
 5 Nevím

14. Vyhovovala Vám doba ranního buzení?

- 1 Ano
 2 Spíše ano
 3 Spíše ne
 4 Ne
 5 Nevím

15. Vyhovovala Vám doba návštěv?

- 1 Ano
 2 Spíše ano
 3 Spíše ne
 4 Ne
 5 Nevím

16. Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?

- 1 Velmi dobrá
 2 Spíše dobrá
 3 Spíše špatná
 4 Velmi špatná
 5 Nemoocniční stravu jsem nejedl/a

17. Měl/a jste dietu?

- 1 Ano
 2 Ne
 3 Nevím

18. Jaké množství jídla jste dostával/a?

- 1 Příliš mnoho
 2 Přiměřeně
 3 Příliš málo
 4 Nemoocniční stravu jsem nejedl/a

19. Vyhovovala Vám doba podávání jídel?

- 1 Ano
 2 Ne
 3 Nemoocniční stravu jsem nejedl/a

20. Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?

- 1 Velmi spokojen/a
 2 Spíše spokojen/a
 3 Spíše nespokojen/a
 4 Zcela nespokojen/a
 5 Nevím

21. Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?

- 1 Ano
2 Ne
3 Nevím

OŠETŘUJÍCÍ LÉKAŘ

22. Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?

- 1 Ano, znal/a jsem ho jménem
2 Ano, ale neznal/a jsem ho jménem
3 Ne, nevím kdo byl můj ošetřující lékař

23. Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?

- 1 Ano
2 Ne

24. Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:

- 1 Velmi dobrý
2 Dobrý
3 Nepříliš dobrý
4 Špatný

LÉKAŘI OBECNĚ

25. Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

- 1 Vždy
2 Většinou
3 Občas
4 Nikdy
5 Neptal/a jsem se

26. Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?

- 1 Vždy
2 Většinou
3 Občas
4 Nikdy
5 Neměl/a jsem strach ani obavy

27. Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?

- 1 Často
2 Občas
3 Nikdy

28. Hovořil s Vámi lékař každý den?

- 1 Ano
2 Ne

ZDRAVOTNÍ SESTRY

29. Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

- 1 Vždy
2 Většinou
3 Občas
4 Nikdy
5 Neptal/a jsem se

30. Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?

- 1 Vždy
2 Většinou
3 Občas
4 Nikdy
5 Neměl/a jsem strach ani obavy

31. Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?

- 1 Často
2 Občas
3 Nikdy

32. Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?

- 1 Určitě ano
2 Většinou ano
3 Většinou ne
4 Vůbec ne

ZDRAVOTNÍ PÉČE / LÉČBA

33. Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?

- 1 Často
2 Občas
3 Nikdy

34. Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?

- 1 Určitě ano
2 Spíše ano
3 Spíše ne
4 Určitě ne
5 Nevím

35. Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?

- 1 Ano
2 Ne
3 Nevím

36. Měli Vaši blízcí dostatek příležitosti hovořit s lékařem?

- 1 Ano
2 Ne
3 Nevím

37. Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?

- 1 Vždy
2 Občas
3 Nikdy
4 Lékař se mnou nehovořil

38. Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?

- 1 Vždy
2 Občas
3 Nikdy

39. Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?

- 1 Velmi spokojen/a
2 Spíše spokojen/a
3 Spíše nespokojen/a
4 Zcela nespokojen/a
5 Nepotřeboval/a jsem pomoc

40. Byl/a jste seznámen/a s pravy nemocného?

- 1 Ano
2 Ne
3 Nevím

41. Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?

- 1 Často se stalo, že termín nebyl dodržen
2 Občas se stalo, že termín nebyl dodržen
3 Jen výjimečně se stalo, že termín nebyl dodržen
4 Termíny byly vždy dodrženy
5 Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil/a
6 O vyšetřeních či zákrocích jsem nebyl/a předem informován/a

42. Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:

- 1 Dostával/a více léků než bylo třeba
2 Dostával/a optimální množství léků
3 Dostával/a méně léků než bylo třeba
4 Léky na bolest jsem nepotřeboval/a
5 Nevím

PROPUŠTĚNÍ ZE ZAŘÍZENÍ

Tato část dotazníku se týká propouštění procedury, proto ji vyplňte až těsně před opuštěním zdravotnického zařízení.

43. Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?

- 1 Ne
 2 Ano, měl/a jsem zdravotní komplikace
 3 Ano, čekal/a jsem na léky
 4 Ano, čekal/a jsem na prohlídku u lékaře
 5 Ano, čekal/a jsem na sanitku
 6 Ano, z jiného důvodu

44. Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?

- 1 Jasně a srozumitelně
 2 Málo srozumitelně
 3 Nesrozumitelně
 4 Nevysvětlili vůbec

45. Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?

- 1 Jasně a srozumitelně
 2 Málo srozumitelně
 3 Nesrozumitelně
 4 Neřekl vůbec

46. Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?

