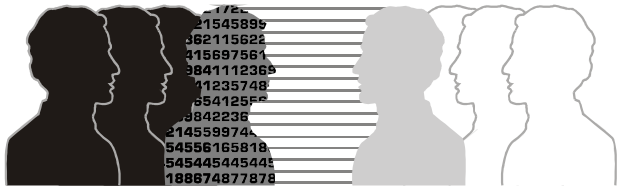
Kvalita Očima Pacientů

fakultní nemocnice a ústavy - I. díl

Měření kvality zdravotní péče ve vybraných zdravotnických zařízeních přímo řízených MZ ČR

Únor 2009 / Závěrečná zpráva z projektu / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter



Spokojený pacient

se léčí rychleji

Kratší pracovní neschopnost

zvyšuje národní

konkurenceschopnost

Kvalita Očima Pacientů

Délka pracovní neschopnosti obyvatelstva při onemocnění je jedním významných faktorů ovlivňujících výkonnost ekonomiky a národní konkurenceschopnost. 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.

Již podruhé v posledních dvou letech proběhlo zpracování výsledků měření kvality zdravotních služeb ve velkých přímo řízených nemocnicích a ústavech Ministerstva zdravotnictví ČR. Podle standardizované metodiky založené na statisticky validním měření spokojenosti pacientů v osmi různých dimenzích kvality byly vyhodnoceny výpovědi více než 21 500 pacientů hospitalizovaných v těchto zdravotnických zařízeních v listopadu 2008. Vybraný vzorek velmi dobře reprezentuje všech 35 tisíc hospitalizovaných pacientů. Průměrná návratnost dotazníků překročila 68 procent. Sběr dat proběhl v souladu s metodickým standardem zveřejněným ve věstníku MZČR. Ze zpracování dokumentů předaných jednotlivými subjekty vyplývá, že všechna měřená zdravotnická zařízení tentokrát splnila metodické požadavky na validitu dat.

Srovnání s výsledky zpracovanými v roce 2007 je limitováno tím, že 1/ při předcházejícím šetření se podařilo bez výhrad splnit metodické požadavky kladené na sběr dat pouze dvěma nemocnicím (FN Ostrava a FN Plzeň), 2/ do letošních souhrnných výsledků spokojenosti nevstupovaly (v souladu s metodickým standardem) výsledky porodnických a uzavřených psychiatrických oddělení. Dynamika vývoje spokojenosti uvedená ve zprávě má proto pouze orientační charakter. Přesto lze ze srovnání usuzovat na potvrzení hypotézy diskutované v loňské zprávě. Podle ní vede vyšší kvalita sběru dat (vyšší návratnost dotazníků) k menším výpadkům nespokojených pacientů, a tím i k přesnějšímu hodnocení kvality poskytovaných služeb. Celkový index spokojenosti za všechna zařízení poklesl z hodnoty 79,9 procenta na hodnotu 79,4 procenta. Přestože pokles není velký, je statisticky významný. Hodnoty spokojenosti pacientů mohou být samozřejmě ovlivněny řadou dalších faktorů, které jsou dány rozdíly v dotazové situaci při prvním a druhém sběru dotazníků. Metodika přesto vykazuje solidní stabilitu a relativní porovnání výsledků jednotlivých zařízení a jejich zařazení do kvalitativních kategorií vykazují značnou podobnost.

Nadstandardní hodnocení kvality zdravotních služeb potvrdili stejně jako před rokem tyto tři nemocnice: Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň a Fakultní nemocnice Hradec Králové.

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.

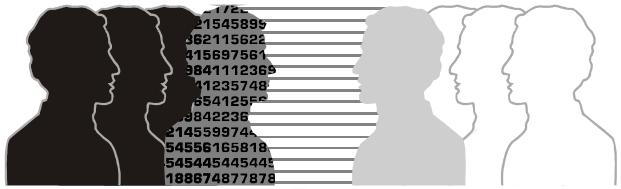
Pravidelné poskytování informací o kvalitě zdravotní péče veřejnosti je také jedním z kroků směřujících ke zvyšování povědomí občanů o odpovědnosti za své zdraví a posilování postavení pacienta v systému zdravotní péče v České republice.

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 jedině 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.

Tato závěrečná zpráva navazuje na předchozí studie, zejména na výsledky zpracované v roce 2007. Výsledky jsou zpracované jednotným způsobem za všechny nemocnice přímo řízené Ministerstvem zdravotnictví ČR, za jednotlivé lékařské obory a za profesní skupiny personálu nemocnic.

Rád bych tímto poděkoval pracovníkům ministerstva zdravotnictví za dlouhodobou podporu tohoto projektu a vedoucím pracovníkům všech nemocnic za účast v projektu a spolupráci při sběru dat a zpracování výsledků.

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů



STRUČNÝ OBSAH

Podrobný obsah strana 05

EXECUTIVE SUMMARY strana 07

PODROBNÁ ZPRÁVA strana 30

Hlavní zjištění strana 31

Metodická část

Řešitel projektu strana 35

Východiska projektu strana 36

Metodika projektu strana 37

Sběr dat strana 43

Výsledková část

A. Souhrnné hodnocení za všechna zdravotnická zařízení strana 47

B. Hodnocení dle lék. oborů – celkové hodnocení pracovišť strana 123

– hodnocení sester strana 159

– hodnocení lékařů strana 193

C. Hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení strana 229

Přílohy

Podrobný obsah

I. díl

EXECUTIVE SUMMARY

- Highlights strana 07
- Metodika strana 09
- Struktura výsledků a závěrečné zprávy strana 10
- Předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků strana 11
- Diskuse výsledků strana 15
- Přehled výsledků strana 16
- Závěry a doporučení strana 29

PODROBNÁ ZPRÁVA strana 30

Hlavní zjištění strana 31

Metodická část

Řešitel projektu strana 35

Východiska projektu strana 36

Dimenze kvality zdravotní péče strana 37

Jak se orientovat ve výsledcích strana 39

Sběr dat a návratnost dotazníků strana 42

Výsledková část

A. Souhrnné hodnocení za všechna zdravotnická zařízení dle dimenzí strana 47

B. Hodnocení dle lékařských oborů strana 123

– souhrnná spokojenost dle pracovišť strana 125

– hodnocení sester strana 159

– hodnocení lékařů strana 193

Podrobný obsah

II. díl

Výsledková část

C. Hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení strana 229
FN Brno strana 230
FN Hradec Králové strana 288
FN Královské Vinohrady strana 345
FN Na Bulovce strana 398

III. díl

FN Olomouc strana 452
FN Ostrava strana 509
FN Plzeň strana 573

IV. díl

FN u sv. Anny v Brně strana 660
FN v Motole strana 716
Fakultní Thomayerova nemocnice strana 773
Všeobecná fakultní nemocnice strana 823

V. díl

Masarykův onkologický ústav strana 884
Nemocnice Na Homolce strana 931
Úrazová nemocnice v Brně strana 979
Ústav pro péči o matku a dítě strana 1025

Přílohy: General Benchmarking
Dotazník

Executive Summary - highlights

1. Výsledky měření kvality zdravotní péče vycházejí ze zpracování dotazníků 21 592 respondentů.
2. Výběrový soubor reprezentuje celkem 35 tisíc v době výzkumu hospitalizovaných pacientů.
3. Dotazníky byly pořízeny v listopadu roku 2008 v 15 velkých nemocnicích a ústavech přímo řízených MZ ČR.
4. Kvalita zdravotní péče v přímo řízených nemocnicích dosahuje nebo se blíží úrovni dobrého standardu (80% spokojenost).
5. Metodická kriteria splnila všechna zdravotnická zařízení zařazená do šetření.
6. Nadstandardní kvalitu zdravotních služeb vykazují
   z fakultních nemocnic: FN Ostrava, FN Plzeň a FN Hradec
   z ostatních zařízení: MOÚ, Nemocnice Na Homolce a ÚNB

Executive Summary - highlights

7. Zpráva obsahuje přehledné výsledky souhrnné spokojenosti pacientů, za jednotlivé dimenze kvality i dílčí indikátory dimenzí členěné podle nemocnic, klinik, lékařských oborů a profesních skupin personálu zdravotnických zařízení.
8. Vedle implementace měření kvality zdravotní péče o hospitalizované pacienty byl v roce 2008 připraven a testován standard pro měření kvality ambulantní péče a standard pro měření kvality pracovního života zdravotnického personálu.

Executive Summary - metodika

FORMÁLNÍ NÁLEŽITOSTI PROJEKTU

Zadavatel:

Ministerstvo zdravotnictví České republiky
Palackého náměstí 4, 128 01 Praha 2
Zastoupené: MUDr. Tomášem Julínkem, MBA

Název veřejné zakázky malého rozsahu:

„Zpracování dotazníků pro měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů pořízených v roce 2006 v přímo řízených organizacích MZ, a vyhodnocení použité metodiky sběru dat a zpracování dat."

Dodavatel a odpovědný řešitel:

RNDr. Tomáš Raiter
+420 774 203 543
e-mail: tomas.raiter@volny.cz

Harmonogram prací:

říjen 2008 – příprava dokumentace, aktualizace metodických materiálů dostupných na portálu kvality a bezpečí MZ

listopad 2008 – terénní práce – sběr dotazníků

prosinec 2008 – předávání podkladů o počtech hospitalizovaných pacientů v jednotlivých zdr.zařízeních nezbytných pro vážení datových souborů a výpočet návratnosti dotazníků

prosinec 08-leden 09 – pořízení dat do ektronické podoby, datová analýza

leden- únor 2009 – 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 MZ ČR

METODIKA

Pro měření kvality zdravotní péče ve vybraných přímo řízených organizacích MZ byla zvolena metodika osmi dimenzí, která je kompatibilní s mezinárodně používanou metodikou měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů. Celkem bylo vyhodnoceno 21 592 dotazníků.

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. 32986/2008.

Dotazníky poskytly všechny vyzvané organizace (v abecedním pořadí):

1. FN Brno	**9. FN u sv. Anny v Brně**
2. FN Hradec Králové	**10. FN v Motole**
3. FN Královské Vinohrady	**11. Masarykův onkologický ústav**
4. FN Na Bulovce	**12. Nemocnice Na Homolce**
5. FN Olomouc	**13. Úrazová nemocnice Brno**
6. FN Ostrava	**14. Ústav pro péči o matku a dítě**
7. FN Plzeň	**15. Všeobecná fakultní nemocnice**
8. FN Thomayerova	

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/kliniky nemocnic.

Každá samostatně hodnocená organizační jednotka (nemocnice, klinika, 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. **Připomínky 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 všechna zdravotnická zařízení**
- **KAPITOLA B. - Hodnocení dle lékařských oborů**
- **KAPITOLA C. - Hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení**

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 a hodnocení všeobecných služeb.

V kapitole B. zprávy nazvané **HODNOCENÍ DLE LÉKAŘSKÝCH OBORŮ** byla provedena kategorizace všech měřených pracovišť ve všech zdravotnických zařízeních do 29 skupin příbuzných specializací - oborů. Kapitola obsahuje srovnání oborů podle souhrnné průměrné spokojenosti a dále bylo v každém oboru provedeno srovnání celkového hodnocení všech pracovišť, které byly do dané kategorie zařazeny. Stejné srovnání oborů je provedeno ještě v kategoriích hodnocení sester a hodnocení lékařů. V souladu se závěry kapitoly „Předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků" je srovnání výsledků pracovišť podle oborů pravděpodobně nejobjektivnějším porovnáním výsledků různých pracovišť.

V kapitole C. zprávy nazvané **HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH ZDRAVOTNICKÝCH ZAŘÍZENÍ** jsou podrobně zpracovány výsledky výzkumu za jednotlivá zdravotnická zařízení 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 dimenzí 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 užitku. 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. 44).

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 kolem 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 vybídnuty 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.

Zatím můžeme pouze vyslovit hypotézu (protože není k dispozici dostatek empirického materiálu), že do hodnocení spokojenosti se určitým způsobem promítá také specializace (lékařský obor), do které měřená jednotka patří. Nejspíš to souvisí s mírou traumatizace pacientů, průměrnou dobou hospitalizace, různým stylem komunikace lékařů v různých oborech 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, kardiochirurgie), 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 kategorii 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.

Ze stejného důvodu, jen s opačným znaménkem, není vhodné porovnávat nemocnice všeobecné s úzce specializovanými. Například nejlépe hodnocený Masarykův onkologický ústav v Brně (opakuje se situace z měření v roce 2006) 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.

Z výše uvedených důvodů se doporučuje zařazovat do benchmarkingových srovnání pouze subjekty stejného typu a nejlépe porovnávat stejné nebo blízké lékařské obory.

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

1. **Srovnávat pouze subjekty, které splnili metodické podmínky** (v roce 2008 všechna zdravotnická zařízení).
2. **Srovnávat vždy subjekty podobného typu** (např. všeobecné nemocnice).
3. **Srovnávat organizační jednotky, které patří do stejných nebo příbuzných lékařských oborů.**

Executive Summary – diskuse výsledků

Diskuse výsledků s ohledem na srovnatelnost dat

Rozdělení fakultních nemocnic do skupin podle dosažené hodnoty spokojenosti:

1. Skupina (A+)

Nemocnice s významně nadstandardním hodnocením:

FN Ostrava
FN Plzeň
FN Hradec Králové

2. Skupina (A)

Nemocnice s nadstandardním hodnocením:
žádná FN nezískala toto hodnocení

3. Skupina (A-)

Nemocnice se standardním hodnocením:
žádná FN nezískala toto hodnocení

4. Skupina (B+)

Nemocnice s mírně podstandardním hodnocením:

FN u sv. Anny v Brně
FN Olomouc
Všeobecná FN

5. Skupina (B)

Nemocnice s podstandardním hodnocením:

FN Thomayerova
FN v Motole

6. Skupina (B-)

Nemocnice s významně podstandardním hodnocením:

FN Královské Vinohrady
FN Brno
FN na Bulovce

Vůbec nejvyšší hodnotu souhrnné spokojenosti opět vykázal MOÚ:

Zařízení s nejvyšší spokojeností pacientů:
Masarykův onkologický ústav v Brně

Vzhledem k jeho specifickému zaměření je však výsledek obtížně srovnatelný se všeobecnými nemocnicemi. Do samostatné skupiny specializovaných zařízení patří také Nemocnice Na Homolce s druhým nejvyšším hodnocením, nadstandardně hodnocená Úrazová nemocnice Brno a Ústav pro péči o matku a dítě se standardním hodnocením.

Ve výsledcích Ústavu pro péči o matku a dítě bylo tentokrát možné oddělit gynekologická a porodnická pracoviště, přičemž výsledky porodnic nevstupovaly v souladu s metodikou do celkového hodnocení ústavu. To vedlo k výraznému zlepšení souhrnné spokojenosti a k hodnocení na standardní úrovni.

U hodnocení výsledku **Úrazové nemocnice Brno** je třeba vzít v úvahu, že v době sběru dat (listopad 2008) byla kolem a v ÚNB velmi vzrušená atmosféra, která souvisela mj. také s přesunem trumacentra z ÚNB do FN Brno a se změnami ve vedení Úrazové nemocnice. Tato výrazně medializovaná situace mohla ovlivnit dotazovou situaci a názory pacientů. Modely chování pacientů v takové situaci mohou být různé. Velmi pravděpodobná je solidarizace pacientů se zařízením, ve kterém se zrovna nacházejí, což může vést k mírnému nadhodnocení odpovědí. Takové jevy lze v datech velmi obtížně identifikovat a zřetelně doložit. Uvádíme je proto pouze jako jedno z možných vysvětlení skutečnosti, že ÚNB vykázala největší nárůst spokojenosti ve srovnání s rokem 2006, zatímco spokojenost naprosté většiny nemocnic, u kterých došlo ke zvýšení návratnosti, klesala.

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.

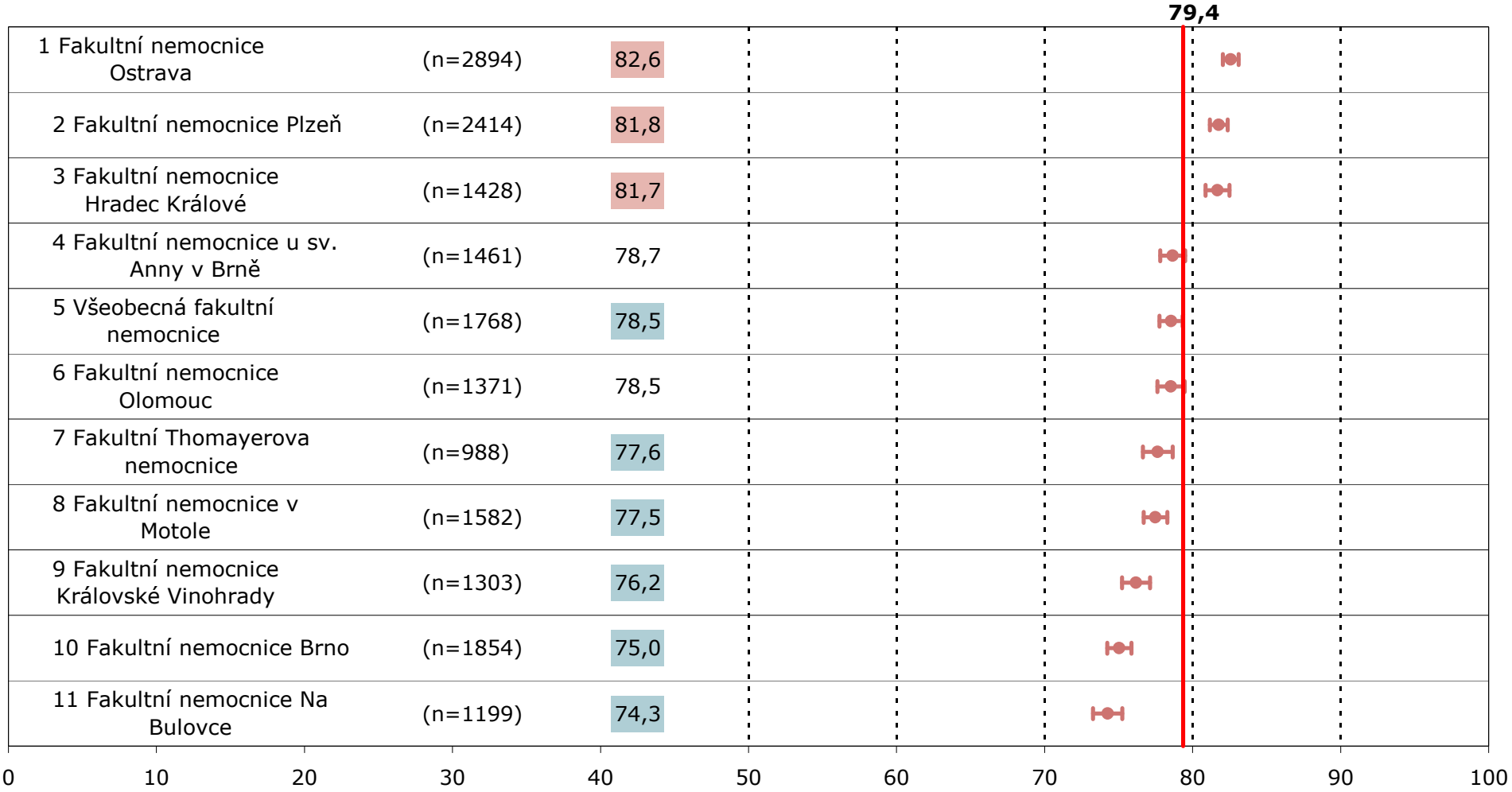
Každé zařízení je hodnoceno ve všech dimenzích a v každé dimenzi jsou vyznačena referenční pásma, která ukazují jak si dané zařízení vede ve srovnání s ostatními měřenými subjekty. Interval spolehlivosti průměrného výsledku se nahází buď v pásmu 20 % nejlépe hodnocených pracovišť nebo 60 % procent průměrně hodnocených pracovišť nebo v pásmu 20 % nejhůře hodnocených pracovišť.

Podrobnější popis, jak číst následující grafy je na str. 39.

Executive Summary – spokojenost 2008

Souhrnná spokojenost (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

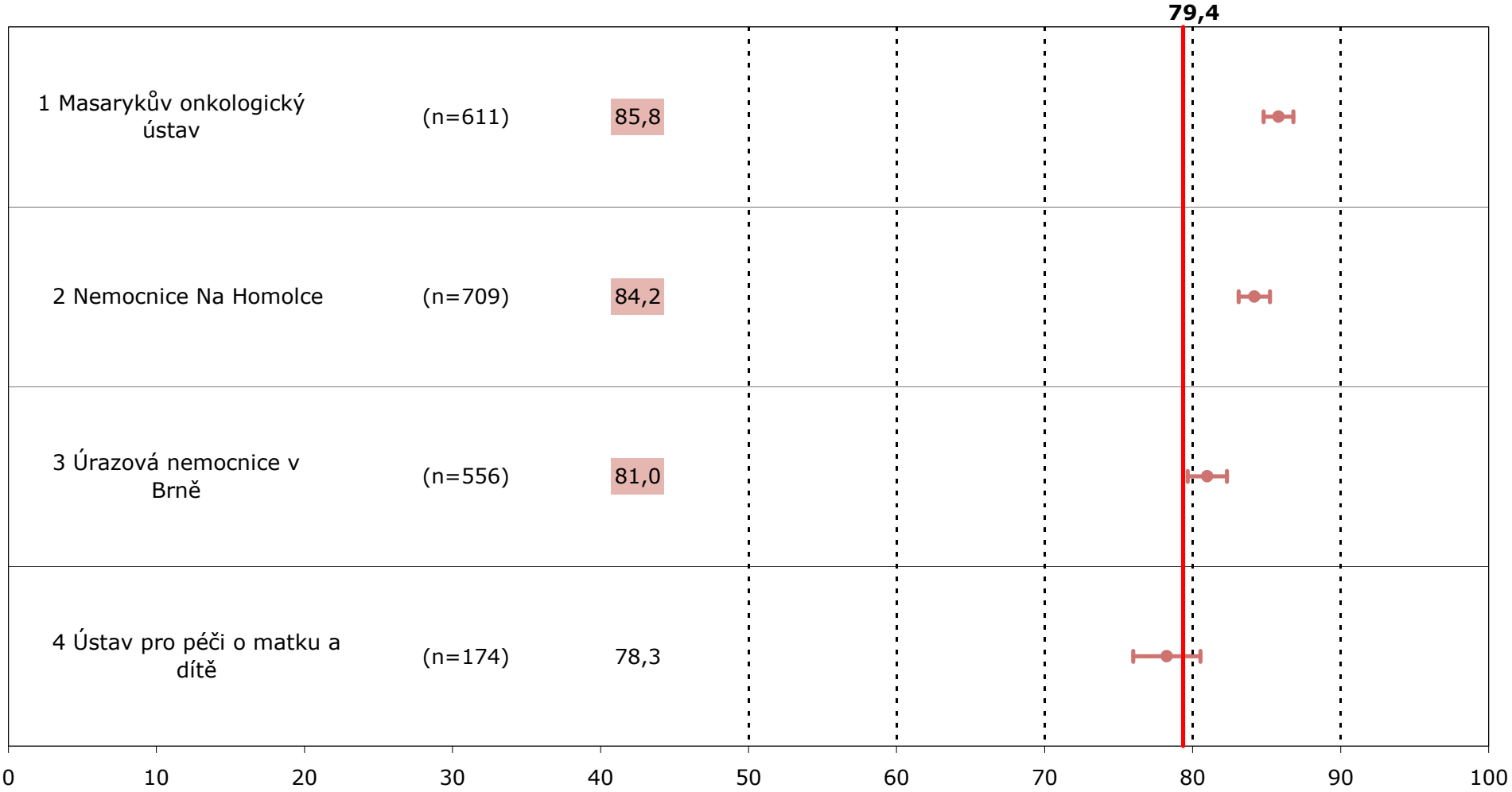


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – spokojenost 2008

Souhrnná spokojenost (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

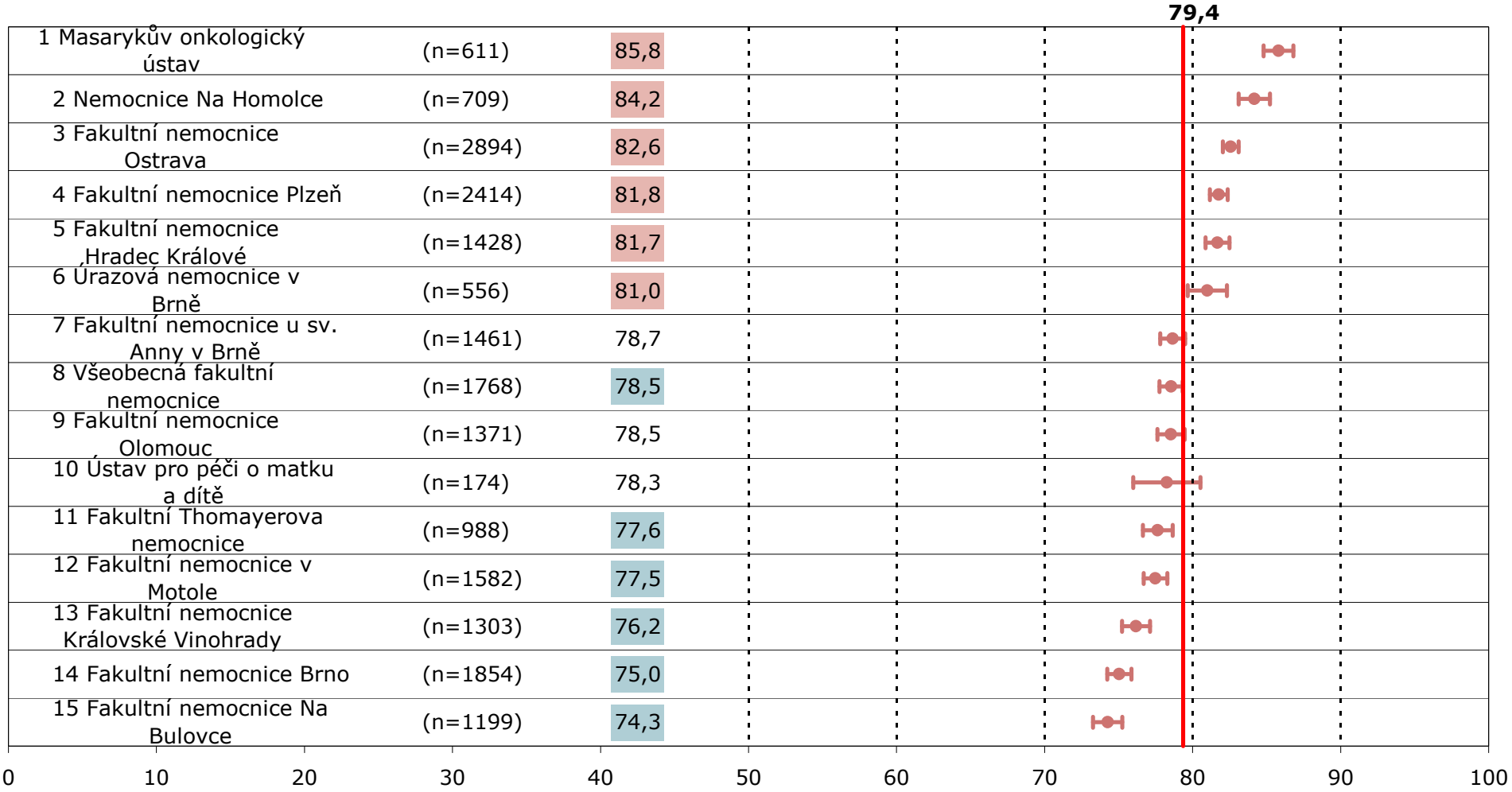


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – spokojenost 2008

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

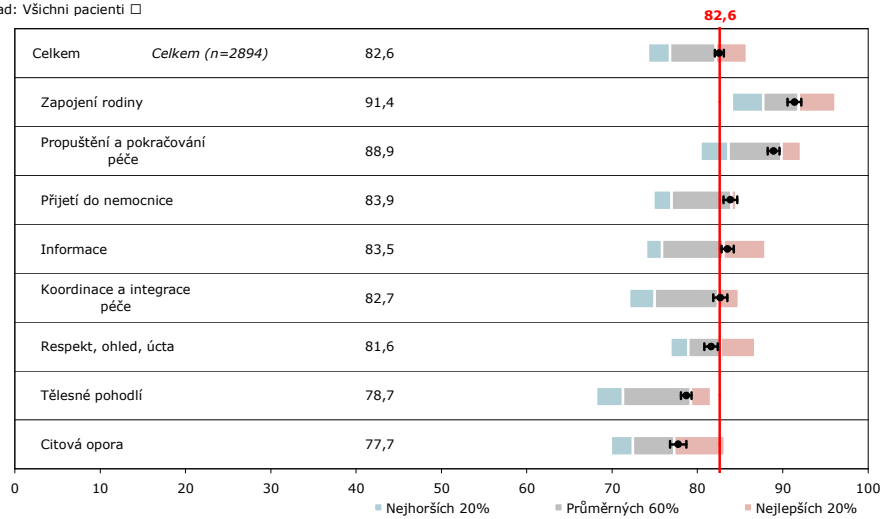


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – FN: výrazně nadstandardní kvalita zdrav. služeb, 2008

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

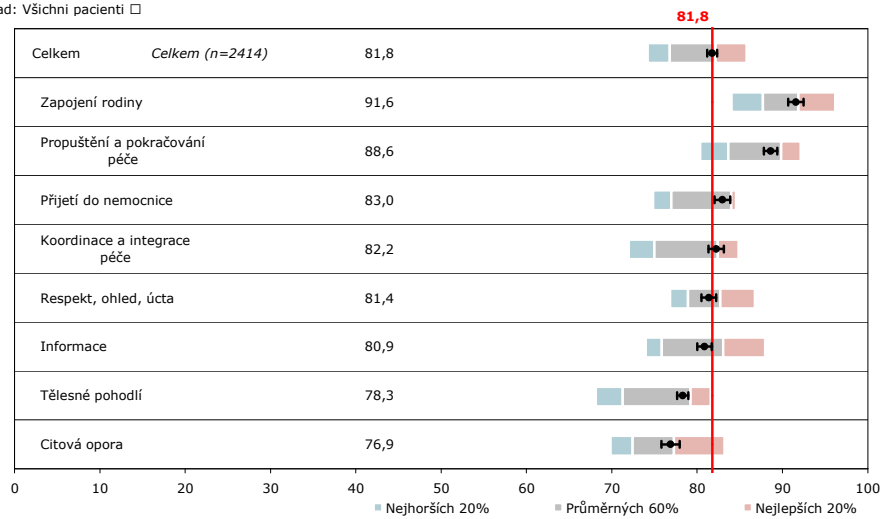
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

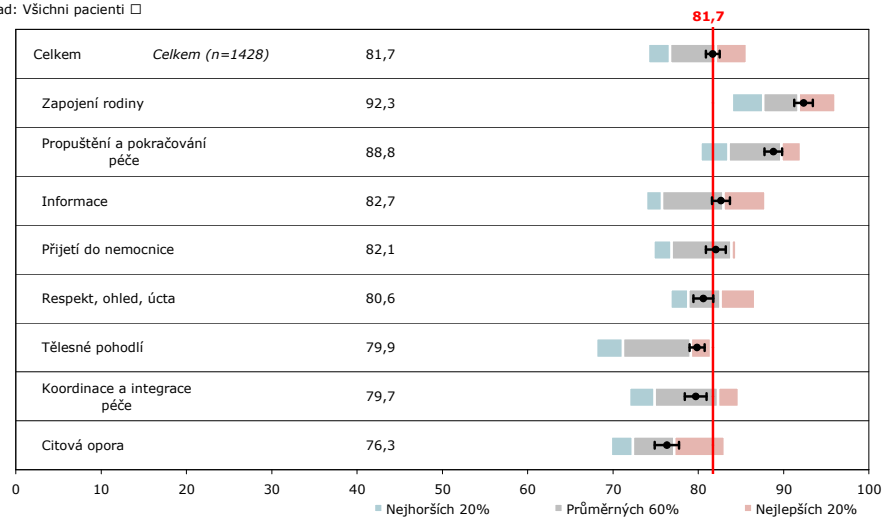
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti ☐

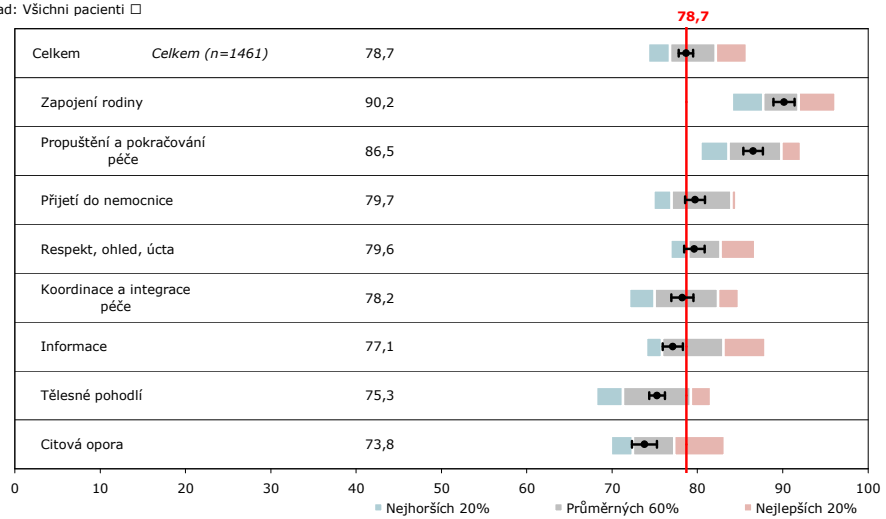


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary –FN: standardní kvalita zdravotních služeb, 2008

FN u sv. Anny: Souhrnná spokojenost

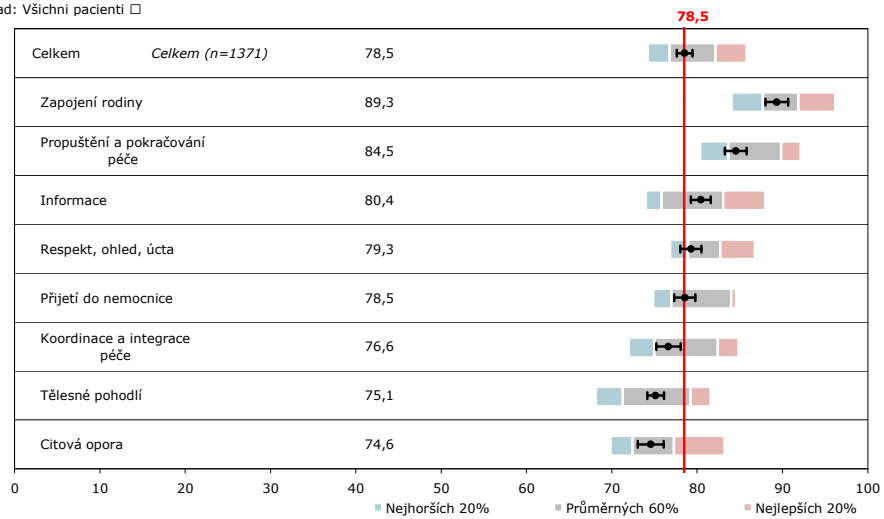
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

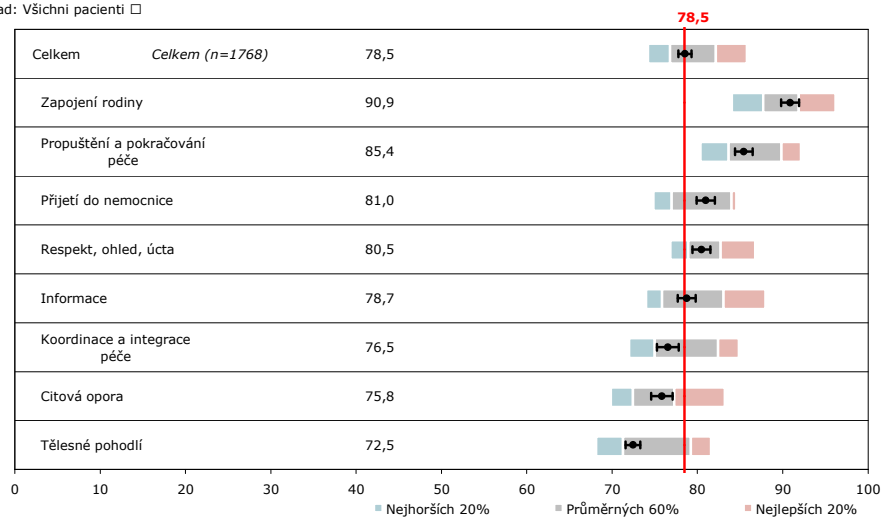
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti ☐

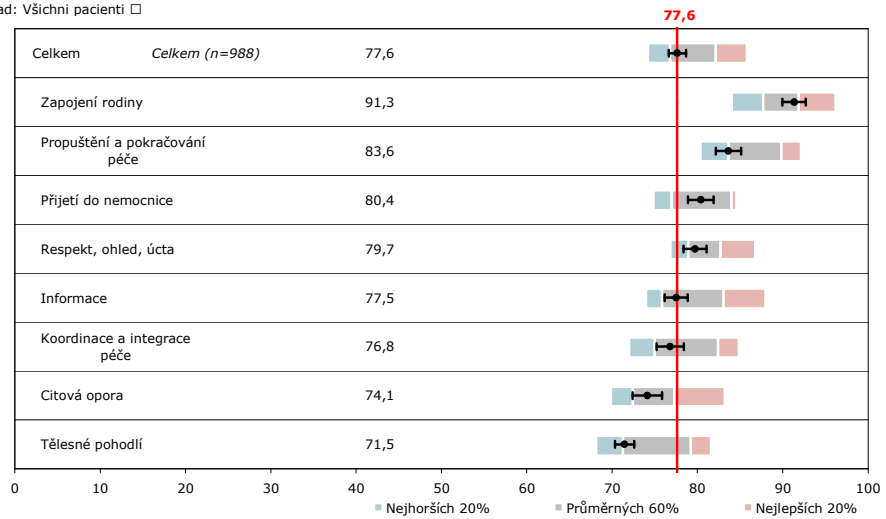


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – FN: kvalita zdrav. služeb mírně pod standardem, 2008

FTNsP: Souhrnná spokojenost

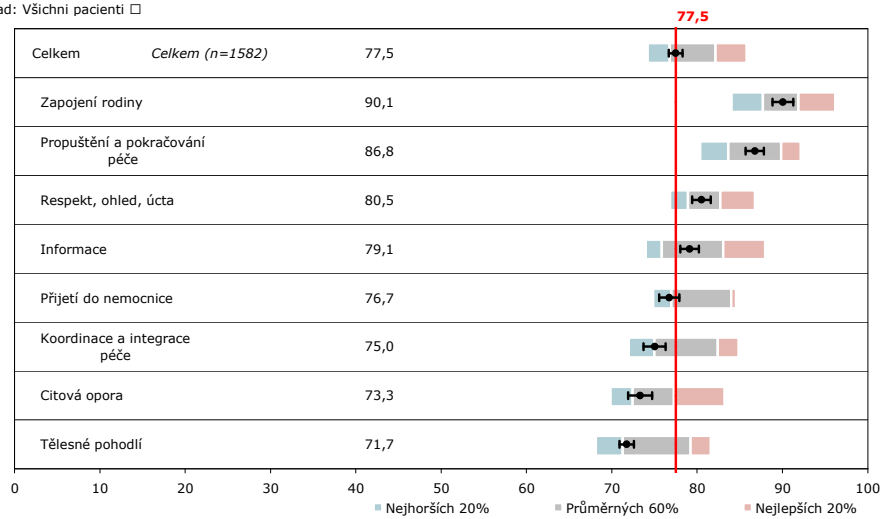
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti ☐

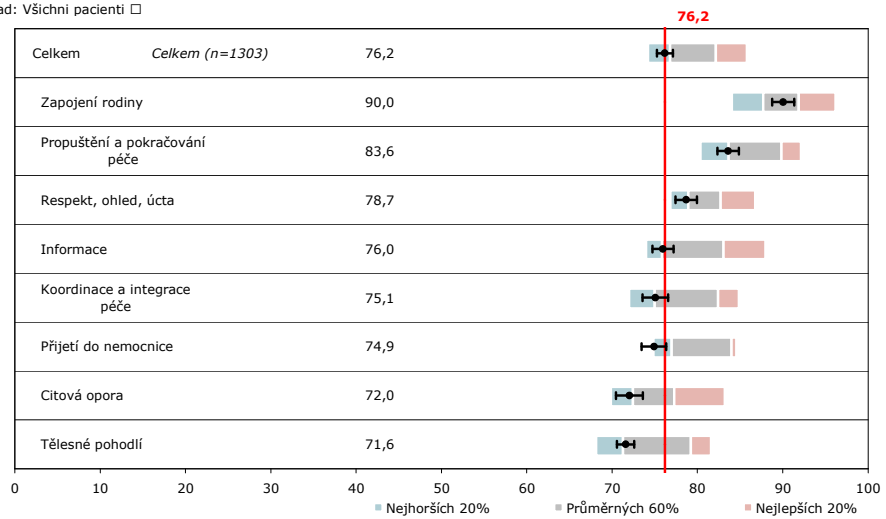


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary –FN: nižší kvalita zdravotních služeb, 2008

FN Královské Vinohrady: Souhrnná spokojenost

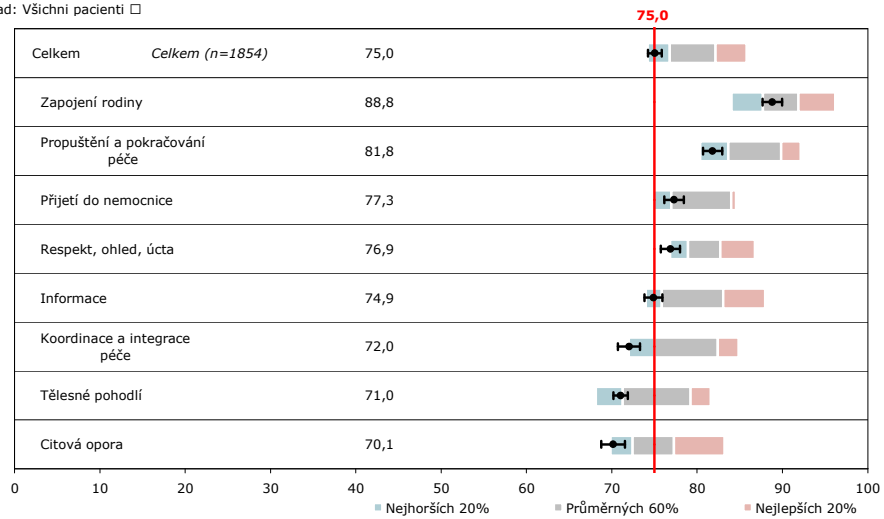
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Souhrnná spokojenost

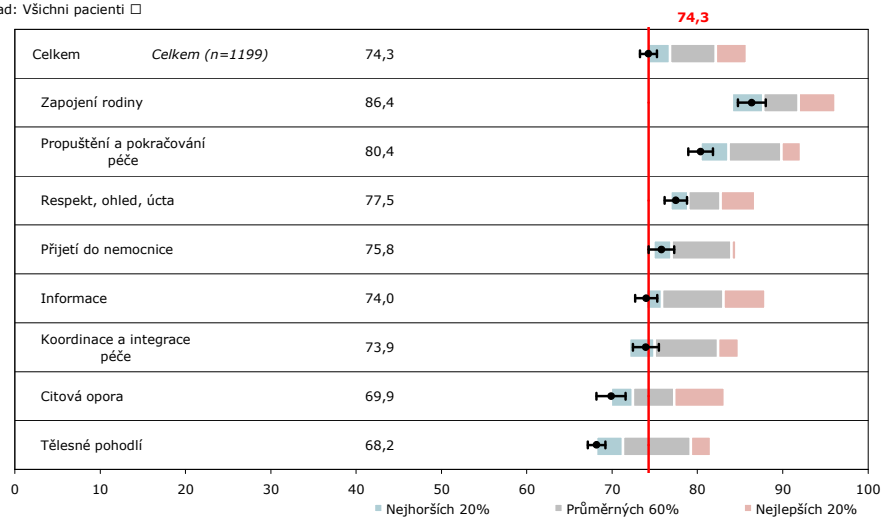
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti ☐

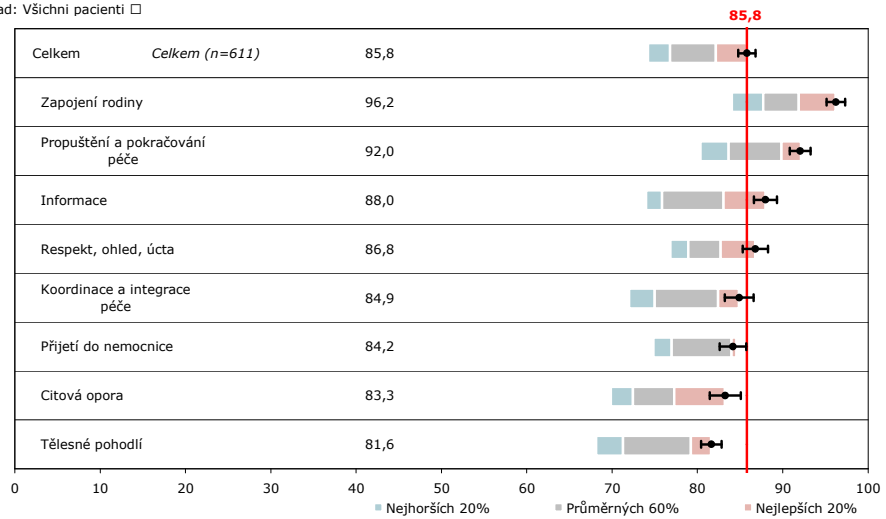


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – ostatní zdravotnická zařízení, 2008

MOÚ: Souhrnná spokojenost

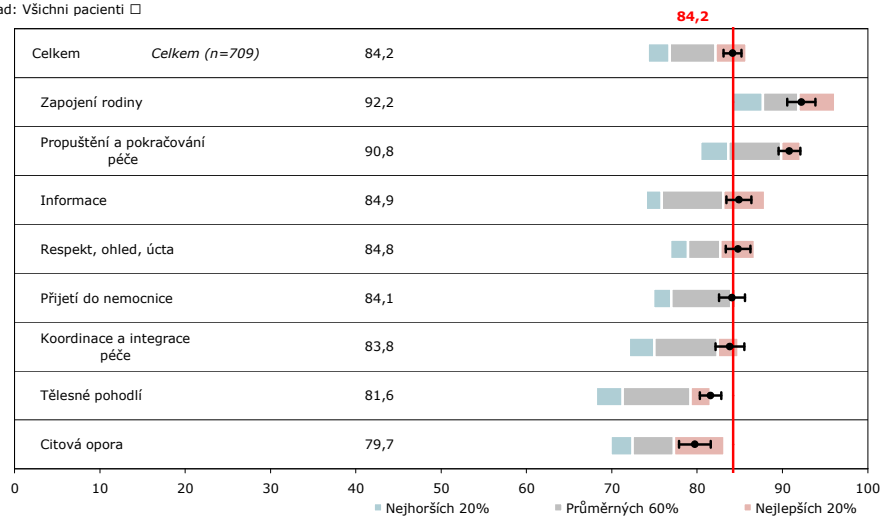
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice Na Homolce: Souhrnná spokojenost

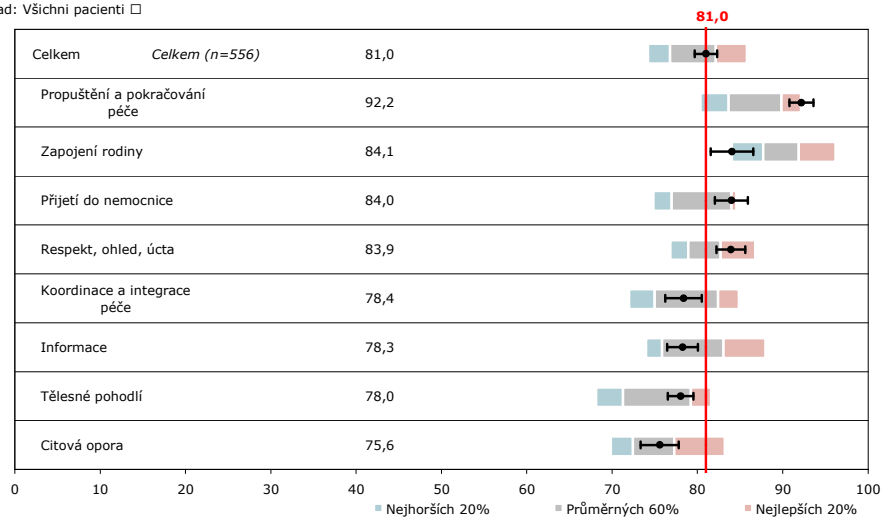
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nemocnice v Brně: Souhrnná spokojenost

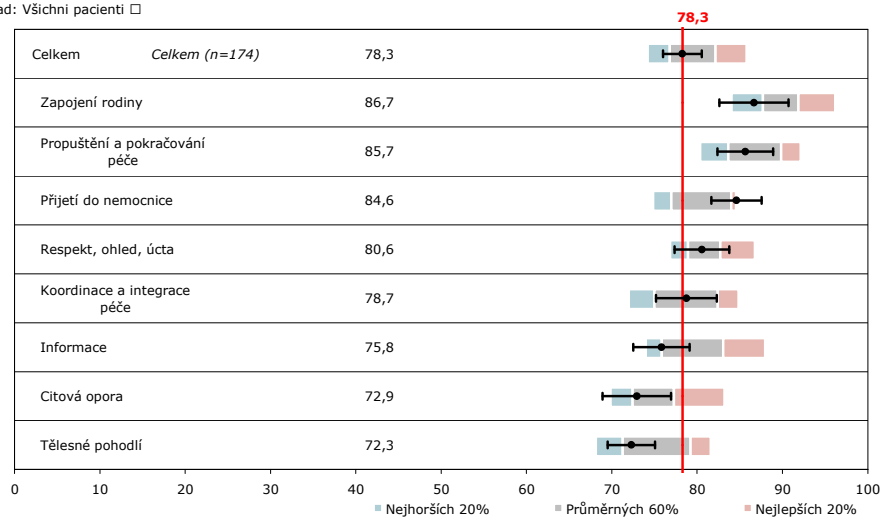
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti ☐

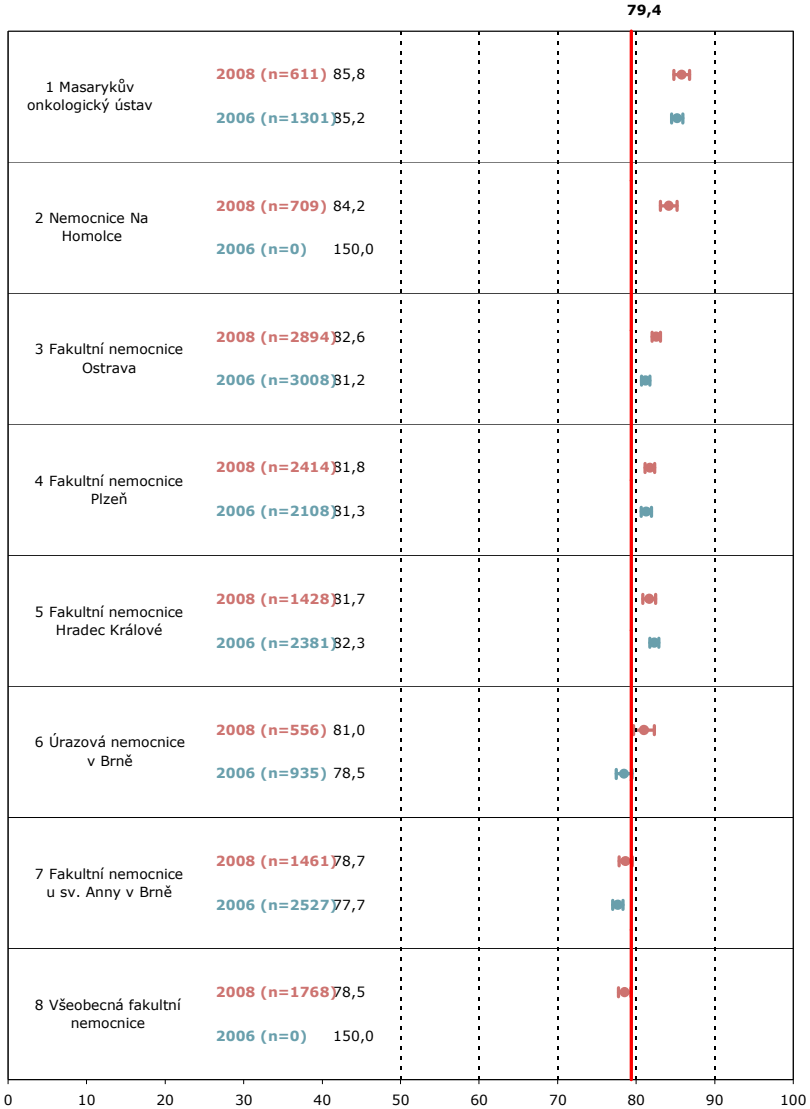


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – dynamika spokojenosti

Souhrnná spokojenost

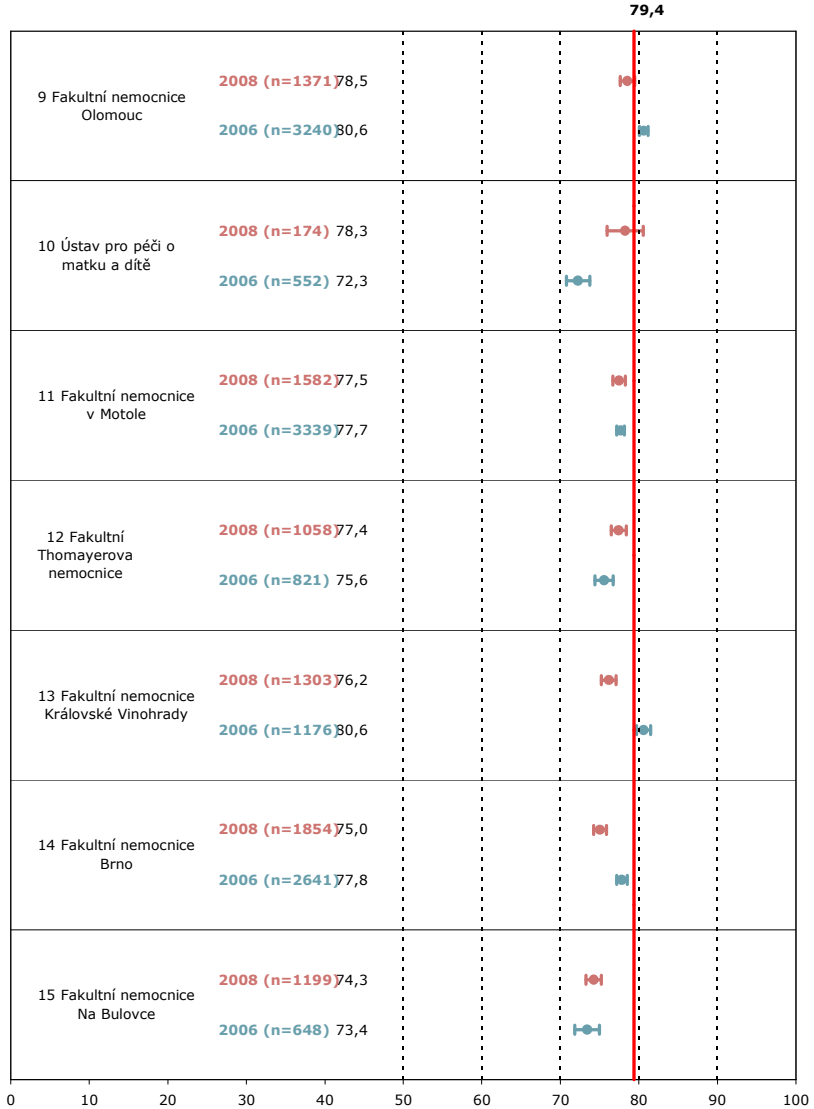
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐

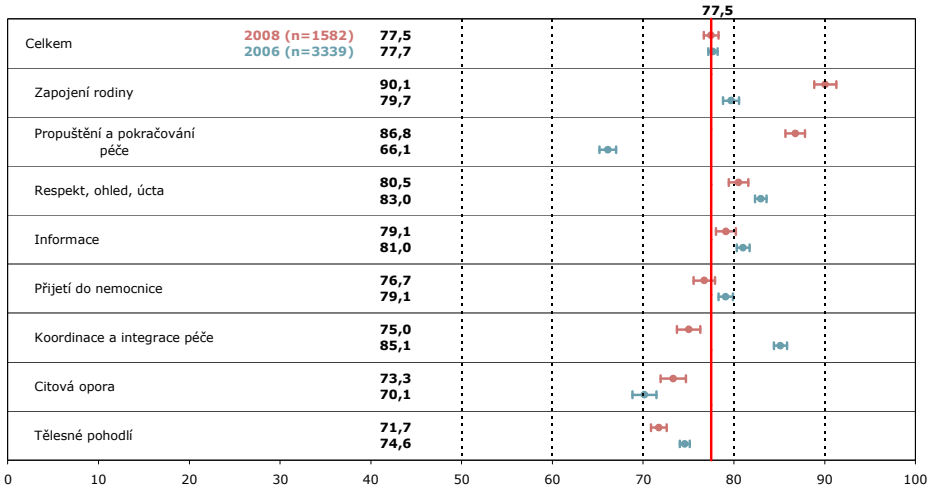


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – dynamika spokojenosti

FN v Motole: Dynamika spokojenosti

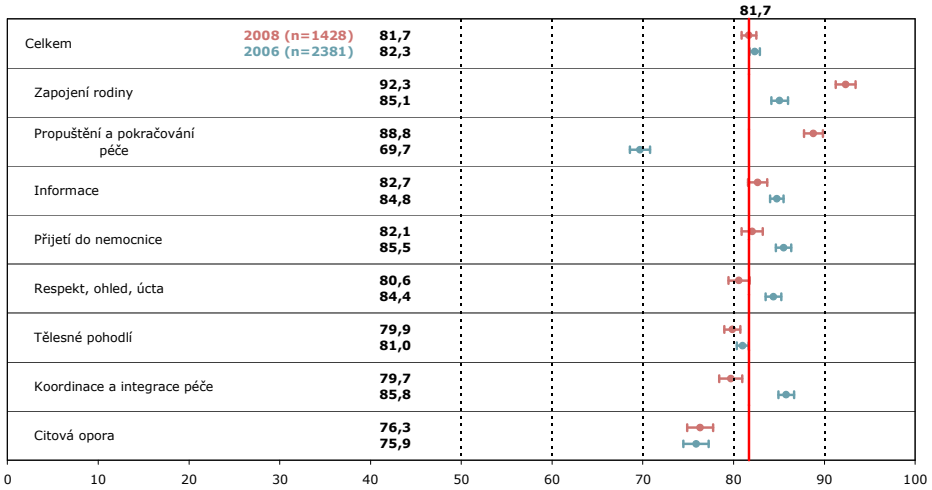
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

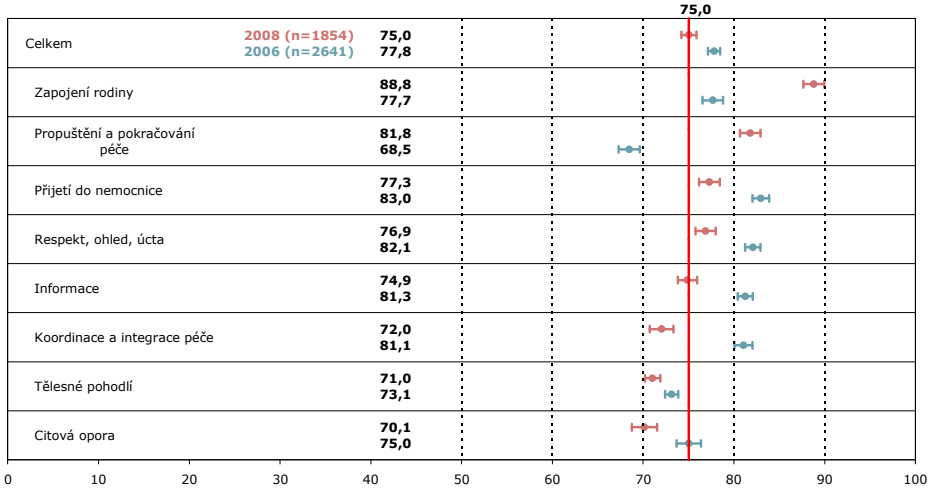
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Dynamika spokojenosti

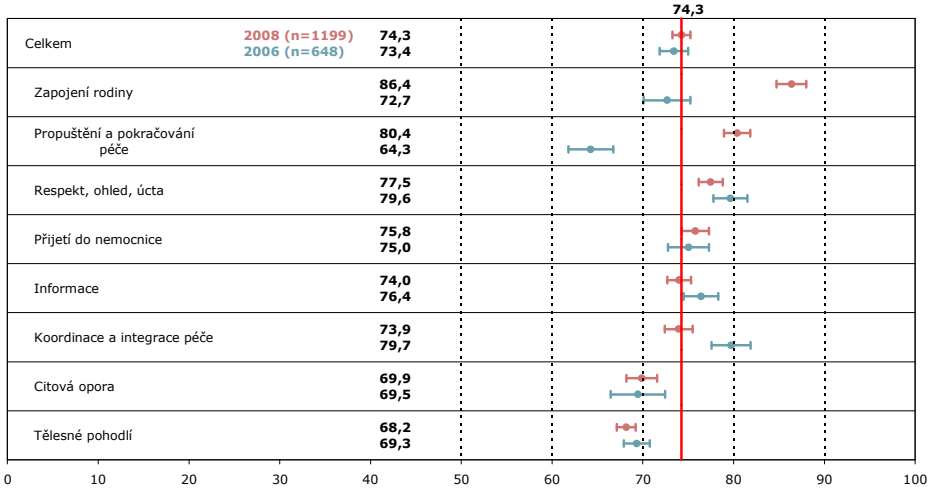
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Všichni pacienti☐

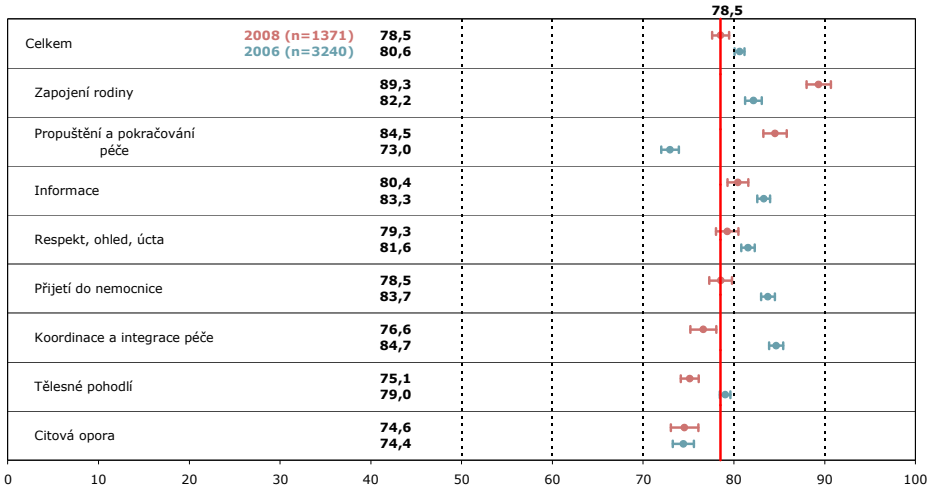


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – dynamika spokojenosti

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

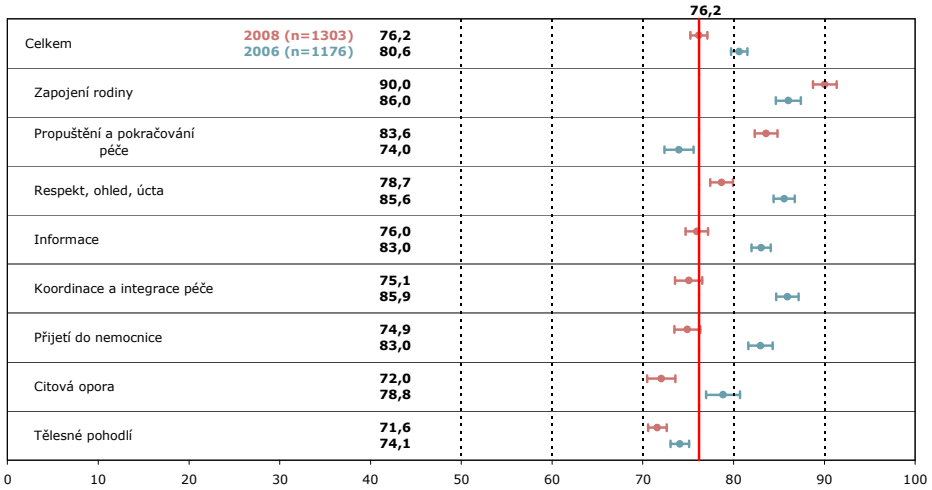
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vinohrady: Dynamika spokojenosti

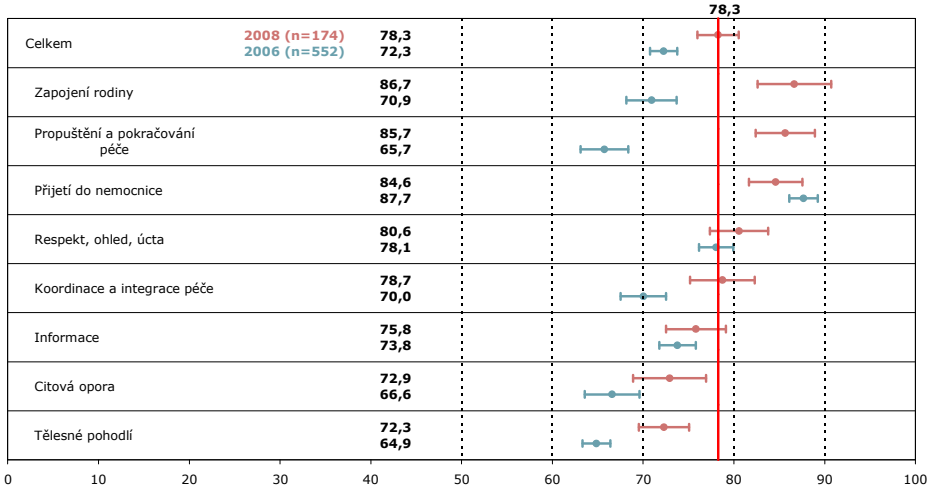
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Dynamika spokojenosti

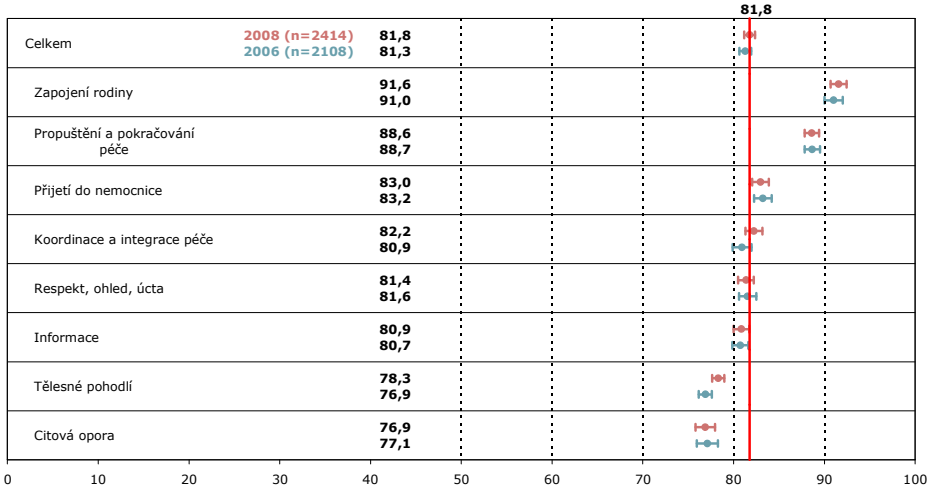
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

Základ: Všichni pacienti☐

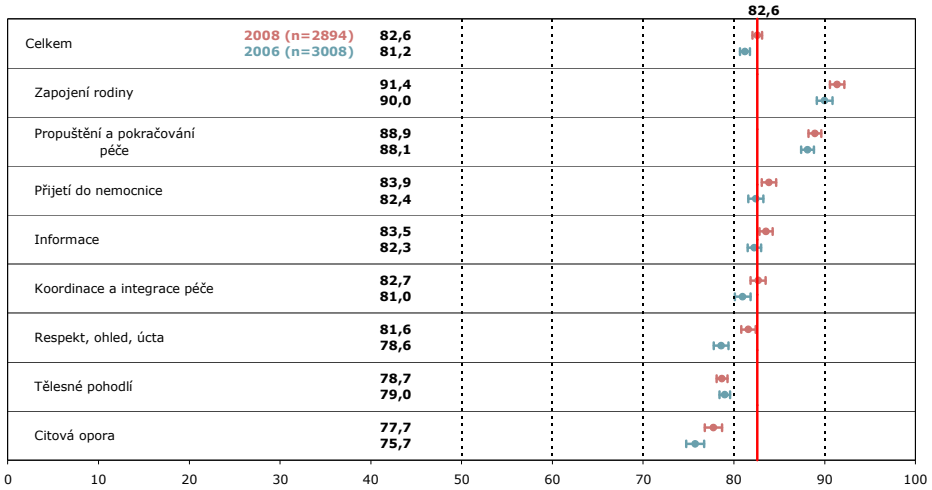


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – dynamika spokojenosti

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

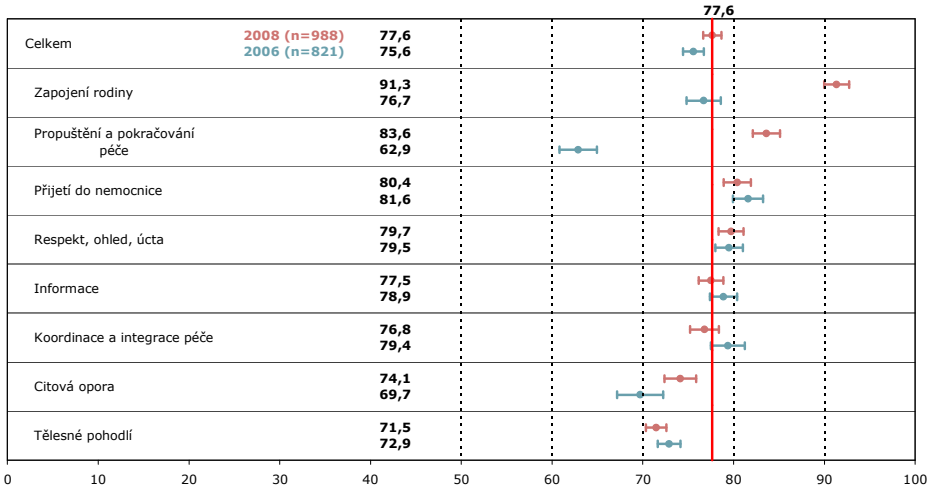
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Dynamika spokojenosti

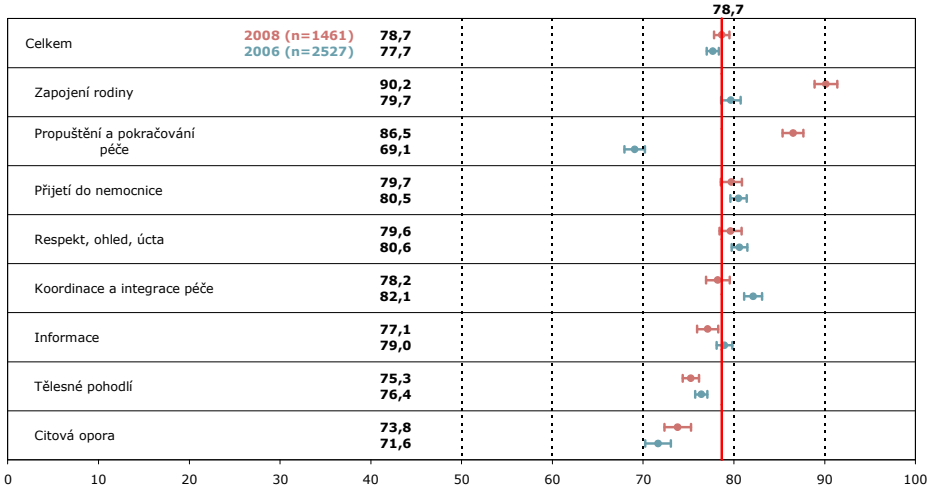
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

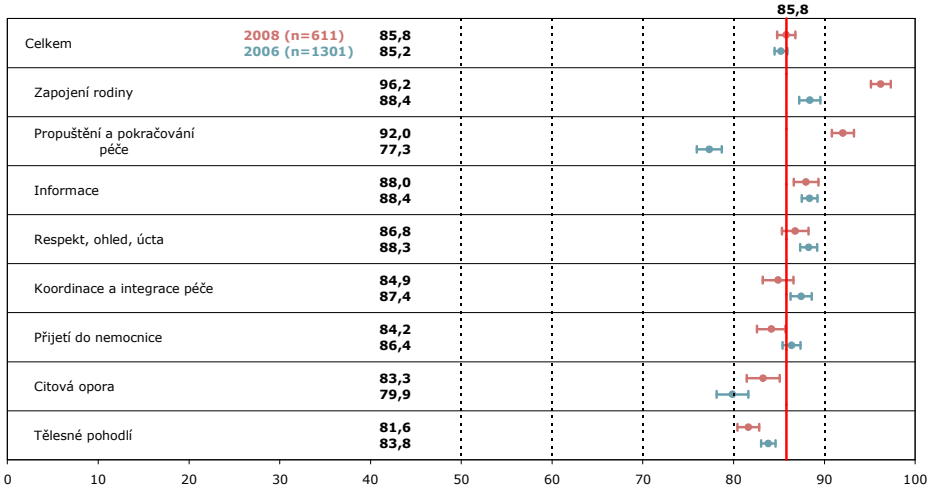
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Dynamika spokojenosti

Základ: Všichni pacienti☐

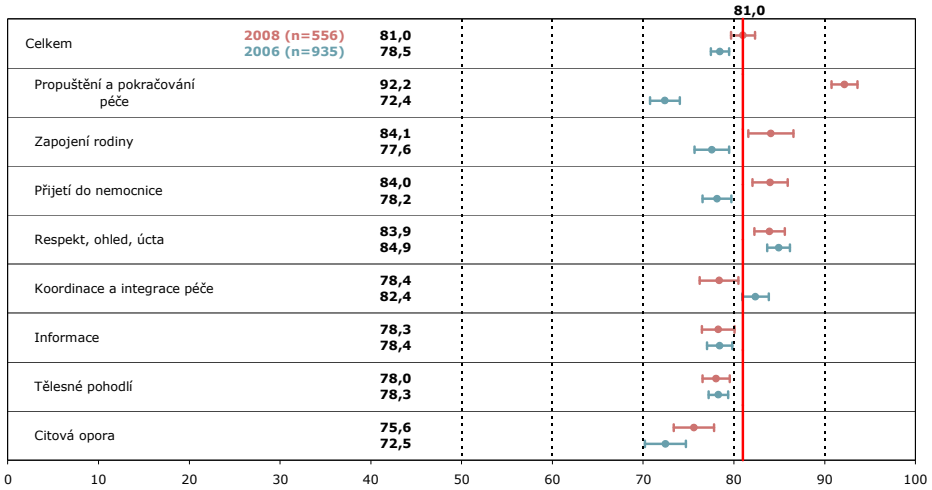


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – dynamika spokojenosti

Úrazová nem. v Brně: Dynamika spokojenosti

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

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.

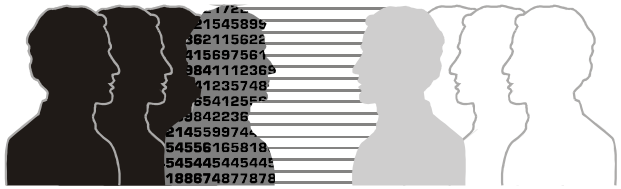
Výsledky zpracované podle metodiky osmi dimenzí kvality vykazují dostatečnou stabilitu i rozlišovací schopnost. Výsledky dosažené v českých nemocnicích nijak nevybočují z oboru hodnot známých ze zemí, kde je tato metodika standardně používána. Výsledky umožňují jednak benchmarking zařízení stejného typu, 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 jeden krát 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 maximalní otevřenost a zpřístupnění výsledků široké veřejnosti s cílem posilovat postavení pacientů v systému zdravotní péče.



KVALITA OČIMA PACIENTŮ

2008

Měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů.

(mezinárodně kompatibilní metodika osmi dimenzí kvality)

PODROBNÁ ZPRÁVA

Hlavní zjištění

- **Kvalita péče ve vybraných zdravotnických zařízeních je na dobré úrovni , průměrná souhrnná spokojenost za všechna vybraná zdravotnická zařízení činí 79,4 %.**
- **Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Masarykova onkologického ústavu, Nemocnice na Homolce a Fakultní nemocnice Ostrava.**
- **Naopak nejnižší spokojenost deklarují pacienti Nemocnice na Bulovce a FN Brno.**

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče je ve vybraných zdravotnických zařízeních na vysoké úrovni. **Celková spokojenost** souhrnně za všechna zdravotnická zařízení **se blíží hodnotě 80 %, která je považována za dobrý standard kvality.**
- Vysoká celková spokojenost je podpořena i tím, že **naprostá většina pacientů by tato zdravotnická zařízení doporučila** svým **přátelům** nebo **rodině**.
- Rovněž při odchodu z těchto nemocnic jsou pacienti spokojeni se svým zdravotním stavem.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti těchto zařízení: Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, FN Ostrava, FN Plzeň a FN Hradec Králové, Úrazová nemocnice v Brně.
- Nižší souhrnnou spokojenost vyjadřují pacienti těchto zařízení: FN Na Bulovce, FN Brno, FN Královské Vinohrady, FN v Motole, FTNsP a Všeobecná FN.

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s nemocniční péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **Čtyři z osmi sledovaných dimenzí** dosahují nebo překračují hodnotu spokojenosti **80 %**.
- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **zapojení rodiny**. Nadprůměrnou spokojenost deklarují pacienti také s propuštěním a pokračováním péče, s respektem, ohledem a úctou, a s přijetím do nemocnice.
- Naopak **nejnižší spokojenost** oproti průměru vyjadřují pacienti s dimenzí **citová opora**. Podprůměrnou spokojenost deklarují pacienti rovněž s tělesným pohodlím a koordinací a integrací péče.

Hlavní zjištění

- **Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzí zapojení rodiny (90 % spokojených pacientů)**
- **Nejnižší spokojenost vyjadřují pacienti s citovou oporou (75 % spokojených pacientů)**

Přijetí do nemocnice

- Z hlediska jednotlivých indikátorů, které sytí dimenzi přijetí do nemocnice, pacienti kladně hodnotí dobu čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu, vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice, dodržení termínu přijetí, dobu čekání na uložení na lůžko a dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby. Méně spokojeni jsou s organizací a plynulostí přijetí do nemocnice.
- S dimenzí jsou nejvíce spokojeni pacienti Ústavu pro péči o matku a dítě, nejméně spokojeni pacienti FN Královské Vinohrady.

Respekt, ohled, úcta

- V rámci této dimenze jsou pacienti nejvíce spokojeni se způsobem komunikace sester a lékařů.
- Naopak menší spokojenost je se zapojením pacienta do rozhodování o vlastní léčbě a se znalostí ošetřujícího lékaře.
- S dimenzí respekt, ohled,úcta jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně spokojeni pacienti FN Brno.

Koordinace a integrace péče

- Tuto dimenzi nejvíce sytí ukazatel kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu a dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby.
- S dimenzí koordinace a integrace péče jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně spojeni pacienti FN Brno.

Informace a komunikace

- Pacienti jsou spokojeni s frekvencí návštěv ošetřujícího lékaře a se seznámením s právy nemocného.
- S komunikací a s informacemi jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně spokojeni pacienti Fakultní nemocnice Na Bulovce.

Hlavní zjištění

- **Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je ve všech 8 dimenzí statisticky prokazatelně lepší hodnocení těchto zařízení: Nemocnice Na Homolce, FN Plzeň, FN Ostrava a Masarykův onkologický ústav.**
- **Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je ve všech 8 dimenzí statisticky prokazatelně horší hodnocení těchto zařízení: FN Brno a FN Na Bulovce (viz. tab. na str.106)**

Tělesné pohodlí

- V rámci dimenze tělesné pohodlí pacienti nemají žádné špatné zkušenosti s pády z lůžka a doba podávání jídel rovněž vyhovuje téměř většině pacientů. Již menší spokojenost je s kvalitou jídla, s dobou ranního buzení a čistotou toalet a sprch. Právě kvalita jídla dosahuje vůbec nejnižší úrovně spokojenosti.
- S dimenzí tělesné pohodlí jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně spokojeni pacienti FN na Bulovce.

Citová opora

- Pacienti v rámci dimenze citová opora nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice.
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu a nejméně spokojeni pacienti FN Na Bulovce.

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je nejlépe hodnocenou dimenzí. Se dvěma indikátory sytící tuto dimenzí je hodnocena přes 90 % pacientů.
- Zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnoceno ve všech zařízeních, přesto jsou nejvíce spokojeni opět pacienti Masarykova onkologického ústavu.
- Nejnižší spokojenost se zapojením rodiny deklarují pacienti Úrazové nemocnice v Brně.

Propuštění a pokračování péče

- S procedurou propuštění jsou pacienti v celkovém hodnocení velmi spokojeni. U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi přesahuje spokojenost 85 %.
- S procedurou propuštění jsou nejvíce spokojeni pacienti Úrazové nemocnice v Brně, nejméně spokojeni pacienti Fakultní nemocnice Na Bulovce.

Hlavní zjištění

- **Souhrnná spokojenost se sestrami činí 77 %, s lékaři 79 % a u všeobecných služeb je spokojenost mírně nižší (66 %).**
- **S prací sester a se všeobecnými službami jsou nejvíce spokojeni pacienti z Nemocnice na Homolce a nejméně spokojeni pacienti FN Na Bulovce. S prací lékařů jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu a nejméně spokojeni pacienti Ústavu pro péči o matku a dítě.**

Porovnání oddělení

- Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je ve všech 8 dimenzí statisticky prokazatelně lepší hodnocení těchto zařízení: Nemocnice Na Homolce, FN Plzeň, FN Ostrava a Masarykův onkologický ústav (viz tab. str.106).
- Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je ve všech 8 dimenzí statisticky prokazatelně horší hodnocení těchto zařízení: FN Brno a FN Na Bulovce (viz tab. str.106).

Spokojenost s personálem a s všeobecnými službami

- Spokojenost se sestrami činí 77 %, s lékaři 79 % a se všeobecnými službami je spokojenost nižší (61 %).
- Nejvíce spokojeni s prací sester jsou pacienti Masarykova onkologického ústavu, naopak nejméně pacienti Nemocnice Na Homolce, nejméně pacienti FN Na Bulovce.
- Nejvíce spokojeni s prací lékařů jsou pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně pacienti Ústavu pro péči o matku a dítě.
- Nejvíce spokojeni se všeobecnými službami jsou pacienti Nemocnice Na Homolce, nejméně spokojeni pacienti FN na Bulovce.

Řešitel projektu

RNDr. Tomáš RAITER

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů

- **Telefon:** +420 774 203 543
  +420 284 686 387
- **E-mail:** tomas.raiter@volny.cz
  raiter@stemmark.cz
- **IČ:** 4714 6206
- **DIČ:** CZ 47146206
- Opletalova 9, 110 00 Praha 1

Řešitel projektu je zkušeným výzkumným pracovníkem. Působil jako prezident SIMAR - 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 projektů Kvalita Očima Pacientů a Kvalita Pracovního Života.
V rámci těchto projektů spolupracuje od roku 2001 s Ministerstvem zdravotnictví ČR a výzkumnými společnostmi STEM/MARK a PROTEQ na lokalizaci metodiky měření kvality zdravotní péče a kvality pracovního prostředí v českém zdravotnictví. Při realizaci těchto projektů spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními rady a nemocnicemi (např.: Středočeský kraj, Liberecký kraj, Ústřední vojenská nemocnice, FN Ostrava, FN Plzeň). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů.

Markéta Čechová

Senior Analyst

Zkušená analytička, která spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů a v oblasti marketingového výzkumu působí již více než 5 let.

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 dvanáctého 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 společnosti 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

IČO: 6185 9591, DIČ: CZ 6185 9591

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 důsledku 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 / oborů / pracovišť

- 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 47
  - V rámci jednotlivých oborů **=>** ve zprávě **KAPITOLA B** na straně 123
  - V rámci jednotlivých zdravotnických zařízení **=>** ve zprávě **KAPITOLA C** na straně 229

Spokojenost dětských pracovišť

- Dotazník byl předkládán rovněž dětským pacientům na dětských a smíšených pracovištích vybraných zdravotnických zařízeních. Vzhledem k tomu, že dotazník byl dosud využíván k hodnocení kvality výhradně dospělých pacientů, uvádíme zpracování z dětských pracovišť vždy u každého zdravotnického zařízení zvlášť.

Metoda projektu - jak se orientovat ve výsledcích

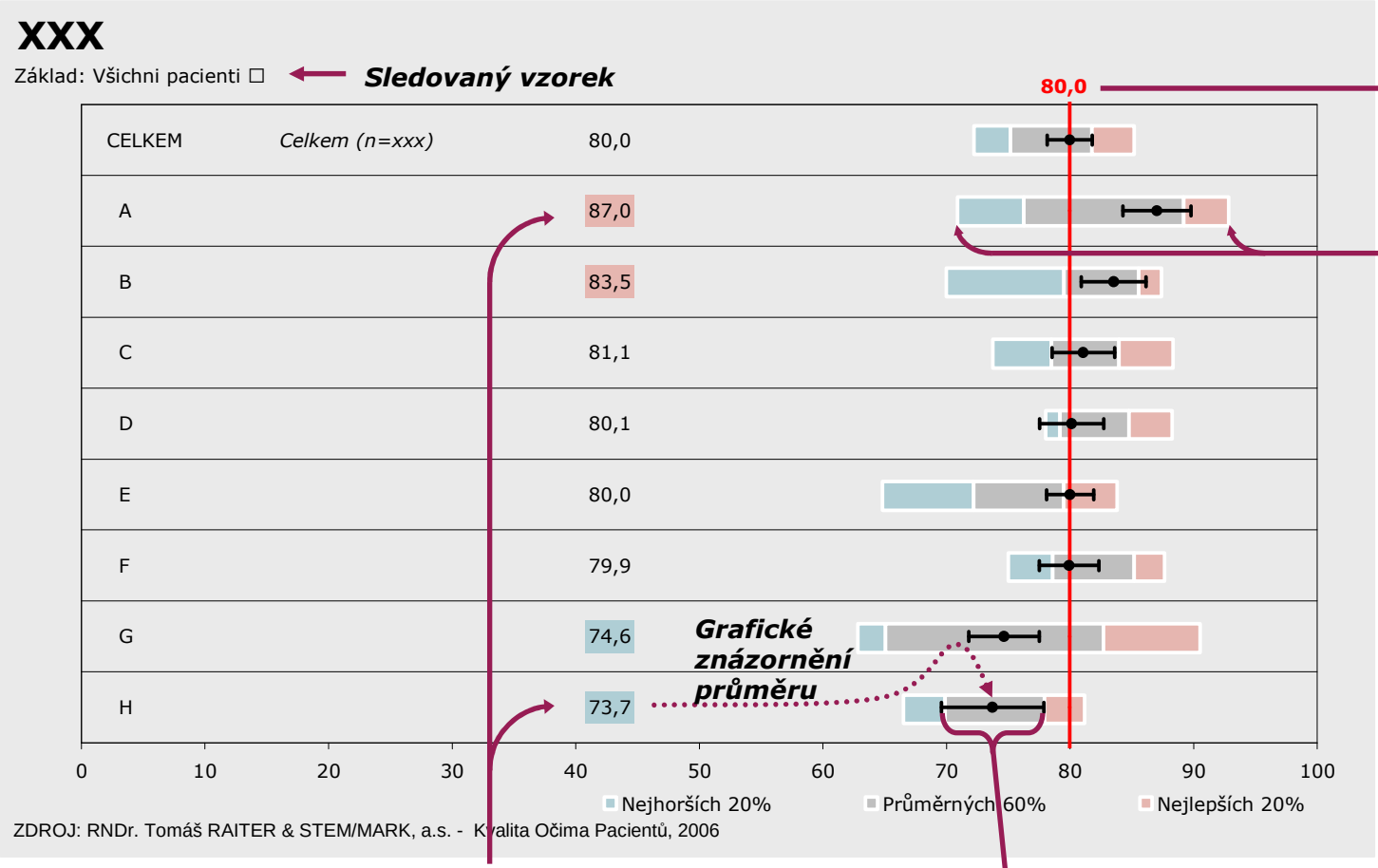
Jak se orientovat v grafu?

- 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 zařízení 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 zdravotnického 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



Celková průměrná spokojenost

Referenční pásmo:

20 % nejhorších
60 % průměrných
20 % nejlepších

zdravotnických zařízení / pracovišť

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

signif. nadprůměrné – červeně

signif. podprůměrné - modře

Interval spolehlivosti pro průměr

Metoda 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 tato zdravotnická zařízení:
  - Fakultní nemocnice v Motole
  - Všeobecná fakultní nemocnice
  - Fakultní nemocnice Hradec Králové
  - Fakultní nemocnice Brno
  - Fakultní nemocnice Na Bulovce
  - Fakultní nemocnice Olomouc
  - Fakultní nemocnice Královské Vinohrady
  - Nemocnice Na Homolce
  - Ústav pro péči o matku a dítě
  - Fakultní nemocnice Ostrava
  - Fakultní nemocnice Plzeň
  - Fakultní Thomayerova nemocnice
  - Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně
  - Masarykův onkologický ústav
  - Úrazová nemocnice v Brně

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům jednotlivých oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnicích aspoň 2 dny a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, průměrná doba vyplňování činí asi 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení každé nemocnice.

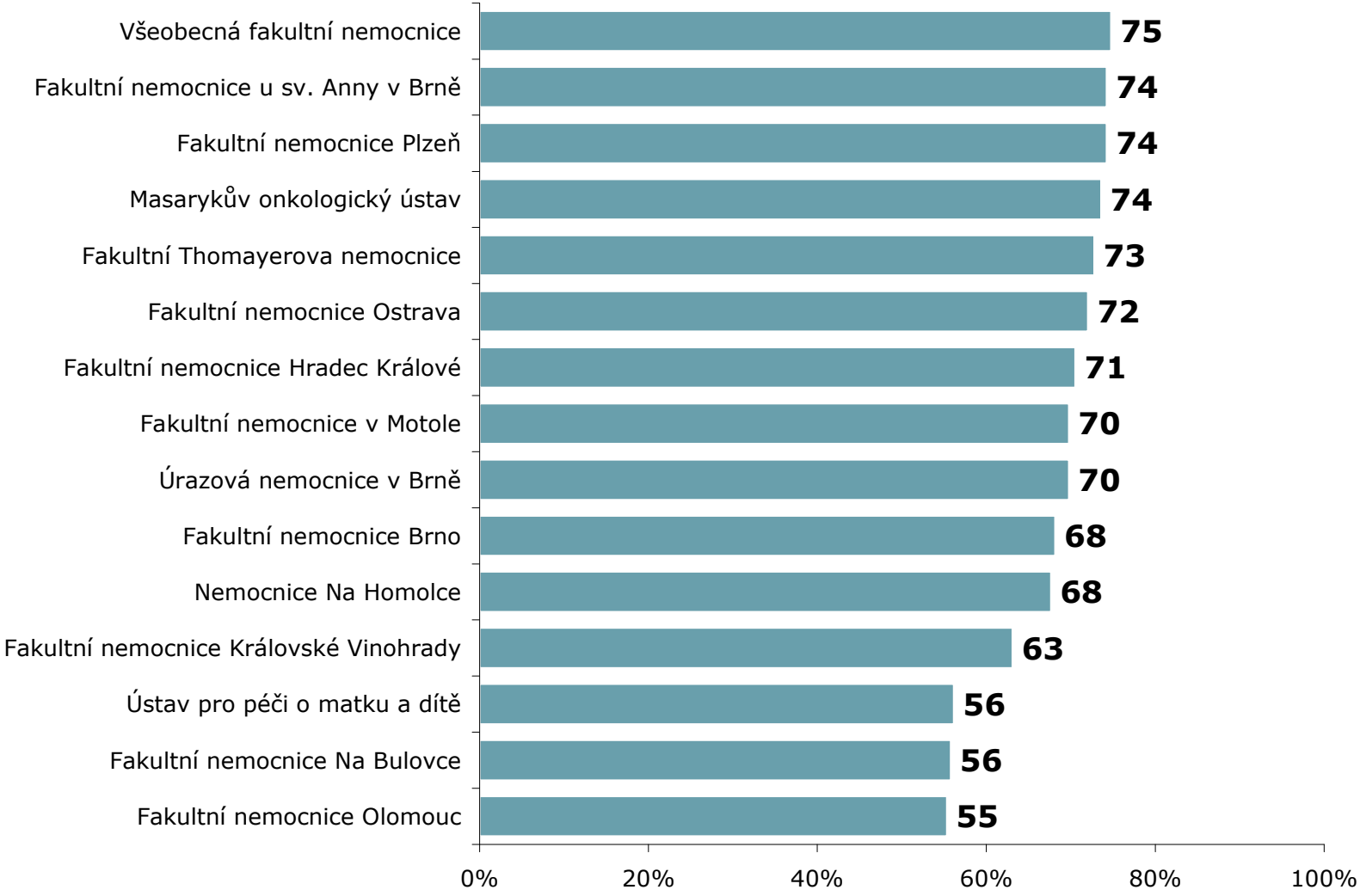
Sběr dat

- V době, kdy probíhal sběr dotazníků bylo ve sledovaných zdravotnických zařízeních hospitalizováno 34 858 pacientů.
- Dle kvalifikovaného posudku personálu zdravotnických zařízení nebylo do výzkumu zařazeno 3294 pacientů.
- Během šetření se podařilo získat 21592 validních dotazníků a z tohoto počtu se u 111 dotazníků nepodařilo identifikovat pracoviště, na kterém byl pacient hospitalizován.
- Celková návratnost za všechna zdravotnická zařízení dosáhla hodnoty 68,4 %.
- Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se udává 50 procentní návratnost. (NHS ve Velké Británii požaduje 60%.)
- Sběr dat ve vybraných zdravotnických zařízeních tady splnil náročné standardy uplatňované v zemích, kde je tato metodika dobře zavedena.

- Rovněž absolutní počty získaných dotazníků v jednotlivých zdravotnických zařízeních a potažmo také na jednotlivých pracovištích jsou dostatečné, lze proto potvrdit vysokou validitu dat. Výsledky poskytují velmi dobrou oporu pro interpretaci a případná rozhodnutí managementu jednotlivých zdravotnických zařízení.
- Pracoviště, která nedosáhla na minimální hranici počtu responsí N=20, kdy je možné využít testování prostřednictvím běžných statistických testů, byla analyzována s dalšími a nezařazenými pracovišti v kategorii „Ostatní pracoviště" nebo byla po dohodě s managementem konkrétního zdravotnického pracoviště agregována s jinými „příbuznými" pracovišti.

Návratnost dotazníků

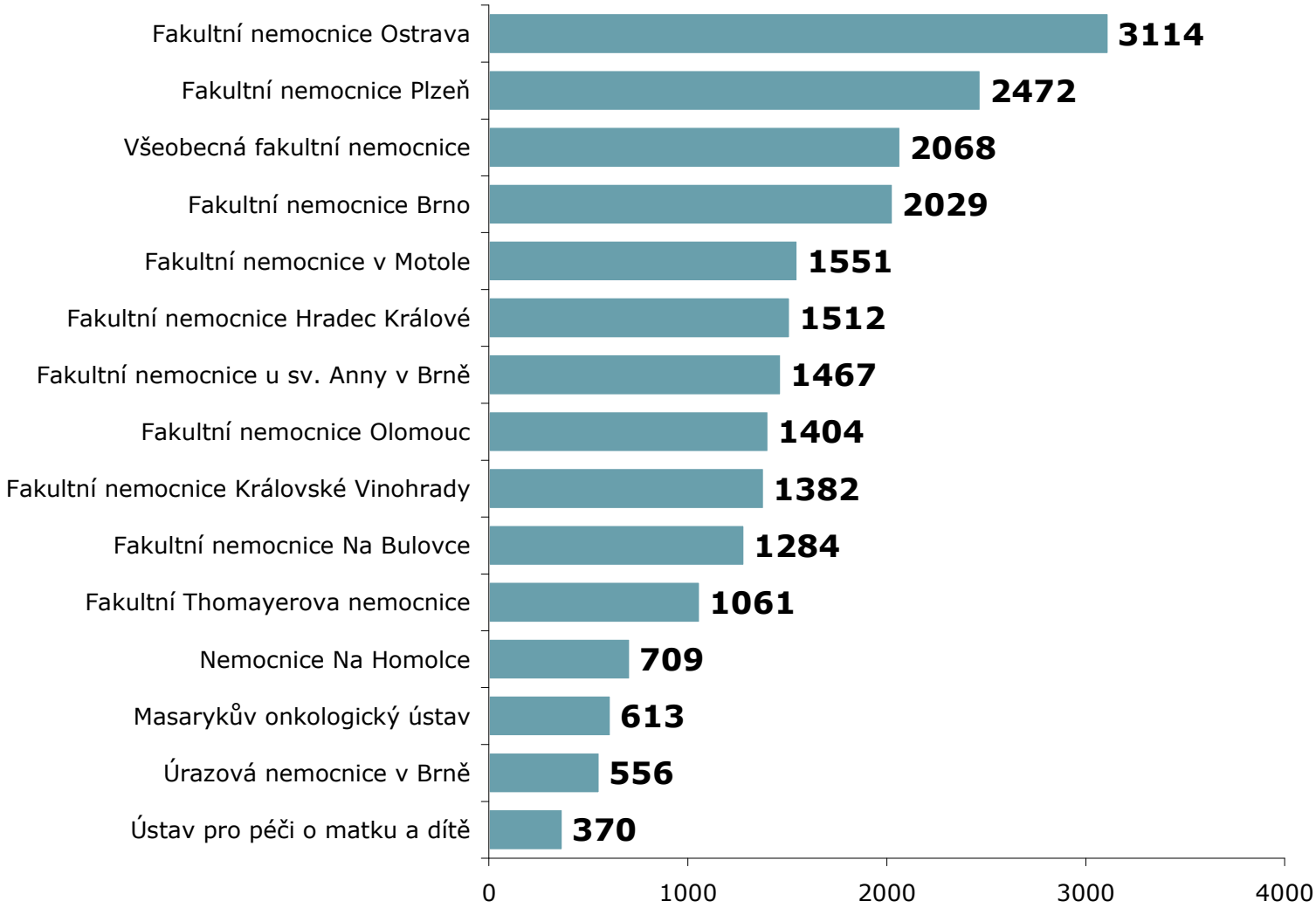
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých nemocnicích

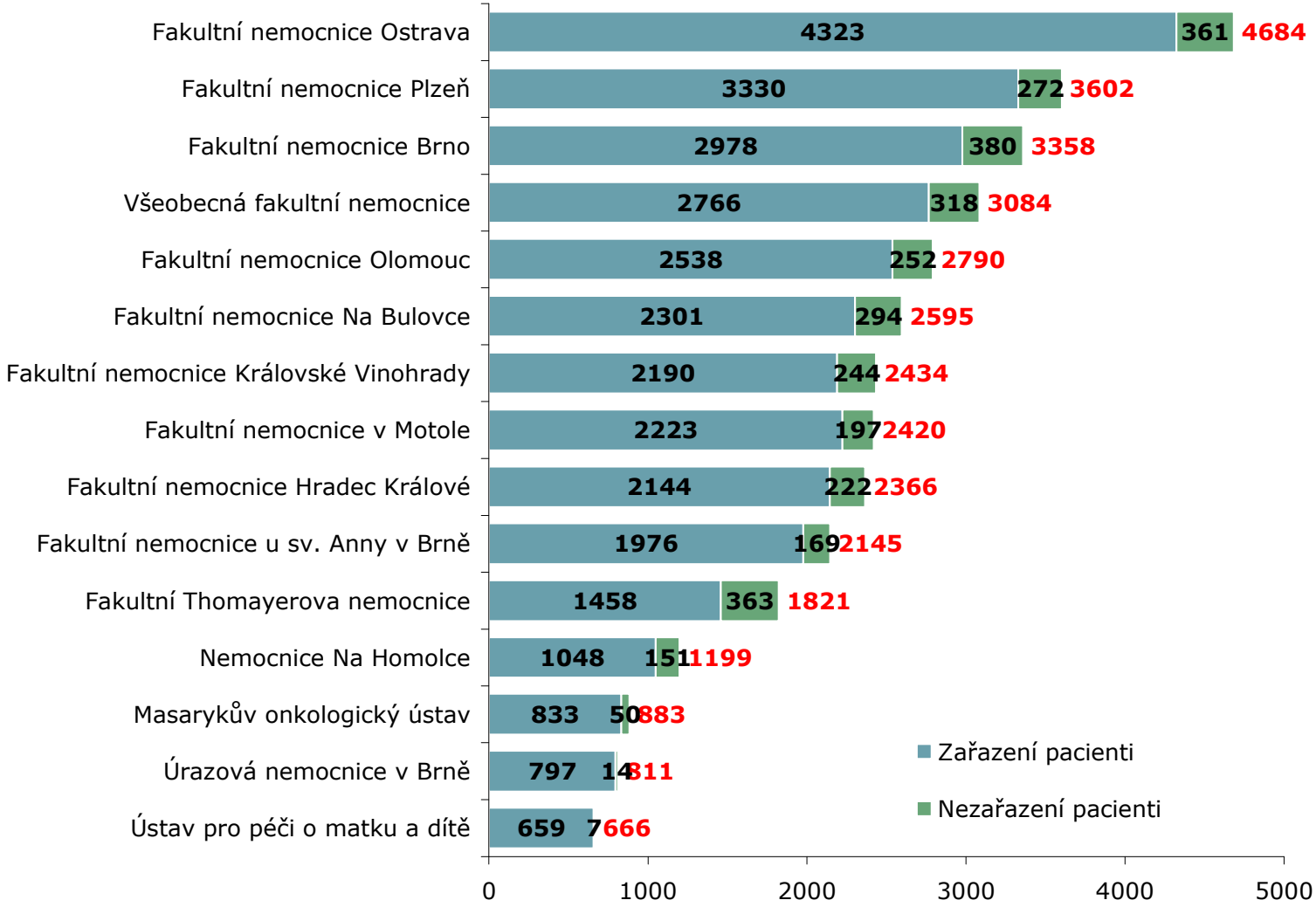
ZÁKLAD: Všichni respondenti



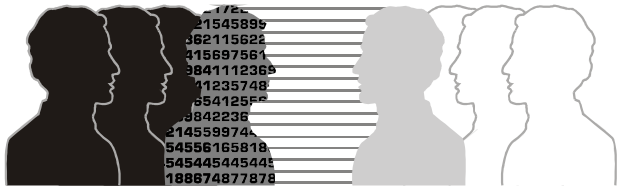
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

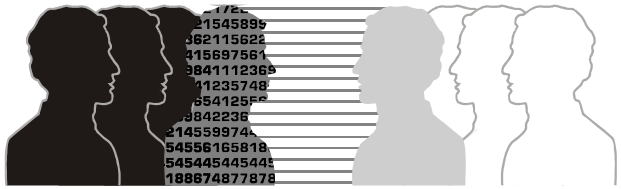
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



A.
SOUHRNNÉ HODNOCENÍ ZA VŠECHNA ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ



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.
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve vybraných zdravotnických zařízení, které se šetření zúčastnily, je celkově na vysoké úrovni. Souhrnná spokojenost za všechna zdravotnická zařízení dosahuje téměř 80 %.
- Na základě zkušeností s podobnými výzkumy u nás i ve světě lze považovat hranici 80 procent za dobrý standard v kvalitě zdravotní péče. Hodnoty, které tuto hranici signifikantně překračují svědčí o velmi dobrém přístupu managementu a personálu zařízení ke kvalitě zdravotní péče. Naopak hodnoty spokojenosti, které leží signifikantně (celám intervalem spolehlivosti) pod úrovní 80 procent, si vyžadují pozornost, analýzu a přijetí opatření ke zlepšení péče.

- Nadstandardní souhrnná spokojenost, signifikantně vyšší než celkový průměr, je v těchto zdravotnických zařízeních:
  - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice na Homolce, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň, Fakultní nemocnice Hradec Králové a Úrazová nemocnice v Brně.

- Pod hranicí standardu se nachází spokojenost v těchto zdravotnických zařízeních:
  - Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice v Motole, Fakultní Thomayerova nemocnice a Všeobecná fakultní nemocnice.

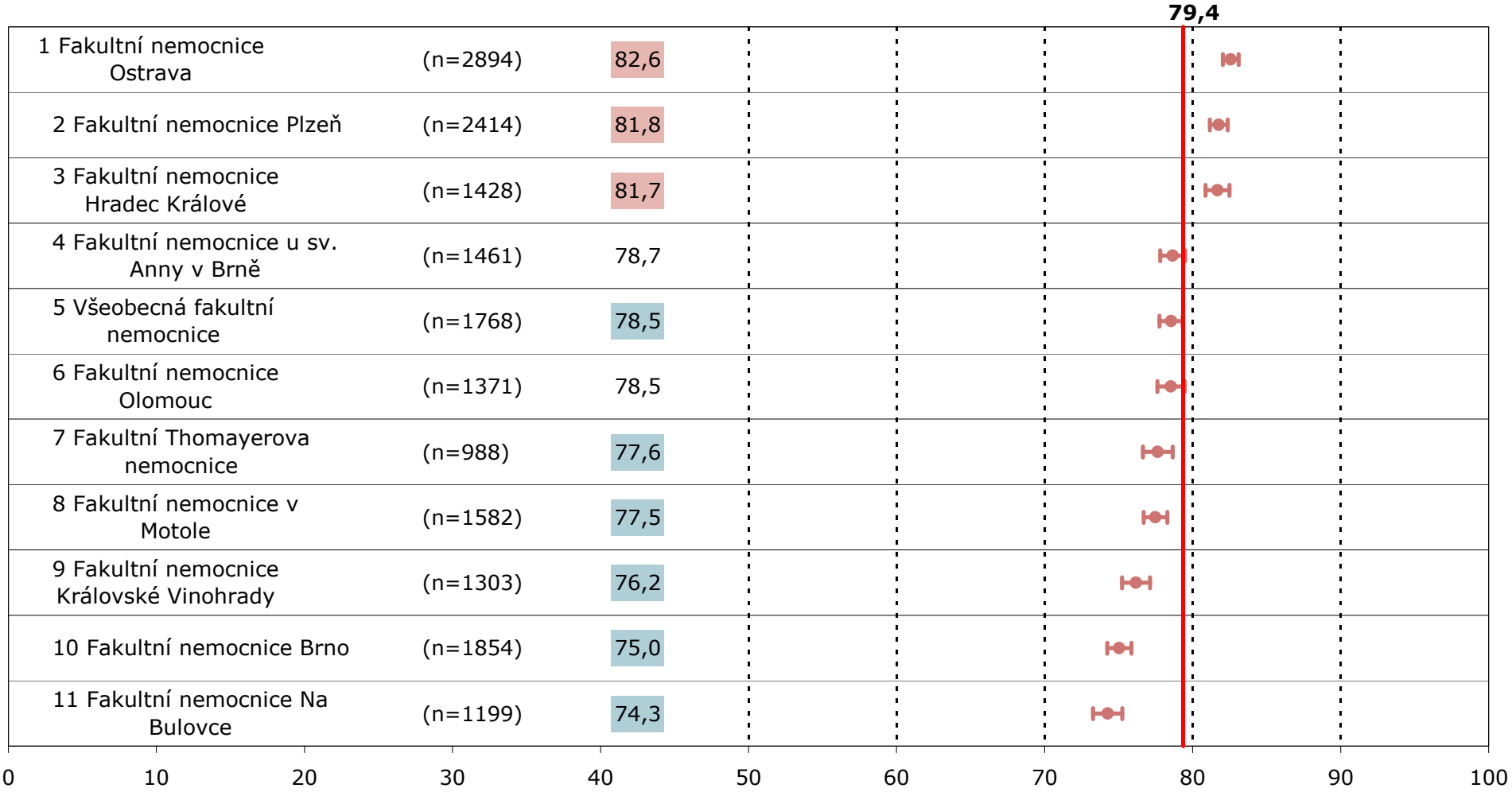
Tabulka obsahuje hodnoty souhrnné spokojenosti pacientů ve struktuře: průměrná hodnota, dolní mez intervalu spolehlivosti a horní mez intervalu spolehlivosti výsledku. Interval spolehlivosti ukazuje rozmezí, ve kterém se s 95procentní pravděpodobností nachází správná hodnota spokojenosti.

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.*

		Průměr	Interval spolehlivosti	
			Dolní mez	Horní mez
	Celkem	**79,36**	**79,13**	**79,58**
1	MOÚ	85,81	84,80	86,81
2	Nem. Na Homolce	84,17	83,12	85,22
3	FN Ostrava	82,57	82,04	83,10
4	FN Plzeň	81,76	81,16	82,37
5	FN Hradec Králové	81,68	80,87	82,48
6	ÚNB	81,00	79,67	82,33
7	FN u sv.Anny v Brně	78,66	77,82	79,50
8	Všeobecná FN	78,55	77,76	79,33
9	FN Olomouc	78,54	77,62	79,46
10	ÚPMD	78,26	75,99	80,54
11	FN Thomayerova	77,65	76,64	78,66
12	FN v Motole	77,49	76,69	78,29
13	FN Král. Vinohrady	76,18	75,24	77,12
14	FN Brno	75,05	74,23	75,86
15	FN Na Bulovce	74,26	73,28	75,25

Souhrnná spokojenost (fakultní nemocnice)

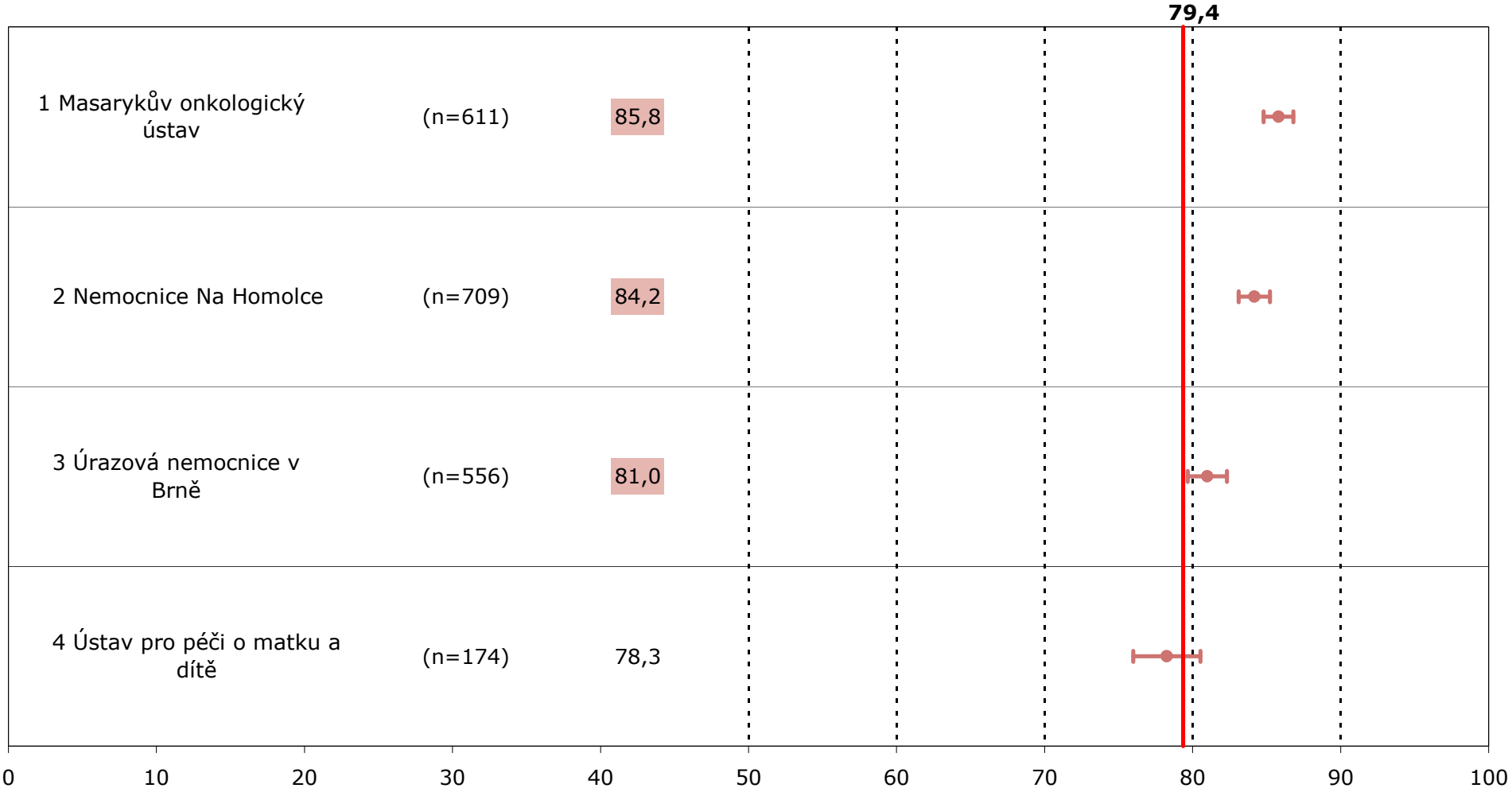
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

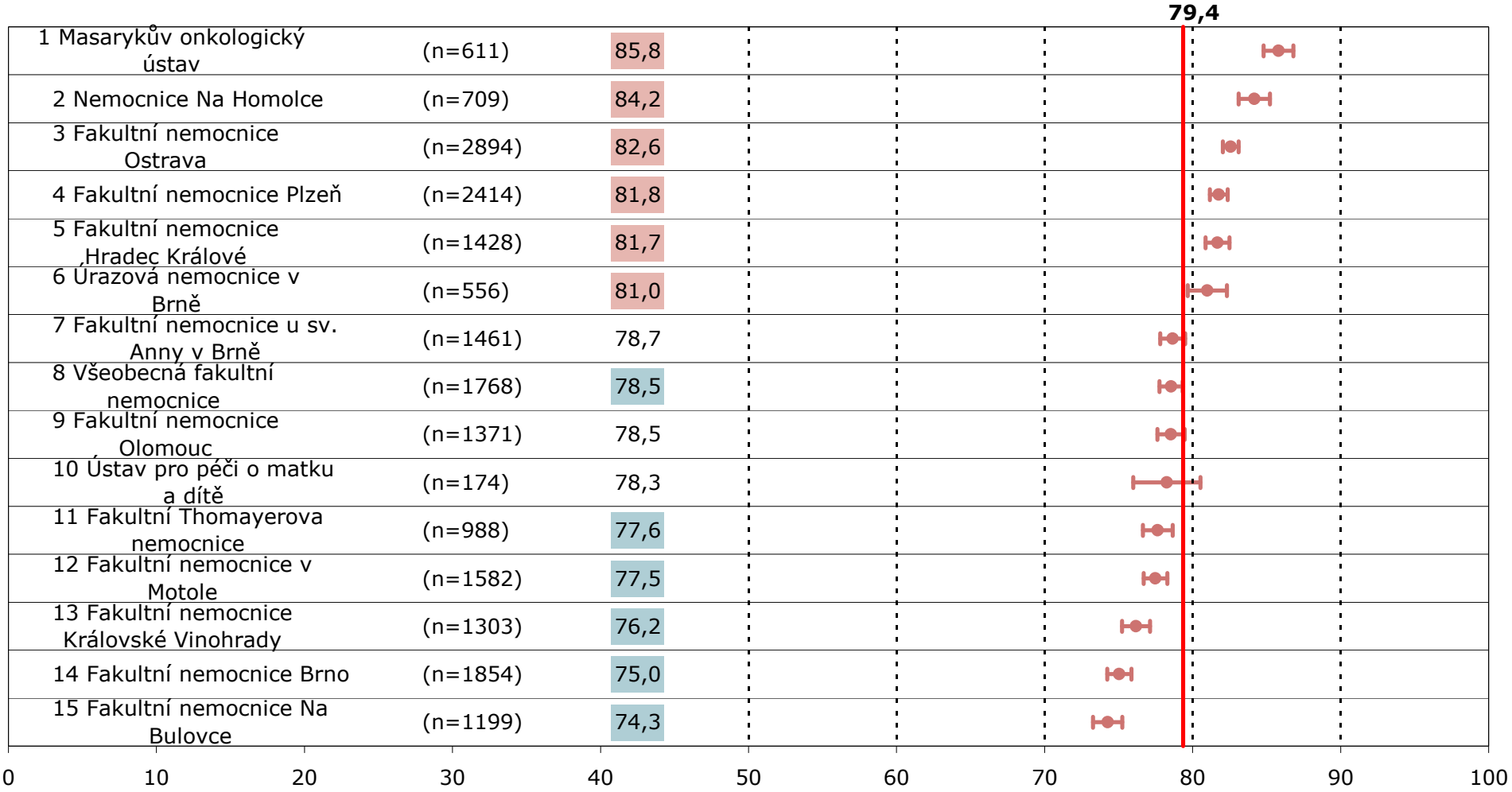
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

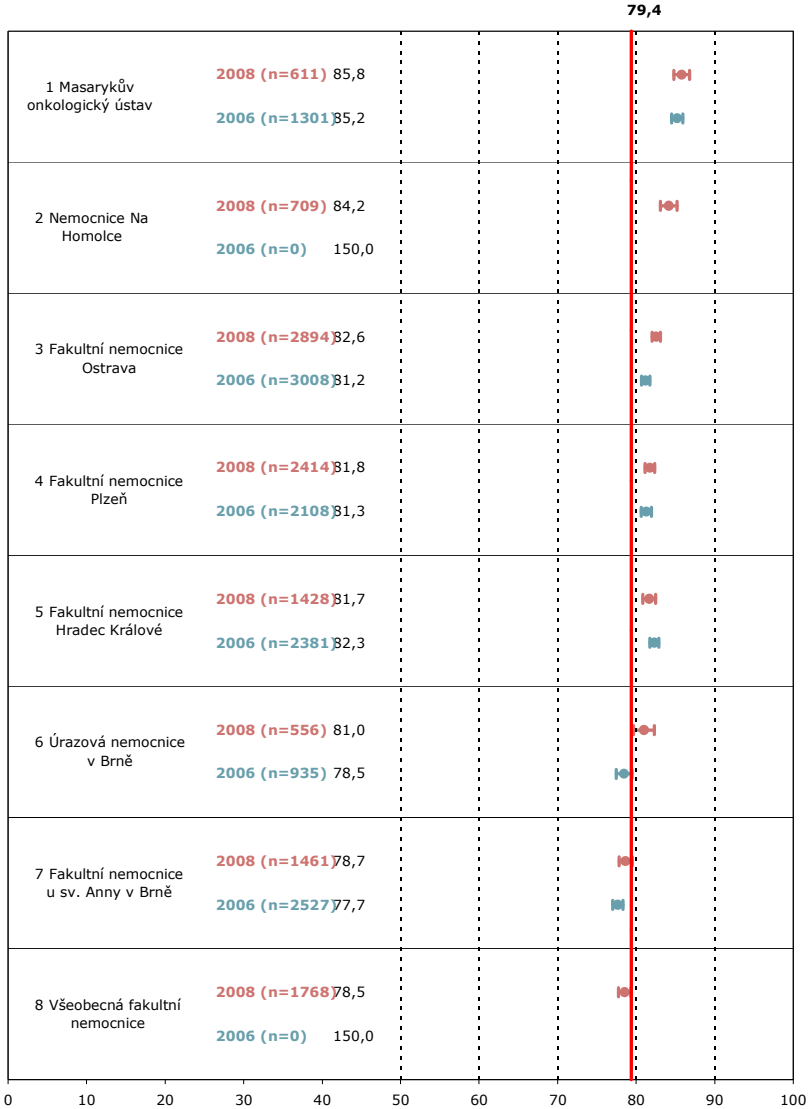


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

DYNAMIKA SOUHRNNÉ SPOKOJENOSTI – srovnání 2008 x 2006

Souhrnná spokojenost

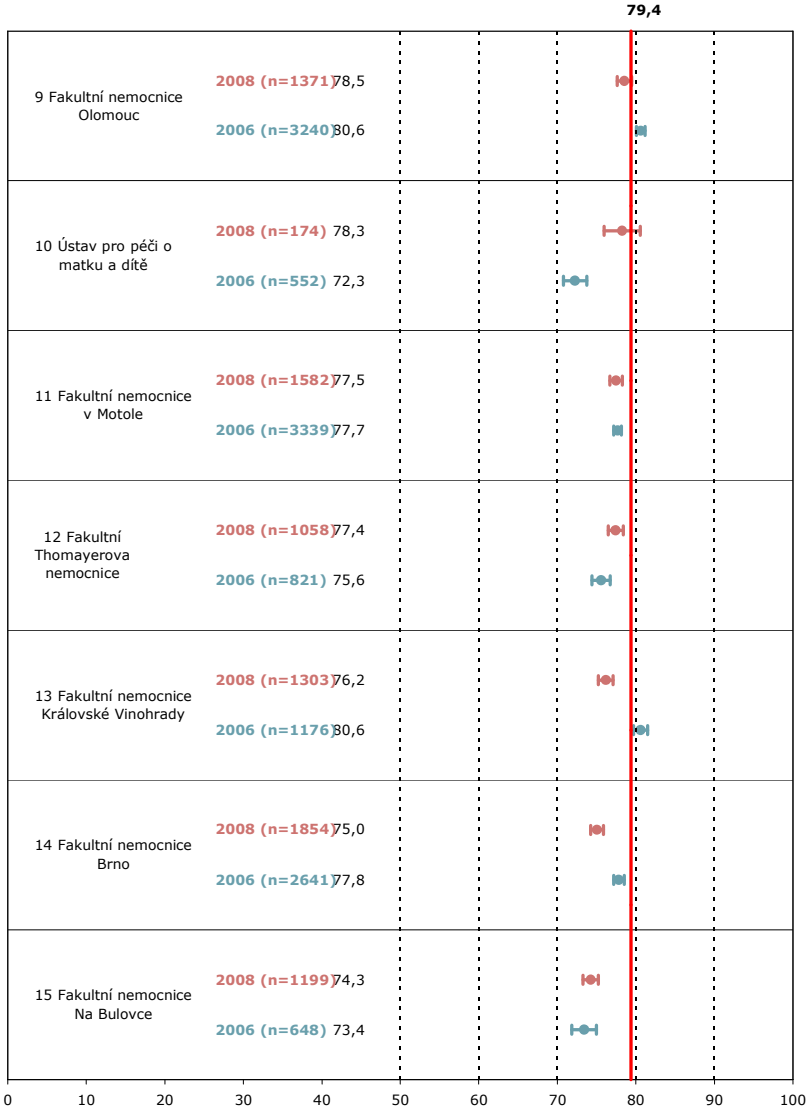
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐

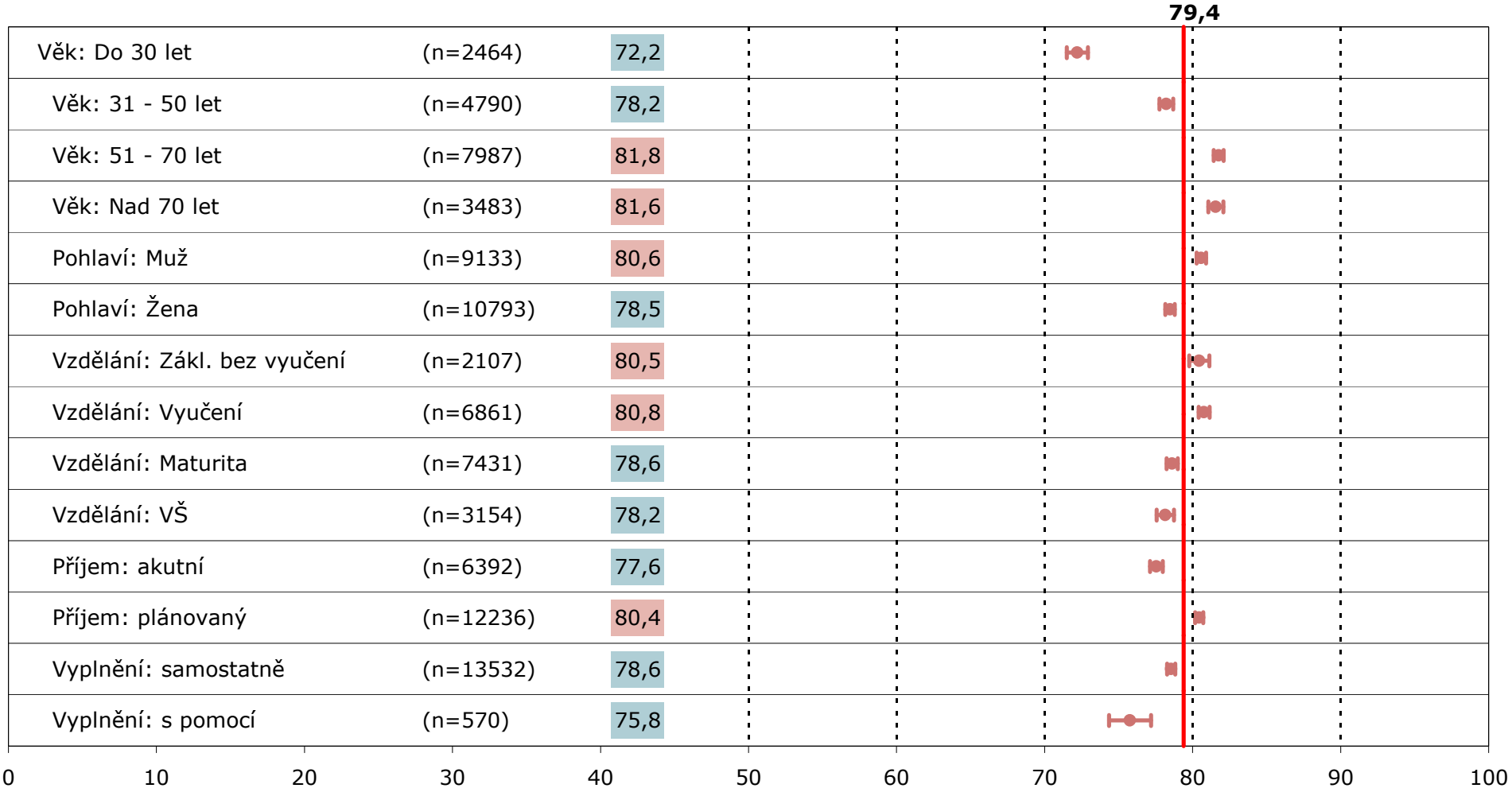


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

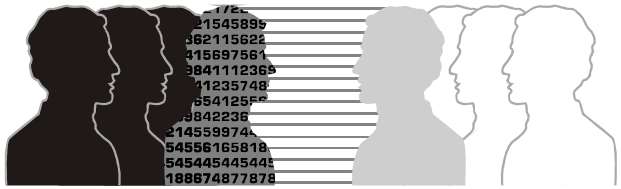
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – podle charakteristik pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak souhrnně za všechna vybraná zdravotnická zařízení a jednak v rámci jednotlivých zdravotnických zařízení.

- 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.

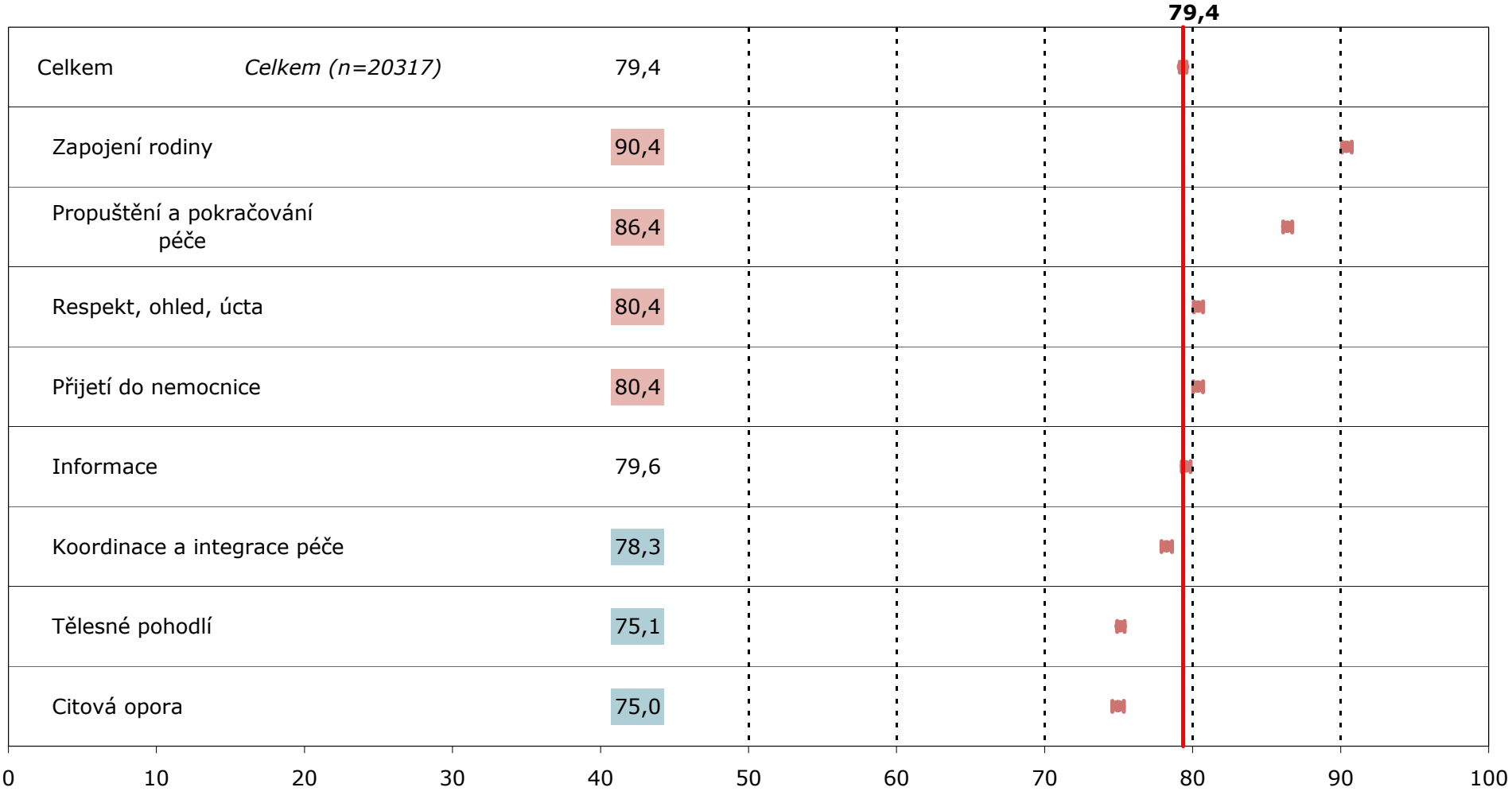
- I v případě jednotlivých dimenzí podílejících se na souhrnné spokojenosti je celková spokojenost pacientů ve čtyřech dimenzích na úrovni standardu nebo výše. U zbývajících čtyřech dimenzí je hodnota spokojenosti pod 80 procentním standardem.

- Z hlediska celkového hodnocení souhrnně za vybraná zdravotnická zařízení je spokojenost pacientů vůbec nejvyšší v dimenzi zapojení rodiny. Vyšší než průměrná spokojenost je s propuštěním a pokračováním péče. Naopak nižší spokojenost oproti průměru (celkově se však stále jedná o vysokou spokojenost) vyjadřují pacienti s citovou oporou, tělesným pohodlím a s koordinací integrací péče.

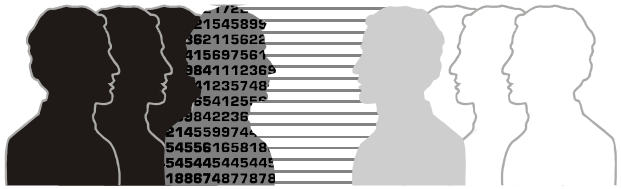
- Následující graf ukazuje spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích souhrnně za vybraná zdravotnická zařízení. Další části kapitoly postupně analyzují jednotlivé dimenze na jedné straně podle podílu jednotlivých indikátorů na sycení dané dimenze, na straně druhé podle hodnocení dané dimenze v jednotlivých zdravotnických zařízeních.

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



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 přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
  - Vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice (tj. během čekání na přijetí se zdravotní potíže nezhoršily)
  - Dodržení termínu přijetí

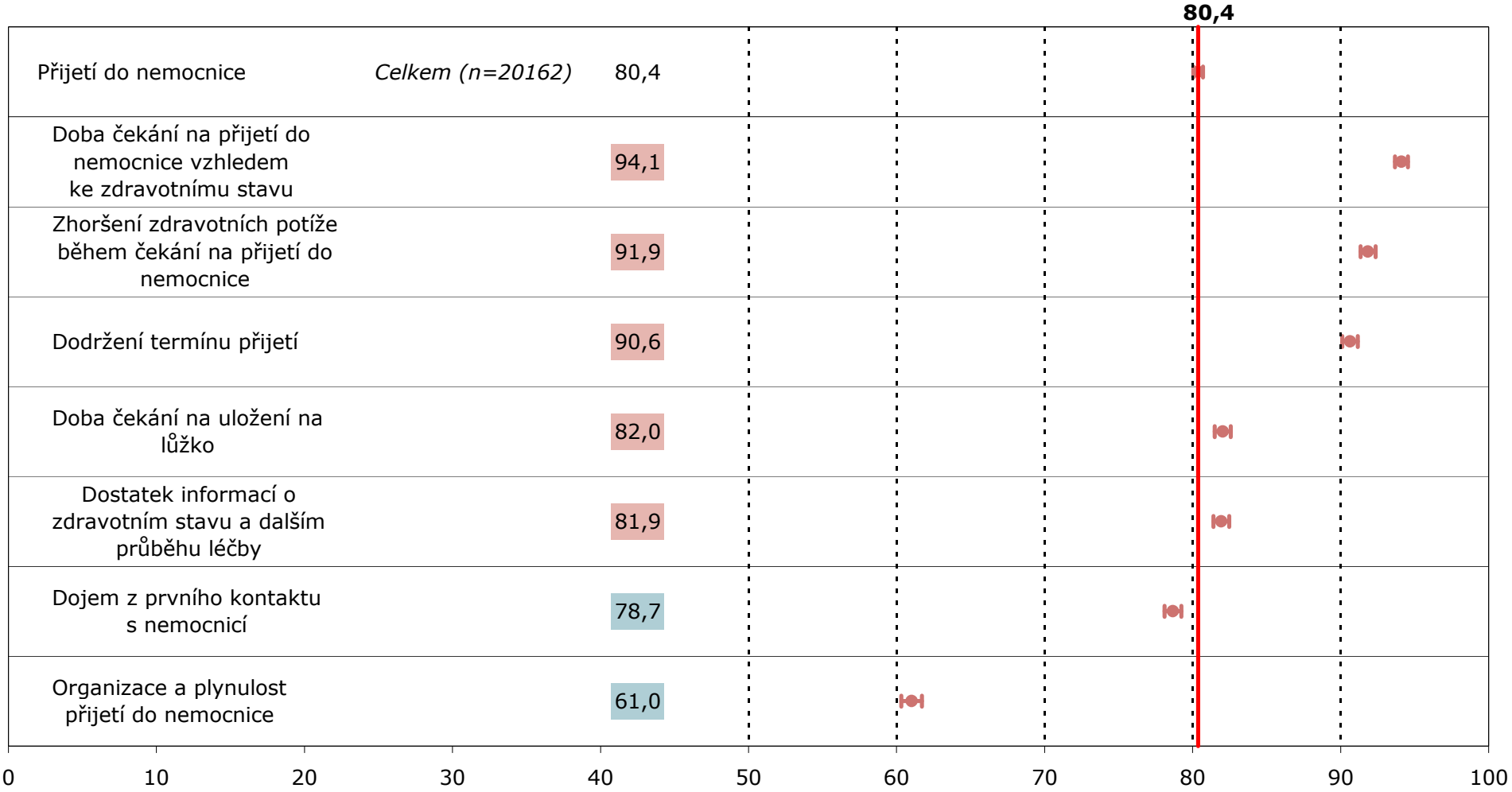
- Mezi indikátory s nižší celkovou spokojeností se řadí:
  - Organizaci a plynulost přijetí do nemocnice

- S dimenzí přijetí do nemocnice byli spokojenější pacienti z:
  - Ústav pro péči o matku a dítě, Masarykův onkologický ústav, Nemocnice na Homolce, Úrazová nemocnice v Brně, Fakultní nemocnice Ostrava

- S dimenzí přijetí do nemocnice byli méně spokojeni pacienti z:
  - Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice v Motole, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Olomouc.

Přijetí do nemocnice

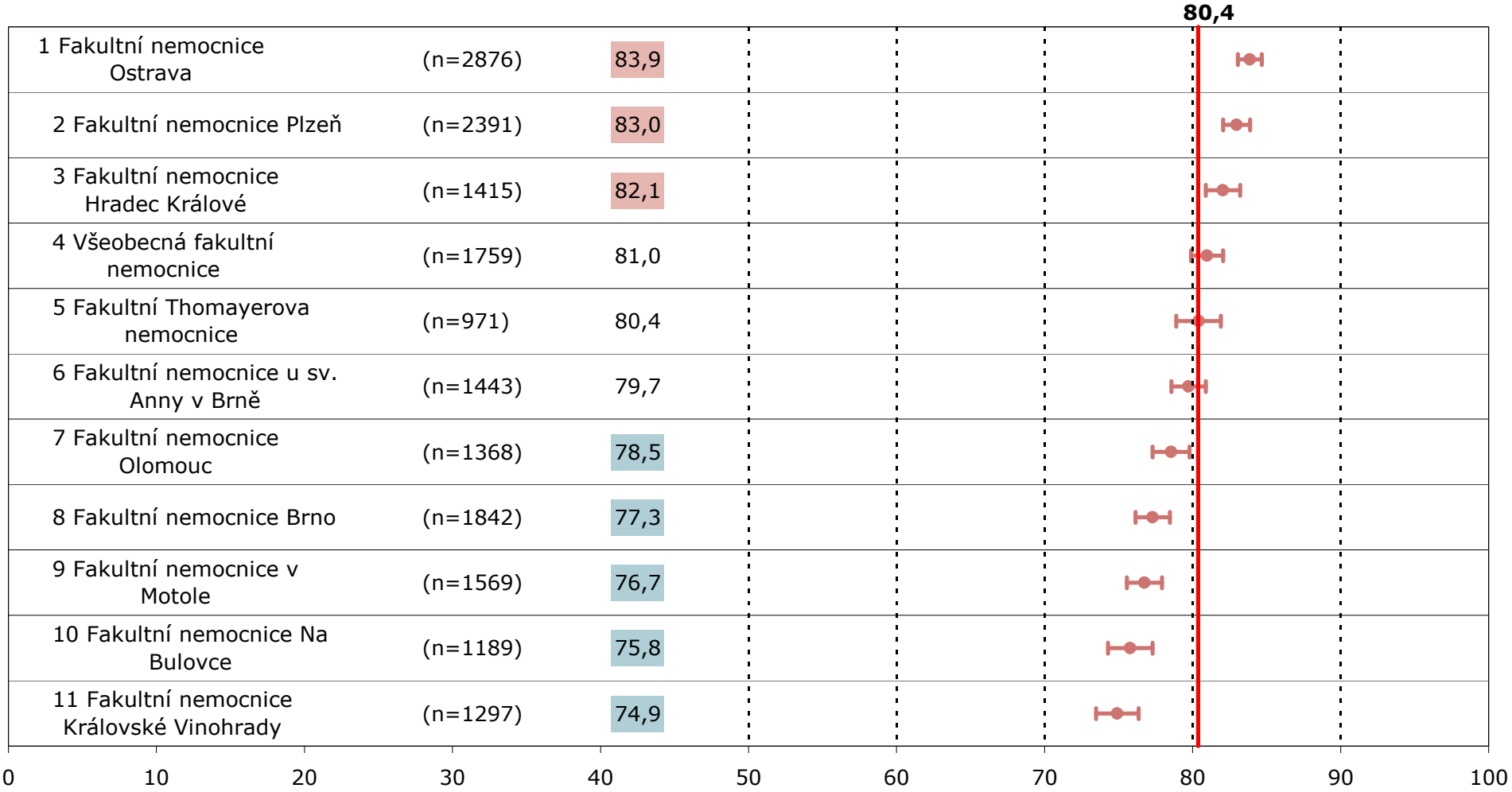
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Přijetí do nemocnice (fakultní nemocnice)

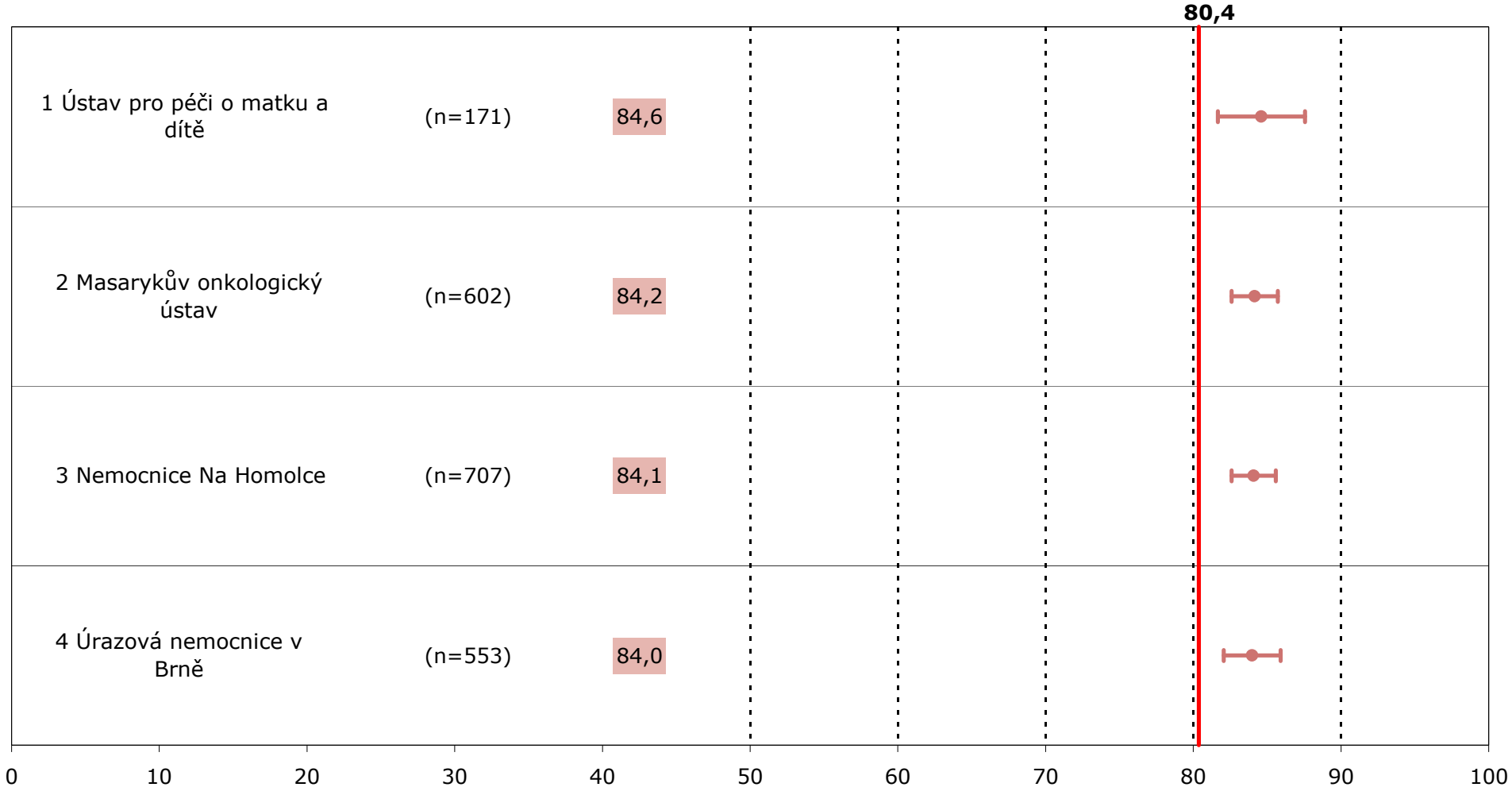
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Přijetí do nemocnice (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

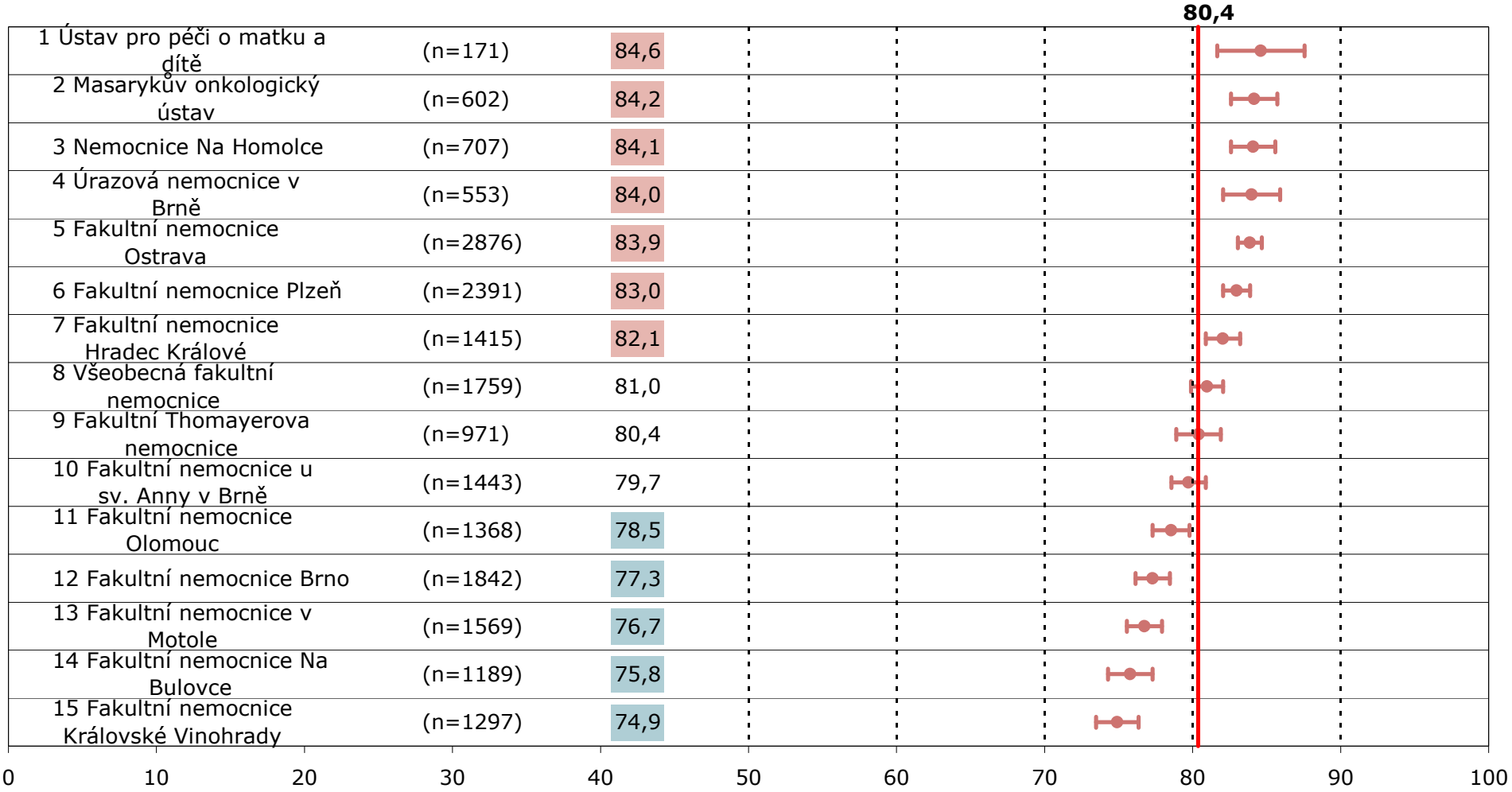
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



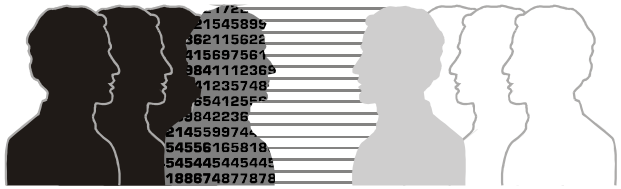
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



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

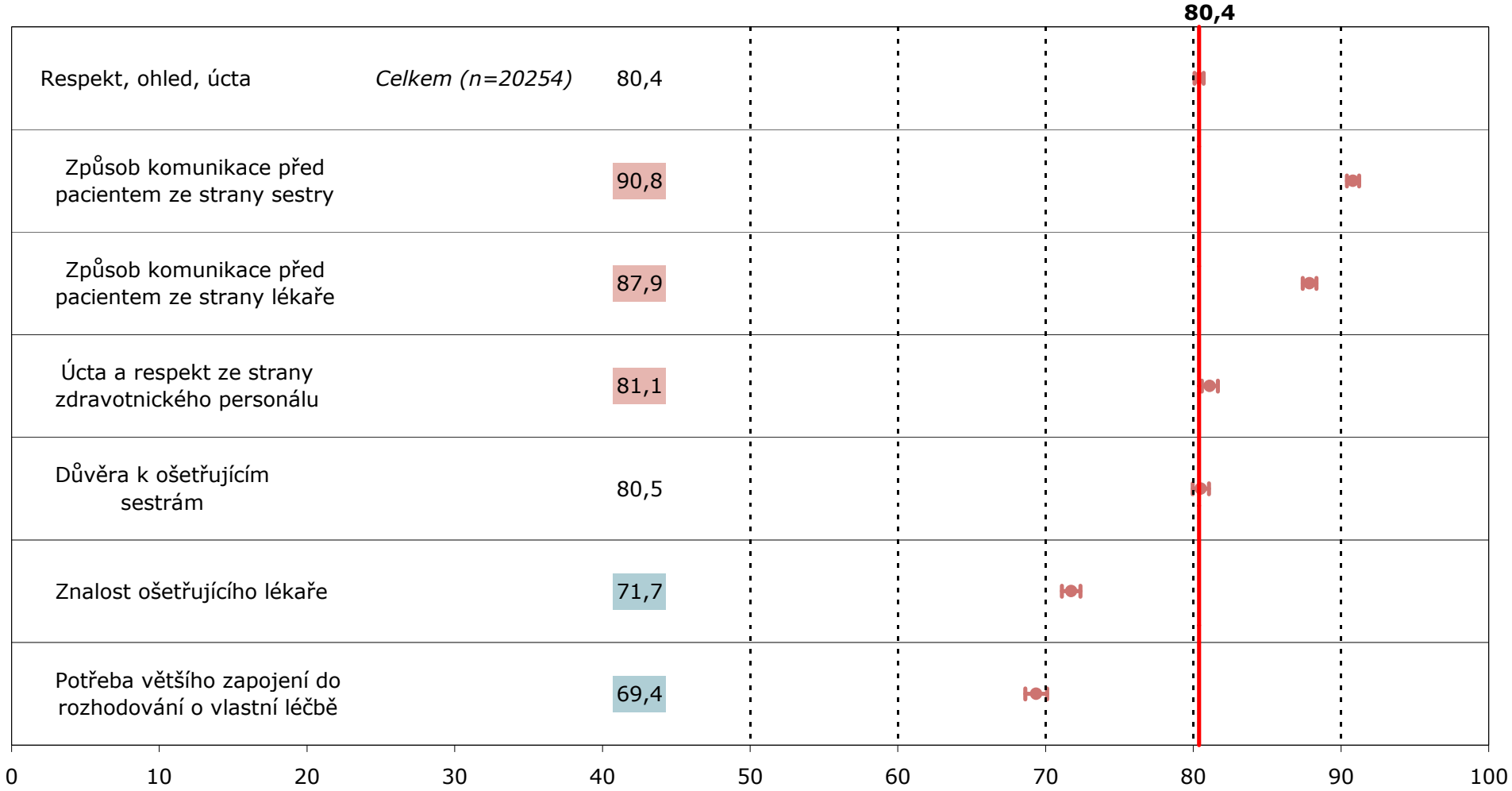
- Mezi indikátory sytící tuto dimenzi slaběji patří:
  - Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
  - Znalost ošetřujícího lékaře

- Zdravotnická zařízení, ve kterých je vyšší spokojenost s respektováním a zapojením pacienta do léčby, jsou:
  - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice na Homolce, Úrazová nemocnice v Brně, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň

- Ke zdravotnickým zařízením, ve kterých je nižší spokojenost s respektem vůči pacientovi, patří:
  - Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Na Bulovce a Fakultní nemocnice Královské Vinohrady

Respekt, ohled, úcta

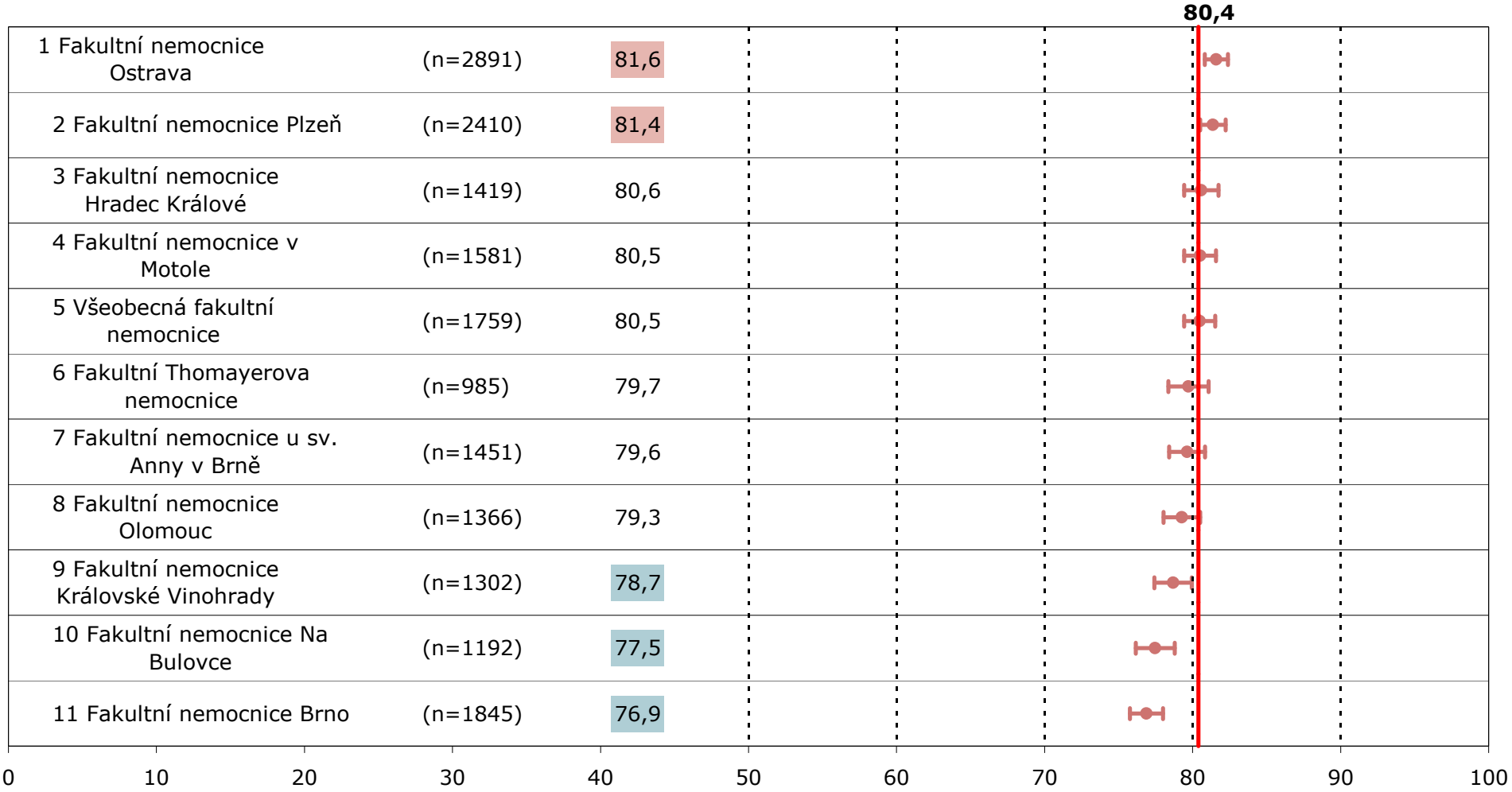
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Respekt, ohled, úcta (fakultní nemocnice)

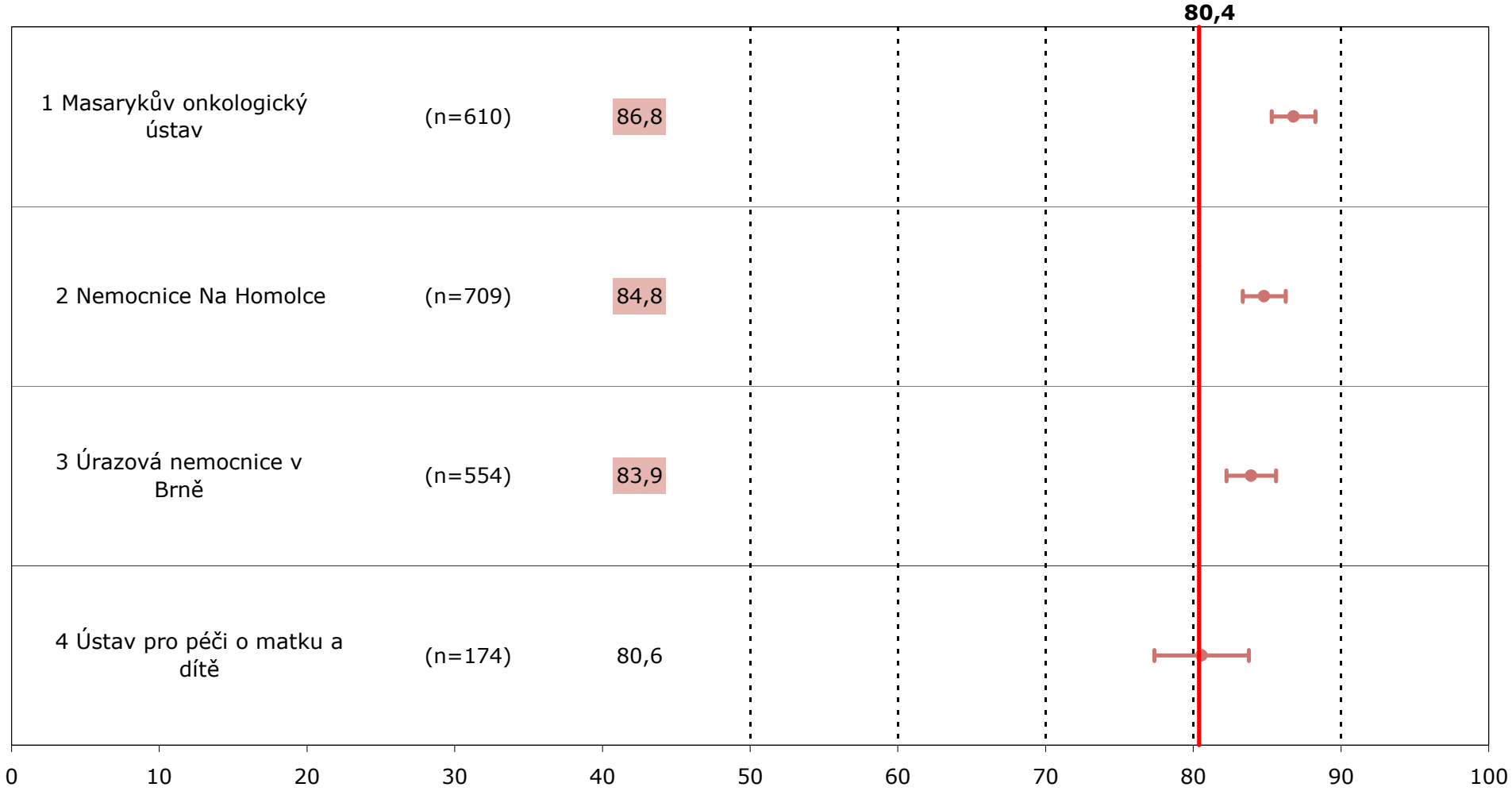
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Respekt, ohled, úcta (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

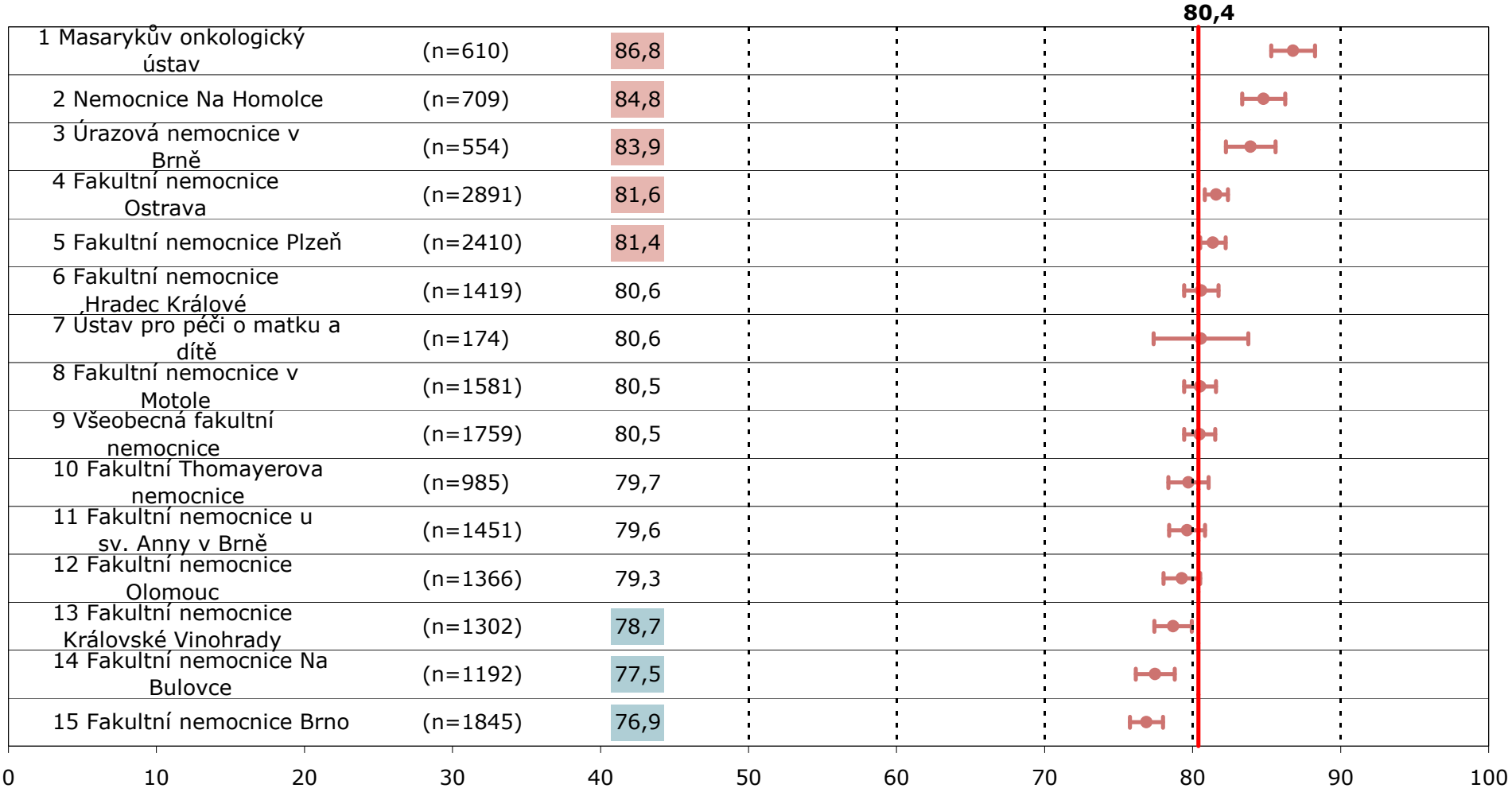
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



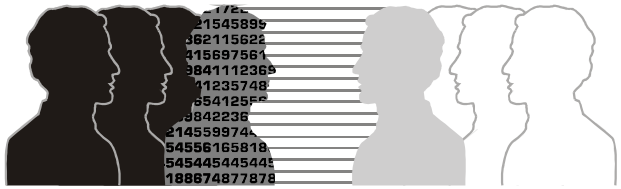
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



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 :
  - Kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu
  - Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby

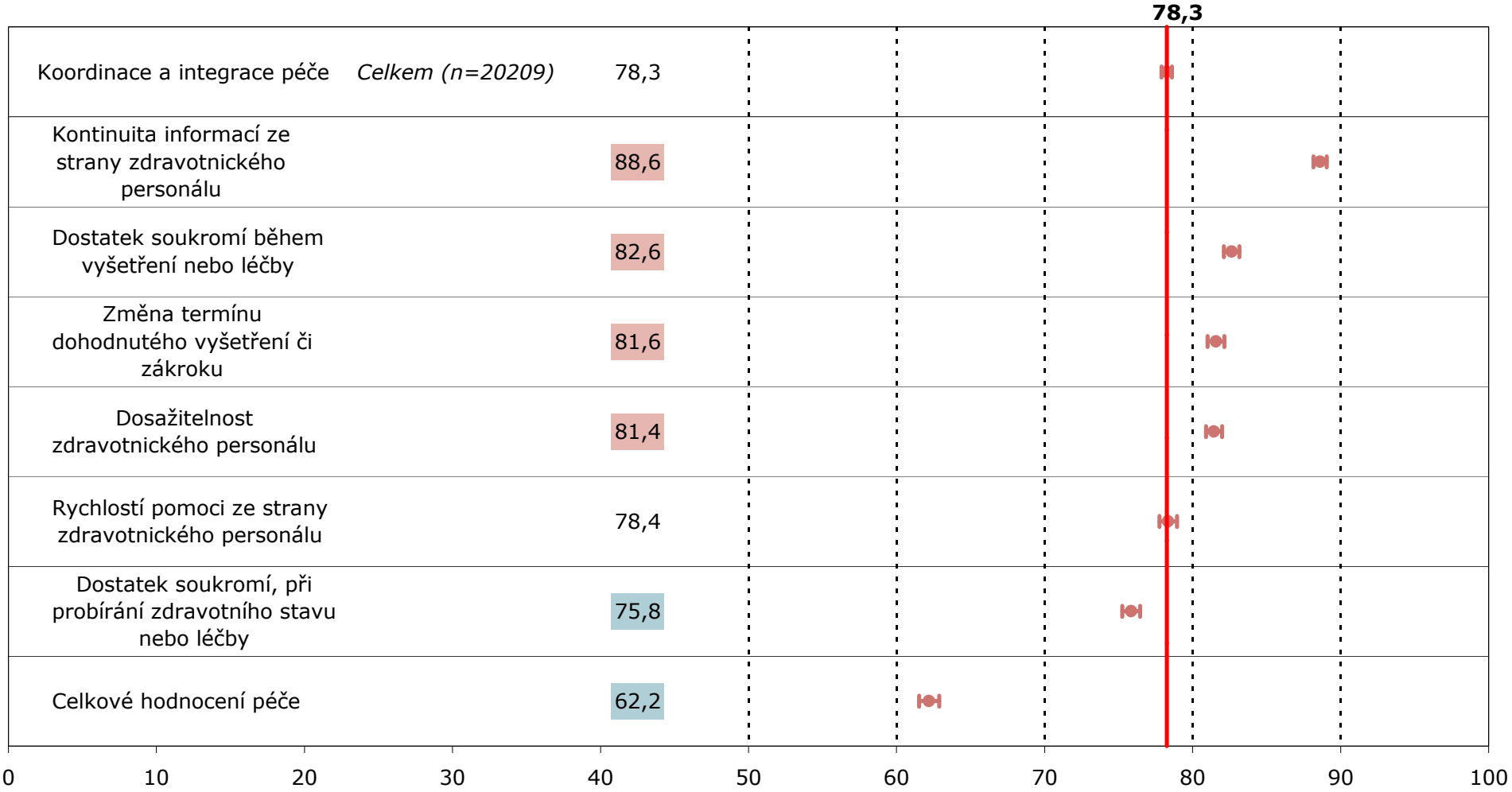
- Mezi indikátory dimenze koordinace a integrace péče, se kterými jsou pacienti v rámci dimenze méně spokojeni, se řadí:
  - Celkové hodnocení péče

- Mezi zdravotnická zařízení, ve kterých je spokojenost s koordinací péče o pacienta vyšší než průměr, patří:
  - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň, Fakultní nemocnice Hradec Králové

- Nižší spokojenost s koordinací a integrací péče je v těchto zdravotnických zařízeních:
  - Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice v Motole, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Všeobecná FN a Fakultní nemocnice Olomouc.

Koordinace a integrace péče

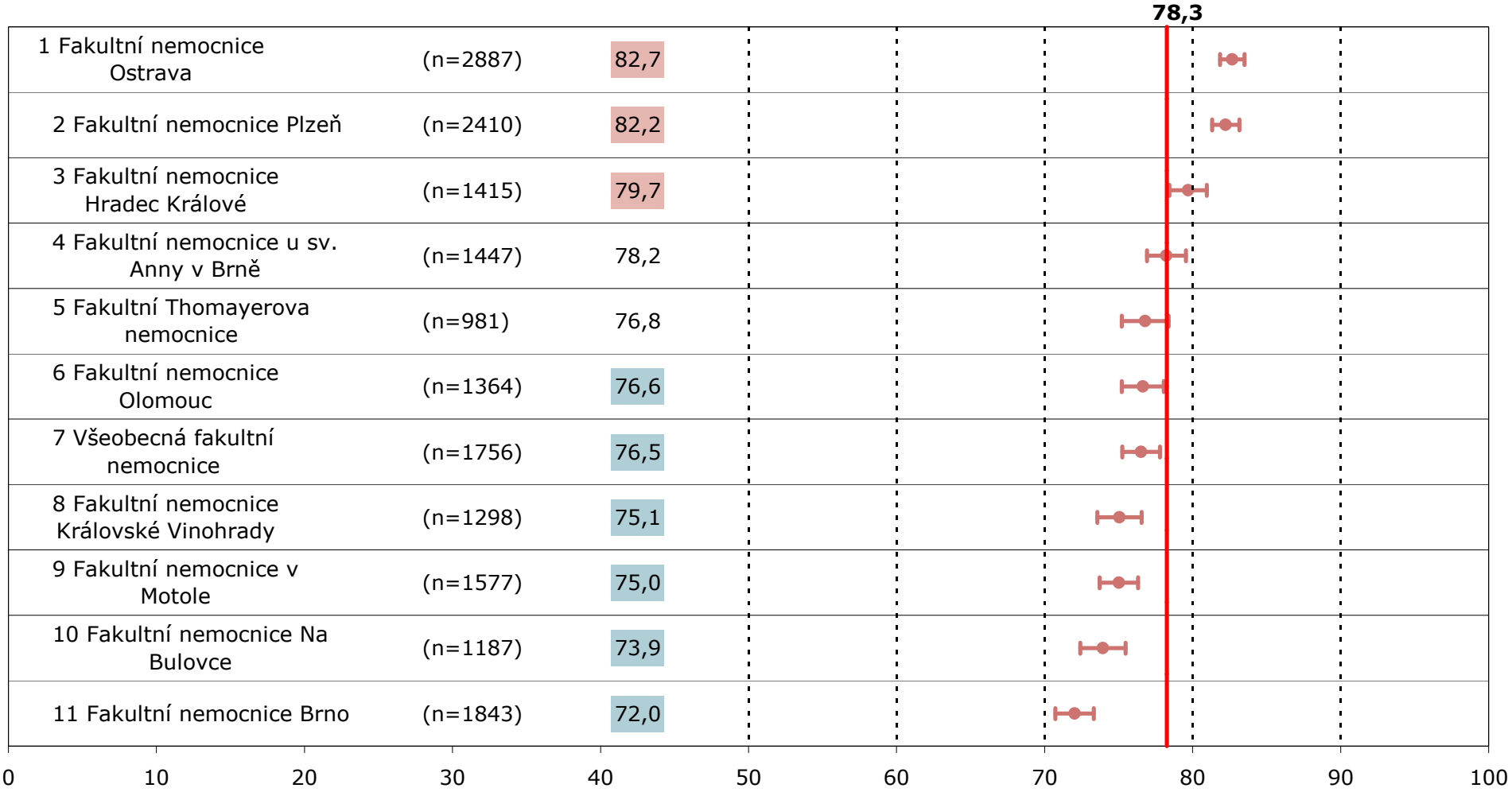
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Koordinace a integrace péče (fakultní nemocnice)

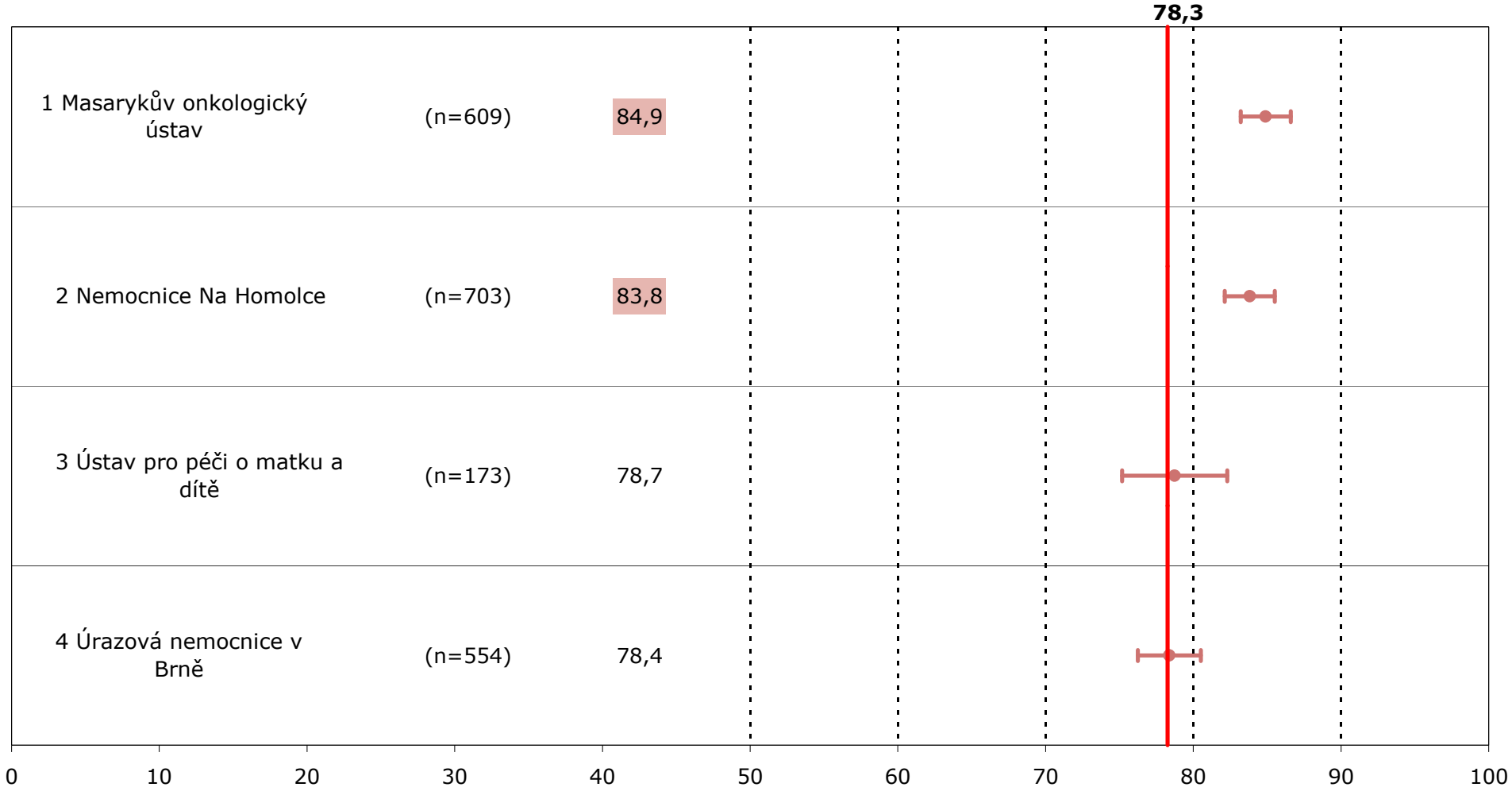
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Koordinace a integrace péče (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

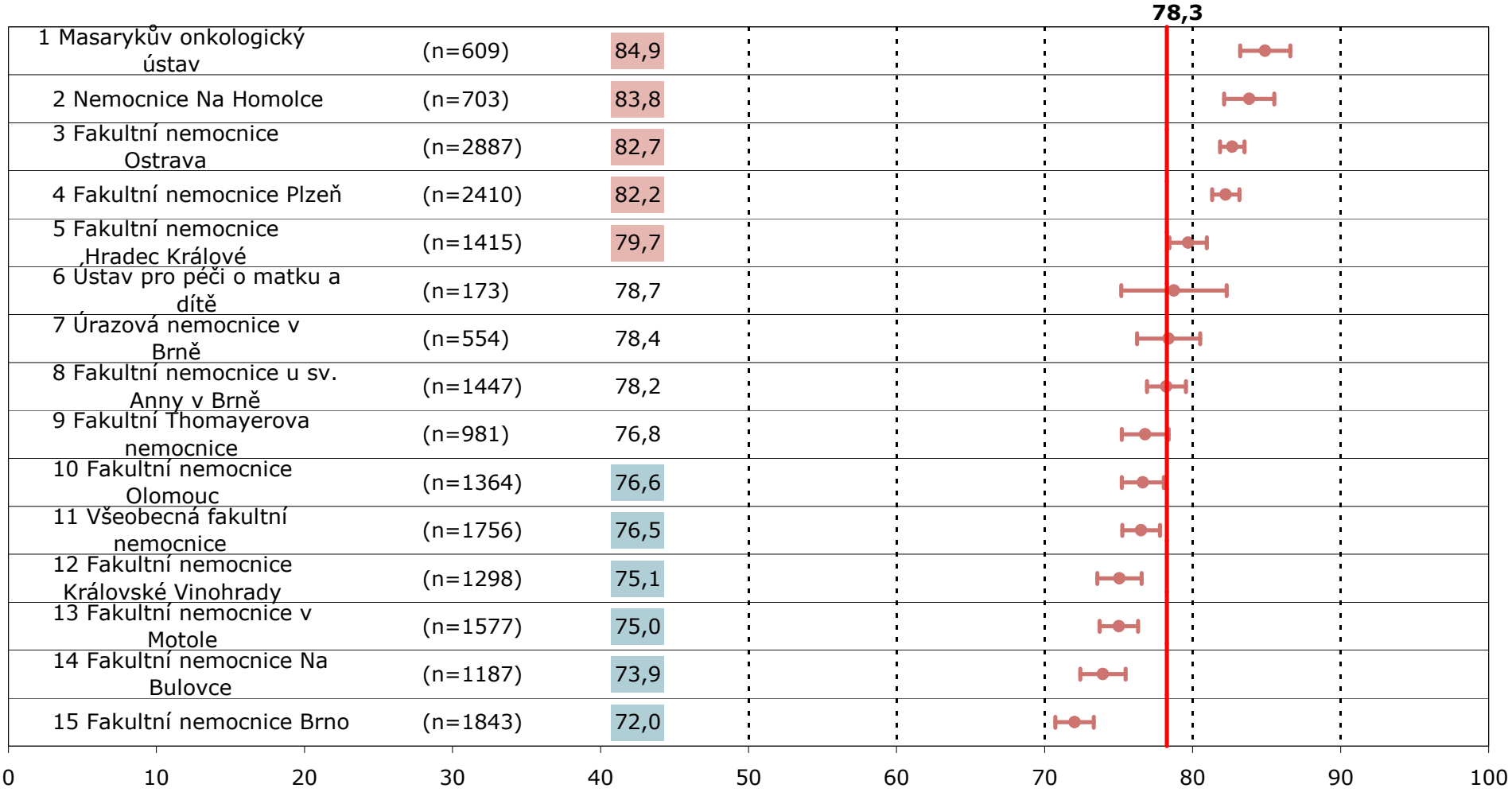
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



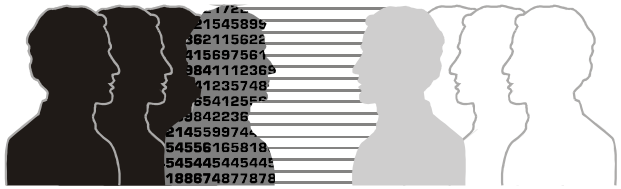
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



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 sytí nejvíce indikátory spojené:
  - S frekvencí setkávání pacienta s lékařem
  - Se seznámením s právy pacienta
  - S frekvencí hovorů s lékařem

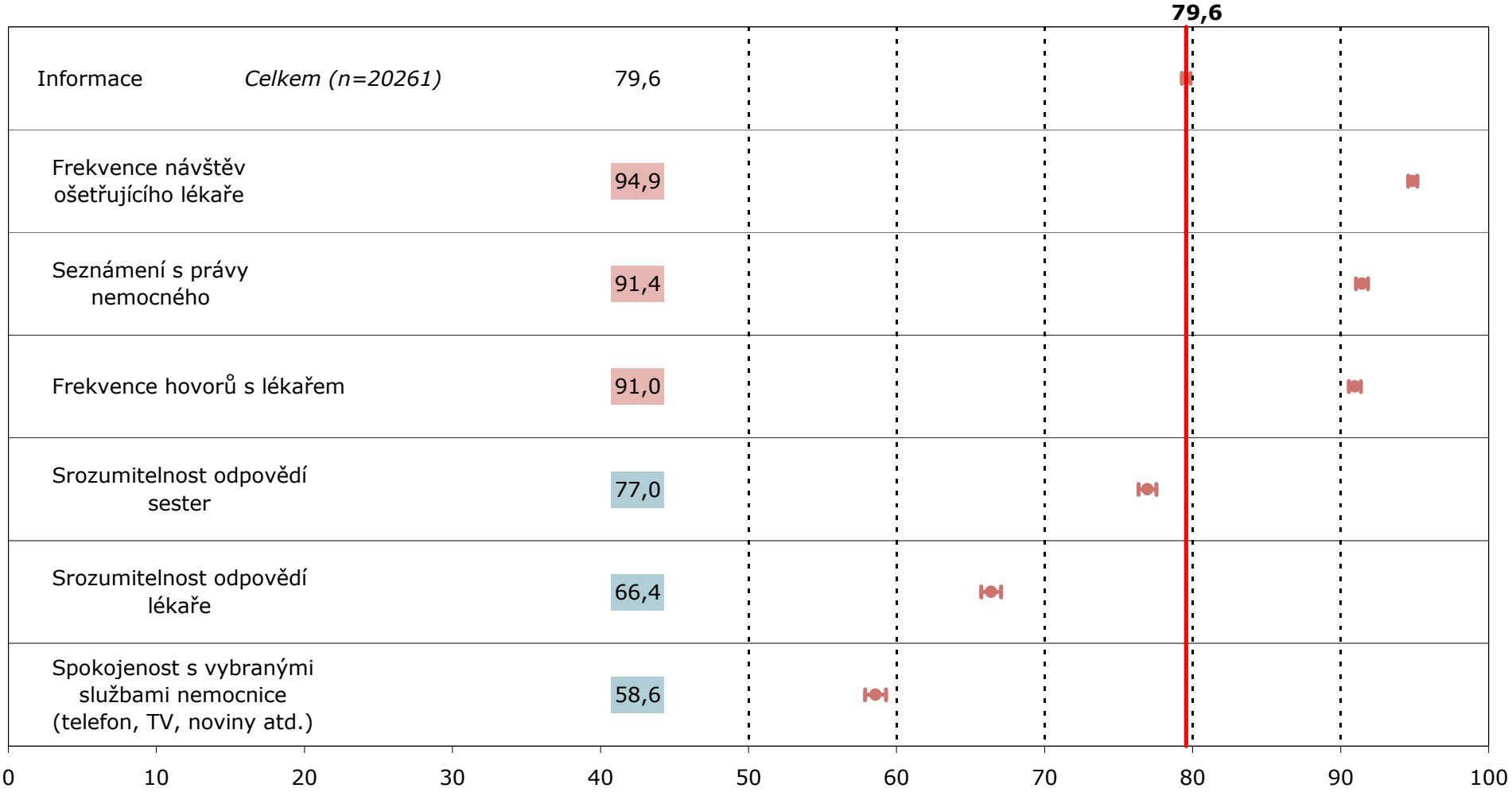
- Nižší spokojenost pacientů v rámci dimenze informace a komunikace je s ukazateli:
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice
  - Srozumitelnost odpovědí lékaře
  - Srozumitelnost odpovědí sester

- Mezi zdravotnická zařízení, ve kterých je spokojenost s dimenzí Informace a komunikace vyšší než průměr, patří:
  - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Hradec Králové, Fakultní nemocnice Plzeň

- Mezi zdravotnická zařízení, ve kterých je spokojenost s dimenzí Informace a komunikace nižší než průměr, patří:
  - Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Ústav pro péči o matku a dítě, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně a Fakultní Thomayerova nemocnice.

Informace, komunikace

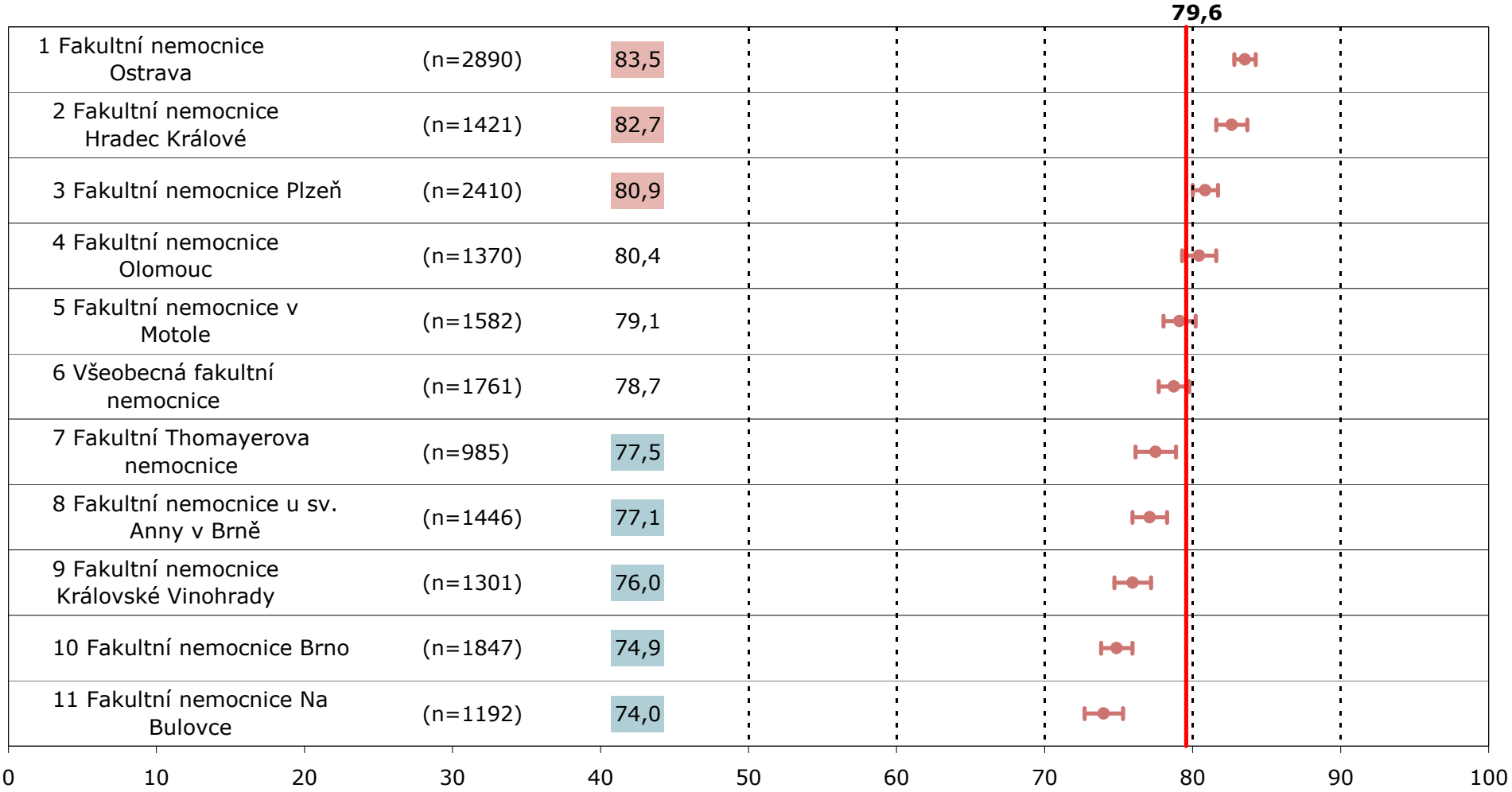
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Informace, komunikace (fakultní nemocnice)

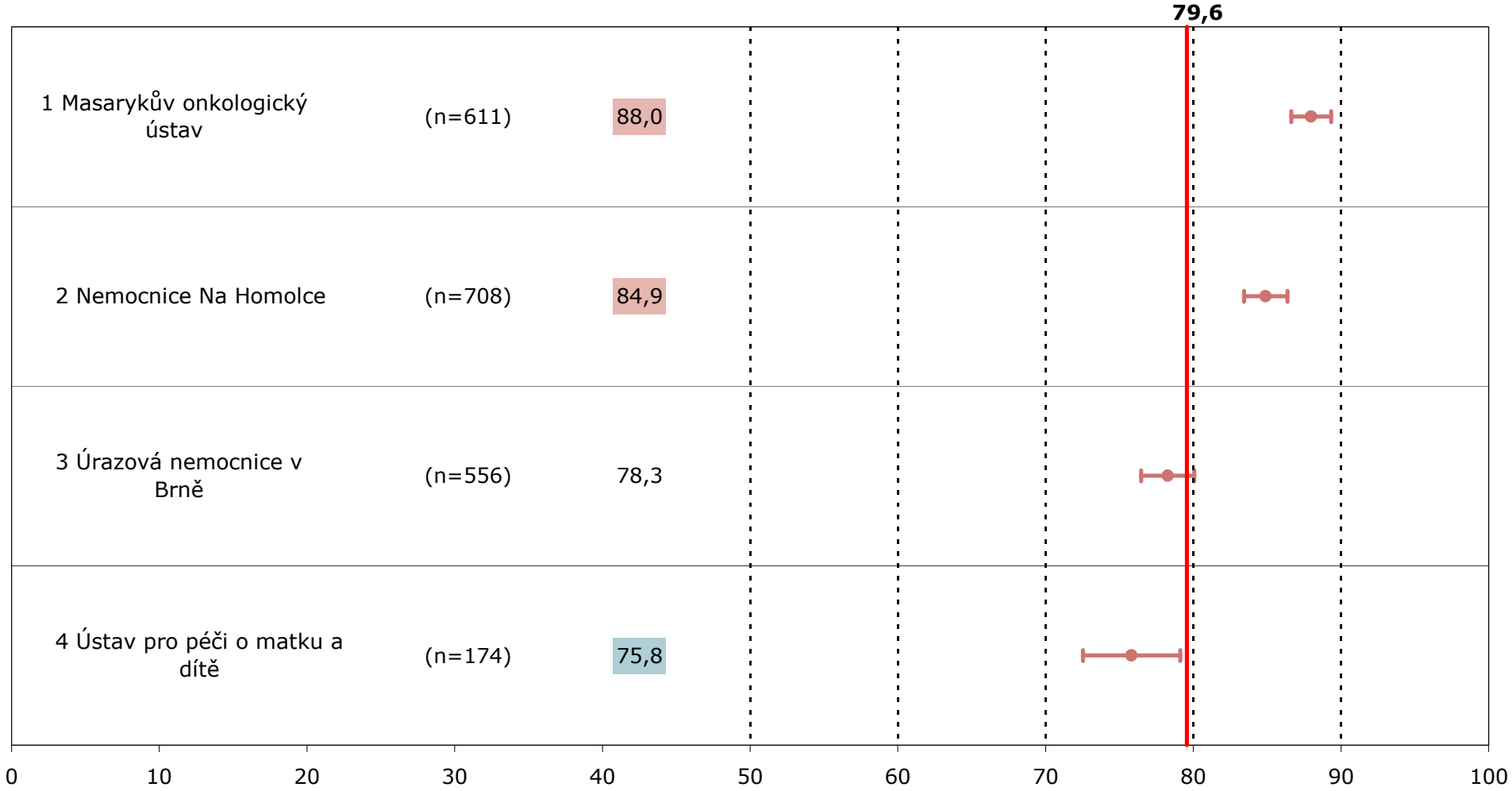
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Informace, komunikace (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

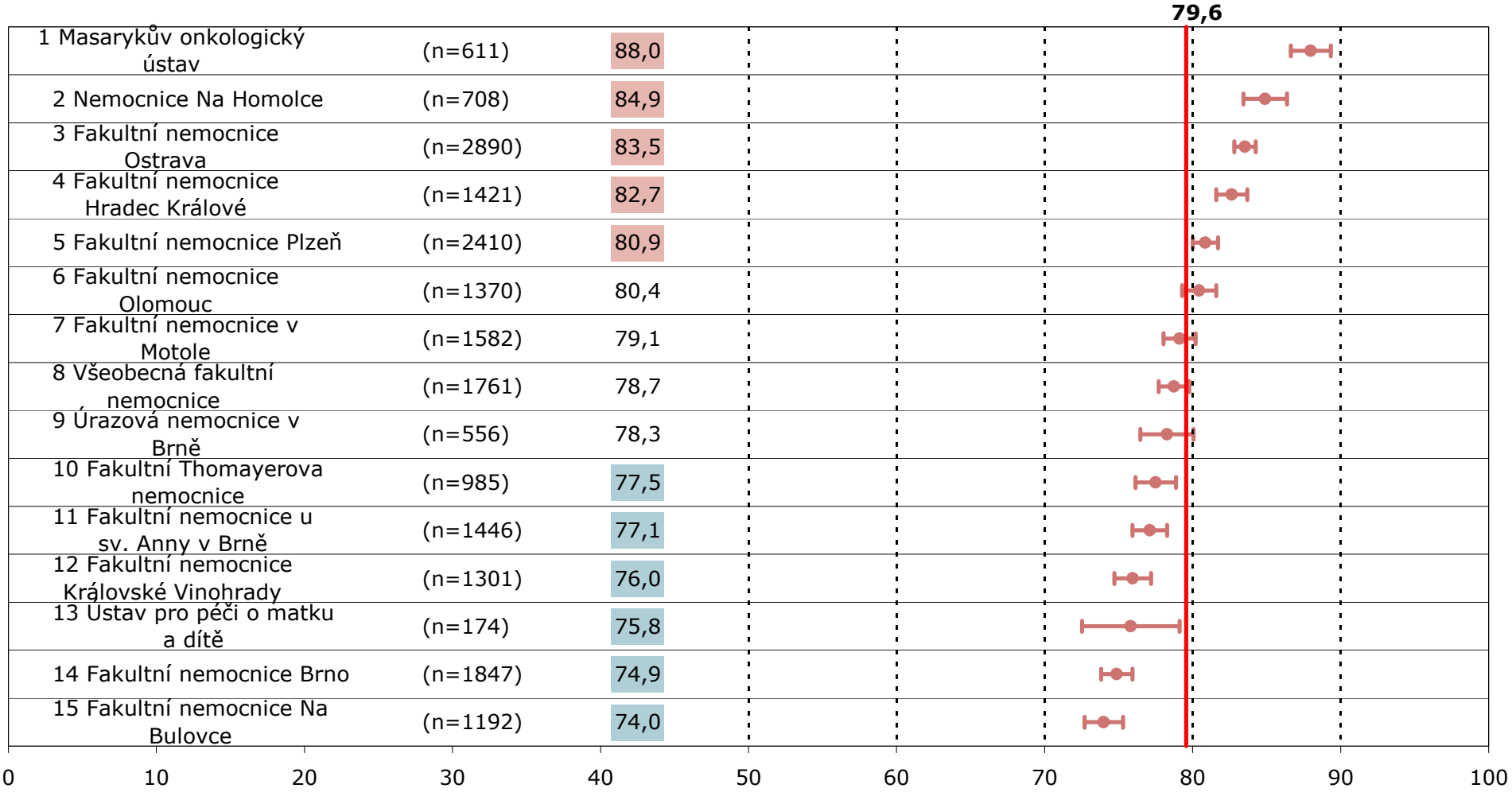
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



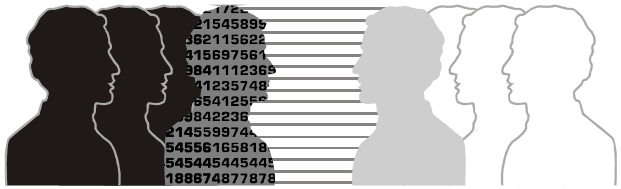
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



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

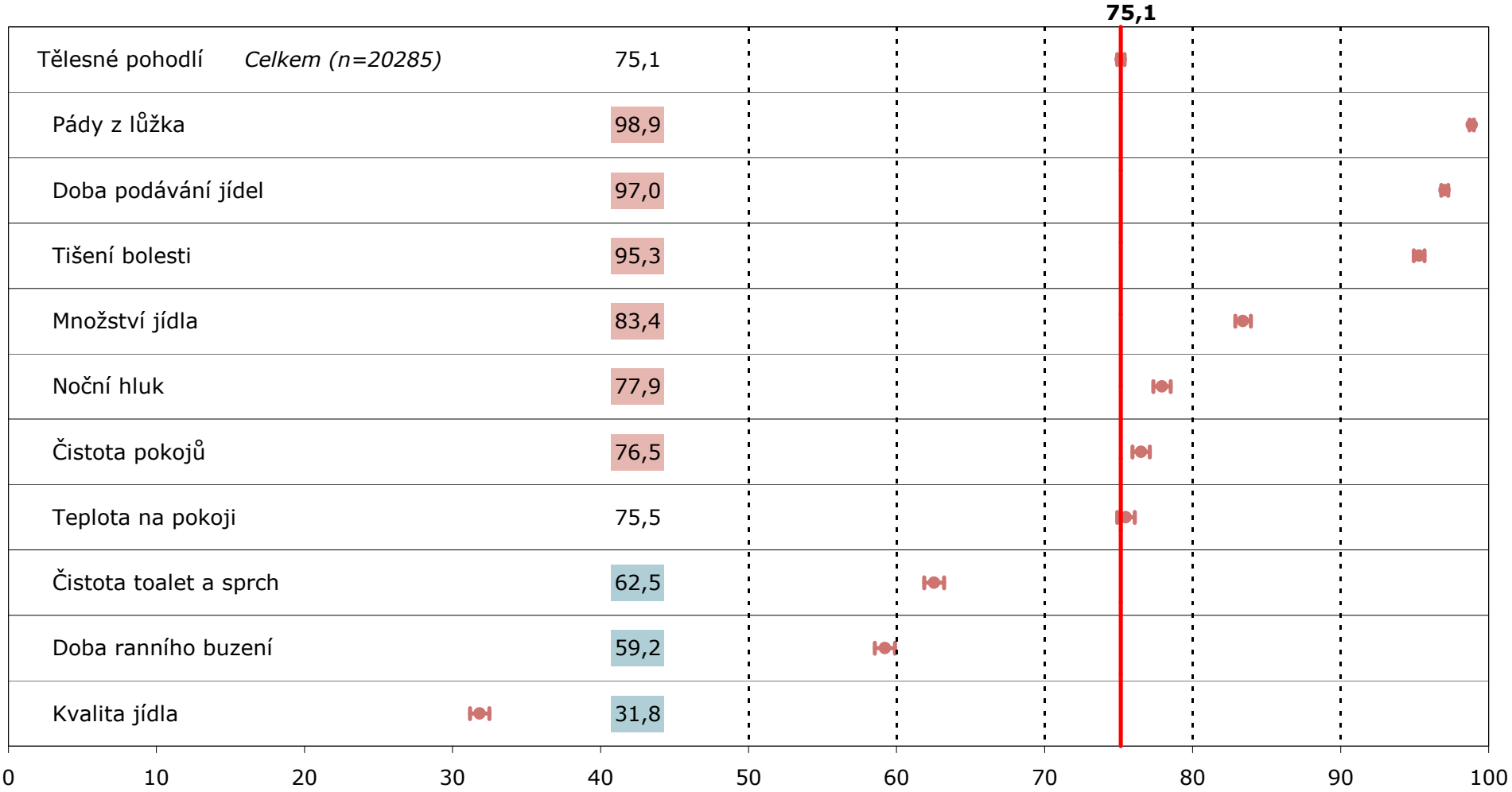
- Dimenzi tělesné pohodlí již méně sytí indikátory :
  - Kvalita jídla
  - Doba ranního buzení
  - Čistota toalet a sprch

- S dimenzí shrnující indikátory tělesného pohodlí jsou nadprůměrně spokojeni pacienti z:
  - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, Fakultní nemocnice Hradec Králové, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň, Úrazová nemocnice v Brně.

- Naopak podprůměrnou spokojenost s dimenzí tělesné pohodlí deklarují pacienty z:
  - Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní Thomayerova nemocnice, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice v Motole, Ústav pro péči o matku a dítě, Všeobecná fakultní nemocnice.

Tělesné pohodlí

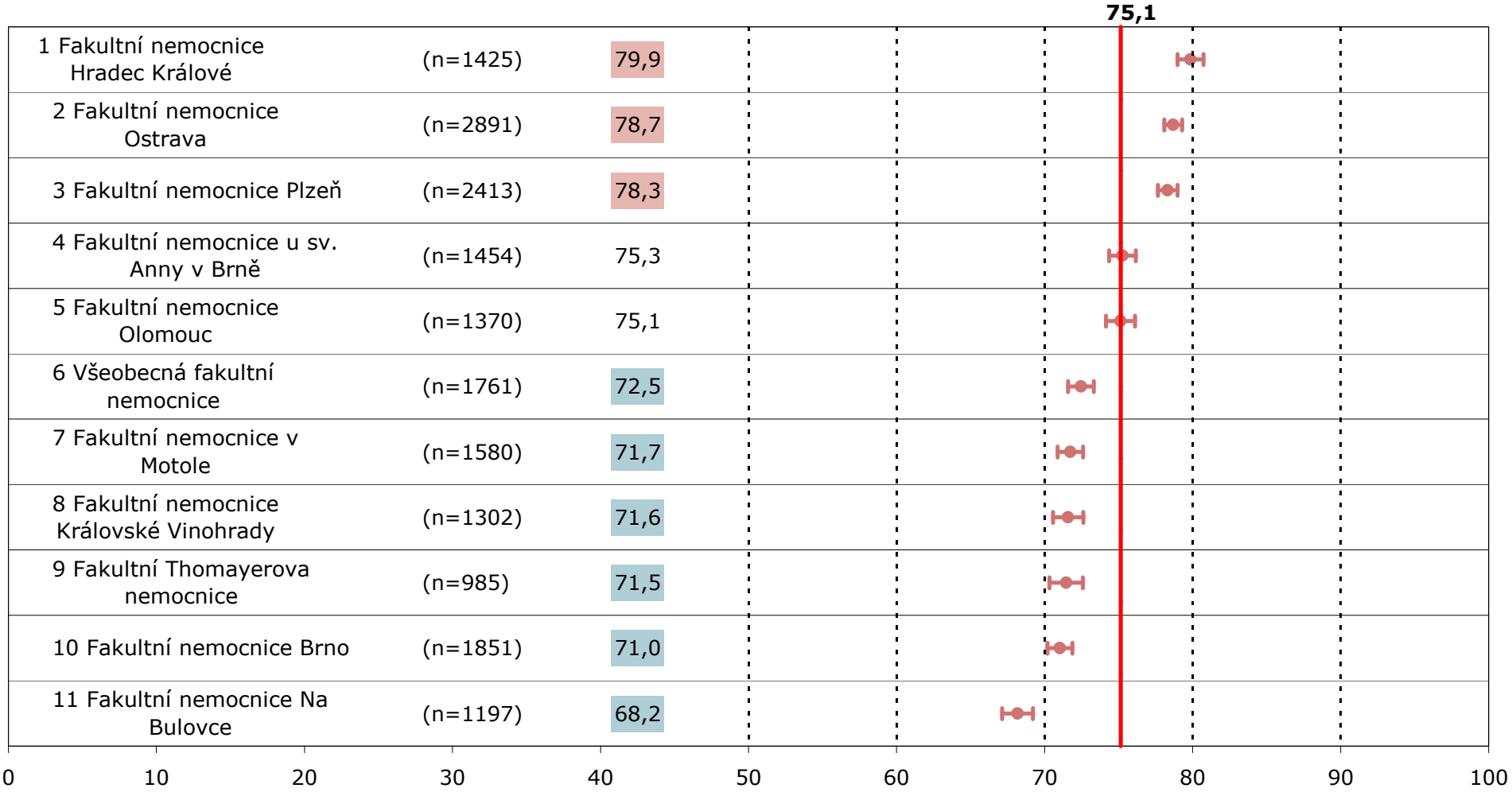
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Tělesné pohodlí (fakultní nemocnice)

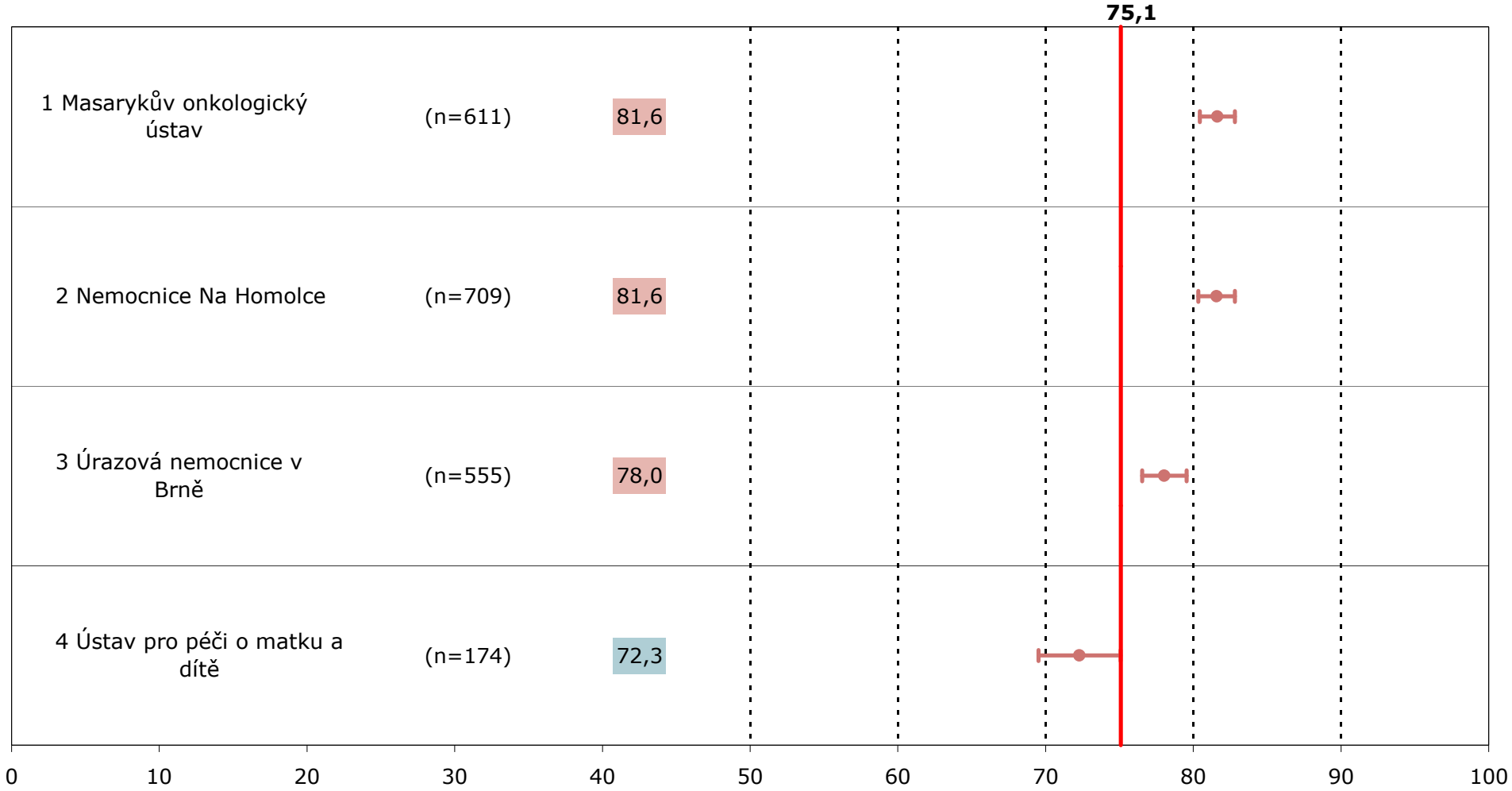
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Tělesné pohodlí (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

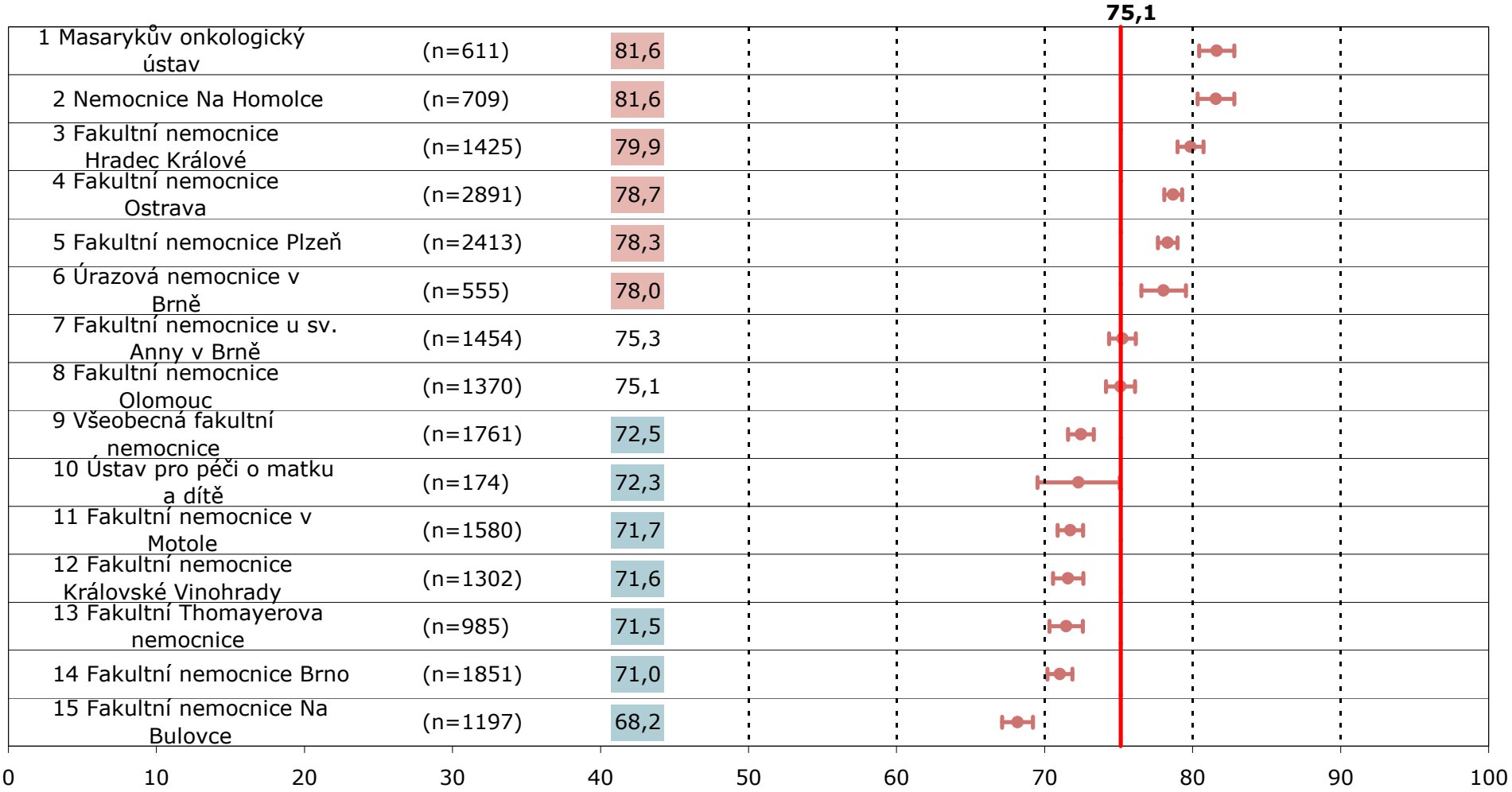
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



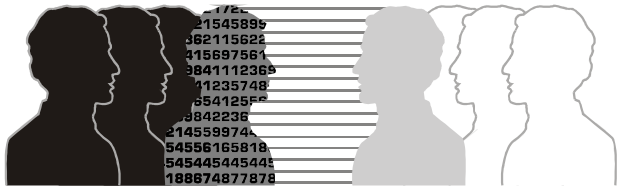
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



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 vůbec nejnižší mírou spokojenosti, nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice.

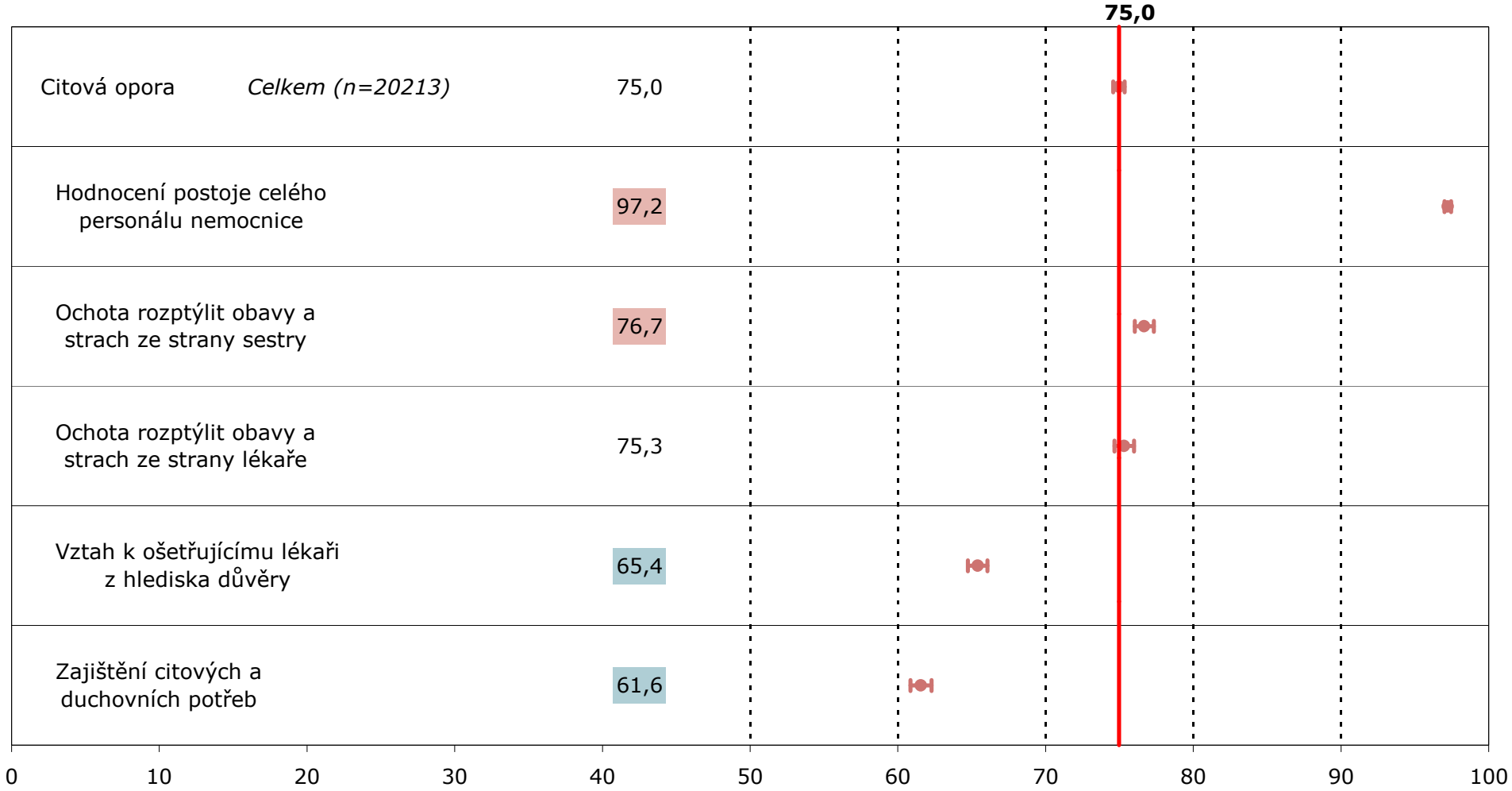
- Z hlediska citové opory jsou pacienti méně spokojeni se :
  - Zajištěním citových a duchovních potřeb
  - Vztahem k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry

- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti z:
  - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice na Homolce, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň.

- Naopak nejnižší spokojenost se zajištěním citové opory deklarují pacienti z:
  - Fakultní nemocnice na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice v Motole

Citová opora

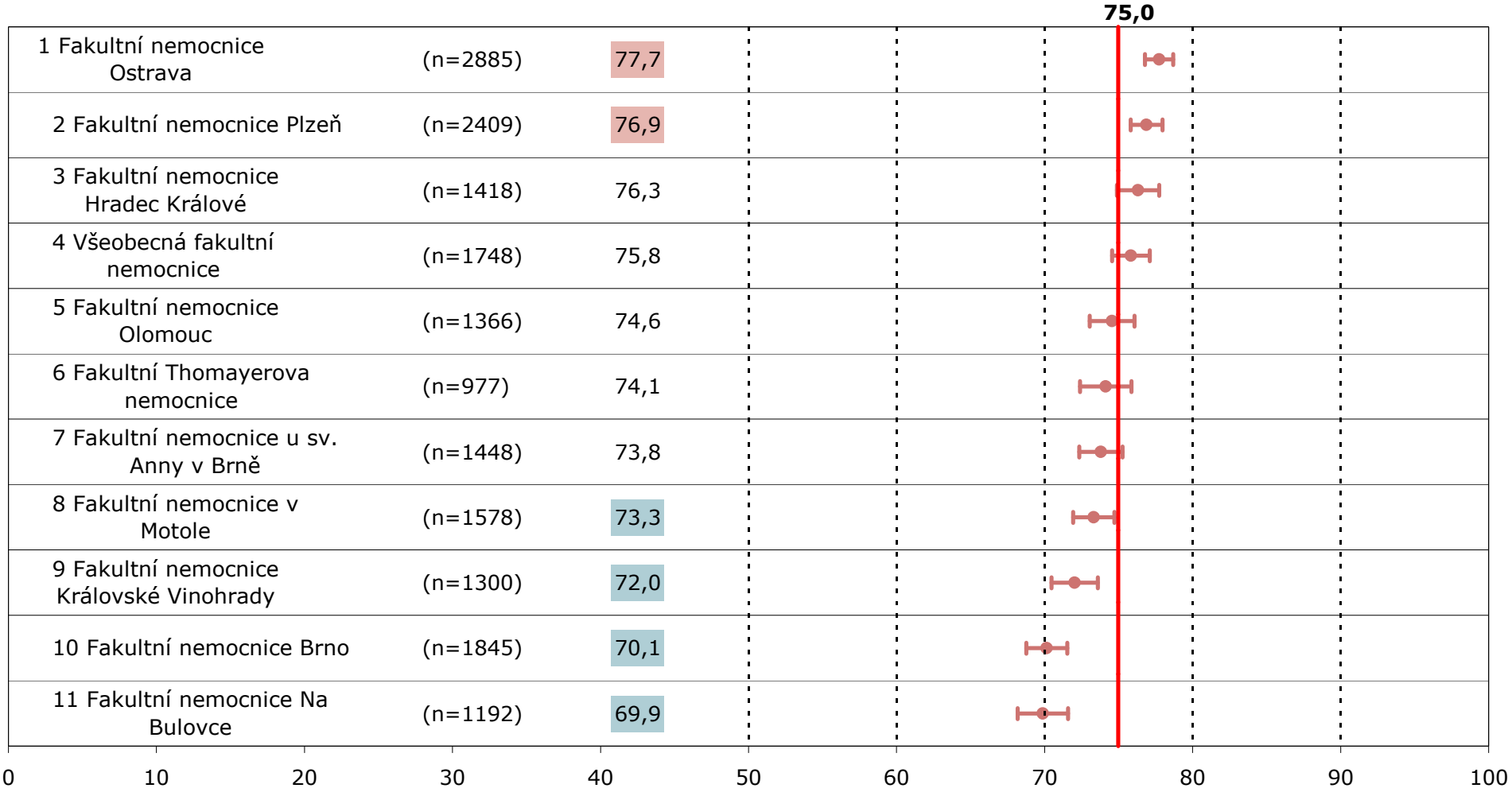
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Citová opora (fakultní nemocnice)

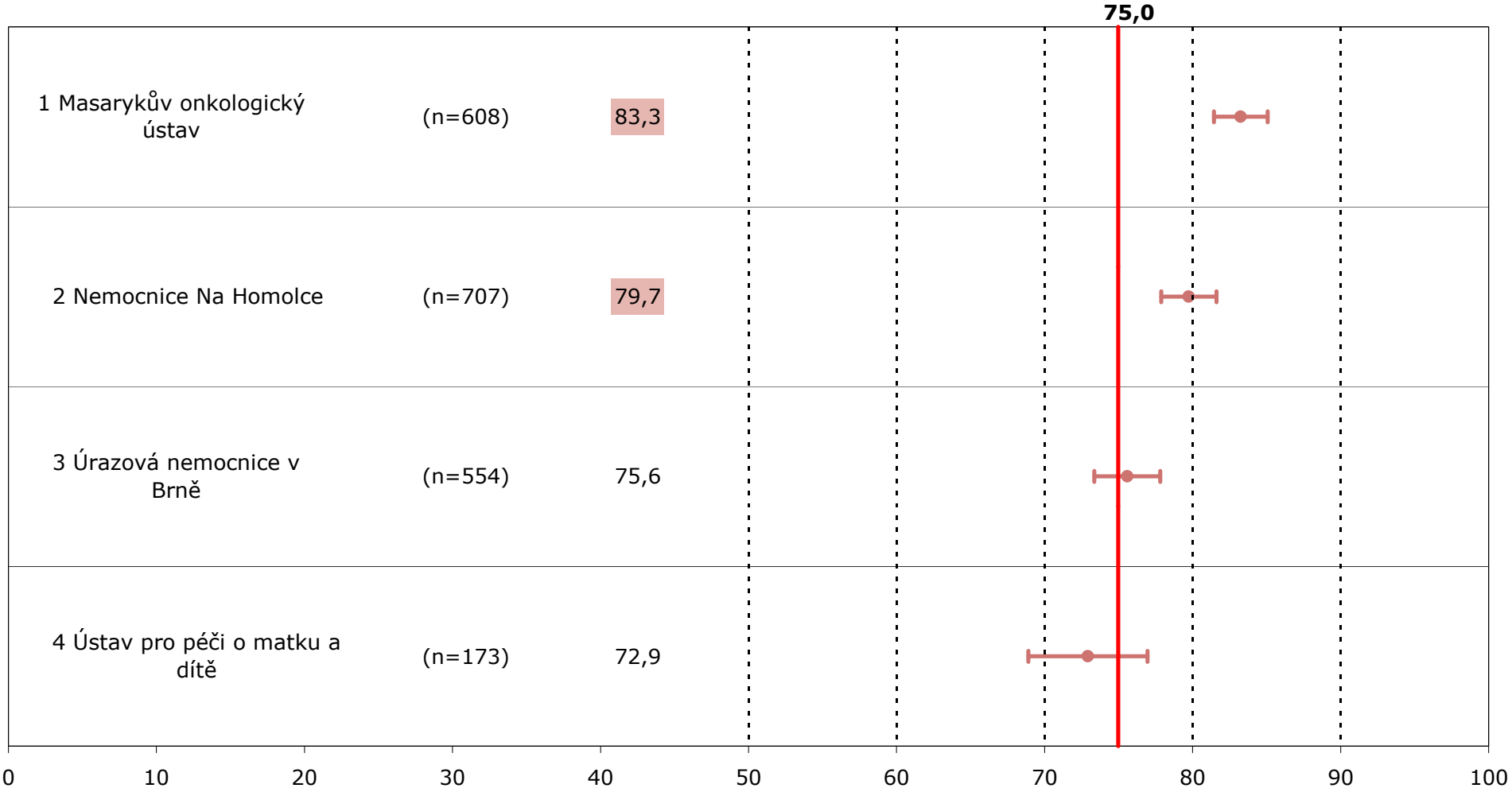
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Citová opora (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

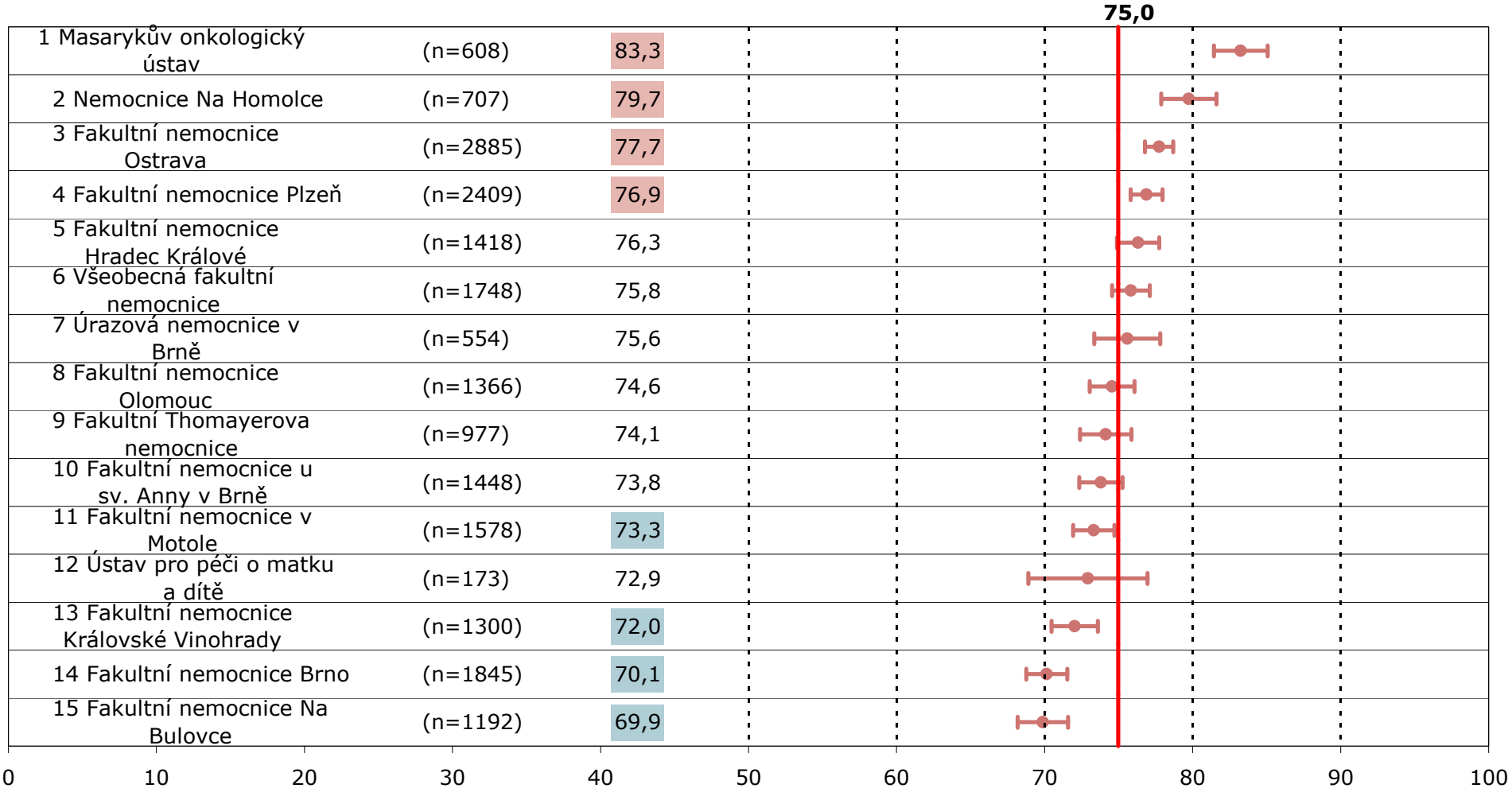
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



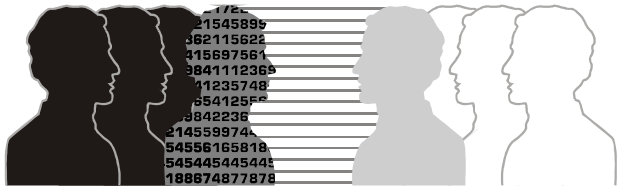
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



Zapojení rodiny

Otázky sytící dimenzi:

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

Zapojení rodiny

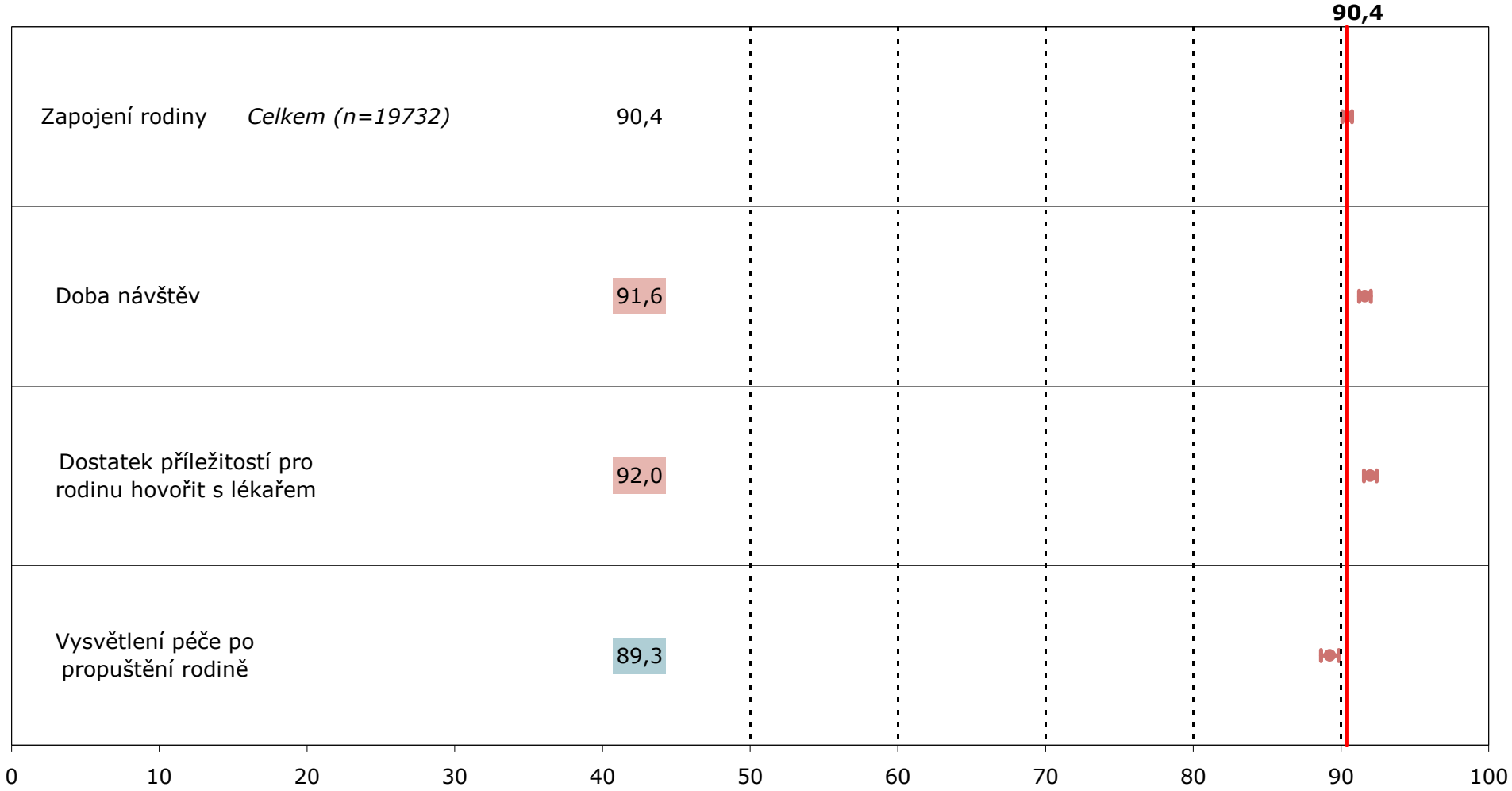
- Dimenze zapojení rodiny je vůbec nejlépe hodnocená dimenze. Se dvěma ze tří indikátorů, které sytí tuto dimenzi, bylo spokojeno přes 90 % pacientů. Podprůměrnou spokojenost deklarují pacienti s indikátorem Vysvětlení péče po propuštění rodině.

- Dimenze zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnocena ve všech zdravotnických zařízeních, nejvíce však v:
  - Masarykův onkologický ústav, Fakultní nemocnice Hradec Králové, Nemocnice Na Homolce, Fakultní nemocnice Plzeň, Fakultní nemocnice Ostrava

- Prokazatelně nižší spokojenost se zapojením rodiny je v těchto zdravotnických zařízeních:
  - Úrazová nemocnice v Brně, Fakultní nemocnice Na Bulovce a Fakultní nemocnice Brno

Zapojení rodiny

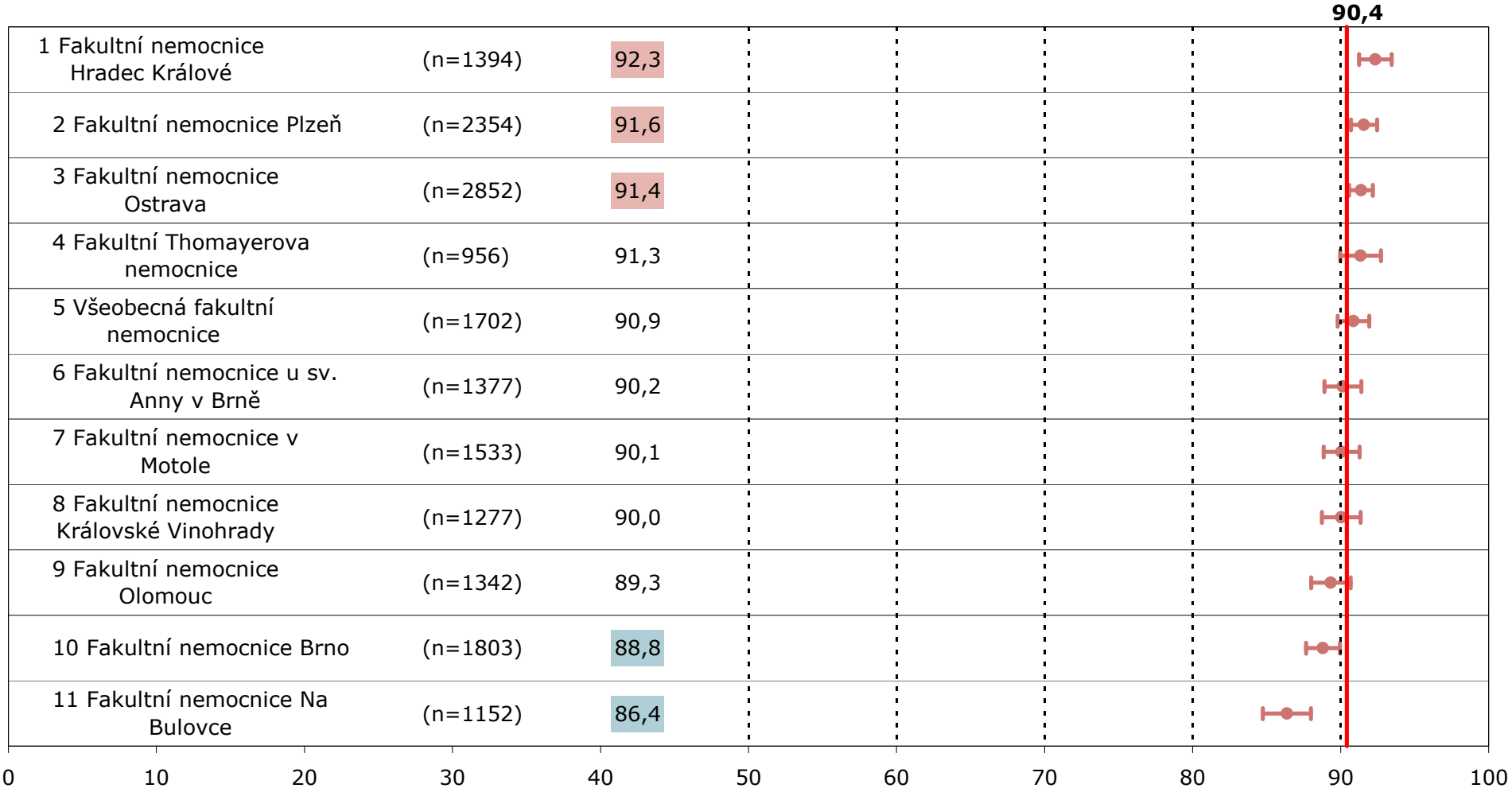
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Zapojení rodiny (fakultní nemocnice)

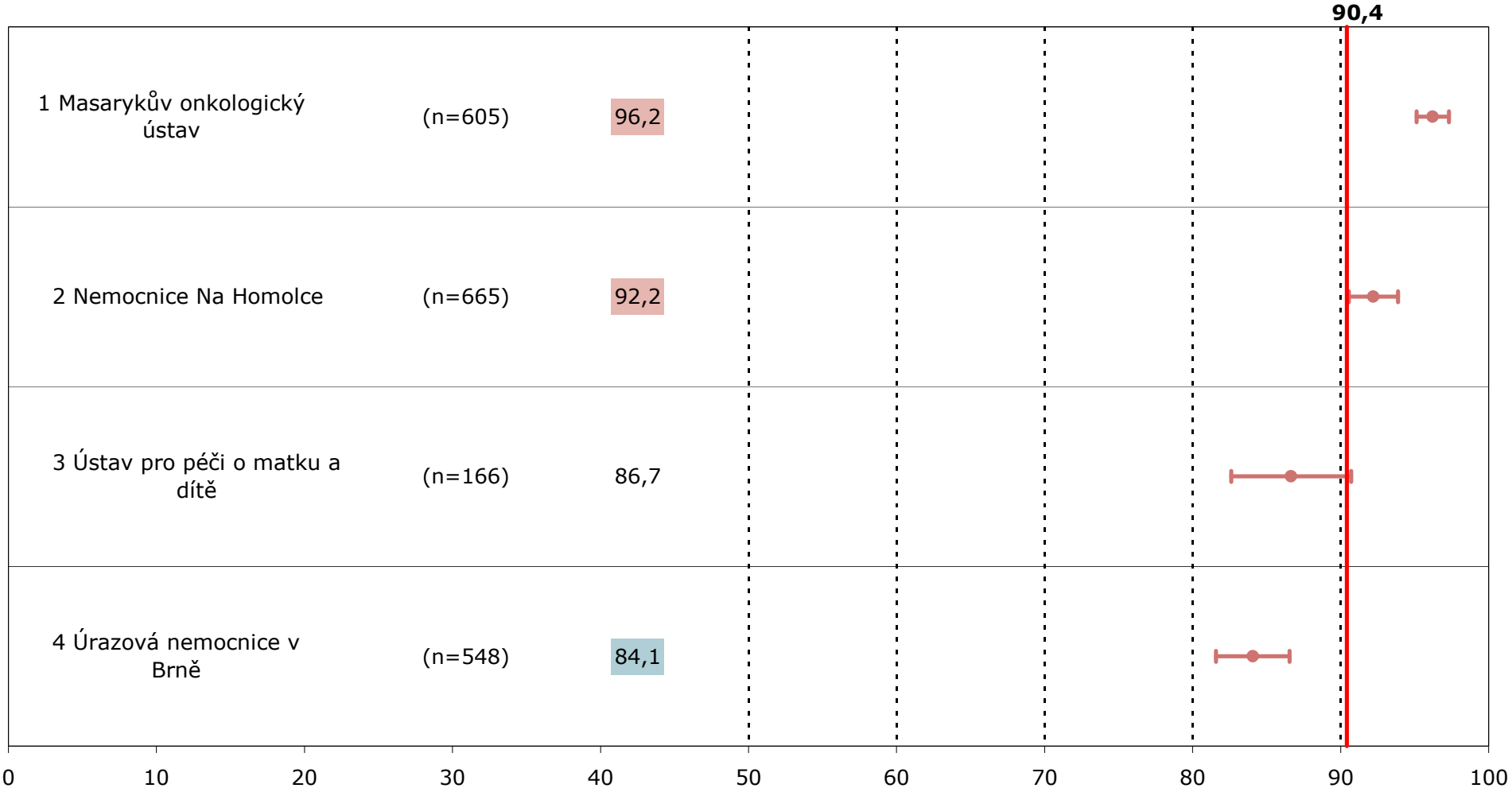
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Zapojení rodiny (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

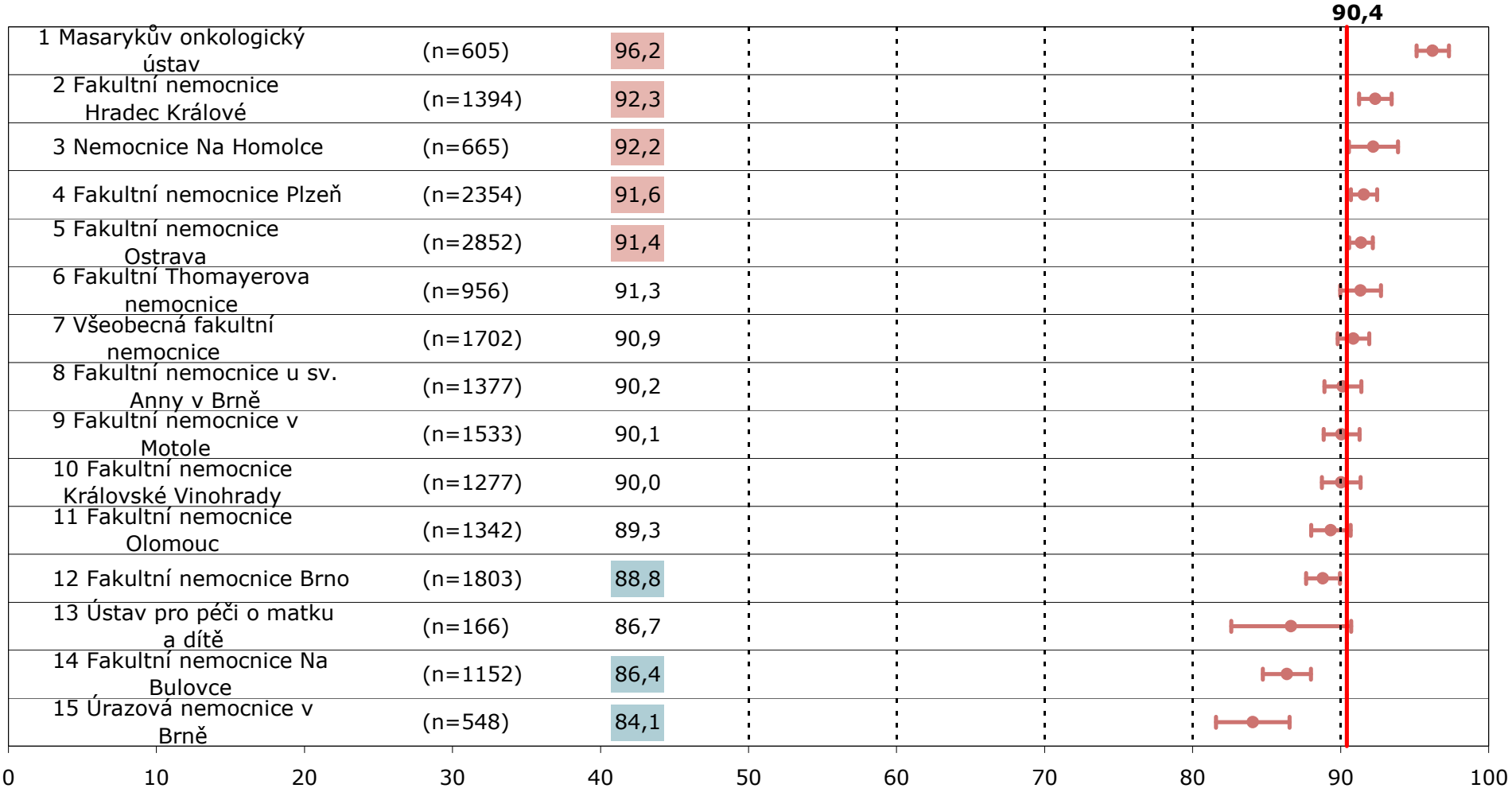
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



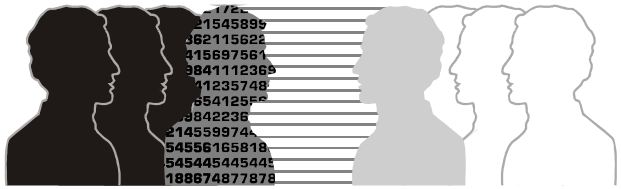
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



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 a komunikace

- S procedurou propouštění a s následnou péčí jsou pacienti v celkovém hodnocení velmi spokojeni.

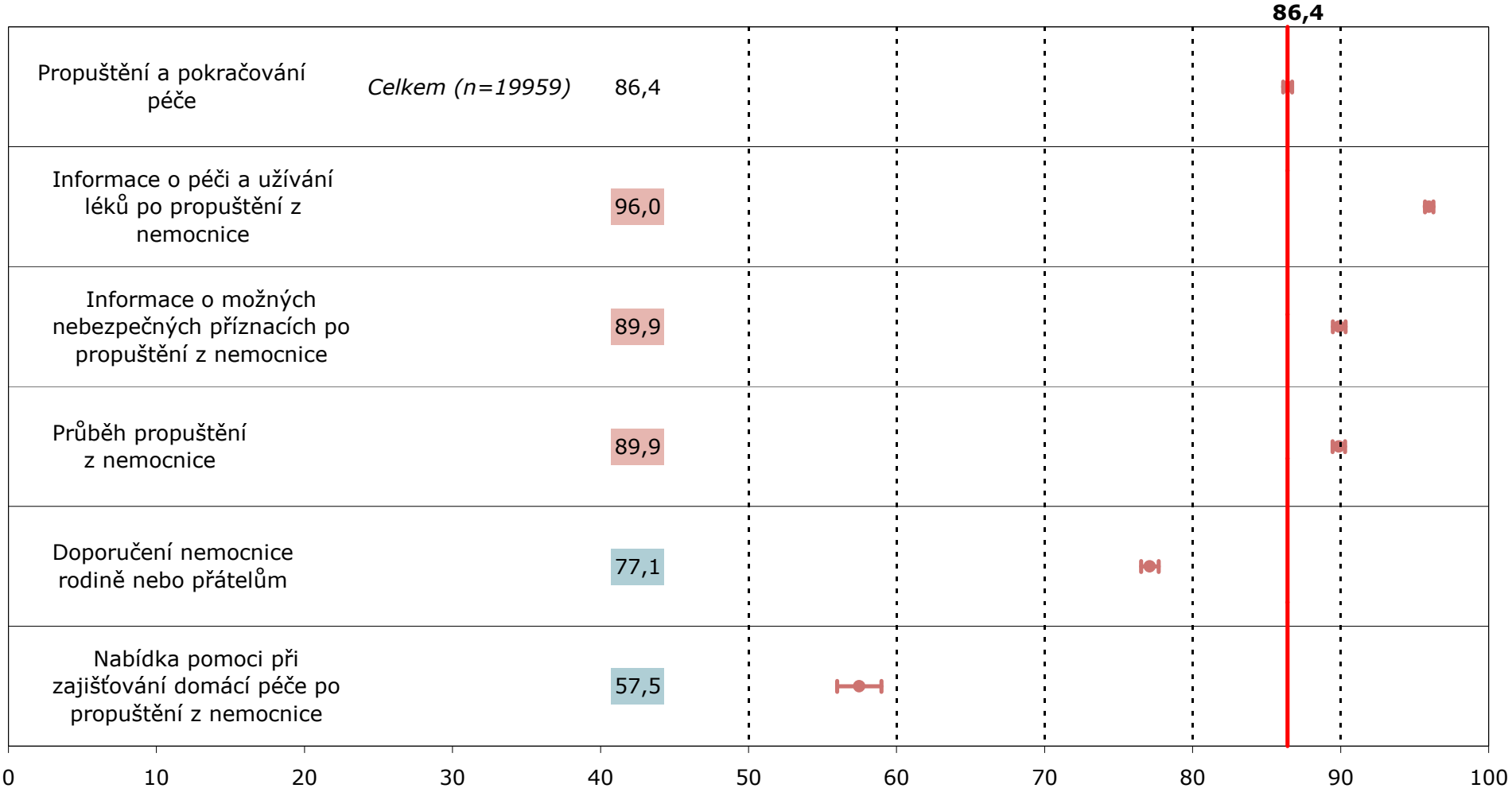
- U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi, je spokojenost pacientů 85 a více procent. Nejméně tuto dimenzi sytí indikátor „informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice". S tímto ukazatelem je spokojeno jen 57 % pacientů.

- S procedurou propuštění jsou nejvíce spokojeni pacienti z:
  - Úrazová nemocnice v Brně, Masarykův onkologický ústav, Nemocnice na Homolce, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Hradec Králové, Fakultní nemocnice Plzeň

- Naopak nejméně, jsou spokojeni pacienti z:
  - Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní Thomayerova nemocnice, Fakultní nemocnice Olomouc.

Propuštění a pokračování péče

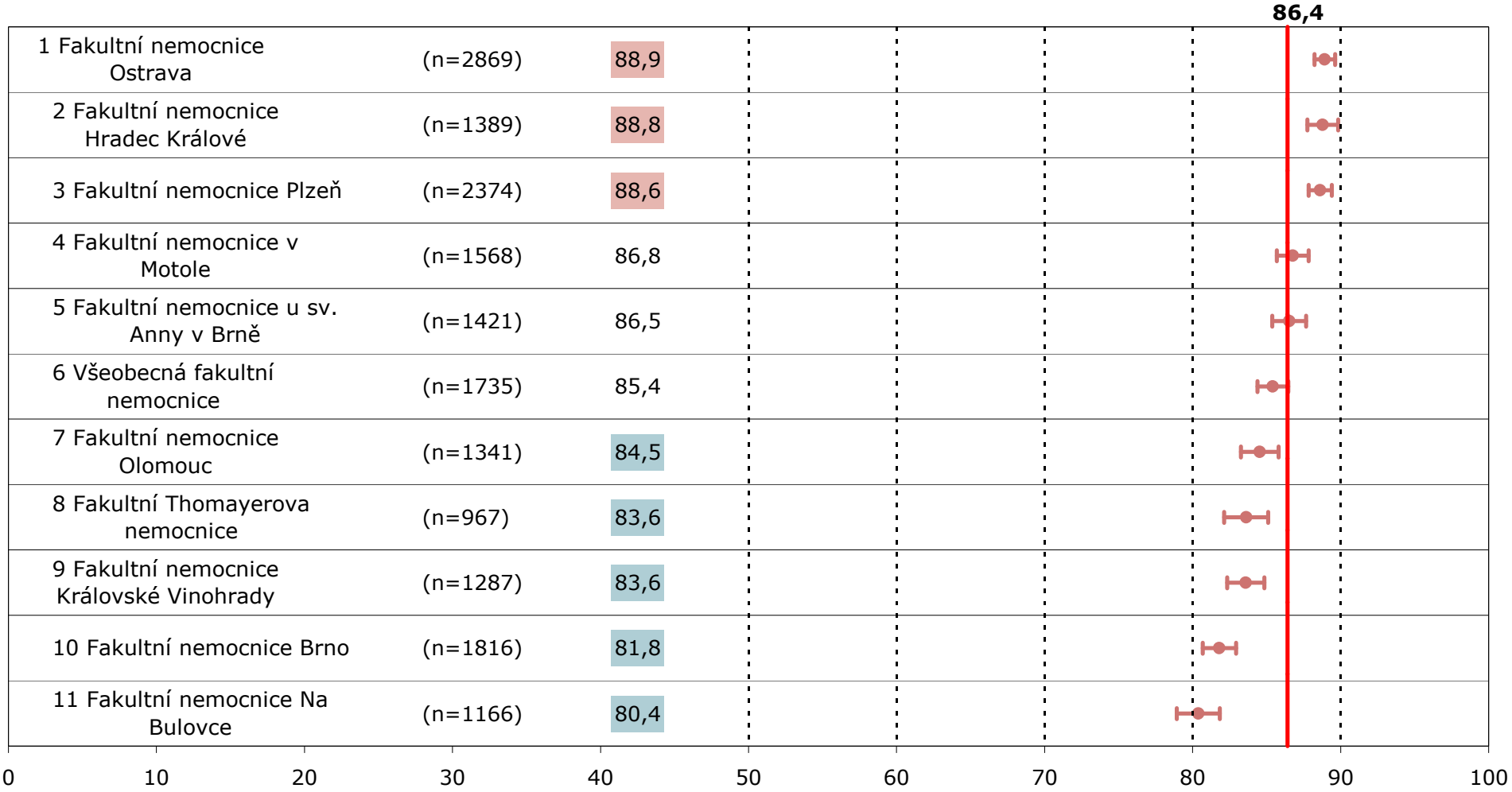
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Propuštění a pokračování péče (fakultní nemocnice)

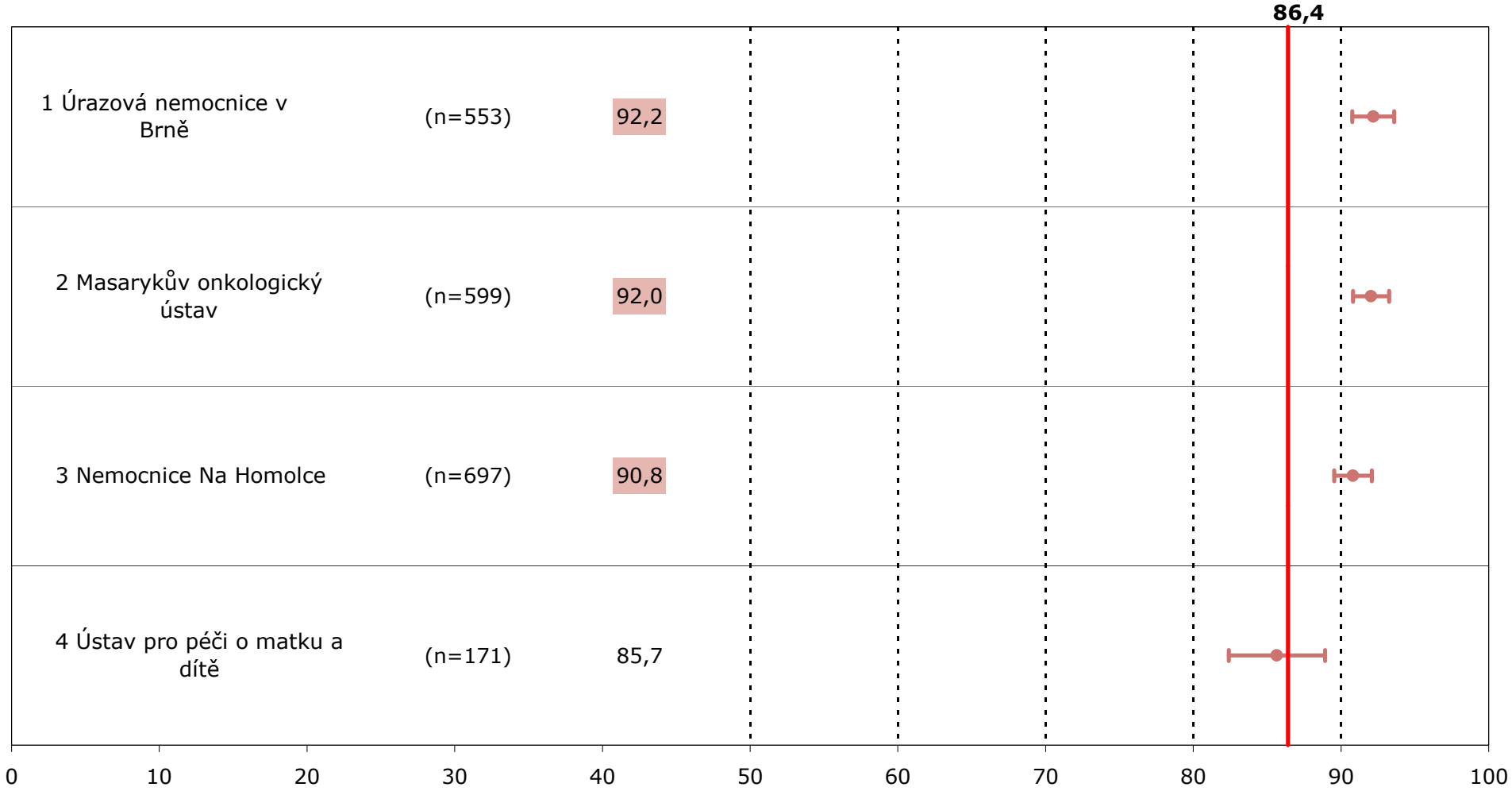
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Propuštění a pokračování péče (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

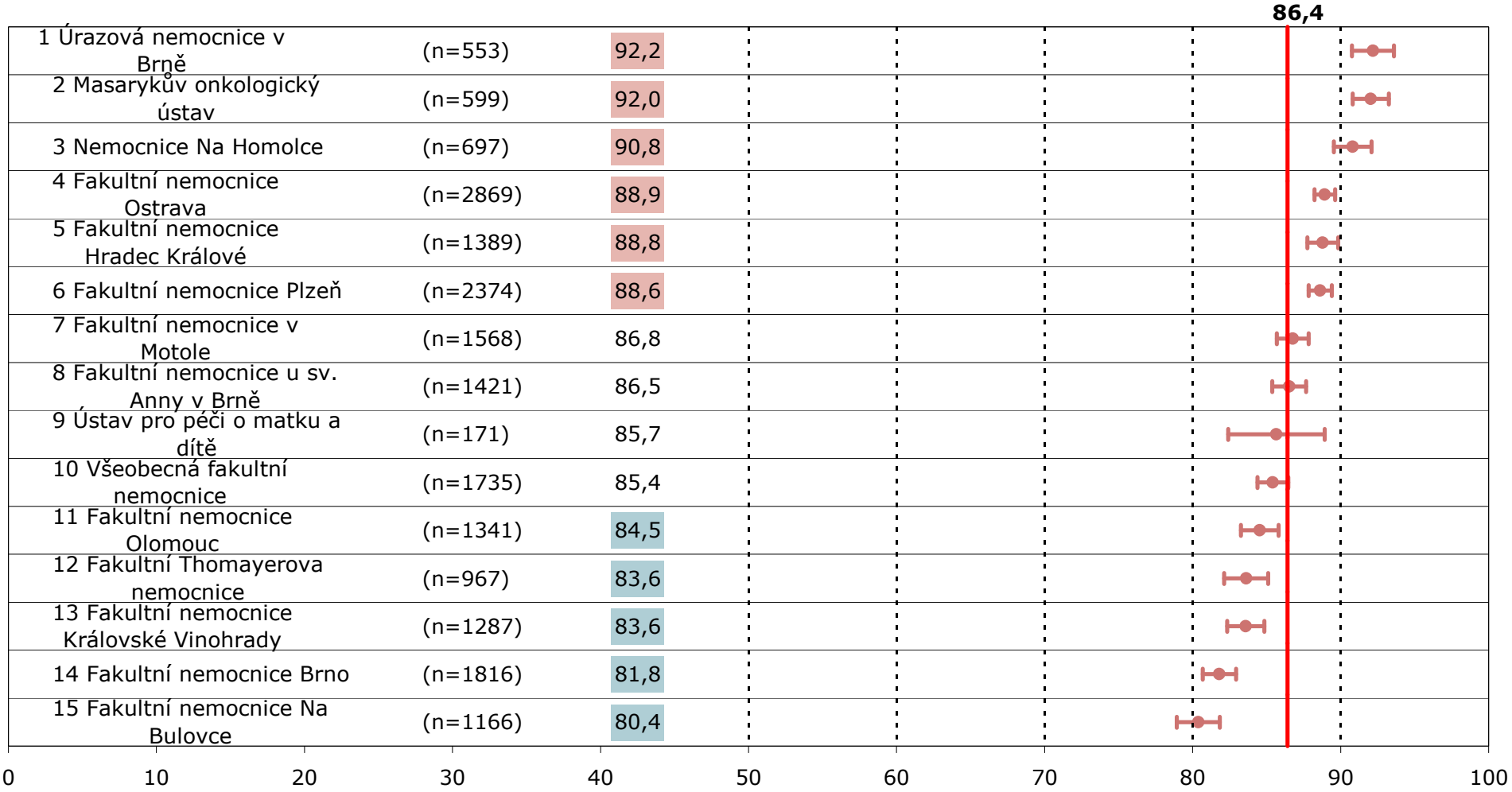
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

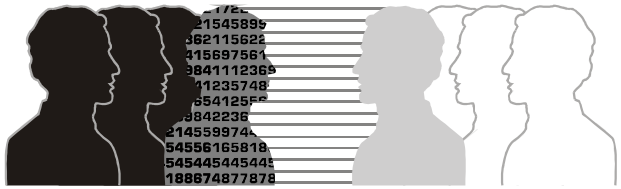
Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Fakultní nemocnice v Motole	-	-		-		-	-		
Všeobecná fakultní nemocnice						-			-
Fakultní nemocnice Hradec Králové	+			+	+	+		+	+
Fakultní nemocnice Brno	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fakultní nemocnice Na Bulovce	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fakultní nemocnice Olomouc	-	-	-	-					-
Fakultní nemocnice Královské Vinohrady	-	-	-	-	-	-	-		-
Nemocnice Na Homolce	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Ústav pro péči o matku a dítě		+			-				
Fakultní nemocnice Plzeň	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Fakultní nemocnice Ostrava	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Fakultní Thomayerova nemocnice	-		-	-	-	-	-		-
Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně	-				-				
Masarykův onkologický ústav	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Úrazová nemocnice v Brně	+	+	+			+		-	+

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

- Tabulka ukazuje přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých sledovaných zdravotnických zařízeních. Zdravotnickými zařízeními s nejvyšší spokojeností pacientů jsou Nemocnice Na Homolce, FN Plzeň, FN Ostrava a Masarykův onkologický ústav, které mají v celkové spokojenosti i ve všech osmi sledovaných dimenzích statisticky průkazně příznivější hodnocení než ostatní zdravotnická zařízení. Naopak zdravotnickými zařízeními s nejnižší spokojeností pacientů jsou FN Brno a FN Na Bulovce, které mají v celkové spokojenosti i ve všech osmi sledovaných dimenzích průkazně méně příznivé hodnocení než ostatní zdravotnická zařízení.



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a službami

- Pro hodnocení spokojenosti pacientů se sestrami, lékaři a všeobecnými službami byly zkonstruovány 3 další dimenze, z nichž každou sytí vybrané otázky související s kompetencí personálu nebo managementu.
- Celková průměrná spokojenost se sestrami činí 77 %, s lékaři 79 % a u všeobecných služeb 61 %.

- Nejvyšší **spokojenost s prací sester** je mezi pacienty těchto zdravotnických zařízení:
  - Nemocnice Na Homolce, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň, Masarykův onkologický ústav a Fakultní nemocnice Hradec Králové.
- Naopak nejnižší celková spokojenost se sestrami ve srovnání s průměrem souhrnně za všechna vybraná zdravotnická zařízení je v:
  - Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice v Motole, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Všeobecná FN, Fakultní nemocnice Olomouc a Fakultní Thomayerova nemocnice.

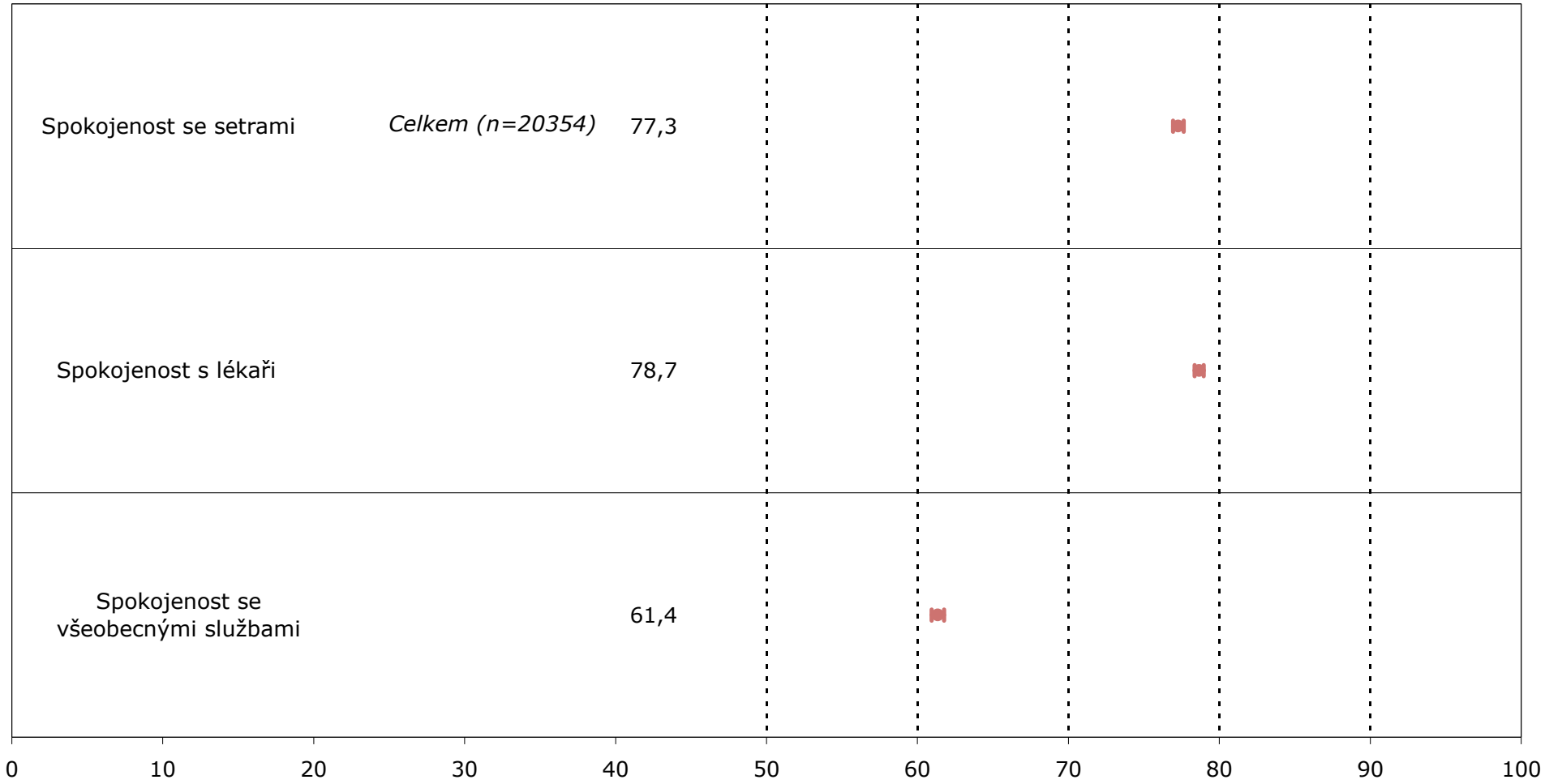
Spokojenost s personálem a službami

- Nejvyšší **spokojenost s prací lékařů** je mezi pacienty:
  - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň, Fakultní nemocnice Hradec Králové a Všeobecná FN
- Naopak nejnižší celková spokojenost s lékaři ve srovnání s průměrem souhrnně za všechna vybraná zdravotnická zařízení lze zaznamenat:
  - Ústav pro péči o matku a dítě, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní Thomayerova nemocnice.

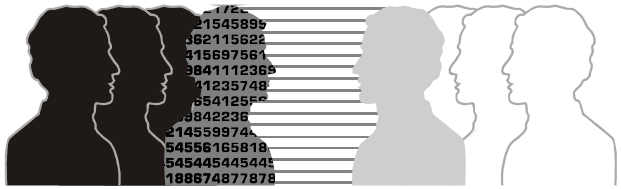
- Nejvyšší **spokojenost se všeobecnými službami** je mezi pacienty:
  - Nemocnice Na Homolce, Masarykův onkologický ústav, Úrazová nemocnice v Brně, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Hradec Králové, ÚPMD a Fakultní nemocnice Plzeň.
- Na druhé straně nižší spokojenost se všeobecnými službami je mezi pacienty:
  - Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní Thomayerova nemocnice, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně, Všeobecná fakultní nemocnice a Fakultní nemocnice v Motole.

Spokojenost s personálem a všeob. službami

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



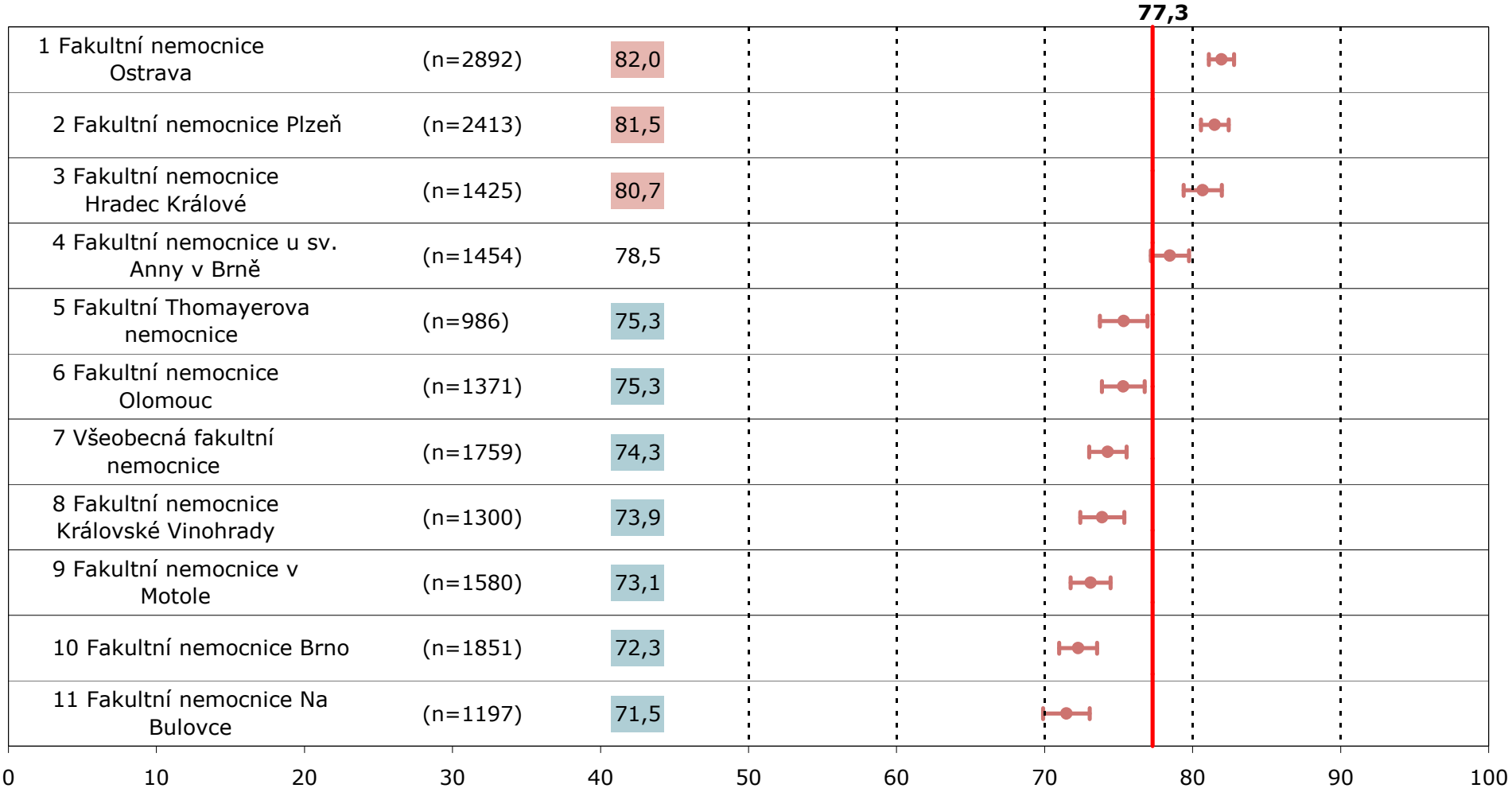
Spokojenost se sestrami

Otázky sytící dimenzi:

- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?
- Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- 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 sestrám, které Vás ošetřovaly?
- Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?

Spokojenost se sestrami (fakultní nemocnice)

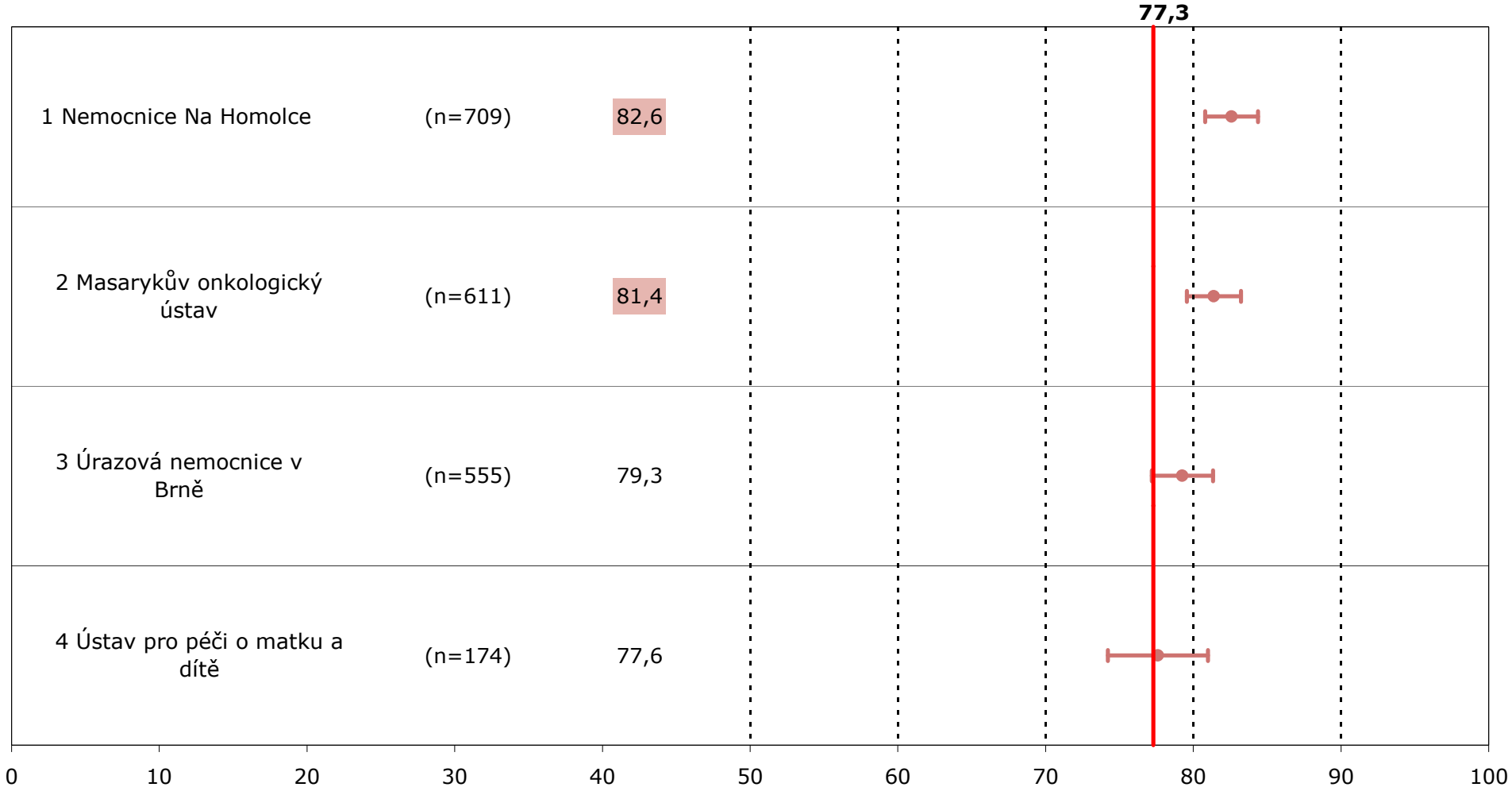
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

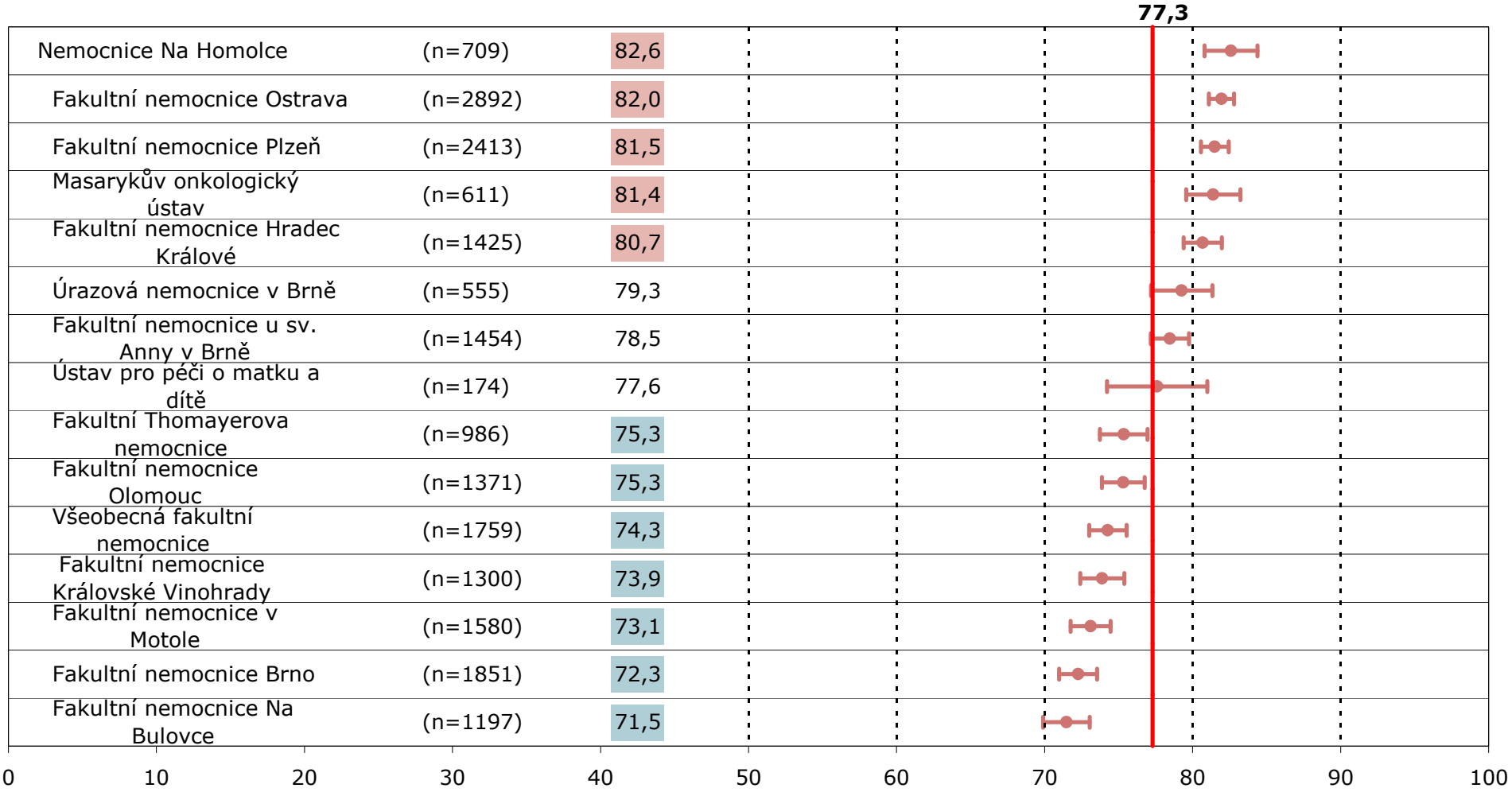


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

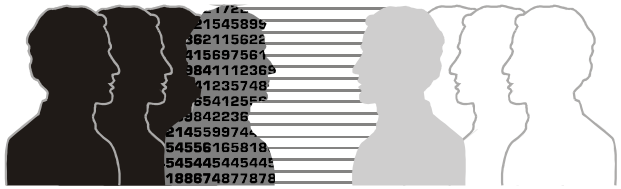
Spokojenost se sestrami

Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



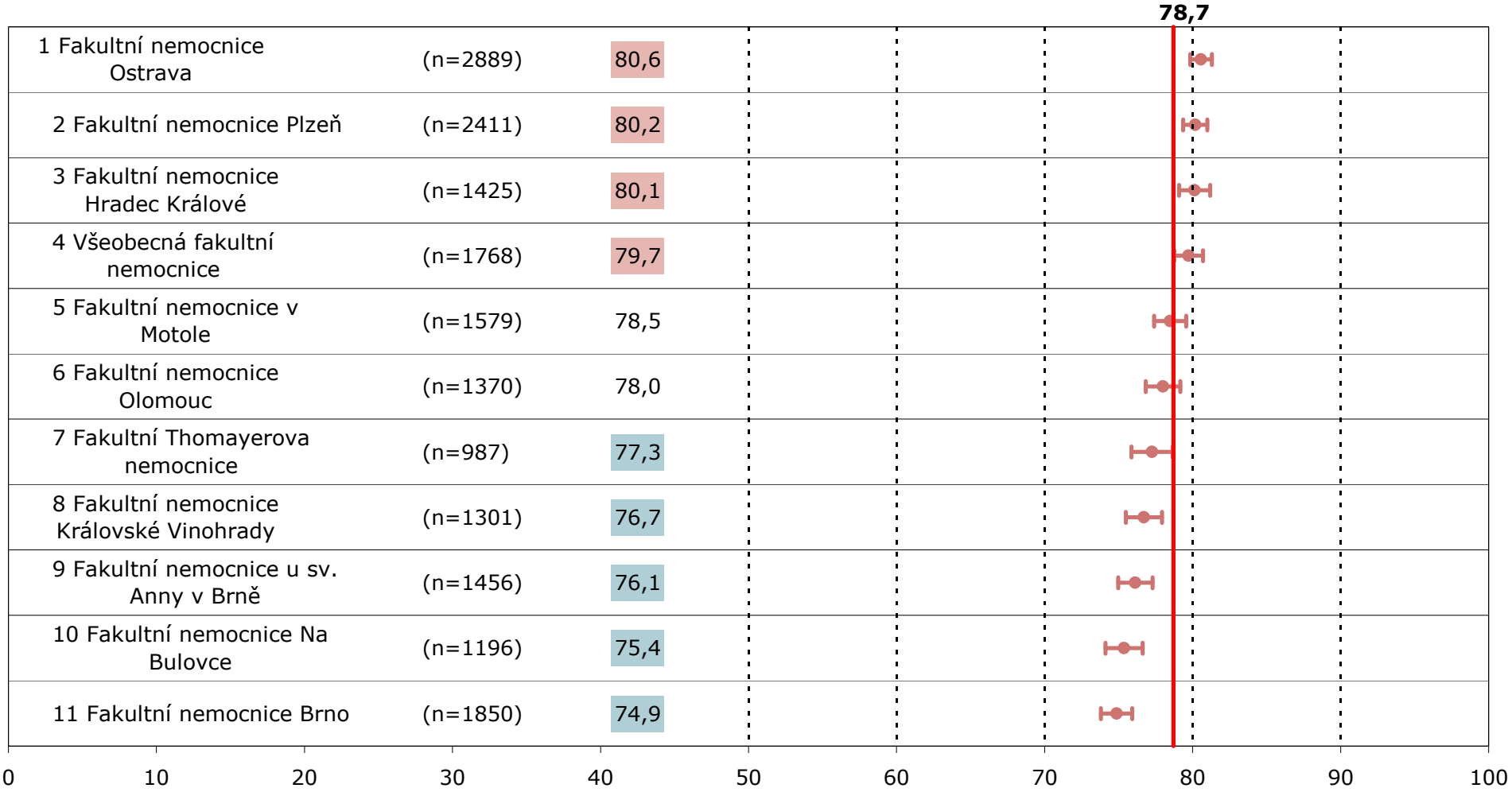
Spokojenost s lékaři

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 (fakultní nemocnice)

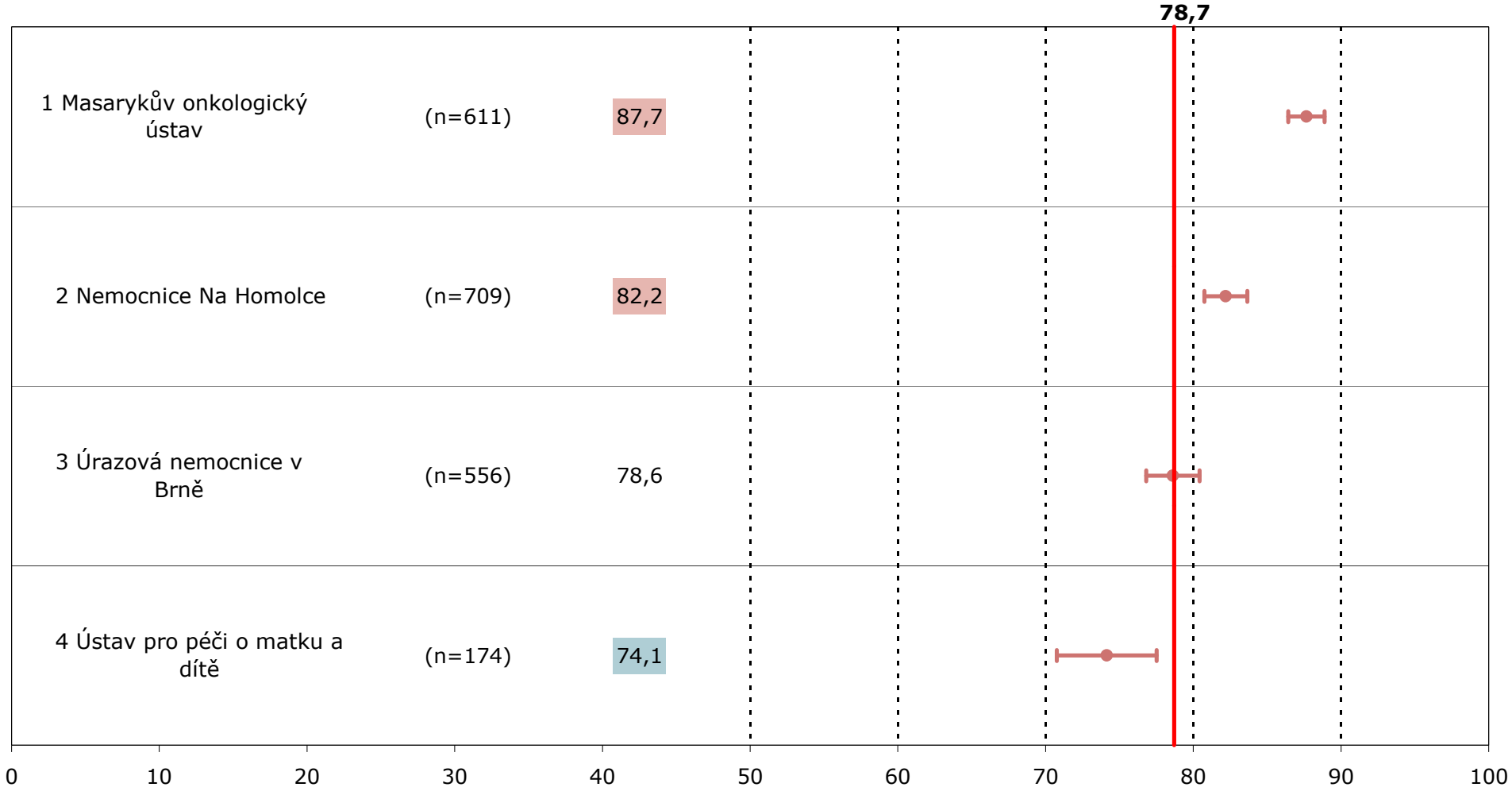
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

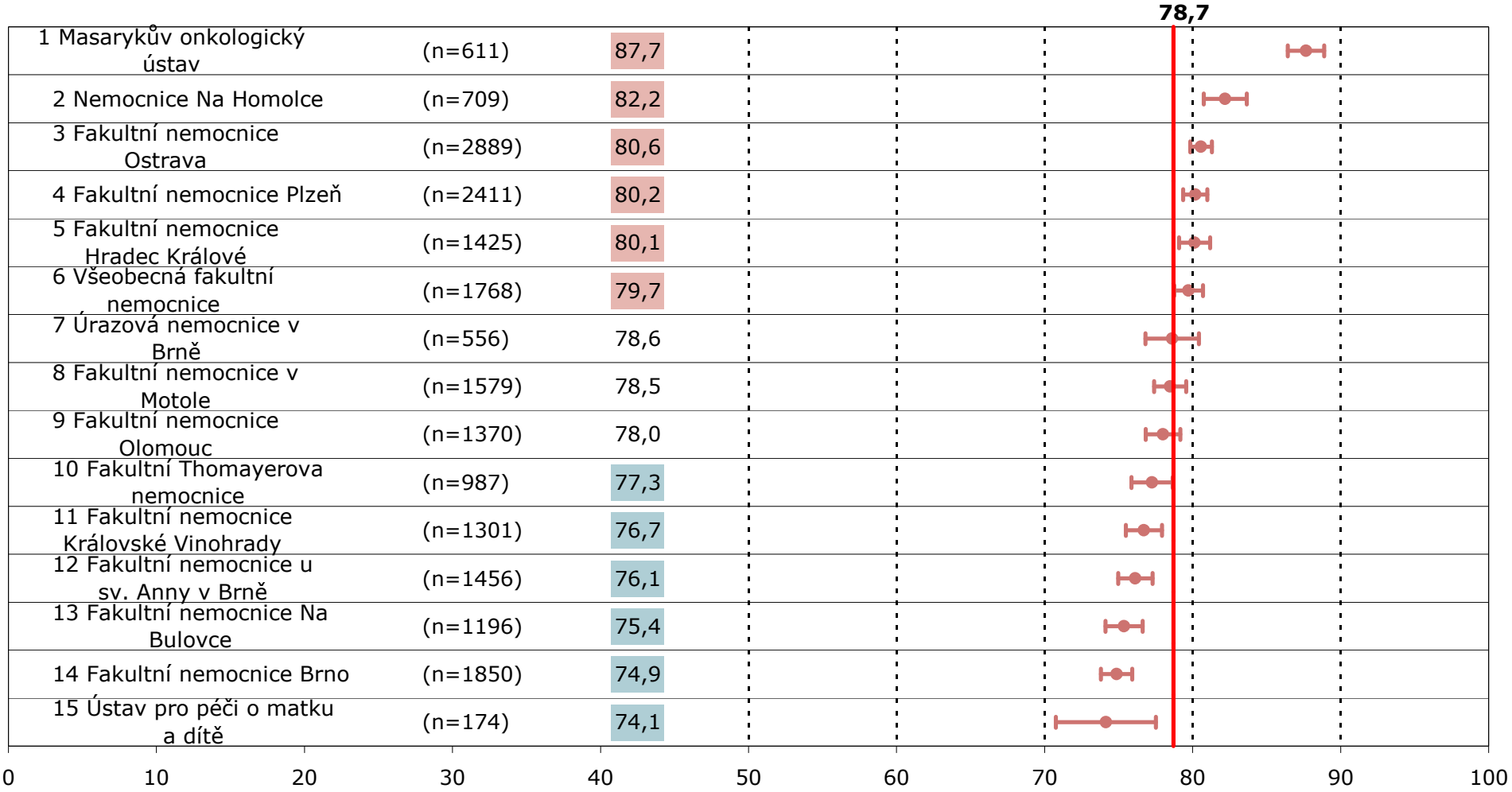


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

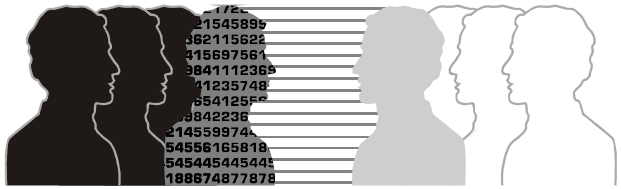
Spokojenost s lékaři

Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



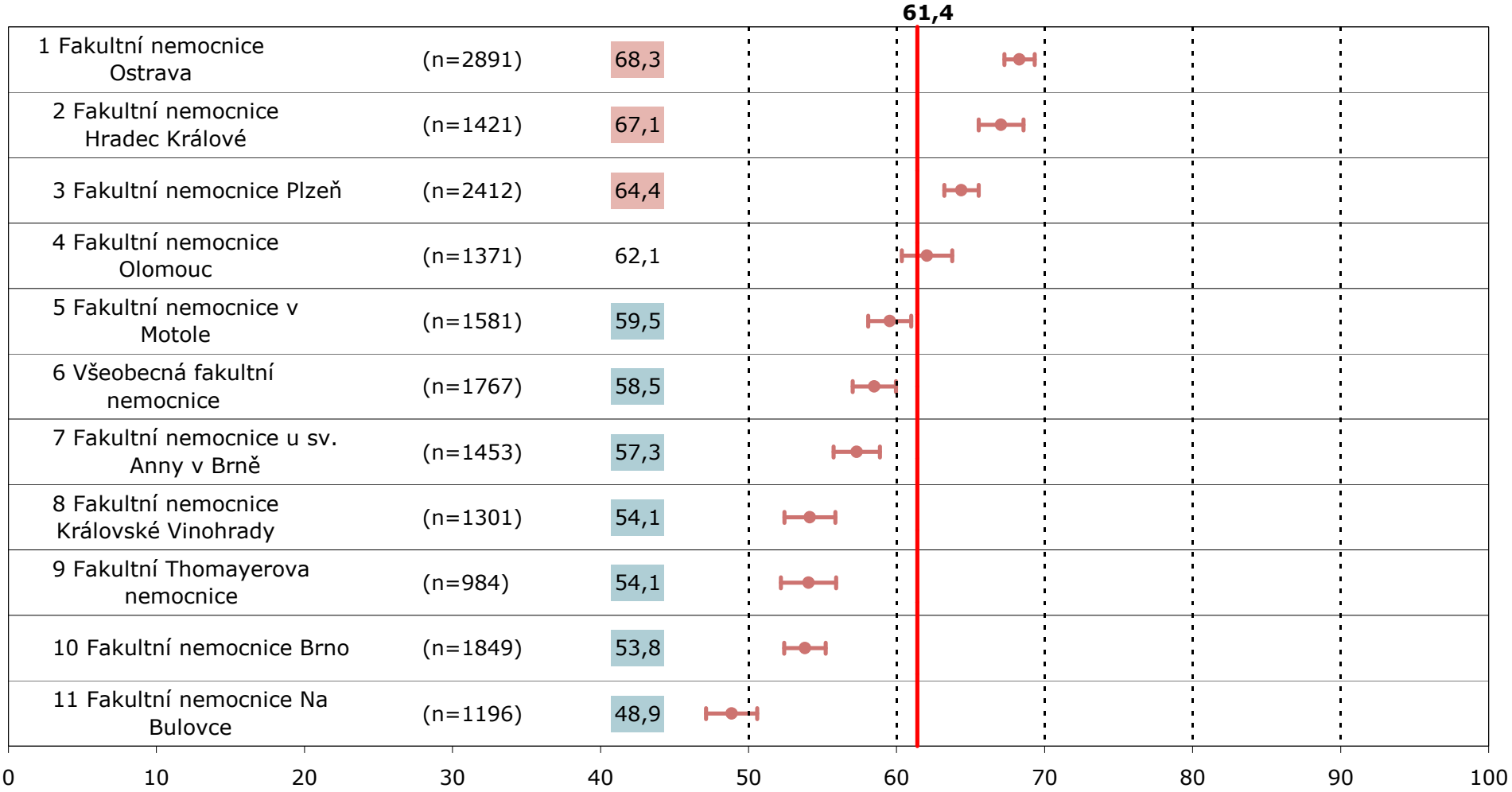
Spokojenost se všeobecnými službami

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 všeob. službami (fakultní nemocnice)

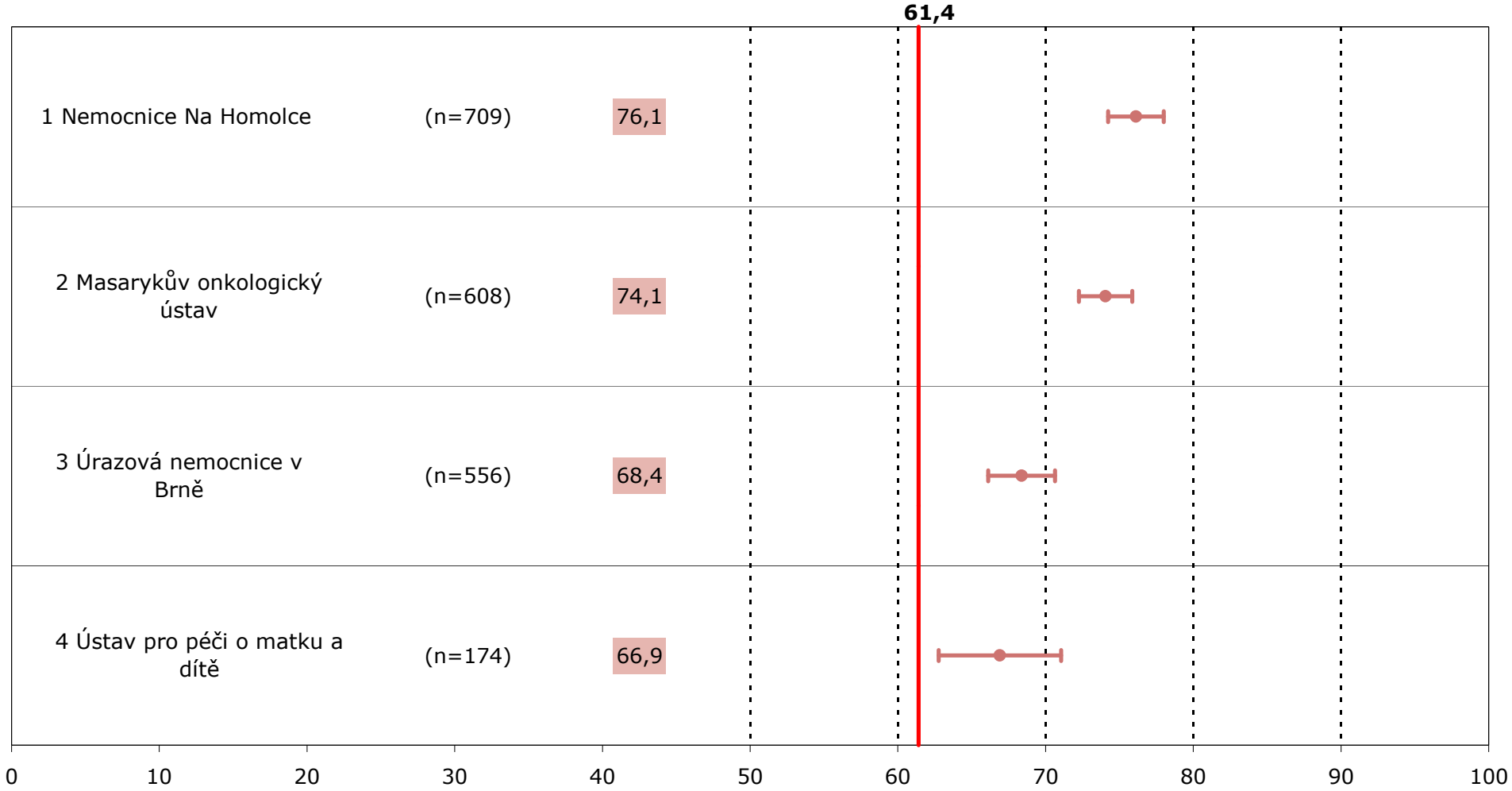
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se všeob. službami (ost. zdrav. zařízení MZČR)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

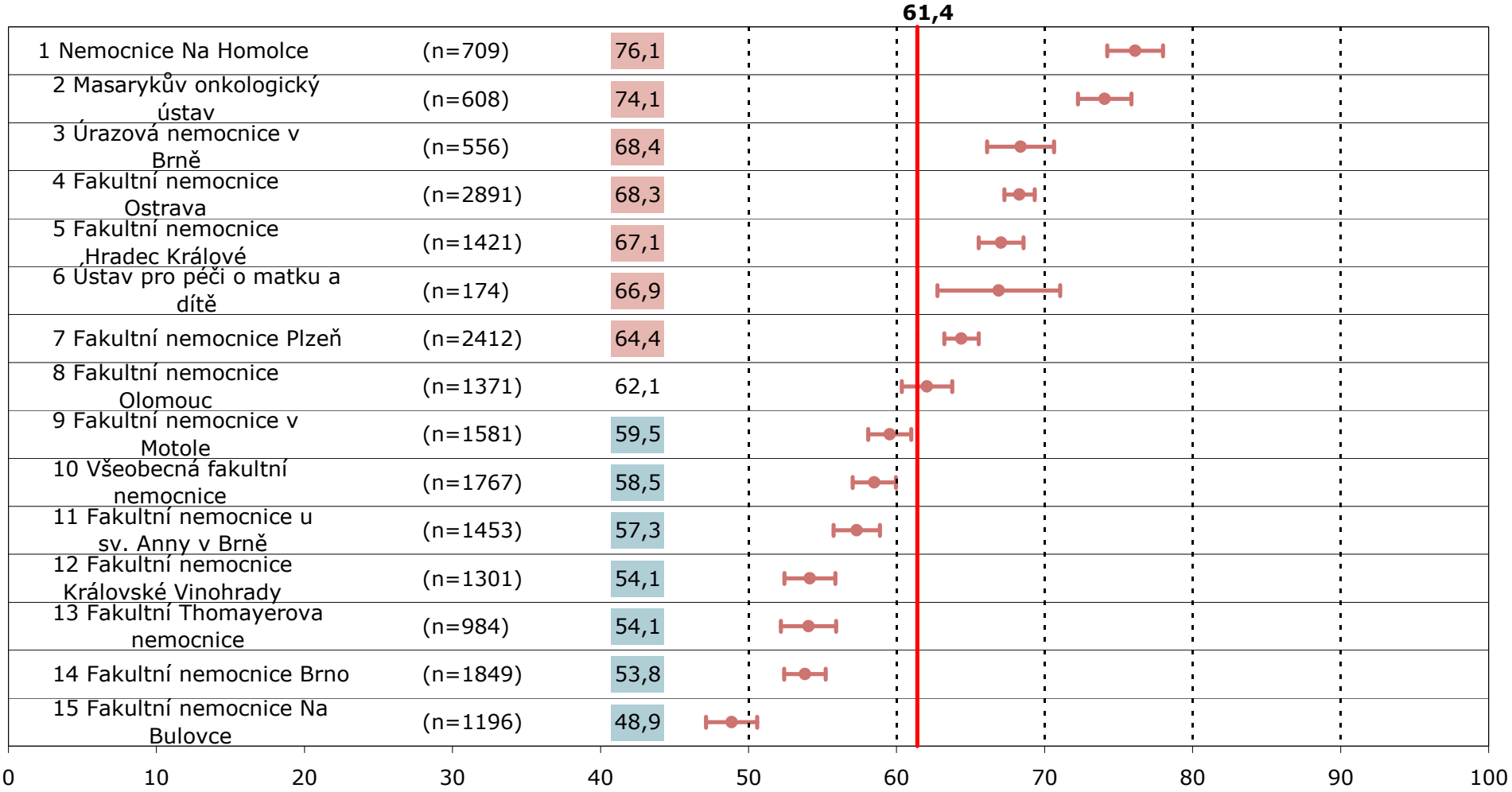


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

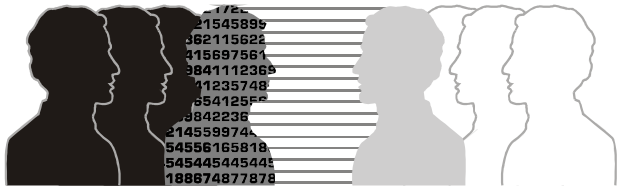
Spokojenost se všeobecnými službami

Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



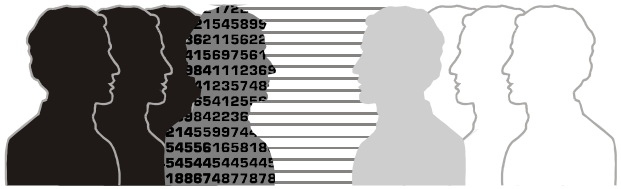
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



B.
HODNOCENÍ LÉKAŘSKÝCH OBORŮ

Spokojenost podle lékařských oborů

- Tato kapitola se věnuje spokojenosti v jednotlivých lékařských oborech.
- Názvy jednotlivých zdravotnických zařízeních, ve kterých probíhal sběr, jsou z kapacitních důvodů v grafu označeny zkratkou takto:
  - **FN OL** = Fakultní nemocnice Olomouc
  - **FN HK** = Fakultní nemocnice Hradec Králové
  - **FN BUL** = Fakultní nemocnice na Bulovce
  - **FN KV** = Fakultní nemocnice Královské Vinohrady
  - **MOU** = Masarykův onkologický ústav
  - **UPMD** = Ústav pro péči o matku a dítě
  - **ÚNB** = Úrazová nemocnice v Brně
  - **FN SV. ANNY** = Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně
  - **FN PL** = Fakultní nemocnice Plzeň
  - **HOMOL =** Nemocnice na Homolce
  - **FN OS** = Fakultní nemocnice Ostrava
  - **FN THOM =** Fakultní Thomayerova nemocnice
  - **FN MOTOL** = Fakultní nemocnice v Motole
  - **FN BRNO =** Fakultní nemocnice Brno
  - **VFN** = Všeobecná fakultní nemocnice



Souhrnná spokojenost

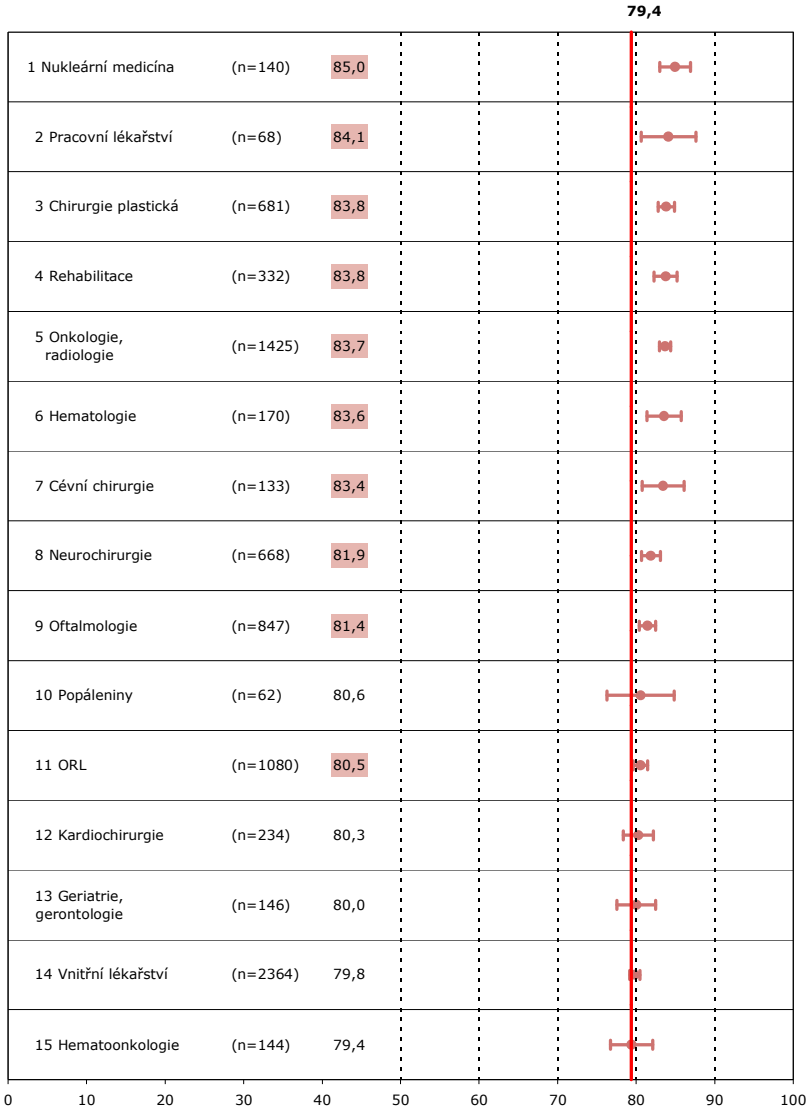
Nadprůměrná souhrnná spokojenost je na těchto oborech: Nukleární medicína; Pracovní lékařství; Chirurgie plastická; Oftalmologie; Rehabilitace; Onkologie, radiologie; Hematologie; Cévní chirurgie; Neurochirurgie; Oftalmologie; ORL

Podprůměrná souhrnná spokojenost je na těchto oborech: Psychiatrie; Stomatologie, stomatochirurgie; Neurologie; Ortopedie; Dermatologie; Urologie, nefrologie

Souhrnná spokojenost podle oborů - 2008

Souhrnná spokojenost podle oborů

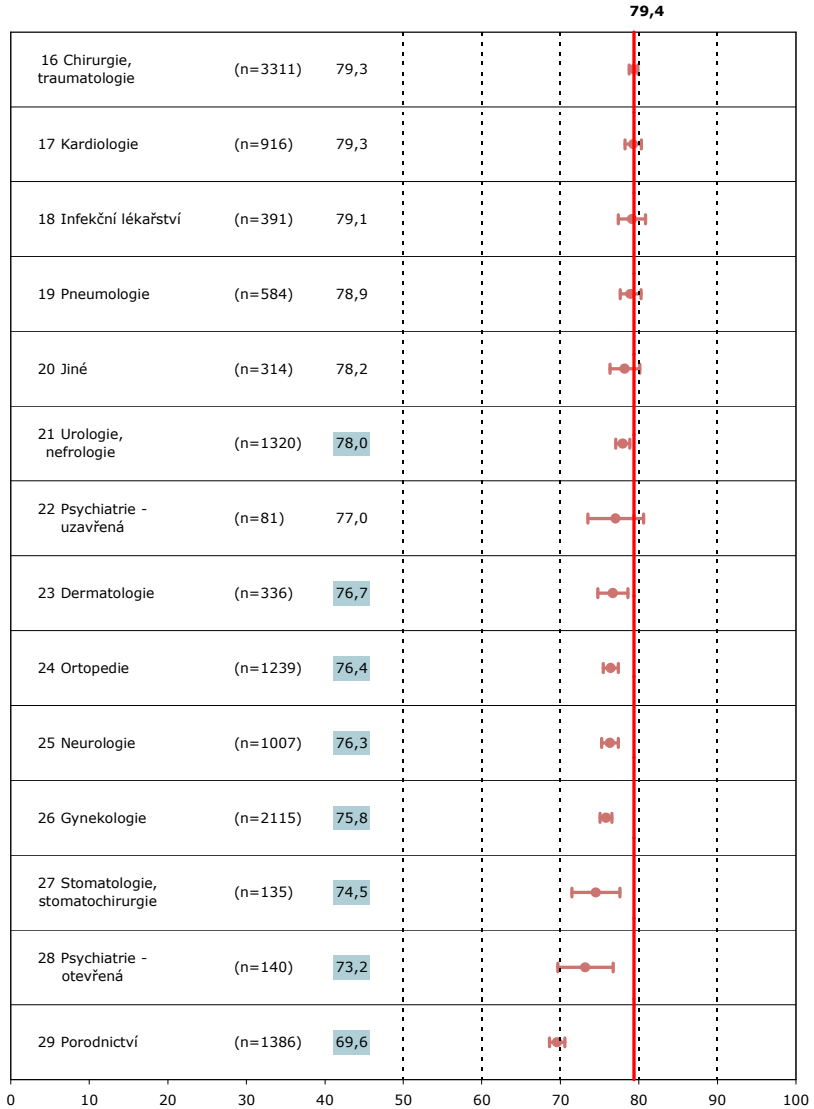
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost podle oborů

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

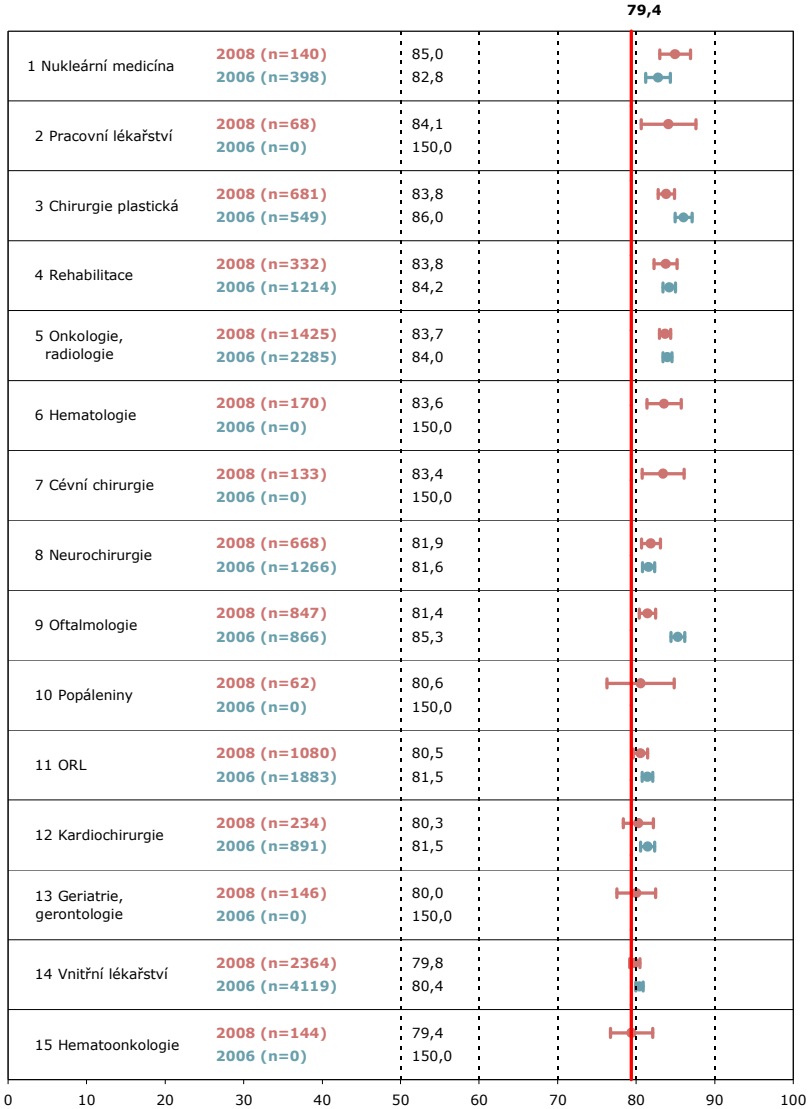


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost podle oborů - dynamika

Souhrnná spokojenost podle oborů

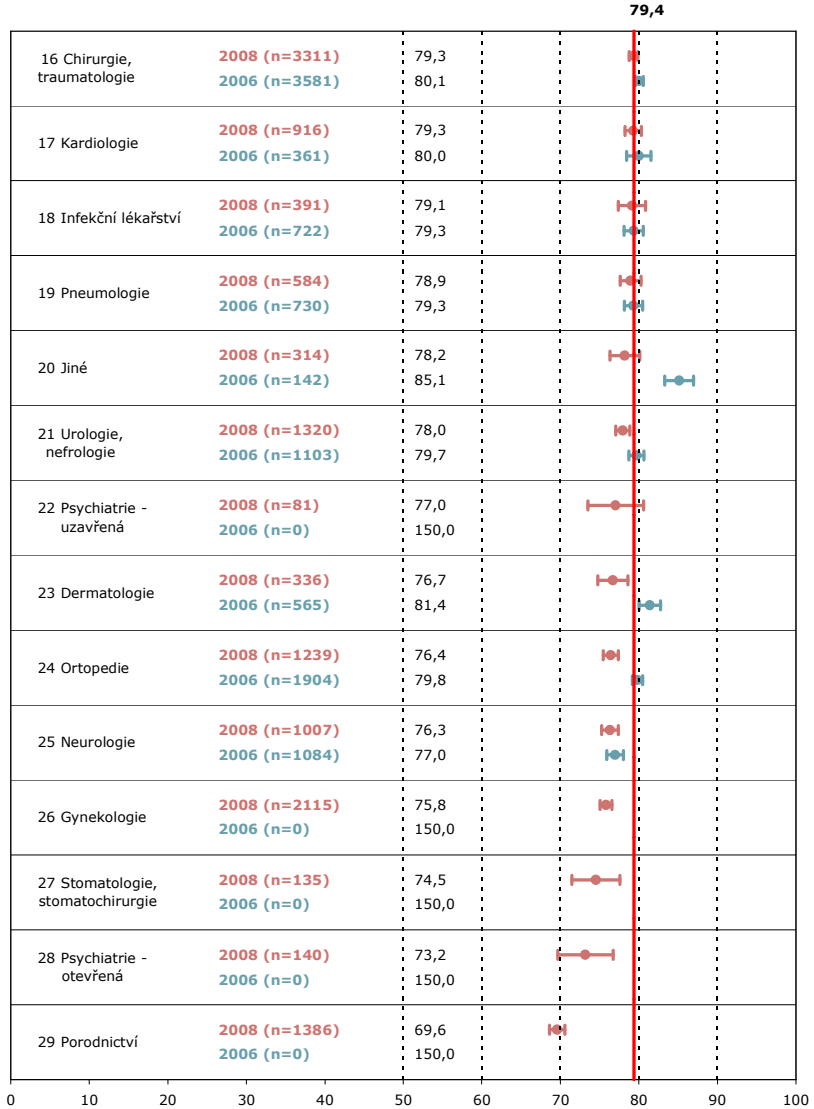
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost podle oborů

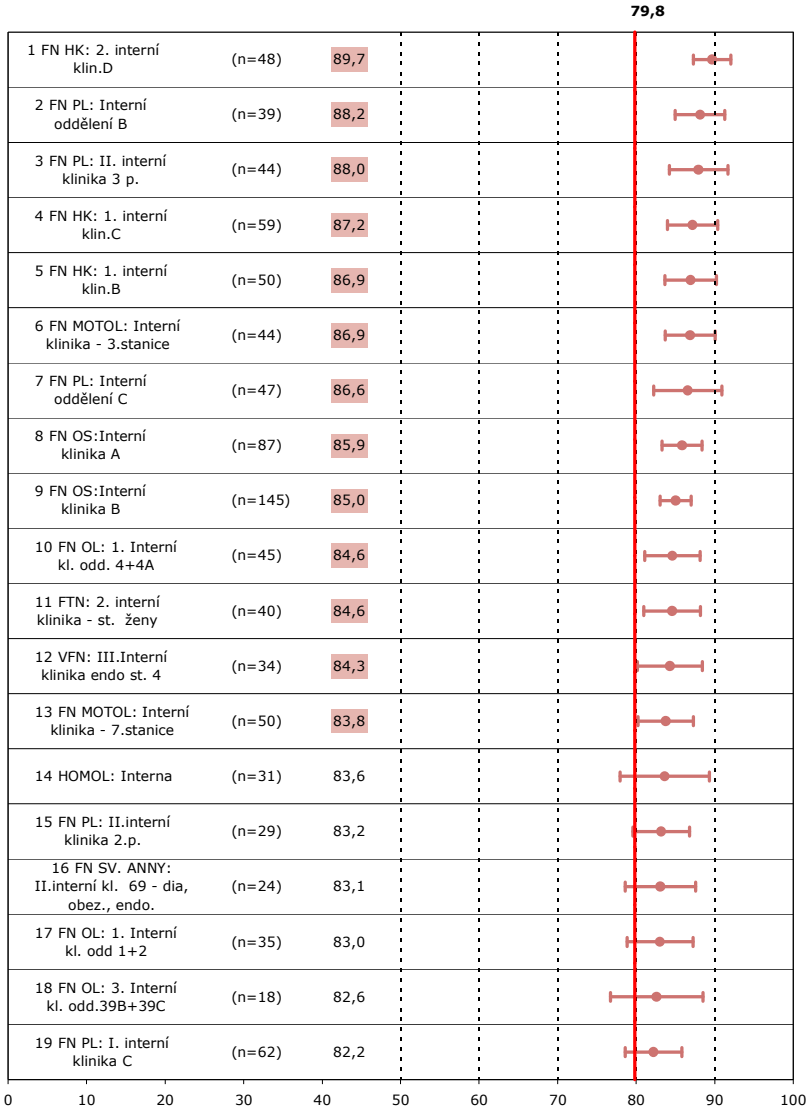
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Souhrnná spokojenost

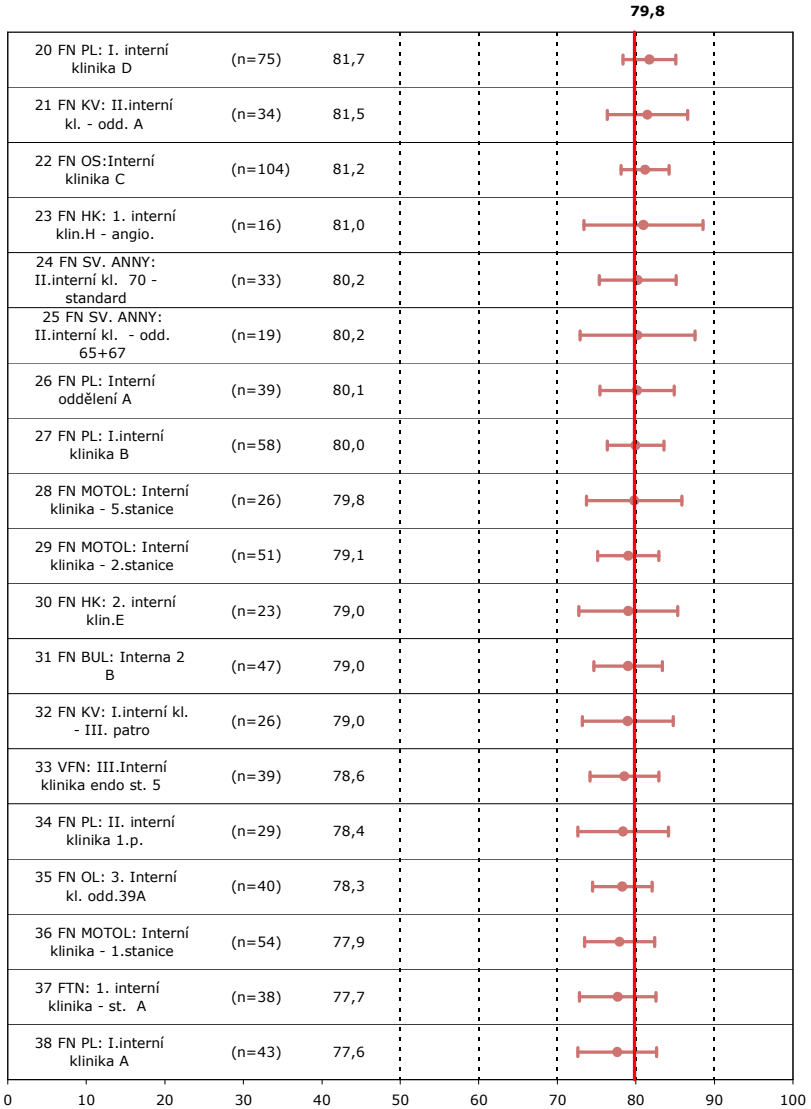
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Souhrnná spokojenost

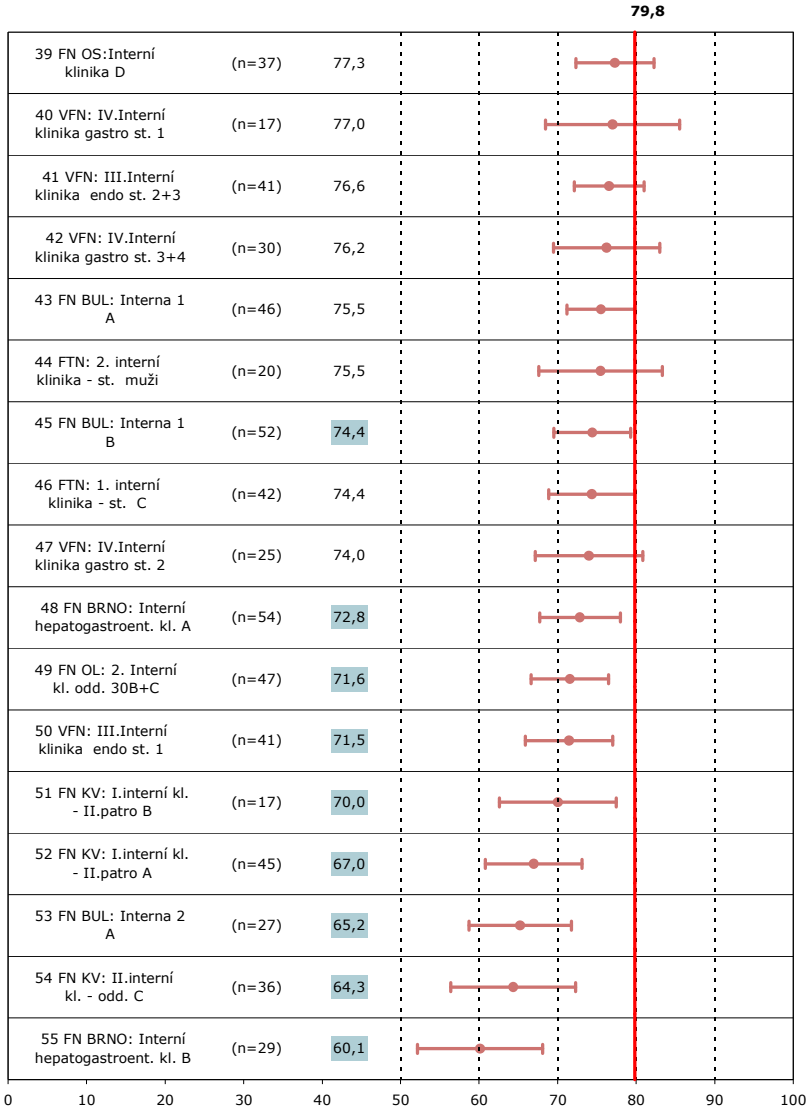
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Souhrnná spokojenost

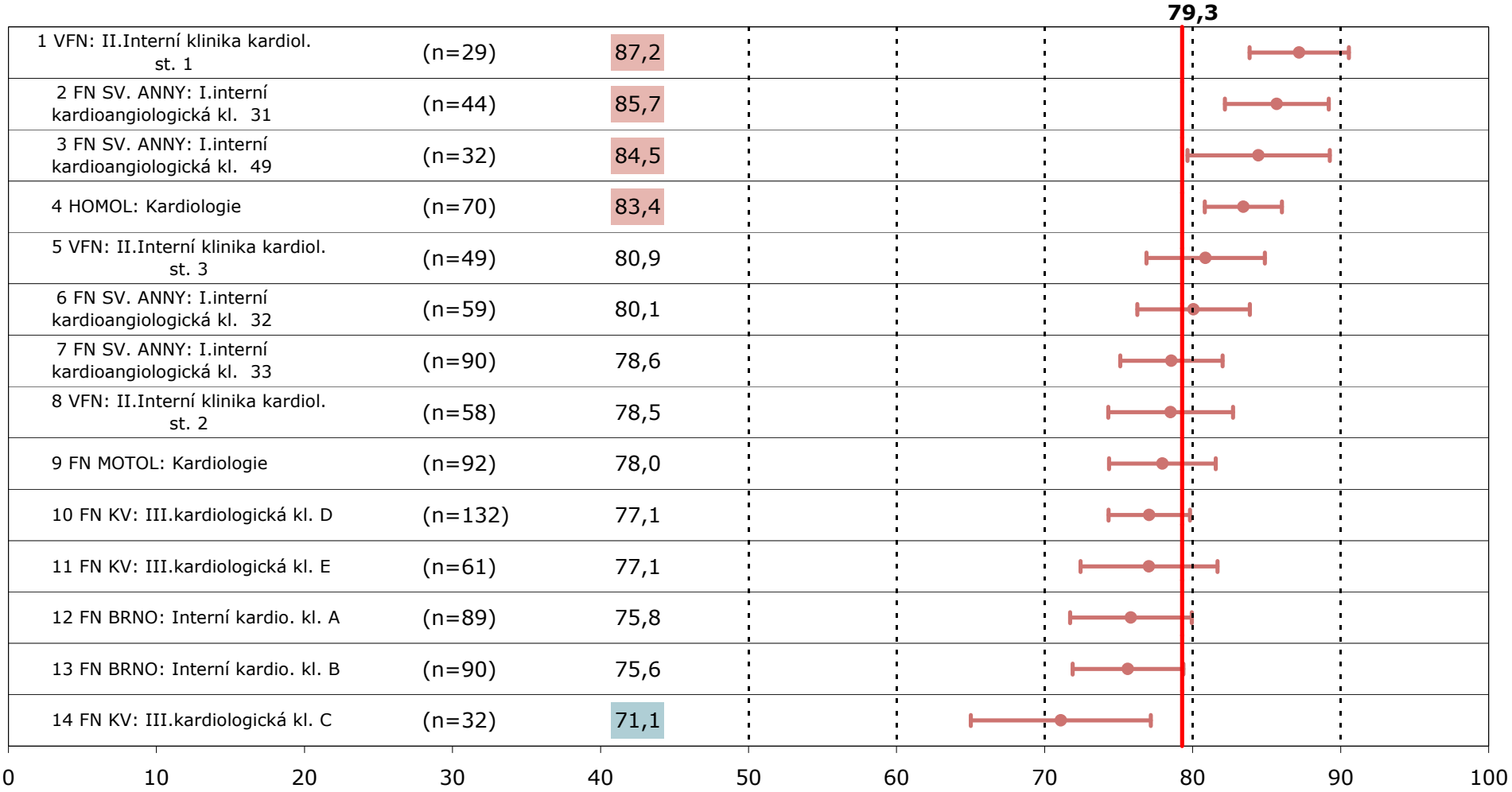
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Kardiologie: Souhrnná spokojenost

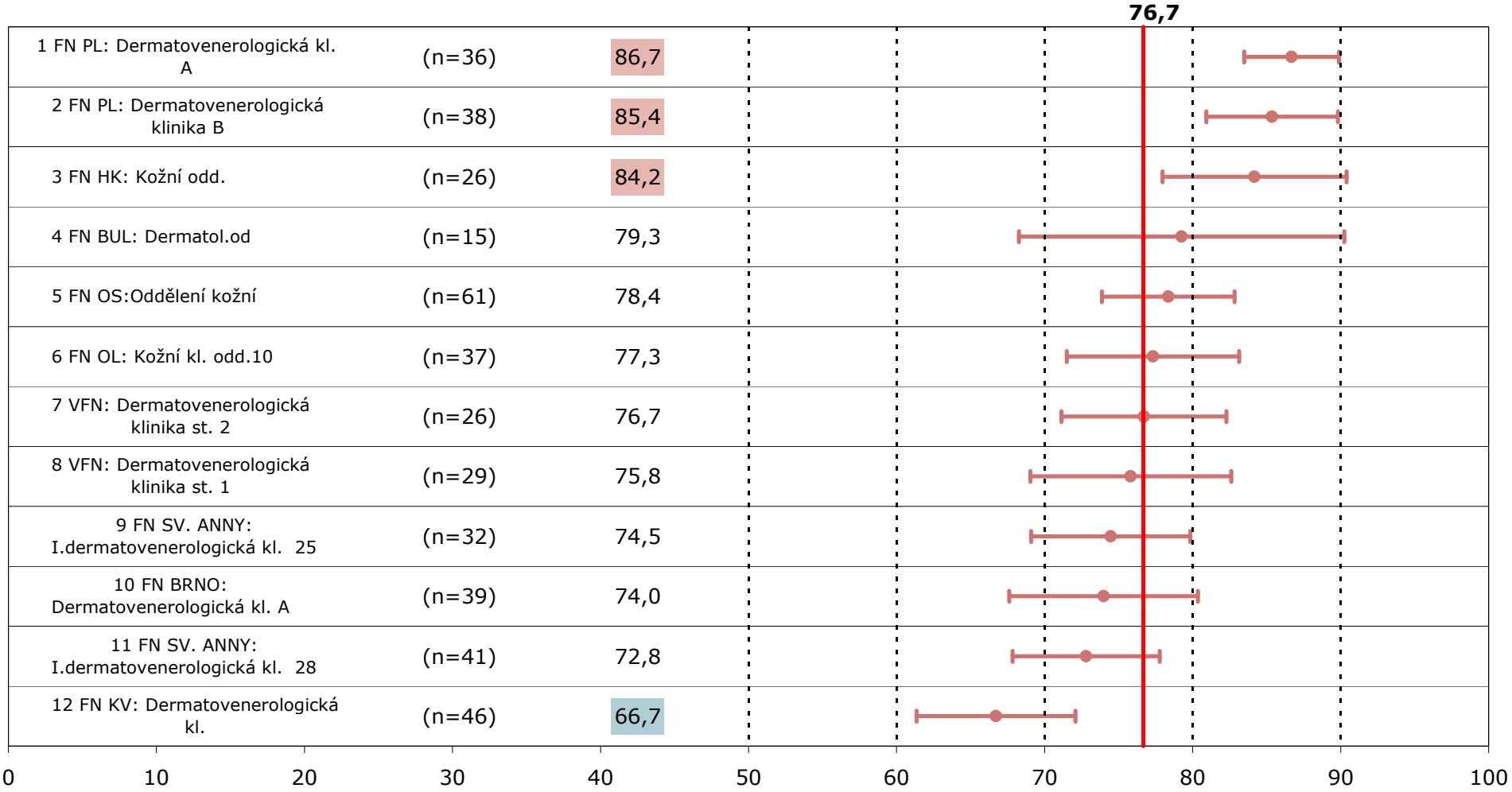
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Dermatologie: Souhrnná spokojenost

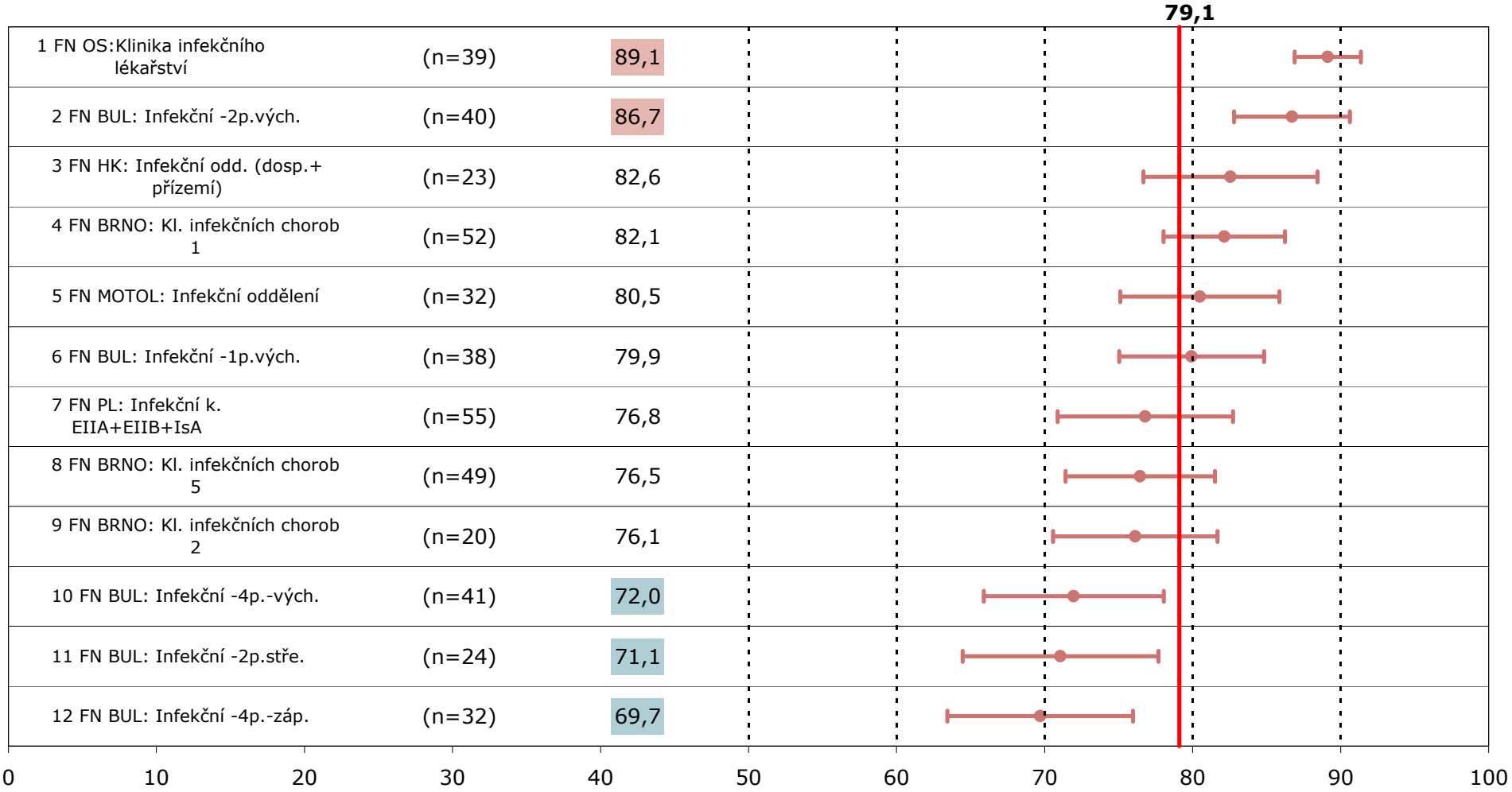
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Infekční lékařství: Souhrnná spokojenost

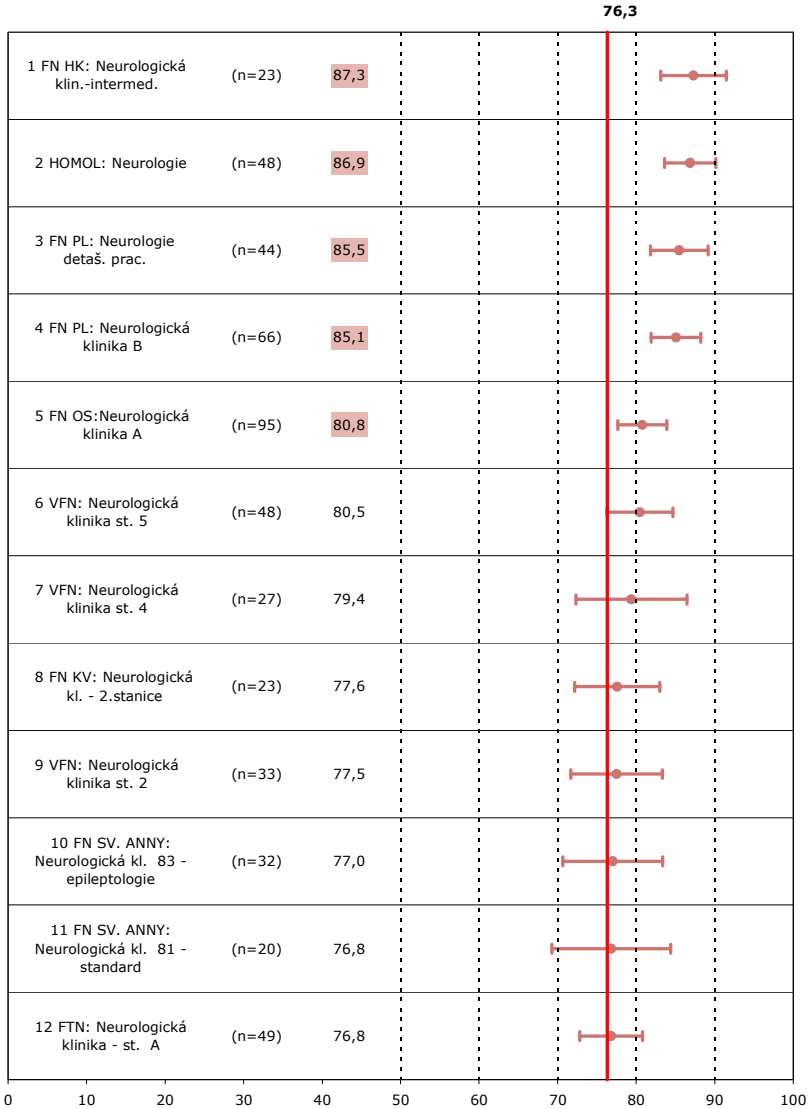
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurologie: Souhrnná spokojenost

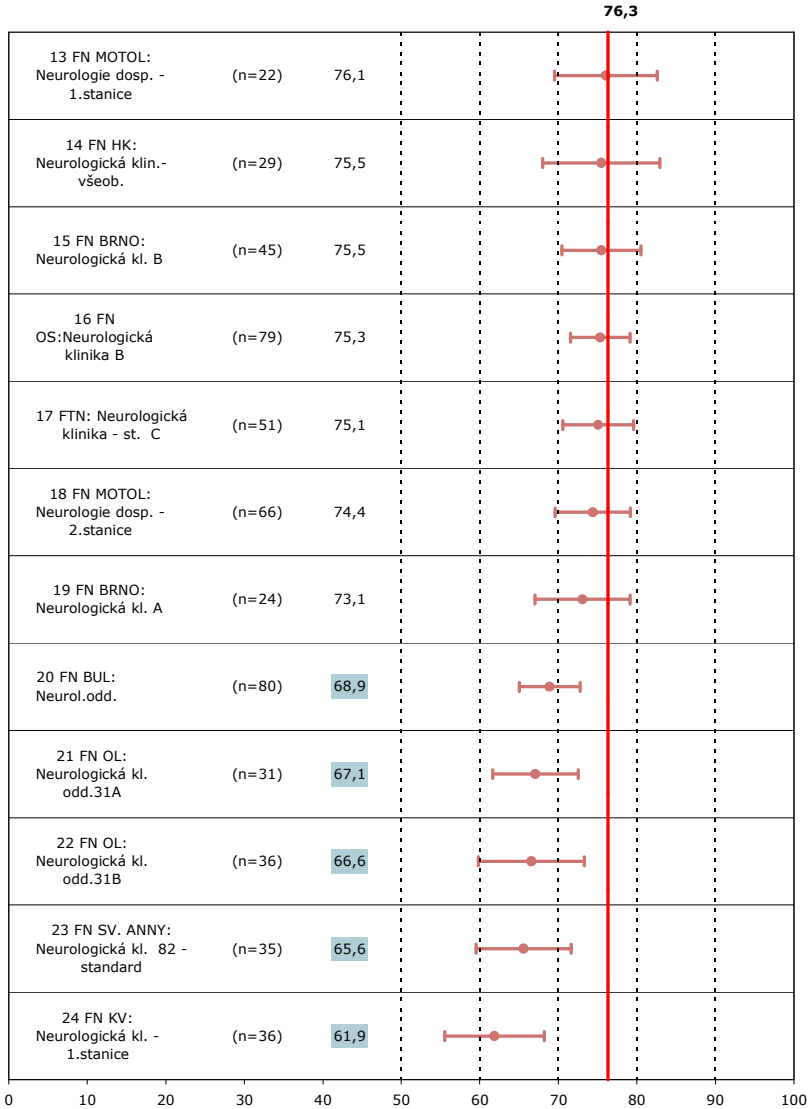
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurologie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

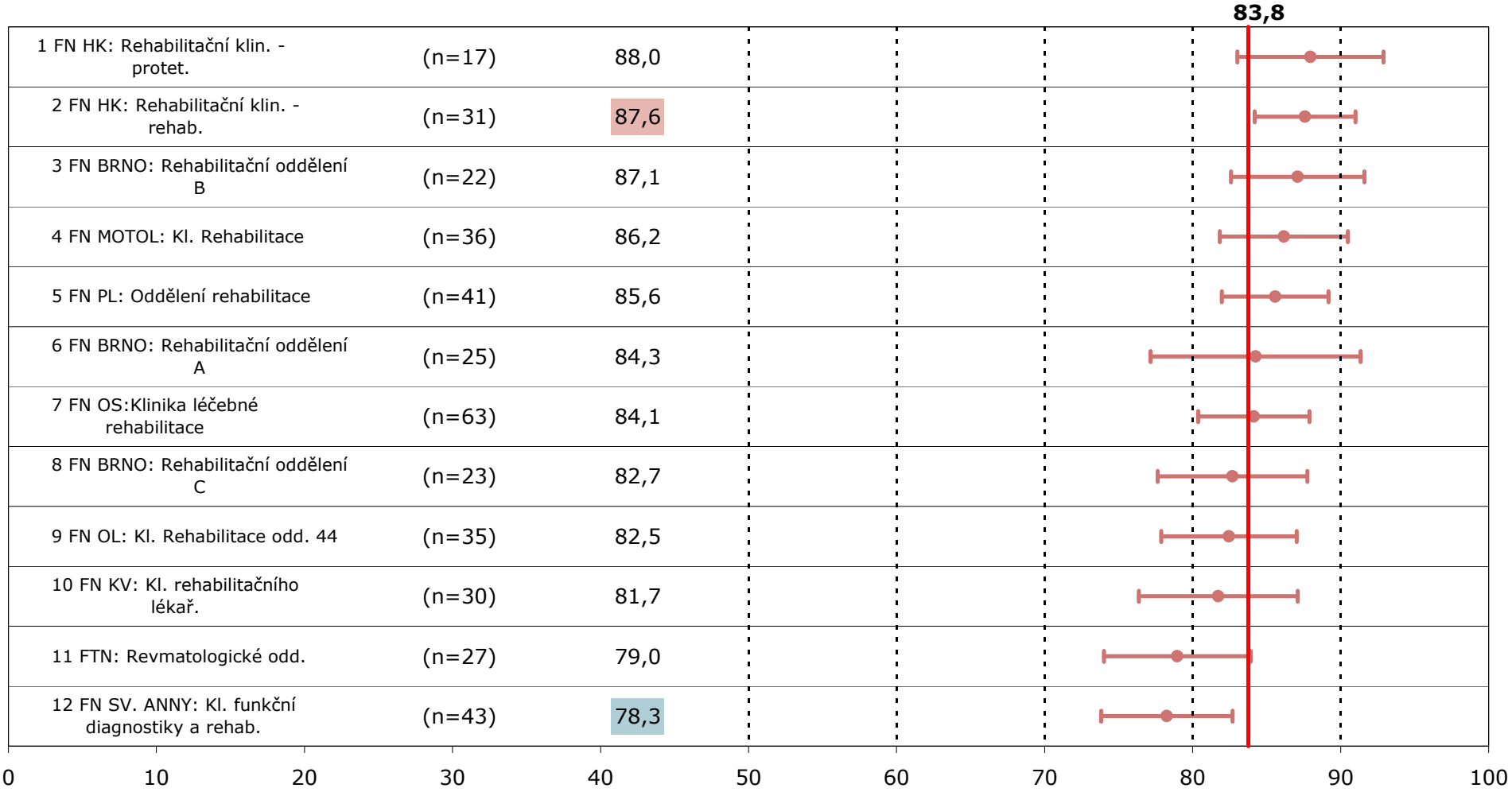


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Rehabilitace: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

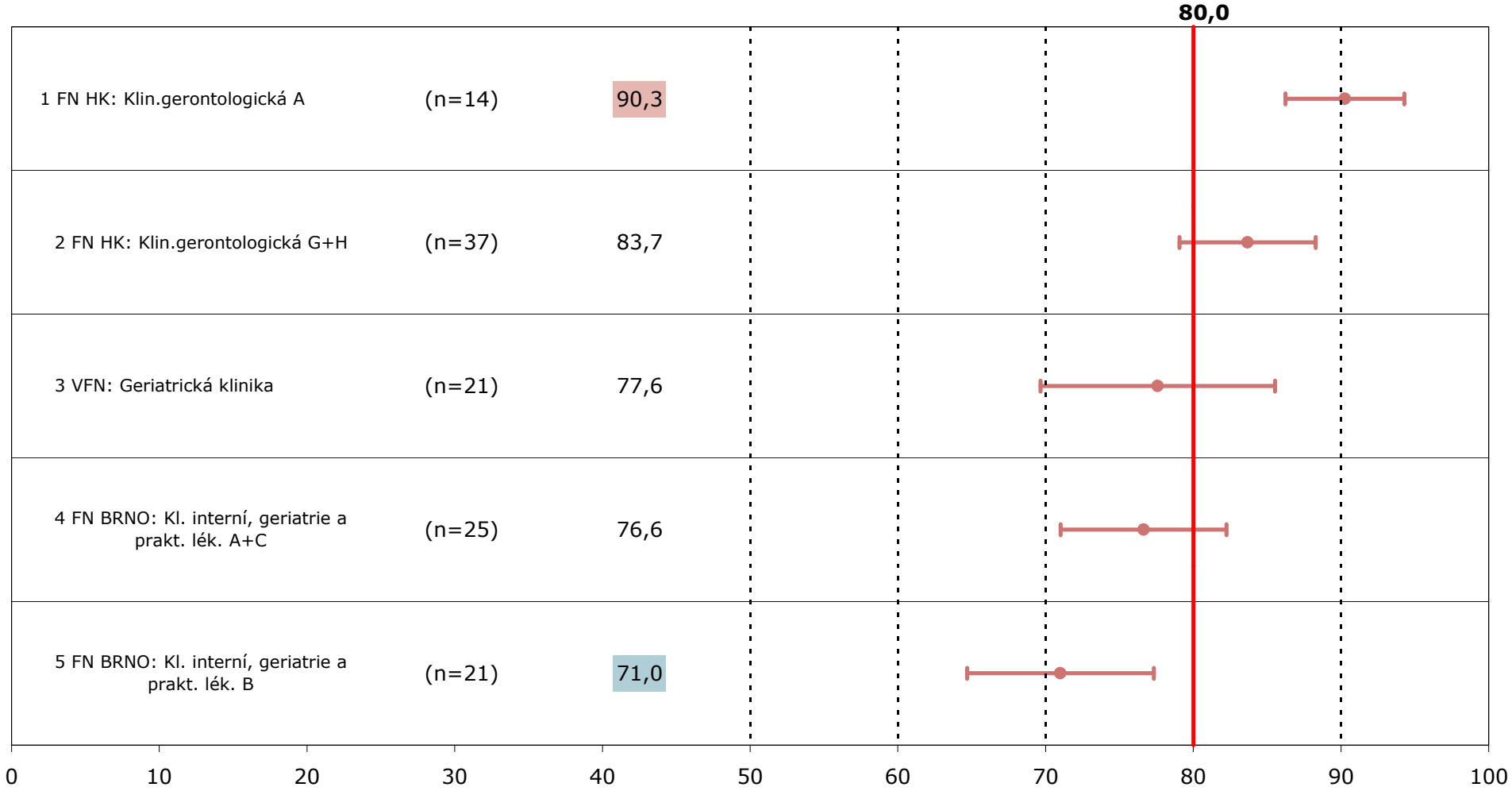
1 FN HK: Rehabilitační klin. - protet.	(n=17)	88,0
2 FN HK: Rehabilitační klin. - rehab.	(n=31)	87,6
3 FN BRNO: Rehabilitační oddělení B	(n=22)	87,1
4 FN MOTOL: Kl. Rehabilitace	(n=36)	86,2
5 FN PL: Oddělení rehabilitace	(n=41)	85,6
6 FN BRNO: Rehabilitační oddělení A	(n=25)	84,3
7 FN OS:Klinika léčebné rehabilitace	(n=63)	84,1
8 FN BRNO: Rehabilitační oddělení C	(n=23)	82,7
9 FN OL: Kl. Rehabilitace odd. 44	(n=35)	82,5
10 FN KV: Kl. rehabilitačního lékař.	(n=30)	81,7
11 FTN: Revmatologické odd.	(n=27)	79,0
12 FN SV. ANNY: Kl. funkční diagnostiky a rehab.	(n=43)	78,3



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Geriatrie, gerontologie: Souhrnná spokojenost

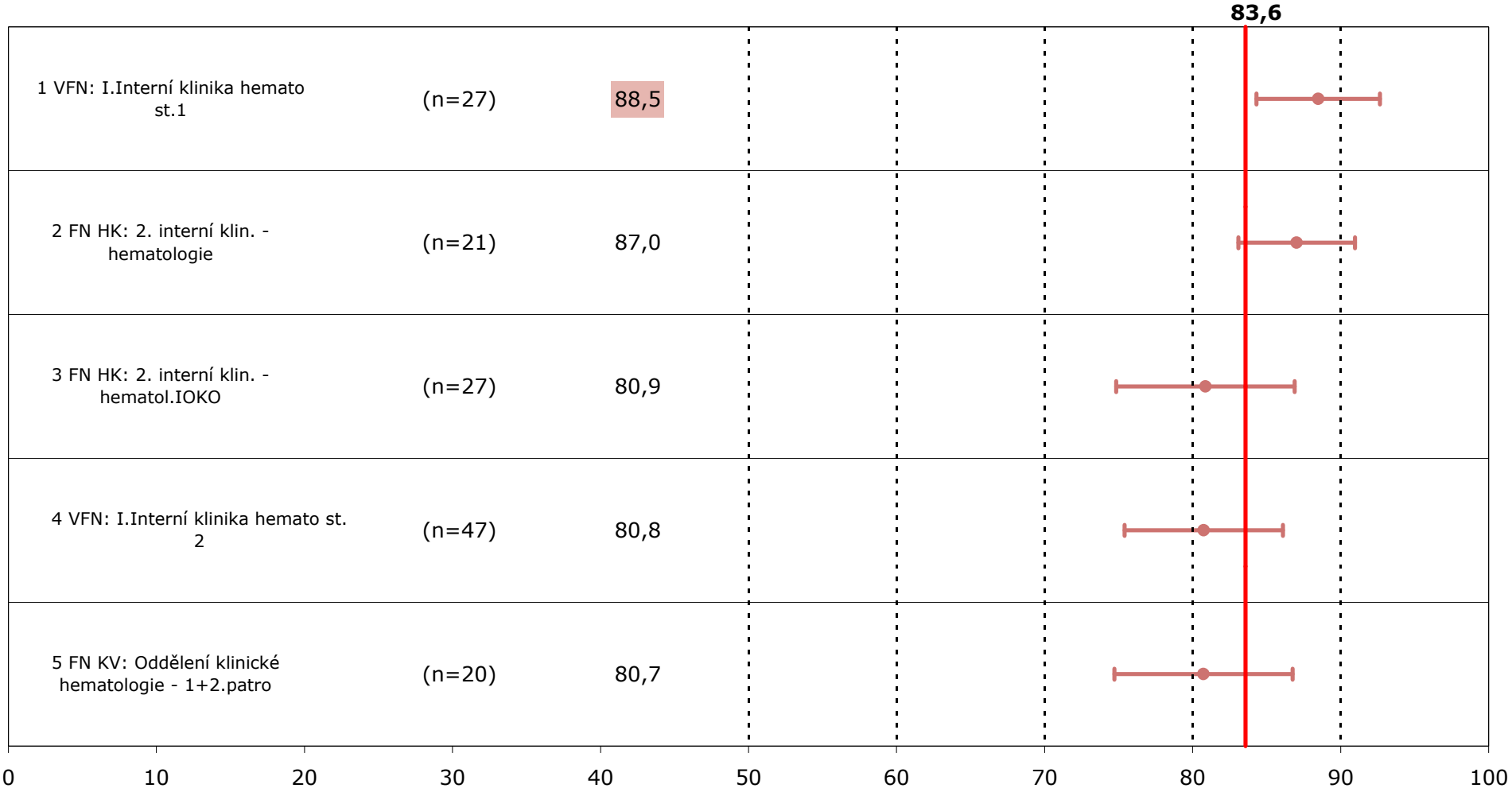
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Hematologie: Souhrnná spokojenost

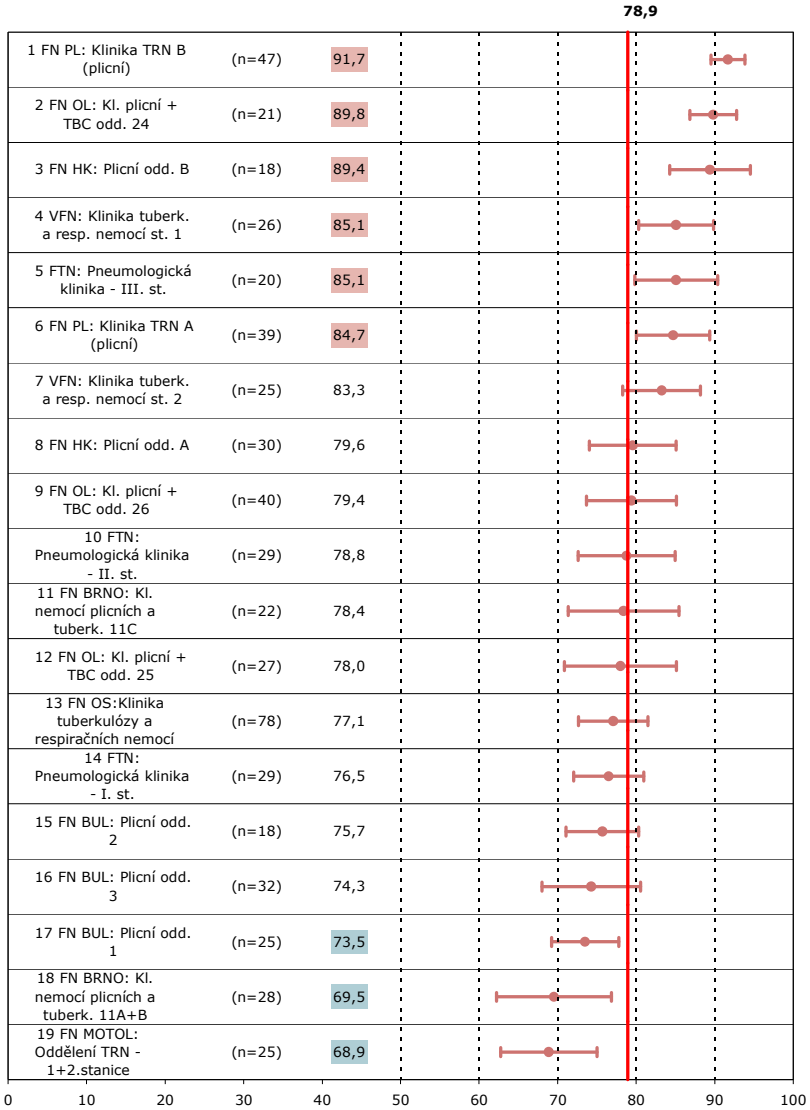
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Pneumologie: Souhrnná spokojenost

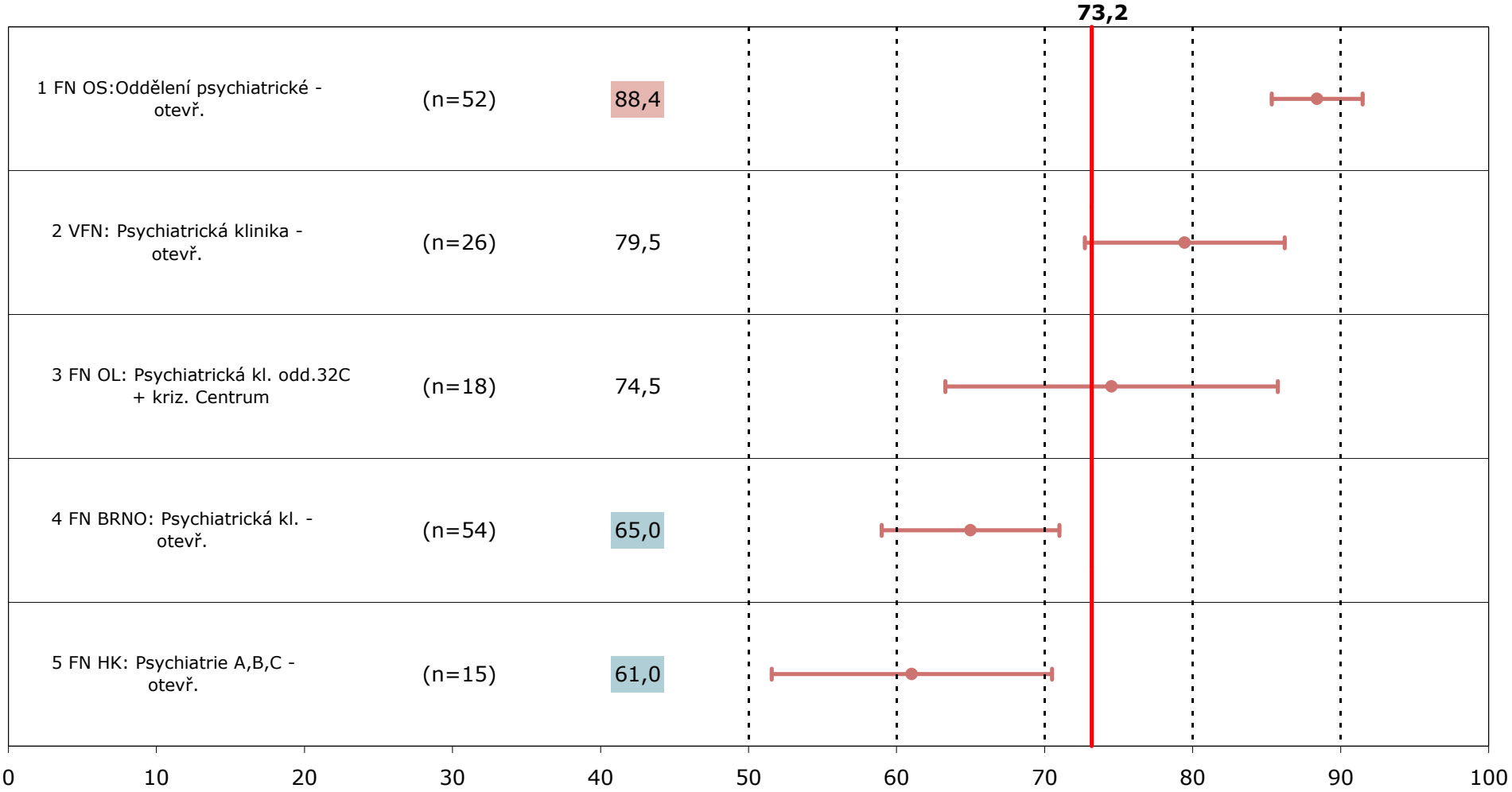
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Psychiatrie - otevřená: Souhrnná spokojenost

