

KVALITA OČIMA PACIENTŮ rehabilitační ústavy - I. díl

Měření kvality zdravotní péče v rehabilitačních ústavech přímo řízených MZ ČR

Únor 2010 / Závěrečná zpráva z projektu / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter



Moderní rehabilitace tvoří souhrn společenských opatření, jejichž cílem je integrace postiženého v co možná největší míře ve společnosti zdravých lidí.

Rehabilitace je nejen vysoce humánní a životní jistoty upevňující systém, ale i vysoce ekonomicky efektní činnost. Zajišťuje občanům základní práva na zdraví, na výchovu a vzdělání, na práci, na plnohodnotný život.

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

V roce 2009 byly do měření kvality zdravotních služeb prostřednictvím spokojenosti pacientů v rámci projektu Kvalita Očima Pacientů poprvé zahrnuty také rehabilitační ústavy. Vzhledem k cílům moderní rehabilitace je to krok naprosto logický. Hlavním cílem moderní rehabilitace je (podobně jako u psychiatrie) začlenění postiženého v co možná největší míře do společnosti zdravých lidí.

I zde platí, že vedle humánních pohnutek existují i zřetelné ekonomické efekty spojené s cíli rehabilitace. Bylo prokázáno, že spokojenost pacientů urychluje jejich léčbu a zkracuje délku pracovní neschopnosti. Ve vyspělých zdravotních systémech jsou proto podporovány projekty, které monitorují kvalitu zdravotních služeb a stimulují její růst prostřednictvím informací o spokojenosti pacientů.

Podle standardizované metodiky založené na statisticky validním měření spokojenosti pacientů v osmi různých dimenzích kvality byly vyhodnoceny výpovědi více než tisícovky pacientů hospitalizovaných v listopadu a prosinci roku 2009 v rehabilitačních ústavech přímo řízených Ministerstvem zdravotnictví ČR. Vybraný vzorek velmi dobře reprezentuje všech 1575 v době výzkumu hospitalizovaných pacientů. Průměrná návratnost dotazníků překročila 77 procent. Sběr dat proběhl v souladu s metodickým standardem zveřejněným ve věstníku MZČR. Z dokumentů předaných jednotlivými subjekty vyplývá, že všechna měřená zdravotnická zařízení splnila metodické požadavky na kvalitu sběru dat.

Výzkum odhalil některé odlišnosti v očekávání pacientů od rehabilitačních zdravotních služeb ve srovnání se všeobecným lékařstvím.

Výrazně větší nároky a očekávání mají pacienti rehabilitačních ústavů v oblasti informování a intenzitě komunikace s lékařem. Zatím co ve všeobecných nemocnicích nepatří mezi špatně hodnocené indikátory frekvence hovorů s lékařem, v rehabilitačních ústavech je to jeden z nejhůře hodnocených indikátorů. Podobně jako v ostatních oborech i zde chtějí být pacienti více zapojeni do rozhodování o vlastní léčbě. S nízkým hodnocením těchto indikátorů je pravděpodobně také spojeno nízké hodnocení důvěry v lékaře. Z hlavních skupin personálu rehabilitačních ústavů však mají pacienti největší očekávání od rehabilitačních pracovníků, to se projevuje jejich nenižším hodnocením ve všech do výzkumu zahrnutých ústavech.

V České republice je zakotveno právo pacienta na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení. Aby mohlo být toto právo naplněno, musí mít občan k dispozici spolehlivé informace o kvalitě zdravotnických zařízení, na základě kterých se může rozhodovat. Veřejně dostupné informace o kvalitě zdravotnických zařízení jsou proto předpokladem naplnění jednoho z práv občanů zakotvených v našem právním řádu.

Informace o kvalitě zdravotní péče z pohledu jejích uživatelů, zpracované empiricky validním a jednotným způsobem, který umožňuje srovnání různých zařízení, jsou zároveň užitečným podkladem pro managementy nemocnic při řízení kvality, dostupnosti a efektivity poskytované zdravotní péče.

Pravidelné poskytování informací o kvalitě zdravotní péče veřejnosti je také jedním z kroků směřujících ke zvyšování povědomí občanů o odpovědnosti za své zdraví a posilování postavení pacienta v systému zdravotní péče v České republice.

Smyslem jednotného měření kvality péče, založeném na shodné metodice sběru a zpracování dat, je umožnit korektní a důvěryhodné srovnání kvality jednotlivých nemocnic v zájmu naplnění výše uvedených cílů. Aby výzkum spokojenosti pacientů skutečně mohl sloužit jako kvalitní nástroj pro řízení kvality, musí splnit přísné metodické požadavky. Ne každá anketa mezi pacienty tyto nároky splňuje a ne každá nemocnice má tu odvahu poskytovat výsledky výzkumu odborné i laické veřejnosti. Zkušenosti ze světa však ukazují, že jediné otevřenost a odvaha poskytovat veřejnosti informace o svých přednostech i nedostatcích vede ke zlepšování kvality a zvyšování důvěry klientů nemocnic. Ministerstvo zdravotnictví ČR podporuje od roku 2002 projekt Kvalita Očima Pacientů, který je založen na mezinárodně kompatibilní metodice měření osmi dimenzí kvality zdravotní péče.

Rád bych tímto poděkoval pracovníkům ministerstva zdravotnictví za dlouhodobou podporu tohoto projektu a pracovníkům všech ústavů za aktivní účast v projektu a spolupráci při sběru dat a zpracování výsledků. Pacientům pak za trpělivé odpovědi na nekonečné otázky.

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů



STRUČNÝ OBSAH

Podrobný obsah	strana 05
EXECUTIVE SUMMARY	strana 07
PODROBNÁ ZPRÁVA	strana 15
Hlavní zjištění	strana 16
Metodická část	
Řešitel projektu	strana 19
Východiska projektu	strana 20
Metodika projektu	strana 21
Návratnost dotazníků	strana 28
Výsledková část	
A. Souhrnné hodnocení za všechny rehabilitační ústavy	strana 31
B. Hodnocení podle převažující diagnózy	strana 83
C. Hodnocení jednotlivých rehabilitačních ústavů	strana 105
Příloha: Dotazník	strana 308

PODROBNÝ OBSAH

EXECUTIVE SUMMARY

- Highlights strana 07
- Metodika strana 08
- Struktura výsledků a závěrečné zprávy strana 09
- Předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků strana 10
- Závěry a doporučení strana 14

PODROBNÁ ZPRÁVA

strana 15

Hlavní zjištění

strana 16

Metodická část

- Řešitel projektu strana 19
- Východiska projektu strana 20
- Dimenze kvality zdravotní péče strana 21
- Jak se orientovat ve výsledcích strana 23
- Sběr dat a návratnost dotazníků strana 26

Výsledková část

- A. Souhrnné hodnocení za všechny rehabilitační ústavy dle dimenzí strana 31
- B. Hodnocení podle převažující diagnózy strana 83

PODROBNÝ OBSAH

C. Hodnocení jednotlivých rehabilitačních ústavů strana 105

RÚ Kladruby

strana 106

RÚ Luže-Košumberk

strana 176

RÚ Hrabyně

strana 242

Příloha: Dotazník

strana 308

EXECUTIVE SUMMARY - HIGHLIGHTS

1. Výsledky měření kvality zdravotní péče v rehabilitačních ústavech léčebnách vycházejí ze zpracování dotazníků **1064 respondentů**.
2. Výběrový soubor reprezentuje celkem **1 575** v době výzkumu **hospitalizovaných rehabilitačních pacientů**.
3. Dotazníky byly pořízeny v listopadu a prosinci roku 2009 ve **třech rehabilitačních ústavech** přímo řízených MZ ČR.
4. Rehabilitační ústavy jsou na otevřených odděleních hodnoceny v rozpětí hodnot 79 – 87 procent.
5. Metodická **kriteria splnily** všechny ústavy zařazené do šetření.
6. **Nejvyšší kvalitu** zdravotních služeb vykazuje **Rehabilitační ústav Kladruby**.
7. Zpráva obsahuje **přehledné výsledky** souhrnné **spokojenosti pacientů**, za jednotlivé dimenze kvality i dílčí indikátory dimenzí členěné podle **ústavů, skupin diagnóz a profesních skupin personálu**.

EXECUTIVE SUMMARY - METODIKA

FORMÁLNÍ NÁLEŽITOSTI PROJEKTU

Zadavatel:

Ministerstvo zdravotnictví České republiky

Palackého náměstí 4, 128 01 Praha 2

Zastoupené: MUDr. Markétou Hellerovou, náměstkyní ministryně

Název veřejné zakázky malého rozsahu:

„Sběr a zpracování dotazníků pro měření kvality a bezpečnosti zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů a jiných respondentů v přímo řízených organizacích MZ.“

Dodavatel a odpovědný řešitel:

RNDr. Tomáš Raiter – VÝZKUM & MARKETING

Opletalova 9, 110 00 Praha 1

+420 774 203 543

e-mail: raiter@hodnoceni-nemocnic.cz

www.hodnoceni-nemocnic.cz

Harmonogram prací:

říjen 2009 – příprava dokumentace, aktualizace metodických materiálů dostupných na portálu kvality a bezpečí MZ

listopad - prosinec 2009 – terénní práce – sběr dotazníků

prosinec 09 – leden 10 – předávání podkladů o počtech hospitalizovaných pacientů v jednotlivých zdr. zařízeních nezbytných pro vážení datových souborů a výpočet návratnosti dotazníků

leden 10 – pořízení dat do elektronické podoby, datová analýza

únor-březen 2010 – statistické zpracování a vyhodnocení, vypracování závěrečné zprávy

Hlavní cíle projektu:

- pořídit dotazníky do elektronické podoby
- zpracovat a vyhodnotit data dle navržené metodiky
- vypracovat závěrečnou zprávu s vyhodnocením kvality zdravotní péče
- zpracovat výsledky pro internetové stránky

METODIKA

Pro měření kvality zdravotní péče v rehabilitačních ústavech přímo řízených MZ byla zvolena metodika osmi dimenzí, která je kompatibilní s mezinárodně používanou metodikou měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů.

Celkem bylo vyhodnoceno 1 064 dotazníků vyplněných pacienty ve třech ústavech.

Sledované dimenze kvality jsou následující:

1. **přijetí do nemocnice**
2. **respekt, ohled, úcta**
3. **koordinace a integrace péče**
4. **informace, komunikace, edukace**
5. **tělesné pohodlí**
6. **citová opora**
7. **zapojení rodiny**
8. **propuštění a pokračování péče**

Každá dimenze je sycena 3-10 dílčími indikátory. Celkový počet indikátorů je 49.

Vyhodnoceny byly dotazníky, předkládané pacientům lůžkových oddělení ve velkých přímo řízených nemocnicích v roce 2008 v souladu s pokynem náměstkyně ministra č.j. 46997/2009.

Dotazníky poskytly všechny vyzvané organizace (v abecedním pořadí):

1	RÚ Kladruby	
2	RÚ Luže- Košumberk	
3	RÚ Hrabyně	

EXECUTIVE SUMMARY – STRUKTURA VÝSLEDKŮ A ZÁVĚREČNÉ ZPRÁVY

DETAIL ZPRACOVÁNÍ VÝSLEDKŮ

Metodika osmi dimenzí umožňuje měřit kvalitu zdravotní péče až na úroveň nejmenších organizačních jednotek nemocnice - pracovišť. Podmínkou je jednoznačná identifikace měřených jednotek na dotazníkovém formuláři a dostatečný počet responsí za samostatně měřenou organizační jednotku. Obvykle jsou samostatně vyhodnocovány jednotlivé stanice/oddělení zdravotnických zařízení.

Každá samostatně hodnocená organizační jednotka (ústav, oddělení, stanice) je hodnocena v těchto úrovních:

- 1. Souhrnná spokojenost** – celkový index kvality zdravotní péče
- 2. Spokojenost v jednotlivých (osmi) dimenzích kvality** – index dimenze kvality
- 3. Srovnání výsledku pracoviště s průměrem za všechna ostatní pracoviště,**
a to ve všech dimenzích kvality
- 4. Srovnání výsledku pracoviště s výsledkem za předchozí šetření**
(u opakovaných měření)
- 5. Hodnocení sester**
- 6. Hodnocení lékařů**
- 7. Hodnocení všeobecných služeb**
- 8. Přehled indikátorů** – statisticky významné odchylky v hodnocení pracoviště ve srovnání s ostatními pracovišti za všech 49 dílčích indikátorů jednotlivých dimenzí
- 9. Přípomínky pacientů** – přepisy vyjádření pacientů k hospitalizaci
- 10. Základní frekvence** – frekvence odpovědí na jednotlivé otázky

Toto členění výsledků umožňuje přesnou a cílenou identifikaci nedostatků v kvalitě péče s přesností na jednotlivá pracoviště a skupiny pracovníků. Přehledná interpretace výsledků umožňuje snadnou formulaci konkrétních opatření směřujících ke zlepšení kvality zdravotní péče.

STRUKTURA ZÁVĚREČNÉ ZPRÁVY

Hlavní zjištění

Metodická část

Výsledková část

KAPITOLA A. - Souhrnné hodnocení za všechny ústavy

KAPITOLA B. - Hodnocení dle převažující diagnózy

KAPITOLA C. - Hodnocení jednotlivých ústavů

Metodická část přináší vedle základních informací o metodice a metodických parametrech výzkumu také podrobnější vysvětlení, jak se ve výsledcích orientovat a jak správně číst grafy a tabulky použité ve zprávě.

V kapitole A. zprávy nazvané **SOUHRNNÉ HODNOCENÍ ZA VŠECHNA ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ** je provedeno srovnání výsledků jednotlivých organizací v členění: souhrnná spokojenost, spokojenost v jednotlivých dimenzích, hodnocení sester, hodnocení lékařů, rehabilitačních pracovníků a hodnocení všeobecných služeb.

V kapitole B. zprávy nazvané **HODNOCENÍ DLE SKUPIN DIAGNÓZ** byla provedena kategorizace všech měřených pracovišť ve všech ústavech podle převažujících diagnóz, do čtyř kategorií (ortopedické, neurologické, smíšené a spinální jednotka). Kapitola obsahuje srovnání kategorií podle souhrnné průměrné spokojenosti a dále bylo v každé kategorii provedeno srovnání celkového hodnocení všech pracovišť, které byly do dané kategorie zařazeny. Stejně srovnání kategorií je provedeno ještě v kategoriích hodnocení sester, lékařů a rehabilitačních pracovníků. V souladu se závěry kapitoly „Předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků“ je srovnání výsledků pracovišť podle kategorií pravděpodobně nejobektivnějším porovnáním výsledků různých pracovišť.

V kapitole C. zprávy nazvané **HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH ZDRAVOTNICKÝCH ZAŘÍZENÍ** jsou podrobně zpracovány výsledky výzkumu za jednotlivé léčebny od metodických parametrů sběru (návratnost, histogram sběru dotazníků, hodnocení terénních procedur, rozložení vah apod.) přes souhrnné výsledky, hodnocení dimenzí kvality a hodnocení personálu až po hodnocení jednotlivých indikátorů kvality na každém měřeném pracovišti daného zdravotnického zařízení.

EXECUTIVE SUMMARY - PŘEDPOKLADY A OMEZENÍ SROVNATELNOSTI VÝSLEDKŮ

PŘEDPOKLADY A OMEZENÍ SROVNATELNOSTI VÝSLEDKŮ

Porovnání výsledků (benchmarking) je jedním z pilířů metody měření kvality zdravotní péče pomocí osmi dimenzí kvality. Srovnání výsledků v ploše (s jinými subjekty) a srovnání v čase (s předešlými šetřeními) je významným nástrojem pro interpretaci výsledků, sledování vývoje kvality zdravotní péče v čase a vyhodnocování úspěšnosti opatření přijatých managementem zdravotnického zařízení. Zveřejnit výsledky a zajistit veřejnosti možnost výsledky porovnat a na základě dostupných informací o kvalitě zdravotní péče uplatnit své právo na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení je jedním z hlavních cílů implementace této metody ve všech vyspělých zdravotních systémech ve světě.

Zveřejňování informací o kvalitě jednotlivých zdravotnických zařízení je zároveň poměrně citlivou záležitostí, která může významně ovlivňovat poptávku po službách jednotlivých subjektů a tím i jejich budoucnost. Z tohoto důvodu je zcela nezbytné, aby byla vždy věnována mimořádná pozornost kvalitě a struktuře porovnávaných dat a aby bylo vždy pečlivě zkoumáno a diskutováno, zda jsou spolu srovnávány výsledky, které jsou opravdu souměřitelné a srovnatelné. Nedbalost při prezentaci výsledků v tomto ohledu může způsobit více škody než užítku. Naopak dobře připravený a zveřejněný benchmarking je jednou z nejsilnějších a nejpřirozenějších motivací personálu na všech úrovních pro zvyšování kvality zdravotní péče.

Z výše uvedených důvodů považujeme tuto kapitolu, která nabízí diskuzi předpokladů a omezení srovnatelnosti výsledků jednotlivých měřených subjektů, za klíčovou pro rozhodování o rozsahu a podmínkách zveřejnění výsledků výzkumu a pro vyvozování závěrů ze srovnávání výsledků dosažených v různých měřených organizačních jednotkách.

Základní předpoklady srovnatelnosti výsledků

Aby bylo možné výsledky srovnávat, je potřeba splnit tři základní předpoklady:

- 1. Shodný výzkumný nástroj** (dotazník) ve všech měřených org. jednotkách
- 2. Shodný postup při terénním sběru dat** (výběr, dotazová situace, návratnost...)
- 3. Shodný algoritmus zpracování a vyhodnocení výsledků** (výpočet dimenzí...)

Ad1/ Předpoklad shodného výzkumného nástroje

Pro splnění předpokladu shodného výzkumného nástroje by v ideálním případě měla být zajištěna shoda v obsahu i formě vyhotovení dotazníku. Zachování shodné formulace a stejného pořadí otázek v dotaznících použitých ve všech měřených organizačních jednotkách je podmínkou nutnou. Formát a grafické provedení dotazníku může také za určitých okolností ovlivňovat výsledky (např. nepřehledný a špatně čitelný dotazník snižuje ochotu respondentů a může způsobit i nesprávné pochopení otázky), ale menší odchylky ve formální stránce dotazníku by neměly být překážkou porovnatelnosti dat.

Splnění předpokladu shodného dotazníku v tomto výzkumu

Vzhledem k tomu, že se všechny nemocnice řídily stejným pokynem, jehož přílohou bylo doslovné znění dotazníku, je tato podmínka velmi dobře splněna. Většina subjektů využila společného tisku dotazníků, které jim MZ nabídlo, takže nebyla narušena ani grafická jednota dotazníku.

S přihlédnutím k výše uvedenému lze konstatovat, že výzkumný nástroj není překážkou srovnatelnosti dat z tohoto výzkumu.

EXECUTIVE SUMMARY - PŘEDPOKLADY A OMEZENÍ SROVNATELNOSTI VÝSLEDKŮ

Ad2/ Předpoklad shodného postupu při terénním sběru dat

Pro splnění tohoto předpokladu by mělo být zajištěno, že sběr dat probíhá ve všech měřených organizačních jednotkách podle shodných pravidel a pokynů, přičemž podstatné je, aby byla zajištěna shoda v následujících kritériích:

- shodná kritéria výběru respondentů – reprezentativita vzorku za danou měřenou organizační jednotku
- shodné podmínky dotazování (stejný čas nebo srovnatelná období - zajišťující předpoklad shodné dotazové situace a reakce respondentů na dotazník)

Dobré splnění tohoto předpokladu zajišťuje minimálně 50ti procentní návratnost dotazníků a normální rozložení vah maximálně v rozsahu hodnot 0,3 – 3.

Splnění předpokladu shodného postupu při terénním sběru dat v tomto výzkumu

Fáze sběru dat probíhala ve všech organizacích podle shodného metodického pokynu (Věstník MZ, částka 3, květen 2008), což zajistilo velmi dobrou shodu v postupu sběru dat v jednotlivých zařízeních. Tuto shodu potvrzují i kontrolované parametry sběru:

- 1/ histogram sběru dat zpracovaného z údaje o datu vyplnění dotazníku pacientem – údaj je součástí dotazníku, vyplňuje respondent
- 2/ návratnosti dotazníků vypočtené jako podíl vrácených vyplněných dotazníků a počtu hospitalizovaných pacientů v době sběru dotazníků (dle informací z nemocničních informačních systémů)
- 3/ histogram rozložení vah v datovém souboru

Všechny údaje vypovídají o kvalitě výběru, reprezentativitě výběrového vzorku a časovém průběhu sběru dat.

Podmínku dosažení návratnosti dotazníků aspoň ve výši 50 procent splnila všechna zdravotnická zařízení. (viz graf Návratnost dotazníků – str. 38).

Dva odlišné postupy sběru dat

Splnění metodických požadavků na sběr dat lze teoreticky dosáhnout dvěma odlišnými postupy organizace distribuce a sběru dotazníků – kontinuálním a kampaňovitým. Praktické zkušenosti z posledních 5 let u nás (a ještě delší ze

zahraničí) však ukazují, že pouze jedna z obou metod – kampaňovitý sběr s úplným výběrem - vede k dlouhodobě dosahovaným uspokojivým parametrům šetření.

Kontinuální způsob sběru je založen na nepřetržité distribuci a sběru dotazníků a kampaňovitý způsob pracuje s nárazovým sběrem v poměrně krátkém období, který se opakuje po určité době (např. po 6 nebo 12 měsících).

Při kontinuální metodě jsou dotazníky rozdávány nepřetržitě po celé období, za které má být výzkum proveden. Např. při měření spokojenosti pacientů za rok 2006 řada nemocnic zahájila sběr někdy na začátku roku (leden, únor) a skončila na konci roku (listopad, prosinec). Během celého období byly dotazníky s různou intenzitou nabízeny pacientům a vybírány zpět. Základní problém tohoto způsobu je výběr respondentů. Protože při tomto způsobu není možné nabízet dotazník efektivně všem pacientům, je třeba zvolit nějaký dostatečně náhodný klíč pro výběr pacientů, který povede k vytvoření reprezentativního výběrového vzorku. Důsledné dodržení takového klíče ve všech měřených organizačních jednotkách je organizačně i metodicky natolik náročné, že je takřka neproveditelné. Dalším problémem pak je, že dlouhodobá zátěž personálu kontinuální distribucí a výběrem dotazníků způsobuje převládnutí nežádoucích stereotypů, nízkou angažovanost personálu a návratnost velmi rychle klesne na velmi nízké hodnoty hluboko pod 50 procent a často i pod hranici deseti procent.

Naopak nárazový/kampaňovitý sběr má celou řadu výhod z nichž nejpodstatnější je naprosté zjednodušení výběrového klíče. Při sběru tímto způsobem je po určité krátké období 4-8 týdnů prováděn velmi intenzivní sběr, při kterém je dotazník nabízen všem hospitalizovaným pacientům, kteří jsou propouštěni z lůžkové péče. Výjimku tvoří jen pacienti, kteří strávili v nemocnici tak krátkou dobu (méně než 2 dny), že nestačili načerpat dostatek zkušeností pro relevantní odpovědi na otázky dotazníku. Z etických důvodů ještě dotazník není nabízen natolik handicapovaným pacientům, že by dotazník nebyli schopni vyplnit. Ti však obvykle tvoří cca 5 % hospitalizovaných pacientů. Sestry vedou evidenci o počtu takových případů a vyplňují během výzkumu tzv. hlášení o nezařazených pacientech. Možnost (a zároveň povinnost) provádět úplný výběr je výrazným zjednodušením organizace sběru. Zároveň se tím výrazně zmenšuje prostor pro selekci pacientů a manipulaci s výběrovým souborem ze strany hodnoceného personálu. Návratnost dotazníků se při důsledném uplatňování kampaňovitého sběru dotazníků pohybují vysoko nad 50 procentní hranicí a nejsou výjimkou hodnoty návratnosti překračující 70 %.

EXECUTIVE SUMMARY - PŘEDPOKLADY A OMEZENÍ SROVNATELNOSTI VÝSLEDKŮ

Vliv použité techniky sběru dat na návratnost a výsledky spokojenosti pacientů – porovnání obou technik ve FN Plzeň

Pro diskusi vlivu použitého způsobu sběru dat na návratnost dotazníků a na celkové výsledky spokojenosti jsme ve zprávě z roku 2007 porovnali dvě šetření (v prvním a druhém pololetí r. 2006) ve FN Plzeň. V prvním pololetí proběhl sběr dat metodou kontinuálního sběru s návratností 12 %. Ve druhém pololetí proběhl sběr dat ve stejných organizačních jednotkách téže nemocnice metodou kampaňovitého sběru a návratnost se zvýšila na 63,0 % (!) Rozdíl nebyl pouze ve způsobu sběru, ale také v tom, že každá měřená organizační jednotka dostala dopředu písemný plán, kolik dotazníků by měla shromáždit, aby splnila minimální 50 procentní hranici návratnosti. Návratnost byla po celou dobu průběžně monitorována a stanice, které zaostávaly za plánovaným počtem, byly vybíduty ke zlepšení organizace distribuce a sběru dotazníků. Důsledně byla dodržována i další doporučení uvedená v metodické příručce Kvalita Očima Pacientů. Výsledkem bylo řádové zvýšení návratnosti (z 12 % na 63 %).

Důsledné respektování metodických zásad vede k vyšší kvalitě dat a výsledné hodnocení více odpovídá realitě. Rozvolnění pravidel sběru dat naopak vede k nižší reprezentativitě výběrového vzorku, větší selekci pacientů a většímu uplatnění tzv. haló-efektu při výběru respondentů (pacientů). V důsledku toho jsou výsledky měření nerealisticky nadhodnocené a zdravotnická zařízení s výrazně nízkou návratností dosahují neoprávněně lepších výsledků. Proto je splnění kritéria návratnosti důležitou podmínkou pro objektivní srovnávání výsledků. Tento rozdíl je zřejmý i z výsledků naměřených v roce 2006 oběma technikami ve FN Plzeň (viz zpráva z roku 2007).

Ad 3/ Předpoklad použití shodného algoritmu zpracování a vyhodnocení výsledků

Zpracování dat a vyhodnocení výsledků bylo provedeno u všech měřených organizačních jednotek podle stejného algoritmu.

EXECUTIVE SUMMARY - PŘEDPOKLADY A OMEZENÍ SROVNATELNOSTI VÝSLEDKŮ

Shrnutí srovnatelnosti výsledků

Vedle výše uvedených nezpochybnitelných předpokladů pro korektní srovnávání výsledků existují ještě další okolnosti, které je dobré vzít v úvahu.

Na základě tří ročníků projektu můžeme potvrdit hypotézu, kterou jsme formulovali v předchozích letech, že do hodnocení spokojenosti se určitým způsobem promítá také specializace (lékařský obor), ke které pracoviště patří. Nejspíš to souvisí s mírou traumatizace pacientů, průměrnou dobou hospitalizace, různým stylem komunikace lékařů v různých oborech, dlouhodobě ustálenými zvyklostmi apod.

Dosavadní zkušenosti naznačují, že většinou (ale není to pravidlo) lepších výsledků dosahují obory, pro něž jsou typická spíše menší nebo velmi specializovaná pracoviště (onkologie, nukleární medicína, kardiologie, neurochirurgie), nebo pracoviště s kratší dobou hospitalizace (např. oftalmologie, ORL). Na opačném konci obvykle se slabším hodnocením se nacházejí obory, kde zátěž pacientů a pravděpodobně i personálu bývá větší (psychiatrie, neurologie, pneumologie).

Zvláštní kategorií pak tvoří porodnictví a pediatrie, kde bývají výsledky hodnocení spokojenosti často výrazně nižší. U hodnocení šestinedělek může výsledky ovlivňovat deprese po porodu (deprese v šestinedělí = postpartální deprese = „baby blues“), způsobovaná pravděpodobně hormonální změnou.

Z tohoto důvodu obsahuje metodický standard pokyn, aby se při výzkumech spokojenosti porodnice hodnotily zvlášť a doporučuje se porodnická oddělení a kliniky porovnávat zase jen s jinými porodnickými jednotkami, protože srovnání s jinými odděleními není adekvátní. Totéž platí pro uzavřená psychiatrická oddělení, kde je hodnocení spokojenosti pacientů nižší přibližně o 10 procentních bodů než na otevřených odděleních.

Ze stejného důvodu, jen s opačným znaménkem, není vhodné porovnávat nemocnice všeobecné s úzce specializovanými. Například pravidelně nejlépe hodnocený Masarykův onkologický ústav v Brně do značné míry vděčí tomuto výsledku za to, že hodnocení spokojenosti se zdravotní péčí je na onkologických odděleních významně nadprůměrné. Vzhledem k tomu, že se MOÚ skládá výhradně z onkologických pracovišť, je jeho celkový výsledek ve srovnání s ostatními celkovými výsledky nemocnic neporovnatelně lepší.

Tím nechceme nijak zpochybnit kvalitu péče v tomto zařízení, jen upozorňujeme na to, že výsledek za celý ústav nelze jednoduše srovnat s výsledky všeobecných nemocnic. Objektivnější výsledky poskytuje srovnání klinik a oddělení v rámci jednotlivých lékařských oborů. Stejně tak Úrazová nemocnice v Brně, která je naopak tvořena jednotkami s vyšší traumatizací pacientů, které bývají hodnoceny hůře, nelze srovnávat s všeobecnými nemocnicemi.

Závěrem lze shrnout, že výsledky lze porovnat při dodržení těchto zásad:

- 1. Srovnávat pouze subjekty, které splnily metodické podmínky**
(v roce 2009 všechna zdravotnická zařízení).
- 2. Srovnávat vždy subjekty podobného typu**
(např. všeobecné nemocnice, psych.léčebny).
- 3. Srovnávat organizační jednotky, které patří do stejných nebo příbuzných lékařských oborů.**

Na následujících stranách následuje stručný přehled hodnocení souhrnné spokojenosti pacientů jednotlivých zdravotnických zařízení ve všech dimenzích. Subjekty jsou rozděleny do skupin s podobnou naměřenou kvalitou zdravotní péče a podle svého zaměření.

EXECUTIVE SUMMARY – ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

Byly splněny všechny cíle projektu a doporučení obsažená v předchozí zprávě. Lze konstatovat, že se podařilo zavést systematický plošný monitoring měření kvality zdravotních služeb v oblasti hospitalizovaných pacientů. Všechny subjekty zvládly metodiku sběru a splnily minimální metodické požadavky na validitu dat.

Výsledky zpracované podle metodiky osmi dimenzí kvality vykazují dostatečnou stabilitu i rozlišovací schopnost. Výsledky dosažené v českých nemocnicích, psychiatrických léčebnách a rehabilitačních ústavech nijak nevybočují z oboru hodnot známých ze zemí, kde je tato metodika standardně používána. Výsledky umožňují jednak benchmarking zařízení stejného typu, ale jednotlivým subjektům zároveň poskytují sadu detailních indikátorů kvality až na úroveň jednotlivých stanic. Každá stanice získává celkem 50 konkrétních indikátorů, na základě kterých může přijímat cílená opatření ke zlepšení kvality zdravotní péče.

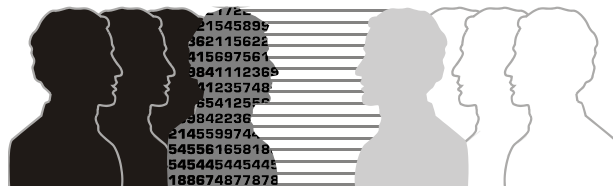
Výsledky jsou prezentovány v podobě snadno srozumitelné i laické veřejnosti, takže mohou splnit jeden z hlavních cílů aplikace této metody, a to poskytnutí informací o kvalitě jednotlivých zdravotnických pracovišť veřejnosti jako podklad pro naplnění svého práva na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení.

Zkušenosti z nemocnic, kde probíhá měření kvality zdravotní péče touto metodou pravidelně (FN Ostrava, FN Plzeň), ukazují, že důsledná aplikace výzkumu Kvalita Očima Pacientů vede ke změnám v přístupu personálu a k růstu spokojenosti pacientů. V souvislosti s tím je třeba si uvědomit, že většina zdravotnických zařízení působila dosud v klientsky velmi „měkkém“ prostředí. Těžiště nejintenzivnějších spotřebitelů zdravotních služeb se nachází v generacích, které se ještě z větší části nestačili přizpůsobit novým rolím v komunikaci mezi zdravotnickými profesionály a jejich klienty. Postupně se budou dostávat mladší generace do věku větší spotřeby zdravotních služeb a v souvislosti s posilováním postavení pacienta ve zdravotním systému ČR (aplikace regulačních poplatků a limitů) se budou nároky na kvalitu zdravotních služeb (mj. zejména v oblasti komunikace) výrazně zvyšovat. K udržení spokojenosti pacientů na stejné úrovni nebude stačit udržovat kvalitu na dosažené úrovni, byť by byla vysoká, ale bude nezbytné dále zvyšovat kvalitu a profesionalitu poskytovaných služeb.

K zajištění růstu profesionality a kvality léčebné péče je nezbytné vedle průběžného monitoringu spokojenosti hospitalizovaných pacientů zahájit, stejně jako je tomu ve vyspělých zemích, pravidelný monitoring kvality ambulantní péče a kvality pracovního života pracovníků ve zdravotnických zařízeních. Na tom, jak se dokáží identifikovat zaměstnanci zdravotnických zařízení se strategickými záměry managementů, zřizovatelů a vlastnických struktur svých nemocnic, bude do značné míry záviset spokojenost klientů. Benchmarking kvality pracovního života zdravotnických profesionálů je proto nezbytnou podmínkou a součástí systémových opatření směřujících k růstu kvality zdravotní péče.

Doporučení pro další postup:

1. Pokračovat v pravidelném monitoringu dle schválené a vydané metodiky s frekvencí jedenkrát ročně – nejlépe ve stejném období z důvodu vyloučení vlivu sezónních výkyvů na dotazovou situaci.
2. Zavést a sjednotit plošný monitoring ambulantní péče na stejných metodických principech.
3. Zavést a sjednotit plošný monitoring kvality pracovního života personálu zdravotnických zařízení, která má bezprostřední dopad do kvality poskytovaných zdravotních služeb a spokojenosti pacientů.
4. Podporovat rozšíření standardů měření kvality i na další zdravotnická zařízení z důvodu srovnatelnosti získaných dat a efektivnosti zavádění systému zvyšování kvality.
5. Podporovat maximální otevřenost a zpřístupnění výsledků široké veřejnosti s cílem posilovat postavení pacientů v systému zdravotní péče.



KVALITA OČIMA PACIENTŮ

2009

REHABILITAČNÍ ÚSTAVY

PODROBNÁ ZPRÁVA

**Měření kvality zdravotní péče
prostřednictvím spokojenosti pacientů.
(mezinárodně kompatibilní metodika osmi dimenzí kvality)**

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- Celkově je s rehabilitačními ústavy spokojeno 83 % pacientů.
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti v Kladrubech (87 %), nejméně v Hrabyni (79 %).
- Spokojenost pacientů je vůbec nejvyšší u dimenze propuštění z nemocnice, zapojení rodiny, respekt a úcta k pacientovi a přijetí do nemocnice.
- Pod průměrem celkové spokojenosti se nachází dimenze citová opora a informace.

Souhrnná spokojenost

- **Celková spokojenost** souhrnně za všechna oddělení léčeben **dosahuje úrovně 83 %**.
- Celkově byli nadprůměrně spokojeni pacienti v Kladrubech.
- Podprůměrnou spokojenost vyjadřují pacienti v Hrabyni, nicméně rozdíl mezi těmito ústavami je 7 %, a tudíž můžeme říct, že se všemi třemi rehabilitačními ústavami jsou pacienti spokojeni.

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- **Šest z osmi sledovaných dimenzí** dosahují nebo překračují hodnotu spokojenosti **80 %**.
- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **propuštění z nemocnice**. Nadprůměrnou spokojenost deklarují pacienti také se zapojením rodiny, respektem a úctou k pacientovi a přijetím do nemocnice.
- Naopak pod průměrem celkové spokojenosti se nachází dimenze citová opora a informace.

- Naopak pod průměrem celkové spokojenosti se nachází dimenze citová opora a informace.

Přijetí do nemocnice

- Z hlediska jednotlivých indikátorů, které sytí dimenzi přijetí do nemocnice, pacienti kladně hodnotí dobu čekání na lůžko, dodržení termínu přijetí, a dobu čekání na přijetí do nemocnice vzhledem k zdravotnímu stavu. Méně spokojeni jsou s dojmem z prvního kontaktu a organizací a plynulostí přijetí do léčebny.

Respekt, ohled, úcta

- V rámci dimenze „respekt, ohled a úcta“, jsou nejlépe hodnoceny následujícími indikátory související s komunikací a respektem ze strany zdravotnického personálu: způsob komunikace před pacientem ze strany sestry i lékařů, důvěra k sestram, znalost ošetřujícího lékaře
- Indikátor, se kterým je spokojenost pacientů podprůměrná, je: potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě.

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- Oproti zbylým dvěma ústavům je rehabilitační ústav Kladruby hodnocen nadprůměrně lépe.
- Rozdíly mezi nejlépe a nejhůře hodnoceným je jen 7 p.b., kvalita rehabilitačních ústavů je poměrně vyrovnaná

Koordinace a integrace péče

- Tuto dimenzi nejvíce sytí ukazatel dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby, kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu a dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby. Naopak nejhůře dopadlo celkové hodnocení péče.

Informace a komunikace

- Nejhůře hodnocená dimenze. Je zřejmé, že pacienti v rehabilitačních ústavech mají větší potřebu dostávat dostatečné množství informací a tudíž na tuto dimenzi kladou větší nároky.
- V rámci dimenze jsou pacienti spokojeni s frekvencí setkávání pacienta s lékařem, se seznámením s právy pacienta a se srozumitelností odpovědí sester.
- Naopak nejhůře hodnotí pacienti frekvenci hovorů s lékařem. Tento indikátor zásadně snižuje celkové hodnocení celé dimenze, neboť jeho průměrná spokojenost činí 28 %.

Tělesné pohodlí

- V rámci dimenze tělesné pohodlí pacienti nemají žádné špatné zkušenosti s pády z lůžka a doba podávání jídel rovněž vyhovuje většině pacientů. Již menší spokojenost je s kvalitou jídla, čistotou pokoj, čistotou toalet a sprch a s dobou ranního buzení. Právě kvalita jídla dosahuje vůbec nejnižší úrovně spokojenosti.

Citová opora

- Pacienti v rámci dimenze citová opora nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice, naopak nejhůře je hodnoceno zajištění citových a duchovních potřeb a vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry.

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je druhou nejlépe hodnocenou dimenzí. Všechny indikátory této dimenze přesahují 85 %.
- Nejlépe je hodnocena doba návštěv.

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- Souhrnná spokojenost se sestrami činí 83 %, s lékaři 77 %, s rehabilitačními pracovníky 72 %, a u všeobecných služeb je spokojenost 75 %.
- S prací personálu a s všeobecnými službami jsou nejvíce spokojeni pacienti v Kladrubech, nejmenší spokojenost pak panuje v rehabilitačním ústavu Hrabyně.

Propuštění a pokračování péče

- S procedurou propuštění jsou pacienti v celkovém hodnocení nejvíce spokojeni. U 4 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi přesahuje spokojenost 85 %.
- Nejméně tuto dimenzi sytí indikátor „nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice“.

Spokojenost s personálem a s všeobecnými službami

- Spokojenost se sestrami činí souhrnně 83 %, s lékaři 77 %, s rehabilitačními pracovníky 72 % a se všeobecnými službami je spokojenost 75 %.
- Nejvyšší spokojenost s personálem i dalšími službami je v rehabilitačním ústavu Kladruby. Nejnižší a to opět u všech 4 dimenzí u ústavu Hrabyně.

ŘEŠITEL PROJEKTU

RNDr. Tomáš RAITER

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů

- **Telefon:** +420 774 203 543
+420 284 686 387
- **E-mail:** raiter@hodnoceni-nemocnic.cz
- <http://www.hodnoceni-nemocnic.cz/>
- **IČ:** 4714 6206
- **DIČ:** CZ 47146206
- Opletalova 9, 110 00 Praha 1



Řešitel projektu je zkušeným výzkumným pracovníkem. Je zakladatelem společnosti pro marketingový výzkum STEM/MARK, a.s., působil jako prezident asociace předních výzkumných společností působících v České republice, zaměřuje se na koncepci a koordinaci významných projektů na národní i mezinárodní úrovni. Je jedním z iniciátorů a propagátorů projektu Kvalita Očima Pacientů. V rámci tohoto projektu spolupracuje od roku 2001 s Ministerstvem zdravotnictví ČR a společností STEM/MARK, a.s. na lokalizaci metodiky měření kvality zdravotní péče prostřednictvím systematického monitoringu osmi dimenzí kvality/spokojenosti pacientů. Při měření kvality zdravotní péče spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními rady a nemocnicemi (např.: FN Ostrava, FN Plzeň a dalšími). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů. Zastupuje ČR v pracovní skupině „Indikátory kvality zdravotní péče – zkušenosti pacientů“ při OECD.

Mgr. Jan Osička

Analyst

Zkušený analytik, který spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů a v oblasti marketingového výzkumu působí již více než 3 roky.

Partnerem řešitele projektu je společnost STEM/MARK

- STEM/MARK je společností zkušených odborníků v marketingovém výzkumu, kteří se řídí přesvědčením, že kvalitní výzkum musí být dialog: Dialog mezi námi a klientem a dialog s našimi respondenty otevírají cestu k dobrému výzkumu. Dobrý výzkum je předpokladem úspěšného dialogu našeho klienta s jeho zákazníky. Nejlepší služby se rodí z otevřeného dialogu lidí. **Marketingový výzkum je dialog.**
- V letošním roce STEM/MARK vstoupí do šestnáctého roku existence. Během této doby jsme se stali jednou z předních společností v oblasti marketingového výzkumu na českém trhu.
- Poskytujeme služby na vysoké profesionální úrovni, prověřené na několika úrovních společností nezávislými orgány české asociace agentur pro výzkum trhu SIMAR a odpovídající standardům světové profesní organizace ESOMAR.
- Výzkumné série, rozsáhlý archiv dat pořízených ve vlastní režii a znalost prostředí nám umožňují znát odpovědi na některé otázky ještě dříve, než nám je klienti položí.
- Pomáháme zákazníkům správně porozumět výsledkům výzkumu a zvolit optimální marketingovou strategii vedoucí k úspěchu a k dosažení jejich cílů. Tím podporujeme jejich růst a zlepšování pozice na trhu.

STEM/MARK, a.s.

Na Hrázi 17/176, 180 00 Praha 8

Web: <http://www.stemmark.cz>

VÝCHODISKA PROJEKTU

Konstrukce dimenzí kvality péče

- Dimenze kvality péče jsou tematicky definované oblasti péče. Každou dimenzi sytí 3–10 škálových otázek dotazníku. Pro interpretaci dimenzí byla zvolena statistika splňující následující požadavky:
 - umožňuje agregovat otázky do jednoho čísla
 - lze ji snadno interpretovat
 - umožňuje statistické analýzy.
- Tyto vlastnosti splňuje následující transformace otázek:
 - U každé otázky zvolíme typicky jednu položku škály, která odráží nejlepší hodnocení pacienta. Této položce škály přiřadíme hodnotu 1.
 - Všem ostatním platným položkám přiřadíme číslo 0.
 - Položky typu „neuvedeno“, „neví“, apod. z analýzy vynecháme.
 - Za každého pacienta spočítáme pro každou dimenzi průměr takto transformovaných proměnných.
 - Za každou dimenzi spočítáme z těchto hodnot průměr přes všechny pacienty.
- Výsledkem tohoto postupu je, že každému pacientovi je pro každou dimenzi přiřazeno jedno číslo, které lze interpretovat jako procento otázek sytících danou dimenzi, ve kterých byl pacient maximálně spokojený.
- Zprůměrování těchto výsledků přes všechny pacienty dává pro každou dimenzi průměrné procento spokojenosti pacientů se službami poskytovanými v dané oblasti.
- To, že do analýzy vstupují pouze nejlepší kategorie odpovědí, je zapříčiněno poměrně vysokou spokojeností, kterou pacienti v jednotlivých otázkách vykazují. I při takto přísné konstrukci statistik vychází průměrná spokojenost pacientů s položkami sytícími jednotlivé dimenze okolo 80 %.
- Z centrální limitní věty potom plyne, že takto konstruovaná statistika má limitně normální rozdělení, tedy ji lze testovat pomocí běžných statistických testů. Asymptotická normalita v těchto případech začíná obvykle fungovat od $N=20$. Z tohoto důvodu byla pracoviště, která nedosáhla minimálně 20 dotazníků analyzována společně s dalšími v kategorii „Jiné“

METODIKA PROJEKTU – DIMENZE KVALITY PÉČE

Přijetí do nemocnice

- opoždění péče jako zdroj nespokojenosti nemocných
- zpoždění jsou drahá i v potenciálních nákladech za sníženou spokojenost pacientů a ve vedlejších klinických výsledcích

Respekt, ohled, úcta

- pocit anonymity a ztráta identity v nemocnici
- potřeba být léčen s úctou a respektem
- obavy z nemoci a z ovlivnění života léčbou
- potřeba být informován a být zahrnut do lékařského rozhodování o léčbě

Koordinace a integrace péče

- kompetence a schopnosti poskytovatelů péče z pohledu pacienta
- uspořádání klinické péče, pomocných služeb a péči první linie

Informace, komunikace a vzdělávání

- poskytnutí informací o klinickém stavu, vývoji a prognóze
- informace, jak se chovat po propuštění ze zdravotnického zařízení

Tělesné pohodlí

- fyzická péče je jednou z nejzákladnějších služeb, kterou poskytovatelé zdravotnických služeb mohou poskytnout z pohledu pacienta
- pocit strachu z melancholického vybavení nemocnice
- oceňována je čistota, pohodlí a příjemné prostředí

Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti

- strach a úzkost může oslabovat stejně jako fyzické účinky
- úzkost z nemoci a strach z možných důsledků a dlouhodobých prognóz
- obavy z účinku nemoci na schopnost postarat se o sebe
- obavy z účinku nemoci na rodinný příjem

Zapojení rodiny a přátel

- rodinní příslušníci a nejbližší přátelé jako sociální a citová podpora
- obavy z vlivu nemoci na přátele a rodinu

Propuštění a pokračování péče

- neznalost, jak sledovat nebezpečné signály, jak užívat léky

METODIKA PROJEKTU - HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI

Souhrnná spokojenost

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s nemocniční péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele.

Spokojenost podle dimenzí

- Jak už bylo řečeno, dimenze kvality péče jsou tématicky definované oblasti péče o pacienta. Každou dimenzi sytí 3–10 proměnných (škálových otázek dotazníku). Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných ukazatelích, které sytí jednotlivé dimenze.

Spokojenost podle jednotlivých zdravotnických zařízení / kategorií pracovišť / stanic a oddělení

- Jak souhrnnou spokojenost, tak spokojenost podle dimenzí nebo spokojenost s profesními skupinami personálu lze vyjádřit:
 - Souhrnně za všechna zdravotnická zařízení => ve zprávě **KAPITOLA A** na straně 31
 - V rámci jednotlivých kategorií pracovišť(*) => ve zprávě **KAPITOLA B** na straně 83
 - V rámci jednotlivých zdravotnických zařízení => ve zprávě **KAPITOLA C** na straně 105

METODIKA PROJEKTU - JAK SE ORIENTOVAT VE VÝSLEDČÍCH

Jak se orientovat v grafu?

- Graf vždy ukazuje jednak průměrnou spokojenost pacientů – ať už souhrnnou spokojenost, spokojenost v jednotlivých dimenzích nebo spokojenost v jednotlivých indikátorech dimenze (v grafu znázorněnou malým plným kruhem uprostřed úsečky) a dále interval spolehlivosti okolo této hodnoty (v grafu znázorněno úsečkou). Interval spolehlivosti ukazuje rozmezí, ve kterém se s 95% pravděpodobností nachází správná hodnota spokojenosti.
- Šířka intervalu spolehlivosti je ovlivněna počtem a homogenitou odpovědí respondentů. Čím více odpovědí a čím větší shoda v názorech pacientů, tím užší je tento interval.
- Statisticky významné odchylky jsou v grafech vyznačeny barevným podbarvením čísla vyjadřujícího průměrnou spokojenost. Červeně jsou vyznačeny významné odchylky směrem nahoru (významně lepší výsledek) a významné odchylky směrem dolů jsou vyznačeny modře (významně horší výsledek)
- U grafů souhrnné spokojenosti v jednotlivých zdravotnických zařízeních je vyznačeno také tzv. referenční pásmo, které zobrazuje rozpětí výsledků u 20 % nejhorších resp. nejlepších zdravotnických zařízení v dané hodnocené dimenzi.

- Pokud se průměr znázorněný malým kruhem nachází v červeném poli, pak dané zdravotnické zařízení patří ve sledované charakteristice mezi 20 % nejlepších a naopak, pokud se průměr nachází v modrém poli, pak dané zdravotnické zařízení patří ve sledované charakteristice mezi 20 % nejhorších zdravotnických zařízení zapojených do tohoto šetření.
- Číselný údaj v závorce za označením hodnoceného pracoviště uvozený (n=...) udává nevážený počet responsí v dané kategorii.
- Na následující straně je ukázkový graf s vysvětlivkami.

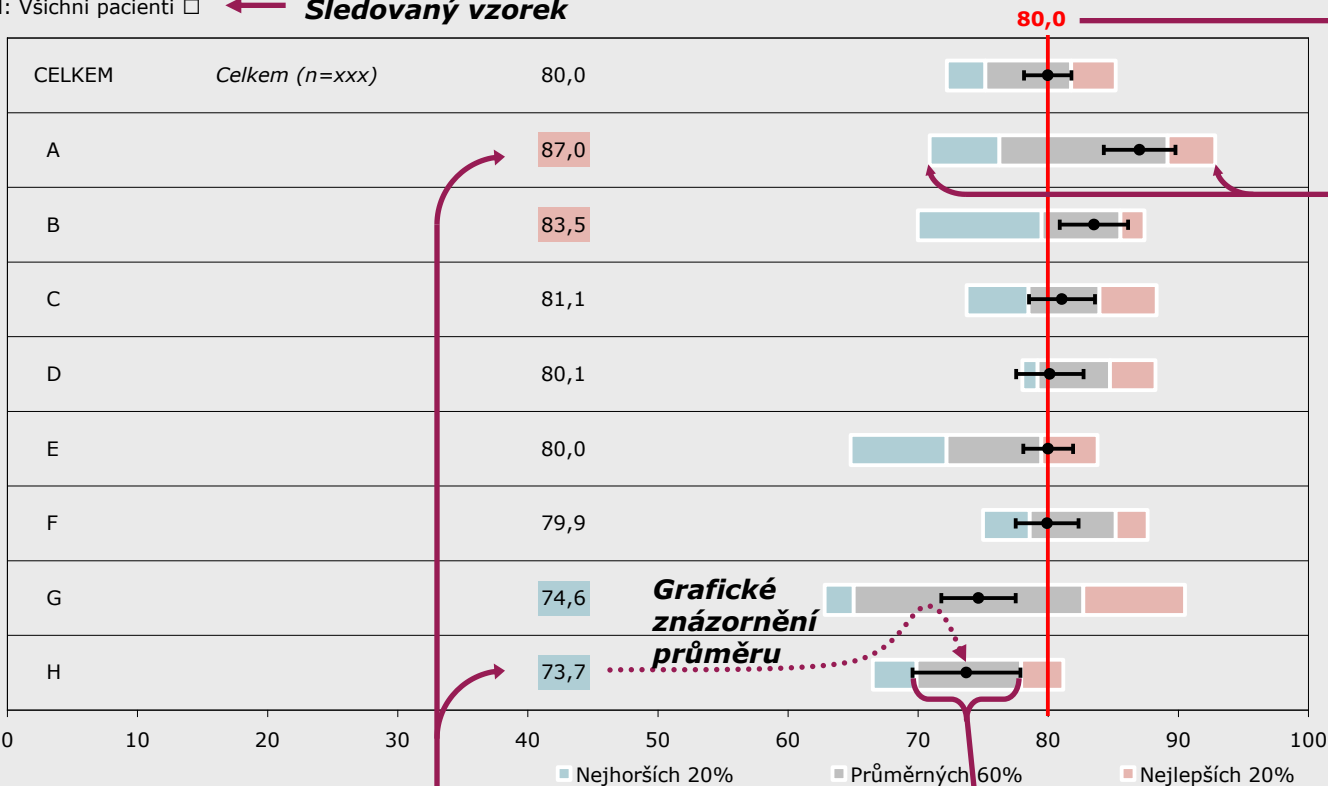
Jak se orientovat v tabulce?

- Tabulka vždy shrnuje rozdíly v souhrnné spokojenosti / spokojenosti v jednotlivých dimenzích / spokojenosti v jednotlivých indikátorech dimenze podle zdravotnického zařízení / oboru / pracoviště.
- Pro porovnání průměrného hodnocení v jednotlivých zdravotnických zařízeních / oborech / pracovištích s průměrem za všechny ostatní byl využit dvou výběrový T-test (Independent T-test). Statisticky významné rozdíly byly testovány pro hladinu $p=0,05$. Odchylky směrem nahoru jsou v tabulkách zaznamenány znaménkem „+“ a podbarveny červeně, směrem dolů znaménkem „-“ a podbarveny modře.
- Ob jednu stranu je ukázková tabulka s vysvětlivkami.

Metoda projektu - jak se orientovat v grafu

XXX

Základ: Všichni pacienti □ ← **Sledovaný vzorek**



Celková průměrná spokojenost

Referenční pásmo*:
 15 % nejhorších
 60 % průměrných
 15 % nejlepších
 zdravotnických zařízení / pracovišť

Průměrná celková spokojenost / spokojenost s dimenzí / spokojenost indikátoru sytící dimenzi

signif. nadprůměrné - červeně

signif. podprůměrné - modře

*Pozn.: Referenční pásmo nezahrnuje percentily 0-5 a 95-100. Pokud se hodnota některé dimenze nachází mimo referenční pásmo, nachází se právě v těchto percentilech.

METODIKA PROJEKTU - JAK SE ORIENTOVAT V TABULCE

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2006

	Celkem	A	B	C	D	E	F	G	H
1	-			-		-			
2			-	-					
3		+							
4		-	-						
5	+	-	+	+		+	+		
6									
7									
8									
9									
10									

Statisticky prokazatelně méně příznivé hodnocení zdravotnického zařízení / oboru / pracoviště ve srovnání s ostatními.

Statisticky prokazatelně příznivější hodnocení zdravotnického zařízení / oboru / pracoviště ve srovnání s ostatními.

METODIKA PROJEKTU– SBĚR DAT

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm základních dimenzí kvality zdravotních služeb. Metodika umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými zdravotnickými zařízeními a jejich pracovišti, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tyto rehabilitační ústavy:
 - RÚ Kladruby
 - RÚ Luže-Košumberk
 - RÚ Hrabyně

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuce a sběr dotazníků probíhal v souladu s metodickým standardem vydaným ve Věstníku MZ (částka 3, květen 2008).
- Dotazování byli pacienti, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestry rozdávaly dotazníky všem způsobilým pacientům, kteří byli propouštěni ze zařízení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovená plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl 20 (resp.15) ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní“.
- Každé oddělení vyplňuje Hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).
- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno. Pokud je přesto počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit.

METODIKA PROJEKTU– SBĚR DAT

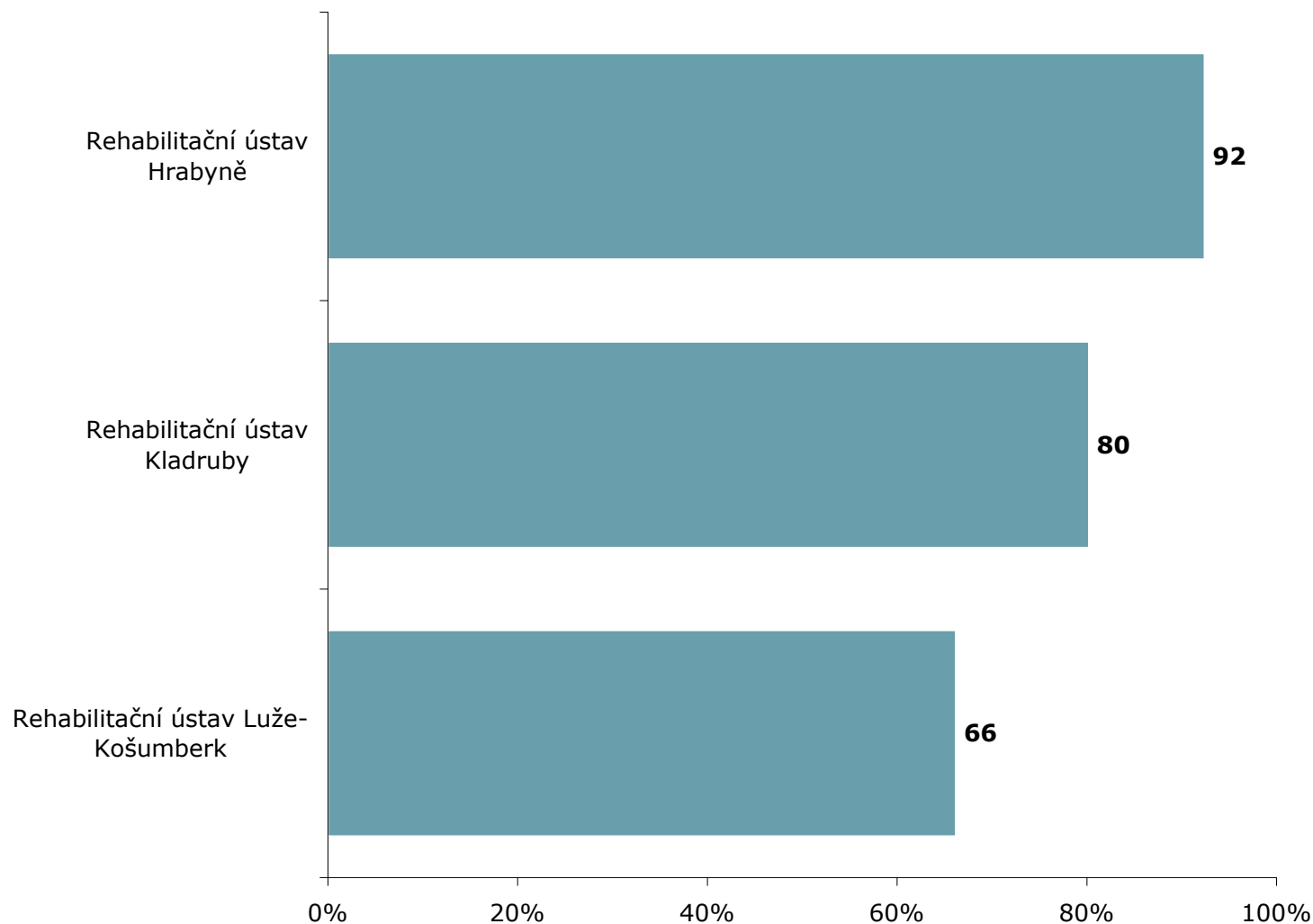
- V době, kdy probíhal sběr dotazníků bylo ve sledovaných rehabilitačních zařízeních hospitalizováno 1575 pacientů.
- Dle kvalifikovaného posudku personálu rehabilitačních ústavů nebylo do výzkumu zařazeno 202 pacientů.
- Během šetření se podařilo získat 1064 validních dotazníků a z tohoto počtu se u všech dotazníků podařilo identifikovat pracoviště, na kterém byl pacient hospitalizován.
- Celková návratnost za všechna zdravotnická zařízení dosáhla hodnoty 77,5 %.
- Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se udává 50 procentní návratnost. (NHS ve Velké Británii požaduje 60%.)
- Sběr dat ve vybraných rehabilitačních ústavech tedy splnil náročné standardy uplatňované v zemích, kde je tato metodika dobře zavedena.

- Vzhledem nízkému počtu propuštěných pacientů v jednotlivých rehabilitačních ústavech nejsou absolutní počty sebraných dotazníků vždy dostatečné. I z tohoto důvodu byla minimální hranice počtu responsí snížena na hodnotu 15 ze standardně využívané hodnoty 20, která je doporučována jako minimum pro využití testování prostřednictvím běžných statistických testů. Podle situace však byla do analýzy zapojena i oddělení s nižším počtem odovědí, tak ale aby analýza dávala stále ještě smysl. Pokud byl počet dotazníků z oddělení natolik nízký, že samostatná analýza nebyla možná, byla oddělení analyzována s dalšími a nezařazenými pracovišti v kategorii „Ostatní pracoviště“ nebo byla po dohodě s managementem konkrétního zdravotnického pracoviště agregována s jinými „příbuznými“ pracovišti popř. zpracována i přes nízký počet responsí.

METODIKA PROJEKTU – SBĚR DAT

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti

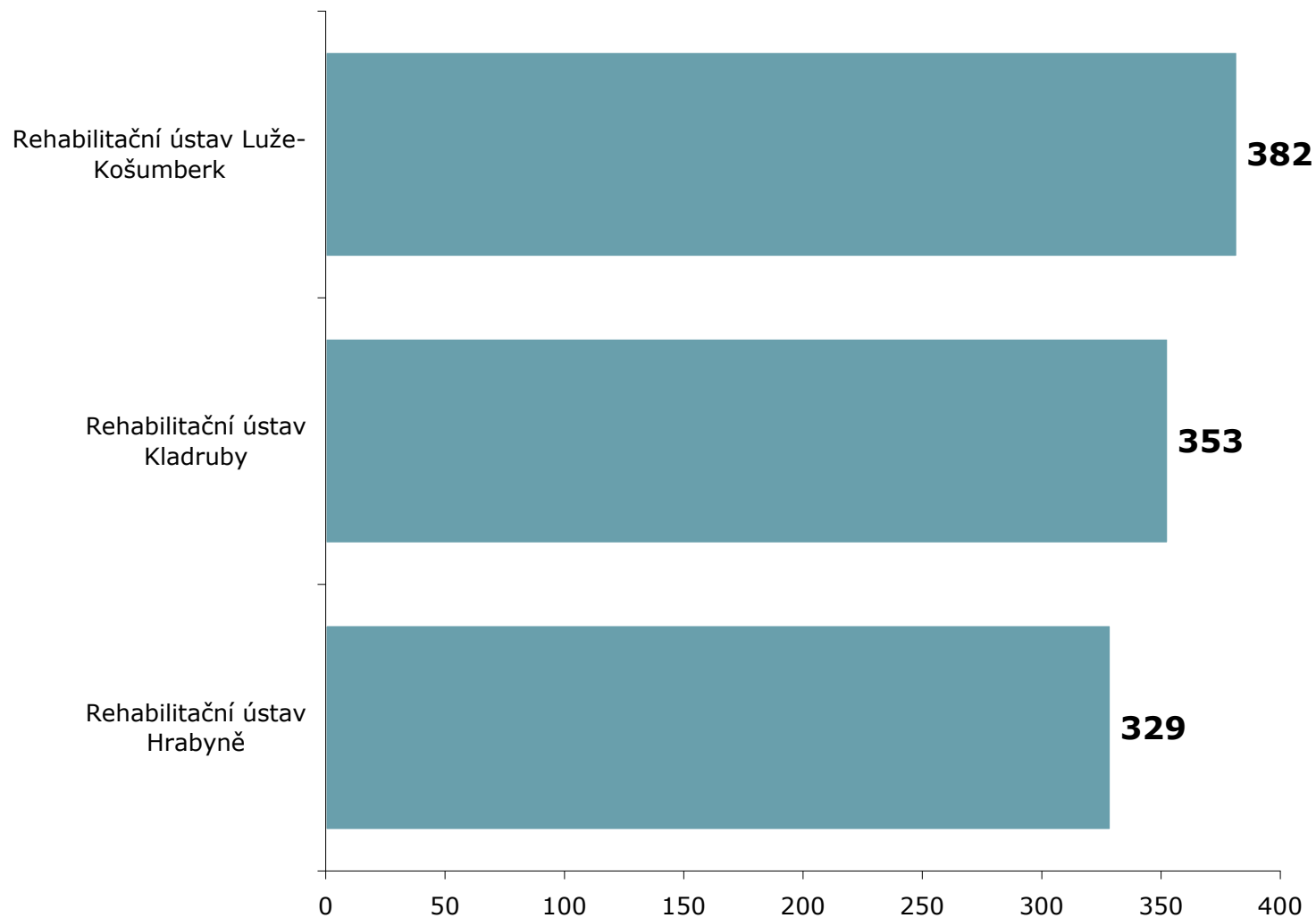


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

METODIKA PROJEKTU– SBĚR DAT

Počet získaných odpovědí v jednotlivých ústavech

ZÁKLAD: Všichni respondenti

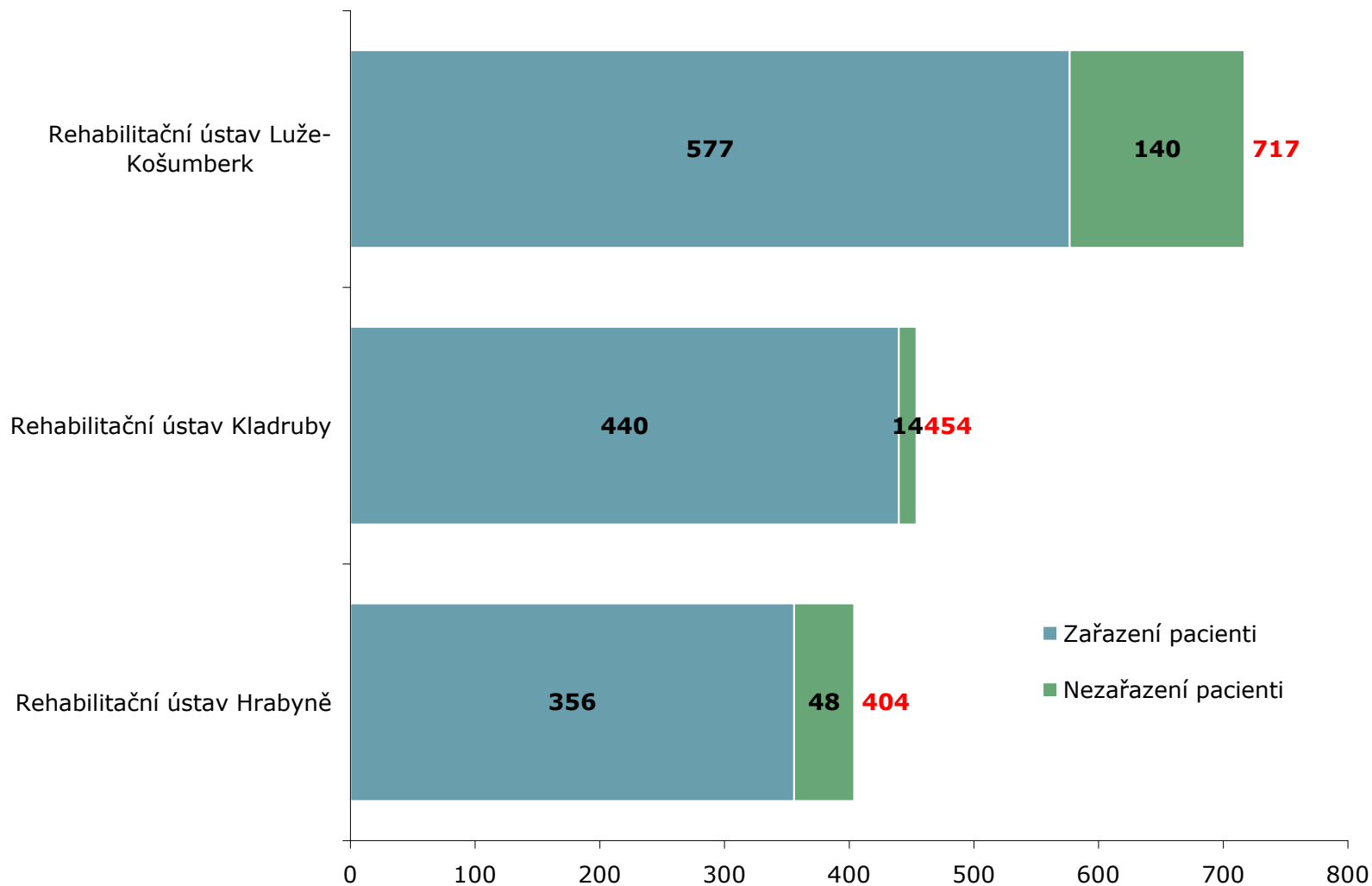


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

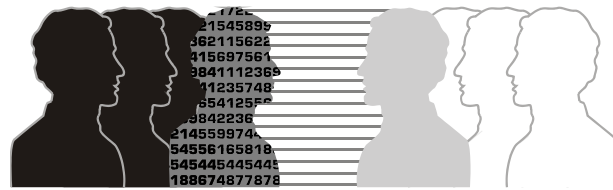
METODIKA PROJEKTU – SBĚR DAT

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



A. SOUHRNNÉ HODNOCENÍ ZA VŠECHNY REHABILITAČNÍ ÚSTAVY



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s nemocniční péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele a podle jednotlivých zdravotnických zařízení.
- Kvalita péče ve vybraných rehabilitačních ústavech, které se šetření zúčastnily, činí 83 %.
- Nadstandardní souhrnná spokojenost, signifikantně vyšší než celkový průměr, je v Kladrubech. Rozdíl oproti ústavu Hrabyně, který je podprůměrný, je jen 7 %.
- Dá se říct, že spokojenost s rehabilitačními ústavu je obecně vyšší než u ostatních typů nemocničních a lékařských zařízení.

Tabulka obsahuje hodnoty souhrnné spokojenosti pacientů ve struktuře: průměrná hodnota, dolní mez intervalu spolehlivosti a horní mez intervalu spolehlivosti výsledku. Interval spolehlivosti ukazuje rozmezí, ve kterém se s 95procentní pravděpodobností nachází správná hodnota spokojenosti.

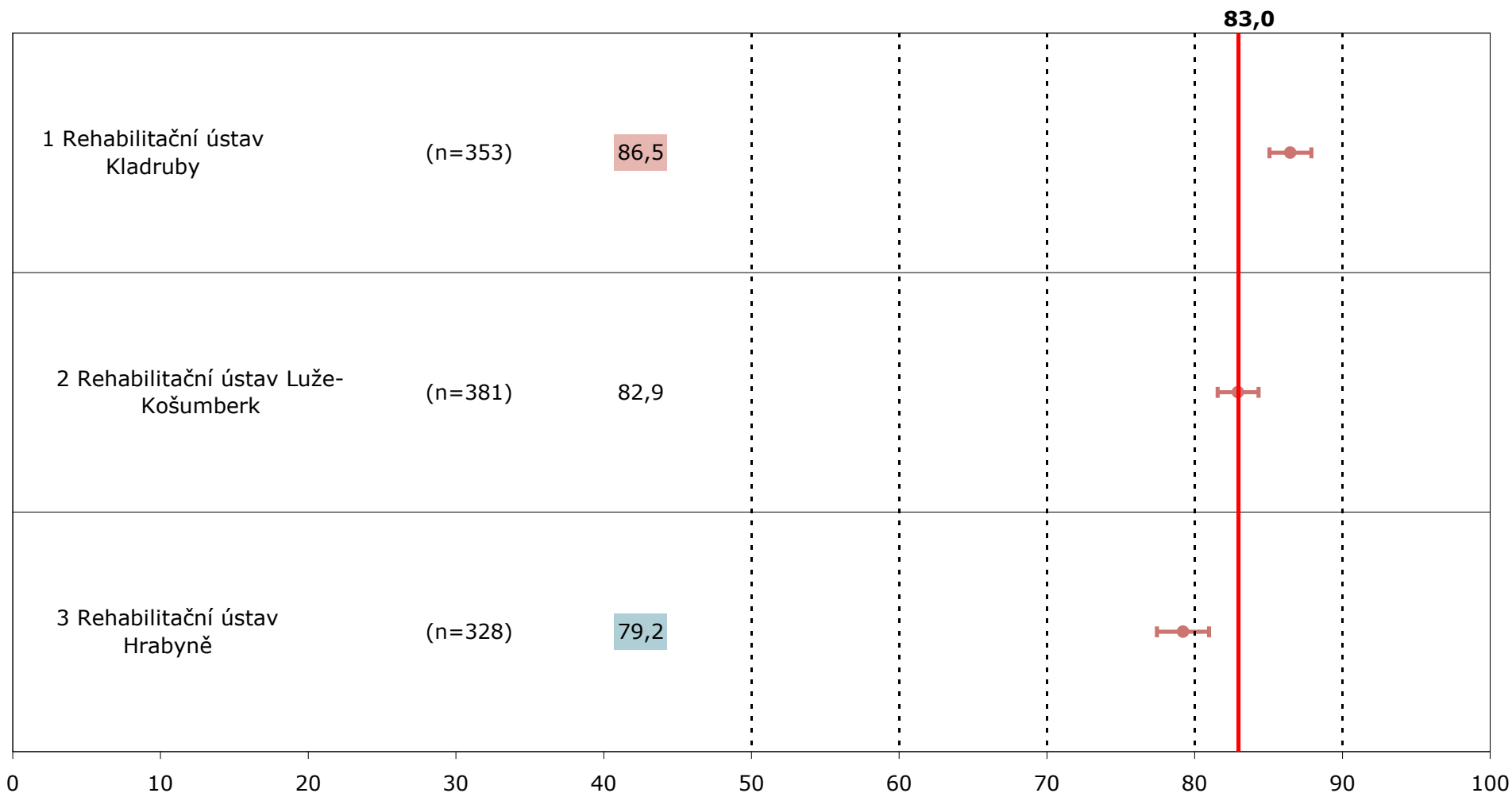
Příklad: *Subjekt A je statisticky významně lépe hodnocen než subjekt B, pokud je jeho hodnota dolní meze intervalu spolehlivosti větší než hodnota horní meze subjektu B.*

		Interval spolehlivosti		
		Průměr	Dolní mez	Horní mez
	Celkem	83,0	82,1	83,9
1	Rehabilitační ústav Kladruby	86,5	85,1	87,9
2	Rehabilitační ústav Luže-Košumberk	82,9	81,6	84,3
3	Rehabilitační ústav Hrabyně	79,2	77,5	81,0

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

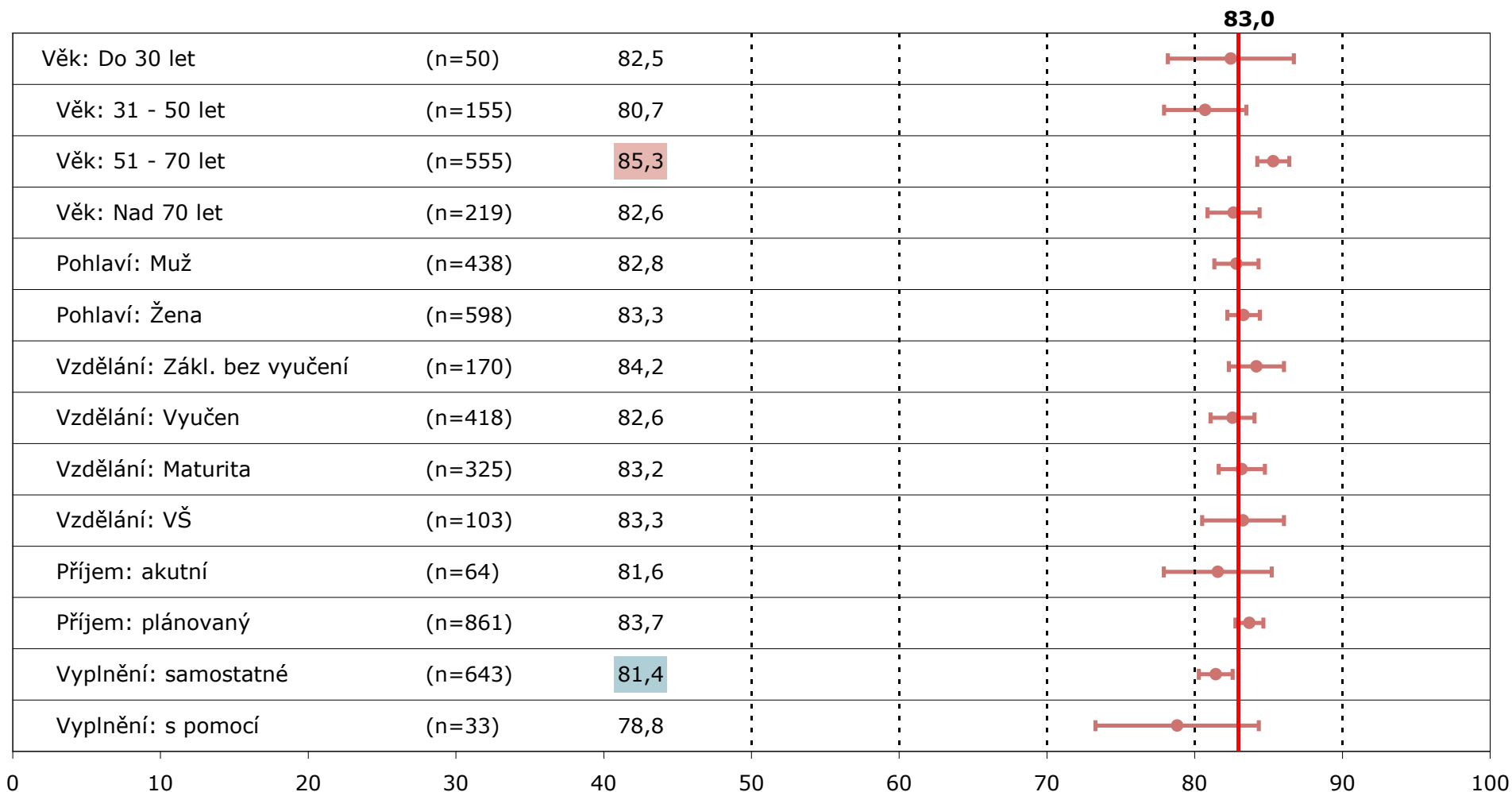


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – DLE DEMOGRAFICKÝCH CHARAKTERISTIK

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

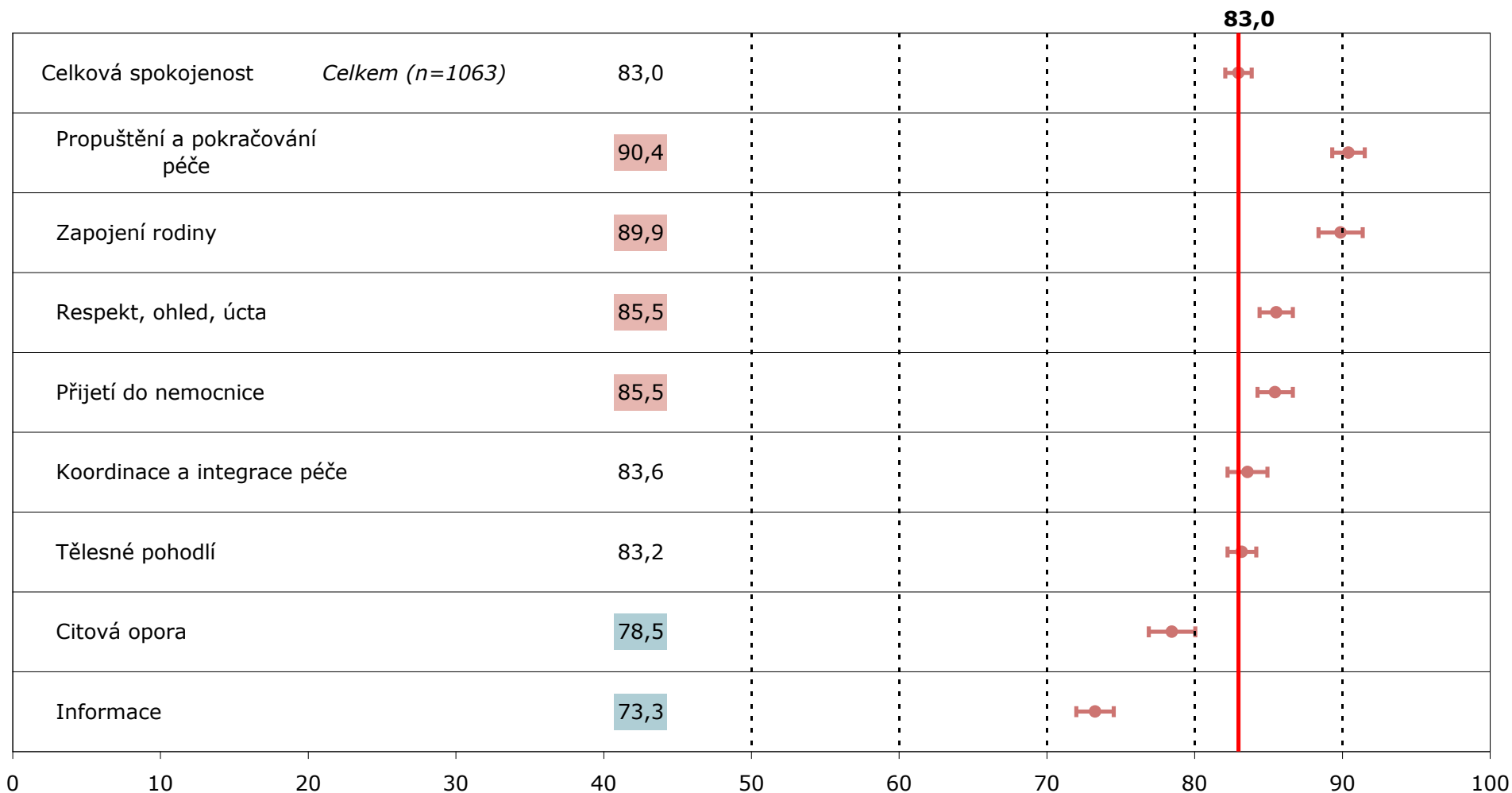
SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak souhrnně za všechny rehabilitační ústavy a jednak v rámci jednotlivých rehabilitačních ústavech.
- Dimenze představují tématicky definované oblasti péče o pacienta sycené jednotlivými indikátory (otázkami). Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných indikátorech, které sytí jednotlivé dimenze.
- V případě jednotlivých dimenzí podílejících se na souhrnné spokojenosti je celková spokojenost pacientů v šesti dimenzích vyšší než 80 %.
- Z hlediska celkového hodnocení souhrnně za vybrané rehabilitační ústavy je spokojenost pacientů vůbec nejvyšší u dimenze propuštění z nemocnice, zapojení rodiny, respekt a úcta k pacientovi a přijetí do nemocnice.
- Naopak pod průměrem celkové spokojenosti se nachází dimenze citová opora a informace.
- Následující grafy ukazují spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích souhrnně za vybrané rehabilitační ústavy. Další části kapitoly postupně analyzují jednotlivé dimenze na jedné straně podle podílu jednotlivých indikátorů na sycení dané dimenze, na straně druhé podle hodnocení dané dimenze v rehabilitačních ústavech.
- Vzhledem k tomu, že porovnáváme pouze tři rehabilitační ústavy, je pořadí ve spokojenosti s jednotlivými dimenzemi ustálené, tak jak se rehabilitační ústavy seřadili v souhrnném hodnocení.

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

Otázky sytící dimenzi:

- Byl termín Vašeho přijetí nemocnicí změněn?
- Jak dlouhá Vám připadala doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu?
- Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do nemocnice?
- Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí (na pohotovosti, na příjmu apod.)?
- Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?
- Jak dlouho jste při příjmu do nemocnice čekal/a na uložení na lůžko?
- Jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do nemocnice?

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

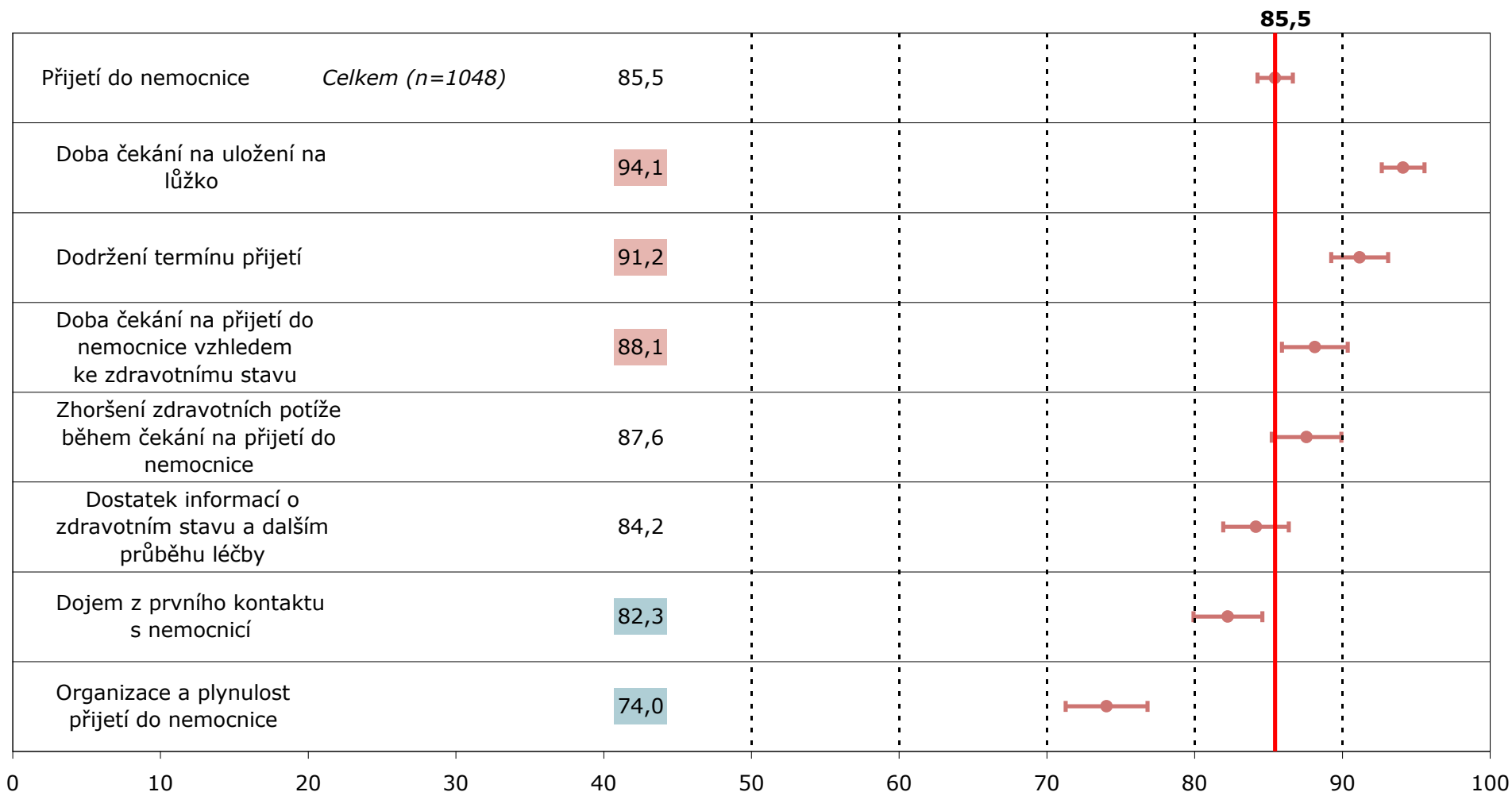
- V rámci dimenze „přijetí do nemocnice“, jsou nejlépe hodnoceny indikátory, tj. otázky nejvíce sytící danou dimenzi:
 - Doba čekání na uložení na lůžko
 - Dodržení termínu přijetí
 - Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu

- Indikátor, který nejméně sytí dimenzi přijetí do nemocnice je:
 - Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
 - Organizaci a plynulost přijetí do nemocnice

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

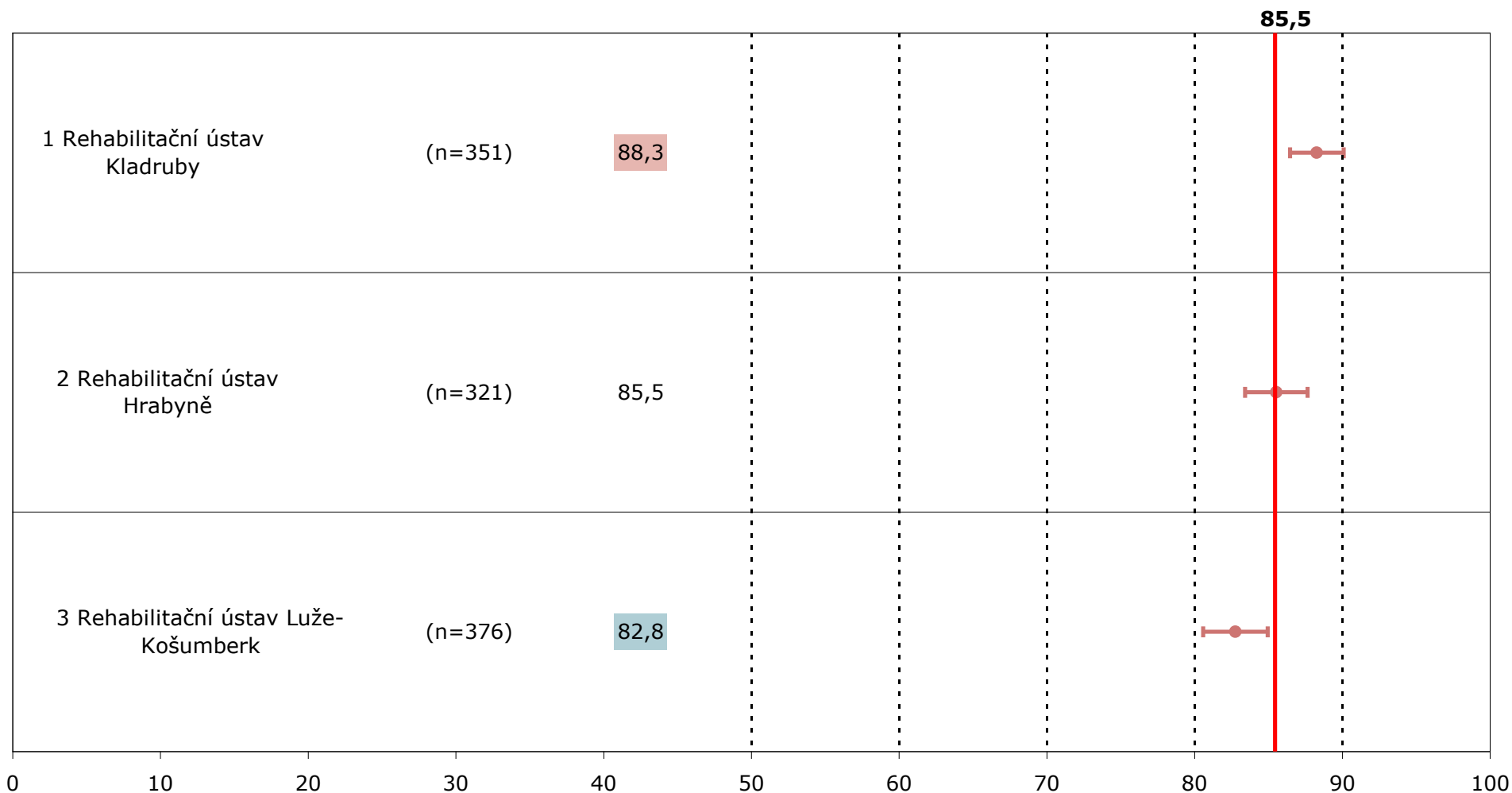


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

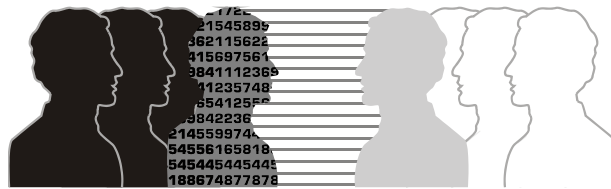
PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



RESPEKT, OHLED, ÚCTA

Otázky sytící dimenzi:

- Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?
- Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestrám, které Vás ošetřovaly?
- Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?
- Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?