- 1 Jasně a srozumitelně
 2 Málo srozumitelně
 3 Nesrozumitelně
 4 Nevysvětlili vůbec
 5 Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění ze zařízení

47. Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?

- 1 Ano
 2 Ne
 3 Můj zdravotní stav to nevyžadoval

OBECNÉ HODNOCENÍ ZAŘÍZENÍ

48. Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?

- 1 Určitě ano
 2 Spíše ano
 3 Spíše ne
 4 Určitě ne

49. Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:

- 1 Výjimečně velká
 2 Velká
 3 Malá
 4 Nedostatečná

50. Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?

- 1 Velmi spokojen/a
 2 Spíše spokojen/a
 3 Spíše nespokojen/a
 4 Zcela nespokojen/a

51. Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?

- 1 Výborná
 2 Velmi dobrá
 3 Dobrá
 4 Dostatečná
 5 Nedostatečná

52. Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:

- 1 Lepší
 2 Stejný
 3 Horší

53. Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?

- 1 Určitě ano
 2 Spíše ano
 3 Spíše ne
 4 Určitě ne

SOCIO-DEMOGRAFICKÉ CHARAKTERISTIKY

S1. Jste muž nebo žena?

- 1 Muž
 2 Žena

S2. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- 1 Základní bez vyučení
 2 Vyučení bez maturity
 3 Maturita
 4 Vysokoškolské

S3. Rok narození (prosím dopište):

19

S4. Vyplnil jste tento dotazník samostatně?

- 1 Ano, zcela samostatně.
 2 Ano, potřeboval/a jsem jen vysvětlit některé otázky, ale při vyplňování odpovědi mi nikdo nepomáhal.
 3 Ne, při vyplňování odpovědi jsem potřeboval/a pomoc další osoby, nebyl to ale nikdo z personálu zařízení.
 4 Ne, při vyplňování odpovědi mi pomáhala sestra nebo někdo jiný z personálu zařízení.

S5. Zapište, prosím, dnešní datum:

Datum: 2010

OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

Jestliže chcete zmínit ještě nějaké další zkušenosti z Vašeho pobytu v tomto zařízení, napište je, prosím, do následujícího rámečku (případně na zadní stranu tohoto dotazníku):

Děkujeme Vám za čas, který jste vyplnění tohoto dotazníku věnoval/a.

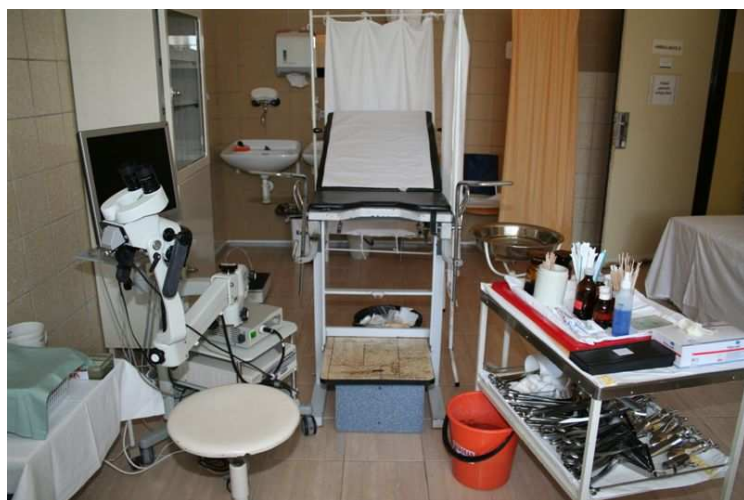
Zkontrolujte, prosím, zda jste zodpověděl/a všechny otázky, které se Vás týkaly.

Vyplněný dotazník zalepte do obálky a tu, prosím, vložte do schránky umístěné na Vašem oddělení.

Zajímavé postřehy - chvála

Gyn.-por. klinika - stará budova - 2002:

- *Lékaři i sestry byli přátelští, vždy poradili*
- *Úžasná péče a milé jednání sester*
- *Byla jsem spokojena, cítila jsem se skvěle*
- *Je zde vynikající kolektiv lékařů i sester*
- *Ochota lékařů a sester byla úžasná*



Gyn.-por. klinika - stará budova - 2002:

- *Je zde nedostatečný počet toalet*
- *Kojícím matkám podávat méně nadýmavou stravu*
- *Uvítala bych pokoje pro méně maminek*
- *Ve sprchách nebylo vždy čisto*



Zajímavé postřehy

Gyn.-por. klinika - NOVÁ budova - 2009:

- Nová budova funguje od září 2008
- Spokojenost patří k nejvyšším v rámci celé FN v 6 ze sledovaných 8 dimenzí
- Vysoká spokojenost s lékaři a sestrami



Gyn.-por. klinika - NOVÁ budova - 2009:

- *Velmi pěkné prostředí, hlavně sestřičky úžasné, hodné a ochotné. To překvapí a HEZKY.*
- *Velké poděkování porodní asistence nejen za profesionální zákrok, ale i za lidské chování k mé osobě.*
- *Byla jsem tu moc spokojená, mohu jednoznačně doporučit. Díky.*