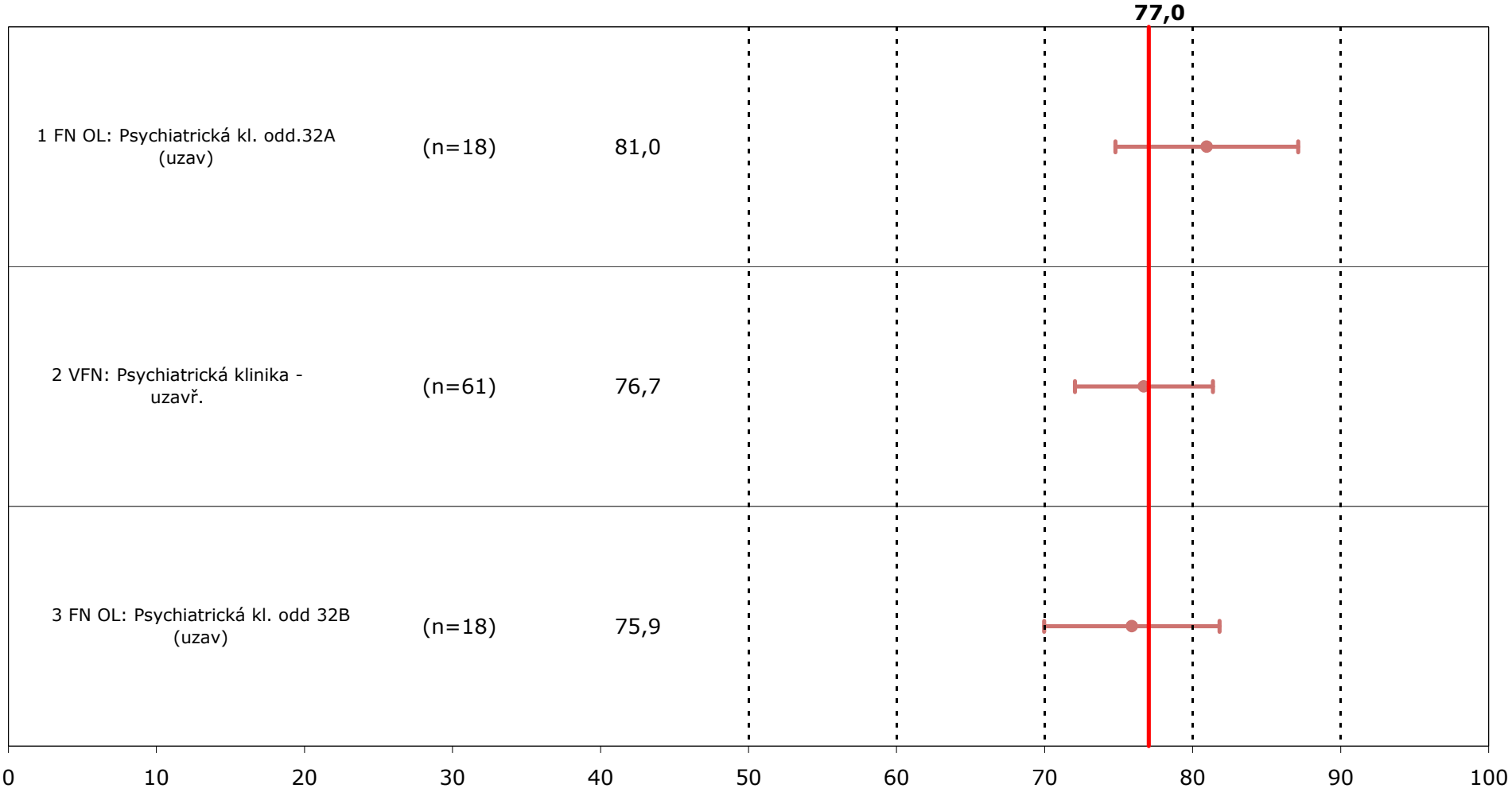
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Psychiatrie - uzavřená: Souhrnná spokojenost

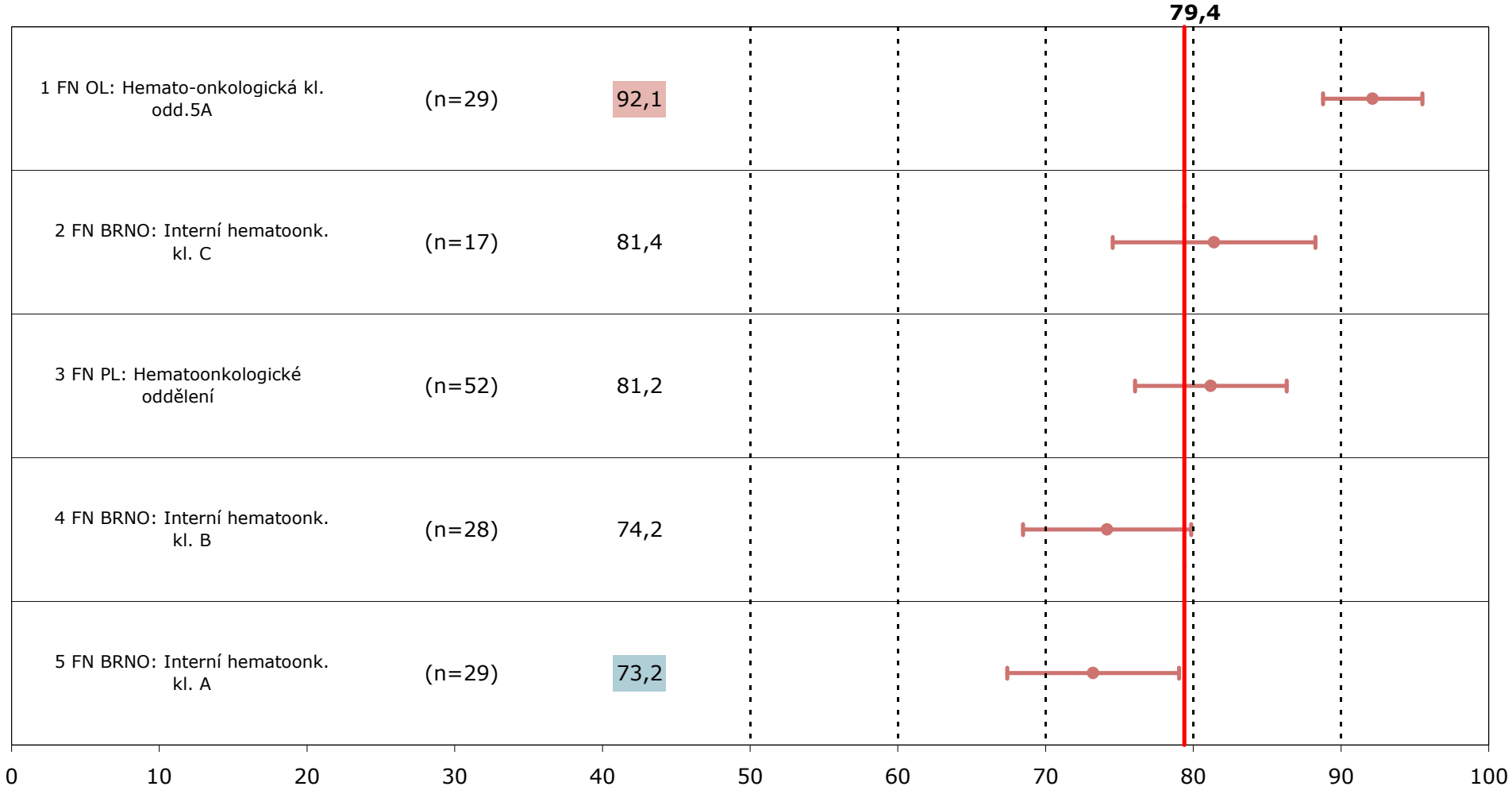
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Hematoonkologie: Souhrnná spokojenost

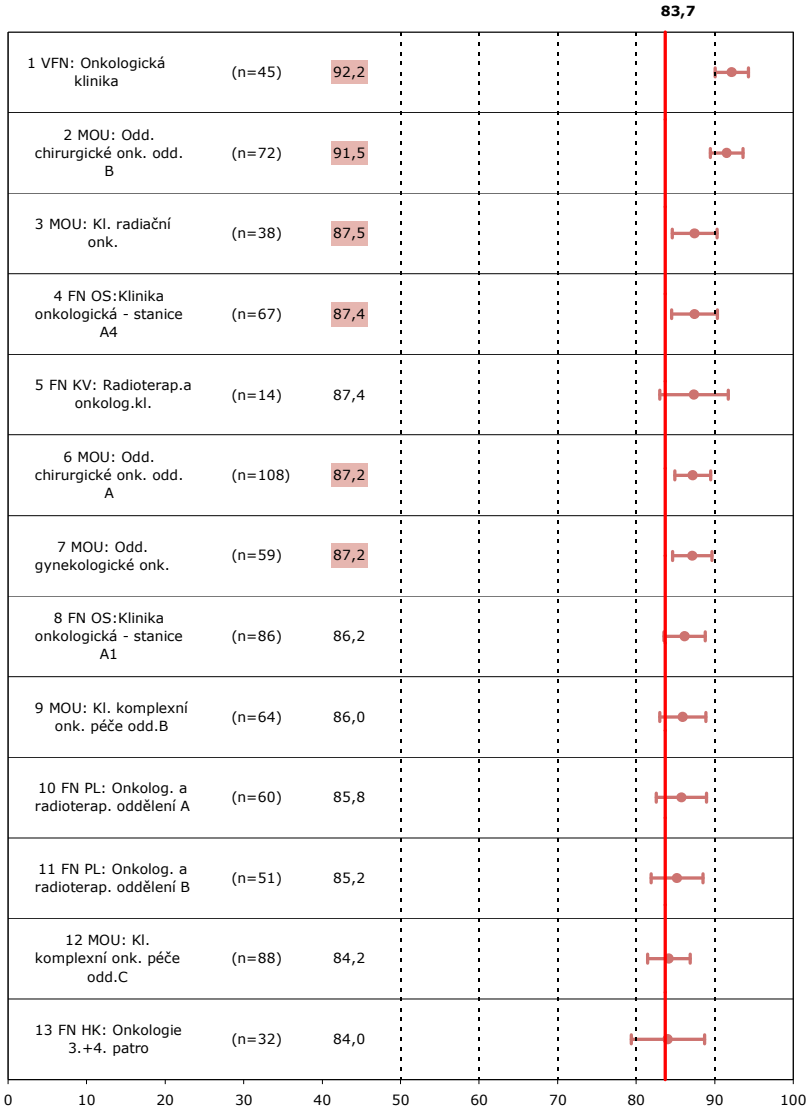
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Onkologie, radiologie: Souhrnná spokojenost

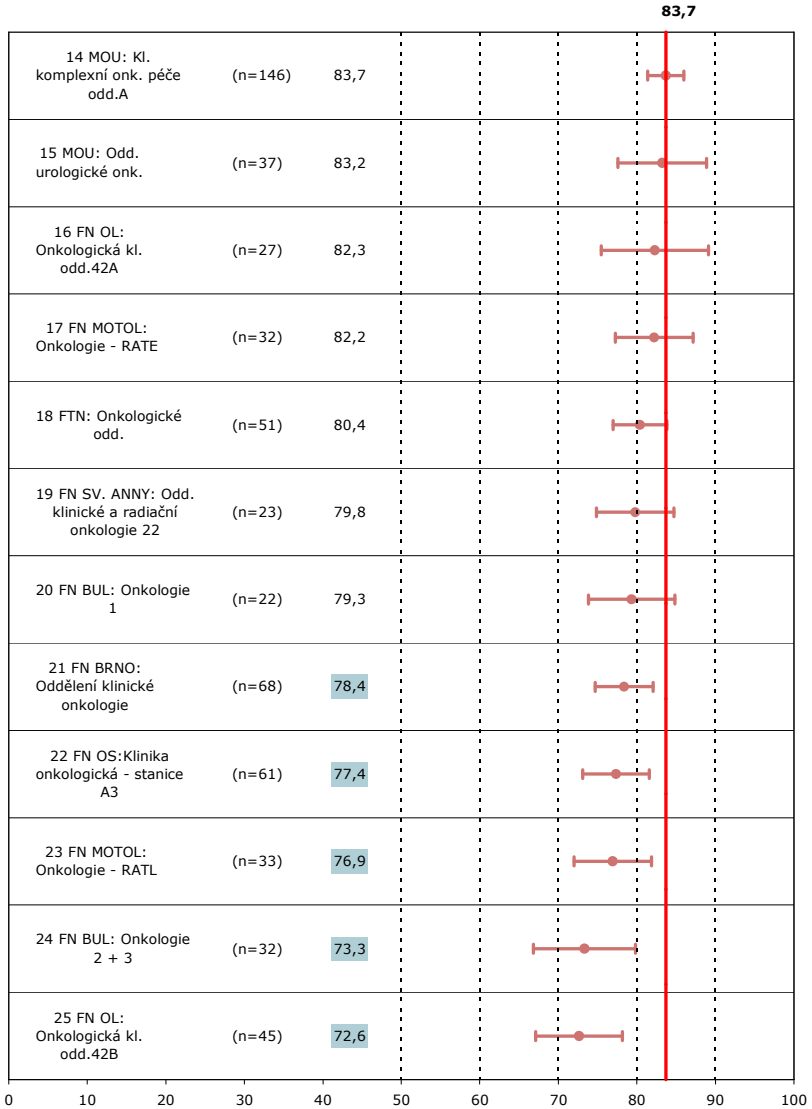
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Onkologie, radiologie: Souhrnná spokojenost

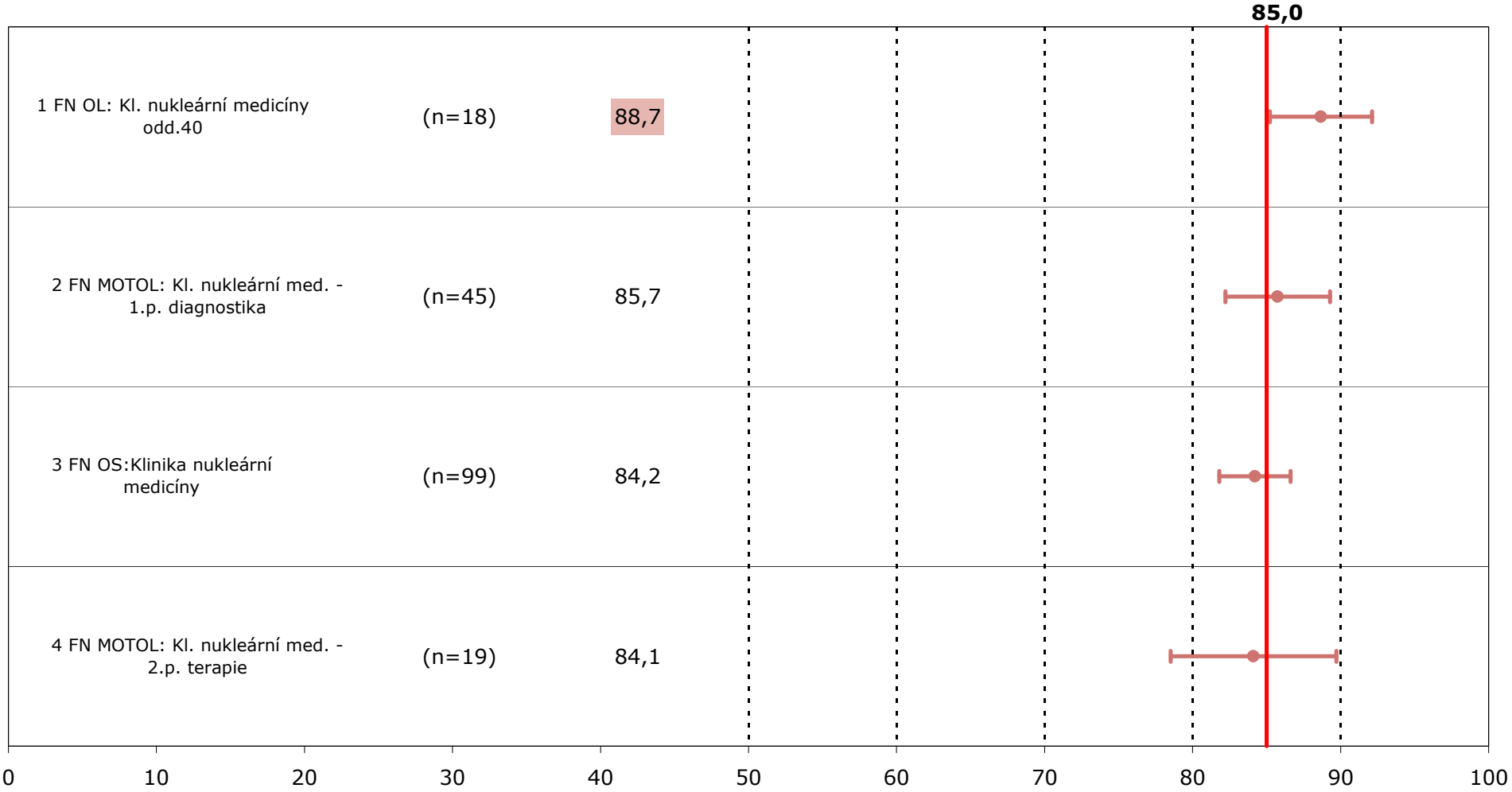
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nukleární medicína: Souhrnná spokojenost

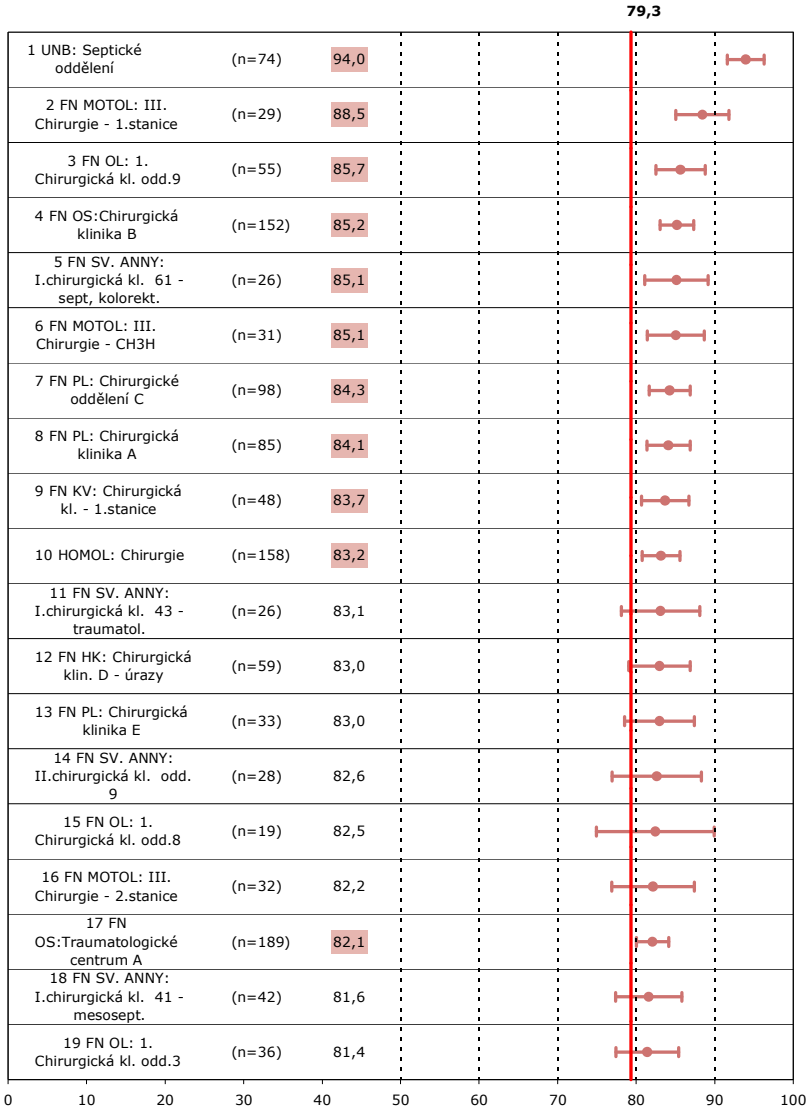
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Souhrnná spokojenost

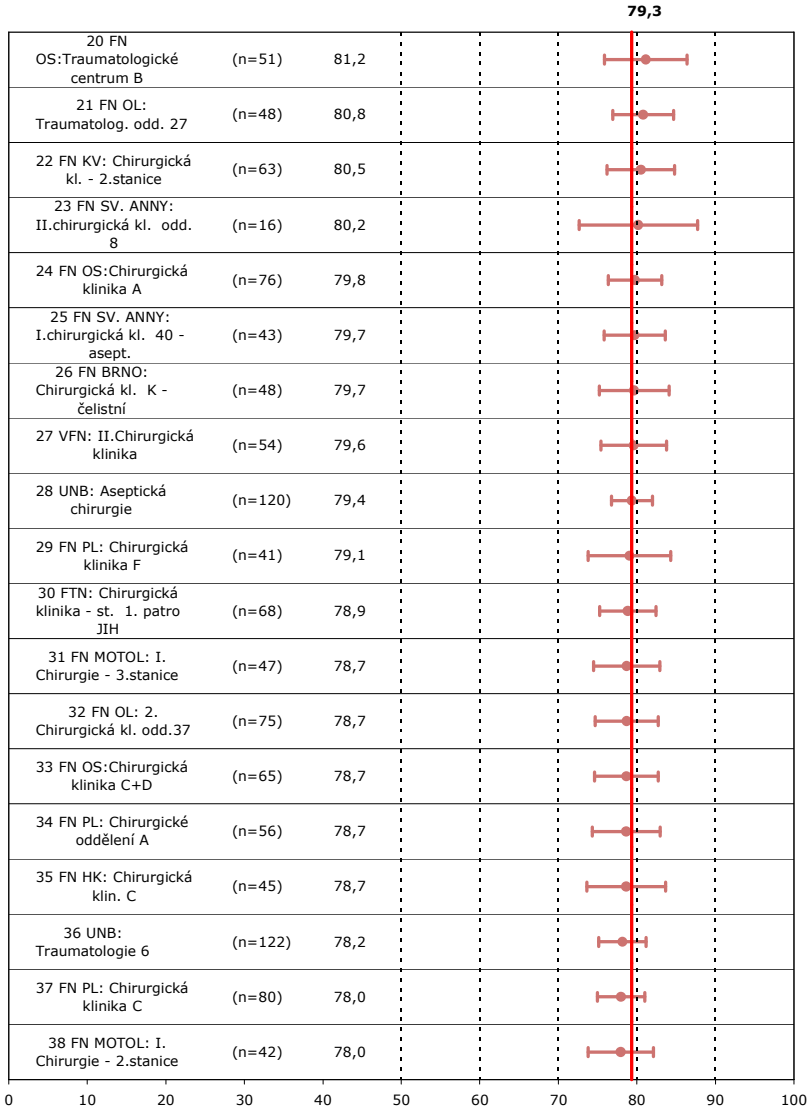
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Souhrnná spokojenost

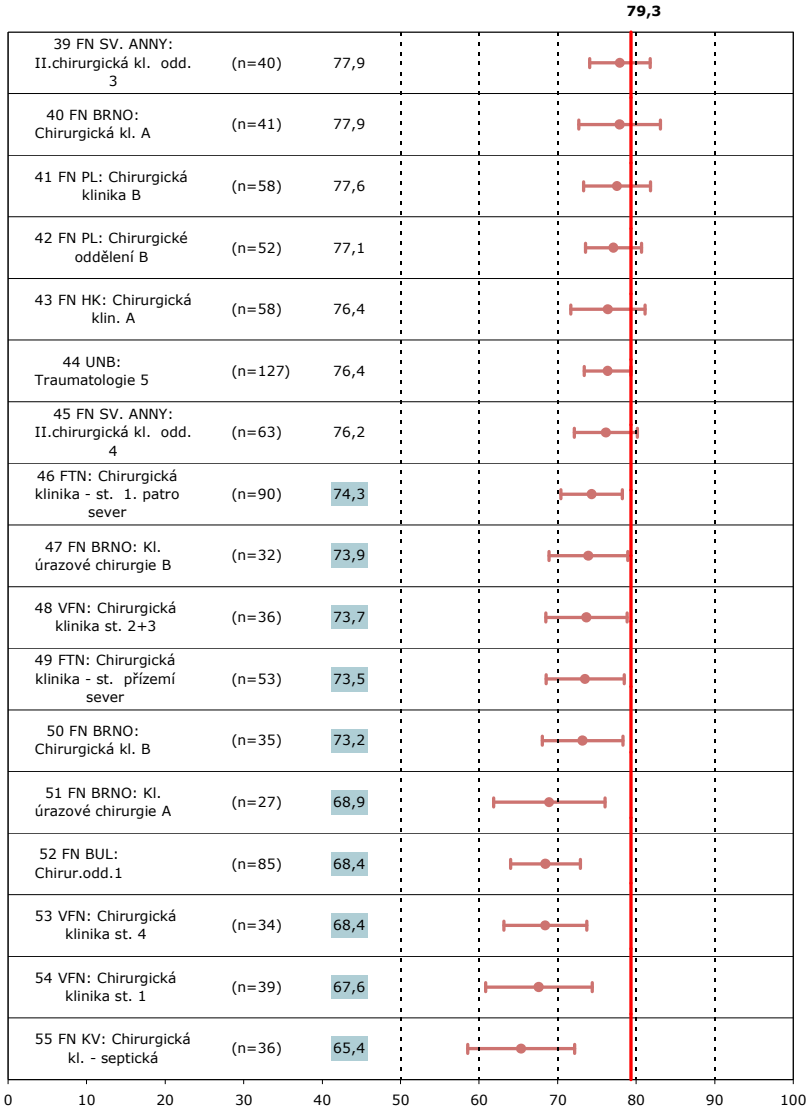
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Souhrnná spokojenost

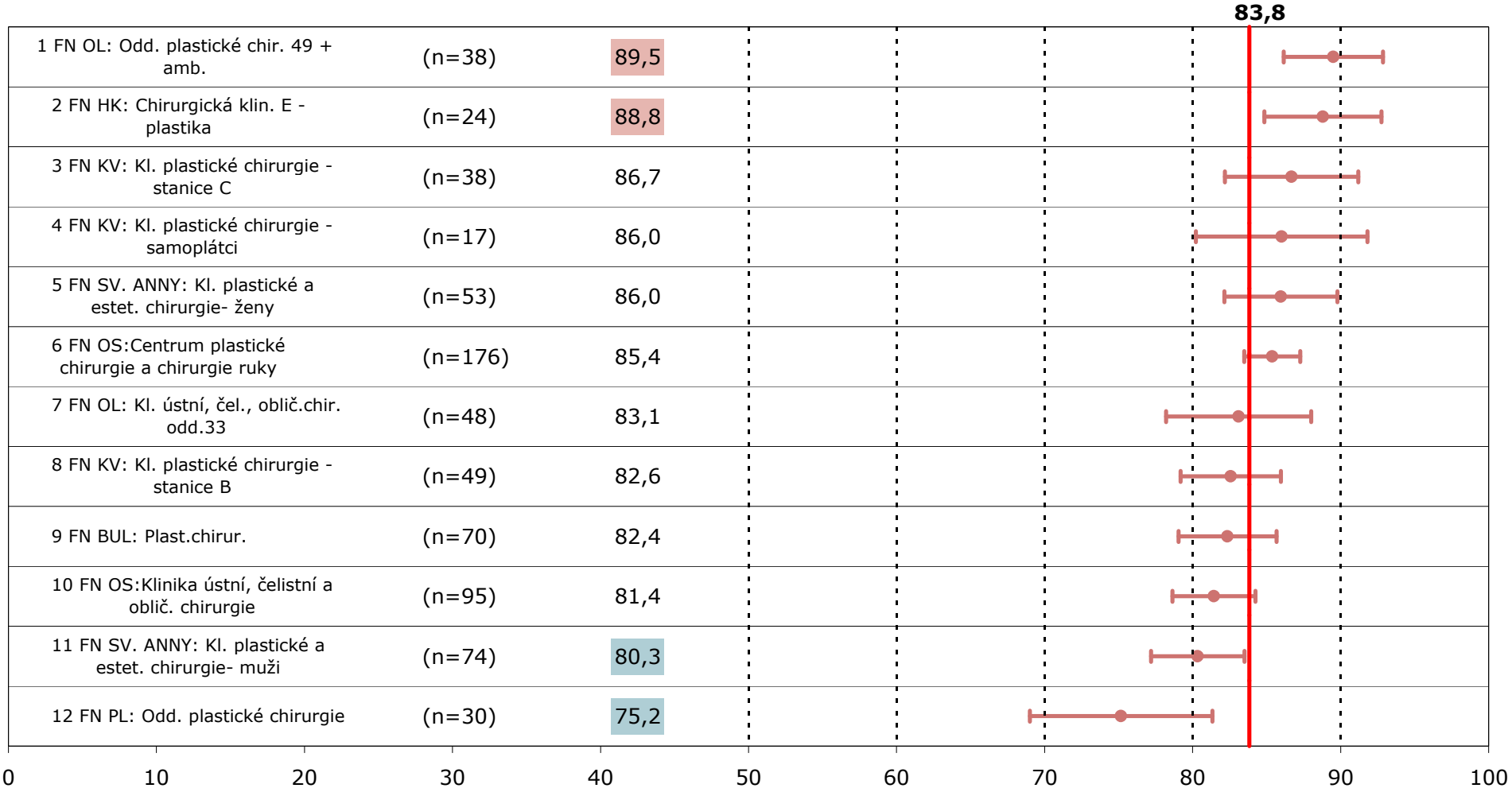
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie plastická: Souhrnná spokojenost

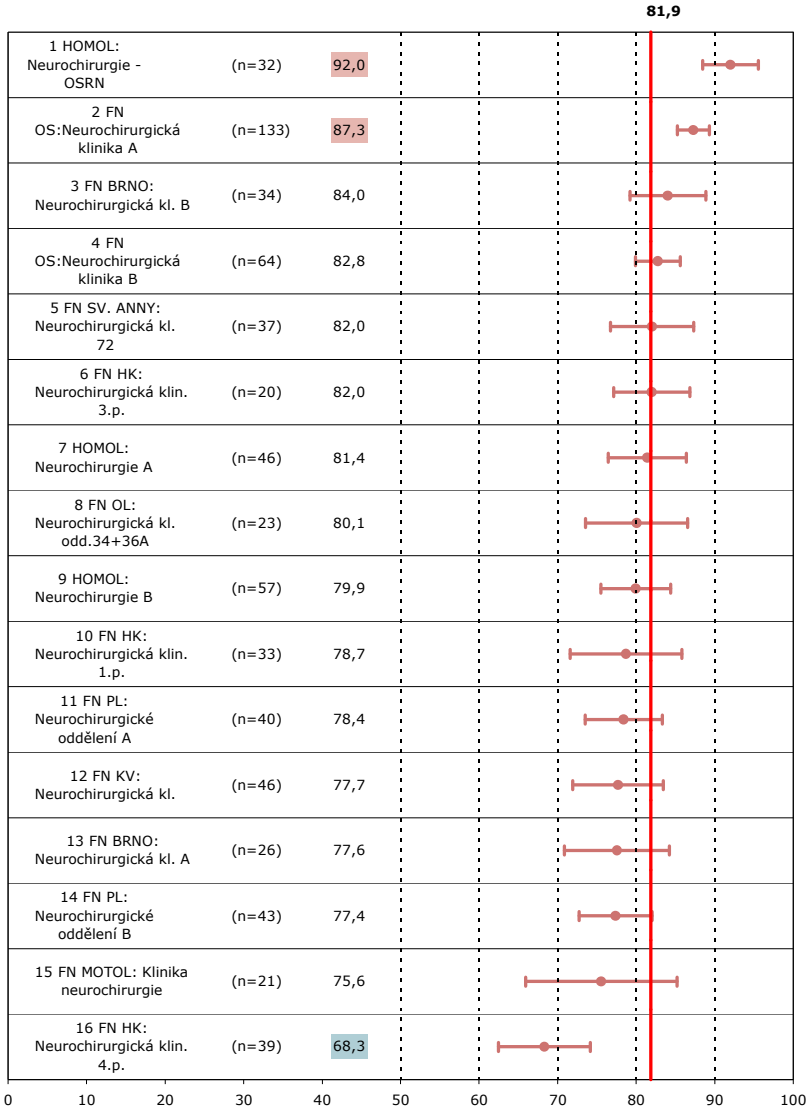
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurochirurgie: Souhrnná spokojenost

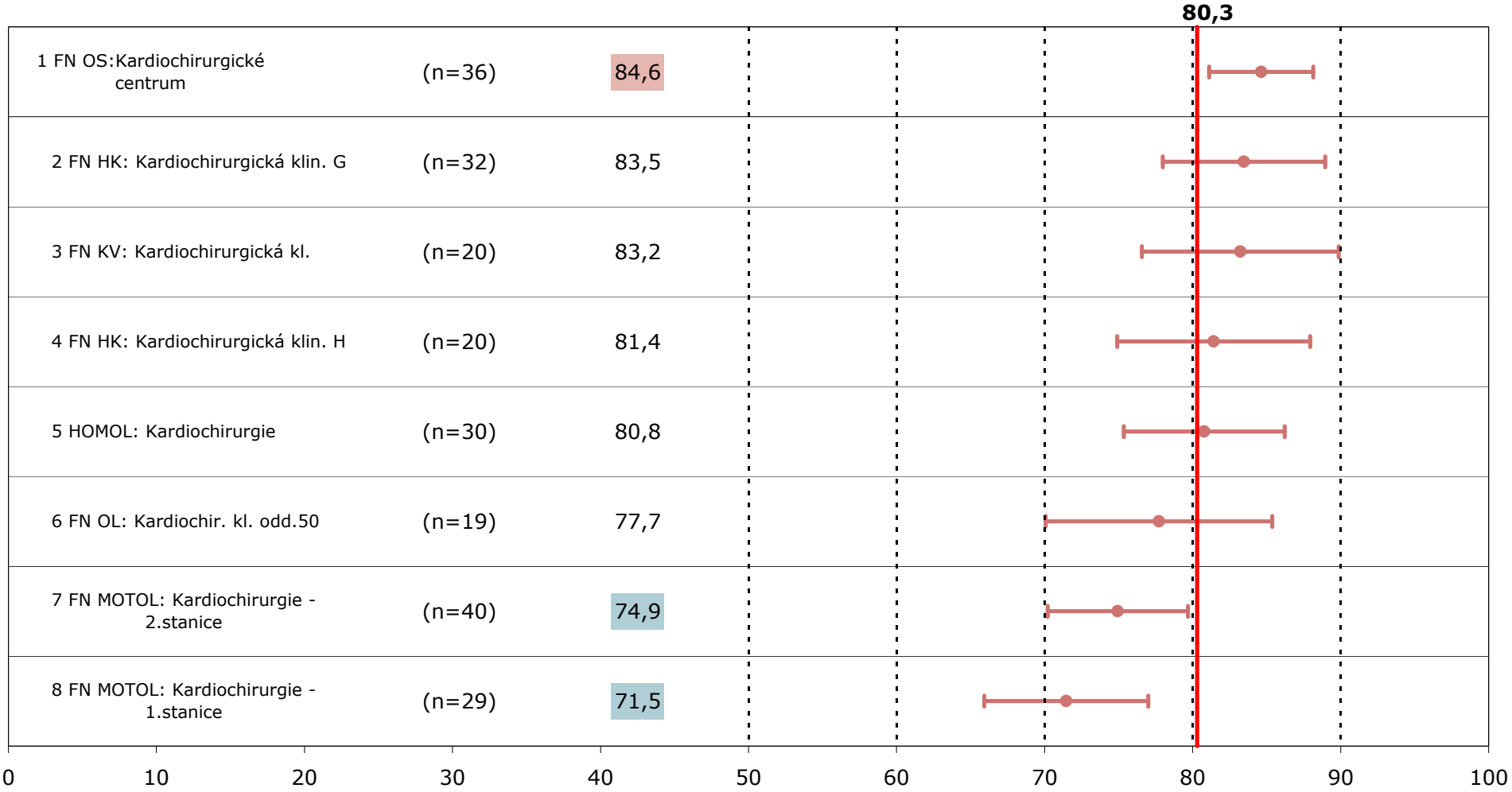
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Kardiochirurgie: Souhrnná spokojenost

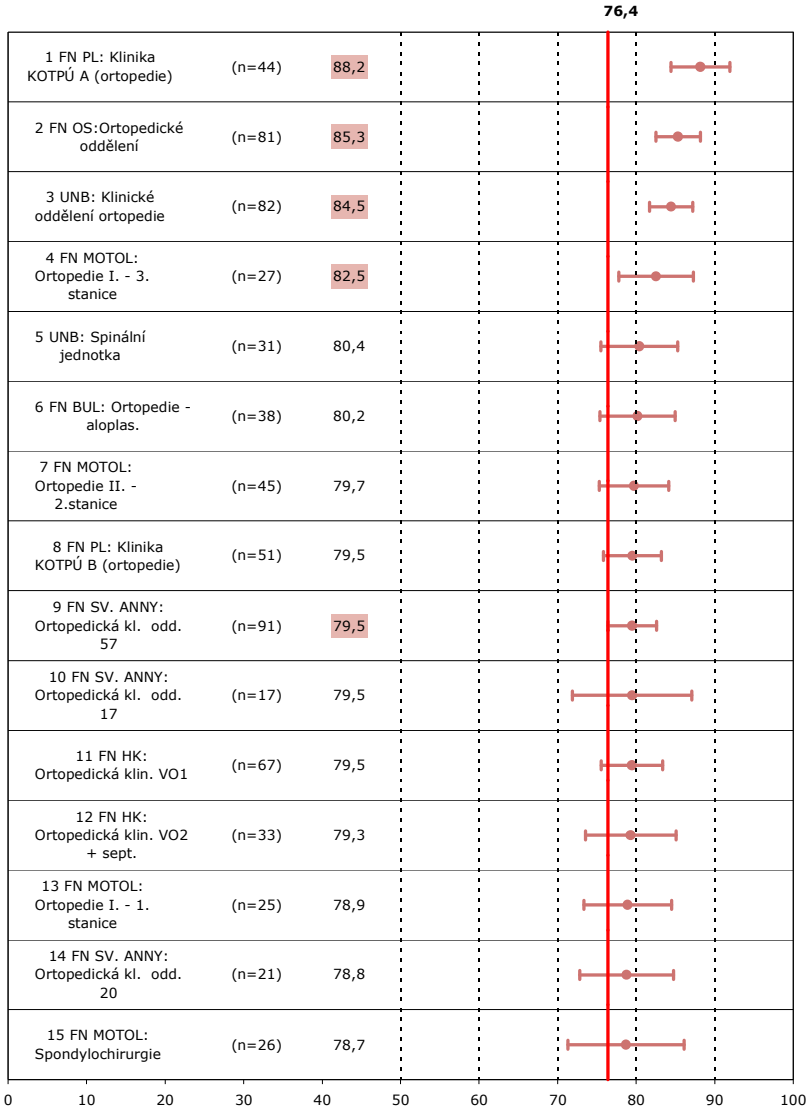
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Ortopedie: Souhrnná spokojenost

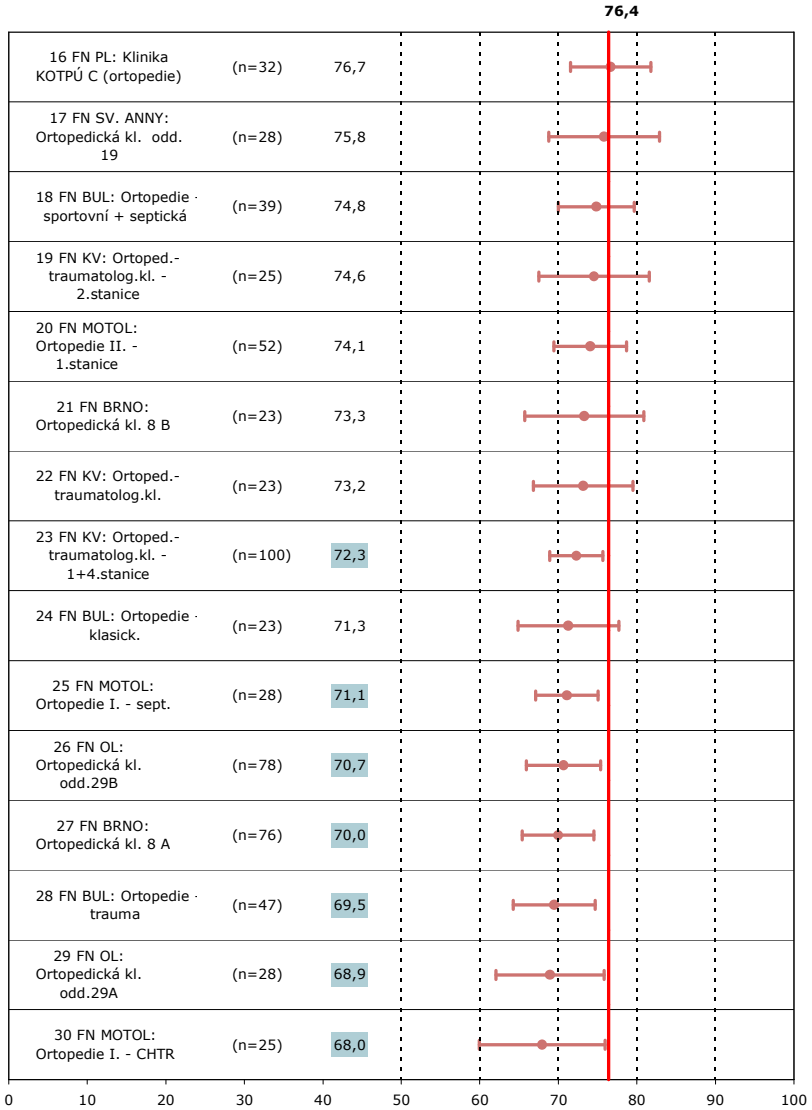
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Ortopedie: Souhrnná spokojenost

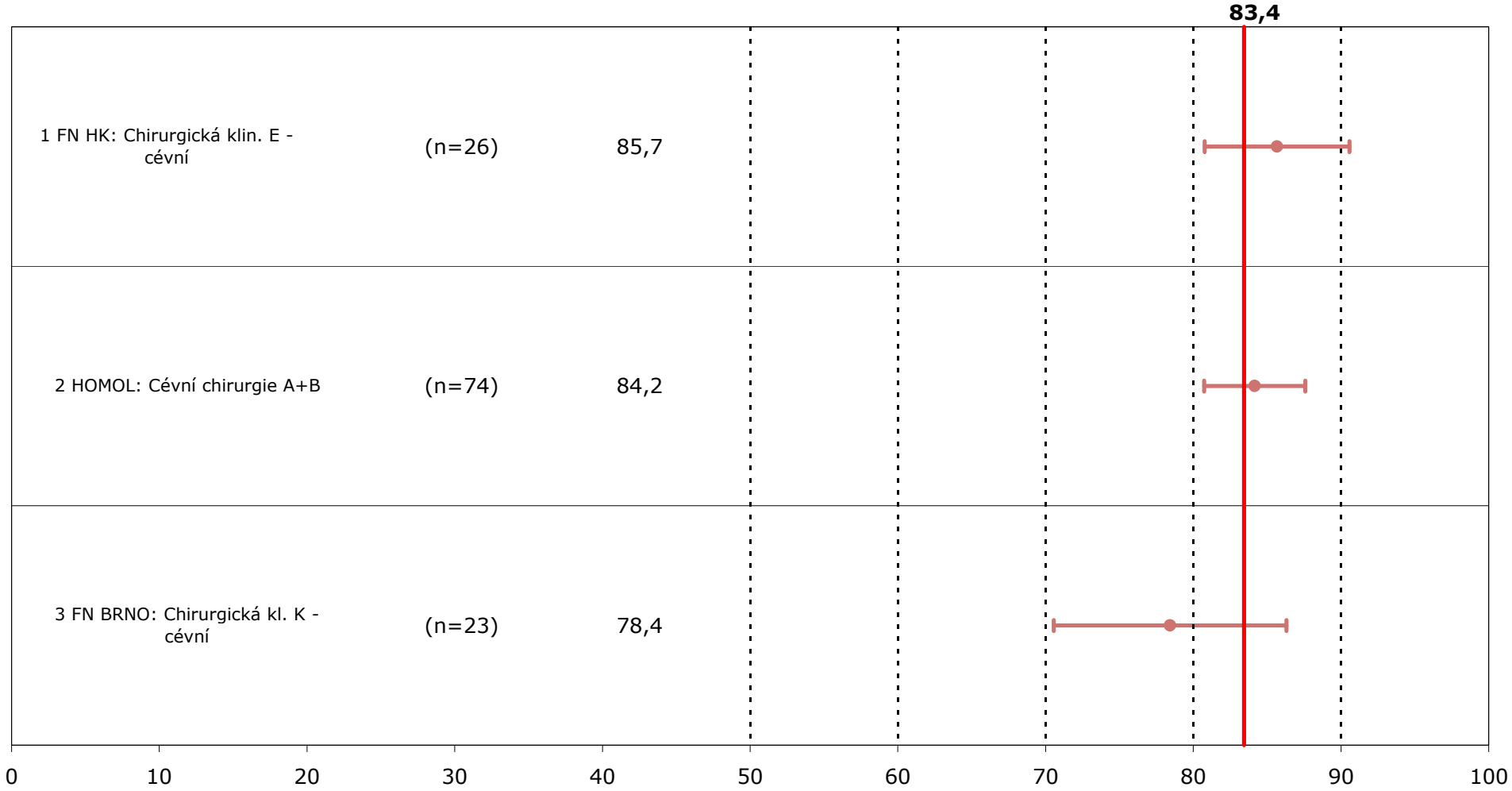
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Cévní chirurgie: Souhrnná spokojenost

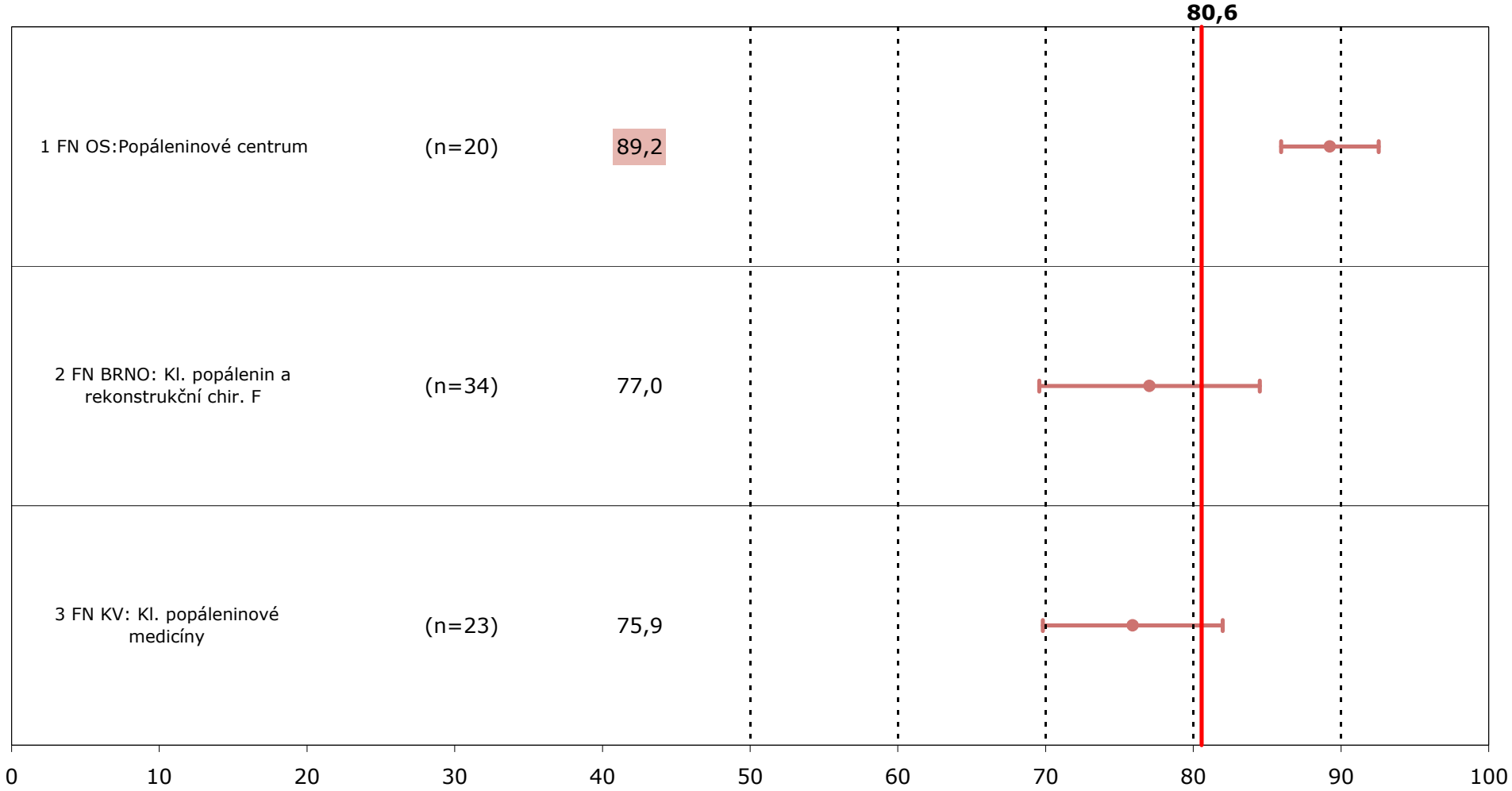
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Popáleniny: Souhrnná spokojenost

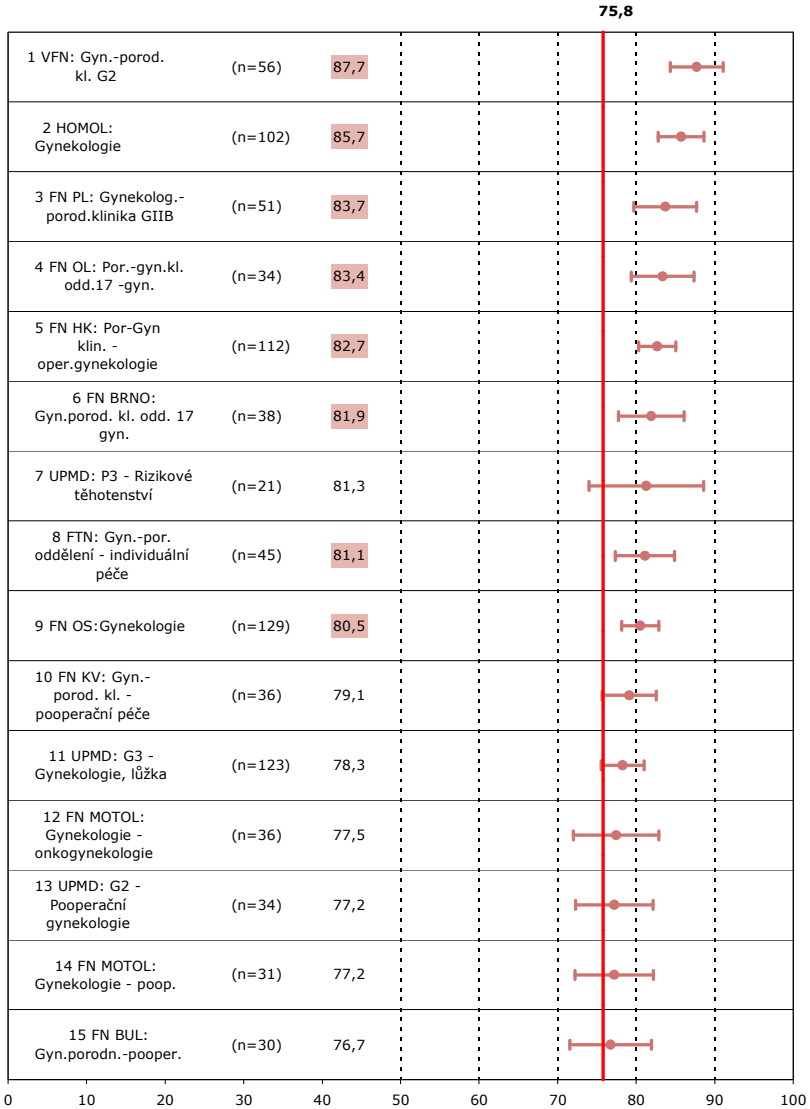
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Gynekologie: Souhrnná spokojenost

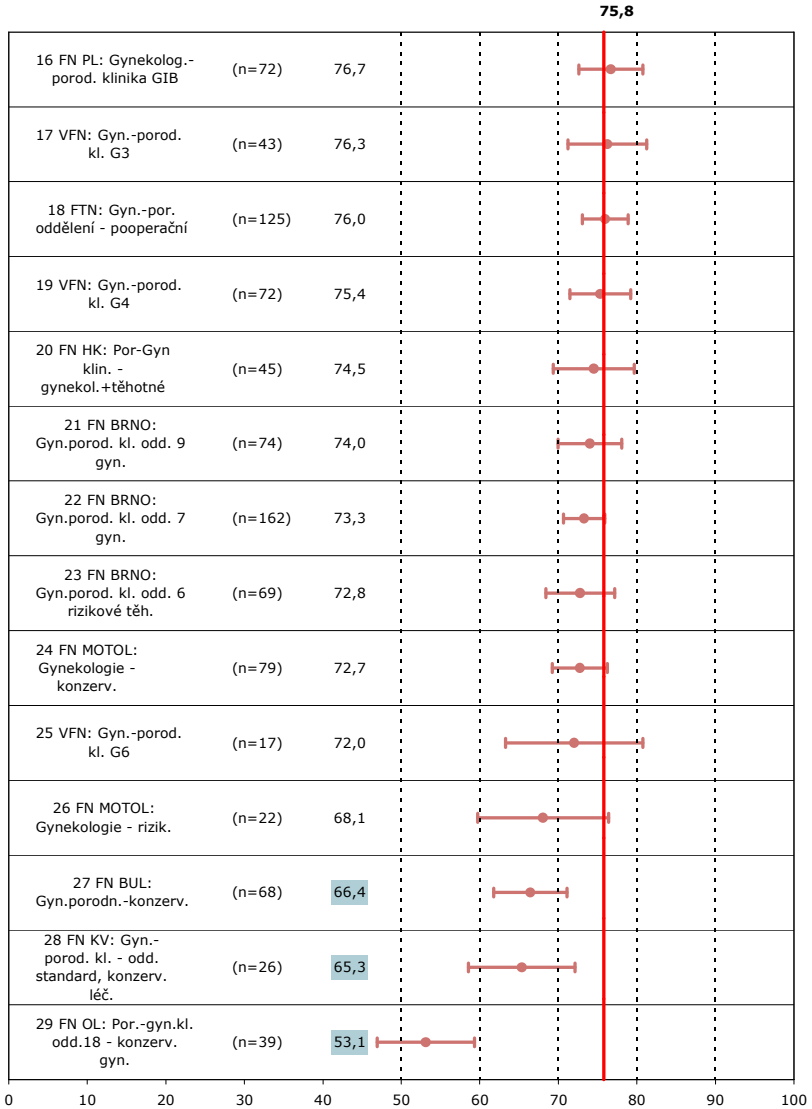
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Gynekologie: Souhrnná spokojenost

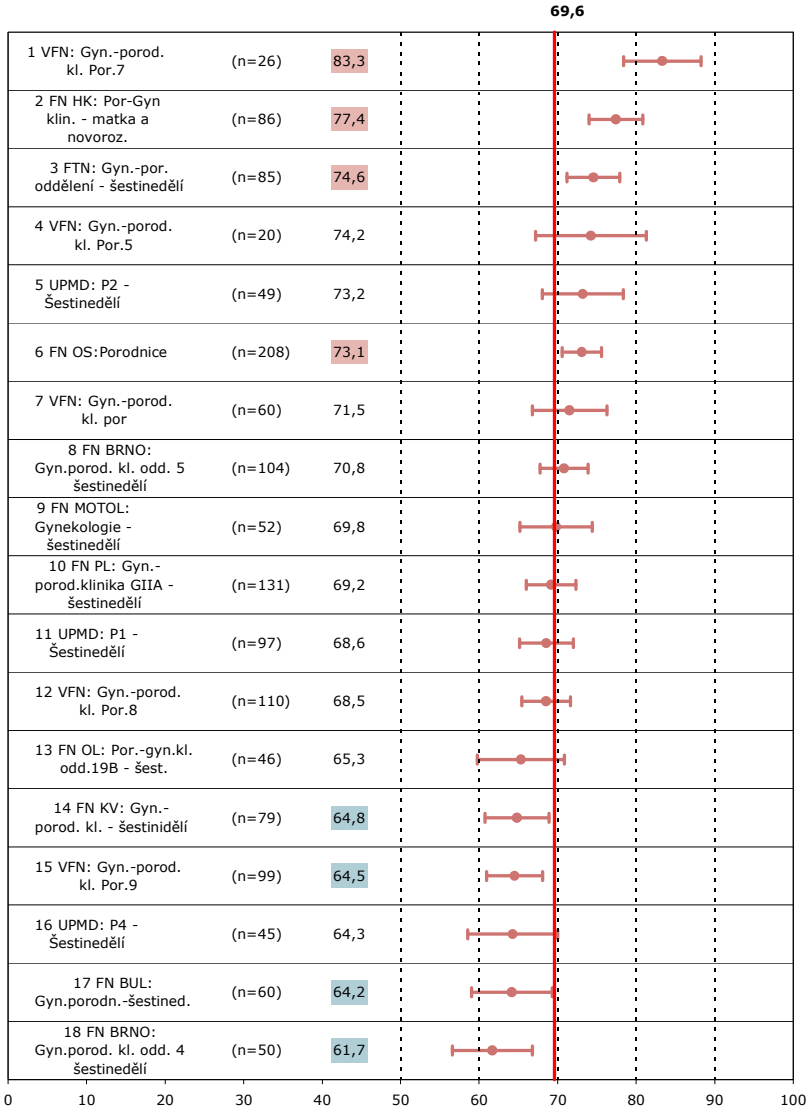
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Porodnictví: Souhrnná spokojenost

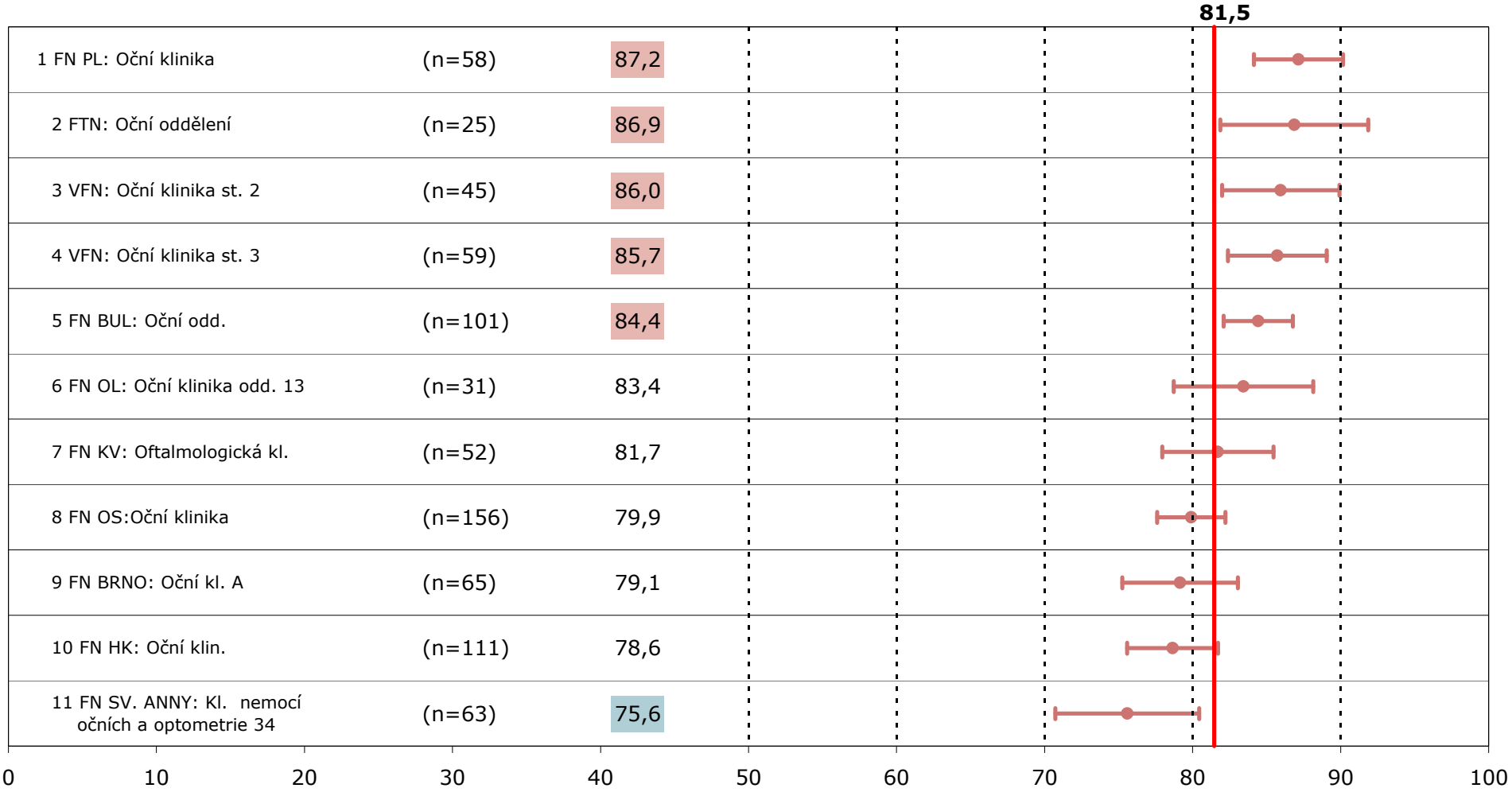
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Oftalmologie: Souhrnná spokojenost

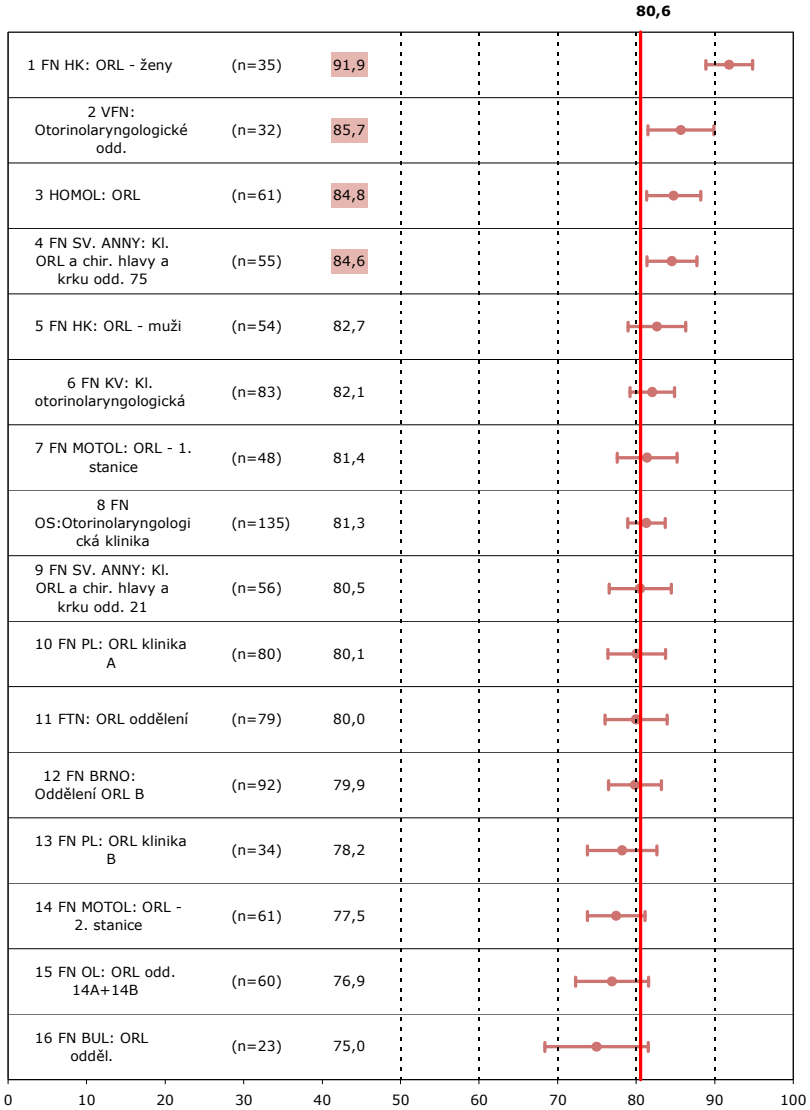
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ORL: Souhrnná spokojenost

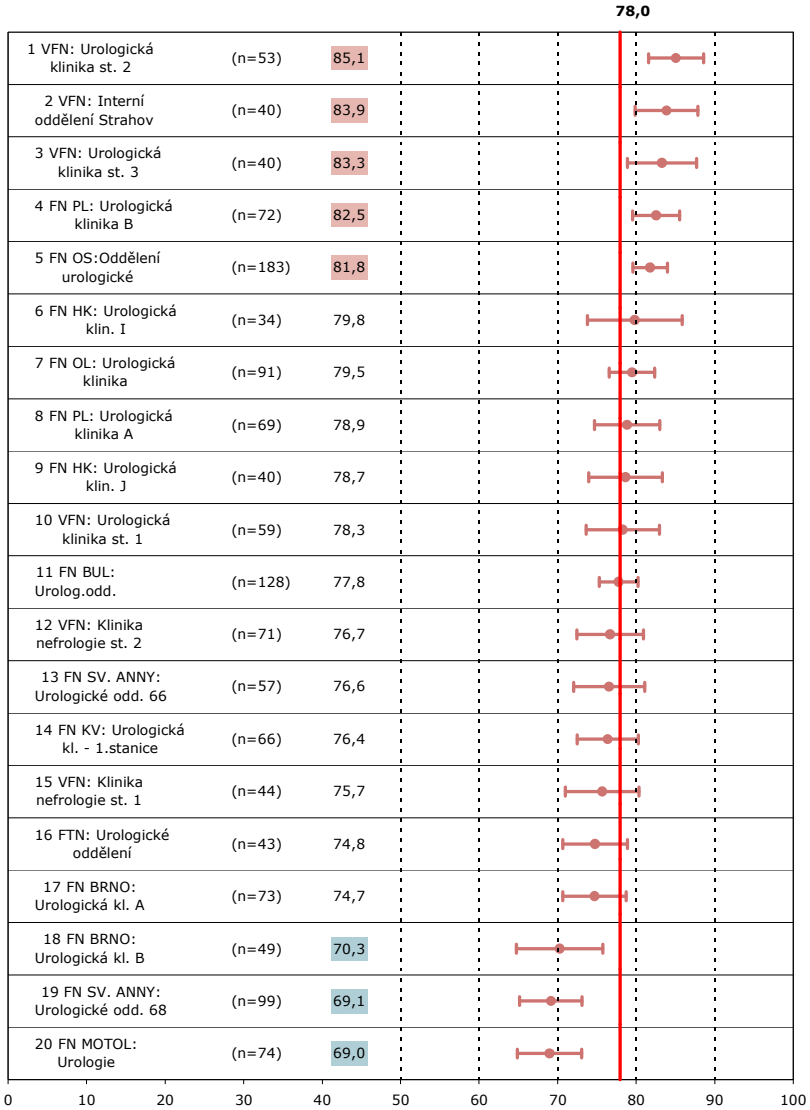
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Urologie, nerfrologie: Souhrnná spokojenost

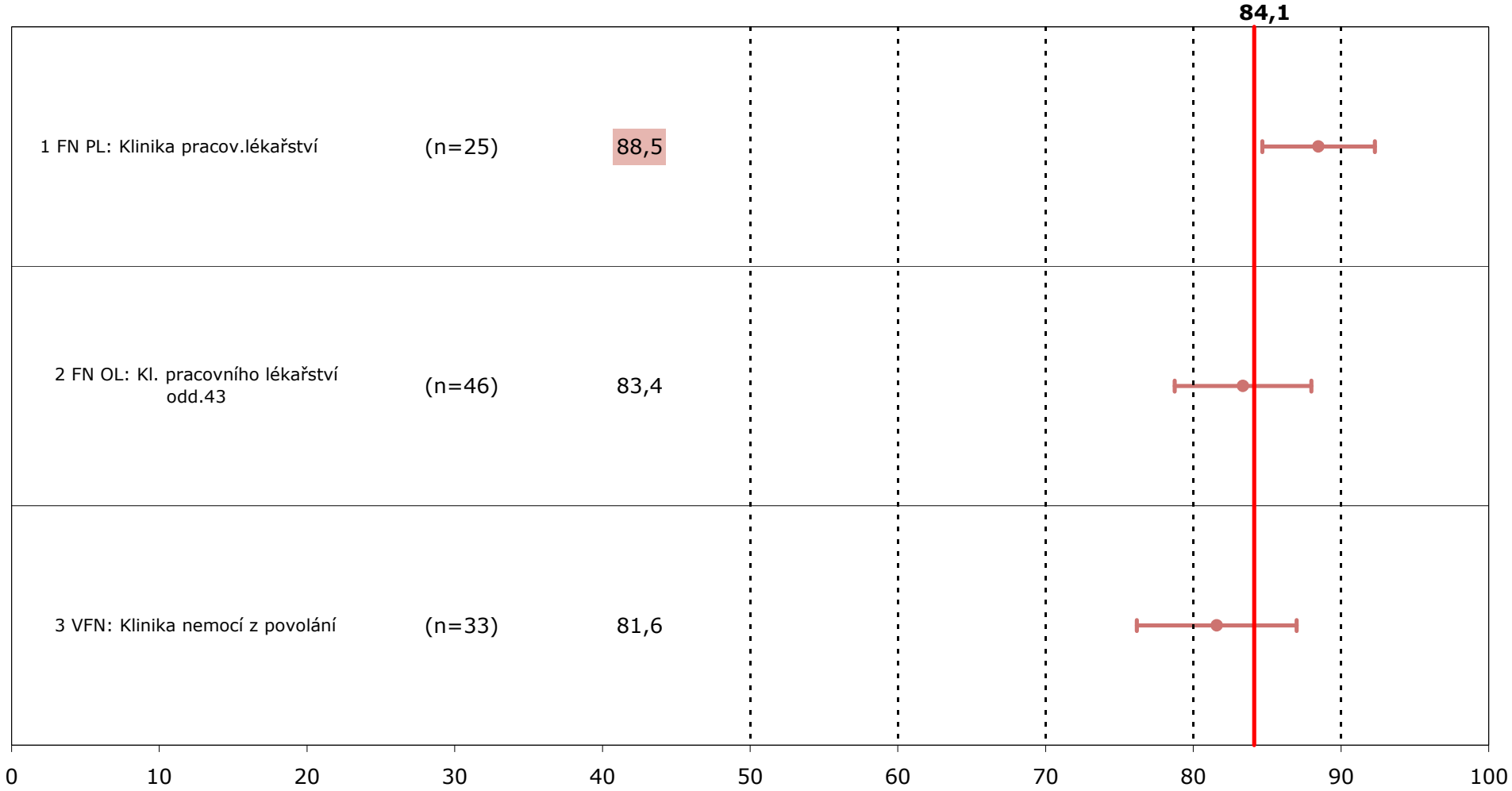
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Pracovní lékařství: Souhrnná spokojenost

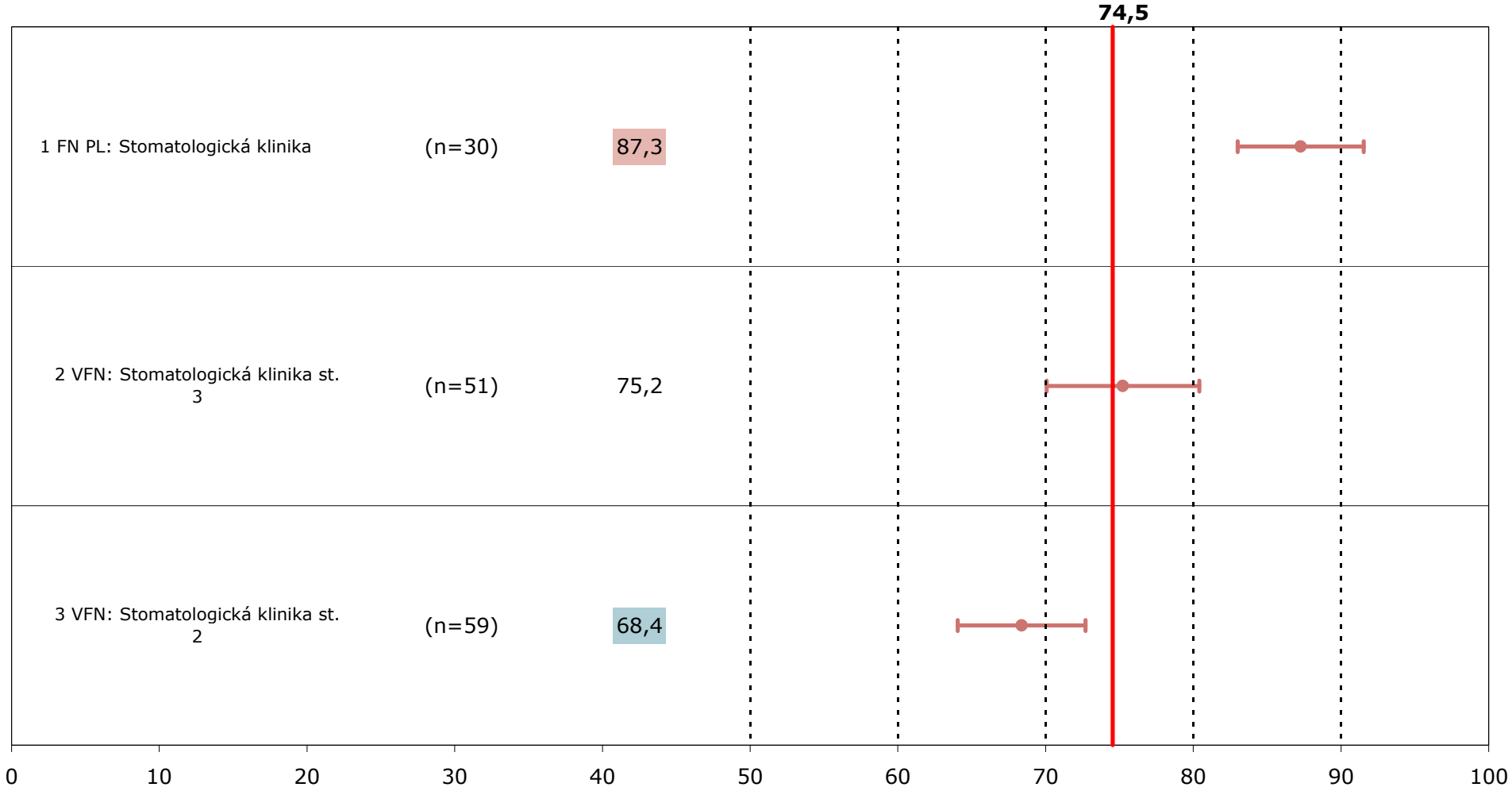
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Stomatologie, stomatochirurgie: Souhrnná spokojenost

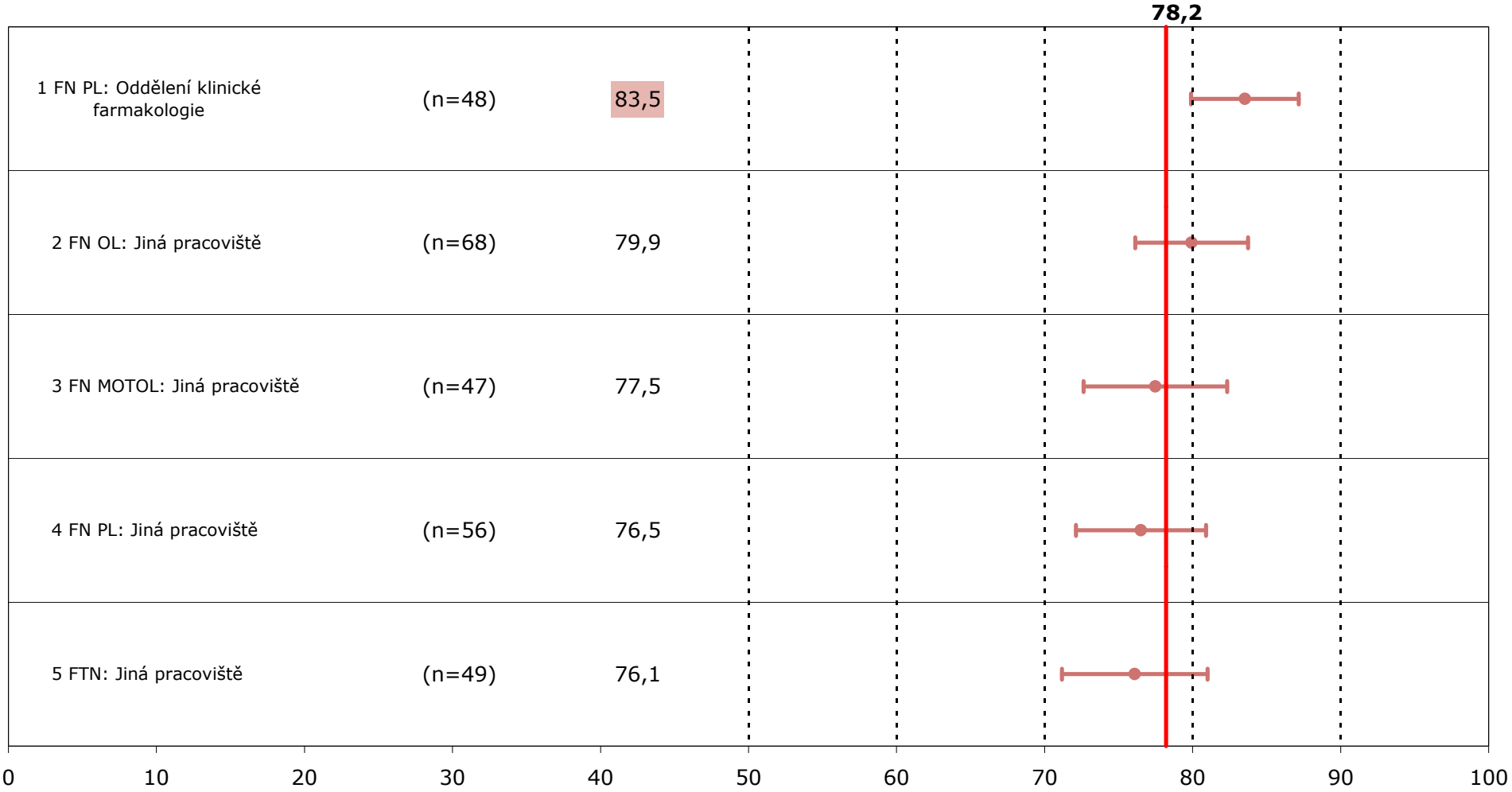
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



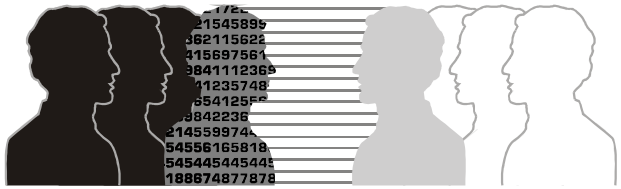
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Jiné: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



Spokojenost se sestrami

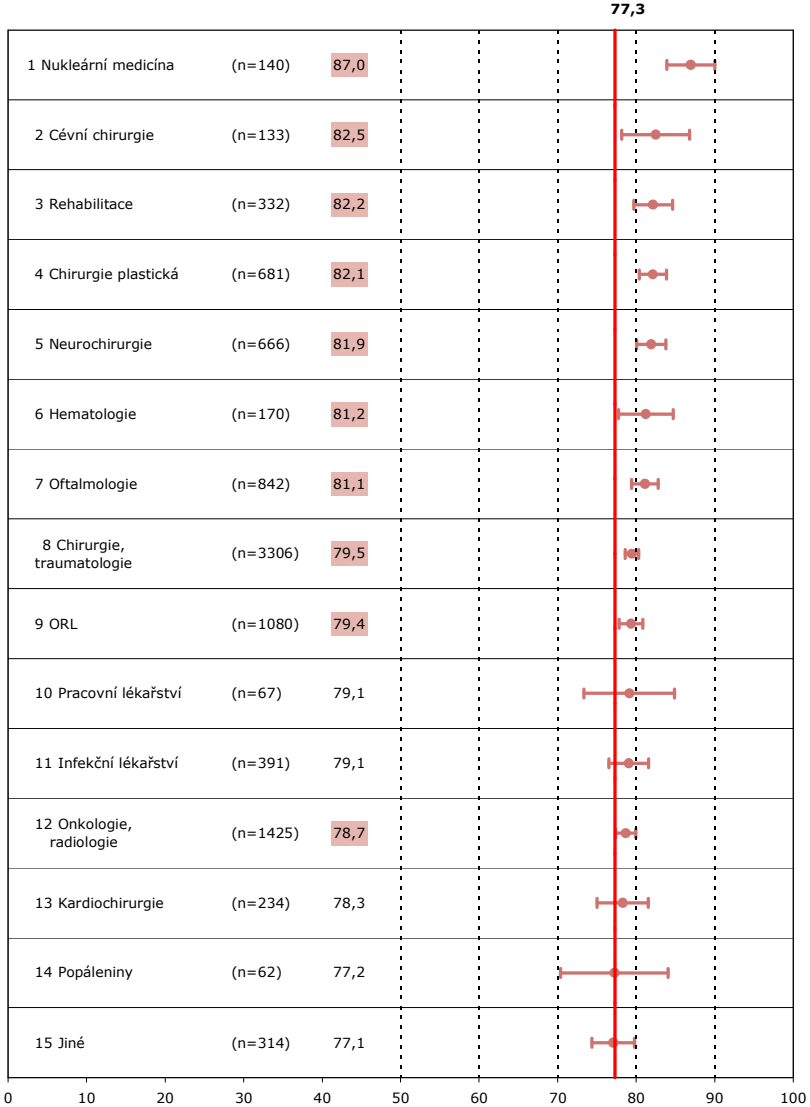
Nadprůměrná spokojenost se sestrami je na těchto oborech: Oftalmologie, Chirurgie plastická, Nukleární medicína, Rehabilitace a Onkologie, radiologie

Podprůměrná spokojenost se sestrami je na těchto oborech: Pediatrie, LDN, Psychiatrie, Gynekologie-Porodnictví a Neurologie

Spokojenost se sestrami podle oborů - 2008

Spokojenost se sestrami podle oborů

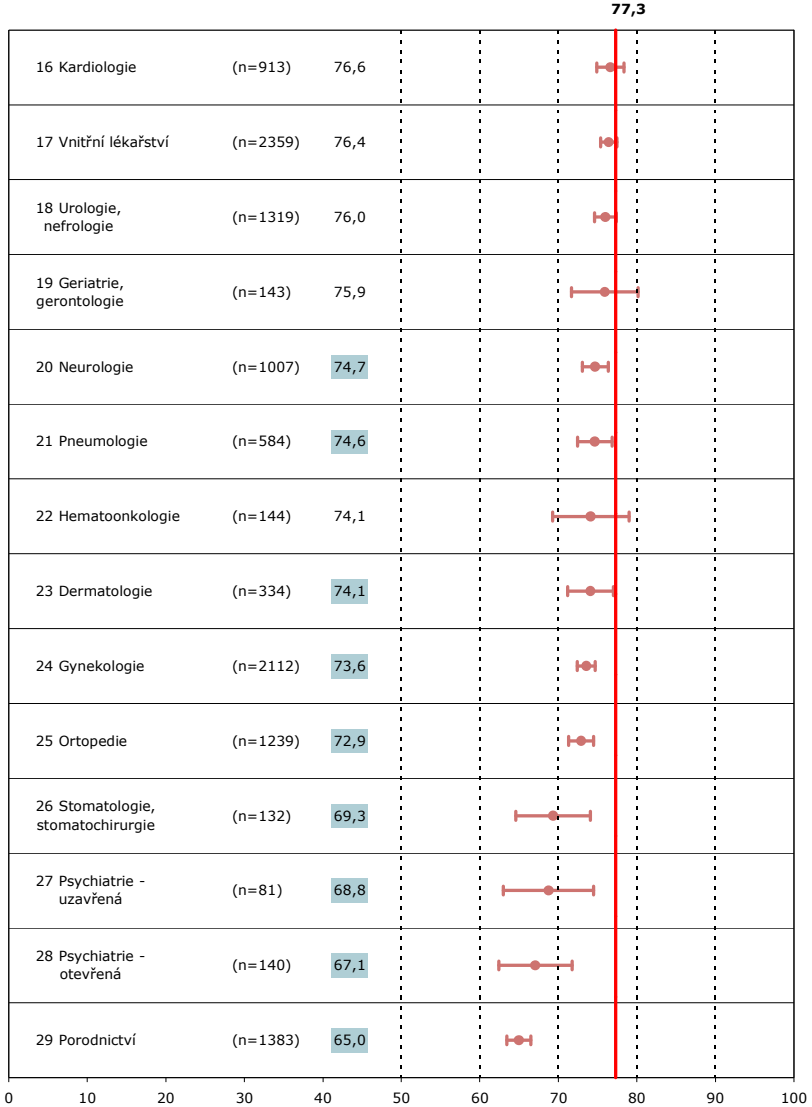
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami podle oborů

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

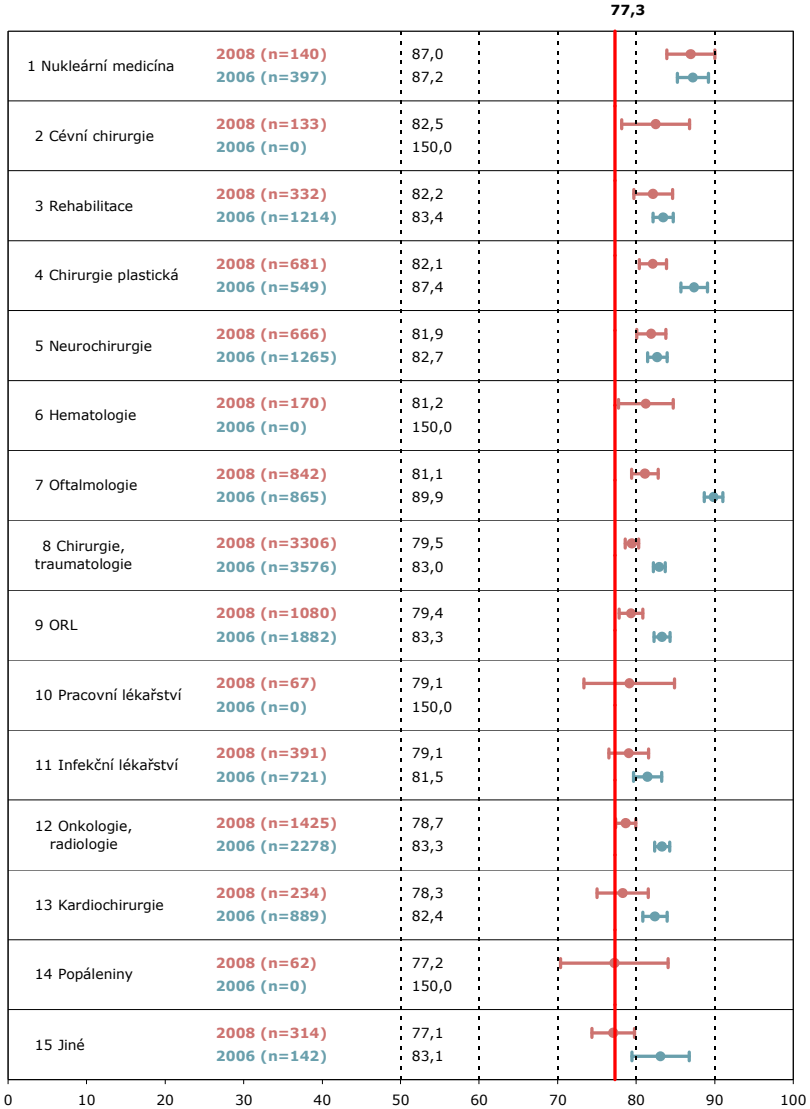


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami podle oborů - dynamika

Spokojenost se sestrami podle oborů

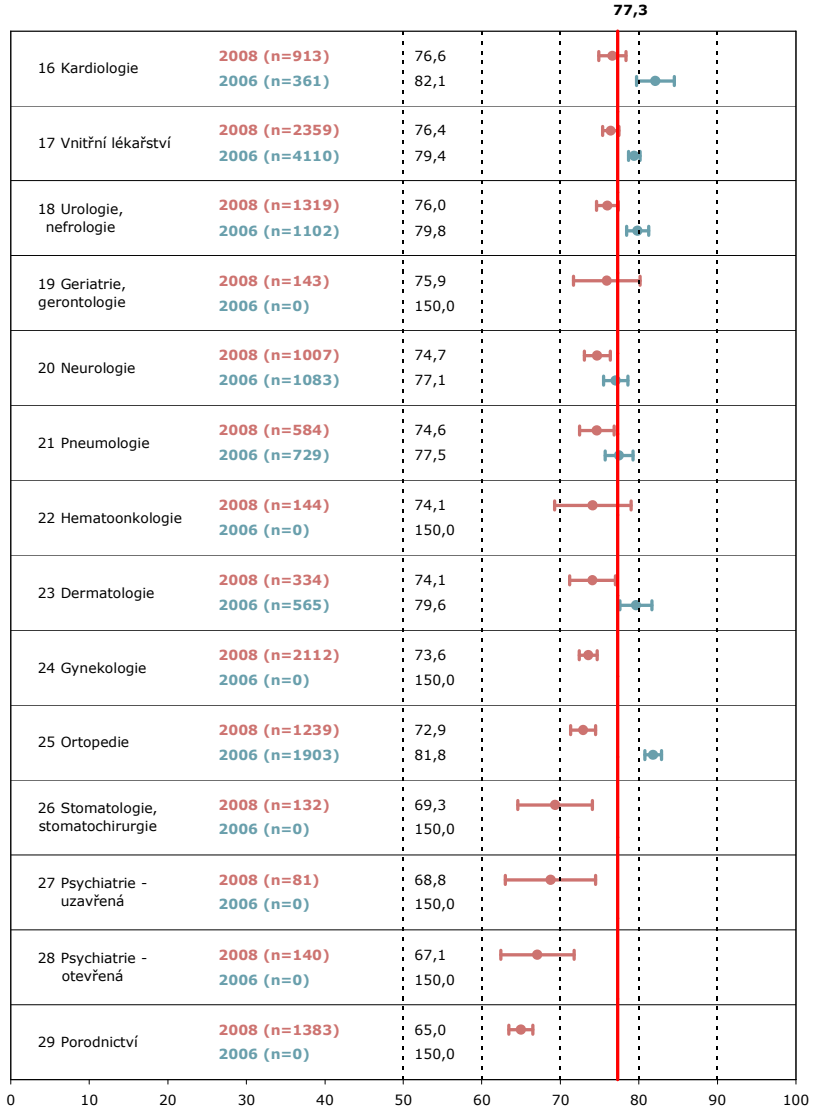
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami podle oborů

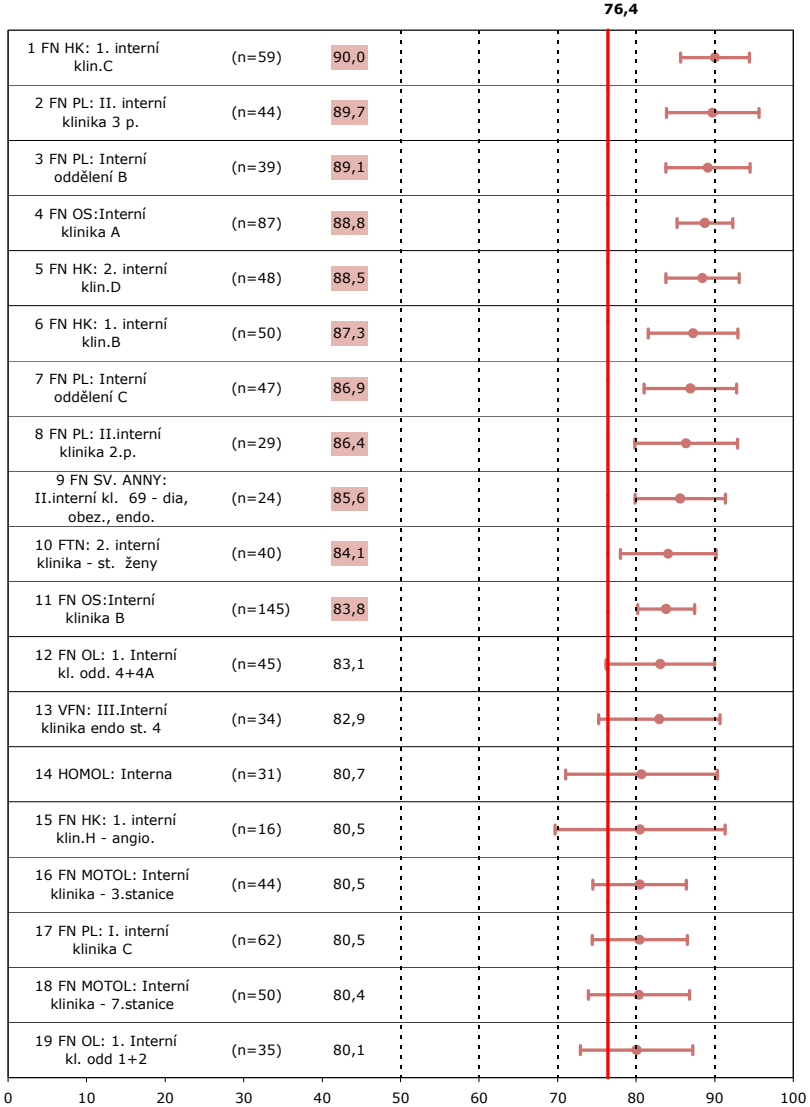
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Spokojenost se sestrami

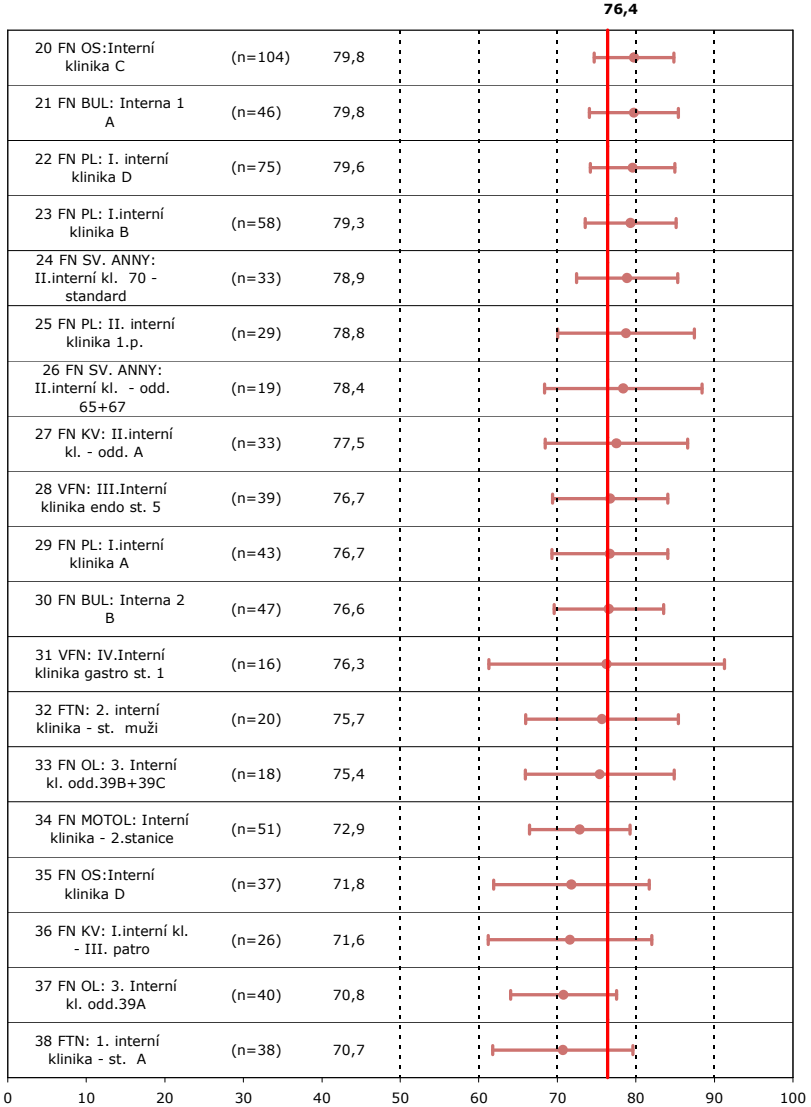
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Spokojenost se sestrami

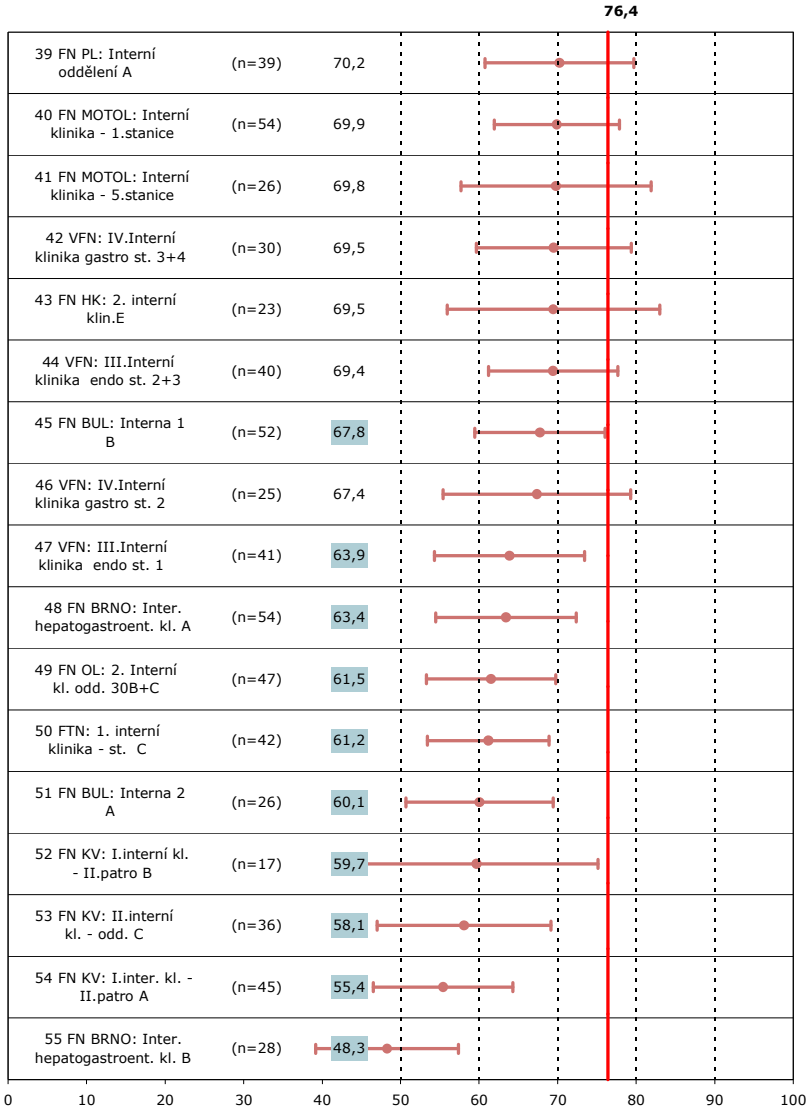
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Spokojenost se sestrami

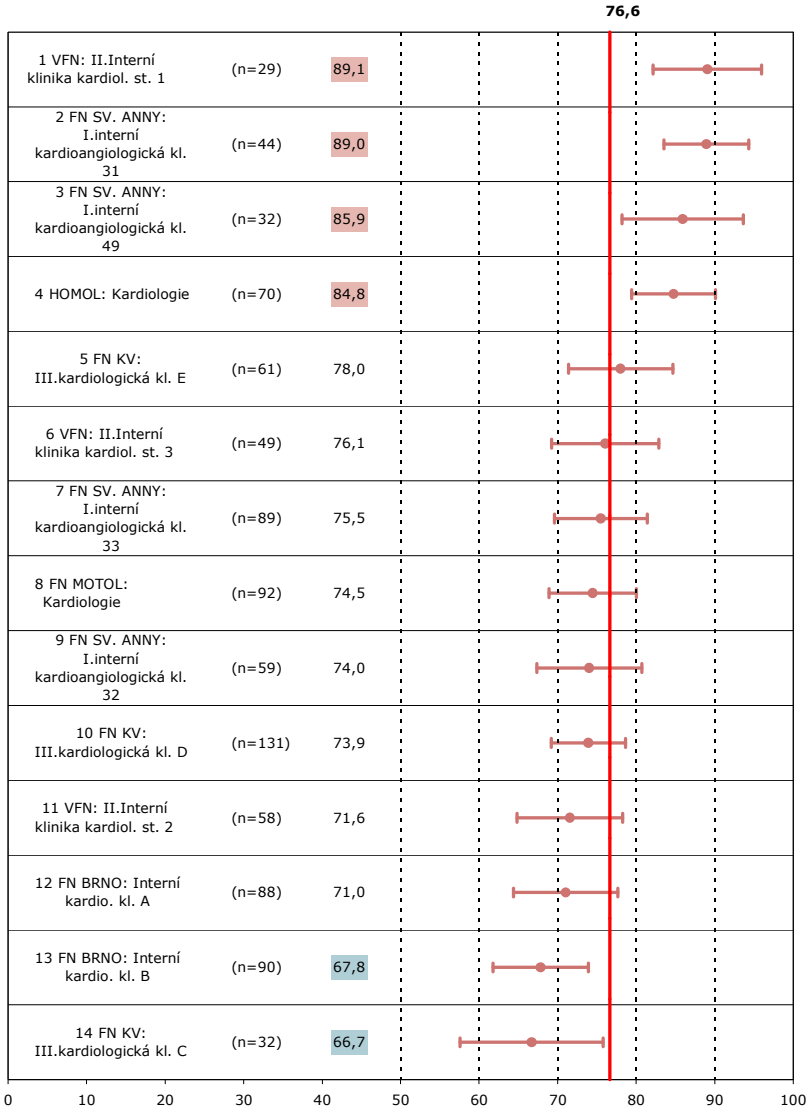
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Kardiologie: Spokojenost se sestrami

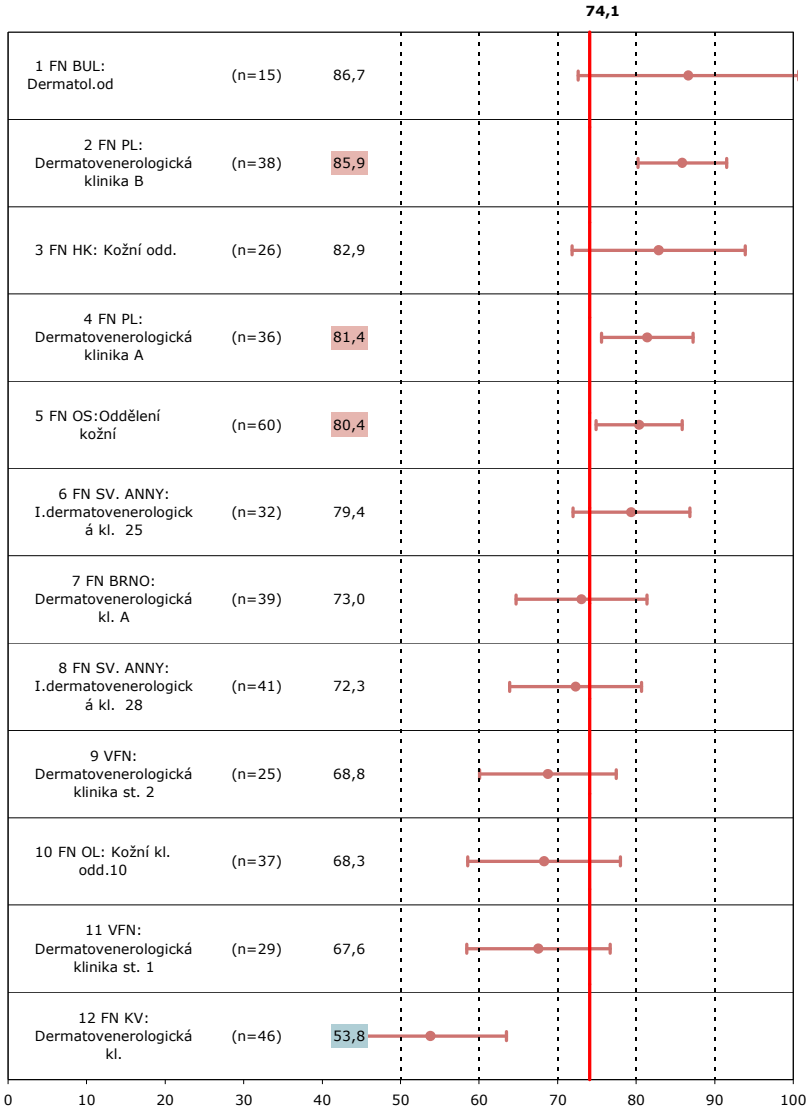
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Dermatologie: Spokojenost se sestrami

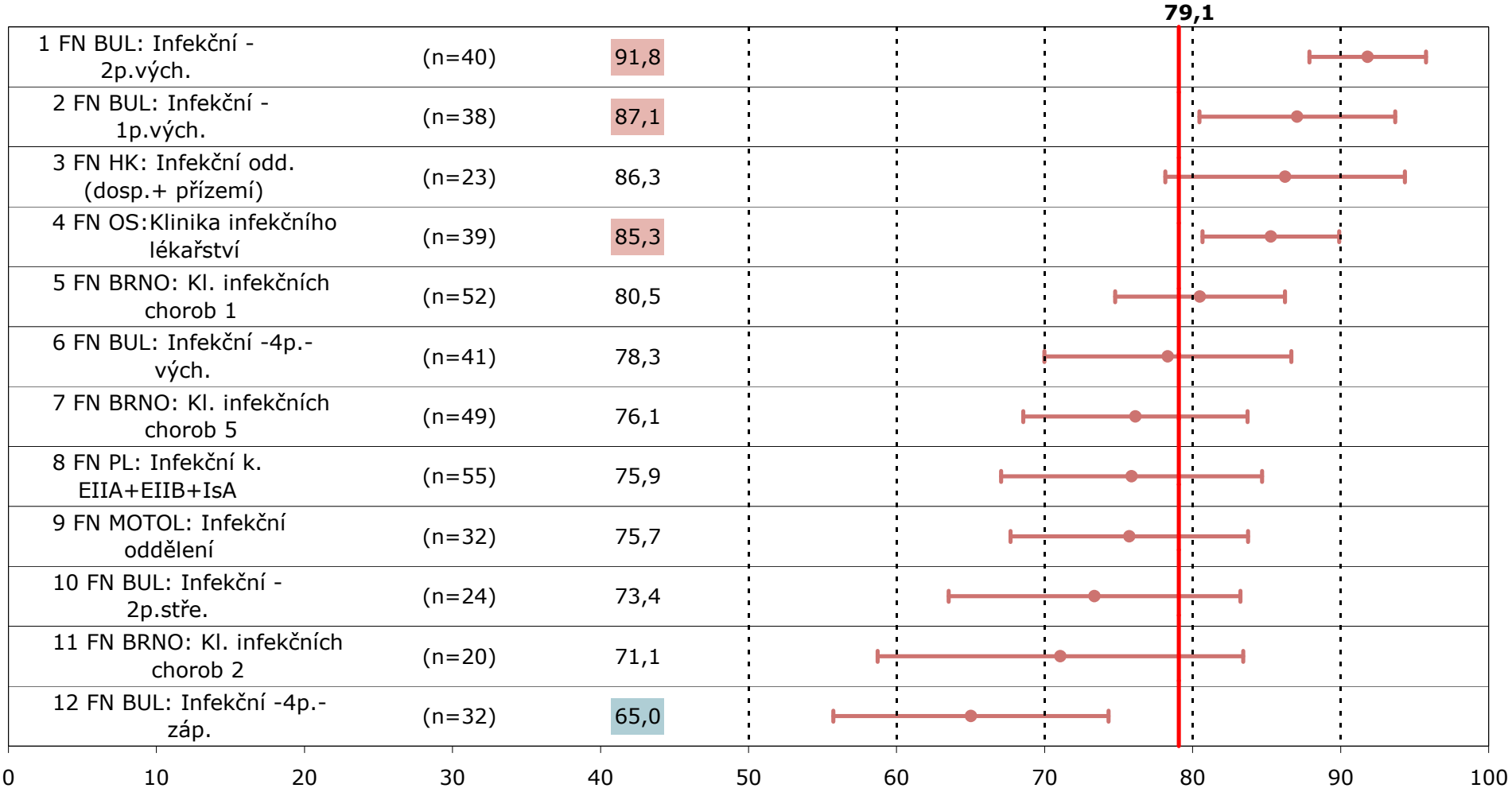
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Infekční lékařství: Spokojenost se sestrami

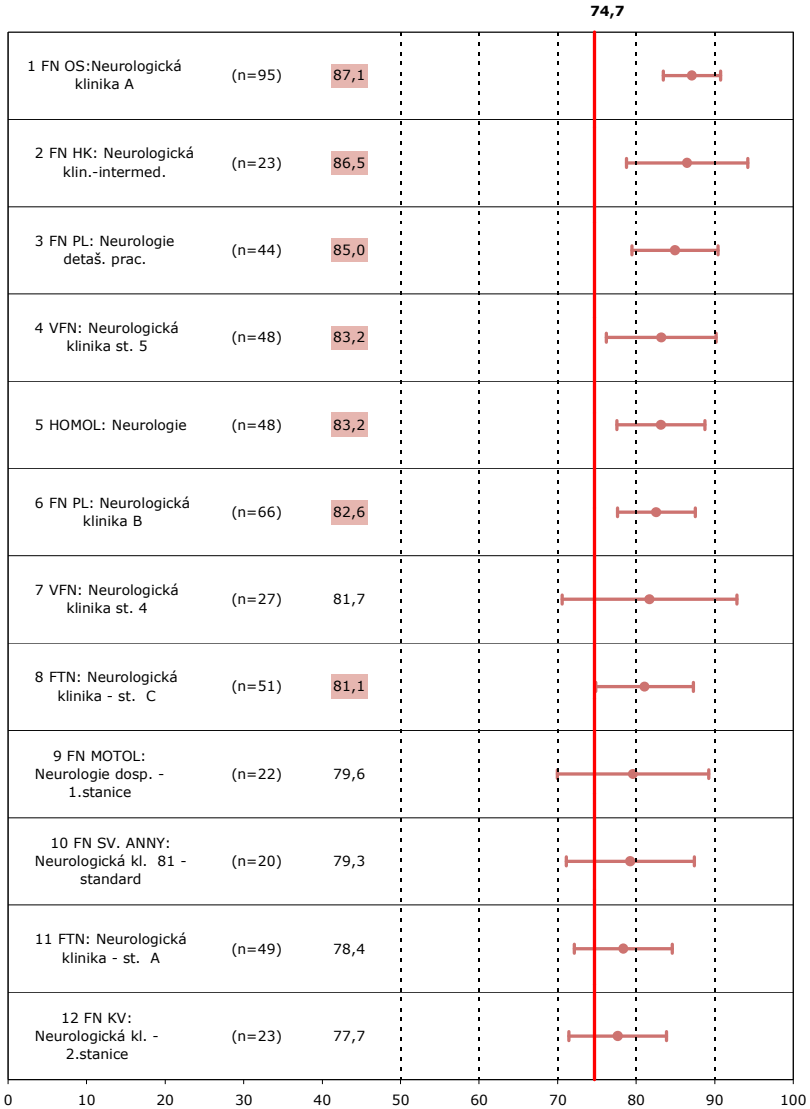
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurologie: Spokojenost se sestrami

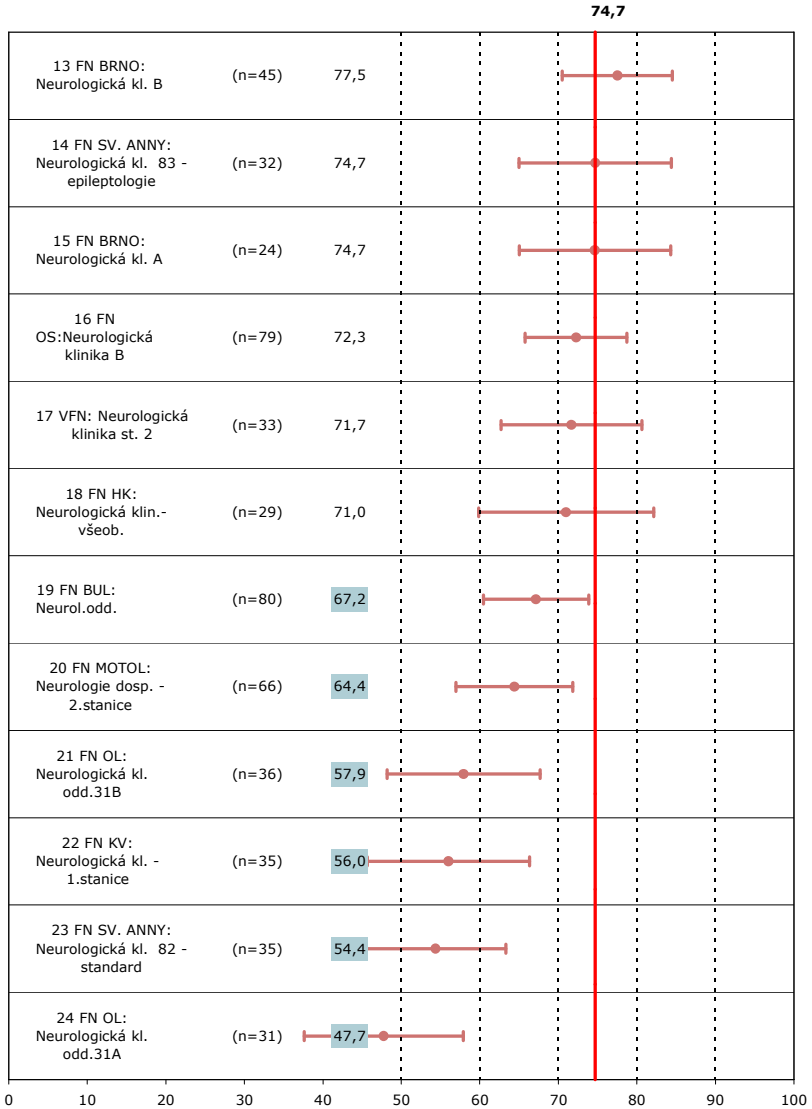
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurologie: Spokojenost se sestrami

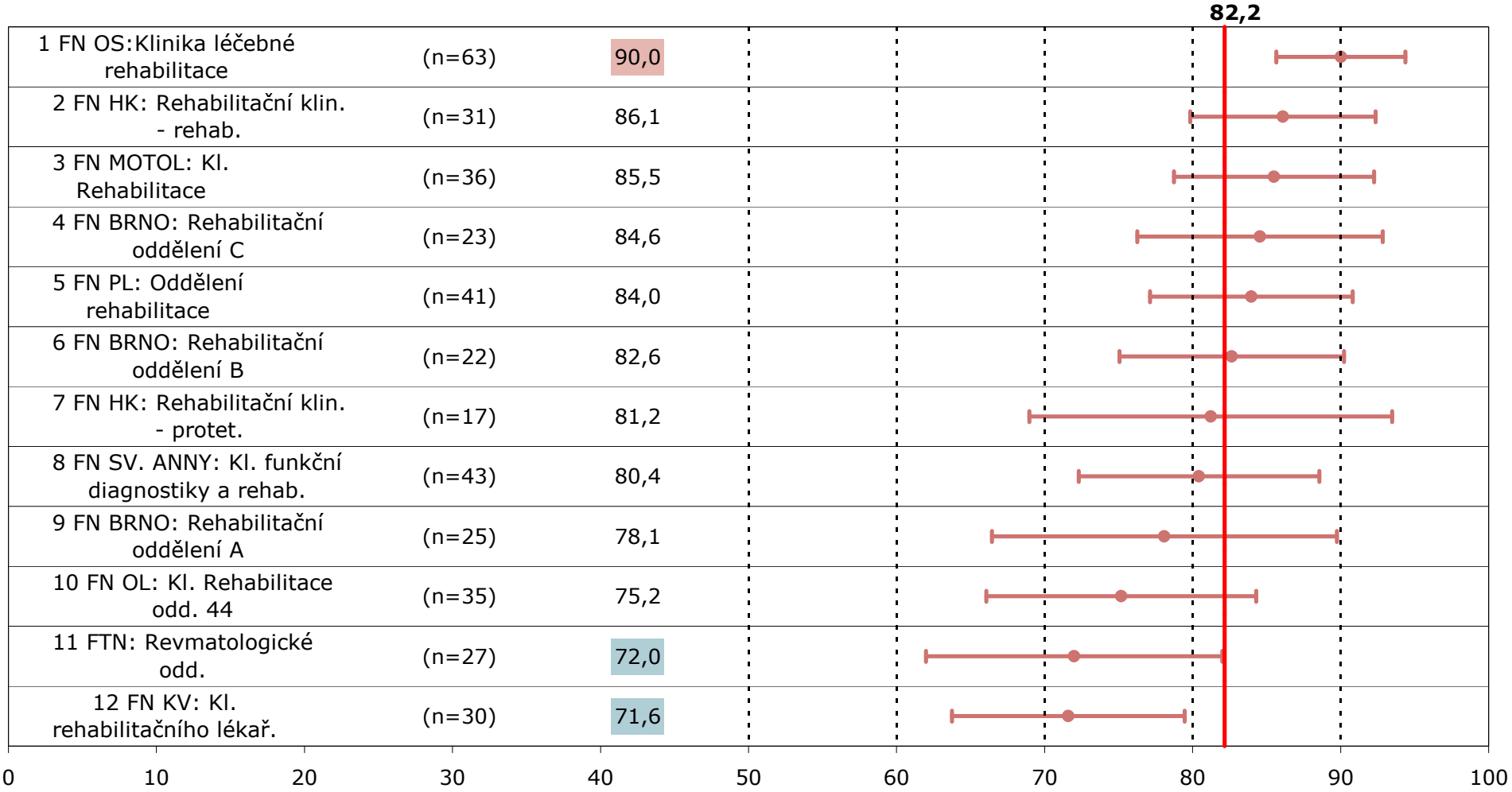
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Rehabilitace: Spokojenost se sestrami

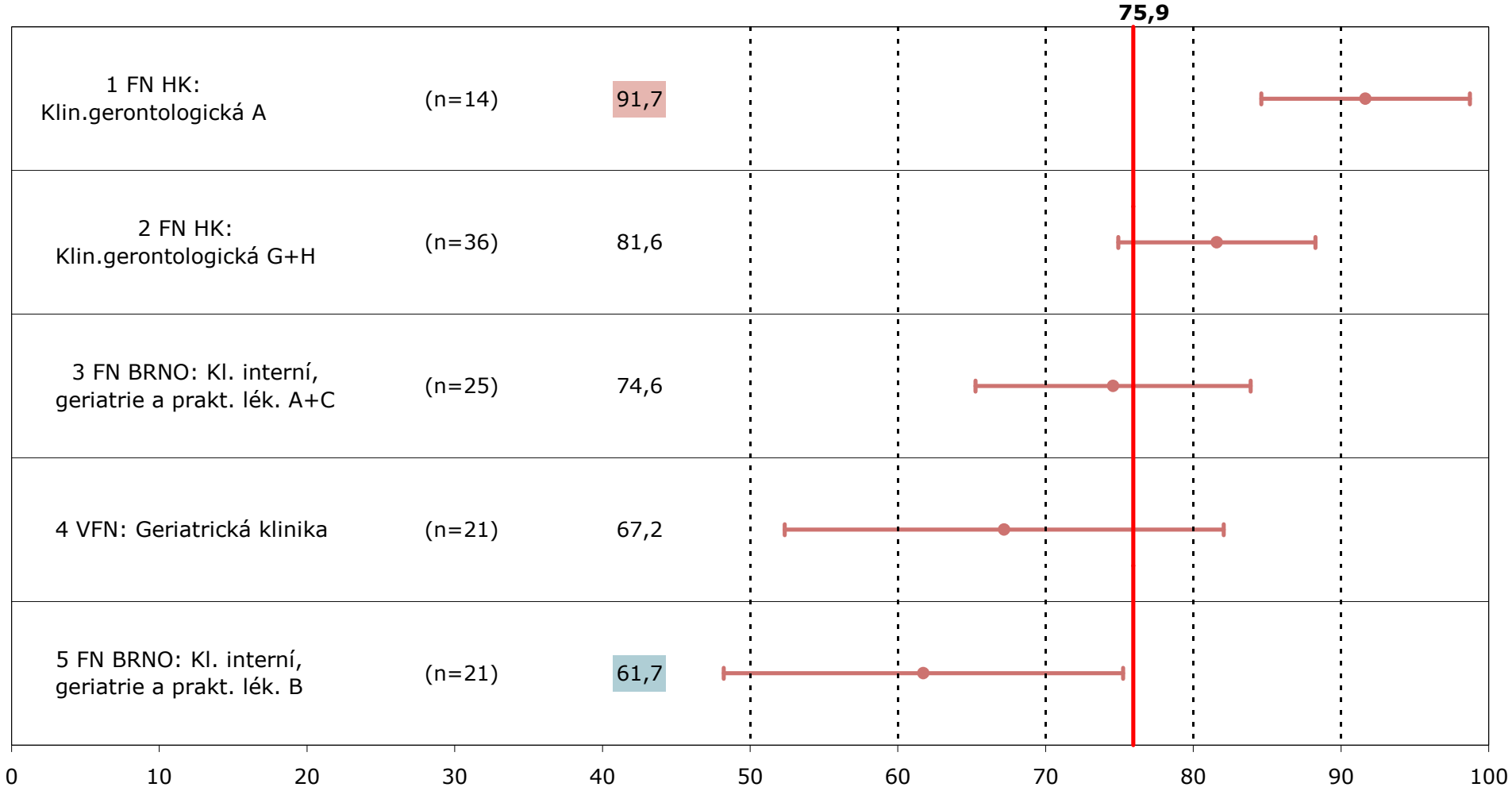
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Geriatrie, gerontologie: Spokojenost se sestrami

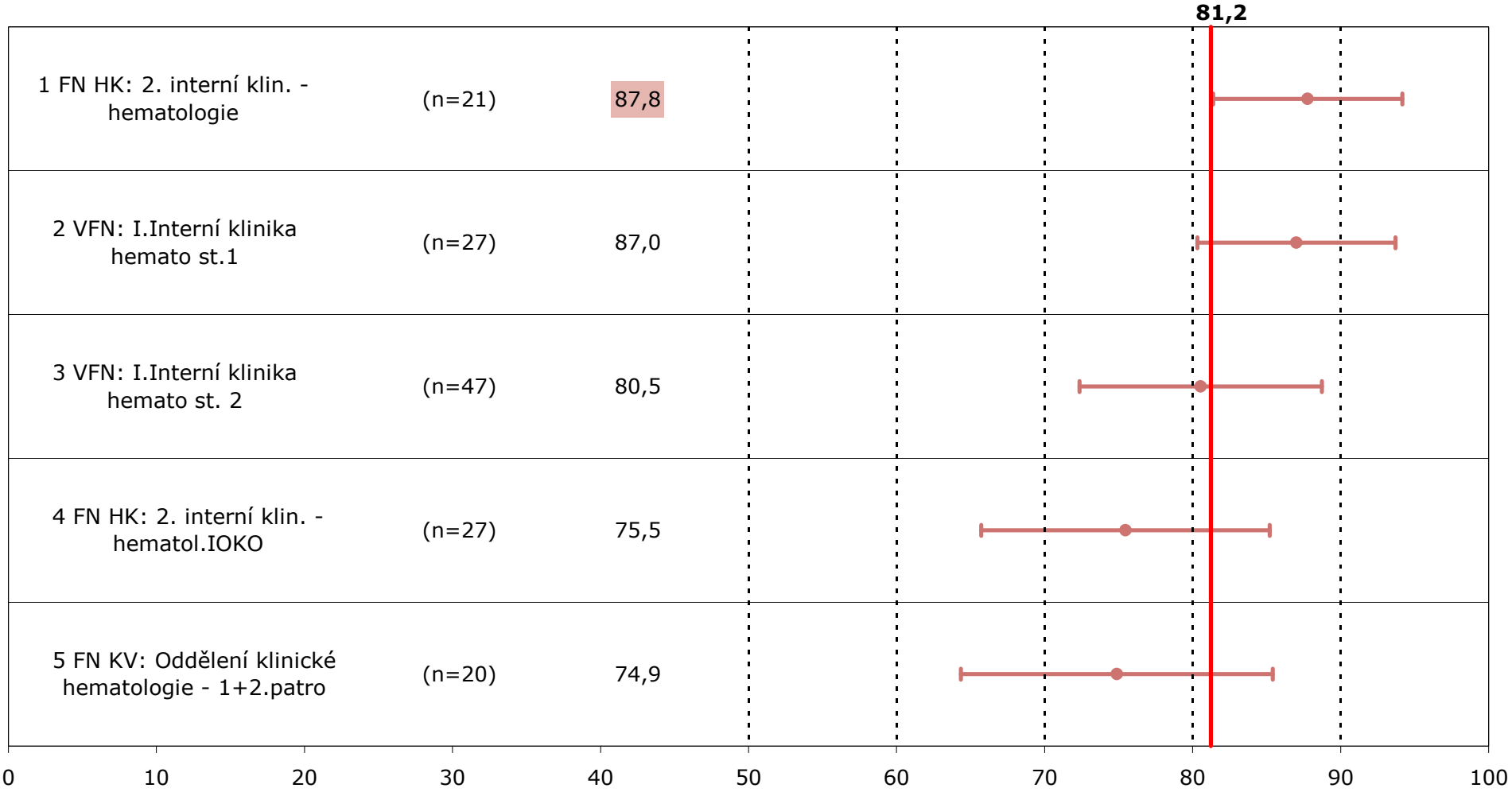
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Hematologie: Spokojenost se sestrami

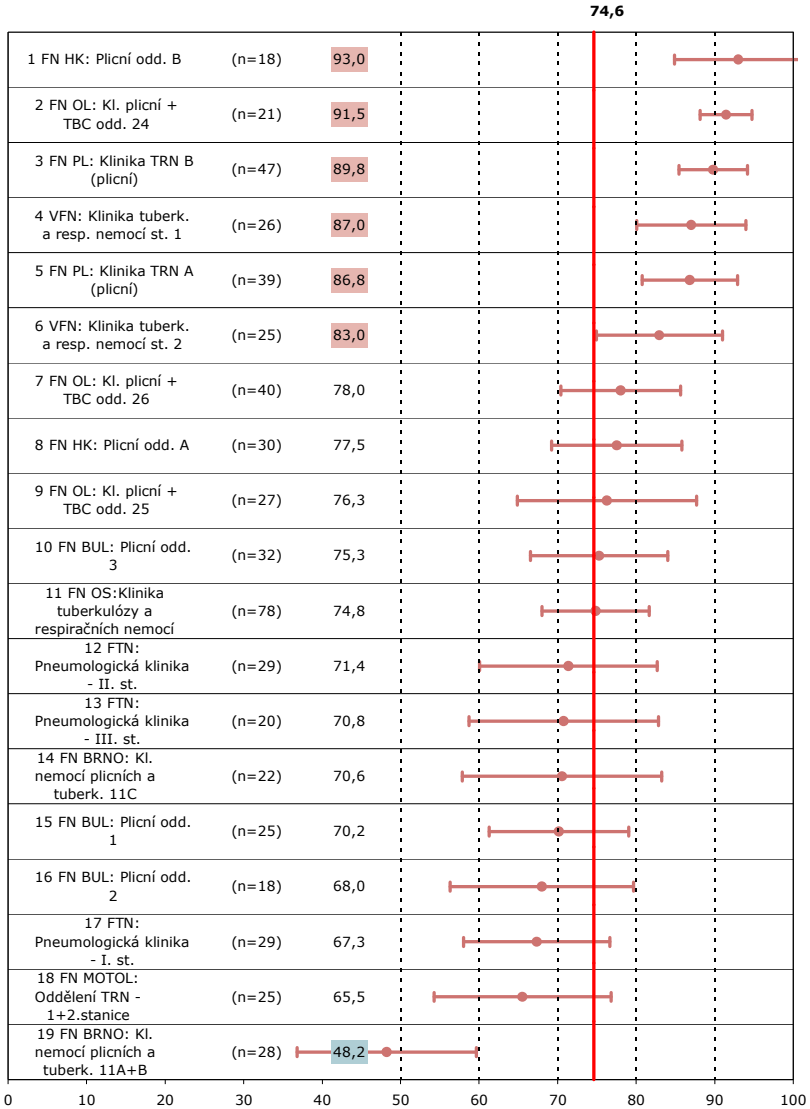
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Pneumologie: Spokojenost se sestrami

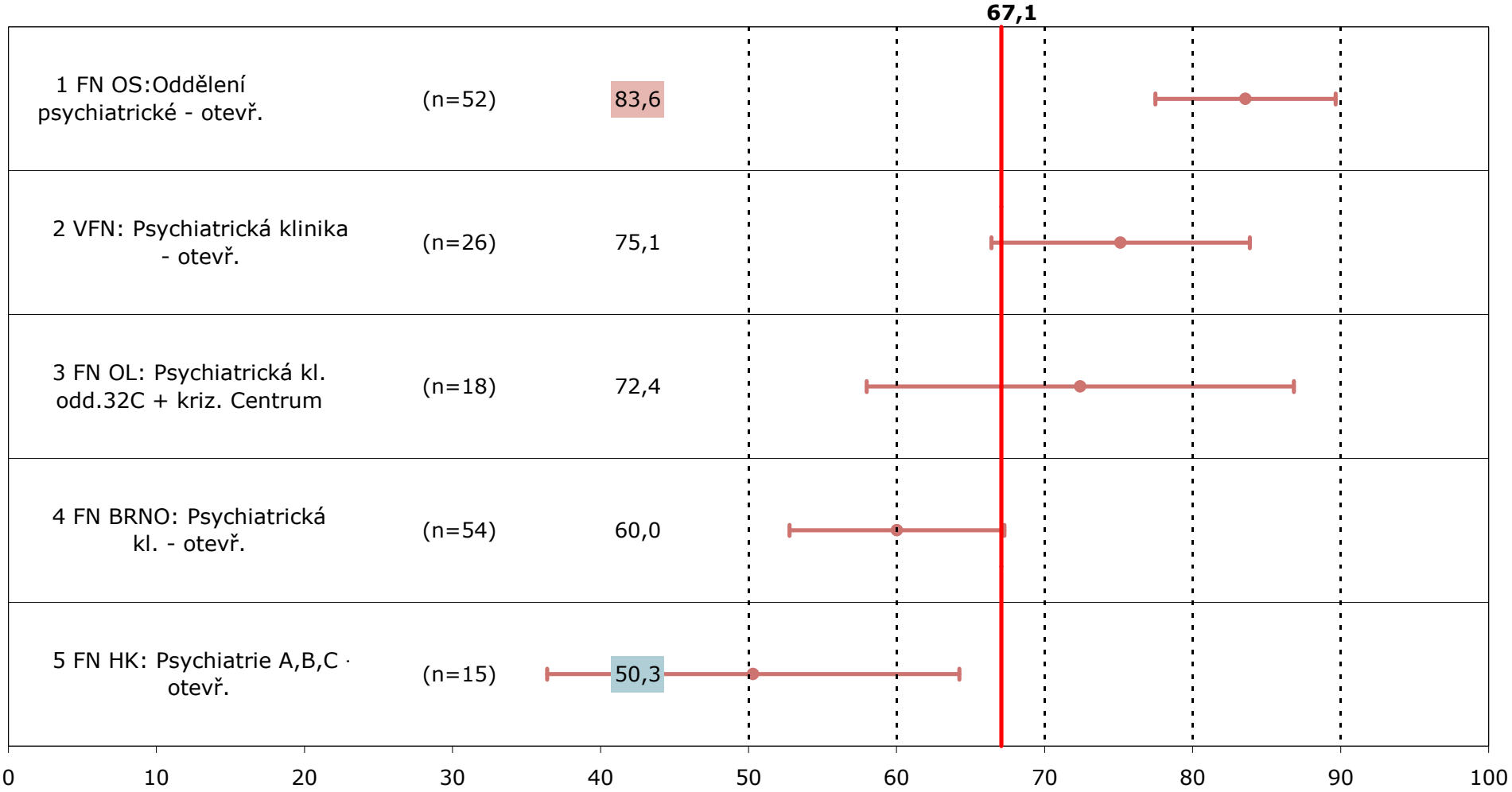
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Psychiatrie - otevřená: Spokojenost se sestrami

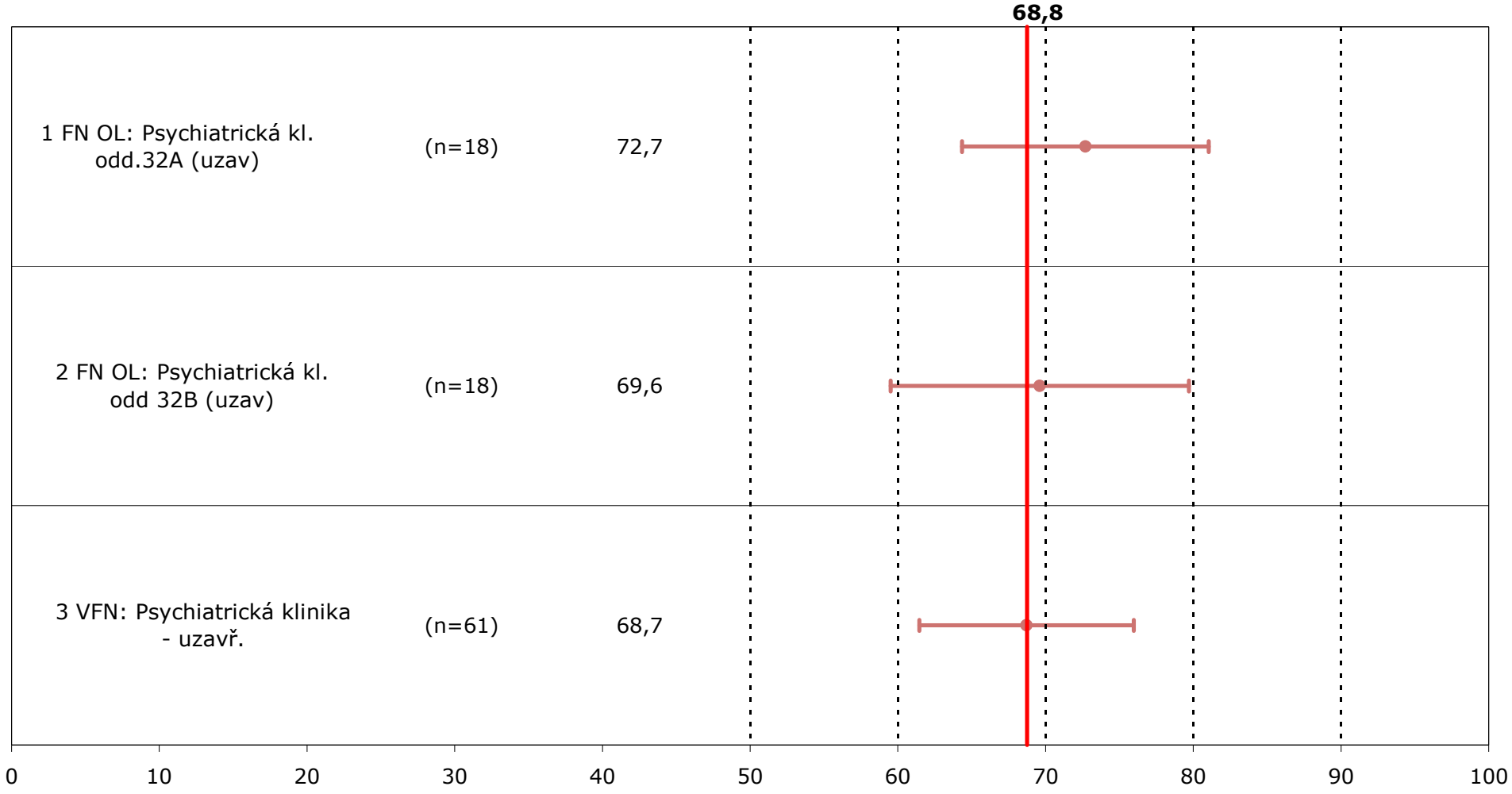
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Psychiatrie - uzavřená: Spokojenost se sestrami

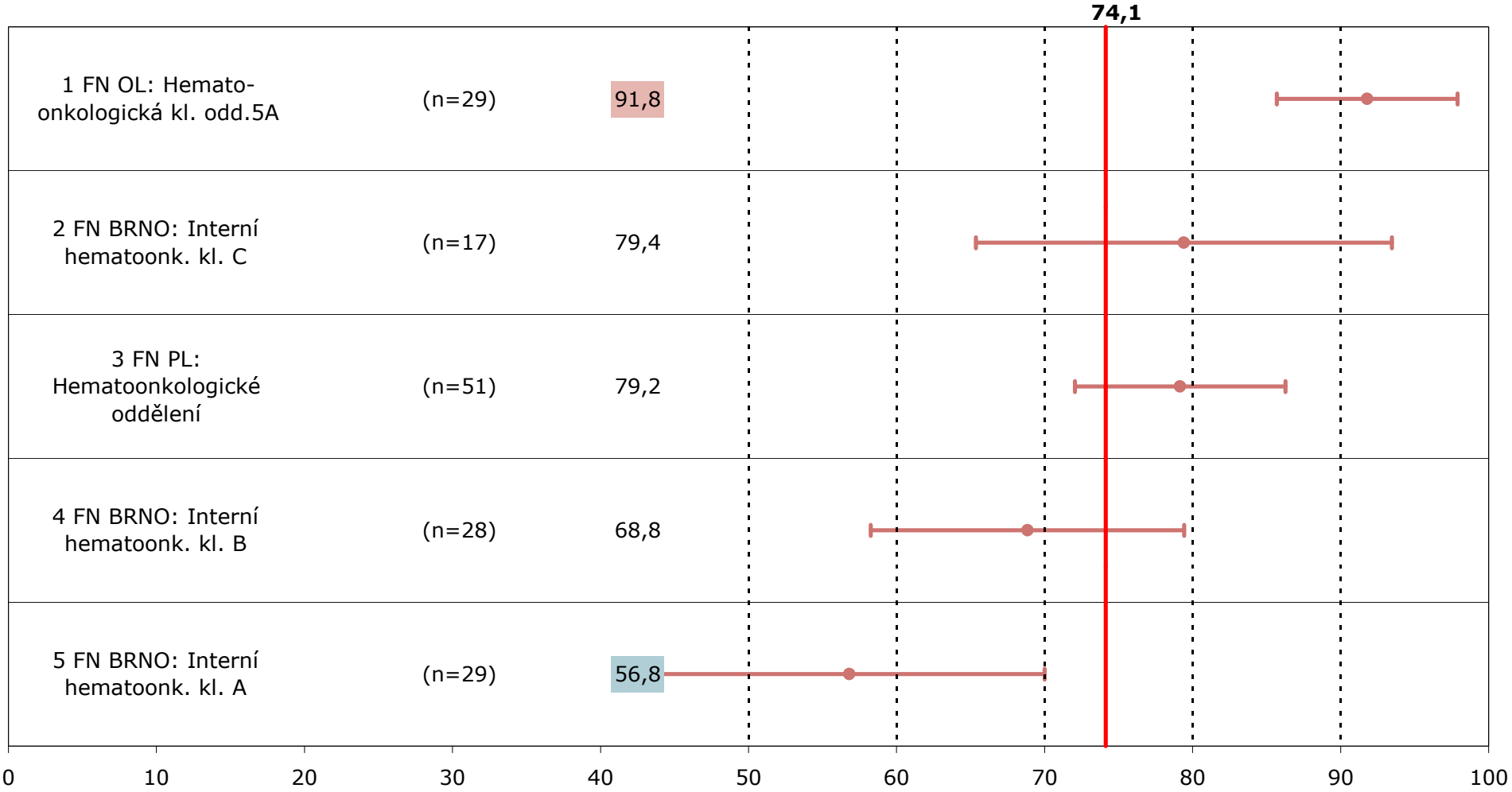
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Hematoonkologie: Spokojenost se sestrami

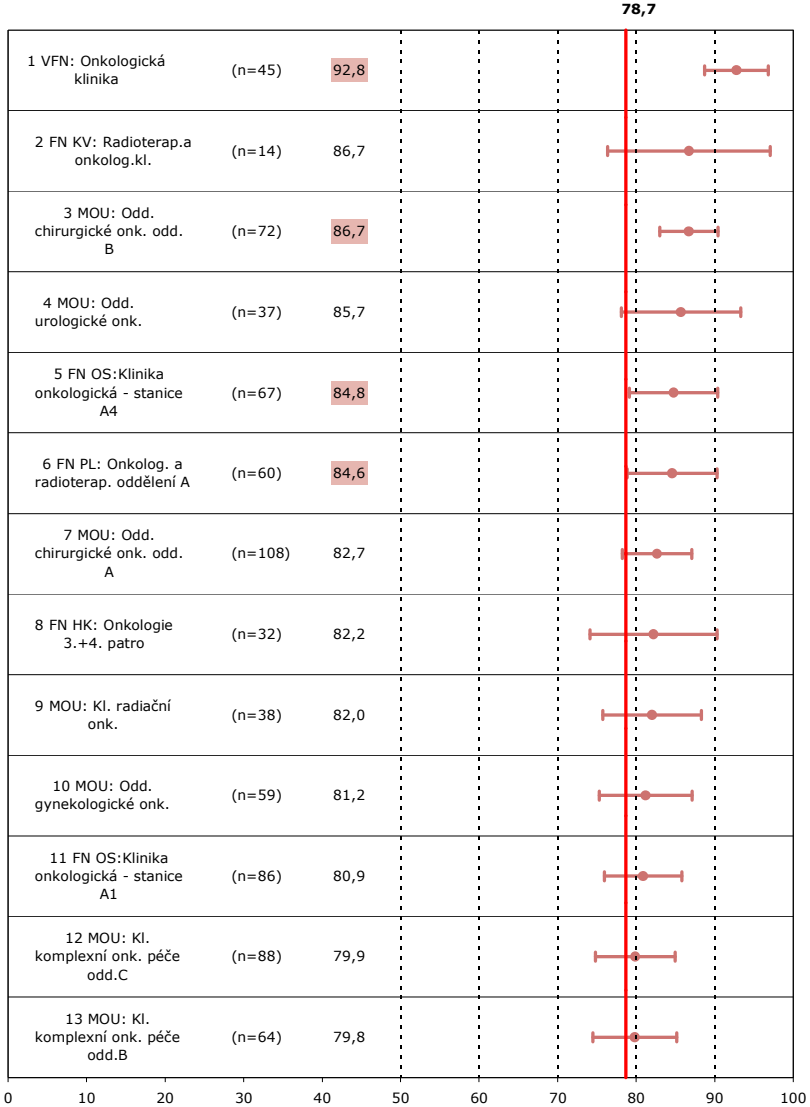
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Onkologie, radiologie: Spokojenost se sestrami

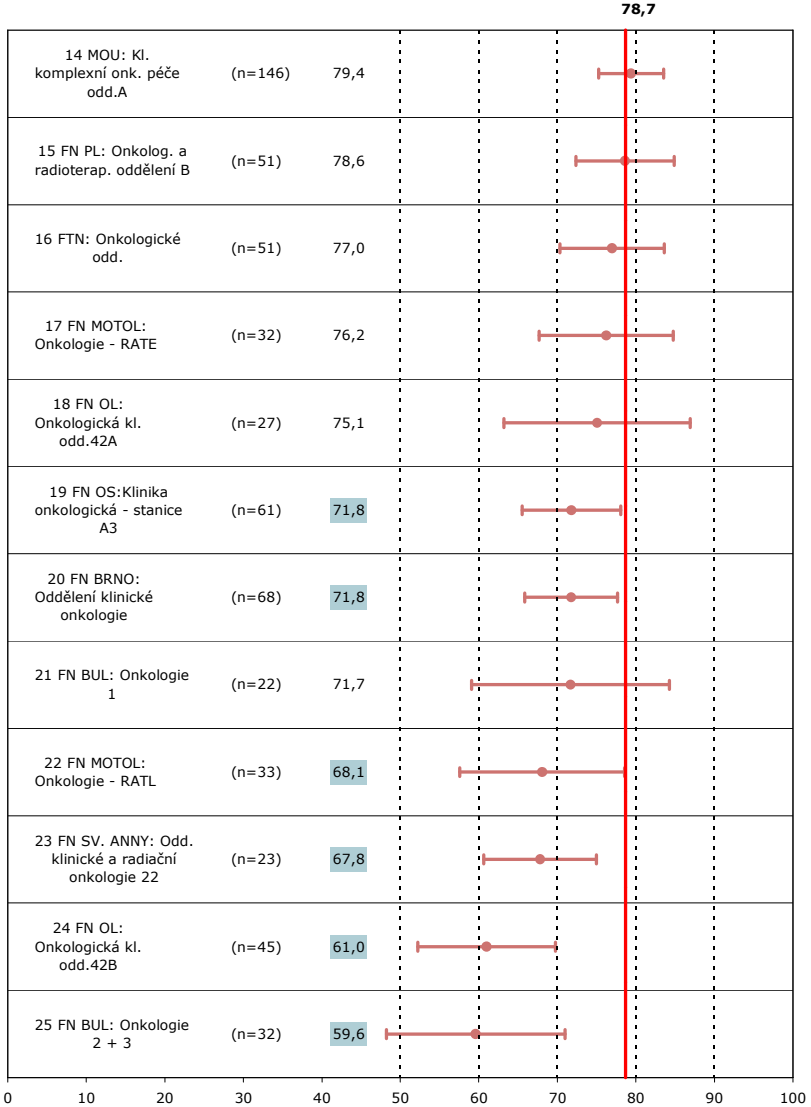
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Onkologie, radiologie: Spokojenost se sestrami

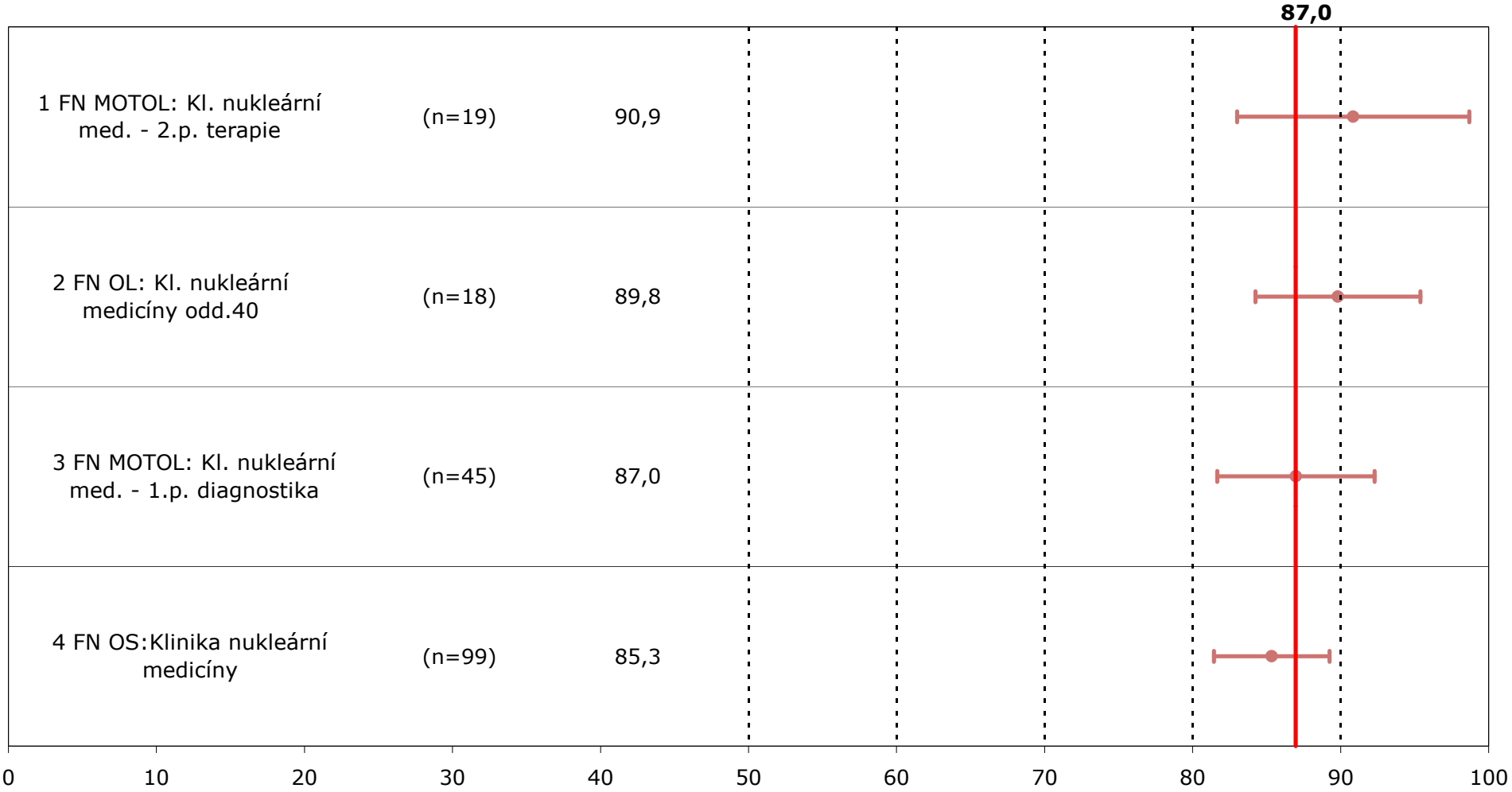
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nukleární medicína: Spokojenost se sestrami

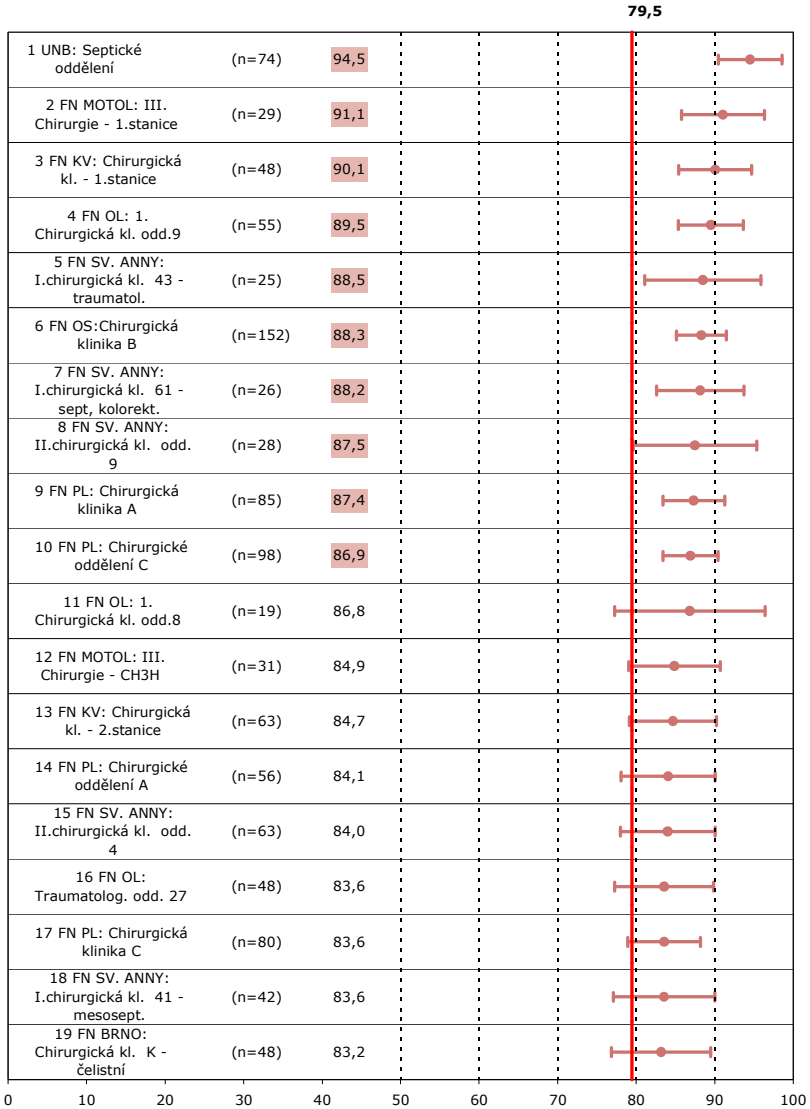
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Spokojenost se sestrami

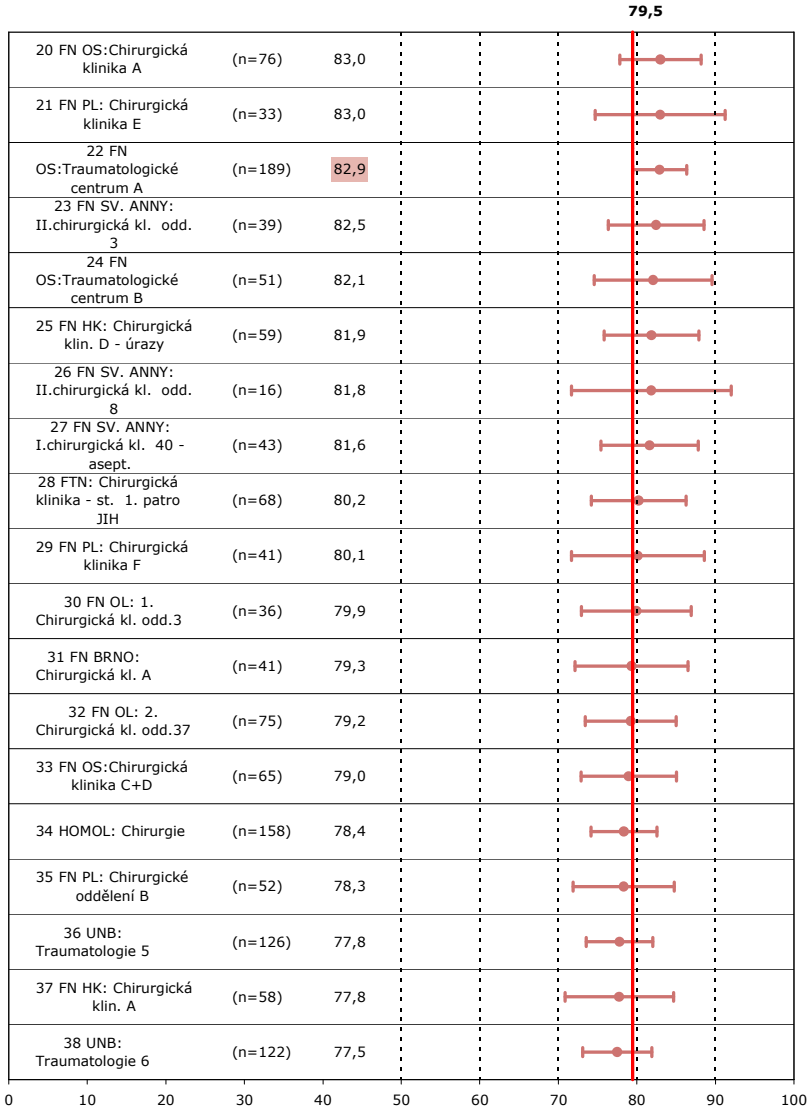
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Spokojenost se sestrami

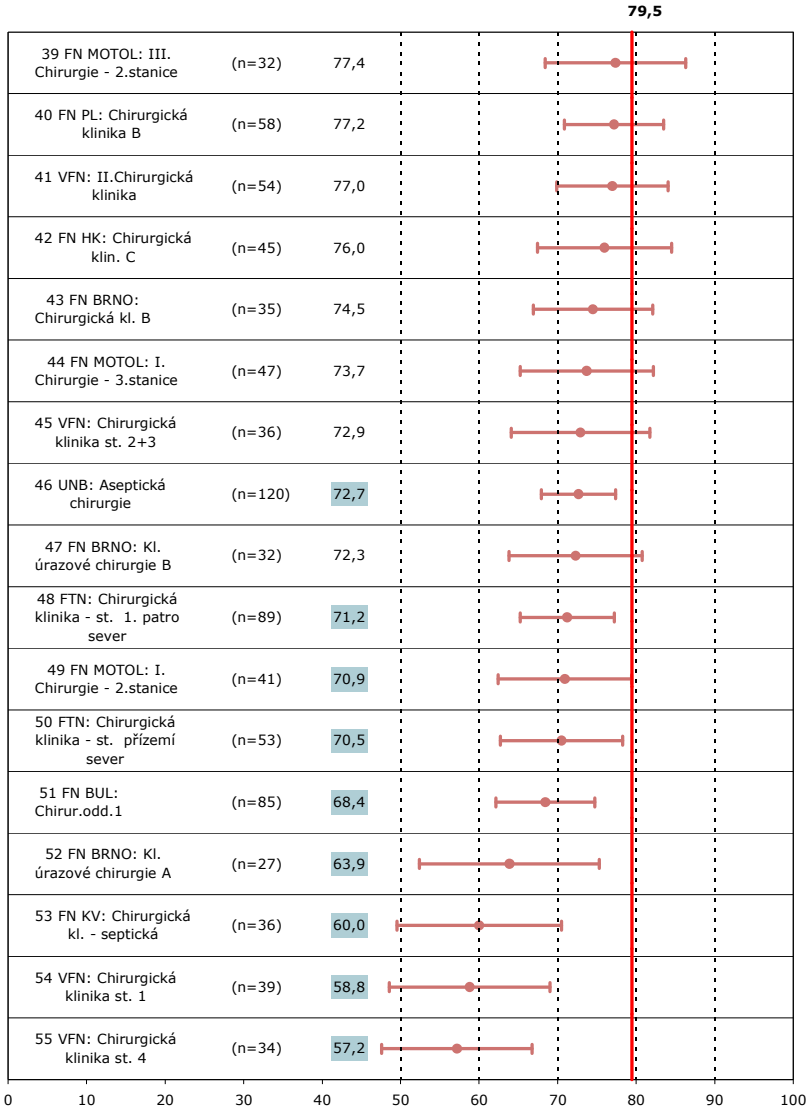
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Spokojenost se sestrami

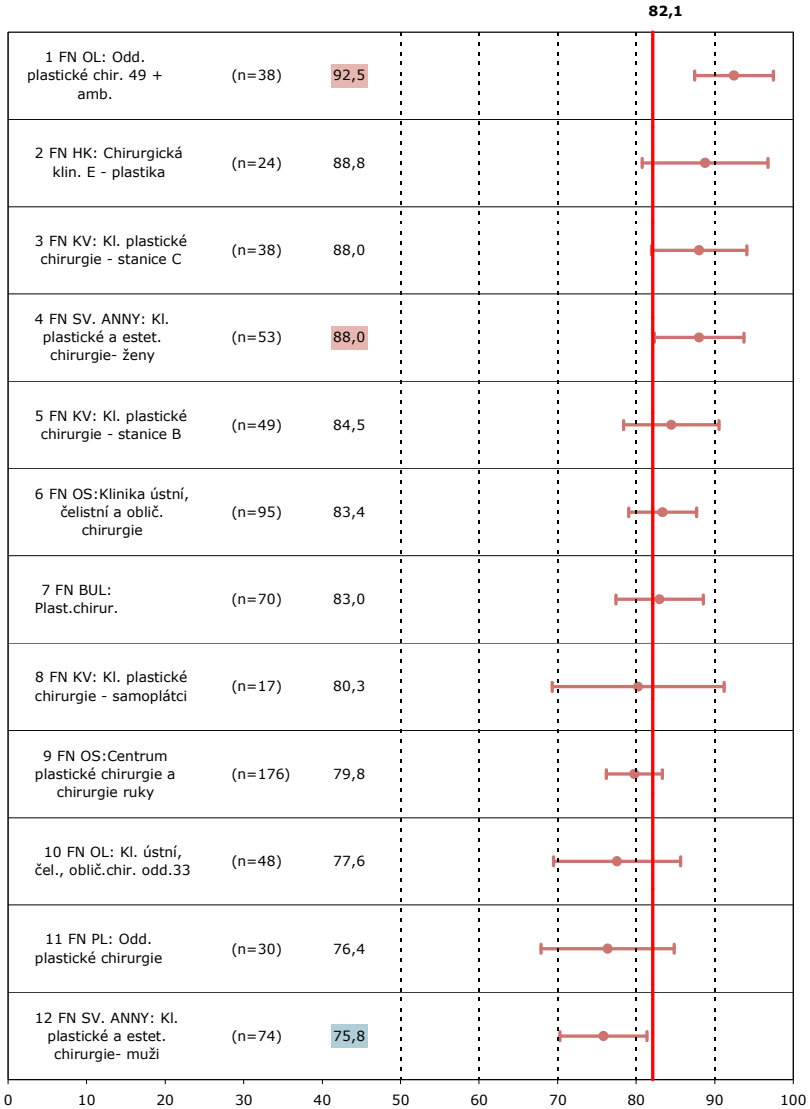
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie plastická: Spokojenost se sestrami

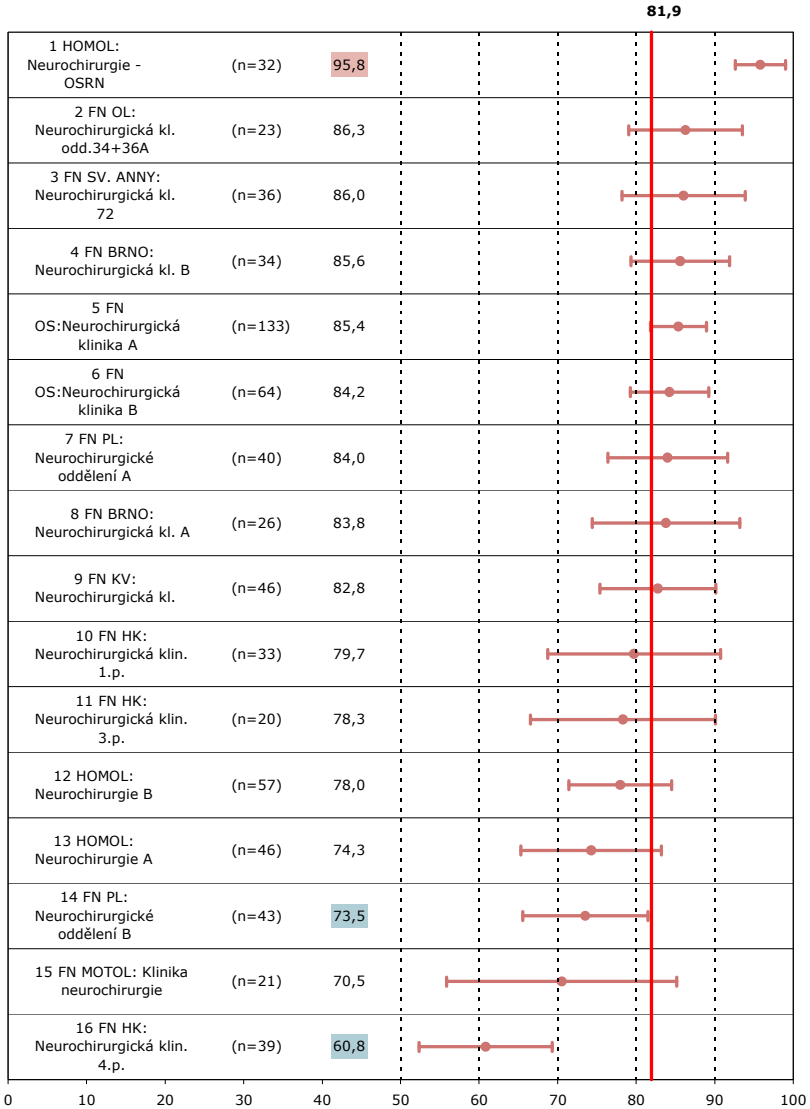
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurochirurgie: Spokojenost se sestrami

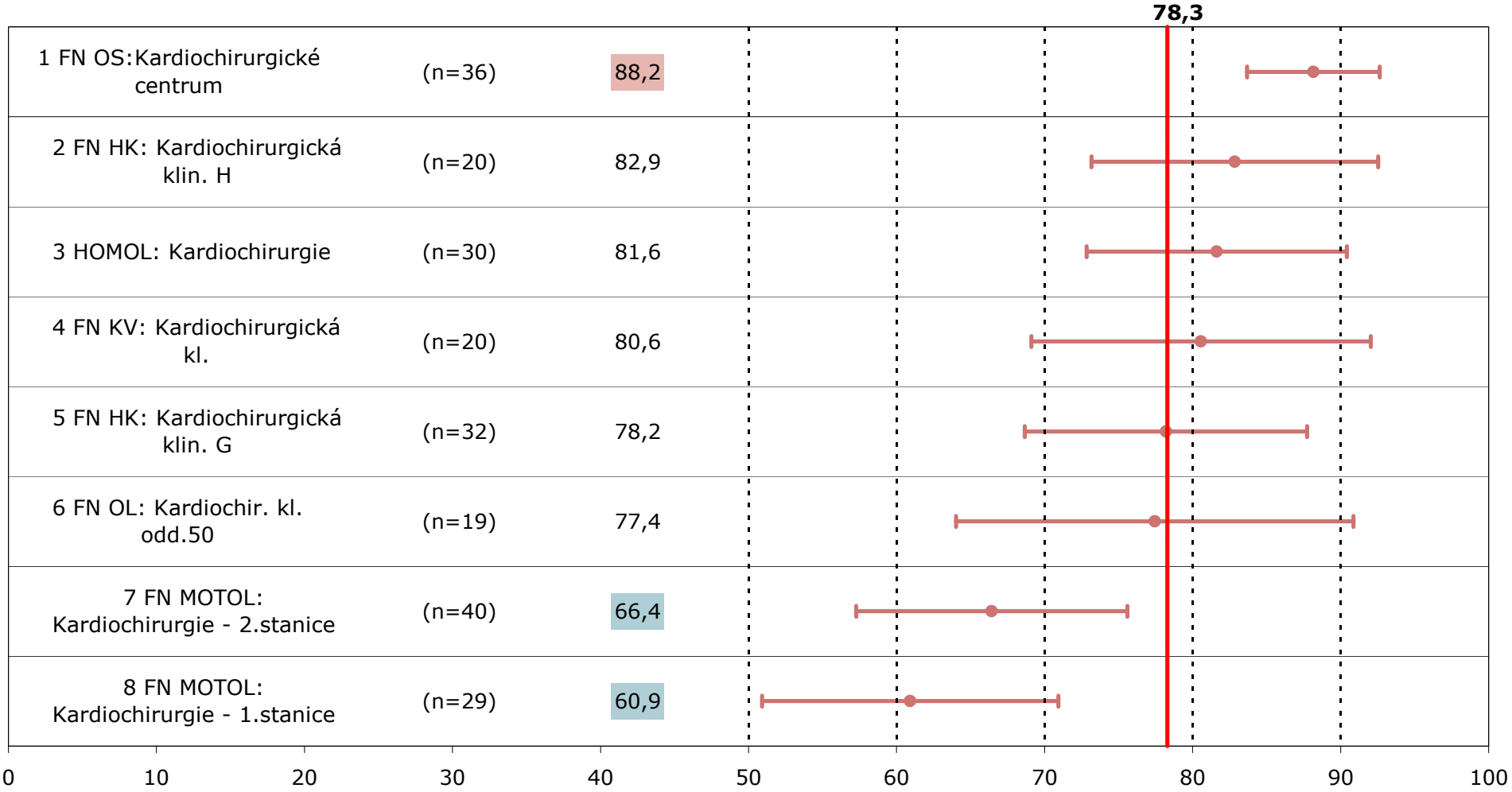
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Kardiochirurgie: Spokojenost se sestrami

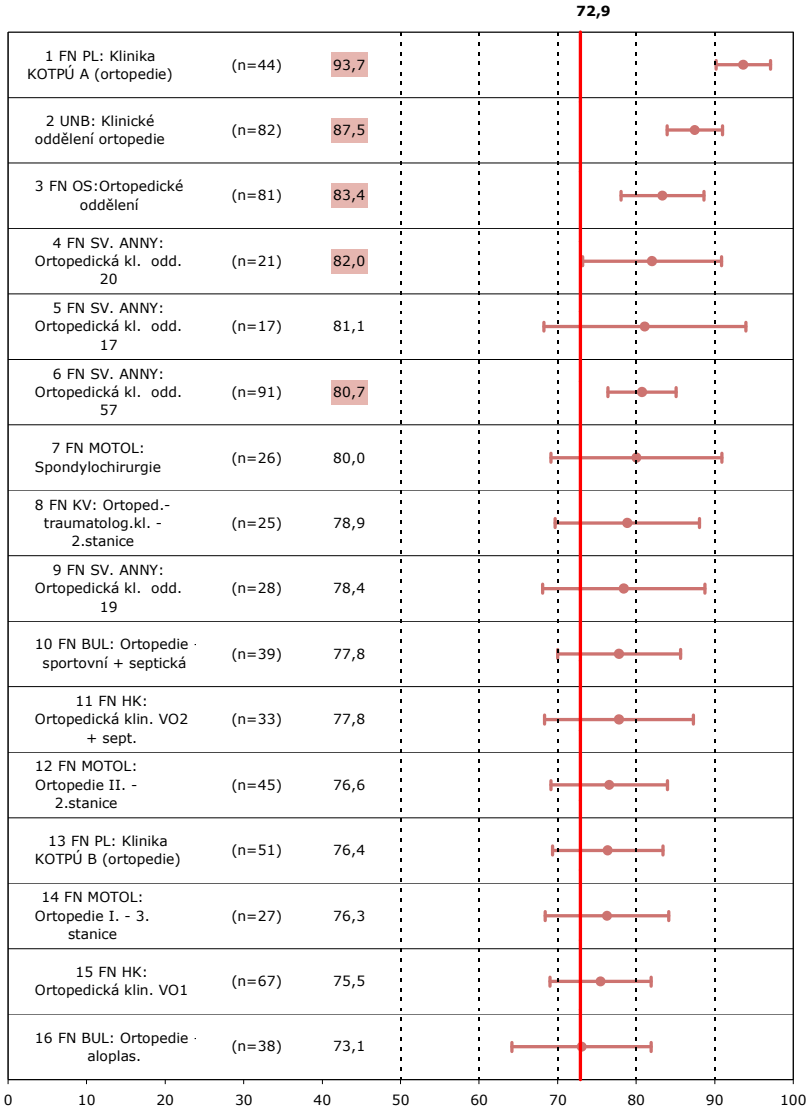
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Ortopedie: Spokojenost se sestrami

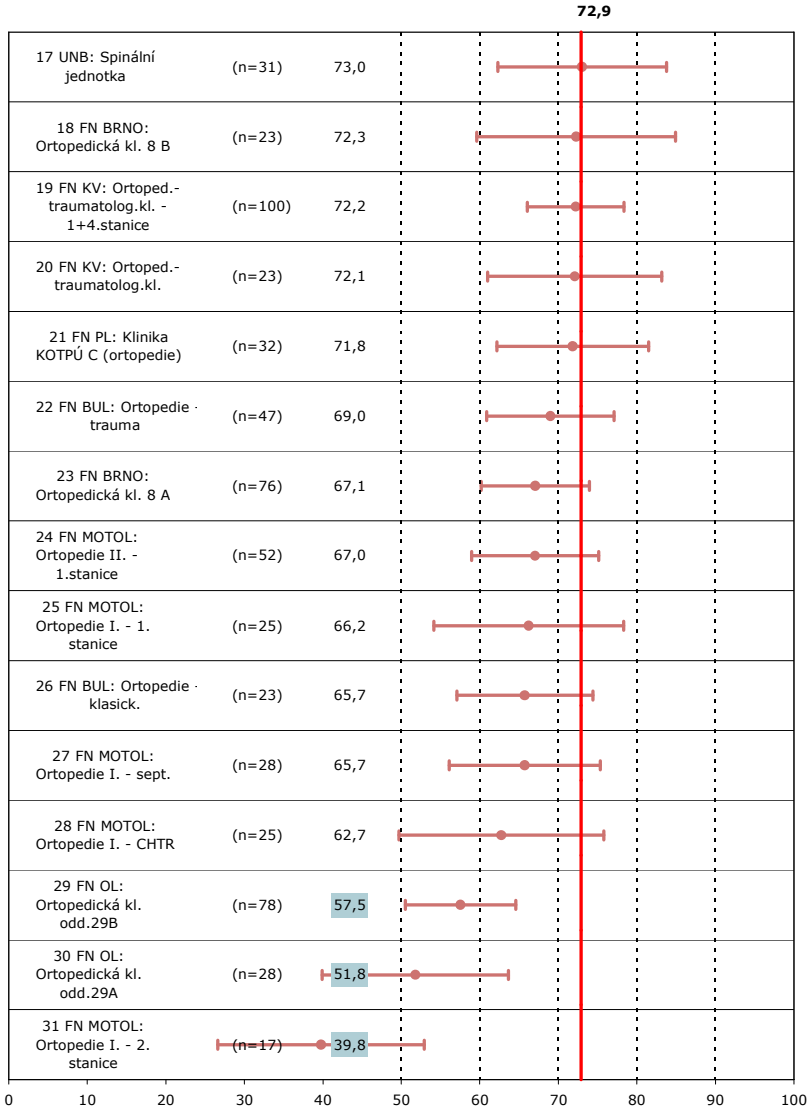
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Ortopedie: Spokojenost se sestrami

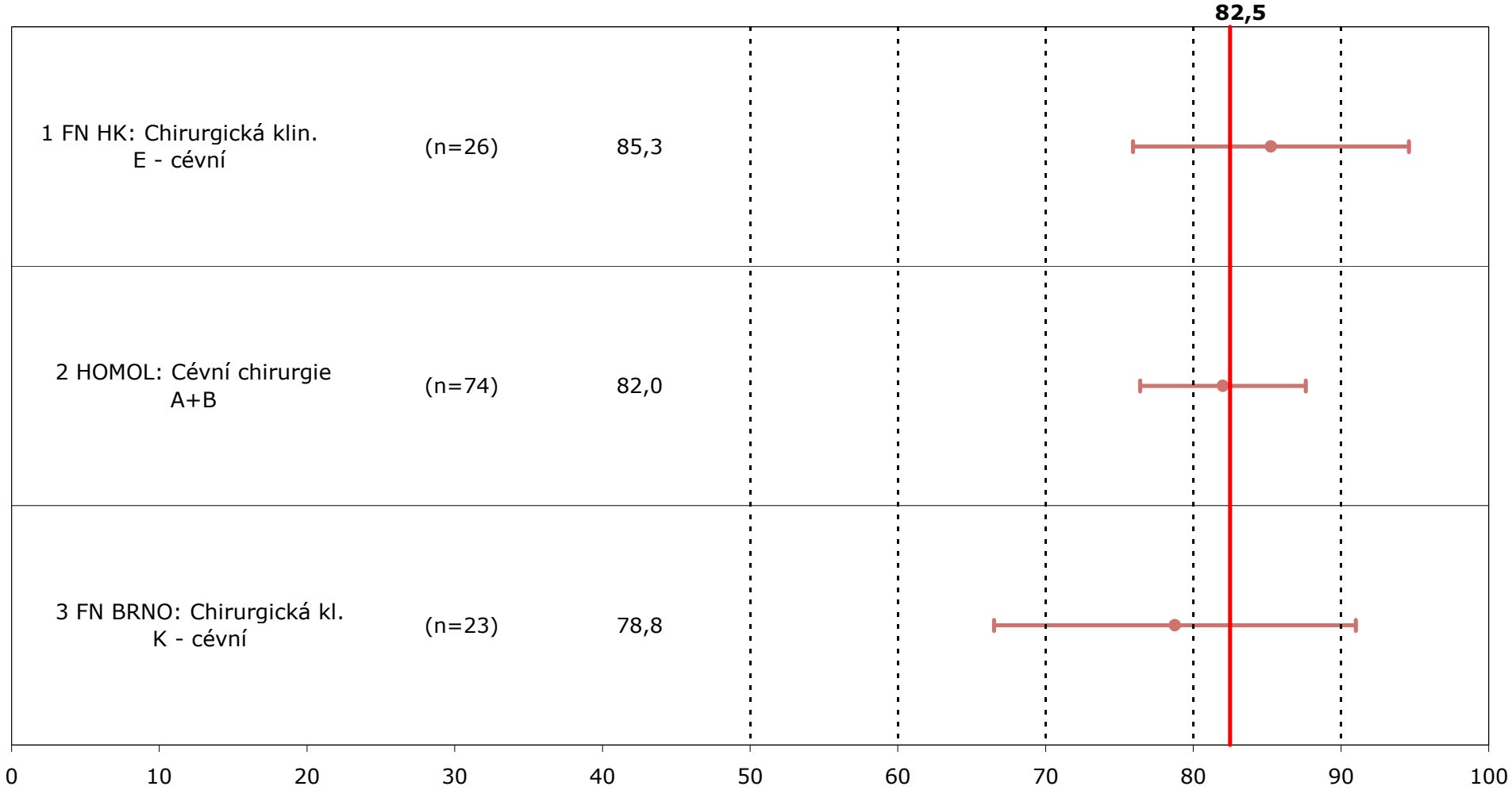
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Cévní chirurgie: Spokojenost se sestrami

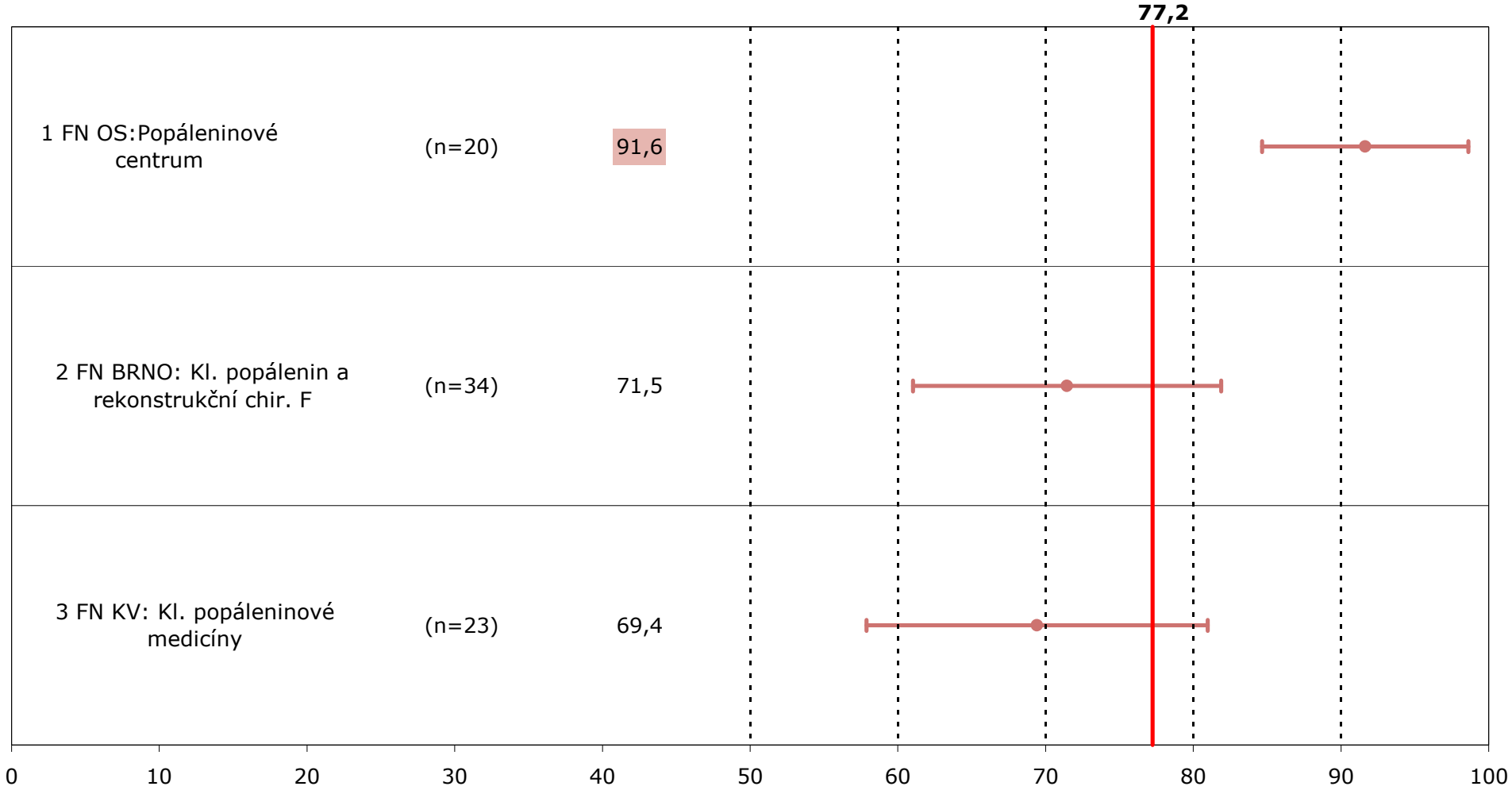
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Popáleniny: Spokojenost se sestrami

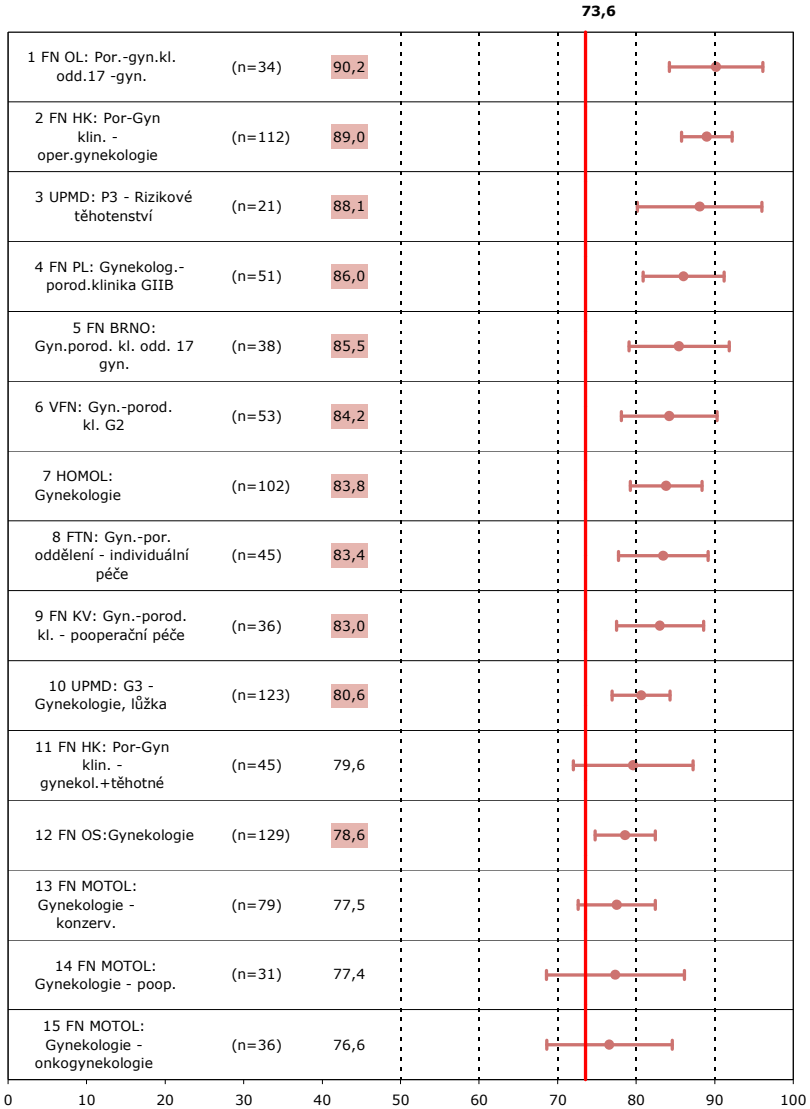
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Gynekologie: Spokojenost se sestrami

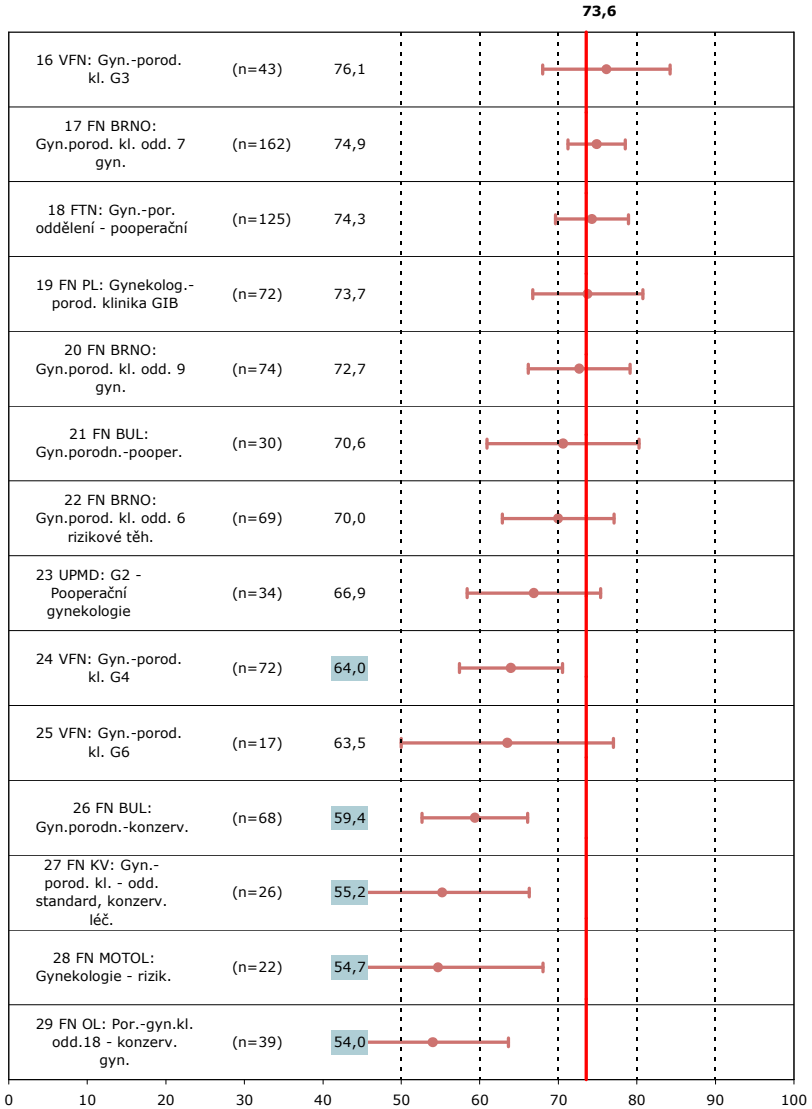
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Gynekologie: Spokojenost se sestrami

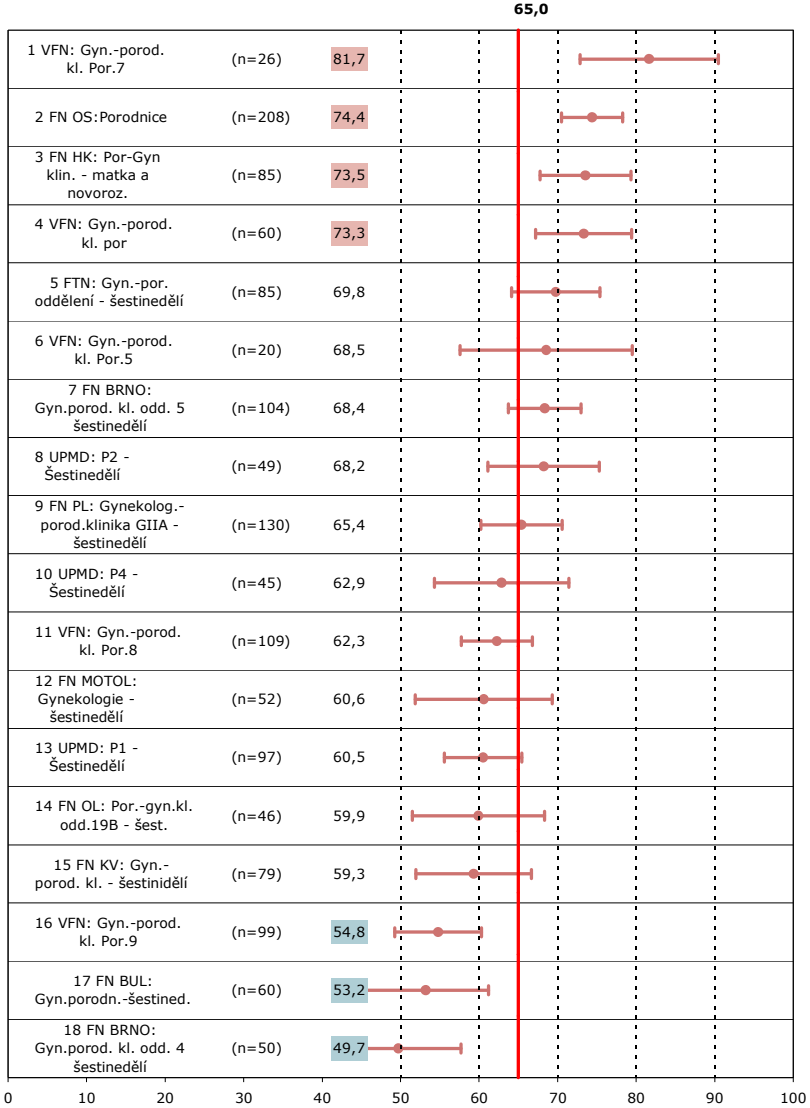
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Porodnictví: Spokojenost se sestrami

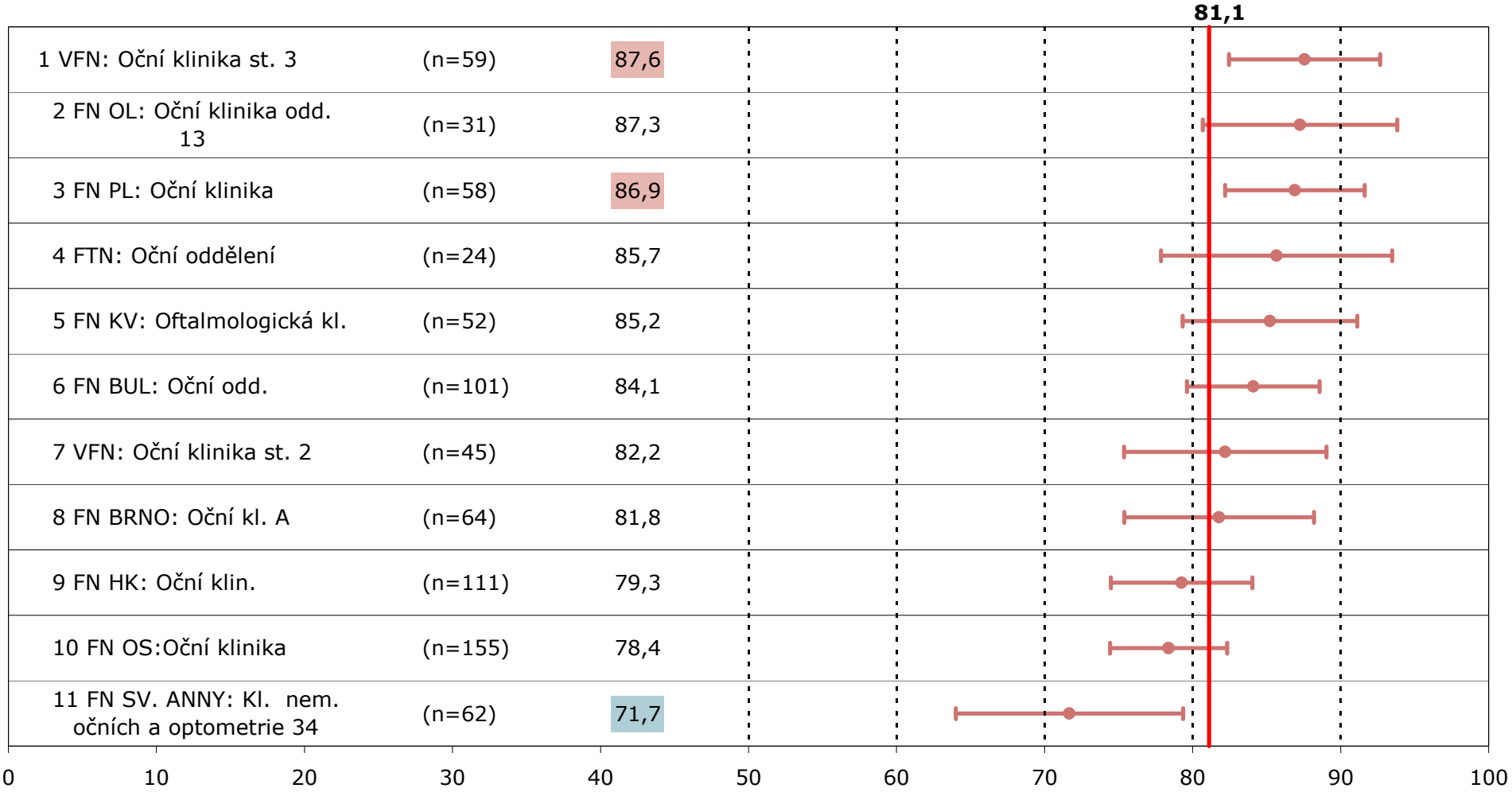
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Oftalmologie: Spokojenost se sestrami

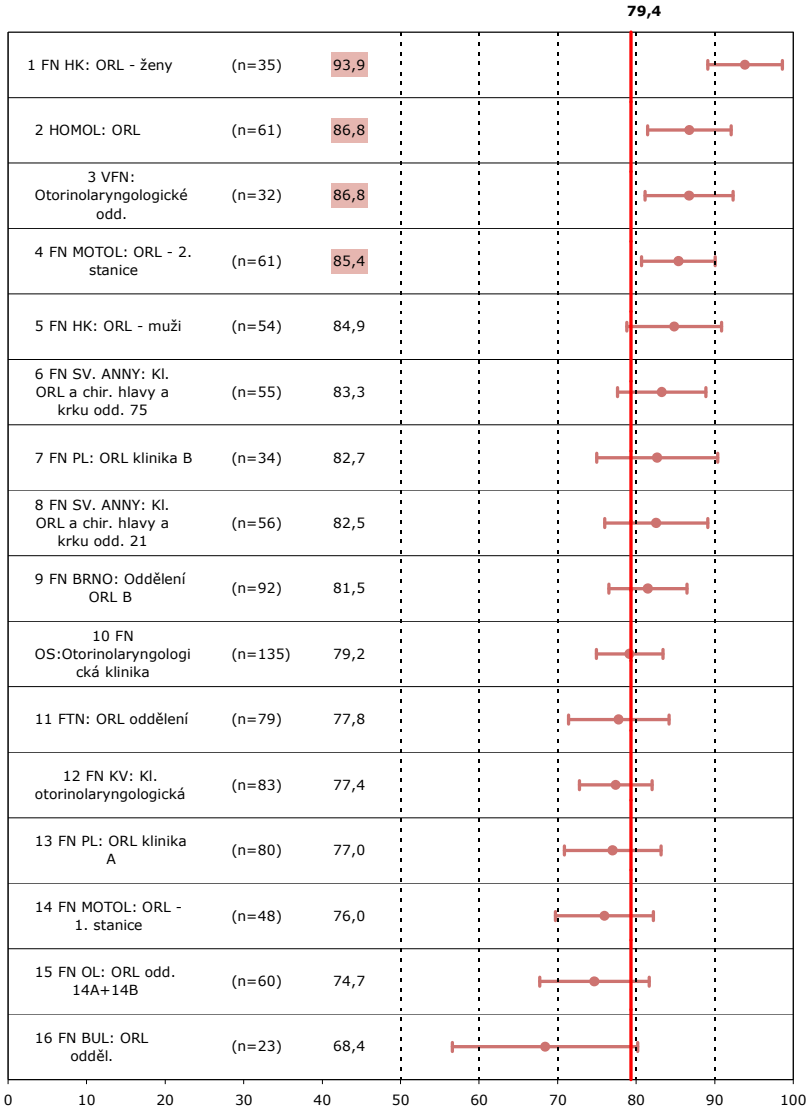
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ORL: Spokojenost se sestrami

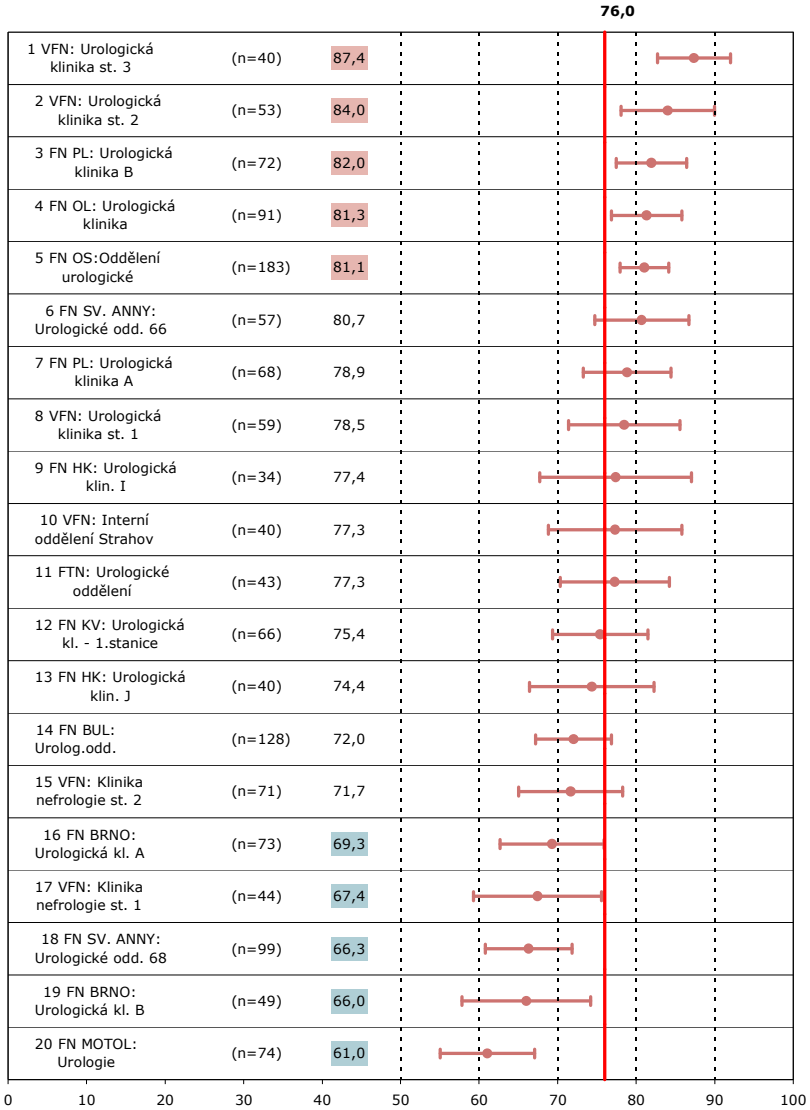
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Urologie, nerfrologie: Spokojenost se sestrami

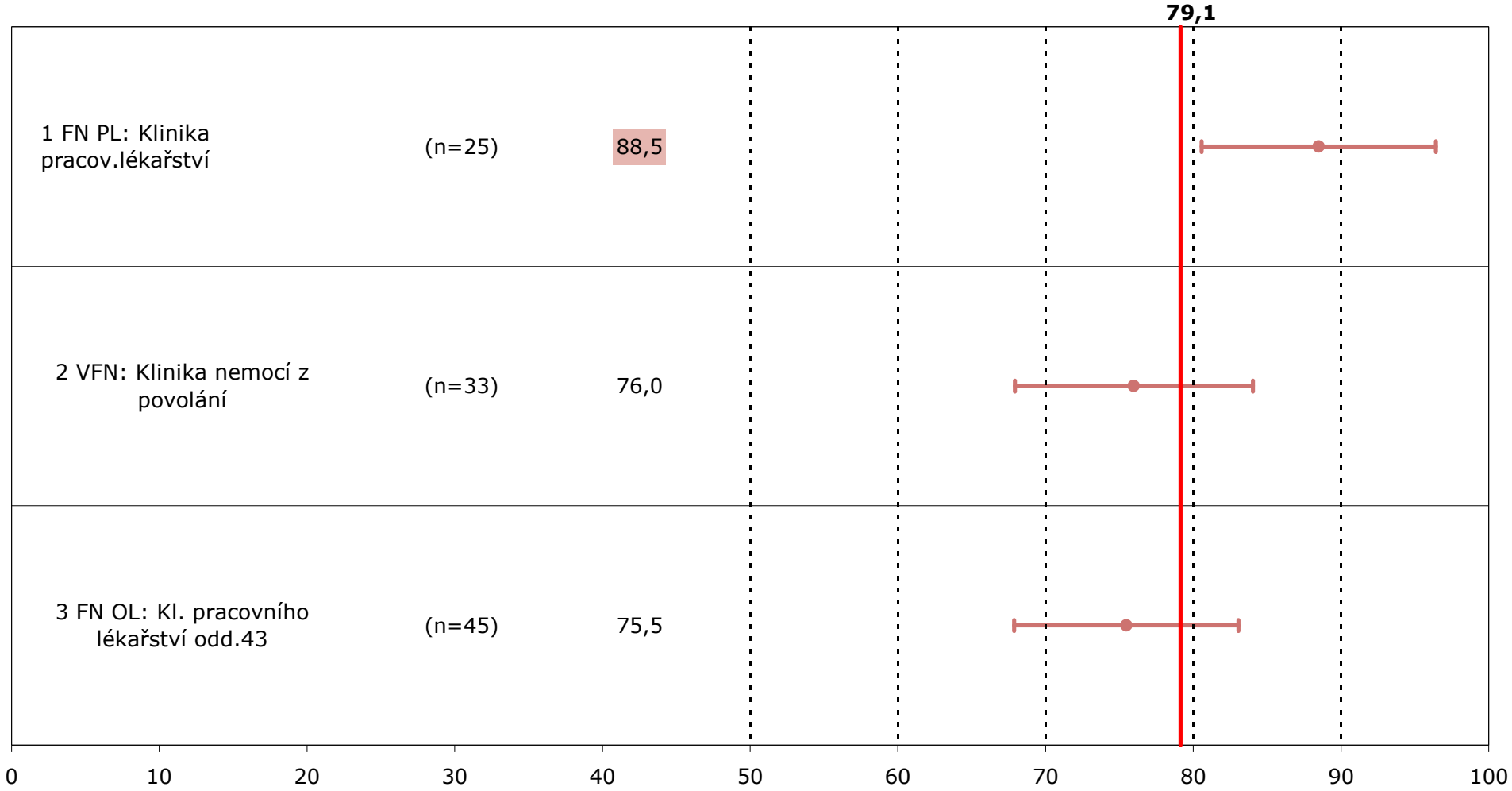
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Pracovní lékařství: Spokojenost se sestrami

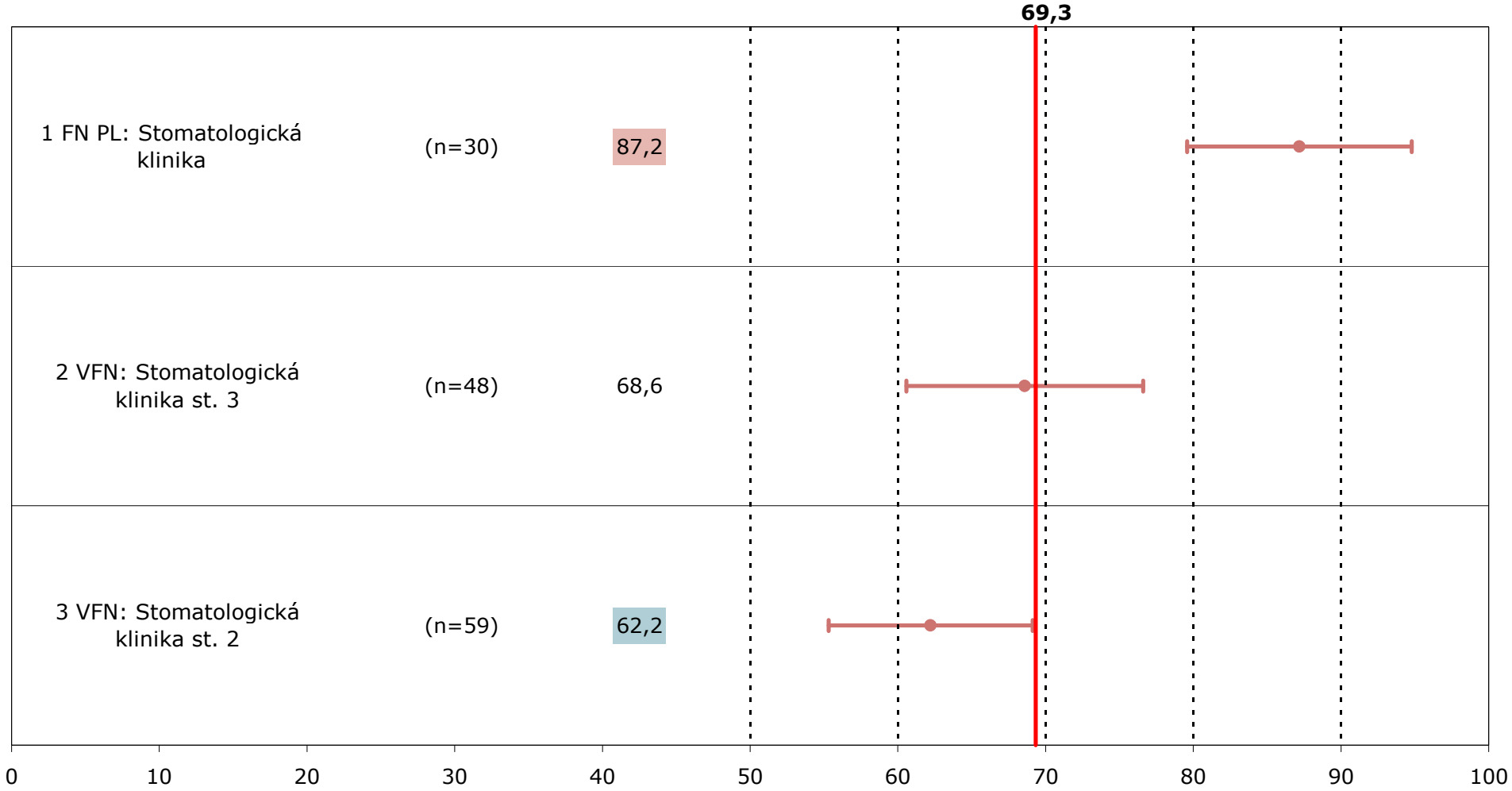
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Stomatologie, stomatochirurgie: Spokojenost se sestrami

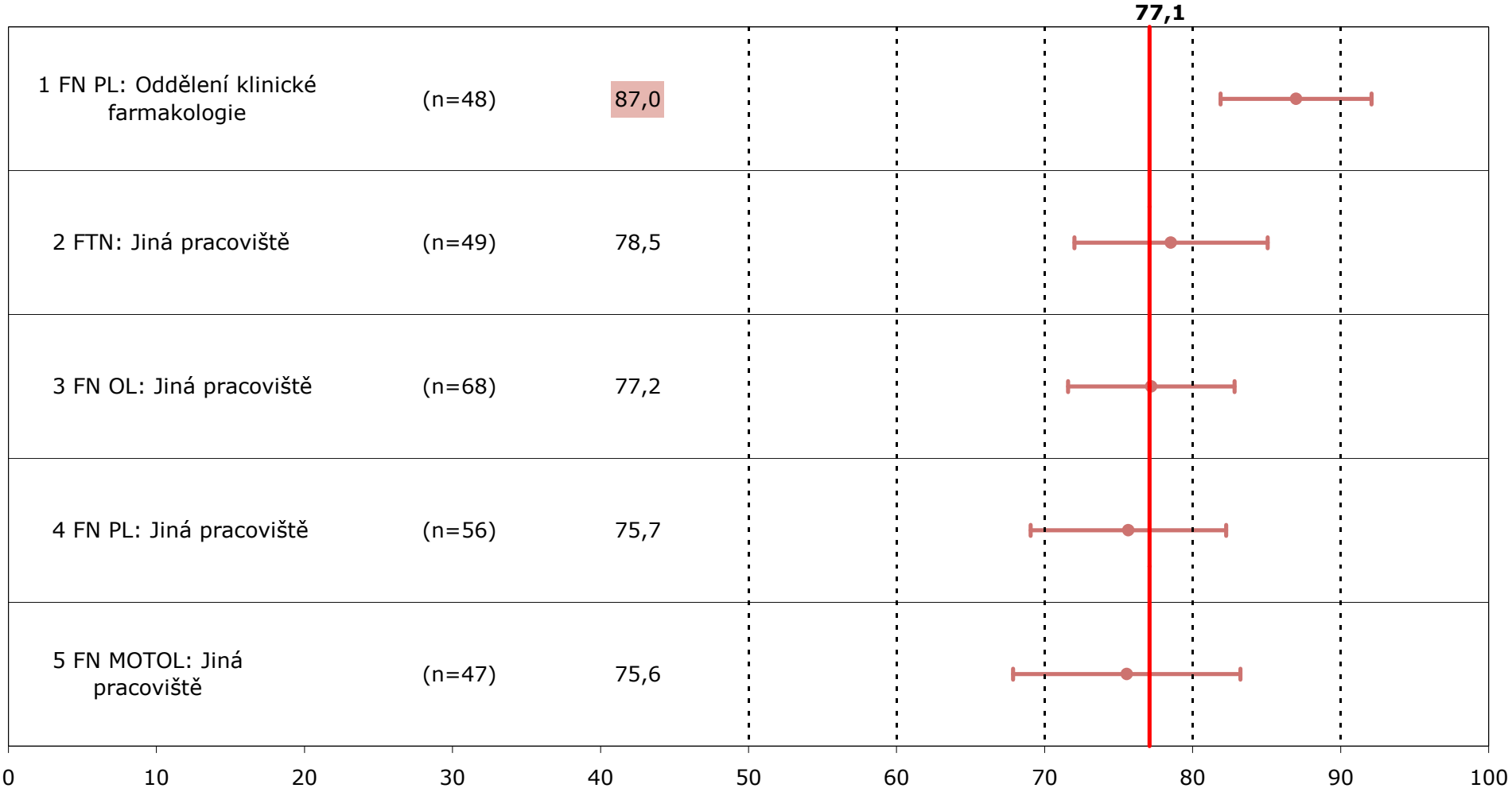
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



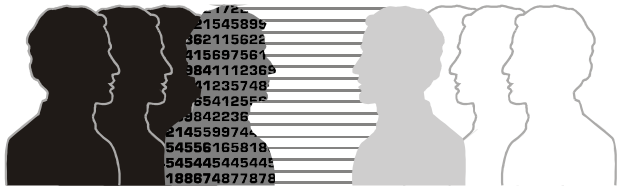
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Jiné: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



Spokojenost s lékaři

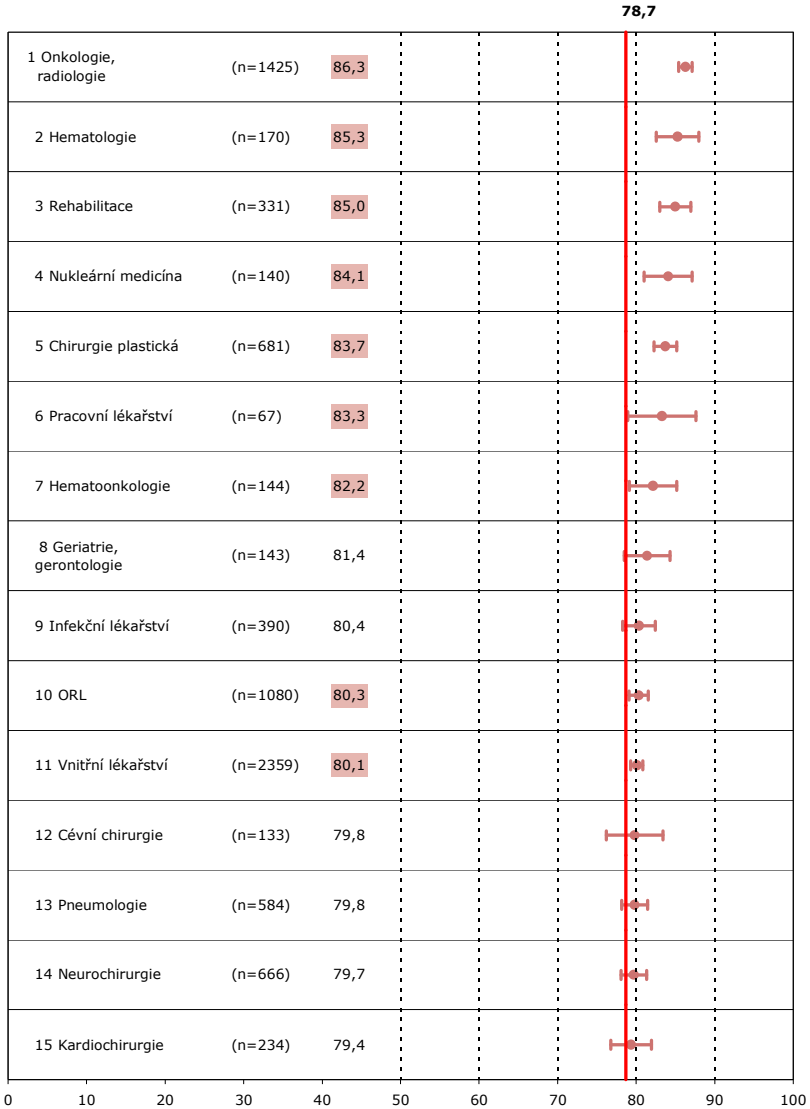
Nadprůměrná spokojenost s lékaři je na těchto oborech: Rehabilitace; Onkologie, radiologie; Chirurgie plastická; Oftalmologie a Kardiochirurgie

Podprůměrná spokojenost s lékaři je na těchto oborech: LDN; Pediatrie; Neurologie, Gynekologie-Porodnictví a Psychiatrie

Spokojenost s lékaři podle oborů - 2008

Spokojenost s lékaři podle oborů

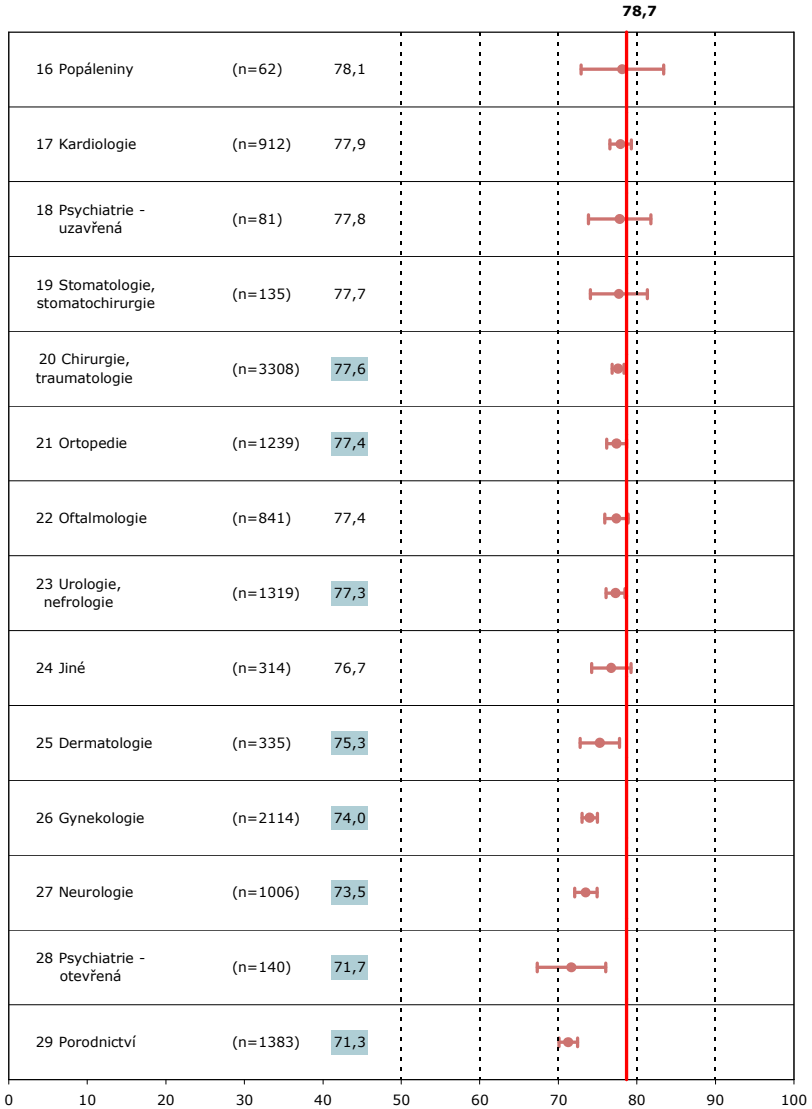
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři podle oborů

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

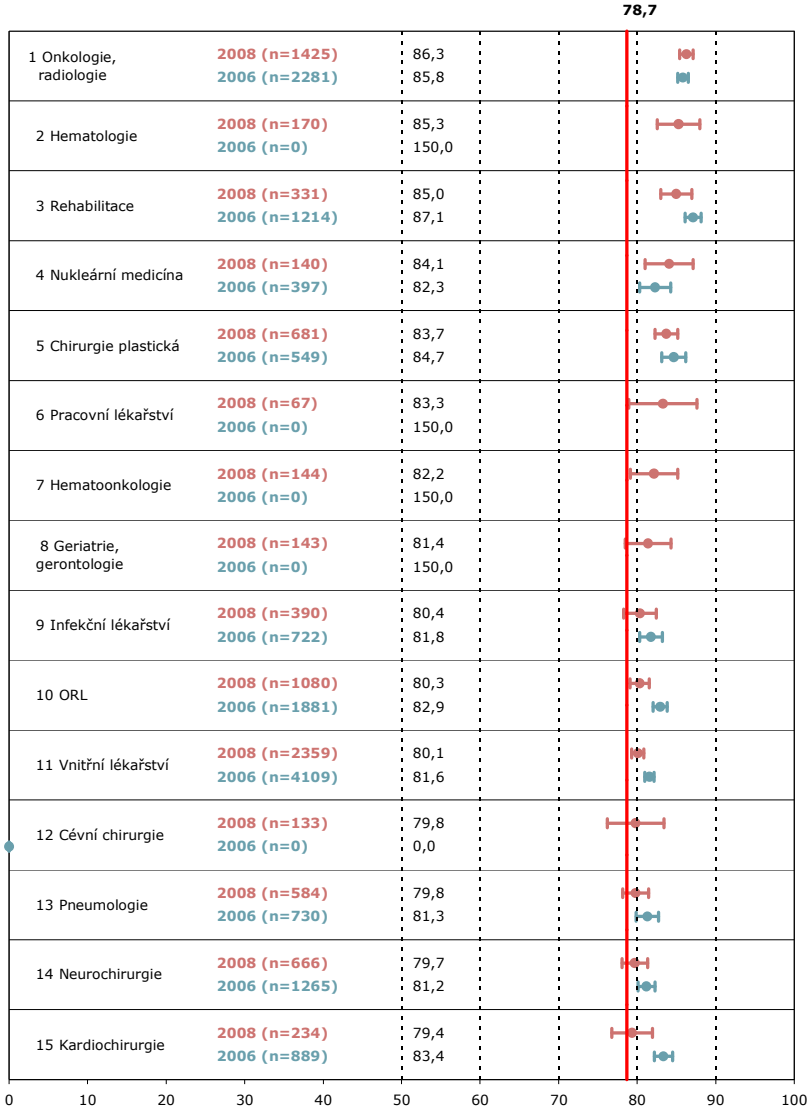


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři podle oborů - dynamika

Spokojenost s lékaři podle oborů

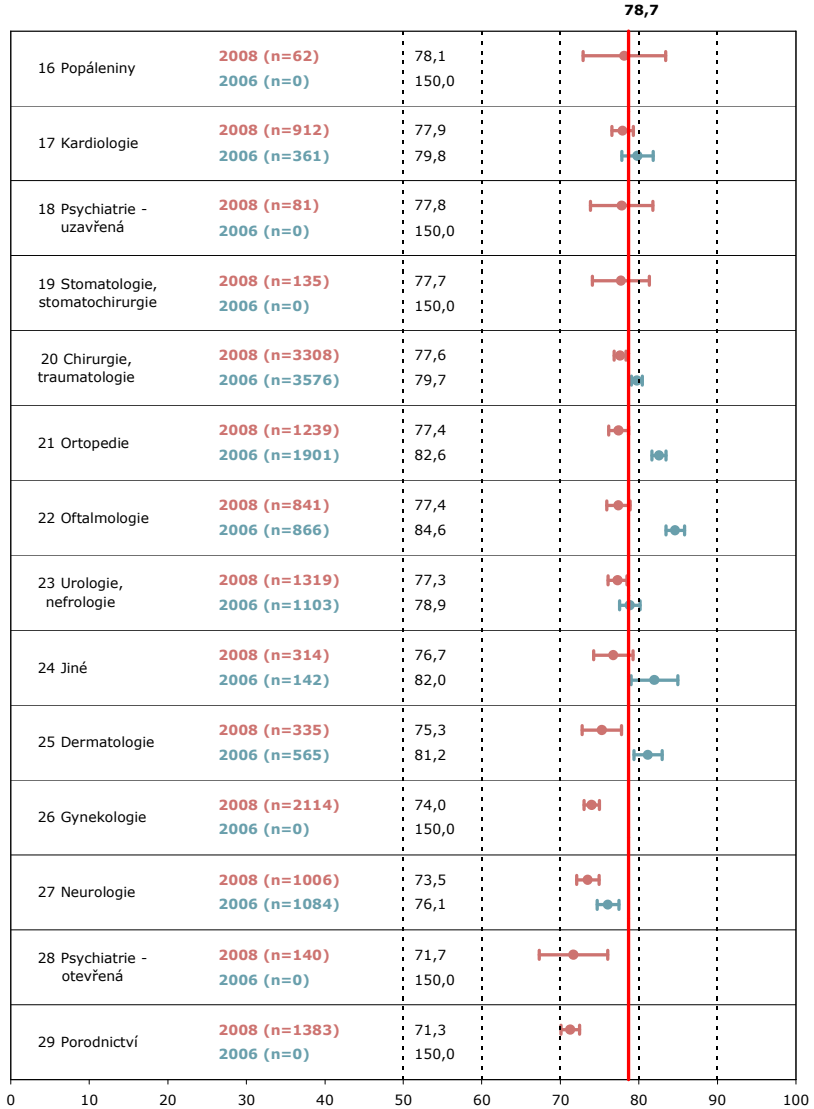
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři podle oborů

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

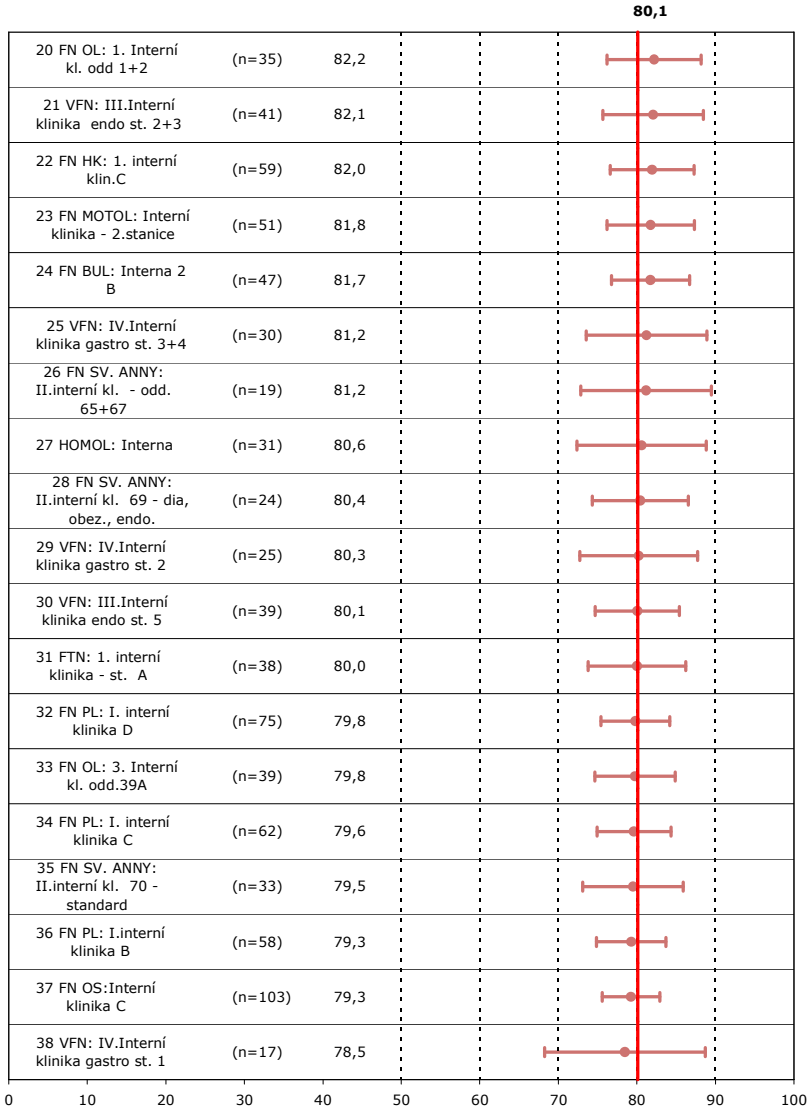
Vnitřní lékařství: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Spokojenost s lékaři

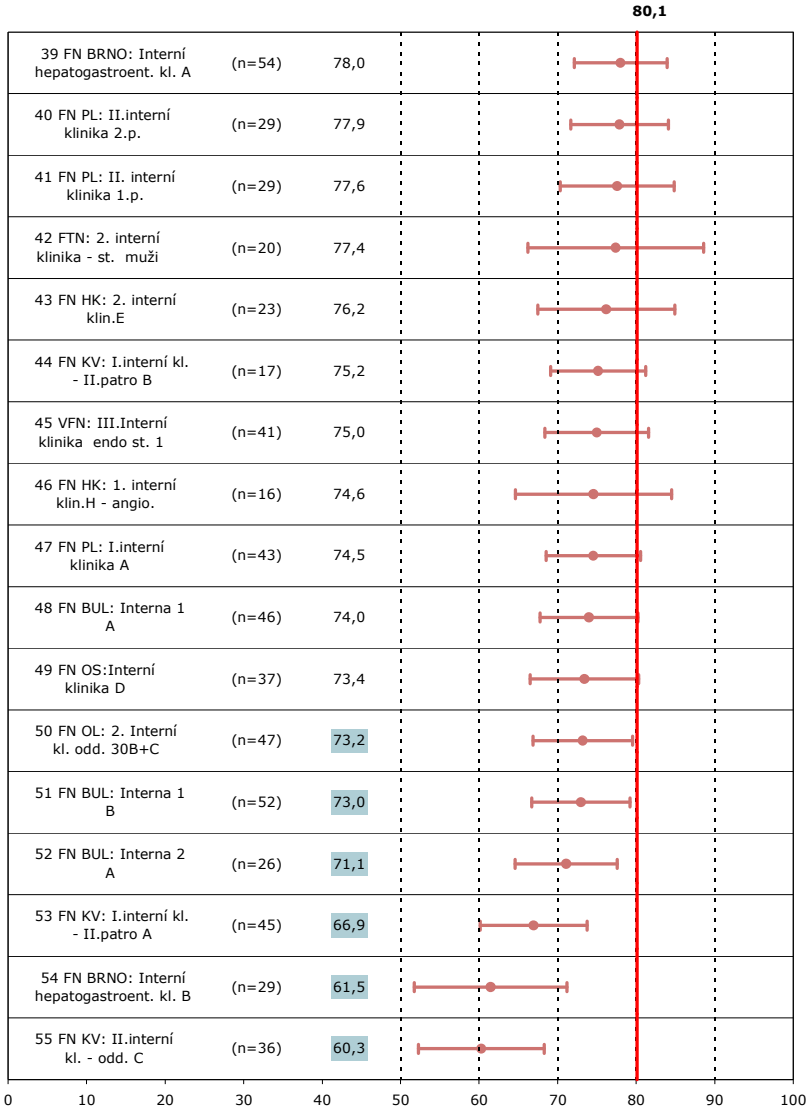
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Spokojenost s lékaři

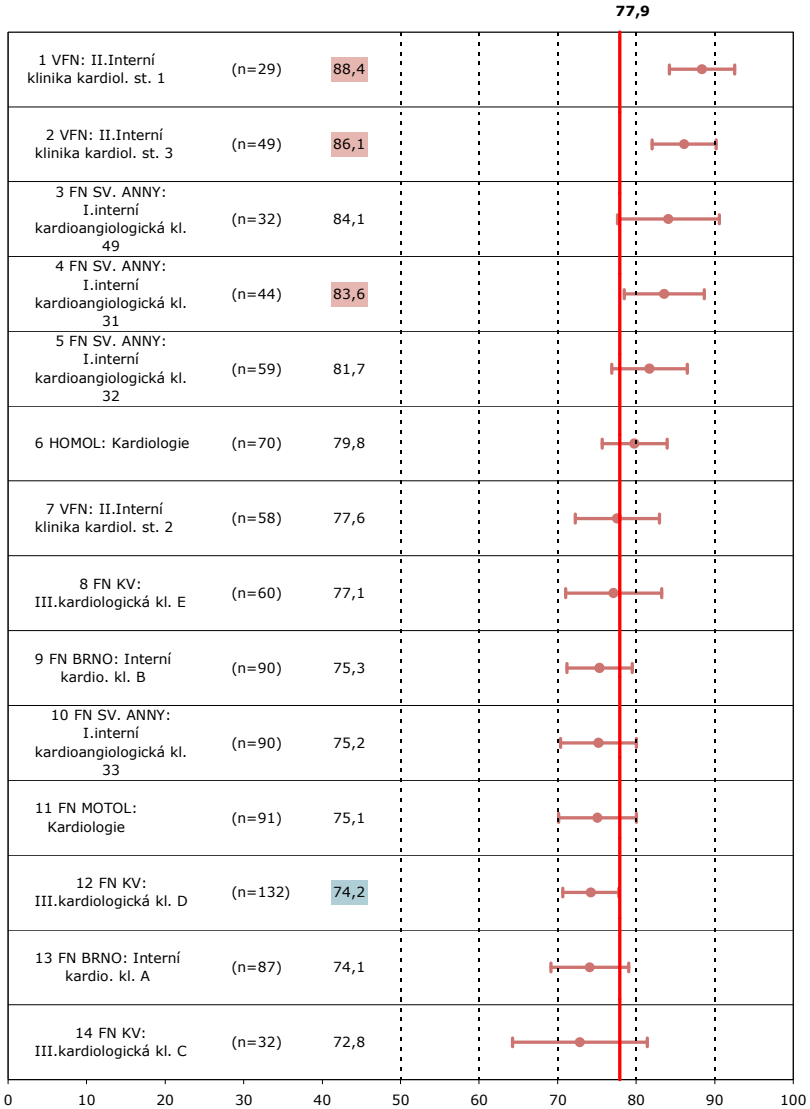
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Kardiologie: Spokojenost s lékaři

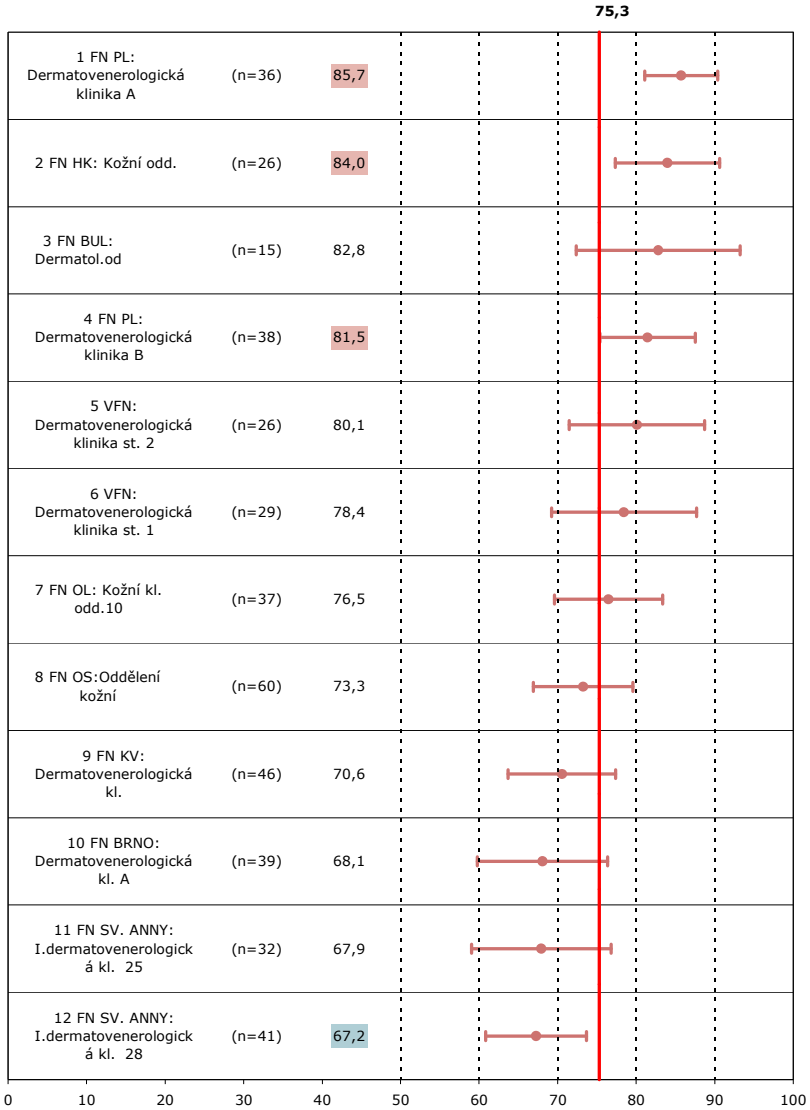
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Dermatologie: Spokojenost s lékaři

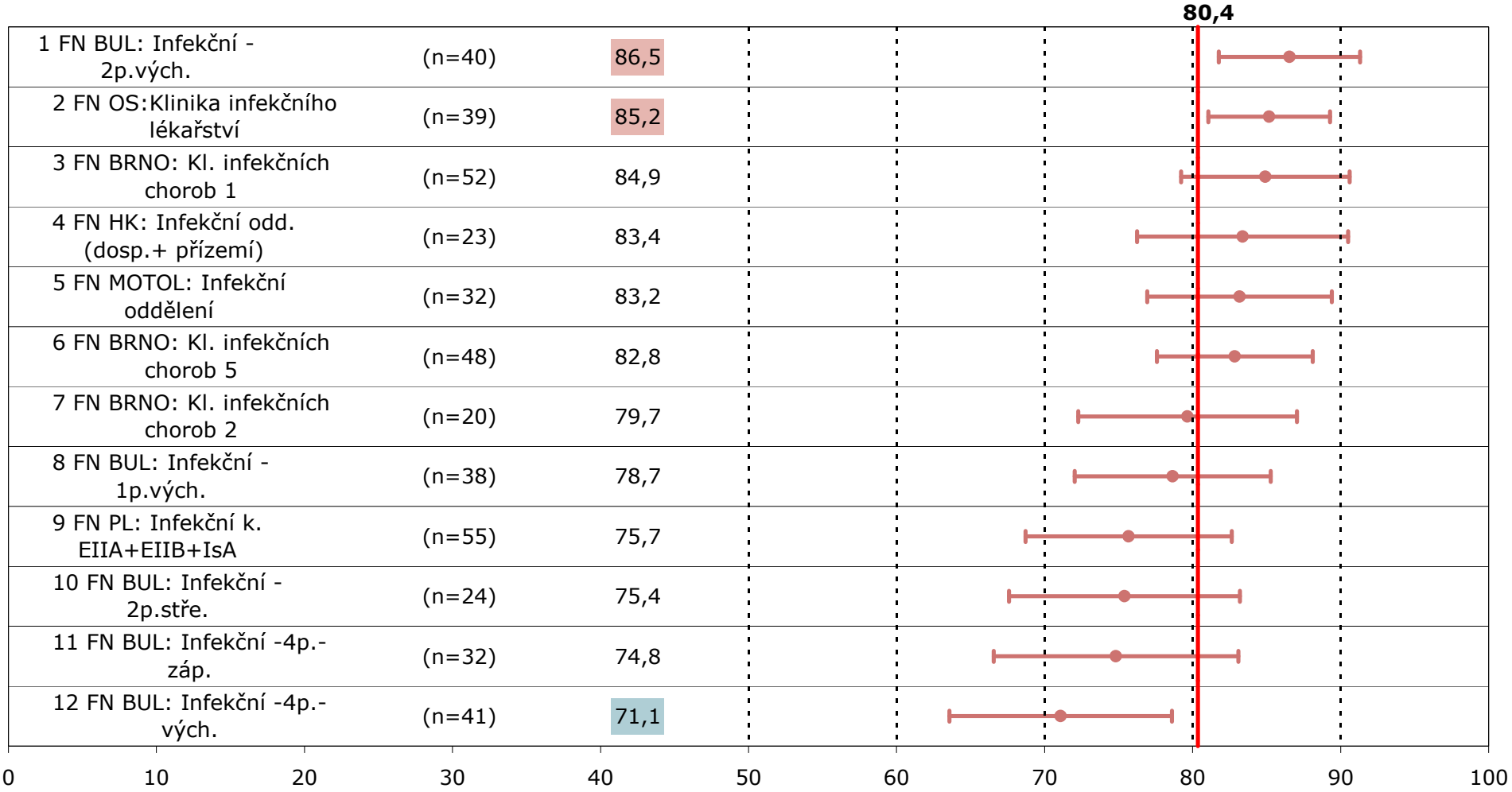
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Infekční lékařství: Spokojenost s lékaři

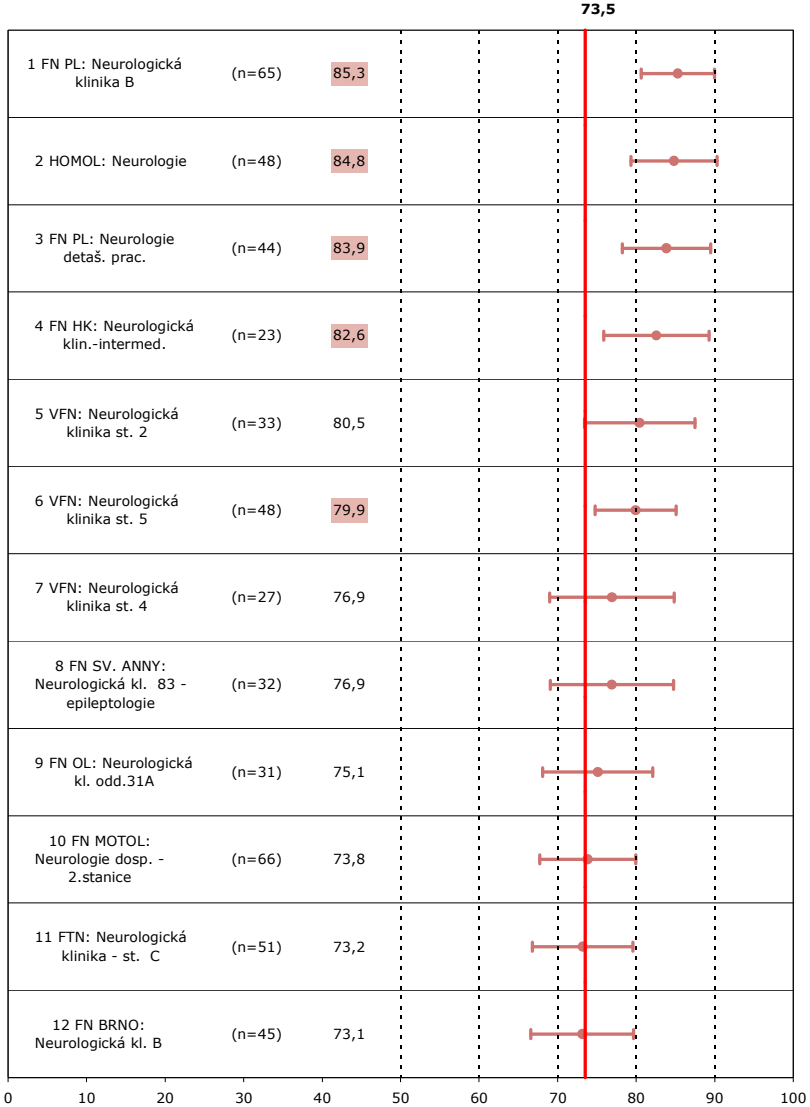
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurologie: Spokojenost s lékaři

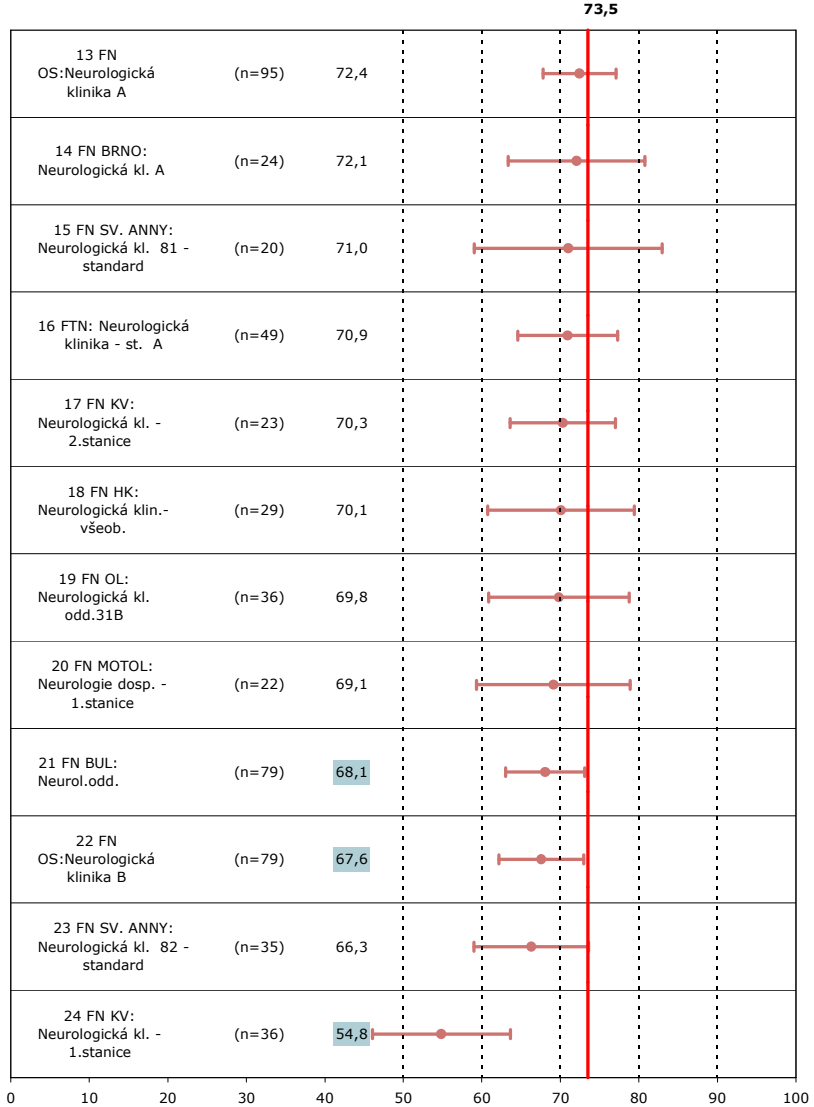
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurologie: Spokojenost s lékaři

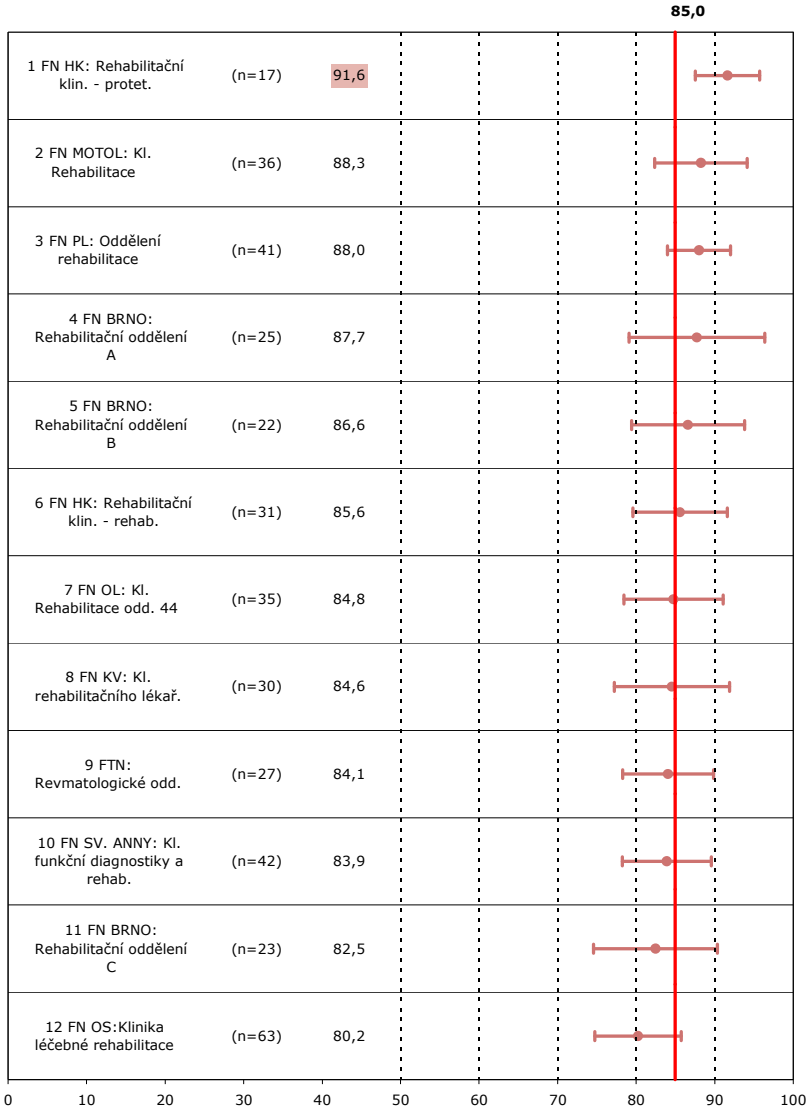
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Rehabilitace: Spokojenost s lékaři

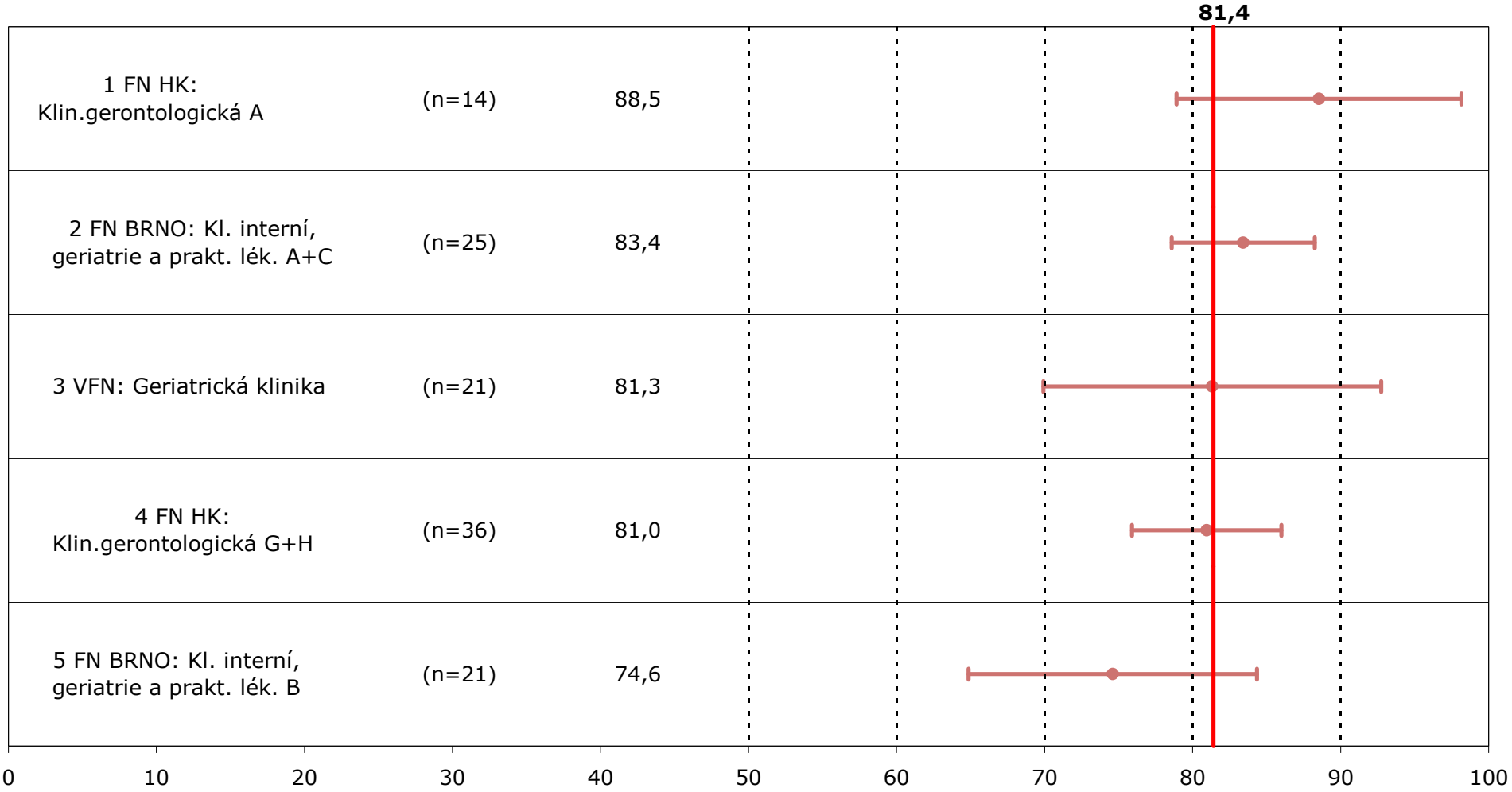
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Geriatrie, gerontologie: Spokojenost s lékaři

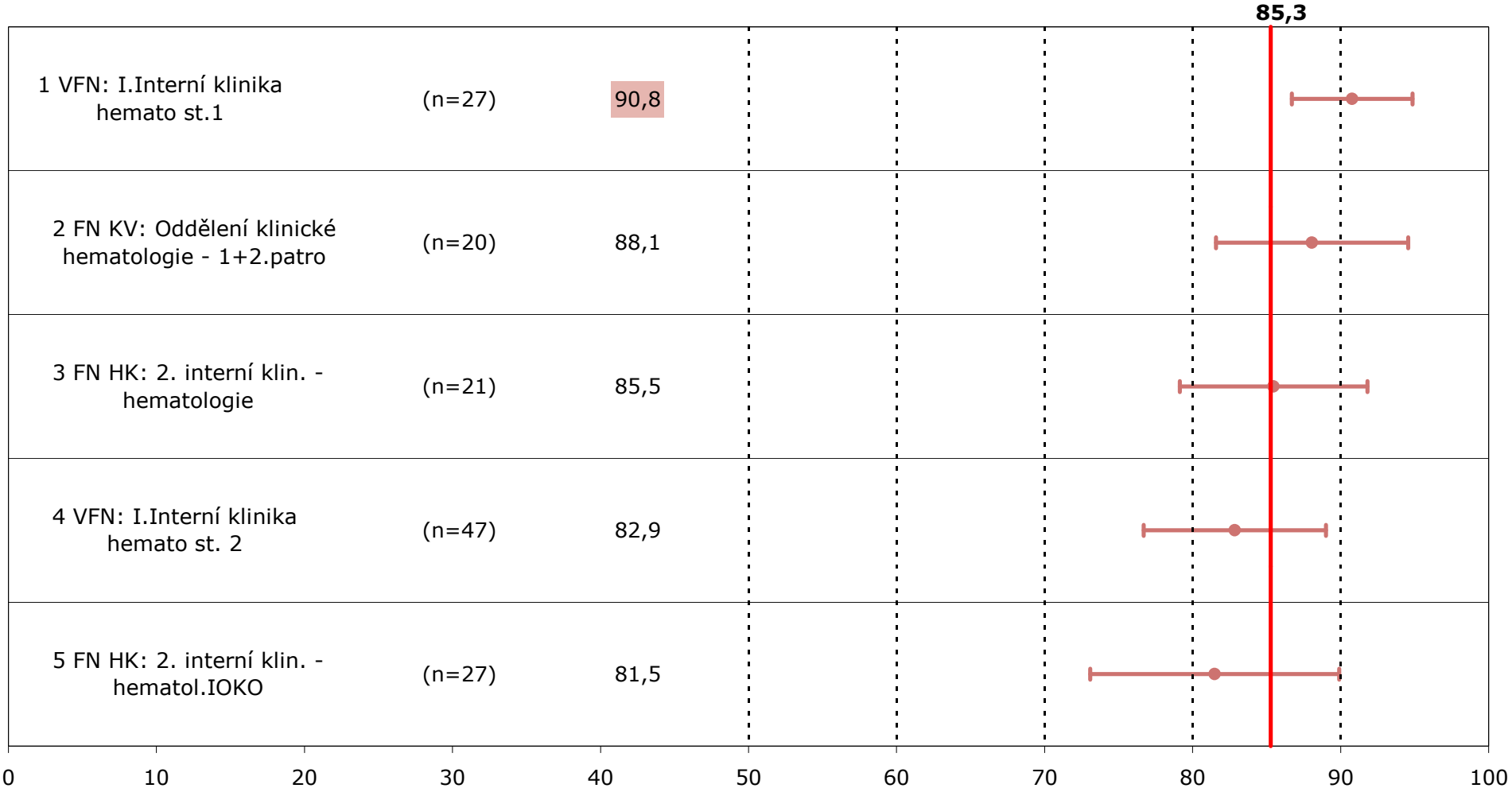
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Hematologie: Spokojenost s lékaři

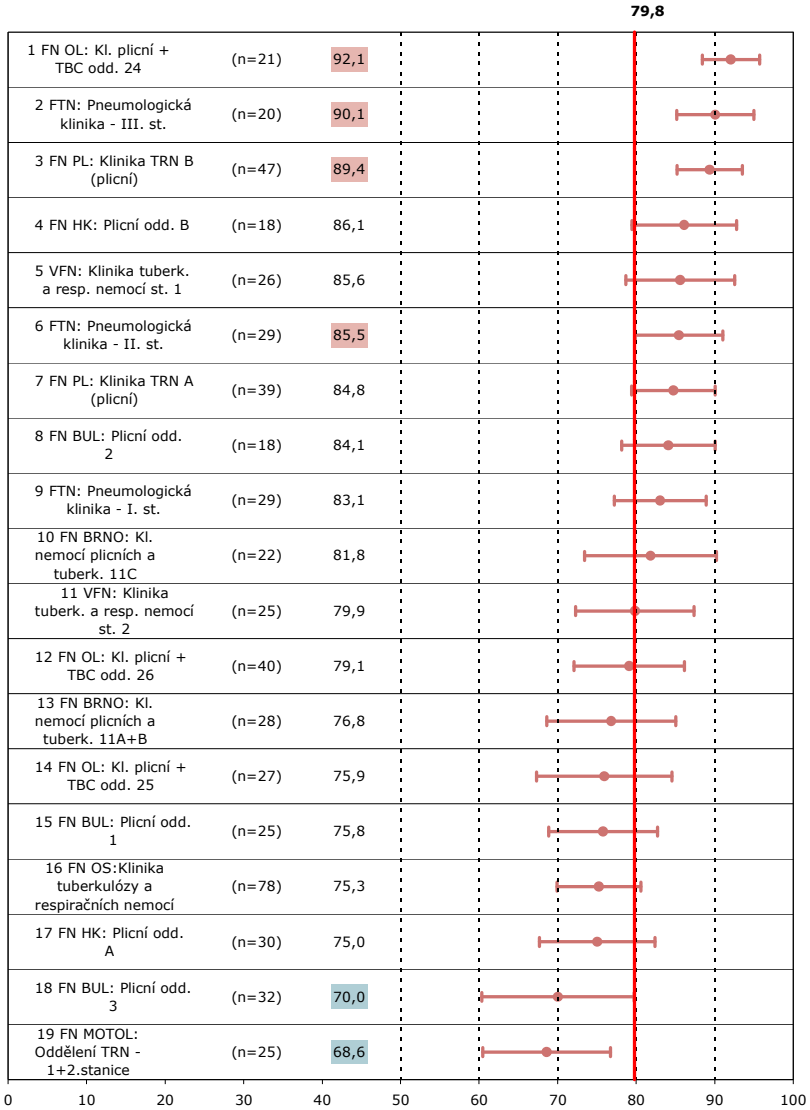
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Pneumologie: Spokojenost s lékaři

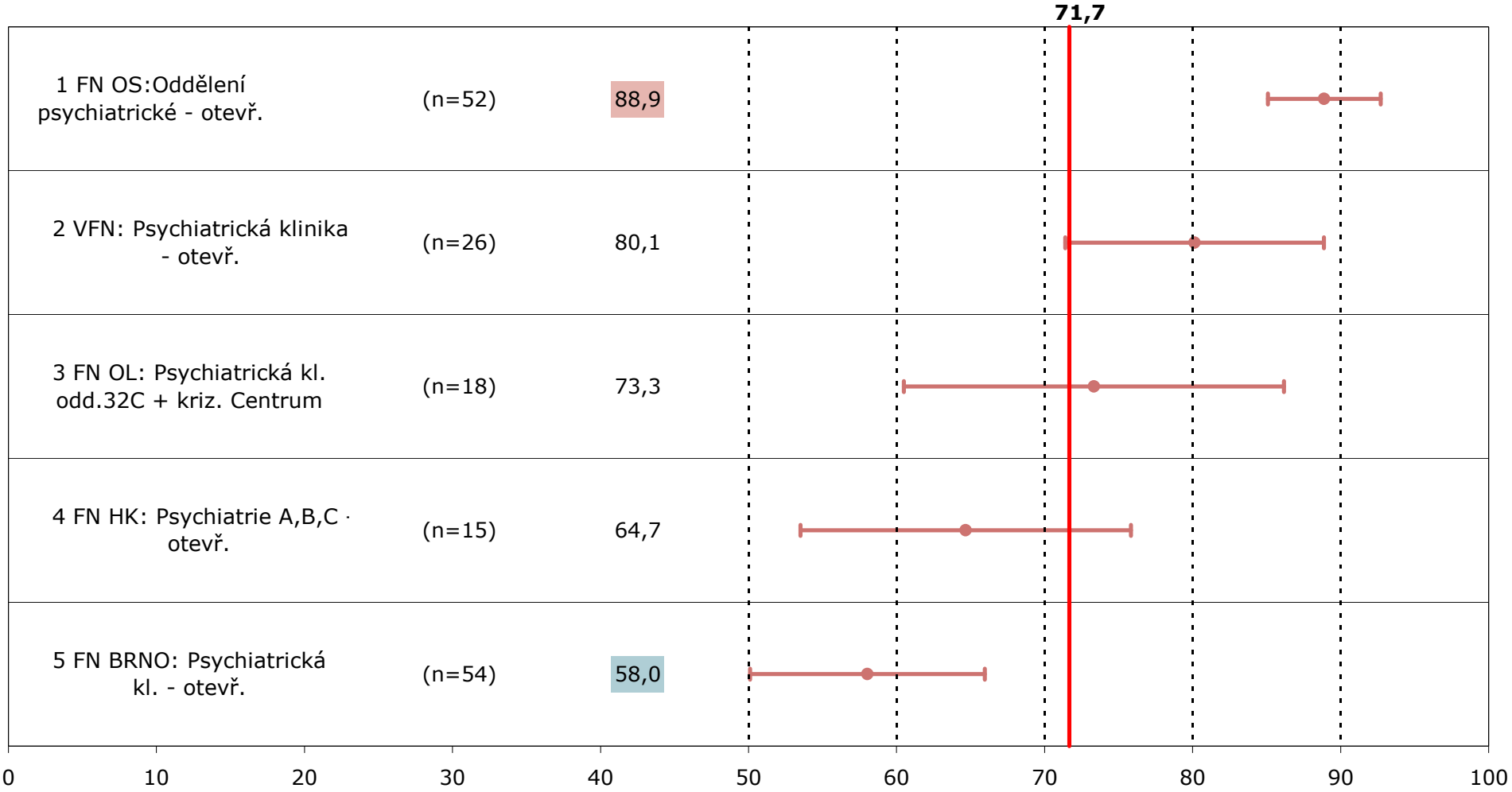
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Psychiatrie - otevřená: Spokojenost s lékaři

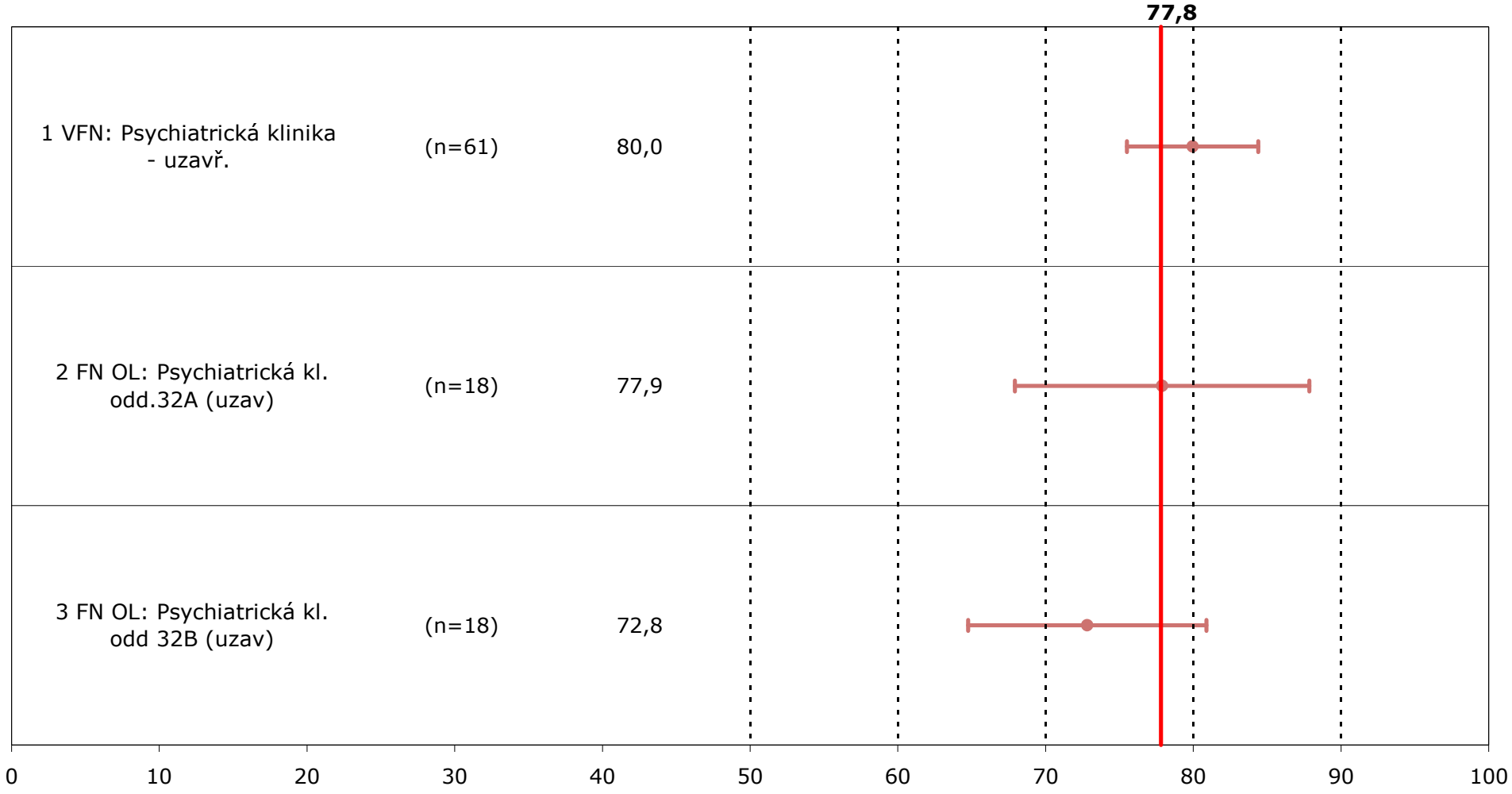
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Psychiatrie - uzavřená: Spokojenost s lékaři

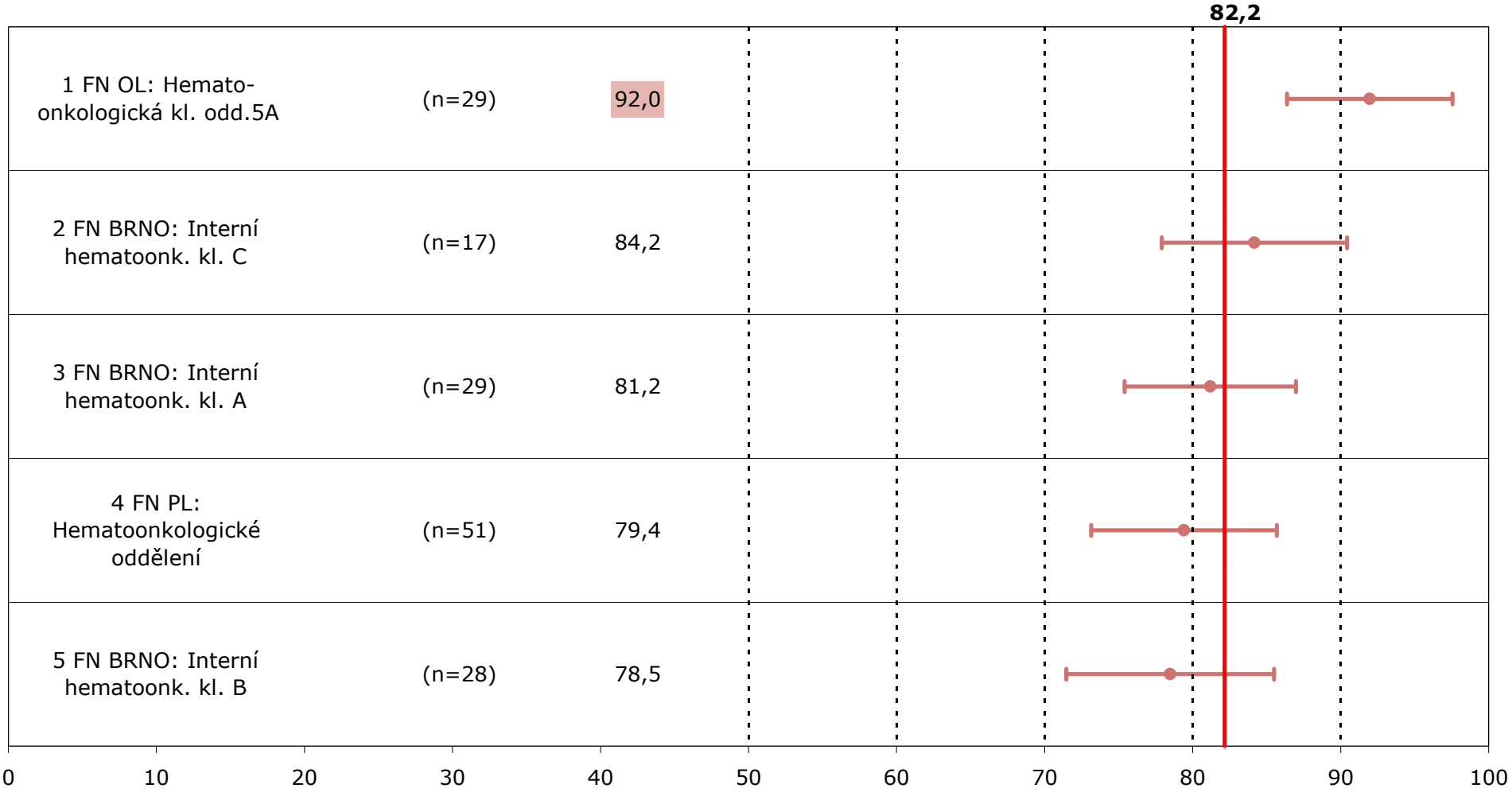
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Hematoonkologie: Spokojenost s lékaři

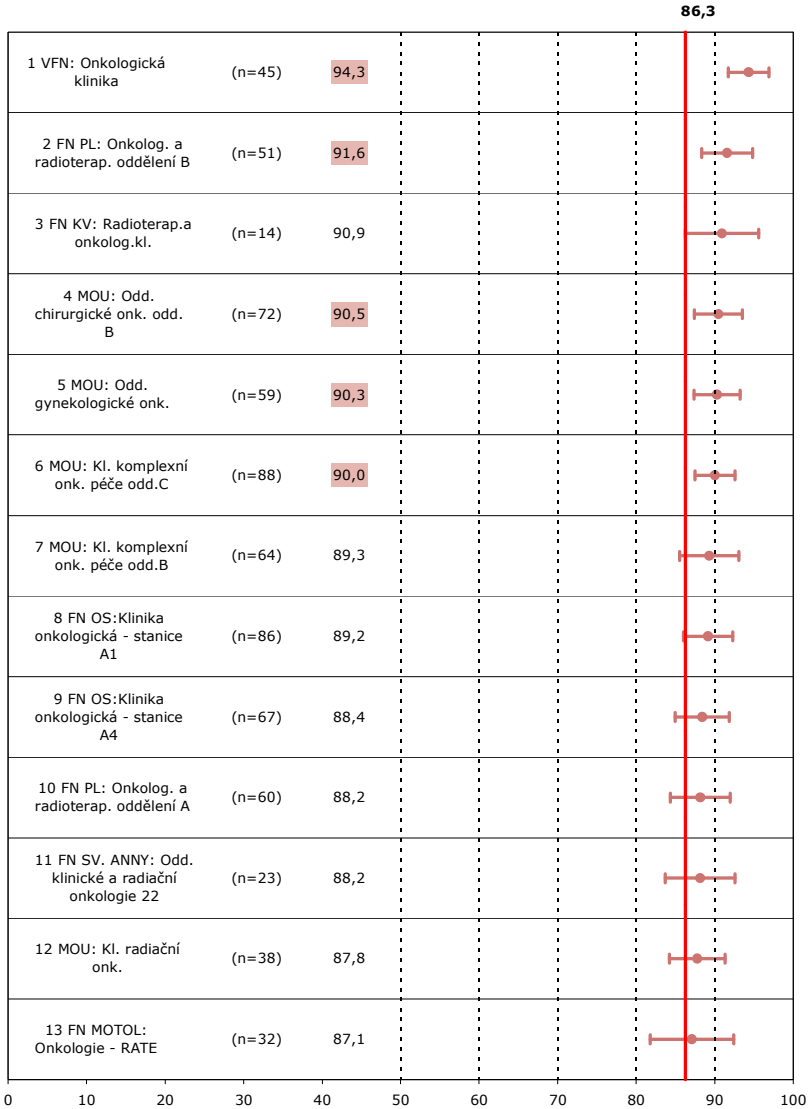
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Onkologie, radiologie: Spokojenost s lékaři

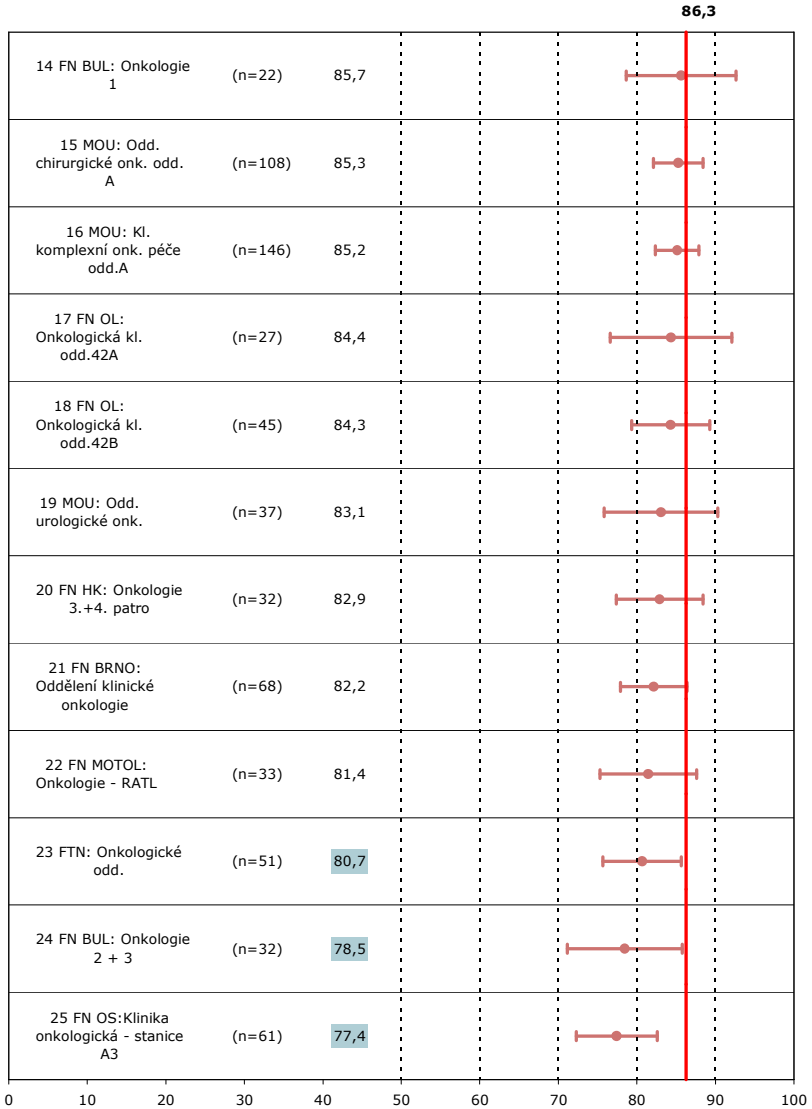
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Onkologie, radiologie: Spokojenost s lékaři

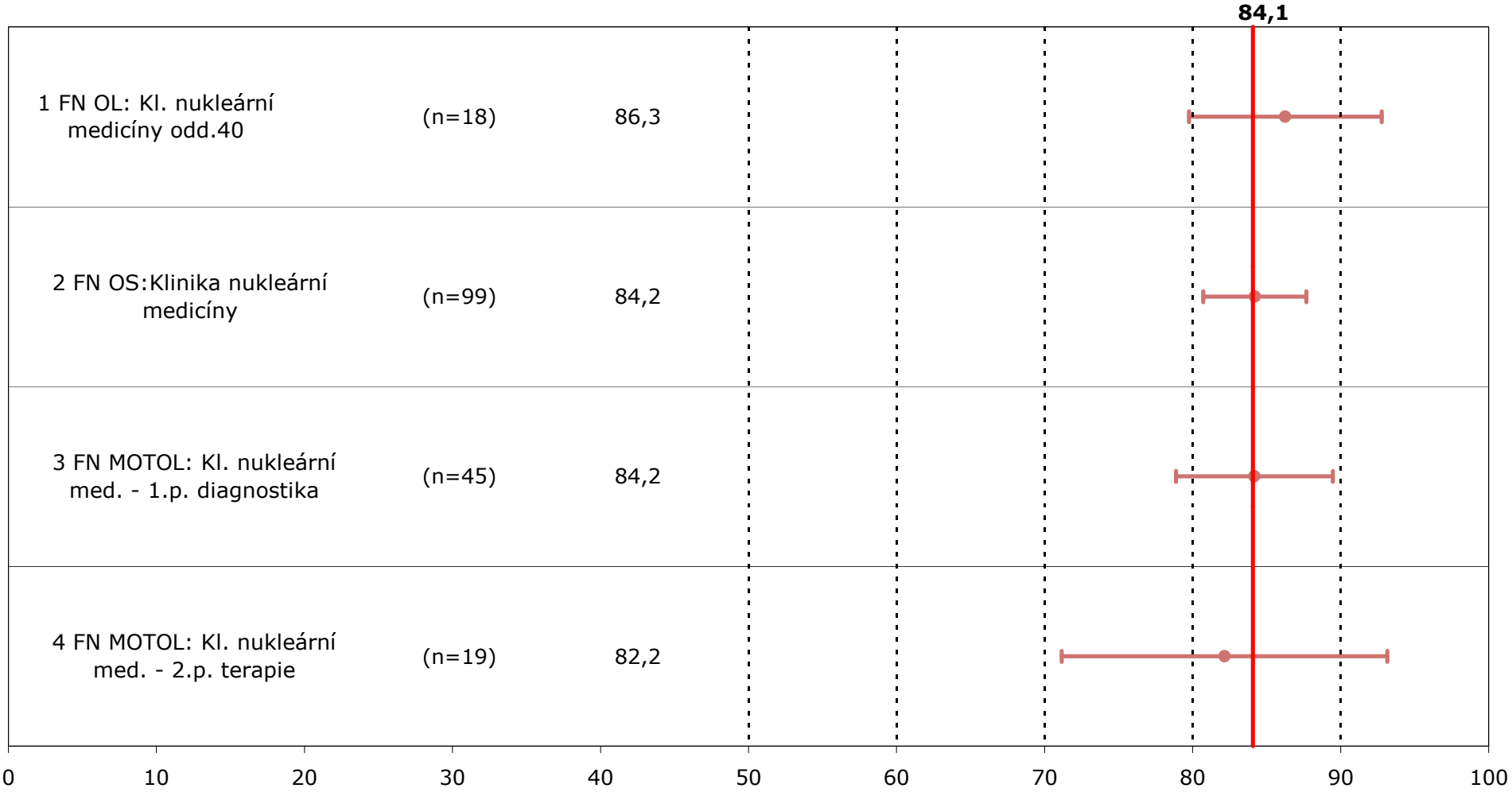
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nukleární medicína: Spokojenost s lékaři

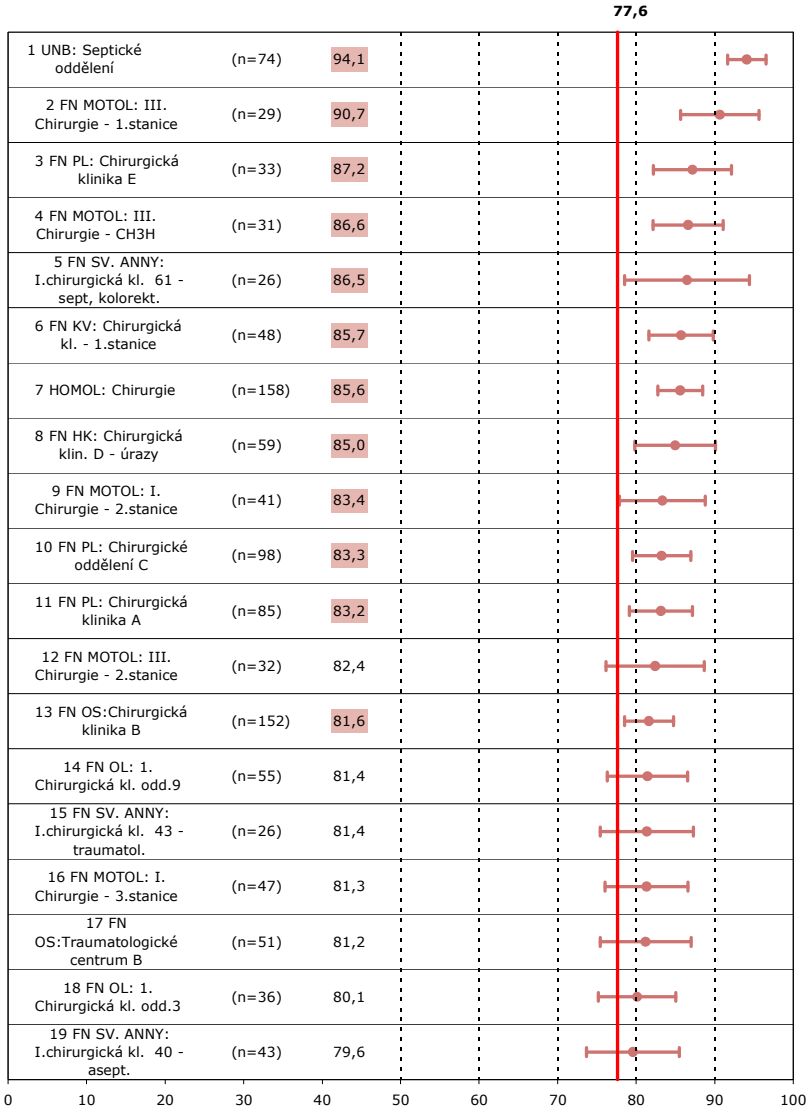
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Spokojenost s lékaři

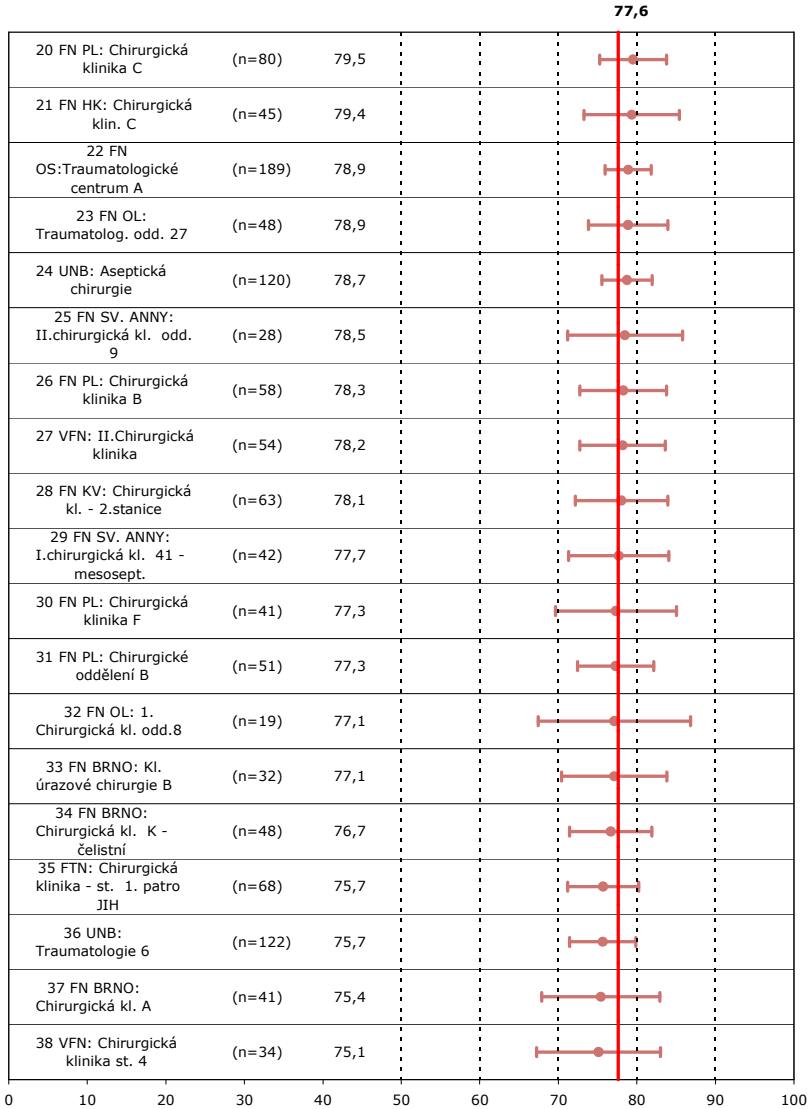
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Spokojenost s lékaři

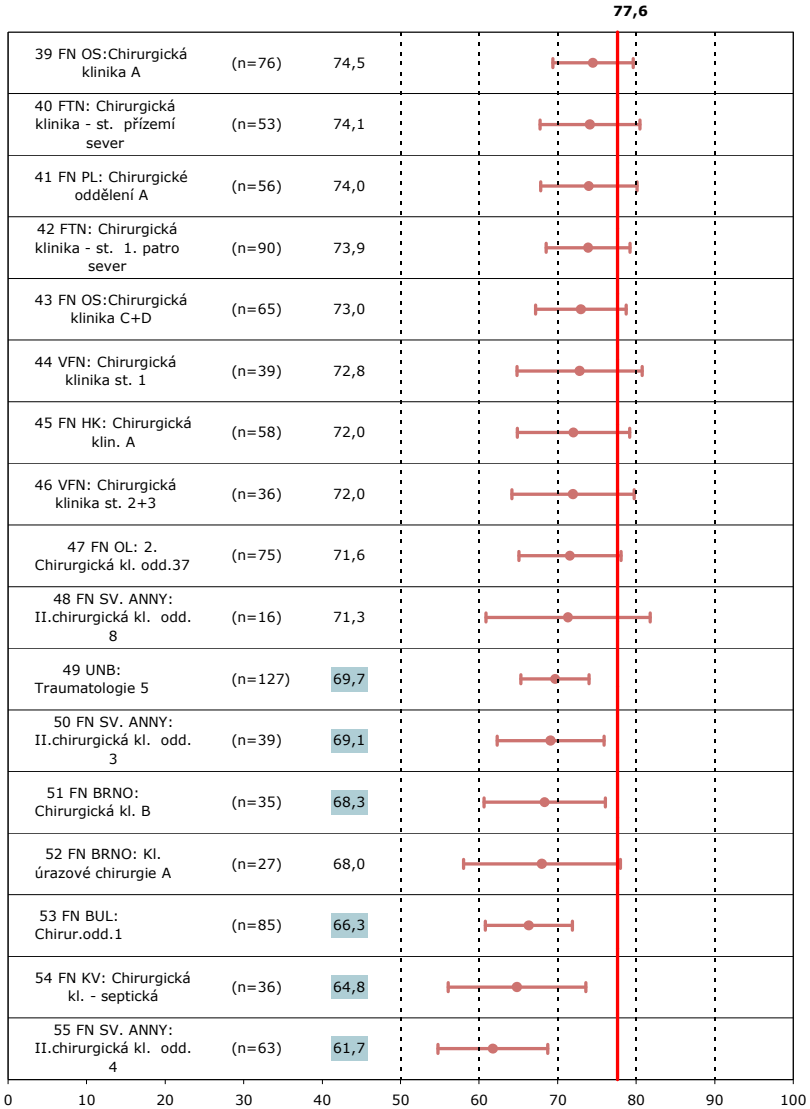
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Spokojenost s lékaři

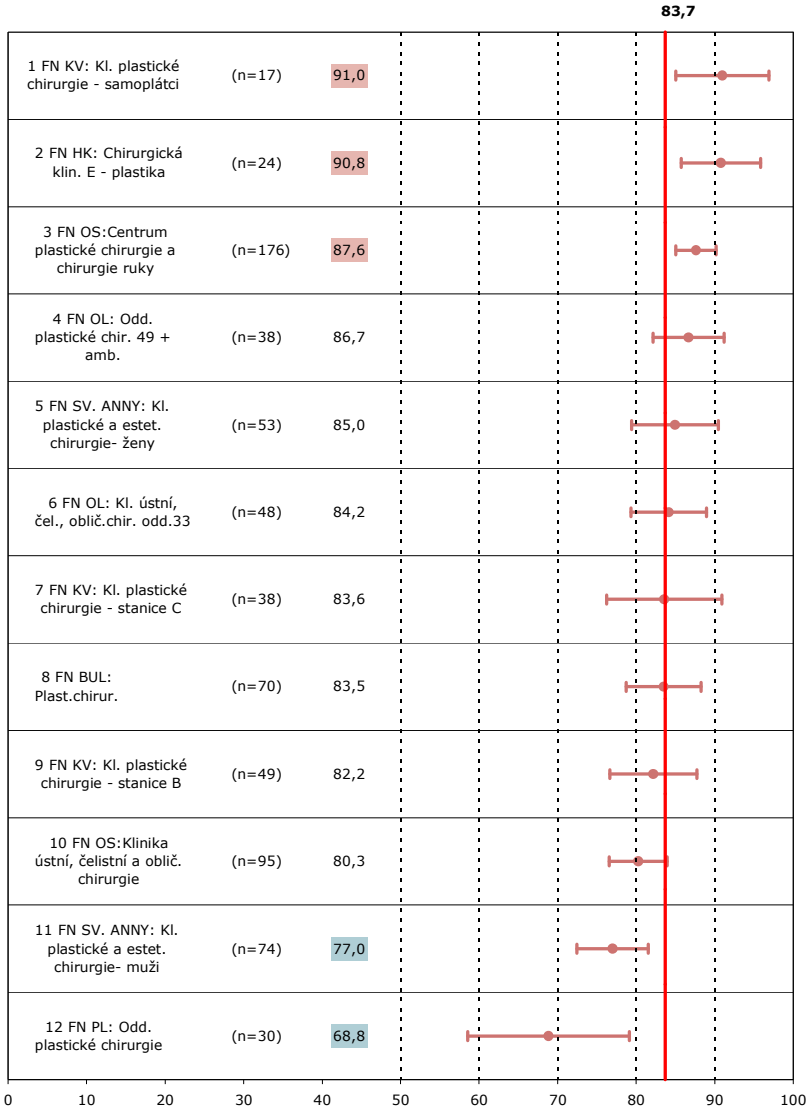
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie plastická: Spokojenost s lékaři

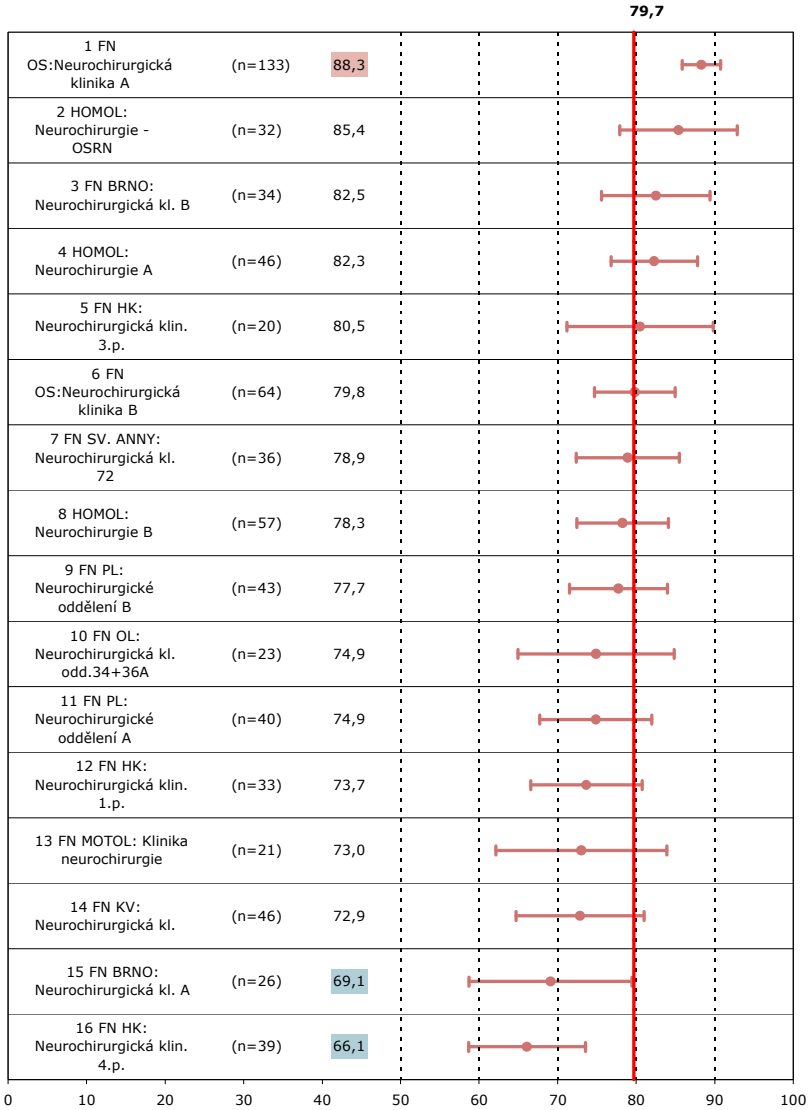
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurochirurgie: Spokojenost s lékaři

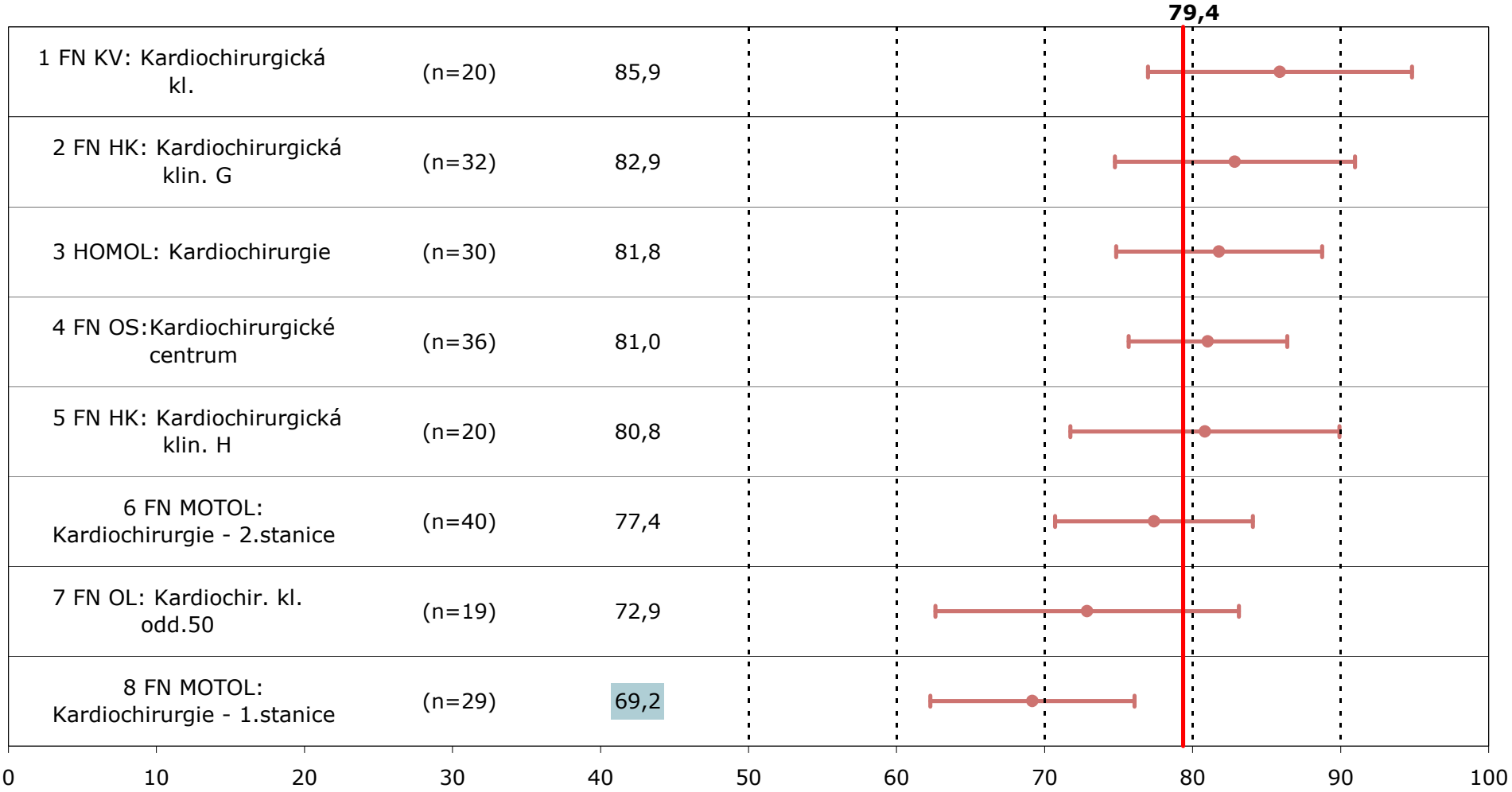
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Kardiochirurgie: Spokojenost s lékaři

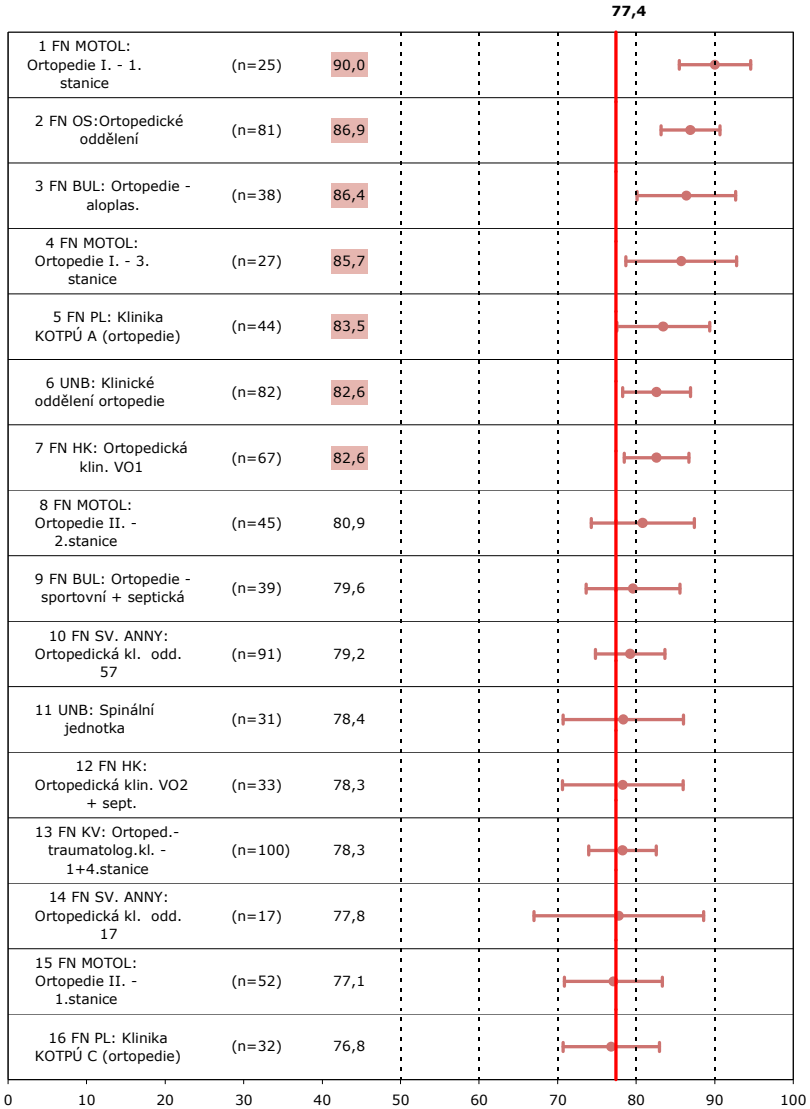
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Ortopedie: Spokojenost s lékaři

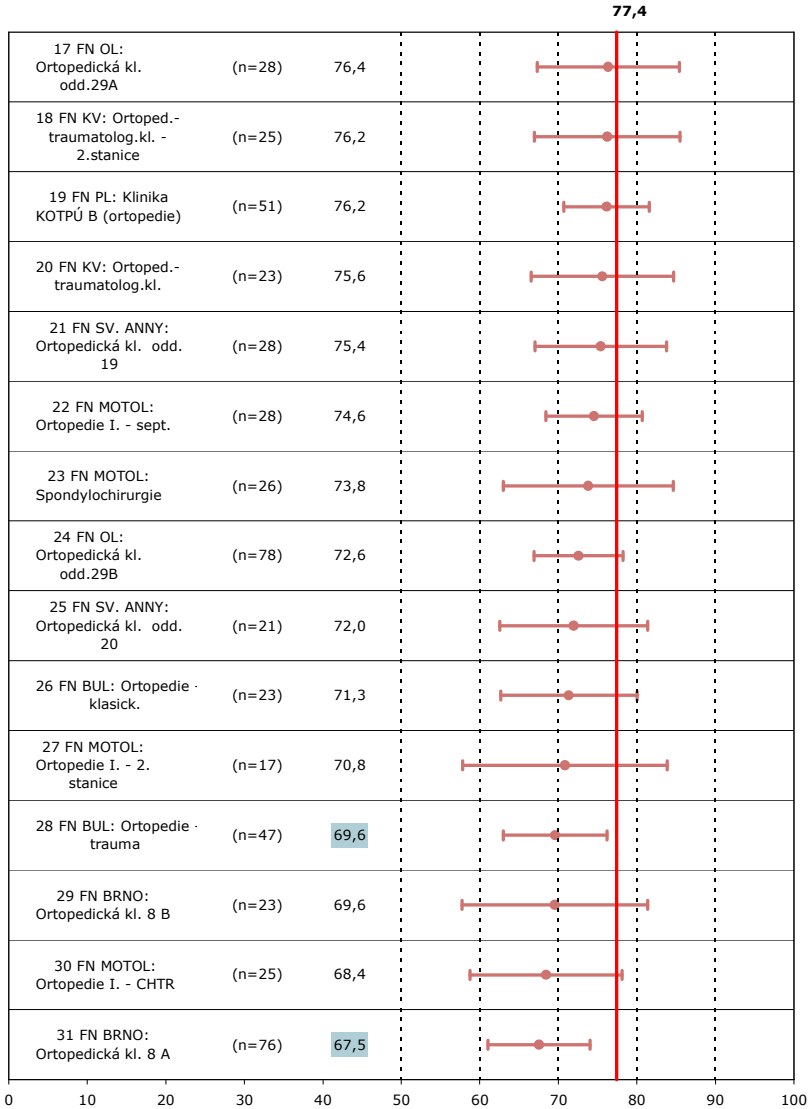
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Ortopedie: Spokojenost s lékaři

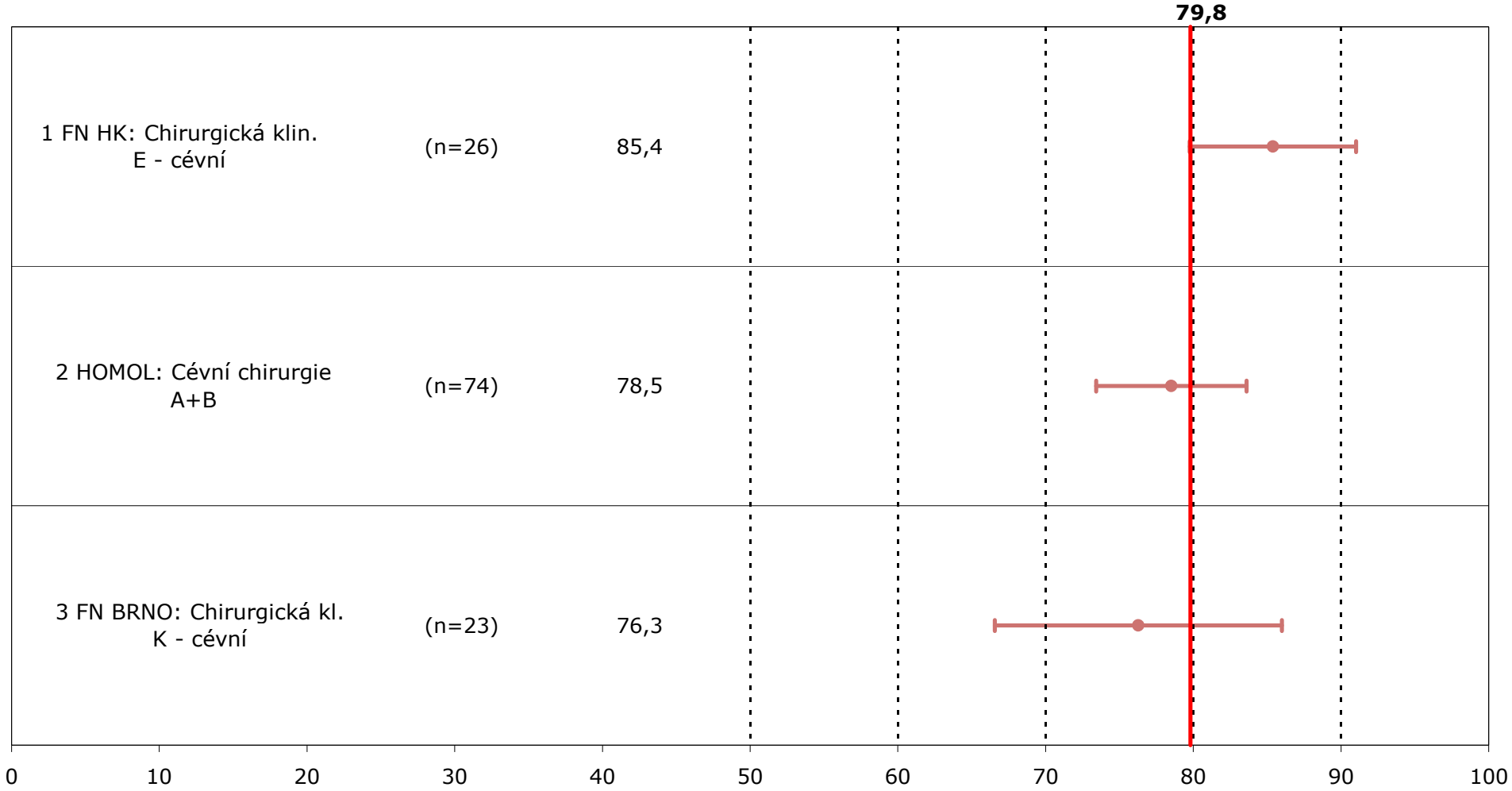
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Cévní chirurgie: Spokojenost s lékaři

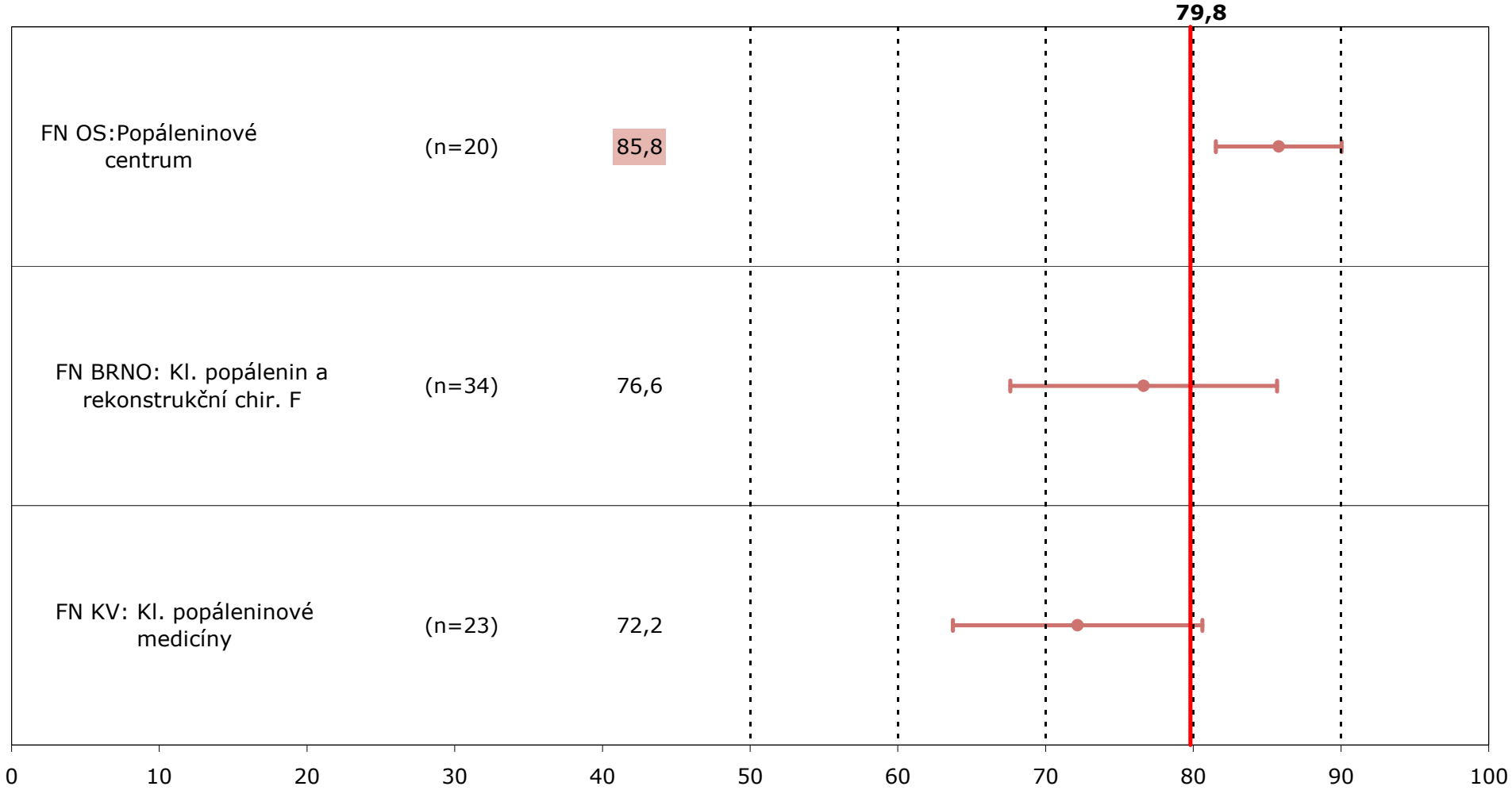
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Popáleniny: Spokojenost s lékaři

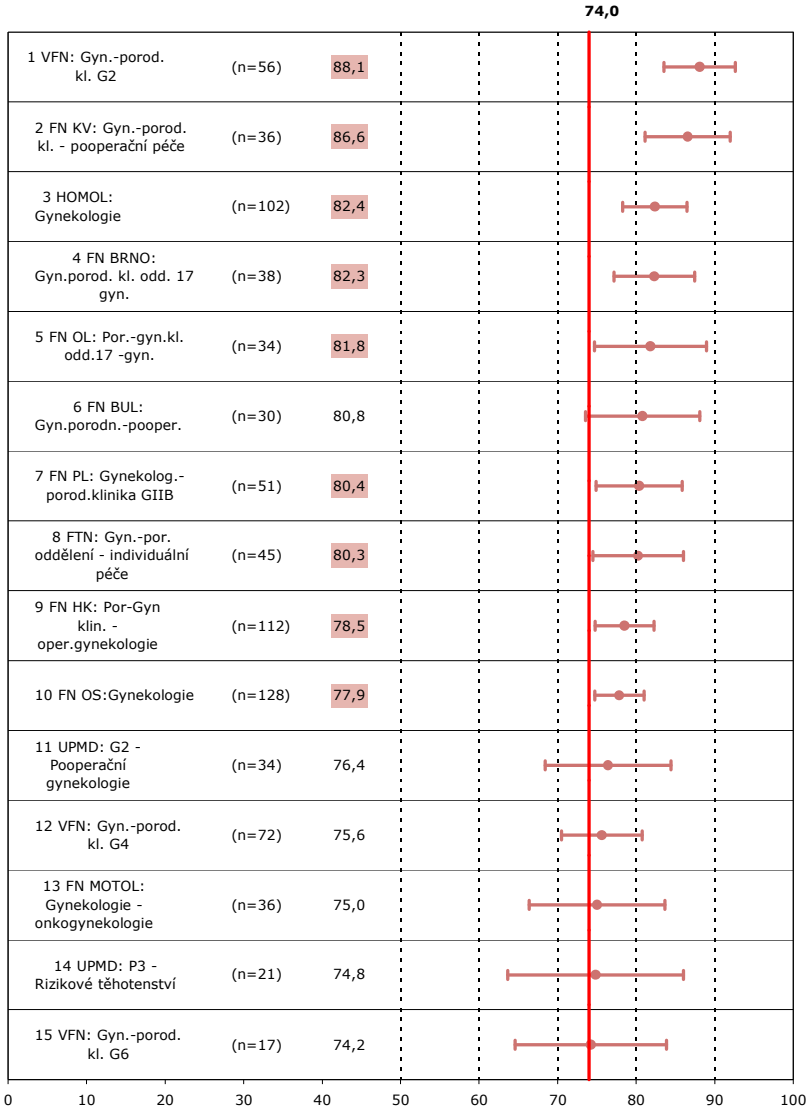
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Gynekologie: Spokojenost s lékaři

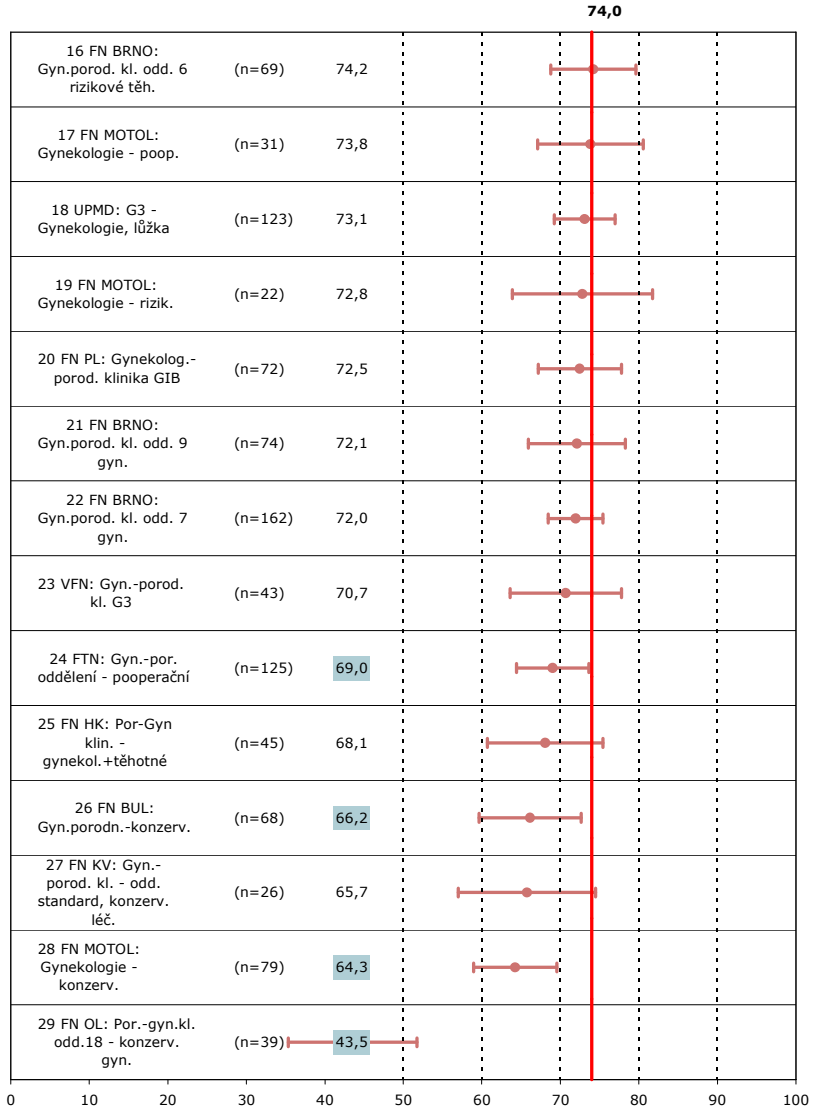
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Gynekologie: Spokojenost s lékaři

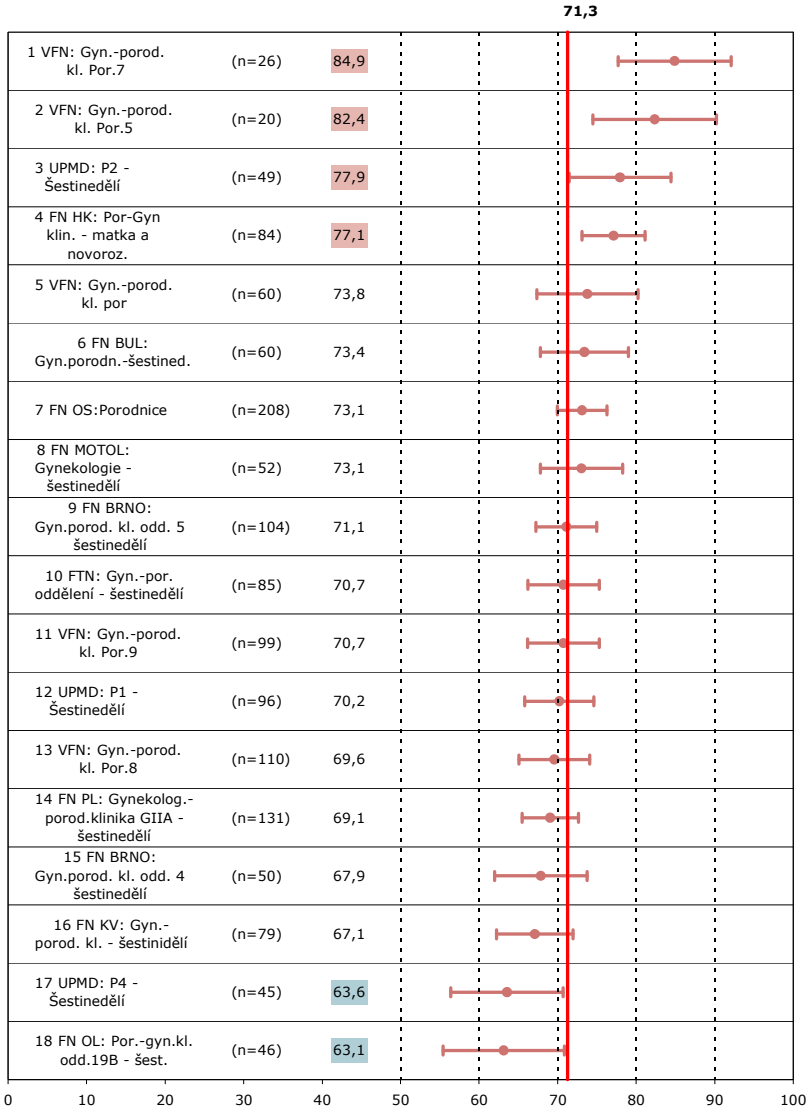
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Porodnictví: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

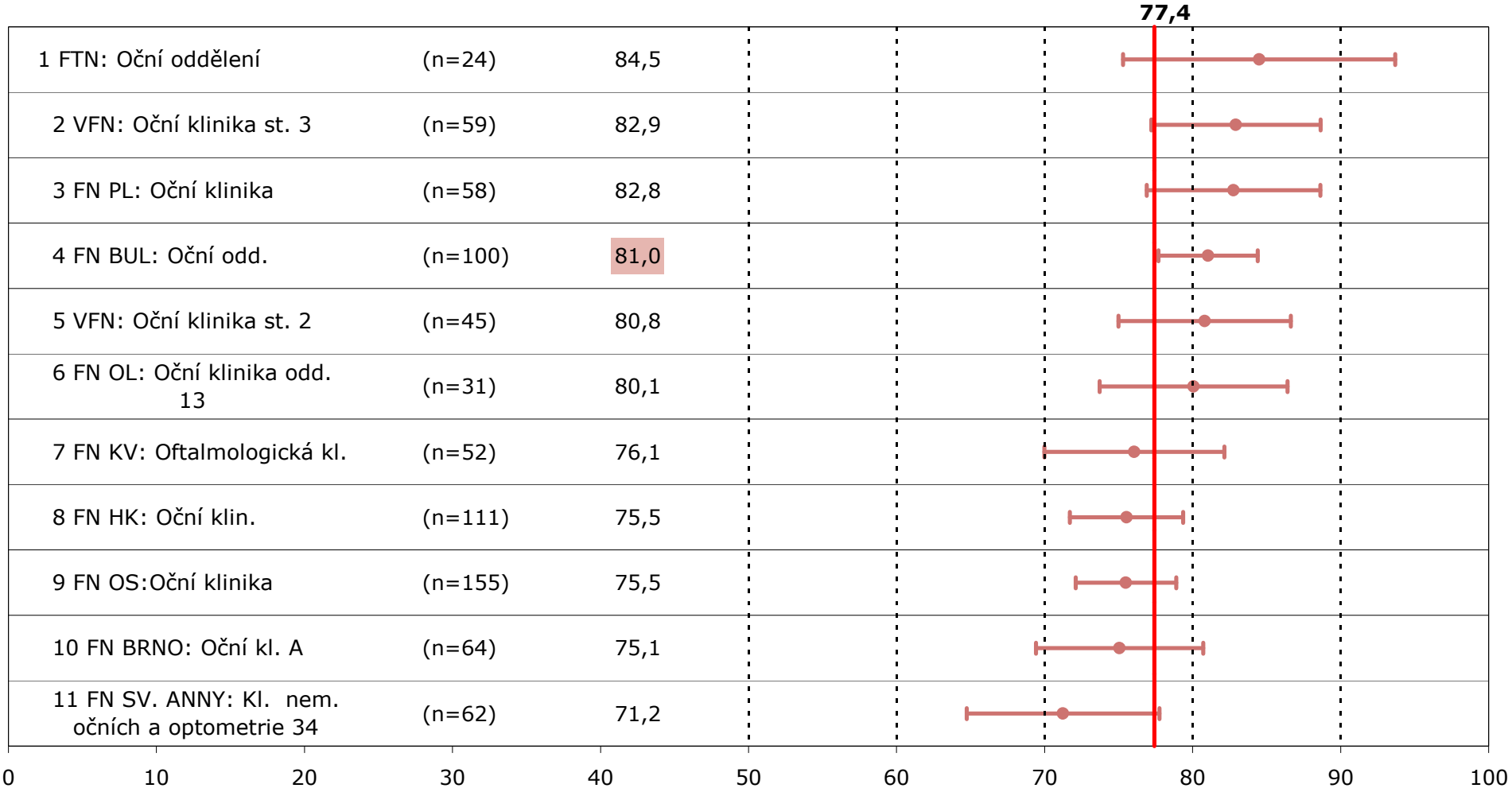


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Oftalmologie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

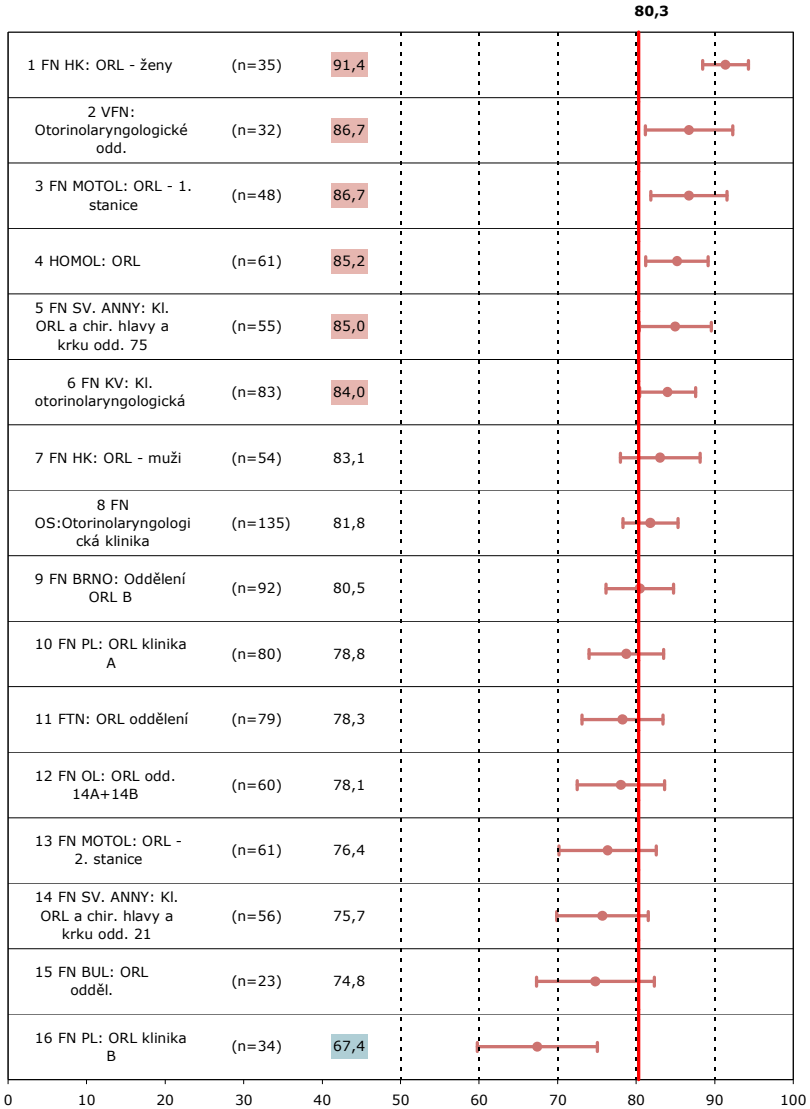
1 FTN: Oční oddělení	(n=24)	84,5
2 VFN: Oční klinika st. 3	(n=59)	82,9
3 FN PL: Oční klinika	(n=58)	82,8
4 FN BUL: Oční odd.	(n=100)	81,0
5 VFN: Oční klinika st. 2	(n=45)	80,8
6 FN OL: Oční klinika odd. 13	(n=31)	80,1
7 FN KV: Oftalmologická kl.	(n=52)	76,1
8 FN HK: Oční klin.	(n=111)	75,5
9 FN OS:Oční klinika	(n=155)	75,5
10 FN BRNO: Oční kl. A	(n=64)	75,1
11 FN SV. ANNY: Kl. nem. očních a optometrie 34	(n=62)	71,2



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ORL: Spokojenost s lékaři

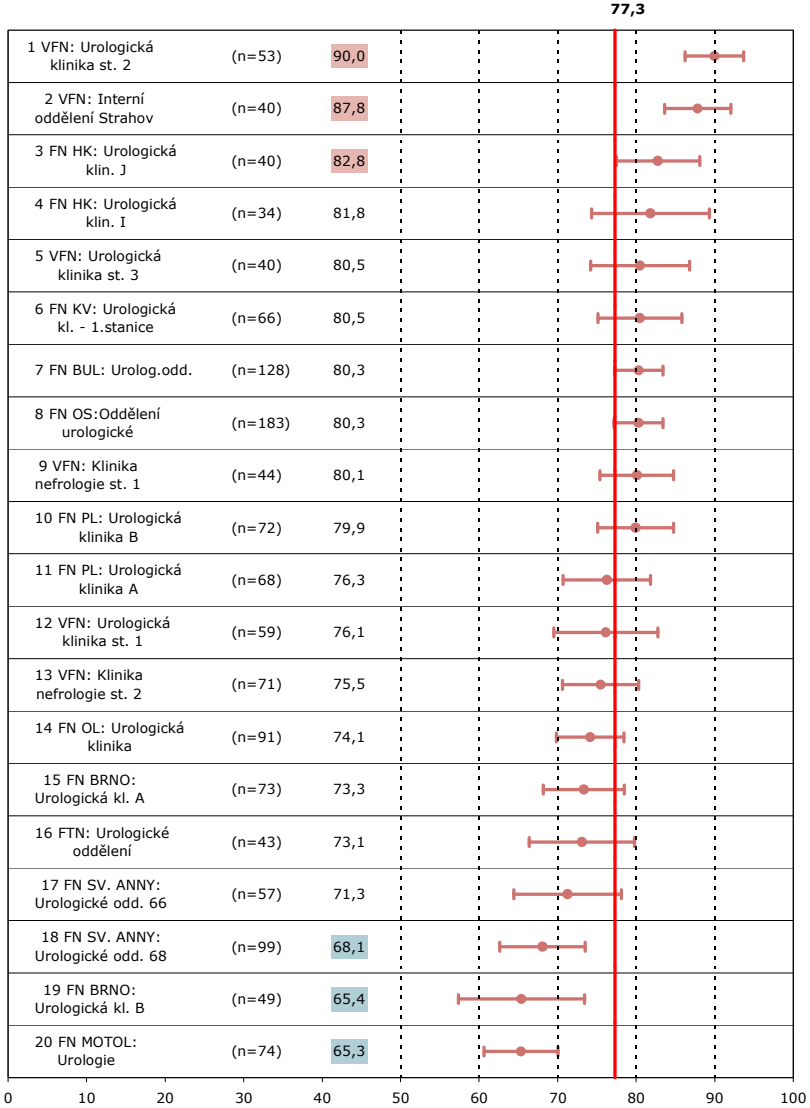
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Urologie, nefrologie: Spokojenost s lékaři

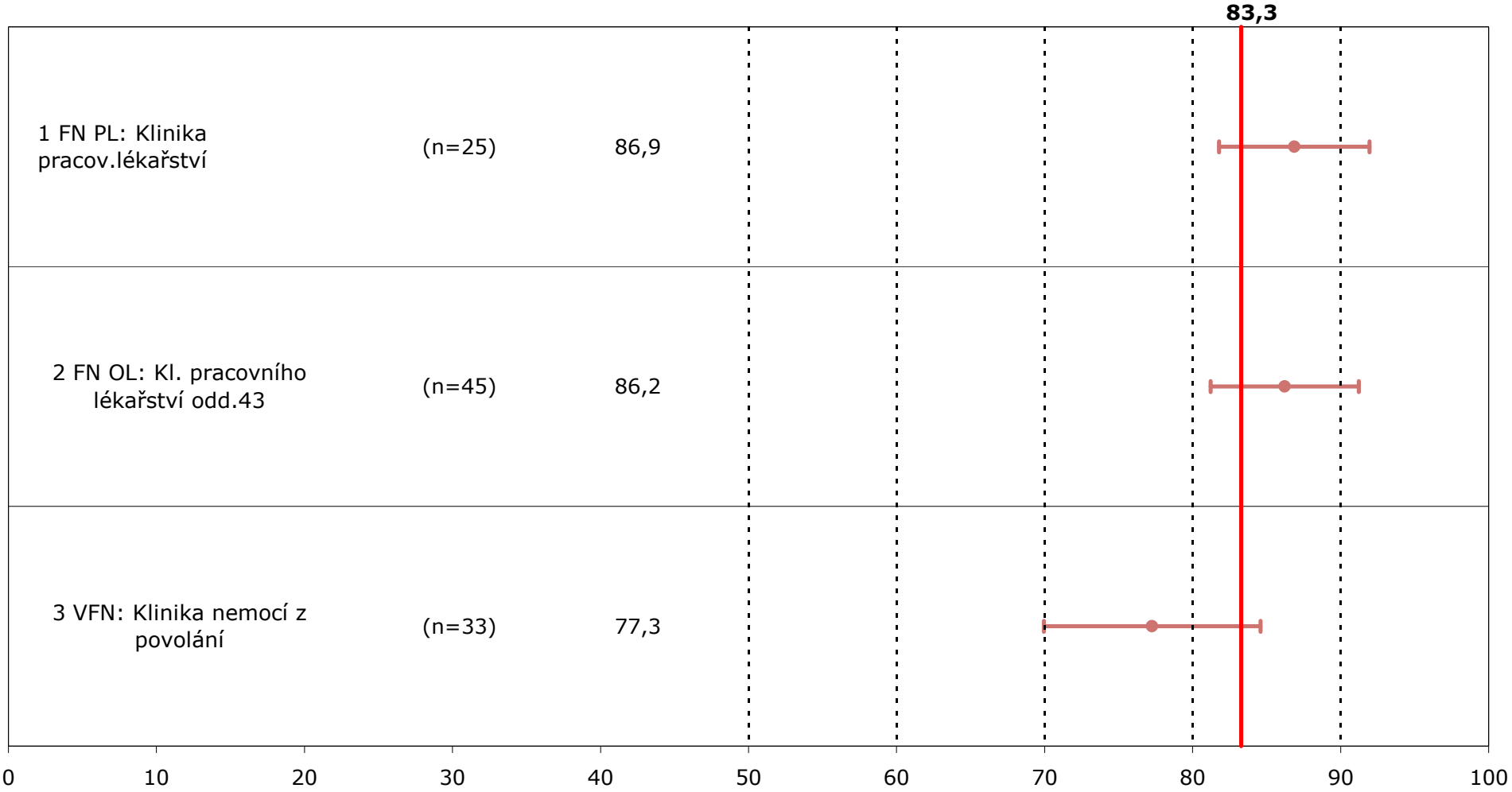
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Pracovní lékařství: Spokojenost s lékaři

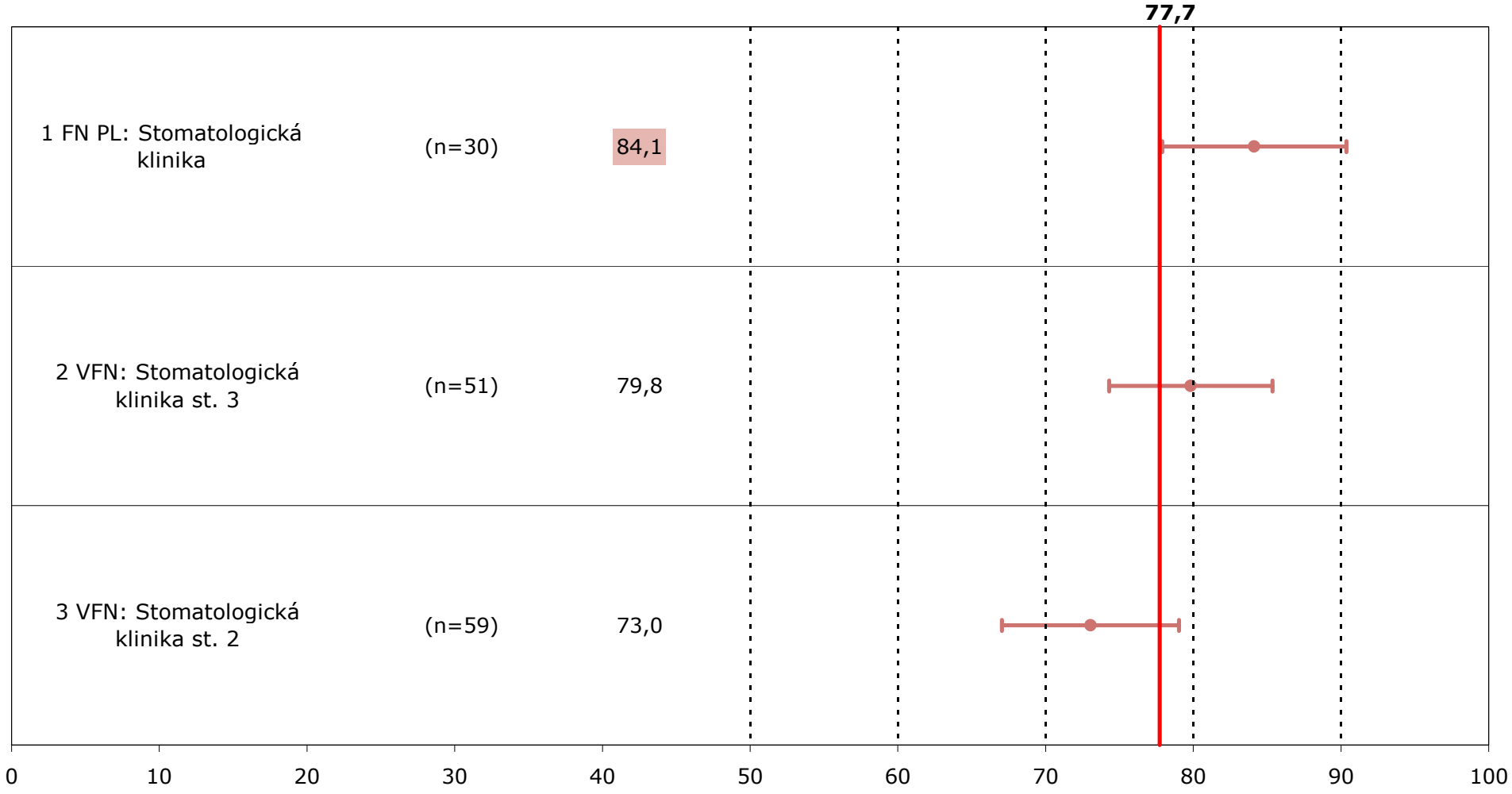
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Stomatologie, stomatochirurgie: Spokojenost s lékaři

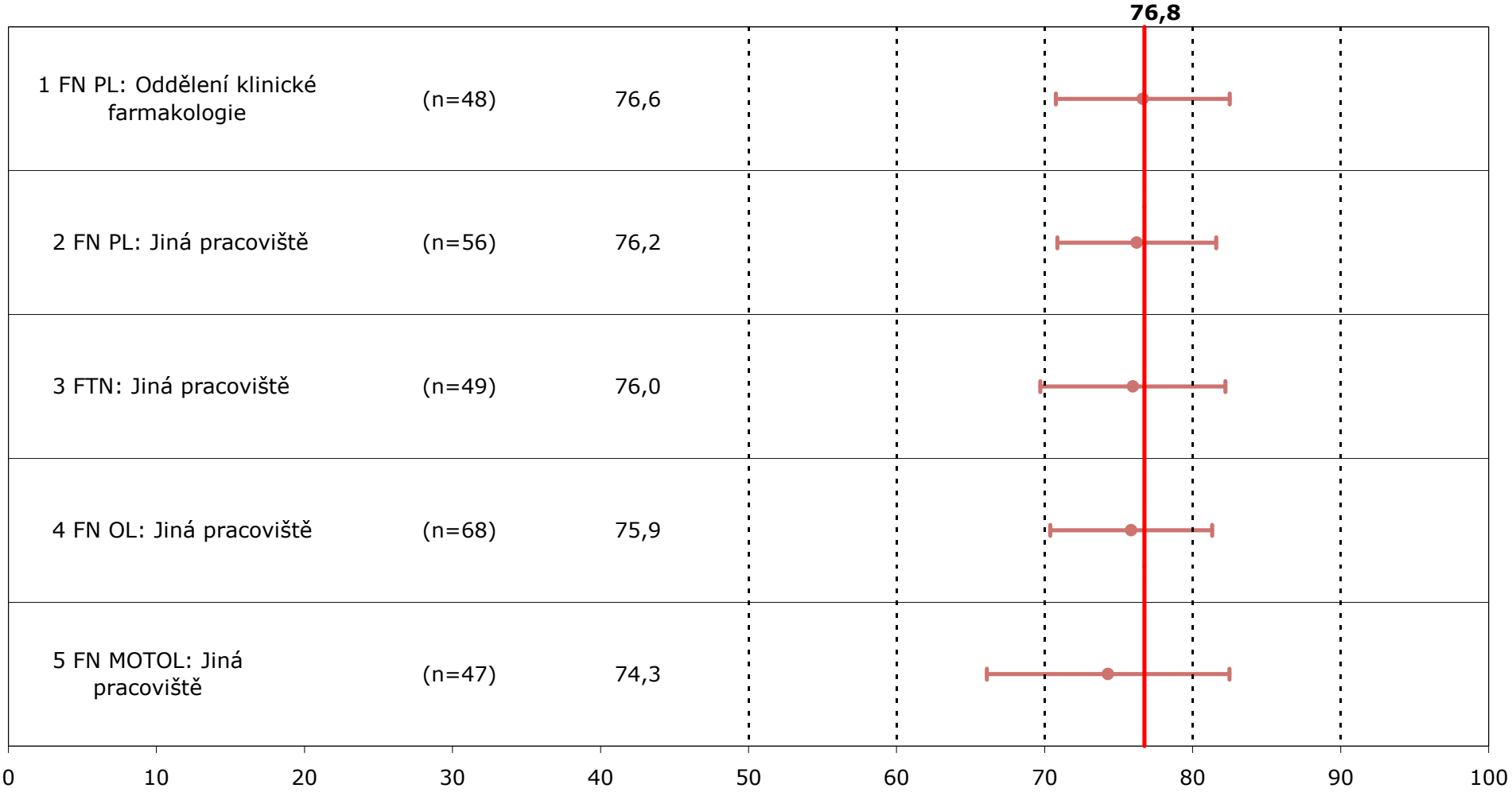
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Jiné: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Kvalita Očima Pacientů
fakultní nemocnice a ústavy - II. díl

Měření kvality zdravotní péče ve vybraných zdravotnických zařízeních přímo řízených MZ ČR

Únor 2009 / Závěrečná zpráva z projektu / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter

Obsah

II. díl

Výsledková část

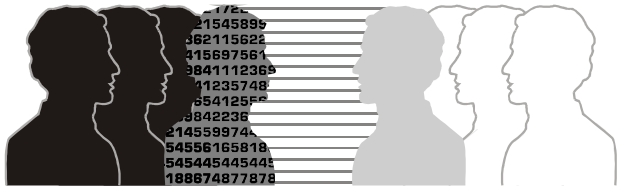
C. Hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení strana 229

FN Brno strana 230

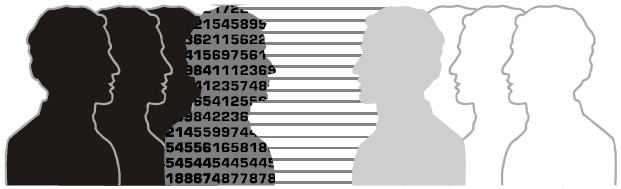
FN Hradec Králové strana 288

FN Královské Vinohrady strana 345

FN Na Bulovce strana 398



C.
HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH ZDRAVOTNICKÝCH ZAŘÍZENÍ



FAKULTNÍ NEMOCNICE BRNO

FN Brno: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 61 % žen a 39 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 36 % pacientů. 54 % pacientů bylo přijato plánovaně, přičemž většina těchto pacientů byla přijata do jednoho měsíce.

Souhrnná spokojenost

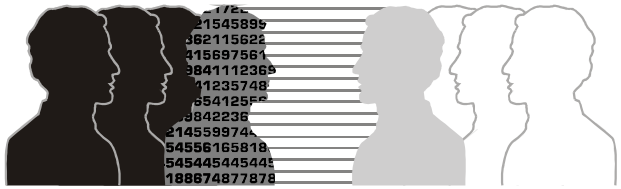
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnici Brno není pacienty hodnocena na příliš vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 75,0 %.** Hodnocení je statisticky významně pod standardem 80 %.
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Rehabilitačního oddělení B, Rehabilitačního oddělení A a Neurochirurgické kliniky B.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Pouze ve dvou z osmi sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Doba podávání jídel
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - Tišení bolesti
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
  - Zajištění citových a duchovních potřeb
  - Čistota toalet a sprch

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 72 %, s **lékaři** 75 %, se **všeobecnými službami** je spokojenost nižší - 54 %.



OBECNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 2029
- Termín dotazování: listopad 2008
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

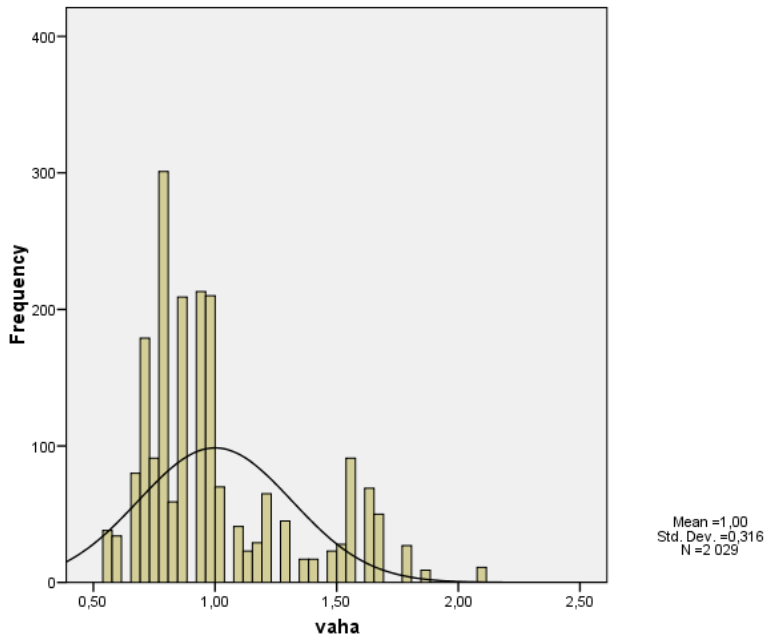
- Počet hospitalizovaných pacientů: 3358
- Počet nezařazených pacientů: 380
- Počet validních dotazníků: 2029
- **Návratnost: 68 %**
- Návratnost nebylo možné zjistit na Gynekologicko-porodnické kliniceodd. 17 gyn.