RESPEKT, OHLED A ÚCTA

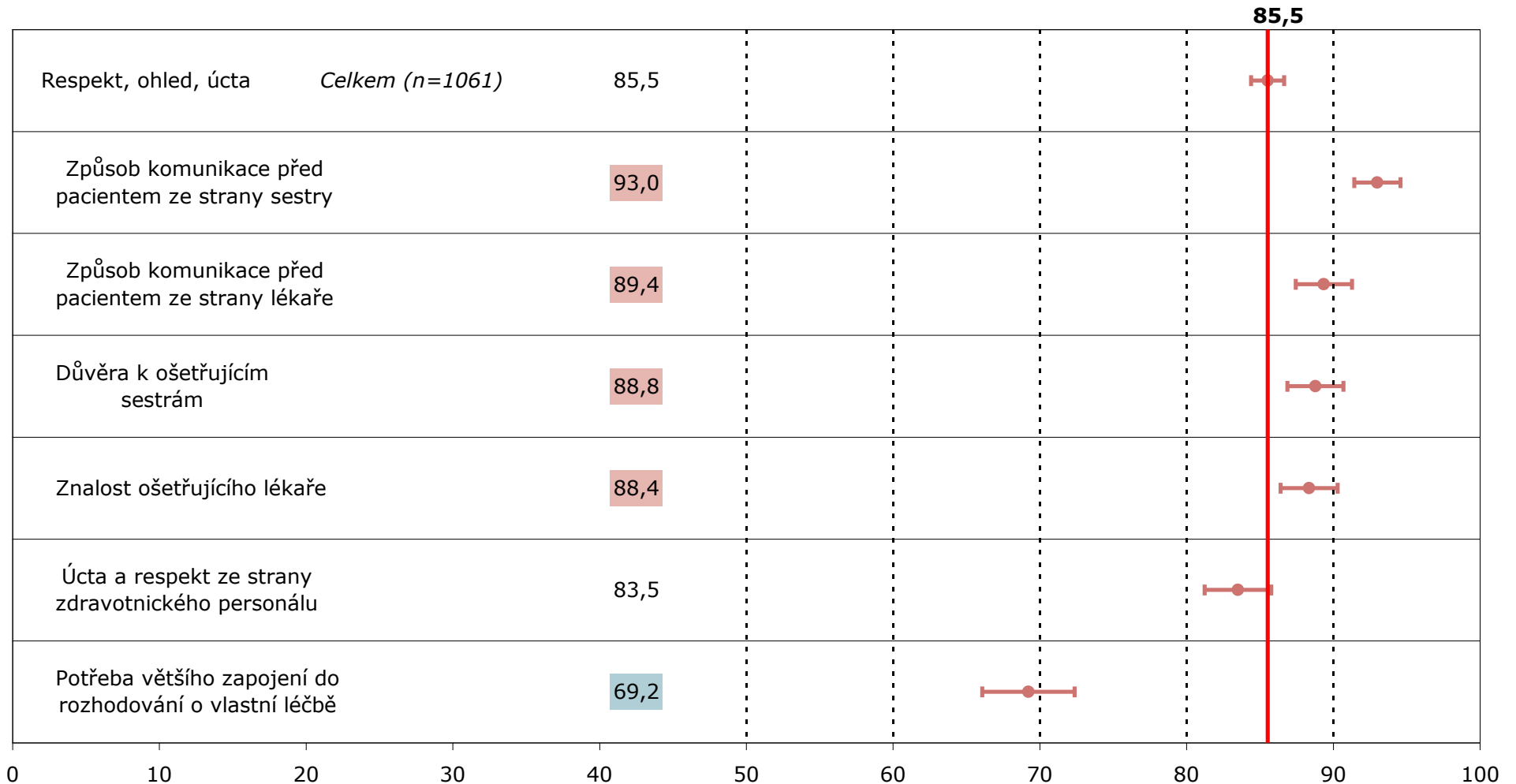
- V rámci dimenze „respekt, ohled a úcta“, jsou nejlépe hodnoceny následujícími indikátory související s komunikací a respektem ze strany zdravotnického personálu:
 - Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
 - Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
 - Důvěra k sestřím
 - Znalost ošetřujícího lékaře

- Indikátor, se kterým je spokojenost pacientů podprůměrná, je:
 - Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě

RESPEKT, OHLED A ÚCTA

Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

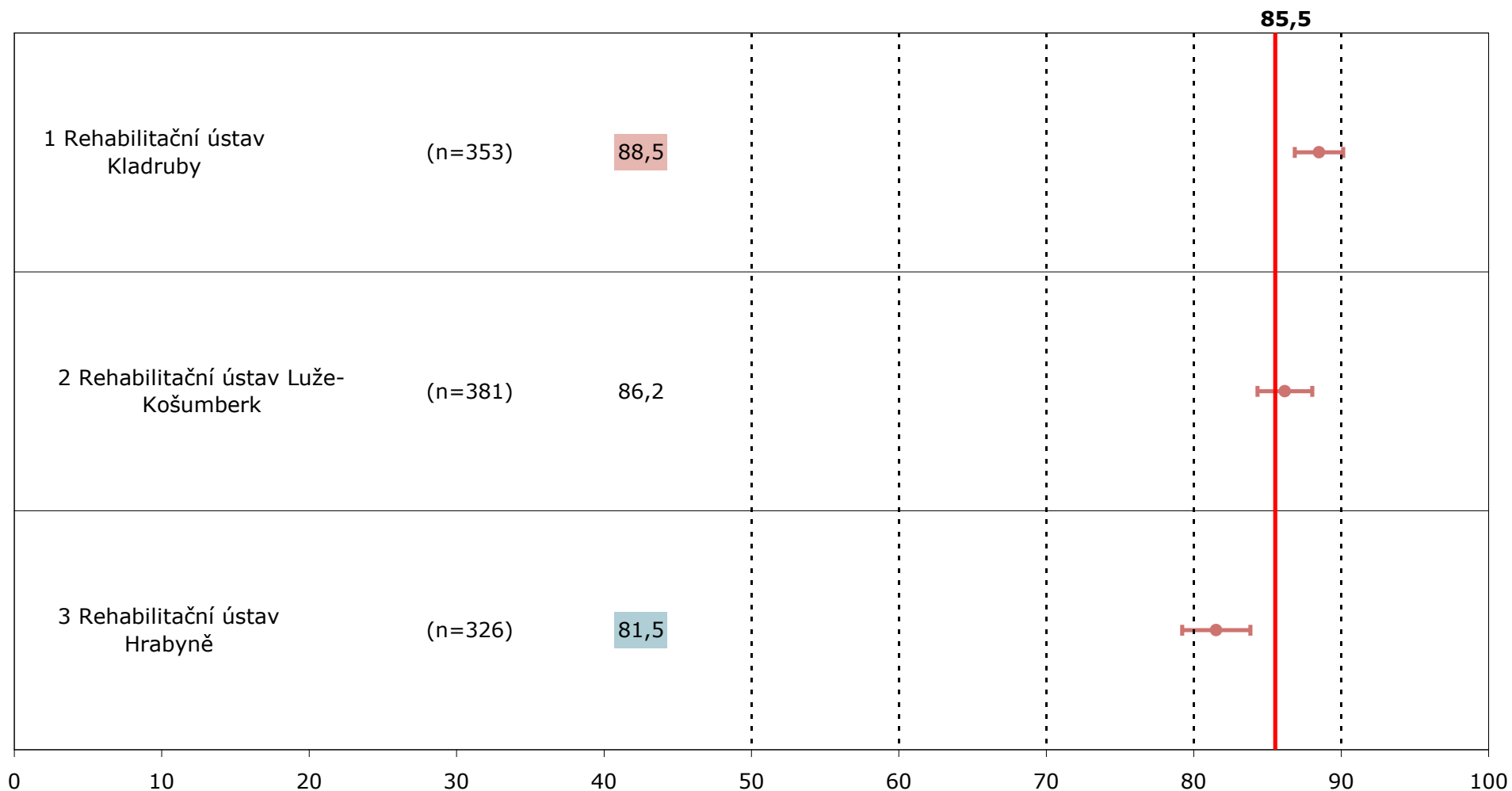


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

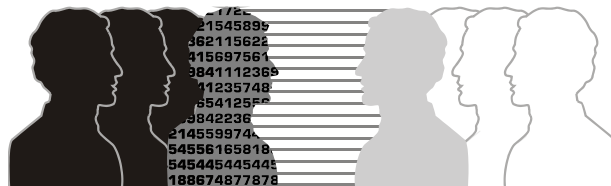
RESPEKT, OHLED A ÚCTA

Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE

Otázky sytící dimenzi:

- Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v nemocnici od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?
- Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v nemocnici?
- Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?
- Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?
- Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?
- Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?
- Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?

KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE

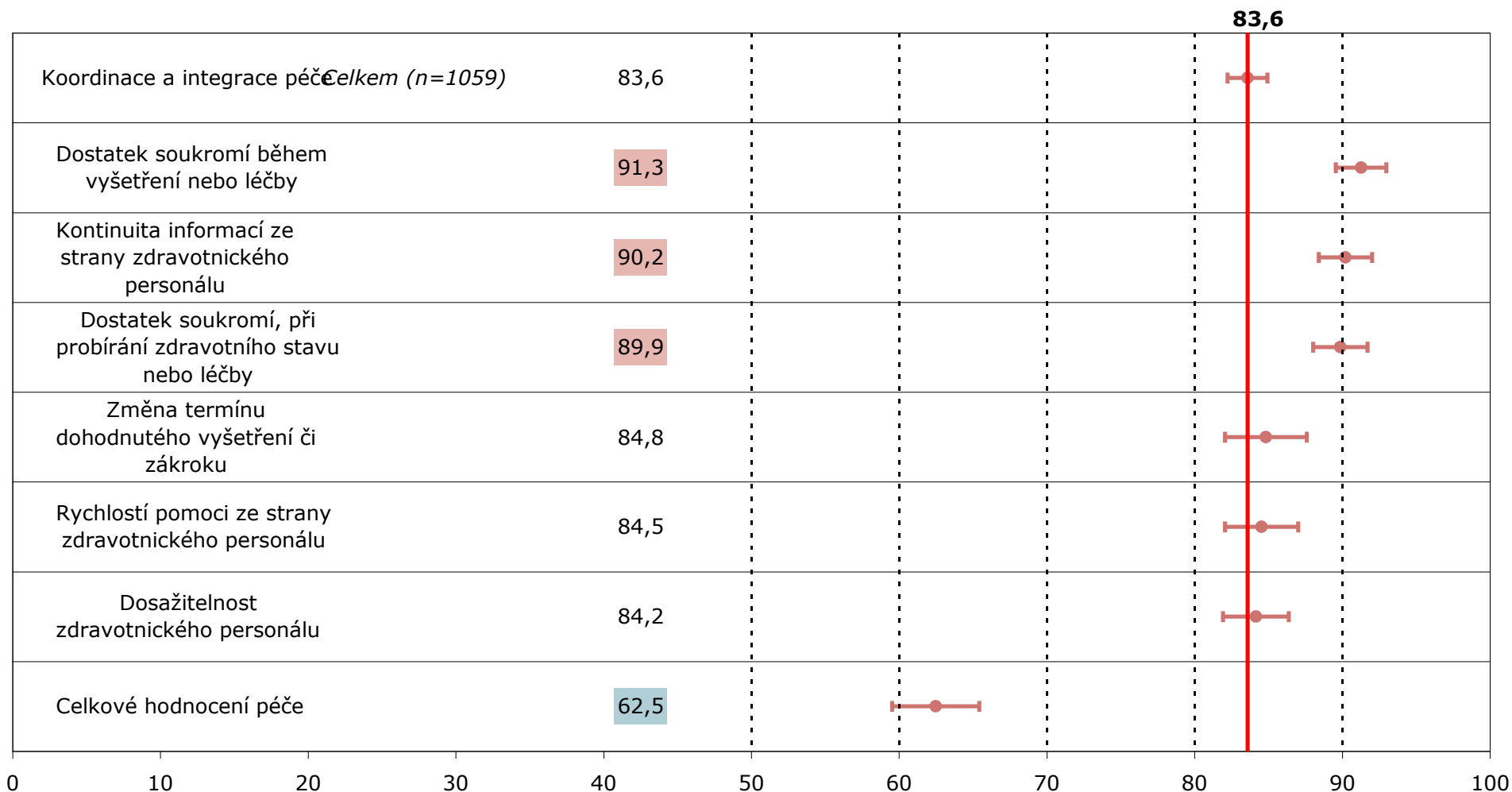
- Indikátory, které dimenzi koordinace a integrace péče sytí nejvíce, jsou :
 - Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby
 - Kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu
 - Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby

- Mezi indikátory dimenze koordinace a integrace péče, se kterými jsou pacienti v rámci dimenze méně spokojeni, se řadí:
 - Celkové hodnocení péče

KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE

Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

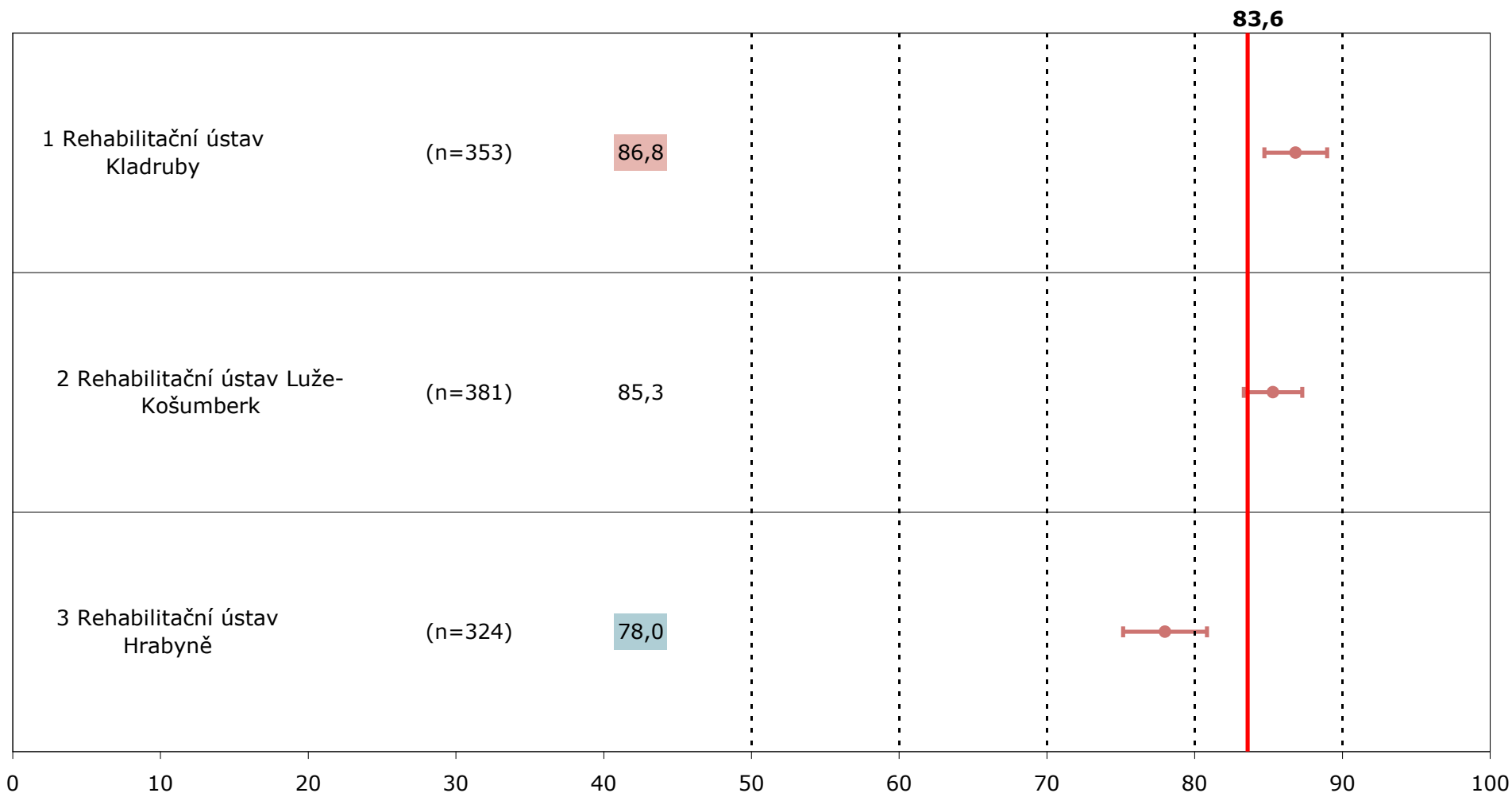


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE

Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



INFORMACE A KOMUNIKACE

Otázky sytící dimenzi:

- Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami nemocnice, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?
- Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?
- Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Hovořil s Vámi lékař každý den?
- Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?

INFORMACE A KOMUNIKACE

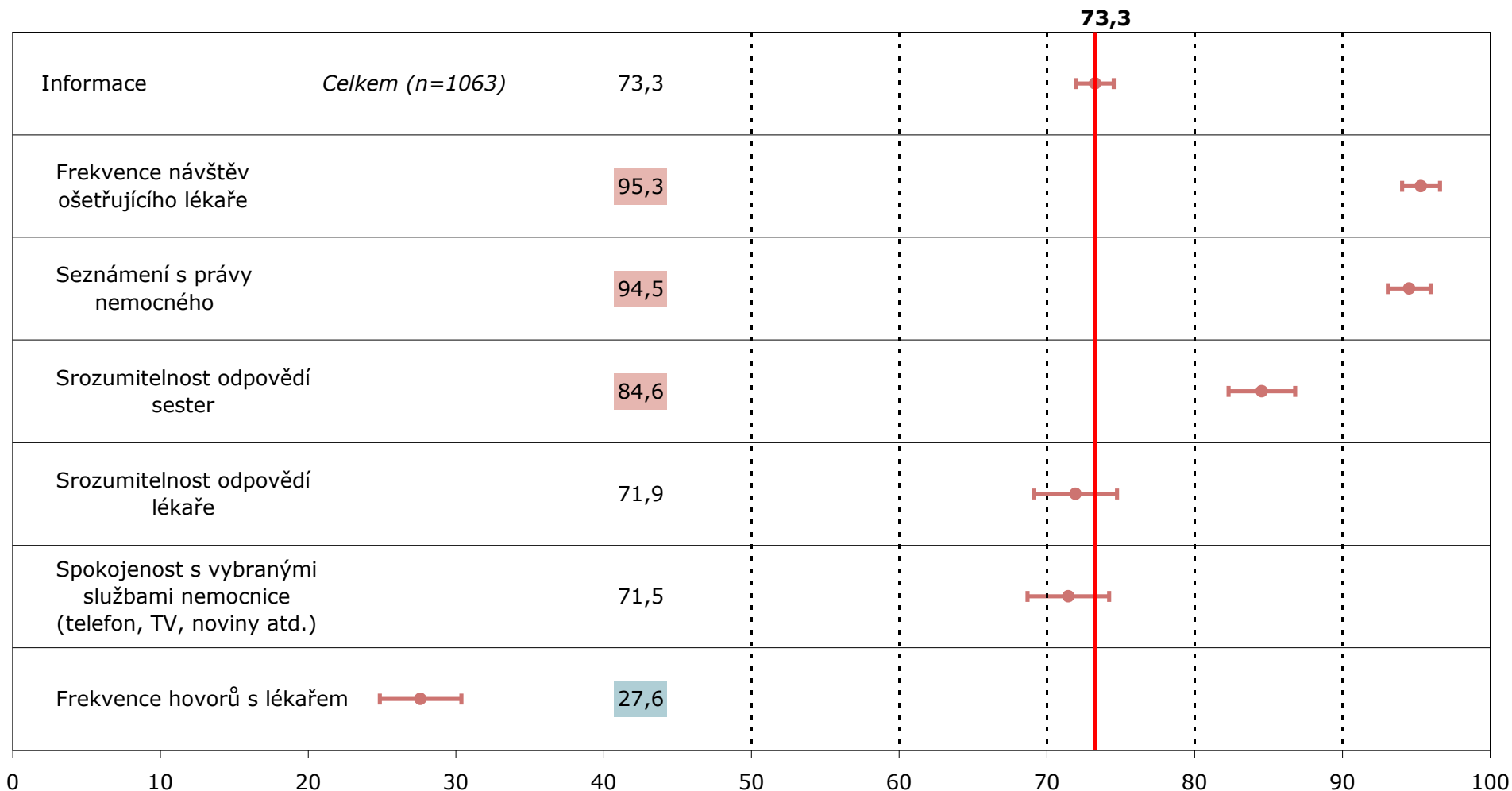
- Dimenzi informace a komunikace, která je vůbec nejhůře hodnocenou dimenzí, sytí nejvíce indikátory spojené:
 - S frekvencí setkávání pacienta s lékařem
 - Se seznámením s právy pacienta
 - Srozumitelnost odpovědí sester

- Nižší spokojenost pacientů v rámci dimenze informace a komunikace je s ukazateli:
 - Frekvence hovorů s lékařem

INFORMACE A KOMUNIKACE

Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

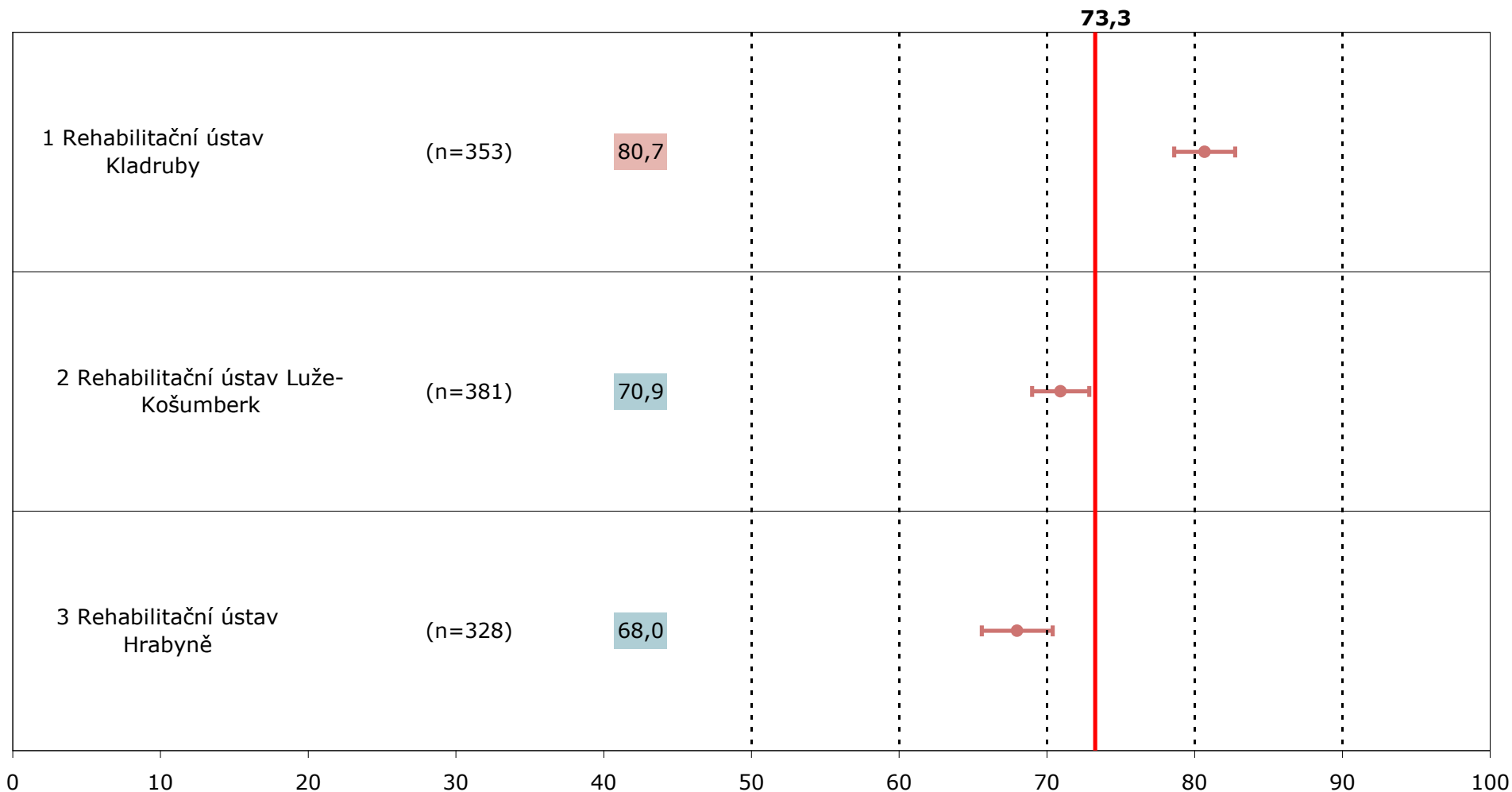


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

INFORMACE A KOMUNIKACE

Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



TĚLESNÉ POHODLÍ

Otázky sytící dimenzi:

- Rušil Vás v noci hluk?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?
- Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?
- Vyhovovala Vám doba ranního buzení?
- Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?
- Jaké množství jídla jste dostával/a?
- Vyhovovala Vám doba podávání jídel?
- Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?
- Bylo množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti pro Vás vyhovující?

TĚLESNÉ POHODLÍ

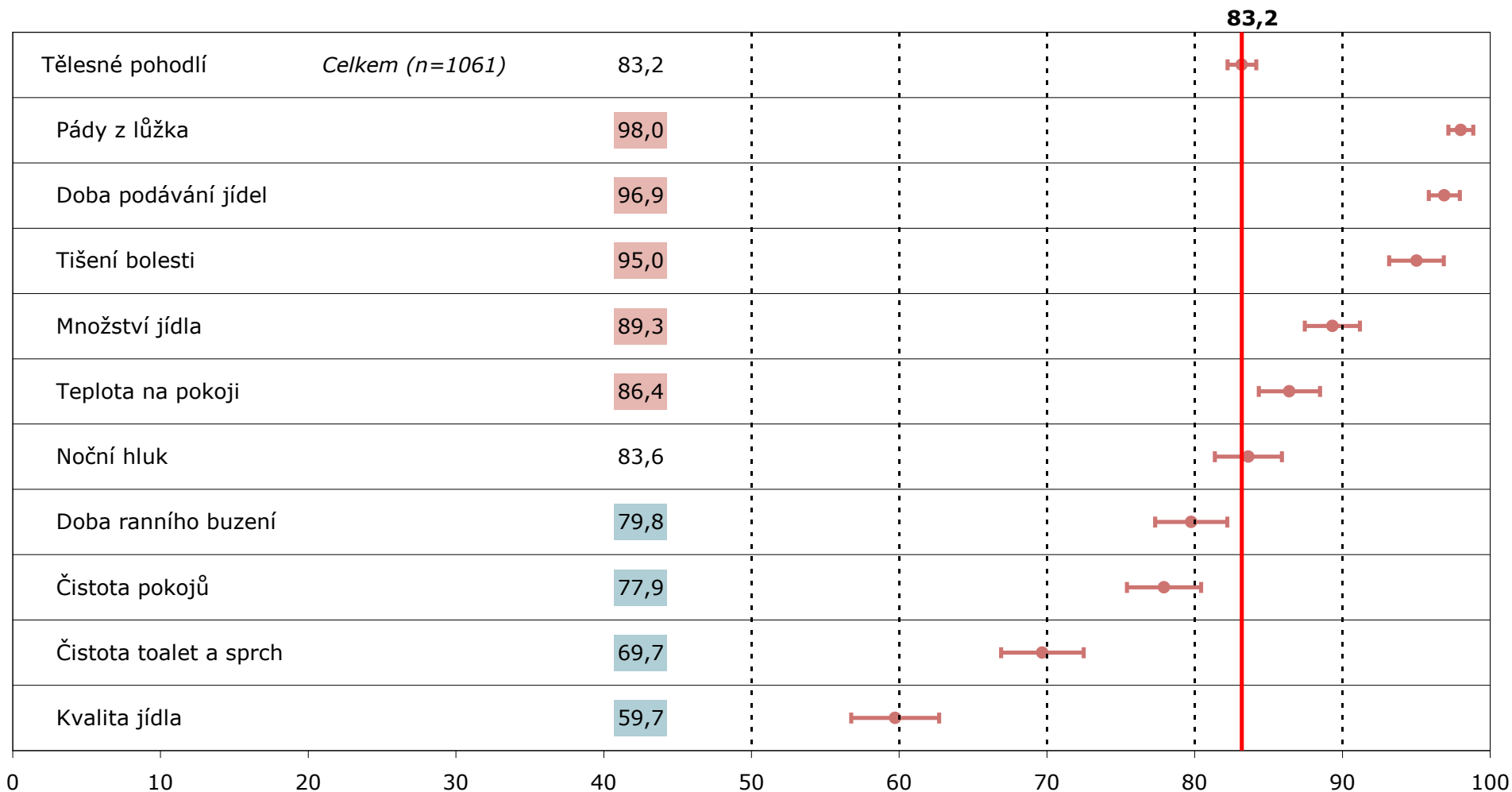
- V rámci dimenze tělesné pohodlí, jsou pacienti nejspokojenější s indikátory :
 - Téměř žádný pacient nemá zkušenost s pády z lůžka
 - Doba podávání jídel rovněž vyhovuje téměř většině pacientů
 - Tištění bolesti
 - Množství jídla
 - Teplota na pokoji

- Dimenzi tělesné pohodlí již méně sytí indikátory :
 - Doba ranního buzení
 - Čistota toalet a sprch
 - Čistota pokojů
 - Kvalita jídla

TĚLESNÉ POHODLÍ

Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

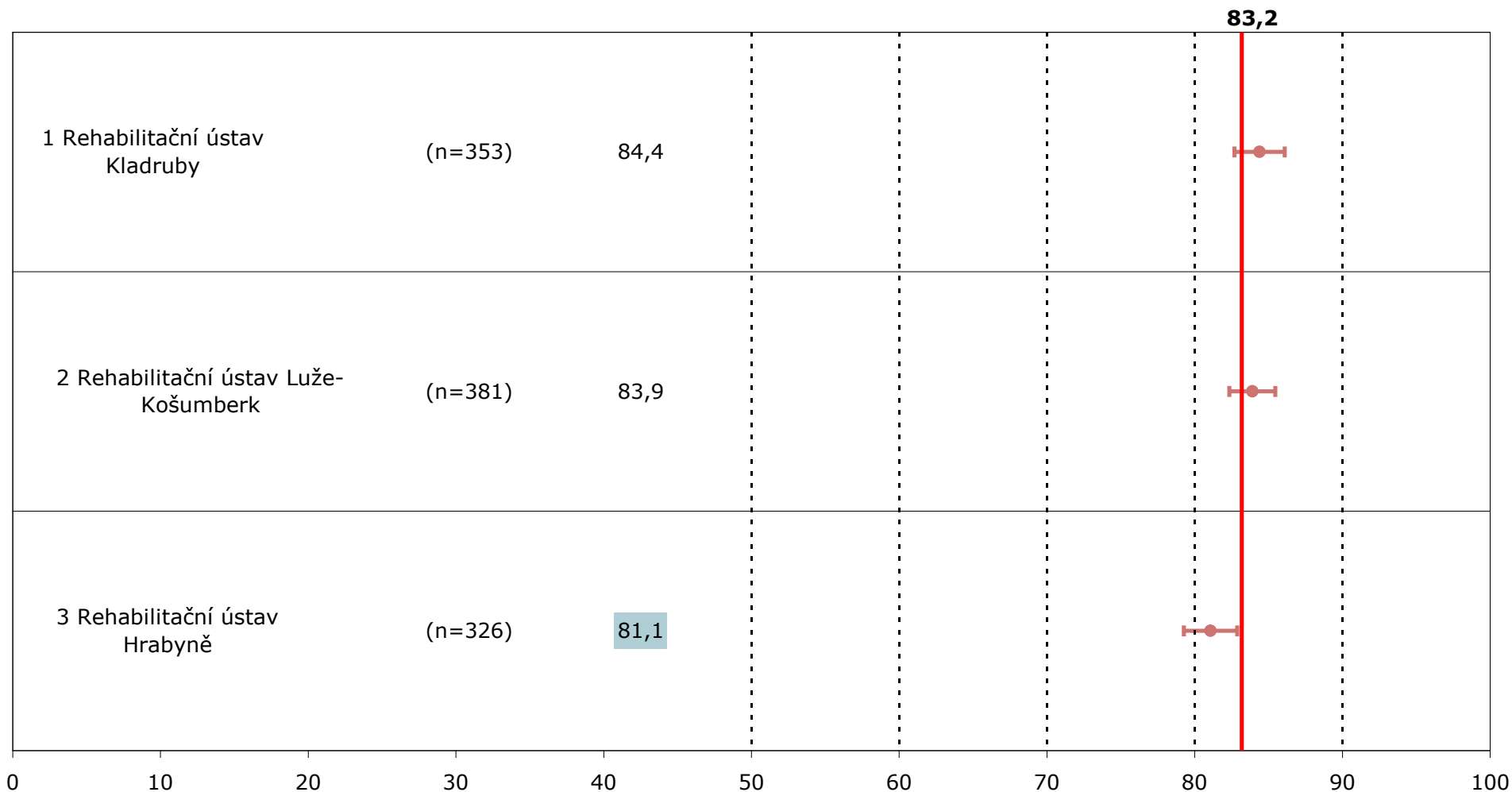


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

TĚLESNÉ POHODLÍ

Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



CITOVÁ OPORA

Otázky sytící dimenzi:

- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?
- Jak hodnotíte postoj celého personálu této nemocnice? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla uspokojující?
- Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál nemocnice zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?

CITOVÁ OPORA

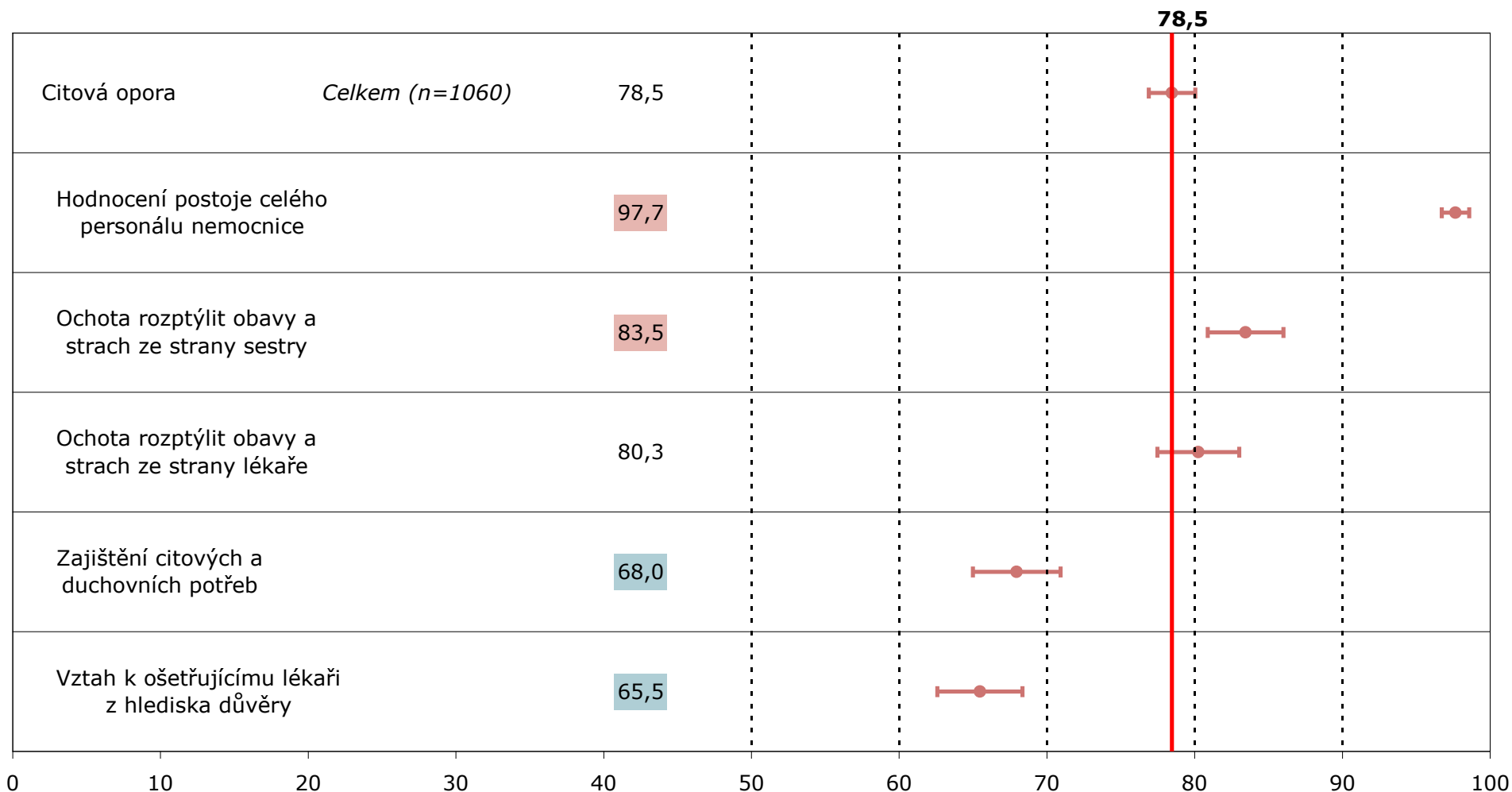
- Pacienti v rámci dimenze citové opory, která je dimenzí s druhou nejnižší mírou spokojenosti, nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice a ochotu rozptýlit obavy a strach ze strany sester.

- Z hlediska citové opory jsou pacienti méně spokojeni se :
 - Zajištěním citových a duchovních potřeb
 - Vztahem k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry

CITOVÁ OPORA

Citová opora

Základ: Všichni pacienti

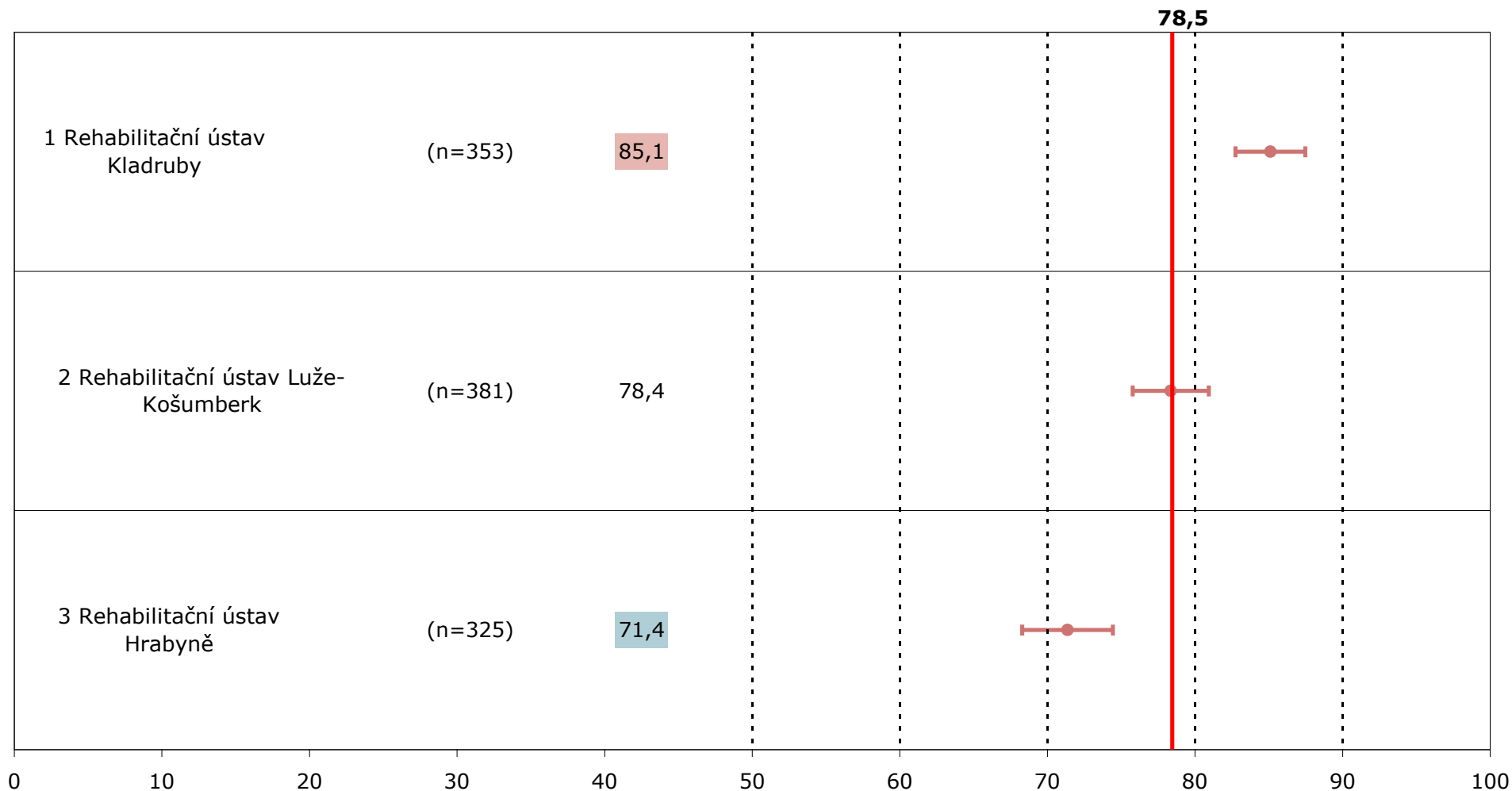


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

CITOVÁ OPORA

Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



ZAPOJENÍ RODINY

Otázky sytící dimenzi:

- Vyhovovala Vám doba návštěv?
- Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?
- Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?

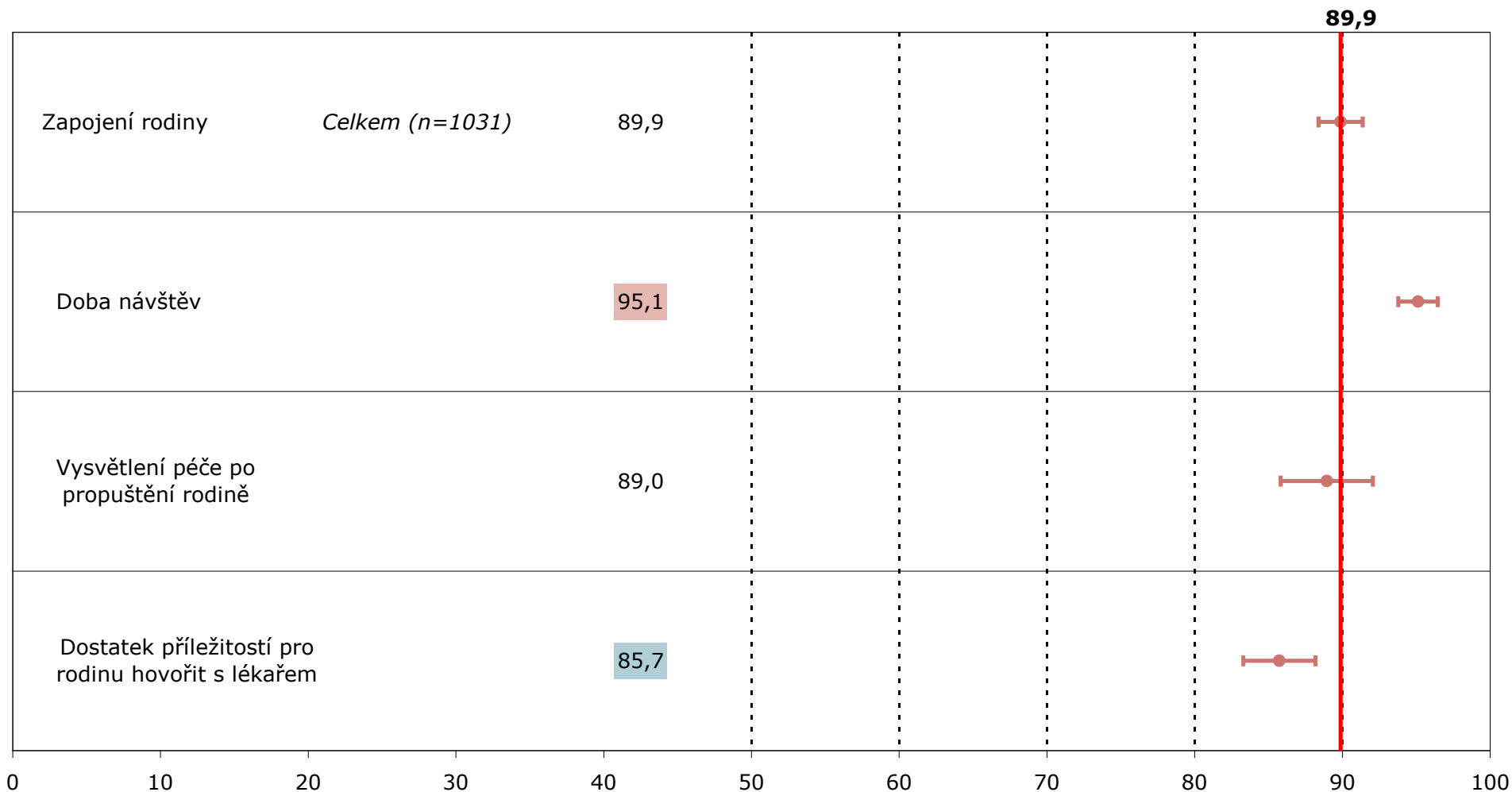
ZAPOJENÍ RODINY

- Dimenze zapojení rodiny je druhá nejlépe hodnocená dimenze.
- Se všemi třemi indikátory, které sytí tuto dimenzi, bylo spokojeno přes 85 % pacientů. Nejvíce spokojeni jsou pacienti s dobou návštěv.
- Méně pak s příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem.

ZAPOJENÍ RODINY

Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

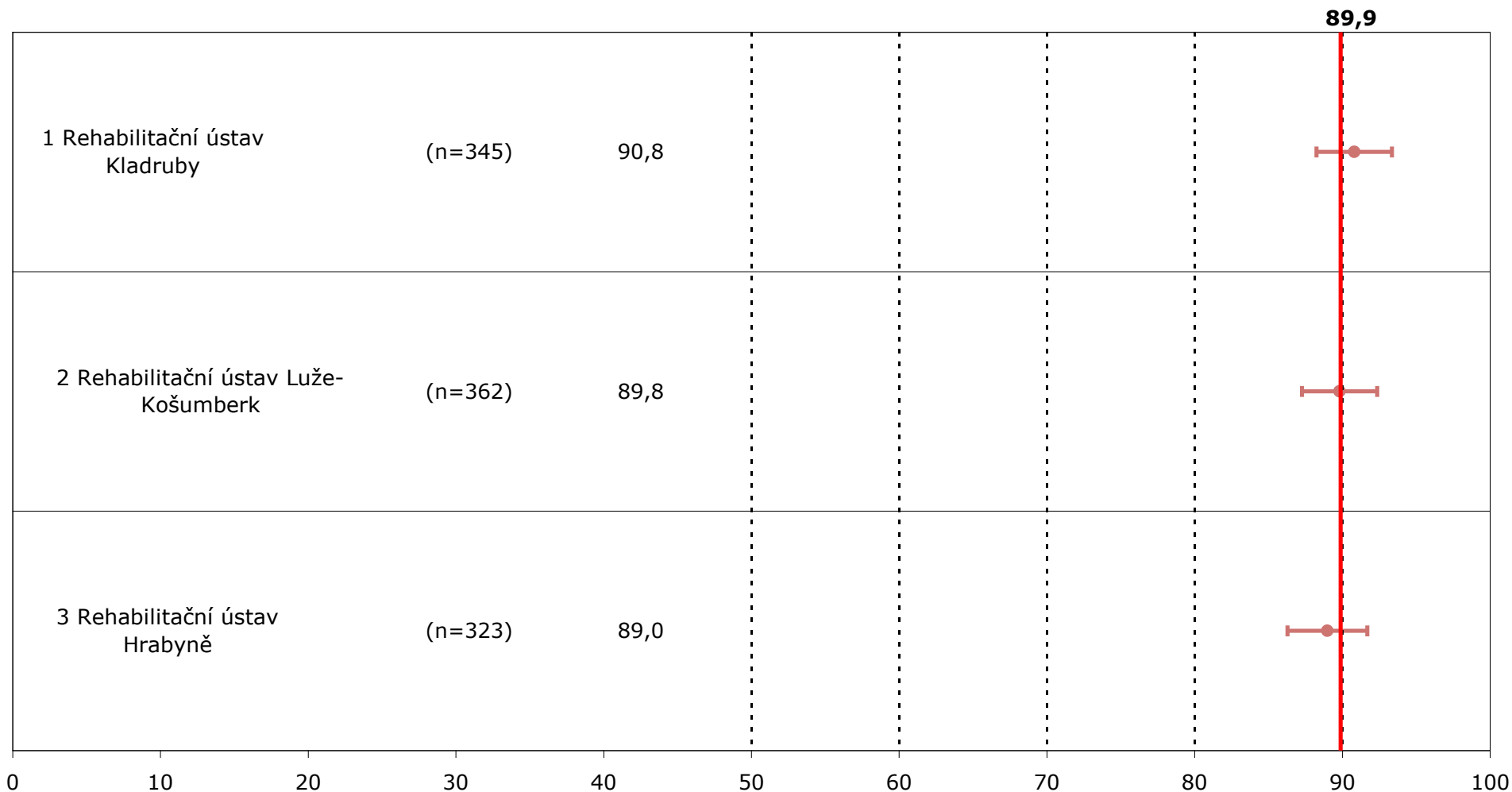


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

ZAPOJENÍ RODINY

Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE

Otázky sytící dimenzi:

- Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění z nemocnice?
- Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění z nemocnice?
- Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění z nemocnice sledovat?
- Nabídli Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?
- Doporučil/a byste tuto nemocnici rodině nebo přátelům?

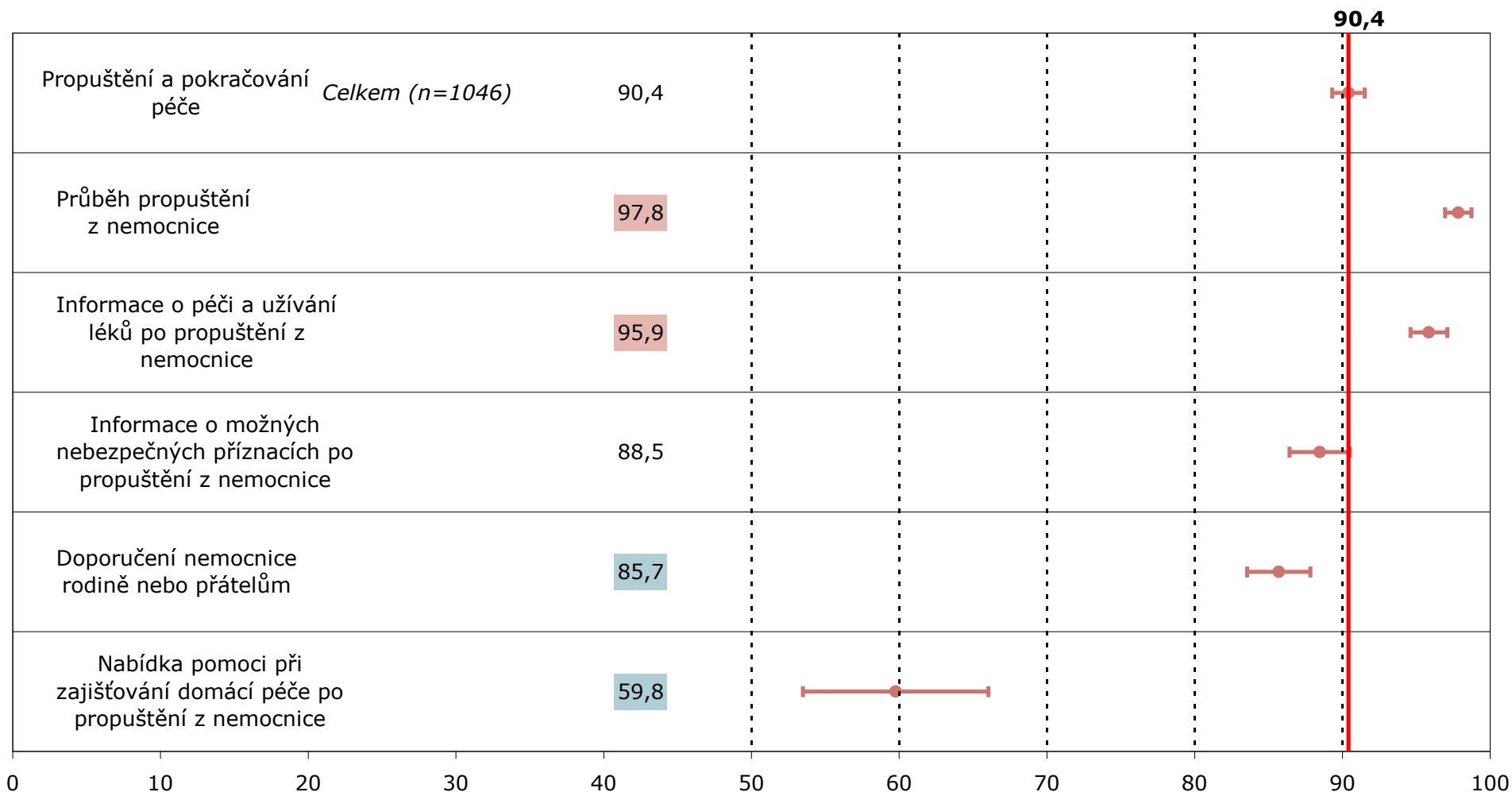
PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE

- S procedurou propouštění a s následnou péčí jsou pacienti v celkovém hodnocení spokojeni nejvíce.
- U 4 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi, je spokojenost pacientů 85 a více procent. Nejméně tuto dimenzi sytí indikátor „nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice“.

PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE

Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

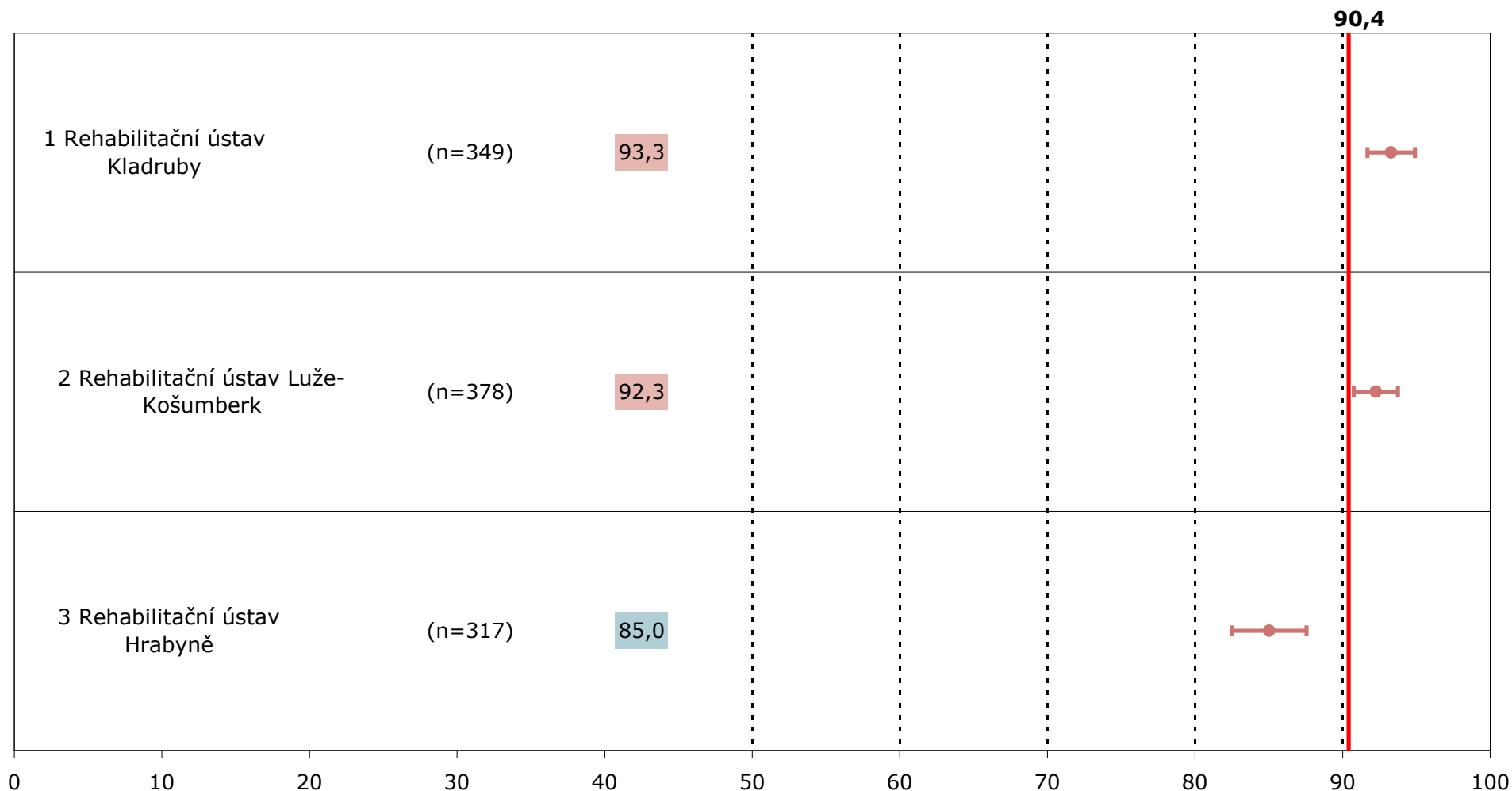


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE

Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

ROZDÍLY MEZI JEDNOTLIVÝMI PL – OTEVŘENÁ ODD.

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

	Celková spokojenost	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Rehabilitační ústav Kladruby	+	+	+	+	+		+		+
Rehabilitační ústav Luže-Košumberk		-			-				+
Rehabilitační ústav Hrabyně	-		-	-	-	-	-		-

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

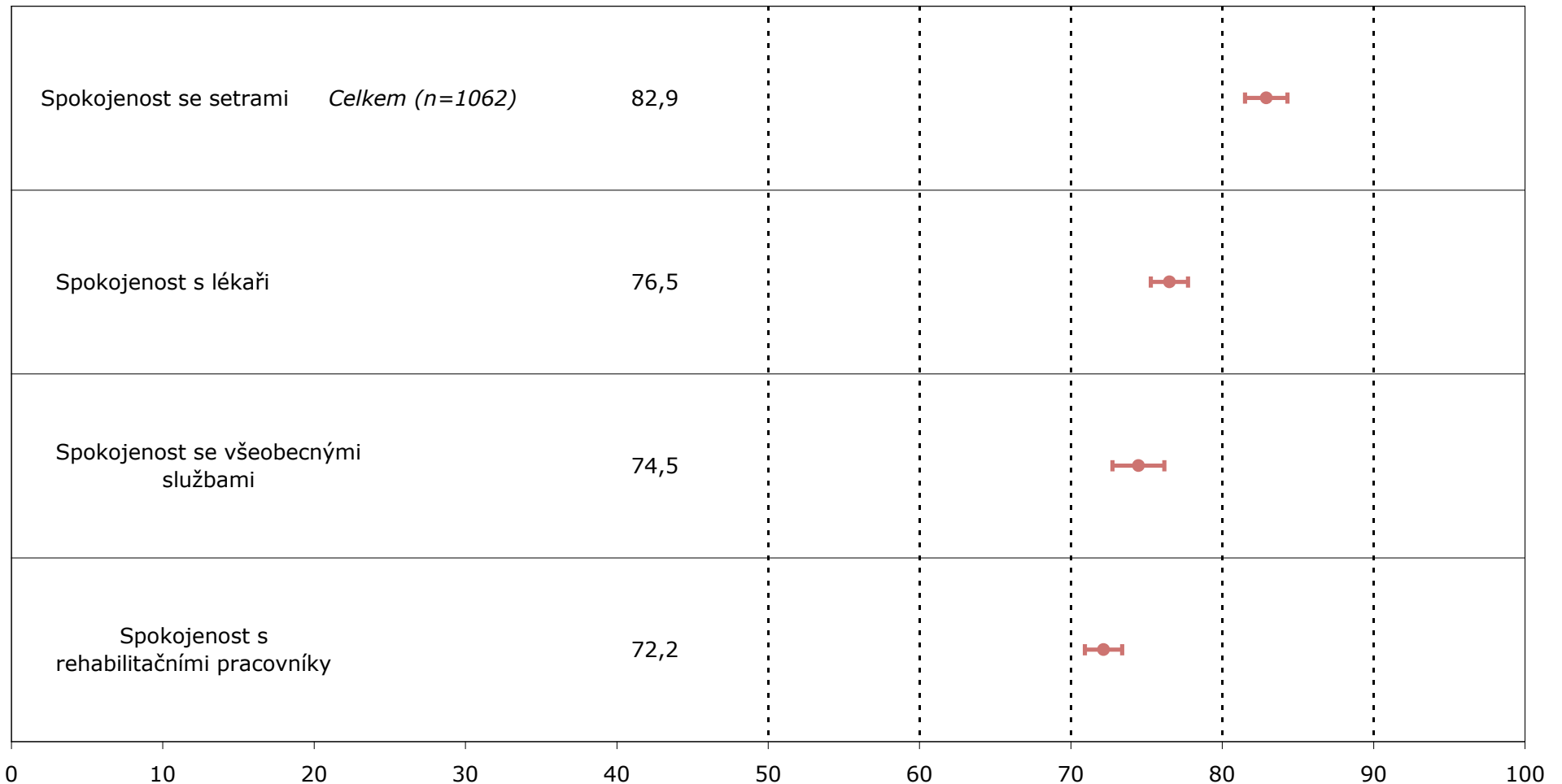
SPOKOJENOST S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

- Pro hodnocení spokojenosti pacientů se sestrami, lékaři, rehabilitačními pracovníky a všeobecnými službami byly zkonstruovány 4 další dimenze, z nichž každou sytí vybrané otázky související s kompetencí personálu nebo managementu.
- Celková průměrná spokojenost se sestrami činí 83 %, s lékaři 77 %, s rehabilitačními pracovníky 72 % a u všeobecných služeb 75 %.
- Nejvyšší spokojenost s personálem i dalšími službami je v rehabilitačním ústavu Kladruby. Nejnižší a to opět u všech 4 dimenzí u ústavu Hrabyně.

SPOKOJENOST S PERSONÁLEM

Spokojenost s personálem a všeob. službami

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



SPOKOJENOST SE SESTRAMI

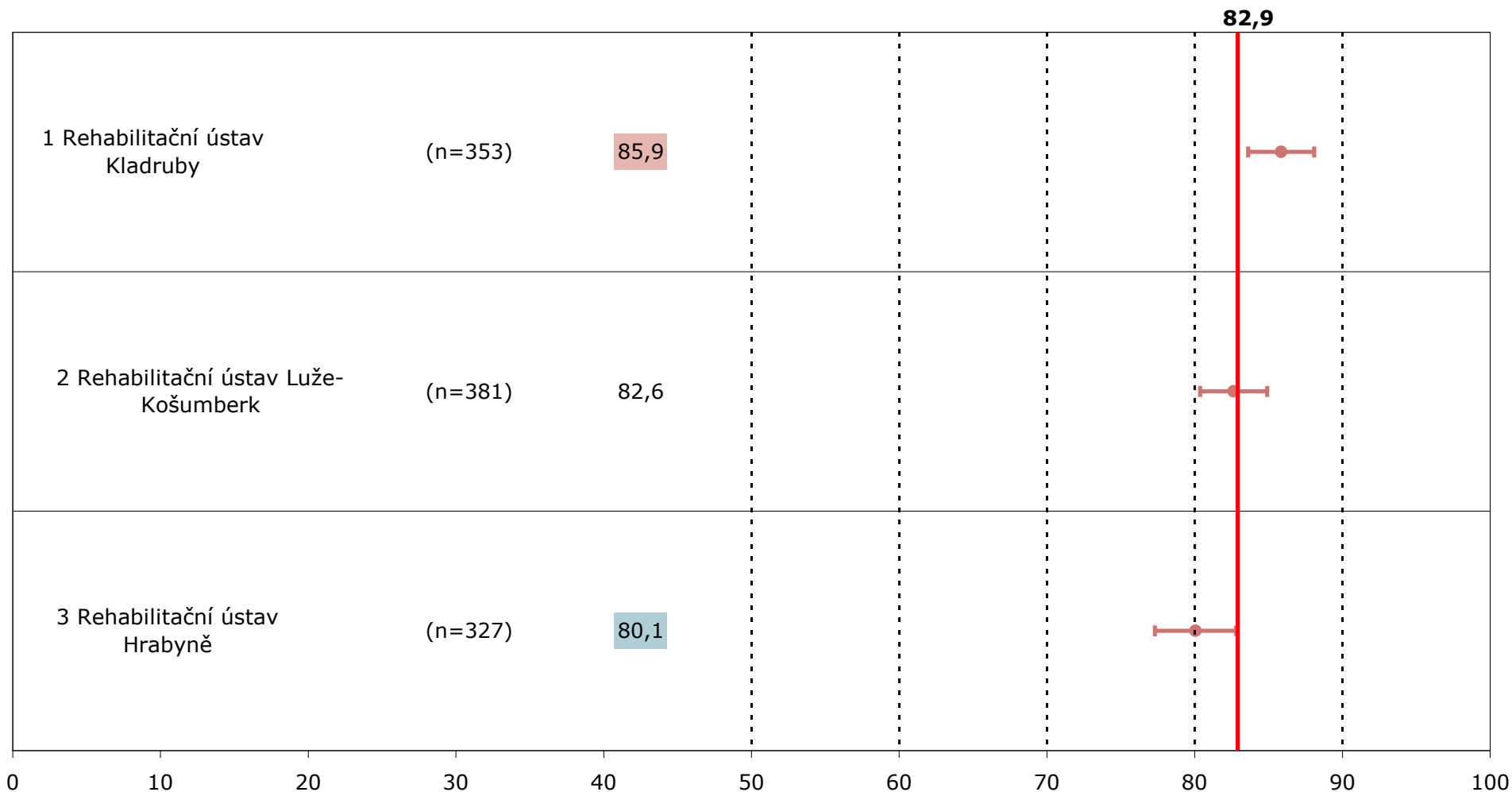
Otázky sytící dimenzi:

- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?
- Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?
- Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?

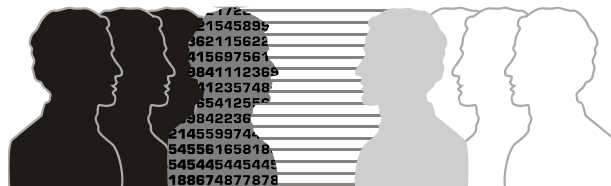
SPOKOJENOST SE SESTRAMI

Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



SPOKOJENOST S LÉKAŘI

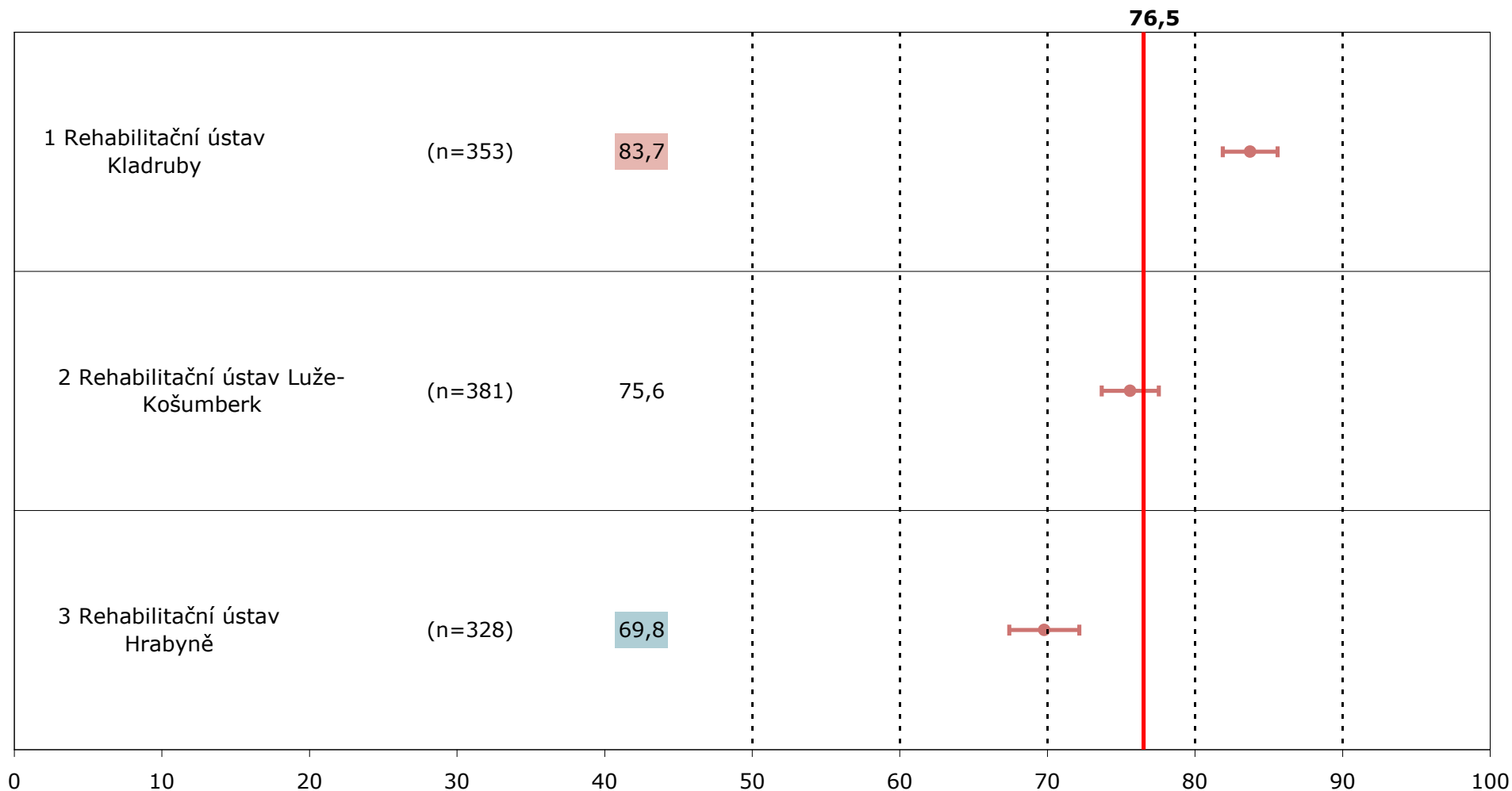
Otázky sytící dimenzi:

- Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?
- Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?
- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?
- Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Hovořil s Vámi lékař každý den?
- Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?
- Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?
- Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?
- Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?

SPOKOJENOST S LÉKAŘI

Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



SPOKOJENOST SE VŠEOBECNÝMI SLUŽBAMI

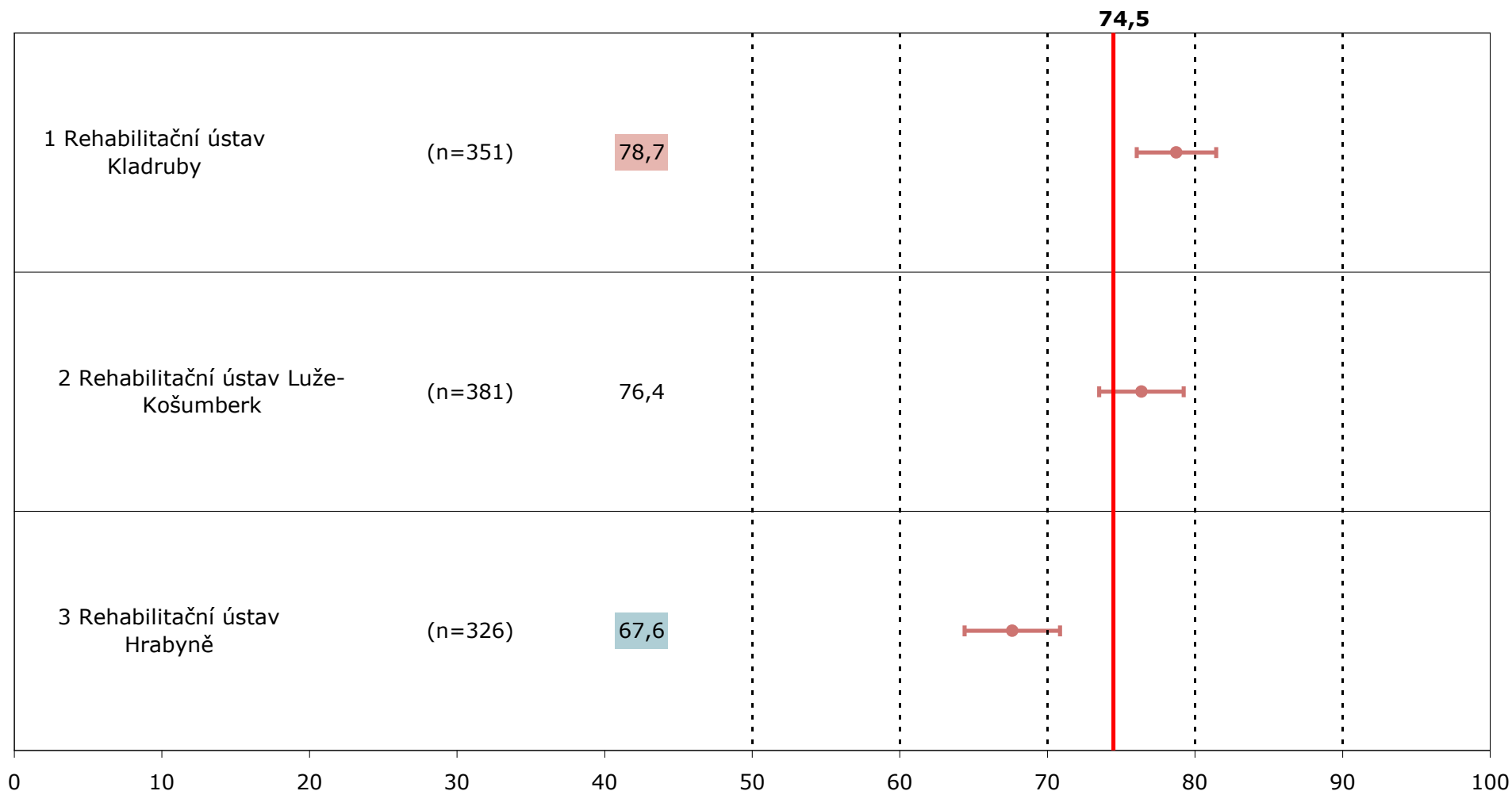
Otázky sytící dimenzi:

- Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí?
- Hodnocení organizace a plynulosti Vašeho přijetí do nemocnice.
- Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?
- Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami nemocnice, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?
- Doporučil/a byste tuto nemocnici rodině nebo přátelům?

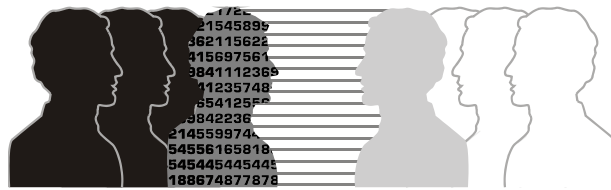
SPOKOJENOST SE VŠEOBECNÝMI SLUŽBAMI

Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



SPOKOJENOST S REHABILITAČNÍMI PRACOVNÍKY

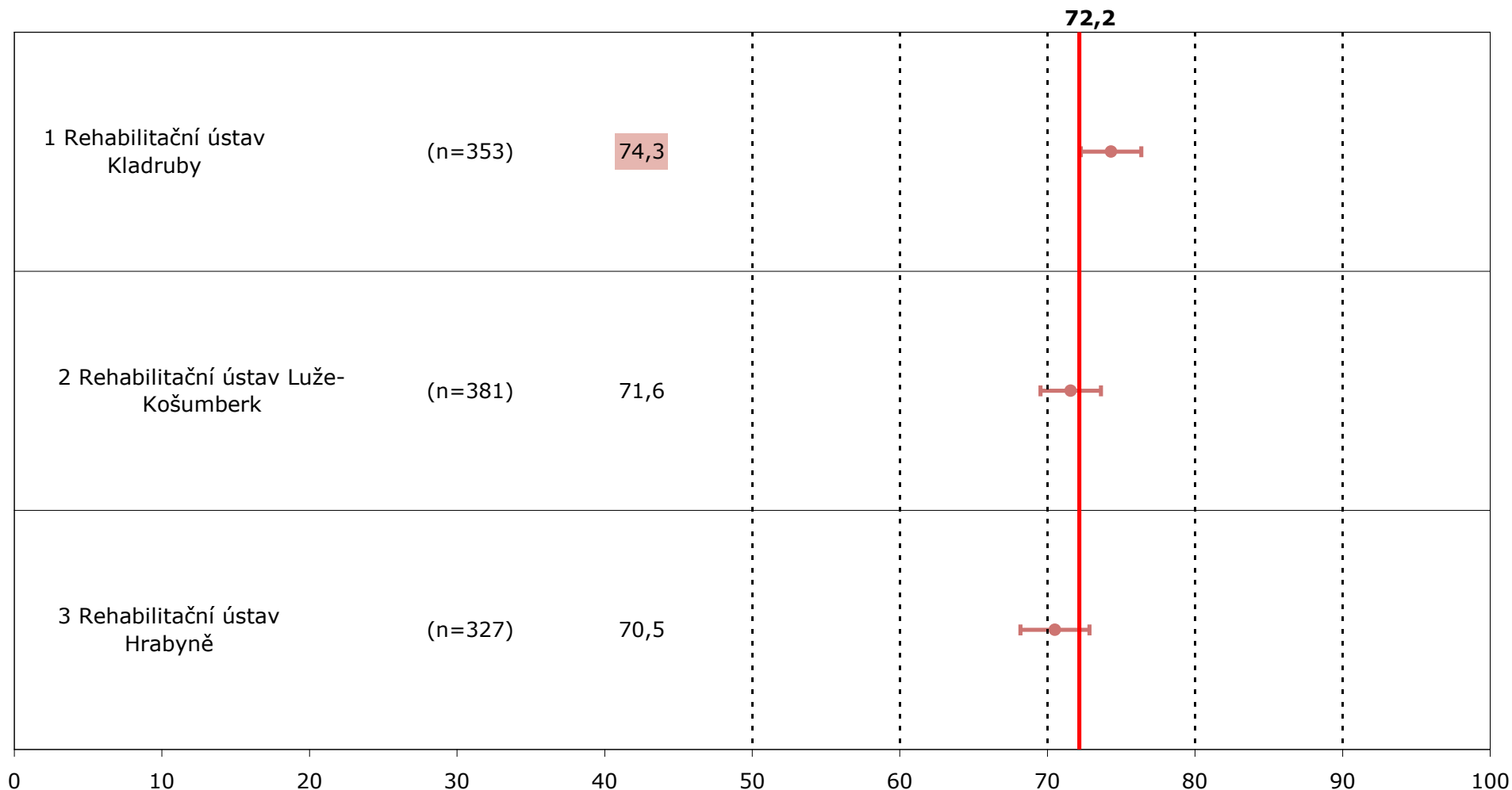
Otázky sytící dimenzi:

- Když jste položil/a rehabilitačními pracovníky důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl rehabilitační pracovník ochoten si s Vámi promluvit?
- Hovořil před Vámi rehabilitační pracovník tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Měl/a jste důvěru k rehabilitačním pracovníkům, kteří Vás ošetřovali?
- Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?

SPOKOJENOST S REHABILITAČNÍMI PRACOVNÍKY

Spokojenost s rehabilitačními pracovníky

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



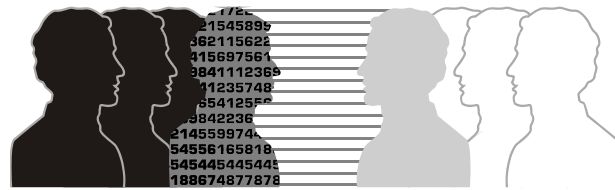
B.