Zajímavé postřehy - kritika

Gyn.-por. klinika - NOVÁ budova - 2009:

- *Chci upozornit na výběr stravy pro kojící maminky. Nejsou vhodná nadýmavá jídla, která jsme občas dostaly.*
- *Jediná, a to velmi negativní zkušenost byla při příjezdu do nemocnice při prvním kontaktu se sestrou v kartotéce gynekologie. Velmi nepříjemná, důležitě se tvářící sestra s nemístnými poznámkami.*
- *Delší noční (a event. i polední) klid, např. alespoň od 21 do 7hod., kdy bychom nebyly rušeny personálem a nikdo po nás nic nepožadoval. Nebojte se vyhodit někomu návštěvu, pokud přijde absolutně nevhodně.*
- *Krásné prostředí, ale ty barevné čáry na zdech jsou špatné, protože když se probudíte z narkózy, tak se Vám ty pruhy pohybují. Strašné!! Jinak to zde bylo velmi dobré.*

Spokojenost - shrnutí

- V době, kdy probíhal sběr dotazníků, bylo na sledovaných odděleních hospitalizováno celkem 3878 pacientů.
- Během šetření se podařilo získat 2582 validních dotazníků, což představuje návratnost 72%. Ve světě (např. Velká Británie) se doporučuje 60% návratnost.
- Mezi respondenty převažují ženy – 54%, muži – 46%.
- Téměř 2/3 respondentů jsou starší 50ti let. Nejsilnější zastoupení pacientů je ve věkové kategorii 51 – 70 let.

Spokojenost - shrnutí

- Výzkum prokázal, že je kvalita péče ve FN Plzeň na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celou nemocnici dosahuje 81,3 %**
- Celková průměrná spokojenost se sestrami činí 80,6%
- Celková průměrná spokojenost s lékaři je 79,4%
- Nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny (92 %) a s propuštěním z nemocnice a pokračováním péče (87 %)
- Naopak nižší spokojenost vyjadřují pacienti s citovou oporou (77 %) a tělesným pohodlím (78 %)
- U ostatních dimenzí převyšuje spokojenost 80 %
- **Celkovou spokojenost podporuje fakt, že naprostá většina pacientů (99 %) by FN Plzeň doporučila svým přátelům, nebo rodině.**



Kvalita pracovního života

- Šetření mezi zaměstnanci
- Řešitelem rovněž RNDr. Tomáš Raiter ve spolupráci s firmou Proteq, s.r.o.
- **FN Plzeň je opět první nemocnicí v ČR, která provedla šetření kvality pracovního života zaměstnanců v tomto rozsahu a porovnala své výsledky s výsledky západoevropských fakultních nemocnic**



Kvalita pracovního života

- Sběr dat ve FN probíhal od 19. 5. do 5. 6. 2008
- **Z celkového počtu 3 999 zaměstnanců se podařilo získat odpovědi od 2 571 osob. Návratnost dosáhla hodnoty 68 %.**
- Projektu se zúčastnilo 68 pracovišť FN Plzeň.
- Obsah:
 - Rovnováha mezi prací a soukromým životem
 - Hodnocení, školení, vzdělávání a osobní rozvoj
 - Komunikace, srozumitelnost úkolů a účast na rozhodování
 - Bezpečnost práce
 - Postoje personálu

Kvalita pracovního života

- **Přínos:** Zajímavý obrázek o situaci uvnitř jednotlivých zdravotnických provozů jak zaměstnanci vnímají organizaci, svého přímého nadřízeného, vedoucího organizačního celku
- **Výsledky:** Závěrečná zpráva prezentována na setkání vedoucích zaměstnanců zdravotnických i nezdravotnických profesí - byly vyzdviženy jak silné, tak slabé stránky kvality života zaměstnanců FN
- Důvěra personálu, že problémy se budou řešit
- Informace pro výběrová řízení na místa vedoucích pracovníků jednotlivých provozů – zdravotnických i nezdravotnických

Další efekty:

- Na dvou klinikách provedeno šetření využití pracovní doby
- Důležité doplňující informace k výše uvedeným projektům, např.:
 - Spokojenost pacientů **x** doba, kdy se lékař věnuje pacientovi
 - Spokojenost personálu **x** organizace práce mezi klinikami (prostoje apod.)

Využití projektů sledování kvality

- Zlepšení prostředí a podmínek pro pacienty
- Velký **důraz na komunikaci a asertivní chování zdravotnických profesionálů**
(nevhodné chování může zdiskreditovat i mimořádně vysokou odbornou úroveň a kvalitu péče, zájem médií – poškození dobrého jména)
- Využití v marketingu nemocnice (příslib pro budoucnost)
- Zefektivňování procesů a postupů
- Paradoxně: snižování nákladů

Děkuji za pozornost

www.fnplzen.cz