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 47
- Počet pracovišť s n<20: 6
  - Interní hematoonkolog. kl. C (n=17); -> zpracována klasicky
  - Kl. nemocí plicních a tuberkulózy 11 B (n=17); Kl. nemocí plicních a tuberkulózy 11 A (n=11) -> spojeny do jedné
  - Kl. interní, geriatrie a prakt. lékařství C (n=16); Kl. interní, geriatrie a prakt. lékařství A (n=9) -> spojeny do jedné
  - Psychiatrická klinika 24 (n=13) -> spojena s Psychiatrická klinika 22 a Psychiatrická klinika 23
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 2
  - Gyn.porod. kl. odd. 5 - šestinedělí
  - Gyn.porod. kl. odd. 4 - šestinedělí

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,5 – 2,1
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:

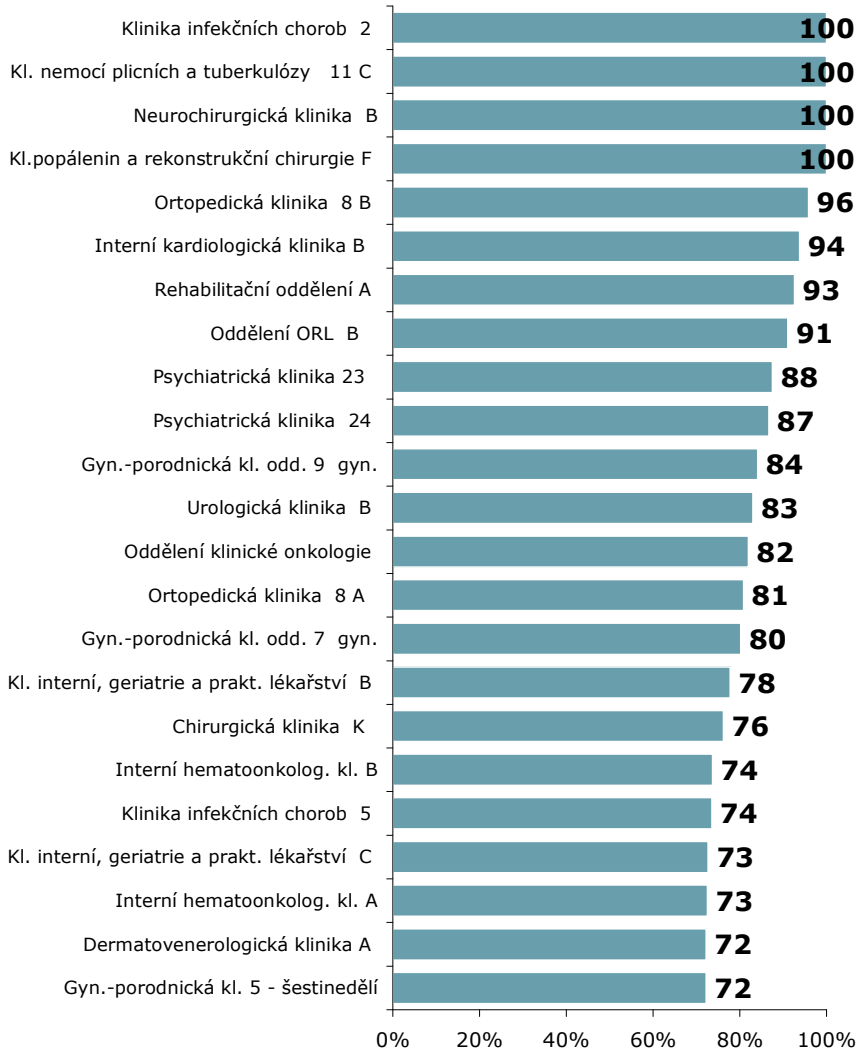


Vyplňování dotazníků

- 97 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 1 % požádalo o vysvětlení personál a 1 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

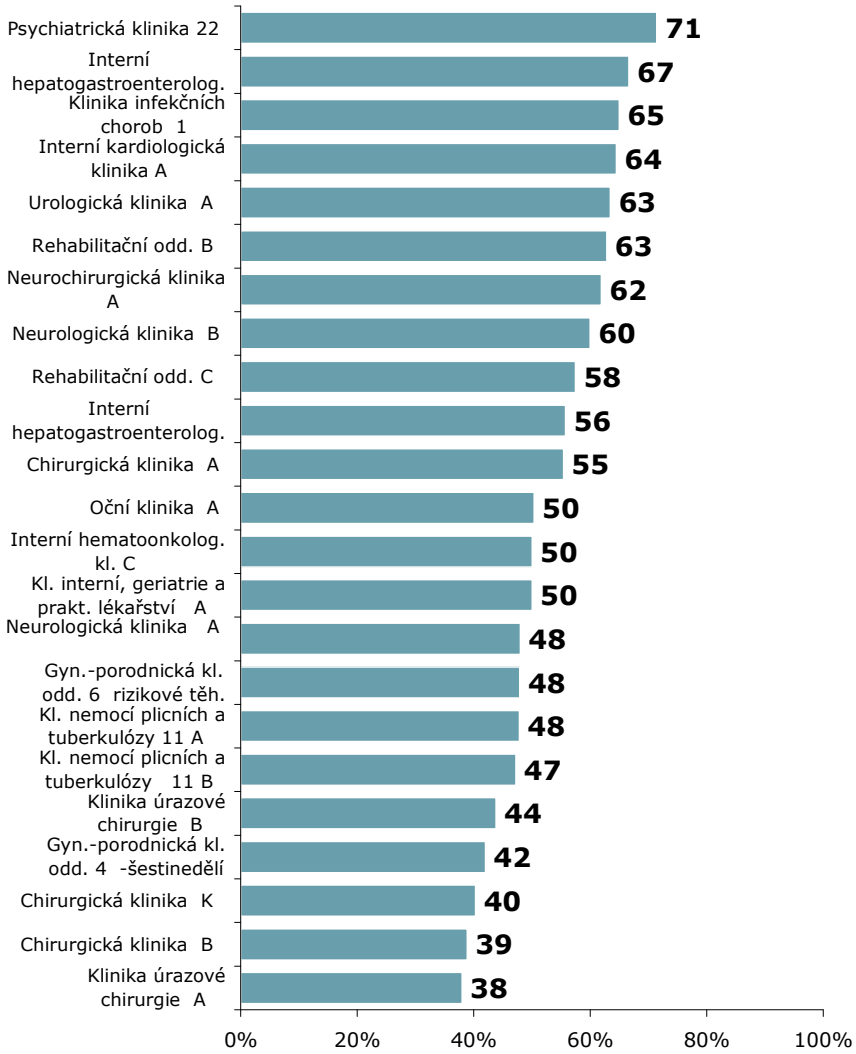
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Návratnost dotazníků

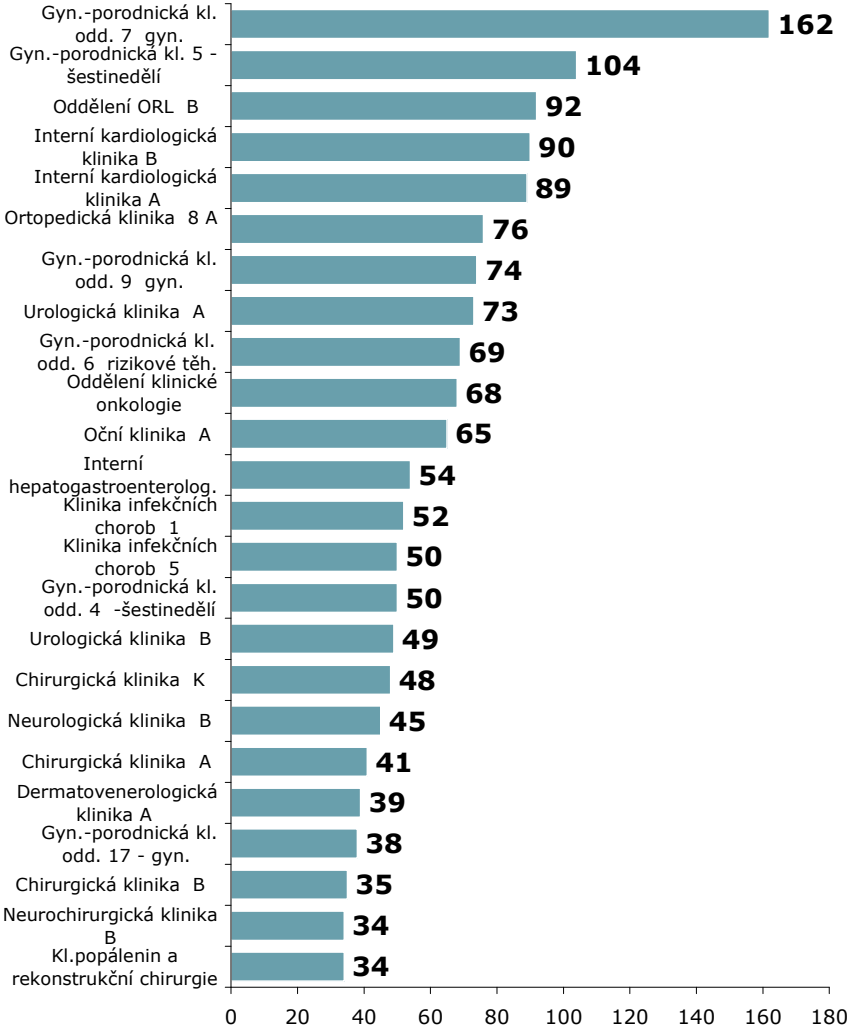
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2029



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

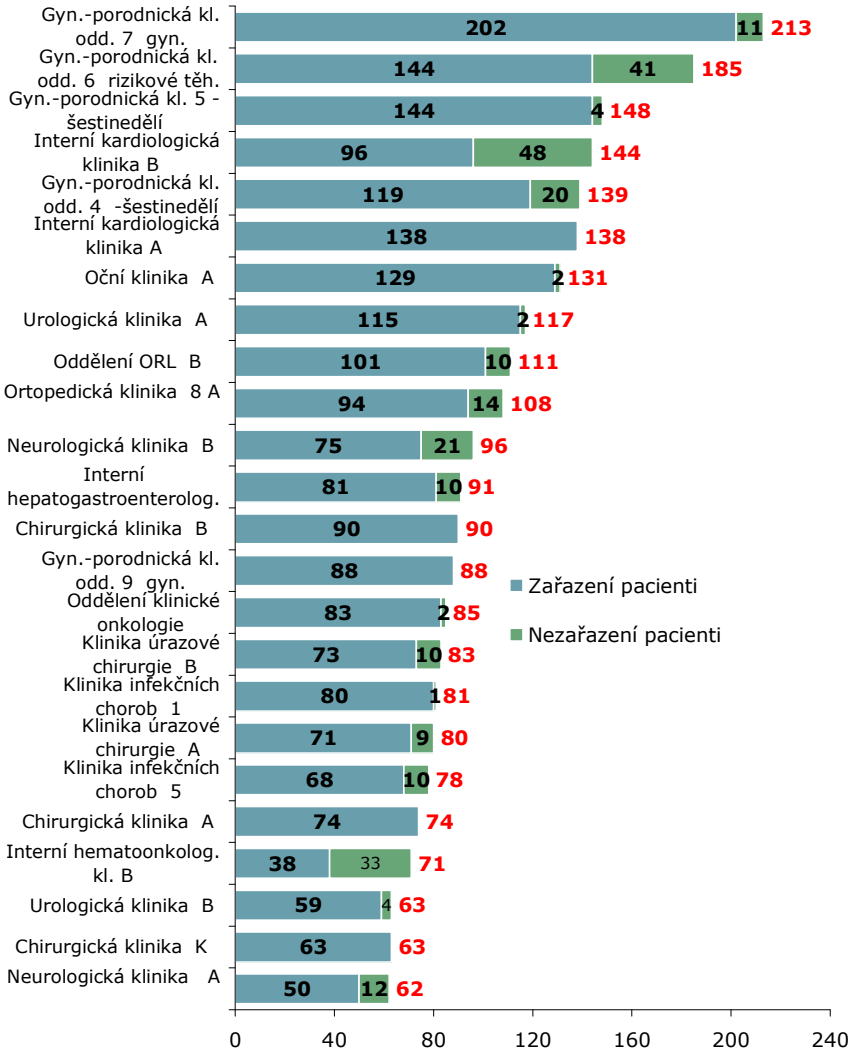
Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2029

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

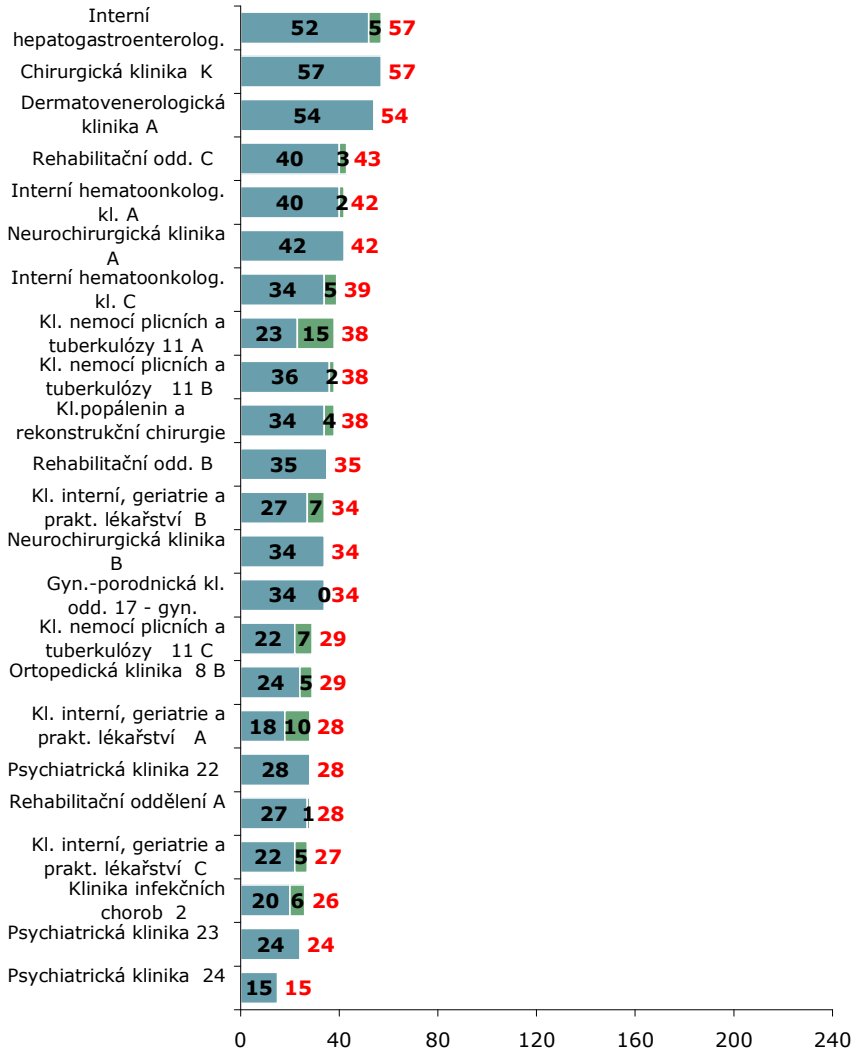
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

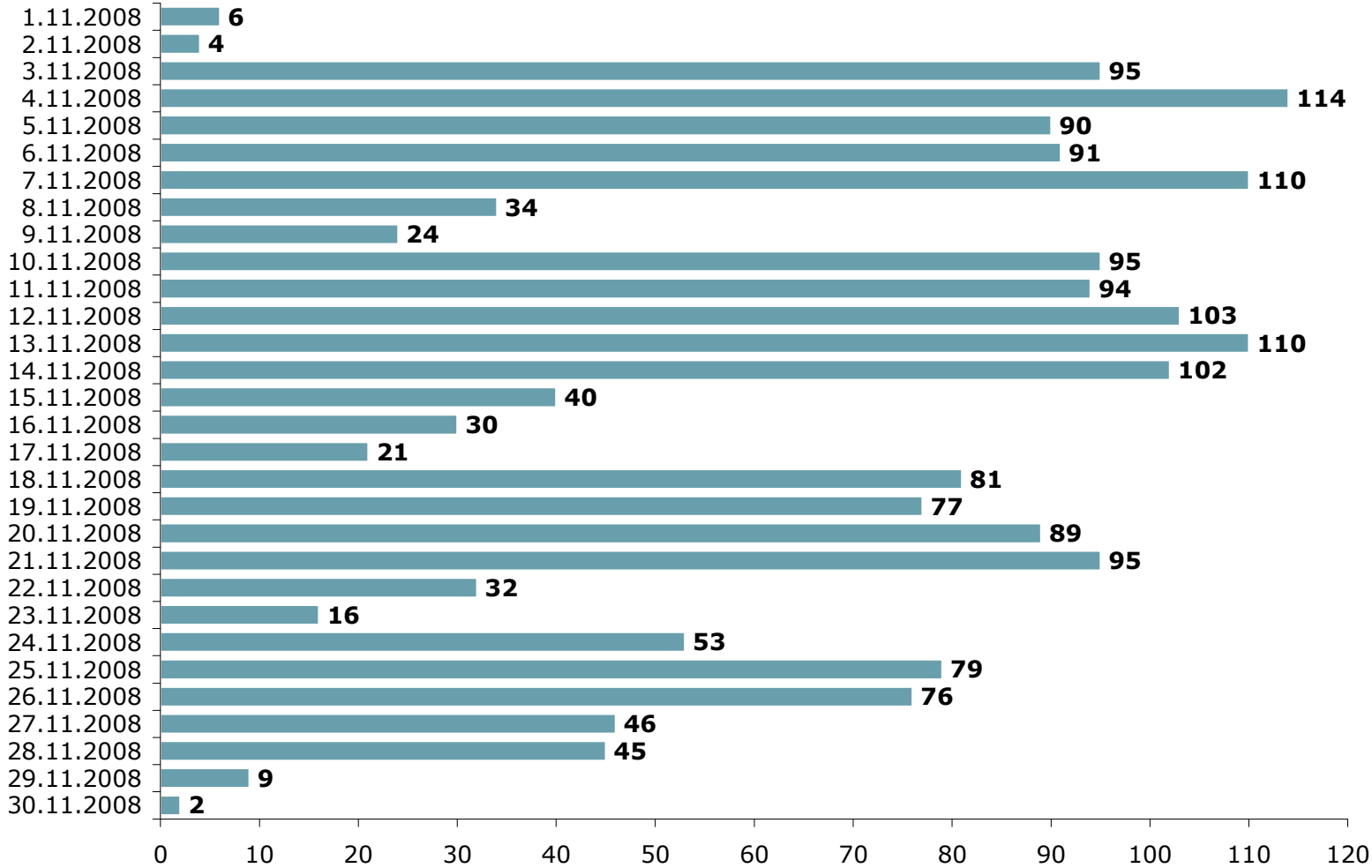
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2029

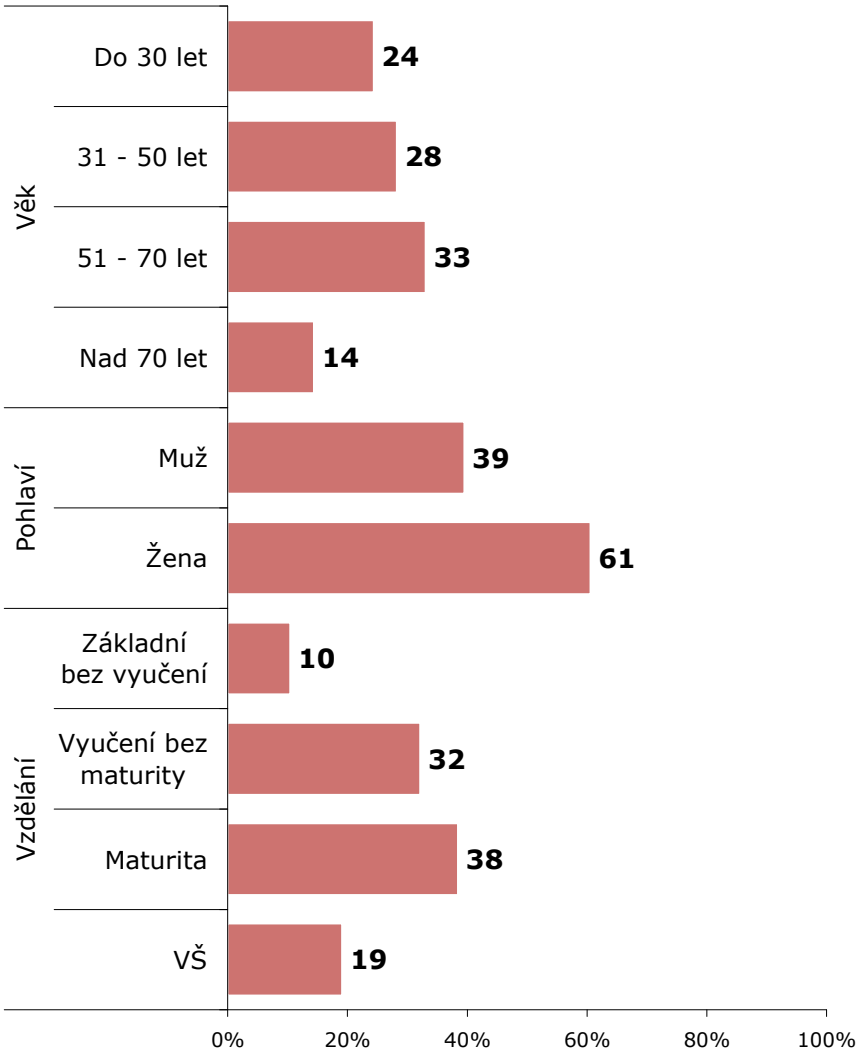


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

Demografická struktura pacientů

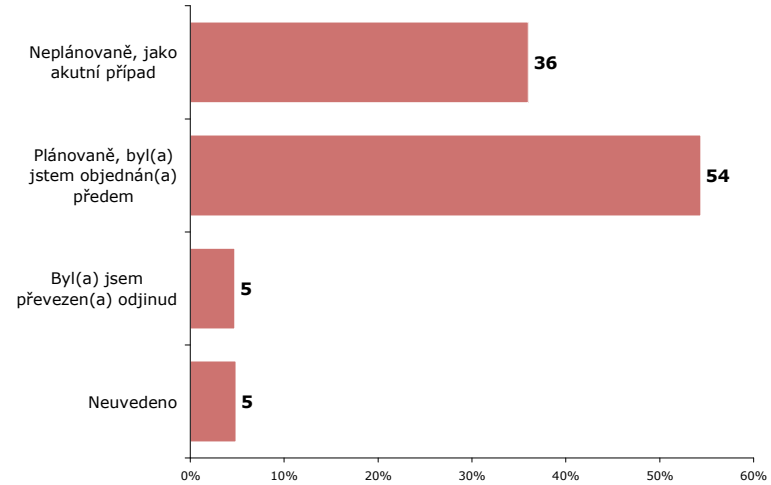
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2029



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

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

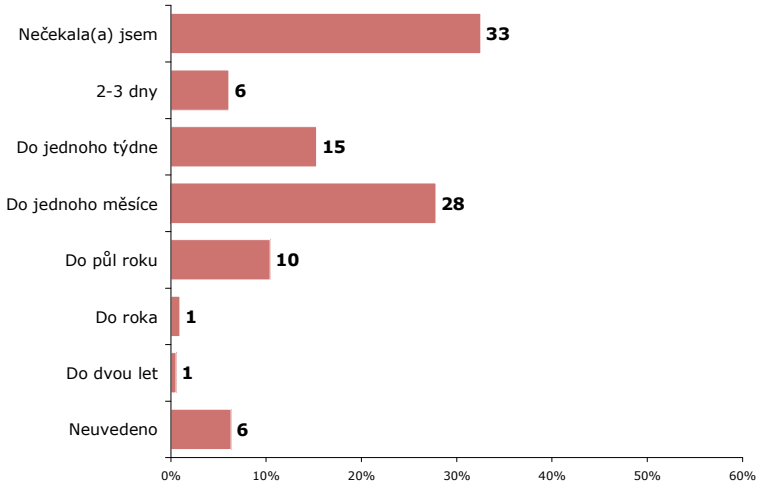
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2029



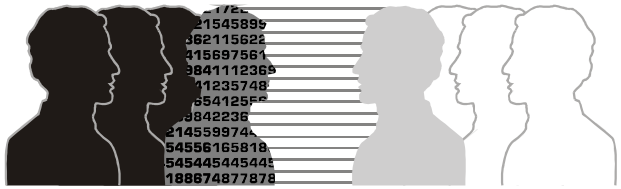
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=1146



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



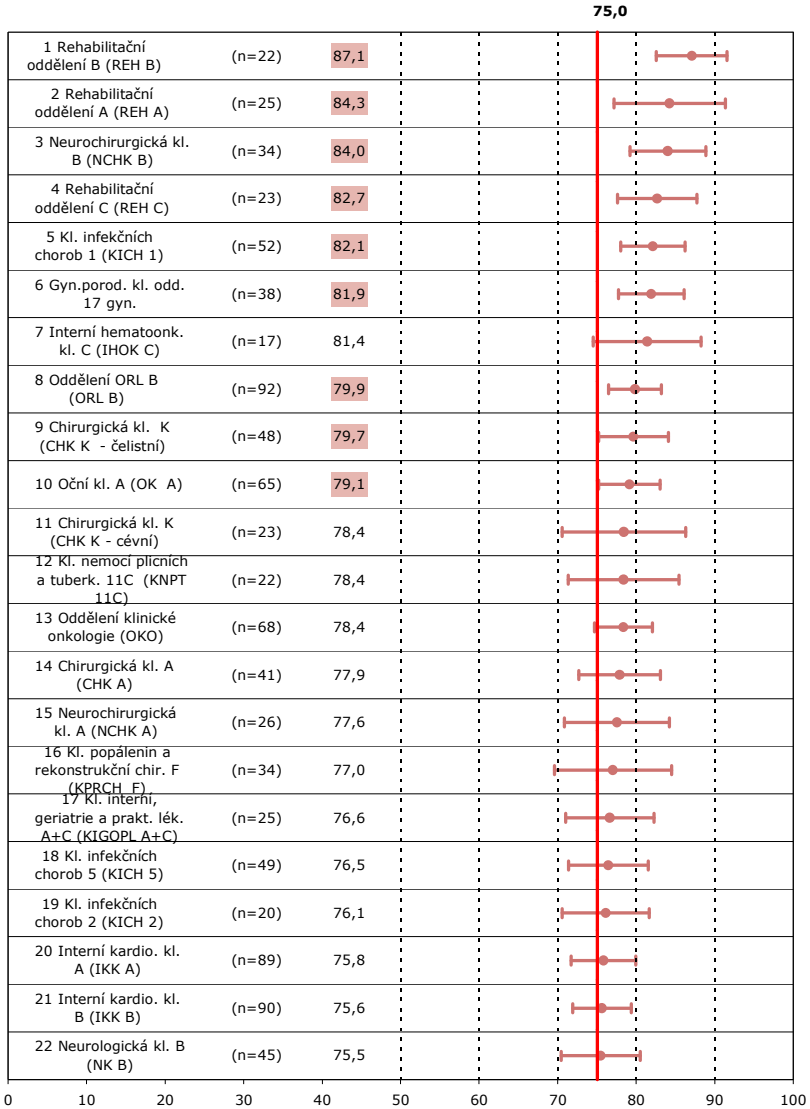
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

FN Brno: Souhrnná spokojenost

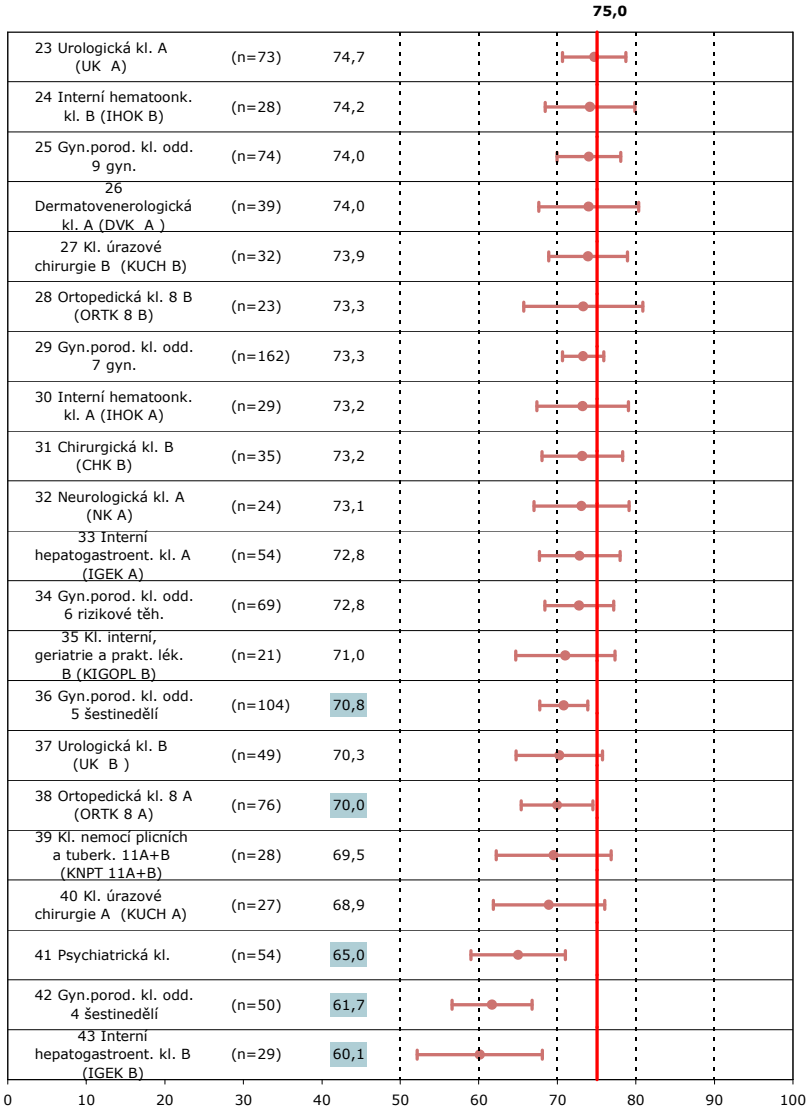
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

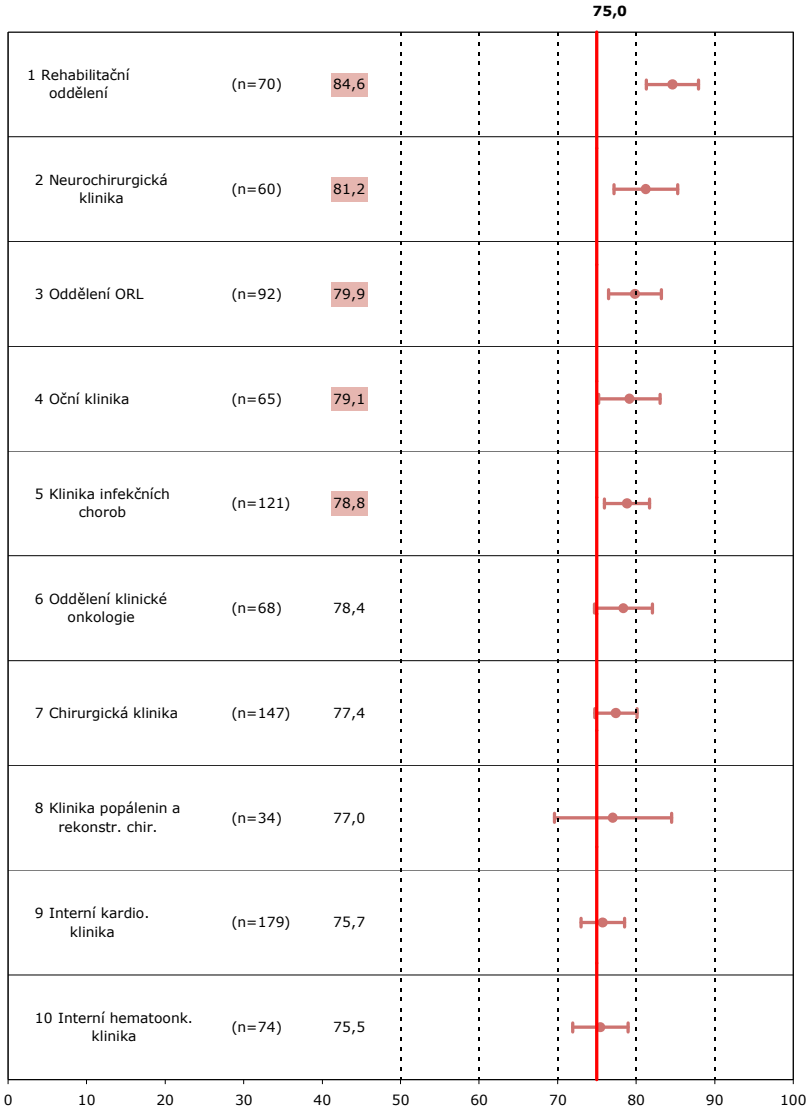


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost - kliniky

FN Brno: Souhrnná spokojenost

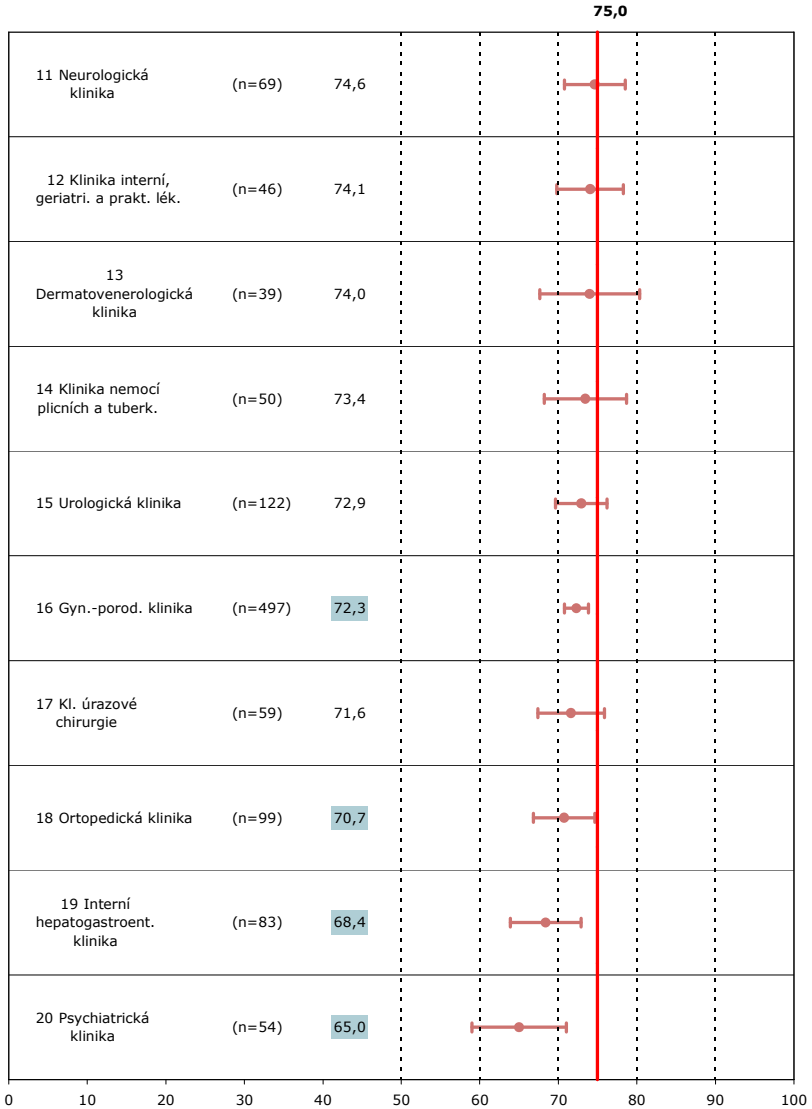
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



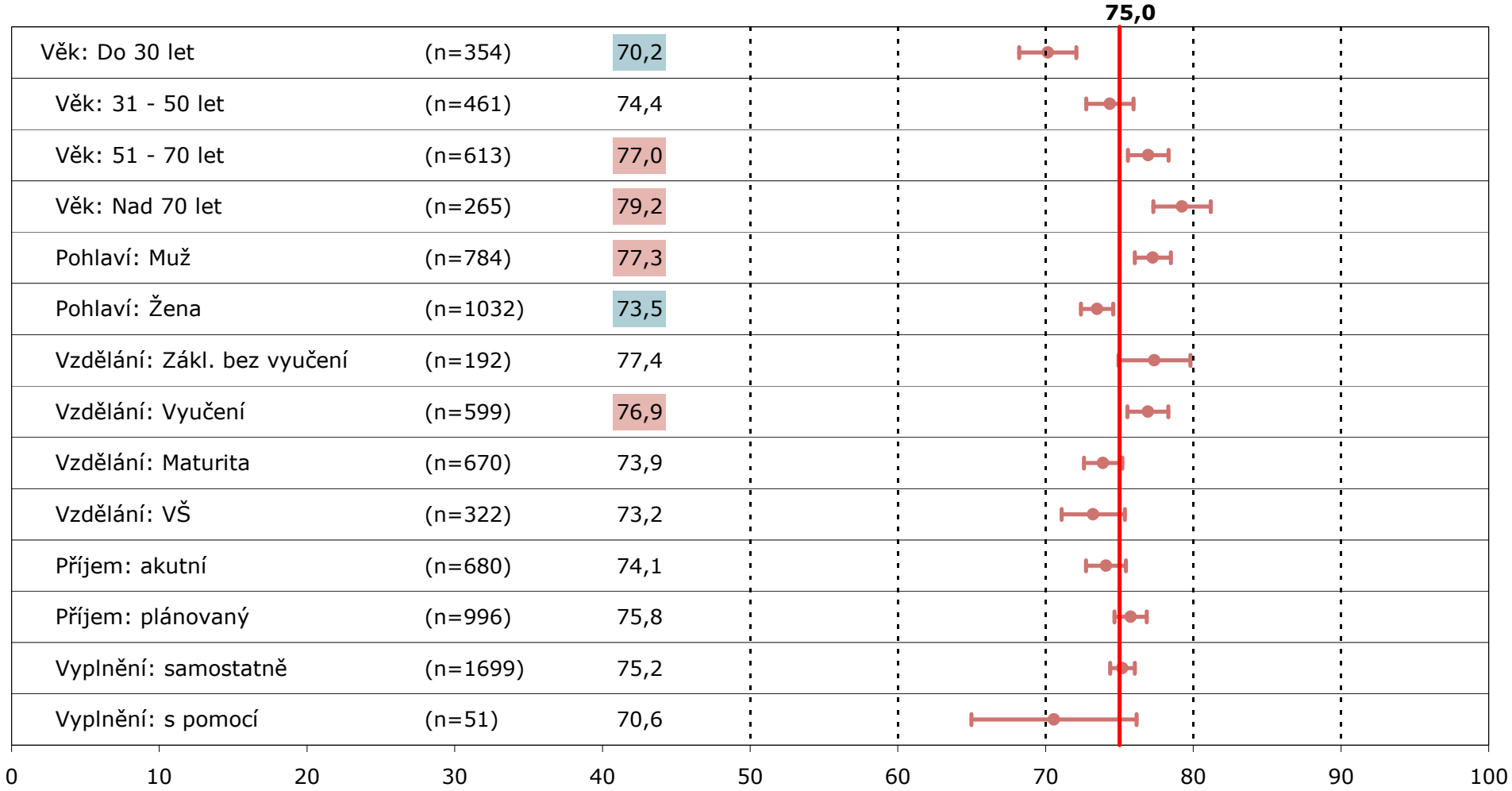
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

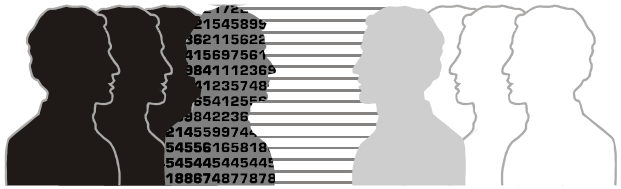
FN Brno: Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti

Věk: Do 30 let	(n=354)	70,2
Věk: 31 - 50 let	(n=461)	74,4
Věk: 51 - 70 let	(n=613)	77,0
Věk: Nad 70 let	(n=265)	79,2
Pohlaví: Muž	(n=784)	77,3
Pohlaví: Žena	(n=1032)	73,5
Vzdělání: Zákl. bez vyučení	(n=192)	77,4
Vzdělání: Vyučení	(n=599)	76,9
Vzdělání: Maturita	(n=670)	73,9
Vzdělání: VŠ	(n=322)	73,2
Příjem: akutní	(n=680)	74,1
Příjem: plánovaný	(n=996)	75,8
Vyplnění: samostatně	(n=1699)	75,2
Vyplnění: s pomocí	(n=51)	70,6



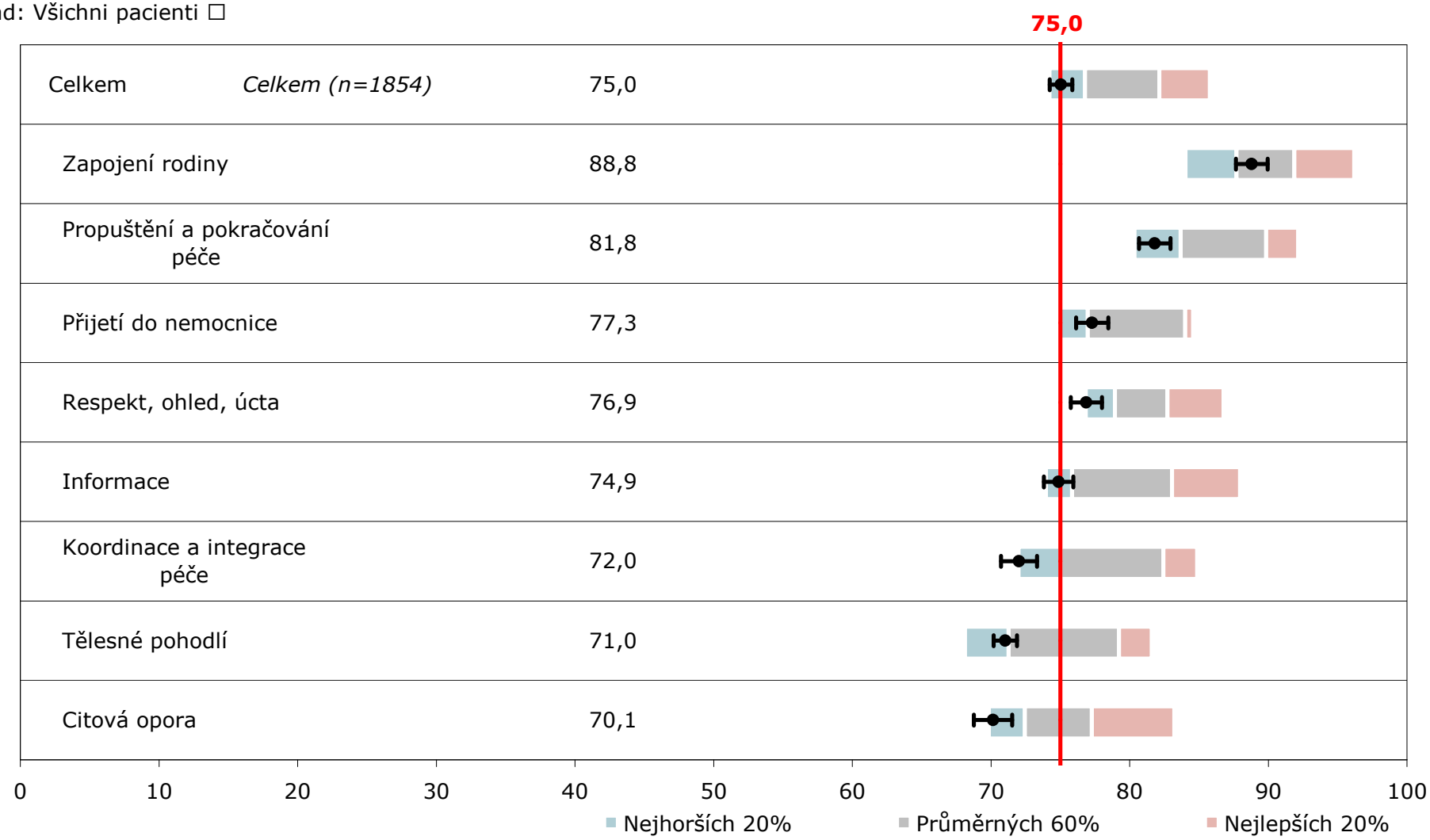
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

FN Brno: Souhrnná spokojenost

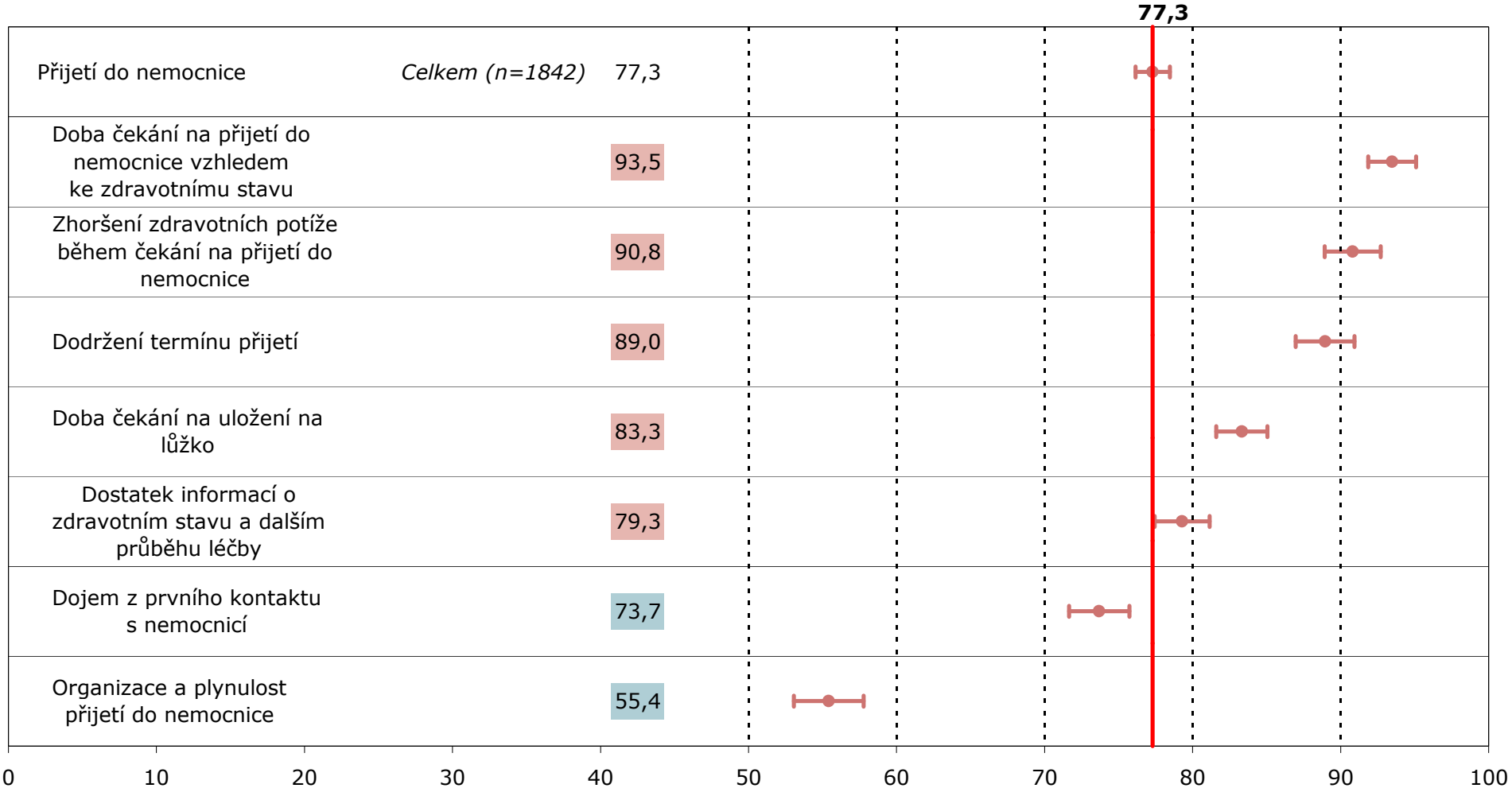
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Přijetí do nemocnice

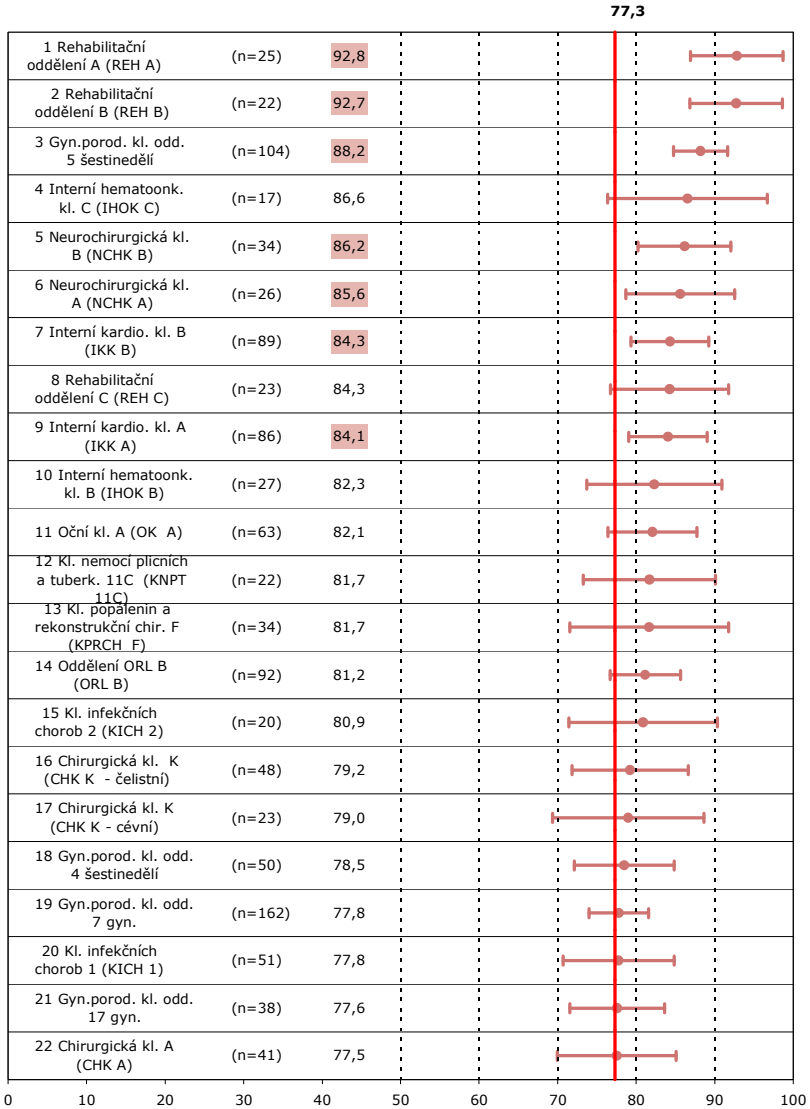
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Přijetí do nemocnice

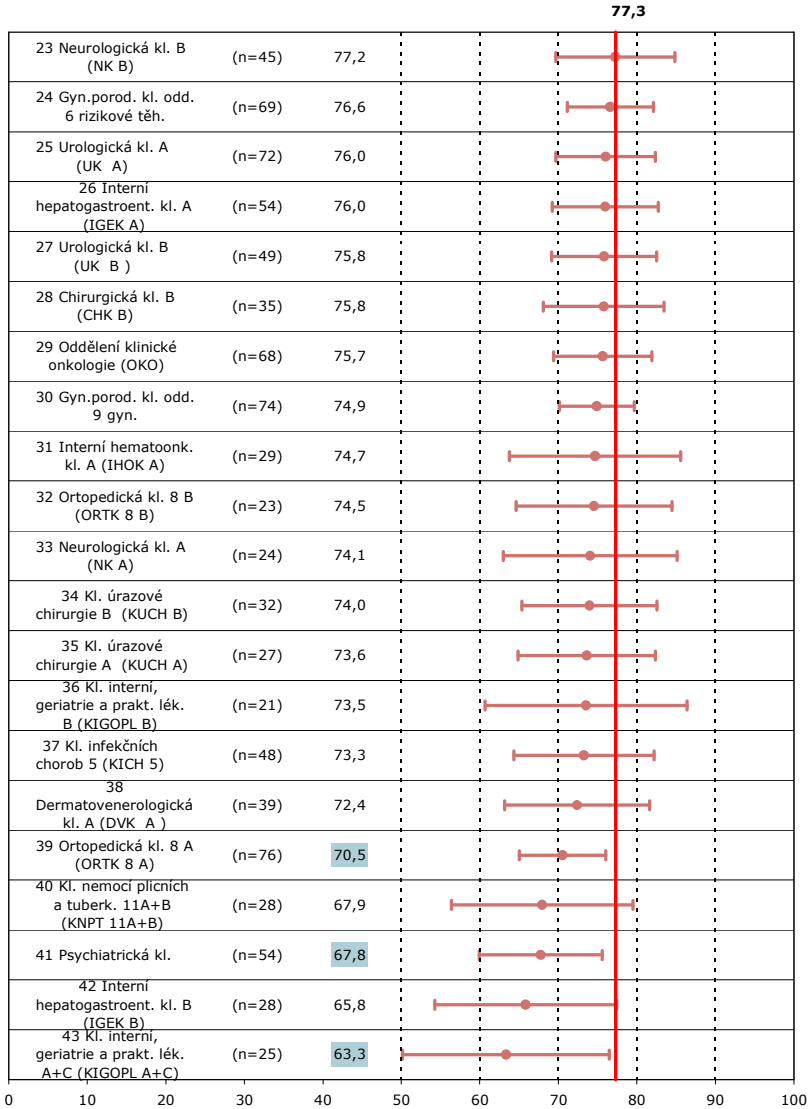
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Přijetí do nemocnice

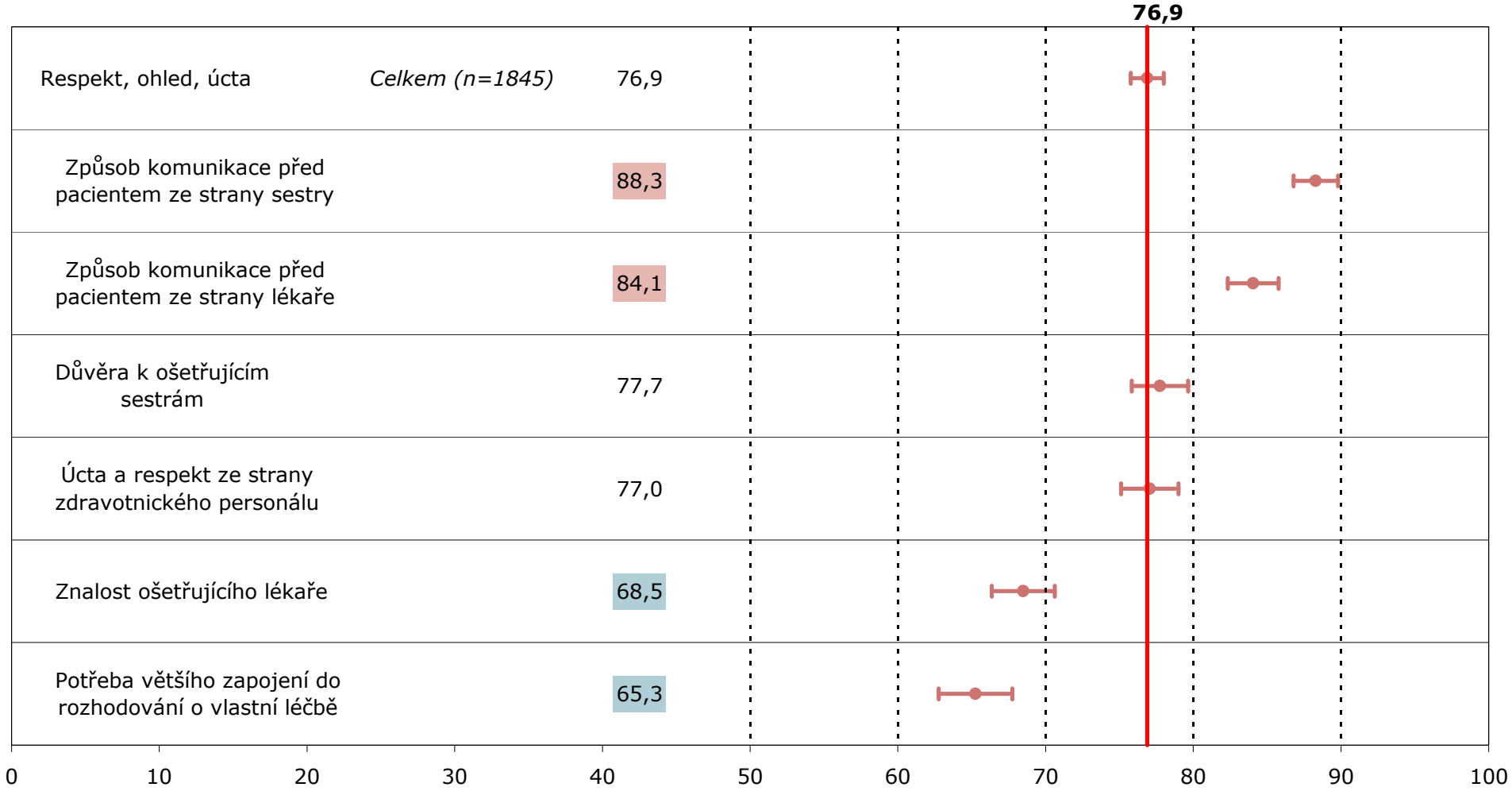
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Respekt, ohled, úcta

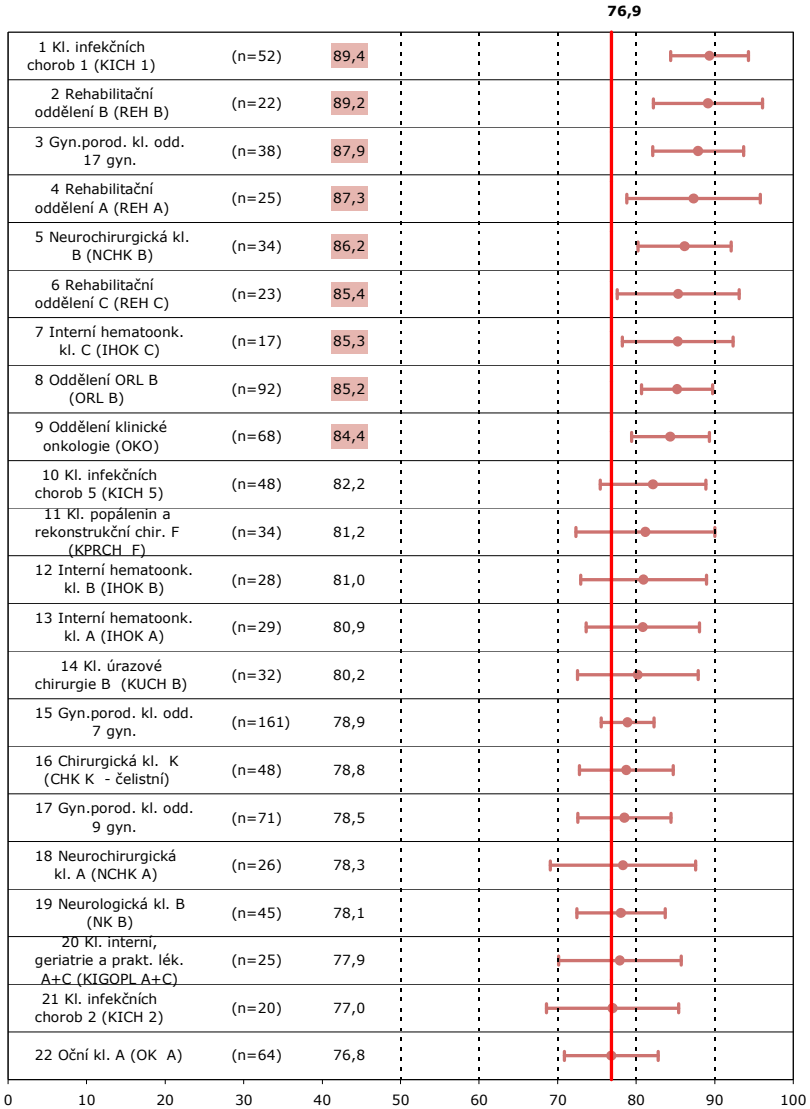
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Respekt, ohled, úcta

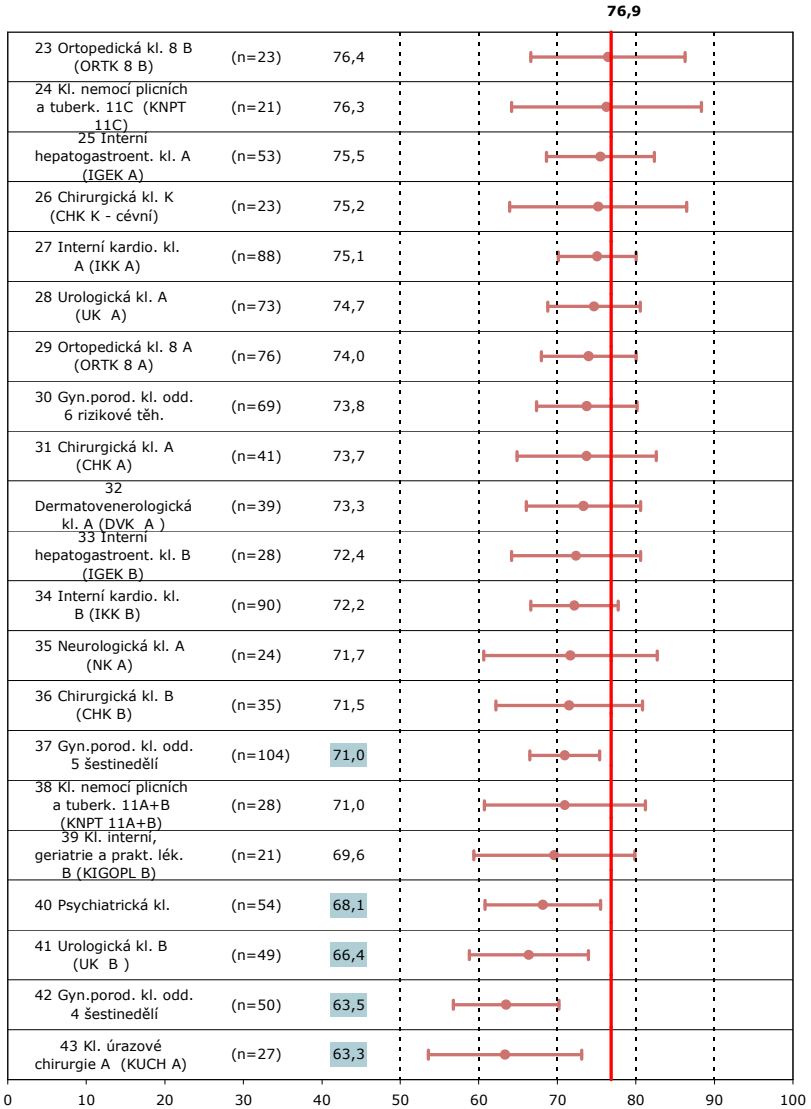
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Respekt, ohled, úcta

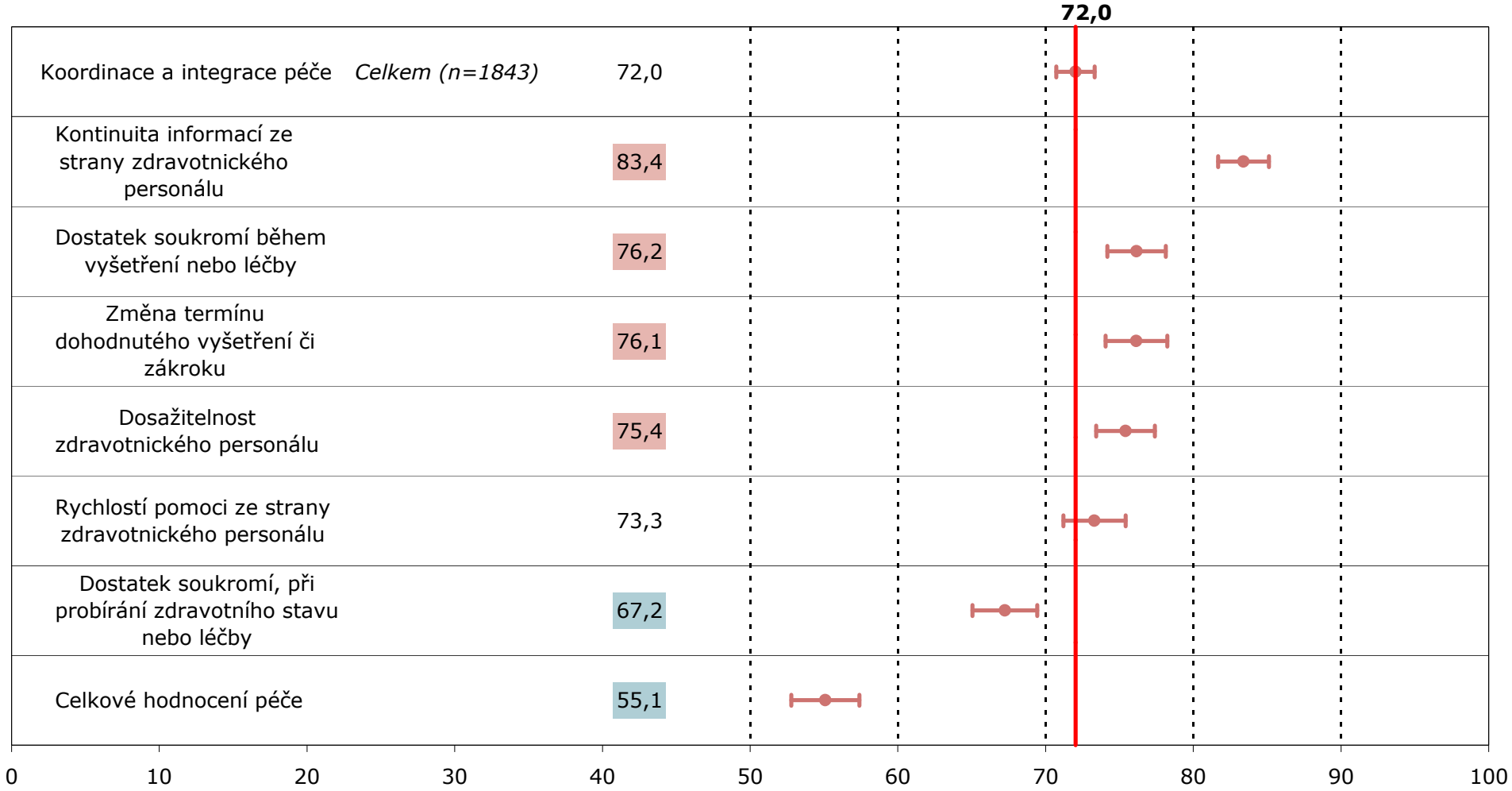
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Koordinace a integrace péče

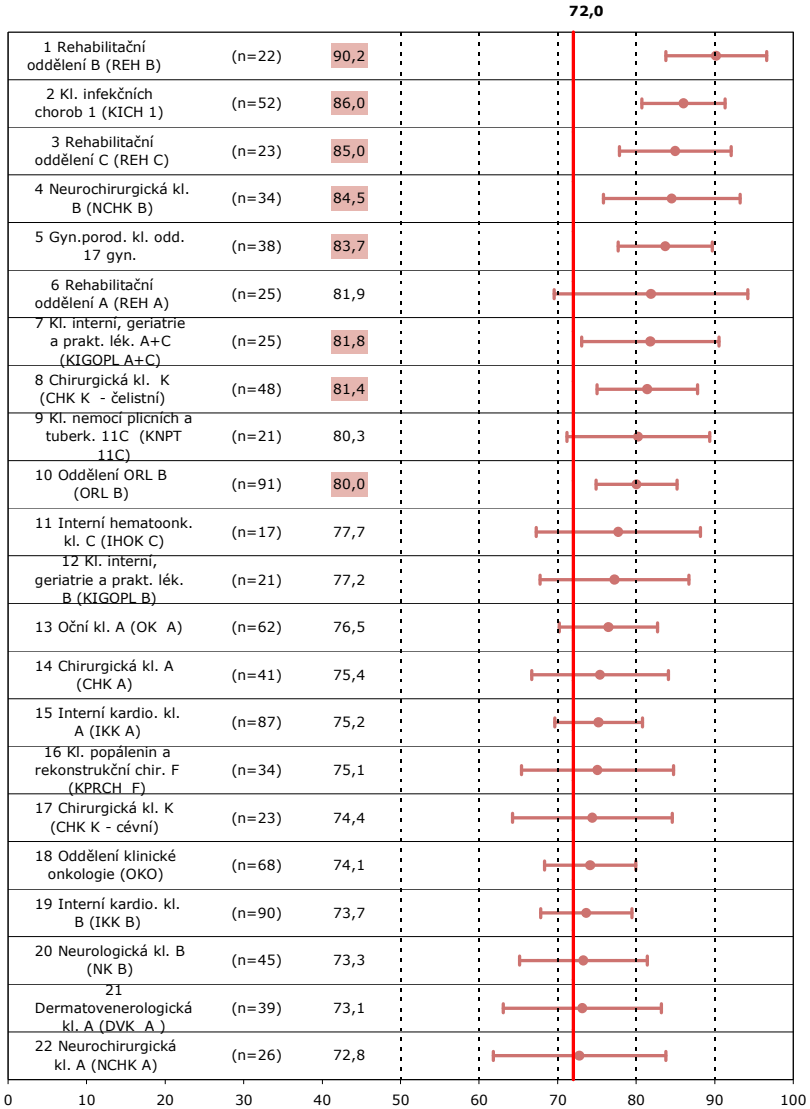
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Koordinace a integrace péče

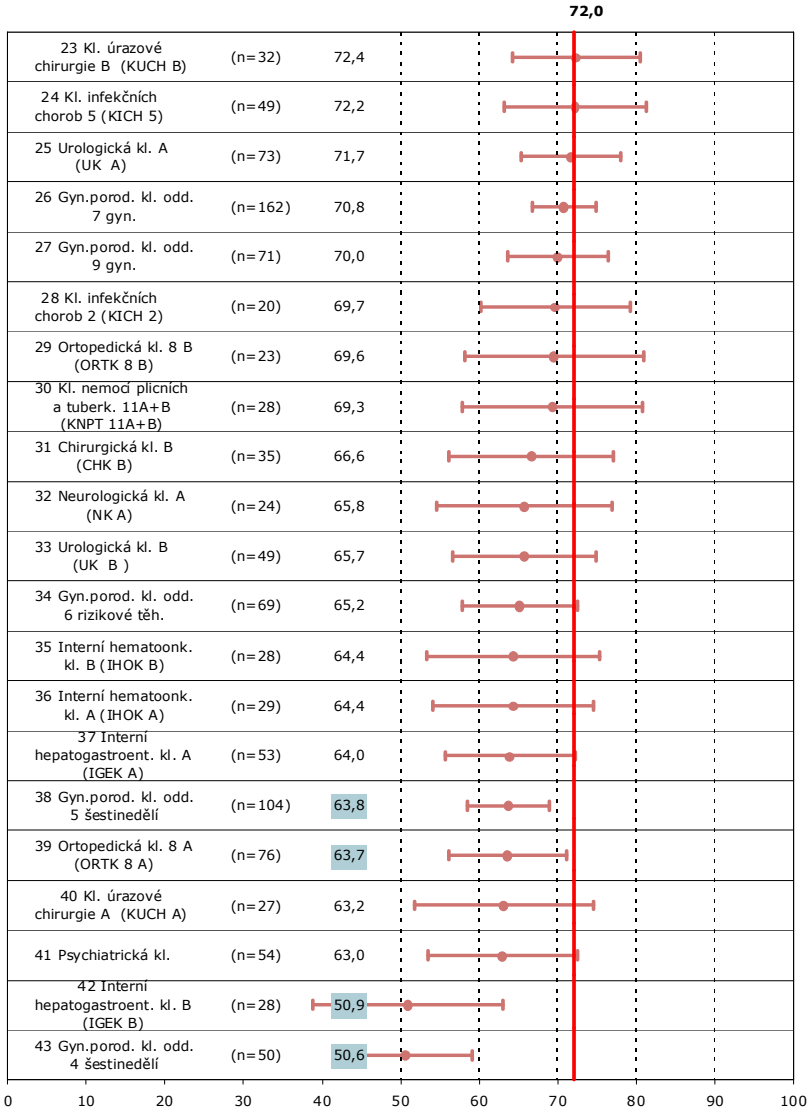
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Koordinace a integrace péče

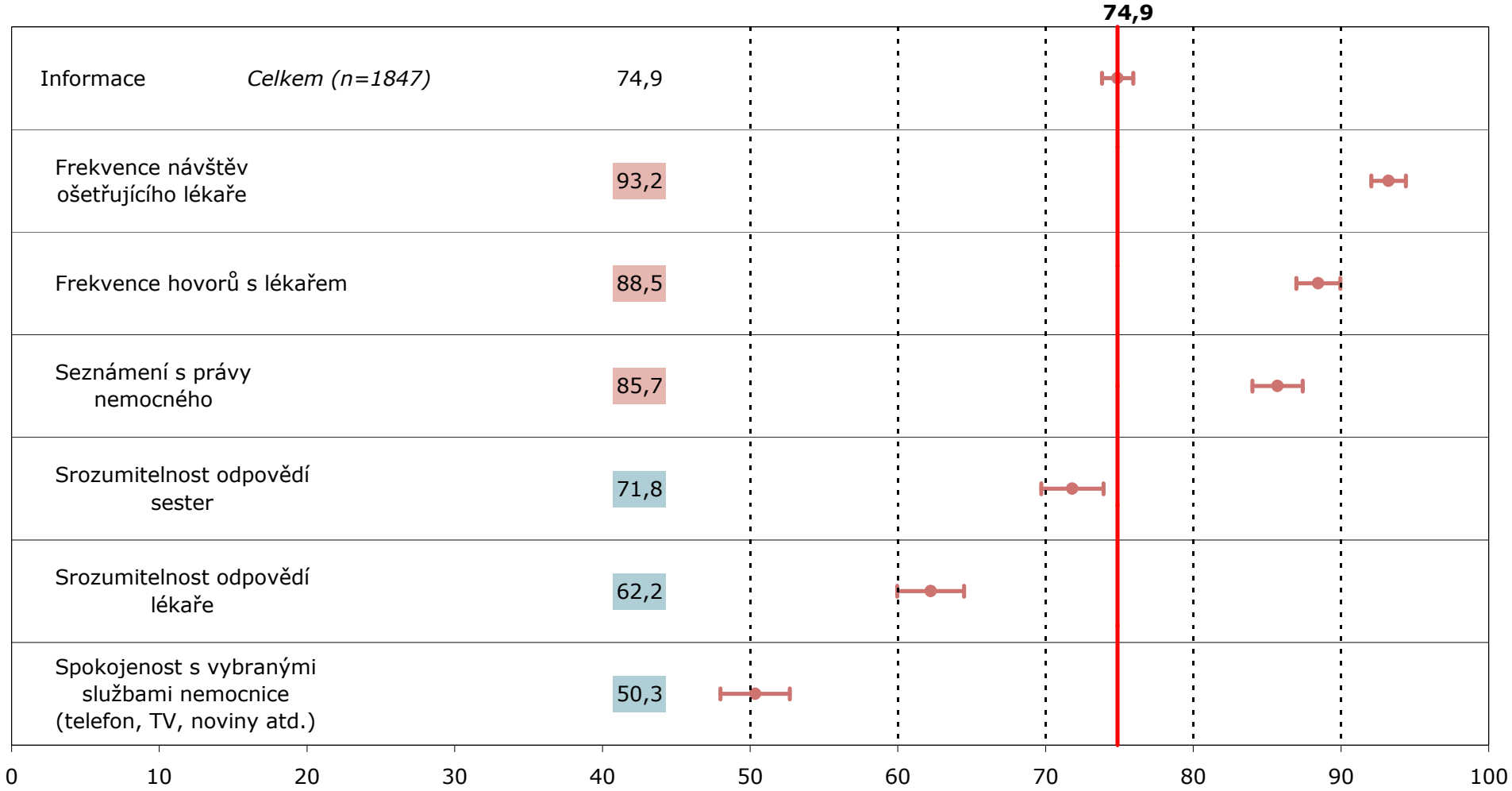
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Informace, komunikace

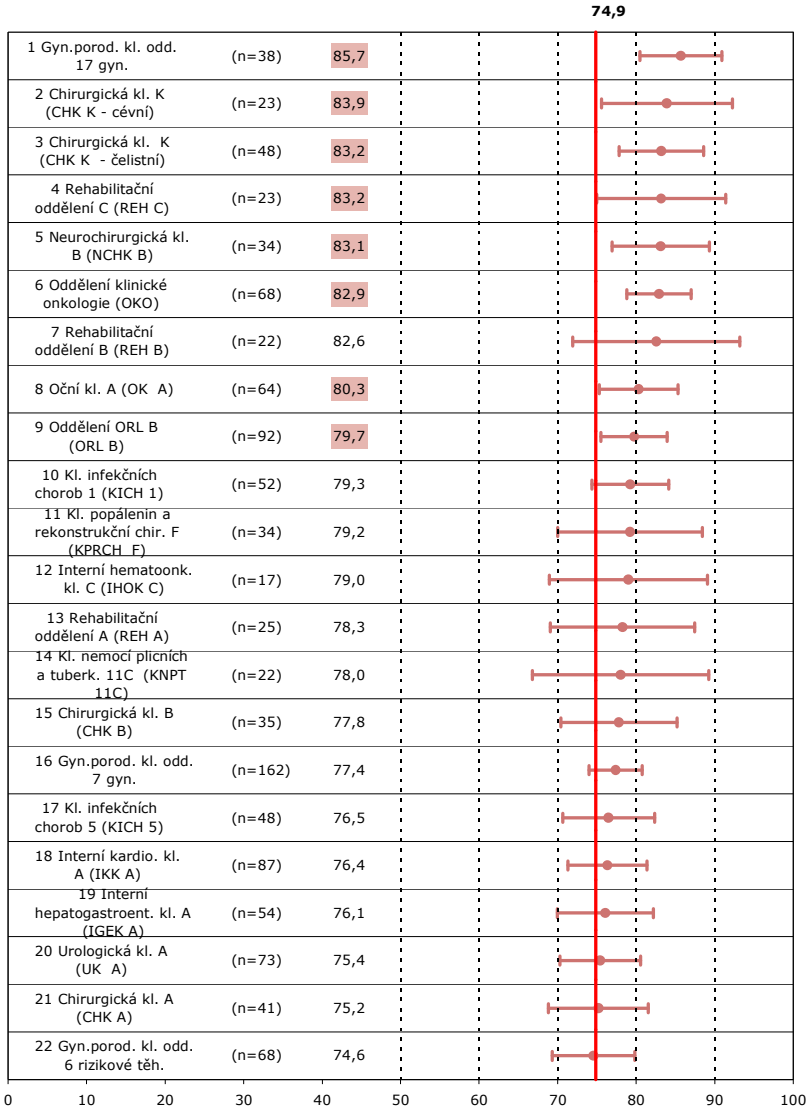
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Informace, komunikace

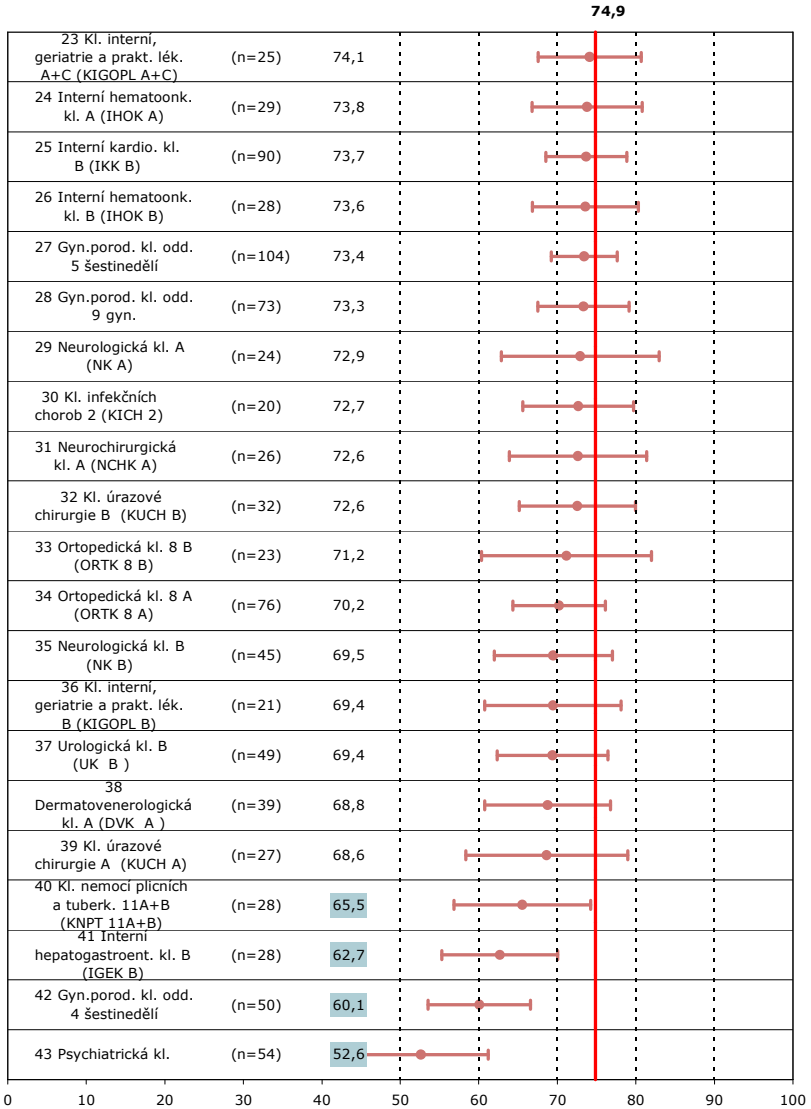
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Informace, komunikace

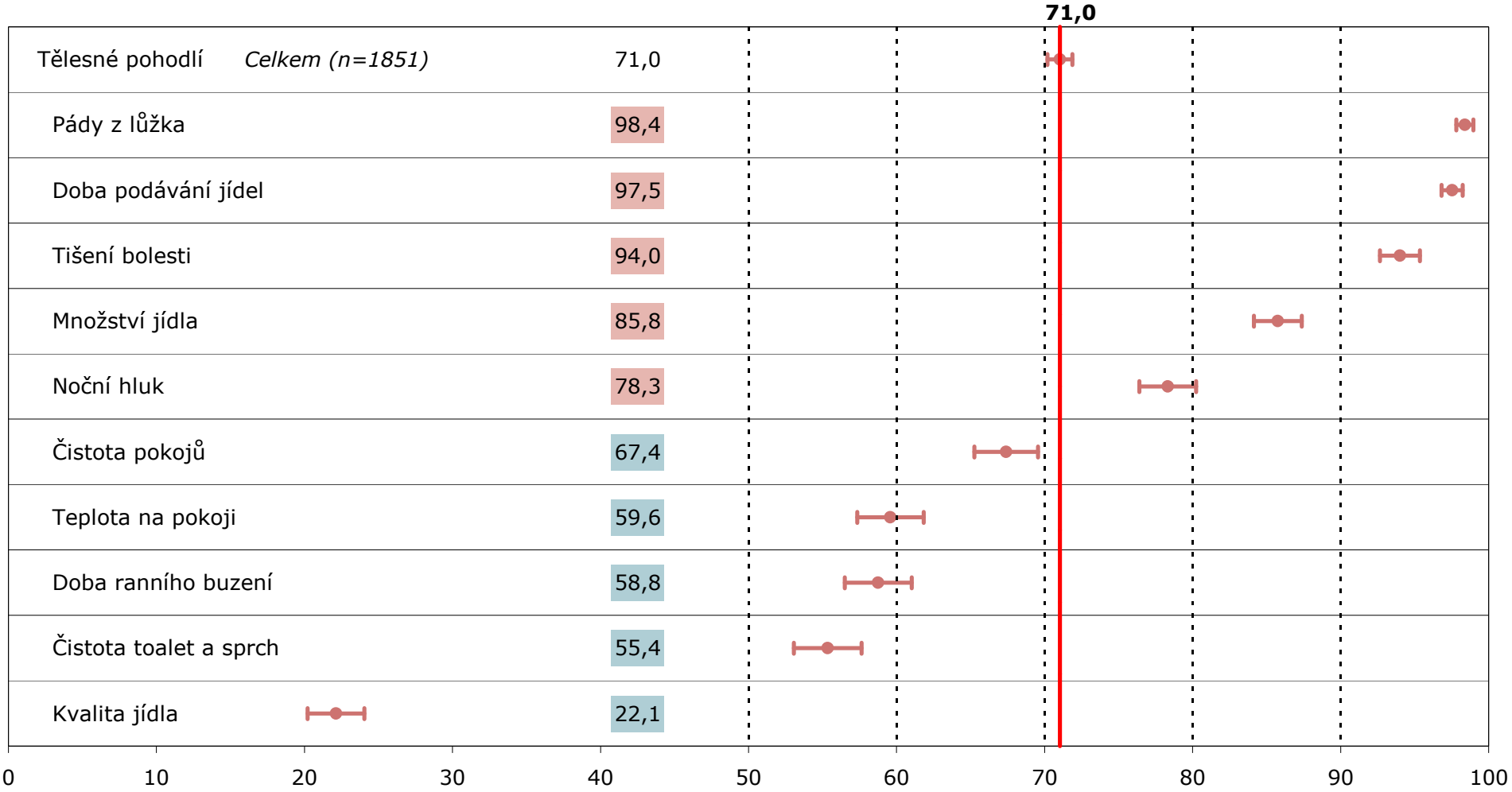
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Tělesné pohodlí

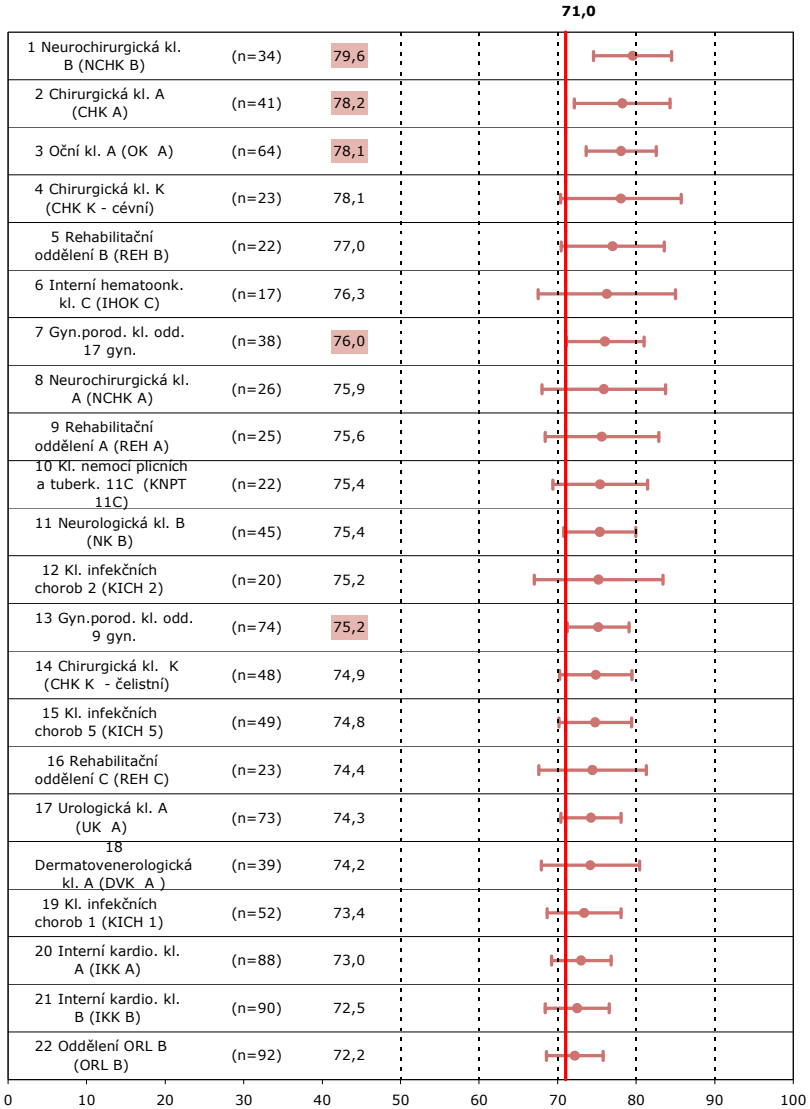
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Tělesné pohodlí

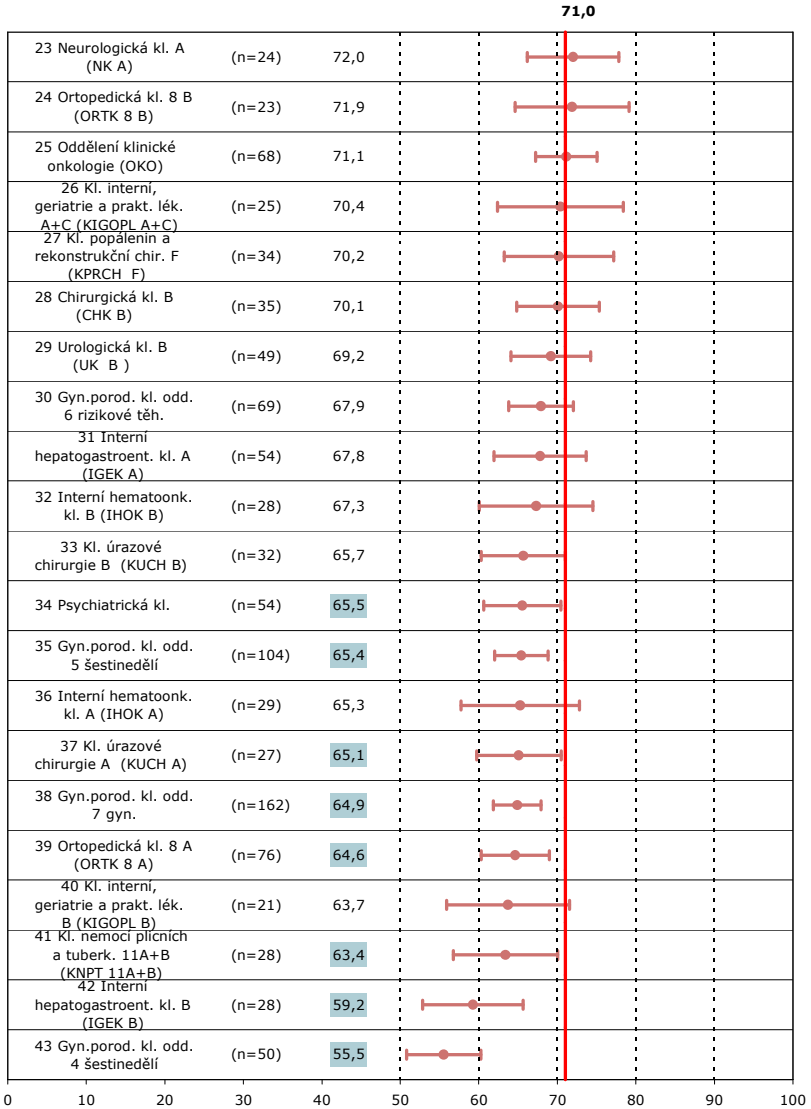
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Tělesné pohodlí

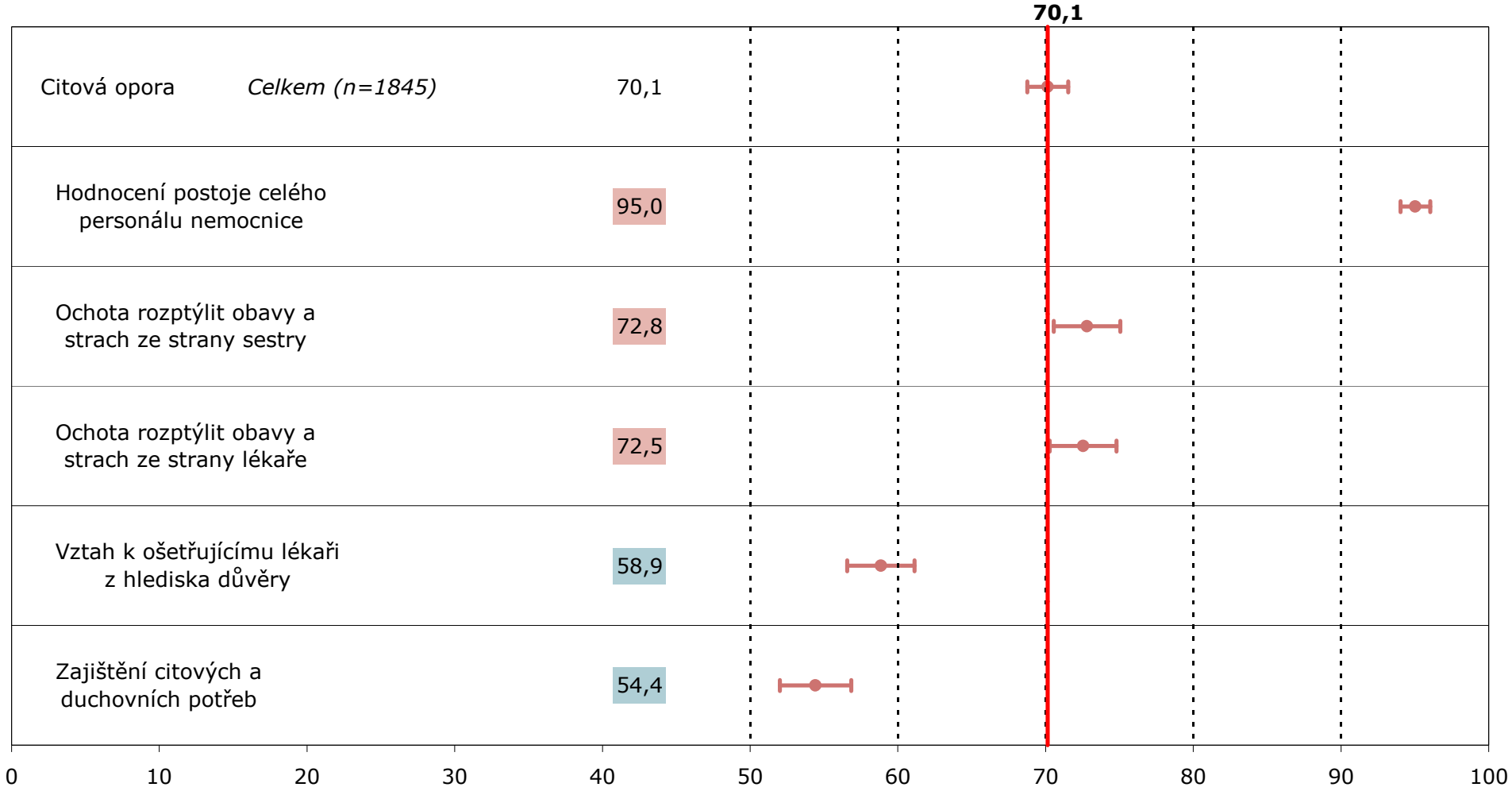
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Citová opora

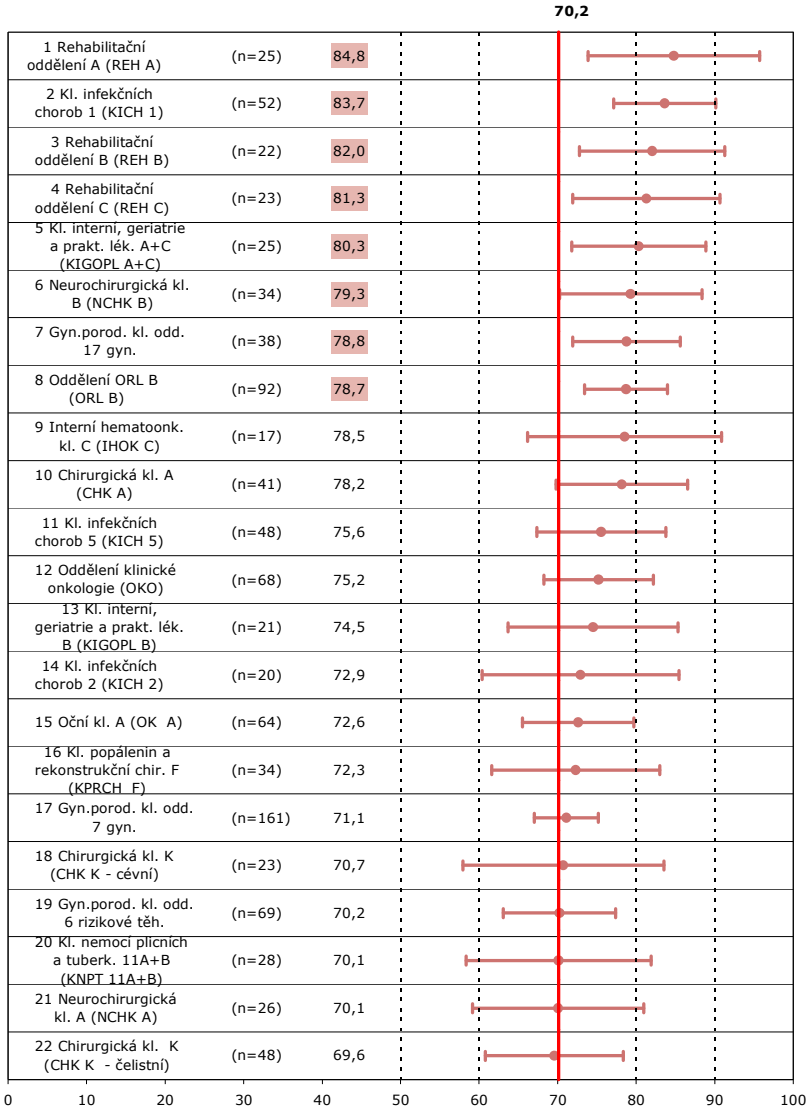
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Citová opora

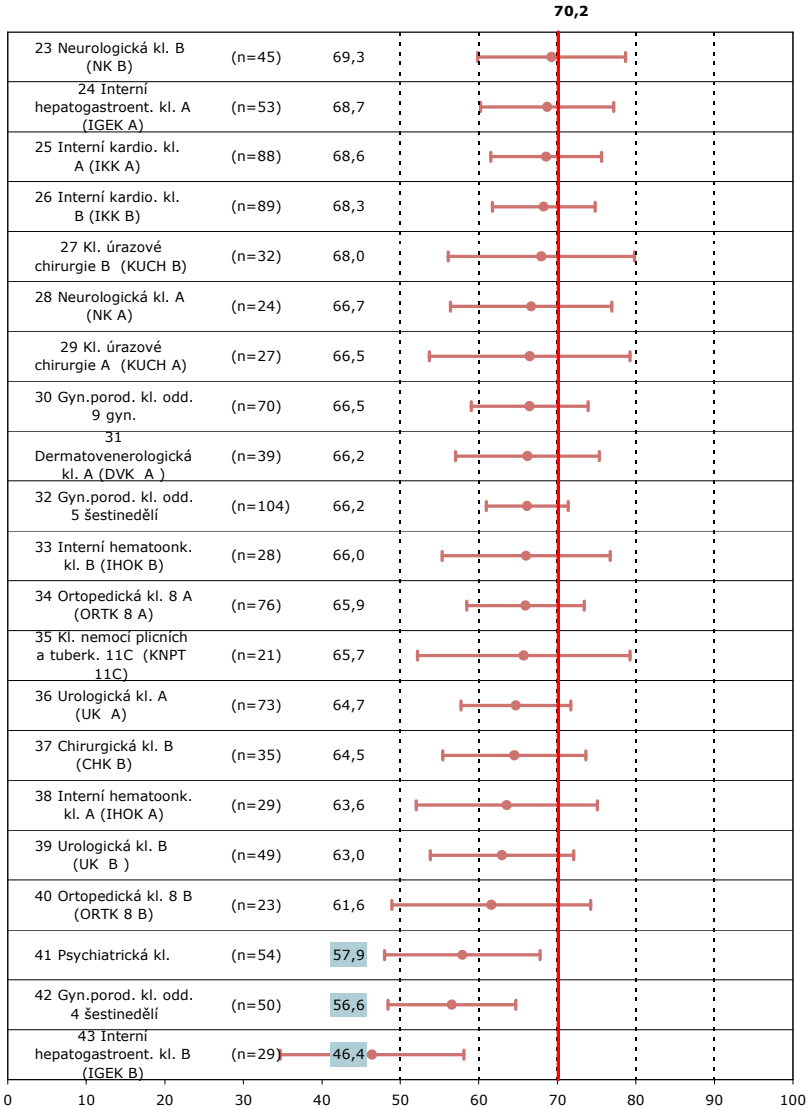
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Citová opora

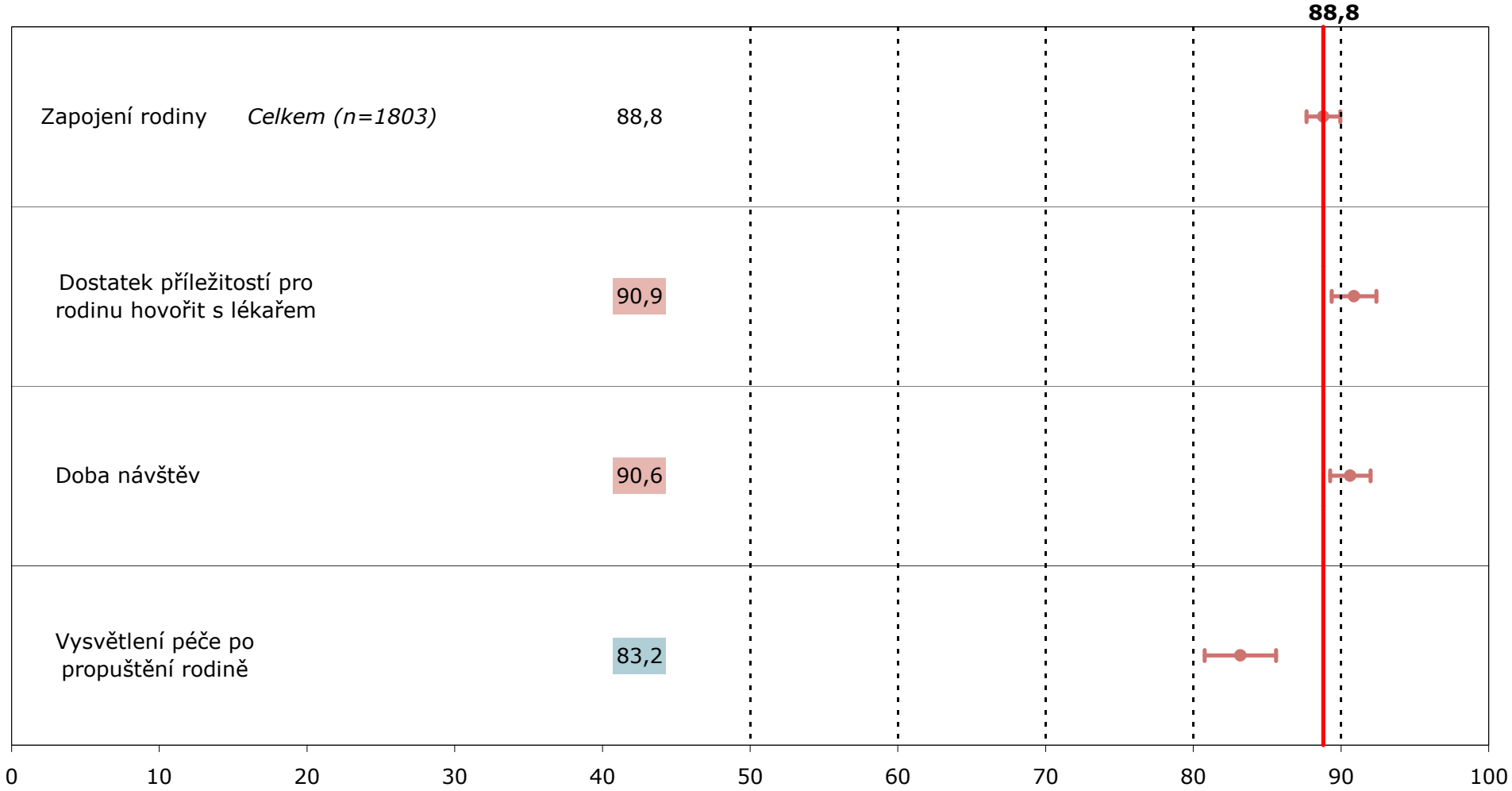
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Zapojení rodiny

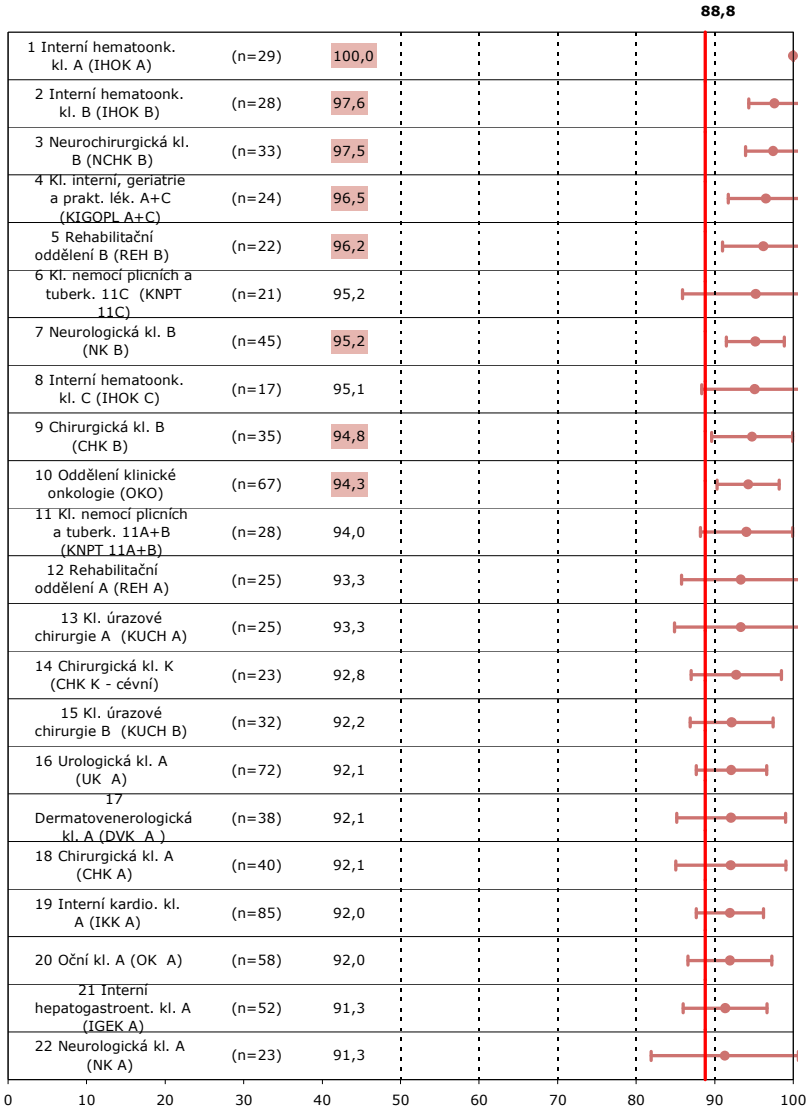
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Zapojení rodiny

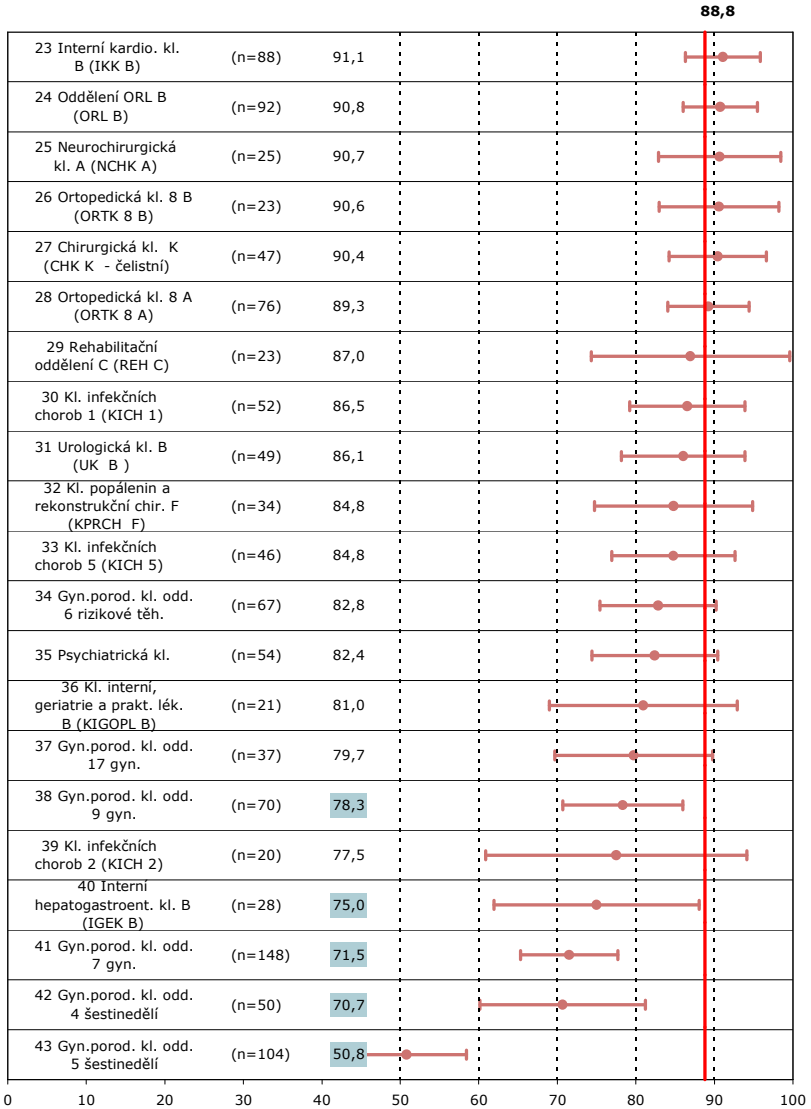
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Zapojení rodiny

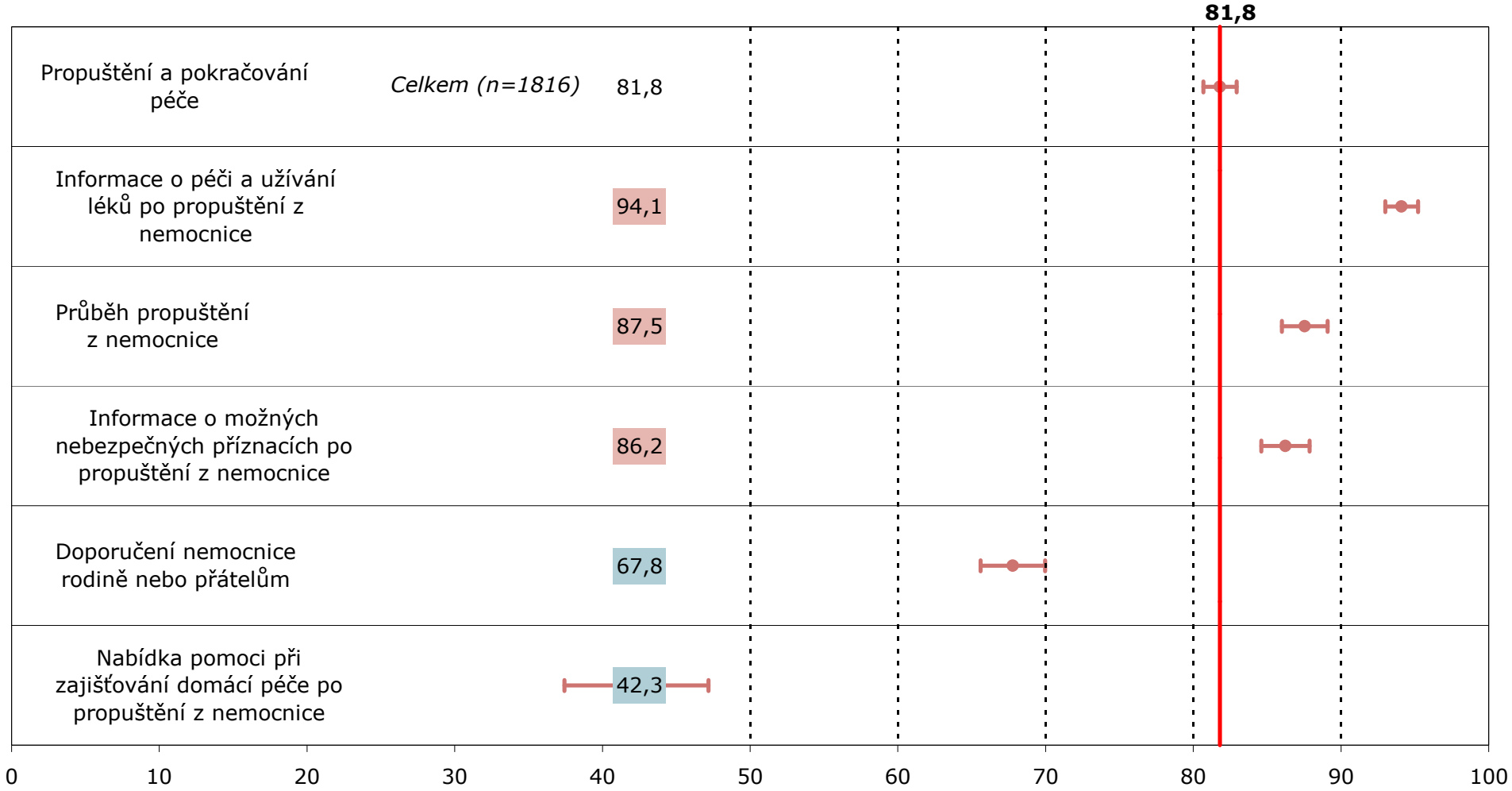
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Propuštění a pokračování péče

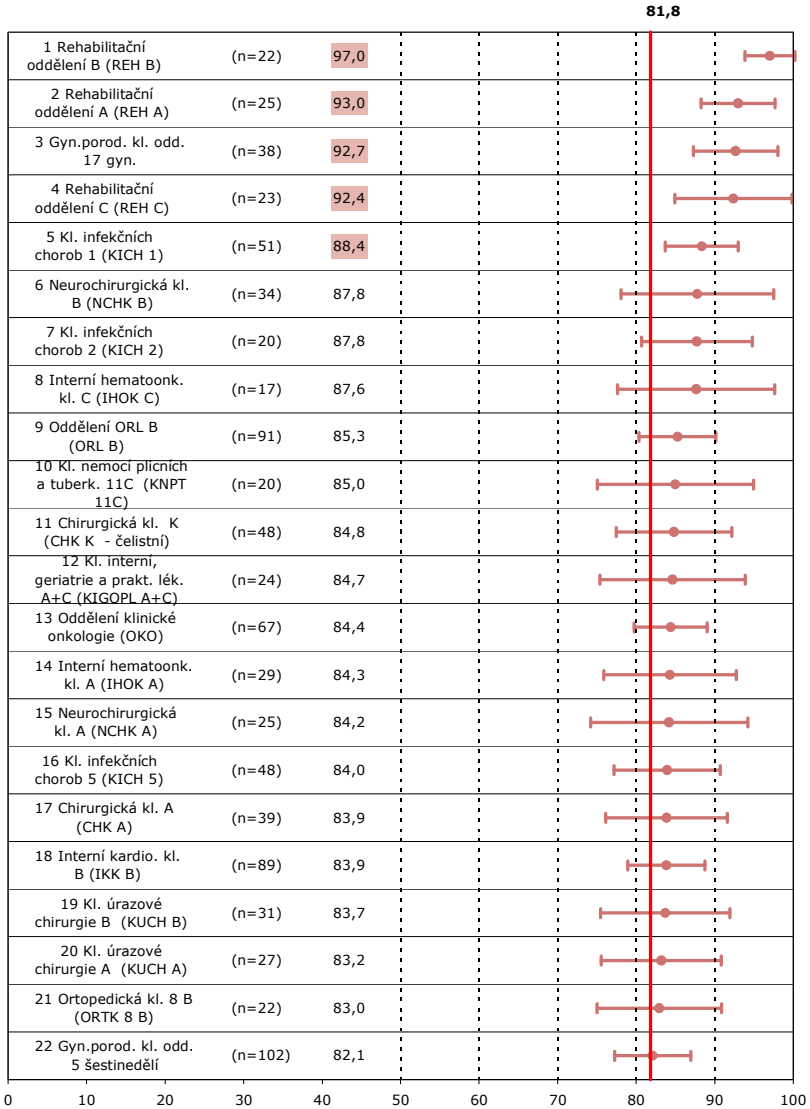
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Propuštění a pokračování péče

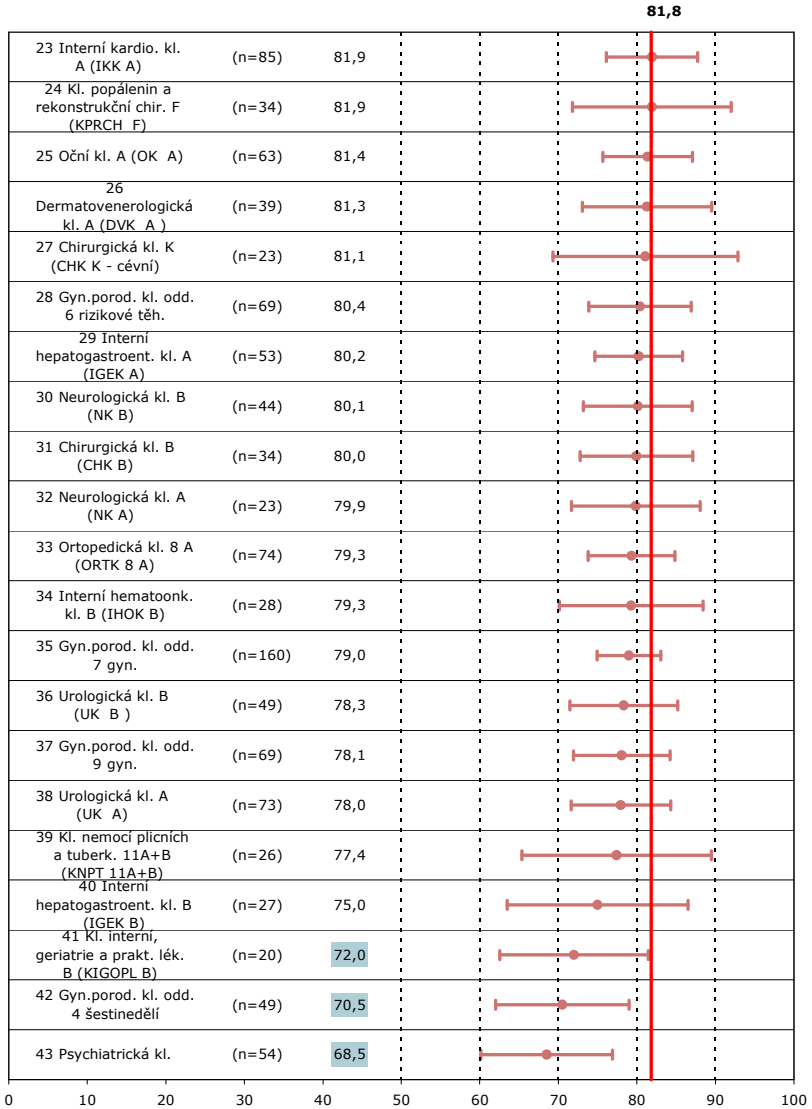
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



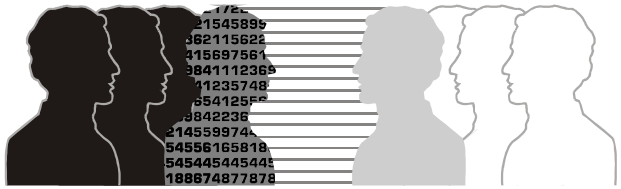
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

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, 2008

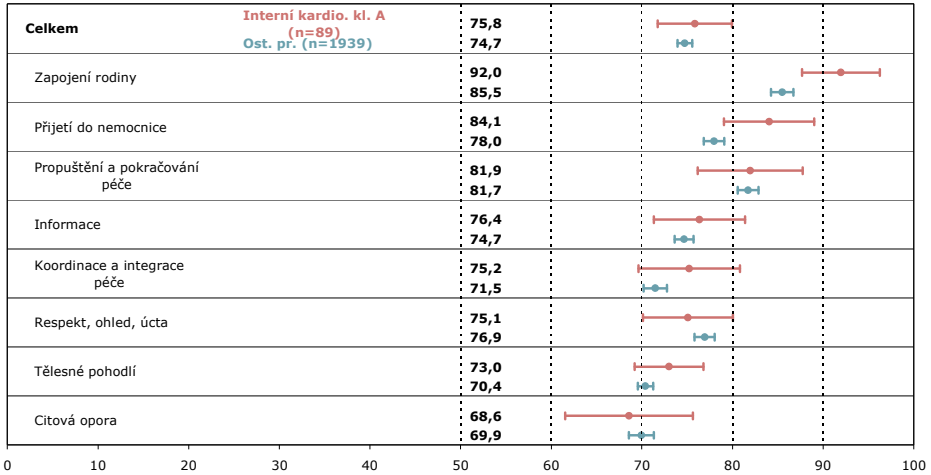
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Interní kardio. kl. A		+							
Interní kardio. kl. B		+	-						
Interní hematoonk. kl. A								+	
Interní hematoonk. kl. B								+	
Interní hematoonk. kl. C									
Interní hepatogastroent. kl. A				-					
Interní hepatogastroent. kl. B	**-**	-		-	-	-	-	-	
Kl. infekčních chorob 1	**+**		+	+			+		
Kl. infekčních chorob 2									
Kl. infekčních chorob 5									
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B		-			-	-			
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11C									
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C		-							
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B									
Neurologická kl. A									
Neurologická kl. B									
Psychiatrická kl.	**-**	-	-	-	-	-	-		-
Chirurgická kl. A						+			
Chirurgická kl. B									
Chirurgická kl. K - cévní									
Neurochirurgická kl. A									
Neurochirurgická kl. B	**+**	+	+	+	+	+		+	
Ortopedická kl. 8 A	**-**	-		-		-			
Ortopedická kl. 8 B									
Urologická kl. A									
Urologická kl. B	**-**		-						
Oddělení ORL B	**+**		+	+			+		
Oční kl. A						+			
Dermatovenerologická kl. A									
Rehabilitační oddělení A	**+**	+	+				+		+
Rehabilitační oddělení B	**+**	+	+	+					+
Rehabilitační oddělení C	**+**			+					+
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F									
Oddělení klinické onkologie			+		+			+	
Chirurgická kl. K - čelistní				+	+				
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.						-		-	
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.								-	
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.	**+**		+	+	+			-	+
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.				-					
Kl. úrazové chirurgie A			-						
Kl. úrazové chirurgie B									

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 v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

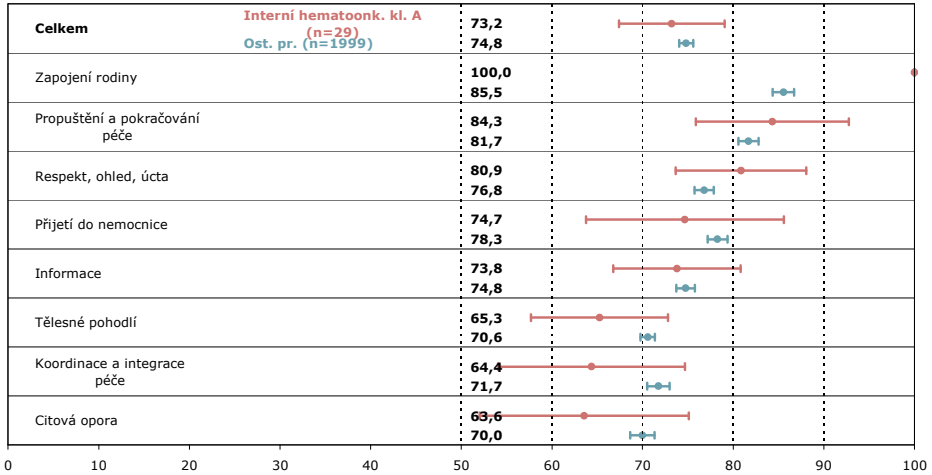
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

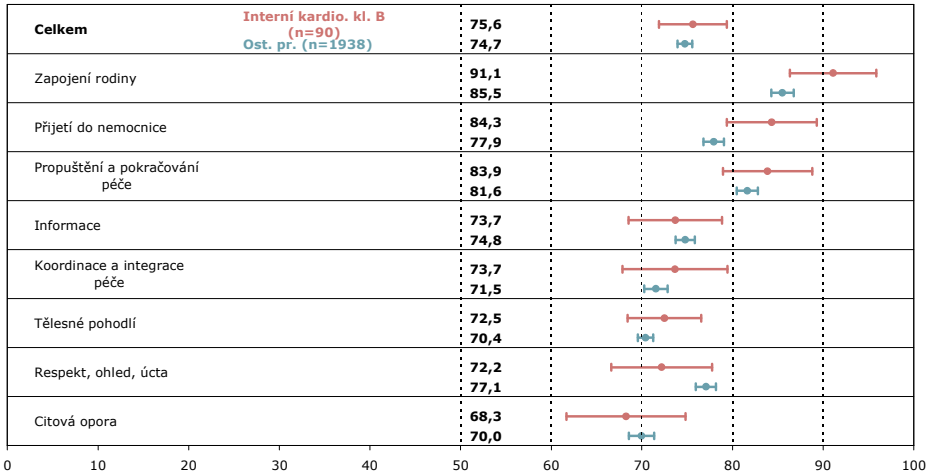
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

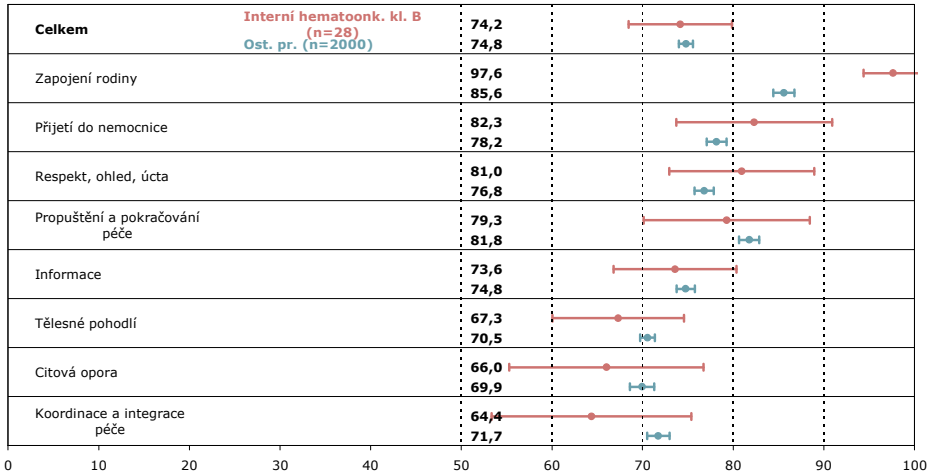
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

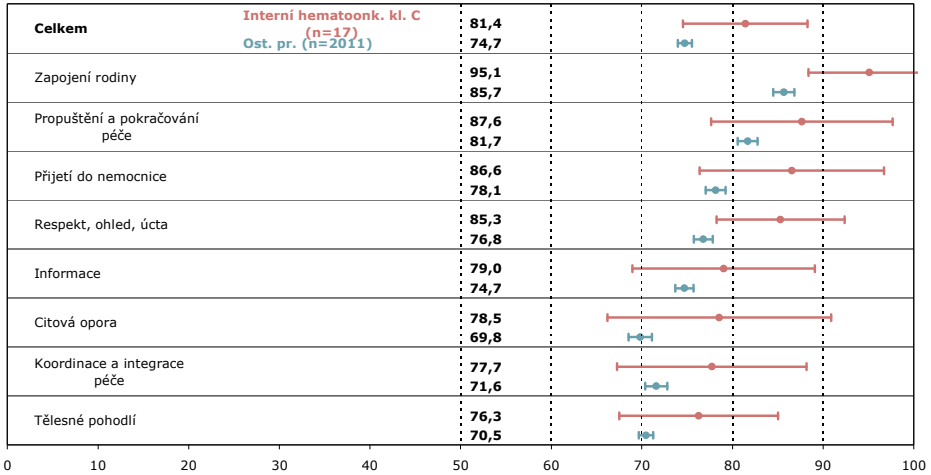


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

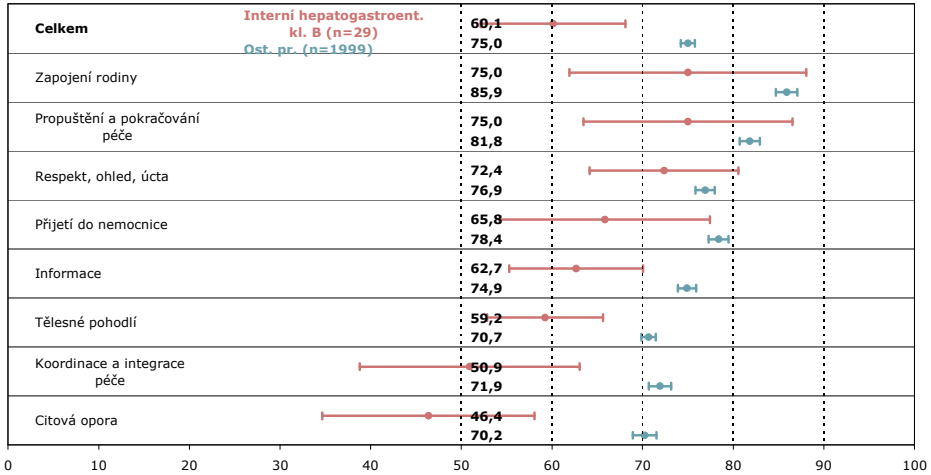
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

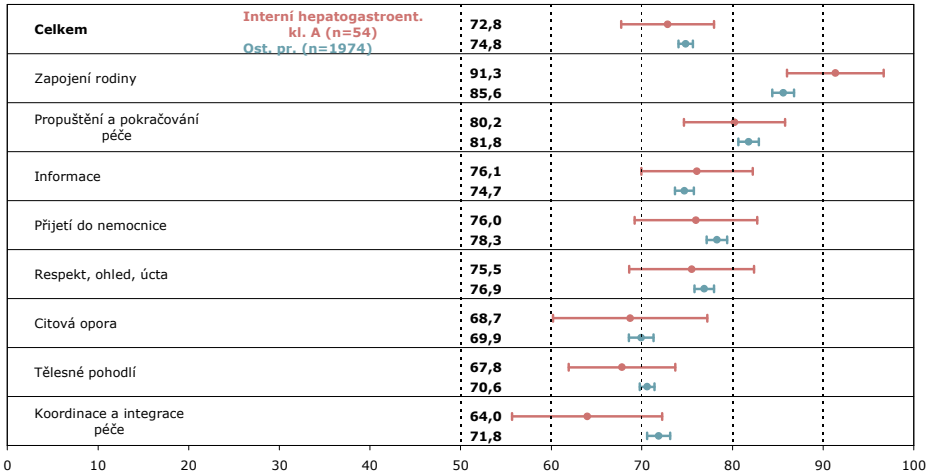
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

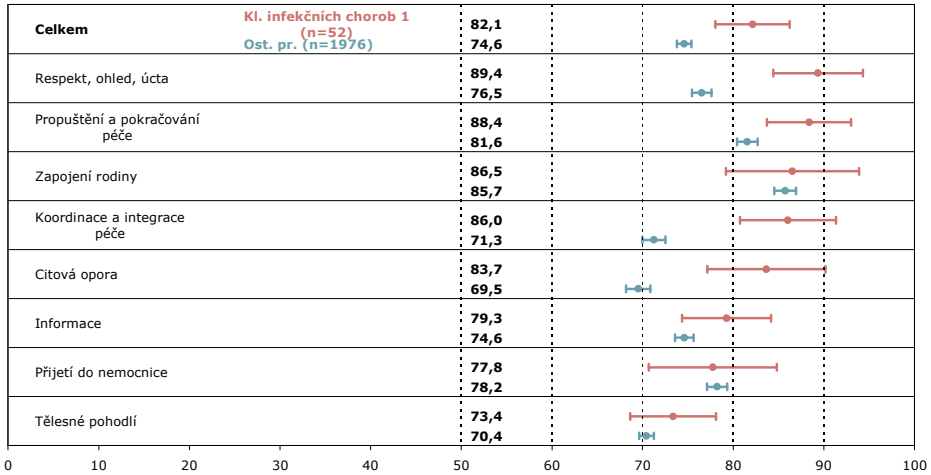
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

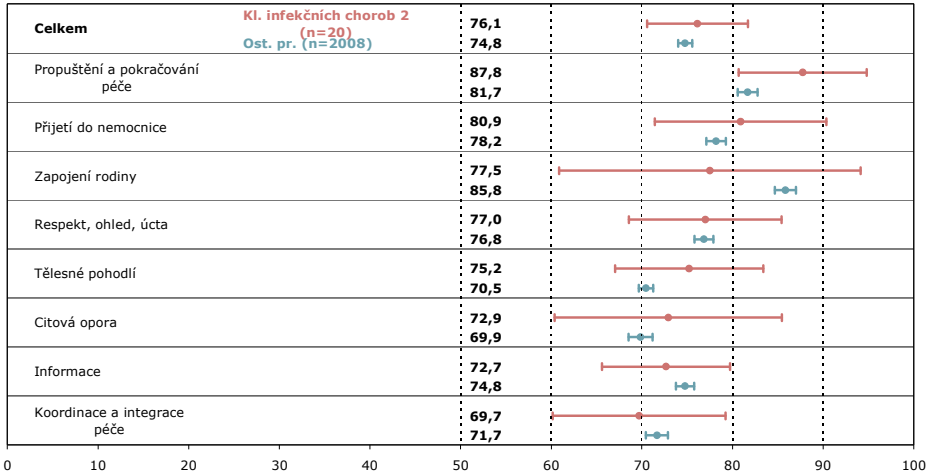


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

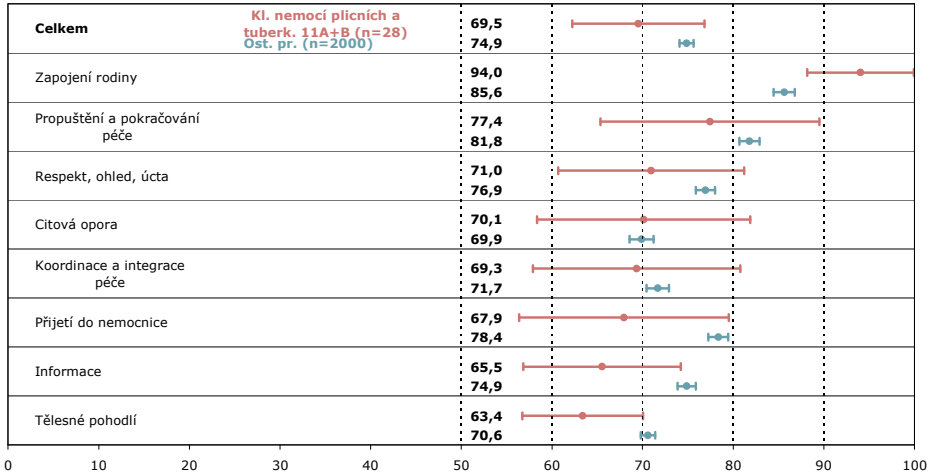
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

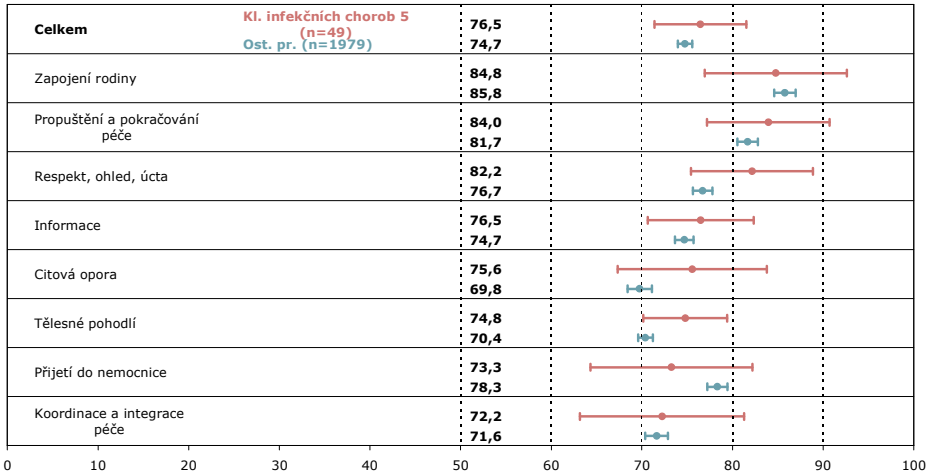
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

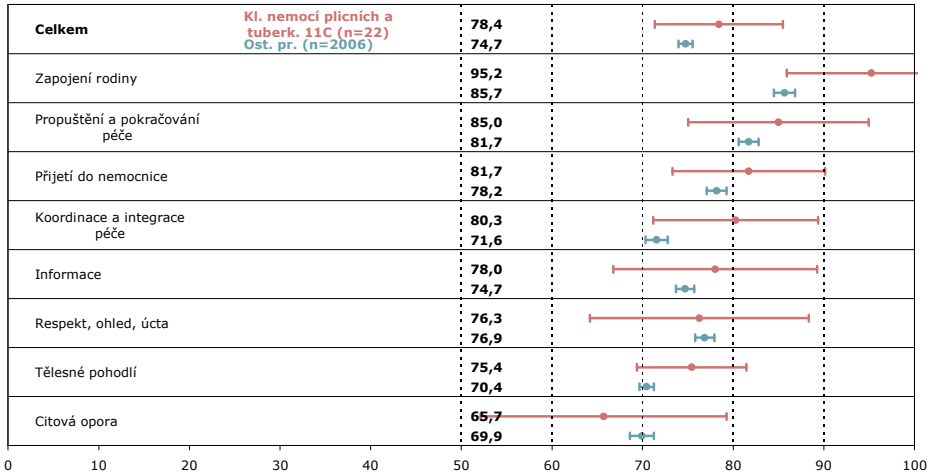
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

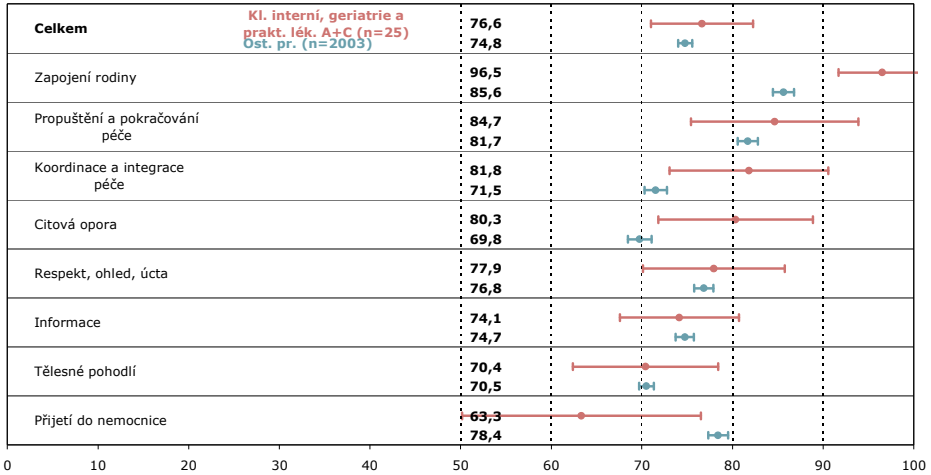


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

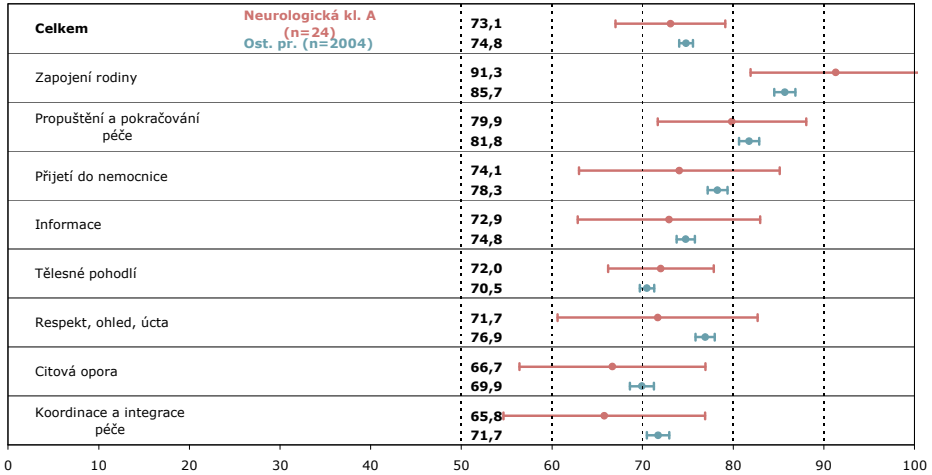
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

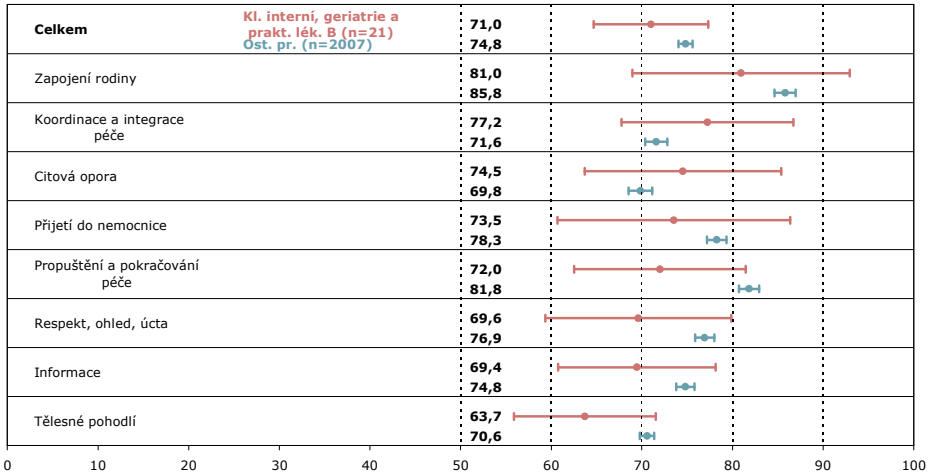
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

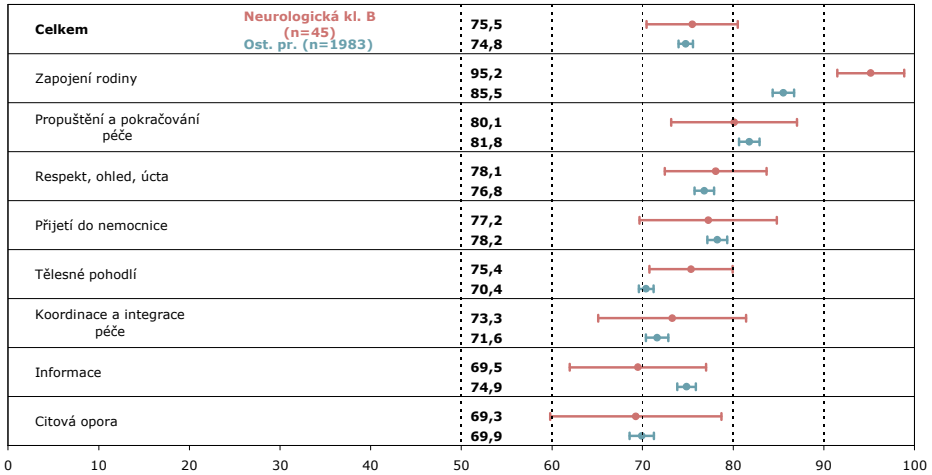
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

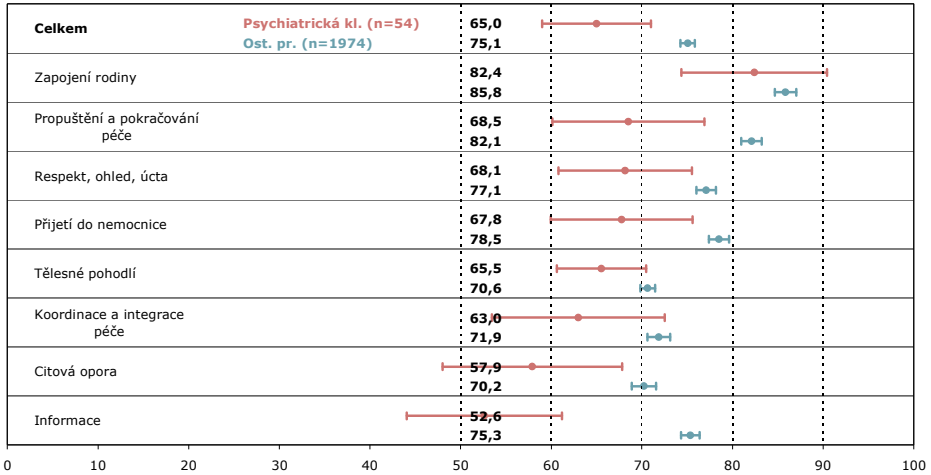


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

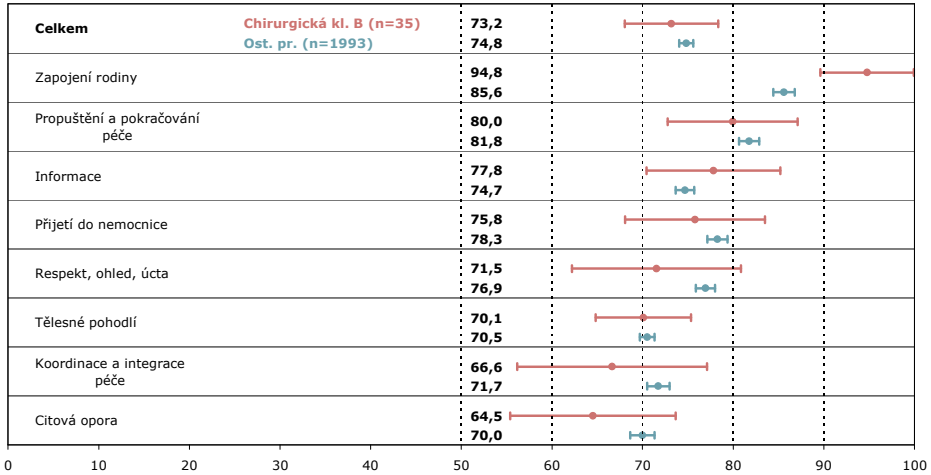
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

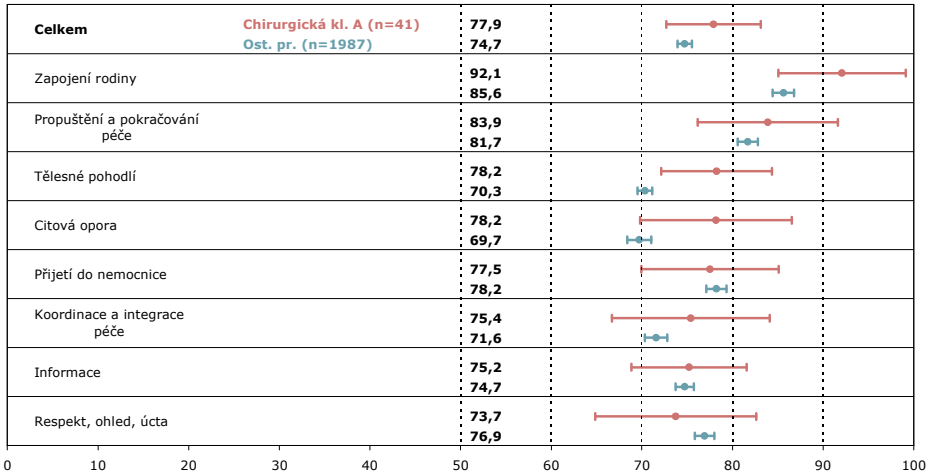
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

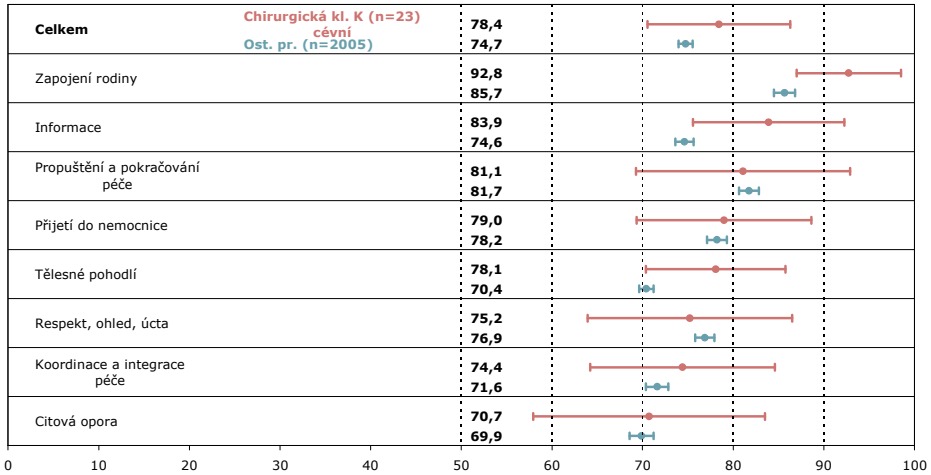
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

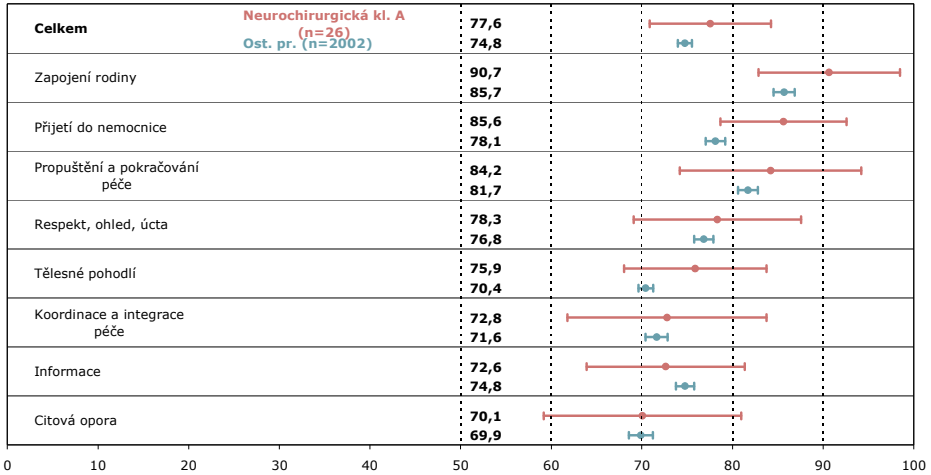


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

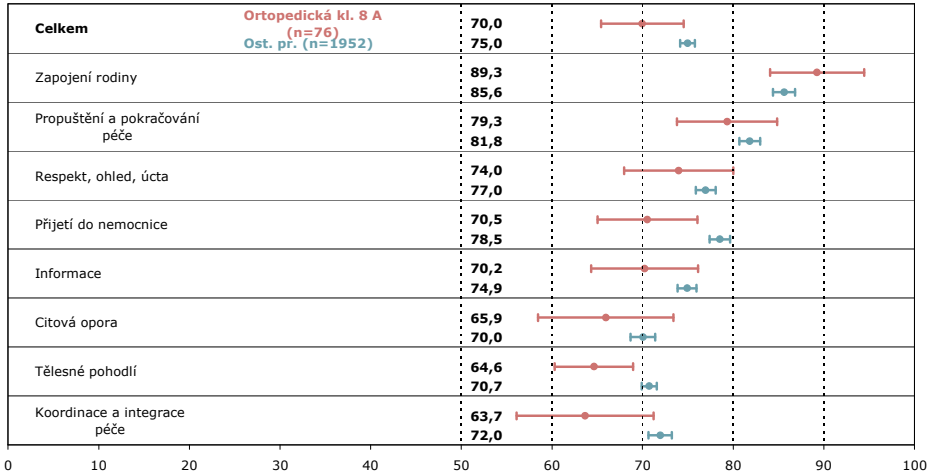
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

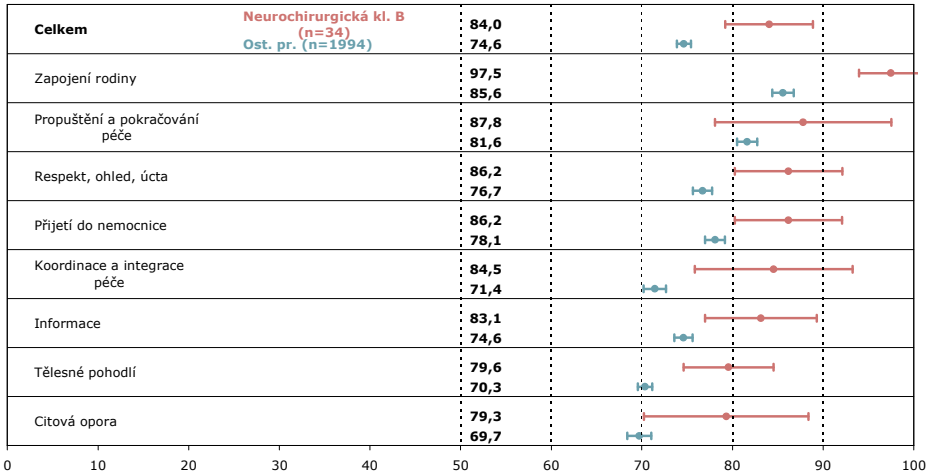
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

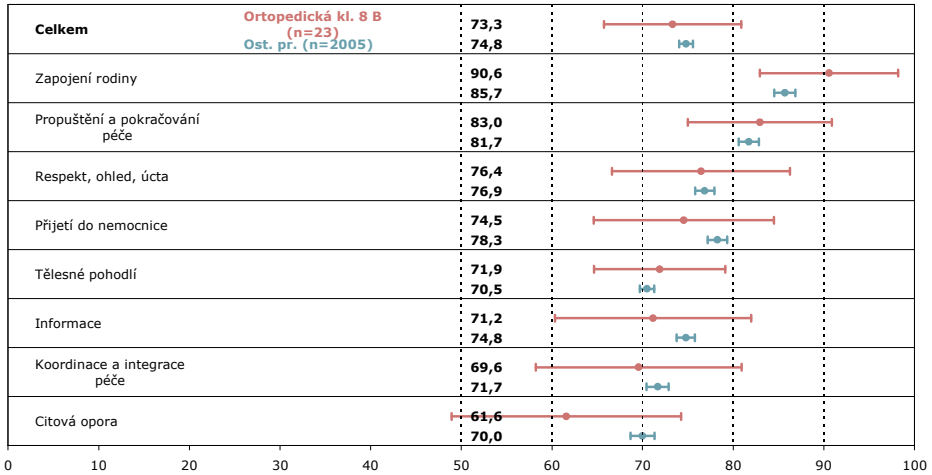
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

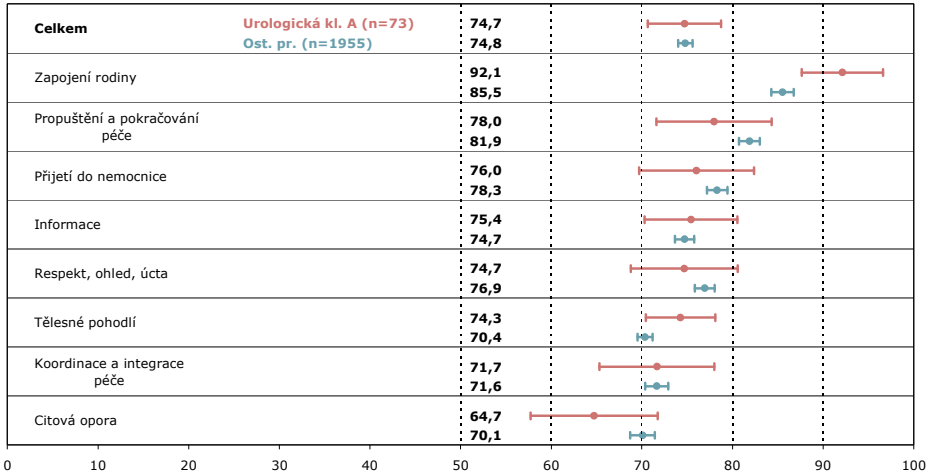


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

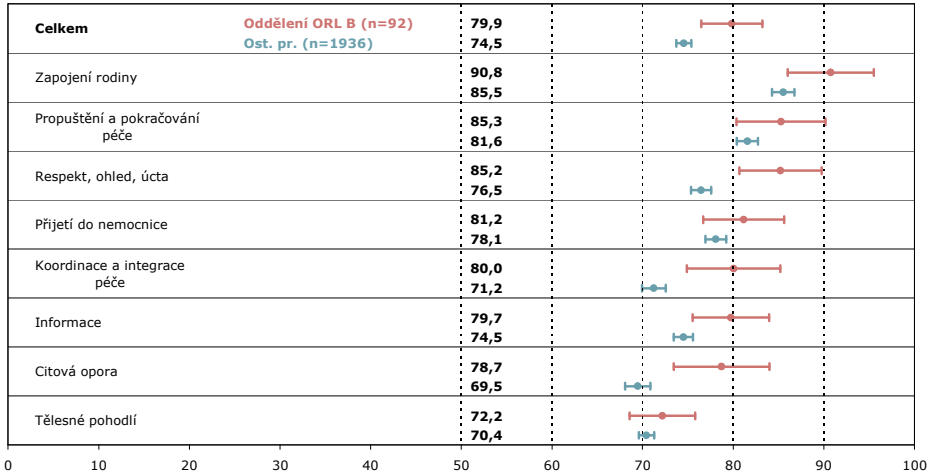
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

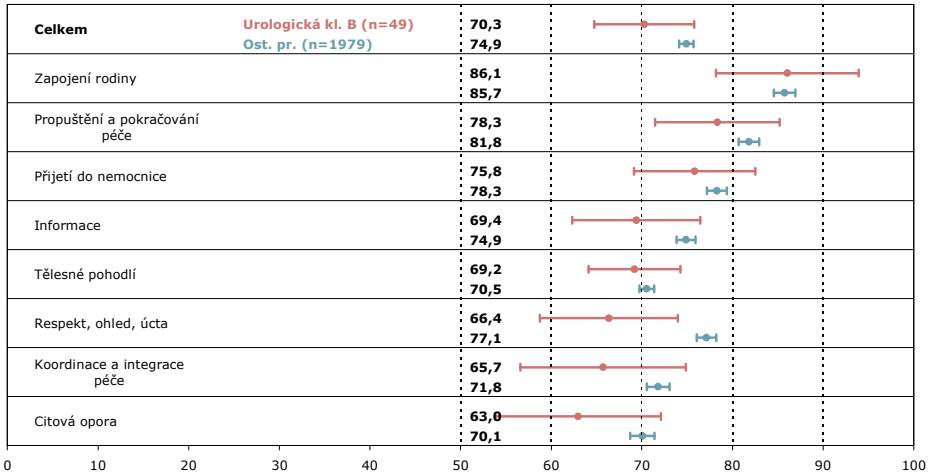
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

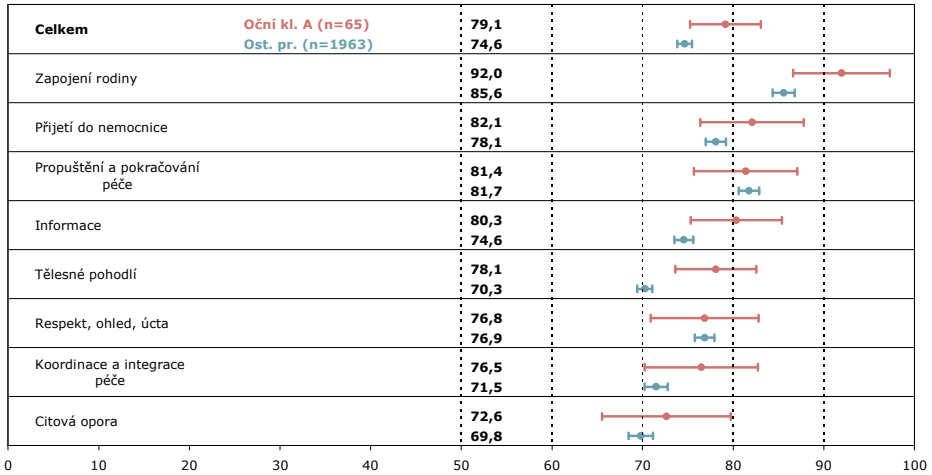
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

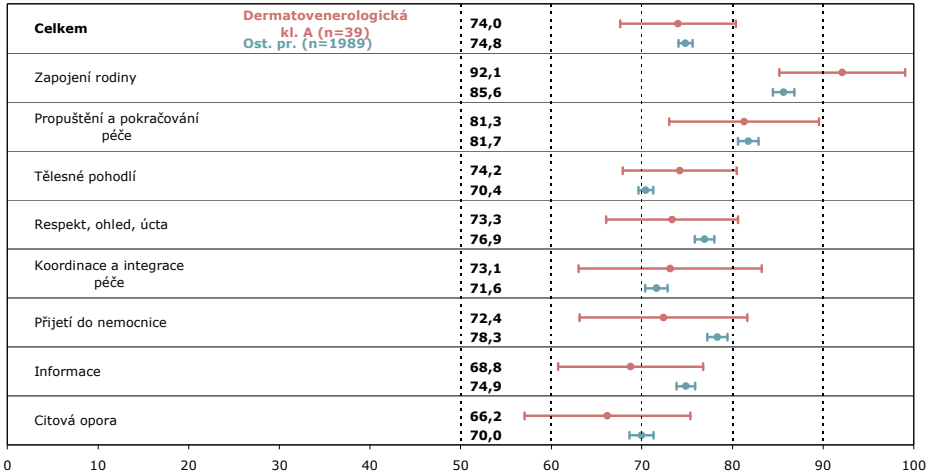


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

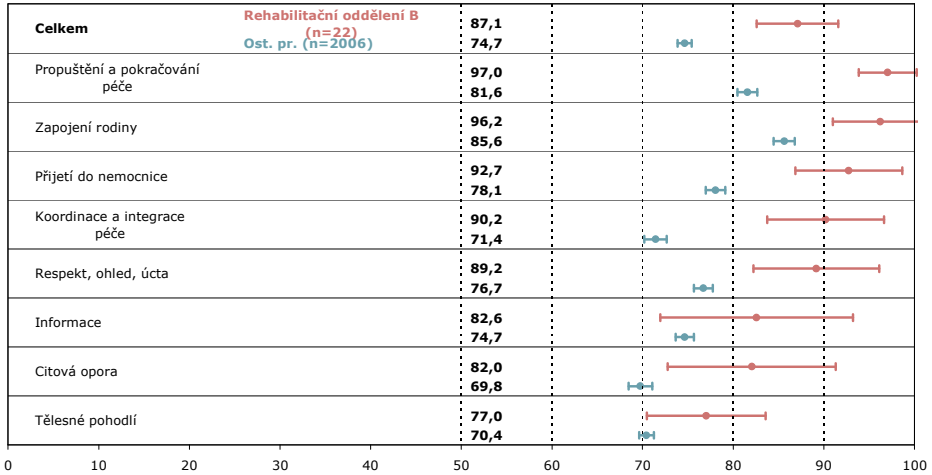
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

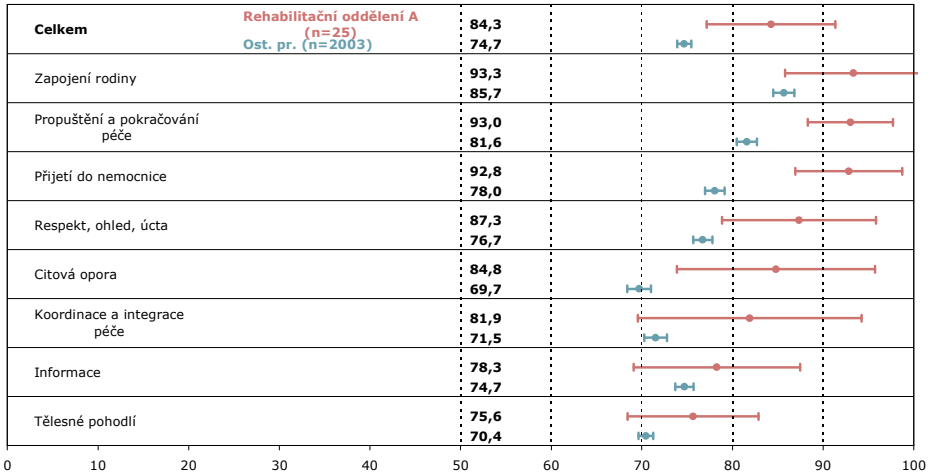
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

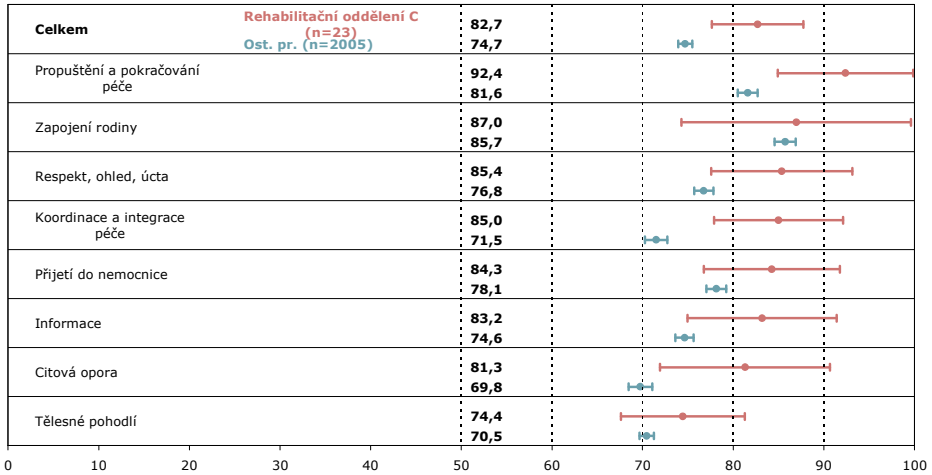
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

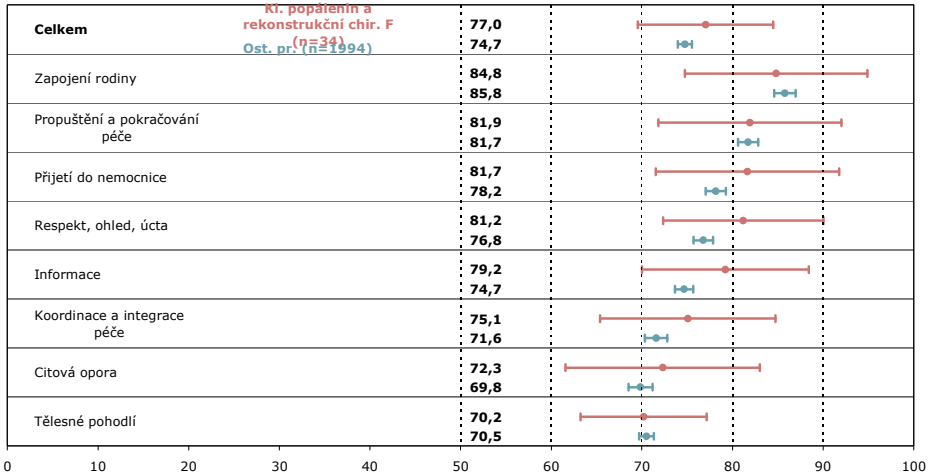


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

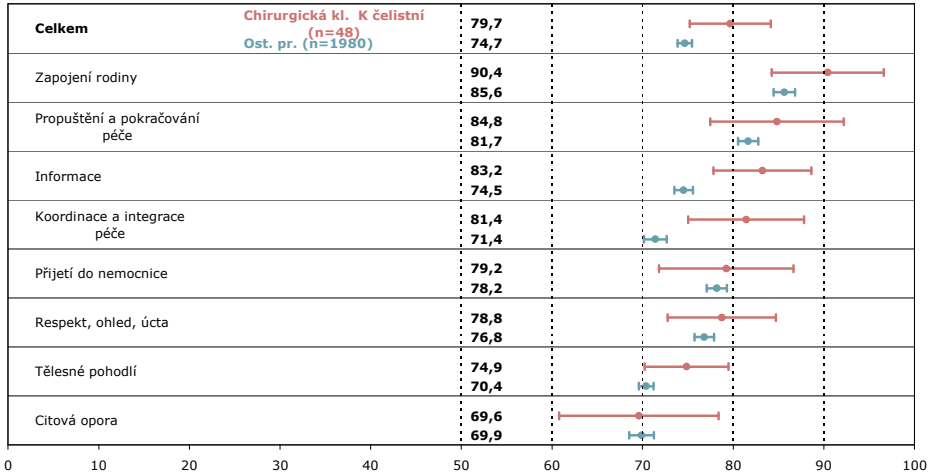
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

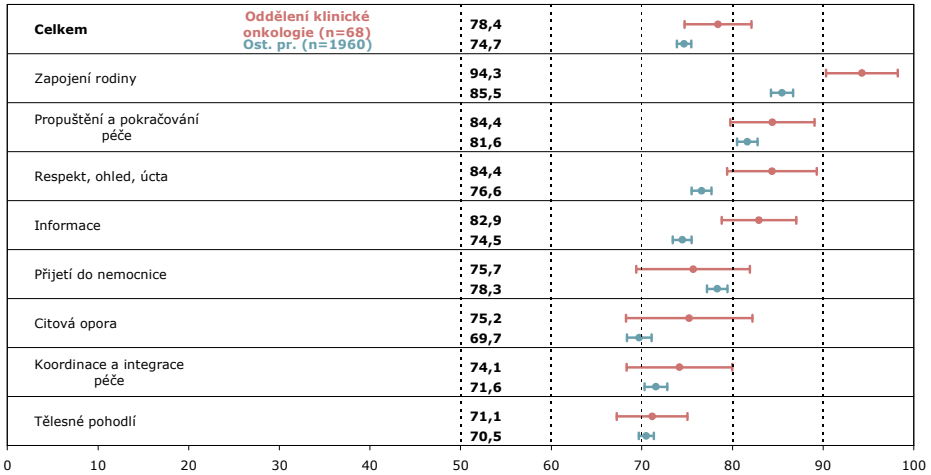
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

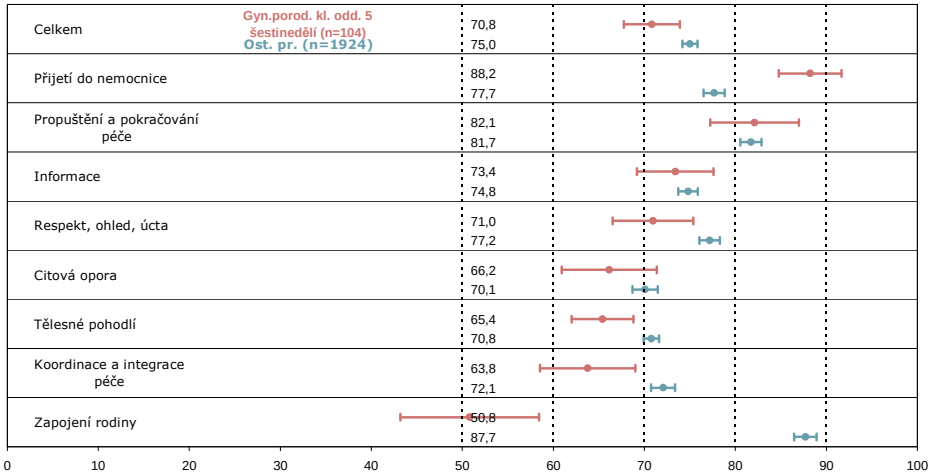
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

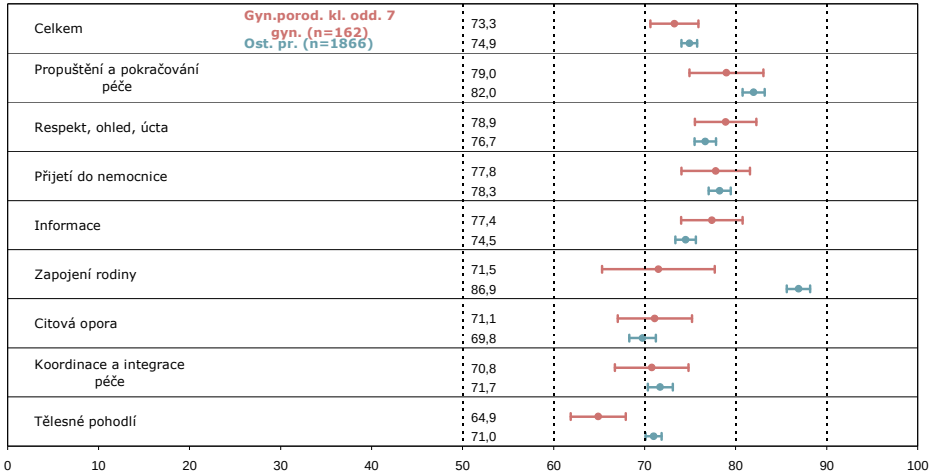


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

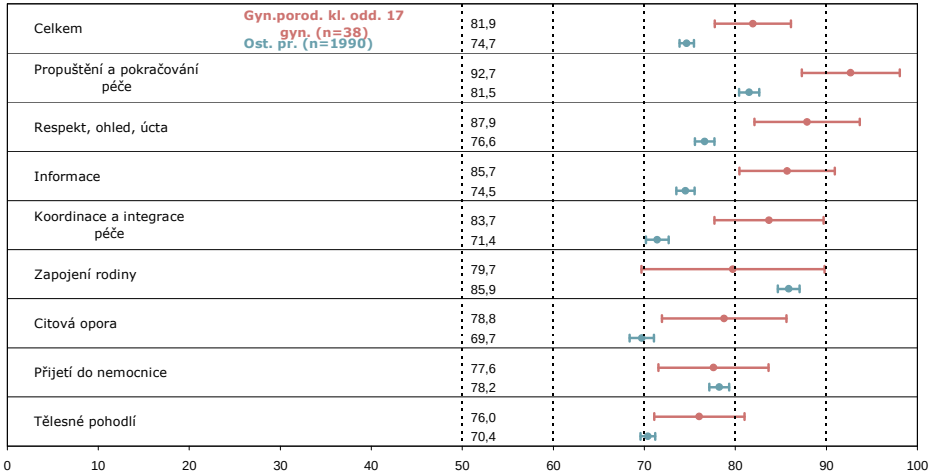
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

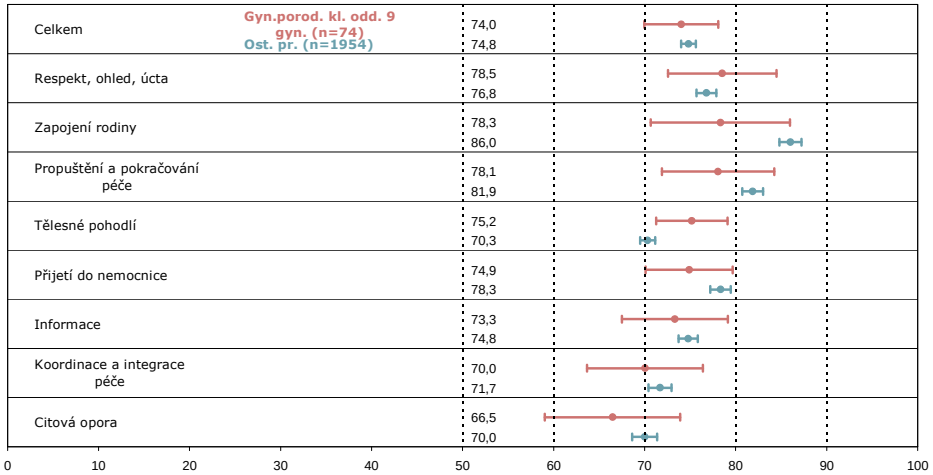
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

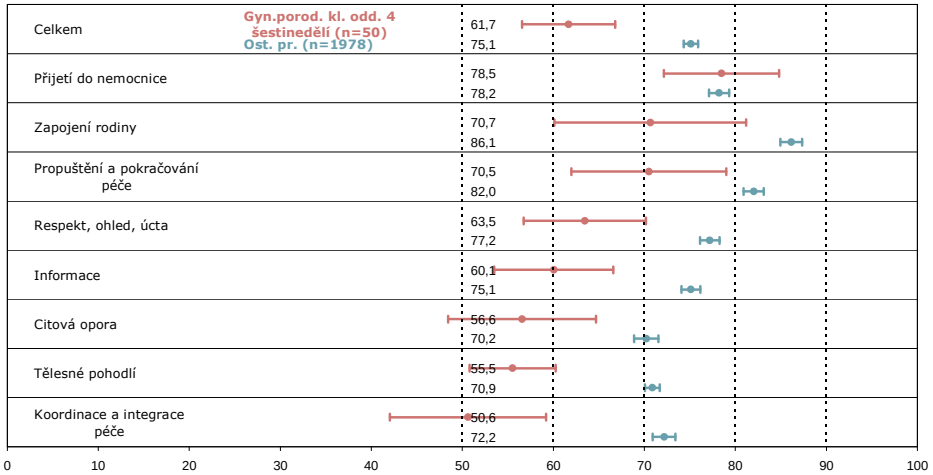
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

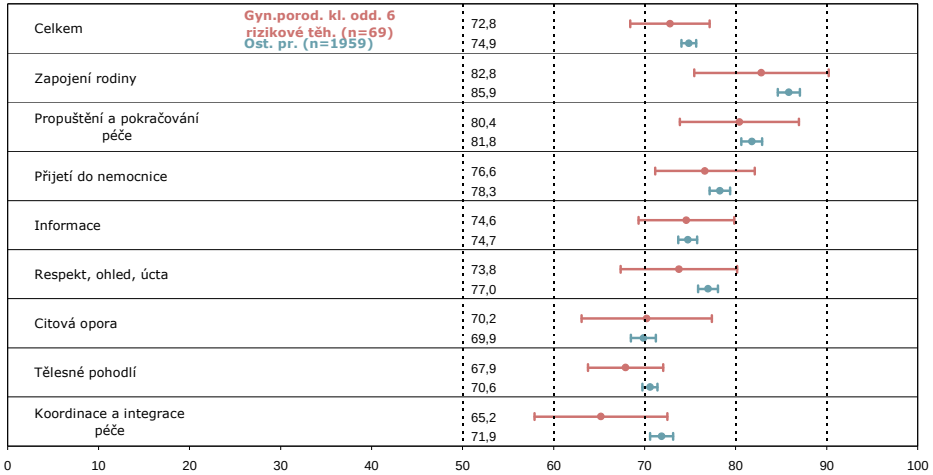


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

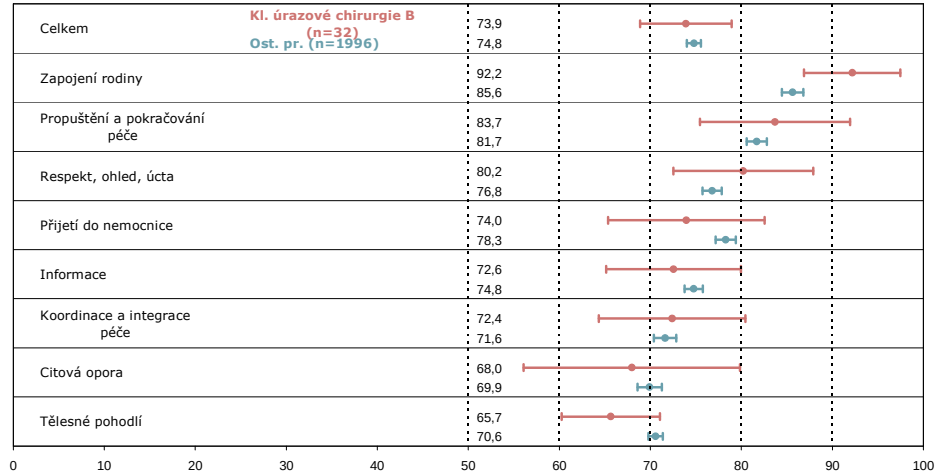
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

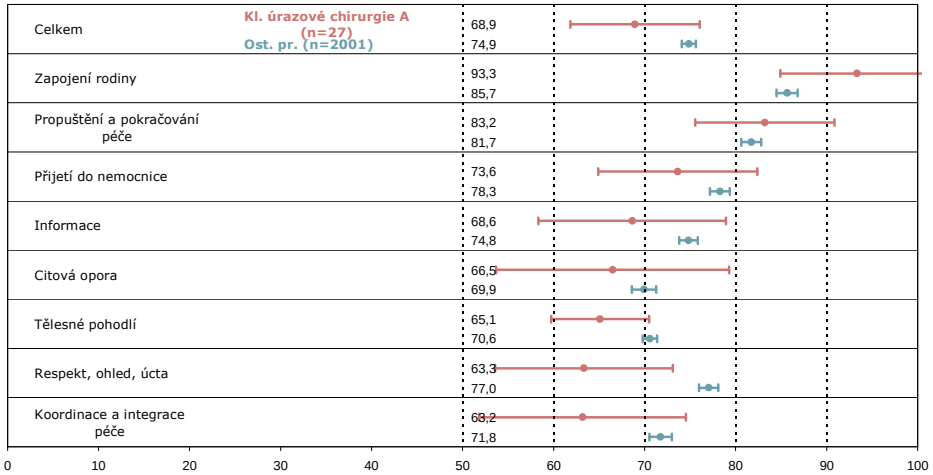
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



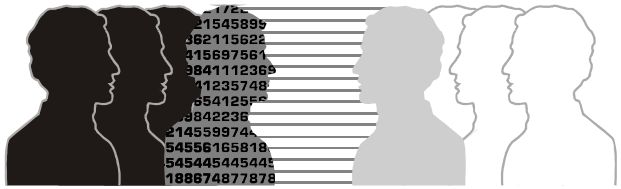
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



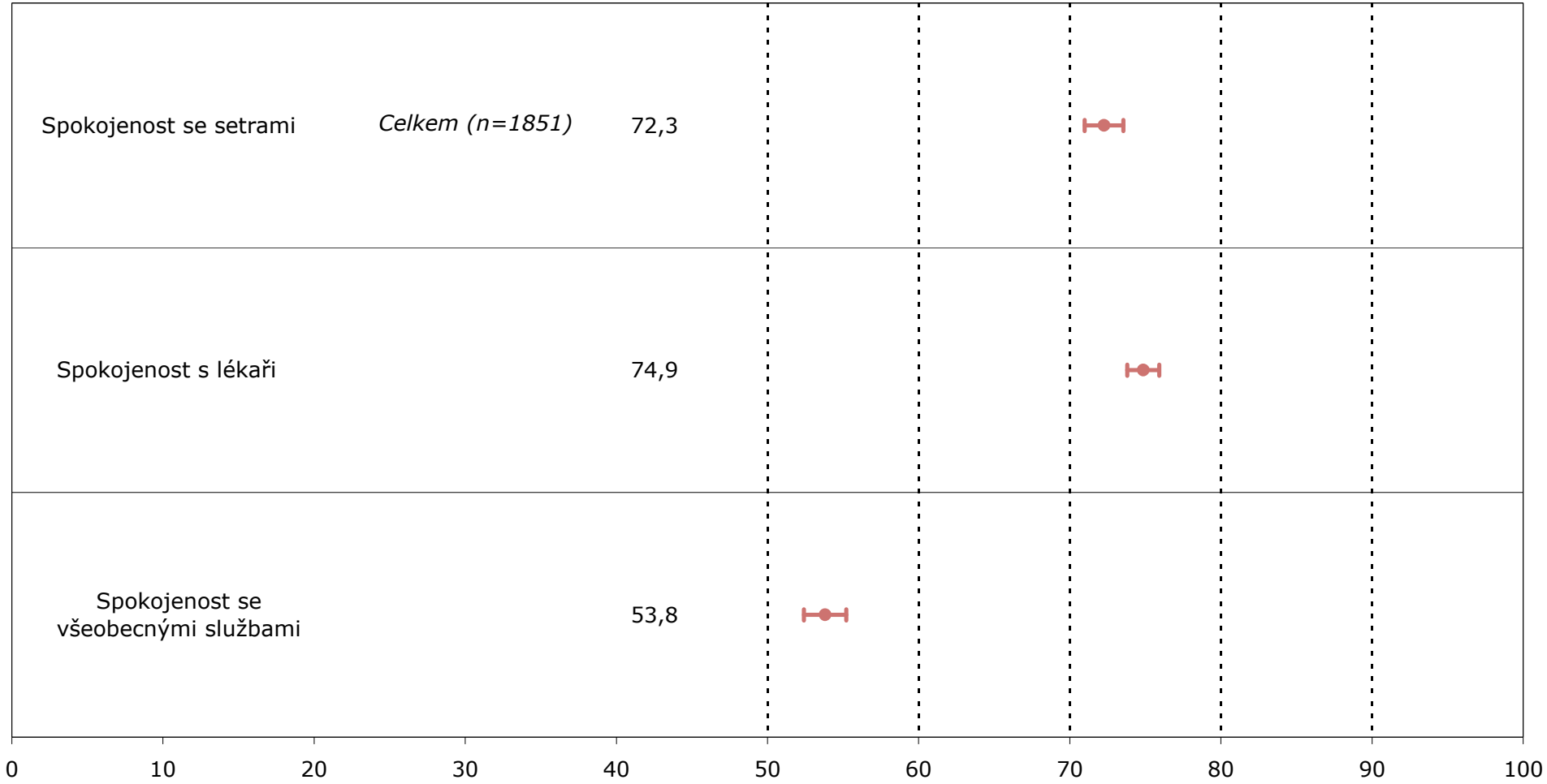
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

FN Brno: Spokojenost s personálem a všeob. službami

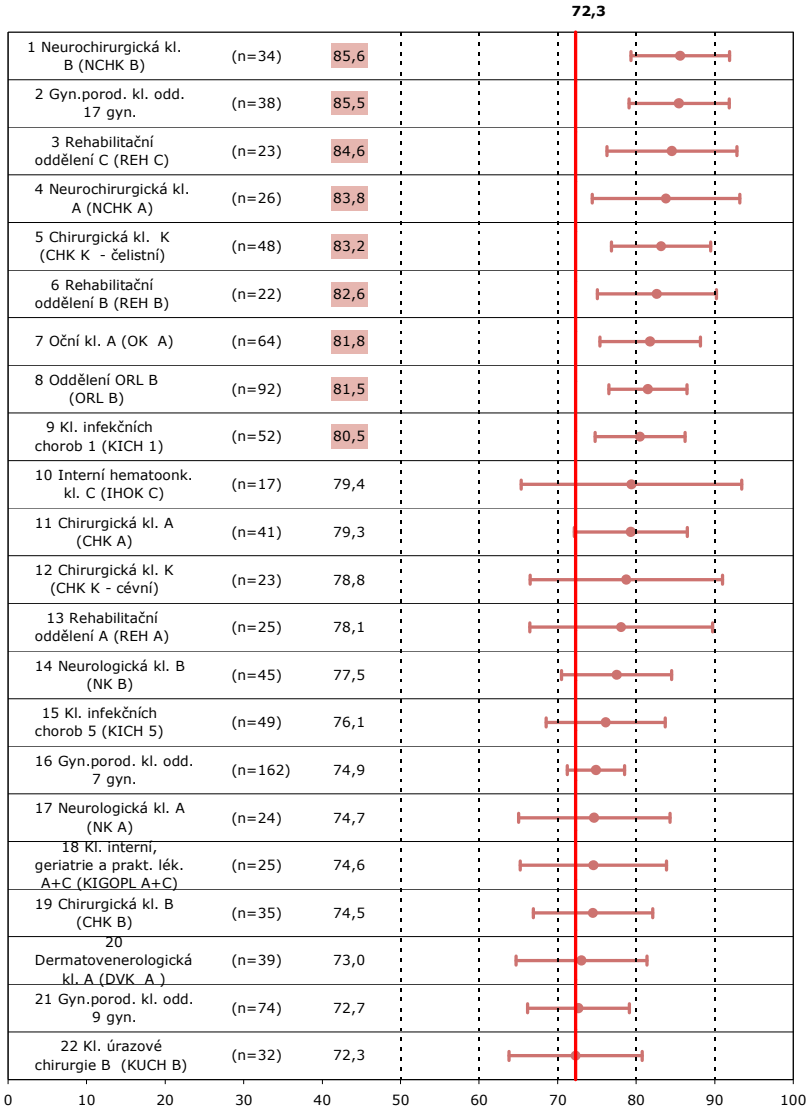
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Spokojenost se sestrami

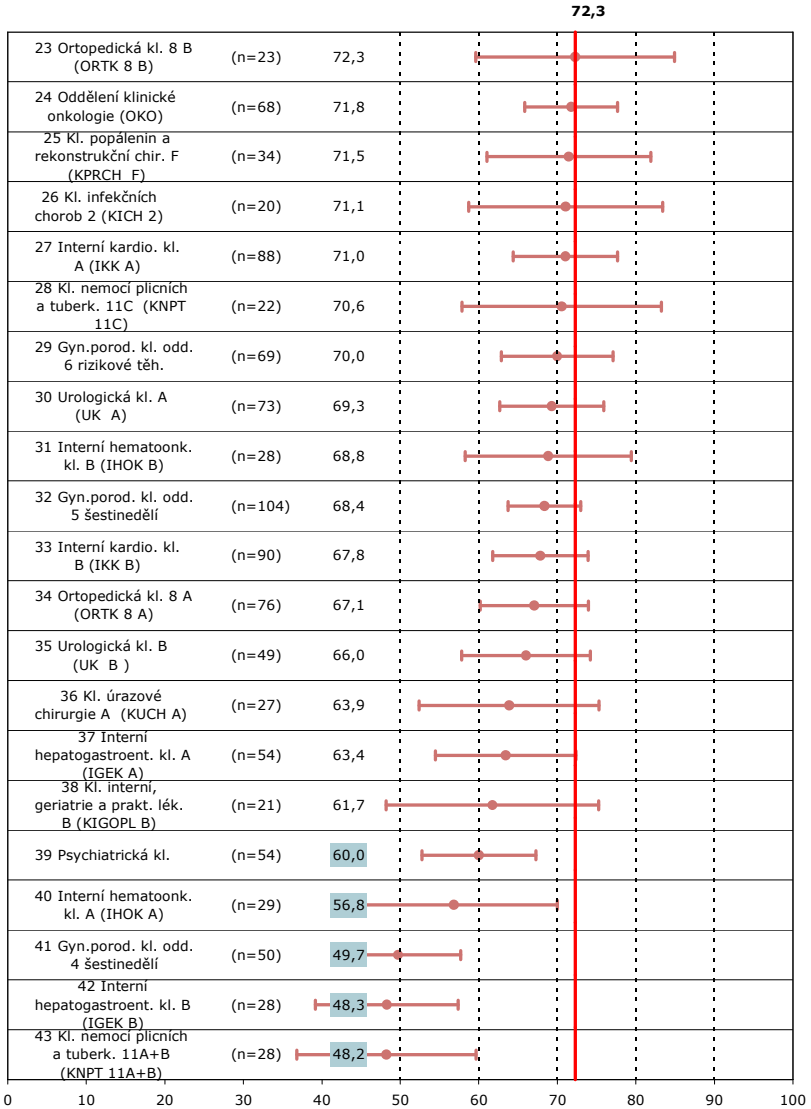
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Spokojenost se sestrami

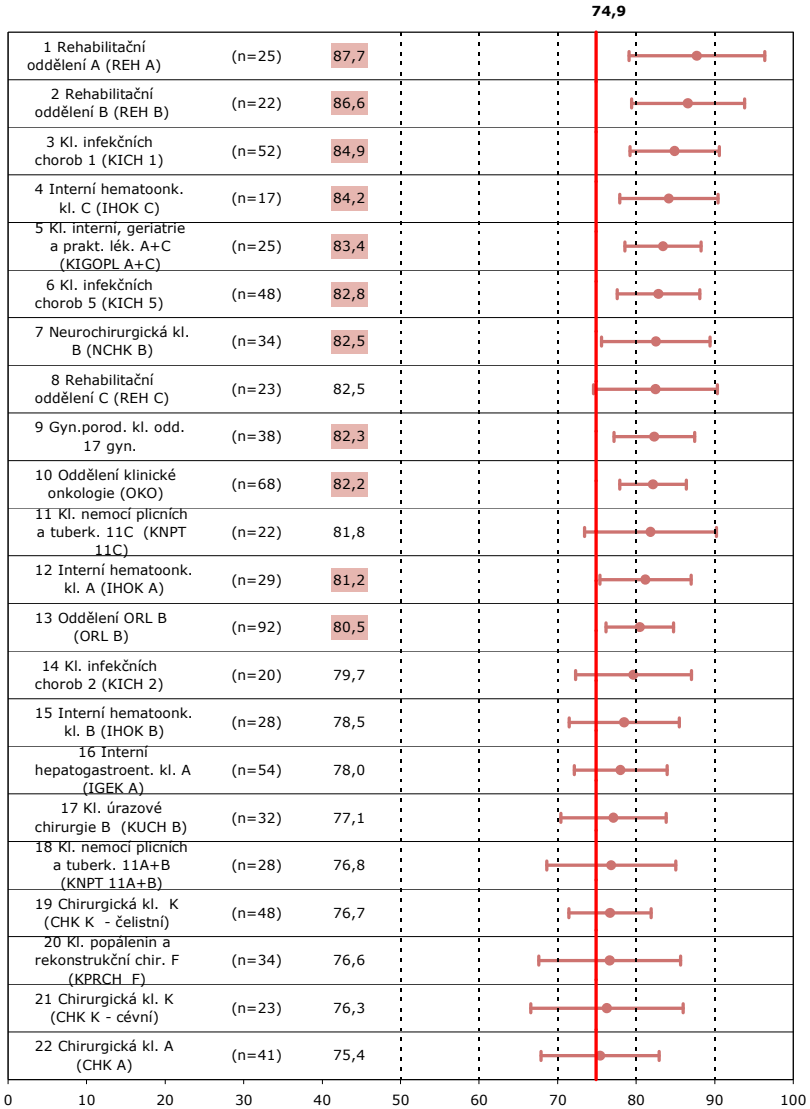
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Spokojenost s lékaři

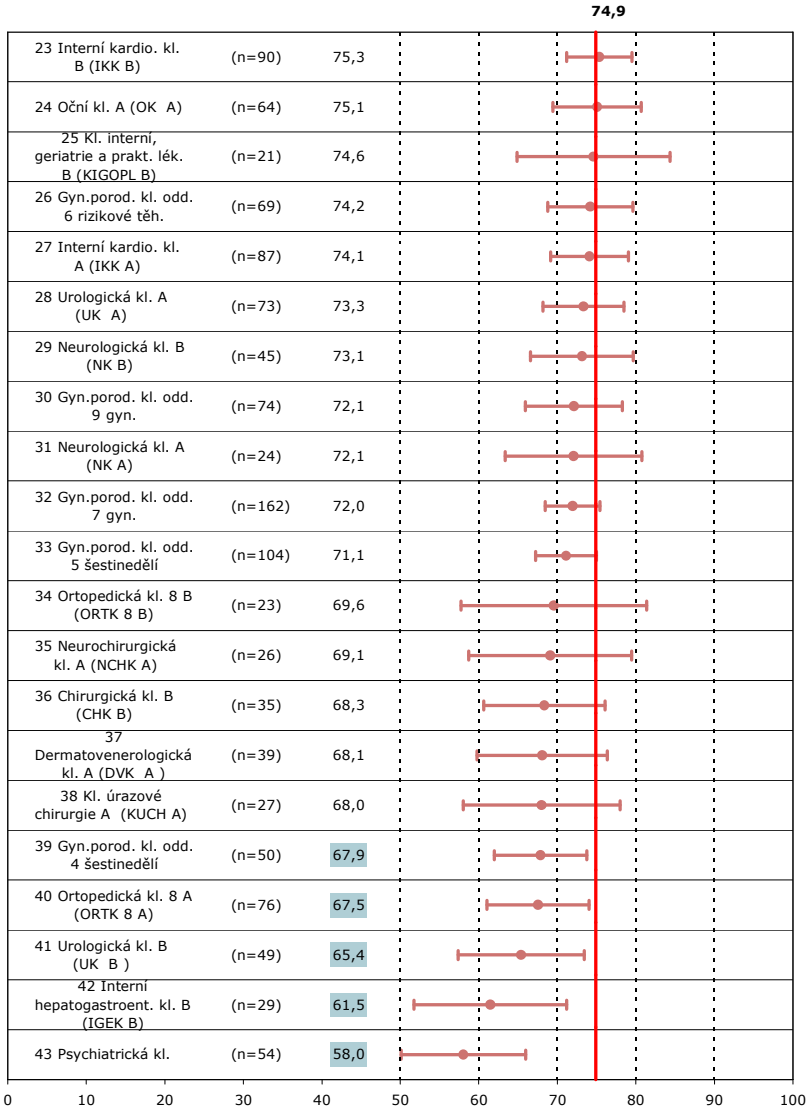
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Spokojenost s lékaři

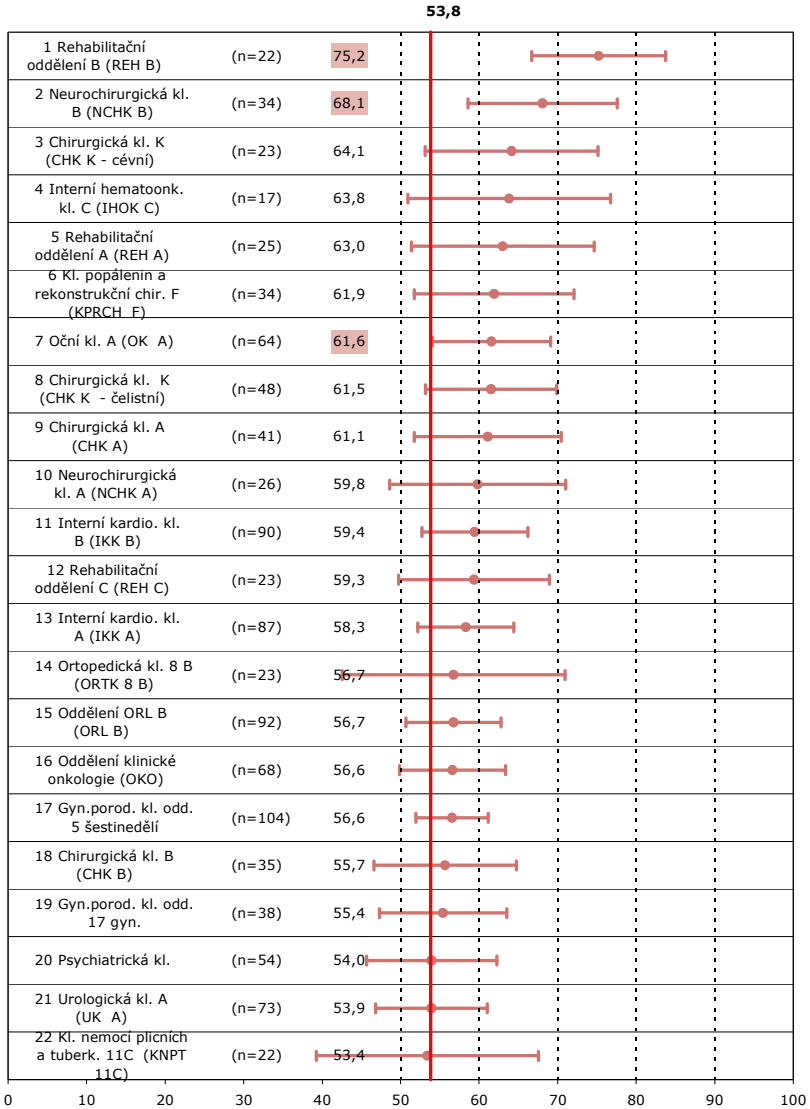
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Spokojenost se všeob. službami

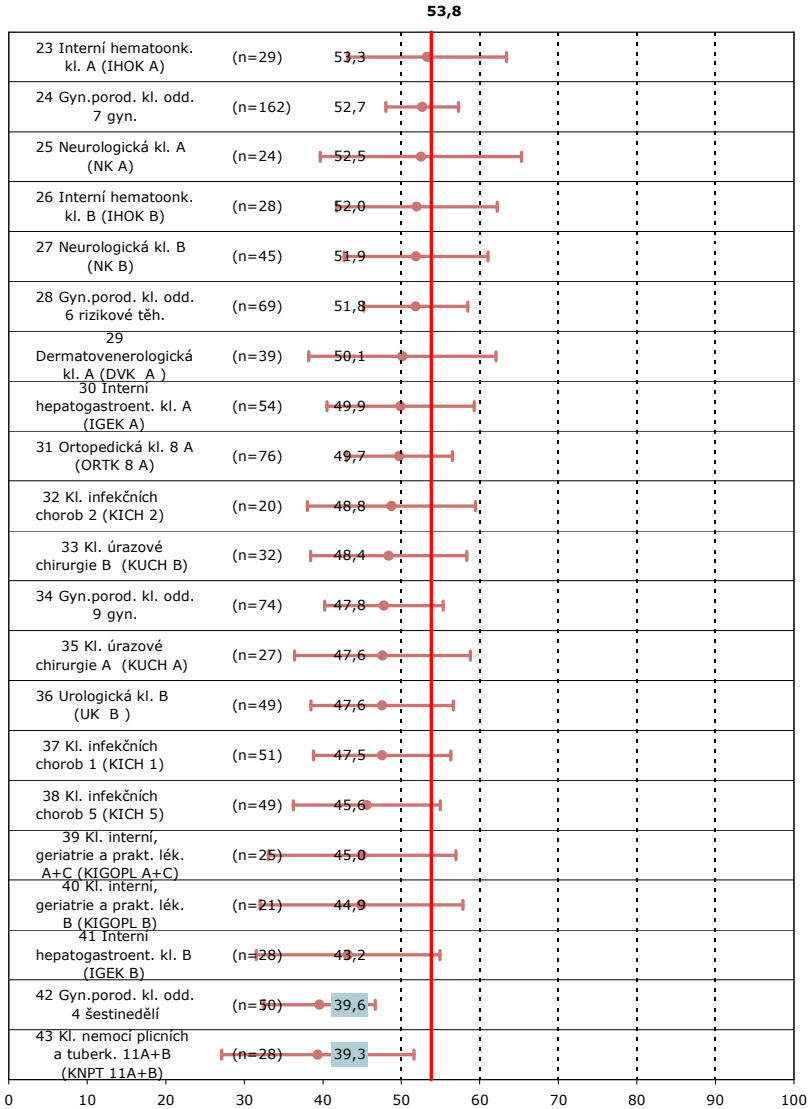
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



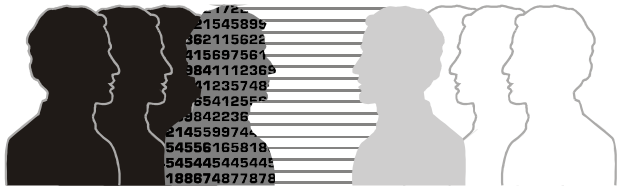
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠT

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotním u 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
Interní kardio. kl. A	+	+						
Interní kardio. kl. B	+						+	+
Interní hematoonk. kl. A								
Interní hematoonk. kl. B								
Interní hematoonk. kl. C								
Interní hepatogastroent. kl. A			-					
Interní hepatogastroent. kl. B	-				-		-	
Kl. infekčních chorob 1								
Kl. infekčních chorob 2								
Kl. infekčních chorob 5					-			
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B	-					-	+	
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11C								
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C	-						-	
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B								
Neurologická kl. A								
Neurologická kl. B							+	
Psychiatrická kl.	-				-	-		
Chirurgická kl. A								
Chirurgická kl. B			-					
Chirurgická kl. K - cévní				-				
Neurochirurgická kl. A								
Neurochirurgická kl. B	+		-	-	+		+	+
Ortopedická kl. 8 A	-			-		-	-	-
Ortopedická kl. 8 B		-		-				
Urologická kl. A								
Urologická kl. B						-		
Oddělení ORL B		-		+		+	-	
Oční kl. A								
Dermatovenerologická kl. A						-		
Rehabilitační oddělení A	+						+	+
Rehabilitační oddělení B	+							+
Rehabilitační oddělení C				-				
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F								
Oddělení klinické onkologie							-	
Chirurgická kl. K - čelistní								
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.								
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.					-		-	-
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.					-	+	-	
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.								
Kl. úrazové chirurgie A							-	
Kl. úrazové chirurgie B							-	

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Interní kardio. kl. A							+
Interní kardio. kl. B	-				-		
Interní hematoonk. kl. A		+	+				
Interní hematoonk. kl. B							
Interní hematoonk. kl. C		+					
Interní hepatogastroent. kl. A					-		
Interní hepatogastroent. kl. B			-		-		
Kl. infekčních chorob 1	+	+					
Kl. infekčních chorob 2							
Kl. infekčních chorob 5		+					
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B		+			-	-	
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11C		+					
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C		+				-	
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B			-				
Neurologická kl. A			+				
Neurologická kl. B							
Psychiatrická kl.	-			-		-	-
Chirurgická kl. A			-				
Chirurgická kl. B							
Chirurgická kl. K - cévní							
Neurochirurgická kl. A			-				
Neurochirurgická kl. B	+						
Ortopedická kl. 8 A							-
Ortopedická kl. 8 B							
Urologická kl. A							
Urologická kl. B	-	-					
Oddělení ORL B	+				+		+
Oční kl. A							+
Dermatovenerologická kl. A		-					-
Rehabilitační oddělení A	+	+					
Rehabilitační oddělení B	+	+					+
Rehabilitační oddělení C		+			+		
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F							
Oddělení klinické onkologie	+	+					
Chirurgická kl. K - čelistní		-					
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.		-	+				
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.							
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.	+		+				
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.		-					
Kl. úrazové chirurgie A	-	-			-		
Kl. úrazové chirurgie B							

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Interní kardio. kl. A					+			
Interní kardio. kl. B		+	-					
Interní hematoonk. kl. A			-			-		
Interní hematoonk. kl. B						-	-	
Interní hematoonk. kl. C								
Interní hepatogastroent. kl. A	-		-					
Interní hepatogastroent. kl. B	-		-	-	-	-		
Kl. infekčních chorob 1	+	+	+				+	+
Kl. infekčních chorob 2						-		
Kl. infekčních chorob 5								
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B						-		-
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11C								
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C								+
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B		+						
Neurologická kl. A				-			+	-
Neurologická kl. B								
Psychiatrická kl.	-	-						
Chirurgická kl. A								
Chirurgická kl. B				-	-			
Chirurgická kl. K - cévní								
Neurochirurgická kl. A							-	
Neurochirurgická kl. B	+		+	+				+
Ortopedická kl. 8 A	-	-		-	-			
Ortopedická kl. 8 B								
Urologická kl. A					+		-	
Urologická kl. B		-					-	
Oddělení ORL B	+		+			+		+
Oční kl. A				+				
Dermatovenerologická kl. A								
Rehabilitační oddělení A								
Rehabilitační oddělení B	+			+	+	+		+
Rehabilitační oddělení C	+				+			
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F								
Oddělení klinické onkologie							-	
Chirurgická kl. K - čelistní	+			+			+	
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.				-	-			
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.								
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.	+							
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.	-	-	-					
Kl. úrazové chirurgie A				-				
Kl. úrazové chirurgie B			-					

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Interní kardio. kl. A							+
Interní kardio. kl. B					+	-	
Interní hematoonk. kl. A					+	-	
Interní hematoonk. kl. B		-					
Interní hematoonk. kl. C							
Interní hepatogastroent. kl. A					+		
Interní hepatogastroent. kl. B	-			-		-	
Kl. infekčních chorob 1		-				+	+
Kl. infekčních chorob 2		-					
Kl. infekčních chorob 5		-			+		
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B	-	-				-	
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11C							
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C		-					
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B		-					
Neurologická kl. A							-
Neurologická kl. B						-	
Psychiatrická kl.	-		-		-	-	-
Chirurgická kl. A							
Chirurgická kl. B							
Chirurgická kl. K - cévní		+					
Neurochirurgická kl. A					-		
Neurochirurgická kl. B	+						+
Ortopedická kl. 8 A			-	-	-		
Ortopedická kl. 8 B					-		
Urologická kl. A							
Urologická kl. B						-	
Oddělení ORL B						+	
Oční kl. A		+				+	+
Dermatovenerologická kl. A				-			
Rehabilitační oddělení A							
Rehabilitační oddělení B							
Rehabilitační oddělení C						+	
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F		+					
Oddělení klinické onkologie	+	+	+		+		
Chirurgická kl. K - čelistní	+					+	
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.			-			+	-
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.		+	-				
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.	+					+	
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.							-
Kl. úrazové chirurgie A							
Kl. úrazové chirurgie B							

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Interní kardio. kl. A		+									
Interní kardio. kl. B				+							
Interní hematoonk. kl. A			-								
Interní hematoonk. kl. B											
Interní hematoonk. kl. C							-				-
Interní hepatogastroent. kl. A					-						
Interní hepatogastroent. kl. B	-		-	-							
Kl. infekčních chorob 1											
Kl. infekčních chorob 2								-			
Kl. infekčních chorob 5			+	+	+						
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B	-		-	-							
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11C					+						
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C					+						
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B				-			-		-		
Neurologická kl. A											
Neurologická kl. B			+	+							
Psychiatrická kl.	-			-		+			-		-
Chirurgická kl. A	+		+	+		+					
Chirurgická kl. B				+	-						
Chirurgická kl. K - cévní											
Neurochirurgická kl. A											
Neurochirurgická kl. B	+			+						+	
Ortopedická kl. 8 A	-				-			-		-	
Ortopedická kl. 8 B					-						
Urologická kl. A											
Urologická kl. B											
Oddělení ORL B					-						
Oční kl. A	+	+		+							
Dermatovenerologická kl. A					+						
Rehabilitační oddělení A					+						
Rehabilitační oddělení B									-	+	
Rehabilitační oddělení C										+	
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F											
Oddělení klinické onkologie			-	-						+	
Chirurgická kl. K - čelistní			+								
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.	-	-		-		-				-	
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.		-			+		+			+	
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.											
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.					-						
Kl. úrazové chirurgie A					-					-	
Kl. úrazové chirurgie B		-								-	

Poznámka: "+" statisticky průkazně příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Interní kardio. kl. A						
Interní kardio. kl. B						
Interní hematoonk. kl. A				-		
Interní hematoonk. kl. B						
Interní hematoonk. kl. C						
Interní hepatogastroent. kl. A				-		
Interní hepatogastroent. kl. B	-		-	-		-
Kl. infekčních chorob 1	+	+		+		
Kl. infekčních chorob 2						
Kl. infekčních chorob 5		+				
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B				-		
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11C						
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C		+				
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B						
Neurologická kl. A						
Neurologická kl. B						
Psychiatrická kl.	-				-	
Chirurgická kl. A						+
Chirurgická kl. B						
Chirurgická kl. K - cévní						
Neurochirurgická kl. A						
Neurochirurgická kl. B						+
Ortopedická kl. 8 A			-		-	
Ortopedická kl. 8 B						
Urologická kl. A				-		
Urologická kl. B						
Oddělení ORL B	+			+		+
Oční kl. A				+		
Dermatovenerologická kl. A		-				
Rehabilitační oddělení A	+	+				
Rehabilitační oddělení B						
Rehabilitační oddělení C						
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F						
Oddělení klinické onkologie						
Chirurgická kl. K - čelistní						
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.		-		+	+	
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.						
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.						+
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.						
Kl. úrazové chirurgie A						
Kl. úrazové chirurgie B						

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Interní kardio. kl. A				
Interní kardio. kl. B				
Interní hematoonk. kl. A	+			
Interní hematoonk. kl. B	+			
Interní hematoonk. kl. C				
Interní hepatogastroent. kl. A				
Interní hepatogastroent. kl. B	-	-	-	
Kl. infekčních chorob 1		-		
Kl. infekčních chorob 2		-		
Kl. infekčních chorob 5		-		
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B				
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11C				
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C				
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B				
Neurologická kl. A				
Neurologická kl. B				
Psychiatrická kl.				-
Chirurgická kl. A				
Chirurgická kl. B				
Chirurgická kl. K - cévní				
Neurochirurgická kl. A				
Neurochirurgická kl. B	+			+
Ortopedická kl. 8 A				
Ortopedická kl. 8 B				
Urologická kl. A		+		-
Urologická kl. B				
Oddělení ORL B				
Oční kl. A		+		
Dermatovenerologická kl. A				
Rehabilitační oddělení A				
Rehabilitační oddělení B				
Rehabilitační oddělení C				
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F			-	
Oddělení klinické onkologie	+		+	
Chirurgická kl. K - čelistní				
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.	-	-	-	
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.	-		-	-
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.	-	-	-	
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.			-	
Kl. úrazové chirurgie A				
Kl. úrazové chirurgie B				

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

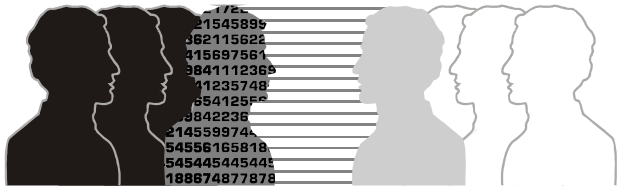
Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Interní kardio. kl. A						
Interní kardio. kl. B						
Interní hematoonk. kl. A						
Interní hematoonk. kl. B		-				
Interní hematoonk. kl. C						
Interní hepatogastroent. kl. A						-
Interní hepatogastroent. kl. B		-	-			
Kl. infekčních chorob 1		+		+		
Kl. infekčních chorob 2						
Kl. infekčních chorob 5						
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B						
Kl. nemocí plicních a tuberk. 11C		-			+	
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. A+C						
Kl. interní, geriatrie a prakt. lék. B						-
Neurologická kl. A						
Neurologická kl. B						
Psychiatrická kl.	-			-		-
Chirurgická kl. A						
Chirurgická kl. B						
Chirurgická kl. K - cévní						
Neurochirurgická kl. A						
Neurochirurgická kl. B					+	+
Ortopedická kl. 8 A					-	
Ortopedická kl. 8 B						
Urologická kl. A						
Urologická kl. B						-
Oddělení ORL B						
Oční kl. A						
Dermatovenerologická kl. A						
Rehabilitační oddělení A	+			+		
Rehabilitační oddělení B	+				+	+
Rehabilitační oddělení C	+					
Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F						
Oddělení klinické onkologie						
Chirurgická kl. K - čelistní						
Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.			-	-		
Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.						
Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.	+					+
Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.		-				
Kl. úrazové chirurgie A						
Kl. úrazové chirurgie B					+	

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



FAKULTNÍ NEMOCNICE HRADEC KRÁLOVÉ

FN Hradec Králové: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 55 % žen a 45 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 31 % pacientů. 58 % pacientů bylo přijato plánovaně, přičemž většina těchto pacientů byla přijata do jednoho měsíce.

Souhrnná spokojenost

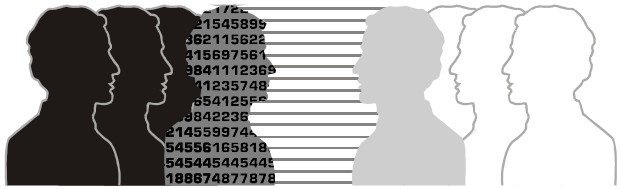
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnici Hradec Králové je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 81,7 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti ORL – ženy, Kliniky gerontologické A a 2. Interní kliniky D.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **V pěti z osmi sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a s koordinací a integrací péče.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Seznámení s právy nemocného
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - Doba podávání jídel
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Zajištění citových a duchovních potřeb
  - Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
  - Doba ranního buzení
  - Celkové hodnocení péče

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 81 %, s **lékaři** 80 %, se **všeobecnými službami** je spokojenost nižší - 67 %.



OBECNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1512
- Termín dotazování: listopad 2008
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

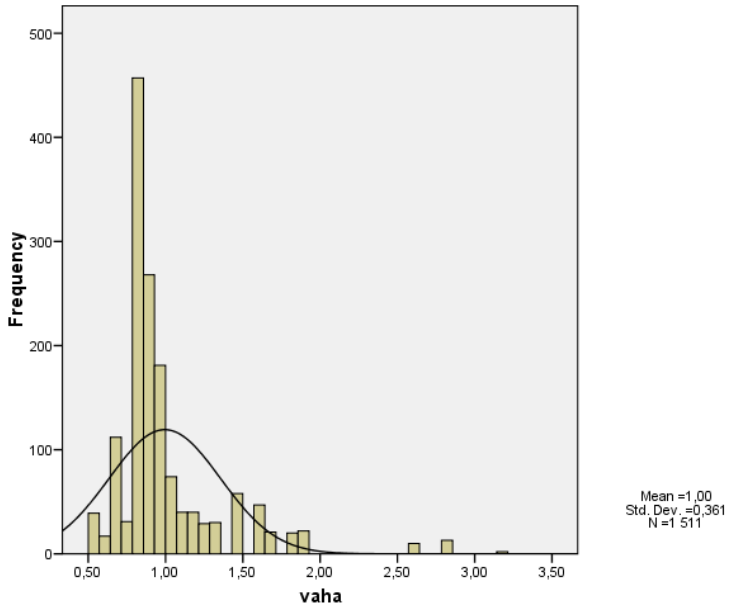
- Počet hospitalizovaných pacientů: 2366
- Počet nezařazených pacientů: 222
- Počet validních dotazníků: 1512
- **Návratnost: 71 %**
- Návratnost nebylo možné zjistit na Neurochirurgické klinice 4.p.

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 41
- Počet pracovišť s n<20: 12
  - Plicní odd. B (n=18); Ortopedická klin. VO2 (n=17); Rehabilitační klin. - protet. (n=17); 1. interní klin.H - angio. (n=16); Ortopedická klin. septické (n=16) -> zpracovány klasicky
  - Klin.gerontologická H diabetologové (n=14); Klin.gerontologická G+H (n=13) -> spojeny do jedné
  - Onkologie 3. patro (n=10) -> spojena s Onkologie 4. patro
  - Psychiatrie B (n=8); Psychiatrie C (n=6); Psychiatrie A (n=1) -> spojeny do jedné
  - Infekční odd. (přízemí) -> spojeno s Infekční odd. (dosp.)
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 1
  - Por-Gyn klin. – matka a novoroz.

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,6 – 3,2
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:

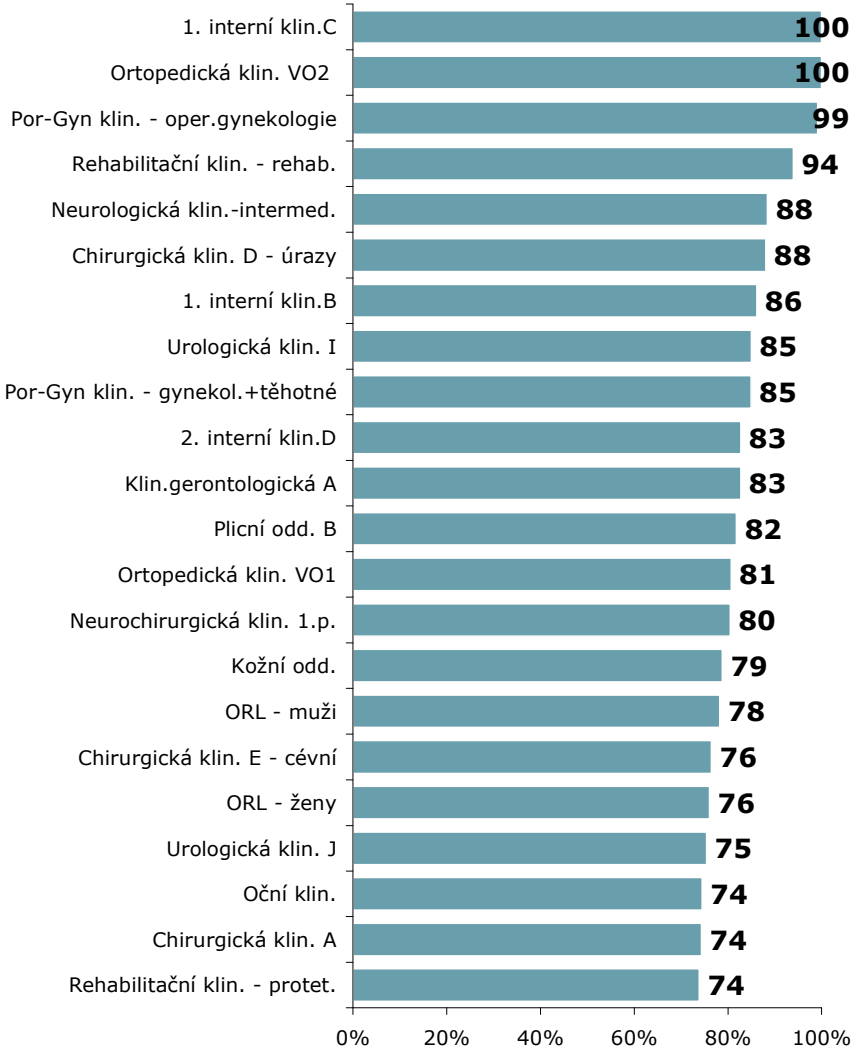


Vyplňování dotazníků

- 95 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 2 % požádaly o vysvětlení personál a 3 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

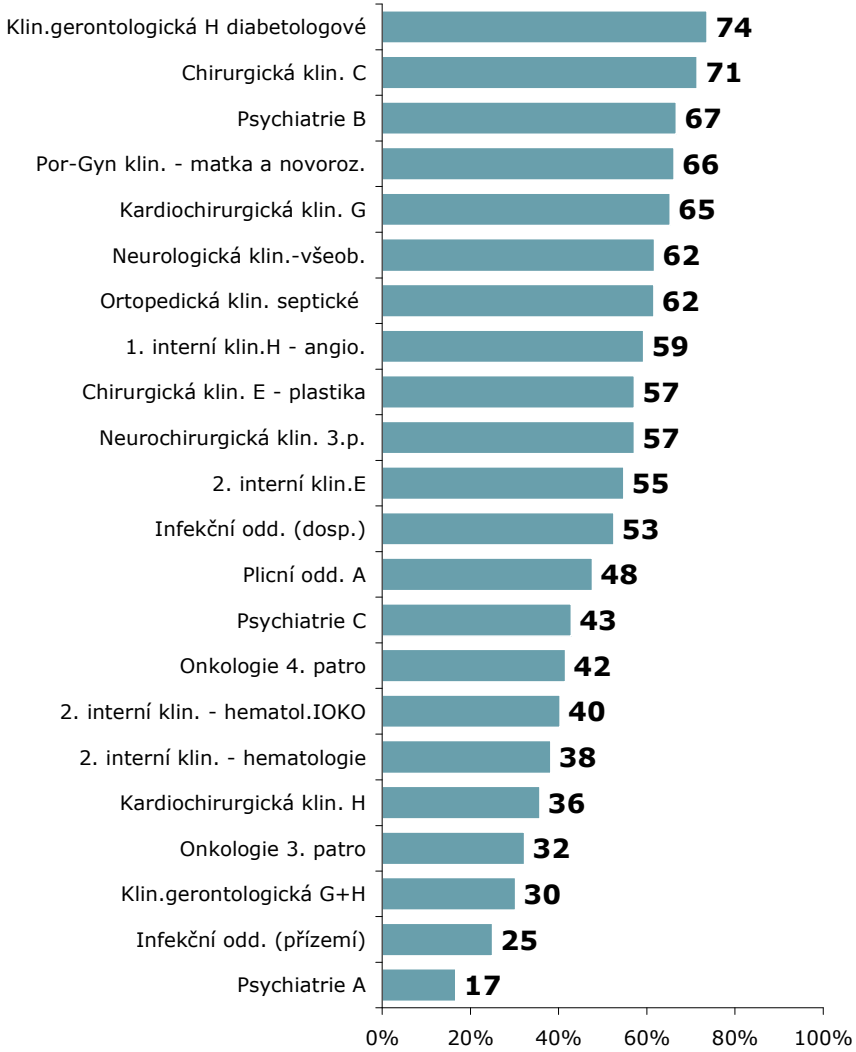
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Návratnost dotazníků

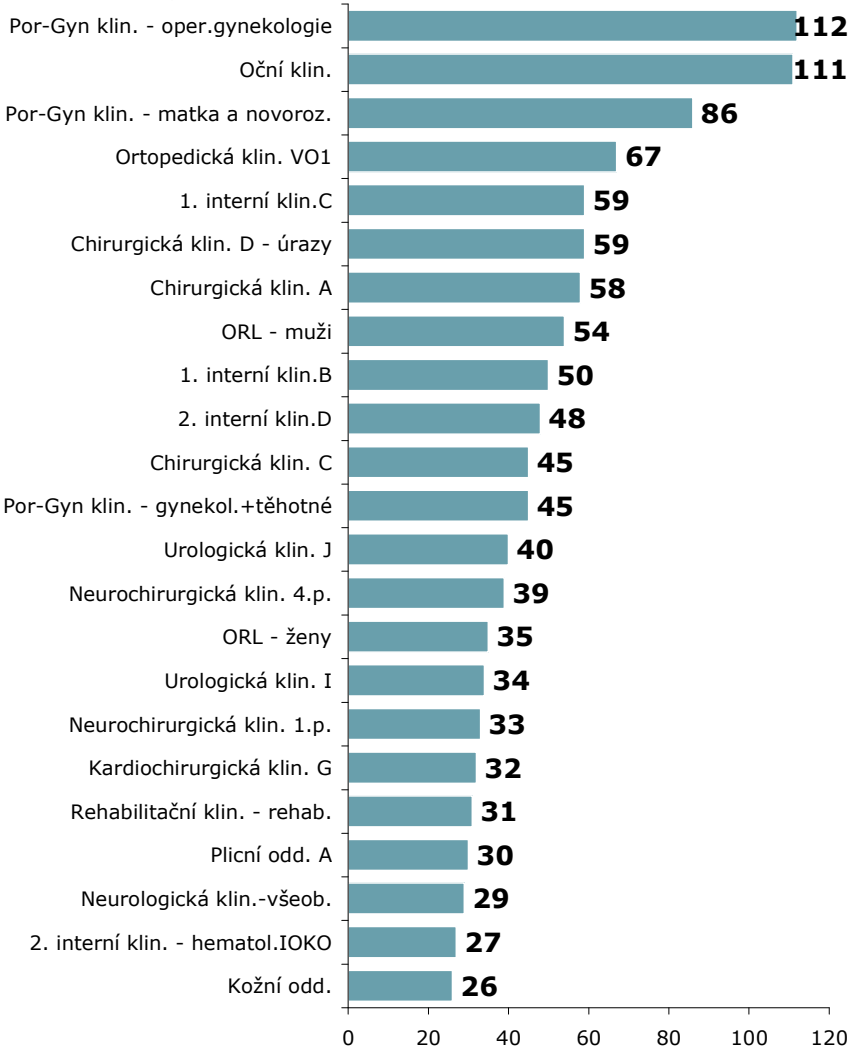
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

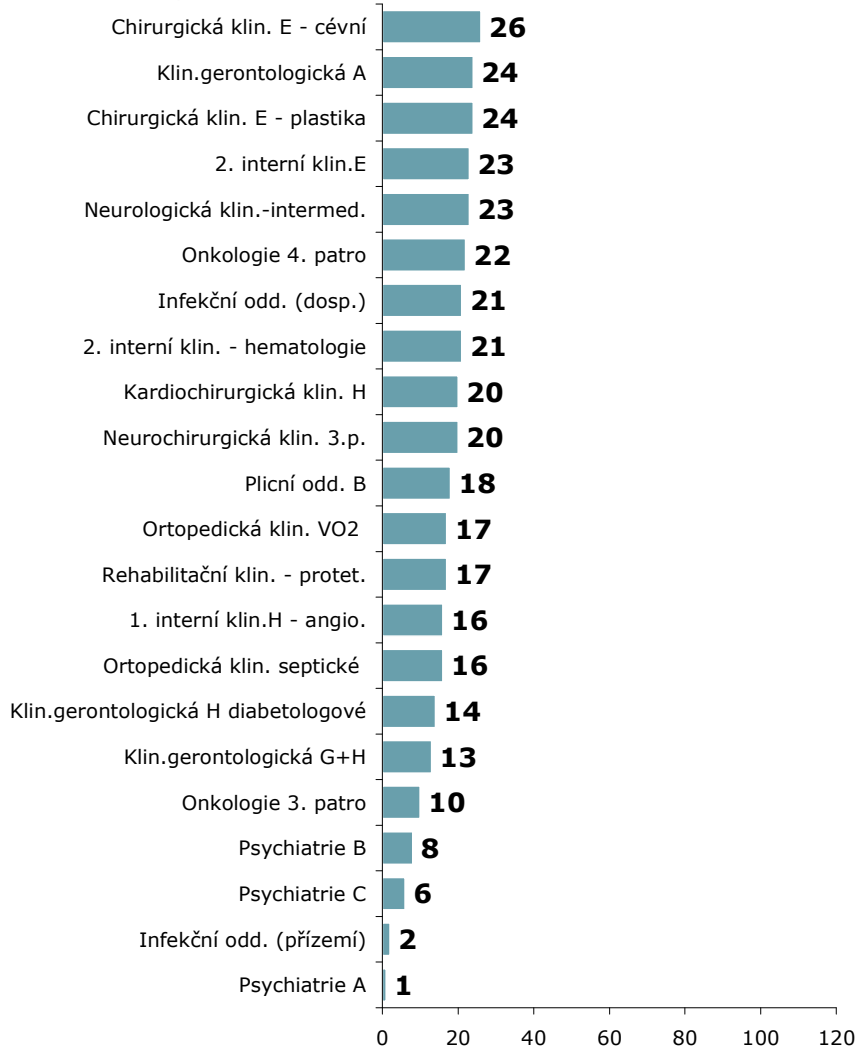
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1512



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

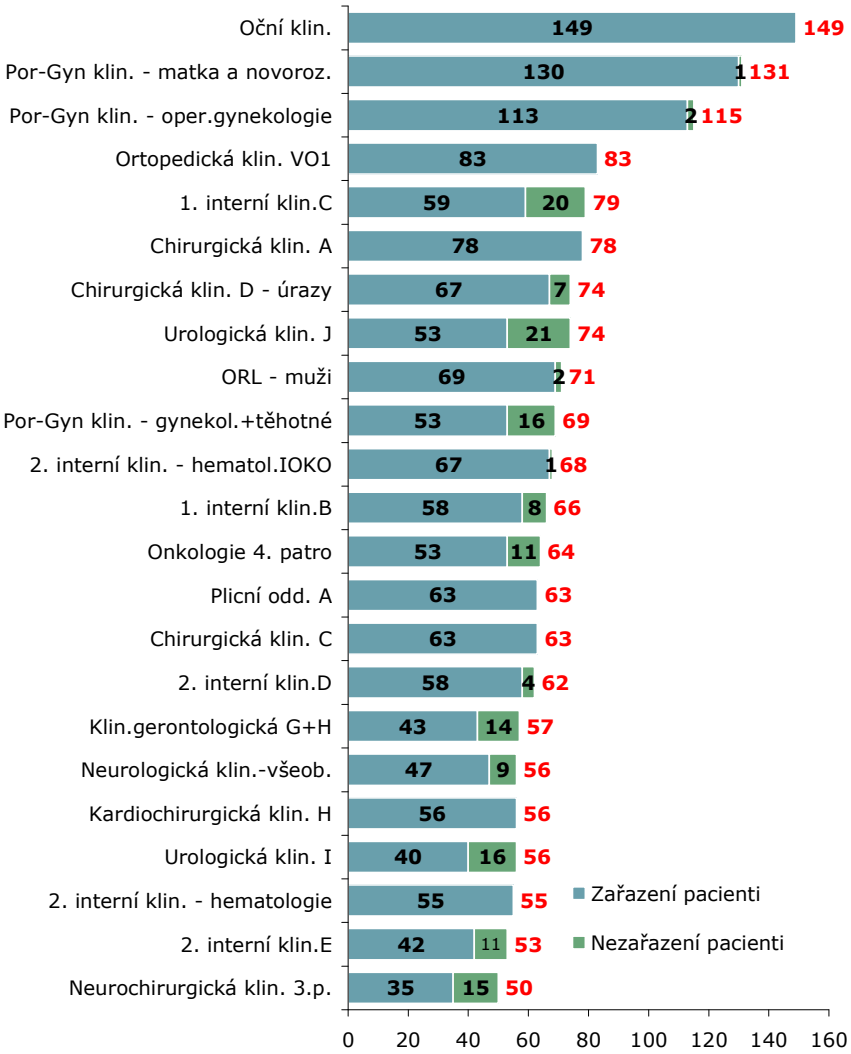
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1512



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

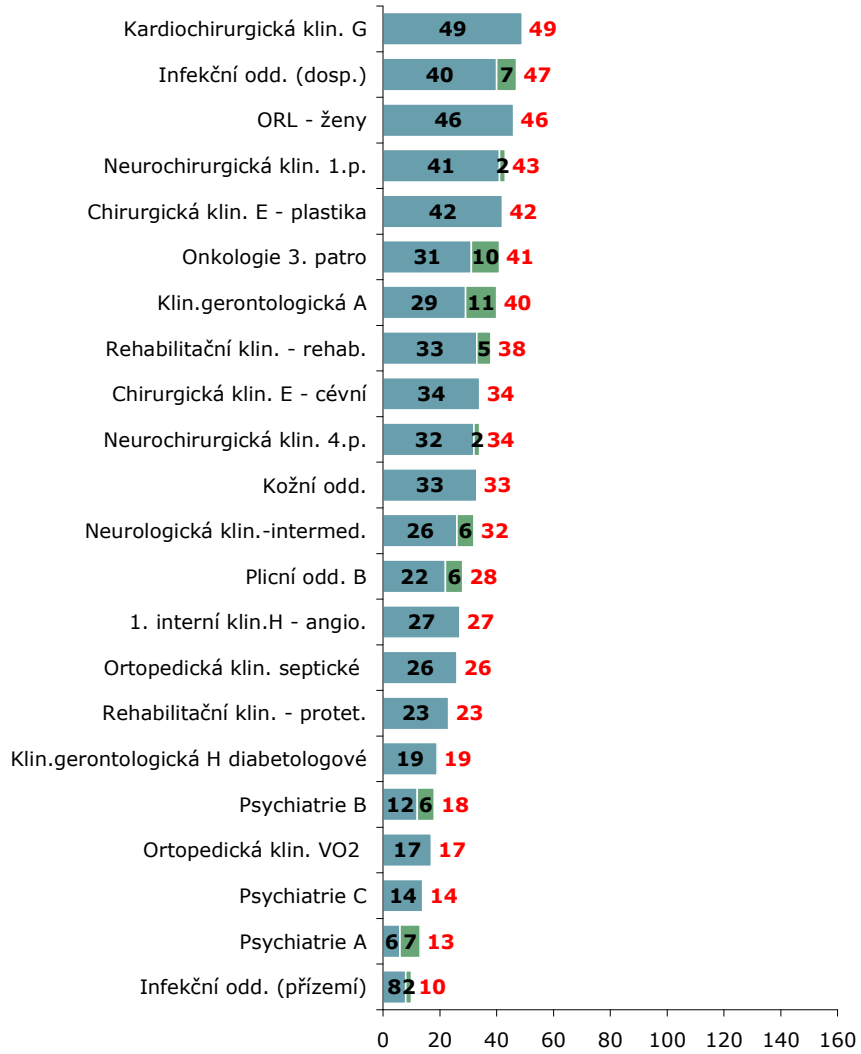
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

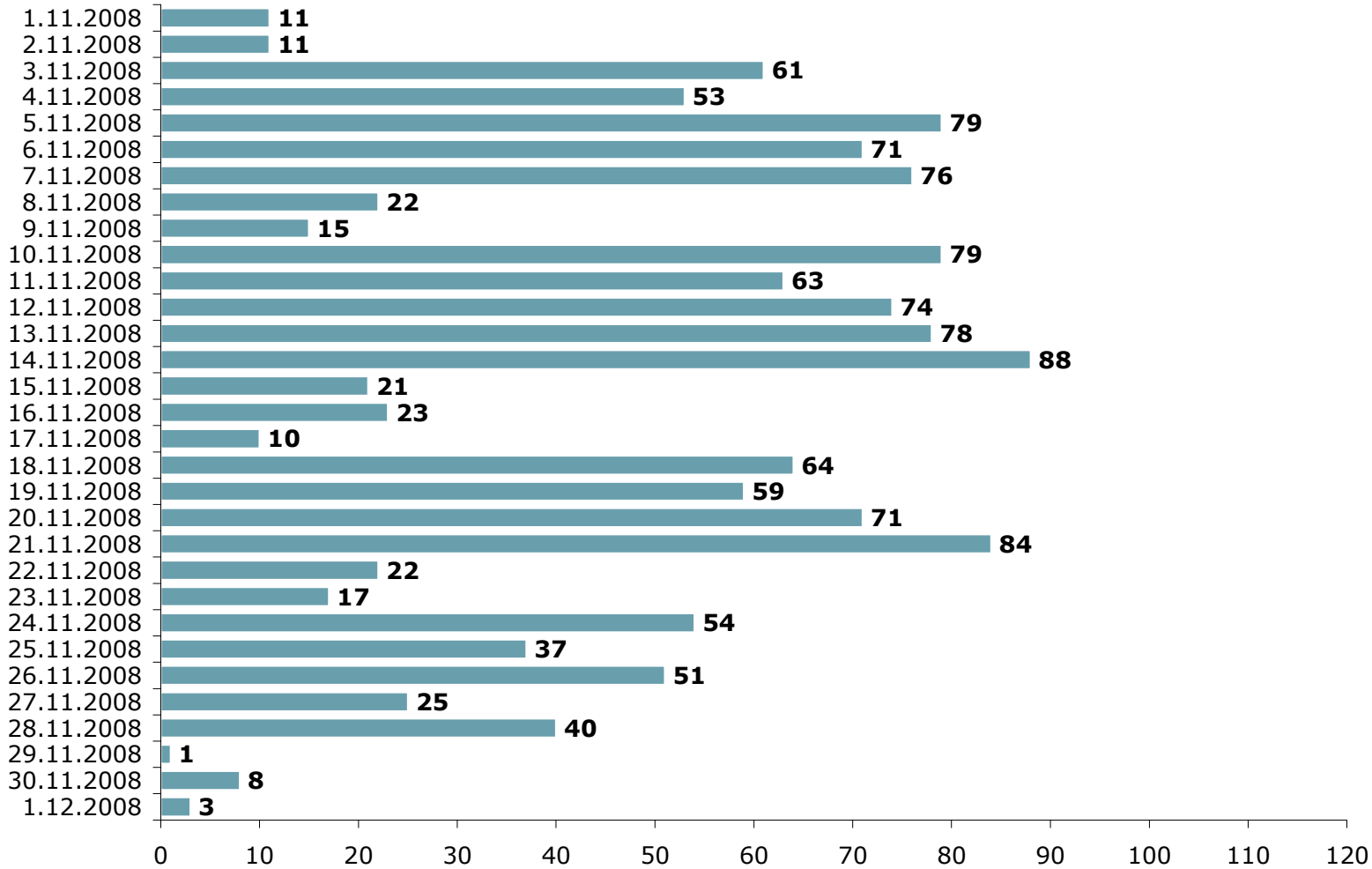
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1512

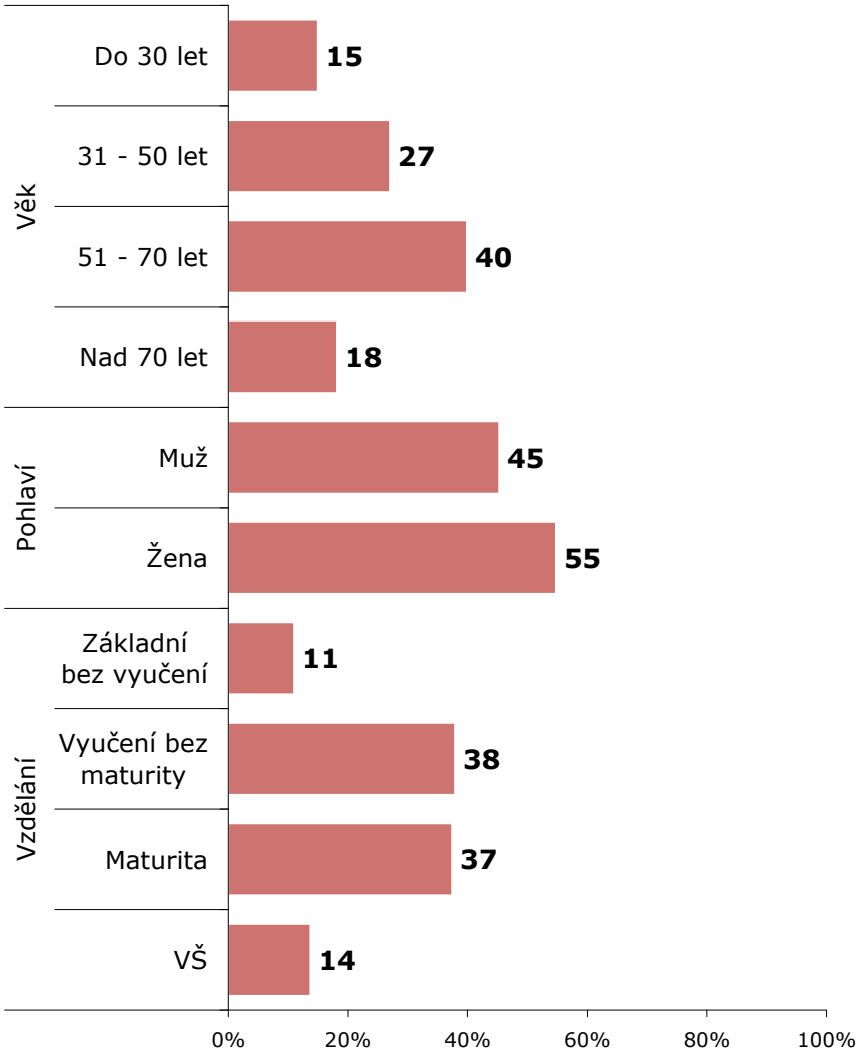


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

Demografická struktura pacientů

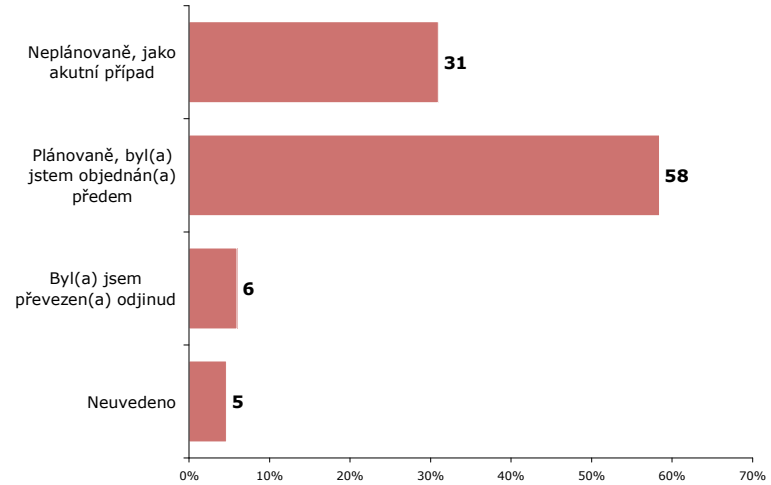
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1512



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

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

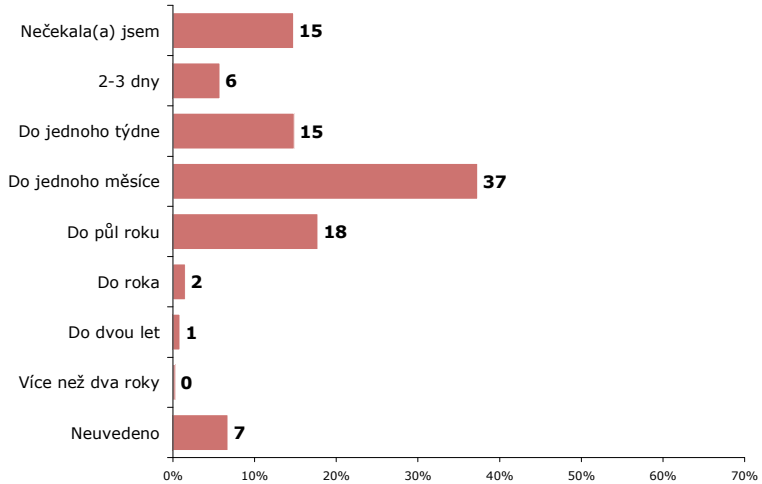
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1512



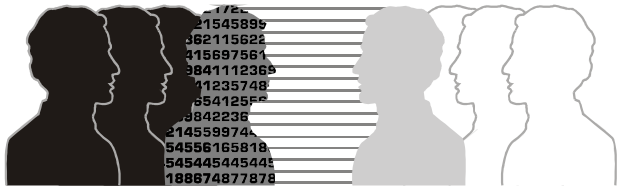
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=915



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



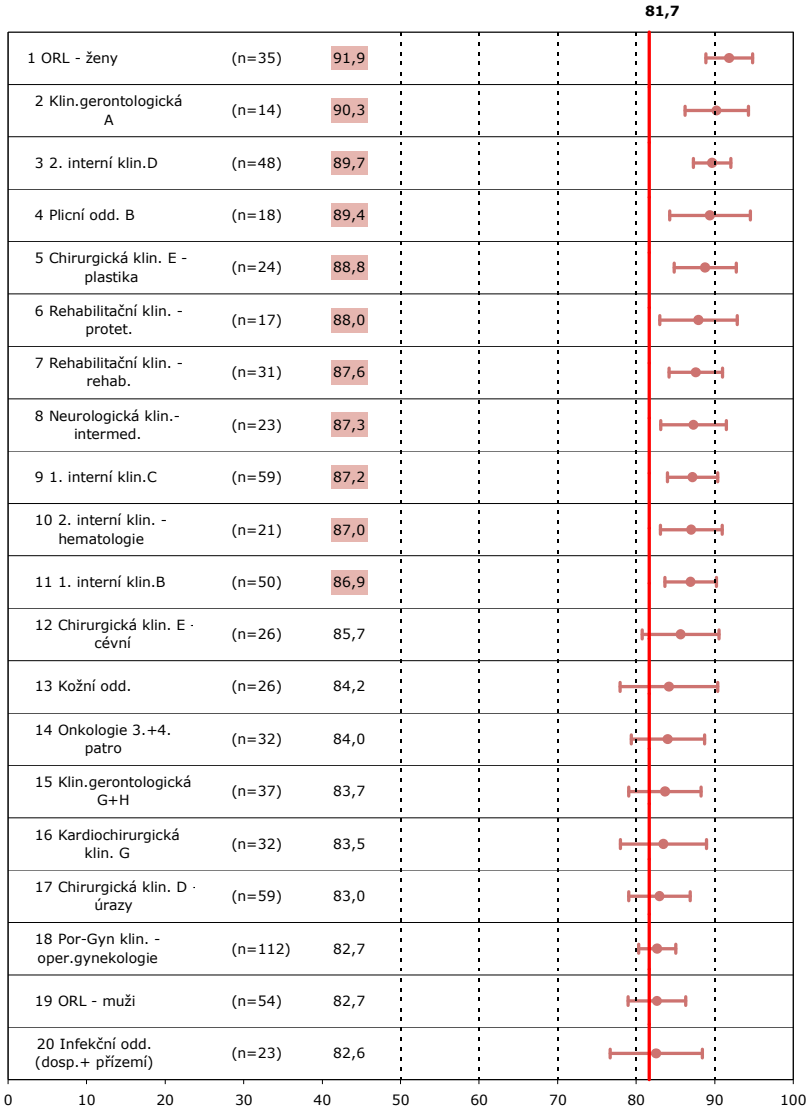
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

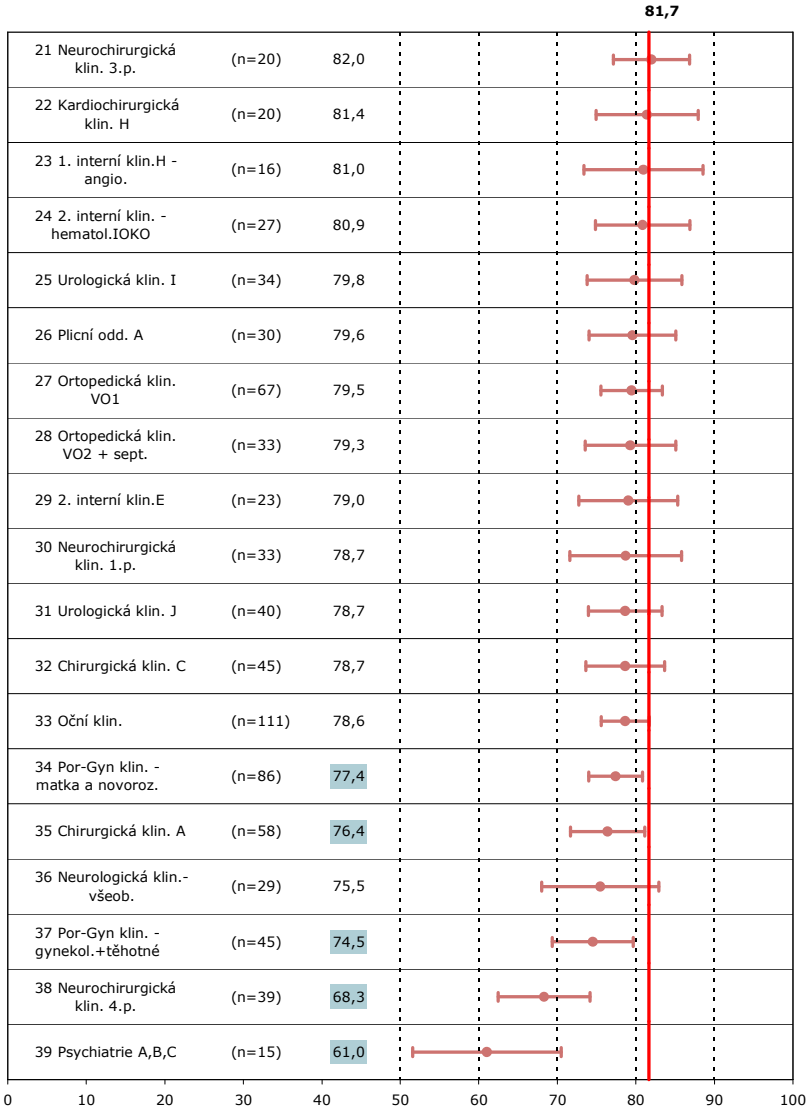
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

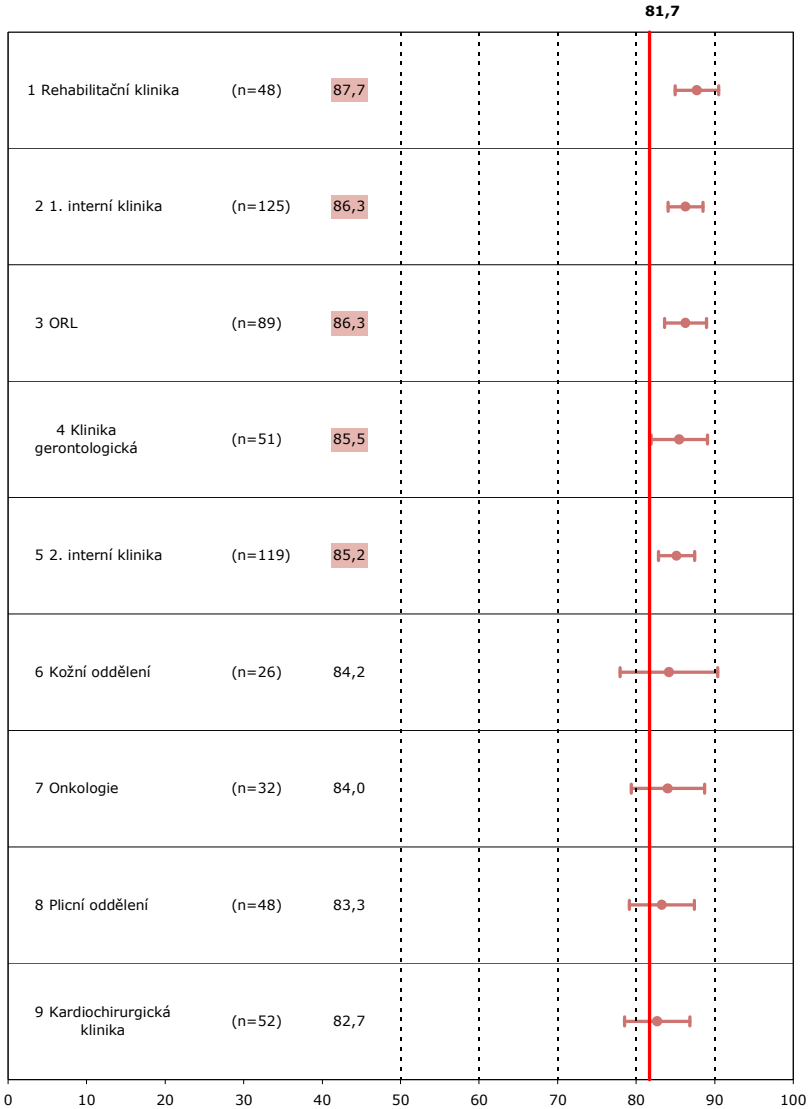


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost - kliniky

FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

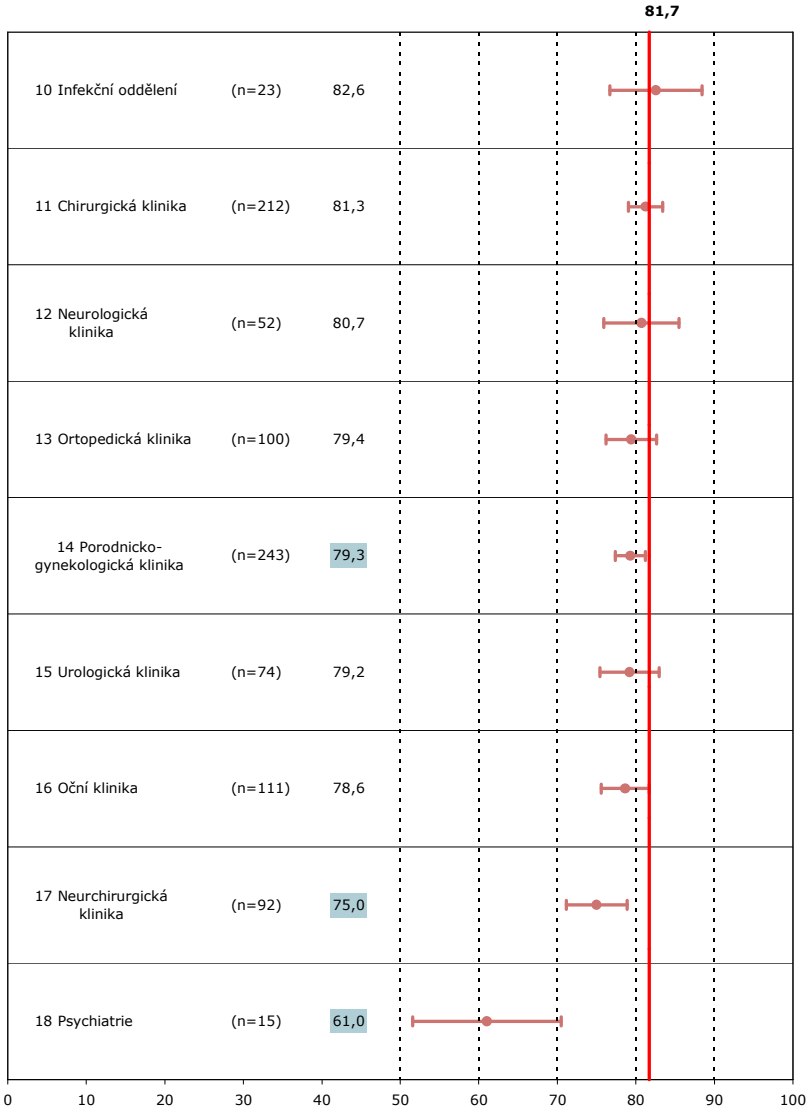
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



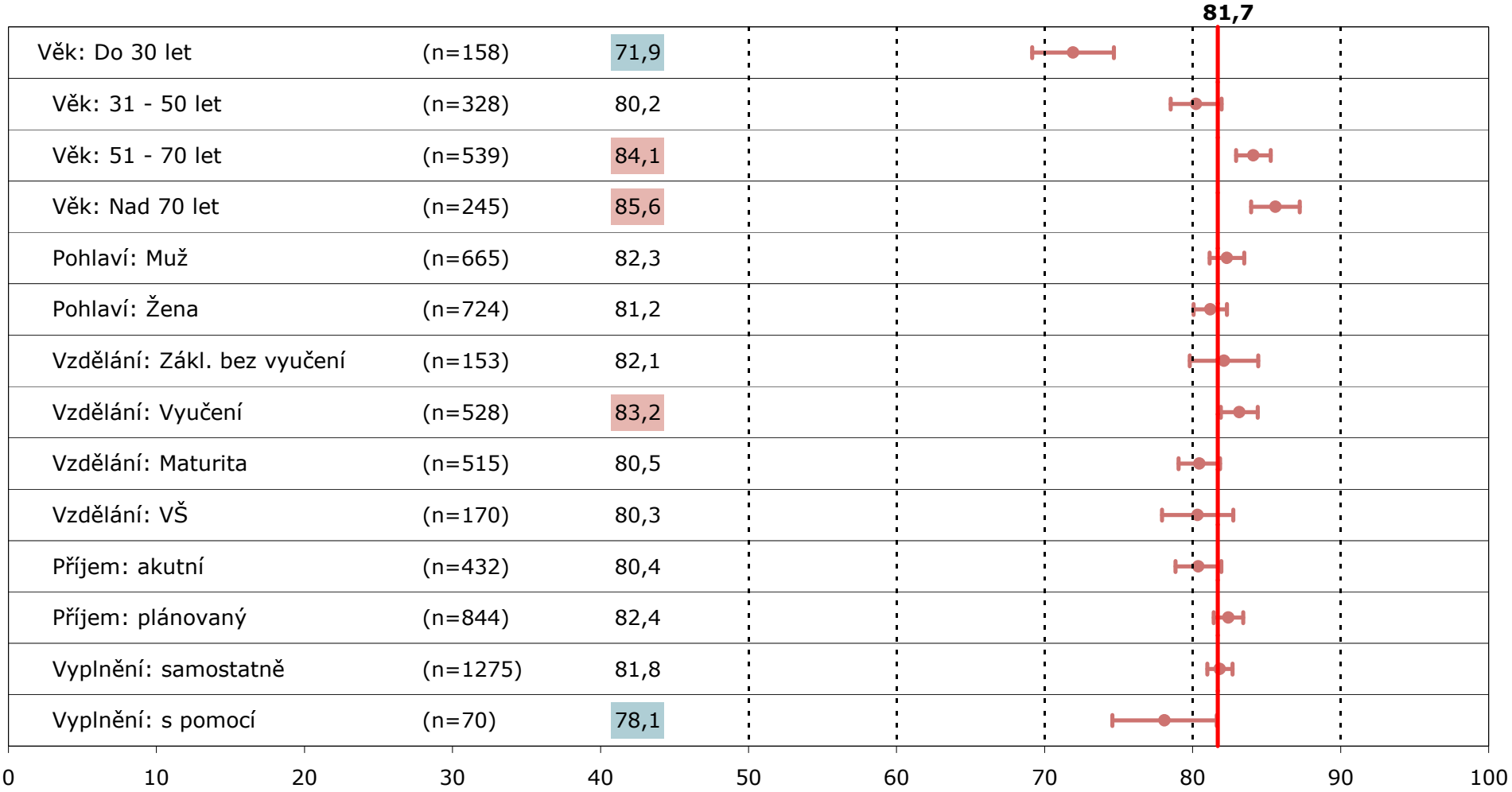
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

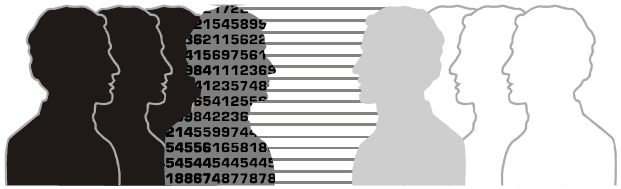
FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti

Věk: Do 30 let	(n=158)	71,9
Věk: 31 - 50 let	(n=328)	80,2
Věk: 51 - 70 let	(n=539)	84,1
Věk: Nad 70 let	(n=245)	85,6
Pohlaví: Muž	(n=665)	82,3
Pohlaví: Žena	(n=724)	81,2
Vzdělání: Zákl. bez vyučení	(n=153)	82,1
Vzdělání: Vyučení	(n=528)	83,2
Vzdělání: Maturita	(n=515)	80,5
Vzdělání: VŠ	(n=170)	80,3
Příjem: akutní	(n=432)	80,4
Příjem: plánovaný	(n=844)	82,4
Vyplnění: samostatně	(n=1275)	81,8
Vyplnění: s pomocí	(n=70)	78,1



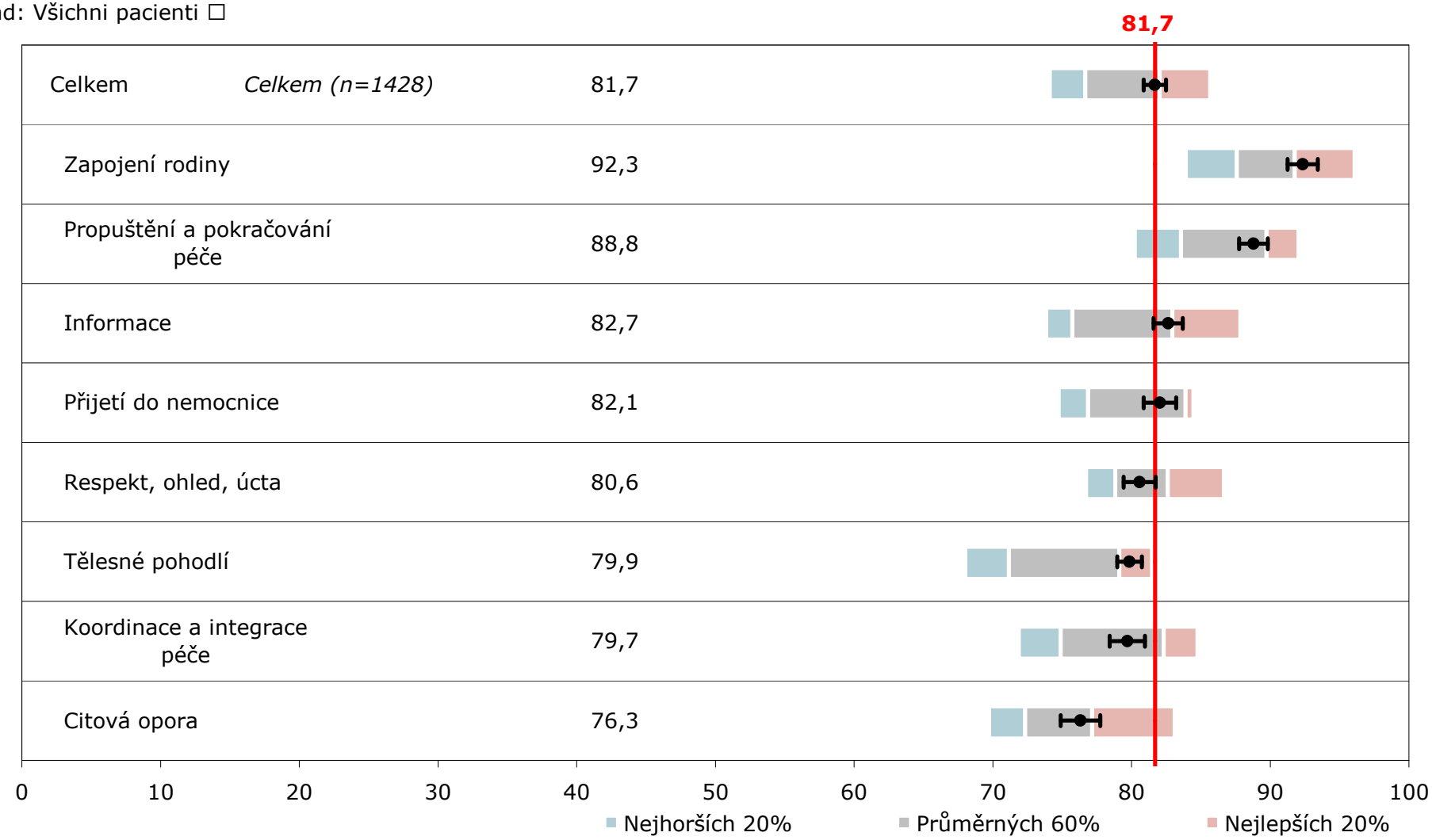
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

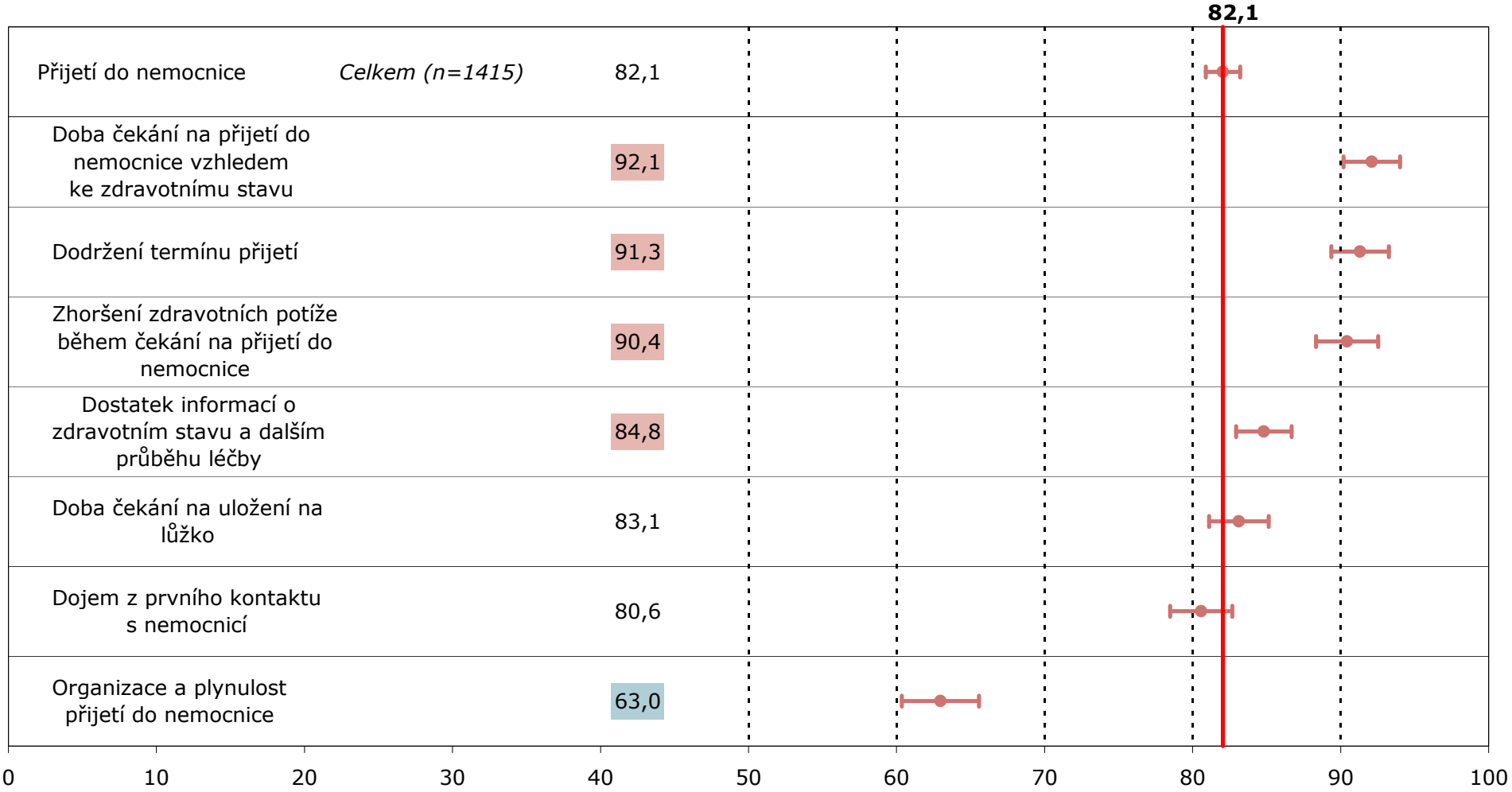
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Přijetí do nemocnice

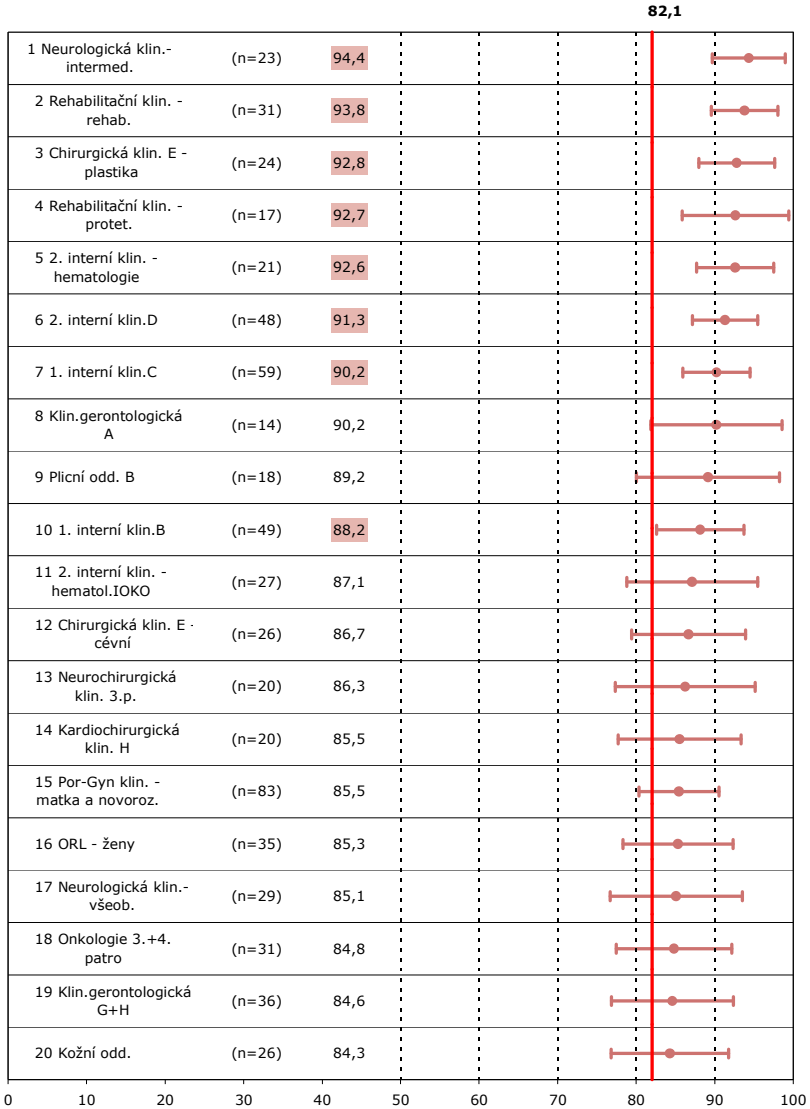
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Přijetí do nemocnice

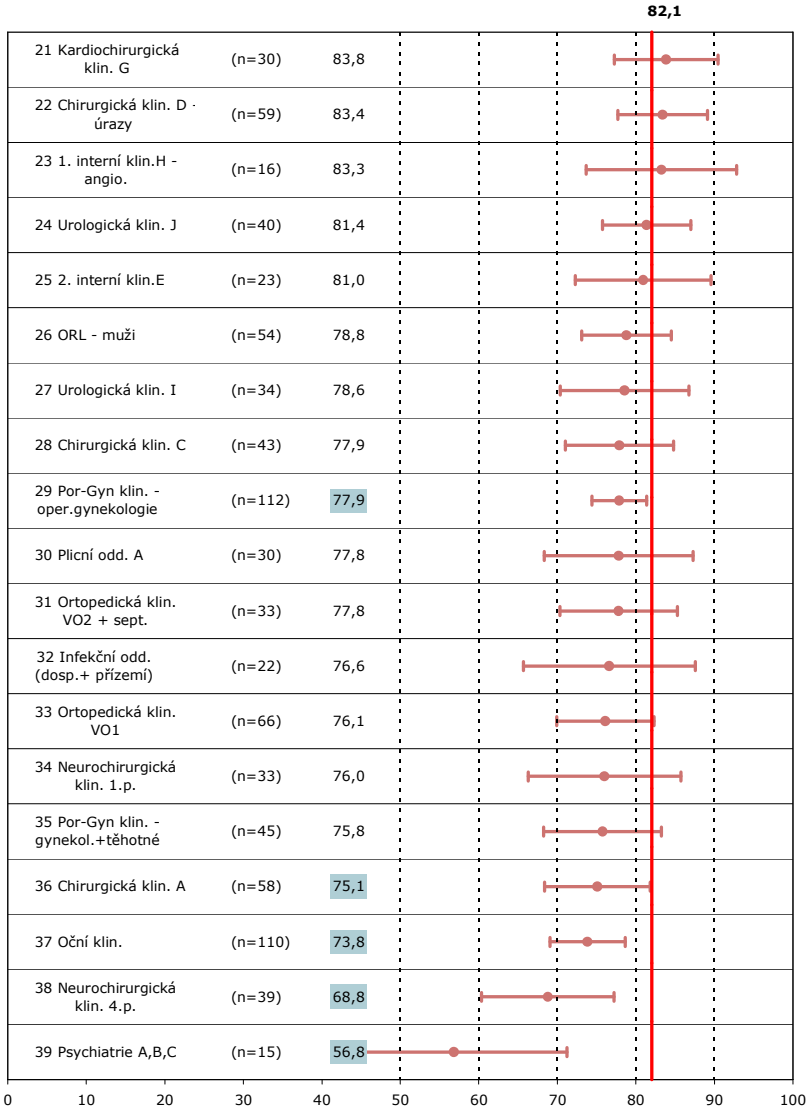
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Přijetí do nemocnice

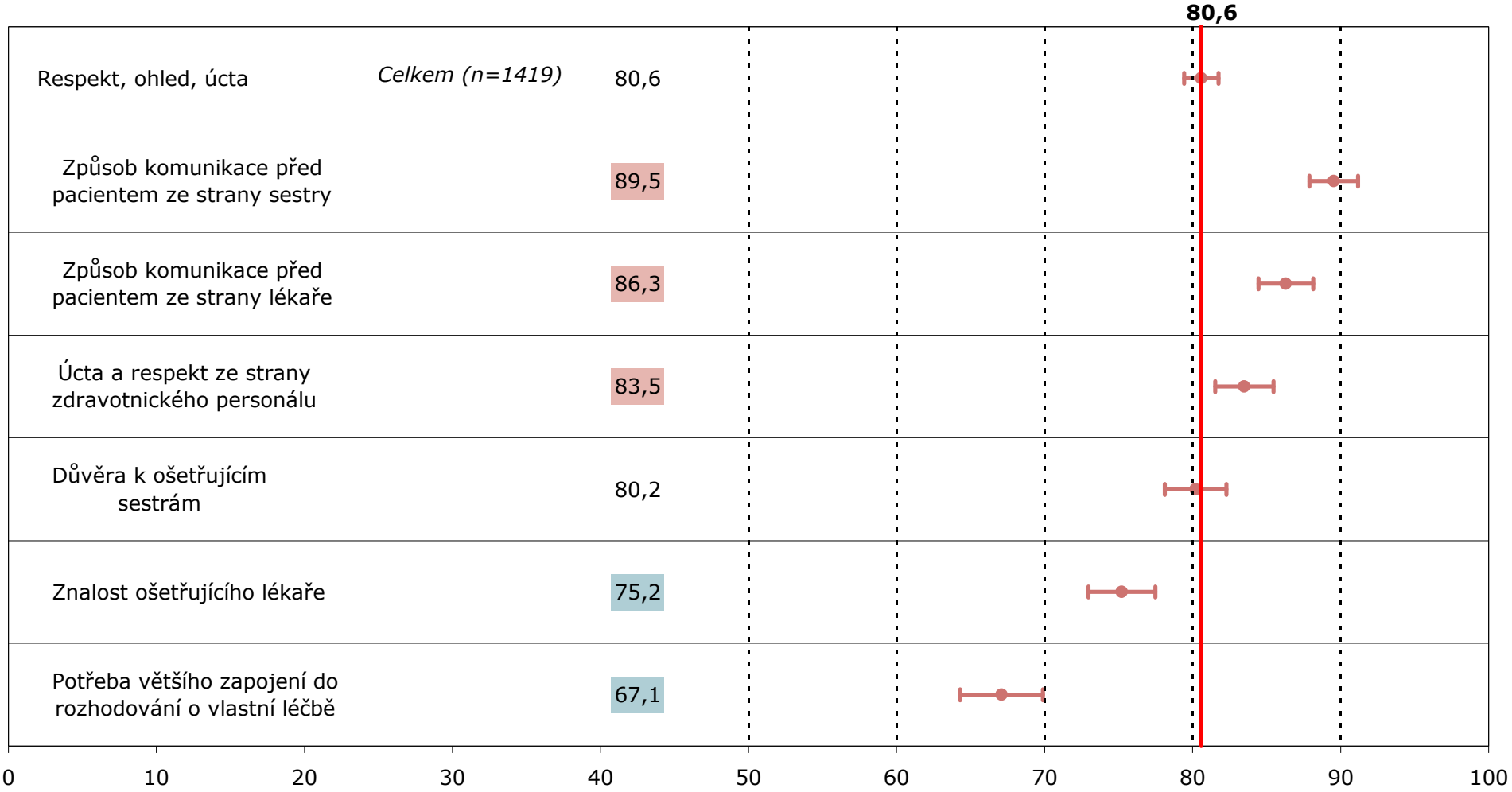
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Respekt, ohled, úcta

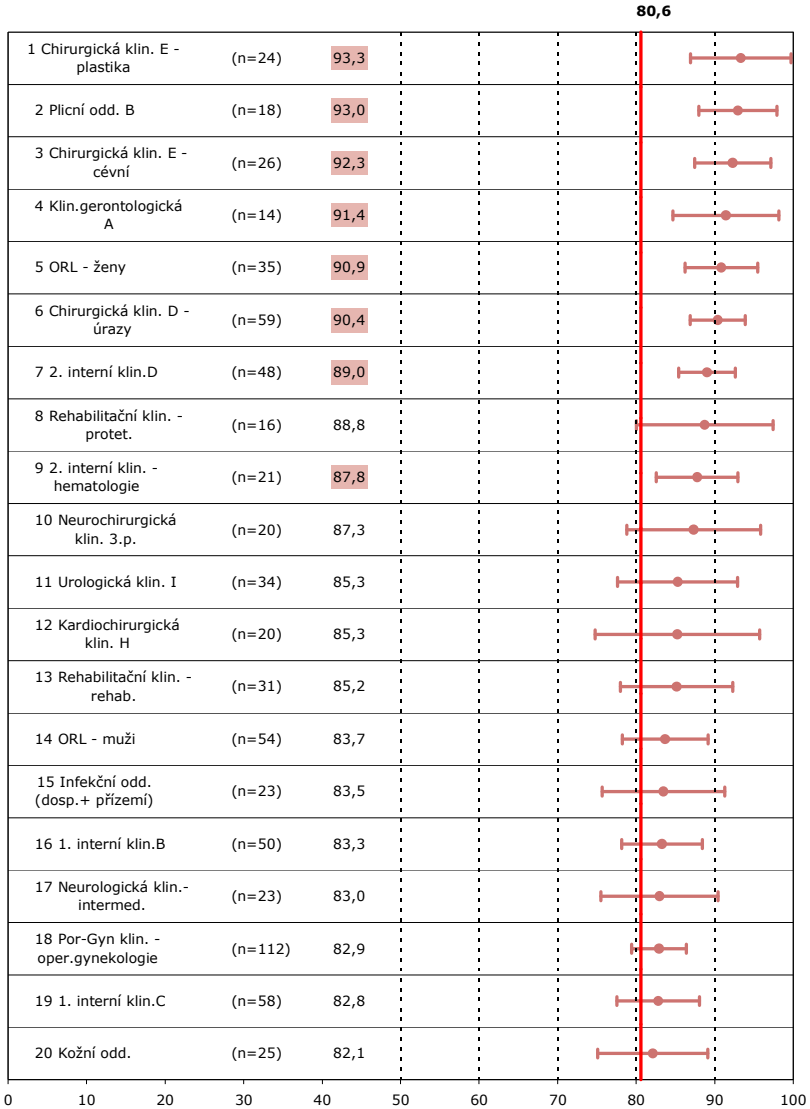
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Respekt, ohled, úcta

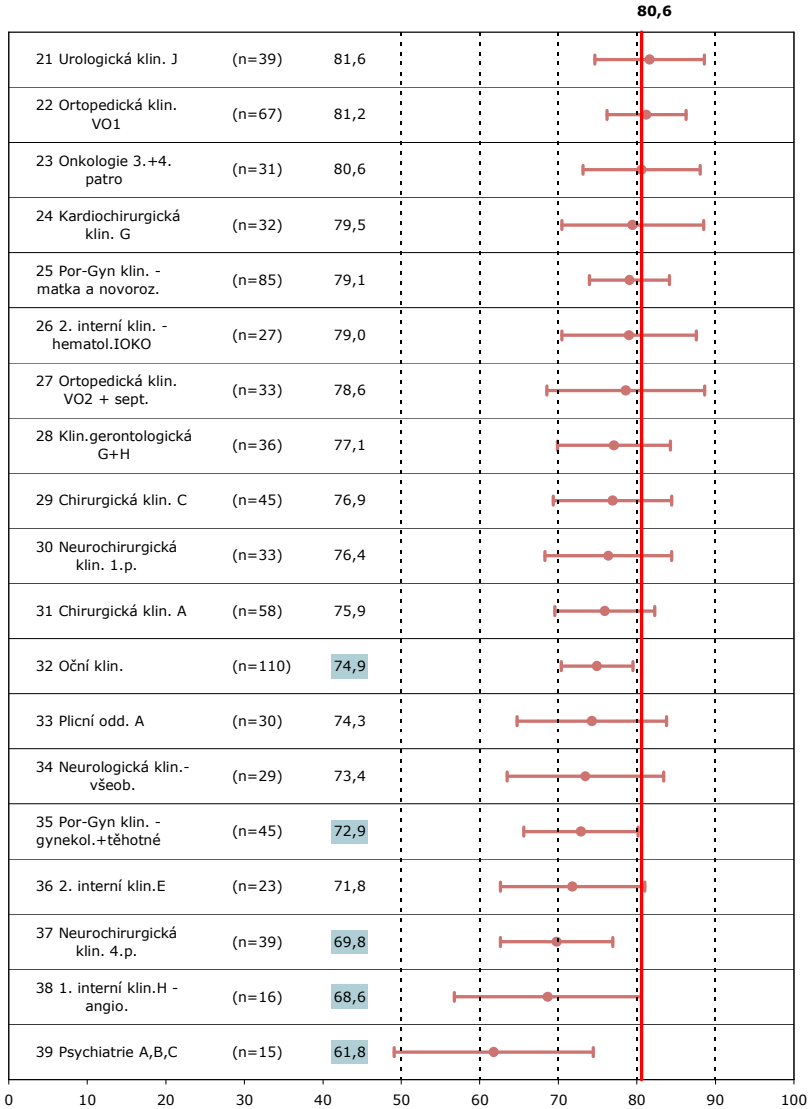
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Respekt, ohled, úcta

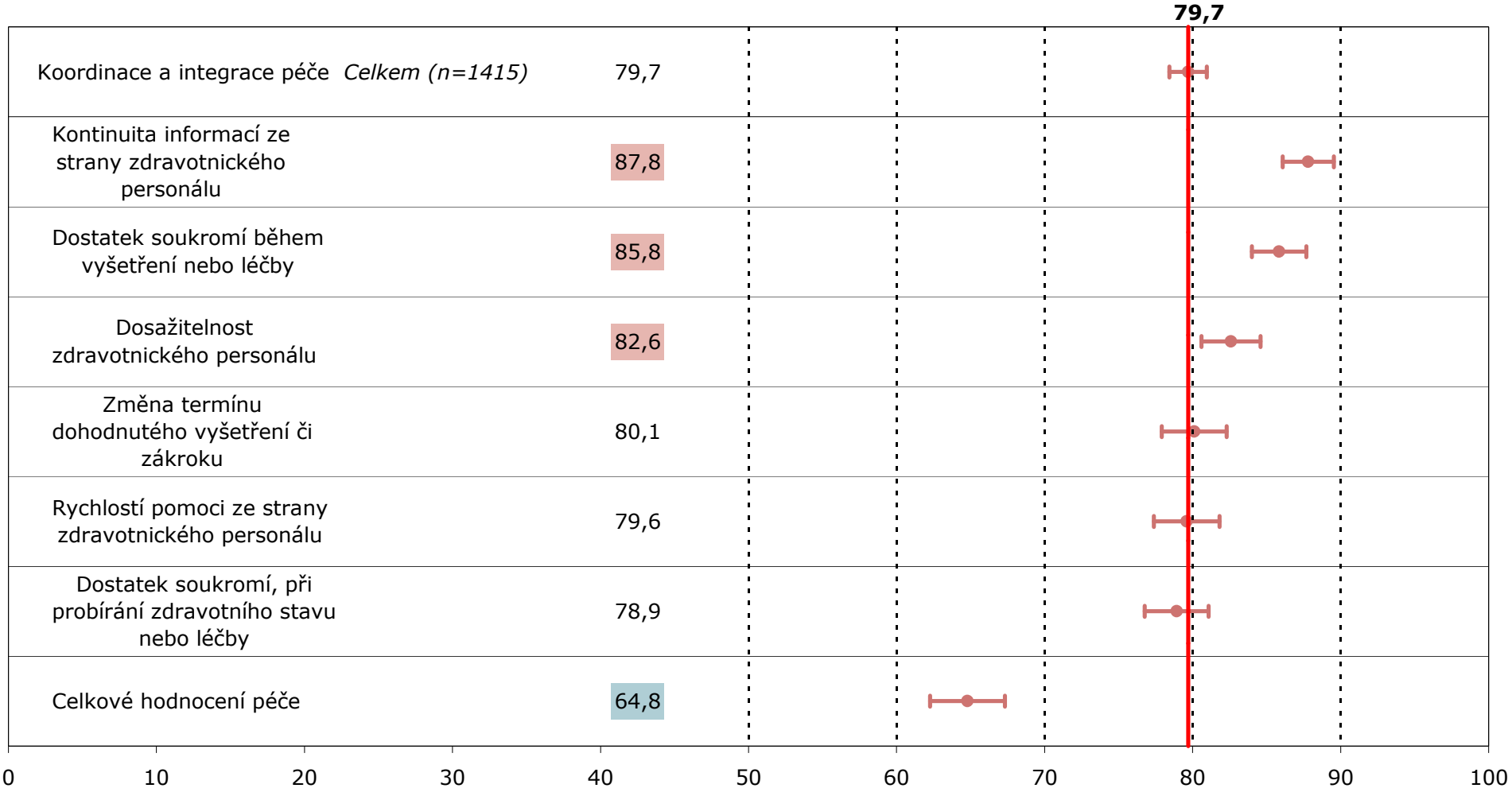
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Koordinace a integrace péče

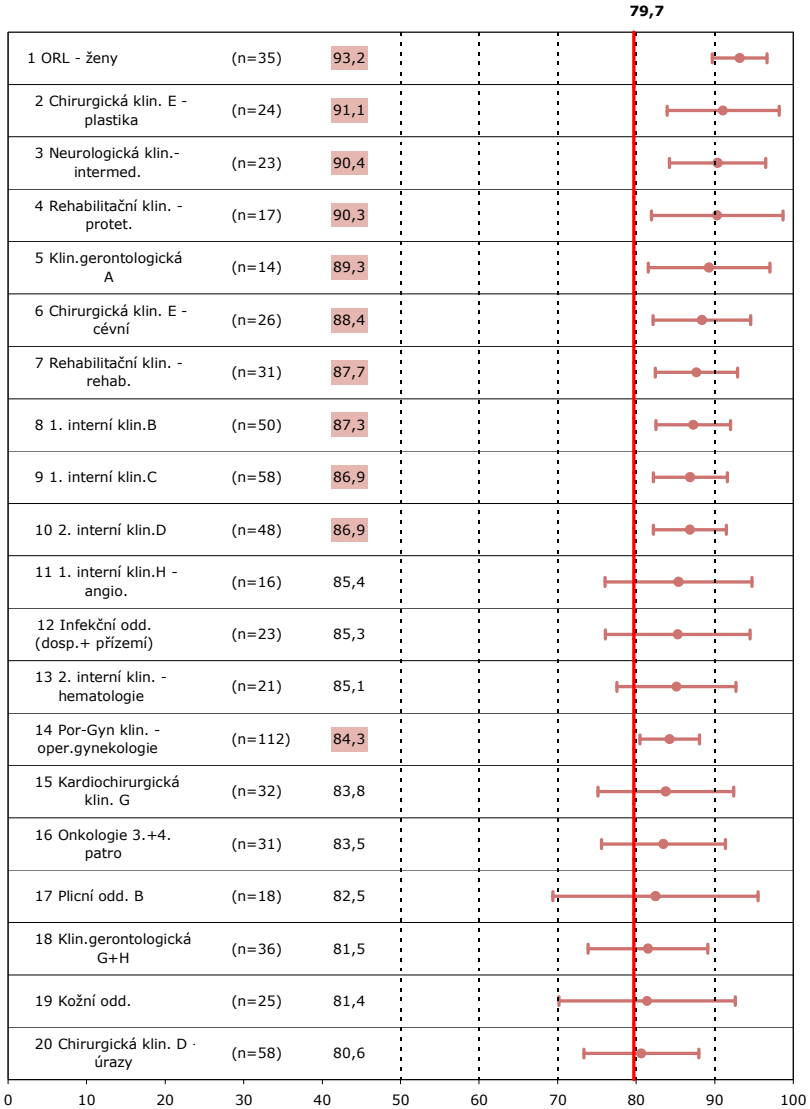
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Koordinace a integrace péče

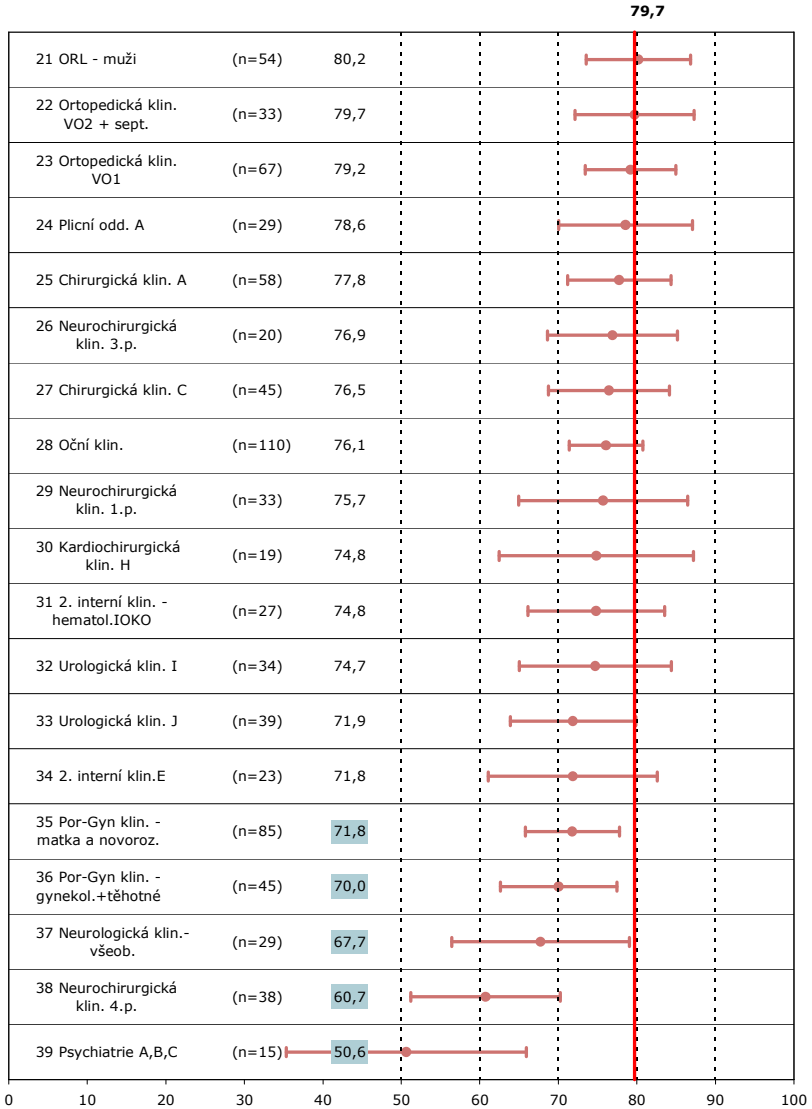
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Koordinace a integrace péče

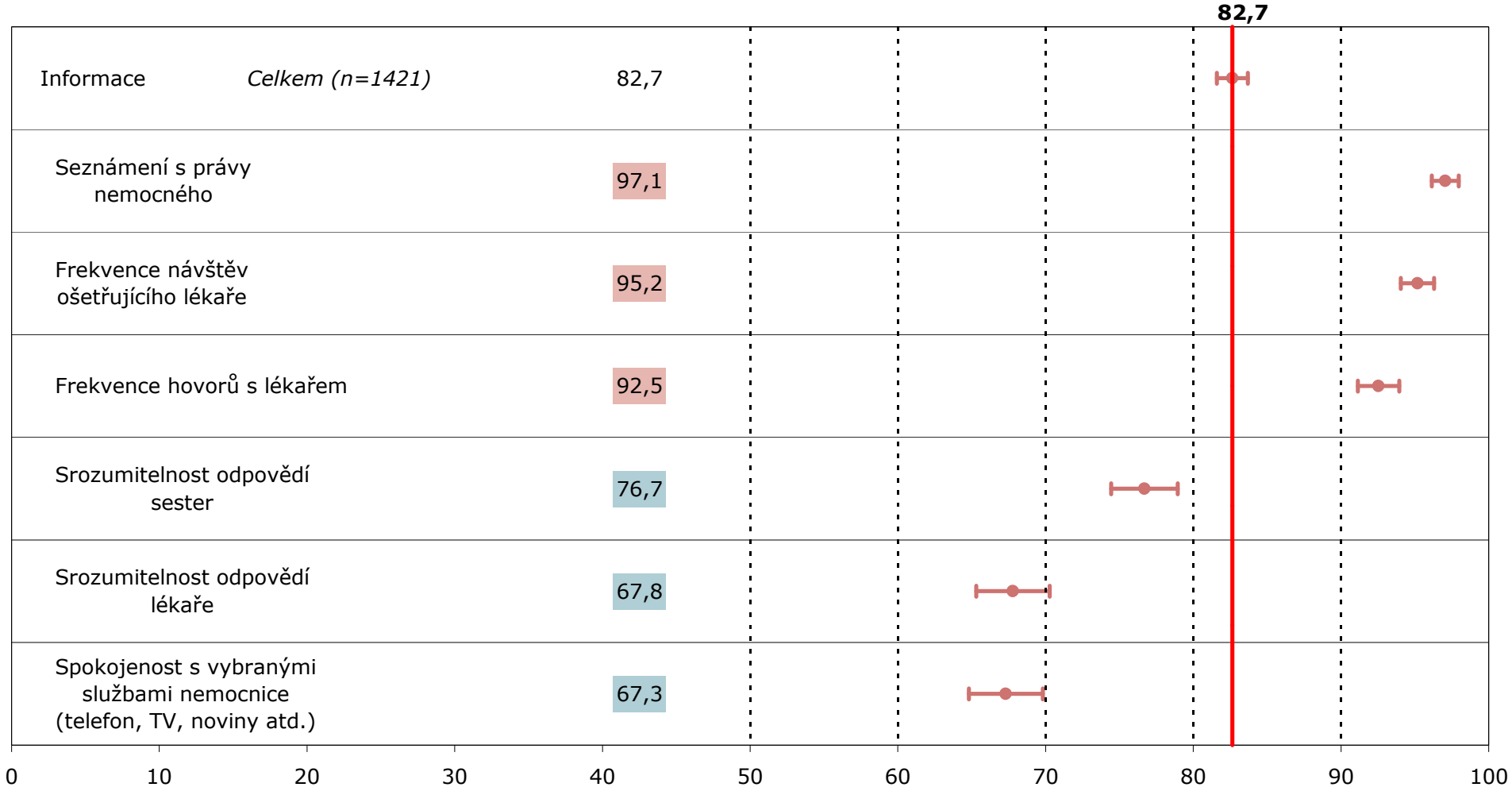
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Informace, komunikace

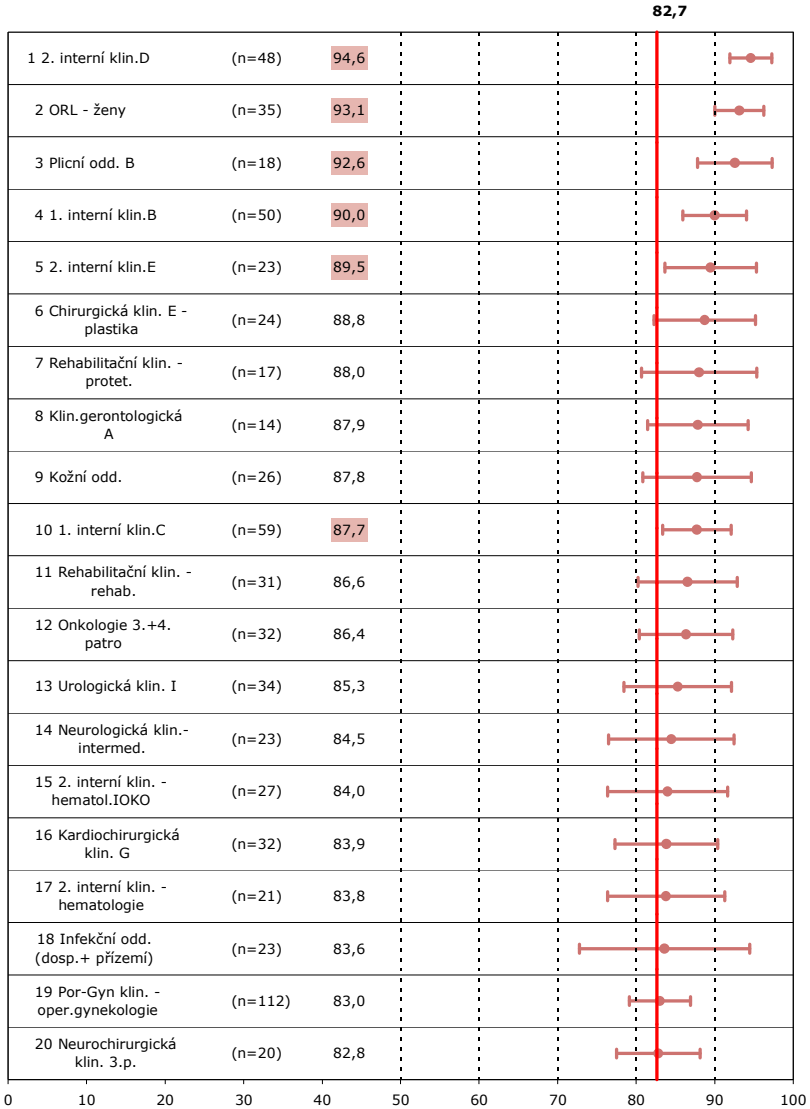
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Informace, komunikace

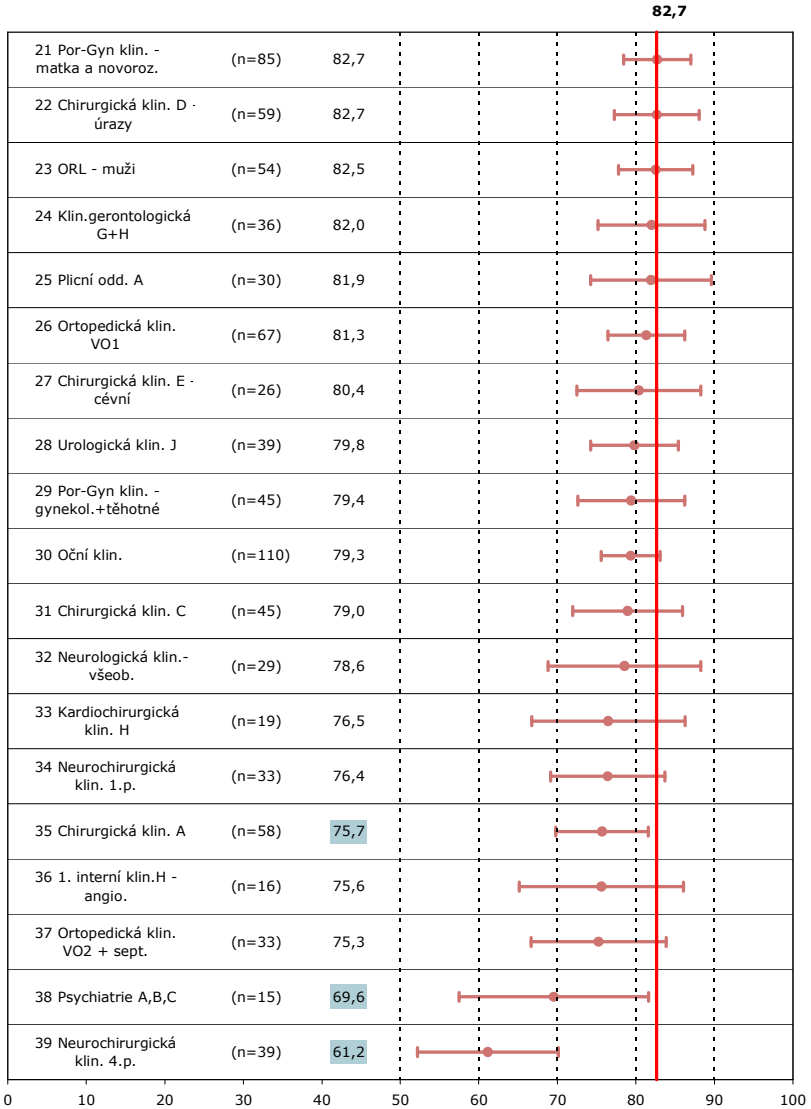
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Informace, komunikace

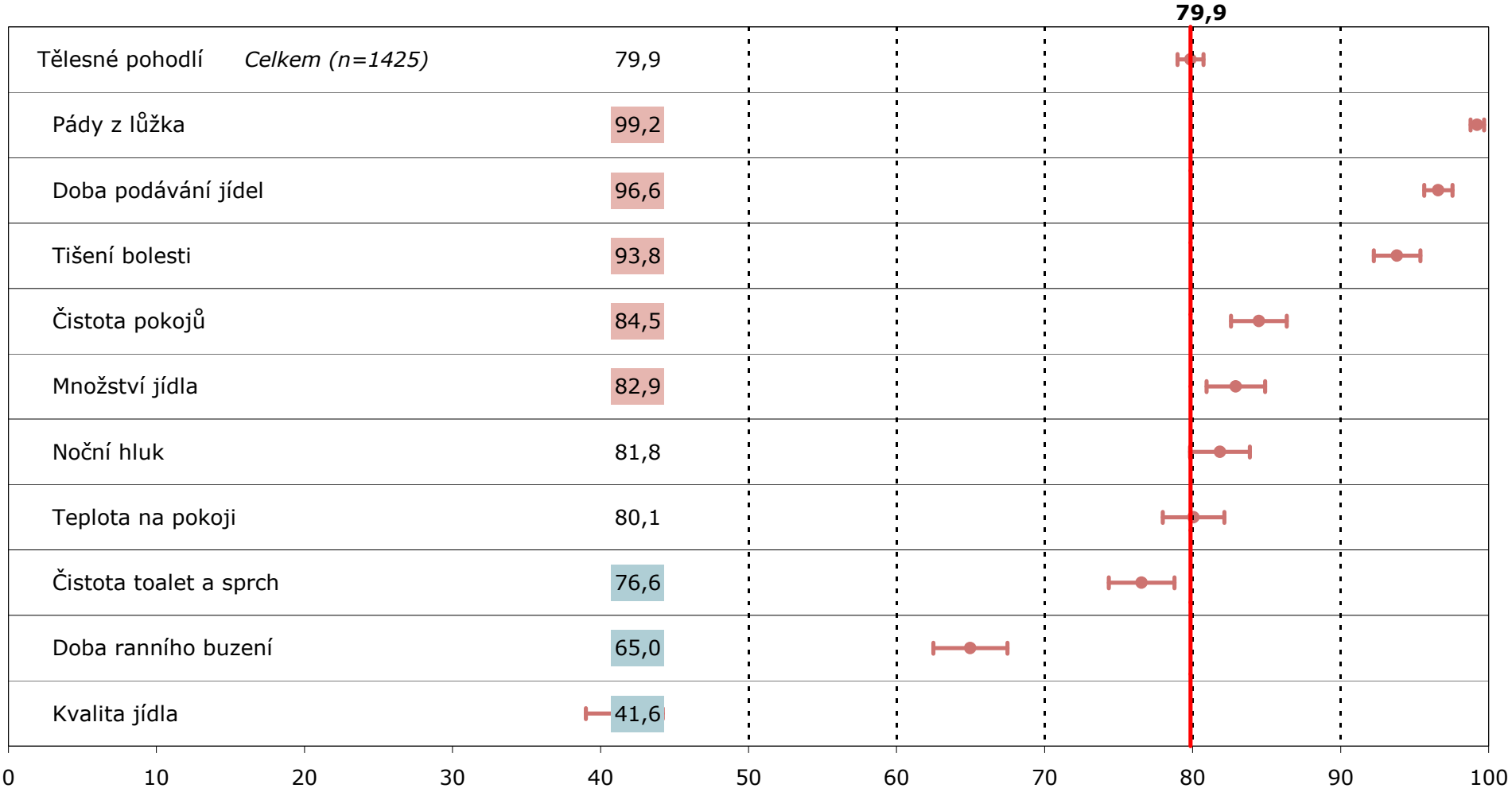
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Tělesné pohodlí

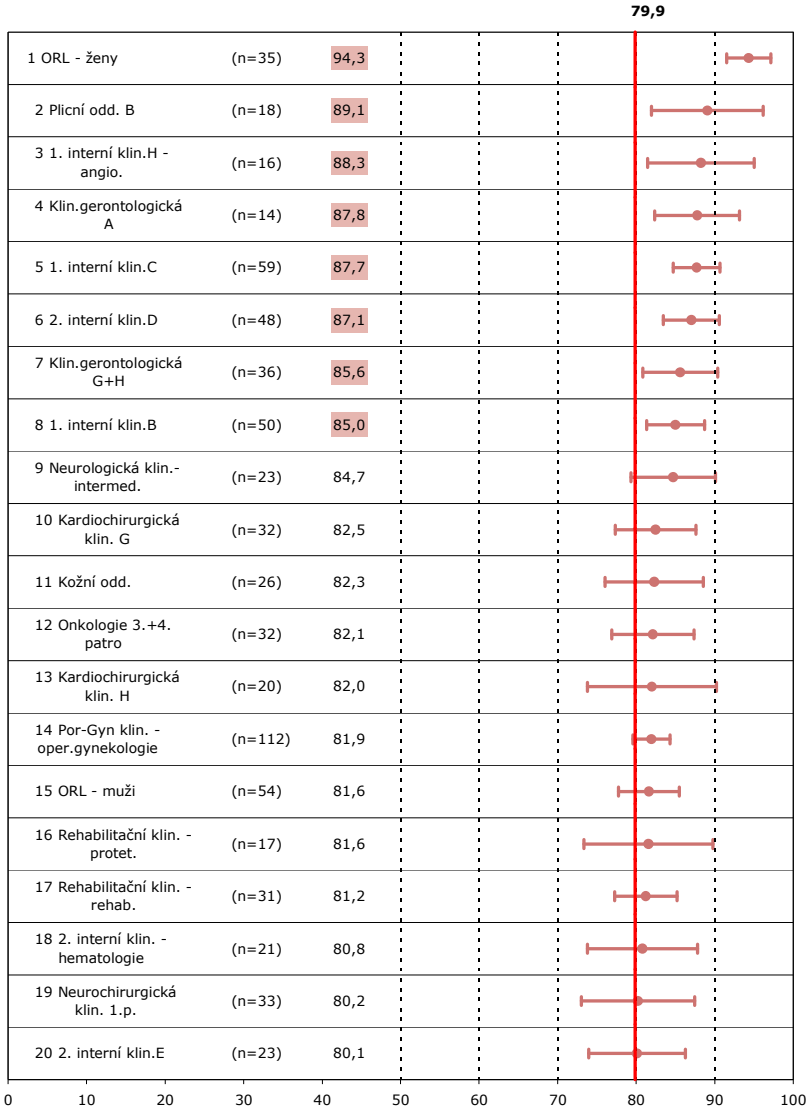
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Tělesné pohodlí

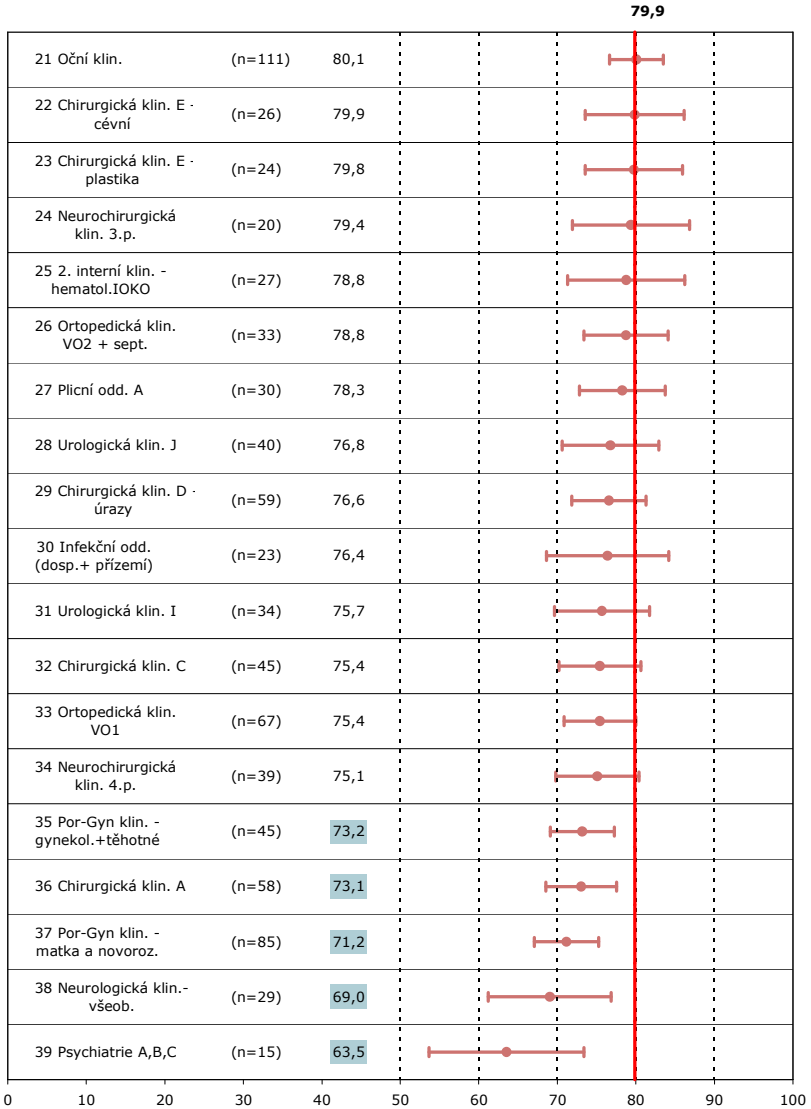
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Tělesné pohodlí

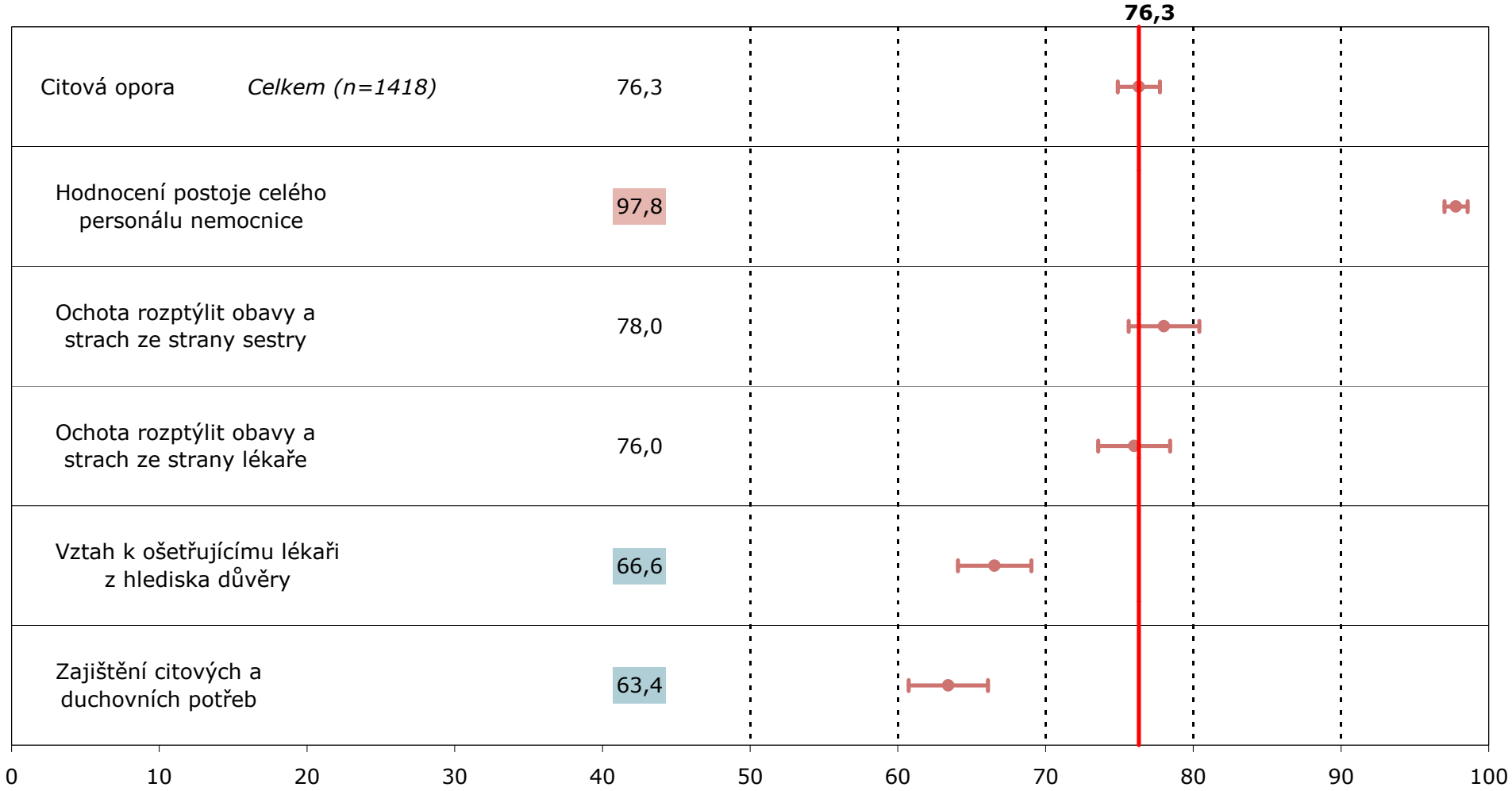
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Citová opora

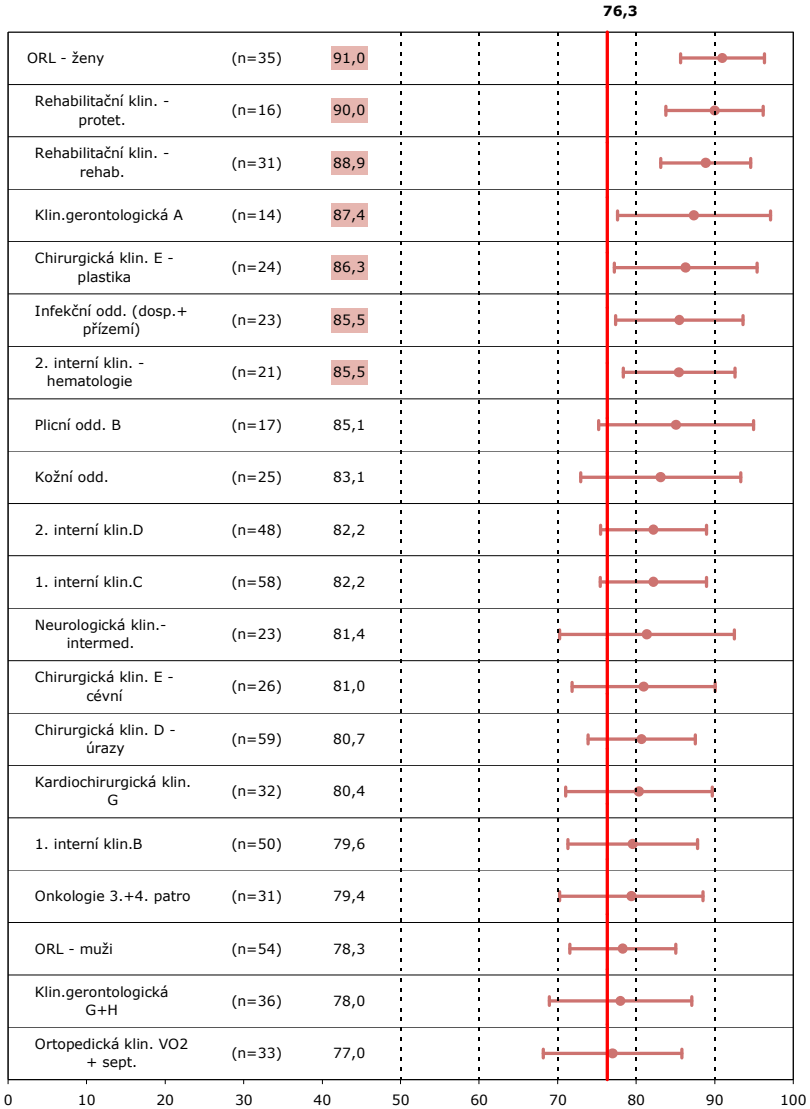
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Citová opora

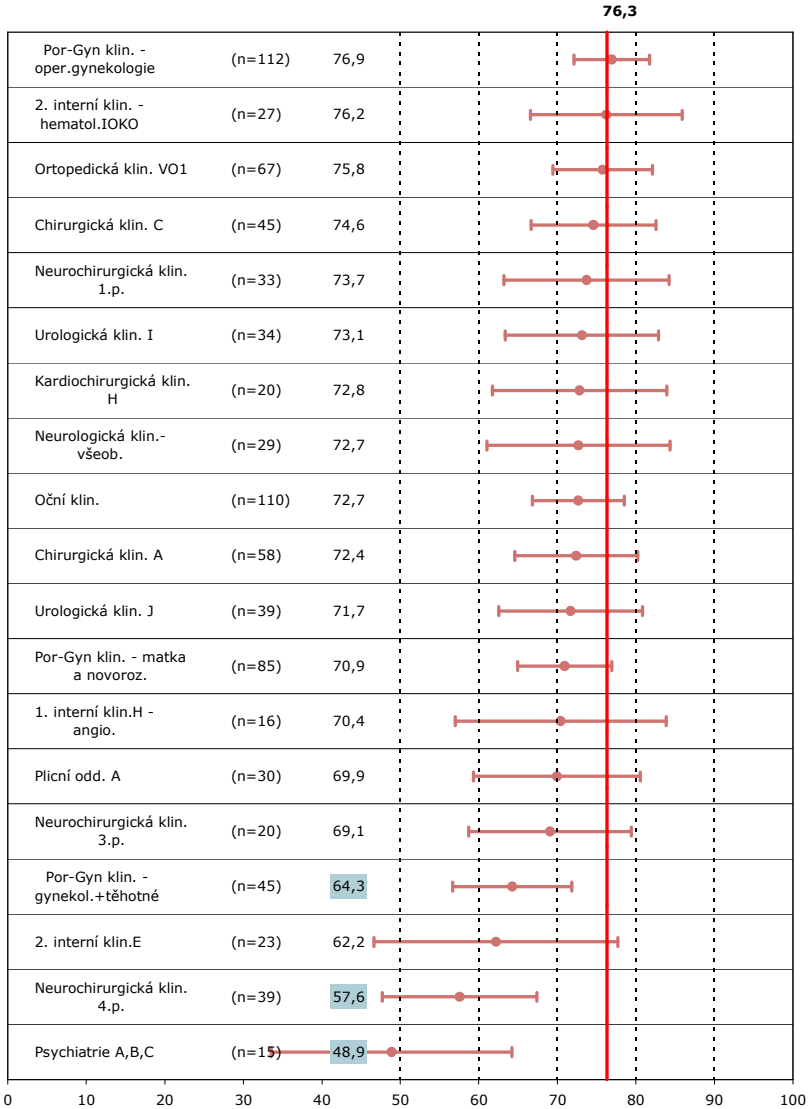
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Citová opora

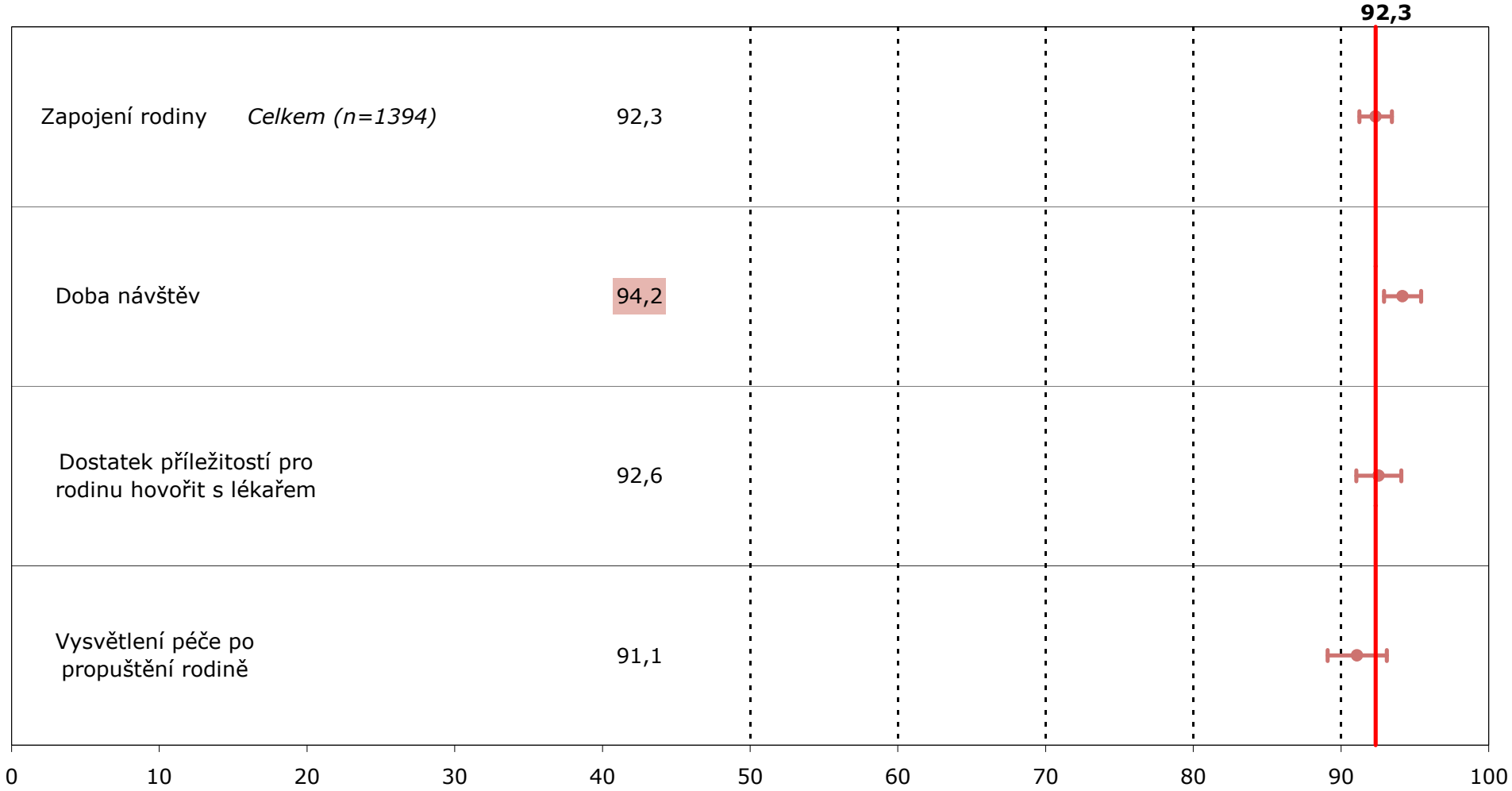
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Zapojení rodiny

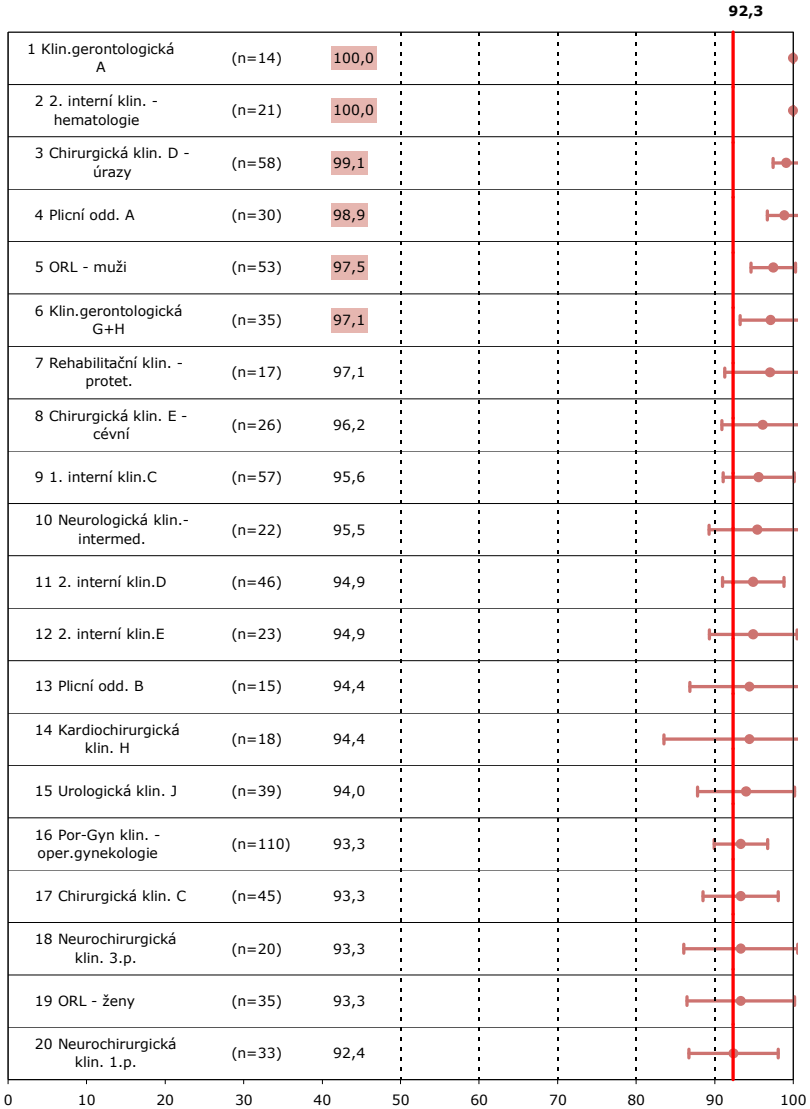
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Zapojení rodiny

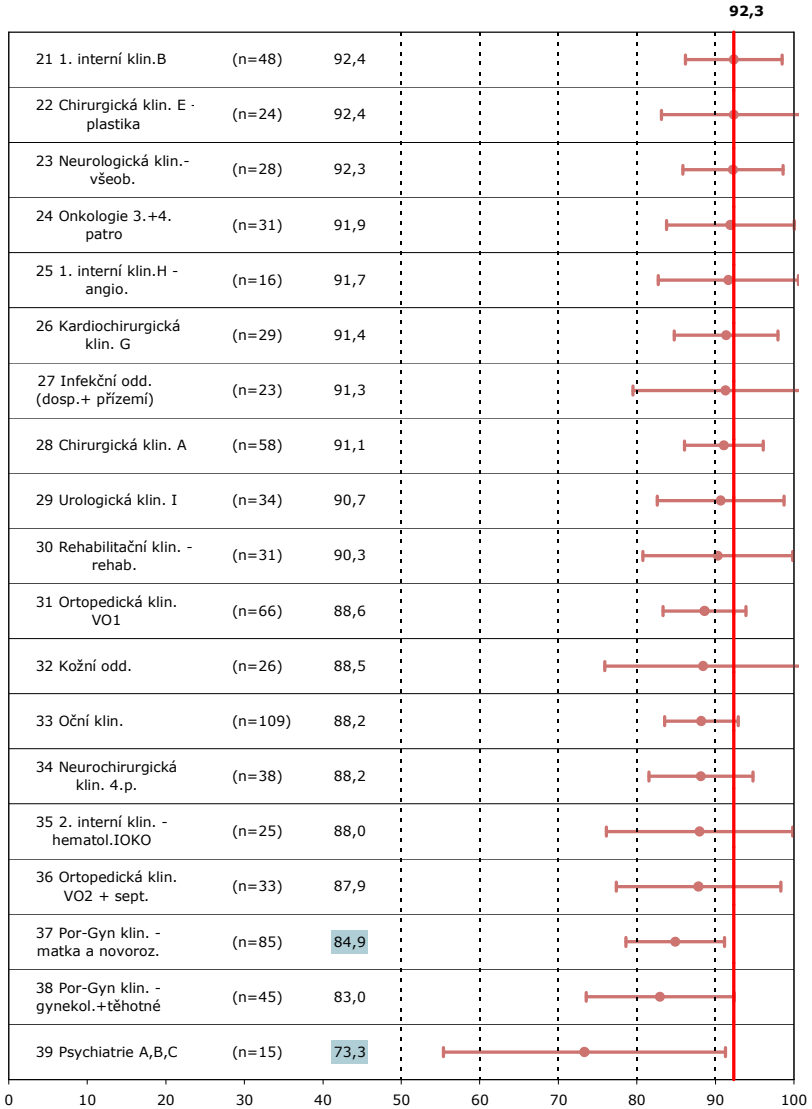
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Zapojení rodiny

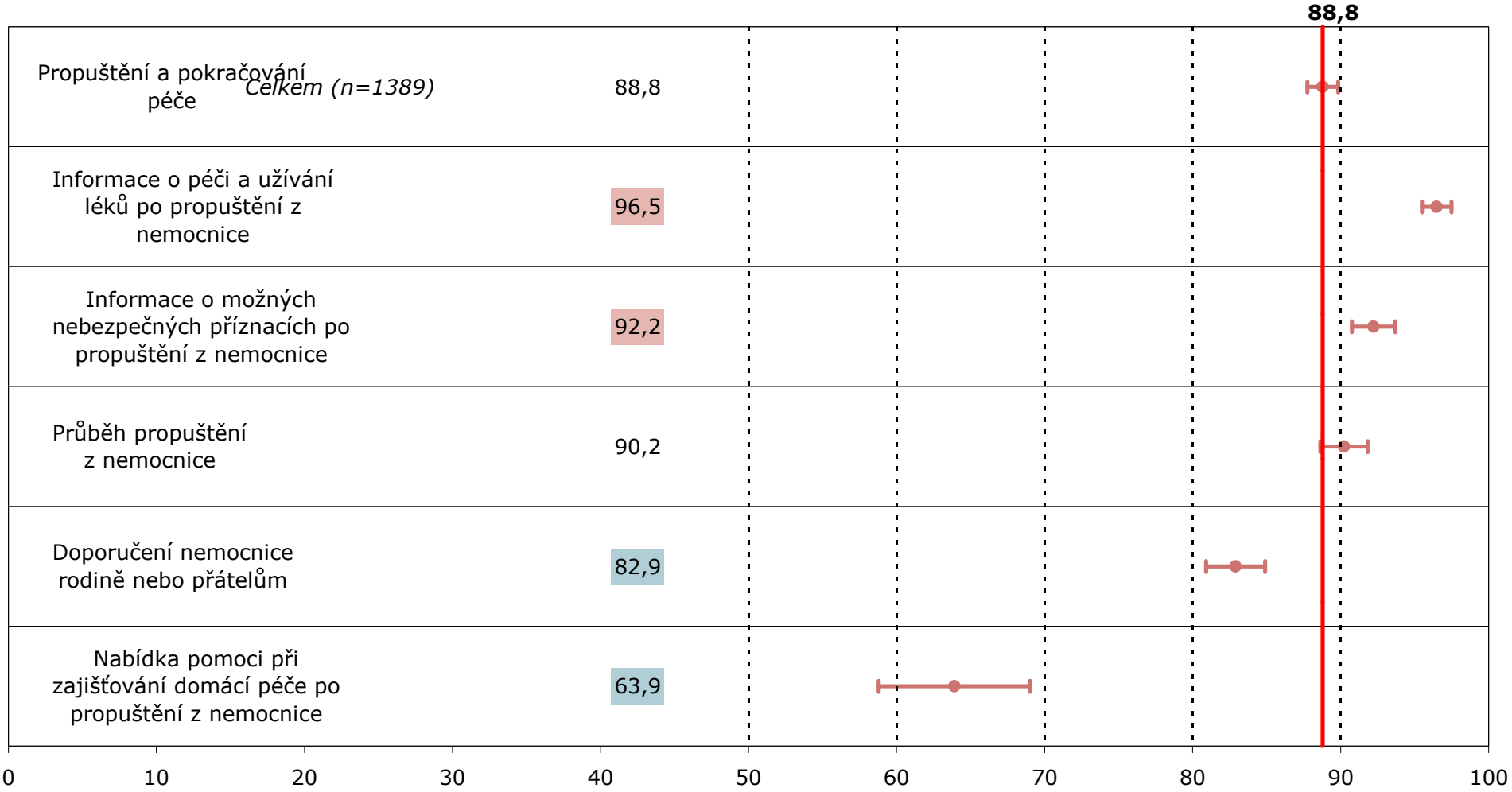
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti



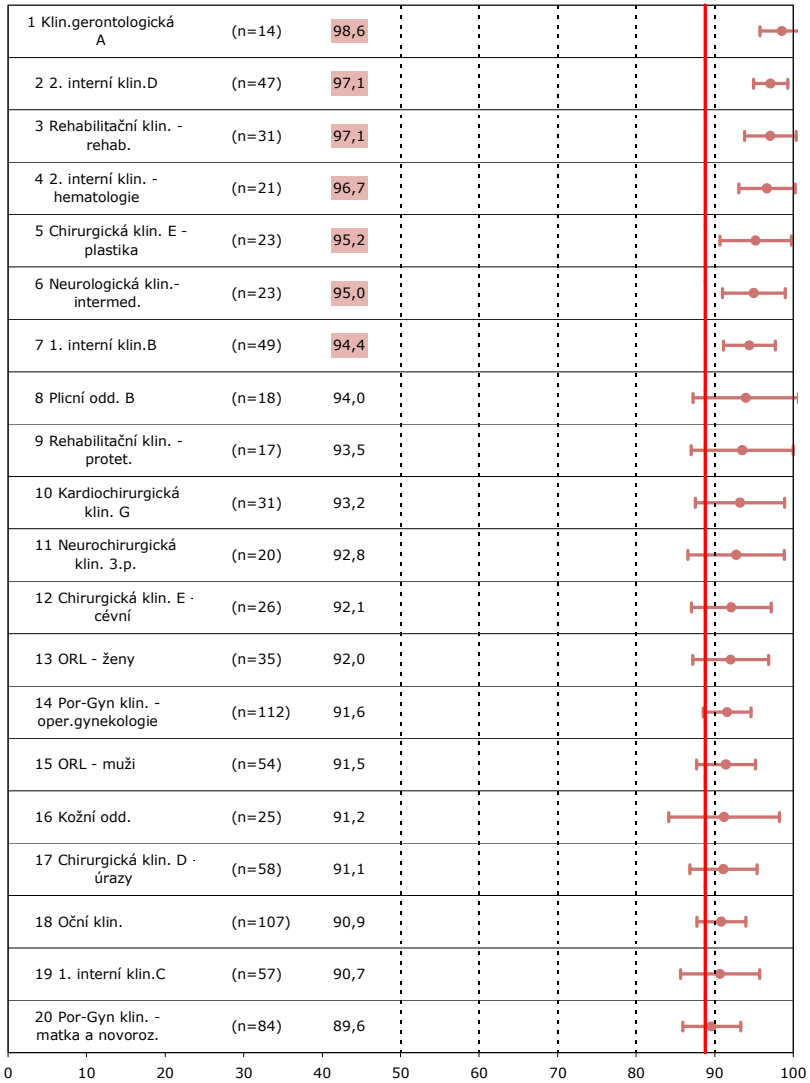
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

88,8

1 Klin.gerontologická A	(n=14)	98,6
2 2. interní klin.D	(n=47)	97,1
3 Rehabilitační klin. - rehab.	(n=31)	97,1
4 2. interní klin. - hematologie	(n=21)	96,7
5 Chirurgická klin. E - plastika	(n=23)	95,2
6 Neurologická klin.- intermed.	(n=23)	95,0
7 1. interní klin.B	(n=49)	94,4
8 Plicní odd. B	(n=18)	94,0
9 Rehabilitační klin. - protet.	(n=17)	93,5
10 Kardiochirurgická klin. G	(n=31)	93,2
11 Neurochirurgická klin. 3.p.	(n=20)	92,8
12 Chirurgická klin. E · cévní	(n=26)	92,1
13 ORL - ženy	(n=35)	92,0
14 Por-Gyn klin. - oper.gynekologie	(n=112)	91,6
15 ORL - muži	(n=54)	91,5
16 Kožní odd.	(n=25)	91,2
17 Chirurgická klin. D · úrazy	(n=58)	91,1
18 Oční klin.	(n=107)	90,9
19 1. interní klin.C	(n=57)	90,7
20 Por-Gyn klin. - matka a novoroz.	(n=84)	89,6



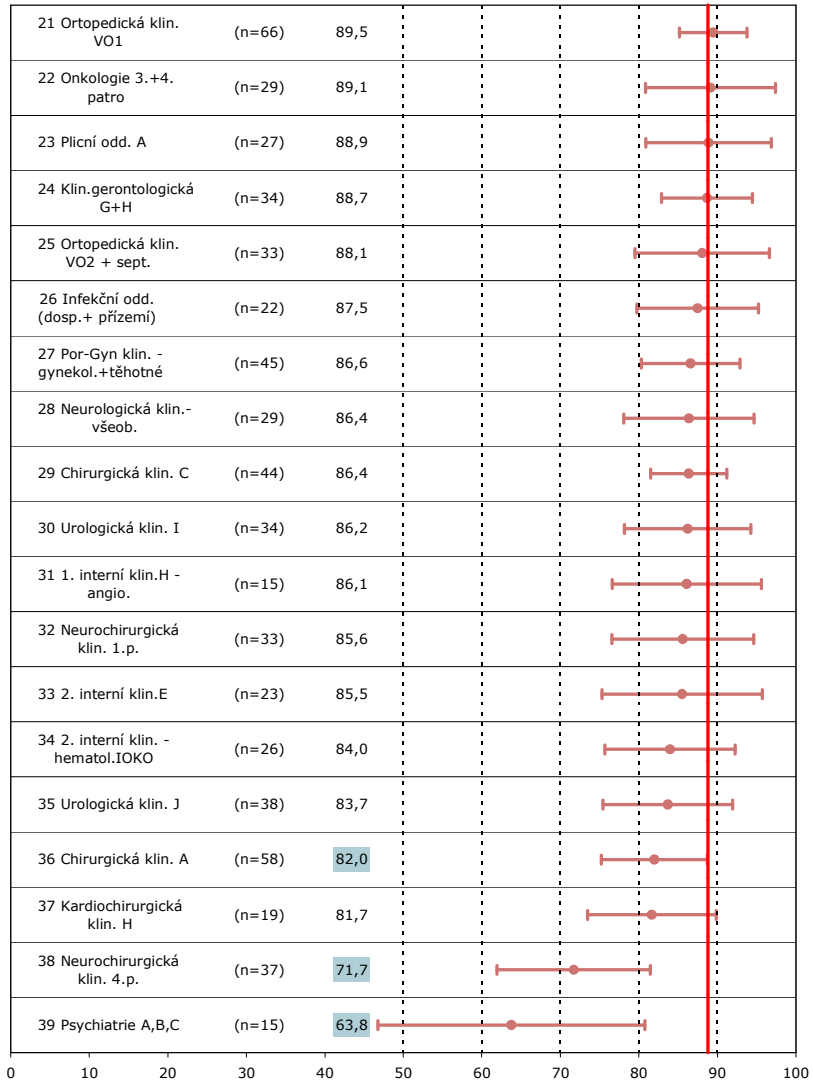
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Propuštění a pokračování péče

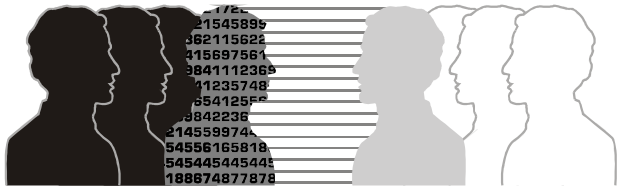
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

88,8

21 Ortopedická klin. VO1	(n=66)	89,5
22 Onkologie 3.+4. patro	(n=29)	89,1
23 Plicní odd. A	(n=27)	88,9
24 Klin.gerontologická G+H	(n=34)	88,7
25 Ortopedická klin. VO2 + sept.	(n=33)	88,1
26 Infekční odd. (dosp.+ přízemí)	(n=22)	87,5
27 Por-Gyn klin. - gynekol.+těhotné	(n=45)	86,6
28 Neurologická klin.- všeob.	(n=29)	86,4
29 Chirurgická klin. C	(n=44)	86,4
30 Urologická klin. I	(n=34)	86,2
31 1. interní klin.H - angio.	(n=15)	86,1
32 Neurochirurgická klin. 1.p.	(n=33)	85,6
33 2. interní klin.E	(n=23)	85,5
34 2. interní klin. - hematol.IOKO	(n=26)	84,0
35 Urologická klin. J	(n=38)	83,7
36 Chirurgická klin. A	(n=58)	82,0
37 Kardiochirurgická klin. H	(n=19)	81,7
38 Neurochirurgická klin. 4.p.	(n=37)	71,7
39 Psychiatrie A,B,C	(n=15)	63,8



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

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, 2008

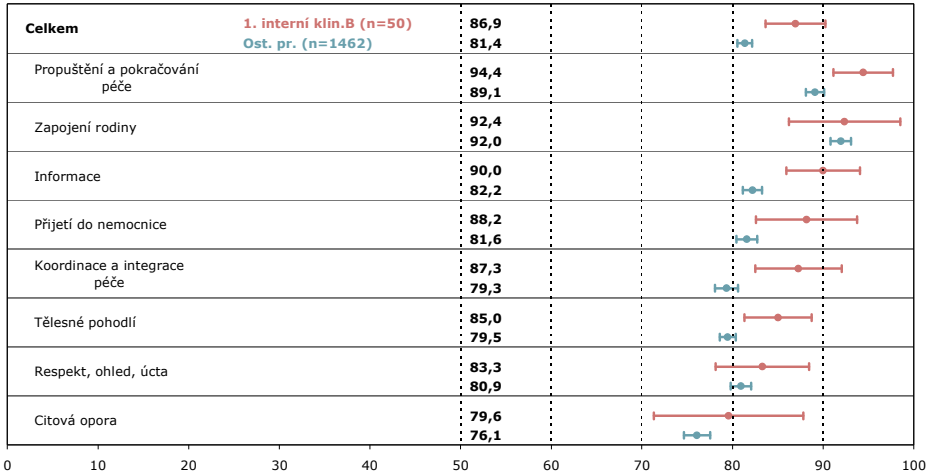
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
1. interní klin.B	+	+		+	+	+			
1. interní klin.C	+	+		+	+	+			
1. interní klin.H - angio.			-						
2. interní klin.E			-				-		
2. interní klin.D	+	+	+	+	+	+			+
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)									
Plicní odd. A									
Plicní odd. B	+		+		+	+			
Neurologická klin.-intermed.		+		+					
Neurologická klin.-všeob.	-			-		-			
Psychiatrie A,B,C	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kožní odd.									
Onkologie 3.+4. patro									
Klin.gerontologická G+H						+			
Klin.gerontologická A	+								
Kardiochirurgická klin. G									
Kardiochirurgická klin. H									
Chirurgická klin. A	-	-			-	-			-
Chirurgická klin. C									
Chirurgická klin. D - úrazy			+					+	
Chirurgická klin. E - plastika	+	+	+	+					
Chirurgická klin. E - cévní			+						
Neurochirurgická klin. 4.p.	-	-	-	-	-		-		-
Neurochirurgická klin. 3.p.									
Neurochirurgická klin. 1.p.									
Ortopedická klin. VO1		-				-			
Ortopedická klin. VO2 + sept.					-				
Urologická klin. I									
Urologická klin. J				-					
ORL - muži									
ORL - ženy	+		+	+	+	+	+		
Oční klin.	-	-	-					-	
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie									
Por-Gyn klin. - gynekol.+těhotné	-		-	-		-	-	-	
2. interní klin. - hematologie		+							
2. interní klin. - hematol.IOKO									
Rehabilitační klin. - rehab.	+	+					+		+
Rehabilitační klin. - protet.		+					+		

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 v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

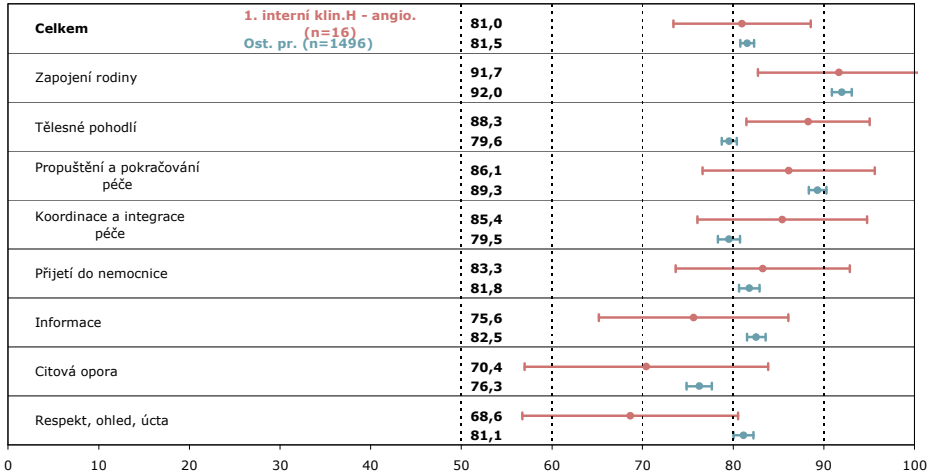
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

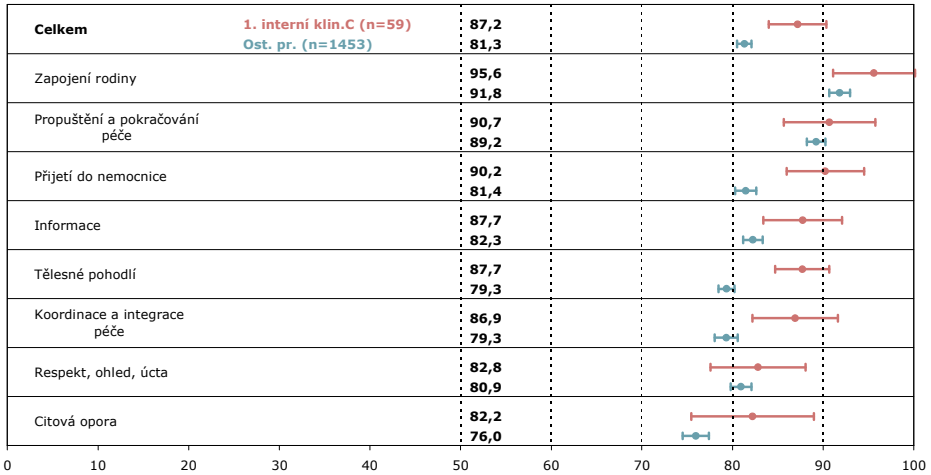
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

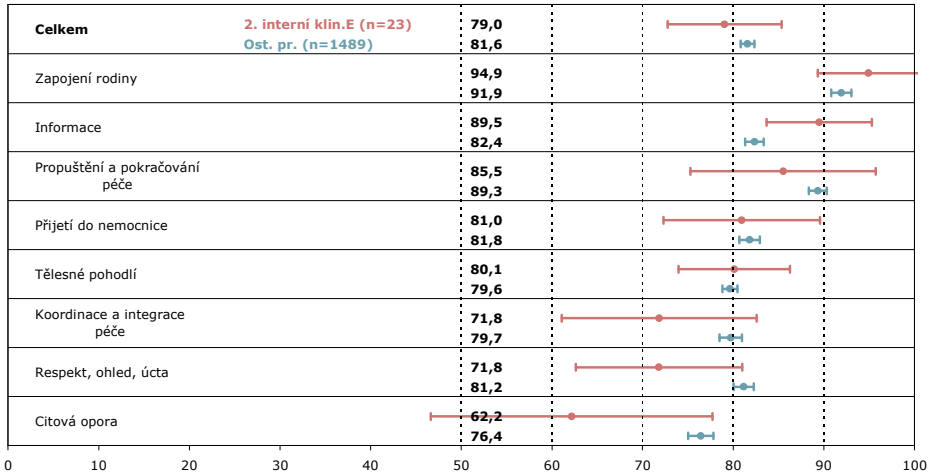
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

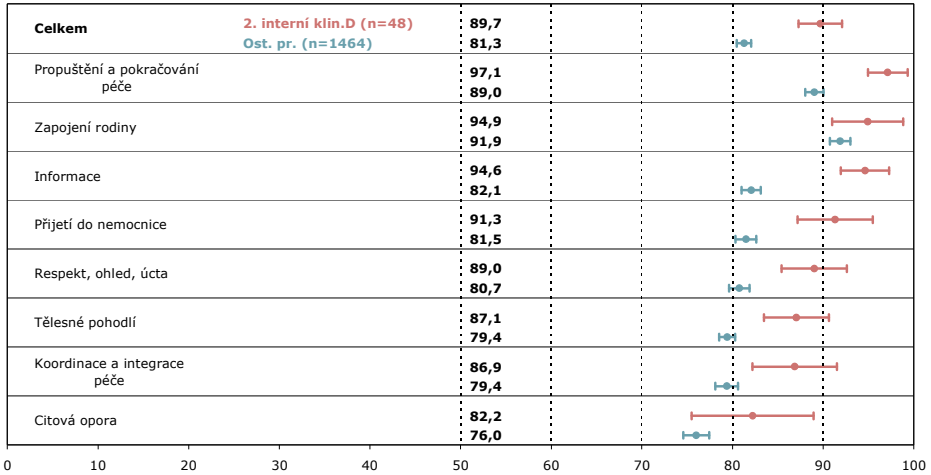


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

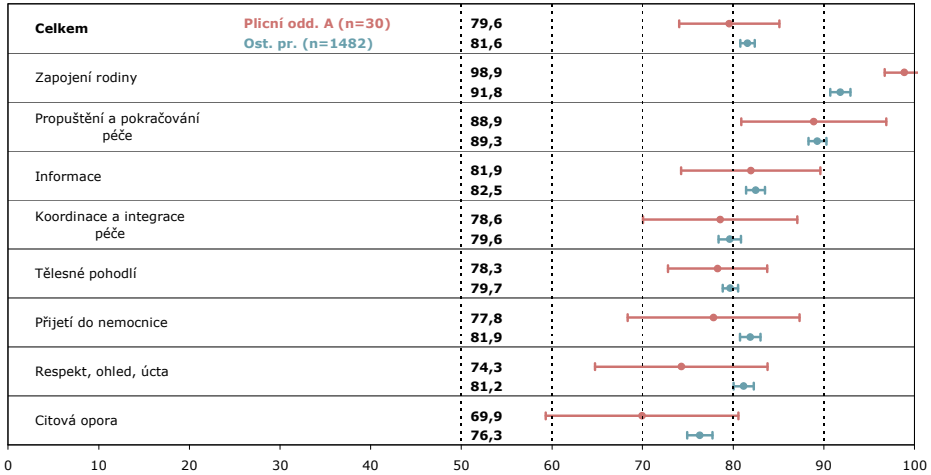
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

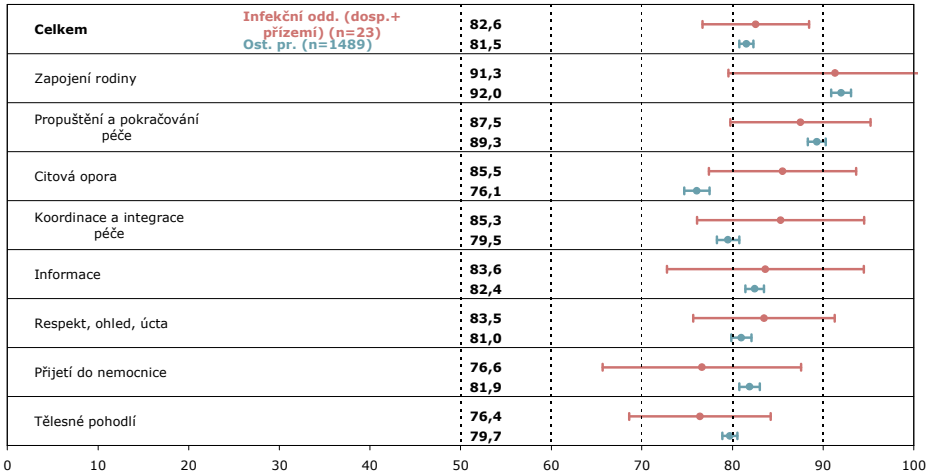
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

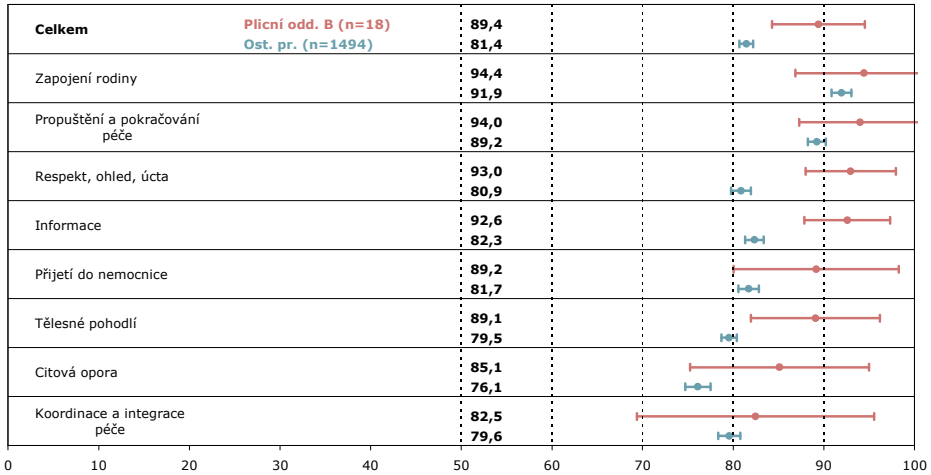
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

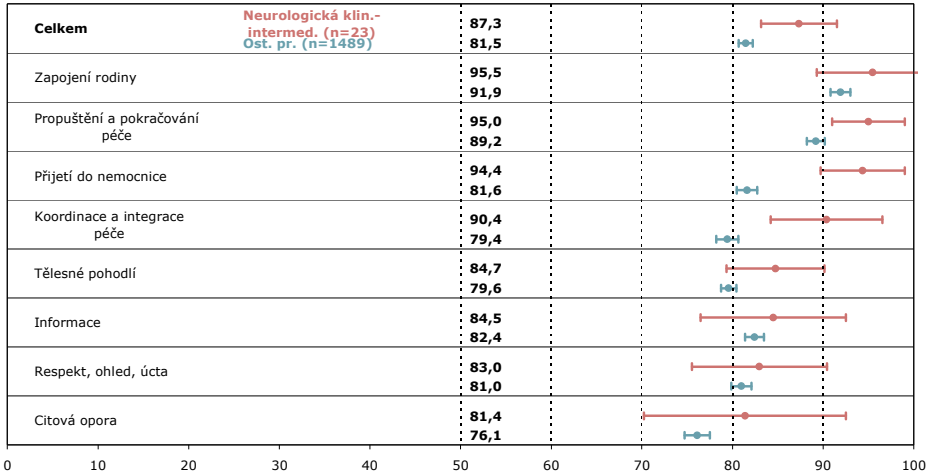


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

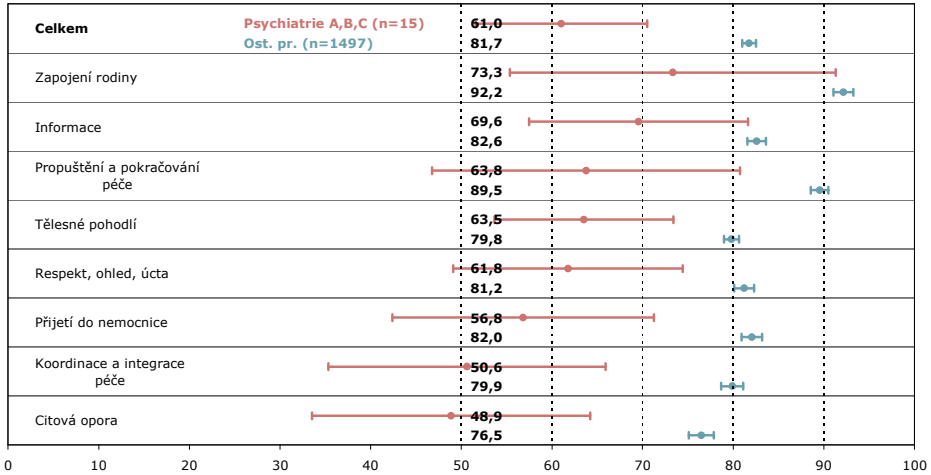
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

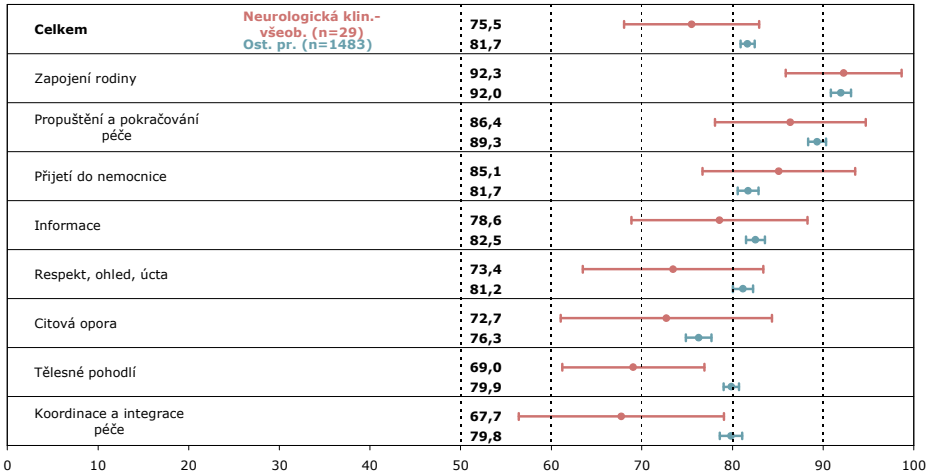
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

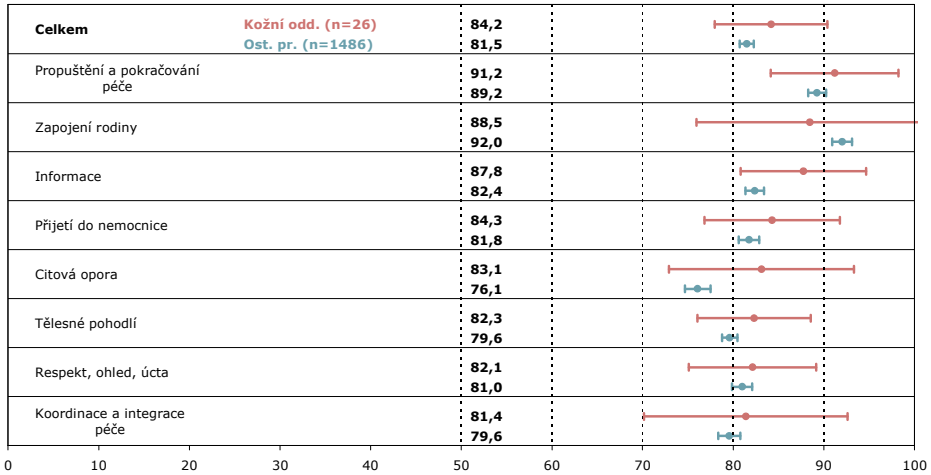
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

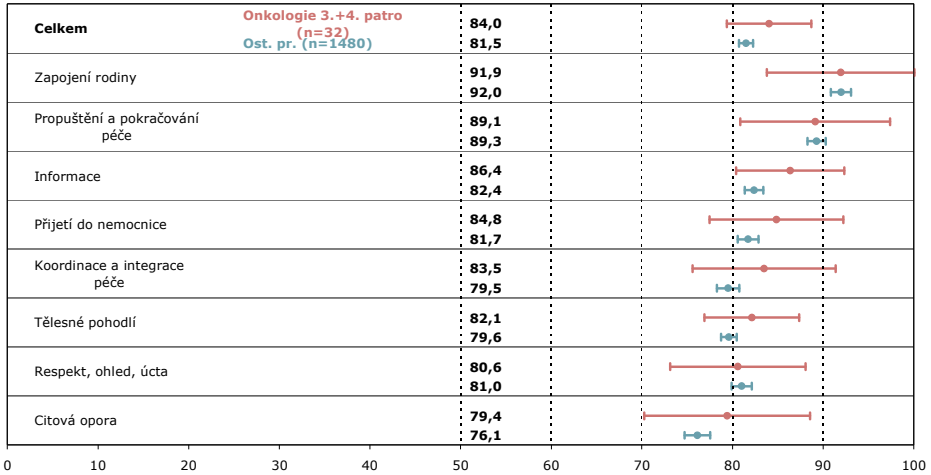


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

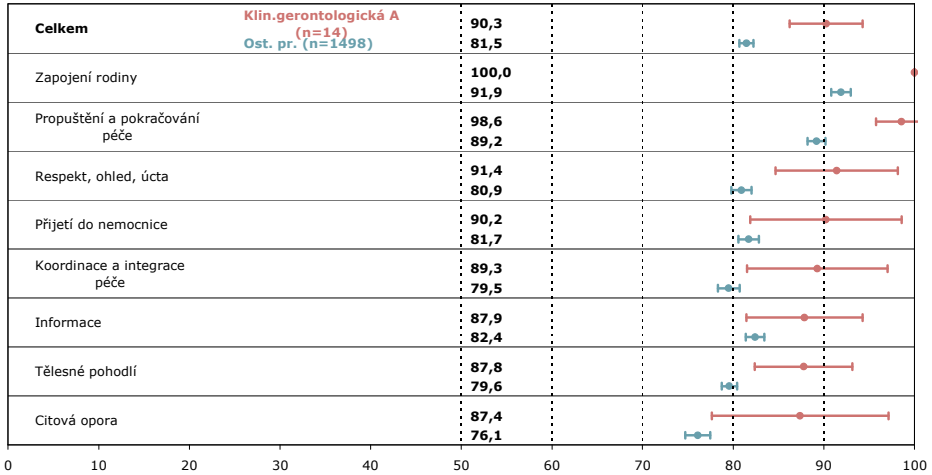
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

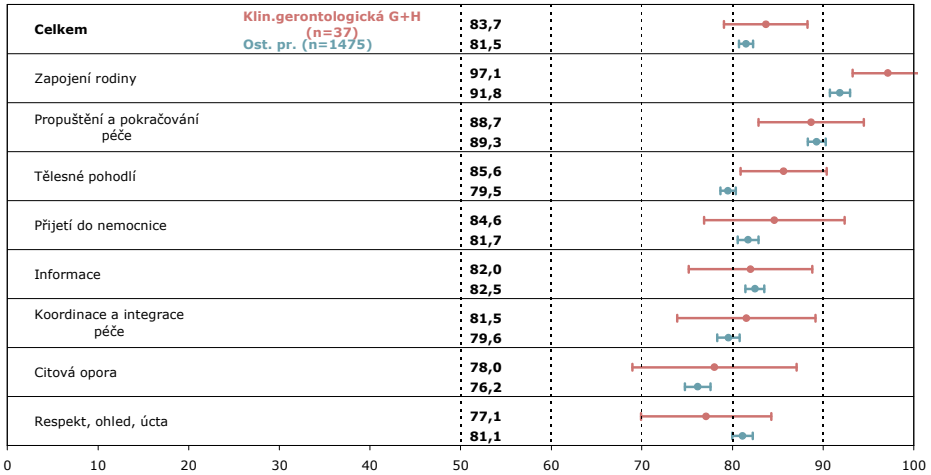
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

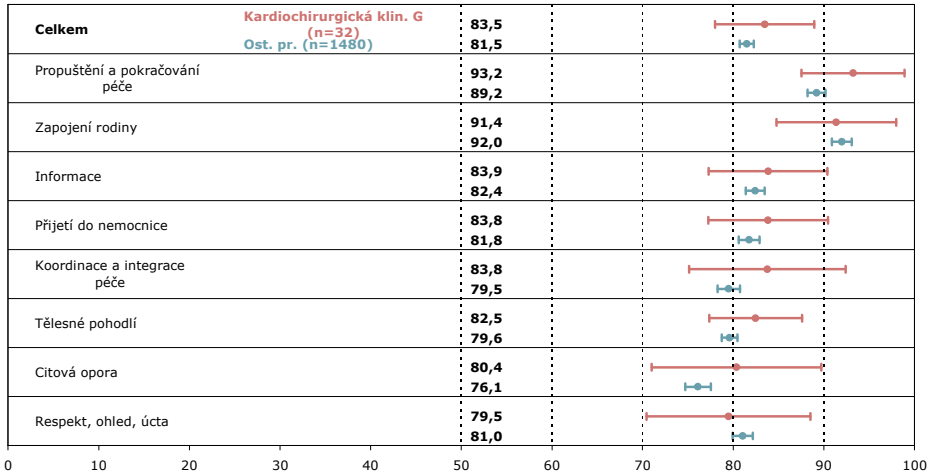
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

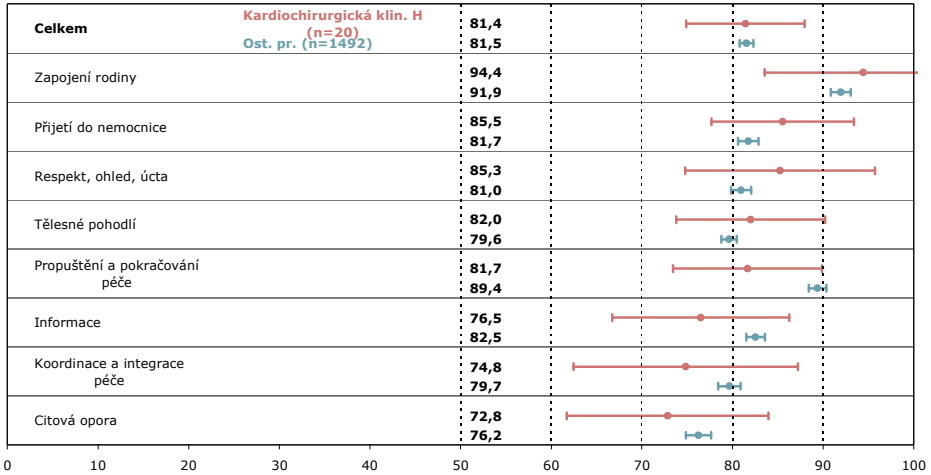


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

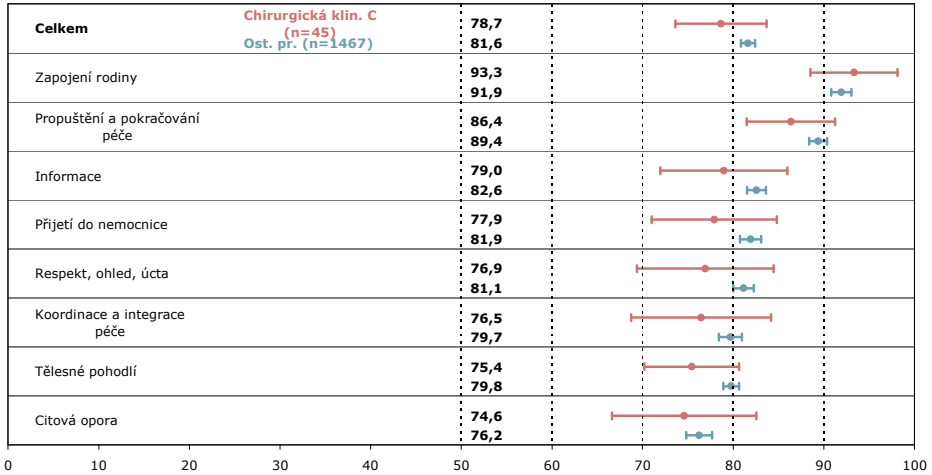
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

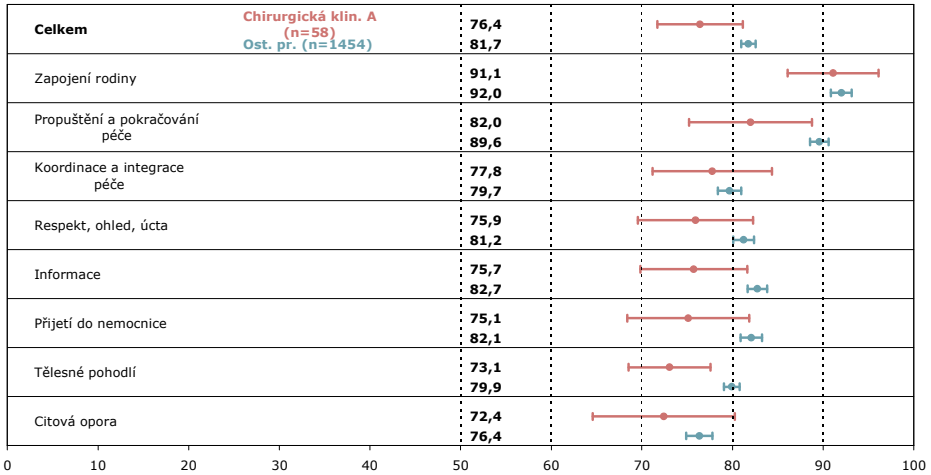
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

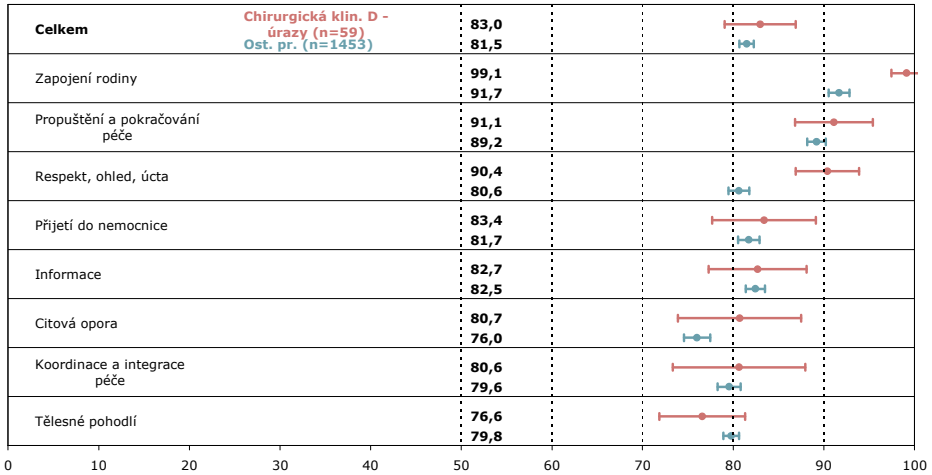
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

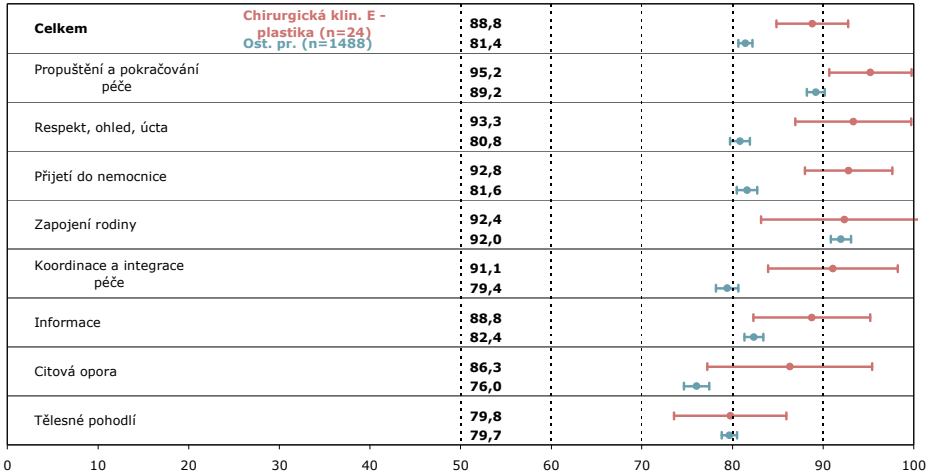


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

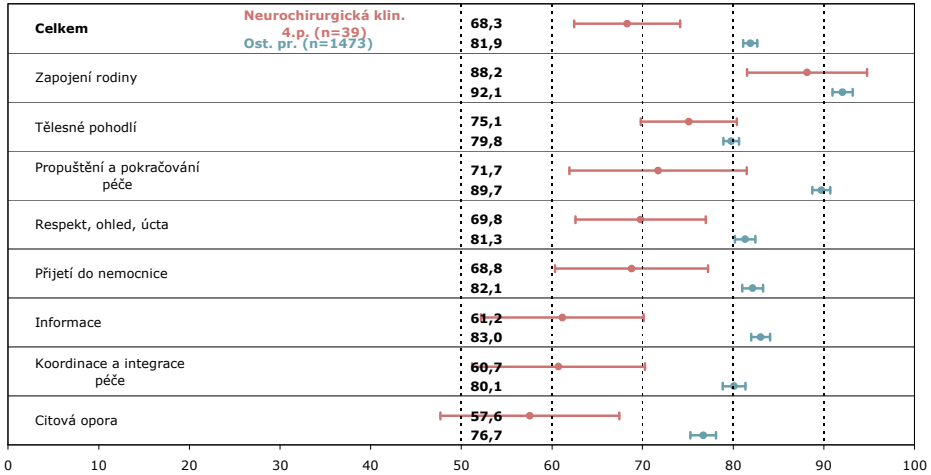
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

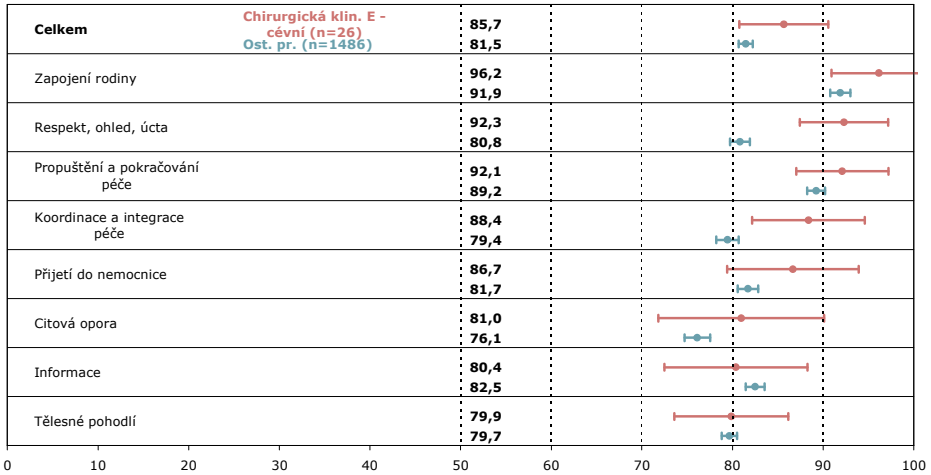
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

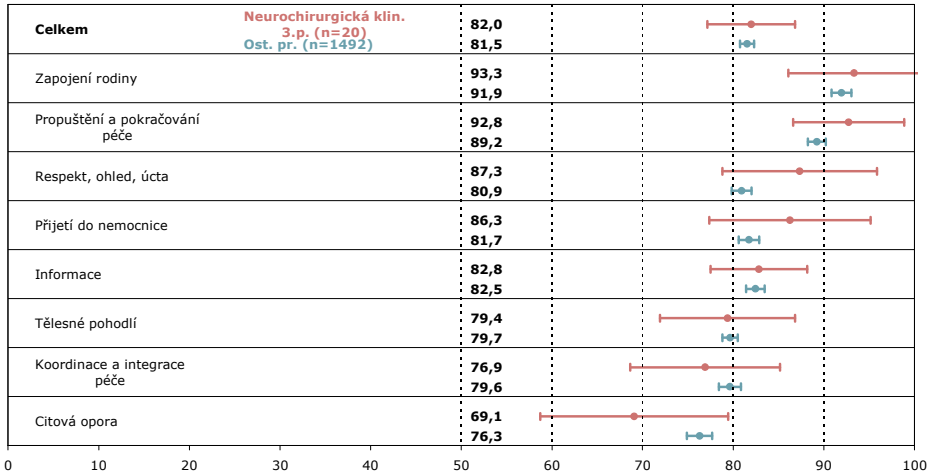
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

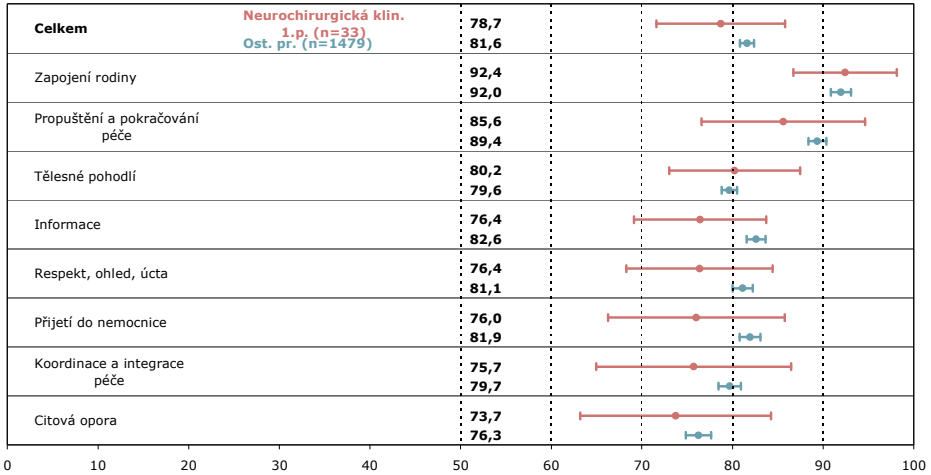


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

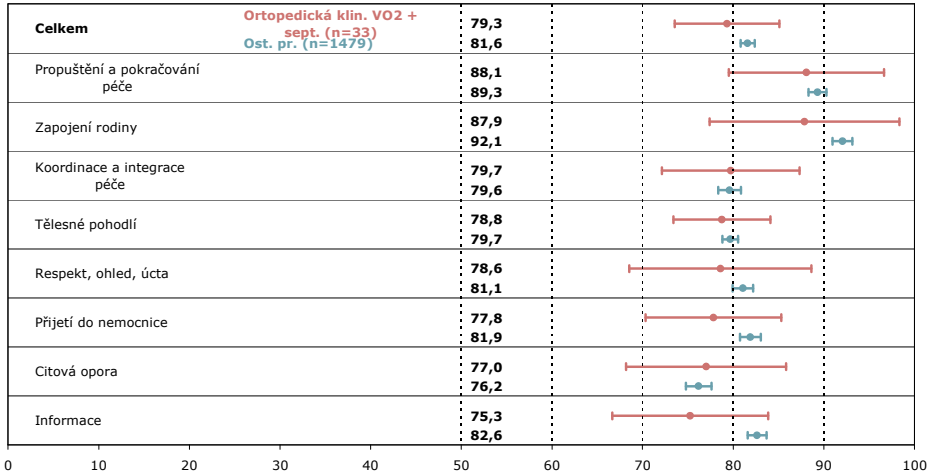
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

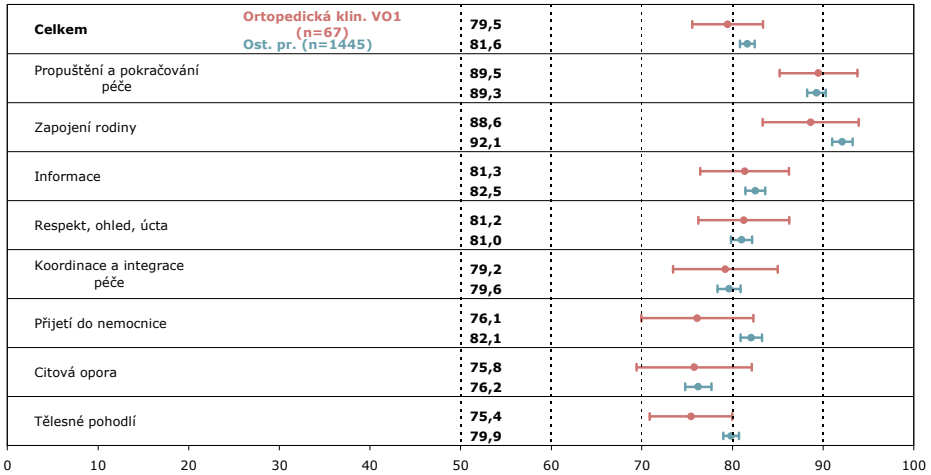
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

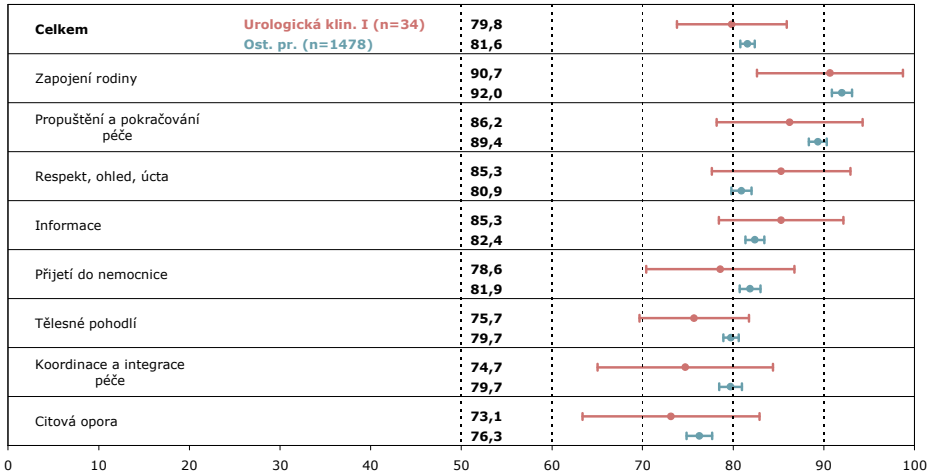
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

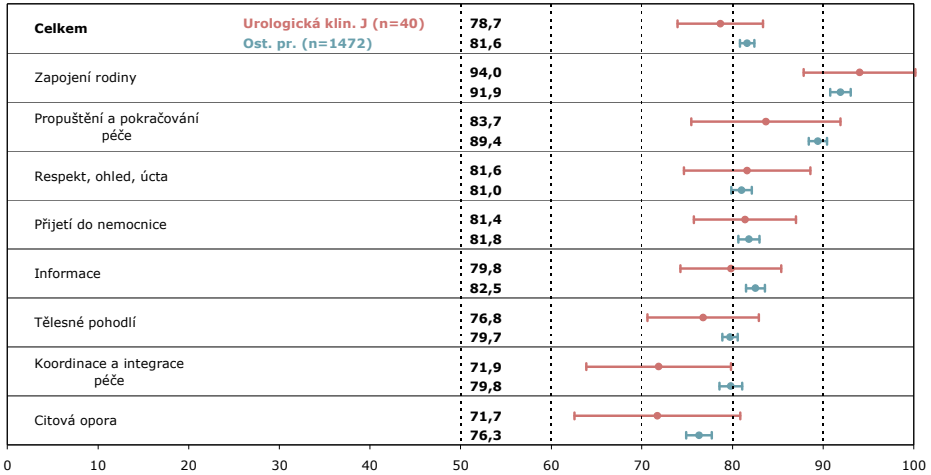


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

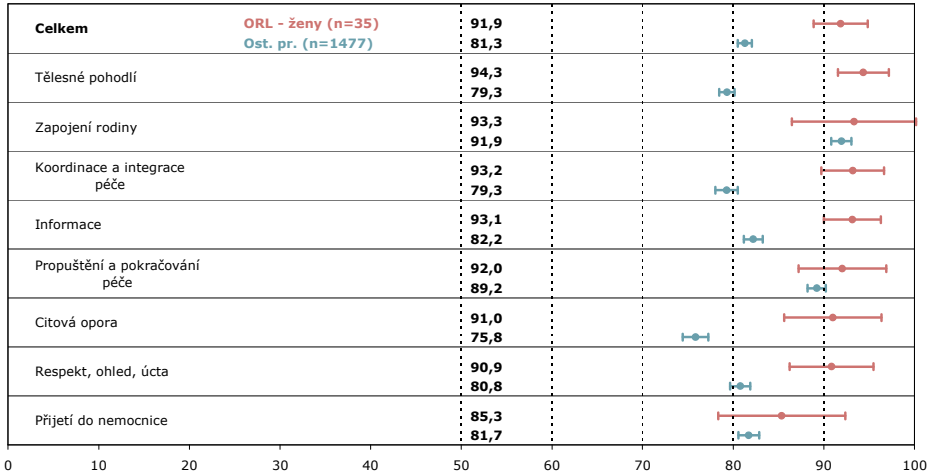
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

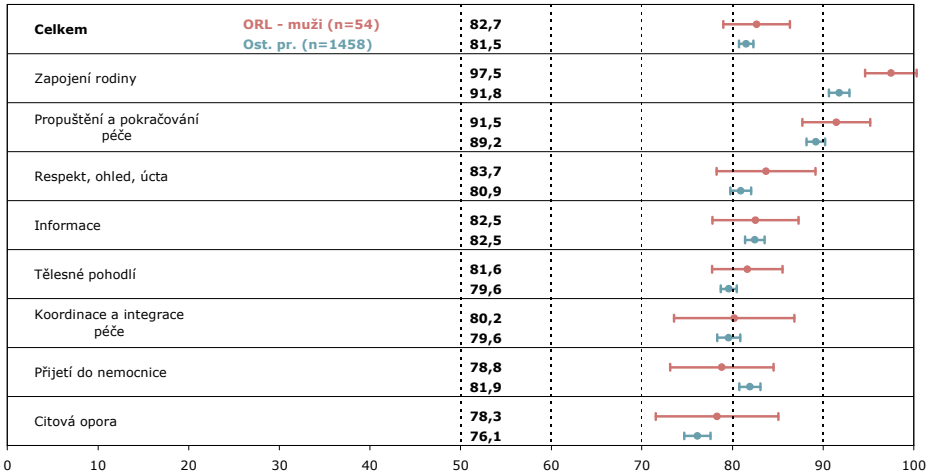
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

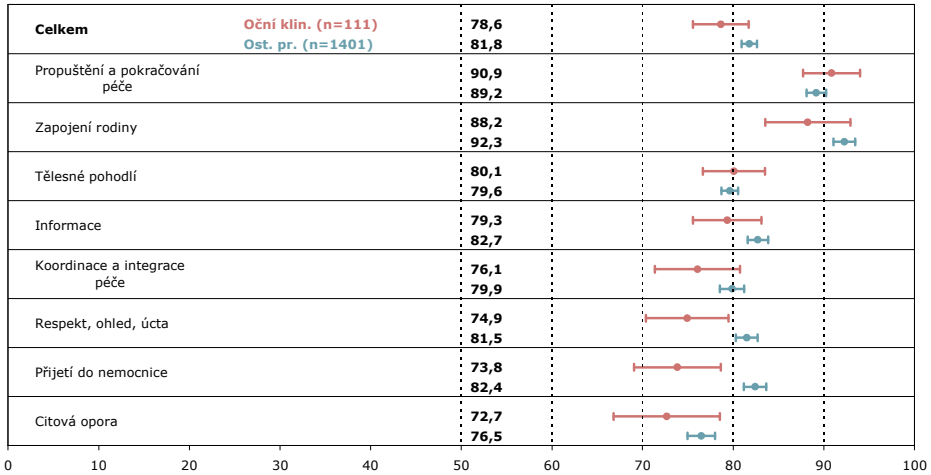
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

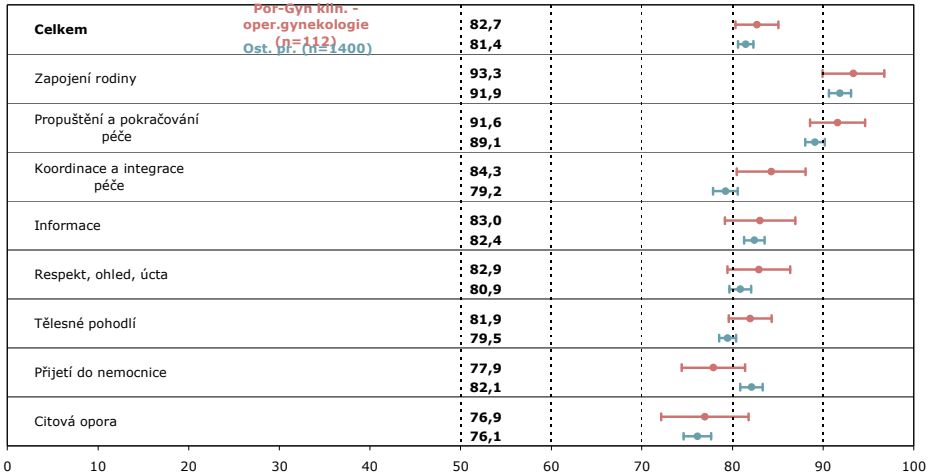


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

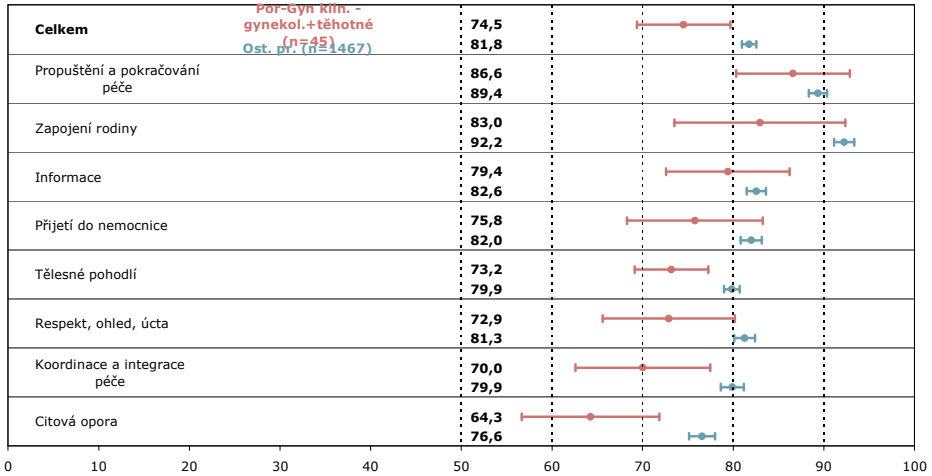
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

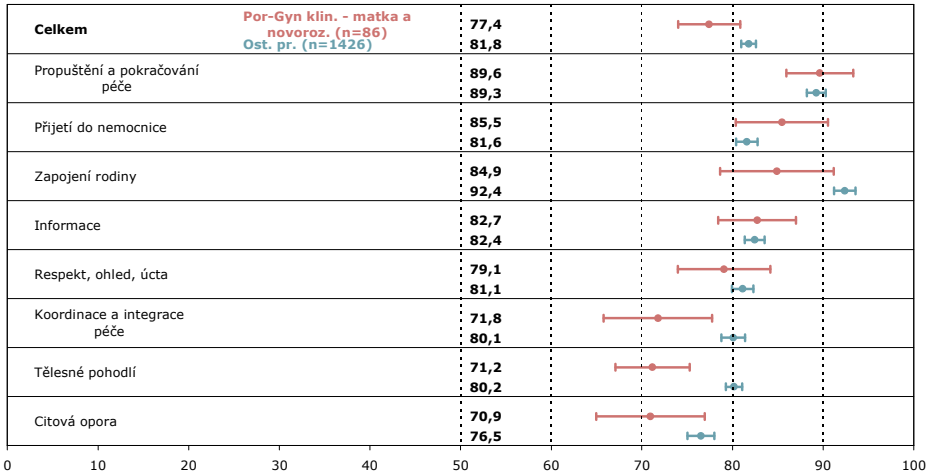
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

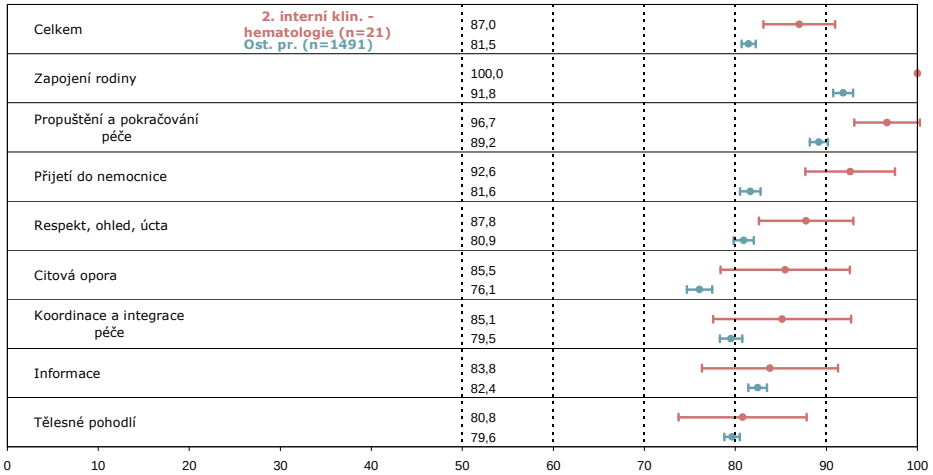
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

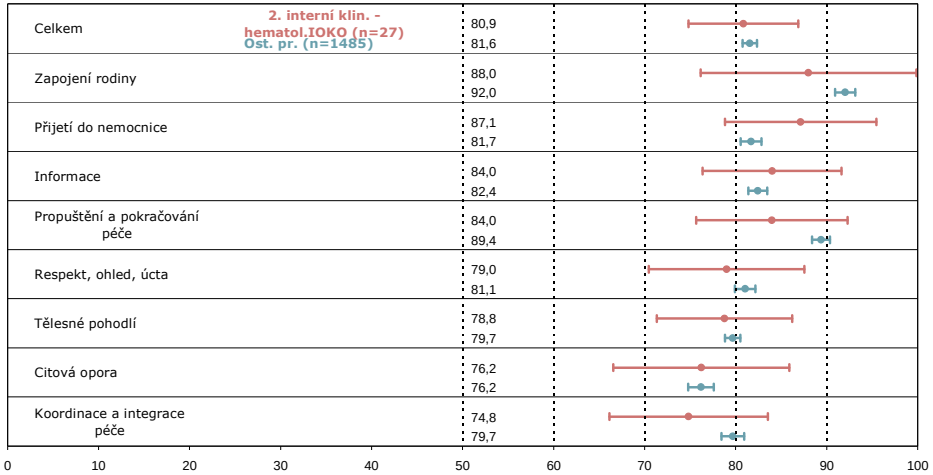


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

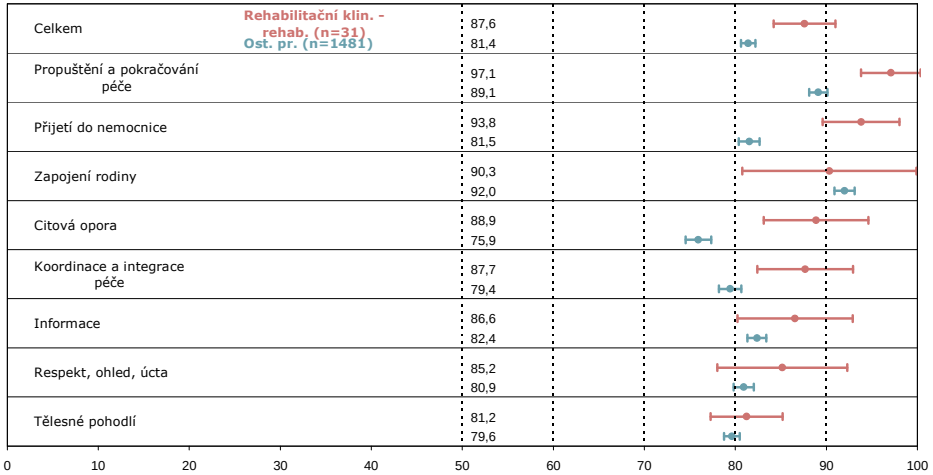
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

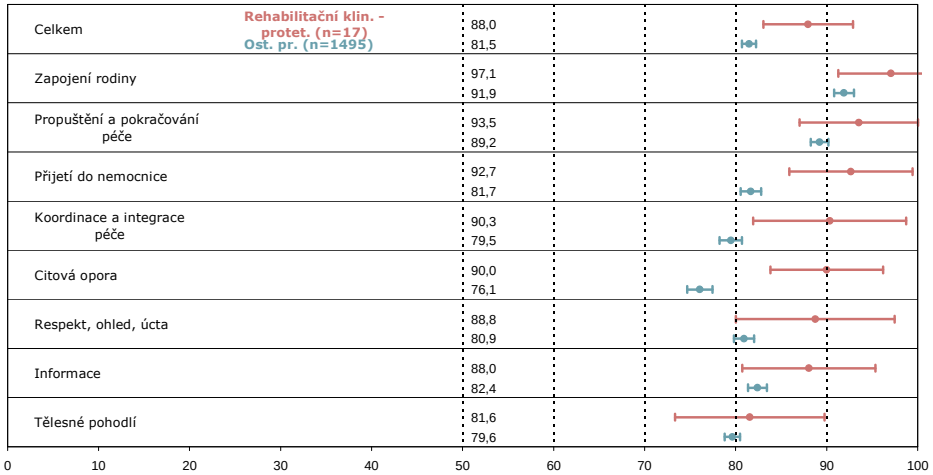
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



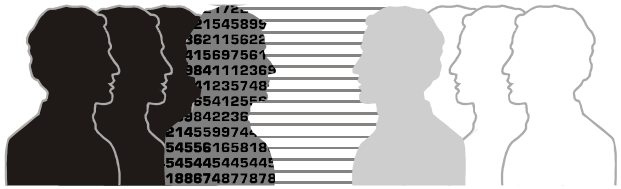
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



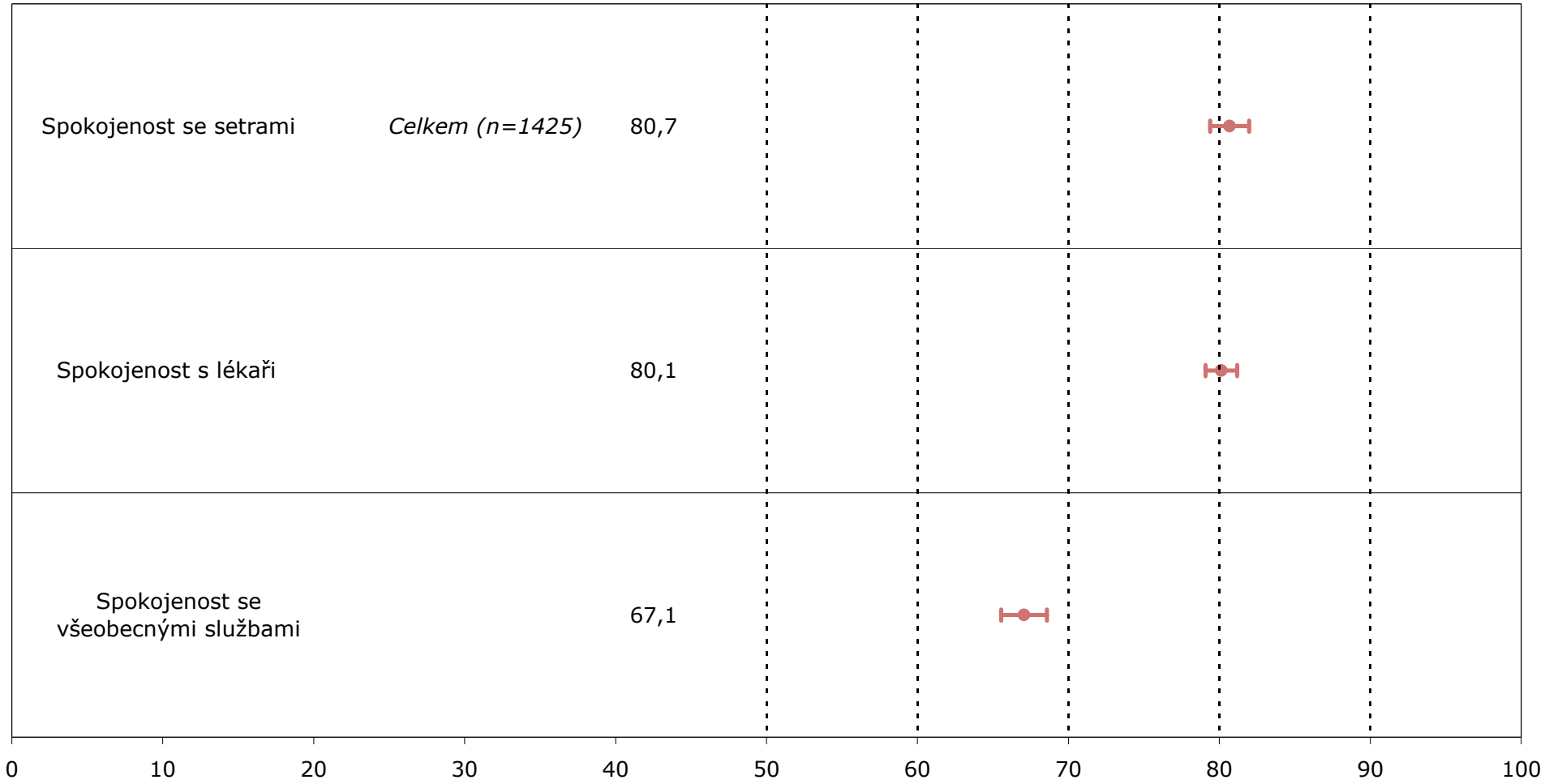
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

FN Hradec Králové: Spokojenost s personálem a všeob.