HODNOCENÍ PODLE

převažující diagnózy



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



PŘEVAŽUJÍCÍ DIAGNÓZA

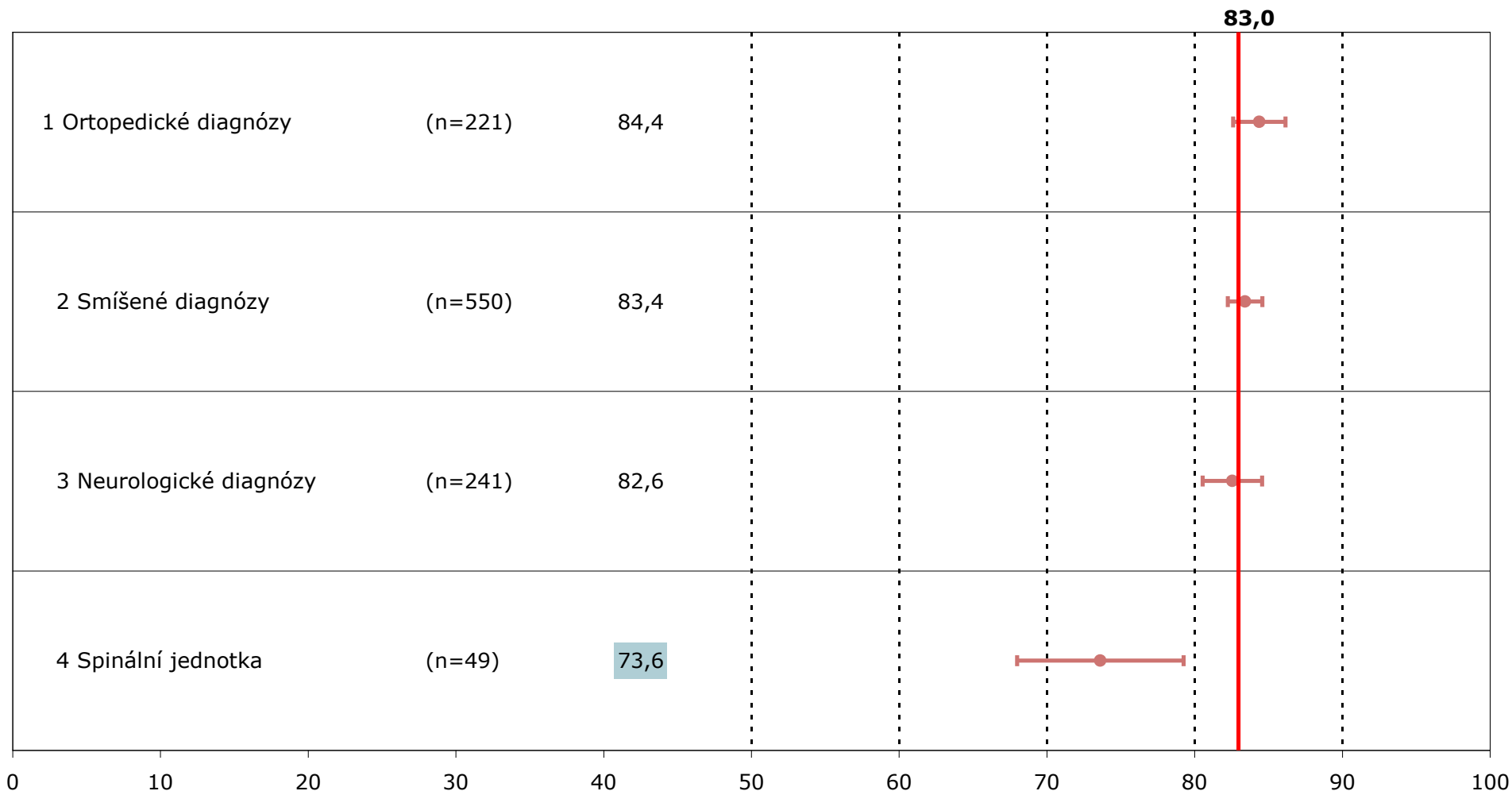


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – PŘEVAŽUJÍCÍ DIAGNÓZA

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

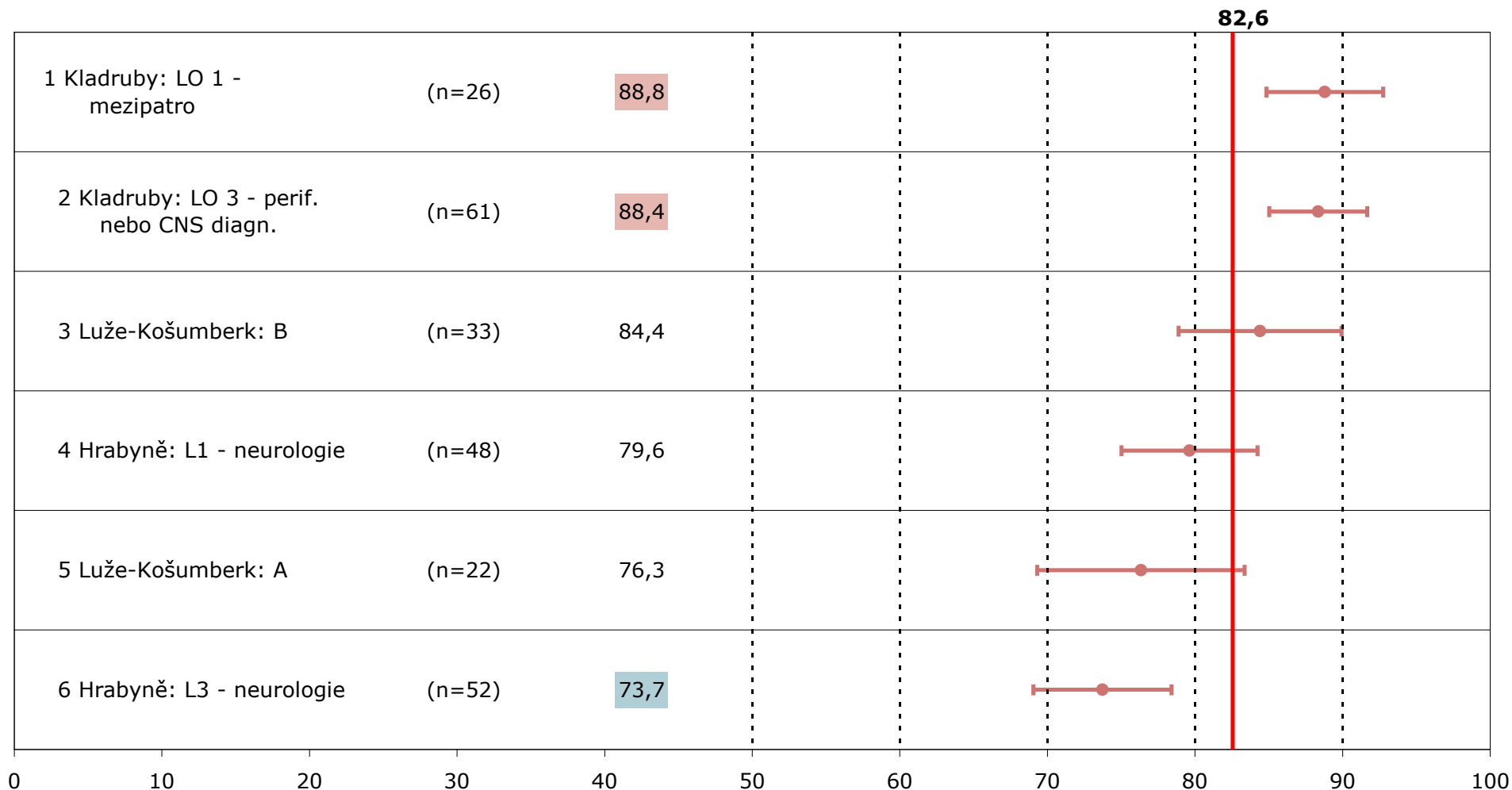


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – Neurologické diagnózy

Souhrnná spokojenost - Neurologické diagnózy

Základ: Všichni pacienti

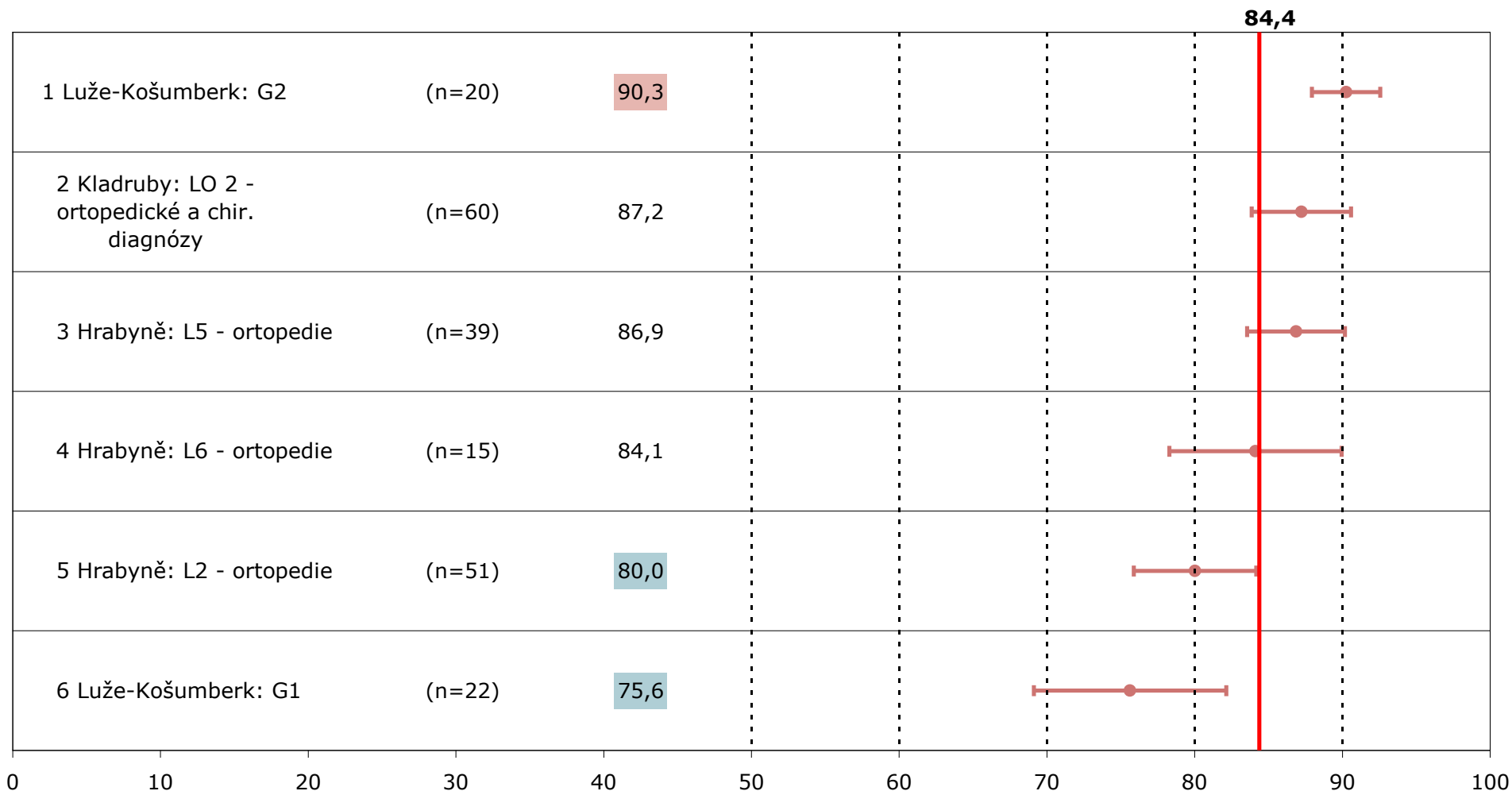


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – Ortopedické diagnózy

Souhrnná spokojenost - Ortopedické diagnózy

Základ: Všichni pacienti

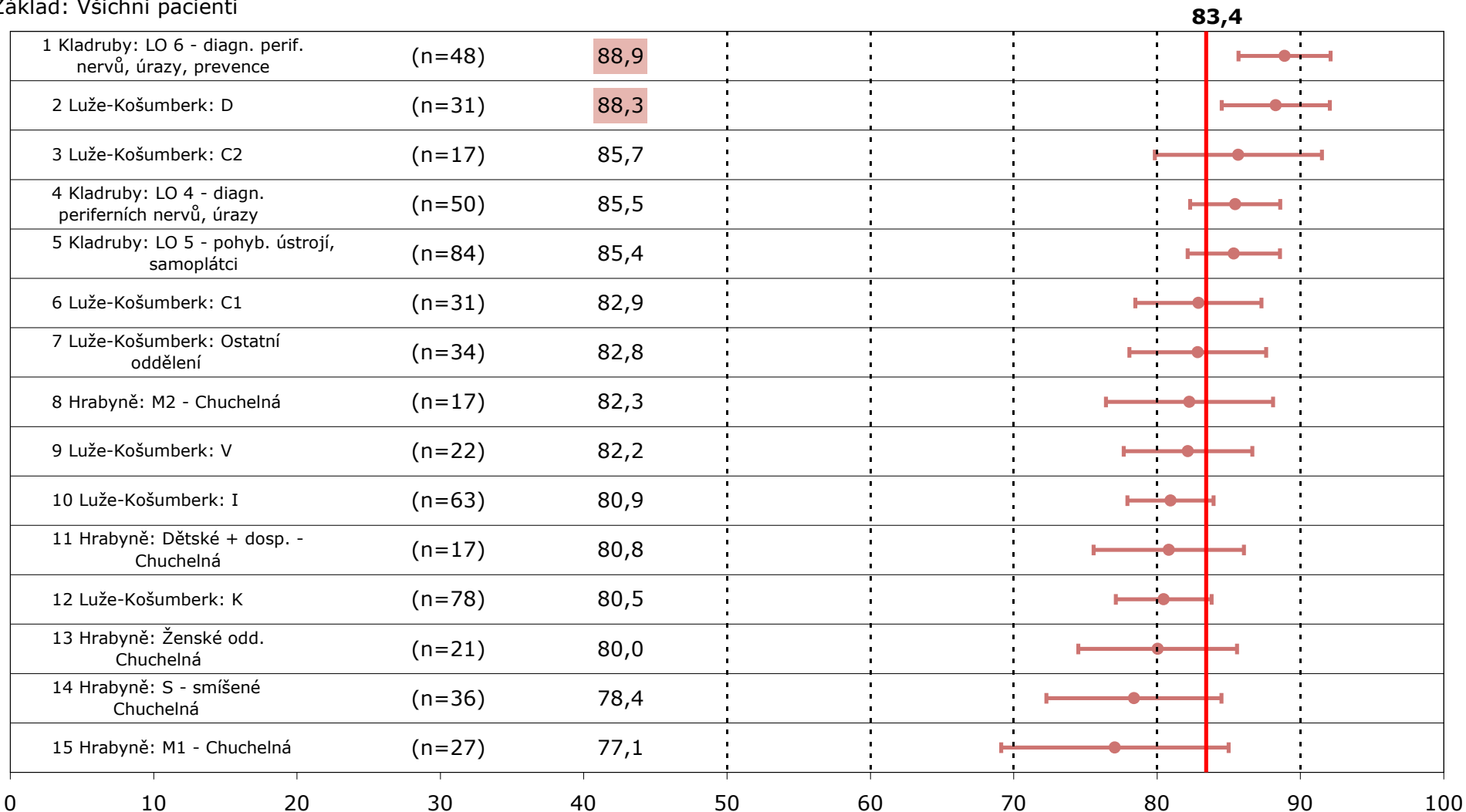


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – Smíšené diagnózy

Souhrnná spokojenost - Smíšené diagnózy

Základ: Všichni pacienti

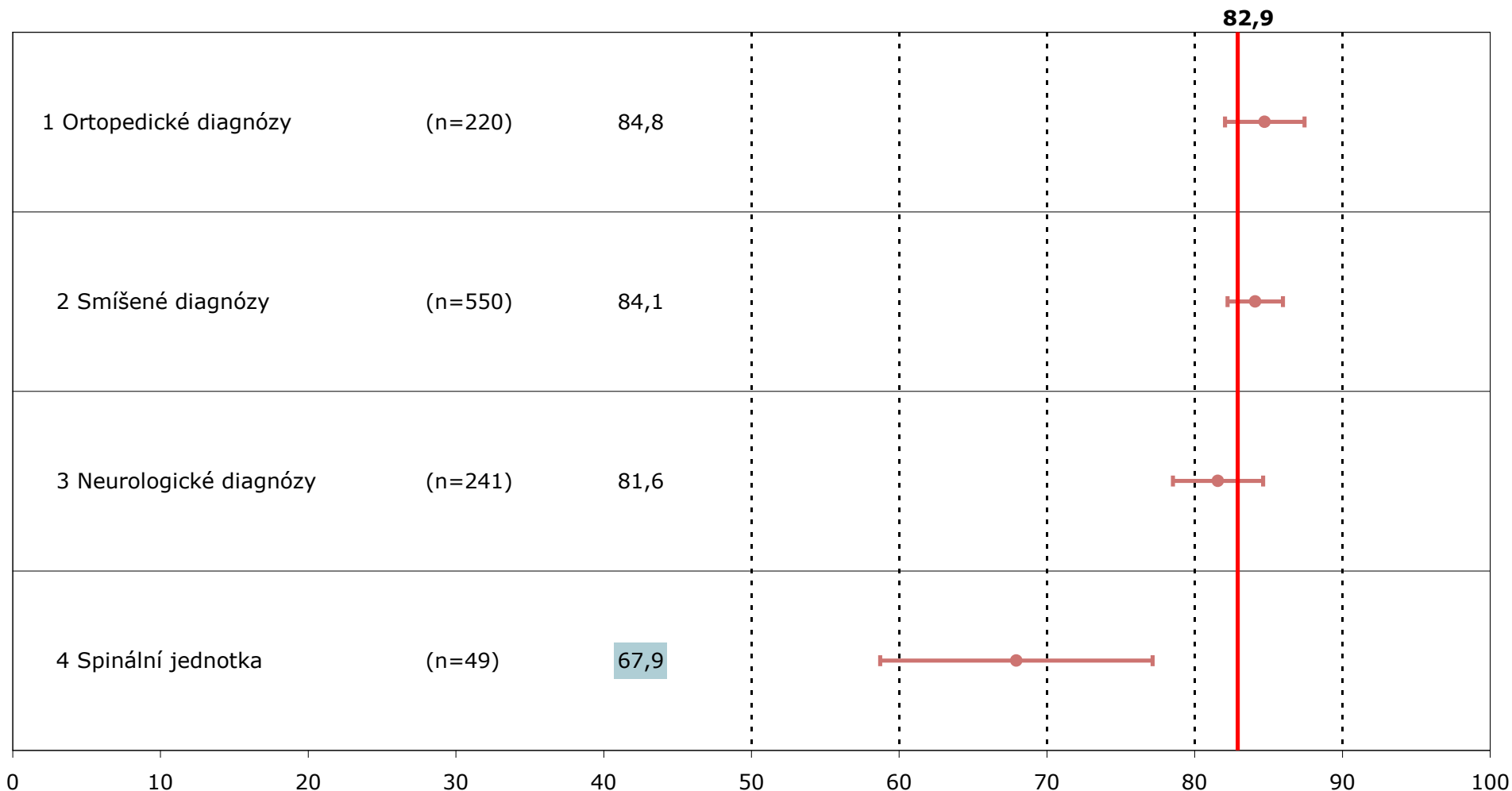


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – PŘEVAŽUJÍCÍ DIAGNÓZA

Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

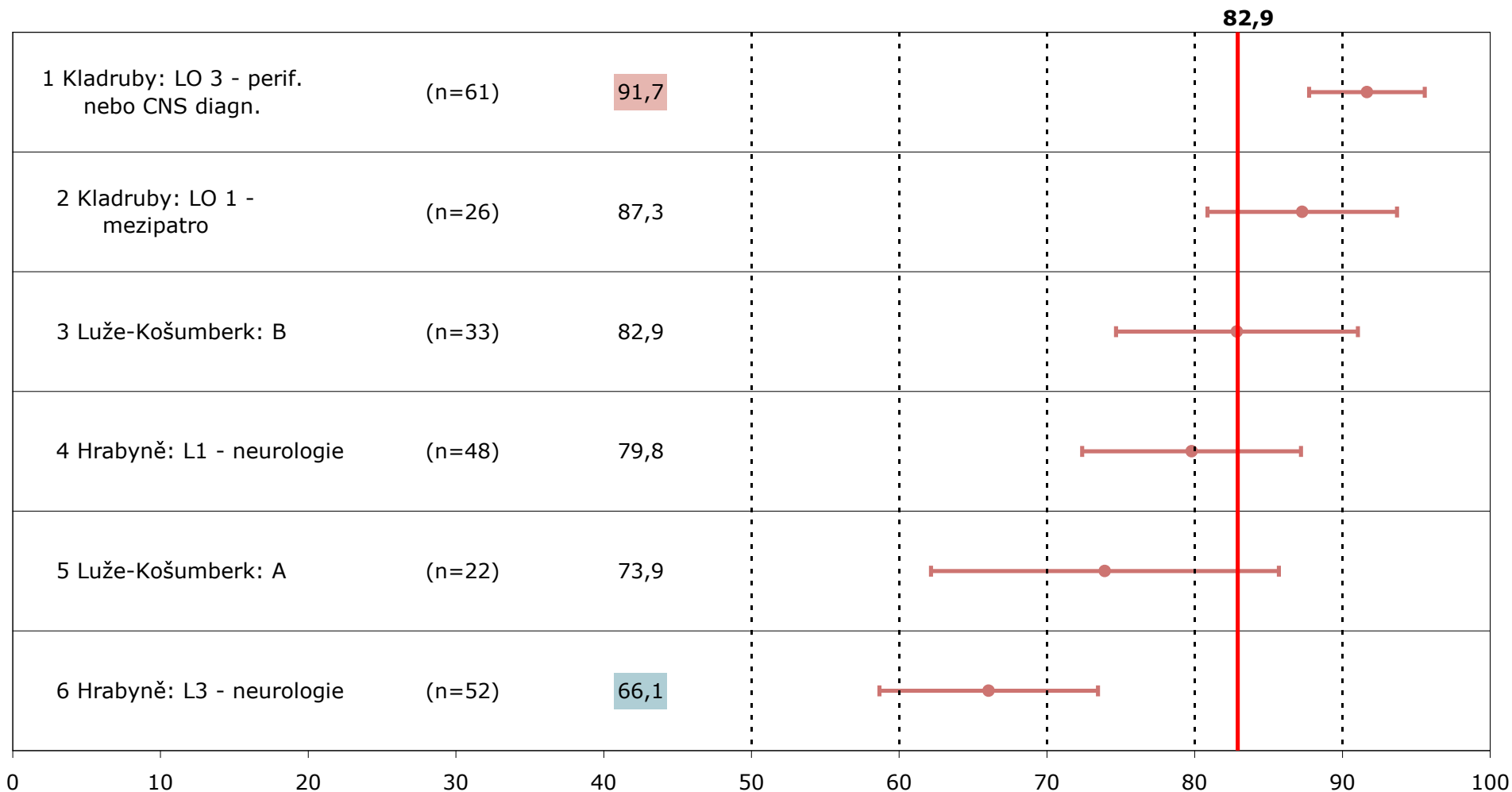


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – Neurologické diagnózy

Spokojenost se sestrami - Neurologické diagnózy

Základ: Všichni pacienti

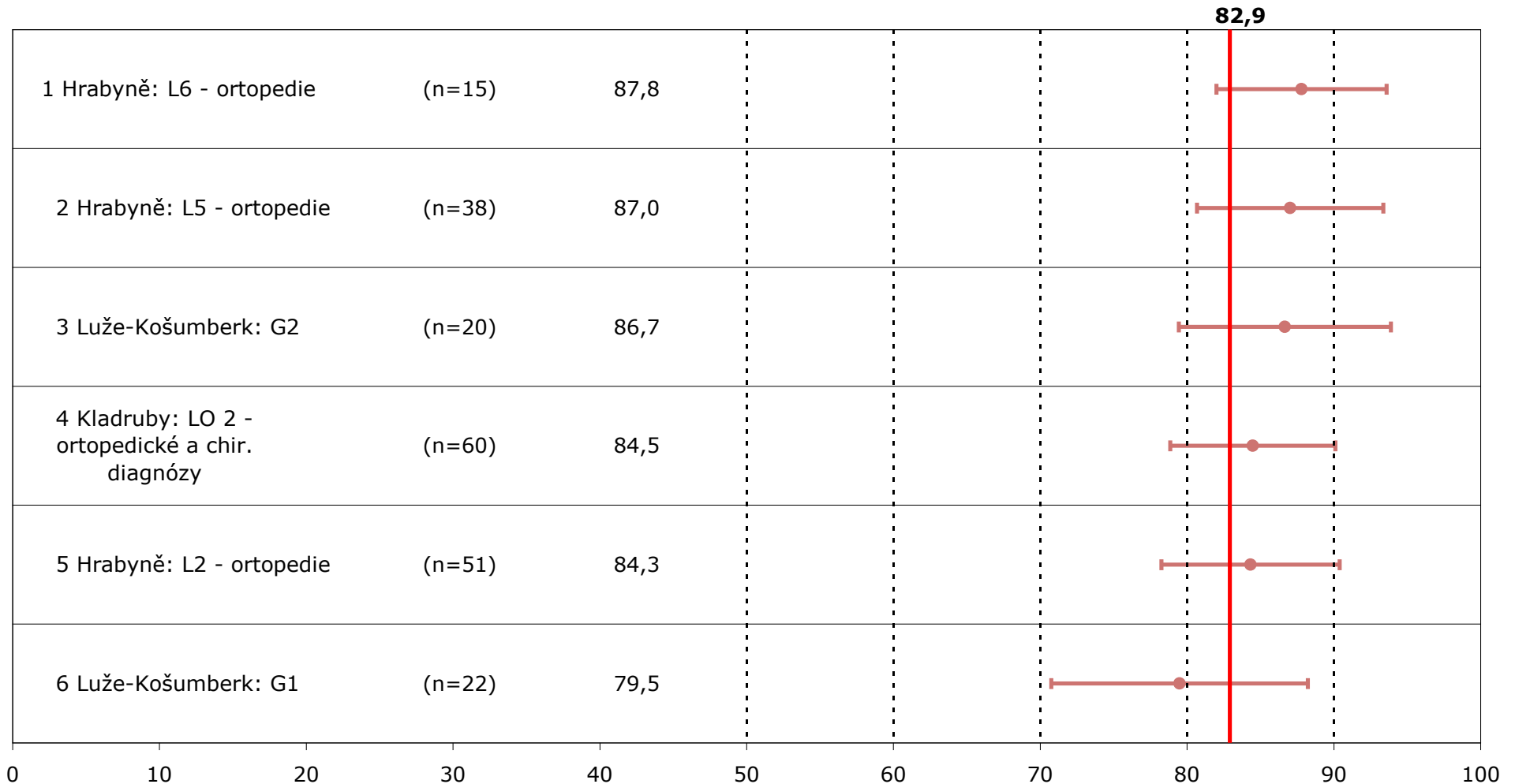


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – Ortopedické diagnózy

Spokojenost se sestrami - Ortopedické diagnózy

Základ: Všichni pacienti

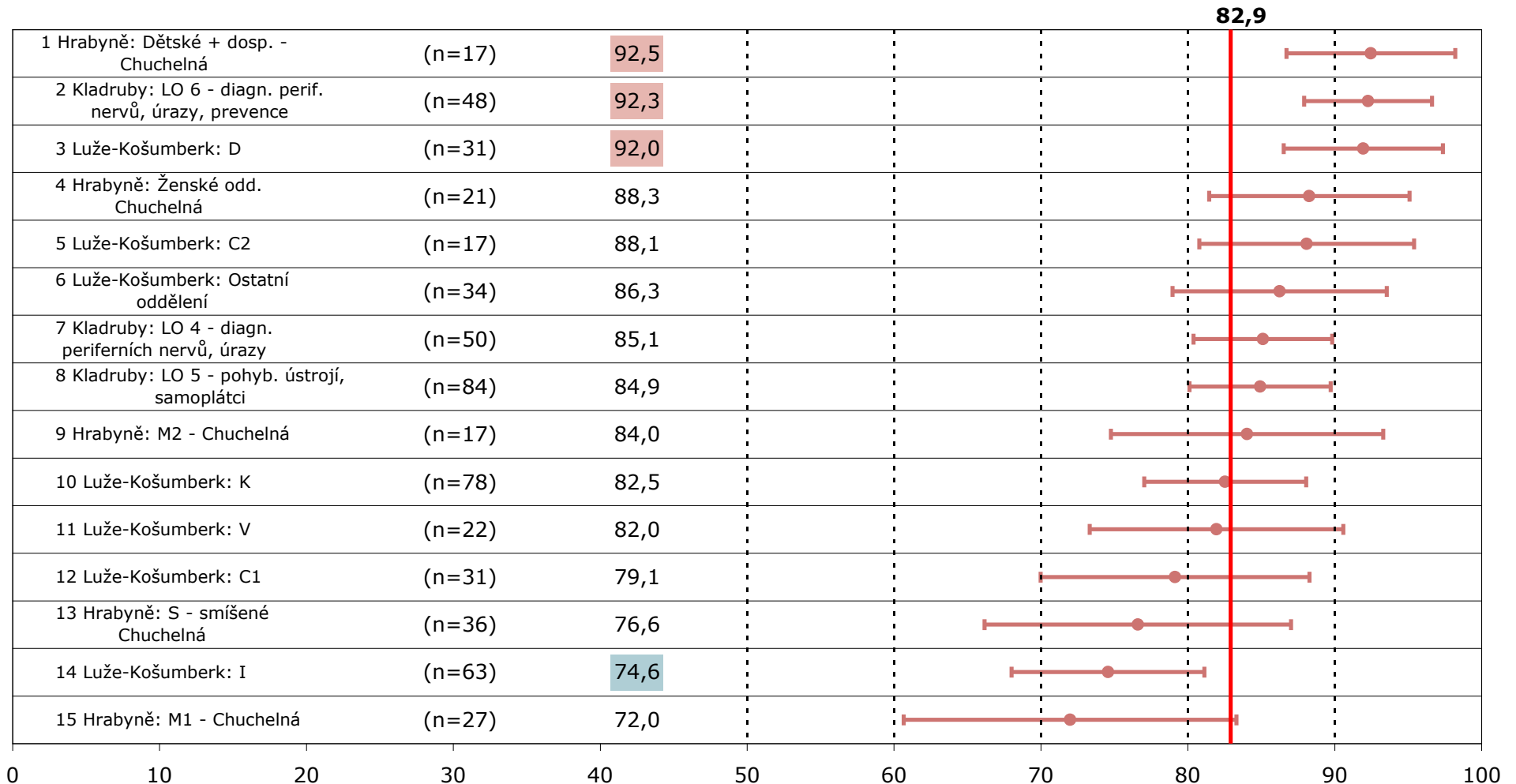


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – Smíšené diagnózy

Spokojenost se sestrami - Smíšené diagnózy

Základ: Všichni pacienti

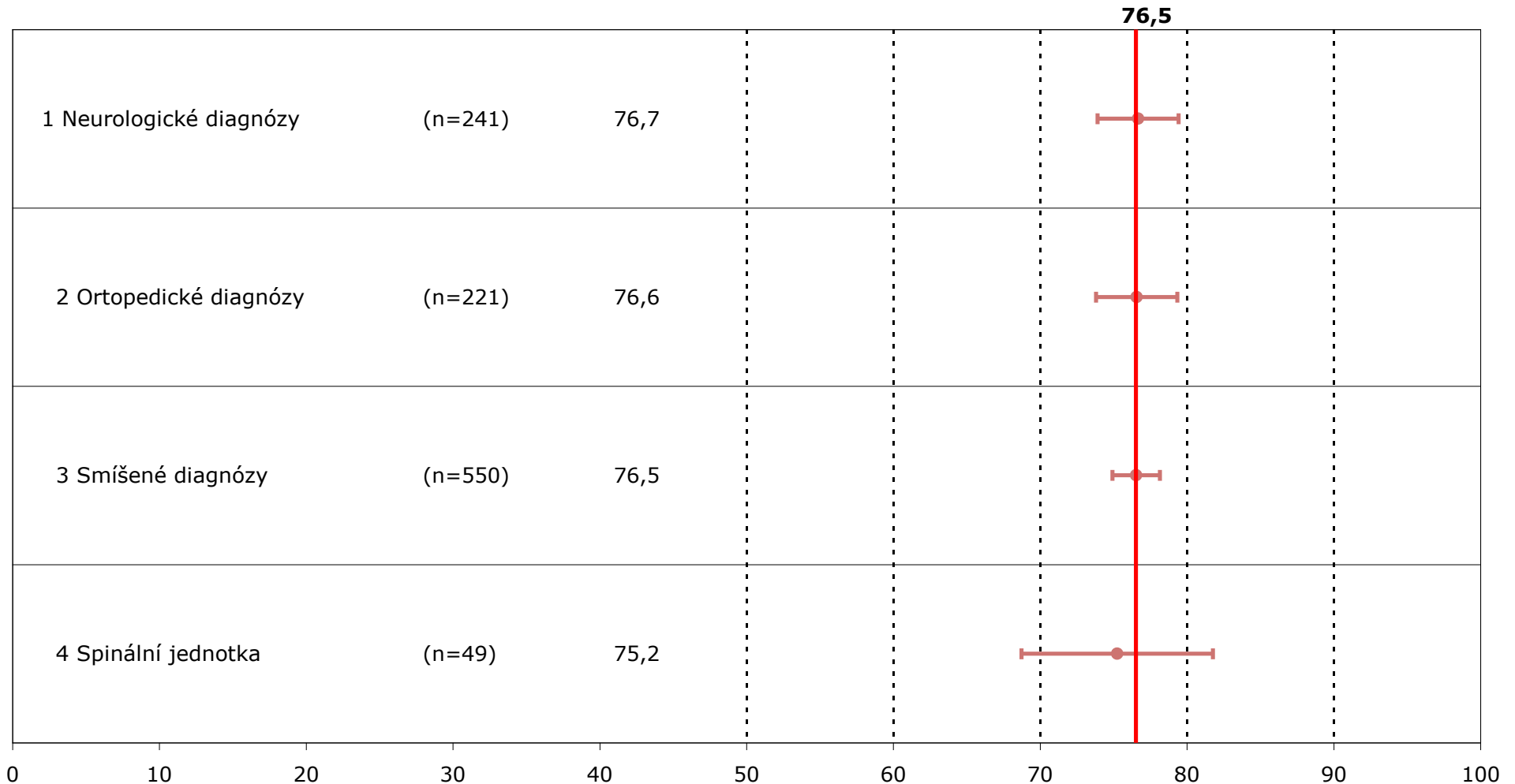


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – PŘEVAŽUJÍCÍ DIAGNÓZA

Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

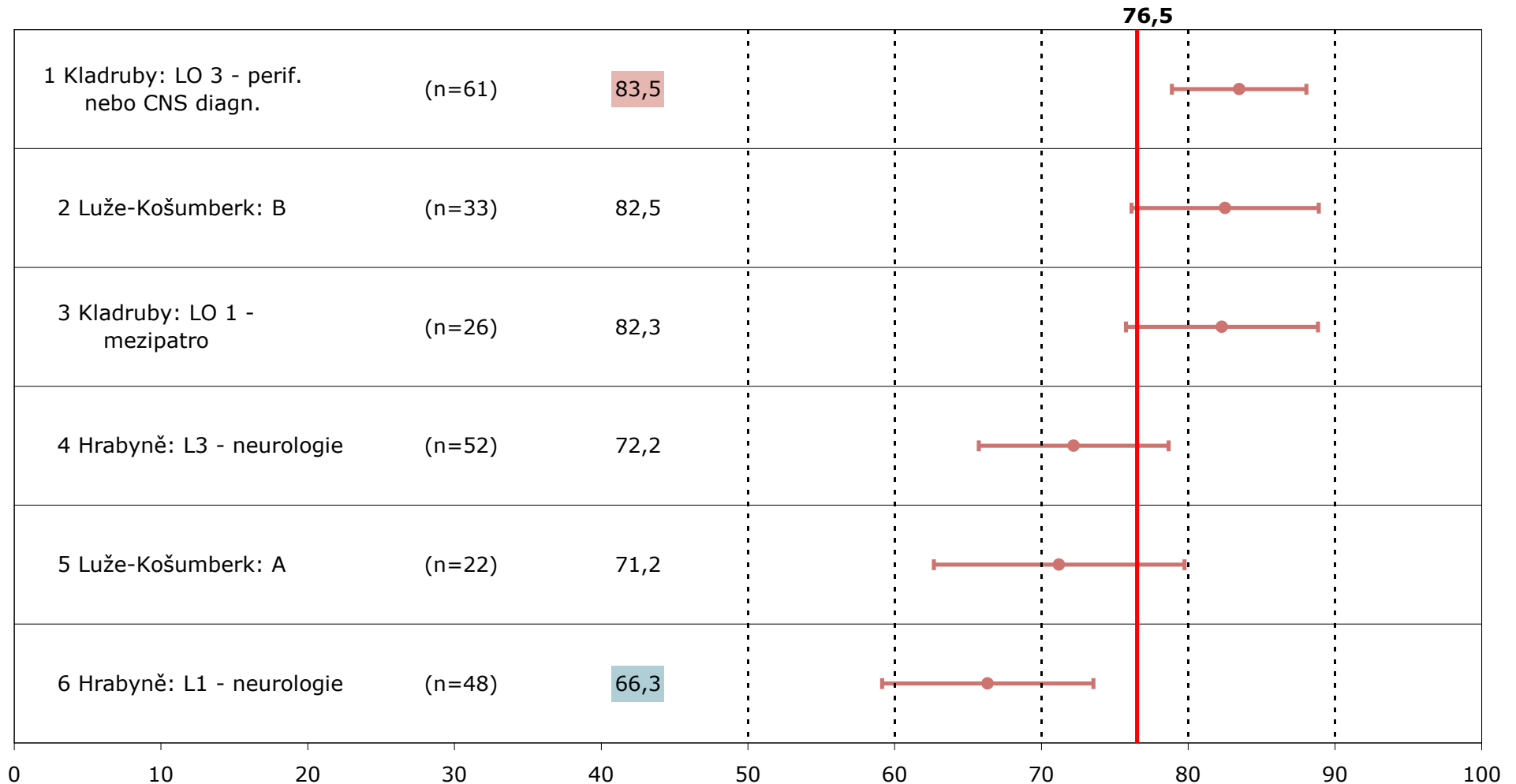


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – Neurologické diagnózy

Spokojenost s lékaři - Neurologické diagnózy

Základ: Všichni pacienti

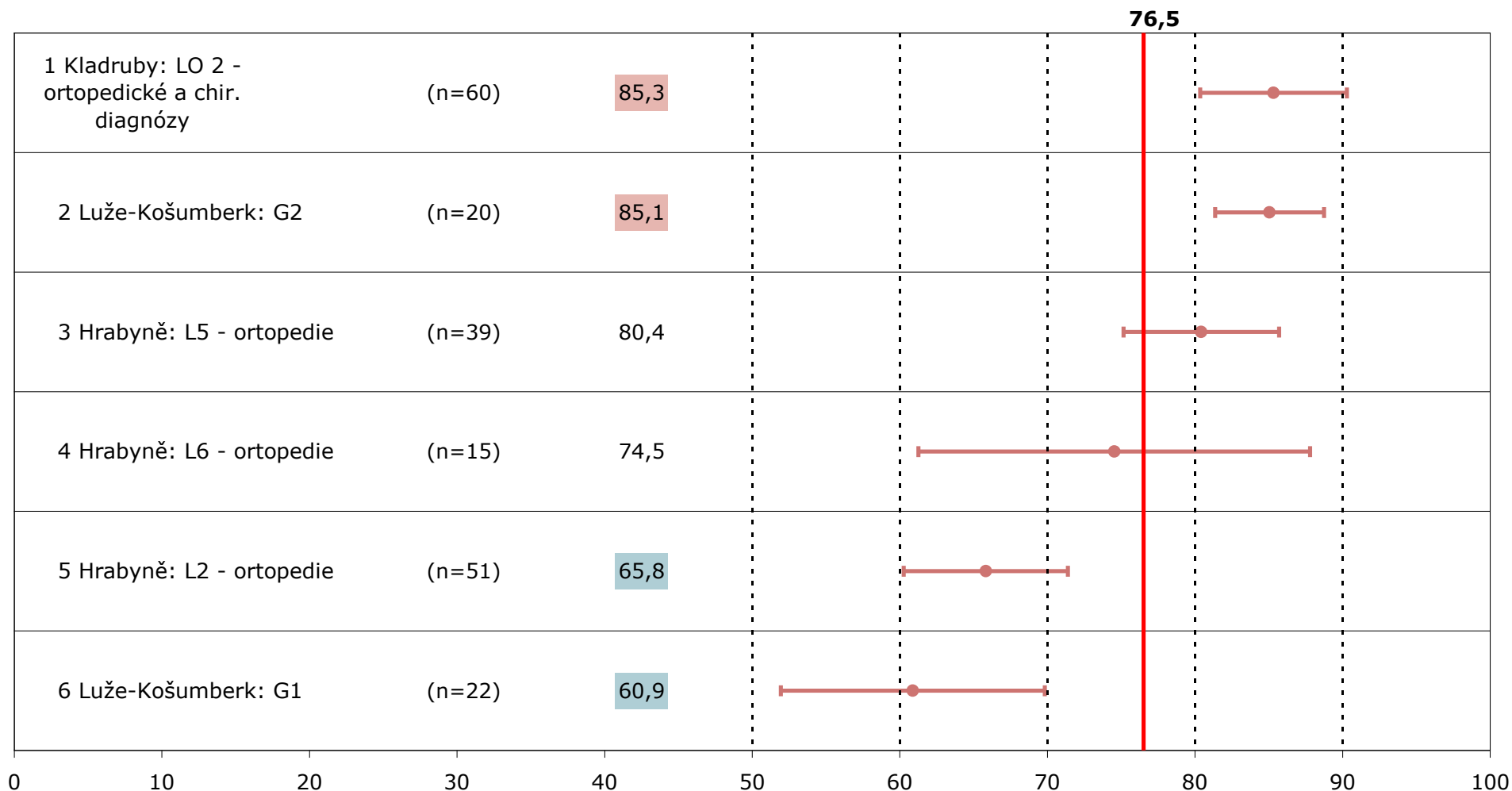


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – Ortopedické diagnózy

Spokojenost s lékaři - Ortopedické diagnózy

Základ: Všichni pacienti

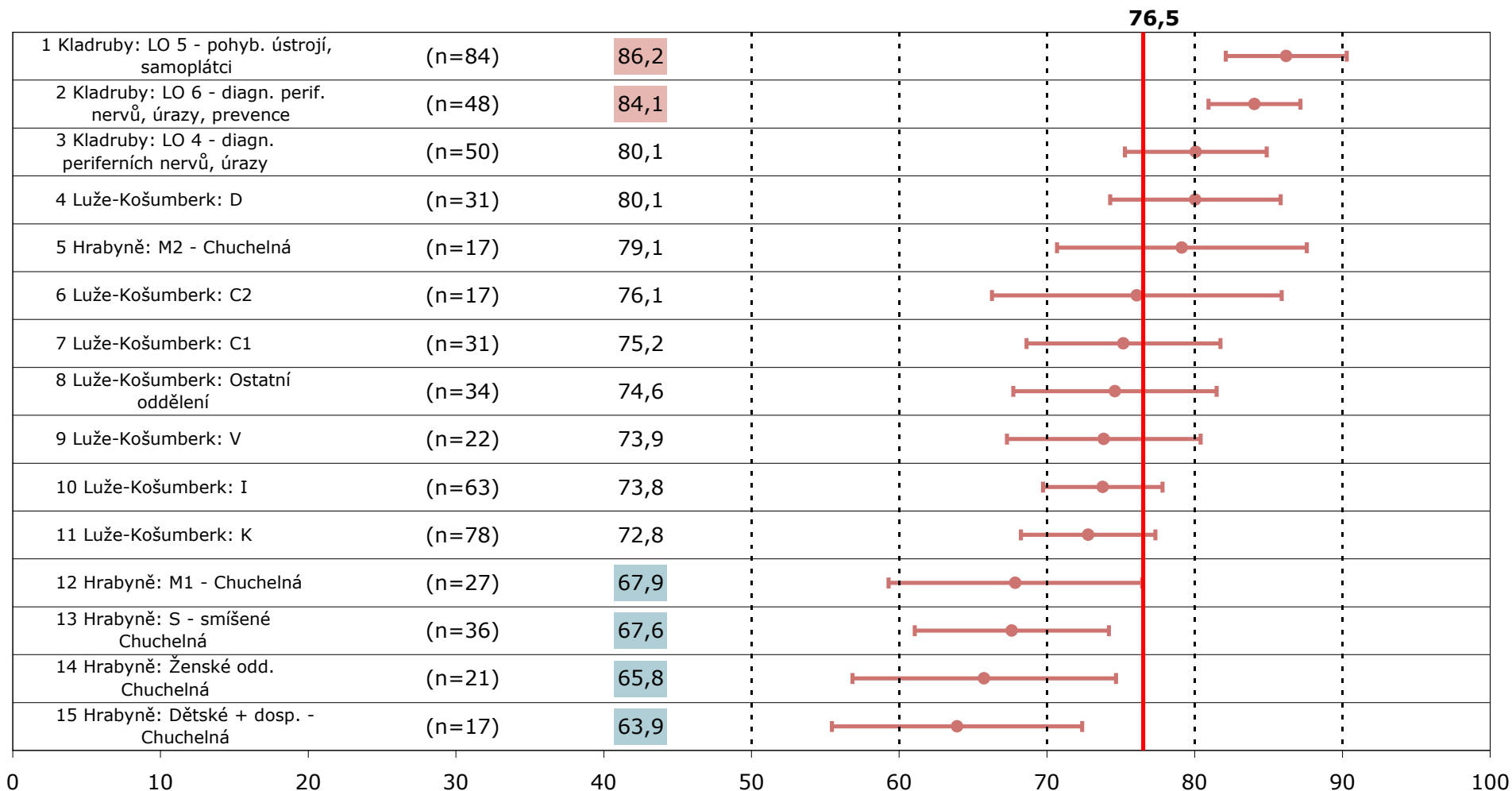


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – Smíšené diagnózy

Spokojenost s lékaři - Smíšené diagnózy

Základ: Všichni pacienti

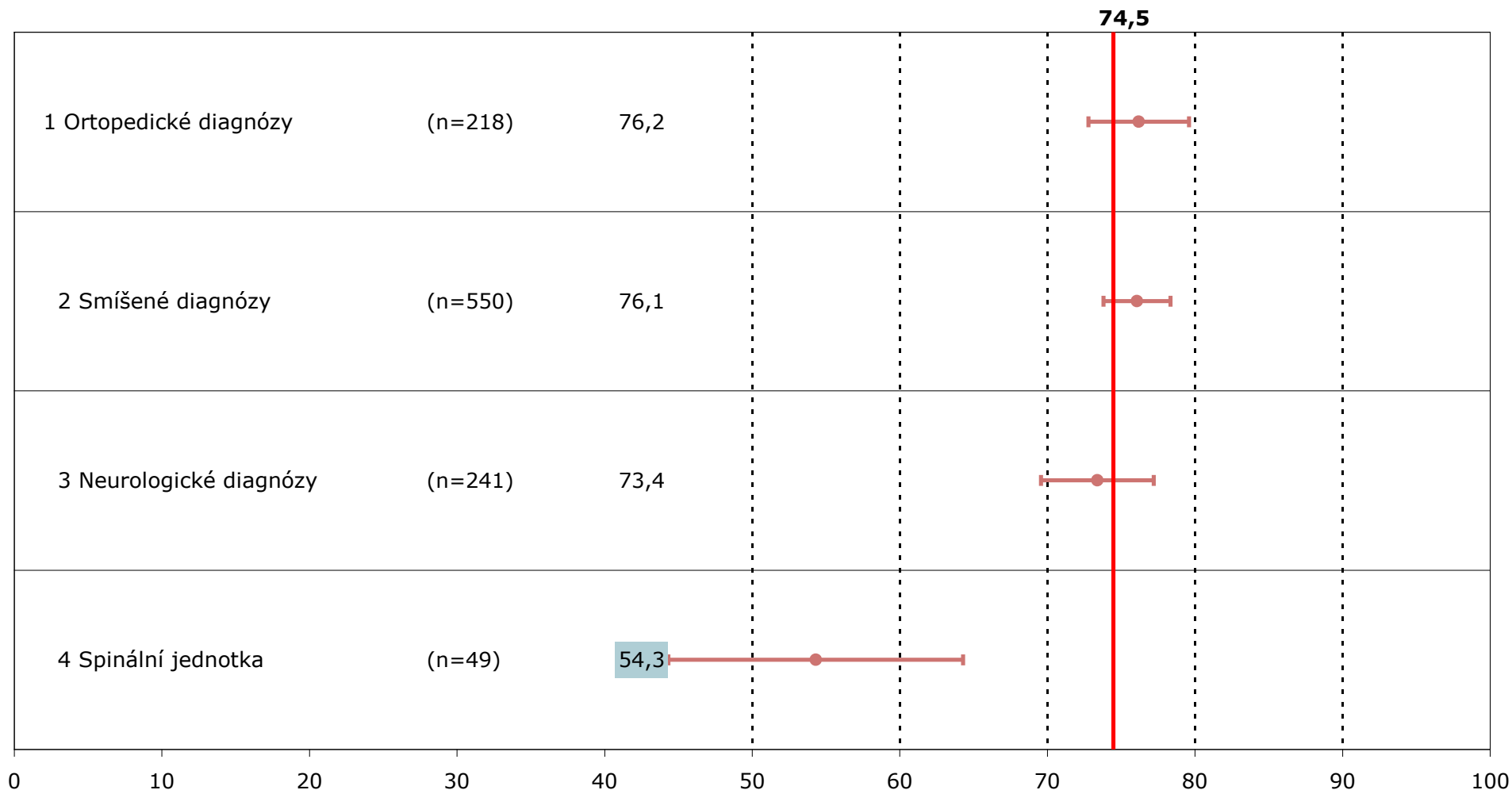


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S VŠEOB. SLUŽBAMI – PŘEVAŽUJÍCÍ DIAGNÓZA

Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

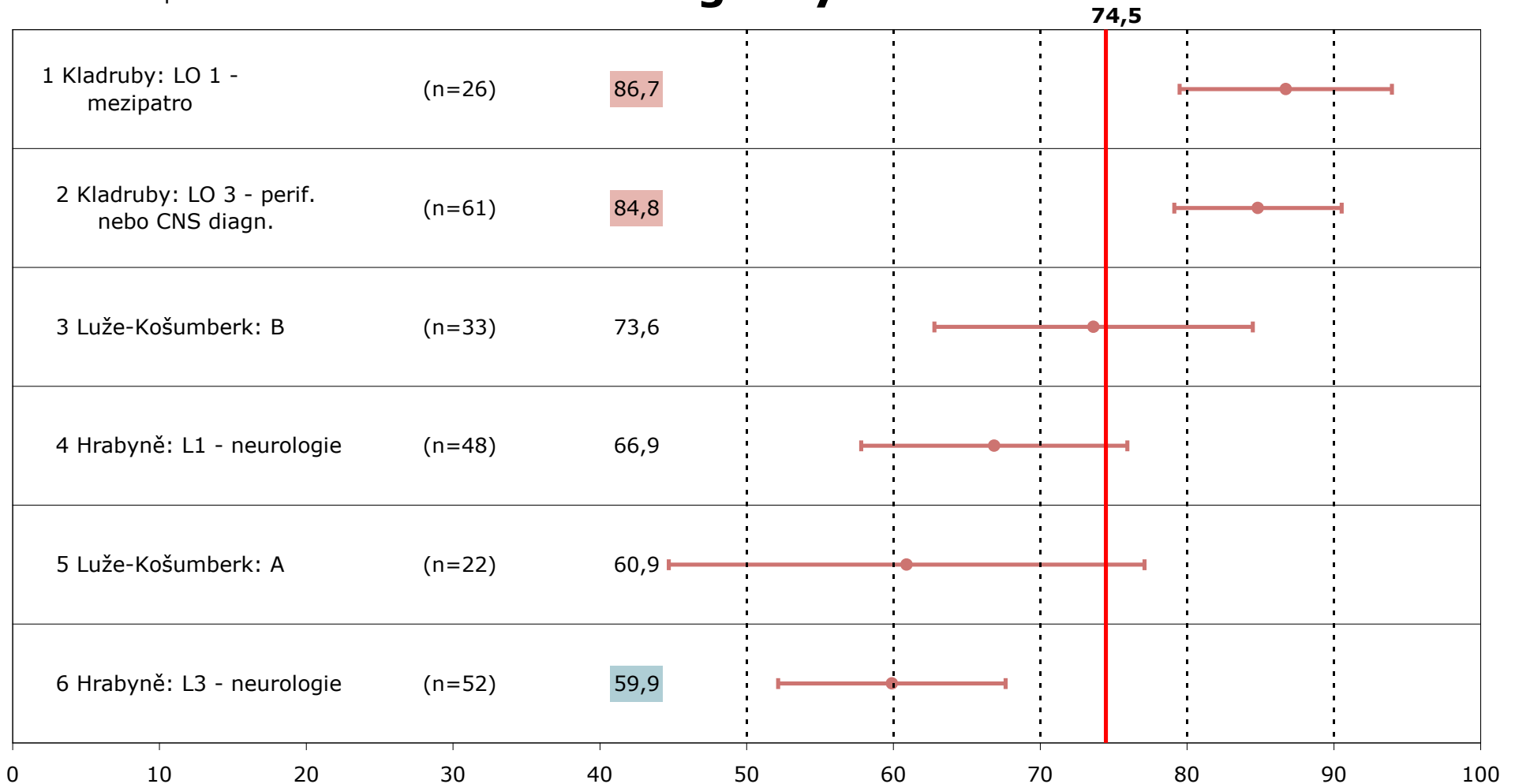


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S VŠEOB. SLUŽBAMI – Neurologické diagnózy

Spokojenost se všeobecnými službami - Neurologické diagnózy

Základ: Všichni pacienti

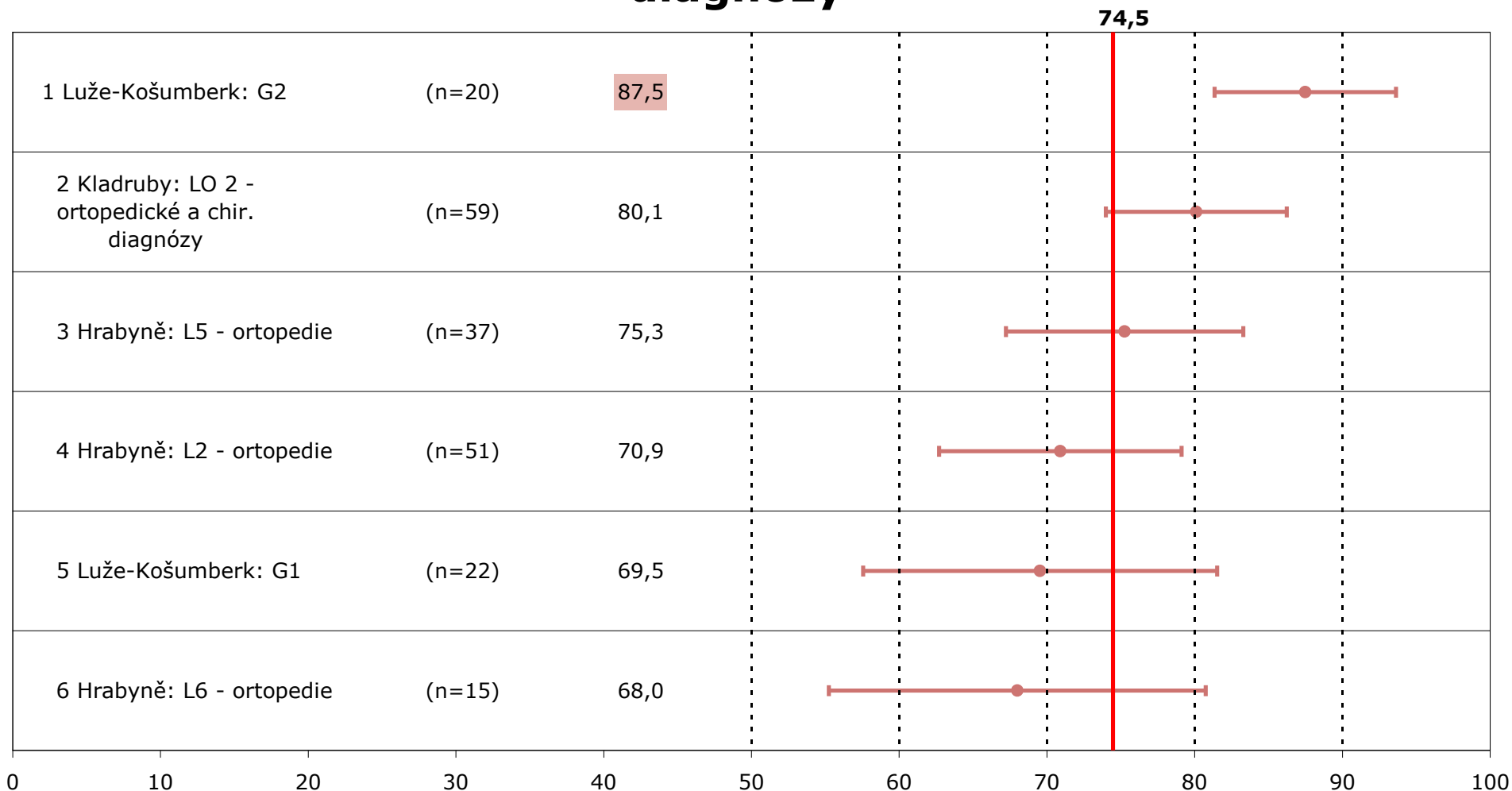


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S VŠEOB. SLUŽBAMI – Ortopedické diagnózy

Spokojenost se všeobecnými službami - Ortopedické diagnózy

Základ: Všichni pacienti

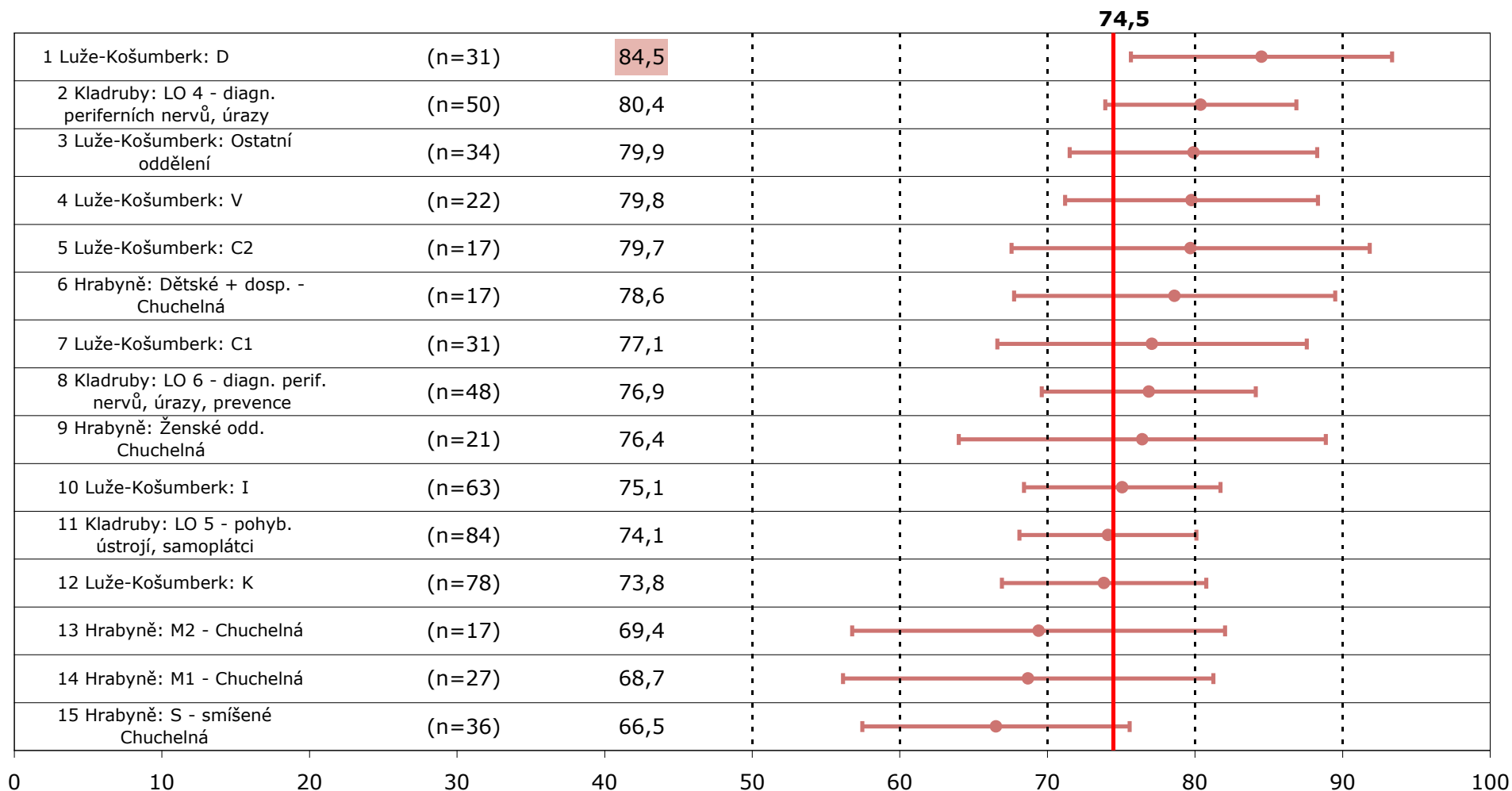


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S VŠEOB. SLUŽBAMI – Smíšené diagnózy

Spokojenost s všeobecnými službami - Smíšené diagnózy

Základ: Všichni pacienti

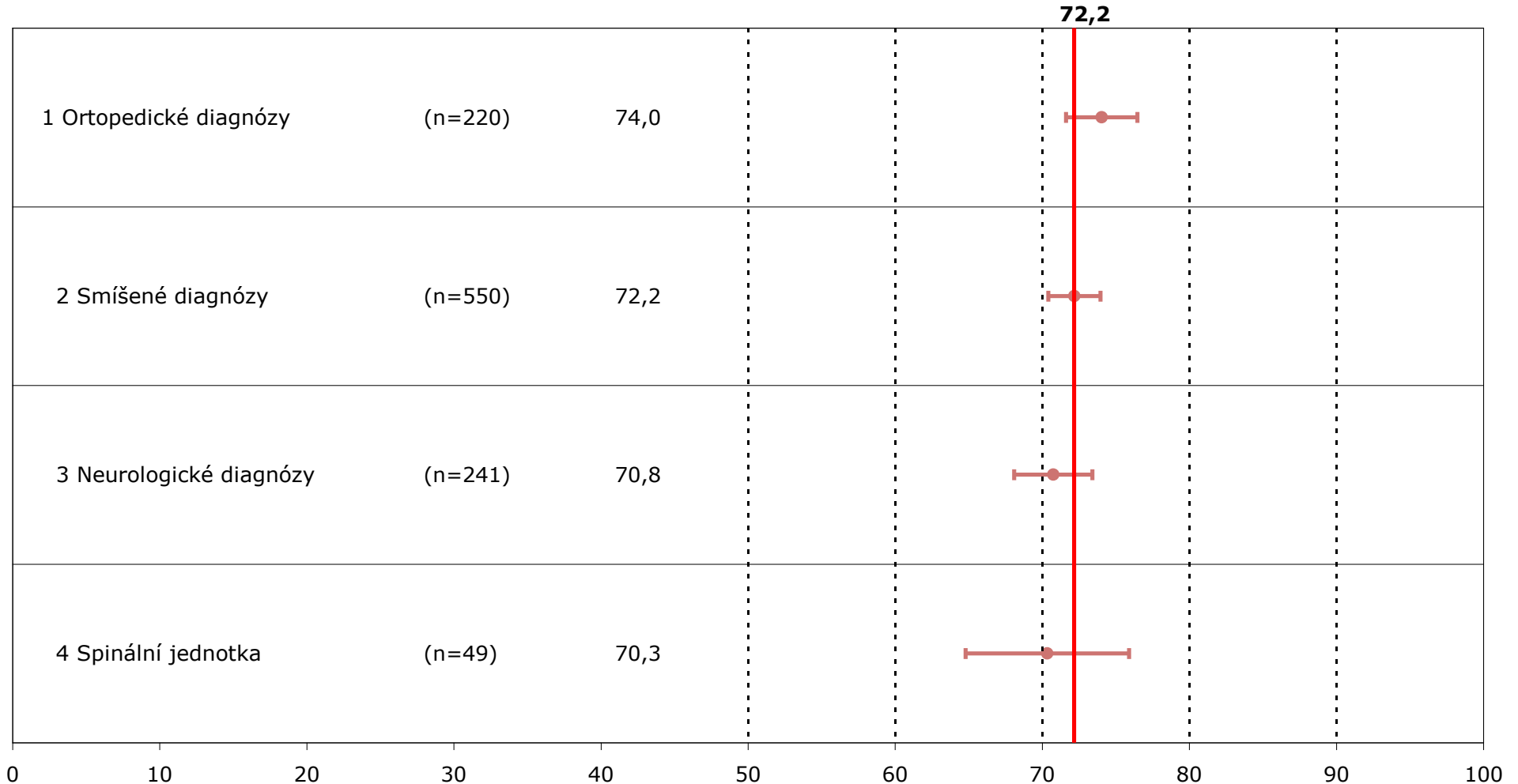


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S REHAB. PRACOVNÍKY – PŘEVAŽUJÍCÍ DIAGNÓZA

Spokojenost s rehabilitačními pracovníky

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

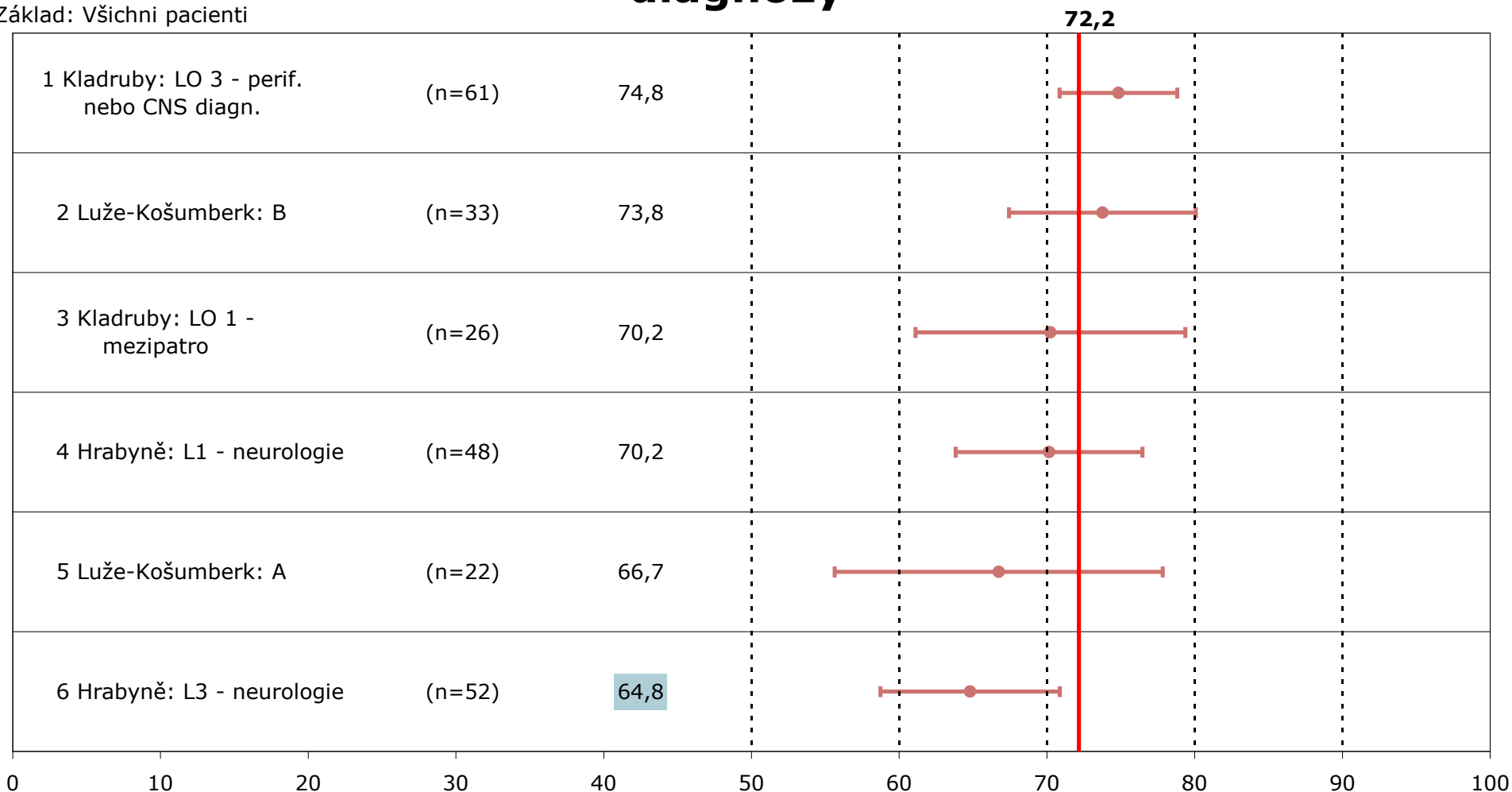


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S REHAB. PRACOVNÍKY – Neurologické diagnózy

Spokojenost s rehabilitačními pracovníky - Neurologické diagnózy

Základ: Všichni pacienti

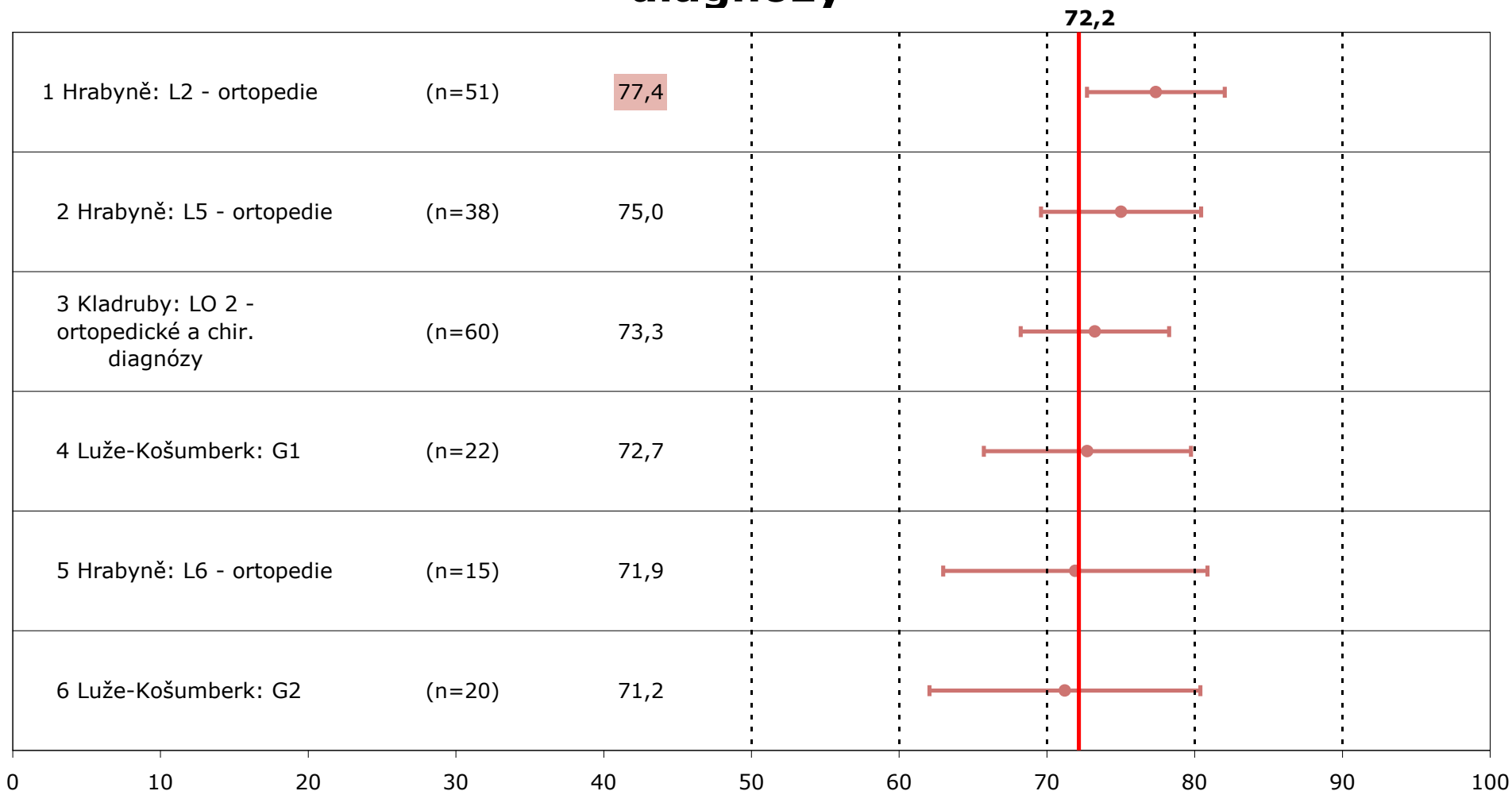


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S REHAB. PRACOVNÍKY – Ortopedické diagnózy

Spokojenost s rehabilitačními pracovníky - Ortopedické diagnózy

Základ: Všichni pacienti

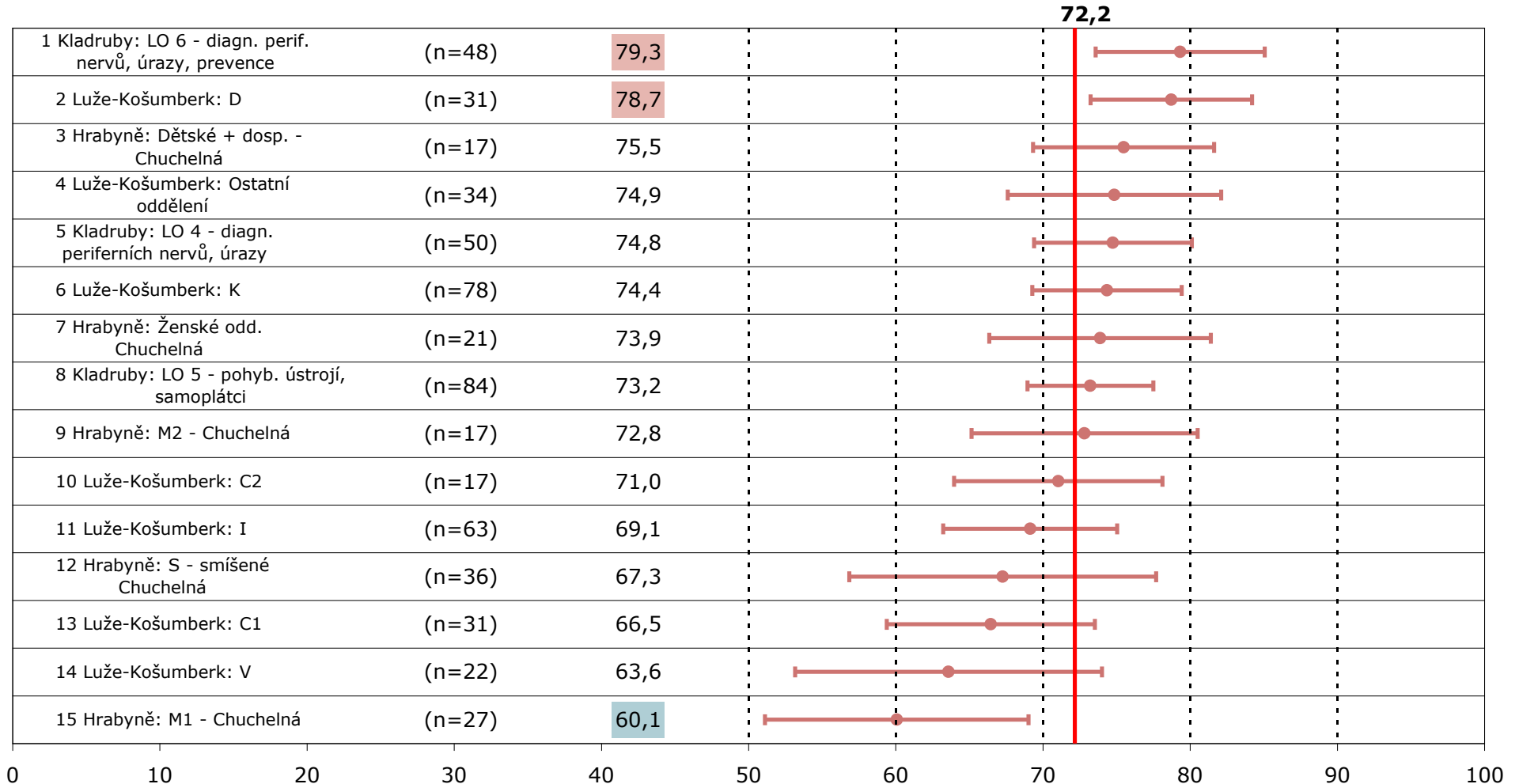


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

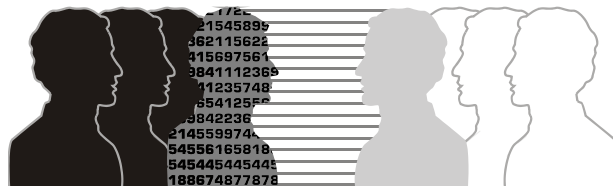
SPOKOJENOST S REHAB. PRACOVNÍKY – Smíšené diagnózy

Spokojenost s rehabilitačními pracovníky - Smíšené diagnózy

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010



C. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH REHABILITAČNÍCH ZAŘÍZENÍ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



REHABILITAČNÍ ÚSTAV KLADRUBY



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

REHABILITAČNÍ ÚSTAV KLADRUBY: SHRNUÍ VÝSLEDKŮ

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů jsou rovnoměrně zastoupeni muži a ženy. Převažují pacienti nad 50 let; s vyučením či s maturitou.
- Plánovaně bylo přijato k hospitalizaci 88 % pacientů. Pacienti na přijetí čekali do 1 (33 %) či do 6 měsíců (50 %).

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Rehabilitačním ústavu Kladruby je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost** za celý ústav **dosahuje hodnoty 86,5 %, přičemž za dobrý standard zdravotní péče je považováno dosažení hodnoty 80 %.**
- Vysoká celková spokojenost je podpořena i tím, že **naprostá většina pacientů by nemocnici doporučila svým přátelům nebo rodině.**
- Při odchodu z ústavu jsou pacienti spokojeni se svým zdravotním stavem. 87 % pacientů považuje svůj zdravotní stav za lepší, zhruba 11 % jej pak pokládá za stejný a jen 1 % za horší.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s nemocniční péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti. 7 z 8 měřených dimenzí kvality signifikantně (celým intervalem spolehlivosti) překračuje hodnotu 80 %.
- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **propuštění z nemocnice a pokračování péče** (93 % spokojených pacientů) a se **zapojením rodiny** (91 % spokojených pacientů).

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** dosahuje hodnoty 85,9 %. Nejvyšší spokojenost s prací sester je mezi pacienty LO 6 a LO 3. Naopak nejnižší celková spokojenost se sestrami ve srovnání s průměrem za celou nemocnici, lze zaznamenat na LO 1 – spinální jednotce.
- Celková průměrná spokojenost s **rehabilitačními pracovníky** dosahuje hodnoty 74,3 %. Nejvíce jsou spokojeni pacienti z LO 6.
- Celková průměrná spokojenost s **lékaři** dosahuje hodnoty 83,7 %. s jejich prací je na všech odděleních spokojenost obdobná.
- Z hlediska spokojenosti se **všeobecnými službami**, která dosahuje hodnoty 78,7 % jsou nejvíce spokojeni pacienti z LO 1 – mezipatra a z LO 3.



OBEČNÉ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Návratnost dotazníků a validita dat

Návratnost dotazníků

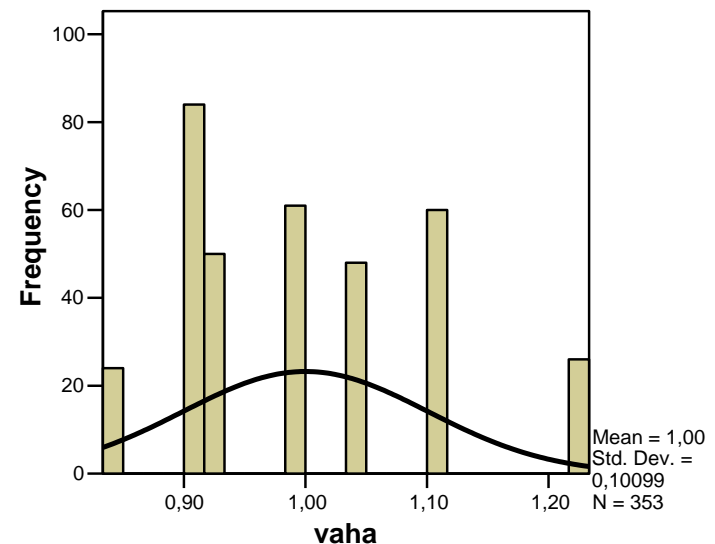
- V době, kdy probíhal sběr dotazníků v roce 2009, bylo na sledovaných odděleních hospitalizováno, celkem 454 pacientů. Na těchto odděleních v rozhodném období nebylo do výzkumu zařazeno dle kvalifikovaného posudku personálu nemocnice 14 pacientů. Tzn. že během šetření bylo pouze 3 % nezařazených pacientů. Během šetření se podařilo získat 353 validních dotazníků. To znamená, že úspěšnost (návratnost) dotazování dosáhla hodnoty 80,2%. Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se udává 50 procentní návratnost. (NHS ve Velké Británii požaduje 60%.)
- Sběr dat v RÚ Kladruby splnil i náročné standardy uplatňované v zemích, kde je tato metodika dobře zavedena.
- Díky této nadstandardně vysoké návratnosti dotazníků je validita výsledků měření spokojenosti pacientů v RÚ Kladruby velmi dobrá. Velmi dobrá návratnost je výsledkem precizní a profesionální přípravy terénních prací ze strany pracovníků nemocnice.
- Rovněž absolutní počty získaných dotazníků na jednotlivých odděleních jsou dostatečné.

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků:
 - Rok 2009: 353
 - Rok 2008: 331

Vážení dat

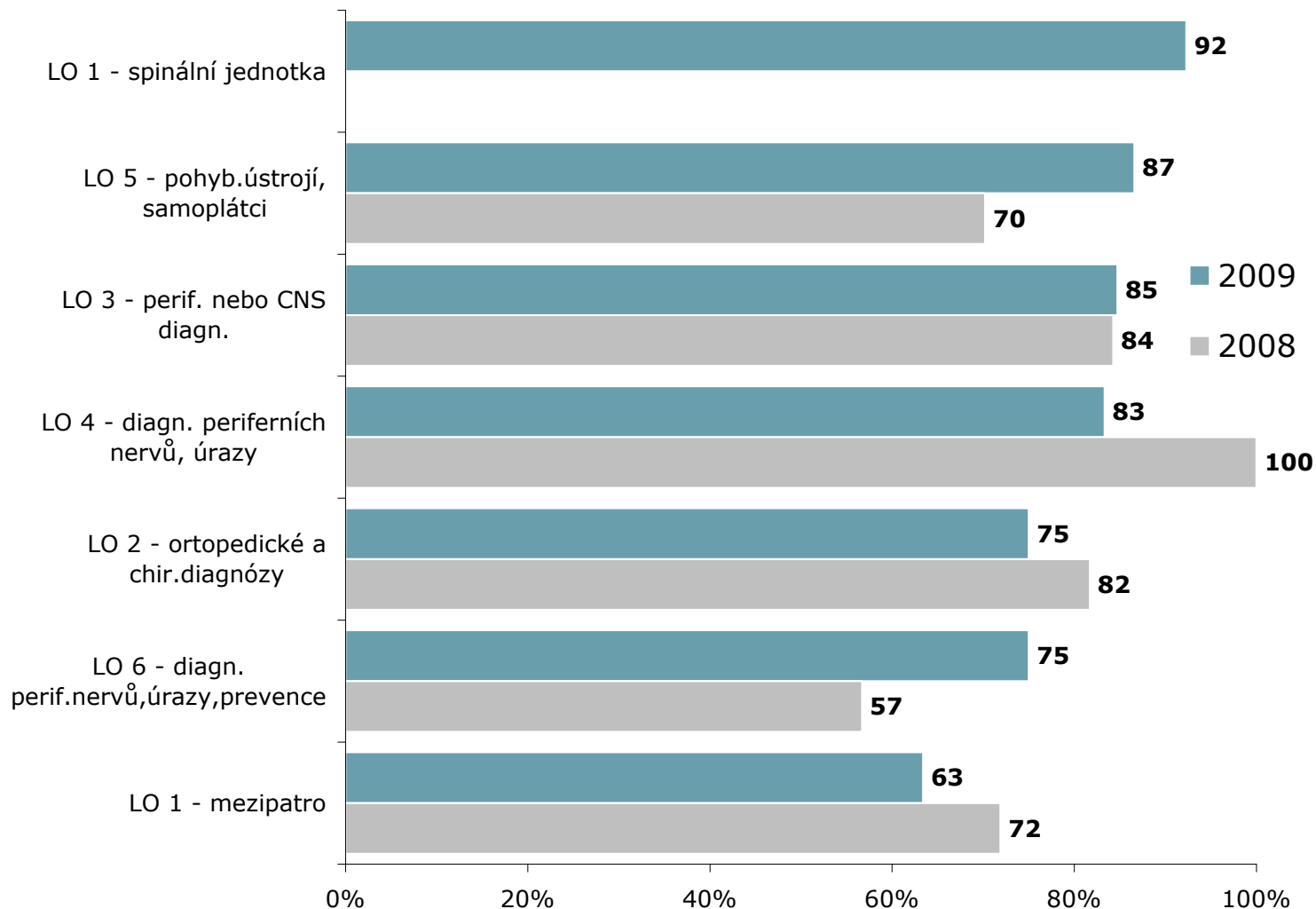
- Sebraná data za nemocnici byla převážena na skutečný počet pacientů v rámci jednotlivých lůžkových oddělení nemocnice. V datovém souboru se rozsah vah v roce 2008 pohybuje mezi 0,8 – 1,2; což indikuje velmi dobrou shodu sebraných dat a celého souboru pacientů.