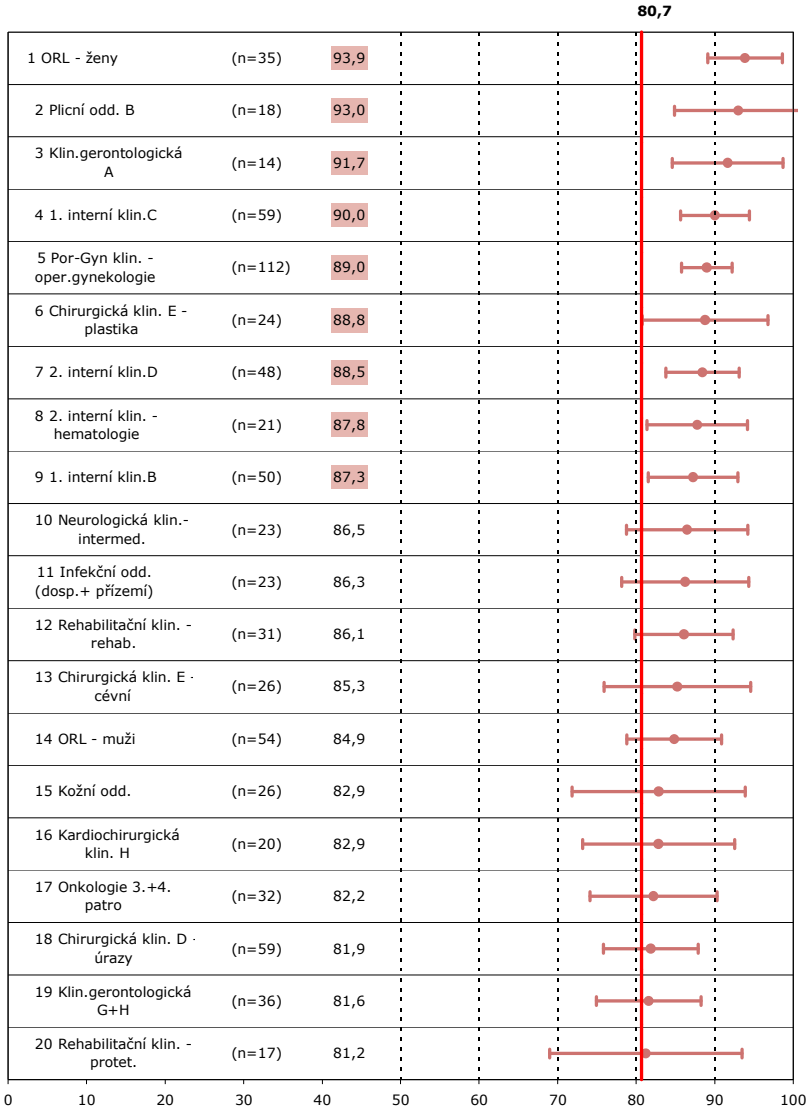
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Spokojenost se sestrami

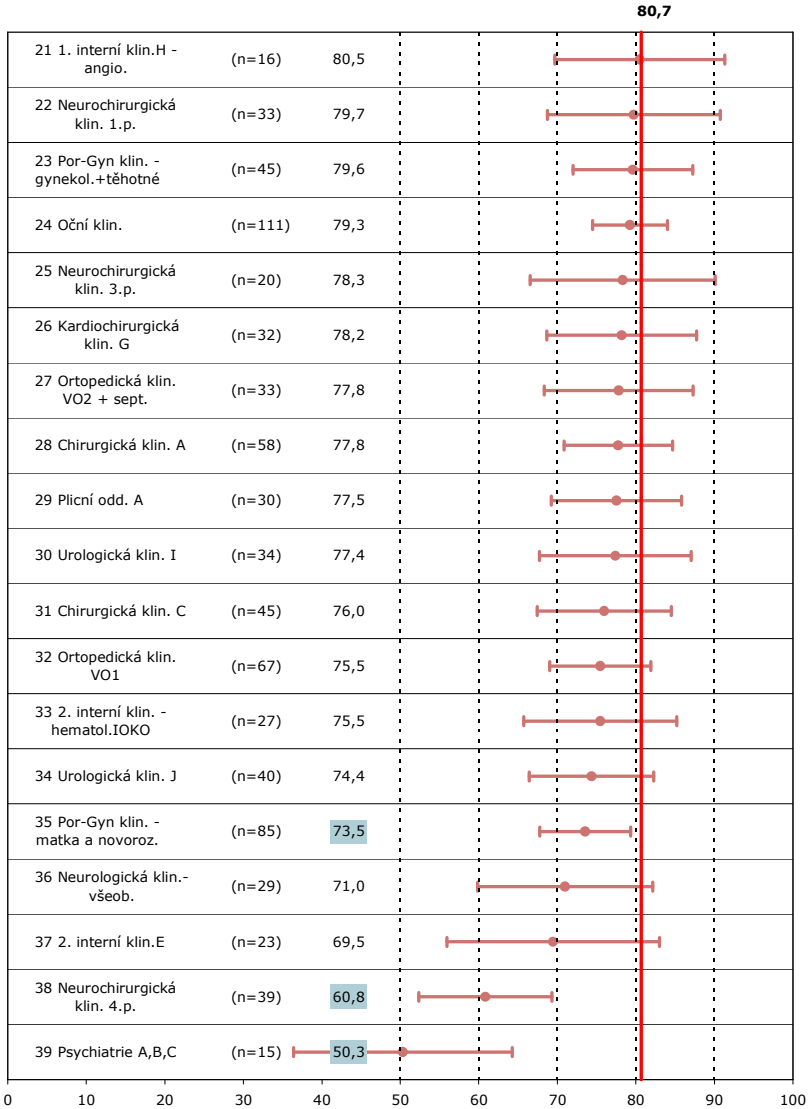
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Spokojenost se sestrami

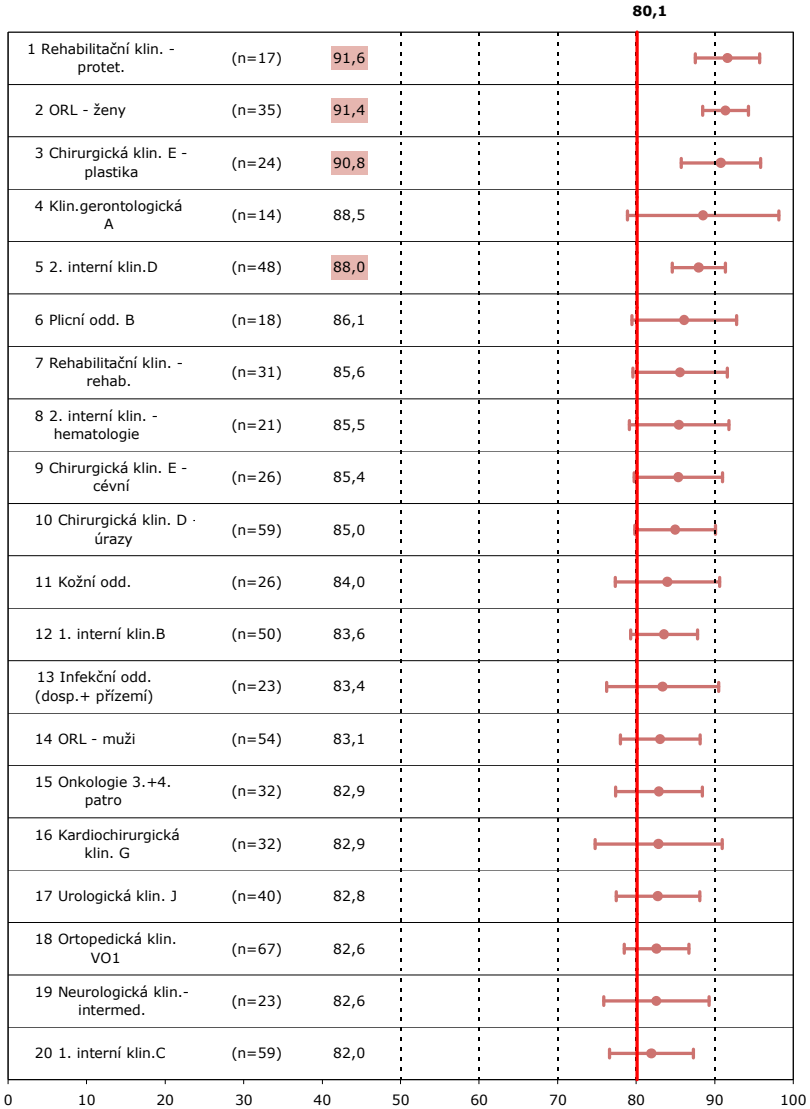
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Spokojenost s lékaři

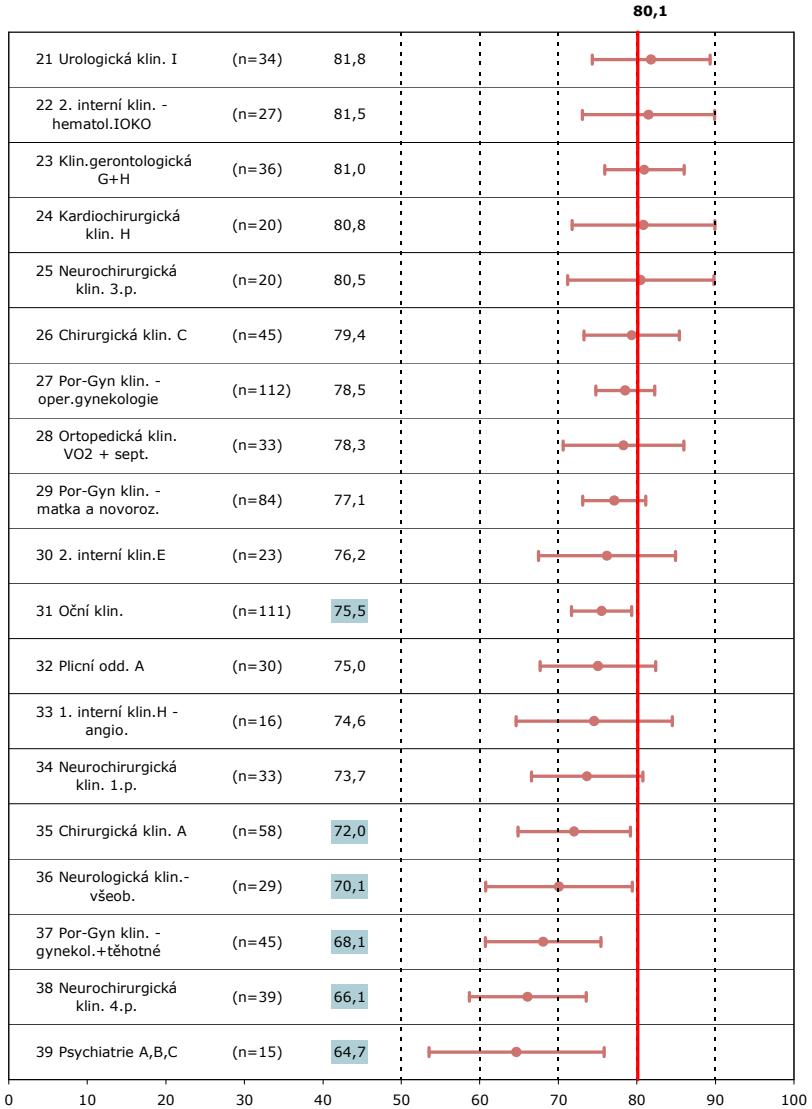
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Spokojenost s lékaři

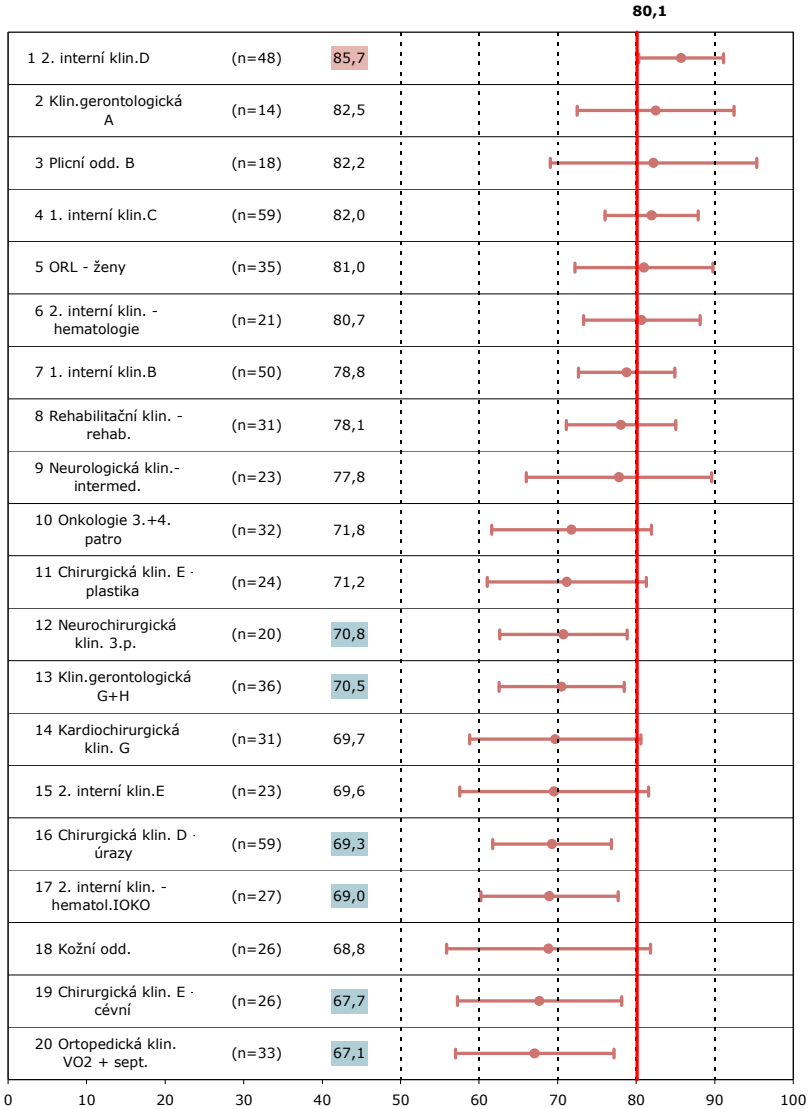
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Spokojenost se všeob. službami

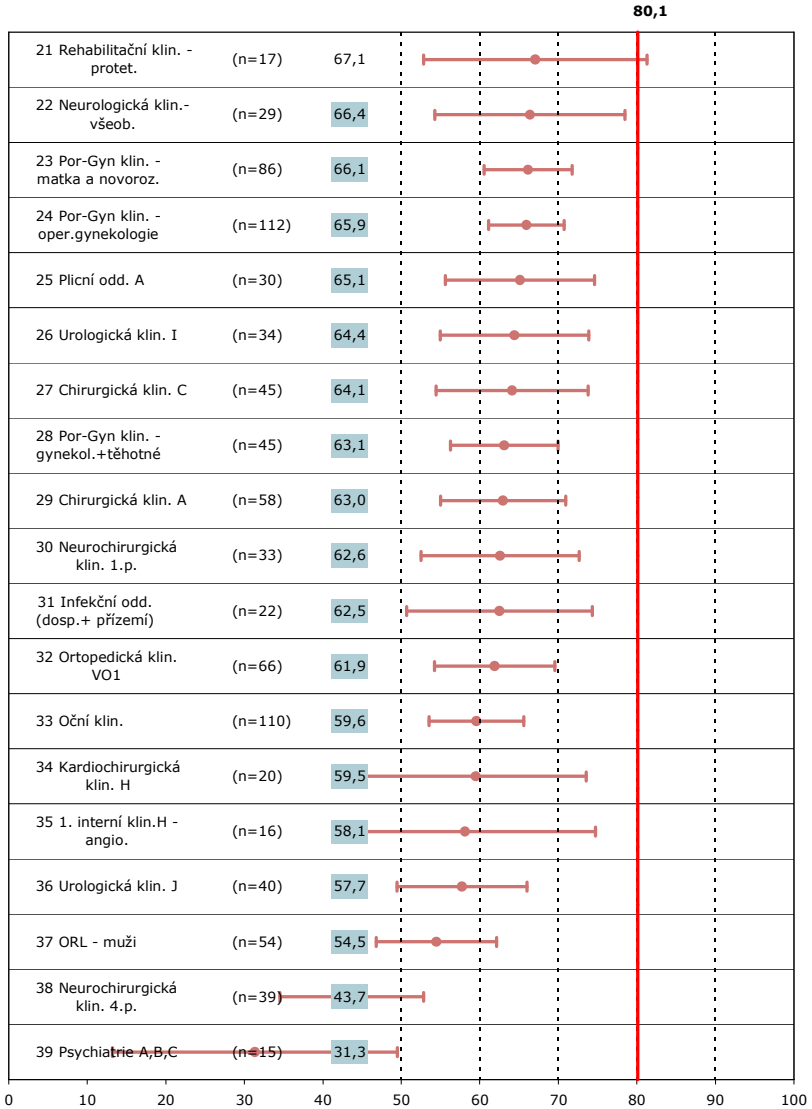
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



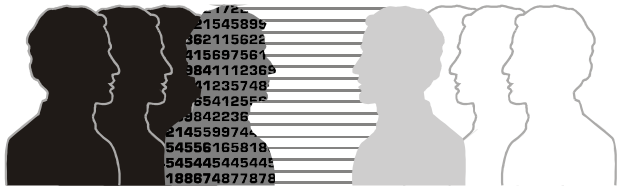
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠT

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotním u 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
1. interní klin.B	+			-			+	+
1. interní klin.C	+				+		+	+
1. interní klin.H - angio.								
2. interní klin.E						-		
2. interní klin.D	+				+	+	+	+
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)								
Plicní odd. A								
Plicní odd. B								
Neurologická klin.-intermed.	+						+	+
Neurologická klin.-všeob.								
Psychiatrie A,B,C	-				-	-		-
Kožní odd.								
Onkologie 3.+4. patro								
Klin.gerontologická G+H								
Klin.gerontologická A								
Kardiochirurgická klin. G								
Kardiochirurgická klin. H								
Chirurgická klin. A	-	-				-	-	
Chirurgická klin. C								
Chirurgická klin. D - úrazy		-						
Chirurgická klin. E - plastika	+							
Chirurgická klin. E - cévní								
Neurochirurgická klin. 4.p.	-				-	-		-
Neurochirurgická klin. 3.p.								
Neurochirurgická klin. 1.p.								
Ortopedická klin. VO1	-			-			-	-
Ortopedická klin. VO2 + sept.			-	-				
Urologická klin. I								
Urologická klin. J								
ORL - muži		+			-		-	
ORL - ženy								
Oční klin.	-		-		-		-	-
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie							-	-
Por-Gyn klin. - gynekol.+těhotné								
2. interní klin. - hematologie	+							
2. interní klin. - hematol.IOKO							+	+
Rehabilitační klin. - rehab.	+				+		+	+
Rehabilitační klin. - protet.	+						+	

Poznámka: "+" statisticky průkazně příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazně méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. interní klin.B							
1. interní klin.C							
1. interní klin.H - angio.	-		-	-			
2. interní klin.E	-	+		-	-		-
2. interní klin.D	+		+				
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)							
Plicní odd. A		-				-	
Plicní odd. B	+						
Neurologická klin.-intermed.		-					
Neurologická klin.-všeob.		-					-
Psychiatrie A,B,C	-				-	-	-
Kožní odd.							
Onkologie 3.+4. patro						-	
Klin.gerontologická G+H							
Klin.gerontologická A							
Kardiochirurgická klin. G							
Kardiochirurgická klin. H							
Chirurgická klin. A			-				
Chirurgická klin. C			-				
Chirurgická klin. D - úrazy	+	+	+	+			
Chirurgická klin. E - plastika	+	+					+
Chirurgická klin. E - cévní	+	+					
Neurochirurgická klin. 4.p.	-		-		-		-
Neurochirurgická klin. 3.p.							
Neurochirurgická klin. 1.p.		-					
Ortopedická klin. VO1							
Ortopedická klin. VO2 + sept.				-			
Urologická klin. I		+					
Urologická klin. J		+					
ORL - muži							
ORL - ženy	+	+				+	
Oční klin.	-	-				-	
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie			+	+		+	
Por-Gyn klin. - gynekol.+těhotné	-	-					
2. interní klin. - hematologie							
2. interní klin. - hematol.IOKO							
Rehabilitační klin. - rehab.							
Rehabilitační klin. - protet.							

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. interní klin.B	+	+						
1. interní klin.C	+				+			
1. interní klin.H - angio.								
2. interní klin.E								
2. interní klin.D	+		+					+
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)								
Plicní odd. A								
Plicní odd. B								
Neurologická klin.-intermed.	+						+	
Neurologická klin.-všeob.	-			-	-			
Psychiatrie A,B,C	-	-		-		-		-
Kožní odd.								
Onkologie 3.+4. patro								
Klin.gerontologická G+H					+			
Klin.gerontologická A								
Kardiochirurgická klin. G								
Kardiochirurgická klin. H								
Chirurgická klin. A		-			-			
Chirurgická klin. C		-						
Chirurgická klin. D - úrazy								+
Chirurgická klin. E - plastika	+			+				
Chirurgická klin. E - cévní								
Neurochirurgická klin. 4.p.	-	-	-	-	-		-	-
Neurochirurgická klin. 3.p.							-	
Neurochirurgická klin. 1.p.								
Ortopedická klin. VO1					-			
Ortopedická klin. VO2 + sept.								
Urologická klin. I			-					
Urologická klin. J	-					-		-
ORL - muži								
ORL - ženy	+	+				+		+
Oční klin.		-					-	
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie						+	+	
Por-Gyn klin. - gynekol.+těhotné	-	-		-	-			-
2. interní klin. - hematologie								
2. interní klin. - hematol.IOKO								-
Rehabilitační klin. - rehab.						+		
Rehabilitační klin. - protet.								

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. interní klin.B	+	+		+			
1. interní klin.C	+	+					
1. interní klin.H - angio.		-					
2. interní klin.E		+					
2. interní klin.D	+	+		+	+		
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)							
Plicní odd. A							
Plicní odd. B	+						
Neurologická klin.-intermed.							
Neurologická klin.-všeob.			-				
Psychiatrie A,B,C	-	-		-			
Kožní odd.							
Onkologie 3.+4. patro		+					
Klin.gerontologická G+H							
Klin.gerontologická A							
Kardiochirurgická klin. G							
Kardiochirurgická klin. H		-					
Chirurgická klin. A	-		-	-			-
Chirurgická klin. C					-		
Chirurgická klin. D - úrazy							
Chirurgická klin. E - plastika				+			
Chirurgická klin. E - cévní							
Neurochirurgická klin. 4.p.	-	-	-	-	-	-	-
Neurochirurgická klin. 3.p.							
Neurochirurgická klin. 1.p.				-			-
Ortopedická klin. VO1							
Ortopedická klin. VO2 + sept.	-						
Urologická klin. I							
Urologická klin. J		-					
ORL - muži		-		+		+	
ORL - ženy	+	+		+			
Oční klin.		-					
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie					-		
Por-Gyn klin. - gynekol.+těhotné		+		-			
2. interní klin. - hematologie				-			
2. interní klin. - hematol.IOKO							
Rehabilitační klin. - rehab.							
Rehabilitační klin. - protet.							

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. interní klin.B	+			+						+	
1. interní klin.C	+		+	+		+					
1. interní klin.H - angio.											
2. interní klin.E											
2. interní klin.D	+		+		+	+			-	+	
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)							-				
Plicní odd. A											
Plicní odd. B	+										
Neurologická klin.-intermed.						+					
Neurologická klin.-všeob.	-		-	-	-					-	
Psychiatrie A,B,C	-	-		-	-	-				-	
Kožní odd.											
Onkologie 3.+4. patro				+				-			
Klin.gerontologická G+H	+			+							
Klin.gerontologická A											
Kardiochirurgická klin. G											
Kardiochirurgická klin. H							+				
Chirurgická klin. A	-			-			-			-	-
Chirurgická klin. C					-		-				
Chirurgická klin. D - úrazy		-								-	
Chirurgická klin. E - plastika										-	
Chirurgická klin. E - cévní											
Neurochirurgická klin. 4.p.		-	-	-							
Neurochirurgická klin. 3.p.		-		-							
Neurochirurgická klin. 1.p.											
Ortopedická klin. VO1	-	-	-								
Ortopedická klin. VO2 + sept.		-									
Urologická klin. I			-		-						
Urologická klin. J											
ORL - muži						-	+				
ORL - ženy	+		+	+	+	+				+	
Oční klin.						+	-				-
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie		+	+	+	+	-	-			-	+
Por-Gyn klin. - gynekol.+těhotné	-				-	-					
2. interní klin. - hematologie											
2. interní klin. - hematol.IOKO								-			
Rehabilitační klin. - rehab.											
Rehabilitační klin. - protet.			-								

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. interní klin.B						+
1. interní klin.C						+
1. interní klin.H - angio.						
2. interní klin.E	-				-	
2. interní klin.D			+			
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)						
Plicní odd. A						
Plicní odd. B						
Neurologická klin.-intermed.						
Neurologická klin.-všeob.						
Psychiatrie A,B,C	-	-	-	-		-
Kožní odd.						
Onkologie 3.+4. patro						
Klin.gerontologická G+H						
Klin.gerontologická A						
Kardiochirurgická klin. G						
Kardiochirurgická klin. H						
Chirurgická klin. A						
Chirurgická klin. C						
Chirurgická klin. D - úrazy						
Chirurgická klin. E - plastika		+				
Chirurgická klin. E - cévní						
Neurochirurgická klin. 4.p.	-	-	-		-	-
Neurochirurgická klin. 3.p.						
Neurochirurgická klin. 1.p.						
Ortopedická klin. VO1				-		
Ortopedická klin. VO2 + sept.						
Urologická klin. I					-	
Urologická klin. J			-			
ORL - muži						
ORL - ženy	+	+				+
Oční klin.		-	-			
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie		-				
Por-Gyn klin. - gynekol.+těhotné	-	-				-
2. interní klin. - hematologie						
2. interní klin. - hematol.IOKO						
Rehabilitační klin. - rehab.	+					
Rehabilitační klin. - protet.	+					

Poznámka: "+" statisticky průkazně příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazně méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
1. interní klin.B				
1. interní klin.C				
1. interní klin.H - angio.				
2. interní klin.E				
2. interní klin.D				
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)				
Plicní odd. A				
Plicní odd. B				
Neurologická klin.-intermed.				
Neurologická klin.-všeob.				
Psychiatrie A,B,C	-	-		-
Kožní odd.				
Onkologie 3.+4. patro				
Klin.gerontologická G+H				
Klin.gerontologická A				
Kardiochirurgická klin. G				
Kardiochirurgická klin. H				
Chirurgická klin. A				-
Chirurgická klin. C				
Chirurgická klin. D - úrazy	+			
Chirurgická klin. E - plastika				
Chirurgická klin. E - cévní				
Neurochirurgická klin. 4.p.			-	
Neurochirurgická klin. 3.p.				
Neurochirurgická klin. 1.p.				
Ortopedická klin. VO1				
Ortopedická klin. VO2 + sept.				
Urologická klin. I				
Urologická klin. J				
ORL - muži				
ORL - ženy				
Oční klin.	-	-		
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie				
Por-Gyn klin. - gynekol.+těhotné	-	-	-	-
2. interní klin. - hematologie				
2. interní klin. - hematol.IOKO				
Rehabilitační klin. - rehab.				
Rehabilitační klin. - protet.				

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

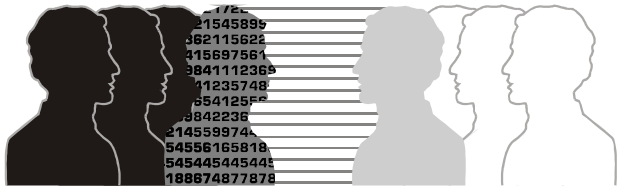
Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. interní klin.B						
1. interní klin.C						
1. interní klin.H - angio.						
2. interní klin.E						
2. interní klin.D	+			+		+
Infekční odd. (dosp.+ přízemí)						
Plicní odd. A						
Plicní odd. B						
Neurologická klin.-intermed.						
Neurologická klin.-všeob.						-
Psychiatrie A,B,C	-		-	-		-
Kožní odd.						
Onkologie 3.+4. patro						
Klin.gerontologická G+H						
Klin.gerontologická A						
Kardiochirurgická klin. G						
Kardiochirurgická klin. H					-	
Chirurgická klin. A	-		-			-
Chirurgická klin. C					-	
Chirurgická klin. D - úrazy						
Chirurgická klin. E - plastika						
Chirurgická klin. E - cévní						
Neurochirurgická klin. 4.p.	-		-	-		-
Neurochirurgická klin. 3.p.						
Neurochirurgická klin. 1.p.						
Ortopedická klin. VO1						
Ortopedická klin. VO2 + sept.						
Urologická klin. I		-				
Urologická klin. J		-				
ORL - muži						
ORL - ženy						
Oční klin.					+	
Por-Gyn klin. - oper.gynekologie		+			-	
Por-Gyn klin. - gynekol.+těhotné						
2. interní klin. - hematologie						+
2. interní klin. - hematol.IOKO						-
Rehabilitační klin. - rehab.	+				+	
Rehabilitační klin. - protet.					+	

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



FAKULTNÍ NEMOCNICE KRÁLOVSKÉ VINOHRADY

FN Královské Vinohrady: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 56 % žen a 44 % mužů. V souboru jsou 3/5 pacientů starších 50ti let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 37 % pacientů. 3/5 pacientů byly přijaty plánovaně, přičemž většina těchto pacientů byla přijata do jednoho měsíce.

Souhrnná spokojenost

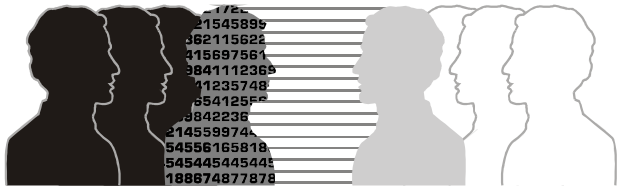
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnice Královské Vinohrady není na příliš vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 76,2 %.** Hodnocení je statisticky významně pod standardem 80 %.
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti těchto oddělení: Radioterp. A onkolog. Kl.; Klinika plastické chirurgie C, Klinika plastické chirurgie – samoplátci.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Pouze u 2 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Doba podávání jídel
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
  - Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
  - Doba ranního buzení
  - Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
  - Zajištění citových a duchovních potřeb

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 74 %, s **lékaři** 77 % a se **všeobecnými službami** 54 %.



OBECNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1382
- Termín dotazování: listopad 2008
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

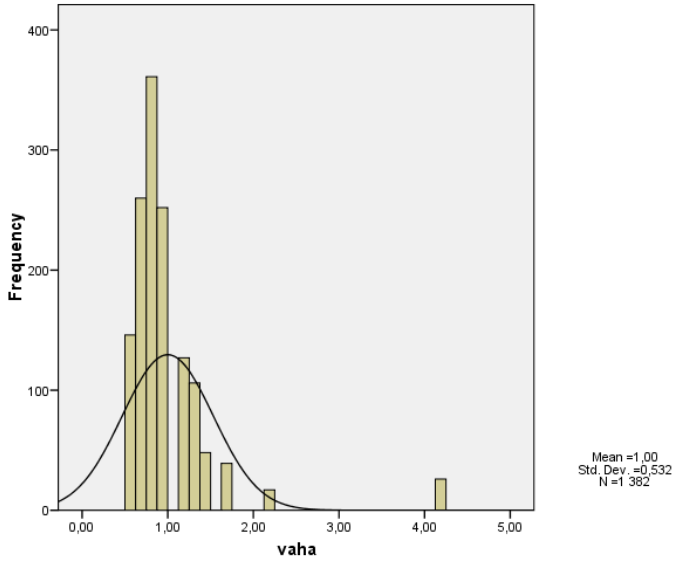
- Počet hospitalizovaných pacientů: 2434
- Počet nezařazených pacientů: 244
- Počet validních dotazníků: 1382
- **Návratnost: 63 %**
- Návratnost, počty propuštěných pacientů a počty dotazníků jsou v následujících grafech zpracovány po klinikách (nikoliv po pracovištích).

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 33
- Počet pracovišť s n<20: 5
  - I. Interní kl. II.patro B (n=17) -> zpracována klasicky
  - Klinika plast. chirurgie – samoplátci (n=17) -> zpracována klasicky
  - Radioterap. a onkolog. Klinika (n=14) -> zpracována klasicky
  - Oddělení klinické hematologie – 1. patro (n=14); Oddělení klinické hematologie – 2. patro (n=6) -> spojena do jedné
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 1
  - Gyn.-porod.kl. - šestinedělí

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,5 – 4,2
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:



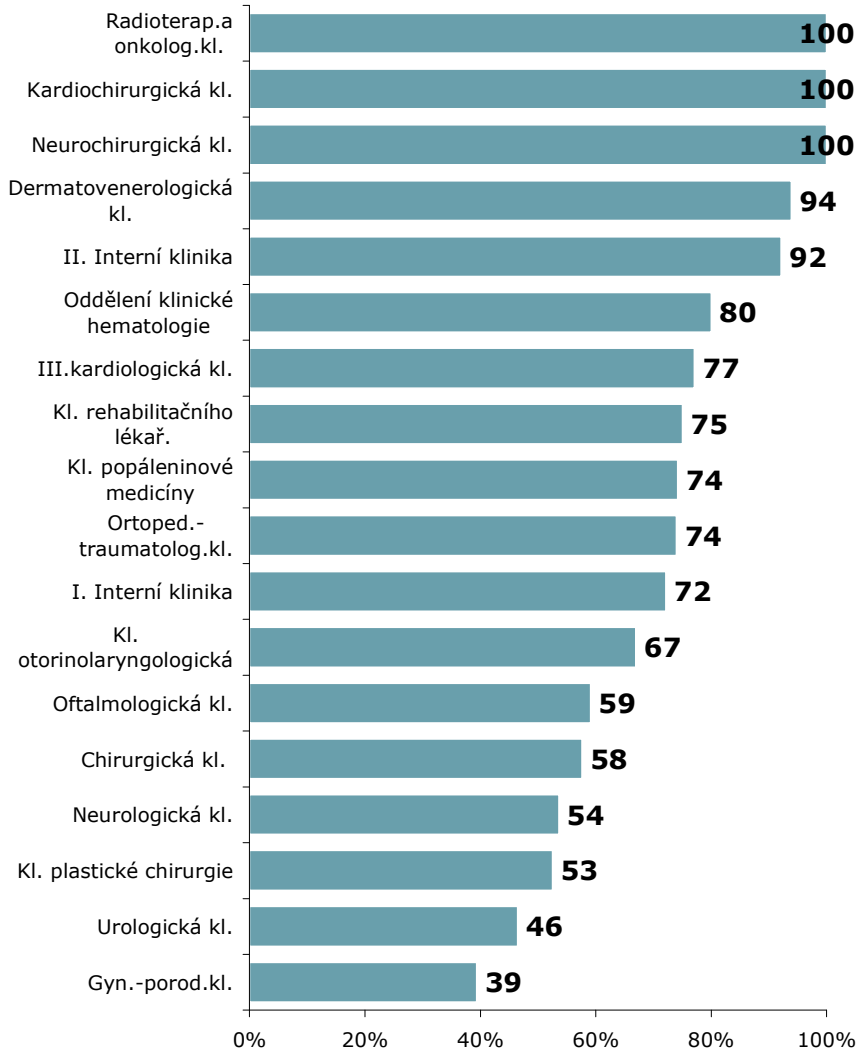
Vyplňování dotazníků

- 94 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 2 % požádaly o vysvětlení personál a 4 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

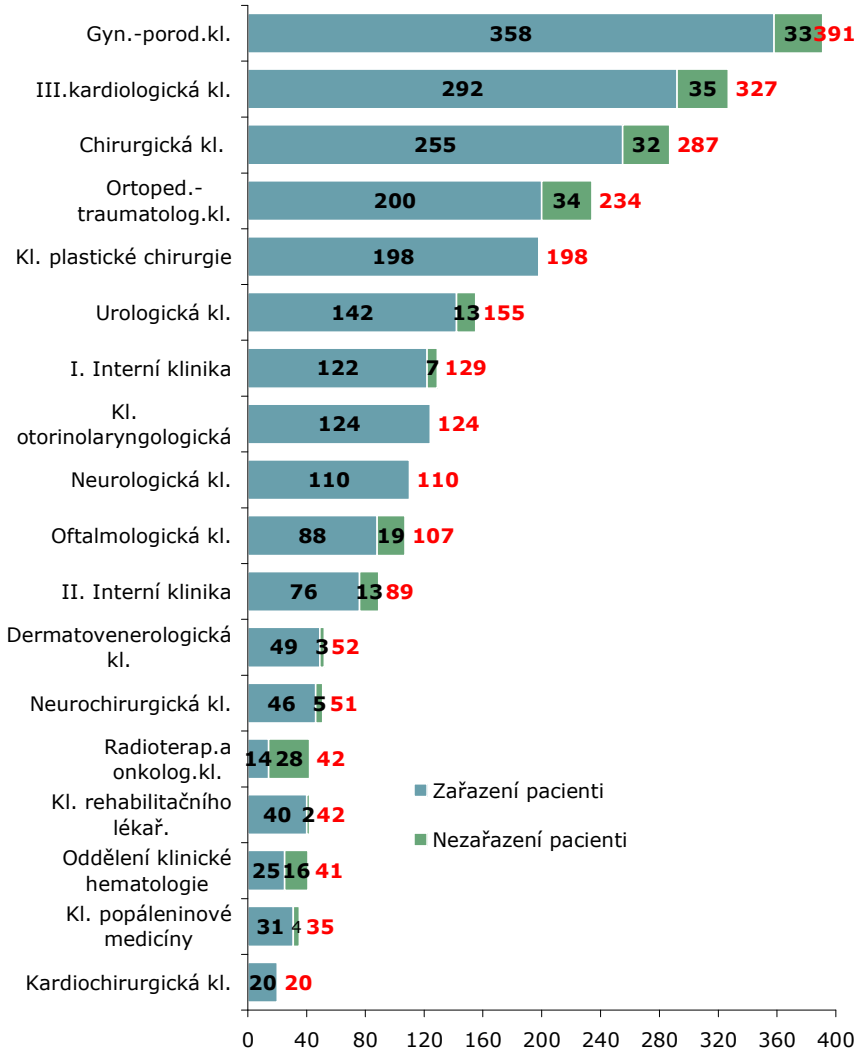
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1382

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Návratnost dotazníků

Počty propuštěných pacientů

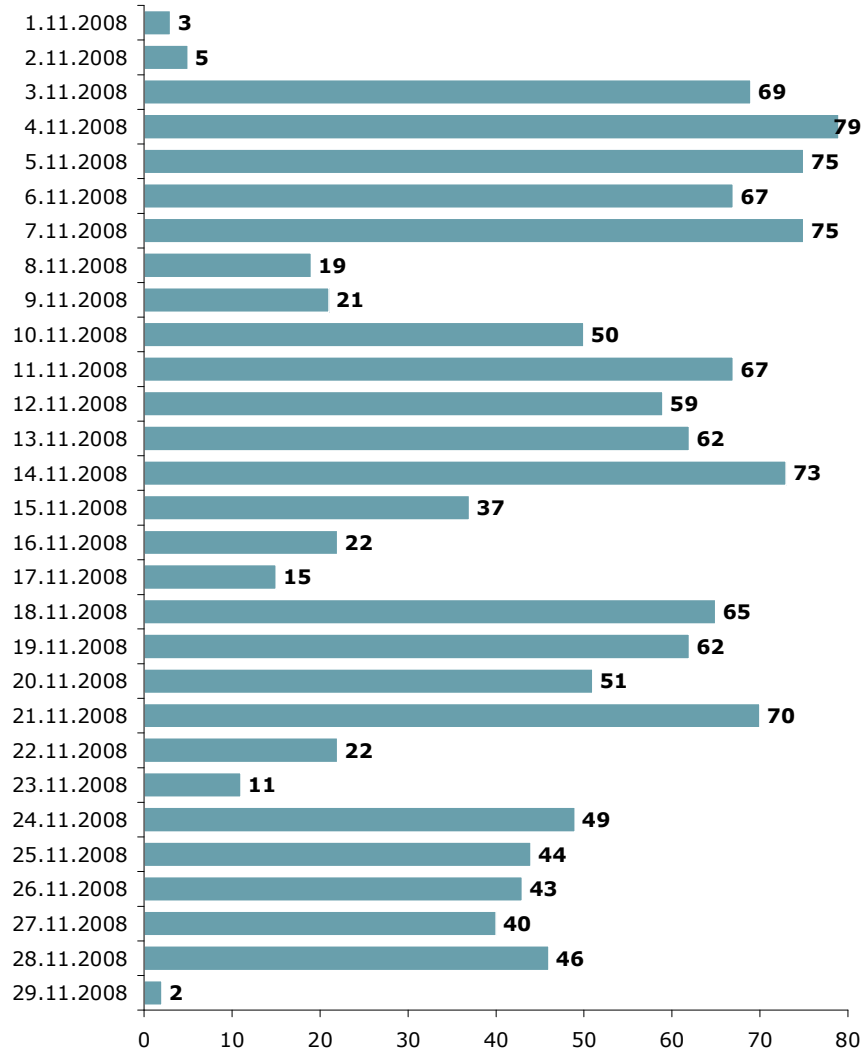
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1382

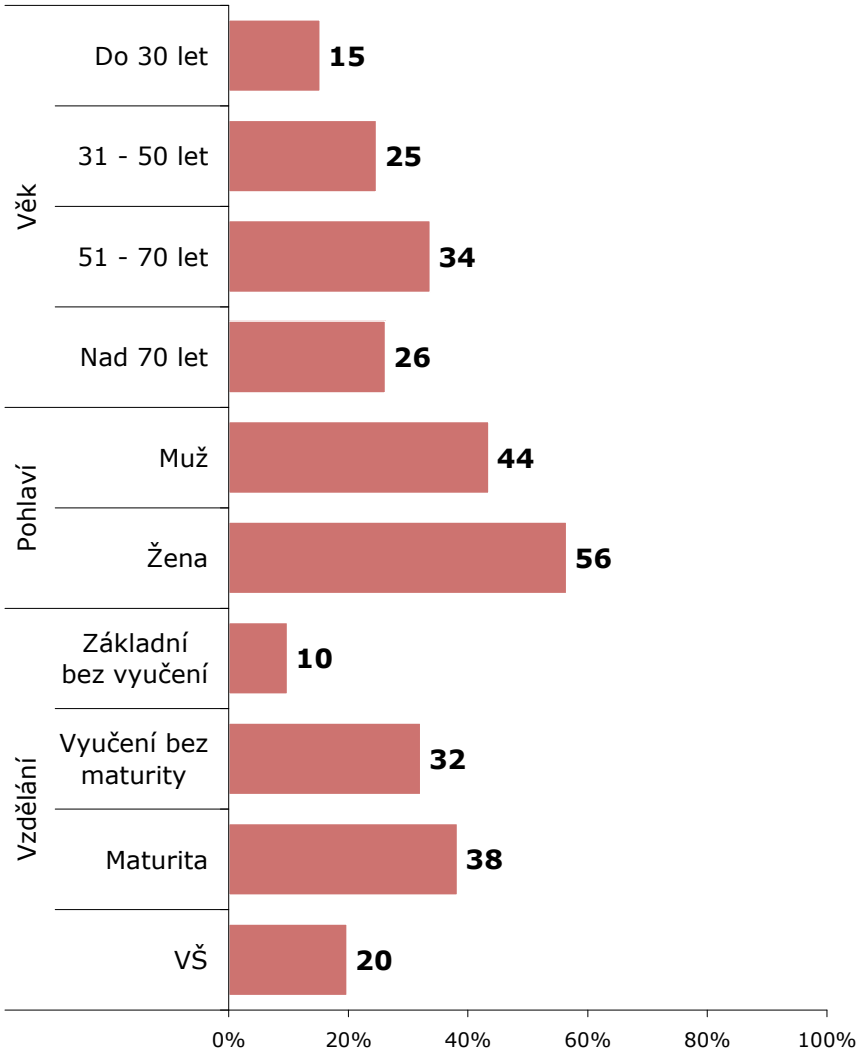


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

Demografická struktura pacientů

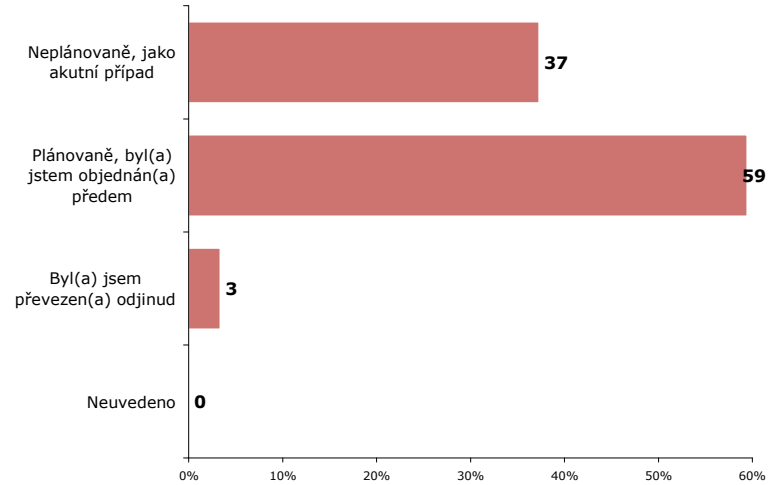
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1382



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

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

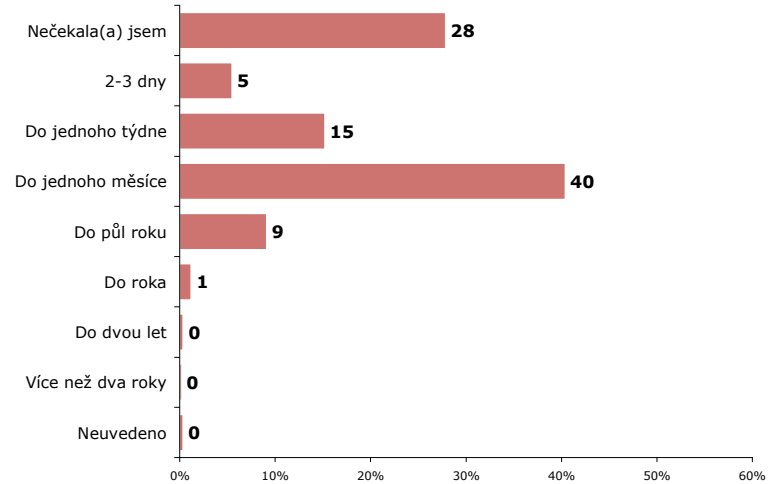
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1382



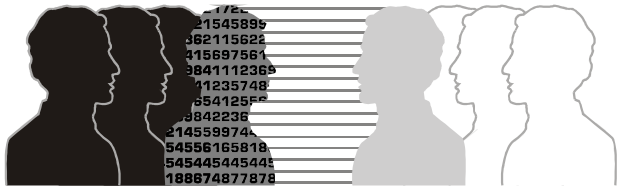
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=724



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



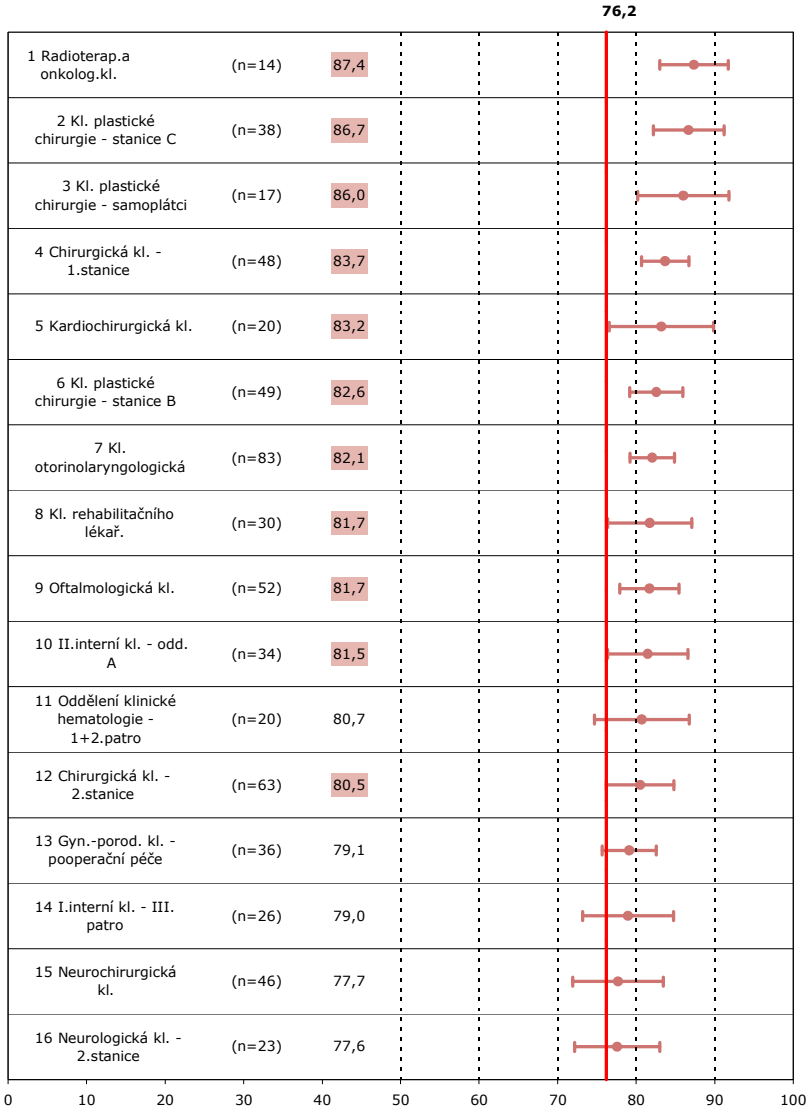
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost – pracoviště

FN Královské Vihohrady: Souhrnná spokojenost

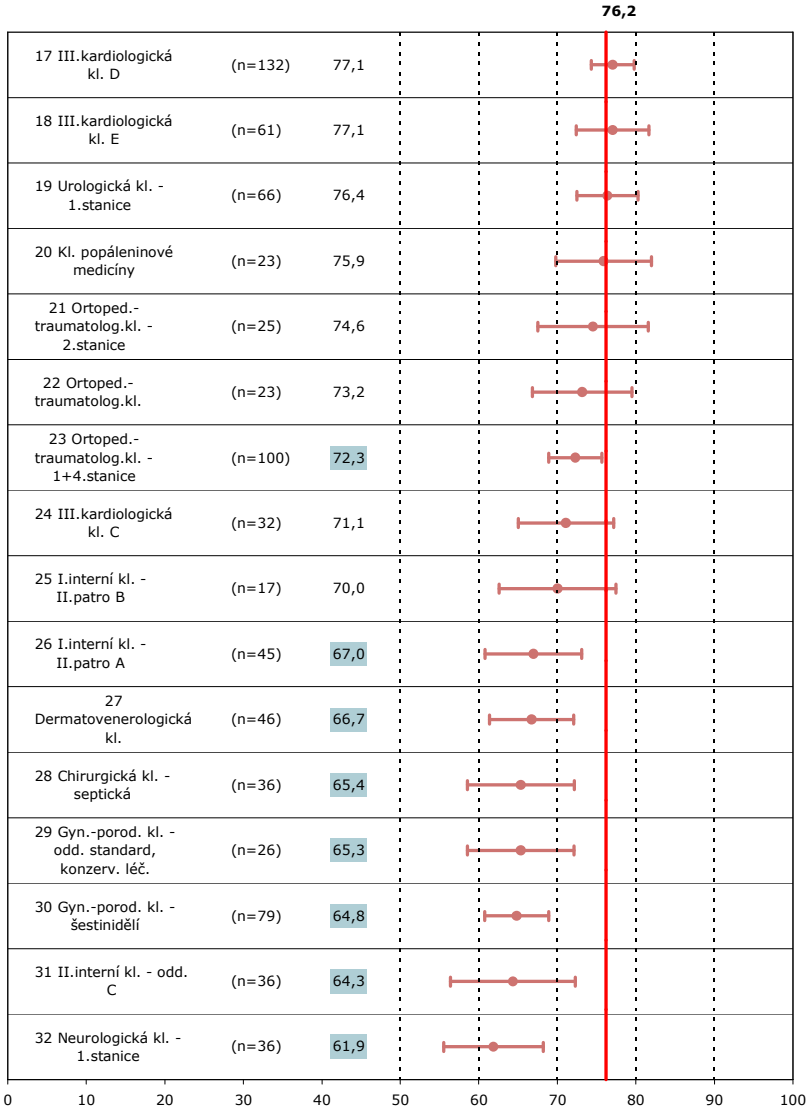
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

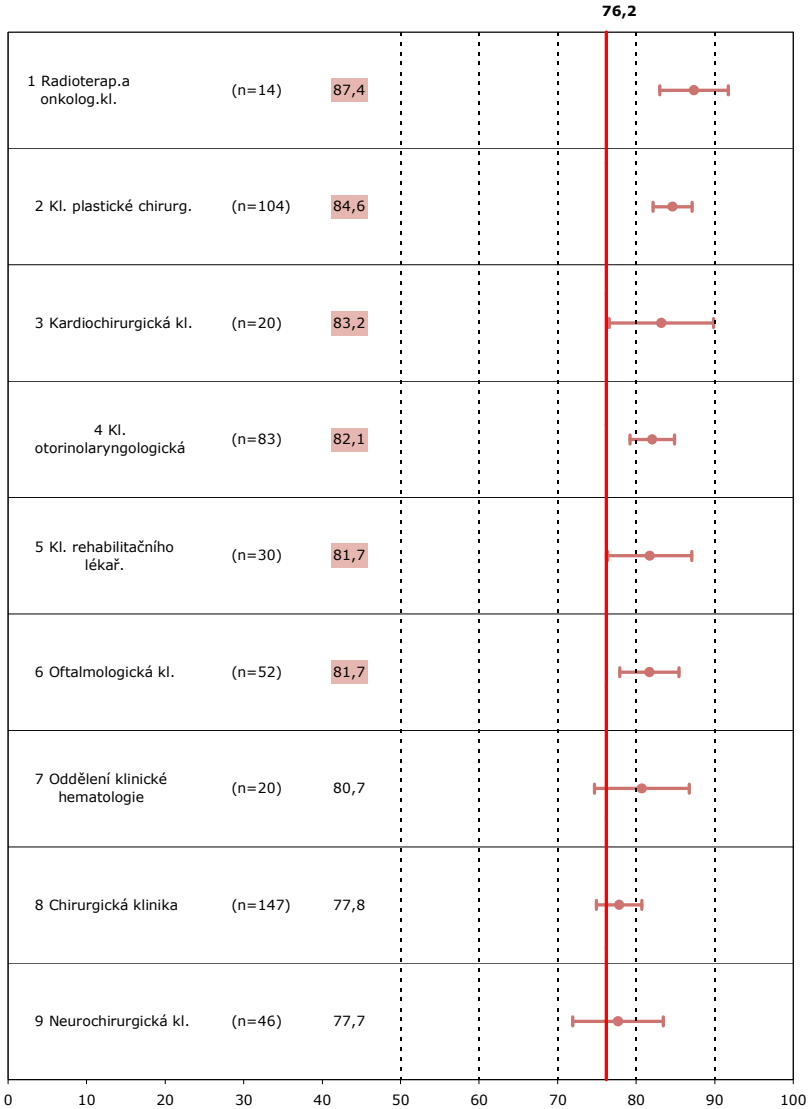


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – kliniky

FN Královské Vihorady: Souhrnná spokojenost

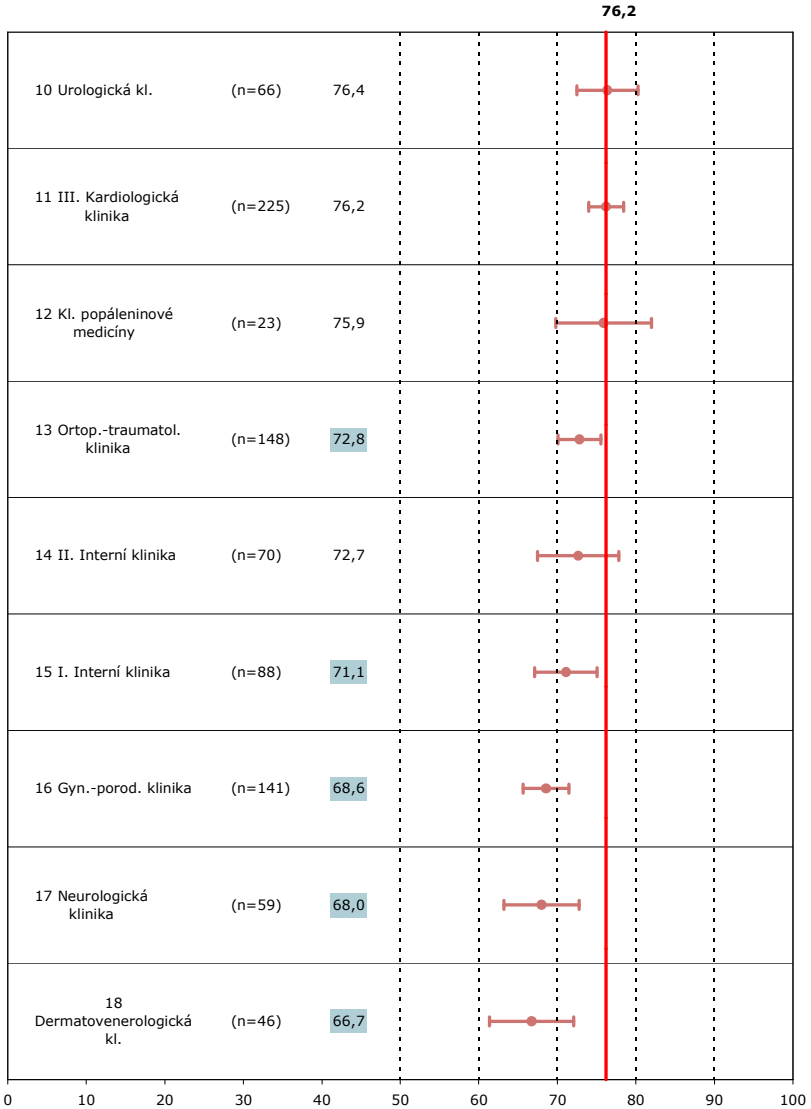
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihorady: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



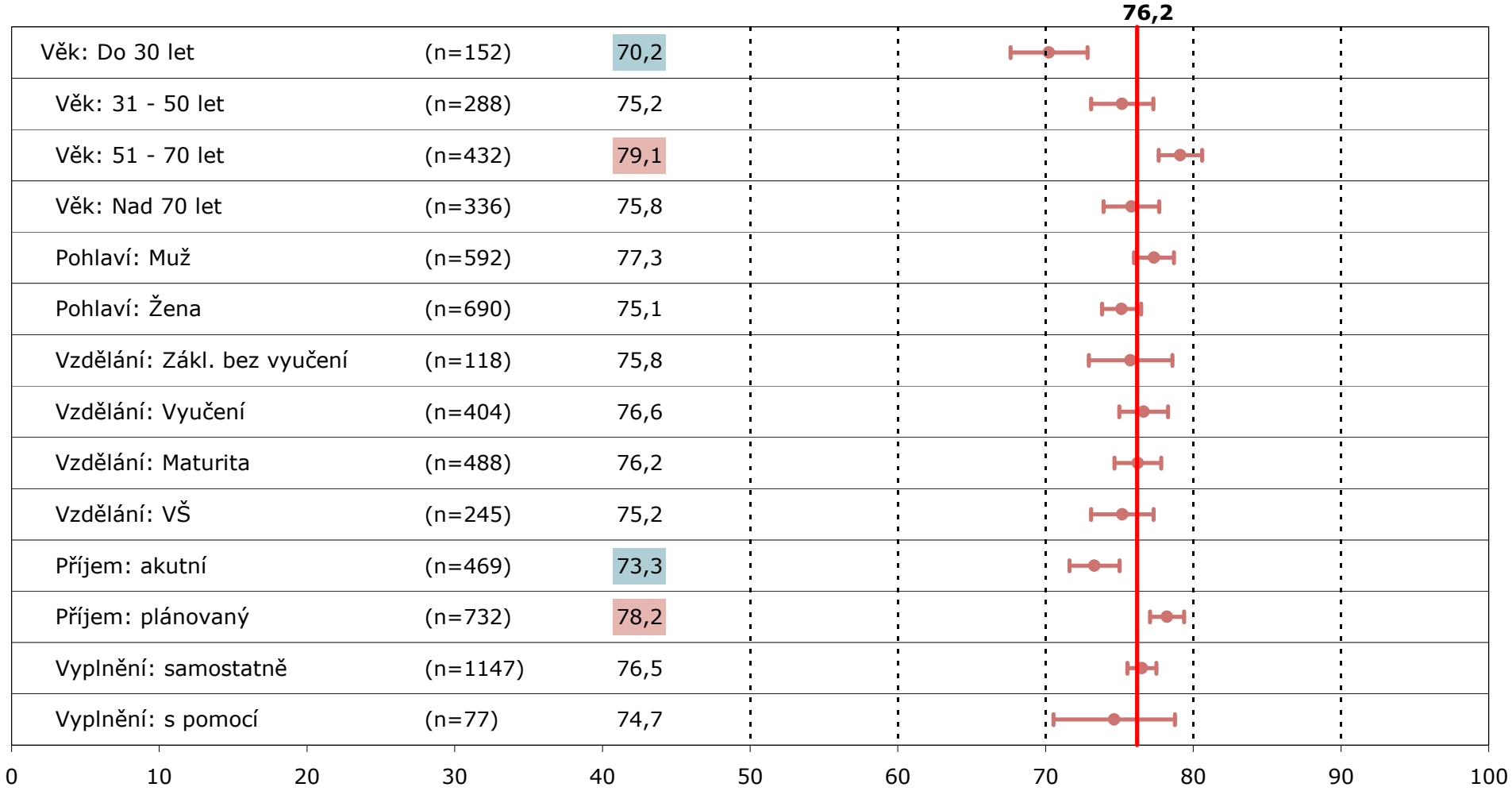
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

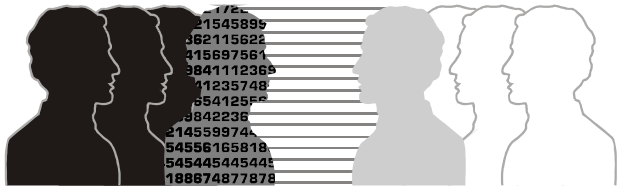
FN Královské Vinohrady: Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti

Věk: Do 30 let	(n=152)	70,2
Věk: 31 - 50 let	(n=288)	75,2
Věk: 51 - 70 let	(n=432)	79,1
Věk: Nad 70 let	(n=336)	75,8
Pohlaví: Muž	(n=592)	77,3
Pohlaví: Žena	(n=690)	75,1
Vzdělání: Zákl. bez vyučení	(n=118)	75,8
Vzdělání: Vyučení	(n=404)	76,6
Vzdělání: Maturita	(n=488)	76,2
Vzdělání: VŠ	(n=245)	75,2
Příjem: akutní	(n=469)	73,3
Příjem: plánovaný	(n=732)	78,2
Vyplnění: samostatně	(n=1147)	76,5
Vyplnění: s pomocí	(n=77)	74,7



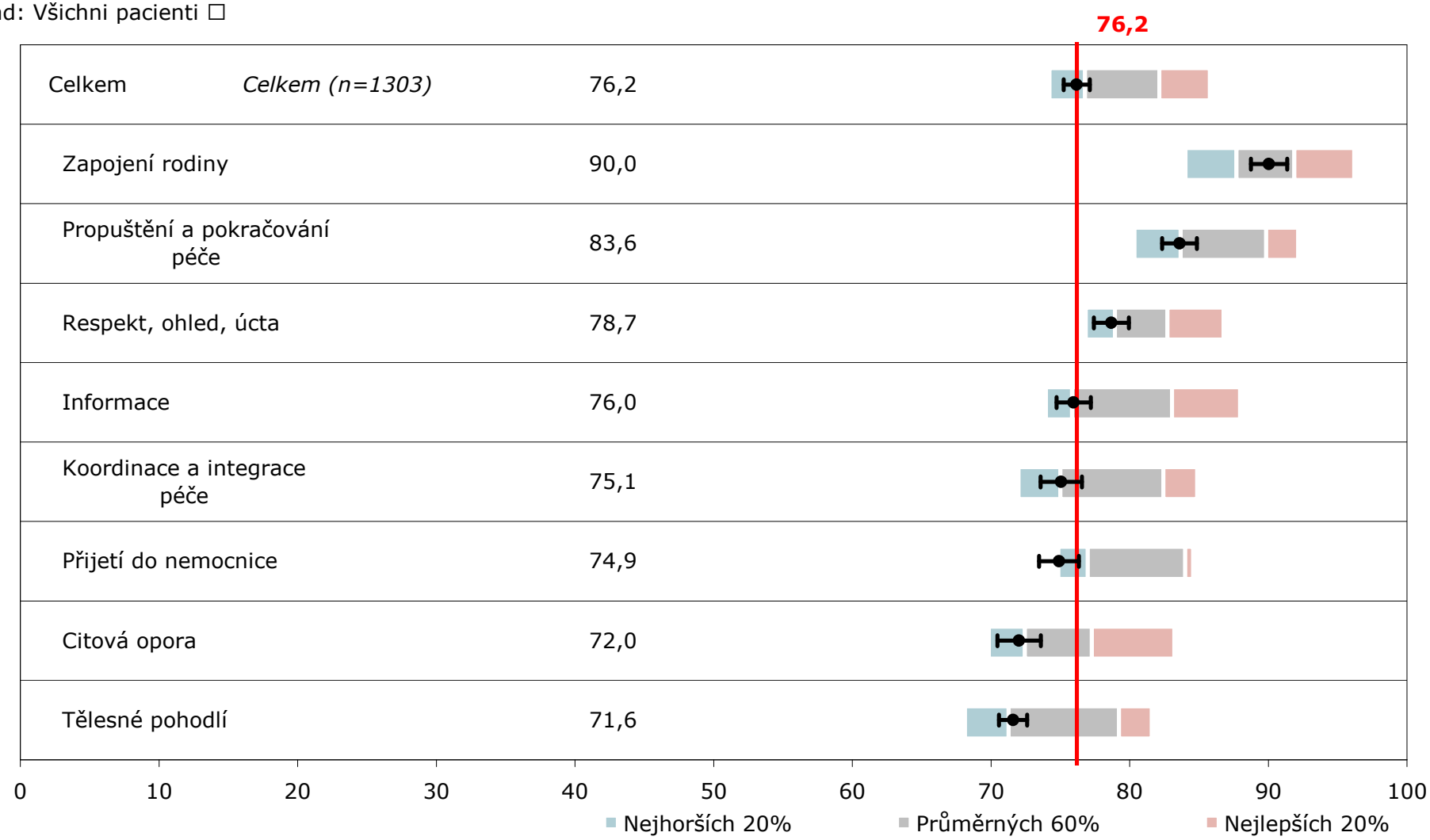
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

FN Královské Vinohrady: Souhrnná spokojenost

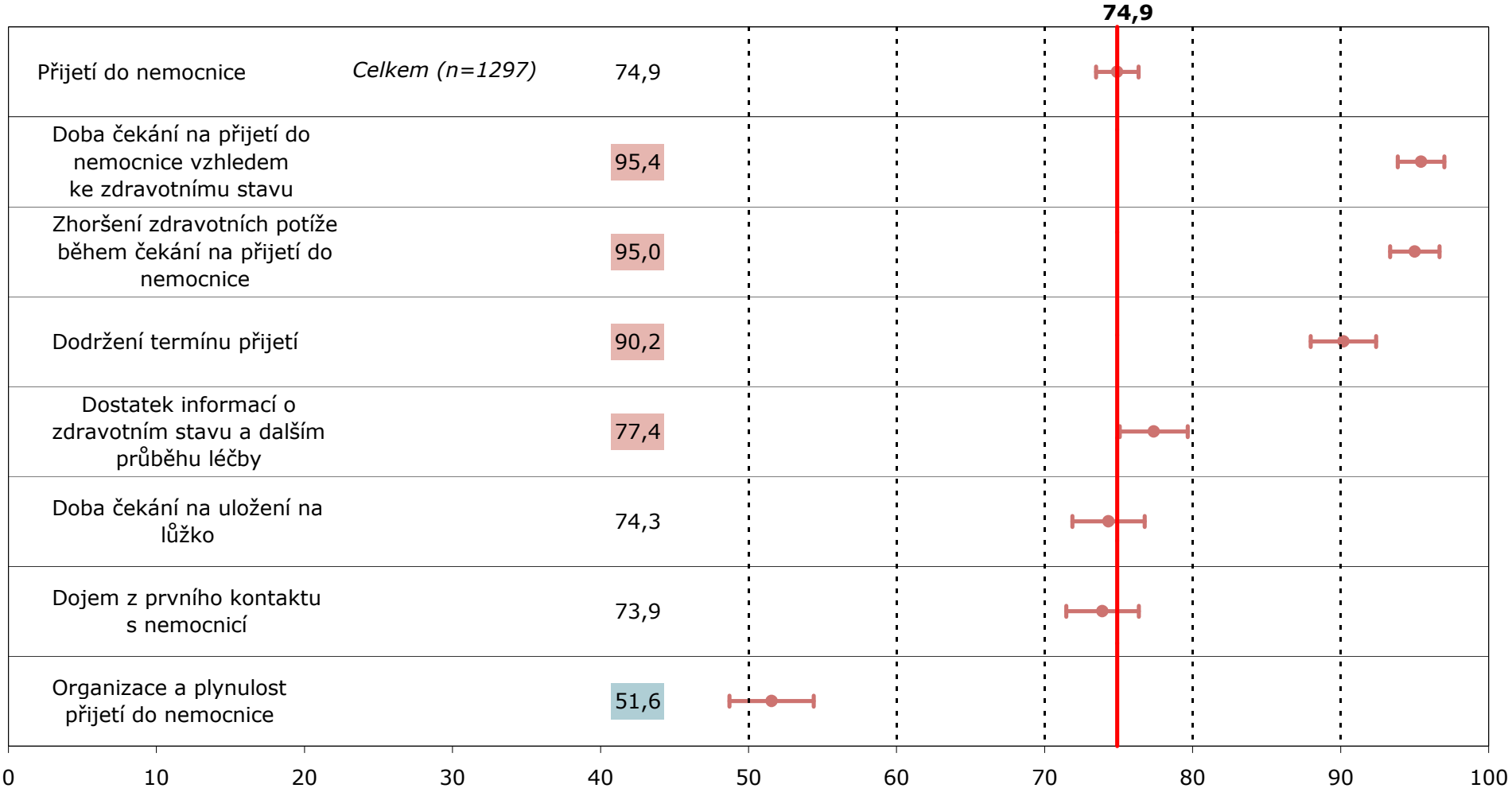
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Přijetí do nemocnice

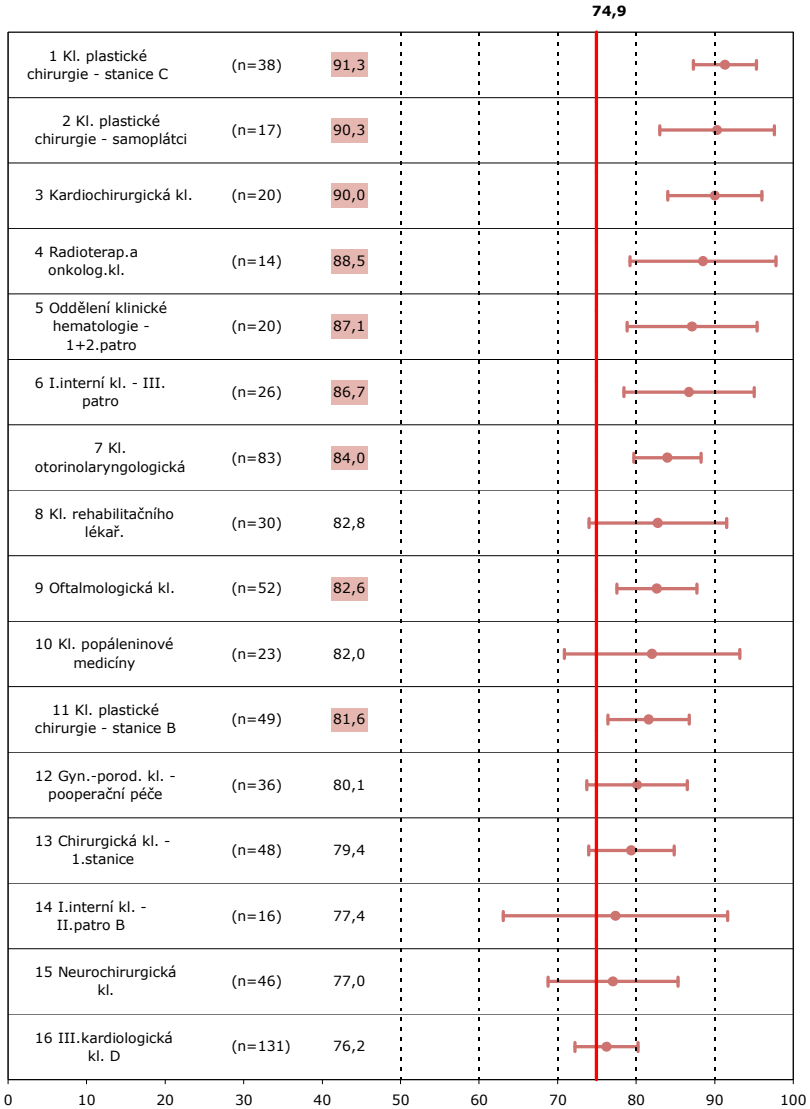
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Přijetí do nemocnice

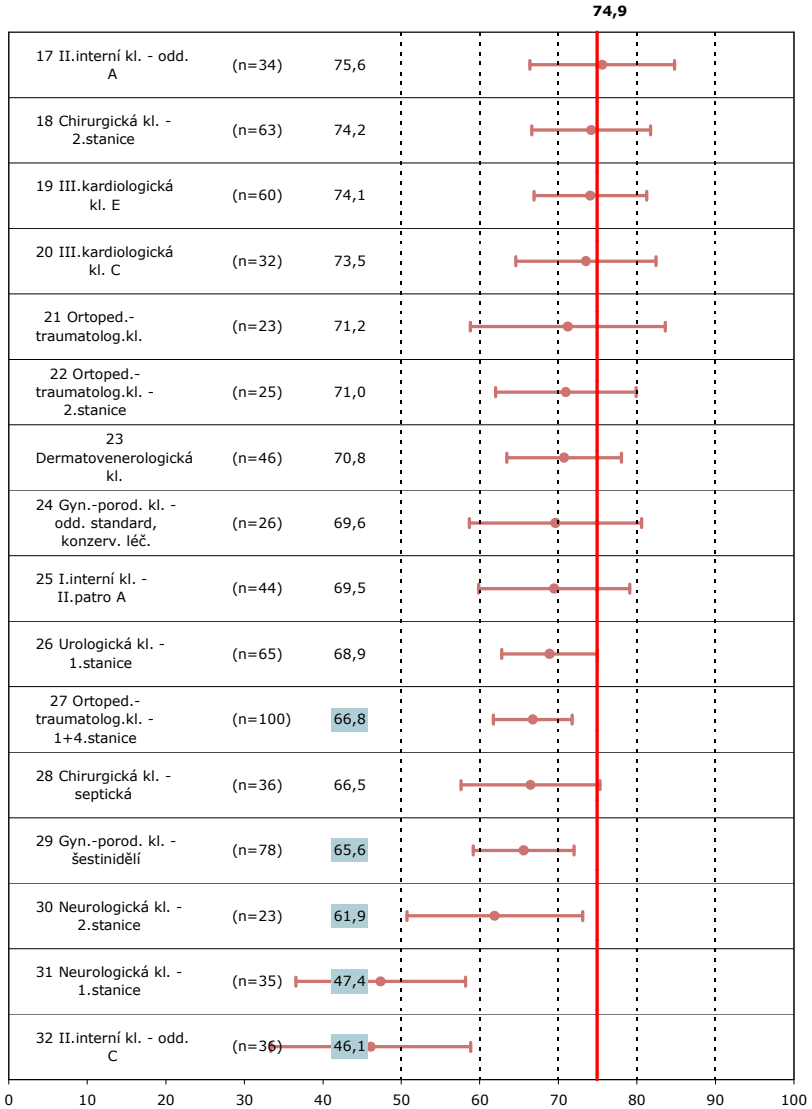
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Přijetí do nemocnice

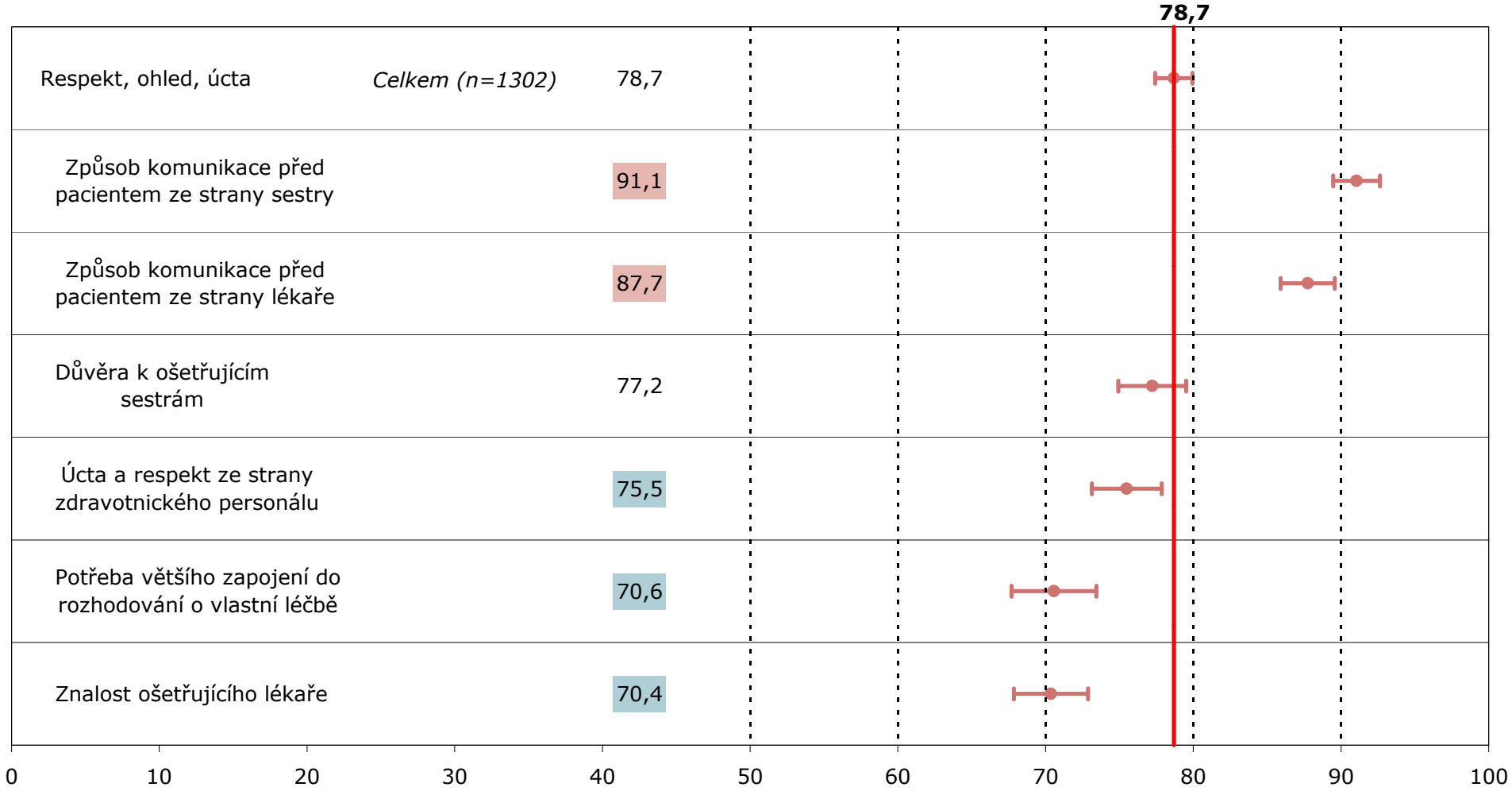
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Respekt, ohled, úcta

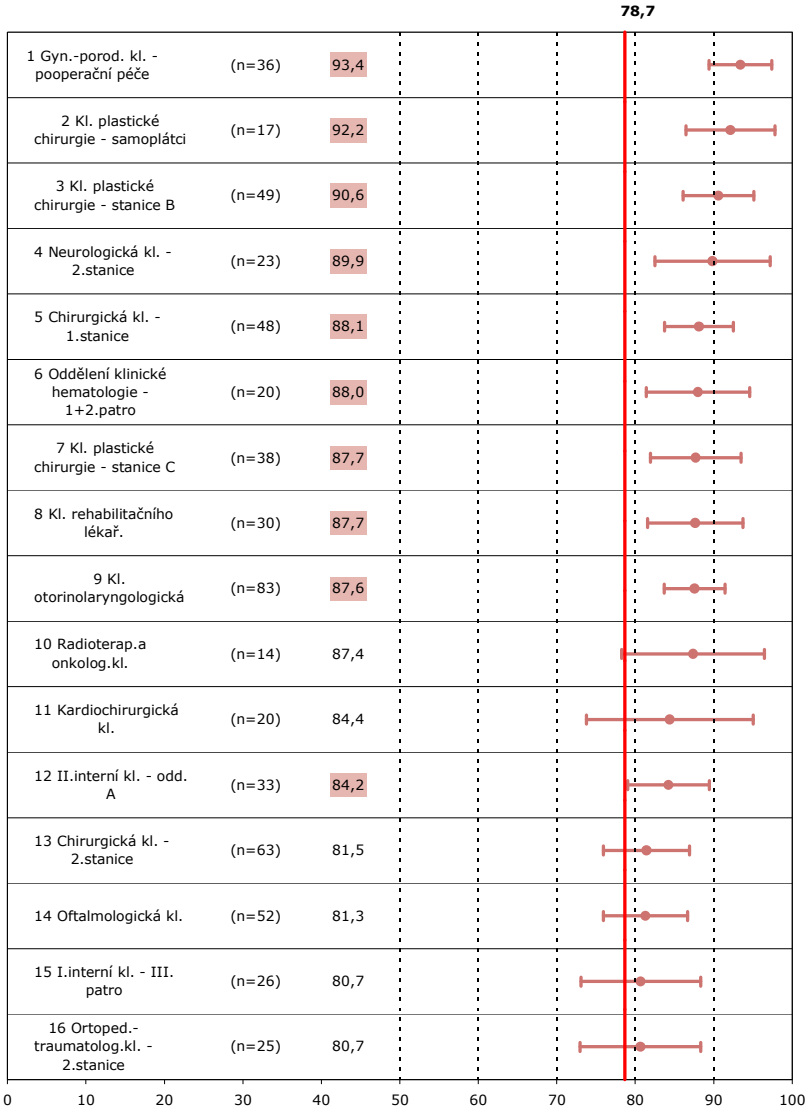
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Respekt, ohled, úcta

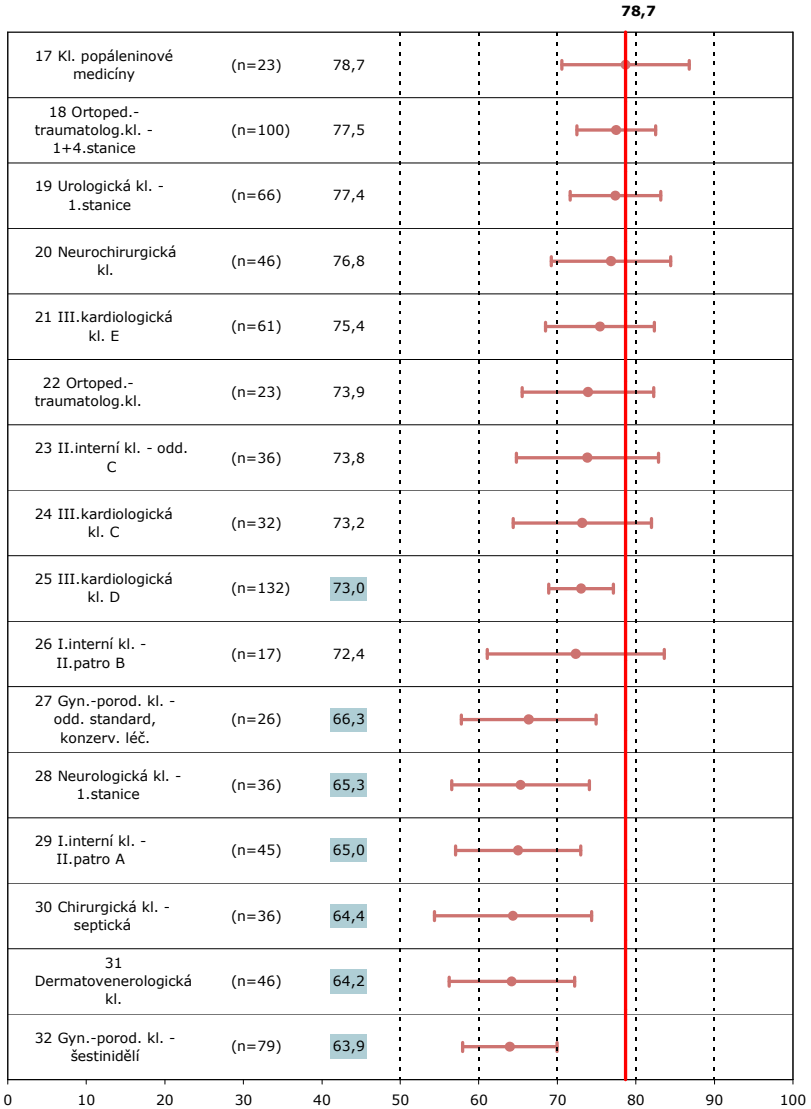
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Respekt, ohled, úcta

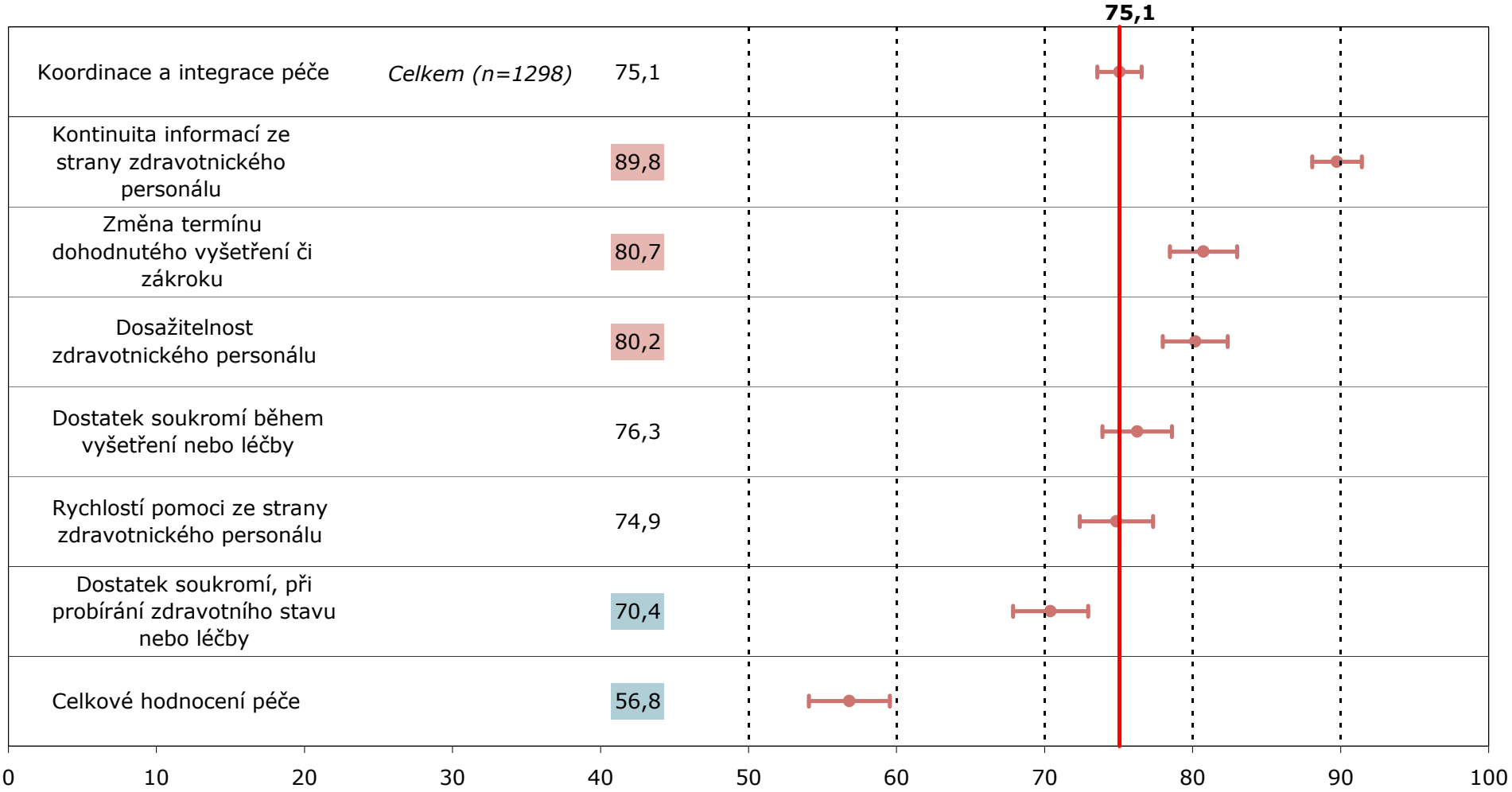
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Koordinace a integrace péče

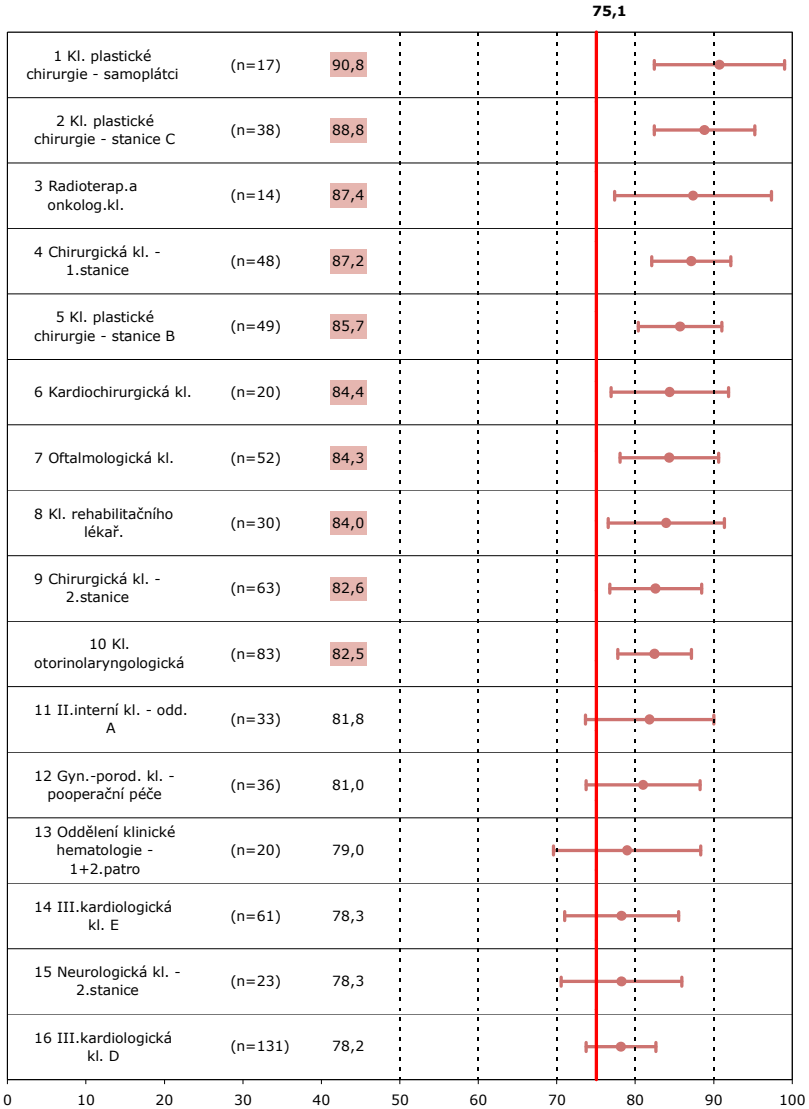
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Koordinace a integrace péče

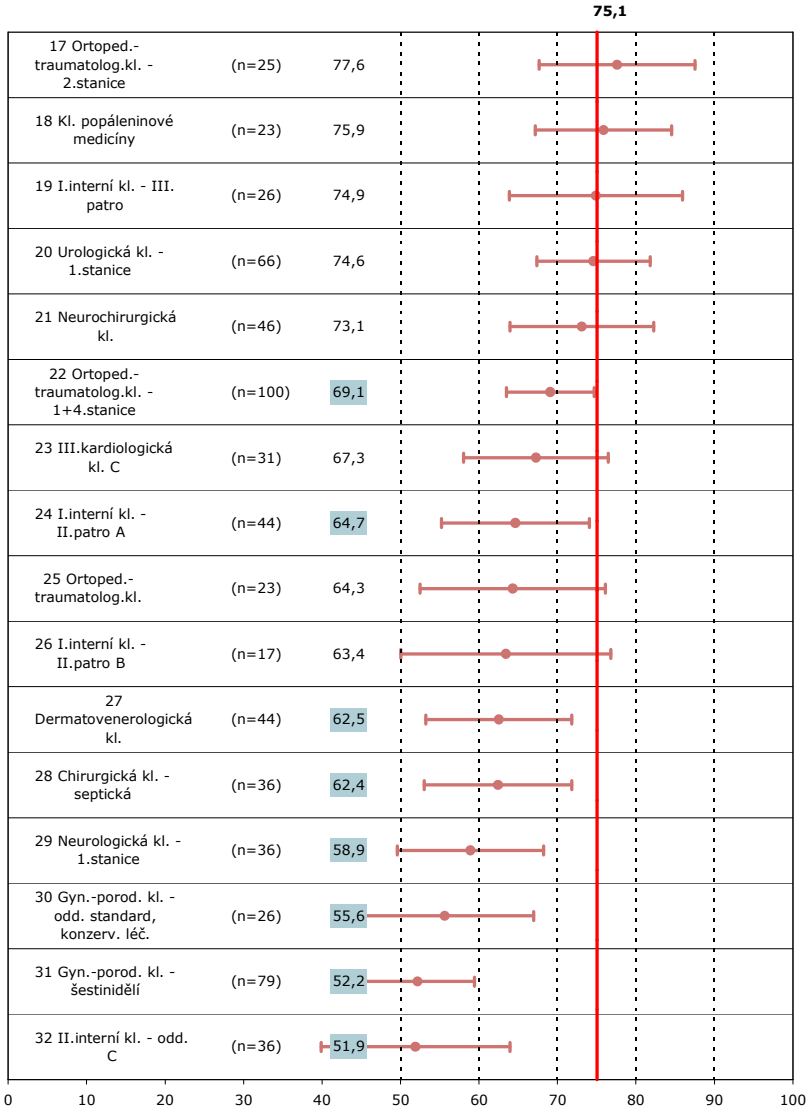
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Koordinace a integrace péče

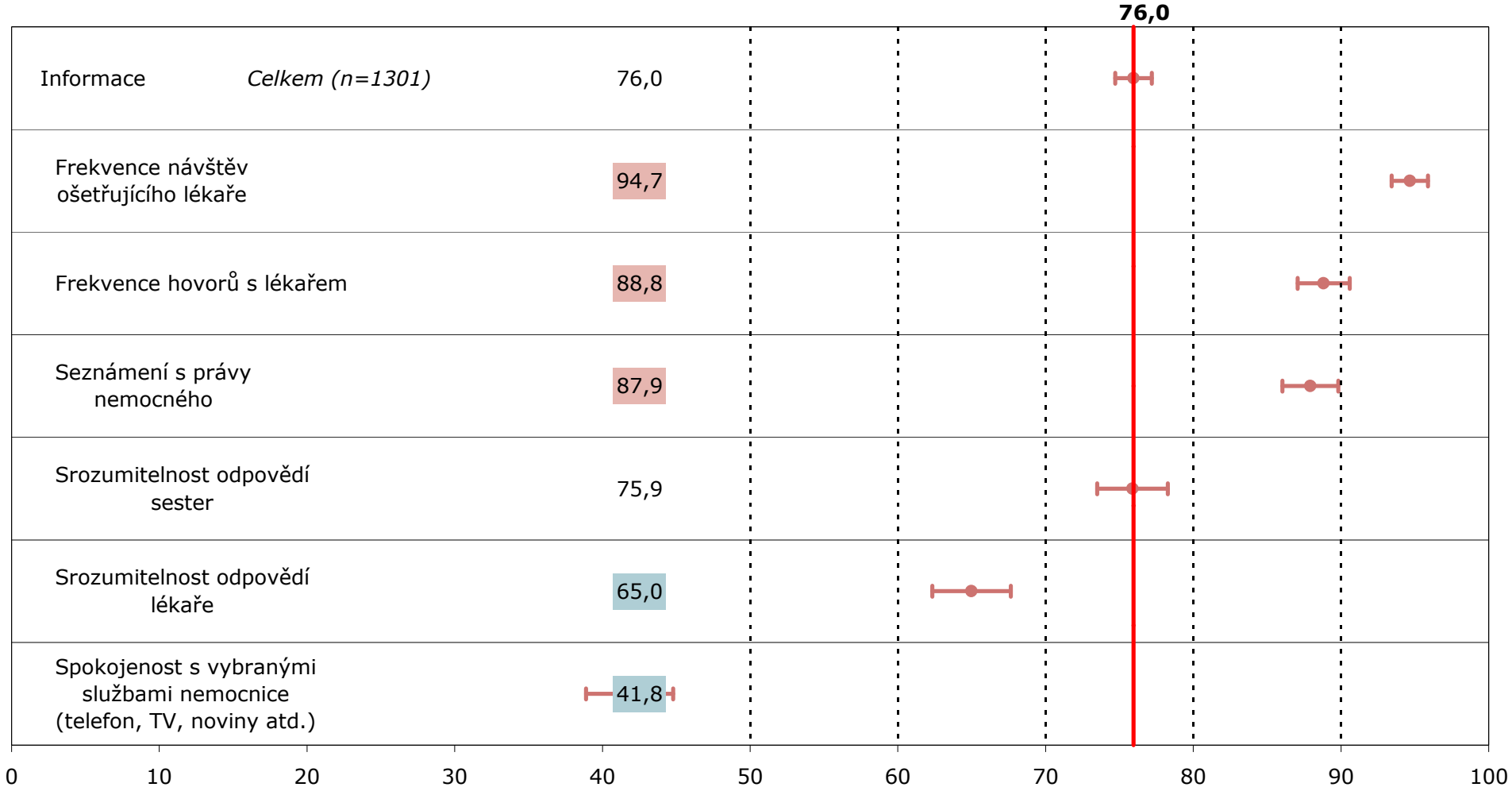
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Informace, komunikace

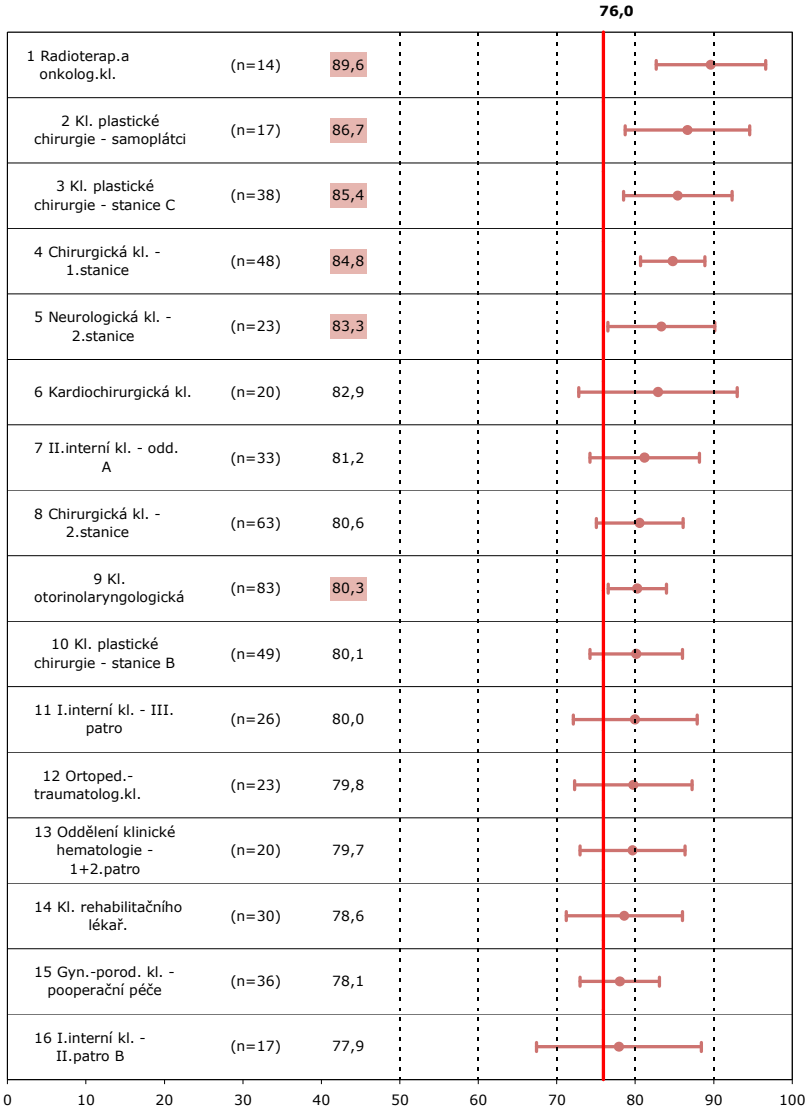
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Informace, komunikace

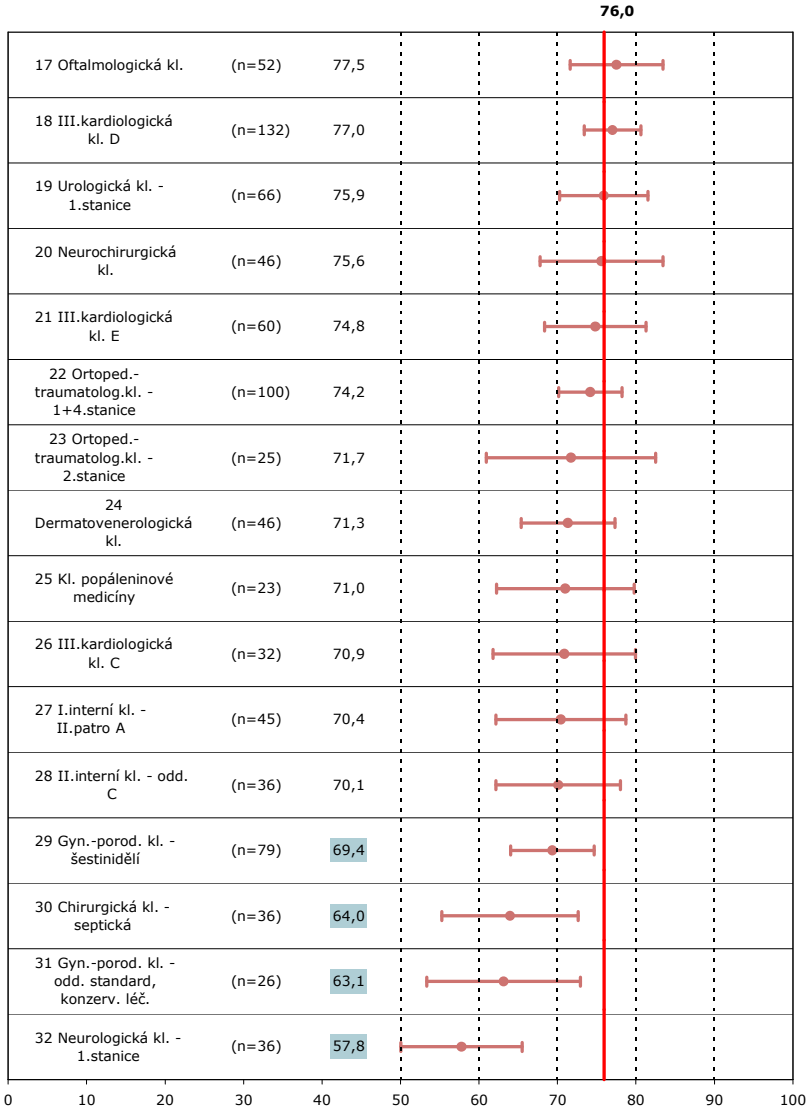
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Informace, komunikace

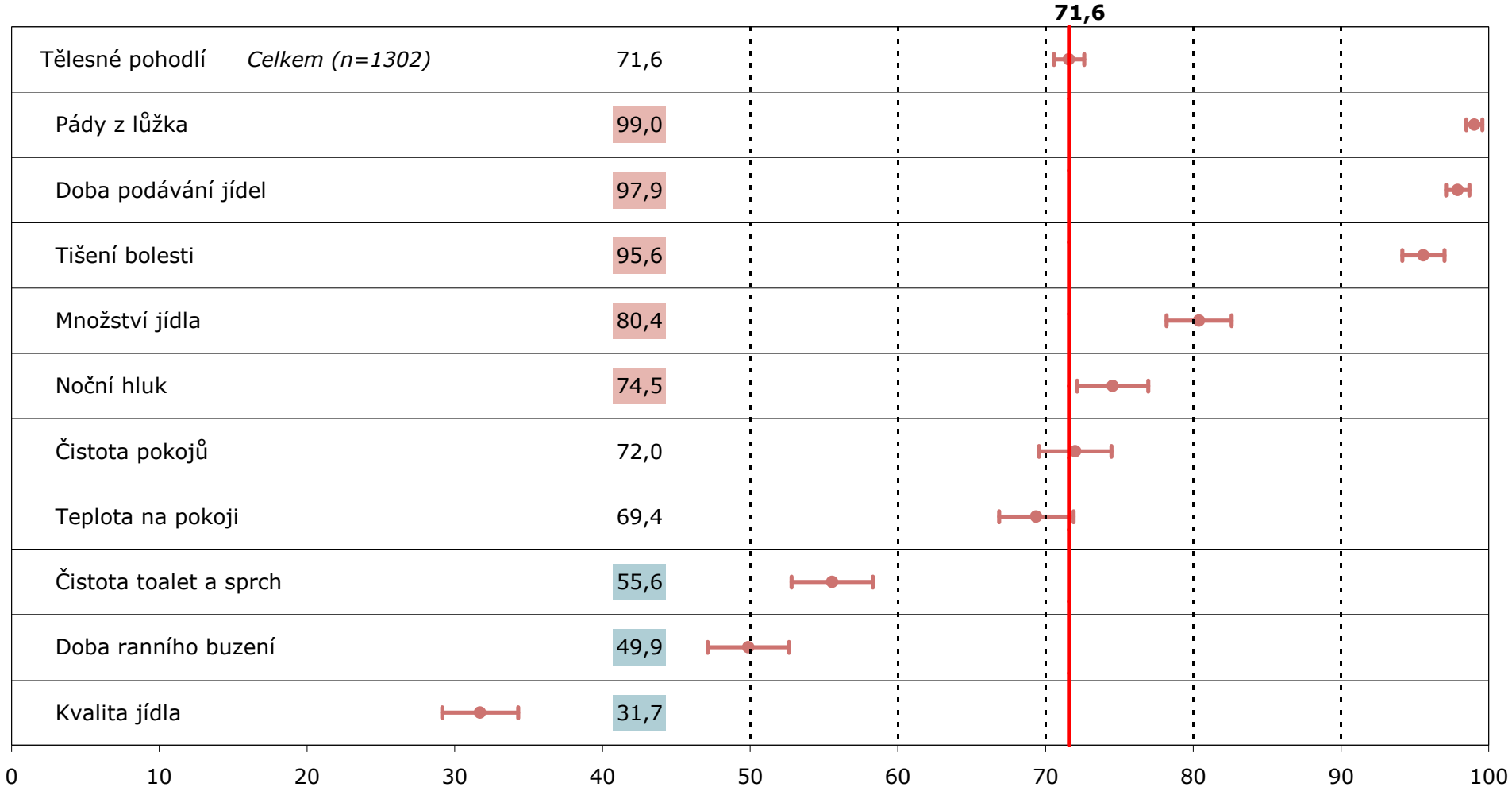
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Tělesné pohodlí

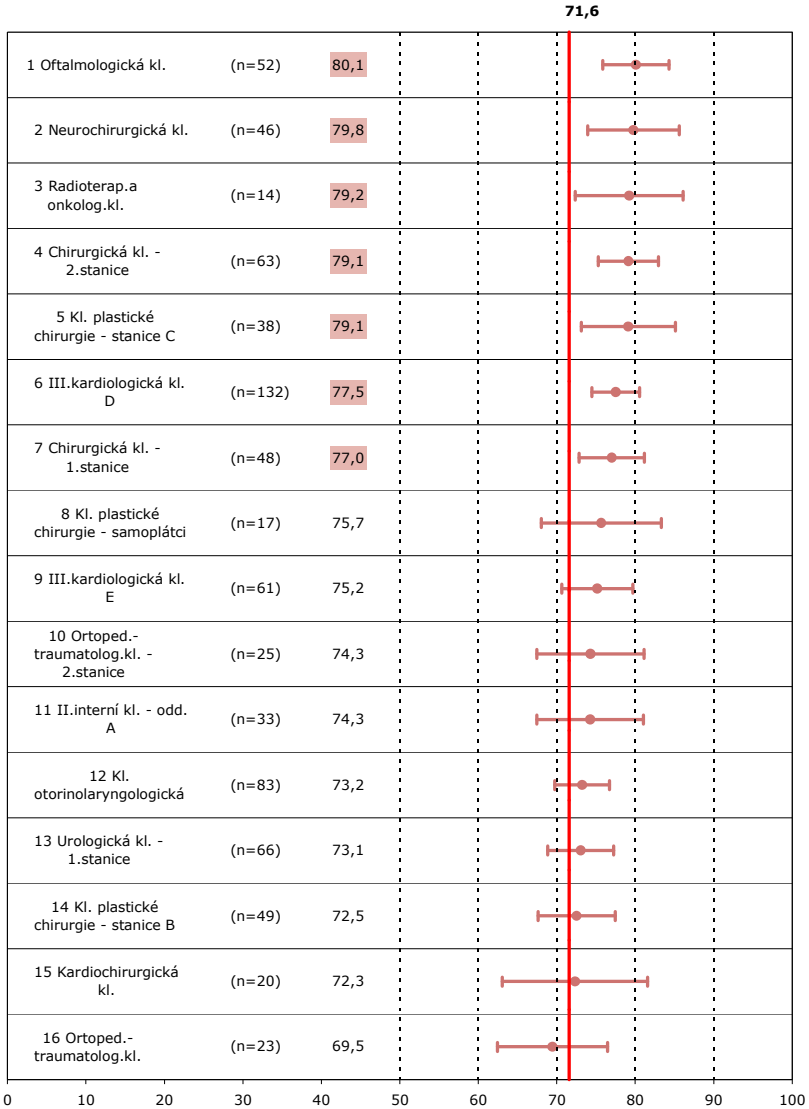
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Tělesné pohodlí

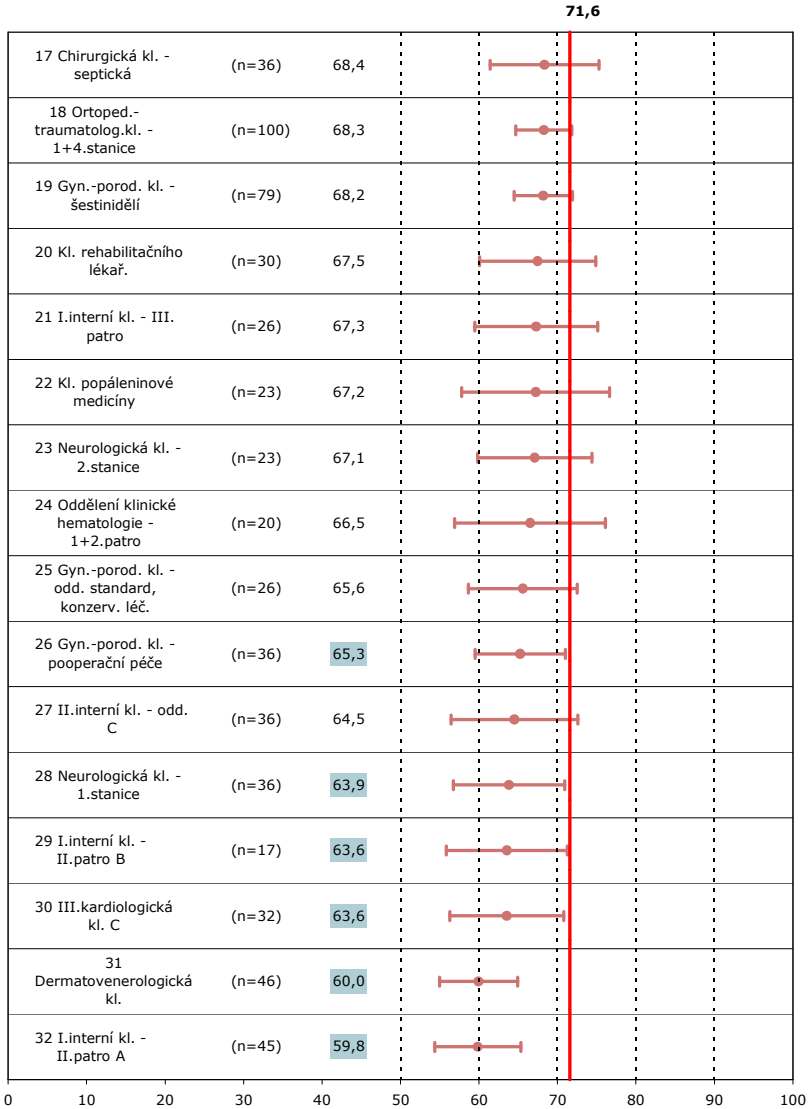
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Tělesné pohodlí

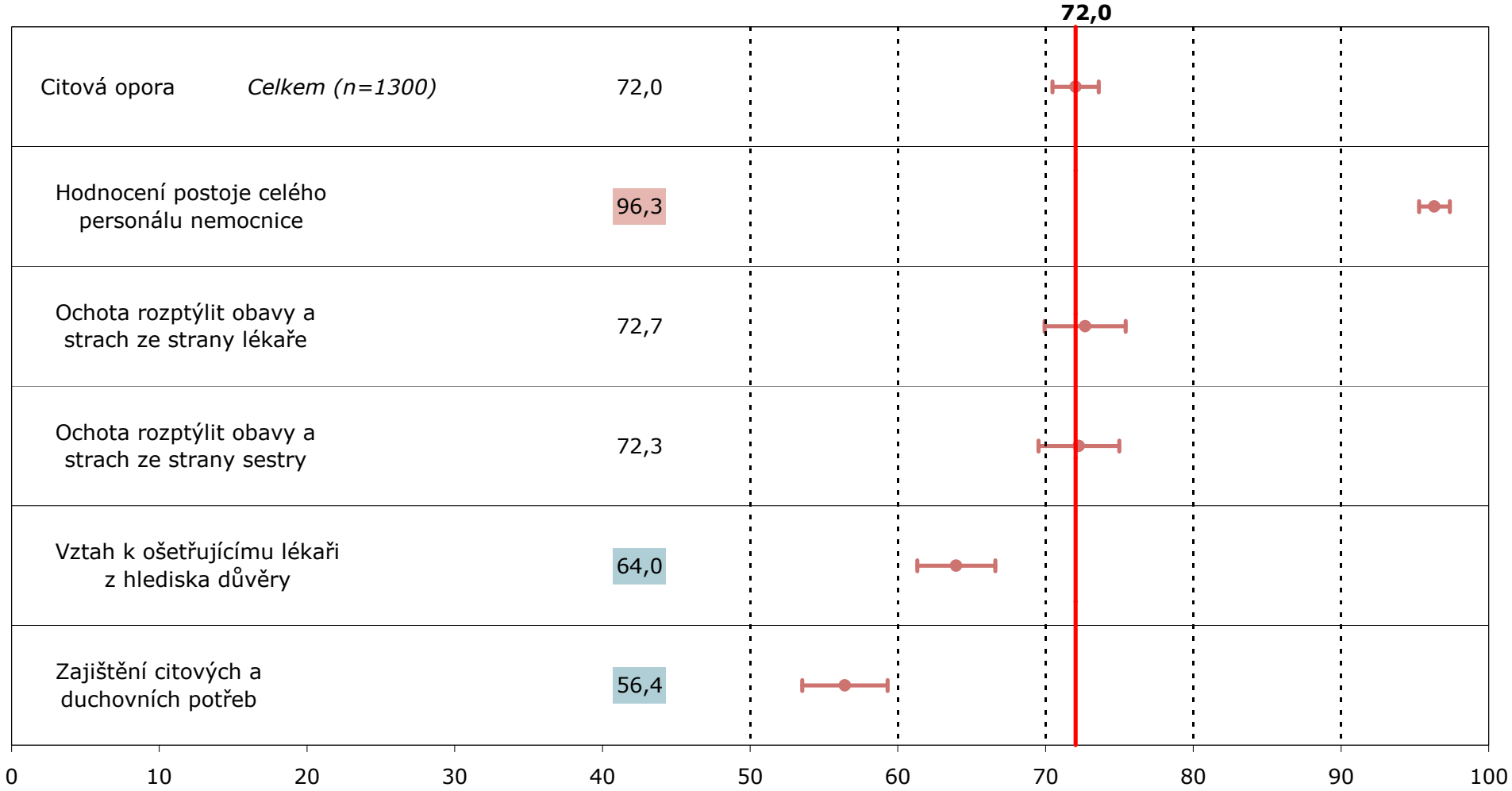
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Citová opora

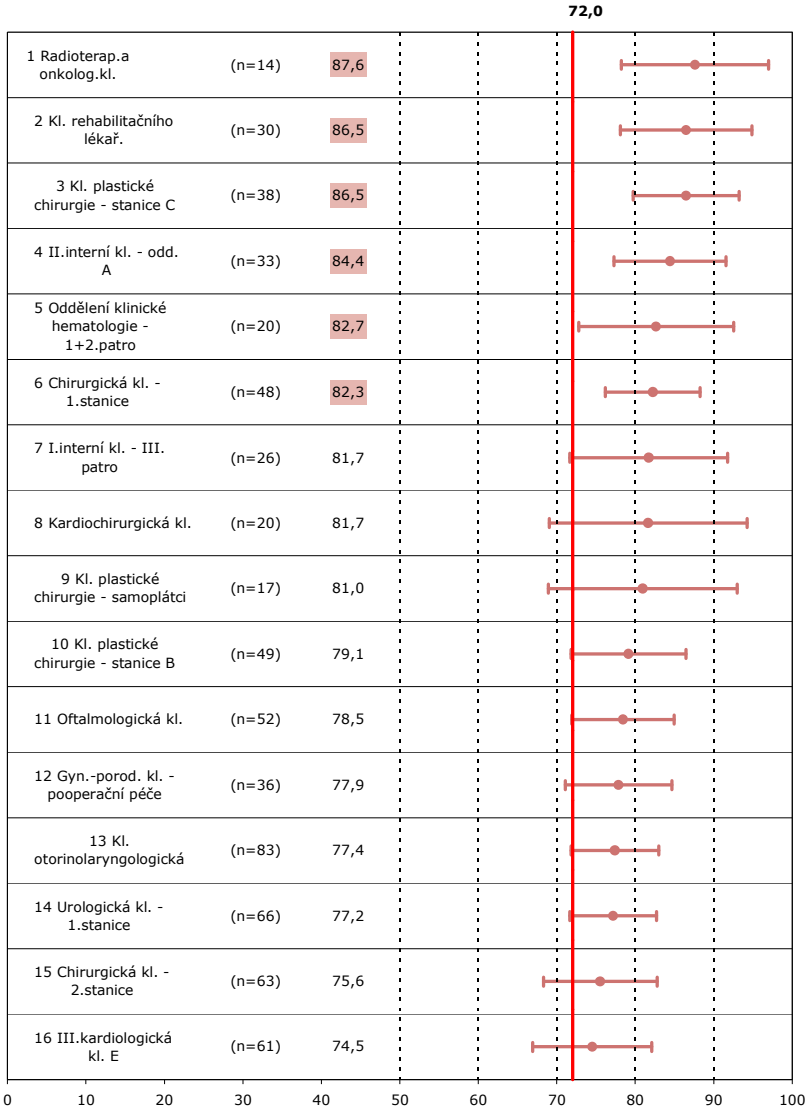
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Citová opora

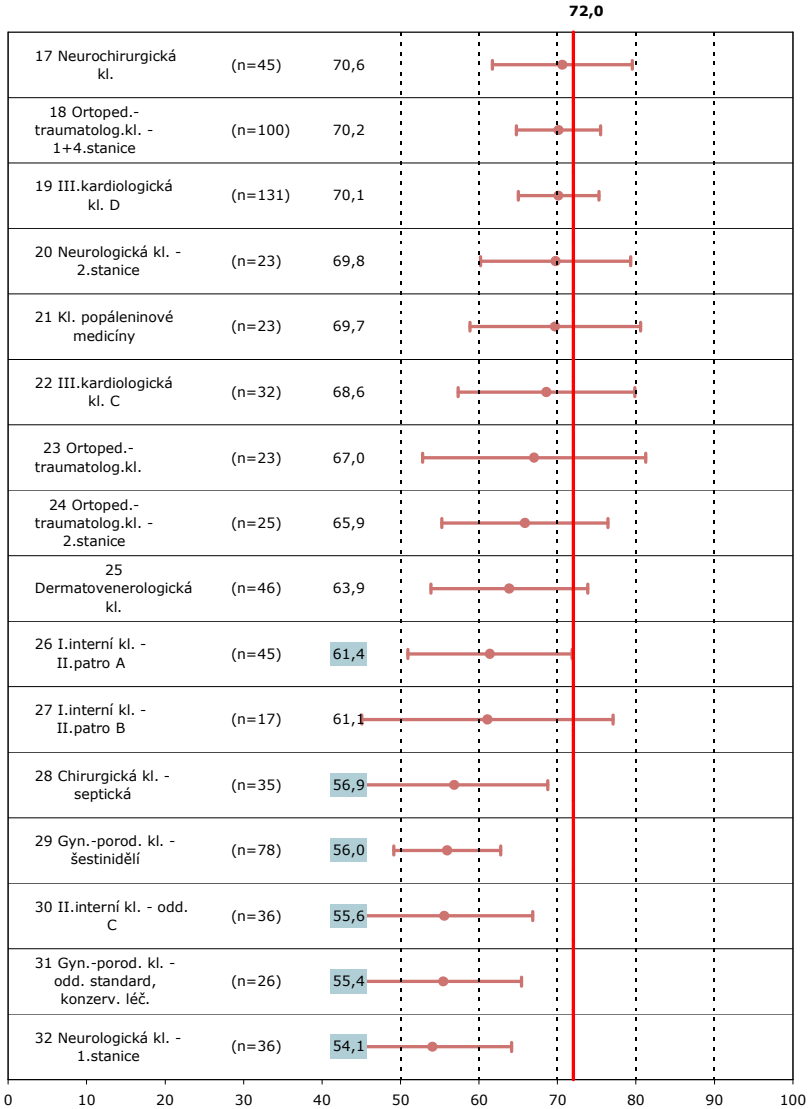
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Citová opora

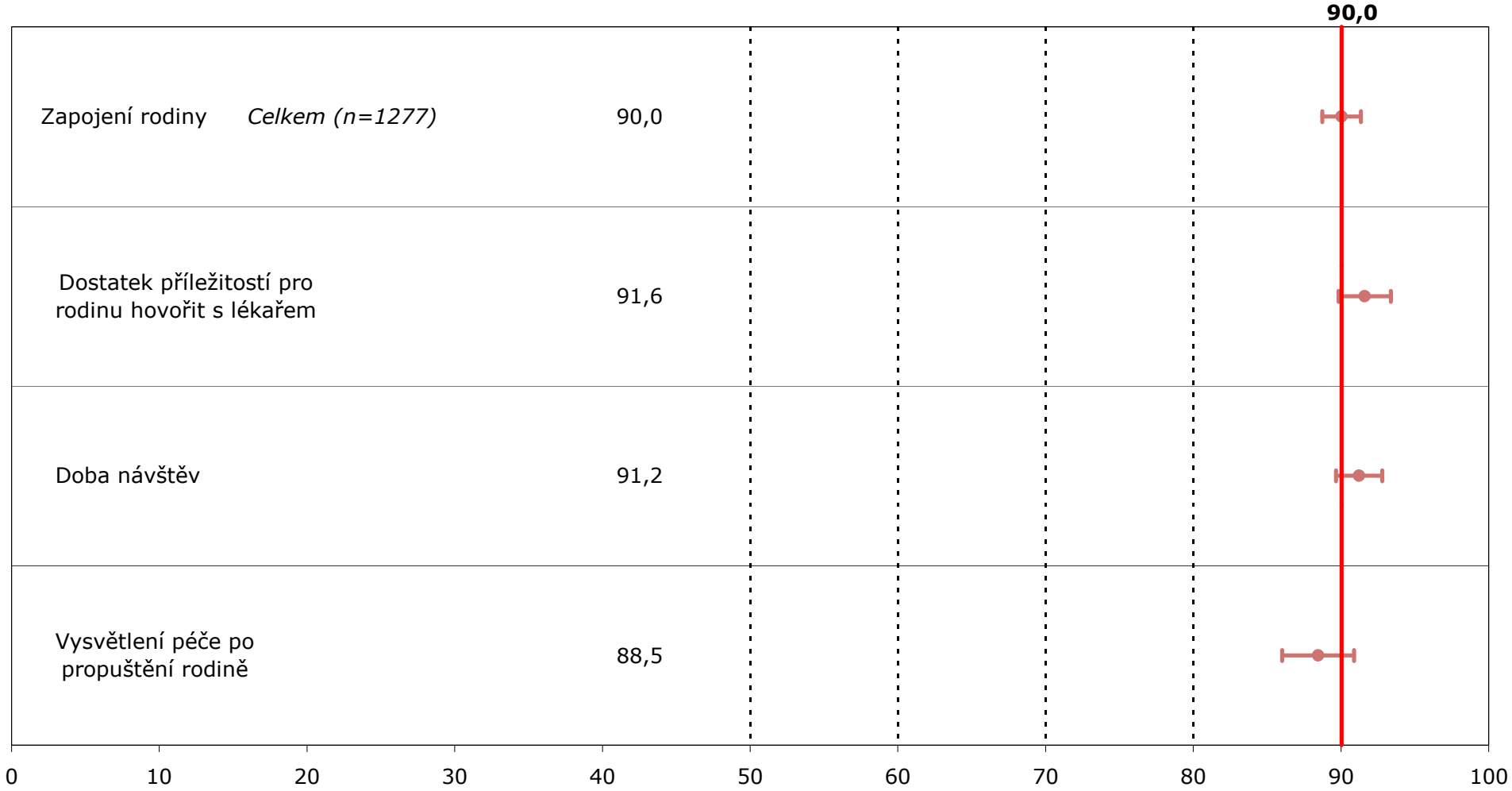
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Zapojení rodiny

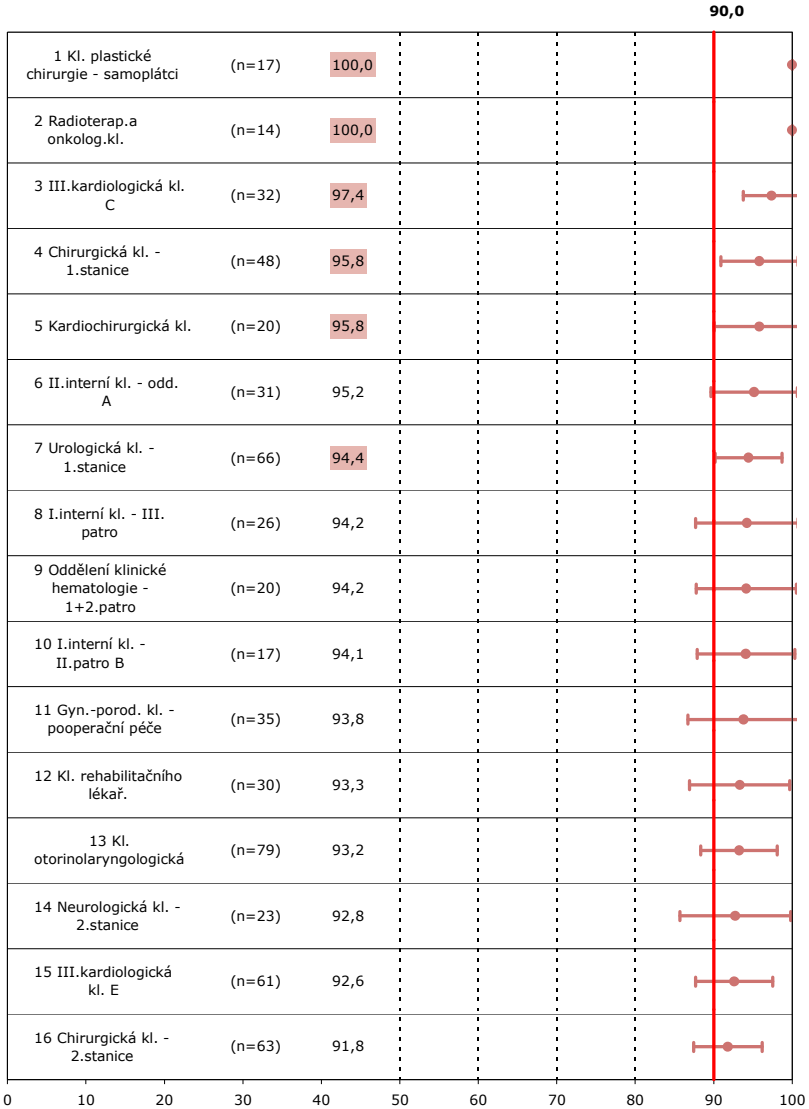
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Zapojení rodiny

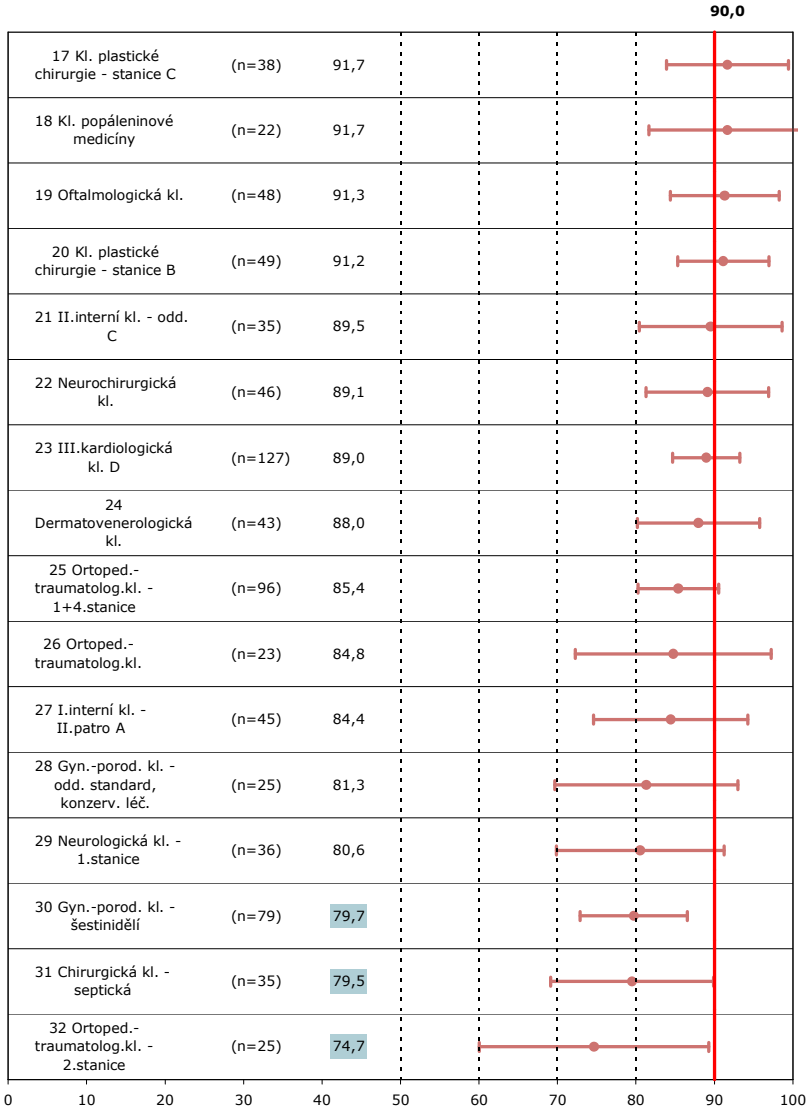
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Zapojení rodiny

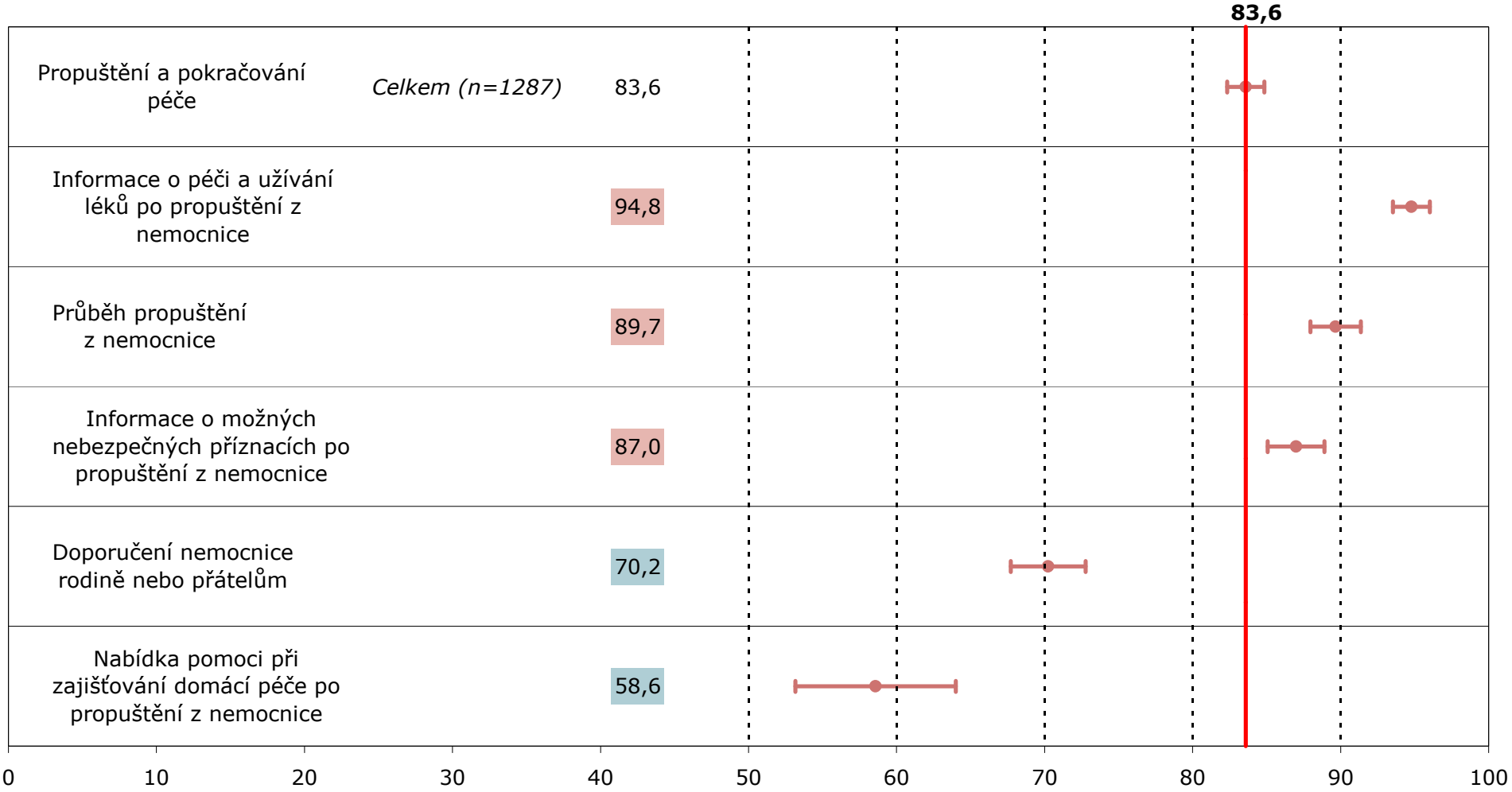
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Propuštění a pokračování péče

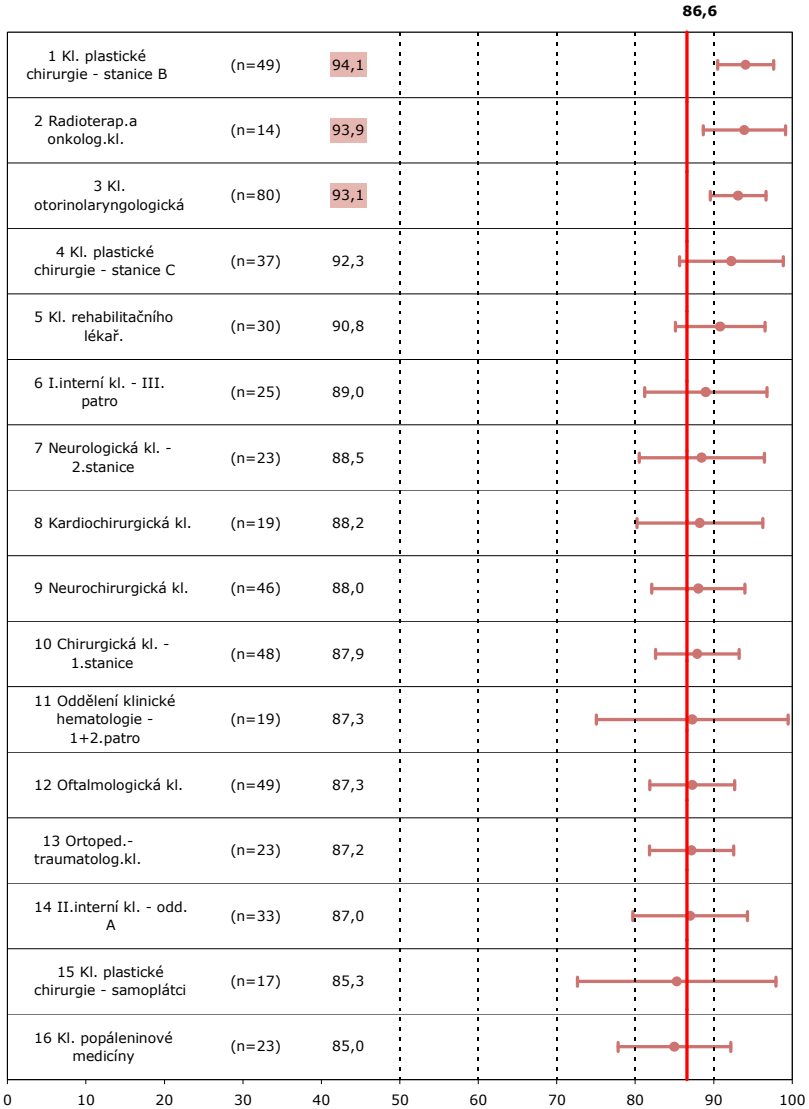
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Propuštění a pokračování péče

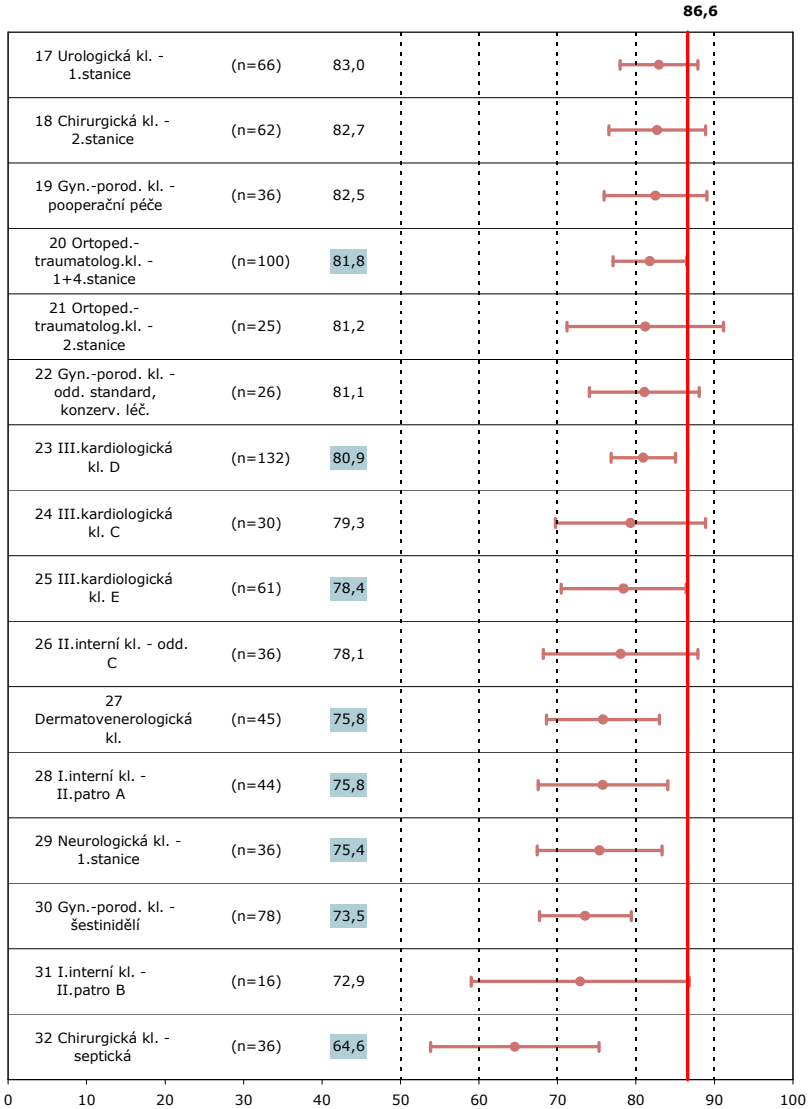
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



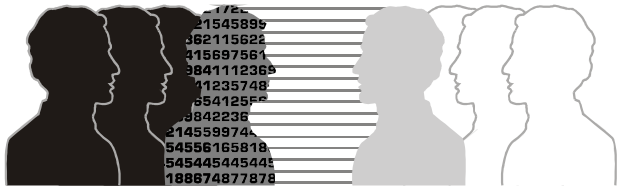
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

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, 2008

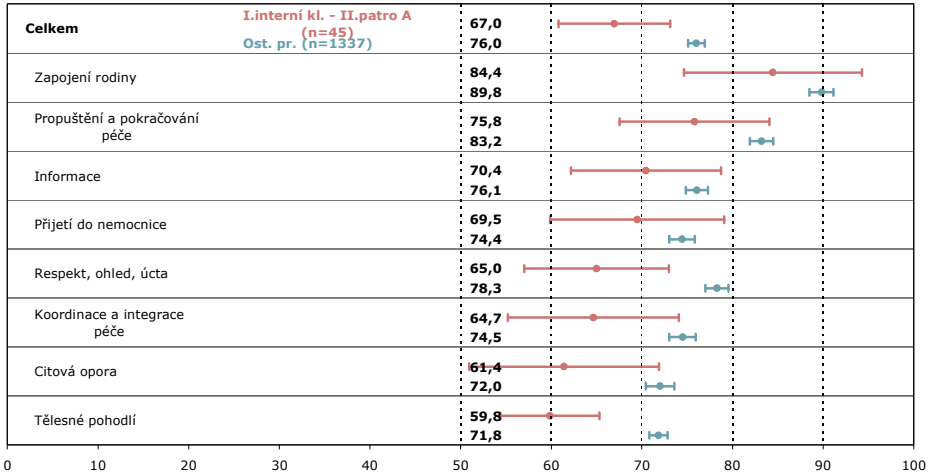
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
I.interní kl. - II.patro A	-		-	-		-	-		-
I.interní kl. - II.patro B									
I.interní kl. - III. patro		+							
II.interní kl. - odd. A							+		
II.interní kl. - odd. C	-	-		-		-	-		
Neurologická kl. - 1.stanice	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Neurologická kl. - 2.stanice		-	+						
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče			+			-			
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.	-		-	-	-		-		
Chirurgická kl. - 1.stanice	+		+	+	+	+	+		
Chirurgická kl. - 2.stanice				+		+			
Chirurgická kl. - septická	-		-	-	-		-	-	-
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice	-	-		-				-	
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2.stanice								-	
Ortoped.-traumatolog.kl.				-					
Urologická kl. - 1.stanice									
Kl. plastické chirurgie - stanice B	+		+	+					+
Kl. plastické chirurgie - stanice C	+	+	+	+	+	+	+		+
Kl. plastické chirurgie - samoplátci	+	+	+	+					
Kl. popáleninové medicíny									
Kl. otorinolaryngologická	+	+	+	+					+
Oftalmologická kl.	+	+		+		+			
Dermatovenerologická kl.	-		-	-		-	-		-
Radioterap.a onkolog.kl.	+				+				
Kl. rehabilitačního lékař.			+				+		
Oddělení klinické hematologie - 1+2.patro		+							
III.kardiologická kl. C						-			
III.kardiologická kl. D			-			+			
III.kardiologická kl. E									
Kardiochirurgická kl.		+							
Neurochirurgická kl.						+			

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 v jednotlivých pracovištích

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

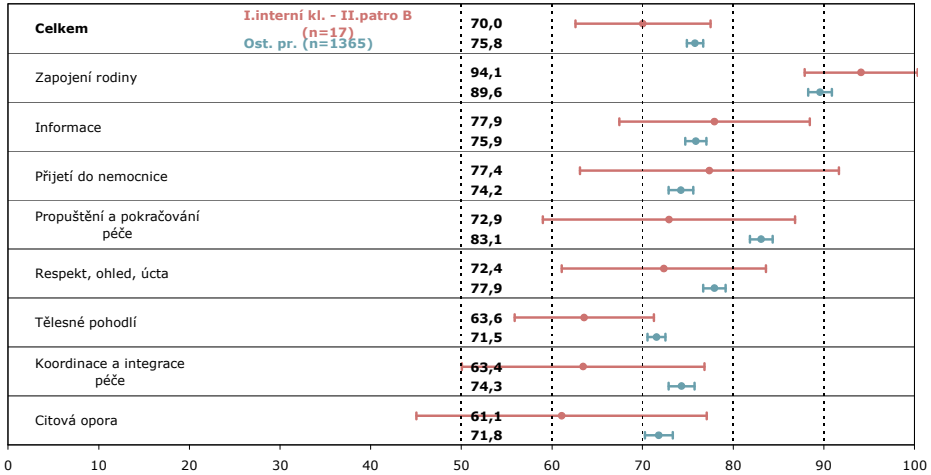
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

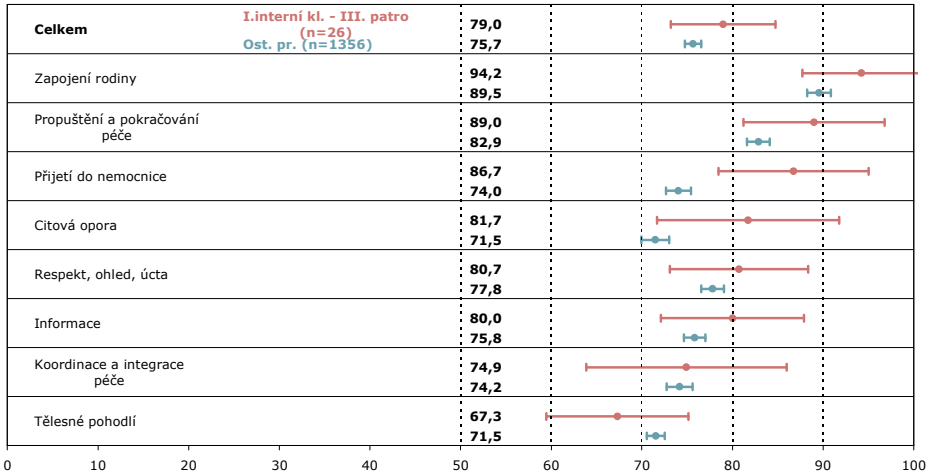
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

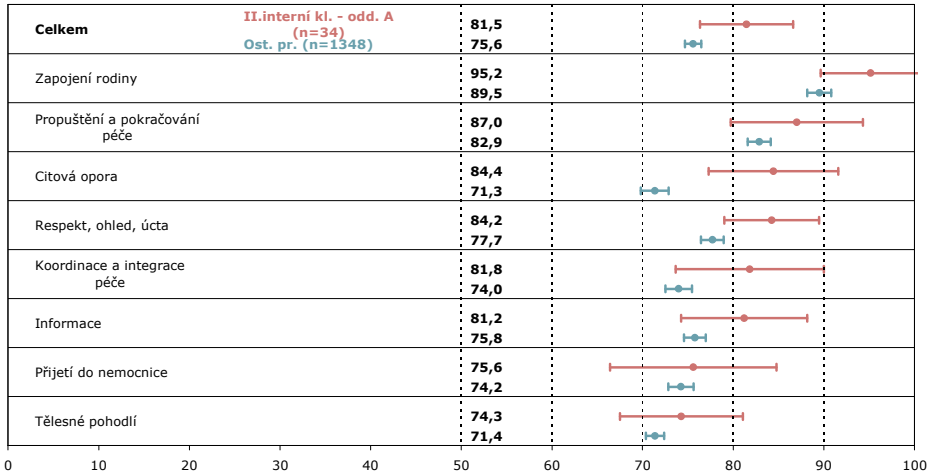
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

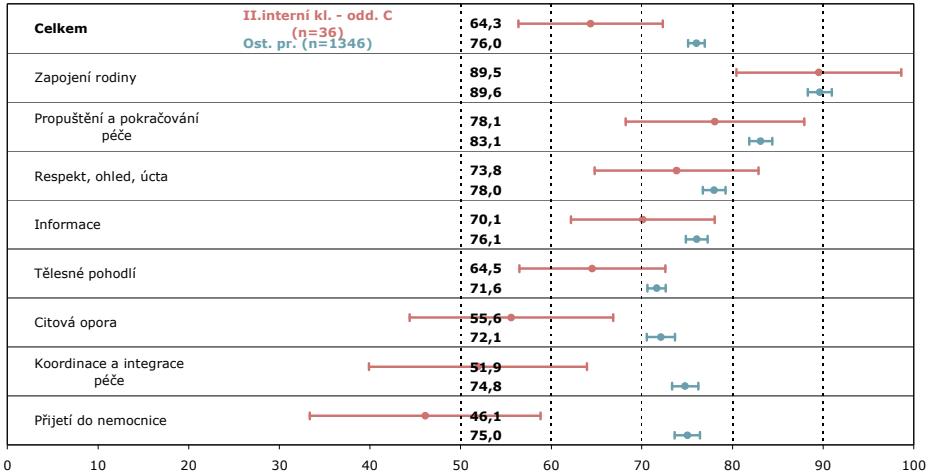


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

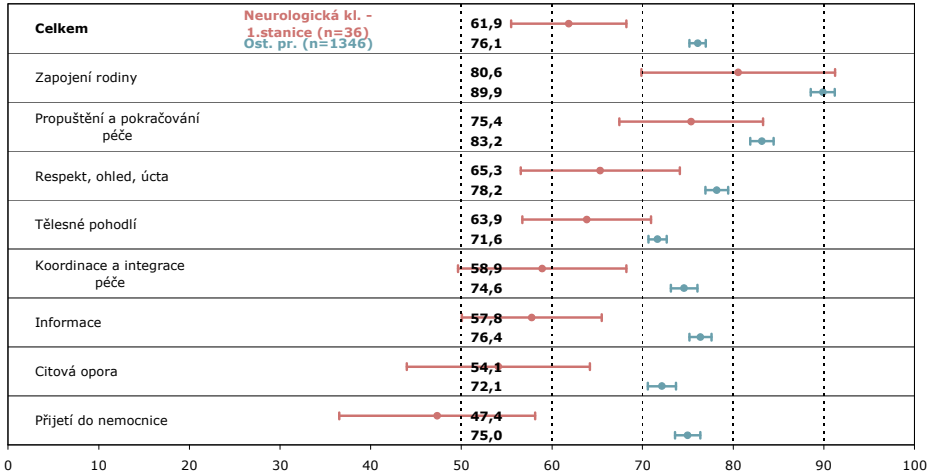
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

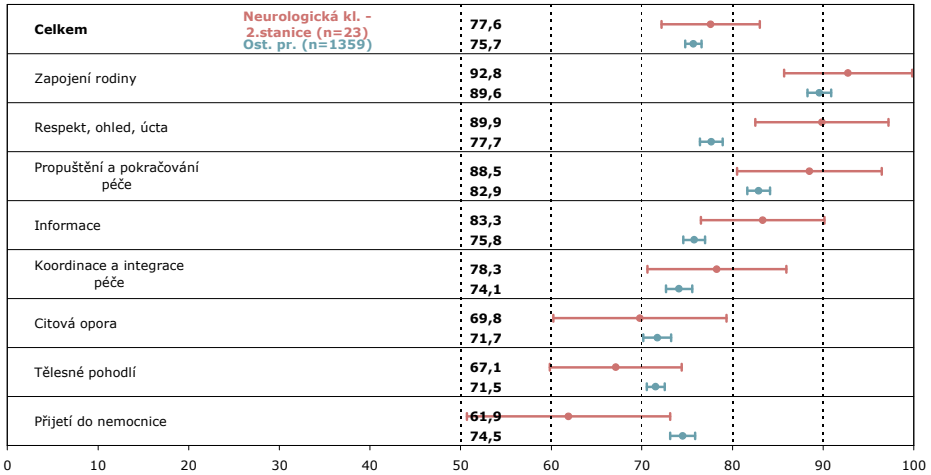
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

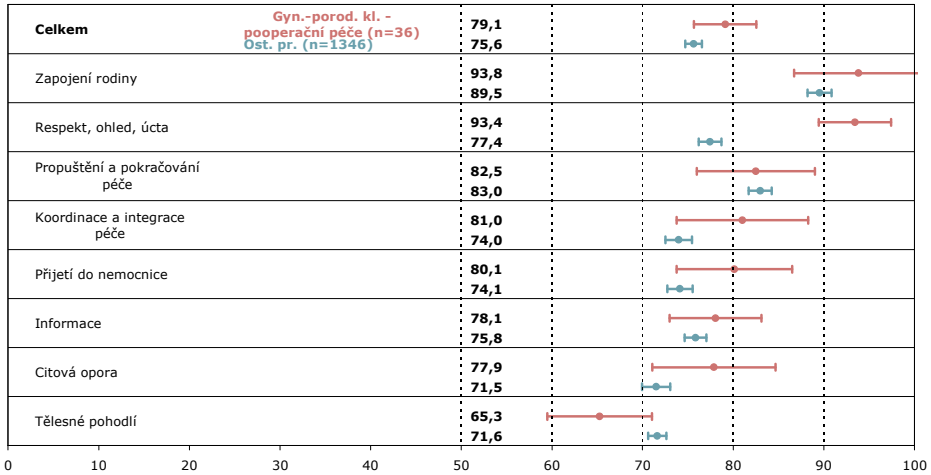
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

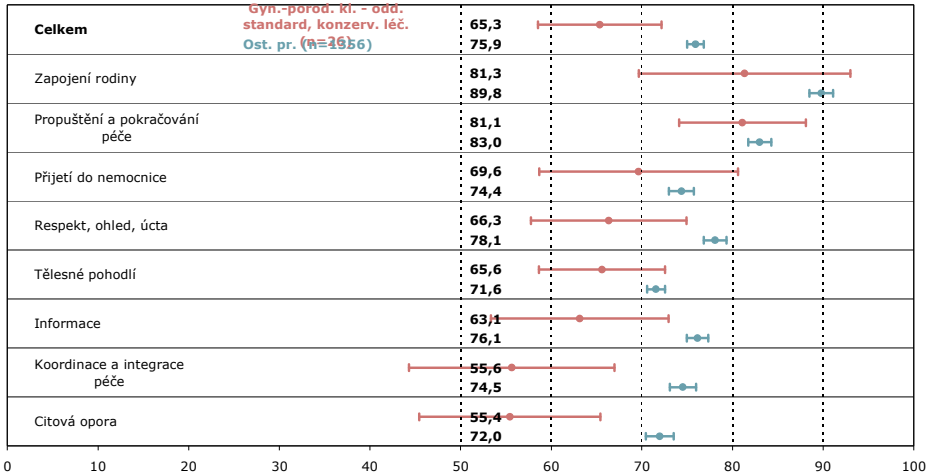


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

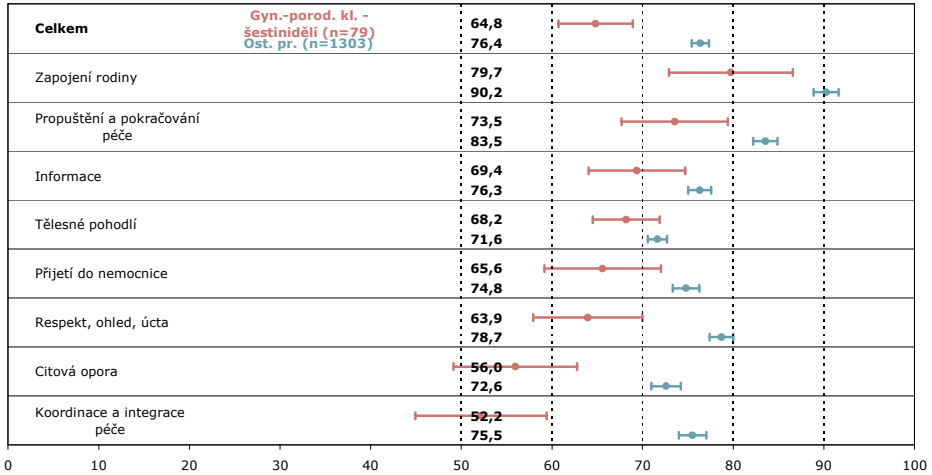
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

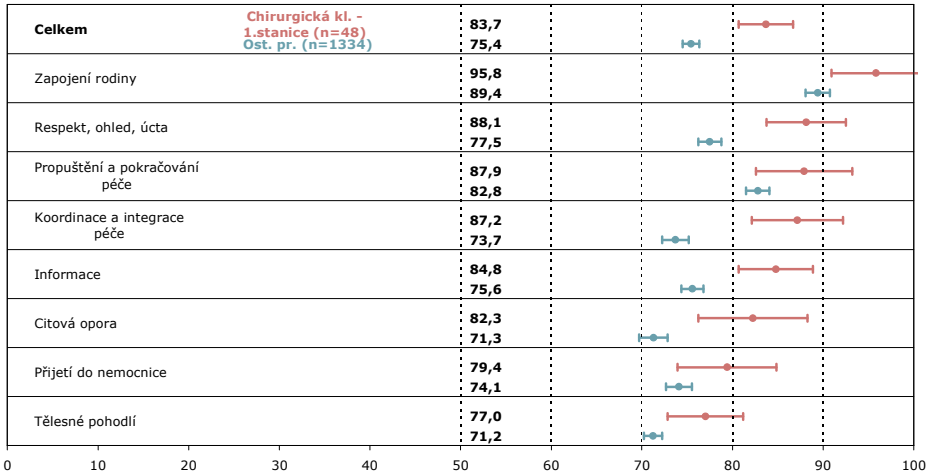
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

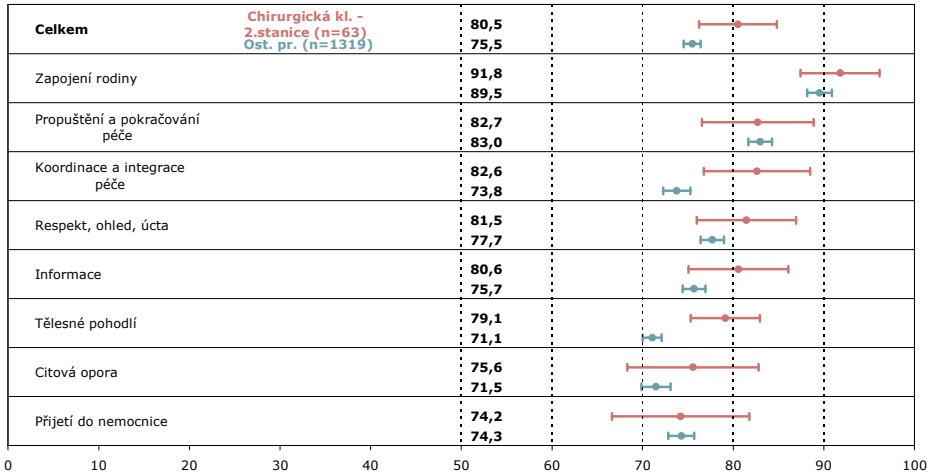
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

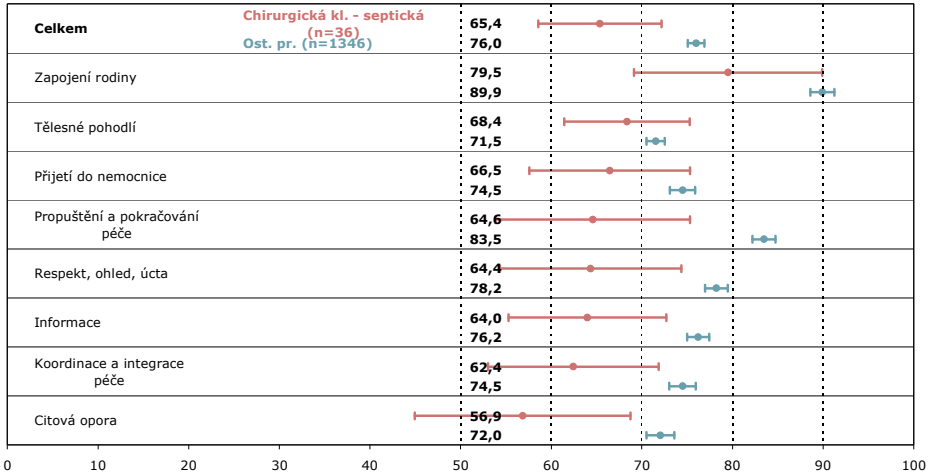


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

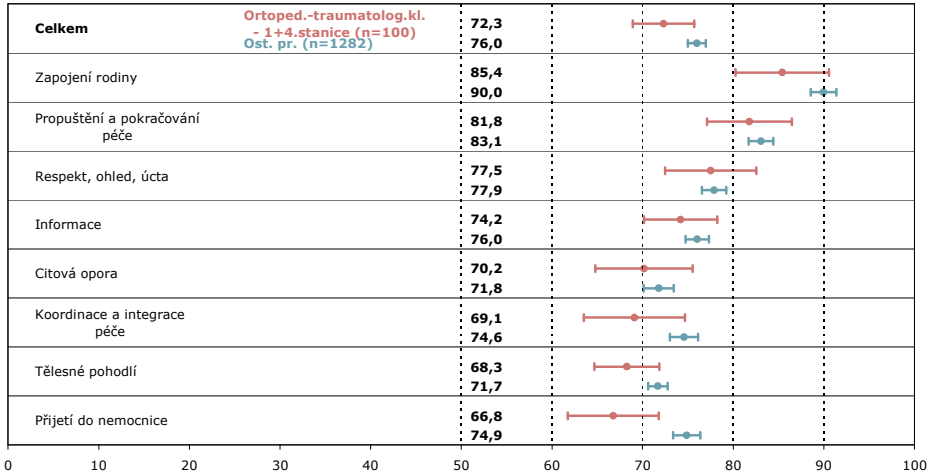
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

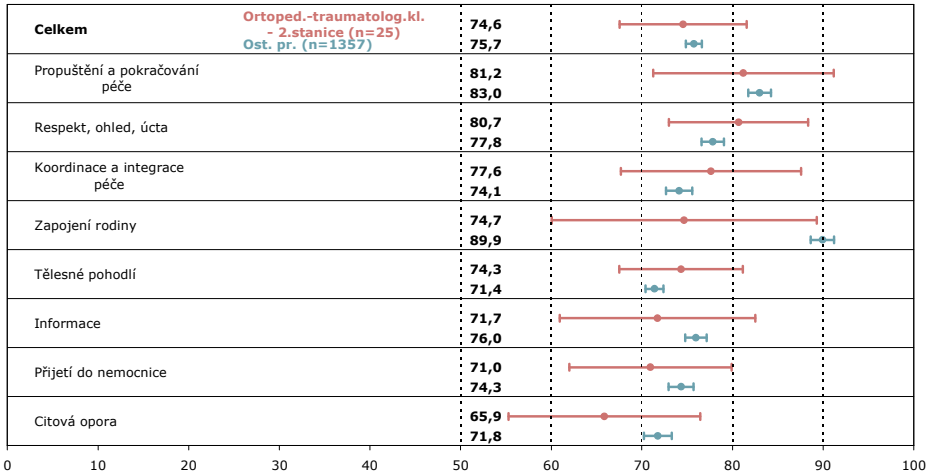
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

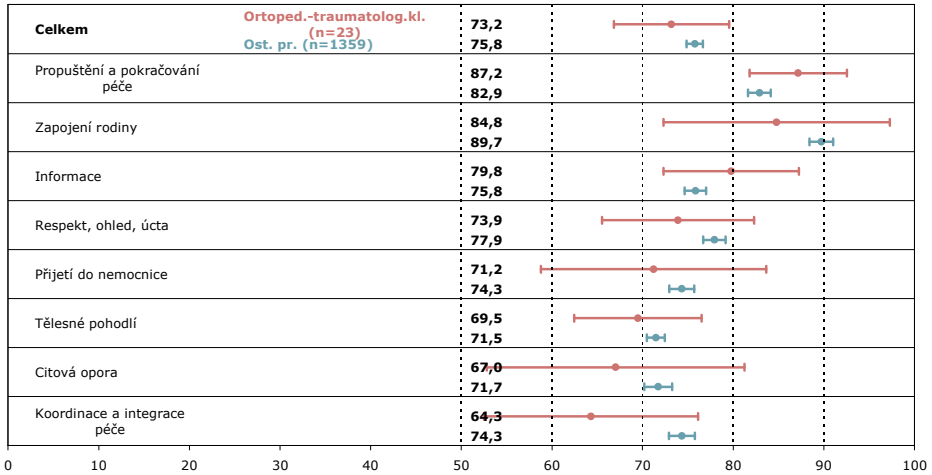
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

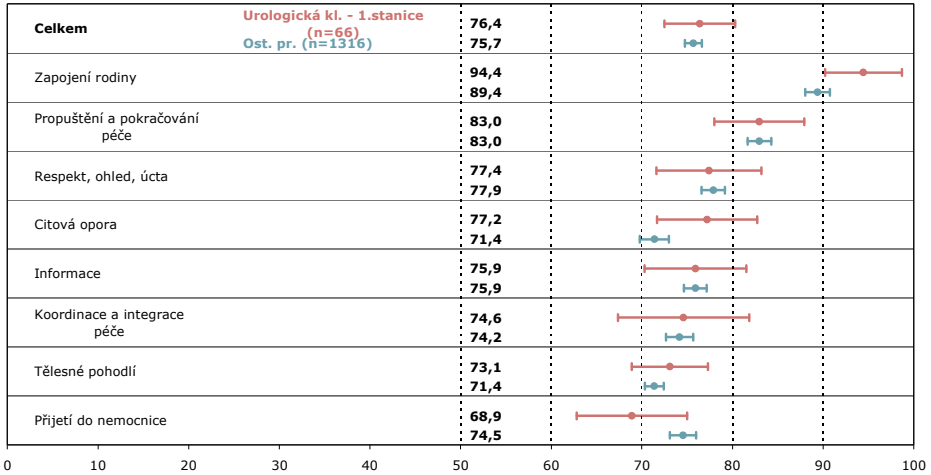


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

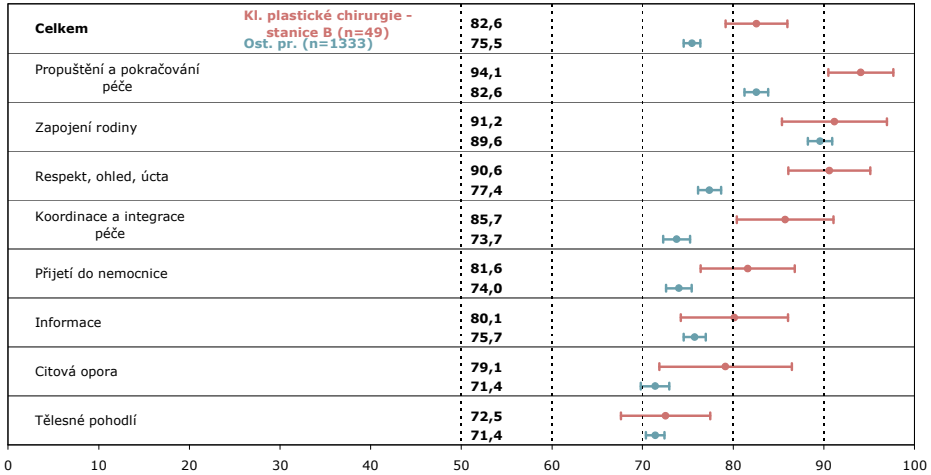
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

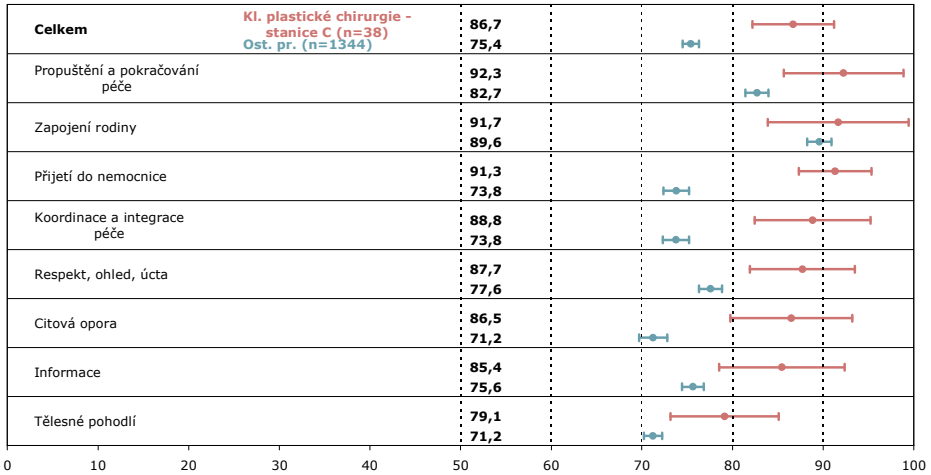
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

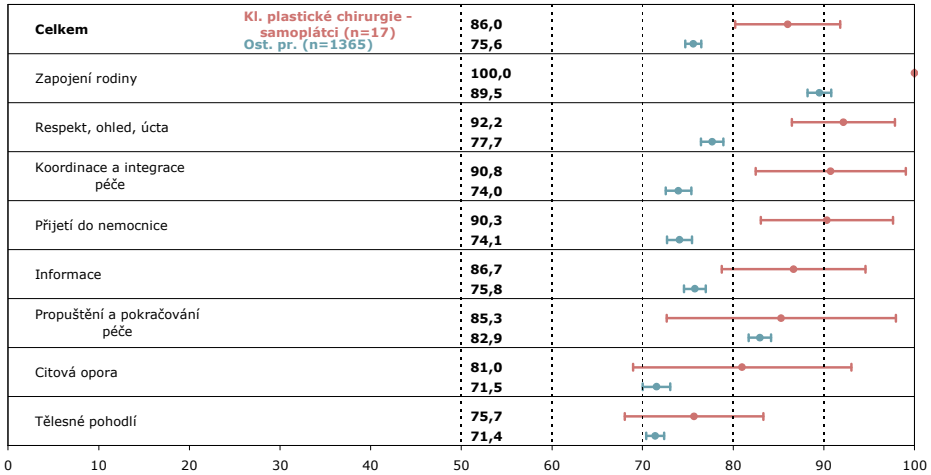
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

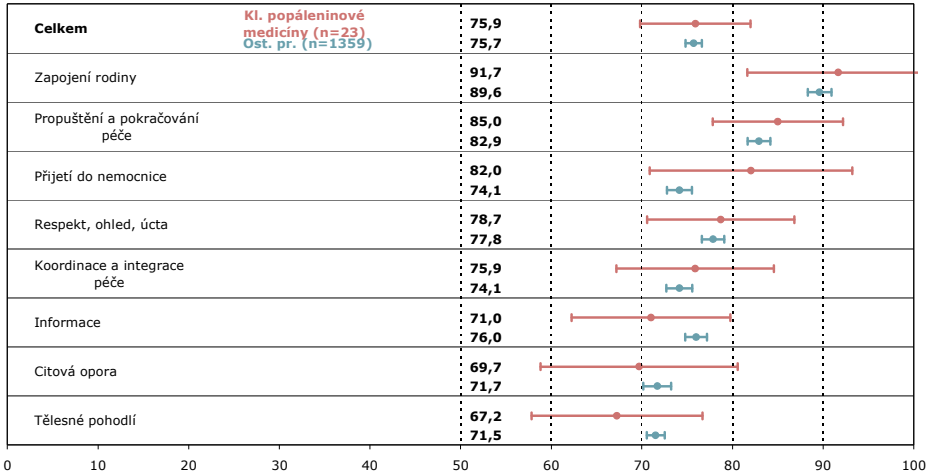


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

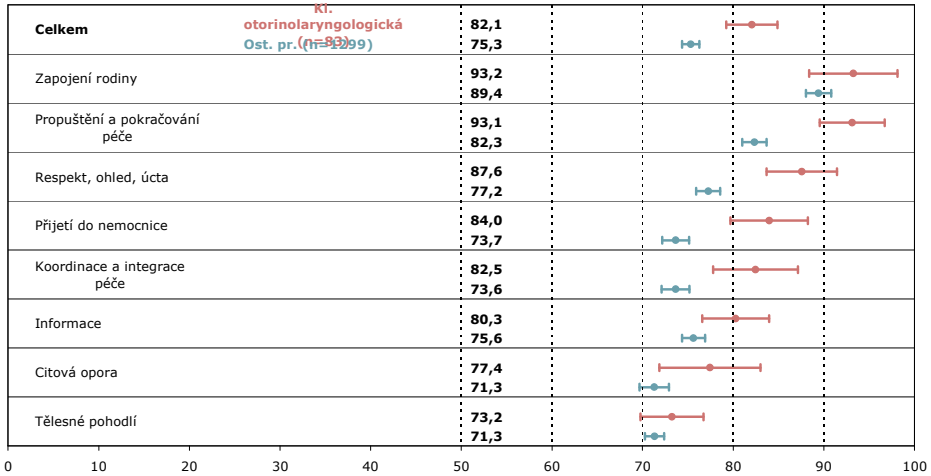
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

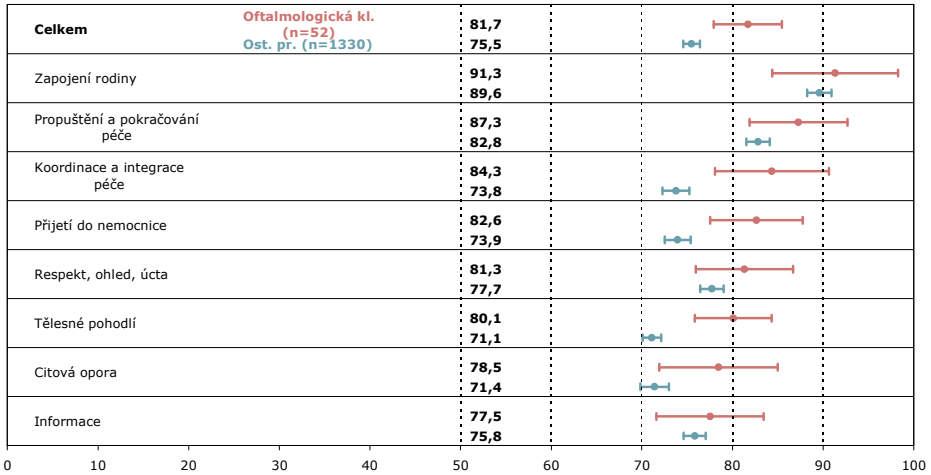
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

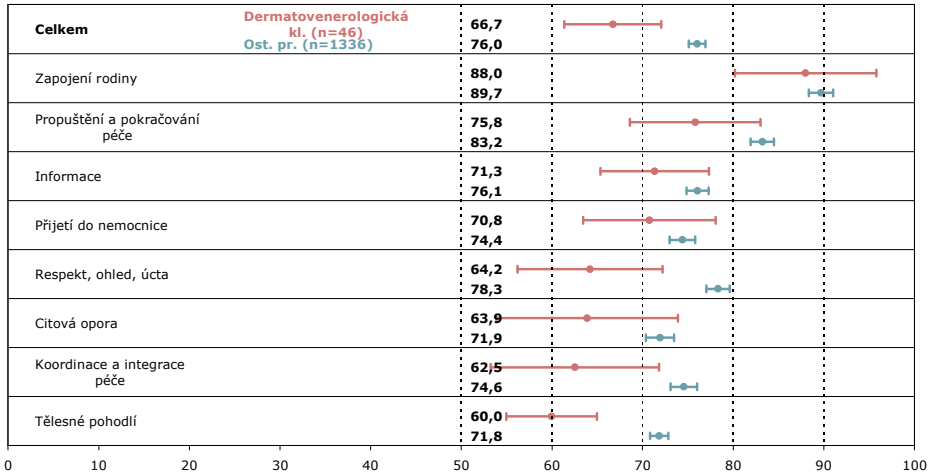
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

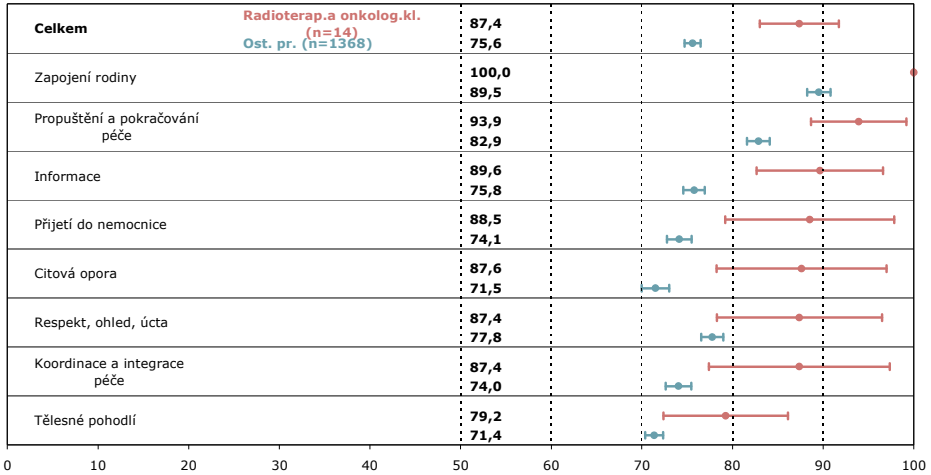


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

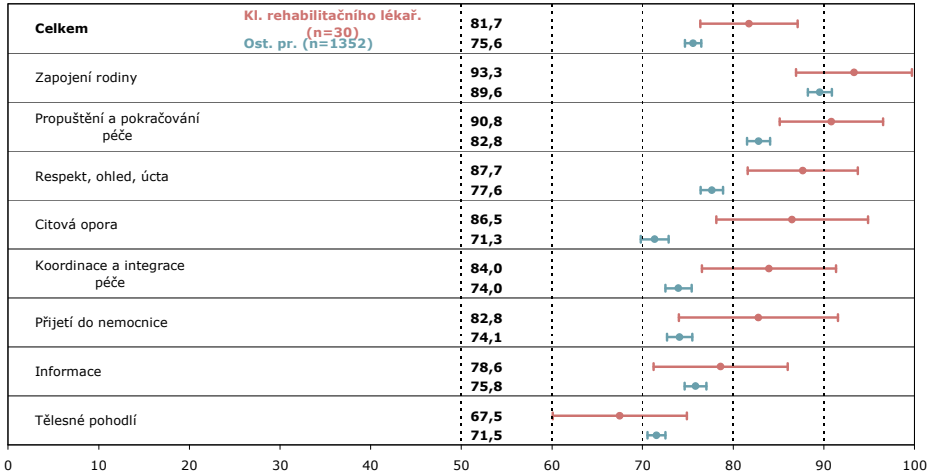
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

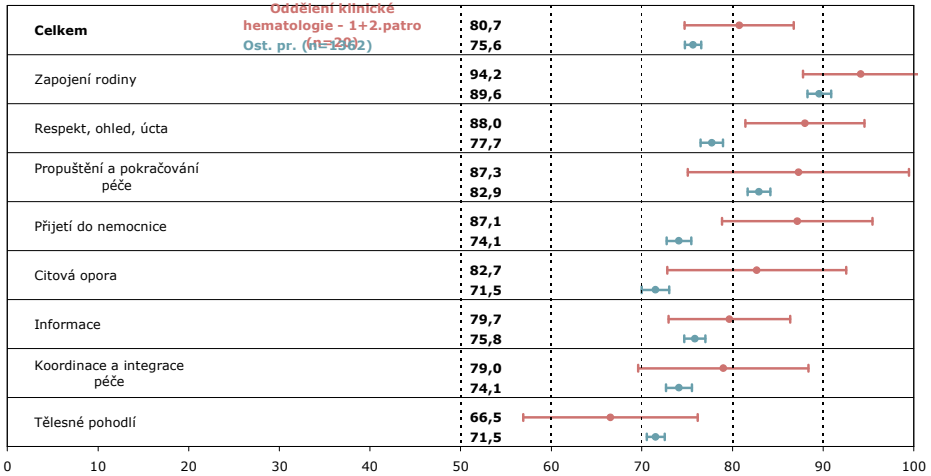
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

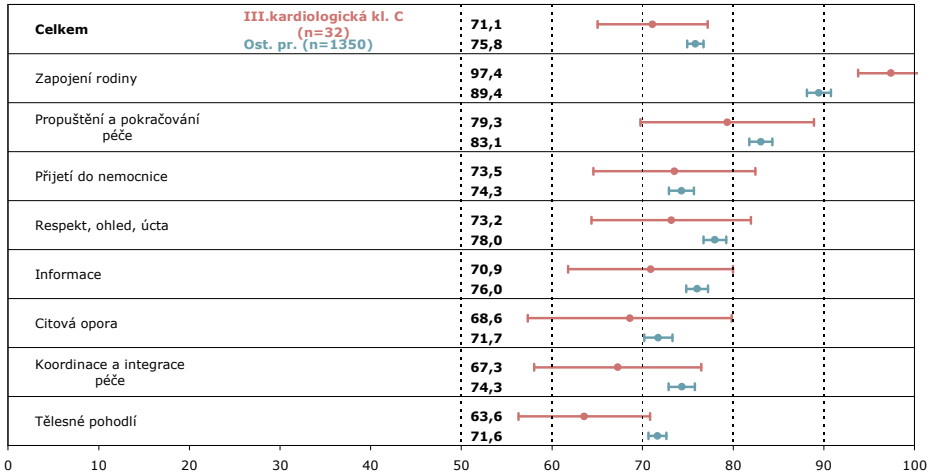
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

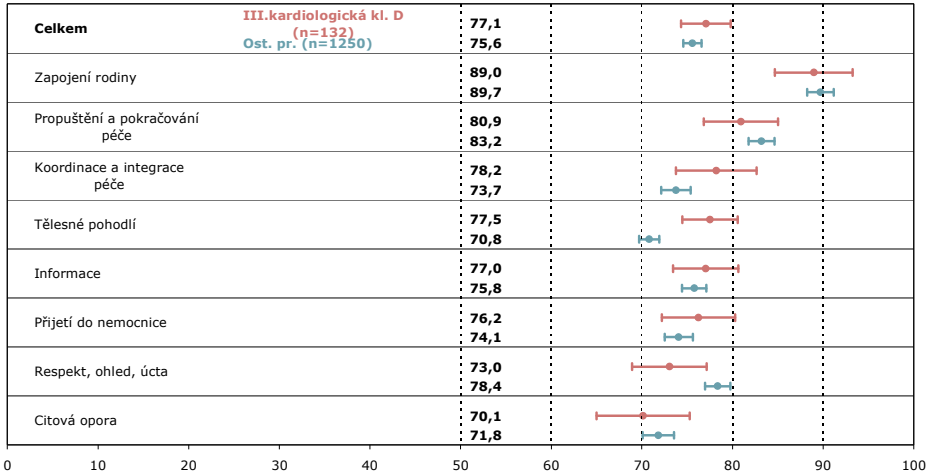


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

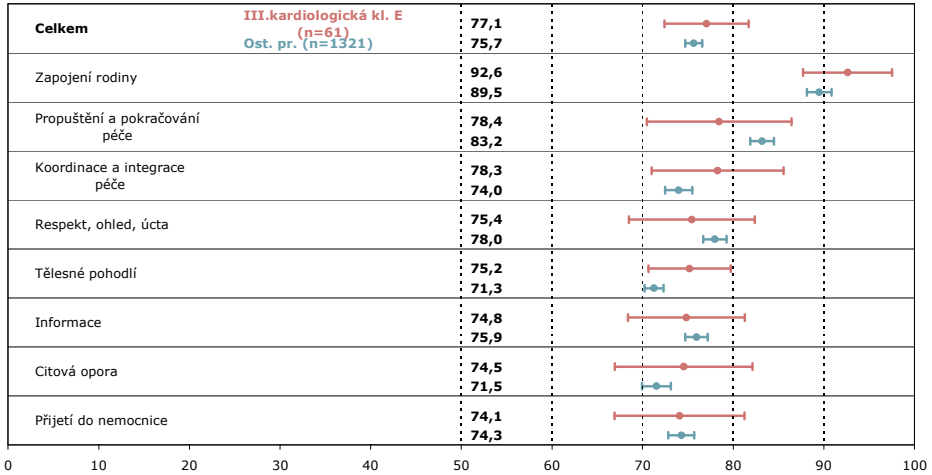
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

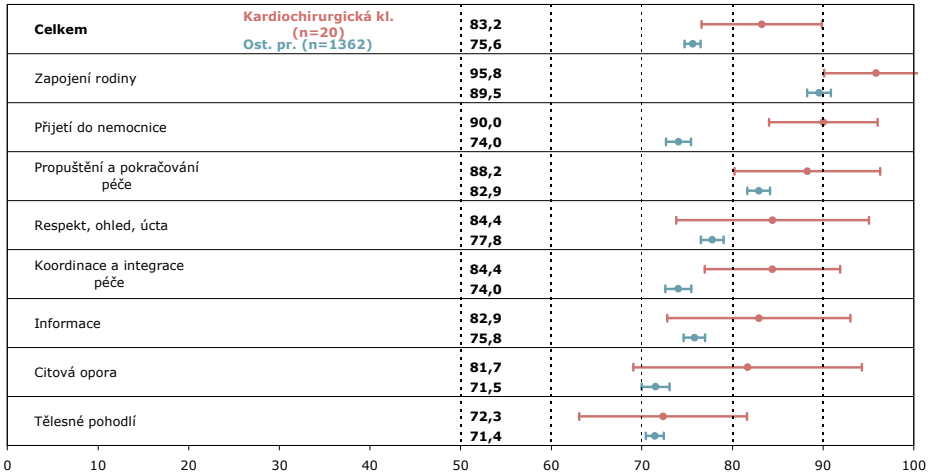
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

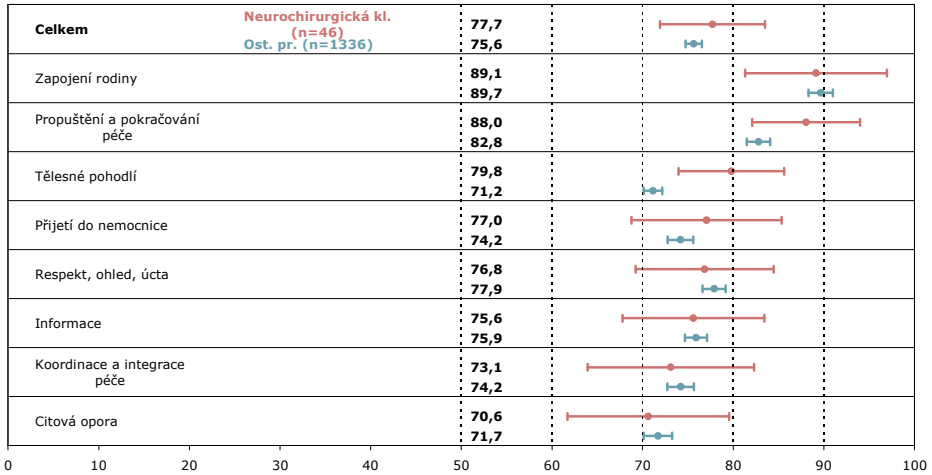
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



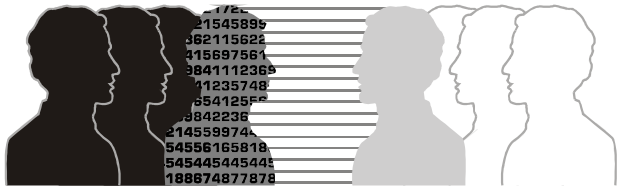
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



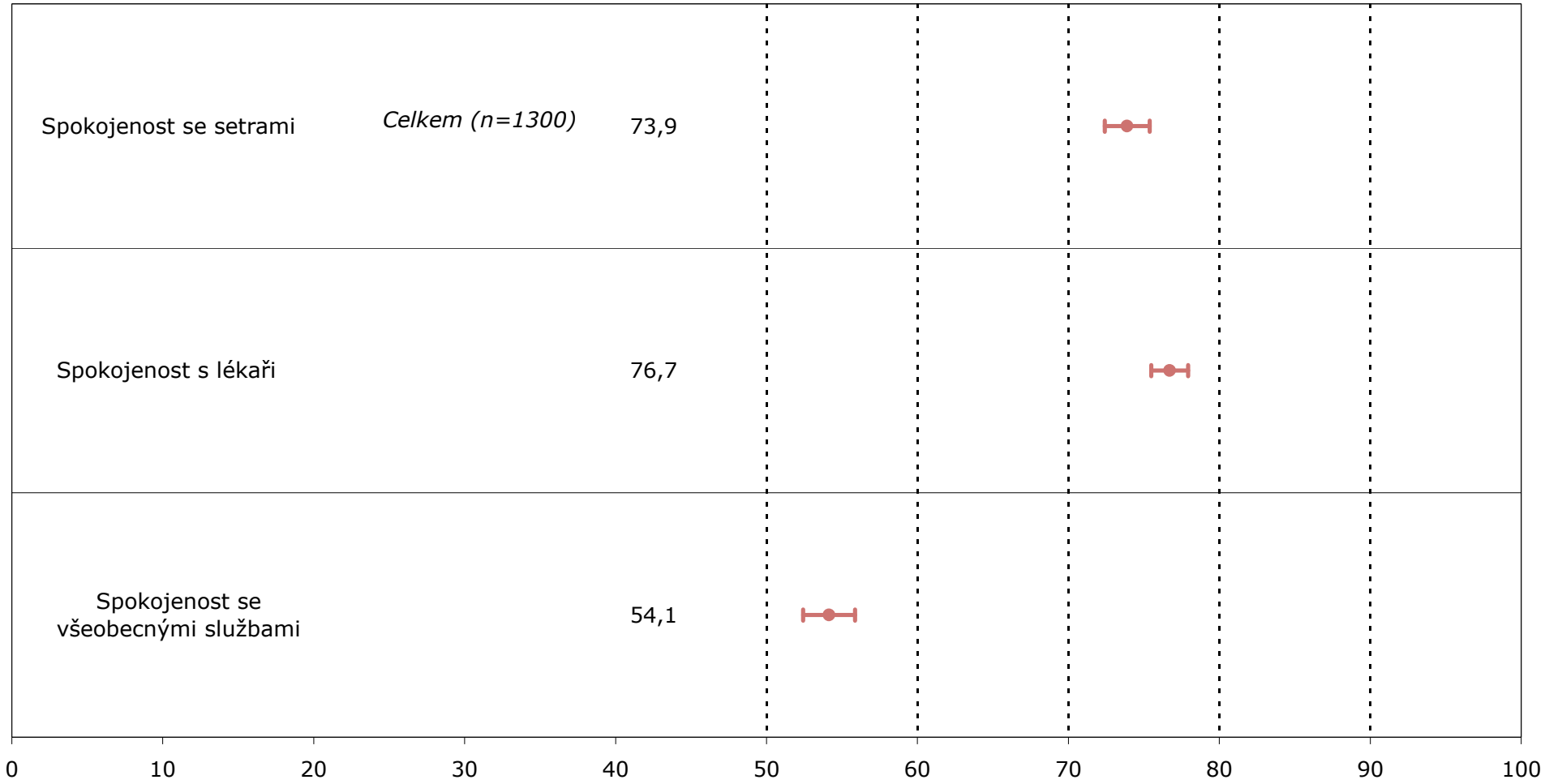
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

FN Královské Vihohrady: Spokojenost s personálem a všeob.

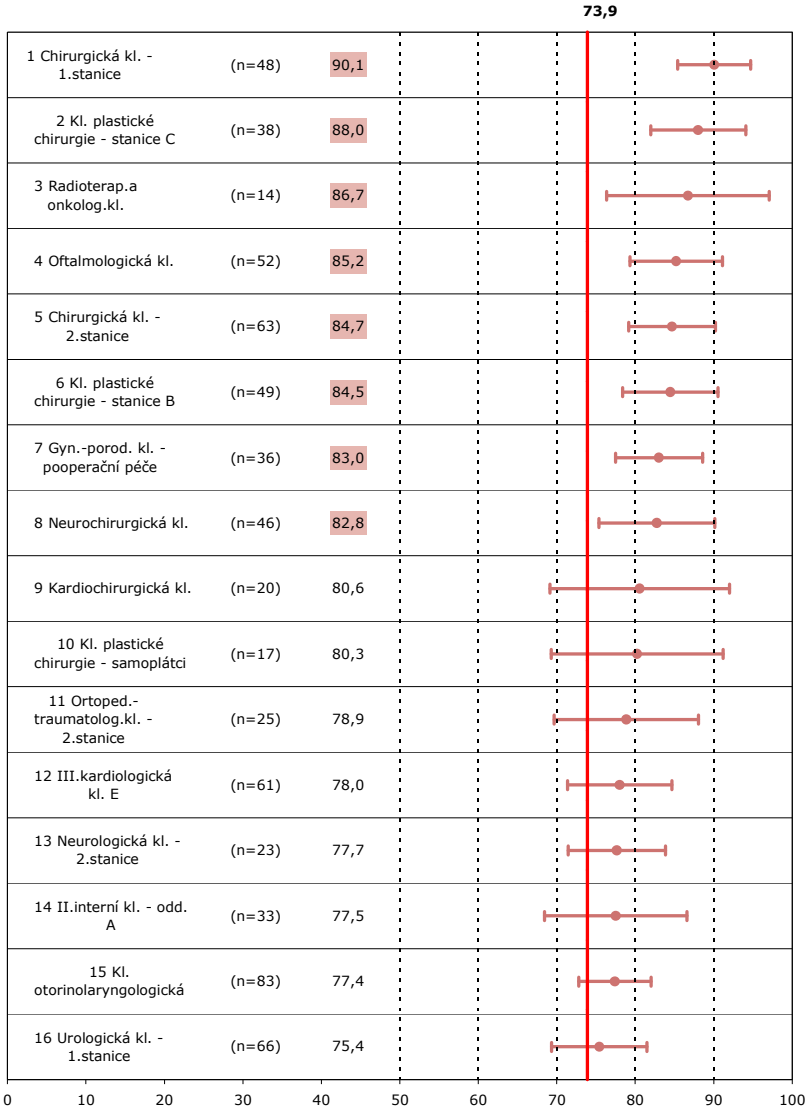
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Spokojenost se sestrami

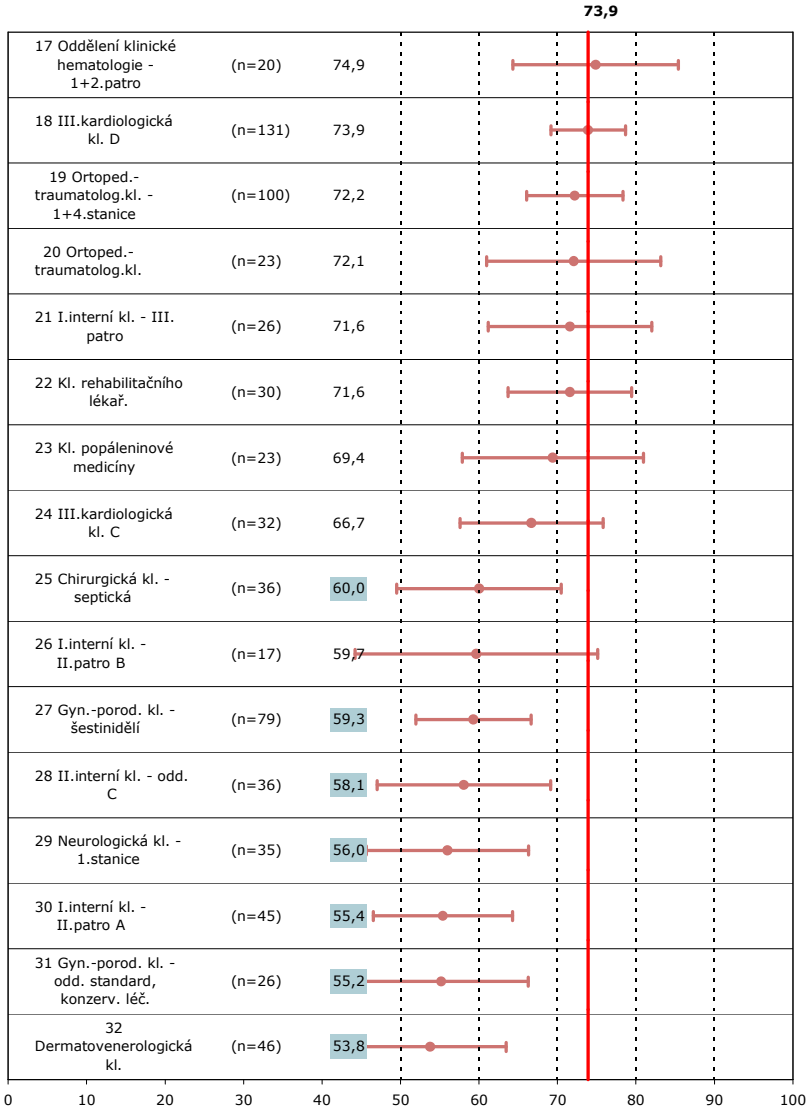
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Spokojenost se sestrami

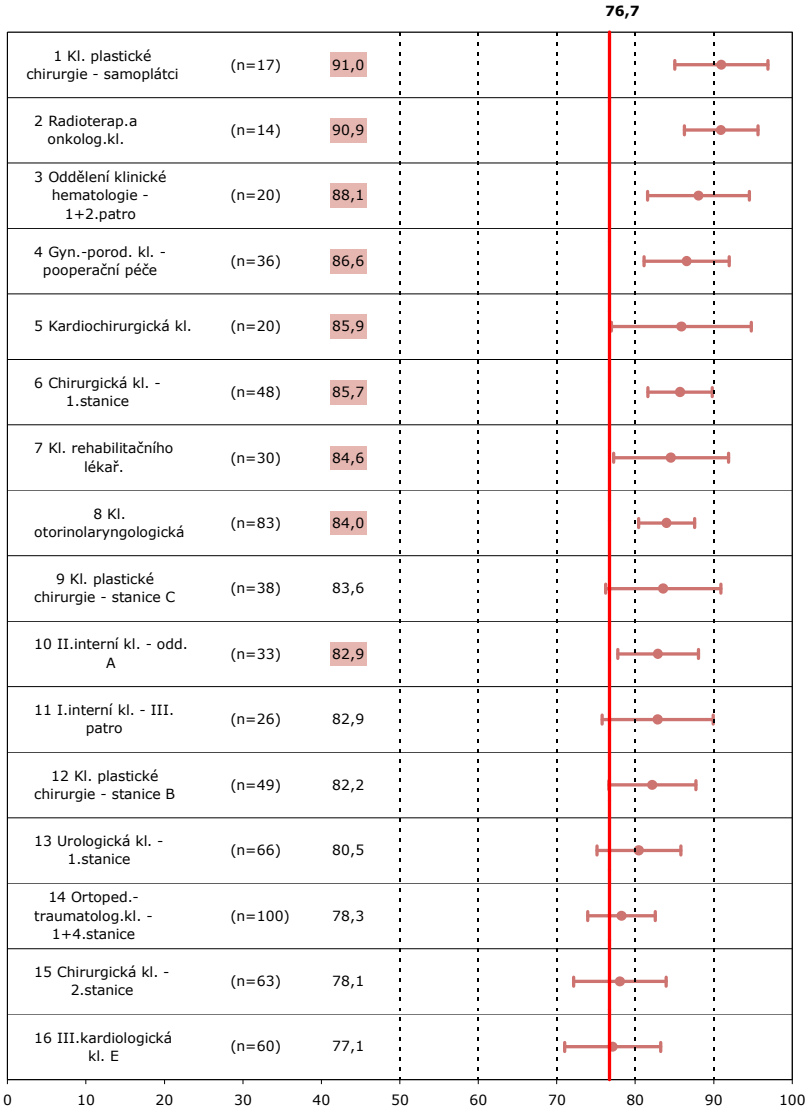
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Spokojenost s lékaři

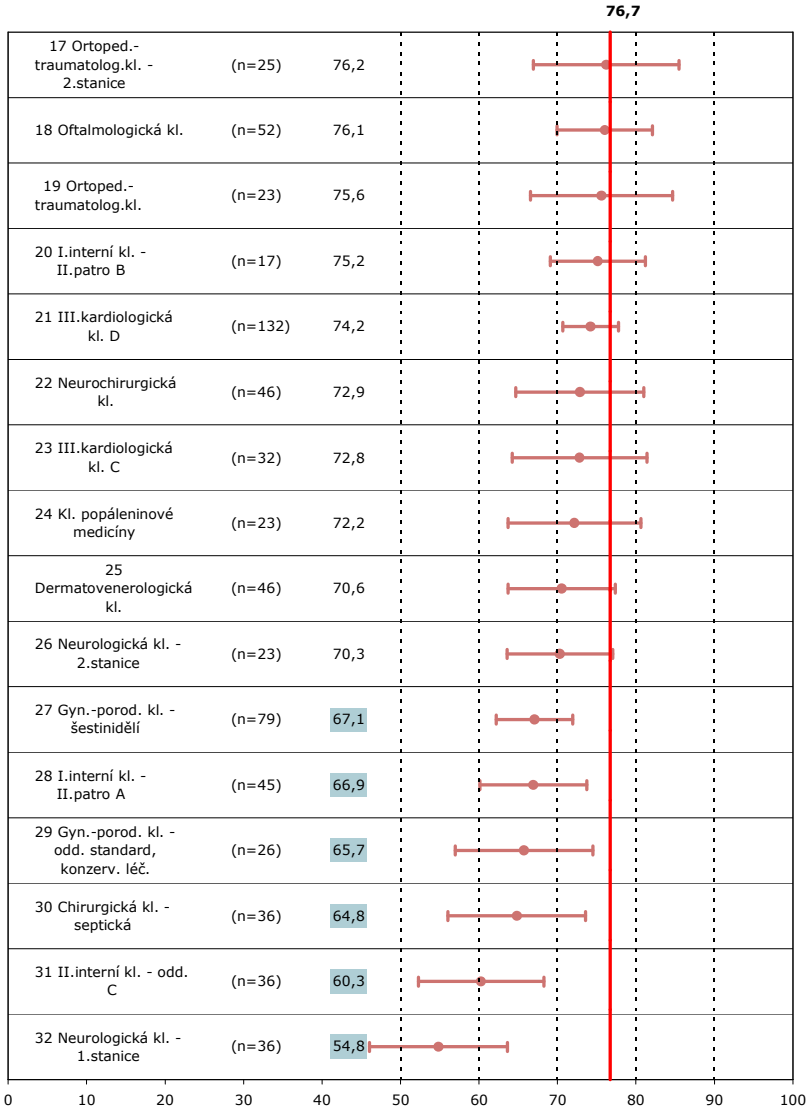
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Spokojenost s lékaři

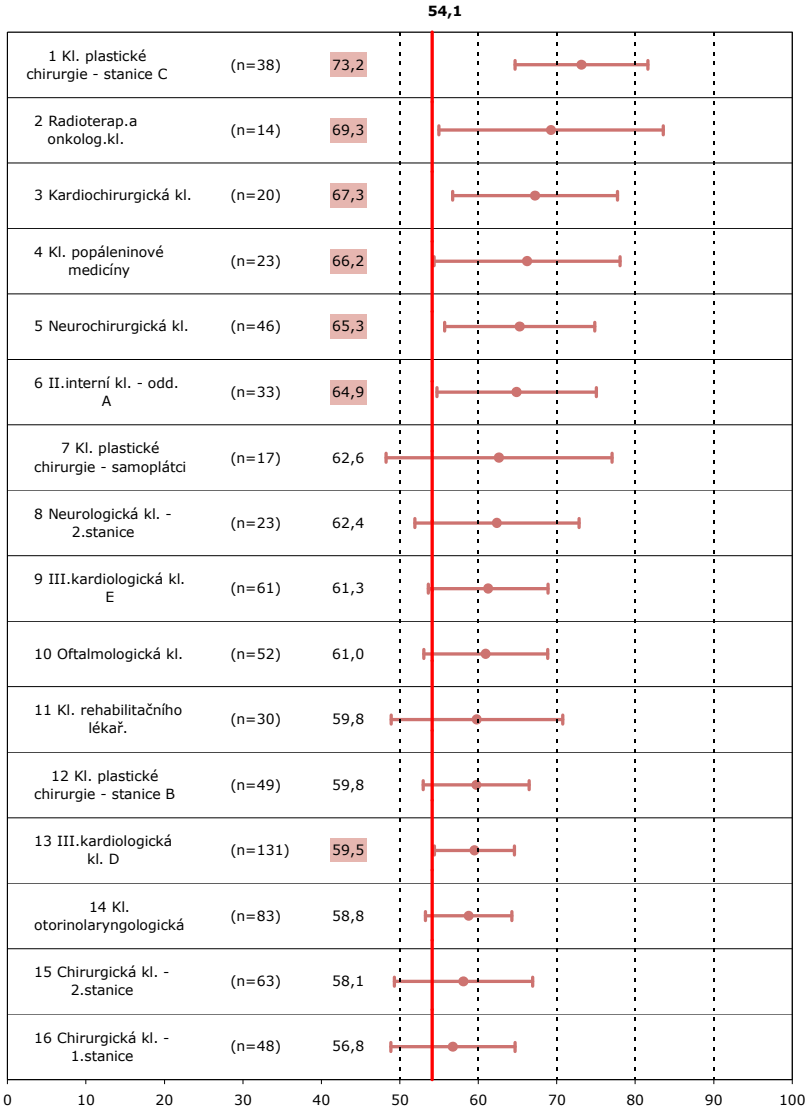
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Spokojenost se všeob. službami

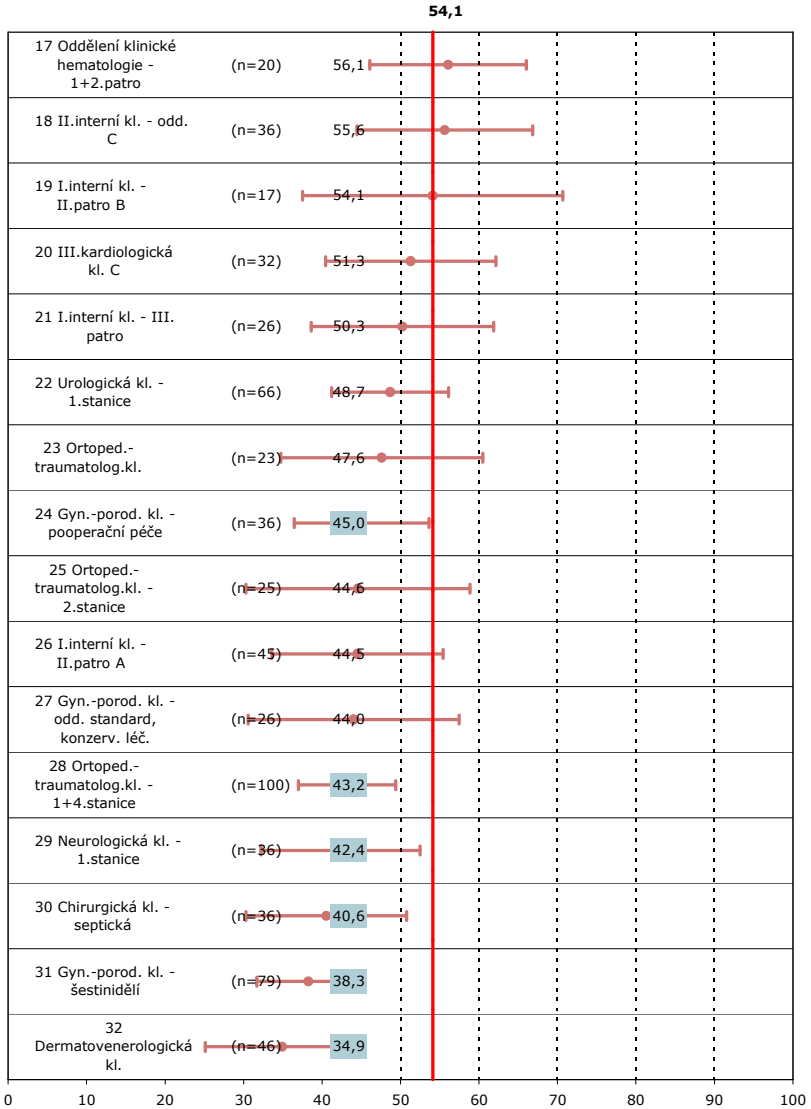
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



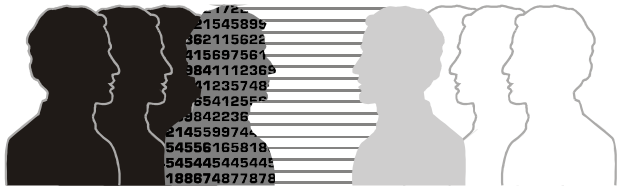
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vihohrady: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠT

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.interní kl. - II.patro A						-	+	
I.interní kl. - II.patro B								
I.interní kl. - III. patro	+						+	
II.interní kl. - odd. A								
II.interní kl. - odd. C	-					-	-	
Neurologická kl. - 1.stanice	-				-	-		
Neurologická kl. - 2.stanice	-					-	+	-
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče							-	
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.								
Chirurgická kl. - 1.stanice						+		
Chirurgická kl. - 2.stanice								
Chirurgická kl. - septická						-		
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice	-			-	-		-	-
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2.stanice		-						-
Ortoped.-traumatolog.kl.		-						
Urologická kl. - 1.stanice		-					-	-
Kl. plastické chirurgie - stanice B								
Kl. plastické chirurgie - stanice C	+				+			+
Kl. plastické chirurgie - samoplátci	+							
Kl. popáleninové medicíny							+	+
Kl. otorinolaryngologická	+			+	+	+		
Oftalmologická kl.	+							
Dermatovenerologická kl.					-			
Radioterap.a onkolog.kl.								
Kl. rehabilitačního lékař.							+	
Oddělení klinické hematologie - 1+2.patro	+	-					+	+
III.kardiologická kl. C								
III.kardiologická kl. D				+				
III.kardiologická kl. E								
Kardiochirurgická kl.	+		-		+		+	+
Neurochirurgická kl.				-			+	+

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.interní kl. - II.patro A	-	-			-	-	
I.interní kl. - II.patro B							
I.interní kl. - III. patro							
II.interní kl. - odd. A							
II.interní kl. - odd. C							-
Neurologická kl. - 1.stanice	-	-		-	-	-	
Neurologická kl. - 2.stanice	+	+			+		
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče	+	+	+		+		
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.	-				-		-
Chirurgická kl. - 1.stanice	+				+		+
Chirurgická kl. - 2.stanice					+		
Chirurgická kl. - septická	-		-	-	-		-
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice							
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2.stanice			+				
Ortoped.-traumatolog.kl.					-		
Urologická kl. - 1.stanice							
Kl. plastické chirurgie - stanice B	+	+				+	+
Kl. plastické chirurgie - stanice C	+			+	+	+	
Kl. plastické chirurgie - samoplátci	+	+				+	
Kl. popáleninové medicíny							
Kl. otorinolaryngologická	+	+			+	+	+
Oftalmologická kl.					+		
Dermatovenerologická kl.	-				-	-	-
Radioterap.a onkolog.kl.							
Kl. rehabilitačního lékař.	+	+			+		
Oddělení klinické hematologie - 1+2.patro		+					
III.kardiologická kl. C							-
III.kardiologická kl. D	-	-	-	-			
III.kardiologická kl. E		-					
Kardiochirurgická kl.							
Neurochirurgická kl.							

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.interní kl. - II.patro A	-		-			-		-
I.interní kl. - II.patro B			-			-		
I.interní kl. - III. patro								-
II.interní kl. - odd. A				+	+			
II.interní kl. - odd. C	-	-		-	-	-	-	
Neurologická kl. - 1.stanice	-		-	-	-	-		
Neurologická kl. - 2.stanice			+	-	-	+		+
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče						+		
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.	-	-		-	-	-		-
Chirurgická kl. - 1.stanice	+	+	+	+		+		
Chirurgická kl. - 2.stanice	+			+				
Chirurgická kl. - septická	-		-			-		-
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice	-		-		-			-
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2.stanice								
Ortoped.-traumatolog.kl.	-		-				-	
Urologická kl. - 1.stanice								
Kl. plastické chirurgie - stanice B	+		+		+	+		+
Kl. plastické chirurgie - stanice C	+				+	+		+
Kl. plastické chirurgie - samoplátci	+		+					
Kl. popáleninové medicíny								
Kl. otorinolaryngologická	+		+				+	+
Oftalmologická kl.	+						+	
Dermatovenerologická kl.	-		-	-		-		-
Radioterap.a onkolog.kl.								
Kl. rehabilitačního lékař.					+			
Oddělení klinické hematologie - 1+2.patro								
III.kardiologická kl. C					-			
III.kardiologická kl. D								
III.kardiologická kl. E								
Kardiochirurgická kl.								
Neurochirurgická kl.								

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.interní kl. - II.patro A						-	
I.interní kl. - II.patro B							
I.interní kl. - III. patro							
II.interní kl. - odd. A							
II.interní kl. - odd. C				-		-	
Neurologická kl. - 1.stanice	-		-	-	-	-	
Neurologická kl. - 2.stanice						+	
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče							
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.	-			-		-	-
Chirurgická kl. - 1.stanice	+				+	+	+
Chirurgická kl. - 2.stanice							
Chirurgická kl. - septická	-			-		-	
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice		-		+		-	-
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2.stanice							-
Ortoped.-traumatolog.kl.							
Urologická kl. - 1.stanice							
Kl. plastické chirurgie - stanice B		+			-		
Kl. plastické chirurgie - stanice C	+	+				+	
Kl. plastické chirurgie - samoplátci		+		+			
Kl. popáleninové medicíny				-			
Kl. otorinolaryngologická		-			+	+	
Oftalmologická kl.							
Dermatovenerologická kl.						-	
Radioterap.a onkolog.kl.	+	+					
Kl. rehabilitačního lékař.					-	+	
Oddělení klinické hematologie - 1+2.patro							
III.kardiologická kl. C			-				
III.kardiologická kl. D		+				-	
III.kardiologická kl. E							
Kardiochirurgická kl.							
Neurochirurgická kl.		+					

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.interní kl. - II.patro A	-	-	-	-			-				
I.interní kl. - II.patro B		-		-	+		-				-
I.interní kl. - III. patro				-		-					
II.interní kl. - odd. A											
II.interní kl. - odd. C	-		-			+	-				
Neurologická kl. - 1.stanice	-			-			-				
Neurologická kl. - 2.stanice		-	-	-		+					
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče	-				-	-					
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.				-	-						
Chirurgická kl. - 1.stanice	+		+	+							
Chirurgická kl. - 2.stanice	+		+	+							
Chirurgická kl. - septická		-						-			
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice				+			-			-	
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2.stanice					-		+				
Ortoped.-traumatolog.kl.								-		-	
Urologická kl. - 1.stanice											
Kl. plastické chirurgie - stanice B			+								
Kl. plastické chirurgie - stanice C	+	+									
Kl. plastické chirurgie - samoplátci											
Kl. popáleninové medicíny			-		-	+				-	
Kl. otorinolaryngologická		+	-							+	
Oftalmologická kl.	+		+	+			+				
Dermatovenerologická kl.	-		-	-		-				-	
Radioterap.a onkolog.kl.					+				-		
Kl. rehabilitačního lékař.			-	-							
Oddělení klinické hematologie - 1+2.patro						-					
III.kardiologická kl. C	-	-						-			
III.kardiologická kl. D	+	+		+			+			+	
III.kardiologická kl. E			+				-			+	
Kardiochirurgická kl.											
Neurochirurgická kl.	+		+	+		+					

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.interní kl. - II.patro A	-			-		
I.interní kl. - II.patro B			-			-
I.interní kl. - III. patro						
II.interní kl. - odd. A	+	+				
II.interní kl. - odd. C	-	-	-	-		
Neurologická kl. - 1.stanice	-	-	-			
Neurologická kl. - 2.stanice		-	-			+
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče				+		
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.	-		-	-	-	-
Chirurgická kl. - 1.stanice	+			+		
Chirurgická kl. - 2.stanice						
Chirurgická kl. - septická	-		-		-	-
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice						
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2.stanice						
Ortoped.-traumatolog.kl.						
Urologická kl. - 1.stanice						
Kl. plastické chirurgie - stanice B						
Kl. plastické chirurgie - stanice C	+	+				+
Kl. plastické chirurgie - samoplátci						
Kl. popáleninové medicíny						
Kl. otorinolaryngologická				+		
Oftalmologická kl.						
Dermatovenerologická kl.	-			-	-	
Radioterap.a onkolog.kl.			+			
Kl. rehabilitačního lékař.	+	+	+			
Oddělení klinické hematologie - 1+2.patro		+				
III.kardiologická kl. C						
III.kardiologická kl. D						
III.kardiologická kl. E						
Kardiochirurgická kl.						
Neurochirurgická kl.						

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
I.interní kl. - II.patro A				
I.interní kl. - II.patro B				
I.interní kl. - III. patro				
II.interní kl. - odd. A				
II.interní kl. - odd. C				
Neurologická kl. - 1.stanice	-			
Neurologická kl. - 2.stanice				
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče				
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.			-	
Chirurgická kl. - 1.stanice				
Chirurgická kl. - 2.stanice				
Chirurgická kl. - septická	-	-		
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice	-		-	
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2.stanice	-	-		
Ortoped.-traumatolog.kl.		-		
Urologická kl. - 1.stanice				
Kl. plastické chirurgie - stanice B				
Kl. plastické chirurgie - stanice C				
Kl. plastické chirurgie - samoplátci				
Kl. popáleninové medicíny				
Kl. otorinolaryngologická				
Oftalmologická kl.				
Dermatovenerologická kl.				
Radioterap.a onkolog.kl.				
Kl. rehabilitačního lékař.				
Oddělení klinické hematologie - 1+2.patro				
III.kardiologická kl. C				
III.kardiologická kl. D			-	
III.kardiologická kl. E				-
Kardiochirurgická kl.				
Neurochirurgická kl.				

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

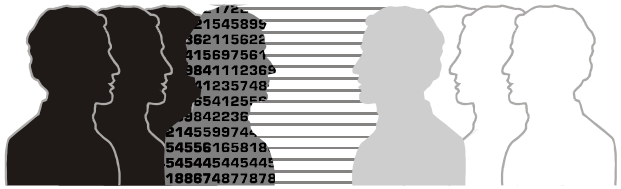
Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.interní kl. - II.patro A	-					-
I.interní kl. - II.patro B						
I.interní kl. - III. patro						
II.interní kl. - odd. A						
II.interní kl. - odd. C			-		+	
Neurologická kl. - 1.stanice	-			-		-
Neurologická kl. - 2.stanice					+	
Gyn.-porod. kl. - pooperační péče						
Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. léč.						-
Chirurgická kl. - 1.stanice						
Chirurgická kl. - 2.stanice		+				
Chirurgická kl. - septická	-		-	-		-
Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice				-		
Ortoped.-traumatolog.kl. - 2.stanice						
Ortoped.-traumatolog.kl.						
Urologická kl. - 1.stanice						
Kl. plastické chirurgie - stanice B	+					+
Kl. plastické chirurgie - stanice C	+					+
Kl. plastické chirurgie - samoplátci						
Kl. popáleninové medicíny						
Kl. otorinolaryngologická	+			+		+
Oftalmologická kl.						
Dermatovenerologická kl.	-					-
Radioterap.a onkolog.kl.						
Kl. rehabilitačního lékař.				+		
Oddělení klinické hematologie - 1+2.patro						
III.kardiologická kl. C						
III.kardiologická kl. D		-			-	
III.kardiologická kl. E		-				
Kardiochirurgická kl.						
Neurochirurgická kl.						+

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



FAKULTNÍ NEMOCNICE NA BULOVCE

FN Na Bulovce: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 64 % žen a 36 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 44 % pacientů. 47 % pacientů bylo přijato plánovaně, přičemž většina těchto pacientů byla přijata do jednoho měsíce.

Souhrnná spokojenost

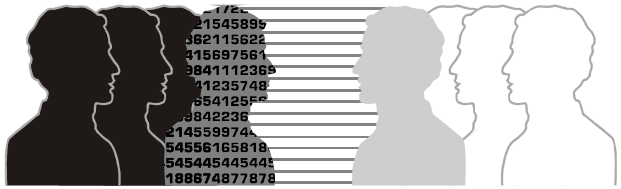
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnici Na Bulovce není na příliš vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 74,3 %** a je statisticky významně pod standardem 80 %.
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Infekčního oddělení – 2.p – východ, Očního oddělení a Plastické chirurgie.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Pouze ve dvou z osmi sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Doba podávání jídel
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
  - Doba ranního buzení
  - Čistota toalet a sprch
  - Zajištění citových a duchovních potřeb

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 71 %, s **lékaři** 75 %, se **všeobecnými službami** je spokojenost nižší - 49 %.



OBECNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1284
- Termín dotazování: listopad 2008
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

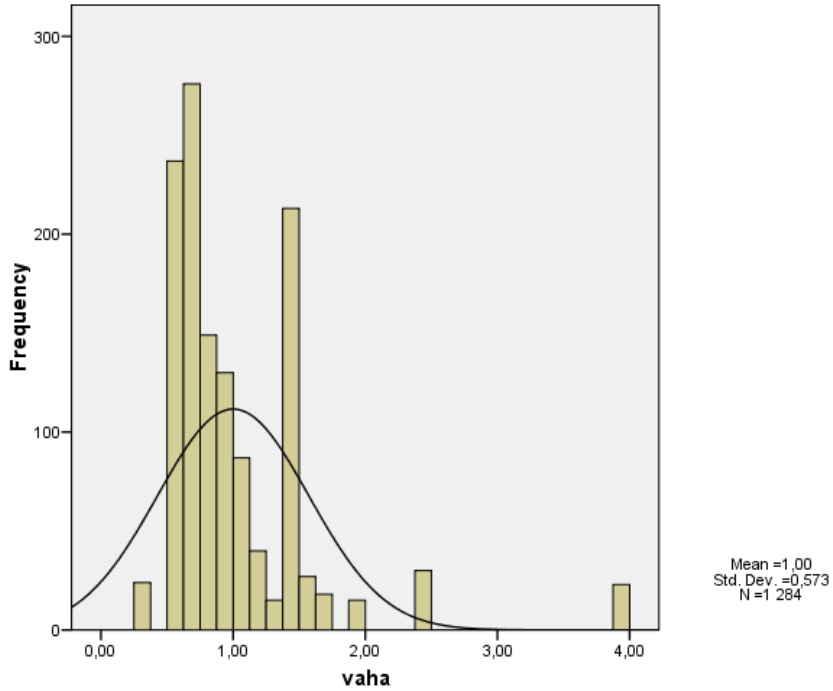
- Počet hospitalizovaných pacientů: 2595
- Počet nezařazených pacientů: 294
- Počet validních dotazníků: 1284
- **Návratnost: 56 %**
- Návratnost nebylo možné zjistit na Gynekologicko-porodnické klinice odd. 17 gyn.

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 30
- Počet pracovišť s n<20: 5
  - Plicní oddělení 2 (n=18) -> zpracováno klasicky
  - Onkologie 3 (n=17); Onkologie 2 (n=15) -> spojeny do jedné
  - Dermatologické odd. (n=15) -> zpracováno klasicky
  - Ortopedie septická (n=15) -> spojena s Ortopedie sportovní
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 2
  - GP - šestinedělí

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,3 – 3,4
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:

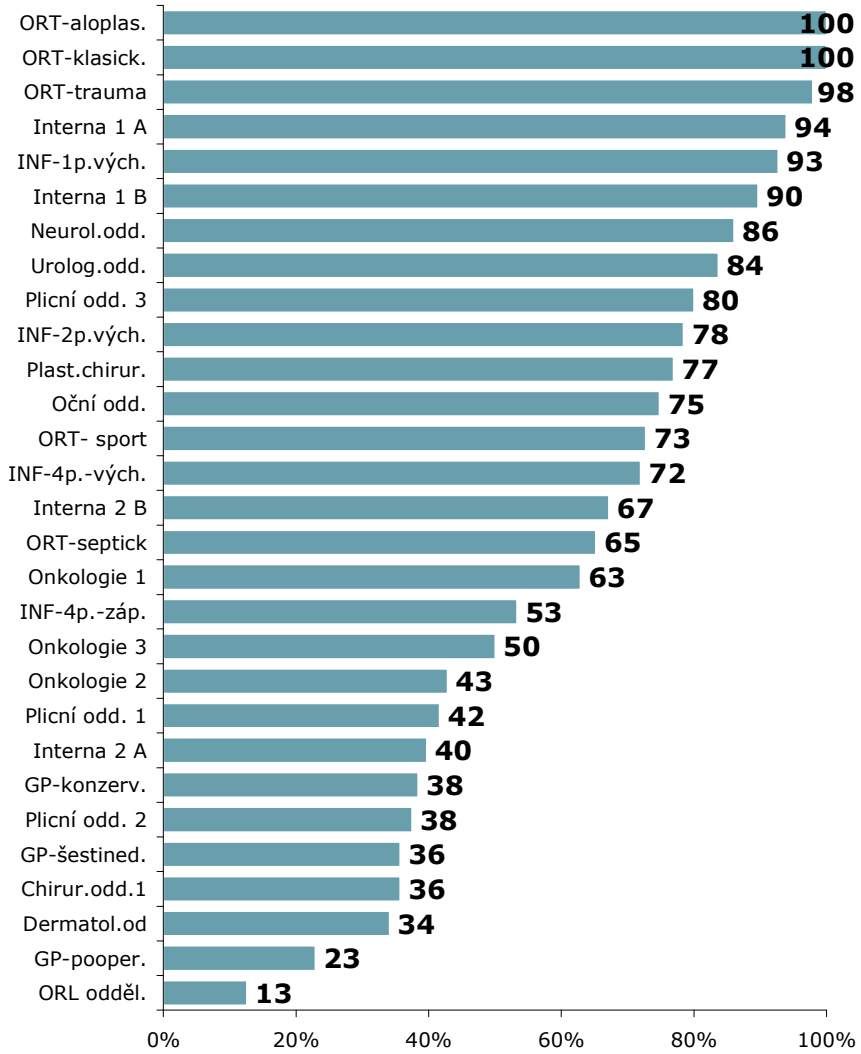


Vyplňování dotazníků

- 95 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 3 % požádalo o vysvětlení personál a 2 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

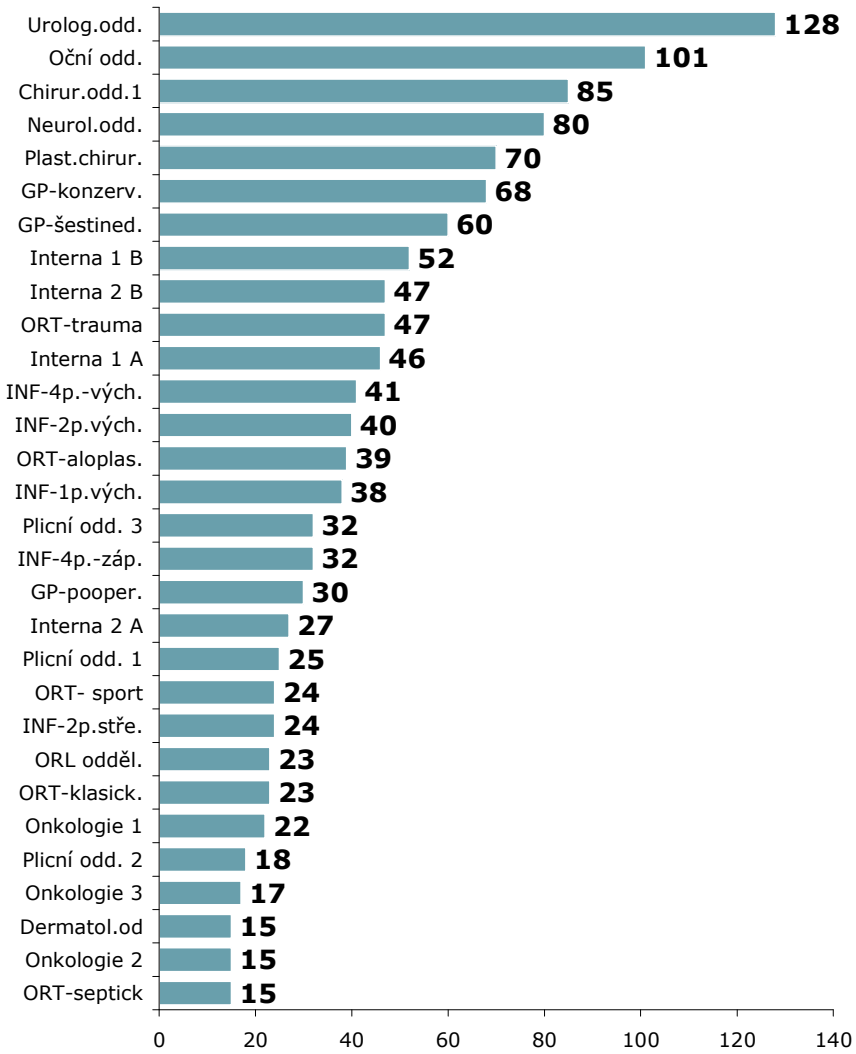
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

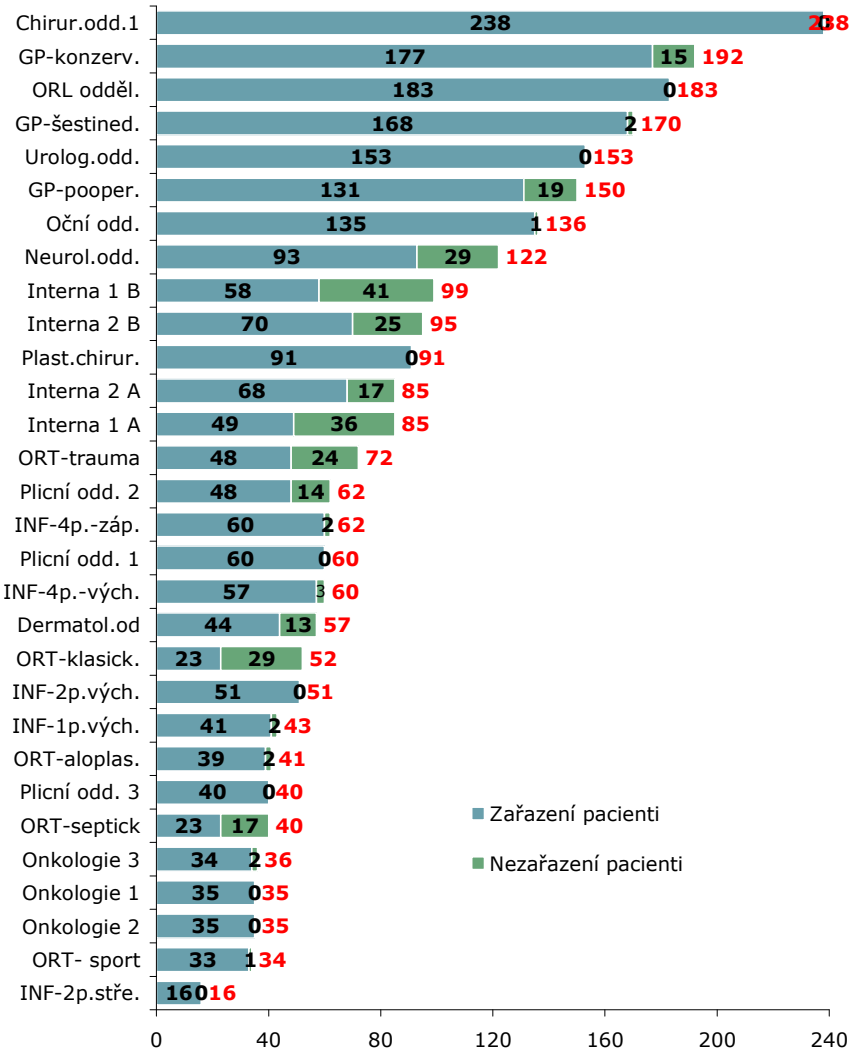
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1284



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

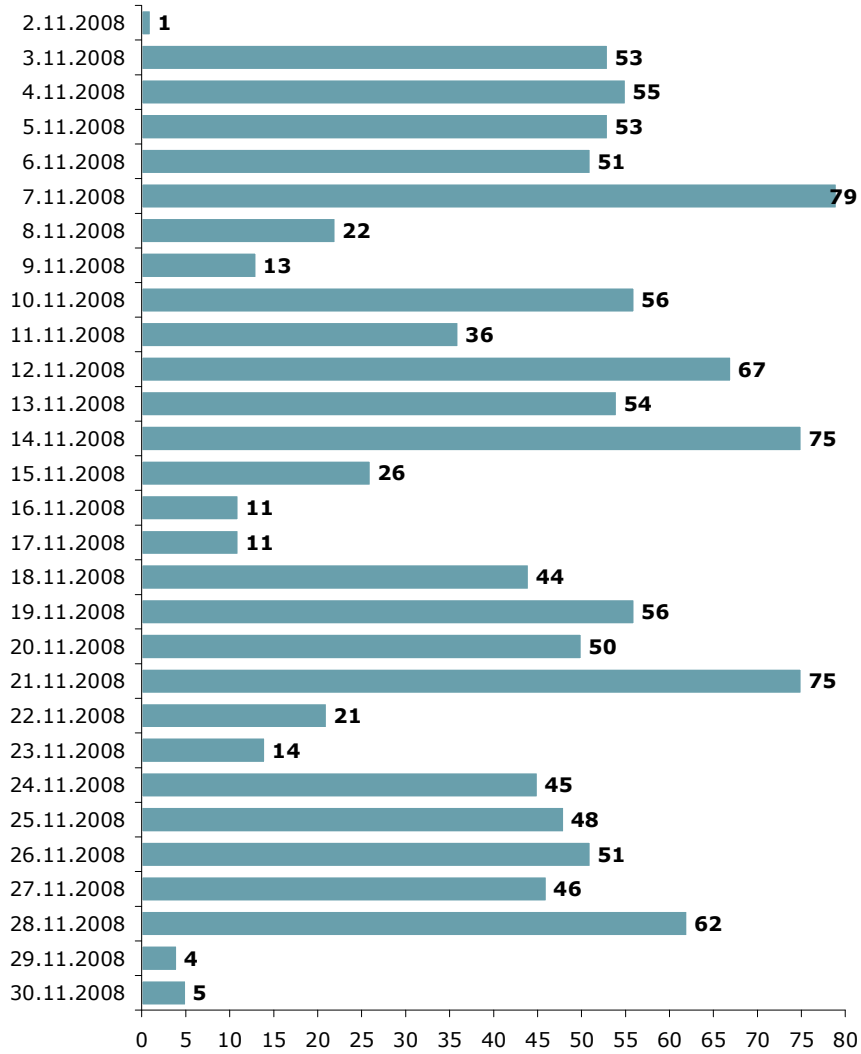
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1284

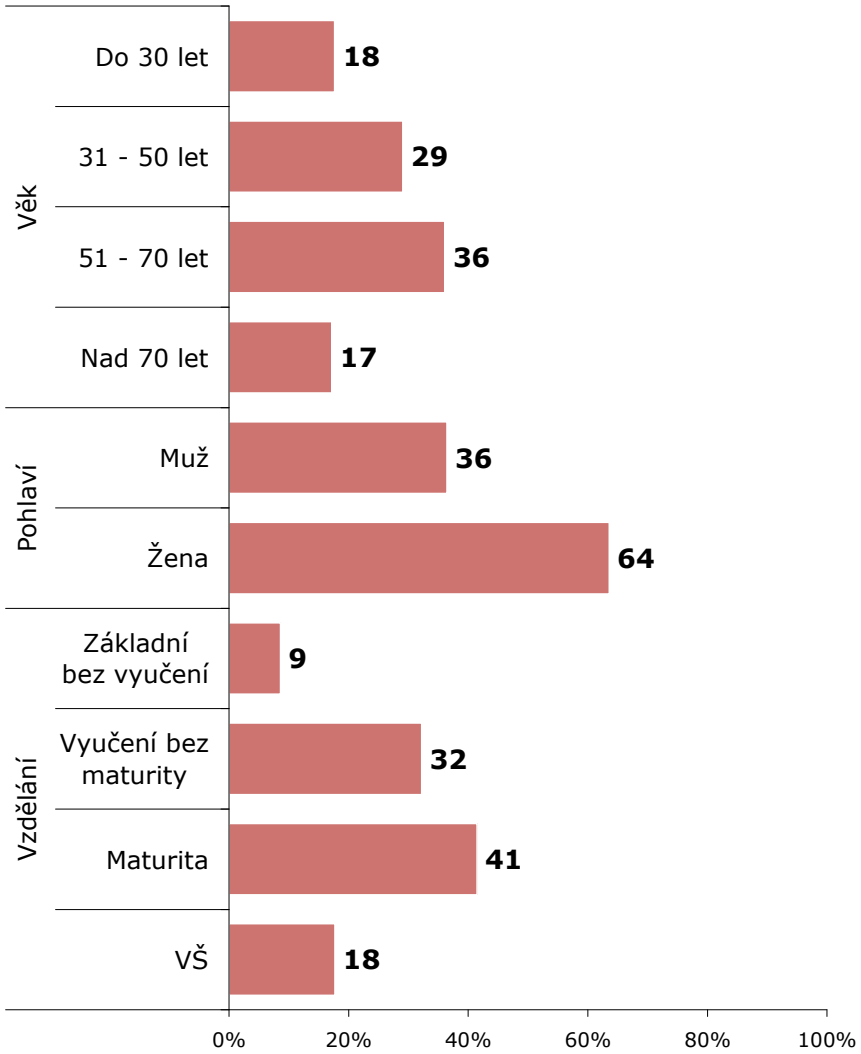


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

Demografická struktura pacientů

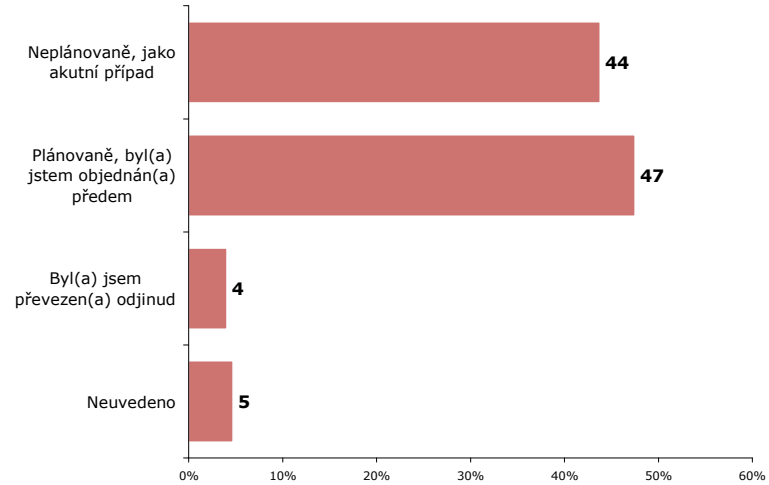
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1284



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

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

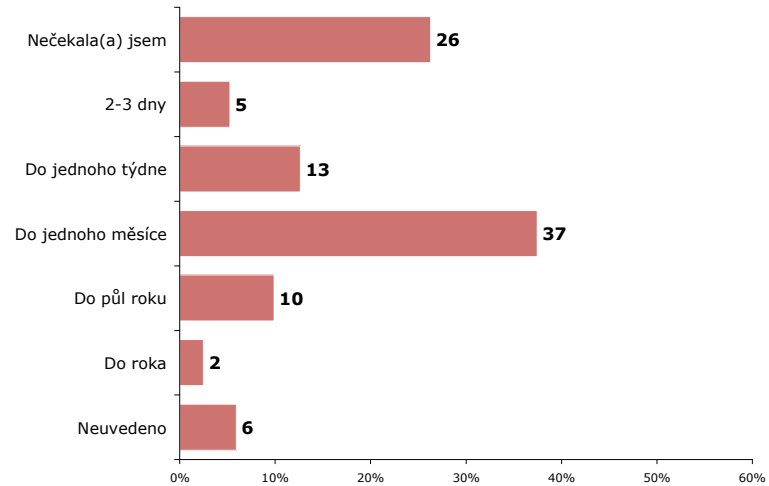
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1284



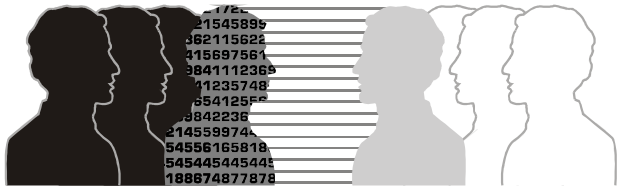
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=613



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



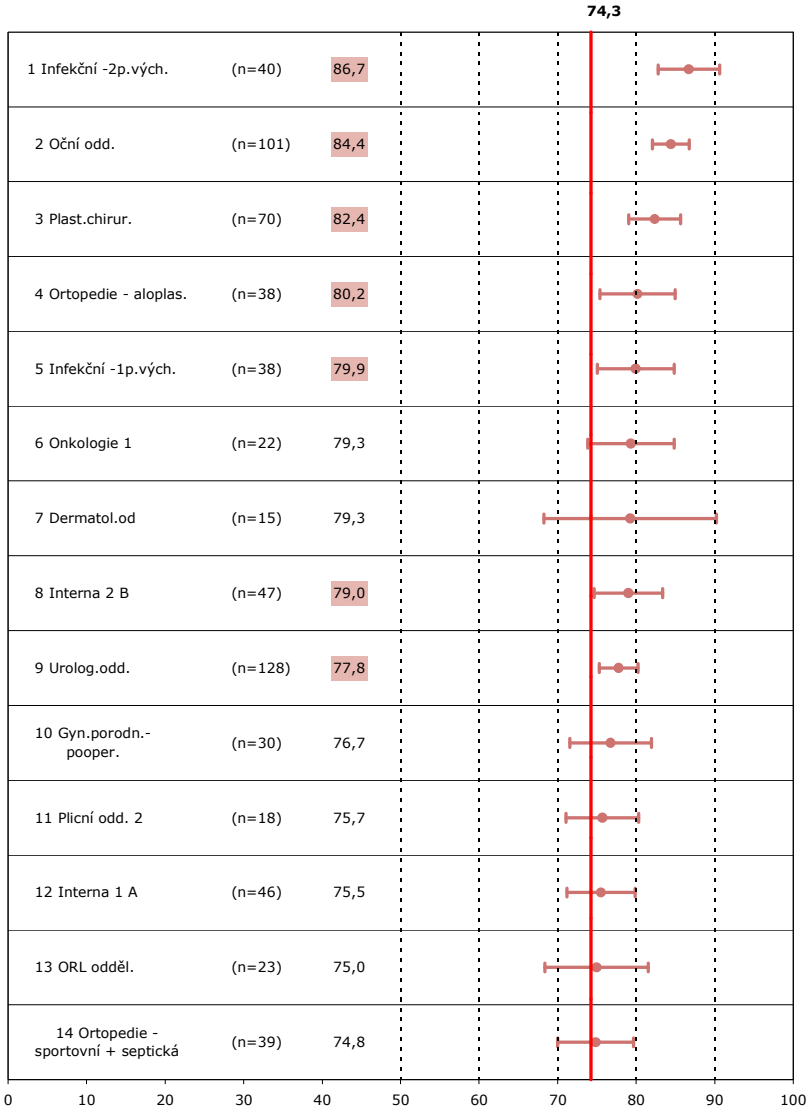
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

FN Na Bulovce: Souhrnná spokojenost

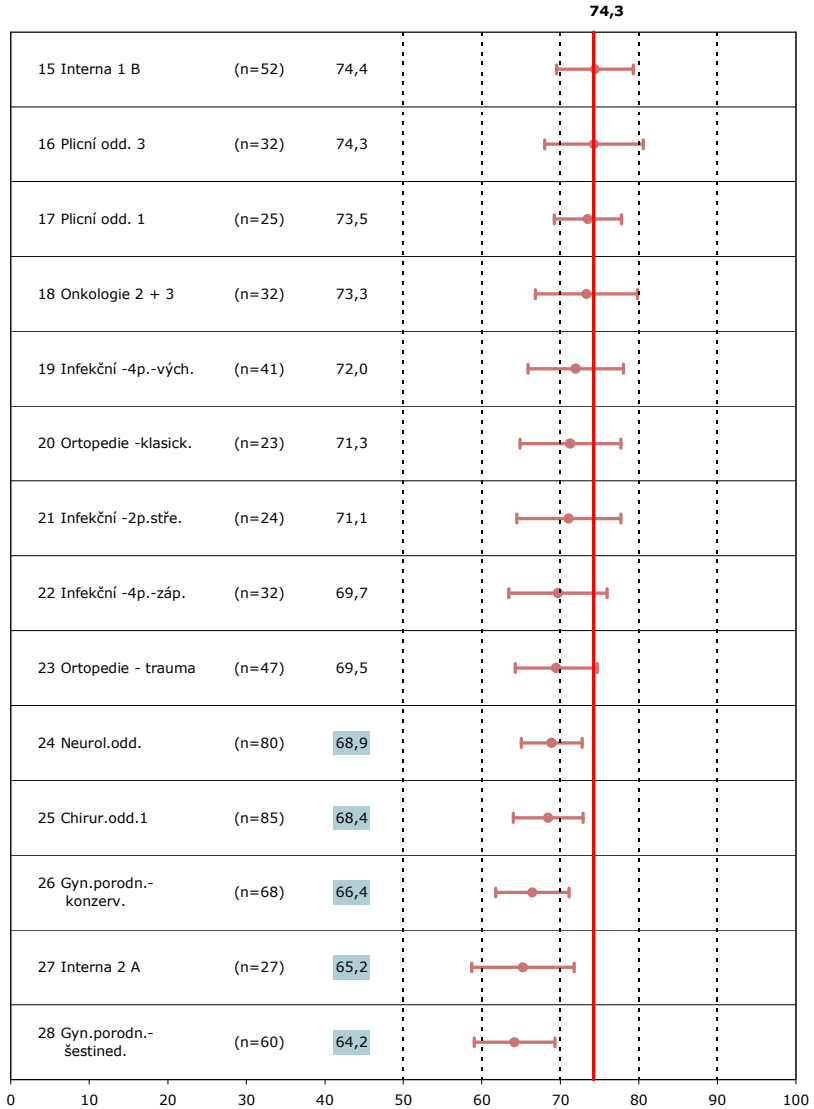
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

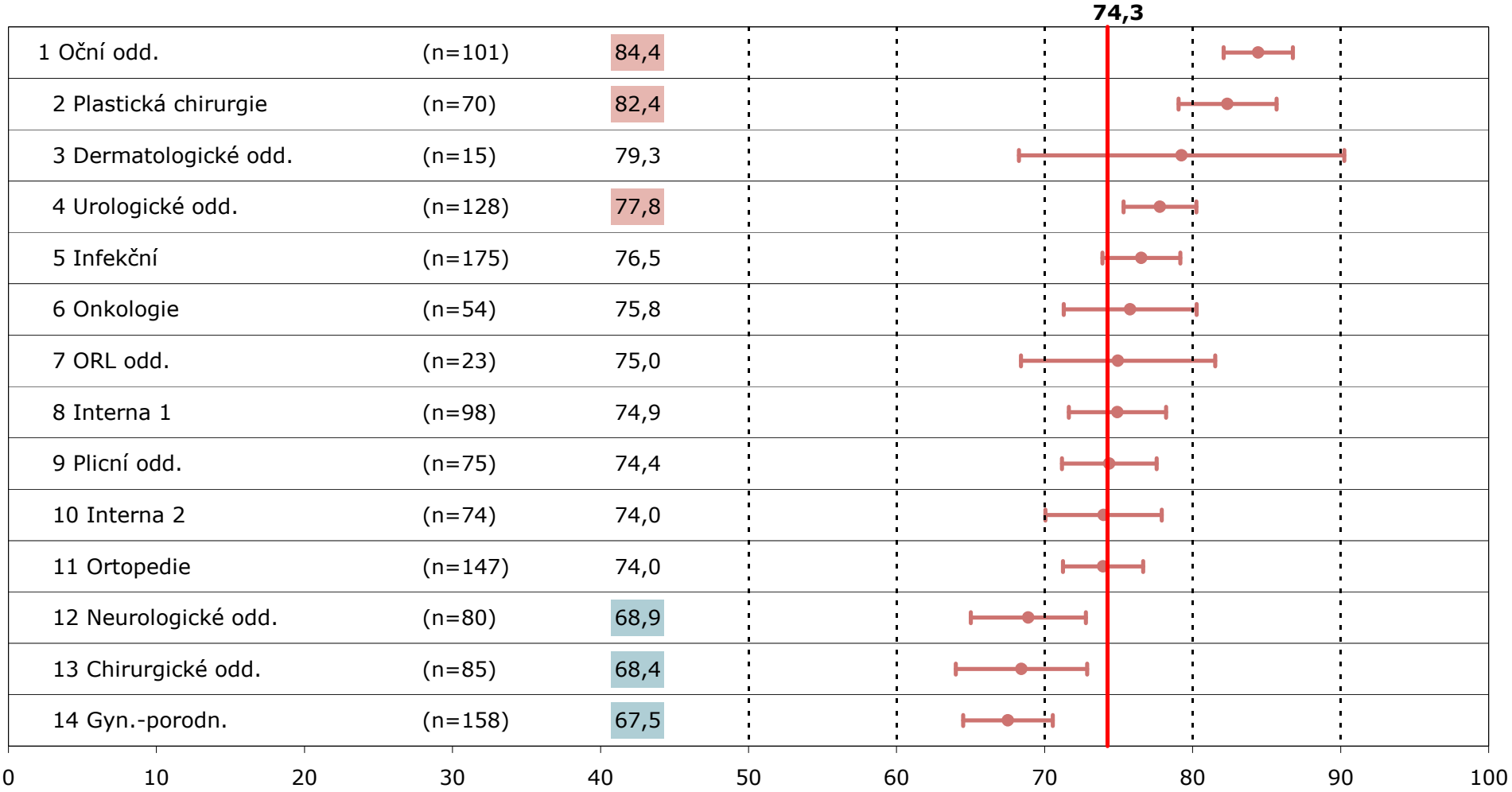


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – kliniky

FN Na Bulovce: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



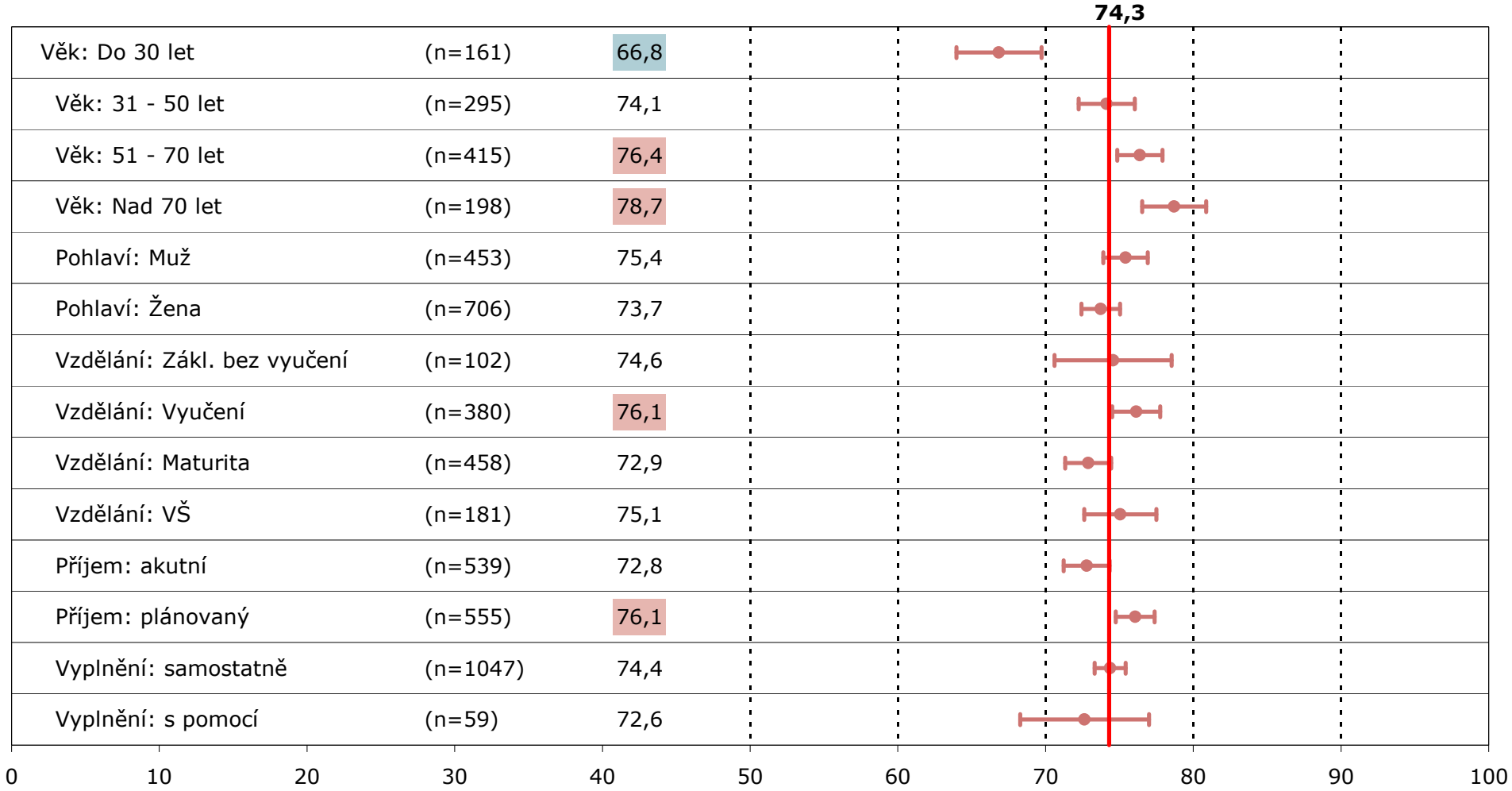
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

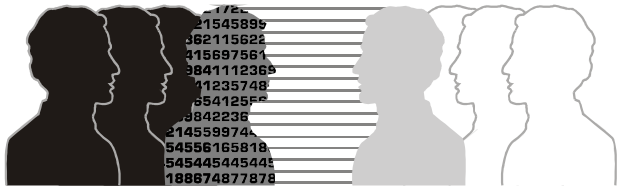
Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti

Věk: Do 30 let	(n=161)	66,8
Věk: 31 - 50 let	(n=295)	74,1
Věk: 51 - 70 let	(n=415)	76,4
Věk: Nad 70 let	(n=198)	78,7
Pohlaví: Muž	(n=453)	75,4
Pohlaví: Žena	(n=706)	73,7
Vzdělání: Zákl. bez vyučení	(n=102)	74,6
Vzdělání: Vyučení	(n=380)	76,1
Vzdělání: Maturita	(n=458)	72,9
Vzdělání: VŠ	(n=181)	75,1
Příjem: akutní	(n=539)	72,8
Příjem: plánovaný	(n=555)	76,1
Vyplnění: samostatně	(n=1047)	74,4
Vyplnění: s pomocí	(n=59)	72,6



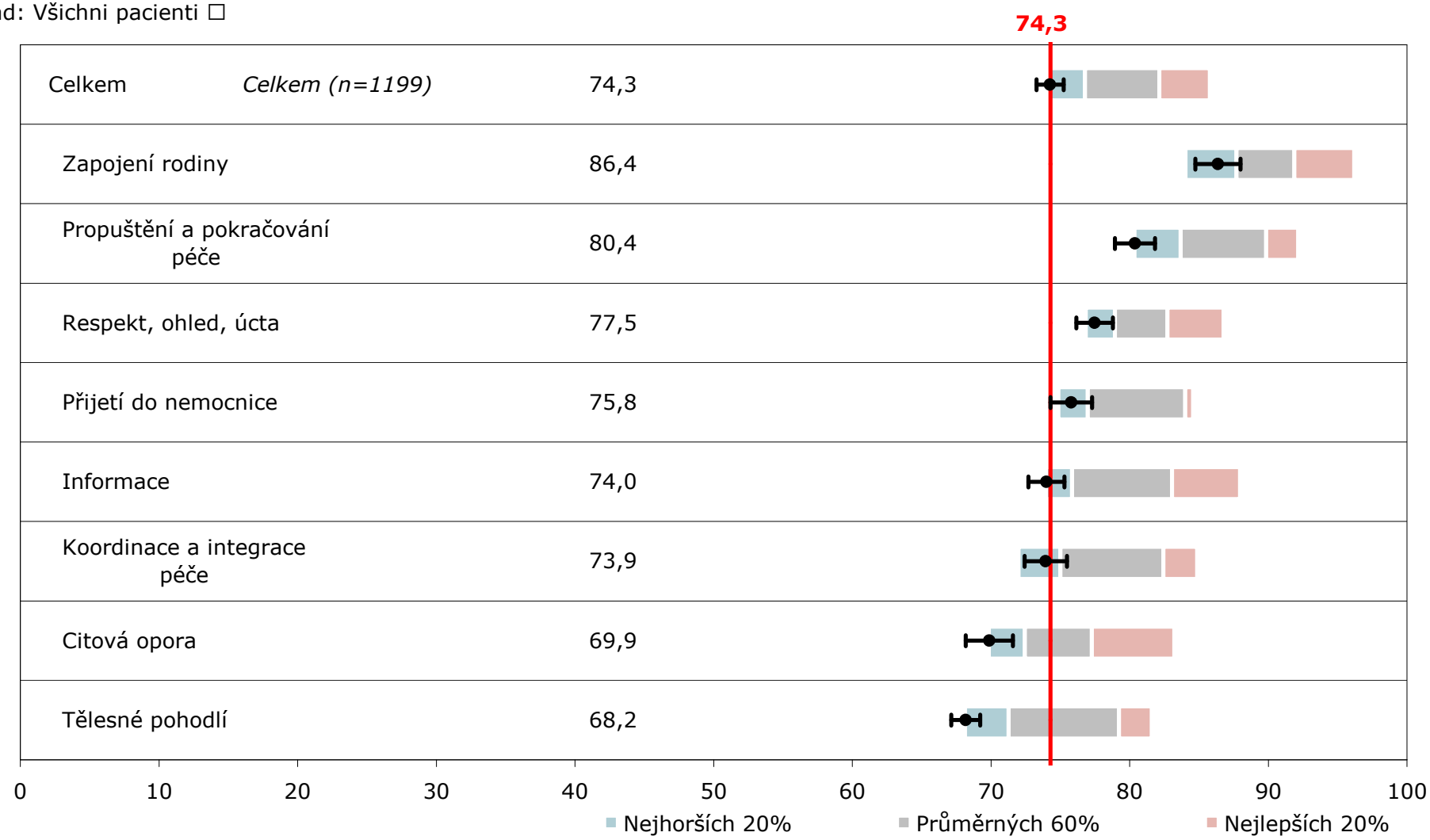
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

FN Na Bulovce: Souhrnná spokojenost

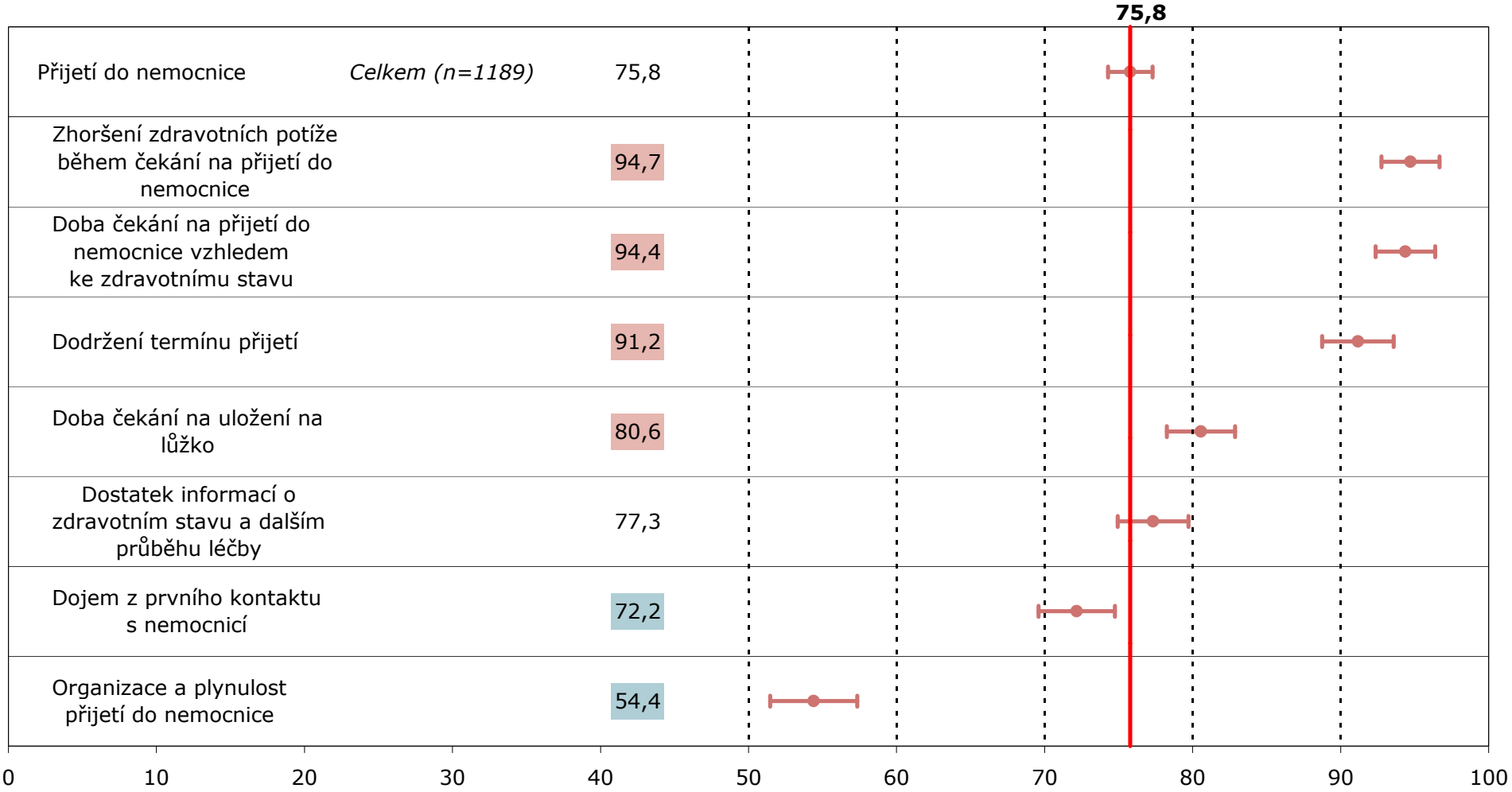
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Přijetí do nemocnice

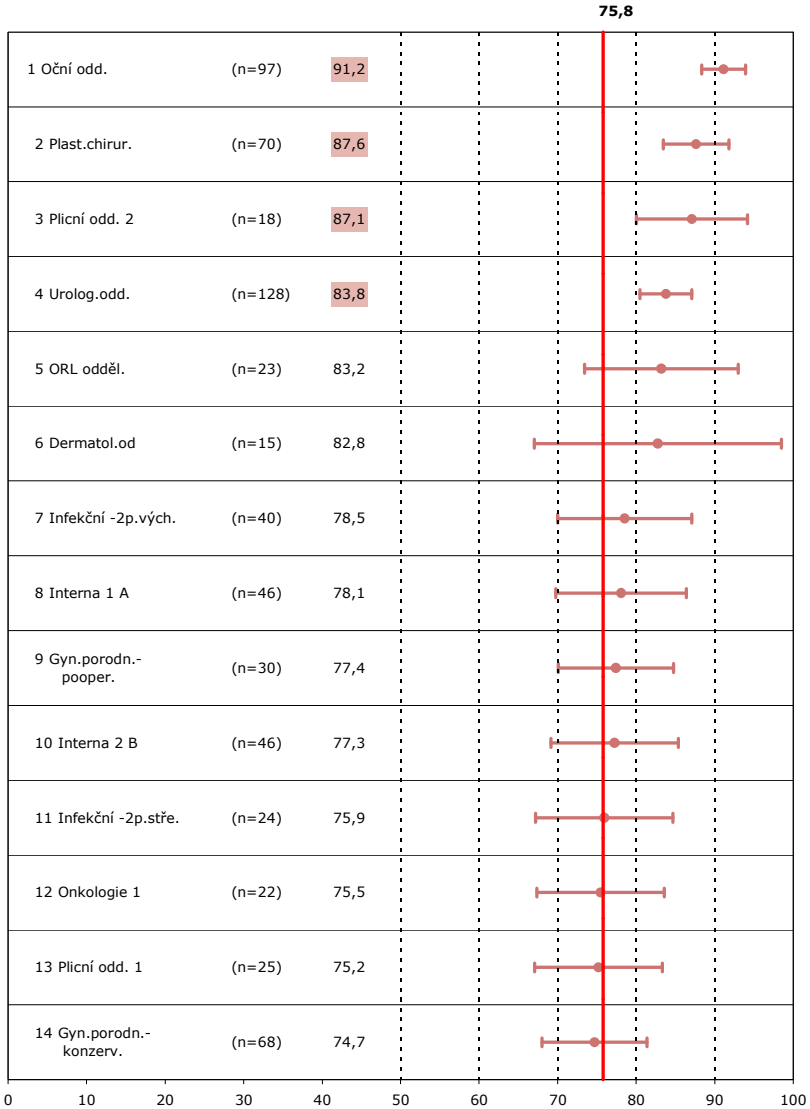
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Přijetí do nemocnice

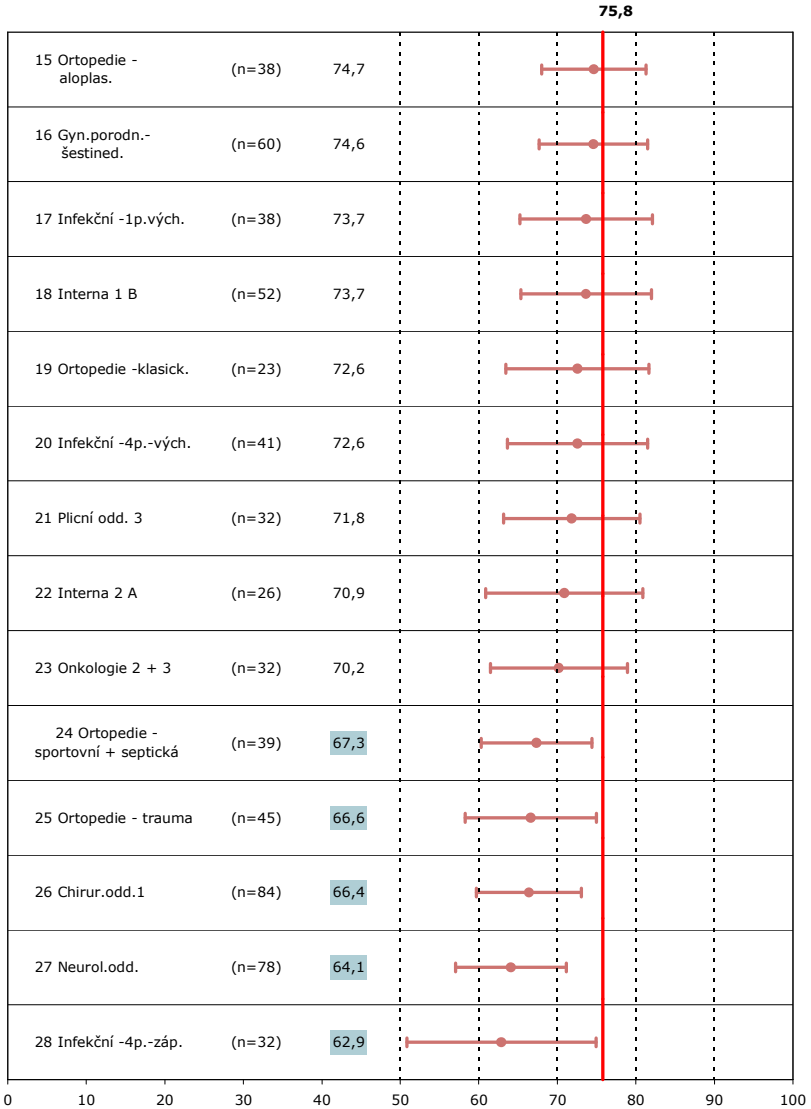
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Přijetí do nemocnice

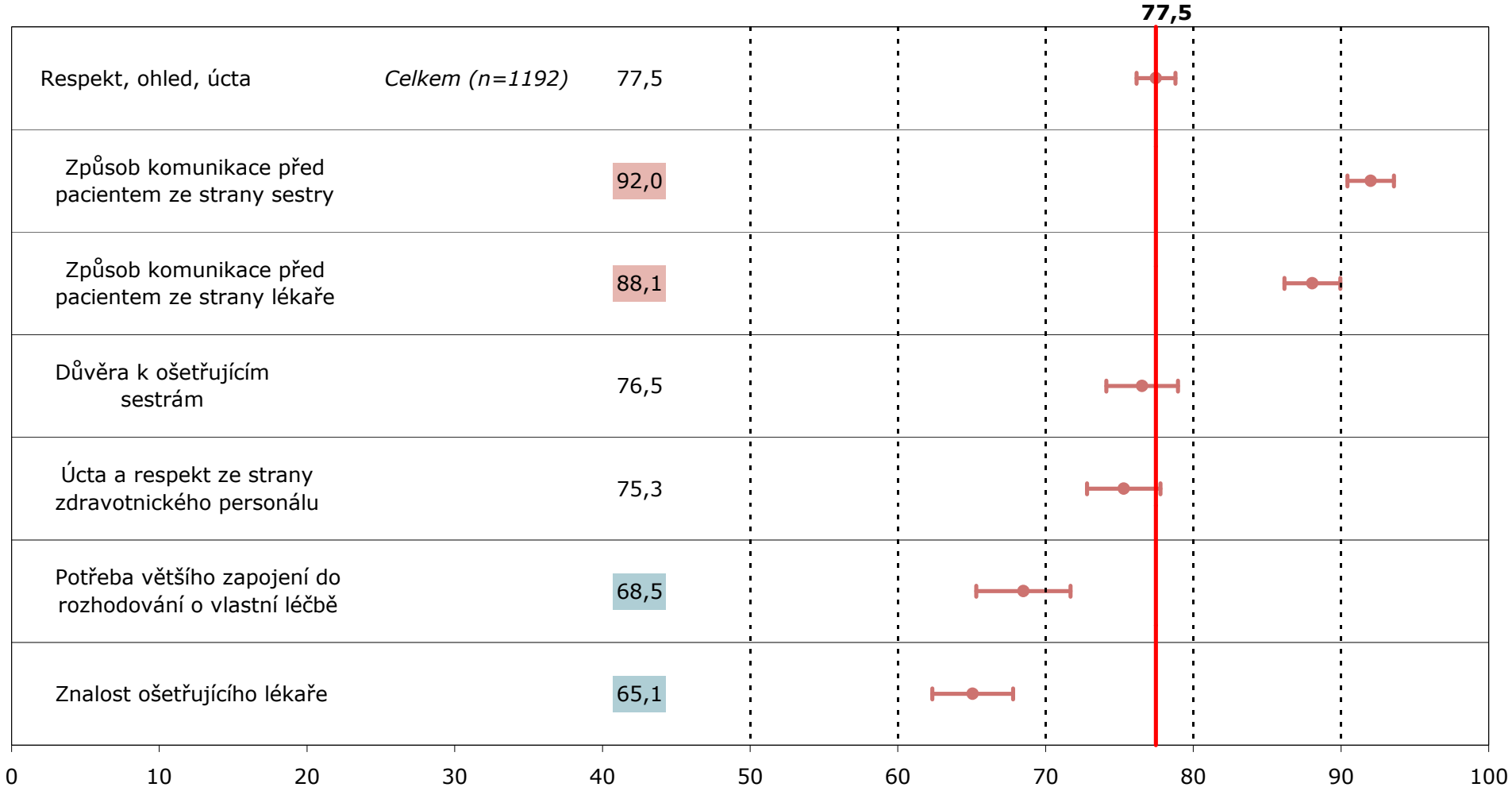
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Respekt, ohled, úcta

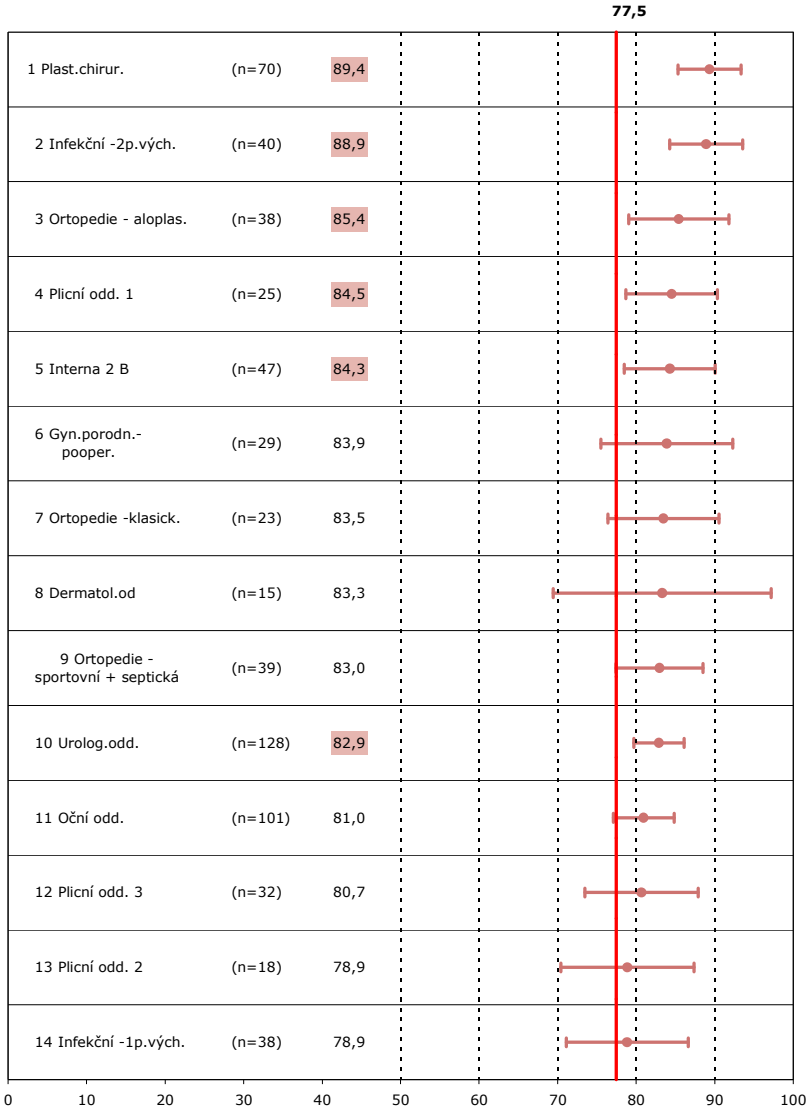
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Respekt, ohled, úcta

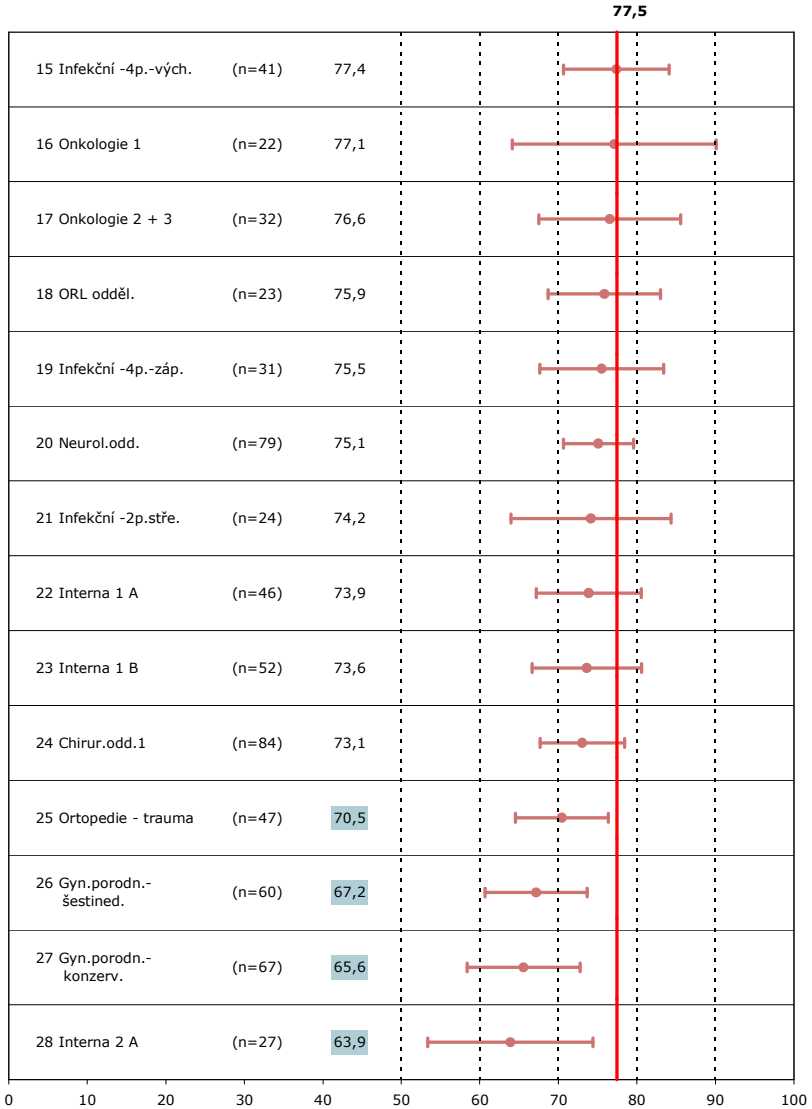
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Respekt, ohled, úcta

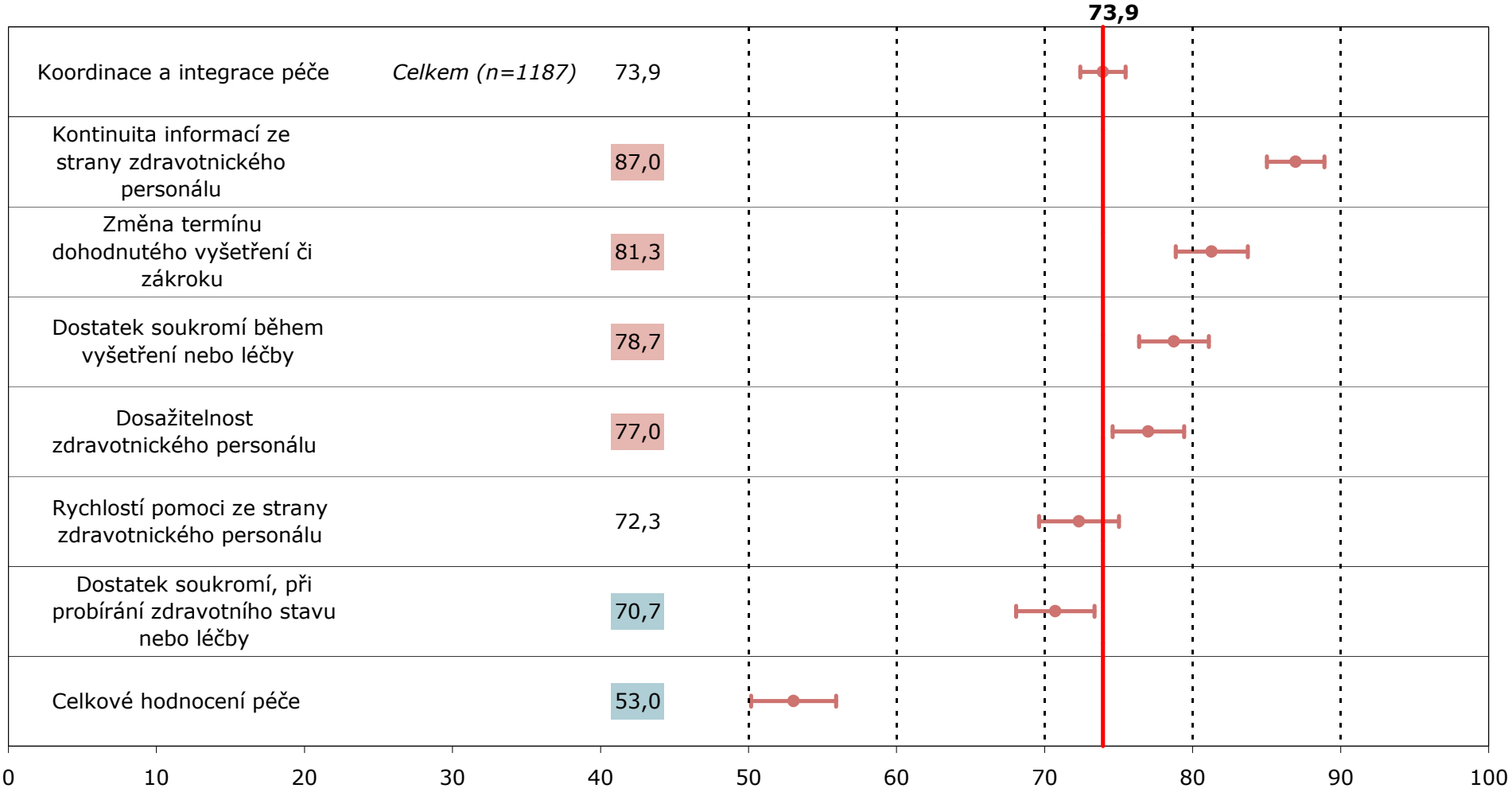
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Koordinace a integrace péče

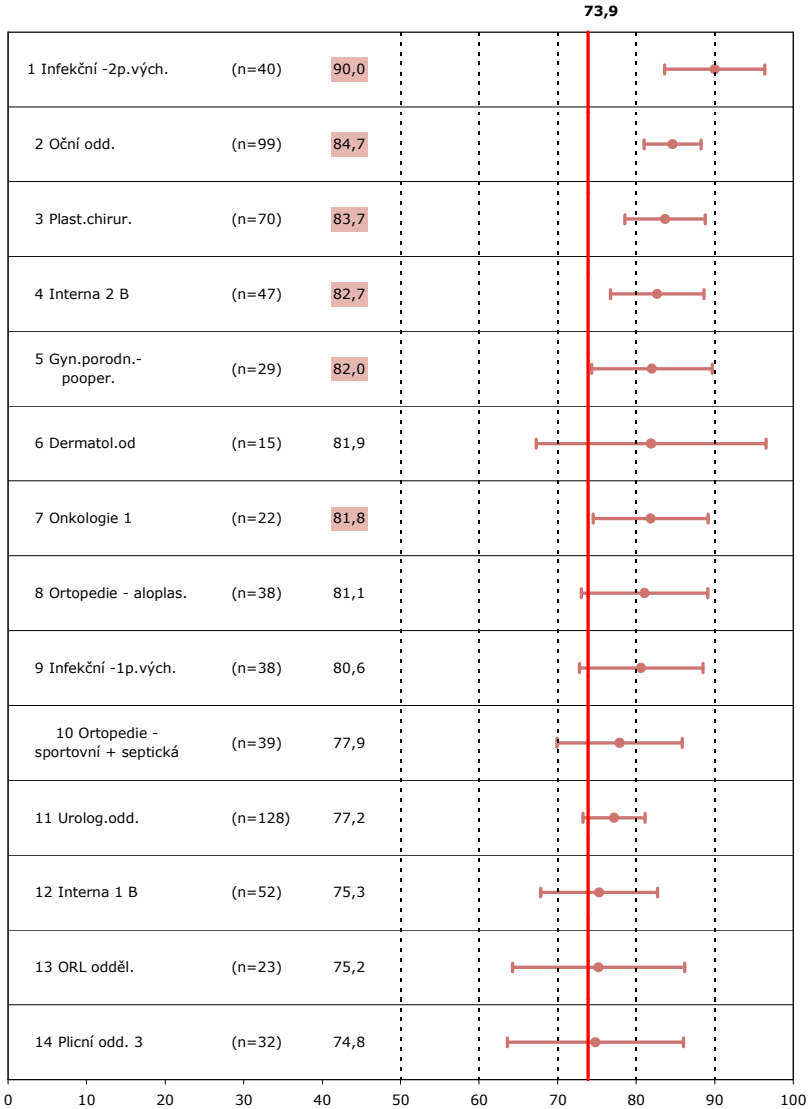
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Koordinace a integrace péče

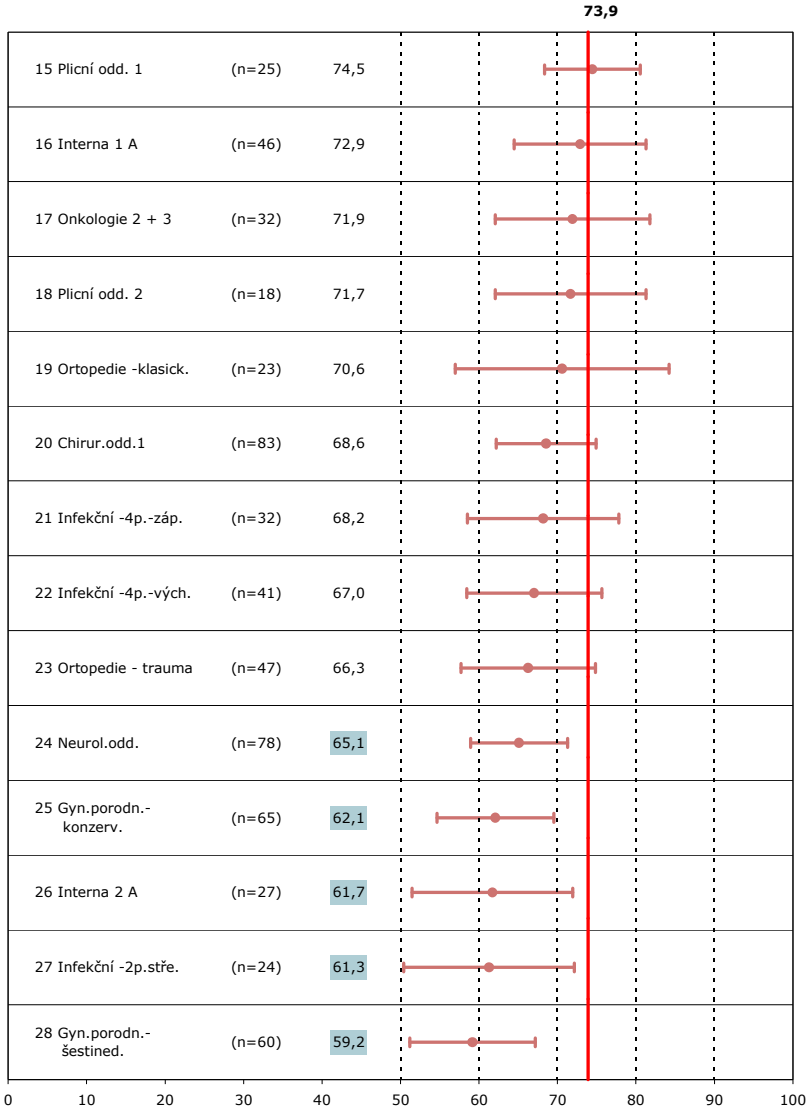
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Koordinace a integrace péče

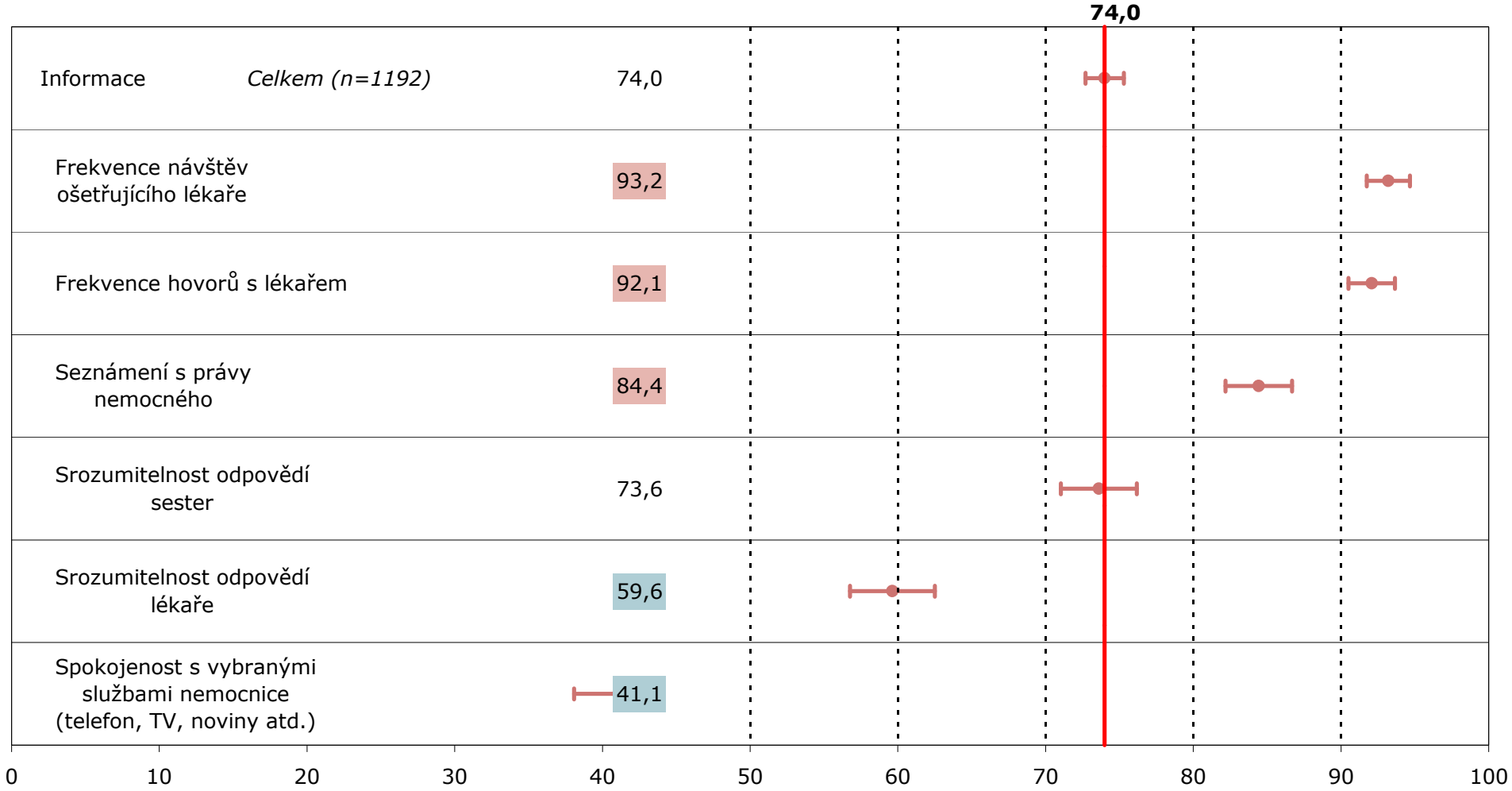
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Informace, komunikace

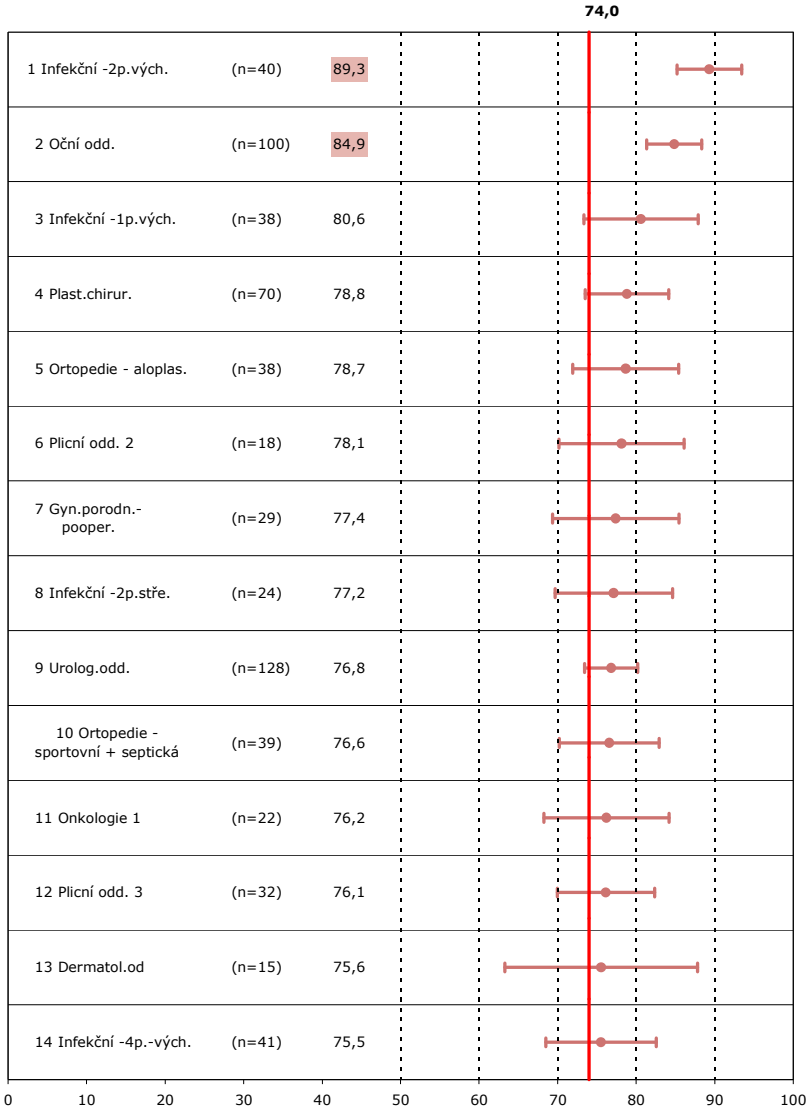
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Informace, komunikace

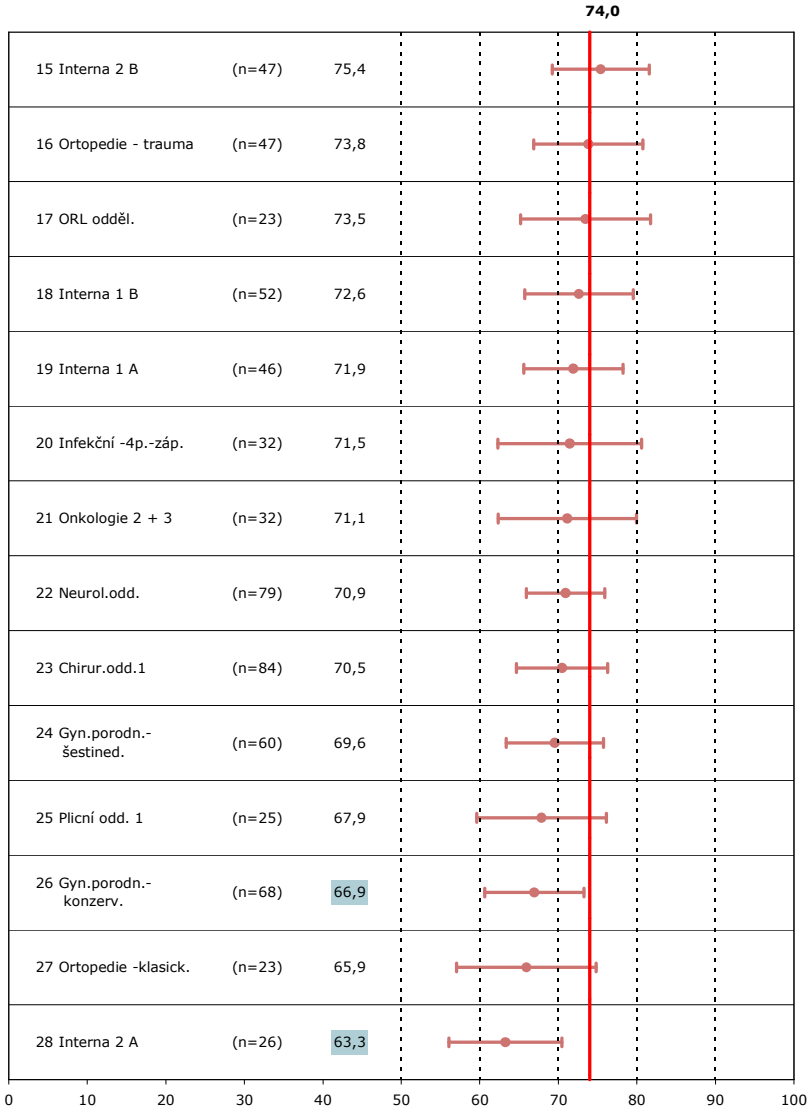
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Informace, komunikace

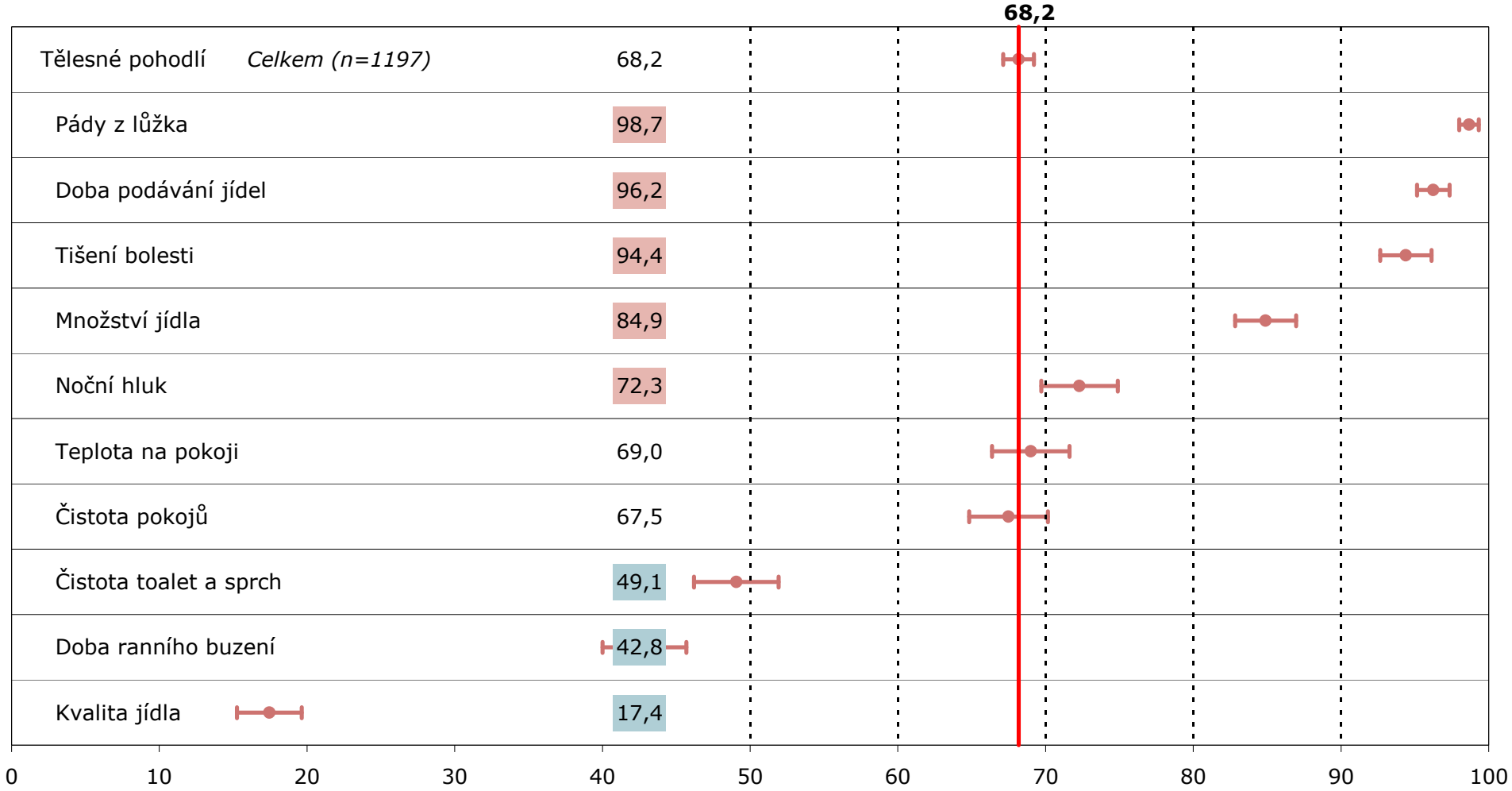
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Tělesné pohodlí

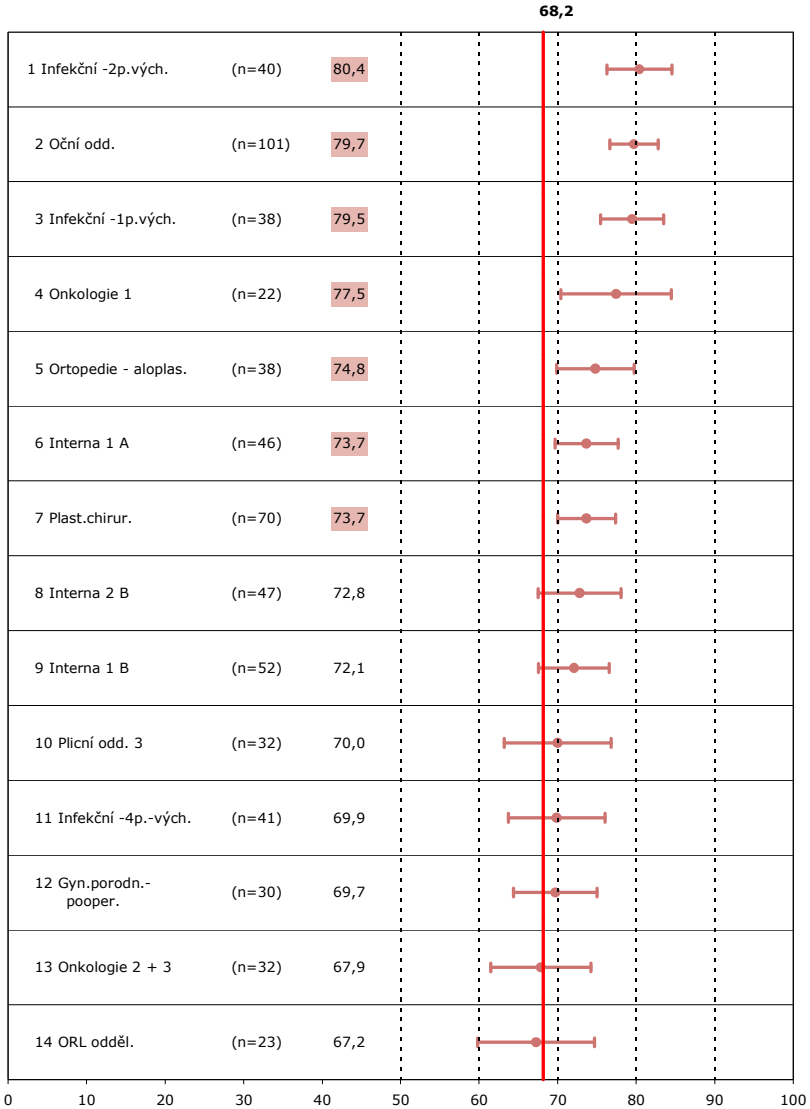
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Tělesné pohodlí

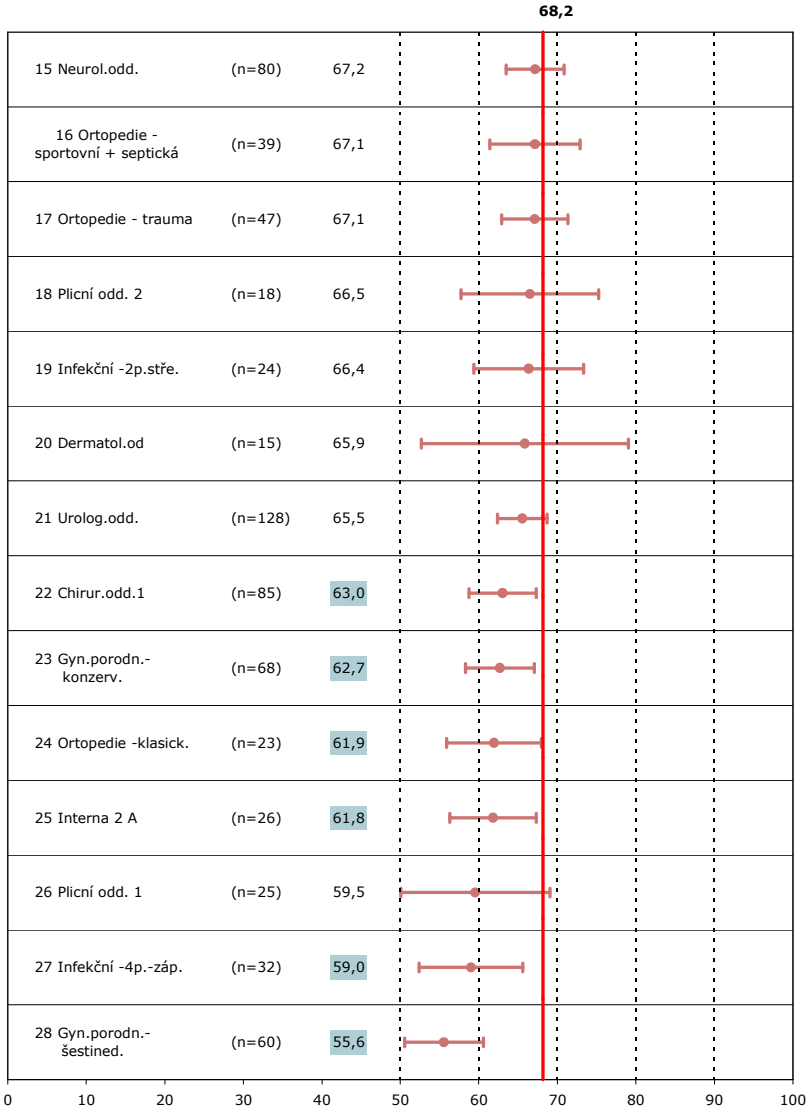
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Tělesné pohodlí

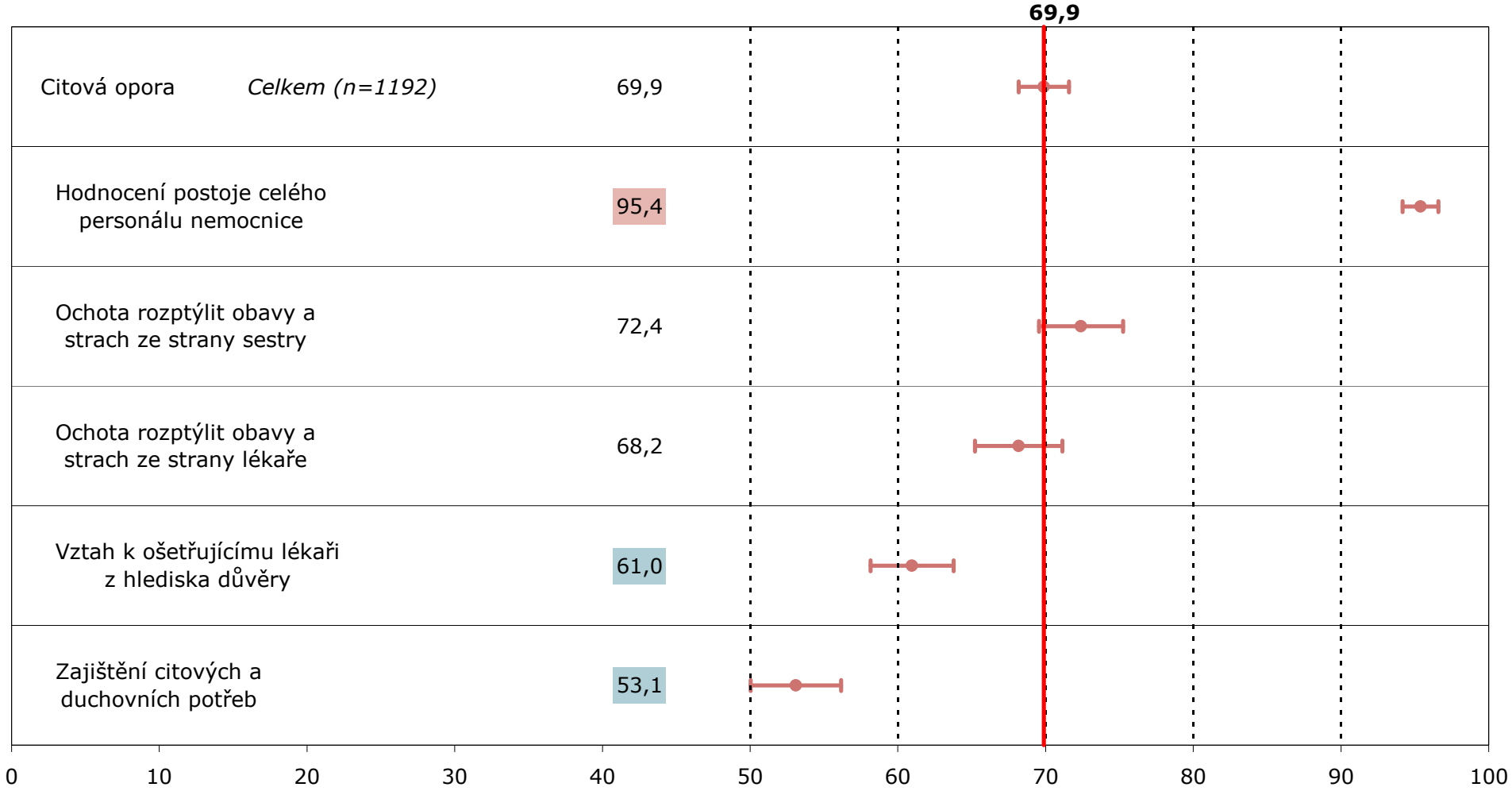
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Citová opora

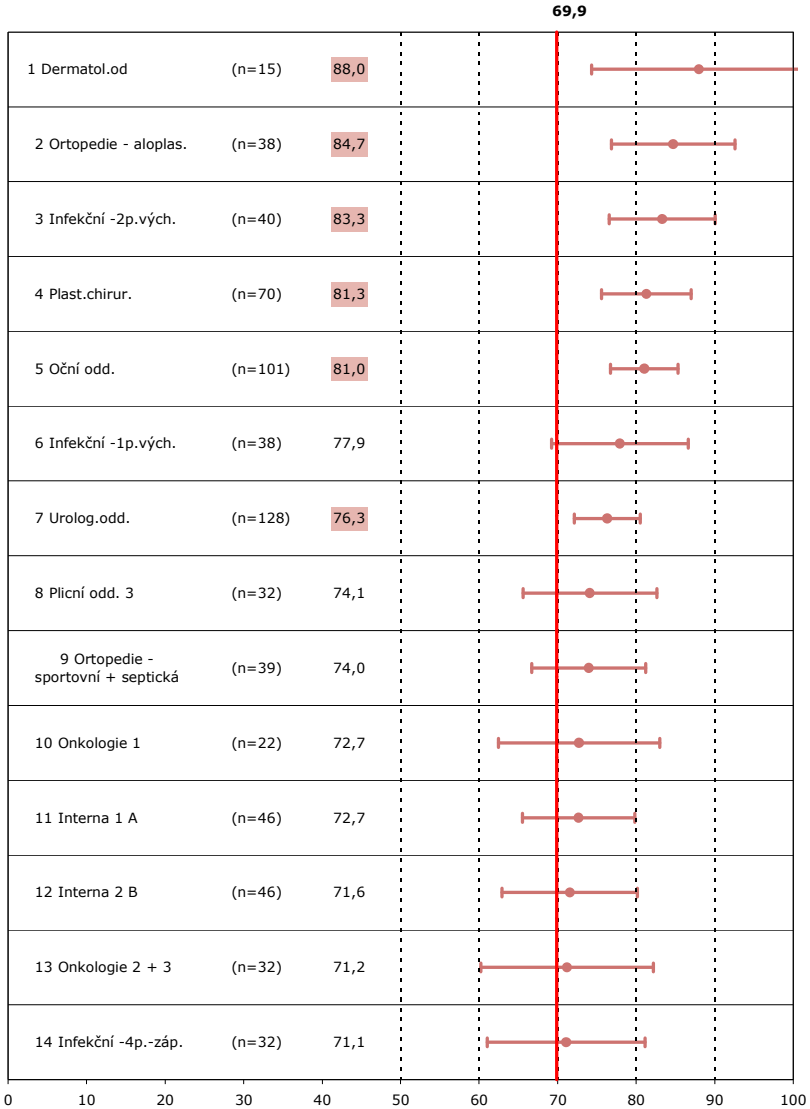
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Citová opora

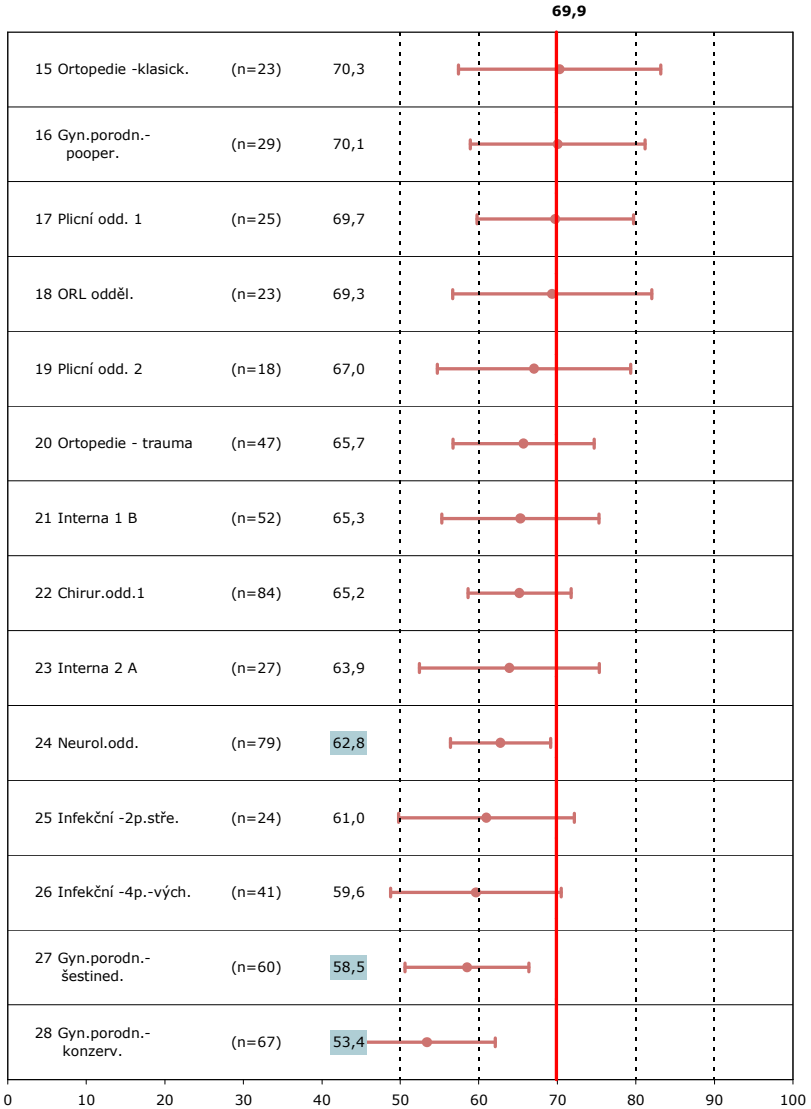
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Citová opora

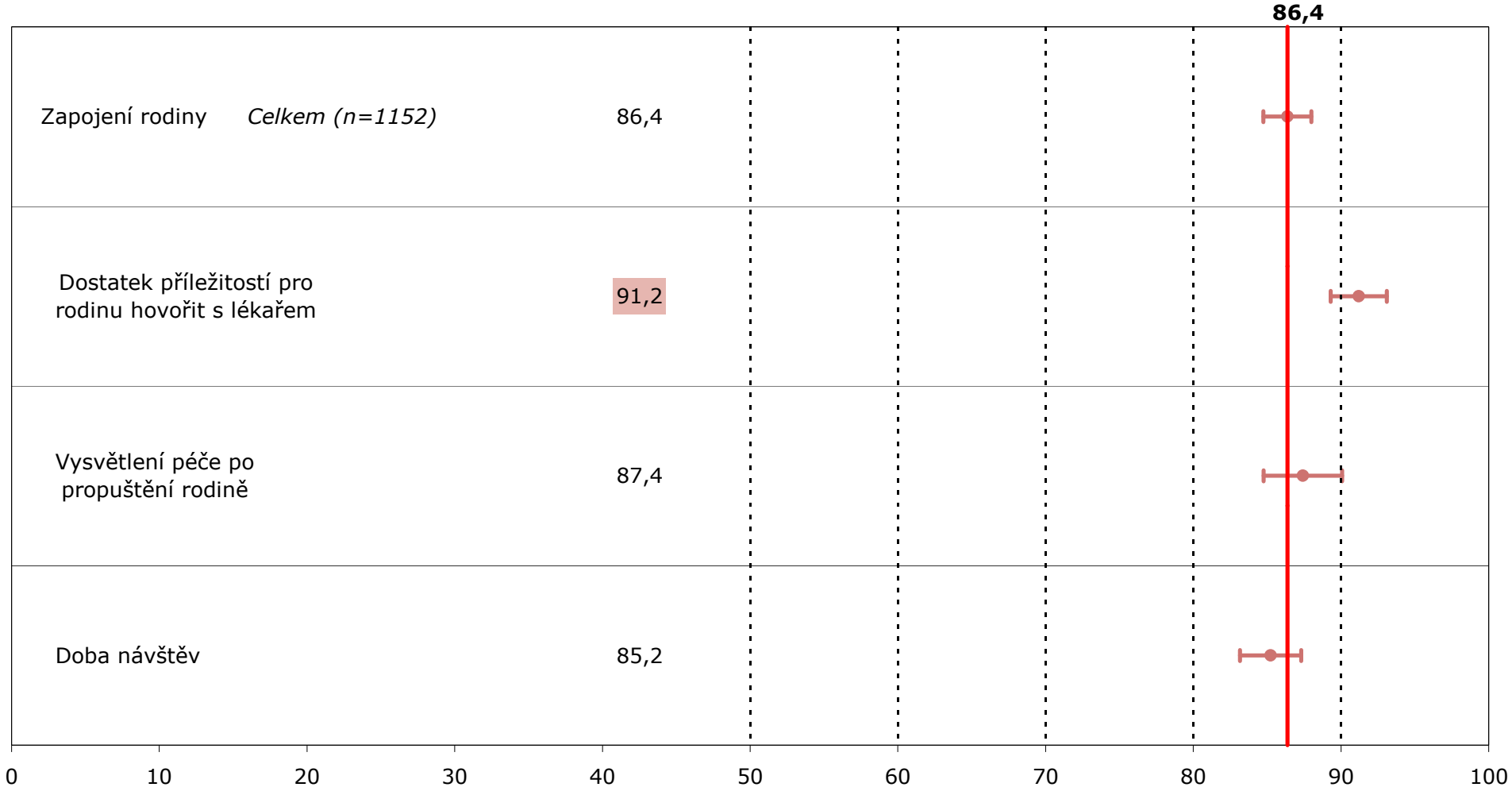
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Zapojení rodiny

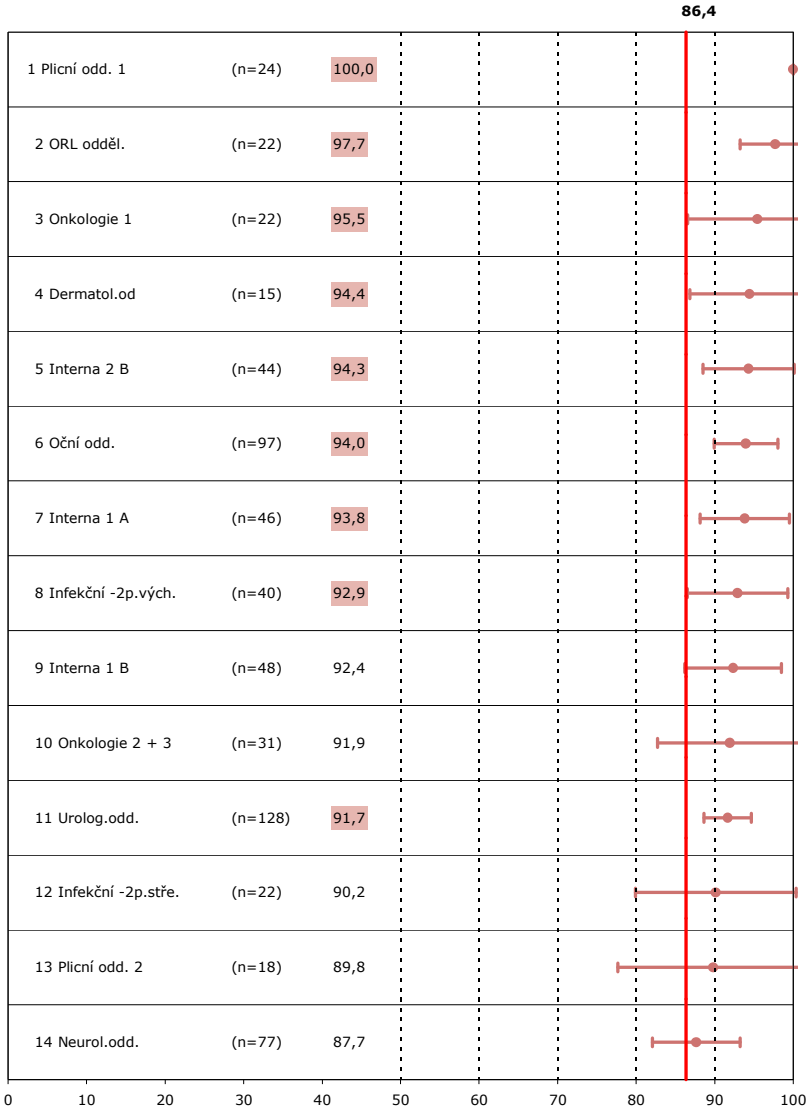
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Zapojení rodiny

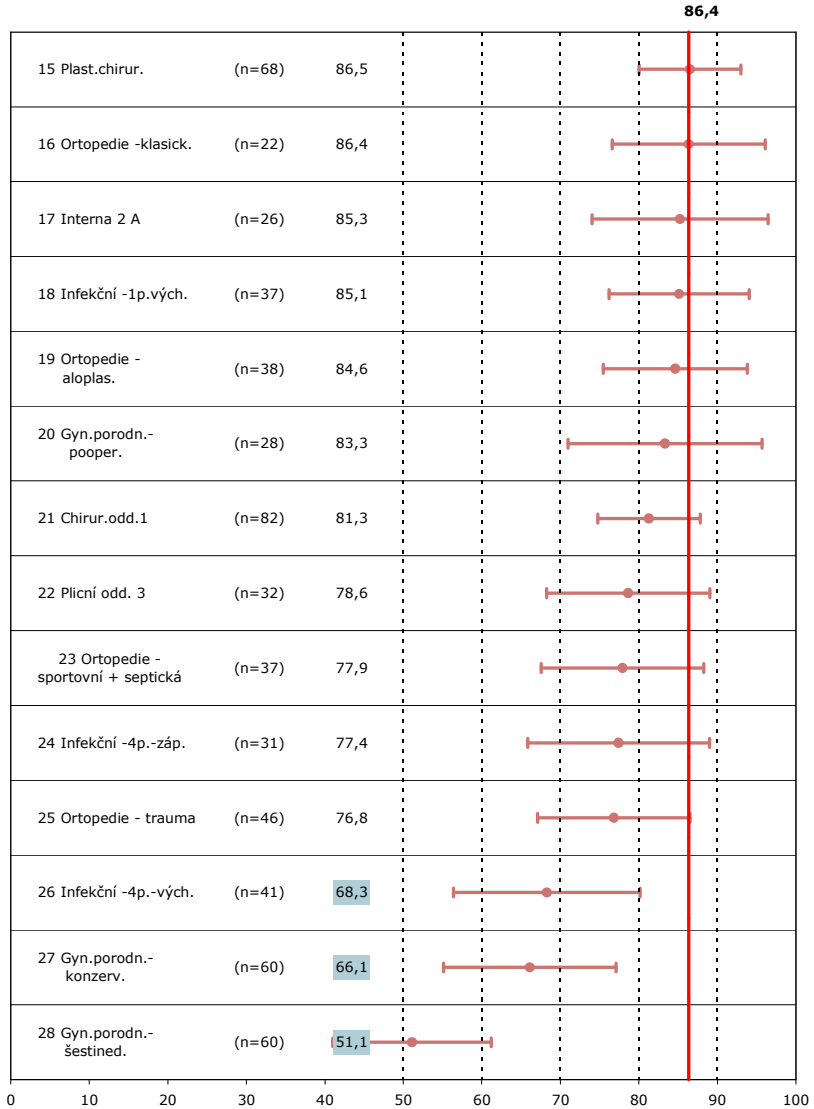
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Zapojení rodiny

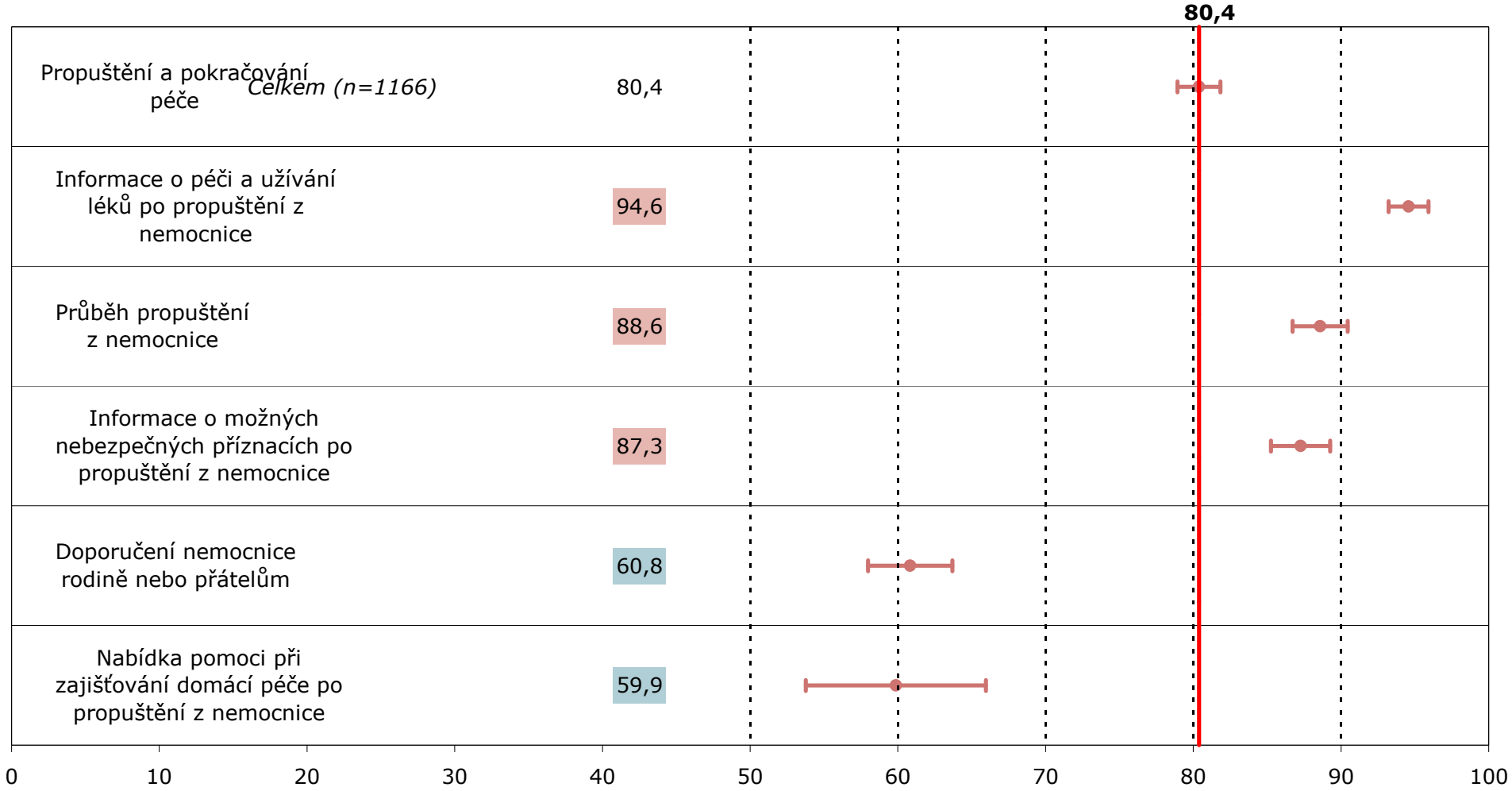
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Propuštění a pokračování péče

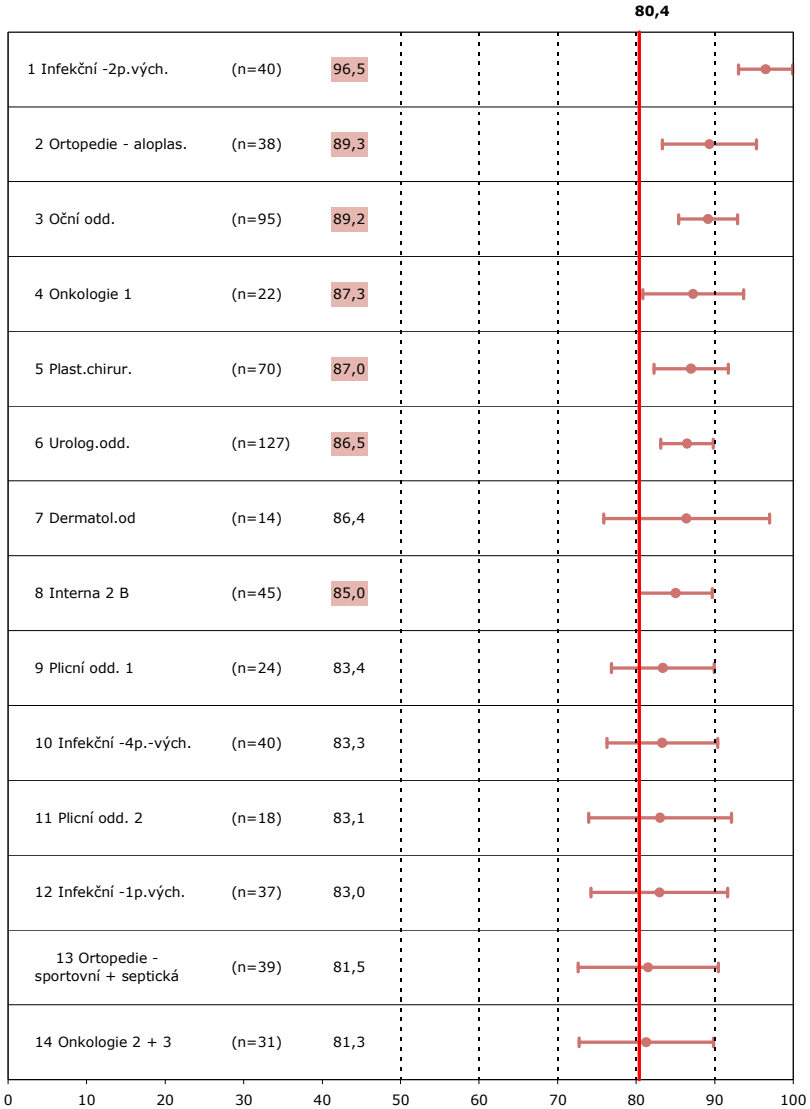
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Propuštění a pokračování péče

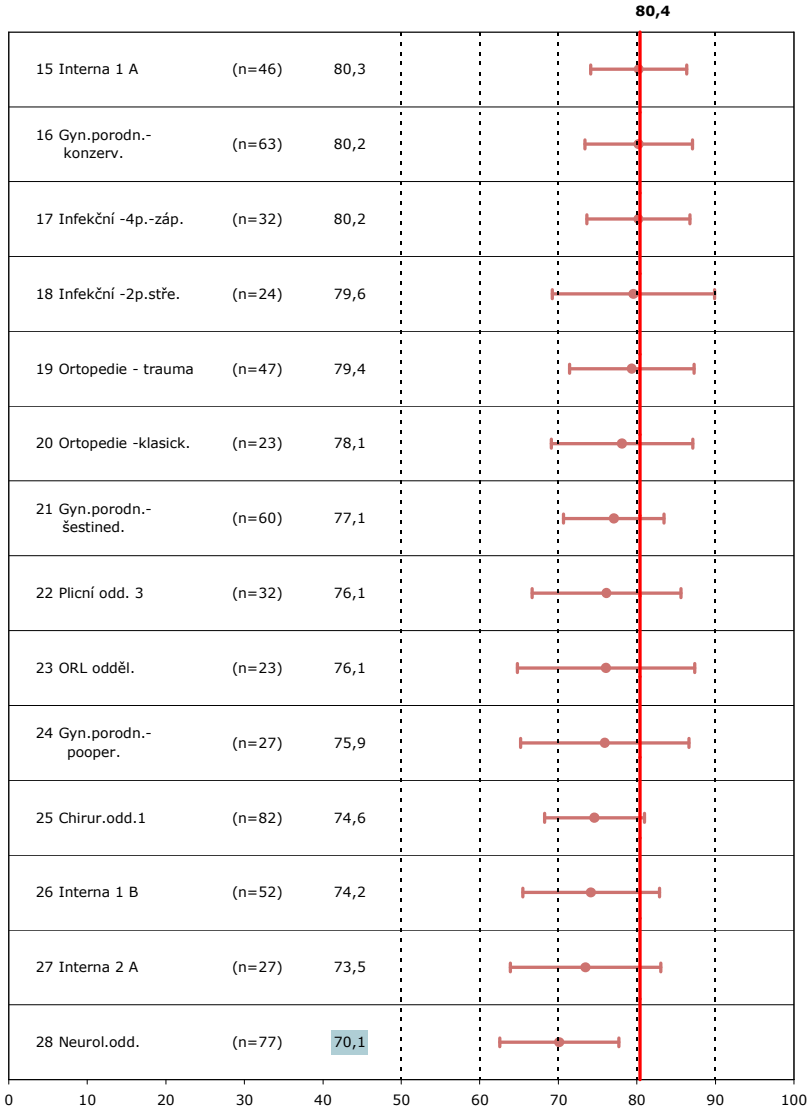
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



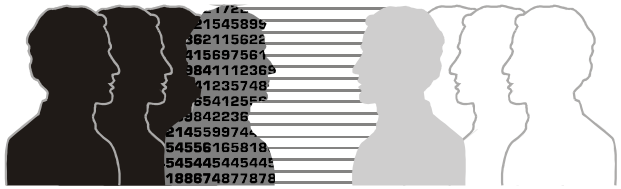
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

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, 2008

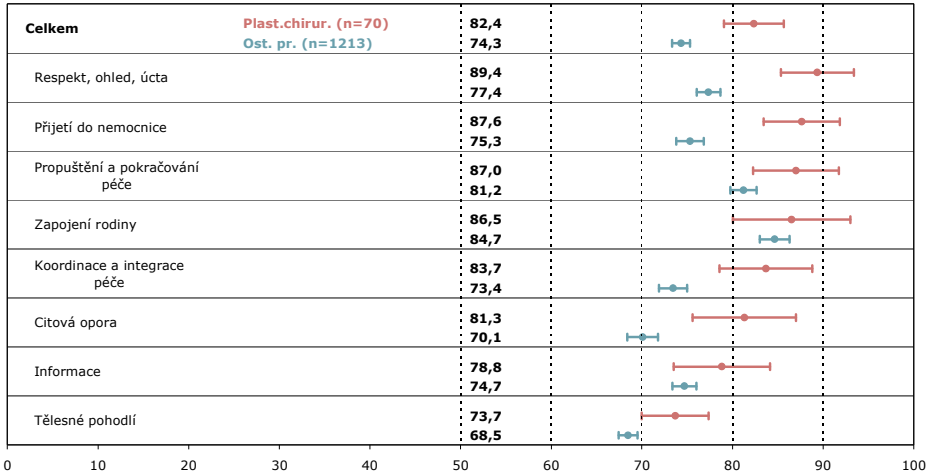
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Plast.chirur.	**+**	+	+	+		+	+		
Gyn.porodn.-konzerv.	**-**		-	-	-	-	-	-	
Gyn.porodn.-pooper.									
Chirur.odd.1	**-**	-	-			-			-
Urolog.odd.	**+**	+	+			-	+	+	+
Oční odd.	**+**	+		+	+	+	+	+	+
ORL odděl.								+	
Dermatol.od							+		
Plicní odd. 1						-		+	
Plicní odd. 2									
Plicní odd. 3									
Interna 2 A	**-**		-	-	-				
Interna 2 B				+				+	
Interna 1 A								+	
Interna 1 B									-
Neurol.odd.	**-**	-		-			-		-
Onkologie 1						+			
Onkologie 2 + 3									
Ortopedie - trauma		-							
Ortopedie - sportovní + septická			+			+	+		+
Ortopedie - aloplas.									
Ortopedie -klasick.						+			
Infekční -1p.vých.				-					
Infekční -2p.stře.	**+**		+	+	+	+	+		+
Infekční -2p.vých.		-				-			
Infekční -4p.-záp.							-	-	
Infekční -4p.-vých.									

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 v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

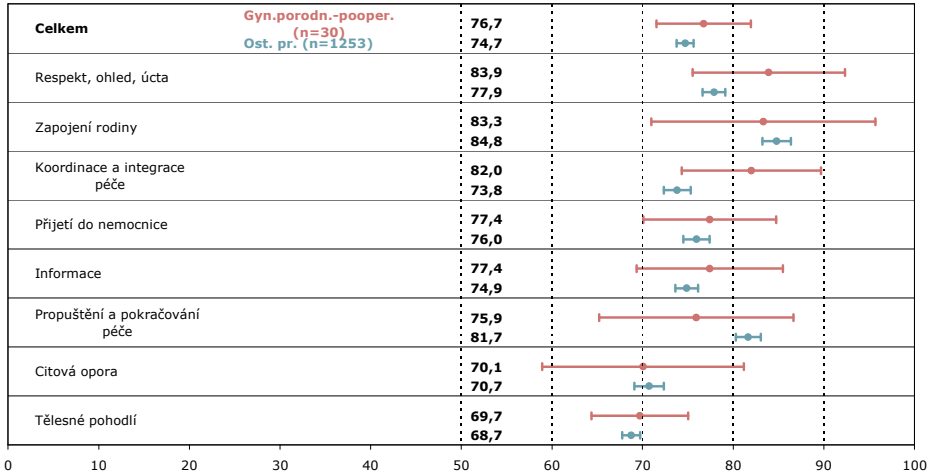
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

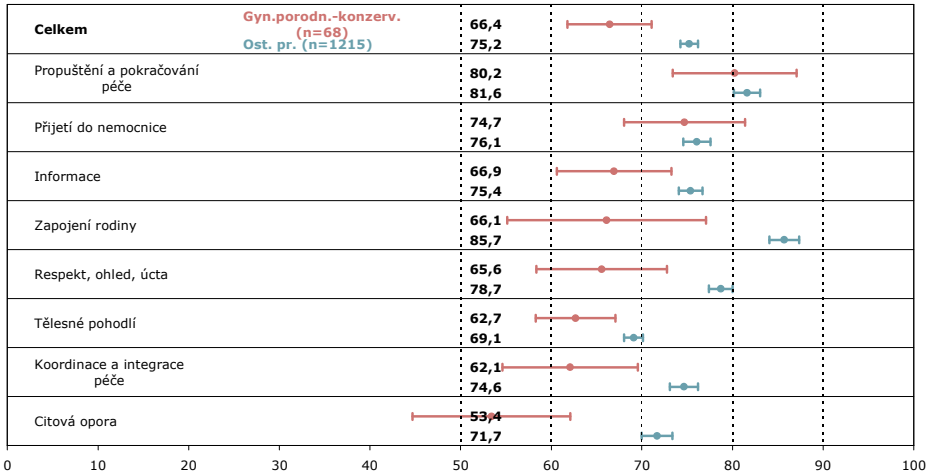
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

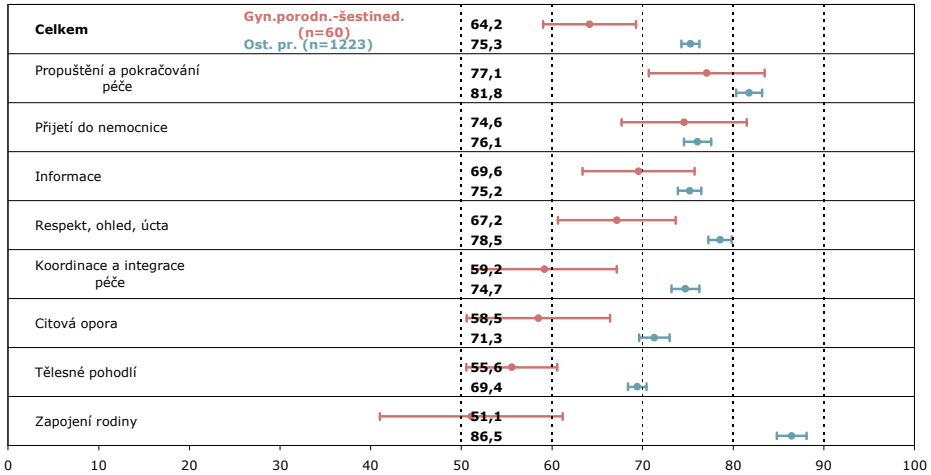
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

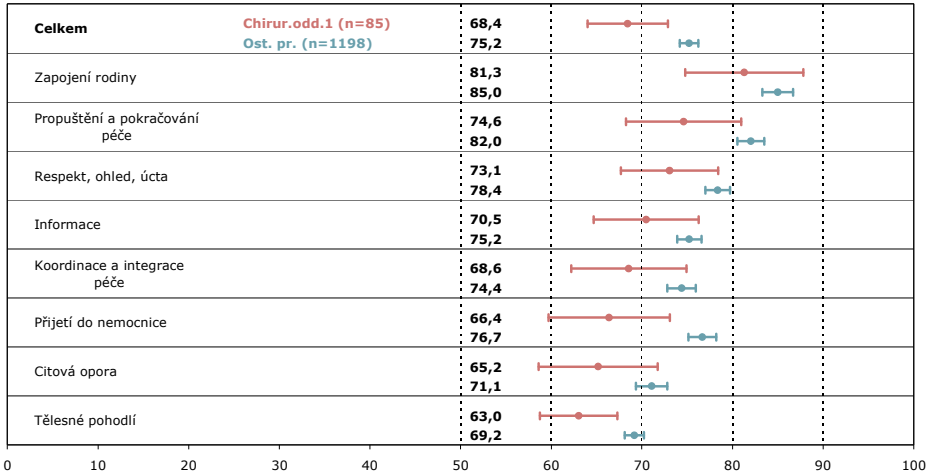


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

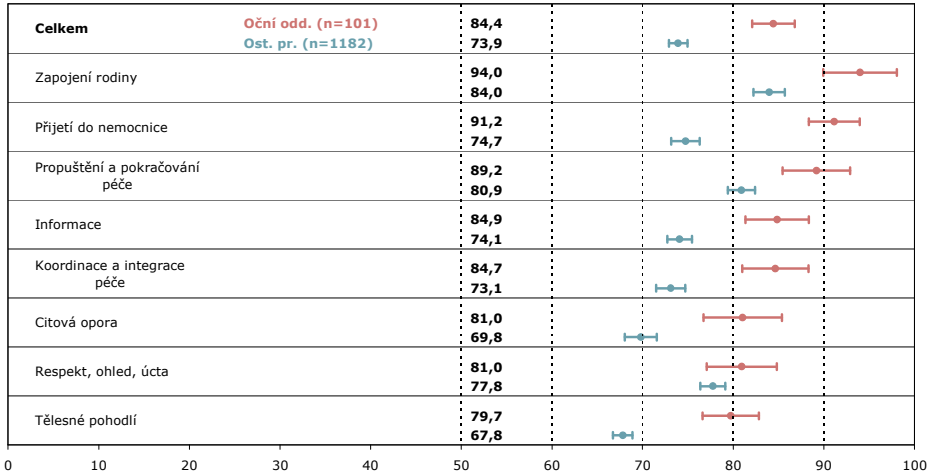
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

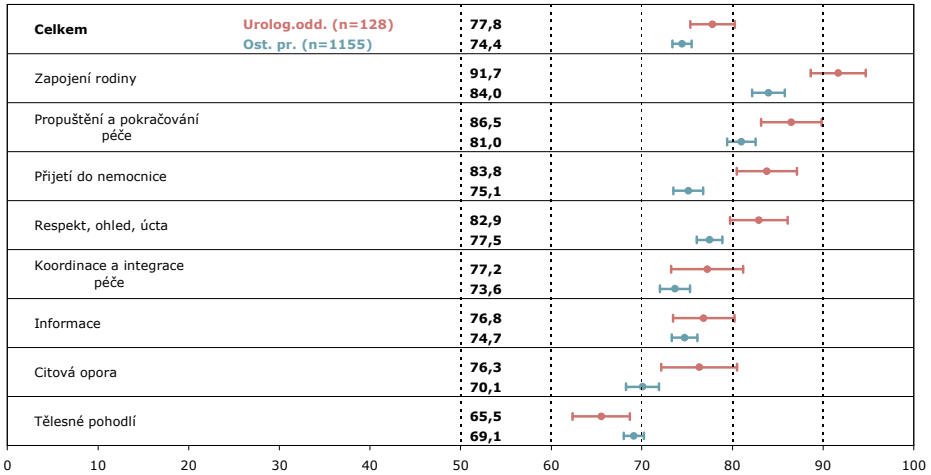
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

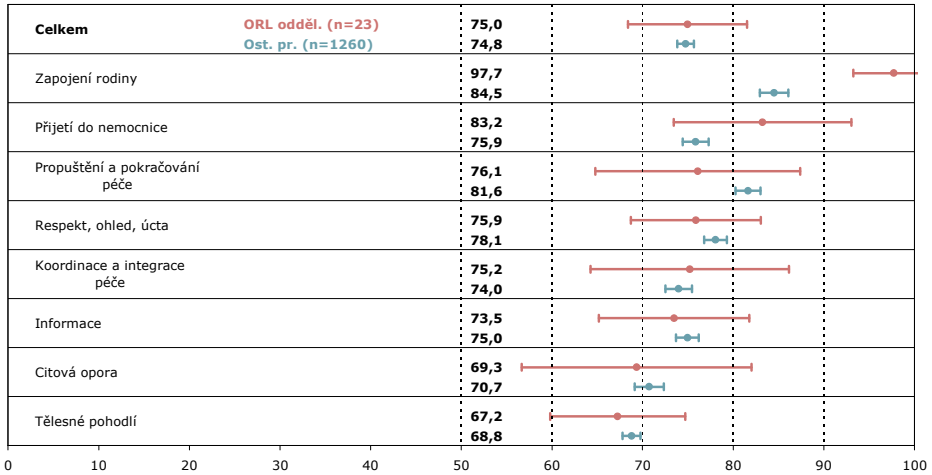
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

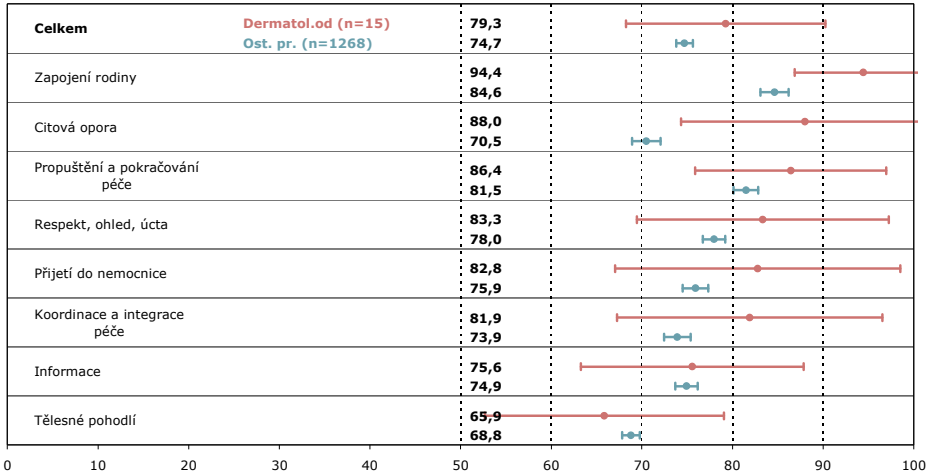


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

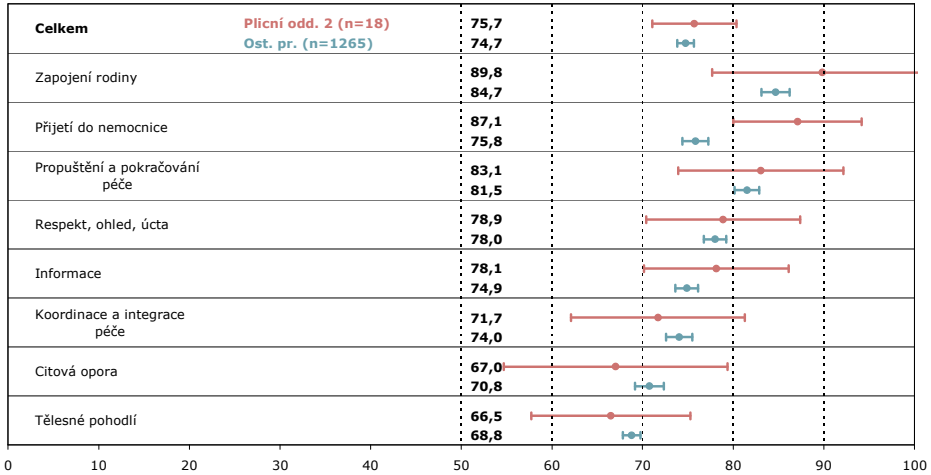
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

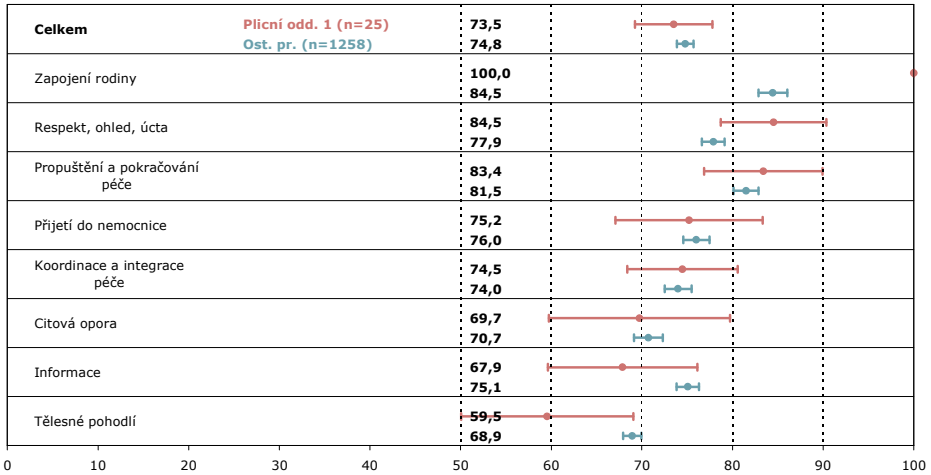
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

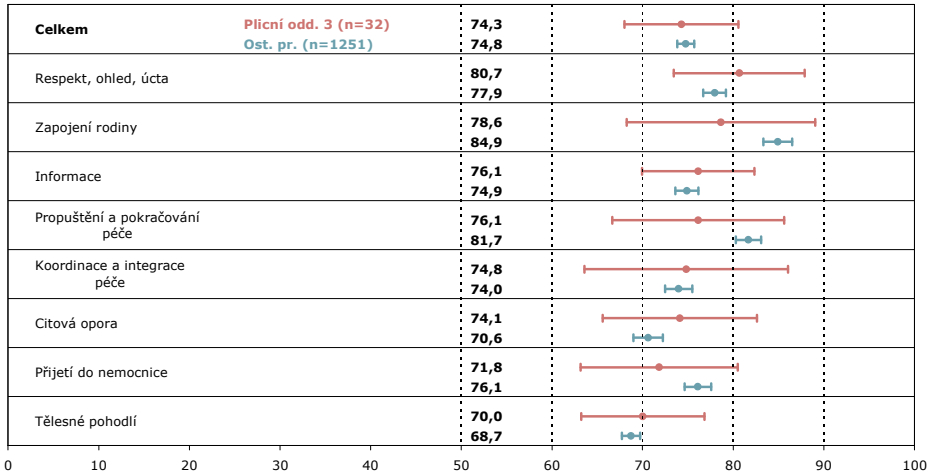
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

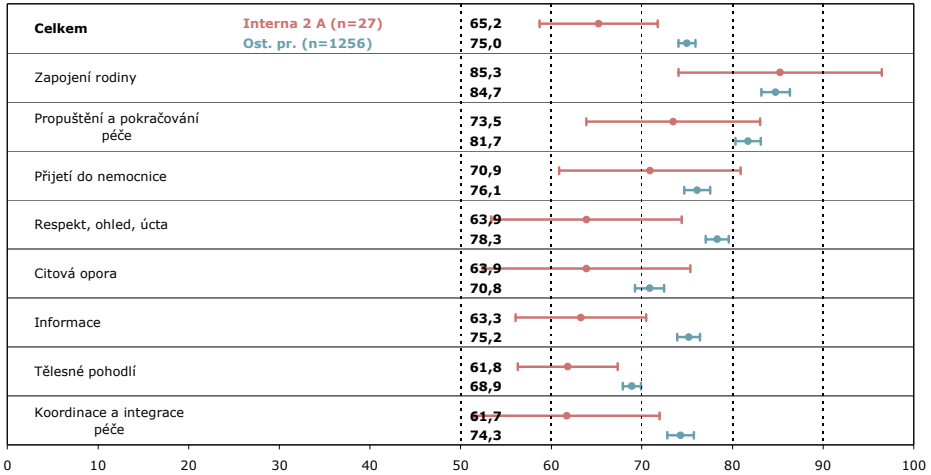


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

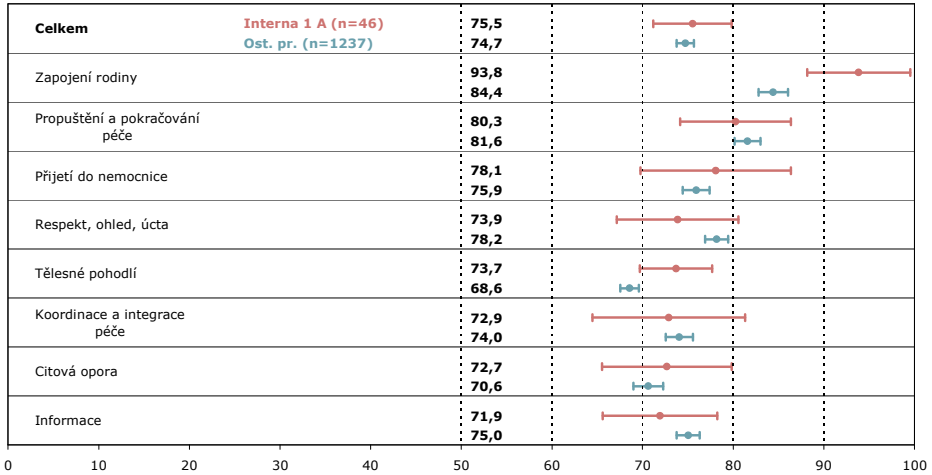
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

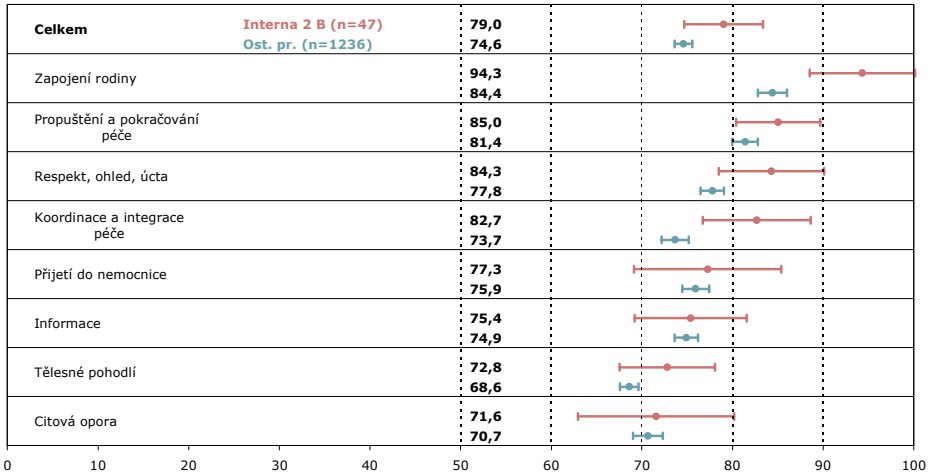
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

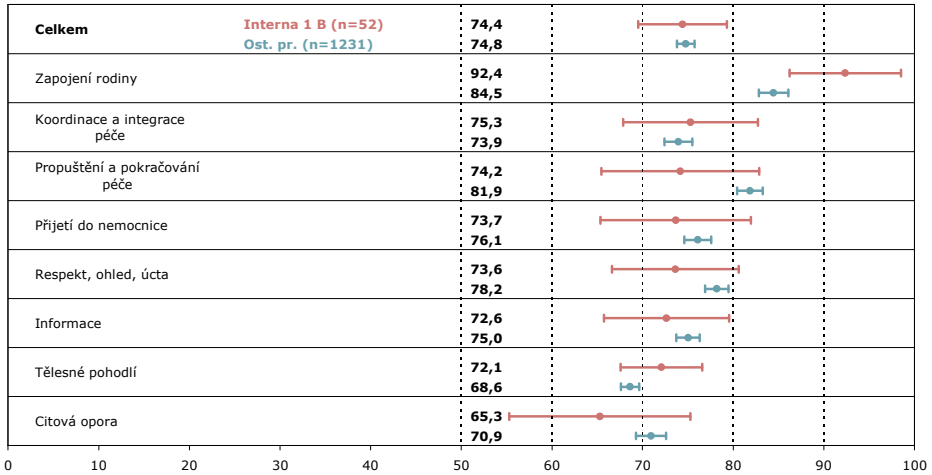
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

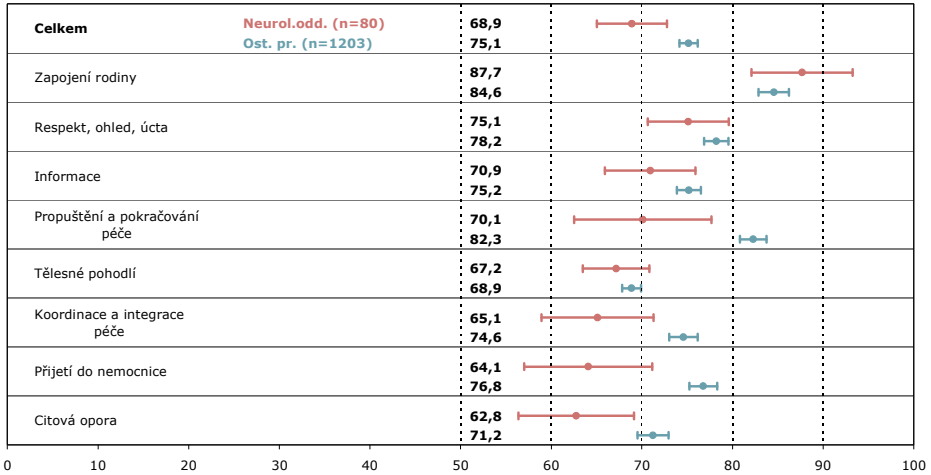


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

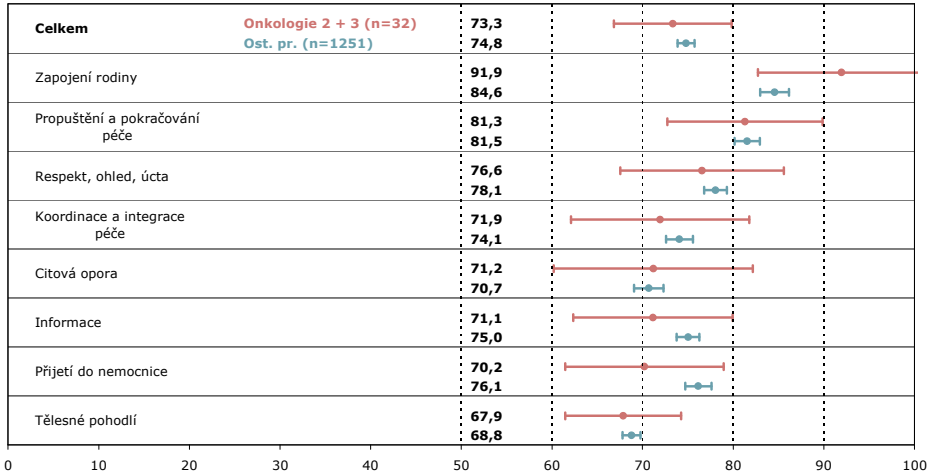
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

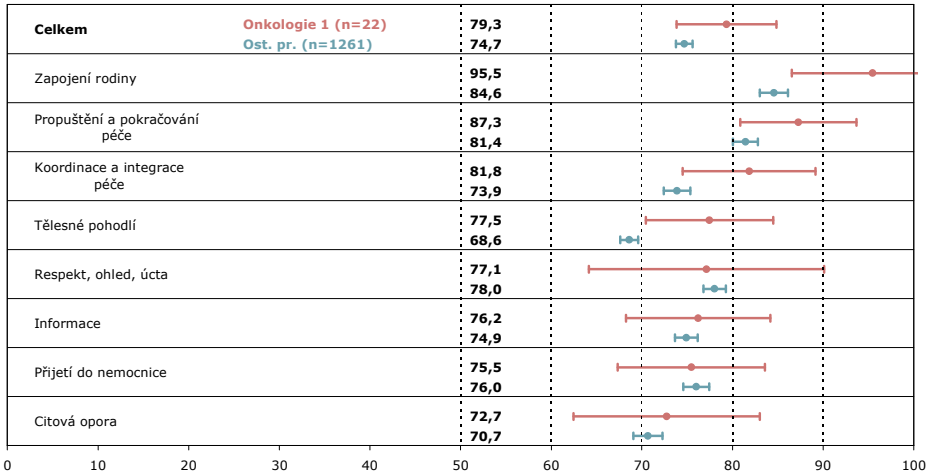
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

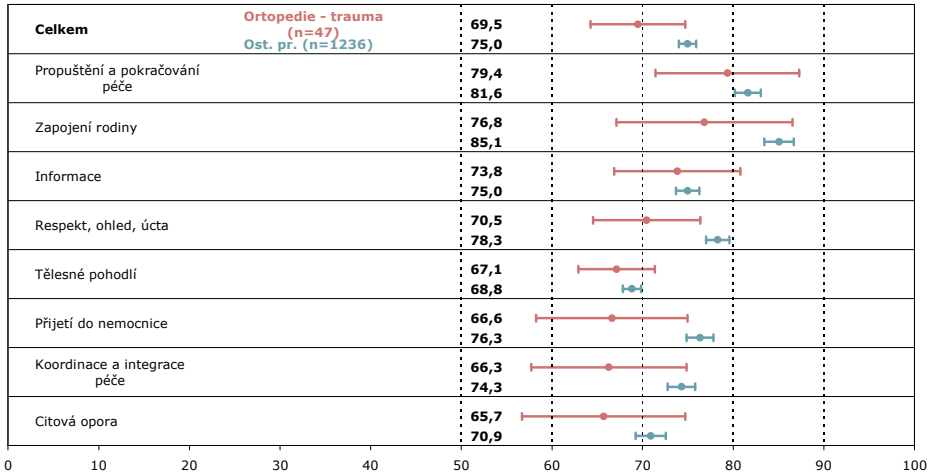
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

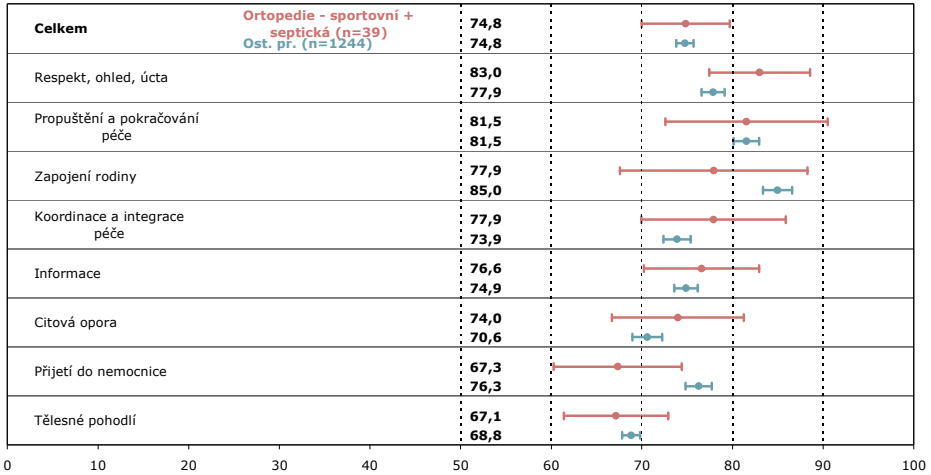


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

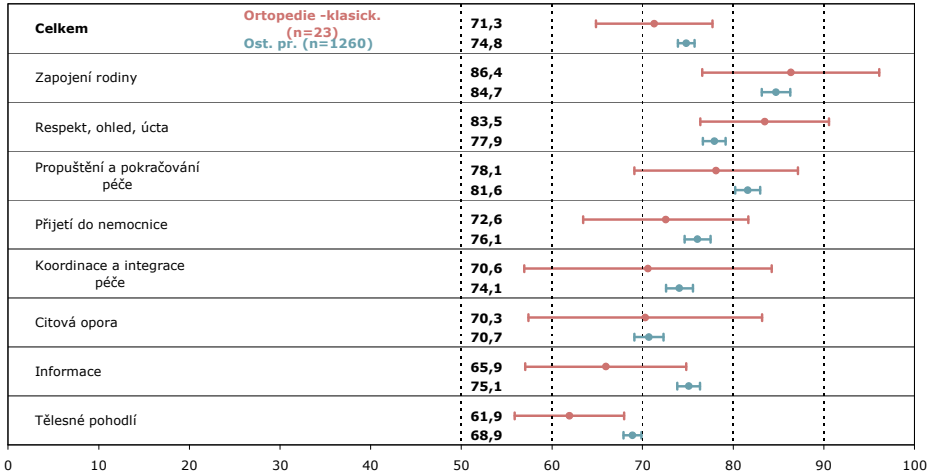
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

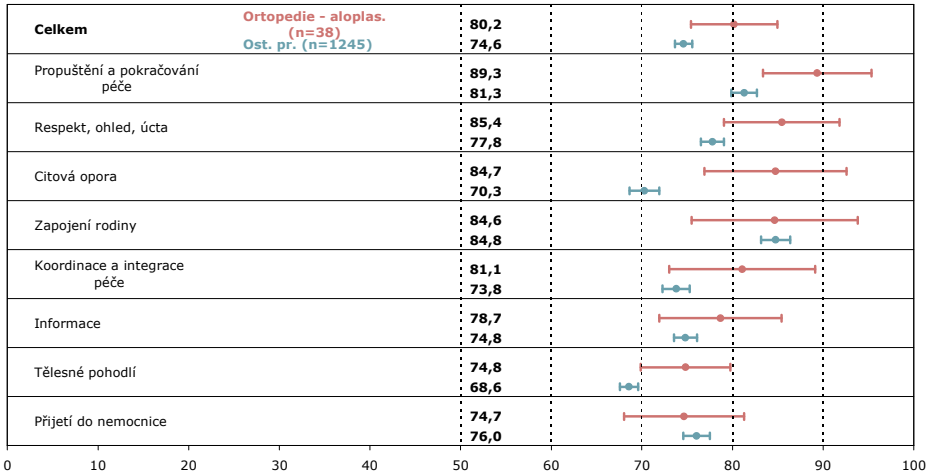
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

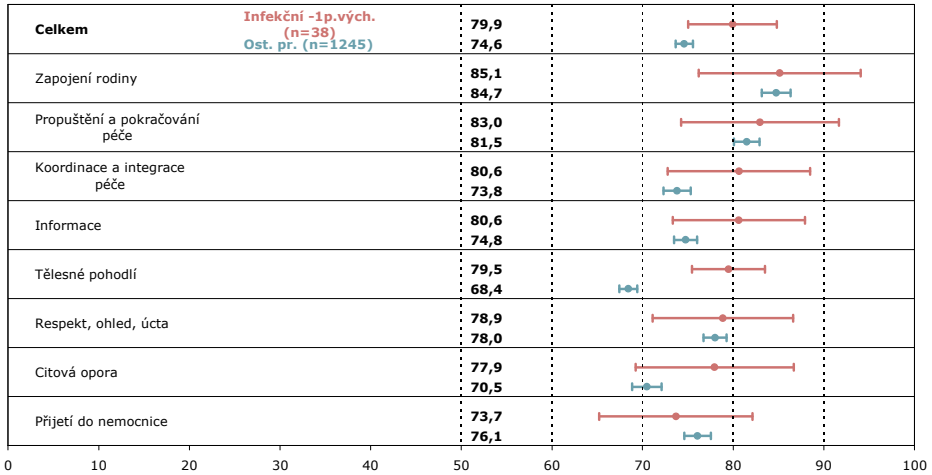
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

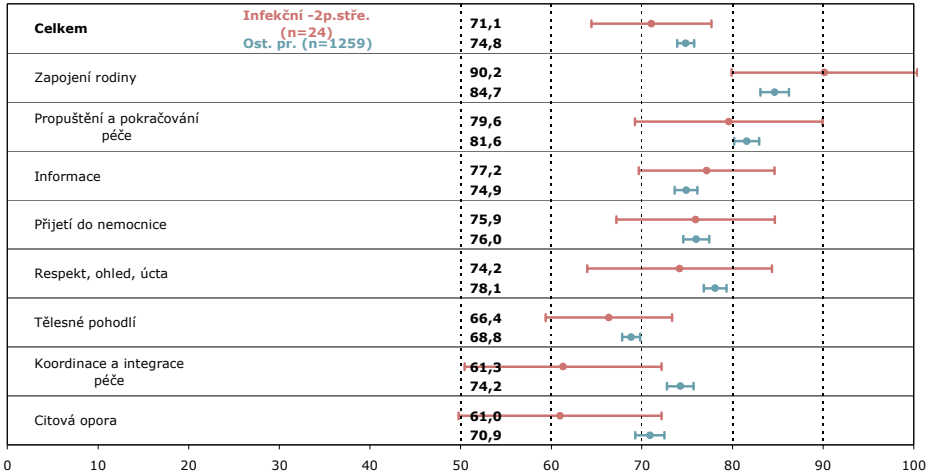


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

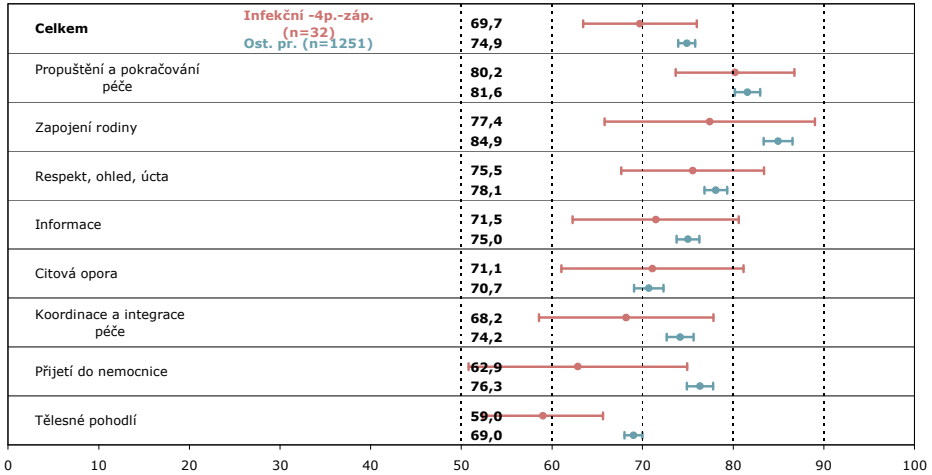
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

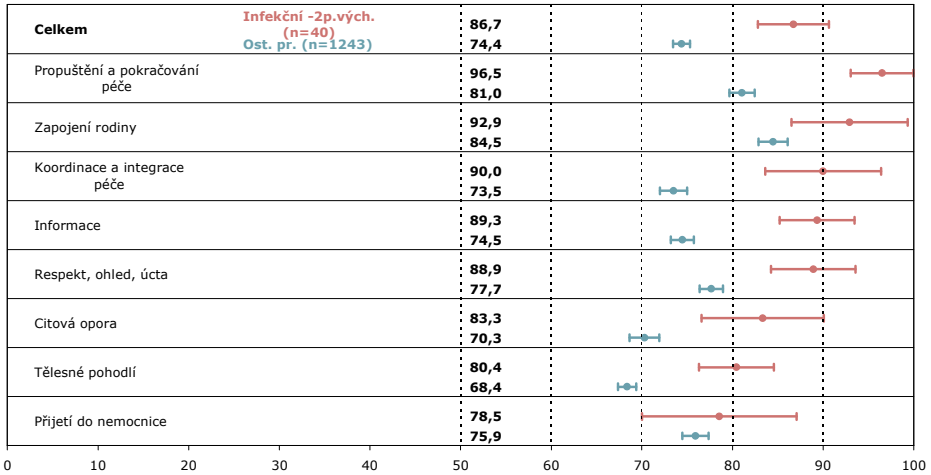
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

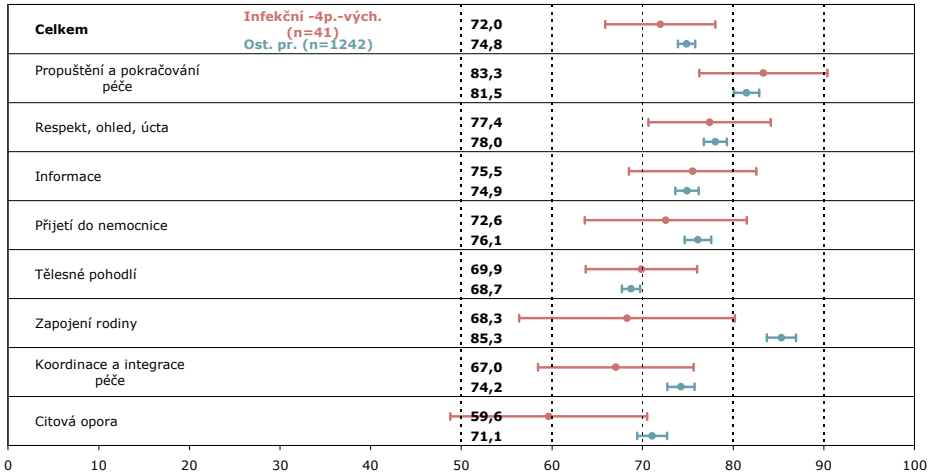
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



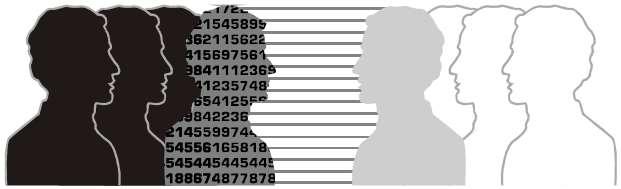
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



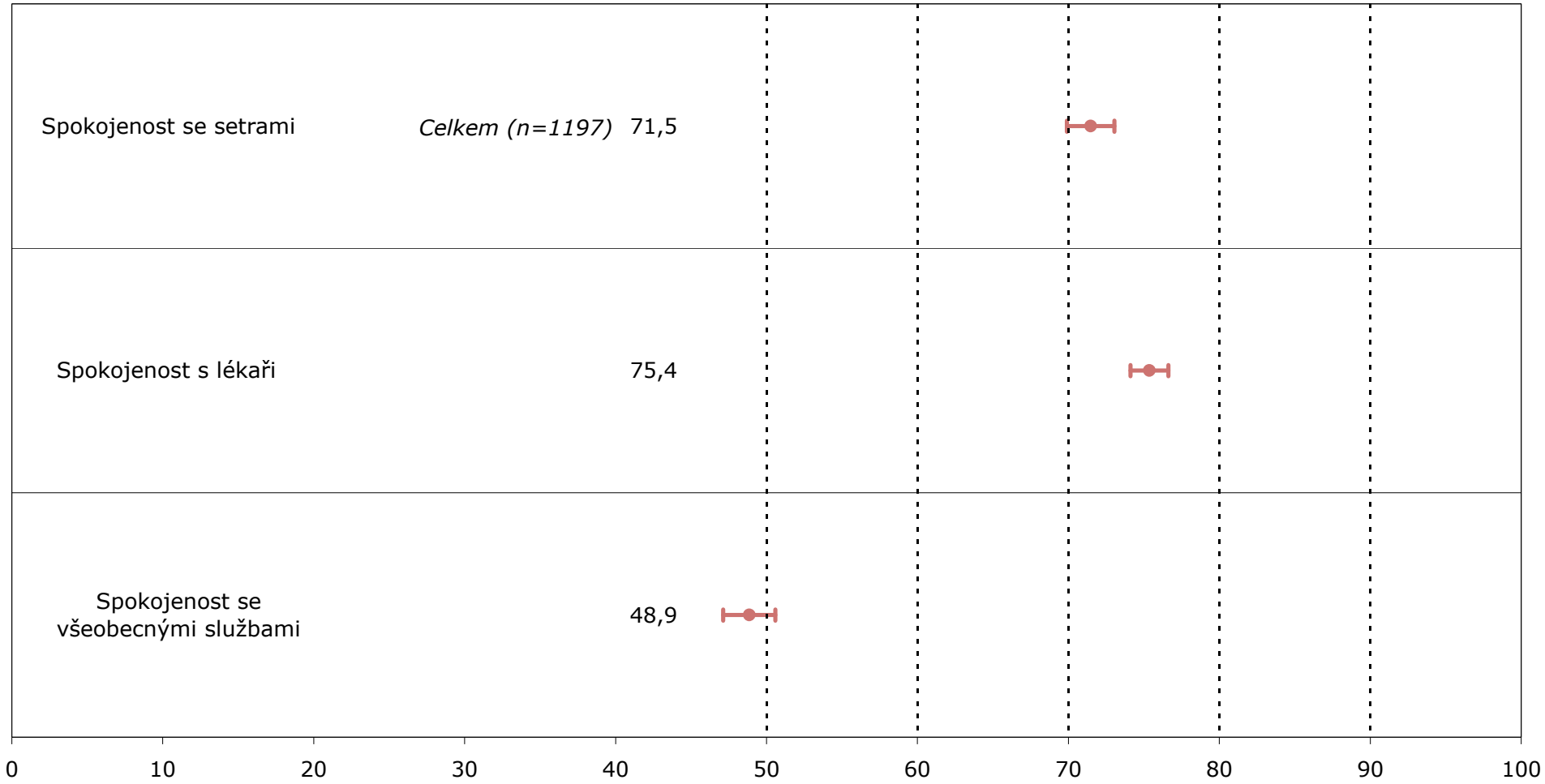
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

FN Na Bulovce: Spokojenost s personálem a všeob. službami

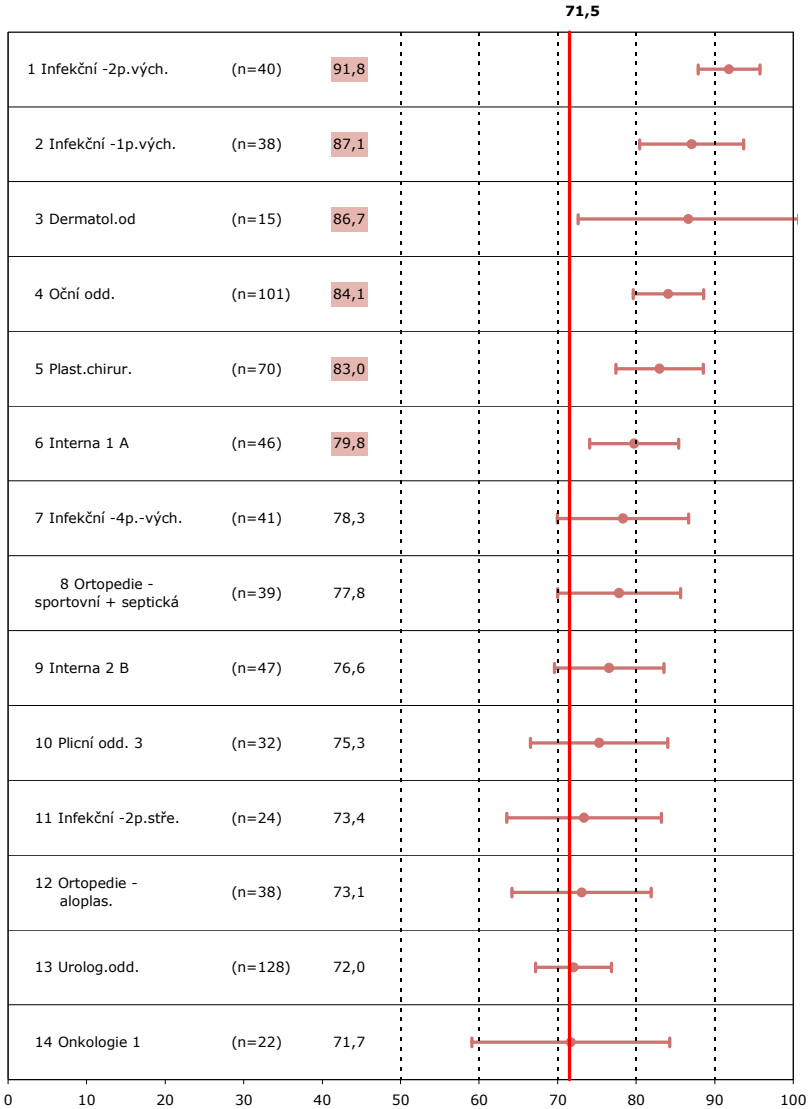
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Spokojenost se sestrami

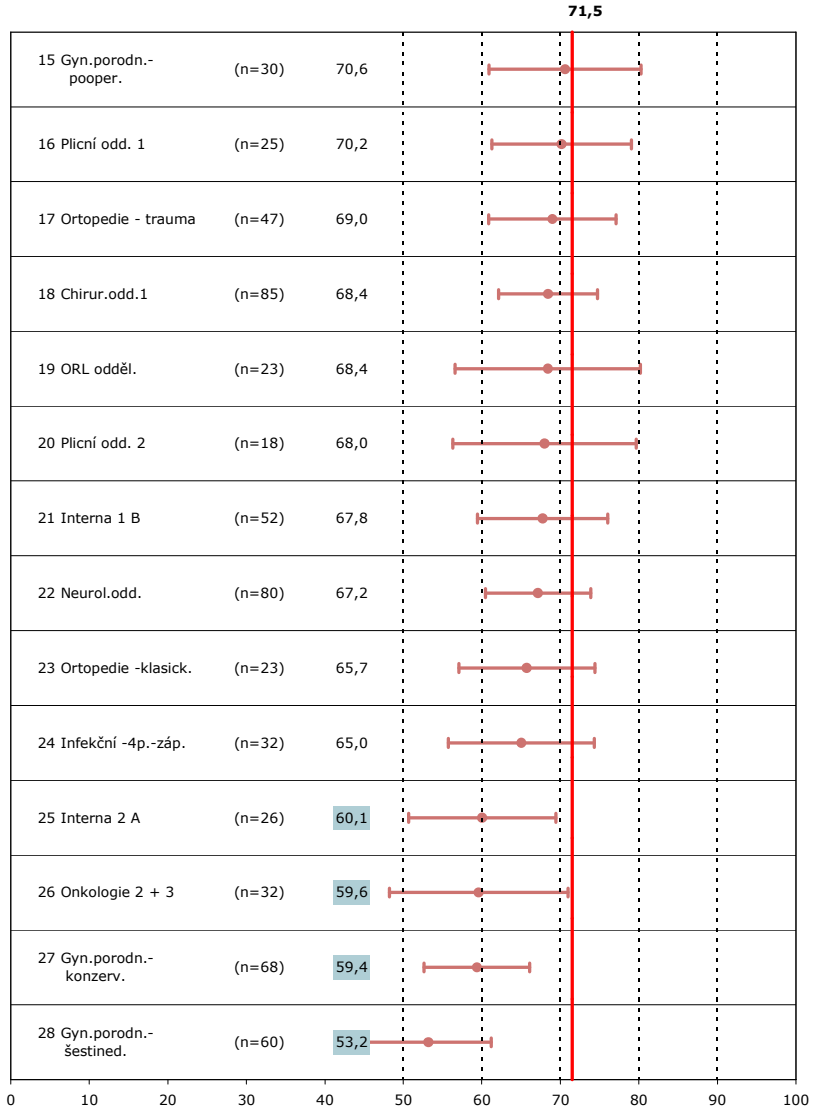
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Spokojenost se sestrami

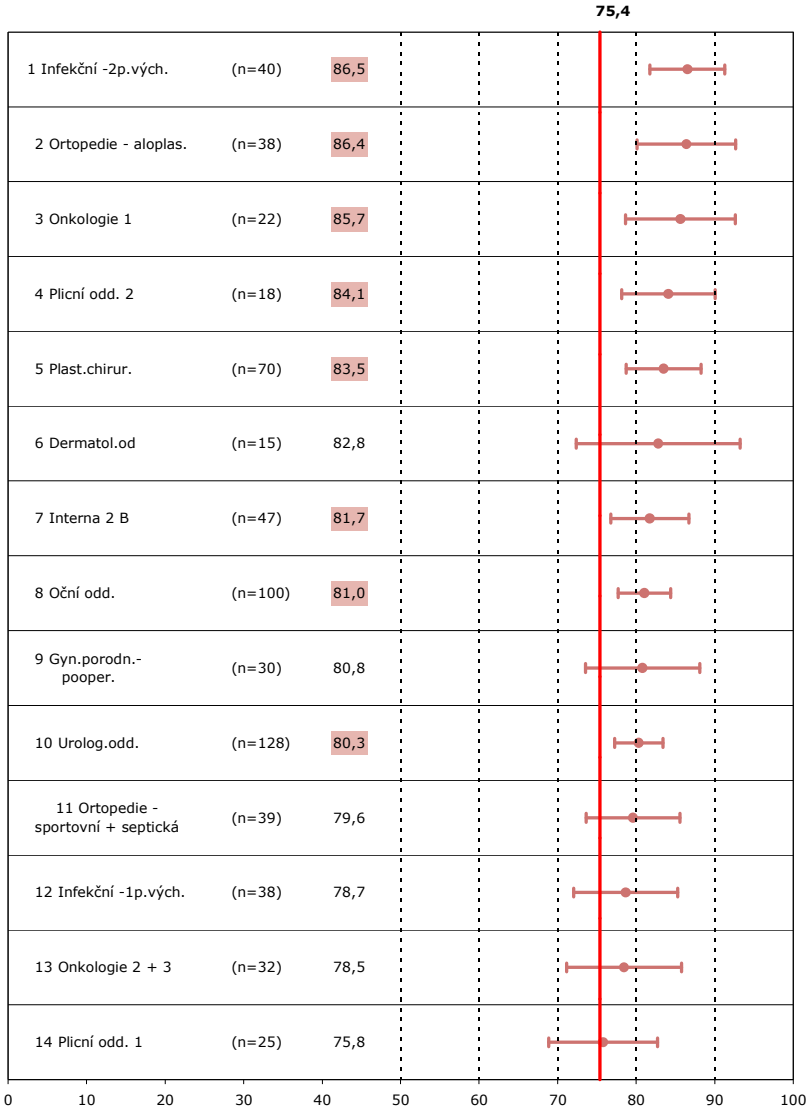
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Spokojenost s lékaři

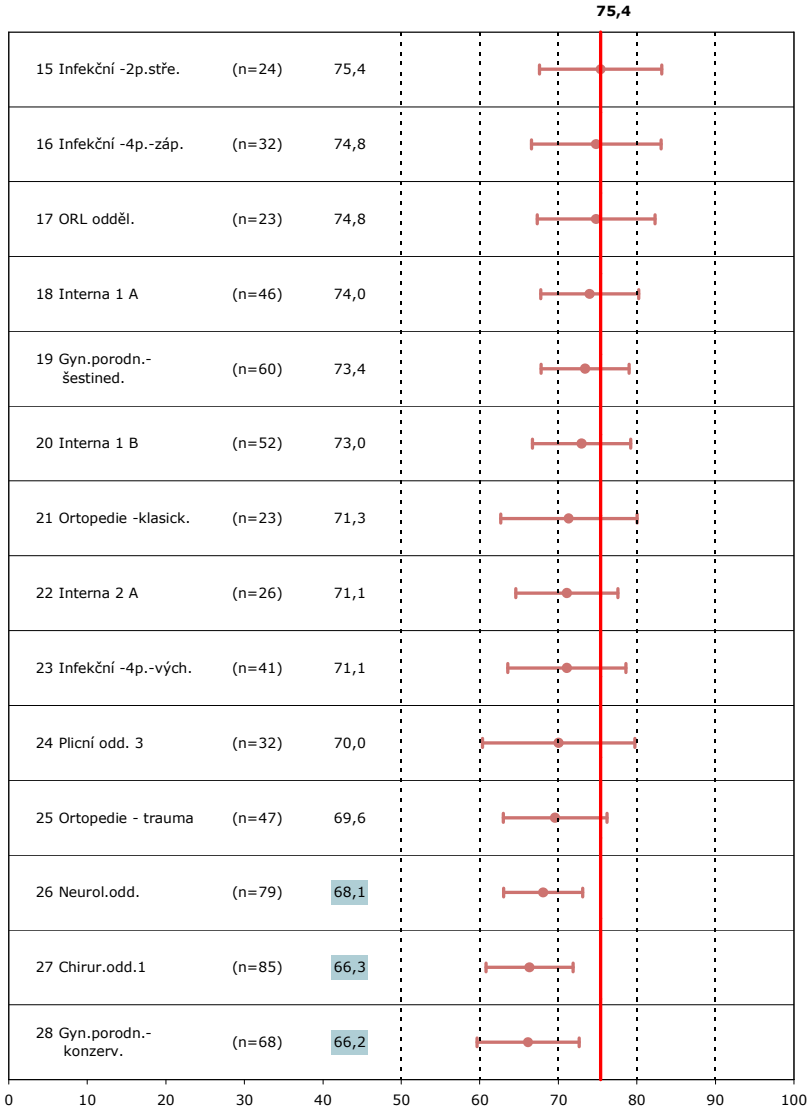
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Spokojenost s lékaři

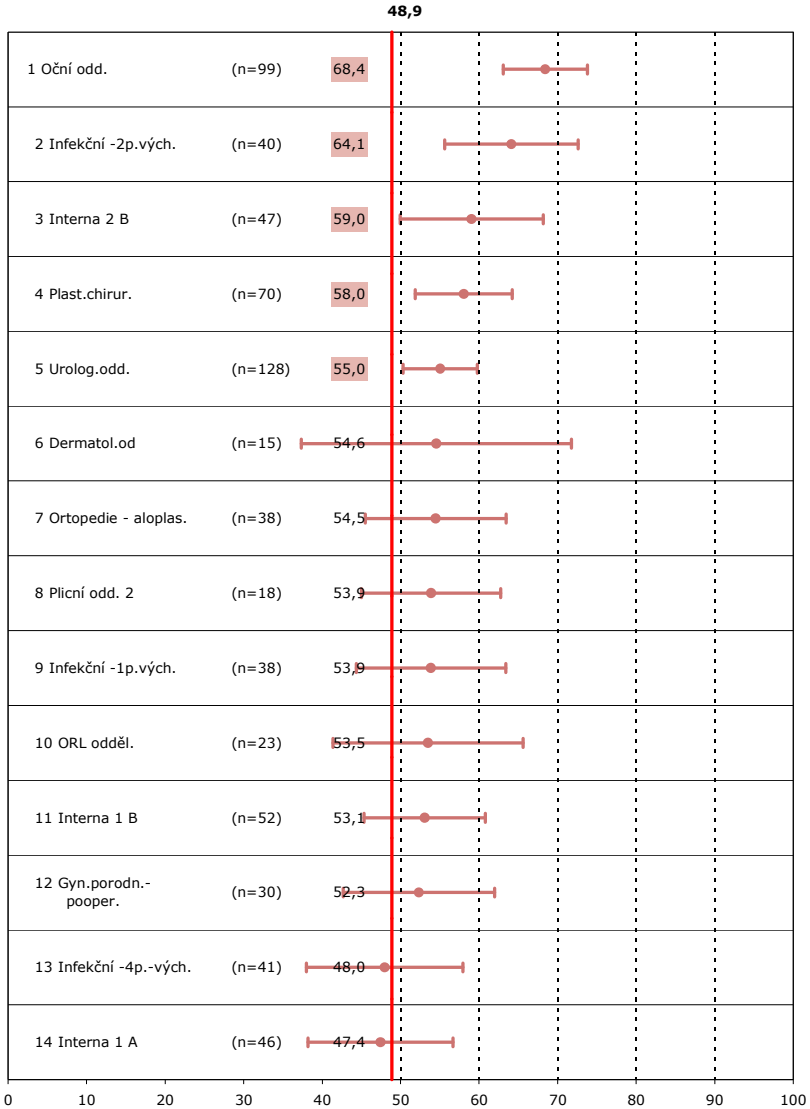
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Spokojenost se všeob. službami

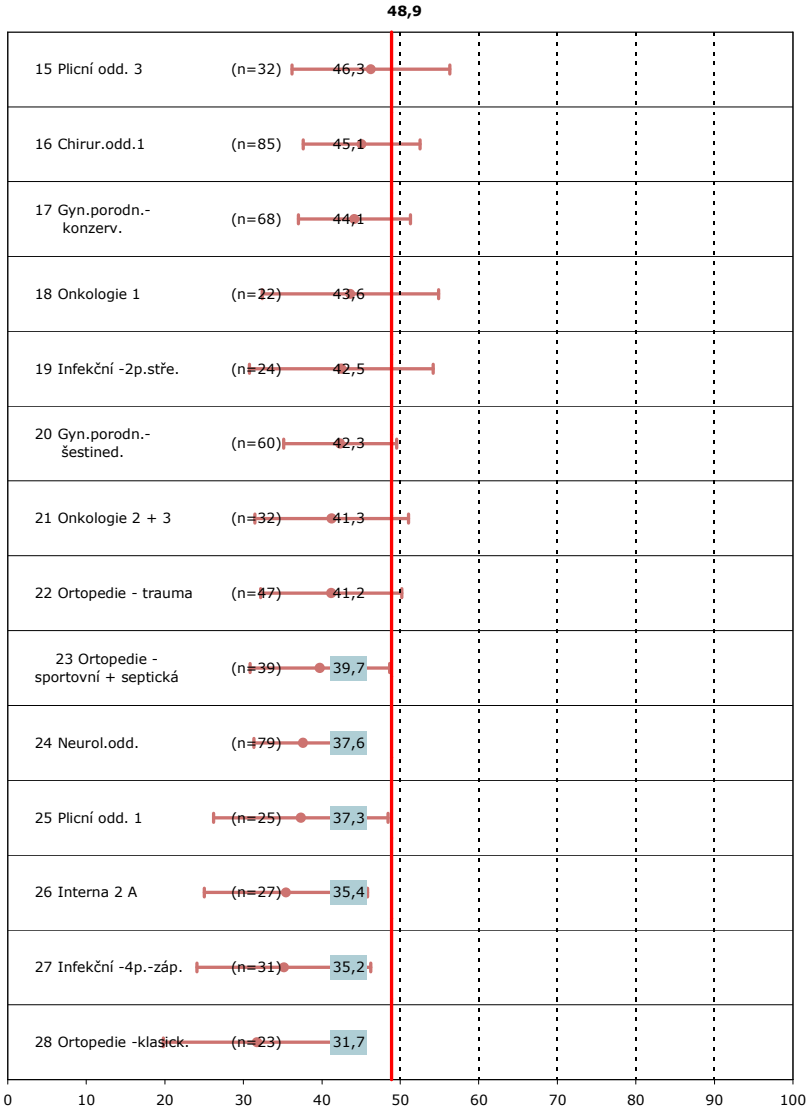
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



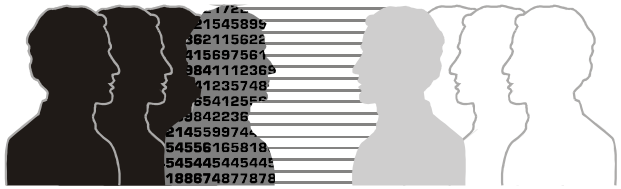
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠT

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotním u 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
Plast.chirur.		+						
Gyn.porodn.-konzerv.								
Gyn.porodn.-pooper.								
Chirur.odd.1					-			
Urolog.odd.						+		
Oční odd.							+	
ORL odděl.								
Dermatol.od								
Plicní odd. 1								
Plicní odd. 2								
Plicní odd. 3								
Interna 2 A								
Interna 2 B								
Interna 1 A								
Interna 1 B								
Neurol.odd.								
Onkologie 1								
Onkologie 2 + 3	-							
Ortopedie - trauma								
Ortopedie - sportovní + septická								
Ortopedie - aloplas.				-				
Ortopedie -klasick.								
Infekční -1p.vých.								
Infekční -2p.stře.								
Infekční -2p.vých.								
Infekční -4p.-záp.								
Infekční -4p.-vých.								

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Plast.chirur.			+				
Gyn.porodn.-konzerv.					-		
Gyn.porodn.-pooper.							
Chirur.odd.1							
Urolog.odd.		-					
Oční odd.				+			
ORL odděl.							
Dermatol.od							
Plicní odd. 1							
Plicní odd. 2							
Plicní odd. 3							
Interna 2 A							
Interna 2 B							
Interna 1 A							
Interna 1 B				-			
Neurol.odd.							
Onkologie 1							
Onkologie 2 + 3							
Ortopedie - trauma							
Ortopedie - sportovní + septická							
Ortopedie - aloplas.							
Ortopedie -klasick.							
Infekční -1p.vých.							
Infekční -2p.stře.							
Infekční -2p.vých.							
Infekční -4p.-záp.							
Infekční -4p.-vých.							

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Plast.chirur.				+				
Gyn.porodn.-konzerv.					-			
Gyn.porodn.-pooper.								
Chirur.odd.1							-	
Urolog.odd.								
Oční odd.								
ORL odděl.	**+**							
Dermatol.od								
Plicní odd. 1								
Plicní odd. 2								
Plicní odd. 3								
Interna 2 A								
Interna 2 B							-	
Interna 1 A								+
Interna 1 B								
Neurol.odd.								
Onkologie 1								
Onkologie 2 + 3			-					
Ortopedie - trauma								
Ortopedie - sportovní + septická								
Ortopedie - aloplas.								
Ortopedie -klasick.								
Infekční -1p.vých.								
Infekční -2p.stře.								
Infekční -2p.vých.								
Infekční -4p.-záp.		-						
Infekční -4p.-vých.			+					

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Plast.chirur.							
Gyn.porodn.-konzerv.							-
Gyn.porodn.-pooper.							
Chirur.odd.1							
Urolog.odd.				-			
Oční odd.							
ORL odděl.							
Dermatol.od	+						
Plicní odd. 1							
Plicní odd. 2							
Plicní odd. 3							
Interna 2 A							
Interna 2 B							
Interna 1 A							
Interna 1 B						-	
Neurol.odd.							
Onkologie 1							
Onkologie 2 + 3							
Ortopedie - trauma							
Ortopedie - sportovní + septická							
Ortopedie - aloplas.							
Ortopedie -klasick.							
Infekční -1p.vých.							
Infekční -2p.stře.							
Infekční -2p.vých.							
Infekční -4p.-záp.							
Infekční -4p.-vých.			-				

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Plast.chirur.	+	+	+	+	-						
Gyn.porodn.-konzerv.	-			-				-		-	-
Gyn.porodn.-pooper.											
Chirur.odd.1	-	-	-	-	-					-	
Urolog.odd.	-				-	-					
Oční odd.	+	+	+	+	+	+		+		+	
ORL odděl.		-									
Dermatol.od		-		+				-			
Plicní odd. 1	-		-		-			-			
Plicní odd. 2		-									-
Plicní odd. 3										+	
Interna 2 A	-		-							-	-
Interna 2 B		-		+		+					
Interna 1 A			+		+				-		
Interna 1 B											
Neurol.odd.			-								-
Onkologie 1	+				+					+	
Onkologie 2 + 3									-		
Ortopedie - trauma										-	
Ortopedie - sportovní + septická					+						
Ortopedie - aloplas.	-		-	-		-					
Ortopedie -klasick.	+		+	+							
Infekční -1p.vých.		-									
Infekční -2p.stře.	+		+	+	+		-			+	
Infekční -2p.vých.	-		-	-				-			
Infekční -4p.-záp.			+	+							-
Infekční -4p.-vých.											

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Plast.chirur.	**+**	+				+
Gyn.porodn.-konzerv.	**-**	-		-	-	
Gyn.porodn.-pooper.						
Chirur.odd.1	**-**	-	-			
Urolog.odd.	**+**				+	+
Oční odd.	**+**	+		+		+
ORL odděl.						
Dermatol.od	**+**	+				
Plicní odd. 1						-
Plicní odd. 2				-		-
Plicní odd. 3						
Interna 2 A						
Interna 2 B						
Interna 1 A						
Interna 1 B			-	-		
Neurol.odd.	**-**	-		-		-
Onkologie 1						
Onkologie 2 + 3						
Ortopedie - trauma						
Ortopedie - sportovní + septická	**+**	+				
Ortopedie - aloplas.						
Ortopedie -klasick.						
Infekční -1p.vých.		-				
Infekční -2p.stře.	**+**		+	+		
Infekční -2p.vých.						
Infekční -4p.-záp.	**-**	-			-	
Infekční -4p.-vých.						

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Plast.chirur.				
Gyn.porodn.-konzerv.	-	-	-	-
Gyn.porodn.-pooper.				-
Chirur.odd.1				-
Urolog.odd.	+		+	
Oční odd.	+	+		
ORL odděl.		+		
Dermatol.od				
Plicní odd. 1	+	+		
Plicní odd. 2				
Plicní odd. 3			-	
Interna 2 A				-
Interna 2 B				
Interna 1 A				
Interna 1 B				
Neurol.odd.				
Onkologie 1				
Onkologie 2 + 3				
Ortopedie - trauma		-		
Ortopedie - sportovní + septická				
Ortopedie - aloplas.				
Ortopedie -klasick.				
Infekční -1p.vých.				
Infekční -2p.stře.				
Infekční -2p.vých.		-		
Infekční -4p.-záp.	-	-		
Infekční -4p.-vých.				

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Plast.chirur.						+
Gyn.porodn.-konzerv.						
Gyn.porodn.-pooper.						
Chirur.odd.1	-		-			-
Urolog.odd.	+					+
Oční odd.	+				-	+
ORL odděl.						
Dermatol.od						
Plicní odd. 1						-
Plicní odd. 2						
Plicní odd. 3		-				
Interna 2 A						-
Interna 2 B						
Interna 1 A						
Interna 1 B	-					
Neurol.odd.	-		-	-	-	-
Onkologie 1						
Onkologie 2 + 3						
Ortopedie - trauma						
Ortopedie - sportovní + septická					+	
Ortopedie - aloplas.						
Ortopedie -klasick.						
Infekční -1p.vých.						
Infekční -2p.stře.	+			+		+
Infekční -2p.vých.						
Infekční -4p.-záp.						
Infekční -4p.-vých.						

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

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
fakultní nemocnice a ústavy - III. díl

Měření kvality zdravotní péče ve vybraných zdravotnických zařízeních přímo řízených MZ ČR

Únor 2009 / Závěrečná zpráva z projektu / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter

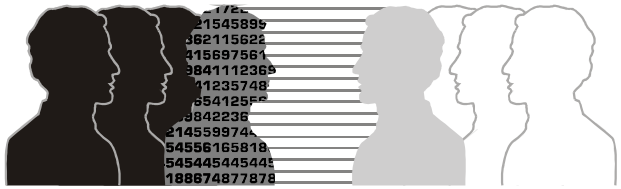
Obsah

III. díl

FN Olomouc strana 452

FN Ostrava strana 509

FN Plzeň strana 573



FAKULTNÍ NEMOCNICE OLOMOUC

Fakultní nemocnice Olomouc: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů jsou obě pohlaví zastoupena rovnoměrně. Z hlediska věku převažují pacienti ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ byla do nemocnice přijata čtvrtina pacientů. 2/3 pacientů byly přijaty plánovaně, přičemž většina těchto pacientů byla přijata do jednoho měsíce.

Souhrnná spokojenost

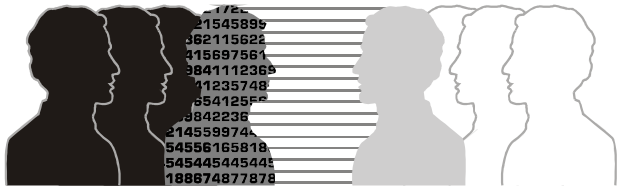
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnici Olomouc je na mírně podstandardní úrovni. V rámci 11 hodnocených fakultních nemocnic dosáhla 5. nejlepšího výsledku. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 78,5 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti těchto oddělení: Hemato-onkologická klinika odd. 5A, Klinika plicní a TBC odd.24 a Oddělení plastické chirurgie 49 + amb.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Pouze u 3 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Doba podávání jídel
  - Tišení bolesti
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
  - Čistota toalet a sprch
  - Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
  - Celkové hodnocení péče

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 75 %, s **lékaři** 78 % a se **všeobecnými službami** 62 %.



OBECNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1470
- Termín dotazování: listopad 2008
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

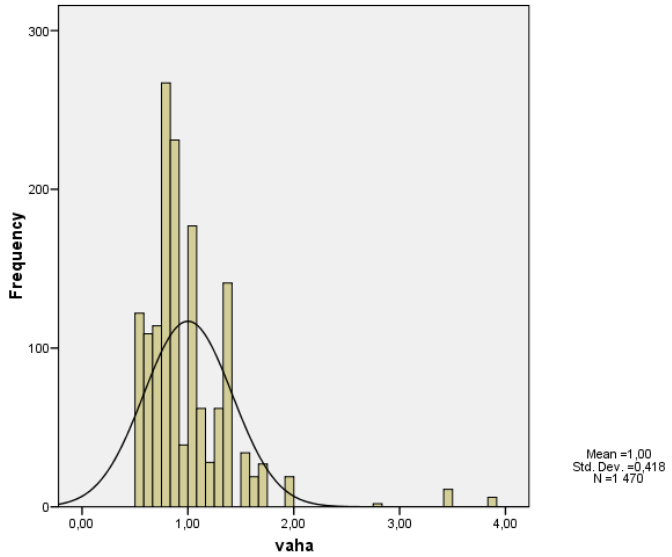
- Počet hospitalizovaných pacientů: 2790
- Počet nezařazených pacientů: 252
- Počet validních dotazníků: 1404 (66 dotazníků nebylo identifikováno kódem oddělení)
- **Návratnost: 55 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 41
- Počet pracovišť s n<20: 11
  - 3. Interní kl. odd.39B+39C; 1. Chirurgická kl. odd.8; Kardiochir. kl. odd.50; Psychiatrická kl. odd.32A (uzav); Psych. kl. odd.32C + kriz. Centrum; Psychiatrická kl. odd 32B (uzav); Kl. nukleární medicíny odd.40 -> zpracovány klasicky
  - Neurochirurgická kl. odd.36A; Neurochirurgická kl. odd.34 -> spojeny do jedné
  - 2. interní klinika odd. 30B -> spojena s 2. interní klinika odd. 30C
  - Onkologická kl. odd. 42C -> zpracována spolu s neoznačenými dotazníky v kategorii „Ostatní pracoviště"
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 1
  - Por.-gyn.kl. odd 18B - šestinedělí
  - Psychiatrická kl. odd. 32A (uzav)
  - Psychiatrická kl. odd. 32B (uzav)

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,6 – 3,9
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:

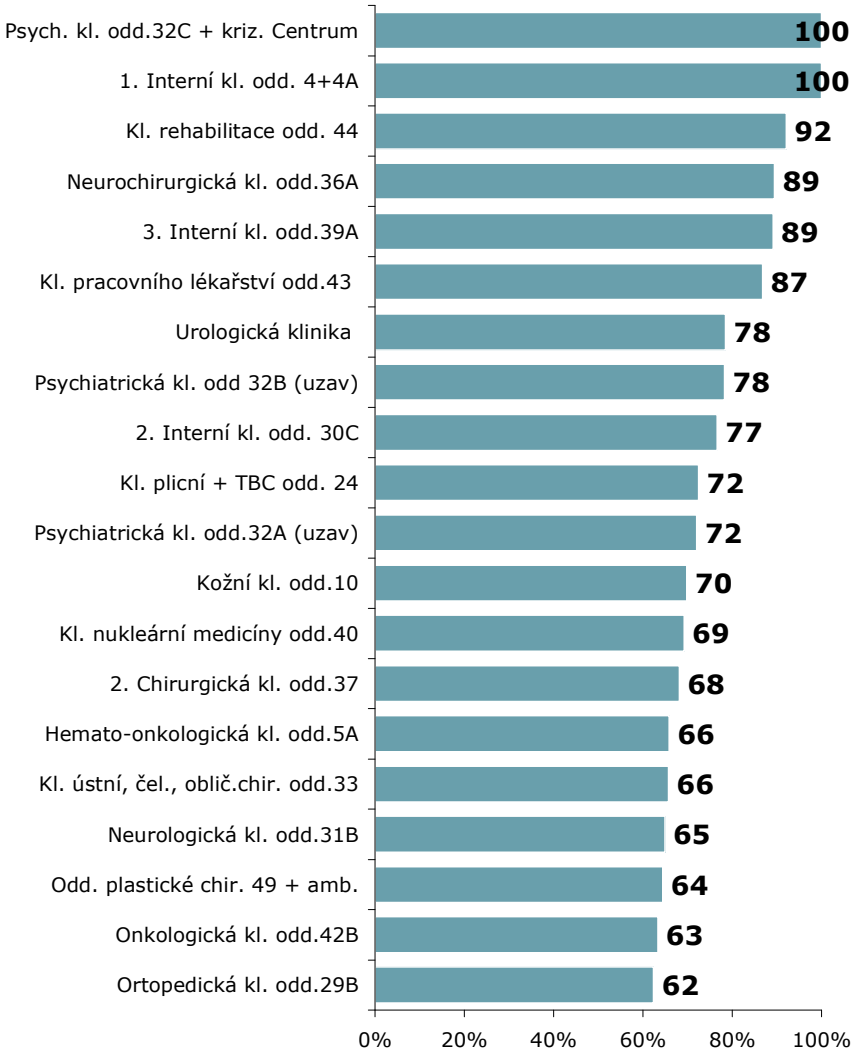


Vyplňování dotazníků

- 97 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 2 % požádaly o vysvětlení personál a 1 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

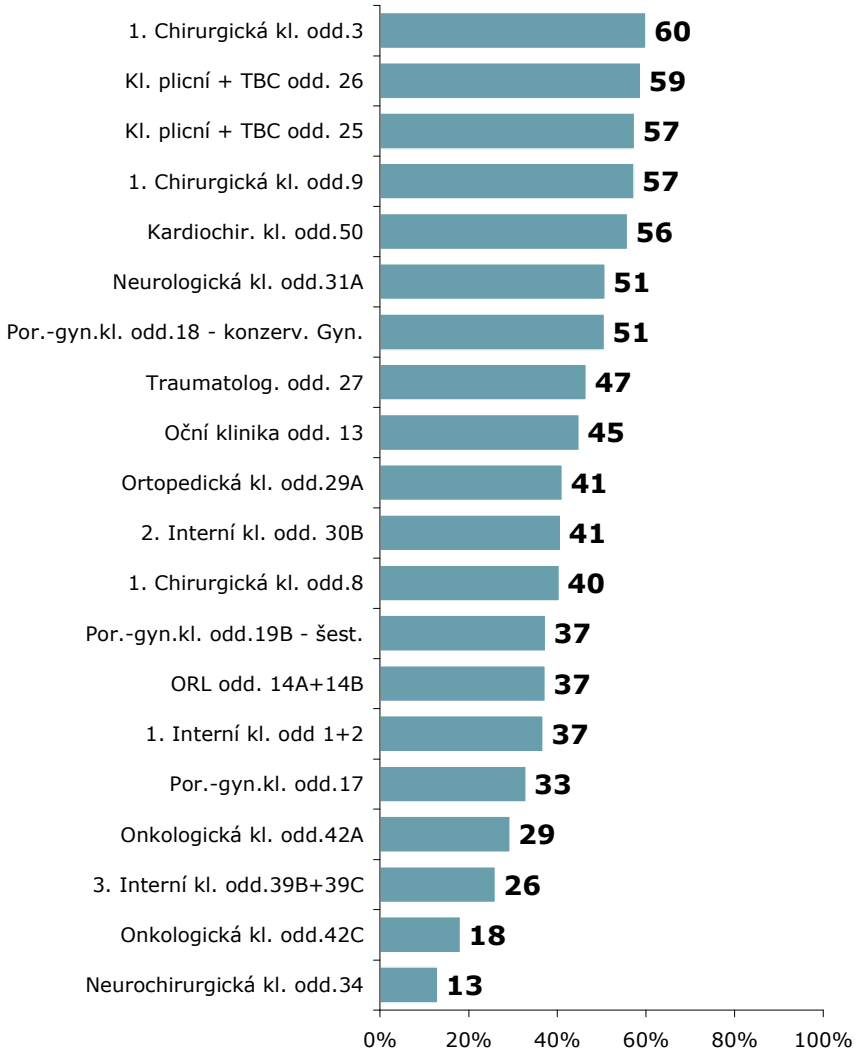
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti

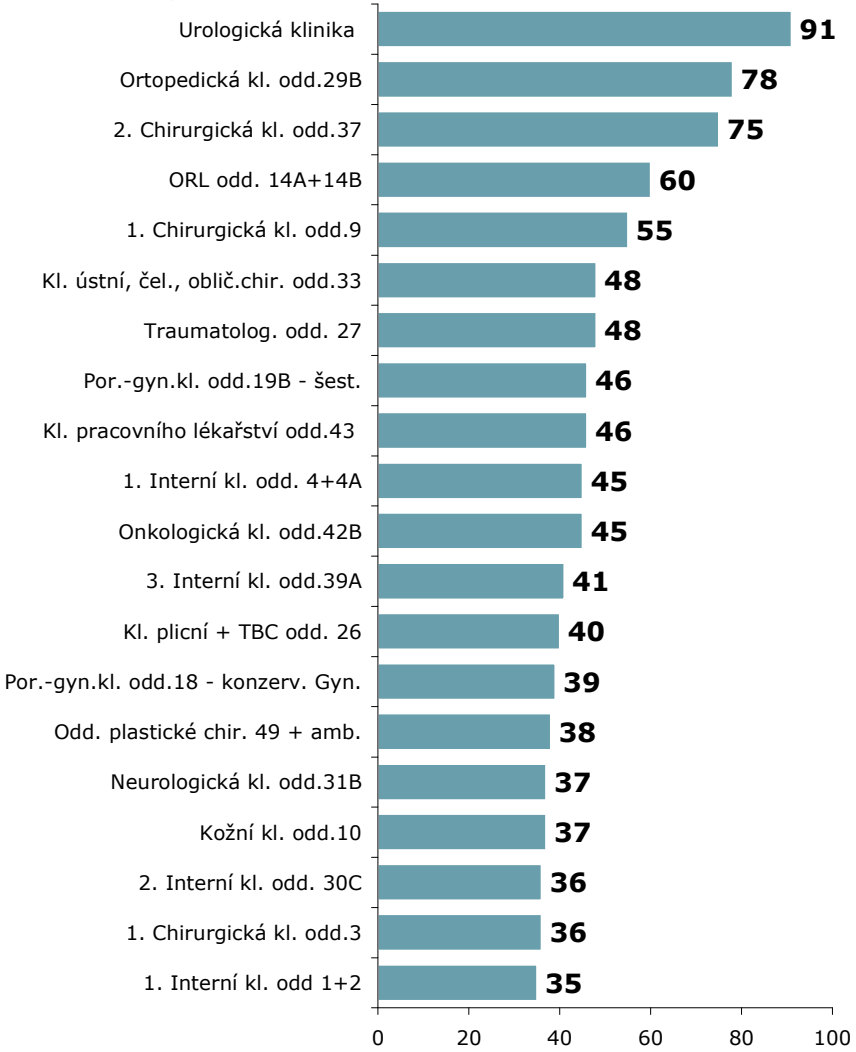


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Návratnost dotazníků

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1470



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

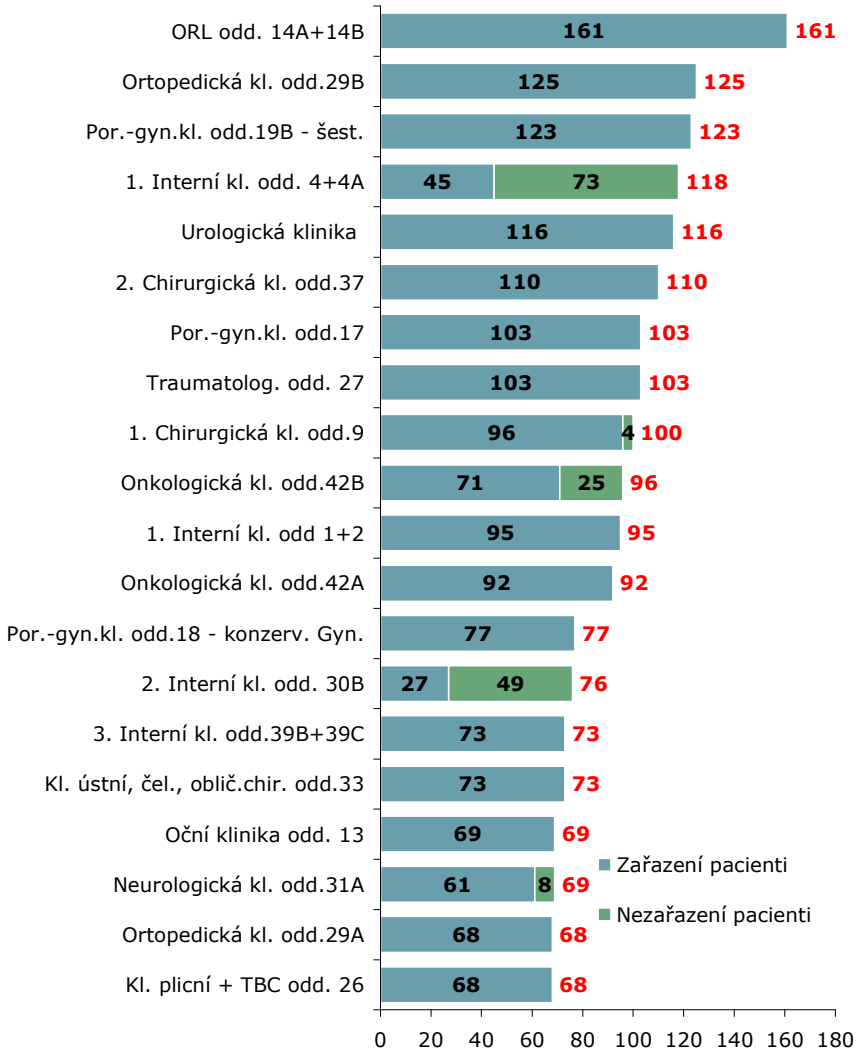
Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1470

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

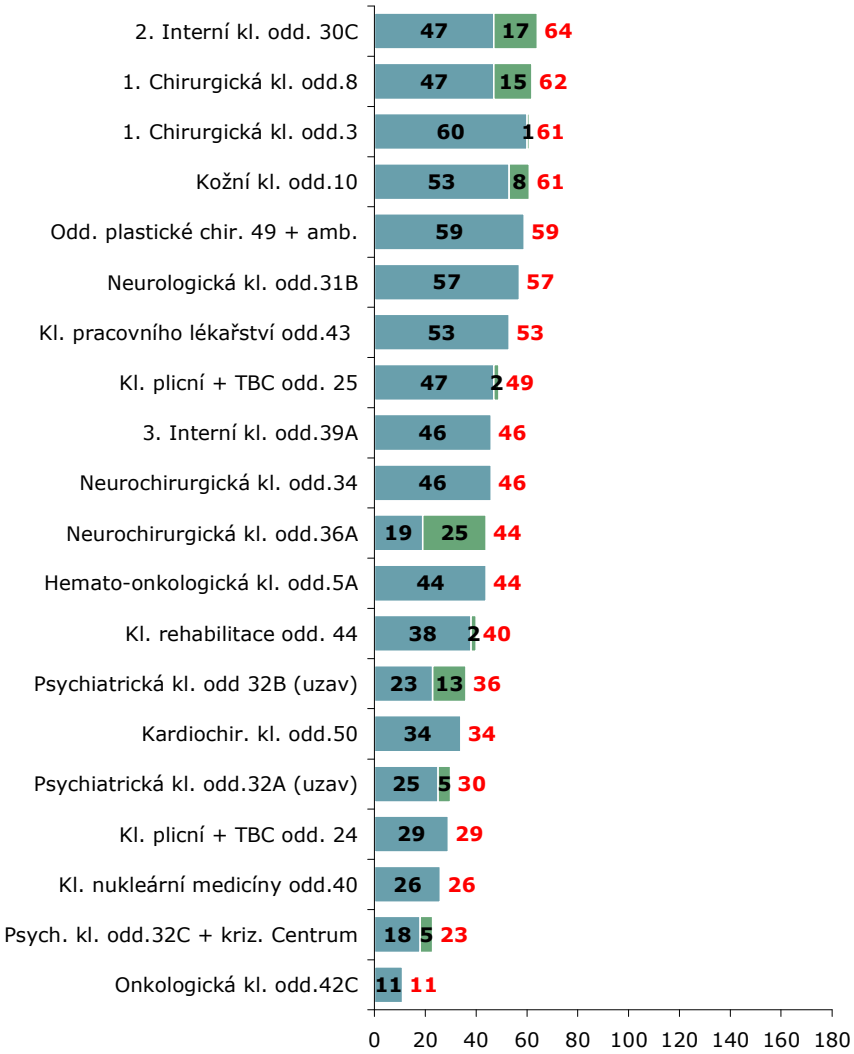
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

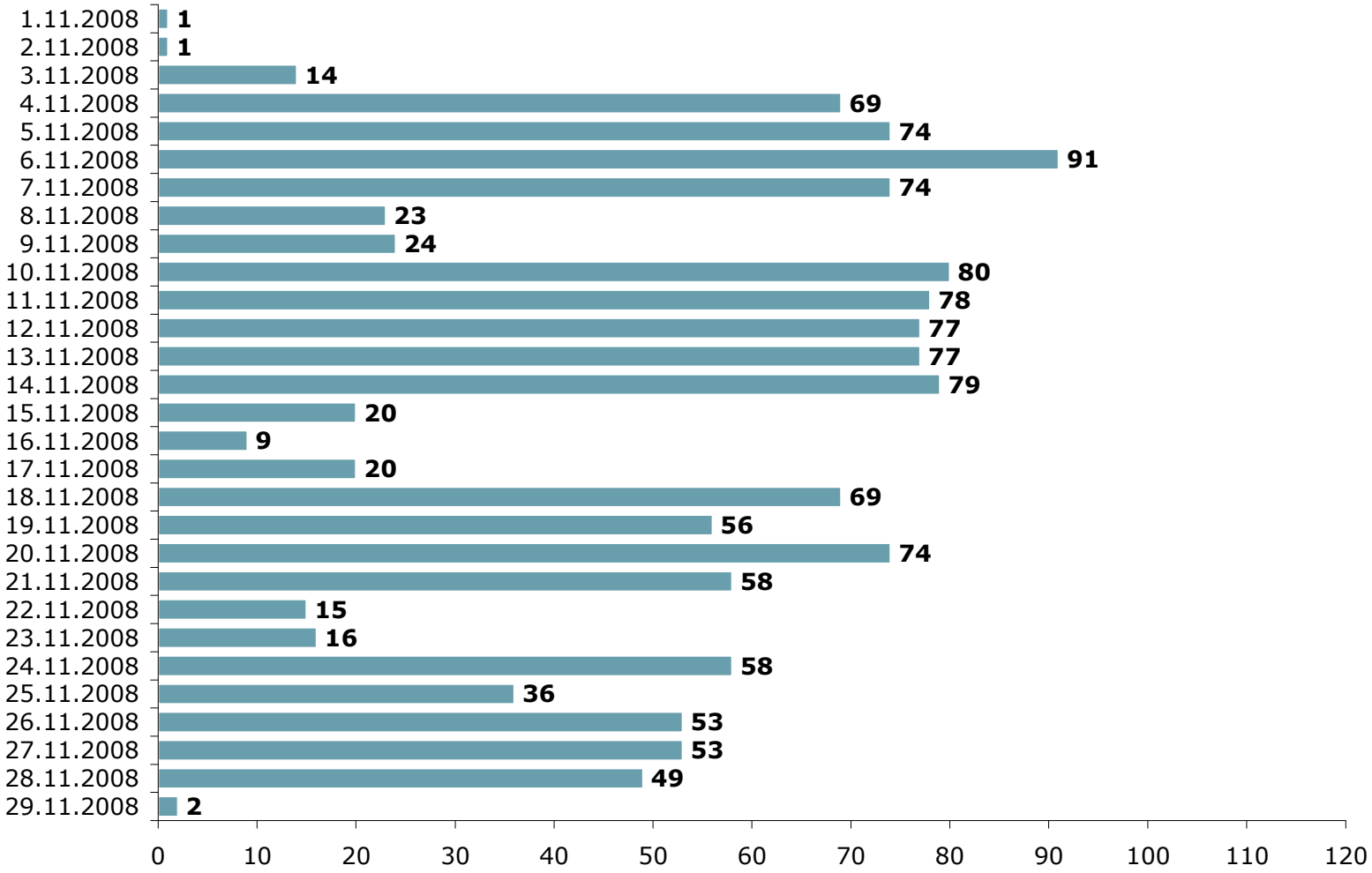
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Histogram sběru dat

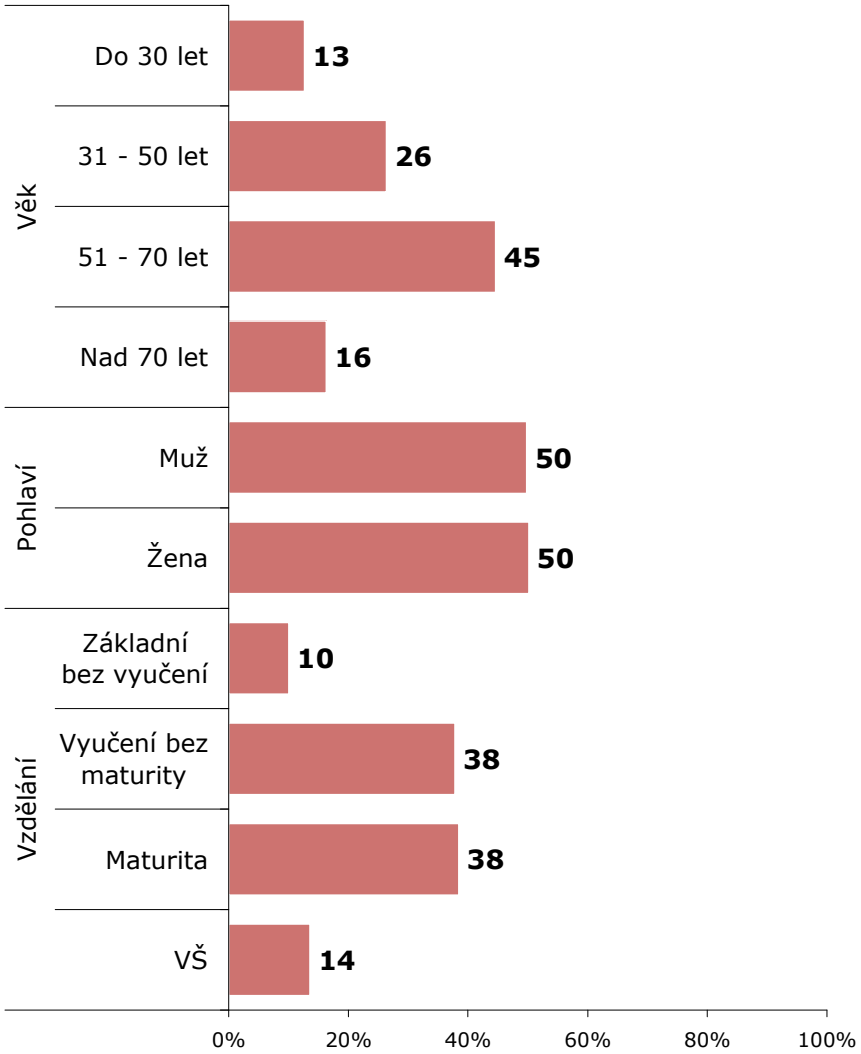
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1470



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Demografická struktura pacientů

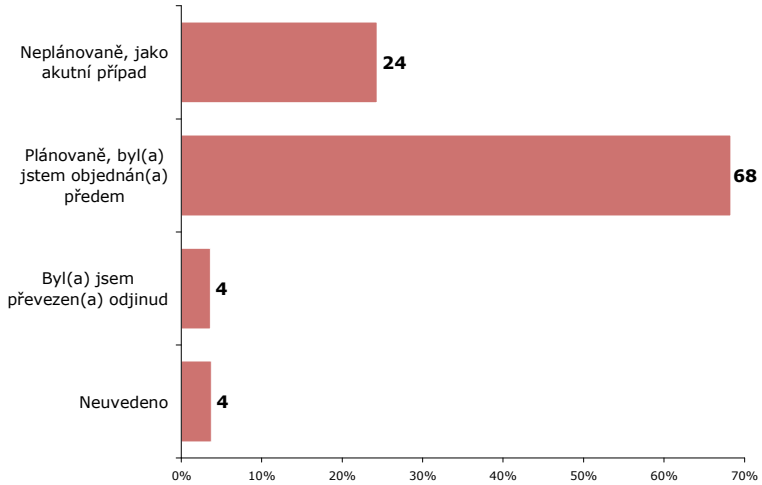
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1470



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

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

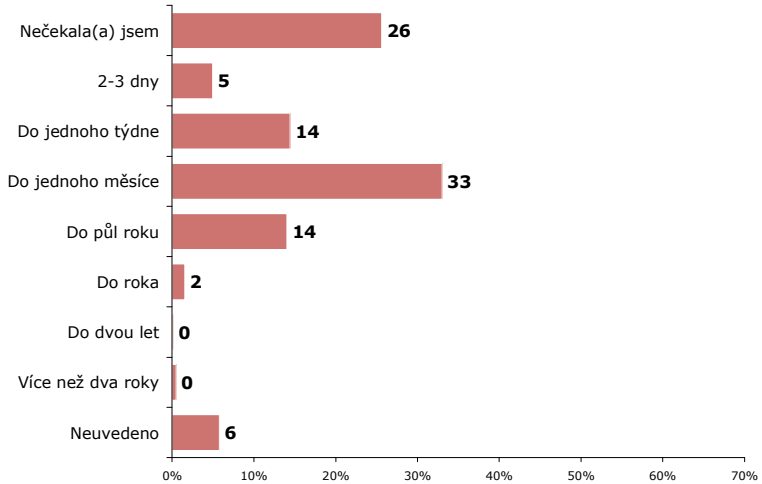
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1470



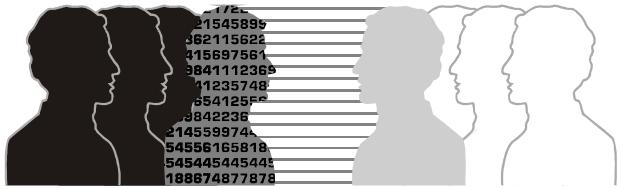
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=1006



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



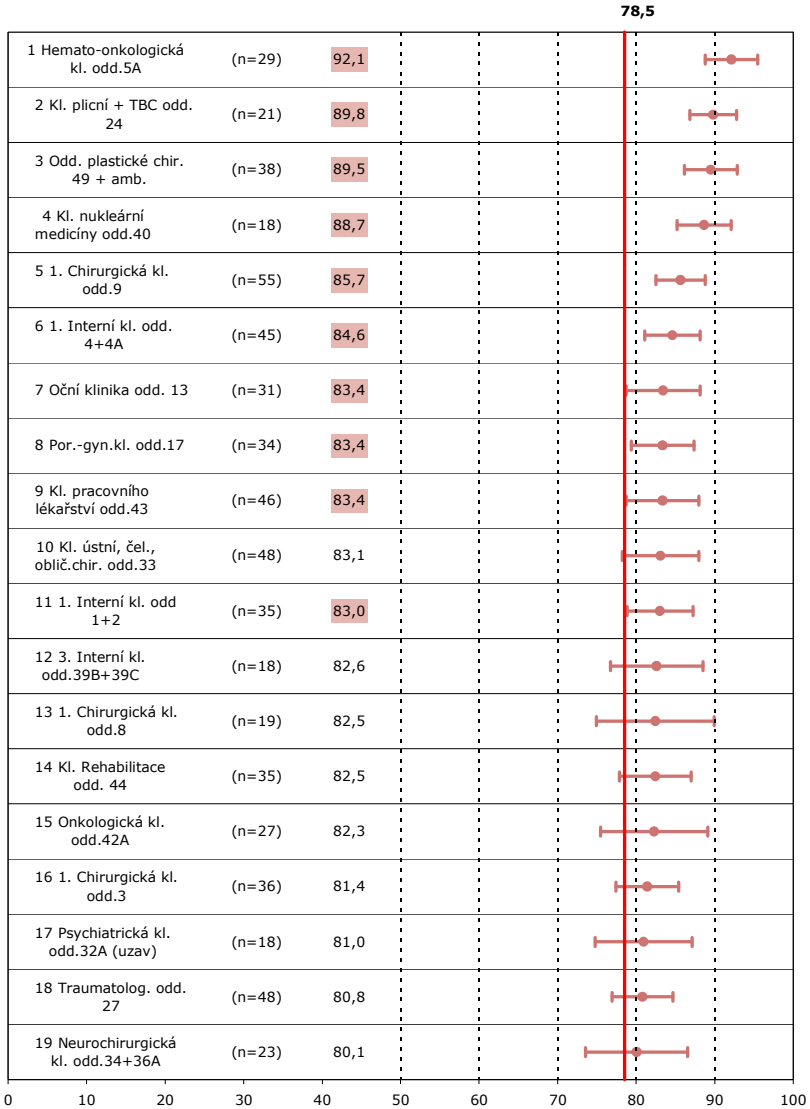
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost – pracoviště

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

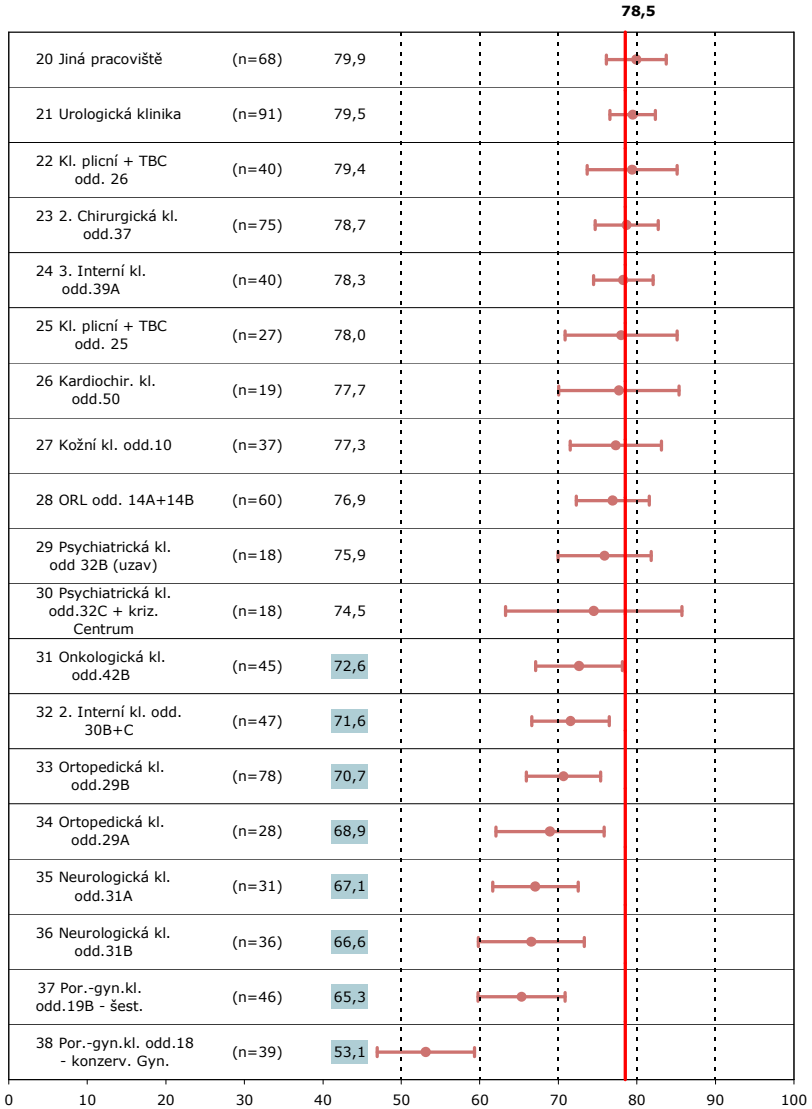
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

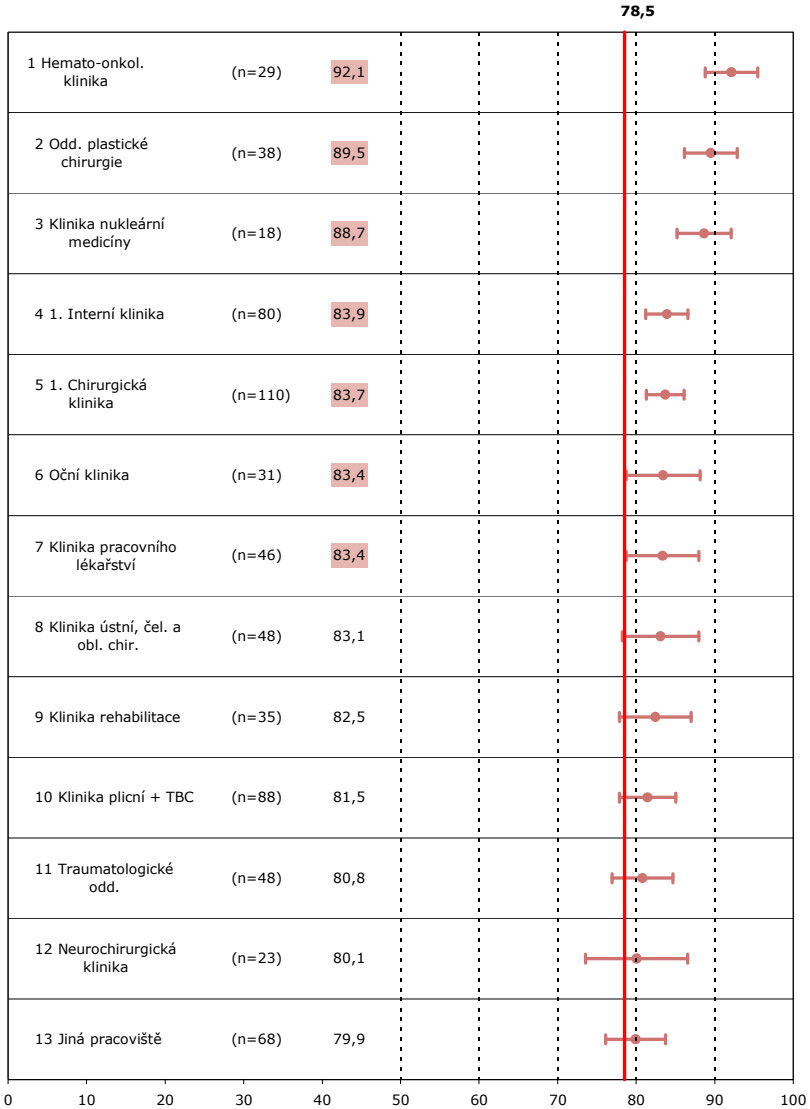


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – kliniky/oddělení

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

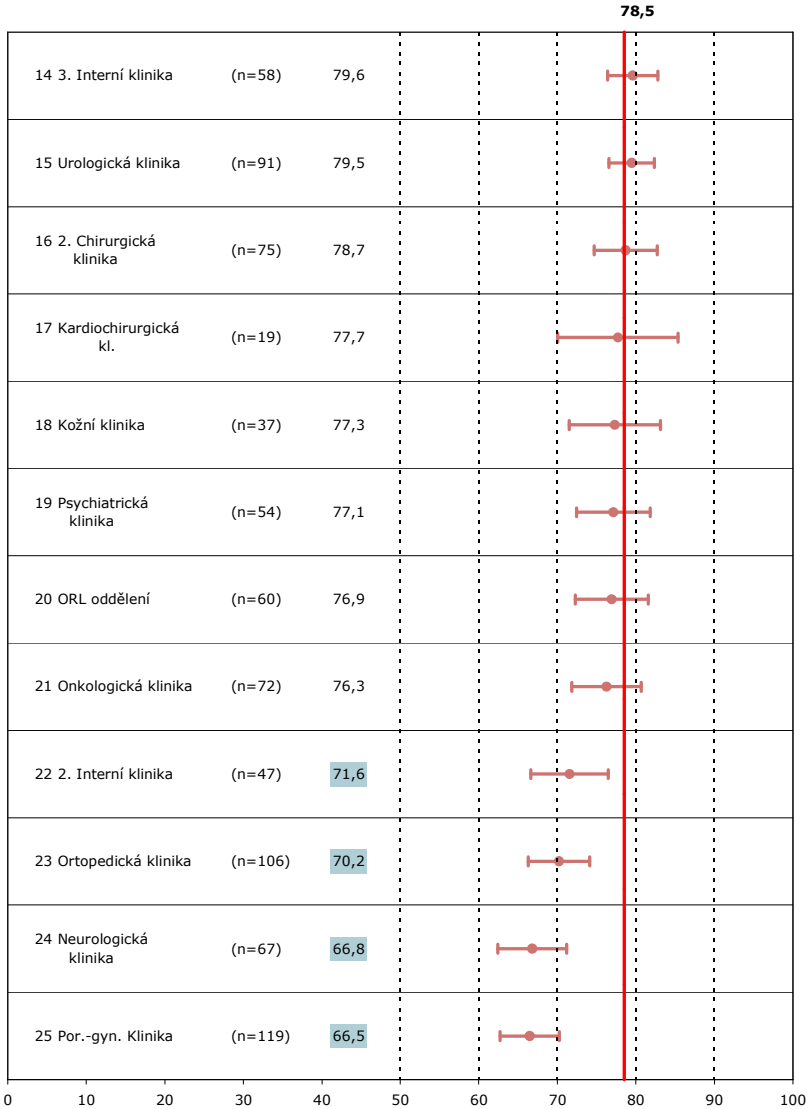
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



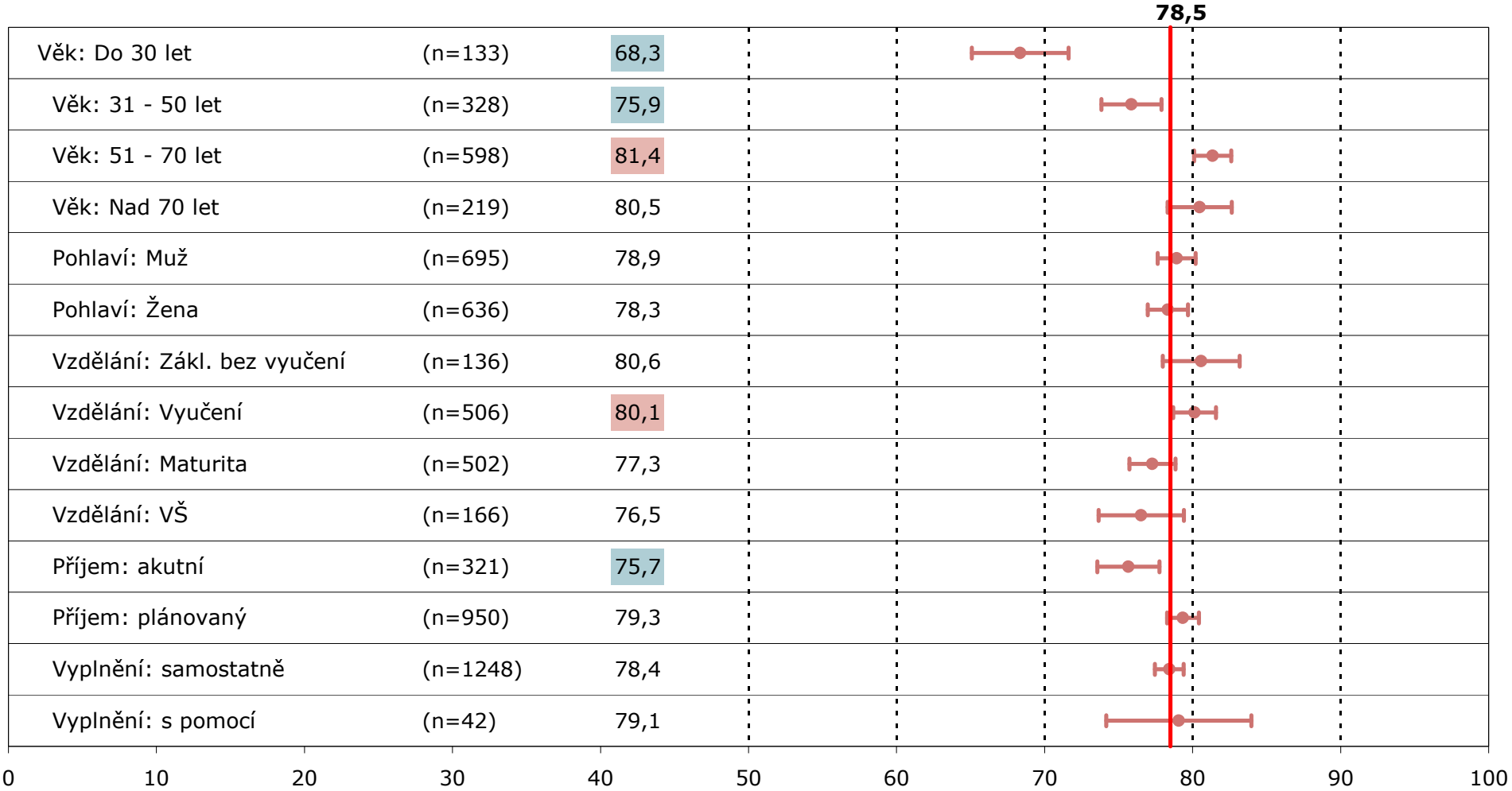
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

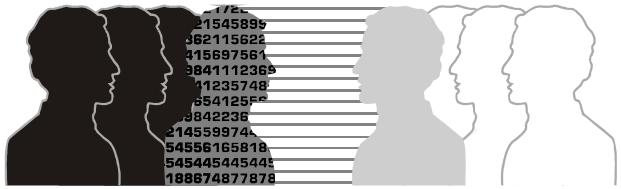
FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti

Věk: Do 30 let	(n=133)	68,3
Věk: 31 - 50 let	(n=328)	75,9
Věk: 51 - 70 let	(n=598)	81,4
Věk: Nad 70 let	(n=219)	80,5
Pohlaví: Muž	(n=695)	78,9
Pohlaví: Žena	(n=636)	78,3
Vzdělání: Zákl. bez vyučení	(n=136)	80,6
Vzdělání: Vyučení	(n=506)	80,1
Vzdělání: Maturita	(n=502)	77,3
Vzdělání: VŠ	(n=166)	76,5
Příjem: akutní	(n=321)	75,7
Příjem: plánovaný	(n=950)	79,3
Vyplnění: samostatně	(n=1248)	78,4
Vyplnění: s pomocí	(n=42)	79,1



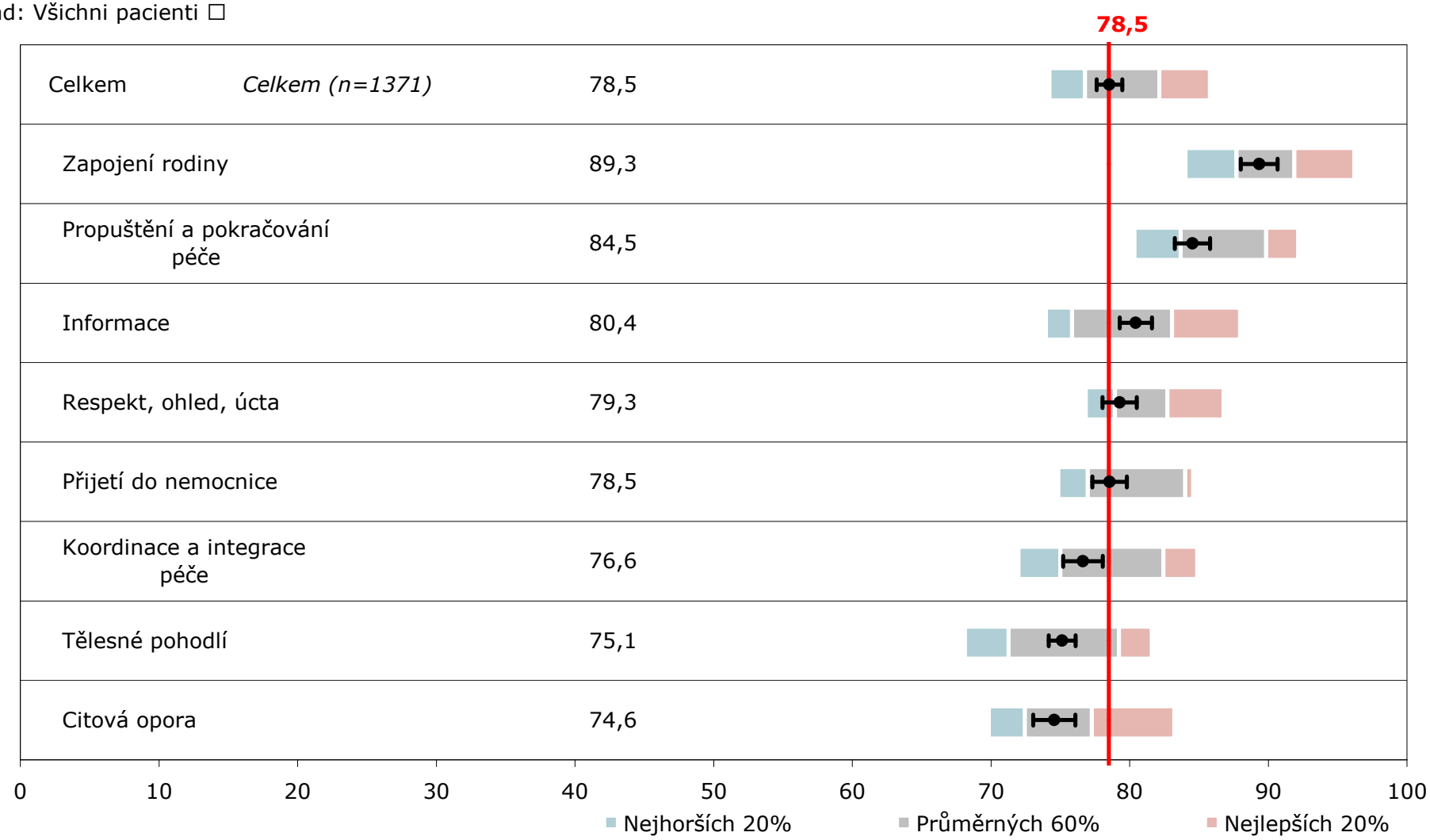
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

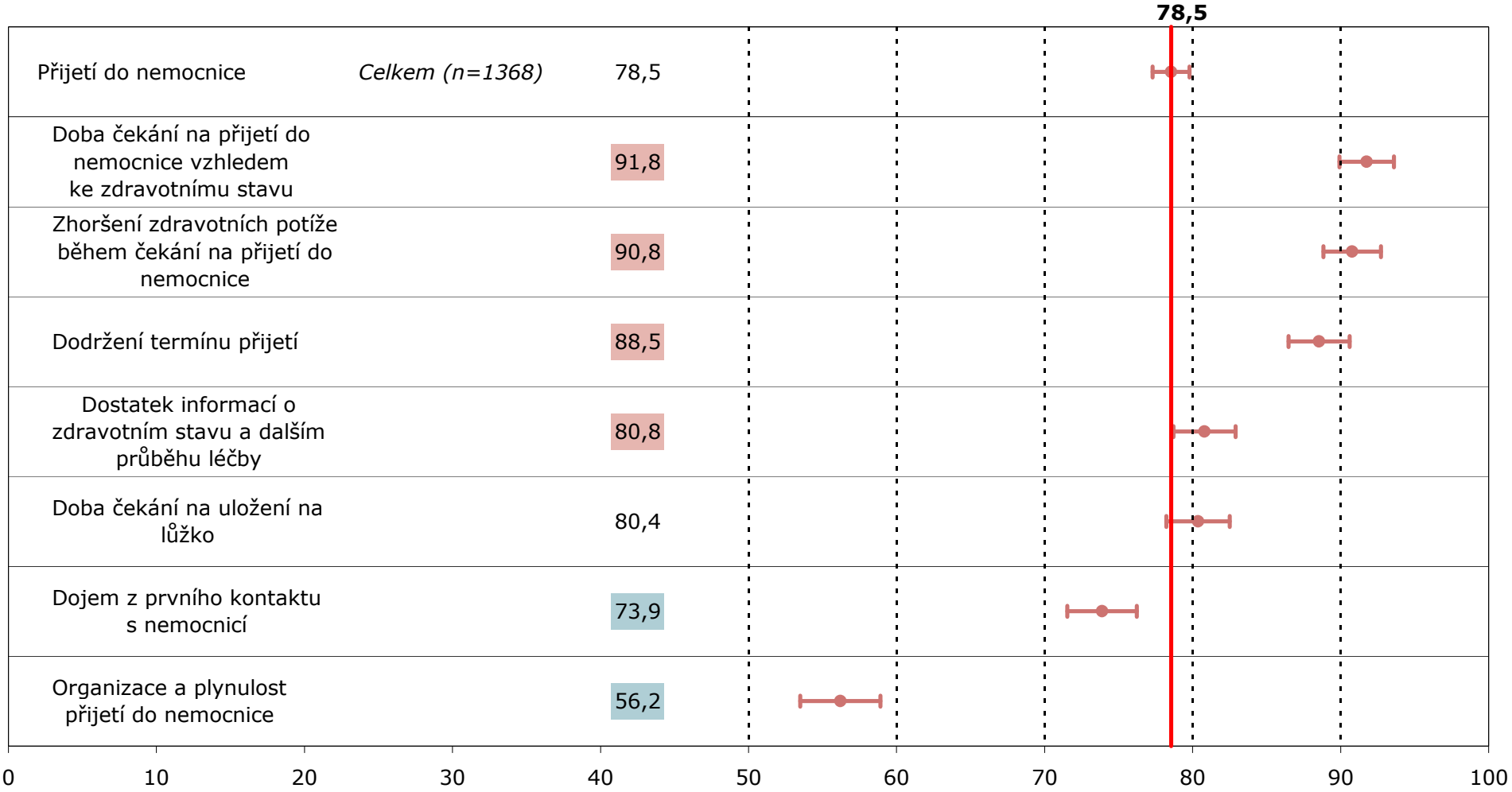
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Přijetí do nemocnice

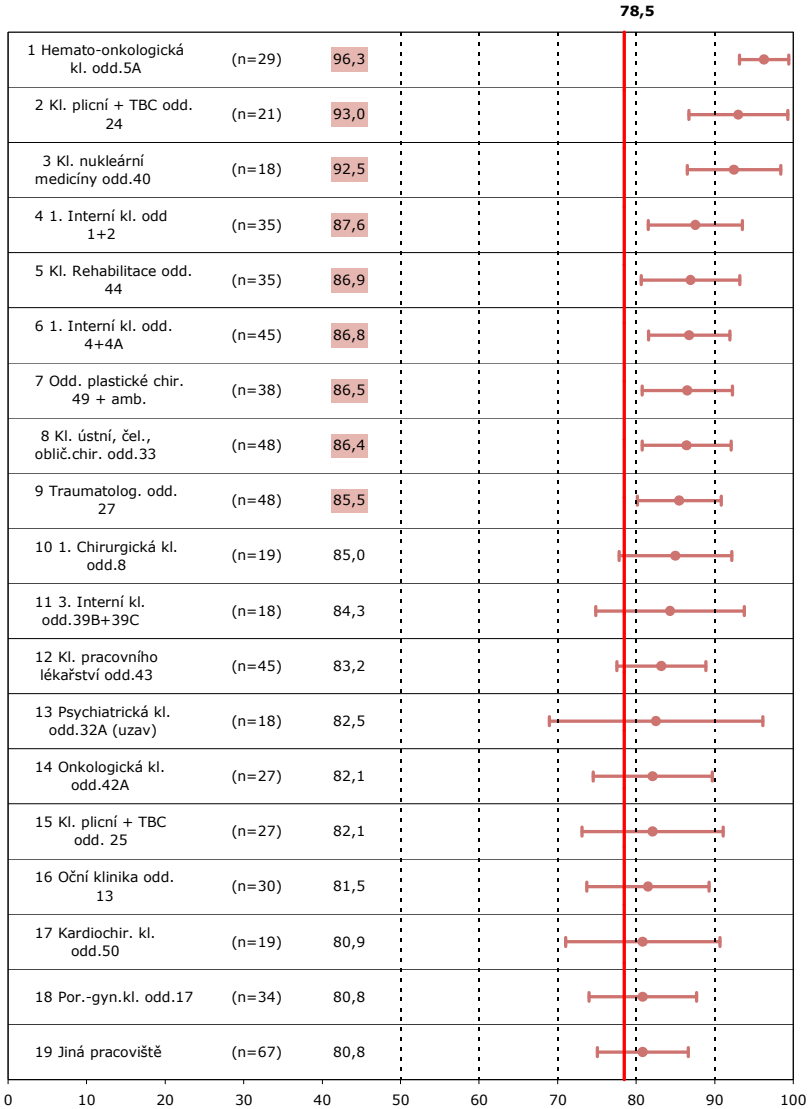
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Přijetí do nemocnice

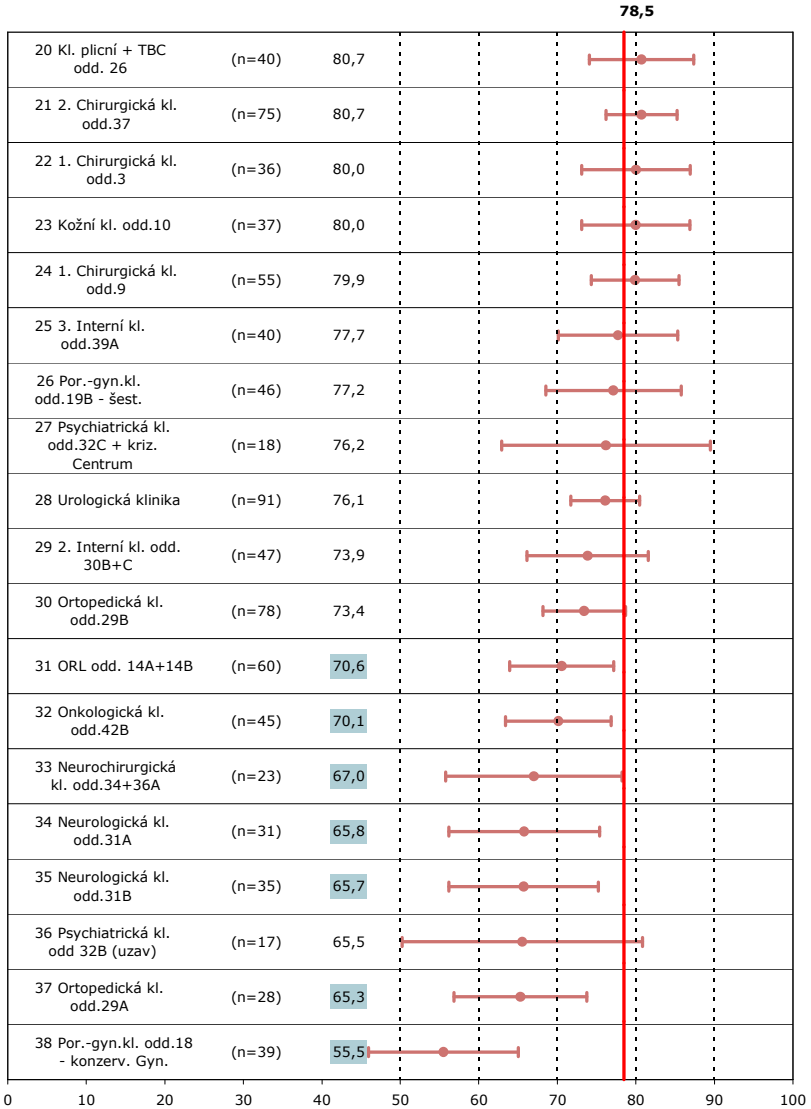
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Přijetí do nemocnice

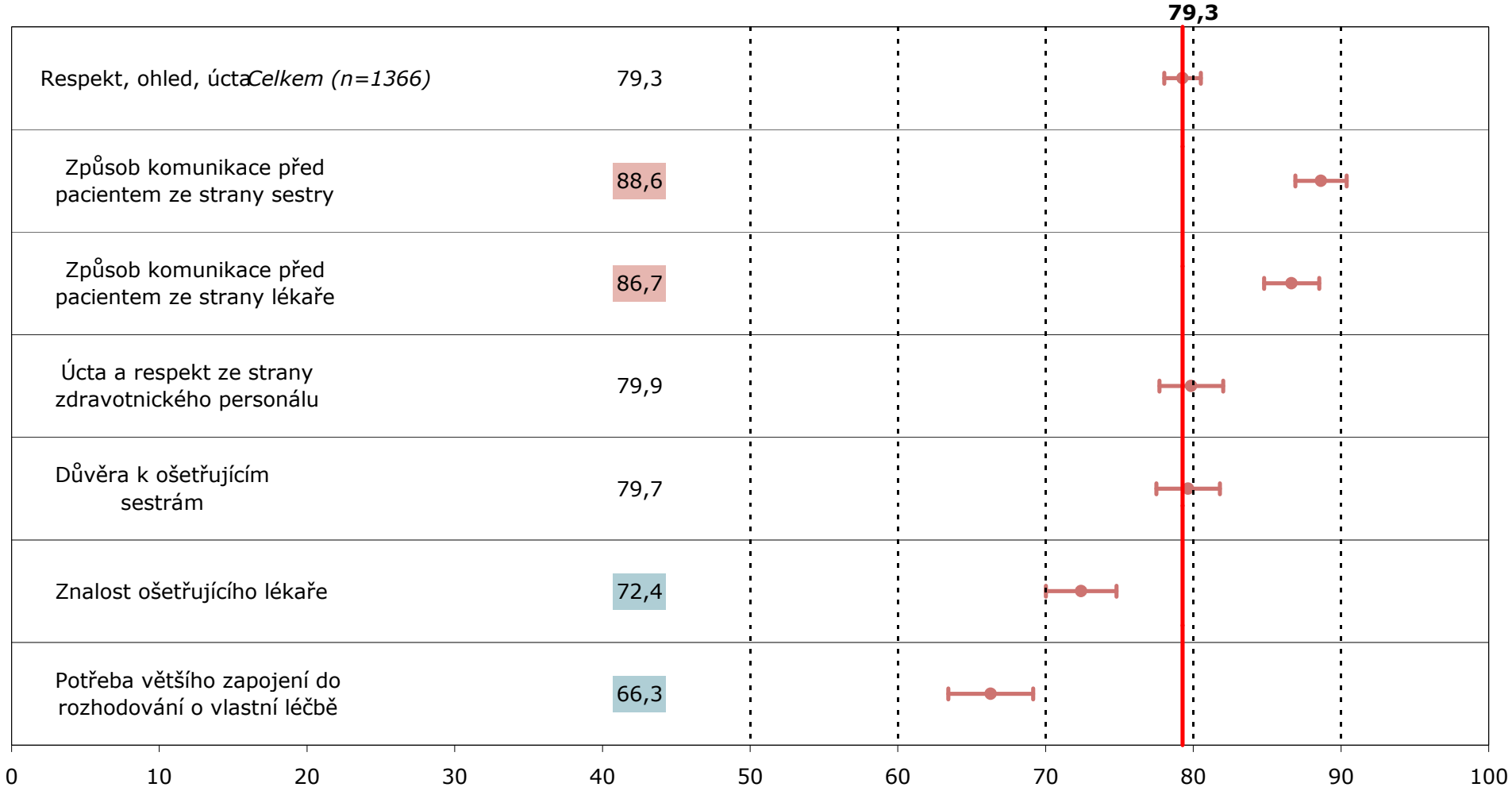
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Respekt, ohled, úcta

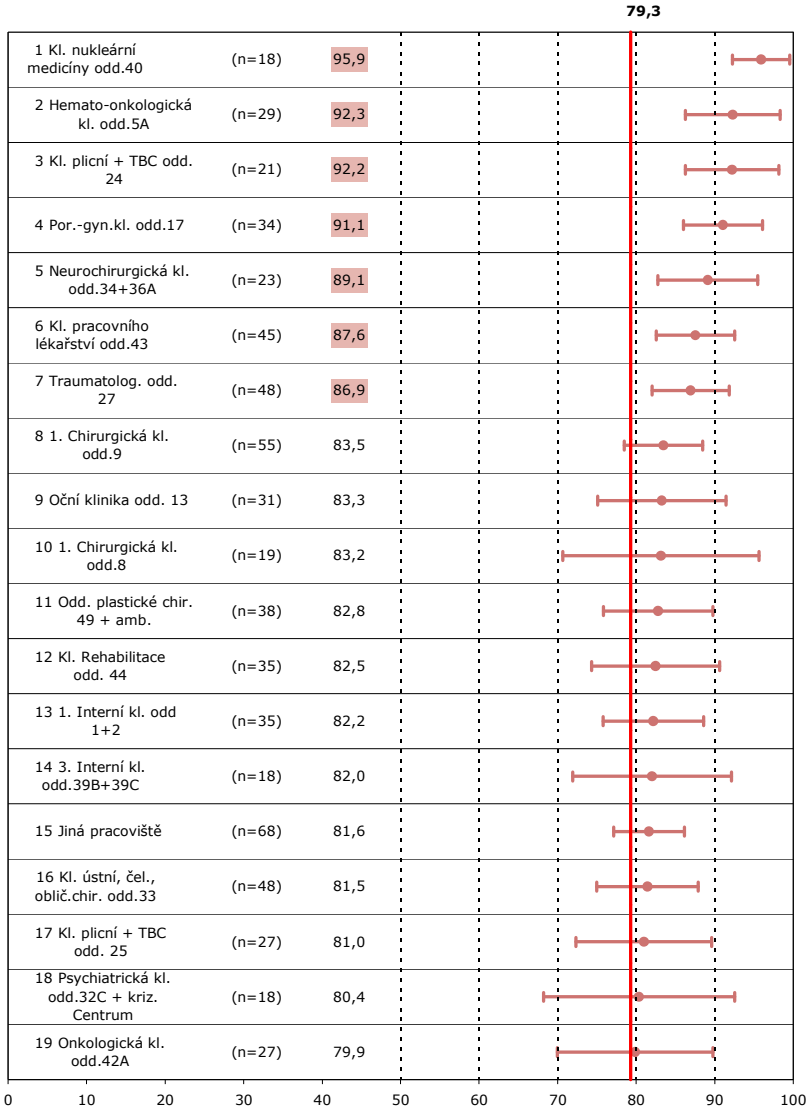
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Respekt, ohled, úcta

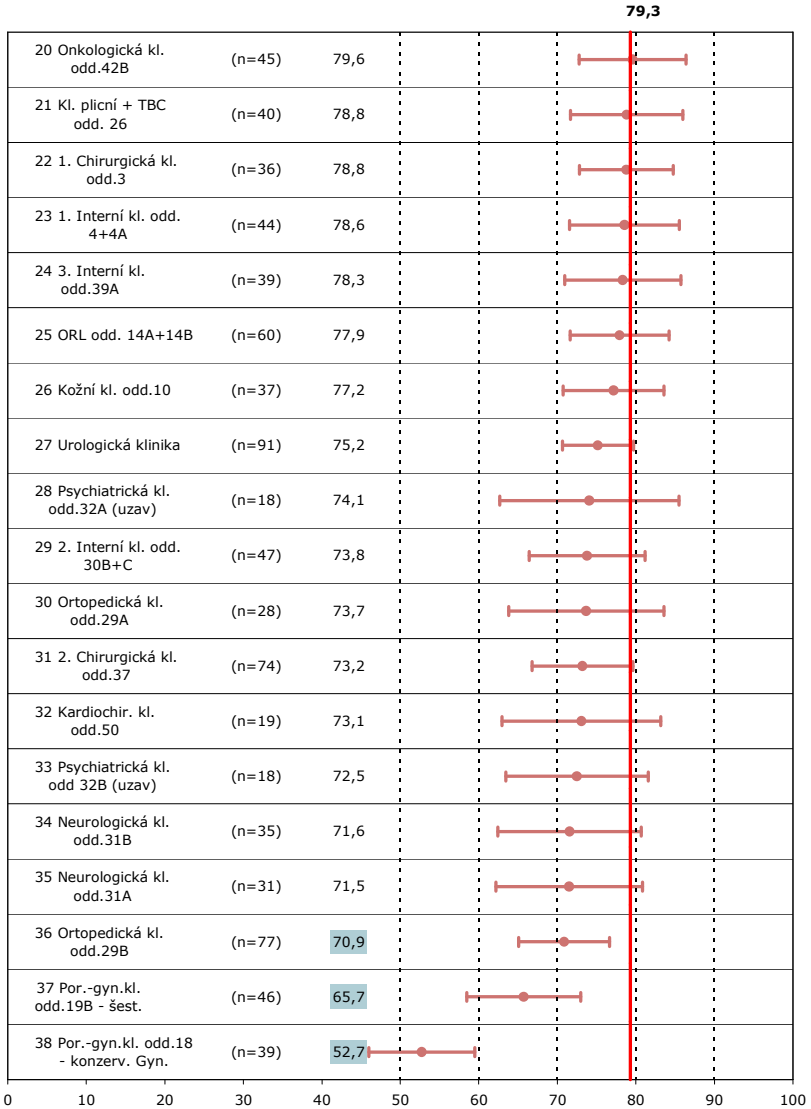
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Respekt, ohled, úcta

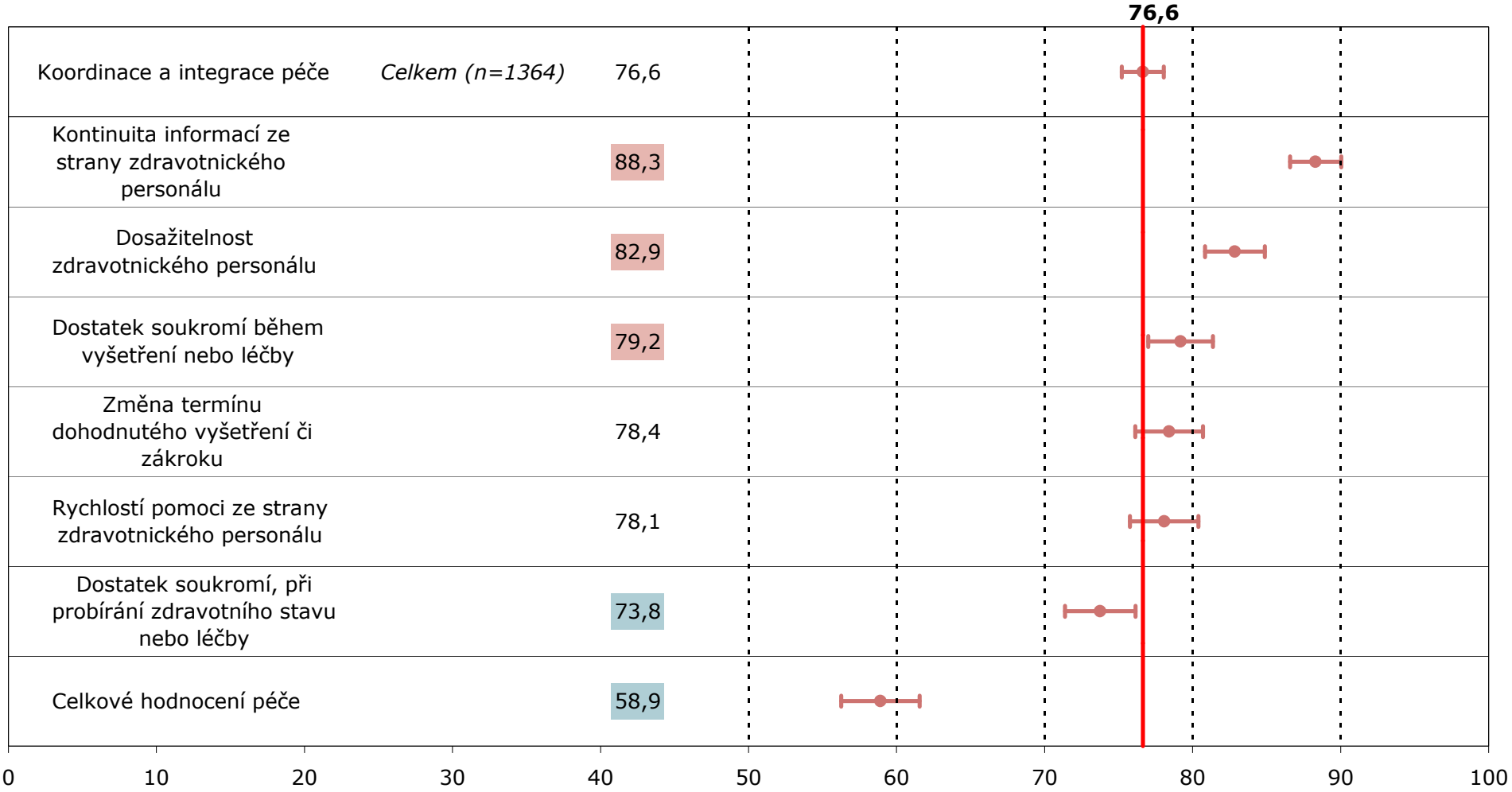
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Koordinace a integrace péče

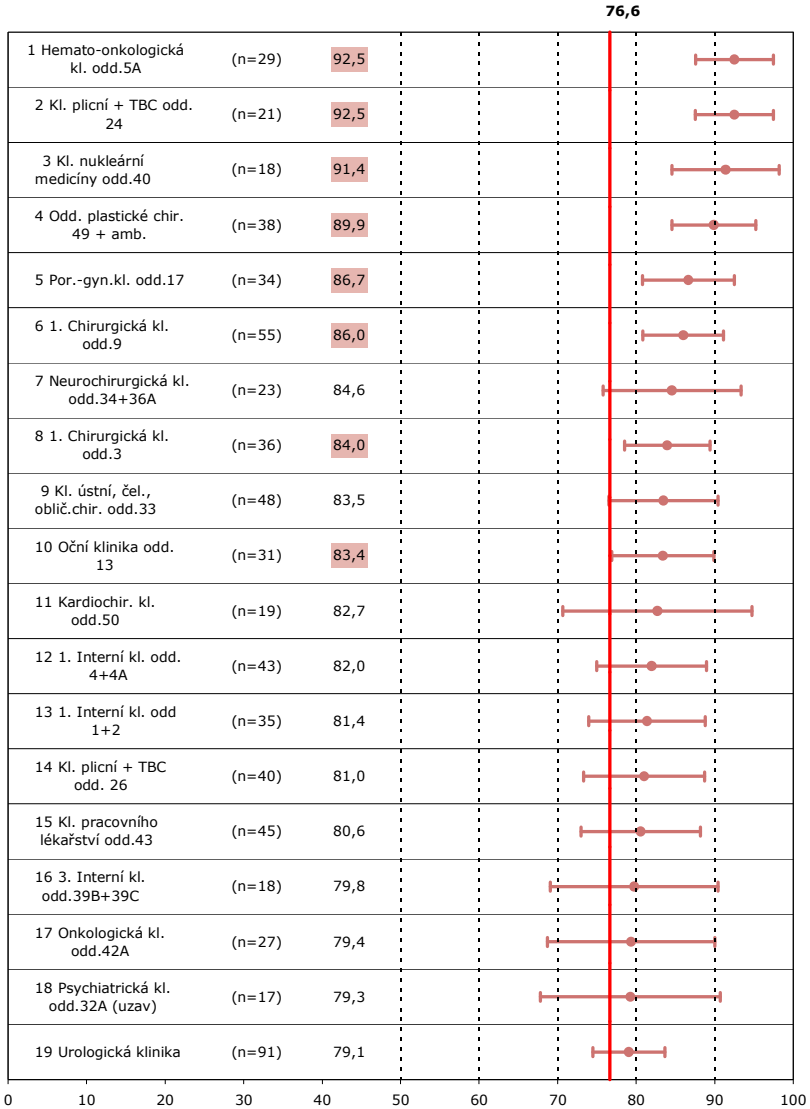
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Koordinace a integrace péče

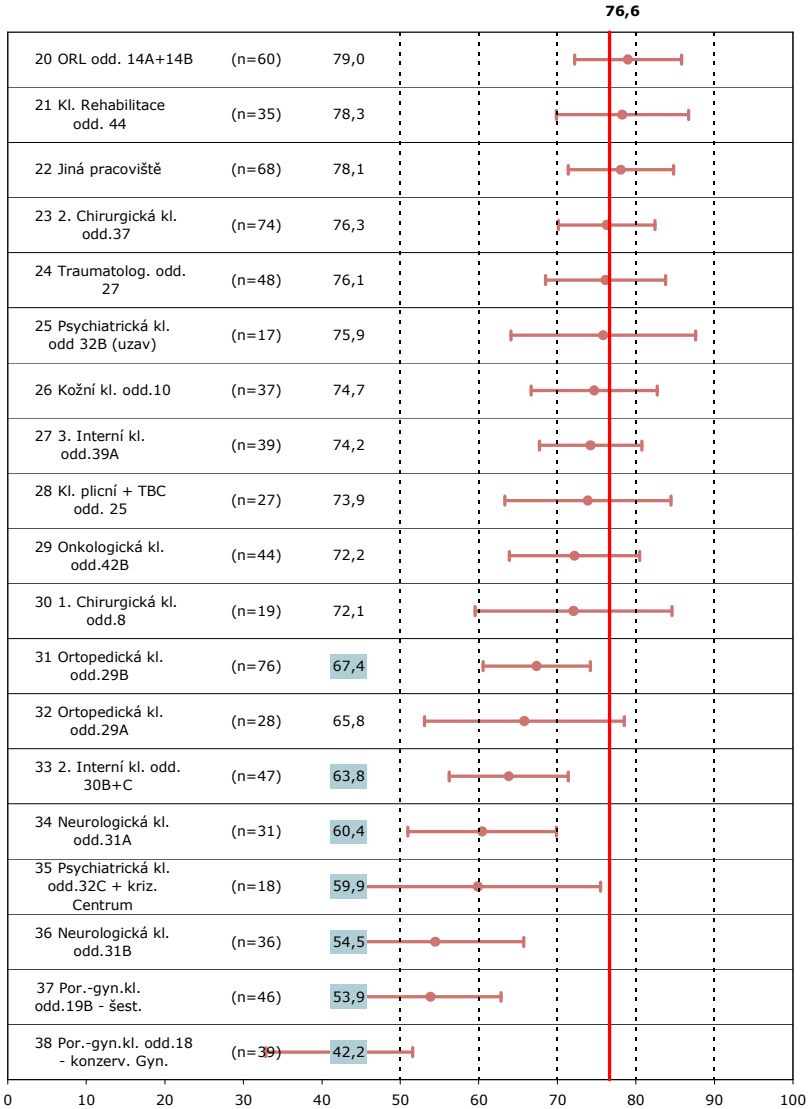
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Koordinace a integrace péče

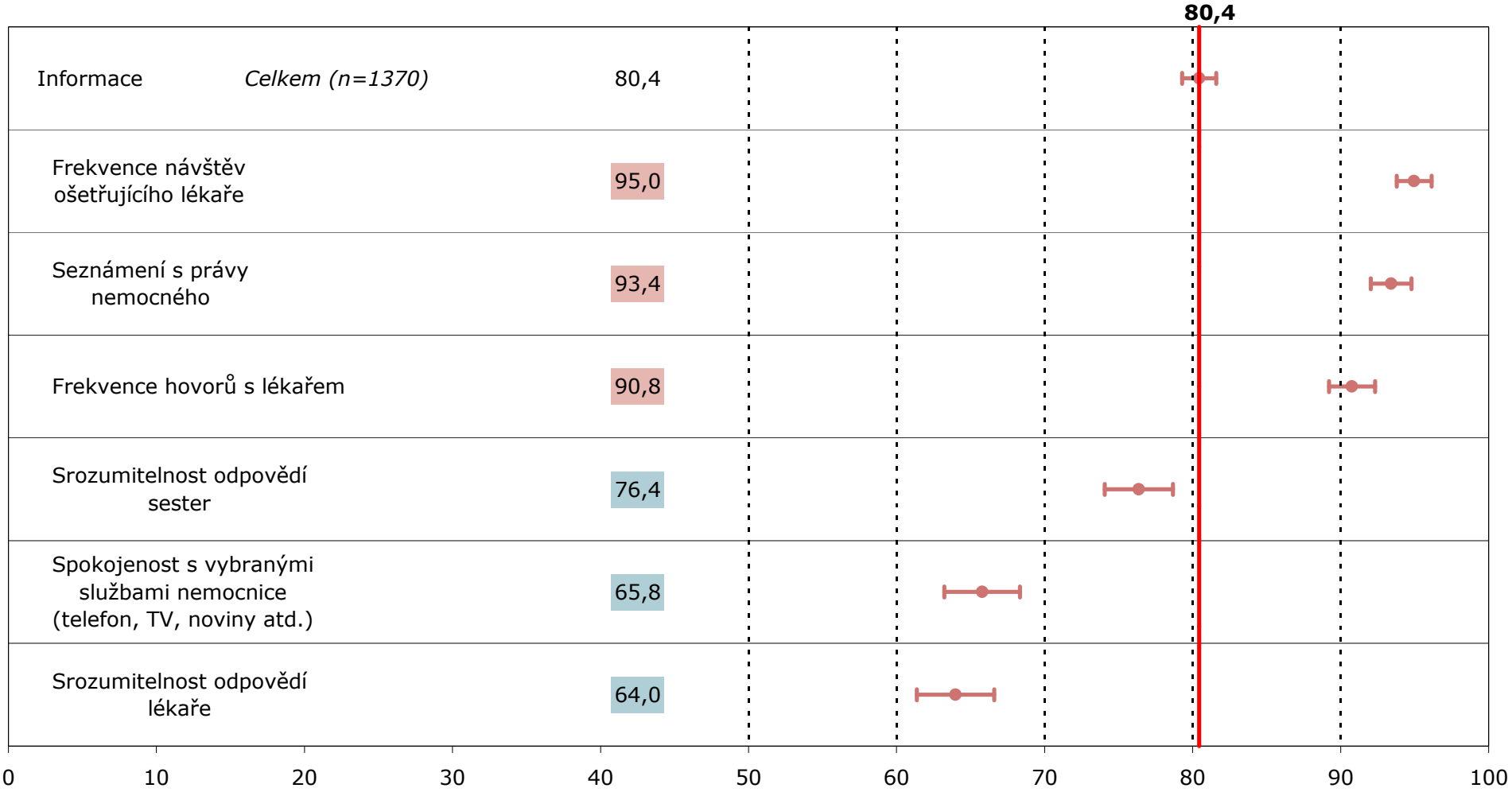
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Informace, komunikace

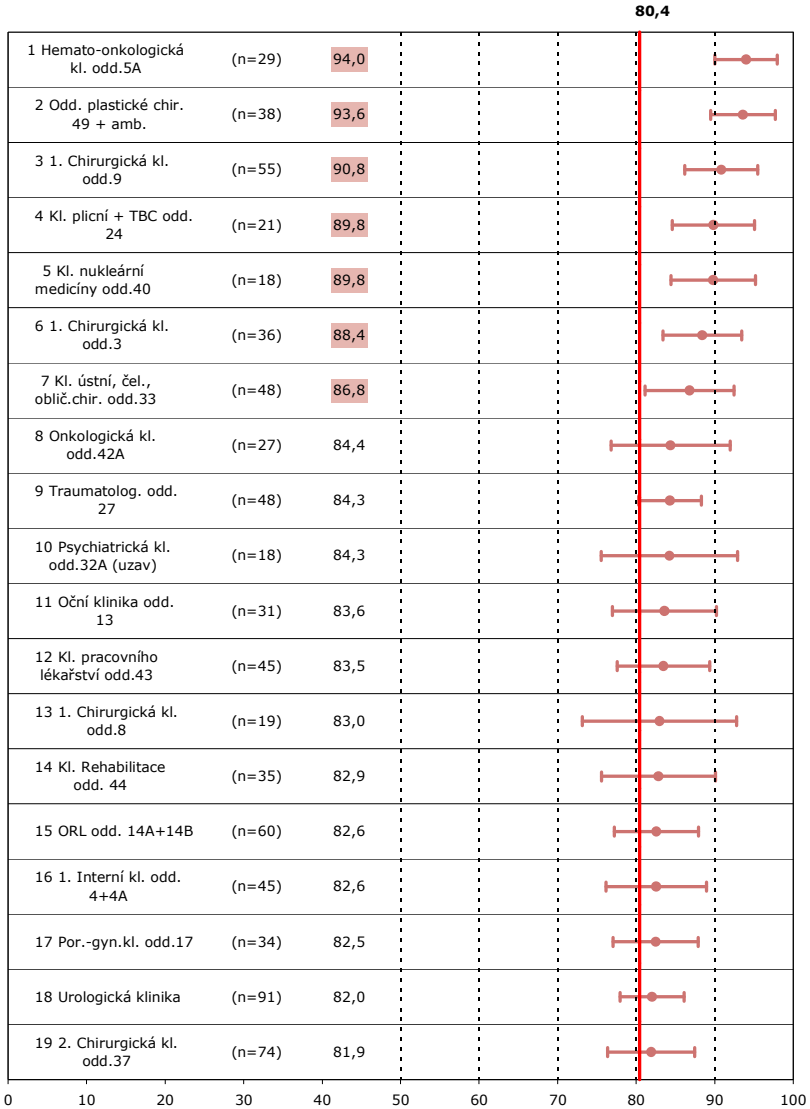
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Informace, komunikace

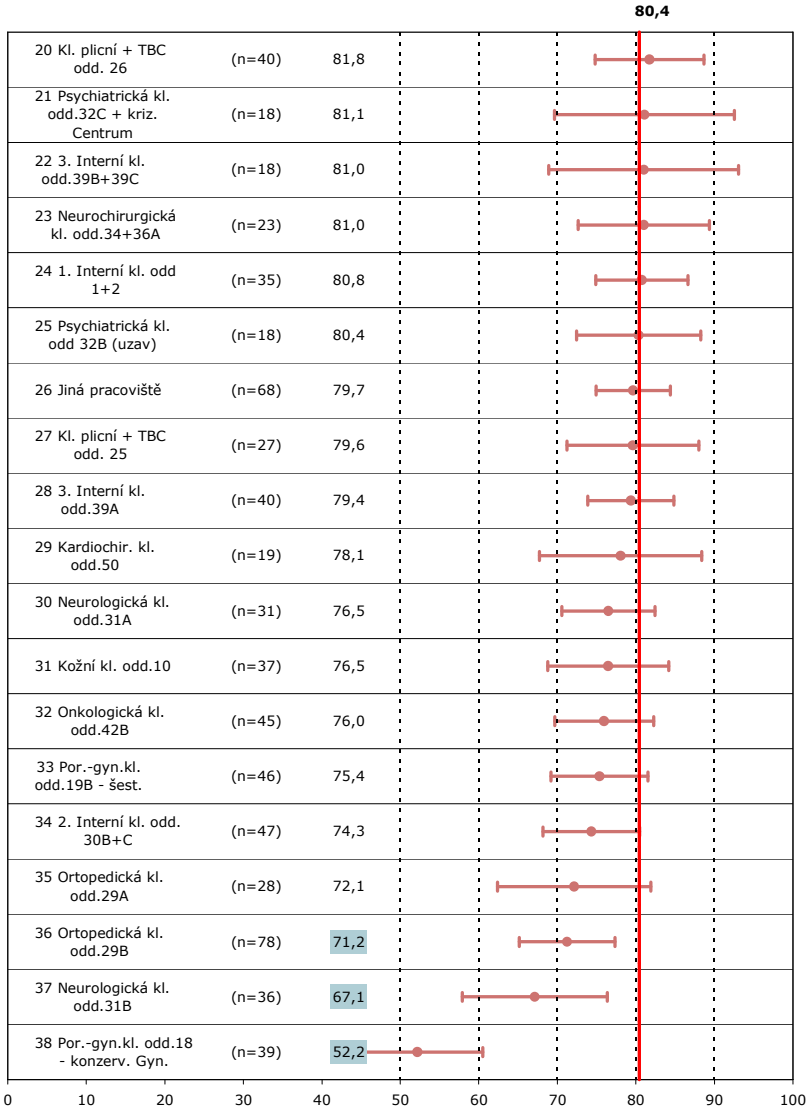
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Informace, komunikace

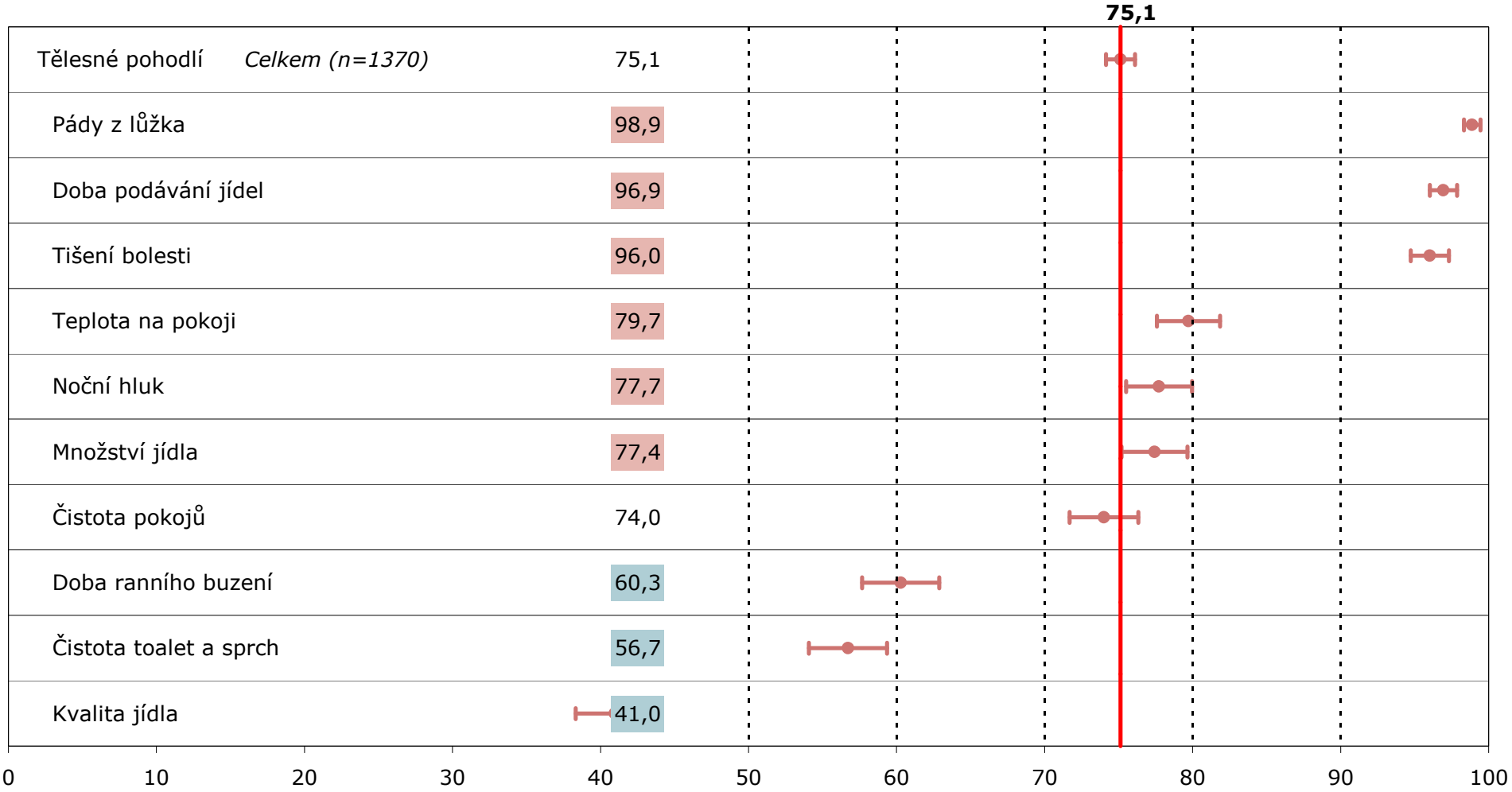
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Tělesné pohodlí

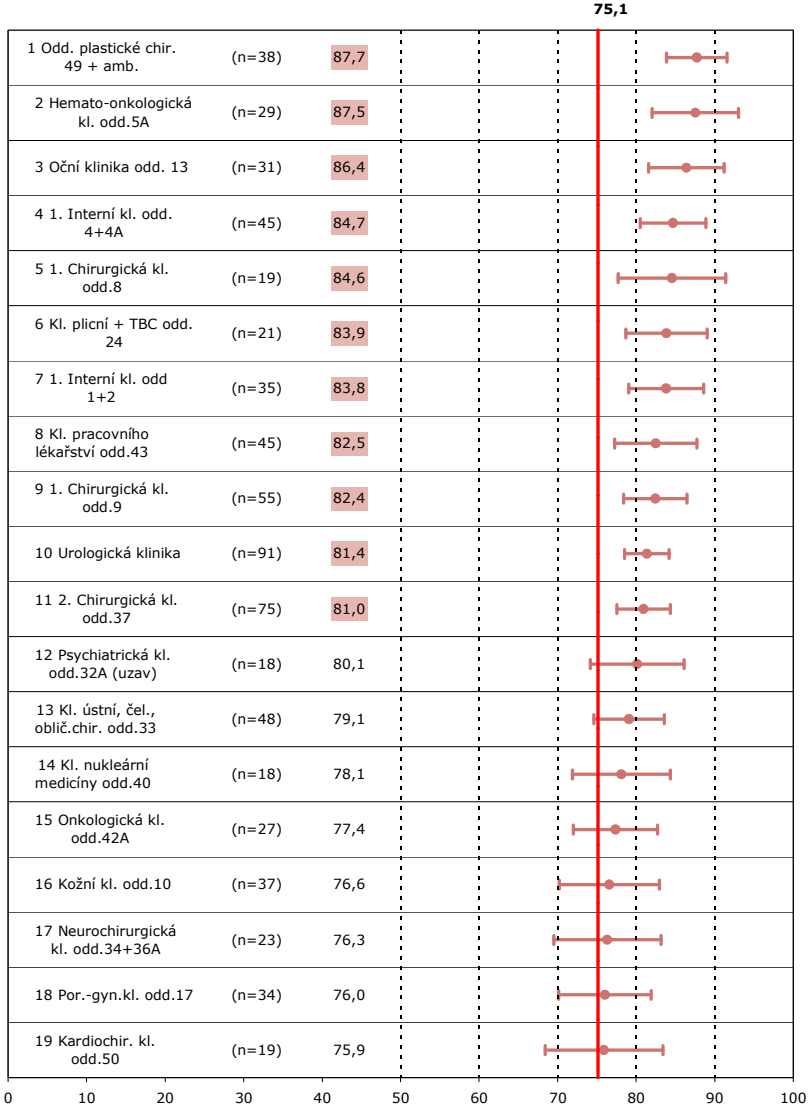
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Tělesné pohodlí

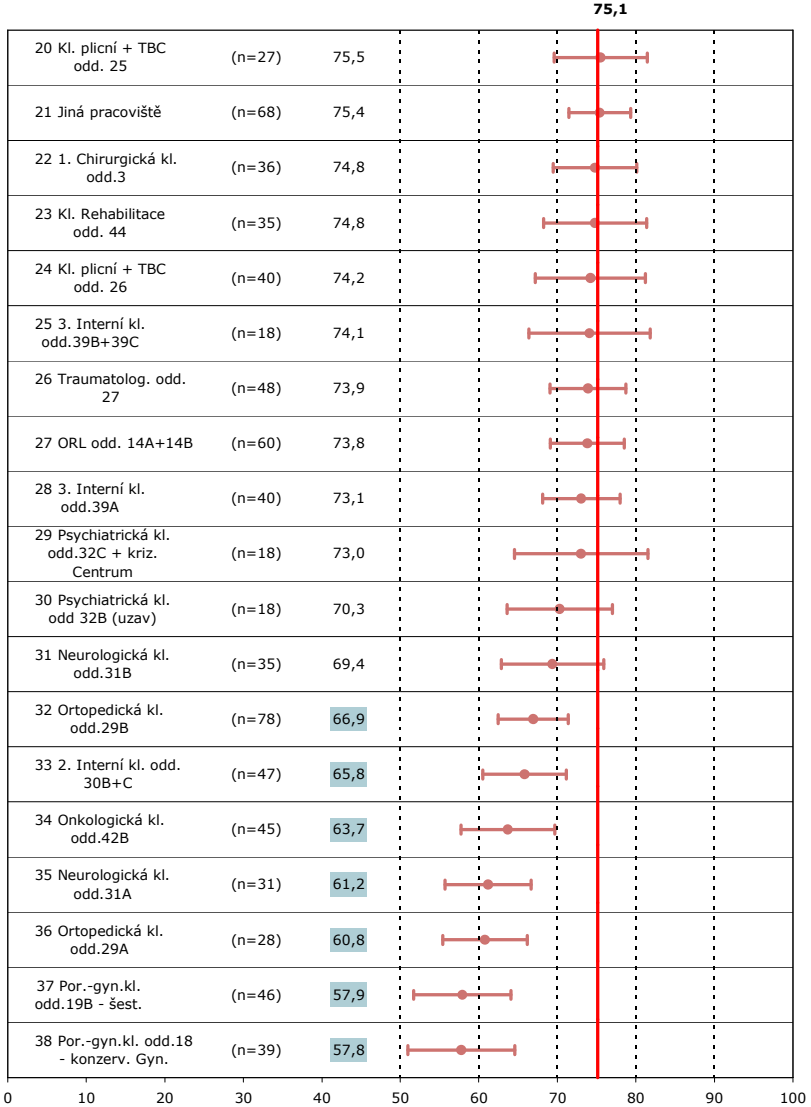
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Tělesné pohodlí

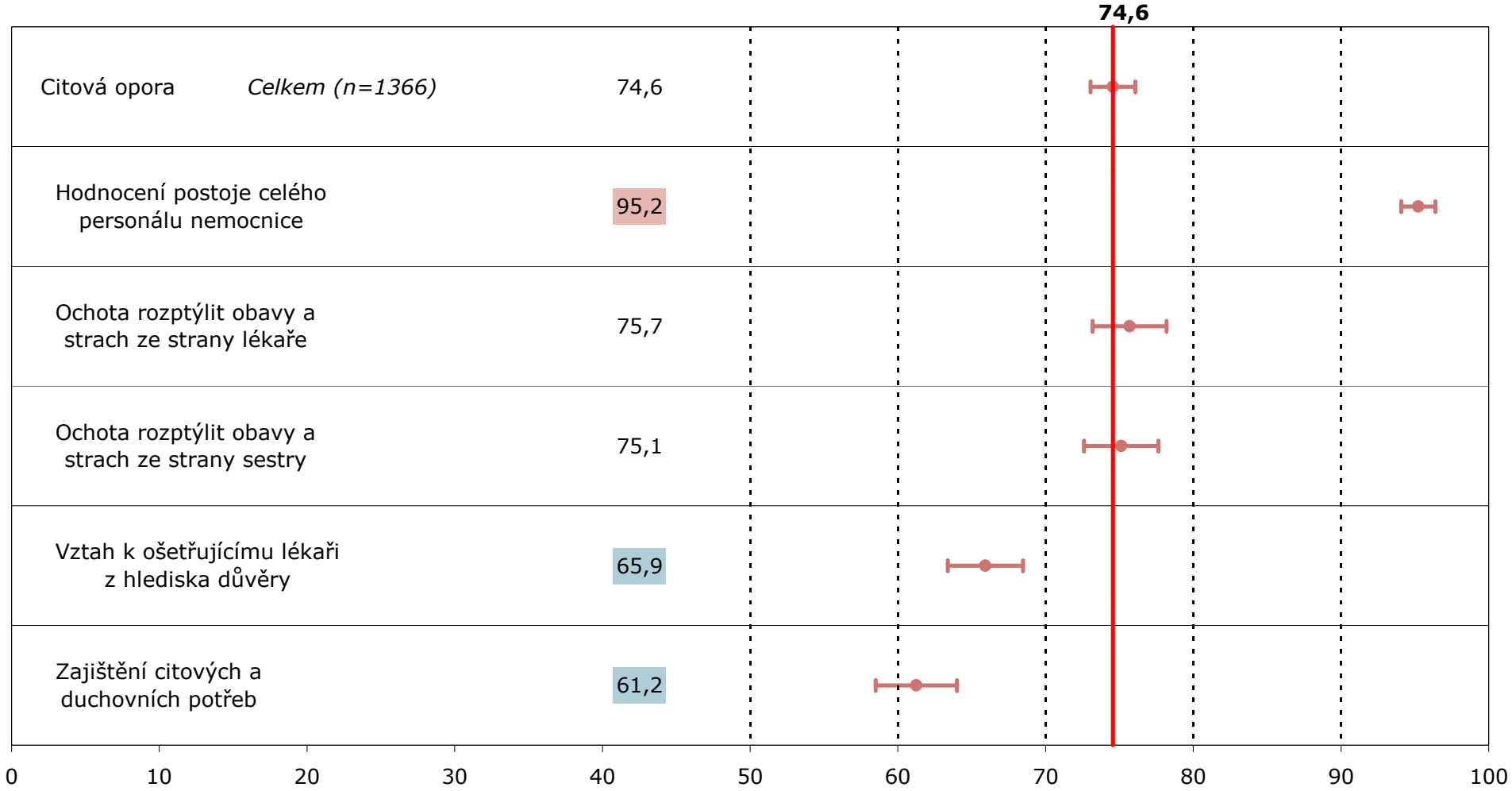
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Citová opora

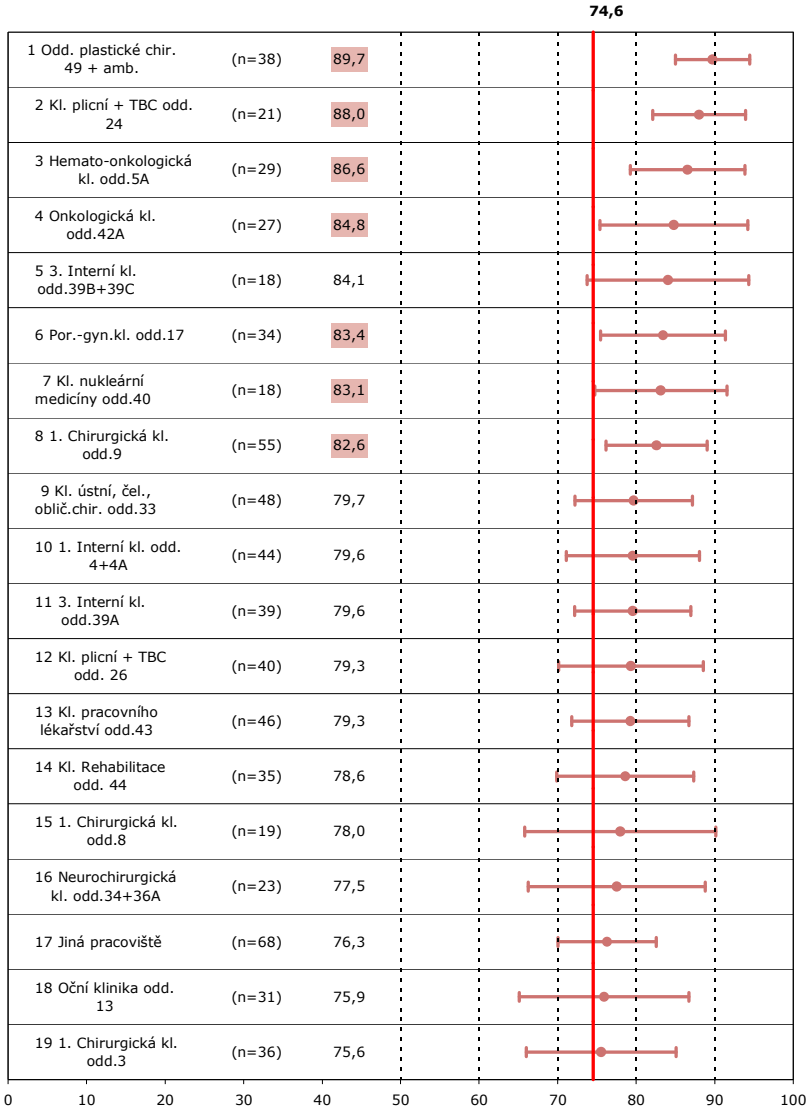
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Citová opora

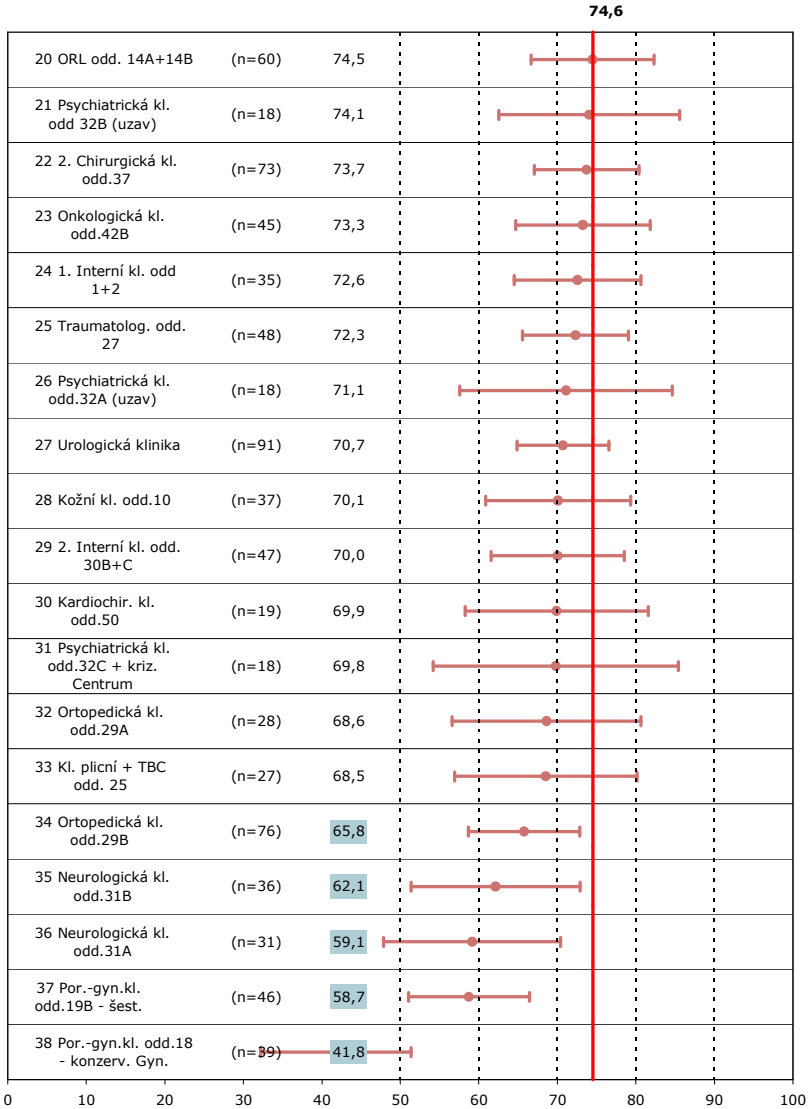
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Citová opora

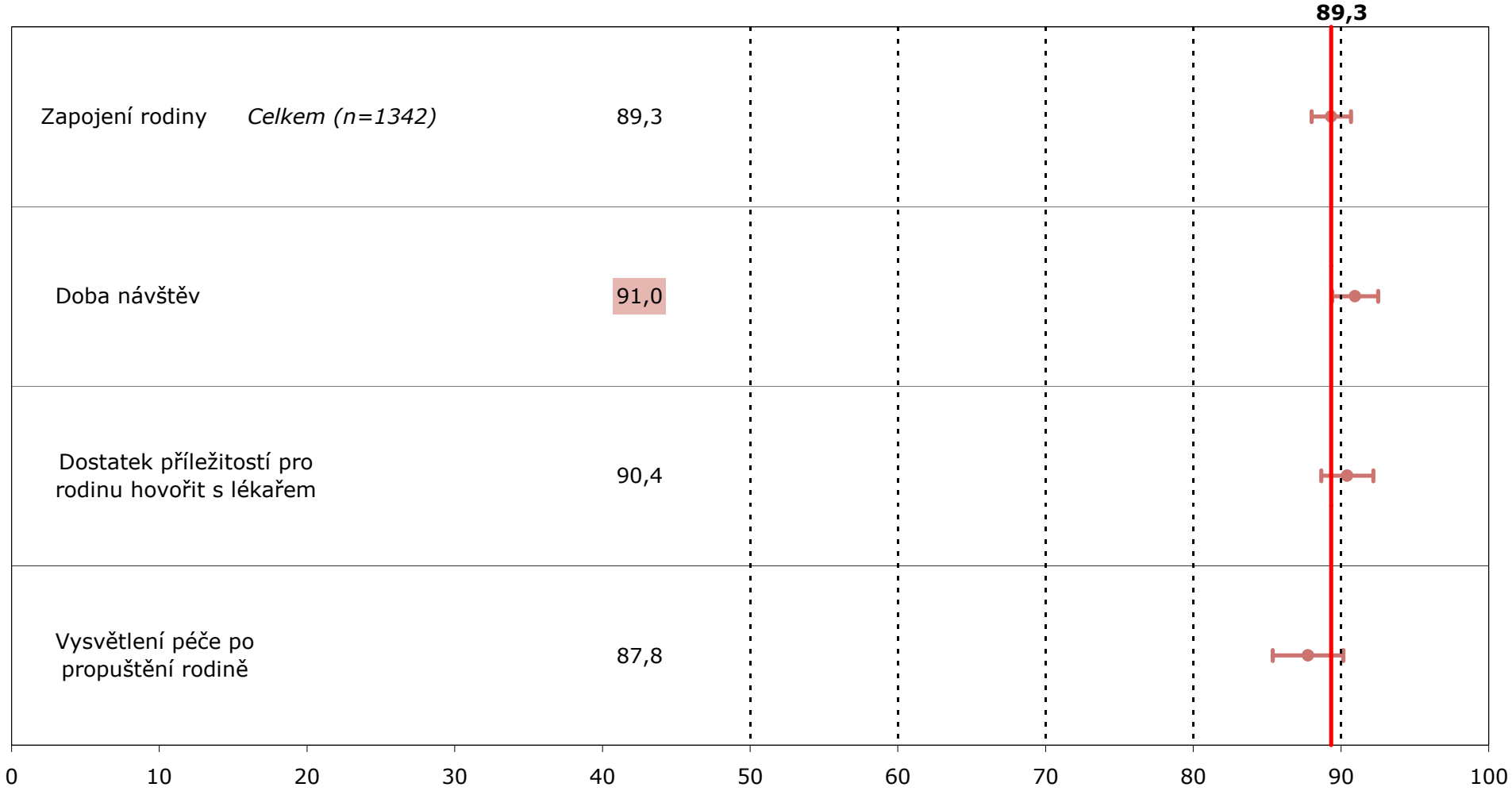
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Zapojení rodiny

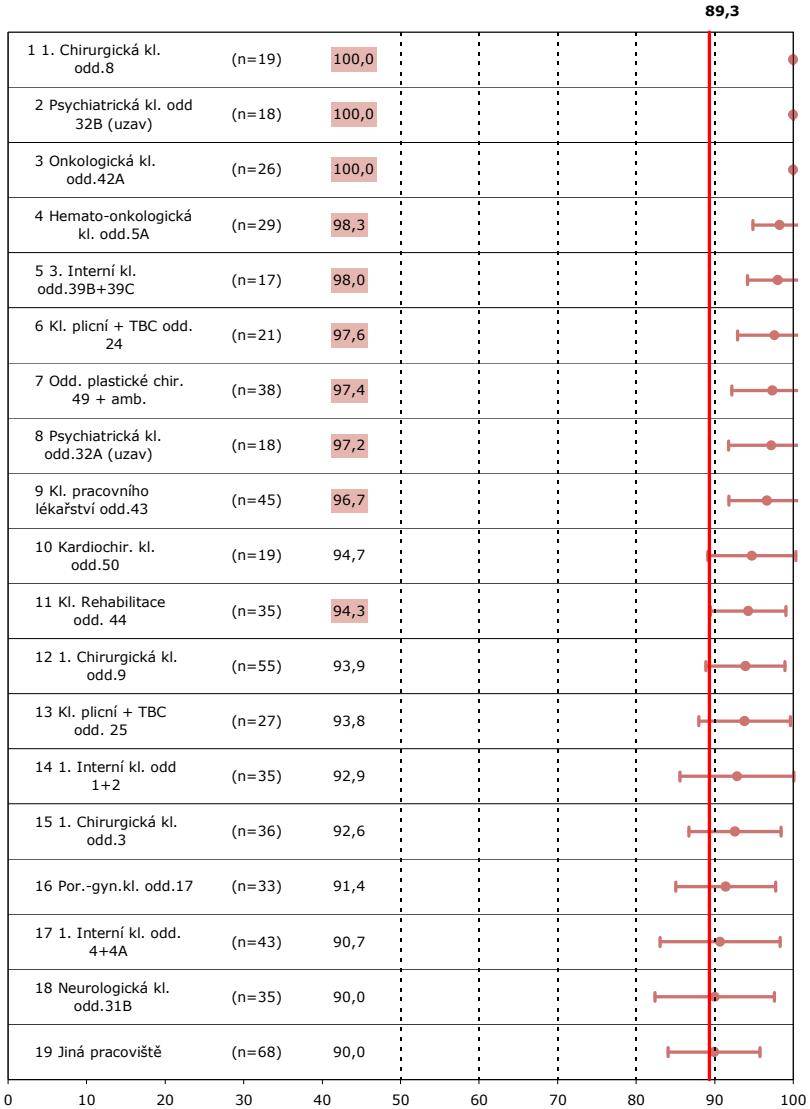
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Zapojení rodiny

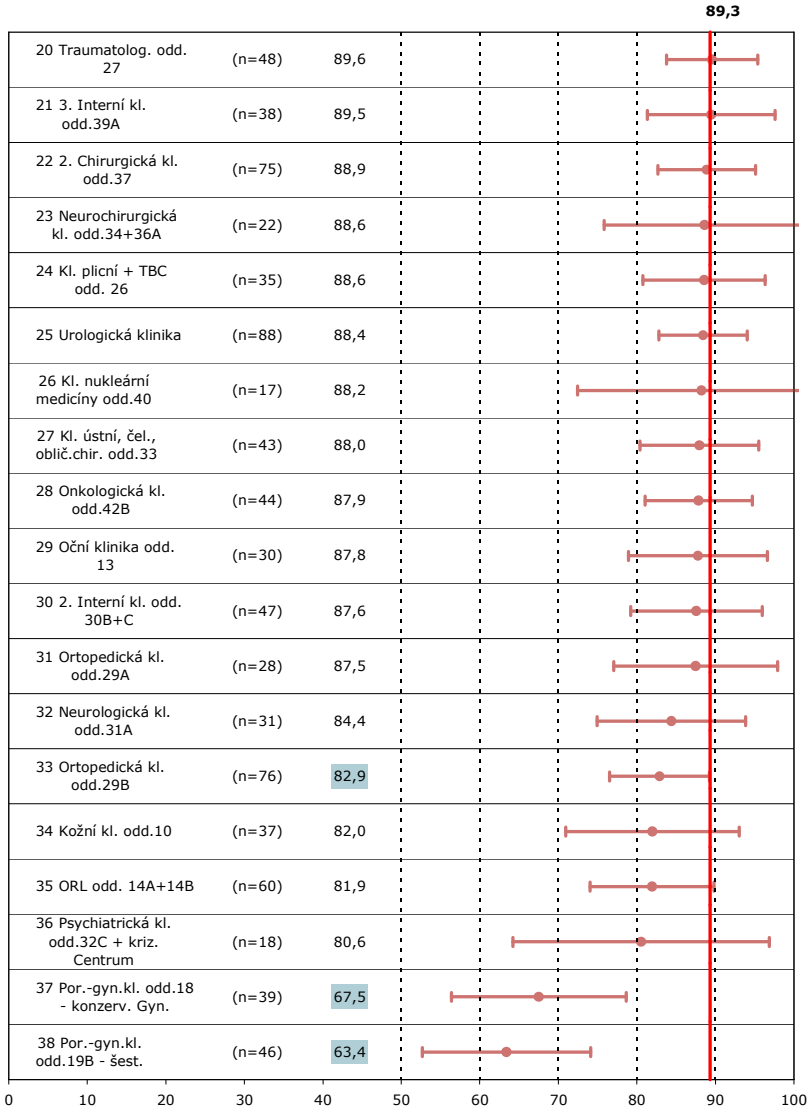
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Zapojení rodiny

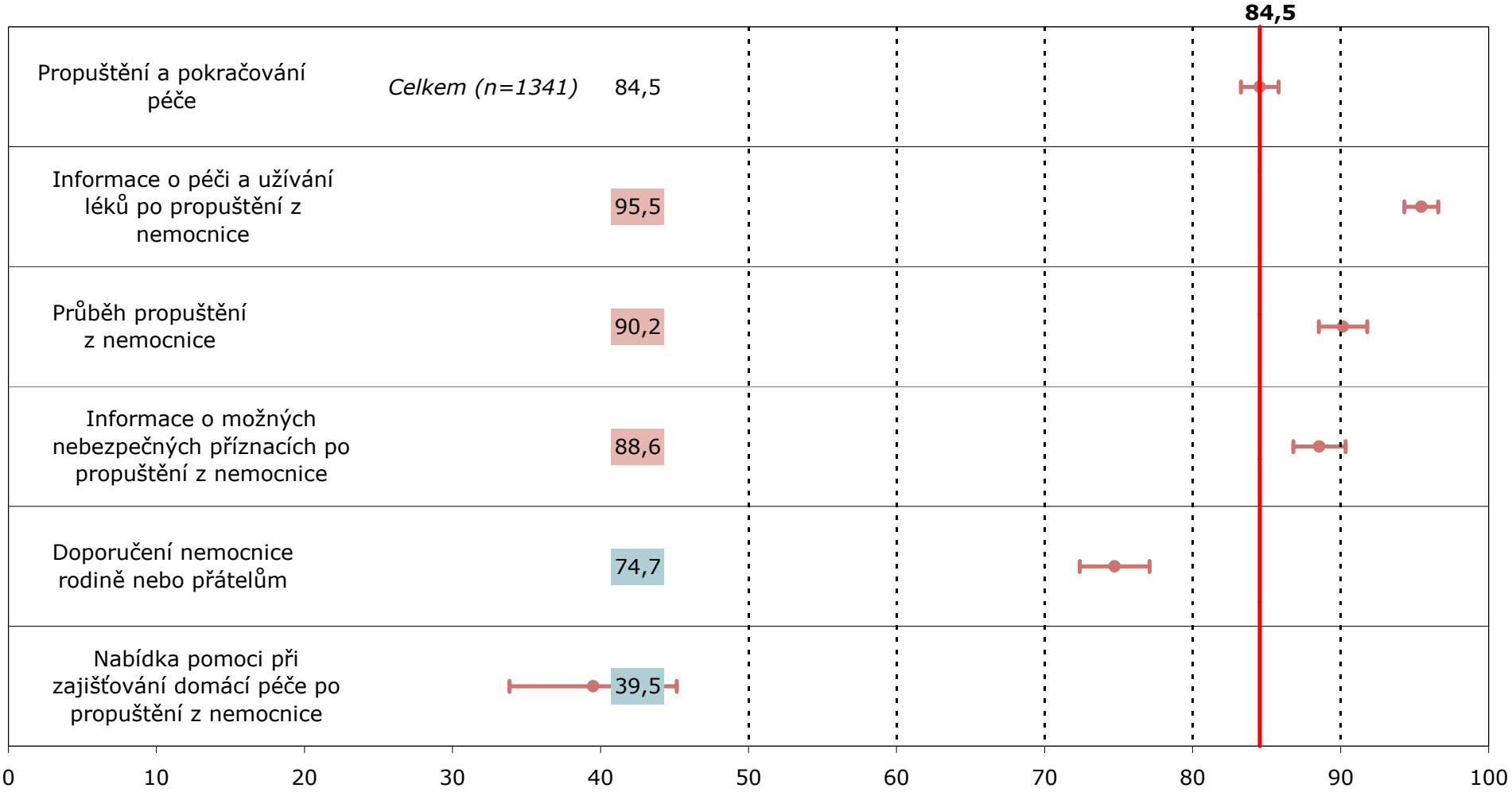
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Propuštění a pokračování péče

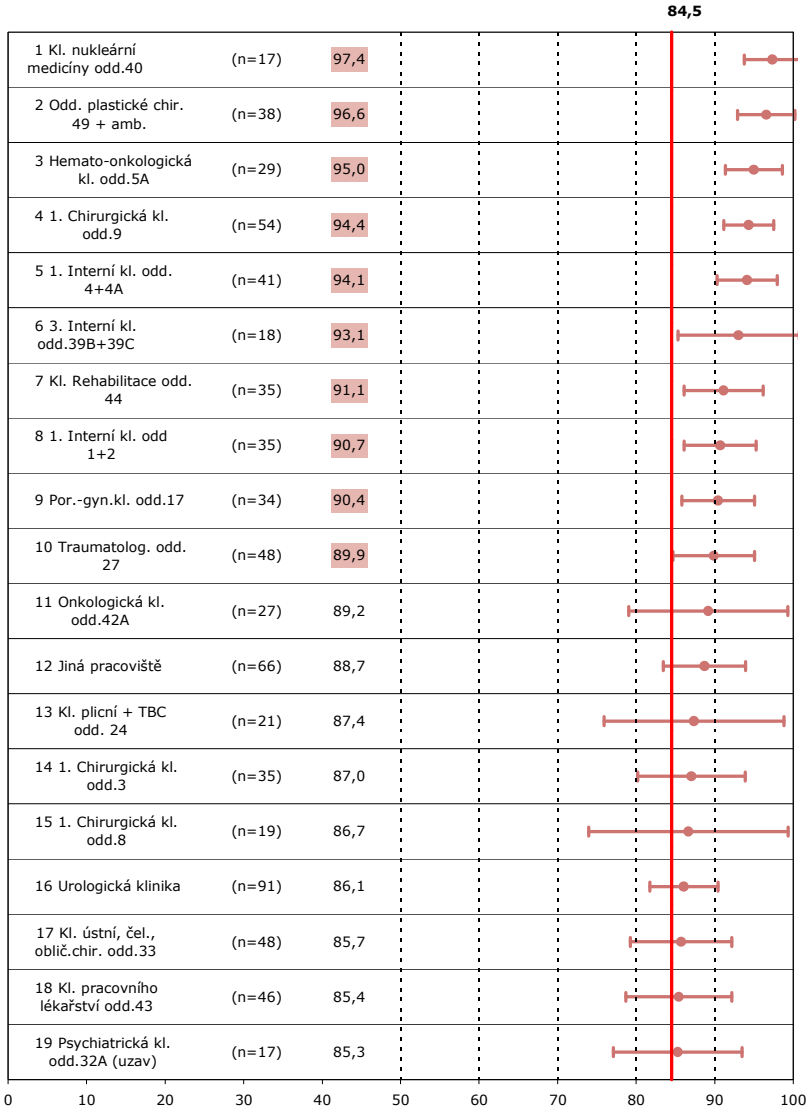
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Propuštění a pokračování péče

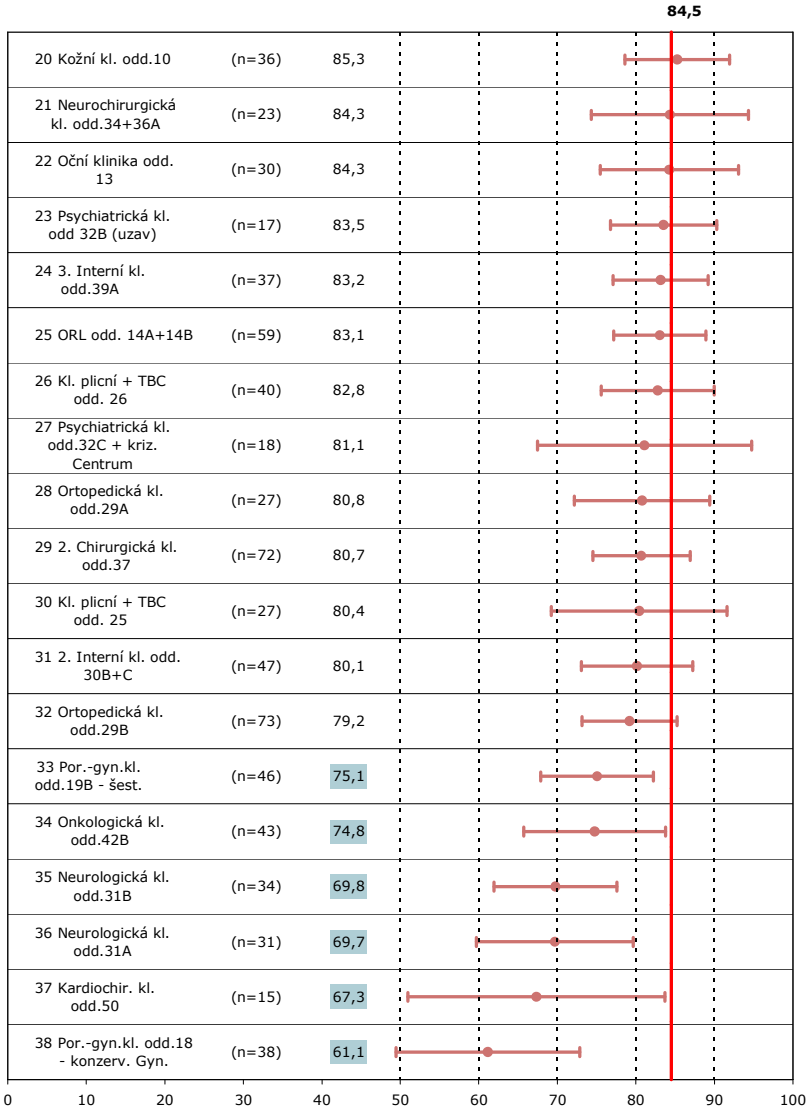
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



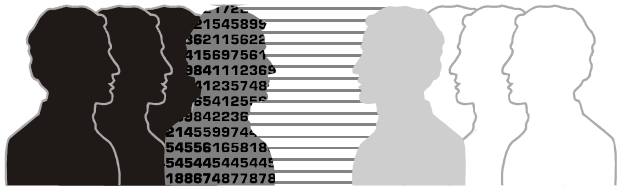
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

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, 2008

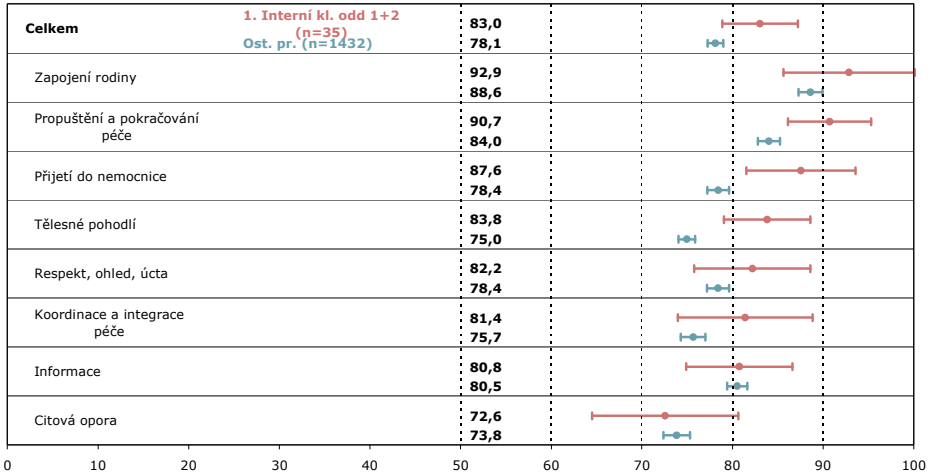
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
1. Interní kl. odd 1+2		+				+			
1. Interní kl. odd. 4+4A	**+**	+				+			+
2. Interní kl. odd. 30B+C	**-**			-	-	-			
3. Interní kl. odd.39A									
3. Interní kl. odd.39B+39C									
1. Chirurgická kl. odd.8						+			
1. Chirurgická kl. odd.9	**+**			+	+	+	+		+
1. Chirurgická kl. odd.3					+				
2. Chirurgická kl. odd.37			-			+			
Neurochirurgická kl. odd.34+36A		-	+						
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	**-**	-	-	-	-	-	-	-	-
Por.-gyn.kl. odd.17			+	+					
Ortopedická kl. odd.29A	**-**	-		-	-	-			
Ortopedická kl. odd.29B	**-**	-	-	-	-	-	-	-	
Urologická klinika						+			
ORL odd. 14A+14B		-						-	
Oční klinika odd. 13						+			
Kl. plicní + TBC odd. 26									
Kl. plicní + TBC odd. 25									
Kl. plicní + TBC odd. 24	**+**	+	+	+		+	+		
Neurologická kl. odd.31A	**-**	-		-		-	-		-
Neurologická kl. odd.31B	**-**	-		-	-	-	-		-
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum				-					
Kl. pracovního lékařství odd.43			+			+		+	
Kožní kl. odd.10									
Onkologická kl. odd.42A								+	
Onkologická kl. odd.42B	**-**	-				-			-
Kl. nukleární medicíny odd.40	**+**	+	+	+					+
Kl. ústní, čel., obličchir. odd.33		+			+				
Kl. Rehabilitace odd. 44		+							
Odd. plastické chir. 49 + amb.	**+**	+		+	+	+	+	+	+
Traumatolog. odd. 27		+	+						
Hemato-onkologická kl. odd.5A	**+**	+	+	+	+	+	+	+	+
Kardiochir. kl. odd.50									-
Jiná pracoviště									

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 v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

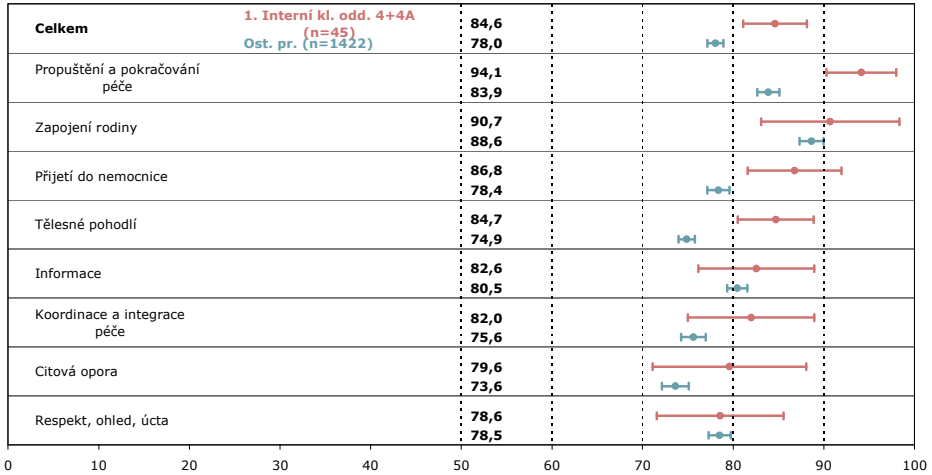
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

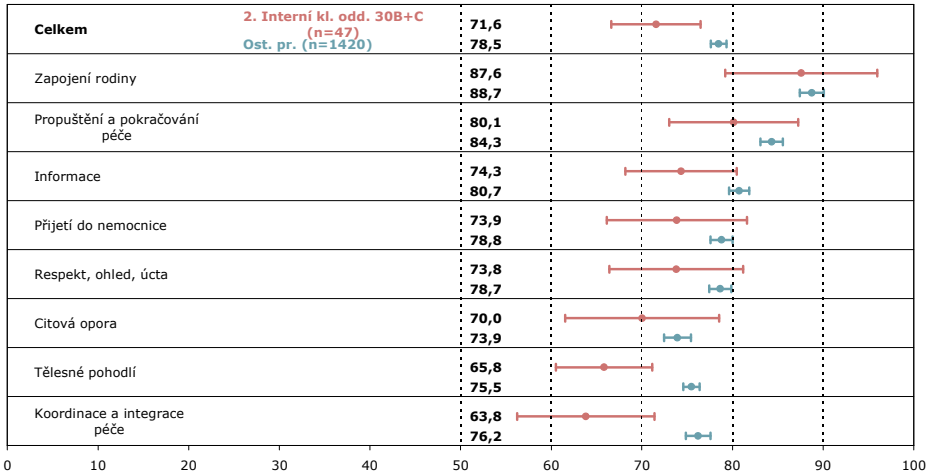
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

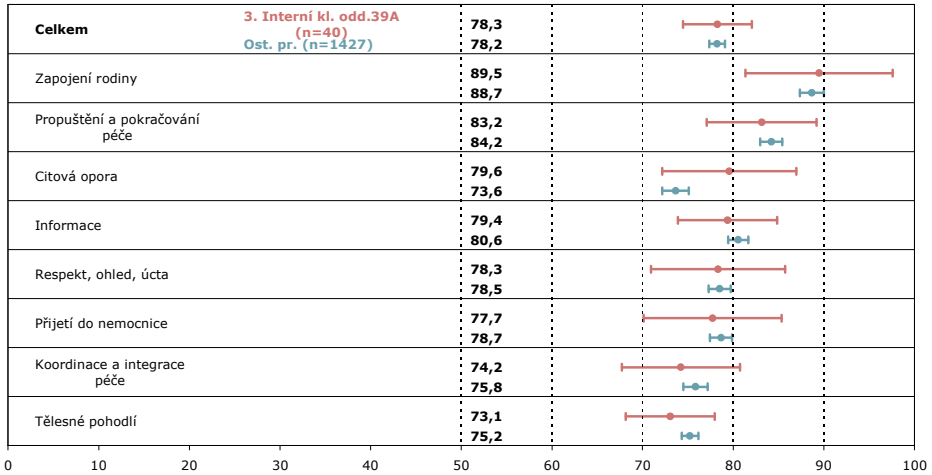
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

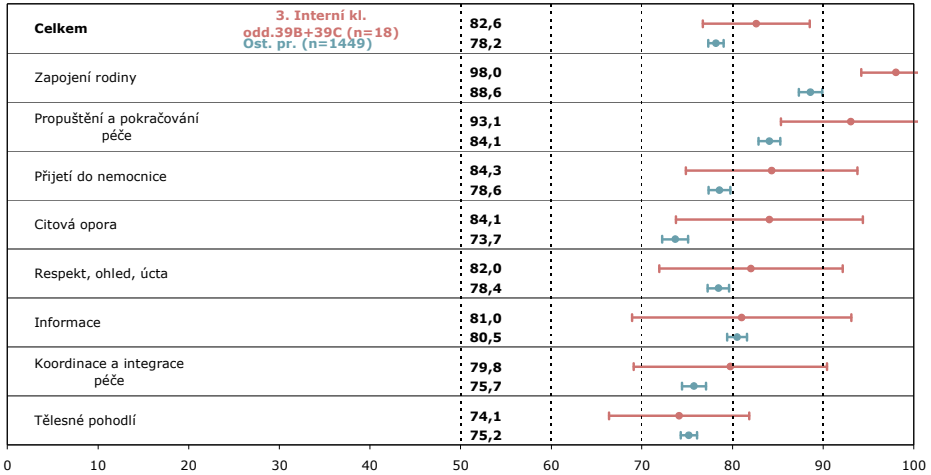


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

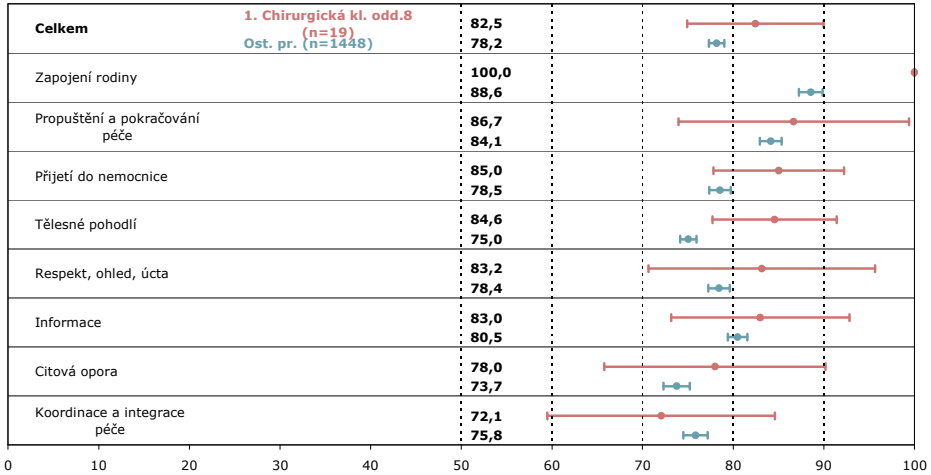
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

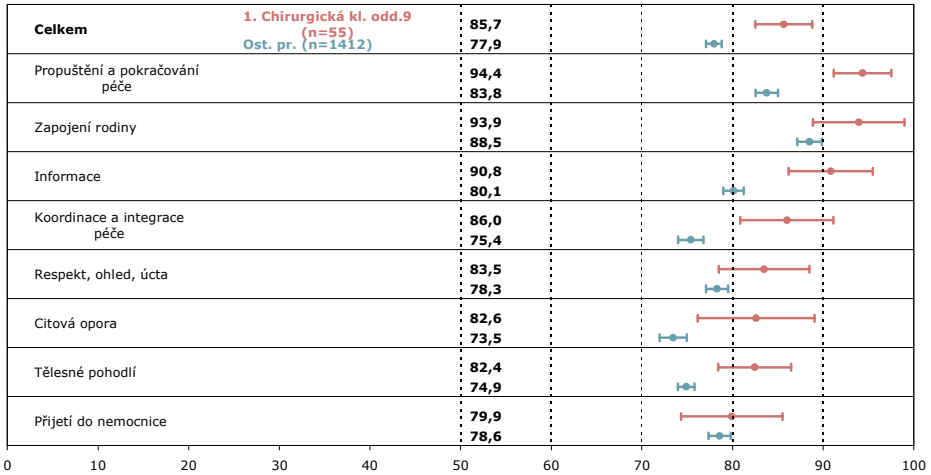
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

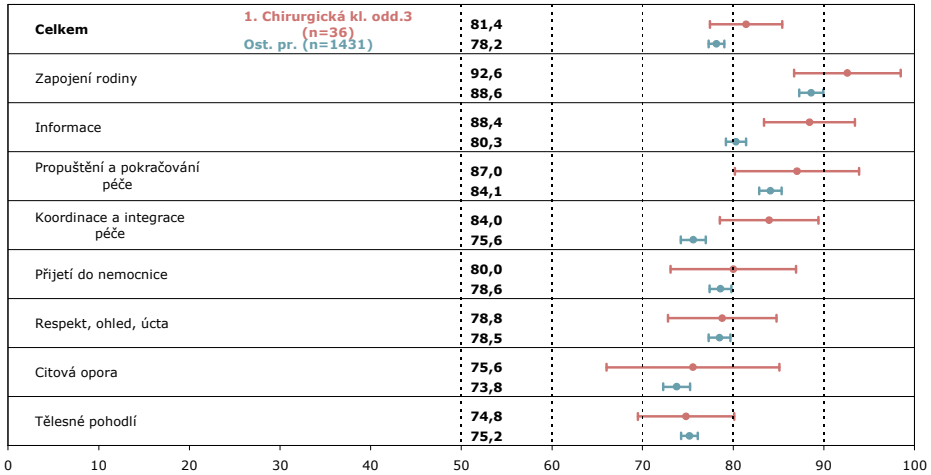
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

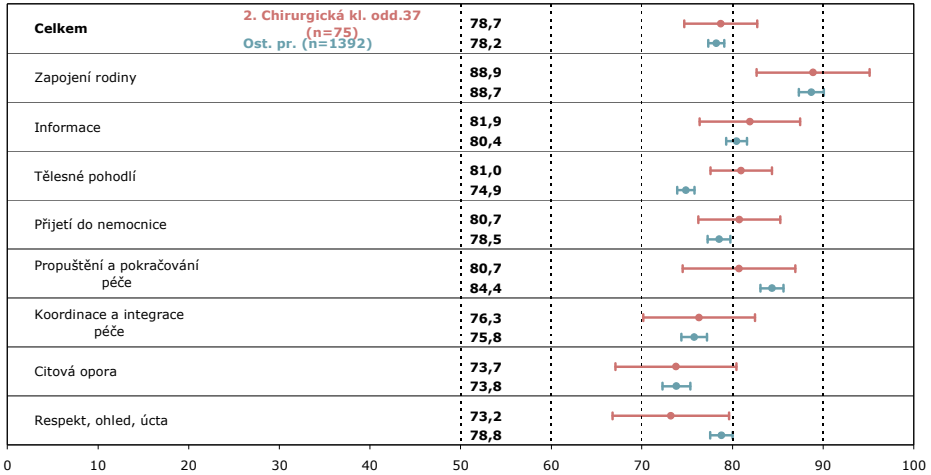


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

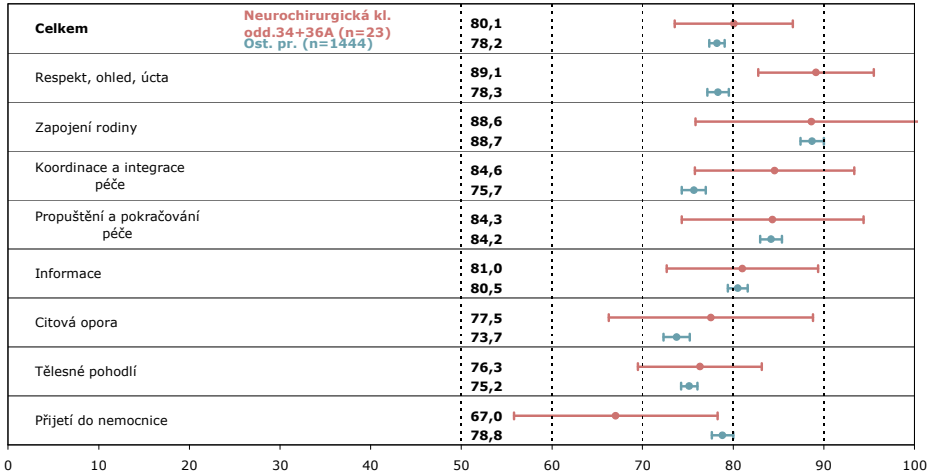
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

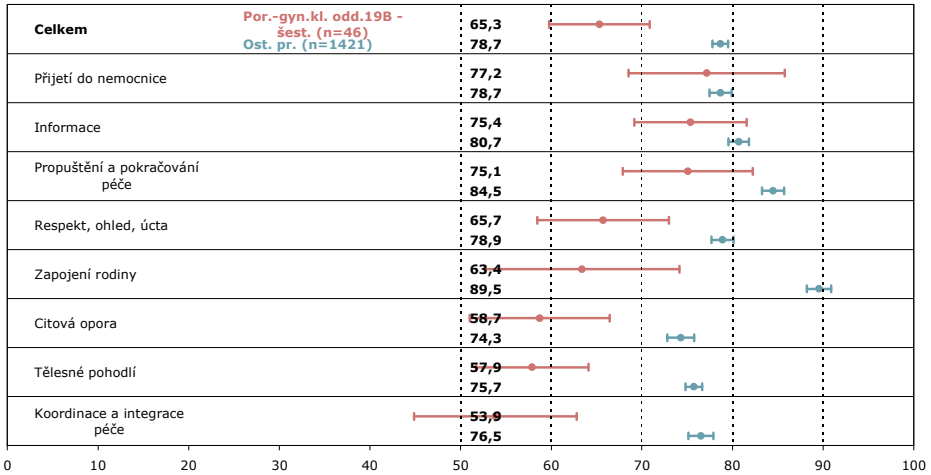
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

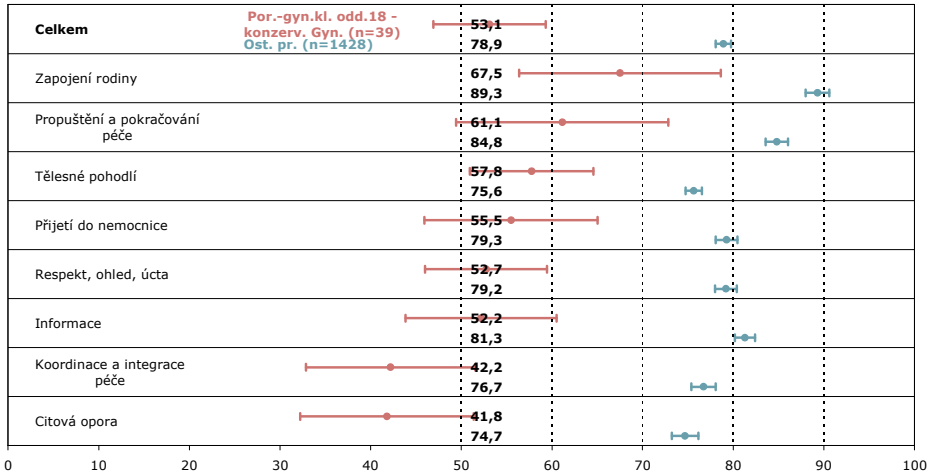
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

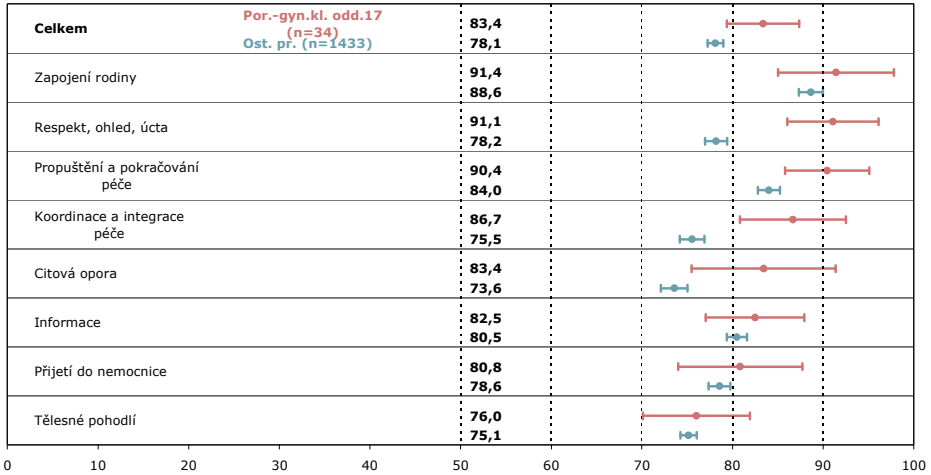


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

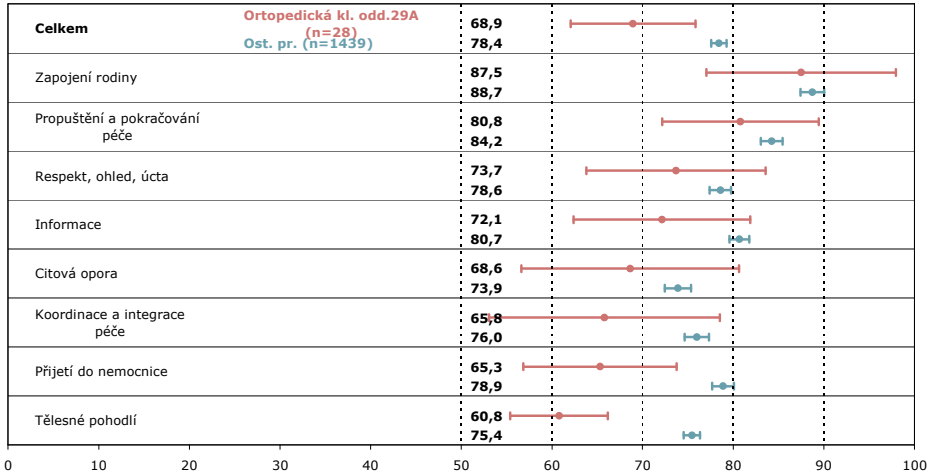
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

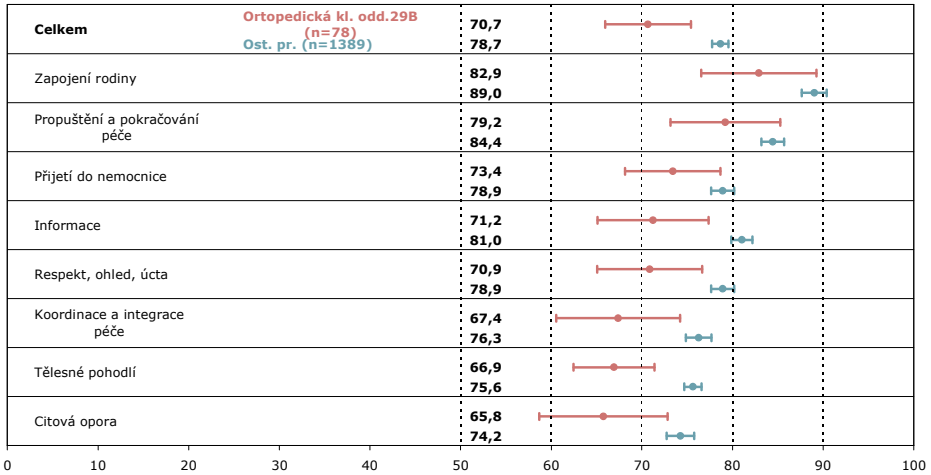
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

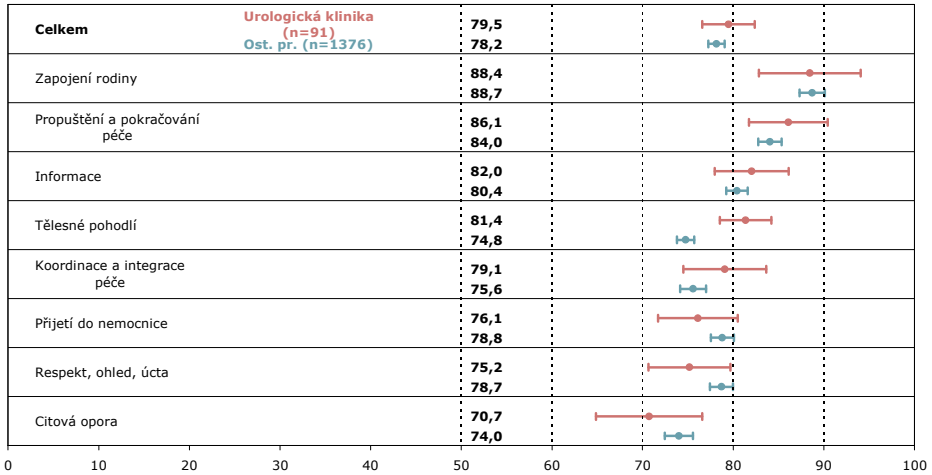
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

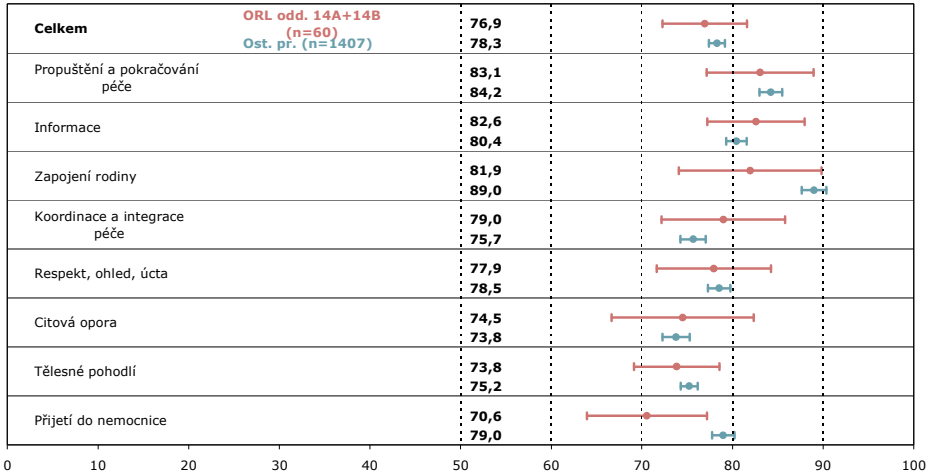


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

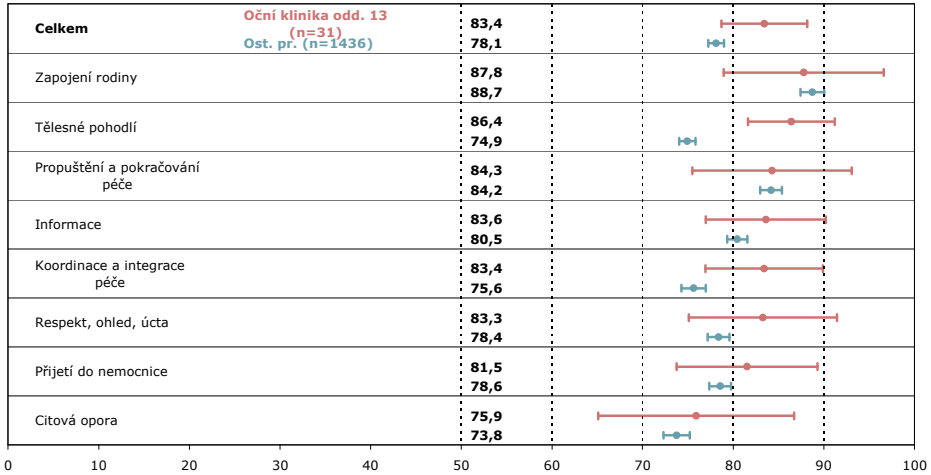
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

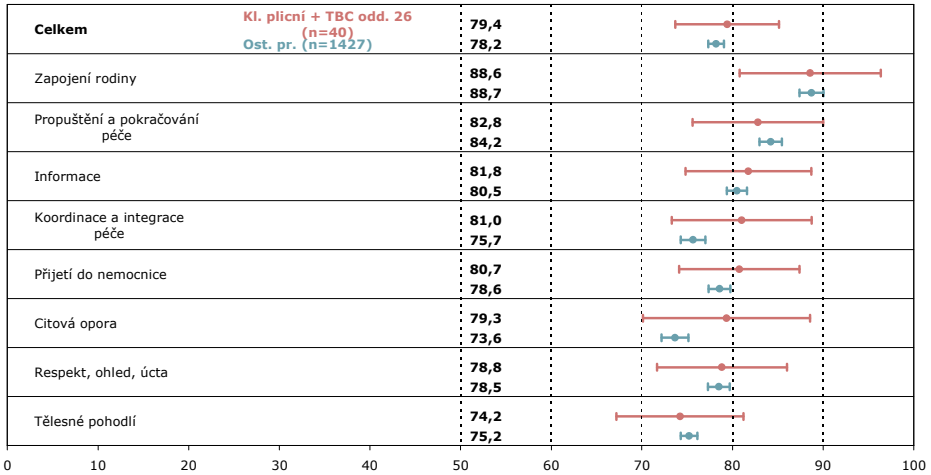
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

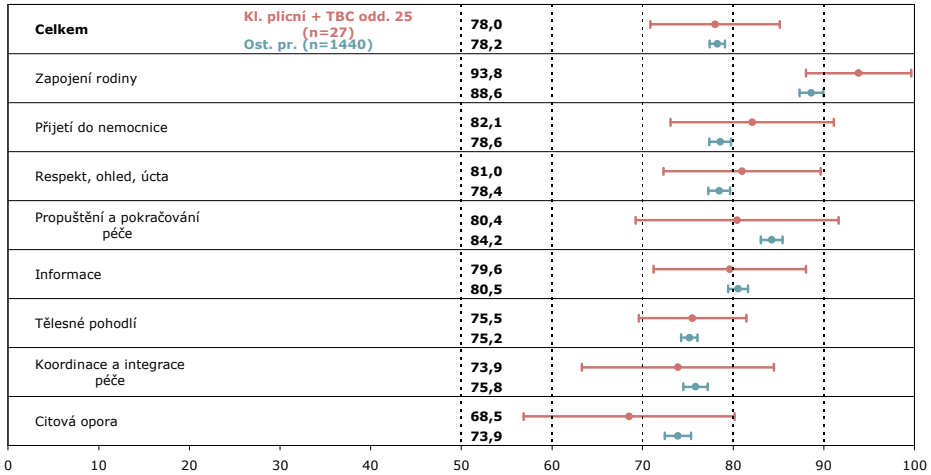
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

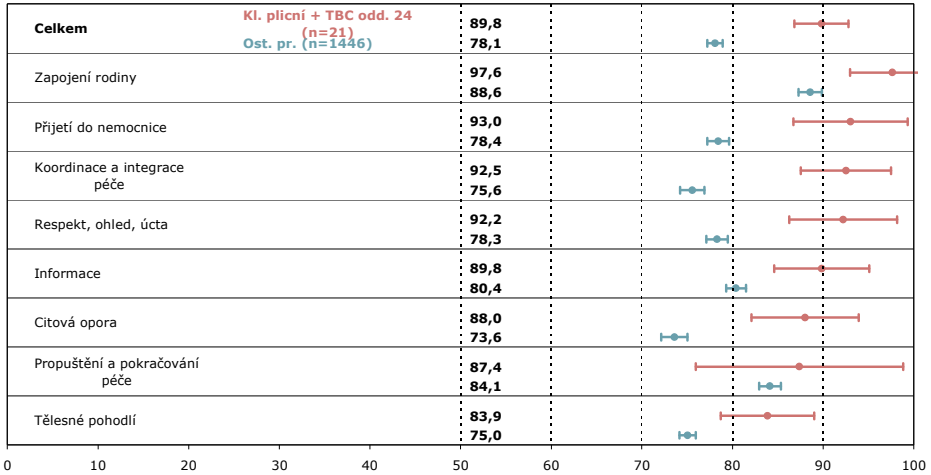


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

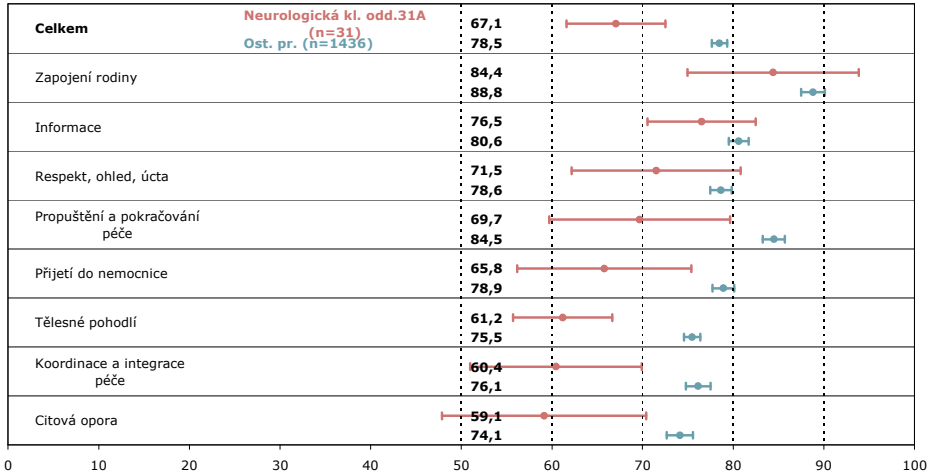
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

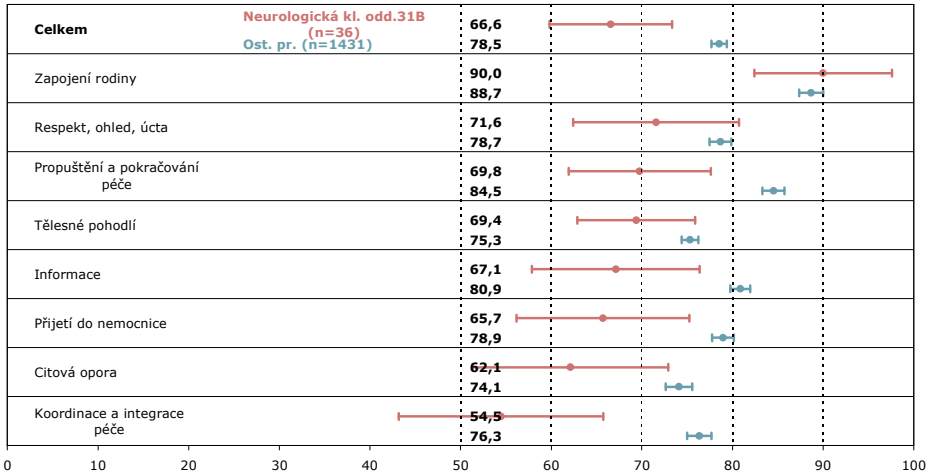
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

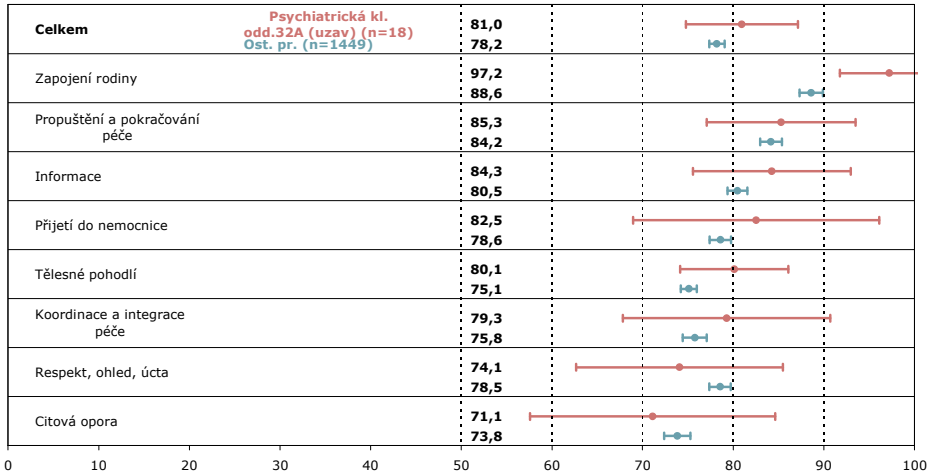
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

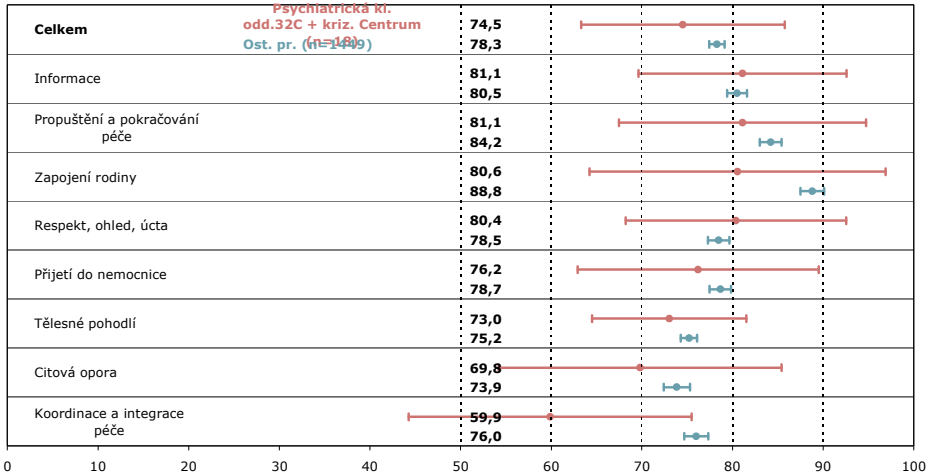


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

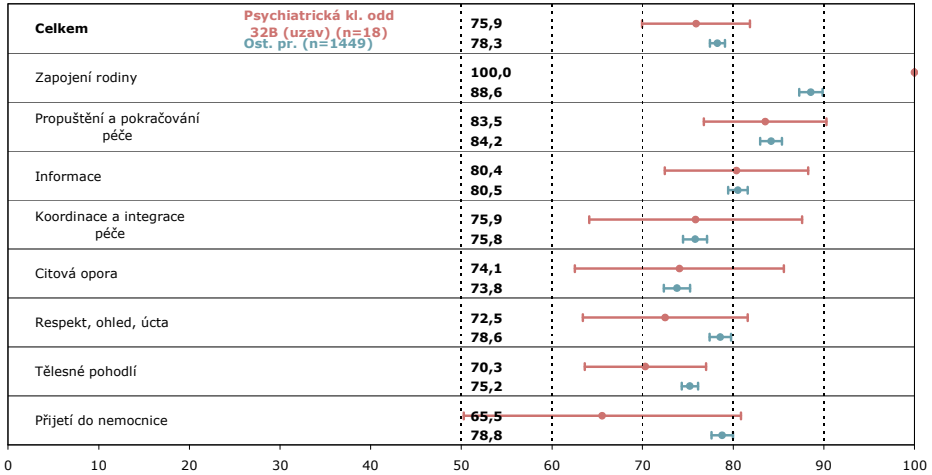
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

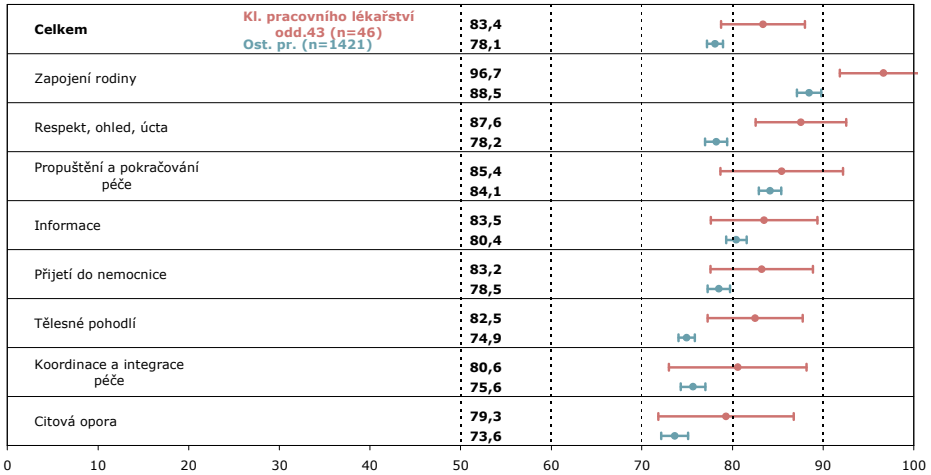
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

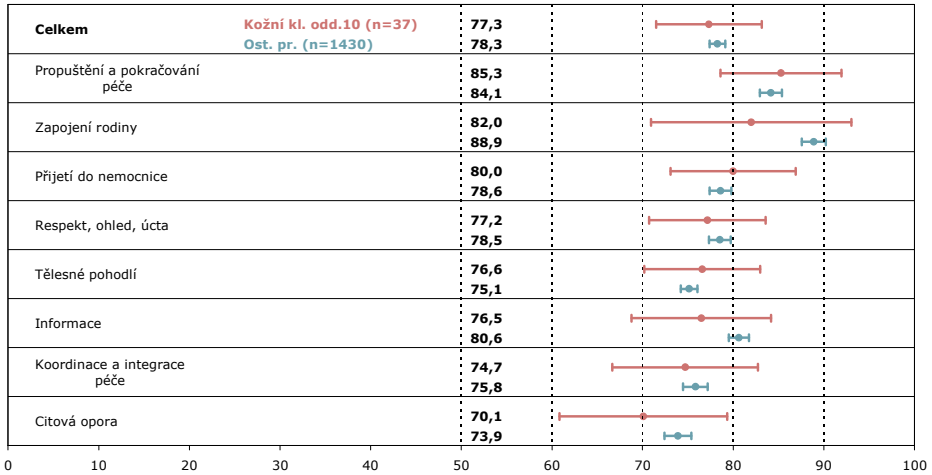
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

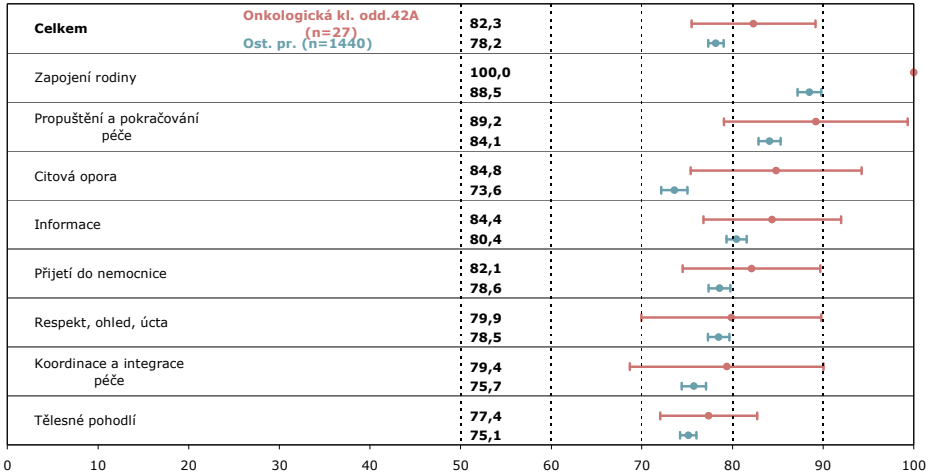


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

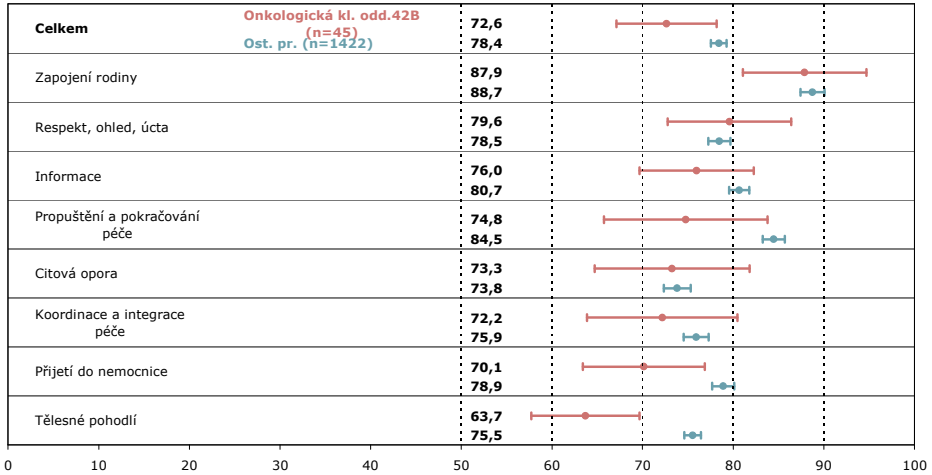
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

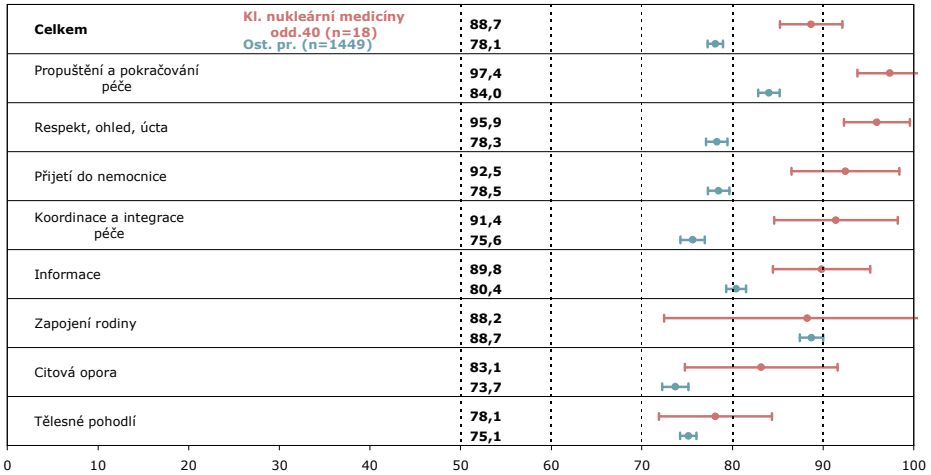
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

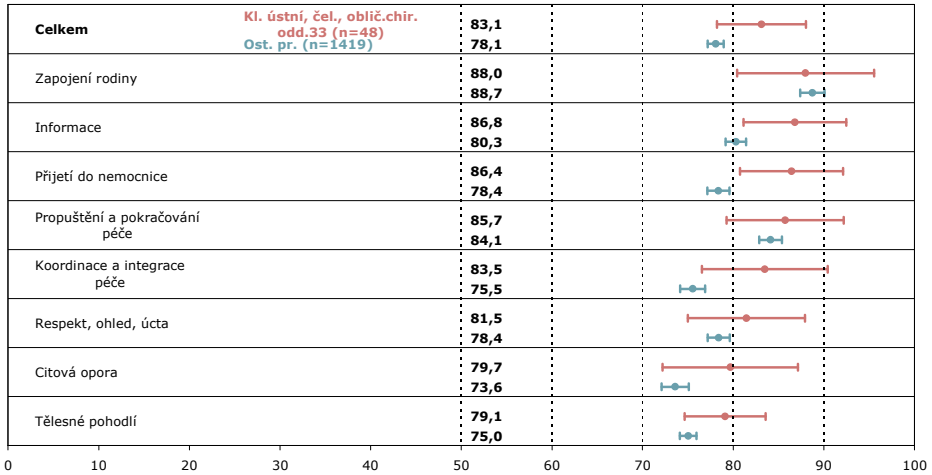
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

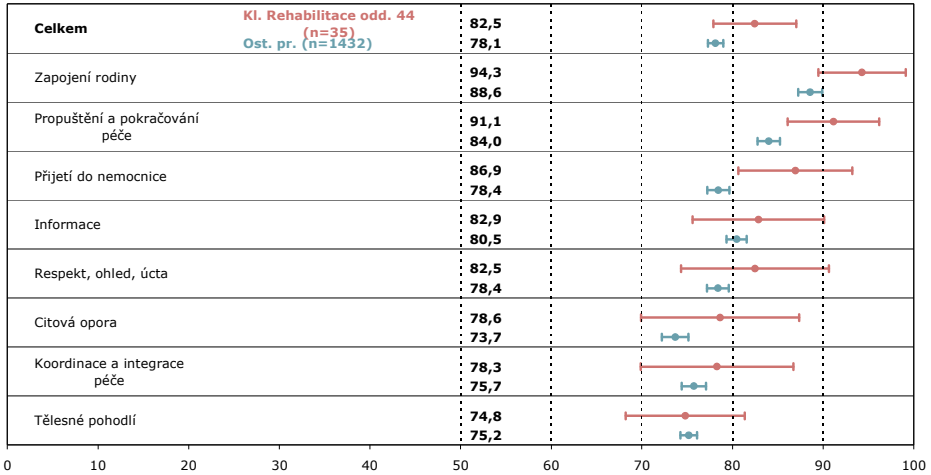


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

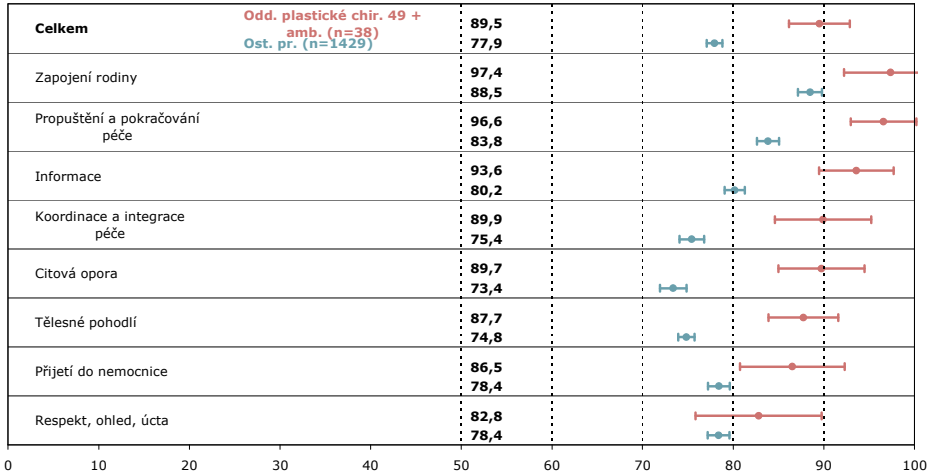
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

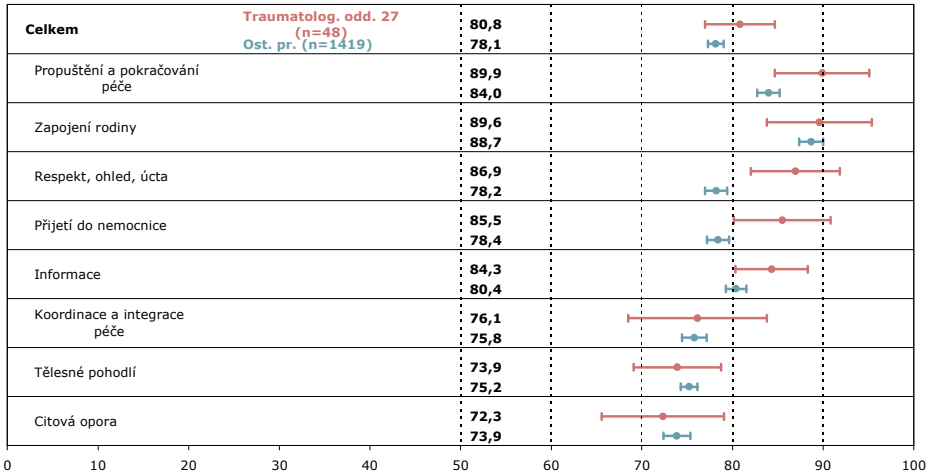
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

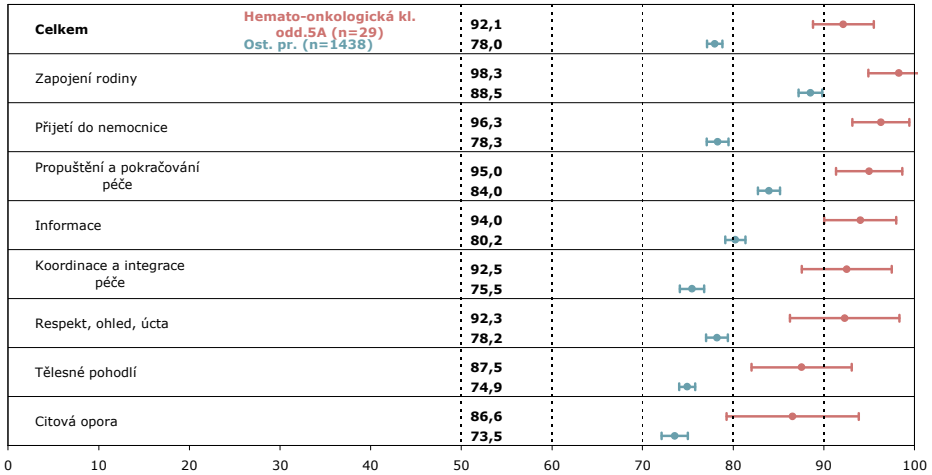
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

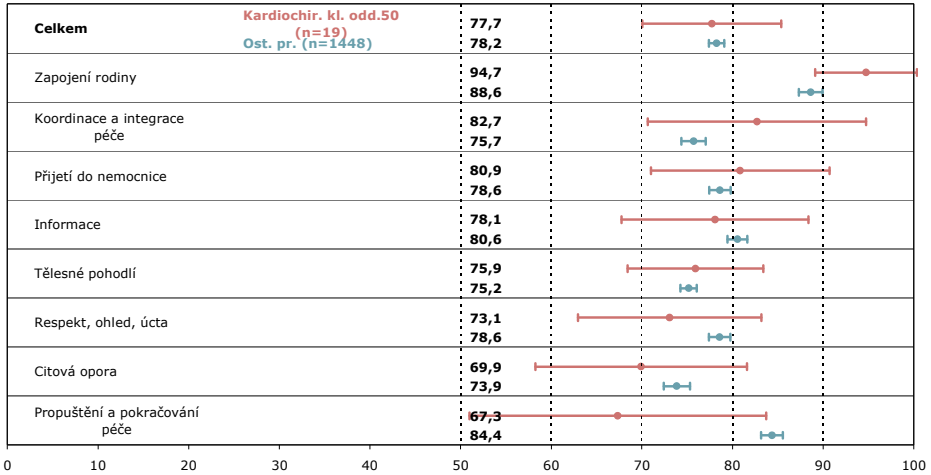


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

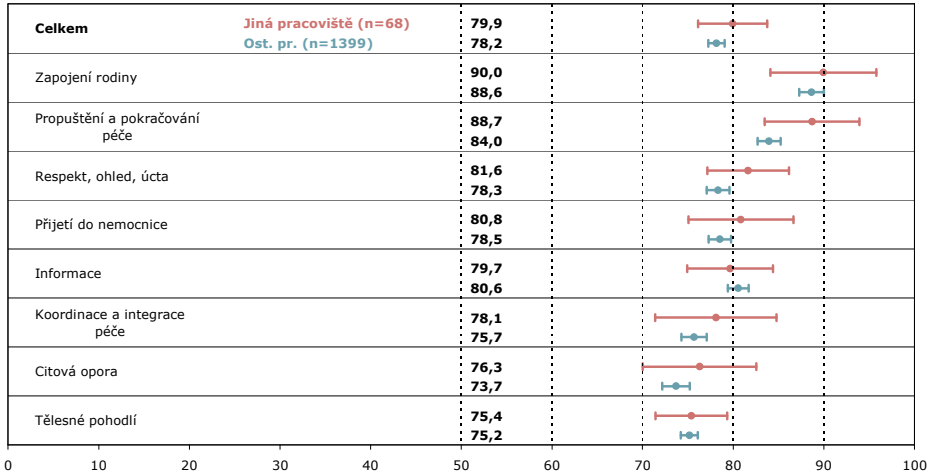
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



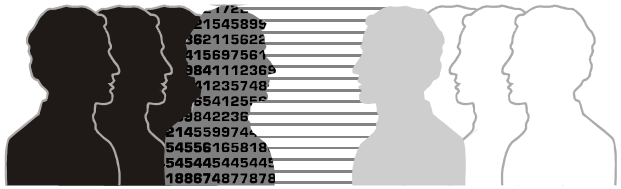
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



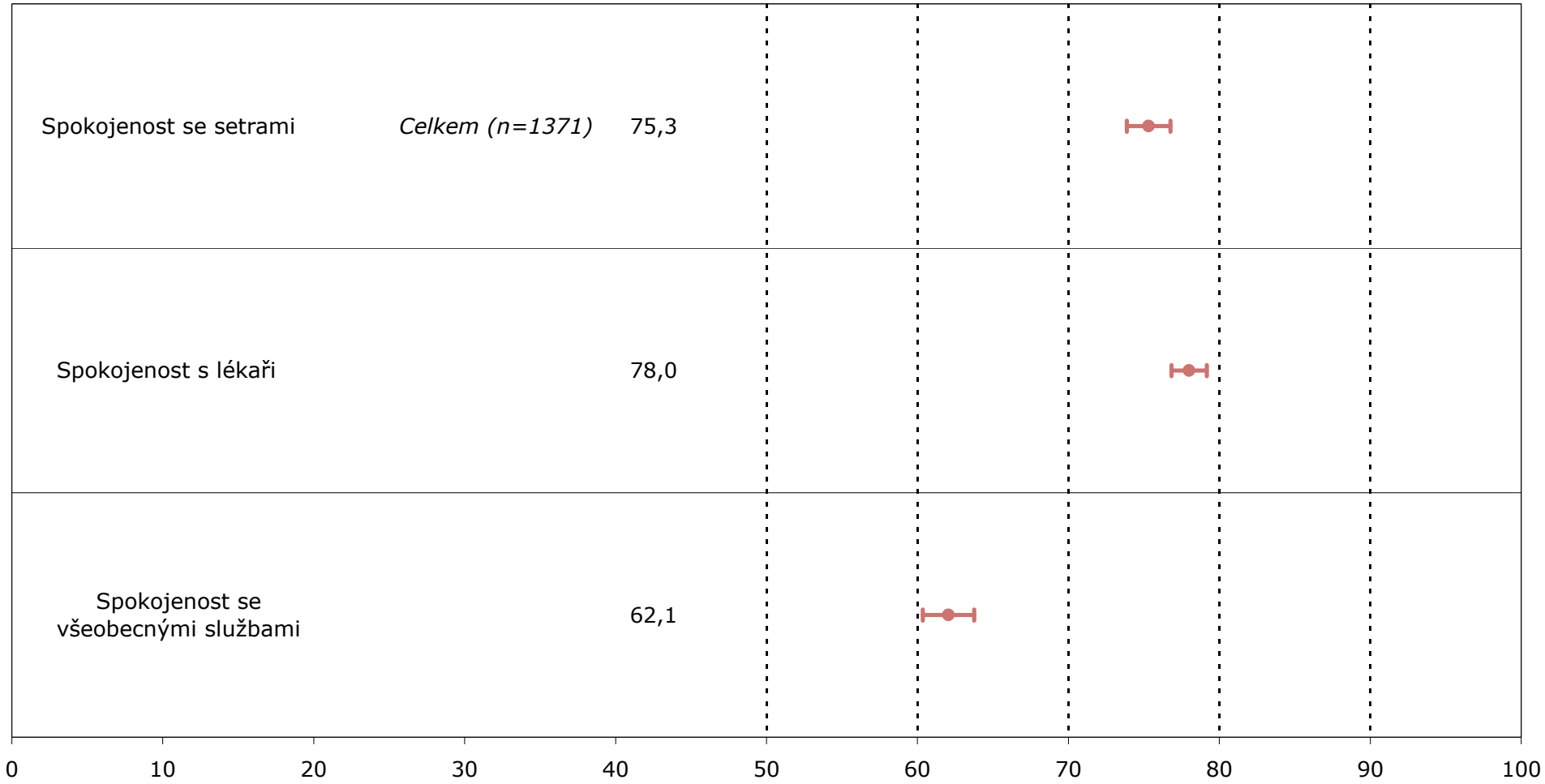
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

FN Olomouc: Spokojenost s personálem a všeob. službami

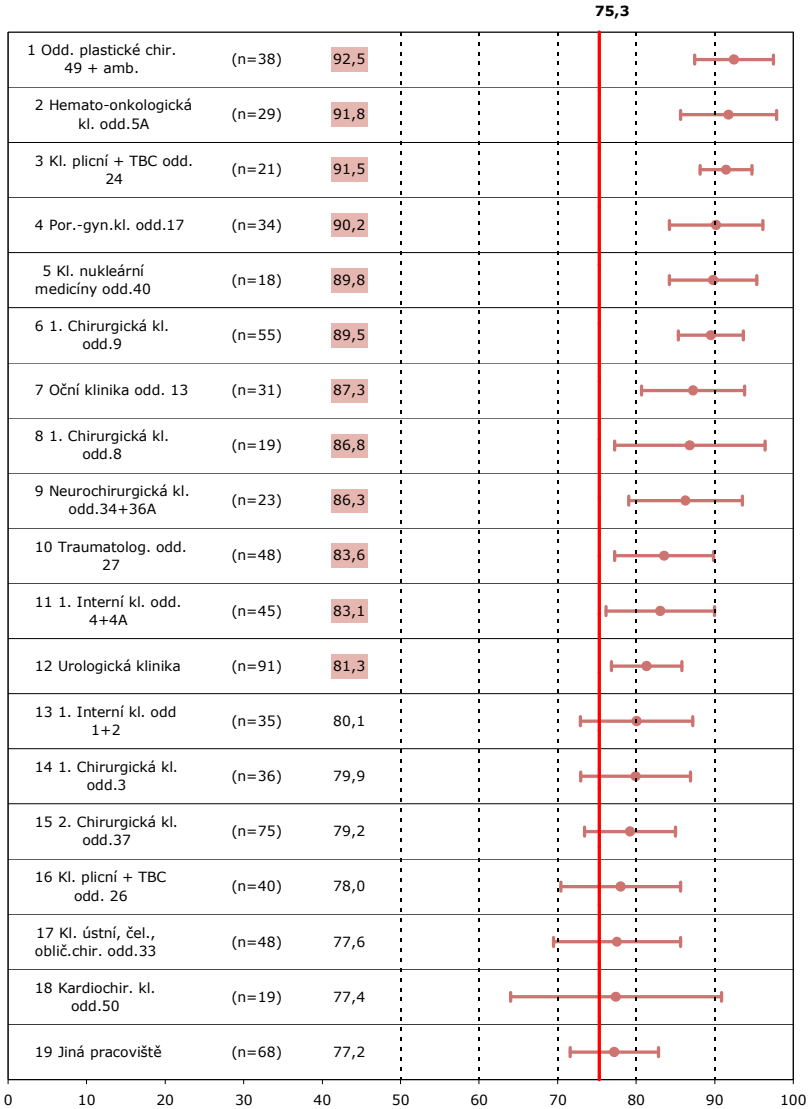
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Spokojenost se sestrami

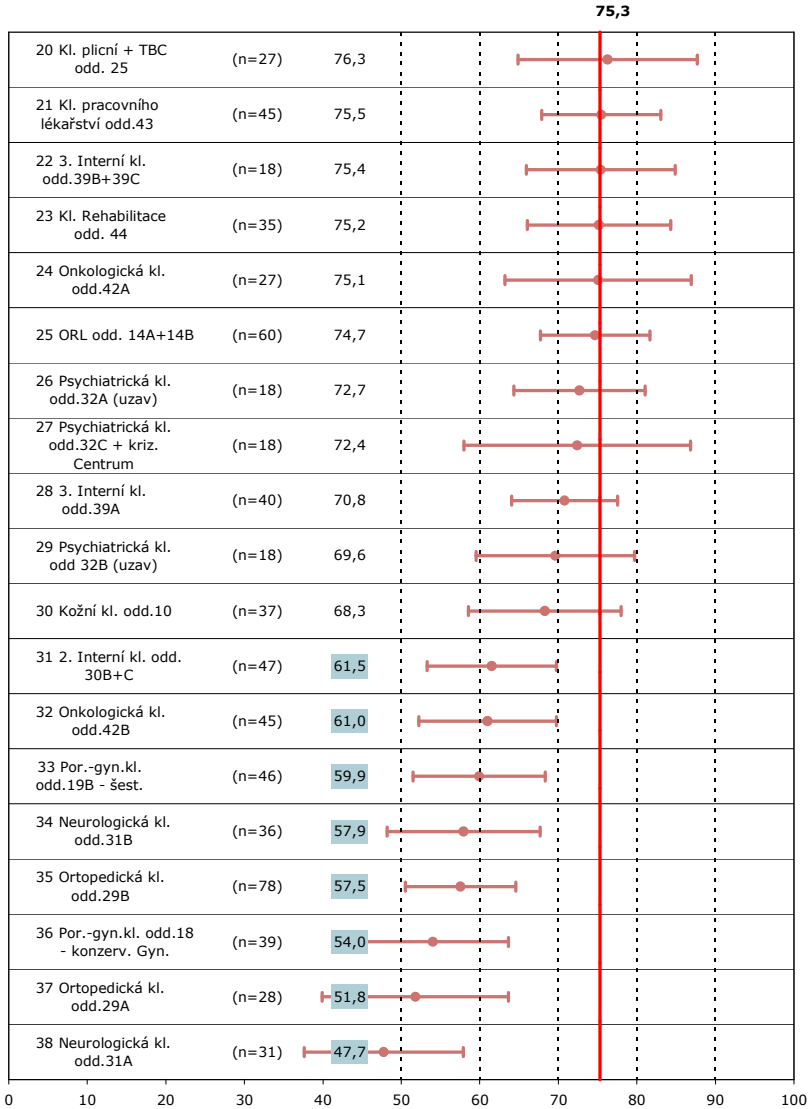
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Spokojenost se sestrami

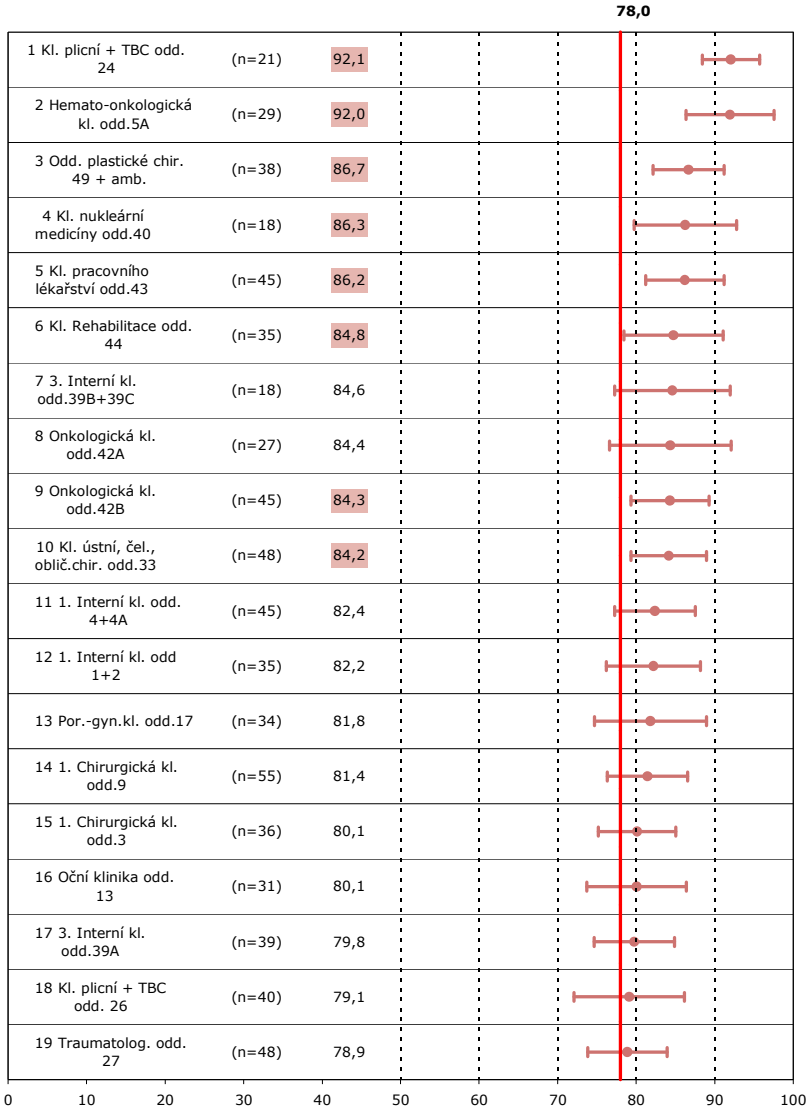
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Spokojenost s lékaři

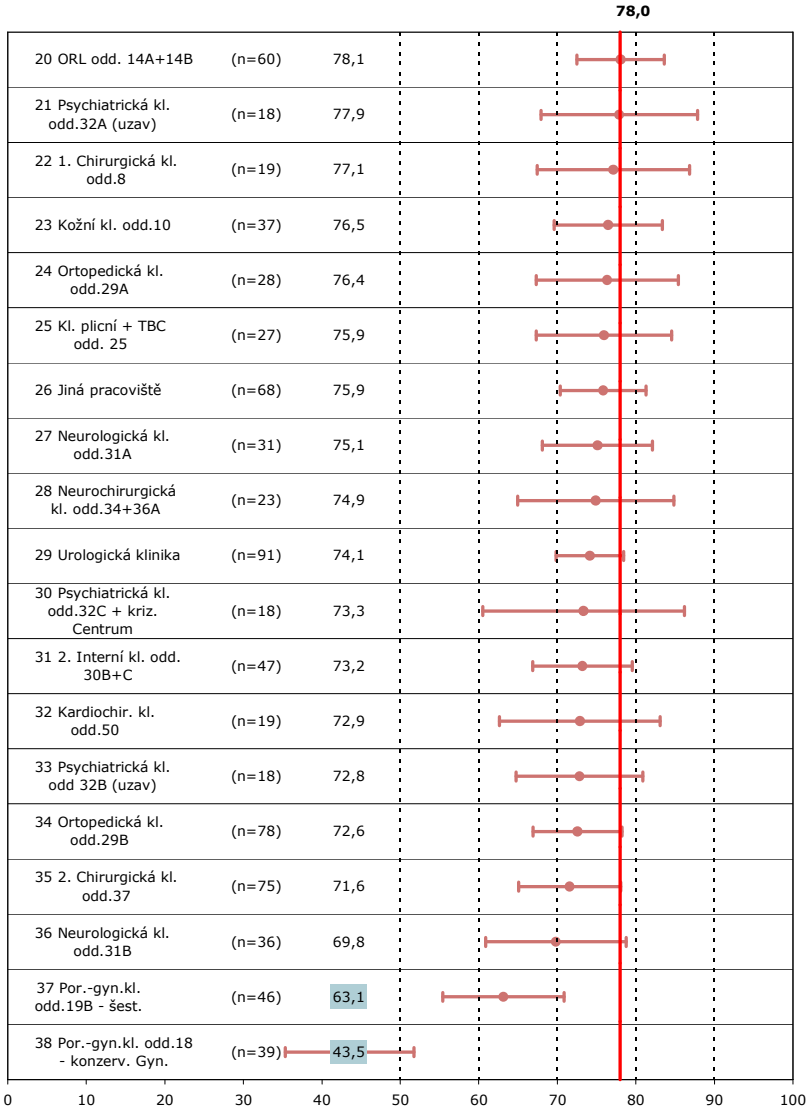
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Spokojenost s lékaři

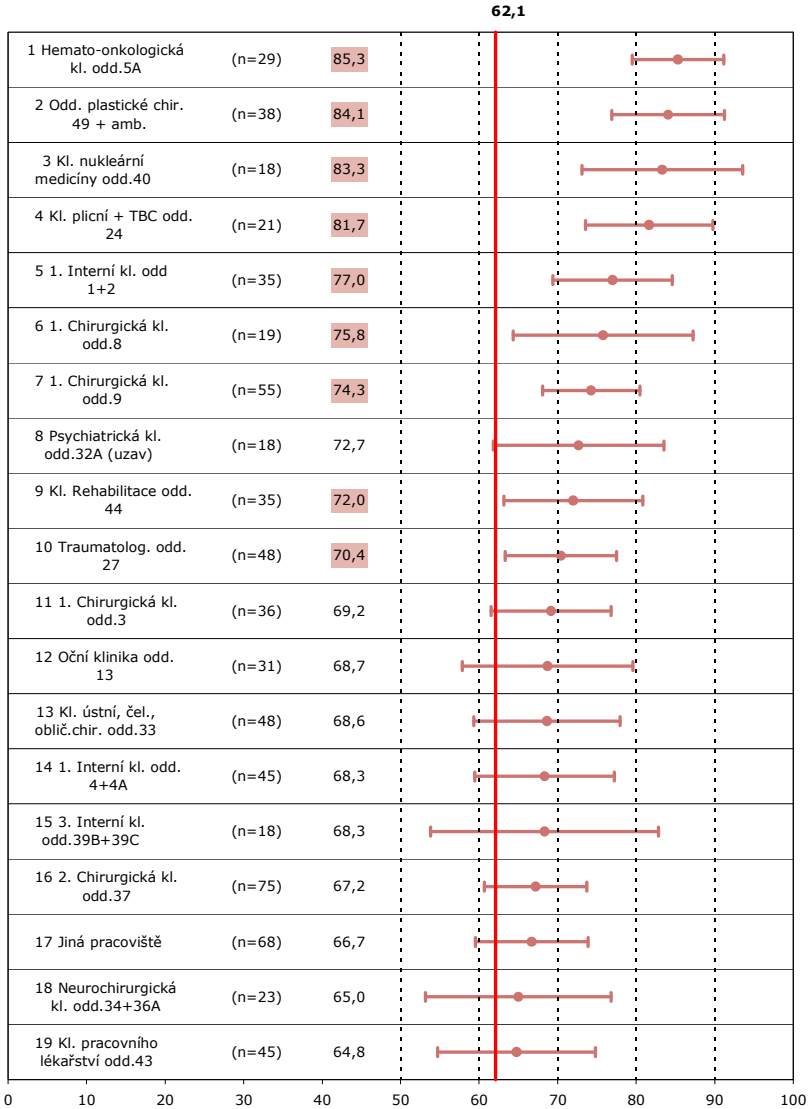
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Spokojenost se všeob. službami

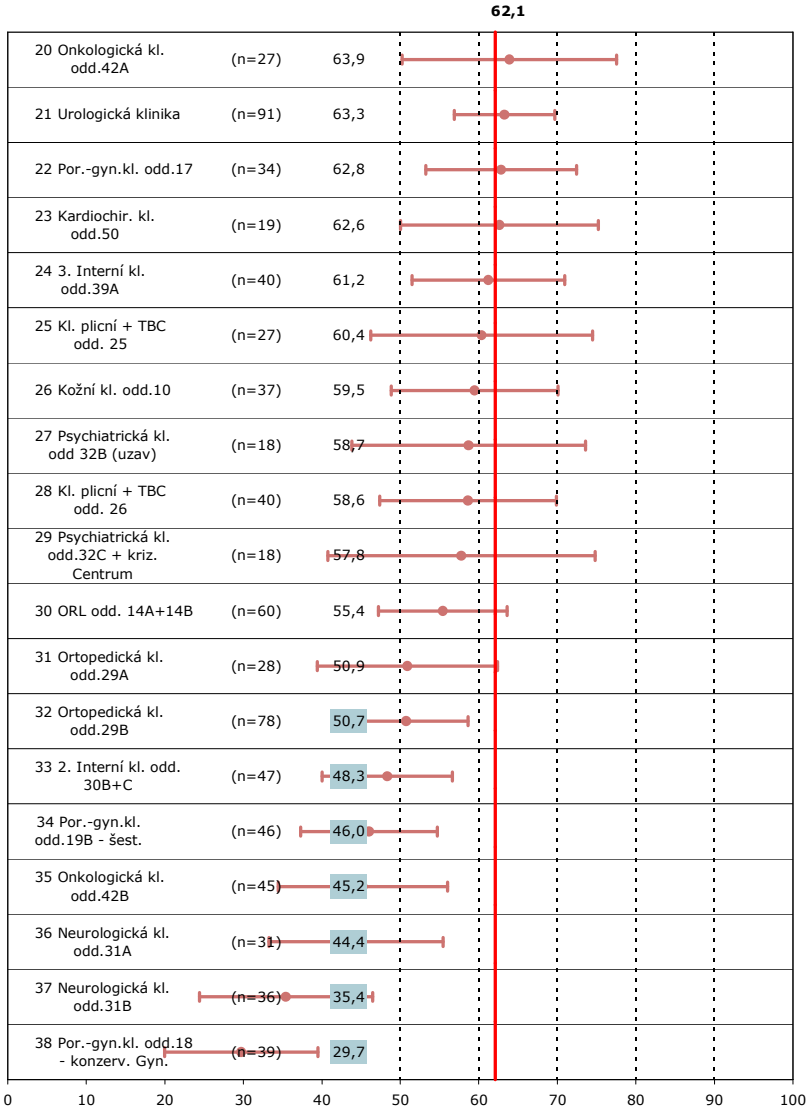
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



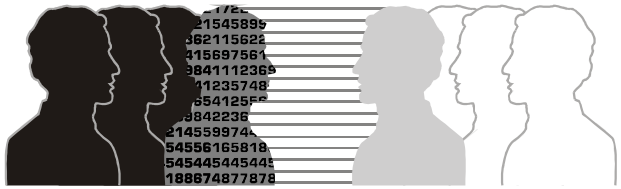
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠT

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. Interní kl. odd 1+2	+						+	
1. Interní kl. odd. 4+4A	+							
2. Interní kl. odd. 30B+C								
3. Interní kl. odd.39A								
3. Interní kl. odd.39B+39C								
1. Chirurgická kl. odd.8								
1. Chirurgická kl. odd.9							-	
1. Chirurgická kl. odd.3								
2. Chirurgická kl. odd.37								
Neurochirurgická kl. odd.34+36A	-					-	-	
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	-				-	-	-	-
Por.-gyn.kl. odd.17			-					
Ortopedická kl. odd.29A	-		-	-			-	
Ortopedická kl. odd.29B	-			-				-
Urologická klinika		-						
ORL odd. 14A+14B	-	-	-	-			-	
Oční klinika odd. 13		-						
Kl. plicní + TBC odd. 26								
Kl. plicní + TBC odd. 25							+	
Kl. plicní + TBC odd. 24	+				+			+
Neurologická kl. odd.31A	-		-	-	-	-		
Neurologická kl. odd.31B	-				-	-	-	-
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum						-	+	
Kl. pracovního lékařství odd.43		+						
Kožní kl. odd.10								
Onkologická kl. odd.42A								
Onkologická kl. odd.42B	-				-		-	-
Kl. nukleární medicíny odd.40	+						+	+
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33	+							
Kl. Rehabilitace odd. 44	+						+	+
Odd. plastické chir. 49 + amb.	+							+
Traumatolog. odd. 27	+				+		+	
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+				+		+	+
Kardiochir. kl. odd.50								
Jiná pracoviště								

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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	Ucta a respekt ze strany zdravotnického personálu
1. Interní kl. odd 1+2		-					
1. Interní kl. odd. 4+4A		-					+
2. Interní kl. odd. 30B+C							
3. Interní kl. odd.39A							
3. Interní kl. odd.39B+39C							
1. Chirurgická kl. odd.8							
1. Chirurgická kl. odd.9							
1. Chirurgická kl. odd.3			-				
2. Chirurgická kl. odd.37	-		-	-			
Neurochirurgická kl. odd.34+36A	+						
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	-	-	-		-	-	-
Por.-gyn.kl. odd.17	+		+	+	+		
Ortopedická kl. odd.29A					-		
Ortopedická kl. odd.29B	-				-		-
Urologická klinika		-					
ORL odd. 14A+14B							
Oční klinika odd. 13							
Kl. plicní + TBC odd. 26						-	
Kl. plicní + TBC odd. 25							
Kl. plicní + TBC odd. 24	+				+		+
Neurologická kl. odd.31A					-	-	
Neurologická kl. odd.31B					-	-	-
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum		+					
Kl. pracovního lékařství odd.43	+	+					
Kožní kl. odd.10							-
Onkologická kl. odd.42A							
Onkologická kl. odd.42B		+			-		
Kl. nukleární medicíny odd.40	+				+		+
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33							
Kl. Rehabilitace odd. 44		+		-			
Odd. plastické chir. 49 + amb.							
Traumatolog. odd. 27	+		+	+			
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+	+	+				+
Kardiochir. kl. odd.50		-	-	-			
Jiná pracoviště							

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. Interní kl. odd 1+2								
1. Interní kl. odd. 4+4A			+					
2. Interní kl. odd. 30B+C	-		-	-	-			-
3. Interní kl. odd.39A								
3. Interní kl. odd.39B+39C								
1. Chirurgická kl. odd.8				-				
1. Chirurgická kl. odd.9	+		+			+	+	+
1. Chirurgická kl. odd.3								
2. Chirurgická kl. odd.37								
Neurochirurgická kl. odd.34+36A								
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	-	-	-	-	-	-	-	-
Por.-gyn.kl. odd.17	+	+		+		+		
Ortopedická kl. odd.29A	-		-		-			
Ortopedická kl. odd.29B	-		-			-		-
Urologická klinika								
ORL odd. 14A+14B			+					
Oční klinika odd. 13								
Kl. plicní + TBC odd. 26								
Kl. plicní + TBC odd. 25							-	
Kl. plicní + TBC odd. 24	+		+		+			
Neurologická kl. odd.31A	-		-	-				-
Neurologická kl. odd.31B	-		-		-	-	-	-
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum	-			-	-			-
Kl. pracovního lékařství odd.43								
Kožní kl. odd.10							+	
Onkologická kl. odd.42A								
Onkologická kl. odd.42B								-
Kl. nukleární medicíny odd.40	+					+		+
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33								+
Kl. Rehabilitace odd. 44								
Odd. plastické chir. 49 + amb.	+			+	+	+		+
Traumatolog. odd. 27							-	+
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+		+	+		+	+	+
Kardiochir. kl. odd.50								
Jiná pracoviště								

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. Interní kl. odd 1+2							
1. Interní kl. odd. 4+4A							
2. Interní kl. odd. 30B+C	-	-		-		-	
3. Interní kl. odd.39A							
3. Interní kl. odd.39B+39C							
1. Chirurgická kl. odd.8		+					
1. Chirurgická kl. odd.9	+	+		+		+	
1. Chirurgická kl. odd.3	+	+					
2. Chirurgická kl. odd.37		+					
Neurochirurgická kl. odd.34+36A			-				
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	-	-	-	-	-	-	-
Por.-gyn.kl. odd.17					-		
Ortopedická kl. odd.29A	-	-			-	-	
Ortopedická kl. odd.29B	-	-	-		-		-
Urologická klinika		+					
ORL odd. 14A+14B							
Oční klinika odd. 13							
Kl. plicní + TBC odd. 26							
Kl. plicní + TBC odd. 25							
Kl. plicní + TBC odd. 24						+	
Neurologická kl. odd.31A		-				-	
Neurologická kl. odd.31B	-	-					
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum			-				
Kl. pracovního lékařství odd.43							
Kožní kl. odd.10						-	
Onkologická kl. odd.42A							
Onkologická kl. odd.42B		-				-	
Kl. nukleární medicíny odd.40						+	
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33	+				+		
Kl. Rehabilitace odd. 44							
Odd. plastické chir. 49 + amb.	+	+		+		+	
Traumatolog. odd. 27		+		-			
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+	+		+			
Kardiochir. kl. odd.50							
Jiná pracoviště							

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. Interní kl. odd 1+2	+		+	+		+					
1. Interní kl. odd. 4+4A	+		+	+	+						
2. Interní kl. odd. 30B+C	-			-		-					
3. Interní kl. odd.39A				-							
3. Interní kl. odd.39B+39C											
1. Chirurgická kl. odd.8	+		+	+							
1. Chirurgická kl. odd.9	+	+	+	+	+						
1. Chirurgická kl. odd.3							-		-		
2. Chirurgická kl. odd.37	+	+	+	+							
Neurochirurgická kl. odd.34+36A					-						
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	-		-	-	-	-		-		-	
Por.-gyn.kl. odd.17				+	-						
Ortopedická kl. odd.29A	-		-	-						-	
Ortopedická kl. odd.29B	-		-	-	-			-			
Urologická klinika	+	+	+	+							
ORL odd. 14A+14B											
Oční klinika odd. 13	+	+		+					-		
Kl. plicní + TBC odd. 26		-									
Kl. plicní + TBC odd. 25							-				
Kl. plicní + TBC odd. 24	+		+			+					
Neurologická kl. odd.31A	-	-	-	-	-				-		
Neurologická kl. odd.31B	-	-	-	-			+				
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum							+				
Kl. pracovního lékařství odd.43	+					+	+			+	
Kožní kl. odd.10			-				+				
Onkologická kl. odd.42A											
Onkologická kl. odd.42B	-	-	-	-			-			-	
Kl. nukleární medicíny odd.40		-				+				+	
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33		+									
Kl. Rehabilitace odd. 44											
Odd. plastické chir. 49 + amb.	+	+	+	+	+	+					
Traumatolog. odd. 27		+			-						-
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+		+	+	+					+	
Kardiochir. kl. odd.50		-									
Jiná pracoviště											

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. Interní kl. odd 1+2				-		
1. Interní kl. odd. 4+4A						
2. Interní kl. odd. 30B+C				-		
3. Interní kl. odd.39A						
3. Interní kl. odd.39B+39C						
1. Chirurgická kl. odd.8						
1. Chirurgická kl. odd.9	+			+		+
1. Chirurgická kl. odd.3						
2. Chirurgická kl. odd.37						
Neurochirurgická kl. odd.34+36A				+		
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	-	-	-		-	-
Por.-gyn.kl. odd.17						
Ortopedická kl. odd.29A				-		
Ortopedická kl. odd.29B	-			-	-	-
Urologická klinika		-				
ORL odd. 14A+14B						
Oční klinika odd. 13						
Kl. plicní + TBC odd. 26						
Kl. plicní + TBC odd. 25						-
Kl. plicní + TBC odd. 24	+	+	+			
Neurologická kl. odd.31A	-			-	-	-
Neurologická kl. odd.31B	-					-
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum					-	
Kl. pracovního lékařství odd.43						
Kožní kl. odd.10						
Onkologická kl. odd.42A		+				
Onkologická kl. odd.42B			+	-		
Kl. nukleární medicíny odd.40				+		
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33						
Kl. Rehabilitace odd. 44						
Odd. plastické chir. 49 + amb.	+		+	+		+
Traumatolog. odd. 27			-	+		
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+	+				
Kardiochir. kl. odd.50						
Jiná pracoviště						

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
1. Interní kl. odd 1+2				
1. Interní kl. odd. 4+4A				
2. Interní kl. odd. 30B+C				
3. Interní kl. odd.39A				
3. Interní kl. odd.39B+39C				
1. Chirurgická kl. odd.8				
1. Chirurgická kl. odd.9				
1. Chirurgická kl. odd.3				
2. Chirurgická kl. odd.37				
Neurochirurgická kl. odd.34+36A				
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	-	-	-	-
Por.-gyn.kl. odd.17				
Ortopedická kl. odd.29A				
Ortopedická kl. odd.29B	-		-	-
Urologická klinika				
ORL odd. 14A+14B	-		-	-
Oční klinika odd. 13				
Kl. plicní + TBC odd. 26				
Kl. plicní + TBC odd. 25				
Kl. plicní + TBC odd. 24				
Neurologická kl. odd.31A			-	
Neurologická kl. odd.31B				
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum				-
Kl. pracovního lékařství odd.43	+			
Kožní kl. odd.10				
Onkologická kl. odd.42A	+			
Onkologická kl. odd.42B				
Kl. nukleární medicíny odd.40				
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33				
Kl. Rehabilitace odd. 44				
Odd. plastické chir. 49 + amb.	+			
Traumatolog. odd. 27		-		
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+			
Kardiochir. kl. odd.50				
Jiná pracoviště				

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

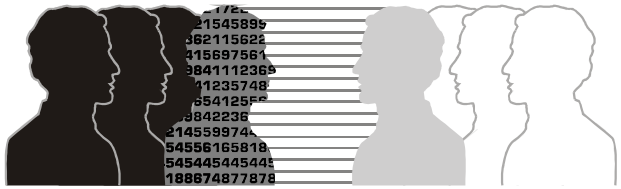
Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. Interní kl. odd 1+2						+
1. Interní kl. odd. 4+4A	+			+		+
2. Interní kl. odd. 30B+C						-
3. Interní kl. odd.39A						
3. Interní kl. odd.39B+39C					+	
1. Chirurgická kl. odd.8						
1. Chirurgická kl. odd.9	+					+
1. Chirurgická kl. odd.3						
2. Chirurgická kl. odd.37			-	-		+
Neurochirurgická kl. odd.34+36A						
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	-	-				-
Por.-gyn.kl. odd.17						
Ortopedická kl. odd.29A						
Ortopedická kl. odd.29B			-	-		
Urologická klinika						
ORL odd. 14A+14B						
Oční klinika odd. 13						
Kl. plicní + TBC odd. 26						
Kl. plicní + TBC odd. 25						
Kl. plicní + TBC odd. 24						
Neurologická kl. odd.31A	-	-		-		-
Neurologická kl. odd.31B	-					-
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum				-		
Kl. pracovního lékařství odd.43		+			-	
Kožní kl. odd.10						
Onkologická kl. odd.42A					+	
Onkologická kl. odd.42B	-			-		-
Kl. nukleární medicíny odd.40	+					+
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33						
Kl. Rehabilitace odd. 44						
Odd. plastické chir. 49 + amb.	+					+
Traumatolog. odd. 27						
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+					+
Kardiochir. kl. odd.50	-	-				
Jiná pracoviště						

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



FAKULTNÍ NEMOCNICE OSTRAVA

Fakultní nemocnice Ostrava: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 54 % žen a 46 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ byla do nemocnice přijata třetina pacientů. 57 % bylo přijato plánovaně, přičemž většina těchto pacientů byla přijata do jednoho měsíce.

Souhrnná spokojenost

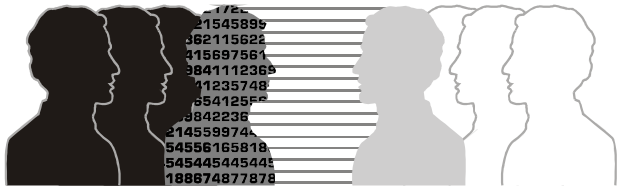
- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Fakultní nemocnice Ostrava je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 82,6 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Popáleninového centra, Kliniky infekčního lékařství a Oddělení psychiatrického.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **U všech sledovaných dimenzí s výjimkou citové opory a tělesného pohodlí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Doba podávání jídel
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Doba ranního buzení
  - Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
  - Zajištění citových a duchovních potřeb
  - Celkové hodnocení péče

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 82 %, s **lékaři** 81 % a se **všeobecnými službami** 68 %.



OBECNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 3114
- Termín dotazování: duben-květen; září-říjen 2008
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

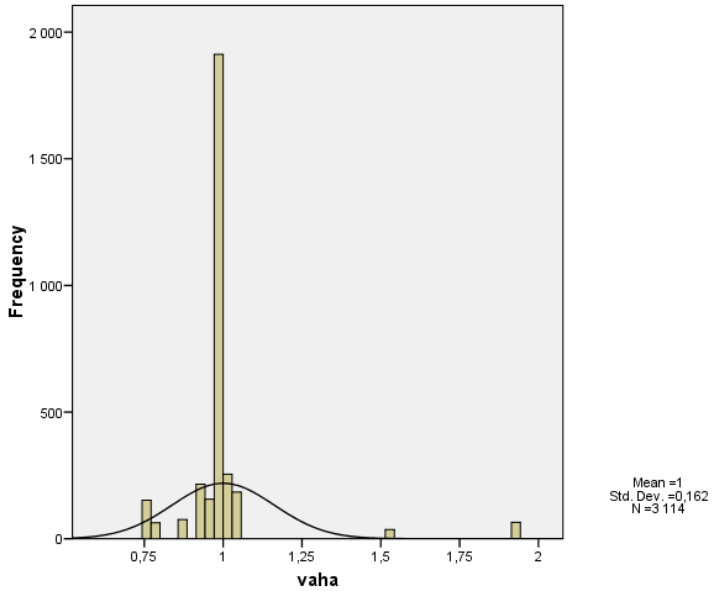
- Počet hospitalizovaných pacientů: 4684
- Počet nezařazených pacientů: 361
- Počet validních dotazníků: 3114
- **Návratnost: 72 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 24
- Počet pracovišť s n<20: 0
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 1
  - Porodnice

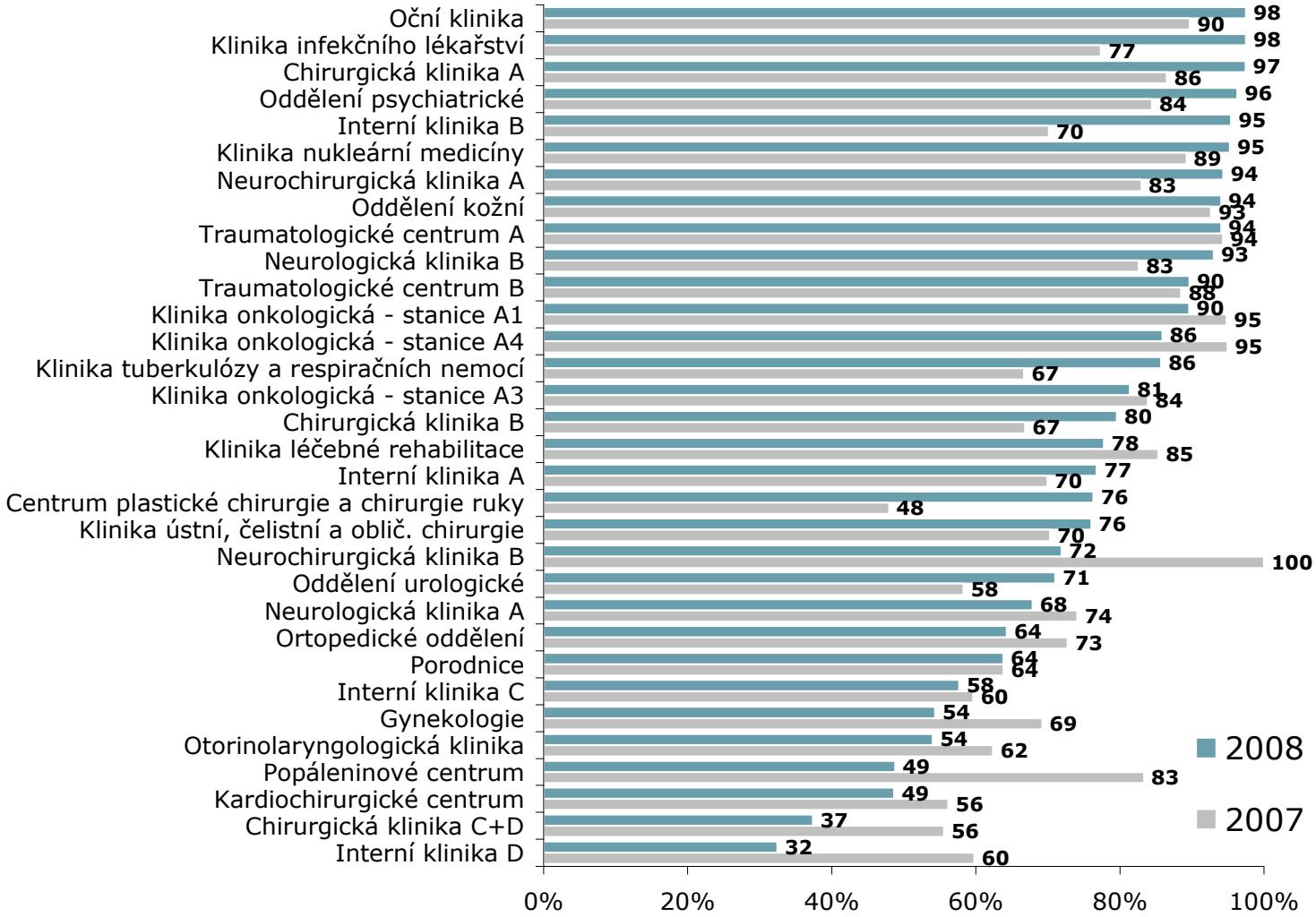
Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 1,9
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:



Návratnost

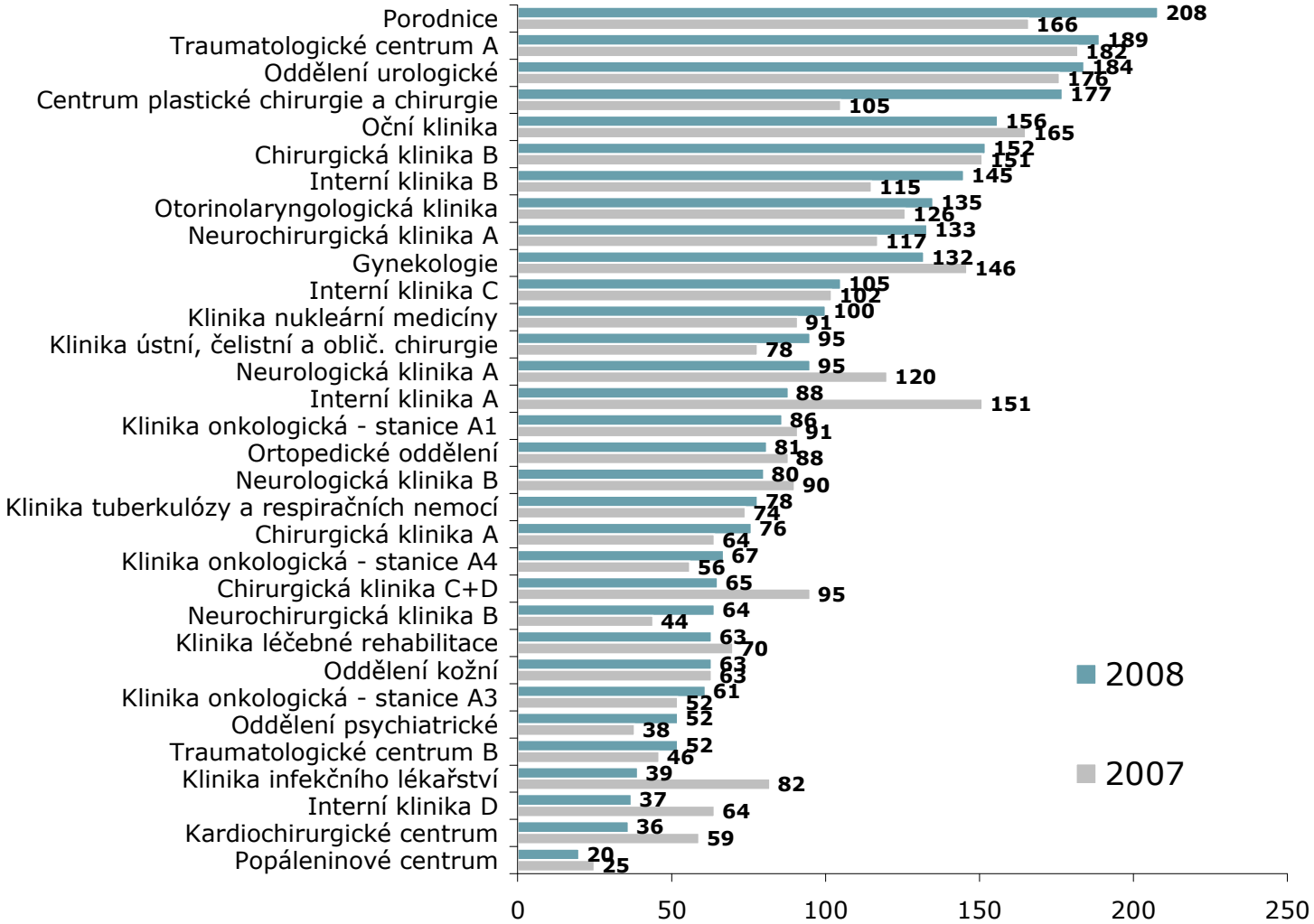
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=3114 (2008), n=3092 (2007)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

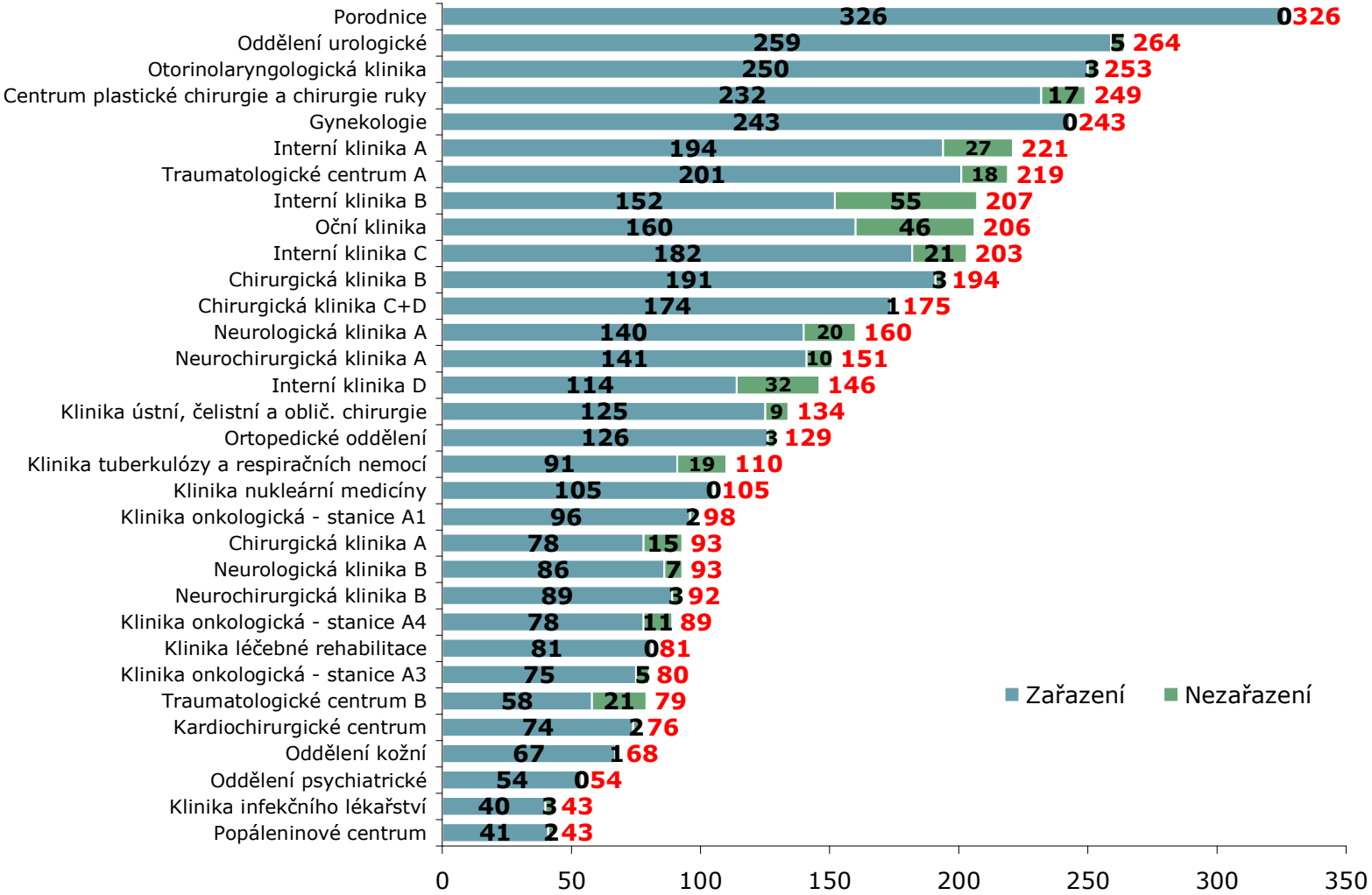
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=3114 (2008), n=3092 (2007)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2008

Počty propuštěných pacientů

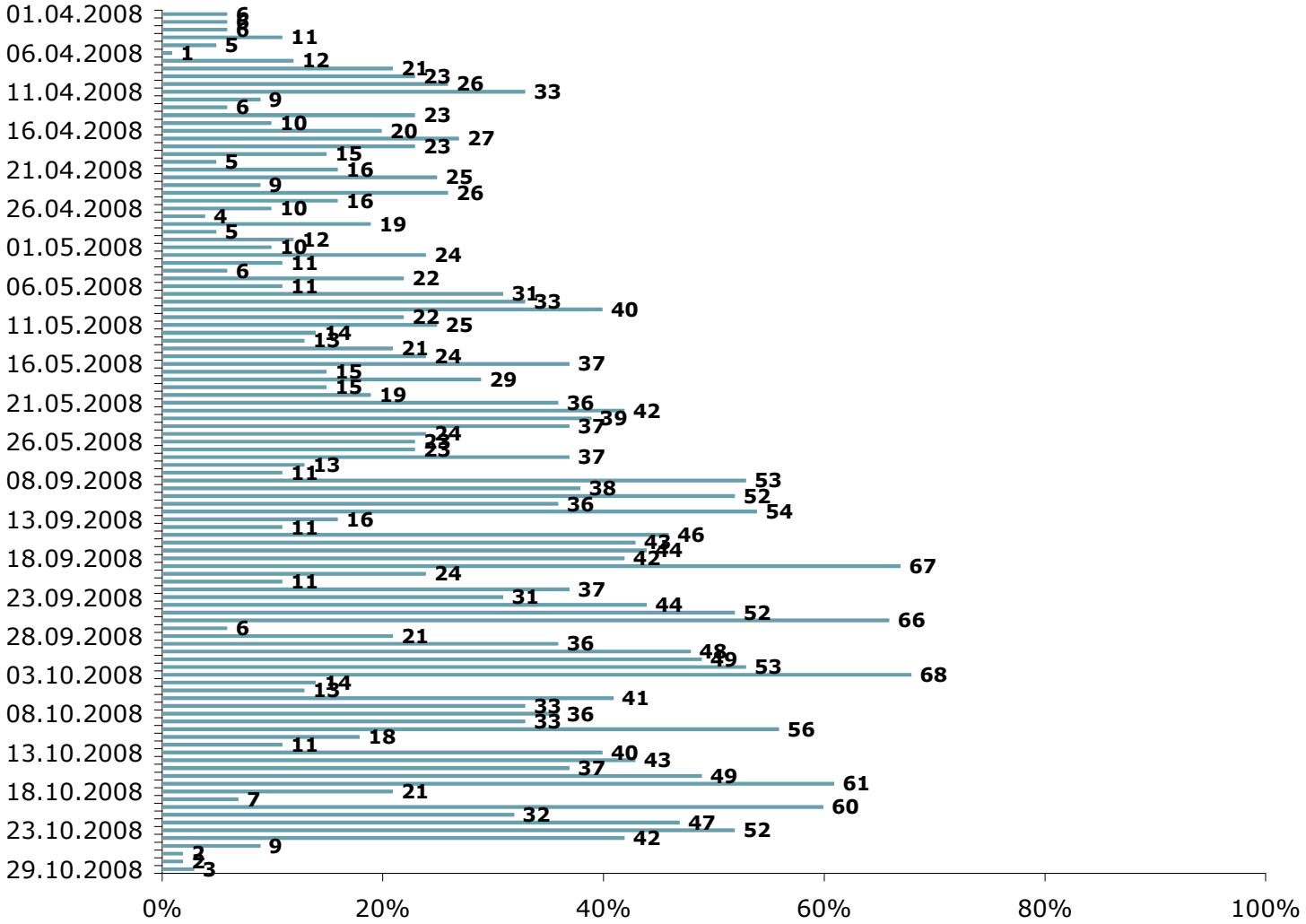
ZÁKLAD: Všichni pacienti (2008)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2008

Histogram sběru dat

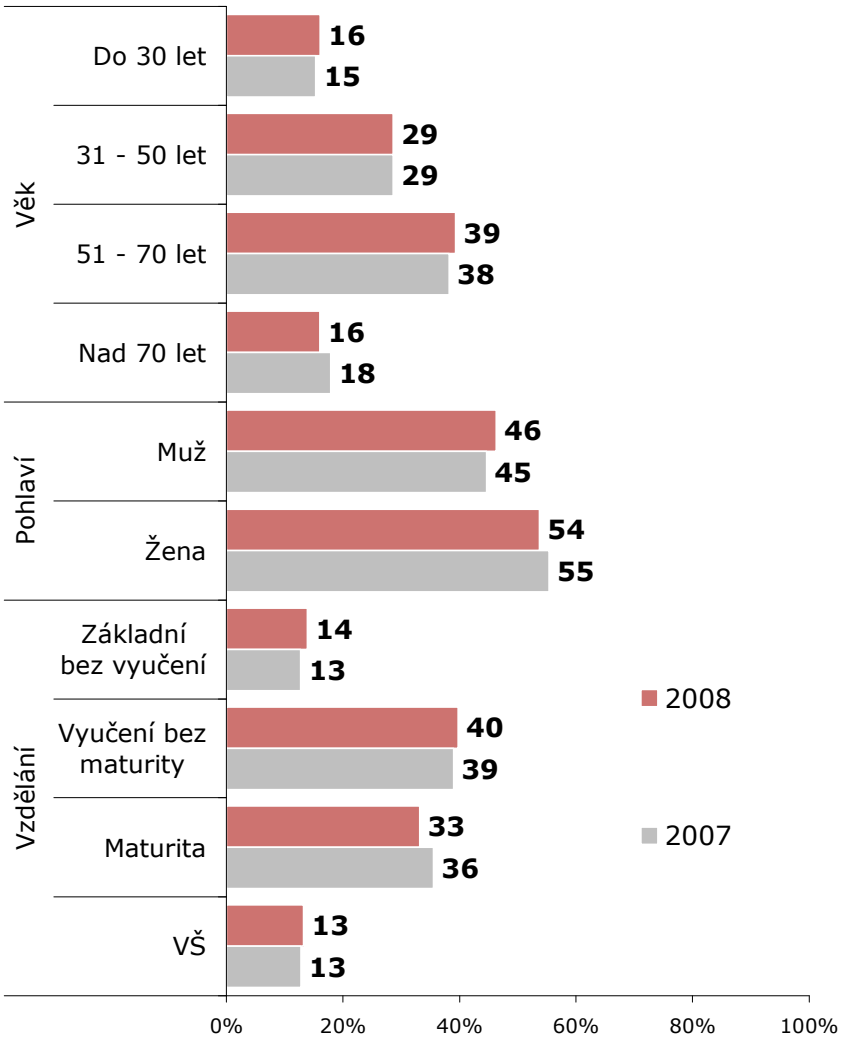
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=3114 (2008),



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2008

Demografická struktura pacientů

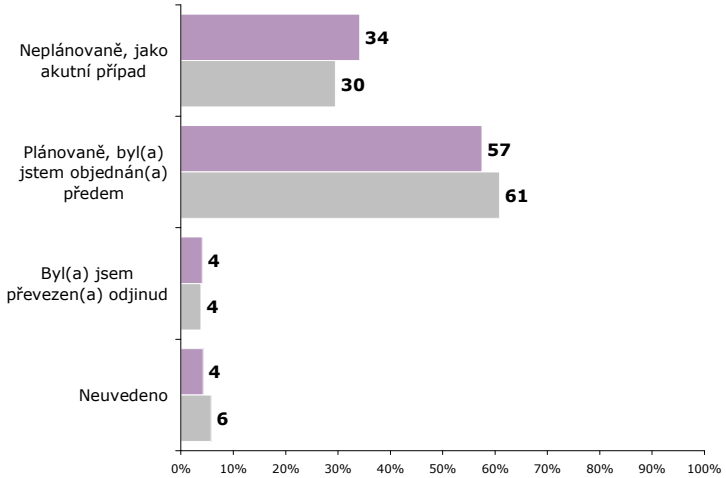
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=3114 (2008), n=3092 (2007)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2008

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

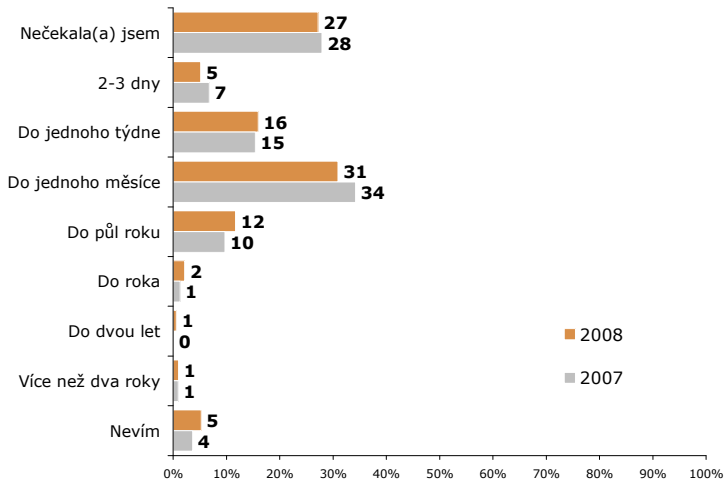
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=3114 (2008), n=3092 (2007)



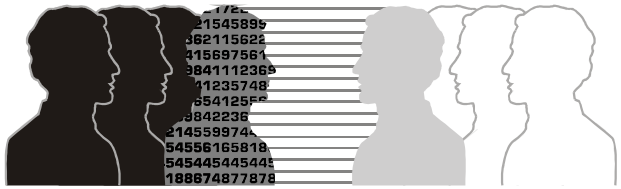
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=1791 (2008), n=1813 (2007)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2008



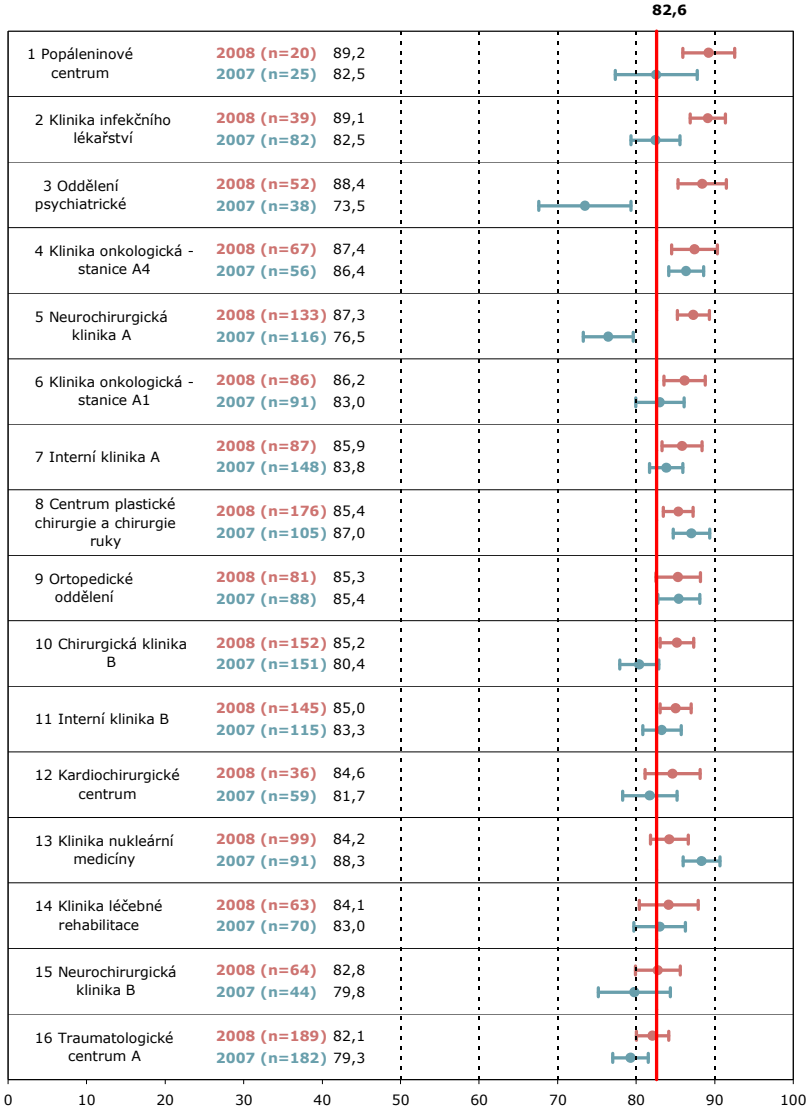
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

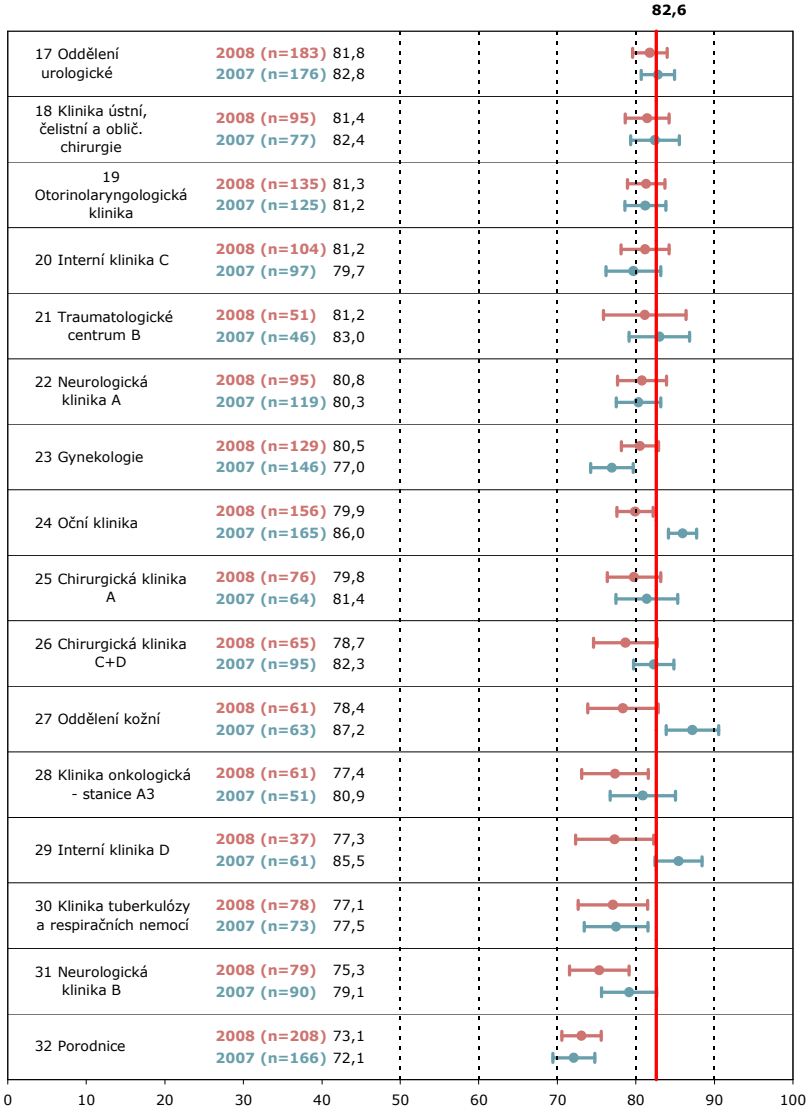
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐

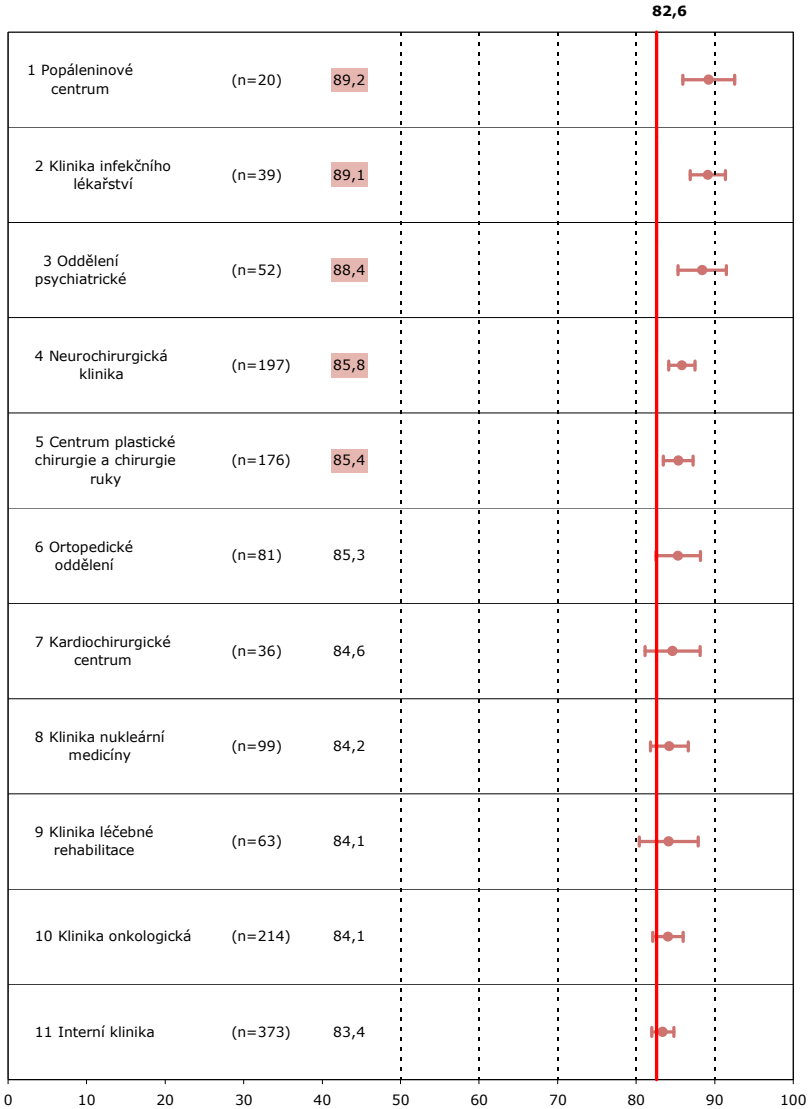


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Souhrnná spokojenost – kliniky/oddělení

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

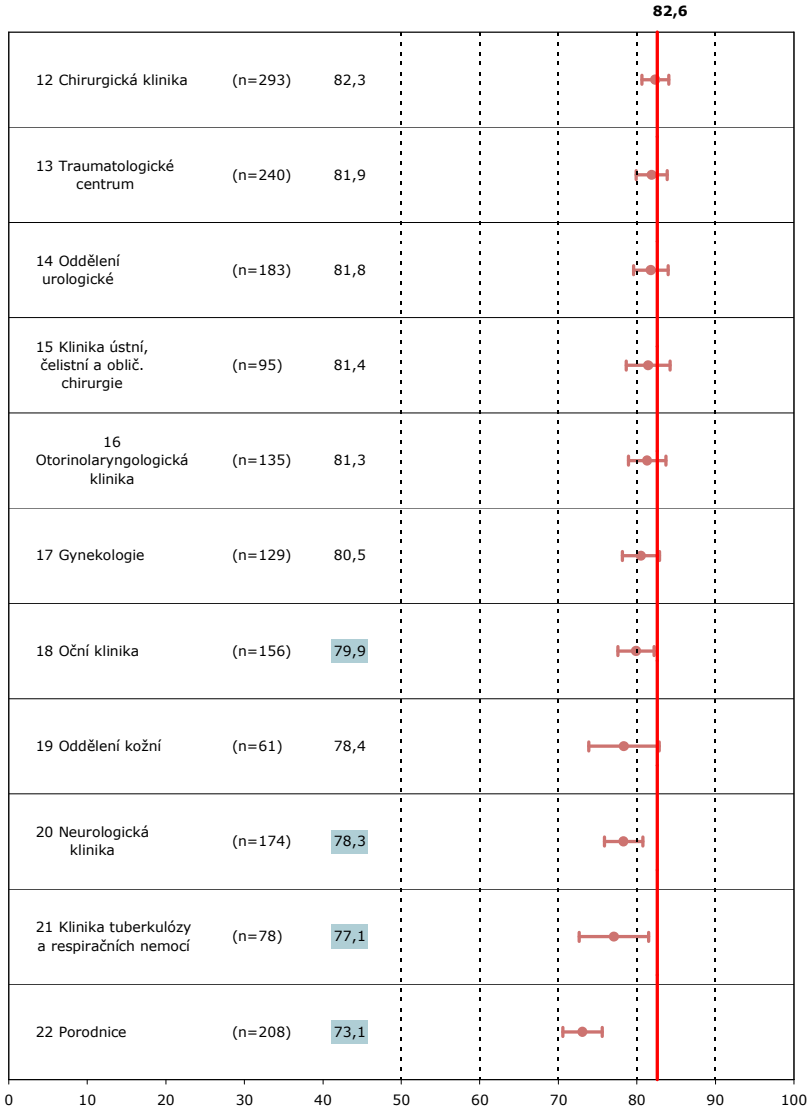
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

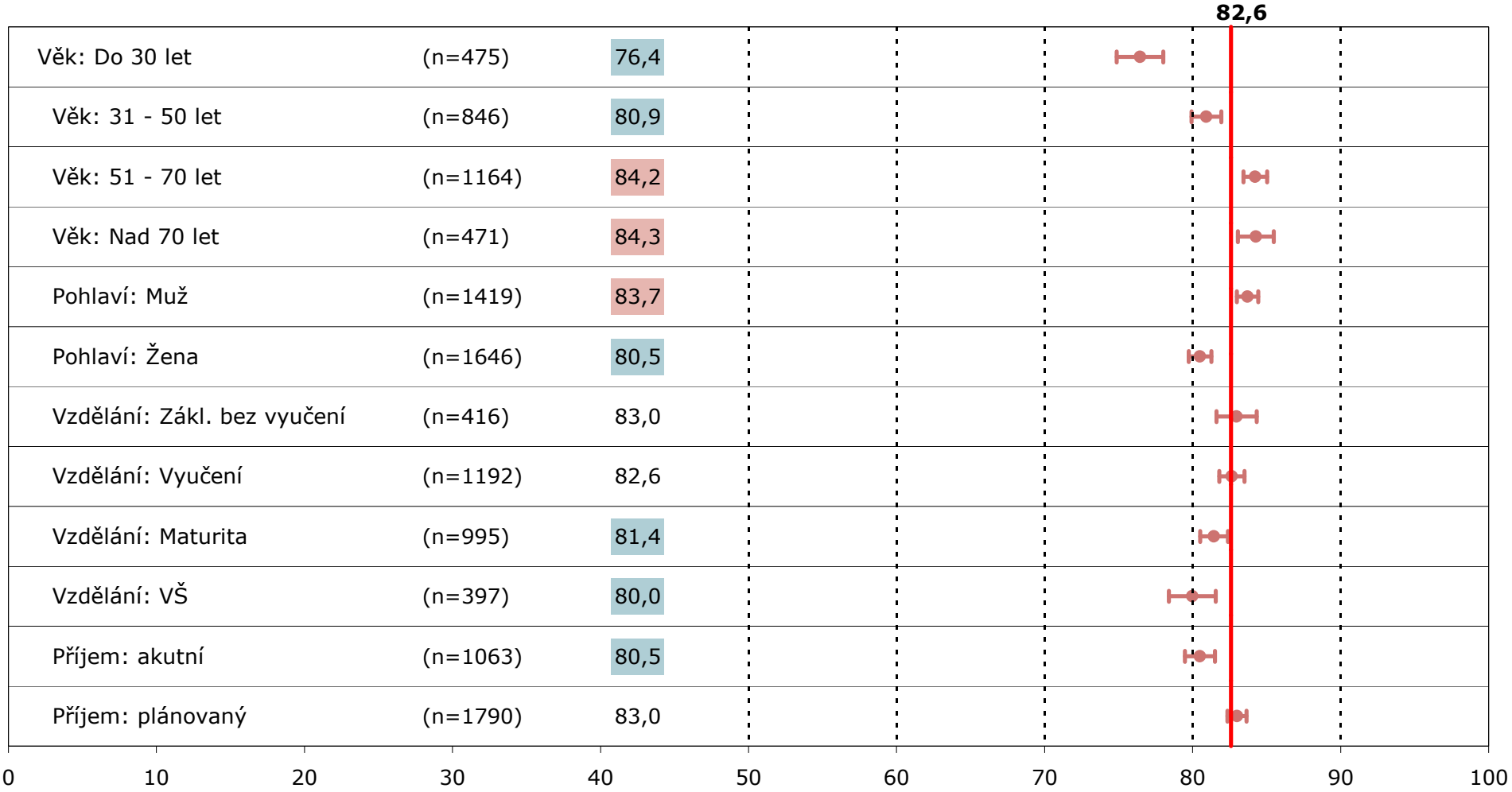
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



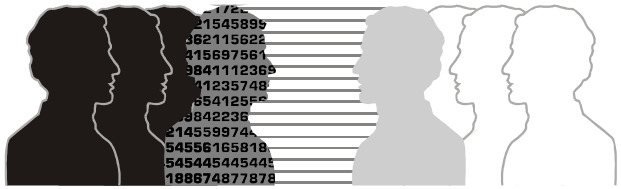
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost



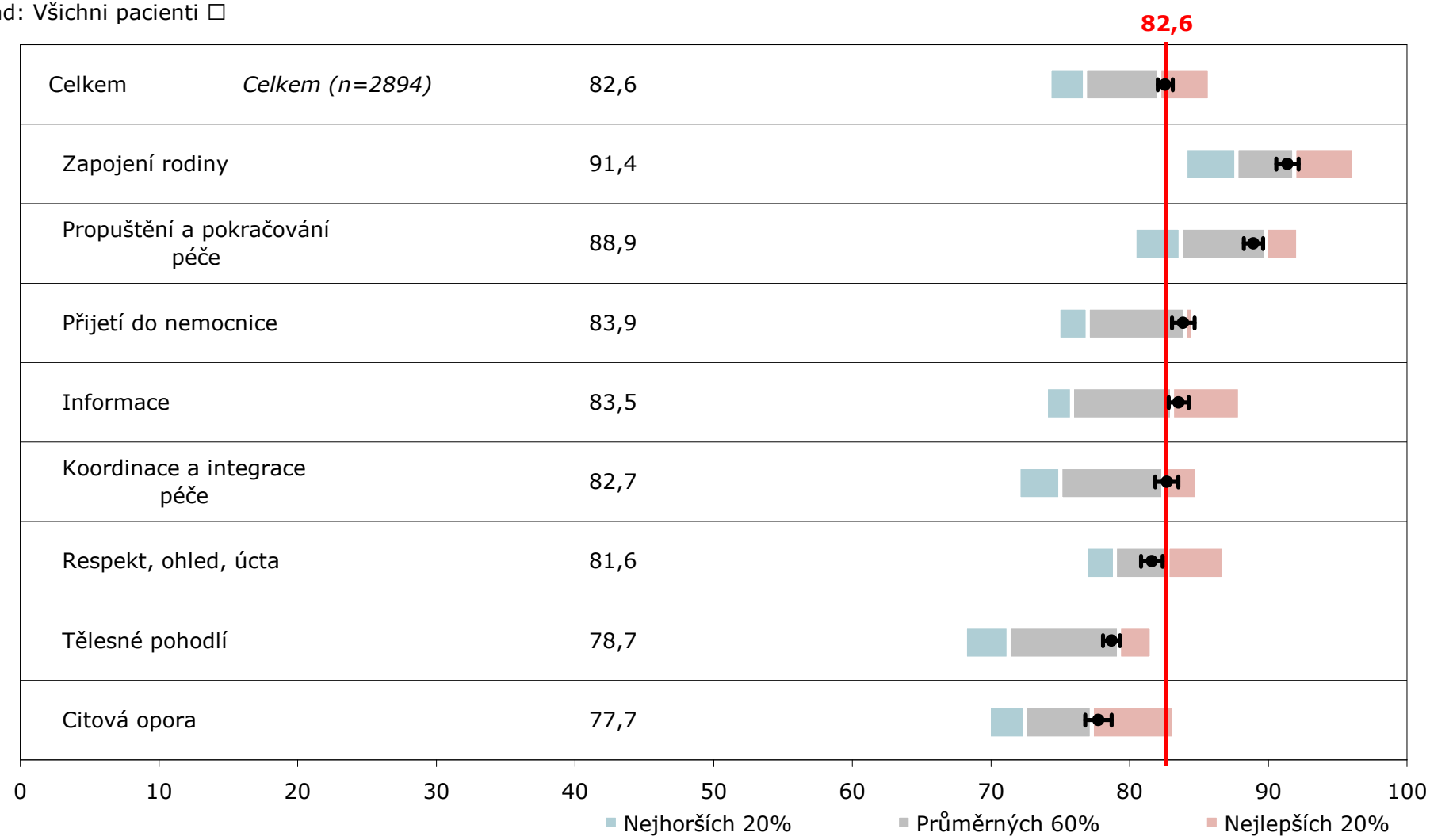
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

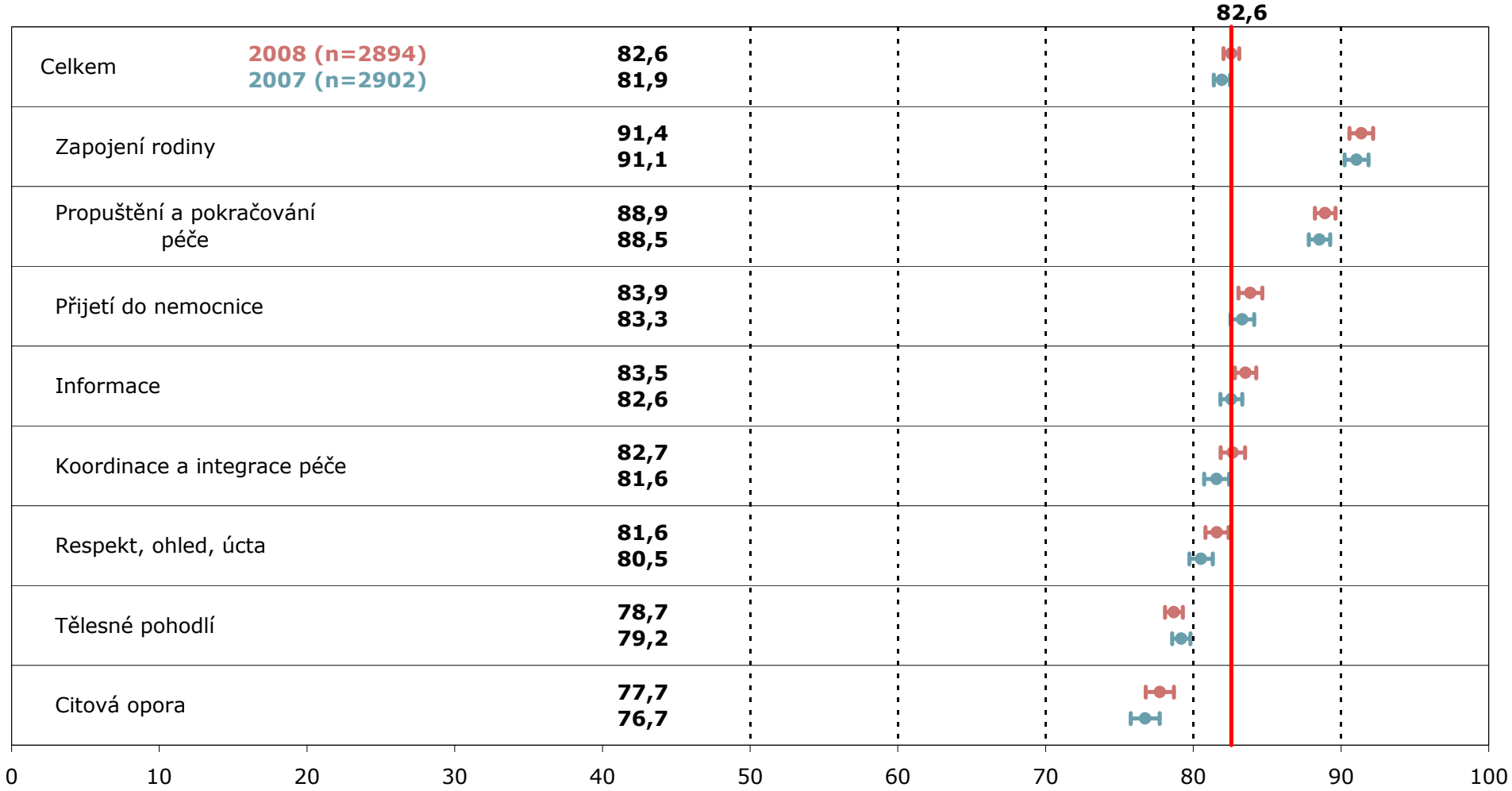
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

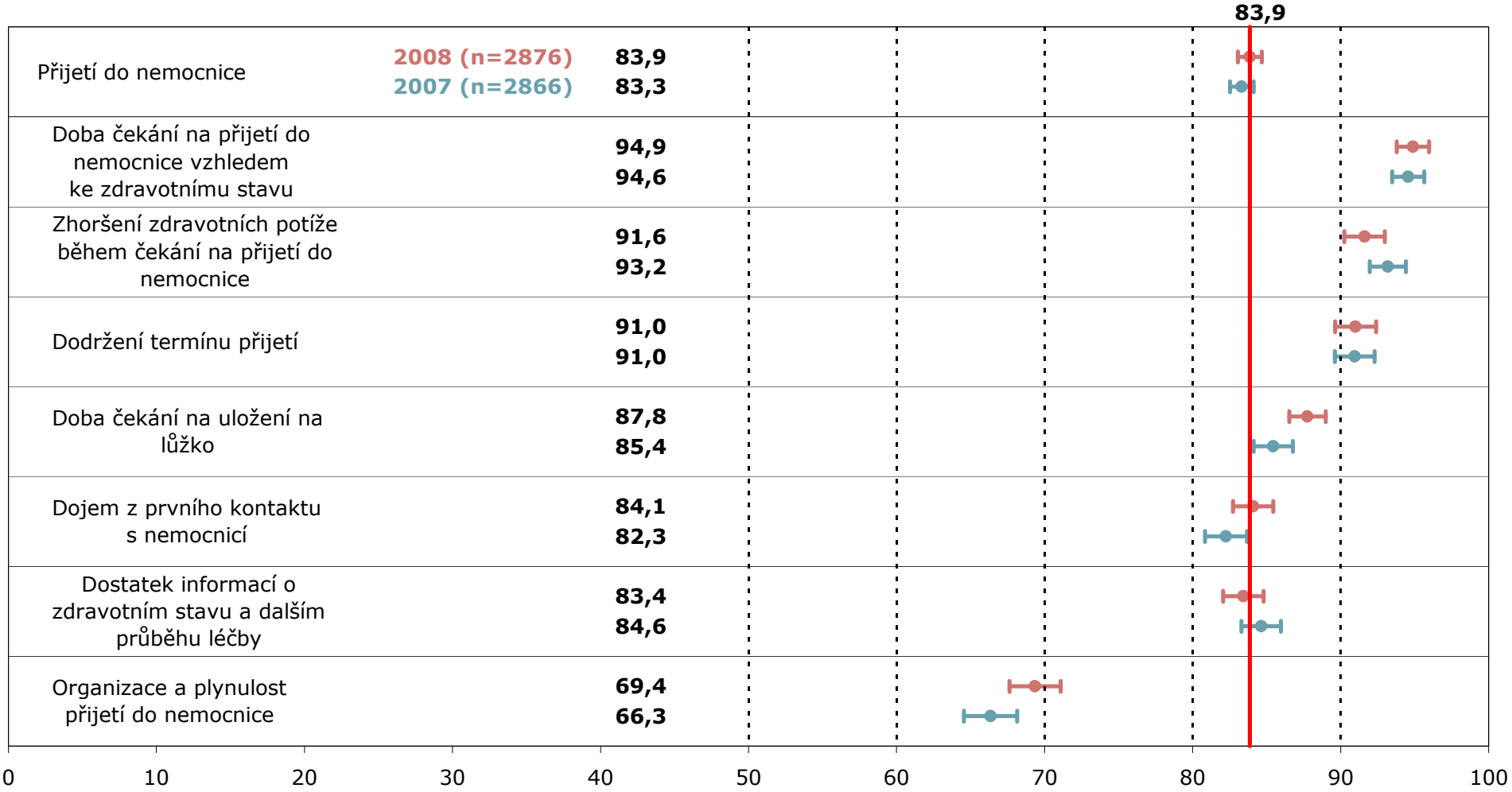
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Přijetí do nemocnice

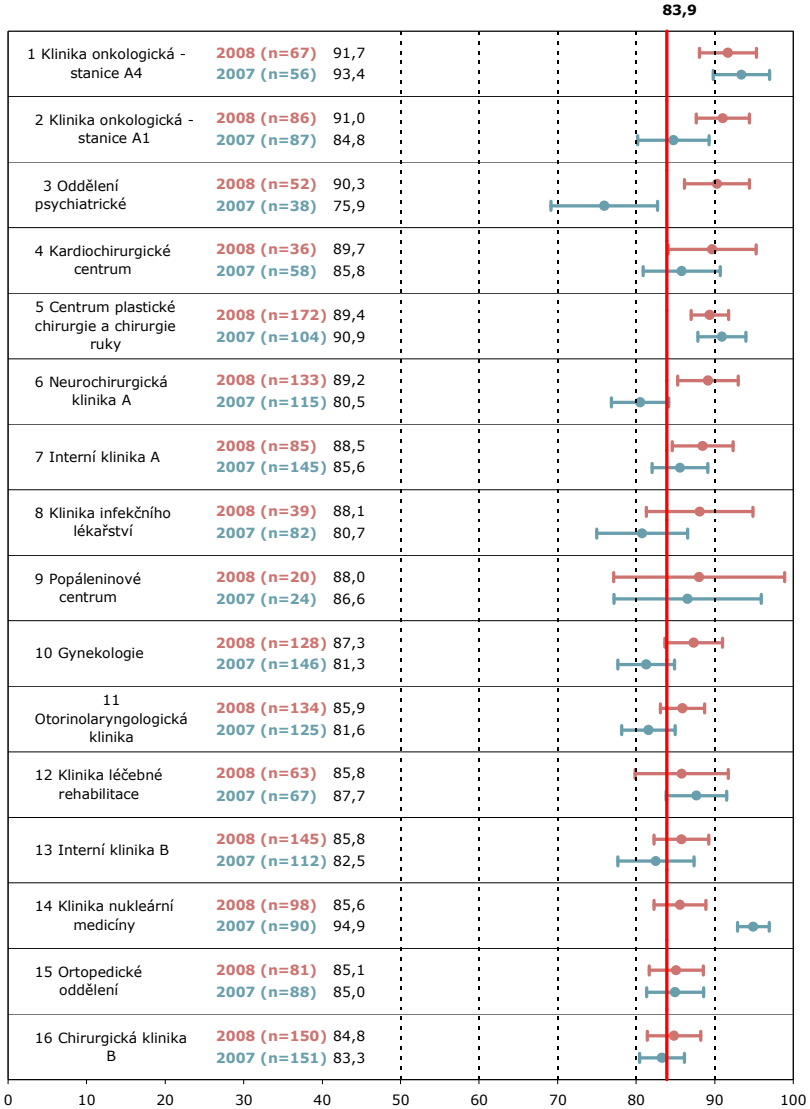
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Přijetí do nemocnice

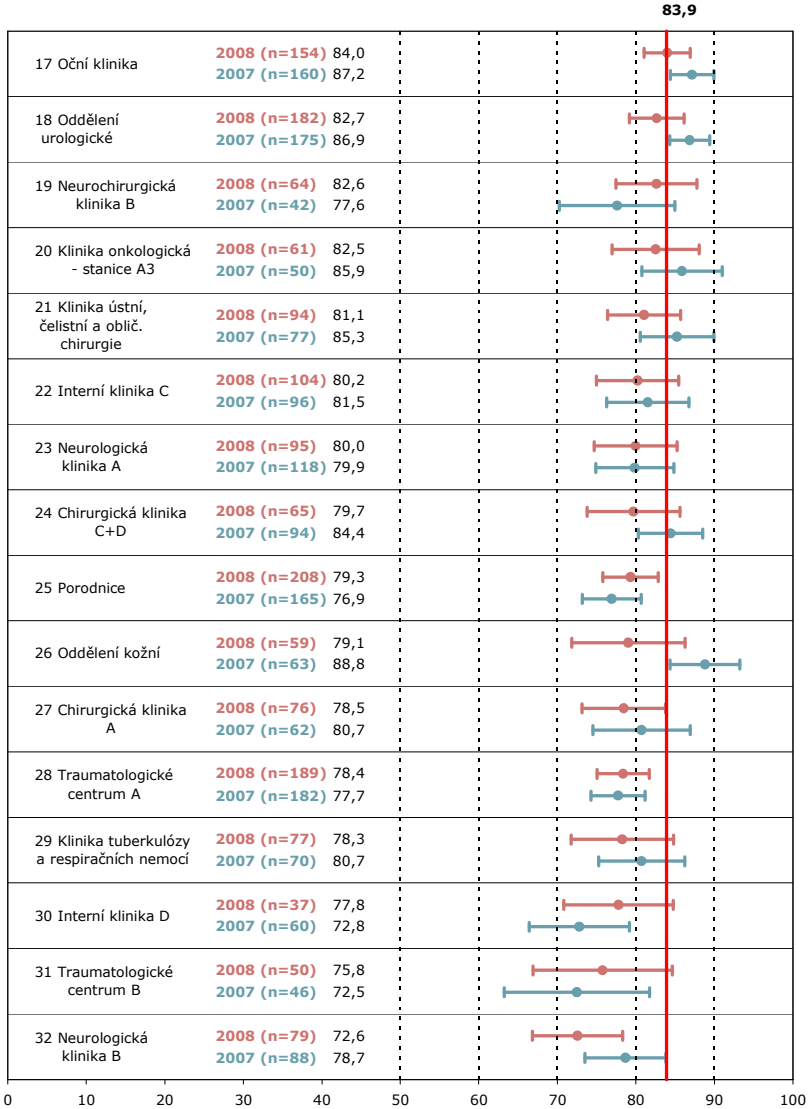
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Přijetí do nemocnice

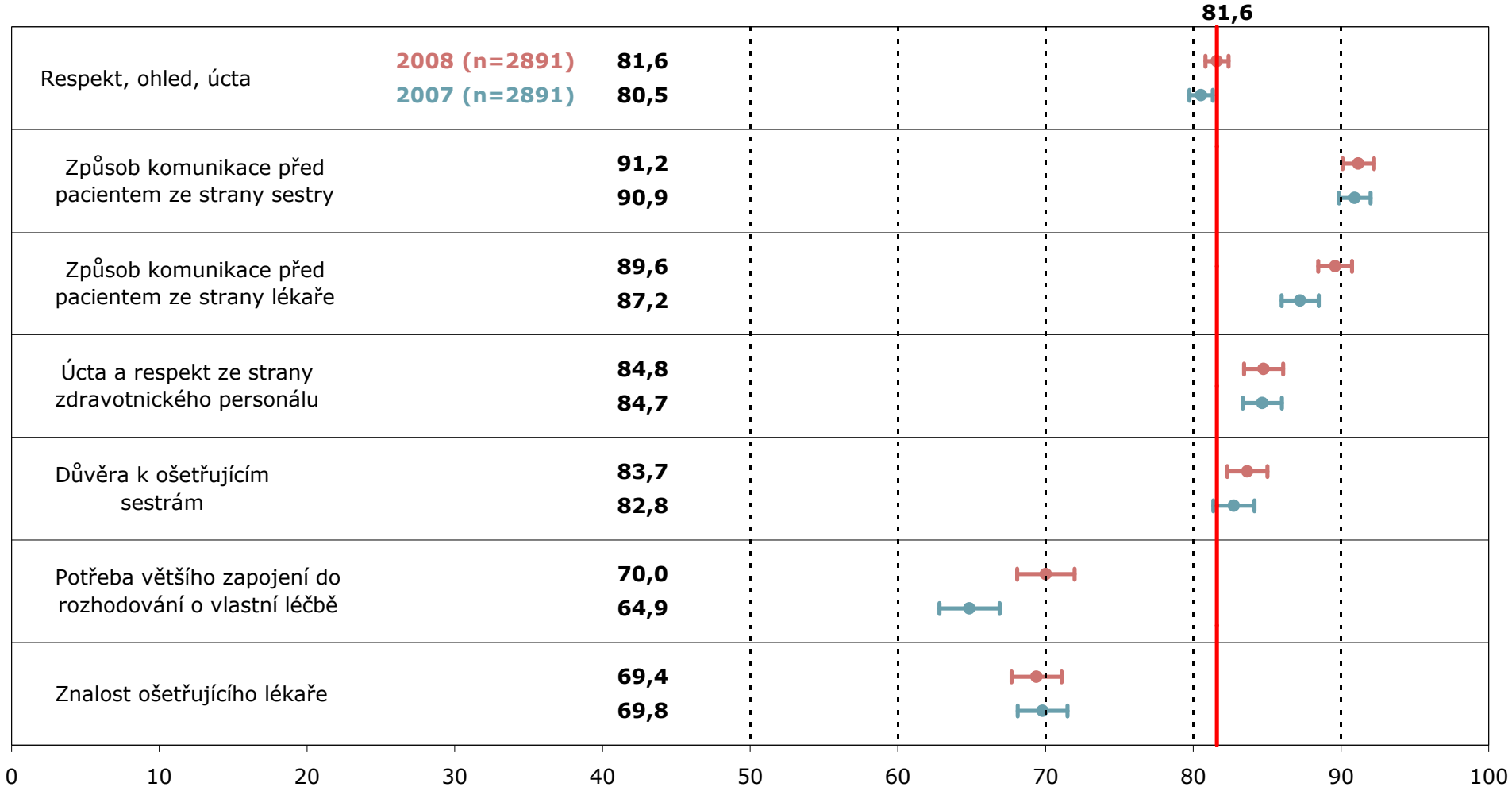
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Respekt, ohled, úcta

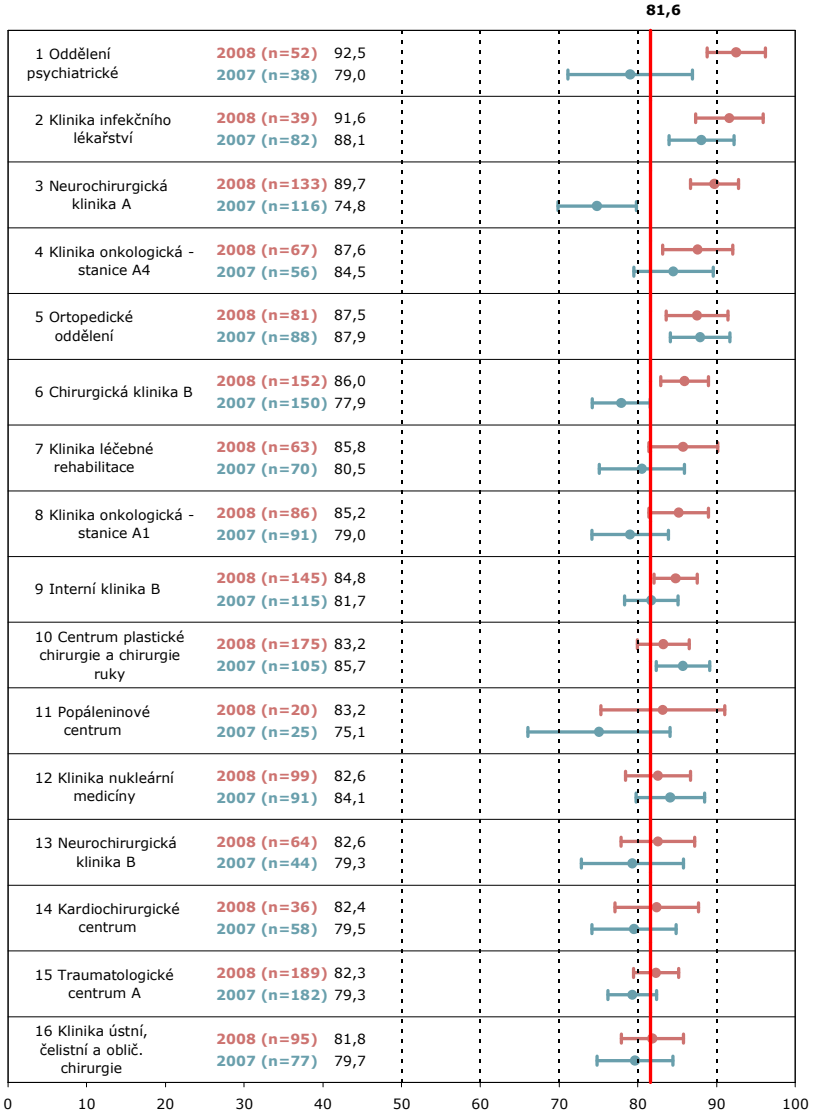
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Respekt, ohled, úcta

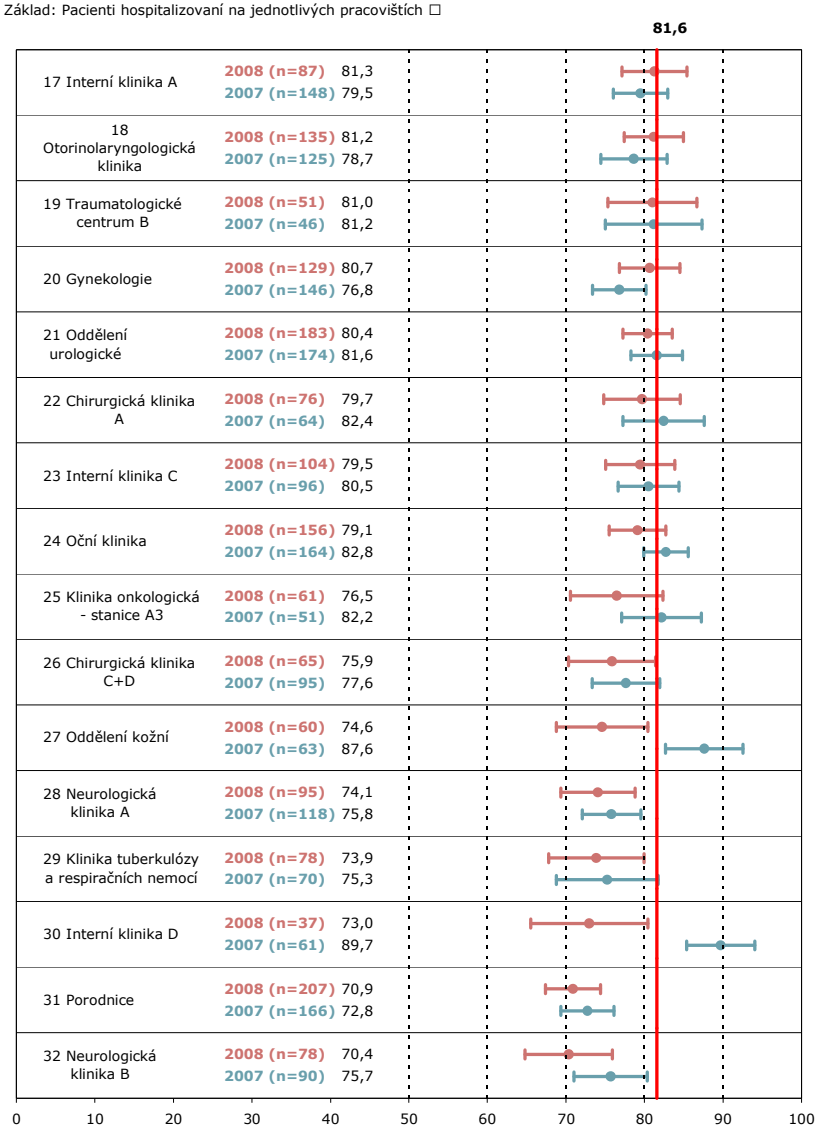
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Respekt, ohled, úcta

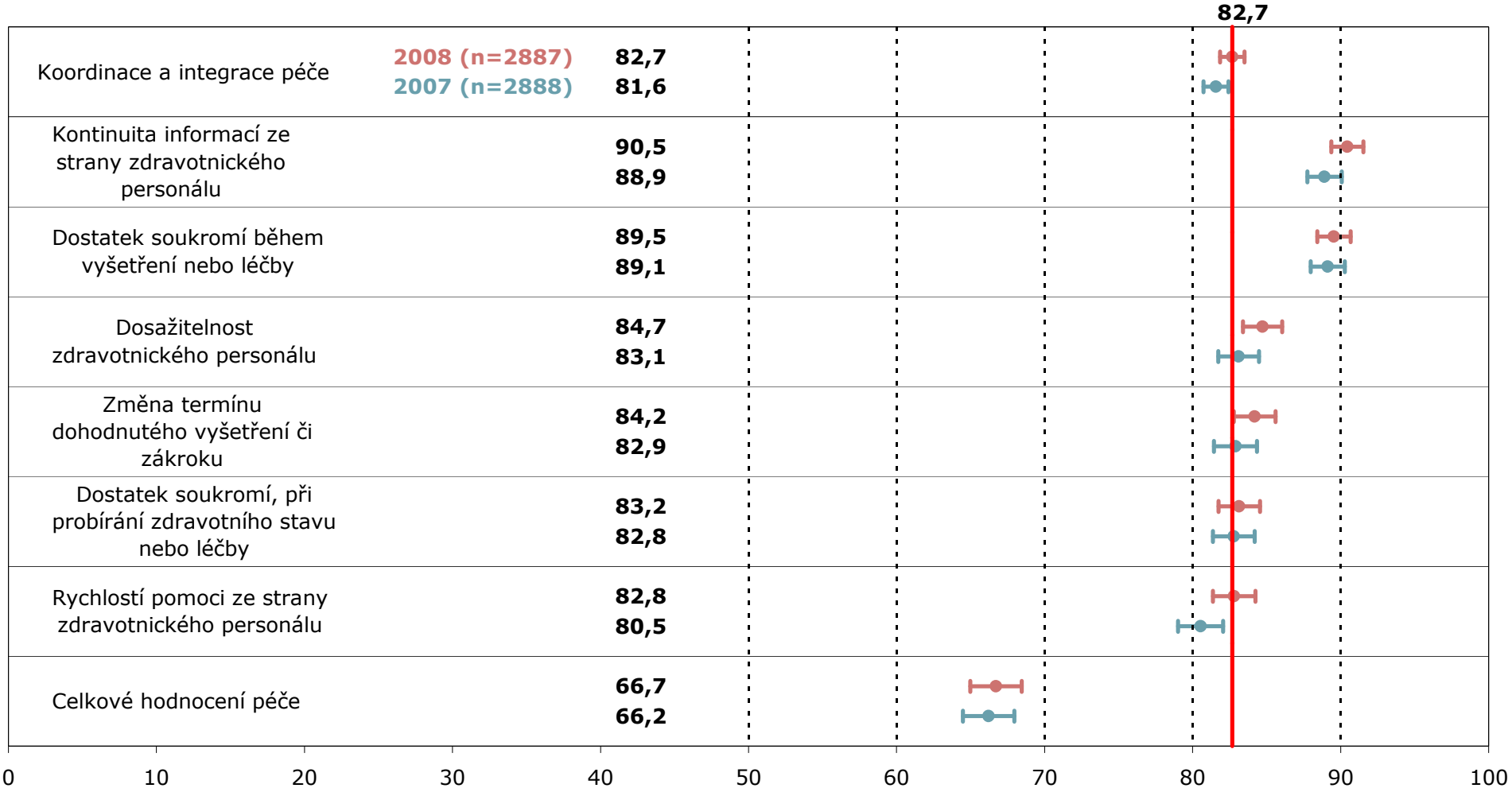
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Koordinace a integrace péče

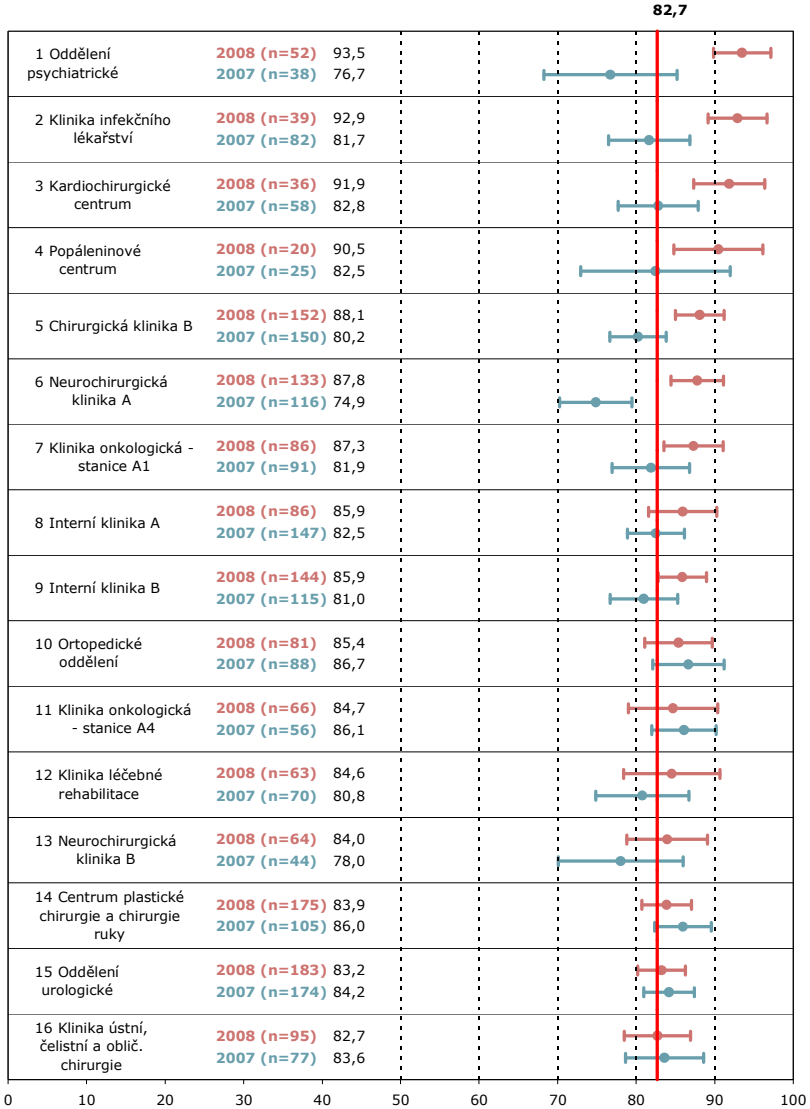
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Koordinace a integrace péče

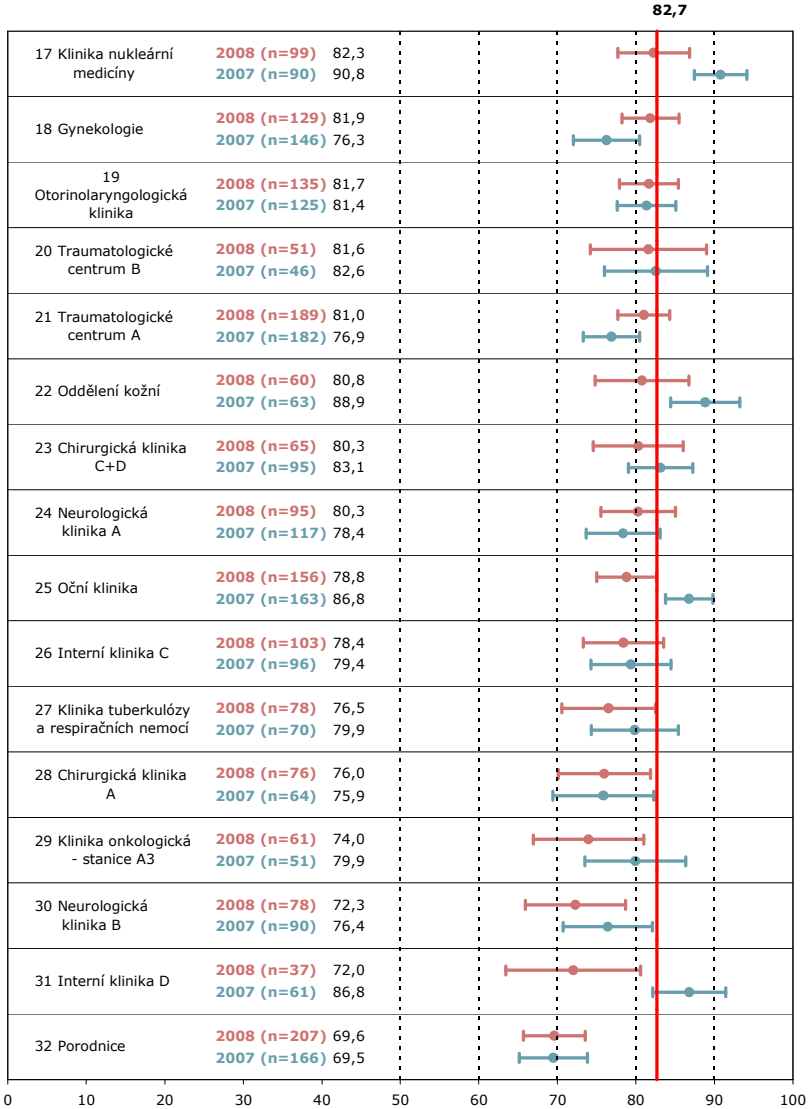
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Koordinace a integrace péče

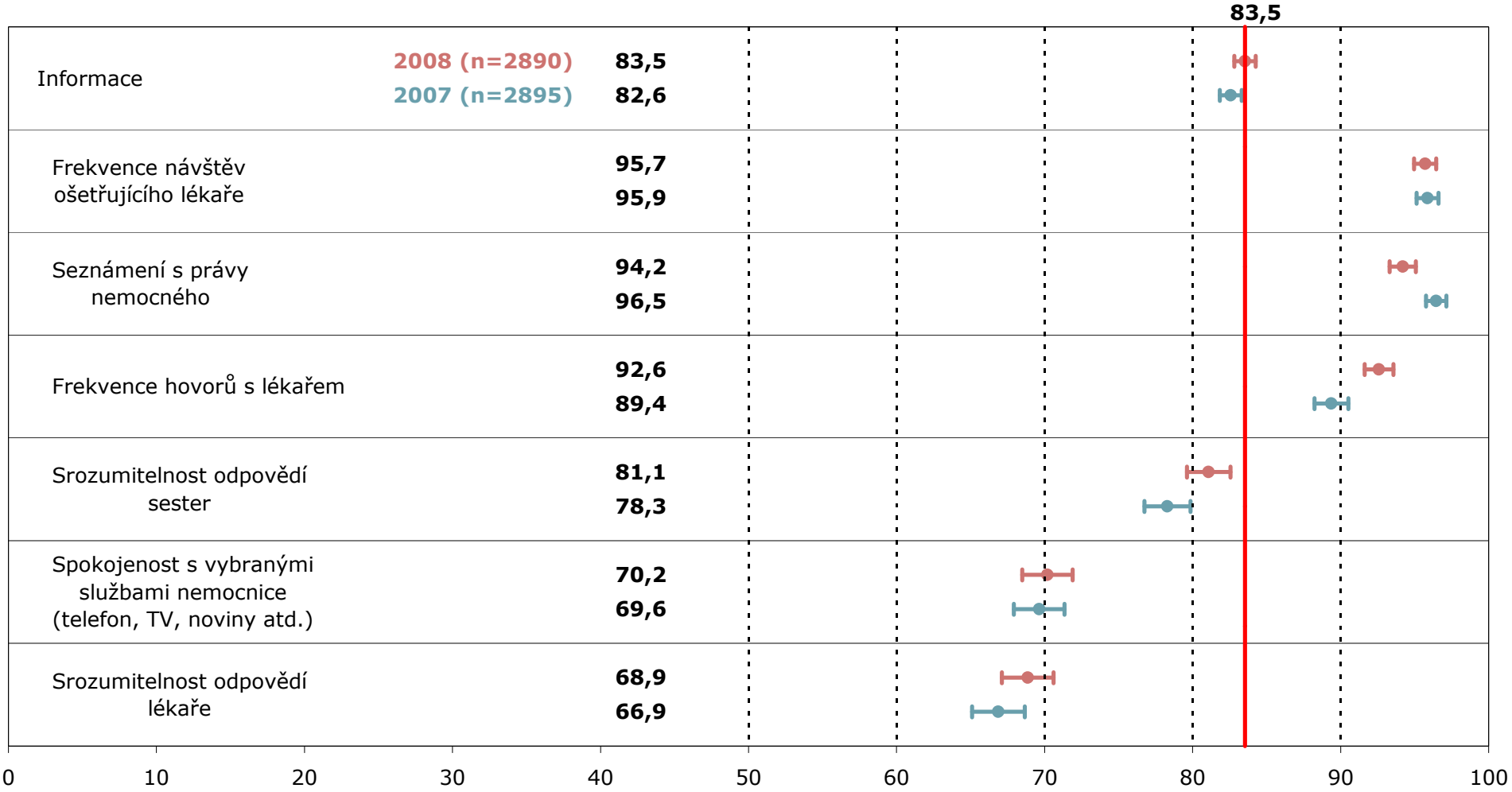
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Informace, komunikace

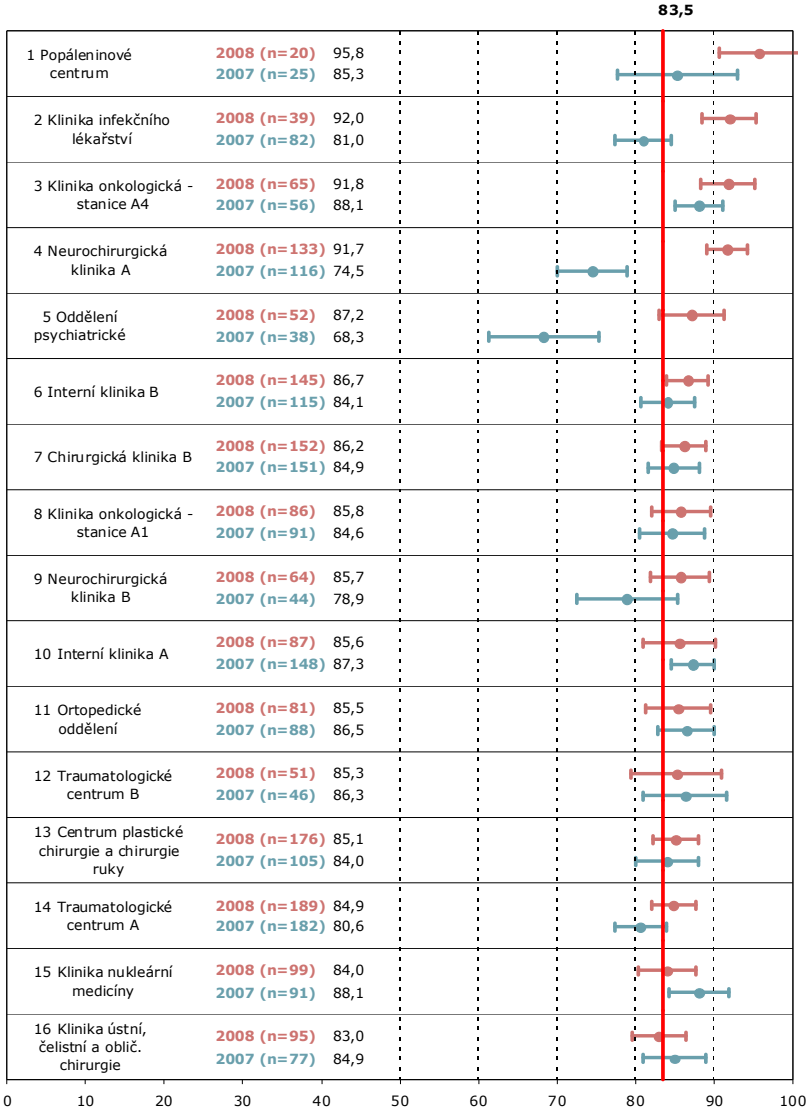
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Informace

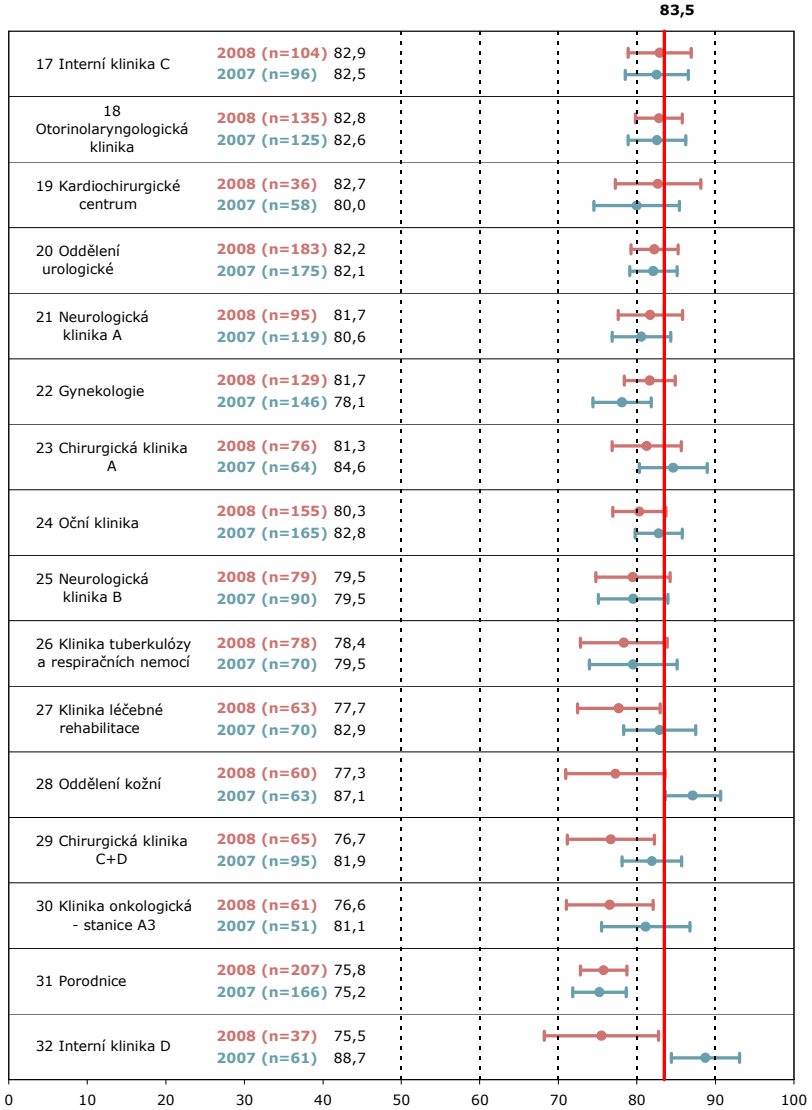
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Informace

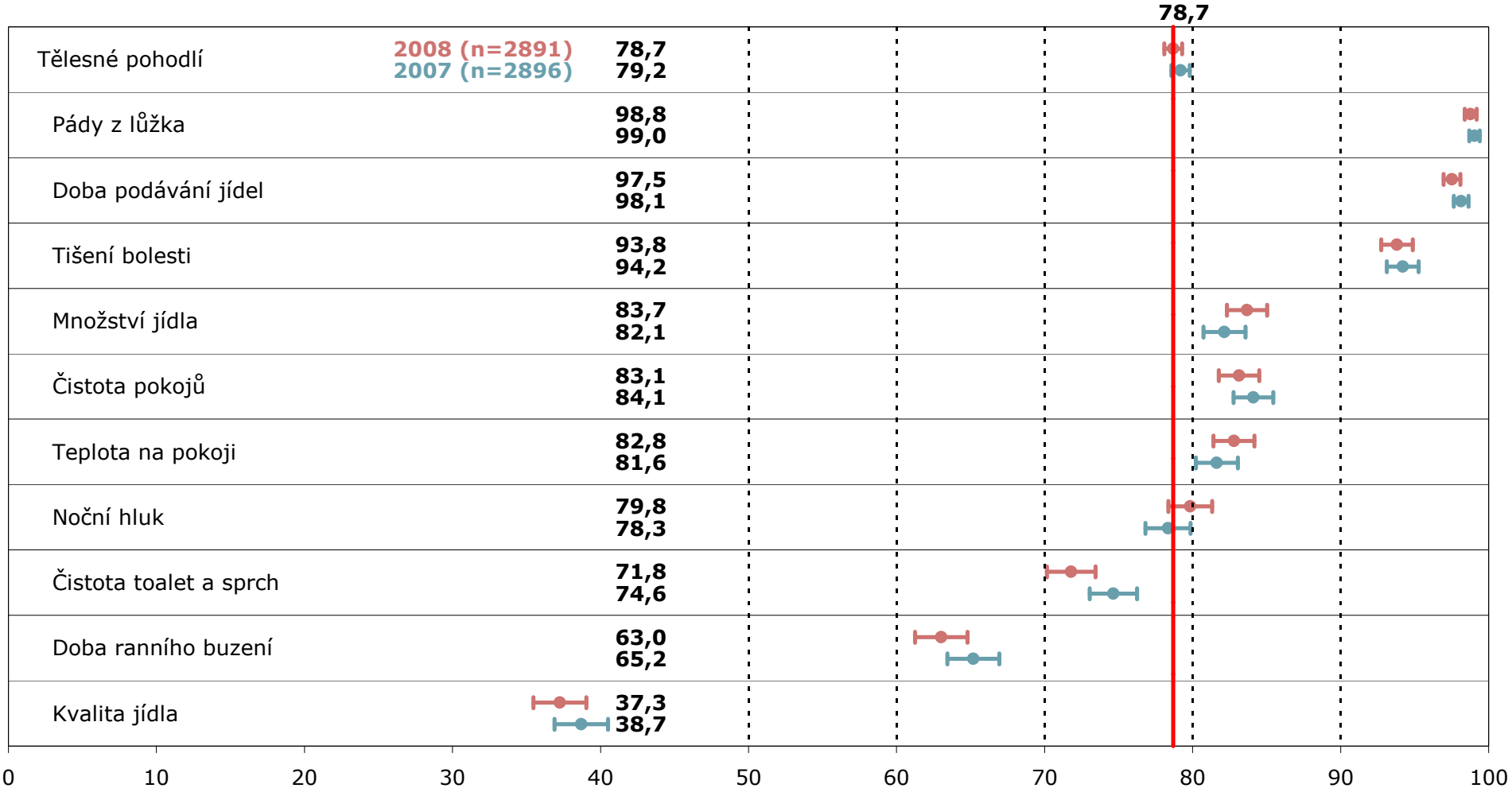
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Tělesné pohodlí