Návratnost

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti

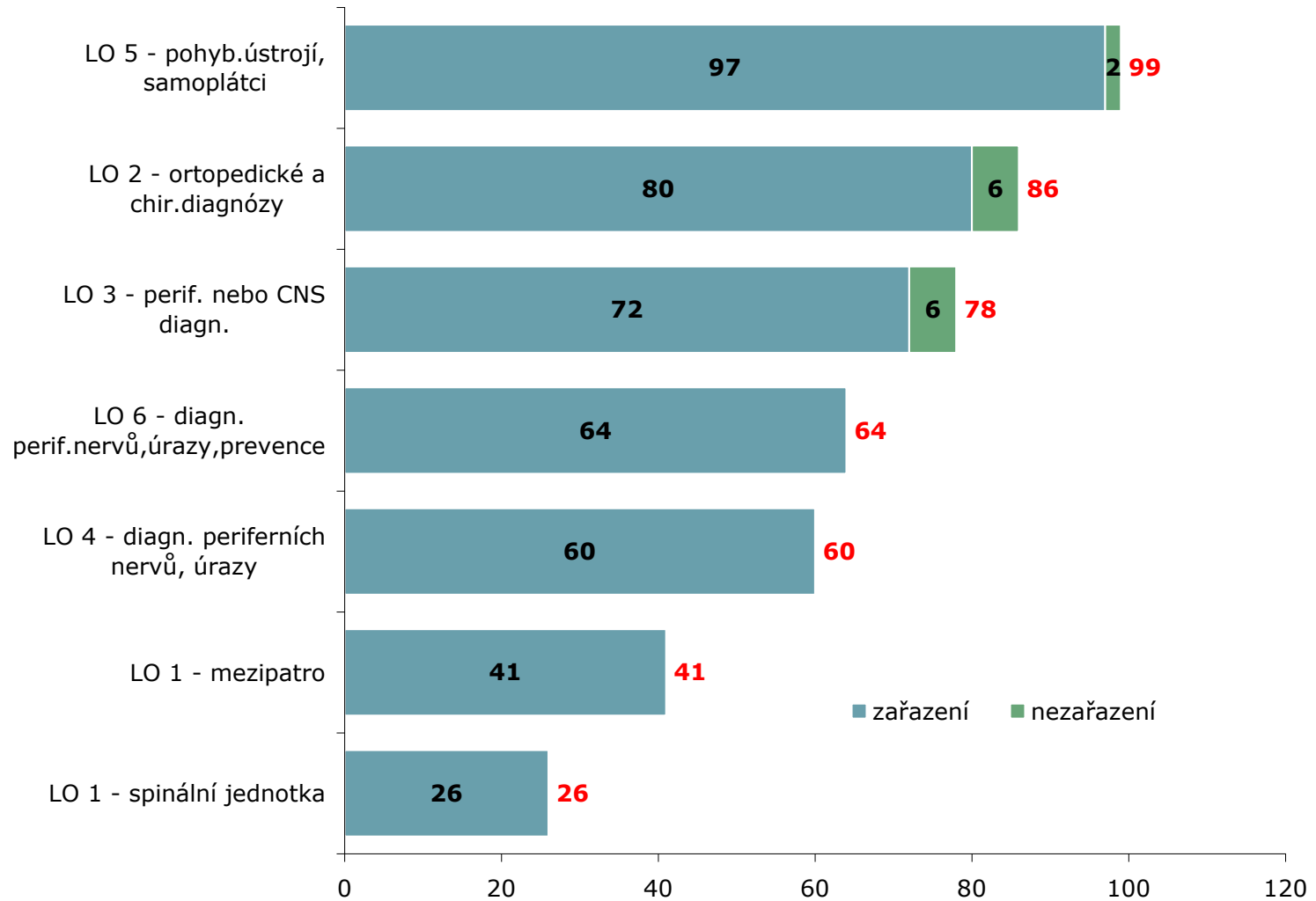


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2009

Počet hospitalizovaných pacientů

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

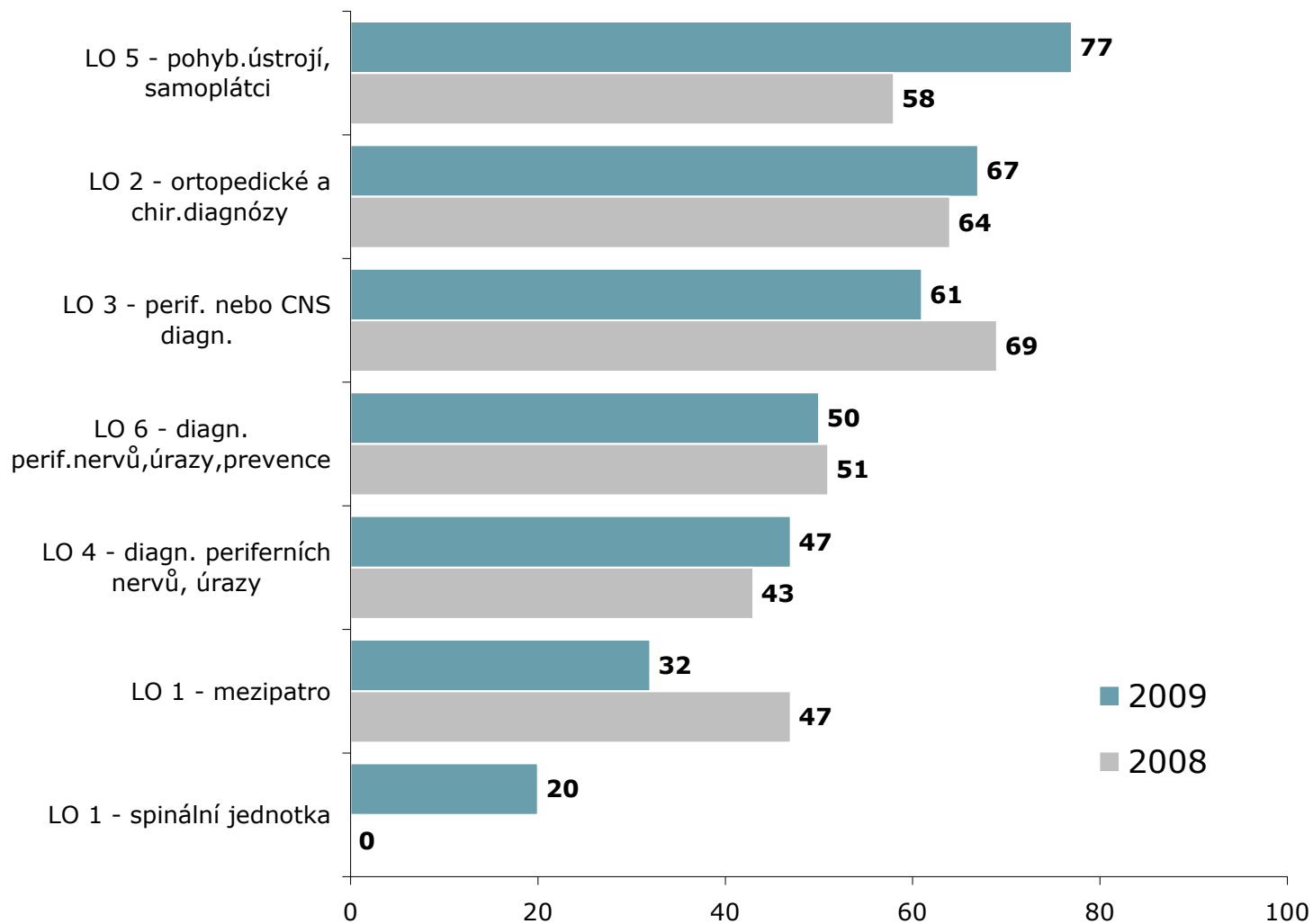


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2009

Počet získaných odpovědí

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=353 (2009), n=331 (2008)

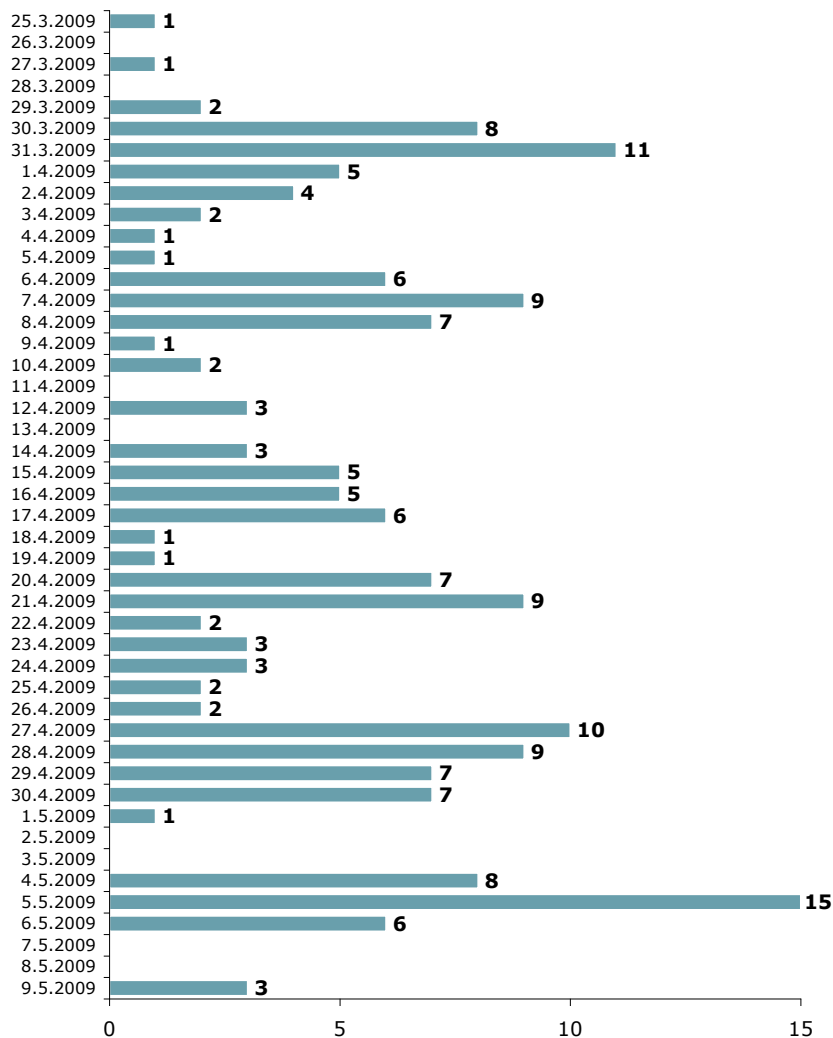


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2009

Průběh sběru dat

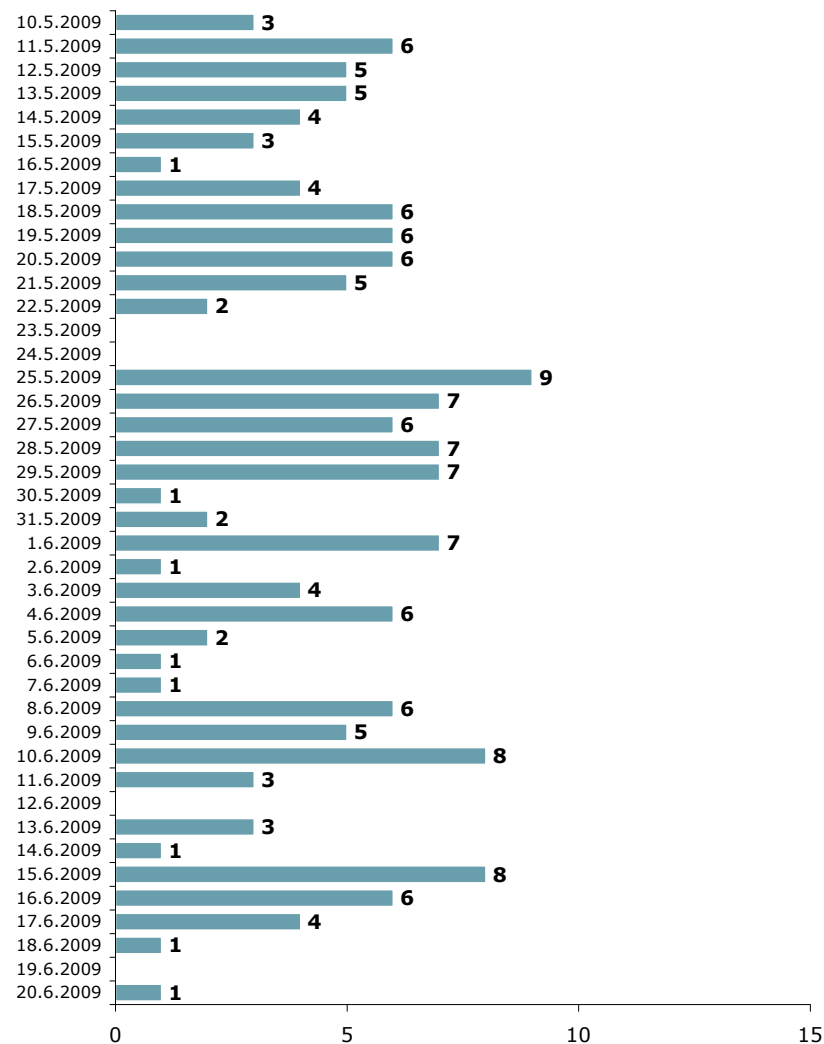
Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=353



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2009

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=353

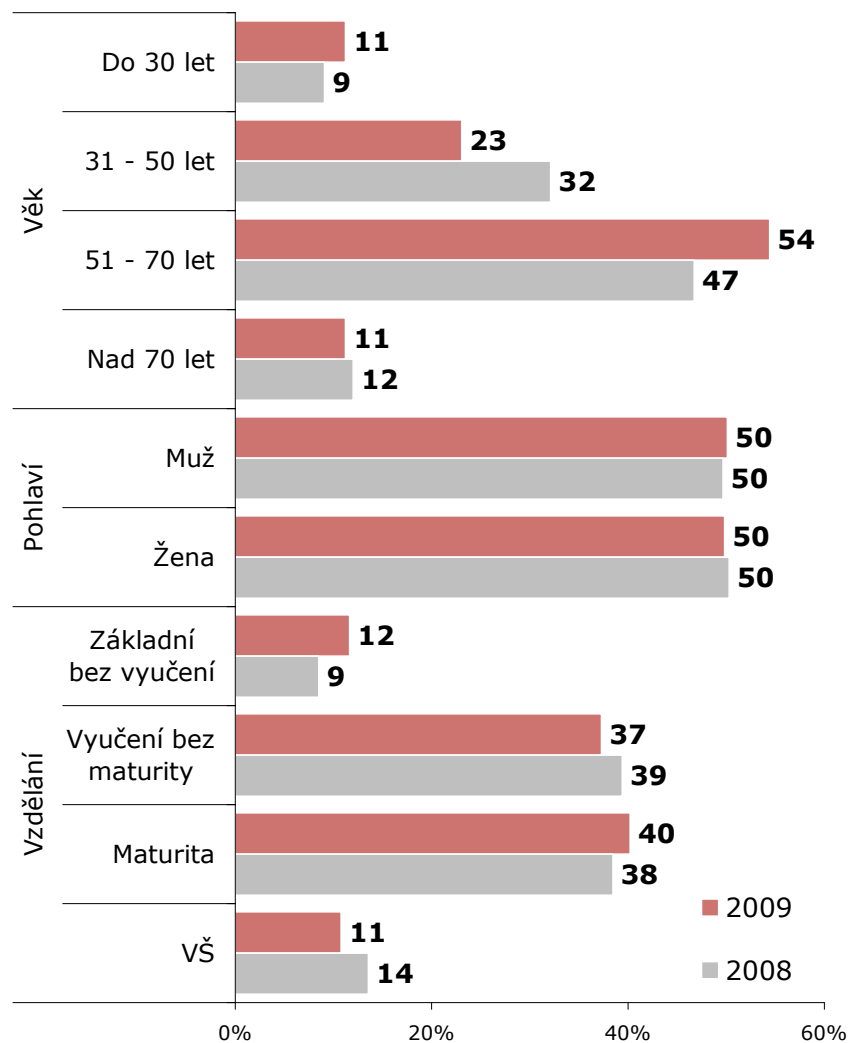


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2009

Struktura vzorku pacientů

Demografická struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=353 (2009), n=331 (2008)



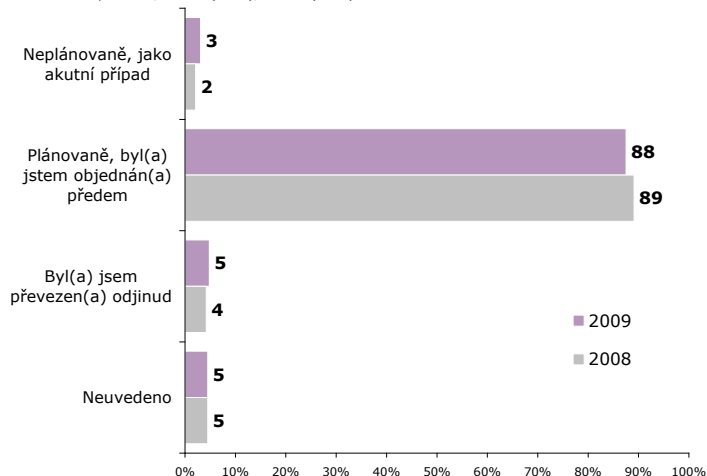
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2009

- V souboru pacientů je 50 % mužů a 50 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 51 let (65 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří 11 % vzorku.
- Oproti minulé vlně (2008) se demografická struktura pacientů výrazně nezměnila.

Přijetí do nemocnice

Byl/a jste v této nemocnici, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?

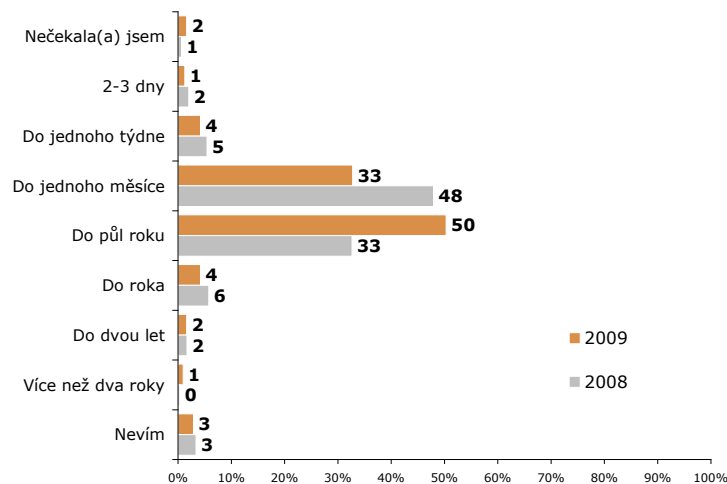
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=353 (2009), n=331 (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2009

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován

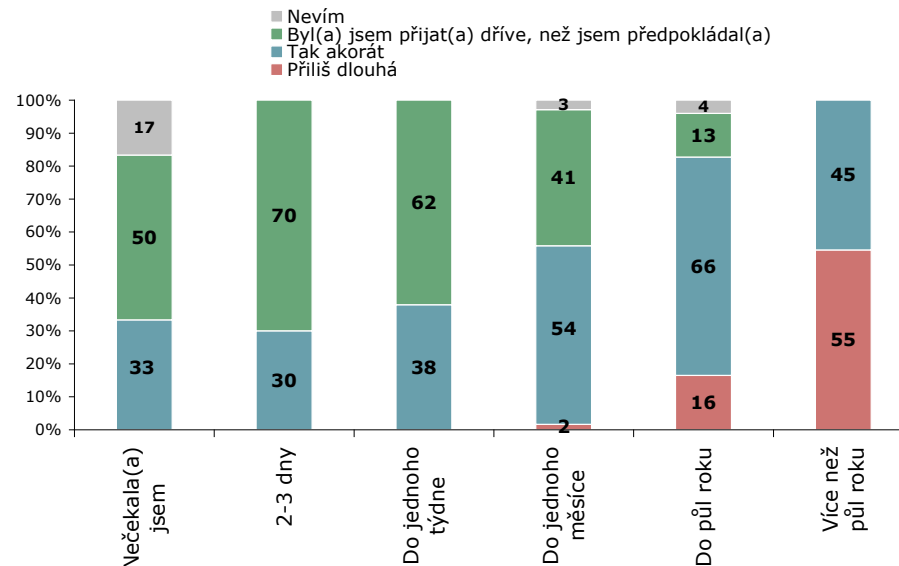


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2009

- Plánovaně bylo do RÚ Kladruby přijato 88 % pacientů.
- Přijetí do nemocnice u pacientů s plánovaným příjmem probíhá v převážné většině do půl roku.
- Většina pacientů považuje dobu čekání na přijetí do nemocnice za adekvátní vzhledem ke svému zdravotnímu stavu.

Hodnocení zdravotního stavu vzhledem k čekací době na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



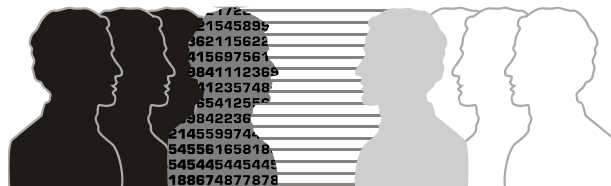
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2009



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

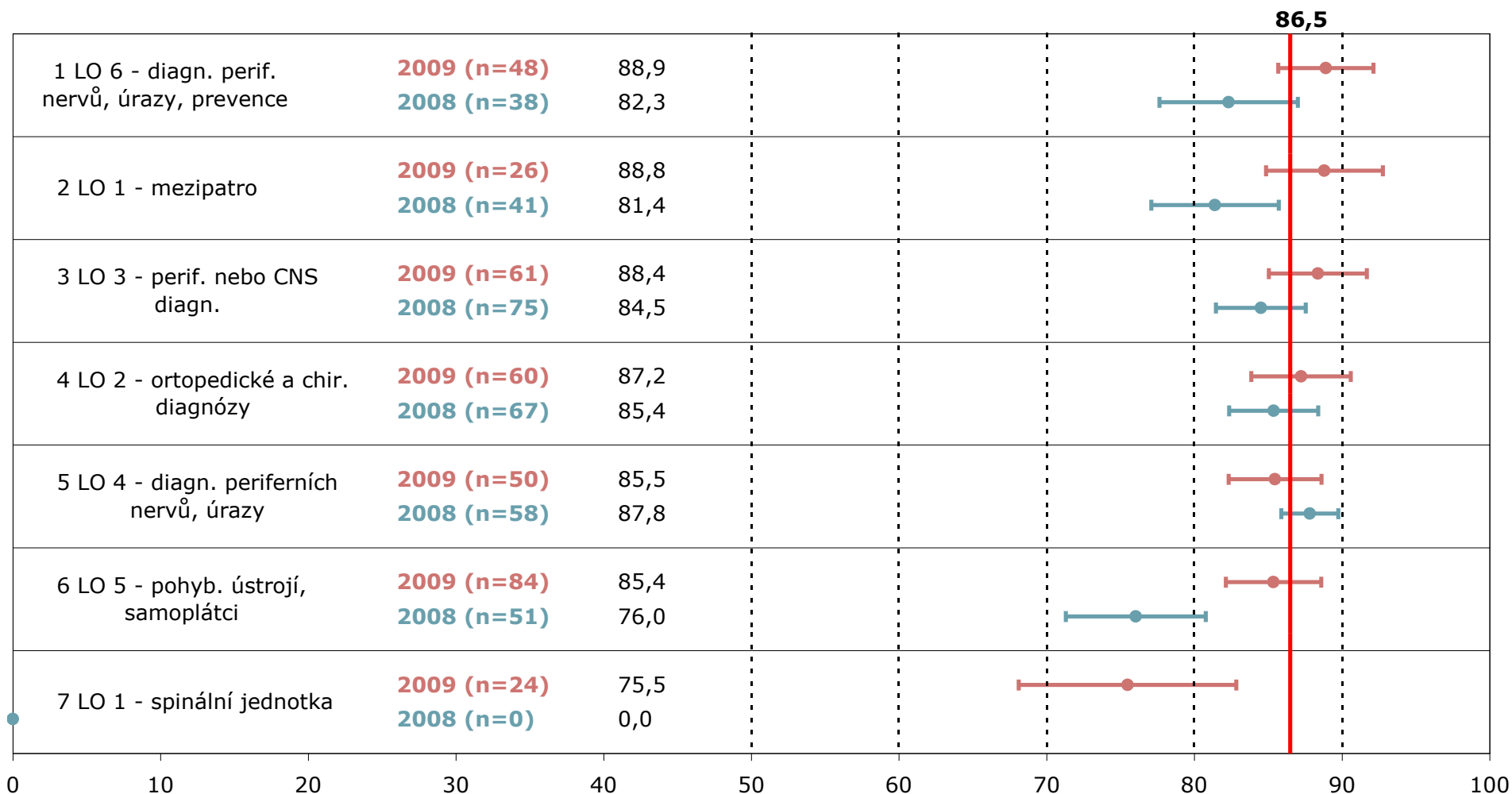
Poznámka:

Pro zachycení dynamiky vývoje spokojenosti v období od předcházejícího měření jsou v grafech uvedeny (modře) i výsledky z roku 2008.

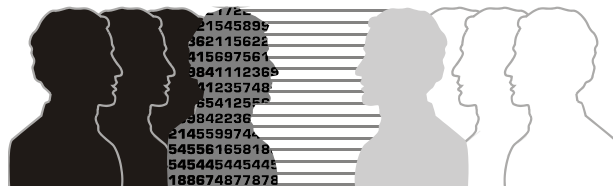
Souhrnná spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

RÚ Kladruby: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

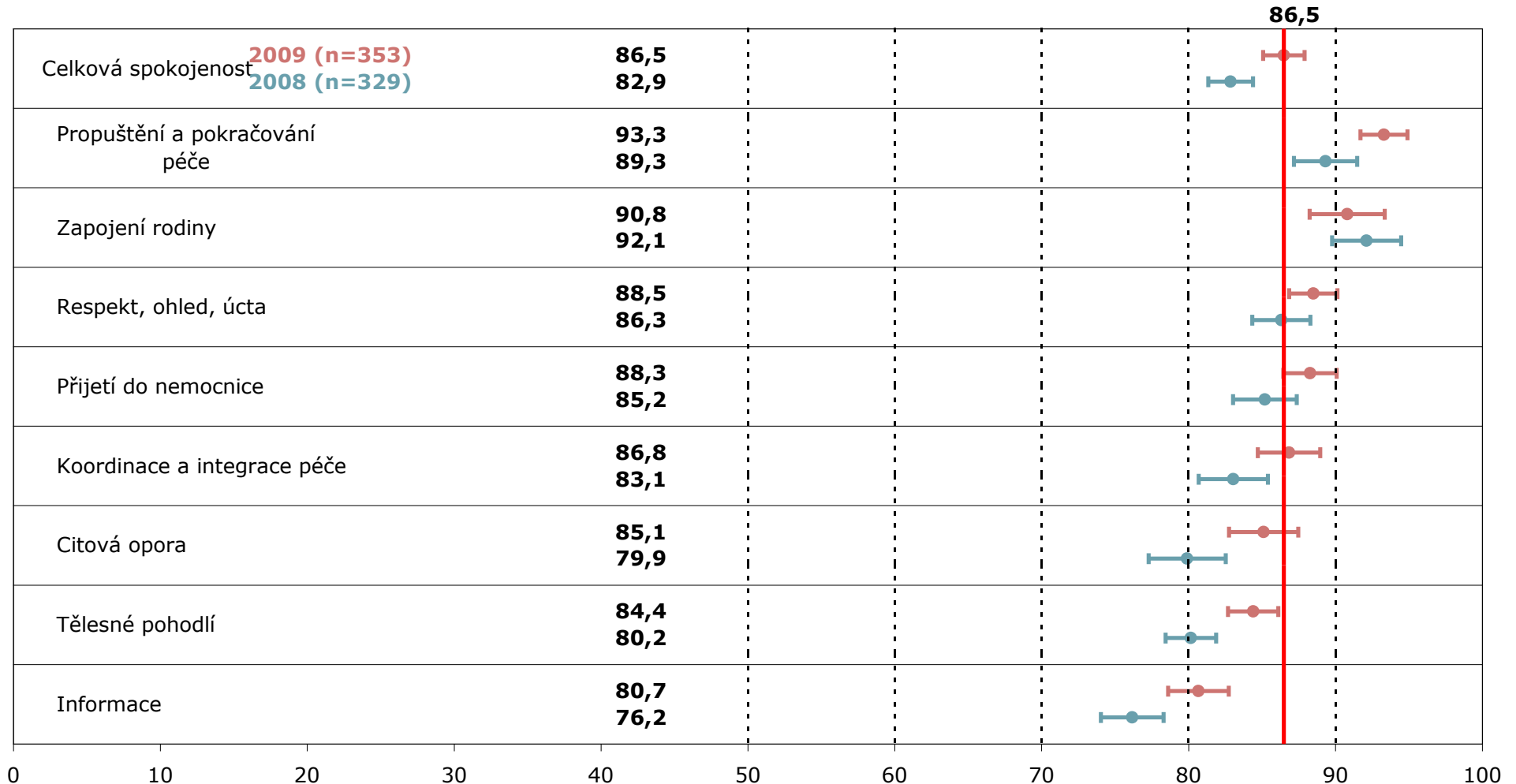


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Souhrnná spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

RÚ Kladruby: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

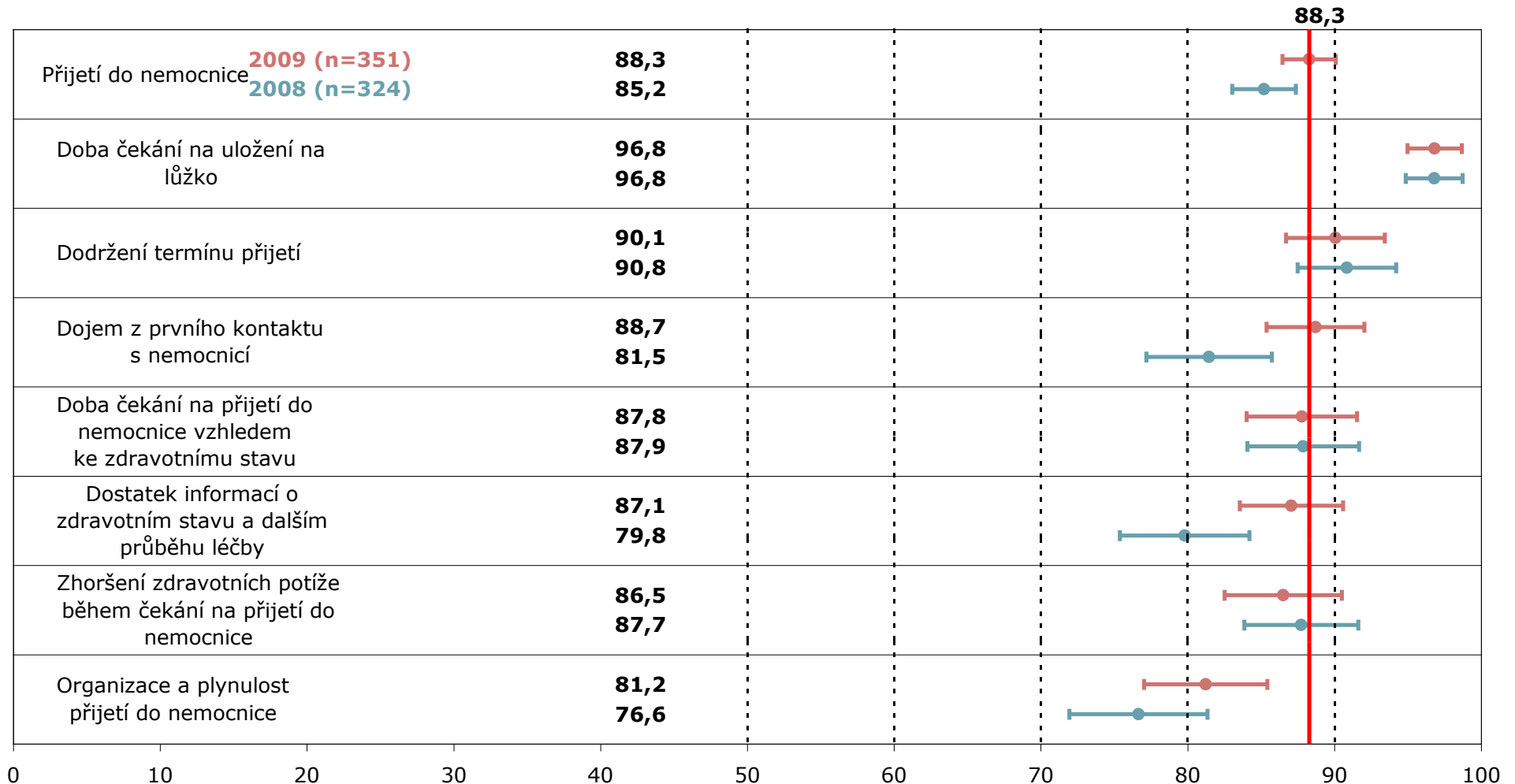


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Přijetí do nemocnice

RÚ Kladruby: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

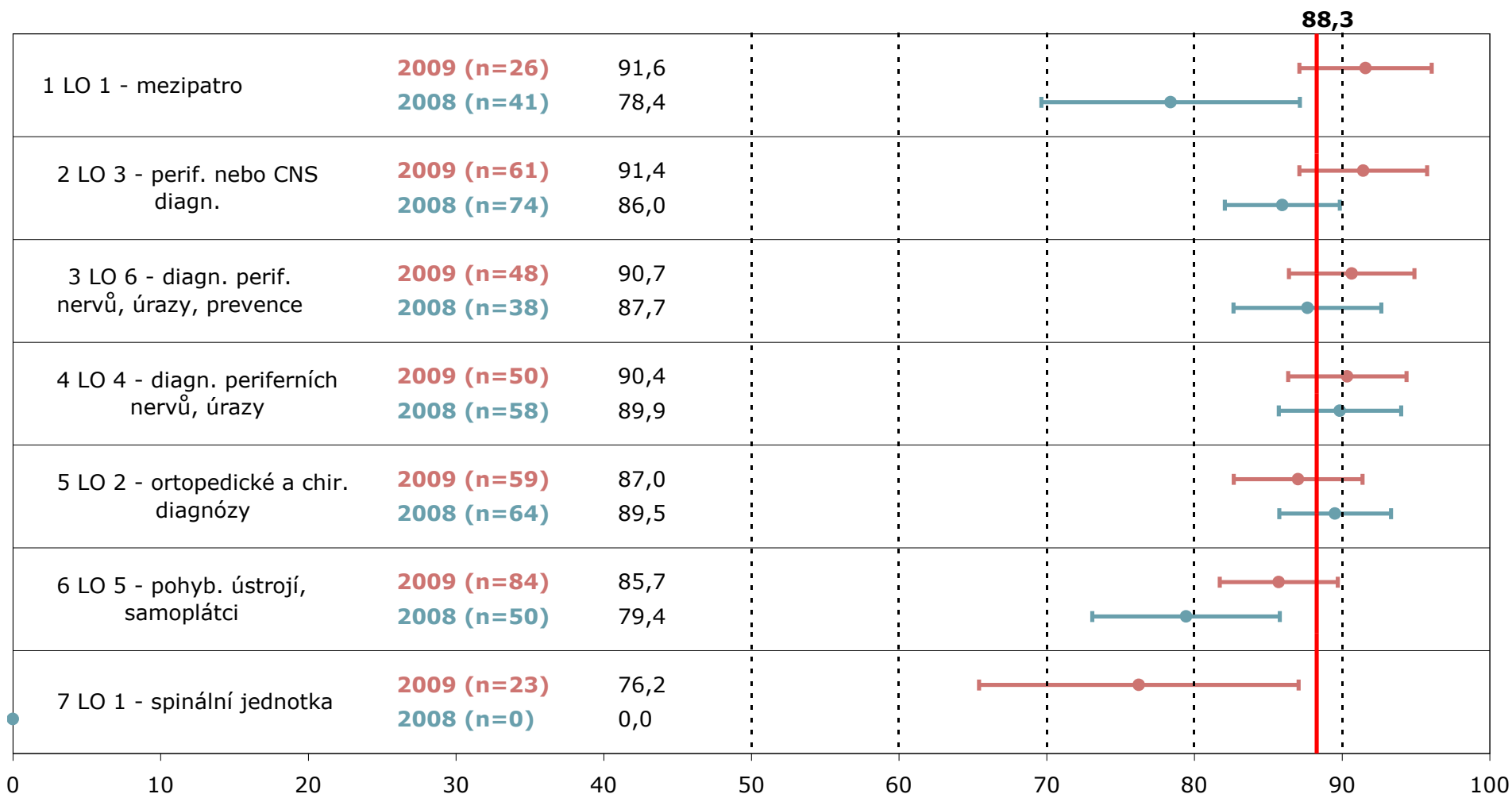


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Přijetí do nemocnice

RÚ Kladruby: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

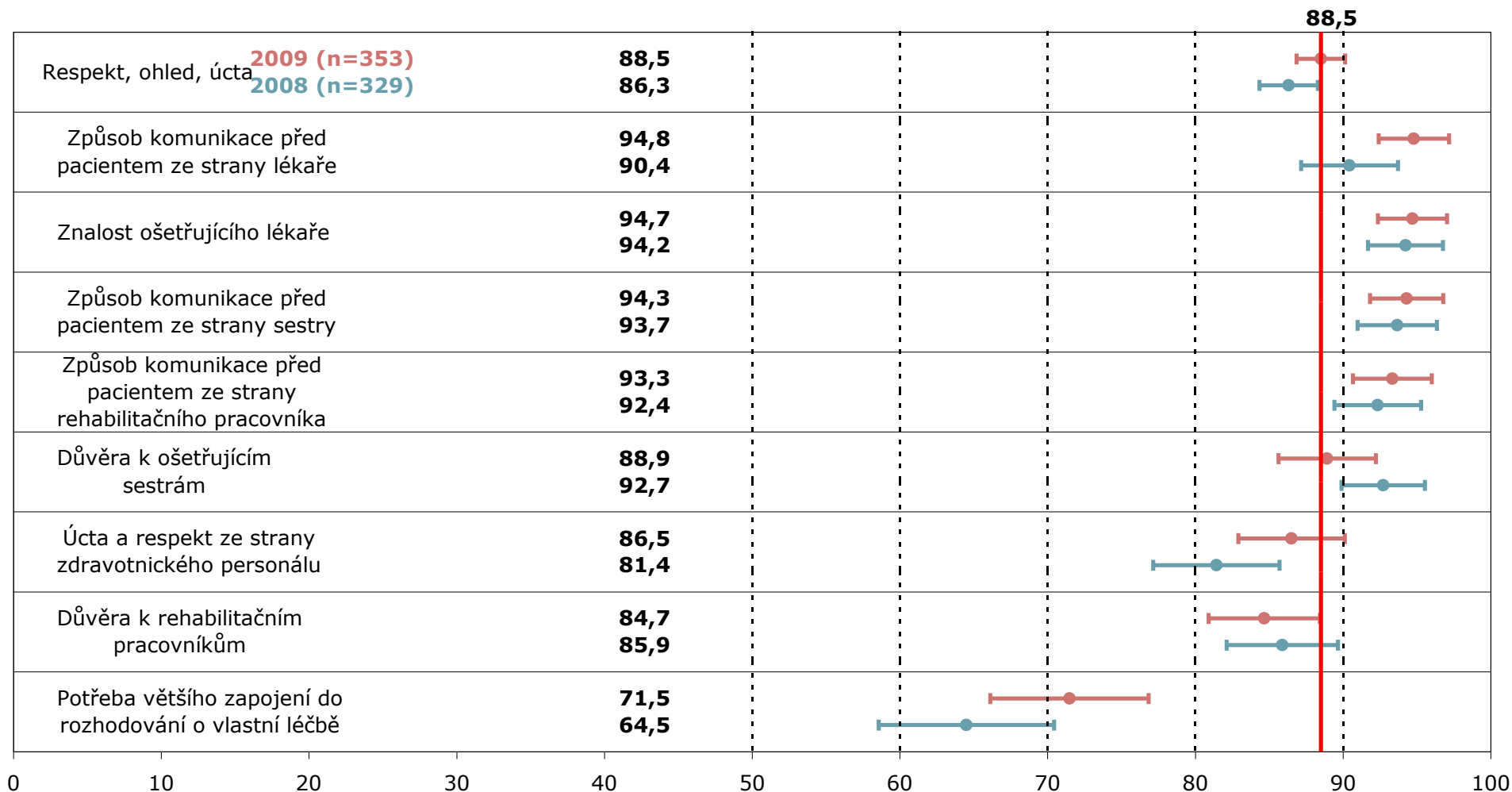


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Respekt, ohled a úcta

RÚ Kladruby: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

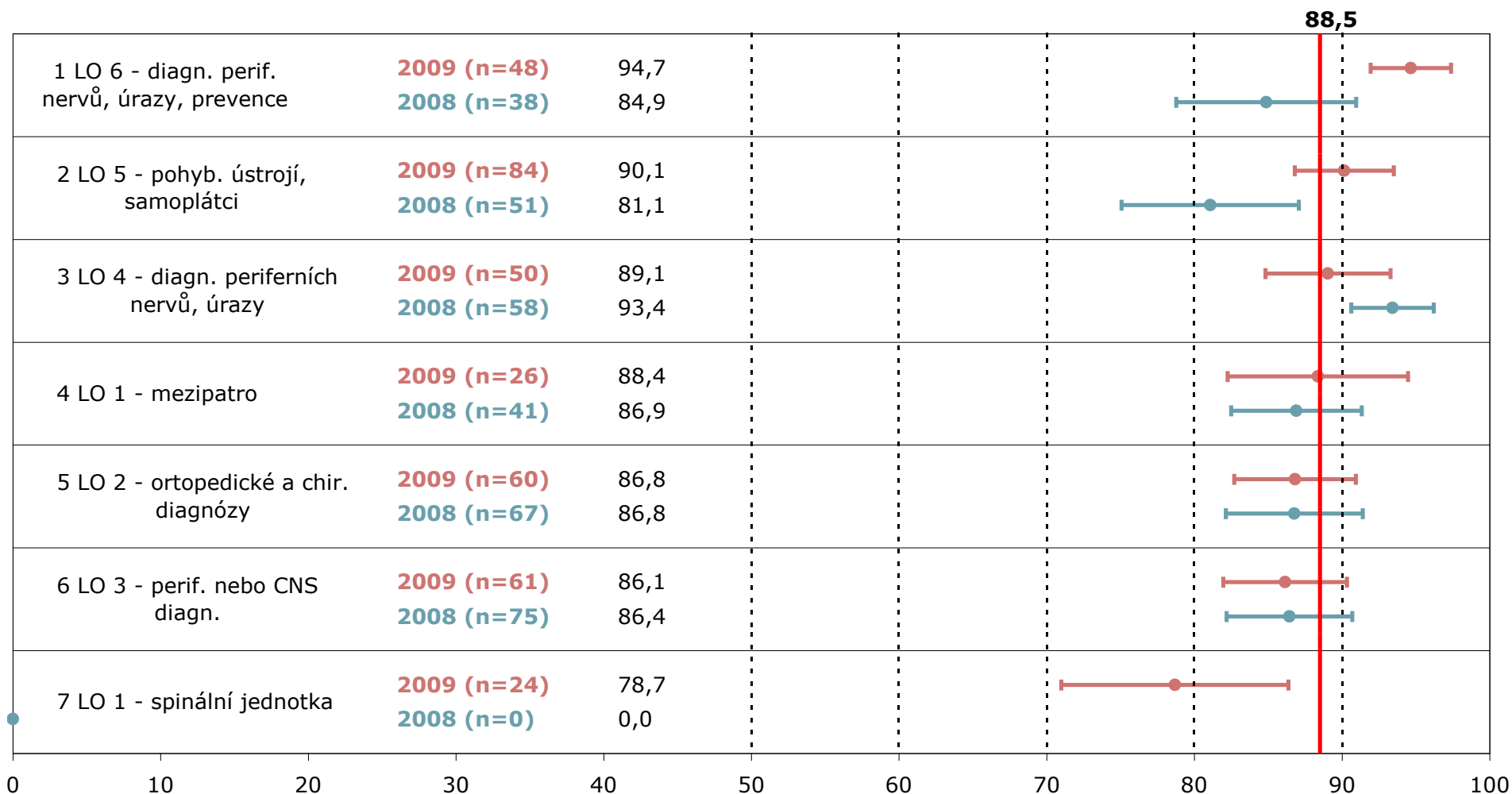


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Respekt, ohled a úcta

RÚ Kladruby: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

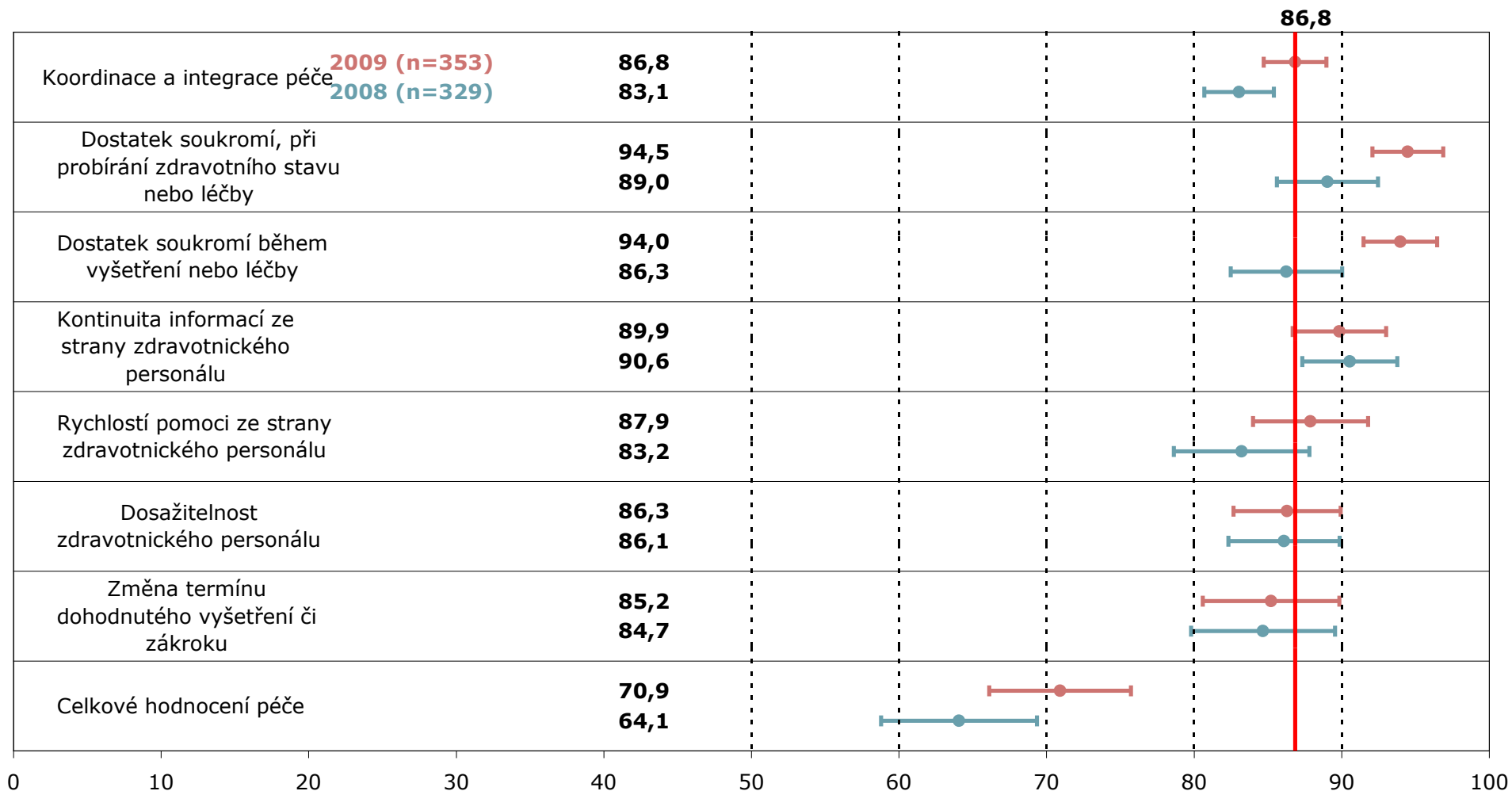


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Koordinace a integrace péče

RÚ Kladruby: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

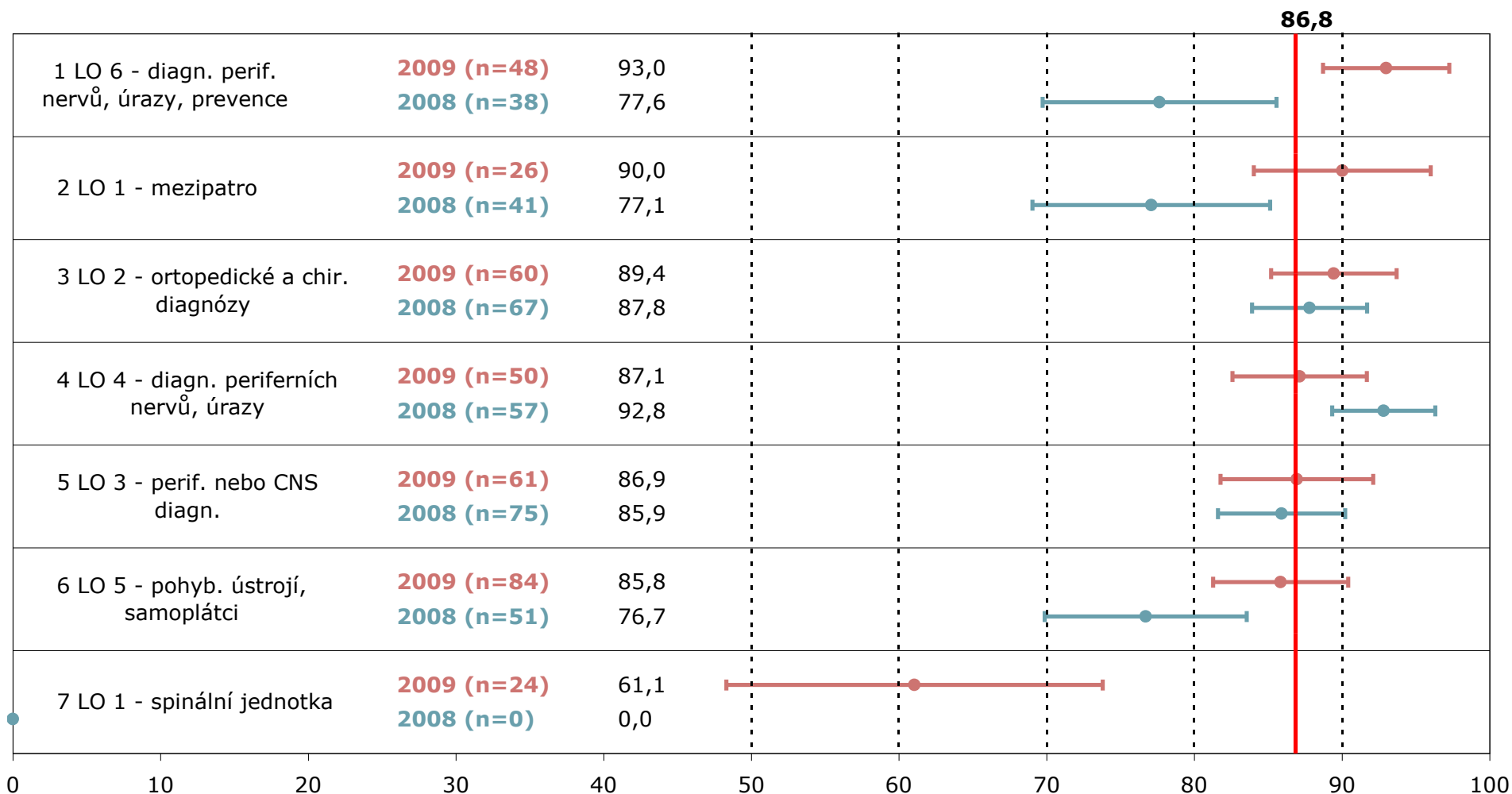


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Koordinace a integrace péče

RÚ Kladruby: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

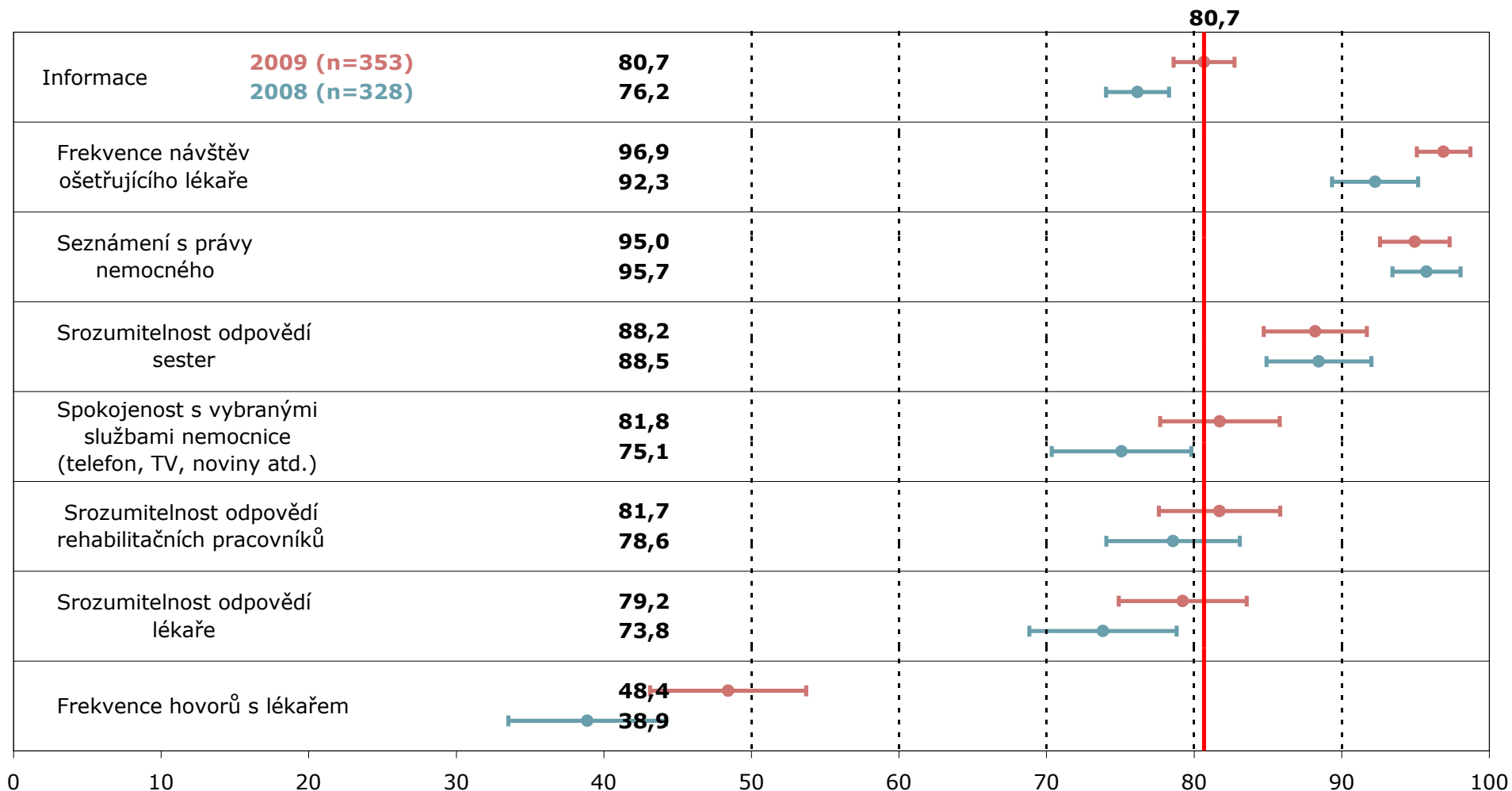


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Informace a komunikace

RÚ Kladruby: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

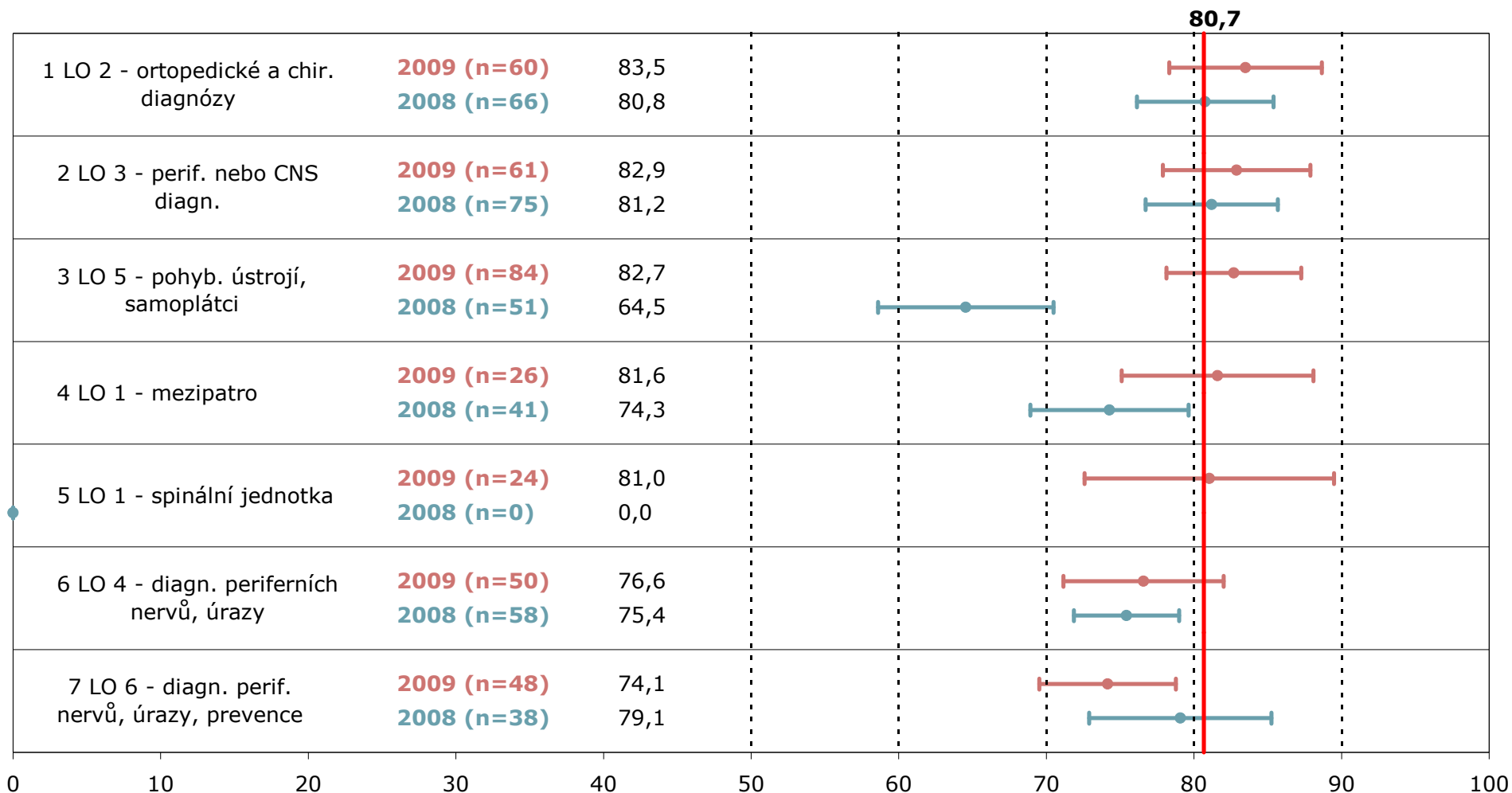


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Informace a komunikace

RÚ Kladruby: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

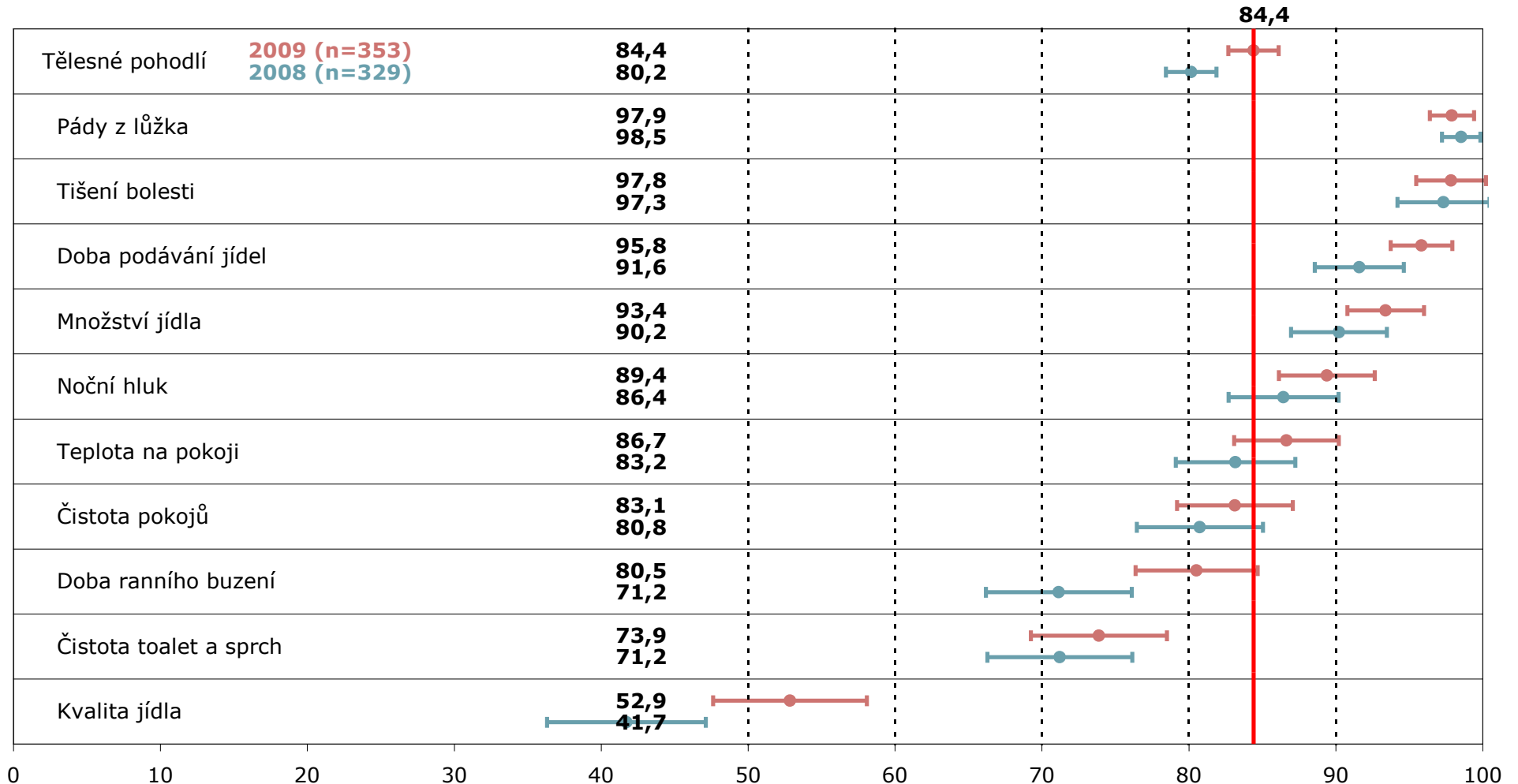


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Tělesné pohodlí

RÚ Kladruby: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

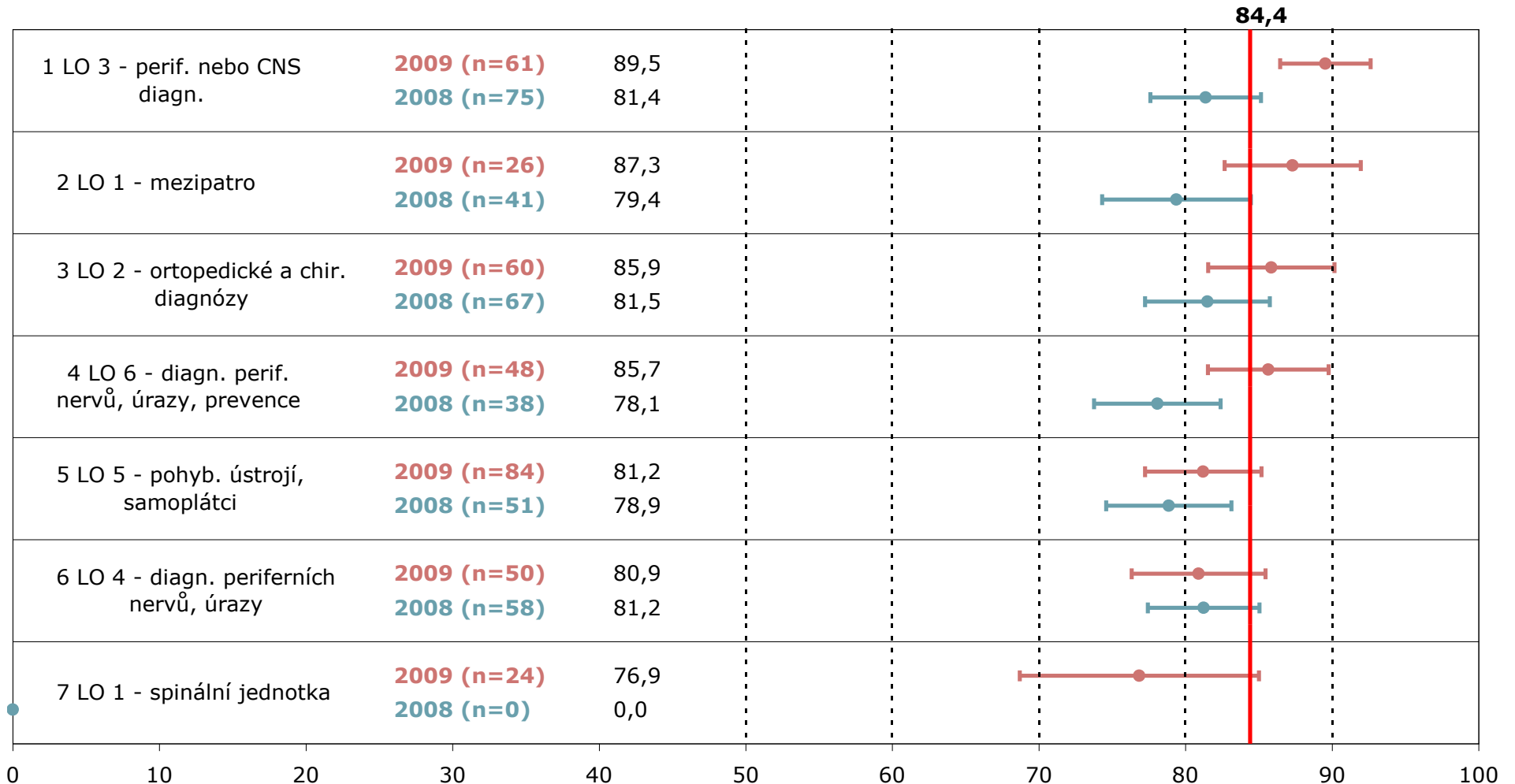


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Tělesné pohodlí

RÚ Kladruby: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

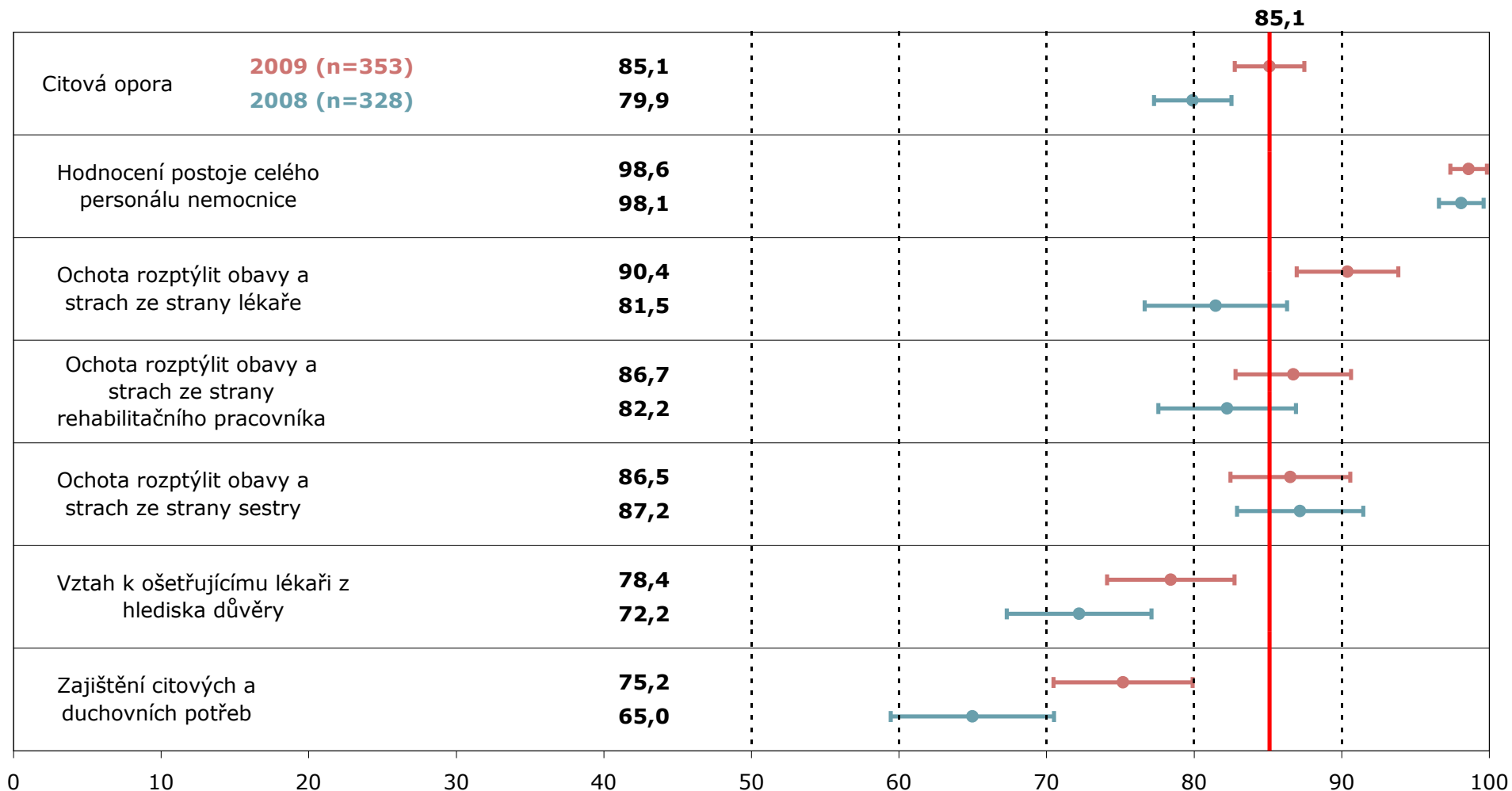


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Citová opora

RÚ Kladruby: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

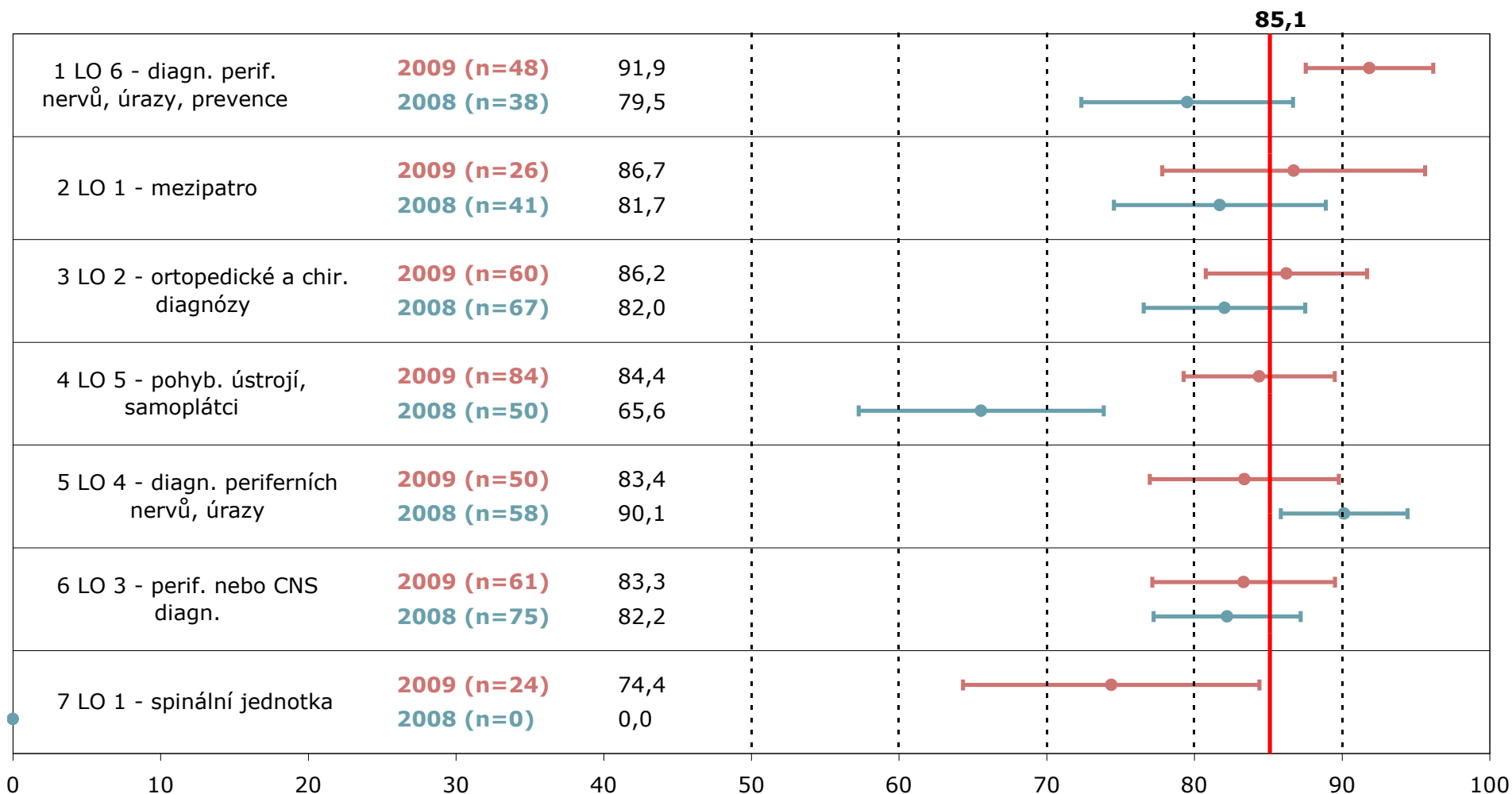


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Citová opora

RÚ Kladruby: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

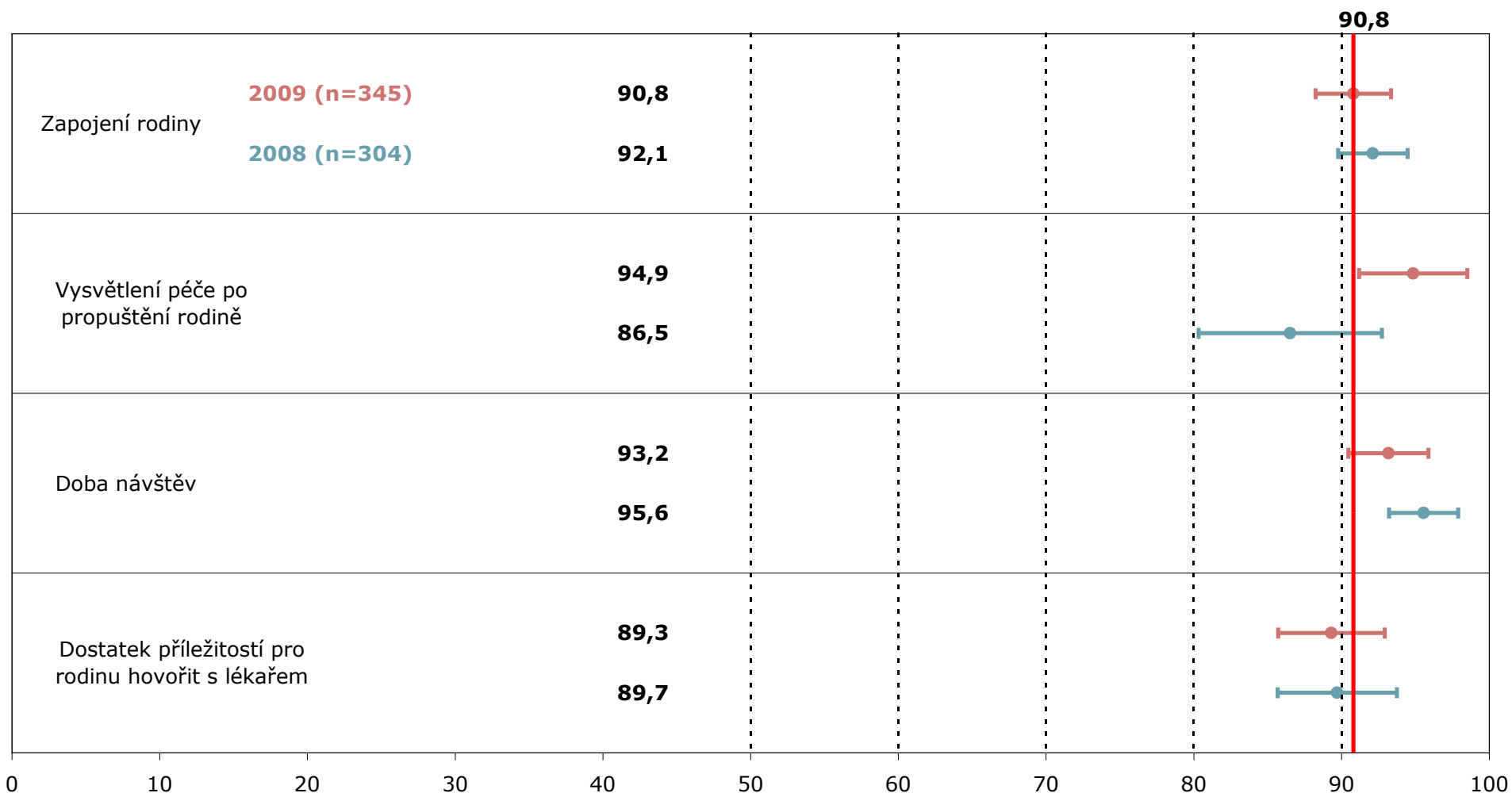


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Zapojení rodiny

RÚ Kladruby: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

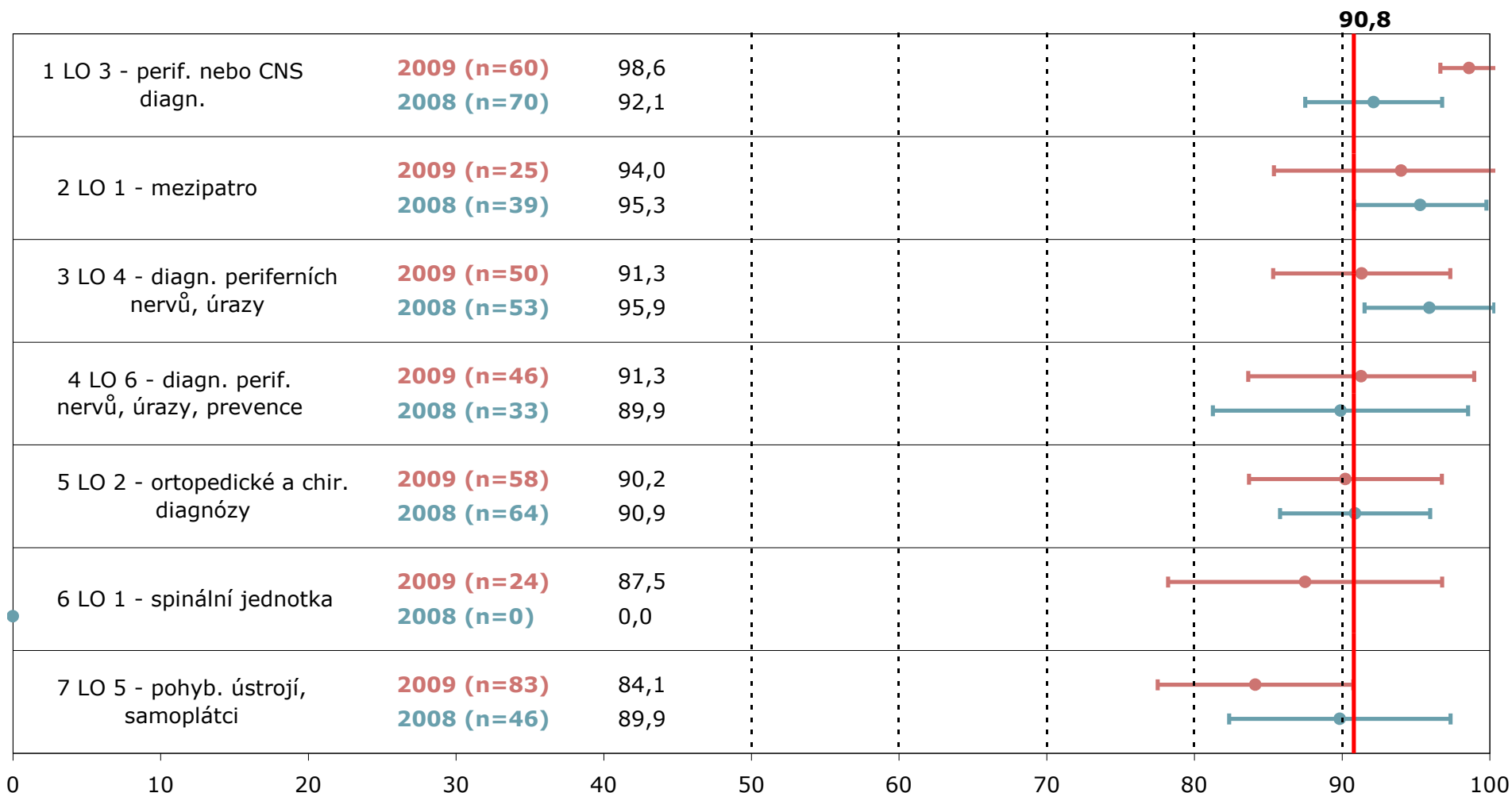


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Zapojení rodiny

RÚ Kladruby: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

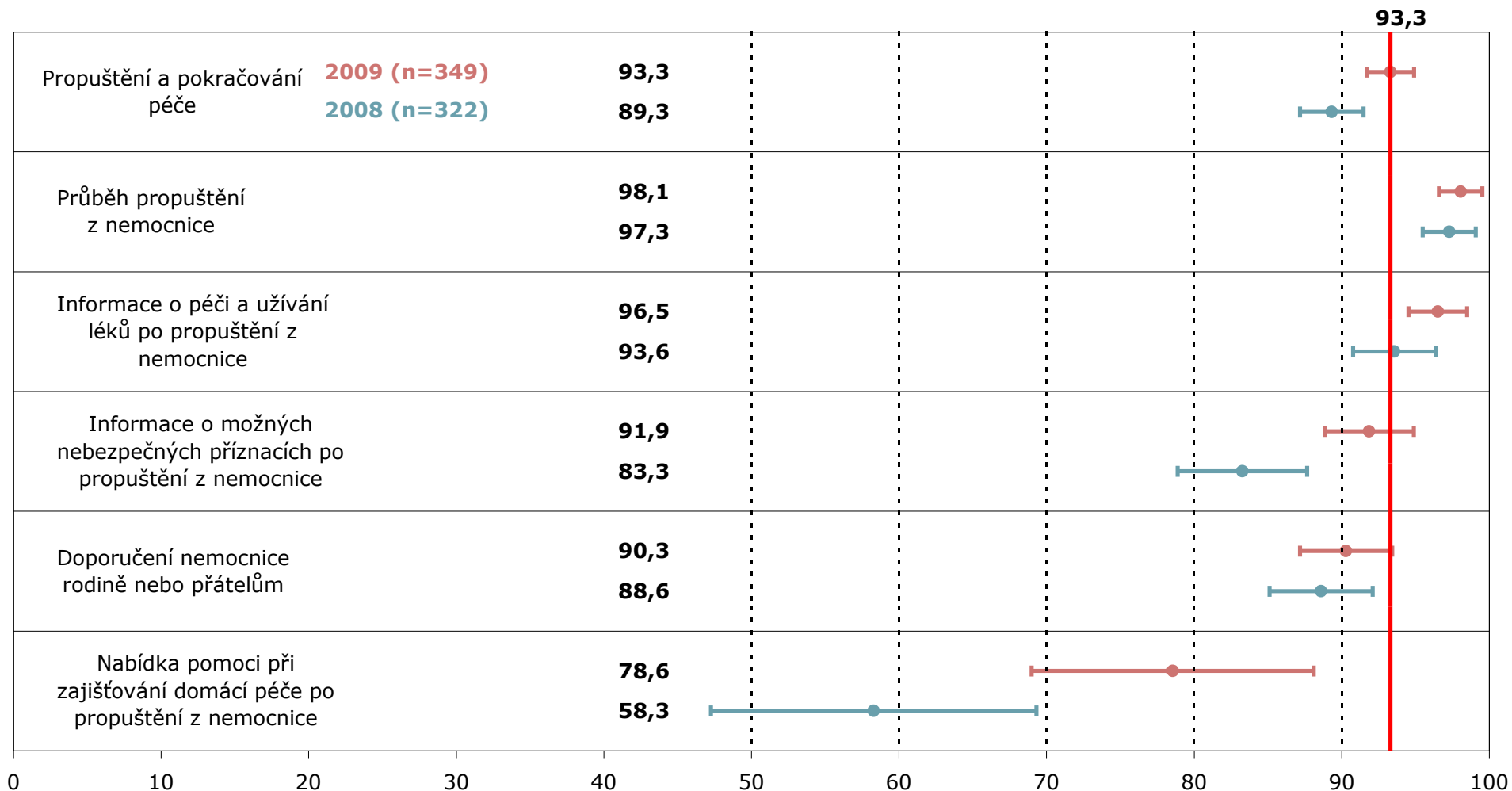


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Propuštění a pokračování péče

RÚ Kladruby: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

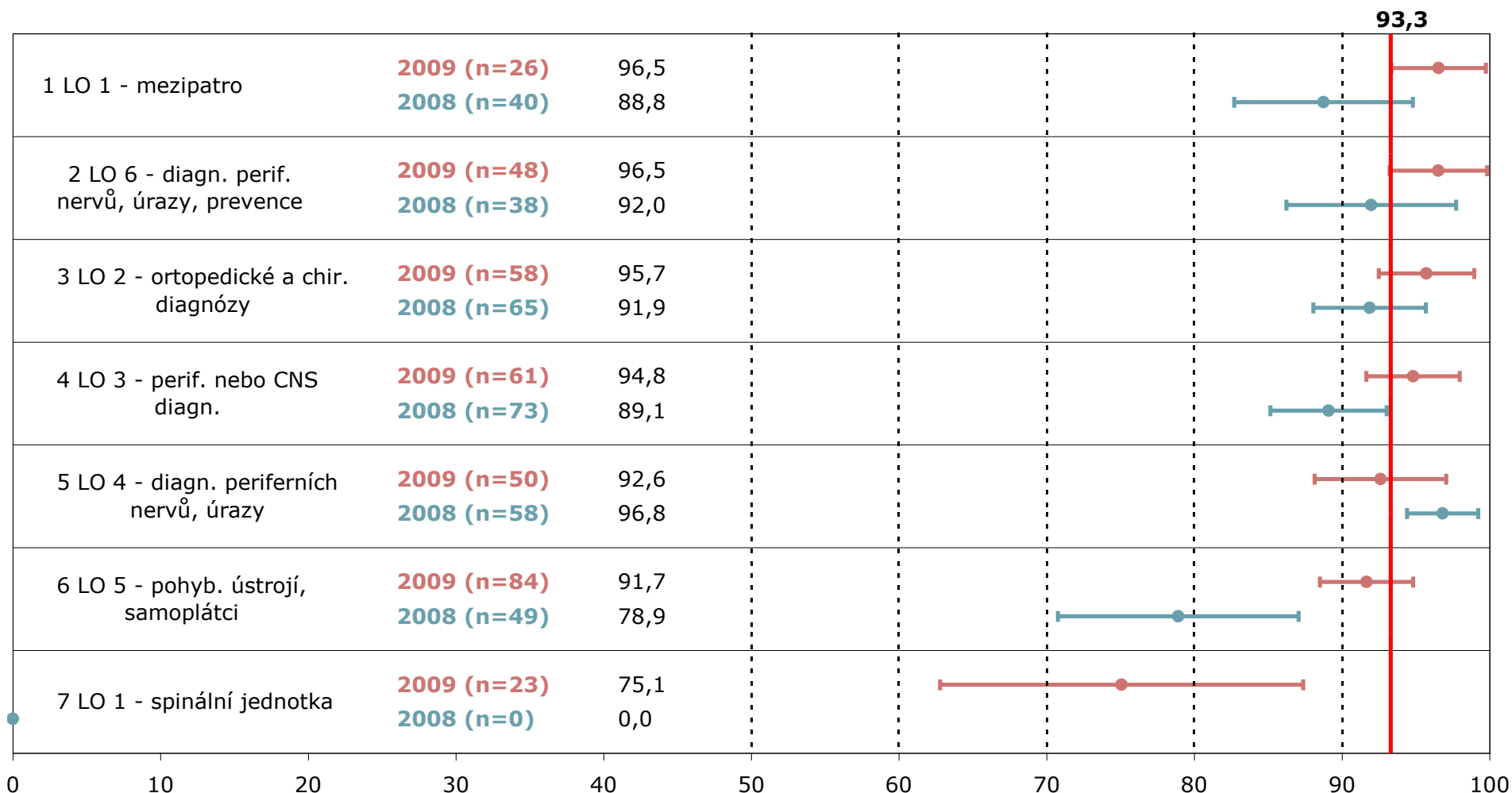


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

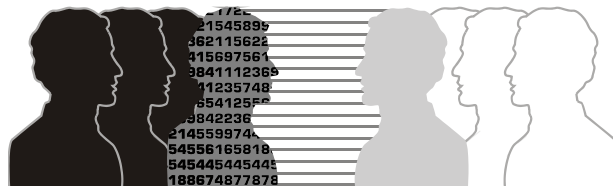
Propuštění a pokračování péče

RÚ Kladruby: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Patientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009



SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH ODDĚLENÍCH



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích – porovnání oddělení

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

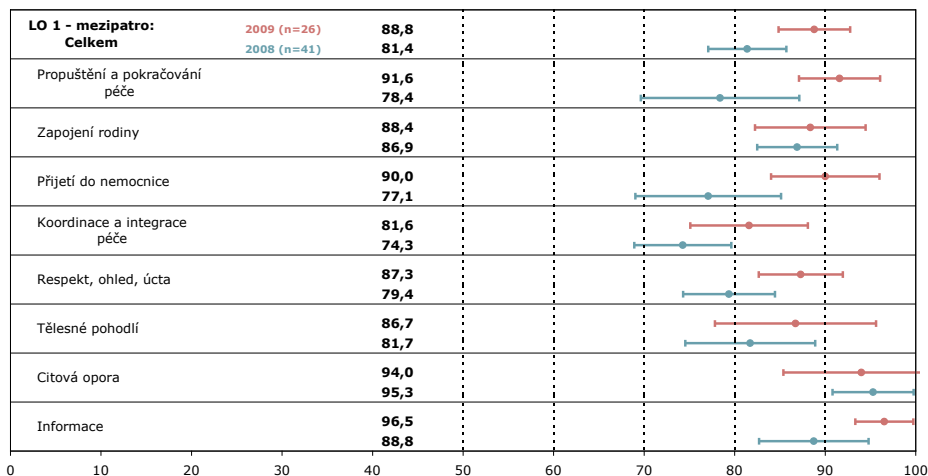
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

	Celková spokojenost	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
LO 1 - mezipatro									
LO 1 - spinální jednotka	-	-	-	-		-	-		-
LO 2 - ortopedické a chir. diagnózy									
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.						+		+	
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy									
LO 5 - pohyb. ústrojí, samoplátci								-	
LO 6 - diagn. perif. nervů, úrazy, prevence			+	+	-		+		

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

RÚ Kladruby: Dynamika spokojenosti

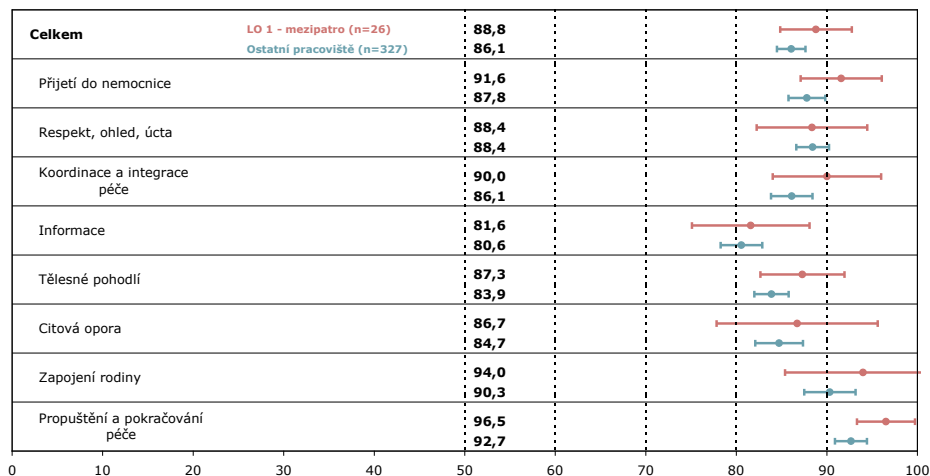
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

RÚ Kladruby: Porovnání s ostatními pracovišti

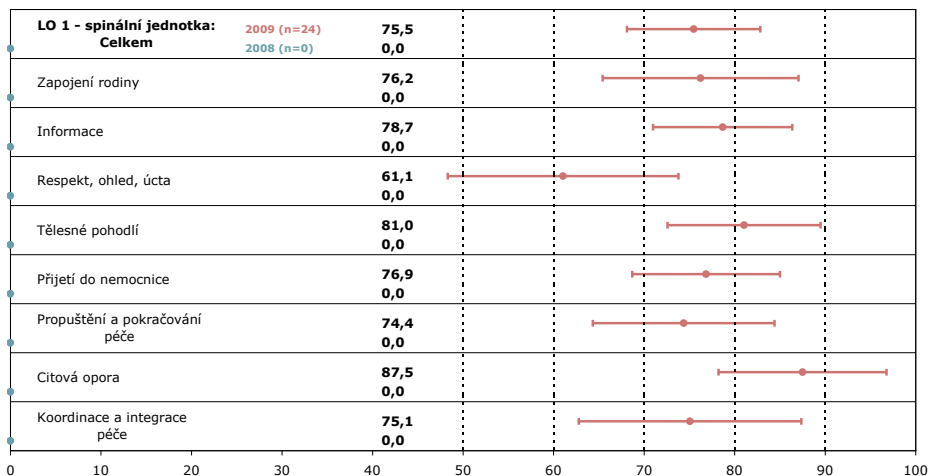
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

RÚ Kladruby: Dynamika spokojenosti

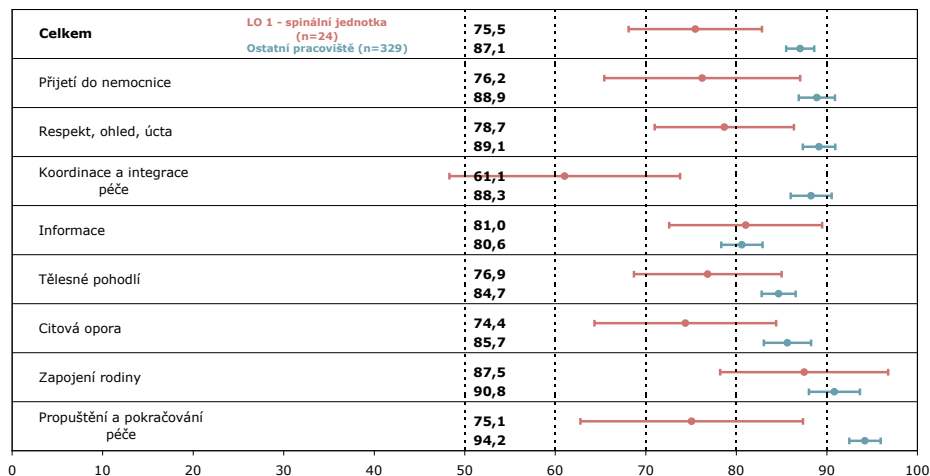
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

RÚ Kladruby: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

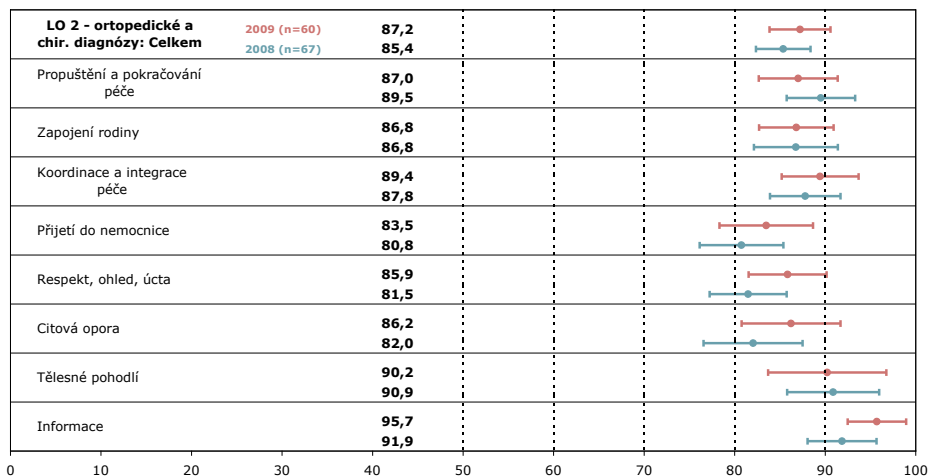


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

RÚ Kladruby: Dynamika spokojenosti

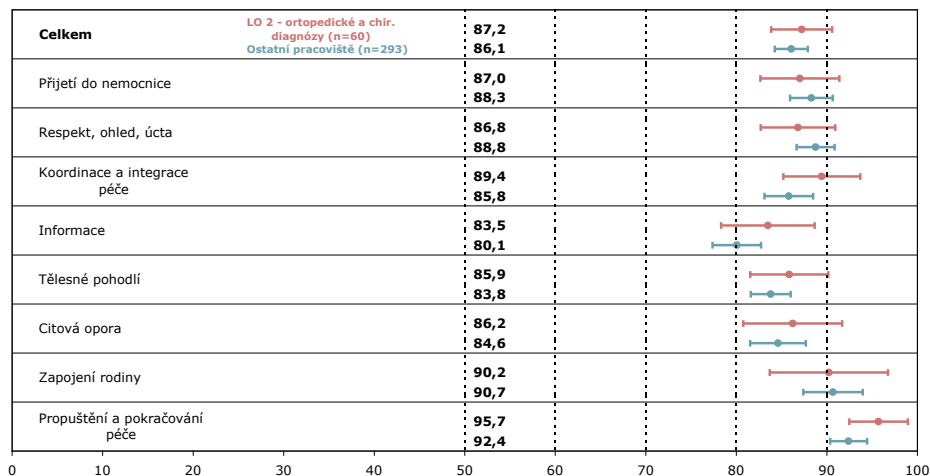
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

RÚ Kladruby: Porovnání s ostatními pracovišti

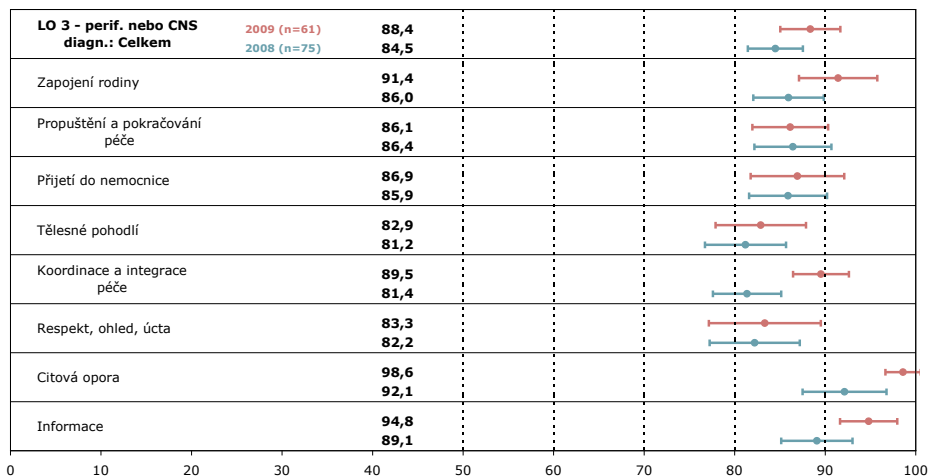
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

RÚ Kladruby: Dynamika spokojenosti

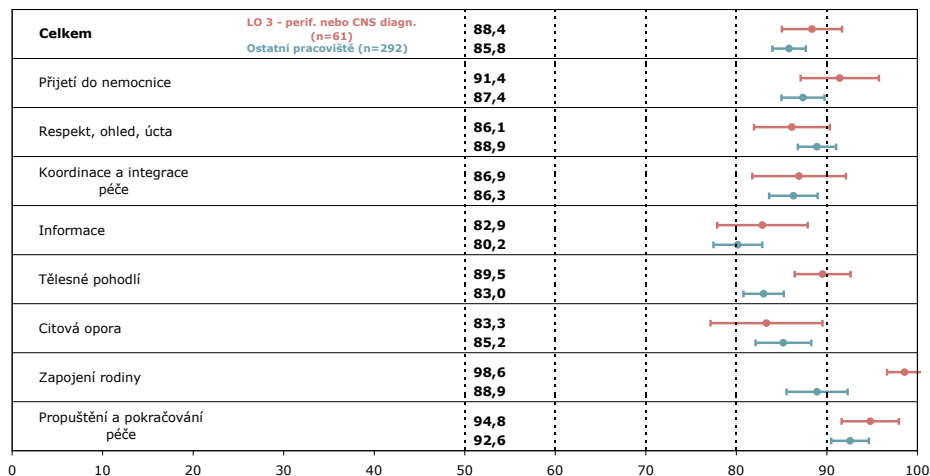
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

RÚ Kladruby: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

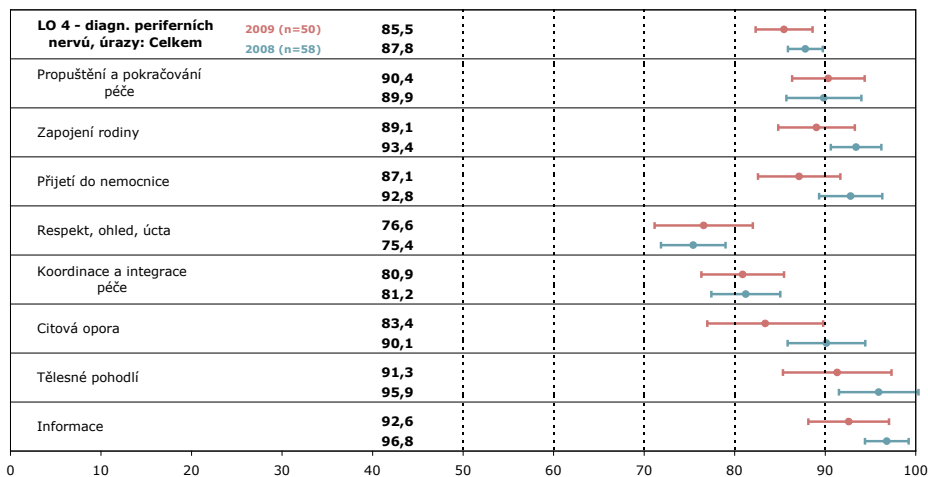


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

RÚ Kladruby: Dynamika spokojenosti

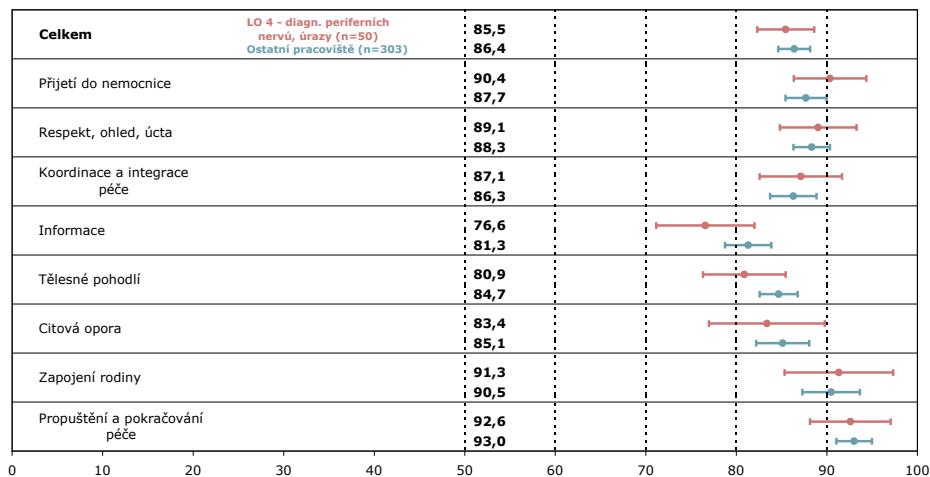
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

RÚ Kladruby: Porovnání s ostatními pracovišti

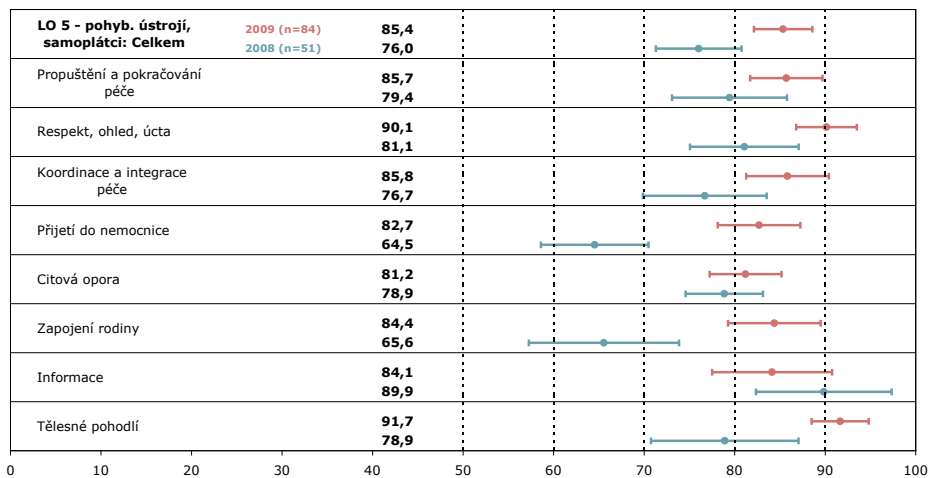
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

RÚ Kladruby: Dynamika spokojenosti

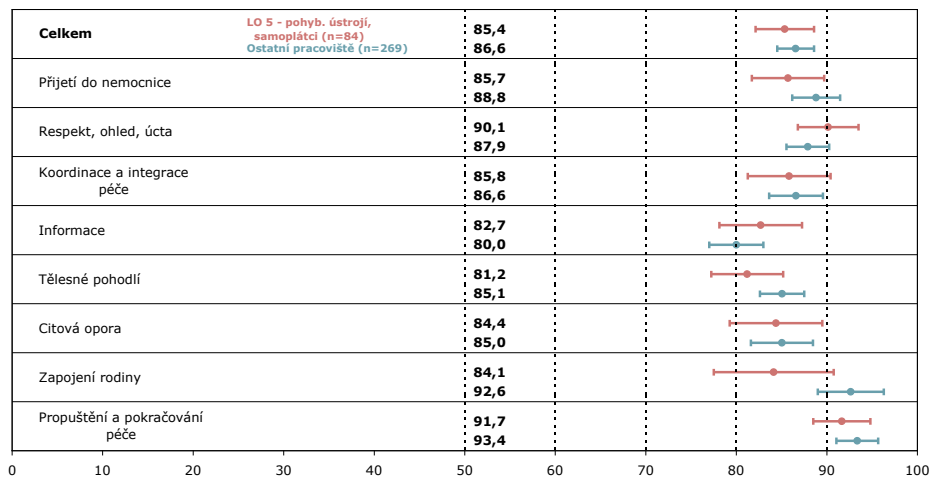
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

RÚ Kladruby: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

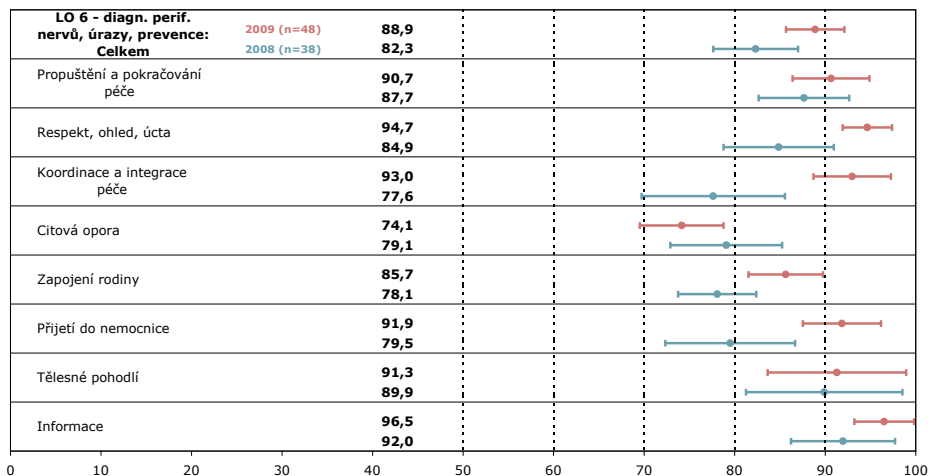


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

RÚ Kladruby: Dynamika spokojenosti

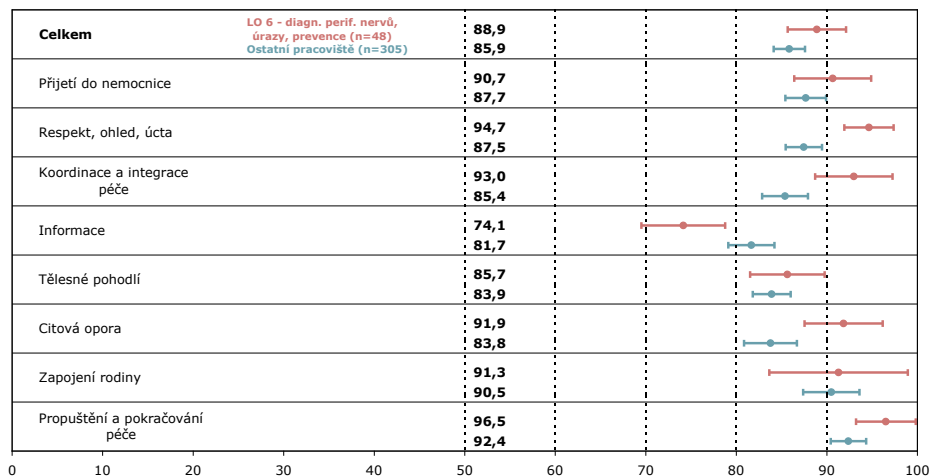
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



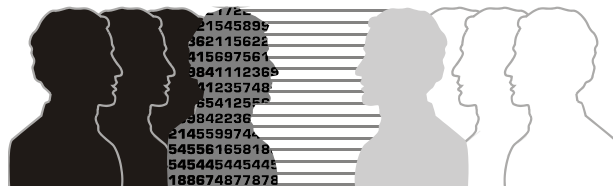
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

RÚ Kladruby: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

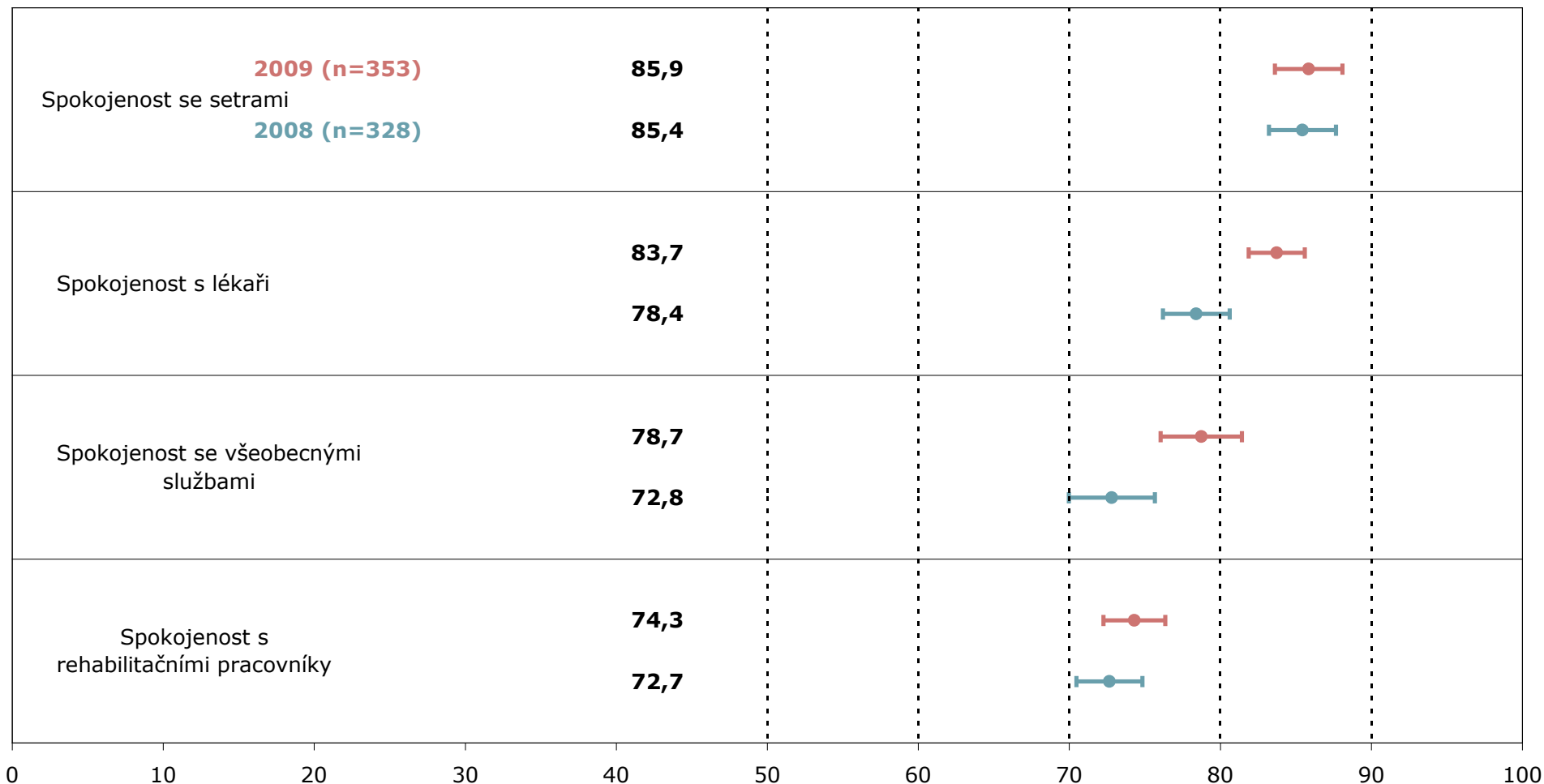


SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a všeob. službami

RÚ Kladruby: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

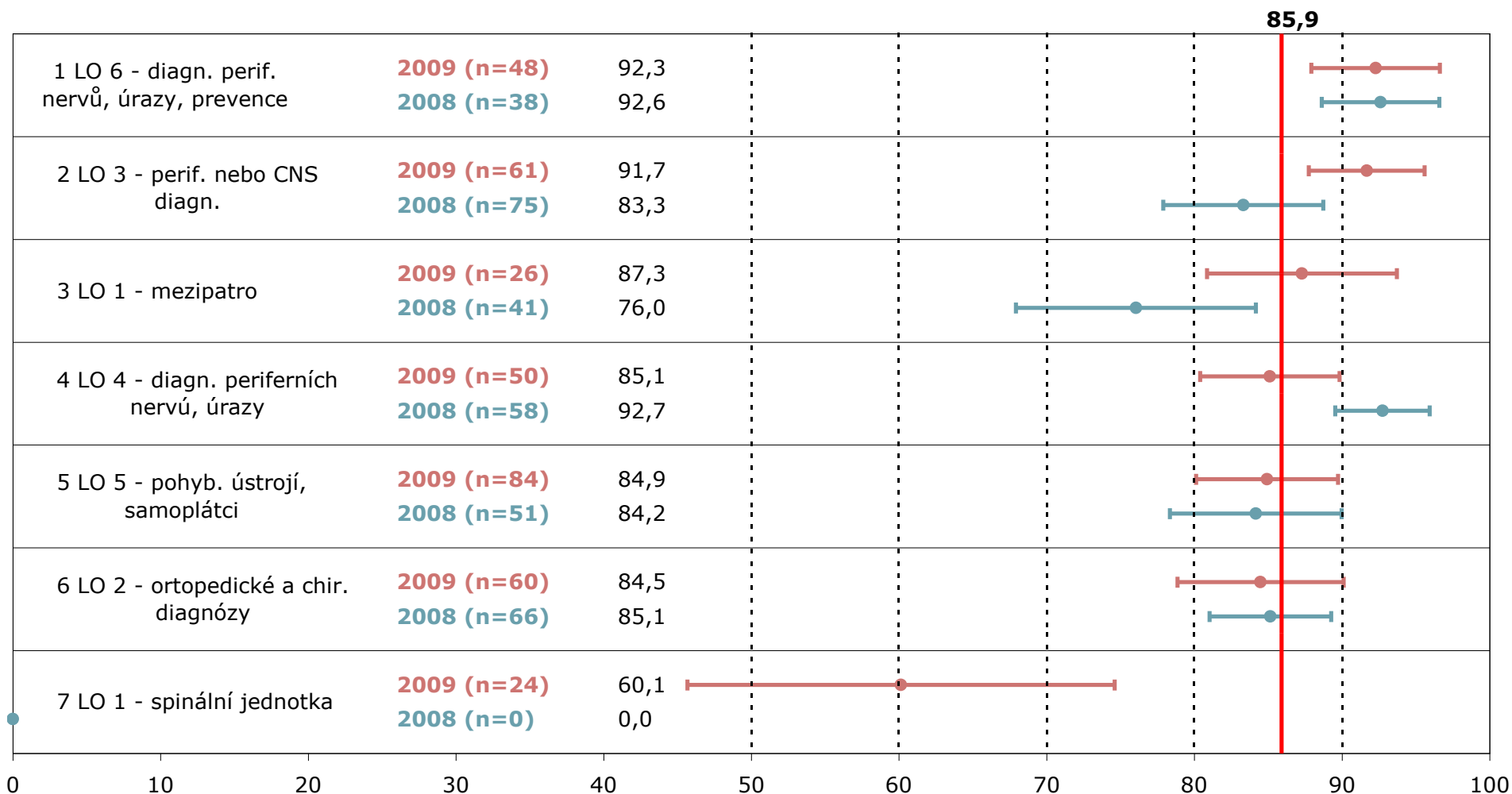


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Spokojenost se sestrami

RÚ Kladruby: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

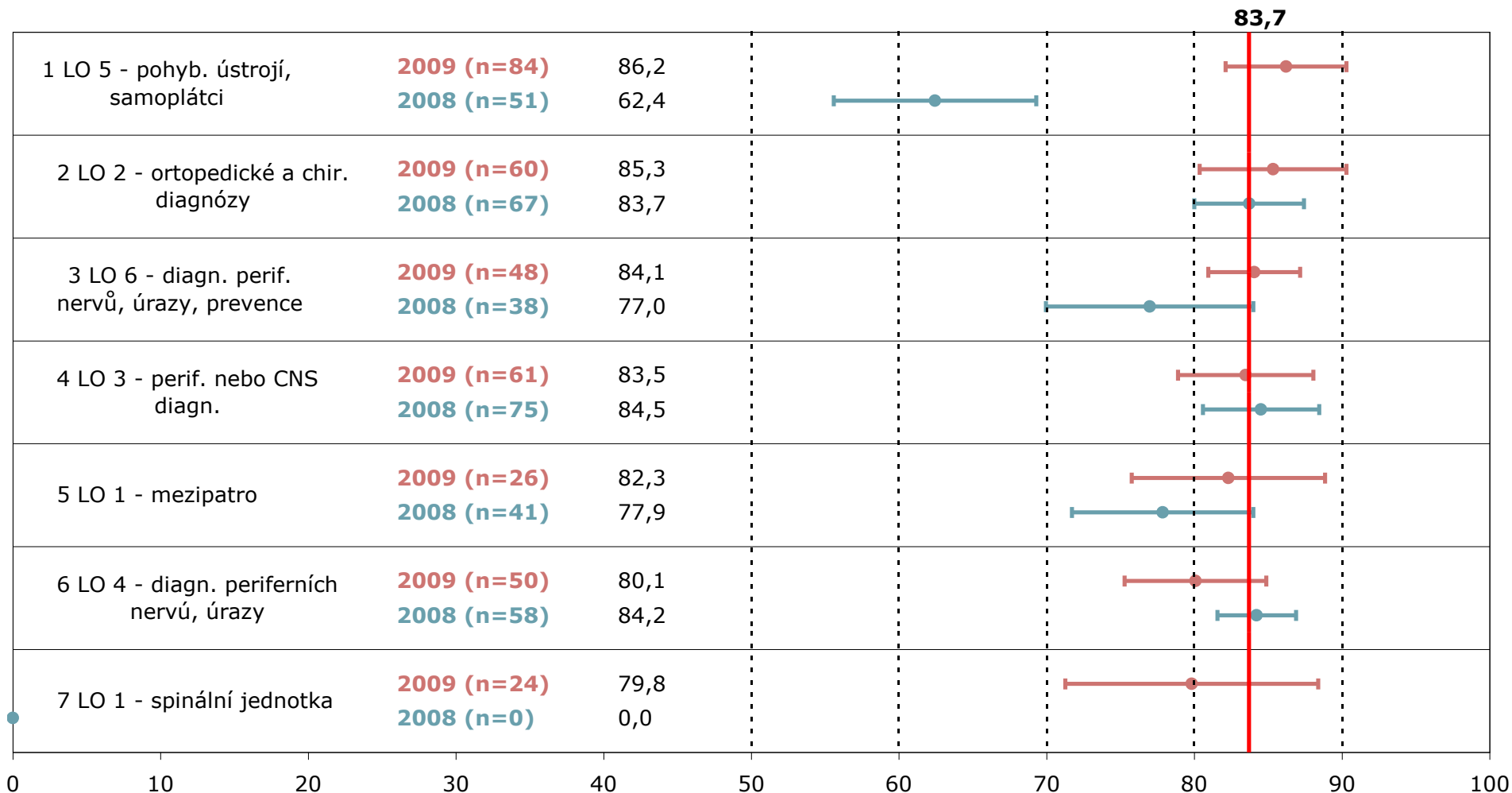


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Spokojenost s lékaři

RÚ Kladruby: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

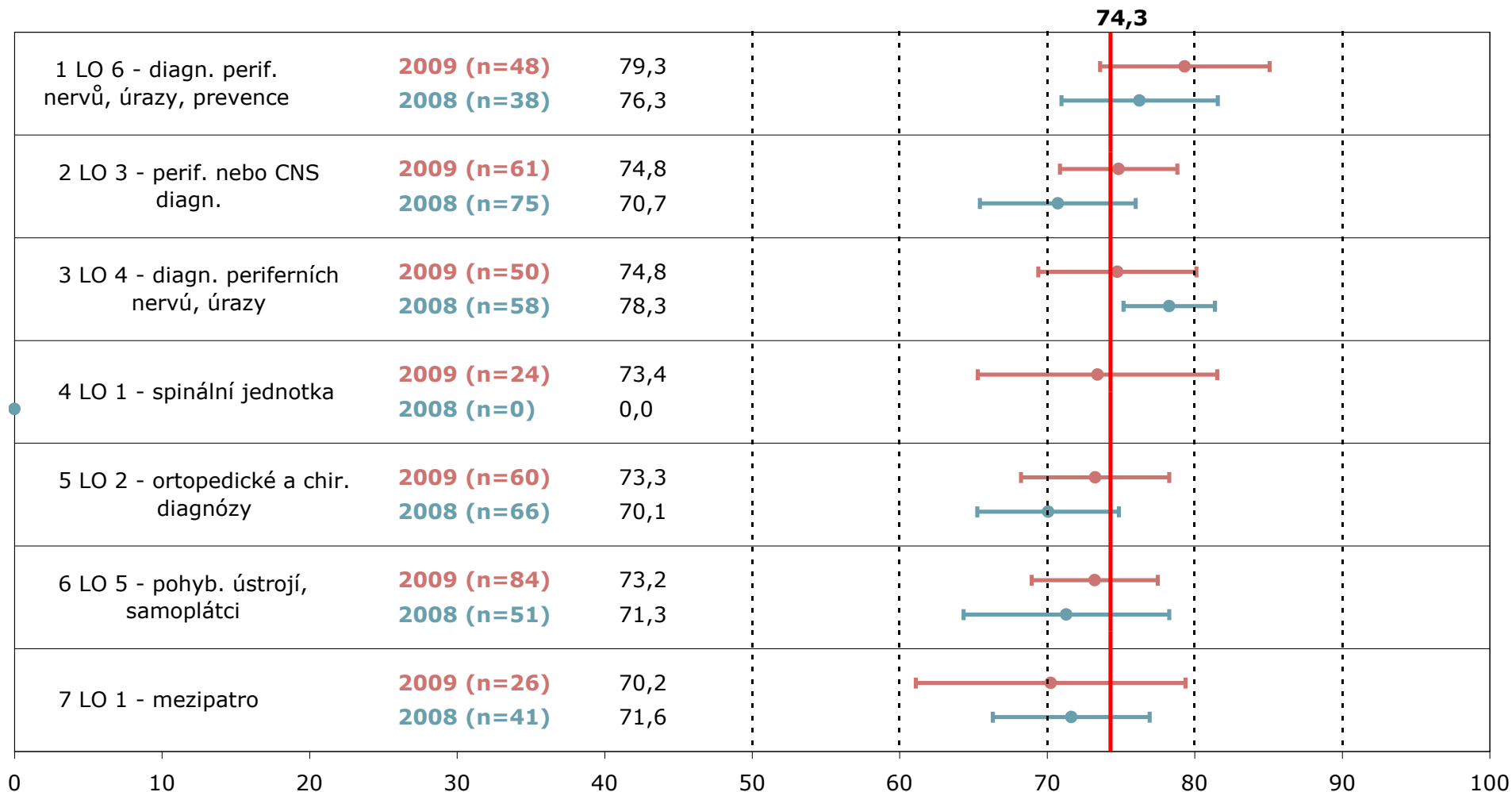


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

Spokojenost s rehabilitačními pracovníky

RÚ Kladruby: Spokojenost s rehabilitačními pracovníky

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

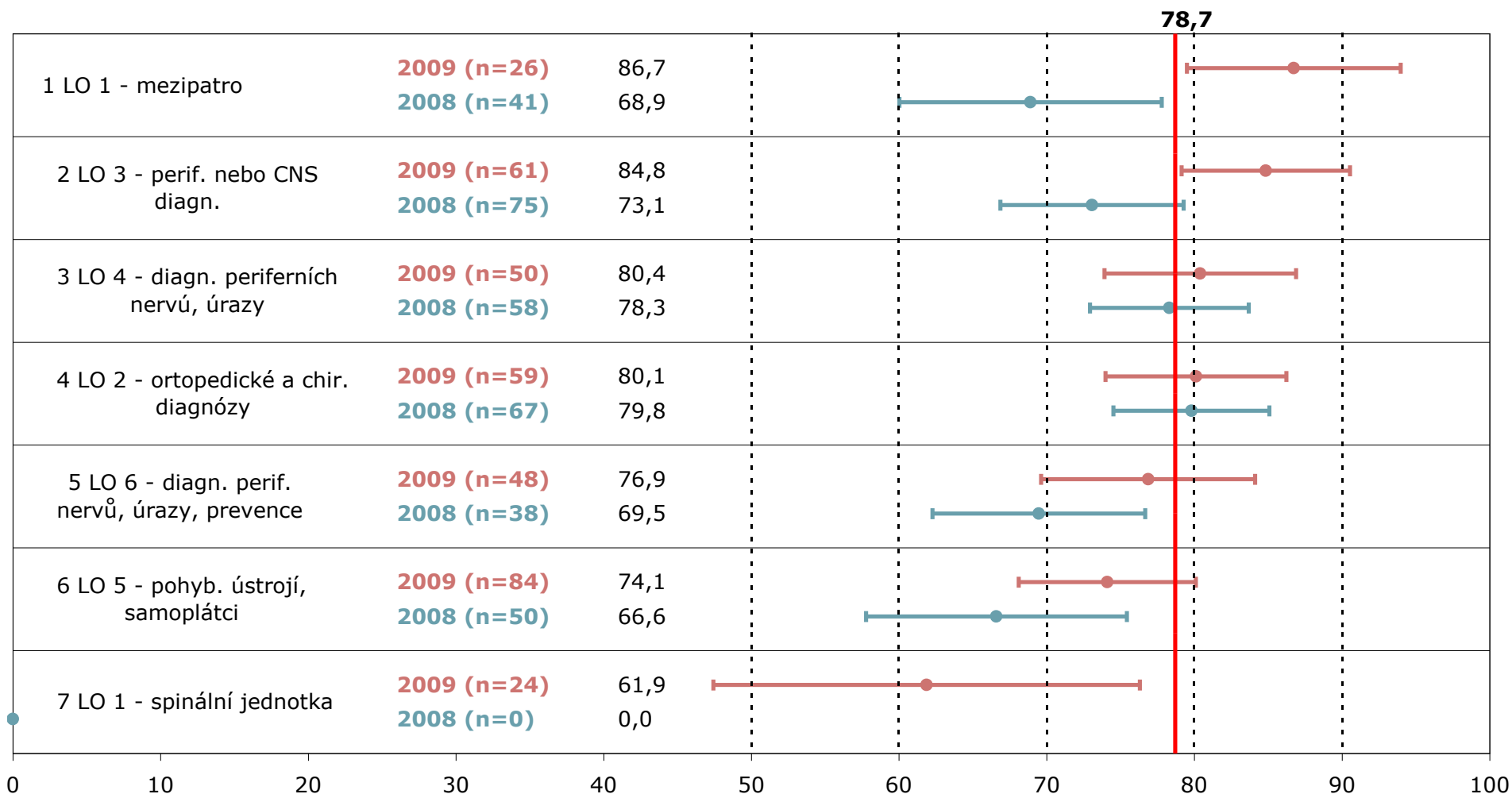


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

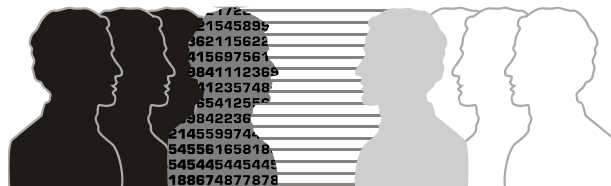
Spokojenost se všeob. službami

RÚ Kladruby: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009



Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

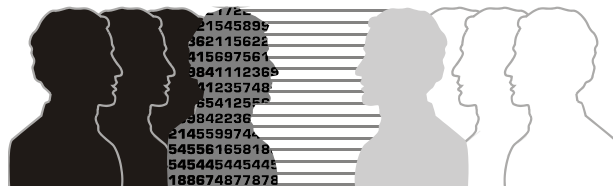
(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Souhrnná spokojenost

Označení stanice/oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledku	
1 LO 6 - diagn. perif. nervů, úrazy, prevence	48	88,9	85,7	92,1
2 LO 1 - mezipatro	26	88,8	84,9	92,8
3 LO 3 - perif. nebo CNS diagn.	61	88,4	85,0	91,7
4 LO 2 - ortopedické a chir. diagnózy	60	87,2	83,9	90,6
5 LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy	50	85,5	82,3	88,6
6 LO 5 - pohyb. ústrojí, samoplátci	84	85,4	82,1	88,6
7 LO 1 - spinální jednotka	24	75,5	68,1	82,8



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE ODDĚLENÍ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Přehled indikátorů – přijetí do nemocnice

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
LO 1 - mezipatro								
LO 1 - spinální jednotka	-				-	-		-
LO 2 - ortopedické a chir. diagnózy								
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.								+
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy								
LO 5 - pohyb. ústrojí, samoplátci				-			-	
LO 6 - diagn. perif. nervů, úrazy, prevence								

Přehled indikátorů – respekt, ohled, úcta

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze respekt, ohled , úcta

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnick ého personálu	Způsob komunikace před pacientem ze strany rehabilitační ho pracovníka	Důvěra k rehabilitační m pracovníků m
LO 1 - mezipatro									
LO 1 - spinální jednotka	-			-	-	-	-		
LO 2 - ortopedické a chir. diagnózy									
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.		-							
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy					+				
LO 5 - pohyb. ústrojí, samoplátci									
LO 6 - diagn. perif. nervů, úrazy, prevence	+								

Přehled indikátorů – koordinace a integrace péče

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze koordinace a integrace péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
LO 1 - mezipatro								
LO 1 - spinální jednotka	-	-	-	-	-	-		-
LO 2 - ortopedické a chir. diagnózy						+		
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.								
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy								
LO 5 - pohyb. ústrojí, samoplátci							-	
LO 6 - diagn. perif. nervů, úrazy, prevence	+	+	+					

Přehled indikátorů – informace a komunikace

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného	Srozumitelnost odpovědí rehabilitačních pracovníků
LO 1 - mezipatro								
LO 1 - spinální jednotka					+	-		
LO 2 - ortopedické a chir. diagnózy					+			
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.								
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy					-			
LO 5 - pohyb. ústrojí, samoplátci		-			+			
LO 6 - diagn. perif. nervů, úrazy, prevence	-				-			

Přehled indikátorů – tělesné pohodlí

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
LO 1 - mezipatro											
LO 1 - spinální jednotka	-		-				-		-		
LO 2 - ortopedické a chir. diagnózy											
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.	+		+	+		+					-
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy				-							
LO 5 - pohyb. ústrojí, samoplátci					-						
LO 6 - diagn. perif. nervů, úrazy, prevence				+		-					

Přehled indikátorů – citová opora

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany rehabilitačního pracovníka
LO 1 - mezipatro							
LO 1 - spinální jednotka	-			-		-	
LO 2 - ortopedické a chir. diagnózy							
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.							
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy							
LO 5 - pohyb. ústrojí, samoplátci							
LO 6 - diagn. perif. nervů, úrazy, prevence	+	+				+	

Přehled indikátorů - zapojení rodiny

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
LO 1 - mezipatro				
LO 1 - spinální jednotka				-
LO 2 - ortopedické a chir. diagnózy				
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.	+		+	
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy				
LO 5 - pohyb. ústrojí, samoplátci	-	-		
LO 6 - diagn. perif. nervů, úrazy, prevence				

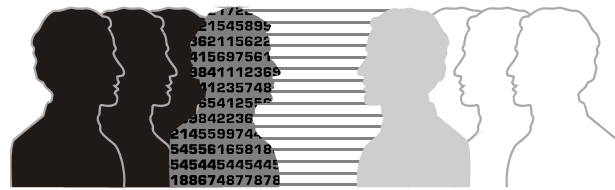
Přehled indikátorů - propuštění a pokračování péče

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze propuštění a pokračování péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Kladruby, 2009

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
LO 1 - mezipatro						
LO 1 - spinální jednotka	-	-		-		-
LO 2 - ortopedické a chir. diagnózy						
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.						
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy						
LO 5 - pohyb. ústrojí, samoplátci						
LO 6 - diagn. perif. nervů, úrazy, prevence						



ZÁKLADNÍ FREKVENCE



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	4,5%	16	4,5%	15	4,5%	31
	Neplánovaně, jako akutní případ	3,0%	11	2,2%	7	2,6%	18
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	87,6%	309	89,0%	295	88,3%	604
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	4,8%	17	4,3%	14	4,5%	31
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	2,6%	8	1,4%	4	2,0%	12
	Nečekala(a) jsem	1,7%	5	0,6%	2	1,2%	7
	2-3 dny	1,3%	4	2,2%	6	1,7%	10
	Do jednoho týdne	4,1%	13	5,5%	16	4,8%	29
	Do jednoho měsíce	32,8%	101	48,0%	141	40,2%	243
	Do půl roku	50,2%	155	32,6%	96	41,6%	251
	Do roka	4,3%	13	5,6%	17	5,0%	30
	Do dvou let	1,7%	5	1,6%	5	1,6%	10
	Více než dva roky	1,0%	3	0,4%	1	0,7%	4
	Nevím	0,3%	1	2,0%	6	1,2%	7
Celkem		100,0%	309	100,0%	295	100,0%	604

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	1,3%	4	1,5%	4	1,4%	8
	Ne	88,6%	274	87,6%	258	88,1%	532
	Ano, jednou	8,8%	27	8,4%	25	8,6%	52
	Ano, 2-3x	1,0%	3	0,4%	1	0,7%	4
	Nevím	0,3%	1	2,1%	6	1,2%	7
Celkem		100,0%	309	100,0%	295	100,0%	604

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	1,7%	5	1,1%	3	1,4%	9
	Příliš dlouhá	11,6%	36	11,7%	34	11,6%	70
	Tak akorát	60,2%	186	53,2%	157	56,8%	343
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	23,0%	71	31,6%	93	27,2%	164
	Nevím	3,5%	11	2,4%	7	3,0%	18
Celkem	100,0%	309	100,0%	295	100,0%	604	

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	8,7%	27	6,6%	19	7,6%	46
	Ano	12,3%	38	11,5%	34	11,9%	72
	Ne	79,0%	244	82,0%	242	80,5%	486
Celkem	100,0%	309	100,0%	295	100,0%	604	

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	1,1%	4	1,8%	6	1,5%	10
	Velmi dobře a profesionálně	87,2%	308	78,4%	259	83,0%	567
	Průměrně	10,3%	36	17,8%	59	14,0%	95
	Velmi špatně	0,8%	3	-	-	0,4%	3
	Nevzpomínám si	0,5%	2	2,0%	6	1,2%	8
Celkem	100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684	

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	0,8%	3	3,6%	12	2,2%	15
	Ano	86,3%	305	76,9%	255	81,8%	559
	Ano, v omezené míře	10,0%	35	13,5%	45	11,7%	80
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	0,3%	1	0,7%	2	0,5%	3
	Ne, nežádal(a) jsem informace	2,6%	9	5,3%	18	3,9%	27
Celkem	100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684	

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekali/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	1,6%	6	1,8%	6	1,7%	12
	Do 15 minut	63,3%	224	58,7%	194	61,1%	418
	Méně než 1 hodinu	30,9%	109	35,5%	117	33,1%	227
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny	2,5%	9	2,4%	8	2,5%	17
	Dvě a více hodin	0,6%	2	0,7%	2	0,6%	4
	Nepamatují si	1,1%	4	0,8%	3	1,0%	7
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	5,4%	19	6,0%	20	5,7%	39
	1=nejlepší známka	76,8%	271	72,1%	239	74,5%	510
	2	14,9%	53	18,5%	61	16,6%	114
	3	2,3%	8	2,9%	10	2,6%	18
	4	0,5%	2			0,3%	2
	5=nejhorší známka			0,6%	2	0,3%	2
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	2,5%	9	2,5%	8	2,5%	17
	Ne	87,2%	308	84,3%	279	85,8%	587
	Ano, hluk ostatních pacientů	6,7%	24	11,0%	36	8,8%	60
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	0,8%	3	1,0%	3	0,9%	6
	Ano, hluk zvenčí	2,9%	10	1,2%	4	2,0%	14
	Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1,4%	5	1,5%	5	1,5%	10
	Velmi spokojen(a)	82,0%	289	79,5%	263	80,8%	553
	Spíše spokojena(a)	15,3%	54	17,6%	58	16,4%	112
	Spíše nespokojena(a)	1,1%	4	1,4%	5	1,2%	8
	Velmi nespokojena(a)	0,3%	1			0,1%	1
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	1,1%	4	1,8%	6	1,4%	10
	Velmi spokojen(a)	72,7%	257	69,8%	231	71,3%	488
	Spiše spokojena(a)	22,8%	80	25,2%	83	24,0%	164
	Spiše nespokojena(a)	2,0%	7	2,7%	9	2,3%	16
	Velmi nespokojena(a)	0,9%	3	0,3%	1	0,6%	4
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	0,5%	2	0,3%	1	0,4%	3
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	0,6%	2	1,8%	6	1,2%	8
	Ano	86,2%	304	81,7%	270	84,0%	574
	Spiše ano	10,5%	37	13,3%	44	11,9%	81
	Spiše ne	1,6%	6	2,9%	9	2,2%	15
	Ne	1,1%	4	0,3%	1	0,8%	5
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	0,6%	2	1,5%	5	1,0%	7
	Ano	79,9%	282	69,0%	228	74,6%	510
	Spiše ano	10,8%	38	16,0%	53	13,3%	91
	Spiše ne	4,9%	17	8,1%	27	6,5%	44
	Ne	3,6%	13	3,9%	13	3,7%	26
	Nevím	0,3%	1	1,5%	5	0,9%	6
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	2,4%	8	4,0%	13	3,1%	21
	Ano	87,8%	310	85,8%	284	86,8%	594
	Spiše ano	5,6%	20	3,1%	10	4,4%	30
	Spiše ne			0,6%	2	0,3%	2
	Ne	0,9%	3	0,3%	1	0,6%	4
	Nevím	3,4%	12	6,3%	21	4,8%	33
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	0,6%	2	2,2%	7	1,3%	9
	Velmi dobrá	52,6%	186	40,5%	134	46,7%	319
	Svíše dobrá	40,0%	141	47,6%	158	43,7%	299
	Svíše špatná	5,0%	17	7,6%	25	6,3%	43
	Velmi špatná	1,9%	7	1,3%	4	1,6%	11
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)			0,9%	3	0,4%	3
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	0,6%	2	1,3%	4	0,9%	6
	Ano	27,4%	97	31,7%	105	29,5%	202
	Ne	72,0%	254	67,0%	222	69,6%	476
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	0,8%	3	2,4%	8	1,6%	11
	Příliš mnoho	4,5%	16	2,8%	9	3,7%	25
	Přiměřeně	92,6%	327	87,5%	289	90,1%	616
	Příliš málo	2,0%	7	6,7%	22	4,3%	29
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)			0,6%	2	0,3%	2
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	1,1%	4	1,8%	6	1,4%	10
	Ano	94,8%	335	89,4%	296	92,2%	631
	Ne	4,1%	15	8,2%	27	6,1%	42
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)			0,6%	2	0,3%	2
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	1,2%	4	1,5%	5	1,3%	9
	Velmi spokojen(a)	80,8%	285	73,3%	243	77,2%	528
	Spíše spokojena(a)	16,6%	59	22,7%	75	19,5%	134
	Spíše nespokojena(a)	1,2%	4	1,3%	4	1,2%	8
	Velmi nespokojena(a)	0,3%	1	0,3%	1	0,3%	2
	Nevím			0,9%	3	0,4%	3
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	0,8%	3	1,5%	5	1,1%	8
	Ano	2,1%	7	1,4%	5	1,8%	12
	Ne	96,8%	342	96,6%	320	96,7%	662
	Nevím	0,3%	1	0,4%	1	0,4%	2
	Celkem	100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	0,3%	1	1,5%	5	0,9%	6
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	94,4%	333	92,8%	307	93,6%	641
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	4,8%	17	4,4%	15	4,6%	31
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	0,5%	2	1,3%	4	0,9%	6
	Celkem	100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	0,8%	3	2,5%	8	1,7%	11
	Ano	96,1%	339	89,9%	298	93,1%	637
	Ne	3,1%	11	7,5%	25	5,2%	36
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	0,8%	3	2,8%	9	1,7%	12
	Velmi dobrý	77,8%	275	70,2%	232	74,1%	507
	Dobrý	20,5%	73	23,3%	77	21,9%	150
	Nepříliš dobrý	0,6%	2	3,0%	10	1,8%	12
	Špatný	0,3%	1	0,7%	2	0,5%	3
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	0,6%	2	1,7%	6	1,1%	8
	Vždy	75,6%	267	66,7%	221	71,3%	488
	Většinou	18,4%	65	21,4%	71	19,8%	136
	Občas	1,1%	4	1,9%	6	1,5%	10
	Nidky	0,3%	1	0,3%	1	0,3%	2
	Neptal(a) jsem se	4,0%	14	8,0%	27	6,0%	41
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	1,4%	5	2,8%	9	2,1%	14
	Vždy	72,2%	255	61,3%	203	67,0%	458
	Většinou	6,2%	22	10,9%	36	8,5%	58
	Občas	1,1%	4	2,4%	8	1,7%	12
	Nidky	0,3%	1	0,7%	2	0,5%	3
	Neměla jsem strach ani obavy	18,7%	66	21,9%	73	20,2%	139
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	5,4%	19	6,4%	21	5,9%	41
	Často	2,9%	10	3,2%	11	3,0%	21
	Občas	2,0%	7	5,8%	19	3,8%	26
	Nidky	89,6%	316	84,6%	280	87,2%	596
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	2,5%	9	3,0%	10	2,7%	19
	Ano	47,2%	167	37,7%	125	42,6%	291
	Ne	50,3%	178	59,3%	196	54,6%	374
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	0,8%	3	1,7%	6	1,3%	9
	Vždy	82,2%	290	83,2%	275	82,7%	566
	Většinou	10,2%	36	10,2%	34	10,2%	70
	Občas	0,8%	3	0,6%	2	0,7%	5
	Neptal(a) jsem se	5,9%	21	4,2%	14	5,1%	35
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	2,0%	7	1,7%	6	1,9%	13
	Vždy	66,8%	236	62,2%	206	64,5%	442
	Většinou	9,4%	33	7,8%	26	8,6%	59
	Občas	0,8%	3	1,0%	3	0,9%	6
	Nidky	0,3%	1	0,3%	1	0,3%	2
	Neměla jsem strach ani obavy	20,8%	74	27,0%	89	23,8%	163
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	4,5%	16	4,3%	14	4,4%	30
	Často	2,4%	9	3,9%	13	3,1%	21
	Občas	3,0%	11	2,1%	7	2,6%	18
	Nidky	90,1%	318	89,6%	297	89,9%	615
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	0,9%	3	1,1%	4	1,0%	7
	Určitě ano	88,1%	311	91,7%	303	89,8%	614
	Většinou ano	10,1%	36	6,6%	22	8,4%	58
	Většinou ne	0,6%	2			0,3%	2
	Vůbec ne	0,3%	1	0,6%	2	0,4%	3
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	0,8%	3	4,0%	13	2,3%	16
	Často	2,1%	7	0,9%	3	1,5%	10
	Občas	8,0%	28	8,2%	27	8,1%	55
	Nidky	89,1%	315	87,0%	288	88,1%	603
		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	0,3%	1	1,4%	5	0,8%	6
	Určitě ano	84,9%	300	84,3%	279	84,6%	578
	Spiše ano	12,7%	45	13,3%	44	13,0%	89
	Spiše ne	0,8%	3	0,3%	1	0,6%	4
	Nevím	1,4%	5	0,7%	2	1,1%	7
		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	1,5%	5	2,8%	9	2,1%	15
	Ano	22,1%	78	26,9%	89	24,4%	167
	Ne	55,4%	195	48,8%	162	52,2%	357
	Nevím	21,1%	74	21,5%	71	21,3%	146
		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	4,3%	15	6,8%	22	5,5%	37
	Ano	71,6%	253	59,2%	196	65,6%	449
	Ne	8,6%	30	6,8%	22	7,7%	53
	Nevím	15,6%	55	27,3%	90	21,2%	145
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	1,1%	4	1,4%	5	1,3%	9
	Vždy	93,4%	330	86,3%	286	90,0%	615
	Občas	4,6%	16	9,6%	32	7,0%	48
	Nidky	0,8%	3	1,0%	3	0,9%	6
	Lékař se mnou nehovořil	1,7%	6	1,7%	6	0,8%	6
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	0,9%	3	3,2%	10	2,0%	13
	Vždy	93,2%	329	83,5%	276	88,5%	605
	Občas	6,0%	21	12,6%	42	9,2%	63
	Nidky	0,7%	2	0,7%	2	0,3%	2
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	2,1%	7	2,9%	10	2,5%	17
	Velmi spokojen(a)	67,0%	237	64,2%	213	65,7%	449
	Svíše spokojena(a)	8,5%	30	12,3%	41	10,4%	71
	Svíše nespokojena(a)	0,2%	1	0,2%	1	0,1%	1
	Velmi nespokojena(a)	0,5%	2	0,6%	2	0,5%	4
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	21,7%	77	19,9%	66	20,8%	142
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	2,4%	8	4,0%	13	3,1%	21
	Ano	88,9%	314	85,7%	284	87,3%	597
	Ne	4,7%	17	3,8%	13	4,3%	29
	Nevím	3,7%	13	6,5%	22	5,1%	35
	4	0,3%	1			0,1%	1
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	4,4%	15	6,5%	22	5,4%	37
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	0,3%	1	0,7%	2	0,5%	3
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	2,4%	8	1,5%	5	1,9%	13
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	6,9%	24	7,5%	25	7,2%	49
	Termíny byly vždy dodrženy	54,7%	193	53,8%	178	54,3%	371
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	30,7%	108	29,9%	99	30,3%	207
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	0,7%	3			0,4%	3
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	4,4%	16	5,1%	17	4,8%	32
	Dostával(a) jsem více léku než bylo třeba	0,3%	1	0,3%	1	0,3%	2
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	40,0%	141	30,2%	100	35,3%	241
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	0,6%	2	0,6%	2	0,6%	4
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	51,9%	183	59,7%	198	55,7%	381
	Nevím	2,8%	10	4,1%	14	3,4%	23
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	3,9%	14	5,4%	18	4,6%	32
	Ne	94,3%	333	92,0%	304	93,2%	637
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	1,3%	5	1,6%	5	1,4%	10
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	0,6%	2			0,3%	2
	Ano, z jiného důvodu			1,0%	3	0,5%	3
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	7,2%	26	10,1%	34	8,6%	59
	Jasně a srozumitelně	89,5%	316	84,1%	278	86,9%	594
	Málo srozumitelně	1,4%	5	2,4%	8	1,9%	13
	Nevysvětlili vůbec	1,8%	6	3,3%	11	2,6%	18
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	10,8%	38	15,8%	52	13,3%	91
	Jasně a srozumitelně	81,9%	289	70,1%	232	76,2%	521
	Málo srozumitelně	2,8%	10	2,5%	8	2,7%	18
	Nesrozumitelně			0,3%	1	0,1%	1
	Neřekl vůbec	4,4%	16	11,3%	37	7,7%	53
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	9,5%	34	10,0%	33	9,8%	67
	Jasně a srozumitelně	37,8%	133	30,6%	101	34,3%	235
	Málo srozumitelně	0,2%	1	1,3%	4	0,8%	5
	Nesrozumitelně	0,3%	1			0,1%	1
	Nevysvětlili vůbec	1,6%	5	3,5%	11	2,5%	17
	Moji blízcí nebyli přítomní při mém propouštění	50,6%	179	54,6%	181	52,5%	359
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	8,1%	29	7,8%	26	8,0%	55
	Ano	16,0%	56	13,7%	45	14,9%	102
	Ne	4,4%	15	9,8%	32	7,0%	48
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	71,5%	252	68,7%	227	70,1%	480
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	2,0%	7	3,6%	12	2,7%	19
	Určitě ano	84,8%	299	78,5%	260	81,8%	559
	Spiše ano	12,7%	45	17,3%	57	14,9%	102
	Spiše ne	0,6%	2	0,6%	2	0,6%	4
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Rekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	2,6%	9	5,3%	17	3,9%	26
	Výjimečně velká	49,5%	175	36,6%	121	43,3%	296
	Velká	46,6%	164	56,3%	186	51,3%	351
	Malá	1,4%	5	1,5%	5	1,4%	10
	Nedostatečná	0,3%	1	0,3%	1	0,2%	1
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	8,6%	30	13,4%	44	10,9%	75
	Velmi spokojen(a)	68,8%	243	56,3%	186	62,7%	429
	Spiše spokojena(a)	21,3%	75	28,6%	95	24,8%	170
	Spiše nespokojena(a)	1,2%	4	1,4%	5	1,3%	9
	Zcela nespokojena(a)	0,2%	1	0,3%	1	0,3%	2
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	2,5%	9	3,9%	13	3,2%	22
	Výborná	69,2%	244	61,6%	204	65,5%	448
	Velmi dobrá	25,3%	89	28,1%	93	26,6%	182
	Dobrá	2,6%	9	6,1%	20	4,3%	29
	Dostatečná	0,5%	2	0,3%	1	0,4%	3
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	1,8%	6	4,8%	16	3,2%	22
	Lepší	86,8%	306	82,3%	273	84,6%	579
	Stejný	10,7%	38	12,2%	40	11,4%	78
	Horší	0,8%	3	0,7%	2	0,7%	5
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	2,0%	7	3,5%	12	2,7%	19
	Určitě ano	88,5%	312	85,5%	283	87,0%	595
	Spíše ano	8,7%	31	10,3%	34	9,5%	65
	Spíše ne			0,7%	2	0,3%	2
	Určitě ne	0,8%	3			0,4%	3
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Když jste položil rehabilitačnímu pracovníkovi důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	0,5%	2	1,6%	5	1,0%	7
	Vždy	78,9%	279	75,2%	249	77,1%	527
	Většinou	15,6%	55	19,5%	65	17,5%	120
	Občas	1,8%	6	1,0%	3	1,4%	10
	Nikdy	0,3%	1			0,1%	1
	Neptal/a jsem se	2,9%	10	2,8%	9	2,8%	19
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl rehabilitační pracovník ochoten si s vámi promluvit?	Neuvedeno	1,5%	5	2,4%	8	1,9%	13
	Vždy	71,1%	251	64,3%	213	67,8%	464
	Většinou	8,3%	29	12,6%	42	10,4%	71
	Občas	2,3%	8	1,0%	3	1,7%	11
	Nikdy	0,3%	1	0,3%	1	0,3%	2
	Neměl/a jsem strach ani obavy	16,5%	58	19,4%	64	17,9%	122
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Hovořil před Vámi rehabilitační pracovník tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	4,5%	16	4,6%	15	4,5%	31
	často	3,2%	11	2,3%	8	2,8%	19
	Občas	3,1%	11	5,0%	16	4,0%	27
	Nikdy	89,2%	315	88,1%	292	88,7%	606
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste důvěru k rehabilitačním pracovníkům, kteří se Vám věnovali?	Neuvedeno	0,5%	2	0,6%	2	0,6%	4
	Určitě ano	84,2%	297	85,4%	283	84,8%	580
	Většinou ano	14,1%	50	13,1%	43	13,6%	93
	Většinou ne	0,6%	2	0,6%	2	0,6%	4
	Vůbec ne	0,5%	2	0,3%	1	0,4%	3
Celkem		100,0%	353	100,0%	331	100,0%	684



REHABILITAČNÍ ÚSTAV LUŽE-KOŠUMBERK



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

REHABILITEČNÍ ÚSTAV LUŽE-KOŠUMBERK: SHRNUÍ VÝSLEDKŮ

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je zastoupeno více žen (65 %).
Převažují pacienti nad 50 let; s vyučením či s maturitou.
- Plánovaně bylo přijato k hospitalizaci 88 % pacientů.
Pacienti na přijetí čekali do 1 (30 %) či do 6 měsíců (62 %).

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Rehabilitačním ústavu Luže-Košumberk je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost** za celý ústav **dosahuje hodnoty 83 %, přičemž za dobrý standard zdravotní péče je považováno dosažení hodnoty 80 %.**
- Vysoká celková spokojenost je podpořena i tím, že **většina pacientů by nemocnici doporučila** svým **přátelům** nebo **rodině**.
- Při odchodu z nemocnice jsou pacienti spokojeni se svým zdravotním stavem. 86 % pacientů považuje svůj zdravotní stav za lepší, zhruba 13 % jej pak pokládá za stejný a jen necelé 1 % za horší.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti na **G2 a D**. Naopak podprůměrnou spokojenost deklarují pacienti na **G1**

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s nemocniční péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti. 6 z 8 měřených dimenzí kvality signifikantně (celým intervalem spolehlivosti) překračuje hodnotu 80 %.
- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **propuštění z nemocnice a pokračování péče** (92 % spokojených pacientů) a se **zapojením rodiny** (90 % spokojených pacientů). Naopak **nižší spokojenost** oproti průměru vyjadřují pacienti s mírou poskytovaných informací.

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost **se sestrami** dosahuje hodnoty 83 %. Nejvyšší spokojenost s prací sester je mezi pacienty z **D**. Naopak nejnižší celková spokojenost se sestrami ve srovnání s průměrem za celou nemocnici, lze zaznamenat na **I**.
- Celková průměrná spokojenost **s rehabilitačními pracovníky** dosahuje hodnoty 72 %. Nejvíce jsou spokojeni pacienti z **D**.
- Celková průměrná spokojenost s **lékaři** dosahuje hodnoty 76 %. Nadprůměrná spokojenost s jejich prací je na odděleních **G2 a D**.
- Z hlediska spokojenosti **se všeobecnými službami**, která dosahuje hodnoty 76 % jsou nejvíce spokojeni pacienti z **G2**.



OBEČNÉ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Návratnost dotazníků a validita dat

Návratnost dotazníků

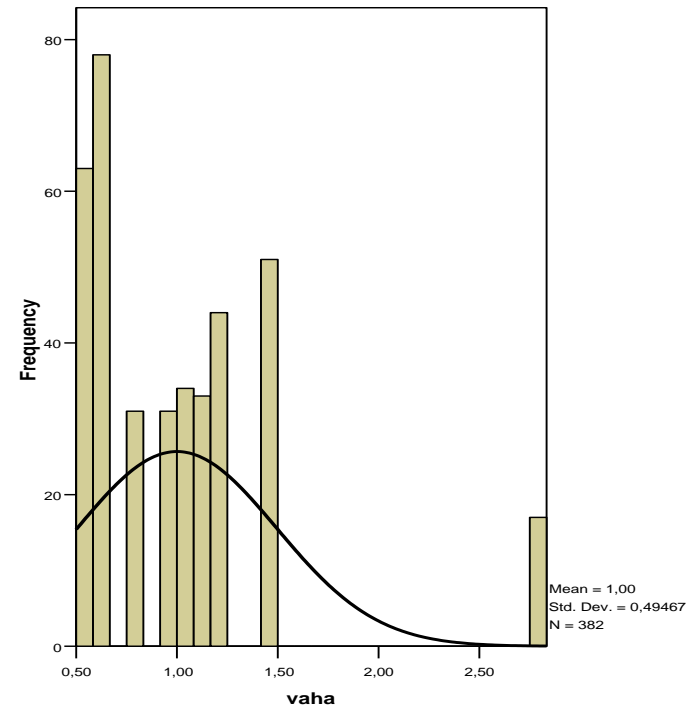
- V době, kdy probíhal sběr dotazníků v roce 2009, bylo na sledovaných odděleních hospitalizováno, celkem 717 pacientů. Na těchto odděleních v rozhodném období nebylo do výzkumu zařazeno dle kvalifikovaného posudku personálu nemocnice 140 pacientů. Během šetření se podařilo získat 382 validních dotazníků. To znamená, že úspěšnost (návratnost) dotazování dosáhla hodnoty 66 %. Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se udává 50 procentní návratnost. (NHS ve Velké Británii požaduje 60%.)
- Sběr dat v RÚ Luže-Košumberk splnil i náročné standardy uplatňované v zemích, kde je tato metodika dobře zavedena.
- Díky této odpovídající návratnosti dotazníků je validita výsledků měření spokojenosti pacientů v RÚ Luže-Košumberk velmi dobrá. Velmi dobrá návratnost je výsledkem precizní a profesionální přípravy terénních prací ze strany pracovníků nemocnice.
- Rovněž absolutní počty získaných dotazníků na jednotlivých odděleních jsou dostatečné.

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků:
 - Rok 2009: 382

Vážení dat

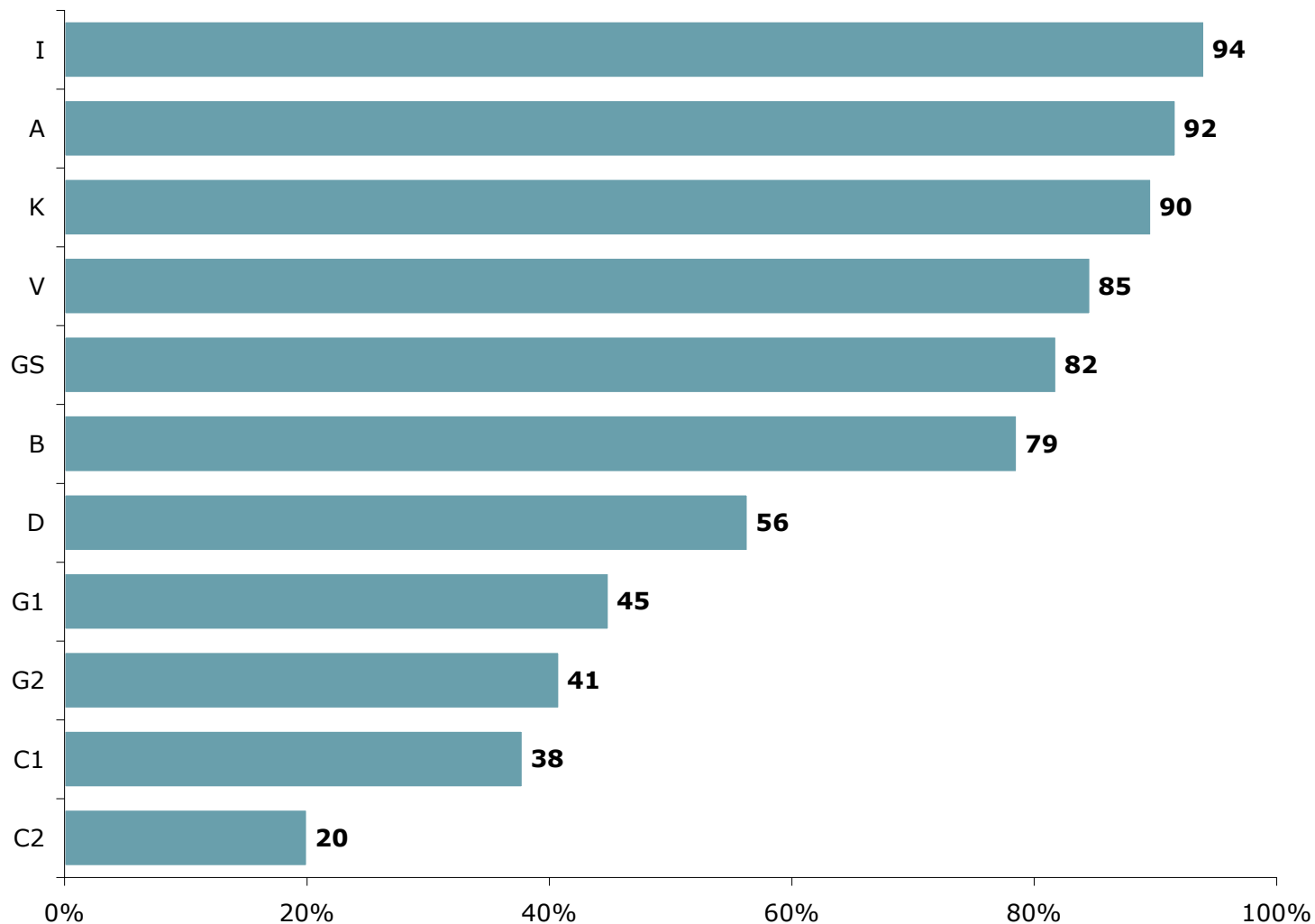
- Sebraná data za nemocnici byla převážena na skutečný počet pacientů v rámci jednotlivých lůžkových oddělení nemocnice. V datovém souboru se rozsah vah v roce 2008 pohybuje mezi 0,5 – 3; což indikuje velmi dobrou shodu sebraných dat a celého souboru pacientů.



Návratnost

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=382

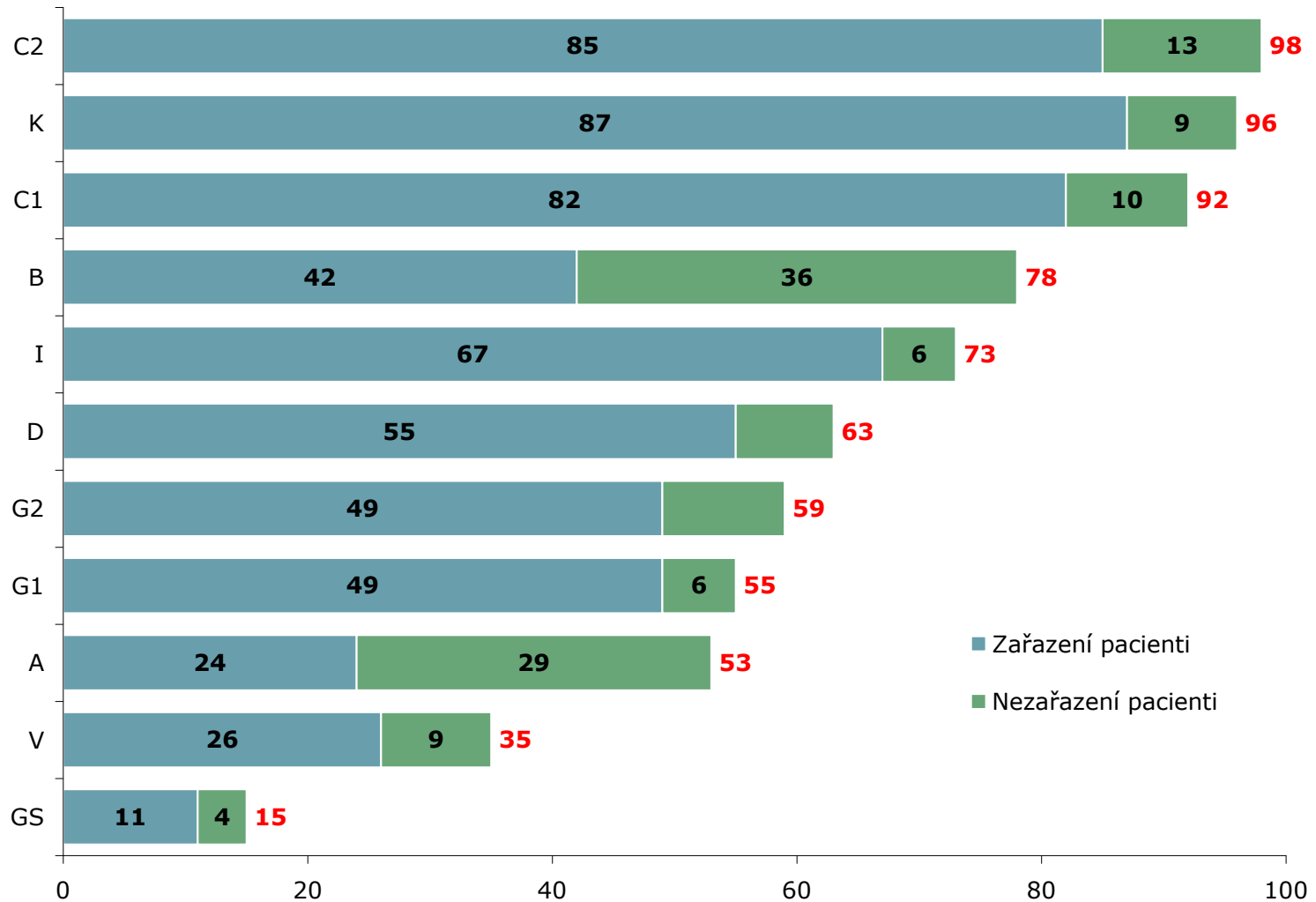


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Počet hospitalizovaných pacientů

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

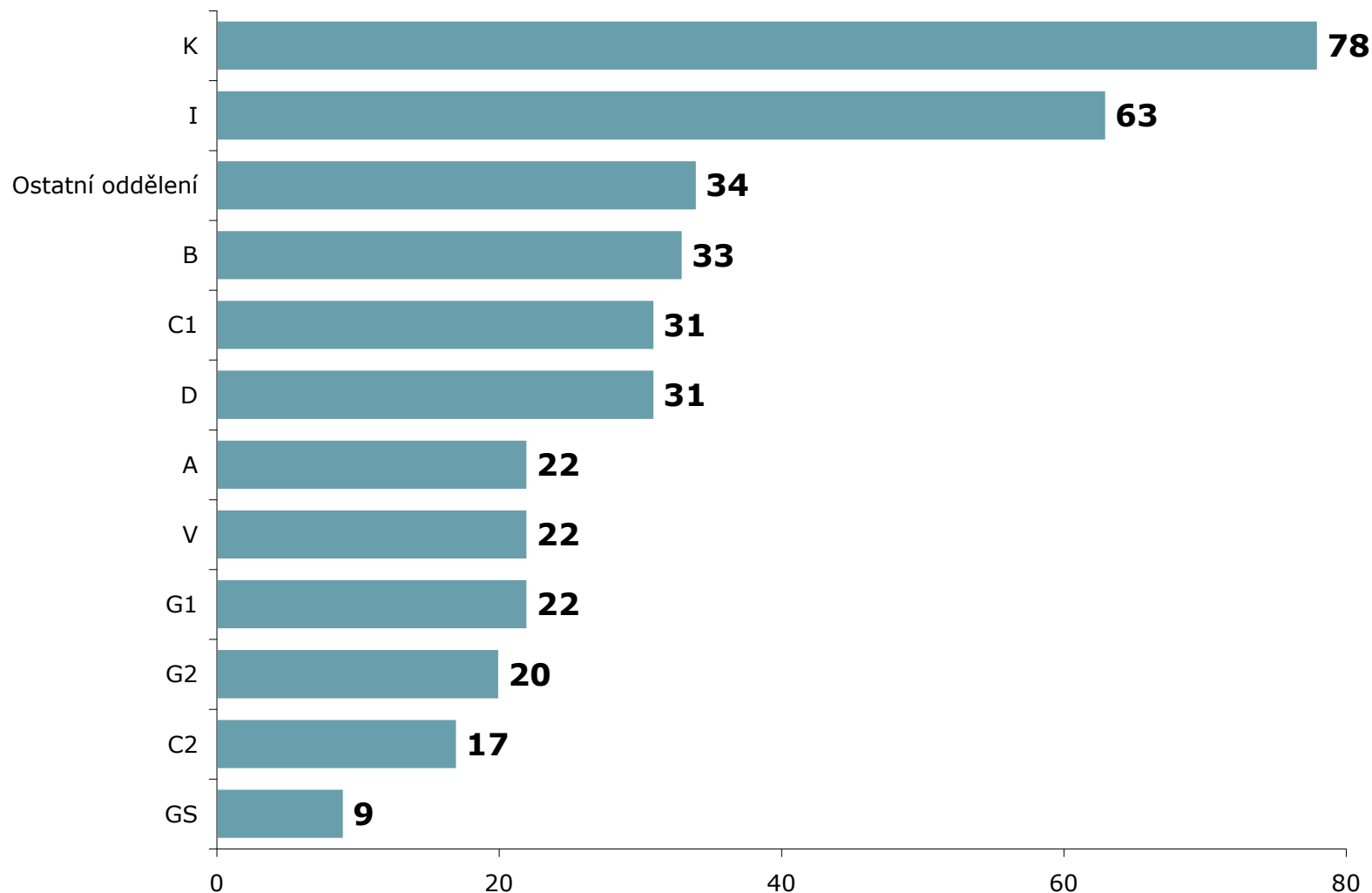


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Počet získaných odpovědí

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=382

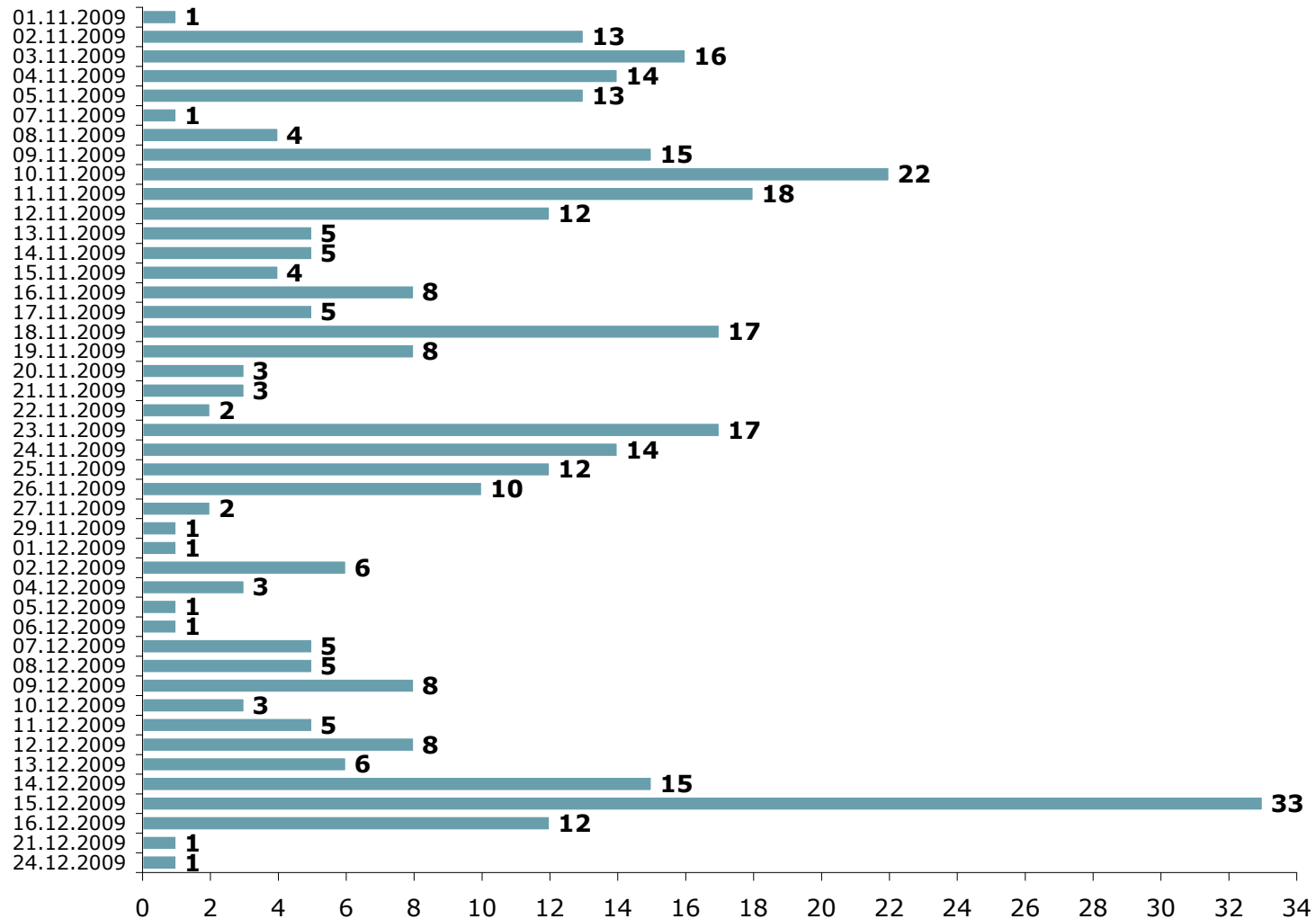


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Průběh sběru dat

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=382

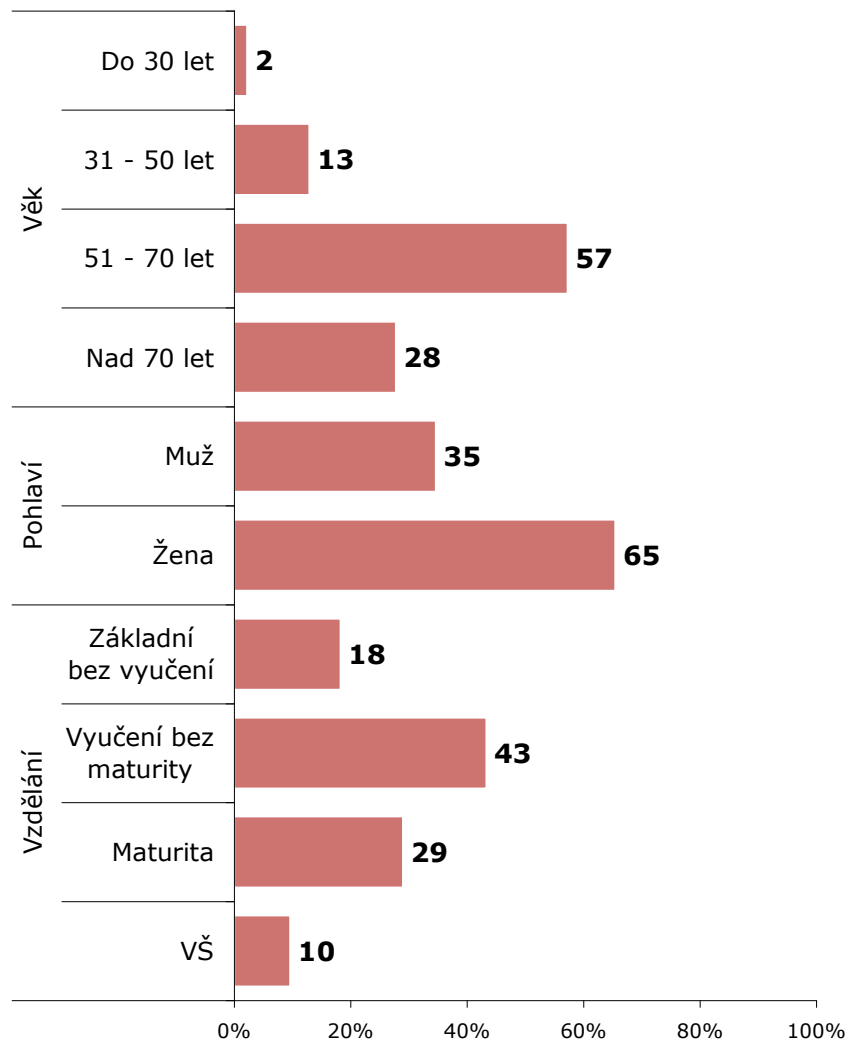


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Struktura vzorku pacientů

Demografická struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=382



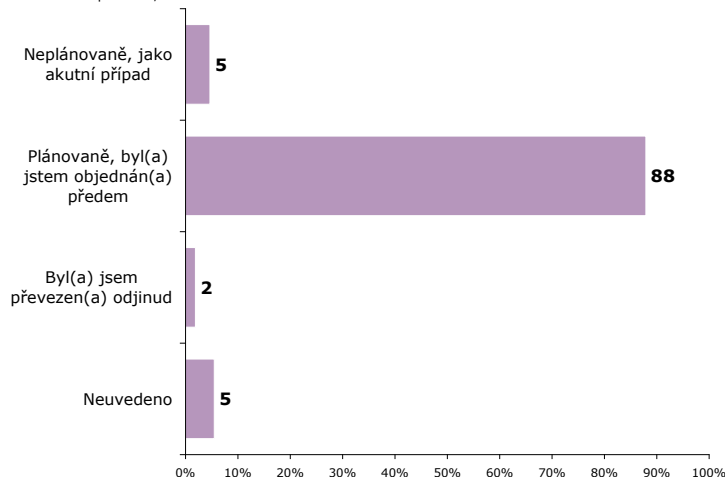
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

- V souboru pacientů je 35 % mužů a 65 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 51 let (85 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří 11 % vzorku.

Přijetí do nemocnice

Byl/a jste v této nemocnici, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?

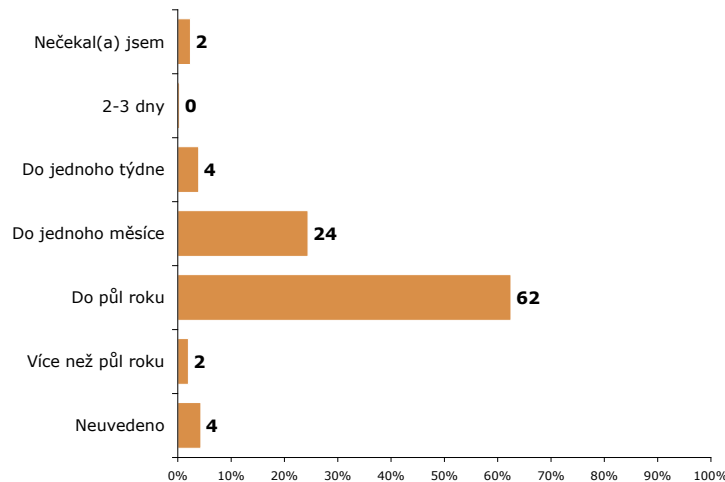
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=382



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=336

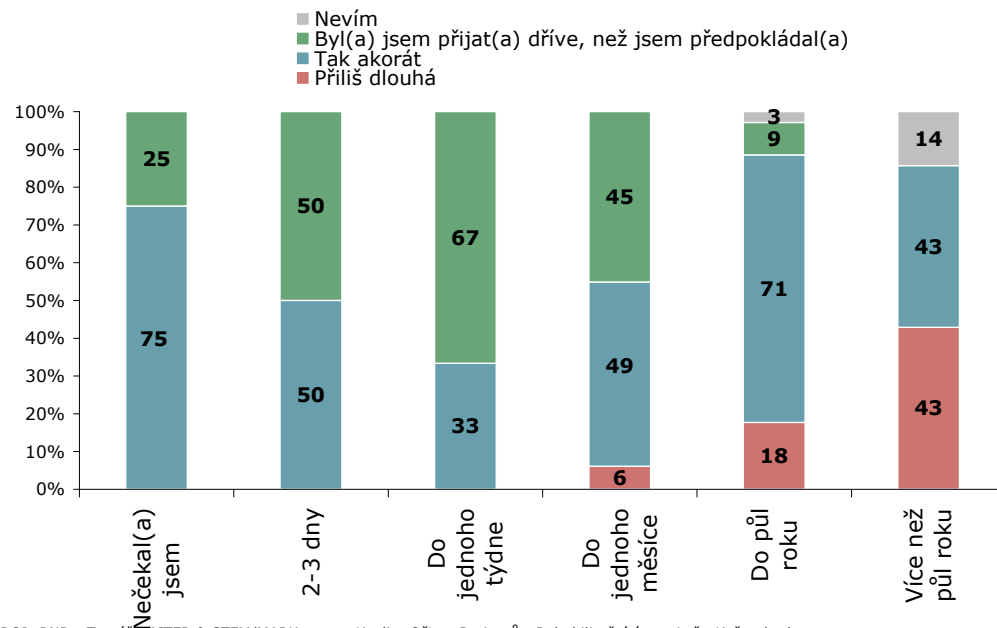


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

- Plánovaně bylo do RÚ Luže přijato 88 % pacientů.
- Přijetí do nemocnice u pacientů s plánovaným příjmem probíhá v převážné většině do půl roku.
- Většina pacientů považuje dobu čekání na přijetí do nemocnice za adekvátní vzhledem ke svému zdravotnímu stavu.