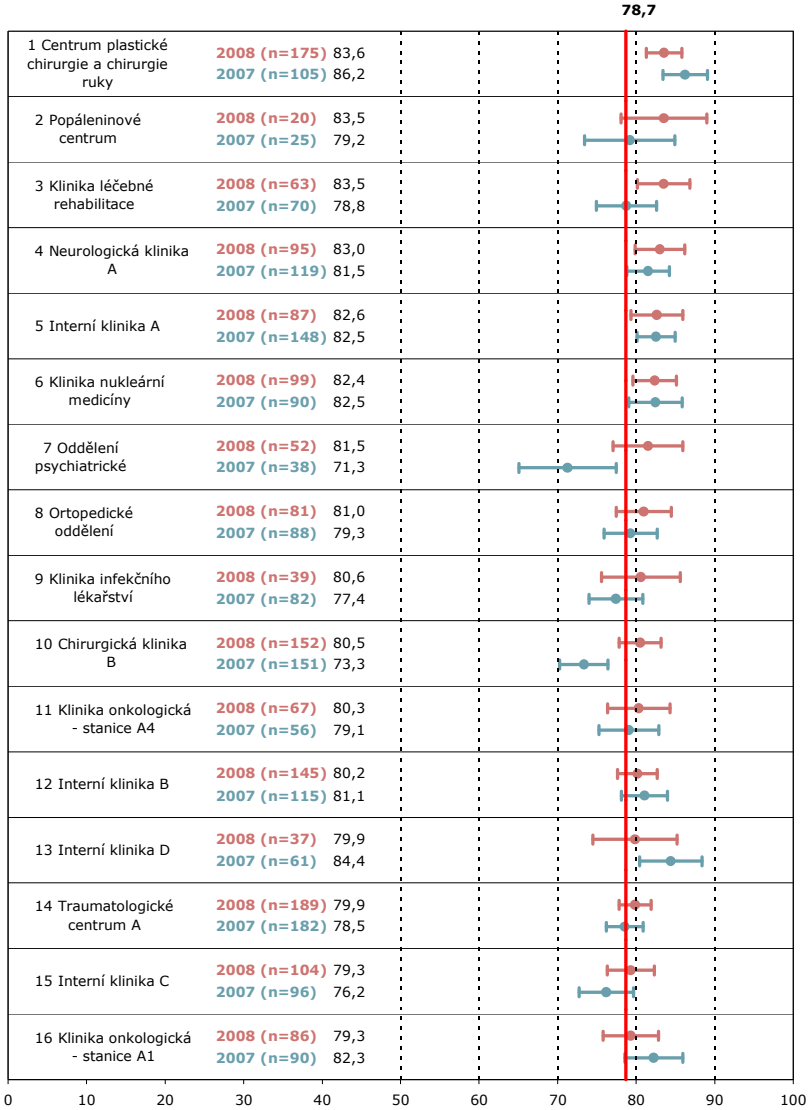
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Tělesné pohodlí

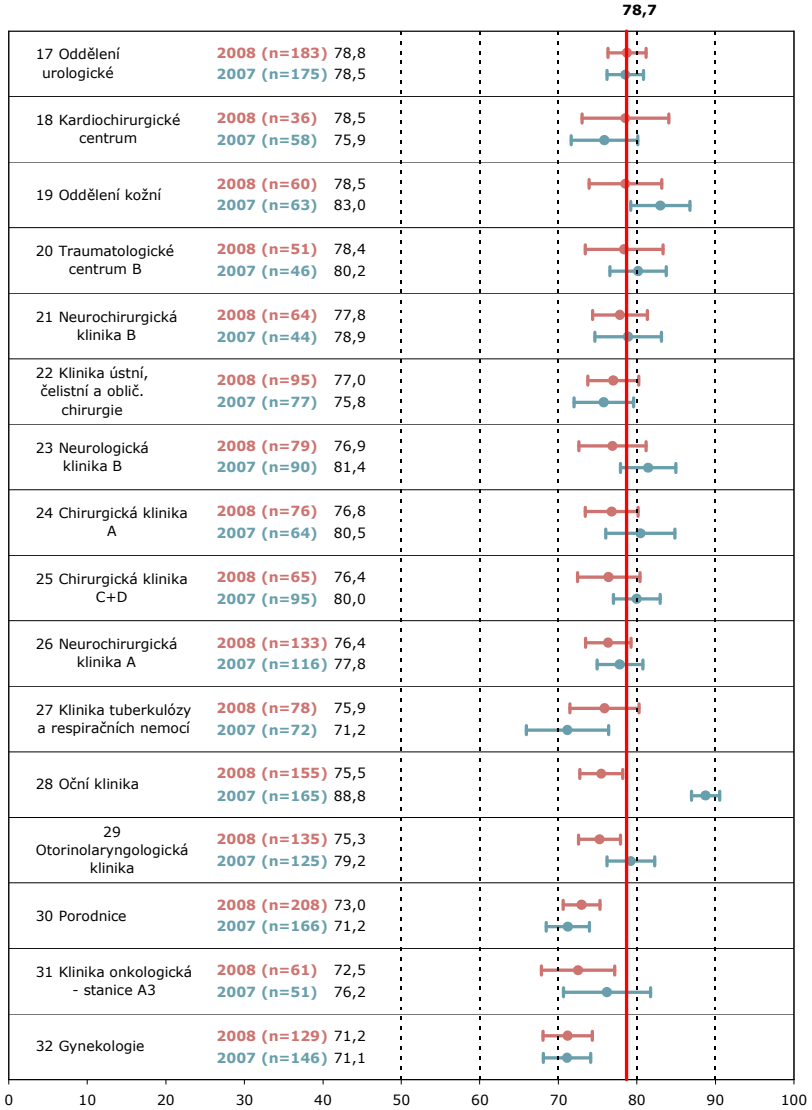
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Tělesné pohodlí

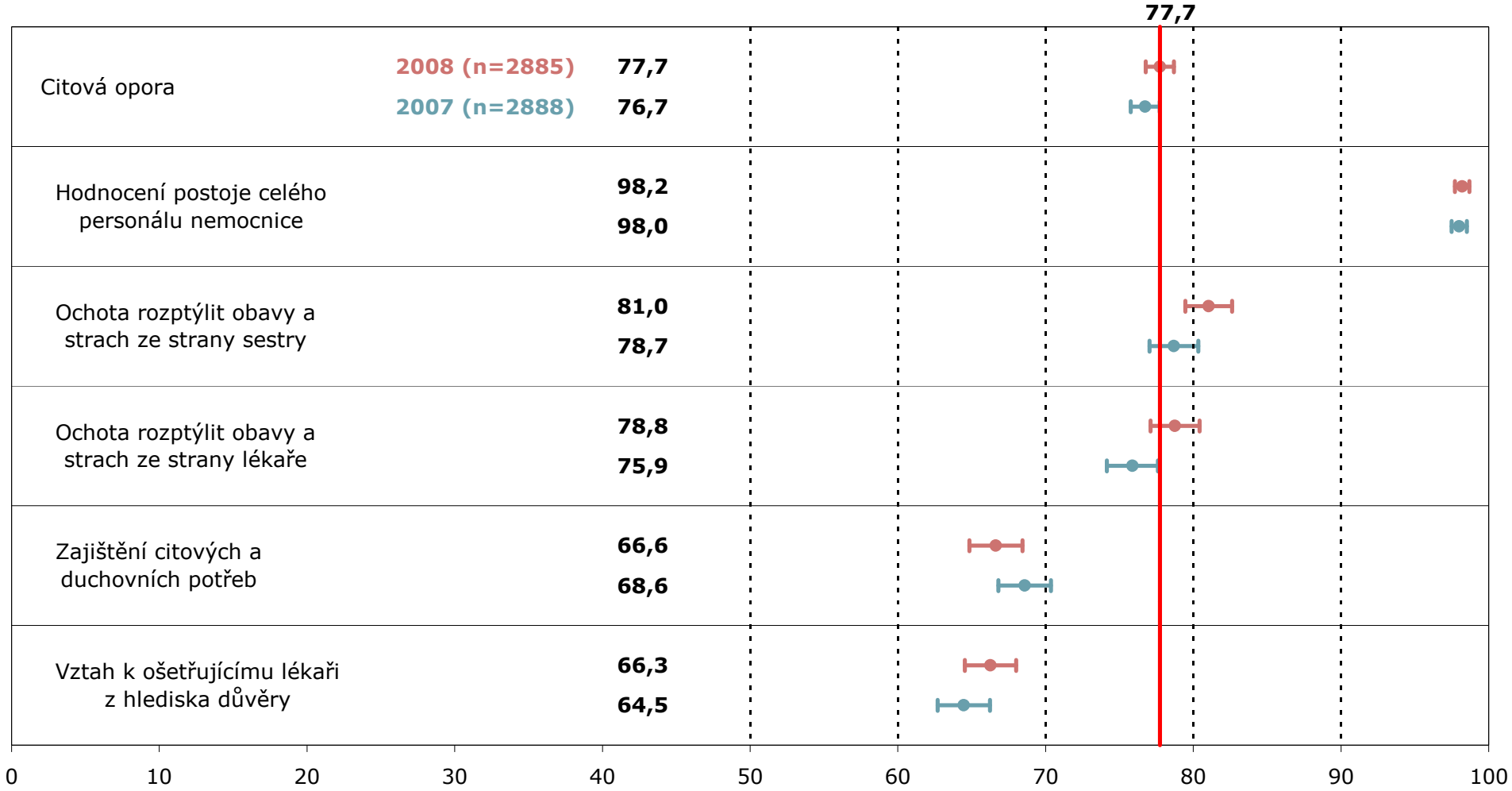
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Citová opora

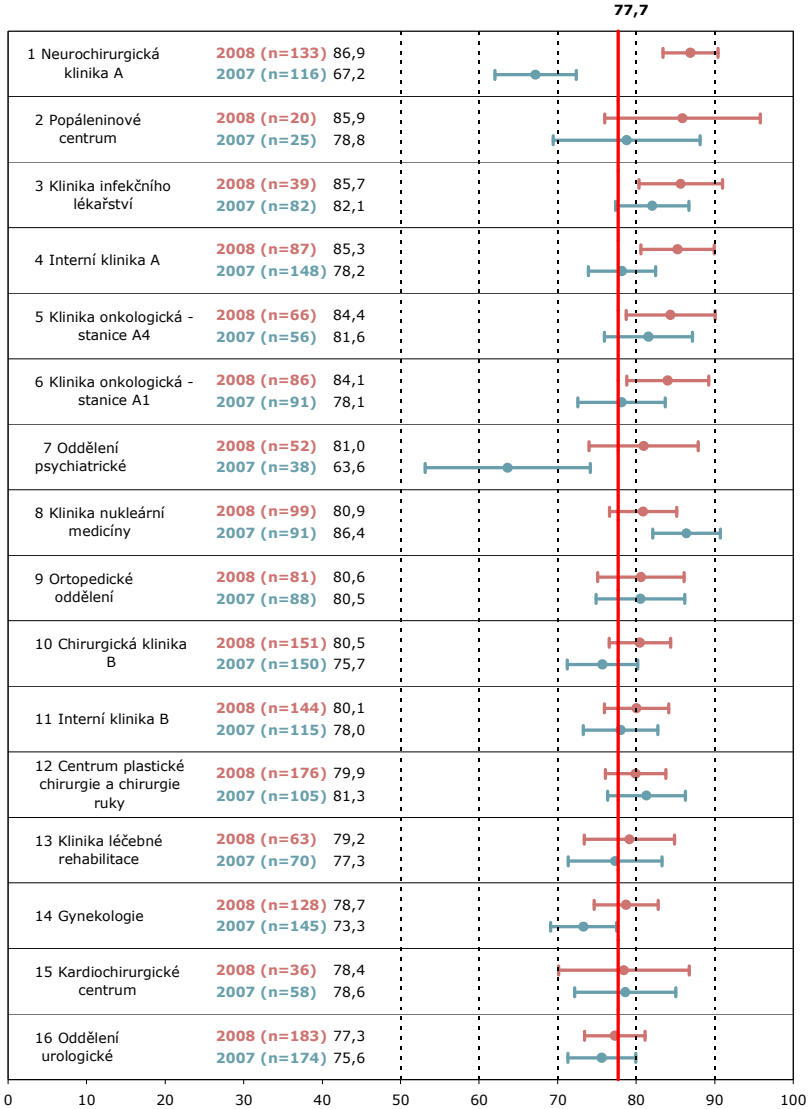
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Citová opora

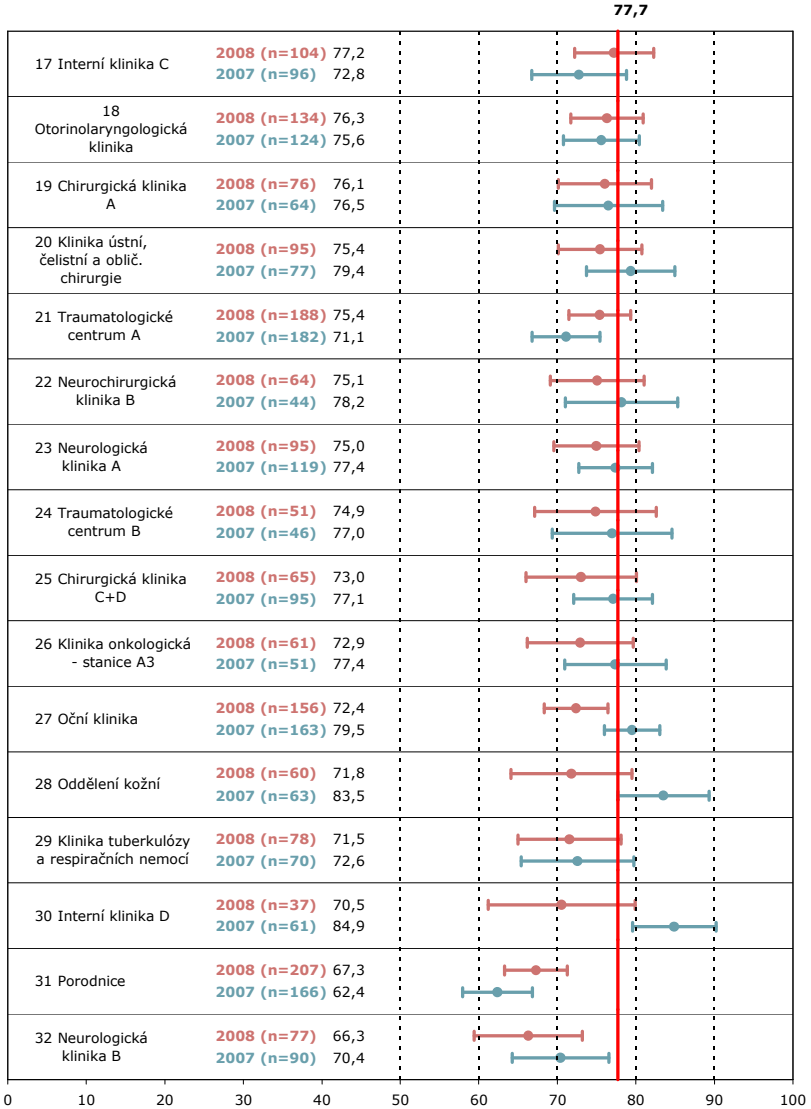
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Citová opora

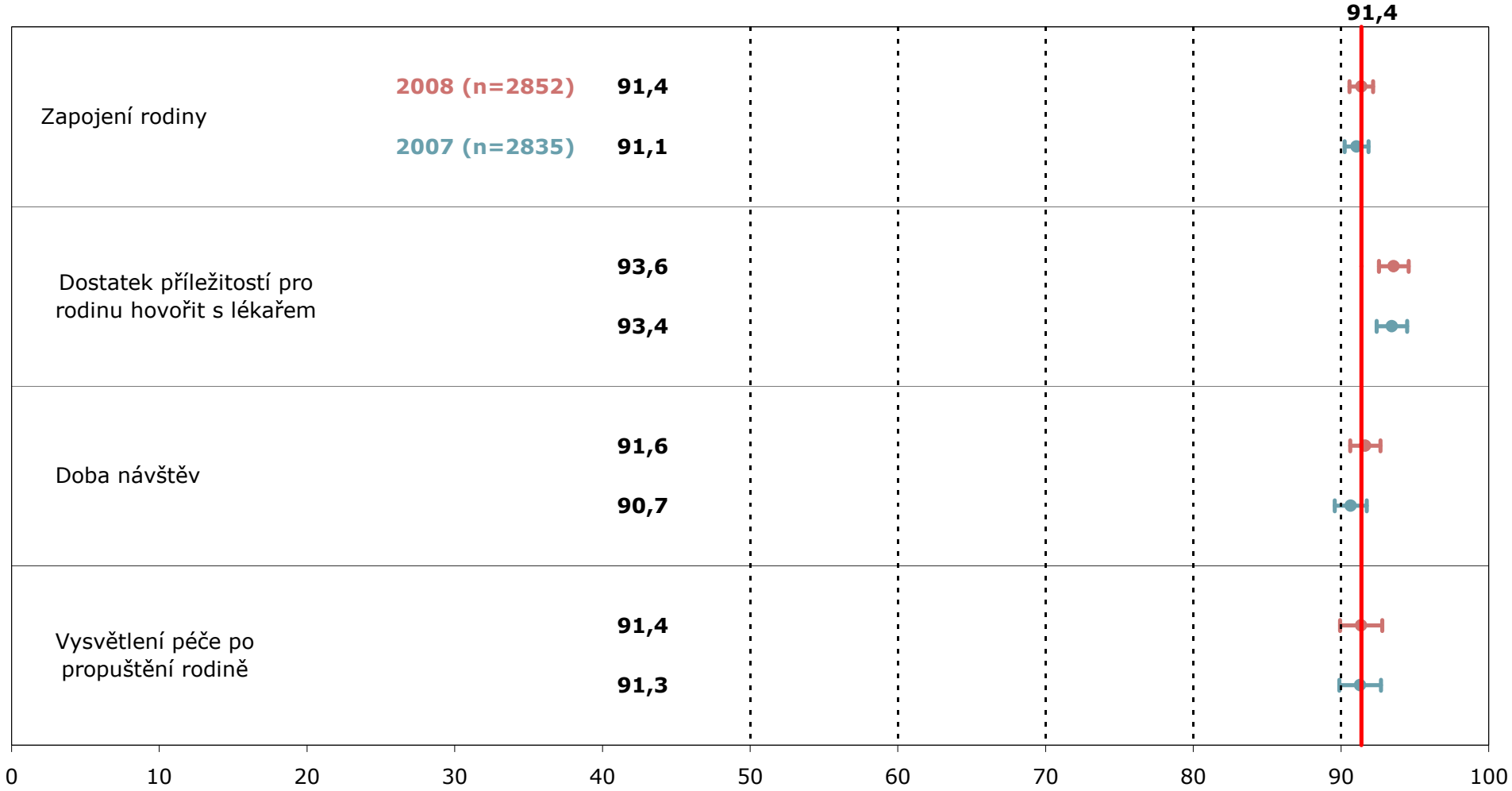
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Zapojení rodiny

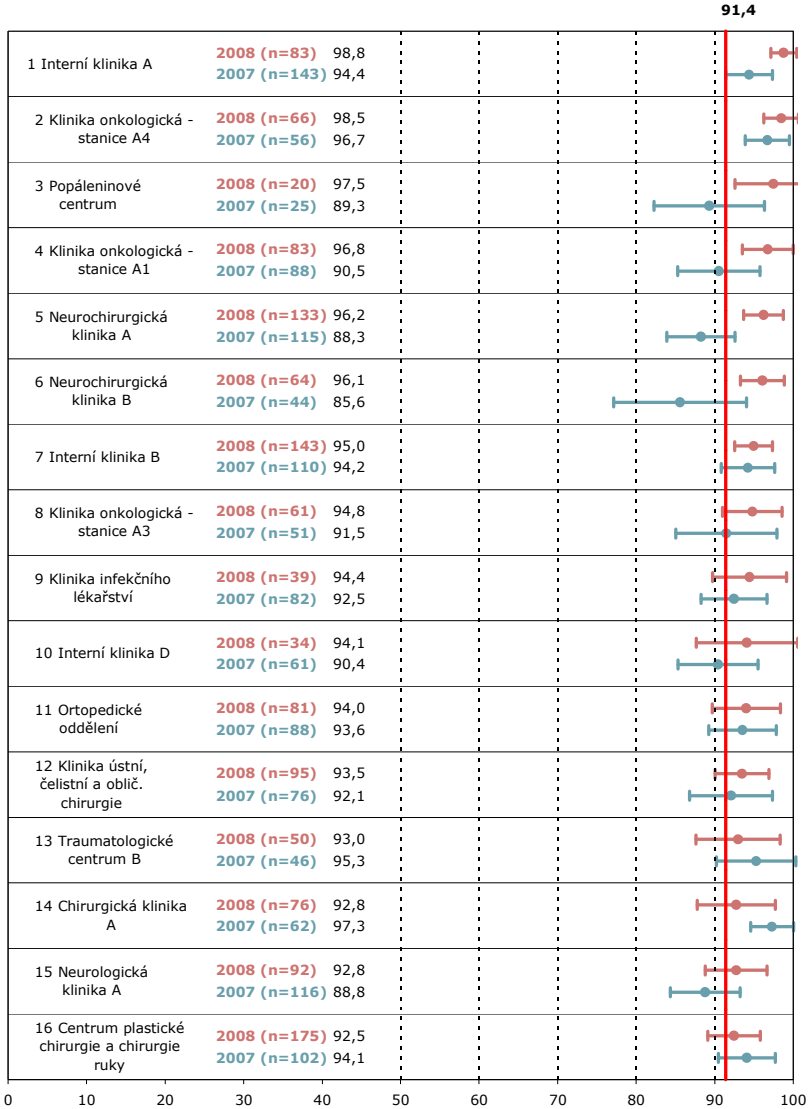
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Zapojení rodiny

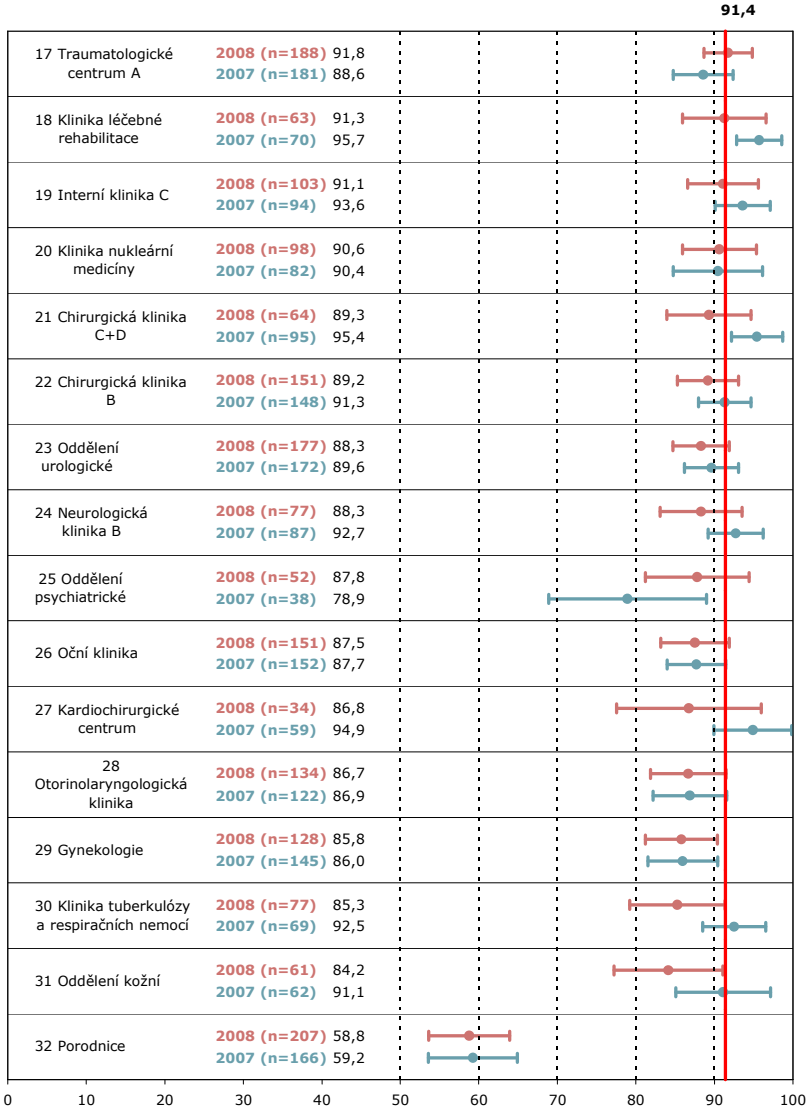
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Zapojení rodiny

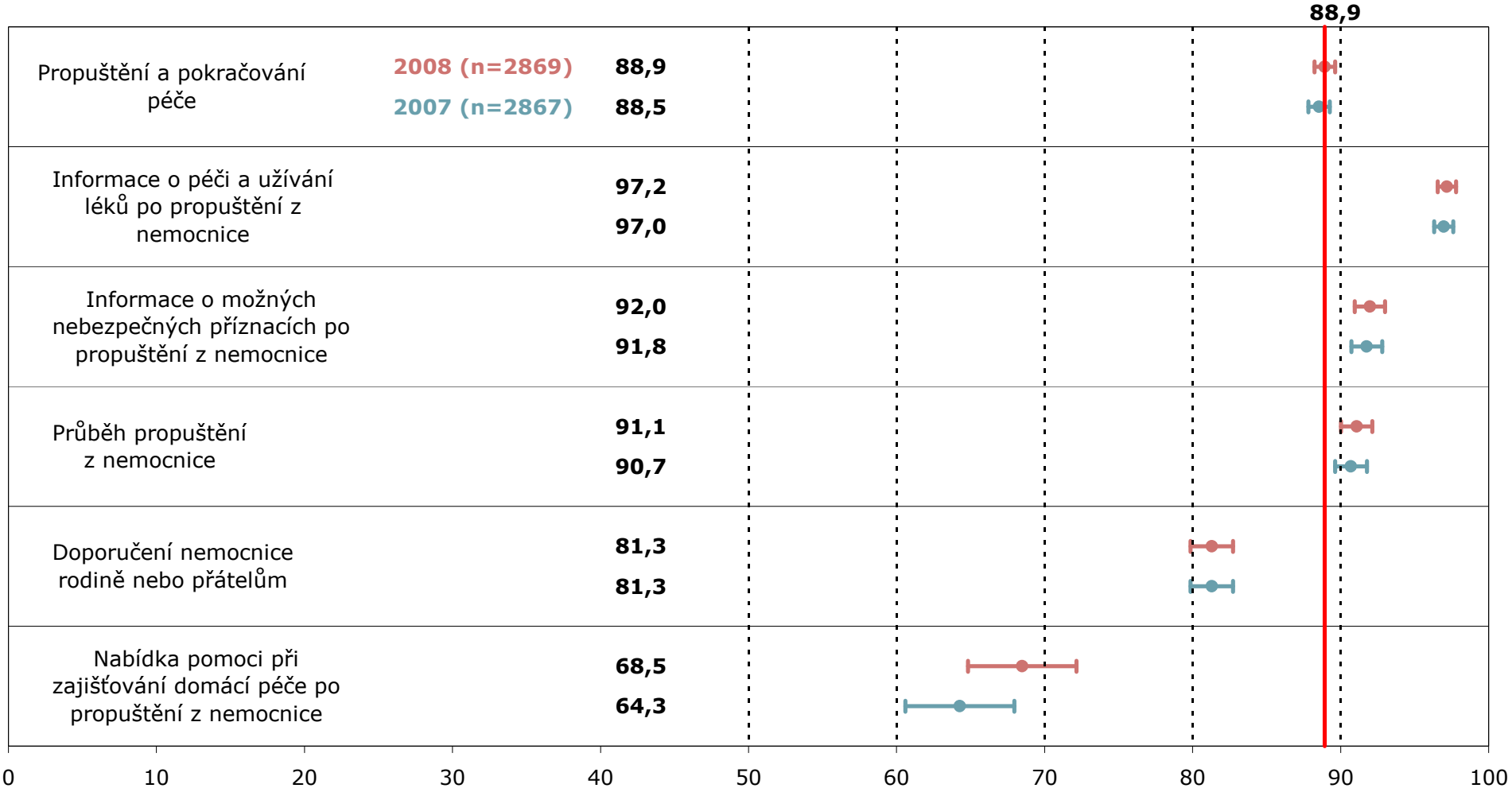
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Propuštění a pokračování péče

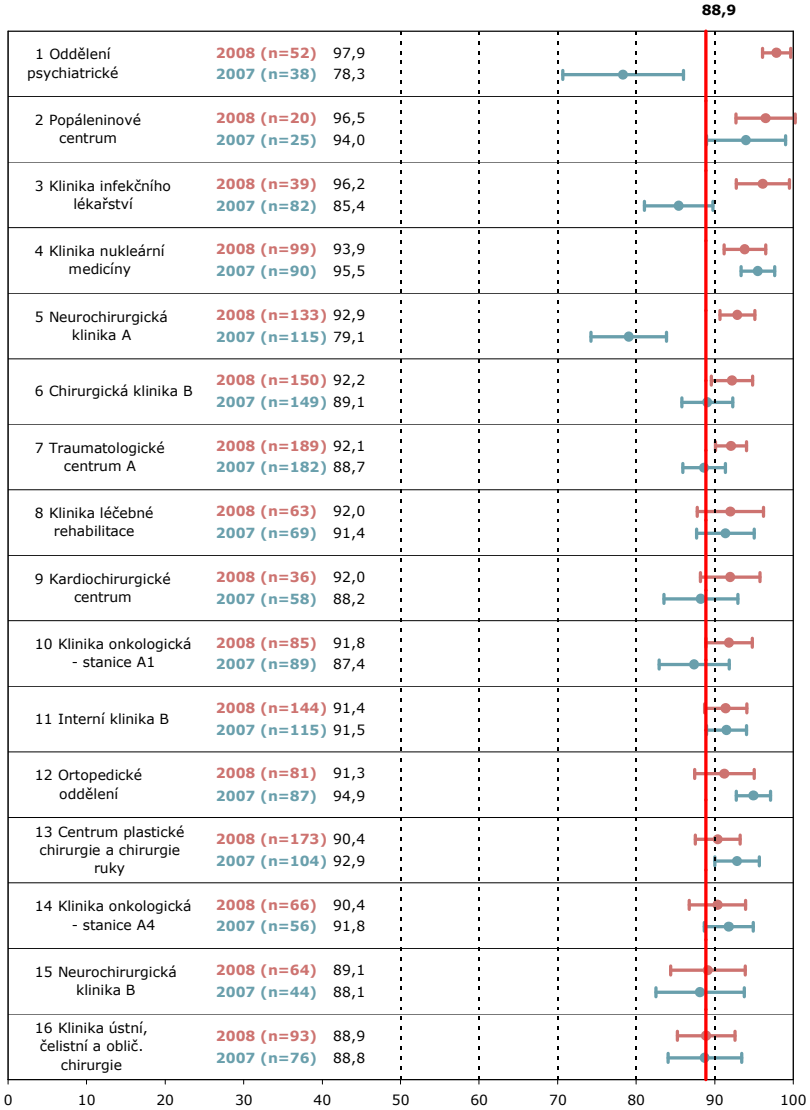
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Propuštění a pokračování péče

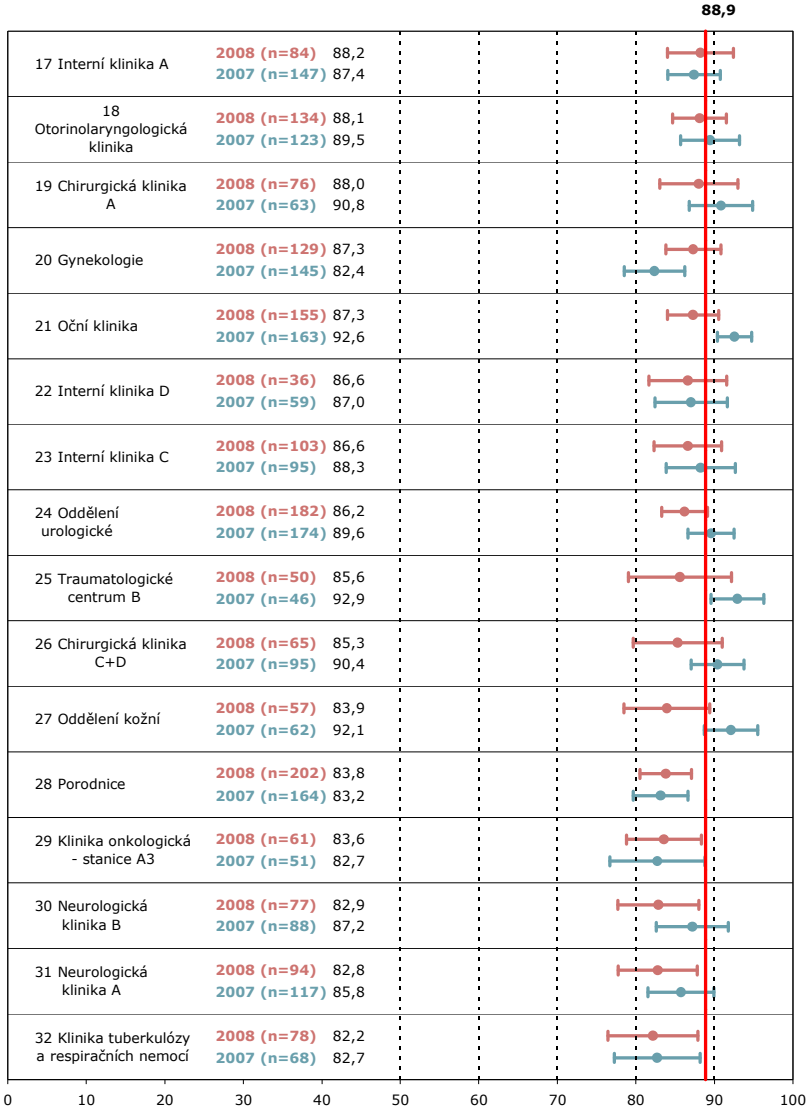
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



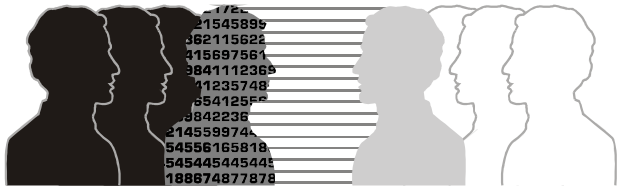
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích – porovnání oddělení

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

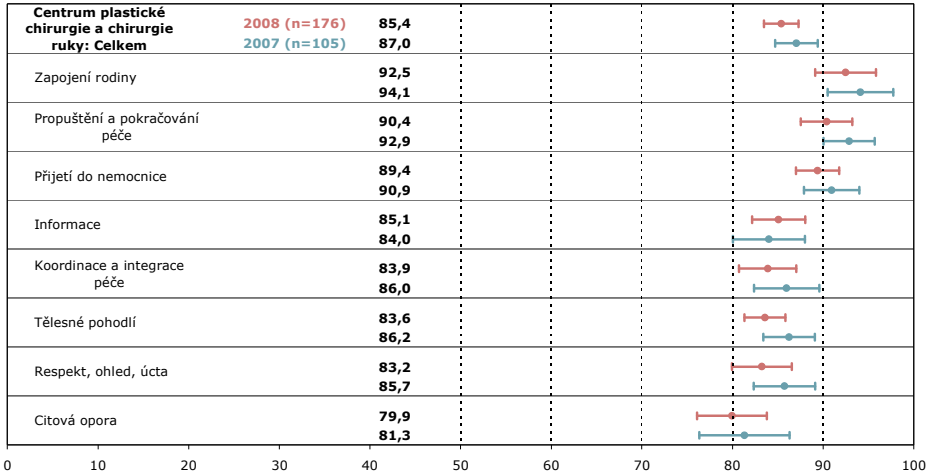
ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	+	+				+			
Chirurgická klinika A		-		-					
Chirurgická klinika B	+		+	+					+
Chirurgická klinika C+D					-				
Kardiochirurgické centrum				+					
Klinika léčebné rehabilitace					-	+			
Klinika nukleární medicíny						+			+
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	-	-	-	-	-				-
Oční klinika						-	-		
Oddělení kožní			-		-				
Oddělení psychiatrické	+	+	+	+					+
Oddělení urologické									
Interní klinika A	+	+				+	+	+	
Interní klinika B	+		+	+	+			+	
Interní klinika C									
Interní klinika D			-	-	-				
Klinika infekčního lékařství	+		+	+	+		+		+
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie									
Neurochirurgická klinika A	+	+	+	+	+		+	+	+
Neurochirurgická klinika B								+	
Neurologická klinika A			-			+			-
Neurologická klinika B	-	-	-	-			-		-
Ortopedické oddělení	+		+						
Otorinolaryngologická klinika						-			
Popáleninové centrum	+				+				
Gynekologie						-			
Porodnice	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Klinika onkologická - stanice A1	+	+		+			+	+	
Klinika onkologická - stanice A3	-			-	-	-			-
Klinika onkologická - stanice A4	+	+	+		+		+	+	
Traumatologické centrum A		-							+
Traumatologické centrum B		-							

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

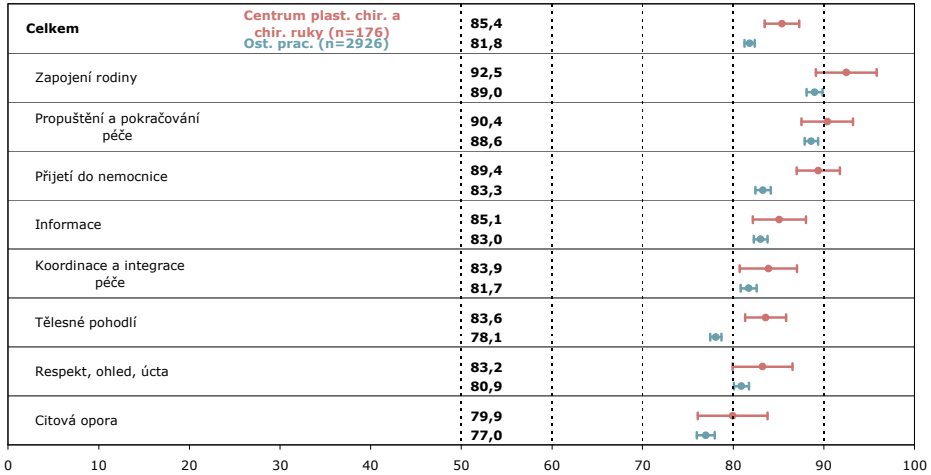
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

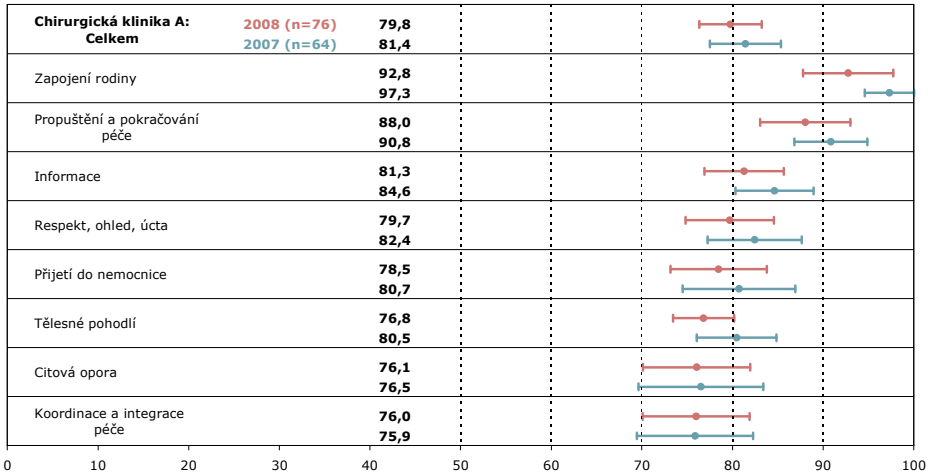
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

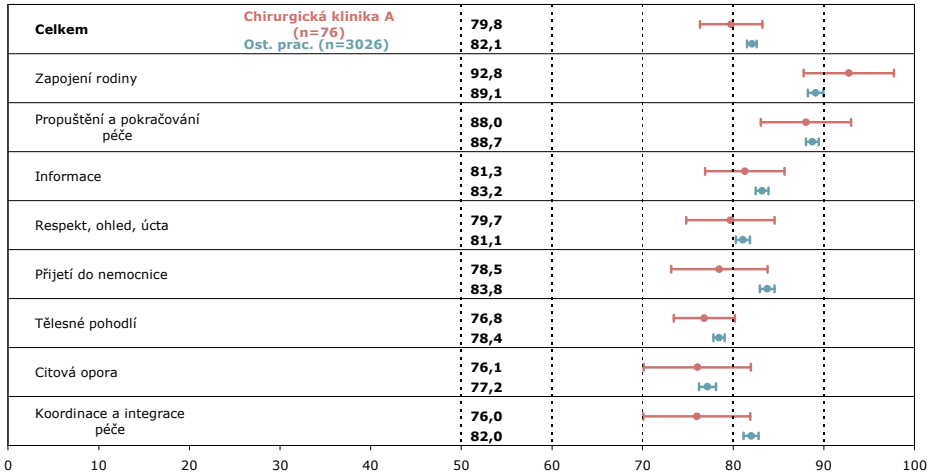
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

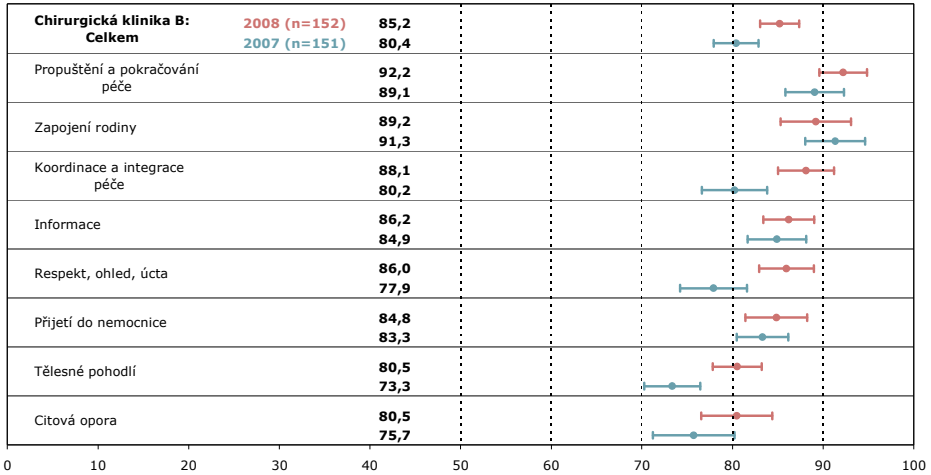


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

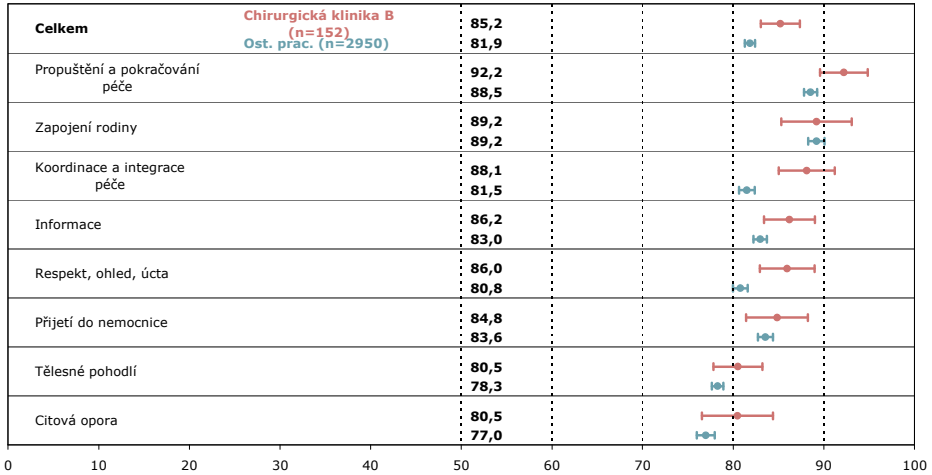
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

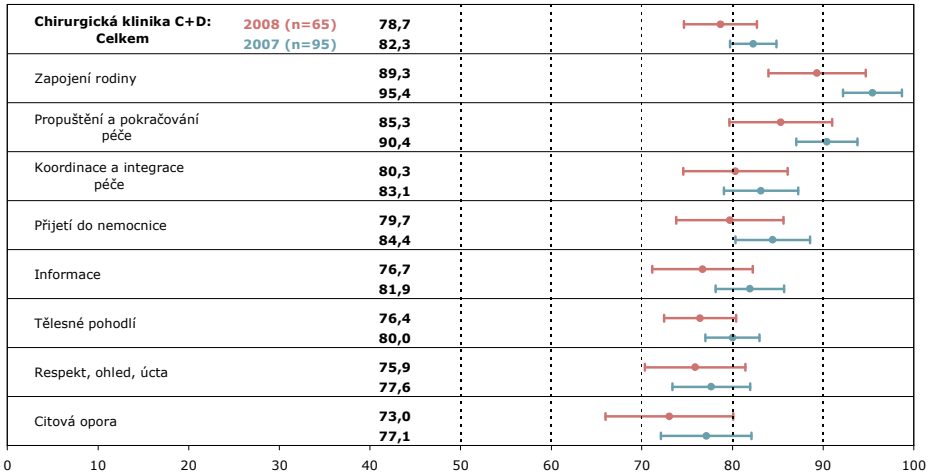
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

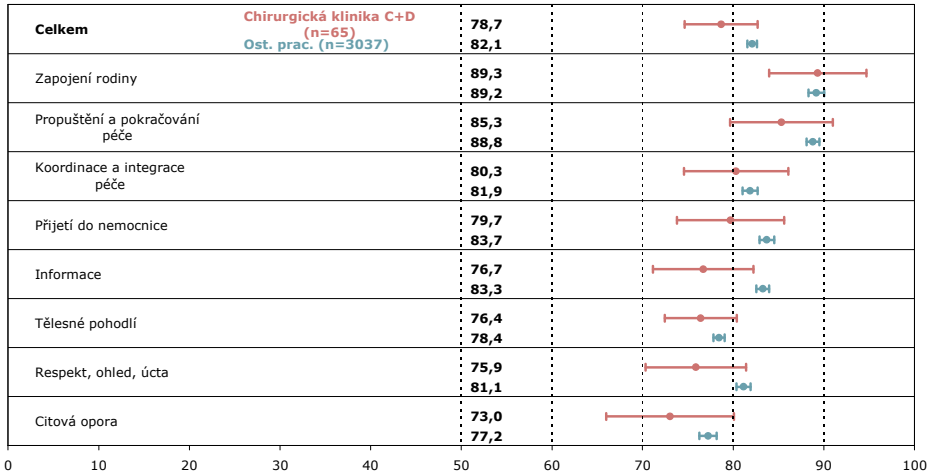
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

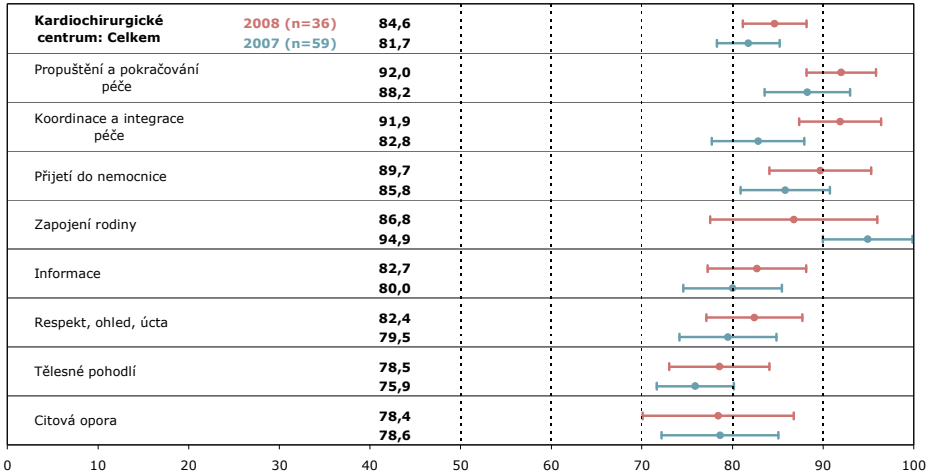


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

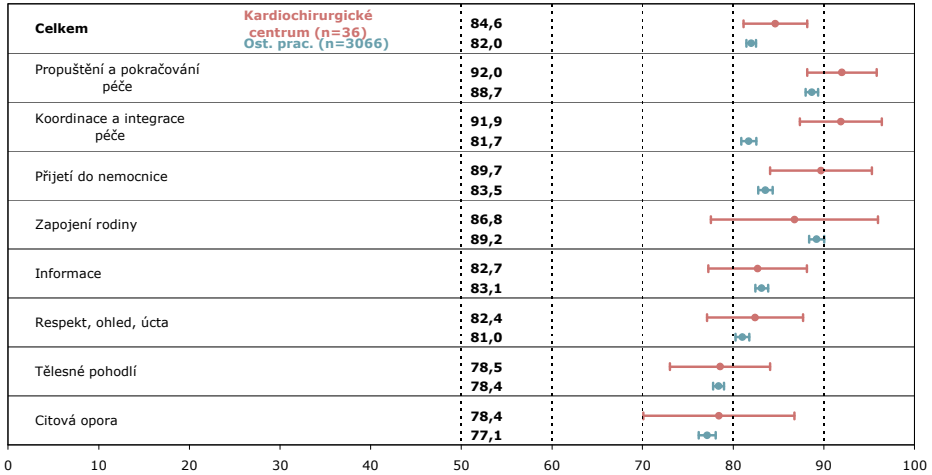
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

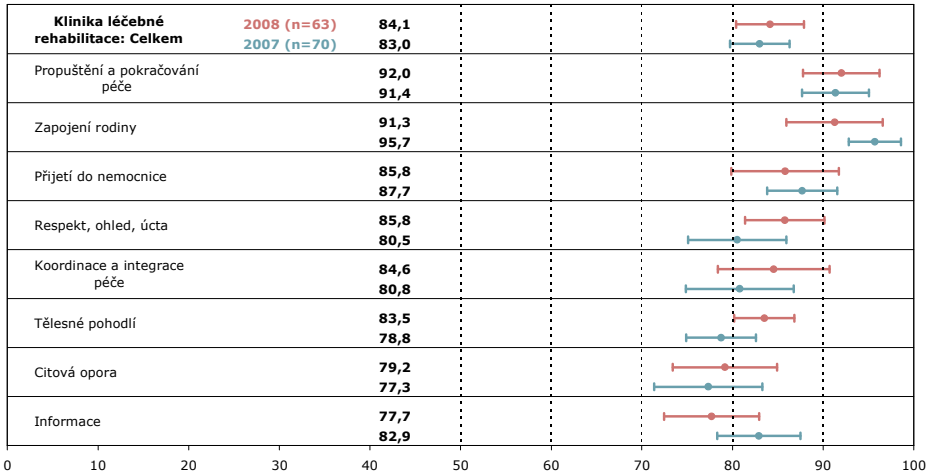
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

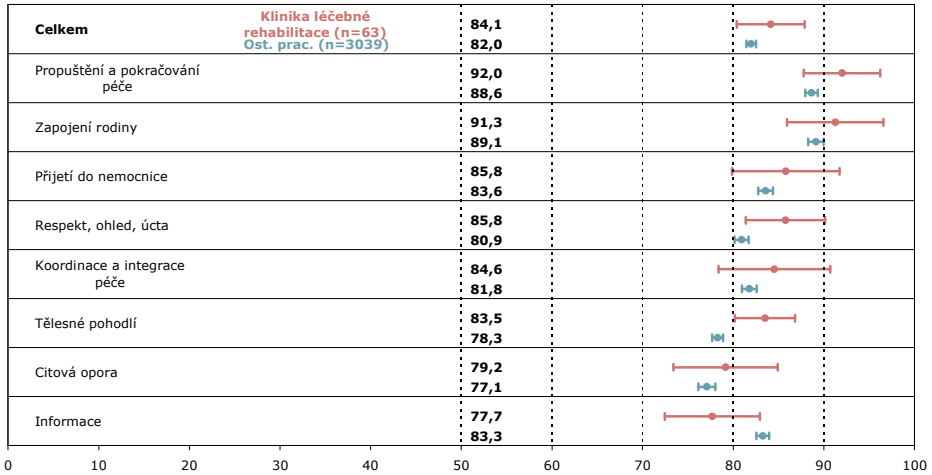
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

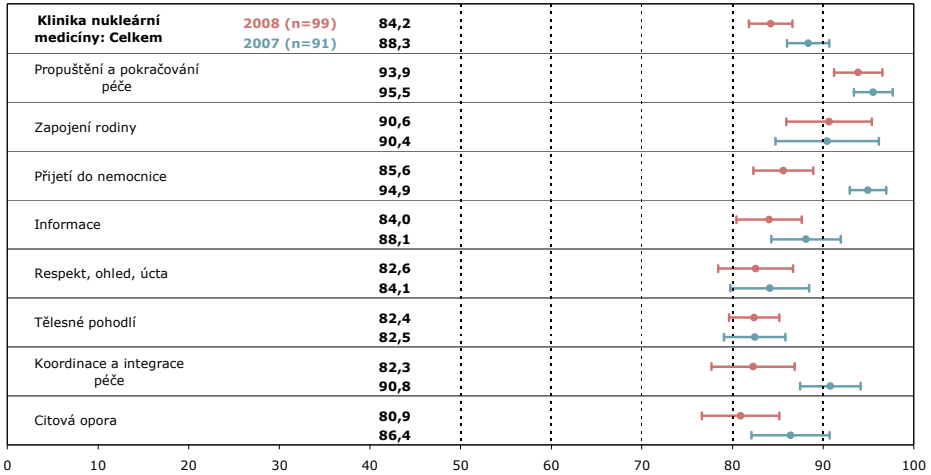


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

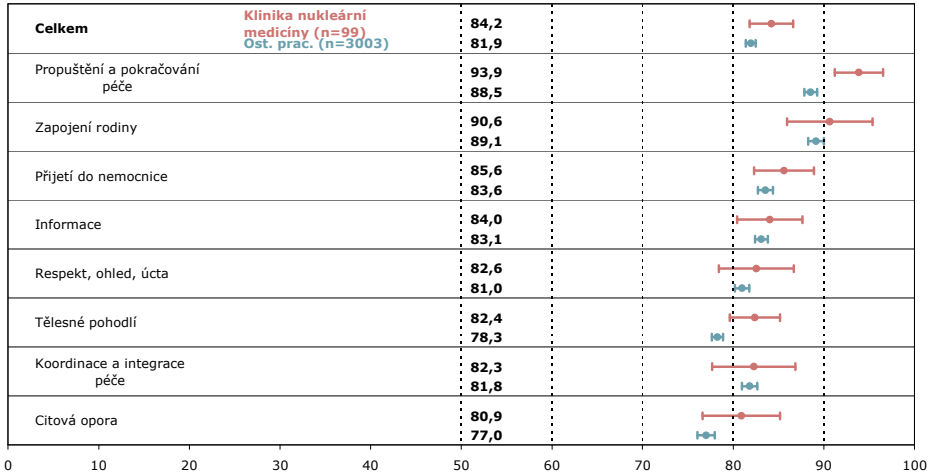
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

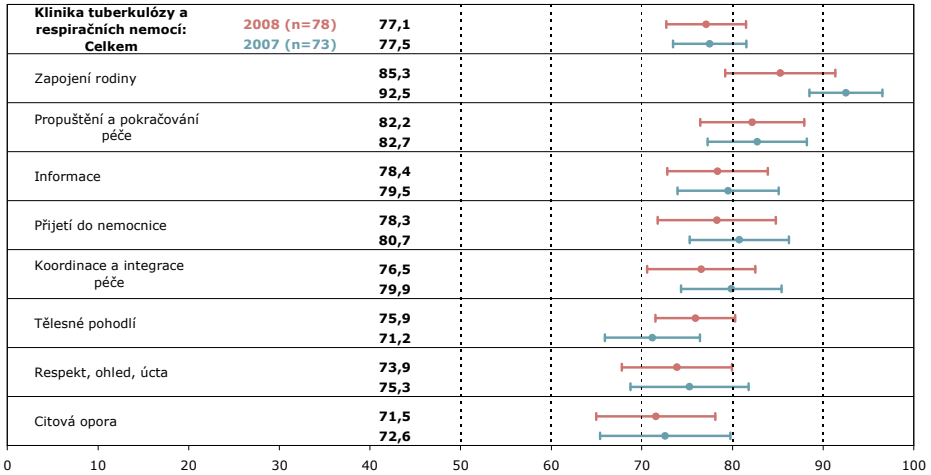
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

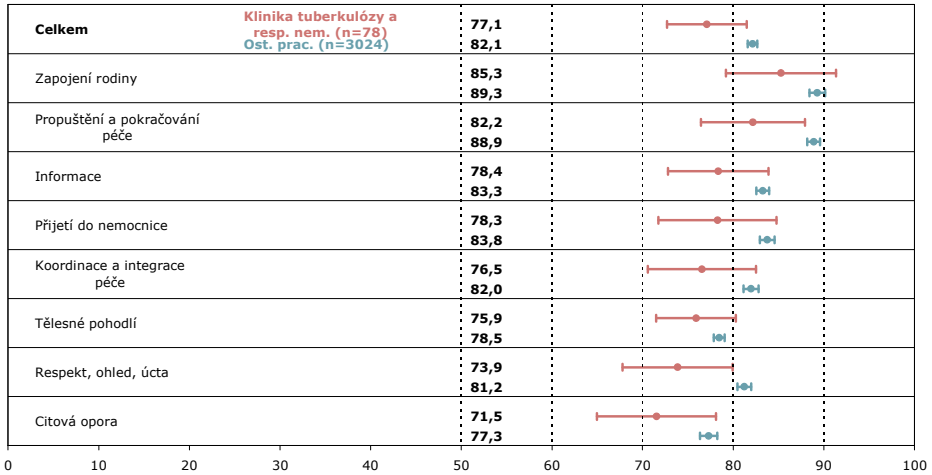
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

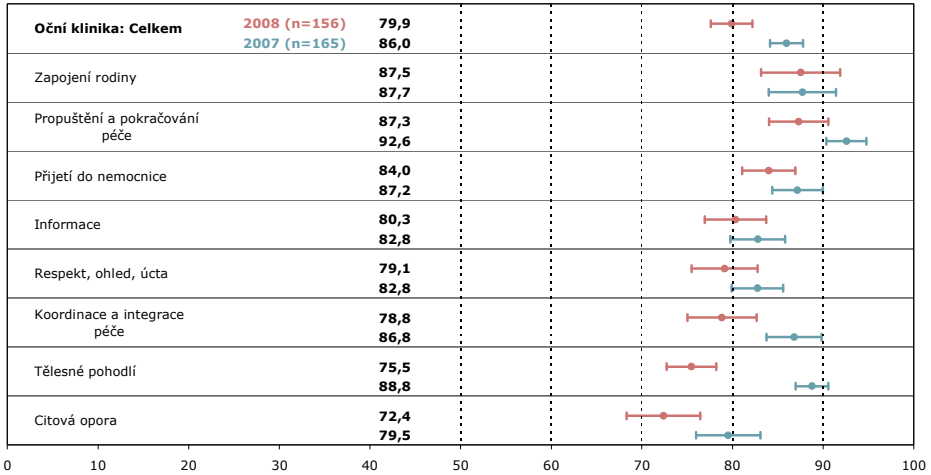


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

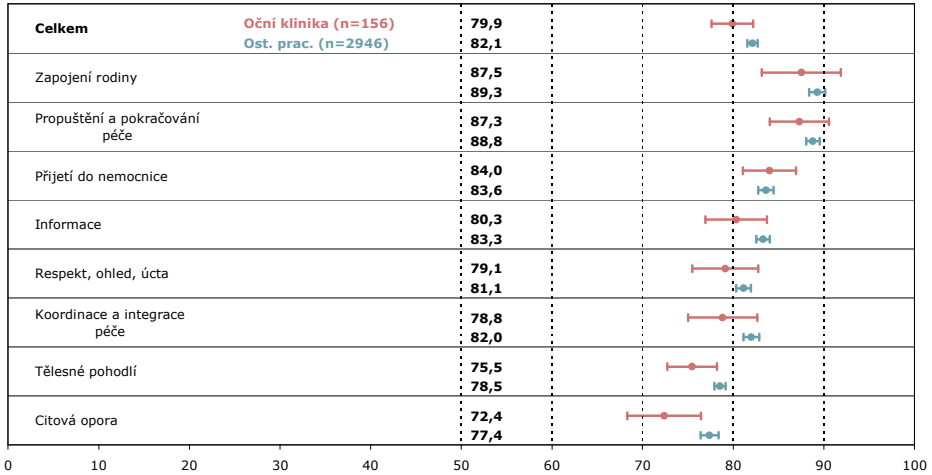
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

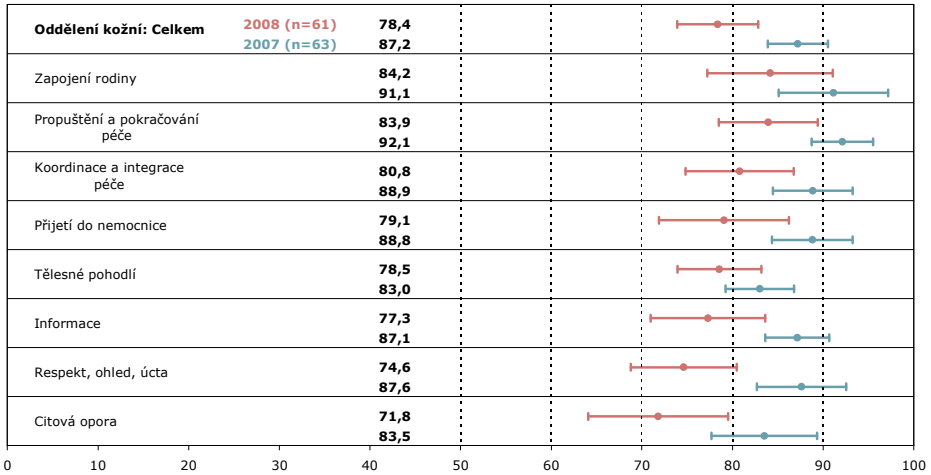
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

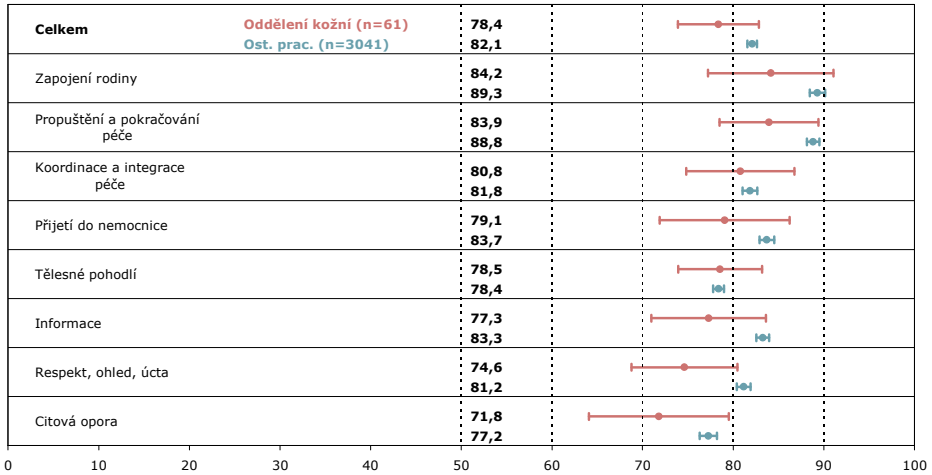
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

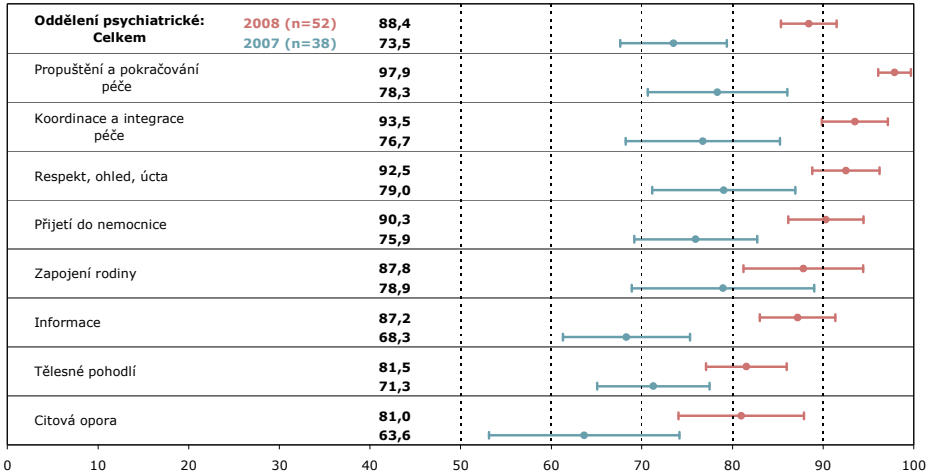


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

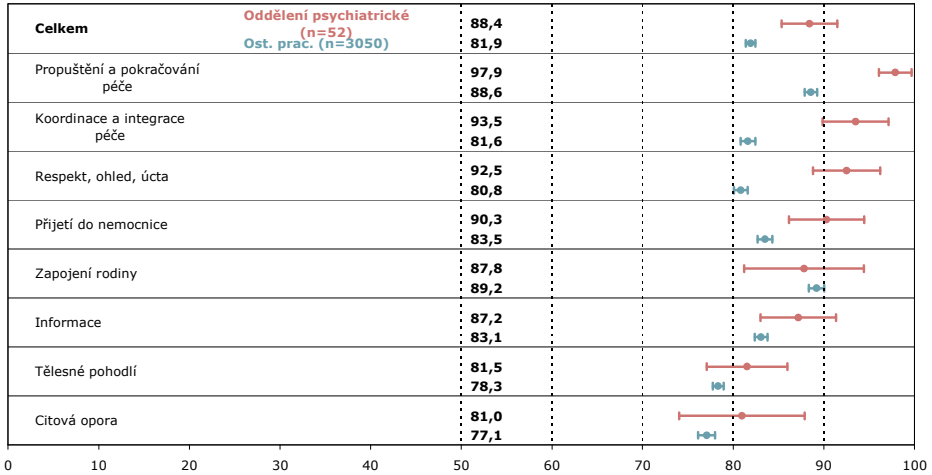
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

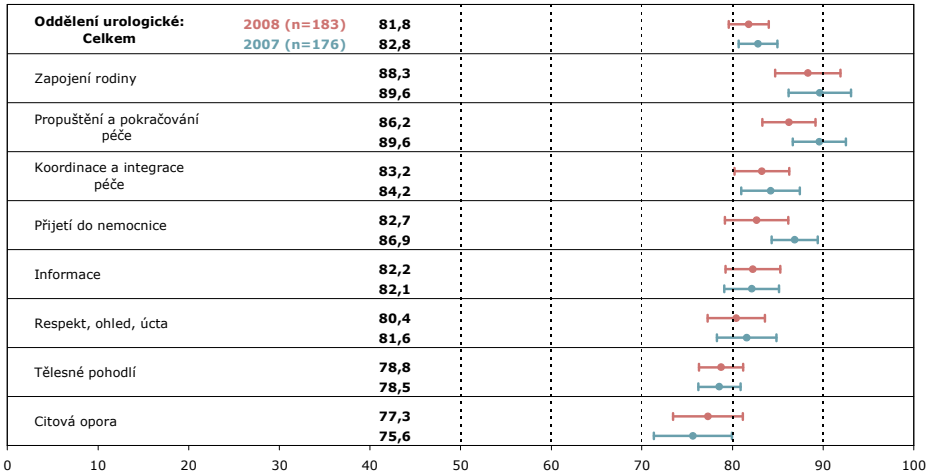
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

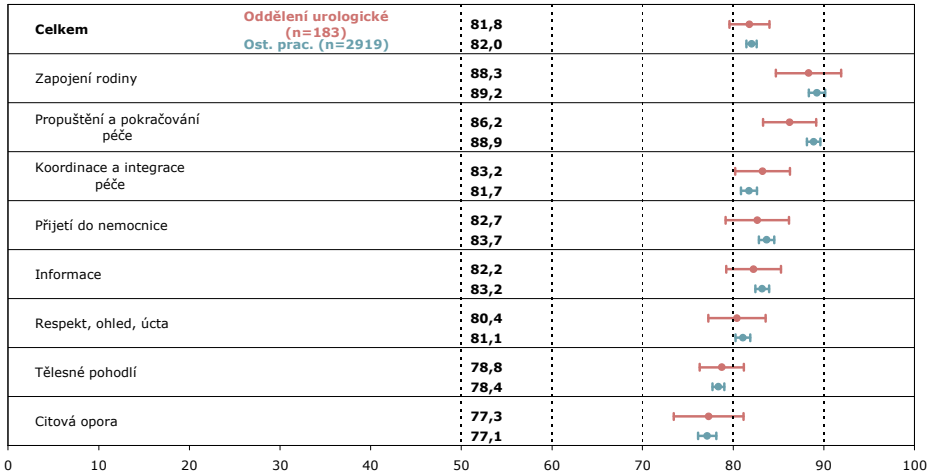
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

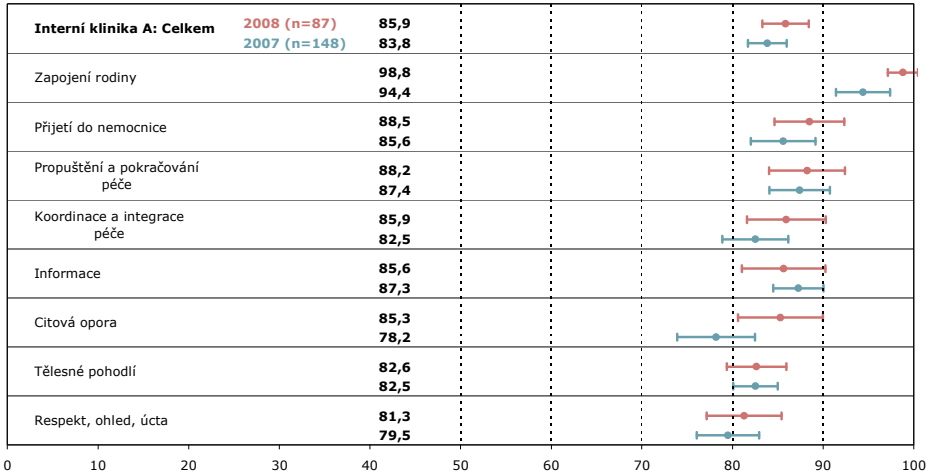


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

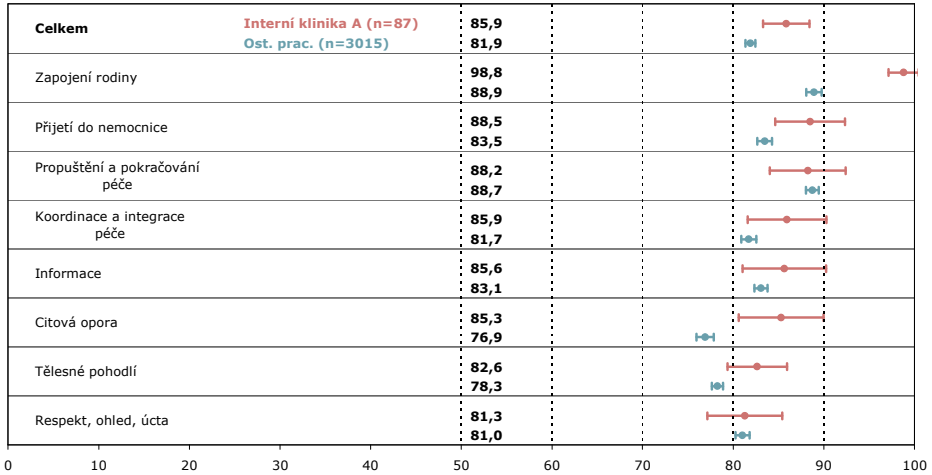
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

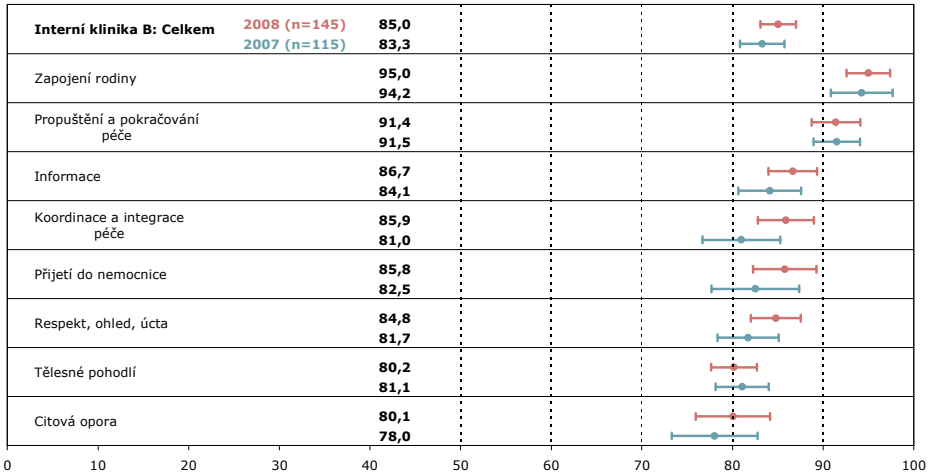
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

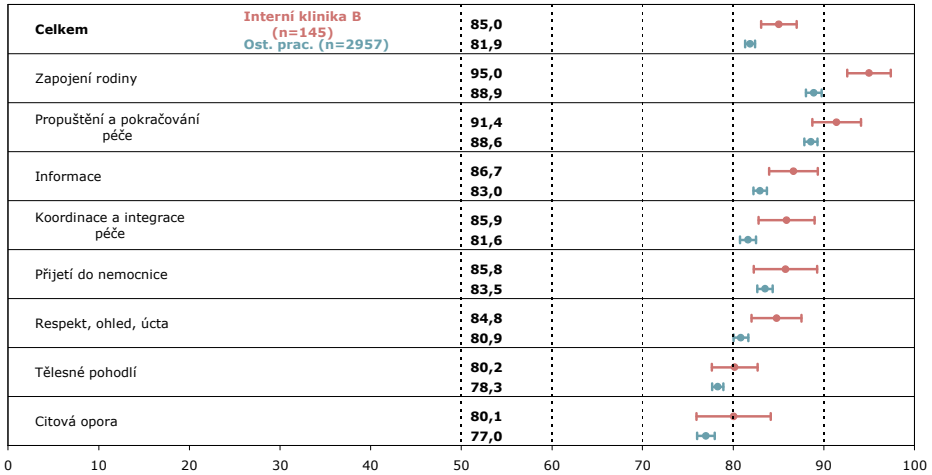
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

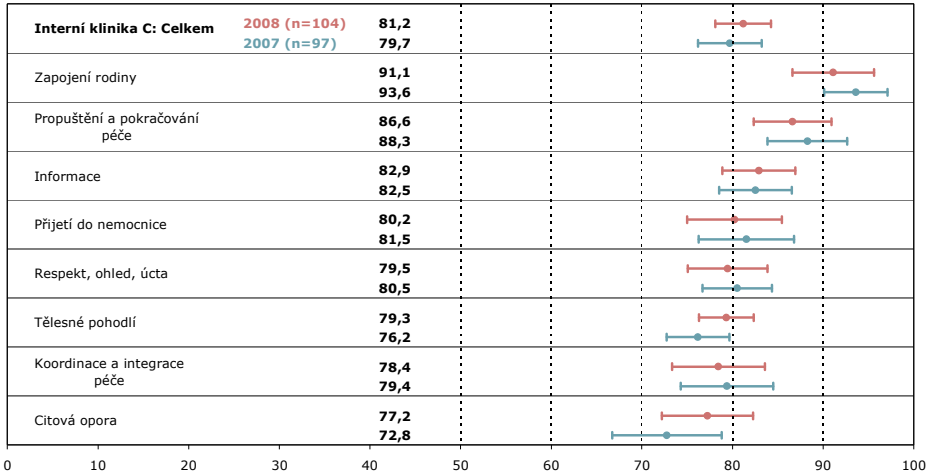


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

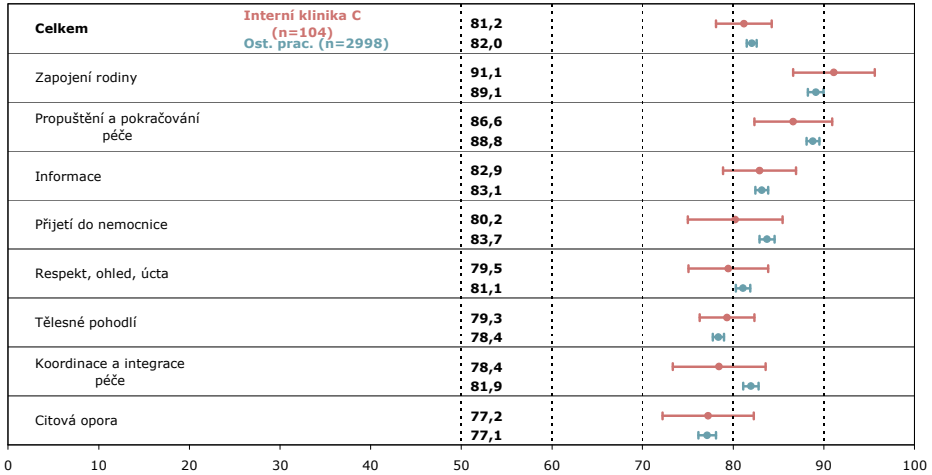
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

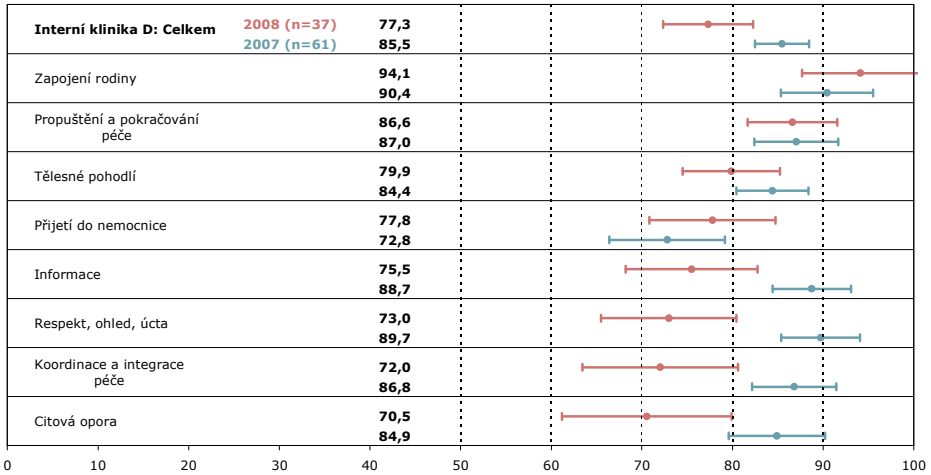
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

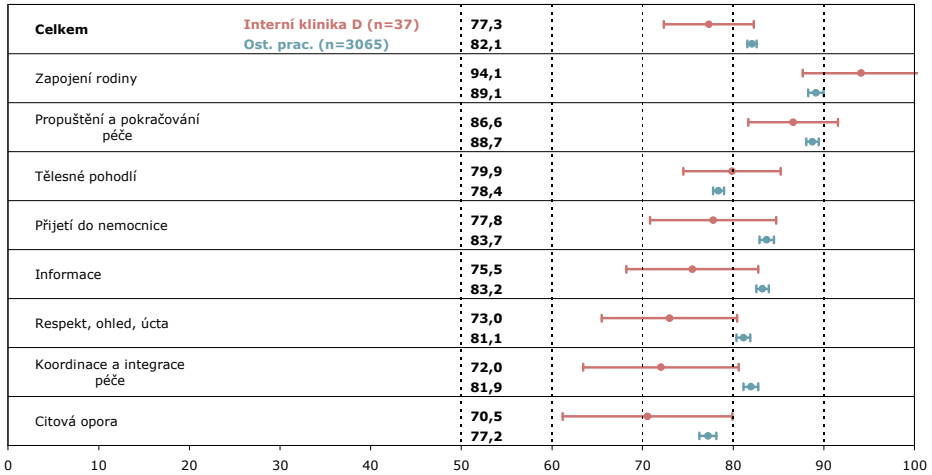
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

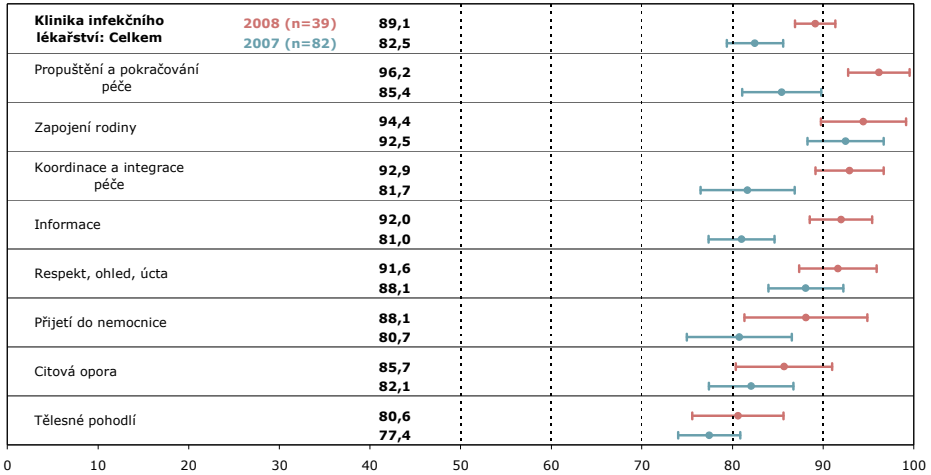


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

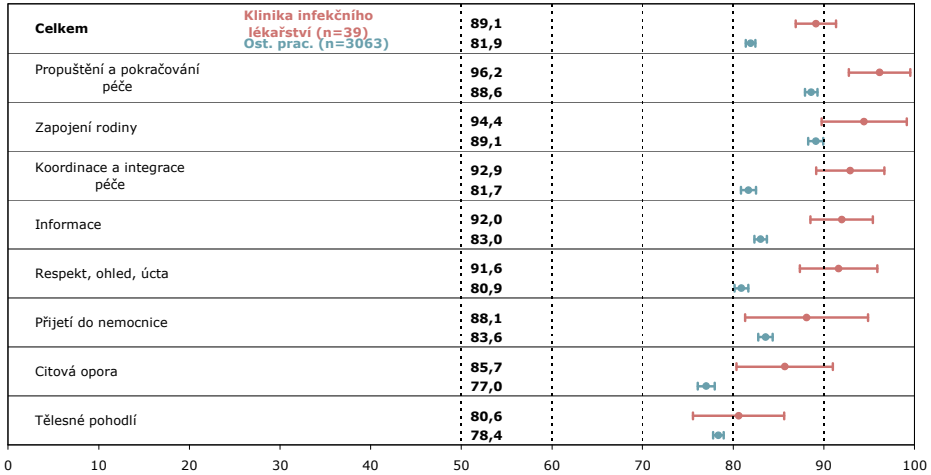
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

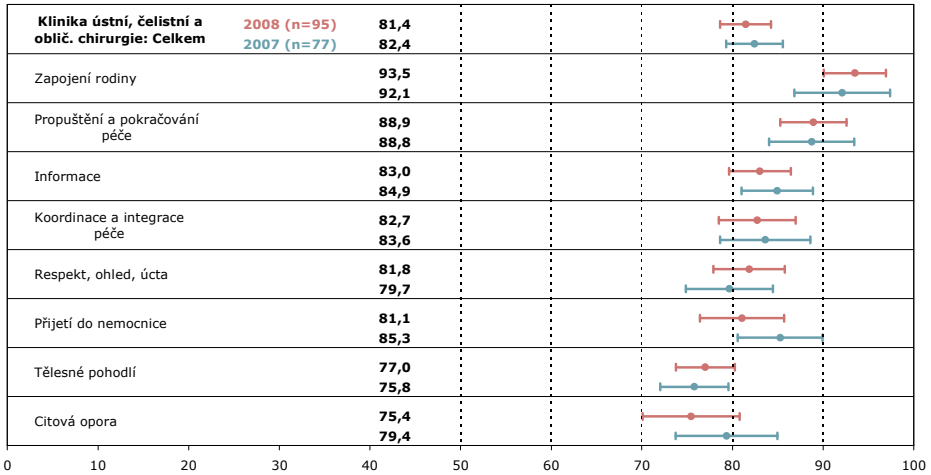
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

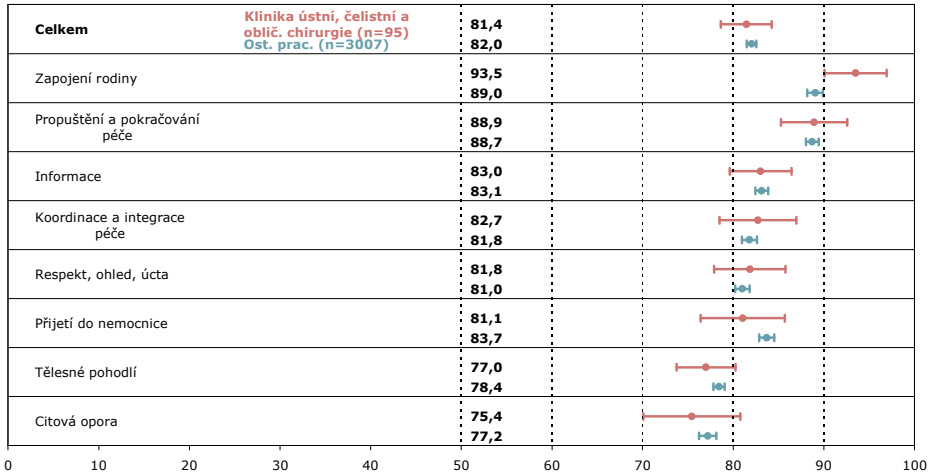
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

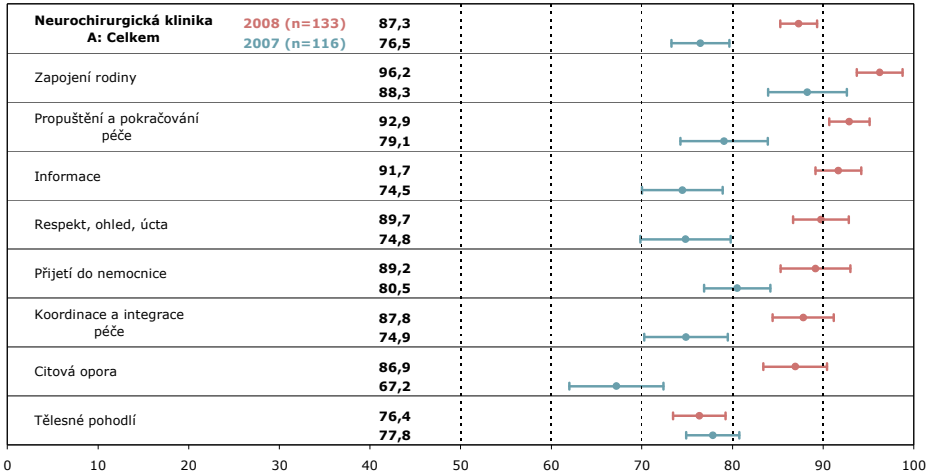


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

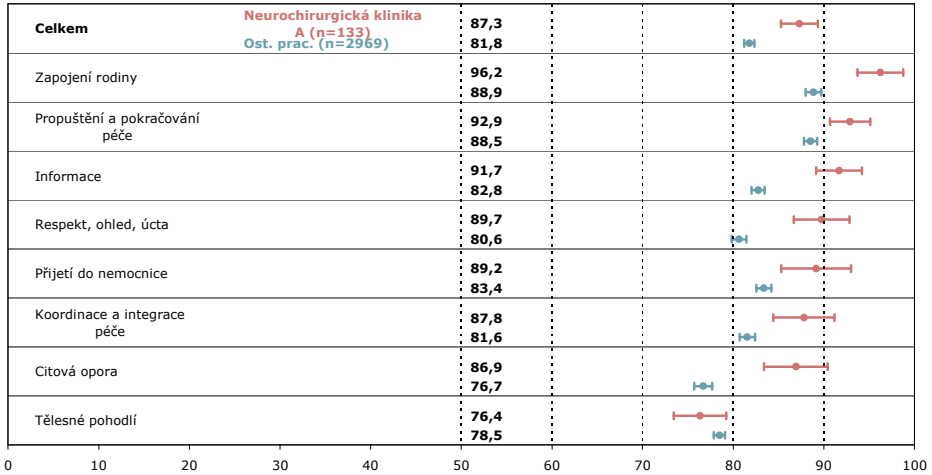
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

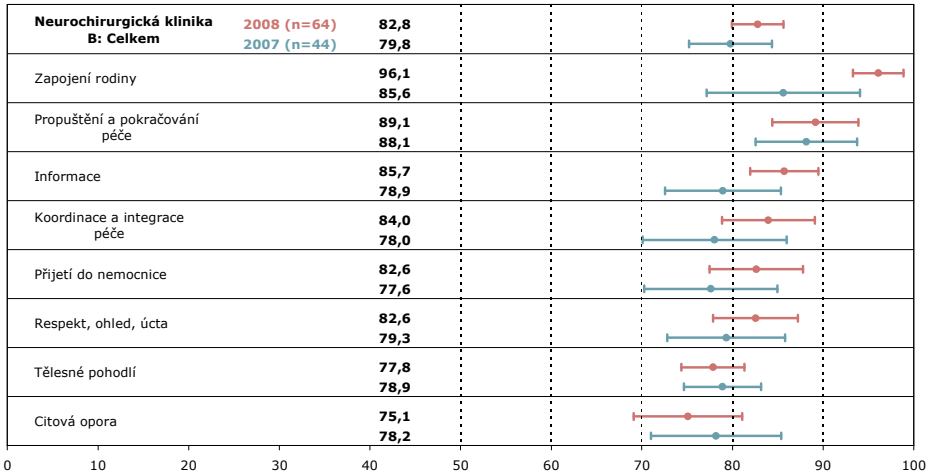
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

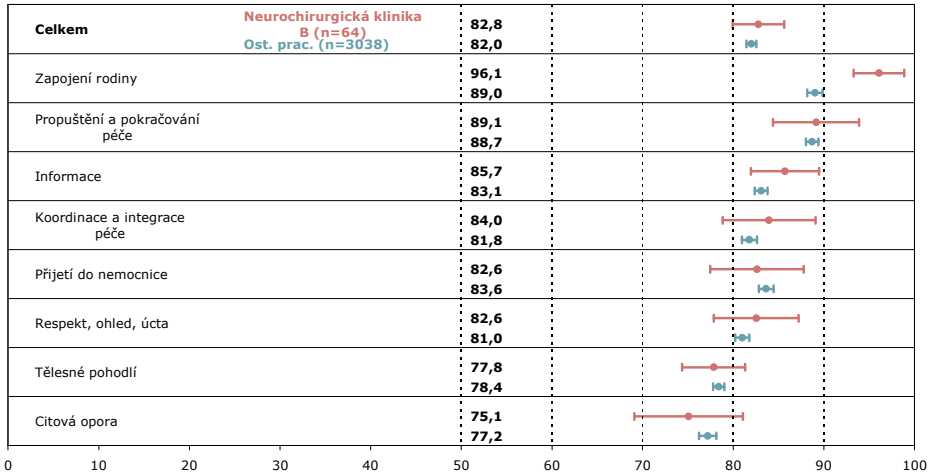
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

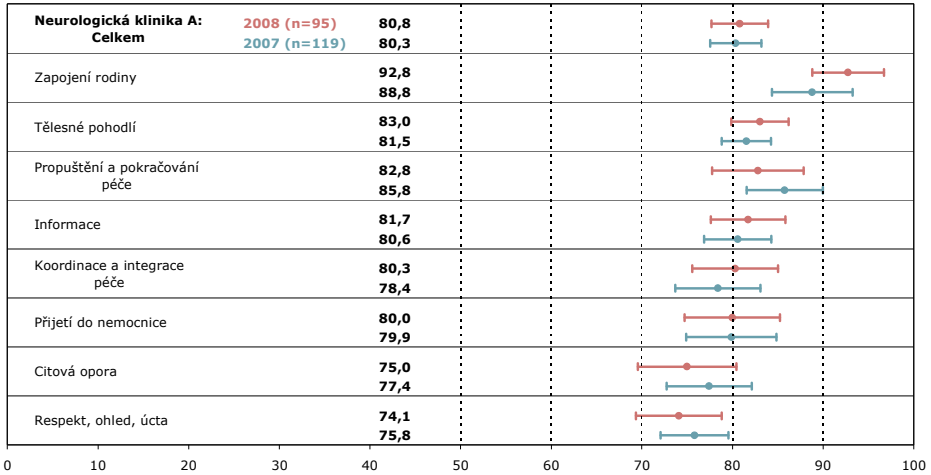


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

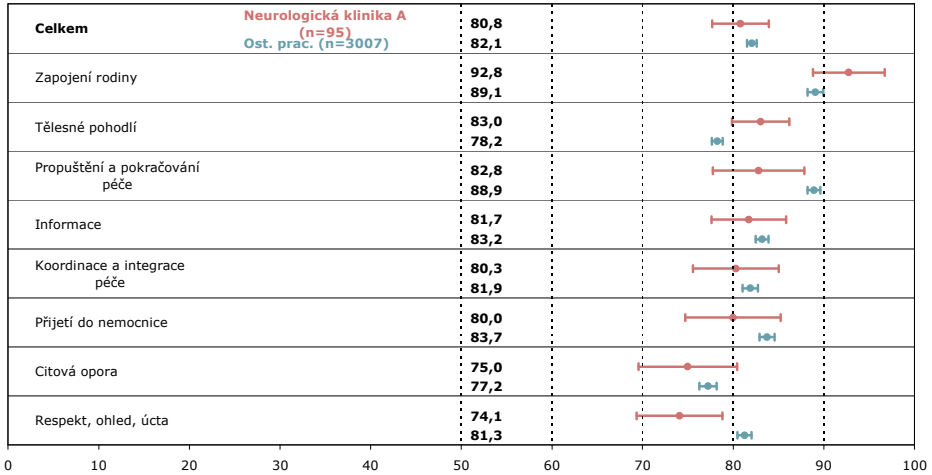
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

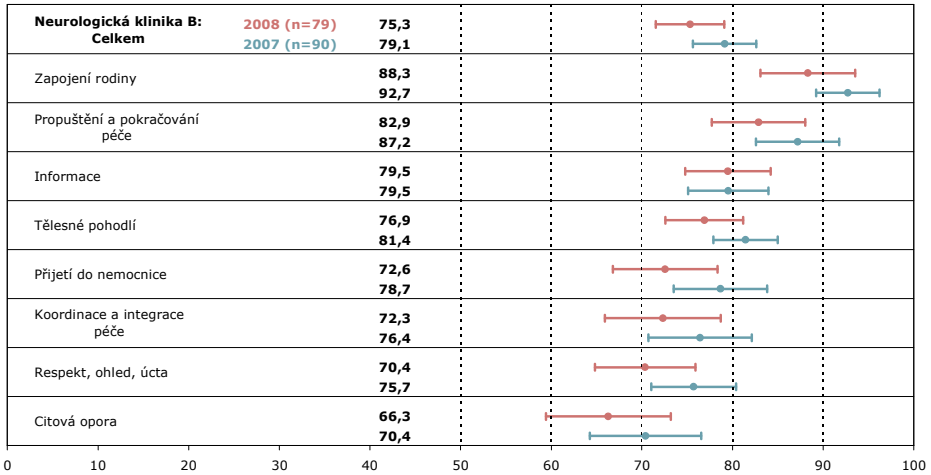
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

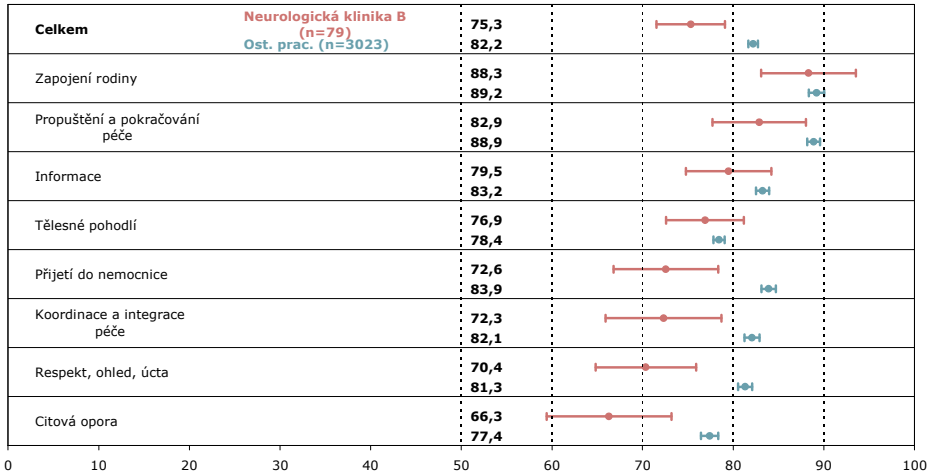
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

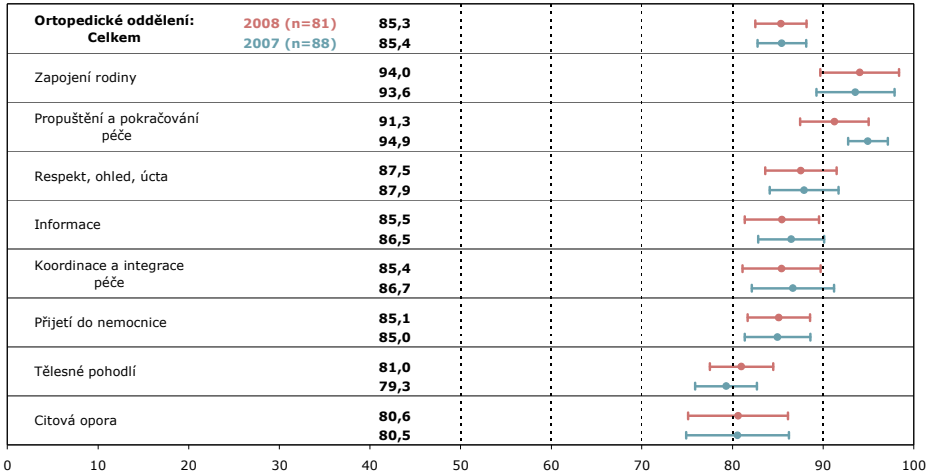


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

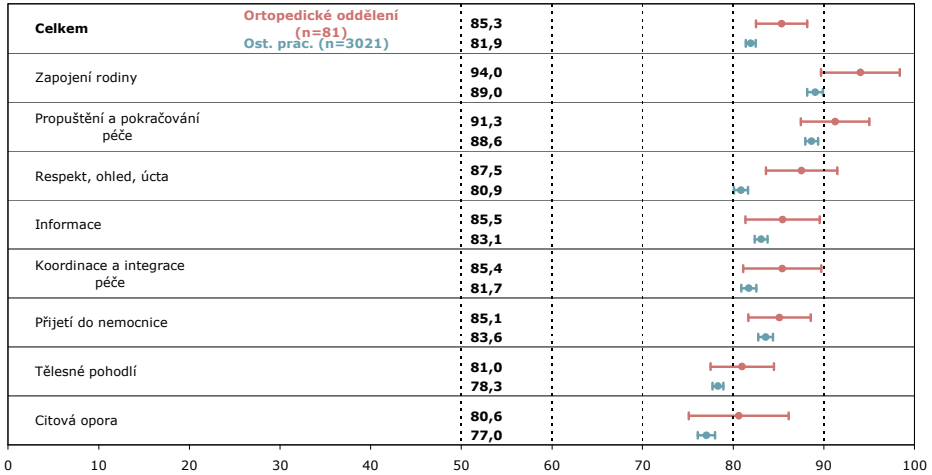
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

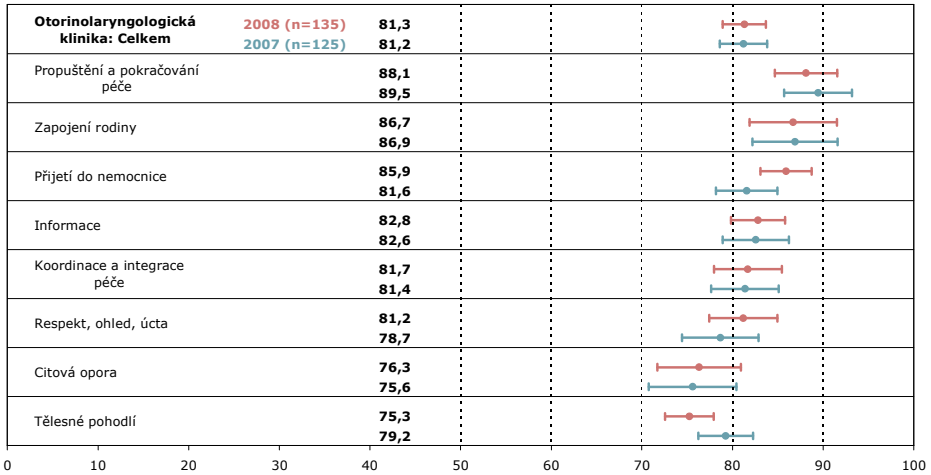
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

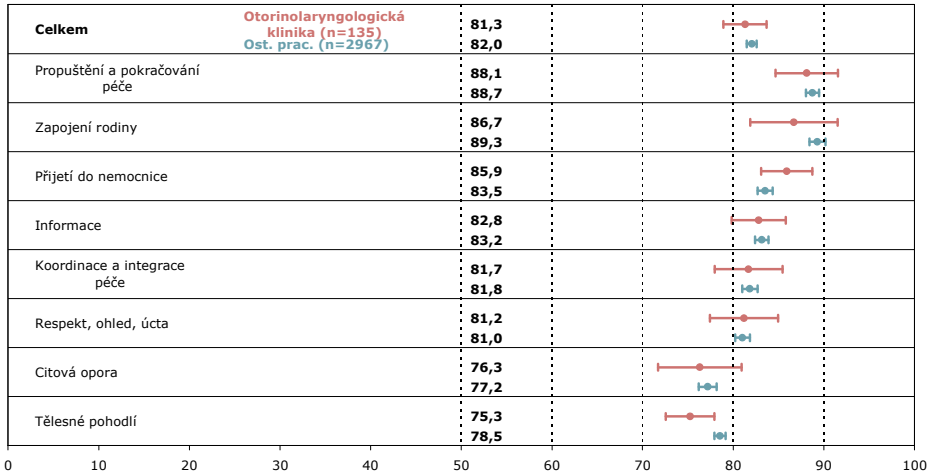
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

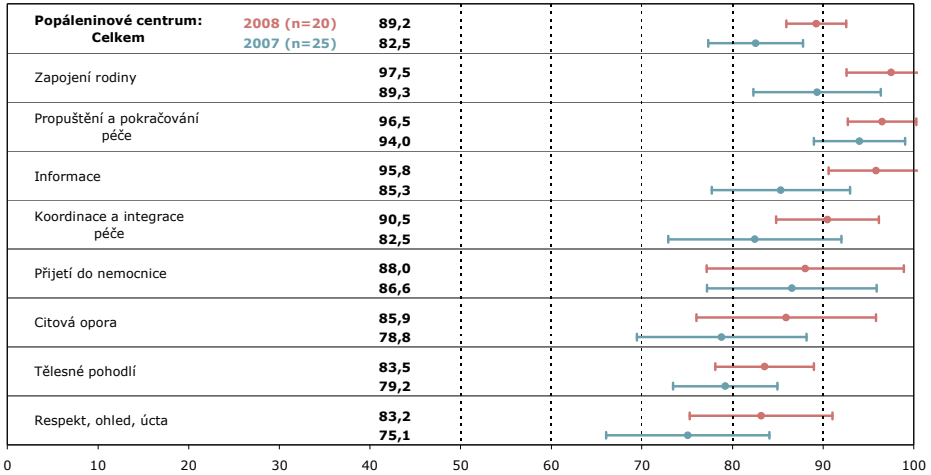


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

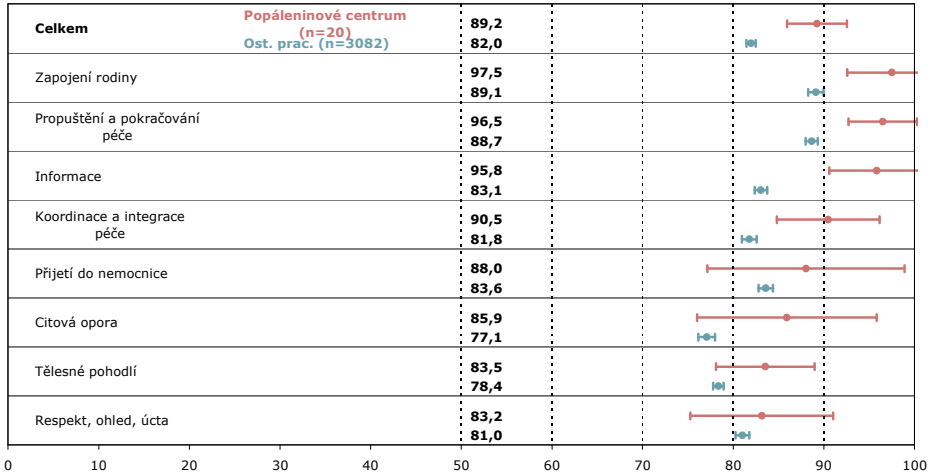
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

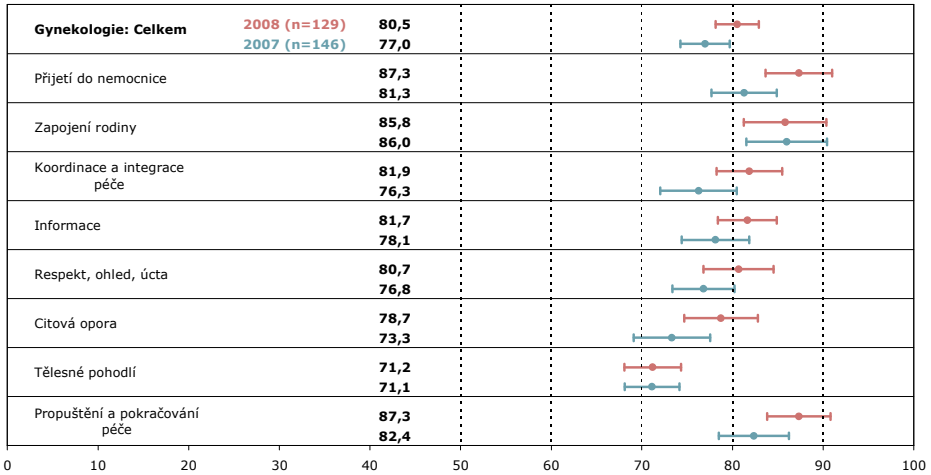
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

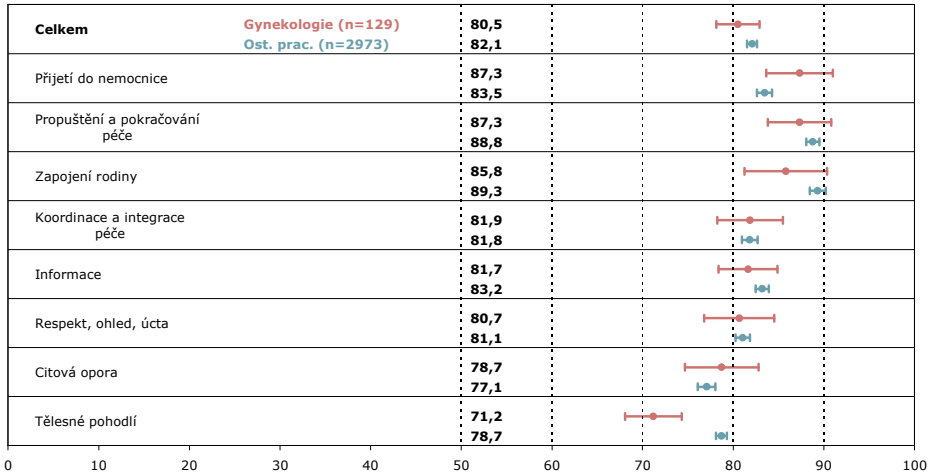
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

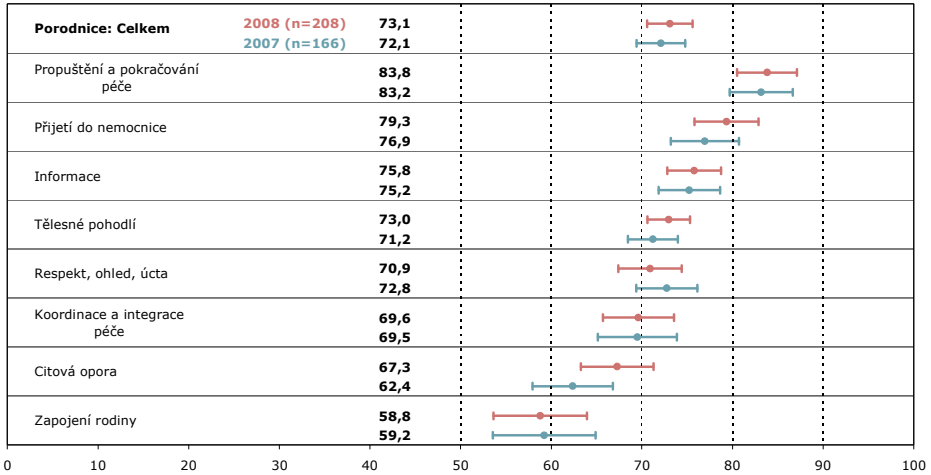


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

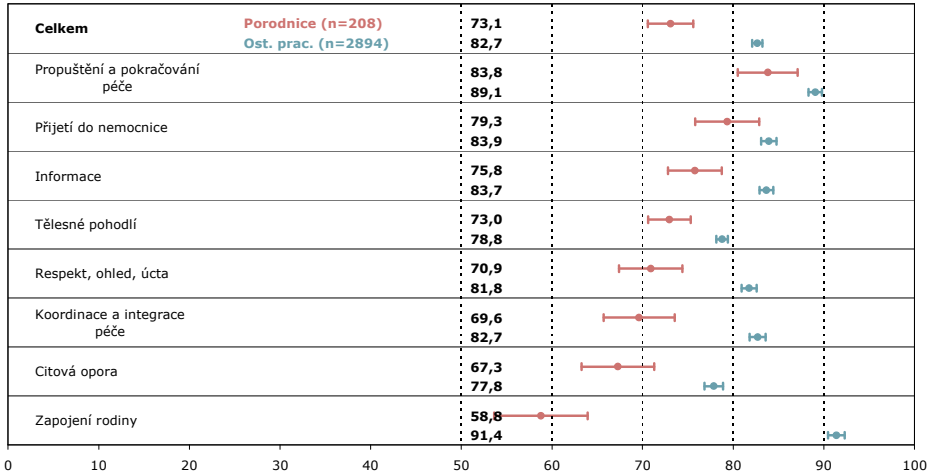
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

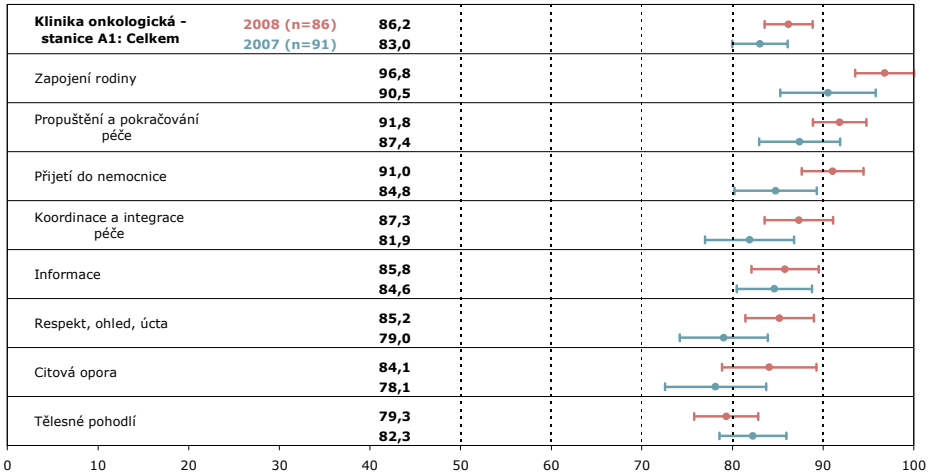
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

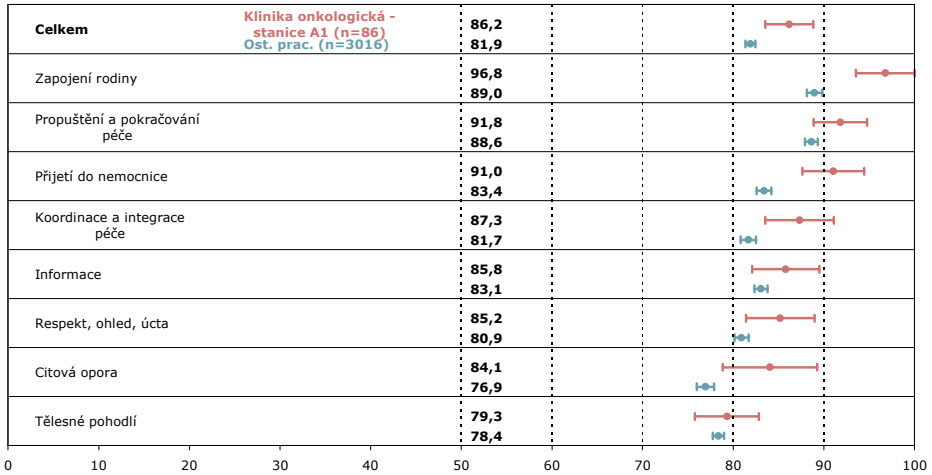
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

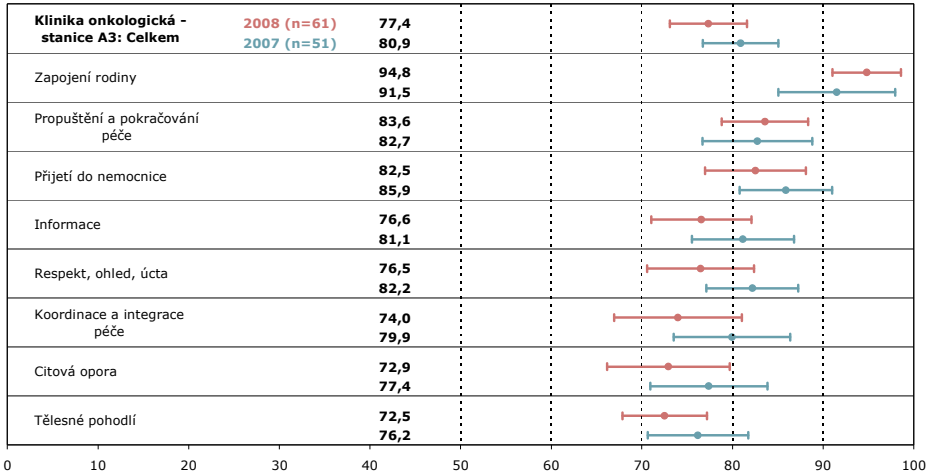


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

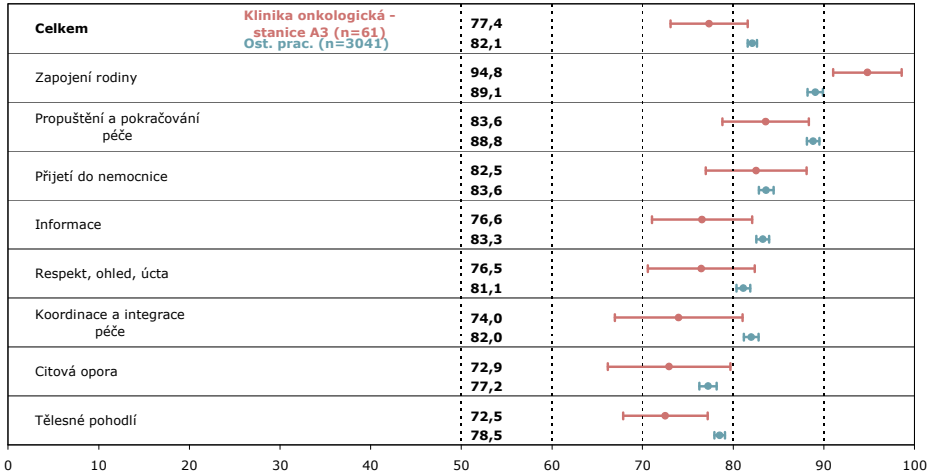
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

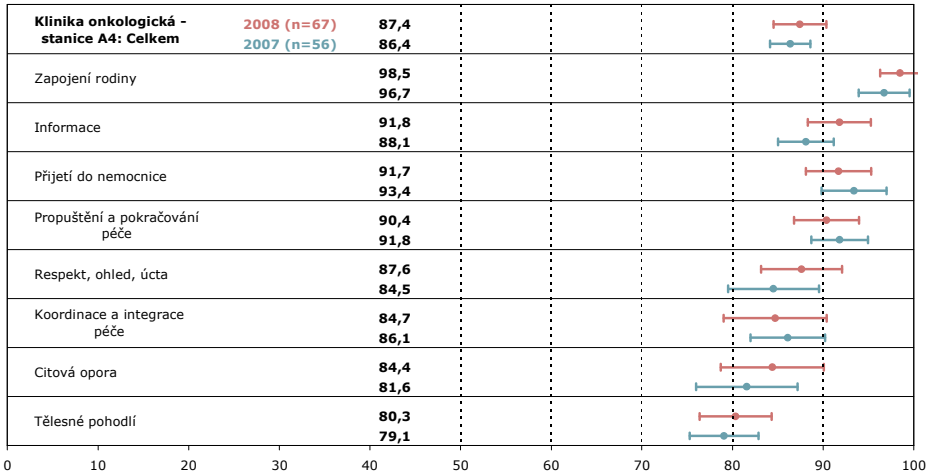
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

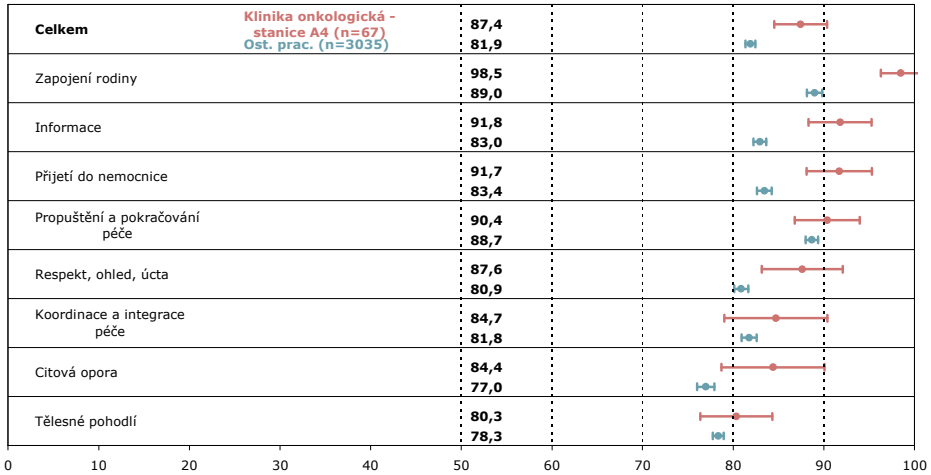
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

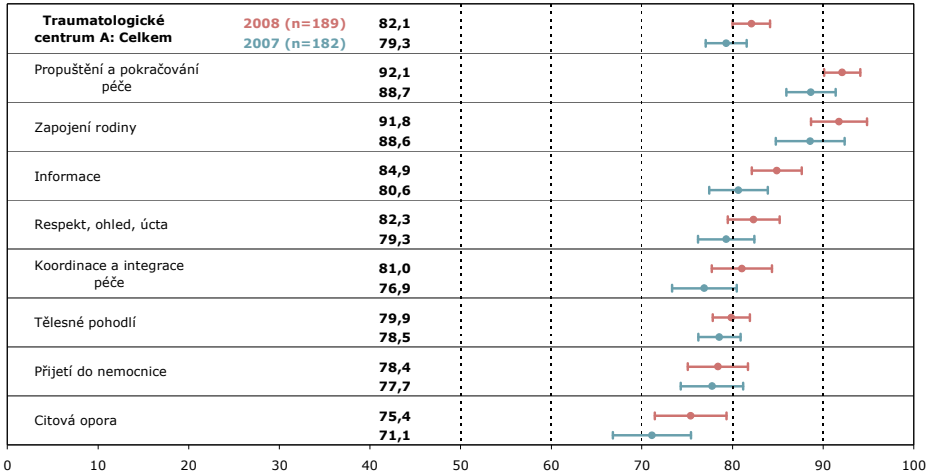


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

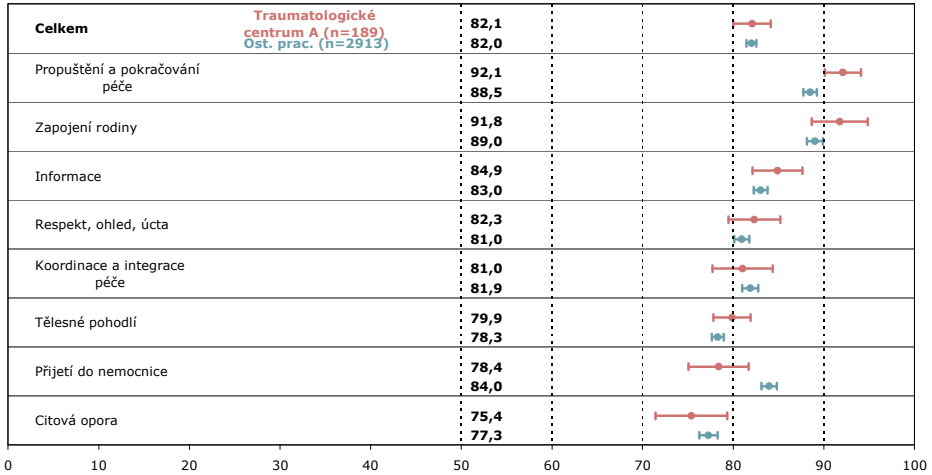
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

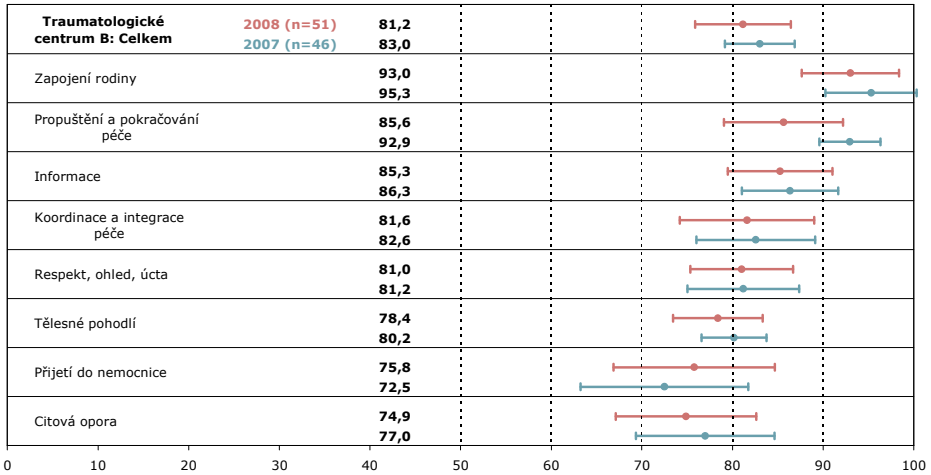
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

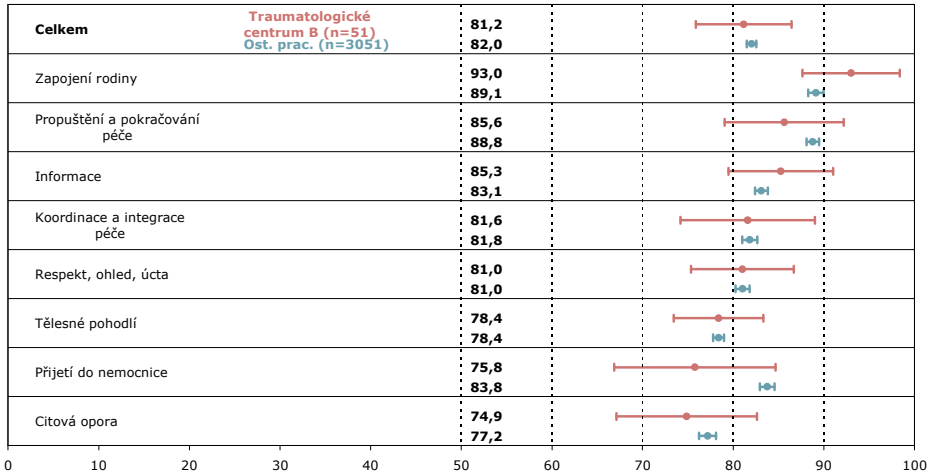
Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



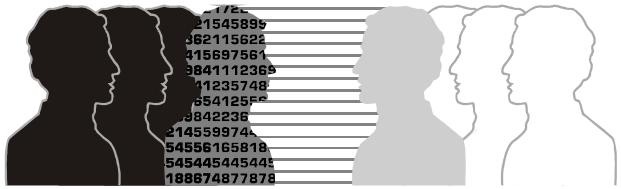
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

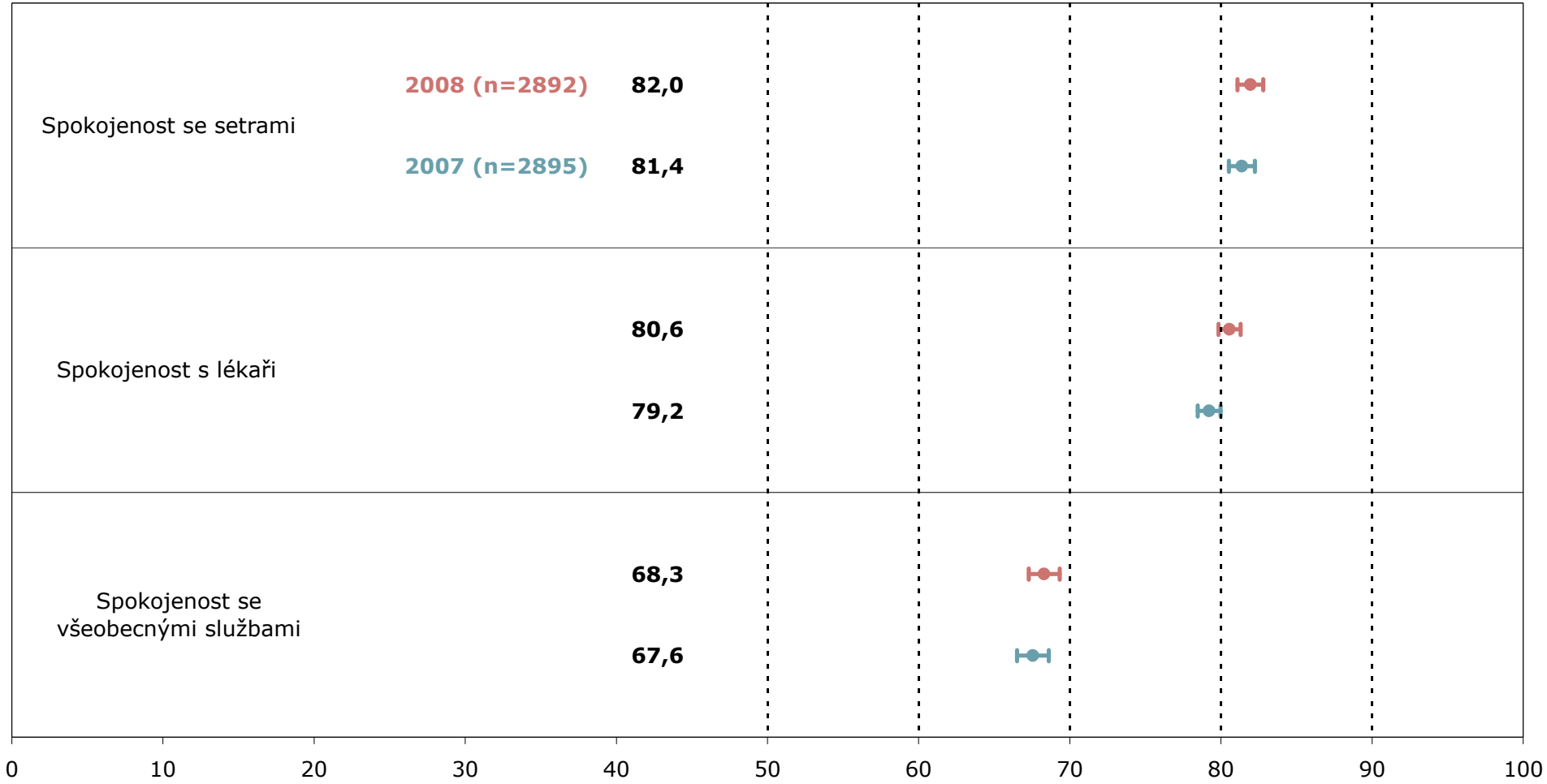


SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a všeob. službami

FN Ostrava: Spokojenost s personálem a všeob. službami

Základ: Všichni pacienti

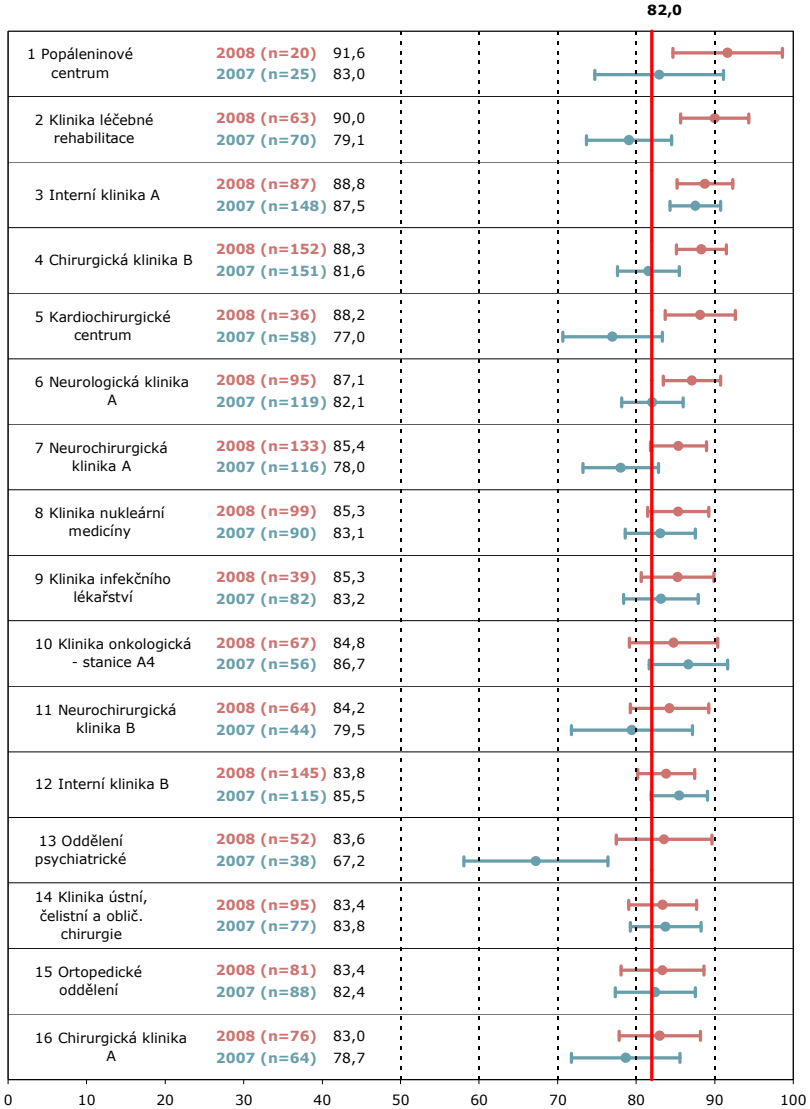


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost se sestrami

FN Ostrava: Spokojenost se setrami

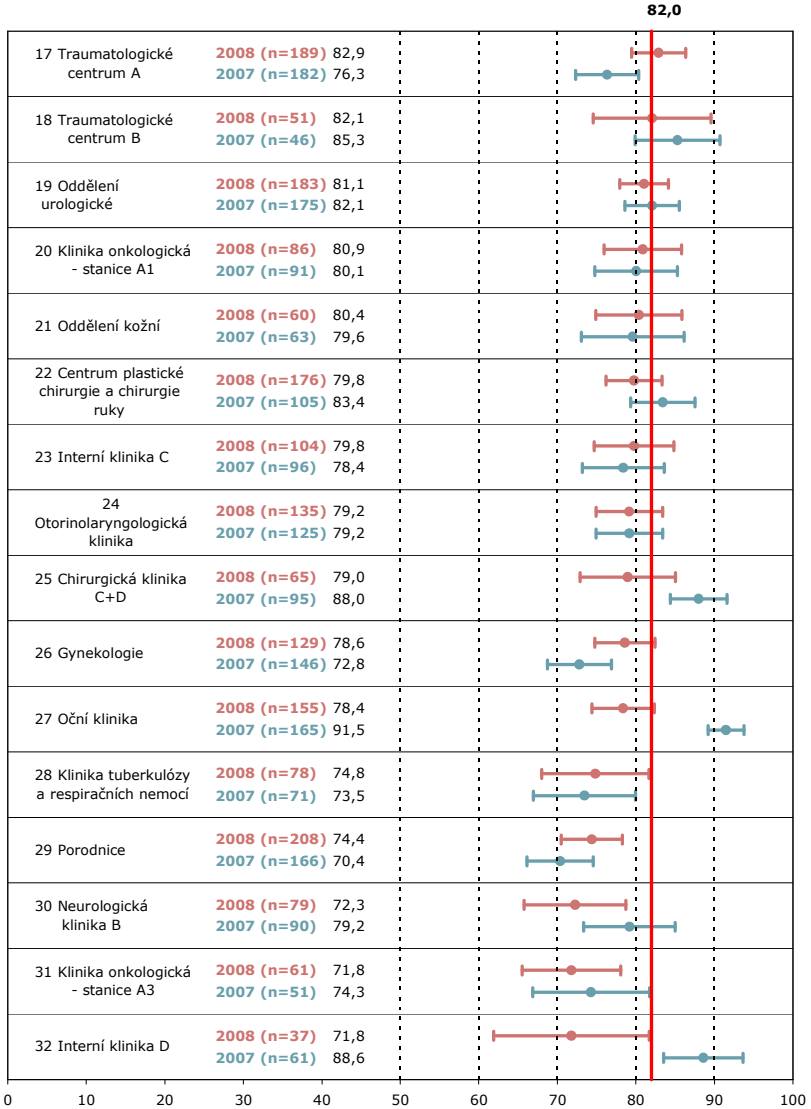
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Spokojenost se setrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐

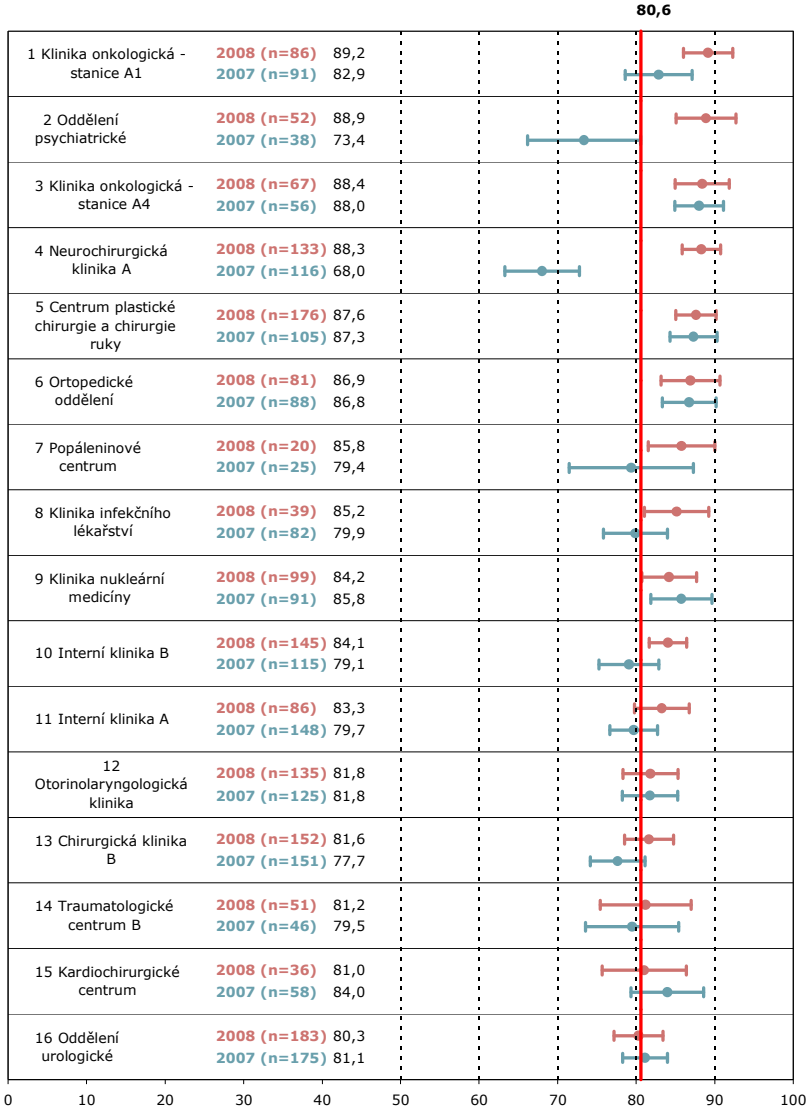


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost s lékaři

FN Ostrava: Spokojenost s lékaři

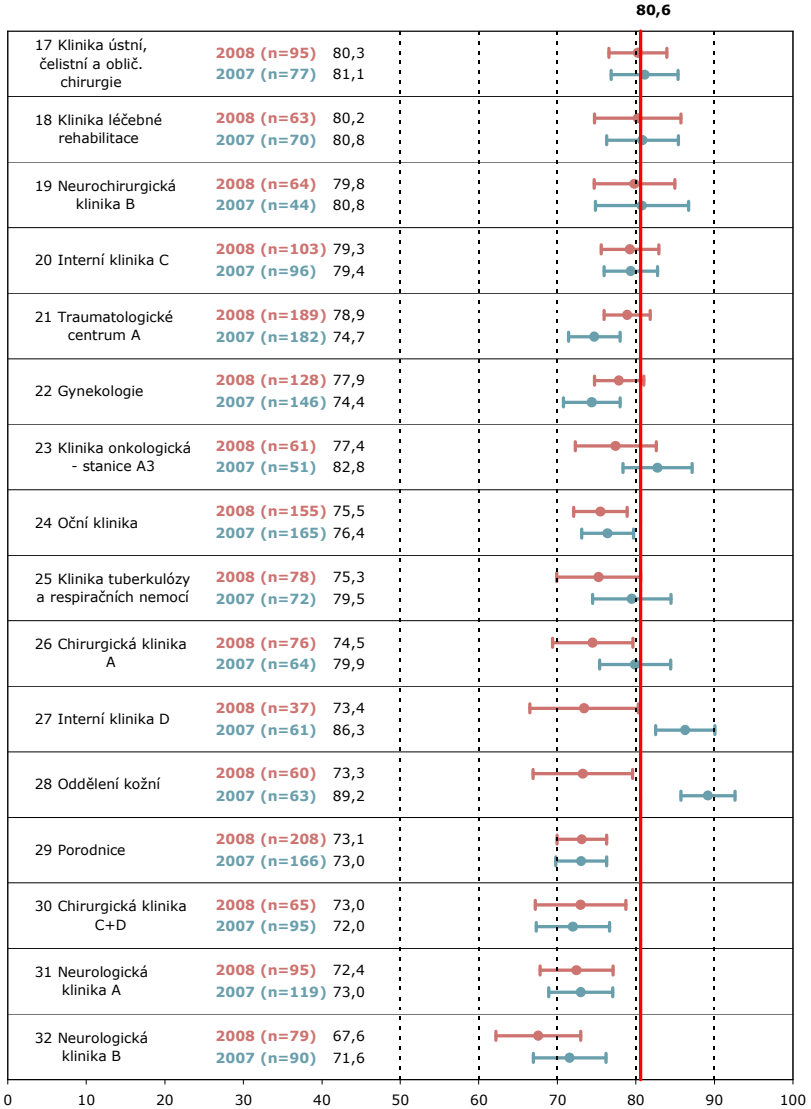
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐

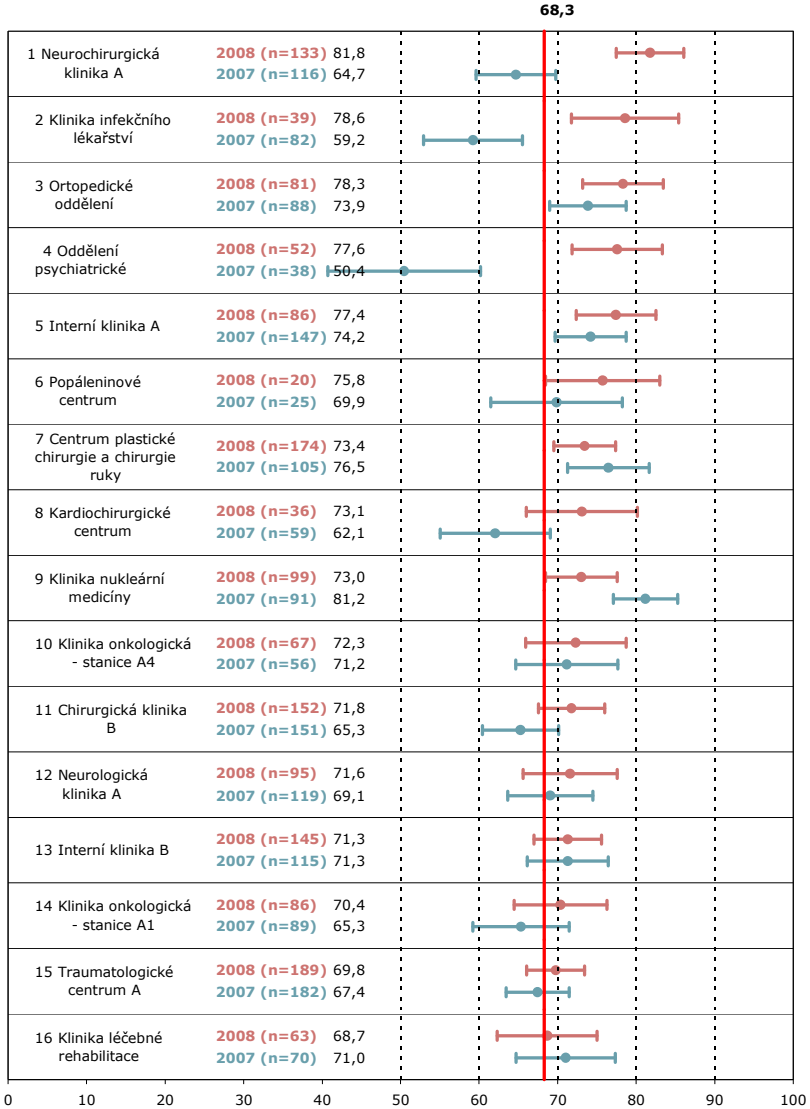


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

Spokojenost se všeobecnými službami

FN Ostrava: Spokojenost se všeob. službami

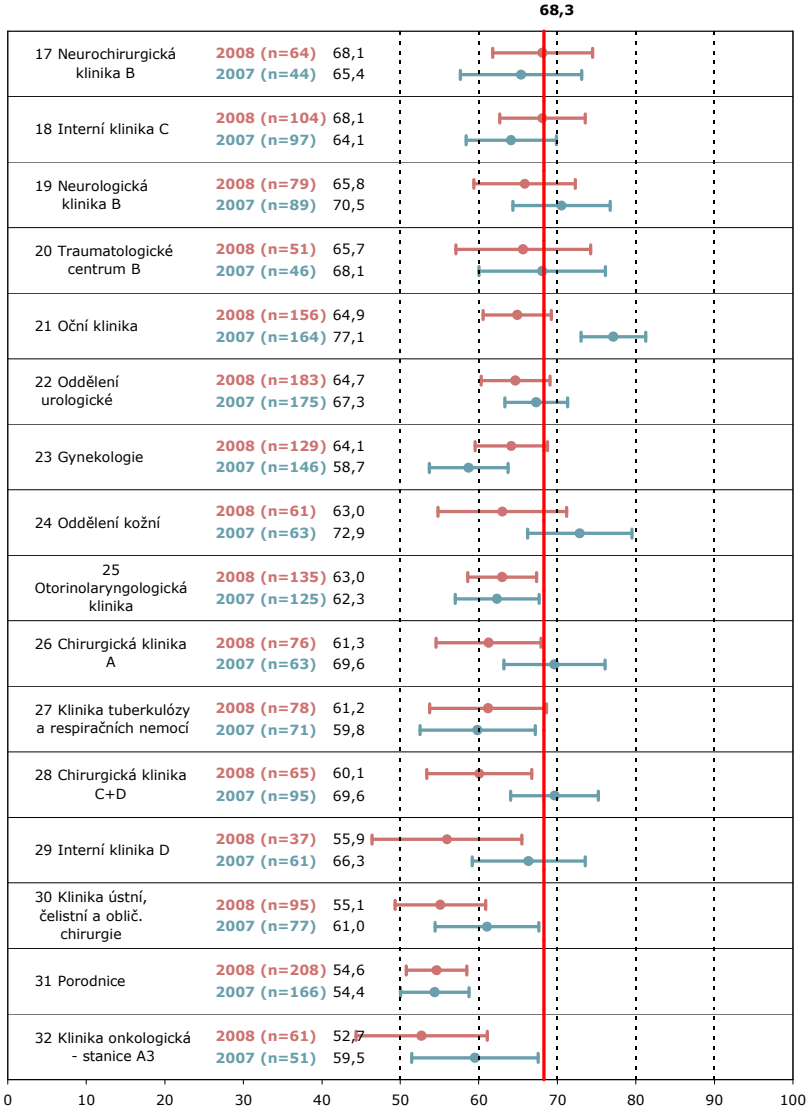
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



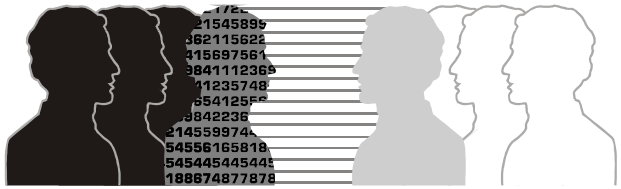
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

FN Ostrava: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2008



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠT

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 - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotním u 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
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	+			+		+	+	
Chirurgická klinika A	-				-			-
Chirurgická klinika B				+				
Chirurgická klinika C+D						-		
Kardiochirurgické centrum								+
Klinika léčebné rehabilitace				-				+
Klinika nukleární medicíny				-		+	-	
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	-							
Oční klinika				-			+	
Oddělení kožní		-	-		-		+	
Oddělení psychiatrické	+						+	+
Oddělení urologické								
Interní klinika A	+				+			
Interní klinika B								
Interní klinika C								
Interní klinika D								-
Klinika infekčního lékařství								
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie		-	-					-
Neurochirurgická klinika A	+				+		+	+
Neurochirurgická klinika B								
Neurologická klinika A						-		
Neurologická klinika B	-					-	-	-
Ortopedické oddělení		-		-	+			+
Otorinolaryngologická klinika								
Popáleninové centrum								
Gynekologie				+				
Porodnice	-			+			-	-
Klinika onkologická - stanice A1	+					+		+
Klinika onkologická - stanice A3					-			
Klinika onkologická - stanice A4	+			+				+
Traumatologické centrum A	-		+	+			-	-
Traumatologické centrum B	-						-	

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 - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

	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
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky		+			-	+	
Chirurgická klinika A							
Chirurgická klinika B	**+**	+		+			
Chirurgická klinika C+D		-					
Kardiochirurgické centrum							
Klinika léčebné rehabilitace							
Klinika nukleární medicíny							
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	**-**			-			
Oční klinika							
Oddělení kožní	**-**						-
Oddělení psychiatrické	**+**	+		+		+	+
Oddělení urologické							
Interní klinika A							
Interní klinika B	**+**						+
Interní klinika C							
Interní klinika D	**-**						
Klinika infekčního lékařství	**+**	+			+		+
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie							
Neurochirurgická klinika A	**+**	+			+	+	+
Neurochirurgická klinika B				+			
Neurologická klinika A	**-**	-	-	-	+	-	
Neurologická klinika B	**-**	-	-			-	
Ortopedické oddělení	**+**	+					
Otorinolaryngologická klinika							
Popáleninové centrum		-					
Gynekologie							
Porodnice	**-**	-			-		-
Klinika onkologická - stanice A1		+					
Klinika onkologická - stanice A3			-	-		-	
Klinika onkologická - stanice A4	**+**	+					
Traumatologické centrum A						+	
Traumatologické centrum B							

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 - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky				+	+			
Chirurgická klinika A	-			-				-
Chirurgická klinika B	+					+	+	+
Chirurgická klinika C+D								
Kardiochirurgické centrum	+		+	+		+		
Klinika léčebné rehabilitace								
Klinika nukleární medicíny				-				
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	-					-		-
Oční klinika				-				
Oddělení kožní								
Oddělení psychiatrické	+			+	+			+
Oddělení urologické								
Interní klinika A						+		
Interní klinika B	+	+		+	+	+	-	+
Interní klinika C			-					
Interní klinika D	-		-	-				-
Klinika infekčního lékařství	+		+			+	+	+
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie								
Neurochirurgická klinika A	+		+	+		+	-	+
Neurochirurgická klinika B								+
Neurologická klinika A						+	-	
Neurologická klinika B	-		-	-		-		-
Ortopedické oddělení								+
Otorinolaryngologická klinika		-	+					
Popáleninové centrum						+		
Gynekologie								
Porodnice	-	-	-	-	-	-	-	-
Klinika onkologická - stanice A1	+		+	+				
Klinika onkologická - stanice A3	-		-				-	-
Klinika onkologická - stanice A4								
Traumatologické centrum A		+					+	
Traumatologické centrum B								

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 - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

	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
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky				+			
Chirurgická klinika A				-	-		
Chirurgická klinika B						+	
Chirurgická klinika C+D	-	-	-				-
Kardiochirurgické centrum							
Klinika léčebné rehabilitace	-	-					
Klinika nukleární medicíny							-
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	-						-
Oční klinika			-				-
Oddělení kožní	-		-		-		
Oddělení psychiatrické					+		
Oddělení urologické							
Interní klinika A							
Interní klinika B	+		+		+		
Interní klinika C							
Interní klinika D	-	-				-	
Klinika infekčního lékařství	+	+				+	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie		-				+	+
Neurochirurgická klinika A	+	+	+	+	+	+	
Neurochirurgická klinika B							
Neurologická klinika A			-		-		
Neurologická klinika B		+	-		-		
Ortopedické oddělení				+			
Otorinolaryngologická klinika		-	+				
Popáleninové centrum	+	+		+			
Gynekologie		-					
Porodnice	-	-	-	-		-	-
Klinika onkologická - stanice A1				+	+		+
Klinika onkologická - stanice A3	-	-			-	-	
Klinika onkologická - stanice A4	+	+			+		+
Traumatologické centrum A		+				-	
Traumatologické centrum B							

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 - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

	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
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	+	-	+	+	+	+				+	+
Chirurgická klinika A										-	
Chirurgická klinika B				+	+					+	-
Chirurgická klinika C+D				-							
Kardiochirurgické centrum											
Klinika léčebné rehabilitace	+		+	+							
Klinika nukleární medicíny	+	+		+							
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí											
Oční klinika	-		-	-		-					
Oddělení kožní									-		
Oddělení psychiatrické		+				+					
Oddělení urologické				-			+				
Interní klinika A	+			+		+			-		
Interní klinika B					+		-			+	
Interní klinika C		-			+						
Interní klinika D			-							+	
Klinika infekčního lékařství		+	-	-	+						
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie						-					
Neurochirurgická klinika A		-				+					
Neurochirurgická klinika B					-					-	
Neurologická klinika A	+	-	+			+	+			+	
Neurologická klinika B			-	-		+				+	
Ortopedické oddělení						+	-				
Otorinolaryngologická klinika	-		-			-				-	
Popáleninové centrum		+									
Gynekologie	-	-	-	-		-	-				
Porodnice	-			+	-	-		-		-	
Klinika onkologická - stanice A1							-			+	-
Klinika onkologická - stanice A3	-		-	-							-
Klinika onkologická - stanice A4					+		-			+	
Traumatologické centrum A		+	+	+			+			-	
Traumatologické centrum B										-	

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 - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

	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
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky		+		-		
Chirurgická klinika A						
Chirurgická klinika B				+		+
Chirurgická klinika C+D		-				
Kardiochirurgické centrum						
Klinika léčebné rehabilitace		+				-
Klinika nukleární medicíny		+				
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí						-
Oční klinika	-	-	-			
Oddělení kožní						
Oddělení psychiatrické						
Oddělení urologické						
Interní klinika A	+					+
Interní klinika B		+				
Interní klinika C						
Interní klinika D				-		
Klinika infekčního lékařství	+			+		+
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie						
Neurochirurgická klinika A	+	+	+	+		+
Neurochirurgická klinika B						
Neurologická klinika A						
Neurologická klinika B	-	-		-	-	
Ortopedické oddělení		+				
Otorinolaryngologická klinika				-		
Popáleninové centrum						+
Gynekologie		-		+		
Porodnice	-	-		-	-	-
Klinika onkologická - stanice A1	+	+	+			
Klinika onkologická - stanice A3						-
Klinika onkologická - stanice A4	+	+				
Traumatologické centrum A						
Traumatologické centrum B						

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 - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

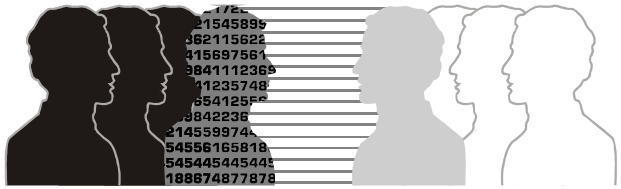
	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky		+		
Chirurgická klinika A				
Chirurgická klinika B				
Chirurgická klinika C+D				-
Kardiochirurgické centrum				
Klinika léčebné rehabilitace				
Klinika nukleární medicíny				
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí		-		
Oční klinika				
Oddělení kožní				
Oddělení psychiatrické		-		
Oddělení urologické				
Interní klinika A	+	+		
Interní klinika B	+	+	+	
Interní klinika C		+		
Interní klinika D				
Klinika infekčního lékařství				
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie				
Neurochirurgická klinika A	+	+		+
Neurochirurgická klinika B	+			
Neurologická klinika A		+		
Neurologická klinika B				-
Ortopedické oddělení				
Otorinolaryngologická klinika				
Popáleninové centrum				
Gynekologie			-	-
Porodnice	-	-	-	-
Klinika onkologická - stanice A1	+	+		+
Klinika onkologická - stanice A3		+		
Klinika onkologická - stanice A4	+	+		
Traumatologické centrum A				
Traumatologické centrum B				

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 - FN Ostrava, 2. pololetí 2008

	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
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky					-	
Chirurgická klinika A						
Chirurgická klinika B	+					+
Chirurgická klinika C+D						
Kardiochirurgické centrum						
Klinika léčebné rehabilitace						
Klinika nukleární medicíny	+					+
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	-					-
Oční klinika						
Oddělení kožní						-
Oddělení psychiatrické	+	+		+		+
Oddělení urologické					-	-
Interní klinika A						+
Interní klinika B						
Interní klinika C						
Interní klinika D						
Klinika infekčního lékařství	+					
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie						
Neurochirurgická klinika A	+	-	+	+		+
Neurochirurgická klinika B						
Neurologická klinika A	-		-	-		
Neurologická klinika B	-			-		-
Ortopedické oddělení					+	+
Otorinolaryngologická klinika					-	
Popáleninové centrum						
Gynekologie						
Porodnice	-	-	-		-	-
Klinika onkologická - stanice A1						
Klinika onkologická - stanice A3	-				+	-
Klinika onkologická - stanice A4					+	
Traumatologické centrum A	+		+			+
Traumatologické centrum B					-	



FAKULTNÍ NEMOCNICE PLZEŇ

Fakultní nemocnice Plzeň: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 56 % žen a 44 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 36 % pacientů. 56 % bylo přijato plánovaně, přičemž většina těchto pacientů byla přijata do jednoho měsíce.

Souhrnná spokojenost

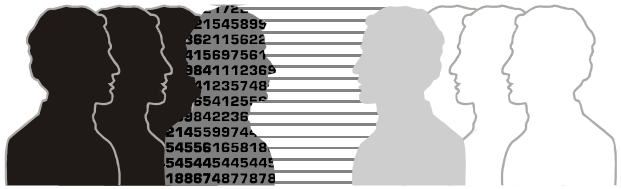
- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Fakultní nemocnici Plzeň je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 81,8 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Kliniky TRN B, Kliniky pracovního lékařství a Kliniky KOTPÚ A.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **U všech sledovaných dimenzí s výjimkou citové opory a tělesného pohodlí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Doba podávání jídel
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
  - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
  - Zajištění citových a duchovních potřeb
  - Doba ranního buzení

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 81,5 %, s **lékaři** 80 % a se **všeobecnými službami** 64 %.



OBECNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 2472
- Termín dotazování: duben 2008

Návratnost dotazníků

- Počet hospitalizovaných pacientů: 3602
- Počet nezařazených pacientů: 272
- Počet validních dotazníků: 2472
- **Návratnost: 74 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

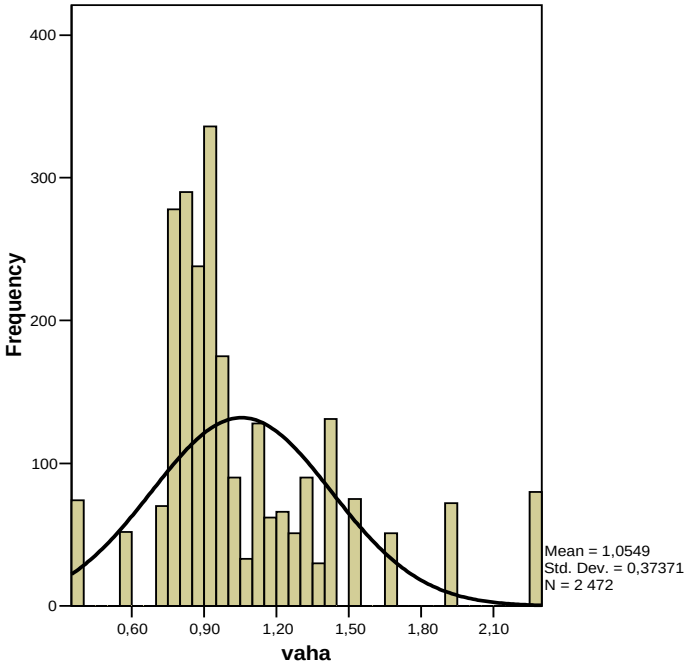
- Počet pracovišť: 52
- Počet pracovišť s n<20: 6
  - Oddělení kardiochirurgie (n=17)
  - Onkolog. a radioeterap. oddělení C (n=17)
  - Gynekol.-porod.klinika GIA (n=16)
  - Psychiatrická klinika B (n=6)

  -> zařazení do kategorie „Ostatní pracoviště"
  - U Infekční kliniky byly spojeny stanice EIIA, EIIB a IsA.

- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 1
  - Gynekol.-porod.klinika GIIA - šestinedělí

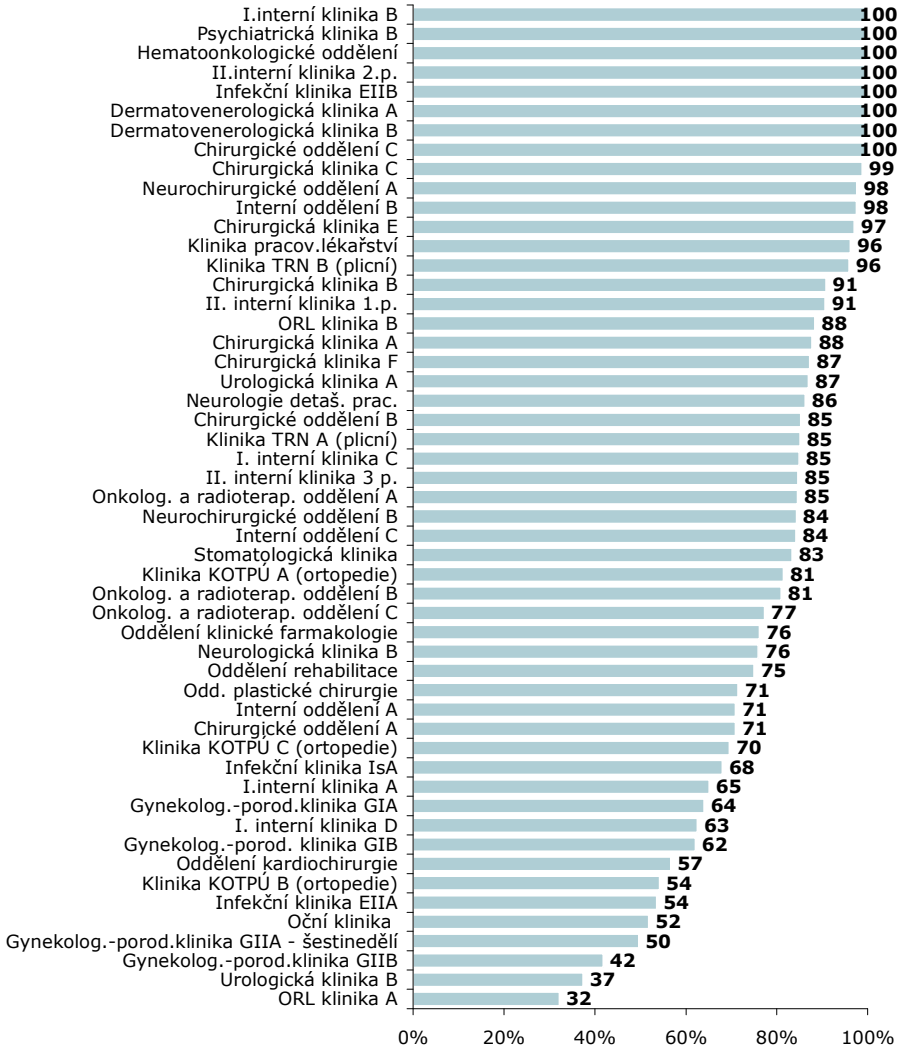
Vážení dat

- Rozsah vah: 0,6 – 2,3
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:



Návratnost dotazníků

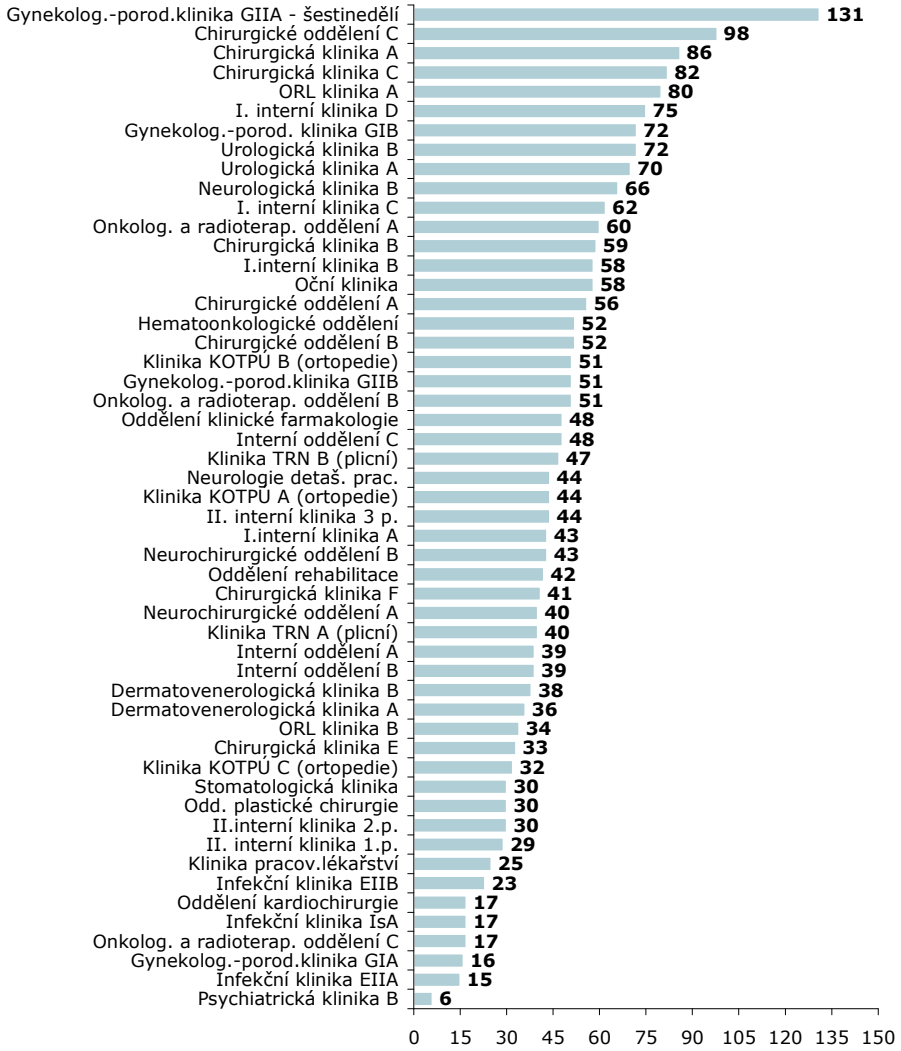
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2472



ZDROJ: STEM/MARK, Kvalita péče očima pacientů FN Plzeň, červen 2008

Počty získaných odpovědí v jedn. odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2472



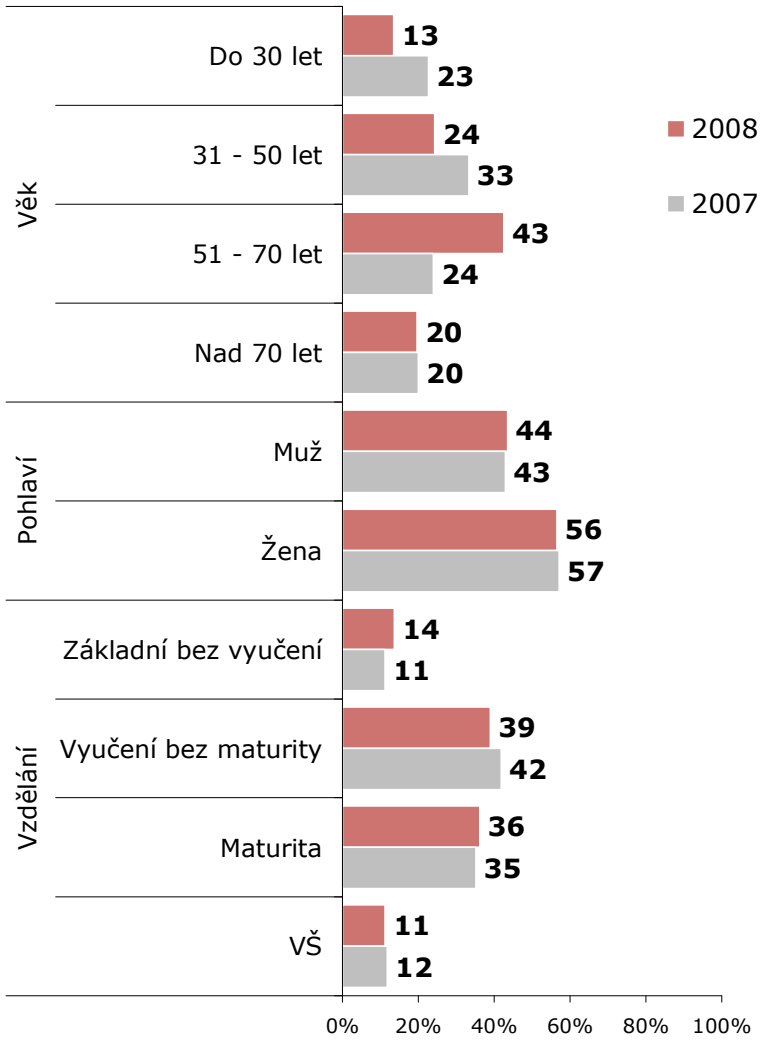
ZDROJ: STEM/MARK, Kvalita péče očima pacientů FN Plzeň, červen 2008

Počet propuštěných pacientů

	Oddělení	Zařazení pac.	Nezařazení pac.	Celkem		Oddělení	Zařazení pac.	Nezařazení pac.	Celkem
1	I.interní klinika A	66	9	75	28	Infekční klinika EIIA	28	0	28
2	I.interní klinika B	58	25	83	29	Infekční klinika EIIB	23	18	41
3	I. interní klinika C	73	29	102	30	Infekční klinika IsA	25	1	26
4	I. interní klinika D	120	20	140	31	Gynekolog.-porod.klinika GIA	25	0	25
5	Chirurgická klinika A	98	3	101	32	Gynekolog.-porod.klinika GIIA - šest	264	0	264
6	Chirurgická klinika B	65	0	65	33	Gynekolog.-porod. klinika GIB	116	0	116
7	Chirurgická klinika C	83	24	107	34	Gynekolog.-porod.klinika GIIB	122	0	122
8	Chirurgická klinika E	34	12	46	35	Dermatovenerologická klinika A	70	0	70
9	Chirurgická klinika F	47	8	55	36	Dermatovenerologická klinika B	72	0	72
10	Neurologická klinika B	87	0	87	37	Urologická klinika A	92	0	92
11	Neurologie detaš. prac.	51	0	51	38	Urologická klinika B	91	2	93
12	Neurochirurgické oddělení A	41	4	45	39	ORL klinika A	112	4	116
13	Neurochirurgické oddělení B	51	4	55	40	ORL klinika B	43	0	43
14	Klinika KOTPÚ A (ortopedie)	54	0	54	41	Klinika TRN A (plicní)	47	6	53
15	Klinika KOTPÚ B (ortopedie)	94	0	94	42	Klinika TRN B (plicní)	49	3	52
16	Klinika KOTPÚ C (ortopedie)	46	0	46	43	Oddělení rehabilitace	56	0	56
17	Stomatologická klinika	36	0	36	44	Onkolog. a radioterap. oddělení A	71	1	72
18	Oční klinika	112	16	128	45	Onkolog. a radioterap. oddělení B	63	0	63
19	Odd. plastické chirurgie	42	0	42	46	Onkolog. a radioterap. oddělení C	22	0	22
20	Oddělení kardiochirurgie	30	7	37	47	Interní oddělení A	55	0	55
21	Psychiatrická klinika B	6	0	6	48	Interní oddělení B	40	0	40
22	Hematoonkologické oddělení	52	0	52	49	Interní oddělení C	57	3	60
23	II. interní klinika 1.p.	32	9	41	50	Chirurgické oddělení A	79	12	91
24	II.interní klinika 2.p.	30	29	59	51	Chirurgické oddělení B	61	4	65
25	II. interní klinika 3 p.	52	10	62	52	Chirurgické oddělení C	98	7	105
26	Klinika pracov.lékařství	26	0	26					
27	Oddělení klinické farmakologie	63	2	65		**C E L K E M**	**3330**	**272**	**3602**

Demografická struktura pacientů

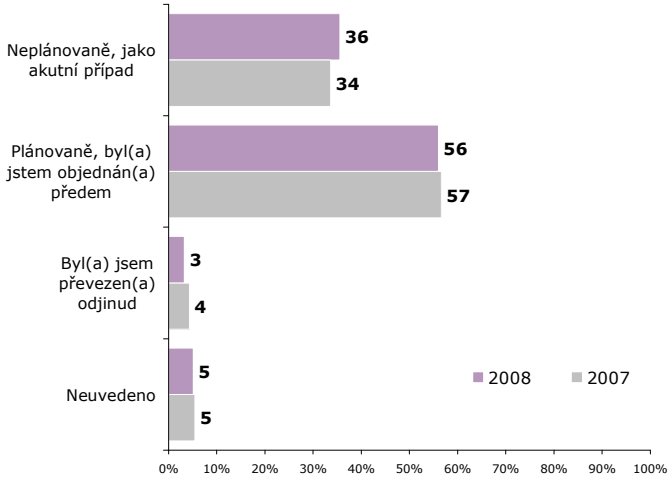
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2259 (2007), n=2472 (2008)



ZDROJ: STEM/MARK, Kvalita péče očima pacientů FN Plzeň, červen 2008

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

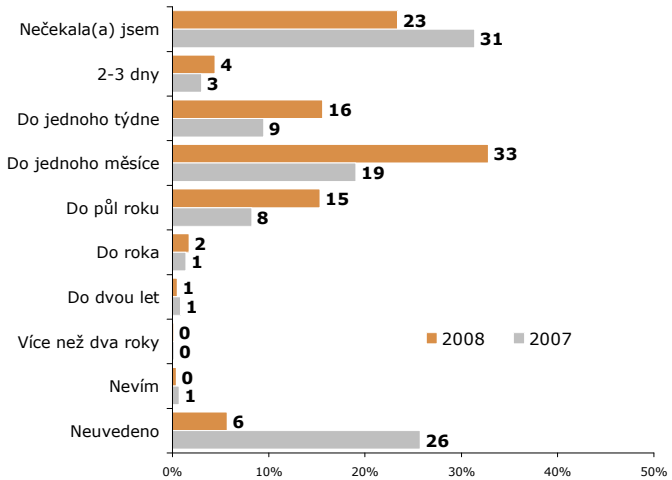
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2259 (2007), n=2472 (2008)



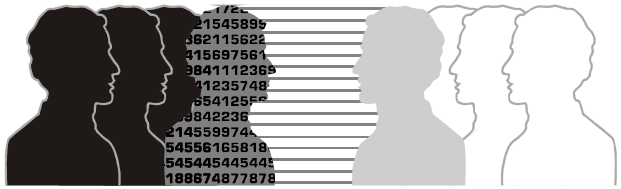
ZDROJ: STEM/MARK, Kvalita péče očima pacientů FN Plzeň, červen 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=2259 (2007), n=2472 (2008)



ZDROJ: STEM/MARK, Kvalita péče očima pacientů FN Plzeň, červen 2008



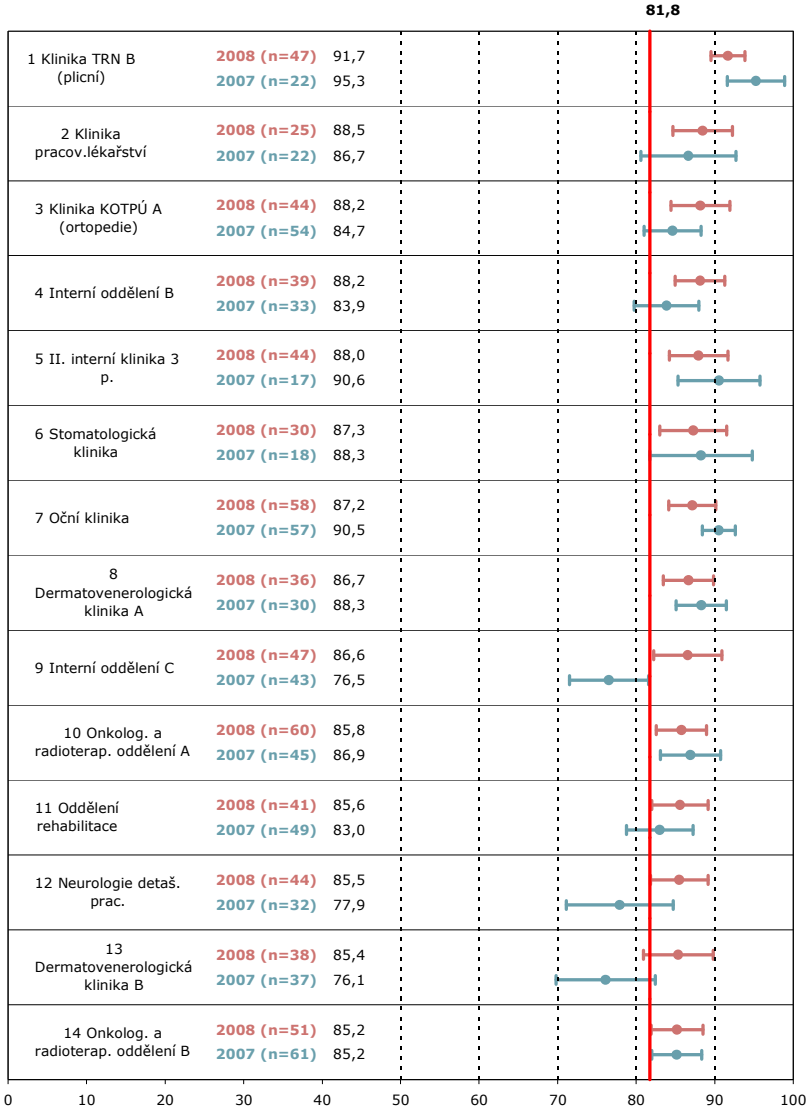
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

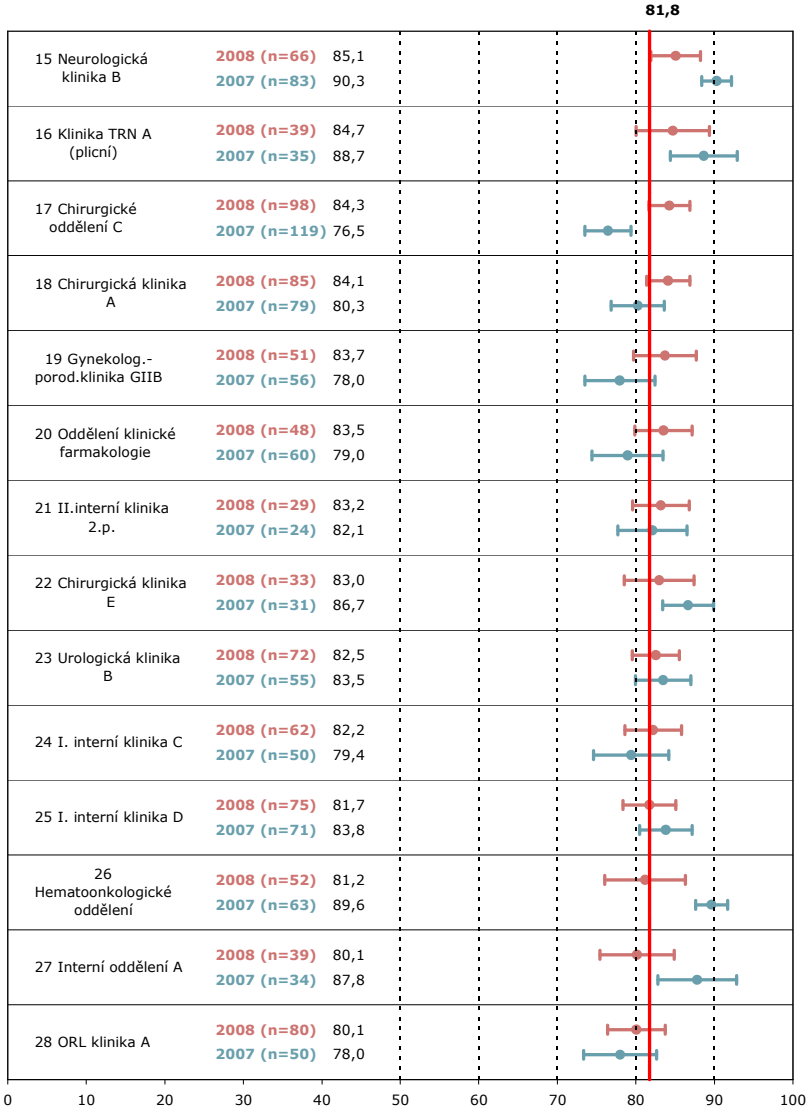
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐

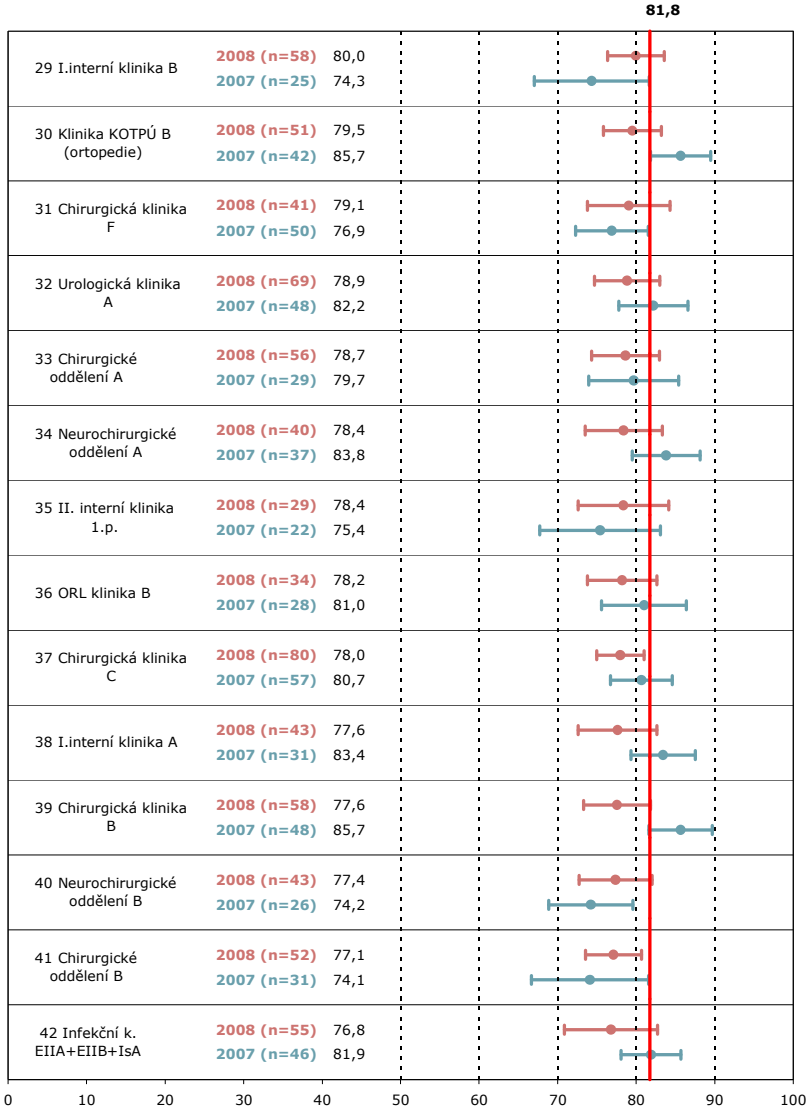


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Souhrnná spokojenost - pracoviště

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

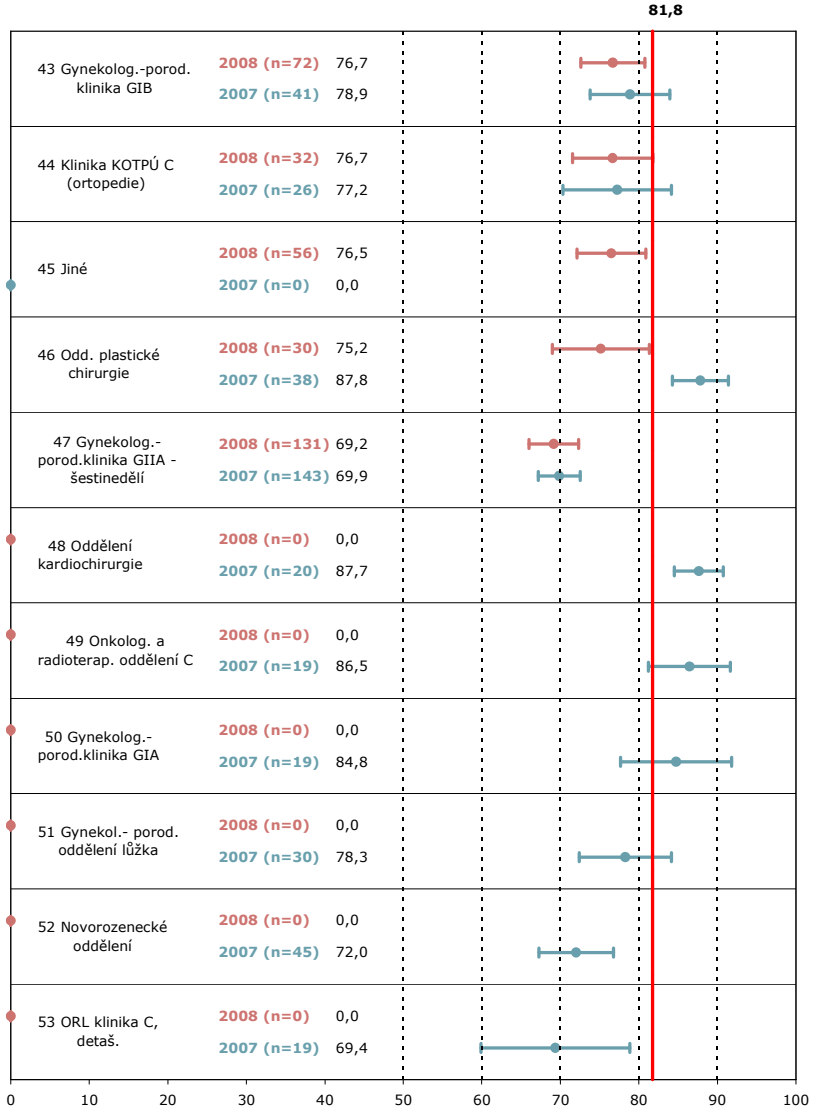
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐

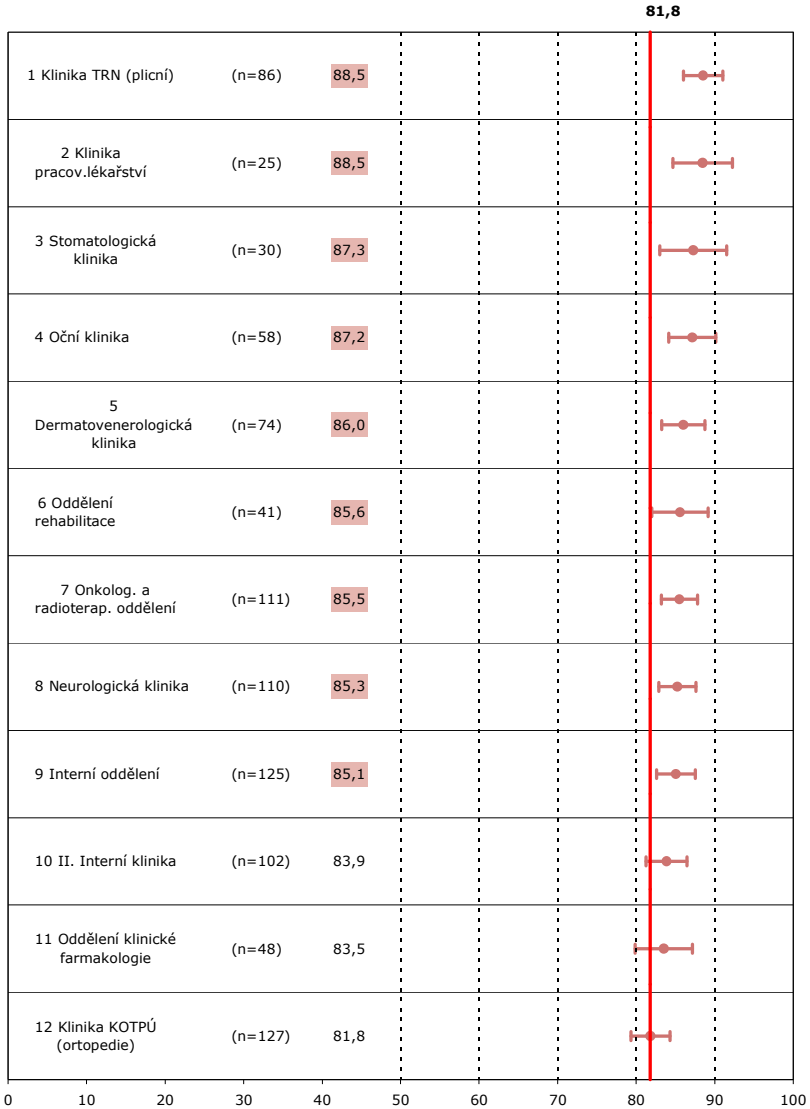


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Souhrnná spokojenost – kliniky/oddělení

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

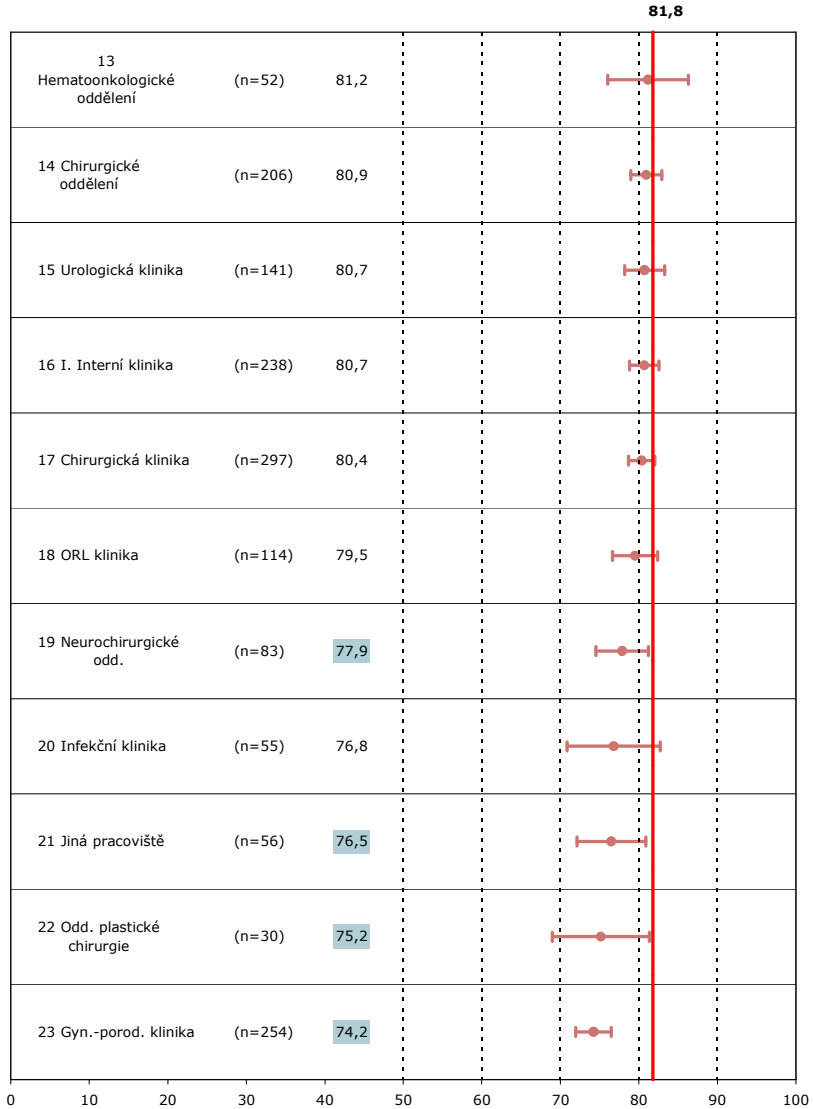
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

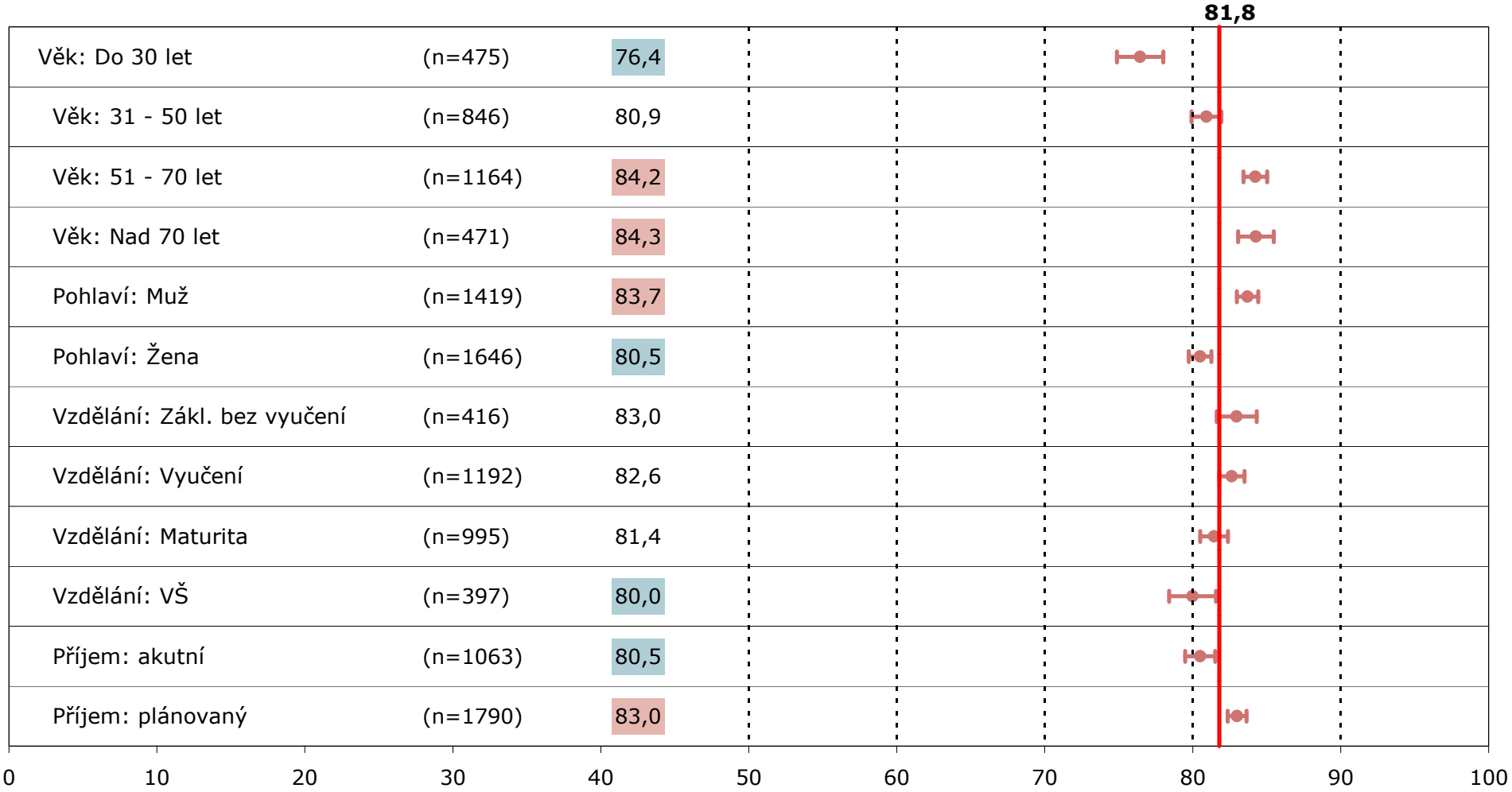
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



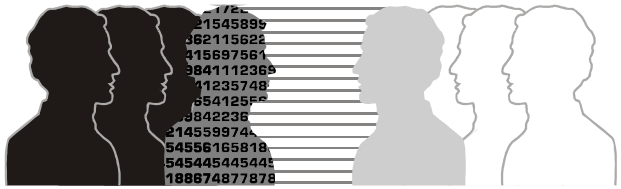
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost



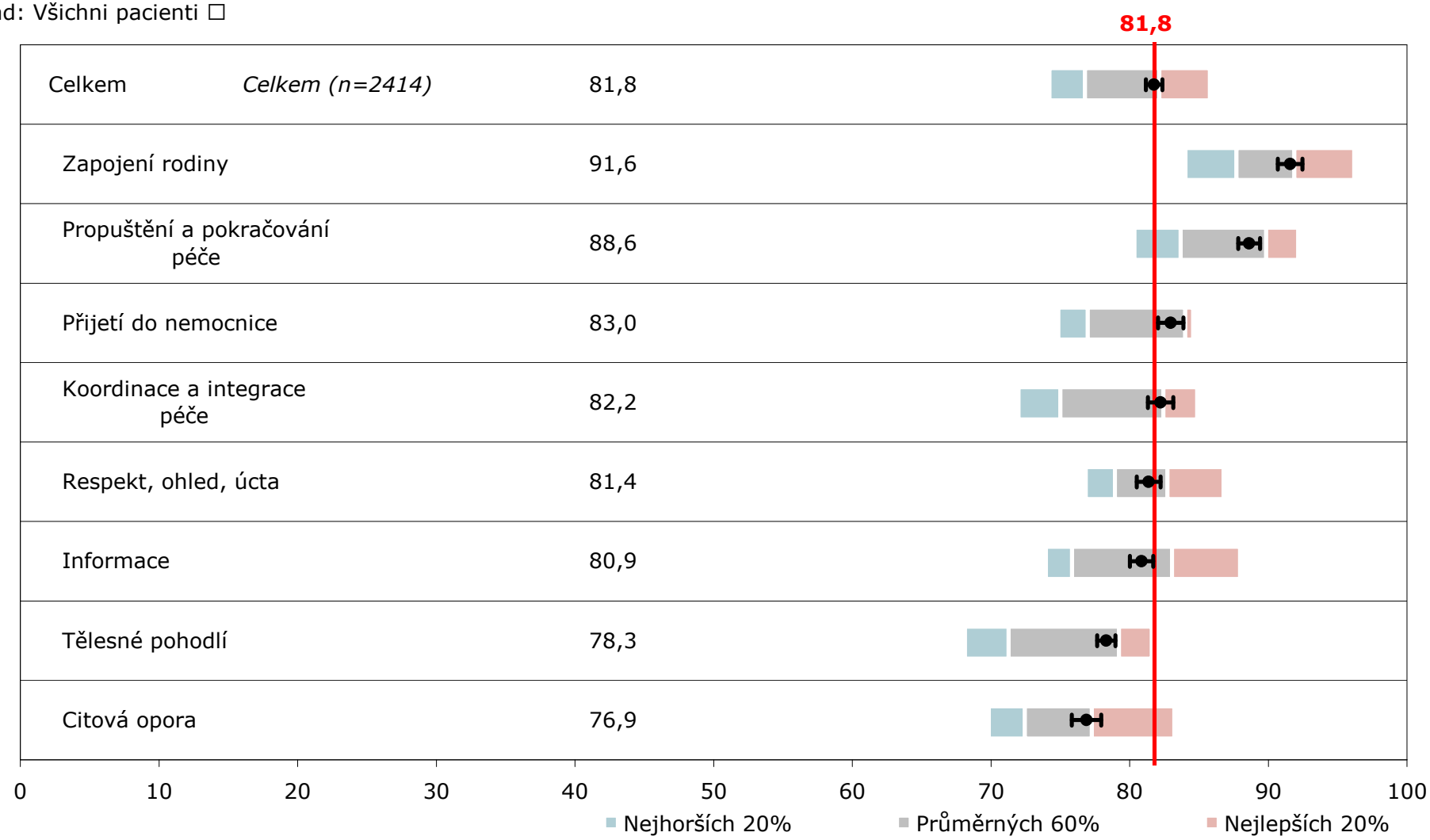
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

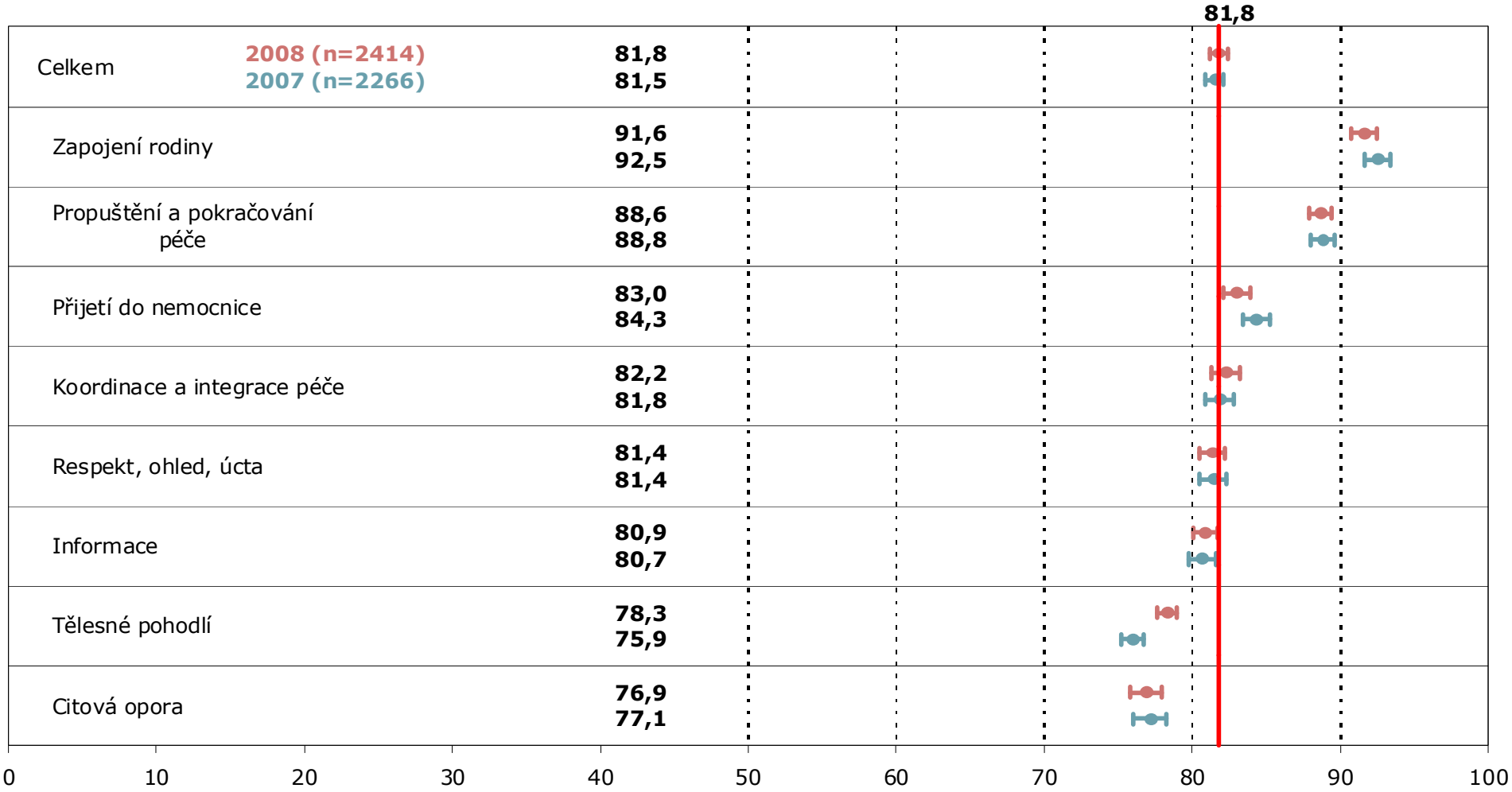
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

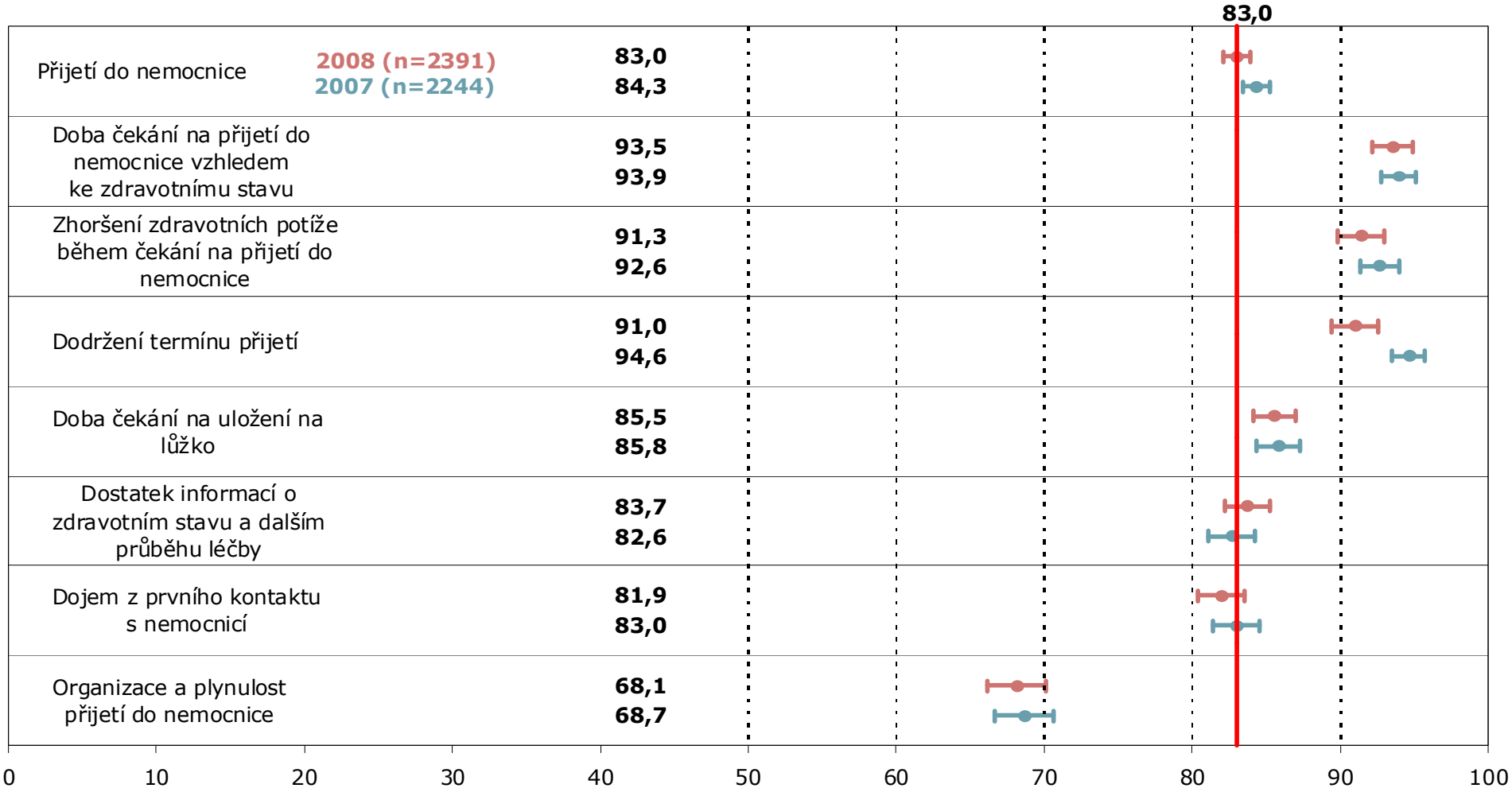
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Přijetí do nemocnice

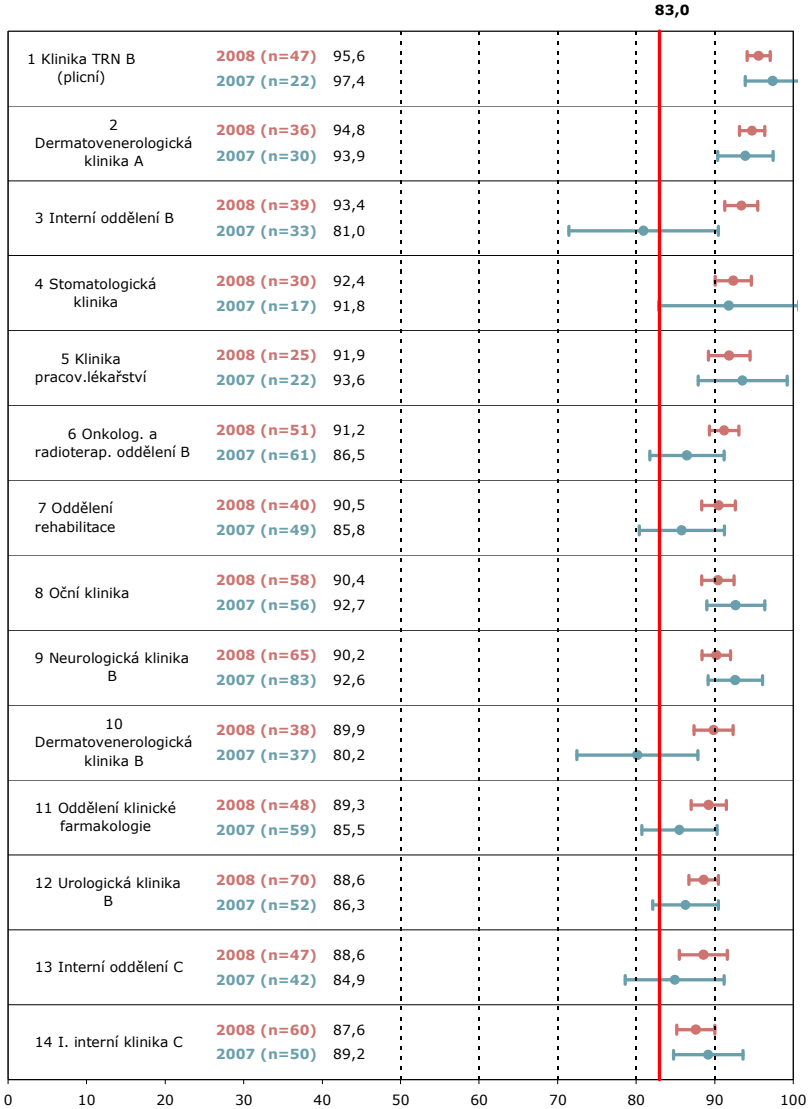
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Přijetí do nemocnice

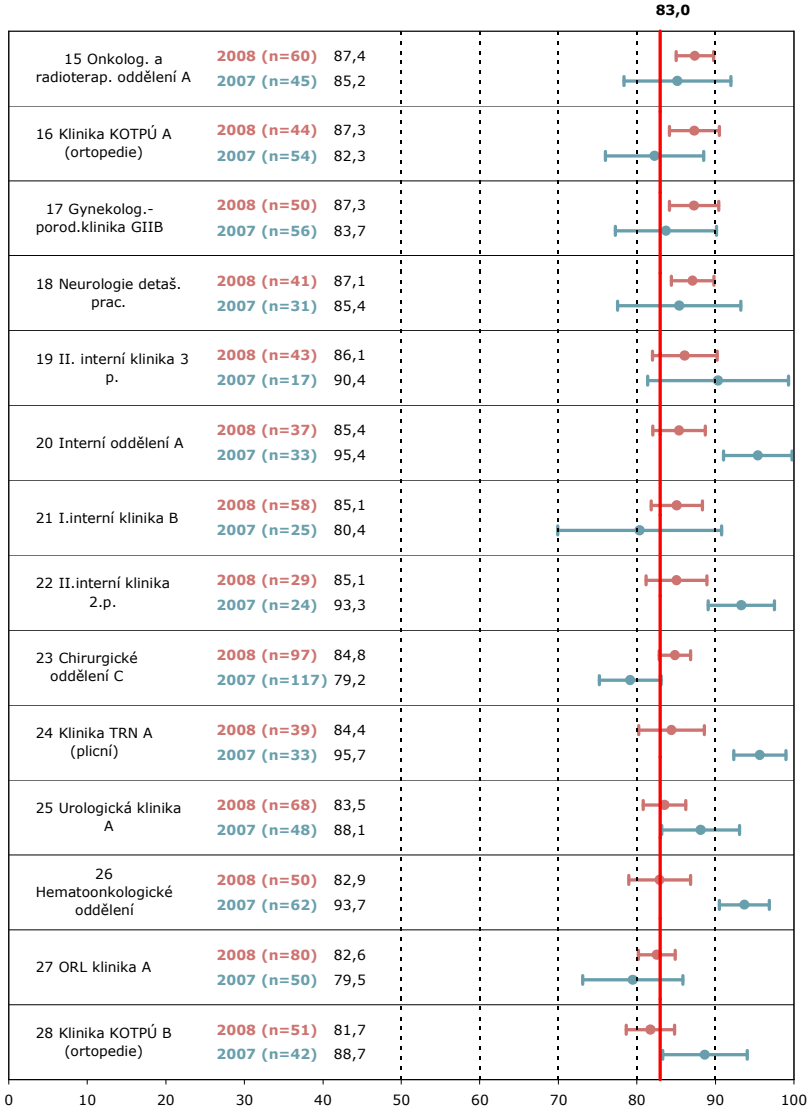
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Přijetí do nemocnice

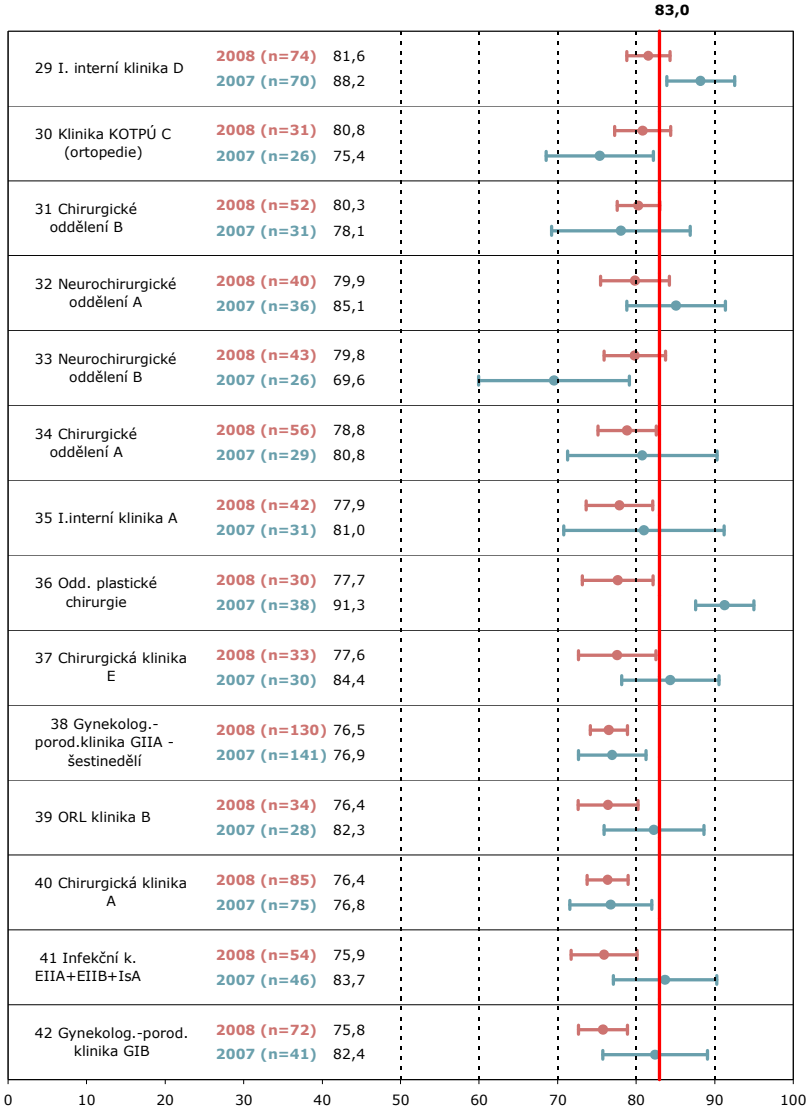
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Přijetí do nemocnice

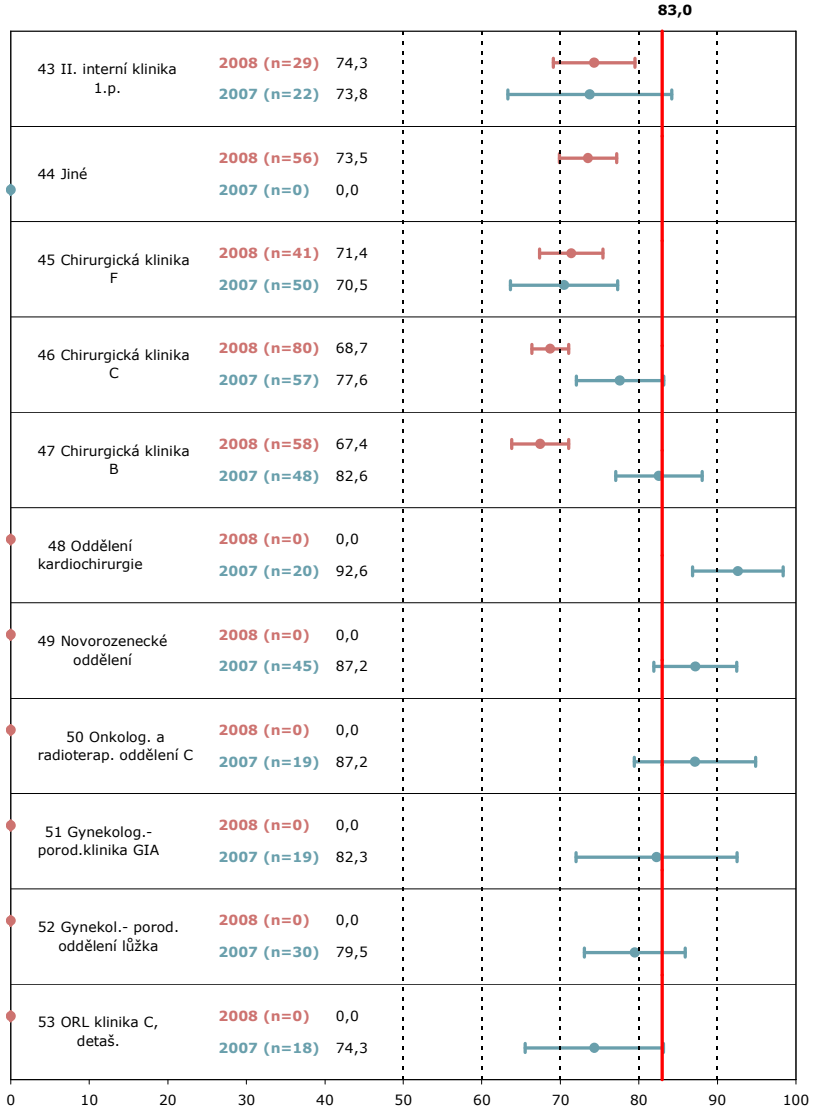
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Přijetí do nemocnice

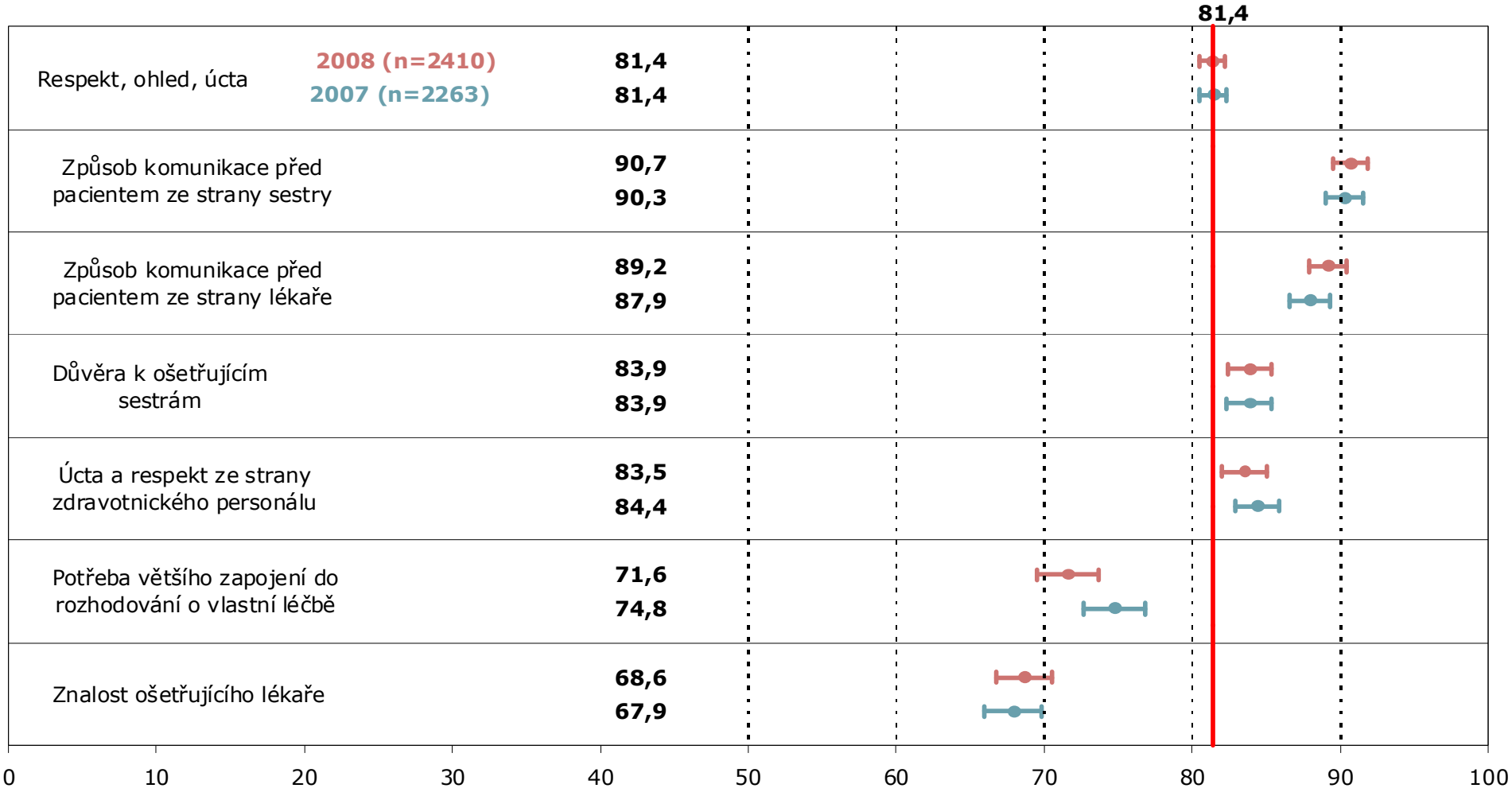
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Respekt, ohled, úcta

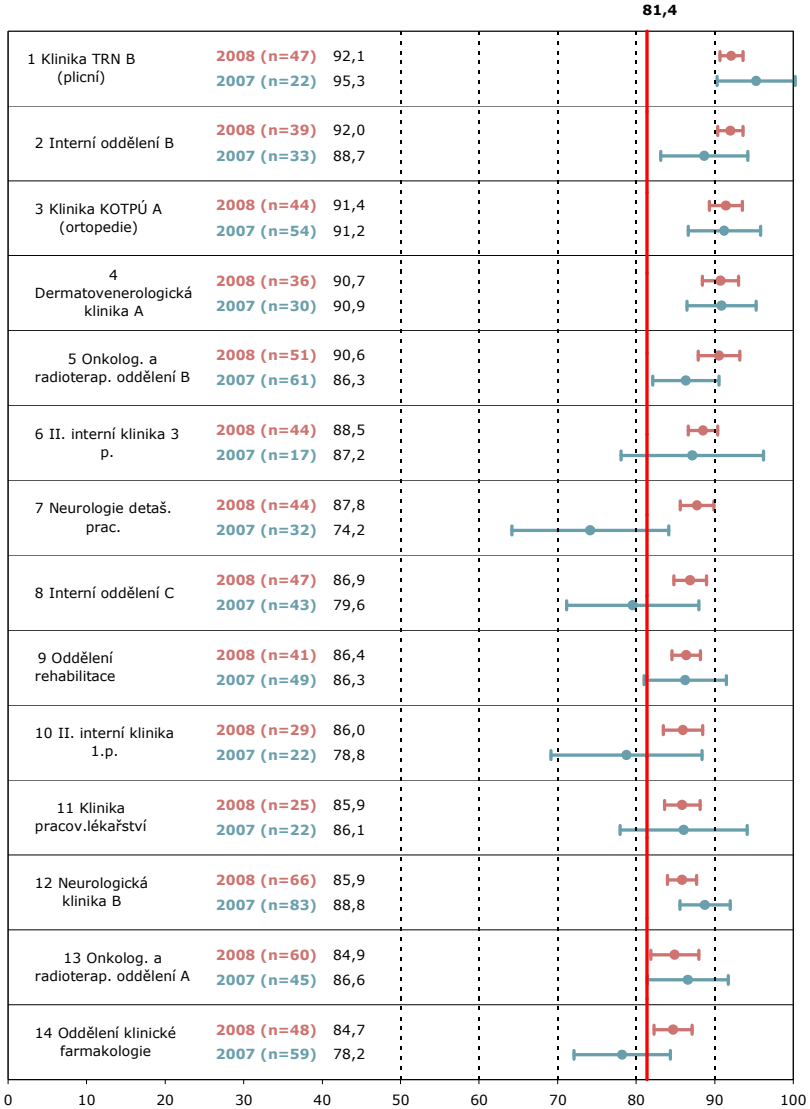
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Respekt, ohled, úcta

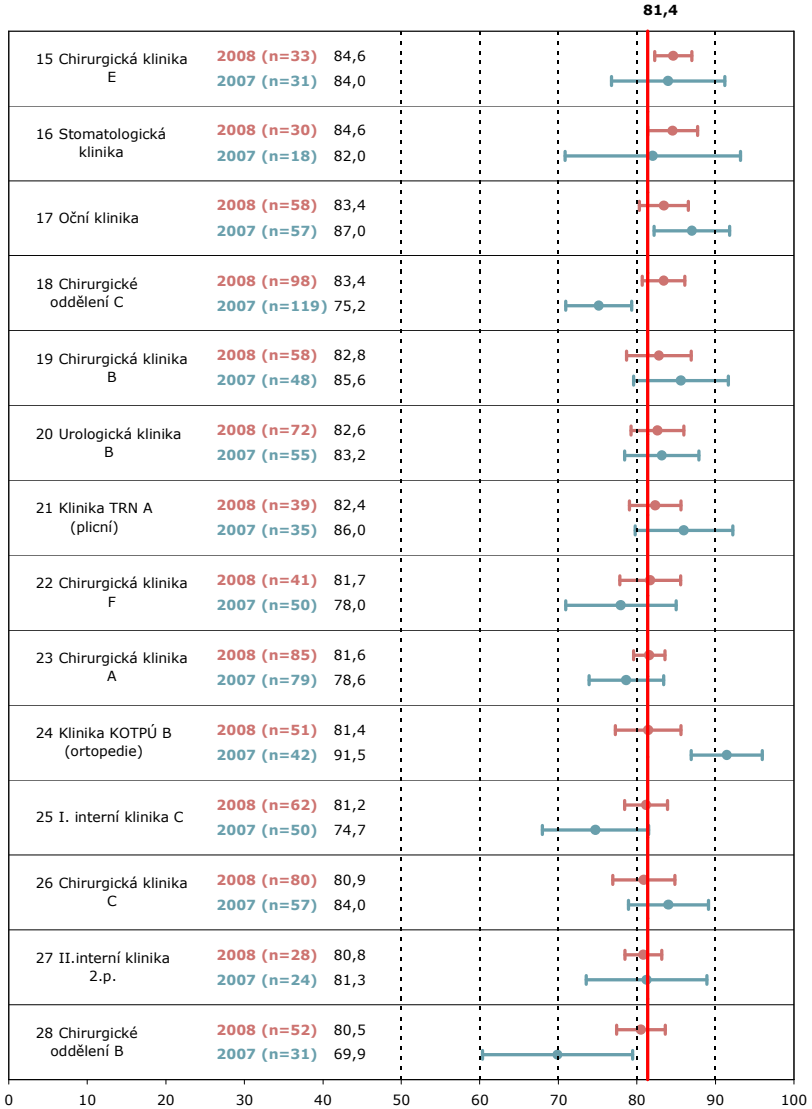
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Respekt, ohled, úcta

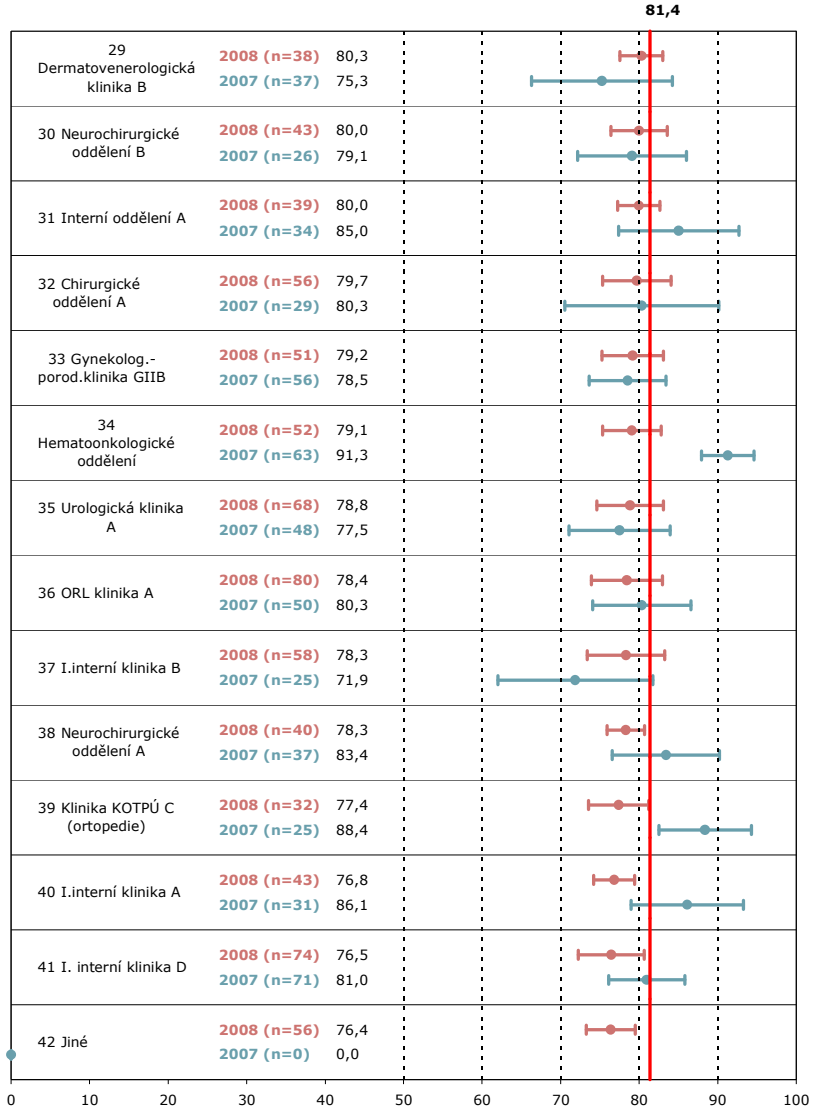
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Respekt, ohled, úcta

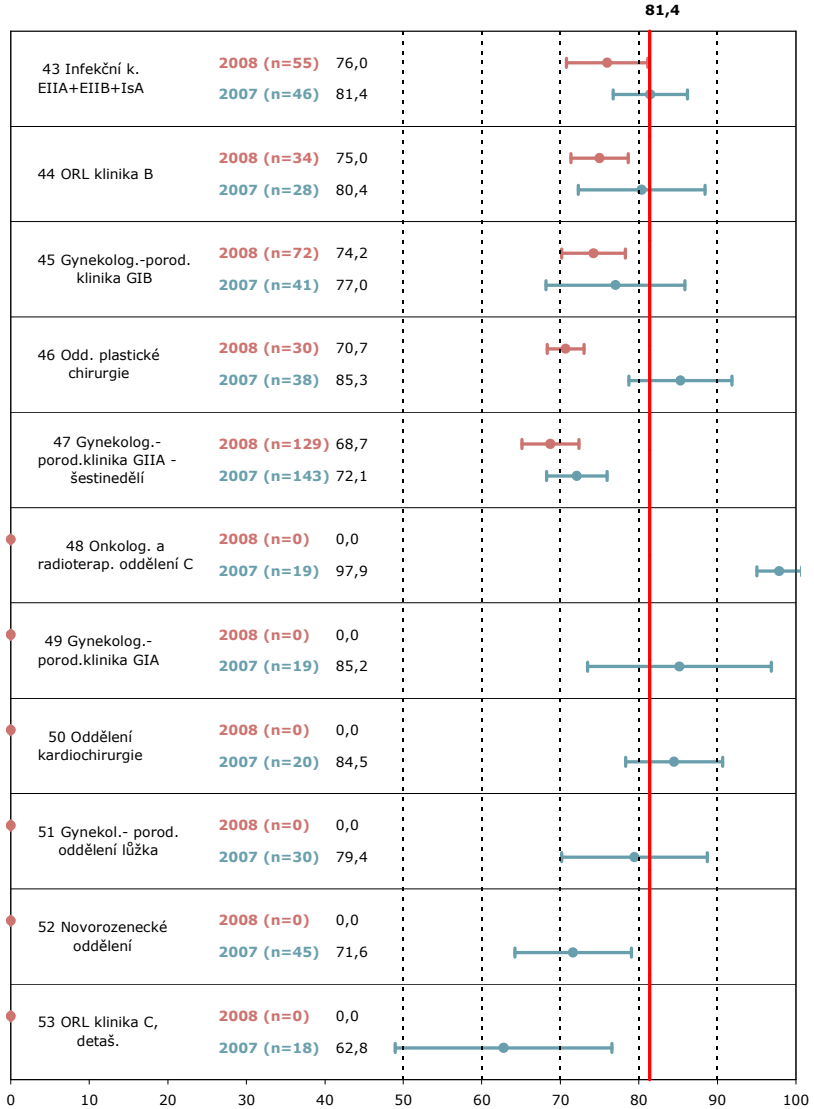
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Respekt, ohled, úcta

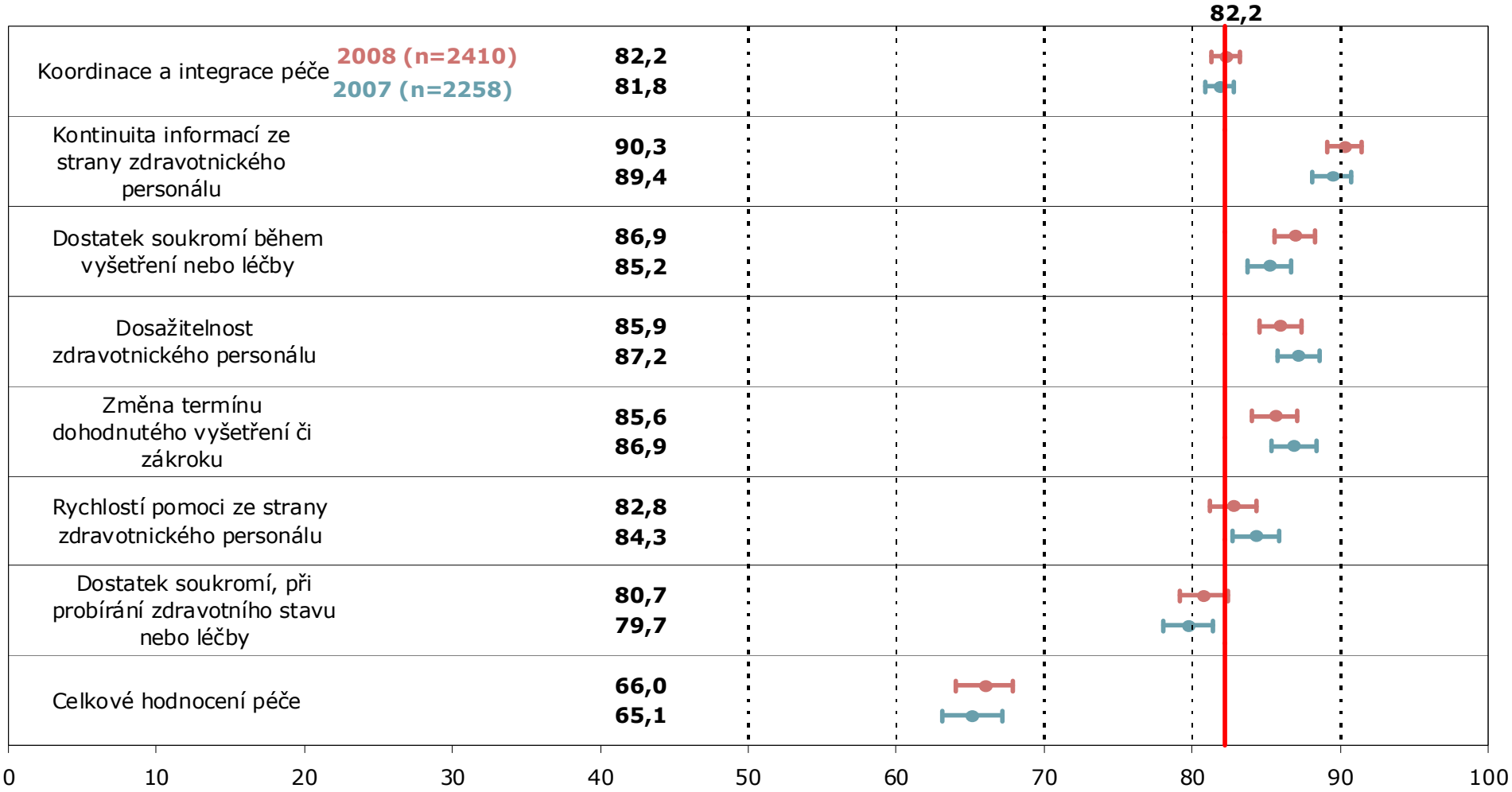
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Koordinace a integrace péče

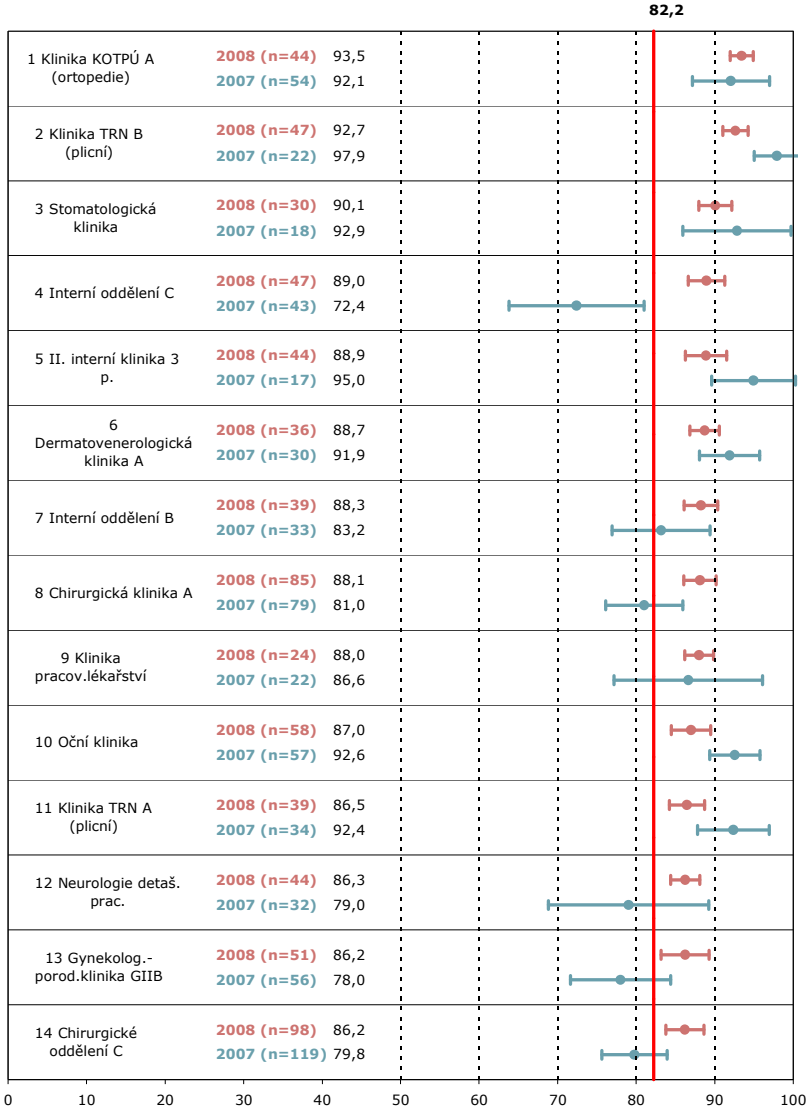
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Koordinace a integrace péče

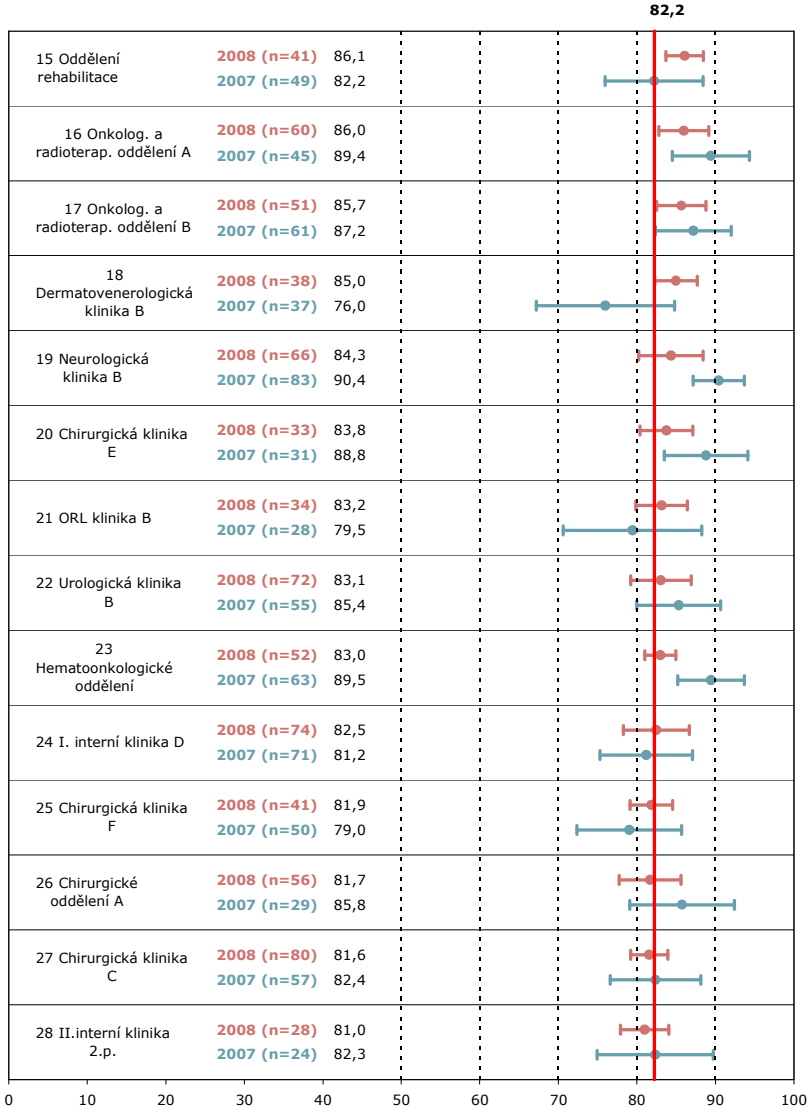
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Koordinace a integrace péče

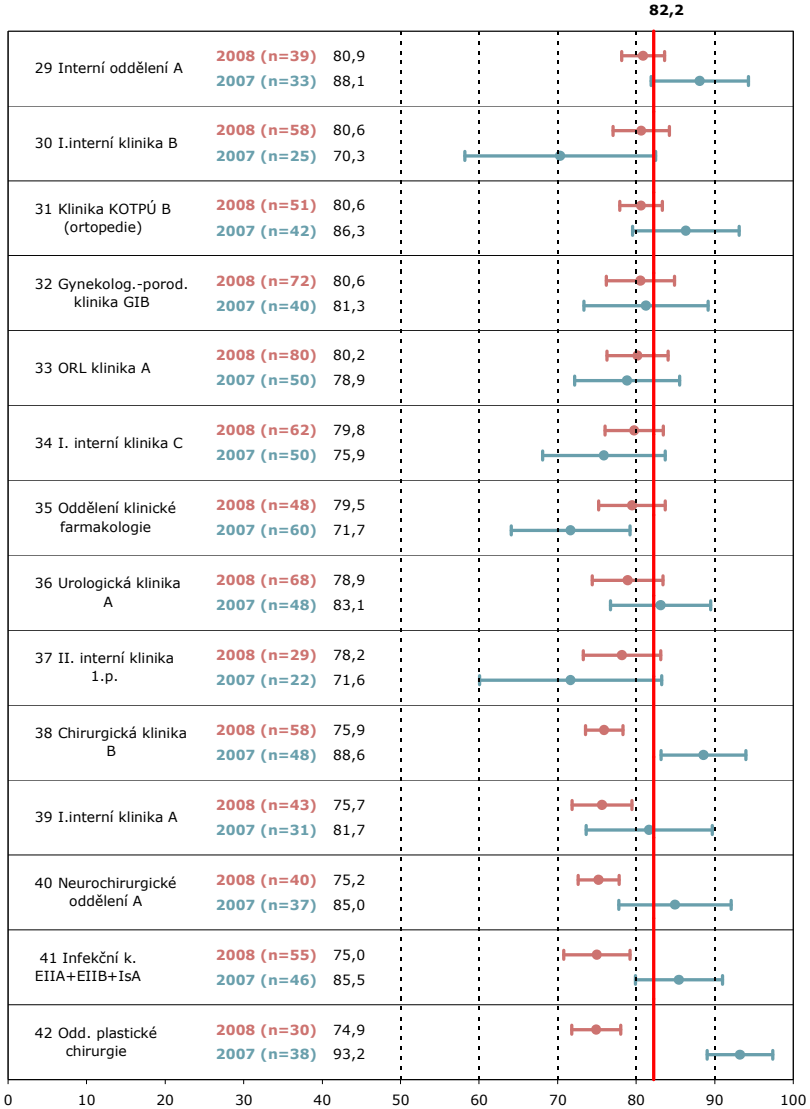
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Koordinace a integrace péče

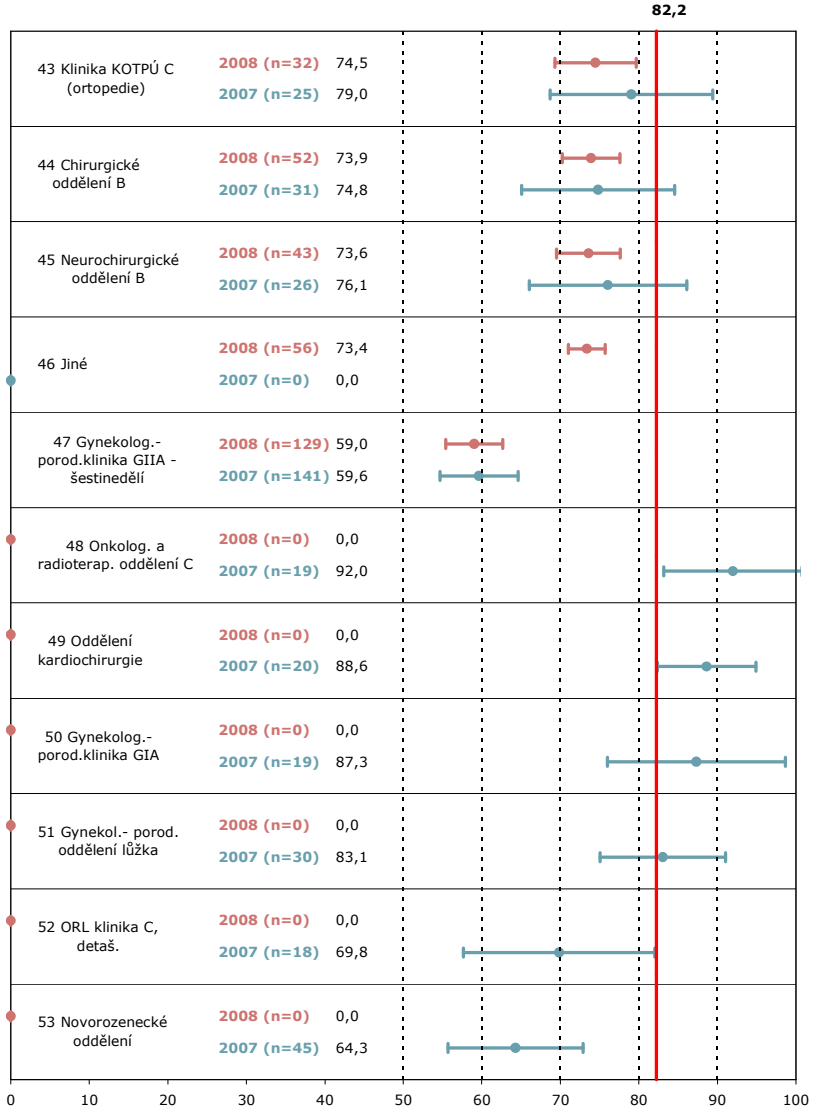
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Koordinace a integrace péče

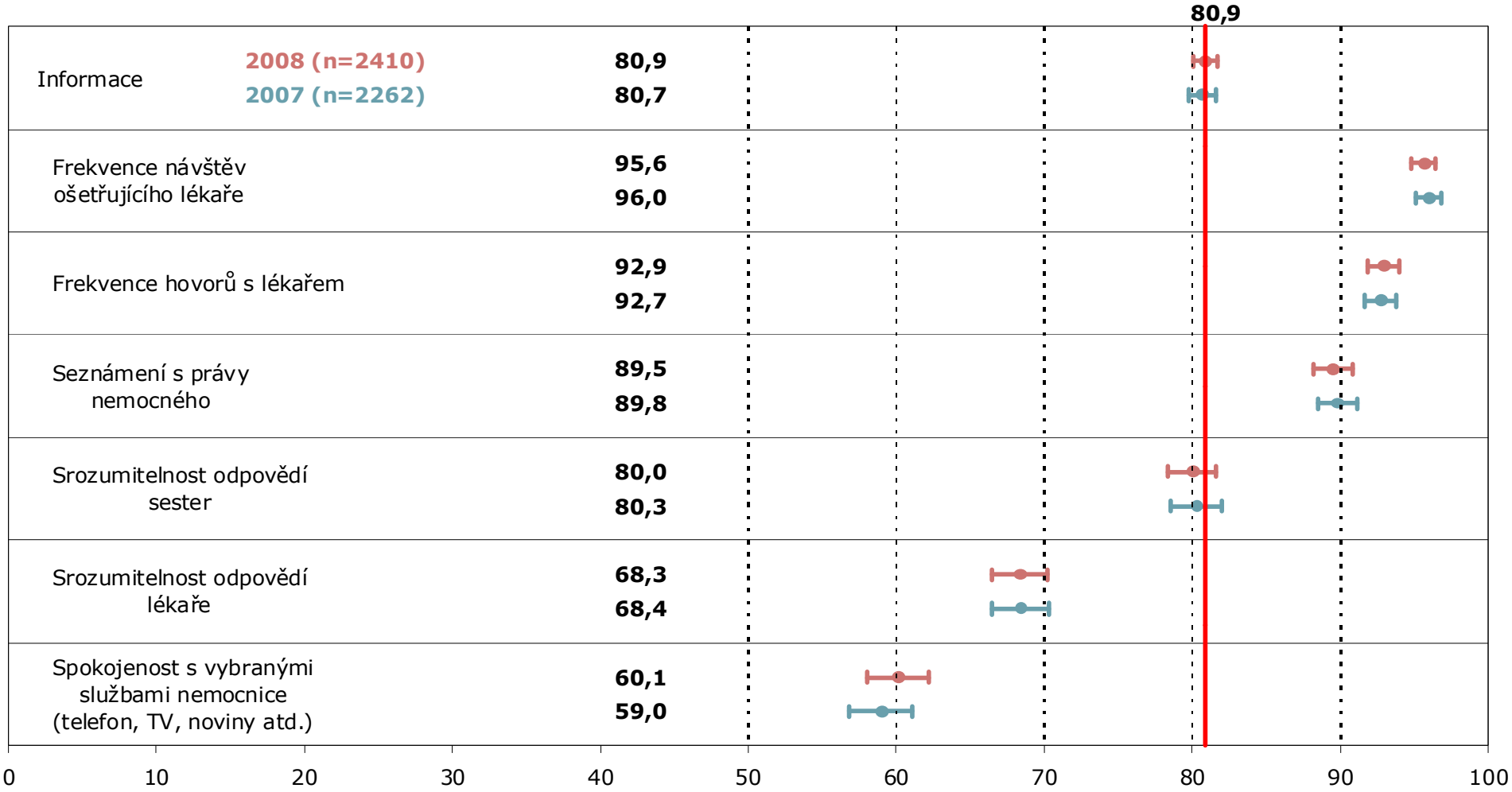
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Informace, komunikace

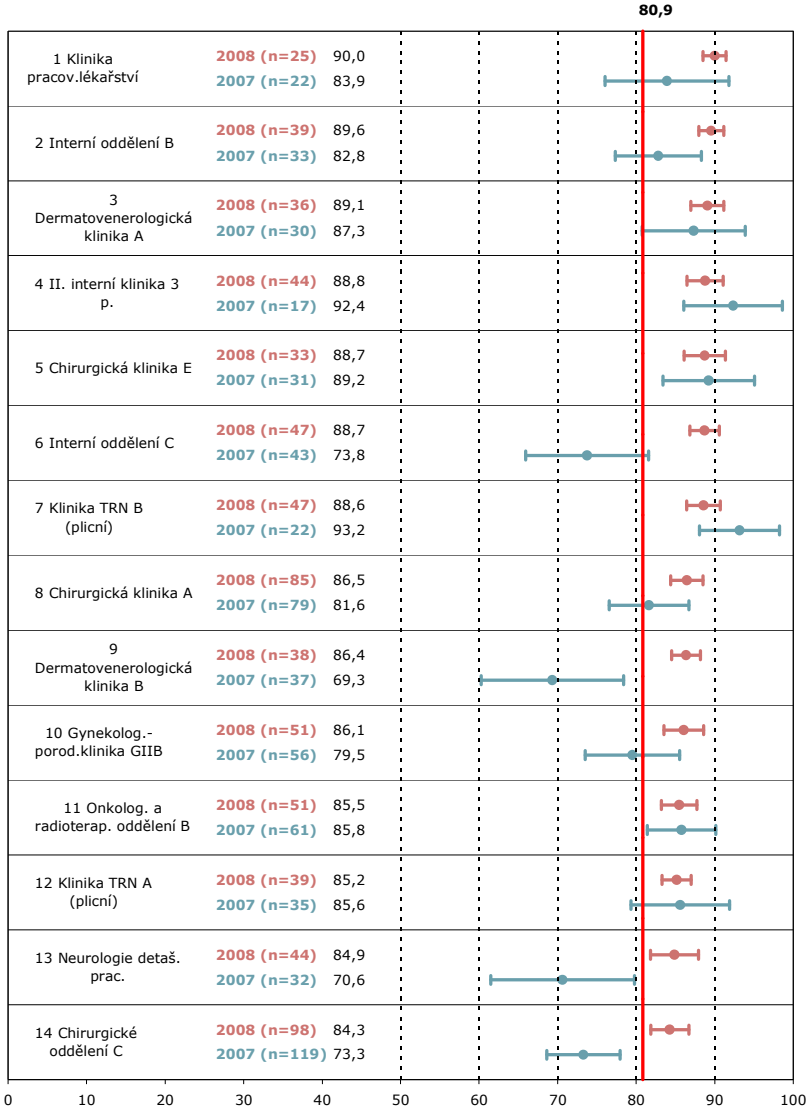
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Informace, komunikace

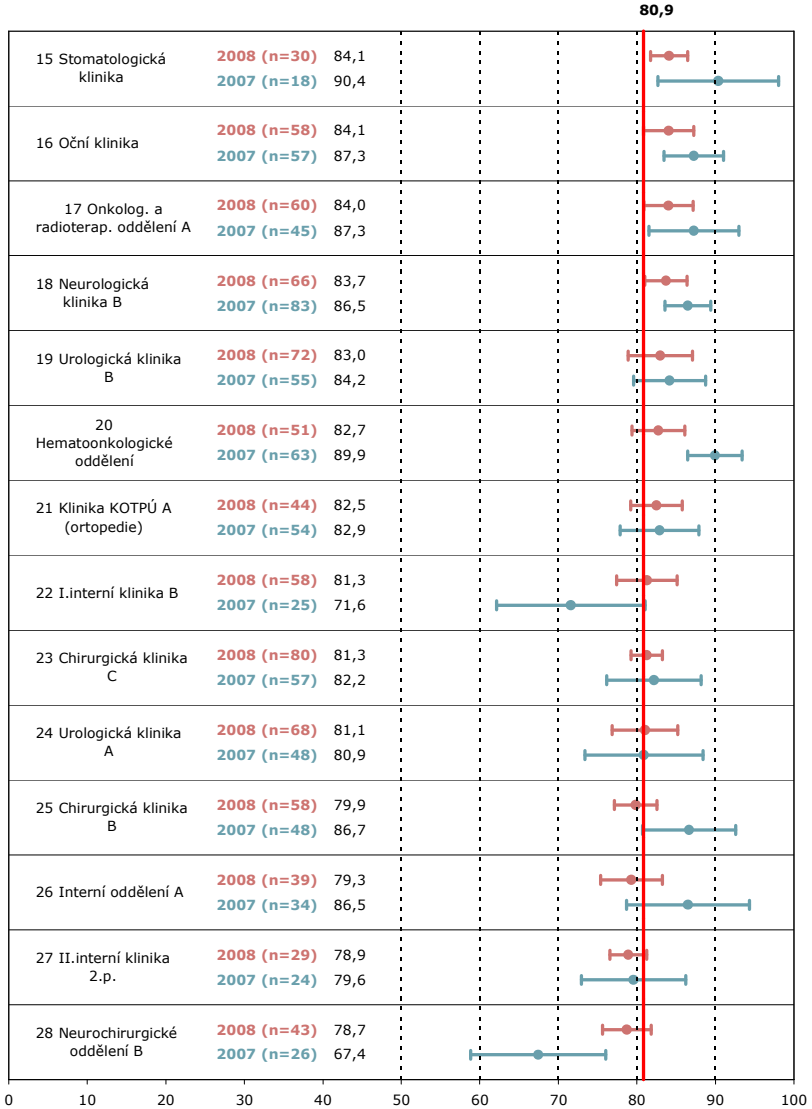
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Informace, komunikace

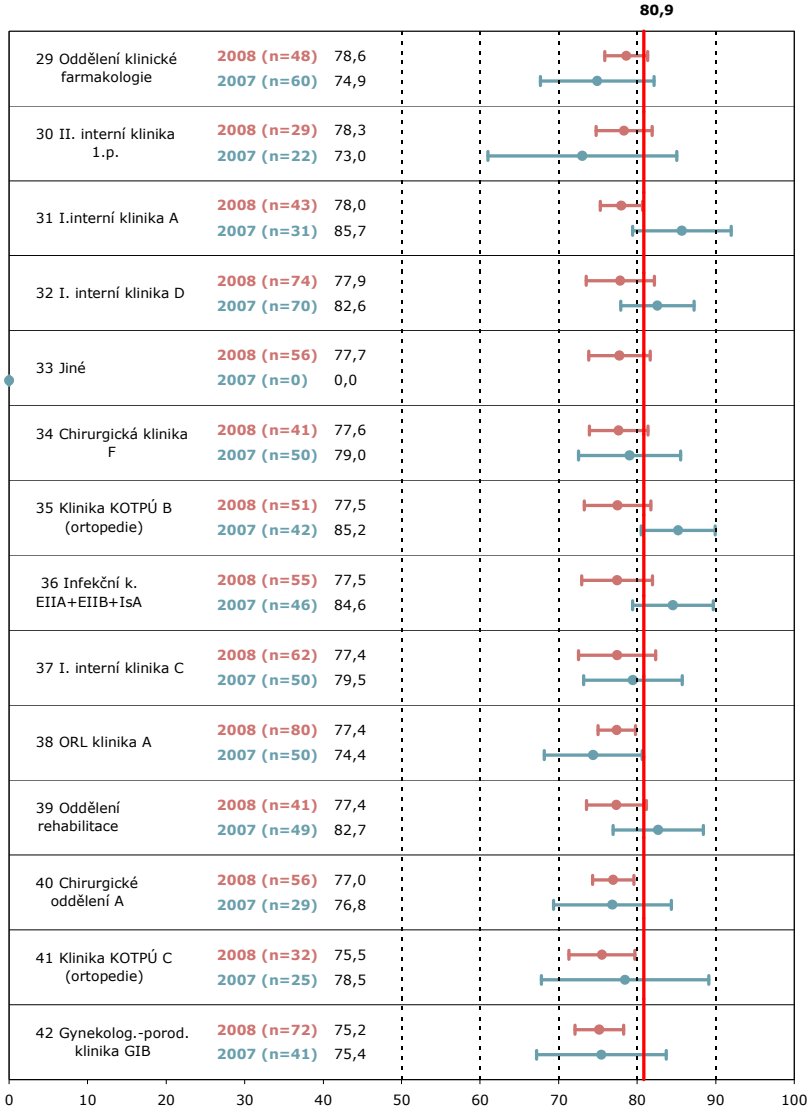
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Informace, komunikace

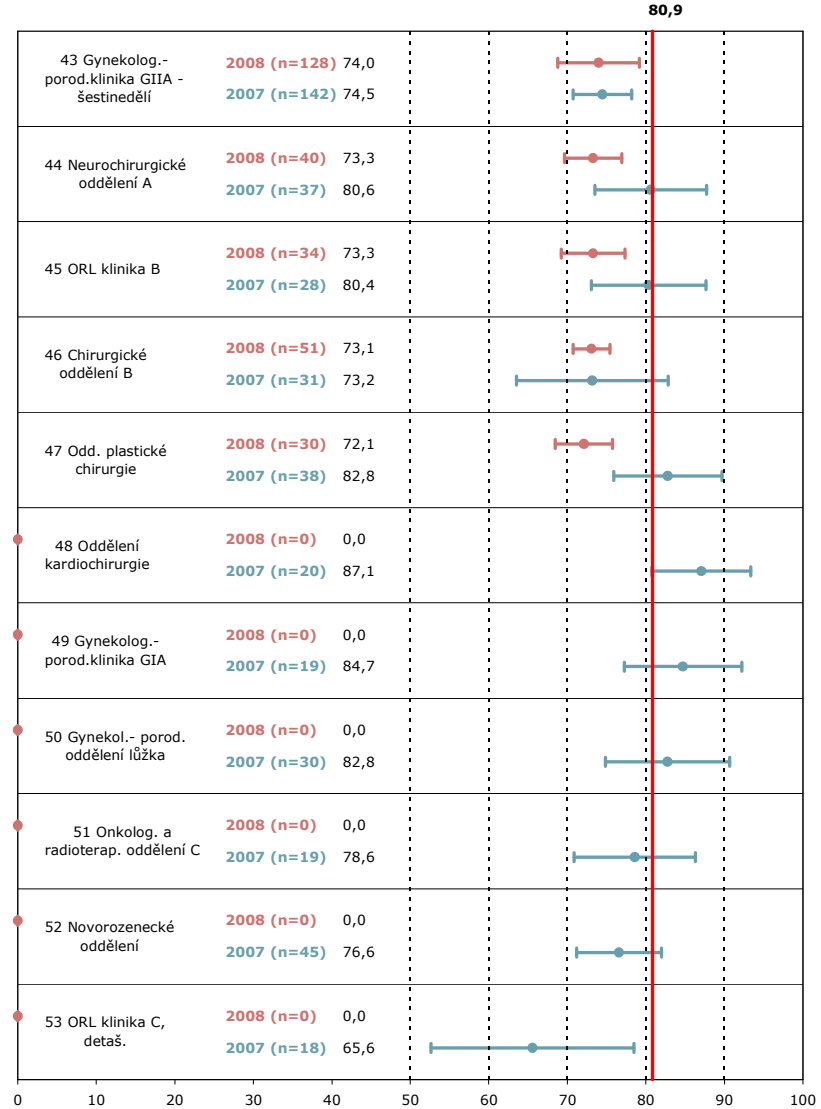
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Informace, komunikace

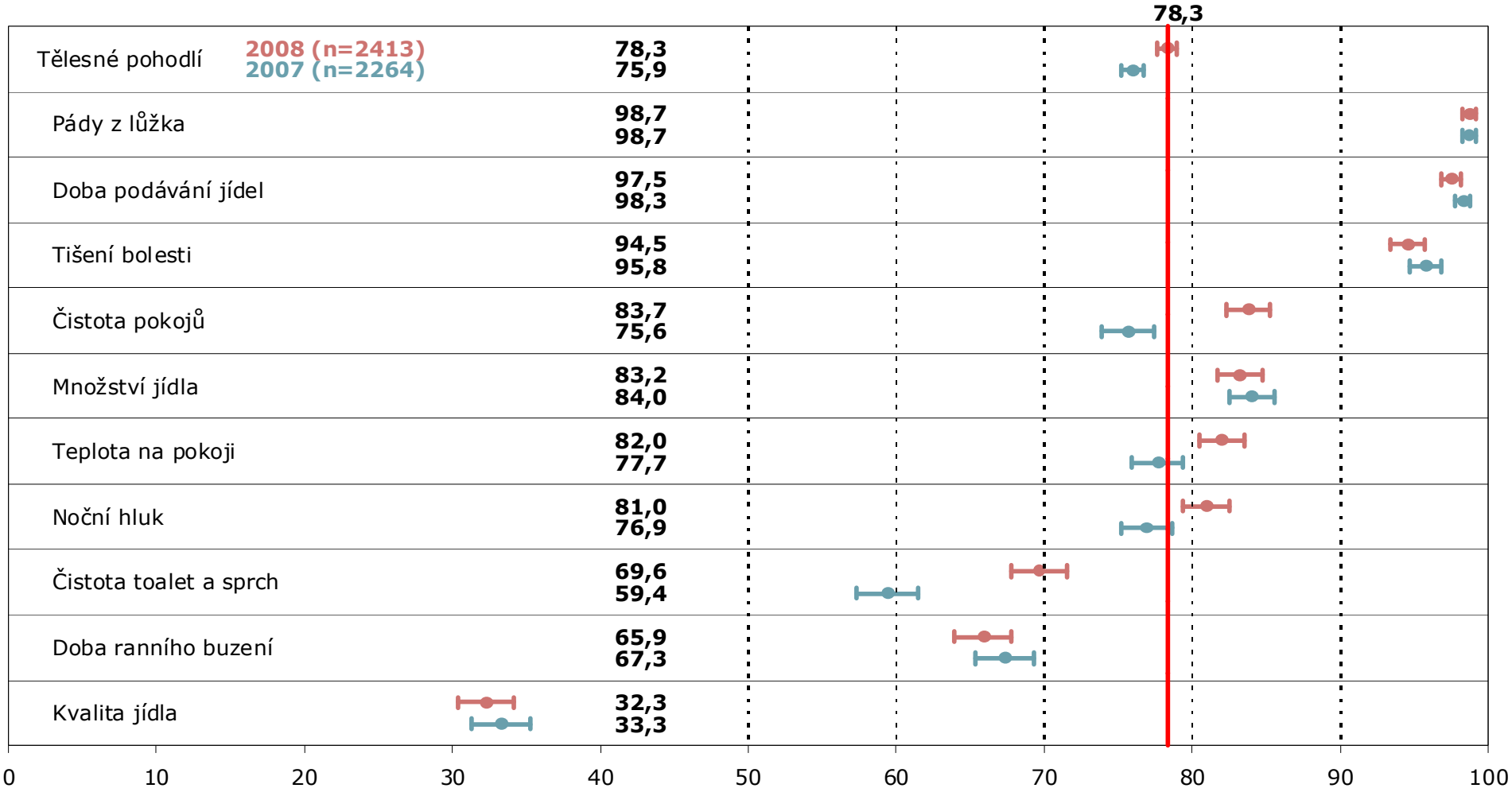
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Tělesné pohodlí

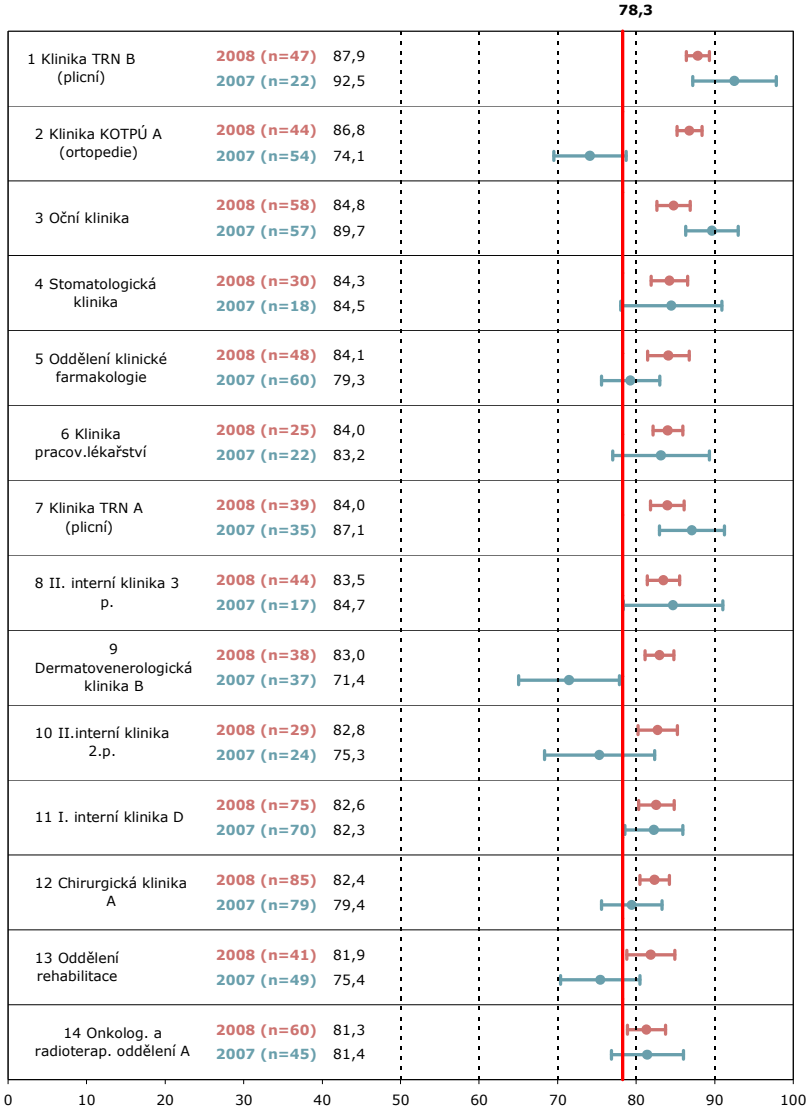
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Tělesné pohodlí

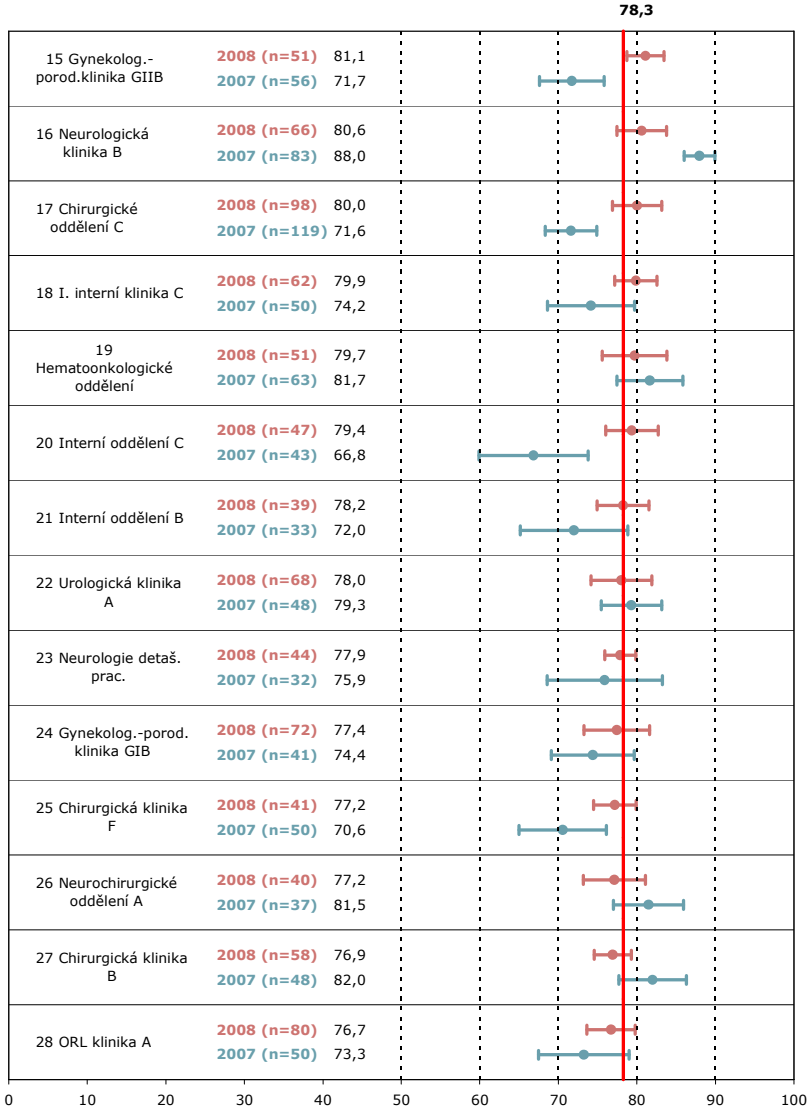
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Tělesné pohodlí

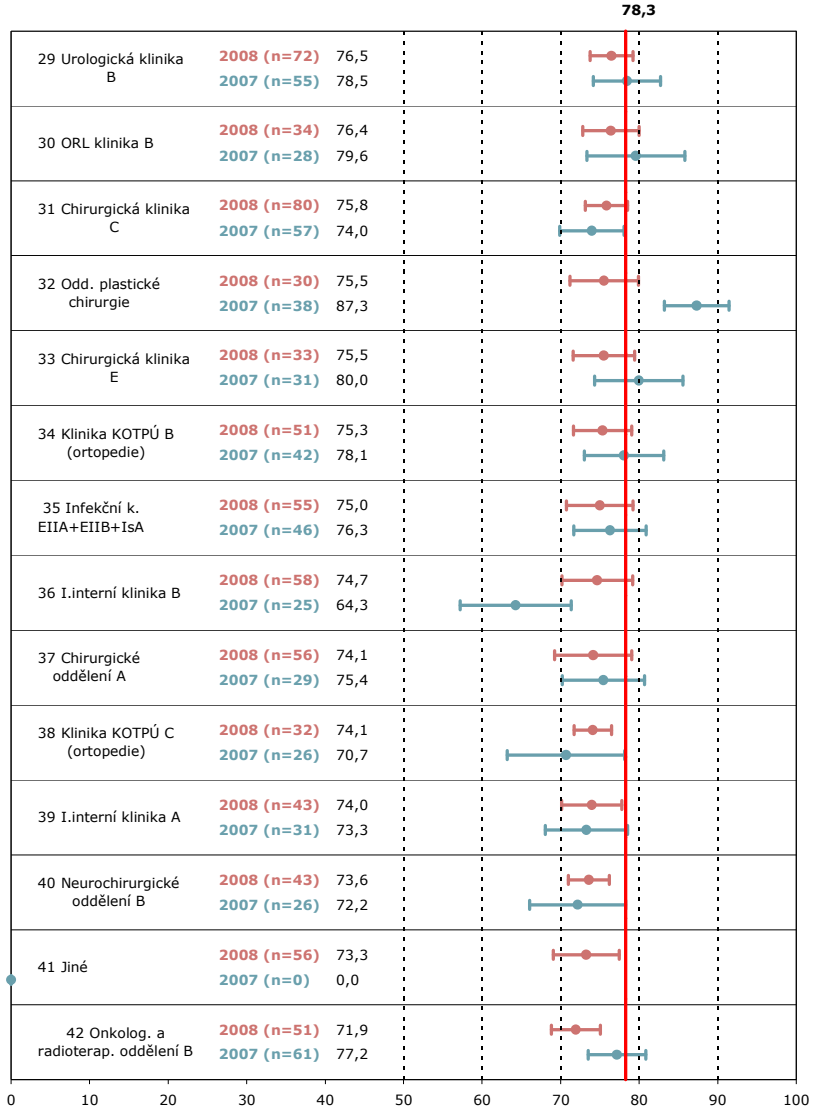
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Tělesné pohodlí

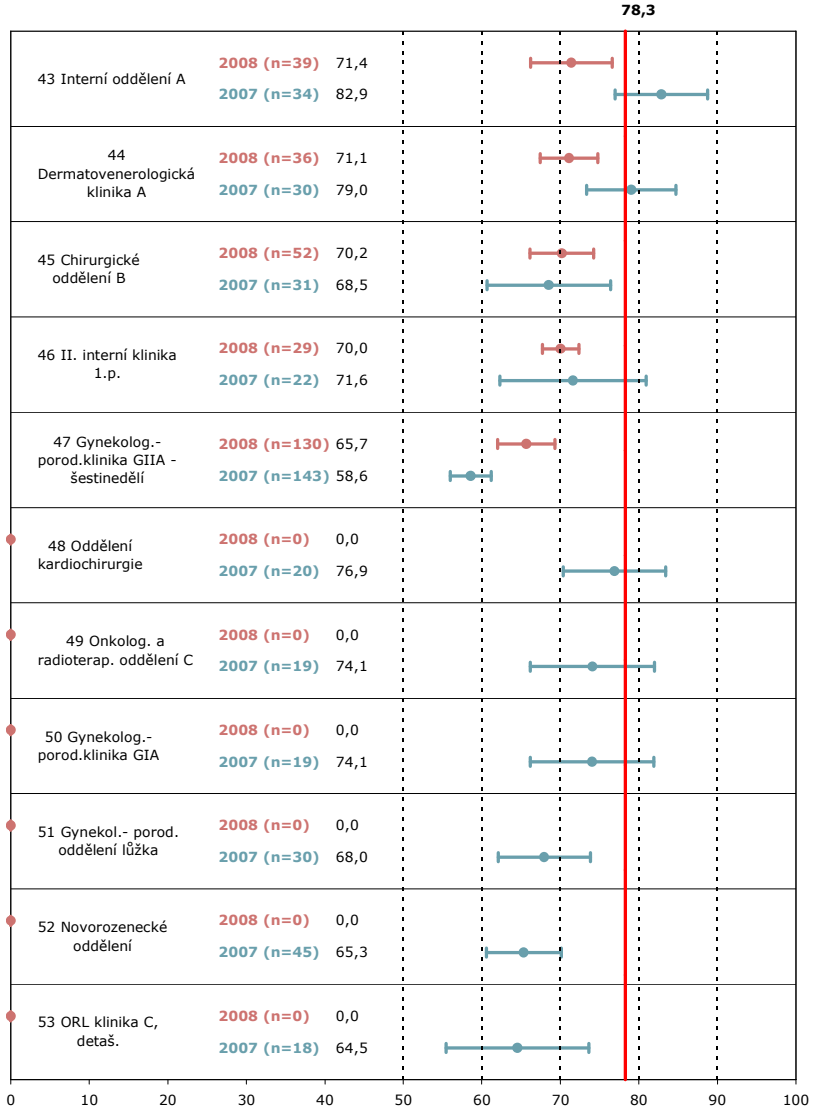
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Tělesné pohodlí

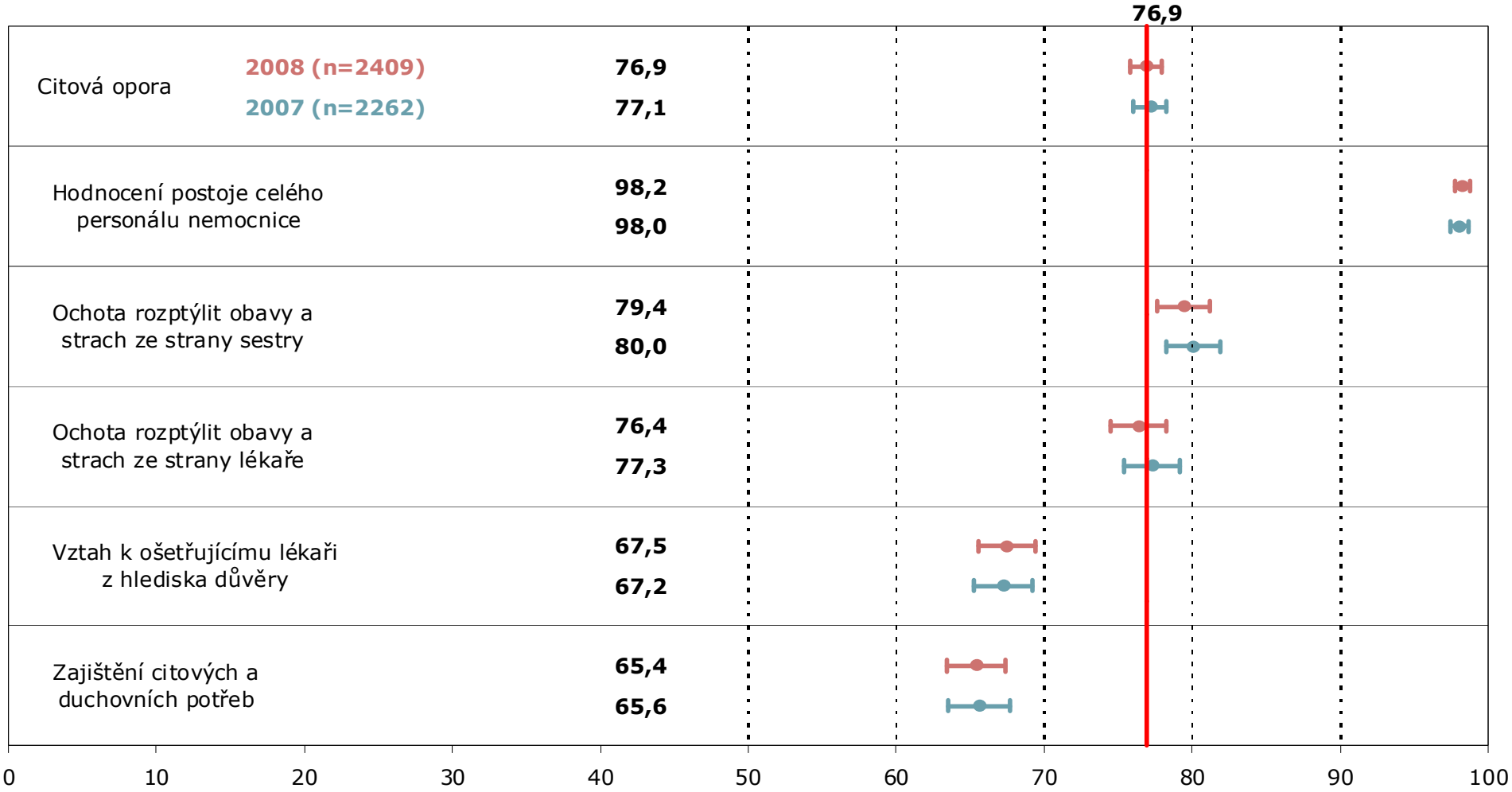
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Citová opora

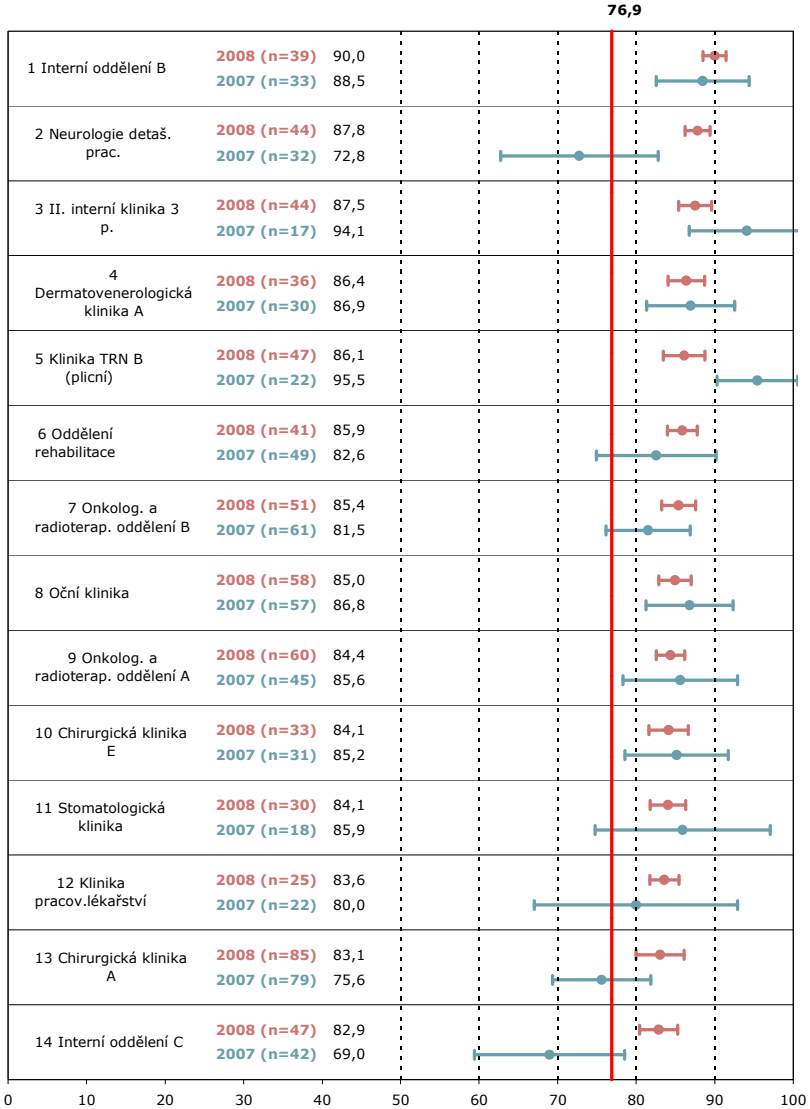
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Citová opora

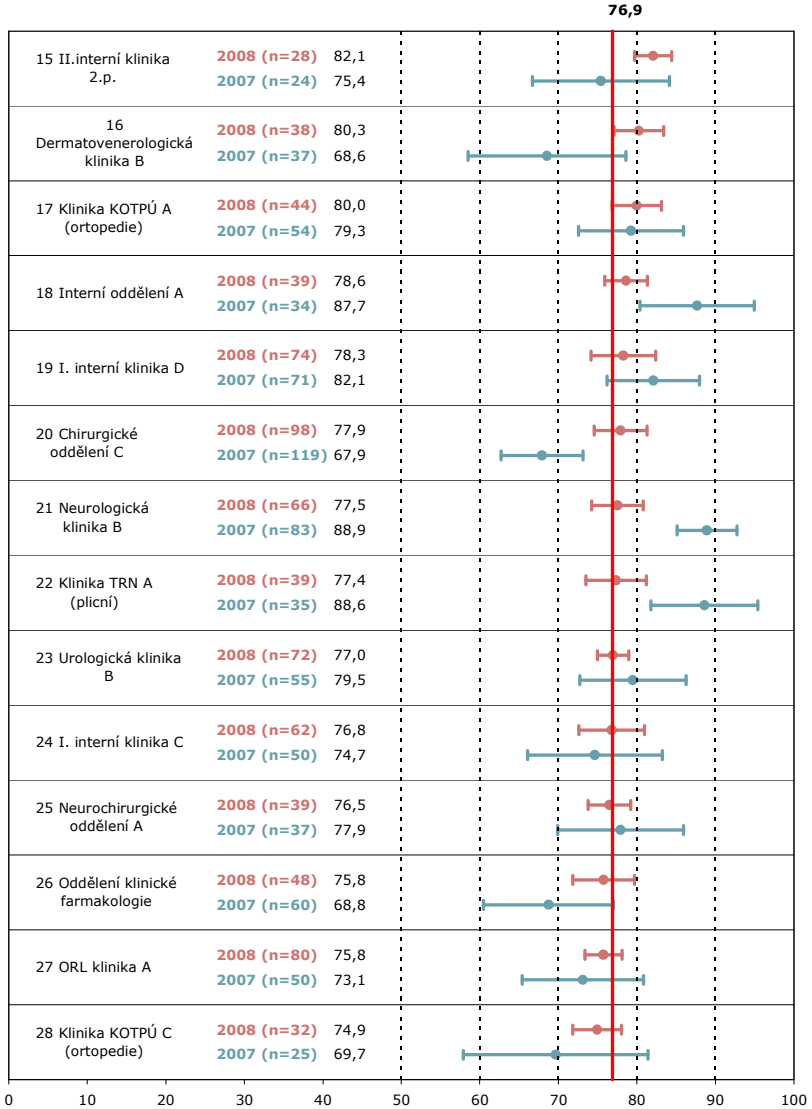
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Citová opora

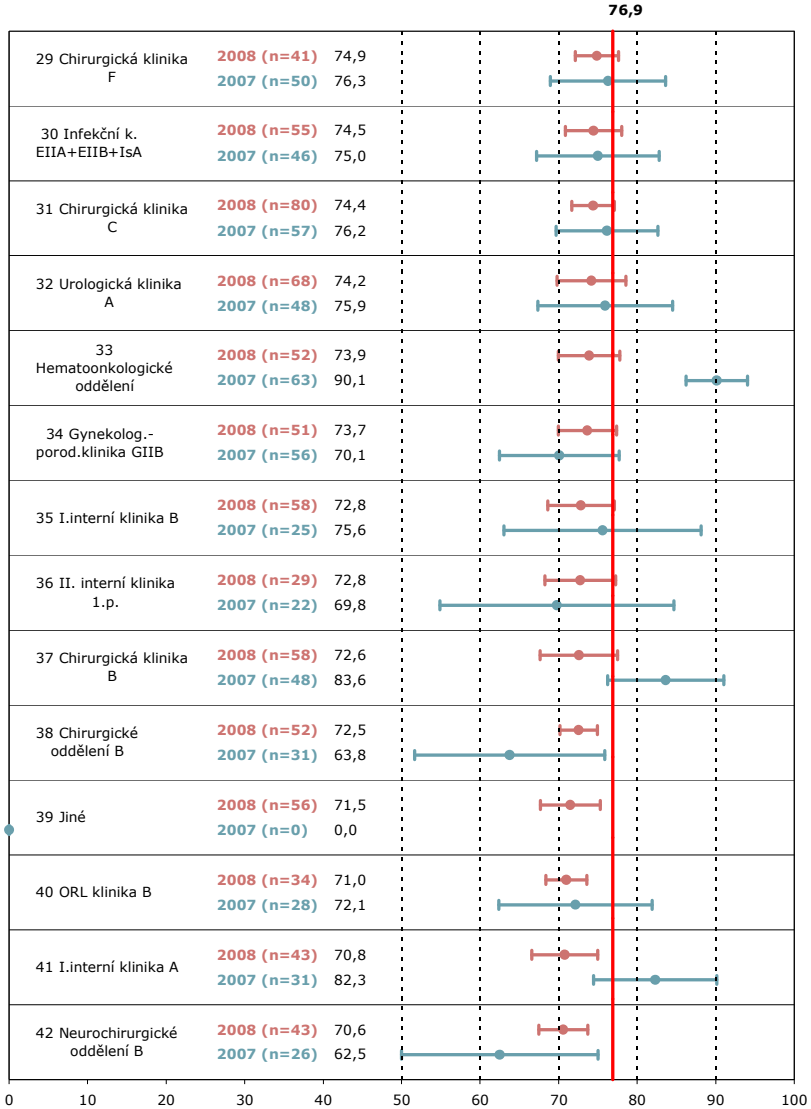
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Citová opora

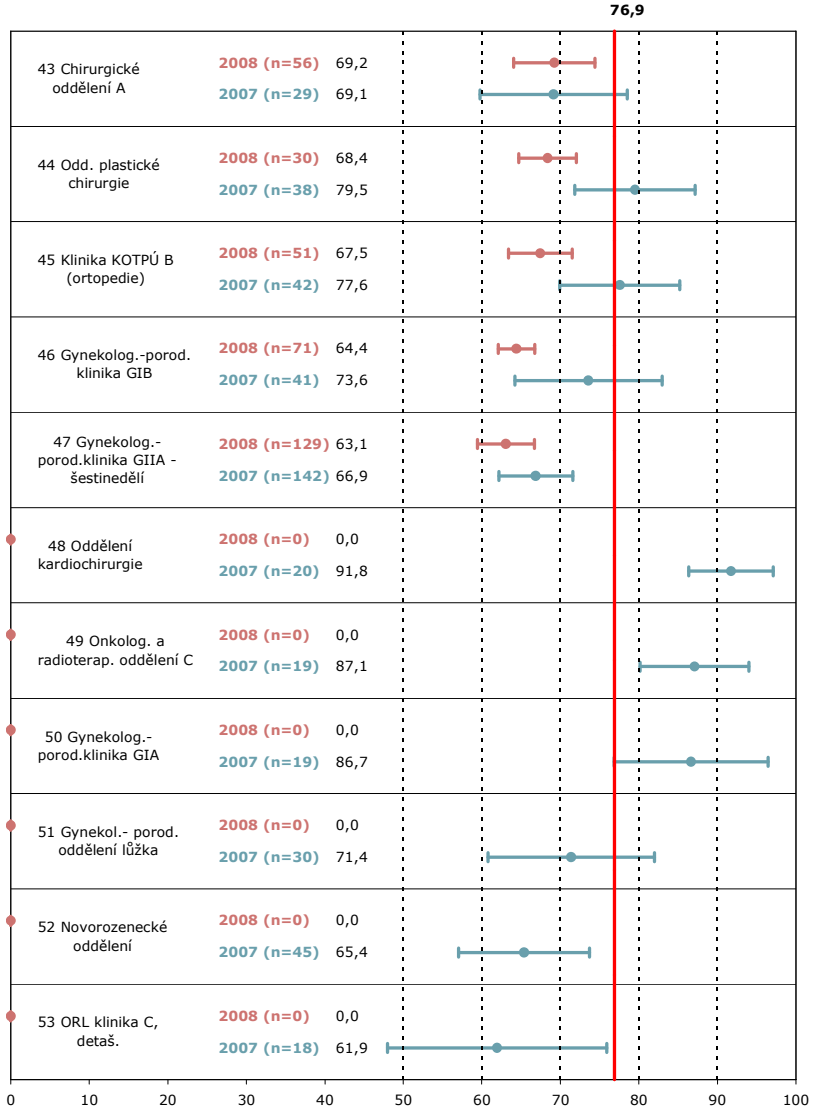
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Citová opora

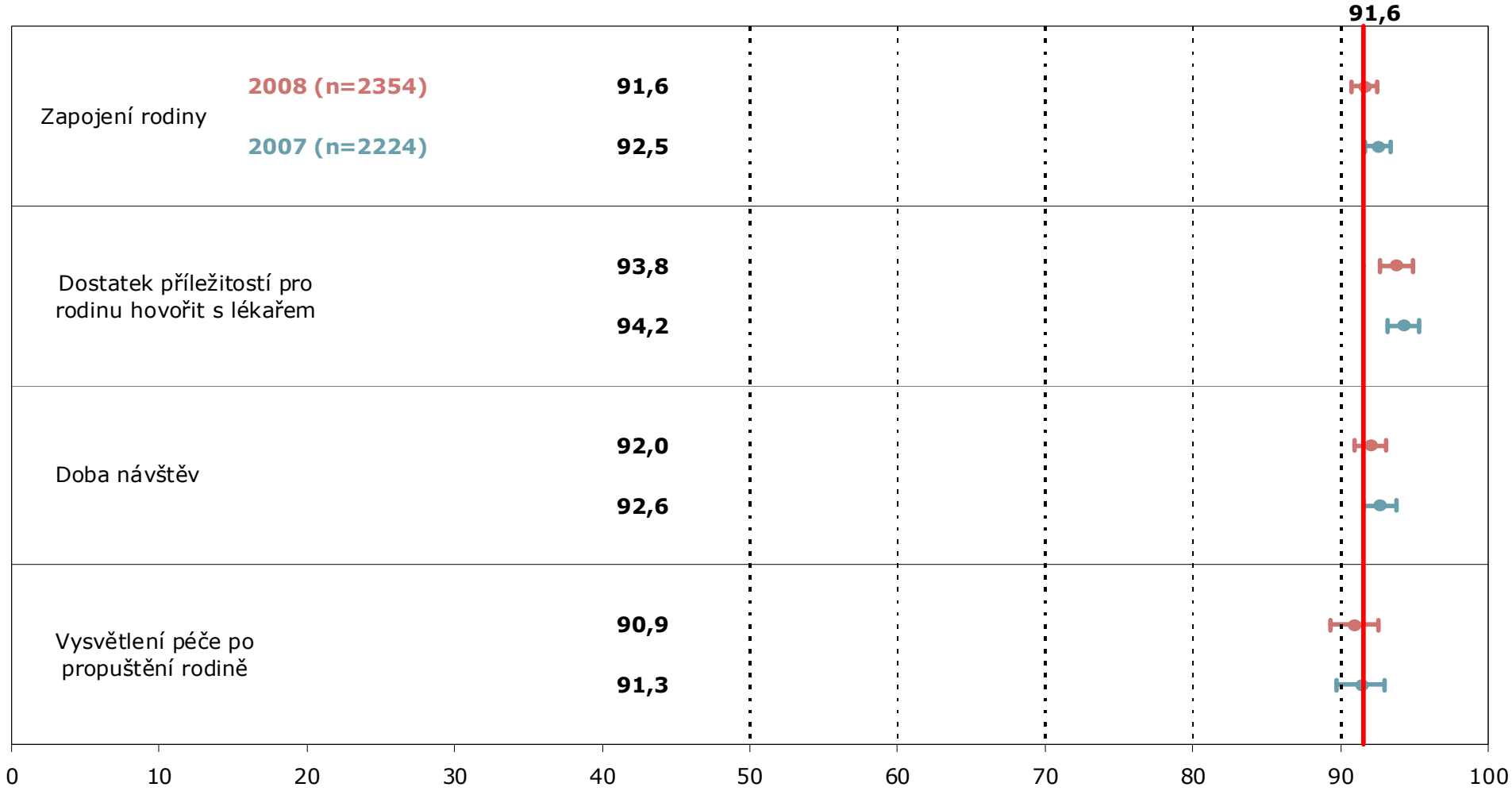
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Zapojení rodiny

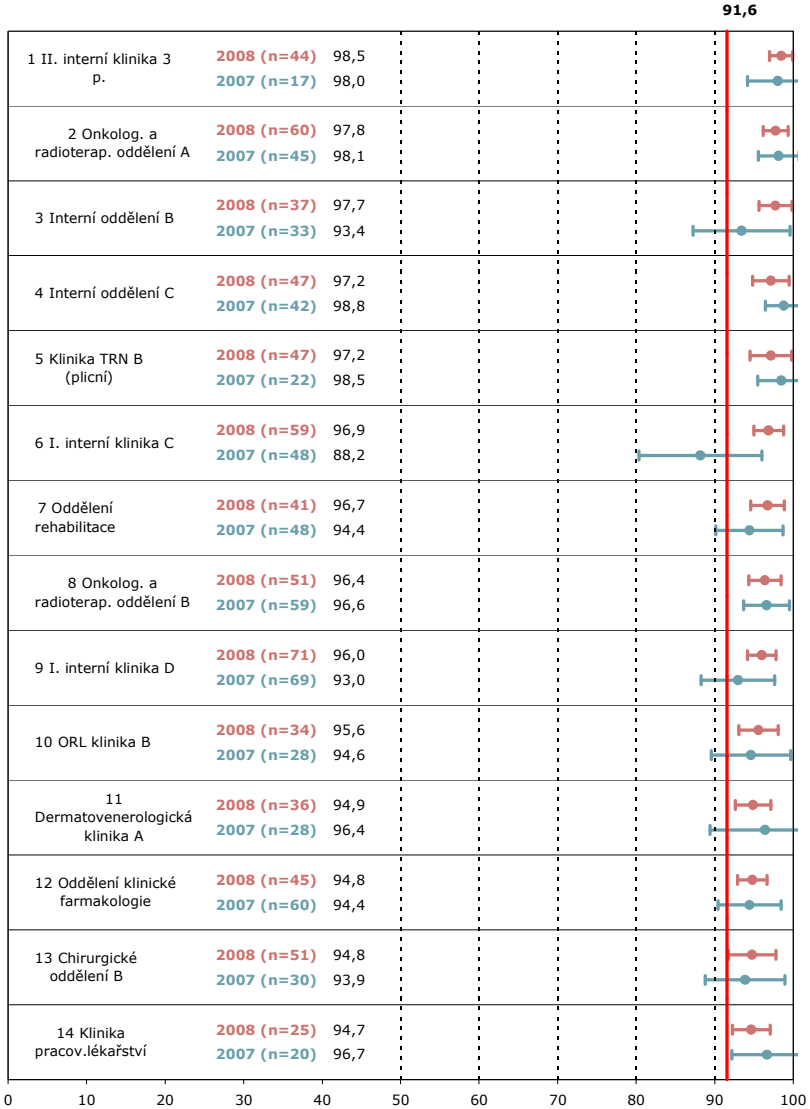
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Zapojení rodiny

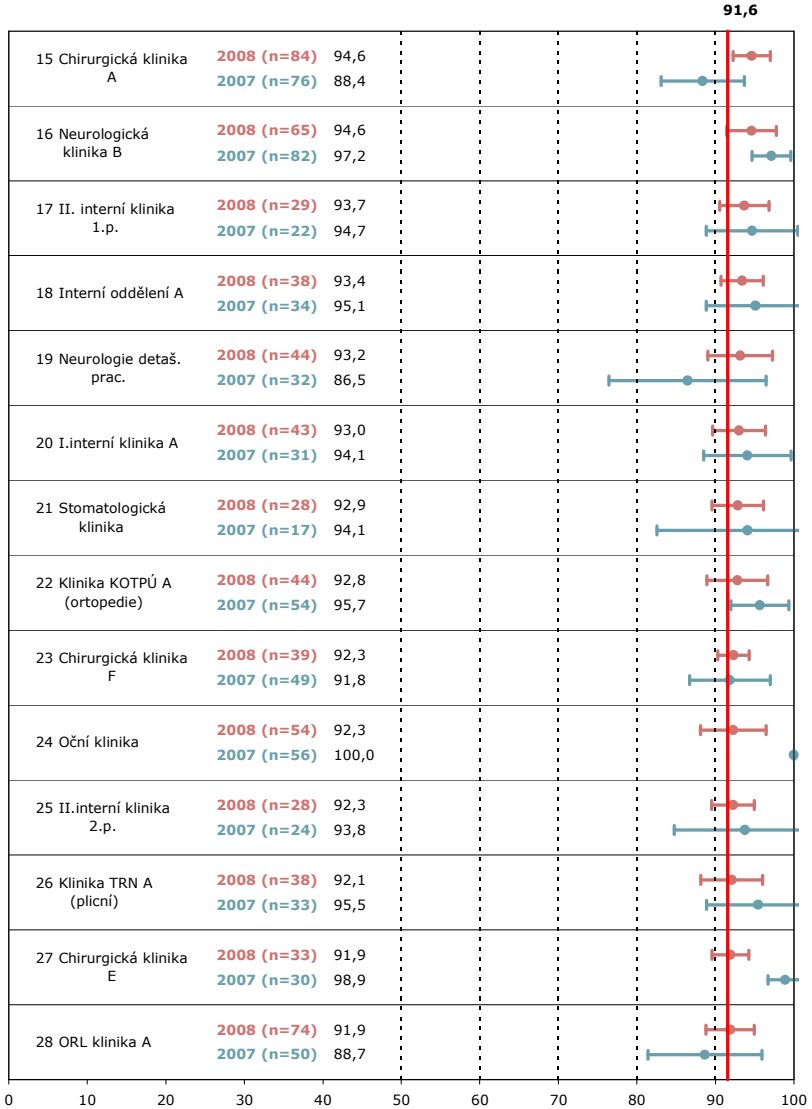
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Zapojení rodiny

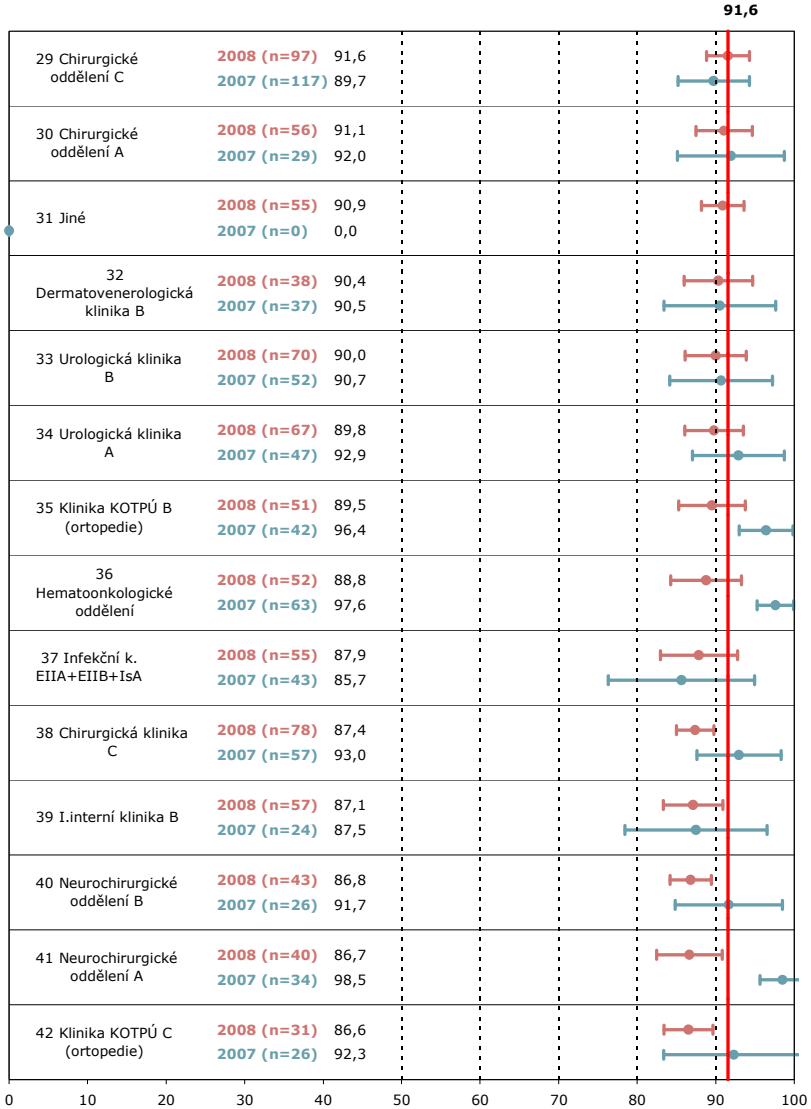
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Zapojení rodiny

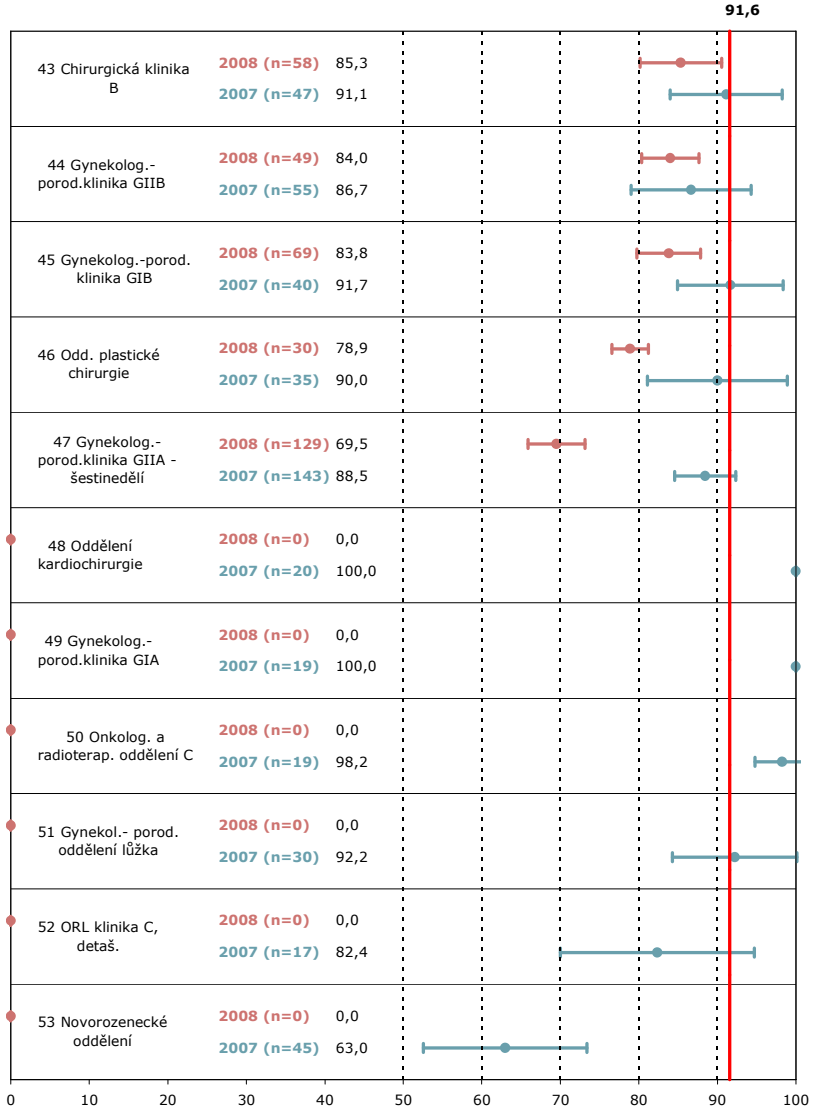
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Zapojení rodiny

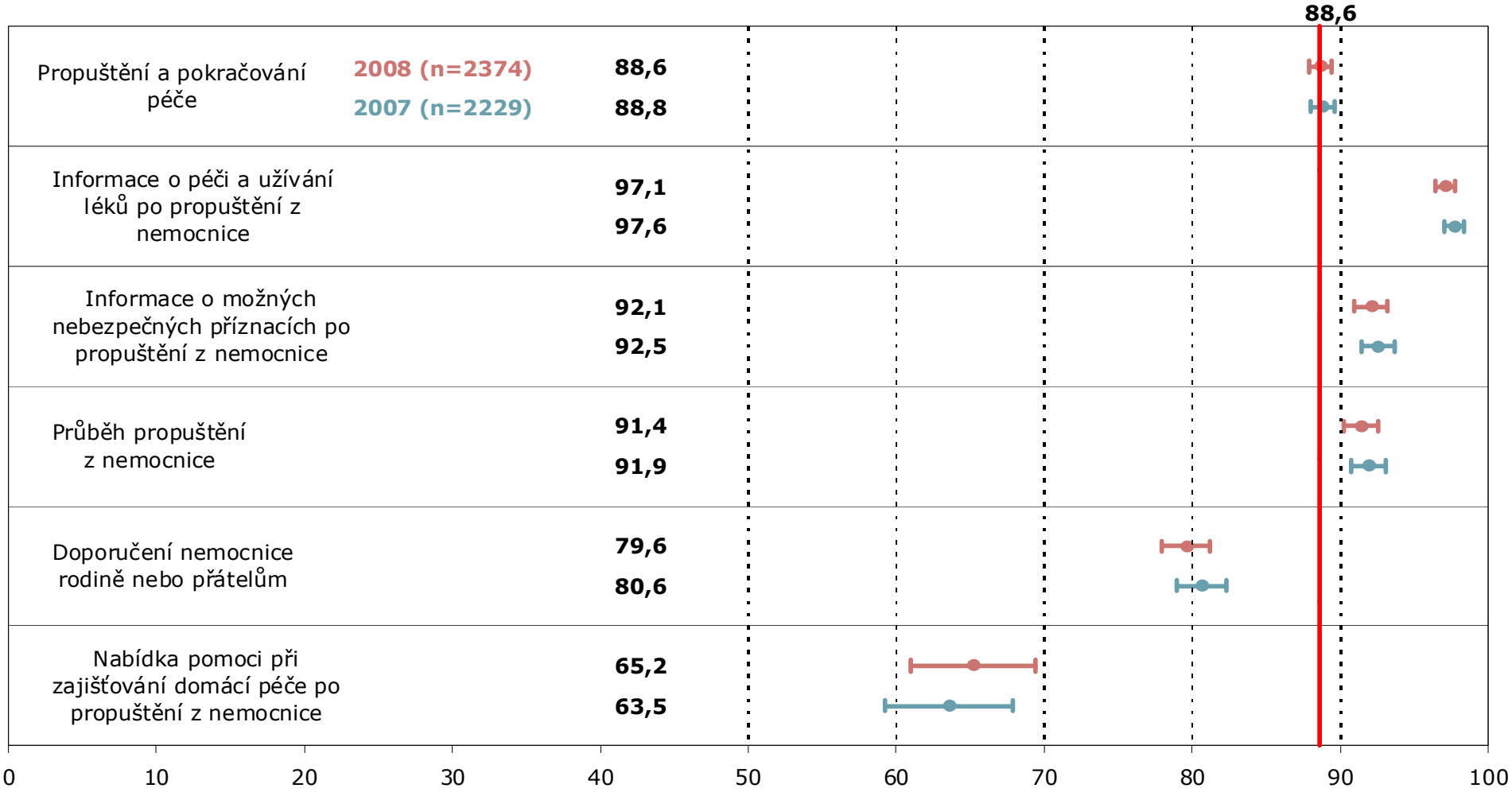
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Propuštění a pokračování péče

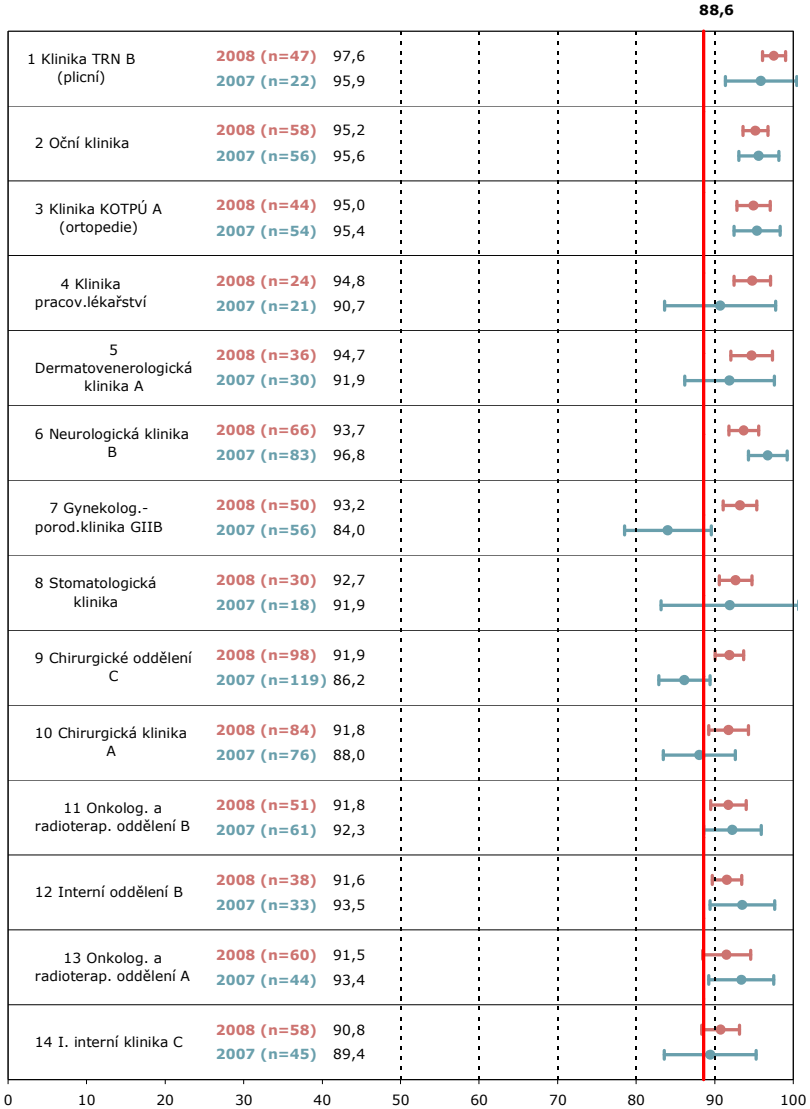
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Propuštění a pokračování péče

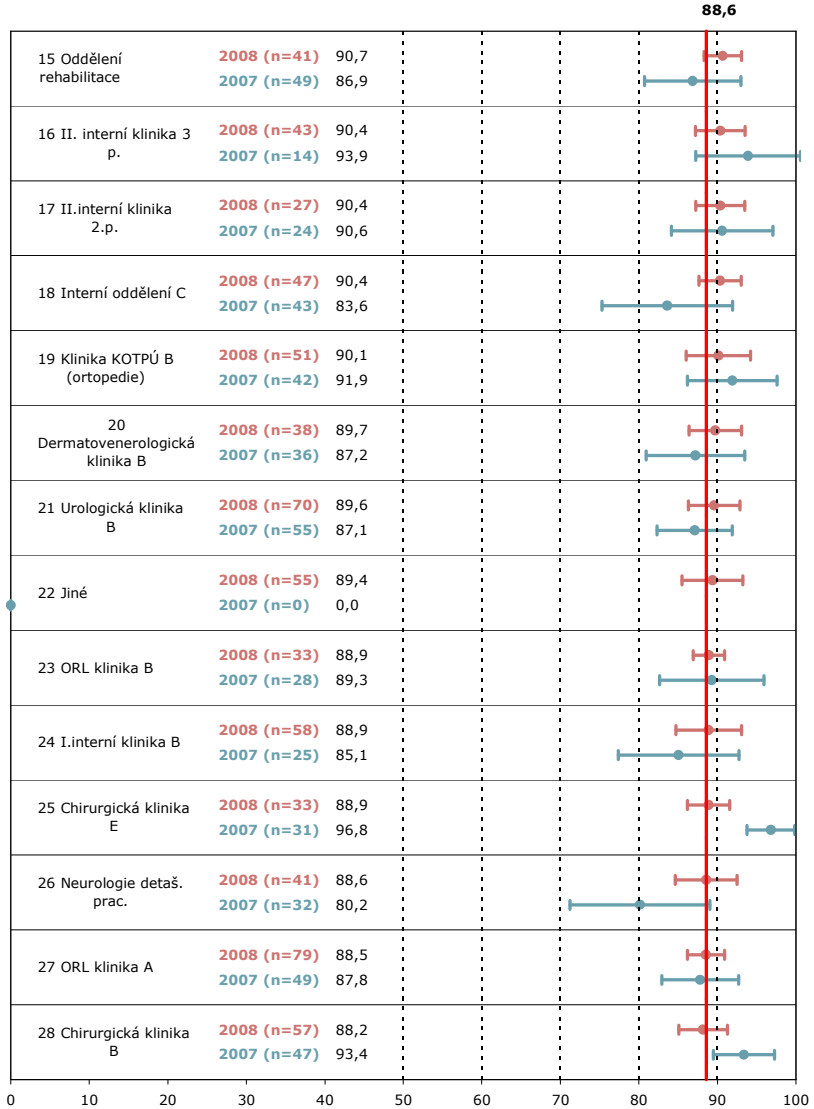
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Propuštění a pokračování péče

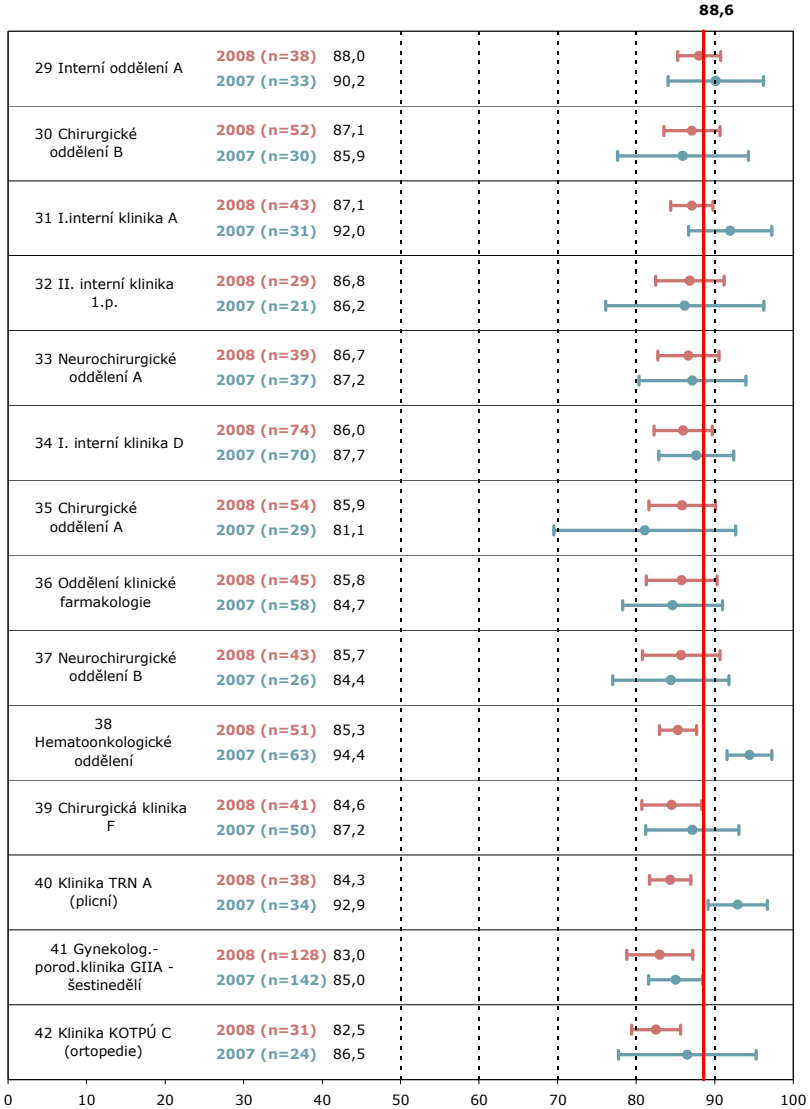
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Propuštění a pokračování péče

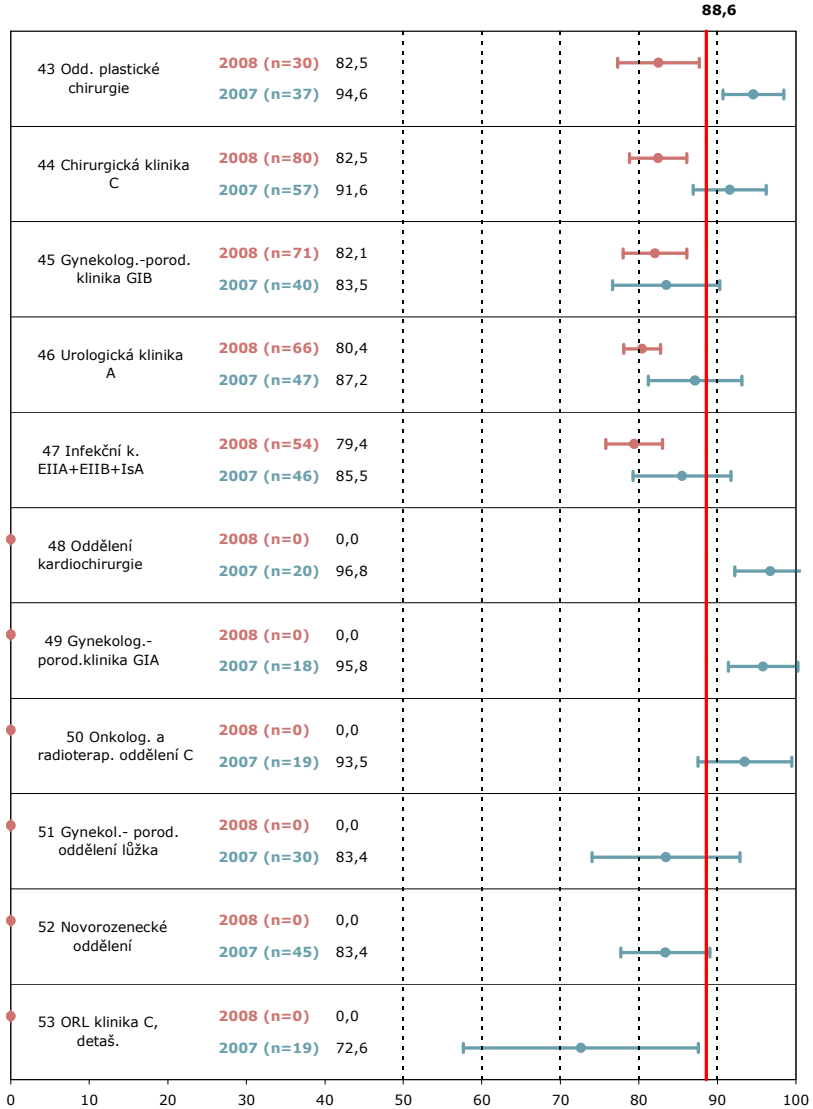
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



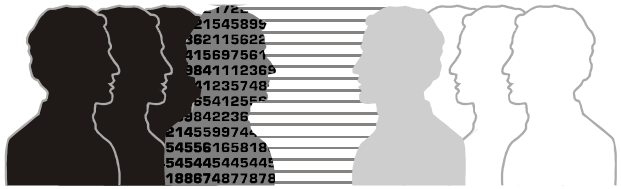
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními odděleními

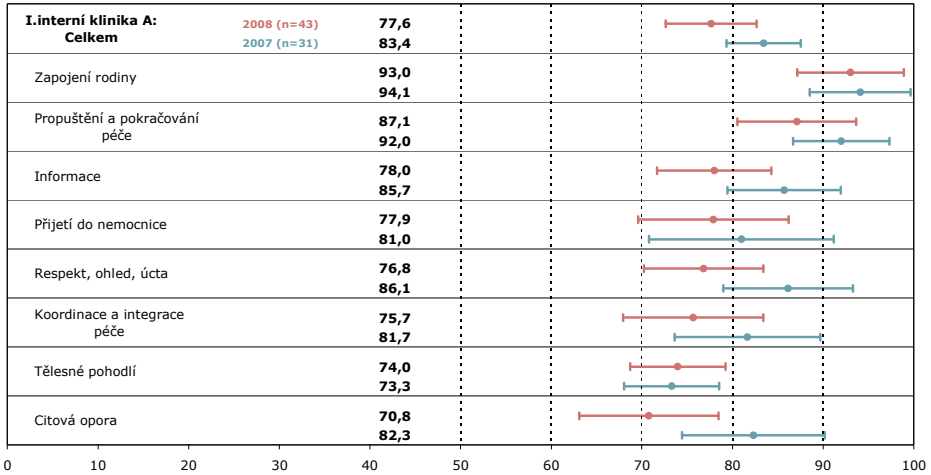
ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
I.interní klinika A									
I.interní klinika B									
I. interní klinika C								+	
I. interní klinika D						+			
Chirurgická klinika A		-		+	+	+	+		
Chirurgická klinika B		-							
Chirurgická klinika C	-	-							-
Chirurgická klinika E					+				
Chirurgická klinika F		-							
Neurologická klinika B	+	+							+
Neurologie detaš. prac.			+				+		
Neurochirurgické oddělení A					-				
Neurochirurgické oddělení B				-					
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)	+		+	+		+			+
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)							-		
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)									
Stomatologická klinika	+	+		+		+			
Oční klinika	+	+				+	+		+
Odd. plastické chirurgie	-		-		-			-	
Hematoonkologické oddělení									
II. interní klinika 1.p.		-				-			
II.interní klinika 2.p.									
II. interní klinika 3 p.	+		+	+	+	+	+	+	
Klinika pracov.lékařství	+	+			+				
Oddělení klinické farmakologie		+				+			
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA	-	-		-					-
Gynekolog.-porod.klinika GIIA - šestinedělí	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gynekolog.-porod. klinika GIB	-	-	-		-		-	-	-
Gynekolog.-porod.klinika GIIB								-	
Urologická klinika A									-
Urologická klinika B		+							
ORL klinika A									
ORL klinika B					-				
Dermatovenerologická klinika A	+	+	+		+	-	+		+
Dermatovenerologická klinika B									
Klinika TRN A (plicní)						+			
Klinika TRN B (plicní)	+	+	+	+	+	+	+		+
Oddělení rehabilitace		+					+		
Onkolog. a radioterap. oddělení A	+						+	+	
Onkolog. a radioterap. oddělení B		+	+			-	+		
Interní oddělení A						-			
Interní oddělení B	+	+	+		+		+		
Interní oddělení C	+			+	+				
Chirurgické oddělení A							-		
Chirurgické oddělení B	-			-	-	-			
Chirurgické oddělení C				+					
Jiné	-	-		-		-			

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

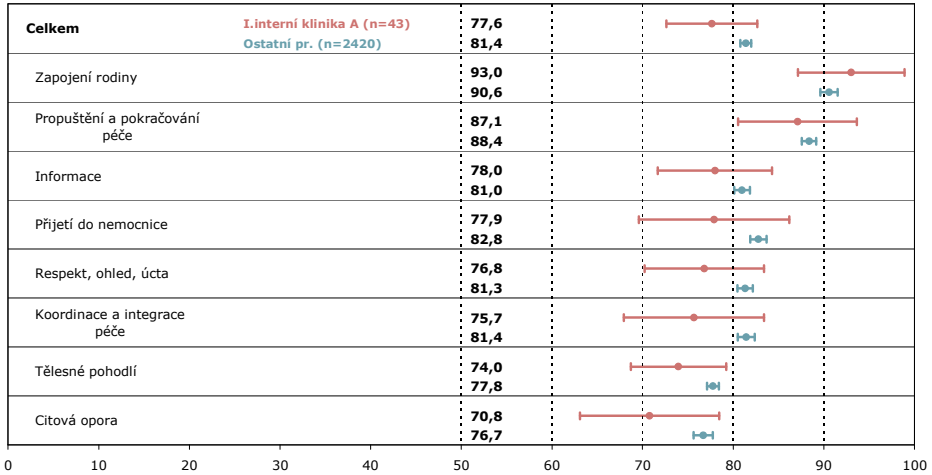
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

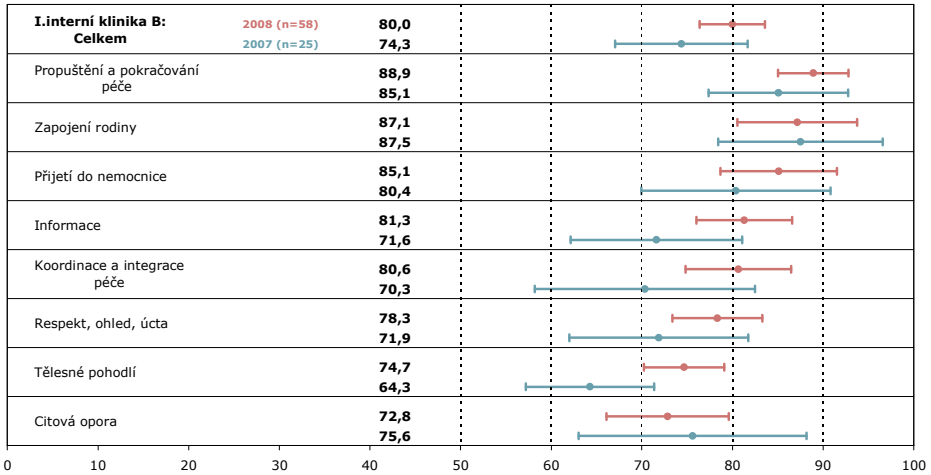
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

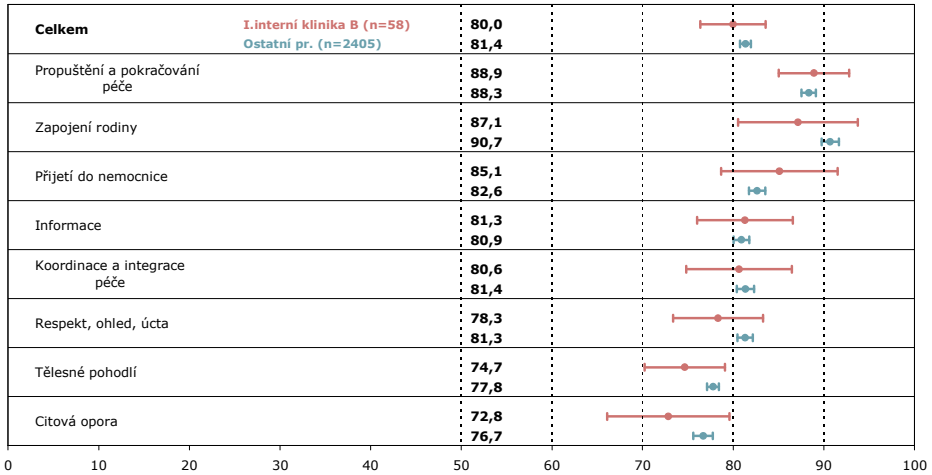
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

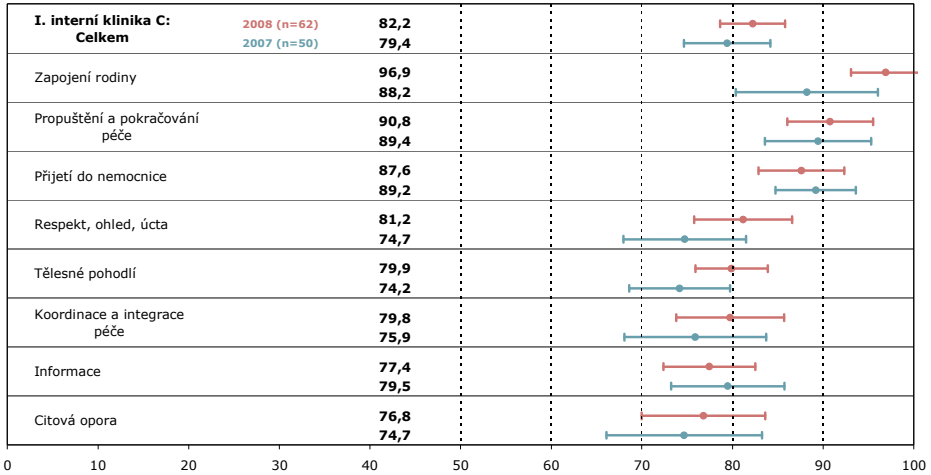


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

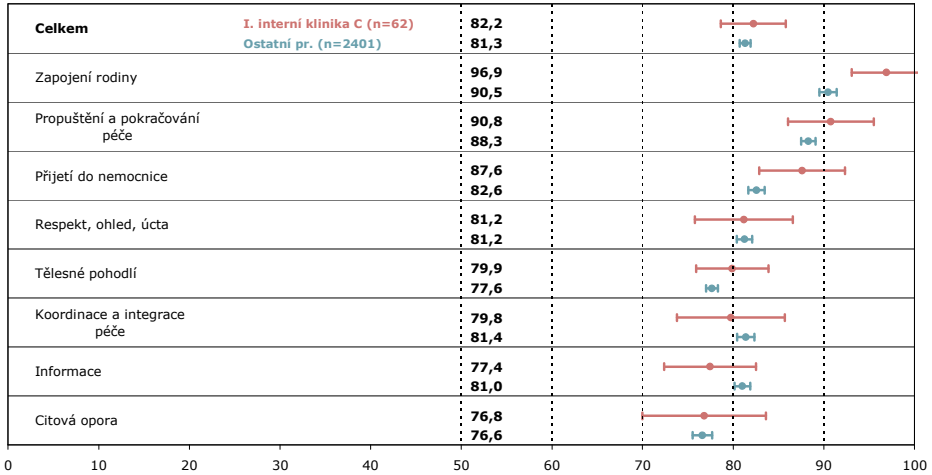
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

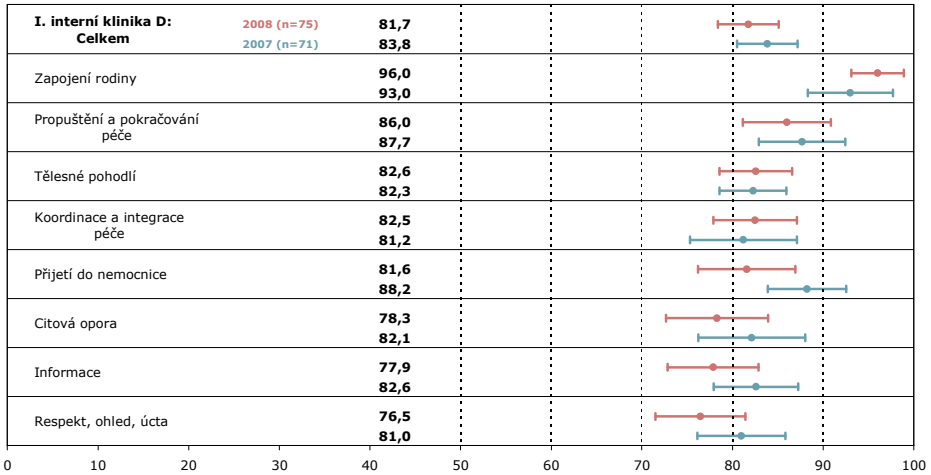
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

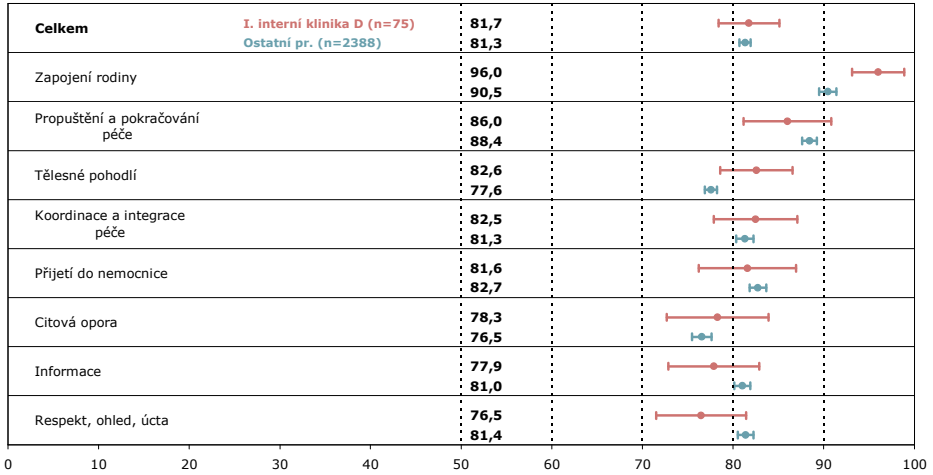
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

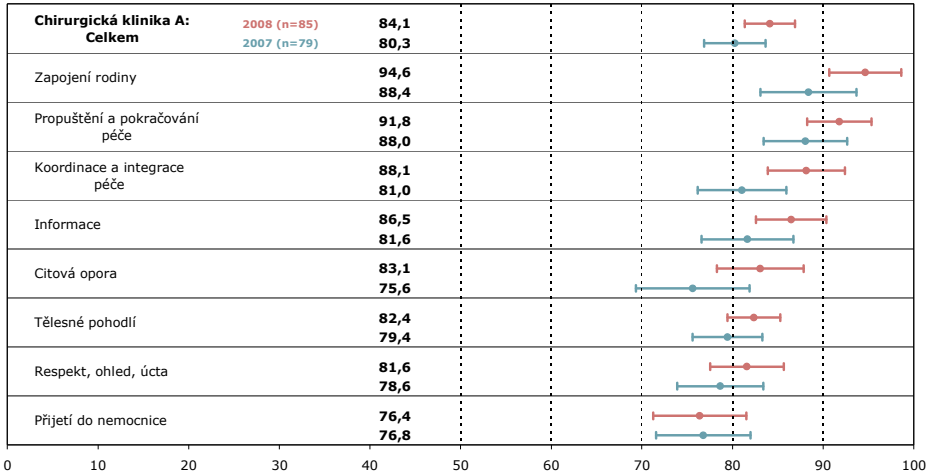


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

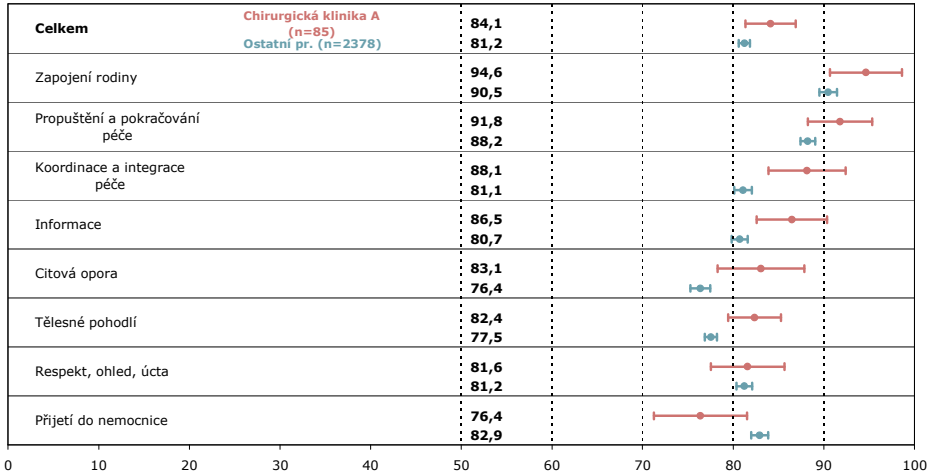
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

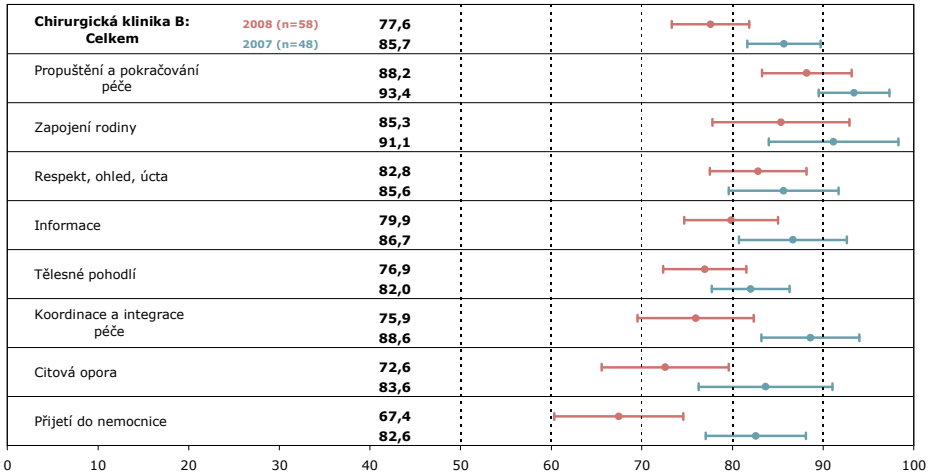
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

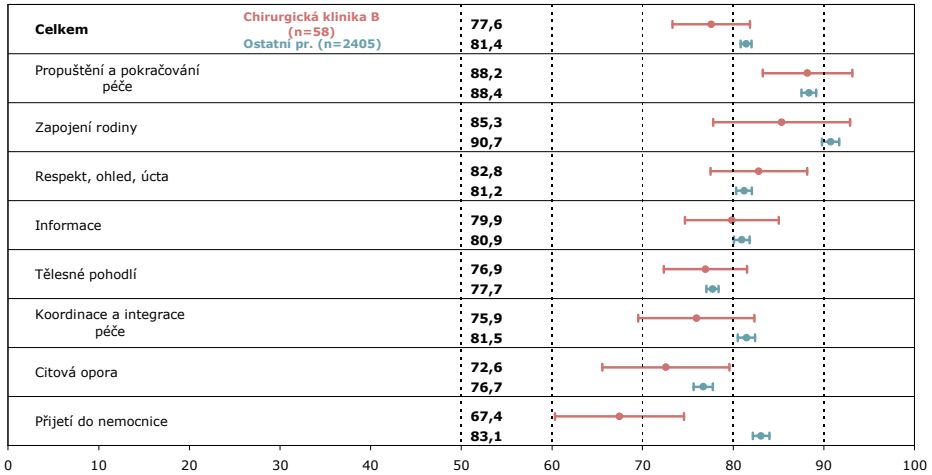
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

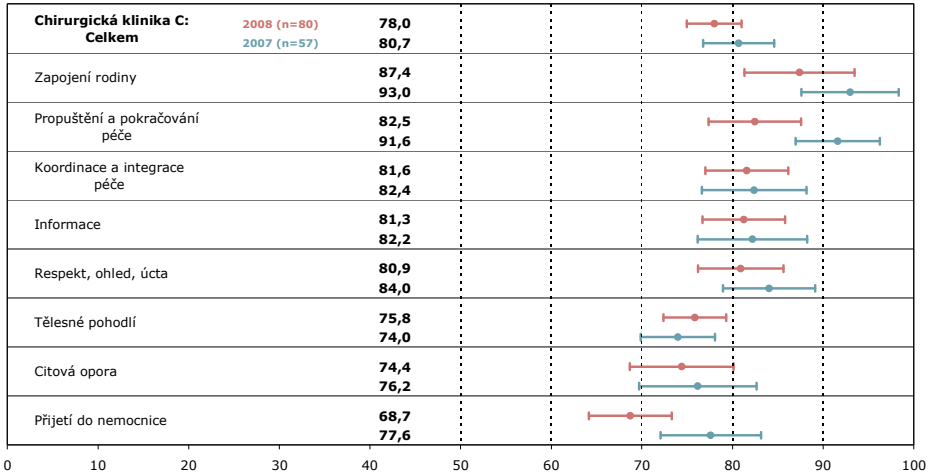


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

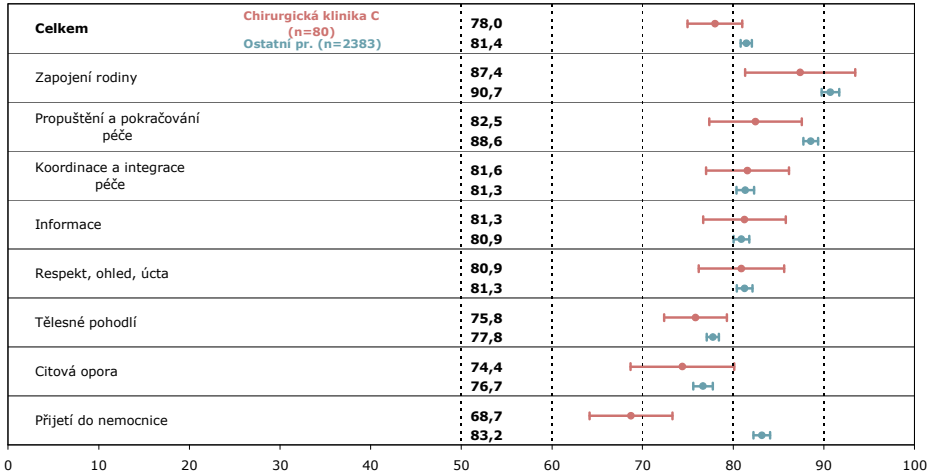
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

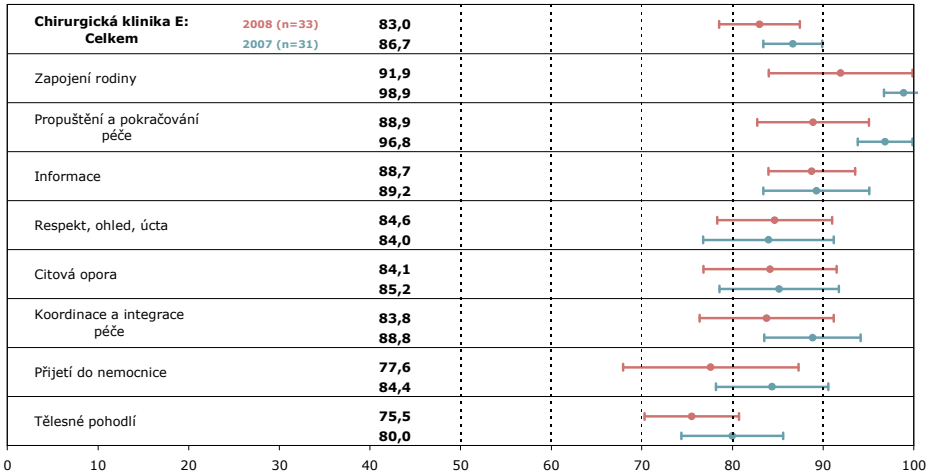
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

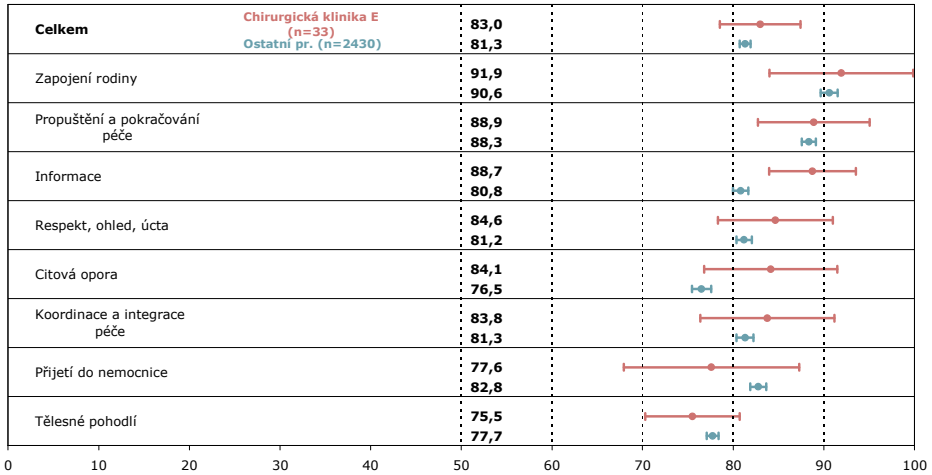
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

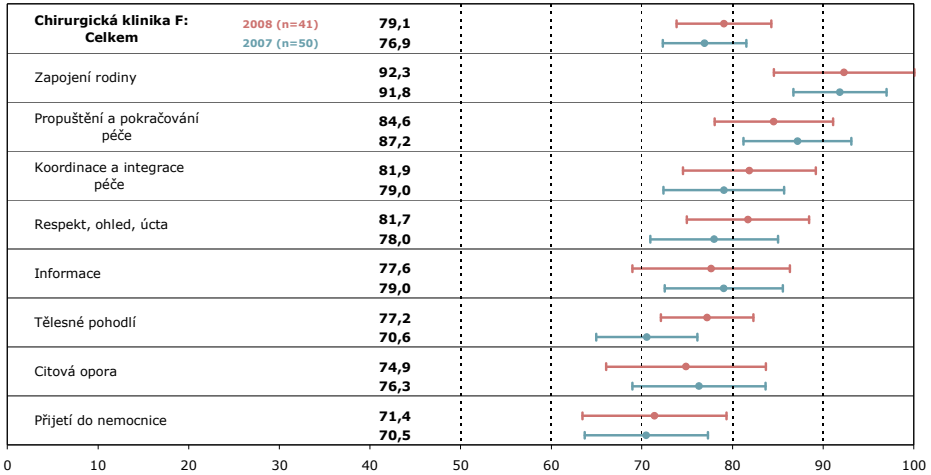


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

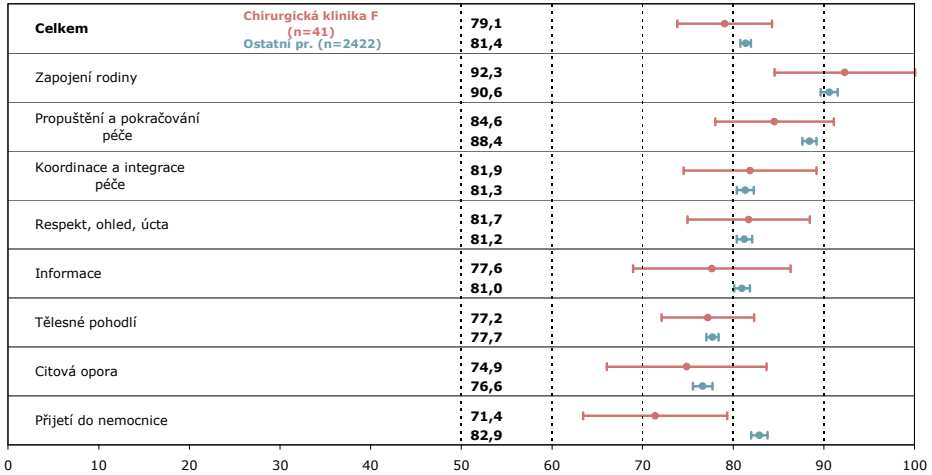
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

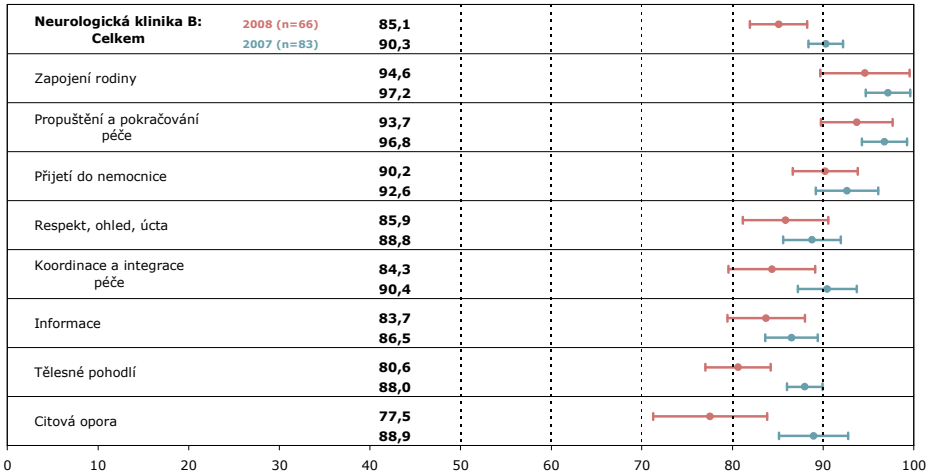
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

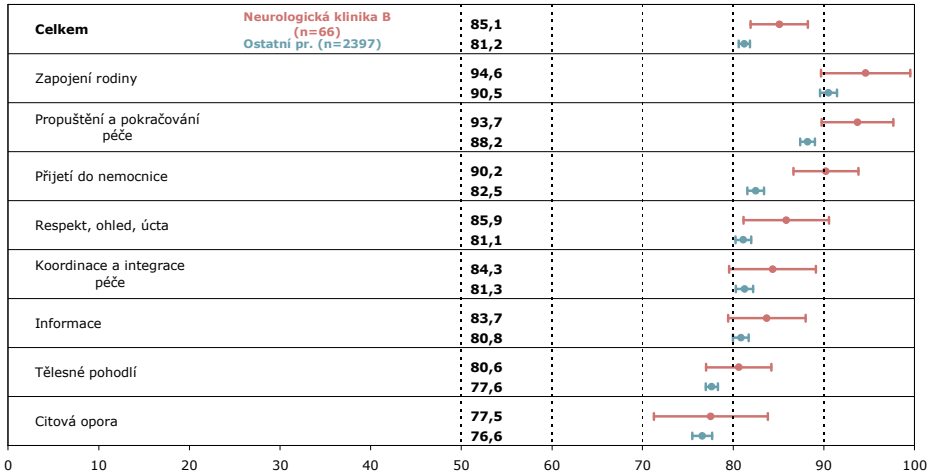
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

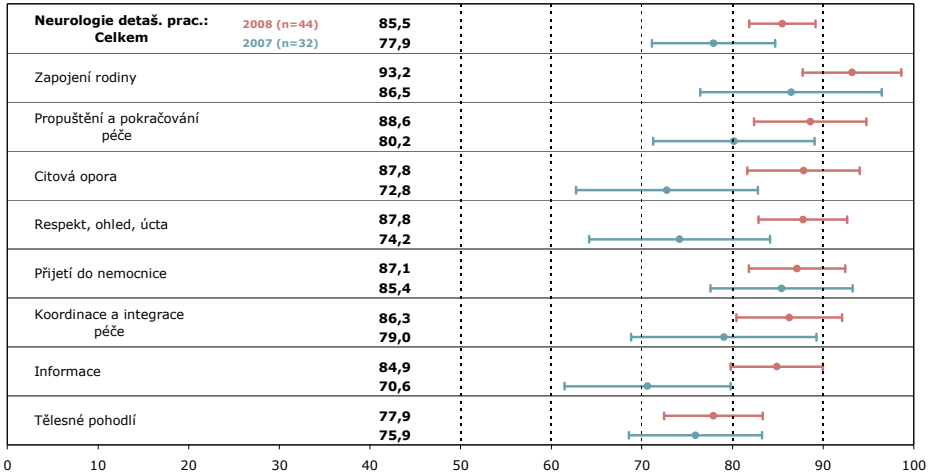


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

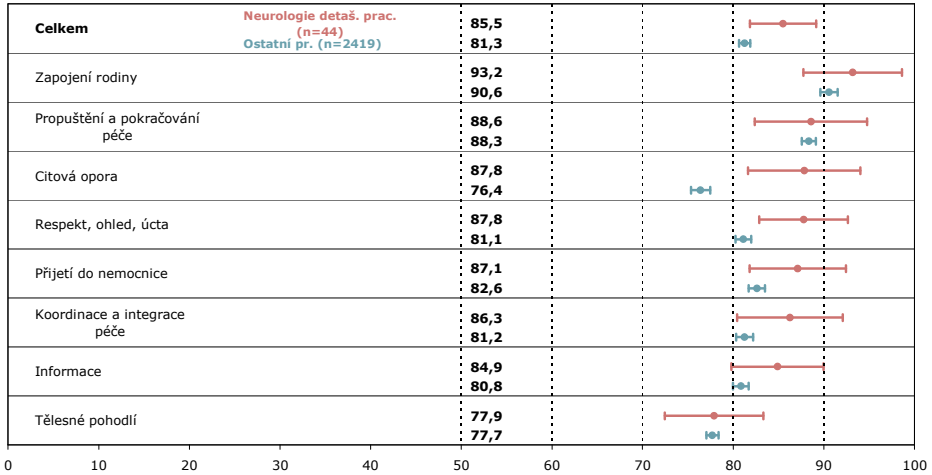
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

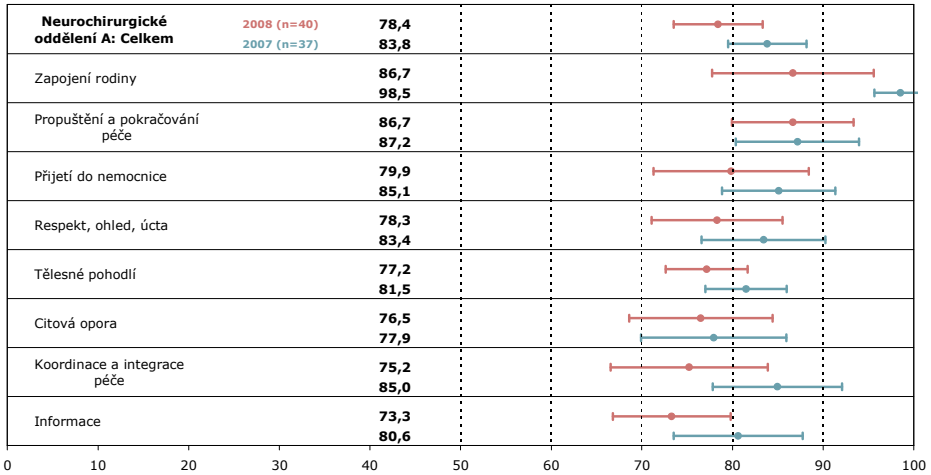
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

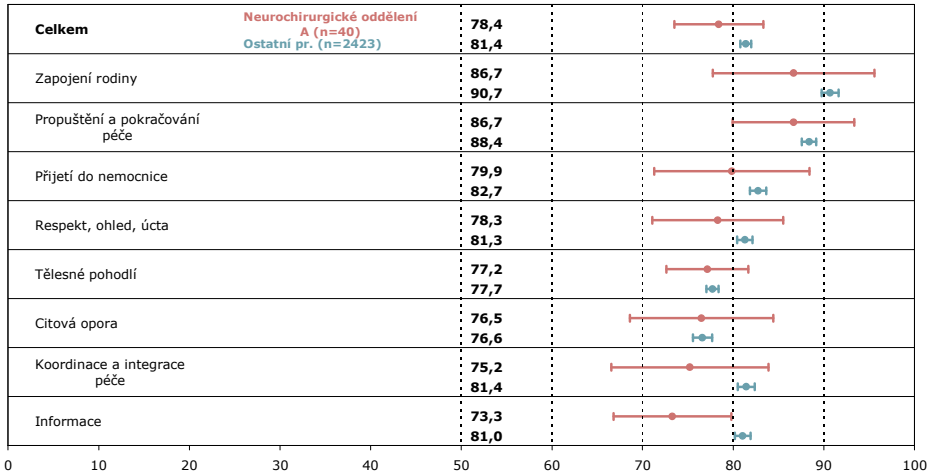
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

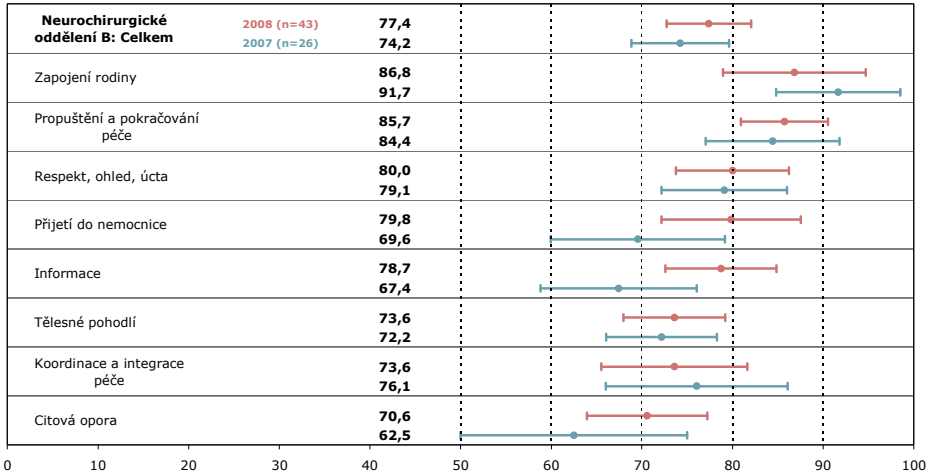


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

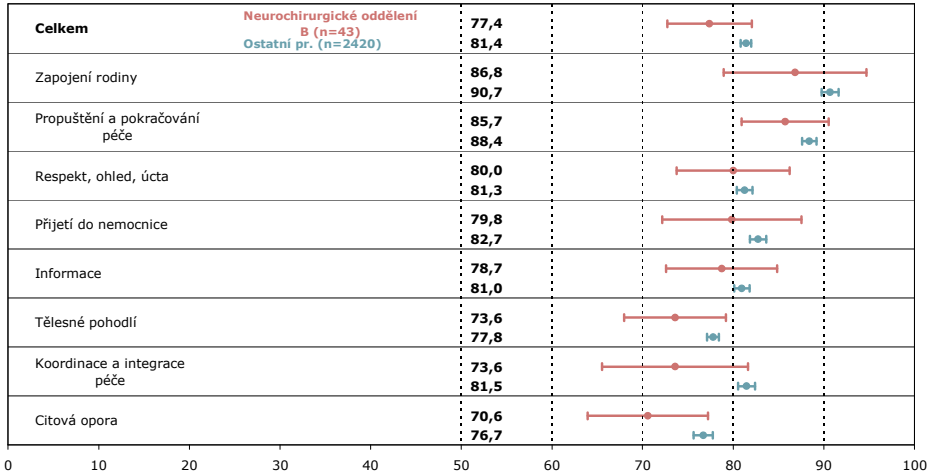
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