Hodnocení zdravotního stavu vzhledem k čekací době na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=336



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

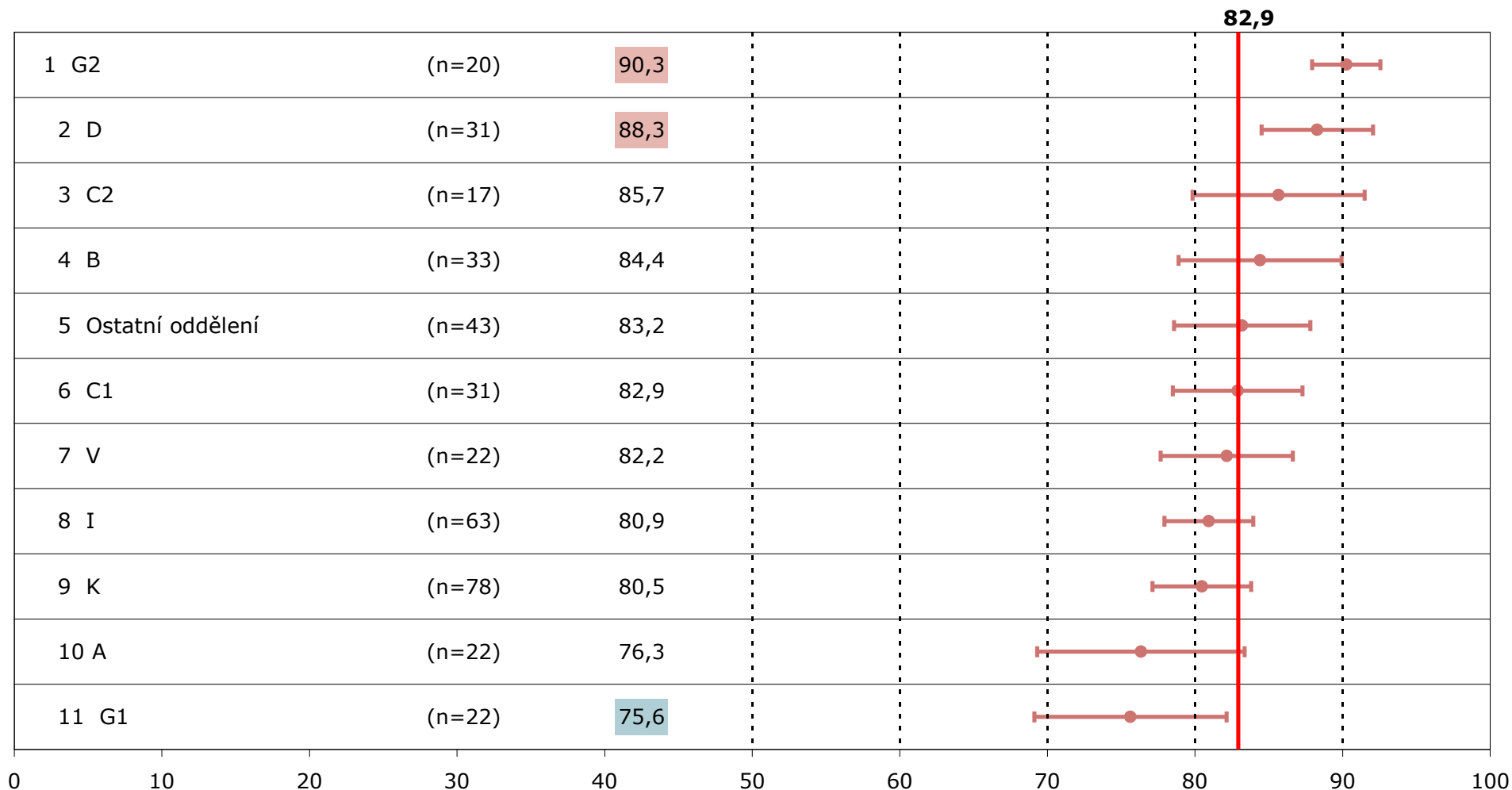
Poznámka:

Pro zachycení dynamiky vývoje spokojenosti v období od předcházejícího měření jsou v grafech uvedeny (modře) i výsledky z roku 2008.

Souhrnná spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

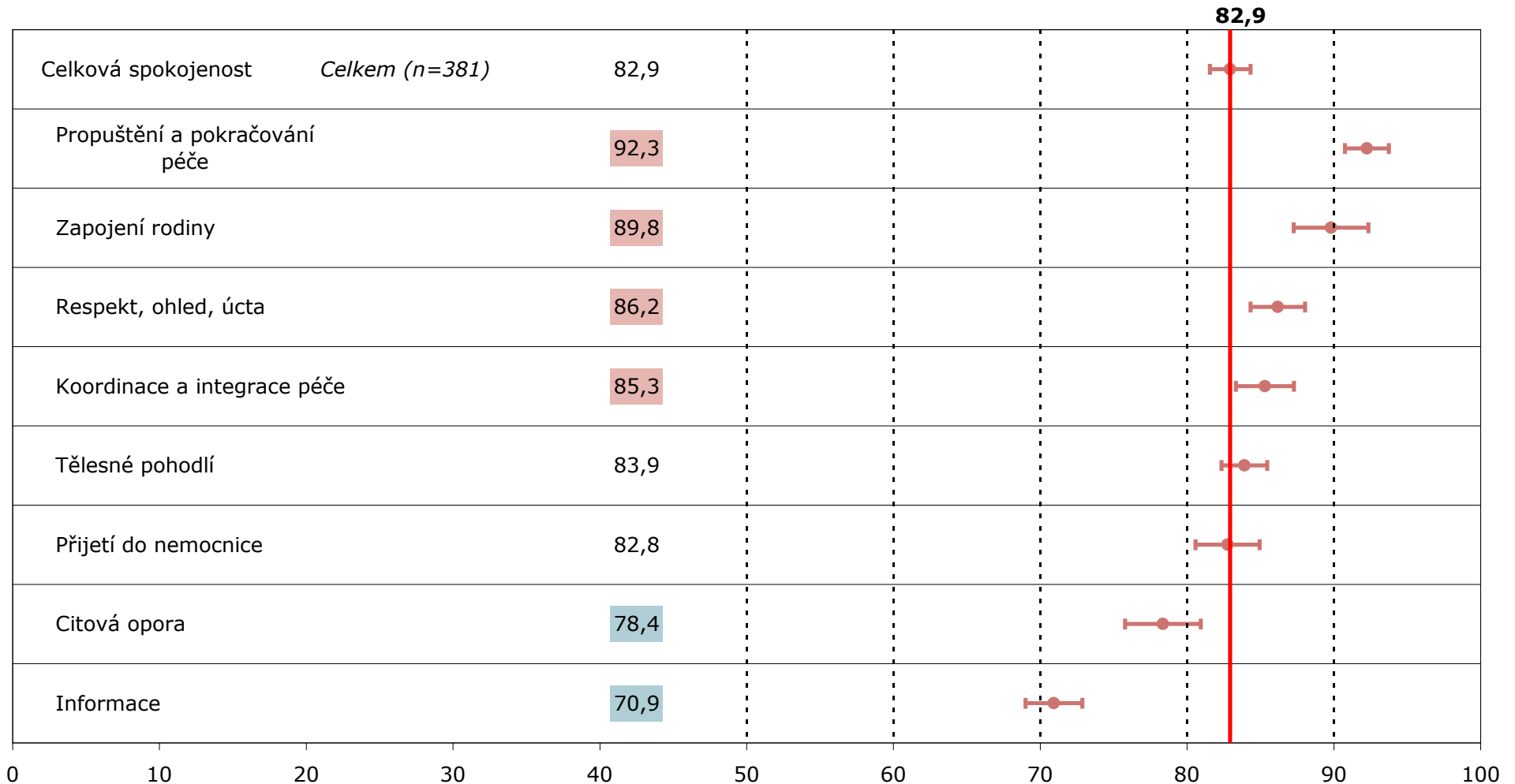


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Souhrnná spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

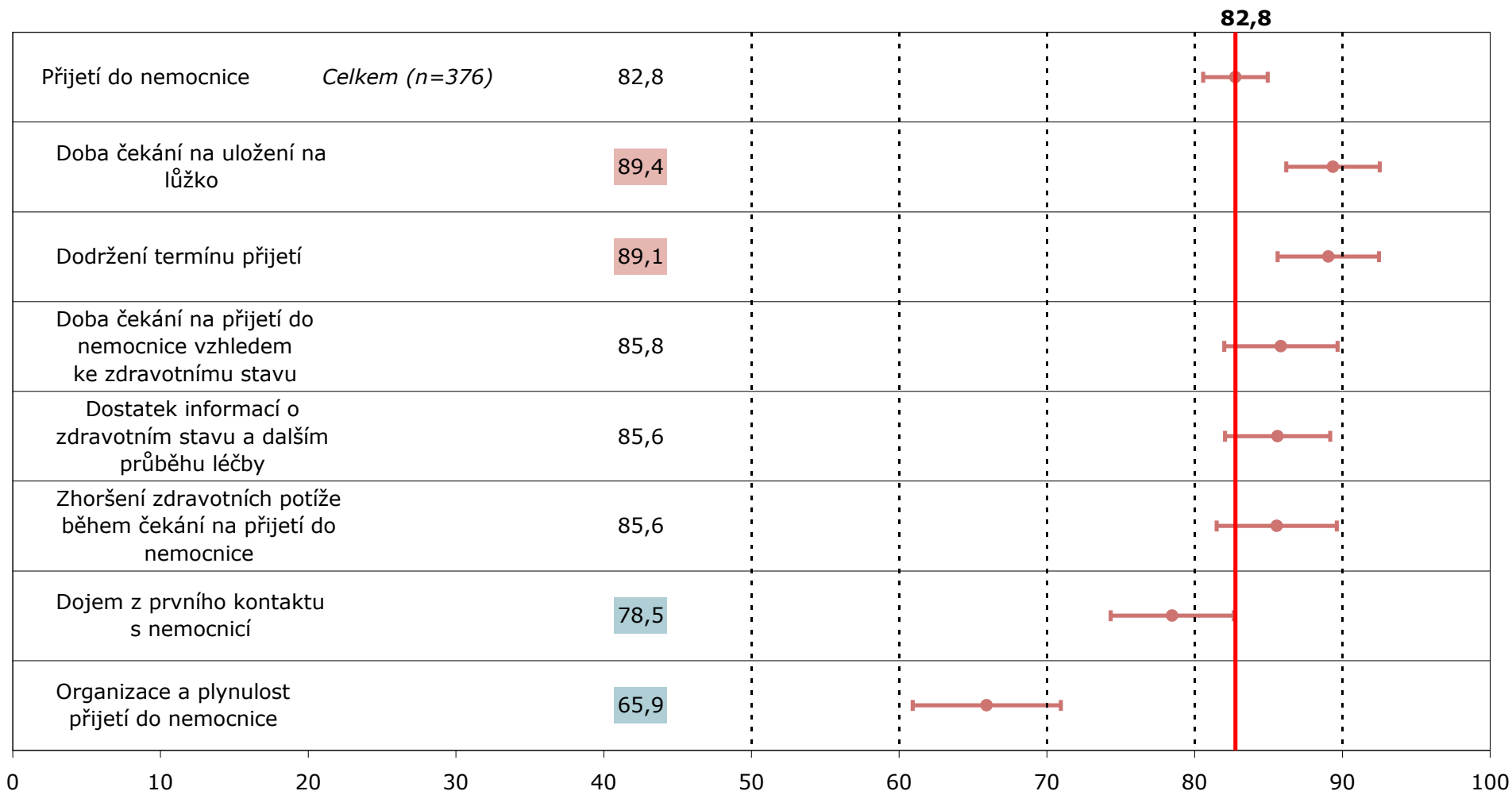


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Přijetí do nemocnice

Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

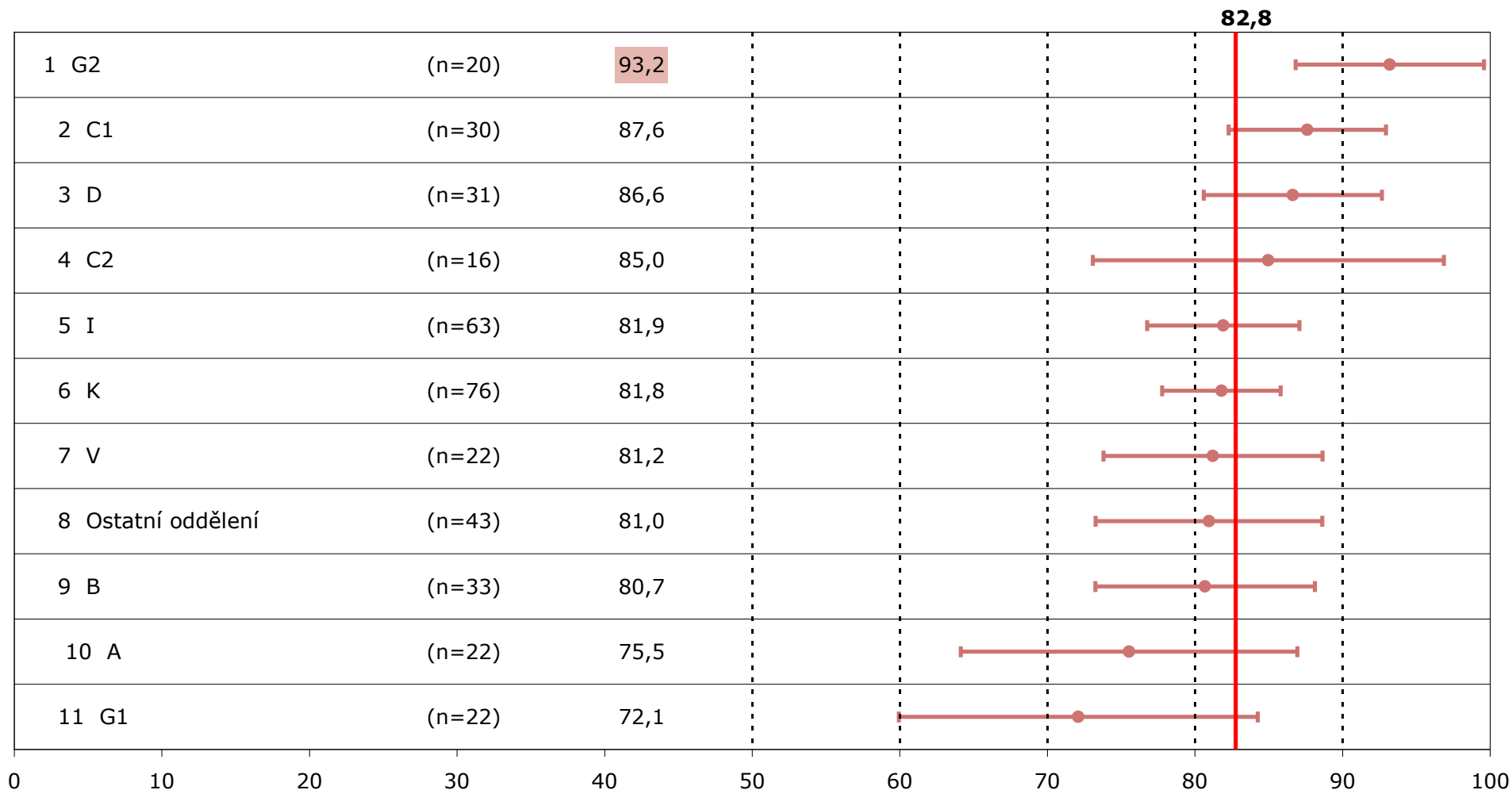


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Přijetí do nemocnice

Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

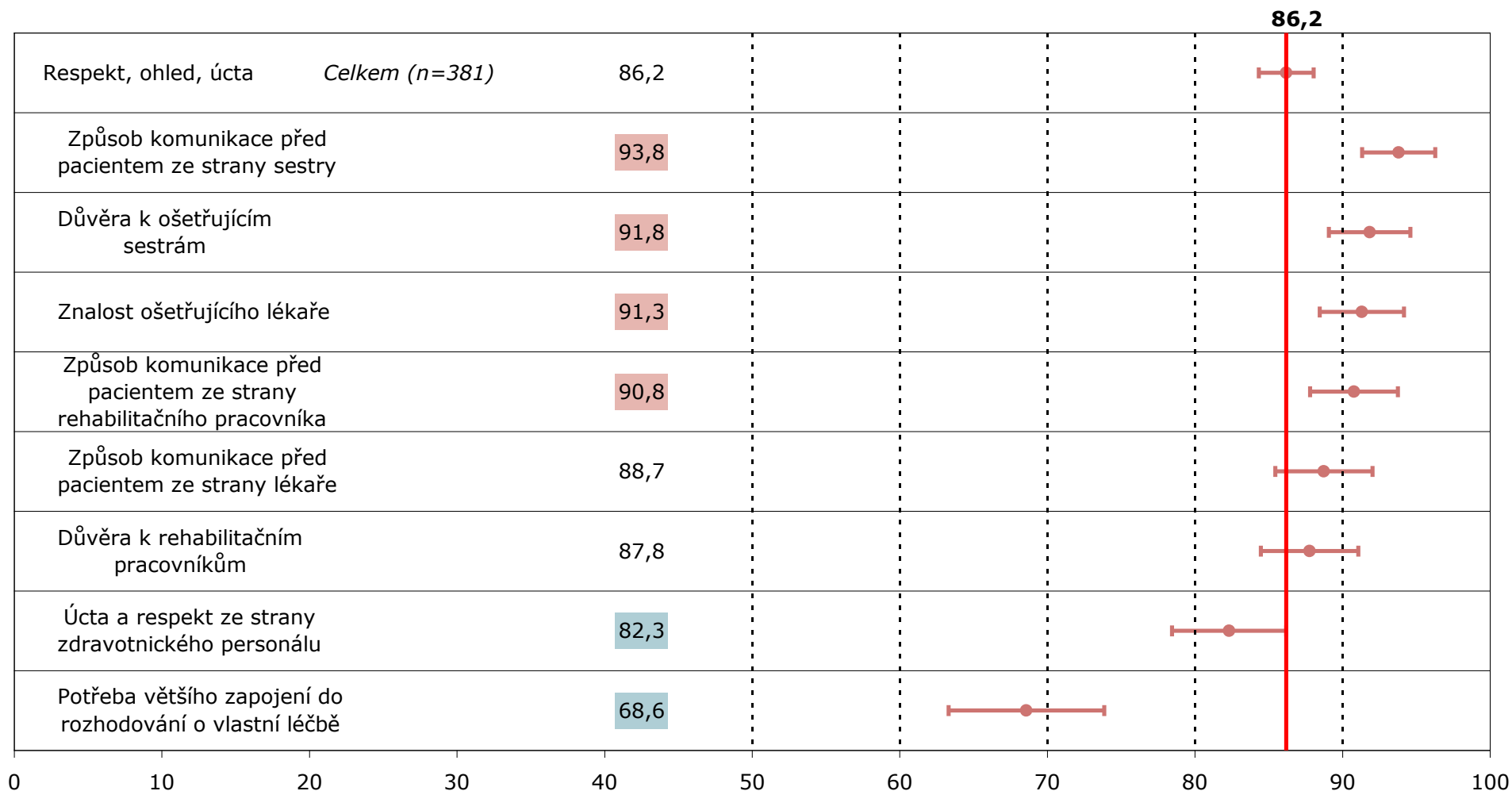


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Respekt, ohled a úcta

Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

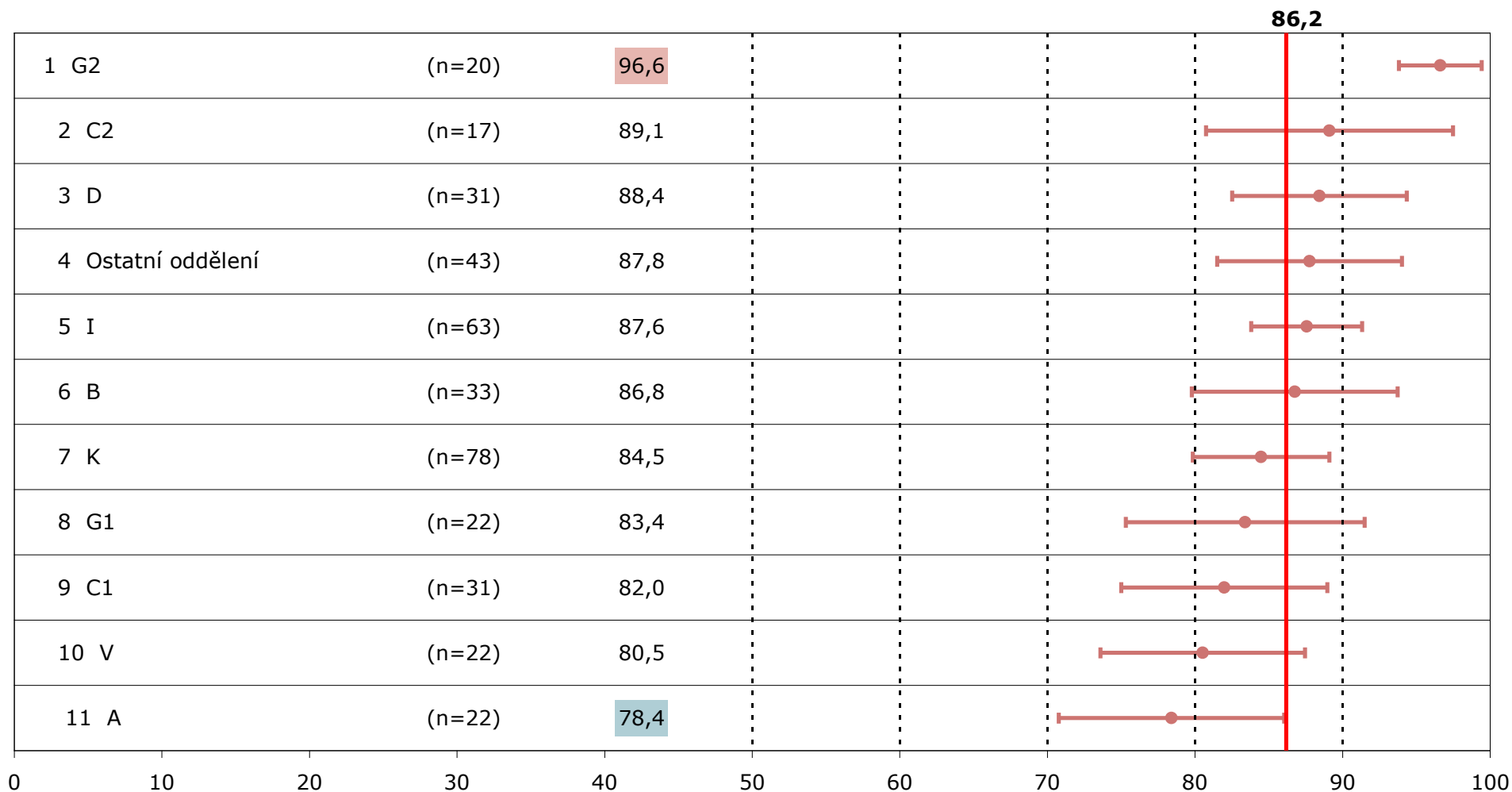


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Respekt, ohled a úcta

Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

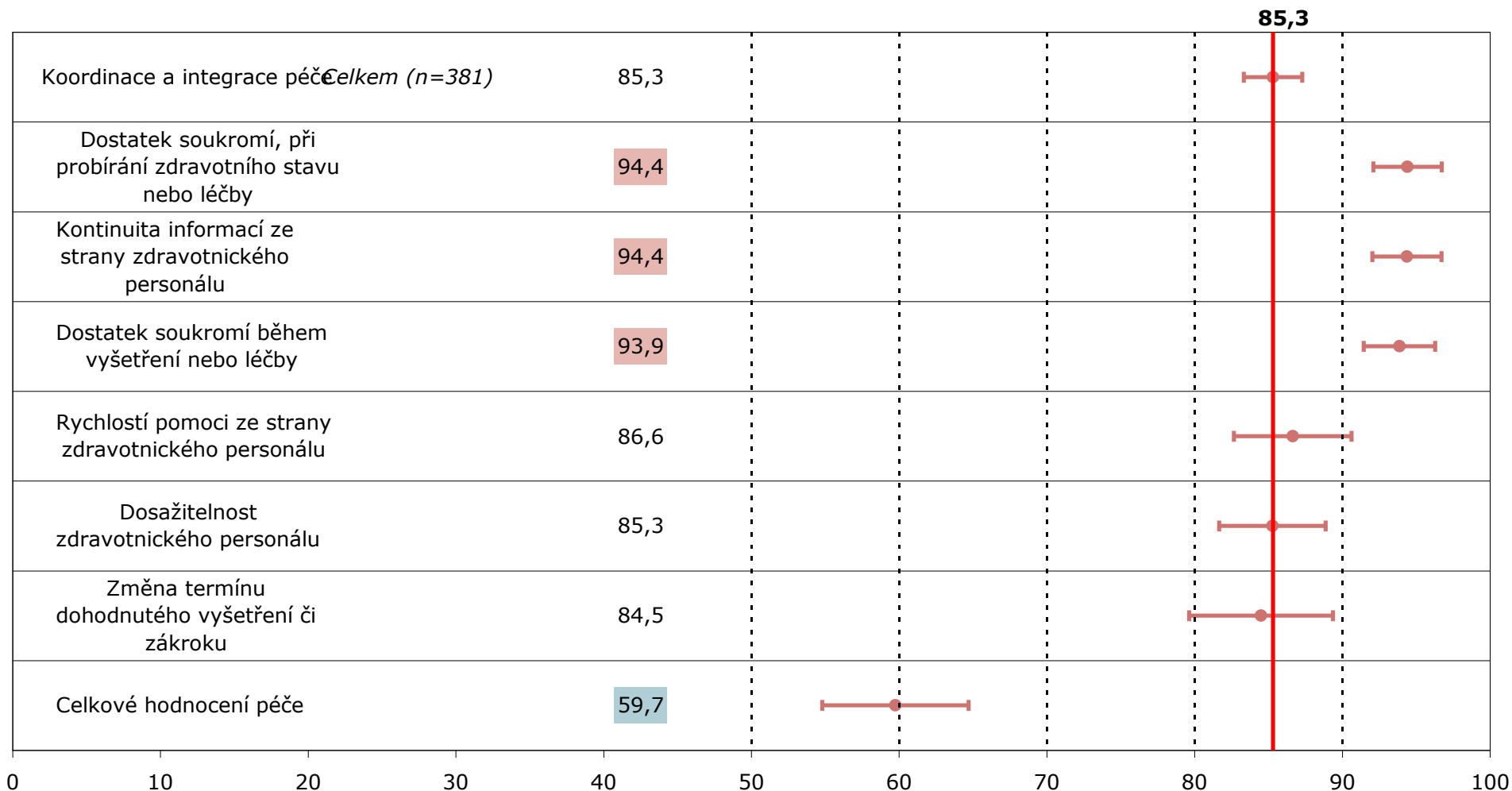


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Koordinace a integrace péče

Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

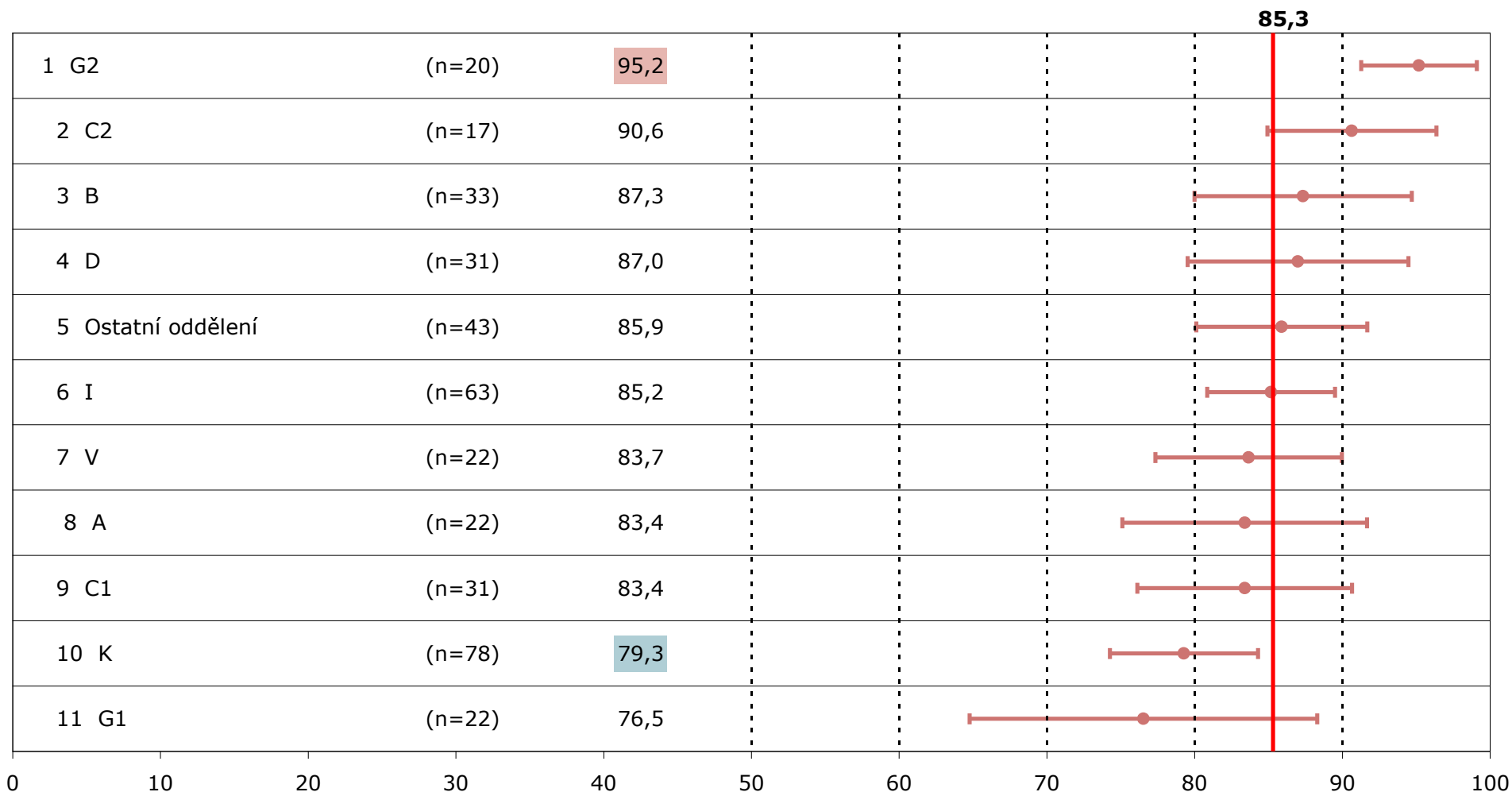


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Koordinace a integrace péče

Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

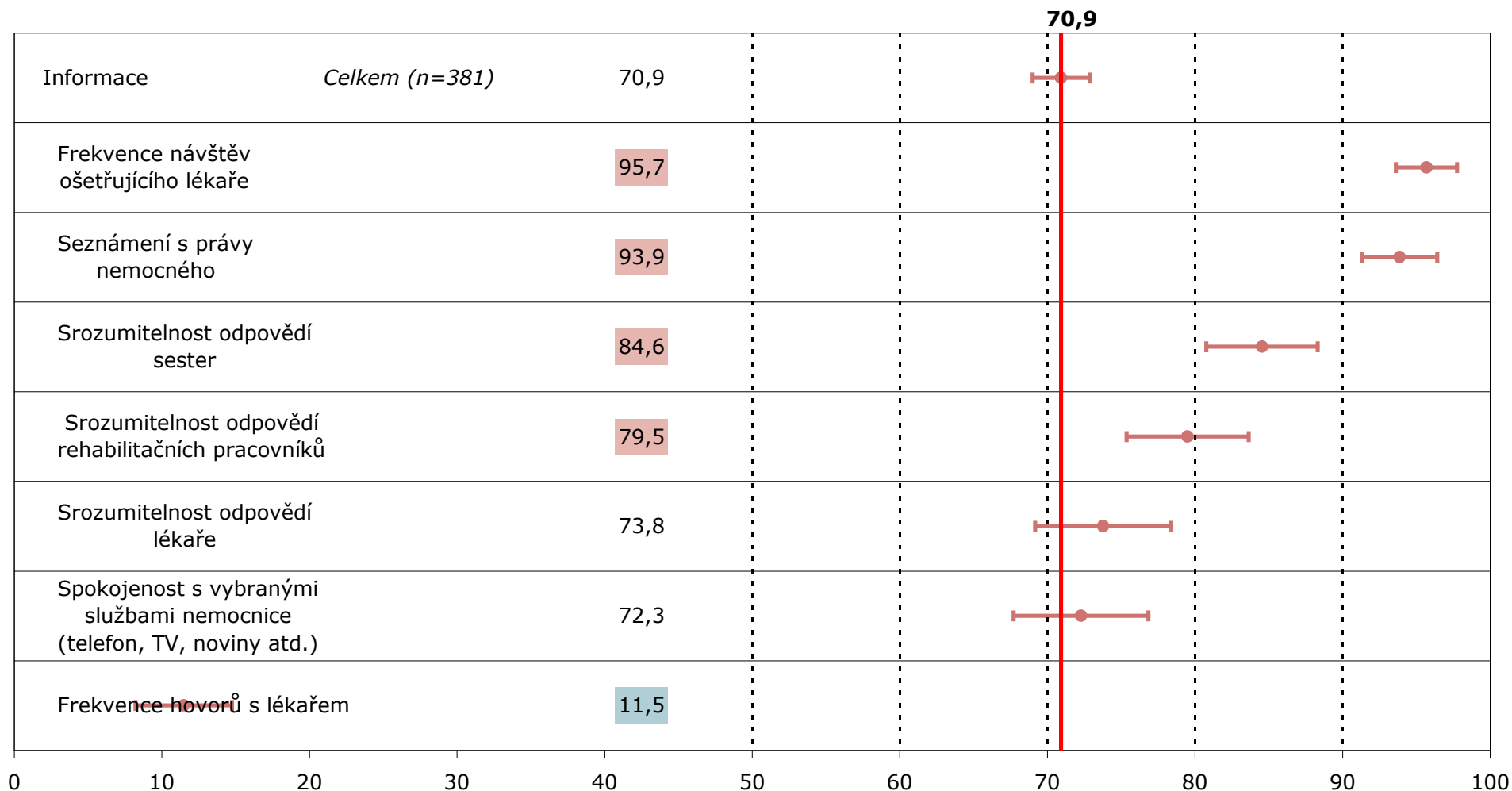


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Informace a komunikace

Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

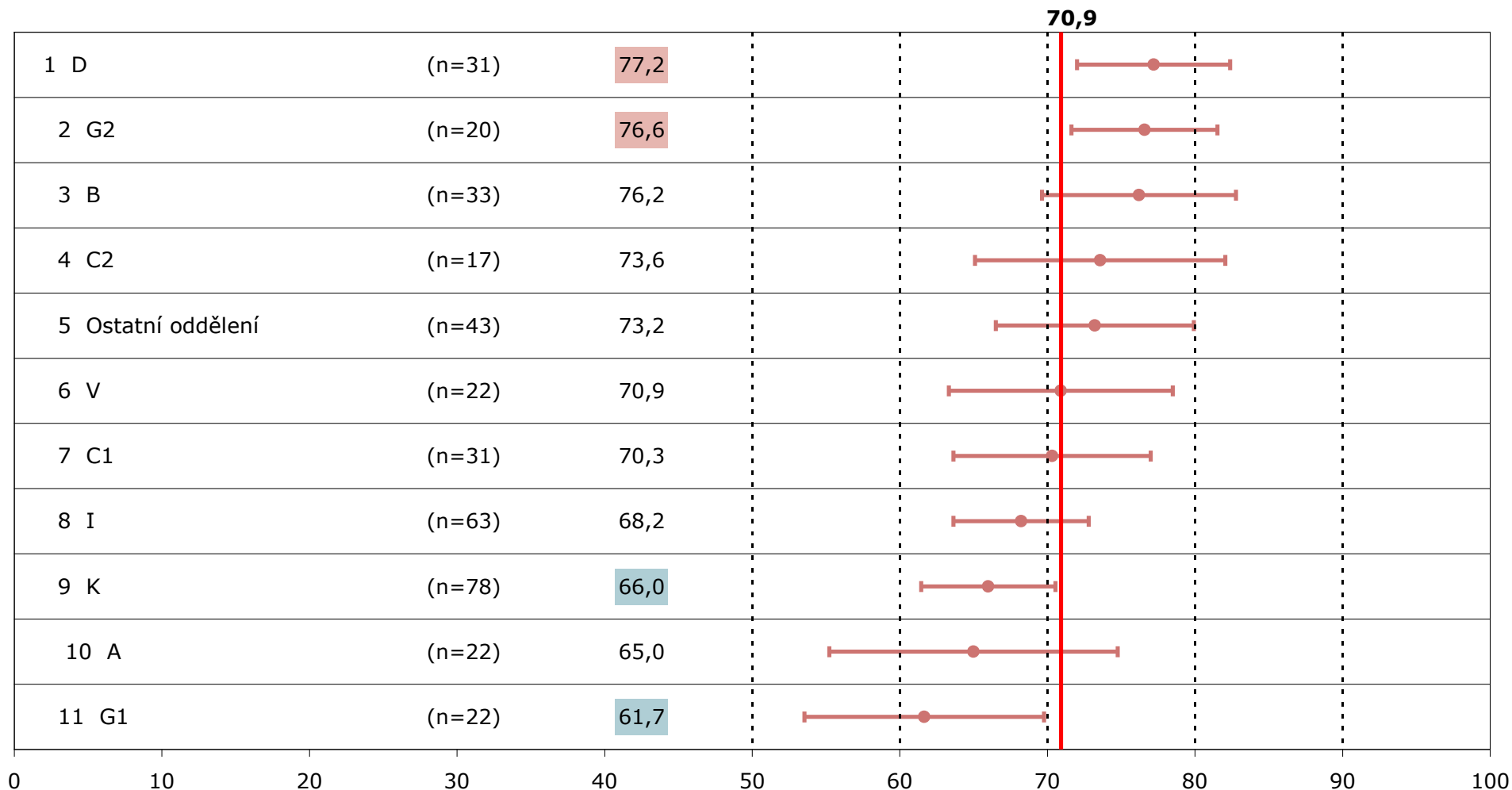


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Informace a komunikace

Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

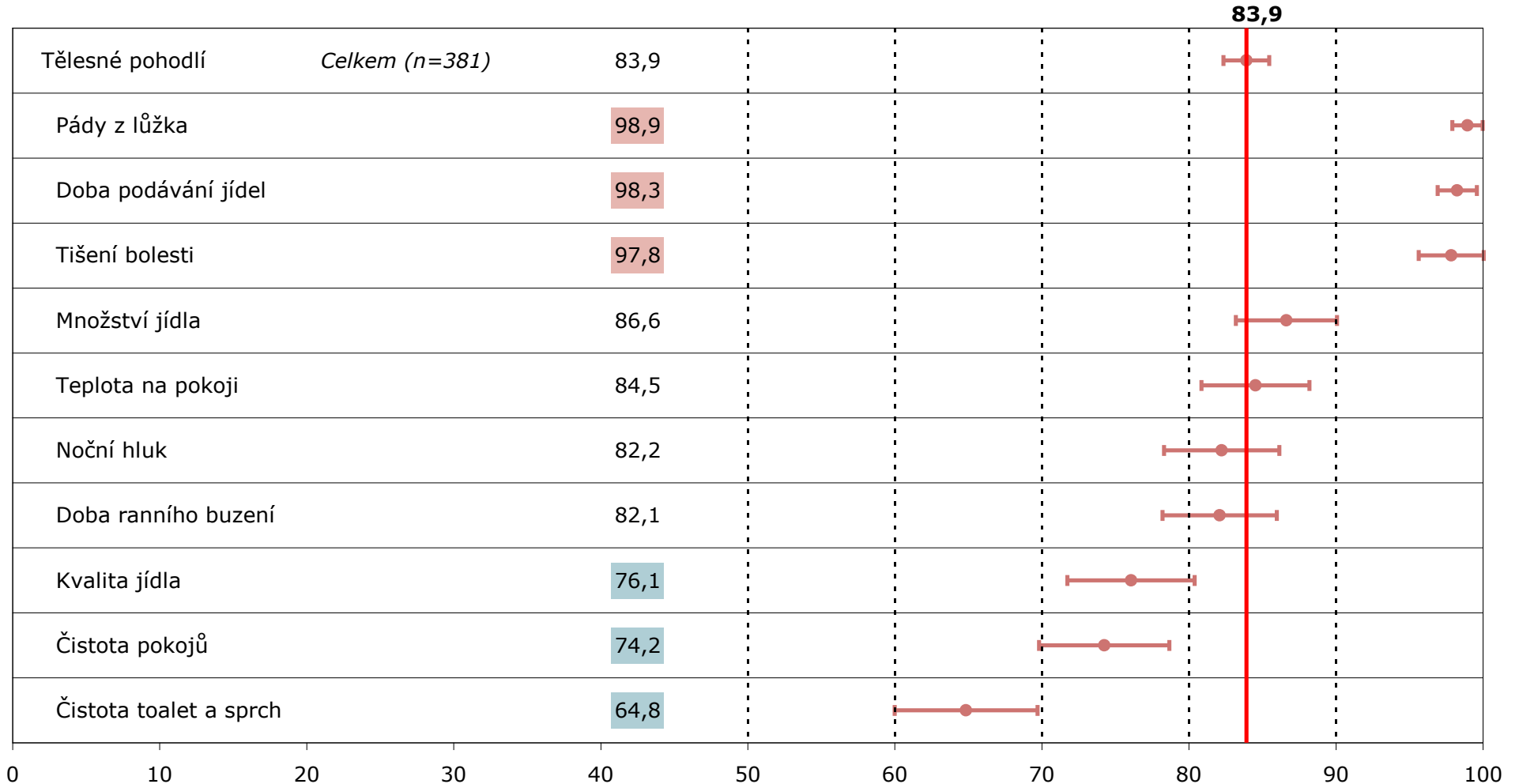


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Tělesné pohodlí

Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

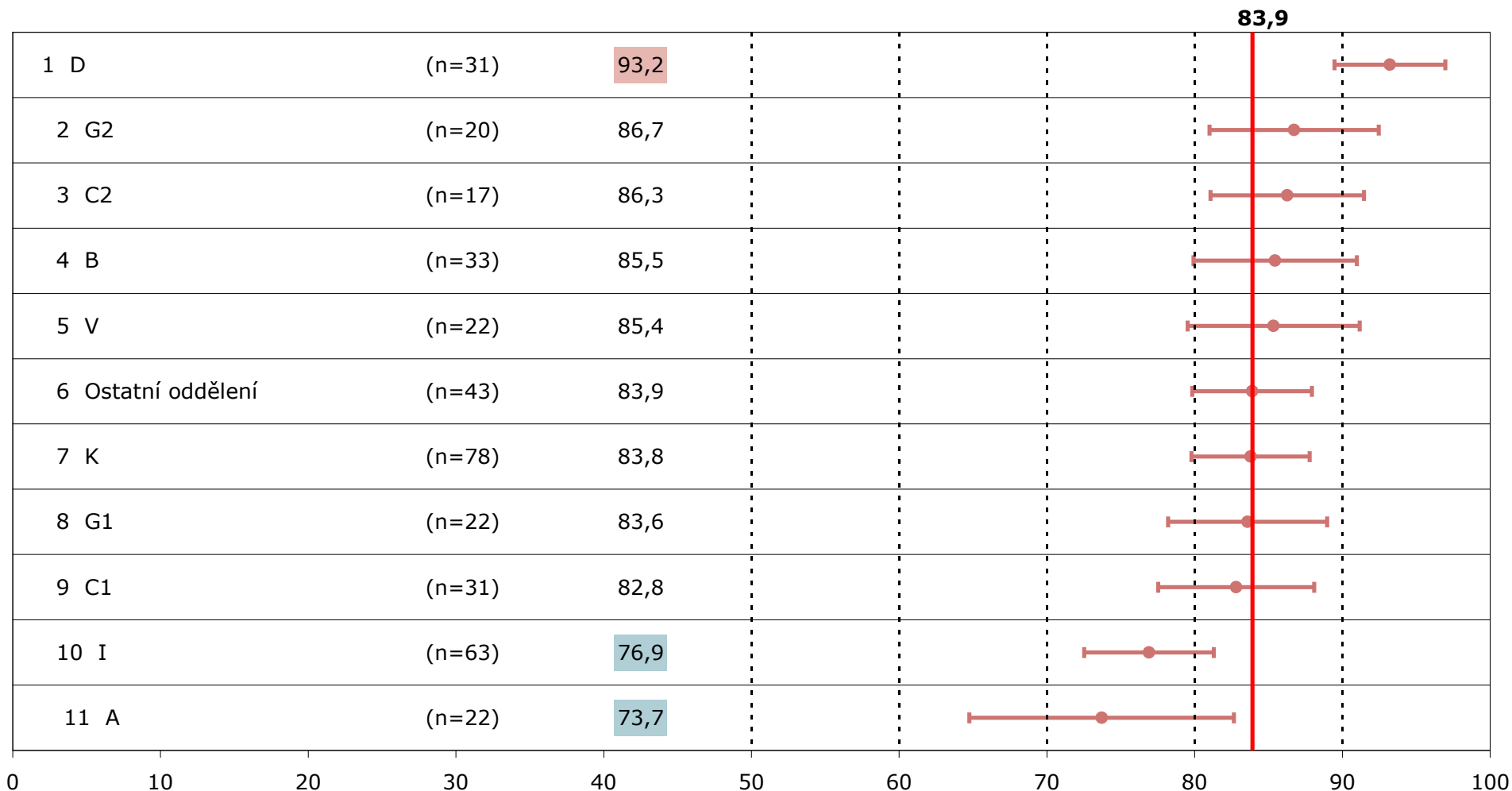


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Tělesné pohodlí

Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

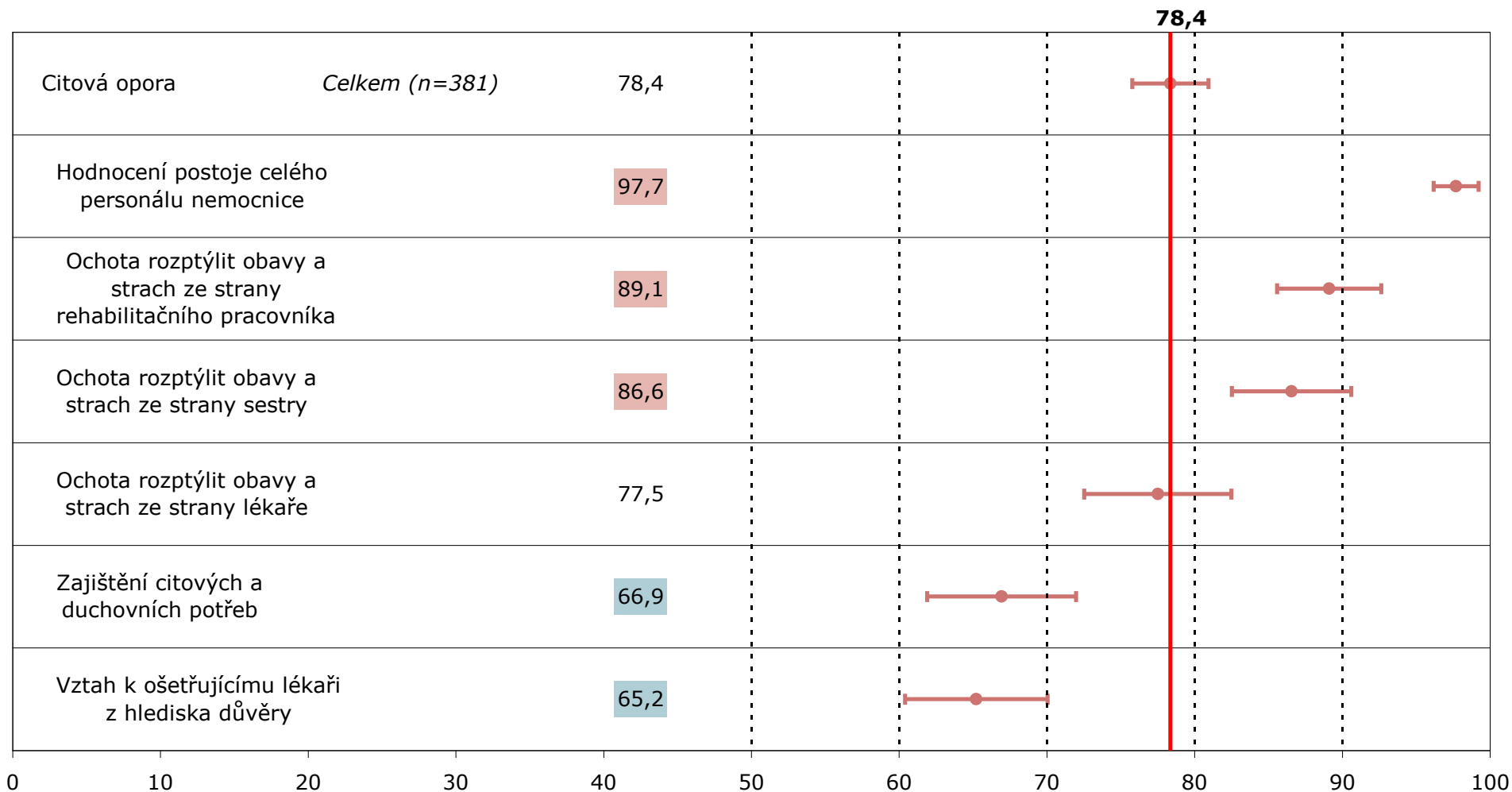


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Citová opora

Citová opora

Základ: Všichni pacienti

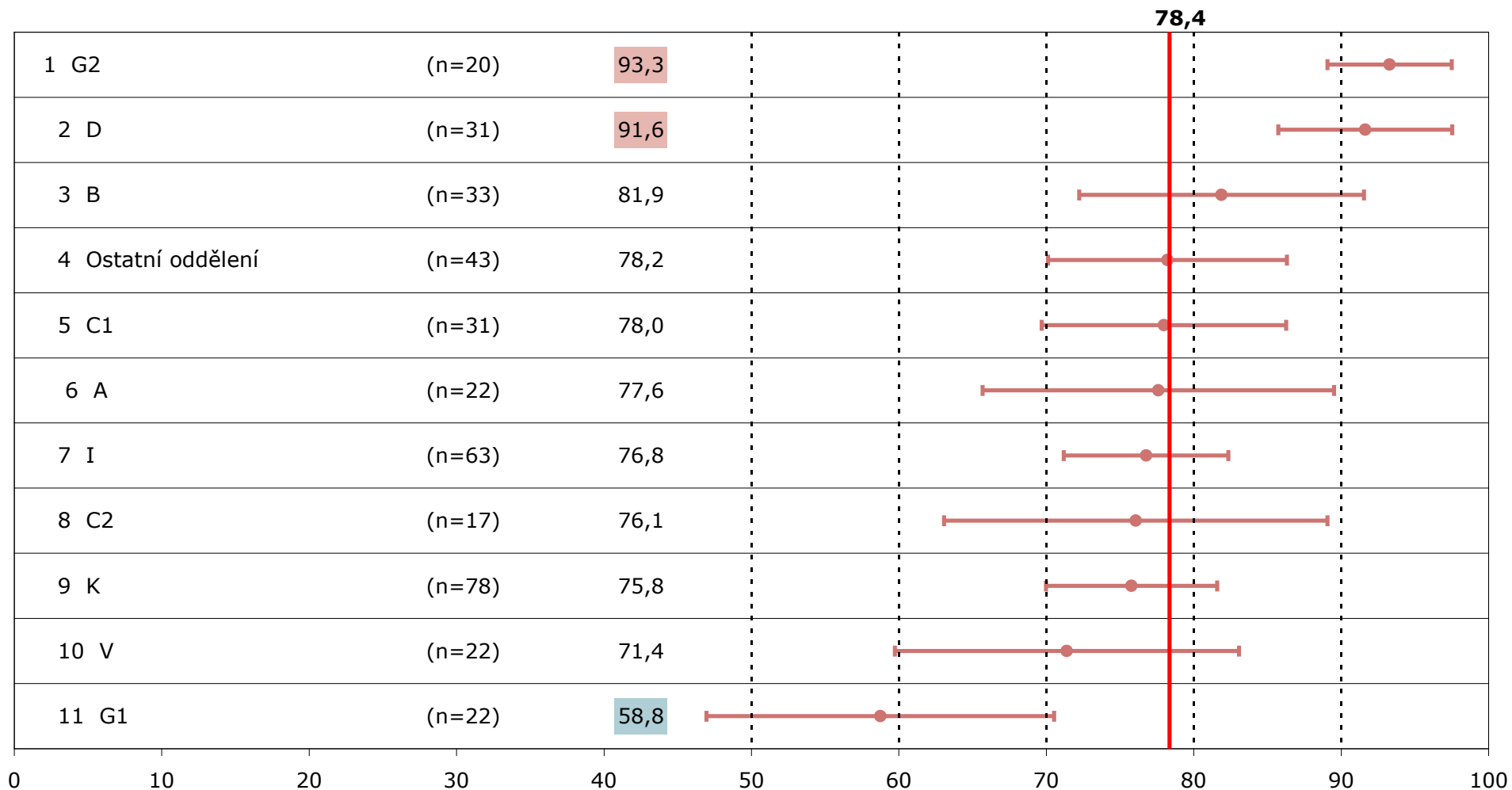


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Citová opora

Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

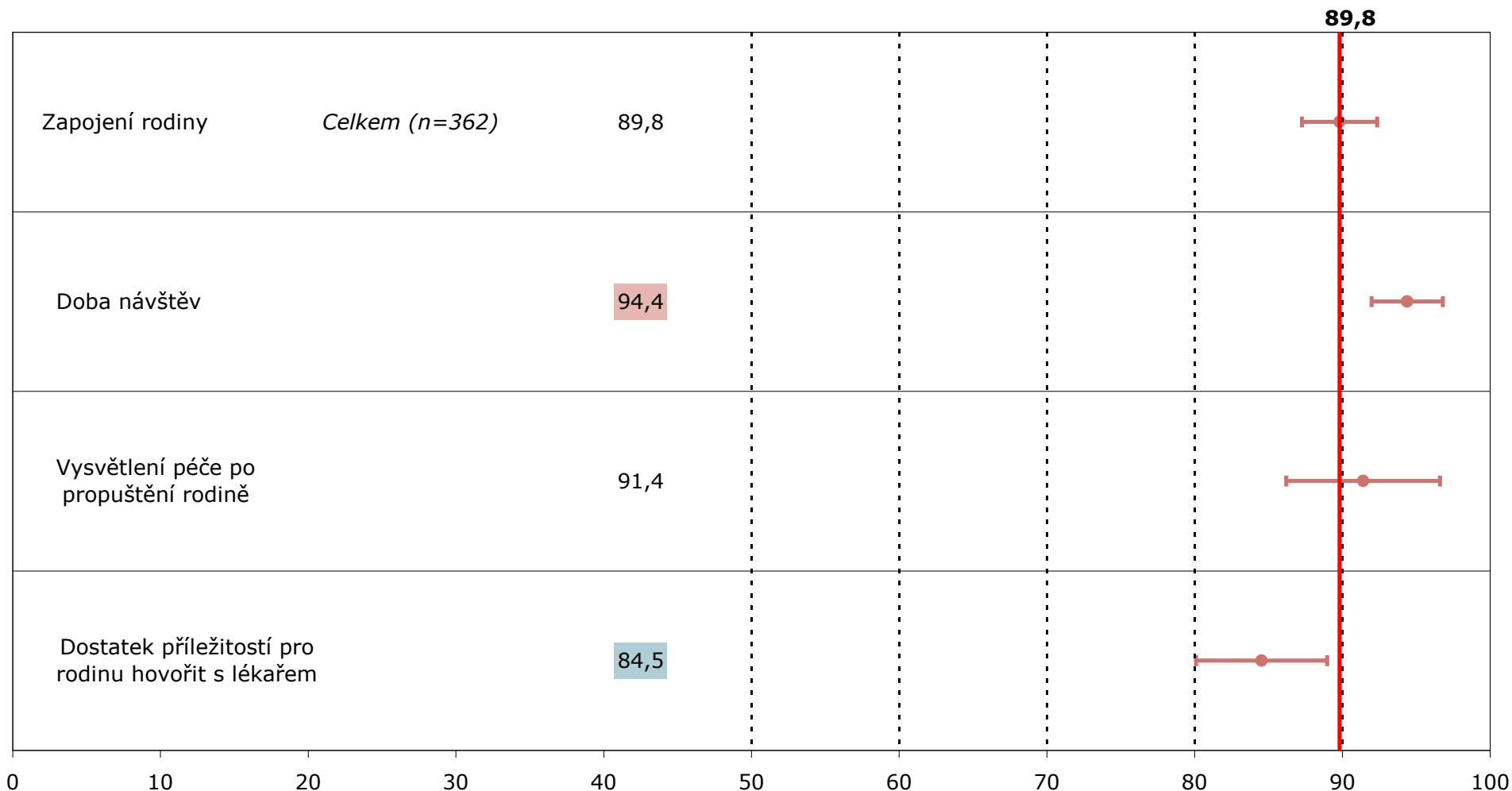


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Zapojení rodiny

Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

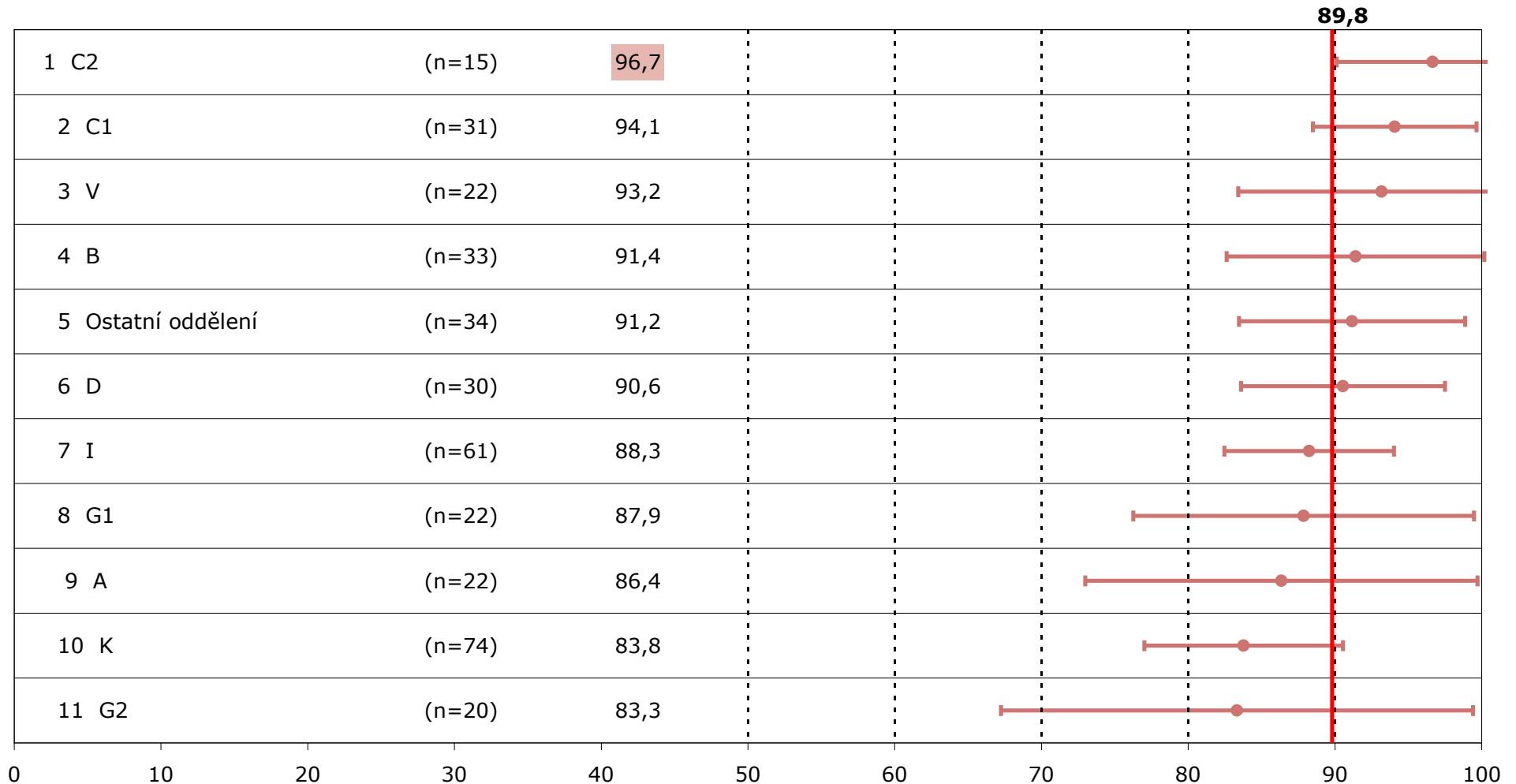


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Zapojení rodiny

Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

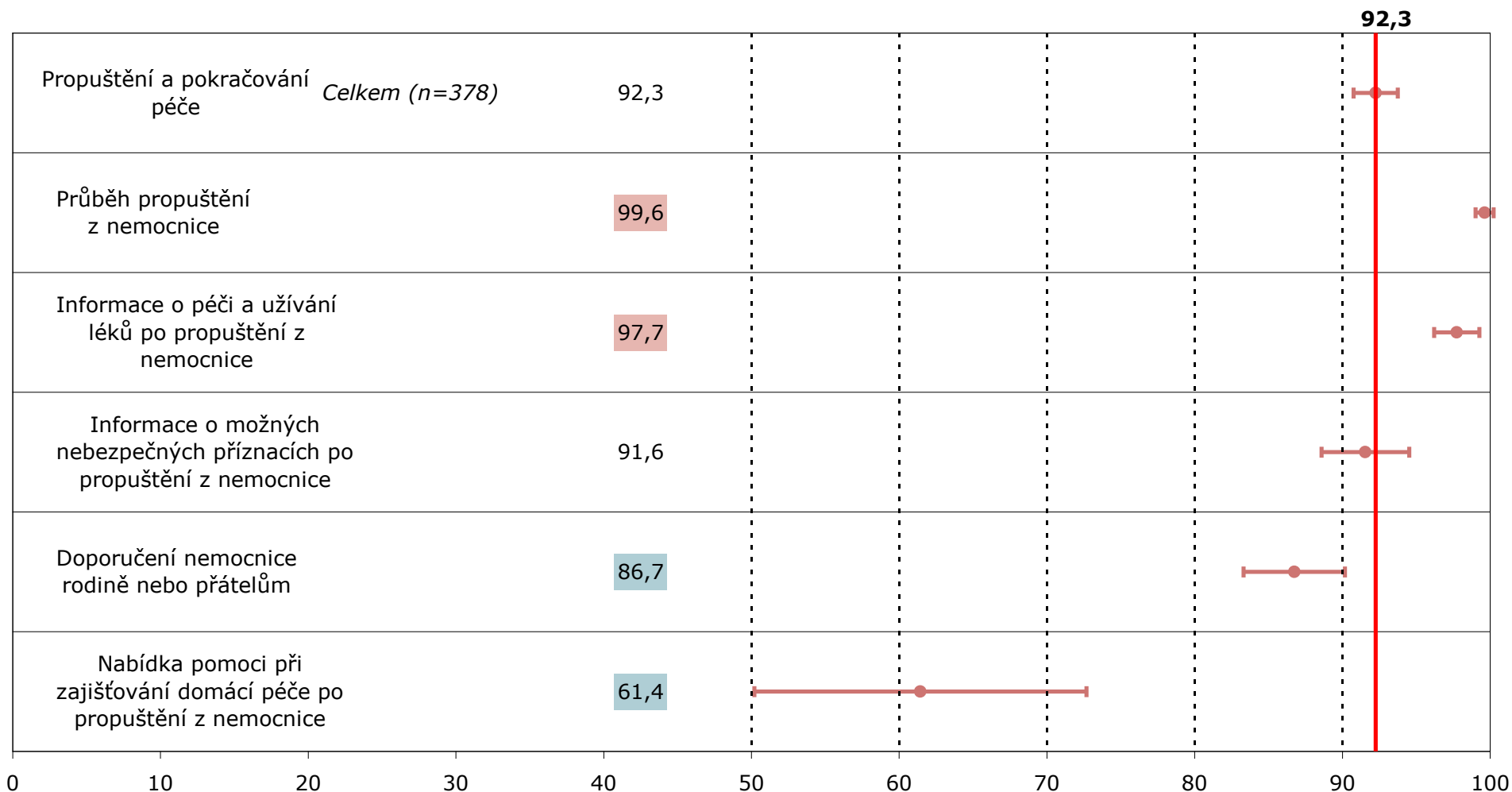


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Propuštění a pokračování péče

Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

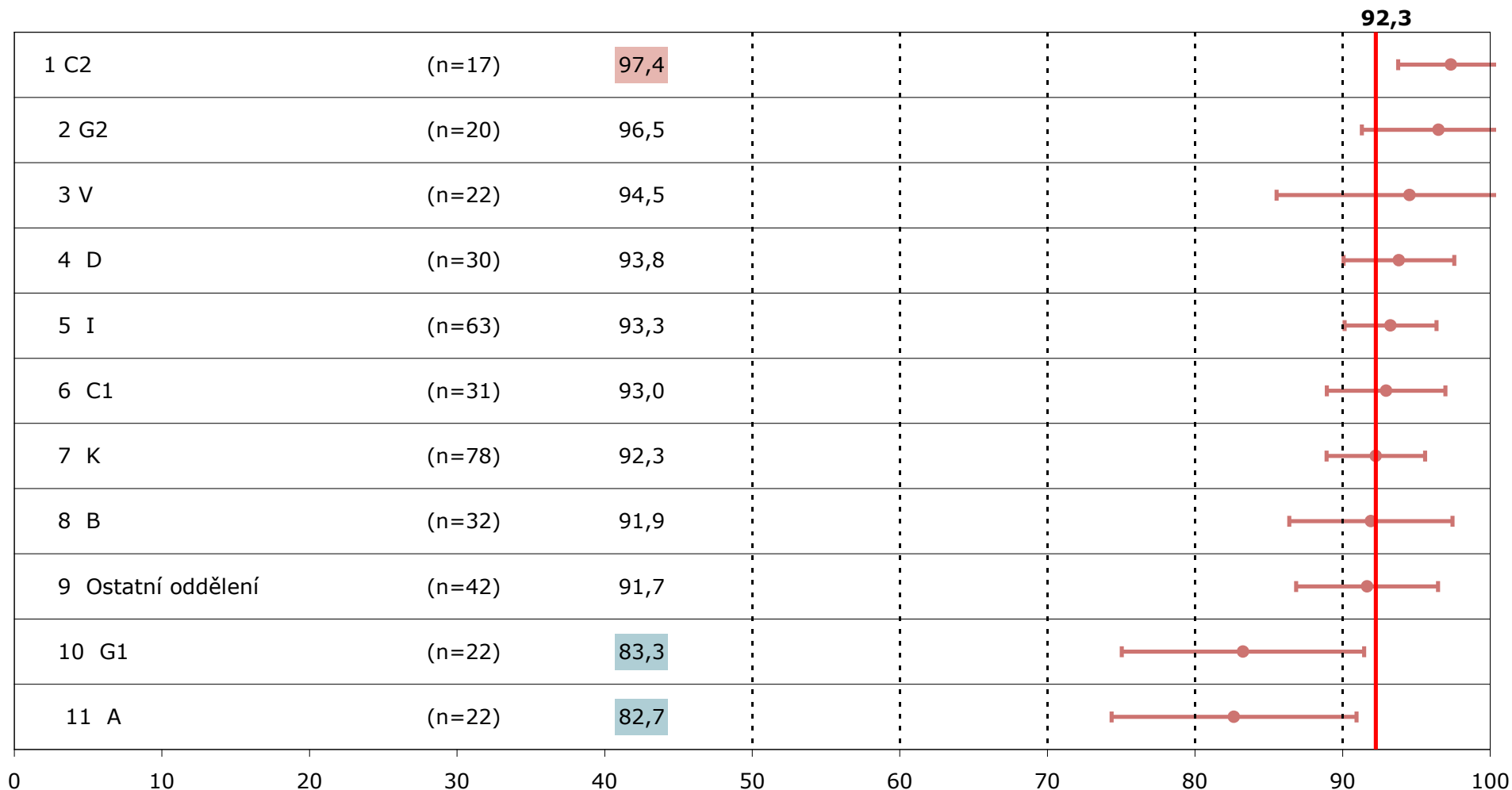


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

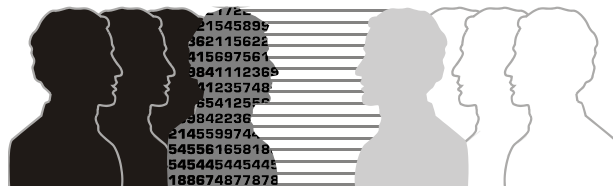
Propuštění a pokračování péče

Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010



SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH ODDĚLENÍCH



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích – porovnání oddělení

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

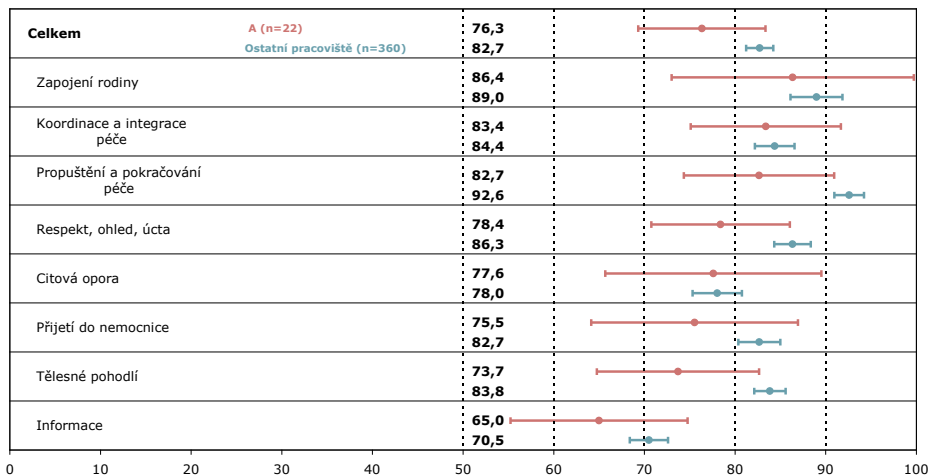
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
A	-					-			-
V									
C1									
C2									
B									
G1	-	-			-		-		-
G2	+	+	+	+			+		
K				-	-				
I						-			
D	+				+	+	+		
Ostatní oddělení									

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Porovnání s ostatními pracovišti

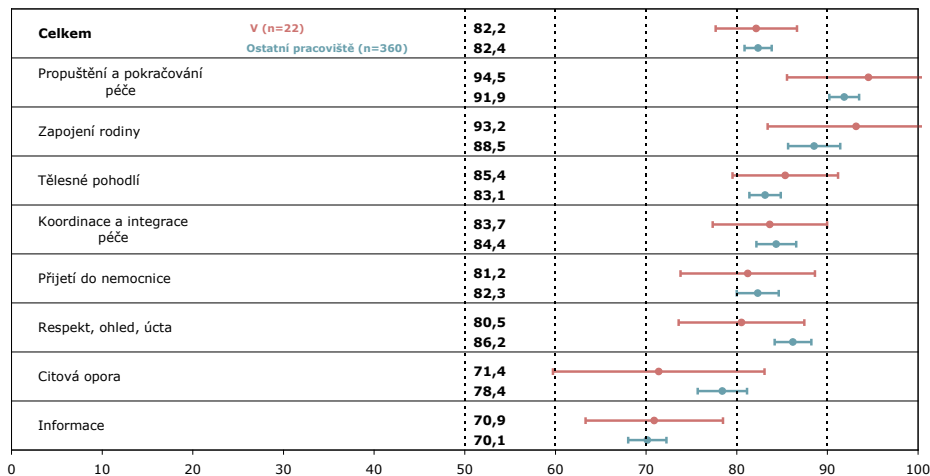
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Porovnání s ostatními pracovišti

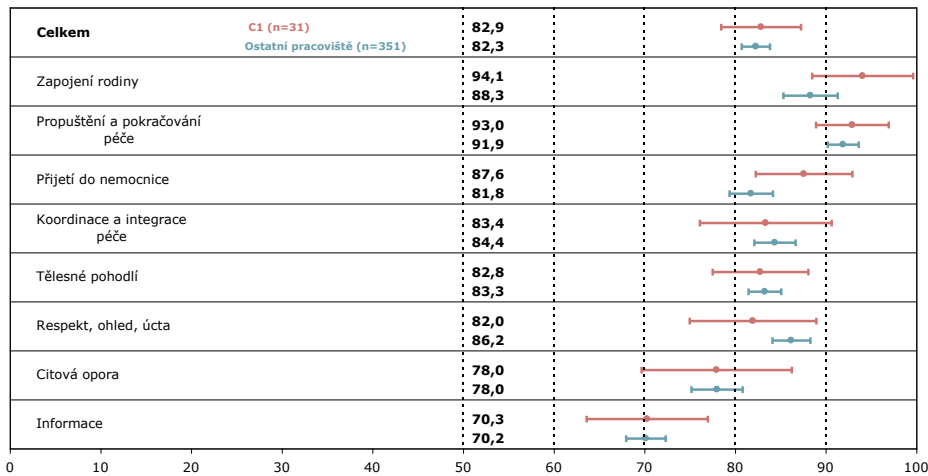
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Porovnání s ostatními pracovišti

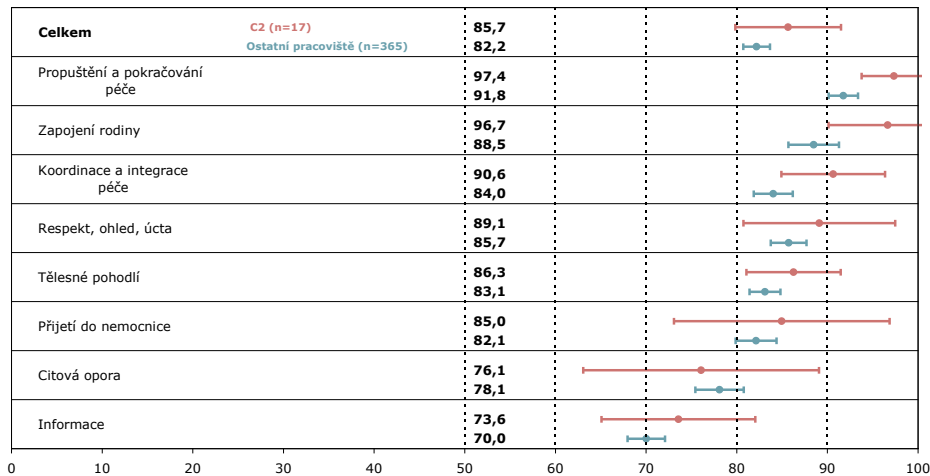
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

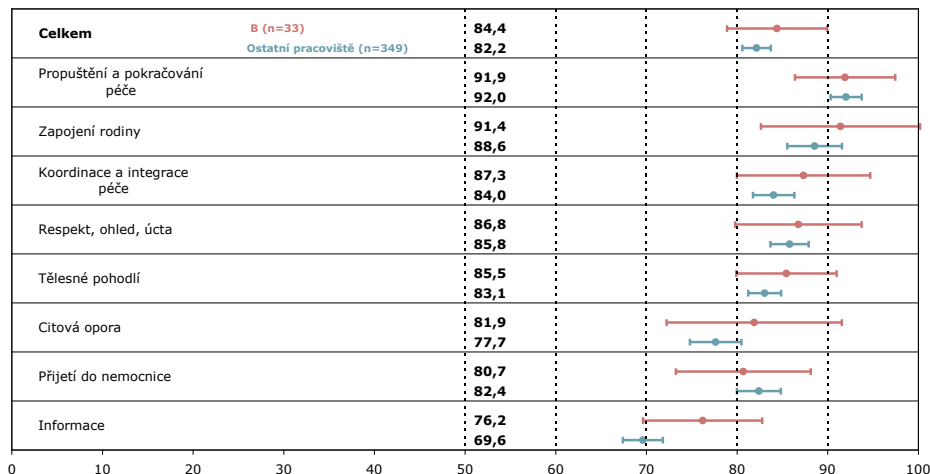


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Porovnání s ostatními pracovišti

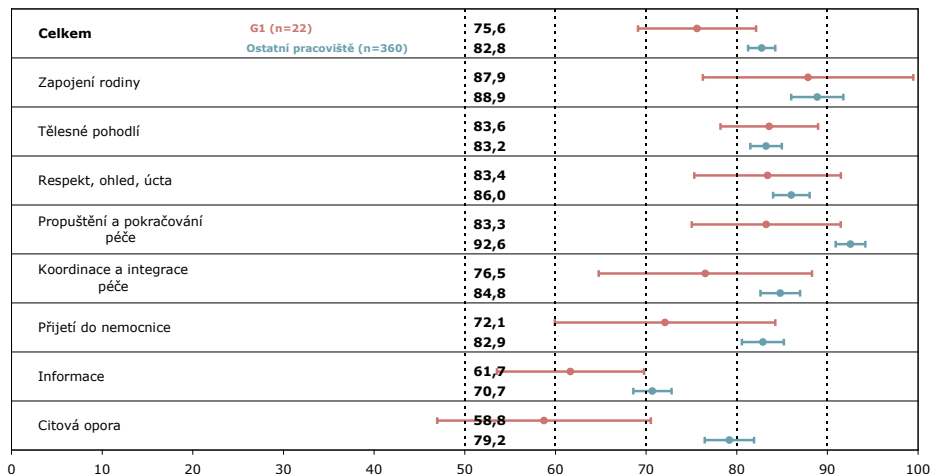
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Porovnání s ostatními pracovišti

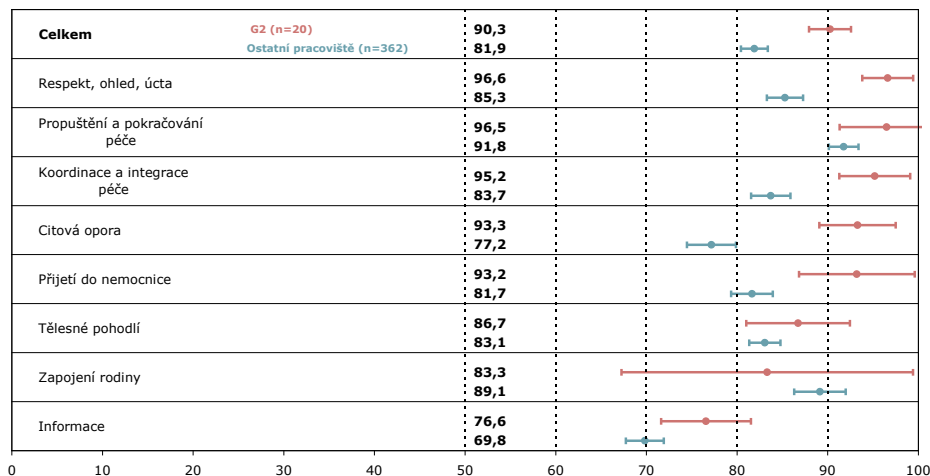
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Porovnání s ostatními pracovišti

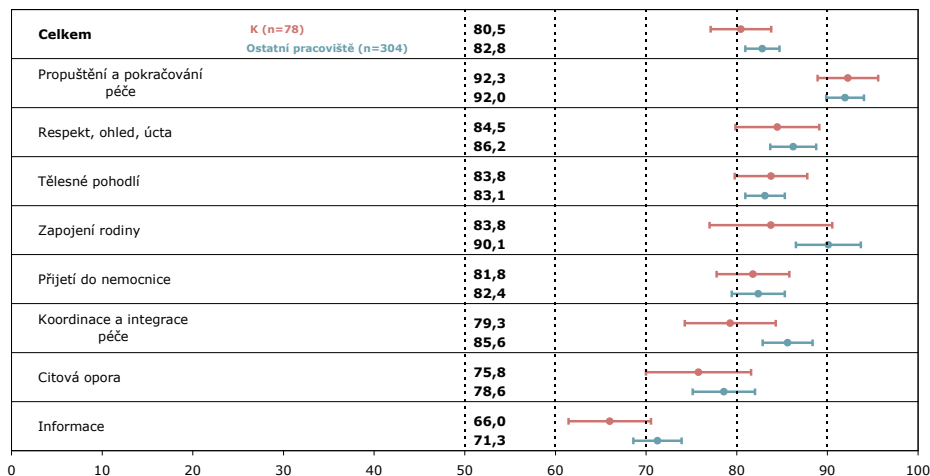
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

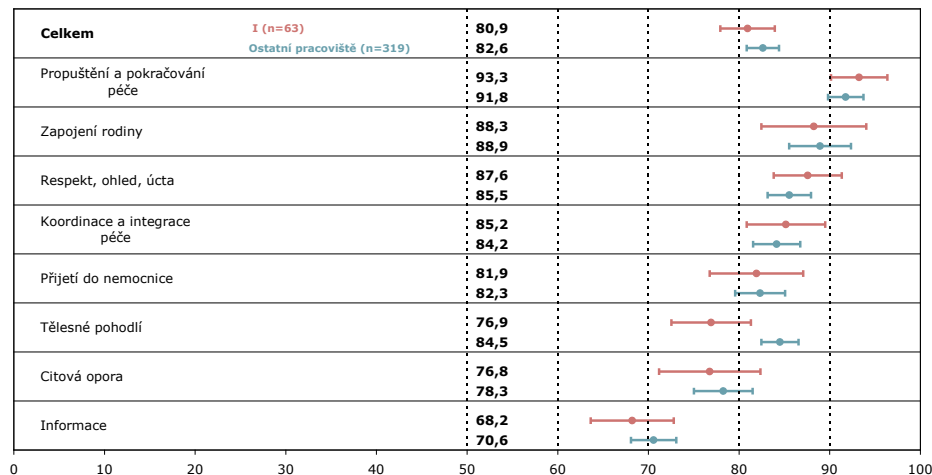


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Porovnání s ostatními pracovišti

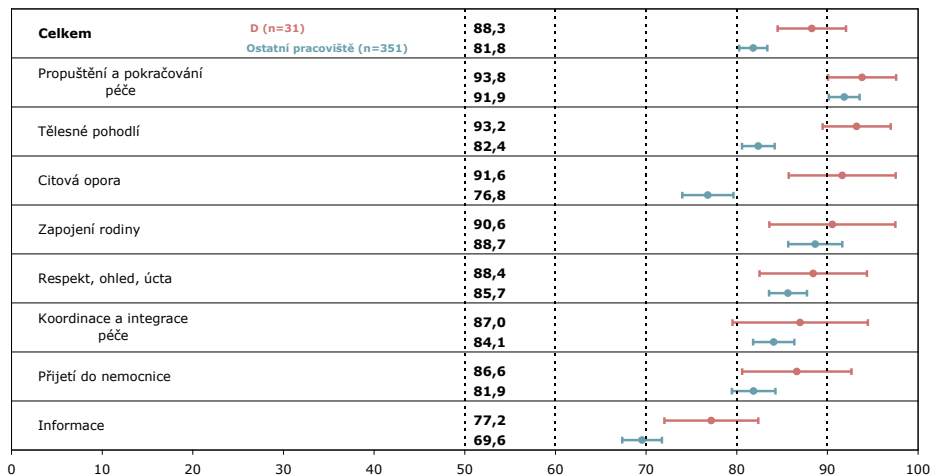
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Porovnání s ostatními pracovišti

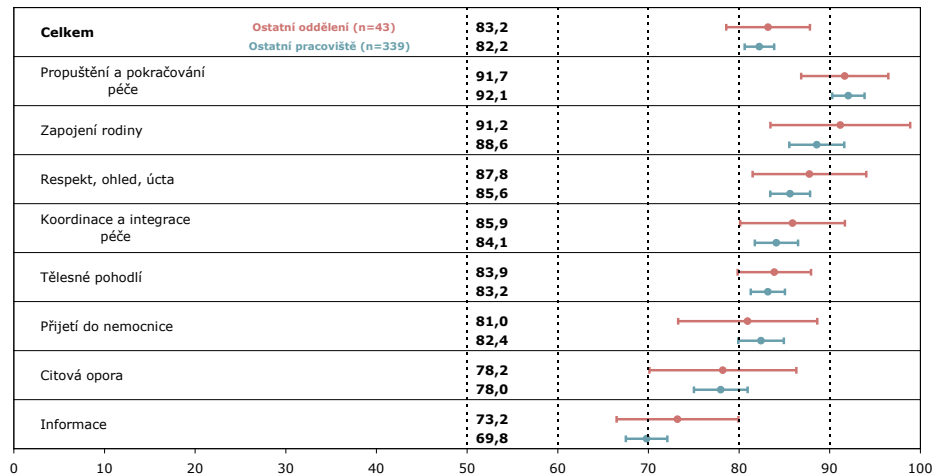
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