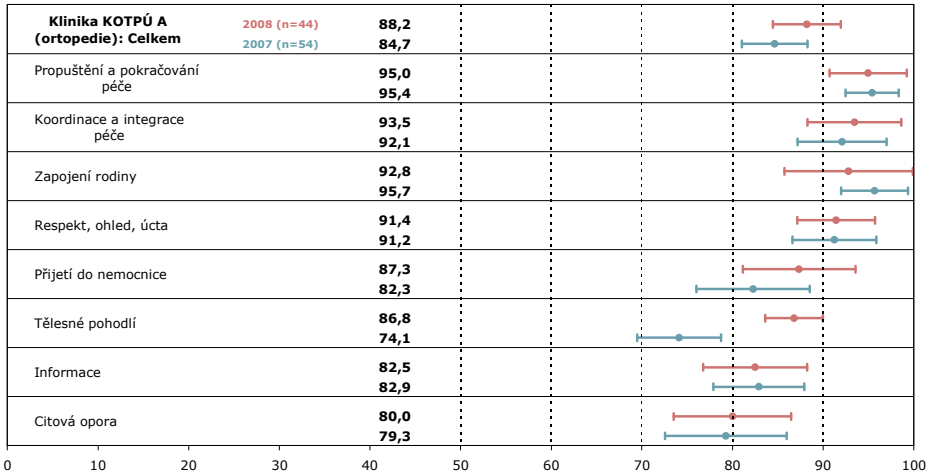
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

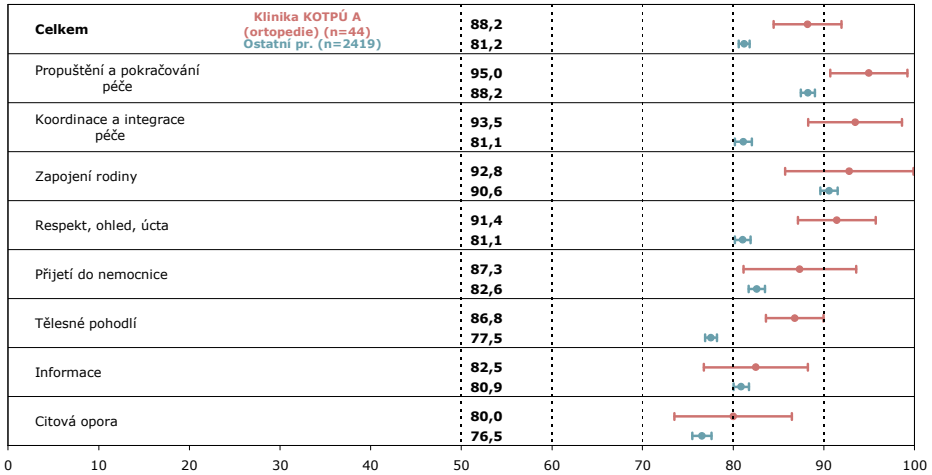
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

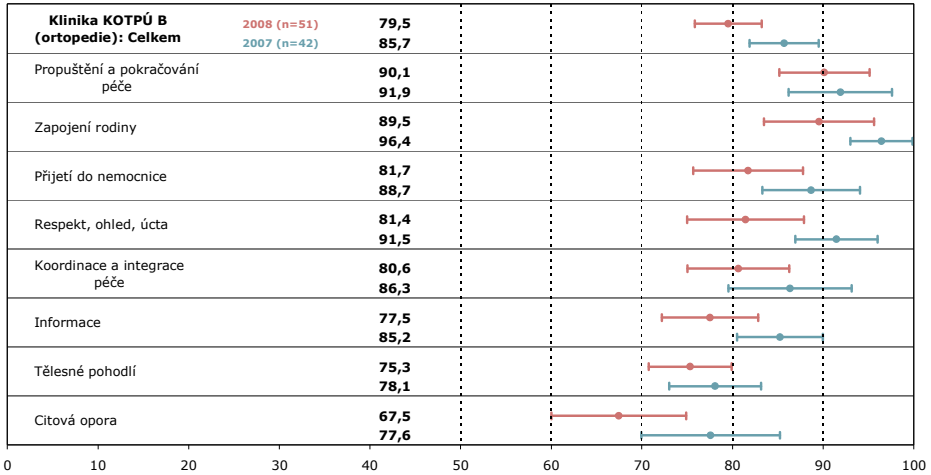


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

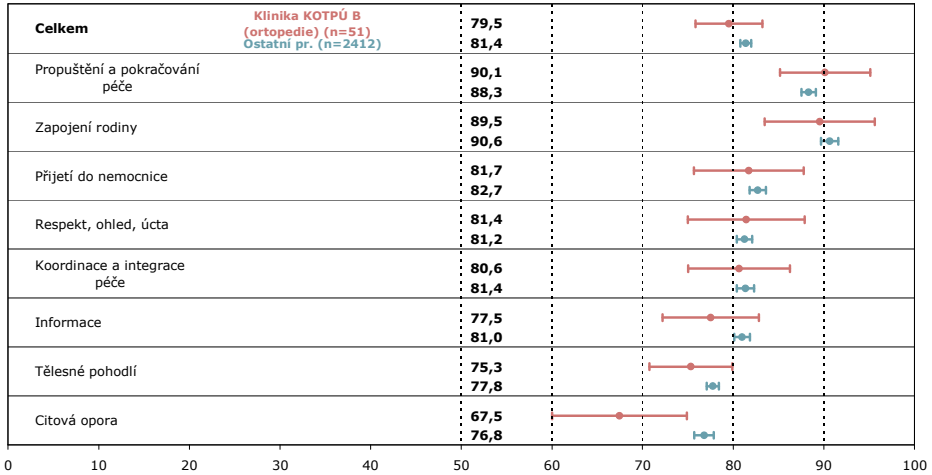
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

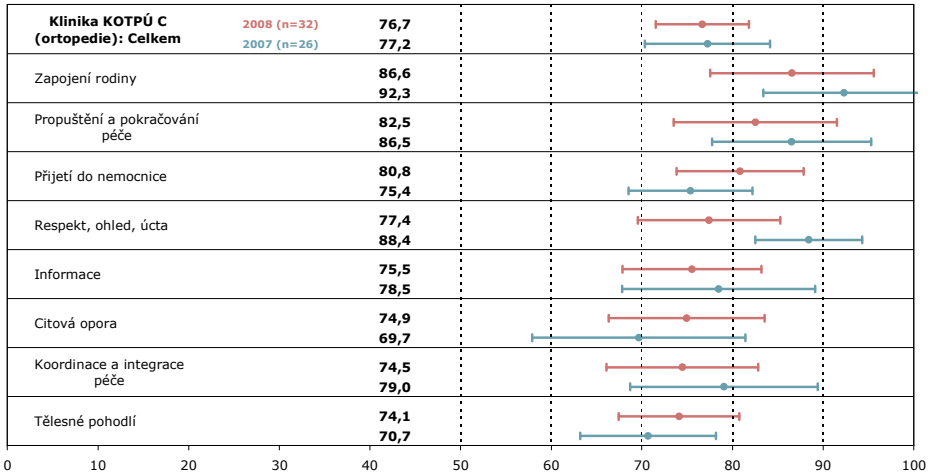
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

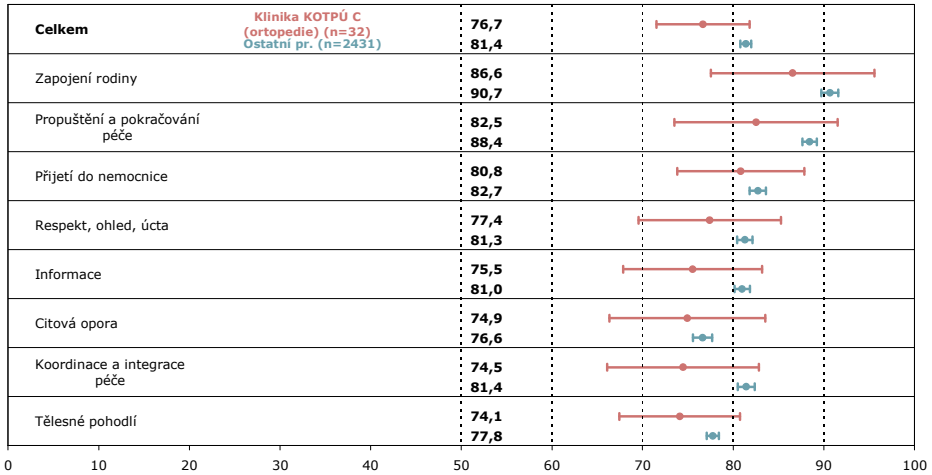
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

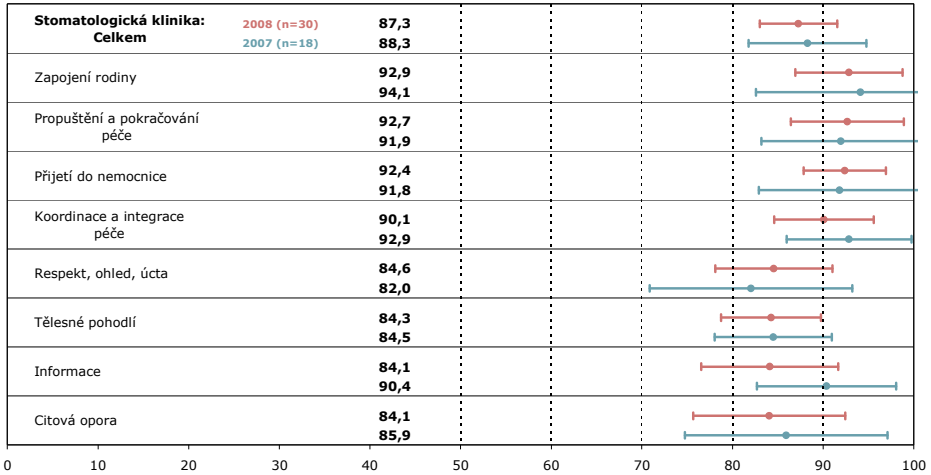


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

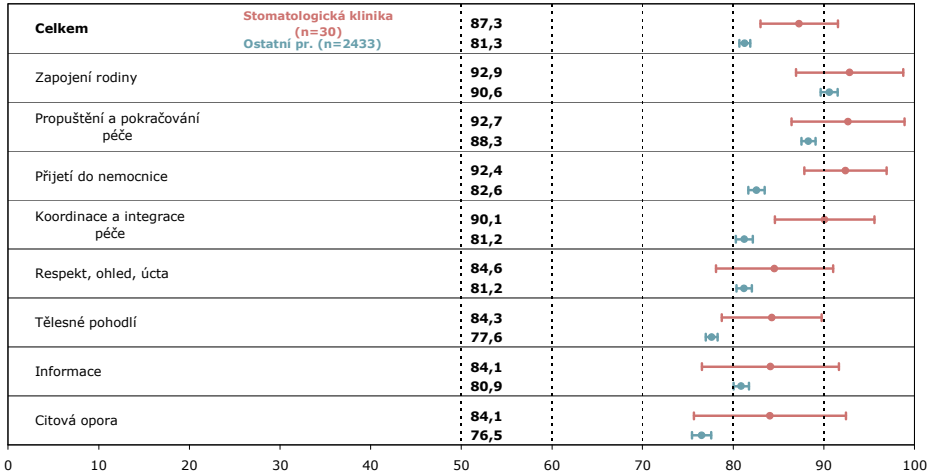
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

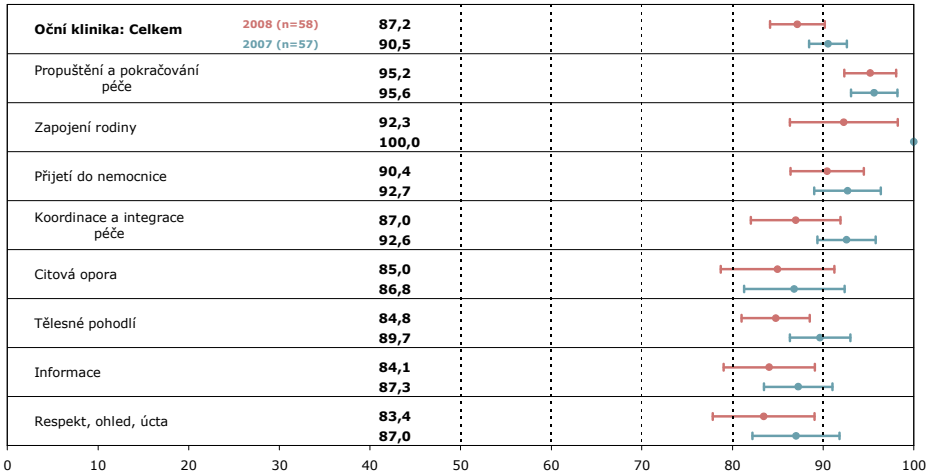
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

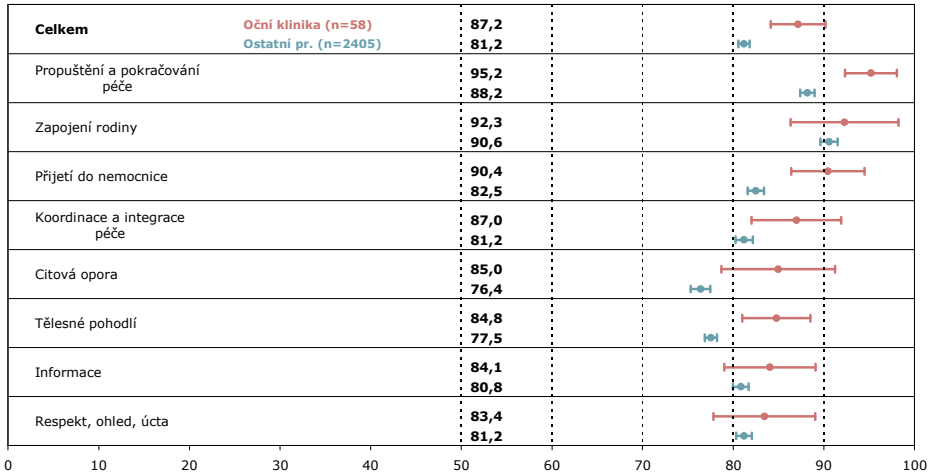
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

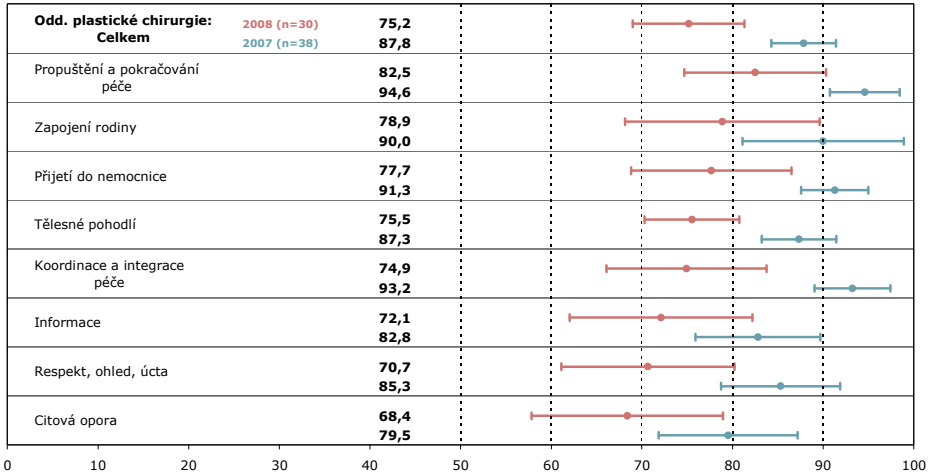


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

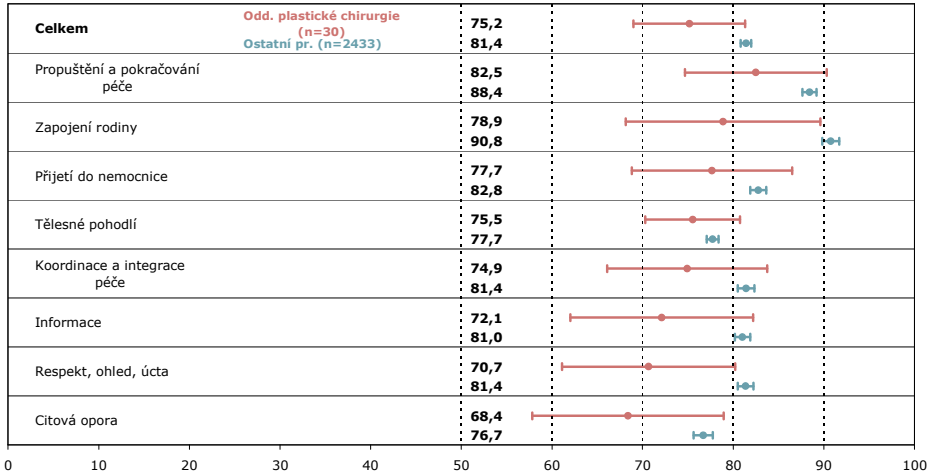
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

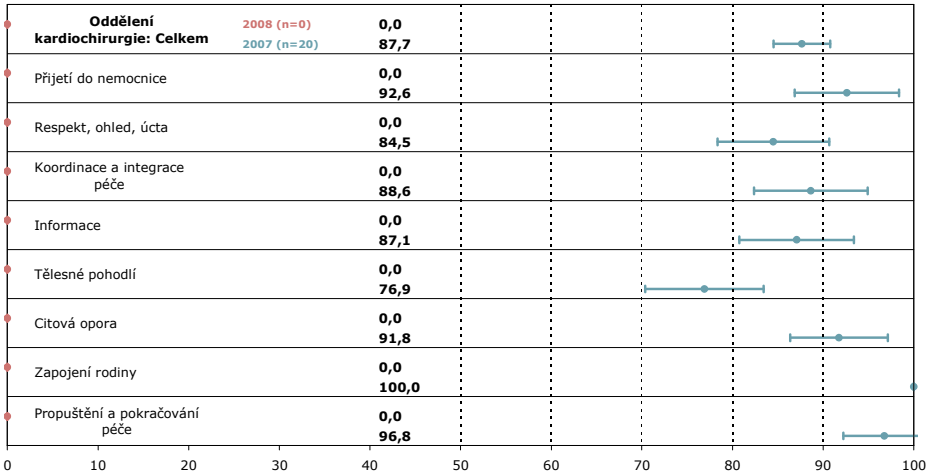
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

0

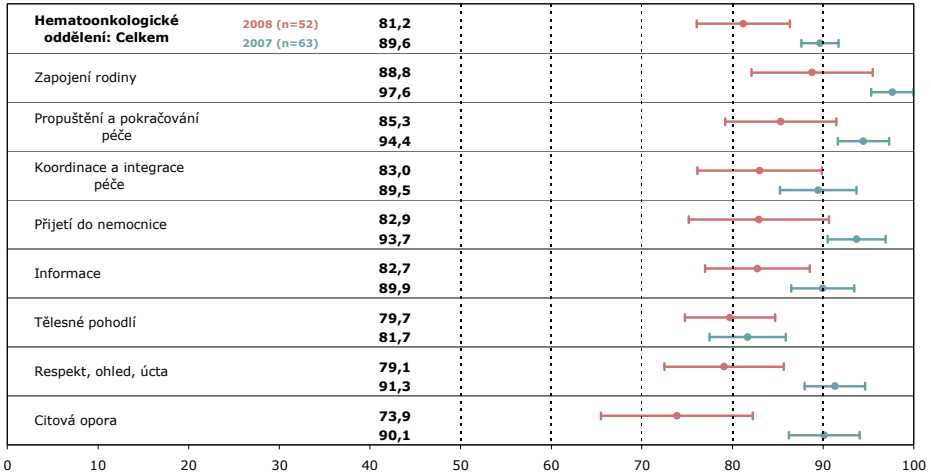


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

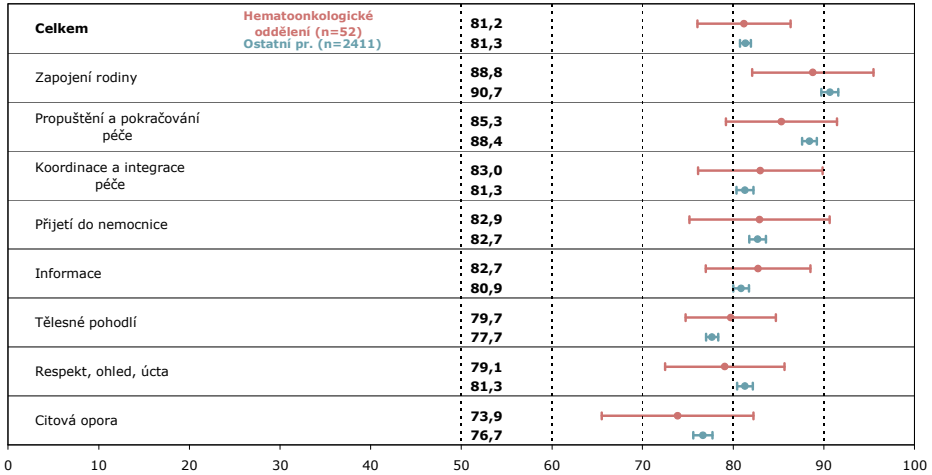
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

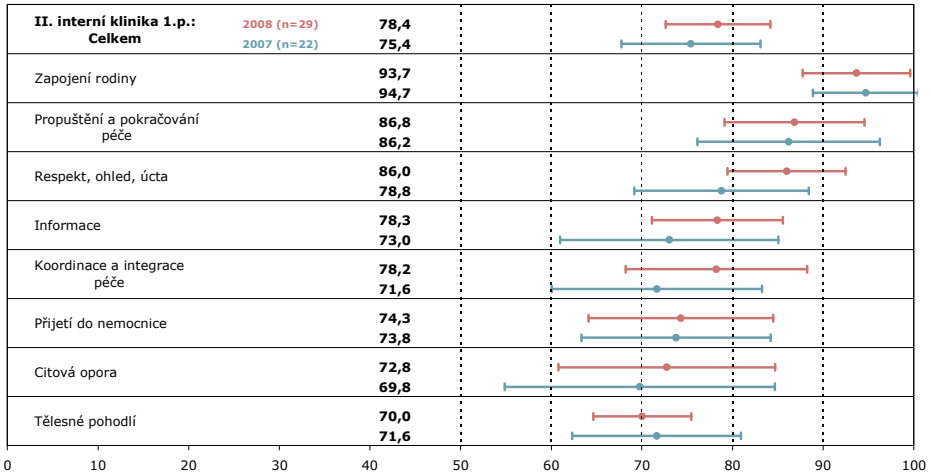
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

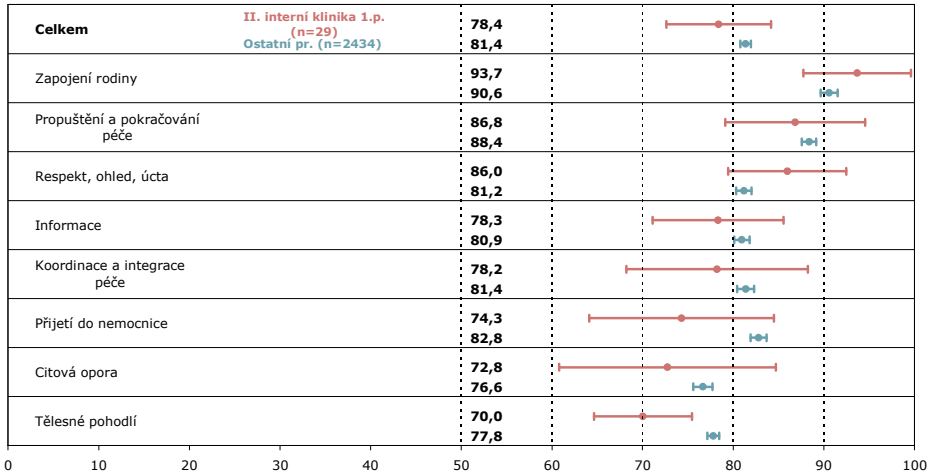
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

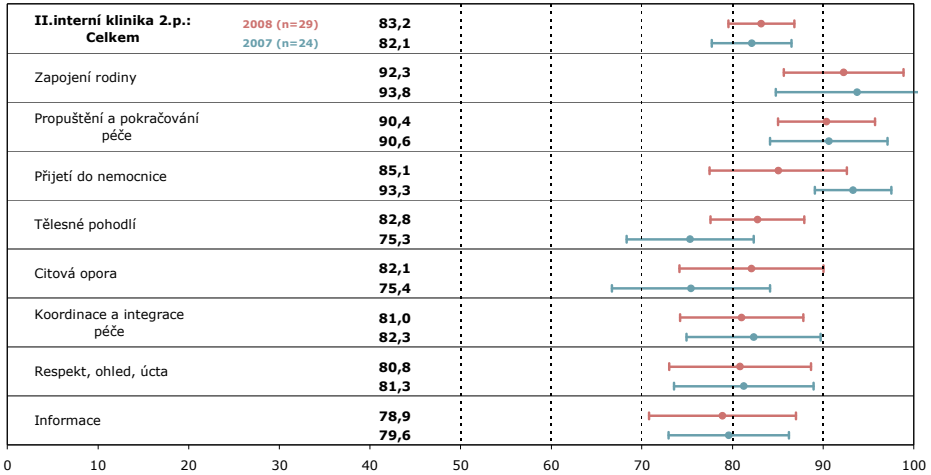


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

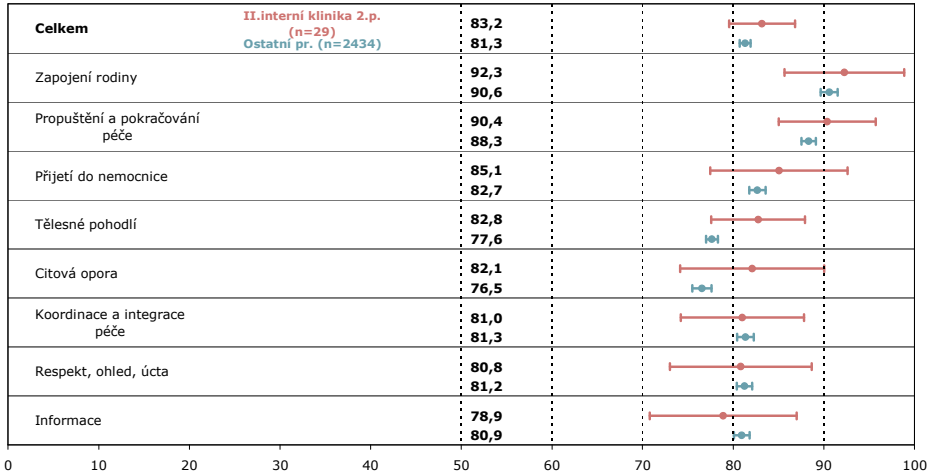
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

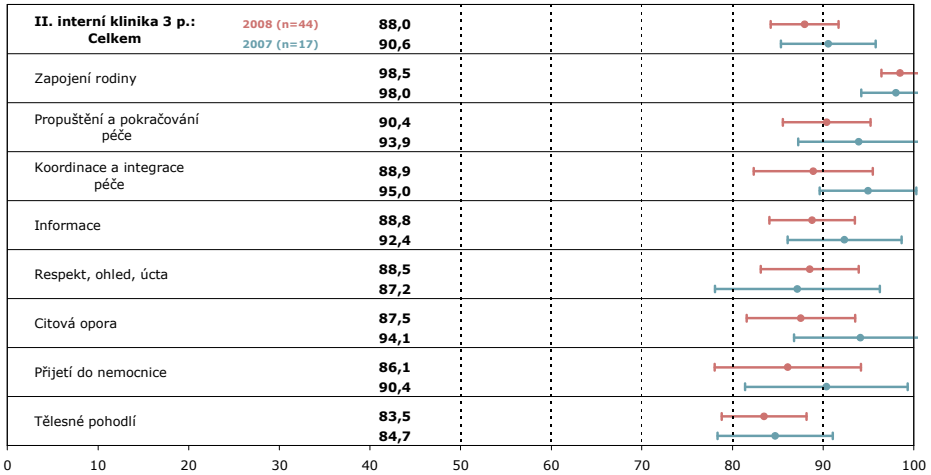
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

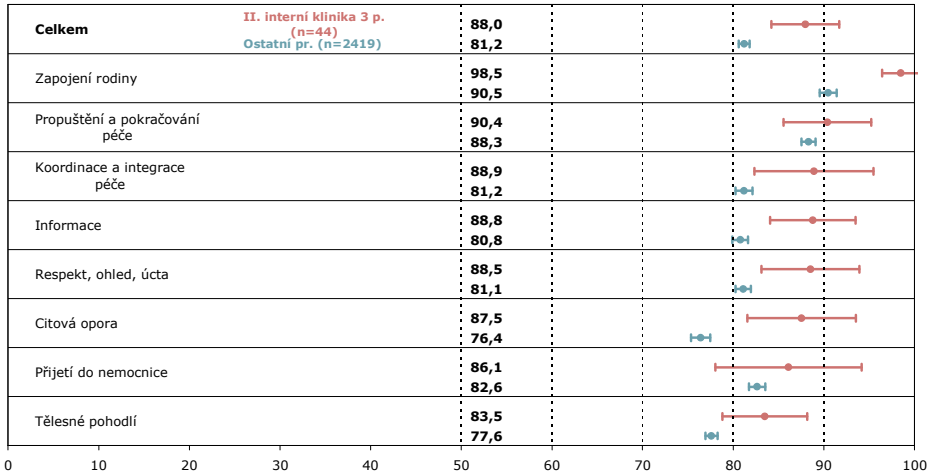
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

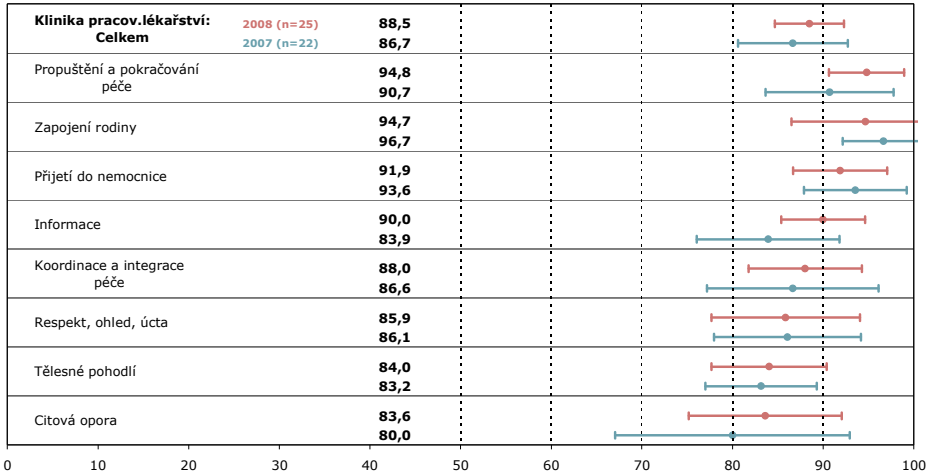


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

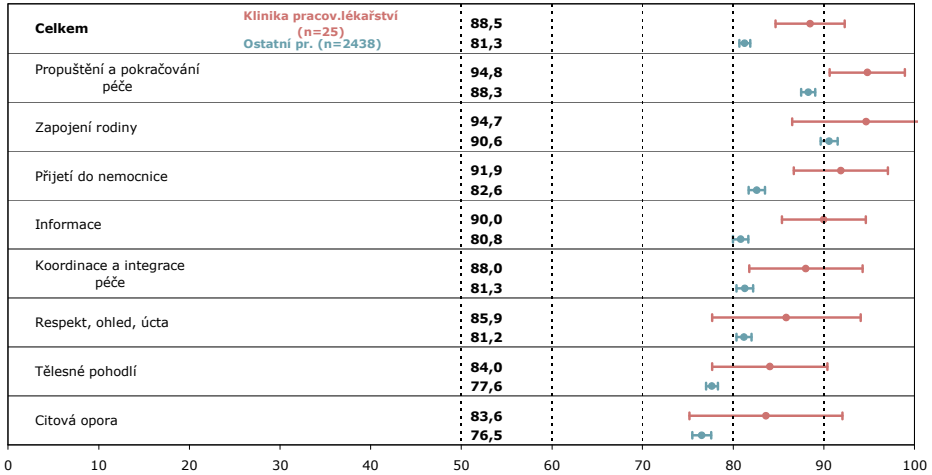
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

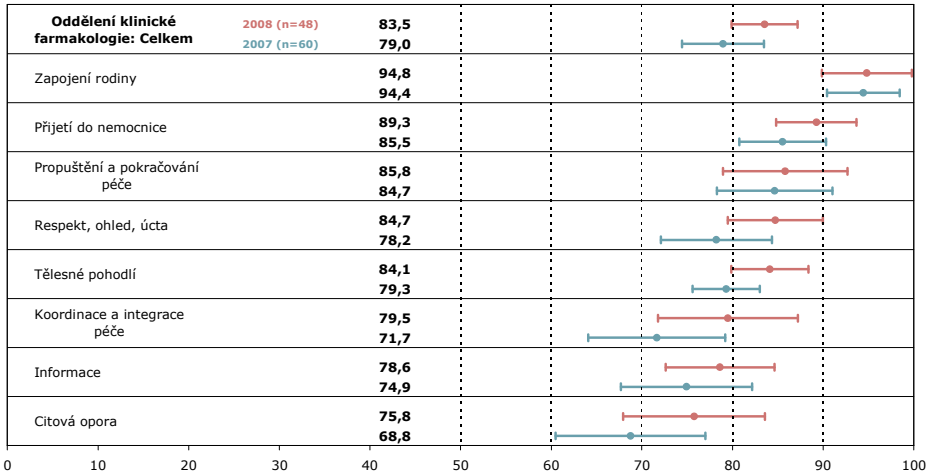
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

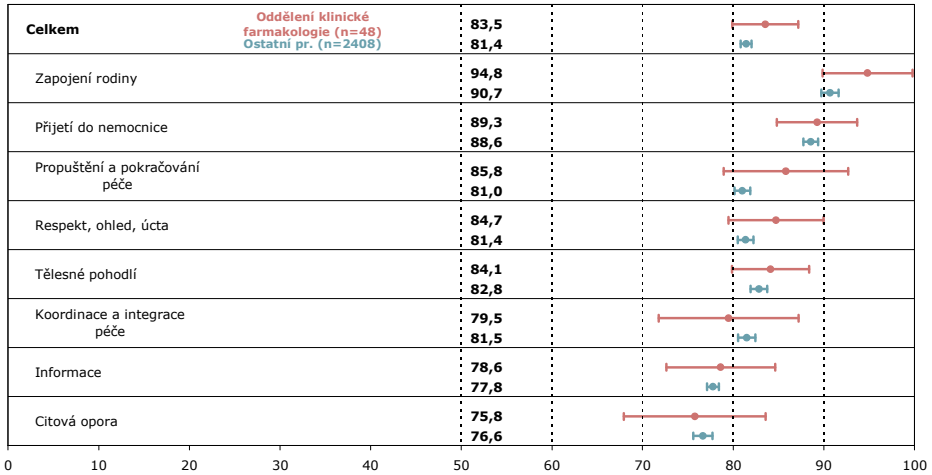
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

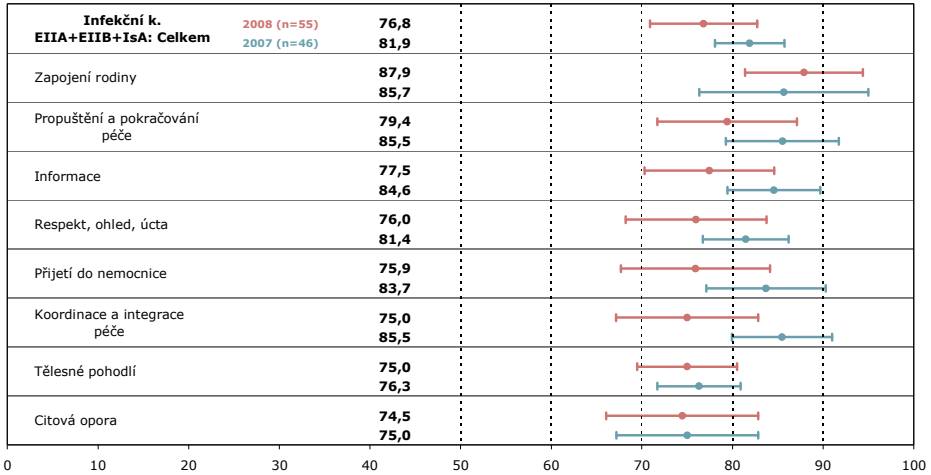


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

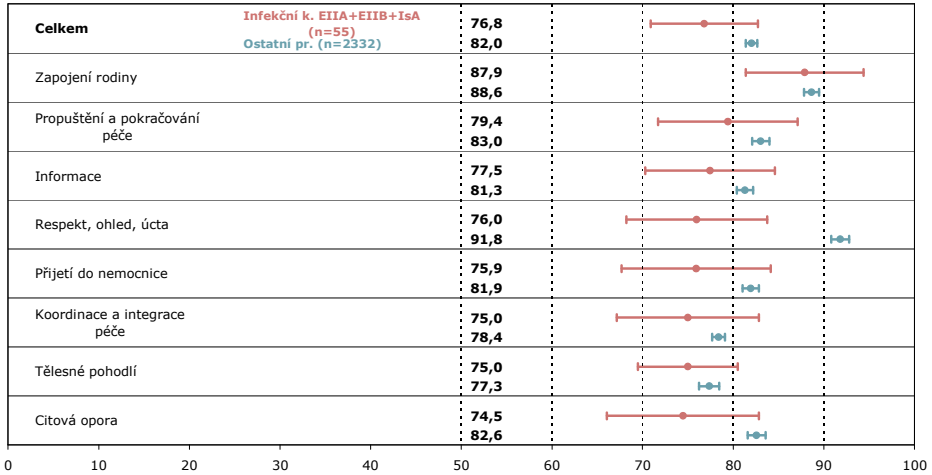
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

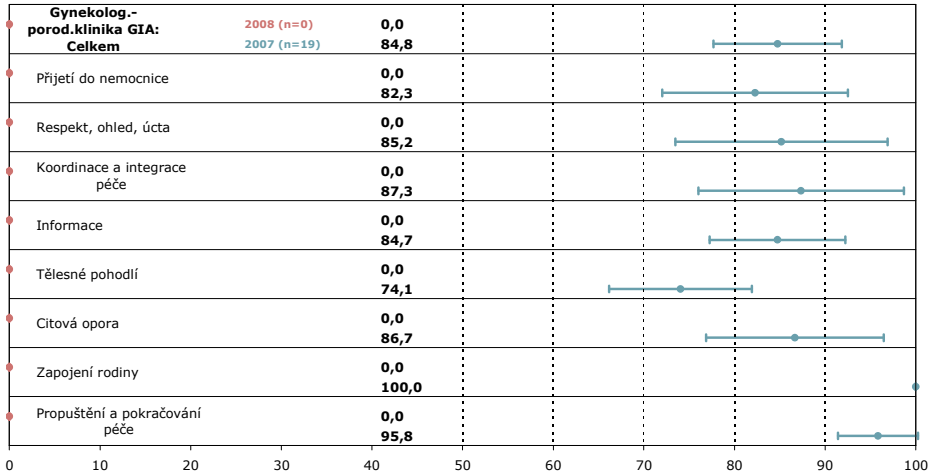
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

0

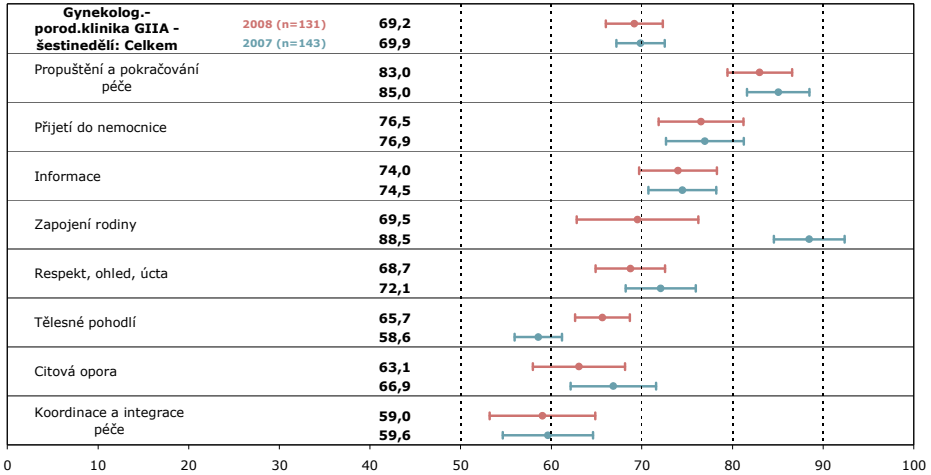


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

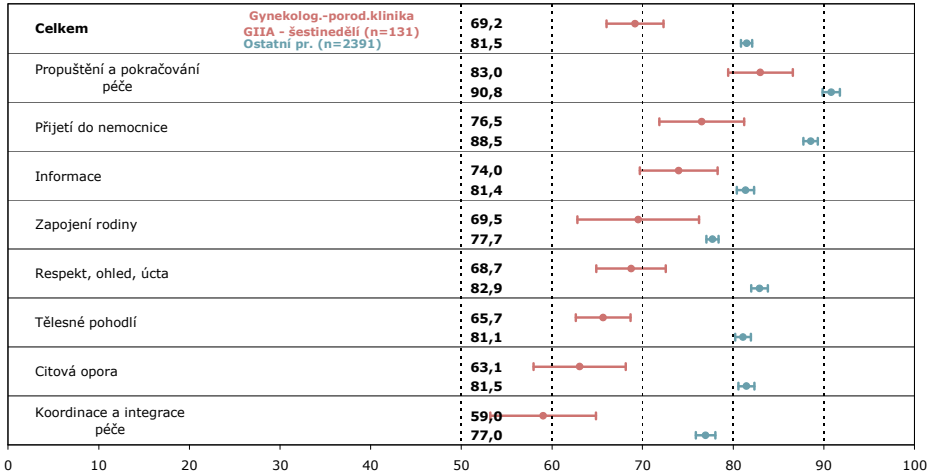
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

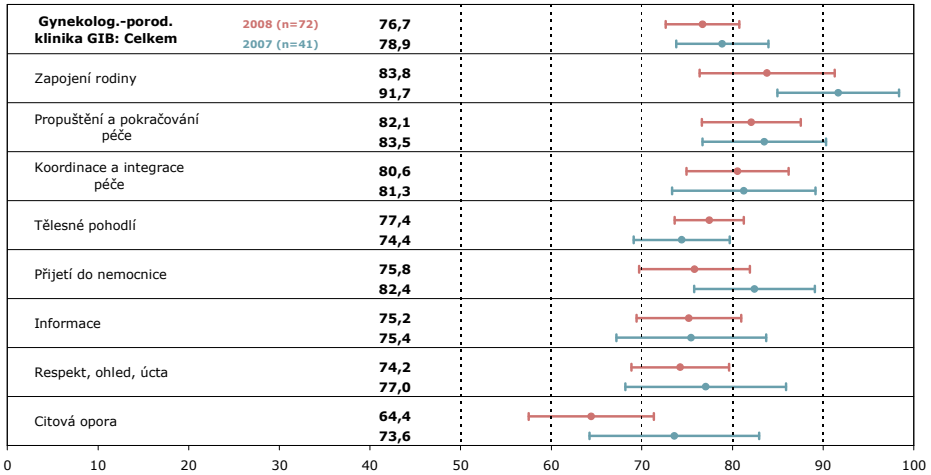
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

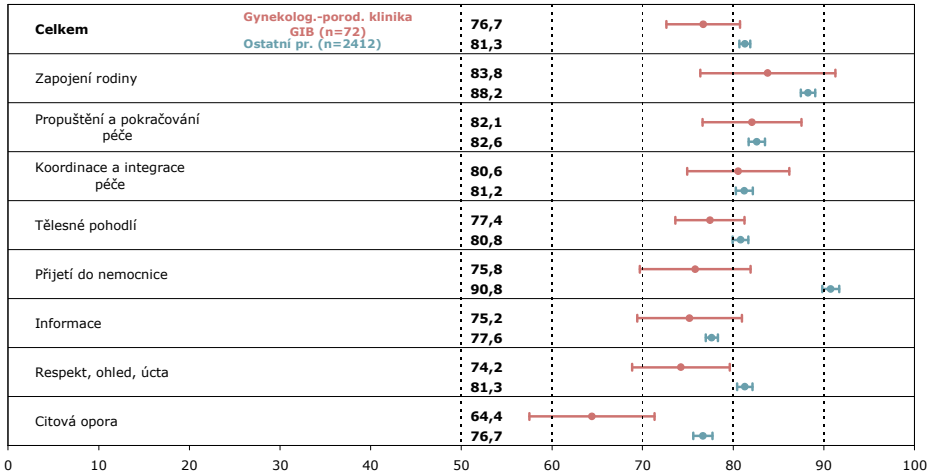
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

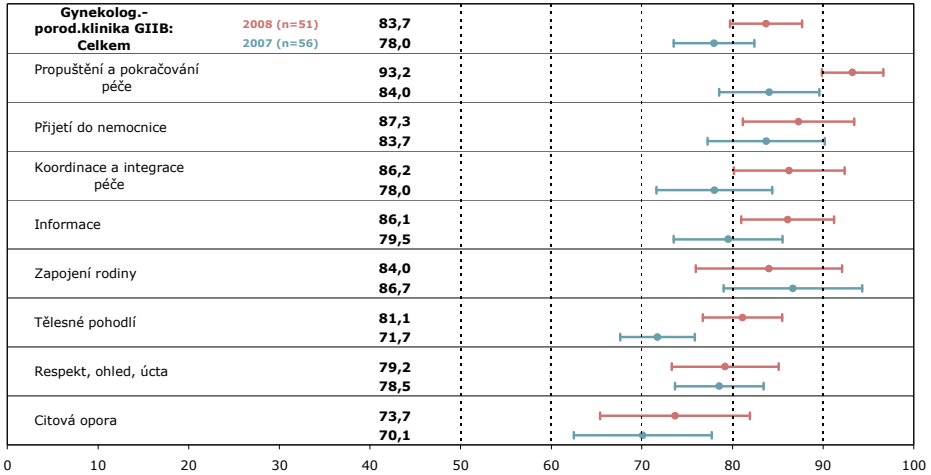


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

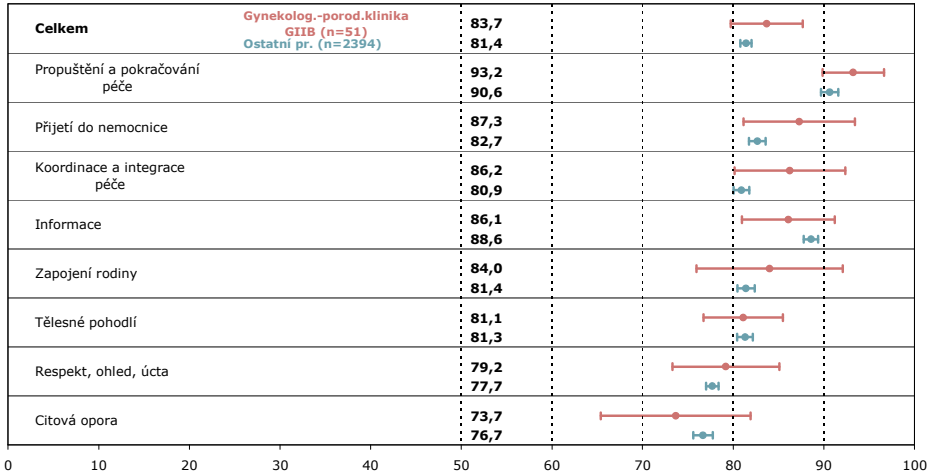
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

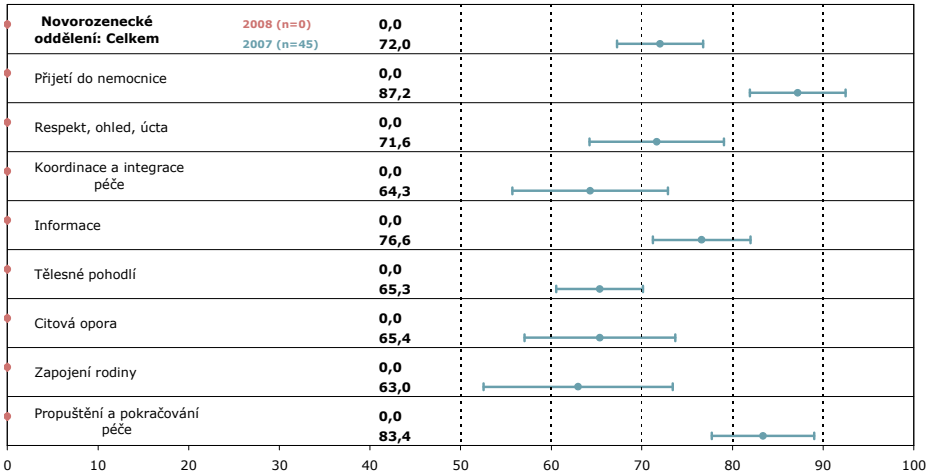
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

0

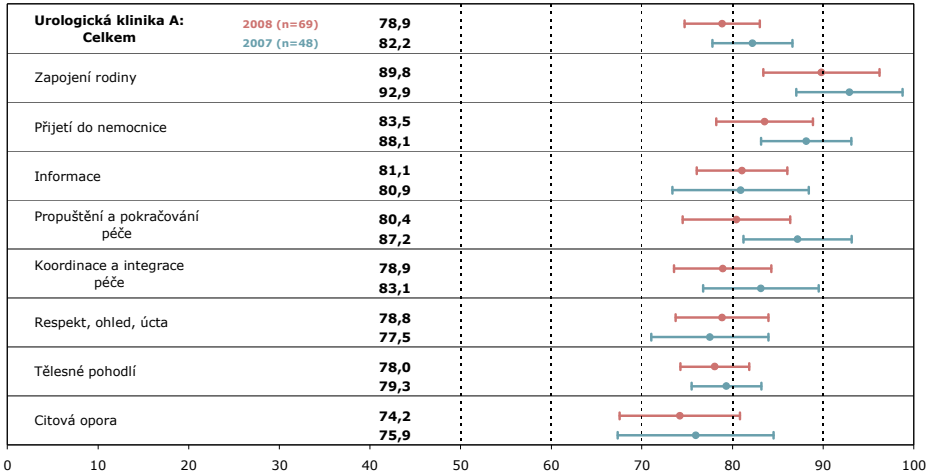


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

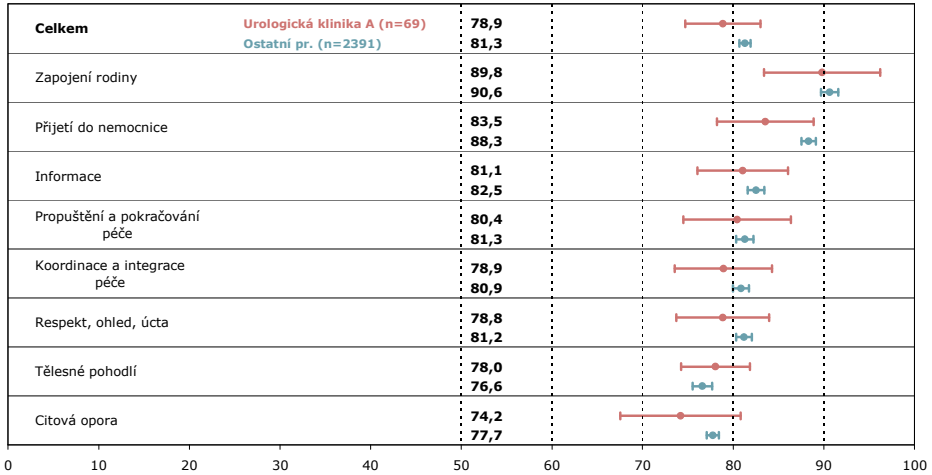
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

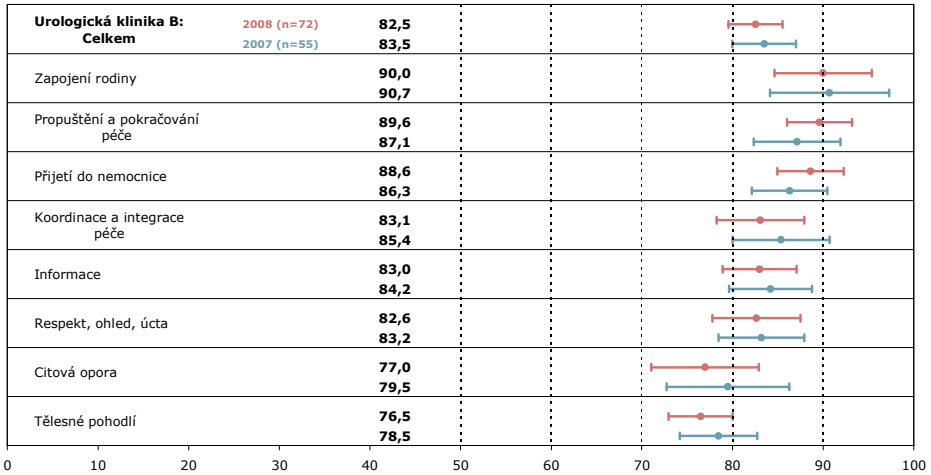
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

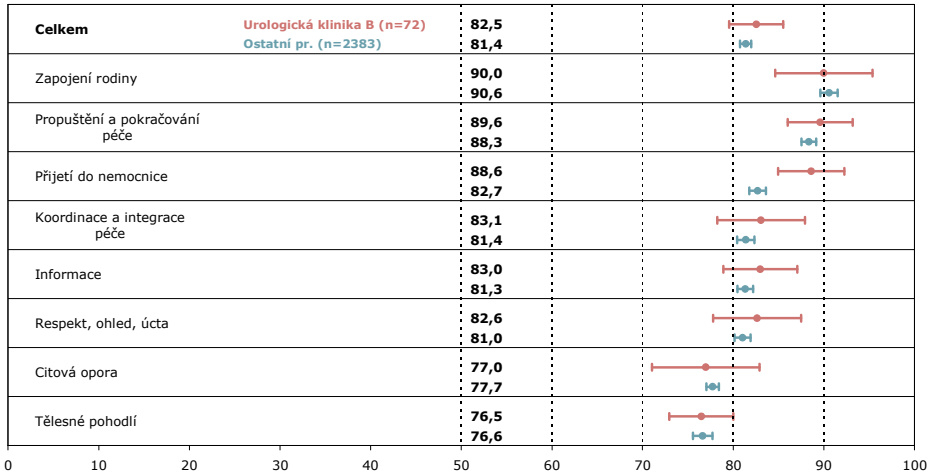
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

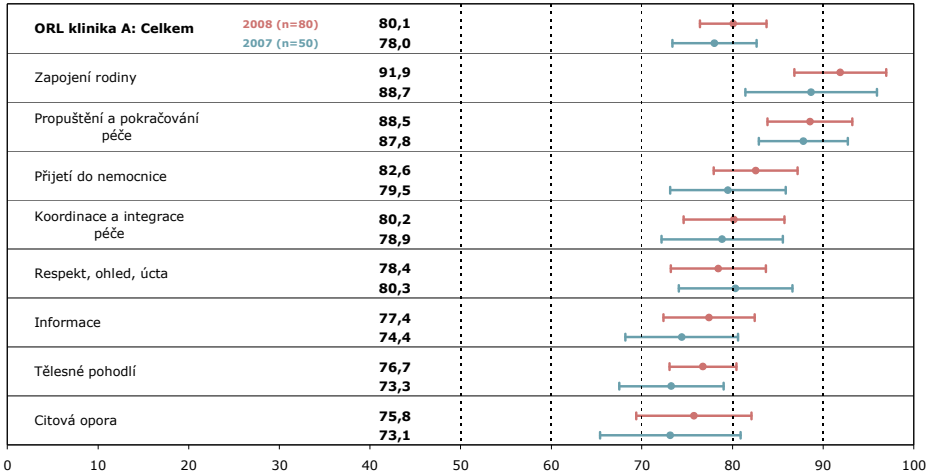


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

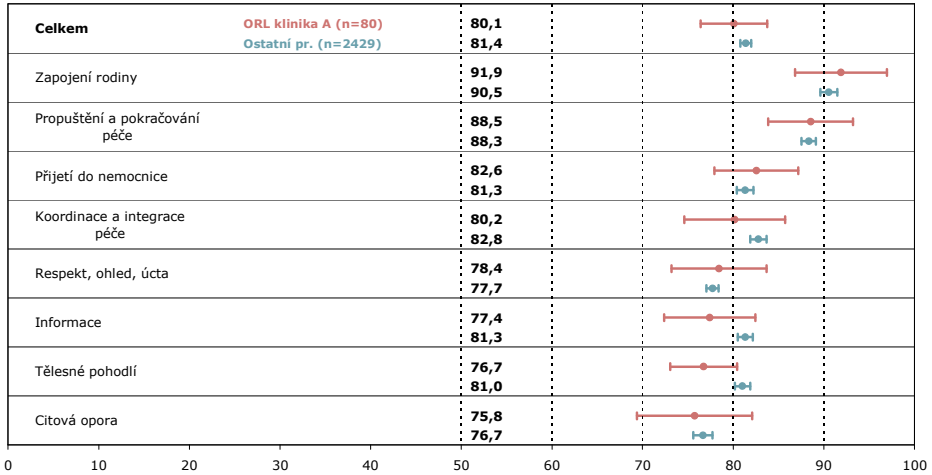
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

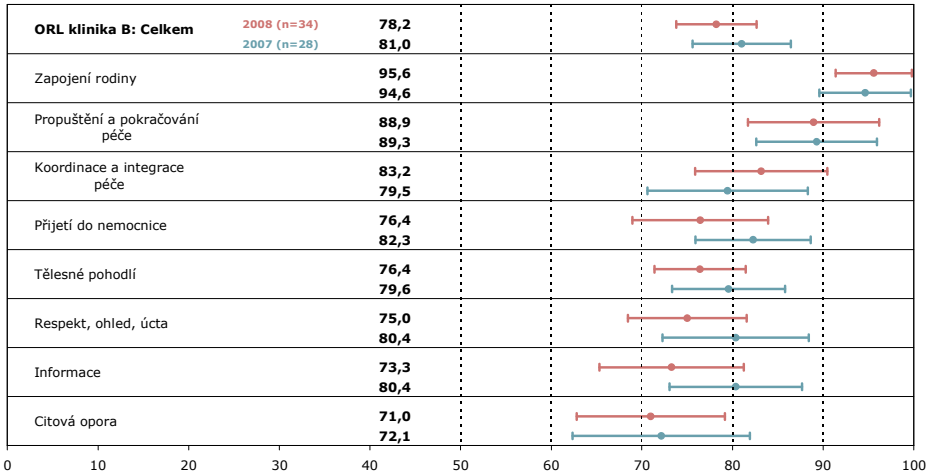
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

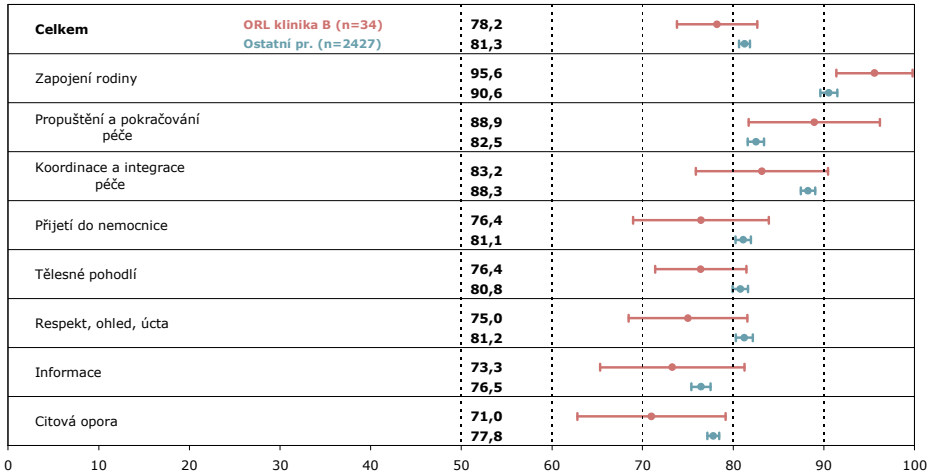
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

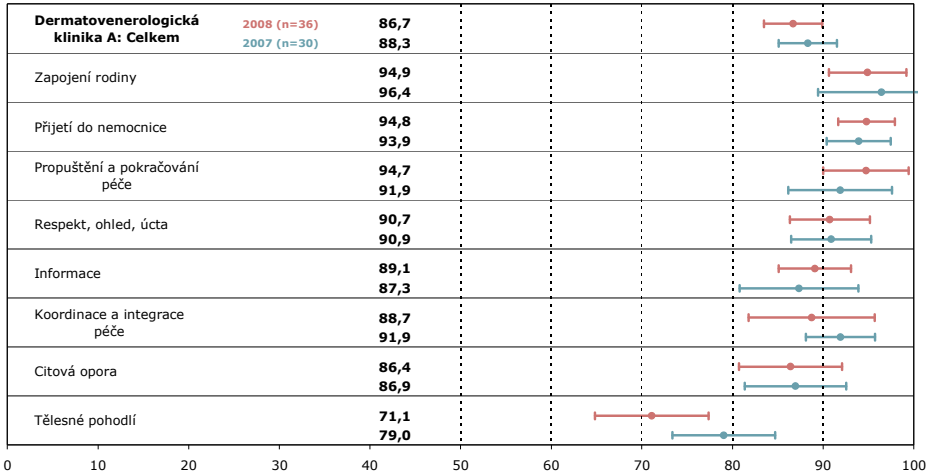


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

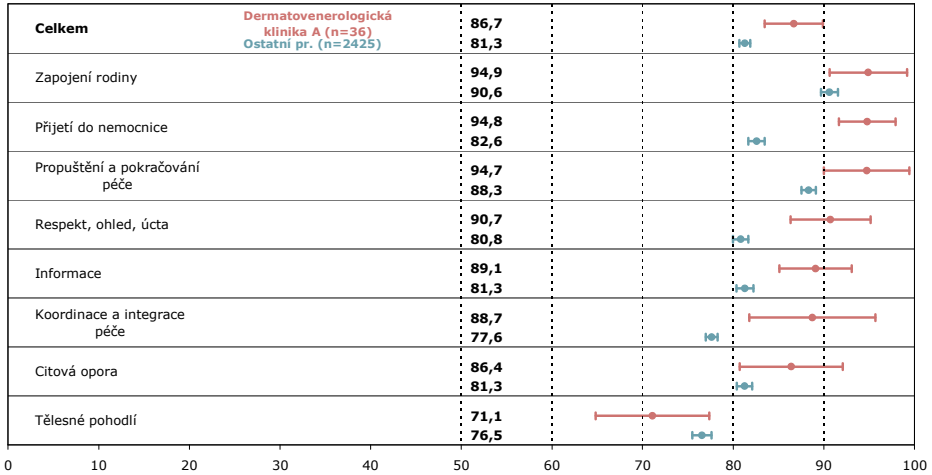
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

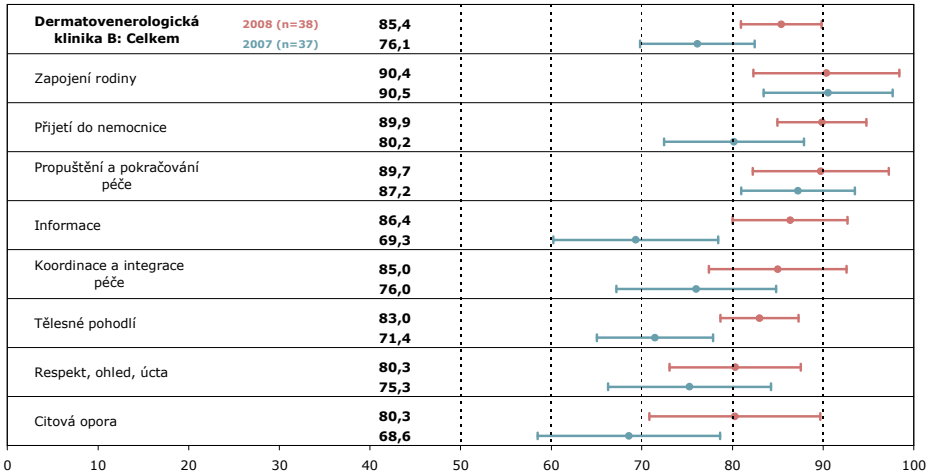
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

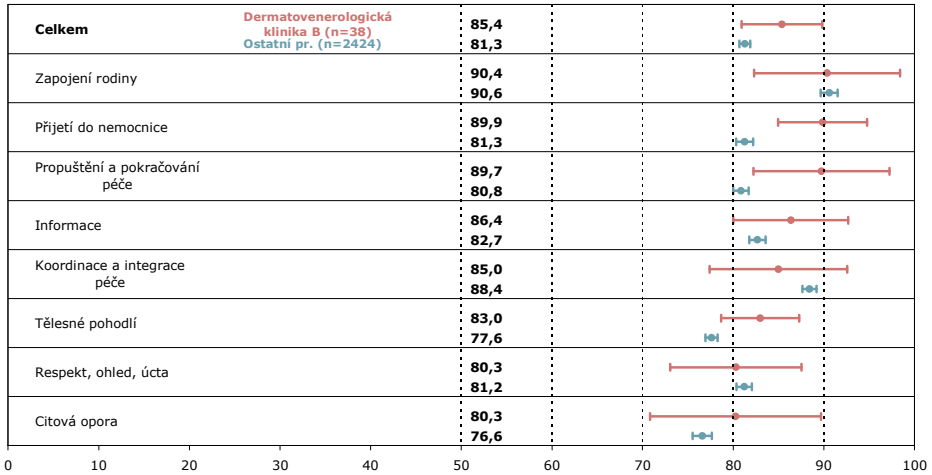
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

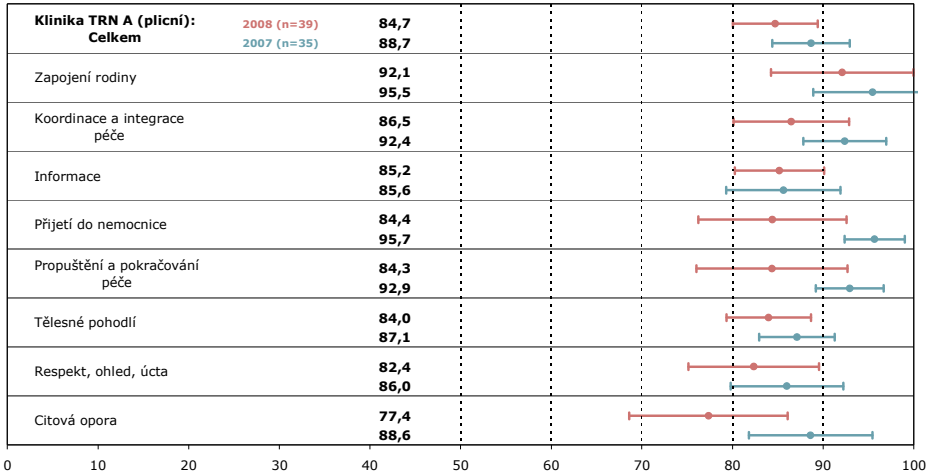


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

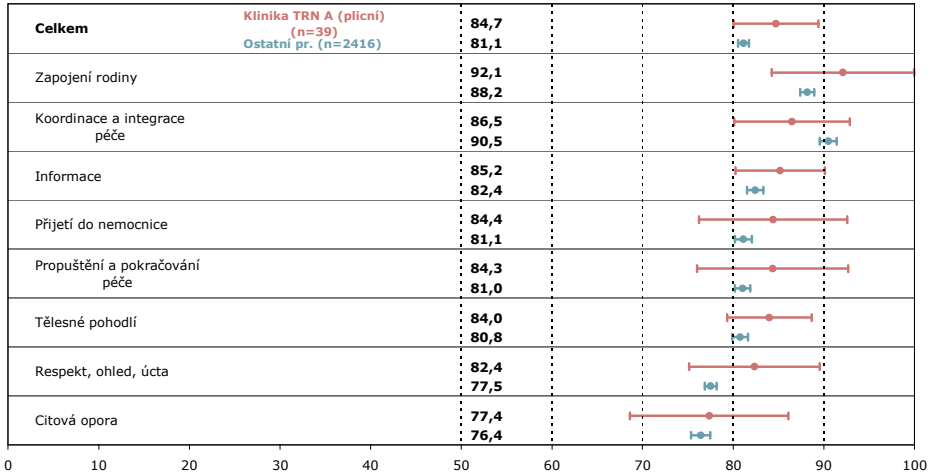
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

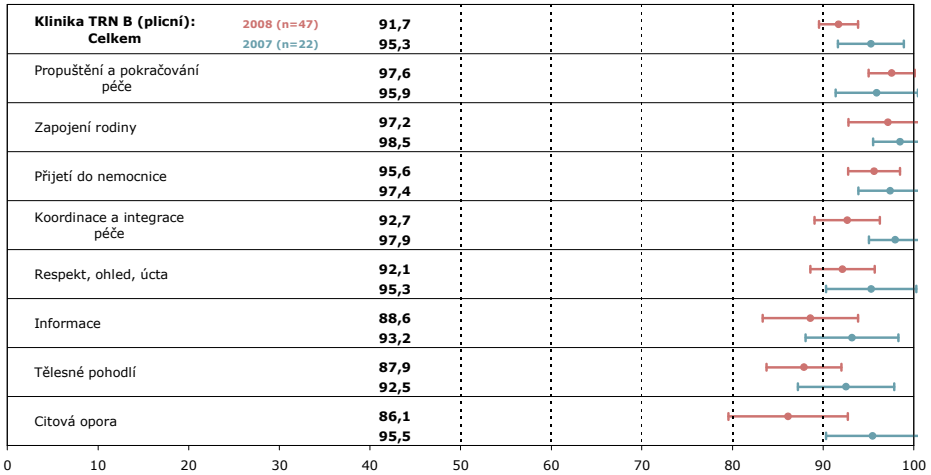
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

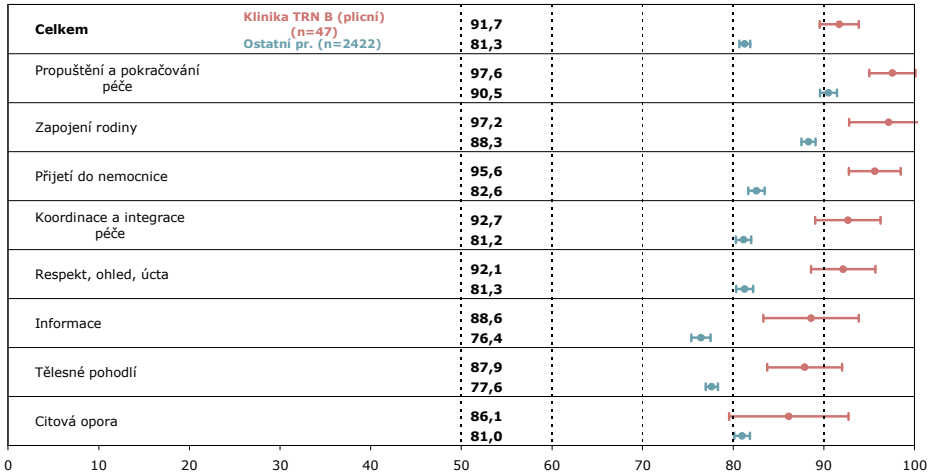
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

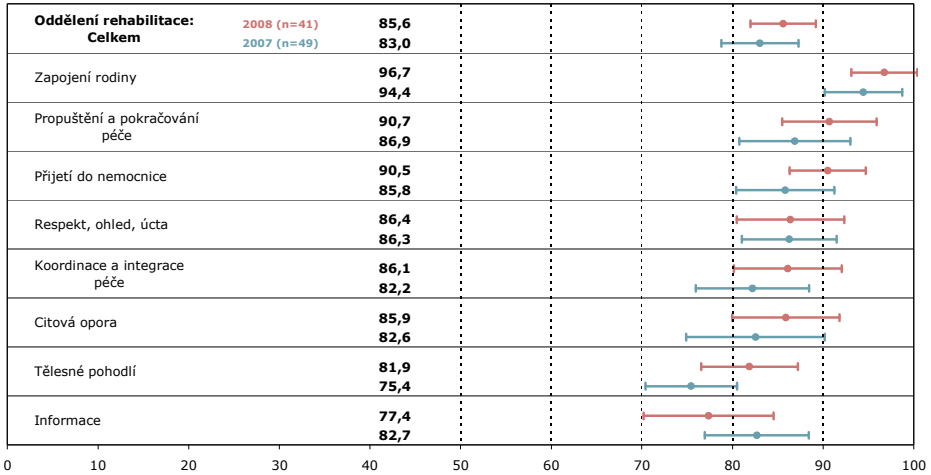


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

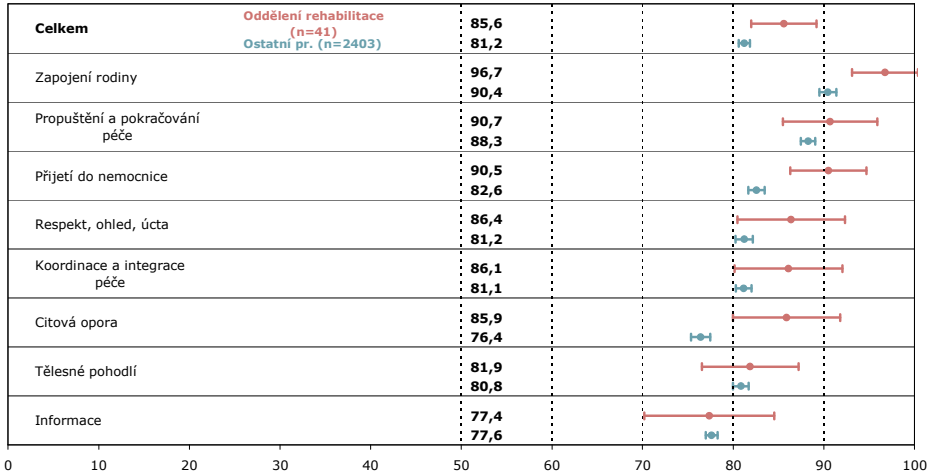
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

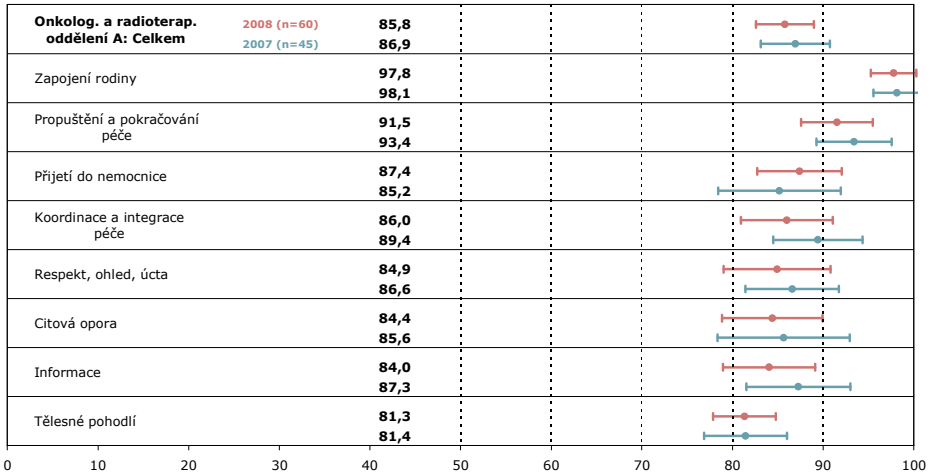
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

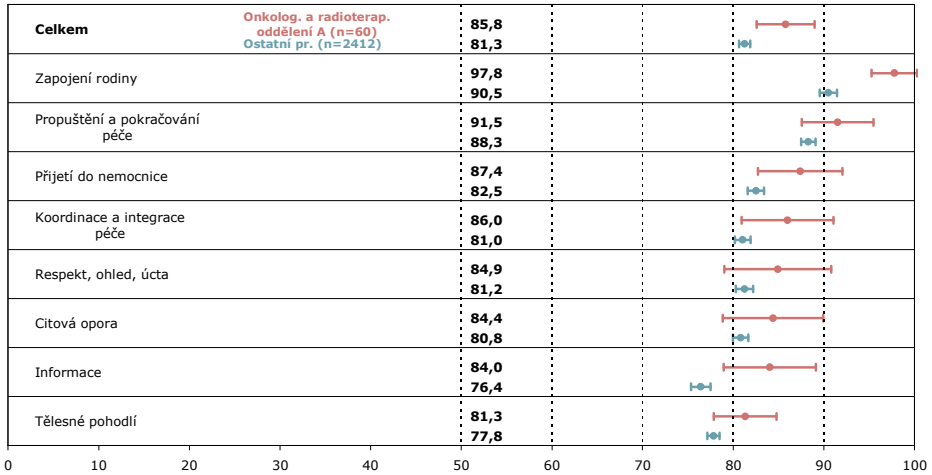
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

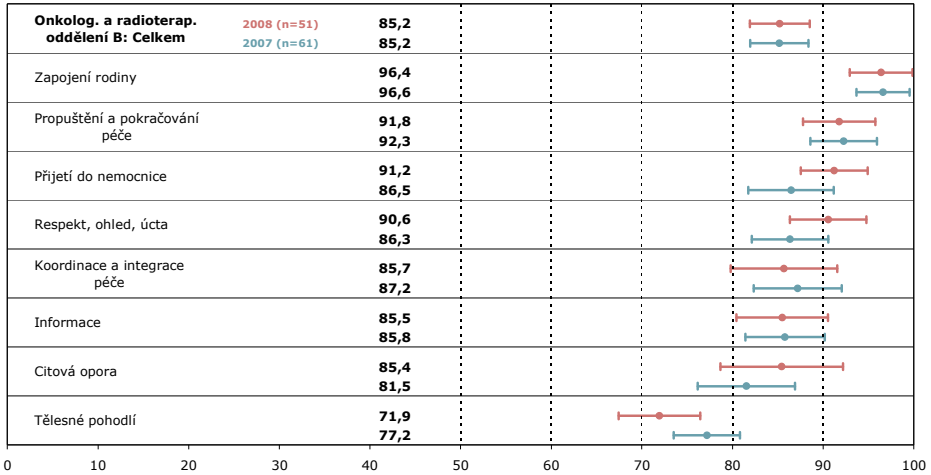


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

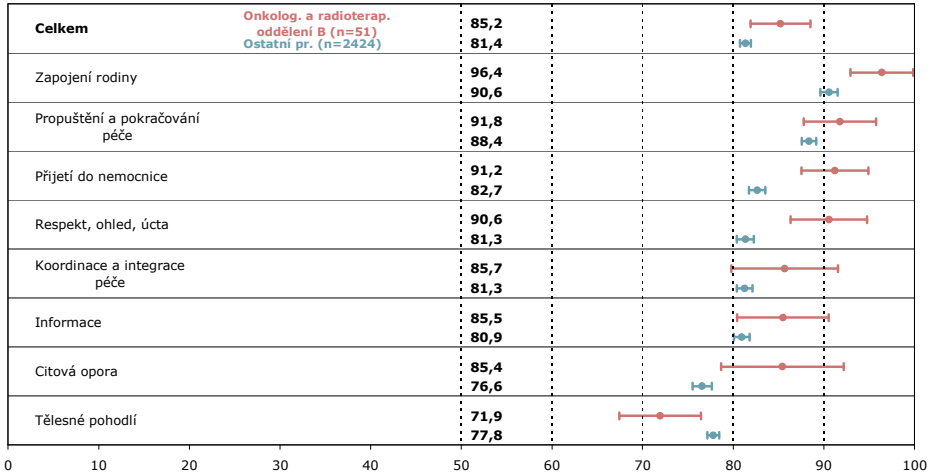
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

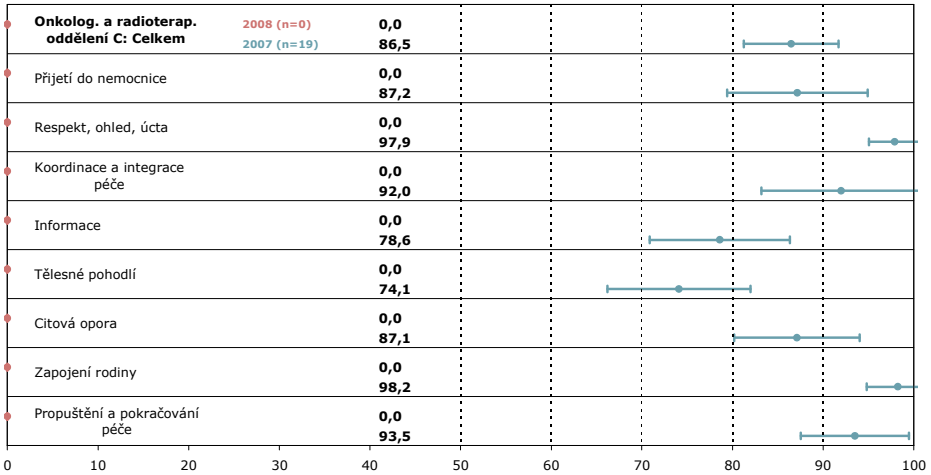
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

0

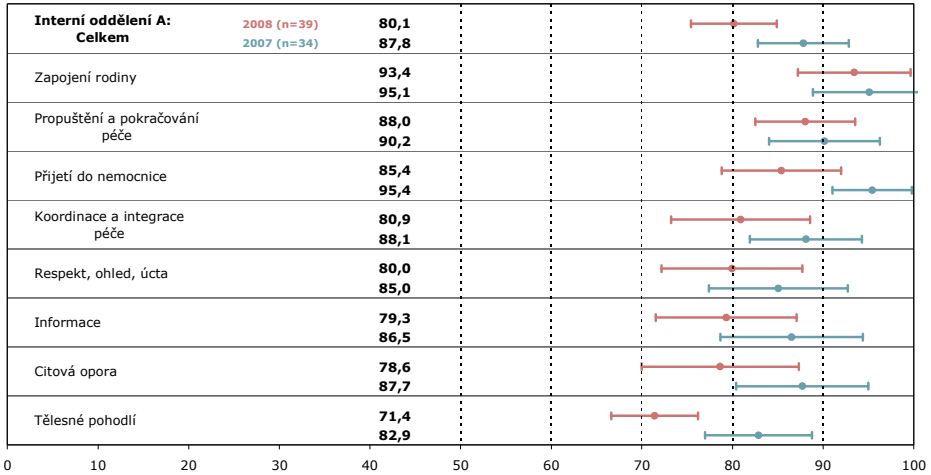


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

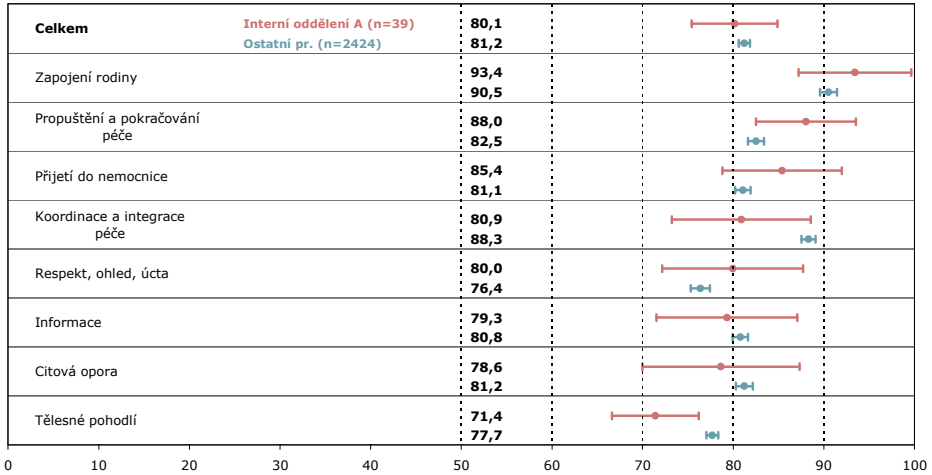
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

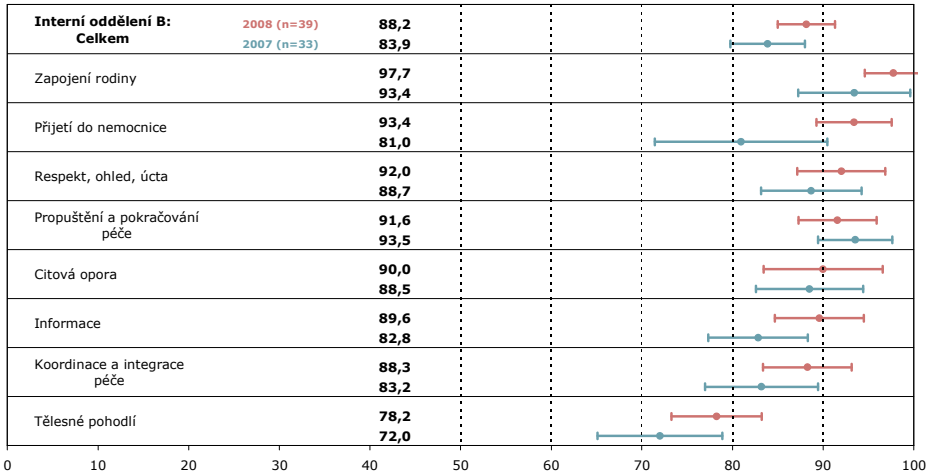
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

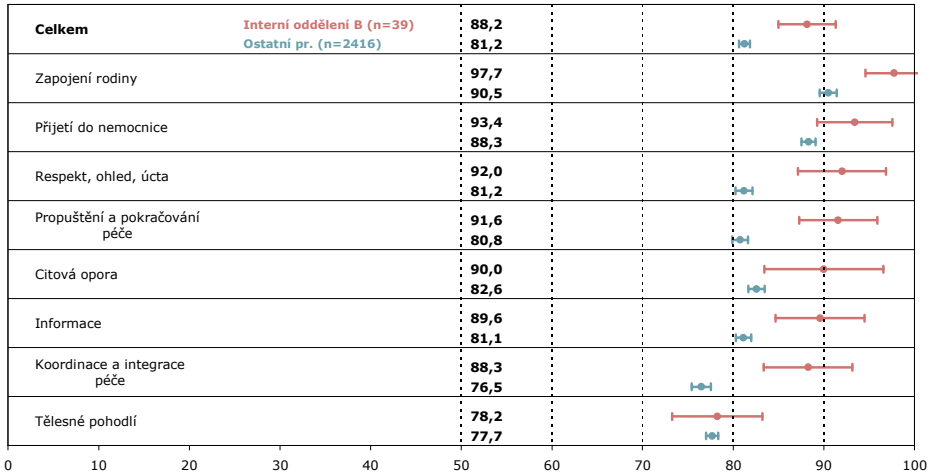
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

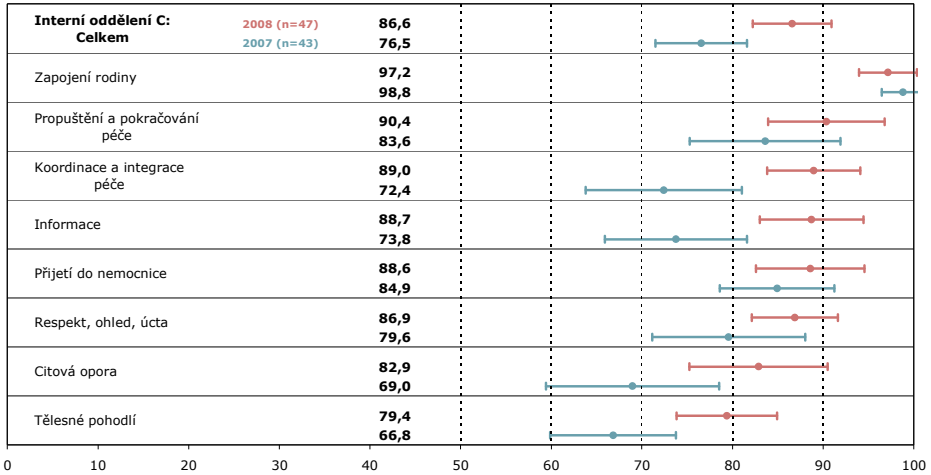


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

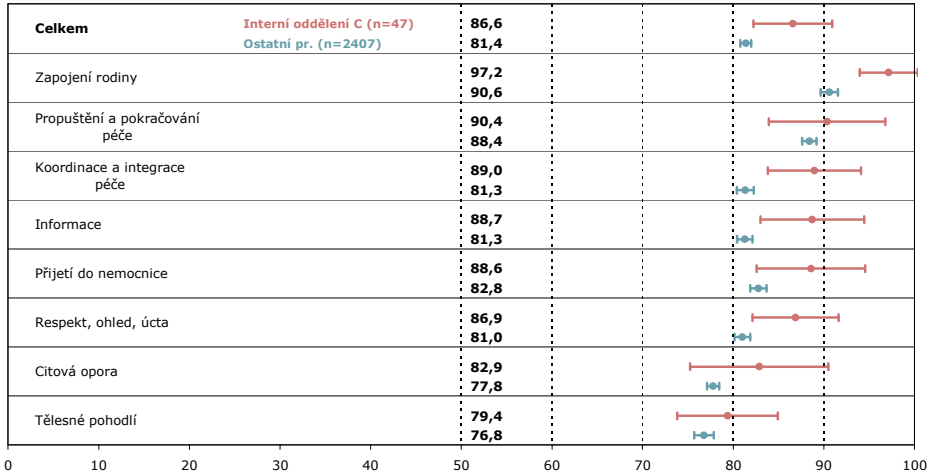
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

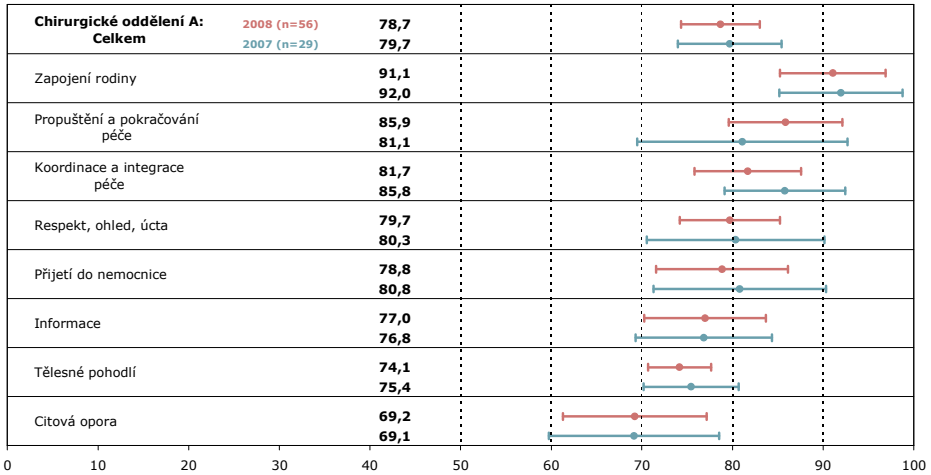
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

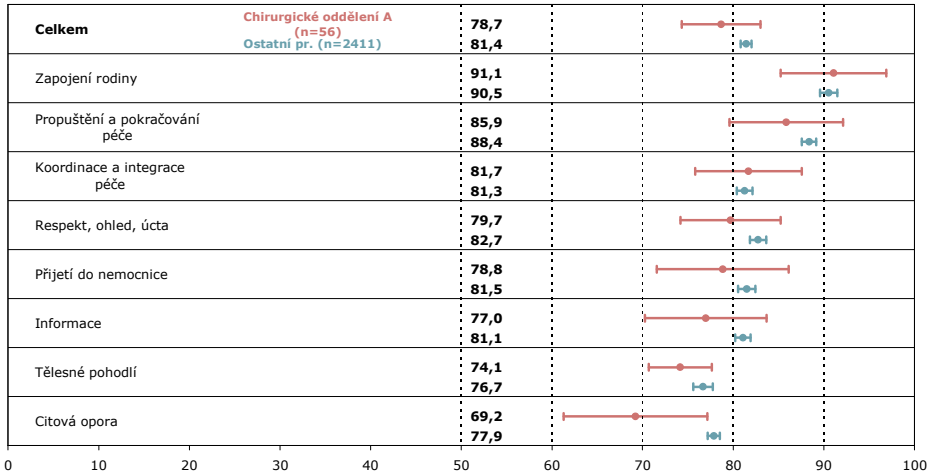
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

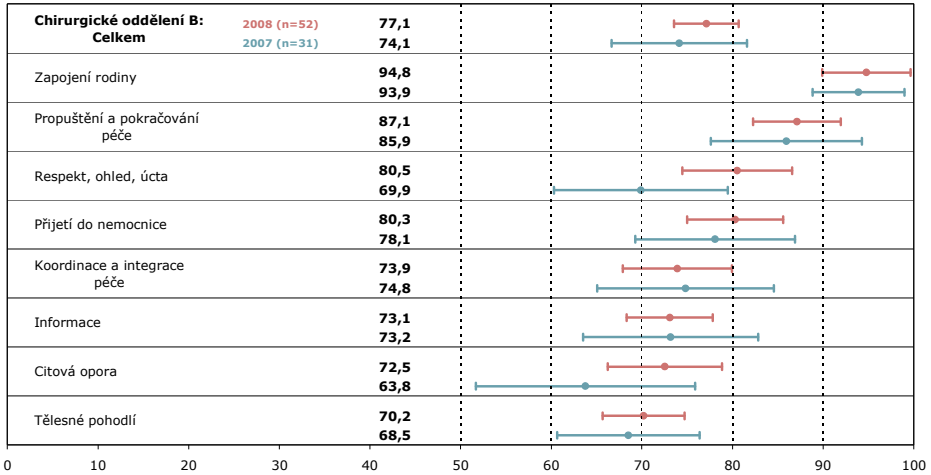


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

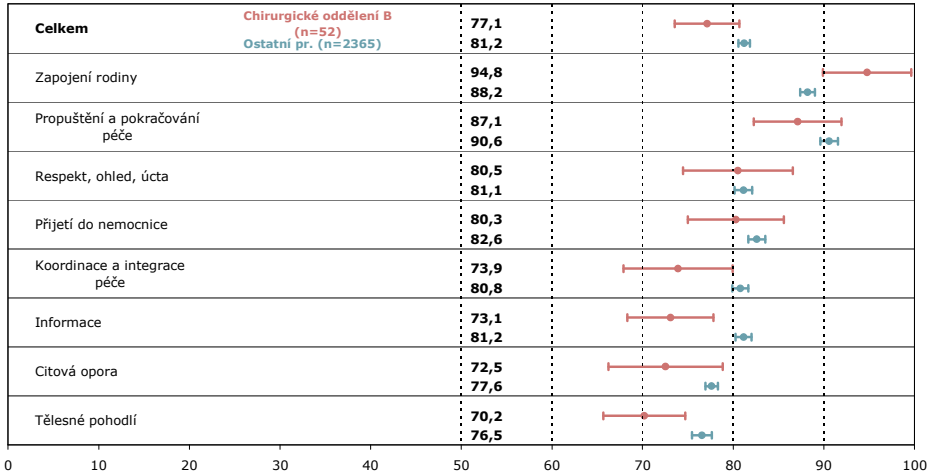
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

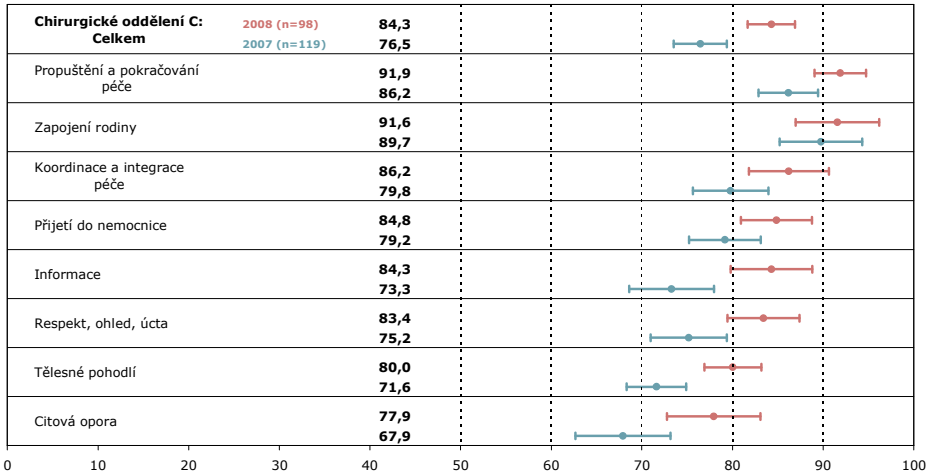
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

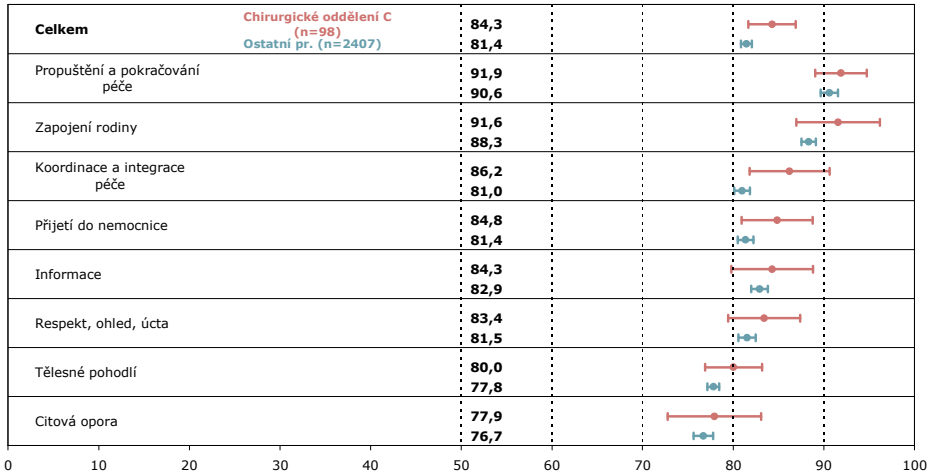
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

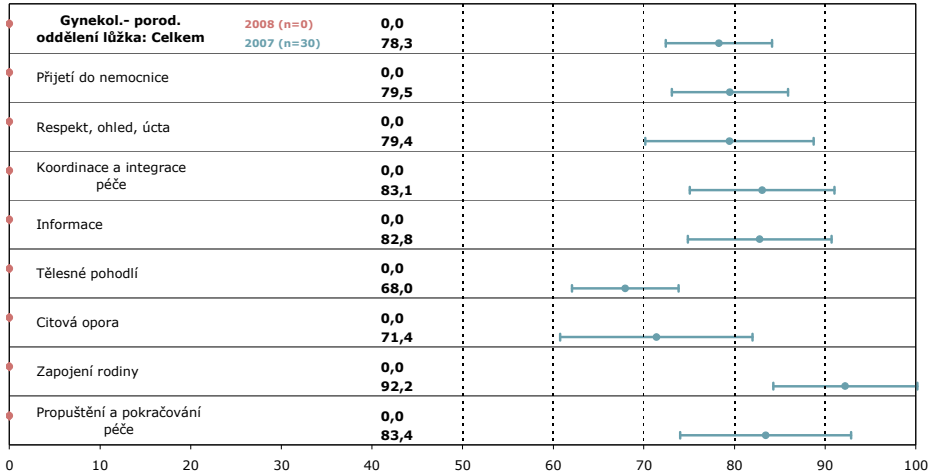


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

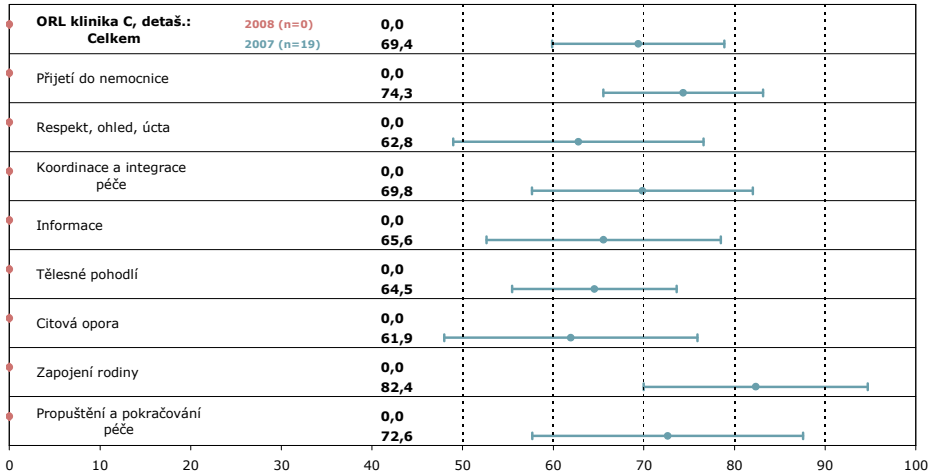
0



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

0

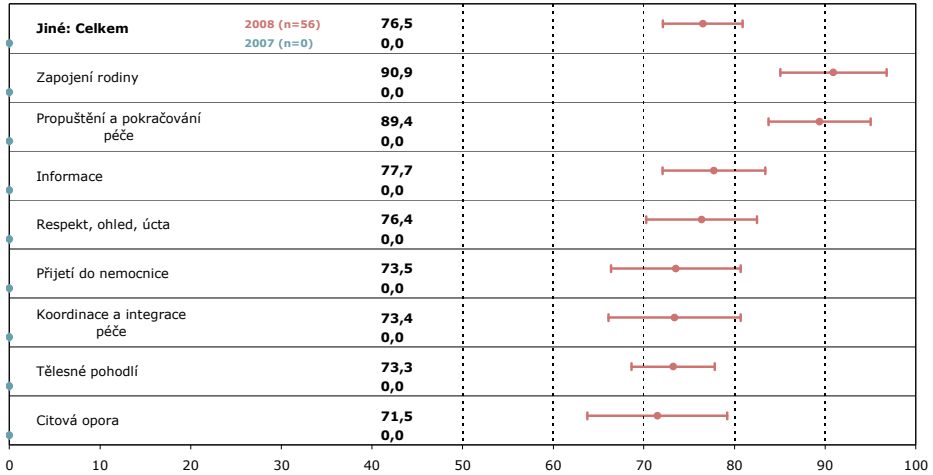


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

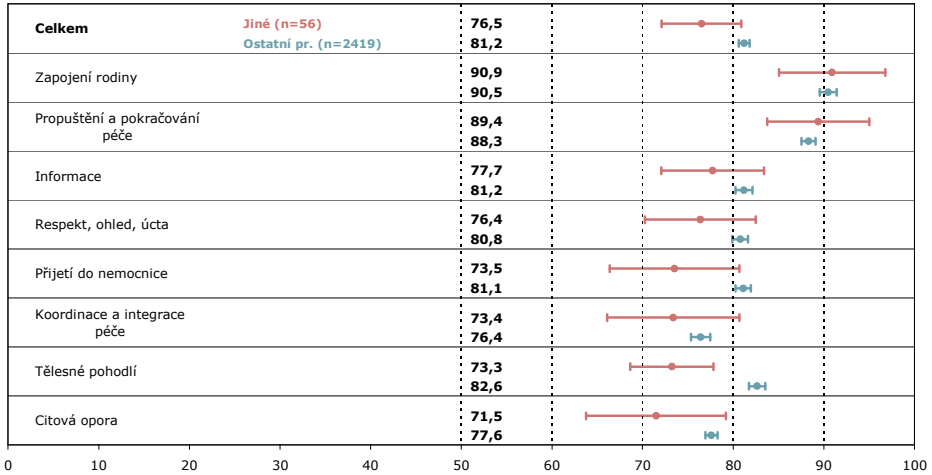
0



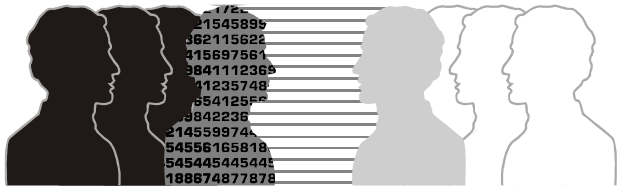
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



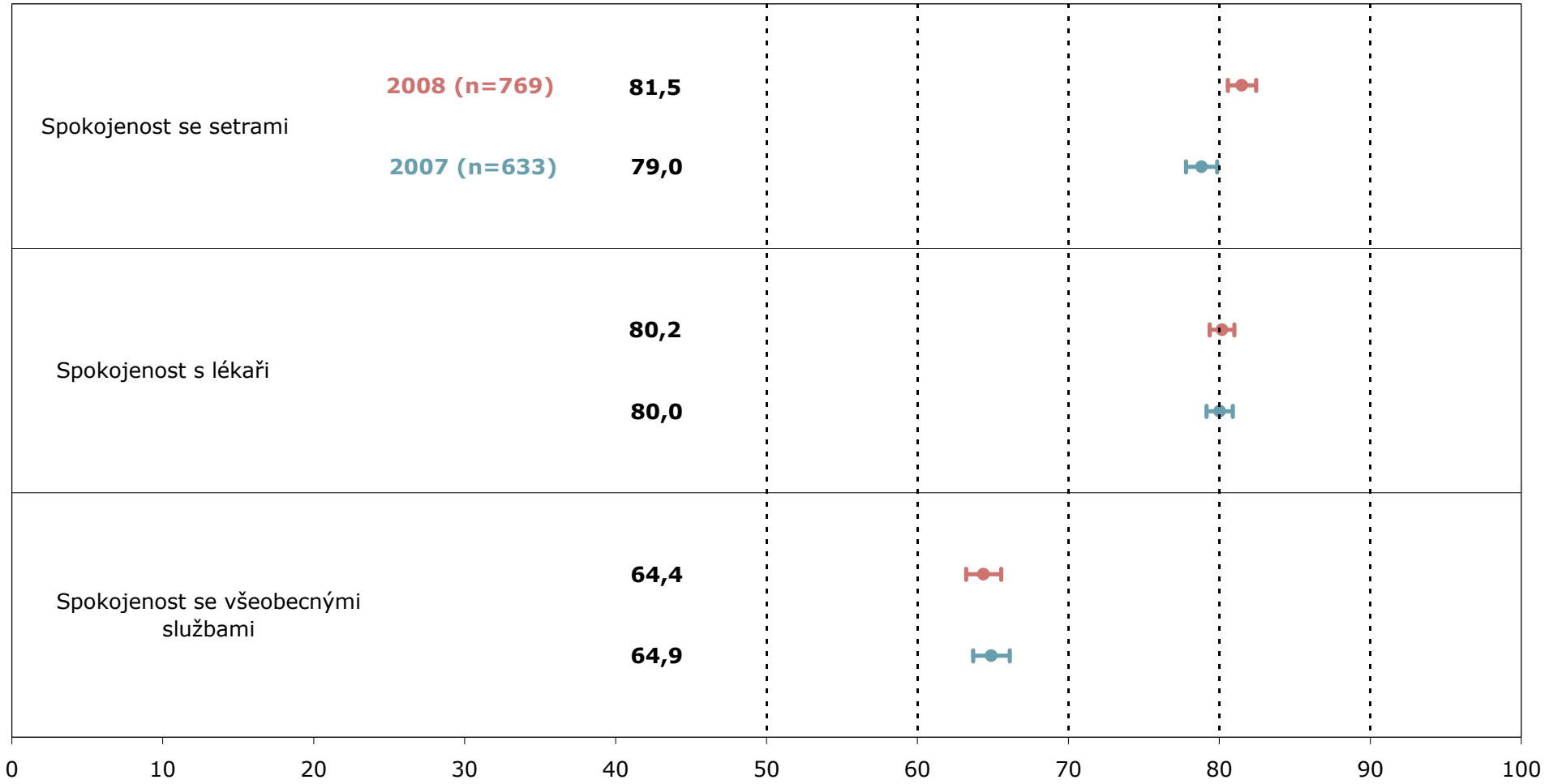
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

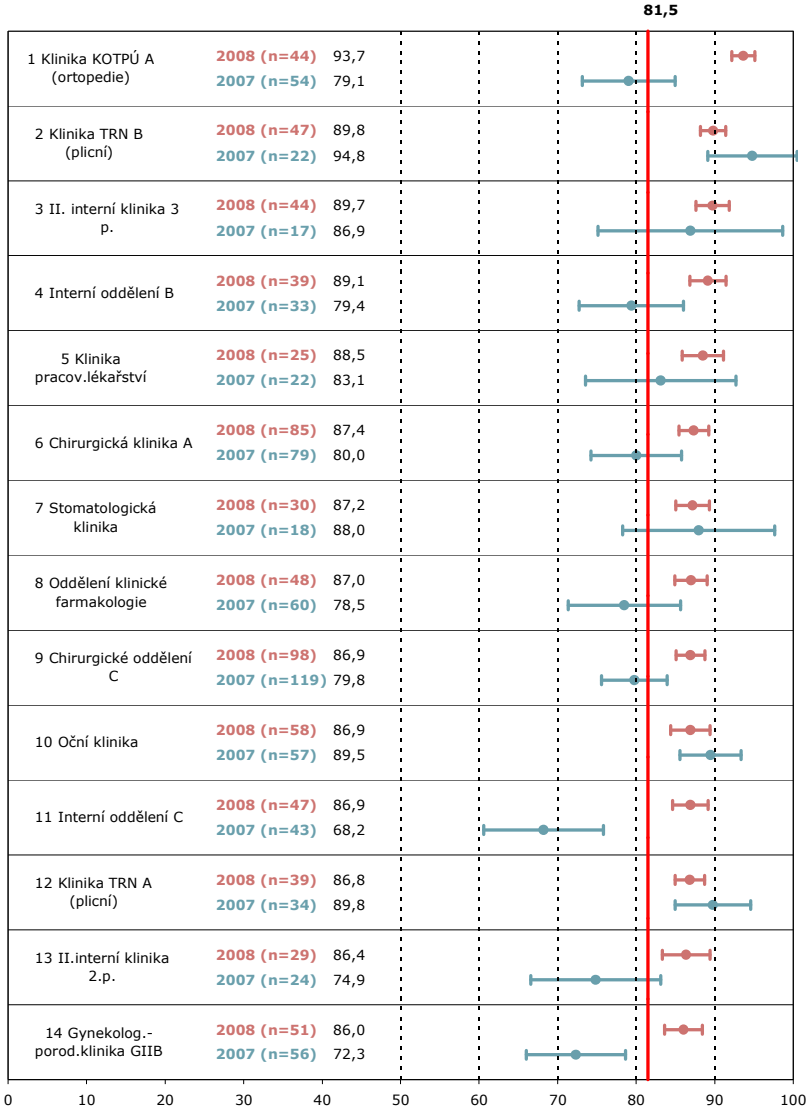


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Celková spokojenost se sestrami podle jednotlivých oddělení.

FN Plzeň: Spokojenost se sestrami

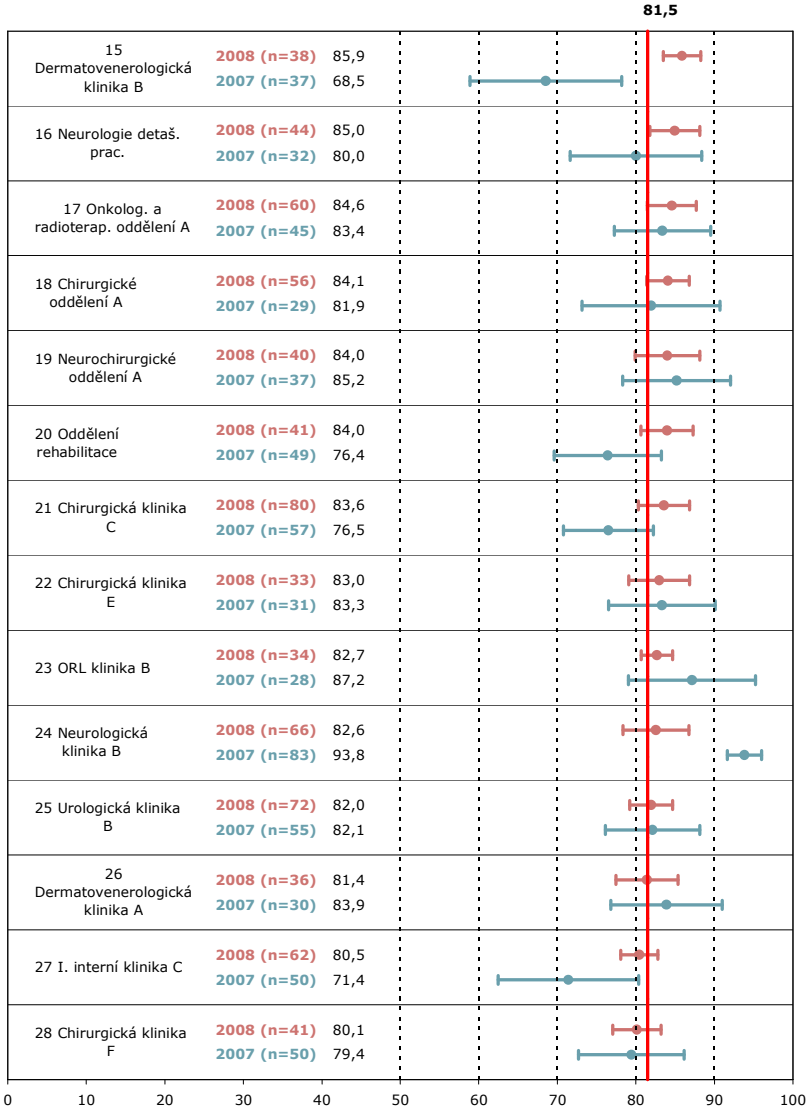
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐

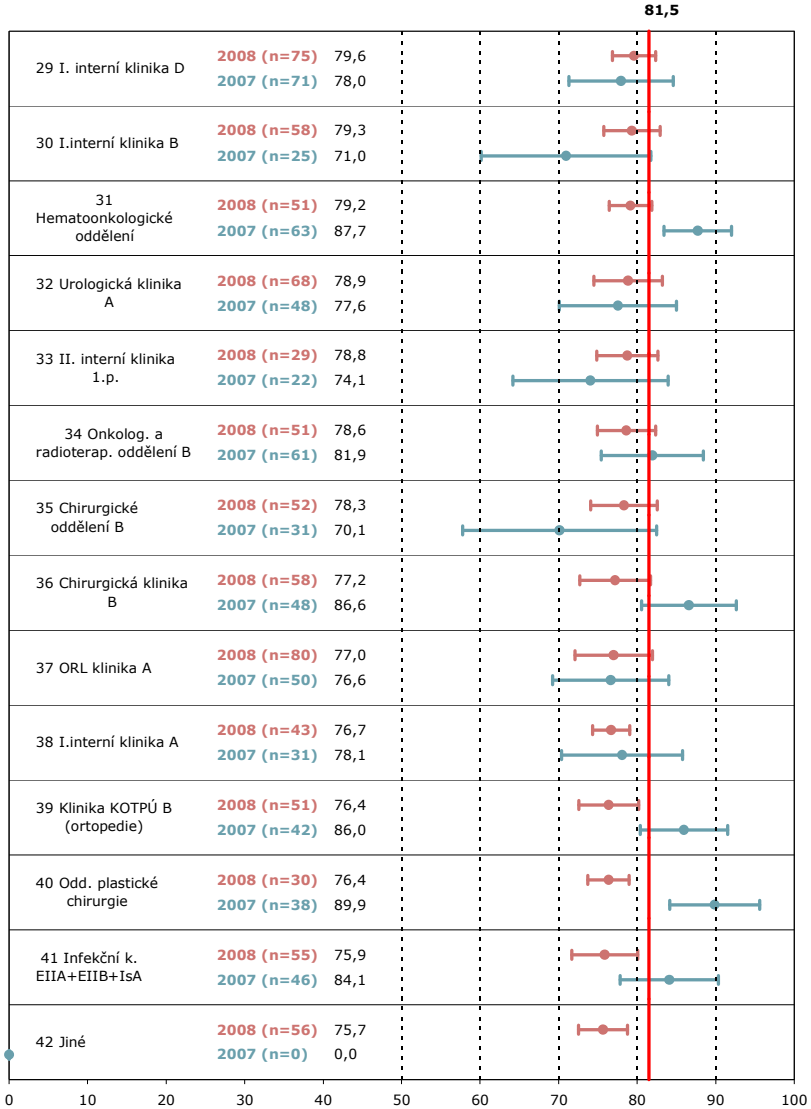


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Celková spokojenost se sestrami podle jednotlivých oddělení.

FN Plzeň: Spokojenost se sestrami

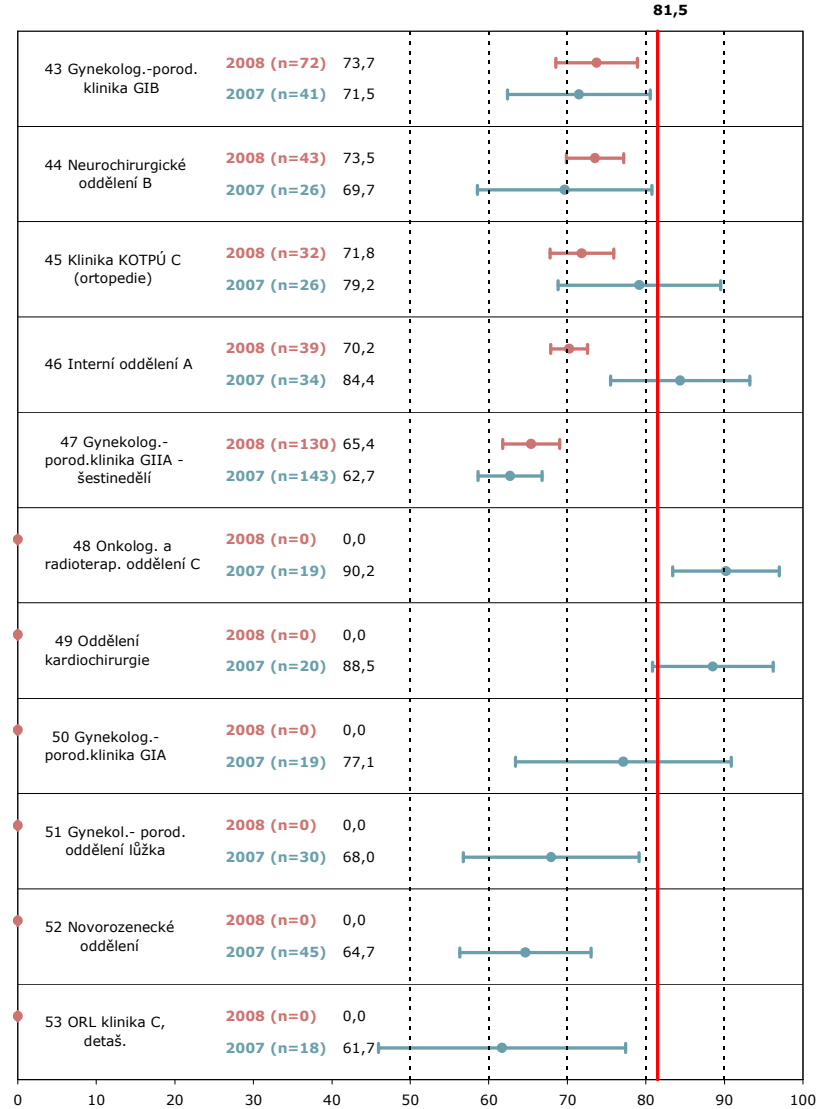
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐

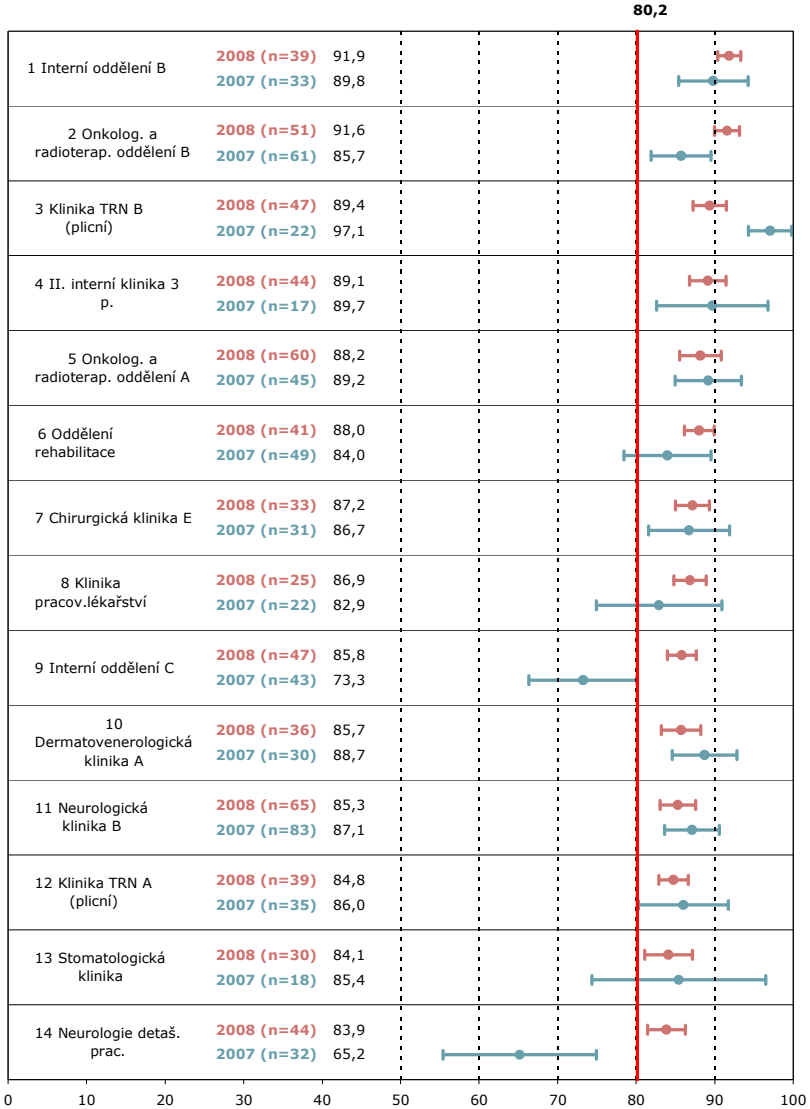


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Celková spokojenost s lékaři podle jednotlivých oddělení.

FN Plzeň: Spokojenost s lékaři

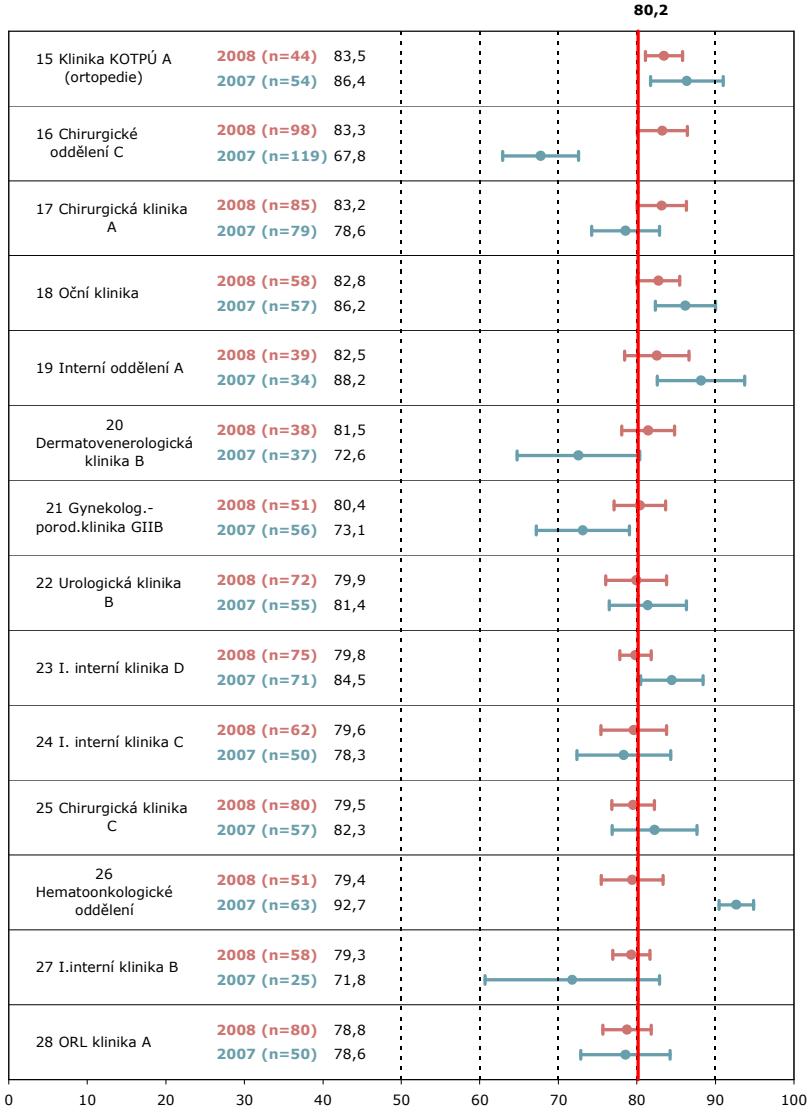
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐

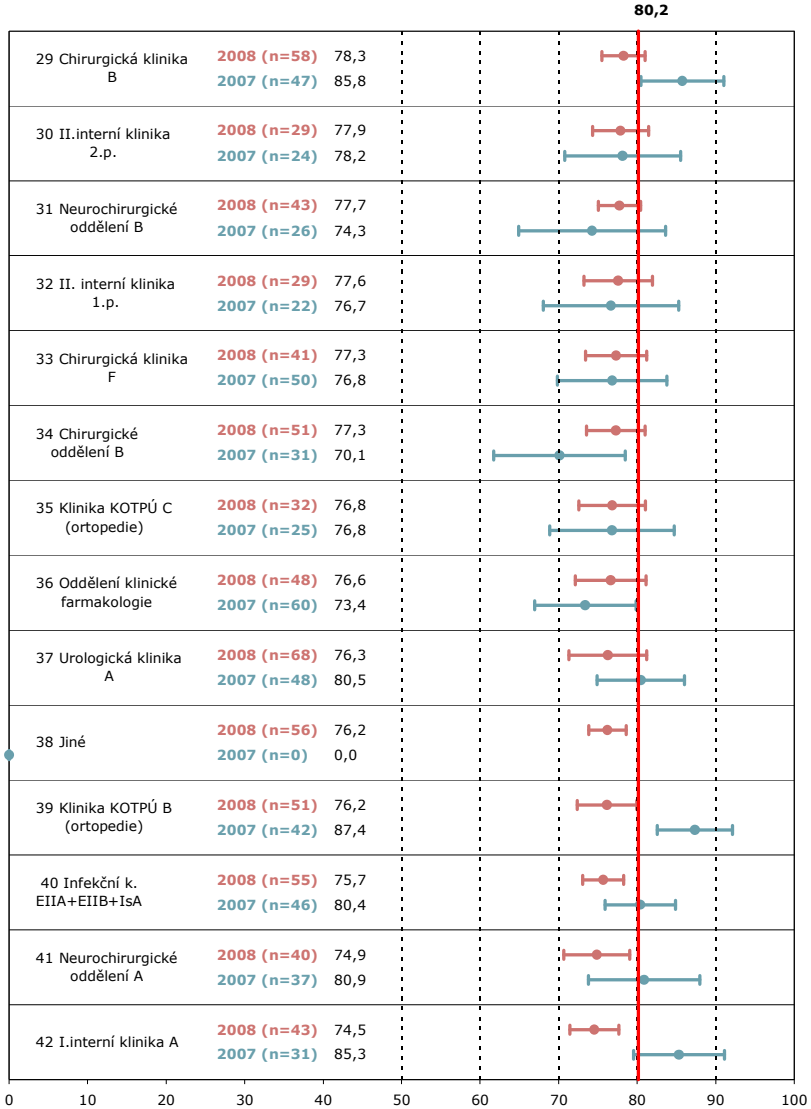


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

Celková spokojenost s lékaři podle jednotlivých oddělení.

FN Plzeň: Spokojenost s lékaři

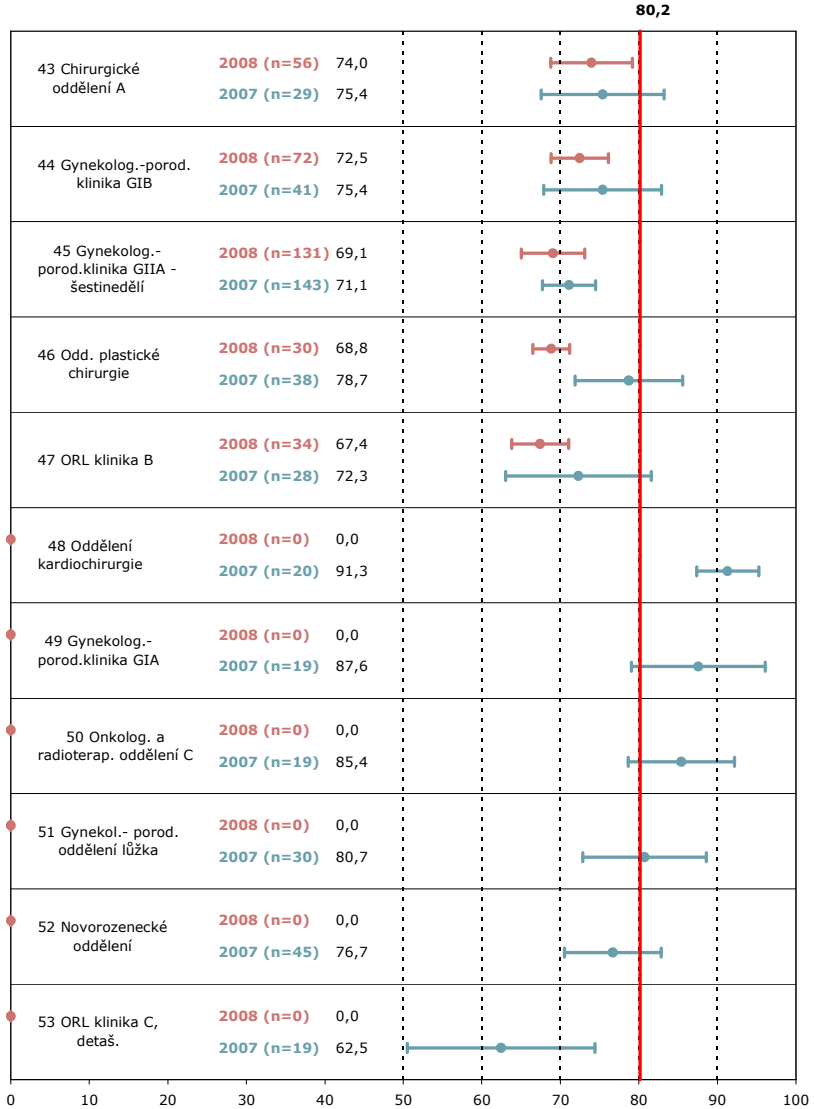
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Spokojenost s lékaři

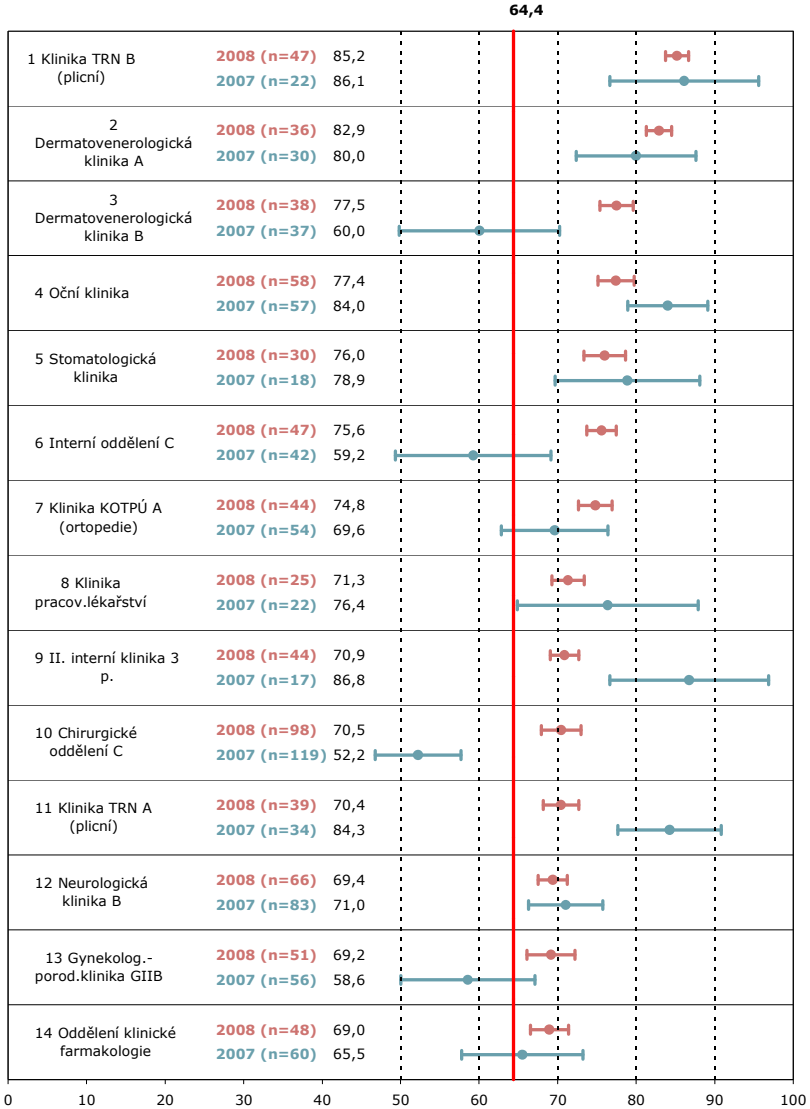
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Spokojenost se všeob. službami

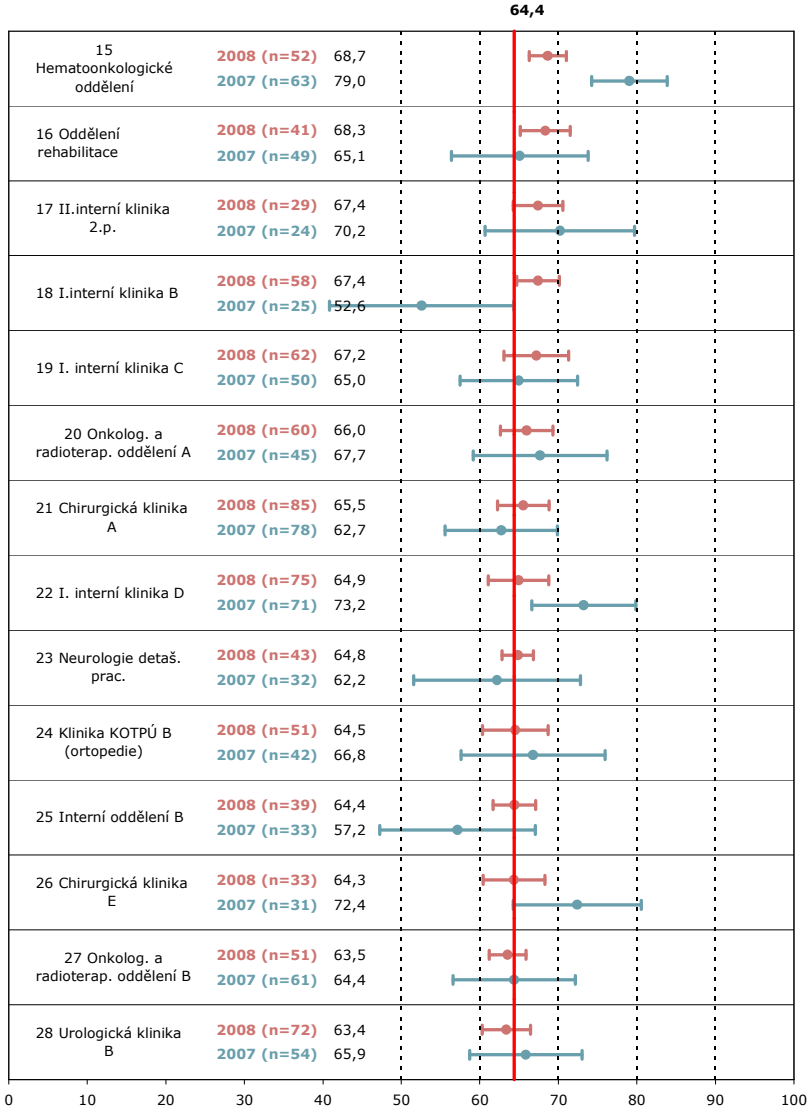
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Spokojenost se všeob. službami

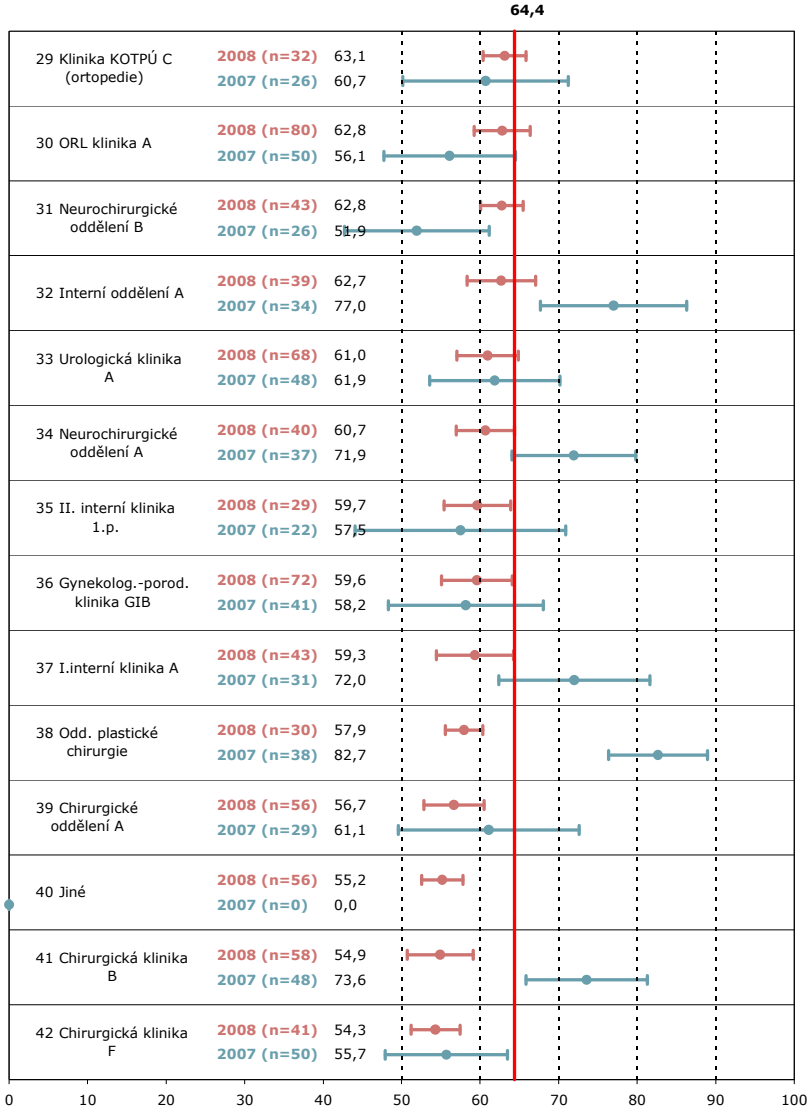
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Spokojenost se všeob. službami

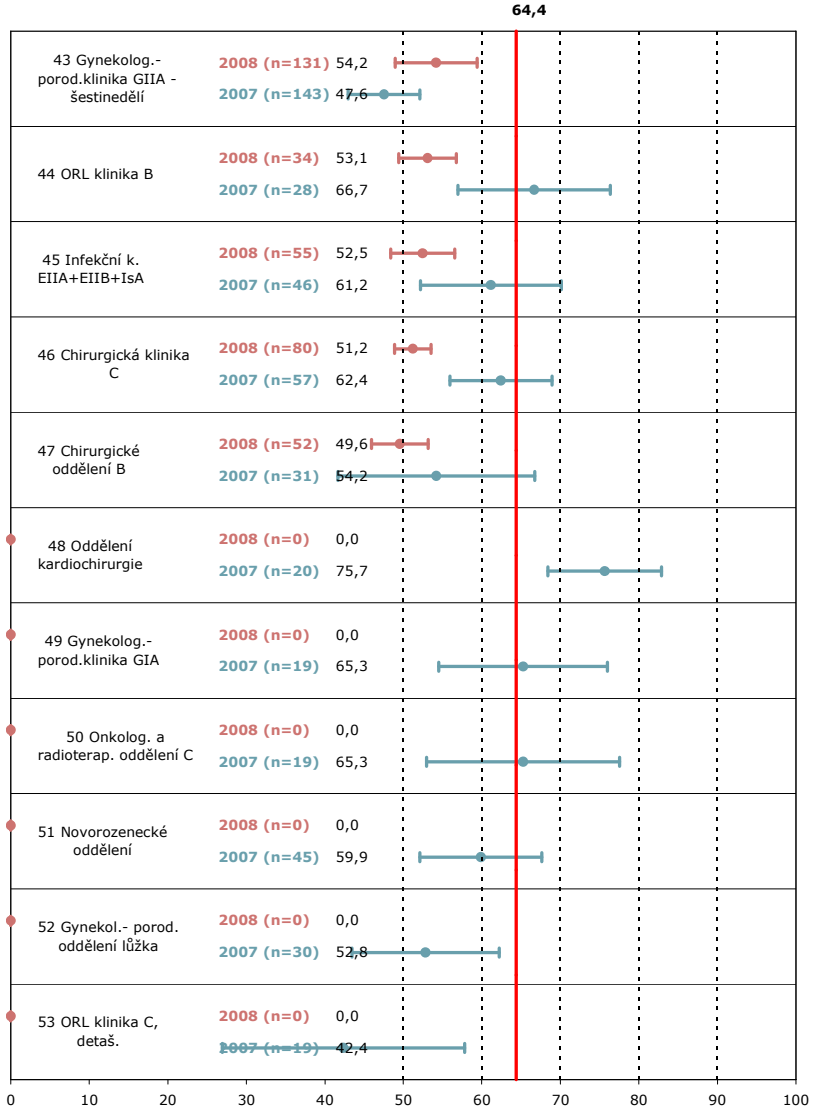
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



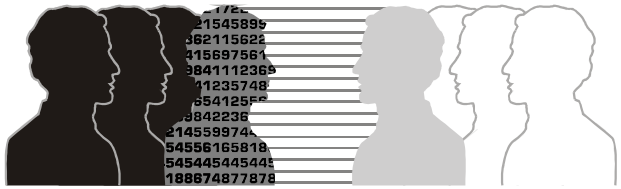
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008

FN Plzeň: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2008



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠT

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 - FN Plzeň, 2008

	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
I.interní klinika A								
I.interní klinika B								
I. interní klinika C								
I. interní klinika D								
Chirurgická klinika A	-						-	
Chirurgická klinika B	-				-	-	-	-
Chirurgická klinika C	-				-		-	-
Chirurgická klinika E								
Chirurgická klinika F	-		-		-		-	-
Neurologická klinika B	+							+
Neurologie detaš. prac.				-	+		+	
Neurochirurgické oddělení A		-						
Neurochirurgické oddělení B		-						
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)				-				+
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)								
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)				-				
Stomatologická klinika	+						+	+
Oční klinika	+				+		+	
Odd. plastické chirurgie					-	-		
Hematoonkologické oddělení							+	
II. interní klinika 1.p.	-				-			
II.interní klinika 2.p.								
II. interní klinika 3 p.							+	
Klinika pracov.lékařství	+						+	
Oddělení klinické farmakologie	+				+		+	
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA	-				-	-	+	
Gynekolog.-porod.klinika GIIA - šestinedělí	-			+	-		-	-
Gynekolog.-porod. klinika GIB	-		-			-		-
Gynekolog.-porod.klinika GIIB								
Urologická klinika A							+	
Urologická klinika B	+						+	
ORL klinika A								
ORL klinika B					-			-
Dermatovenerologická klinika A	+				+			+
Dermatovenerologická klinika B							+	+
Klinika TRN A (plicní)								
Klinika TRN B (plicní)	+				+		+	+
Oddělení rehabilitace	+							+
Onkolog. a radioterap. oddělení A								
Onkolog. a radioterap. oddělení B	+					+		
Interní oddělení A								
Interní oddělení B	+						+	+
Interní oddělení C								
Chirurgické oddělení A						-		
Chirurgické oddělení B								-
Chirurgické oddělení C							-	
Jiné	-				-			-

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 - FN Plzeň, 2008

	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
I.interní klinika A		-					
I.interní klinika B							
I. interní klinika C							
I. interní klinika D		-					
Chirurgická klinika A			-	-			
Chirurgická klinika B		+					
Chirurgická klinika C				+			
Chirurgická klinika E							
Chirurgická klinika F							
Neurologická klinika B							
Neurologie detaš. prac.	+	+					+
Neurochirurgické oddělení A		-					
Neurochirurgické oddělení B					-		
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)	+	+				+	
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)							
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)				-	-		
Stomatologická klinika							
Oční klinika							
Odd. plastické chirurgie	-						-
Hematoonkologické oddělení							
II. interní klinika 1.p.							
II.interní klinika 2.p.				-			
II. interní klinika 3 p.	+	+					
Klinika pracov.lékařství							
Oddělení klinické farmakologie							
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA							
Gynekolog.-porod.klinika GIIA - šestinedělí	-	-			-		-
Gynekolog.-porod. klinika GIB	-	-			-		
Gynekolog.-porod.klinika GIIB							
Urologická klinika A							
Urologická klinika B							
ORL klinika A				-			
ORL klinika B		-					-
Dermatovenerologická klinika A	+	+	+		+		
Dermatovenerologická klinika B							
Klinika TRN A (plicní)							
Klinika TRN B (plicní)	+	+			+		
Oddělení rehabilitace							
Onkolog. a radioterap. oddělení A		+					
Onkolog. a radioterap. oddělení B	+	+		+			
Interní oddělení A							
Interní oddělení B	+	+				+	+
Interní oddělení C							
Chirurgické oddělení A		-					
Chirurgické oddělení B							-
Chirurgické oddělení C					+	+	
Jiné							

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 - FN Plzeň, 2008

	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
I.interní klinika A								-
I.interní klinika B								
I. interní klinika C								
I. interní klinika D								
Chirurgická klinika A	+		+			+	+	+
Chirurgická klinika B								
Chirurgická klinika C		+						
Chirurgická klinika E								
Chirurgická klinika F								
Neurologická klinika B								
Neurologie detaš. prac.		+				+		
Neurochirurgické oddělení A				-			-	
Neurochirurgické oddělení B	-						-	
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)	+	+				+		+
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)								
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)				-	-			
Stomatologická klinika	+					+		
Oční klinika								+
Odd. plastické chirurgie								
Hematoonkologické oddělení								
II. interní klinika 1.p.								
II.interní klinika 2.p.					-			
II. interní klinika 3 p.	+							+
Klinika pracov.lékařství					+			
Oddělení klinické farmakologie								
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA	-		-			-		
Gynekolog.-porod.klinika GIIA - šestinedělí	-	-	-	-	-	-	-	-
Gynekolog.-porod. klinika GIB								
Gynekolog.-porod.klinika GIIB								
Urologická klinika A		-						
Urologická klinika B								
ORL klinika A								
ORL klinika B								
Dermatovenerologická klinika A						+		+
Dermatovenerologická klinika B			+			+		
Klinika TRN A (plicní)					+			
Klinika TRN B (plicní)	+			+	+	+		+
Oddělení rehabilitace								
Onkolog. a radioterap. oddělení A								
Onkolog. a radioterap. oddělení B				+				
Interní oddělení A								
Interní oddělení B						+		
Interní oddělení C	+							+
Chirurgické oddělení A								
Chirurgické oddělení B	-			-		-		-
Chirurgické oddělení C	+	+						
Jiné	-	-				-	-	

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 - FN Plzeň, 2008

	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
I.interní klinika A							
I.interní klinika B							
I. interní klinika C				-			
I. interní klinika D					-		
Chirurgická klinika A	+			+			
Chirurgická klinika B							
Chirurgická klinika C						+	
Chirurgická klinika E	+						
Chirurgická klinika F							
Neurologická klinika B							
Neurologie detaš. prac.							
Neurochirurgické oddělení A	-			-			
Neurochirurgické oddělení B						-	
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)							
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)				-			
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)					-		
Stomatologická klinika		+					
Oční klinika							
Odd. plastické chirurgie	-		-		-		
Hematoonkologické oddělení		+					
II. interní klinika 1.p.							
II.interní klinika 2.p.							
II. interní klinika 3 p.	+	+		+			
Klinika pracov.lékařství	+	+				+	
Oddělení klinické farmakologie				-			
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA							-
Gynekolog.-porod.klinika GIIA - šestinedělí	-		-	-		-	-
Gynekolog.-porod. klinika GIB	-		-			-	-
Gynekolog.-porod.klinika GIIB							
Urologická klinika A							
Urologická klinika B							
ORL klinika A							-
ORL klinika B	-		-		-		
Dermatovenerologická klinika A	+	+					+
Dermatovenerologická klinika B							
Klinika TRN A (plicní)							
Klinika TRN B (plicní)	+	+					+
Oddělení rehabilitace		-					
Onkolog. a radioterap. oddělení A					+		
Onkolog. a radioterap. oddělení B							
Interní oddělení A							
Interní oddělení B	+			+		+	
Interní oddělení C	+					+	
Chirurgické oddělení A					-		
Chirurgické oddělení B	-	-		-		-	
Chirurgické oddělení C							
Jiné							

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 - FN Plzeň, 2008

	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
I.interní klinika A									-	-	
I.interní klinika B					-						
I. interní klinika C											
I. interní klinika D	+	+				+					
Chirurgická klinika A	+	+	+	+							
Chirurgická klinika B											
Chirurgická klinika C						-				-	
Chirurgická klinika E										-	
Chirurgická klinika F											
Neurologická klinika B		+								+	
Neurologie detaš. prac.				-						+	
Neurochirurgické oddělení A				+	-						
Neurochirurgické oddělení B											
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)	+		+	+	+					+	
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)			-								
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)			-						-		
Stomatologická klinika	+										
Oční klinika	+		+	+		+				+	
Odd. plastické chirurgie									-		
Hematoonkologické oddělení						+					
II. interní klinika 1.p.	-	-					-				
II.interní klinika 2.p.									-	+	
II. interní klinika 3 p.	+			+						+	
Klinika pracov.lékařství										+	
Oddělení klinické farmakologie	+				+					+	
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA						-		-			
Gynekolog.-porod.klinika GIIA - šestinedělí	-		-	-	-	-				-	-
Gynekolog.-porod. klinika GIB			-								
Gynekolog.-porod.klinika GIIB			+								
Urologická klinika A											
Urologická klinika B				-							
ORL klinika A											-
ORL klinika B		-				-					
Dermatovenerologická klinika A	-		-	-		+	-				
Dermatovenerologická klinika B			+			+					
Klinika TRN A (plicní)	+	+			+	+					
Klinika TRN B (plicní)	+				+	+				+	
Oddělení rehabilitace											
Onkolog. a radioterap. oddělení A			+								
Onkolog. a radioterap. oddělení B	-	-	-	-		-		-		+	
Interní oddělení A	-		-	-							
Interní oddělení B						-			-		
Interní oddělení C						+	-		-		
Chirurgické oddělení A										-	
Chirurgické oddělení B	-	-				-				-	
Chirurgické oddělení C		-		+						-	
Jiné	-	-					-				

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 - FN Plzeň, 2008

	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
I.interní klinika A		-				
I.interní klinika B						
I. interní klinika C						
I. interní klinika D						
Chirurgická klinika A	+	+				
Chirurgická klinika B			-			
Chirurgická klinika C						
Chirurgická klinika E						
Chirurgická klinika F						
Neurologická klinika B						
Neurologie detaš. prac.	+			+		+
Neurochirurgické oddělení A						
Neurochirurgické oddělení B		-				
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)			-	+		
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)	-		-			-
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)						
Stomatologická klinika						
Oční klinika	+	+				+
Odd. plastické chirurgie		-				
Hematoonkologické oddělení						
II. interní klinika 1.p.						
II.interní klinika 2.p.						+
II. interní klinika 3 p.	+	+				
Klinika pracov.lékařství						
Oddělení klinické farmakologie						
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA					-	
Gynekolog.-porod.klinika GIIA - šestinedělí	-	-		-	-	-
Gynekolog.-porod. klinika GIB	-	-	-	-		
Gynekolog.-porod.klinika GIIB						
Urologická klinika A						
Urologická klinika B						
ORL klinika A						
ORL klinika B		-				
Dermatovenerologická klinika A	+			+		
Dermatovenerologická klinika B						
Klinika TRN A (plicní)						
Klinika TRN B (plicní)	+	+		+		
Oddělení rehabilitace	+	+				
Onkolog. a radioterap. oddělení A	+	+				
Onkolog. a radioterap. oddělení B	+	+				
Interní oddělení A				-		
Interní oddělení B	+	+	+			+
Interní oddělení C						+
Chirurgické oddělení A	-	-			-	
Chirurgické oddělení B				-		
Chirurgické oddělení C						
Jiné		-				

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 - FN Plzeň, 2008

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
I.interní klinika A				
I.interní klinika B		-		
I. interní klinika C	+			
I. interní klinika D		+		
Chirurgická klinika A				
Chirurgická klinika B		-		
Chirurgická klinika C				
Chirurgická klinika E				
Chirurgická klinika F				
Neurologická klinika B				
Neurologie detaš. prac.			-	
Neurochirurgické oddělení A				
Neurochirurgické oddělení B				-
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)				
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)				
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)				
Stomatologická klinika				
Oční klinika				
Odd. plastické chirurgie	-	-		-
Hematoonkologické oddělení				
II. interní klinika 1.p.				
II.interní klinika 2.p.				
II. interní klinika 3 p.	+			
Klinika pracov.lékařství				
Oddělení klinické farmakologie				
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA				
Gynekolog.-porod.klinika GIIA - šestinedělí	-	-	-	-
Gynekolog.-porod. klinika GIB	-			
Gynekolog.-porod.klinika GIIB	-	-		
Urologická klinika A				
Urologická klinika B				
ORL klinika A				
ORL klinika B				
Dermatovenerologická klinika A				
Dermatovenerologická klinika B				
Klinika TRN A (plicní)				
Klinika TRN B (plicní)		+		
Oddělení rehabilitace		+		
Onkolog. a radioterap. oddělení A	+		+	
Onkolog. a radioterap. oddělení B				
Interní oddělení A				
Interní oddělení B				
Interní oddělení C		+		
Chirurgické oddělení A				
Chirurgické oddělení B				
Chirurgické oddělení C				
Jiné				

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 - FN Plzeň, 2008

	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
I.interní klinika A						
I.interní klinika B						
I. interní klinika C						
I. interní klinika D			-		-	
Chirurgická klinika A						
Chirurgická klinika B					-	
Chirurgická klinika C	-			-	-	
Chirurgická klinika E						
Chirurgická klinika F						
Neurologická klinika B	+	+		+		
Neurologie detaš. prac.						
Neurochirurgické oddělení A						
Neurochirurgické oddělení B					-	
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)	+				+	+
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)						
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)						
Stomatologická klinika						
Oční klinika	+					+
Odd. plastické chirurgie		-				
Hematoonkologické oddělení						
II. interní klinika 1.p.						
II.interní klinika 2.p.						
II. interní klinika 3 p.						
Klinika pracov.lékařství						
Oddělení klinické farmakologie						
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA	-				-	-
Gynekolog.-porod.klinika GIIA - šestinedělí	-	-				-
Gynekolog.-porod. klinika GIB	-		-	-		-
Gynekolog.-porod.klinika GIIB						
Urologická klinika A	-			-		
Urologická klinika B					-	
ORL klinika A						
ORL klinika B						
Dermatovenerologická klinika A	+				+	+
Dermatovenerologická klinika B						
Klinika TRN A (plicní)						
Klinika TRN B (plicní)	+					+
Oddělení rehabilitace						+
Onkolog. a radioterap. oddělení A						
Onkolog. a radioterap. oddělení B						
Interní oddělení A						
Interní oddělení B						
Interní oddělení C						
Chirurgické oddělení A						-
Chirurgické oddělení B					+	-
Chirurgické oddělení C		+				
Jiné						

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
fakultní nemocnice a ústavy - IV. díl

Měření kvality zdravotní péče ve vybraných zdravotnických zařízeních přímo řízených MZ ČR

Únor 2009 / Závěrečná zpráva z projektu / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter

Obsah

IV. díl

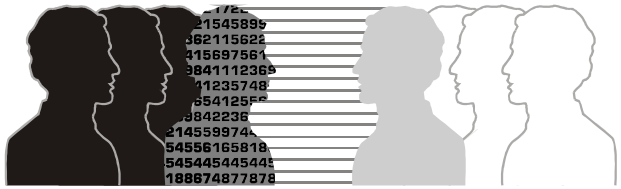
Výsledková část

FN u sv. Anny v Brně strana 660

FN v Motole strana 716

Fakultní Thomayerova nemocnice strana 773

Všeobecná fakultní nemocnice strana 823



FAKULTNÍ NEMOCNICE U SVATÉ ANNY V BRNĚ

FN u Sv. Anny v Brně: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 54 % mužů a 46 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Neplánovaně jako akutní příjem byla přijata 1/4 pacientů, plánovaně na objednání 2/3 pacientů; přičemž většina byla přijata do 1 měsíce.

Souhrnná spokojenost

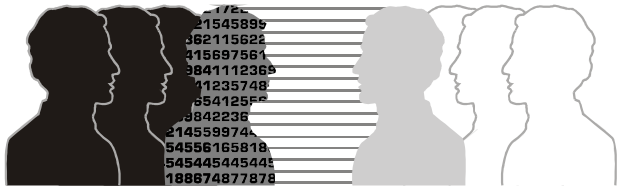
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnici u sv. Anny v Brně je na mírně podstandardní úrovni. V rámci 11 hodnocených fakultních nemocnic dosáhla 4. nejlepšího výsledku. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 78,7 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Kliniky plastické a estetické chirurgie (ženy), I. Interní kardiologické kliniky 31. a I. Chirururgické kliniky 61 – sept. kolorekt.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Pouze u 2 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Doba podávání jídel
  - Tišení bolesti
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
  - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
  - Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
  - Doba ranního buzení

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 78 %, s **lékaři** 76 % a se **všeobecnými službami** 57 %.



OBECNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1467
- Termín dotazování: listopad 2008
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

- Počet hospitalizovaných pacientů: 2145
- Počet nezařazených pacientů: 169
- Počet validních dotazníků: 1467
- **Návratnost: 74 %**

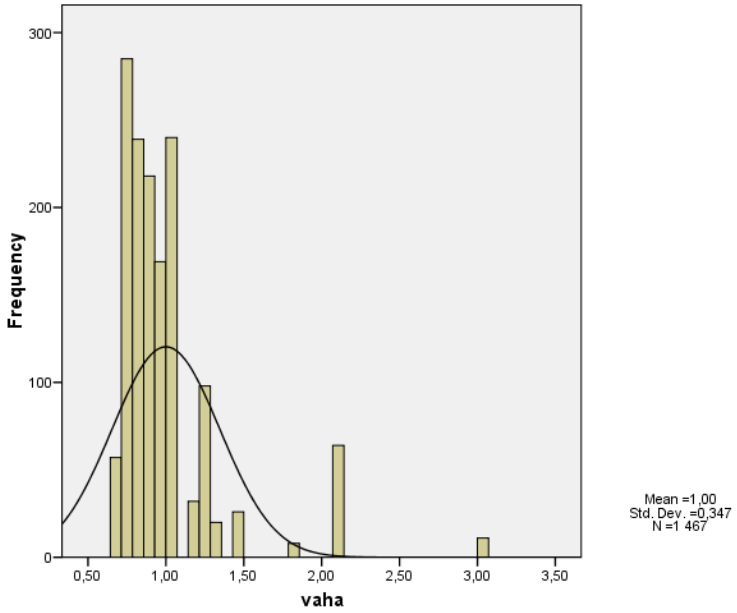
Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 35
- Počet pracovišť s n<20: 4
  - Ortopedická klinika odd. 17 (n=17) -> zpracována klasicky
  - II. chirurgická klinika odd. 8 (n=16) -> zpracována klasicky
  - II. interní klinika odd. 67 (n=11); II. interní klinika odd. 65 (n=8) > spojeny do jedné

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 3,0

  Rozložení vah ukazuje tento histogram:

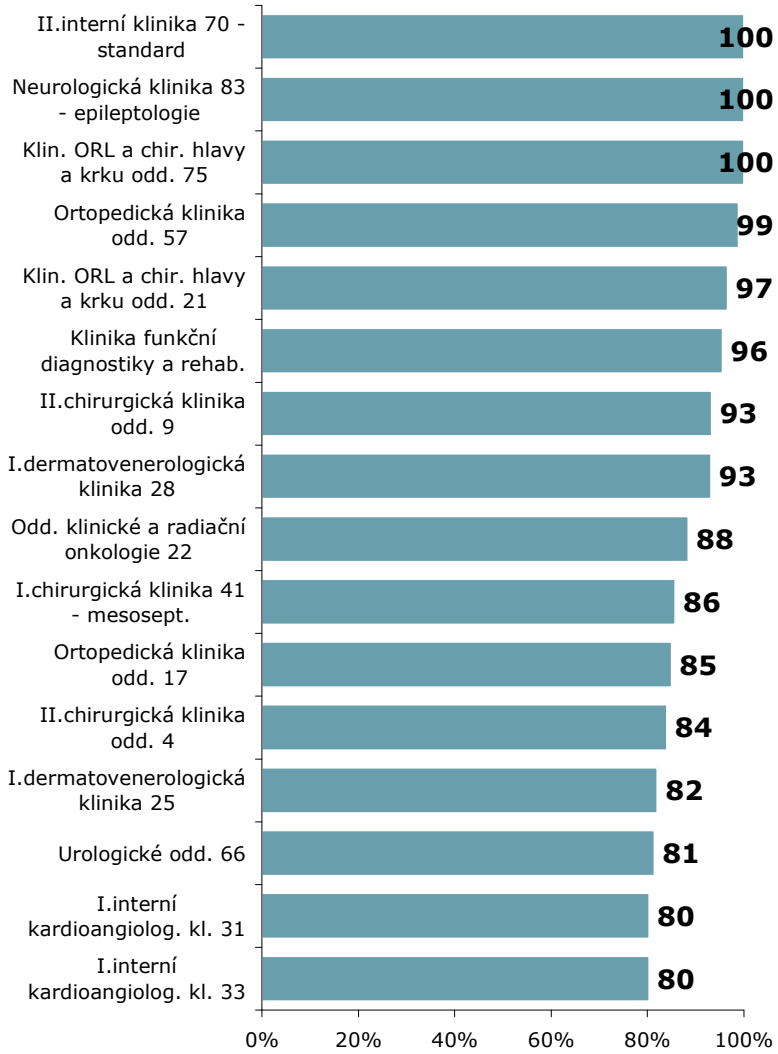


Vyplňování dotazníků

- 96 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 2 % požádaly o vysvětlení personál a 2 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

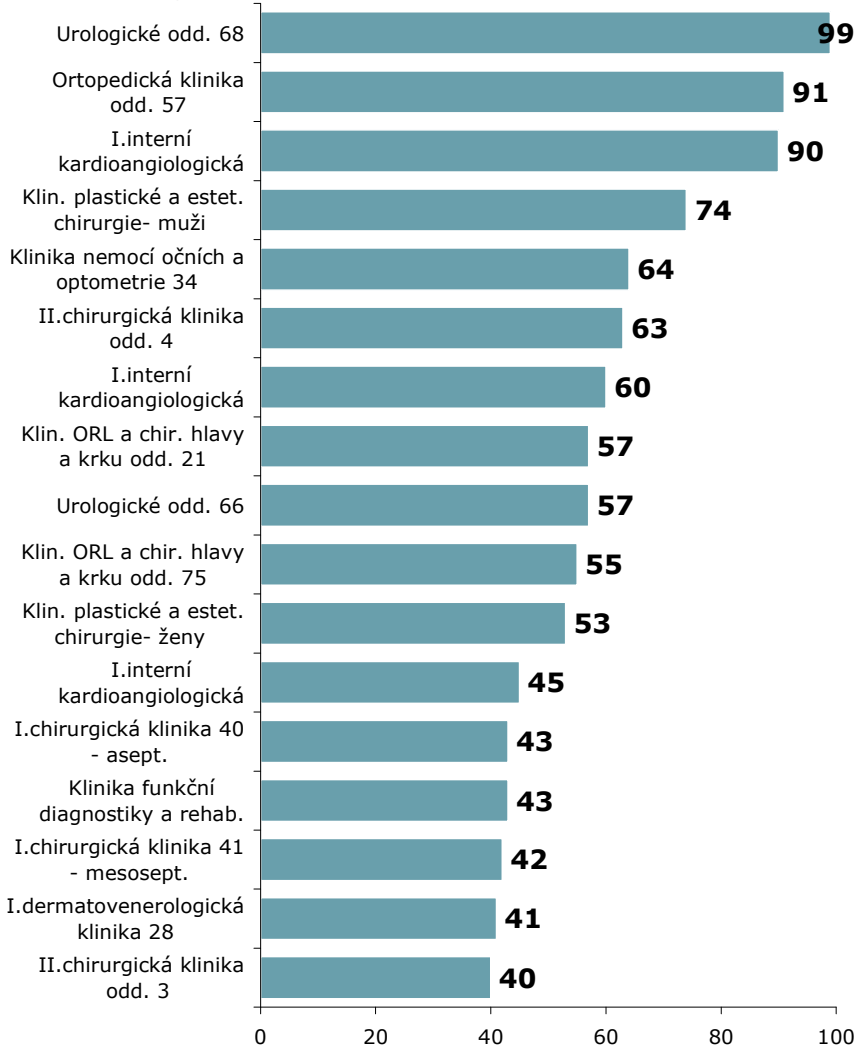
Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

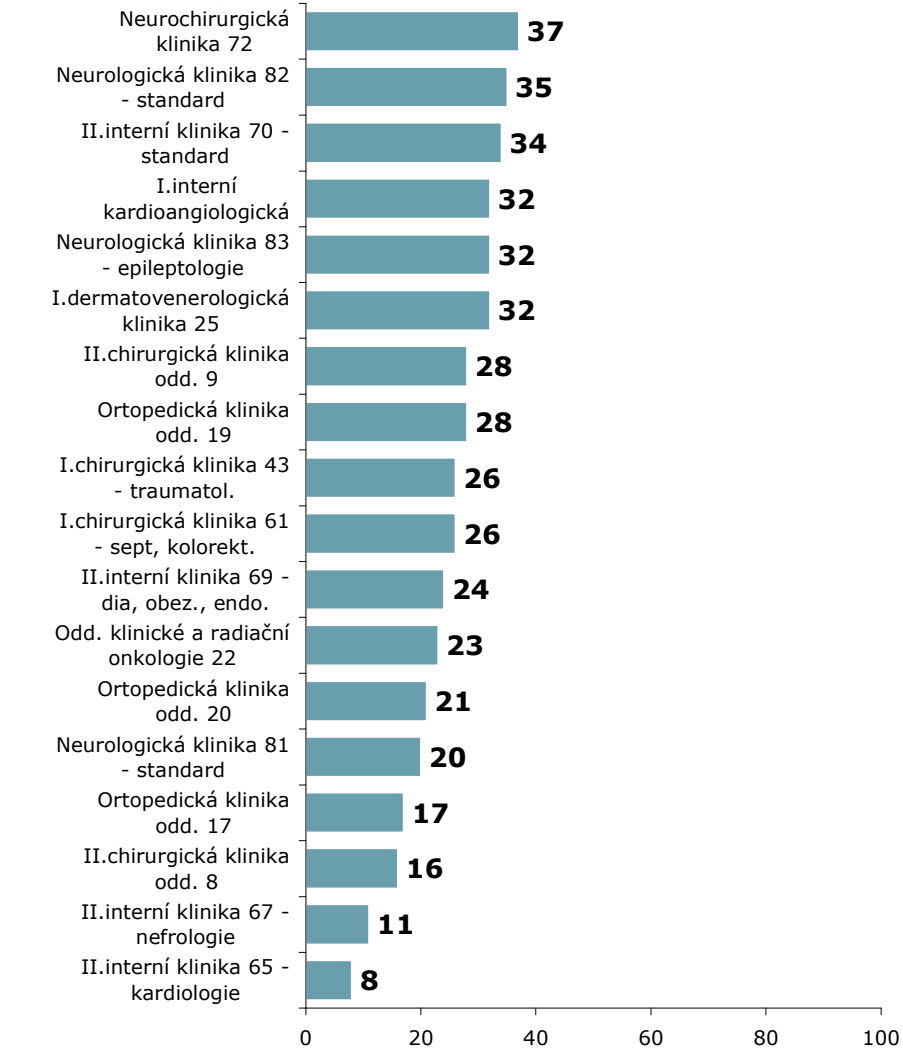
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1467



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

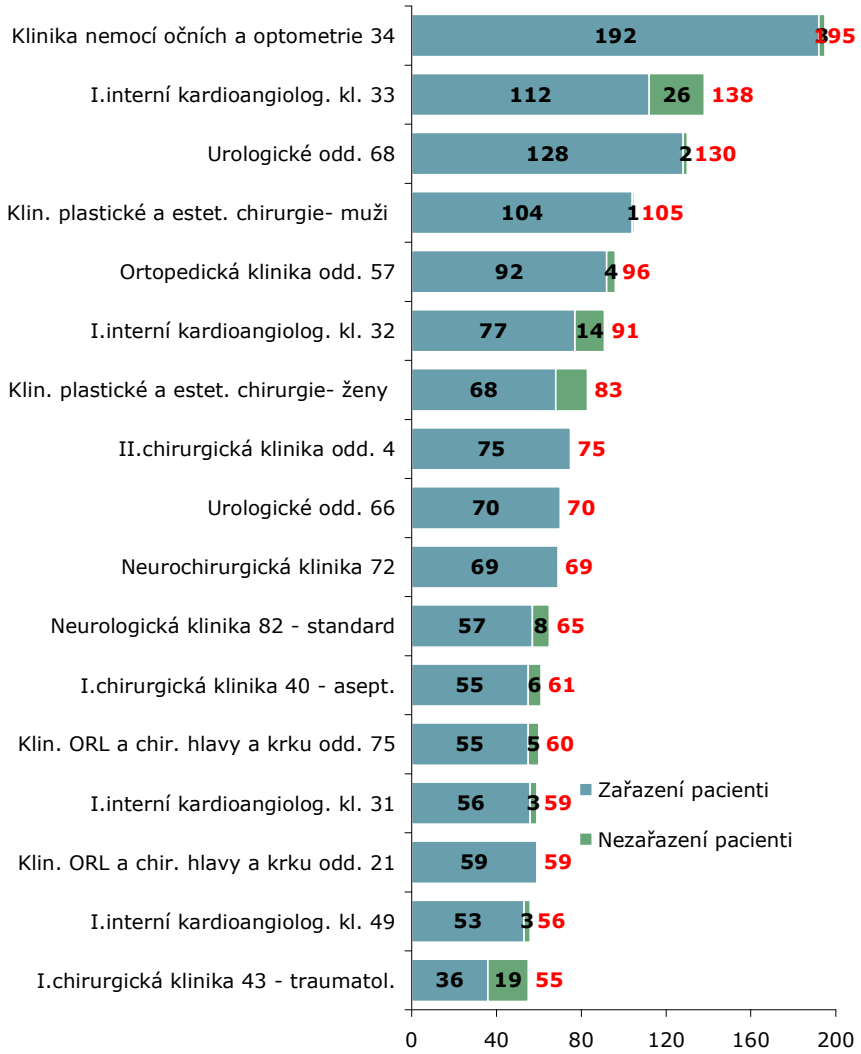
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1467



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

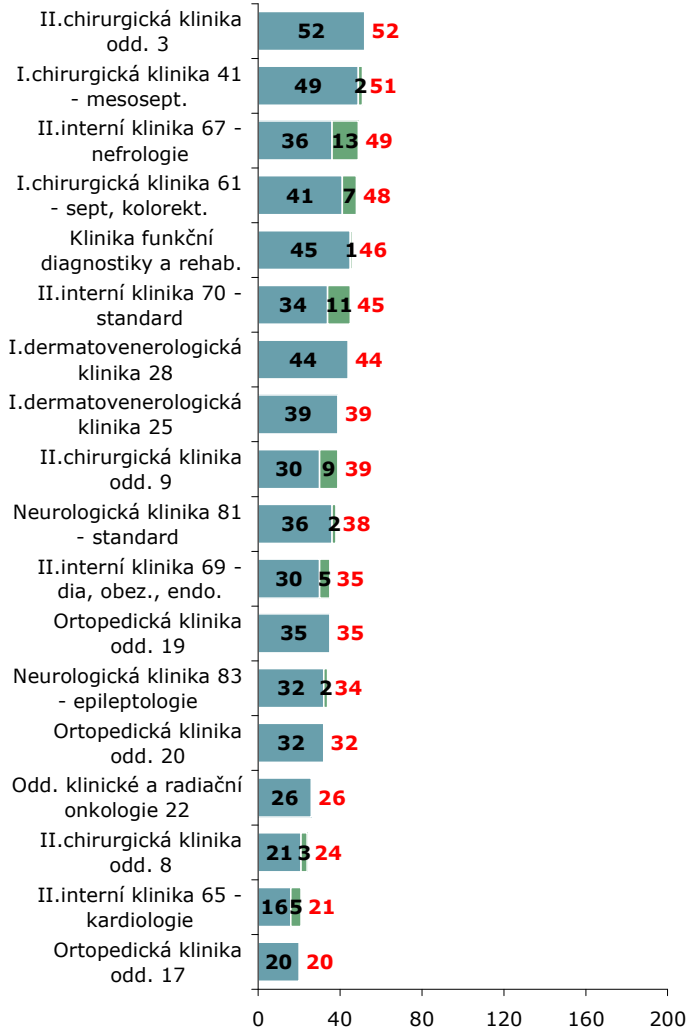
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

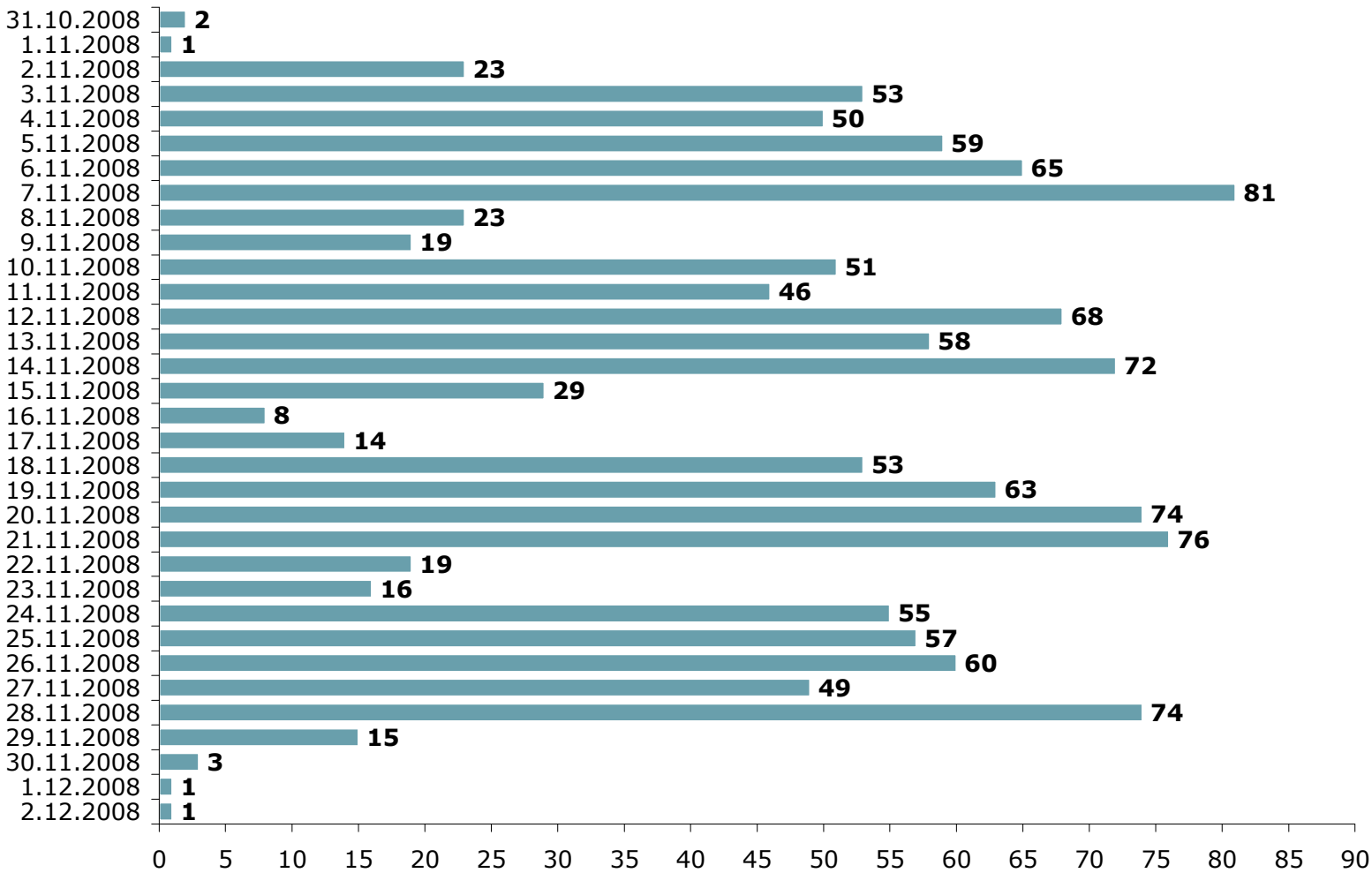
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1467

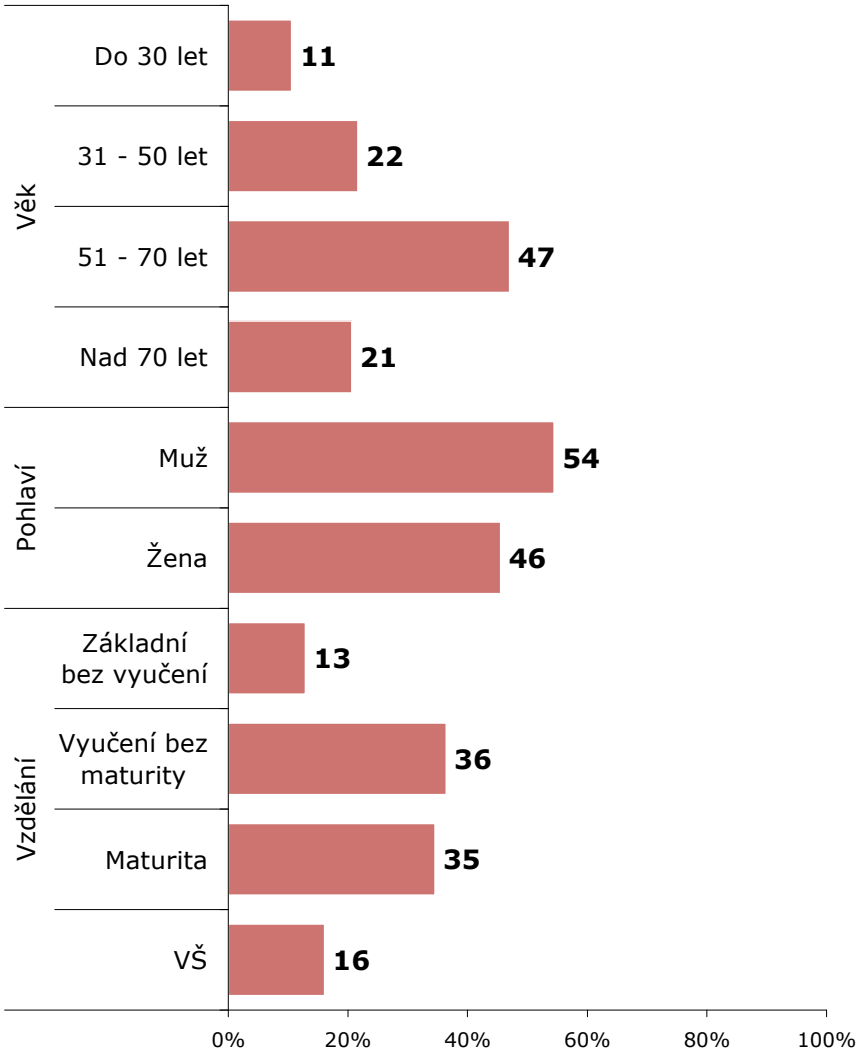


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

Demografická struktura pacientů

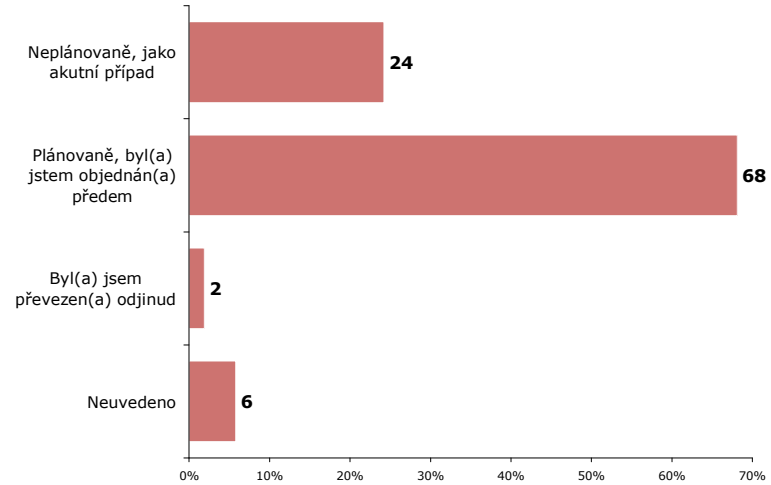
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1467



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

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

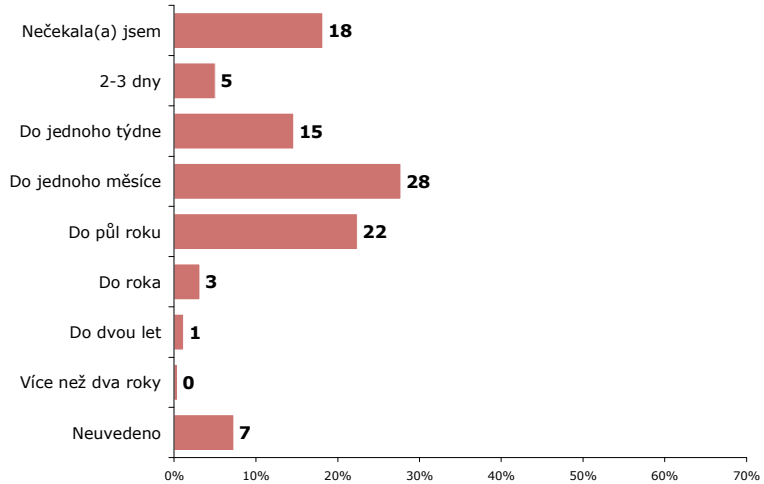
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1467



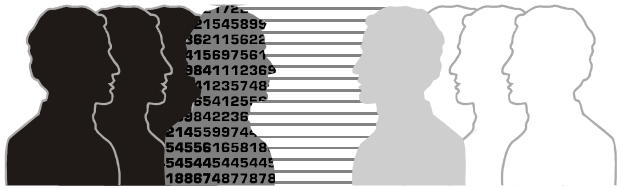
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=1014



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



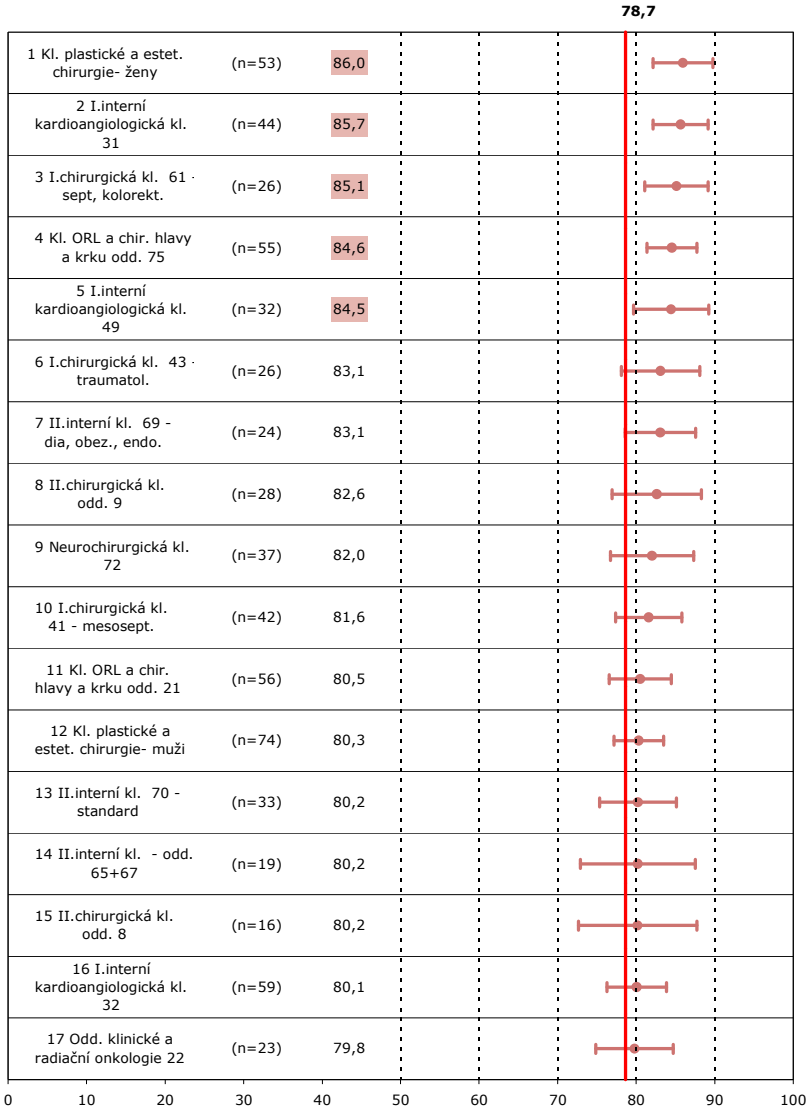
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost – pracoviště

FN u sv. Anny: Souhrnná spokojenost

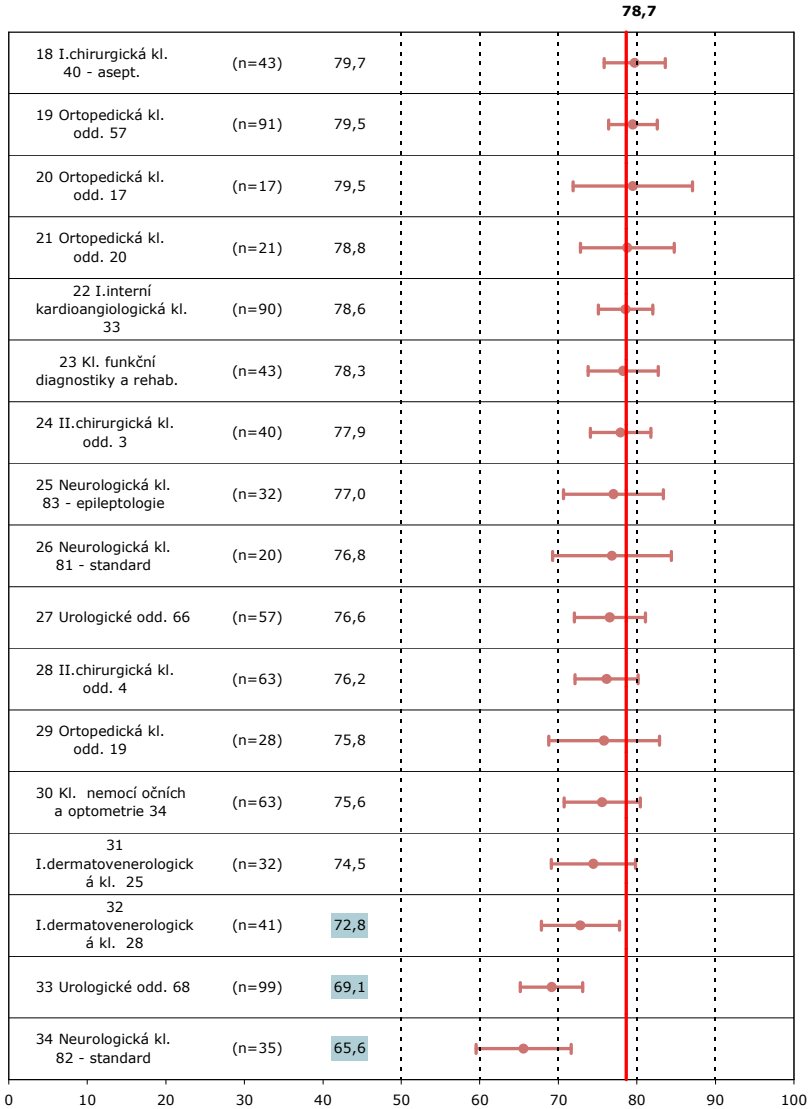
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

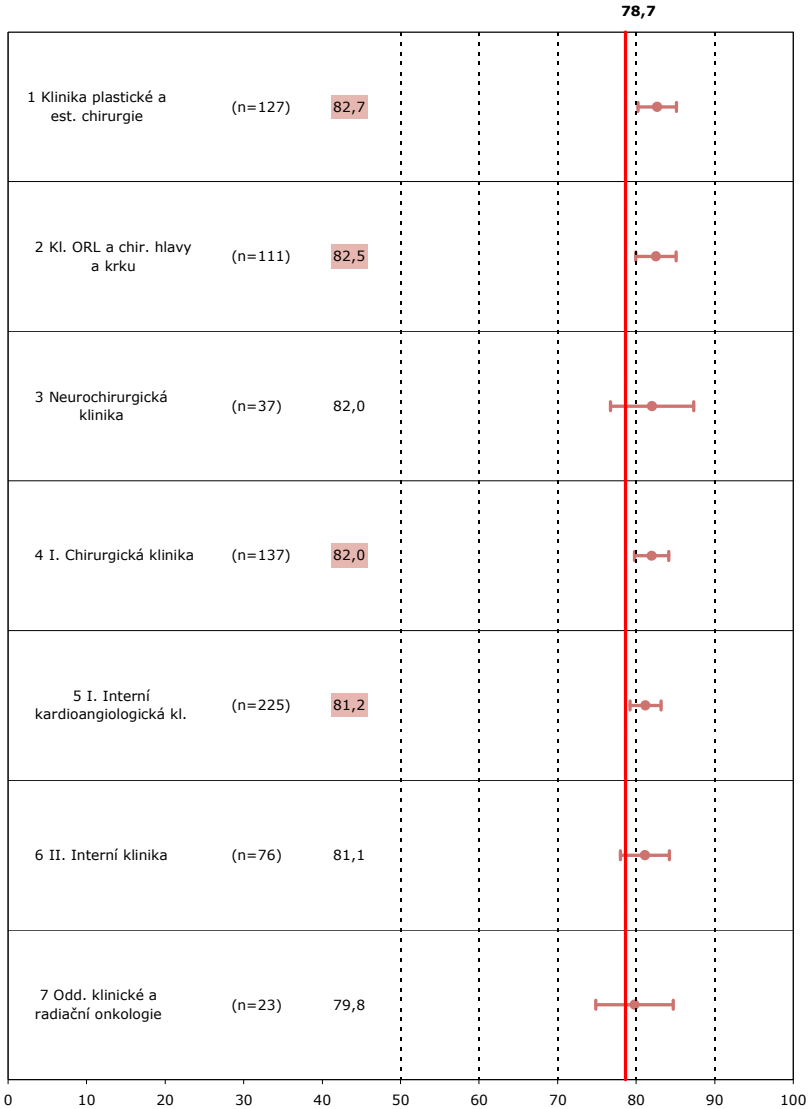


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – kliniky

FN u sv. Anny: Souhrnná spokojenost

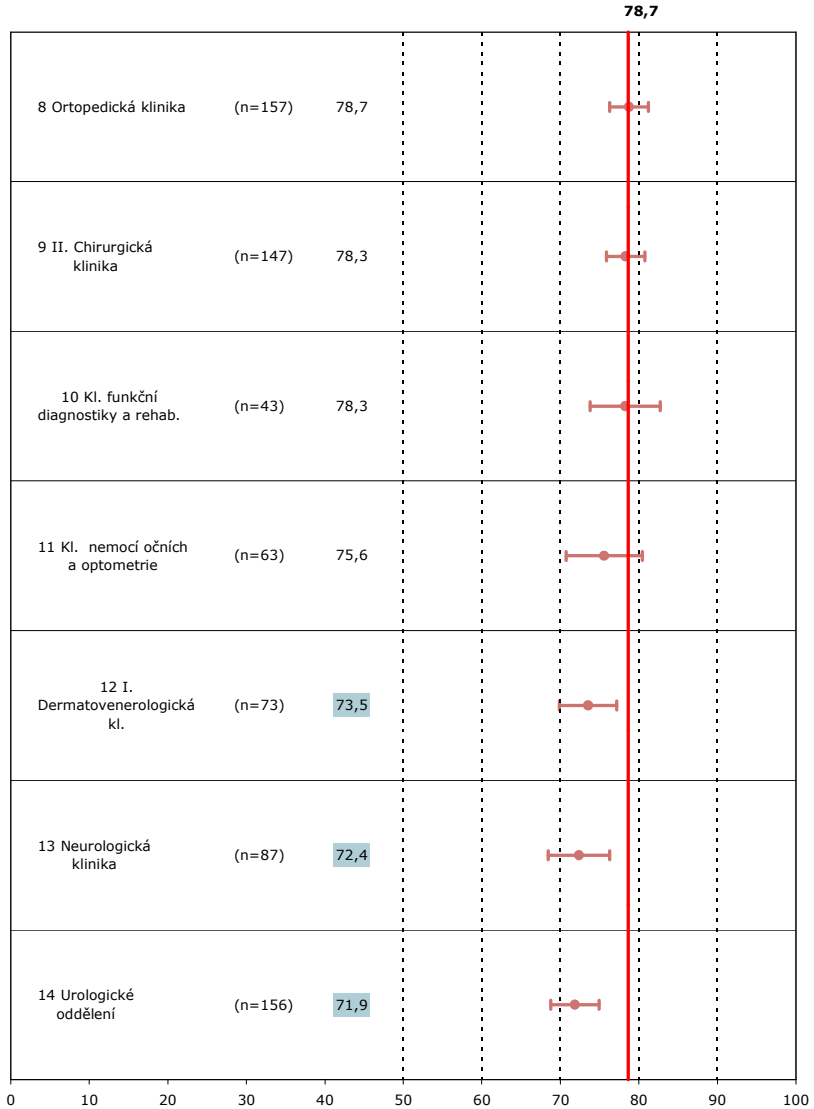
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



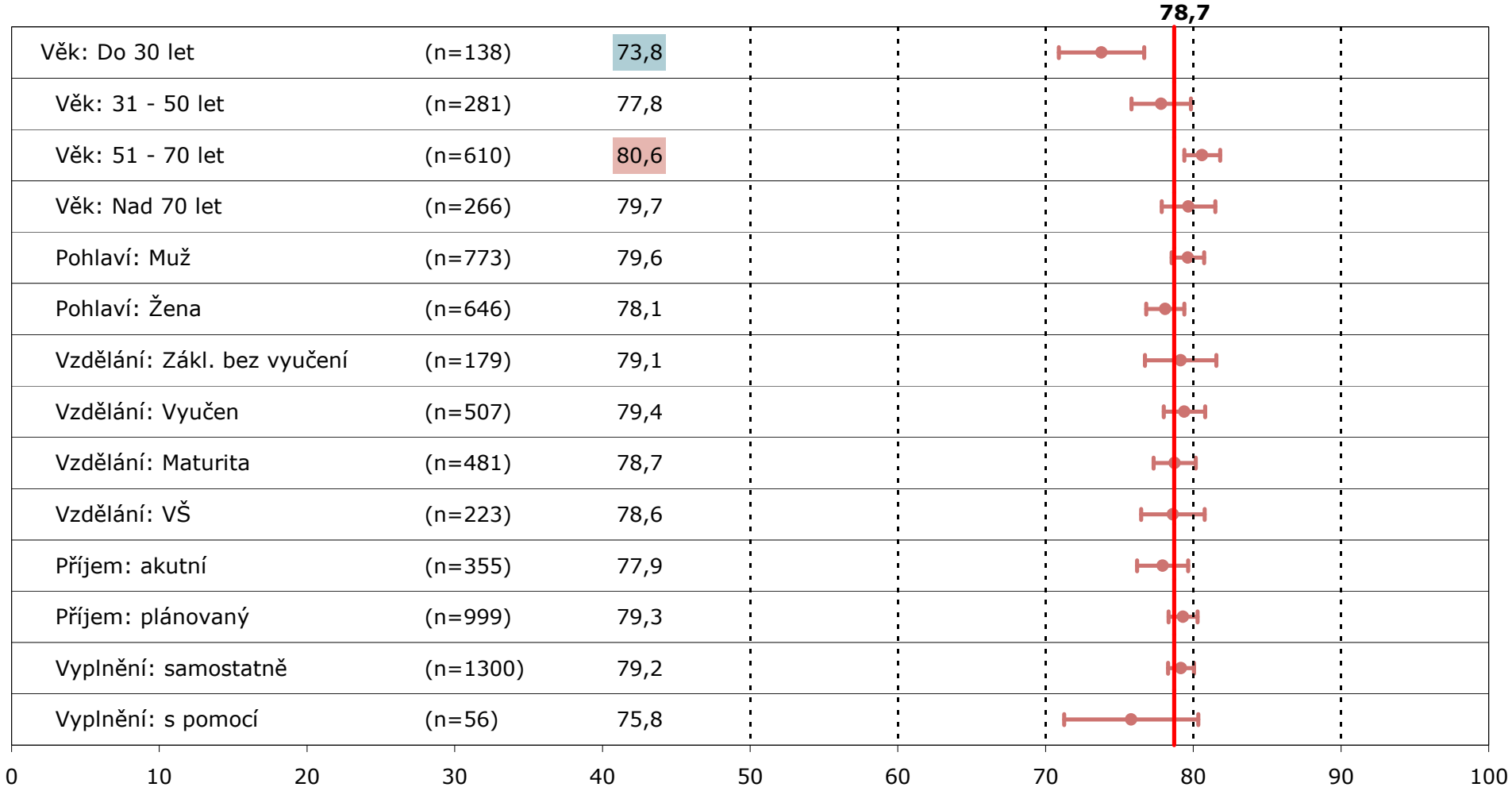
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

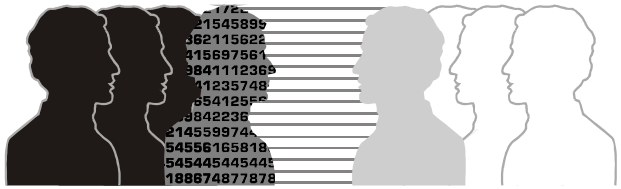
Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti

Věk: Do 30 let	(n=138)	73,8
Věk: 31 - 50 let	(n=281)	77,8
Věk: 51 - 70 let	(n=610)	80,6
Věk: Nad 70 let	(n=266)	79,7
Pohlaví: Muž	(n=773)	79,6
Pohlaví: Žena	(n=646)	78,1
Vzdělání: Zákl. bez vyučení	(n=179)	79,1
Vzdělání: Vyučen	(n=507)	79,4
Vzdělání: Maturita	(n=481)	78,7
Vzdělání: VŠ	(n=223)	78,6
Příjem: akutní	(n=355)	77,9
Příjem: plánovaný	(n=999)	79,3
Vyplnění: samostatně	(n=1300)	79,2
Vyplnění: s pomocí	(n=56)	75,8



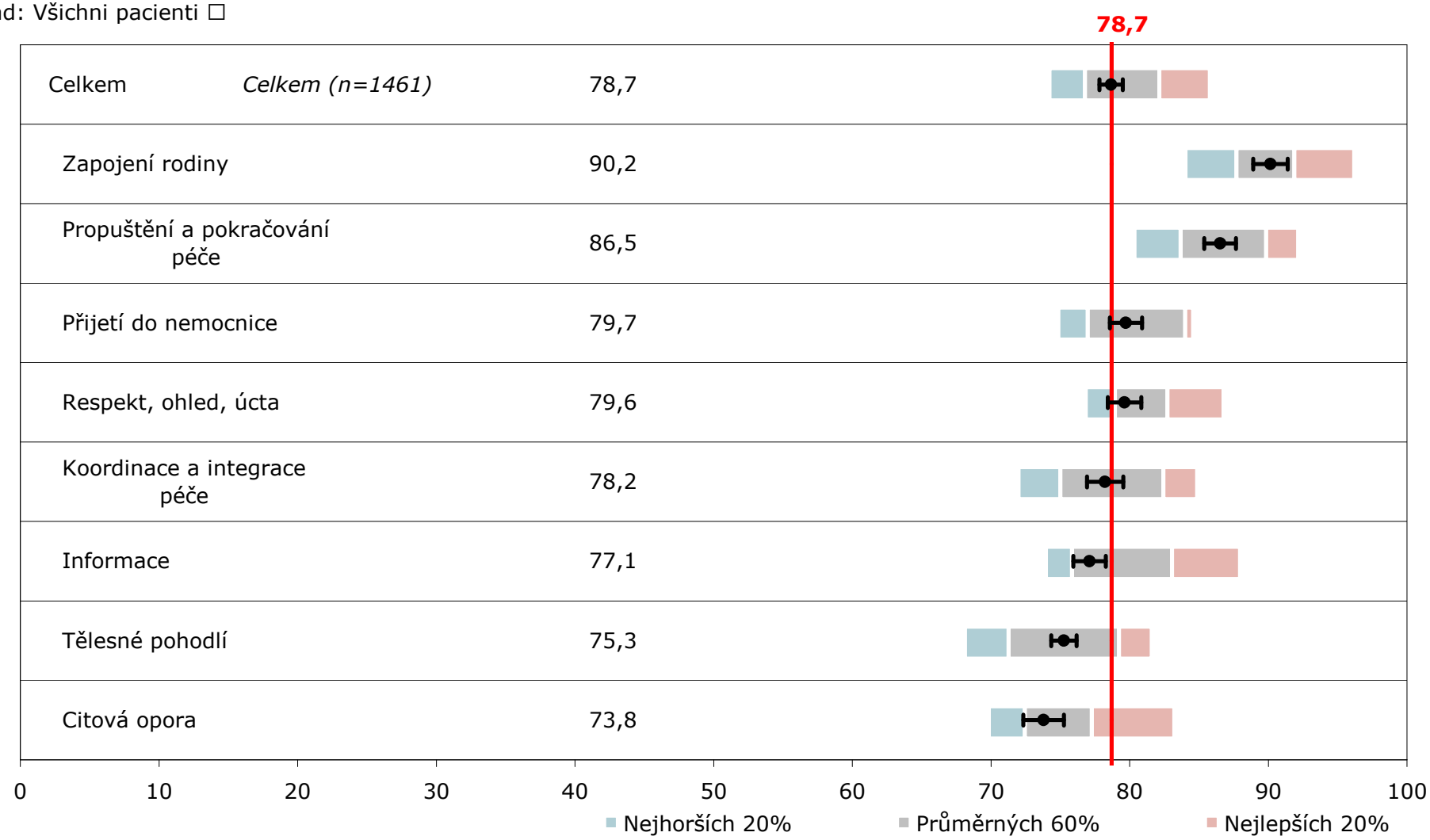
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

FN u sv. Anny: Souhrnná spokojenost

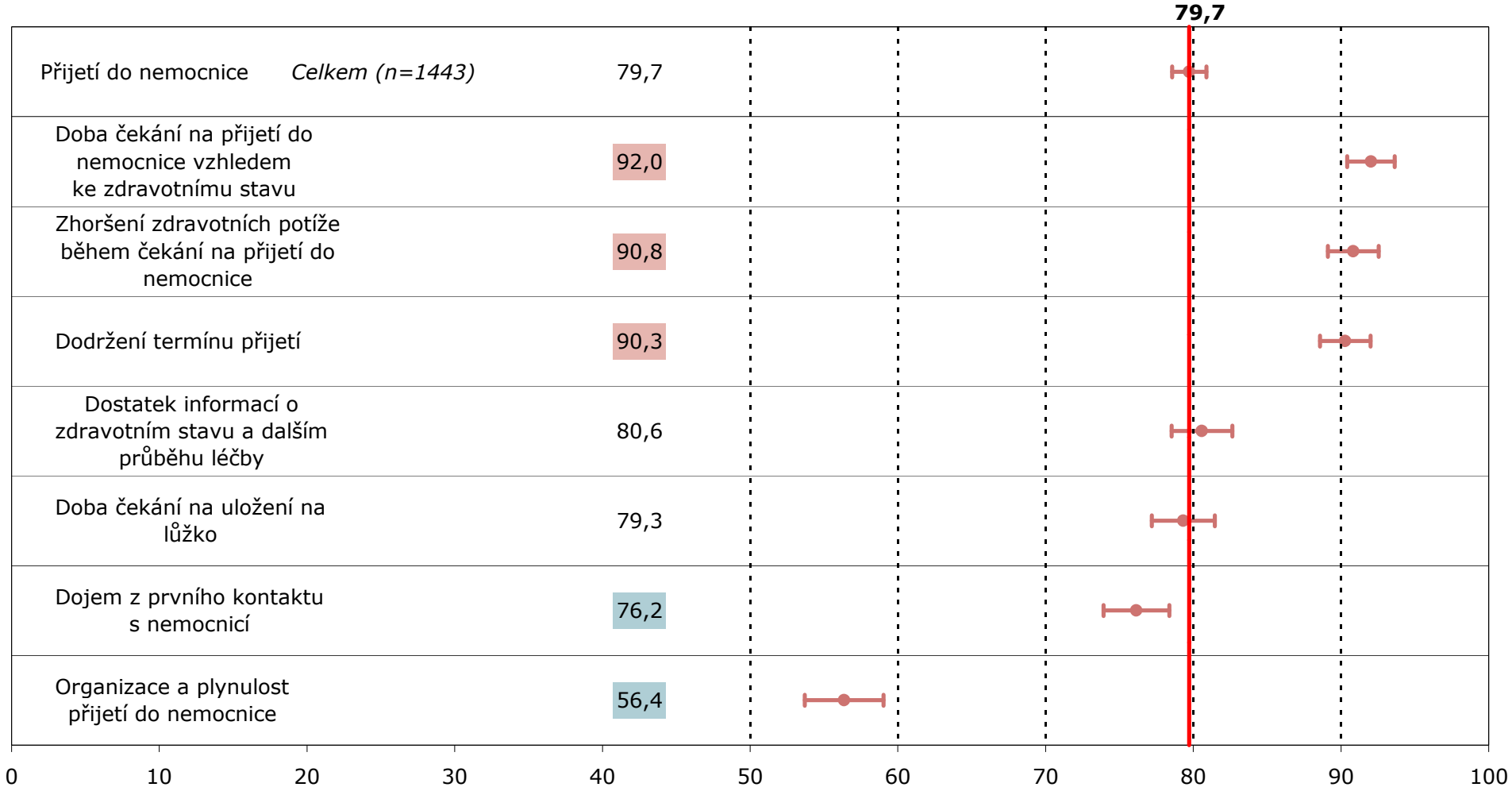
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Přijetí do nemocnice

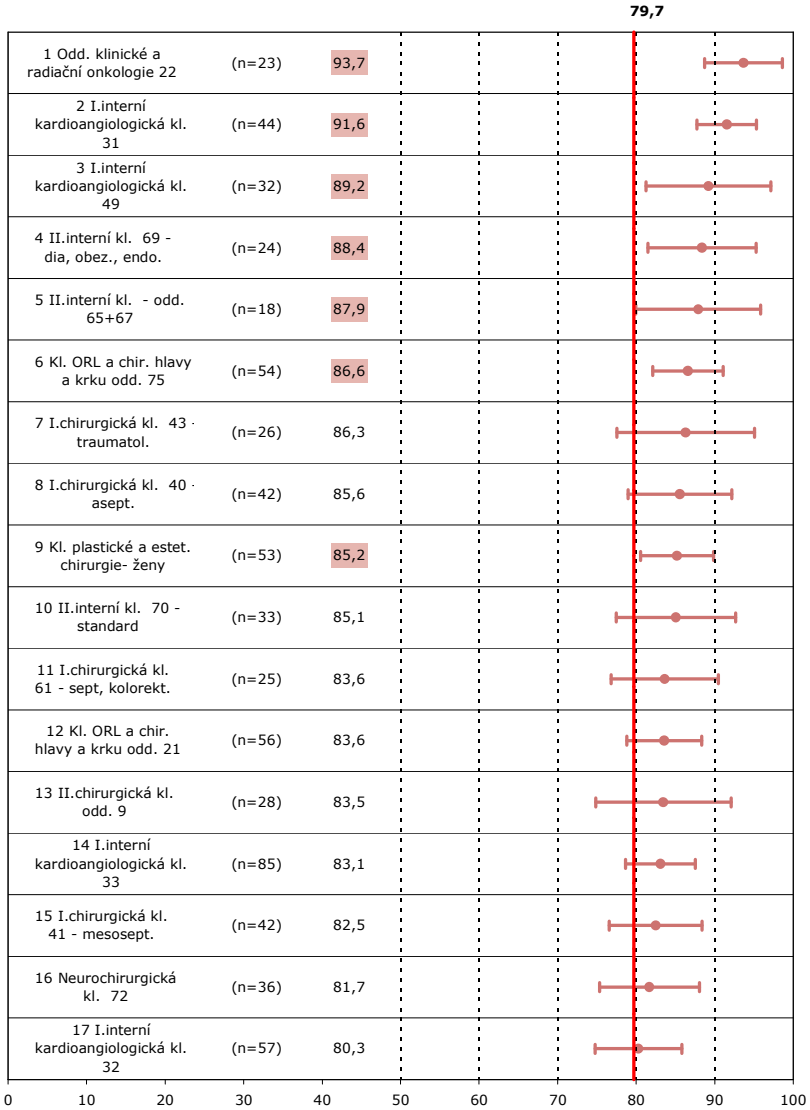
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Přijetí do nemocnice

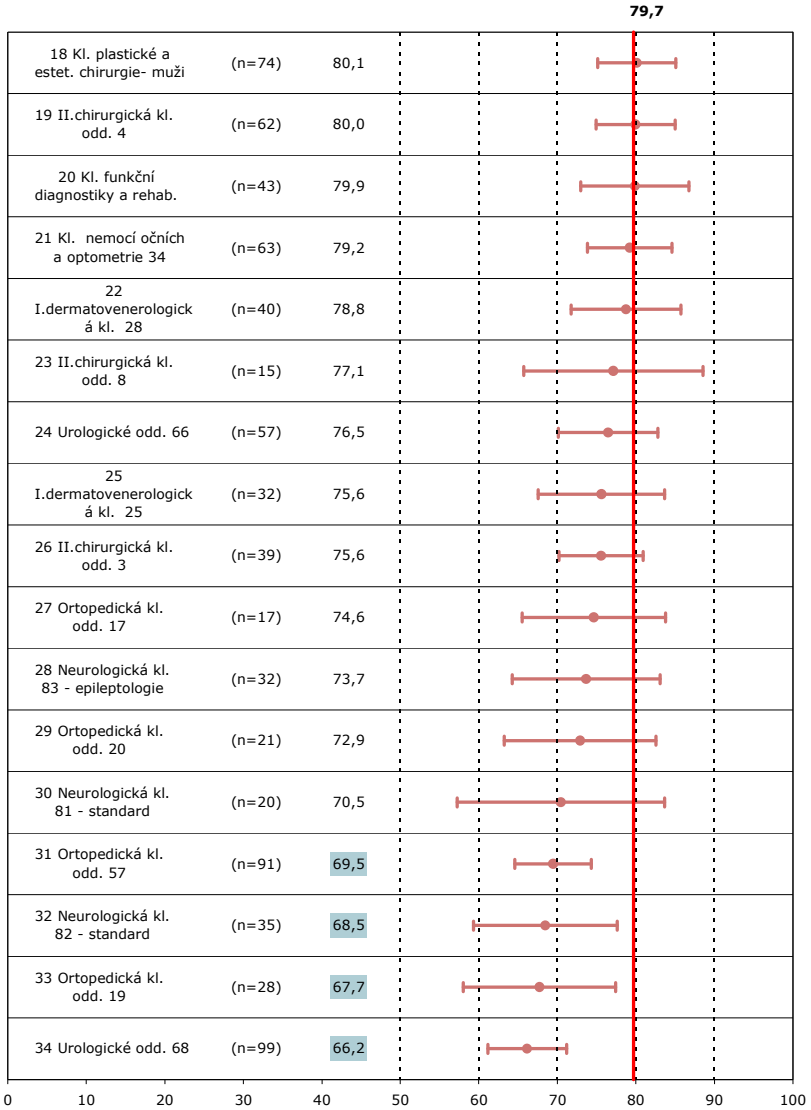
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Přijetí do nemocnice

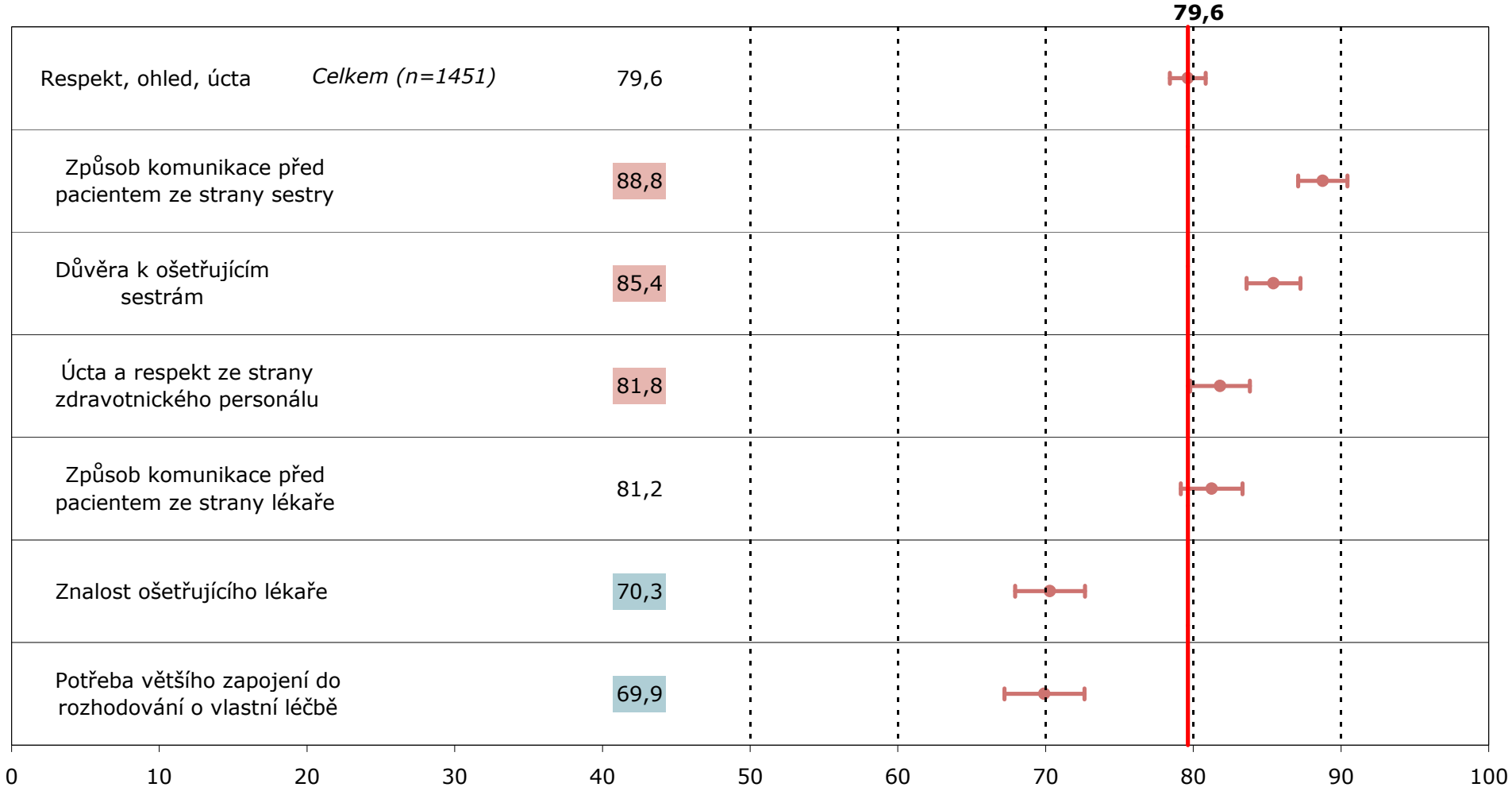
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Respekt, ohled, úcta

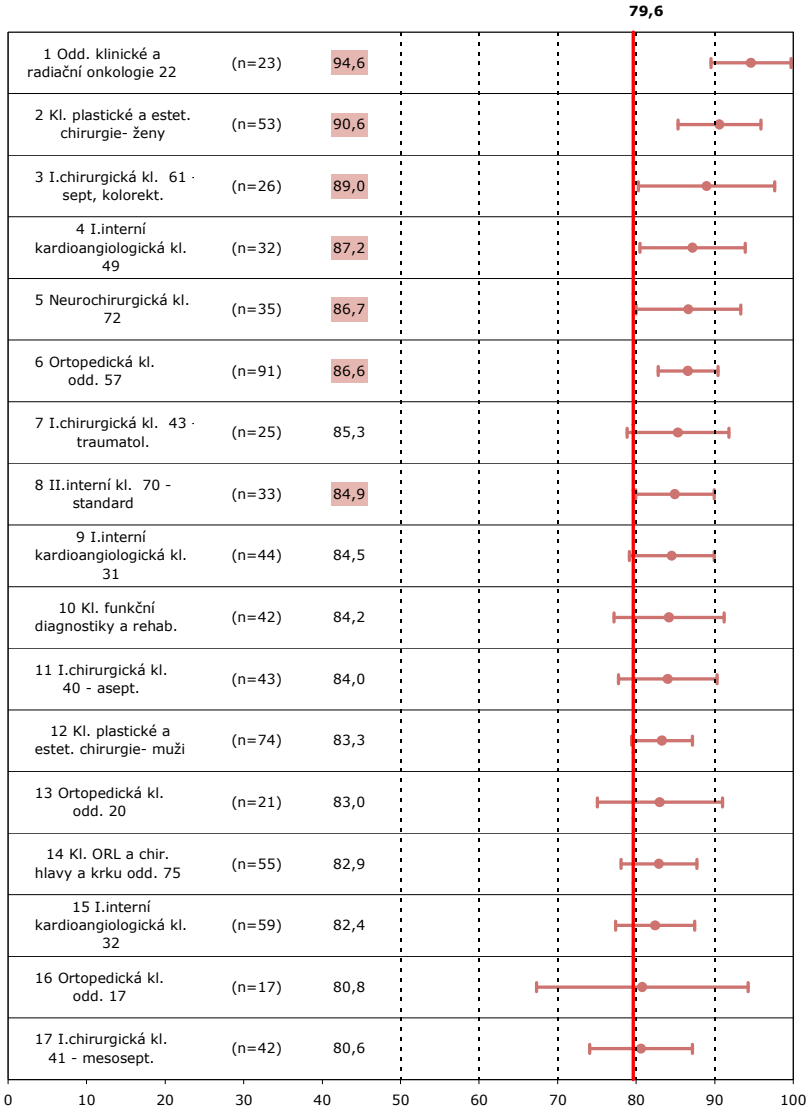
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Respekt, ohled, úcta

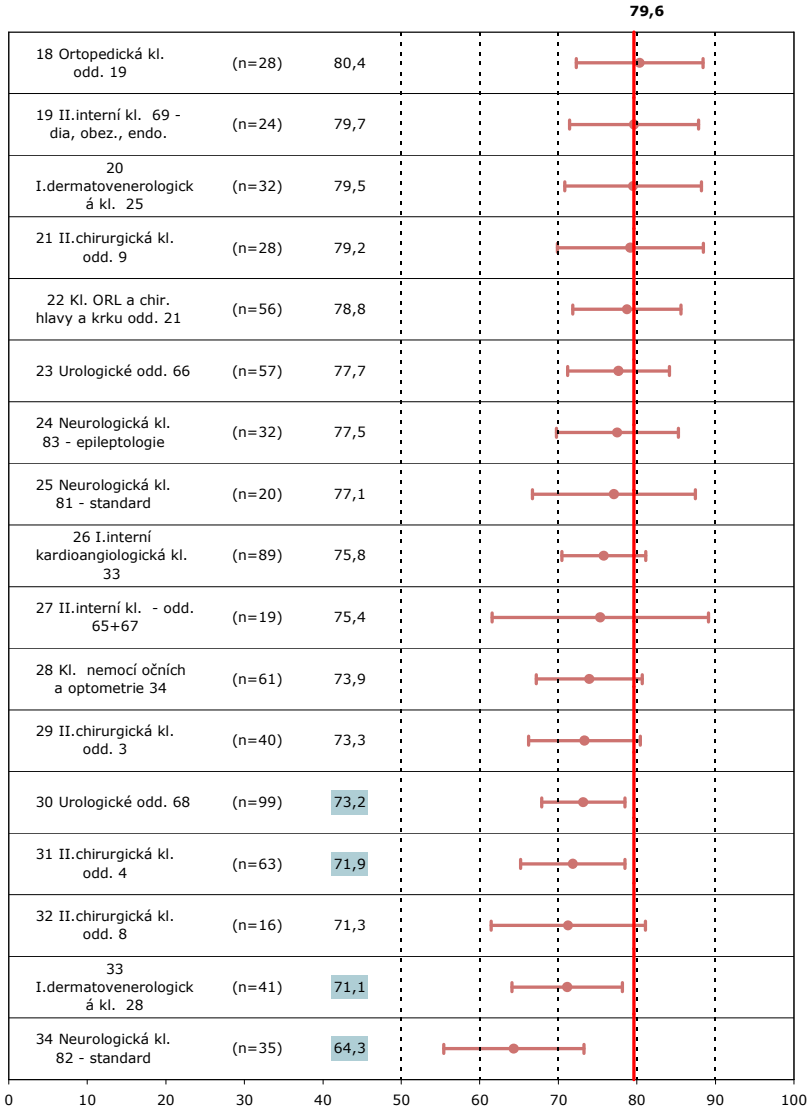
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Respekt, ohled, úcta

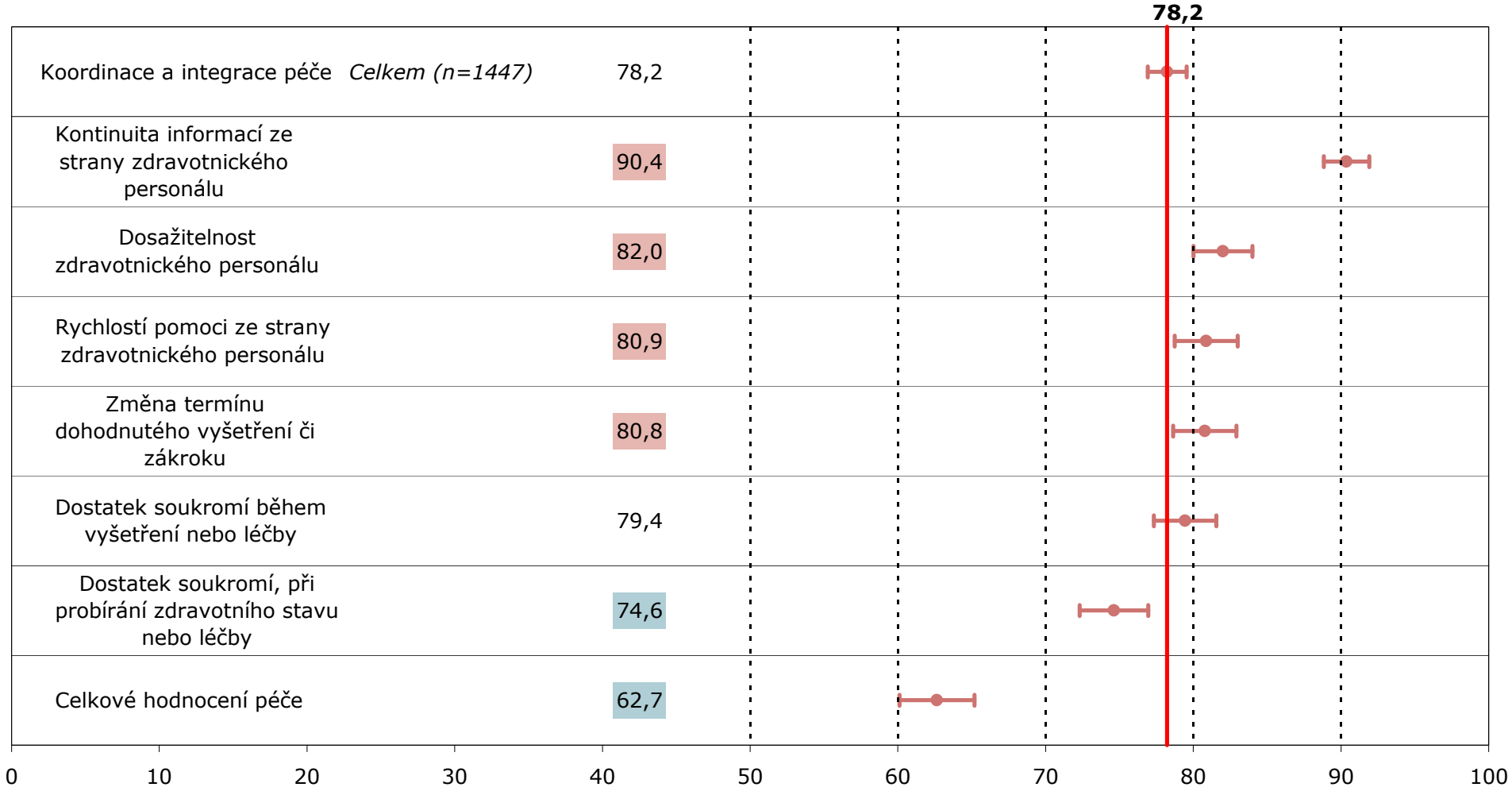
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Koordinace a integrace péče

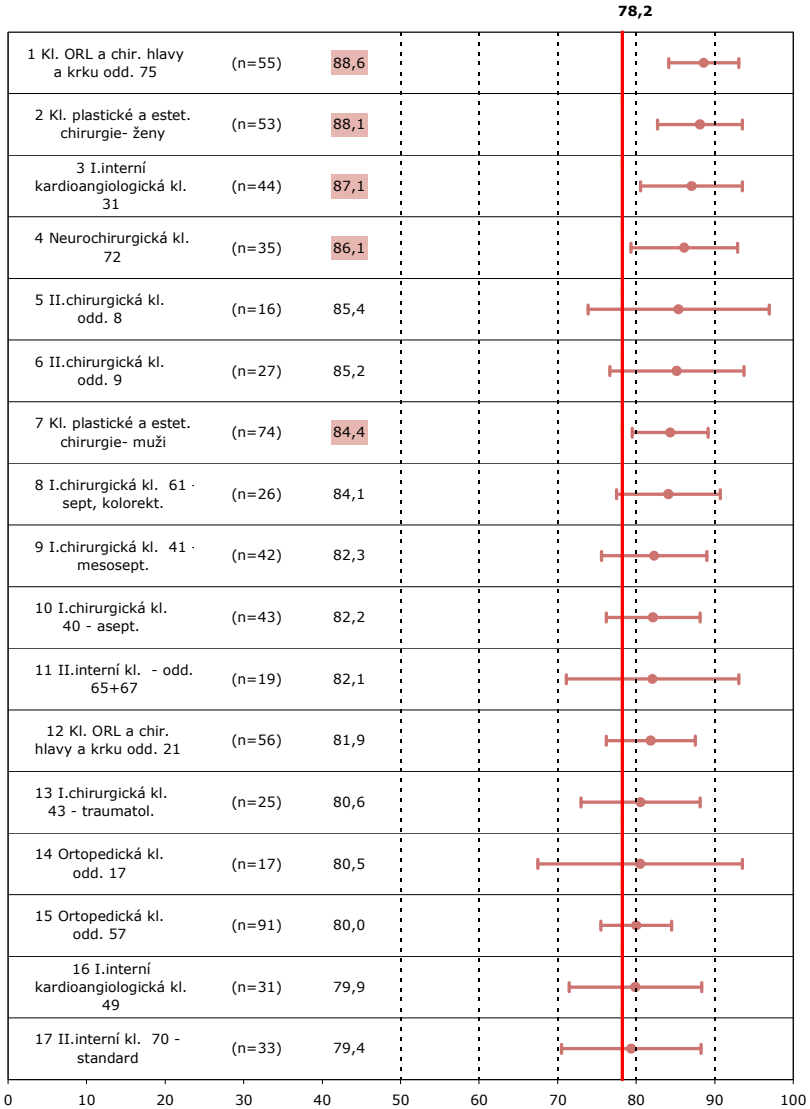
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Koordinace a integrace péče

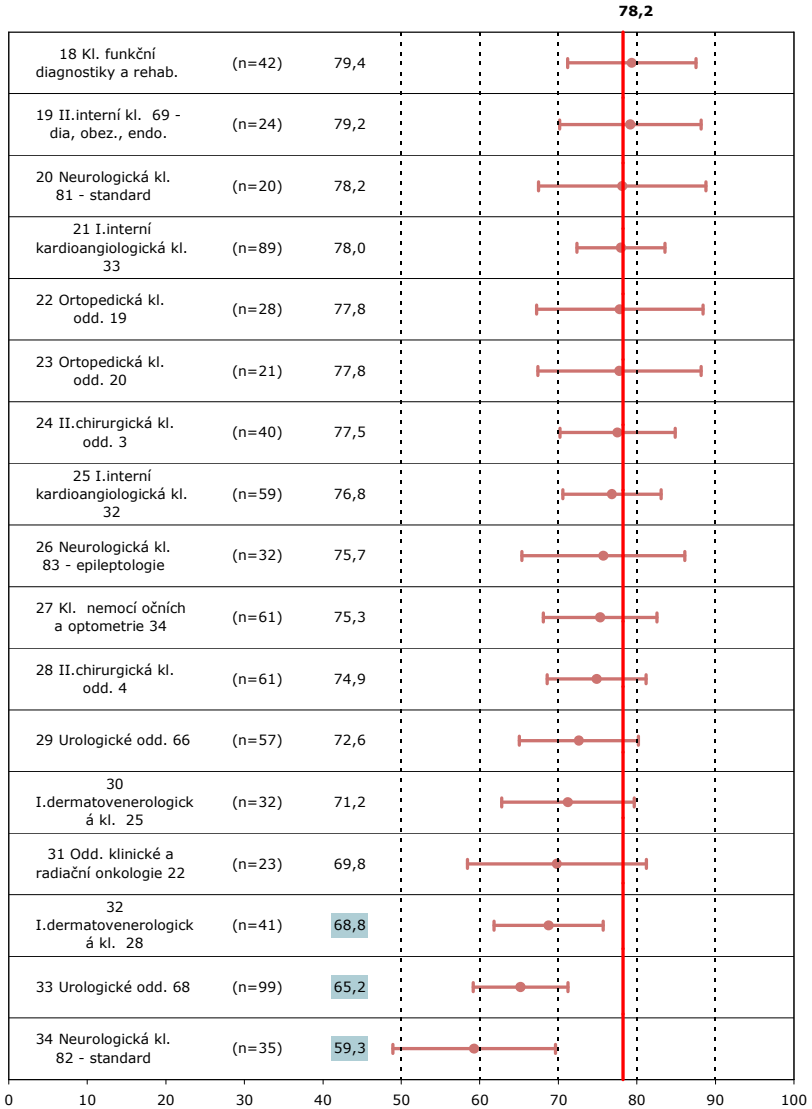
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Koordinace a integrace péče

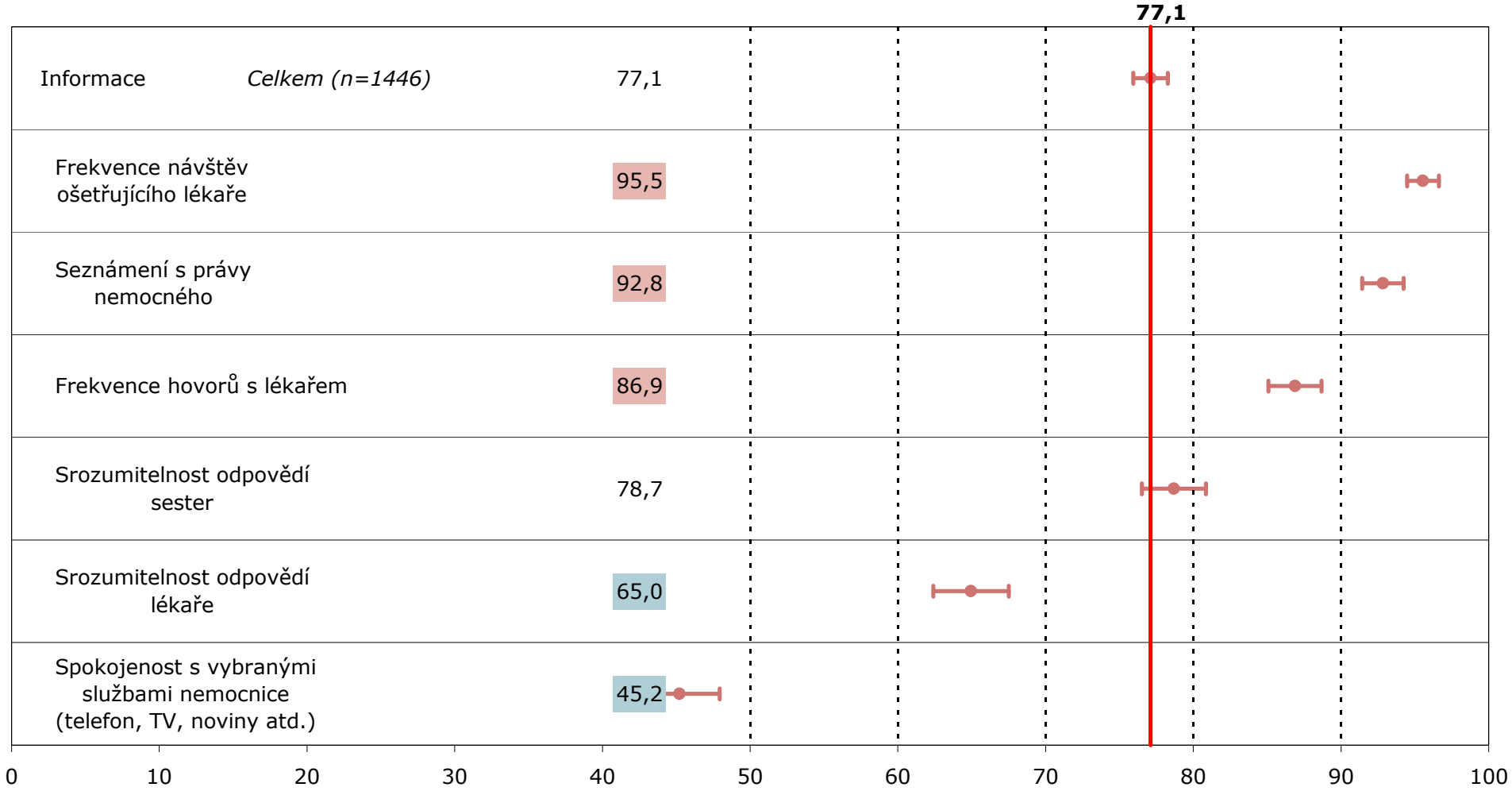
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Informace, komunikace

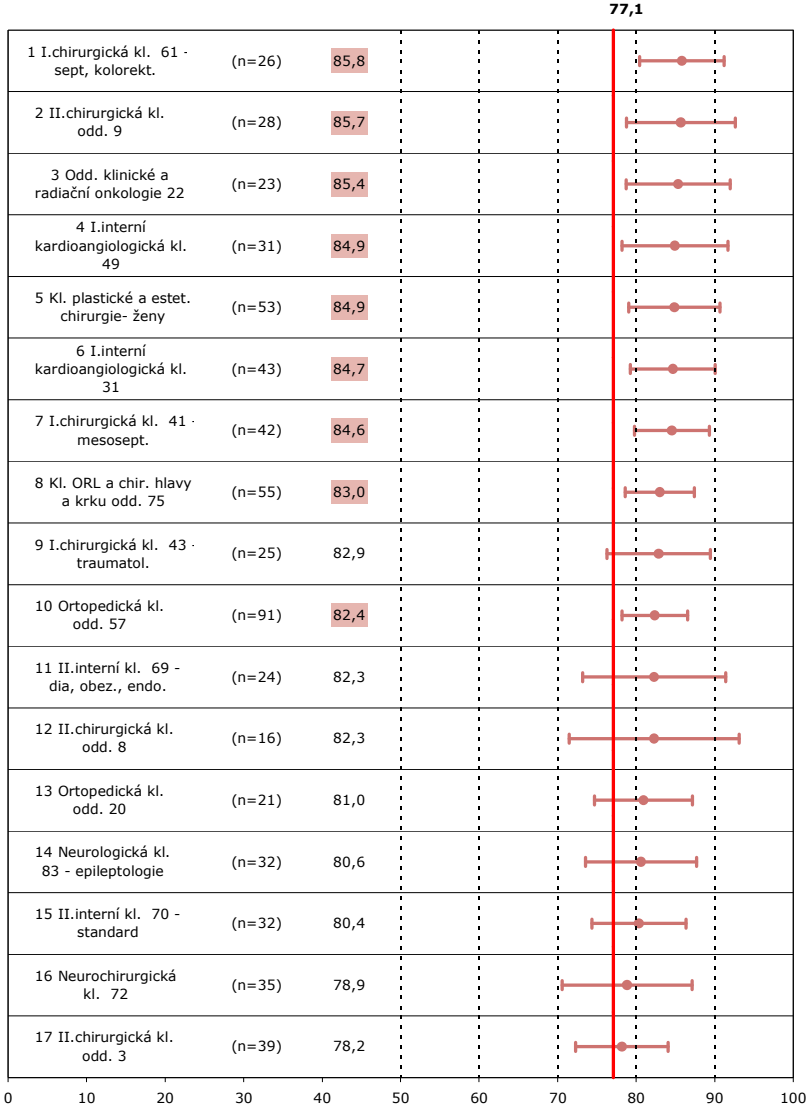
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Informace, komunikace

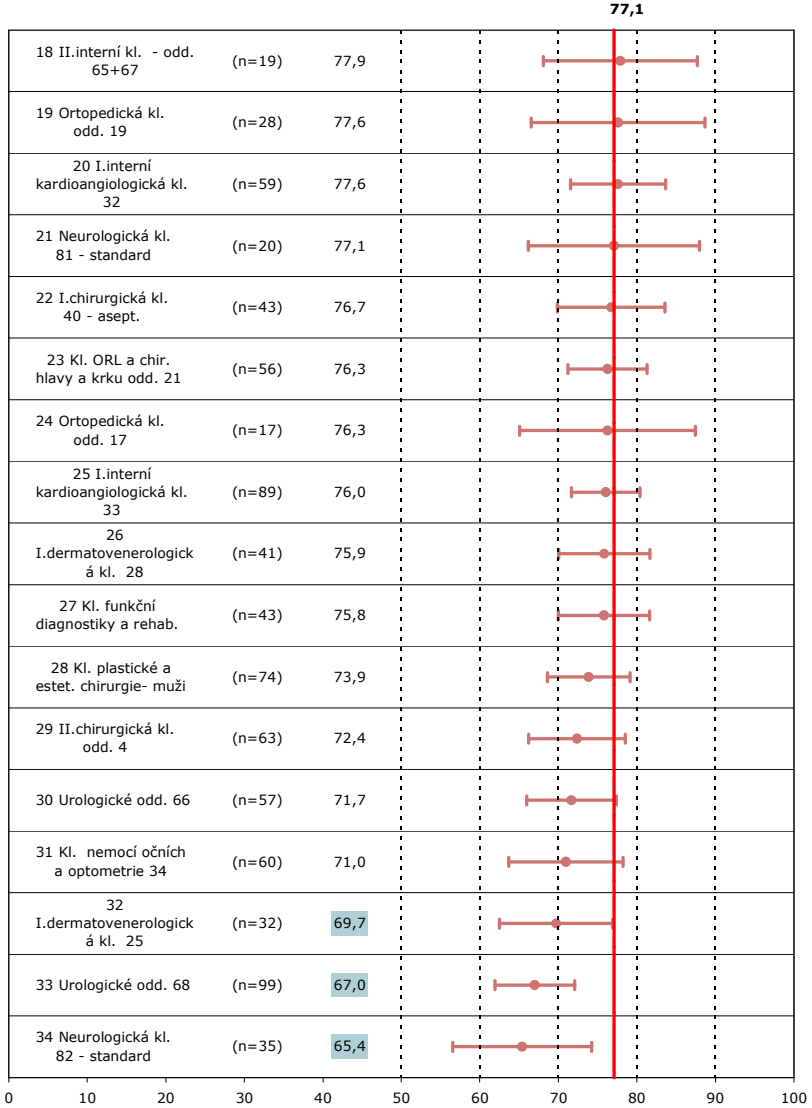
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Informace, komunikace

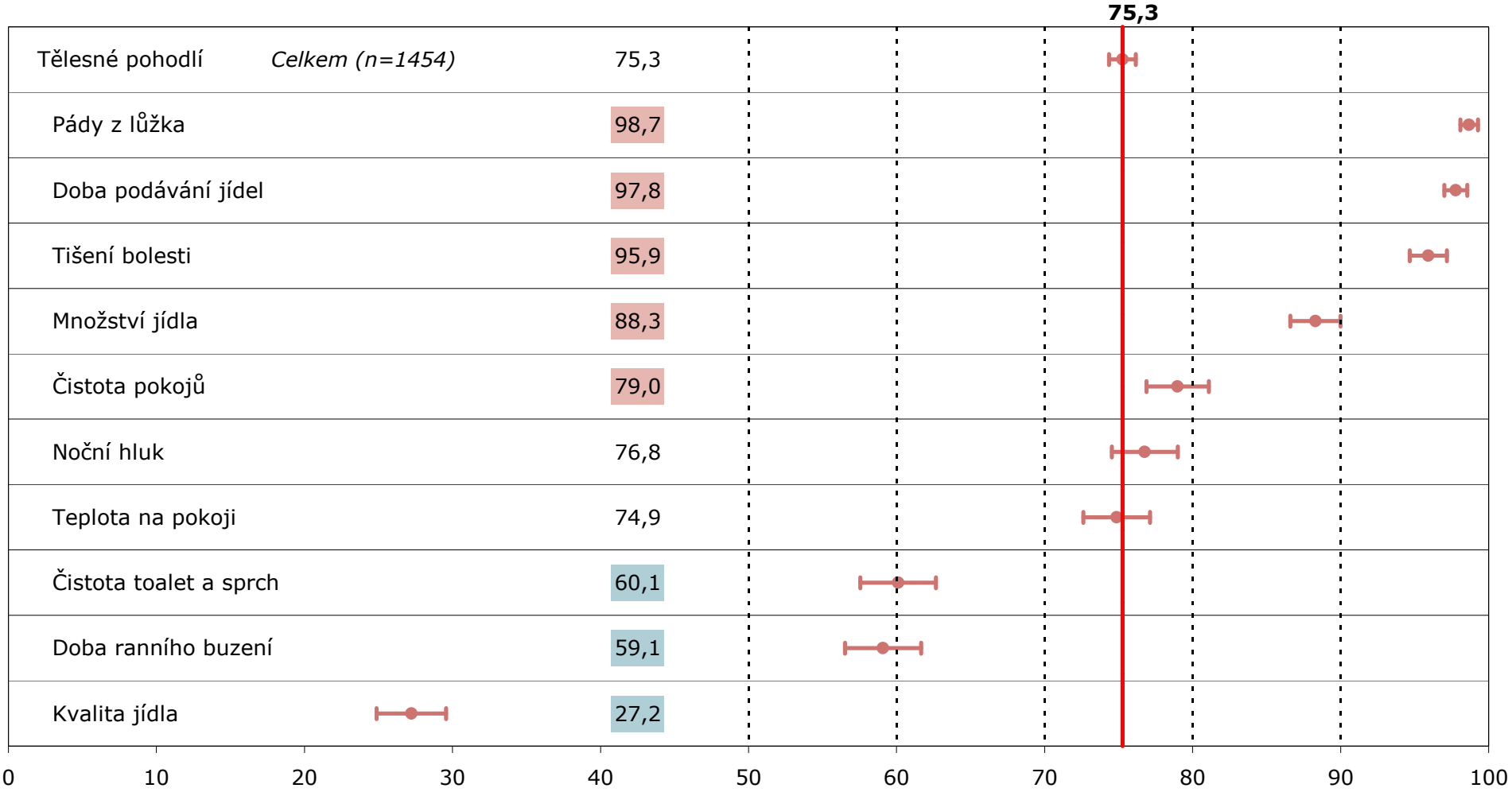
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Tělesné pohodlí

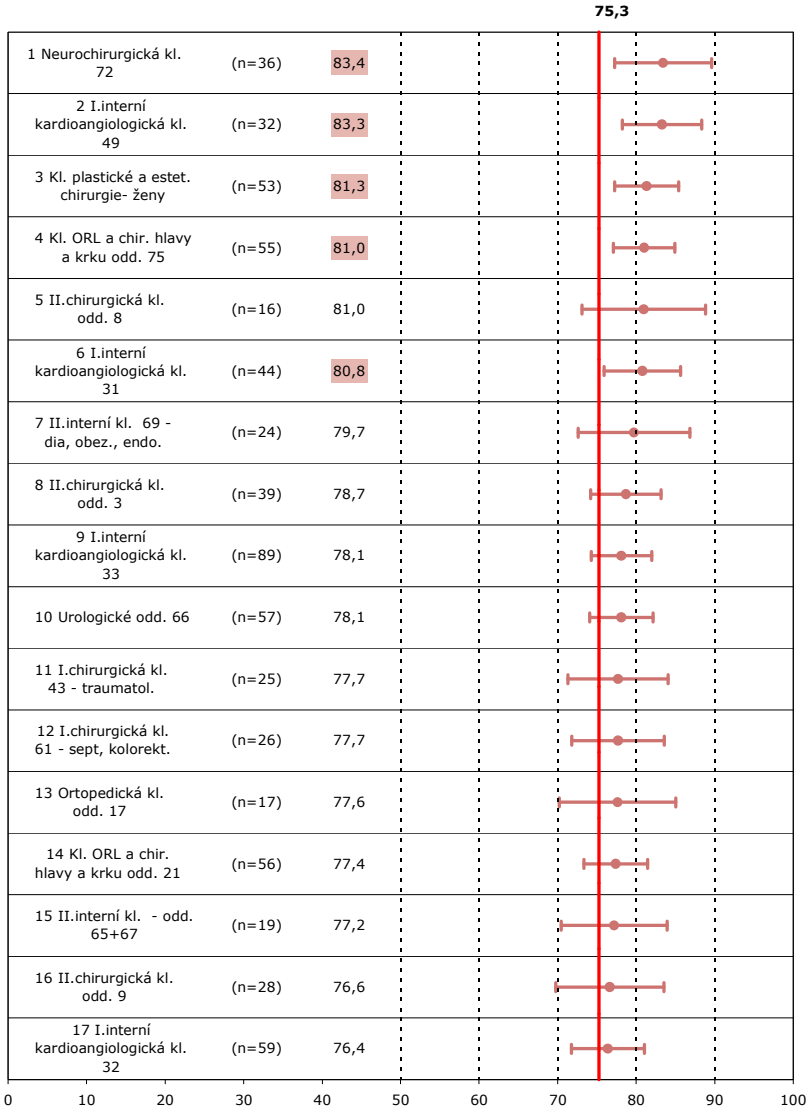
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Tělesné pohodlí

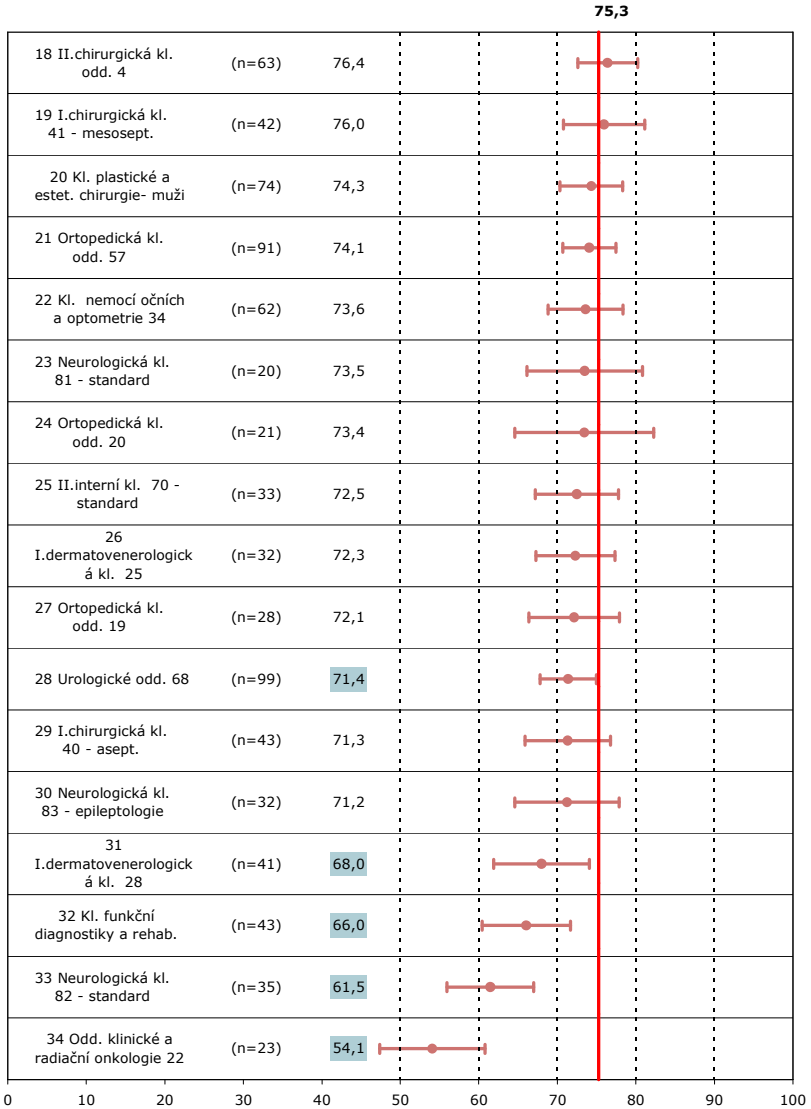
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Tělesné pohodlí

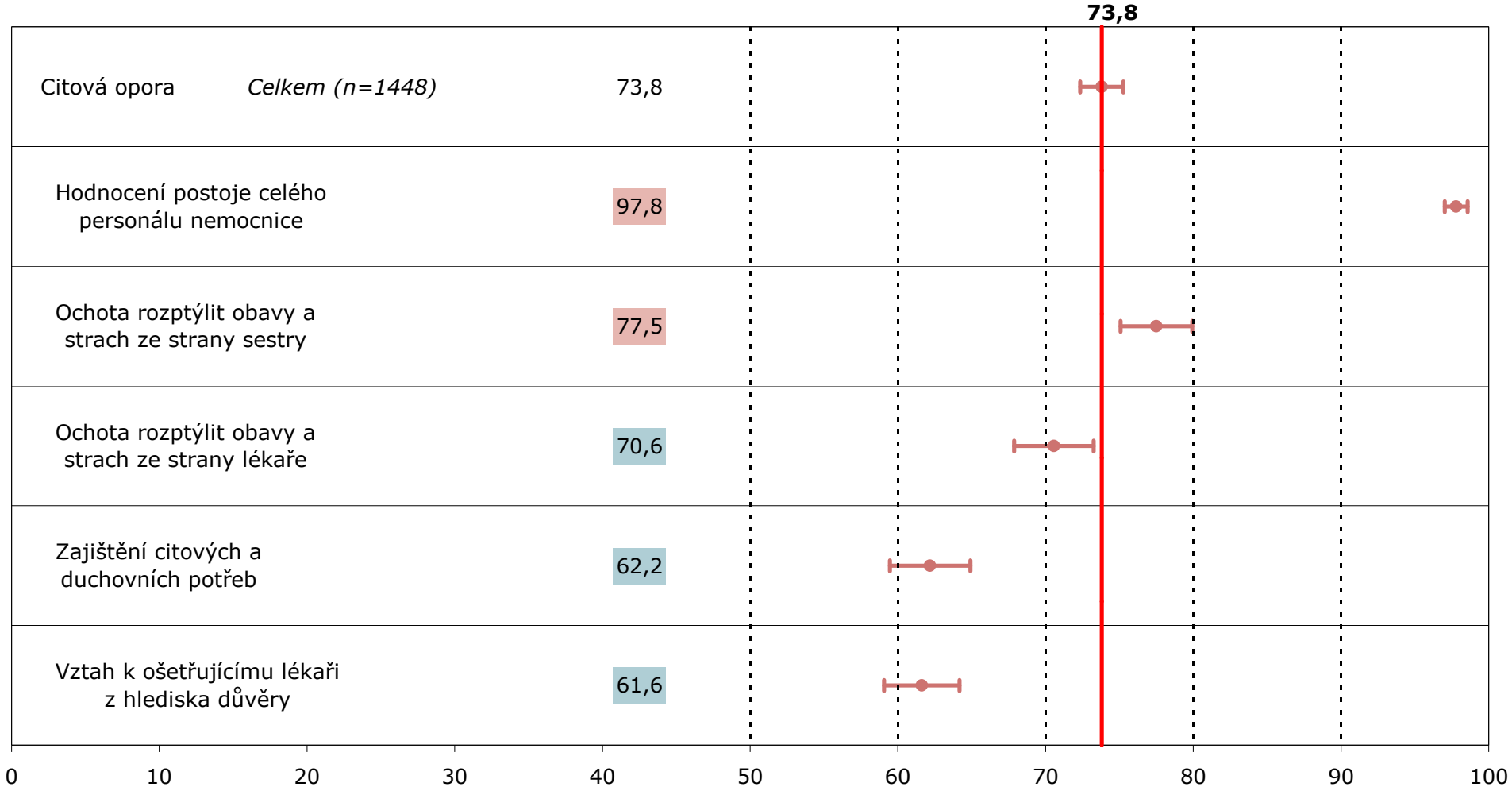
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Citová opora

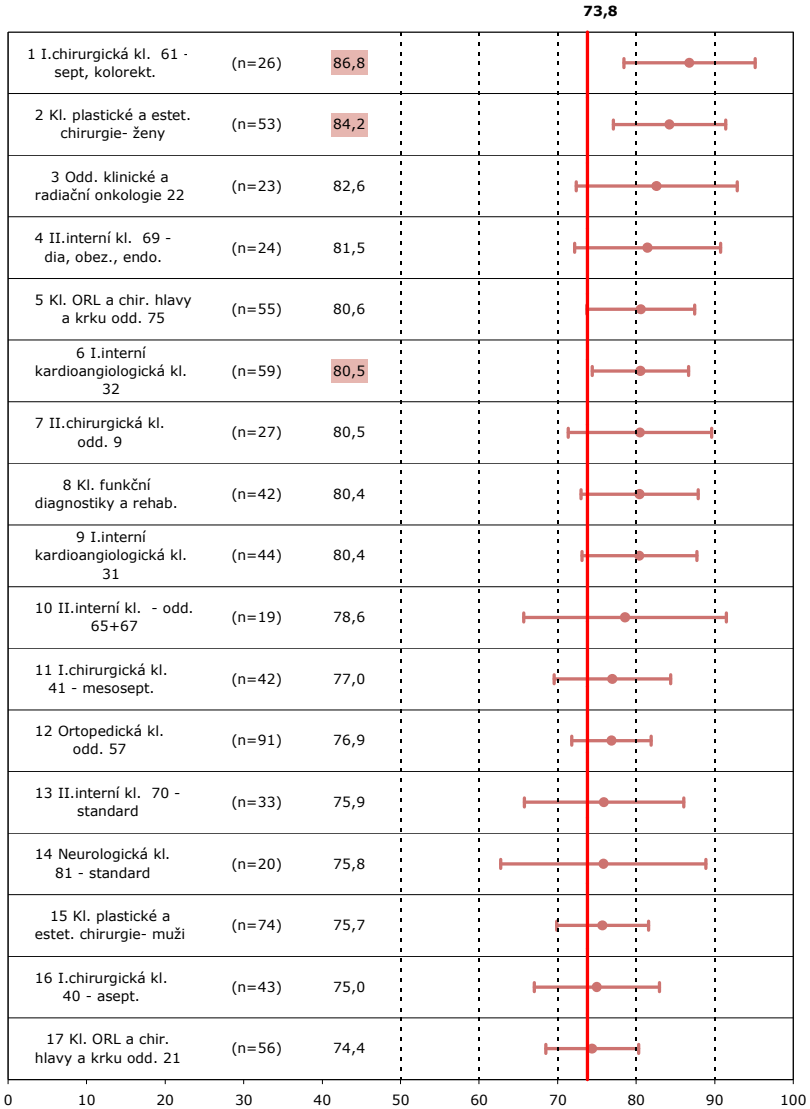
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Citová opora

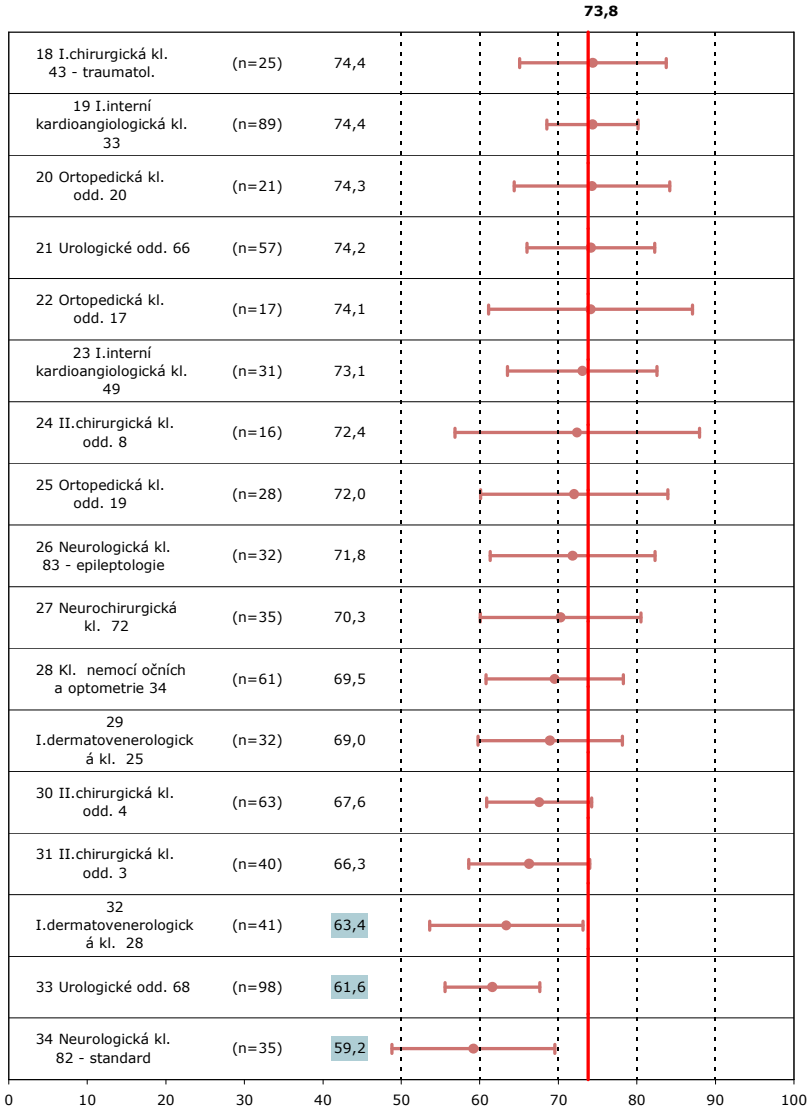
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Citová opora

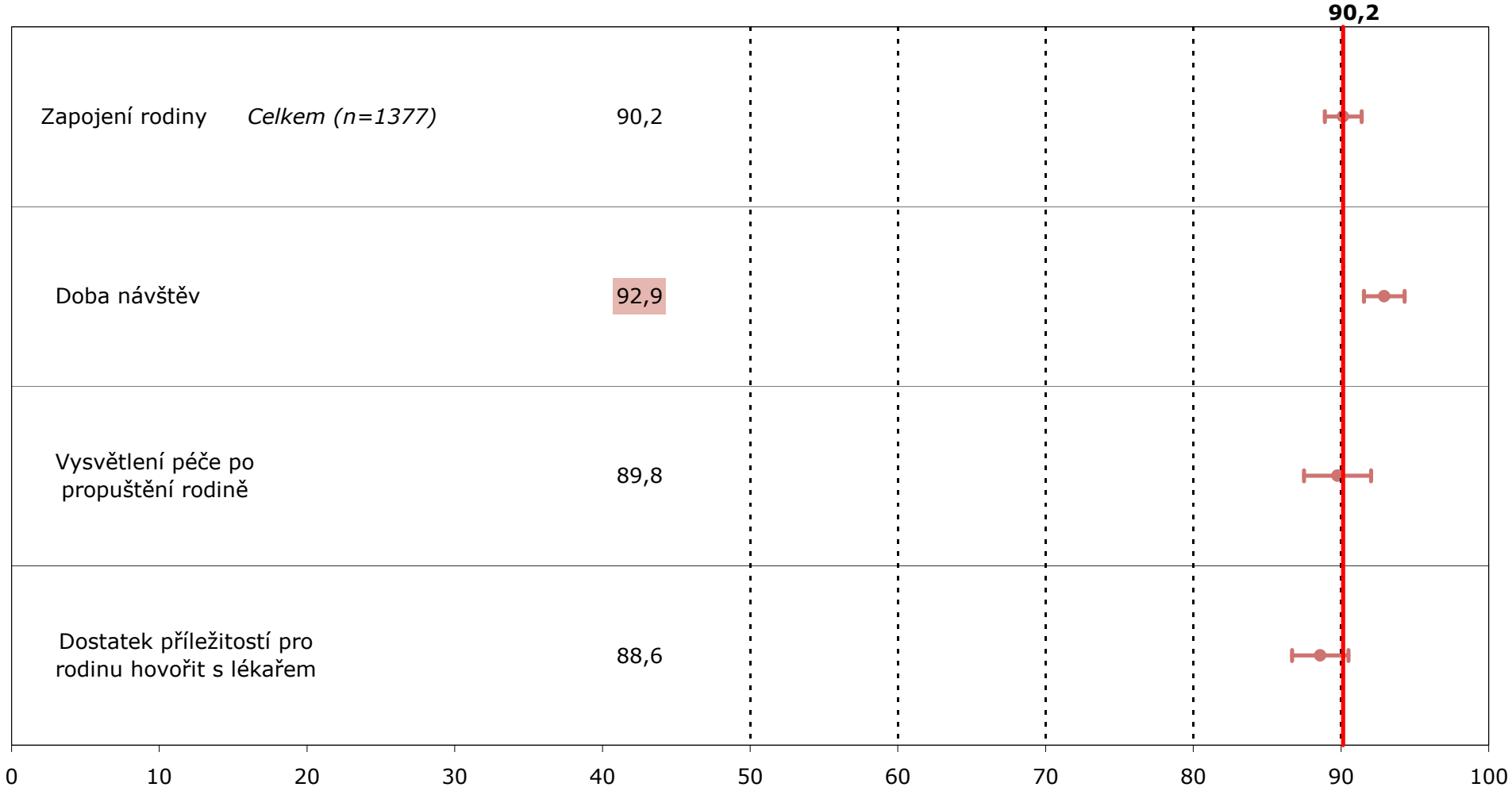
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Zapojení rodiny

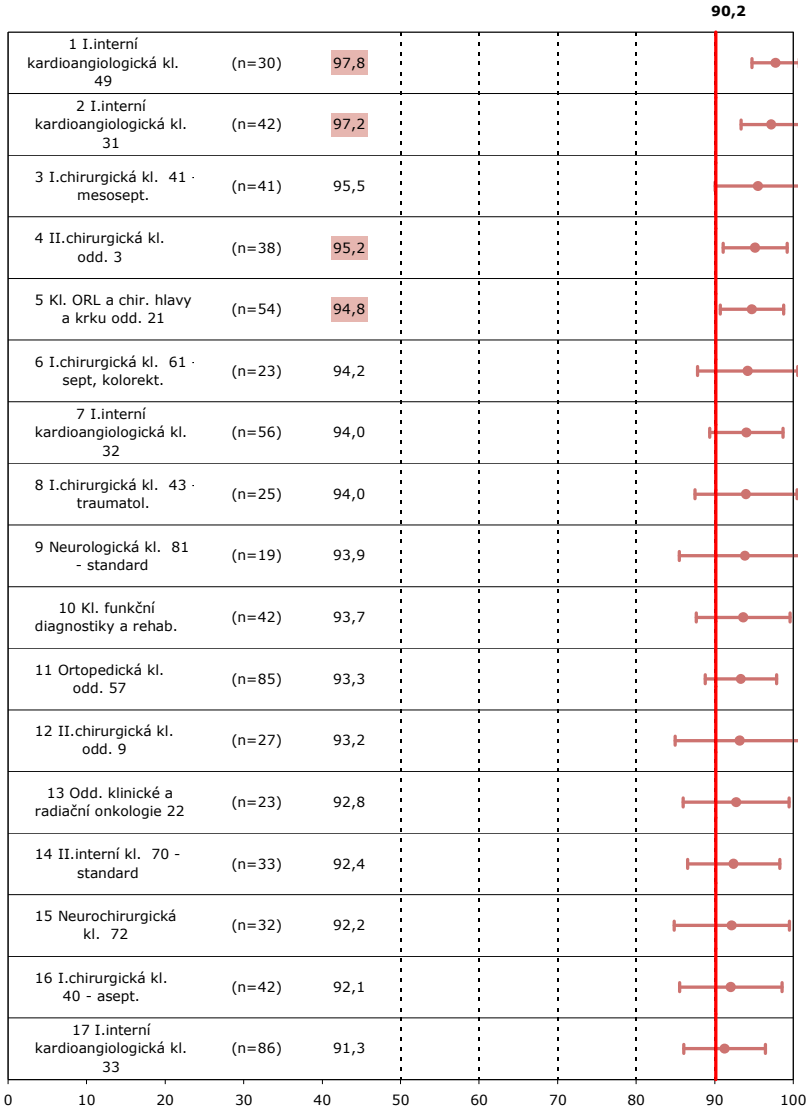
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Zapojení rodiny

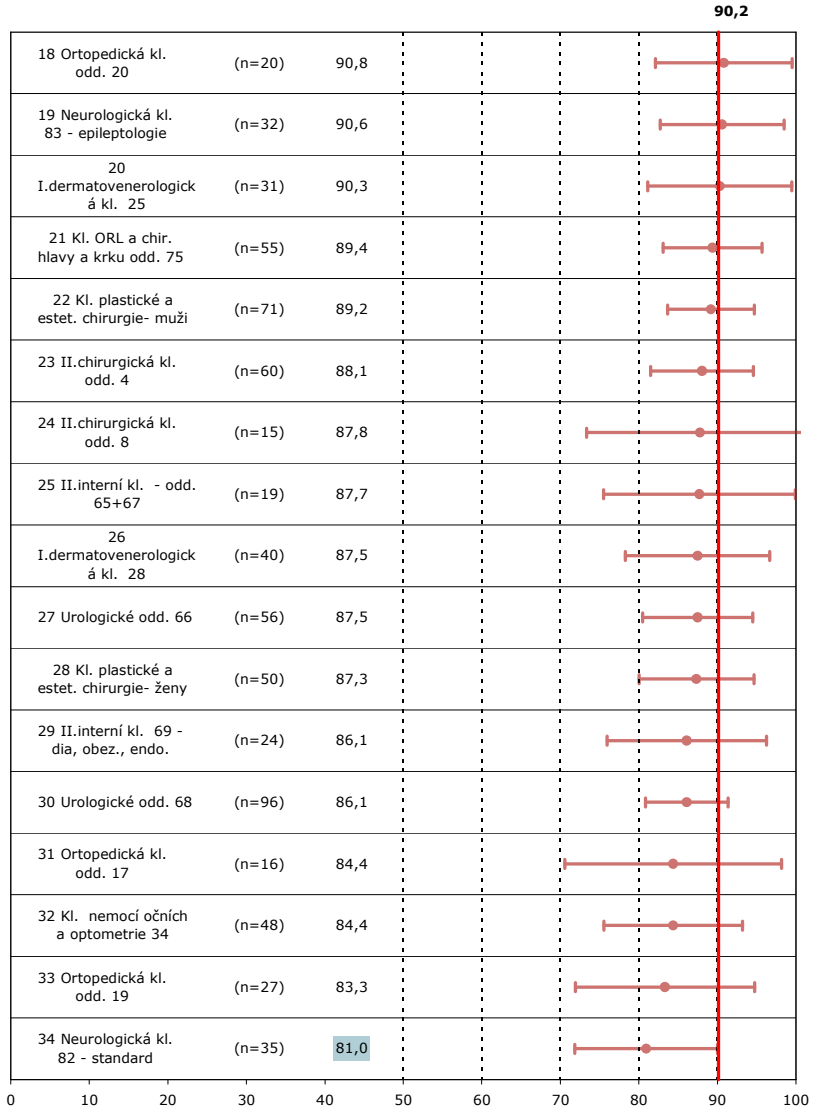
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Zapojení rodiny

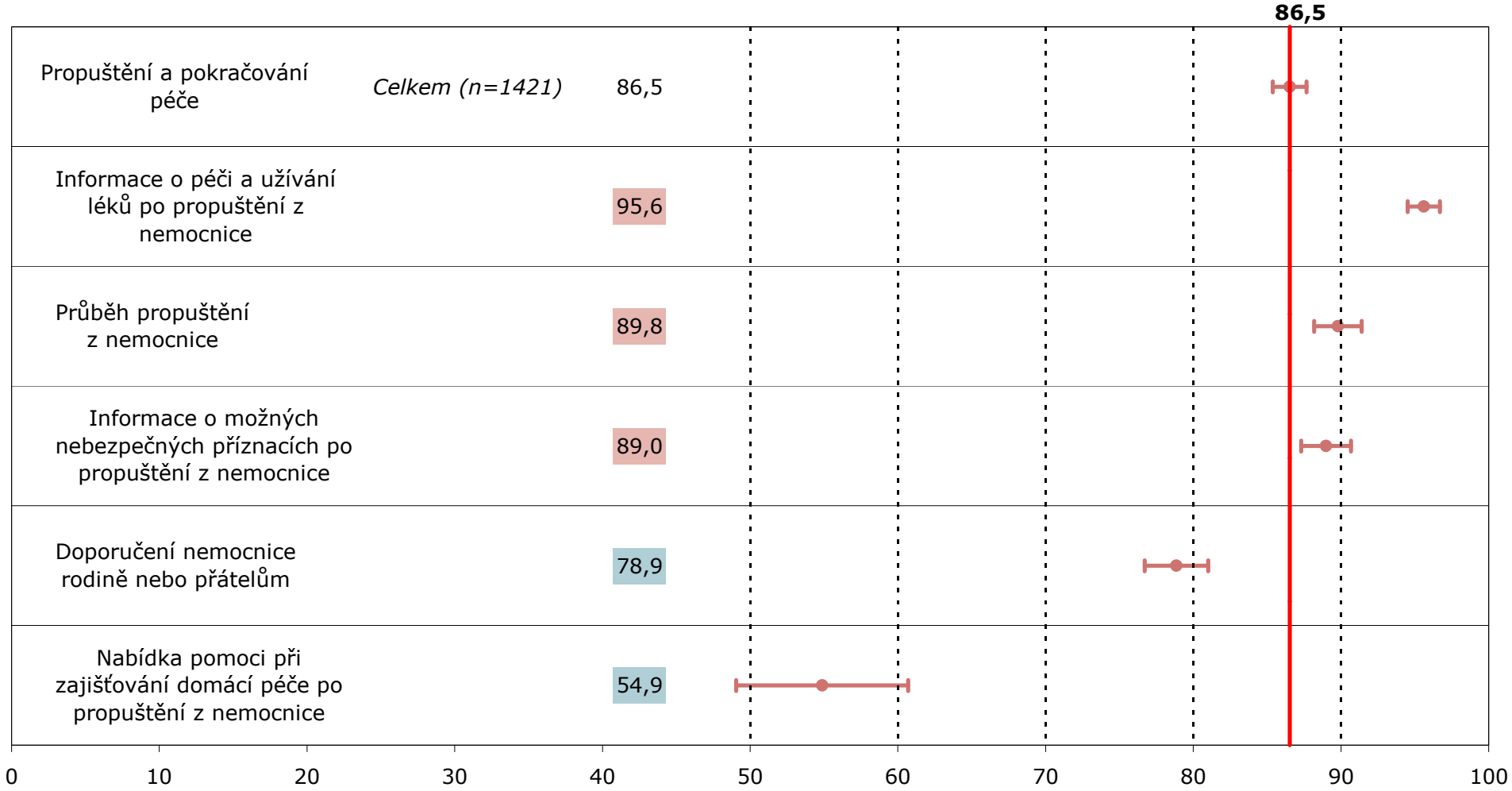
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

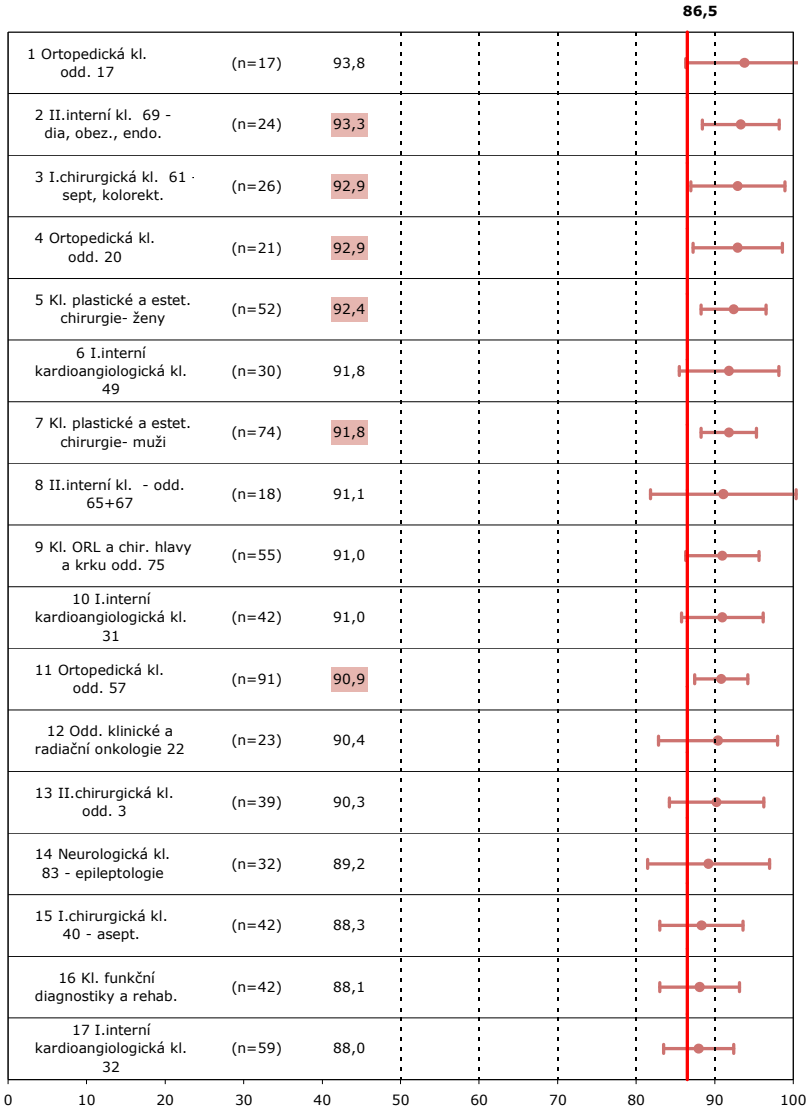


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

1 Ortopedická kl. odd. 17	(n=17)	93,8
2 II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.	(n=24)	93,3
3 I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.	(n=26)	92,9
4 Ortopedická kl. odd. 20	(n=21)	92,9
5 Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	(n=52)	92,4
6 I.interní kardioangiologická kl. 49	(n=30)	91,8
7 Kl. plastické a estet. chirurgie- muži	(n=74)	91,8
8 II.interní kl. - odd. 65+67	(n=18)	91,1
9 Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75	(n=55)	91,0
10 I.interní kardioangiologická kl. 31	(n=42)	91,0
11 Ortopedická kl. odd. 57	(n=91)	90,9
12 Odd. klinické a radiační onkologie 22	(n=23)	90,4
13 II.chirurgická kl. odd. 3	(n=39)	90,3
14 Neurologická kl. 83 - epileptologie	(n=32)	89,2
15 I.chirurgická kl. 40 - asept.	(n=42)	88,3
16 Kl. funkční diagnostiky a rehab.	(n=42)	88,1
17 I.interní kardioangiologická kl. 32	(n=59)	88,0

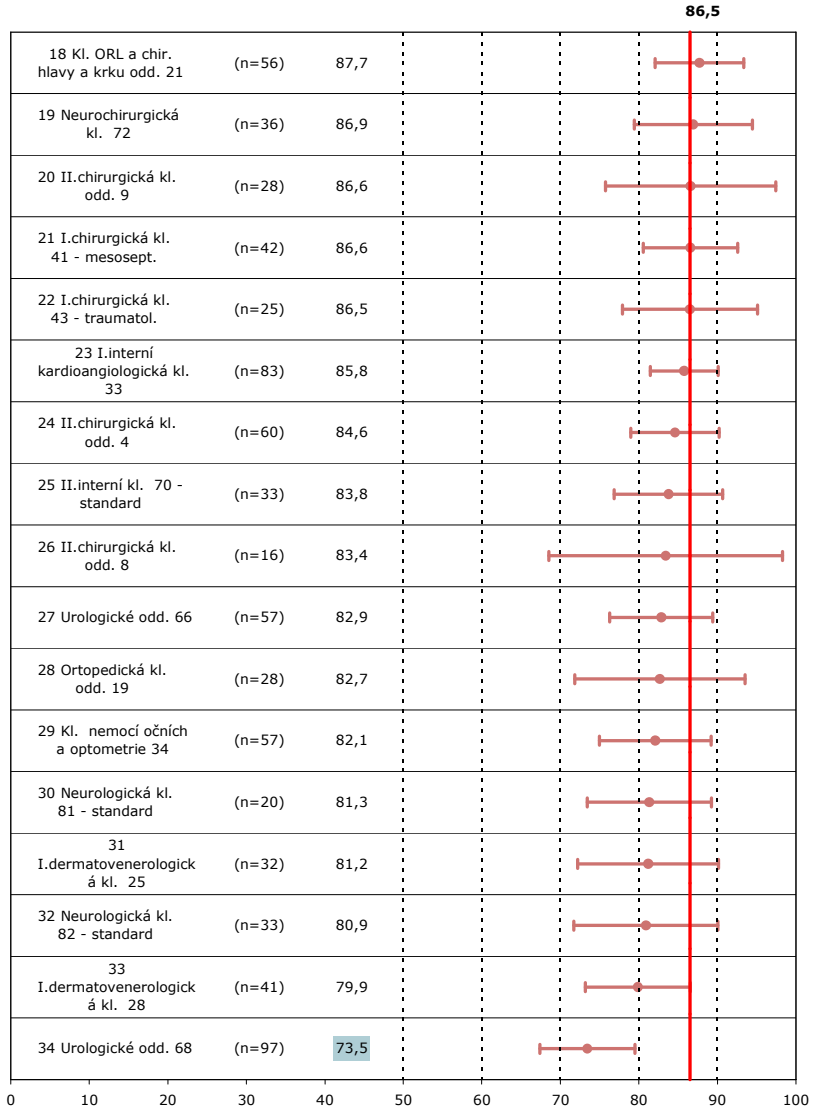


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

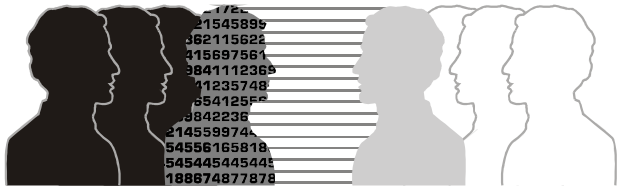
FN u sv. Anny: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

18 Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21	(n=56)	87,7
19 Neurochirurgická kl. 72	(n=36)	86,9
20 II.chirurgická kl. odd. 9	(n=28)	86,6
21 I.chirurgická kl. 41 - mesosept.	(n=42)	86,6
22 I.chirurgická kl. 43 - traumatol.	(n=25)	86,5
23 I.interní kardioangiologická kl. 33	(n=83)	85,8
24 II.chirurgická kl. odd. 4	(n=60)	84,6
25 II.interní kl. 70 - standard	(n=33)	83,8
26 II.chirurgická kl. odd. 8	(n=16)	83,4
27 Urologické odd. 66	(n=57)	82,9
28 Ortopedická kl. odd. 19	(n=28)	82,7
29 Kl. nemocí očních a optometrie 34	(n=57)	82,1
30 Neurologická kl. 81 - standard	(n=20)	81,3
31 I.dermatovenerologická kl. 25	(n=32)	81,2
32 Neurologická kl. 82 - standard	(n=33)	80,9
33 I.dermatovenerologická kl. 28	(n=41)	79,9
34 Urologické odd. 68	(n=97)	73,5



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

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, 2008

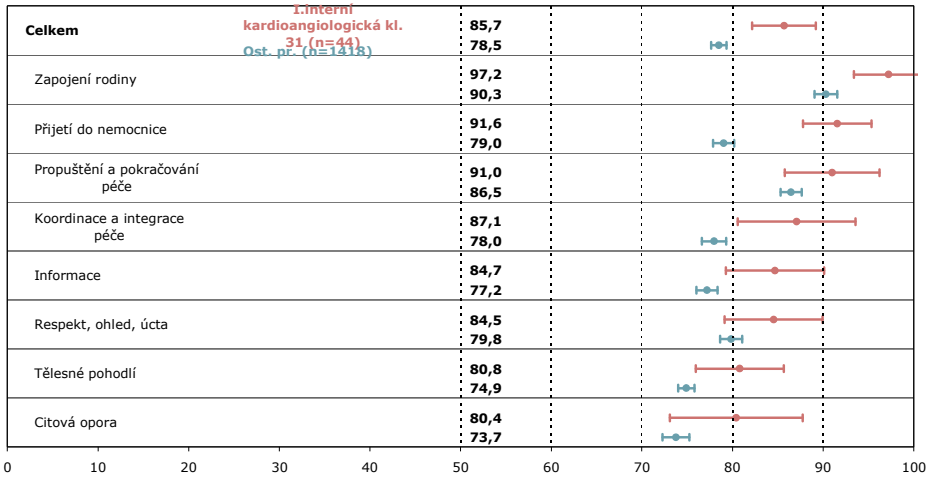
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
I.interní kardioangiologická kl.31	**+**	+		+	+	+			
I.interní kardioangiologická kl.32									
I.interní kardioangiologická kl.33									
I.interní kardioangiologická kl.49	**+**	+				+			
II.interní kl. odd. 65+67									
II.interní kl. 70 - standard									
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.		+							
Neurologická kl. 81 - standard									
Neurologická kl. 82 - standard	**-**	-	-	-	-	-	-	-	
Neurologická kl. 83 - epileptologie									
I.dermatovenerologická kl. 25					-				
I.dermatovenerologická kl. 28	**-**		-	-		-	-		-
I.chirurgická kl. 40 - asept.									
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.									
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.	**+**		+				+		
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.					+				
II.chirurgická kl. odd. 3									
II.chirurgická kl. odd. 4			-						
II.chirurgická kl. odd. 8									
II.chirurgická kl. odd. 9					+				
Ortopedická kl. odd. 17									
Ortopedická kl. odd. 19		-							
Ortopedická kl. odd. 20									
Ortopedická kl. odd. 57		-	+		+				
Neurochirurgická kl. 72						+			
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži				+					+
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	**+**		+	+	+	+	+		+
Kl. nemocí očních a optometrie 34			-		-				
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21									
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75	**+**	+		+		+			
Odd. klinické a radiační onkologie 22		+	+			-			
Urologické odd. 66					-				
Urologické odd. 68	**-**	-	-	-	-	-	-		-
Kl. funkční diagnostiky a rehab.						-			

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 v jednotlivých pracovištích

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

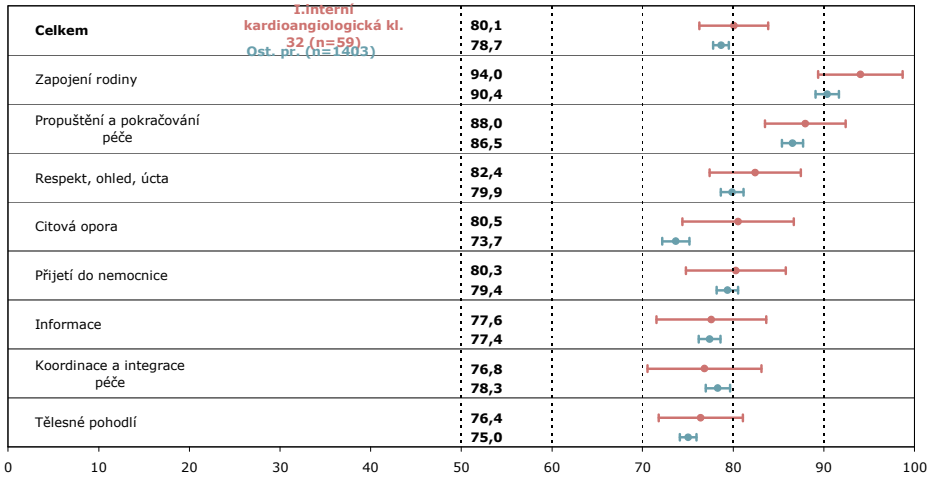
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

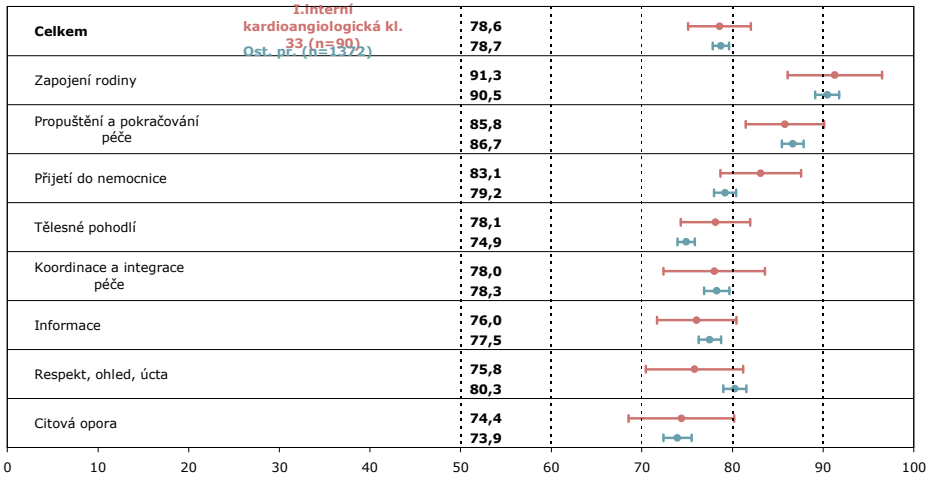
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

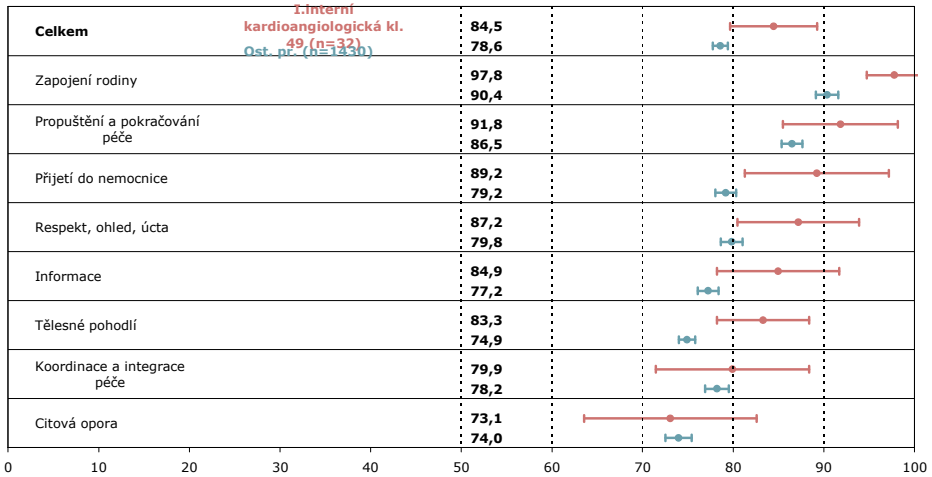
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

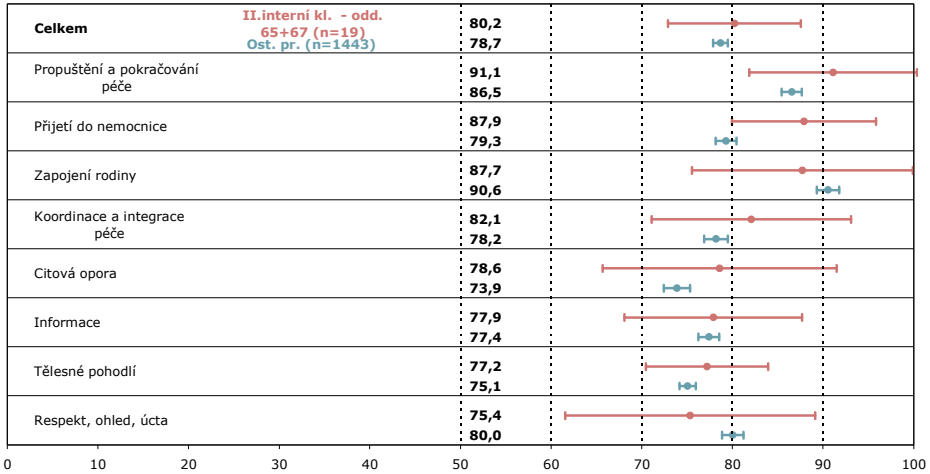


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

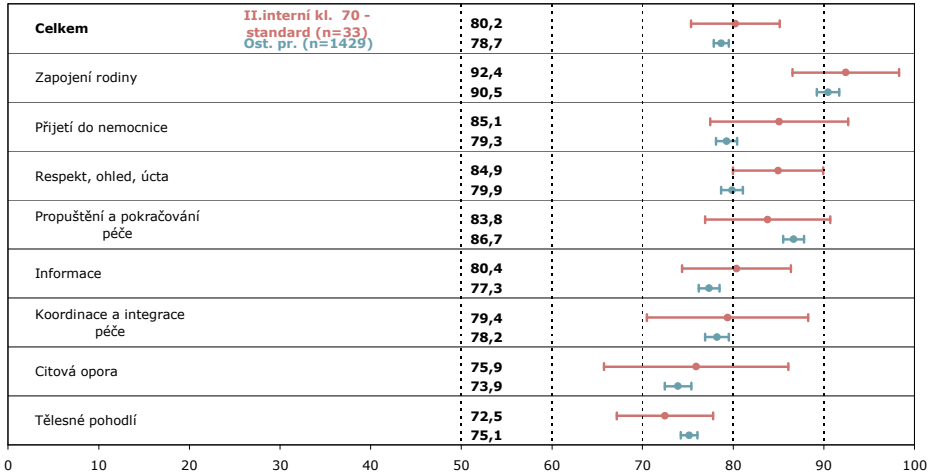
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

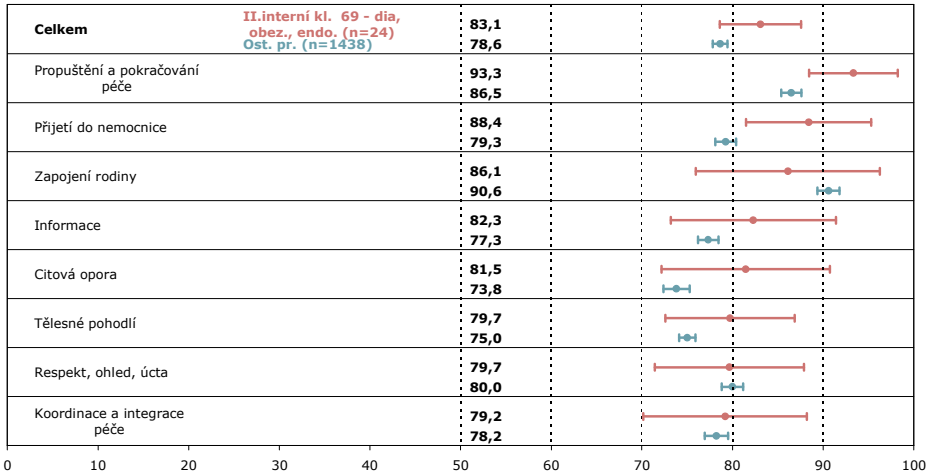
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

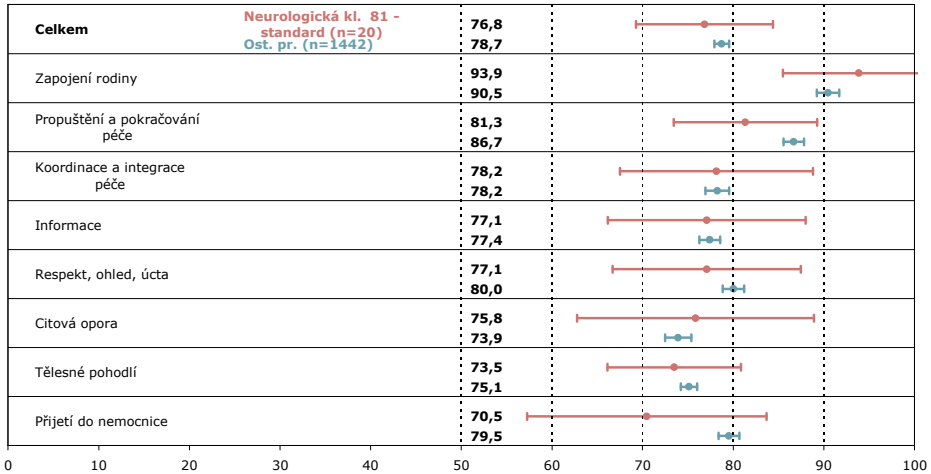
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

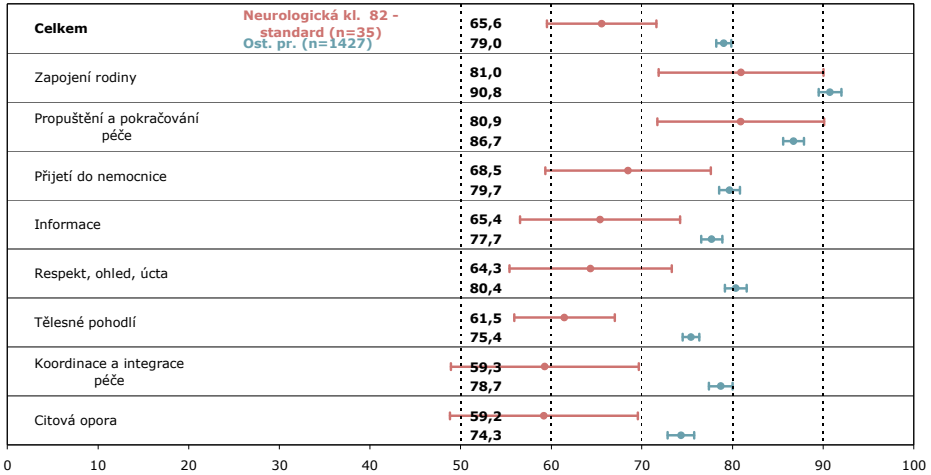


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

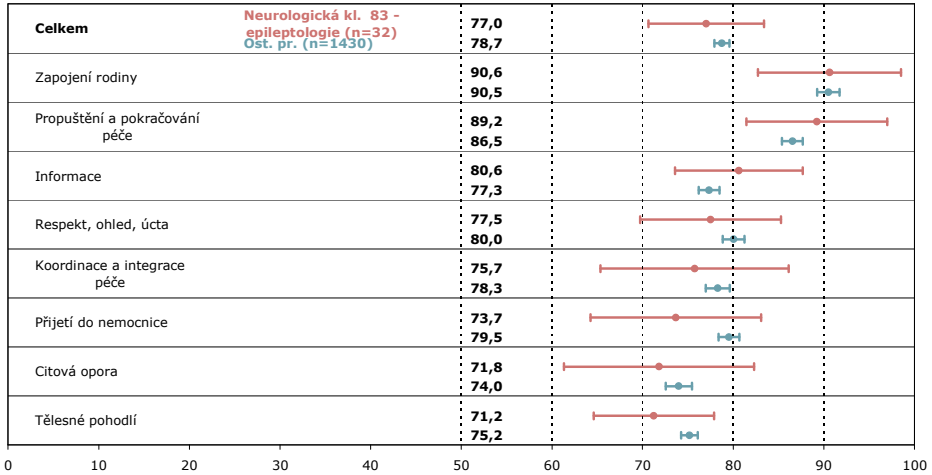
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

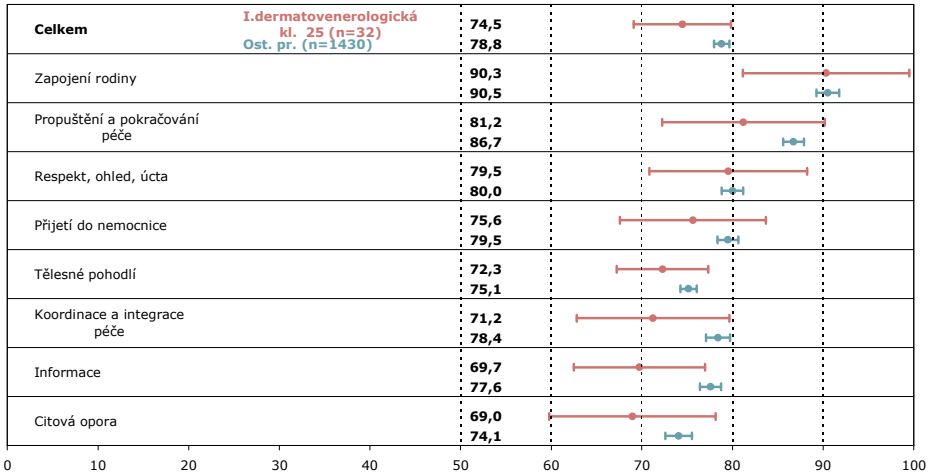
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

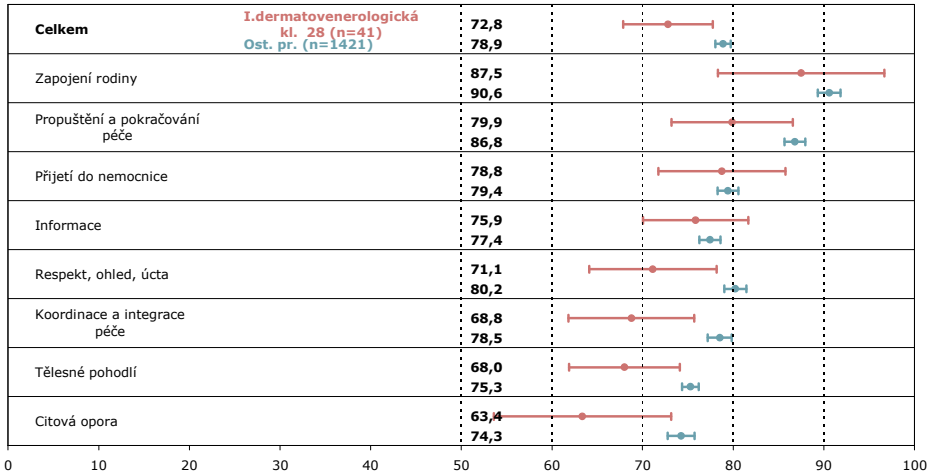
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

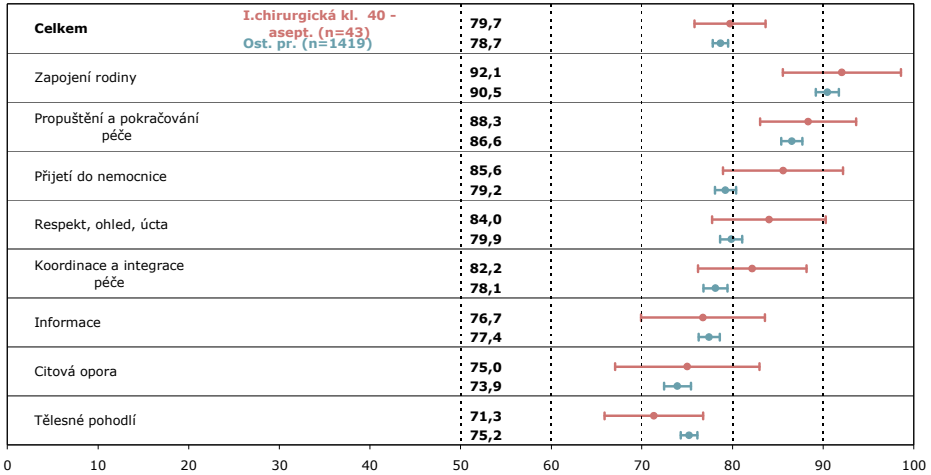


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

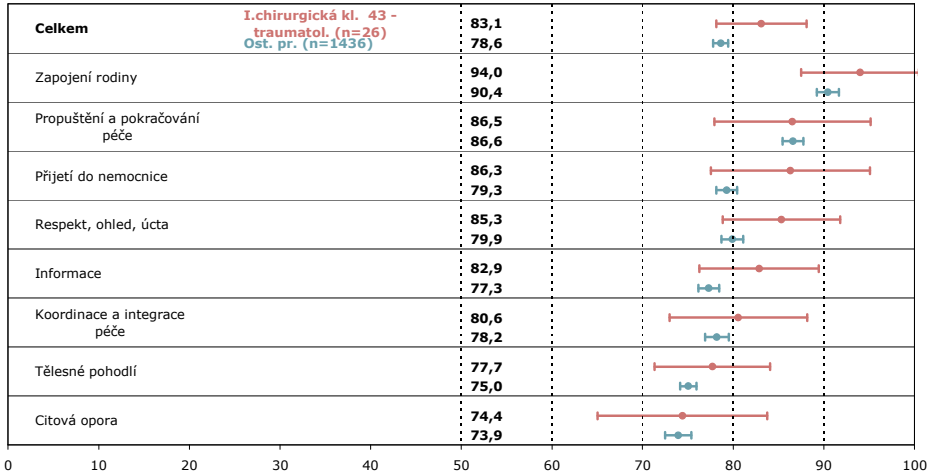
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

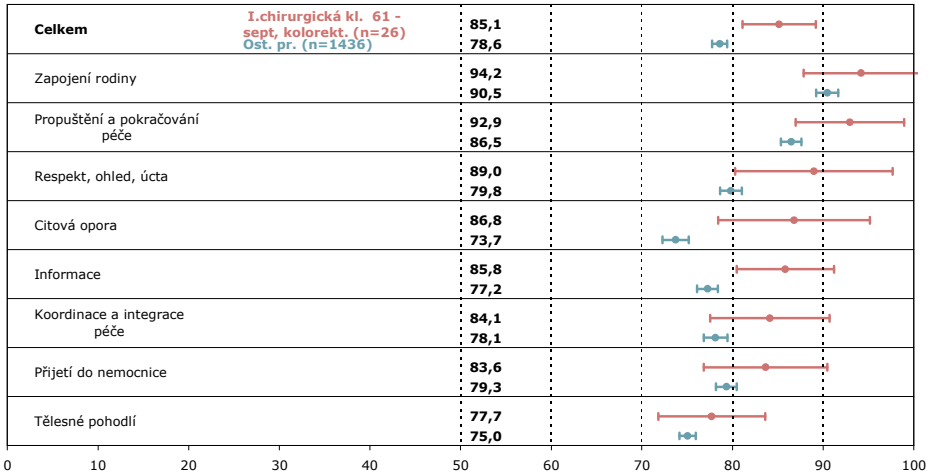
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

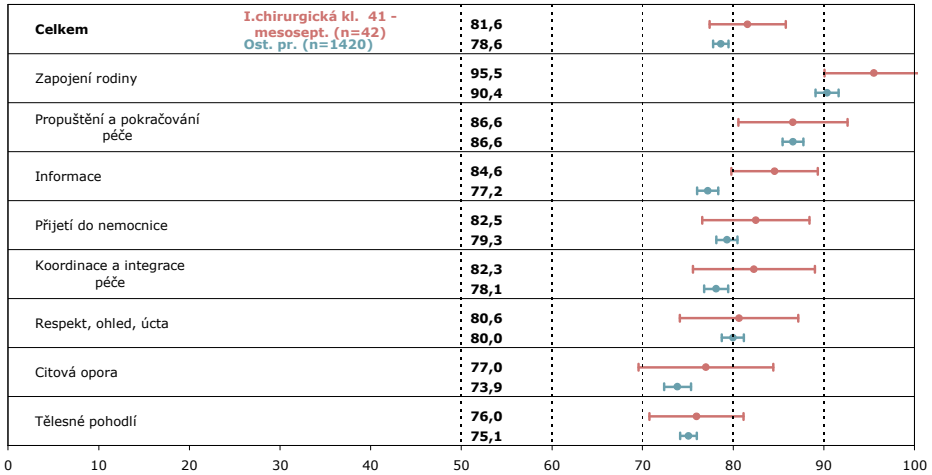
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

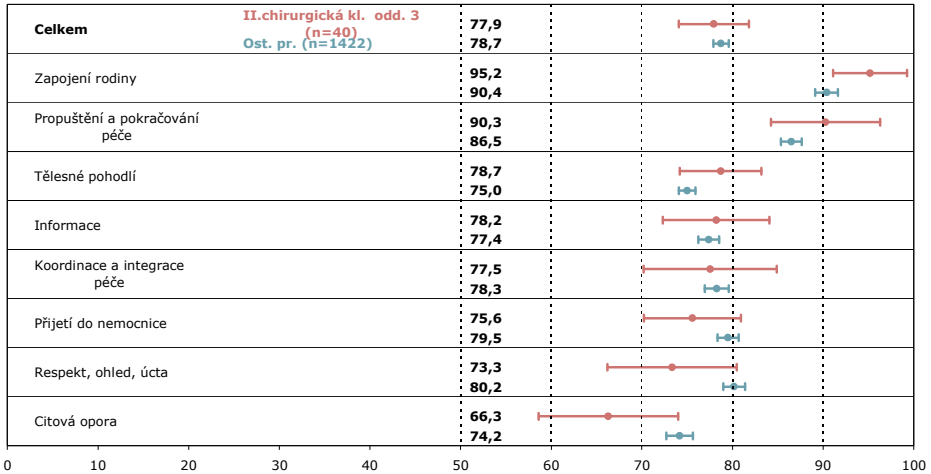


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

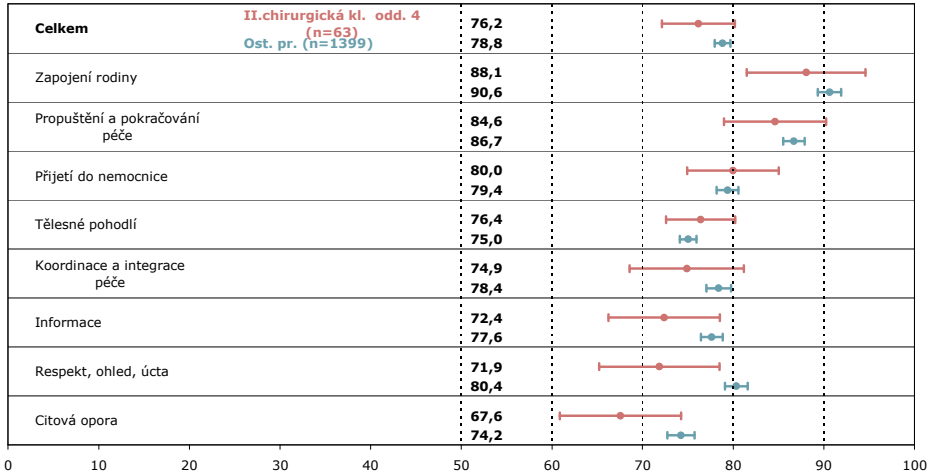
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

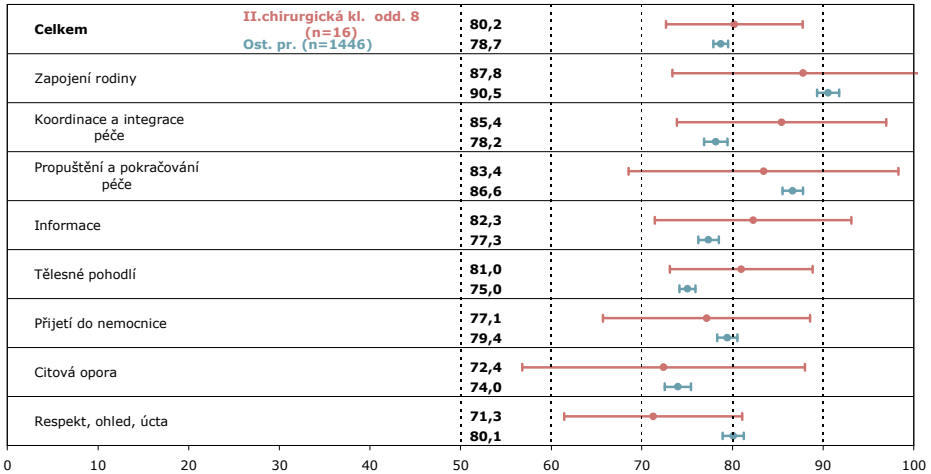
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

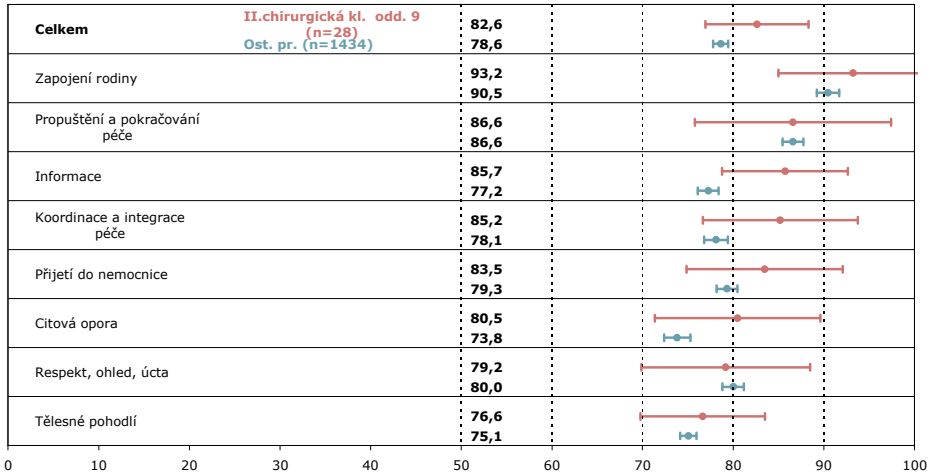
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

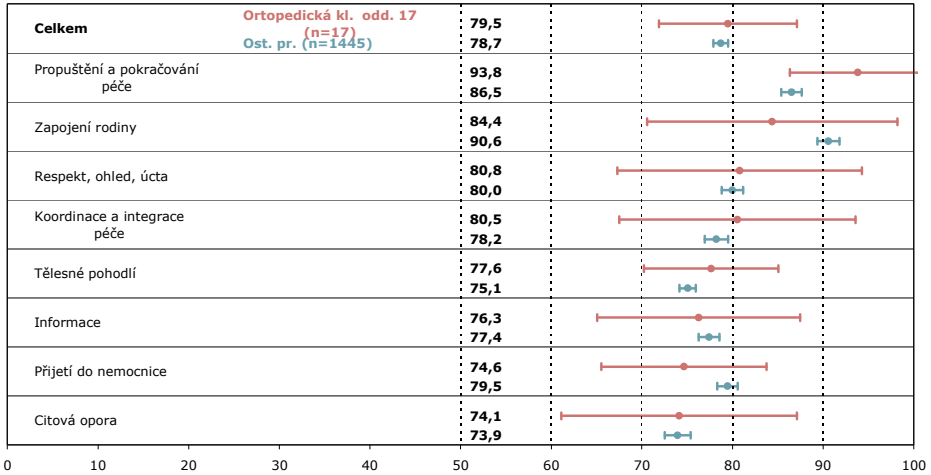


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

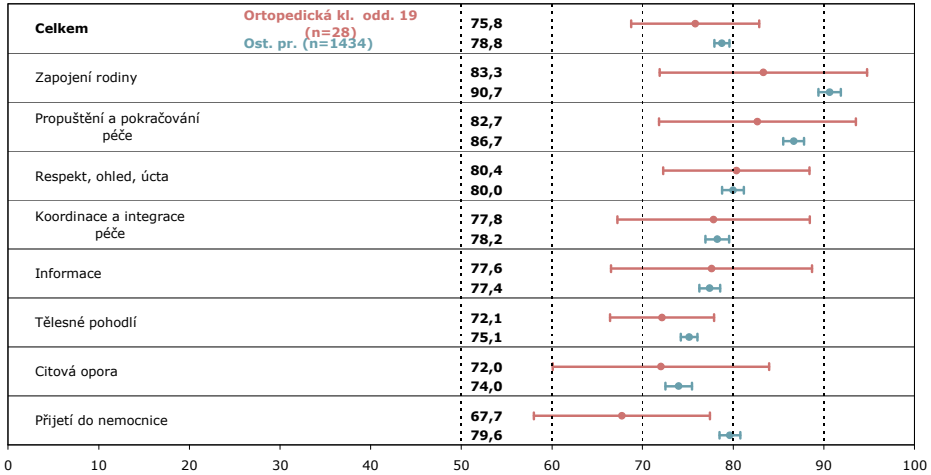
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

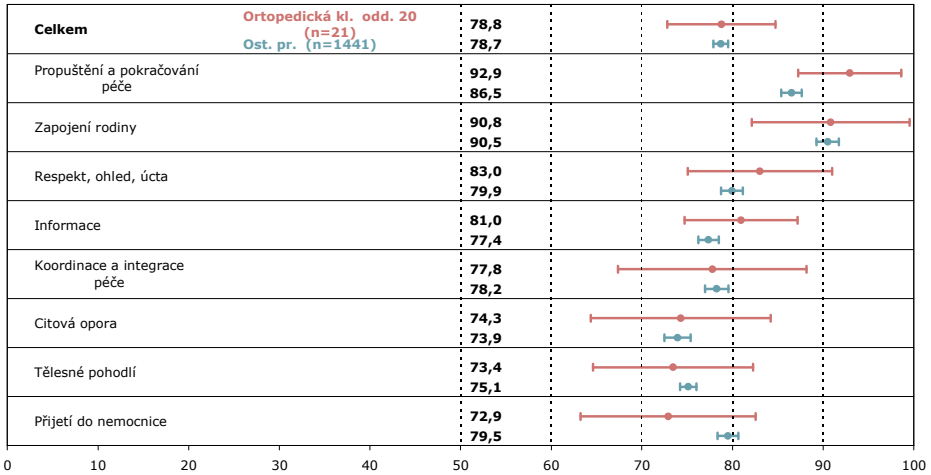
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

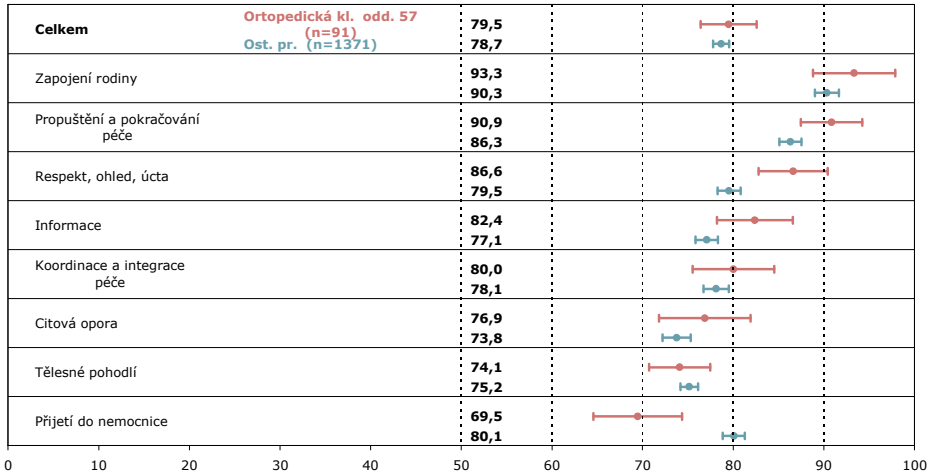
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

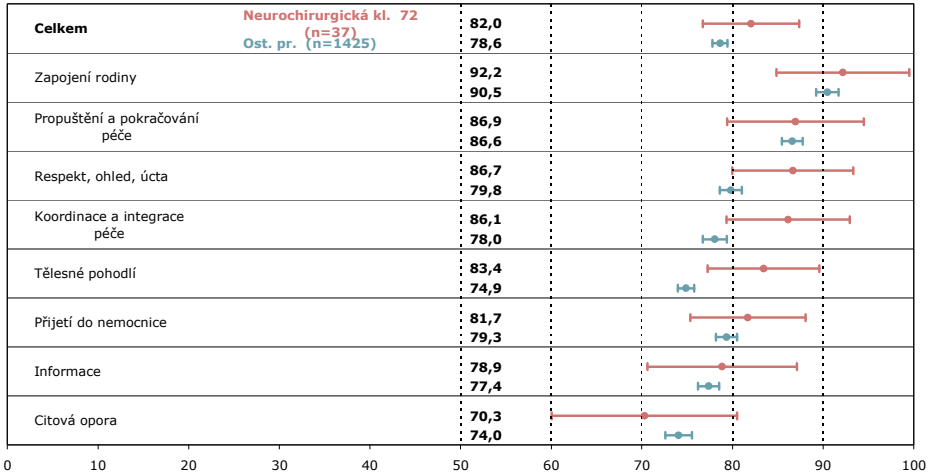


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

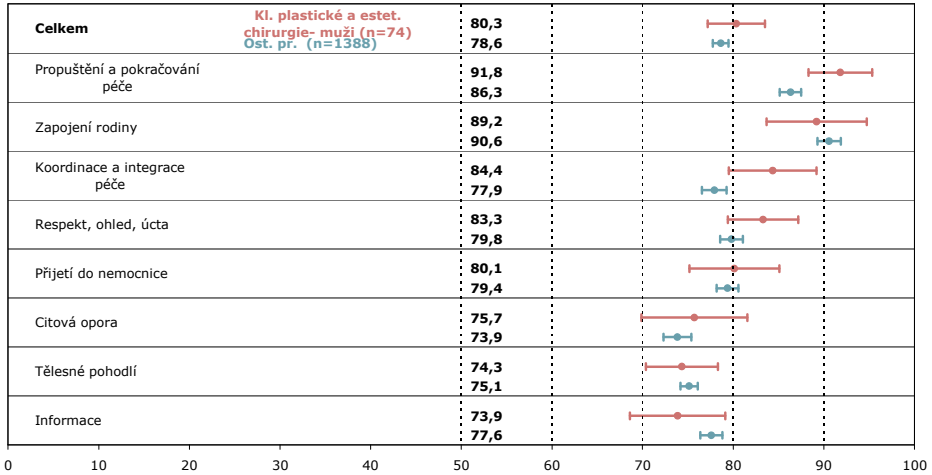
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

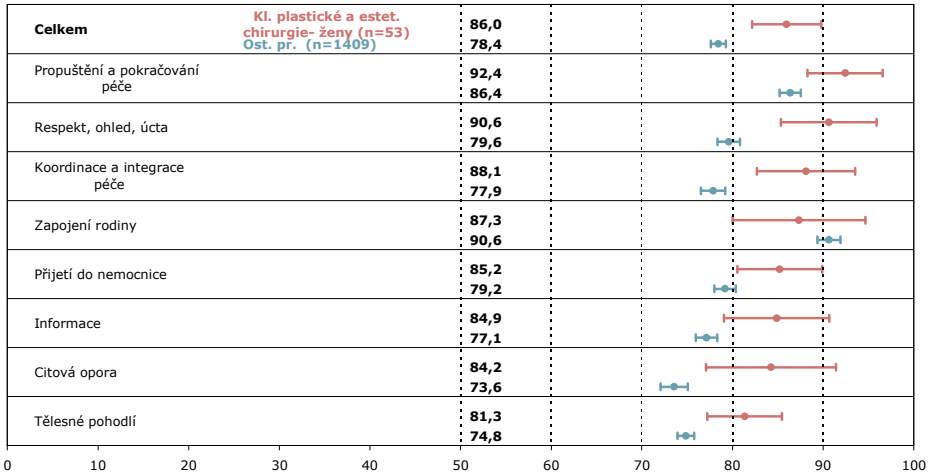
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

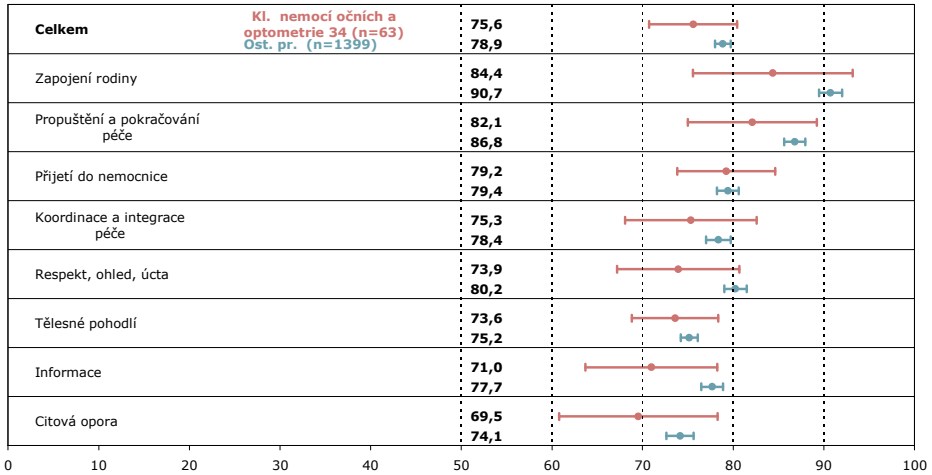
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

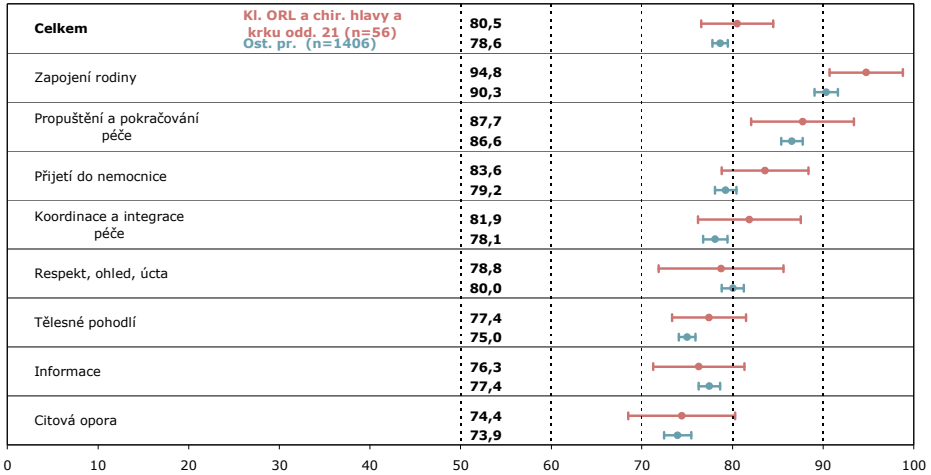


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

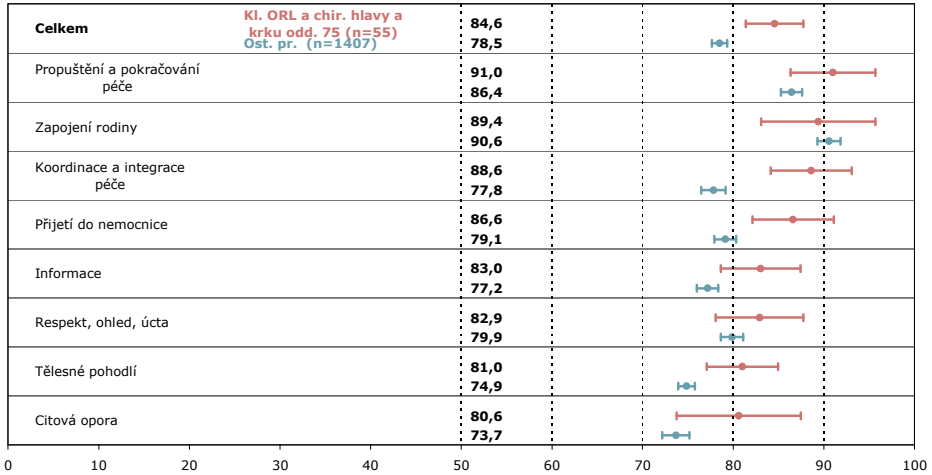
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

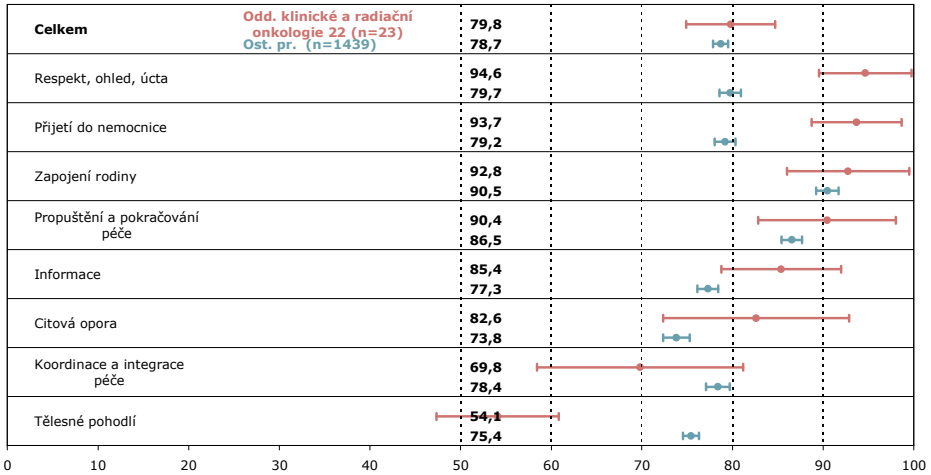
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

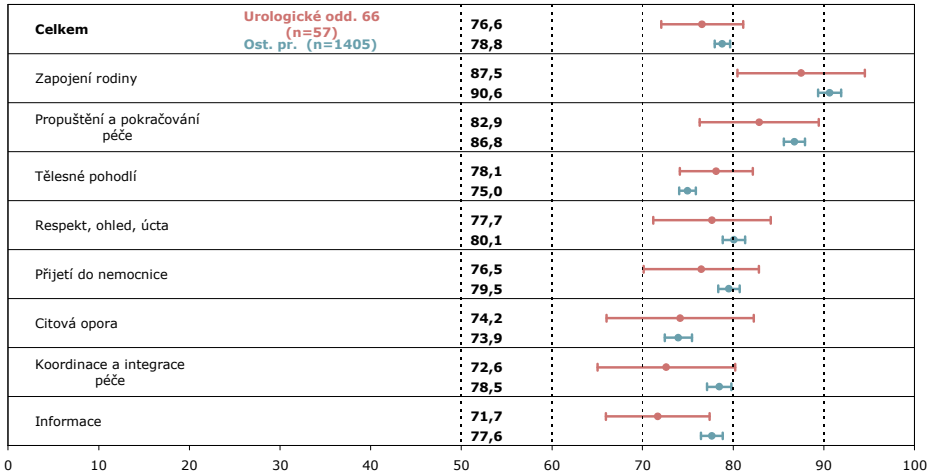
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

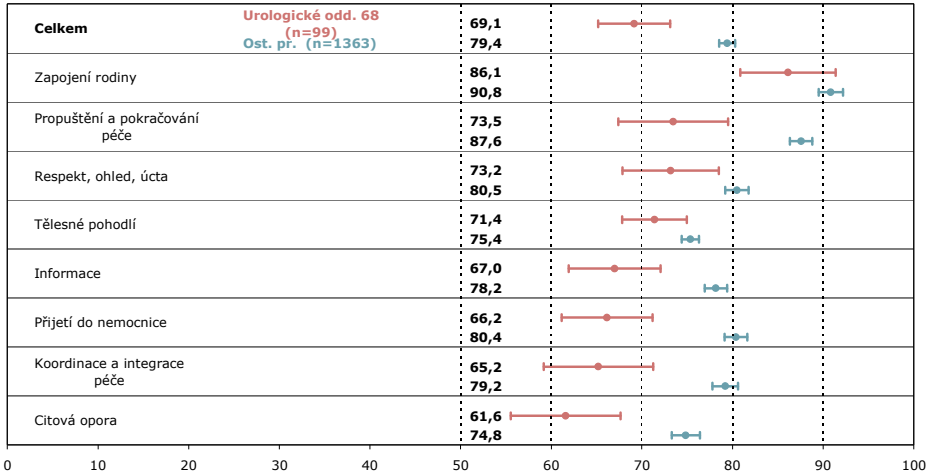


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

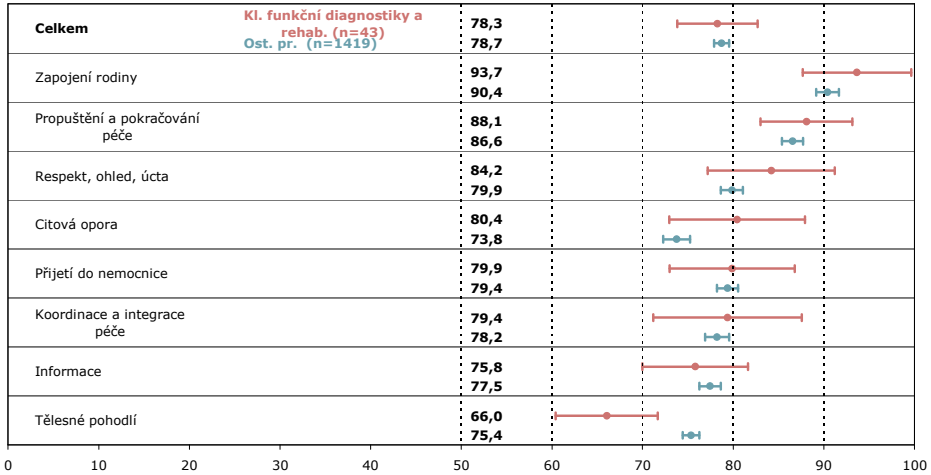
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



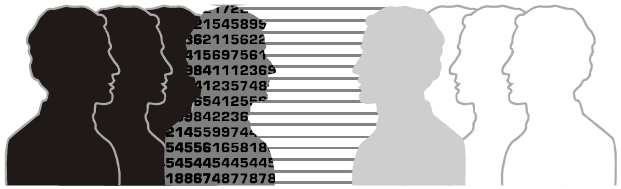
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



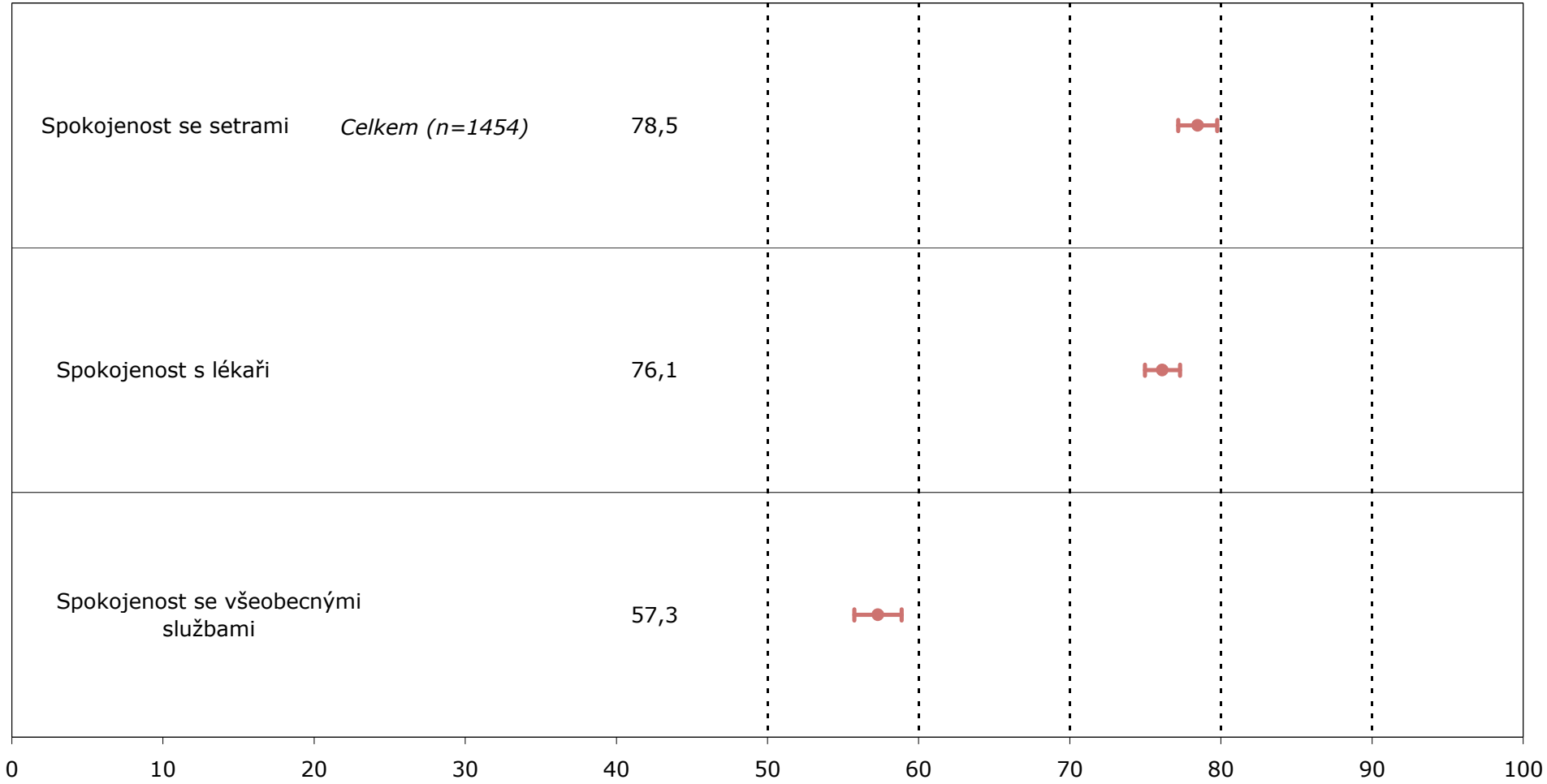
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

FN u sv. Anny: Spokojenost s personálem a všeob. službami

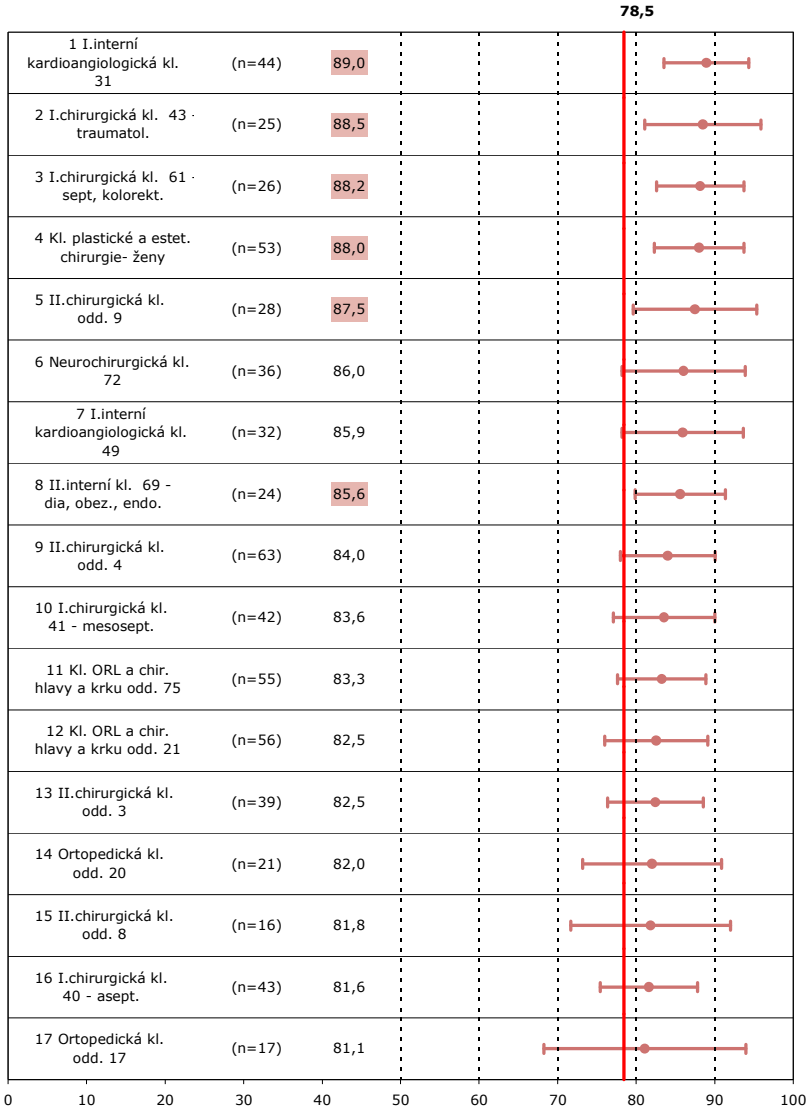
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Spokojenost se sestrami

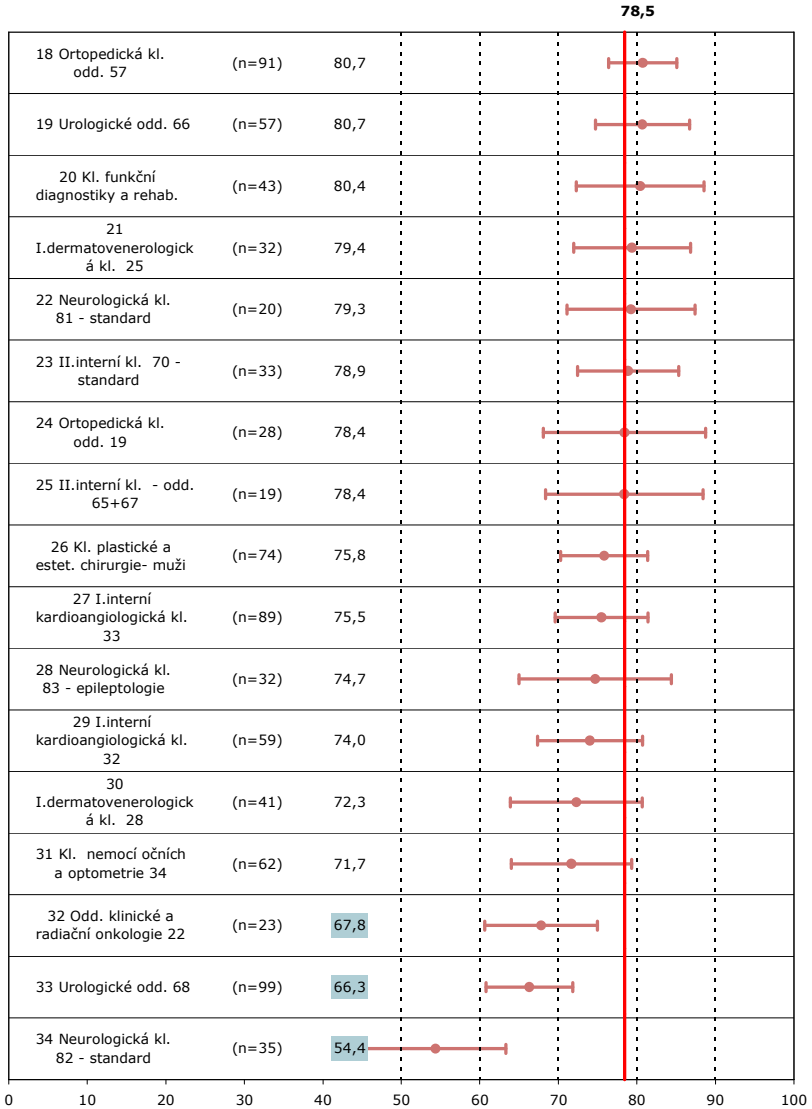
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Spokojenost se sestrami

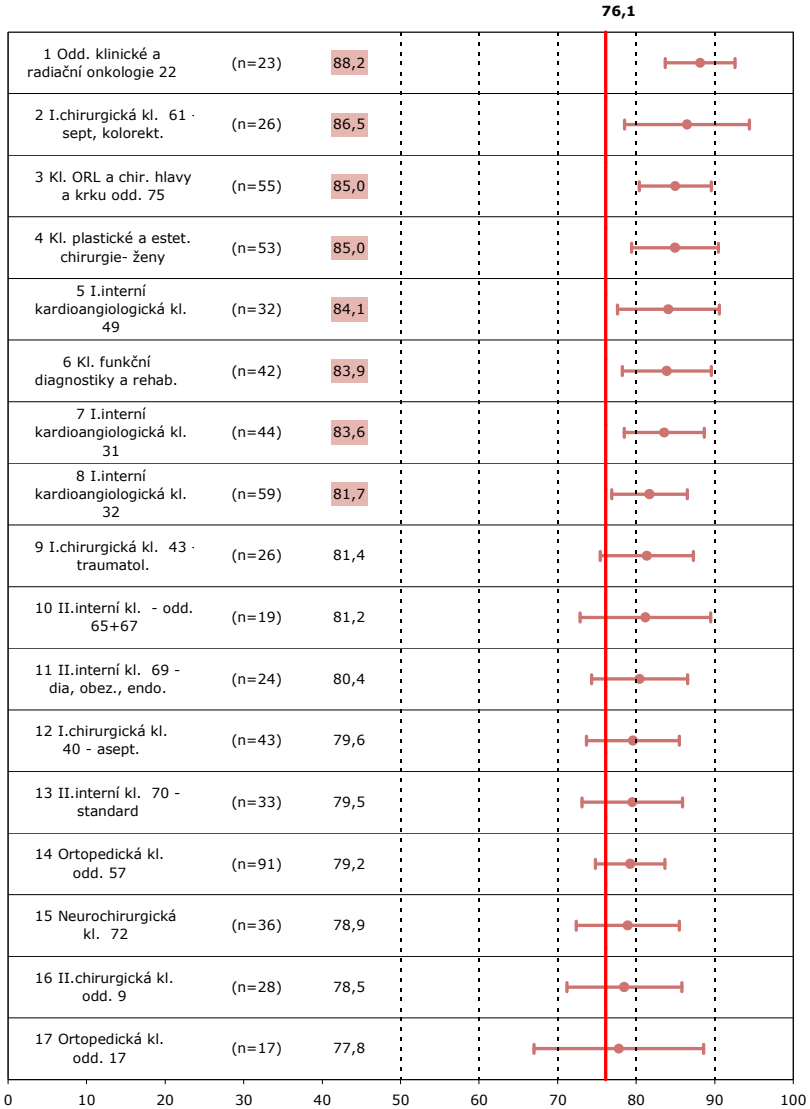
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Spokojenost s lékaři

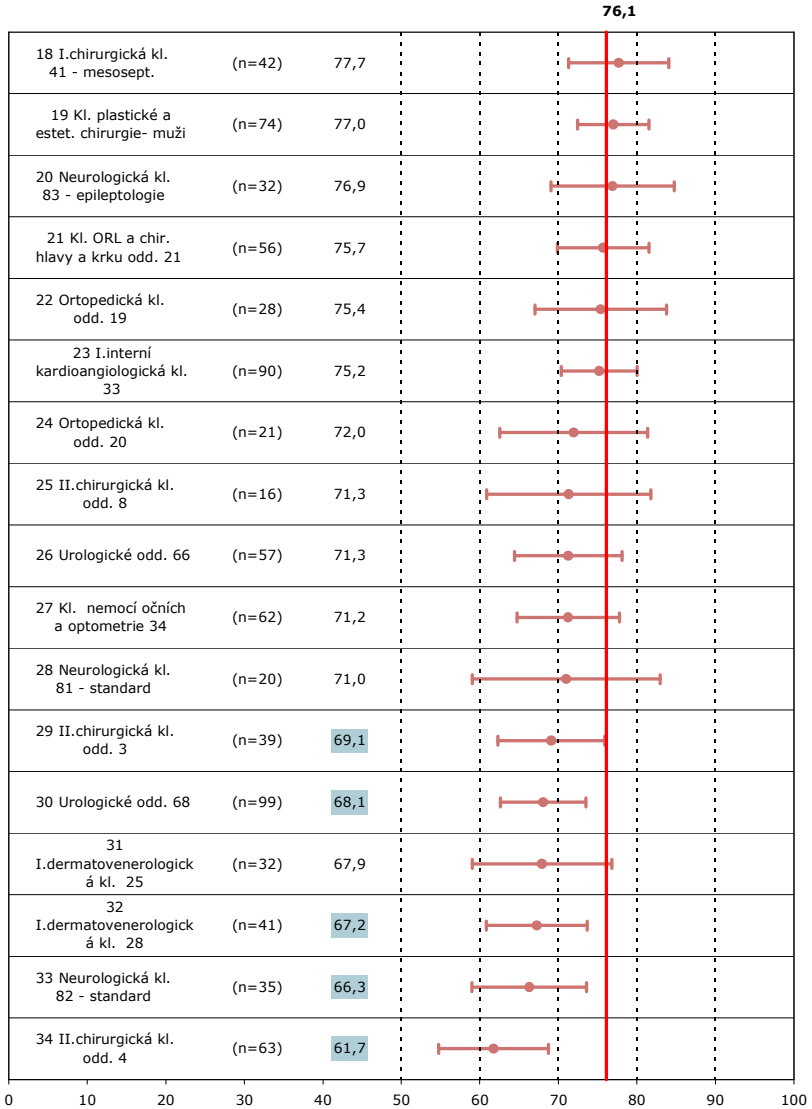
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Spokojenost s lékaři

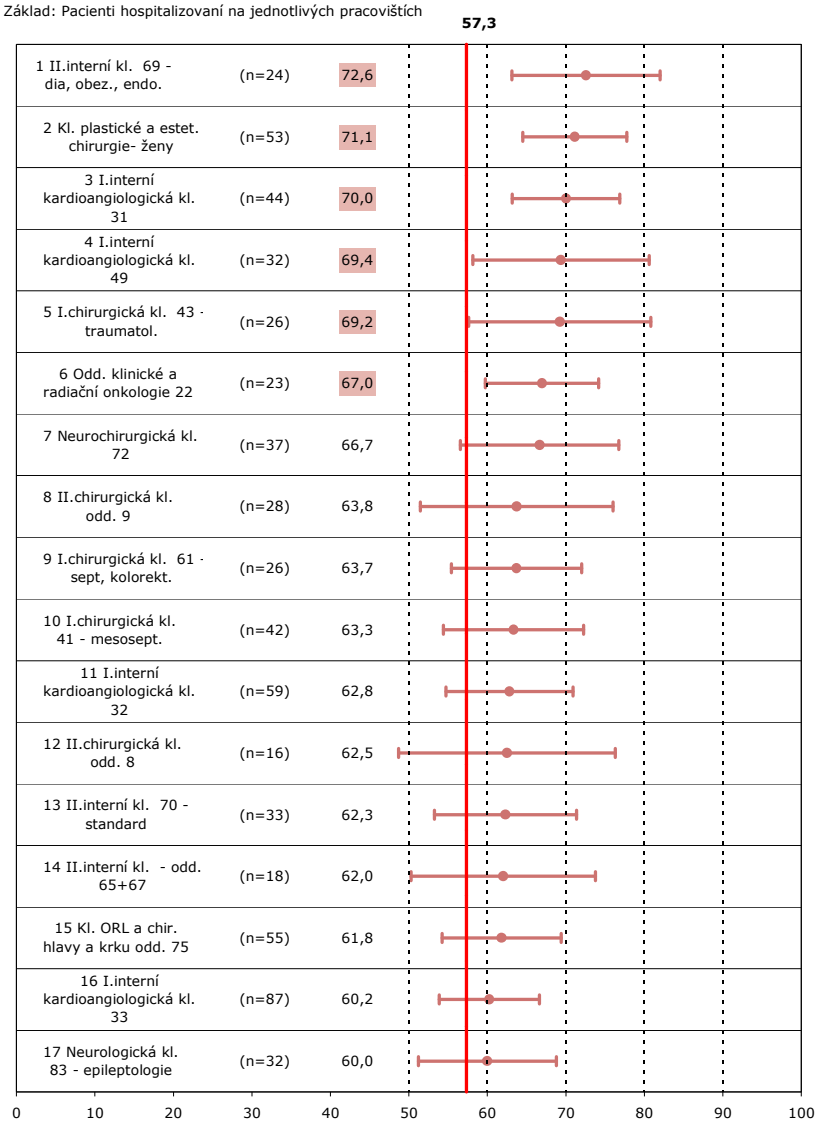
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Spokojenost se všeob. službami

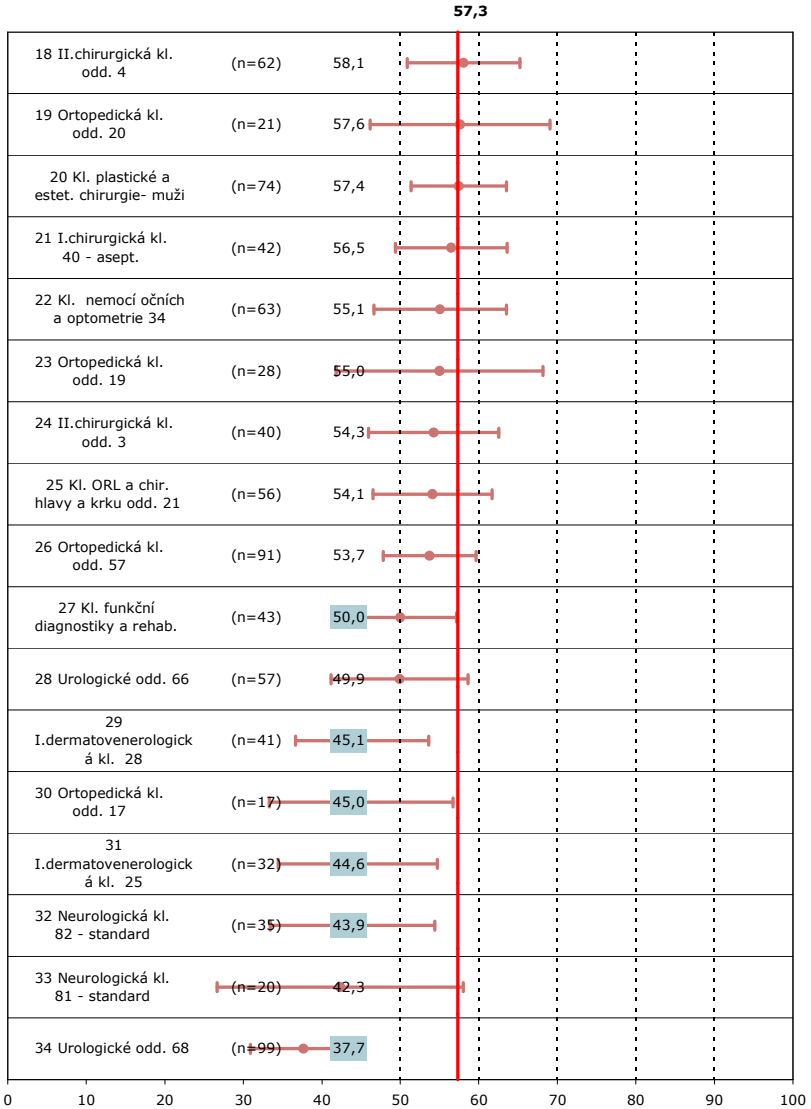
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



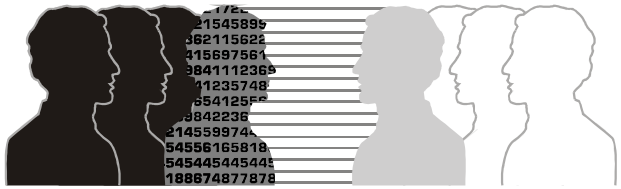
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠT

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.interní kardioangiologická kl.31	+				+		+	+
I.interní kardioangiologická kl.32								
I.interní kardioangiologická kl.33					+	+		
I.interní kardioangiologická kl.49	+						+	+
II.interní kl. odd. 65+67								
II.interní kl. 70 - standard					+		+	
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.	+						+	+
Neurologická kl. 81 - standard					-			
Neurologická kl. 82 - standard	-					-		
Neurologická kl. 83 - epileptologie		-						
I.dermatovenerologická kl. 25						-		
I.dermatovenerologická kl. 28							+	
I.chirurgická kl. 40 - asept.								
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.								
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.								
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.								
II.chirurgická kl. odd. 3								-
II.chirurgická kl. odd. 4			+					
II.chirurgická kl. odd. 8						-		
II.chirurgická kl. odd. 9								+
Ortopedická kl. odd. 17								-
Ortopedická kl. odd. 19	-	-	-	-				
Ortopedická kl. odd. 20			-					
Ortopedická kl. odd. 57	-			-			-	-
Neurochirurgická kl. 72								
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži		+						
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy				+				
Kl. nemocí očních a optometrie 34								
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21				+				
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75	+					+		+
Odd. klinické a radiační onkologie 22	+					+	+	+
Urologické odd. 66								
Urologické odd. 68	-				-	-	-	-
Kl. funkční diagnostiky a rehab.			-	-		+		

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.interní kardioangiologická kl.31							
I.interní kardioangiologická kl.32		+					
I.interní kardioangiologická kl.33			-	-			
I.interní kardioangiologická kl.49							
II.interní kl. odd. 65+67				-			
II.interní kl. 70 - standard							
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.						-	
Neurologická kl. 81 - standard							
Neurologická kl. 82 - standard	-	-			-		
Neurologická kl. 83 - epileptologie							
I.dermatovenerologická kl. 25							
I.dermatovenerologická kl. 28	-	-	-			-	
I.chirurgická kl. 40 - asept.						+	
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.		-					
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.	+						
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.		-					
II.chirurgická kl. odd. 3		-	-	-			
II.chirurgická kl. odd. 4	-	-	-				
II.chirurgická kl. odd. 8		-					
II.chirurgická kl. odd. 9							
Ortopedická kl. odd. 17							
Ortopedická kl. odd. 19							
Ortopedická kl. odd. 20							
Ortopedická kl. odd. 57	+						
Neurochirurgická kl. 72							
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži		+					
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	+	+	+				
Kl. nemocí očních a optometrie 34	-	-					
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21							
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75							
Odd. klinické a radiační onkologie 22	+	+	+				
Urologické odd. 66							
Urologické odd. 68	-				-		-
Kl. funkční diagnostiky a rehab.							

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.interní kardioangiologická kl.31	+							+
I.interní kardioangiologická kl.32							-	
I.interní kardioangiologická kl.33								
I.interní kardioangiologická kl.49								
II.interní kl. odd. 65+67				+				
II.interní kl. 70 - standard								
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.								
Neurologická kl. 81 - standard								
Neurologická kl. 82 - standard	-		-		-	-		-
Neurologická kl. 83 - epileptologie			+					
I.dermatovenerologická kl. 25							-	
I.dermatovenerologická kl. 28	-			-	-			
I.chirurgická kl. 40 - asept.								
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.								
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.								+
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.								
II.chirurgická kl. odd. 3								
II.chirurgická kl. odd. 4								
II.chirurgická kl. odd. 8								
II.chirurgická kl. odd. 9								+
Ortopedická kl. odd. 17								
Ortopedická kl. odd. 19		-						
Ortopedická kl. odd. 20								
Ortopedická kl. odd. 57				-		+		
Neurochirurgická kl. 72					+			
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži	+				+			
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	+			+	+	+		
Kl. nemocí očních a optometrie 34			-				+	
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21								
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75	+		+	+	+		+	
Odd. klinické a radiační onkologie 22				-	-			
Urologické odd. 66							-	
Urologické odd. 68	-	-	-	-		-	-	-
Kl. funkční diagnostiky a rehab.								

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.interní kardioangiologická kl.31	+						
I.interní kardioangiologická kl.32							
I.interní kardioangiologická kl.33							+
I.interní kardioangiologická kl.49					+		
II.interní kl. odd. 65+67							
II.interní kl. 70 - standard						+	
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.		+					-
Neurologická kl. 81 - standard			-			+	
Neurologická kl. 82 - standard	-	-				-	-
Neurologická kl. 83 - epileptologie							
I.dermatovenerologická kl. 25	-	-					
I.dermatovenerologická kl. 28							
I.chirurgická kl. 40 - asept.		-					
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.							
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.						+	
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.	+				+		
II.chirurgická kl. odd. 3				-			
II.chirurgická kl. odd. 4			-		-		
II.chirurgická kl. odd. 8							
II.chirurgická kl. odd. 9	+					+	
Ortopedická kl. odd. 17							
Ortopedická kl. odd. 19							
Ortopedická kl. odd. 20							
Ortopedická kl. odd. 57	+	+			+		
Neurochirurgická kl. 72							
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži					-		
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	+	+					
Kl. nemocí očních a optometrie 34	-		-		-		
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21		-			-		
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75				+	+		+
Odd. klinické a radiační onkologie 22							
Urologické odd. 66	-	-		-			
Urologické odd. 68	-	-	-	-	-	-	-
Kl. funkční diagnostiky a rehab.		-			+		

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.interní kardioangiologická kl.31	+			+							
I.interní kardioangiologická kl.32											
I.interní kardioangiologická kl.33		+				+				+	
I.interní kardioangiologická kl.49	+		+	+		+					
II.interní kl. odd. 65+67							-				
II.interní kl. 70 - standard		-				+					
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.				+							
Neurologická kl. 81 - standard		-									
Neurologická kl. 82 - standard	-	-	-	-		-					
Neurologická kl. 83 - epileptologie											
I.dermatovenerologická kl. 25		-				-					
I.dermatovenerologická kl. 28	-		-	-		-		-			
I.chirurgická kl. 40 - asept.		-		+							
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.										-	
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.		-									
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.											
II.chirurgická kl. odd. 3		+		+	-						
II.chirurgická kl. odd. 4		+		+	-						
II.chirurgická kl. odd. 8											
II.chirurgická kl. odd. 9											
Ortopedická kl. odd. 17											
Ortopedická kl. odd. 19											-
Ortopedická kl. odd. 20											
Ortopedická kl. odd. 57		+		-			-				
Neurochirurgická kl. 72	+		+	+							
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži		+		-	+						
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	+	+		+							
Kl. nemocí očních a optometrie 34											
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21						-					
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75	+				+						
Odd. klinické a radiační onkologie 22	-	-	-	-	-						
Urologické odd. 66		+					+		-		
Urologické odd. 68	-			-						-	
Kl. funkční diagnostiky a rehab.	-	-			-	-					

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.interní kardioangiologická kl.31						
I.interní kardioangiologická kl.32		+				
I.interní kardioangiologická kl.33						
I.interní kardioangiologická kl.49						
II.interní kl. odd. 65+67						
II.interní kl. 70 - standard				-		
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.			+			
Neurologická kl. 81 - standard						
Neurologická kl. 82 - standard	-			-		-
Neurologická kl. 83 - epileptologie						
I.dermatovenerologická kl. 25		-				
I.dermatovenerologická kl. 28	-	-			-	
I.chirurgická kl. 40 - asept.						
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.						
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.	+	+				
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.						
II.chirurgická kl. odd. 3		-				
II.chirurgická kl. odd. 4		-	-			-
II.chirurgická kl. odd. 8						
II.chirurgická kl. odd. 9						
Ortopedická kl. odd. 17						
Ortopedická kl. odd. 19						
Ortopedická kl. odd. 20						
Ortopedická kl. odd. 57						
Neurochirurgická kl. 72						
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži						
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	+	+				+
Kl. nemocí očních a optometrie 34				-		
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21		-				
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75						+
Odd. klinické a radiační onkologie 22						+
Urologické odd. 66			-			
Urologické odd. 68	-		-	-	-	-
Kl. funkční diagnostiky a rehab.		+				

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
I.interní kardioangiologická kl.31				
I.interní kardioangiologická kl.32			+	
I.interní kardioangiologická kl.33				
I.interní kardioangiologická kl.49				
II.interní kl. odd. 65+67				
II.interní kl. 70 - standard				
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.				
Neurologická kl. 81 - standard				
Neurologická kl. 82 - standard	-	-		
Neurologická kl. 83 - epileptologie				
I.dermatovenerologická kl. 25				
I.dermatovenerologická kl. 28				
I.chirurgická kl. 40 - asept.				
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.				
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.				
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.				
II.chirurgická kl. odd. 3				
II.chirurgická kl. odd. 4				
II.chirurgická kl. odd. 8				
II.chirurgická kl. odd. 9				
Ortopedická kl. odd. 17				
Ortopedická kl. odd. 19				-
Ortopedická kl. odd. 20				
Ortopedická kl. odd. 57				
Neurochirurgická kl. 72				
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži			-	
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy				
Kl. nemocí očních a optometrie 34			-	
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21				
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75				
Odd. klinické a radiační onkologie 22				
Urologické odd. 66				
Urologické odd. 68				-
Kl. funkční diagnostiky a rehab.				