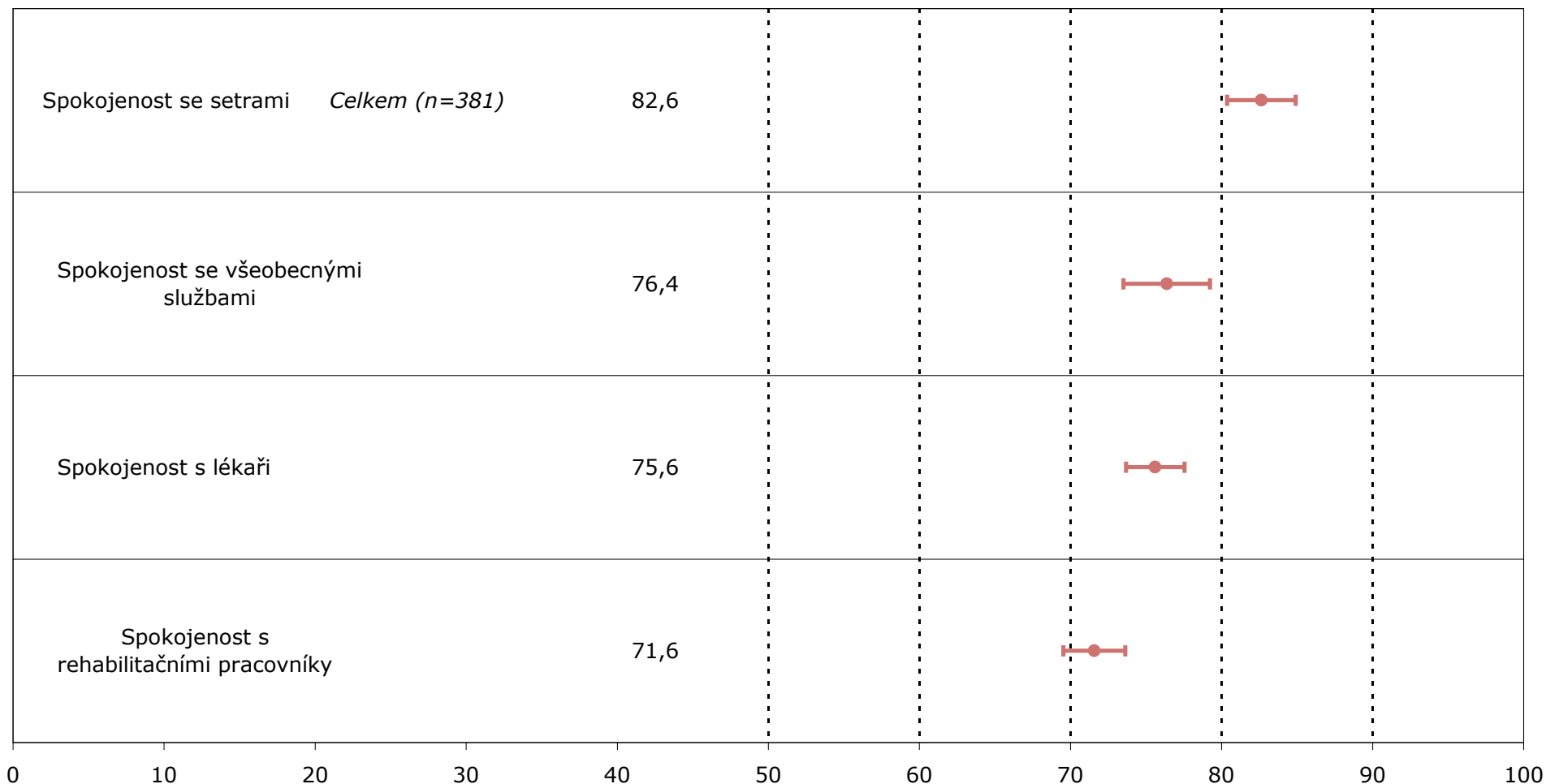


SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a všeob. službami

Spokojenost s personálem a všeob. službami

Základ: Všichni pacienti

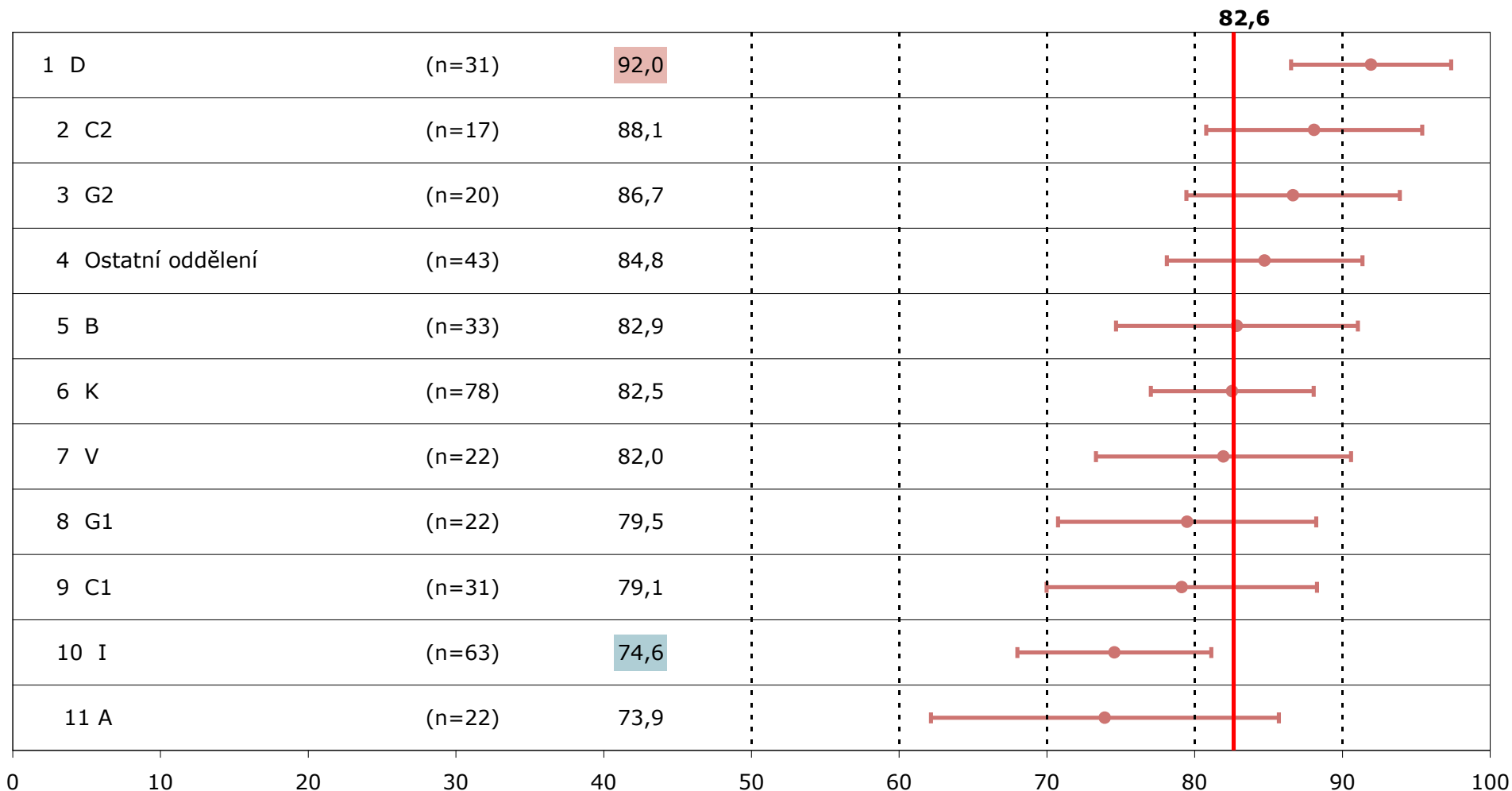


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Spokojenost se sestrami

Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

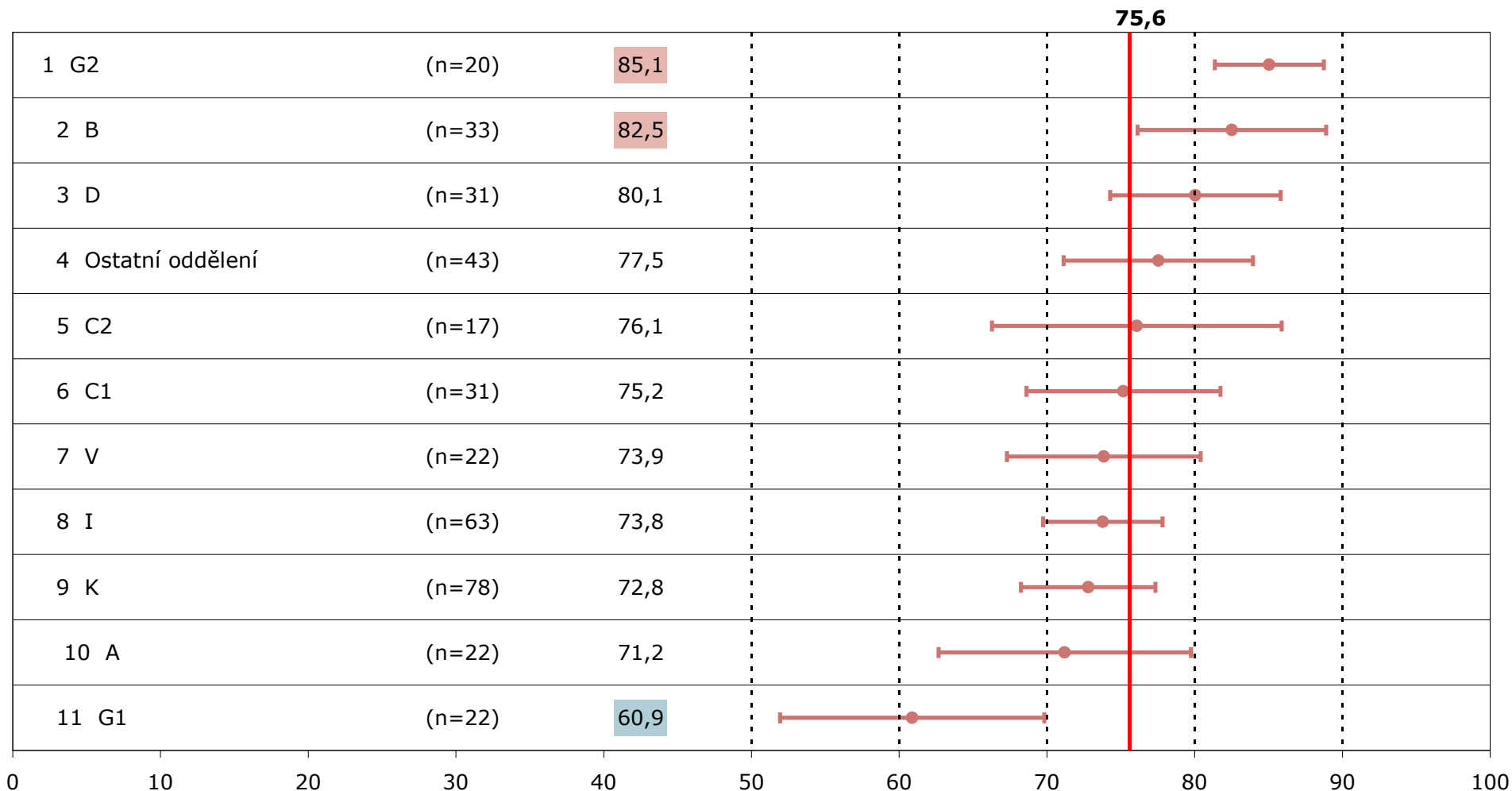


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Spokojenost s lékaři

Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

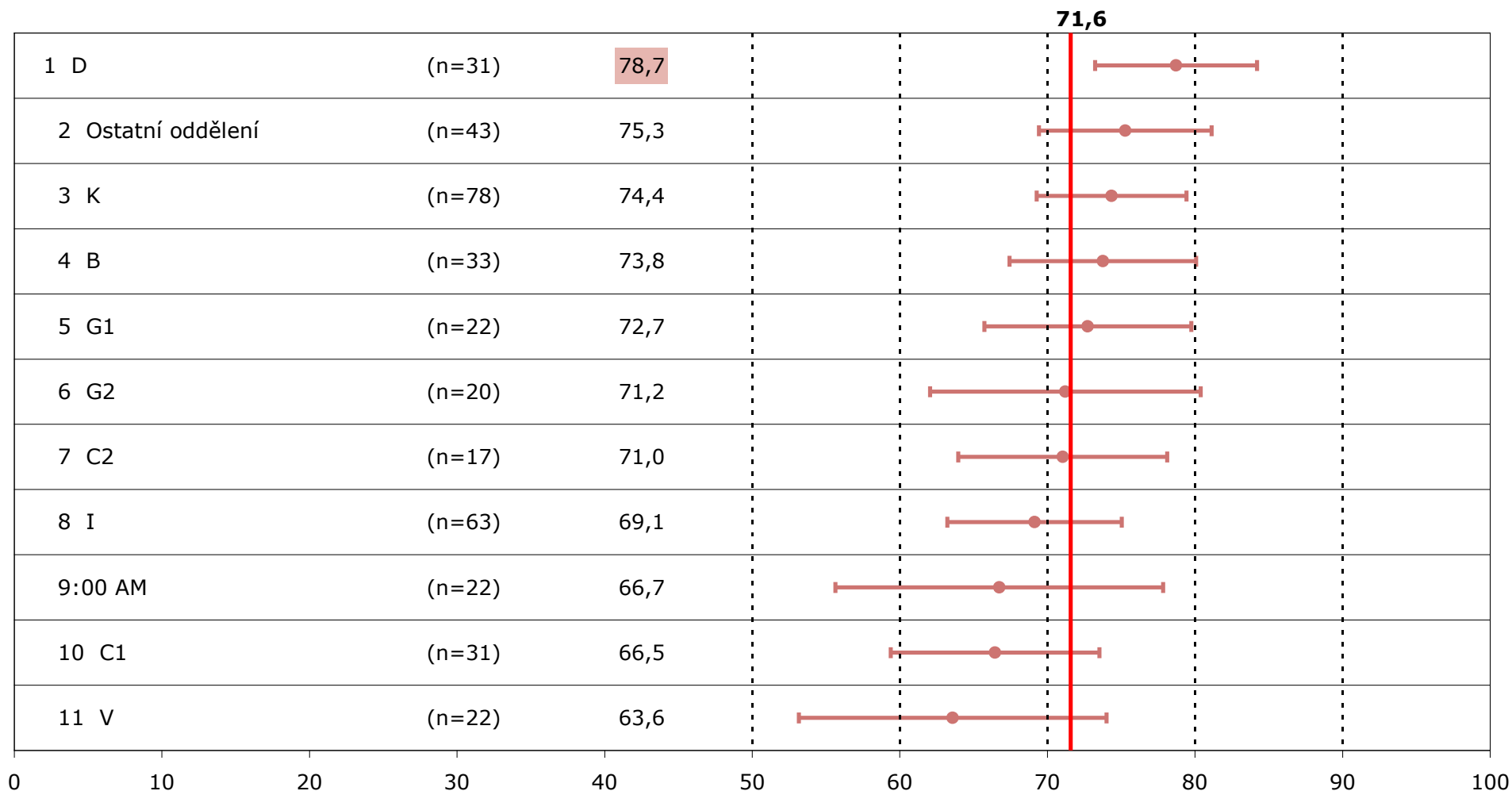


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Spokojenost s rehabilitačními pracovníky

Spokojenost s rehabilitačními pracovníky

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

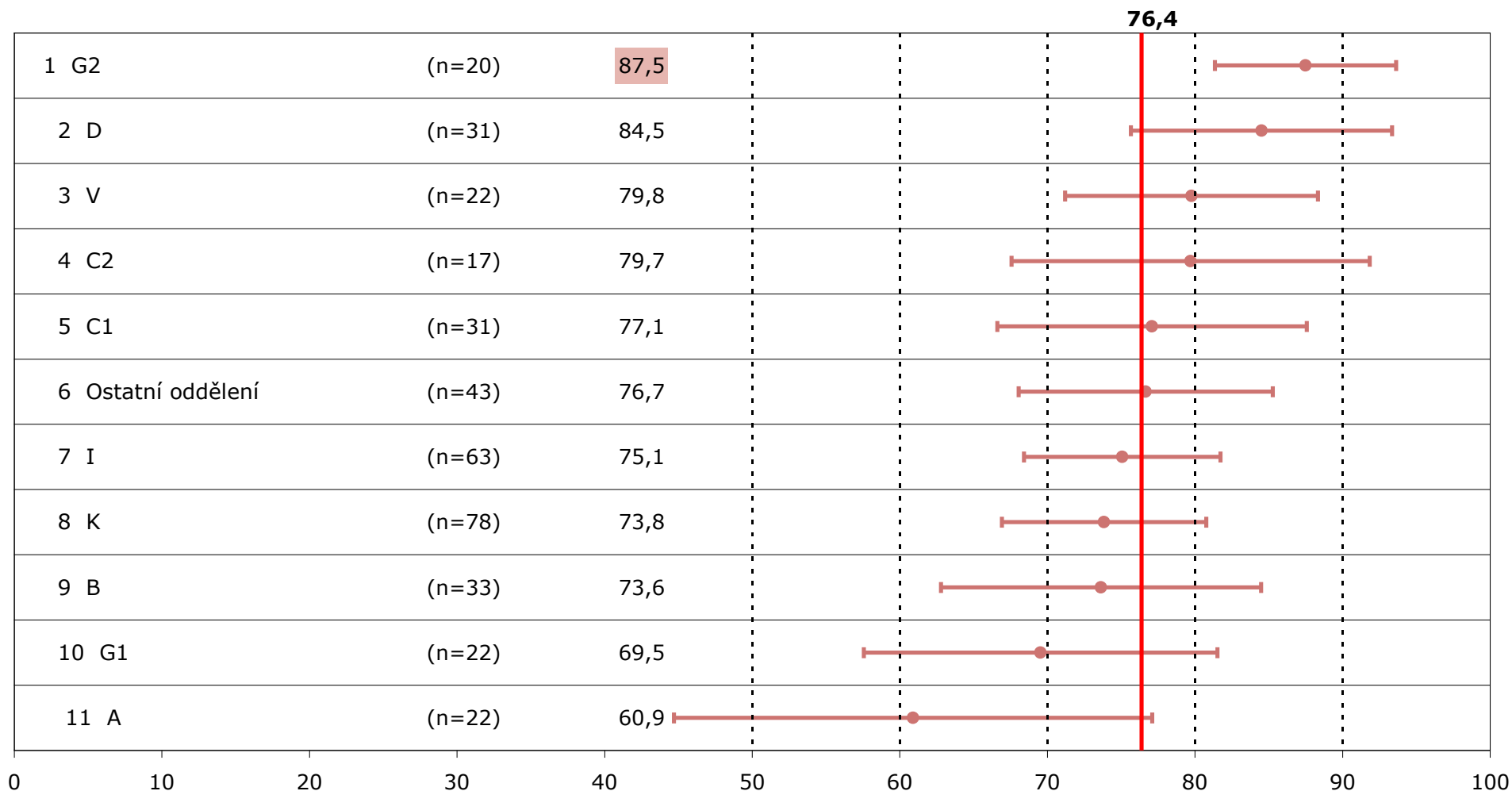


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

Spokojenost se všeob. službami

Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010



Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Souhrnná spokojenost

Označení stanice/oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledku	
1 G2	20	90,3	87,9	92,6
2 D	31	88,3	84,5	92,1
3 C2	17	85,7	79,8	91,5
4 B	33	84,4	78,9	89,9
5 Ostatní oddělení	43	83,2	78,6	87,8
6 C1	31	82,9	78,5	87,3
7 V	22	82,2	77,7	86,6
8 I	63	80,9	77,9	83,9
9 K	78	80,5	77,1	83,8
10 A	22	76,3	69,3	83,4
11 G1	22	75,6	69,1	82,1



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE ODDĚLENÍ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Přehled indikátorů – přijetí do nemocnice

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
A								
V								-
C1								
C2								
B			-					
G1	-					-		
G2	+				+			
K								
I								
D								
Ostatní oddělení								

Přehled indikátorů – respekt, ohled, úcta

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze respekt, ohled, úcta

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnickéh o personálu	Způsob komunikace před pacientem ze strany rehabilitačního pracovníka	Důvěra k rehabilitačním pracovníkům
A		-							
V									-
C1									
C2									
B				-					
G1							-		
G2	+						+		
K					-				
I									
D									
Ostatní oddělení									

Přehled indikátorů – koordinace a integrace péče

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze koordinace a integrace péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
A								
V								-
C1								
C2								
B								
G1				-				
G2	+		+					+
K	-	-						-
I			-					
D				-		+		
Ostatní oddělení								

Přehled indikátorů – informace a komunikace

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného	Srozumitelnost odpovědí rehabilitačních pracovníků
A							-	
V		+						
C1								
C2								
B					+			
G1	-					-		
G2								
K	-				-			
I					-		+	
D	+							
Ostatní oddělení					+		-	+

Přehled indikátorů – tělesné pohodlí

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
A	-									-	-
V											
C1											
C2			+								
B											
G1							-				
G2											
K					-						
I	-		-	-				-		-	
D	+			+	+					+	
Ostatní oddělení									-		

Přehled indikátorů – citová opora

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany rehabilitačního pracovníka
A							
V							
C1							
C2							
B							
G1	-	-	-		-		
G2	+						
K							-
I							
D	+	+				+	
Ostatní oddělení							

Přehled indikátorů - zapojení rodiny

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
A				
V				
C1				
C2				
B			+	
G1				
G2		-		
K			-	
I			-	
D				
Ostatní oddělení				

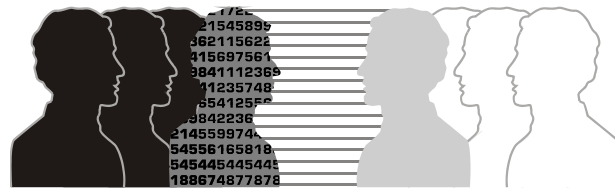
Přehled indikátorů - propuštění a pokračování péče

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze propuštění a pokračování péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Luže-Košumberk, 2010

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
A	-			-		-
V		-				
C1						
C2						
B						
G1	-			-	-	
G2						
K						
I						
D						
Ostatní oddělení						



ZÁKLADNÍ FREKVENCE



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Frekvence

		N	%
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	21	5,5%
	Neplánovaně, jako akutní případ	18	4,7%
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	336	87,9%
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	7	1,9%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	12	3,6%
	Nečekala(a) jsem	8	2,4%
	2-3 dny	1	0,4%
	Do jednoho týdne	13	3,9%
	Do jednoho měsíce	82	24,4%
	Do půl roku	210	62,5%
	Do roka	7	2,0%
	Nevím	2	0,7%
Celkem		336	100,0%

		N	%
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	10	3,0%
	Ne	285	84,8%
	Ano, jednou	34	10,1%
	Ano, 2-3x	1	0,3%
	Nevím	6	1,7%
Celkem		336	100,0%

		N	%
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	11	3,4%
	Příliš dlouhá	45	13,4%
	Tak akorát	205	61,0%
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	67	20,1%
	Nevím	7	2,2%
Celkem		336	100,0%

Frekvence

		N	%
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	48	14,4%
	Ano	41	12,3%
	Ne	246	73,1%
	3	1	0,2%
Celkem		336	100,0%

		N	%
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	9	2,3%
	Velmi dobře a profesionálně	293	76,7%
	Průměrně	78	20,3%
	Velmi špatně	3	0,7%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	8	2,1%
	Ano	320	83,9%
	Ano, v omezené míře	41	10,8%
	Ne, nežádal(a) jsem informace	13	3,3%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	10	2,6%
	Do 15 minut	158	41,2%
	Méně než 1 hodinu	169	44,2%
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	33	8,6%
	Dvě a více hodin	6	1,6%
	Nepamatuji si	7	1,8%
Celkem		382	100,0%

Frekvence

		N	%
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	38	9,9%
	1=nejlepší známka	227	59,4%
	2	89	23,3%
	3	23	6,0%
	4	2	0,5%
	5=nejhorší známka	4	0,9%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	16	4,1%
	Ne	301	78,9%
	Ano, hluk ostatních pacientů	56	14,6%
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	2	0,5%
	Ano, hluk zvenčí	7	1,9%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	7	1,9%
	Velmi spokojen(a)	278	72,9%
	Spiše spokojena(a)	88	23,1%
	Spiše nespokojena(a)	8	2,2%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	9	2,3%
	Velmi spokojen(a)	241	63,1%
	Spiše spokojena(a)	122	31,9%
	Spiše nespokojena(a)	5	1,4%
	Velmi nespokojena(a)	3	0,9%
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	2	0,4%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	6	1,6%
	Ano	315	82,5%
	Spiše ano	39	10,2%
	Spiše ne	8	2,1%
	Ne	10	2,7%
	Nevím	3	0,8%
Celkem		382	100,0%

Frekvence

		N	%
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	7	2,0%
	Ano	307	80,5%
	Spíše ano	53	13,9%
	Spíše ne	8	2,1%
	Ne	6	1,5%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	22	5,9%
	Ano	331	86,5%
	Spíše ano	15	3,8%
	Spíše ne	5	1,3%
	Nevím	9	2,4%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	8	2,0%
	Velmi dobrá	285	74,5%
	Spíše dobrá	86	22,5%
	Spíše špatná	3	0,9%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	7	1,9%
	Ano	110	28,7%
	Ne	265	69,4%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	6	1,5%
	Příliš mnoho	46	12,1%
	Přiměřeně	326	85,3%
	Příliš málo	4	1,1%
Celkem		382	100,0%

Frekvence

		N	%
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	8	2,1%
	Ano	367	96,2%
	Ne	7	1,7%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	8	2,1%
	Velmi spokojen(a)	268	70,1%
	Spíše spokojena(a)	98	25,8%
	Spíše nespokojena(a)	4	1,1%
	Nevím	4	0,9%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	5	1,4%
	Ano	4	1,0%
	Ne	373	97,6%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	7	1,9%
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	342	89,6%
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	31	8,0%
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	2	0,5%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	13	3,4%
	Ano	353	92,4%
	Ne	16	4,2%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Jak byste hodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	7	1,7%
	Velmi dobrý	245	64,1%
	Dobrý	125	32,6%
	Nepříliš dobrý	5	1,4%
	Špatný	1	0,2%
Celkem		382	100,0%

Frekvence

		N	%
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	7	1,9%
	Vždy	258	67,6%
	Většinou	80	21,0%
	Občas	11	2,9%
	Nikdy	1	0,2%
	Neptal(a) jsem se	25	6,5%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	10	2,6%
	Vždy	211	55,1%
	Většinou	46	12,0%
	Občas	13	3,4%
	Nikdy	2	0,6%
	Neměla jsem strach ani obavy	100	26,2%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	27	7,1%
	Často	11	3,0%
	Občas	28	7,4%
	Nikdy	315	82,4%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	15	3,8%
	Ano	42	11,1%
	Ne	325	85,1%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	3	0,7%
	Vždy	298	78,1%
	Většinou	52	13,5%
	Občas	3	0,8%
	Neptal(a) jsem se	26	6,9%
	Celkem		382

Frekvence

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	4	1,0%
	Vždy	238	62,4%
	Většinou	30	7,8%
	Občas	7	1,9%
	Neměla jsem strach ani obavy	103	26,9%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	18	4,6%
	Často	11	2,8%
	Občas	12	3,1%
	Nikdy	342	89,5%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	4	1,0%
	Určitě ano	347	90,9%
	Většinou ano	30	7,9%
	Většinou ne	1	0,2%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	8	2,2%
	Často	6	1,5%
	Občas	15	4,0%
	Nikdy	353	92,3%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	6	1,5%
	Určitě ano	318	83,3%
	Spíše ano	53	13,9%
	Spíše ne	2	0,5%
	Nevím	3	0,8%
Celkem		382	100,0%

Frekvence

		N	%
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	9	2,4%
	Ano	94	24,6%
	Ne	205	53,6%
	Nevím	74	19,4%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	27	7,1%
	Ano	216	56,7%
	Ne	40	10,4%
	Nevím	99	25,8%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	1	0,2%
	Vždy	358	93,7%
	Občas	20	5,2%
	Nikdy	1	0,4%
	Lékař se mnou nehovořil	2	0,6%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	3	0,7%
	Vždy	356	93,2%
	Občas	22	5,8%
	Nikdy	1	0,3%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	5	1,3%
	Velmi spokojen(a)	244	63,9%
	Spíše spokojena(a)	36	9,5%
	Spíše nespokojena(a)	1	0,3%
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	95	25,0%
Celkem		382	100,0%

Frekvence

		N	%
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	21	5,4%
	Ano	321	84,1%
	Ne	21	5,5%
	Nevím	19	5,0%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	28	7,5%
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1	0,4%
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	7	1,7%
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	25	6,6%
	Termíny byly vždy dodrženy	181	47,3%
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	136	35,6%
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	4	1,0%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	17	4,4%
	Dostával(a) jsem více léku než bylo třeba	1	0,3%
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	163	42,8%
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	2	0,6%
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	191	50,1%
	Nevím	7	1,8%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	11	3,0%
	Ne	369	96,7%
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	1	0,2%
	Ano, z jiného důvodu	1	0,2%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	21	5,5%
	Jasně a srozumitelně	353	92,4%
	Málo srozumitelně	8	2,1%
Celkem		382	100,0%

Frekvence

		N	%
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	43	11,3%
	Jasně a srozumitelně	310	81,2%
	Málo srozumitelně	6	1,7%
	Nesrozumitelně	1	0,3%
	Neřekl vůbec	21	5,5%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	34	8,9%
	Jasně a srozumitelně	103	26,9%
	Málo srozumitelně	4	1,0%
	Nesrozumitelně	1	0,3%
	Nevysvětlili vůbec	5	1,2%
	Moji blízcí nebyli přítomní při mém propouštění	236	61,7%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Nabídl Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	29	7,6%
	Ano	45	11,7%
	Ne	28	7,4%
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	280	73,3%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	7	1,8%
	Určitě ano	309	80,9%
	Spíše ano	61	16,1%
	Spíše ne	4	1,1%
	Určitě ne	1	0,2%
Celkem		382	100,0%

		N	%
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:	Neuvedeno	12	3,2%
	Výjimečně velká	132	34,5%
	Velká	229	60,0%
	Malá	8	2,2%
Celkem		382	100,0%

Frekvence

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	46	12,1%
	Velmi spokojen(a)	225	58,8%
	Spiše spokojena(a)	105	27,6%
	Spiše nespokojena(a)	4	1,1%
	Zcela nespokojena(a)	2	0,4%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	5	1,4%
	Výborná	225	58,9%
	Velmi dobrá	113	29,6%
	Dobrá	38	9,8%
	Dostatečná	1	0,3%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	4	1,1%
	Lepší	327	85,7%
	Stejný	48	12,6%
	Horší	2	0,6%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	7	1,8%
	Určitě ano	325	85,2%
	Spiše ano	44	11,6%
	Spiše ne	5	1,4%
Celkem		382	100,0%

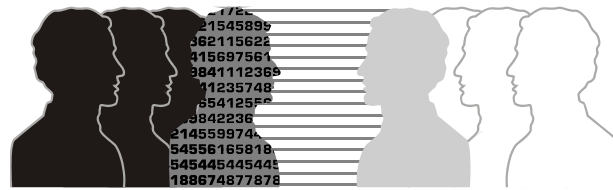
		N	%
Když jste položil rehabilitačnímu pracovníkovi důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	4	1,0%
	Vždy	292	76,4%
	Většinou	71	18,5%
	Občas	5	1,2%
	Neptal/a jsem se	11	2,8%
Celkem		382	100,0%

Frekvence

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl rehabilitační pracovník ochoten si s vámi promluvit?	Neuvedeno	7	1,8%
	Vždy	268	70,1%
	Většinou	28	7,3%
	Občas	5	1,2%
	Neměl/a jsem strach ani obavy	74	19,5%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Hovořil před Vámi rehabilitační pracovník tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	20	5,2%
	často	16	4,2%
	Občas	17	4,5%
	Nikdy	329	86,1%
Celkem		382	100,0%

		N	%
Měl/a jste důvěru k rehabilitačním pracovníkům, kteří se Vám věnovali?	Neuvedeno	2	0,6%
	Určitě ano	333	87,2%
	Většinou ano	45	11,8%
	Většinou ne	1	0,4%
Celkem		382	100,0%



REHABILITAČNÍ ÚSTAV HRABYNĚ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

REHABILITEČNÍ ÚSTAV HRABYNĚ: SHRNU TÍ VÝSLEDKŮ

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů jsou poněkud více zastoupeny ženy než muži. Převažují pacienti nad 50 let; s vyučením či s maturitou.
- Plánovaně bylo přijato k hospitalizaci 66 % pacientů. Pacienti na přijetí čekali do 1 (80 %) či do 6 měsíců (11 %).

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Rehabilitačním ústavu Hrabyně je standardní úrovně. **Souhrnná spokojenost** za celý ústav **dosahuje hodnoty 79 %, přičemž za dobrý standard zdravotní péče je považováno dosažení hodnoty okolo 80 %.**
- Celková spokojenost je podpořena i tím, že **naprostá většina pacientů by nemocnici doporučila** svým přátelům nebo rodině.
- Při odchodu z nemocnice jsou pacienti spokojeni se svým zdravotním stavem. 87 % pacientů považuje svůj zdravotní stav za lepší, zhruba 7 % jej pak pokládá za stejný a jen 1 % za horší.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti na **L5 - ortopedie**. Naopak podprůměrnou spokojenost deklarují pacienti na **L3 - neurologie**.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Míra spokojenosti s nemocniční péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti. 4 z 8 měřených dimenzí kvality signifikantně (celým intervalem spolehlivosti) překračuje hodnotu 80 %.
- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **zapojení rodiny** (89 % spokojených pacientů), **přijetí do nemocnice** (86 % spokojených pacientů), a **propuštění z nemocnice a pokračování péče** (85 % spokojených pacientů).

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** dosahuje hodnoty 80 %. Nejvyšší spokojenost s prací sester je mezi pacienty **dětské + dosp. A ženské odd – Chuchelná, L6 – ortopedie a L5 – ortopedie**.
- Celková průměrná spokojenost **s rehabilitačními pracovníky** dosahuje hodnoty 71 %. Nejvíce jsou spokojeni pacienti z **L2 - ortopedie**. Celková průměrná spokojenost s **lékaři** dosahuje hodnoty 70 %. s jejich prací je nadprůměrná spokojenost na **L5 – Ortopedie, M2 – Chuchelná**.
- Z hlediska spokojenosti **se všeobecnými službami**, která dosahuje hodnoty 68 % jsou nejvíce spokojeni pacienti z **dětského + dosp. – Chuchelná**.



OBEČNÉ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Návratnost dotazníků a validita dat

Návratnost dotazníků

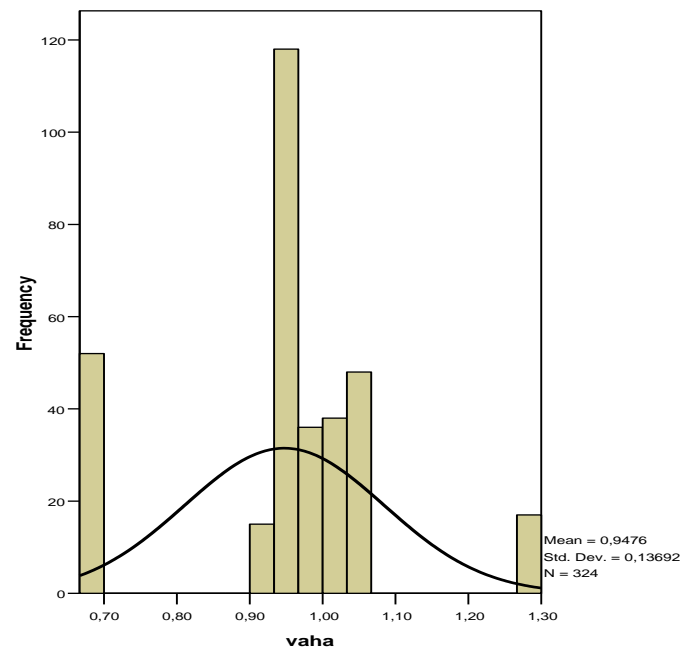
- V době, kdy probíhal sběr dotazníků v roce 2009, bylo na sledovaných odděleních hospitalizováno, celkem 404 pacientů. Na těchto odděleních v rozhodném období nebylo do výzkumu zařazeno dle kvalifikovaného posudku personálu nemocnice 48 pacientů. Během šetření se podařilo získat 329 validních dotazníků. To znamená, že úspěšnost (návratnost) dotazování dosáhla hodnoty 92 %. Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se udává 50 procentní návratnost. (NHS ve Velké Británii požaduje 60%.)
- Sběr dat v RÚ Hrabyně splnil i náročné standardy uplatňované v zemích, kde je tato metodika dobře zavedena.
- Díky této nadstandardně vysoké návratnosti dotazníků je validita výsledků měření spokojenosti pacientů v RÚ Hrabyně velmi dobrá. Velmi dobrá návratnost je výsledkem precizní a profesionální přípravy terénních prací ze strany pracovníků nemocnice.
- Oddělení L4 – spinální jednotka dodalo 5 dotazníků, tudíž nebylo samostatně zpracováno. Do celkových výsledků ale započítáno bylo.

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků:
 - Rok 2009: 329

Vážení dat

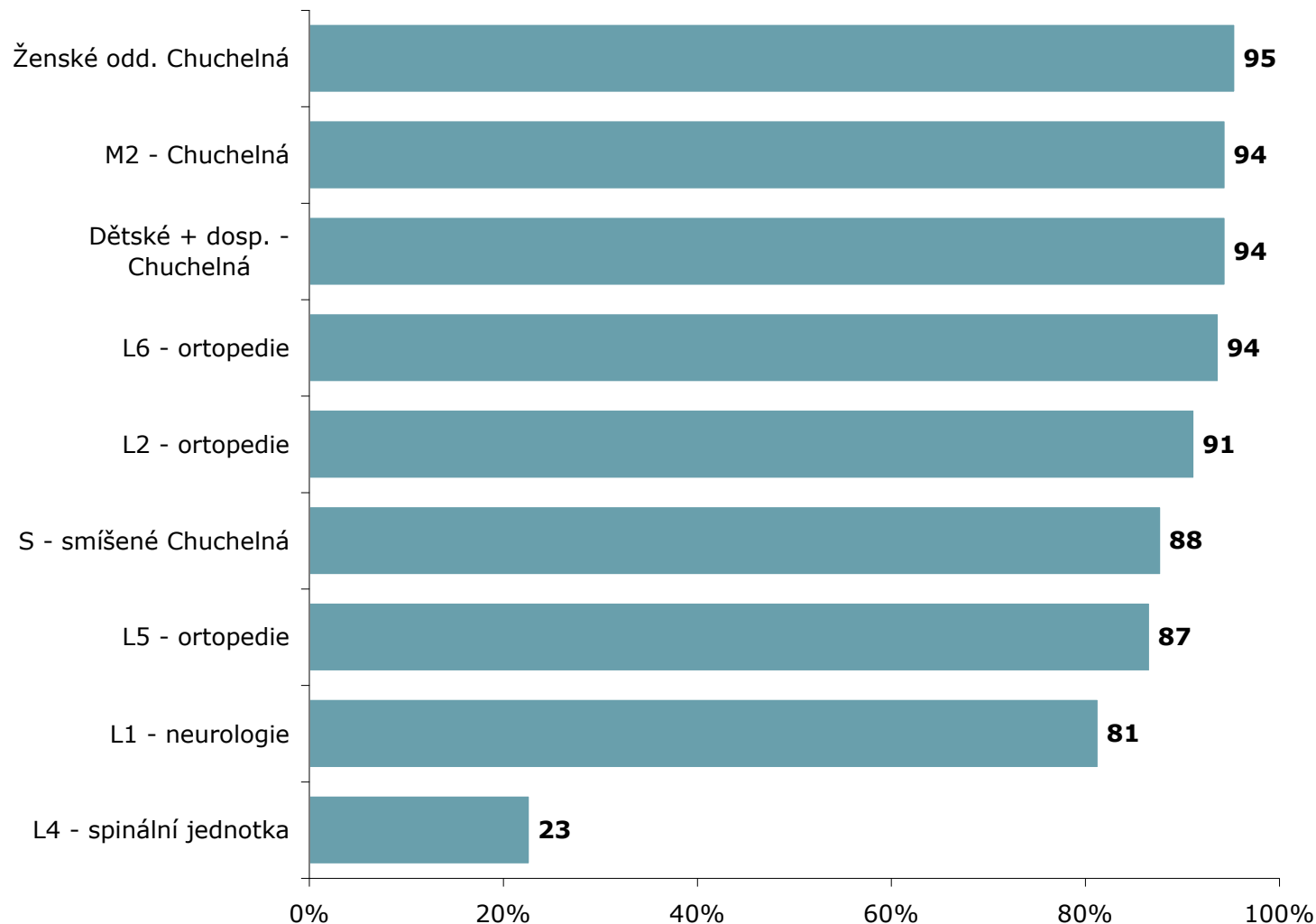
- Sebraná data za nemocnici byla převážena na skutečný počet pacientů v rámci jednotlivých lůžkových oddělení nemocnice. V datovém souboru se rozsah vah v roce 2008 pohybuje mezi 0,7 – 1,3 což indikuje velmi dobrou shodu sebraných dat a celého souboru pacientů.



Návratnost

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=329

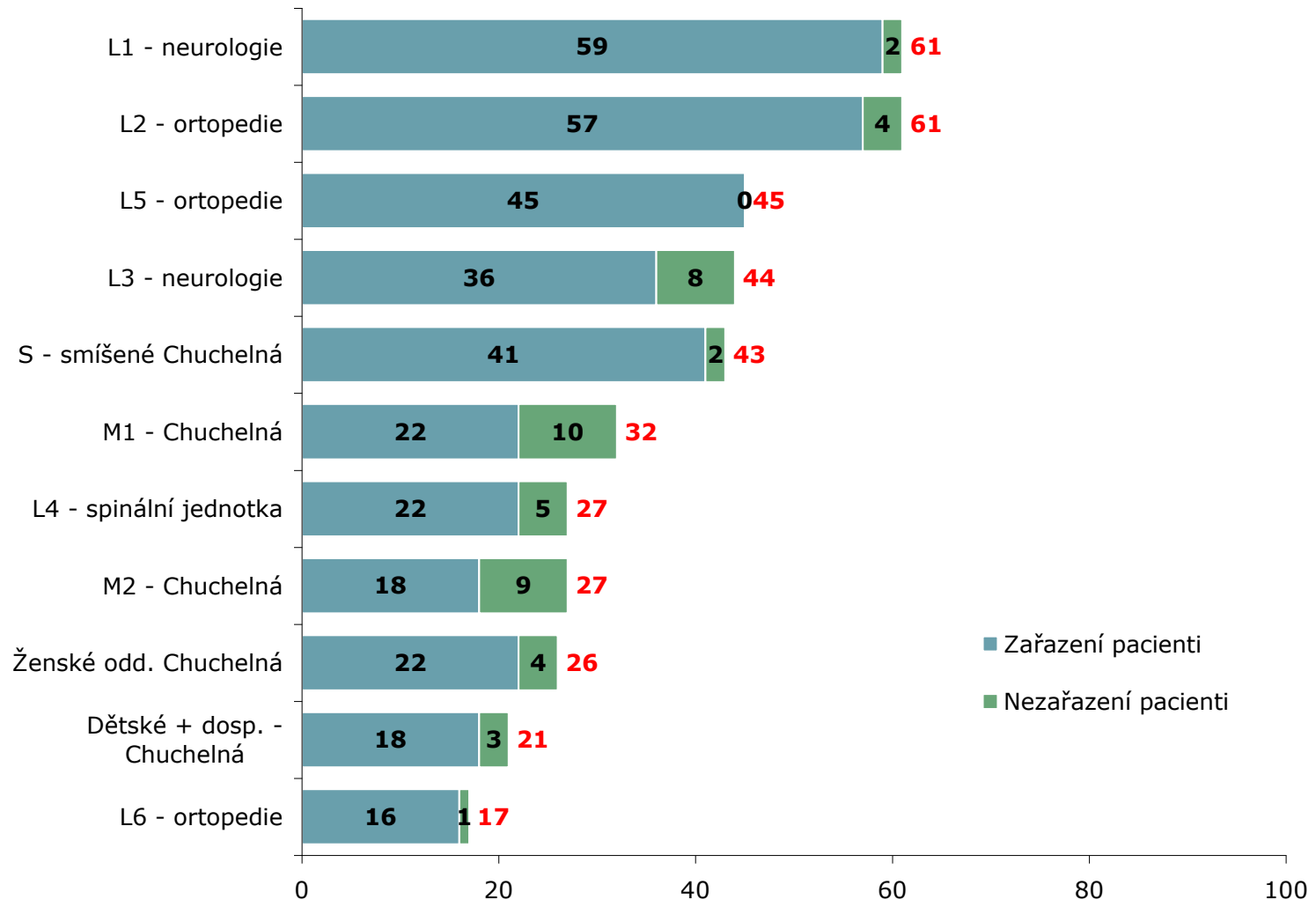


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Počet hospitalizovaných pacientů

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

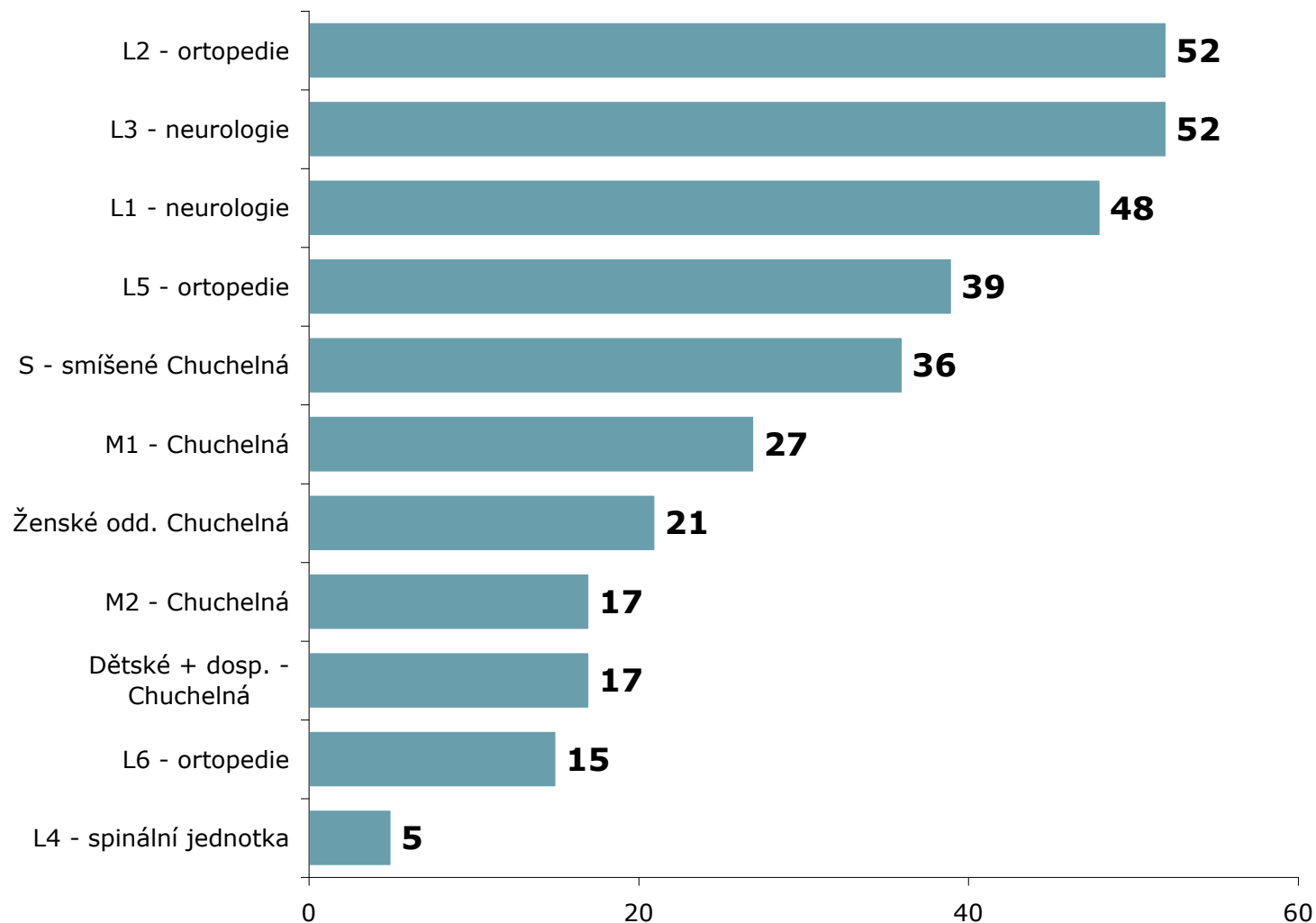


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Počet získaných odpovědí

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=329

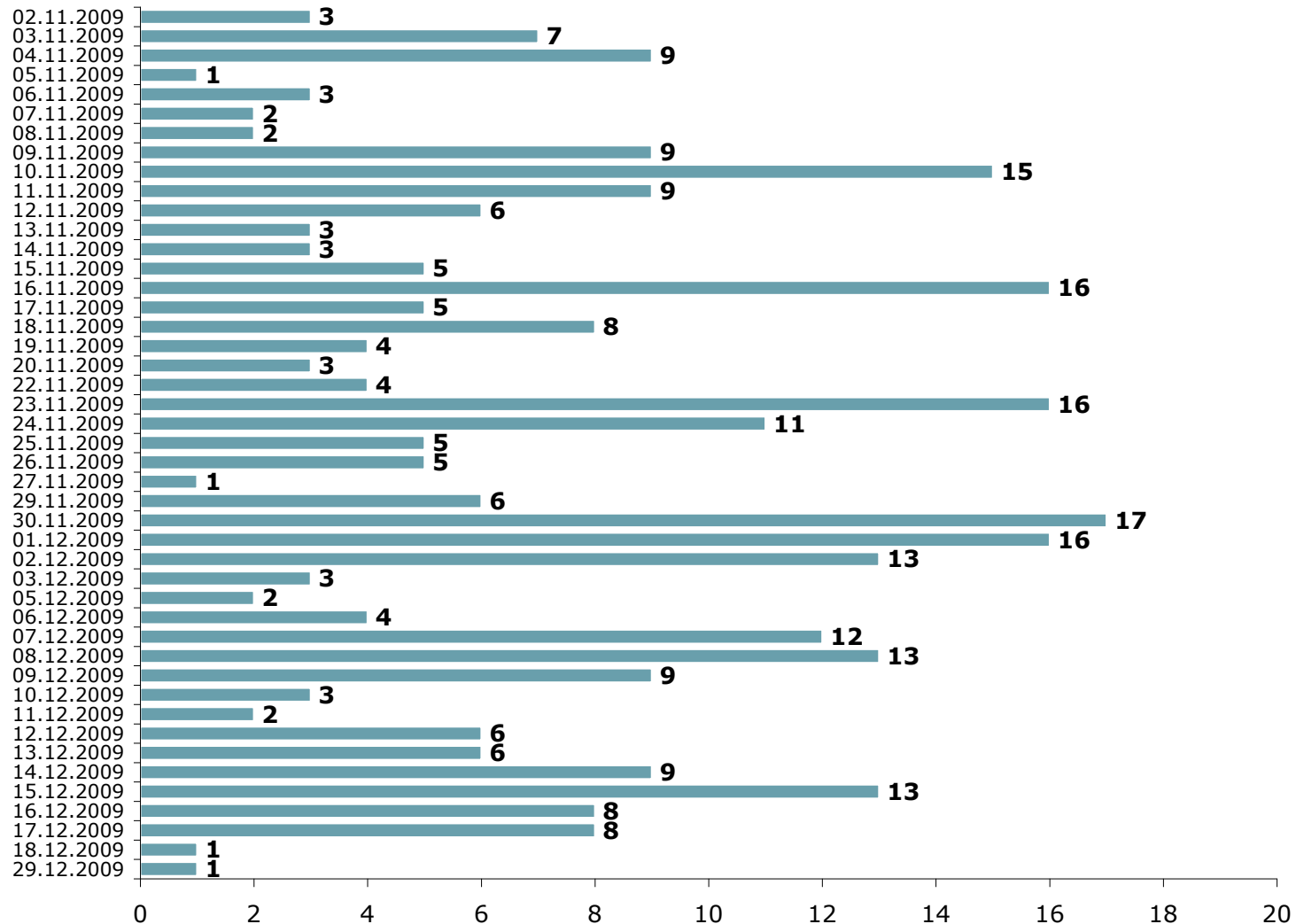


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Průběh sběru dat

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=329

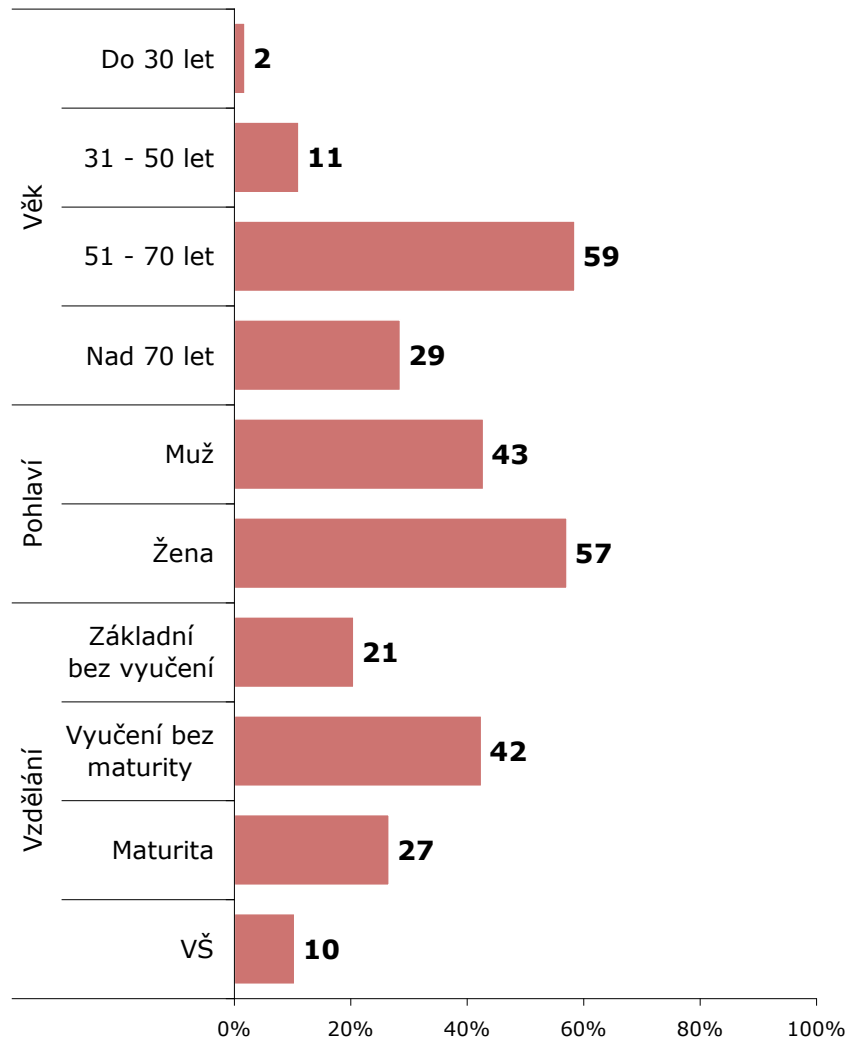


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Struktura vzorku pacientů

Demografická struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=329



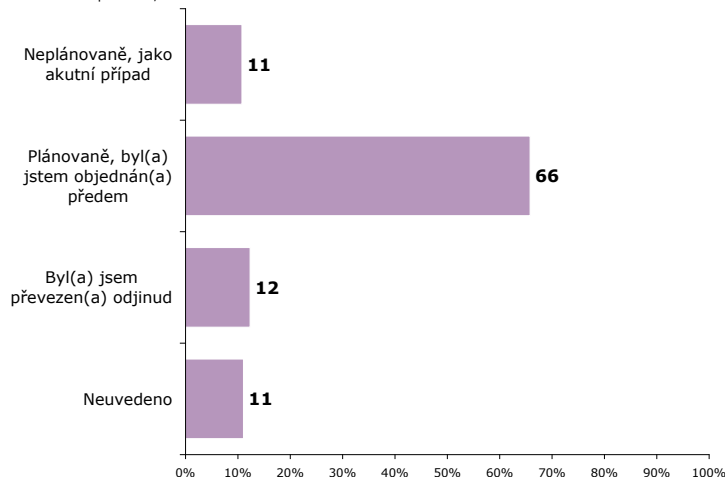
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

- V souboru pacientů je 43 % mužů a 57 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 51 let (88 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří 2 % vzorku.

Přijetí do nemocnice

Byl/a jste v této nemocnici, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?

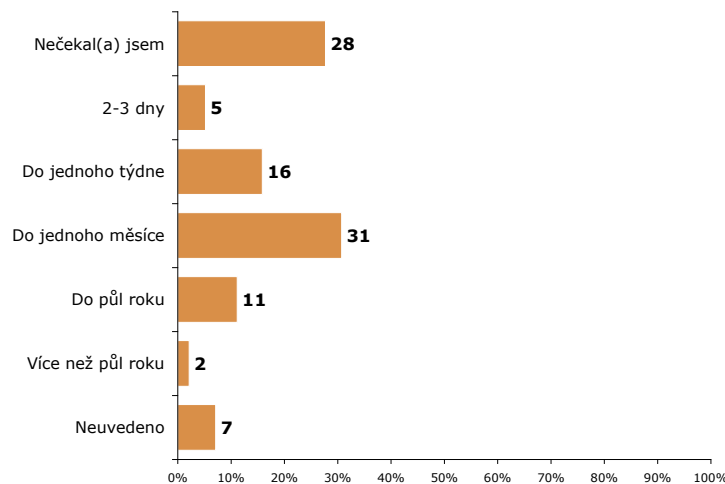
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=329



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=217

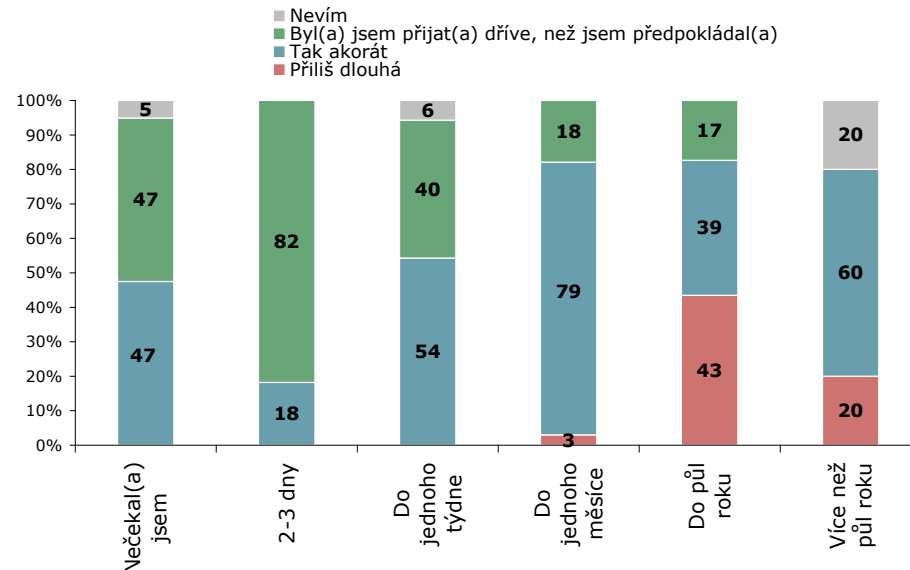


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

- Plánovaně bylo do RÚ Hrabyně přijato 66 % pacientů.
- Přijetí do nemocnice u pacientů s plánovaným příjmem probíhá v převážné většině do měsíce.
- Většina pacientů považuje dobu čekání na přijetí do nemocnice za adekvátní vzhledem ke svému zdravotnímu stavu.

Hodnocení zdravotního stavu vzhledem k čekací době na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=217



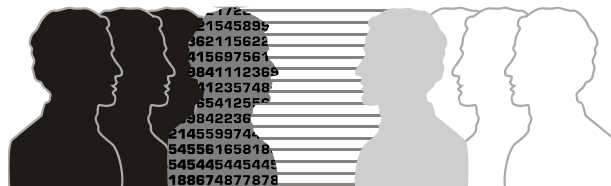
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

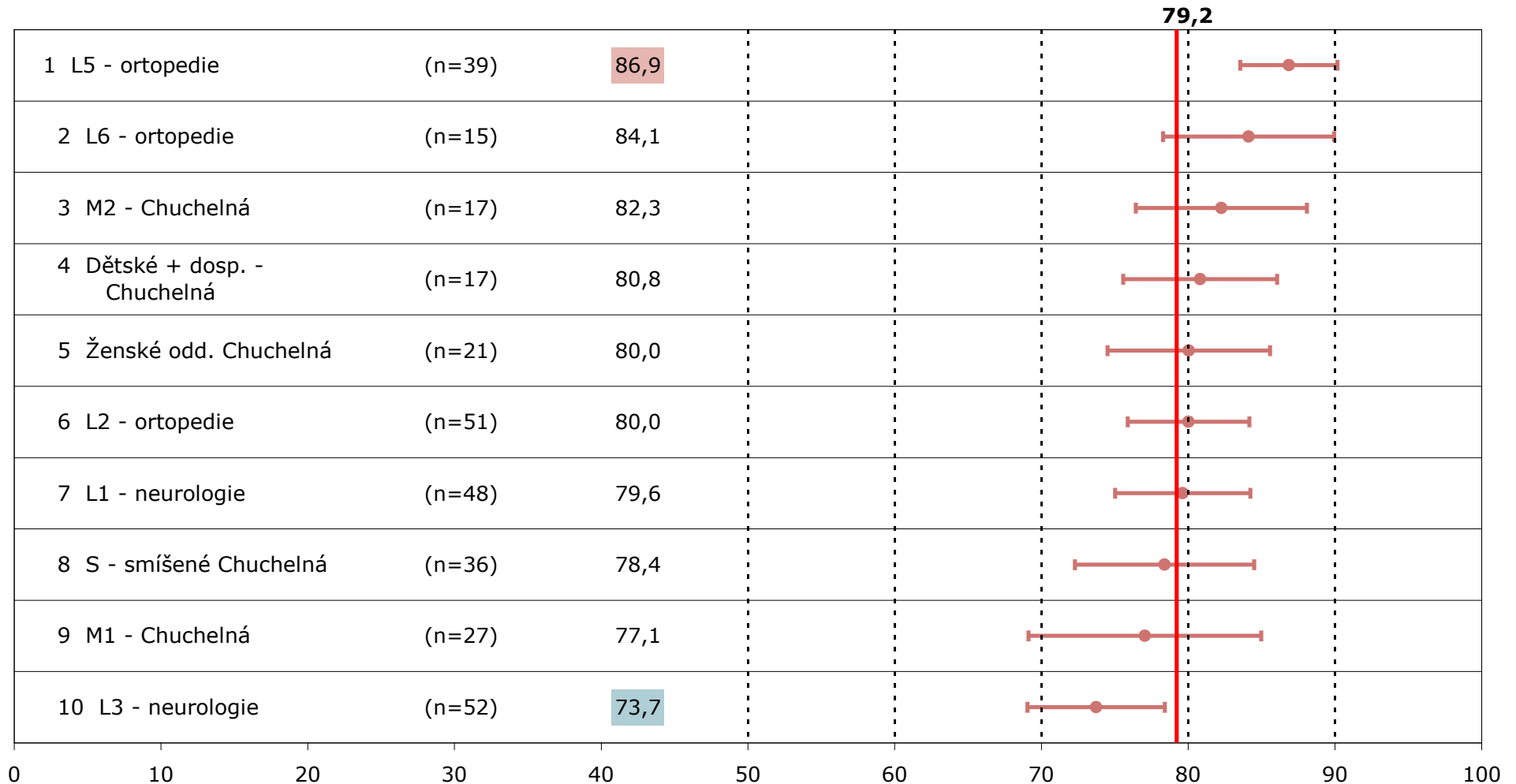
Poznámka:

Pro zachycení dynamiky vývoje spokojenosti v období od předcházejícího měření jsou v grafech uvedeny (modře) i výsledky z roku 2008.

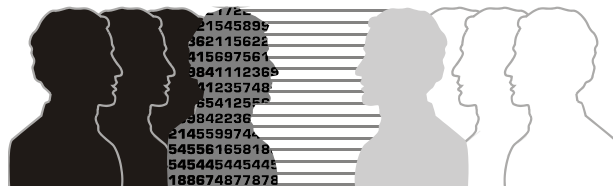
Souhrnná spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

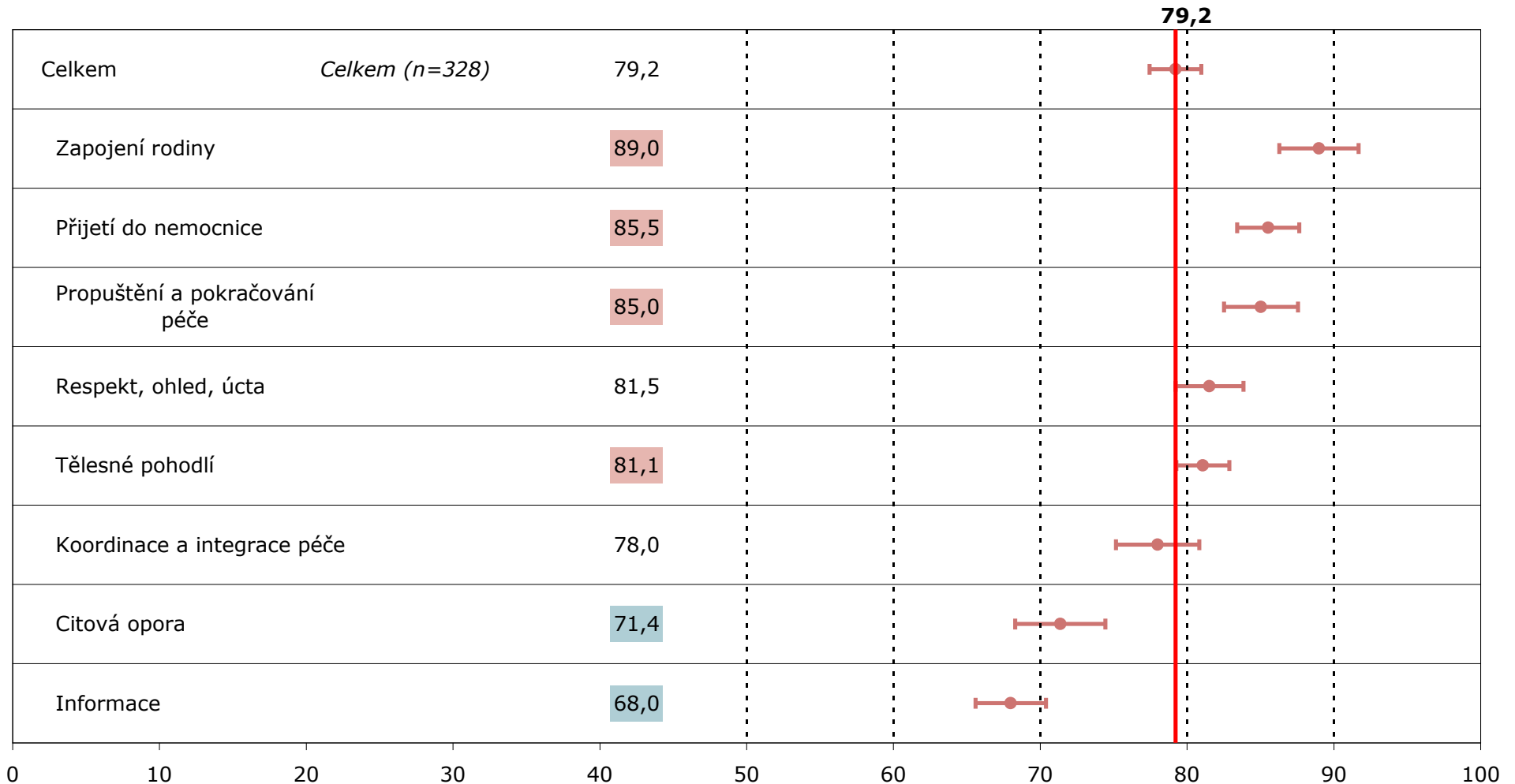


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Souhrnná spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

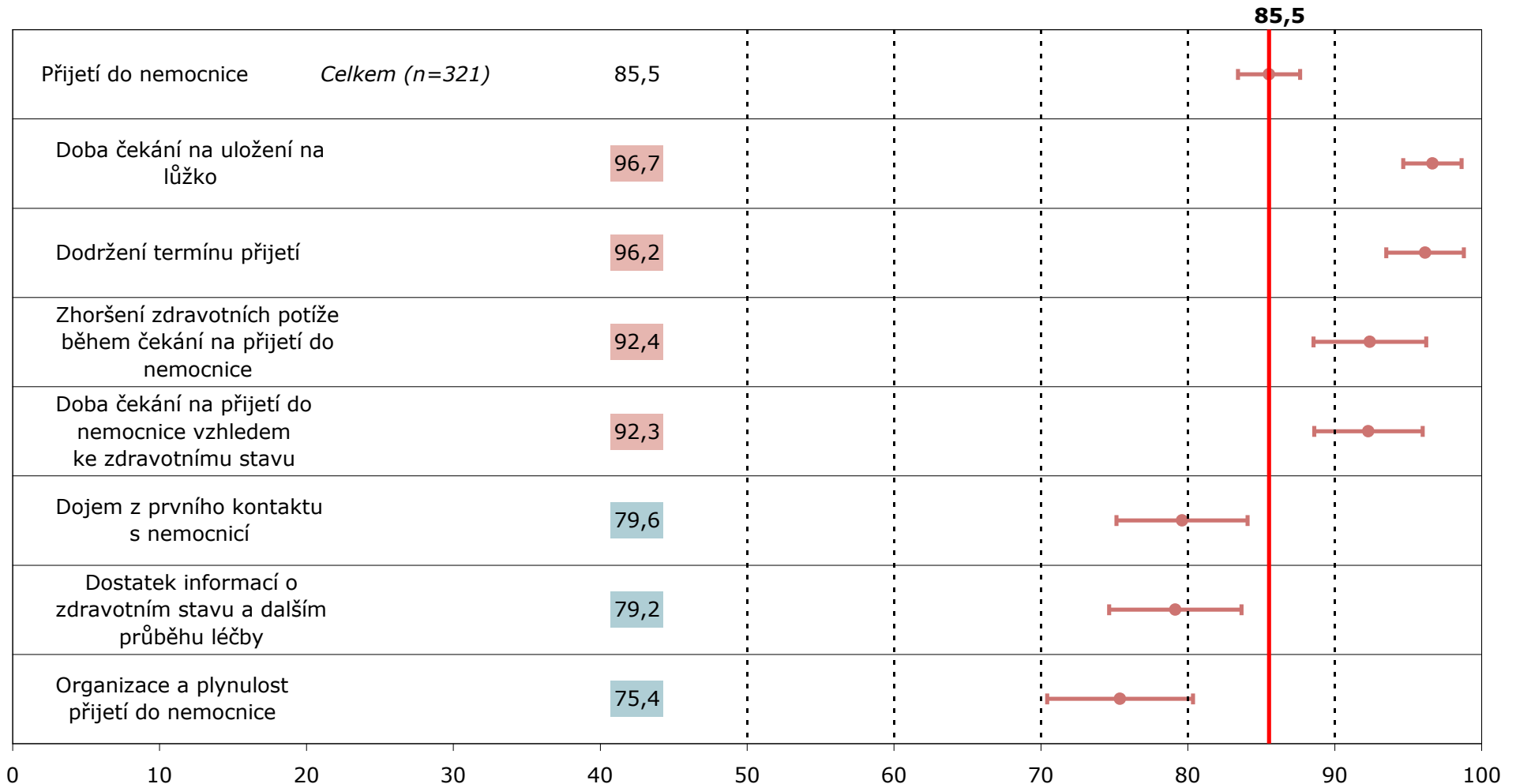


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Přijetí do nemocnice

Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

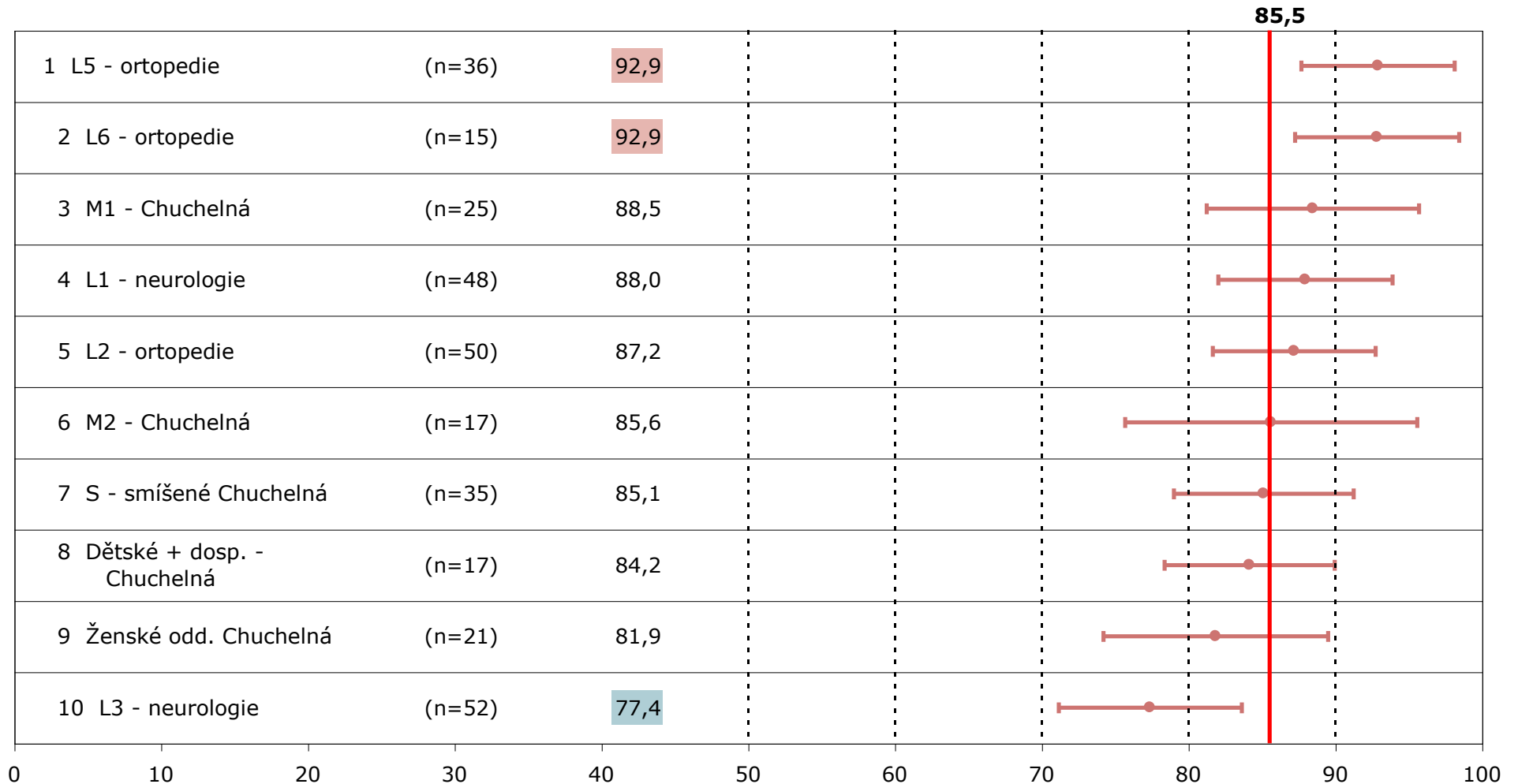


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Přijetí do nemocnice

Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

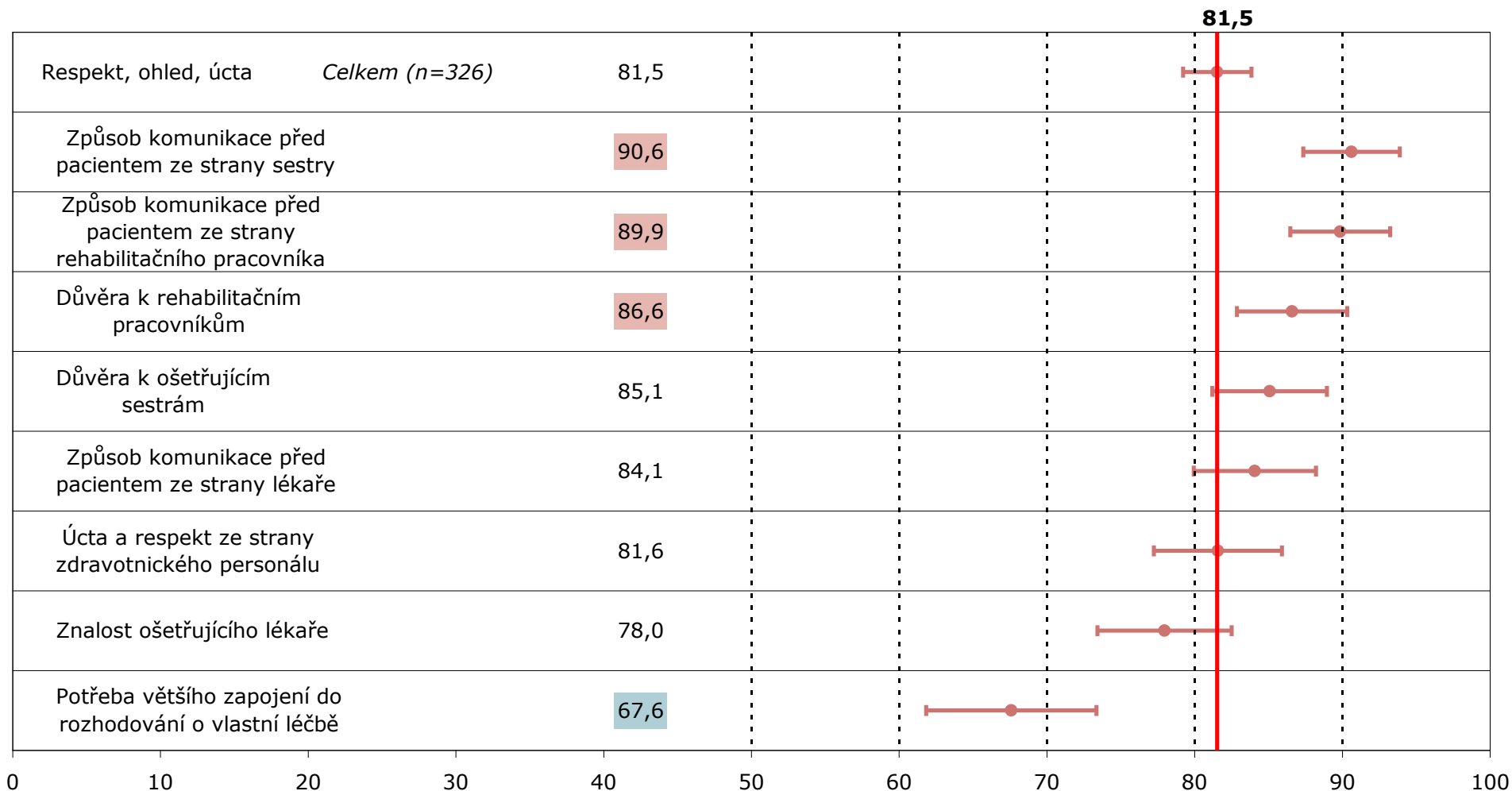


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Respekt, ohled a úcta

Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

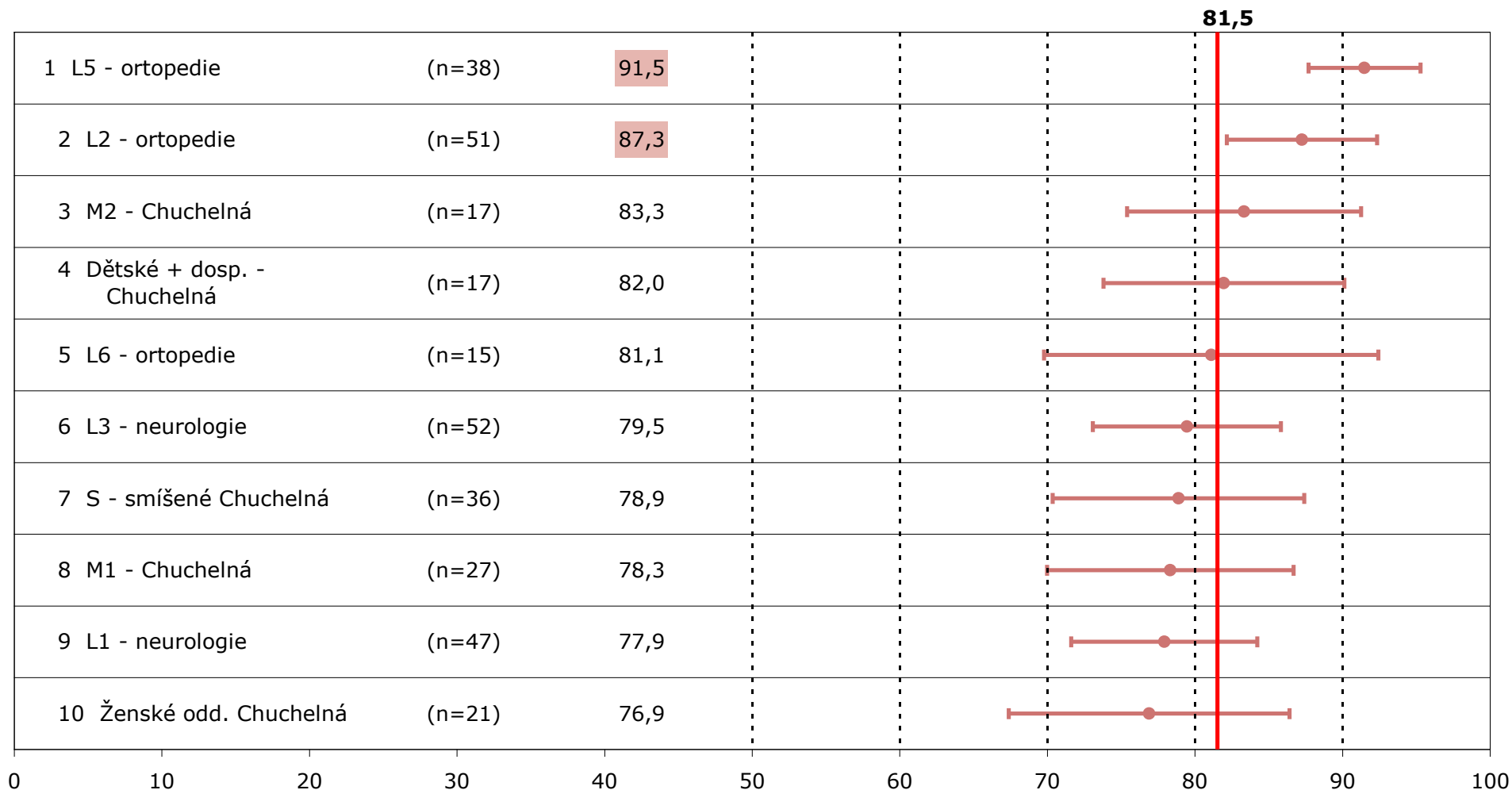


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Respekt, ohled a úcta

Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

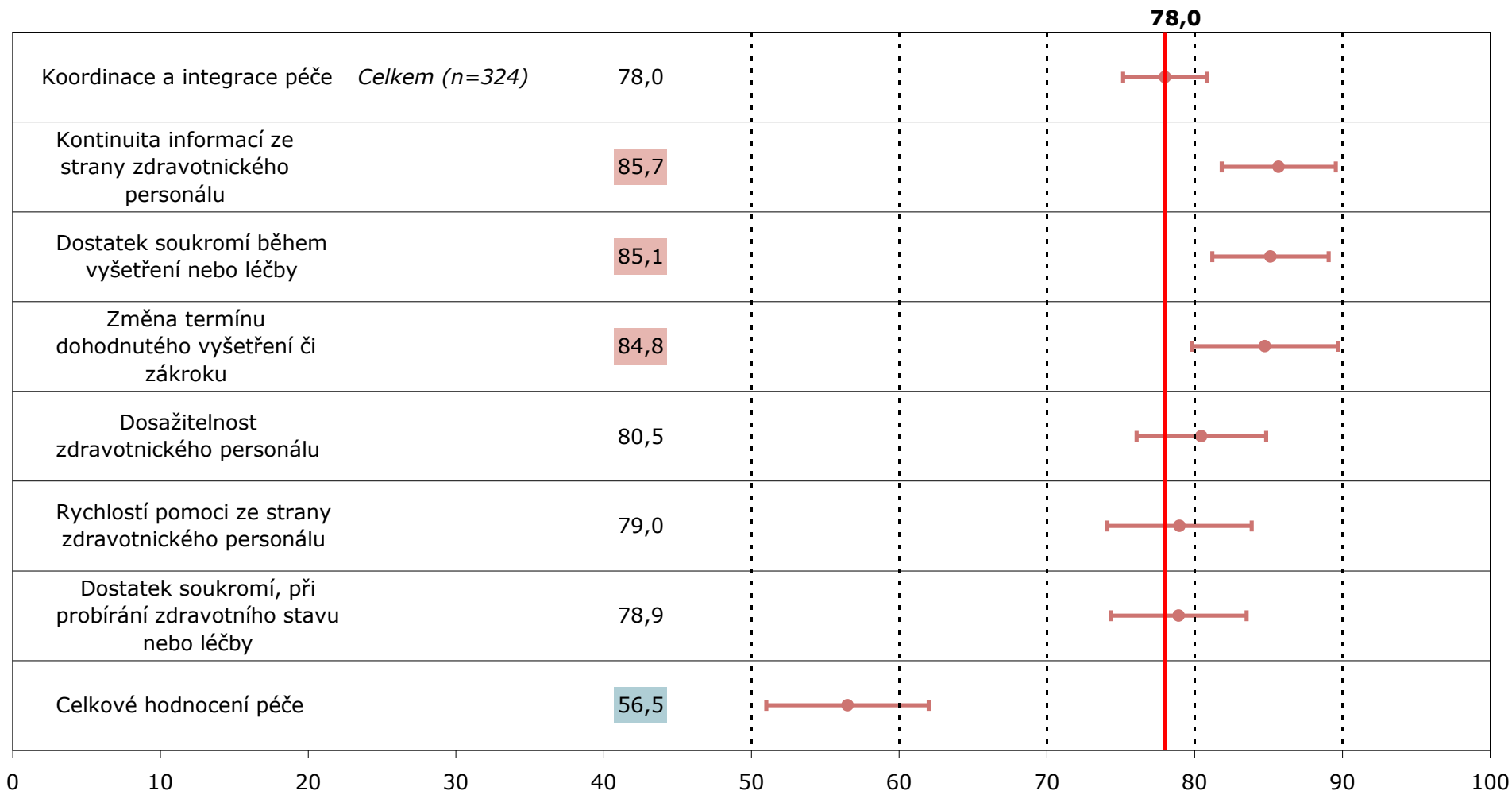


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Koordinace a integrace péče

Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

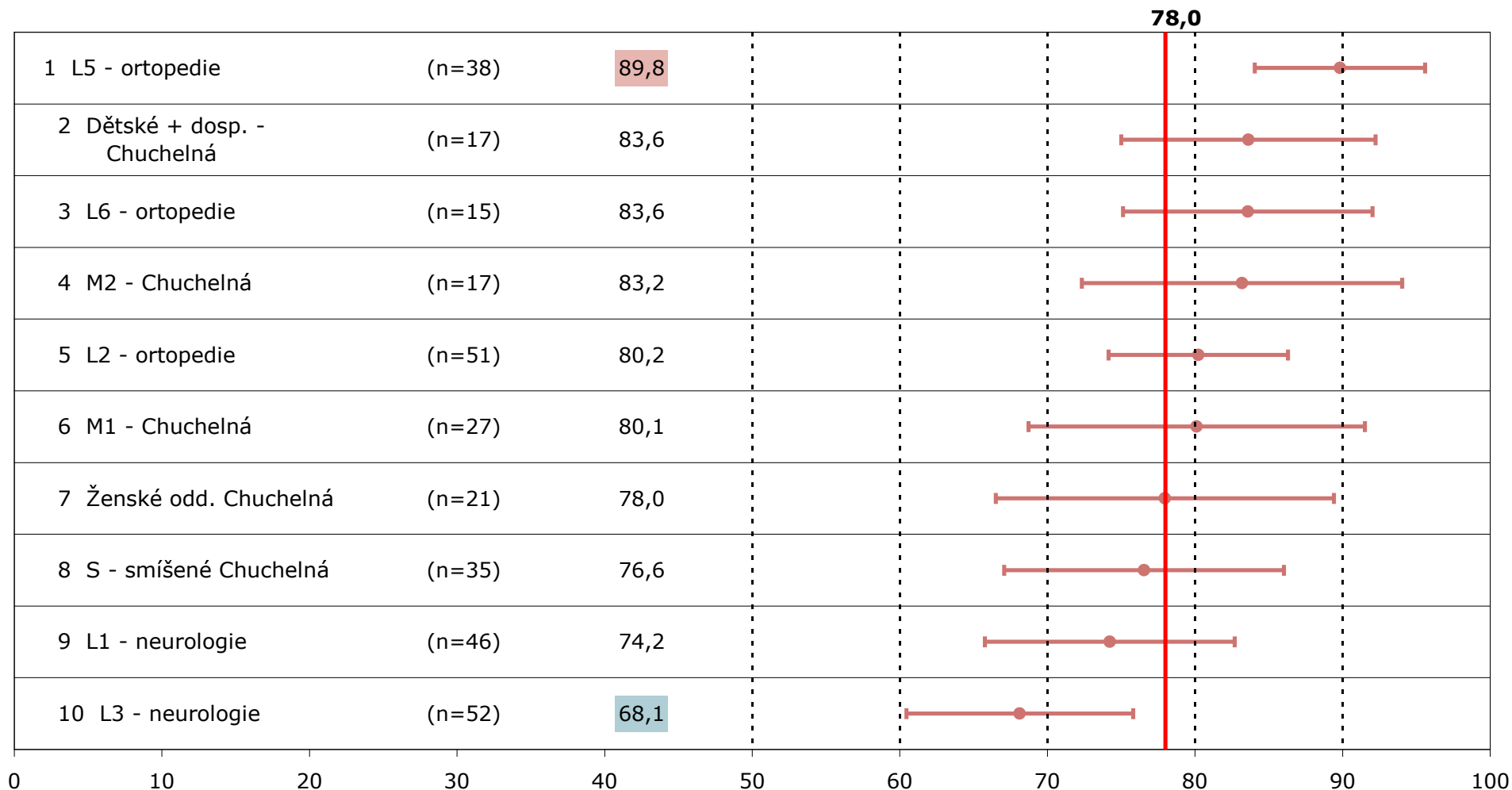


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Koordinace a integrace péče

Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

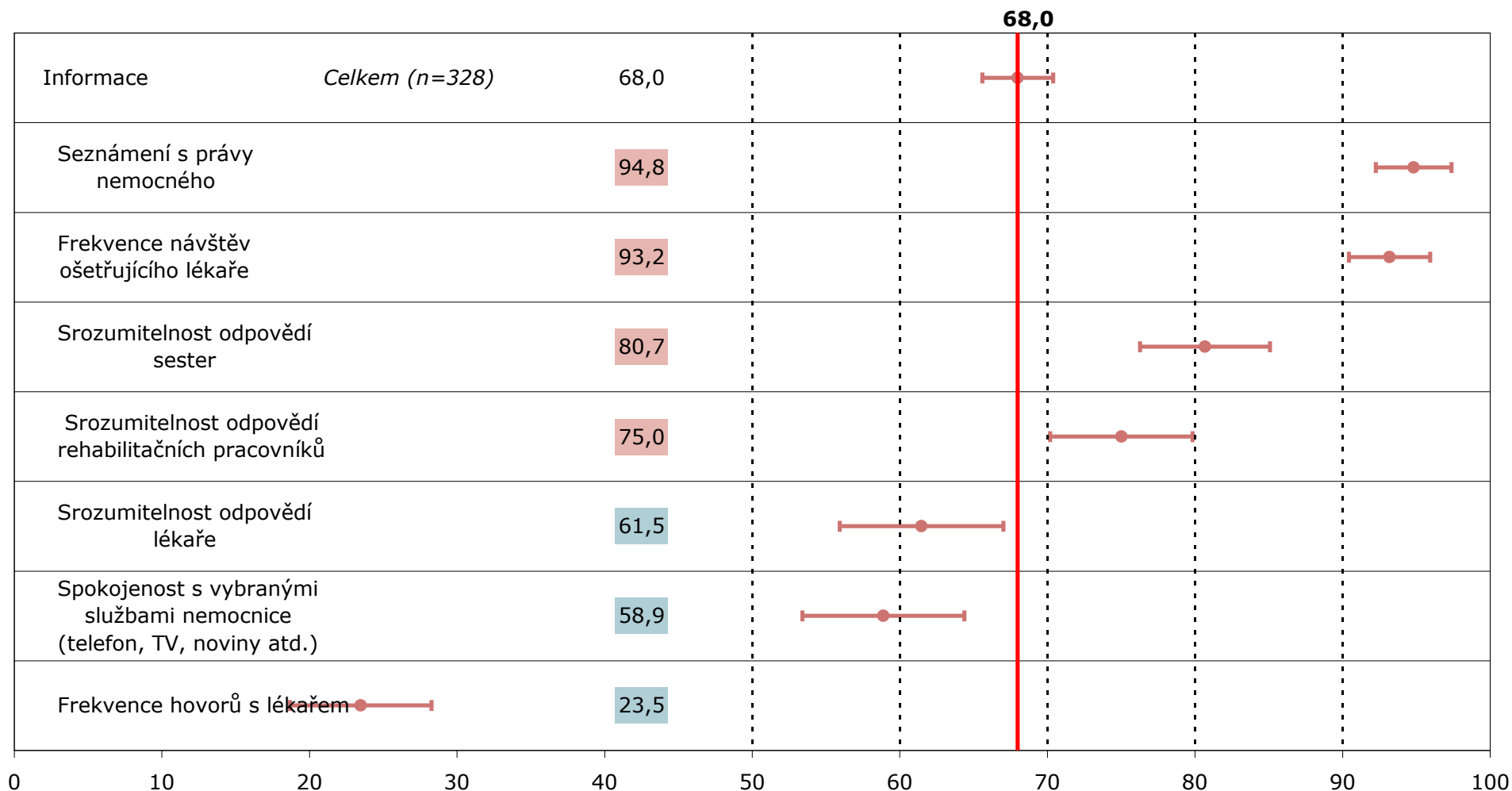


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Informace a komunikace

Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

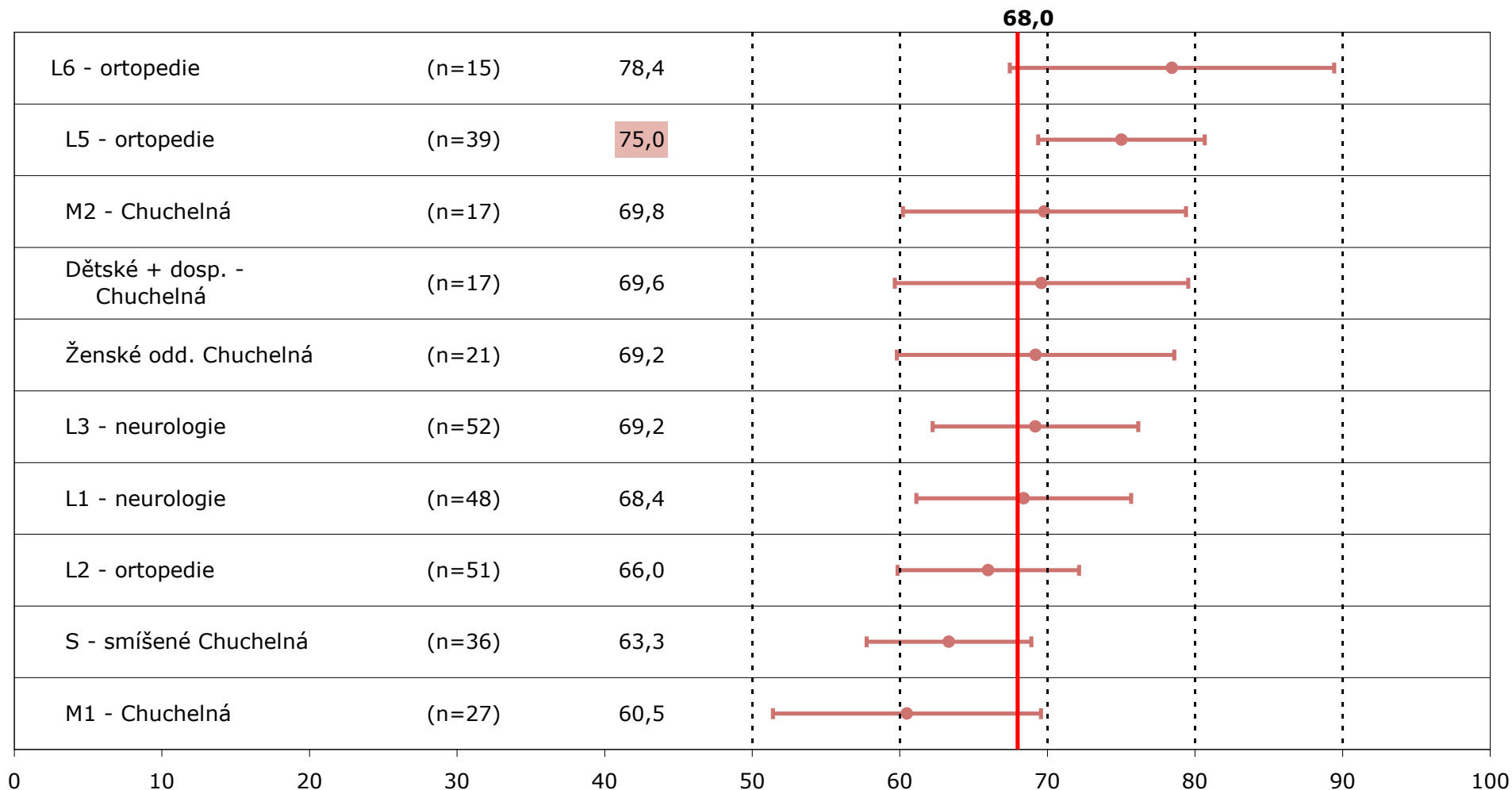


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Informace a komunikace

Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

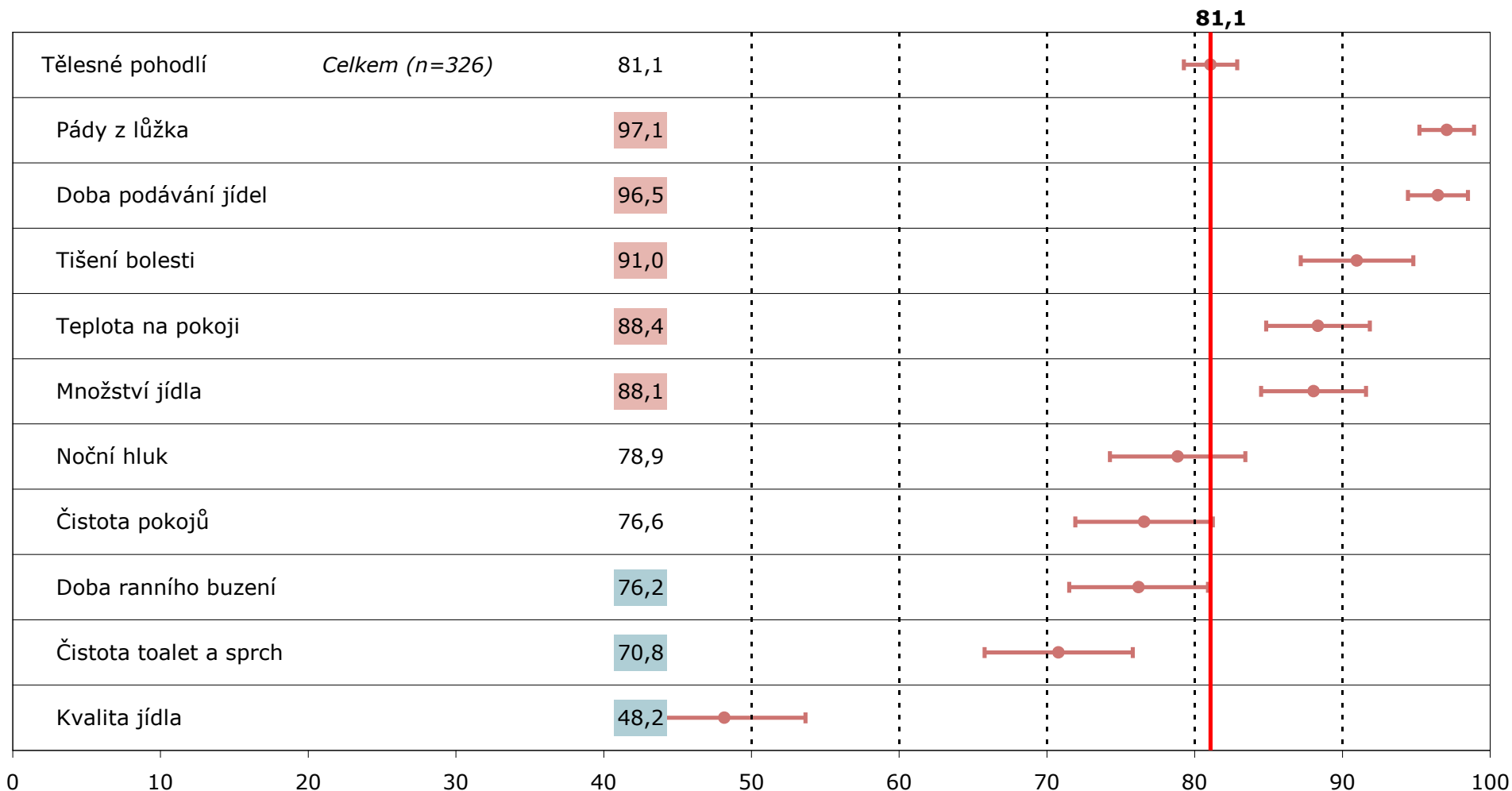


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Tělesné pohodlí

Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

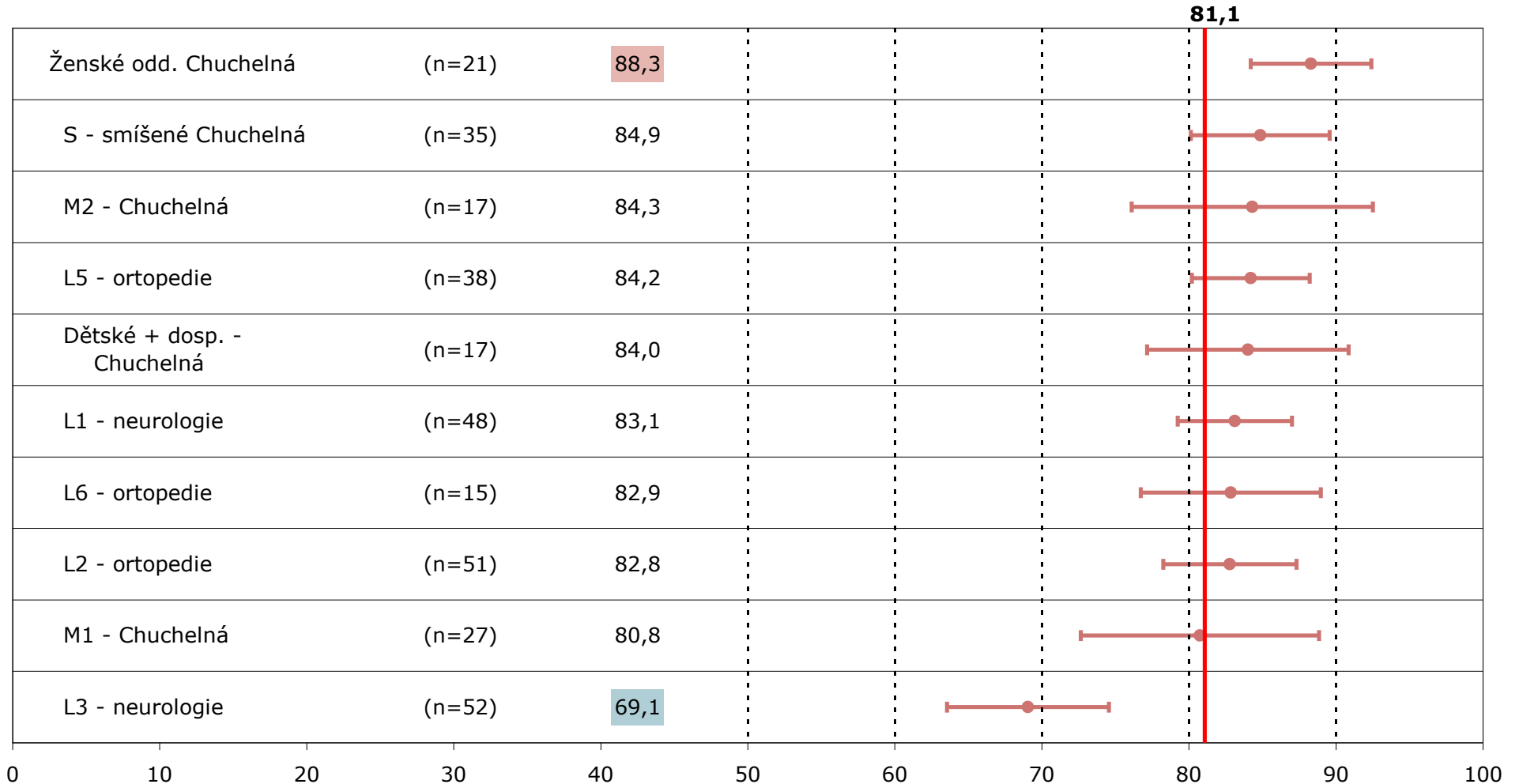


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Tělesné pohodlí

Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

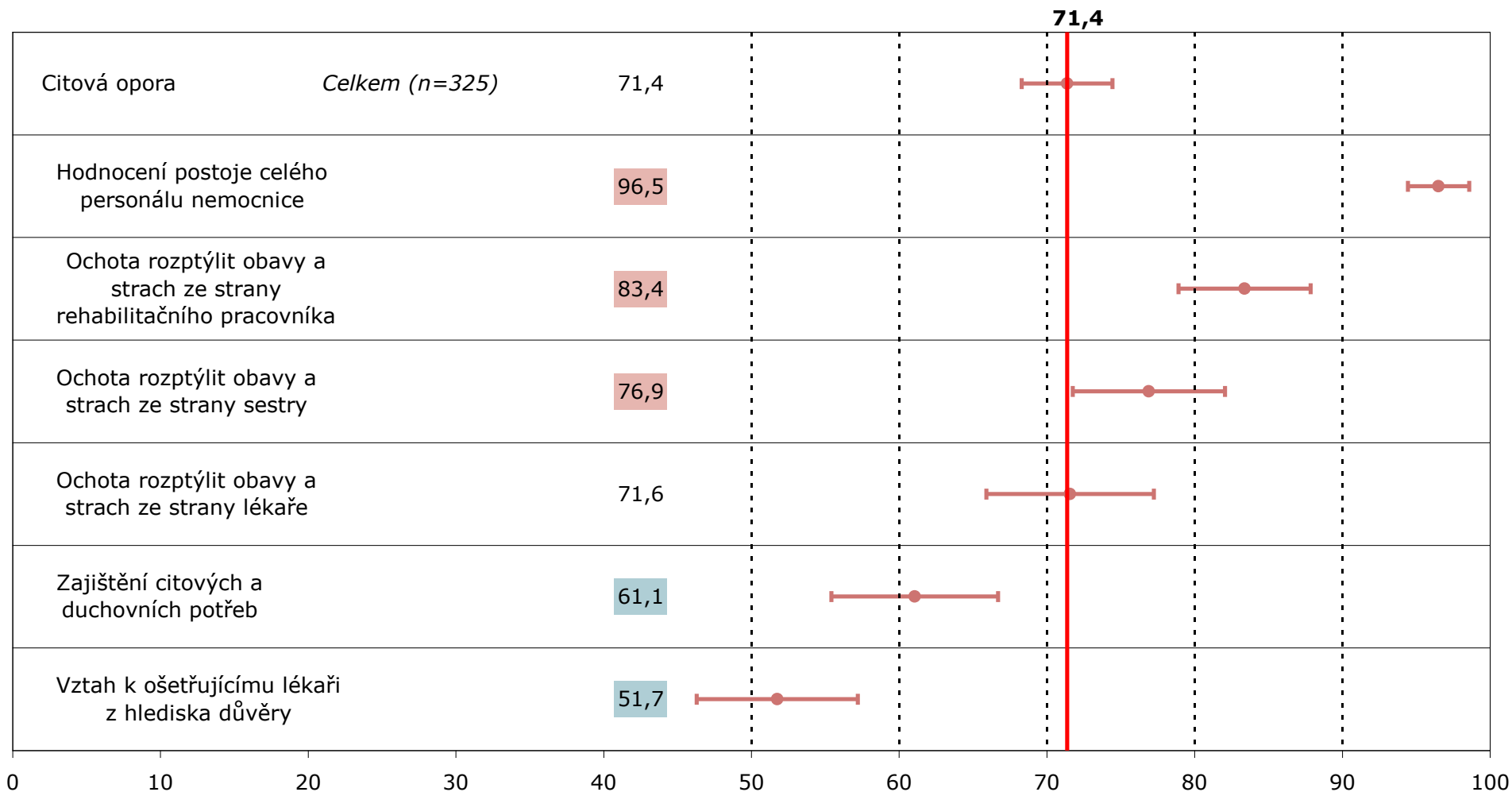


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Citová opora

Citová opora

Základ: Všichni pacienti

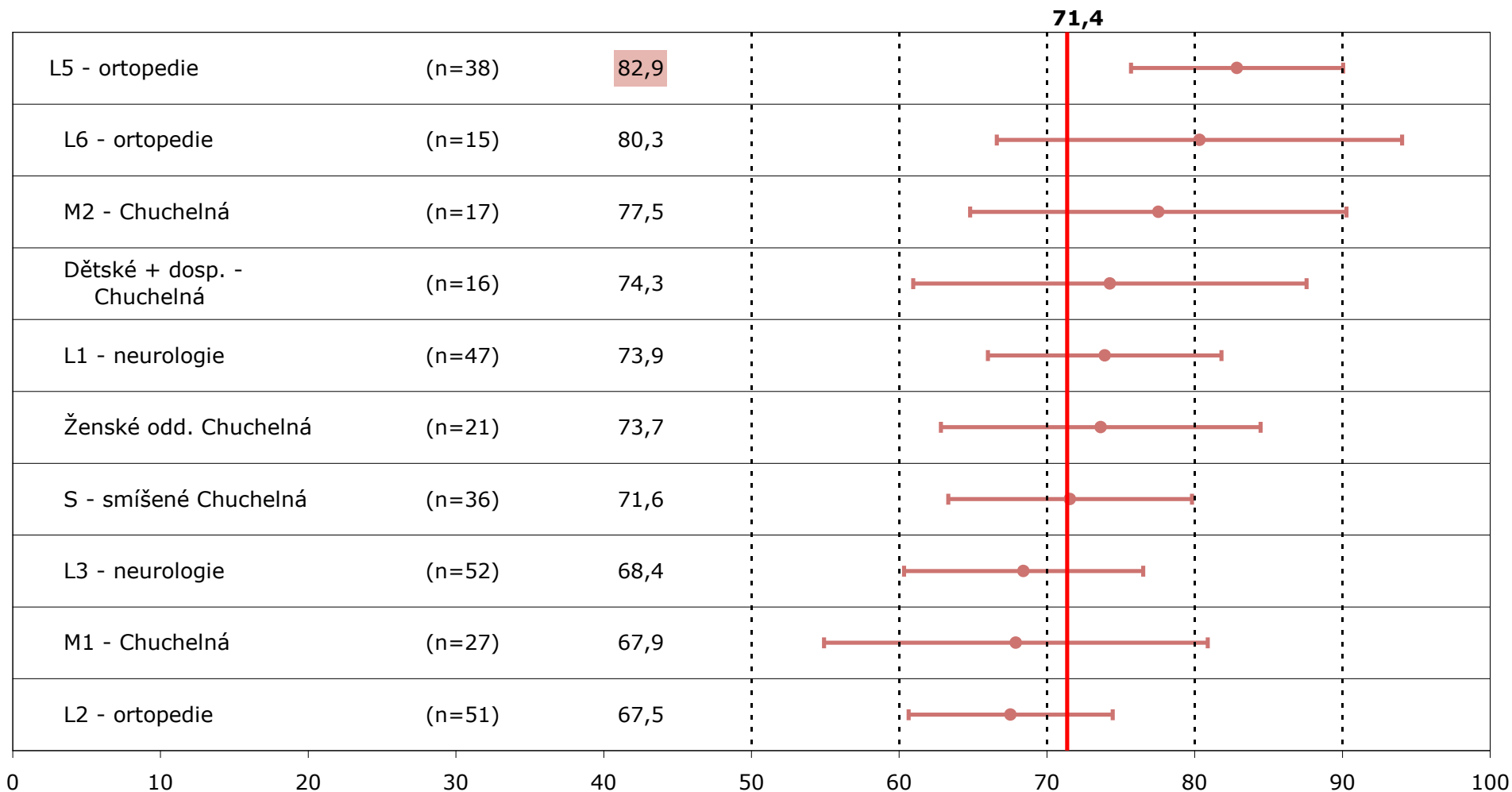


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Citová opora

Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

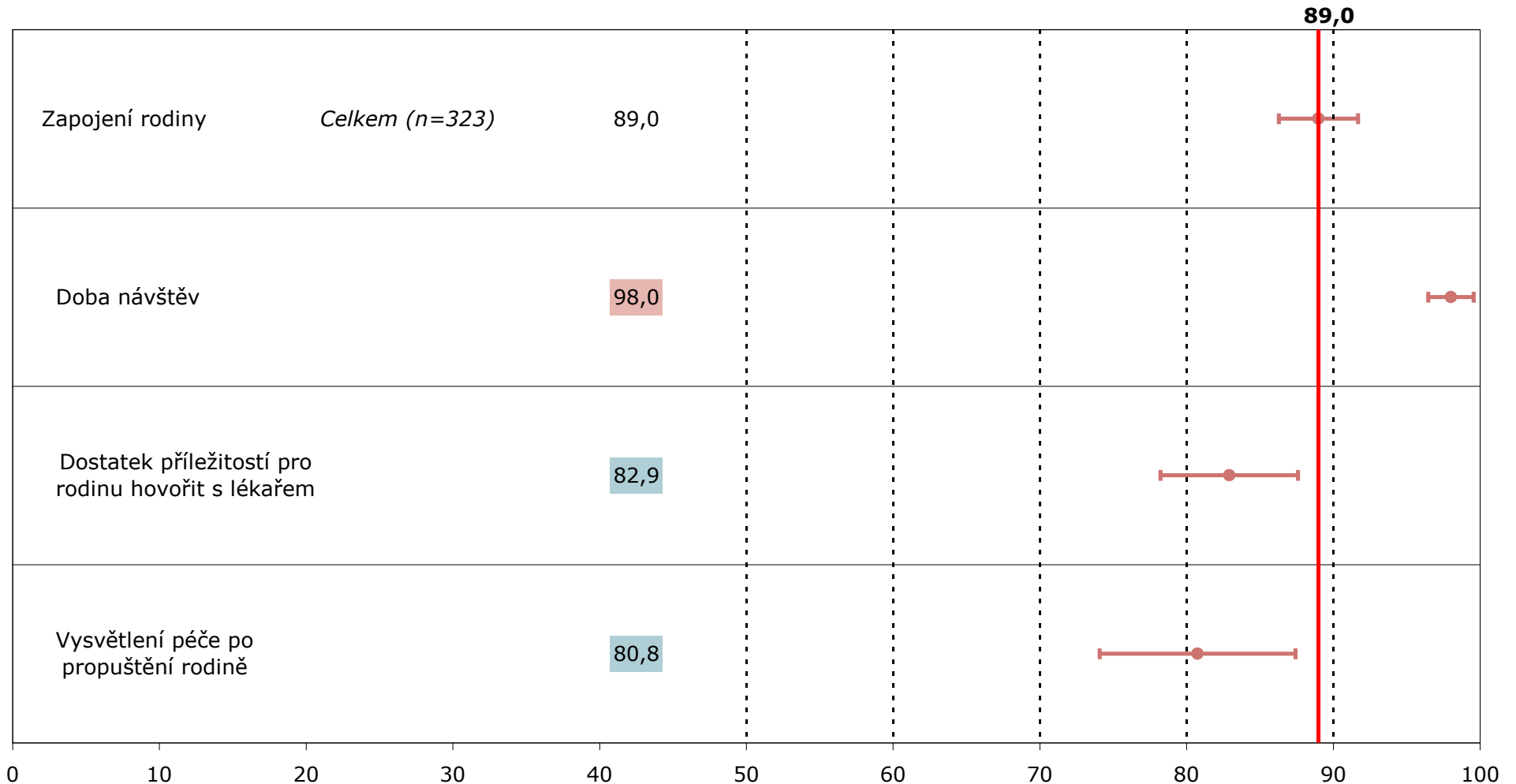


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Zapojení rodiny

Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

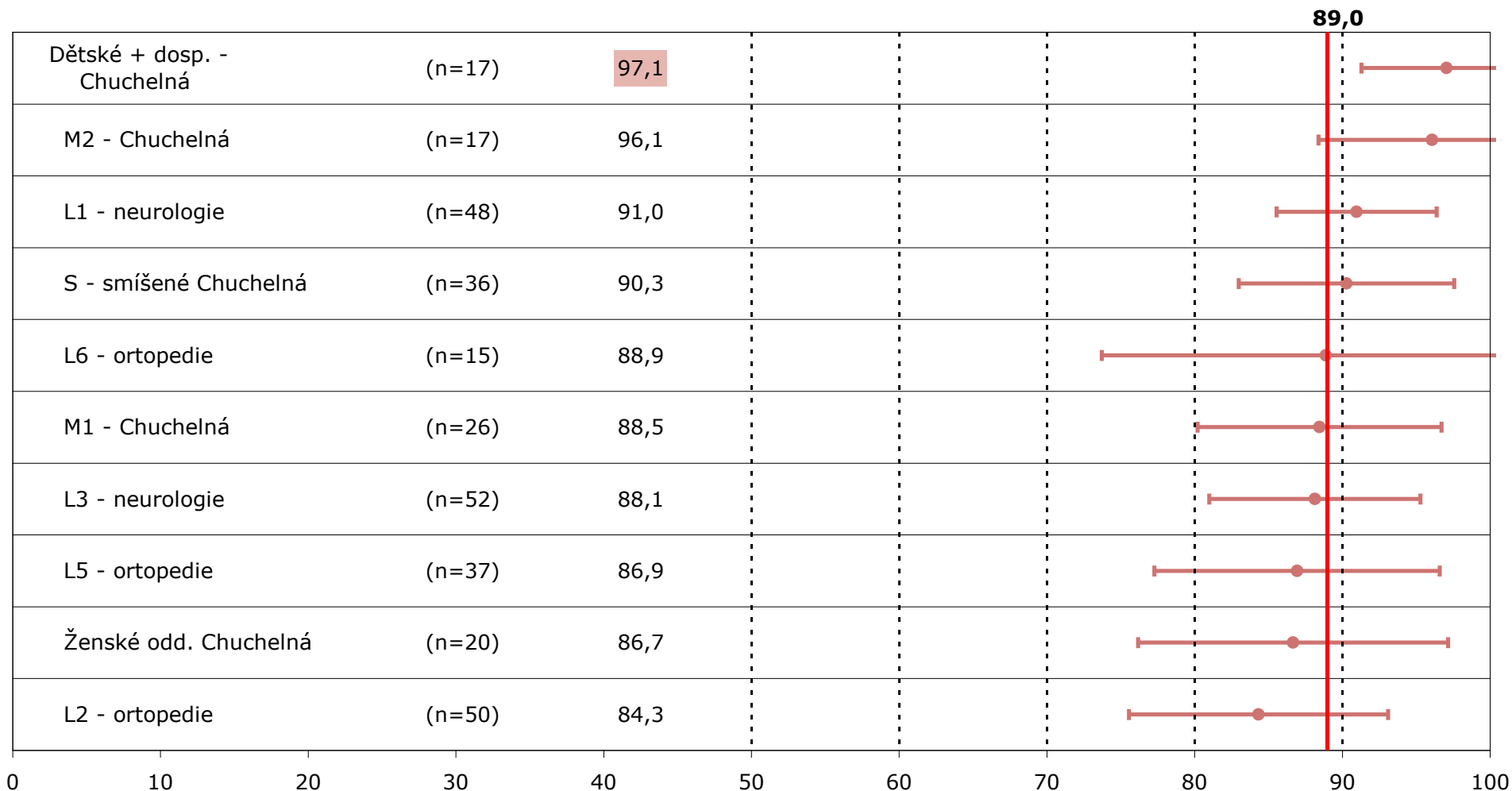


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Zapojení rodiny

Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

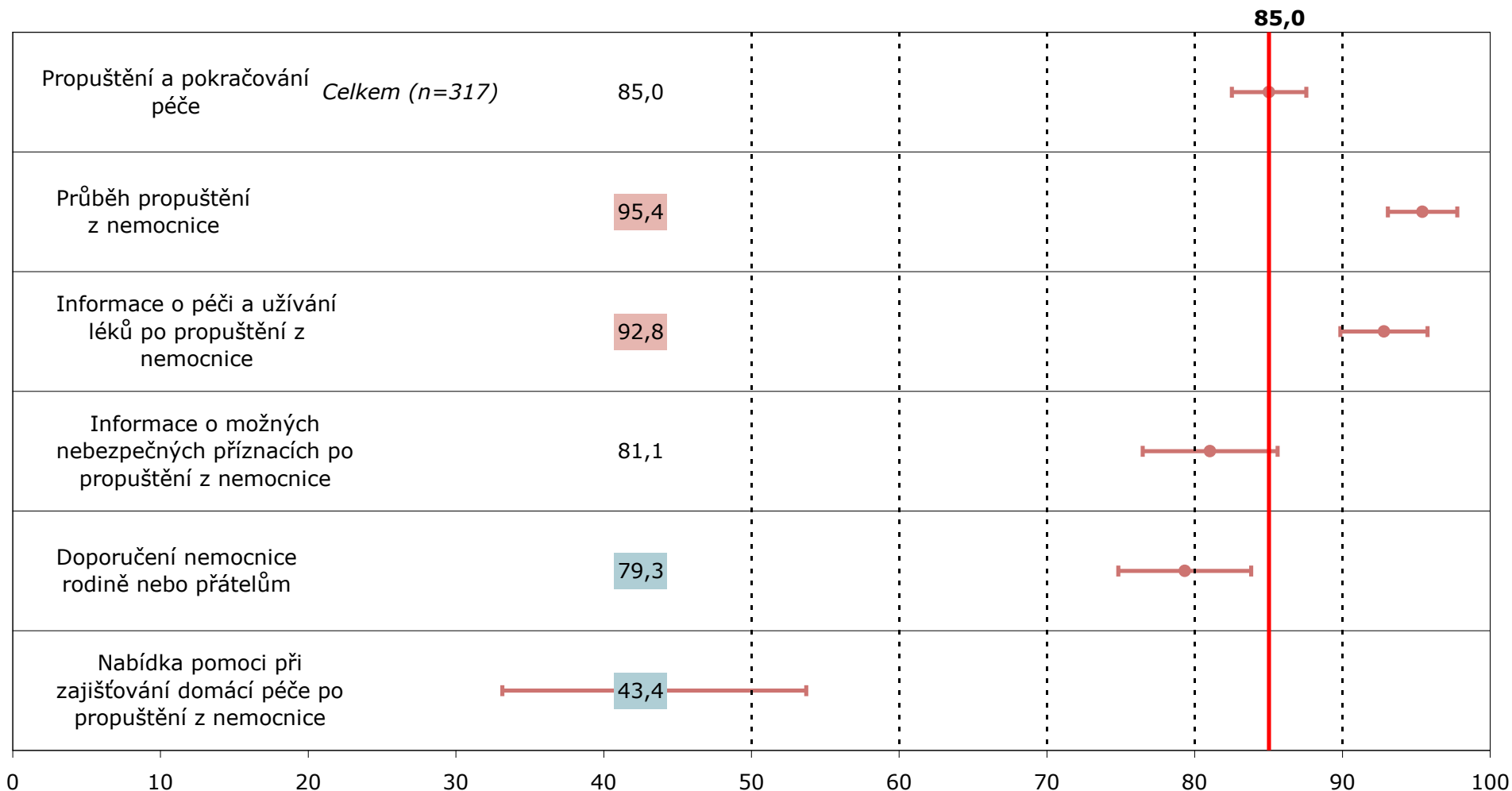


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Propuštění a pokračování péče

Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

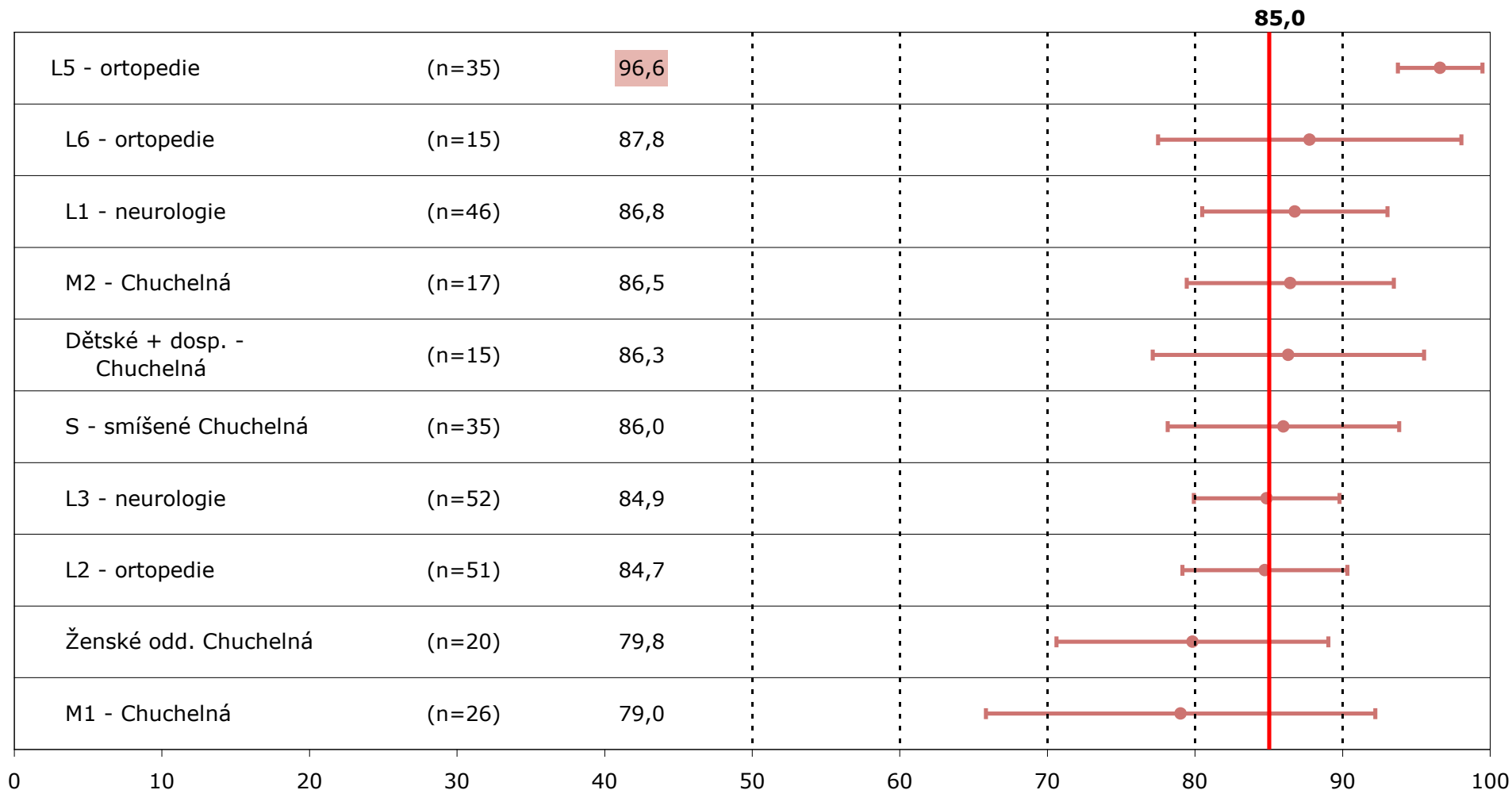


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

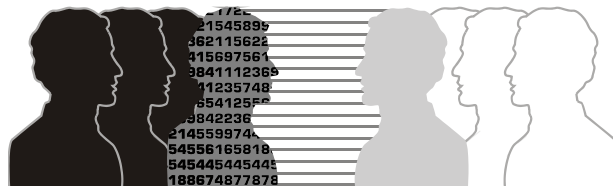
Propuštění a pokračování péče

Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010



SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH ODDĚLENÍCH



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích – porovnání oddělení

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

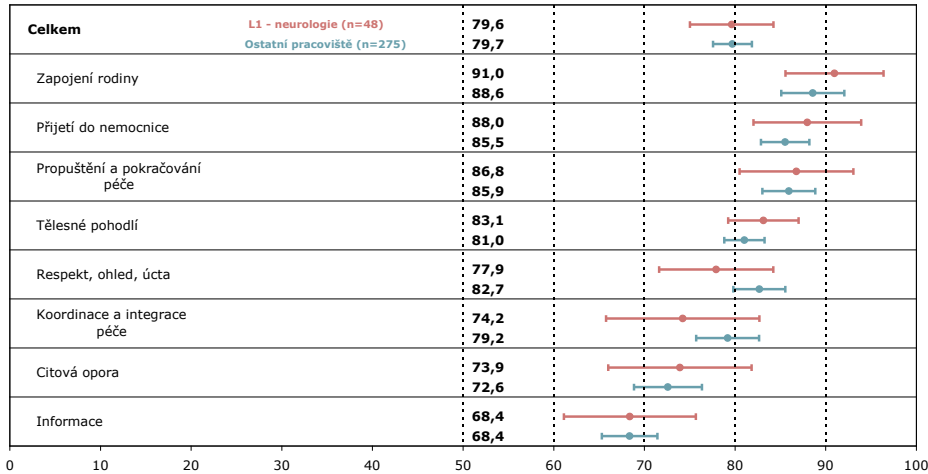
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
L1 - neurologie									
L2 - ortopedie			+						
L3 - neurologie	-	-		-		-			
L5 - ortopedie	+	+	+	+	+		+		+
L6 - ortopedie									
M1 - Chuchelná									
M2 - Chuchelná									
Ženské odd. Chuchelná						+			
Dětské + dosp. - Chuchelná									
S - smíšené Chuchelná									

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Porovnání s ostatními pracovišti

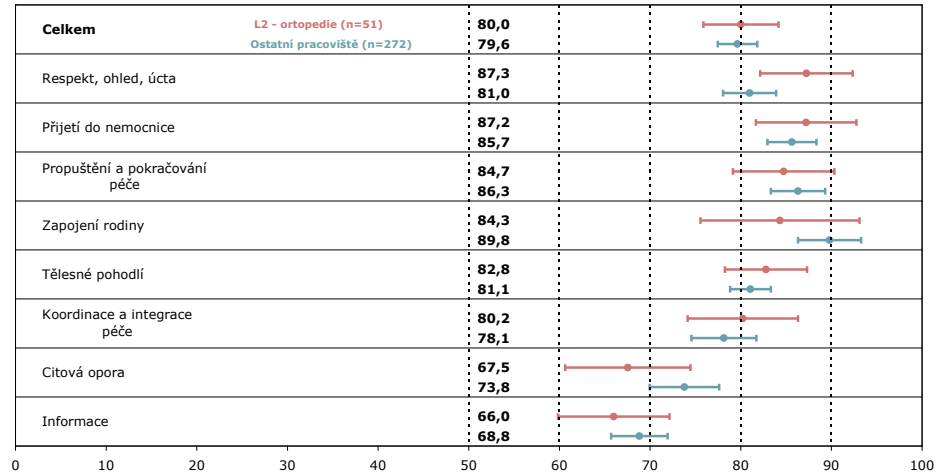
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Porovnání s ostatními pracovišti

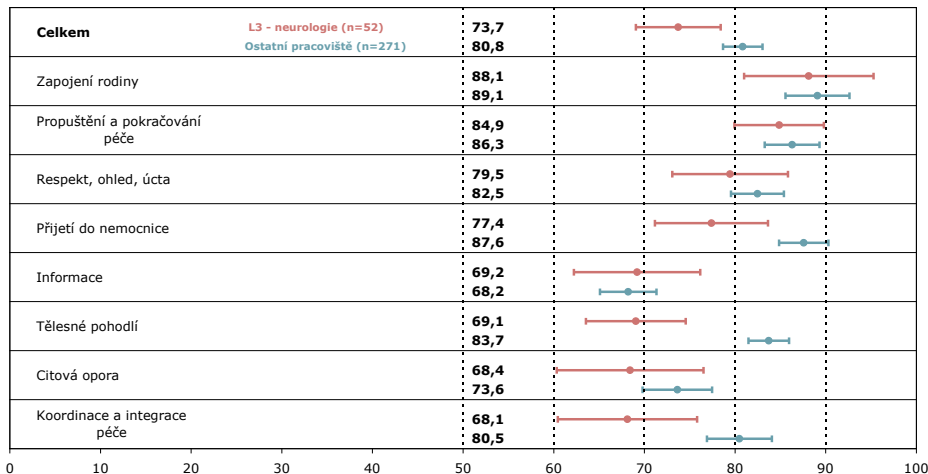
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Porovnání s ostatními pracovišti

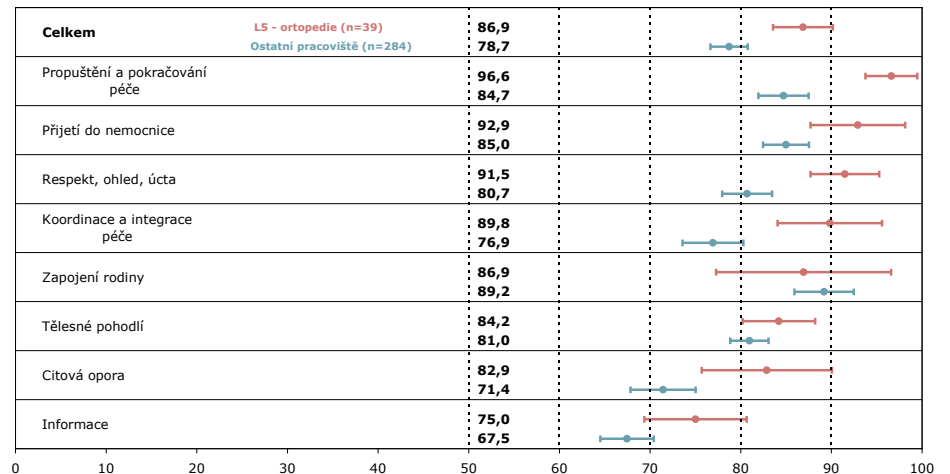
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

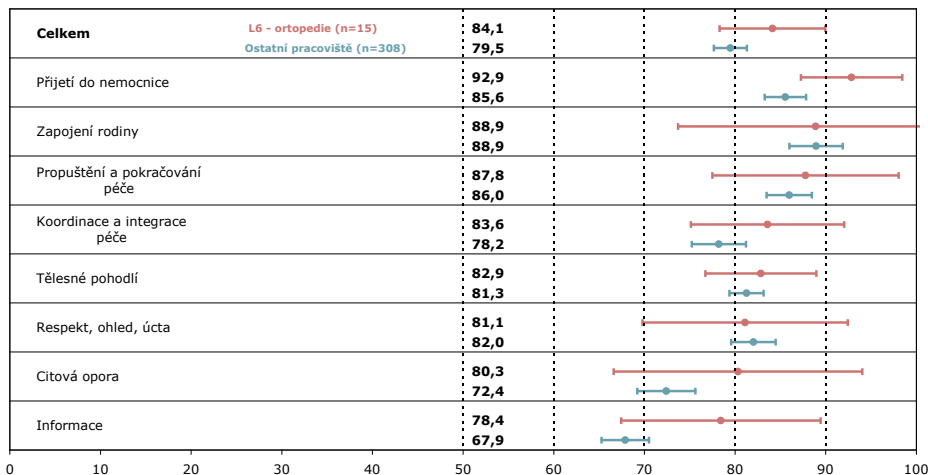


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Porovnání s ostatními pracovišti

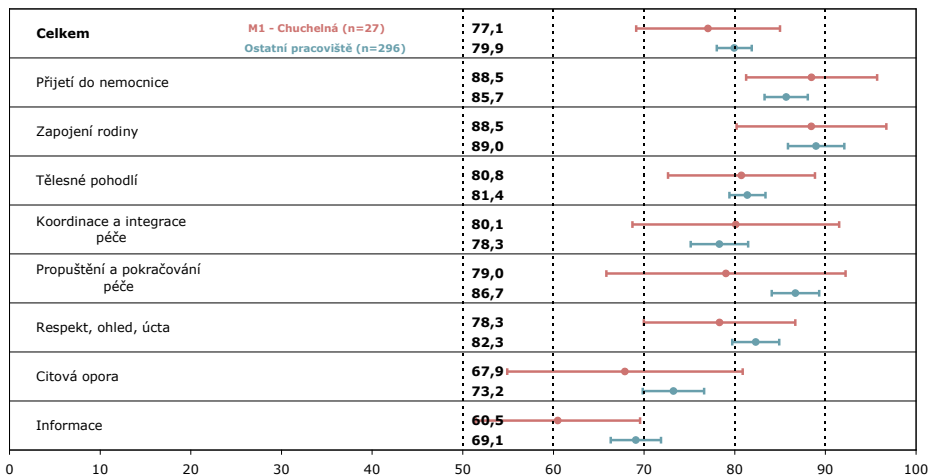
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Porovnání s ostatními pracovišti

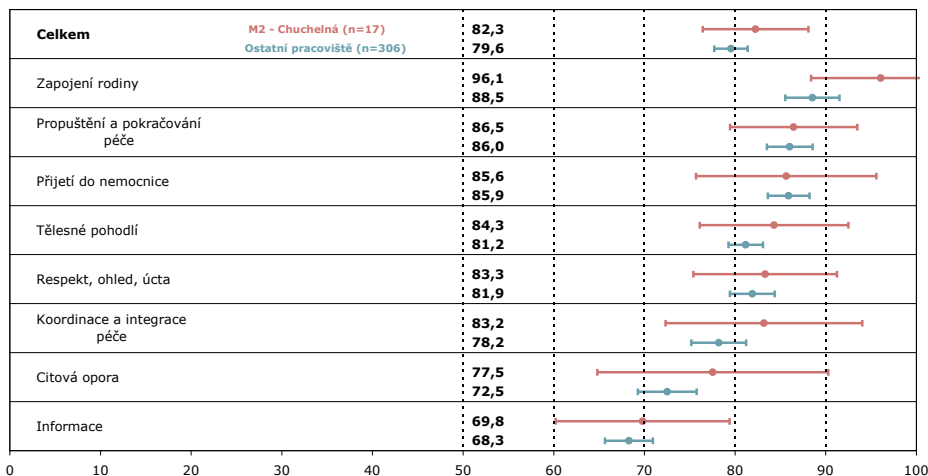
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Porovnání s ostatními pracovišti

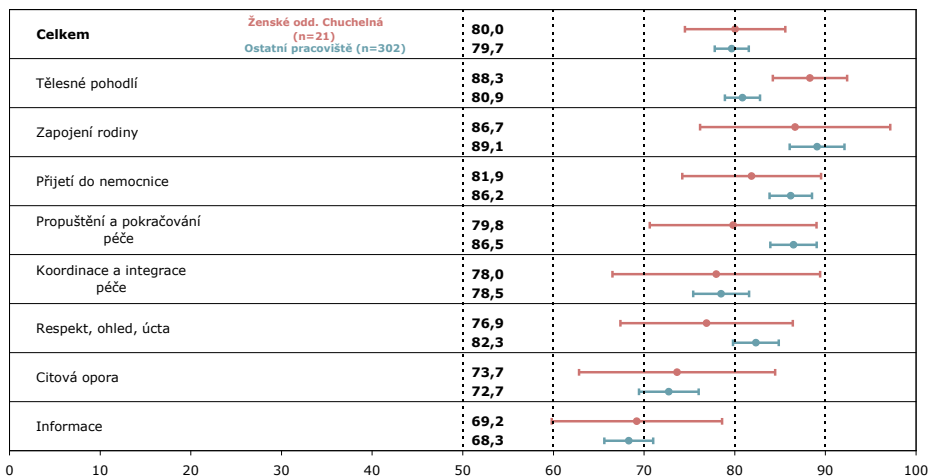
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

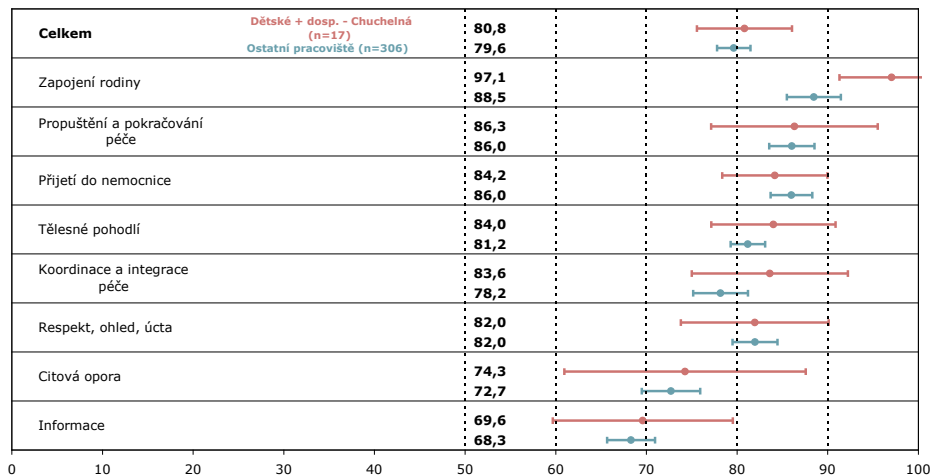


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Porovnání s ostatními pracovišti

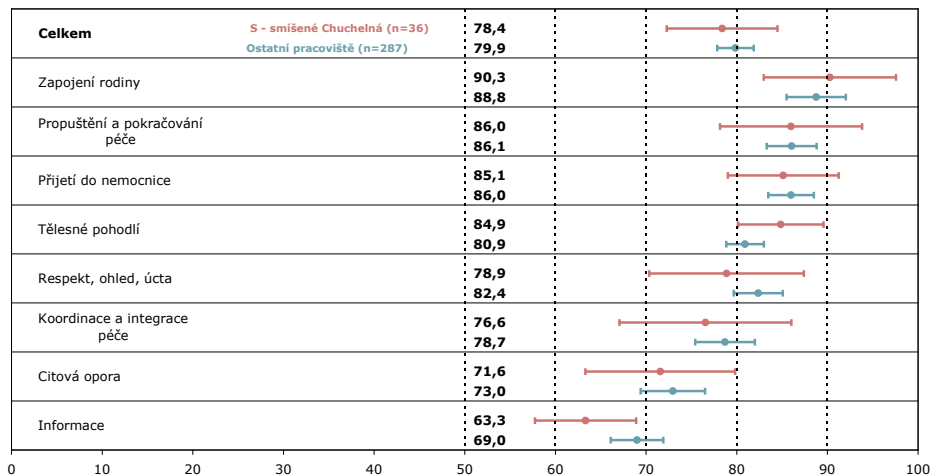
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

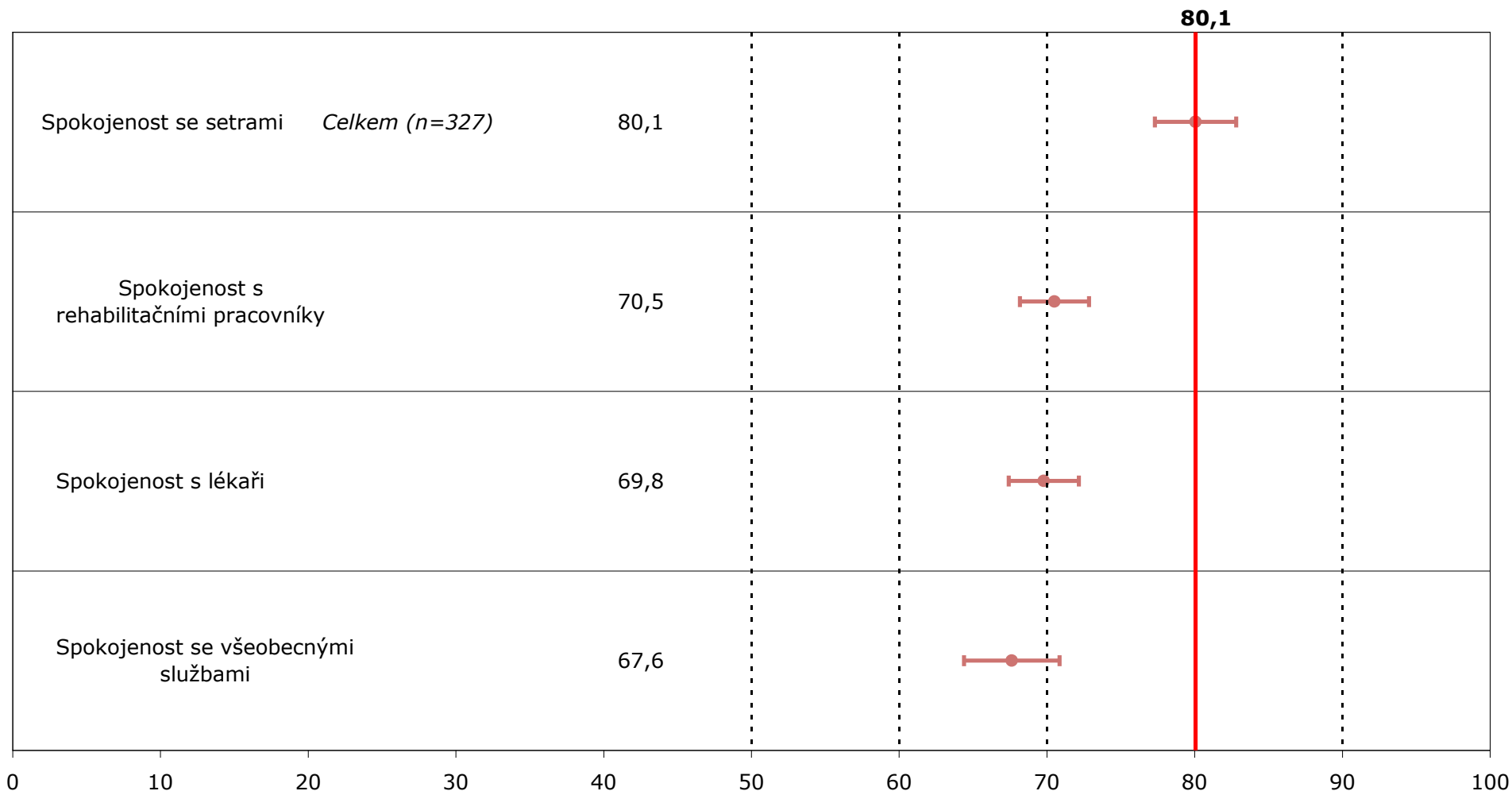


SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a všeob. službami

Spokojenost s personálem a všeob. službami

Základ: Všichni pacienti

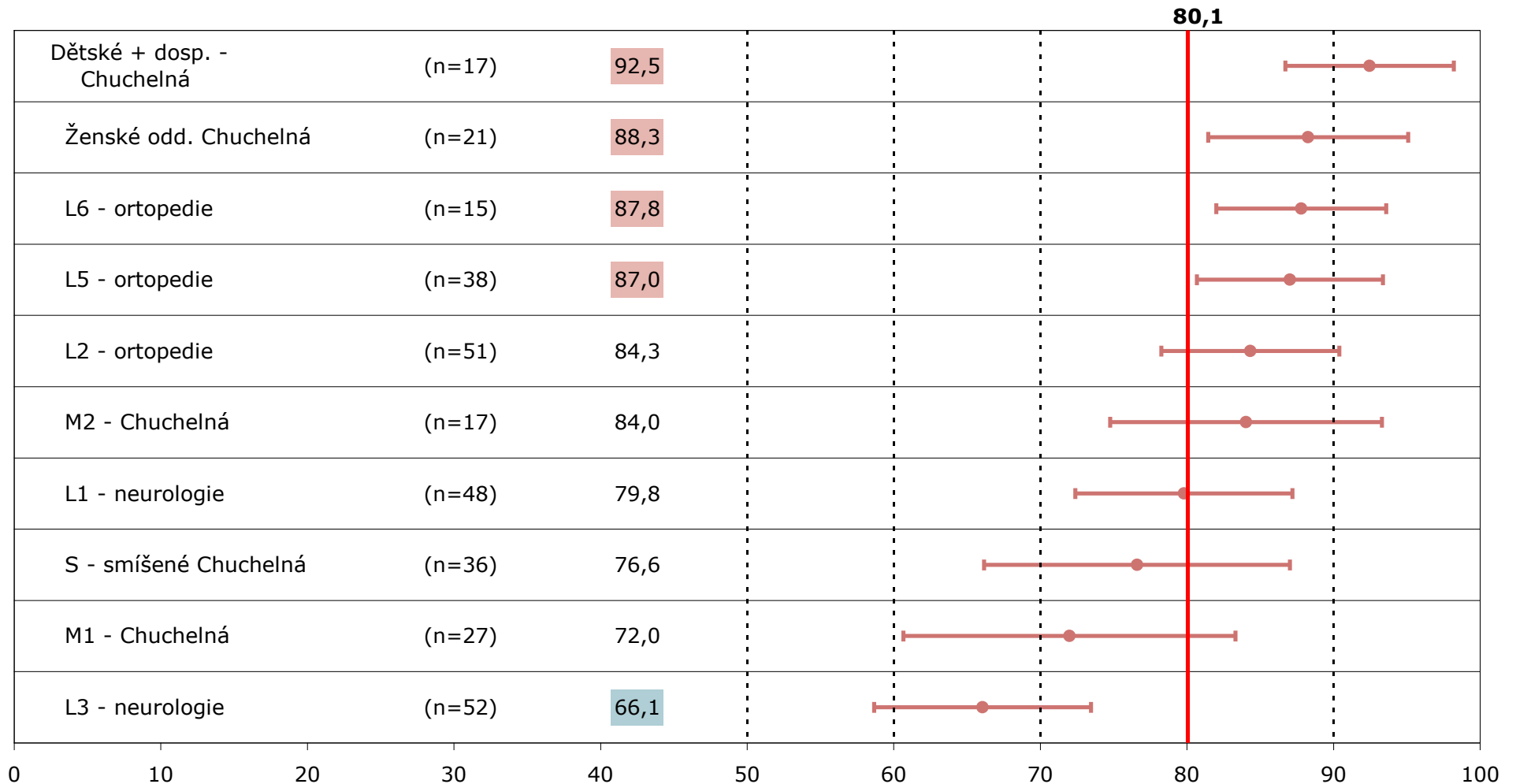


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Spokojenost se sestrami

Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

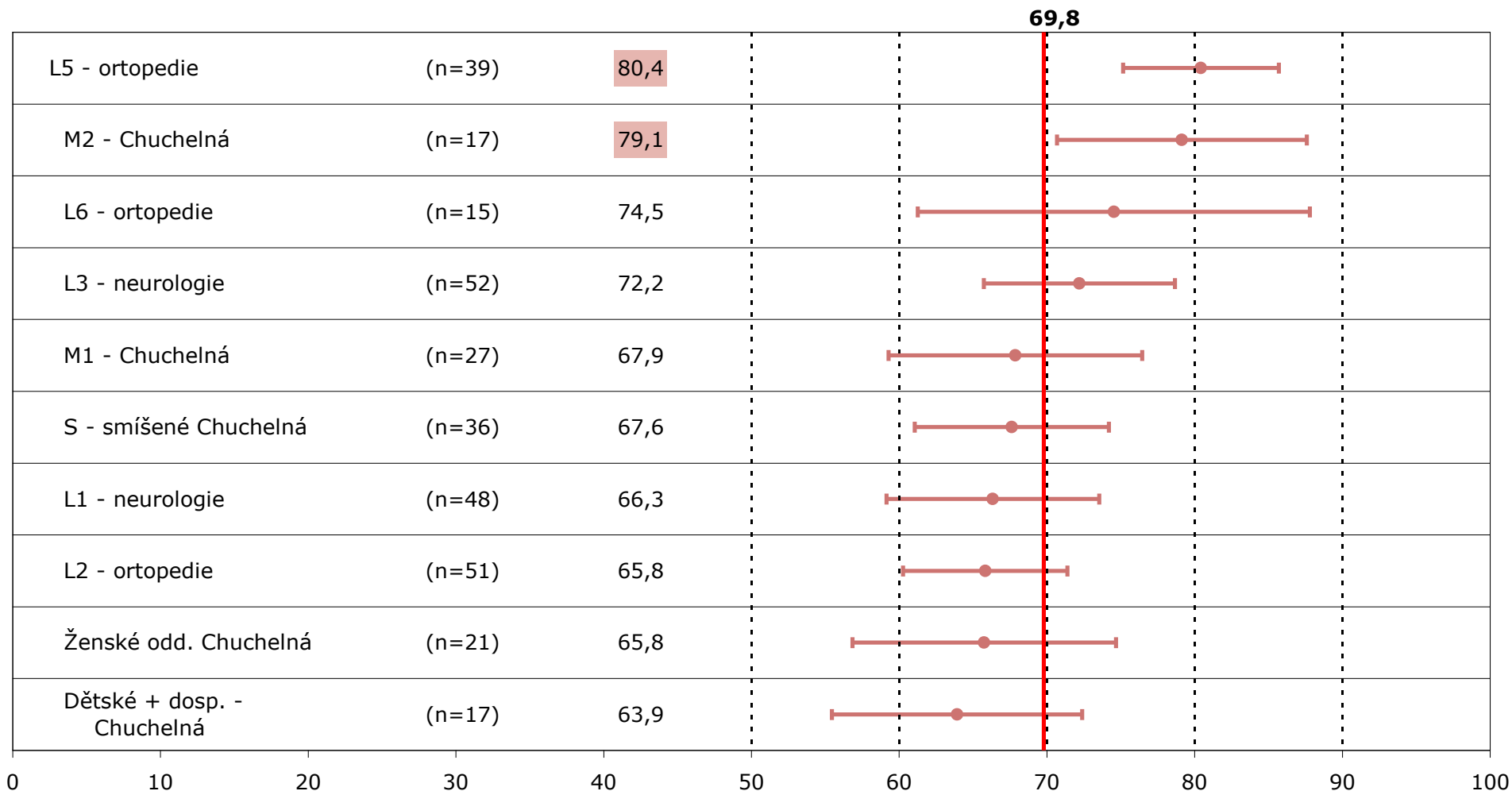


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Spokojenost s lékaři

Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

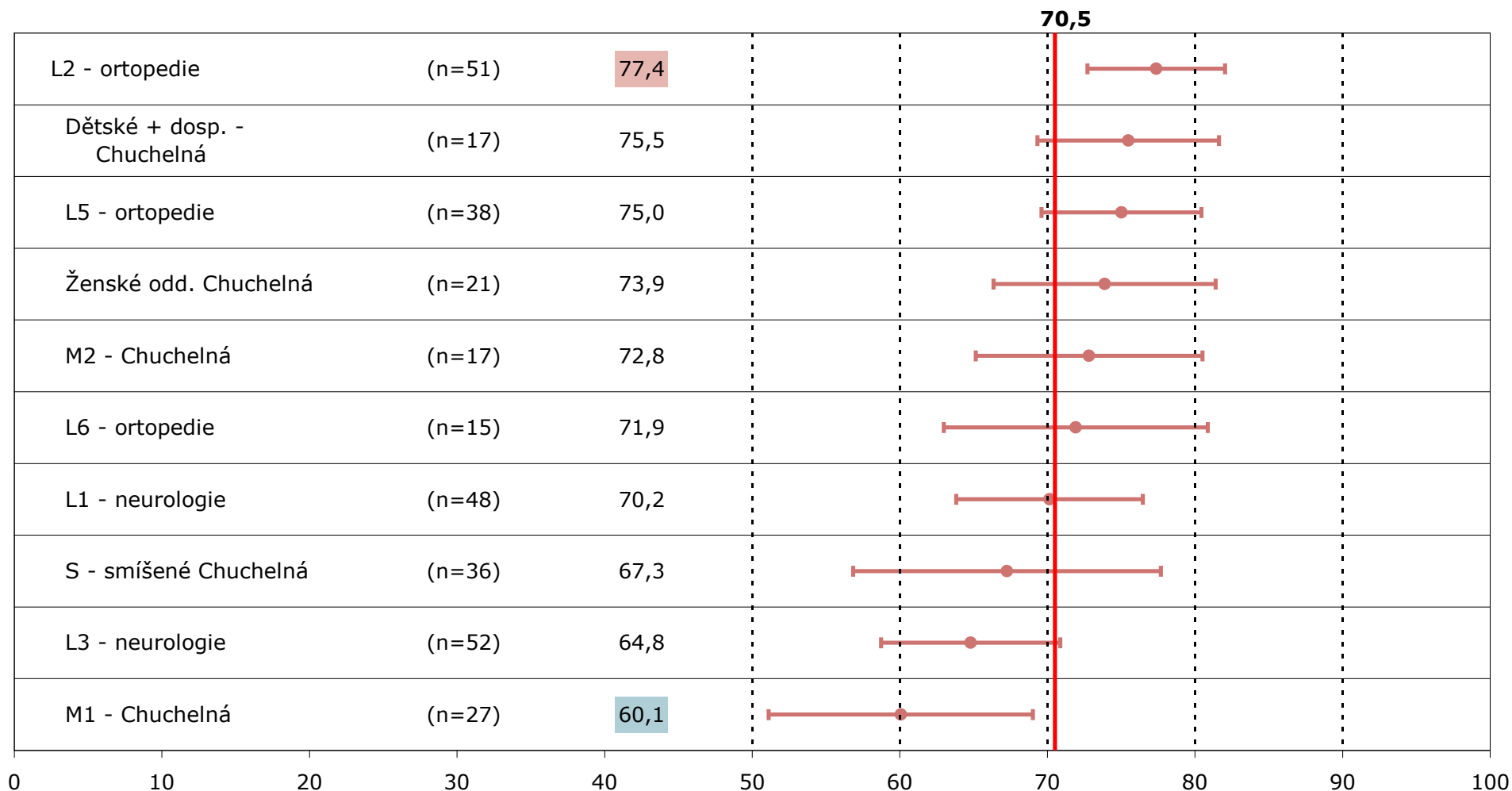


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

Spokojenost s rehabilitačními pracovníky

Spokojenost s rehabilitačními pracovníky

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

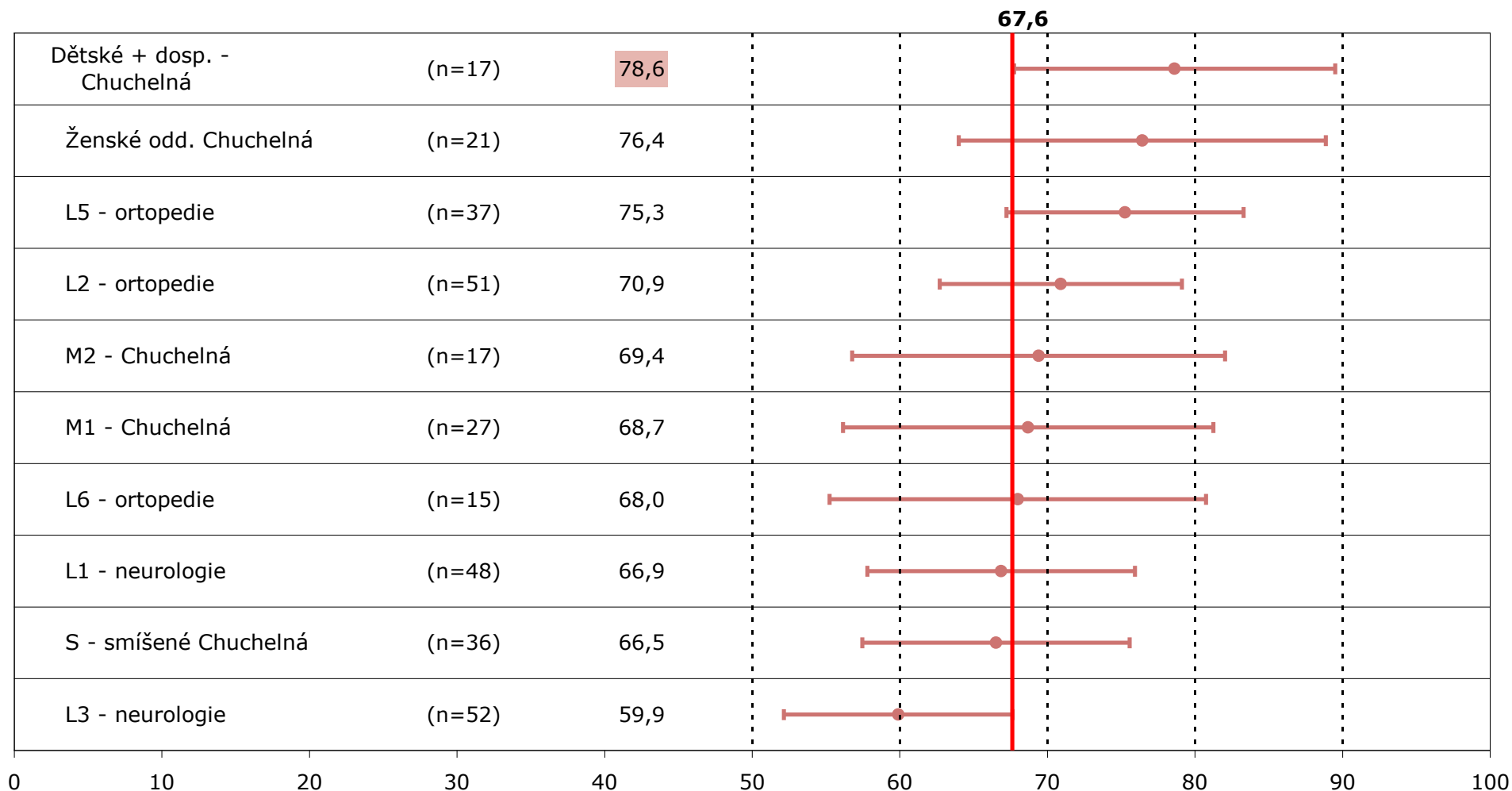


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

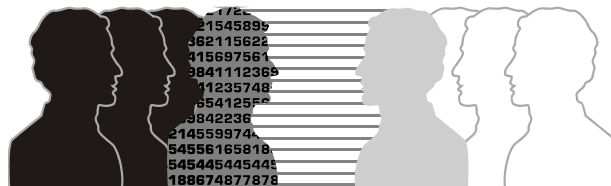
Spokojenost se všeob. službami

Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010



Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Souhrnná spokojenost

Označení stanice/oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledku	
1 L5 - ortopedie	39	86,9	83,6	90,2
2 L6 - ortopedie	15	84,1	78,3	90,0
3 M2 - Chuchelná	17	82,3	76,4	88,1
4 Dětské + dosp. - Chuchelná	17	80,8	75,6	86,1
5 Ženské odd. Chuchelná	21	80,0	74,5	85,6
6 L2 - ortopedie	51	80,0	75,9	84,2
7 L1 - neurologie	48	79,6	75,0	84,2
8 S - smíšené Chuchelná	36	78,4	72,3	84,5
9 M1 - Chuchelná	27	77,1	69,1	85,0
10 L3 - neurologie	52	73,7	69,1	78,4



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE ODDĚLENÍ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Přehled indikátorů – přijetí do nemocnice

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
L1 - neurologie								
L2 - ortopedie								
L3 - neurologie	-							-
L5 - ortopedie	+					+		
L6 - ortopedie								
M1 - Chuchelná								
M2 - Chuchelná		-	-					
Ženské odd. Chuch				-				
Dětské + dosp. - C			-			-		
S - smíšené Chuch							-	

Přehled indikátorů – respekt, ohled, úcta

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze respekt, ohled, úcta

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
L1 - neurologie		-					
L2 - ortopedie	+	+		+			
L3 - neurologie					-		-
L5 - ortopedie	+	+					
L6 - ortopedie							
M1 - Chuchelná							
M2 - Chuchelná							
Ženské odd. Chuchelná						-	
Dětské + dosp. - Chuchelná		-					
S - smíšené Chuchelná							

Přehled indikátorů – koordinace a integrace péče

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze koordinace a integrace péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
L1 - neurologie				-	-			
L2 - ortopedie		+						
L3 - neurologie	-					-		-
L5 - ortopedie	+		+					+
L6 - ortopedie						+		
M1 - Chuchelná								
M2 - Chuchelná								
Ženské odd. Chuchelná		-						
Dětské + dosp. - Chuchelná						+		
S - smíšené Chuchelná						-	-	

Přehled indikátorů – informace a komunikace

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného	Srozumitelnost odpovědí rehabilitačních pracovníků
L1 - neurologie								
L2 - ortopedie				-	-			
L3 - neurologie					+	-		
L5 - ortopedie	+							
L6 - ortopedie					+			
M1 - Chuchelná			-					-
M2 - Chuchelná								
Ženské odd. Chuchelná		+	-					
Dětské + dosp. - Chuchelná								
S - smíšené Chuchelná					-			

Přehled indikátorů – tělesné pohodlí

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
L1 - neurologie										+	
L2 - ortopedie											
L3 - neurologie	-	-		-	-	-		-		-	
L5 - ortopedie		+									
L6 - ortopedie											
M1 - Chuchelná											
M2 - Chuchelná											
Ženské odd. Chuchelná	+		+			+					
Dětské + dosp. - Chuchelná			+								
S - smíšené Chuchelná		+									

Přehled indikátorů – citová opora

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany rehabilitačního pracovníka
L1 - neurologie							
L2 - ortopedie		-					+
L3 - neurologie				-			
L5 - ortopedie	+	+					+
L6 - ortopedie							
M1 - Chuchelná							-
M2 - Chuchelná							
Ženské odd. Chuchelná							
Dětské + dosp. - Chuchelná							
S - smíšené Chuchelná							-

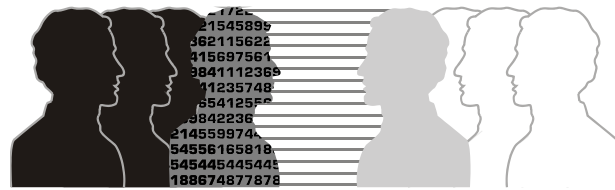
Přehled indikátorů - propuštění a pokračování péče

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze propuštění a pokračování péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Rehabilitační ústav Hrabyně, 2010

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
L1 - neurologie						
L2 - ortopedie						
L3 - neurologie						
L5 - ortopedie	+			+		+
L6 - ortopedie						
M1 - Chuchelná		-	-			
M2 - Chuchelná						
Ženské odd. Chuchelná					+	
Dětské + dosp. - Chuchelná						
S - smíšené Chuchelná						



ZÁKLADNÍ FREKVENCE



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Frekvence

		N	%
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	36	11,1%
	Neplánovaně, jako akutní případ	35	10,8%
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	217	65,8%
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	41	12,3%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	12	5,5%
	Nečekala(a) jsem	60	27,7%
	2-3 dny	11	5,2%
	Do jednoho týdne	34	15,9%
	Do jednoho měsíce	67	30,8%
	Do půl roku	24	11,2%
	Do roka	5	2,2%
	Nevím	4	1,7%
Celkem		217	100,0%

		N	%
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	9	4,0%
	Ne	196	90,5%
	Ano, jednou	7	3,0%
	Ano, 4x nebo vícekrát	1	0,6%
	Nevím	4	1,8%
Celkem		217	100,0%

		N	%
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	9	4,3%
	Příliš dlouhá	16	7,2%
	Tak akorát	119	55,1%
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	67	30,8%
	Nevím	5	2,5%
Celkem		217	100,0%

Frekvence

		N	%
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	32	14,8%
	Ano	14	6,5%
	Ne	170	78,7%
	Celkem	217	100,0%

		N	%
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	12	3,5%
	Velmi dobře a profesionálně	251	76,2%
	Průměrně	62	18,7%
	Velmi špatně	3	0,8%
	Nevzpomínám si	2	0,7%
Celkem	329	100,0%	

		N	%
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	16	4,9%
	Ano	248	75,3%
	Ano, v omezené míře	43	13,2%
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	4	1,2%
	Ne, nežádal(a) jsem informace	18	5,5%
Celkem	329	100,0%	

		N	%
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	11	3,3%
	Do 15 minut	233	70,8%
	Méně než 1 hodinu	72	21,9%
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	11	3,2%
	Nepamatuji si	3	0,8%
Celkem	329	100,0%	

		N	%
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	38	11,6%
	1=nejlepší známka	219	66,6%
	2	59	18,0%
	3	12	3,6%
	5=nejhorší známka	1	0,2%
Celkem	329	100,0%	

Frekvence

		N	%
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	23	7,0%
	Ne	241	73,3%
	Ano, hluk ostatních pacientů	54	16,5%
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	6	1,8%
	Ano, hluk zvenčí	5	1,4%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	10	3,0%
	Velmi spokojen(a)	244	74,3%
	Spíše spokojena(a)	73	22,2%
	Spíše nespokojena(a)	1	0,2%
	Velmi nespokojena(a)	1	0,3%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	10	3,0%
	Velmi spokojen(a)	224	68,2%
	Spíše spokojena(a)	83	25,3%
	Spíše nespokojena(a)	8	2,4%
	Velmi nespokojena(a)	1	0,4%
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	2	0,6%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	8	2,3%
	Ano	284	86,3%
	Spíše ano	25	7,5%
	Spíše ne	12	3,6%
	Ne	1	0,3%
Celkem		329	100,0%

Frekvence

		N	%
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	10	2,9%
	Ano	242	73,5%
	Spíše ano	42	12,7%
	Spíše ne	14	4,2%
	Ne	20	6,1%
	Nevím	2	0,6%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	12	3,8%
	Ano	305	92,9%
	Spíše ano	5	1,7%
	Ne	1	0,2%
	Nevím	5	1,5%
	Celkem		329

		N	%
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	10	2,9%
	Velmi dobrá	154	46,8%
	Spíše dobrá	143	43,5%
	Spíše špatná	16	4,9%
	Velmi špatná	6	1,9%
	Celkem		329

		N	%
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	11	3,2%
	Ano	103	31,4%
	Ne	215	65,4%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	8	2,3%
	Příliš mnoho	32	9,8%
	Přiměřeně	283	86,0%
	Příliš málo	6	1,9%
	Celkem		329

Frekvence

		N	%
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	11	3,3%
	Ano	307	93,3%
	Ne	11	3,4%
	Celkem	329	100,0%

		N	%
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	13	4,0%
	Velmi spokojen(a)	183	55,5%
	Spíše spokojena(a)	118	36,0%
	Spíše nespokojena(a)	7	2,2%
	Velmi nespokojena(a)	2	0,6%
	Nevím	6	1,8%
Celkem	329	100,0%	

		N	%
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	6	1,9%
	Ano	9	2,8%
	Ne	311	94,4%
	Nevím	3	0,9%
Celkem	329	100,0%	

		N	%
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	7	2,2%
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	251	76,3%
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	64	19,6%
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	6	2,0%
Celkem	329	100,0%	

		N	%
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	6	1,9%
	Ano	301	91,4%
	Ne	22	6,7%
Celkem	329	100,0%	

Frekvence

		N	%
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	5	1,6%
	Velmi dobrý	168	50,9%
	Dobrý	148	45,1%
	Nepříliš dobrý	8	2,4%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	9	2,8%
	Vždy	182	55,4%
	Většinou	95	28,8%
	Občas	19	5,9%
	Neptal(a) jsem se	23	7,1%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	12	3,7%
	Vždy	175	53,1%
	Většinou	56	17,0%
	Občas	10	3,1%
	Nikdy	3	0,9%
	Neměla jsem strach ani obavy	73	22,1%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	27	8,2%
	Často	17	5,3%
	Občas	31	9,3%
	Nikdy	254	77,2%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	28	8,4%
	Ano	71	21,5%
	Ne	231	70,1%
Celkem		329	100,0%

Frekvence

		N	%
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	6	1,8%
	Vždy	250	76,0%
	Většinou	49	15,0%
	Občas	11	3,2%
	Neptál(a) jsem se	13	4,0%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	9	2,7%
	Vždy	199	60,4%
	Většinou	48	14,6%
	Občas	4	1,3%
	Nikdy	7	2,2%
	Neměla jsem strach ani obavy	62	18,7%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	22	6,5%
	Často	13	3,9%
	Občas	16	4,9%
	Nikdy	279	84,7%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	5	1,5%
	Určitě ano	276	83,8%
	Většinou ano	42	12,8%
	Většinou ne	5	1,6%
	Vůbec ne	1	0,3%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	12	3,5%
	Často	11	3,2%
	Občas	35	10,6%
	Nikdy	272	82,7%
Celkem		329	100,0%

Frekvence

		N	%
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	9	2,8%
	Určitě ano	254	77,1%
	Spíše ano	59	17,9%
	Spíše ne	3	0,8%
	Nevím	5	1,4%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	13	4,0%
	Ano	83	25,1%
	Ne	172	52,3%
	Nevím	61	18,6%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	23	6,9%
	Ano	206	62,6%
	Ne	42	12,9%
	Nevím	58	17,5%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	14	4,2%
	Vždy	240	73,1%
	Občas	46	13,9%
	Nikdy	18	5,6%
	Lékař se mnou nehovořil	10	3,2%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	15	4,4%
	Vždy	268	81,4%
	Občas	38	11,6%
	Nikdy	9	2,6%
Celkem		329	100,0%

Frekvence

		N	%
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	14	4,3%
	Velmi spokojen(a)	212	64,5%
	Spíše spokojena(a)	48	14,7%
	Spíše nespokojena(a)	8	2,5%
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	46	14,1%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	24	7,3%
	Ano	273	83,1%
	Ne	15	4,5%
	Nevím	17	5,0%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	39	11,9%
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	3	0,8%
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	10	3,0%
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	18	5,6%
	Termíny byly vždy dodrženy	173	52,5%
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	82	24,9%
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	4	1,2%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	23	7,0%
	Dostával(a) jsem více léku než bylo třeba	12	3,7%
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	198	60,3%
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	7	2,2%
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	76	23,2%
	Nevím	12	3,6%
Celkem		329	100,0%

Frekvence

		N	%
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	24	7,4%
	Ne	291	88,4%
	Áno, měl(a) jsem zdravotní komplikace	6	1,8%
	Áno, čekal(a) jsem na sanitku	1	0,3%
	Áno, z jiného důvodu	7	2,1%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	34	10,4%
	Jasně a srozumitelně	274	83,2%
	Málo srozumitelně	10	2,9%
	Nesrozumitelně	1	0,3%
	Nevystětlili vůbec	11	3,2%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	45	13,6%
	Jasně a srozumitelně	230	70,1%
	Málo srozumitelně	16	4,9%
	Nesrozumitelně	1	0,2%
	Neřekl vůbec	37	11,3%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	41	12,6%
	Jasně a srozumitelně	109	33,2%
	Málo srozumitelně	4	1,1%
	Nesrozumitelně	1	0,3%
	Nevystětlili vůbec	21	6,5%
	Moji blízcí nebyli přítomní při mém propuštění	152	46,3%
Celkem		329	100,0%

Frekvence

		N	%
Nabídli Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	46	13,8%
	Ano	39	11,9%
	Ne	51	15,5%
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	193	58,8%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Cítíte celkově, že jste byl/a lčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	20	6,1%
	Určitě ano	252	76,6%
	Spíše ano	51	15,4%
	Spíše ne	6	1,9%
Celkem		329	100,0%

		N	%
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:	Neuvedeno	25	7,6%
	Výjimečně velká	103	31,2%
	Velká	191	58,0%
	Malá	8	2,3%
	Nedostatečná	3	0,9%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	41	12,5%
	Velmi spokojen(a)	176	53,4%
	Spíše spokojena(a)	102	31,1%
	Spíše nespokojena(a)	10	2,9%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	15	4,6%
	Výborná	177	53,9%
	Velmi dobrá	106	32,3%
	Dobrá	28	8,5%
	Dostatečná	2	0,6%
Celkem		329	100,0%

Frekvence

		N	%
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	18	5,4%
	Lepší	287	87,3%
	Stejný	22	6,7%
	Horší	2	0,6%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	17	5,1%
	Určitě ano	248	75,3%
	Spíše ano	59	17,9%
	Spíše ne	5	1,5%
	Určitě ne	1	0,2%
Celkem		329	100,0%

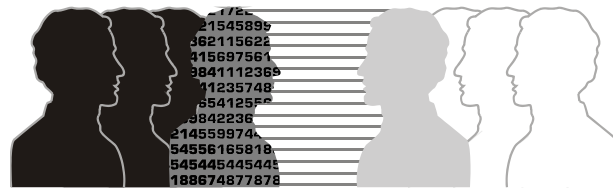
		N	%
Když jste položil rehabilitačnímu pracovníkovi důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	9	2,7%
	Vždy	233	70,8%
	Většinou	72	21,9%
	Občas	5	1,4%
	Nikdy	1	0,3%
	Neptal/a jsem se	9	2,9%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl rehabilitační pracovník ochoten si s vámi promluvit?	Neuvedeno	13	3,9%
	Vždy	223	67,7%
	Většinou	40	12,1%
	Občas	3	0,8%
	Nikdy	2	0,6%
	Neměl/a jsem strach ani obavy	49	15,0%
Celkem		329	100,0%

Frekvence

		N	%
Hovořil před Vámi rehabilitační pracovník tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	22	6,7%
	často	20	6,1%
	Občas	11	3,4%
	Nikdy	276	83,9%
Celkem		329	100,0%

		N	%
Měl/a jste důvěru k rehabilitačním pracovníkům, kteří se Vám věnovali?	Neuvedeno	8	2,3%
	Určitě ano	278	84,6%
	Většinou ano	41	12,5%
	Vůbec ne	2	0,6%
Celkem		329	100,0%



PŘÍLOHA: DOTAZNÍK



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Dotazník

Upozornění: Prosim, nezapomeňte, že tento dotazník se týká pouze Vaší současné návštěvy ve zdravotnickém zařízení.

1. Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně 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.)? Zapsobil 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 označoval/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 Nemocniční 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 Přiměřené
- 3 Příliš málo
- 4 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

19. Vyhovovala Vám doba podávání jídel?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nemocniční 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

Dotazník

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 Nepřilíh 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

REHABILITAČNÍ PRACOVNÍCI

R1 Když jste položil/a rehabilitačnímu pracovníkovi důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

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

R2 Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl rehabilitační pracovník ochoten si s Vámi promluvit?

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

R3 Hovořil před Vámi rehabilitační pracovník tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

R4 Měl/a jste důvěru k rehabilitačním pracovníkům, kteří se Vám věnovali?

- 1 Určitě ano
- 2 Většinou ano
- 3 Většinou ne
- 4 Vůbec 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, terapeutů) 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

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

- 1 Vždy
- 2 Občas
- 3 Nikdy

Dotazník

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 právy 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 propouštěcí procedury, proto ji vyplíte 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 soucinný 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 Vaš 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

S5. Zapište, prosím, dnešní datum:

Datum:..... 200...

Dotazník

OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

Jestliže chcete zmínit ještě nějaké další zkušenosti z Vašeho pobytu v tomto zařízení, napište je, prosím, do následujícího rámečku (případně na volné místo na této straně dotazníku):



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

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

Vhod'te, prosím, dotazník do schránky umístěné na Vašem oddělení.