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

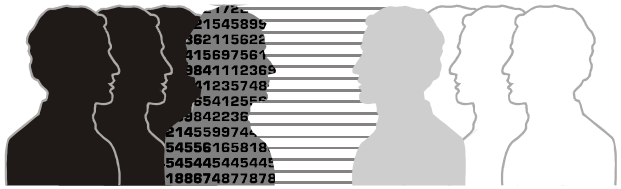
Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.interní kardioangiologická kl.31					-	
I.interní kardioangiologická kl.32						
I.interní kardioangiologická kl.33		-				
I.interní kardioangiologická kl.49						
II.interní kl. odd. 65+67						
II.interní kl. 70 - standard						-
II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.						
Neurologická kl. 81 - standard						-
Neurologická kl. 82 - standard						-
Neurologická kl. 83 - epileptologie						
I.dermatovenerologická kl. 25						
I.dermatovenerologická kl. 28	-					-
I.chirurgická kl. 40 - asept.						
I.chirurgická kl. 43 - traumatol.						
I.chirurgická kl. 61 - sept, kolorekt.						
I.chirurgická kl. 41 - mesosept.						
II.chirurgická kl. odd. 3						
II.chirurgická kl. odd. 4				-		
II.chirurgická kl. odd. 8						
II.chirurgická kl. odd. 9						
Ortopedická kl. odd. 17						
Ortopedická kl. odd. 19						
Ortopedická kl. odd. 20						
Ortopedická kl. odd. 57						
Neurochirurgická kl. 72						
Kl. plastické a estet. chirurgie- muži	+	+				+
Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	+					+
Kl. nemocí očních a optometrie 34			-			
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21						
Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75						
Odd. klinické a radiační onkologie 22		-			+	
Urologické odd. 66						
Urologické odd. 68	-	-	-	-	-	-
Kl. funkční diagnostiky a rehab.						

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



FAKULTNÍ NEMOCNICE V MOTOLE

Fakultní nemocnice v Motole: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 62 % žen a 38 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 30 % pacientů. 2/3 pacientů byly přijaty plánovaně, přičemž většina těchto pacientů byla přijata do jednoho měsíce.

Souhrnná spokojenost

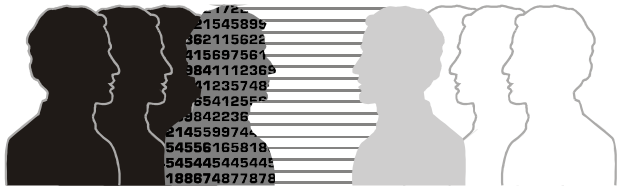
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnici v Motole je pacienty hodnocena pod standardem, který činí 80 %. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 77,5 %.** Z 11 fakultních nemocnic dosáhla FN Motol 8. nejlepšího hodnocení.
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti III. Chirurgie – 1. stanice, Interní kliniky – 3. stanice a Kliniky rehabilitace.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Pouze u 3 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Tišení bolesti
  - Doba podávání jídel
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
  - Doba ranního buzení
  - Zajištění citových a duchovních potřeb
  - Čistota toalet a sprch

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 73 %, s **lékaři** 79 % a se **všeobecnými službami** 59 %.



OBECNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1596
- Termín dotazování: listopad 2008
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

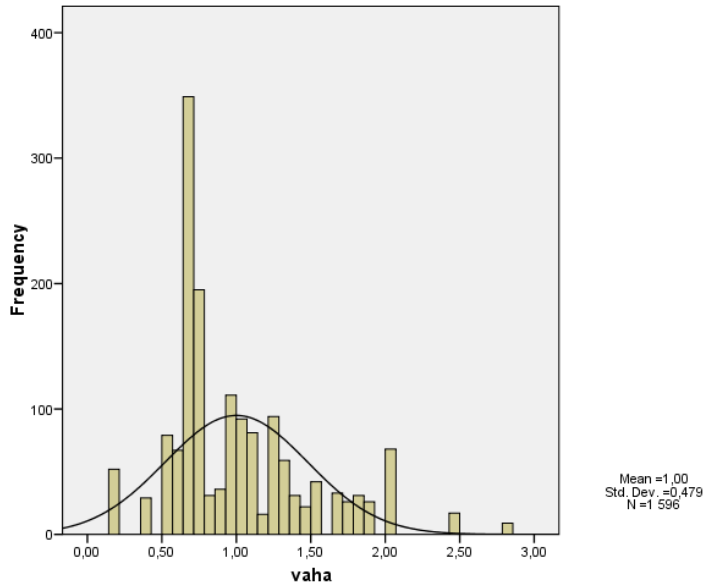
- Počet hospitalizovaných pacientů: 2420
- Počet nezařazených pacientů: 197
- Počet validních dotazníků: 1551 (na 45 dotaznících nebyl uveden kód pracoviště)
- **Návratnost: 70 %**
- Evidence nemocnice u některých pracovišť nekorespondovala se sběrem. Z tohoto důvodu nebylo možné zjistit návratnost na těchto pracovištích: Neurologie dosp. - 2.stanice, Gynekologie – šestinedělí, Gynekologie - konzerv., III. Chirurgie - 1.stanice

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 41
- Počet pracovišť s n<20: 5
  - Kl. nukleární med. - 2.p. terapie (n=19); Ortopedie I. - 2. stanice (n=17) -> zpracovány klasicky
  - Oddělení TRN - 2.stanice (n=16); Oddělení TRN - 1.stanice (n=9) -> spojeny do jedné
  - Spinální jednotka (n=3) a a dotazníky bez kódu pracoviště -> vyhodnoceny v rámci kategorie „Ostatní pracoviště"
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 1
  - Gynekologie - šestinedělí

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,2 – 2,8
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:

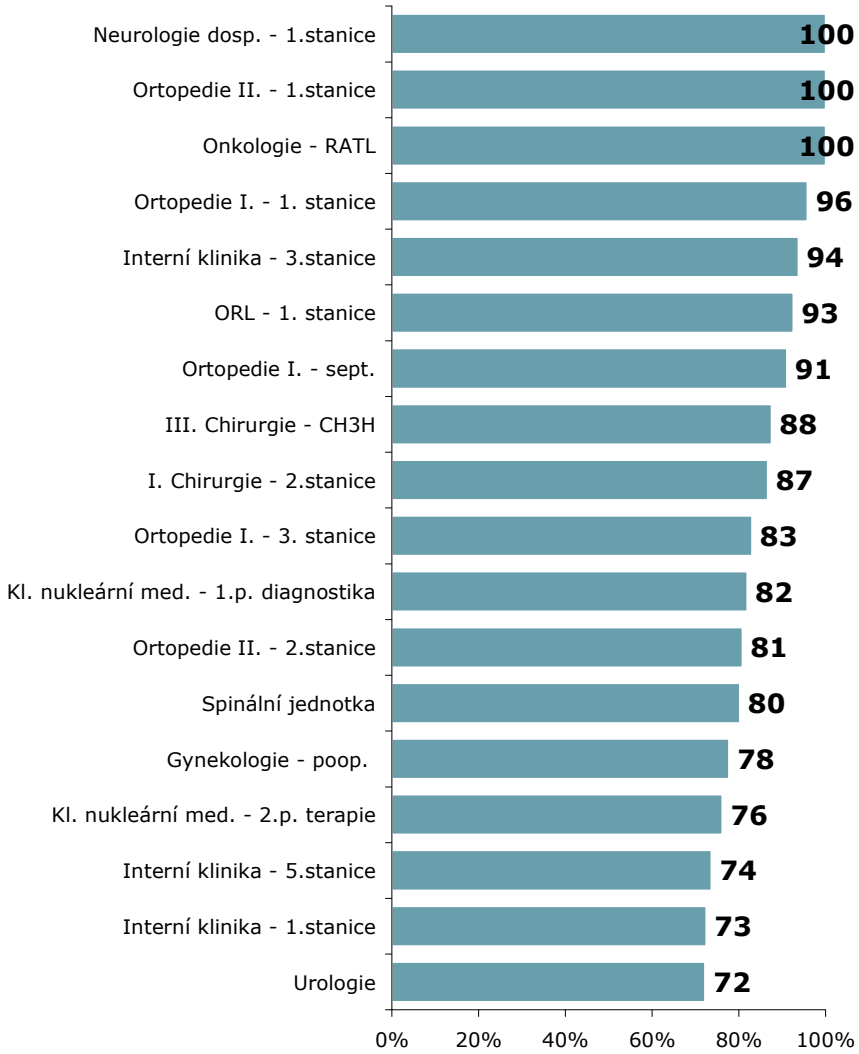


Vyplňování dotazníků

- 96 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 2 % požádaly o vysvětlení personál a 2 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

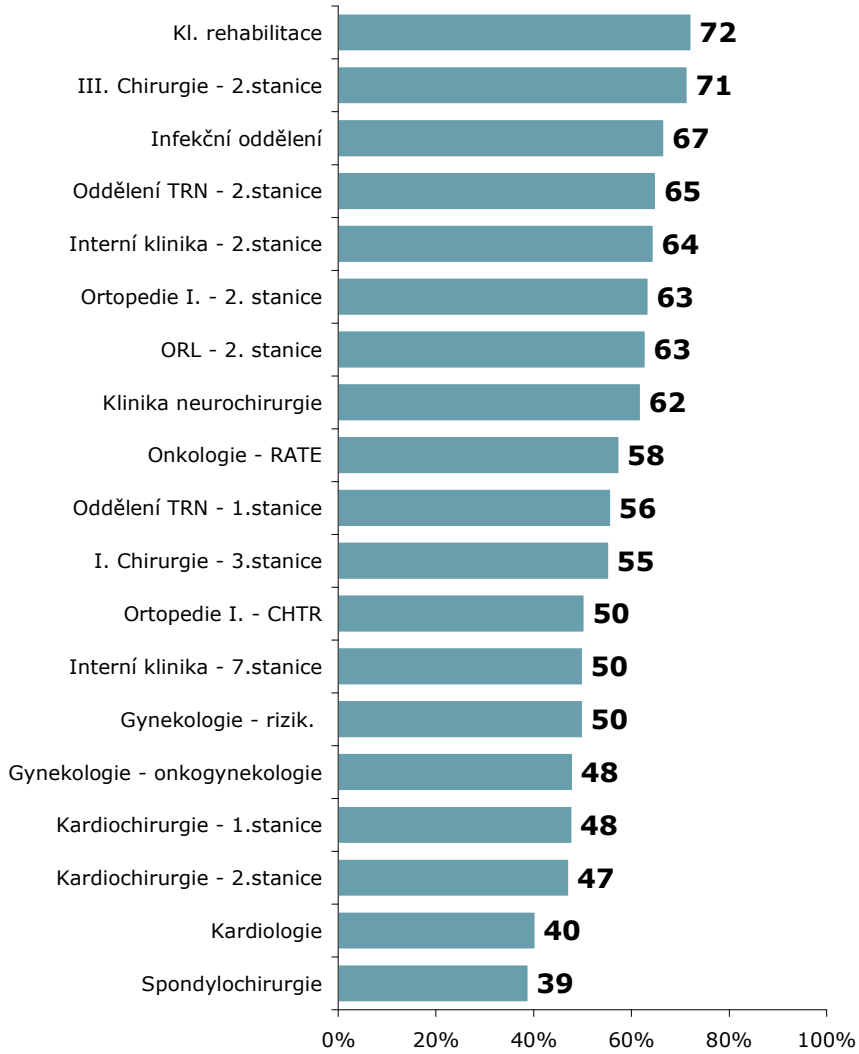
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Návratnost dotazníků

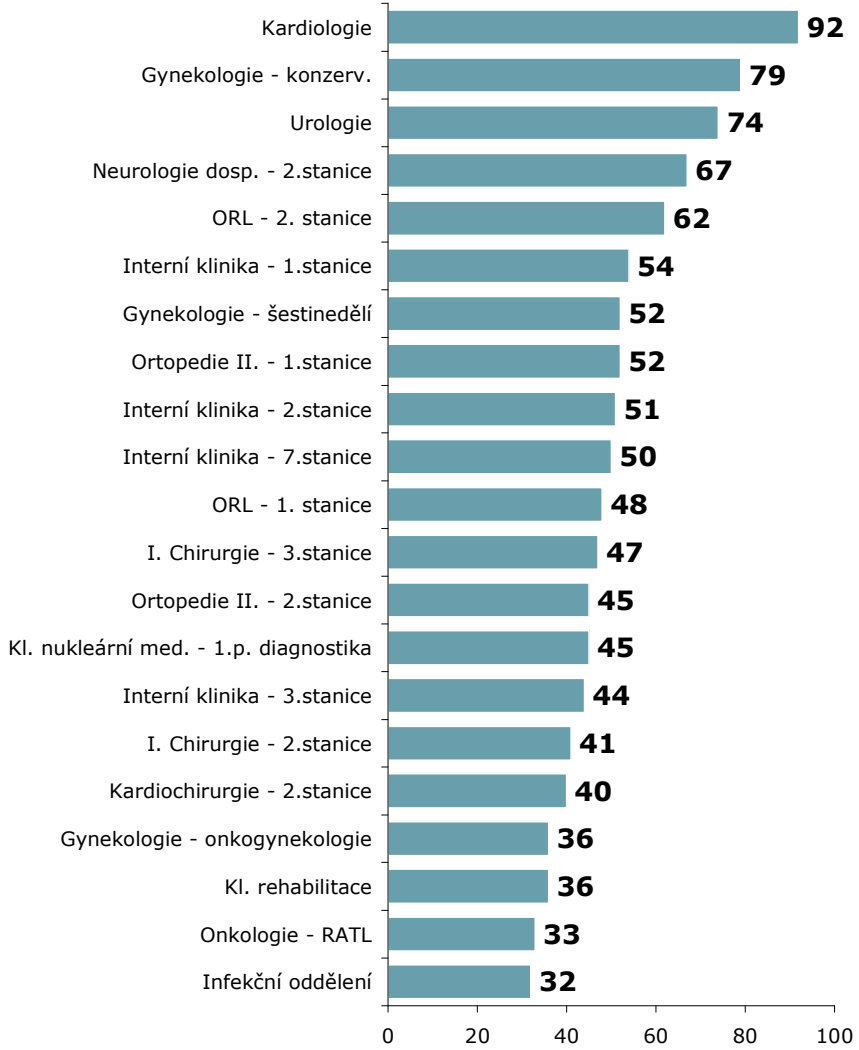
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

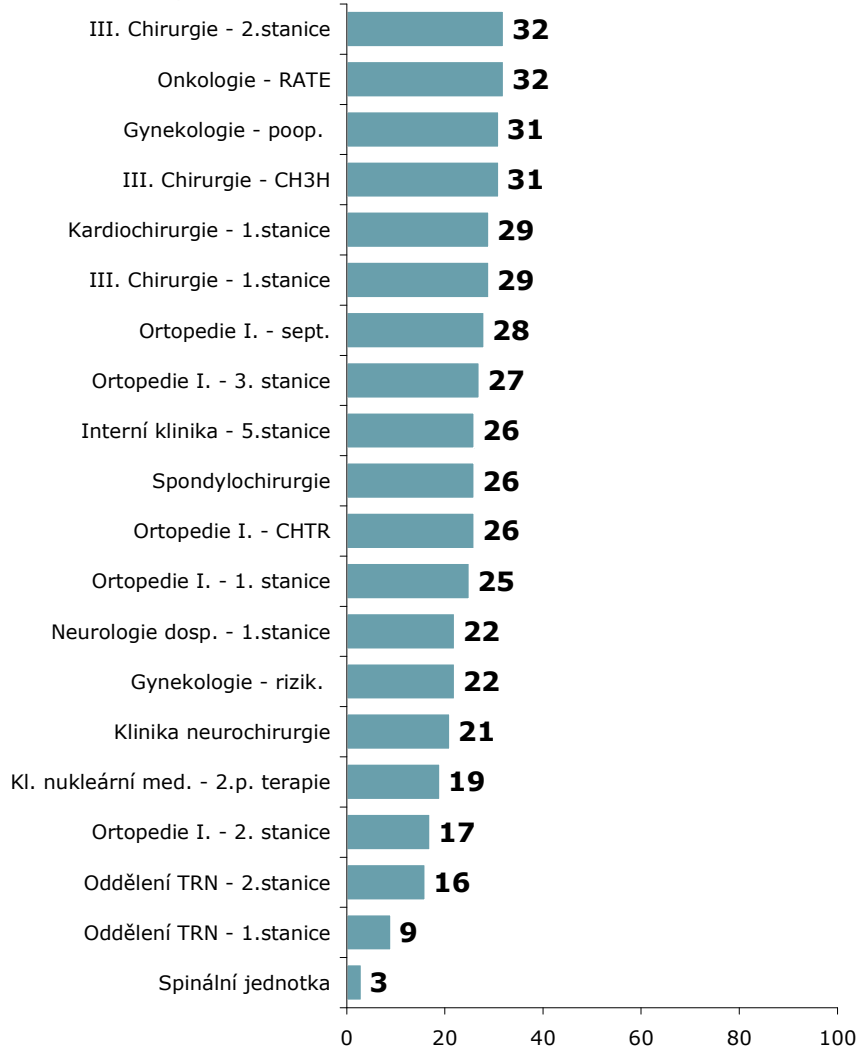
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1596



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

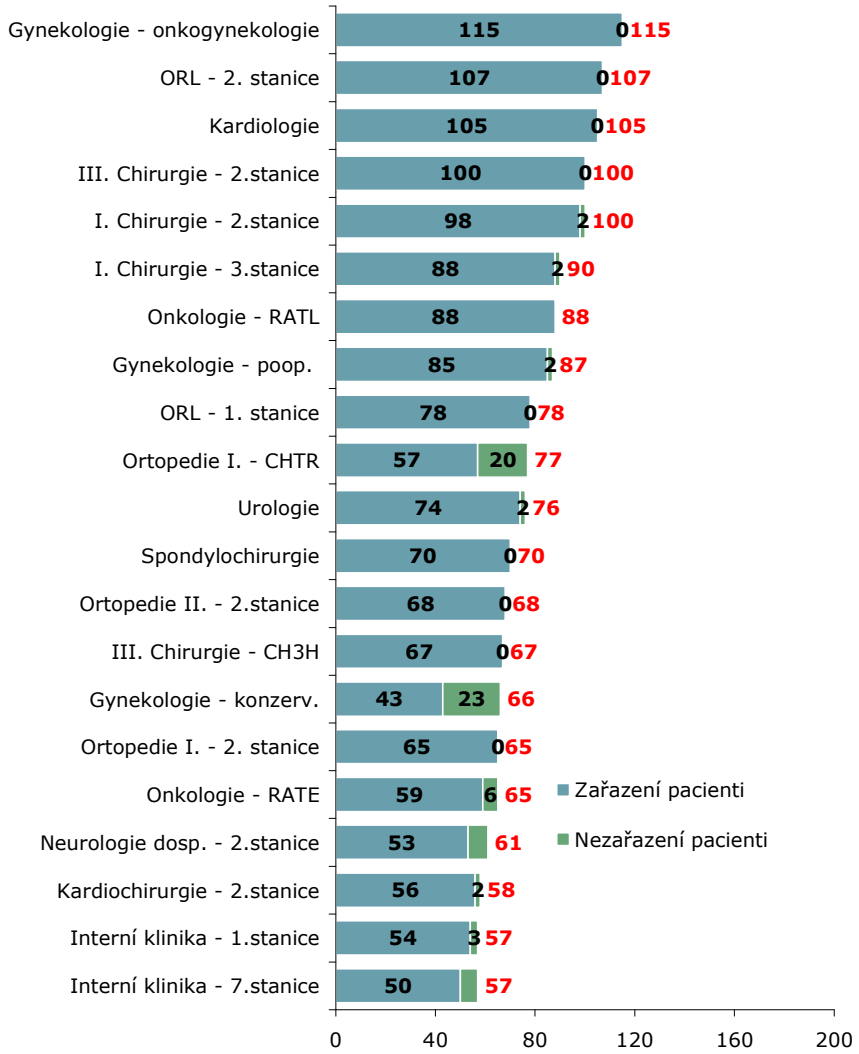
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1596



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

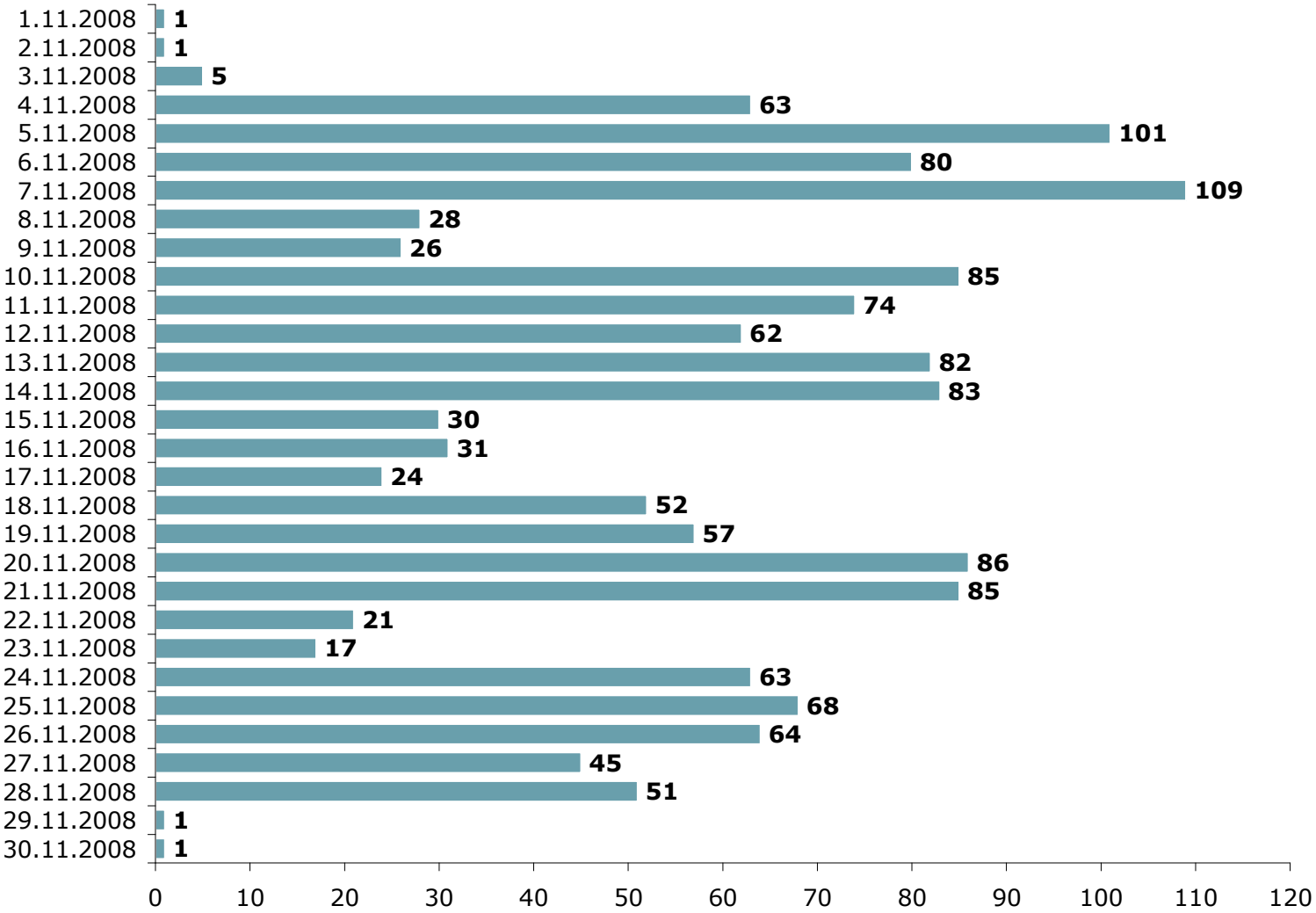
Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1596

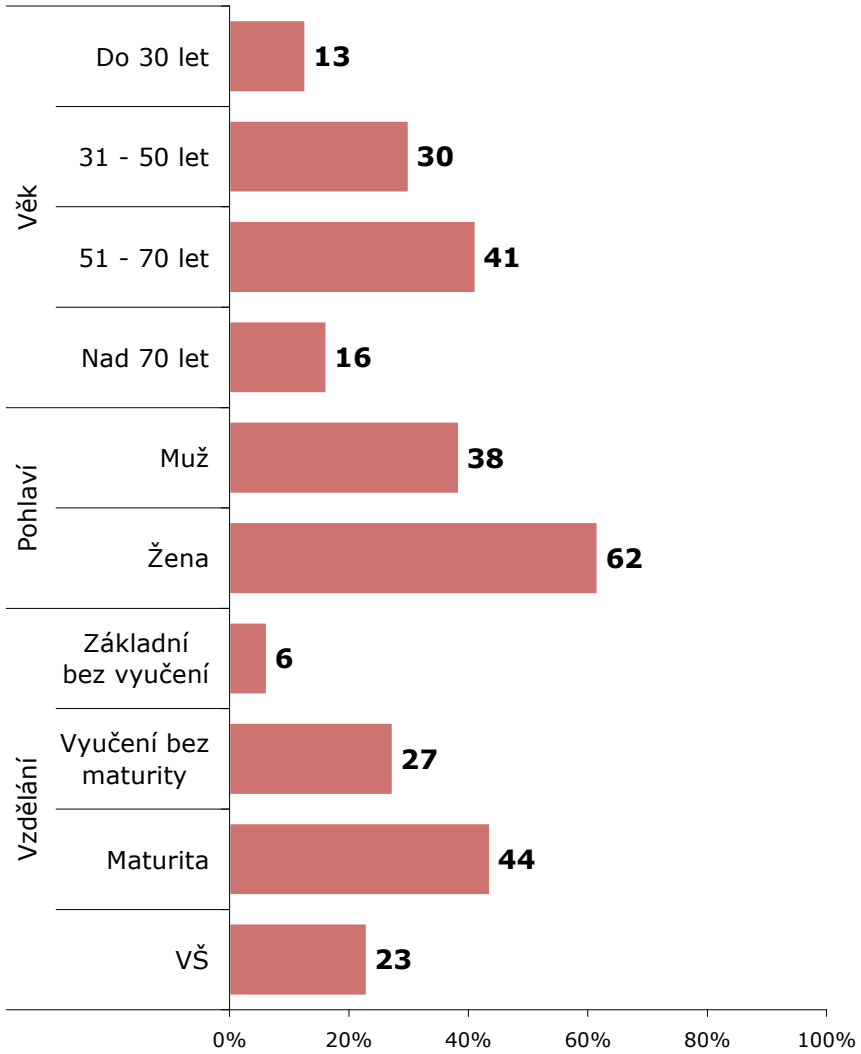


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

Demografická struktura pacientů

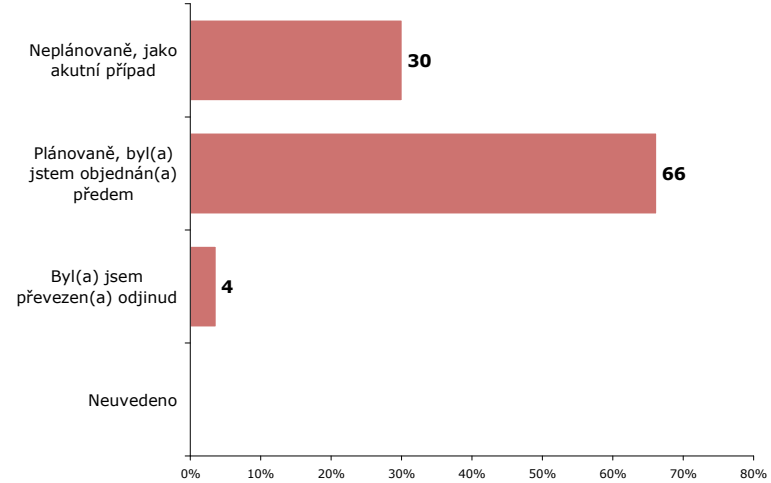
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1596



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

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

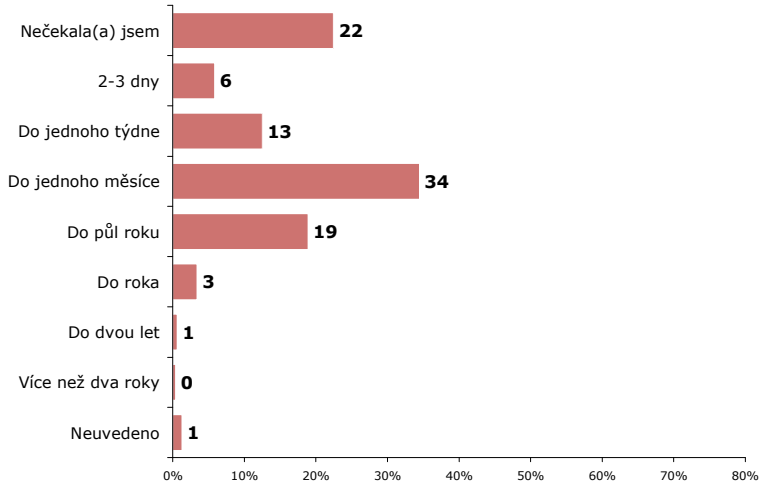
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1596



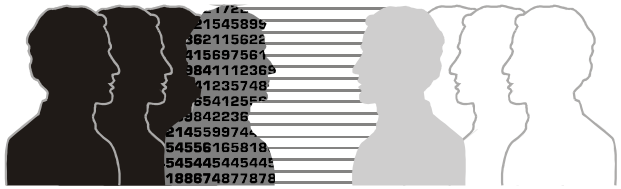
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=919



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



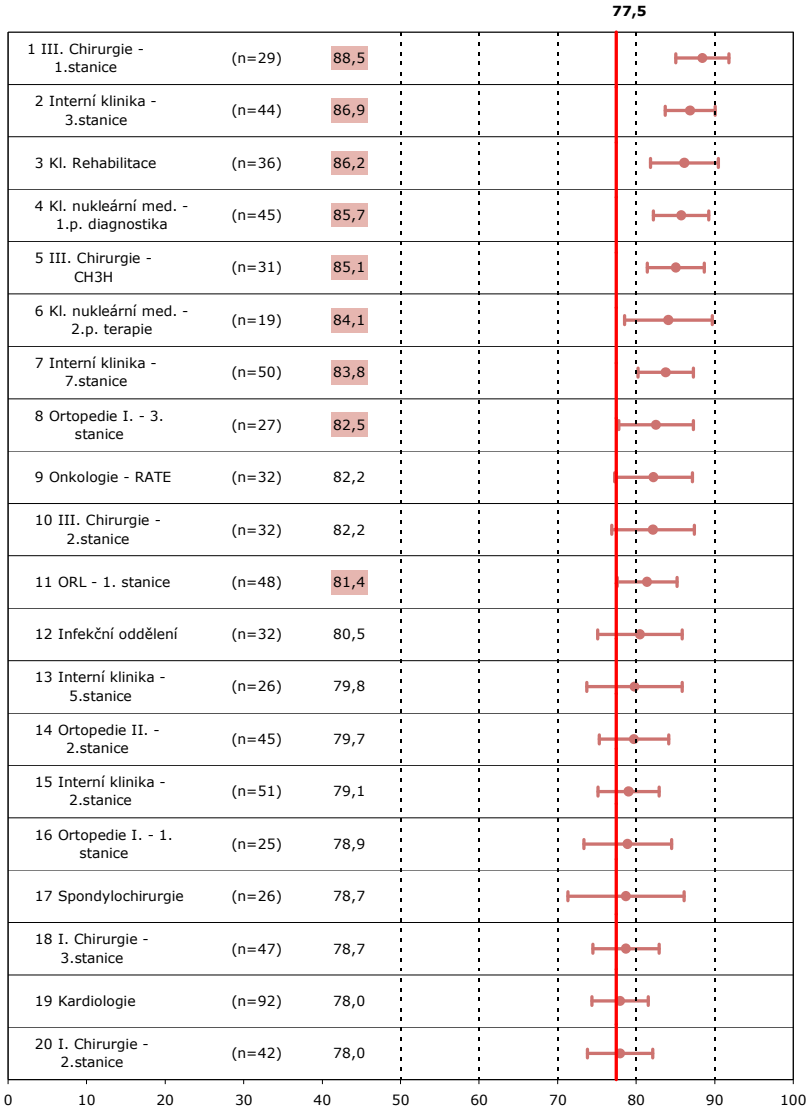
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

FN v Motole: Souhrnná spokojenost

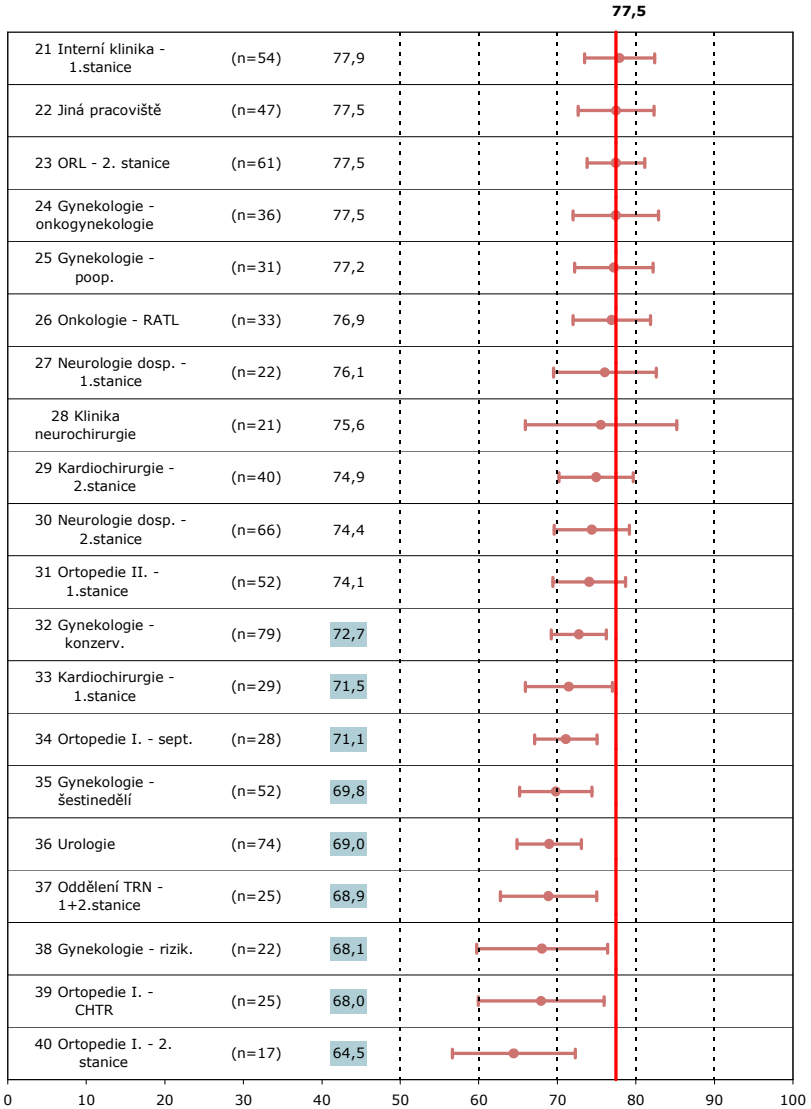
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

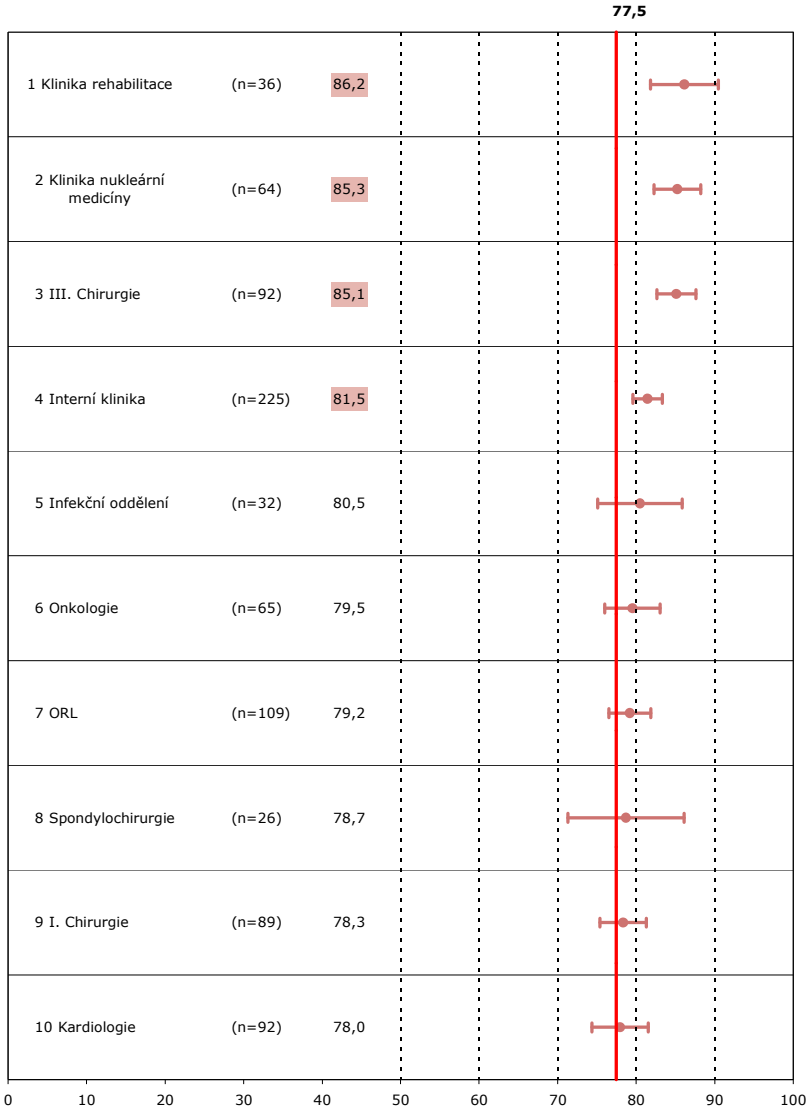


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost - kliniky

FN v Motole: Souhrnná spokojenost

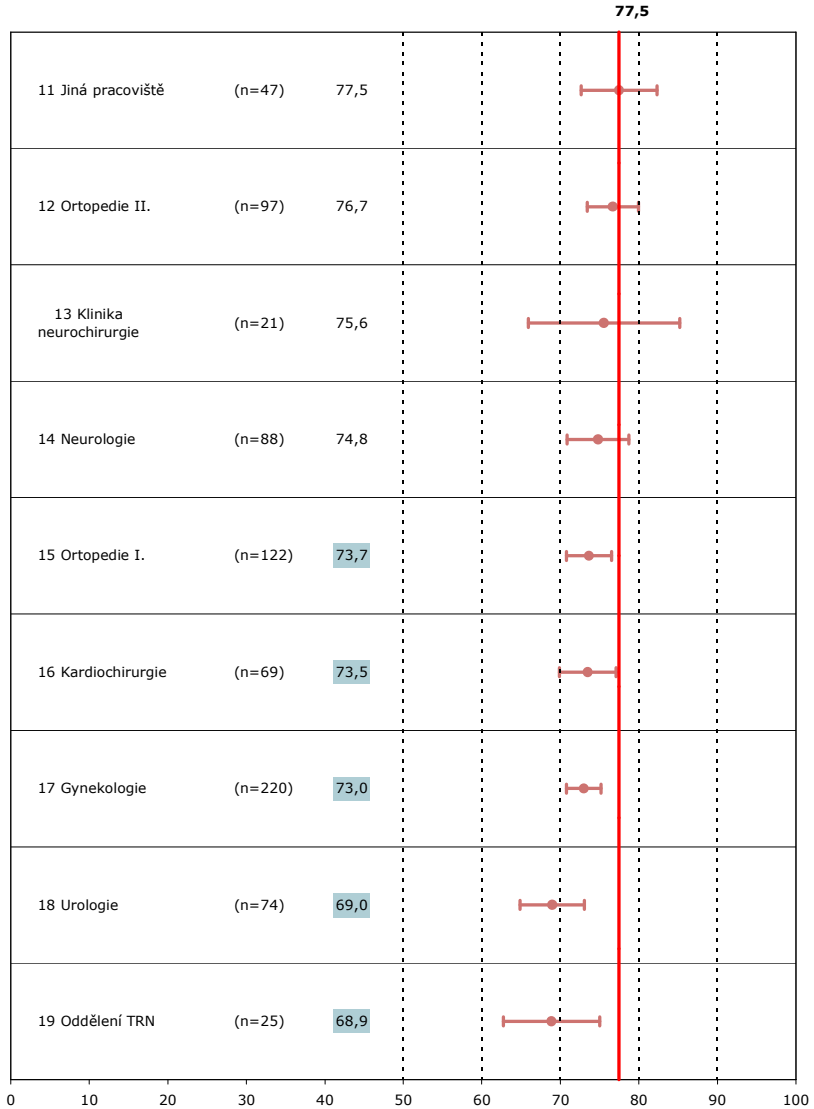
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



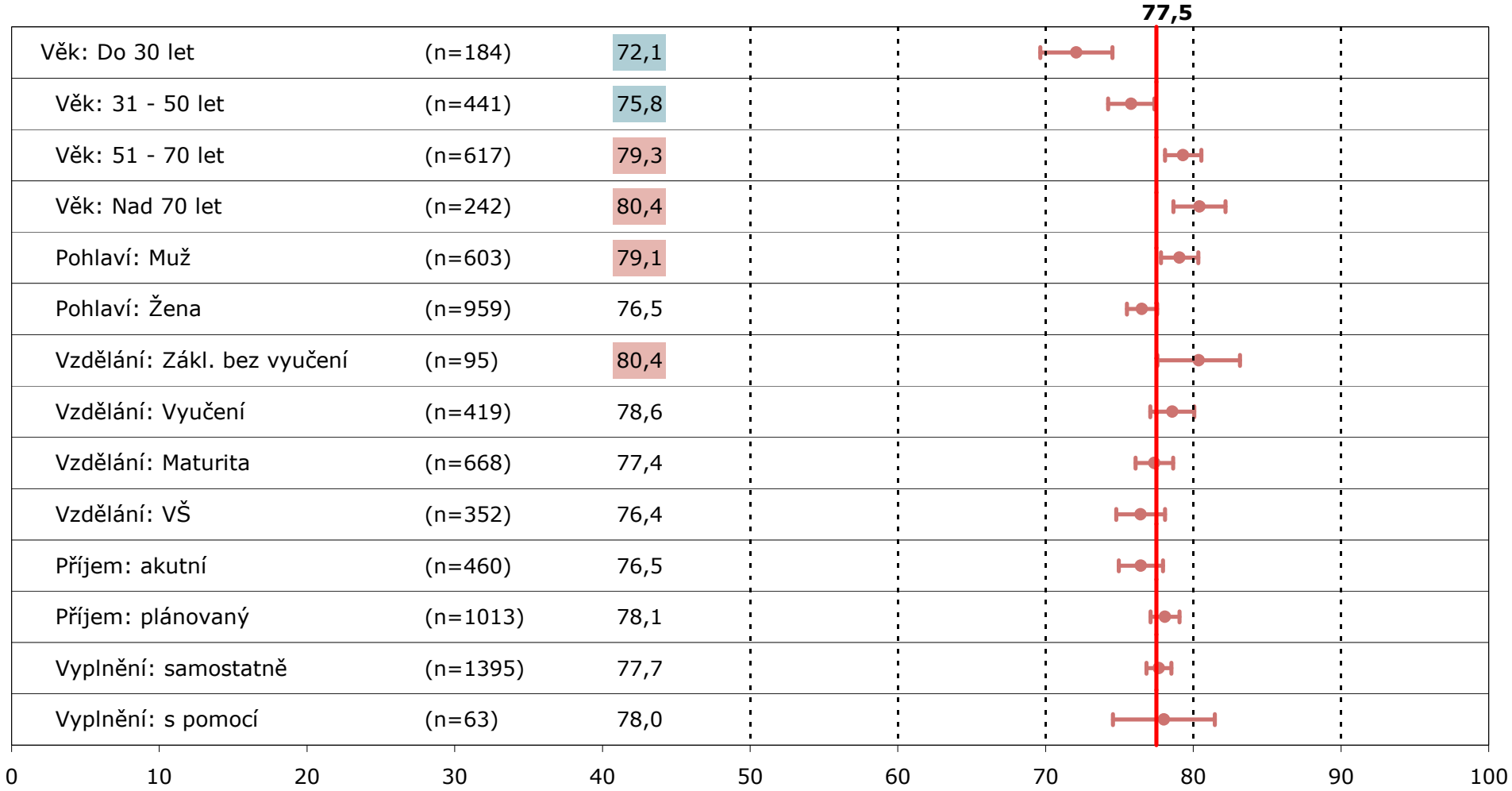
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

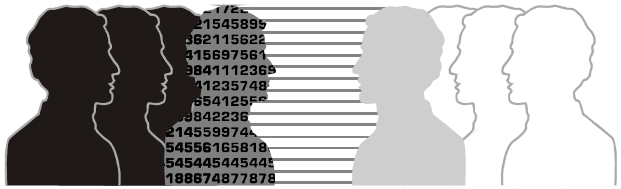
FN v Motole: Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti

Věk: Do 30 let	(n=184)	72,1
Věk: 31 - 50 let	(n=441)	75,8
Věk: 51 - 70 let	(n=617)	79,3
Věk: Nad 70 let	(n=242)	80,4
Pohlaví: Muž	(n=603)	79,1
Pohlaví: Žena	(n=959)	76,5
Vzdělání: Zákl. bez vyučení	(n=95)	80,4
Vzdělání: Vyučení	(n=419)	78,6
Vzdělání: Maturita	(n=668)	77,4
Vzdělání: VŠ	(n=352)	76,4
Příjem: akutní	(n=460)	76,5
Příjem: plánovaný	(n=1013)	78,1
Vyplnění: samostatně	(n=1395)	77,7
Vyplnění: s pomocí	(n=63)	78,0



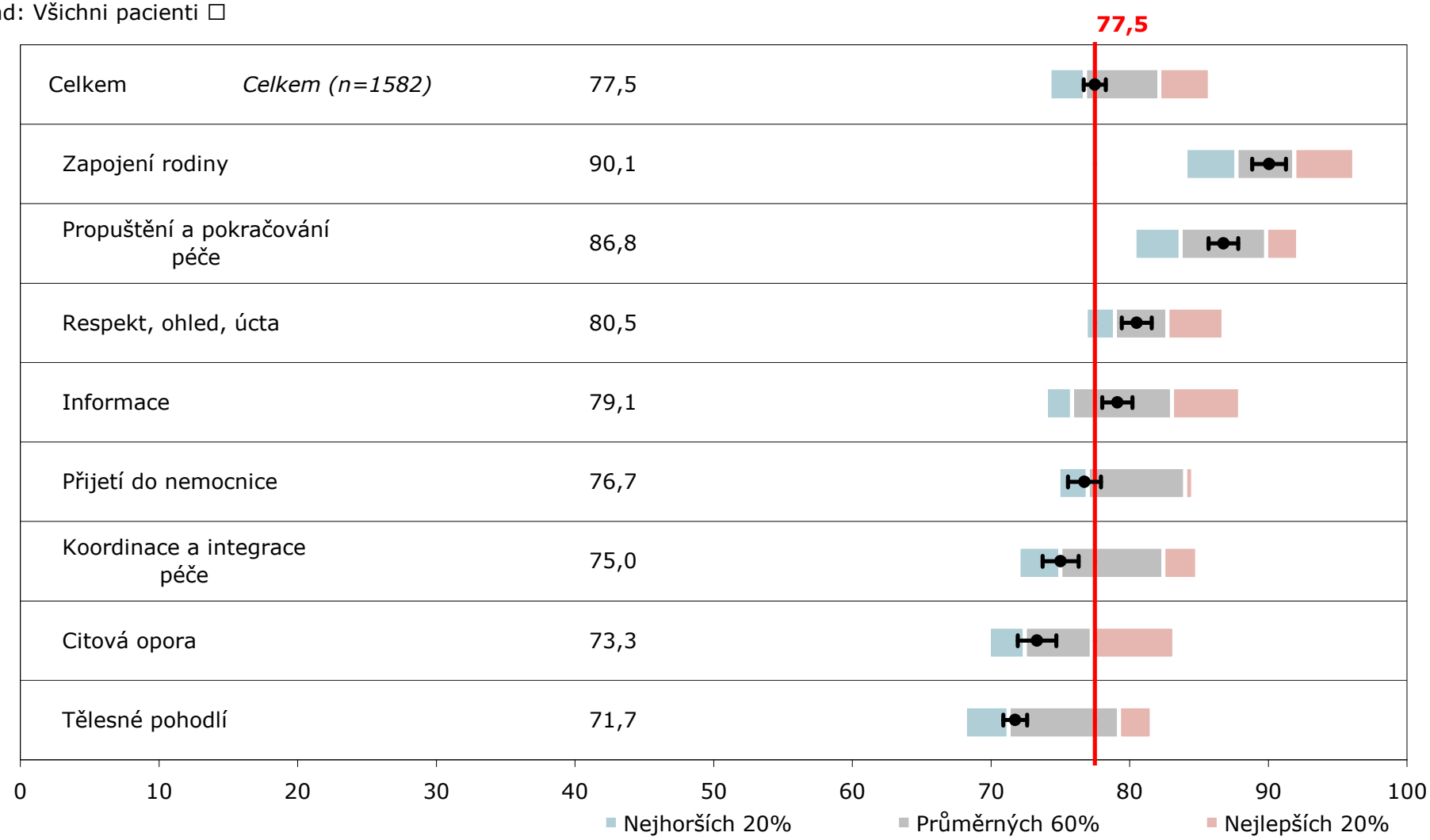
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

FN v Motole: Souhrnná spokojenost

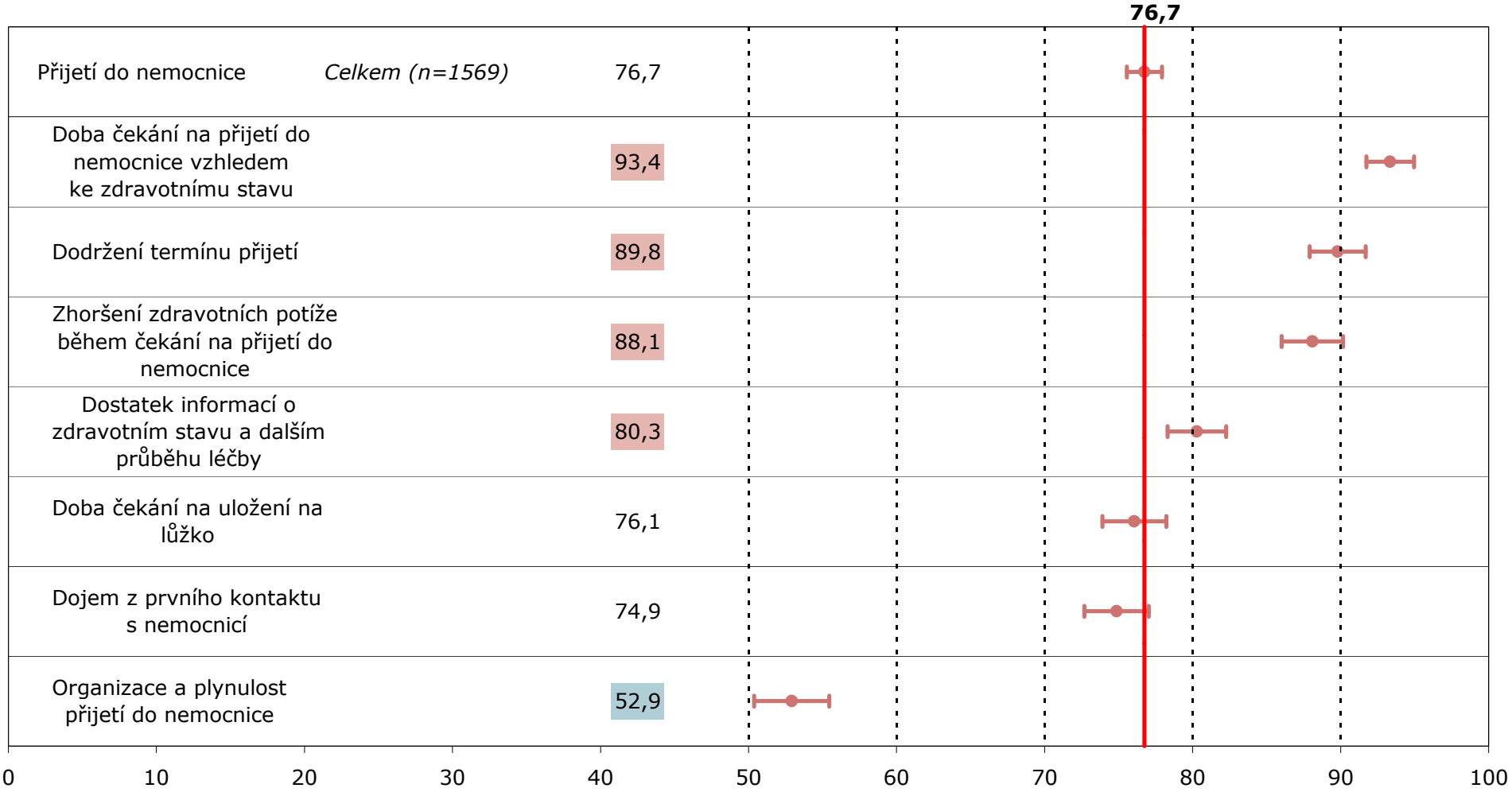
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Přijetí do nemocnice

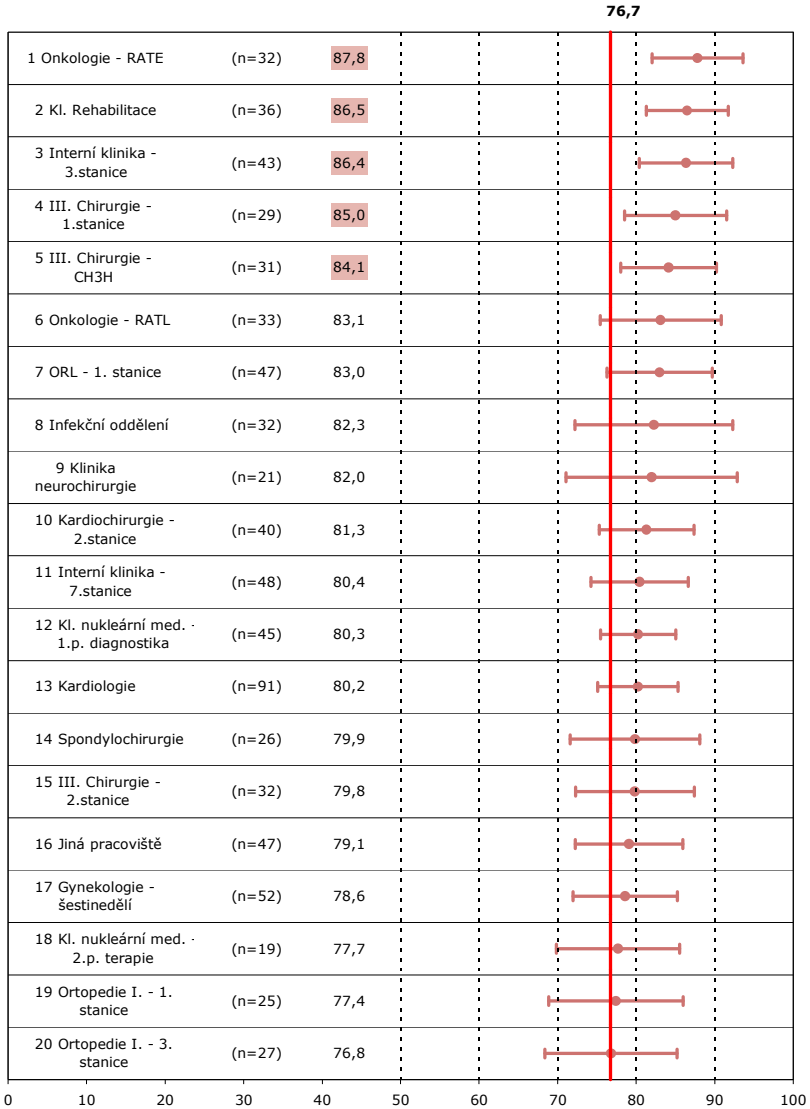
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Přijetí do nemocnice

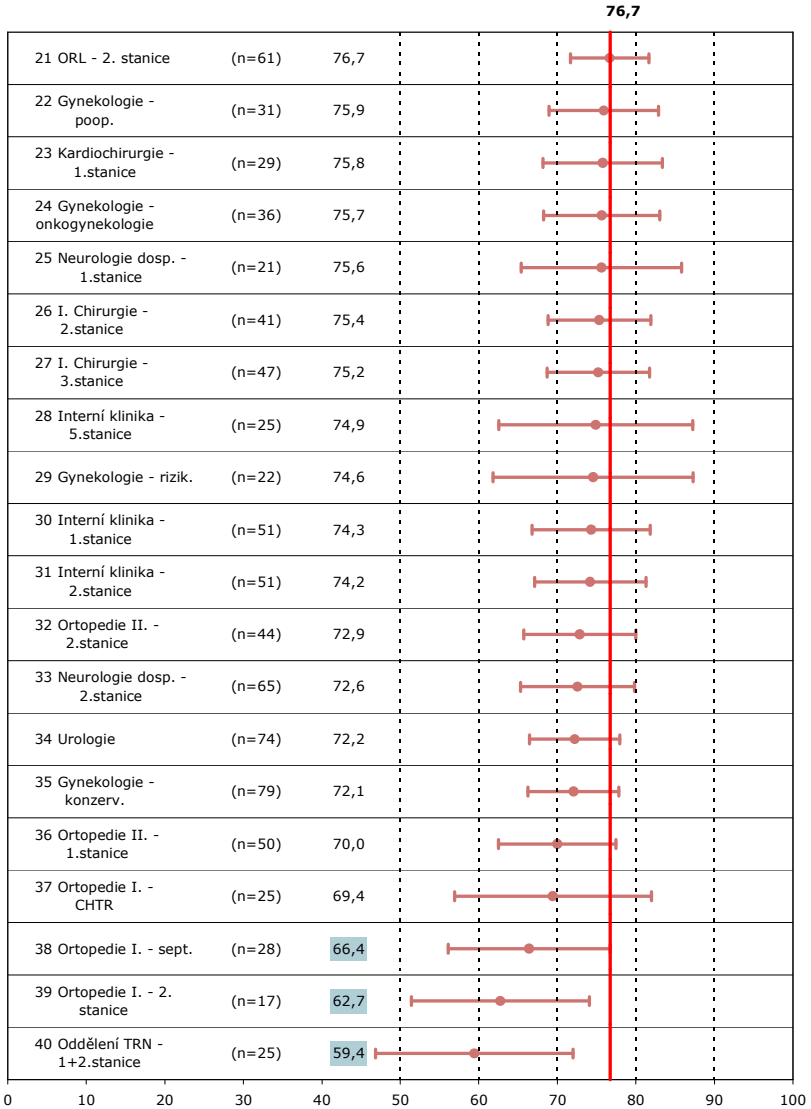
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Přijetí do nemocnice

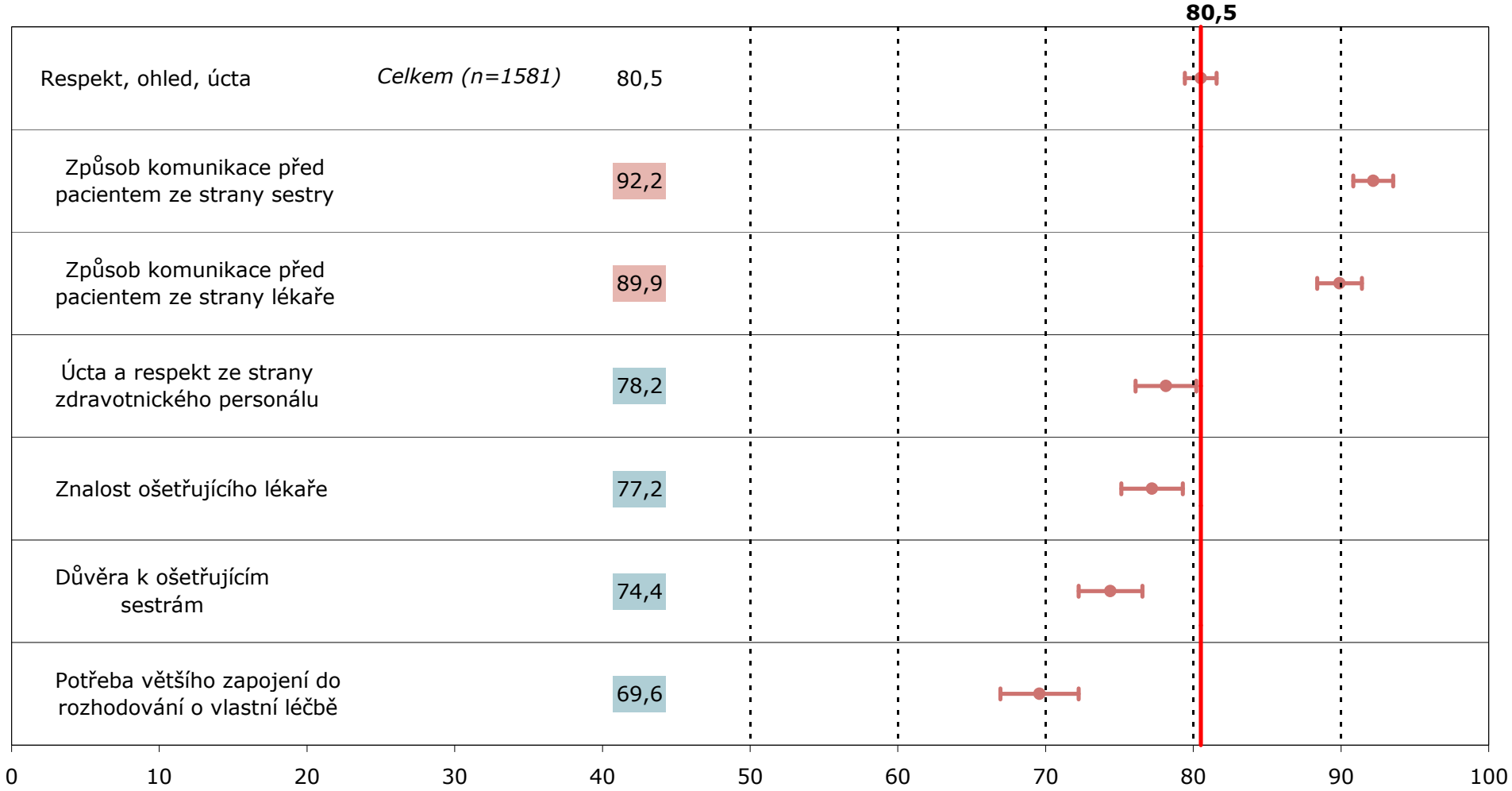
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Respekt, ohled, úcta

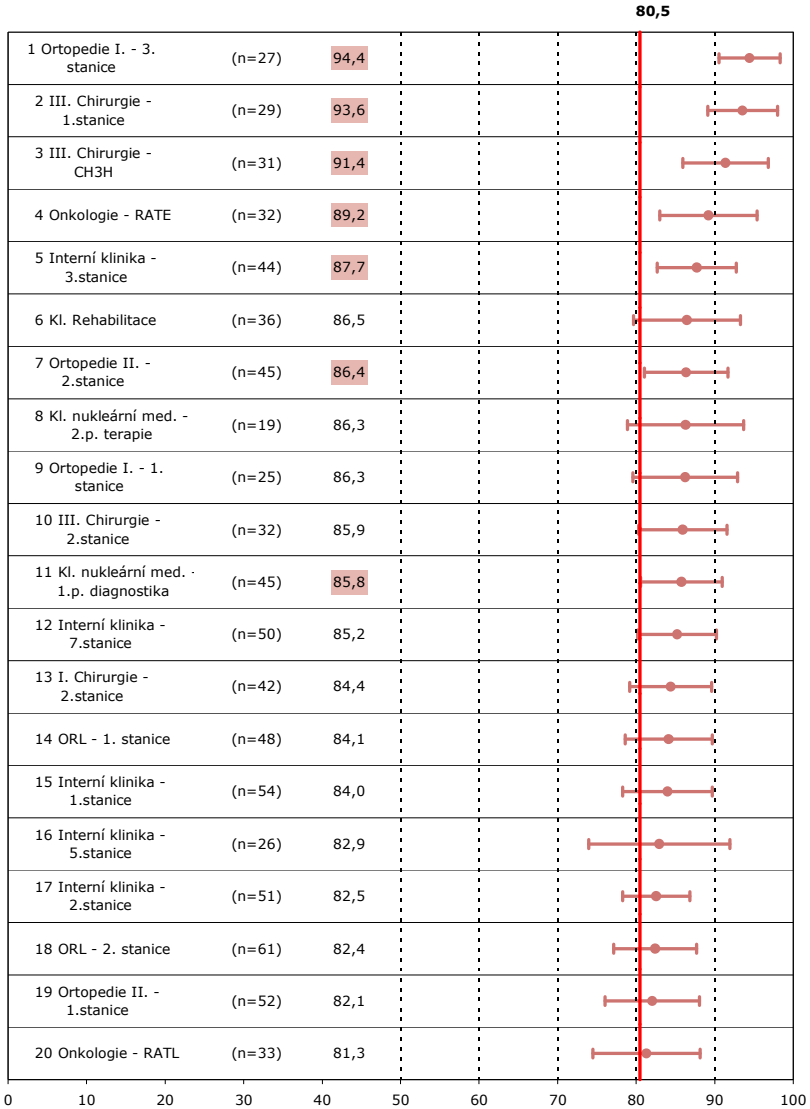
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Respekt, ohled, úcta

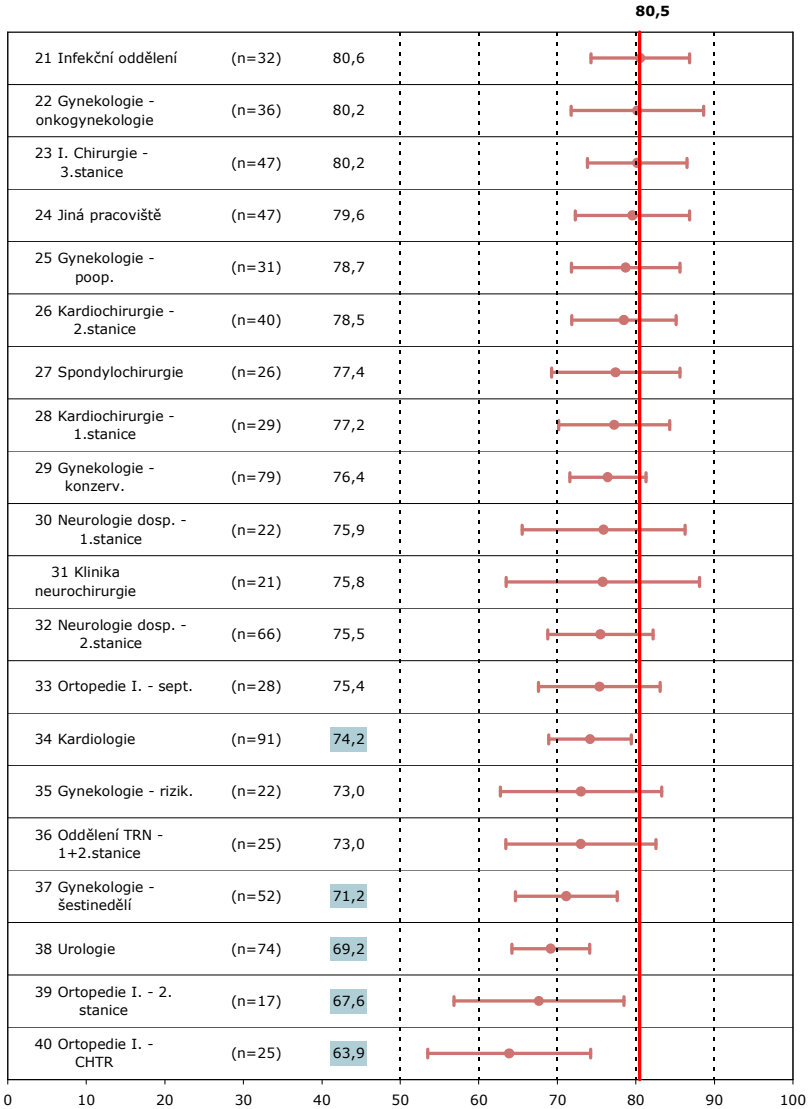
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Respekt, ohled, úcta

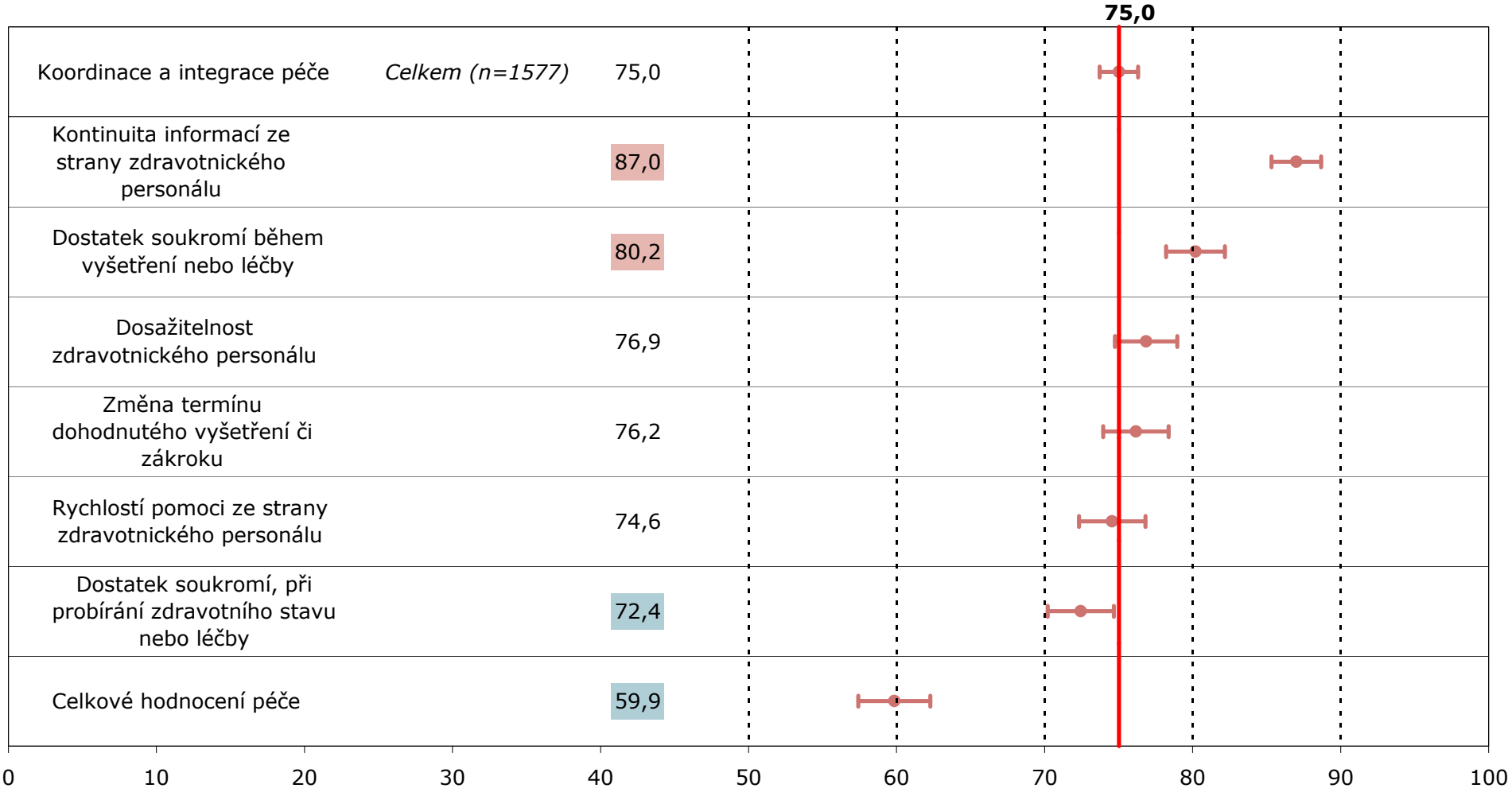
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Koordinace a integrace péče

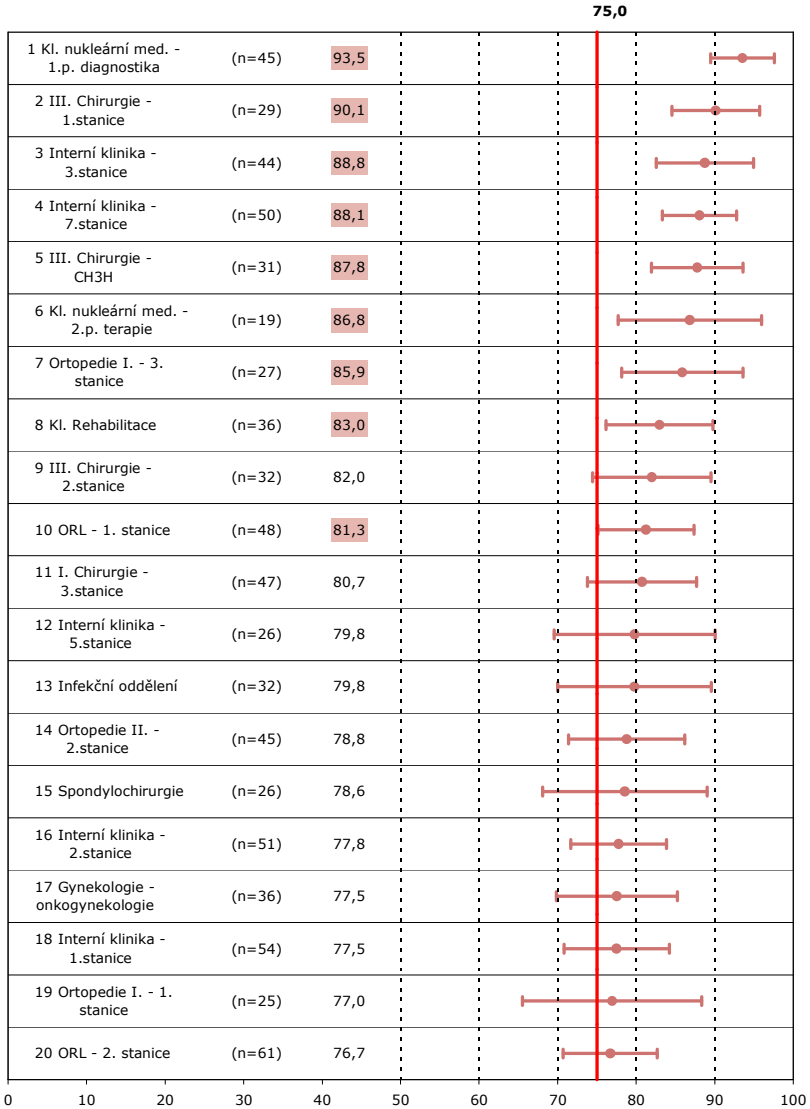
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Koordinace a integrace péče

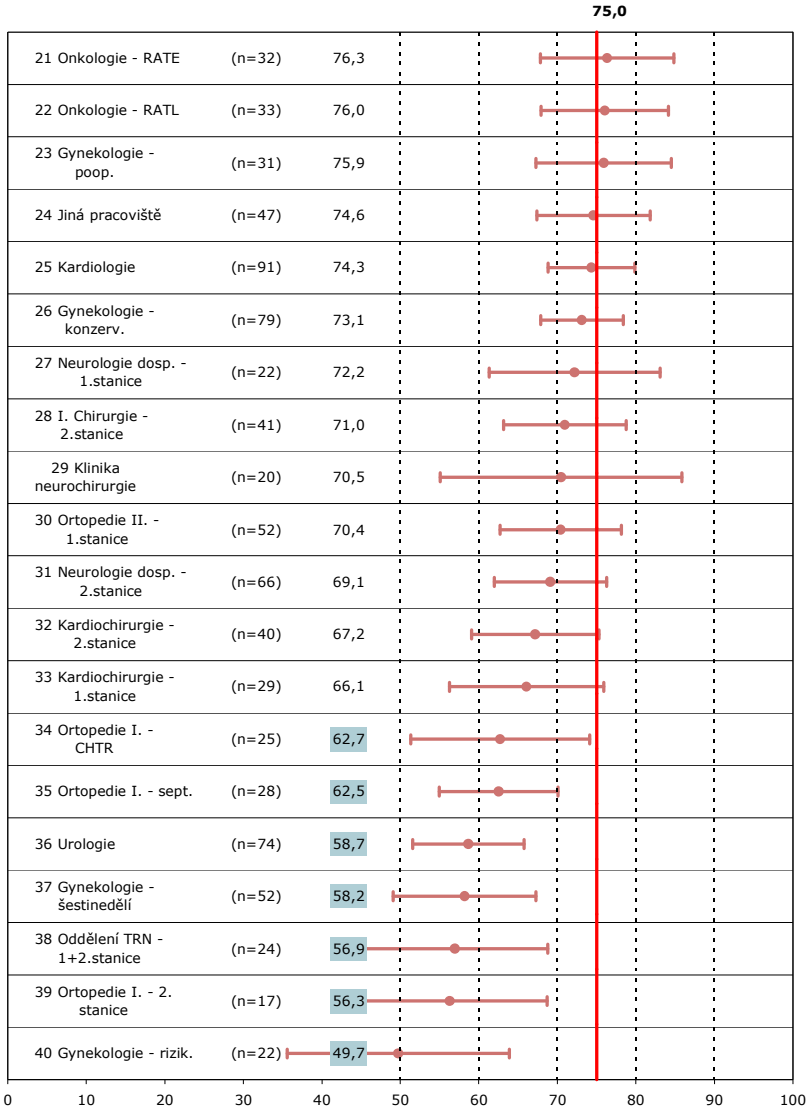
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Koordinace a integrace péče

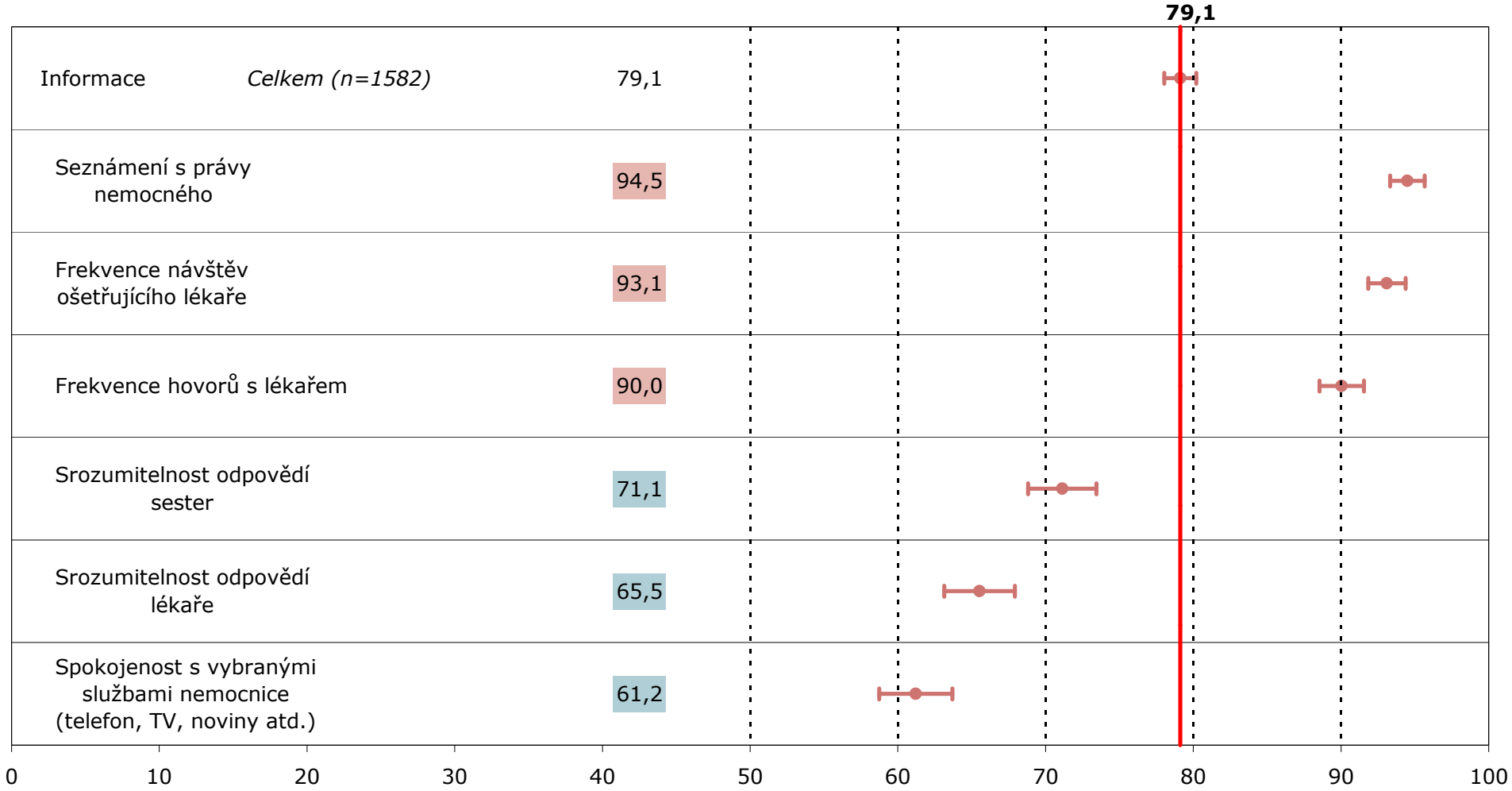
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Informace, komunikace

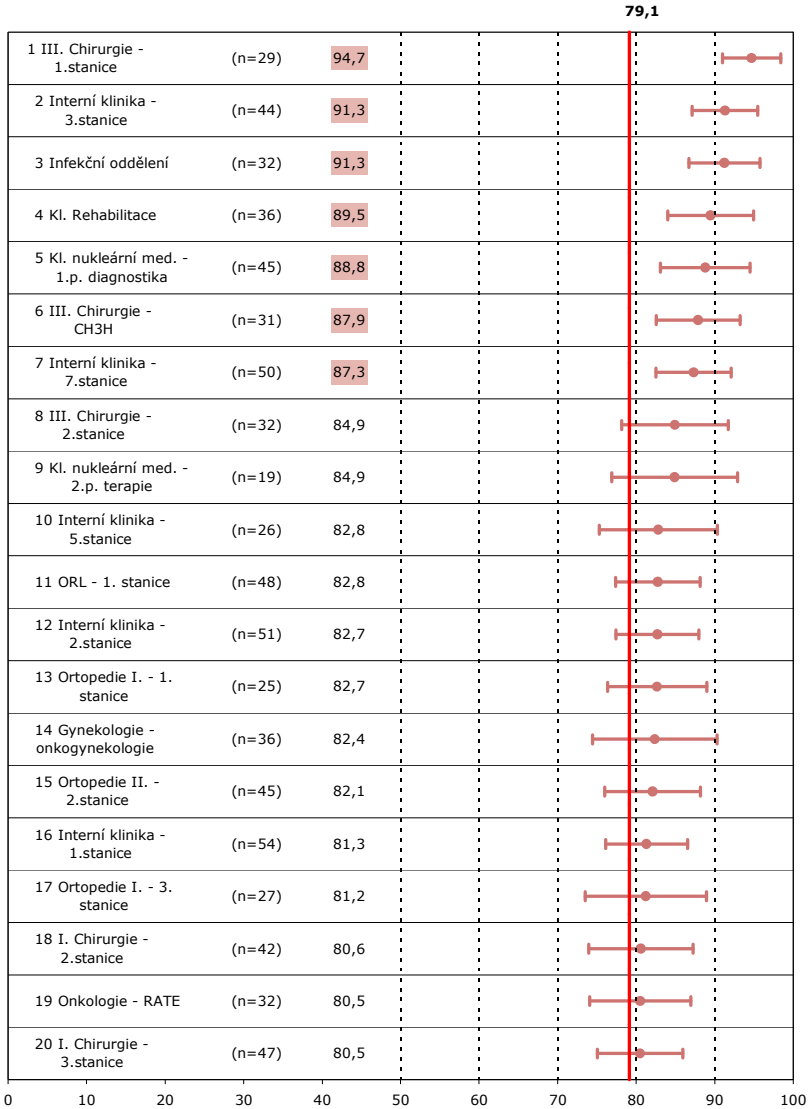
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Informace, komunikace

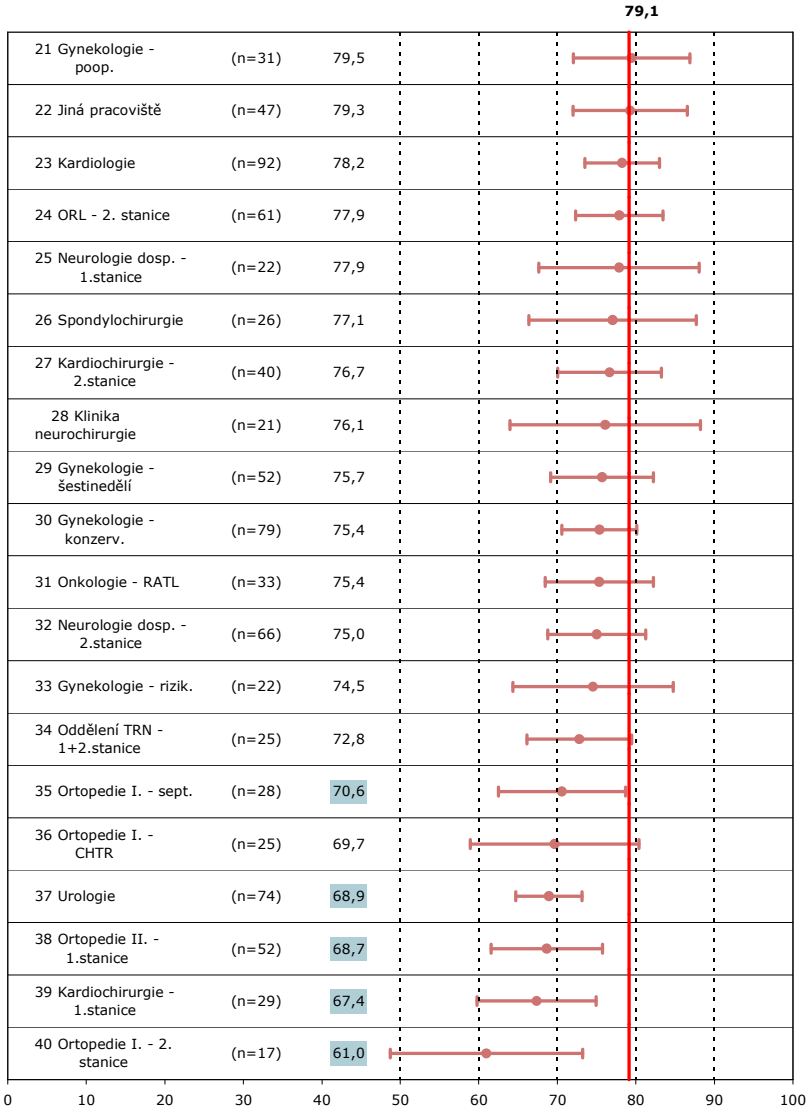
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Informace, komunikace

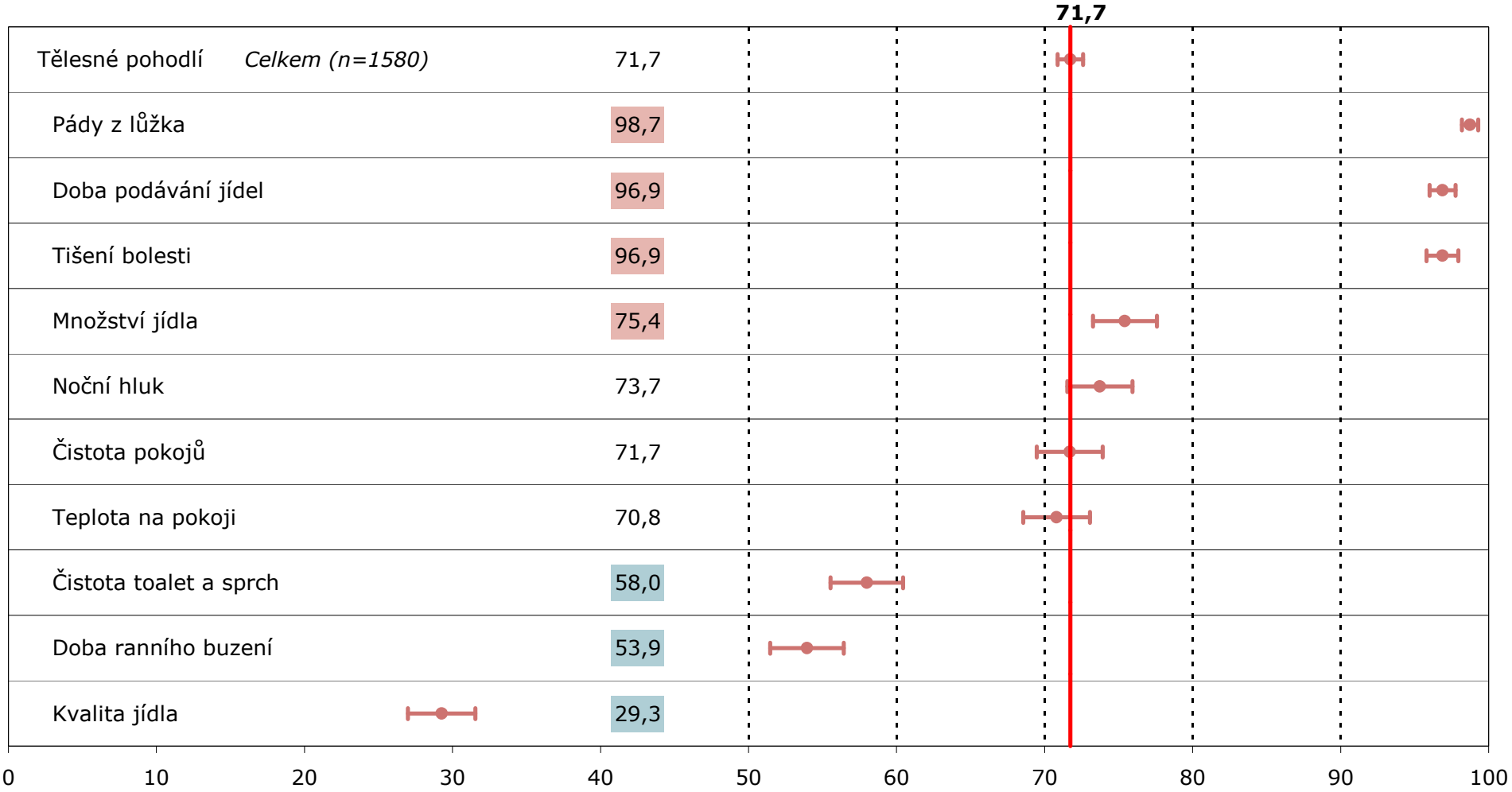
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Tělesné pohodlí

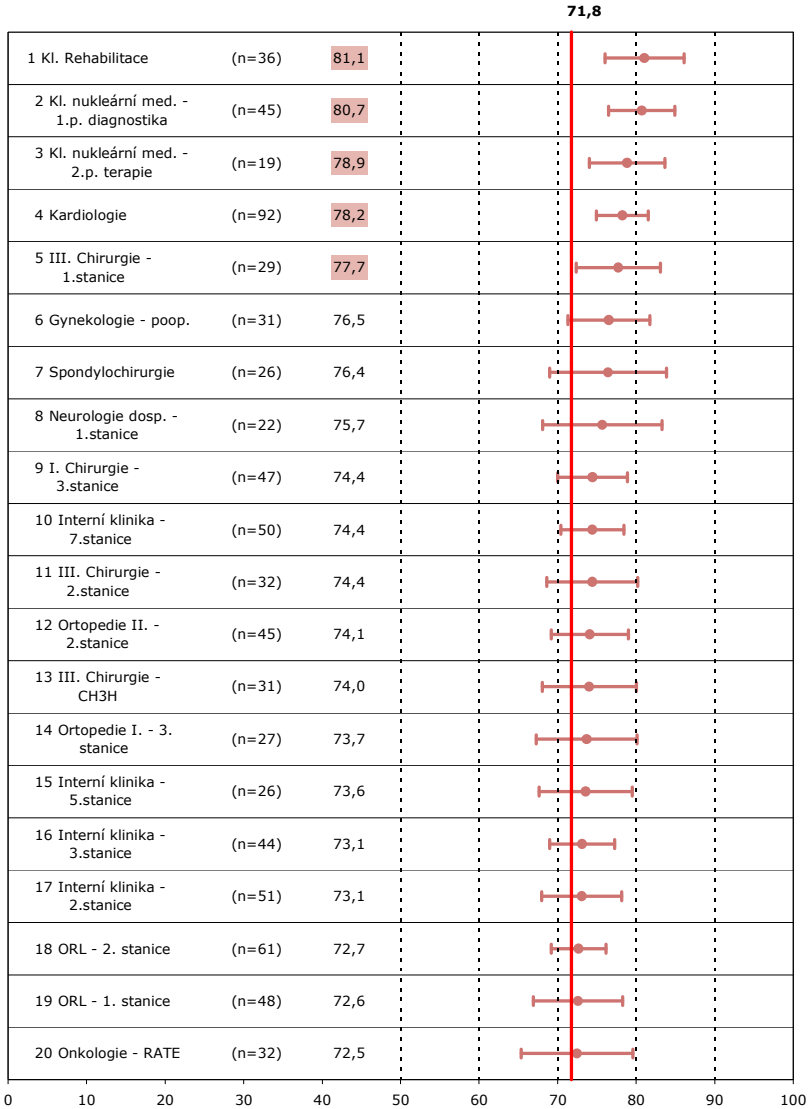
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Tělesné pohodlí

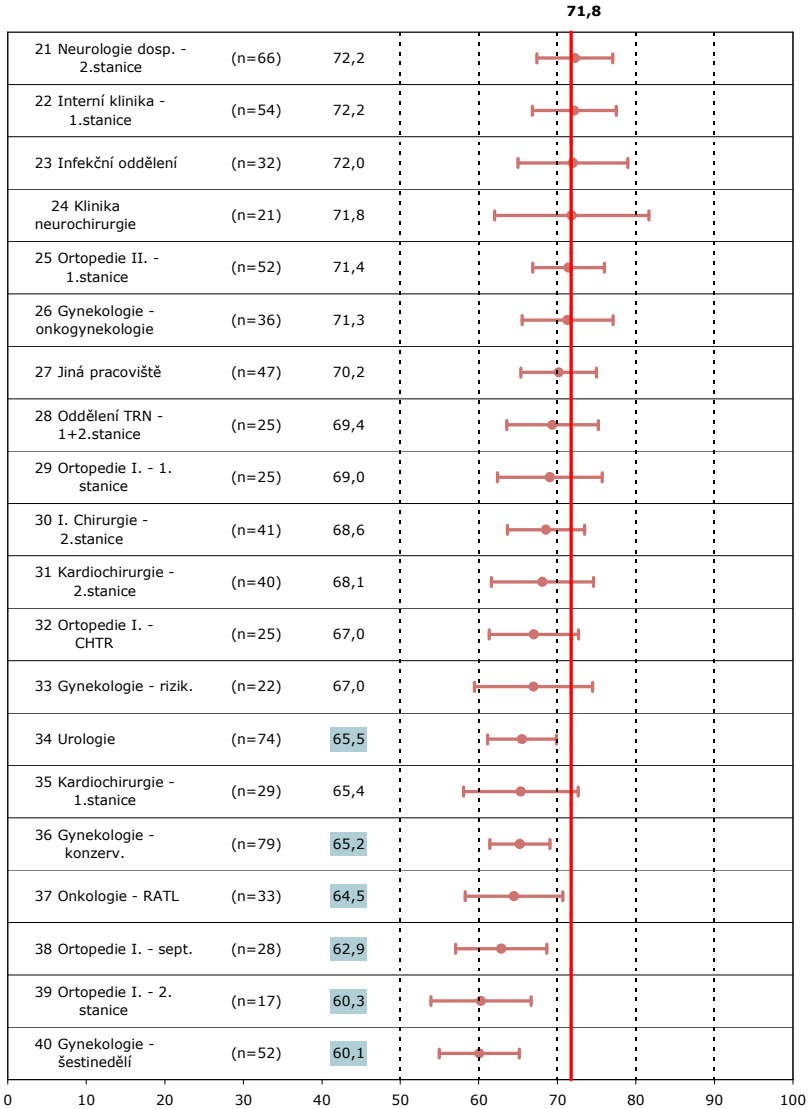
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Tělesné pohodlí

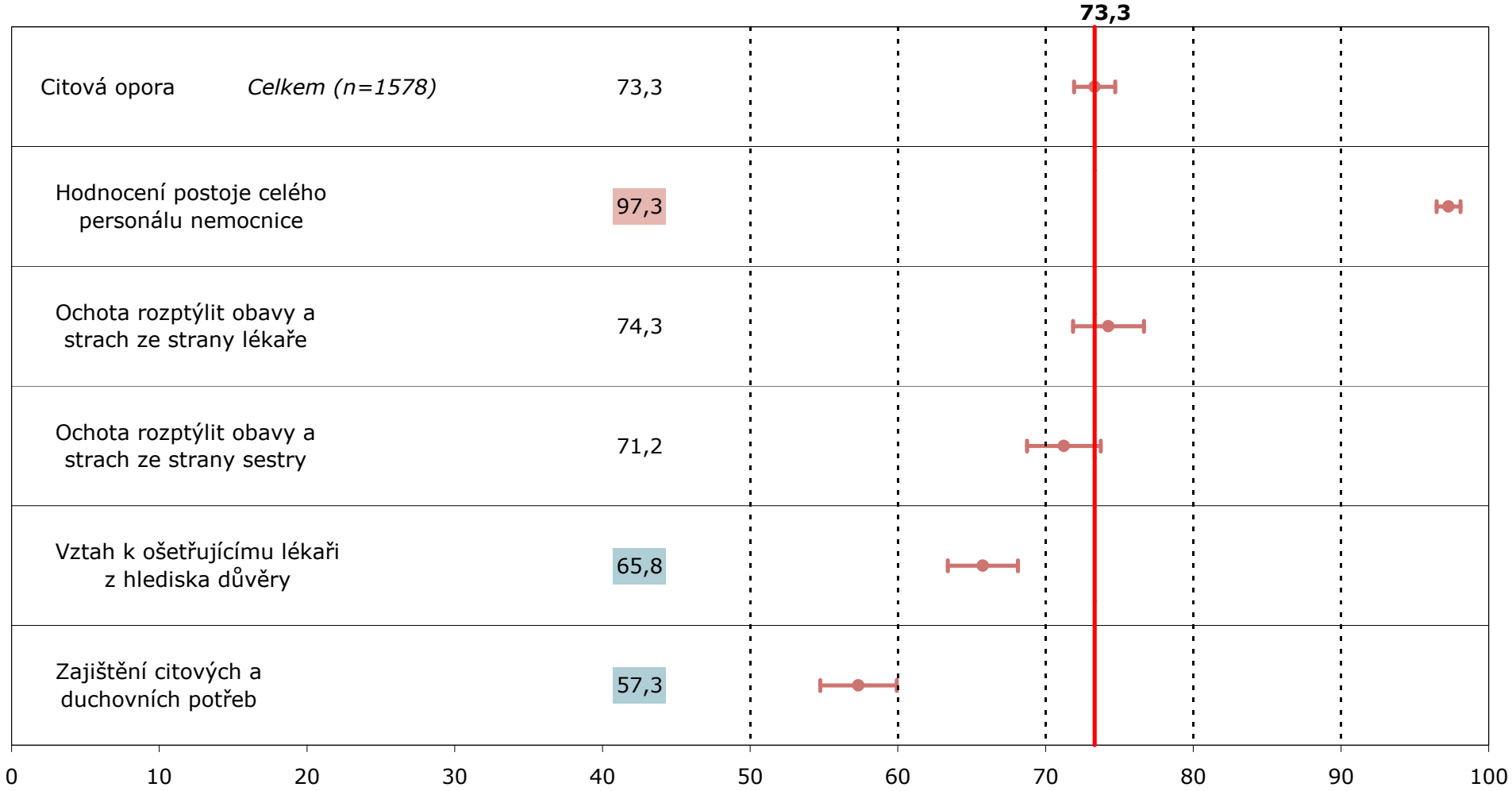
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Citová opora

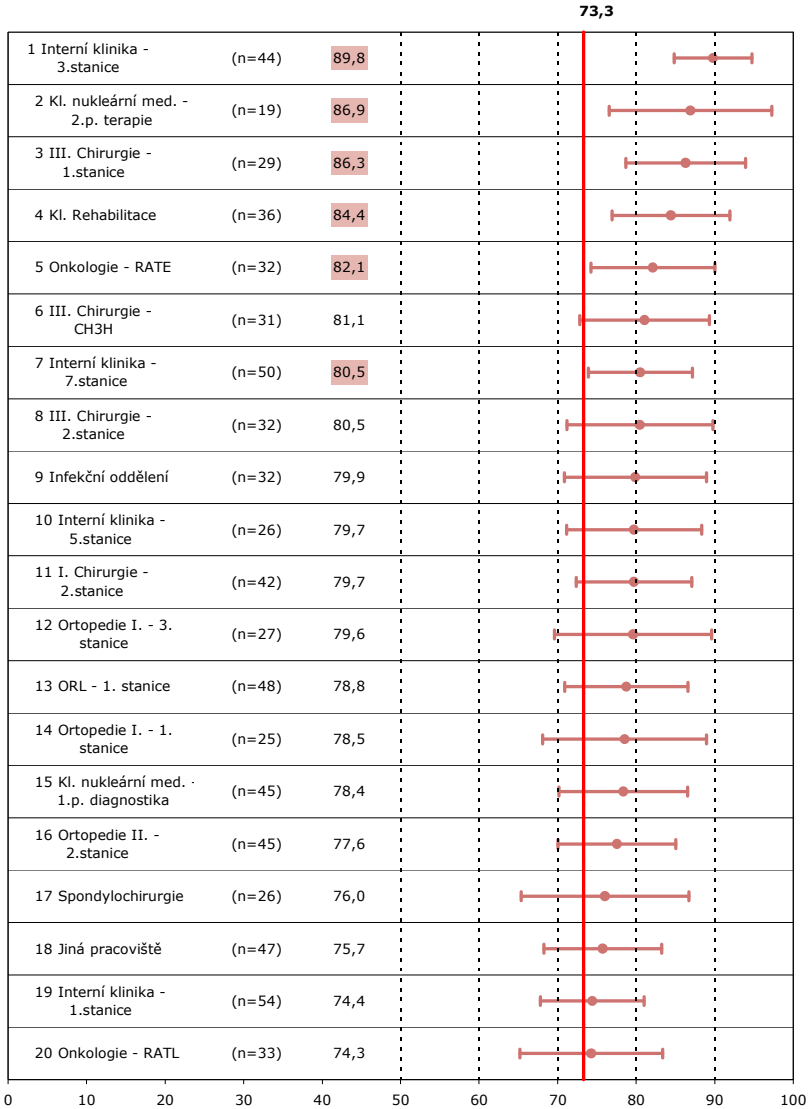
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Citová opora

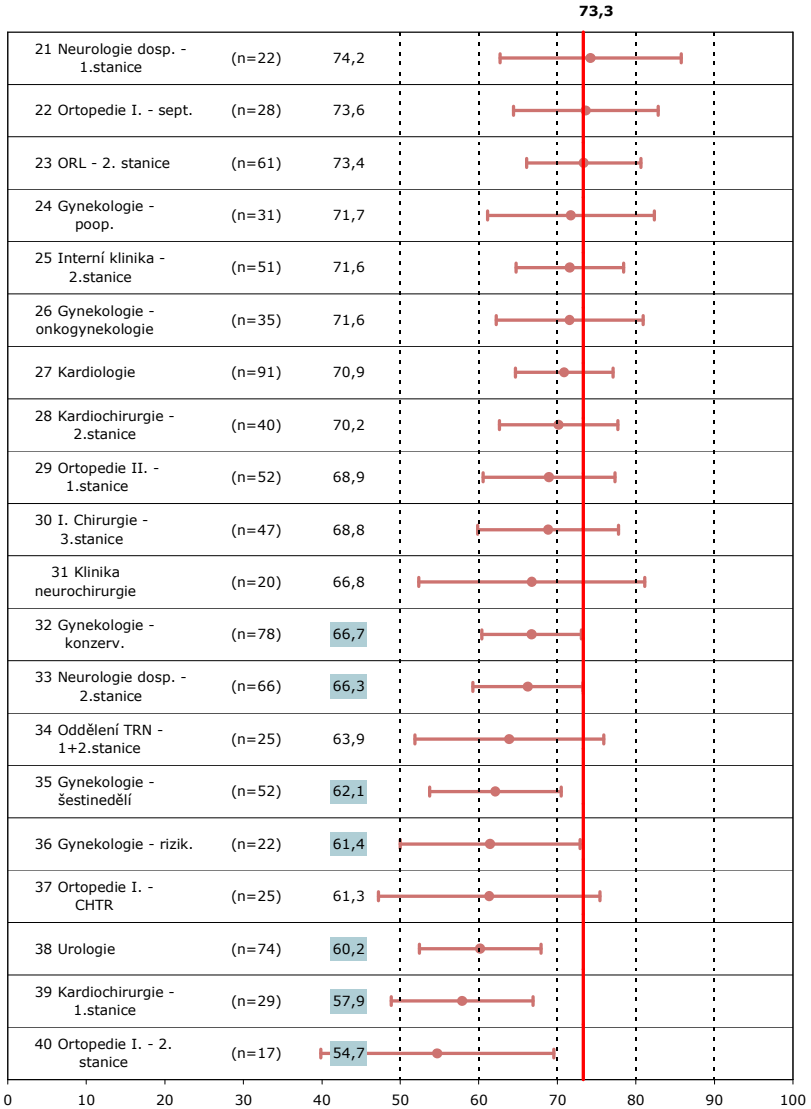
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Citová opora

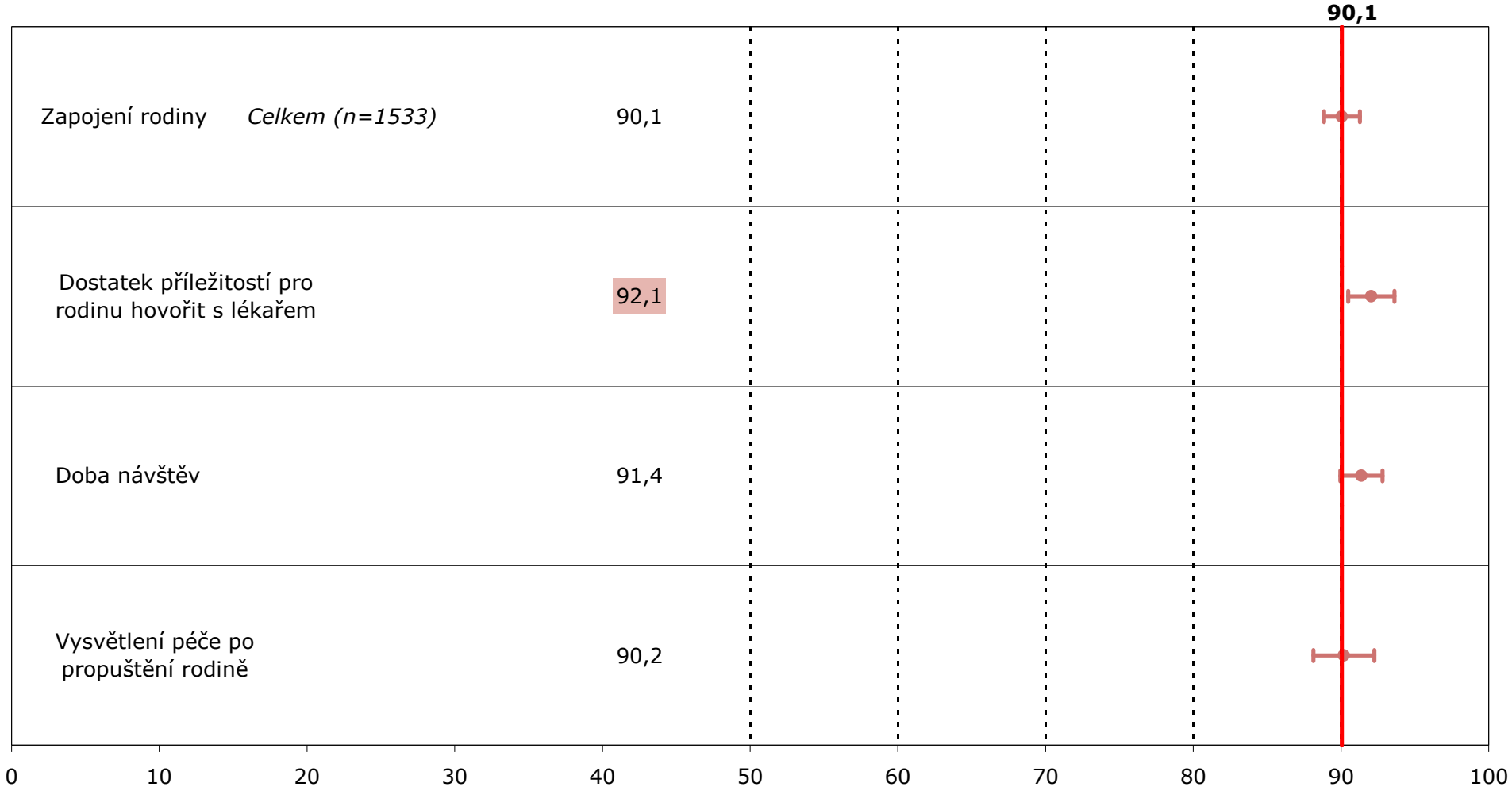
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Zapojení rodiny

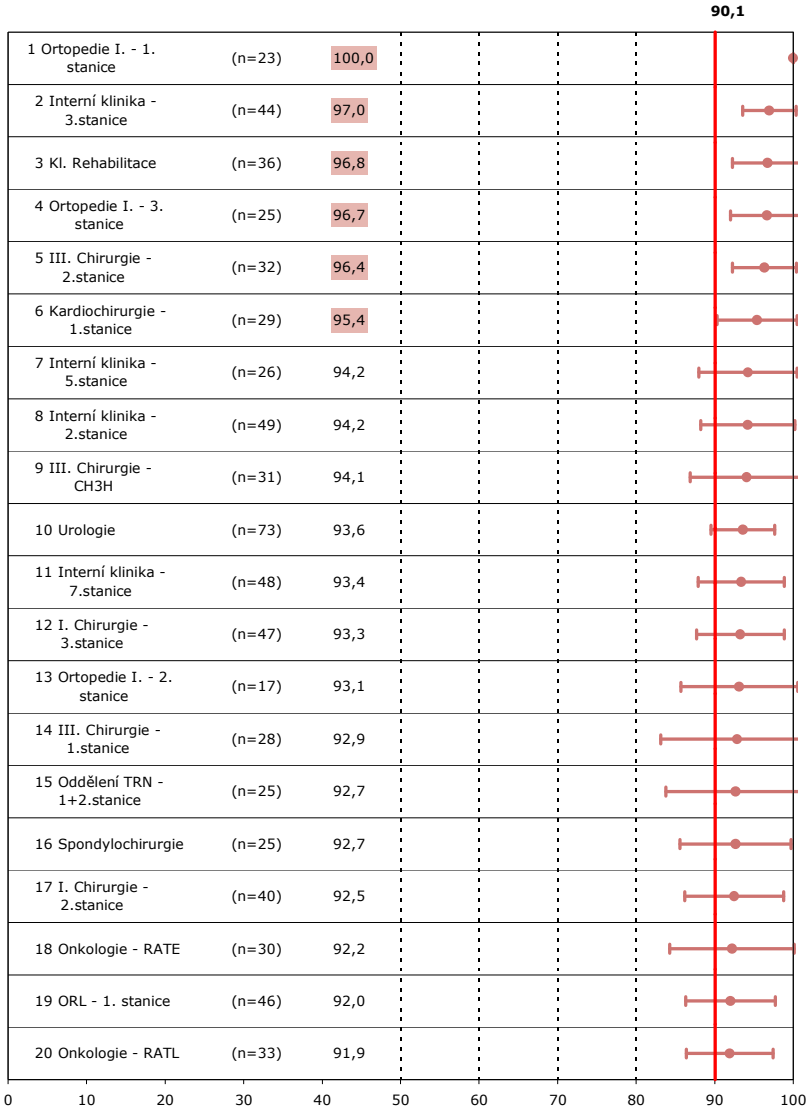
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Zapojení rodiny

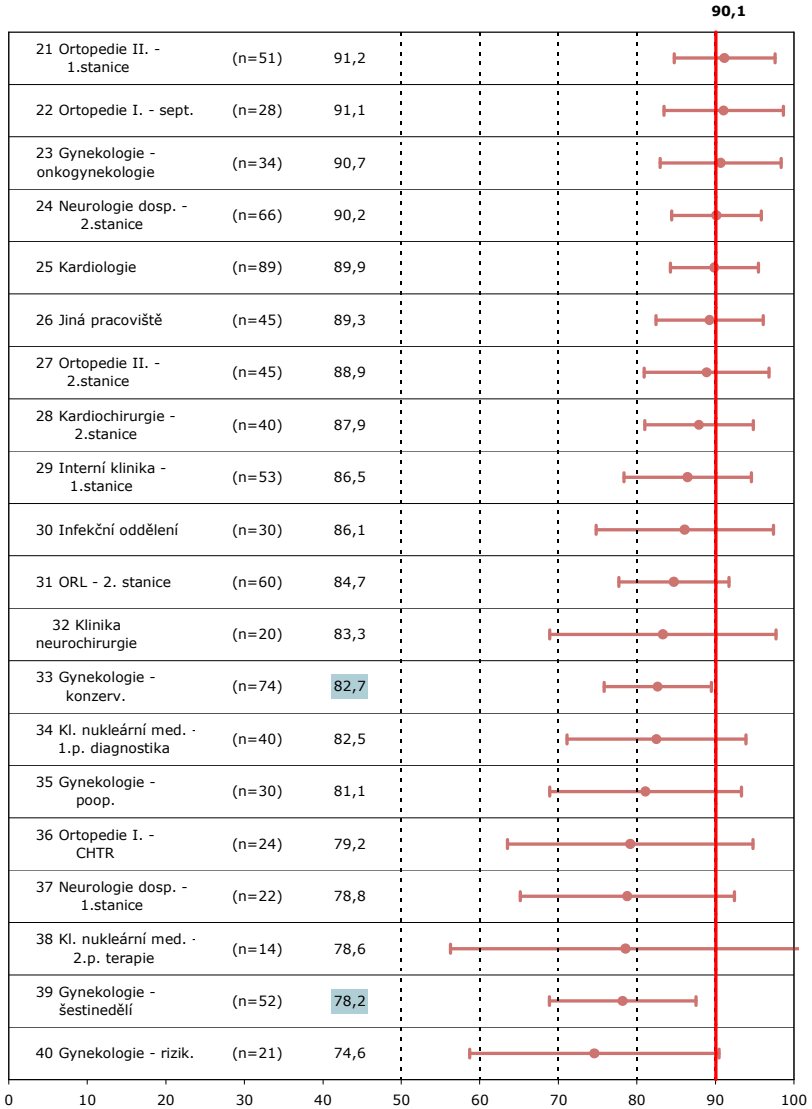
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Zapojení rodiny

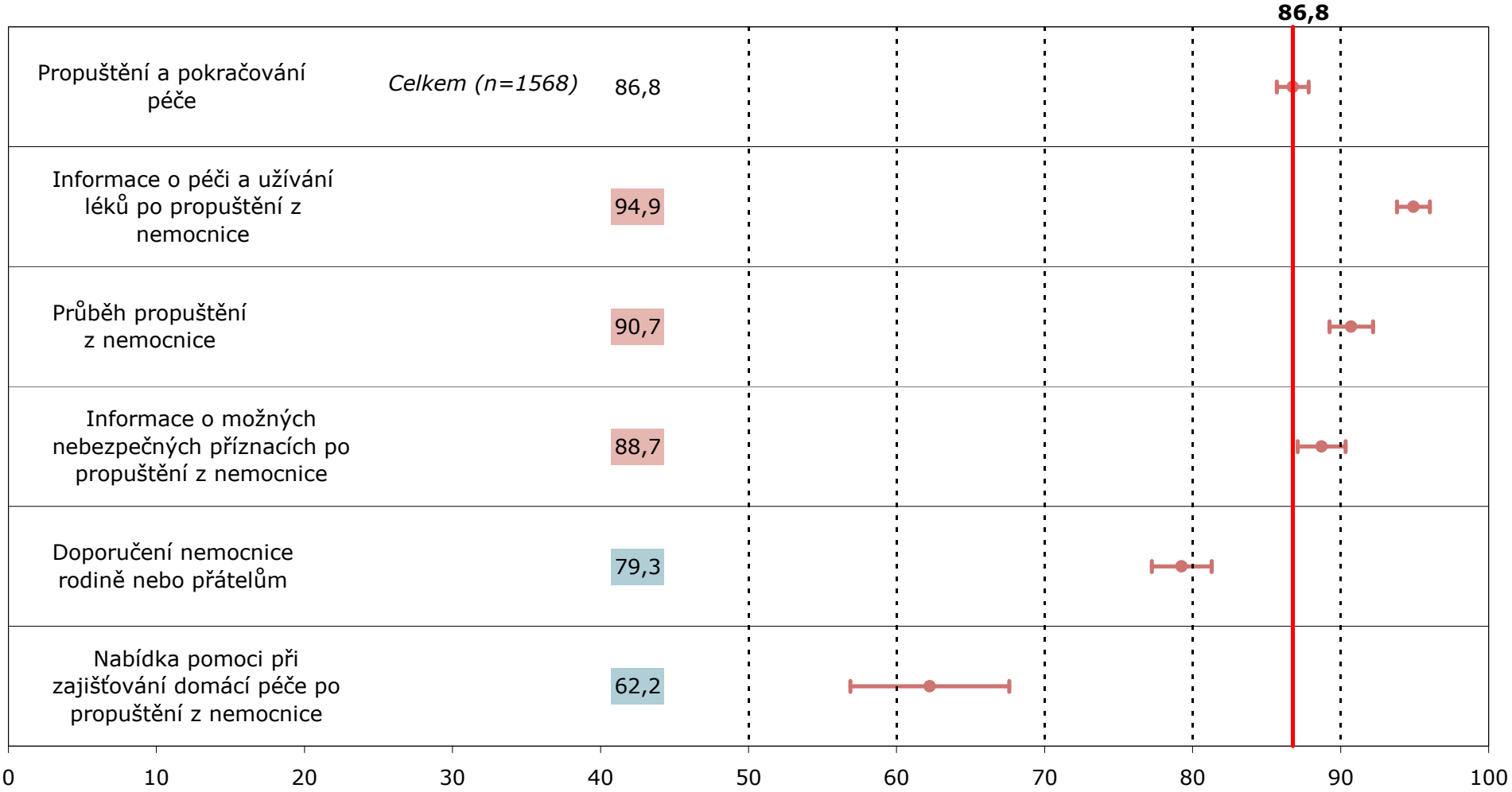
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Propuštění a pokračování péče

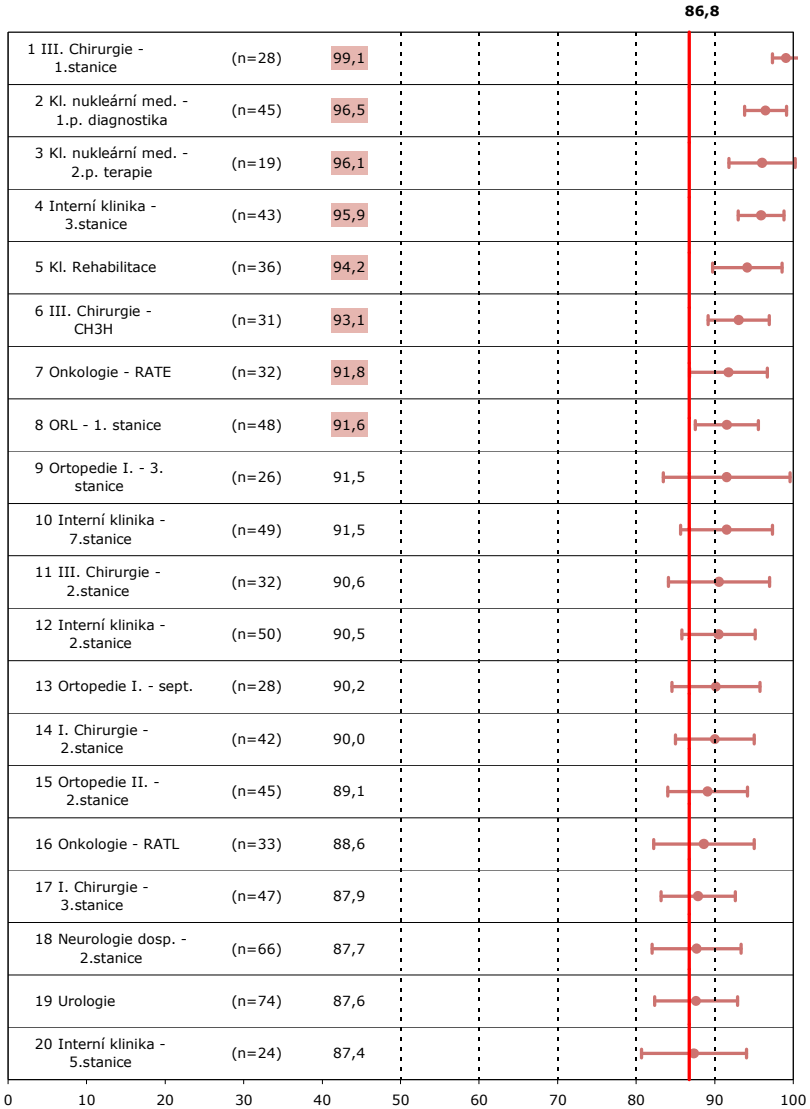
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Propuštění a pokračování péče

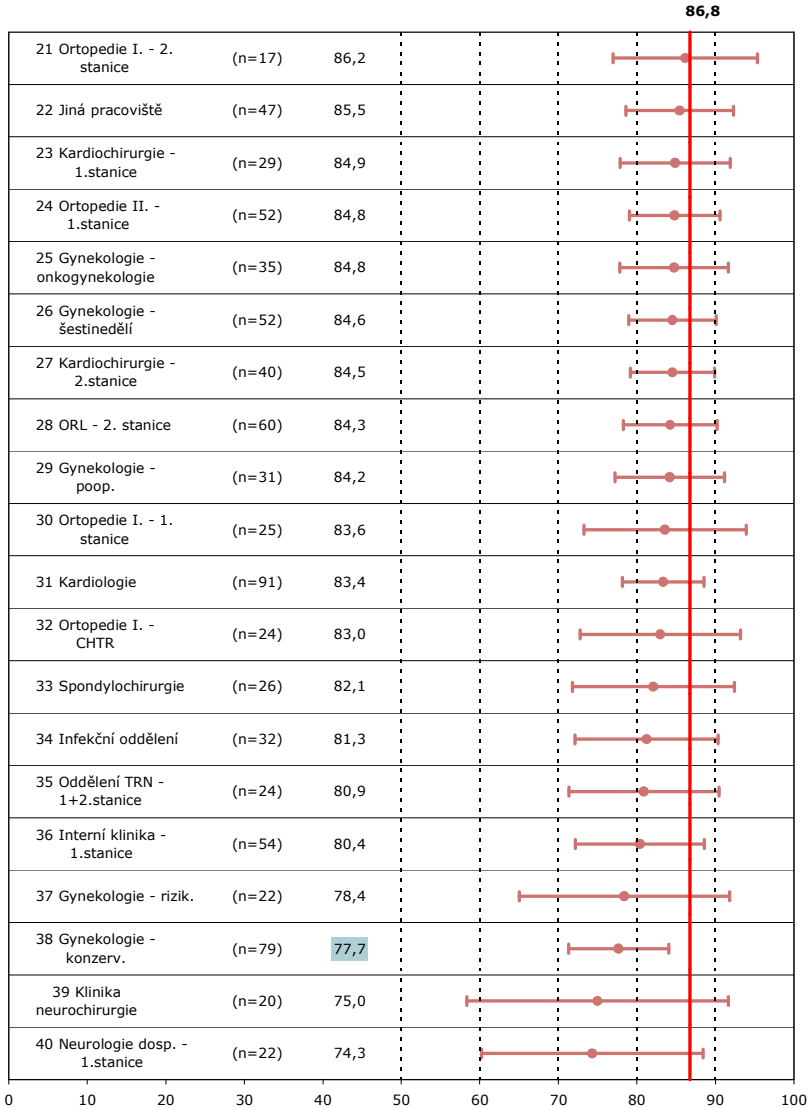
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



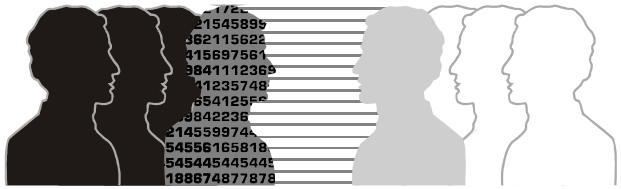
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

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, 2008

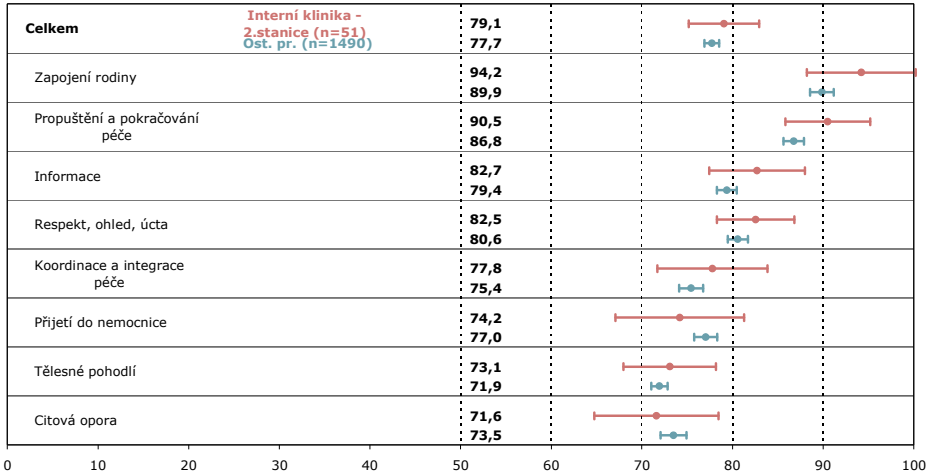
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Interní klinika - 2.stanice									
Interní klinika - 3.stanice	**+**	+	+	+	+		+		+
Interní klinika - 1.stanice									-
Interní klinika - 5.stanice									
Interní klinika - 7.stanice	**+**			+	+				
Infekční oddělení					+				
Oddělení TRN - 1+2.stanice	**-**	-		-					
Neurologie dosp. - 1.stanice								-	-
Neurologie dosp. - 2.stanice				-			-		
Kardiochirurgie - 1.stanice	**-**				-	-	-		
Kardiochirurgie - 2.stanice				-					
Gynekologie - rizik.	**-**			-			-	-	
Gynekologie - poop.								-	
Gynekologie - konzerv.	**-**					-	-	-	-
Gynekologie - onkogynekologie									
III. Chirurgie - 1.stanice	**+**		+	+	+		+		+
III. Chirurgie - 2.stanice									
III. Chirurgie - CH3H	**+**		+	+	+				
I. Chirurgie - 2.stanice									
I. Chirurgie - 3.stanice									
Spondylochirurgie									
Kardiologie			-			+			
Klinika neurochirurgie									-
Ortopedie II. - 1.stanice		-			-				
Ortopedie II. - 2.stanice									
Ortopedie I. - 1. stanice								+	
Ortopedie I. - 2. stanice	**-**	-	-	-	-	-	-		
Ortopedie I. - 3. stanice			+	+					
Ortopedie I. - sept.	**-**	-		-	-	-			
Ortopedie I. - CHTR	**-**		-	-	-		-	-	
Urologie	**-**		-	-	-	-	-		
ORL - 1. stanice									
ORL - 2. stanice									
Onkologie - RATE		+	+						
Onkologie - RATL						-			
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika	**+**			+	+	+		-	+
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie							+		
Kl. Rehabilitace	**+**	+			+	+	+		+
Jiná pracoviště									

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 v jednotlivých pracovištích

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

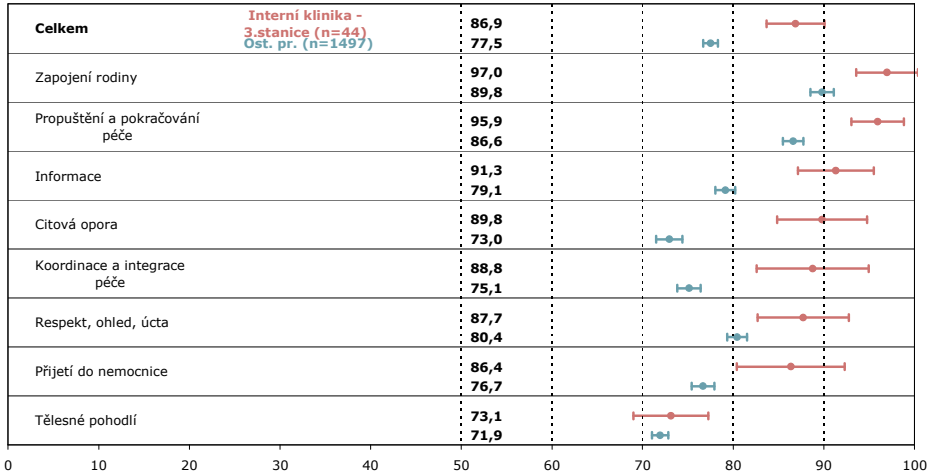
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

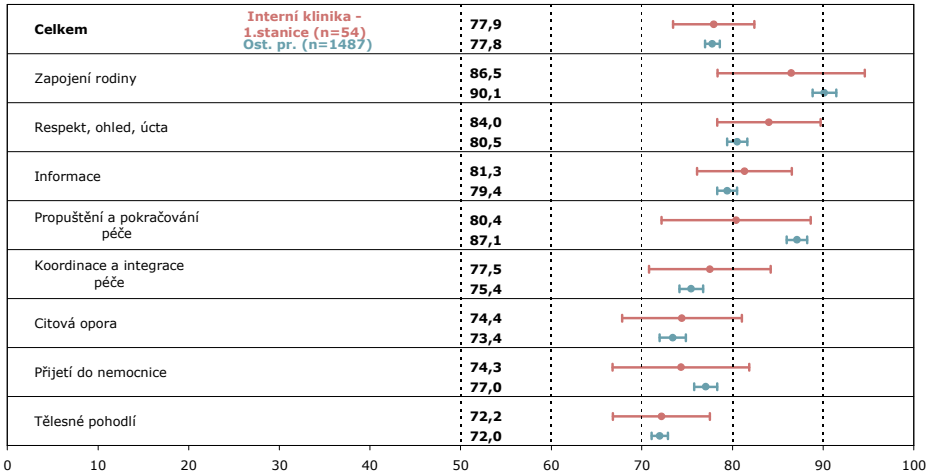
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

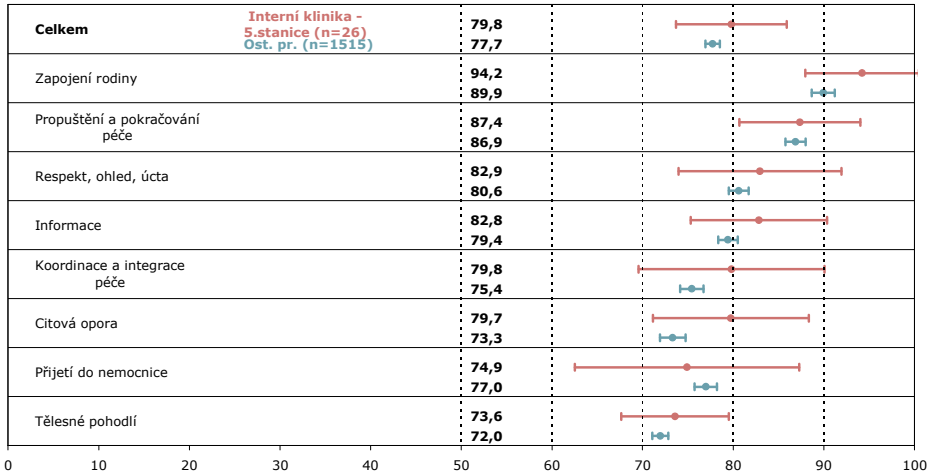
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

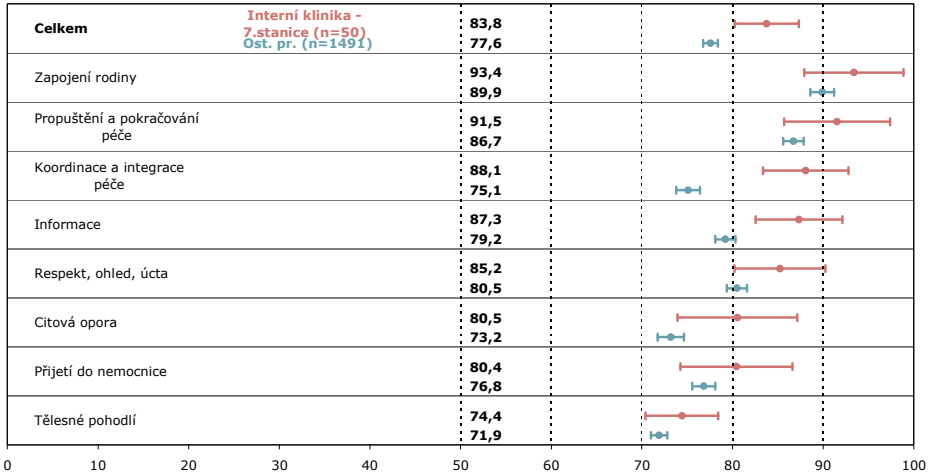


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

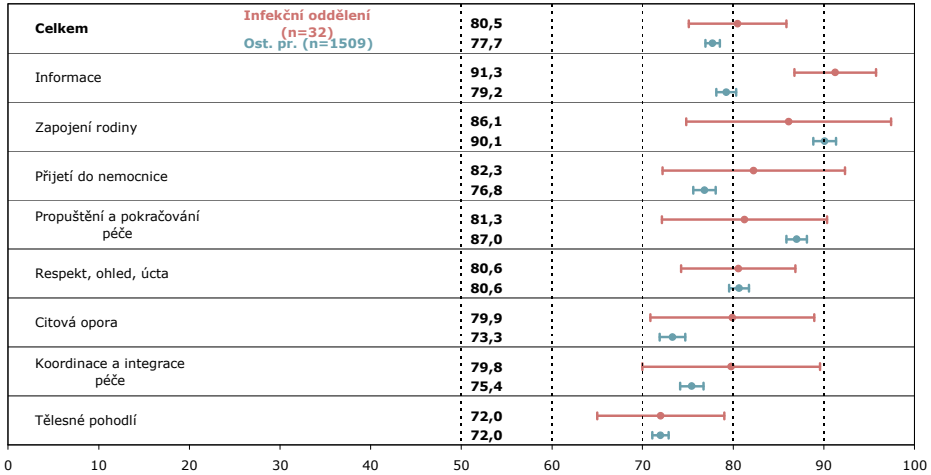
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

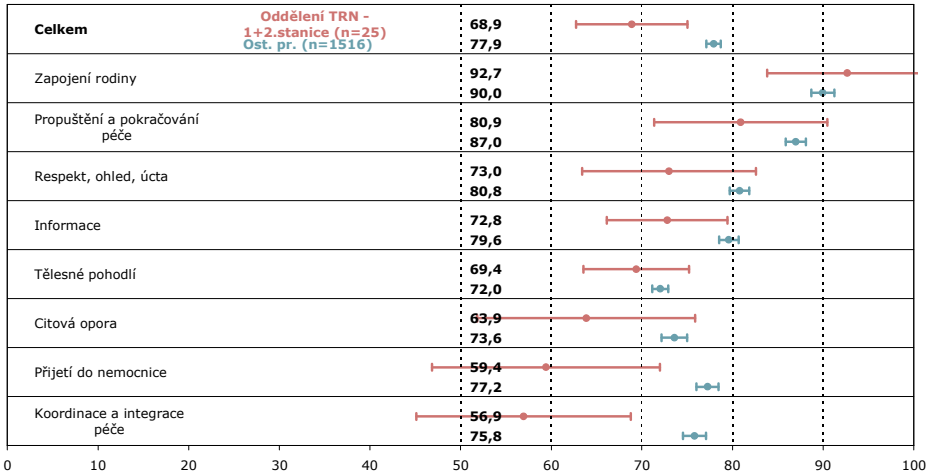
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

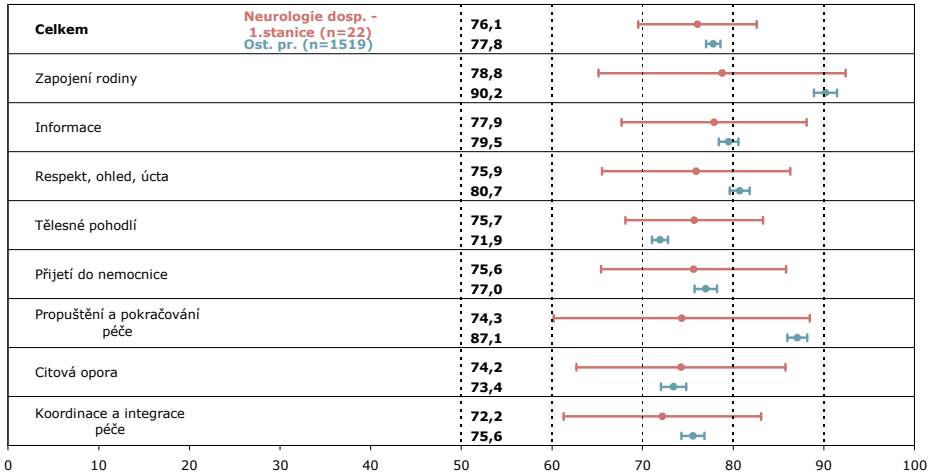
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

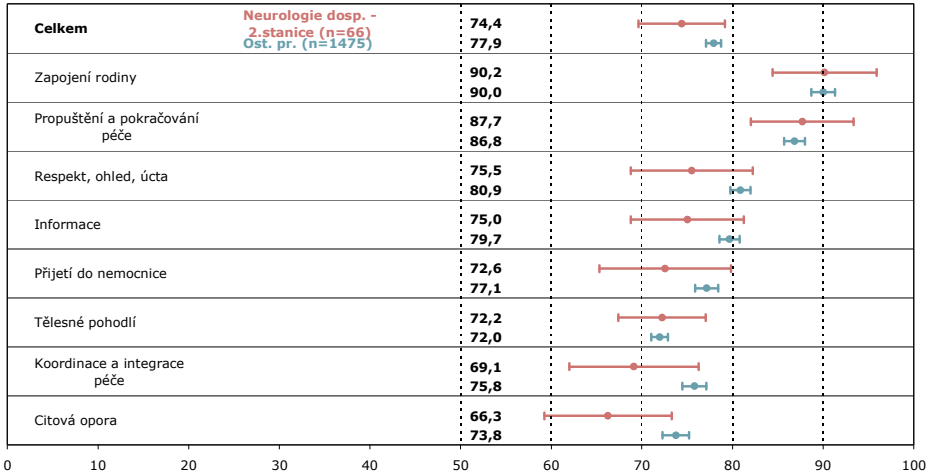


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

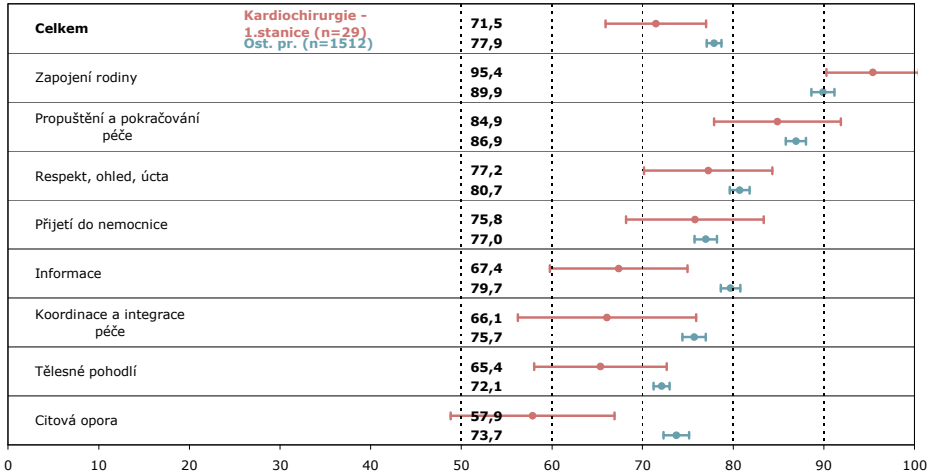
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

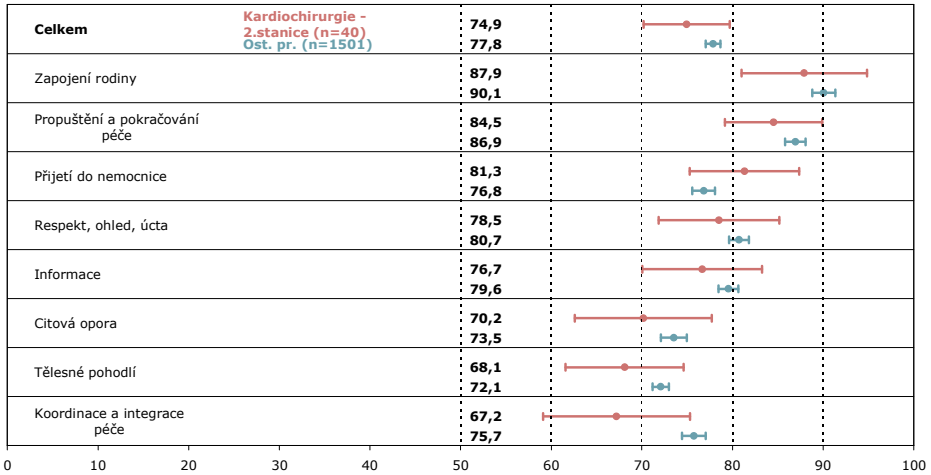
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

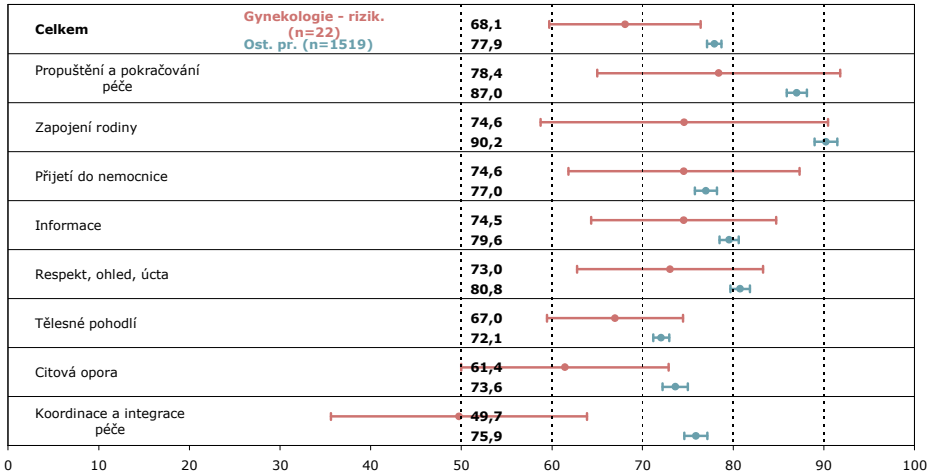
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

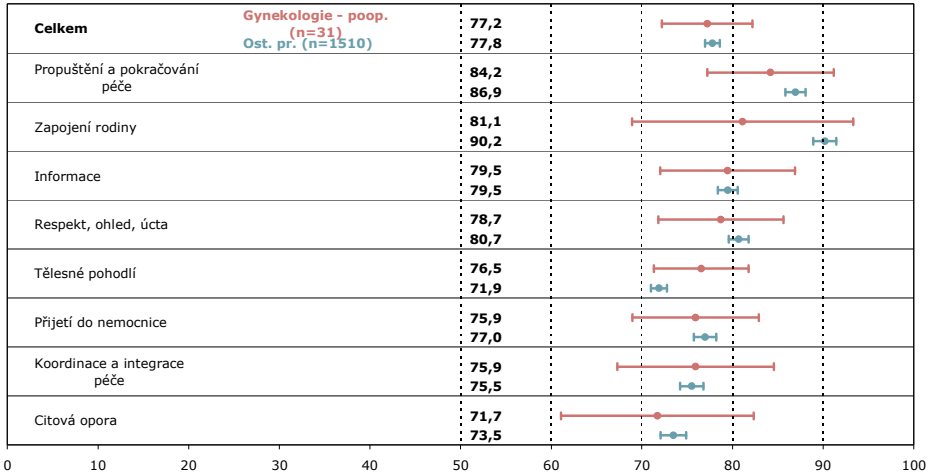


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

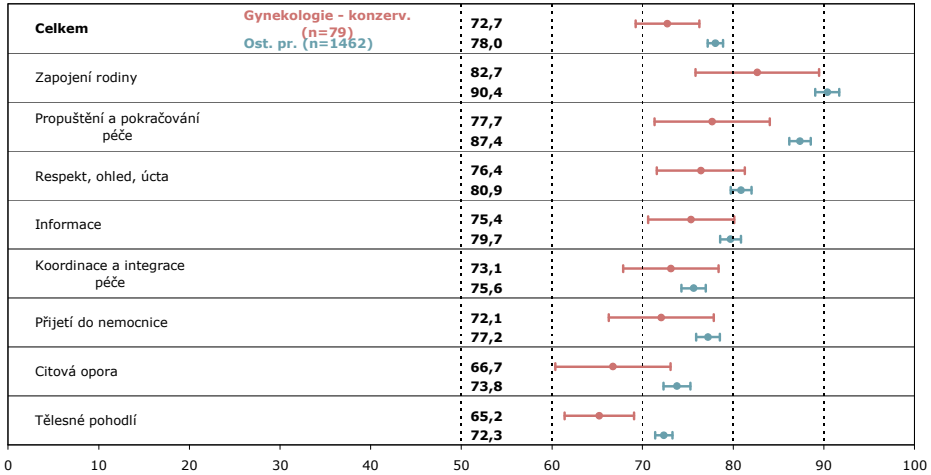
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

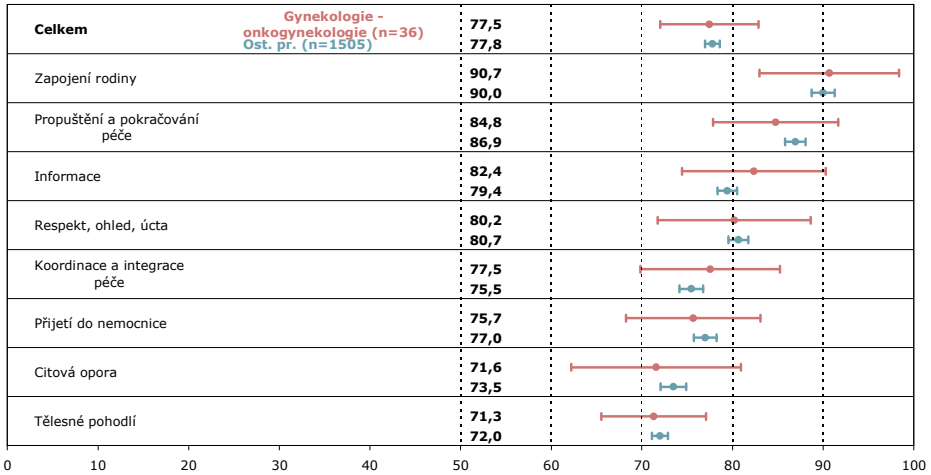
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

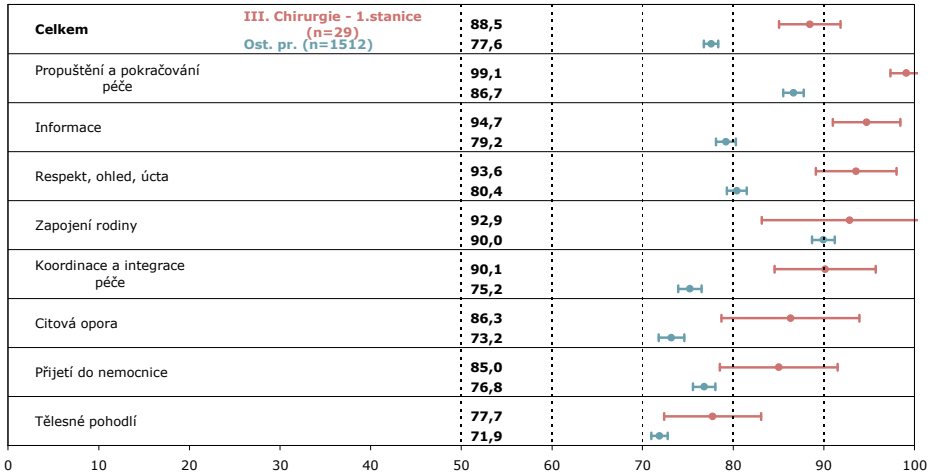
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

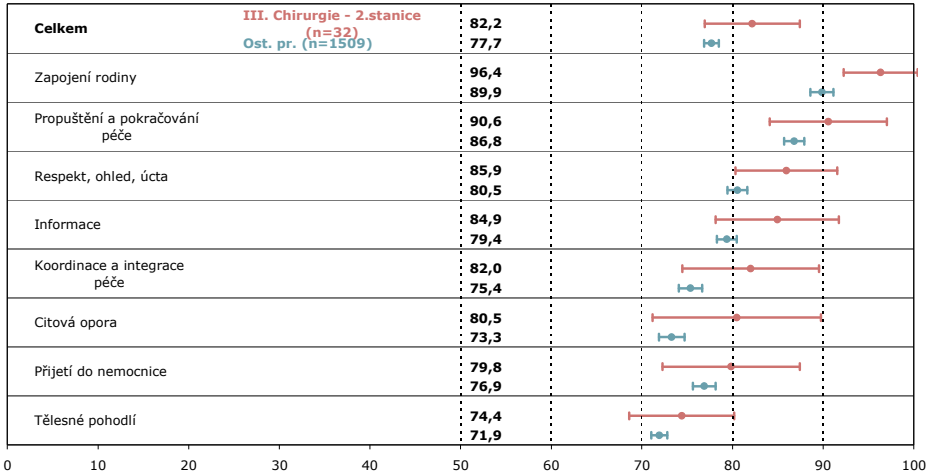


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

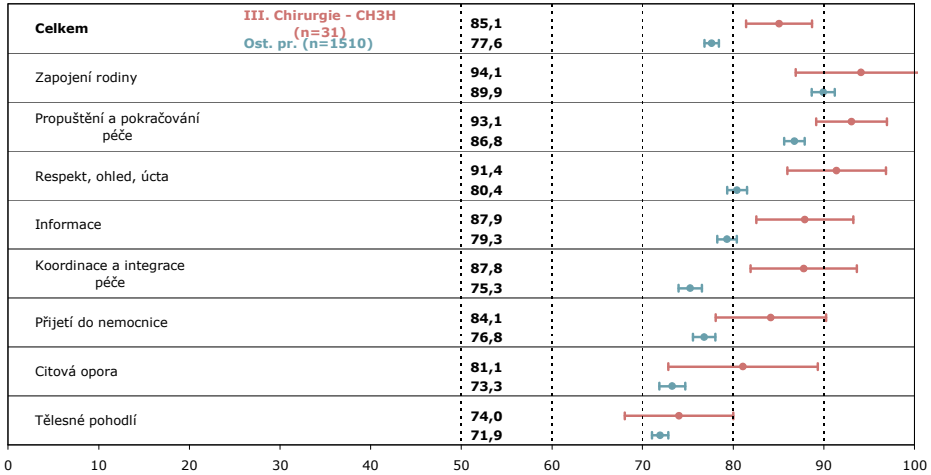
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

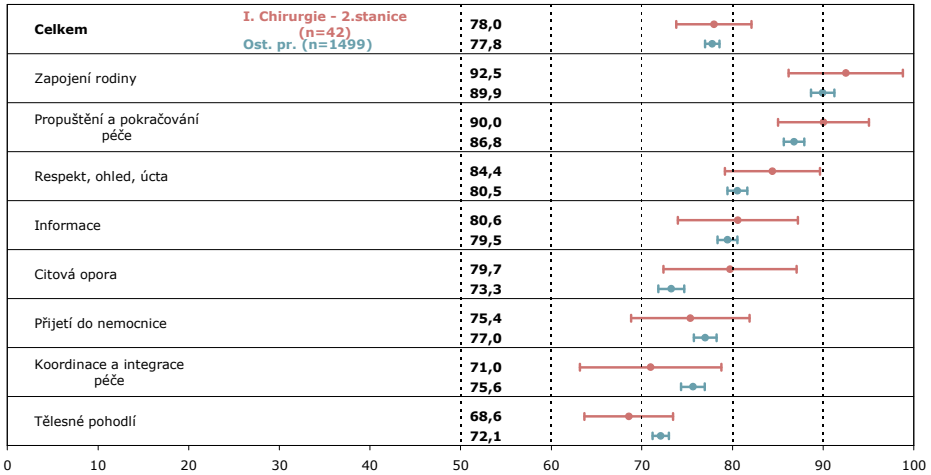
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

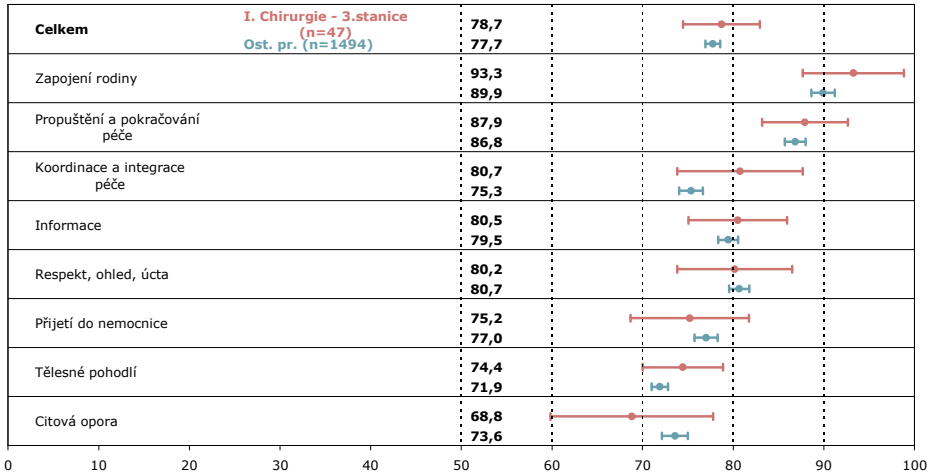
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

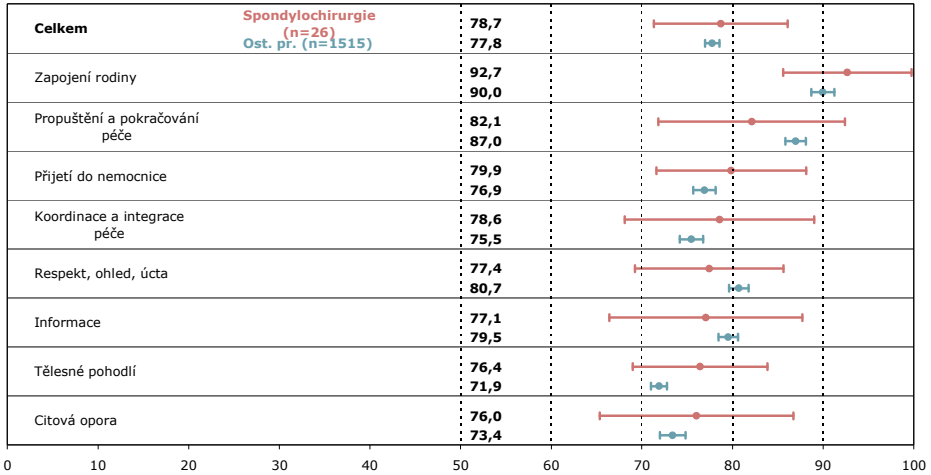


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

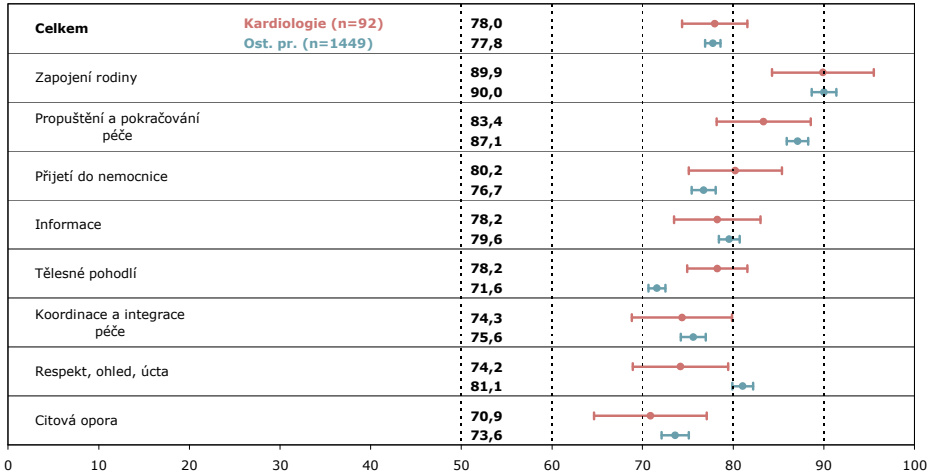
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

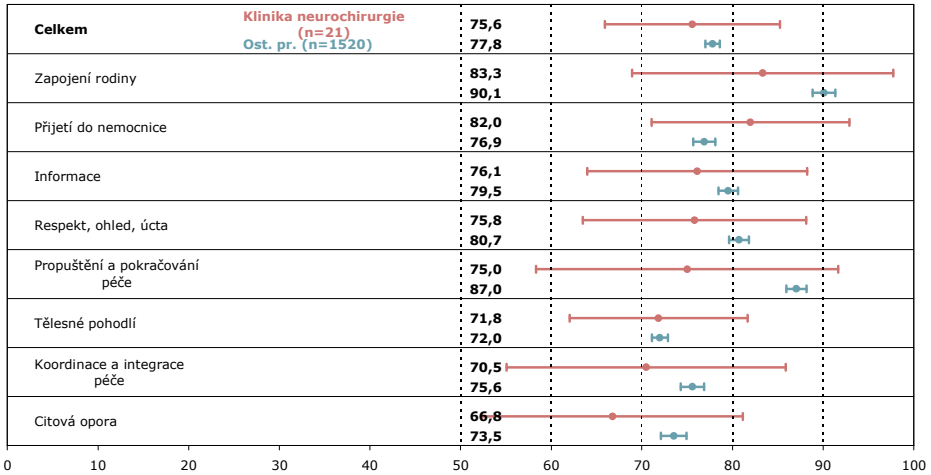
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

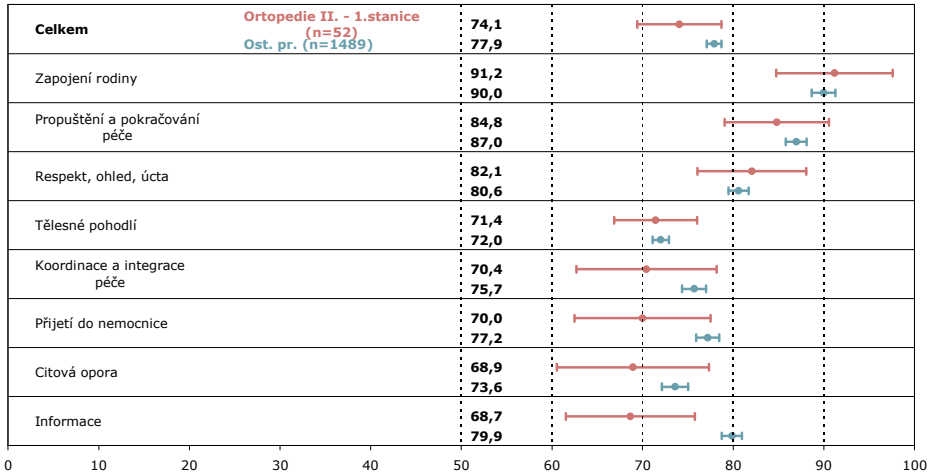
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

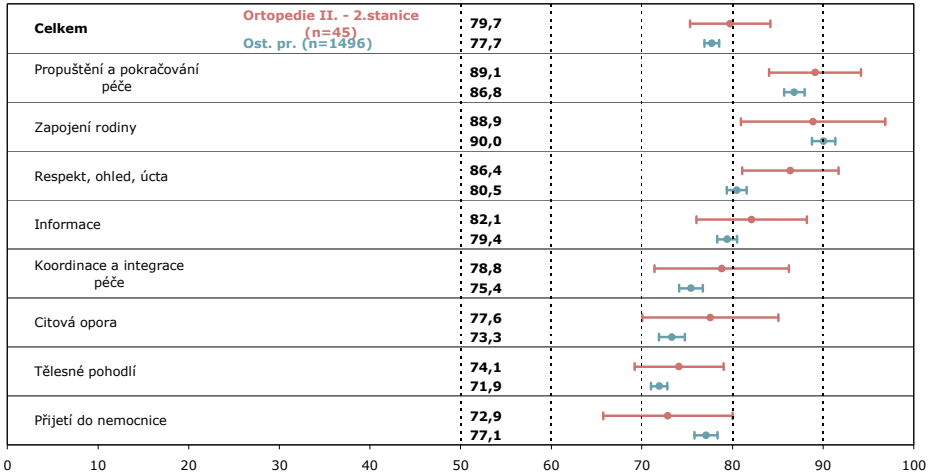


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

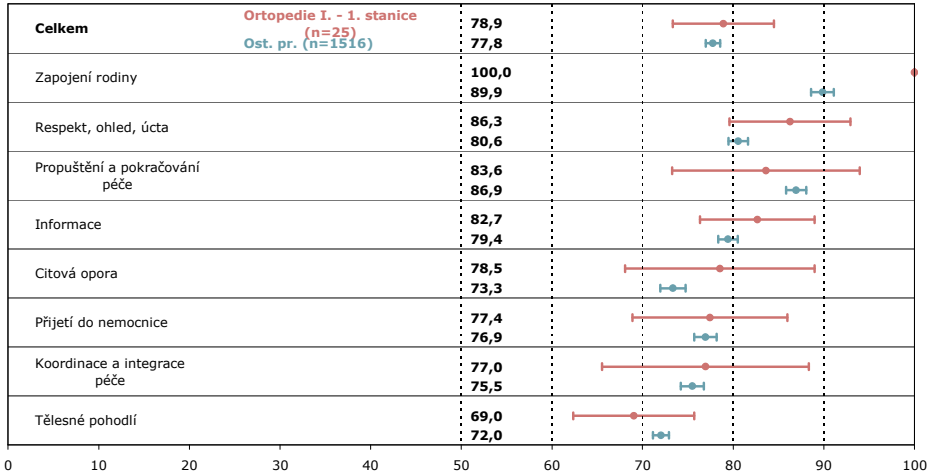
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

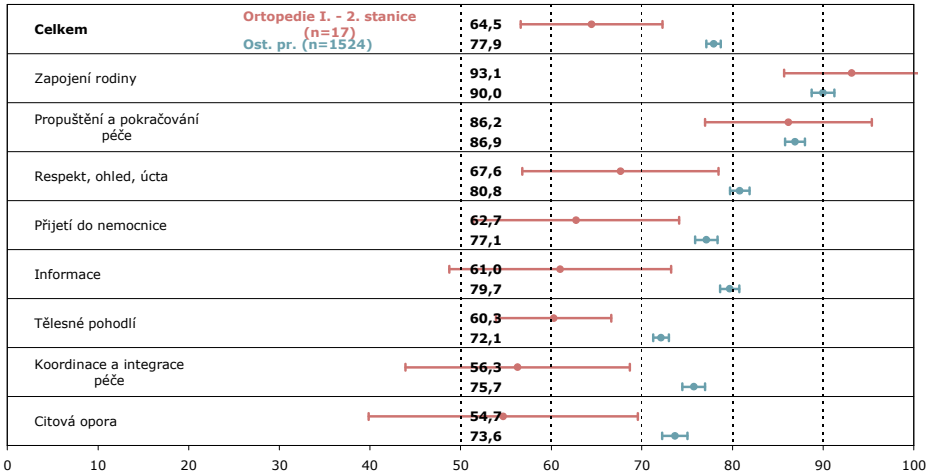
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

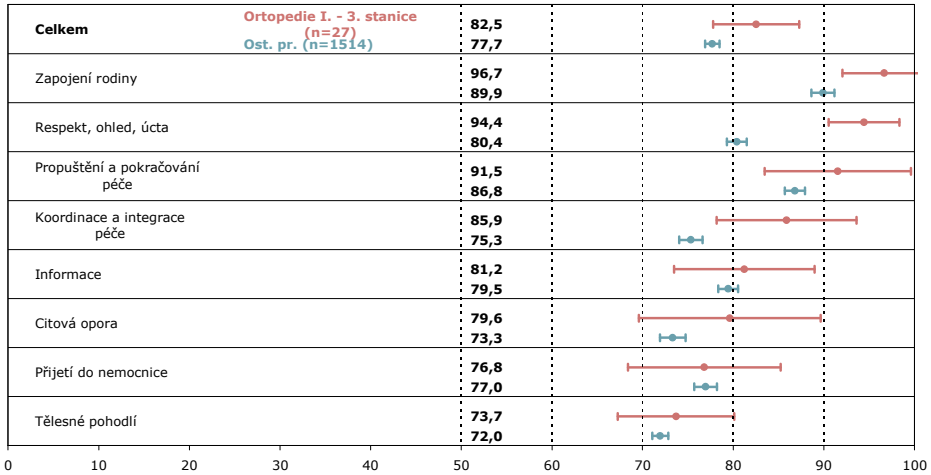
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

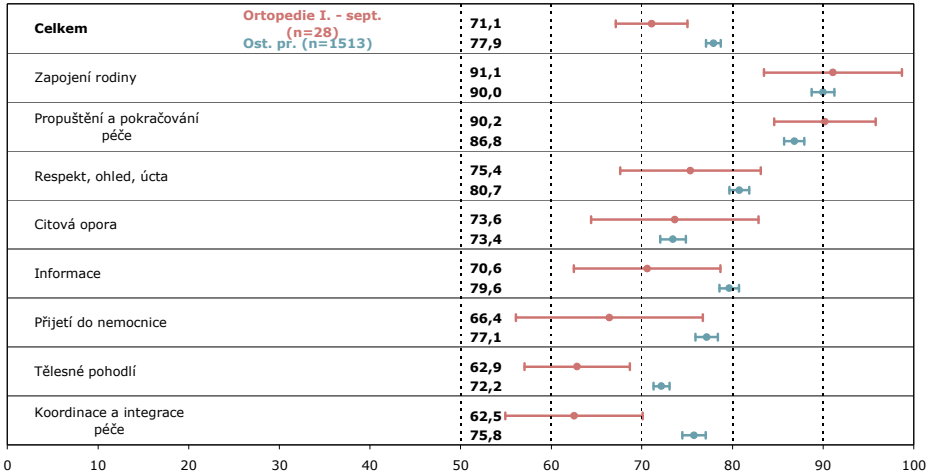


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

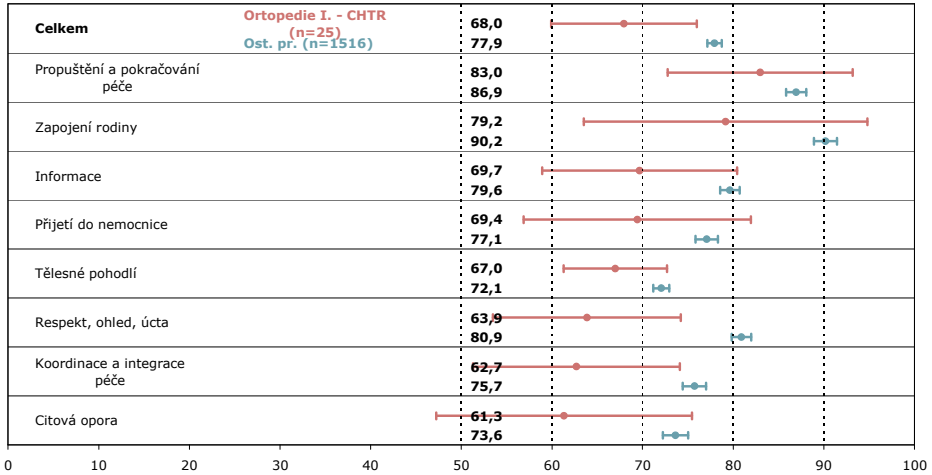
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

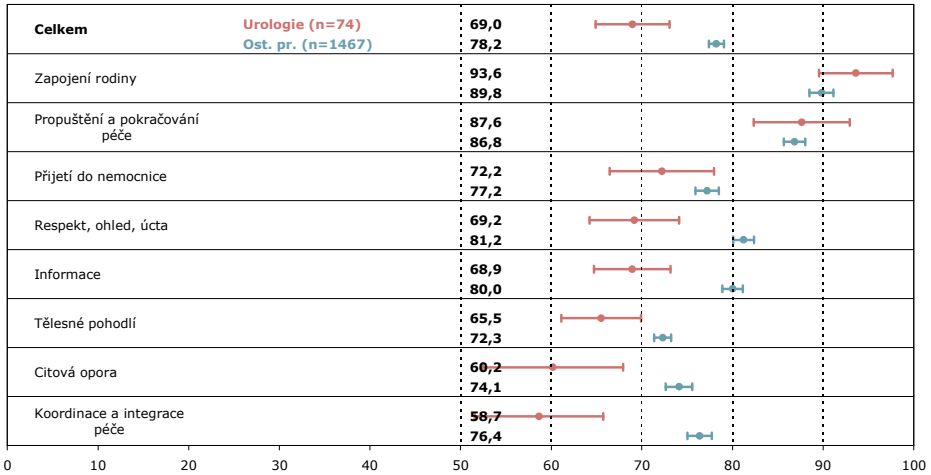
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

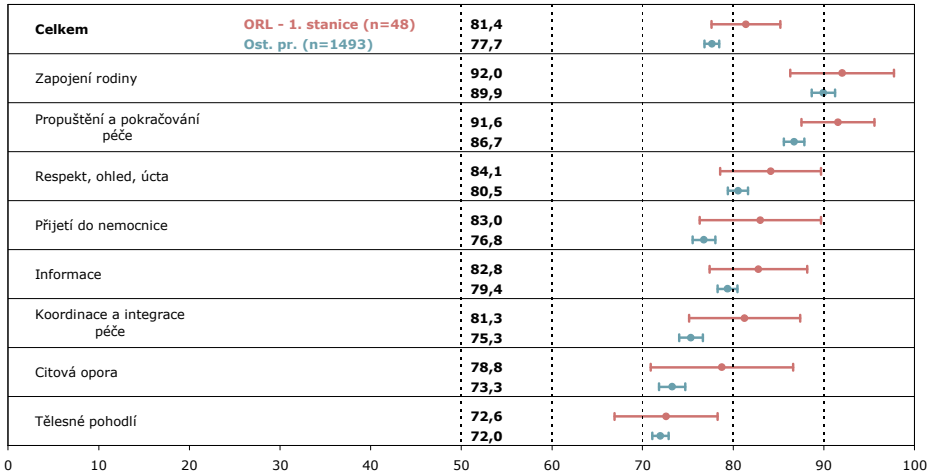
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

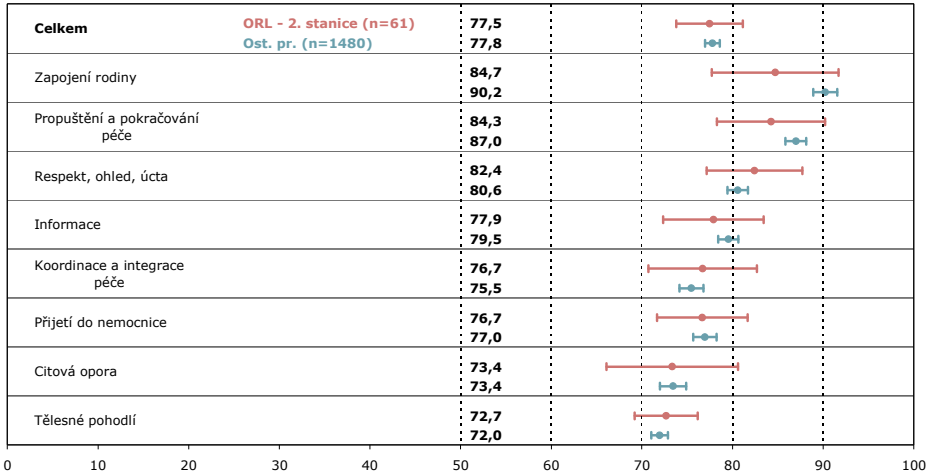


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

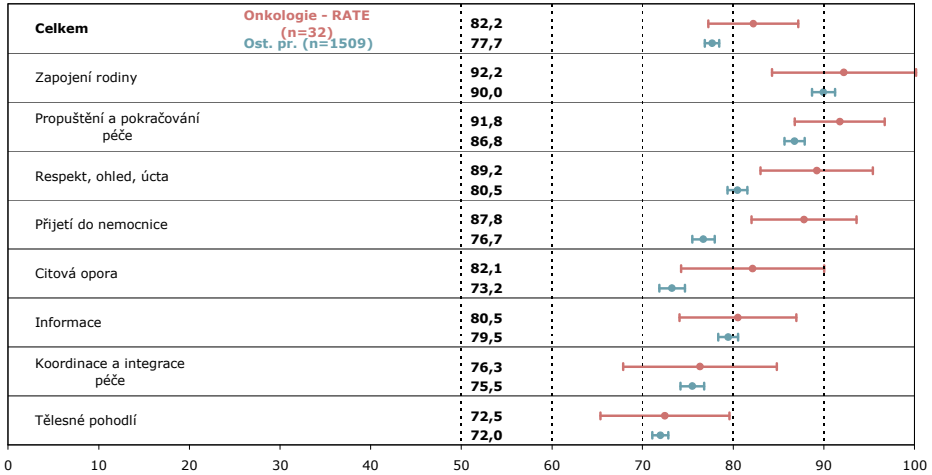
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

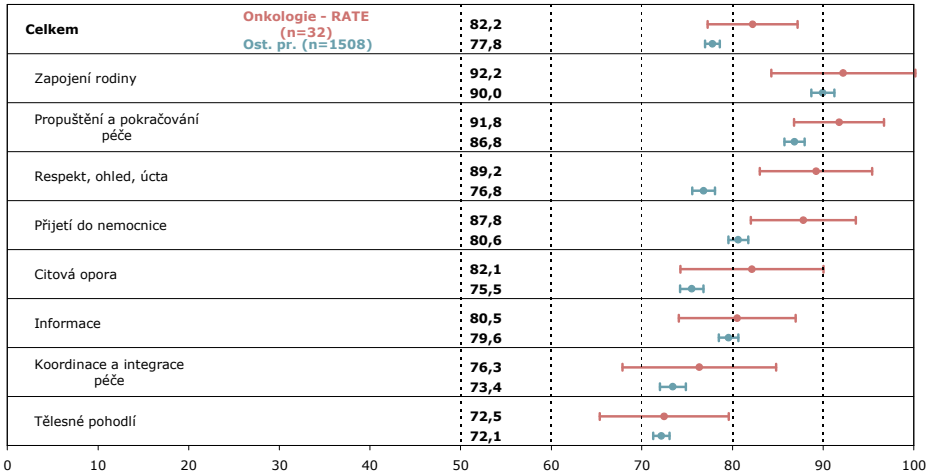
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

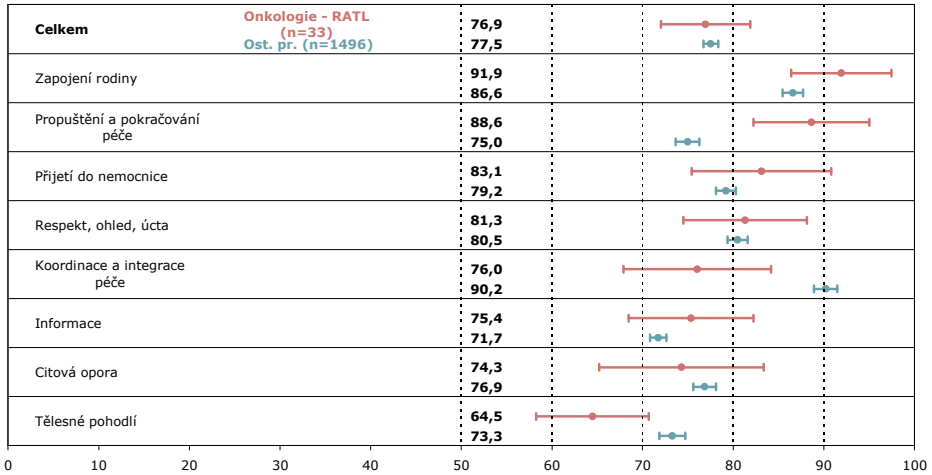
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

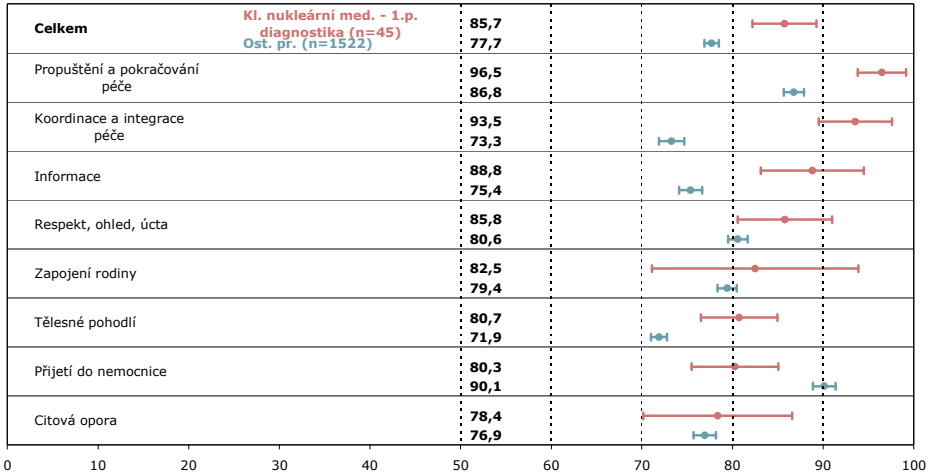


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

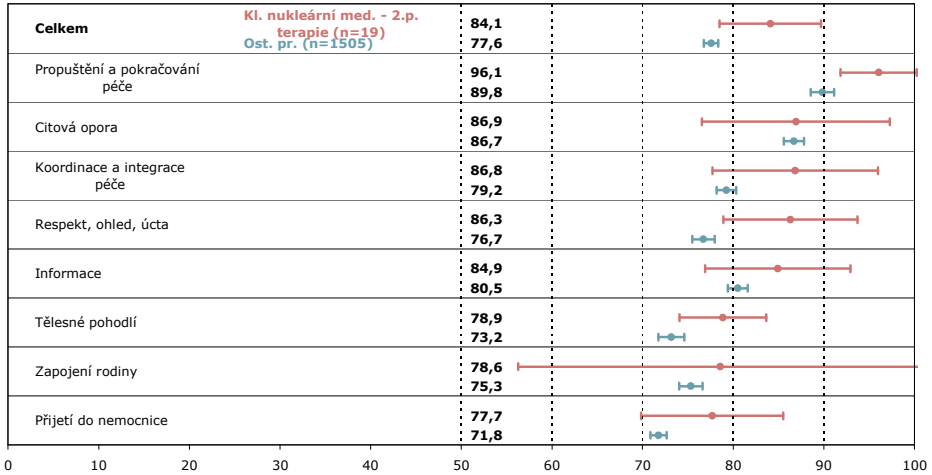
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

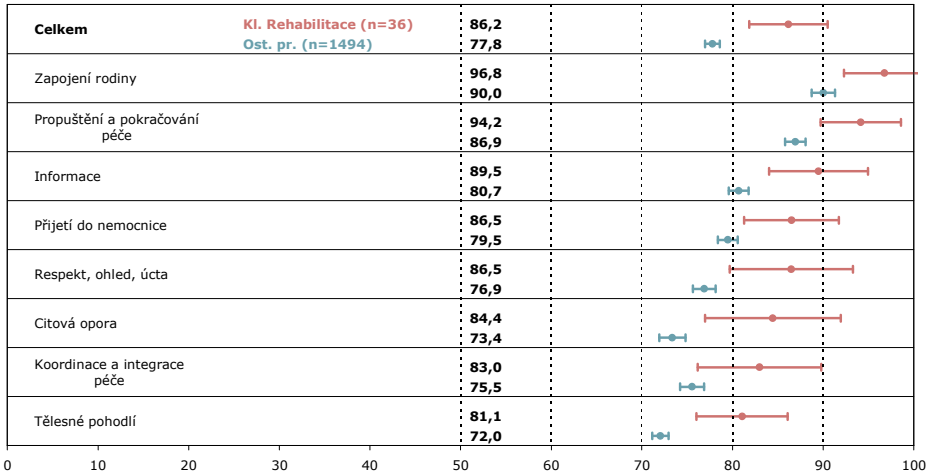
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



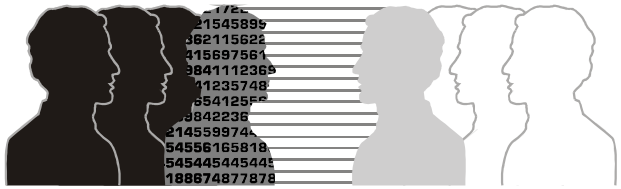
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



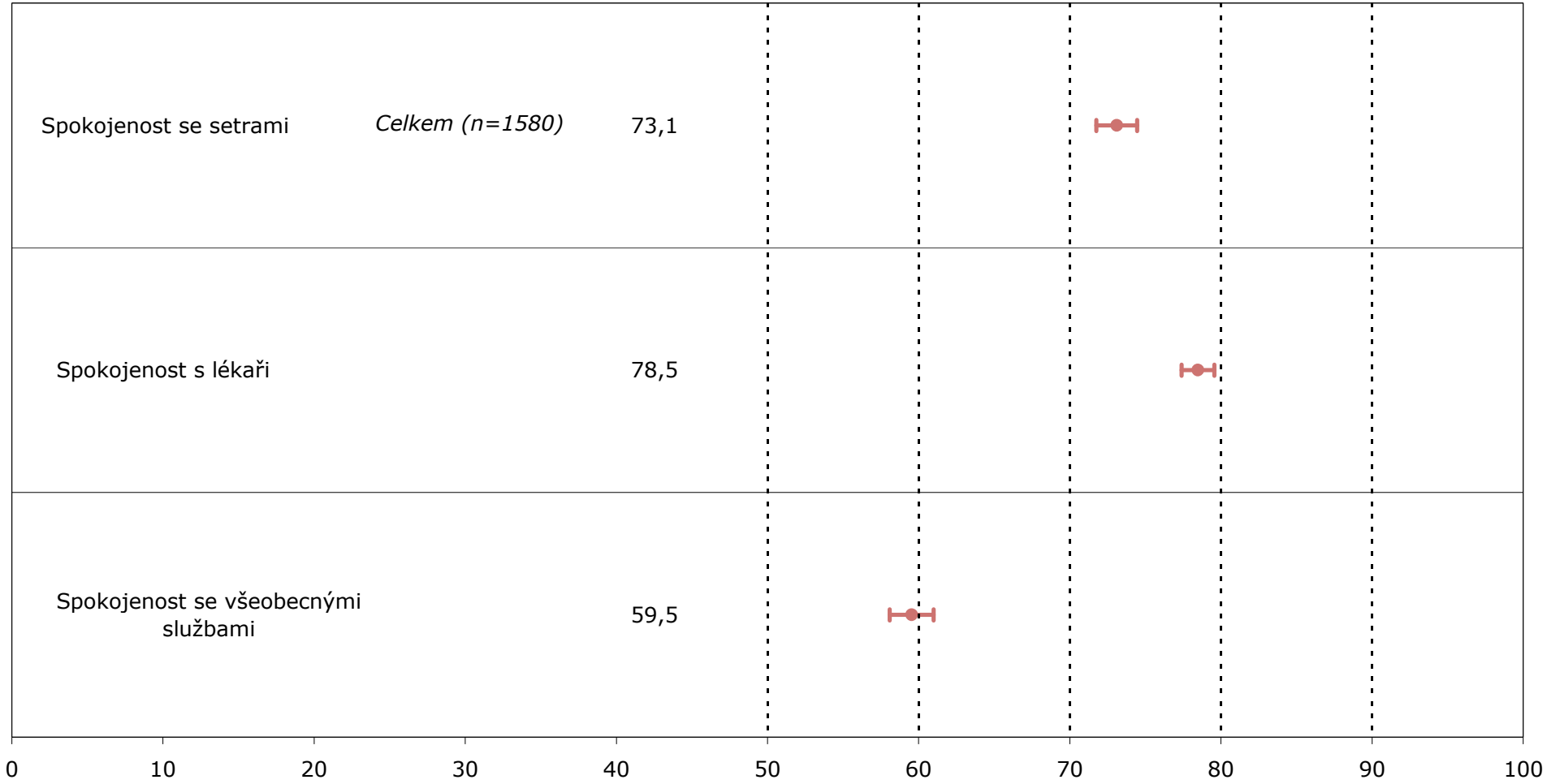
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

FN v Motole: Spokojenost s personálem a všeob. službami

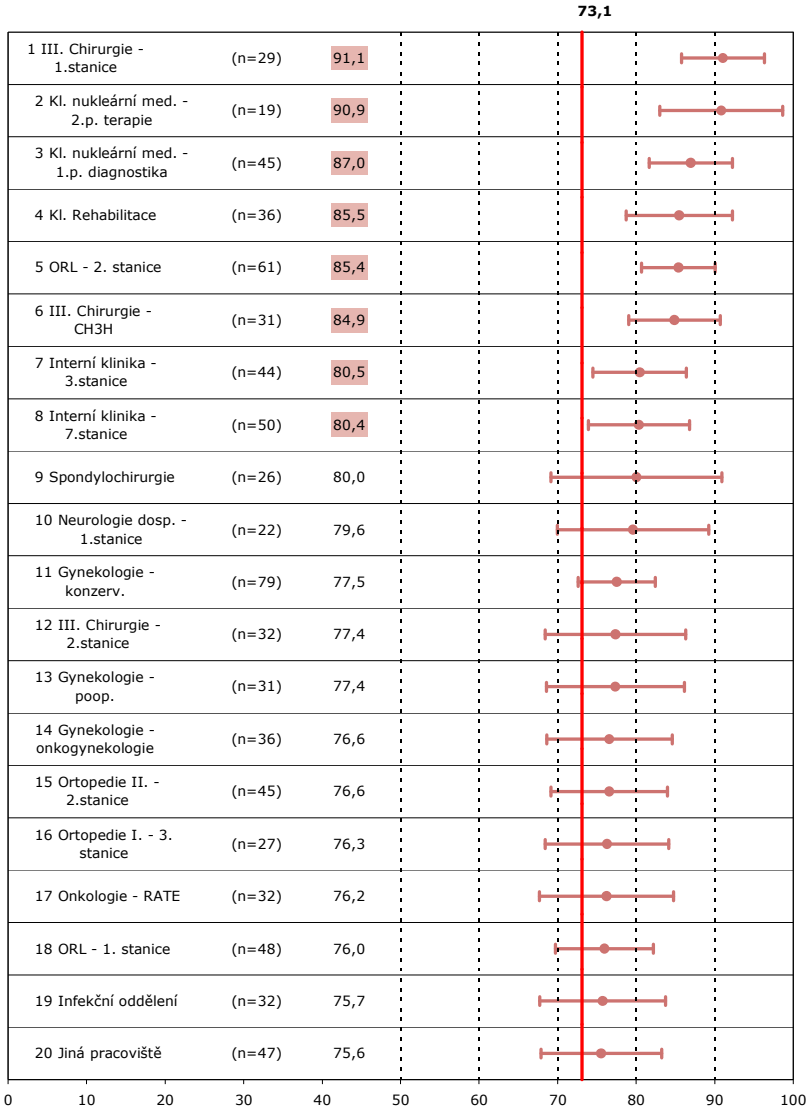
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Spokojenost se sestrami

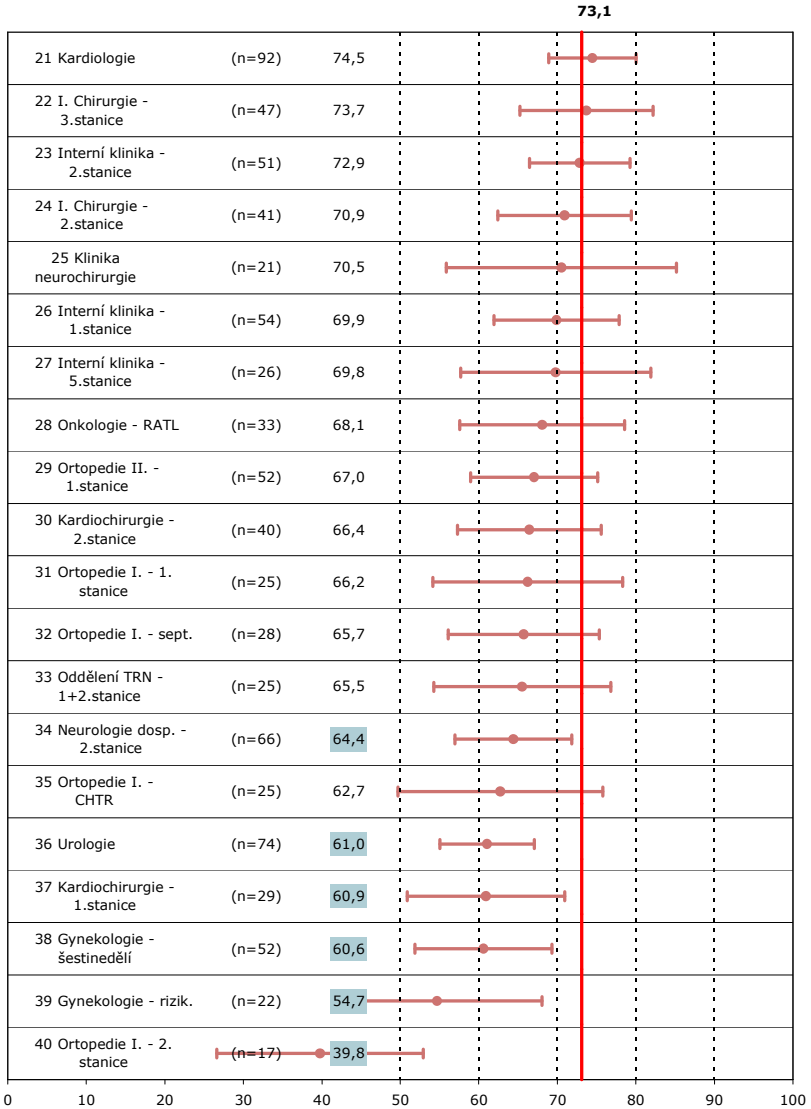
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Spokojenost se sestrami

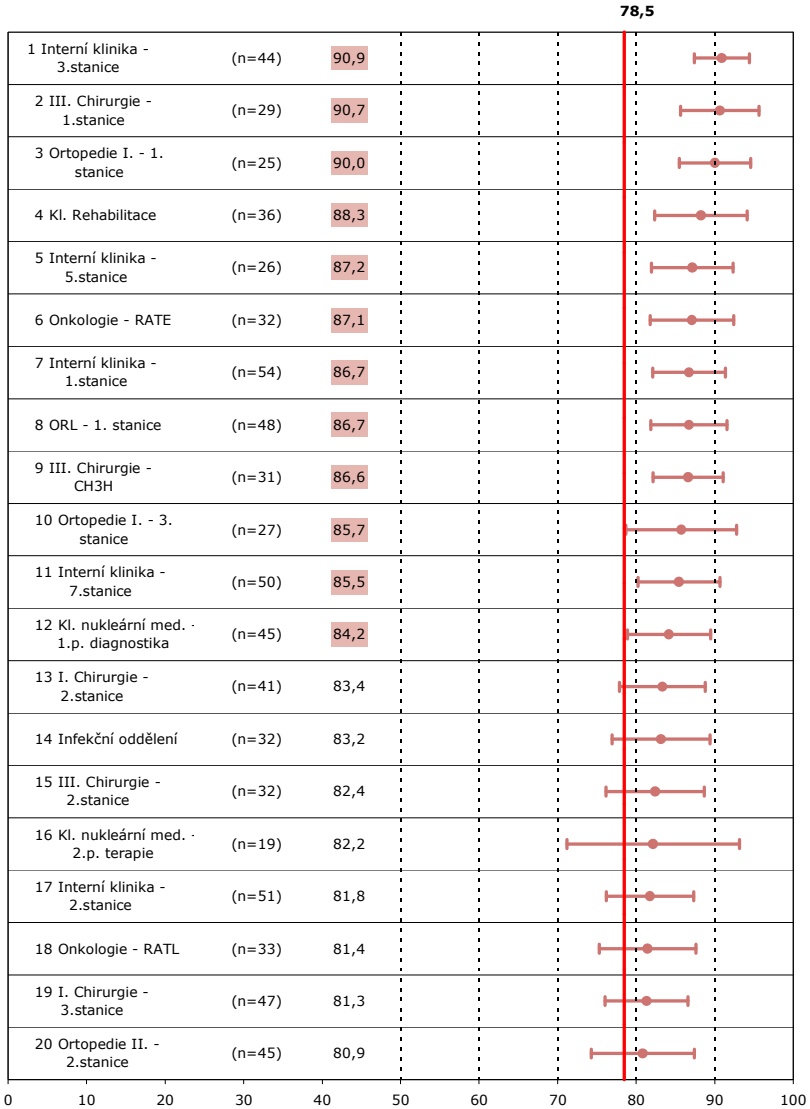
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Spokojenost s lékaři

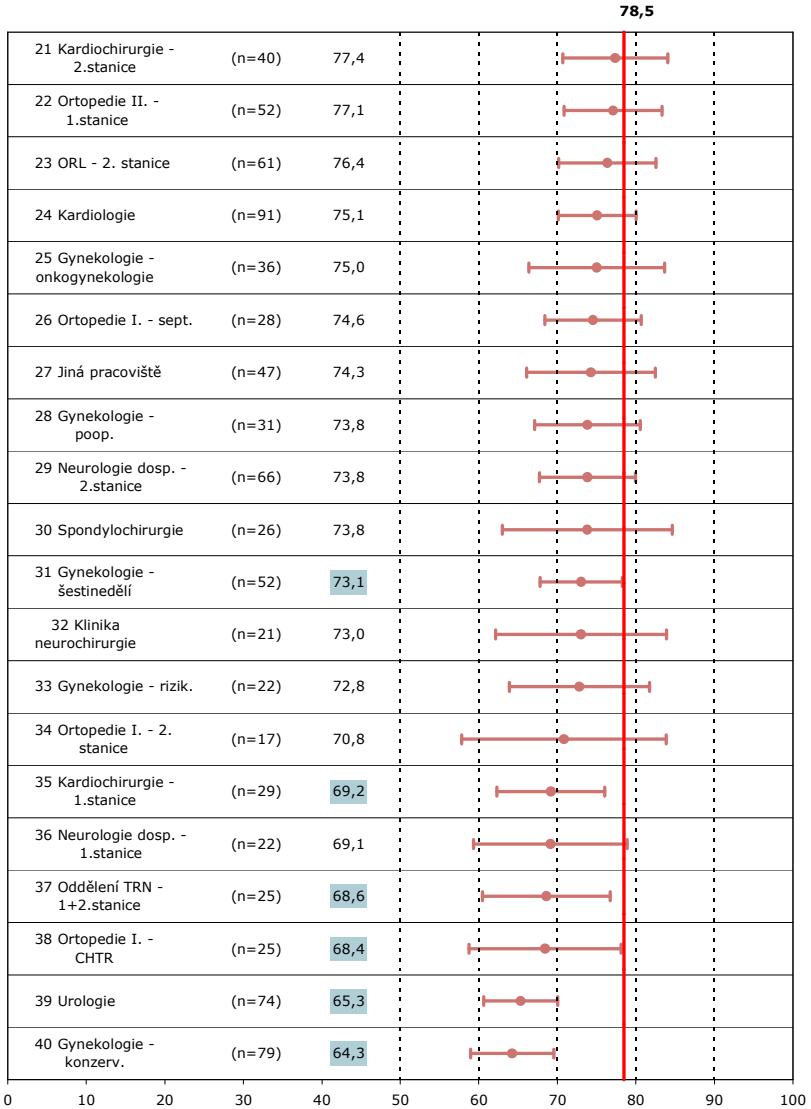
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Spokojenost s lékaři

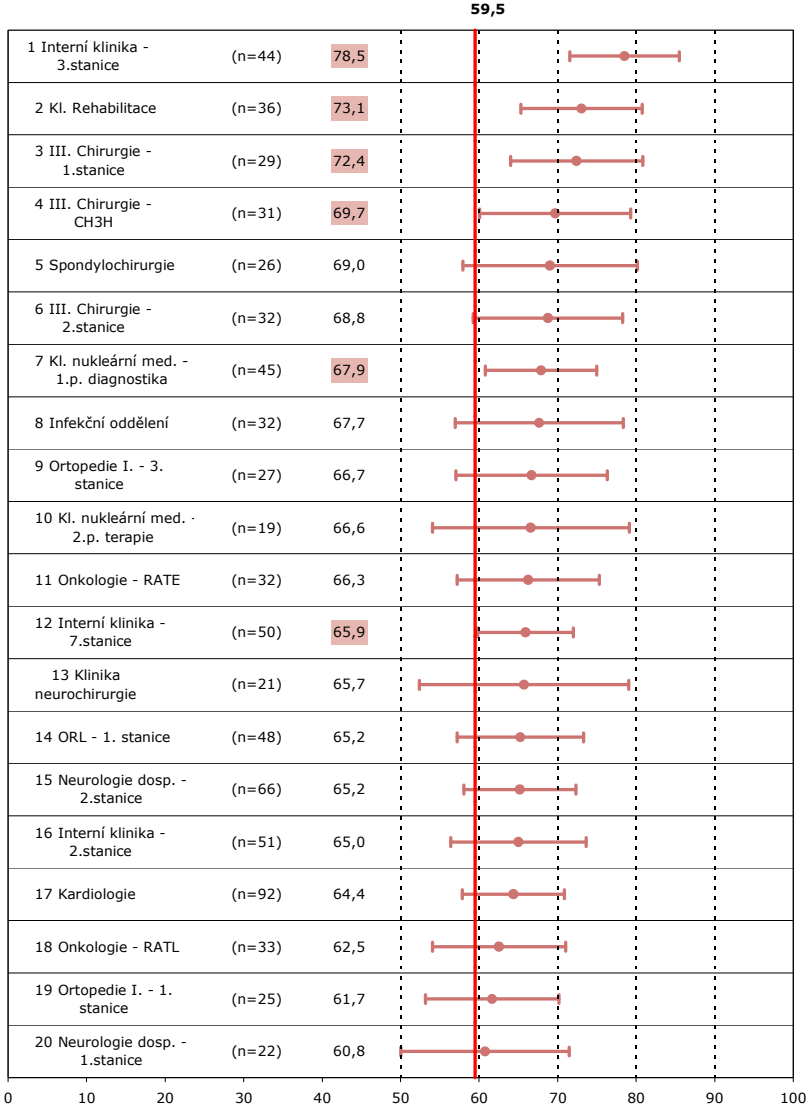
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Spokojenost se všeob. službami

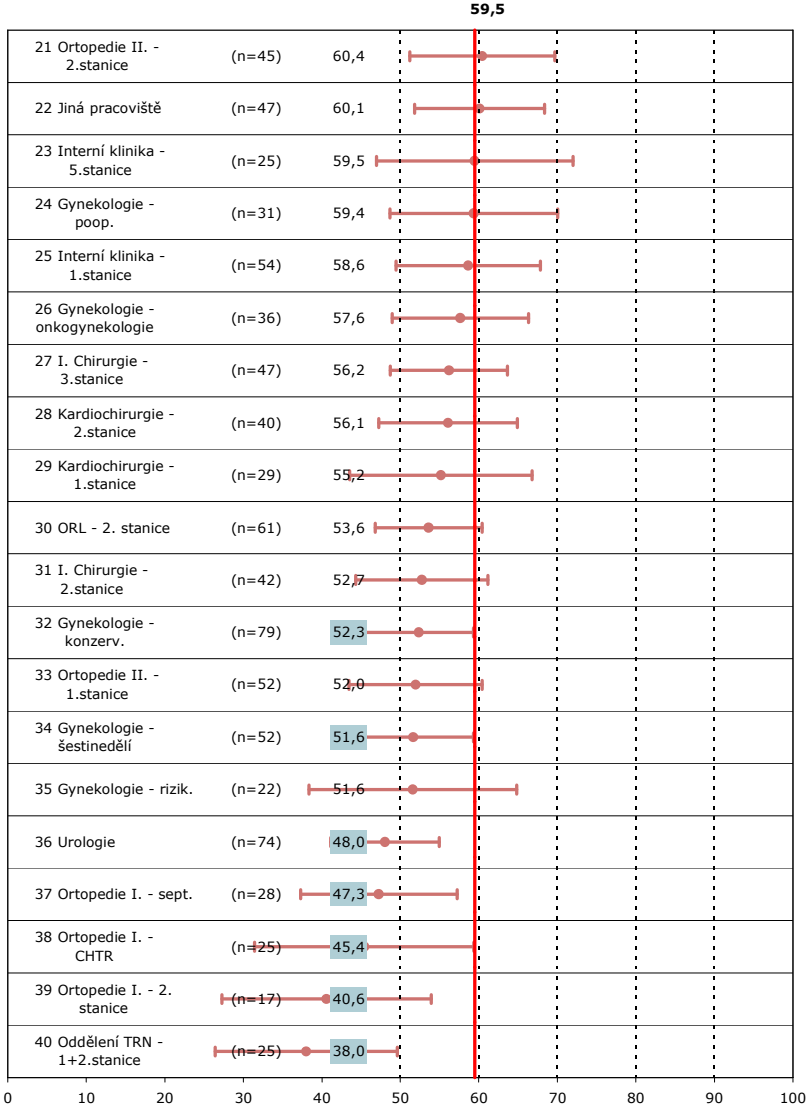
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



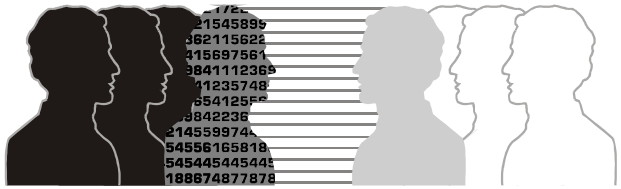
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠT

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Interní klinika - 2.stanice								
Interní klinika - 3.stanice	+				+			+
Interní klinika - 1.stanice								
Interní klinika - 5.stanice							-	
Interní klinika - 7.stanice						+		
Infekční oddělení							+	+
Oddělení TRN - 1+2.stanice	-				-	-		-
Neurologie dosp. - 1.stanice								
Neurologie dosp. - 2.stanice						-		
Kardiochirurgie - 1.stanice								
Kardiochirurgie - 2.stanice							+	
Gynekologie - rizik.								
Gynekologie - poop.								
Gynekologie - konzerv.						-		
Gynekologie - onkogynekologie						-		
III. Chirurgie - 1.stanice					+			
III. Chirurgie - 2.stanice								
III. Chirurgie - CH3H								
I. Chirurgie - 2.stanice							-	
I. Chirurgie - 3.stanice				+			-	
Spondylochirurgie								
Kardiologie			-					
Klinika neurochirurgie								
Ortopedie II. - 1.stanice	-			-				-
Ortopedie II. - 2.stanice				-				
Ortopedie I. - 1. stanice				-				
Ortopedie I. - 2. stanice	-			-	-			
Ortopedie I. - 3. stanice		-		-				
Ortopedie I. - sept.	-			-	-			
Ortopedie I. - CHTR					-			
Urologie		-			-			
ORL - 1. stanice								+
ORL - 2. stanice								
Onkologie - RATE	+							
Onkologie - RATL				+				
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika						+	-	
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie							-	
Kl. Rehabilitace	+				+		+	+
Jiná pracoviště								

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Interní klinika - 2.stanice						+	
Interní klinika - 3.stanice	+	+			+		
Interní klinika - 1.stanice							
Interní klinika - 5.stanice							
Interní klinika - 7.stanice							
Infekční oddělení		-					
Oddělení TRN - 1+2.stanice			-				
Neurologie dosp. - 1.stanice							
Neurologie dosp. - 2.stanice				-	-		
Kardiochirurgie - 1.stanice		+			-		
Kardiochirurgie - 2.stanice							-
Gynekologie - rizik.					-		
Gynekologie - poop.		-					
Gynekologie - konzerv.		-			+		
Gynekologie - onkogynekologie							
III. Chirurgie - 1.stanice	+				+		+
III. Chirurgie - 2.stanice							
III. Chirurgie - CH3H	+					+	
I. Chirurgie - 2.stanice							+
I. Chirurgie - 3.stanice							
Spondylochirurgie			-				
Kardiologie	-		-			-	
Klinika neurochirurgie							
Ortopedie II. - 1.stanice		+					
Ortopedie II. - 2.stanice		+					
Ortopedie I. - 1. stanice		+					
Ortopedie I. - 2. stanice	-				-		-
Ortopedie I. - 3. stanice	+	+			+		
Ortopedie I. - sept.			-	-		-	
Ortopedie I. - CHTR	-	-			-		-
Urologie	-	-				-	-
ORL - 1. stanice							
ORL - 2. stanice					+		
Onkologie - RATE	+	+					
Onkologie - RATL		+				-	
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika							+
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie							
Kl. Rehabilitace		+					
Jiná pracoviště							

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Interní klinika - 2.stanice								
Interní klinika - 3.stanice	+			+	+		+	+
Interní klinika - 1.stanice				+				
Interní klinika - 5.stanice								
Interní klinika - 7.stanice	+	+	+				+	
Infekční oddělení								
Oddělení TRN - 1+2.stanice	-			-	-		-	-
Neurologie dosp. - 1.stanice		-						
Neurologie dosp. - 2.stanice	-		-			-		
Kardiochirurgie - 1.stanice			-				-	
Kardiochirurgie - 2.stanice	-		-			-	-	
Gynekologie - rizik.	-	-	-	-	-	-		
Gynekologie - poop.							+	
Gynekologie - konzerv.								-
Gynekologie - onkogynekologie								
III. Chirurgie - 1.stanice	+	+	+			+		
III. Chirurgie - 2.stanice							+	
III. Chirurgie - CH3H	+		+			+		+
I. Chirurgie - 2.stanice								
I. Chirurgie - 3.stanice							+	
Spondylochirurgie								
Kardiologie							-	
Klinika neurochirurgie								
Ortopedie II. - 1.stanice								
Ortopedie II. - 2.stanice								
Ortopedie I. - 1. stanice								
Ortopedie I. - 2. stanice	-				-	-		-
Ortopedie I. - 3. stanice	+						+	
Ortopedie I. - sept.	-	-	-			-	-	
Ortopedie I. - CHTR	-		-					-
Urologie	-		-	-	-	-	-	-
ORL - 1. stanice				+				
ORL - 2. stanice								
Onkologie - RATE								
Onkologie - RATL			-					
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika	+	+	+	+	+		+	+
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie							+	
Kl. Rehabilitace			+					
Jiná pracoviště								

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Interní klinika - 2.stanice							
Interní klinika - 3.stanice	+	+		+	+		
Interní klinika - 1.stanice							-
Interní klinika - 5.stanice				+			
Interní klinika - 7.stanice	+	+					
Infekční oddělení	+			+		+	
Oddělení TRN - 1+2.stanice		-		-			
Neurologie dosp. - 1.stanice					-		
Neurologie dosp. - 2.stanice						-	-
Kardiochirurgie - 1.stanice	-		-	-			
Kardiochirurgie - 2.stanice						-	
Gynekologie - rizik.							-
Gynekologie - poop.							
Gynekologie - konzerv.			-	-	-	+	
Gynekologie - onkogynekologie		+					
III. Chirurgie - 1.stanice	+	+		+		+	
III. Chirurgie - 2.stanice		+					
III. Chirurgie - CH3H	+	+					
I. Chirurgie - 2.stanice		-					
I. Chirurgie - 3.stanice							
Spondylochirurgie					-		
Kardiologie							-
Klinika neurochirurgie							
Ortopedie II. - 1.stanice	-	-			-		
Ortopedie II. - 2.stanice							
Ortopedie I. - 1. stanice							
Ortopedie I. - 2. stanice	-	-			-	-	
Ortopedie I. - 3. stanice							
Ortopedie I. - sept.	-	-			-		
Ortopedie I. - CHTR	-	-			-		
Urologie	-	-		-		-	
ORL - 1. stanice							
ORL - 2. stanice		-			-		
Onkologie - RATE							
Onkologie - RATL							
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika	+	+					
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie							
Kl. Rehabilitace	+			+			
Jiná pracoviště			-				

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Interní klinika - 2.stanice						+	-				
Interní klinika - 3.stanice					+	+	-			+	
Interní klinika - 1.stanice											-
Interní klinika - 5.stanice					+				-		
Interní klinika - 7.stanice					+						
Infekční oddělení			-								
Oddělení TRN - 1+2.stanice				+				-			
Neurologie dosp. - 1.stanice										+	
Neurologie dosp. - 2.stanice		-									
Kardiochirurgie - 1.stanice	-			-	-					-	
Kardiochirurgie - 2.stanice					-						
Gynekologie - rizik.			-	-		-					
Gynekologie - poop.		+	+								
Gynekologie - konzerv.	-				-					-	
Gynekologie - onkogynekologie		+				-		-			
III. Chirurgie - 1.stanice				+							
III. Chirurgie - 2.stanice									-		
III. Chirurgie - CH3H											
I. Chirurgie - 2.stanice					-	-					
I. Chirurgie - 3.stanice											
Spondylochirurgie											
Kardiologie	+				+	+				+	-
Klinika neurochirurgie											-
Ortopedie II. - 1.stanice											
Ortopedie II. - 2.stanice						+					
Ortopedie I. - 1. stanice											
Ortopedie I. - 2. stanice	-		-	-							
Ortopedie I. - 3. stanice											
Ortopedie I. - sept.	-	-							-	-	-
Ortopedie I. - CHTR										-	
Urologie	-		-	-	-	-		-		+	
ORL - 1. stanice						+	+				
ORL - 2. stanice		-	+	+						-	-
Onkologie - RATE							-				
Onkologie - RATL	-						-				
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika	+	+	+	+						+	
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie				+						+	
Kl. Rehabilitace	+		+	+						+	
Jiná pracoviště											

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Interní klinika - 2.stanice						-
Interní klinika - 3.stanice	+	+	+	+		+
Interní klinika - 1.stanice			+		-	
Interní klinika - 5.stanice						
Interní klinika - 7.stanice						
Infekční oddělení						
Oddělení TRN - 1+2.stanice				-		
Neurologie dosp. - 1.stanice						
Neurologie dosp. - 2.stanice	-			-		-
Kardiochirurgie - 1.stanice	-	-	-			
Kardiochirurgie - 2.stanice			-			
Gynekologie - rizik.	-					
Gynekologie - poop.						
Gynekologie - konzerv.	-	-			-	
Gynekologie - onkogynekologie						
III. Chirurgie - 1.stanice	+			+		
III. Chirurgie - 2.stanice						
III. Chirurgie - CH3H						+
I. Chirurgie - 2.stanice						
I. Chirurgie - 3.stanice						
Spondylochirurgie						
Kardiologie						
Klinika neurochirurgie					-	
Ortopedie II. - 1.stanice					-	
Ortopedie II. - 2.stanice				+		+
Ortopedie I. - 1. stanice		+				
Ortopedie I. - 2. stanice	-		-	-	-	-
Ortopedie I. - 3. stanice						
Ortopedie I. - sept.						
Ortopedie I. - CHTR	-					
Urologie	-	-	-	-		
ORL - 1. stanice						
ORL - 2. stanice				+		
Onkologie - RATE		+	+			
Onkologie - RATL						
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika						
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie	+					
Kl. Rehabilitace	+		+			
Jiná pracoviště						

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Interní klinika - 2.stanice				
Interní klinika - 3.stanice				
Interní klinika - 1.stanice				
Interní klinika - 5.stanice				
Interní klinika - 7.stanice				
Infekční oddělení				
Oddělení TRN - 1+2.stanice				
Neurologie dosp. - 1.stanice	-		-	
Neurologie dosp. - 2.stanice				
Kardiochirurgie - 1.stanice				
Kardiochirurgie - 2.stanice		-		
Gynekologie - rizik.	-	-		
Gynekologie - poop.	-			-
Gynekologie - konzerv.	-		-	
Gynekologie - onkogynekologie				-
III. Chirurgie - 1.stanice				
III. Chirurgie - 2.stanice				
III. Chirurgie - CH3H				
I. Chirurgie - 2.stanice				
I. Chirurgie - 3.stanice				
Spondylochirurgie				
Kardiologie				
Klinika neurochirurgie				
Ortopedie II. - 1.stanice				
Ortopedie II. - 2.stanice				
Ortopedie I. - 1. stanice	+			
Ortopedie I. - 2. stanice				
Ortopedie I. - 3. stanice				
Ortopedie I. - sept.				
Ortopedie I. - CHTR	-	-		
Urologie		+		
ORL - 1. stanice				
ORL - 2. stanice				-
Onkologie - RATE				
Onkologie - RATL				-
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika	-			
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie			-	
Kl. Rehabilitace				
Jiná pracoviště				

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

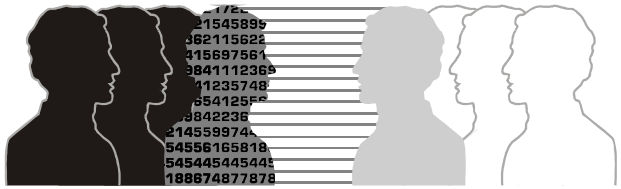
Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Interní klinika - 2.stanice						
Interní klinika - 3.stanice	+				+	+
Interní klinika - 1.stanice	-					-
Interní klinika - 5.stanice		-				
Interní klinika - 7.stanice						+
Infekční oddělení					-	
Oddělení TRN - 1+2.stanice		-				-
Neurologie dosp. - 1.stanice	-				-	
Neurologie dosp. - 2.stanice						
Kardiochirurgie - 1.stanice		-			+	
Kardiochirurgie - 2.stanice		-			+	
Gynekologie - rizik.						-
Gynekologie - poop.						
Gynekologie - konzerv.	-		-	-		-
Gynekologie - onkogynekologie						
III. Chirurgie - 1.stanice	+					+
III. Chirurgie - 2.stanice						
III. Chirurgie - CH3H						
I. Chirurgie - 2.stanice						
I. Chirurgie - 3.stanice		+			-	
Spondylochirurgie			-	-		
Kardiologie						
Klinika neurochirurgie	-		-			
Ortopedie II. - 1.stanice						
Ortopedie II. - 2.stanice						
Ortopedie I. - 1. stanice		-	-			
Ortopedie I. - 2. stanice						
Ortopedie I. - 3. stanice						
Ortopedie I. - sept.						
Ortopedie I. - CHTR			-			
Urologie						
ORL - 1. stanice						
ORL - 2. stanice				-		
Onkologie - RATE						
Onkologie - RATL						
Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika	+	+				+
Kl. nukleární med. - 2.p. terapie						
Kl. Rehabilitace	+					
Jiná pracoviště						

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



FAKULTNÍ THOMAYEROVA NEMOCNICE S POLIKLINIKOU

Fakultní Thomayerova nemocnice: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 61 % žen a 39 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 41 % pacientů. 47 % bylo přijato plánovaně, přičemž většina těchto pacientů byla přijata do jednoho měsíce.

Souhrnná spokojenost

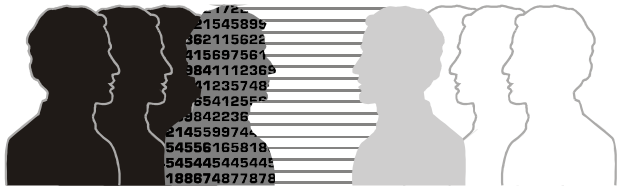
- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Fakultní Thomayerově nemocnice je hodnocena pod standardem, který činí 80 %. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 77,7 %.** Z 11 fakultních nemocnic dosáhla 7. nejlepšího hodnocení.
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Očního oddělení, Pneumologické kliniky – III. st. a Interní kliniky st. ženy.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Pouze u 3 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice
  - Tišení bolesti
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
  - Čistota toalet a sprch
  - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
  - Celkové hodnocení péče

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 75 %, s **lékaři** 77 % a se **všeobecnými službami** 54 %.



OBECNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1061
- Termín dotazování: listopad 2008
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

- Počet hospitalizovaných pacientů: 1821
- Počet nezařazených pacientů: 336
- Počet validních dotazníků: 1061
- **Návratnost: 71 %**

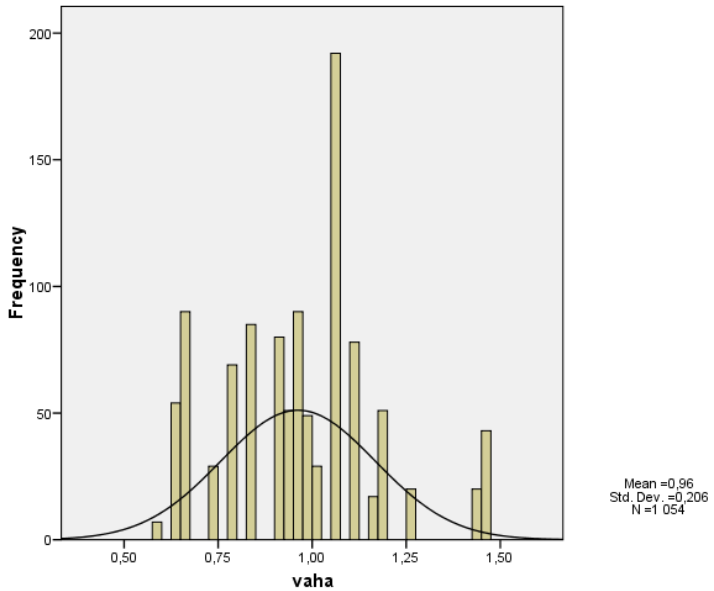
Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 24
- Počet pracovišť s n<20: 4
  - Chirurgická klinika – stanice 1. patro střed, n=18
  - Infekční oddělení, n=17
  - 1. interní klinika – stanice D, n=7
  - Pneumologická klinika – stanice K, n=7

  -> zařazení do kategorie „Ostatní pracoviště"
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 1
  - Gyn.-por. oddělení – šestinedělí

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,6 – 1,5
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:



Vyplňování dotazníků

- 96 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 2 % požádaly o vysvětlení personál a 2 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

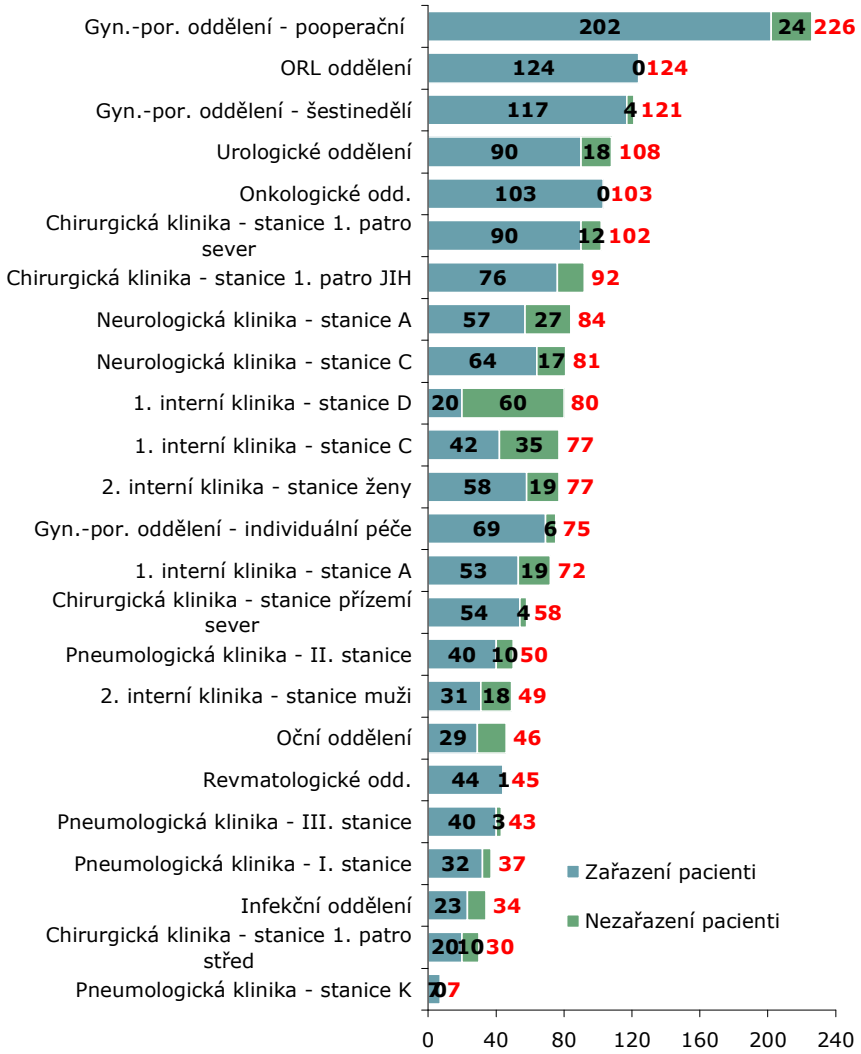
Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1061

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

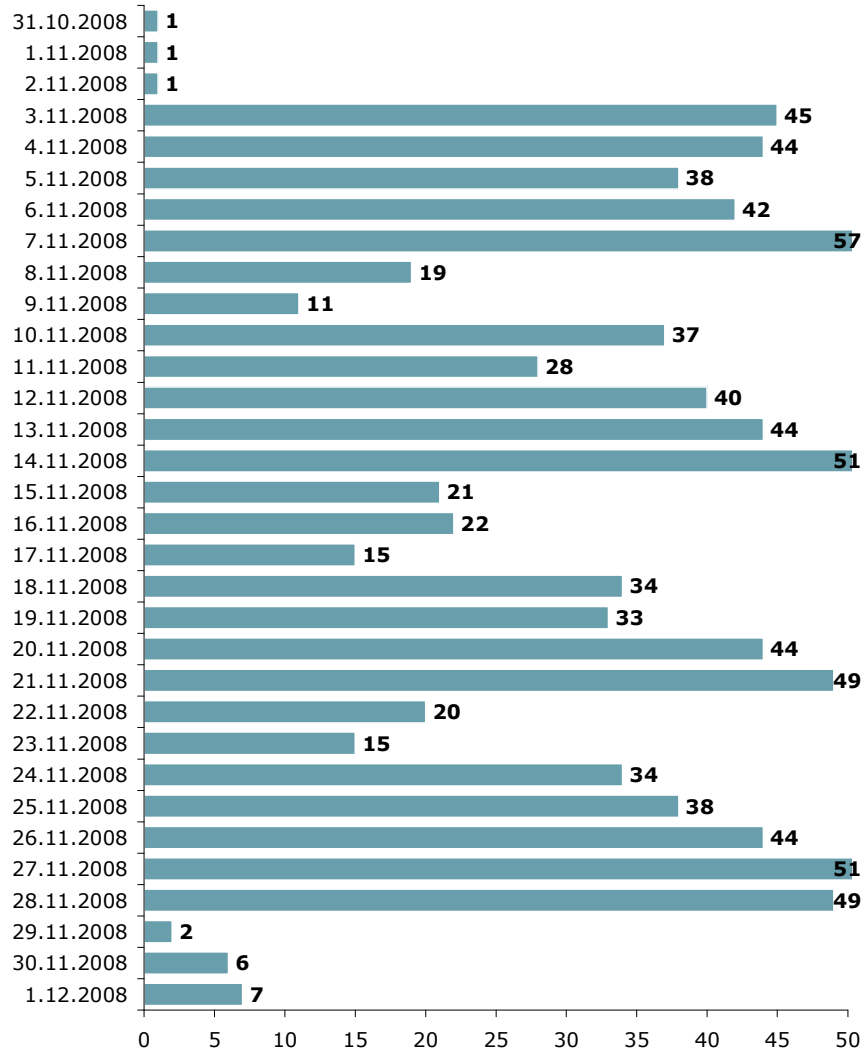
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Histogram sběru dat

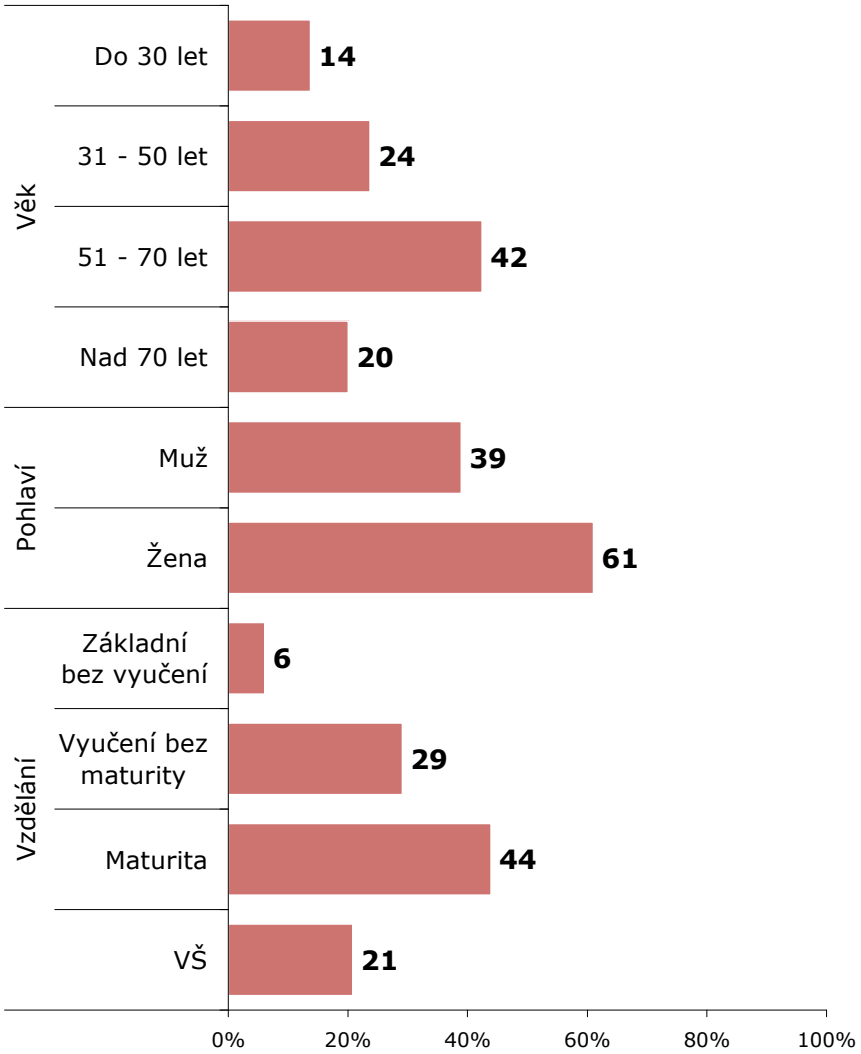
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1061



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Demografická struktura pacientů

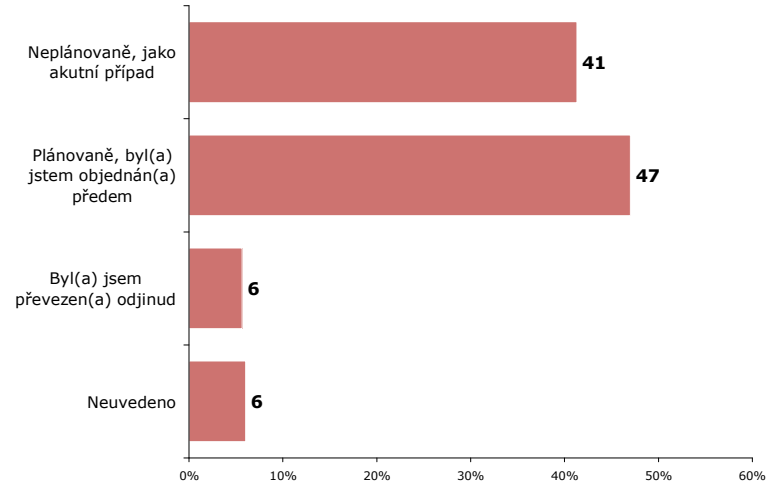
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1061



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

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

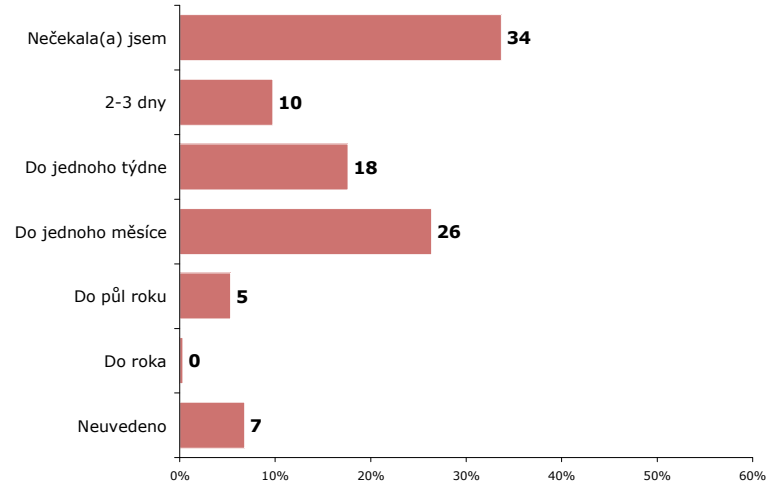
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1061



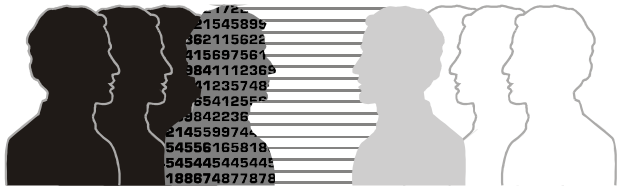
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=515



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



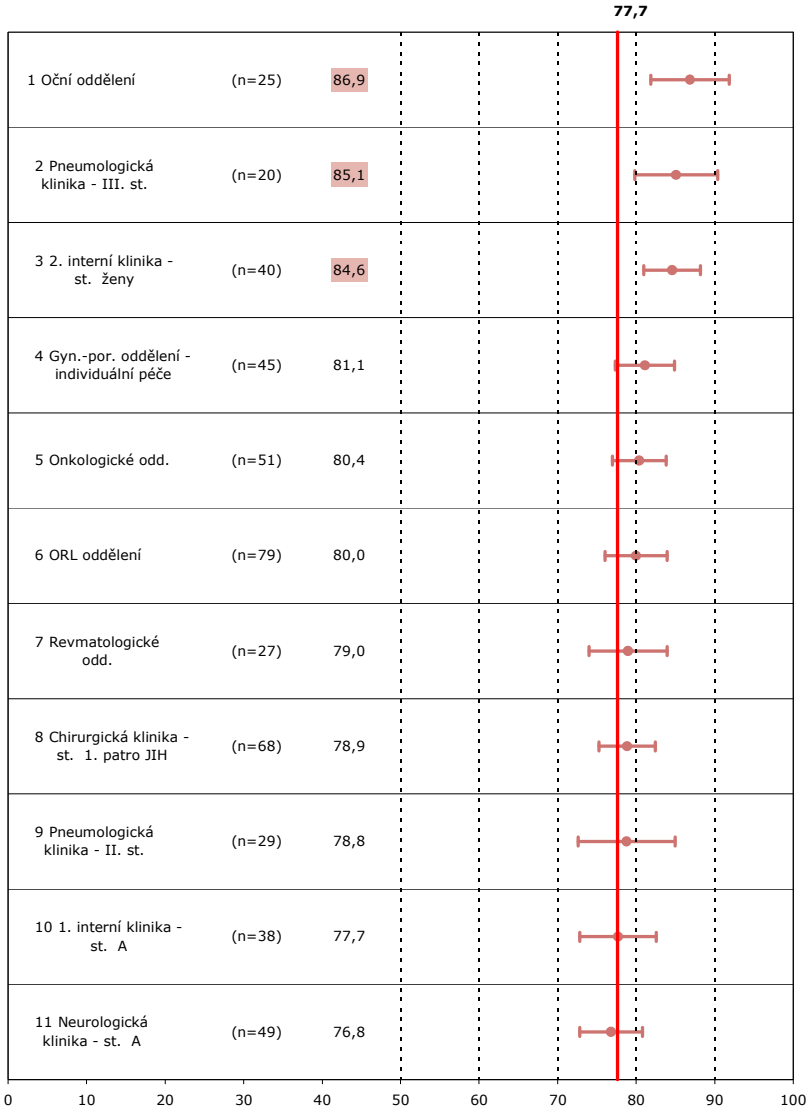
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

FTNsP: Souhrnná spokojenost

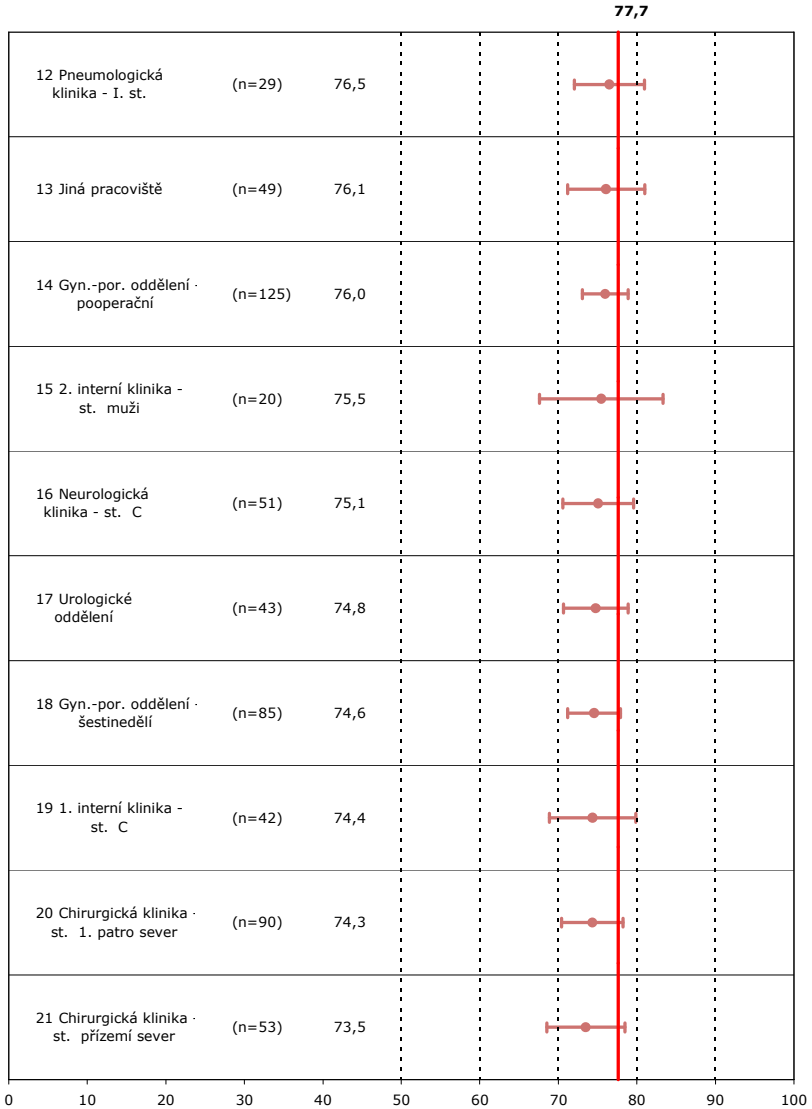
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

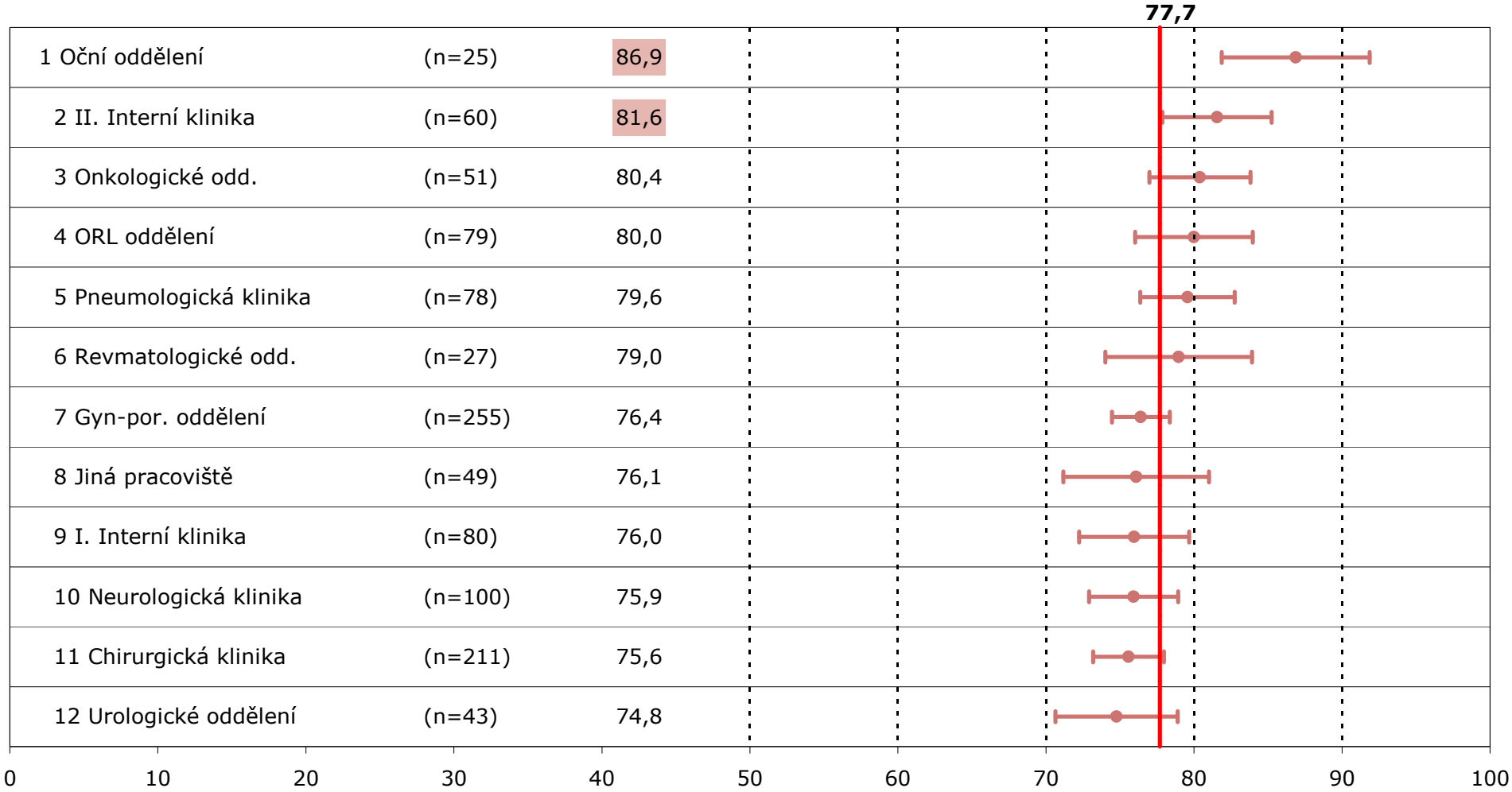


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost - kliniky

FTNsP: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích☐



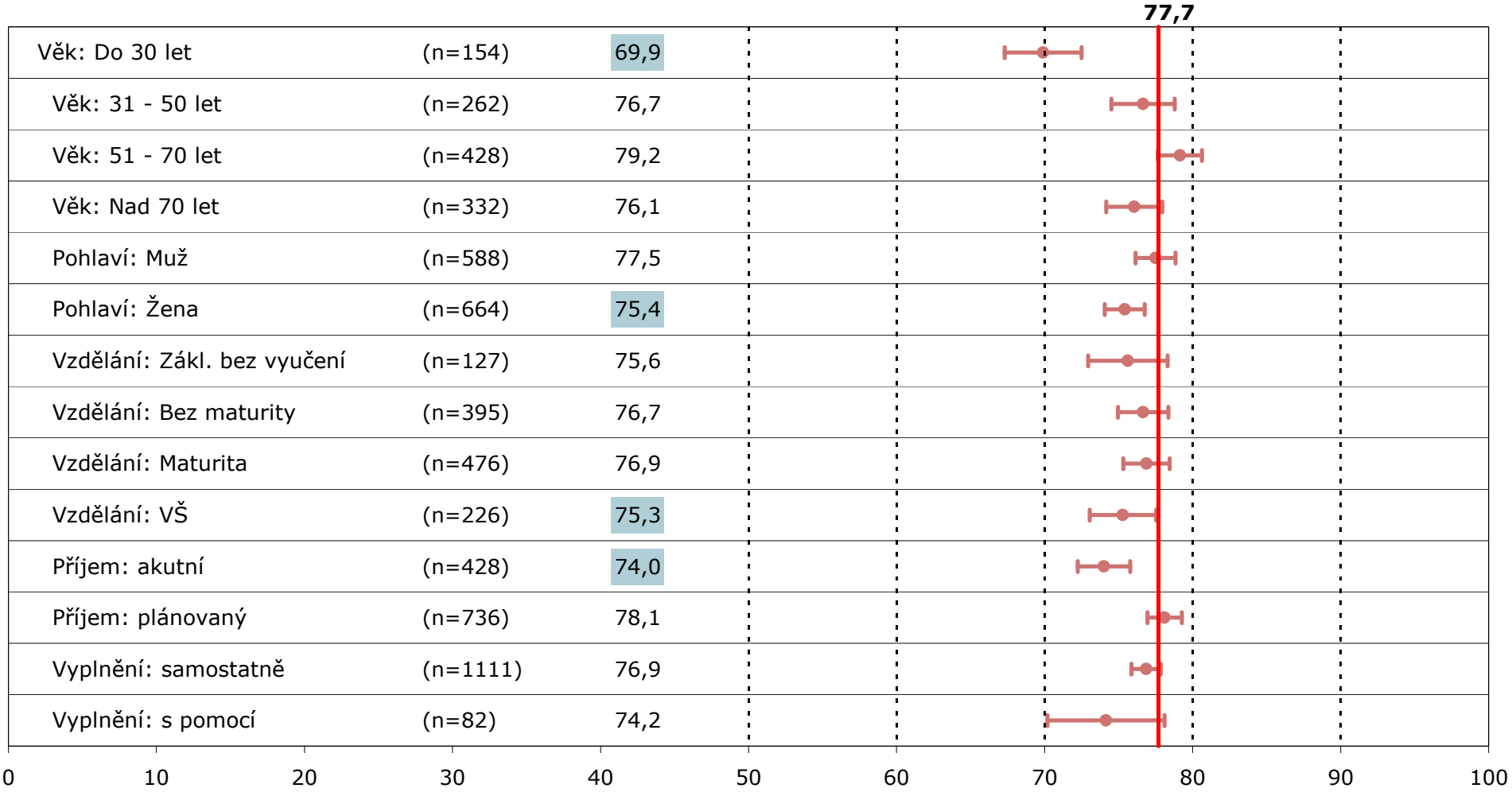
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

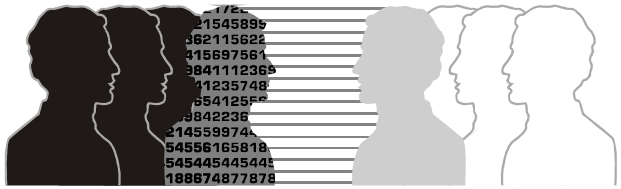
FTNsP: Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti

Věk: Do 30 let	(n=154)	69,9
Věk: 31 - 50 let	(n=262)	76,7
Věk: 51 - 70 let	(n=428)	79,2
Věk: Nad 70 let	(n=332)	76,1
Pohlaví: Muž	(n=588)	77,5
Pohlaví: Žena	(n=664)	75,4
Vzdělání: Zákl. bez vyučení	(n=127)	75,6
Vzdělání: Bez maturity	(n=395)	76,7
Vzdělání: Maturita	(n=476)	76,9
Vzdělání: VŠ	(n=226)	75,3
Příjem: akutní	(n=428)	74,0
Příjem: plánovaný	(n=736)	78,1
Vyplnění: samostatně	(n=1111)	76,9
Vyplnění: s pomocí	(n=82)	74,2



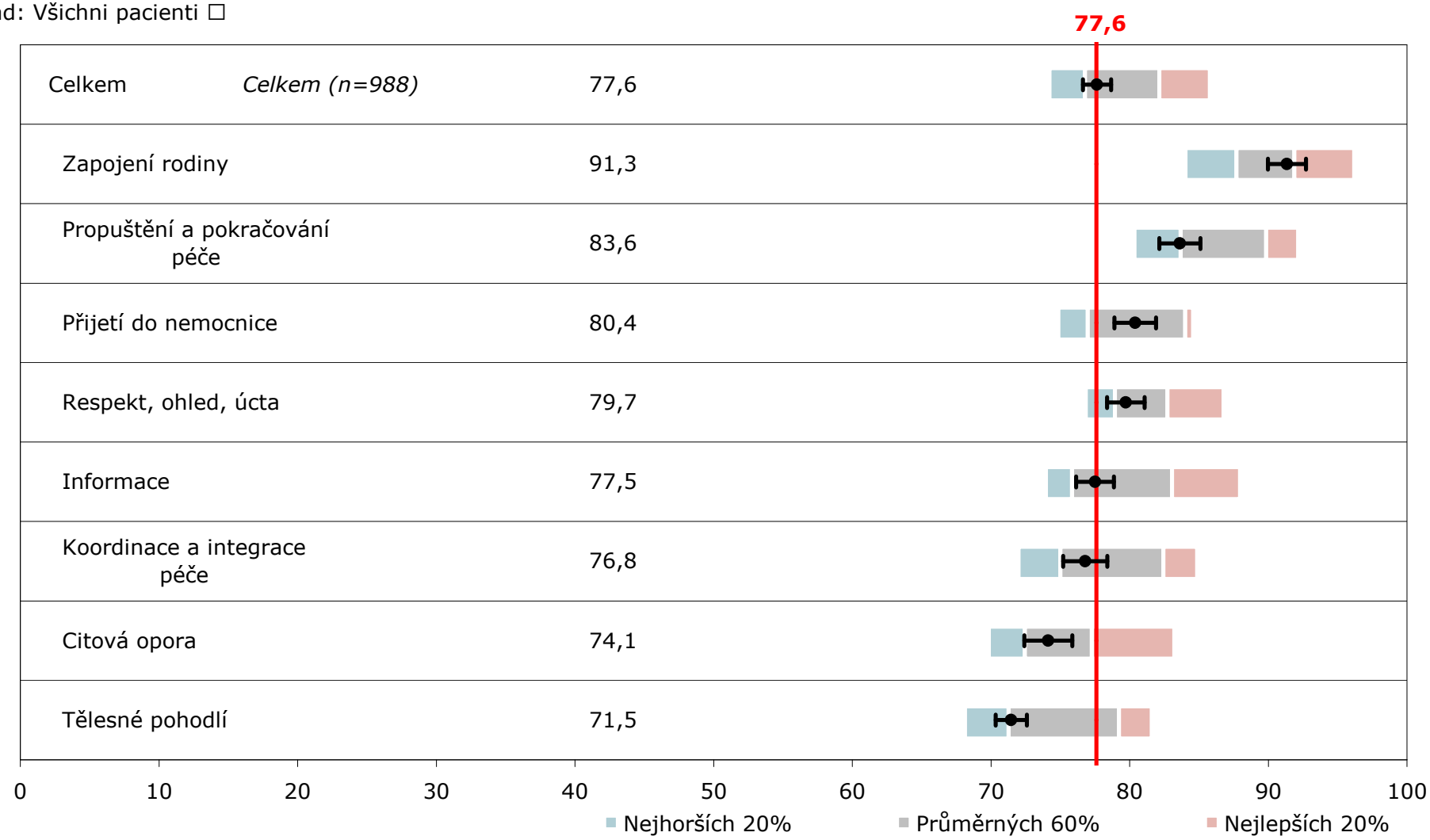
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

FTNsP: Souhrnná spokojenost

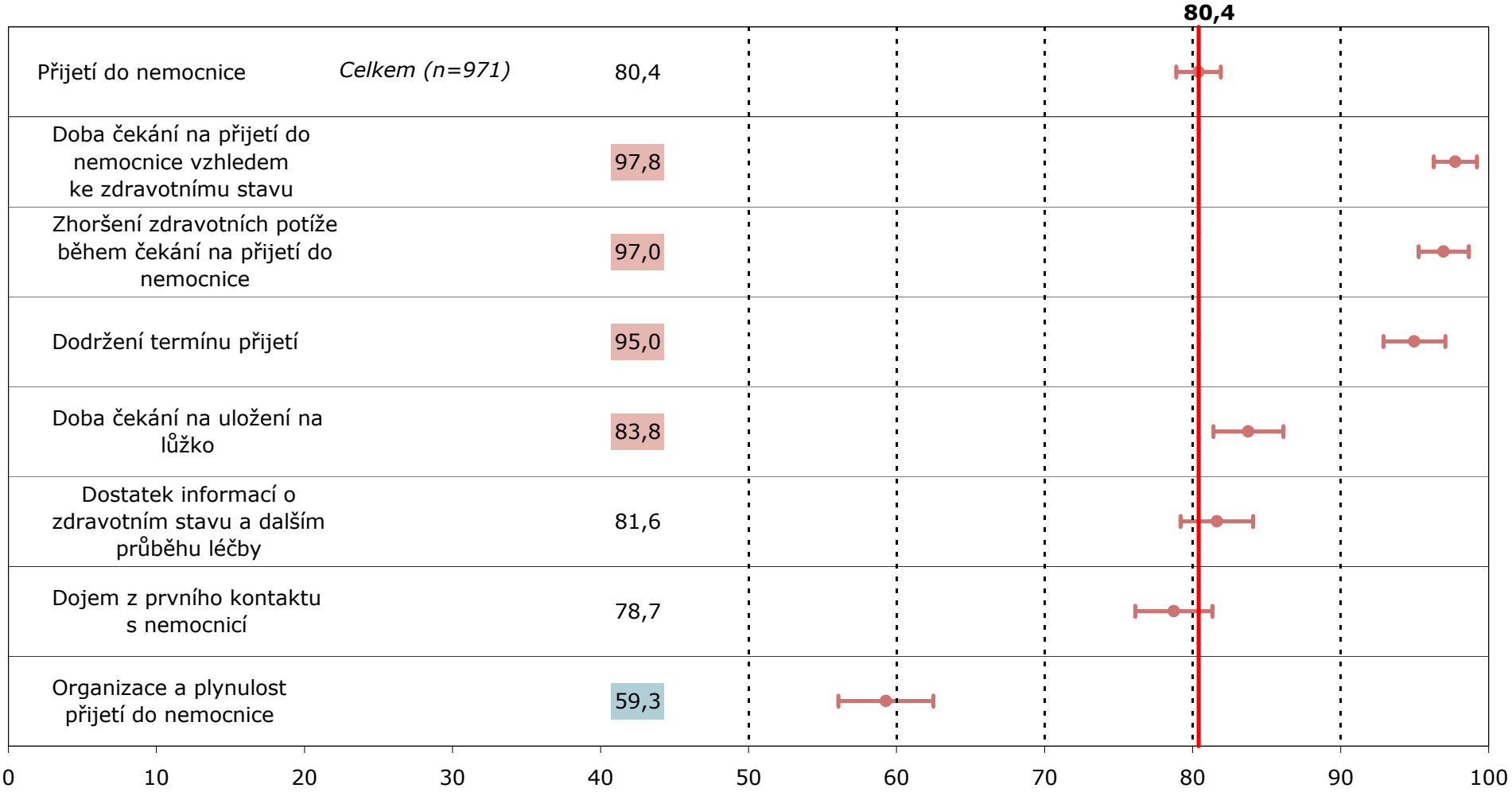
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Přijetí do nemocnice

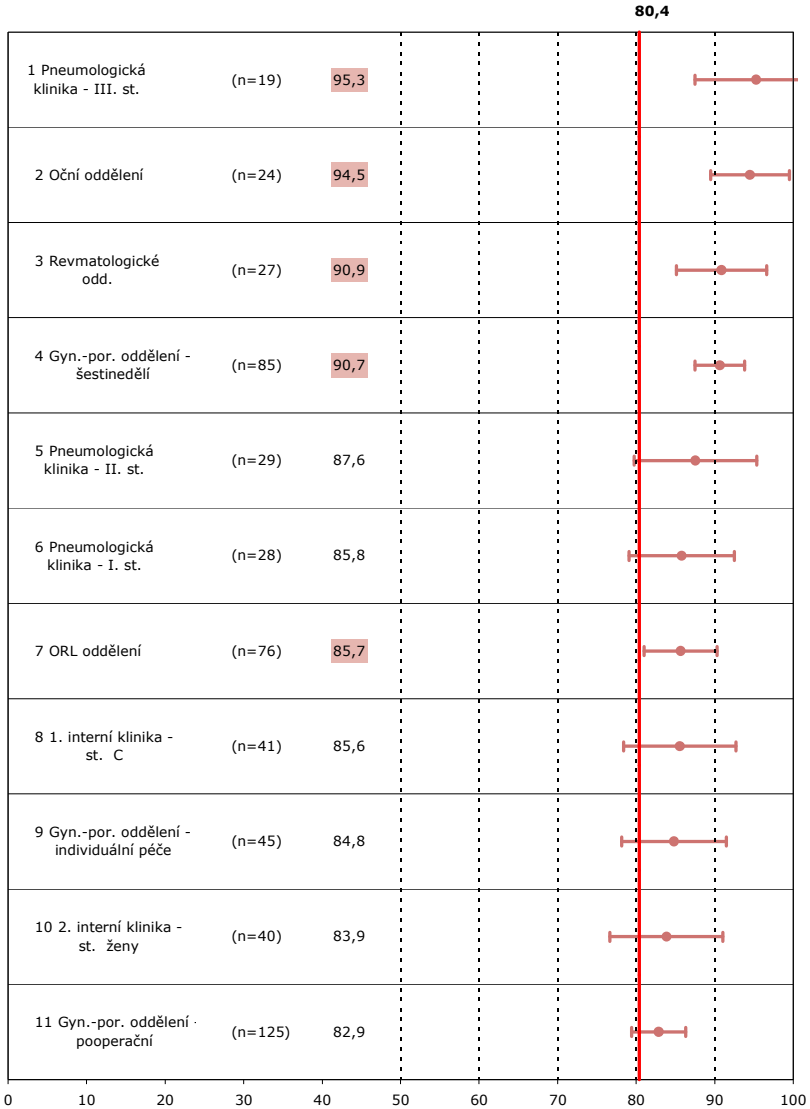
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Přijetí do nemocnice

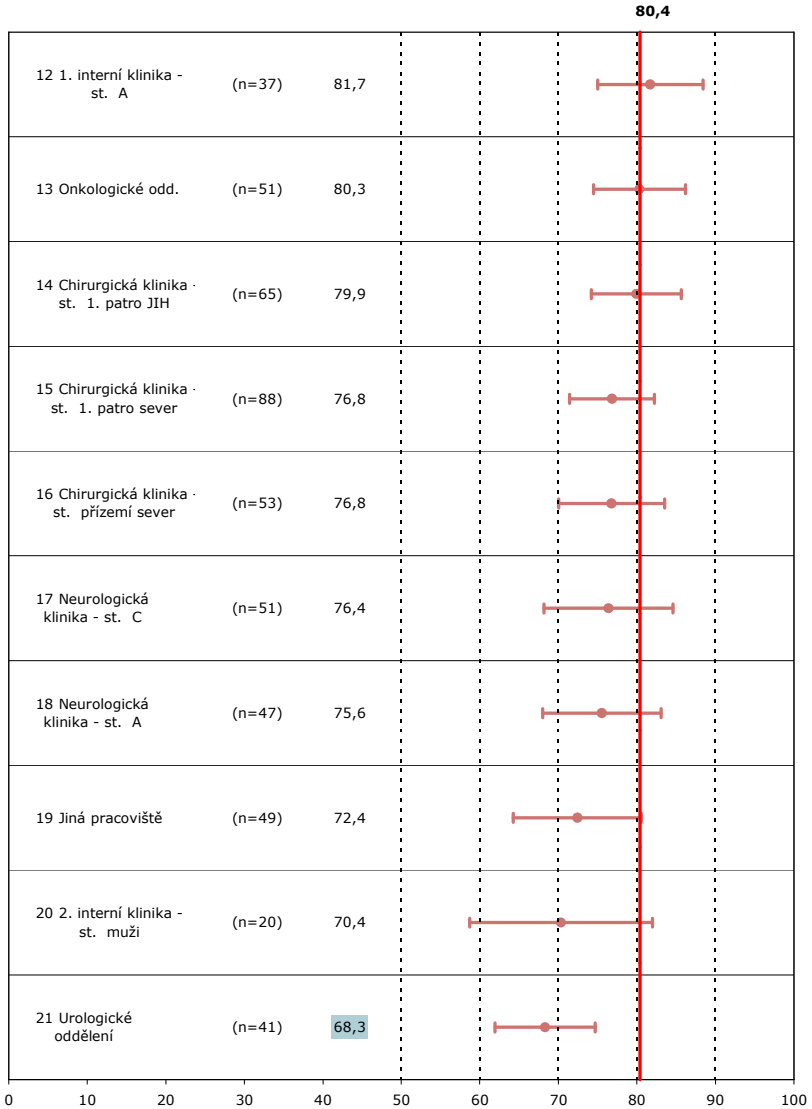
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Přijetí do nemocnice

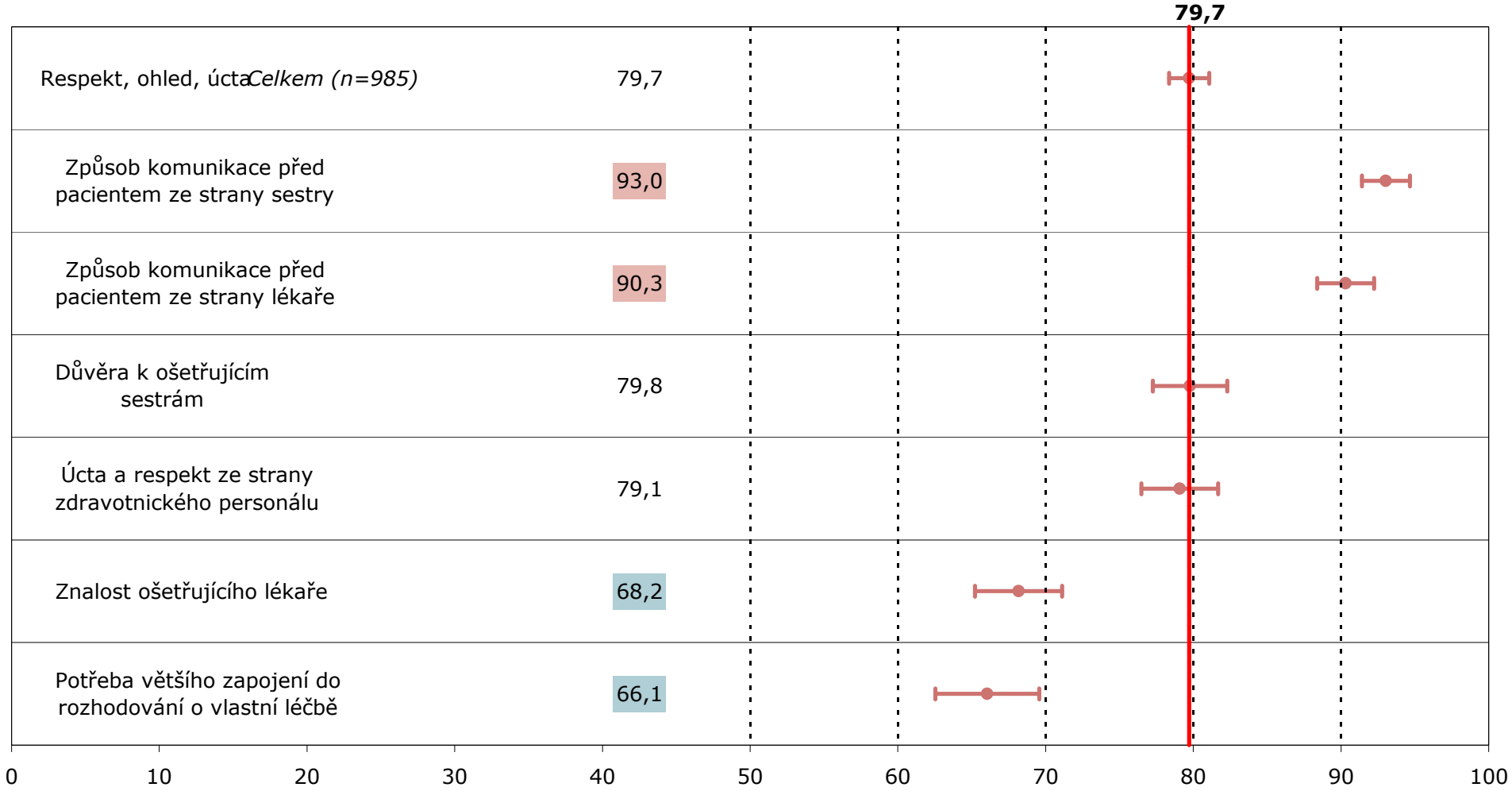
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Respekt, ohled, úcta

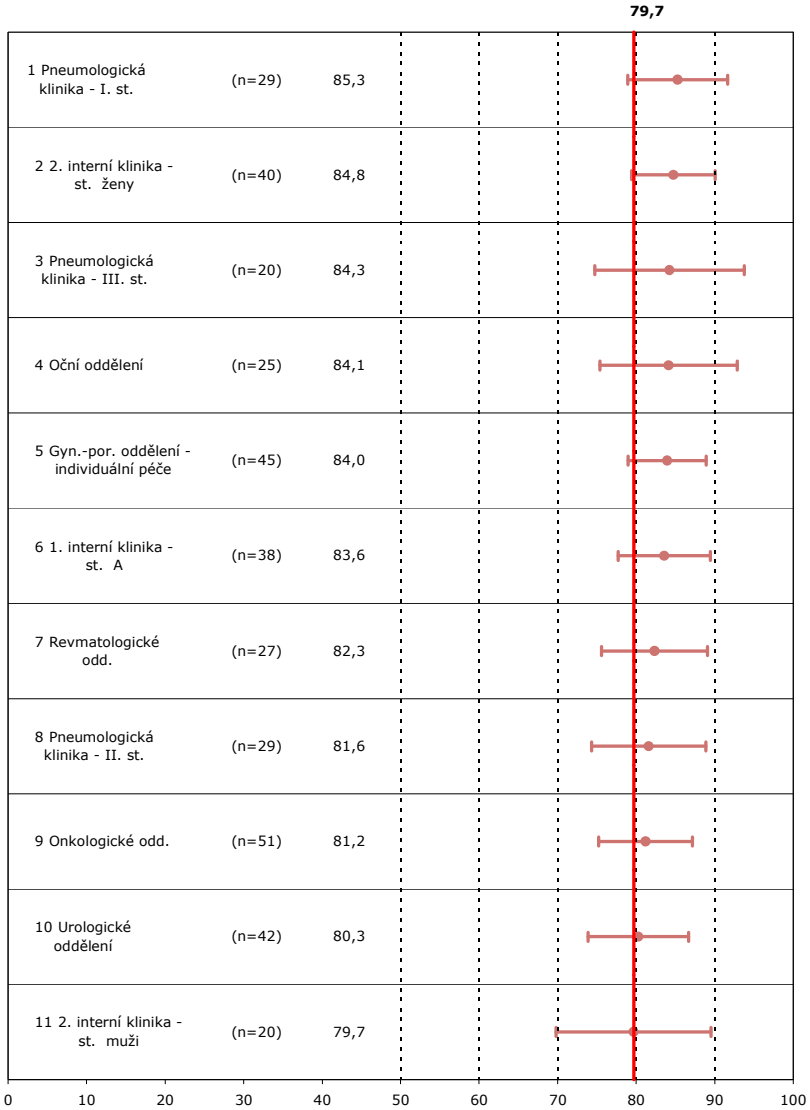
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Respekt, ohled, úcta

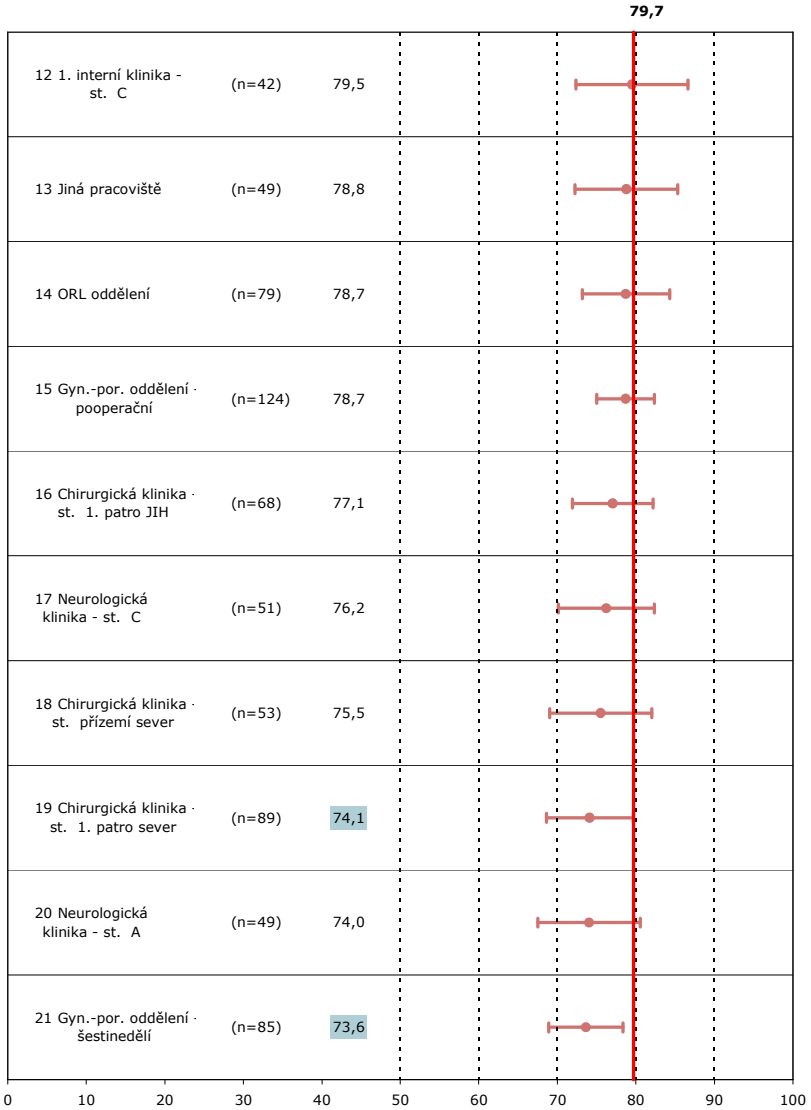
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Respekt, ohled, úcta

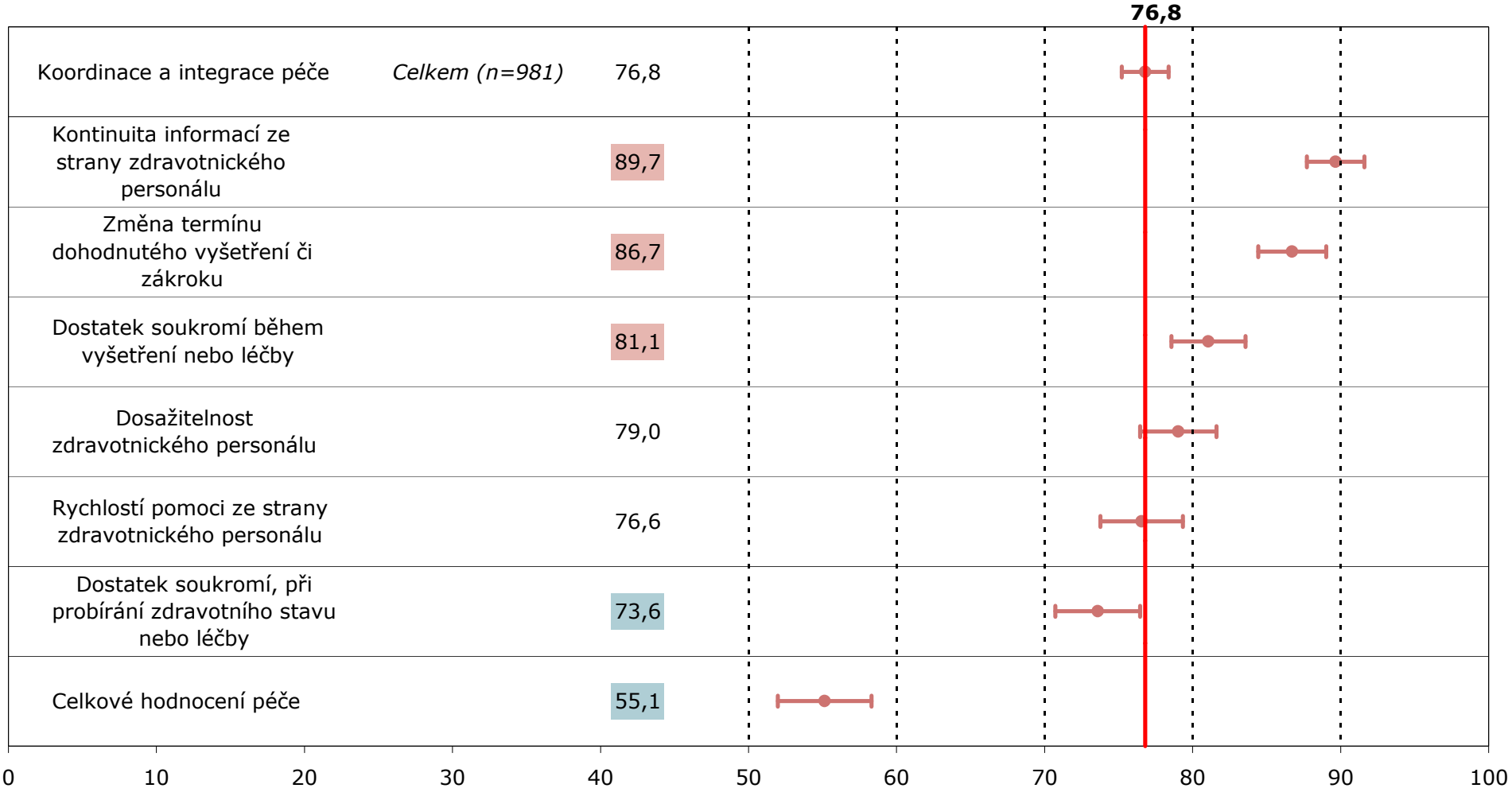
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Koordinace a integrace péče

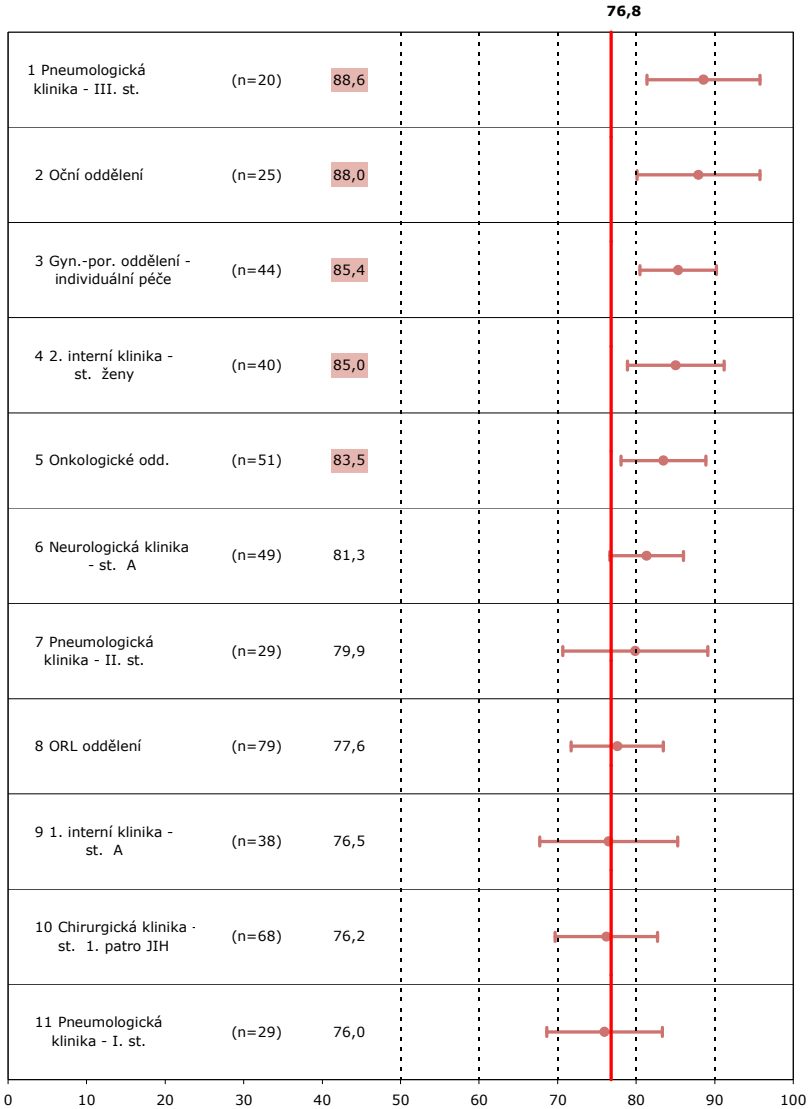
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Koordinace a integrace péče

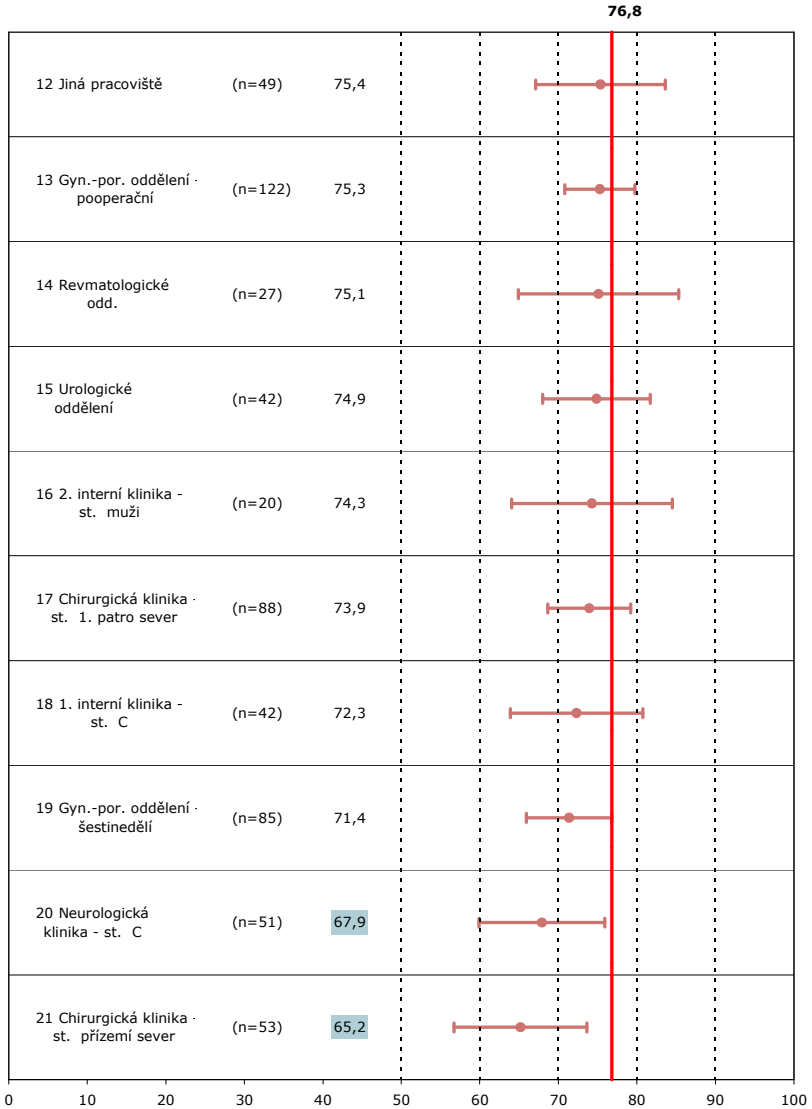
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Koordinace a integrace péče

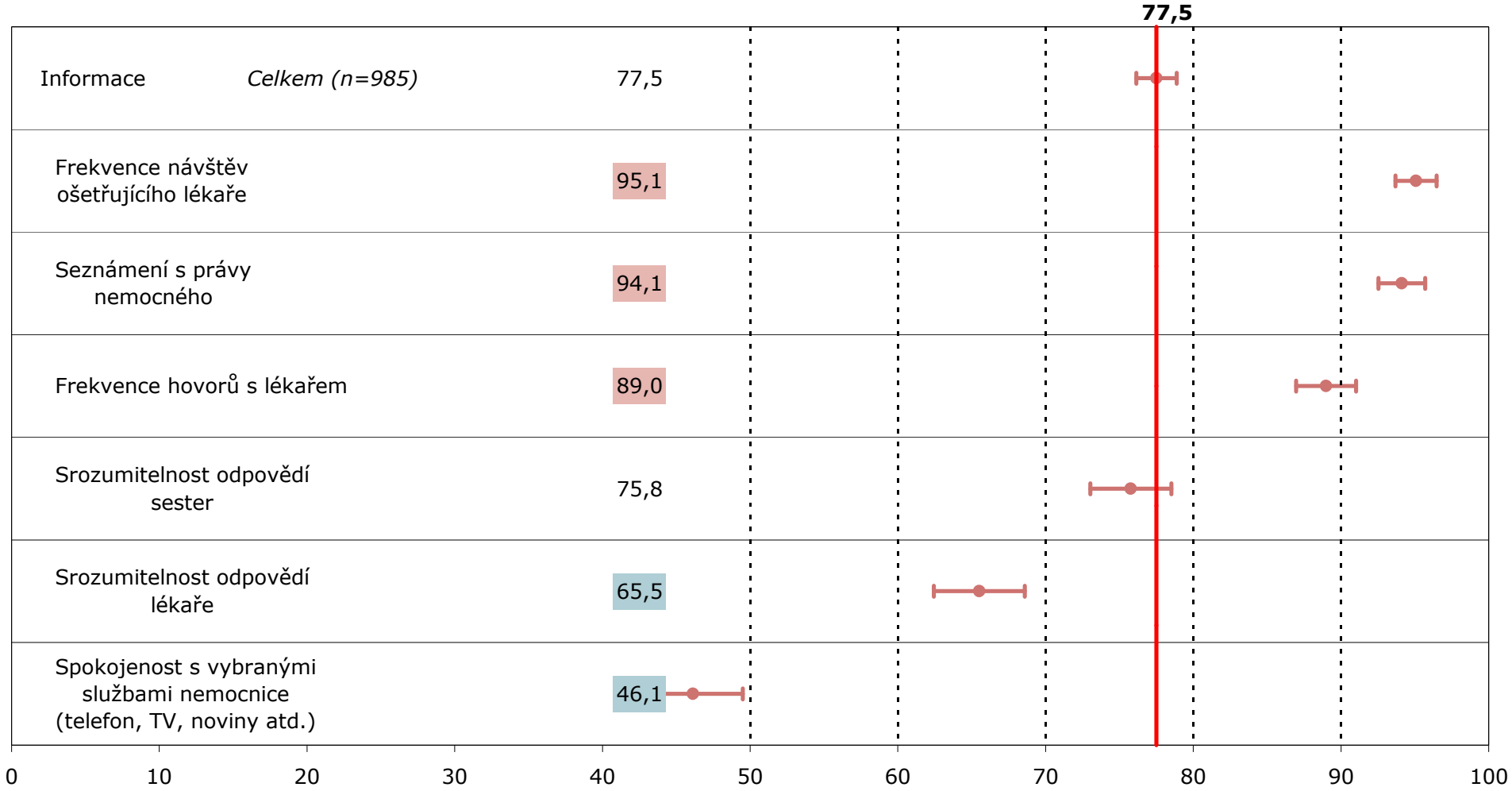
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Informace, komunikace

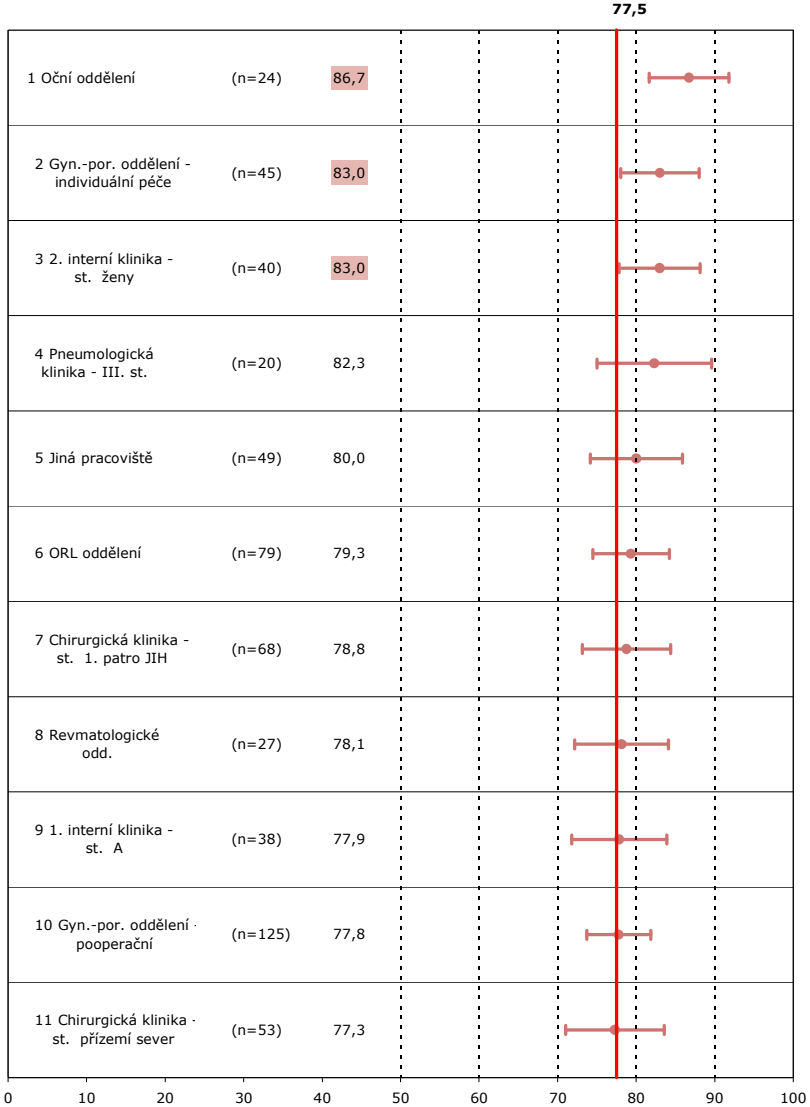
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Informace, komunikace

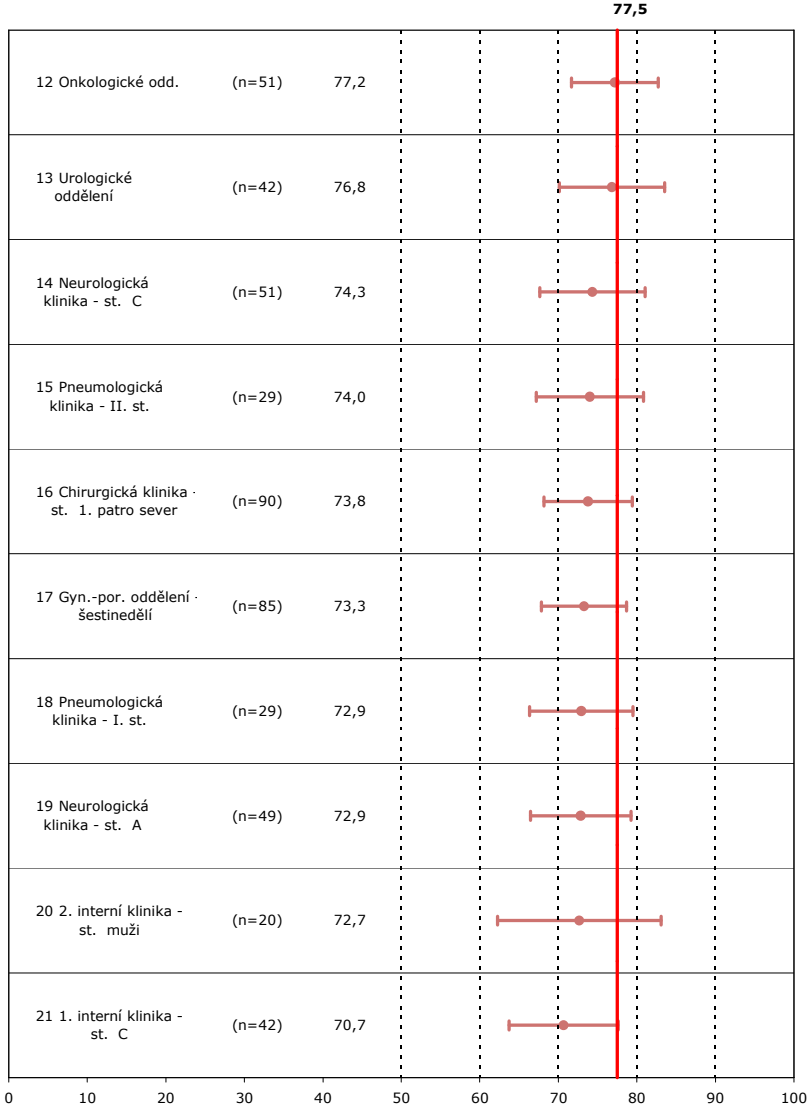
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Informace, komunikace

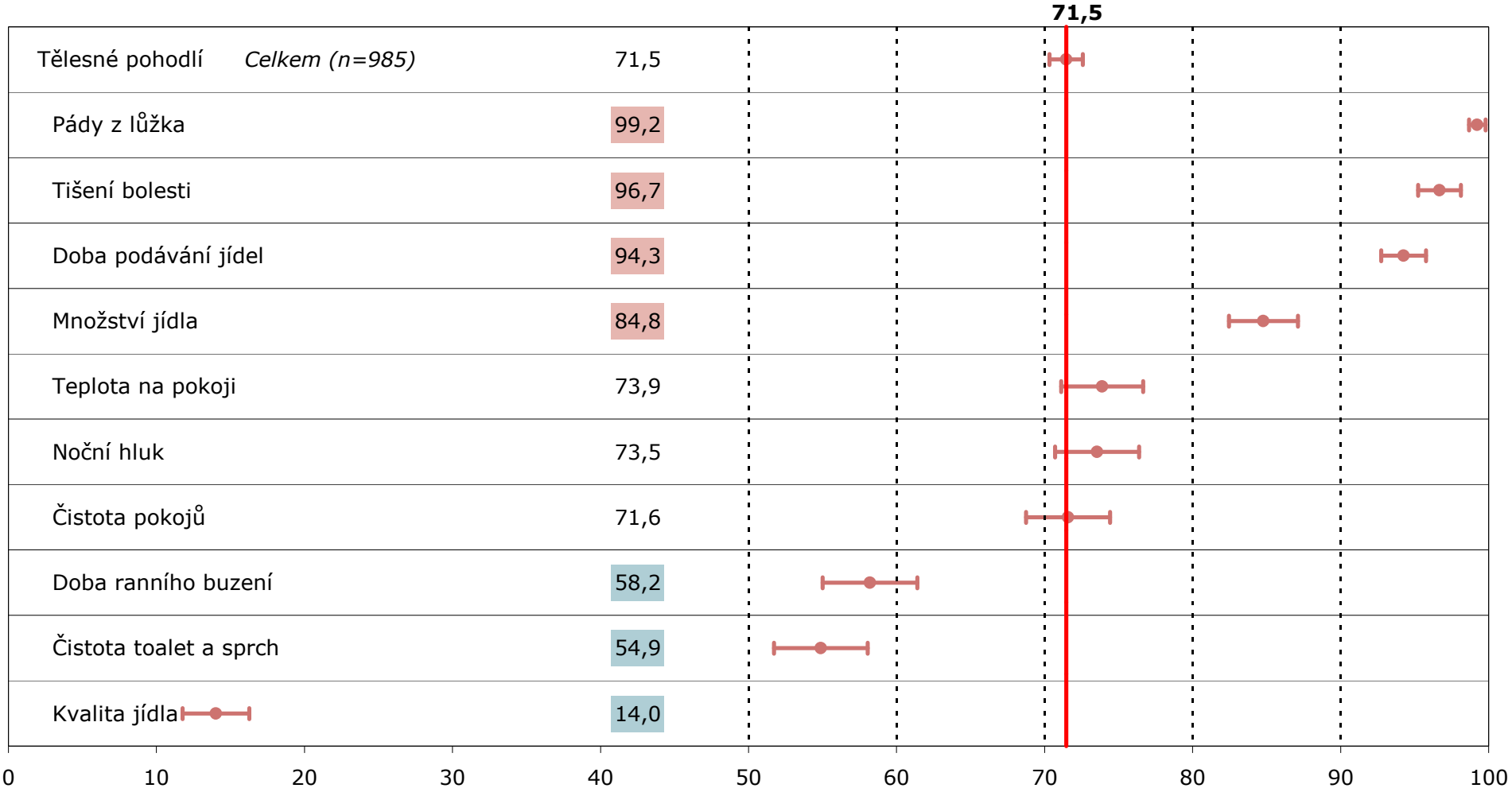
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Tělesné pohodlí

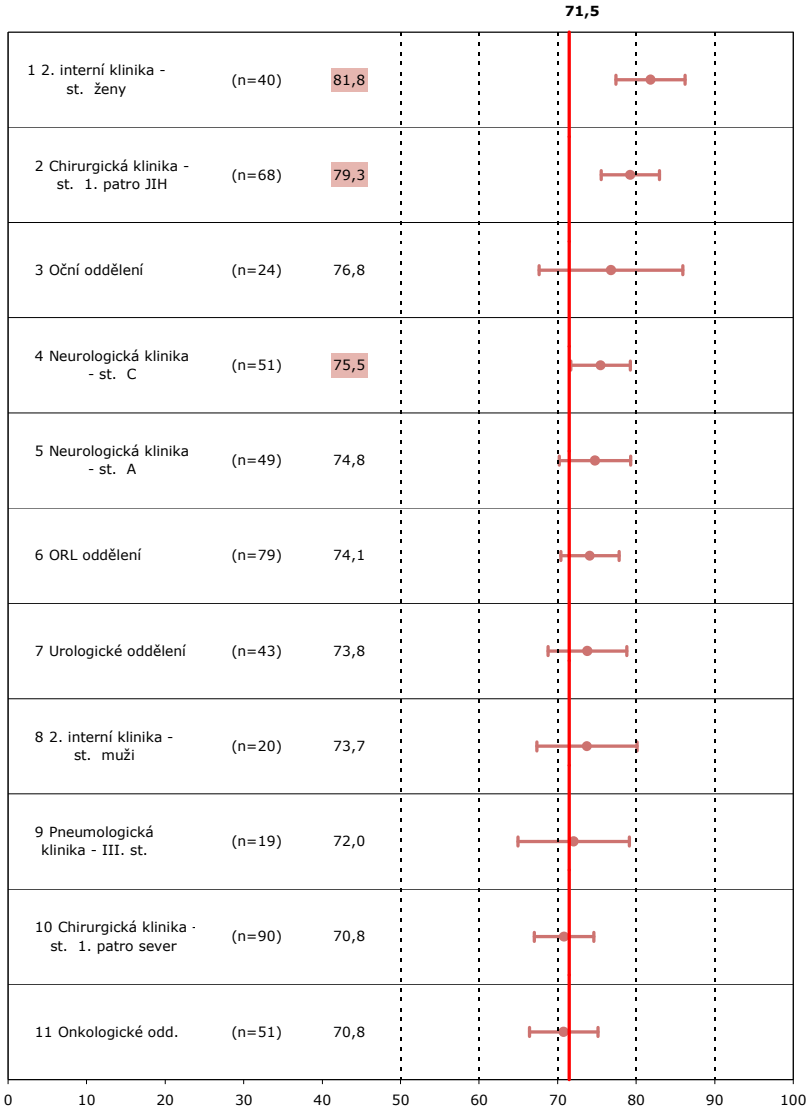
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Tělesné pohodlí

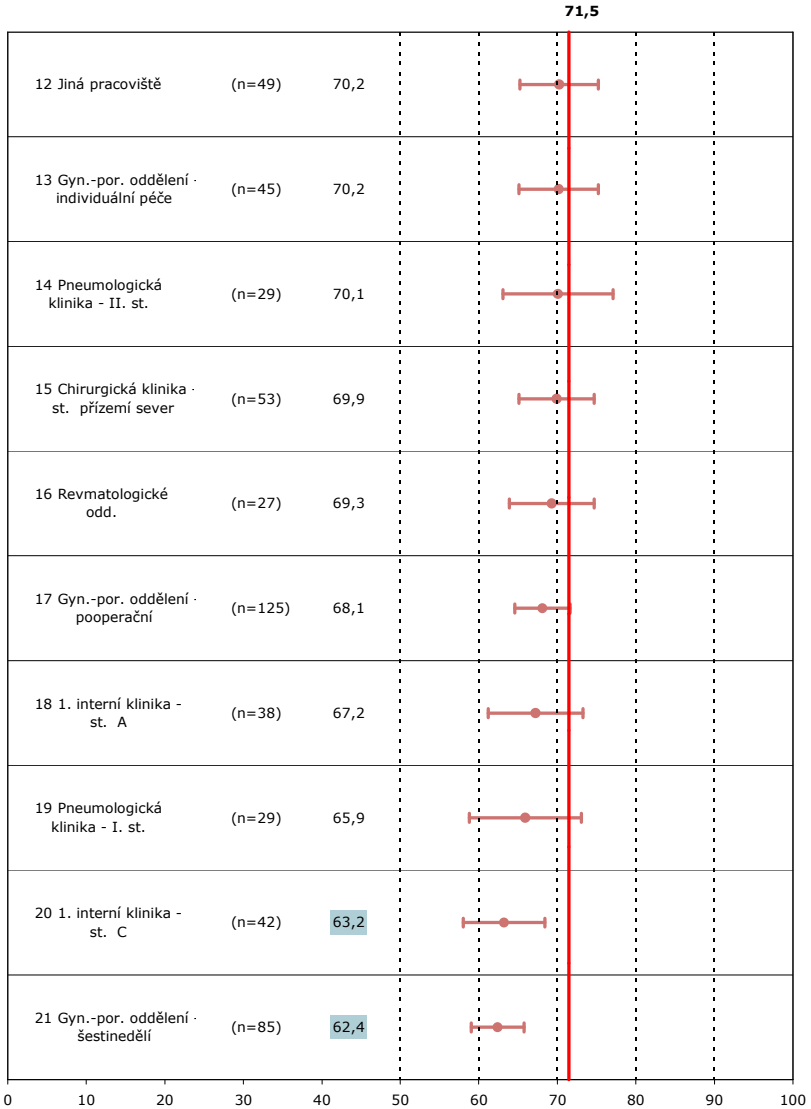
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Tělesné pohodlí

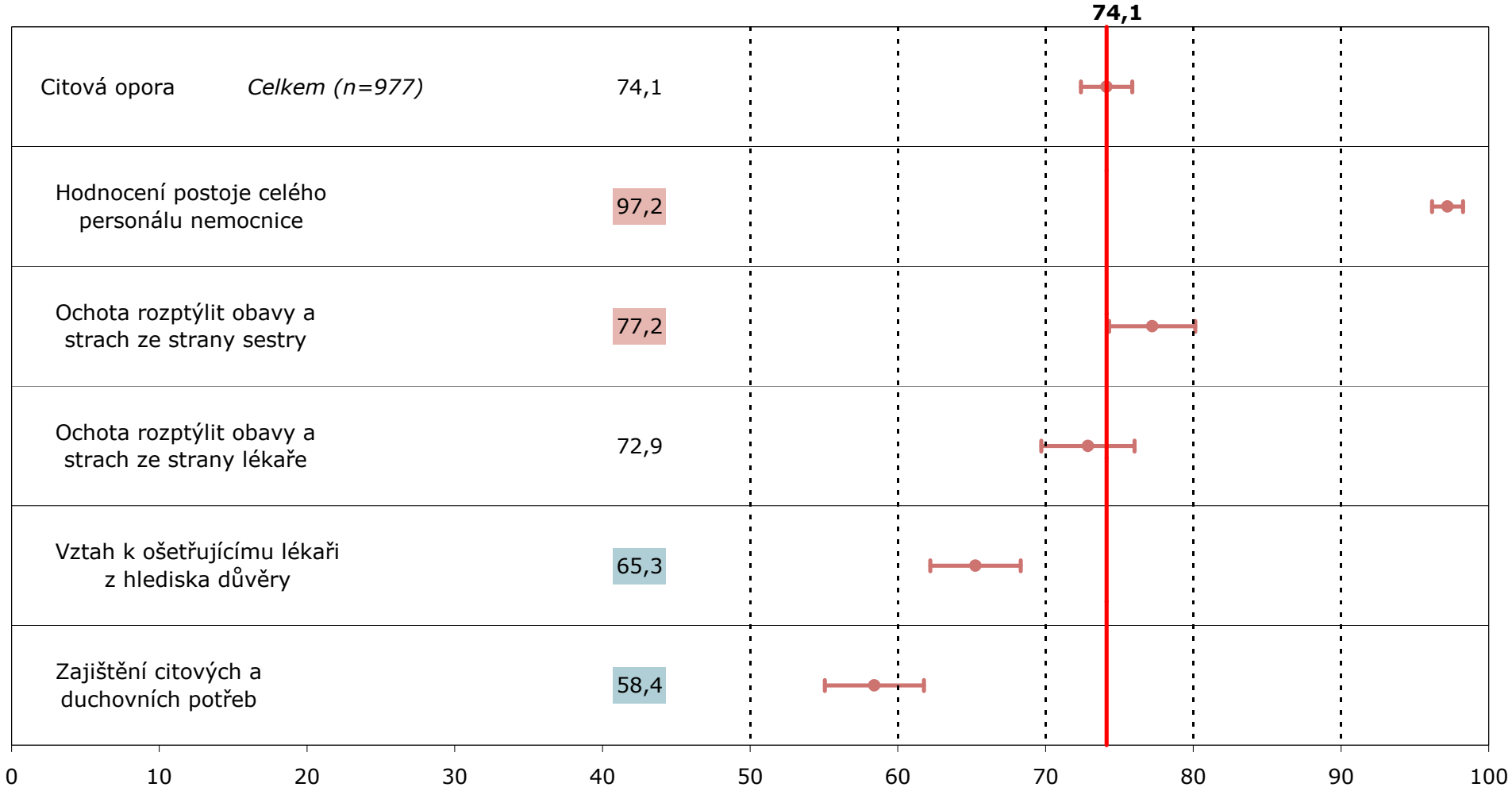
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Citová opora

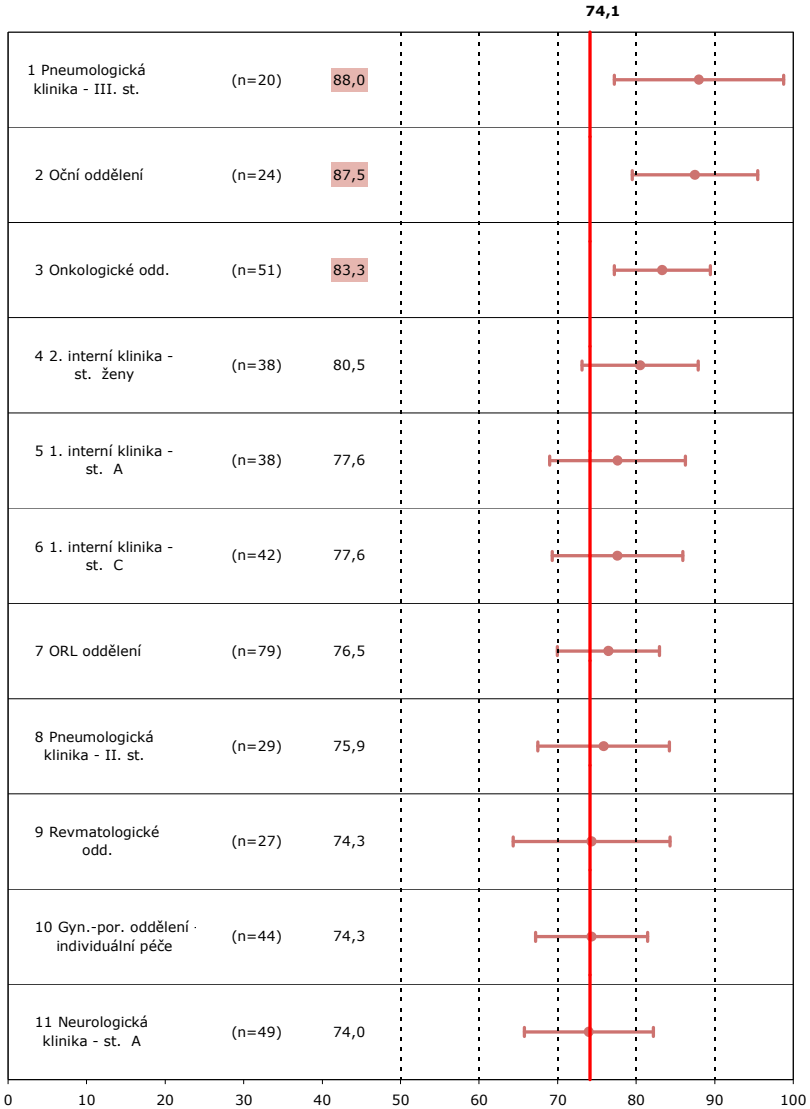
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Citová opora

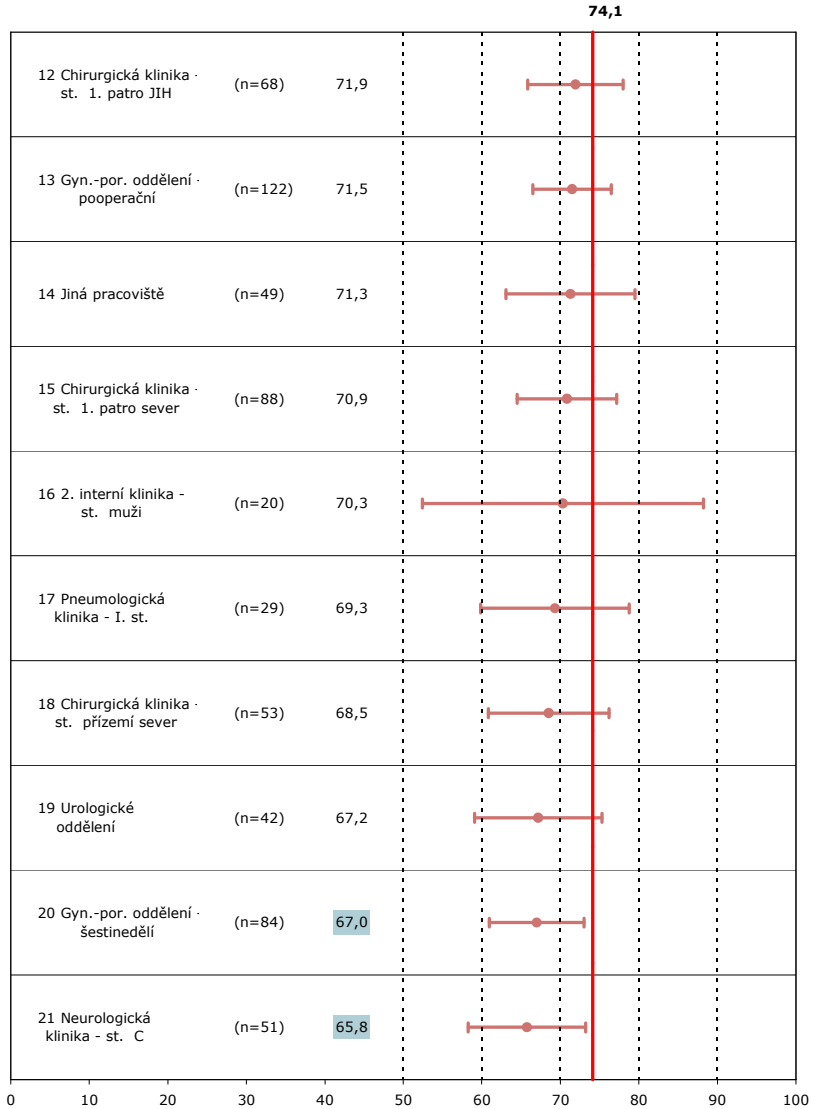
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Citová opora

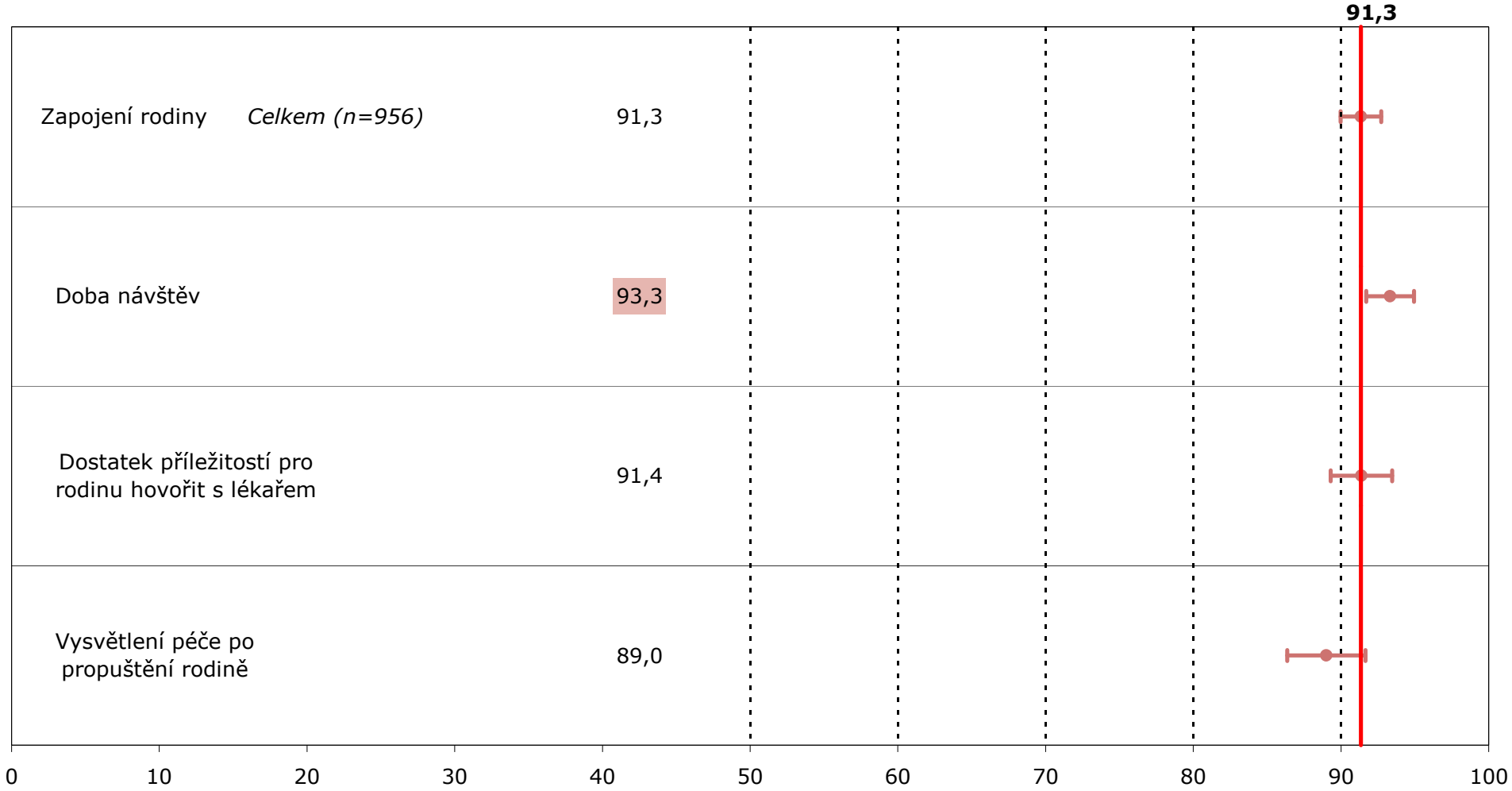
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Zapojení rodiny

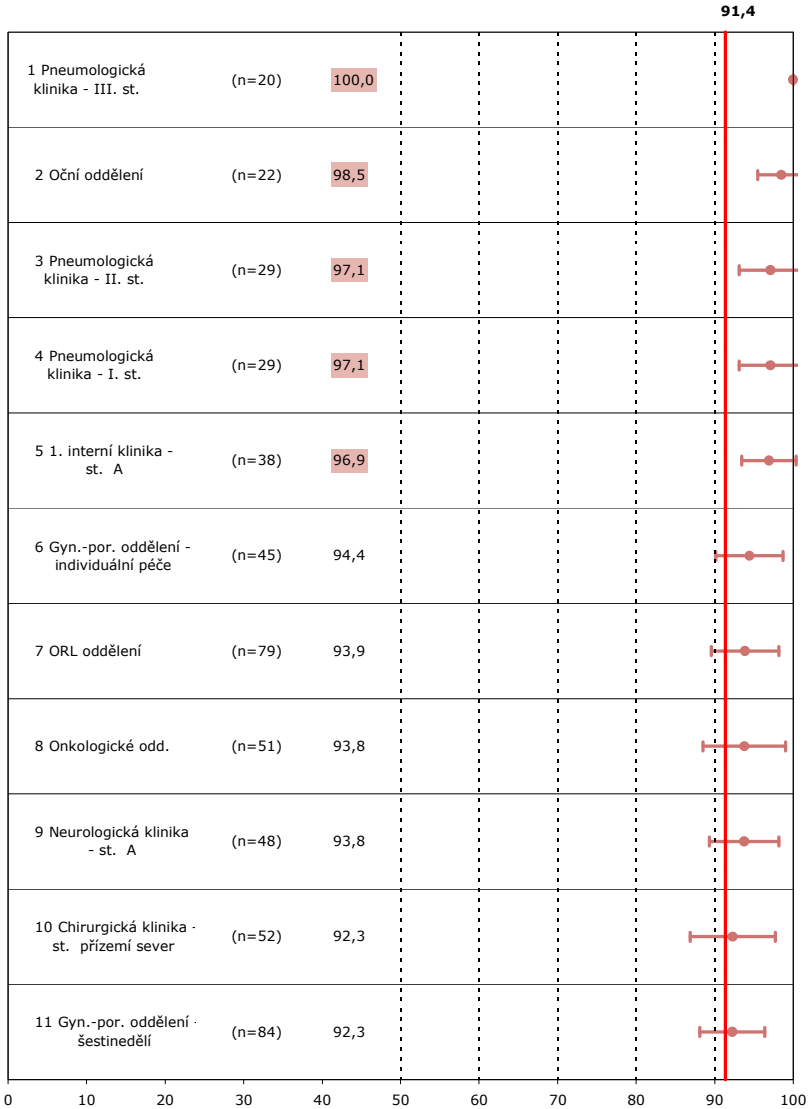
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Zapojení rodiny

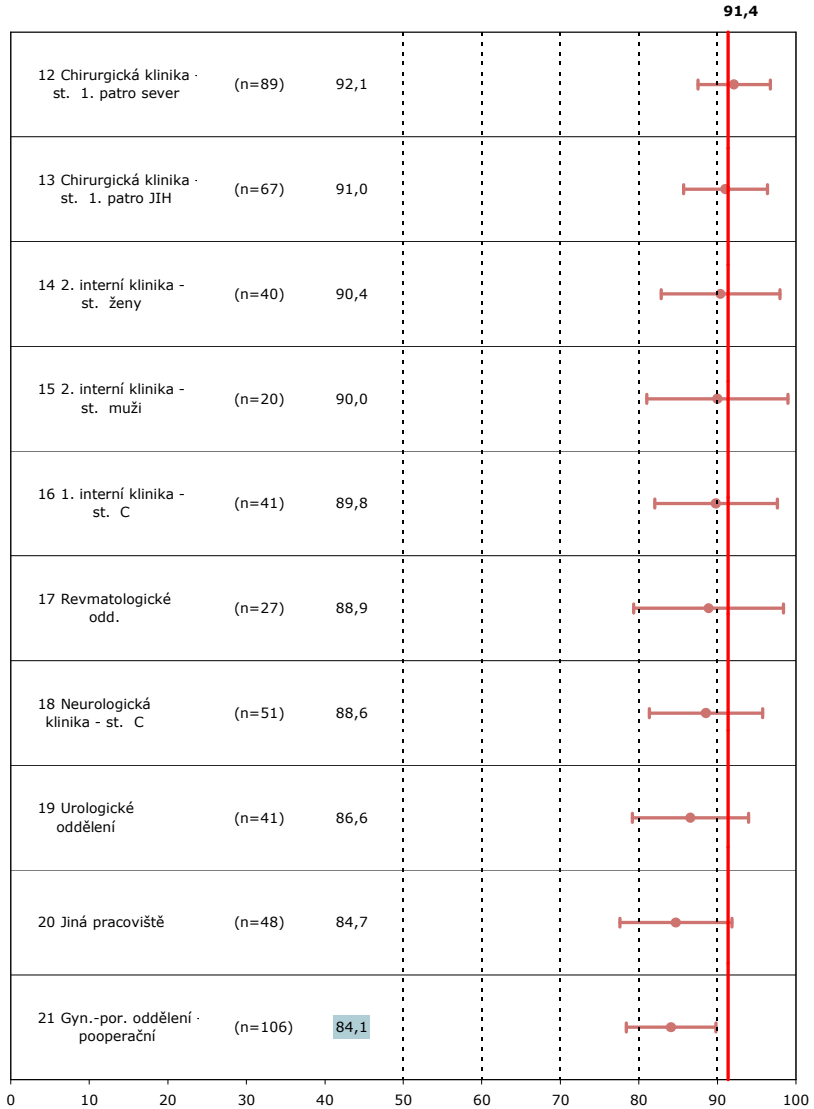
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Zapojení rodiny

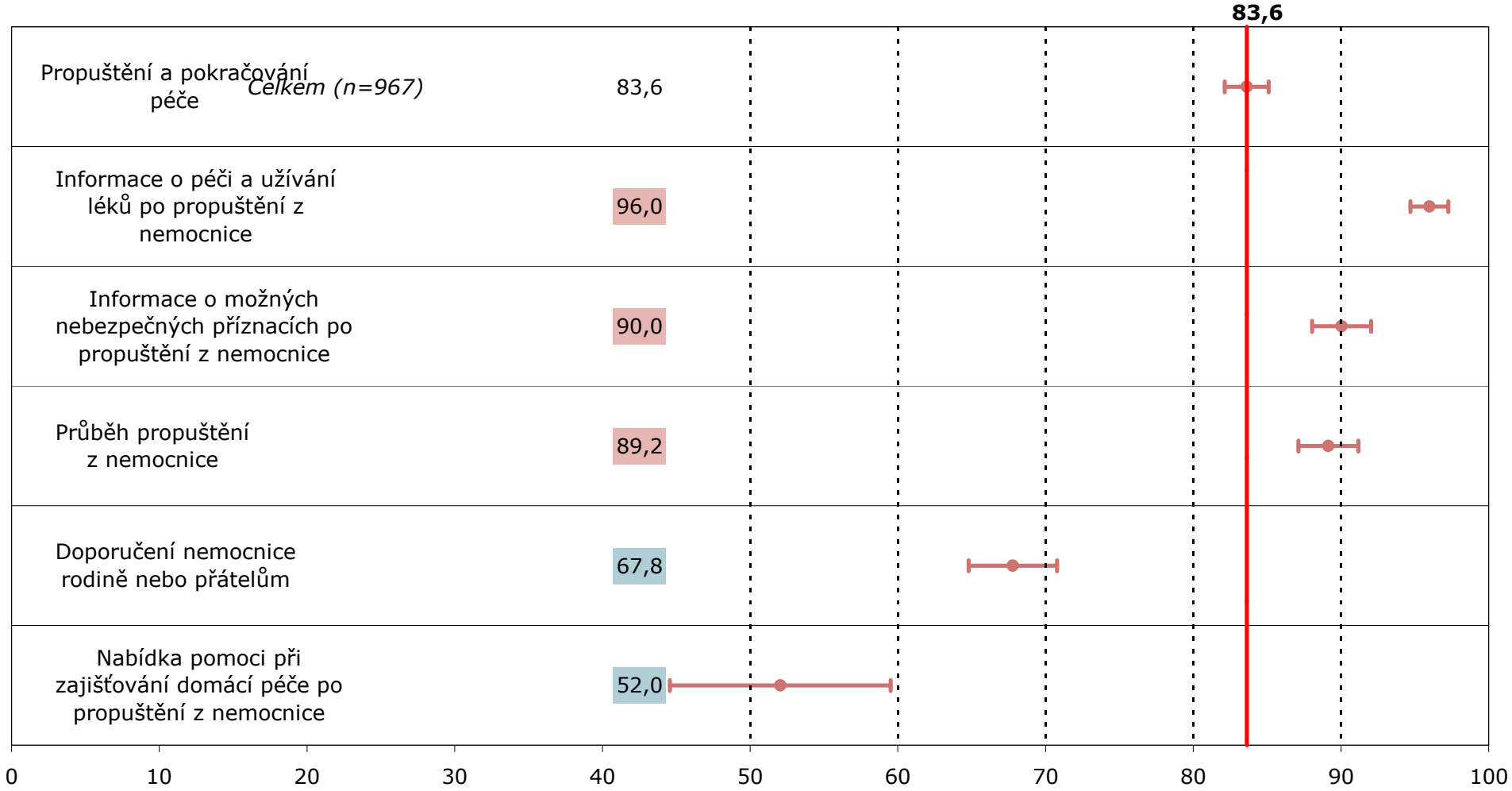
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Propuštění a pokračování péče

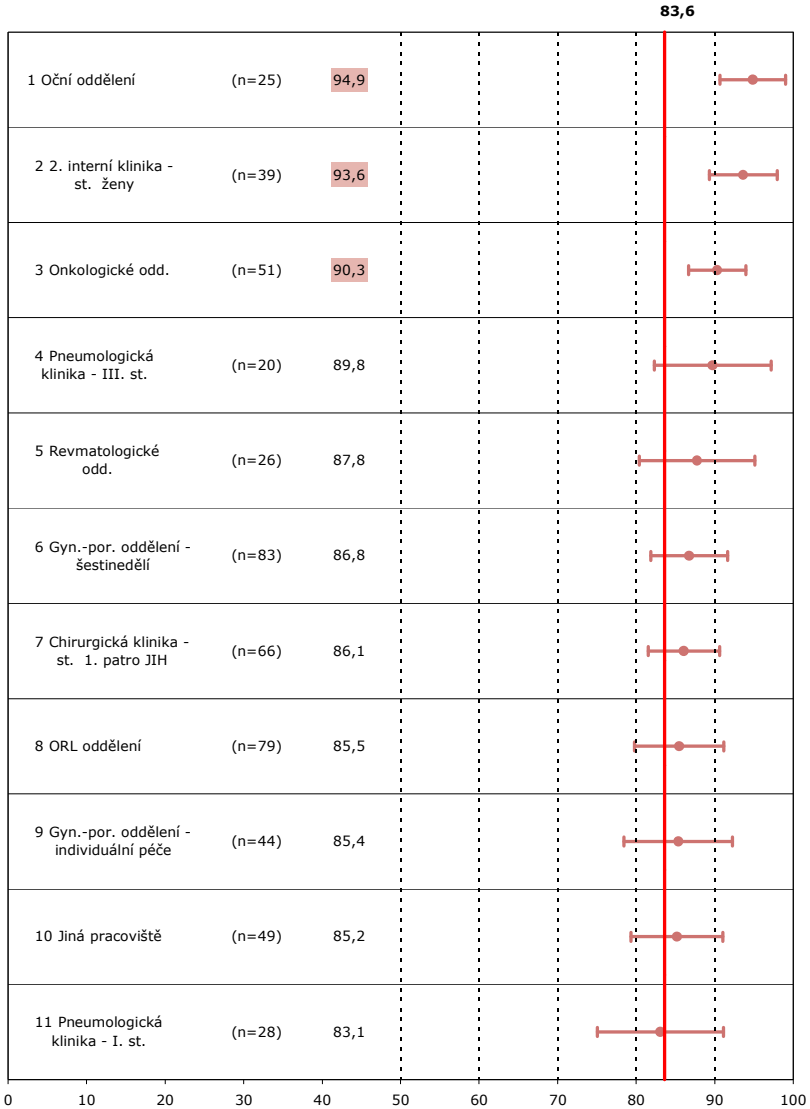
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Propuštění a pokračování péče

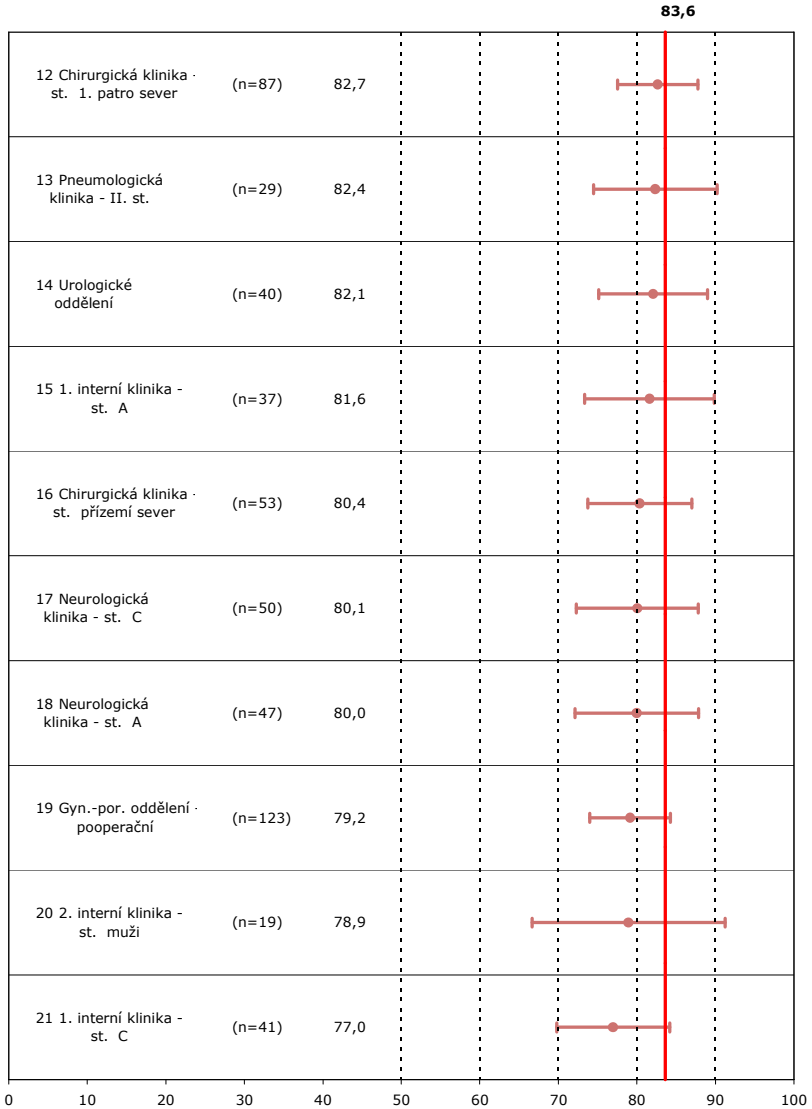
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



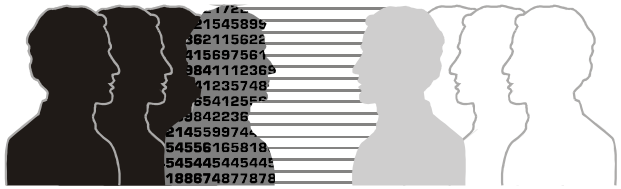
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

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, 2008

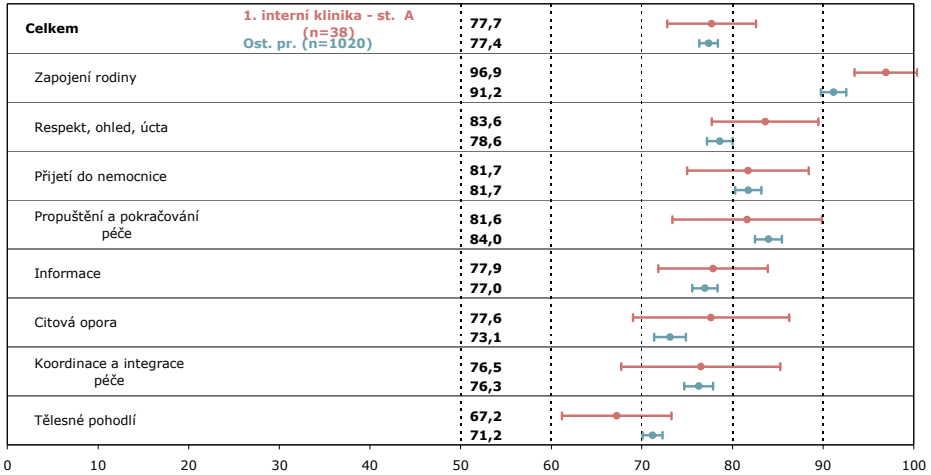
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
1. interní klinika - st. A									
1. interní klinika - st. C					-	-			
2. interní klinika - st. muži		-							
2. interní klinika - st. ženy	**+**			+		+			+
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH						+			
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever	**-**		-						
Chirurgická klinika - st. přízemí sever				-					
Gyn.-por. oddělení - pooperační						-		-	-
Gyn.-por. oddělení - individuální péče				+					
Neurologická klinika - st. A									
Neurologická klinika - st. C				-			-		
Pneumologická klinika - I. st.									
Pneumologická klinika - II. st.									
Pneumologická klinika - III. st.	**+**	+		+			+		
Urologické oddělení		-							
Oční oddělení	**+**	+		+	+		+		+
Onkologické odd.							+		+
ORL oddělení									
Revmatologické odd.		+							

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 v jednotlivých pracovištích

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

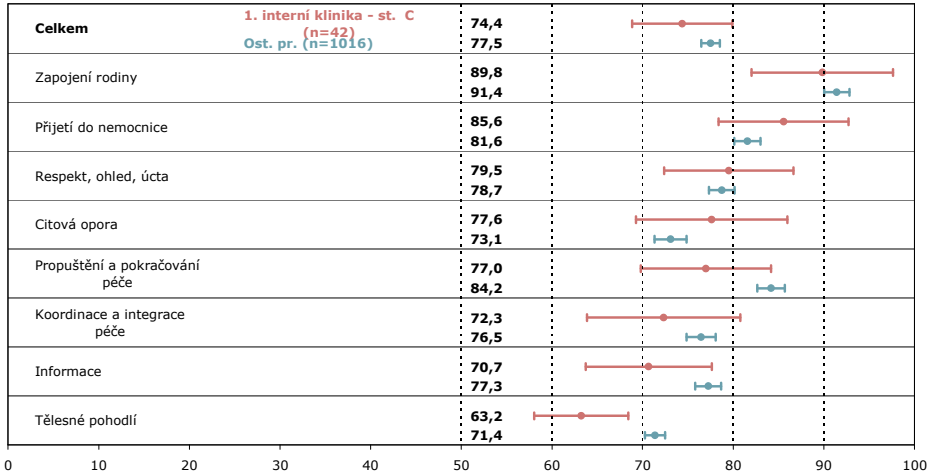
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

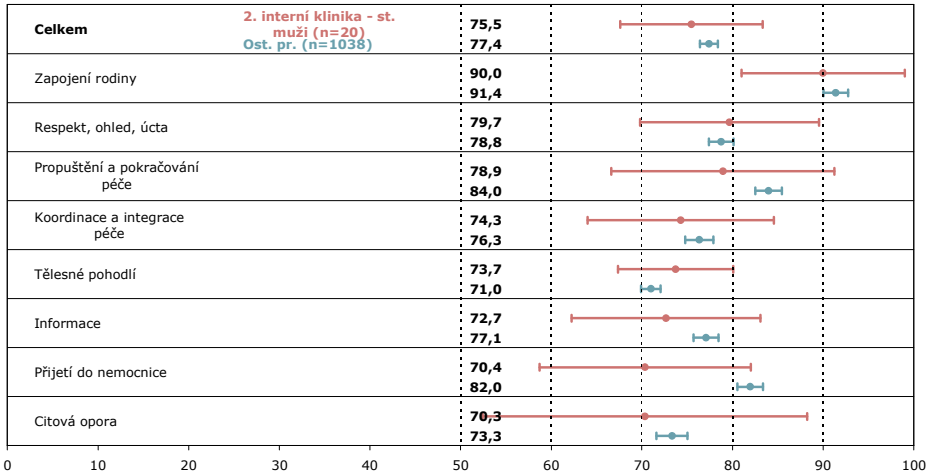
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

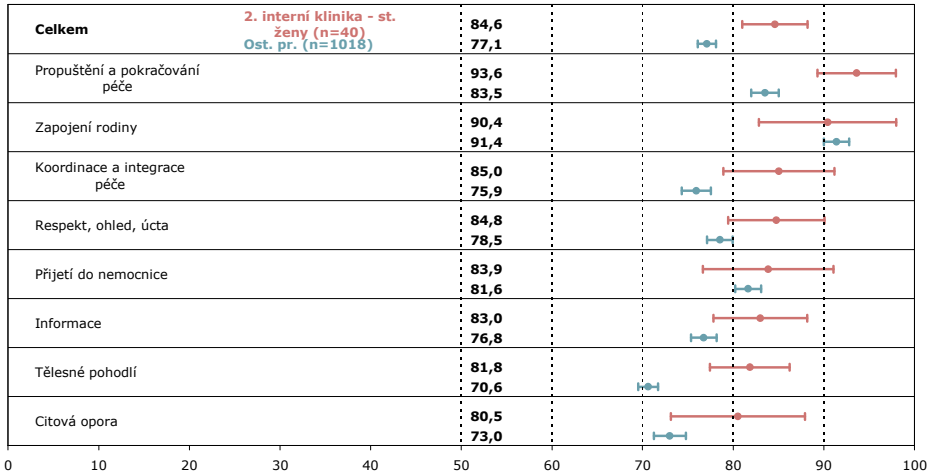
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

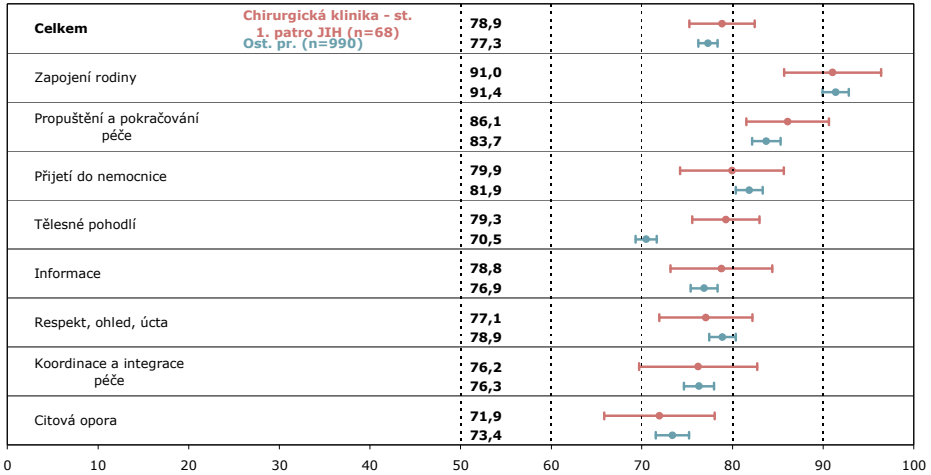


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

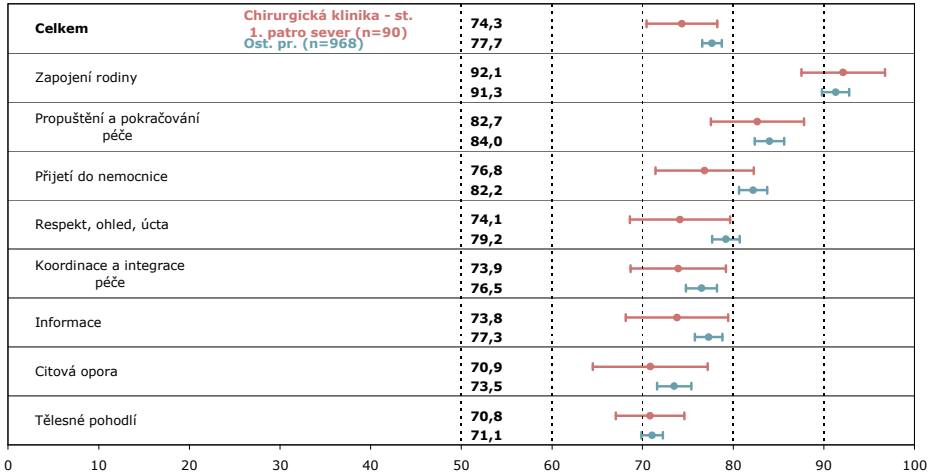
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

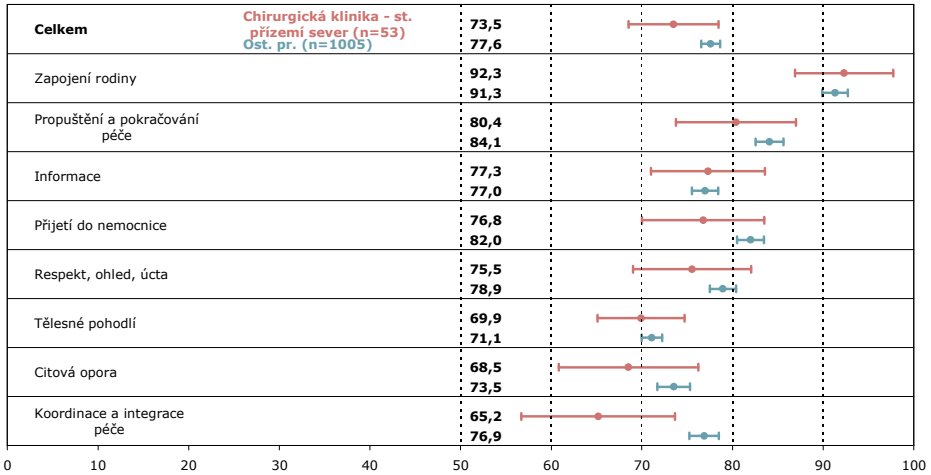
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

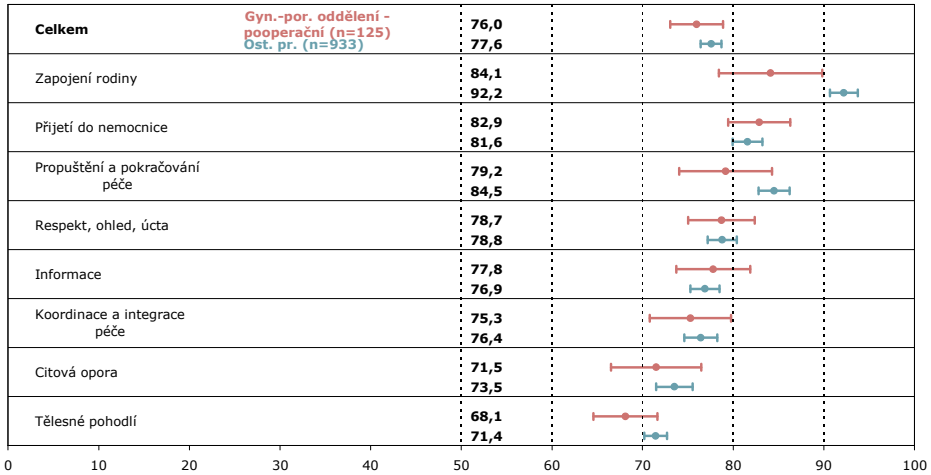
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

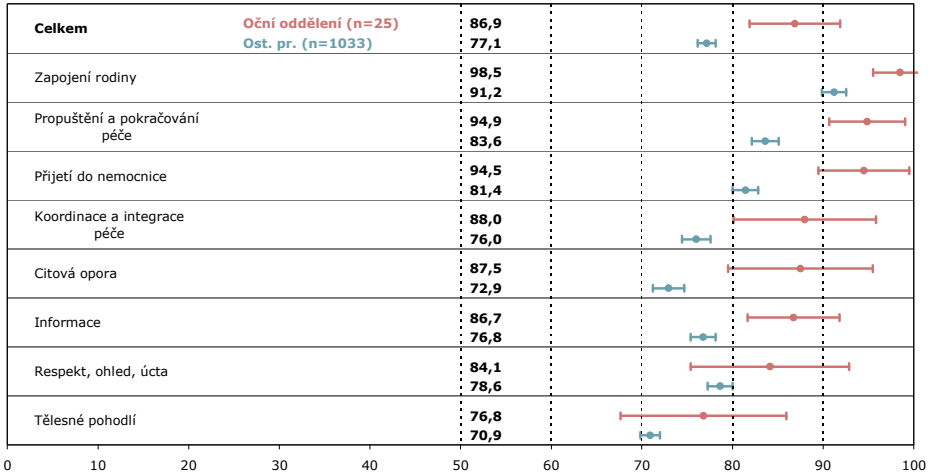


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

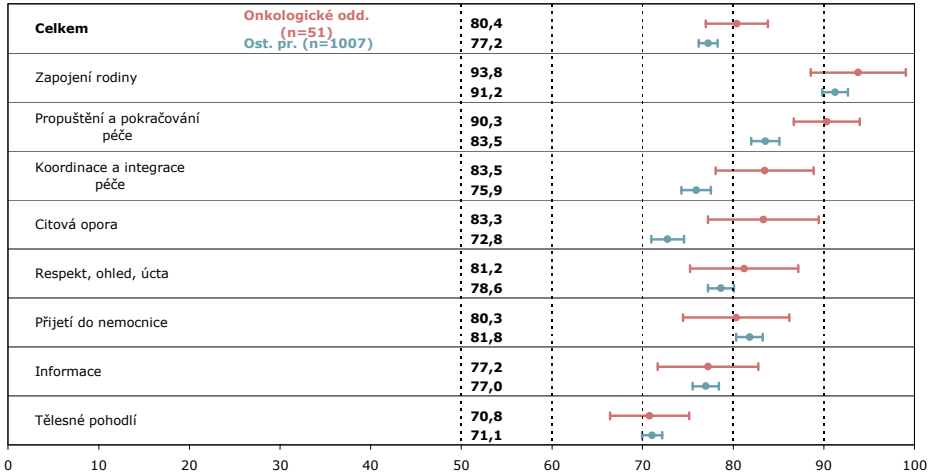
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

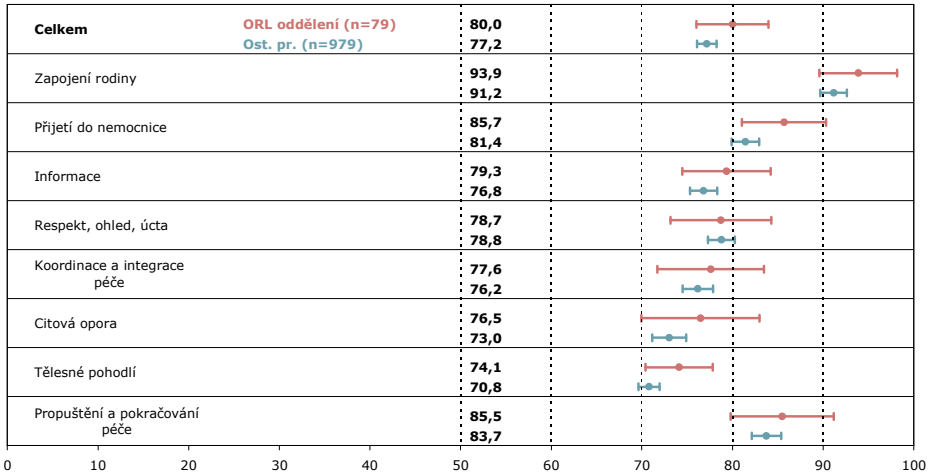
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

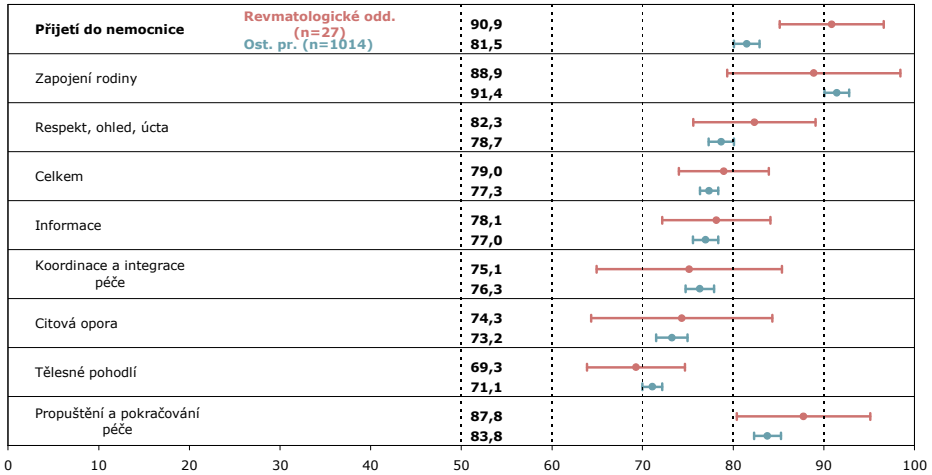
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

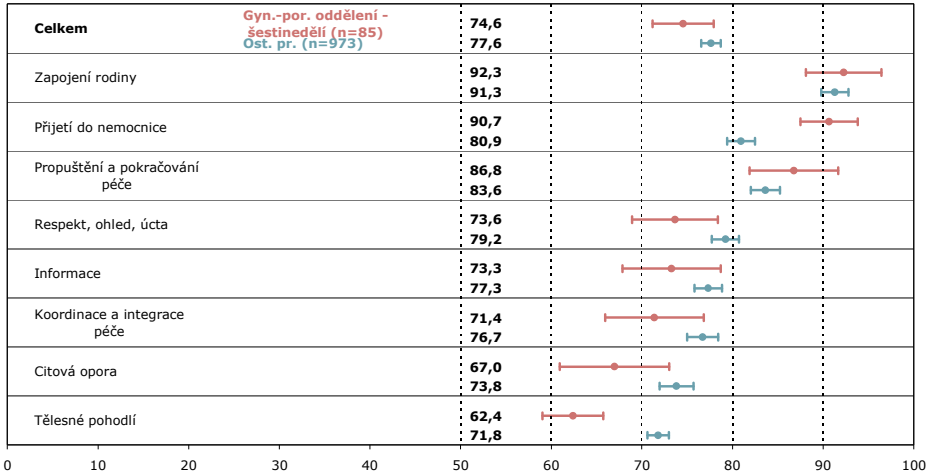


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

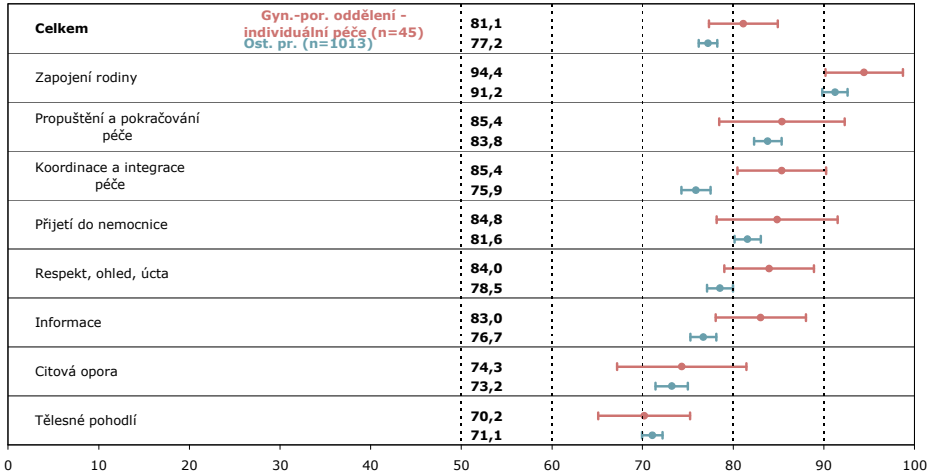
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

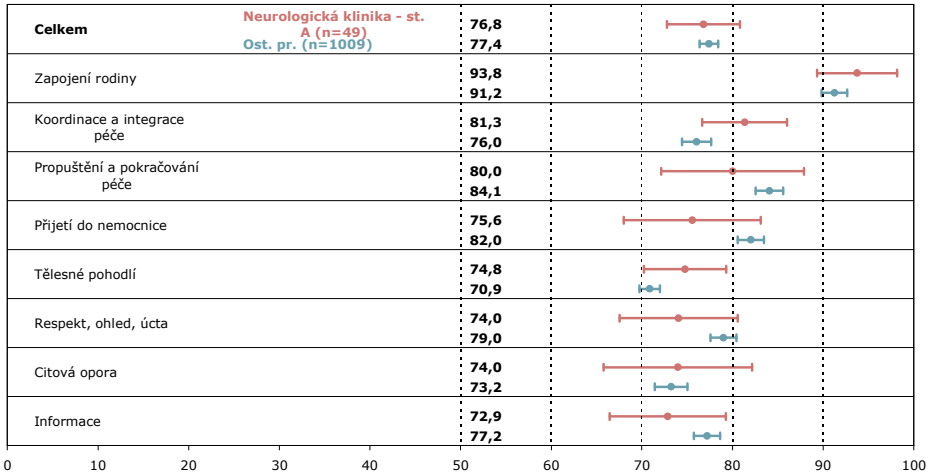
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

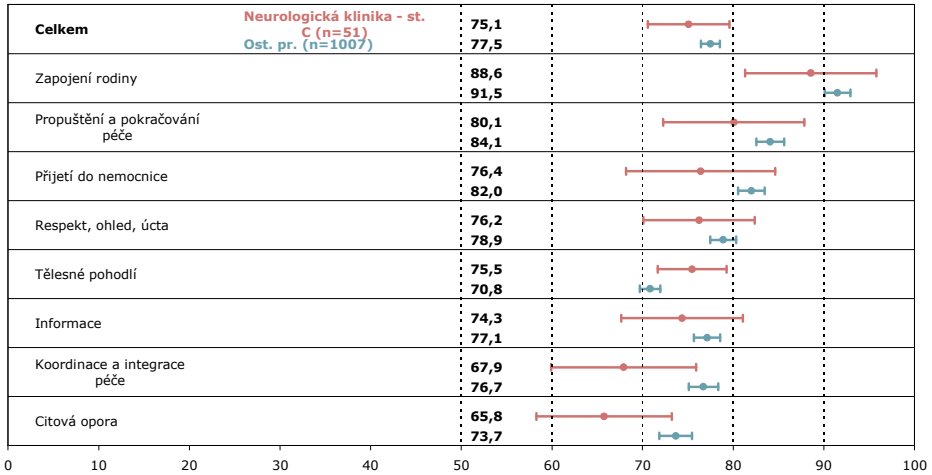
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

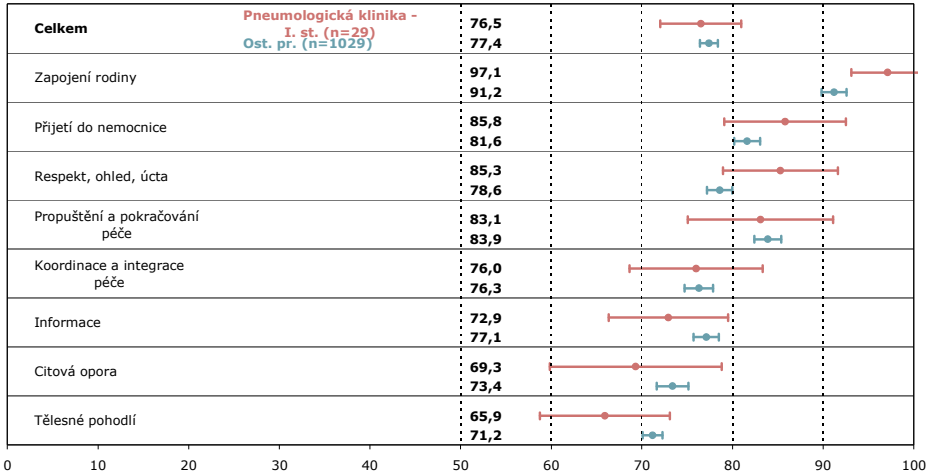


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

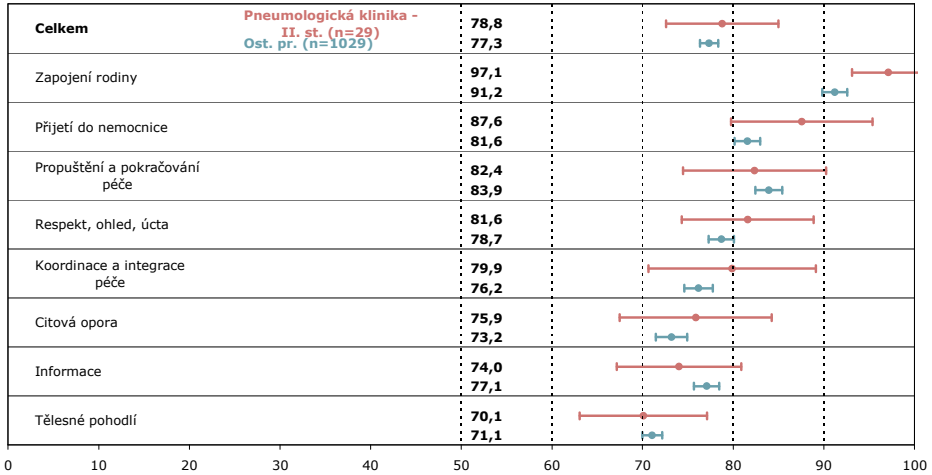
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

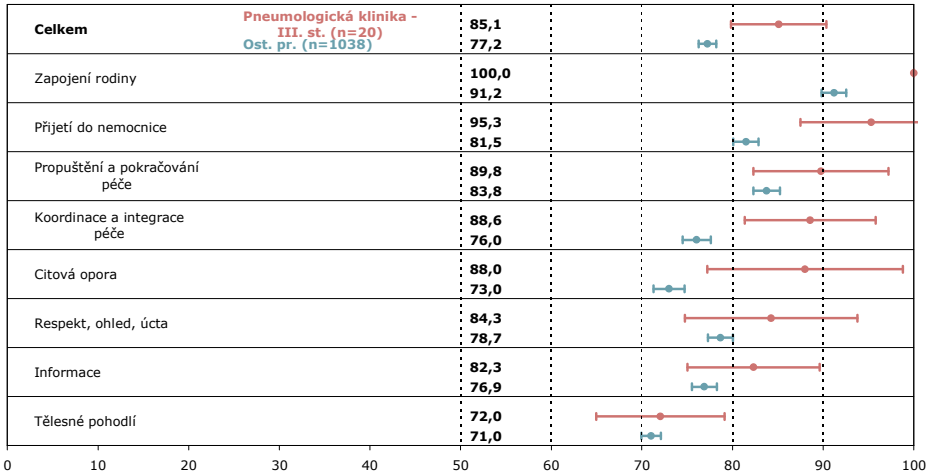
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

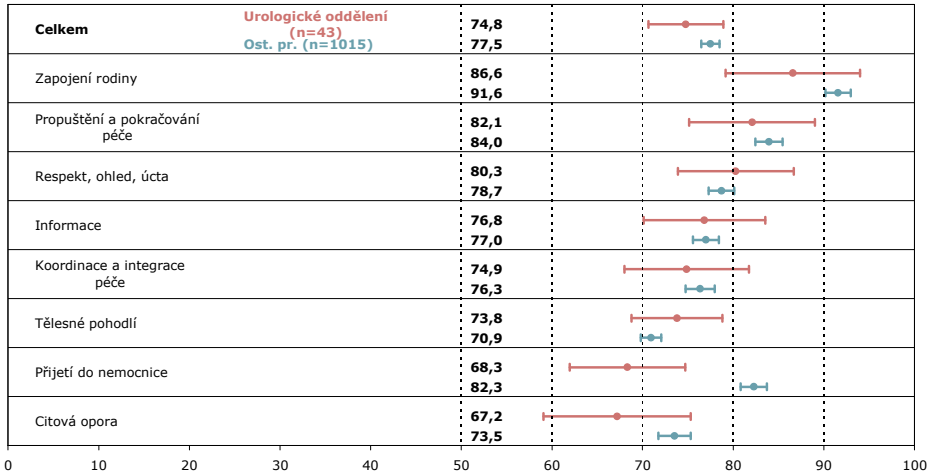
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



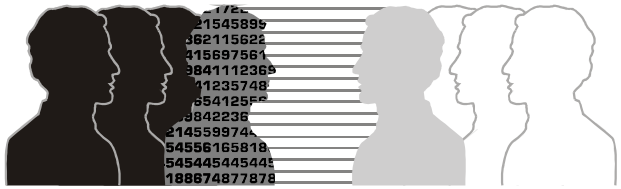
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



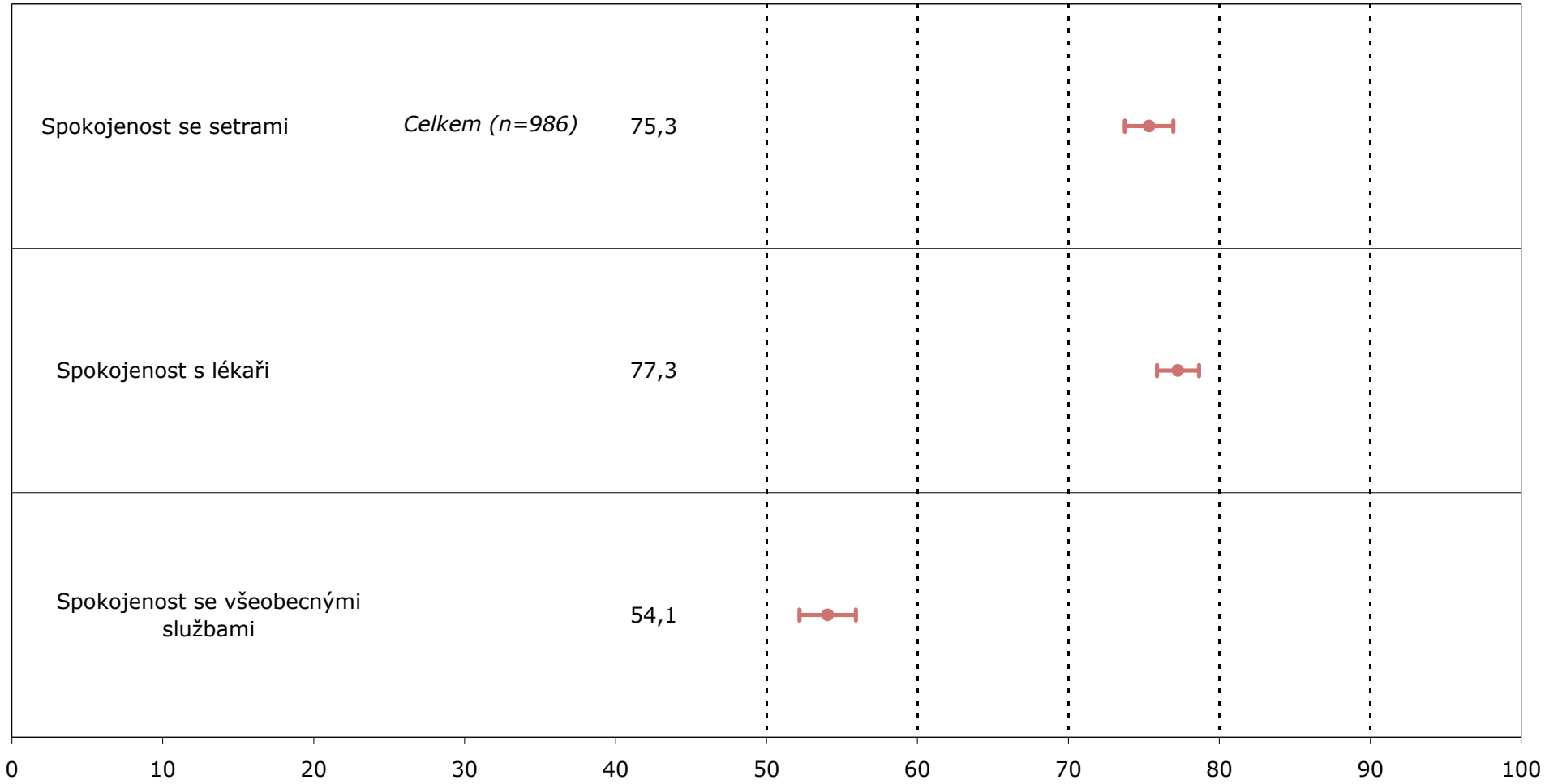
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

FTNsP: Spokojenost s personálem a všeob. službami

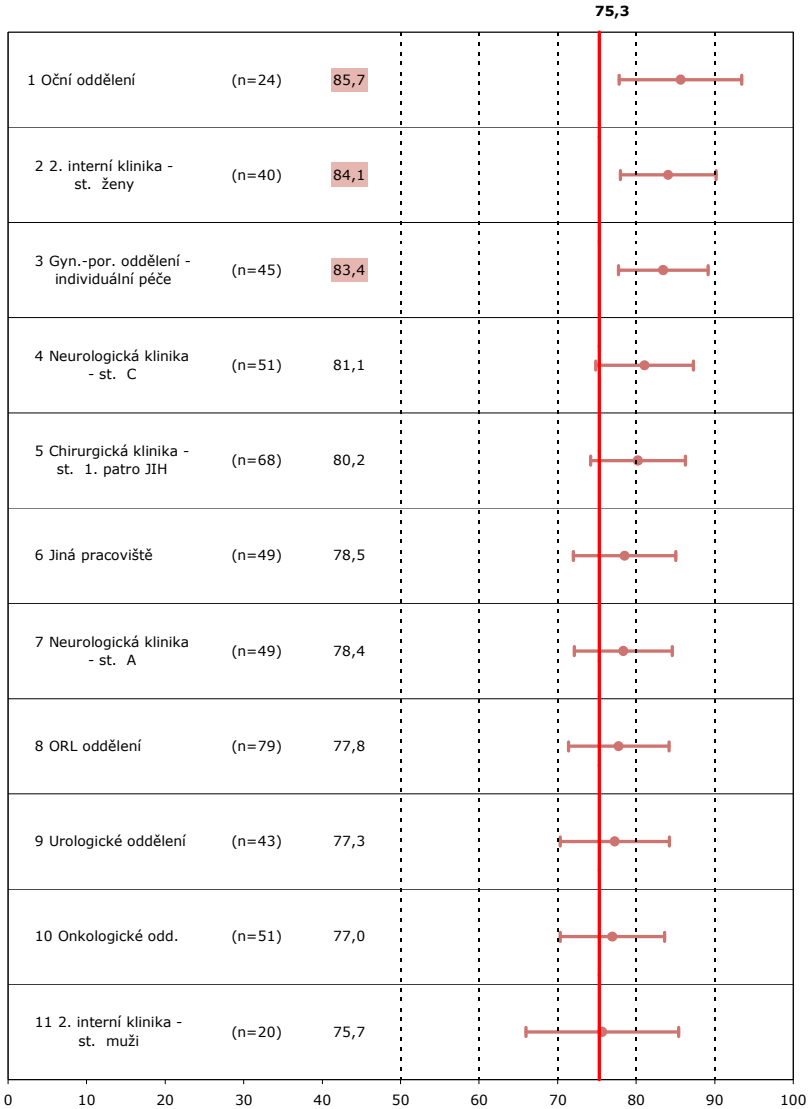
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Spokojenost se sestrami

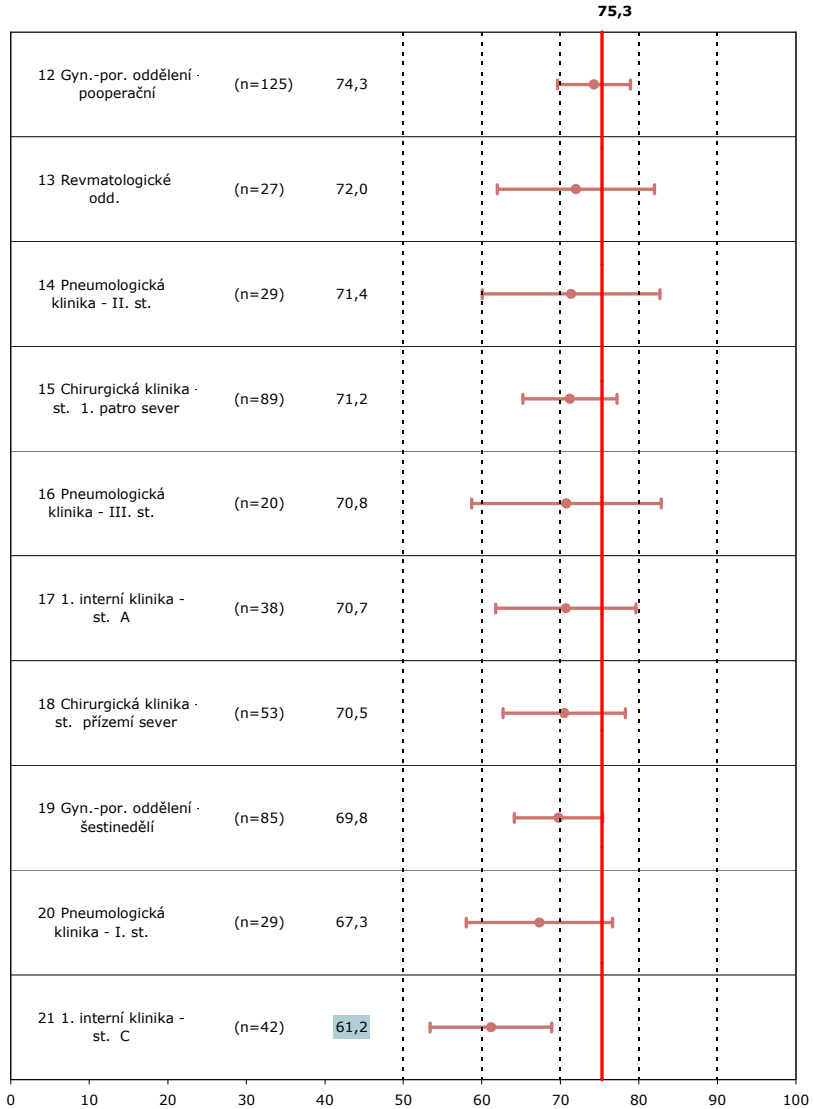
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Spokojenost se sestrami

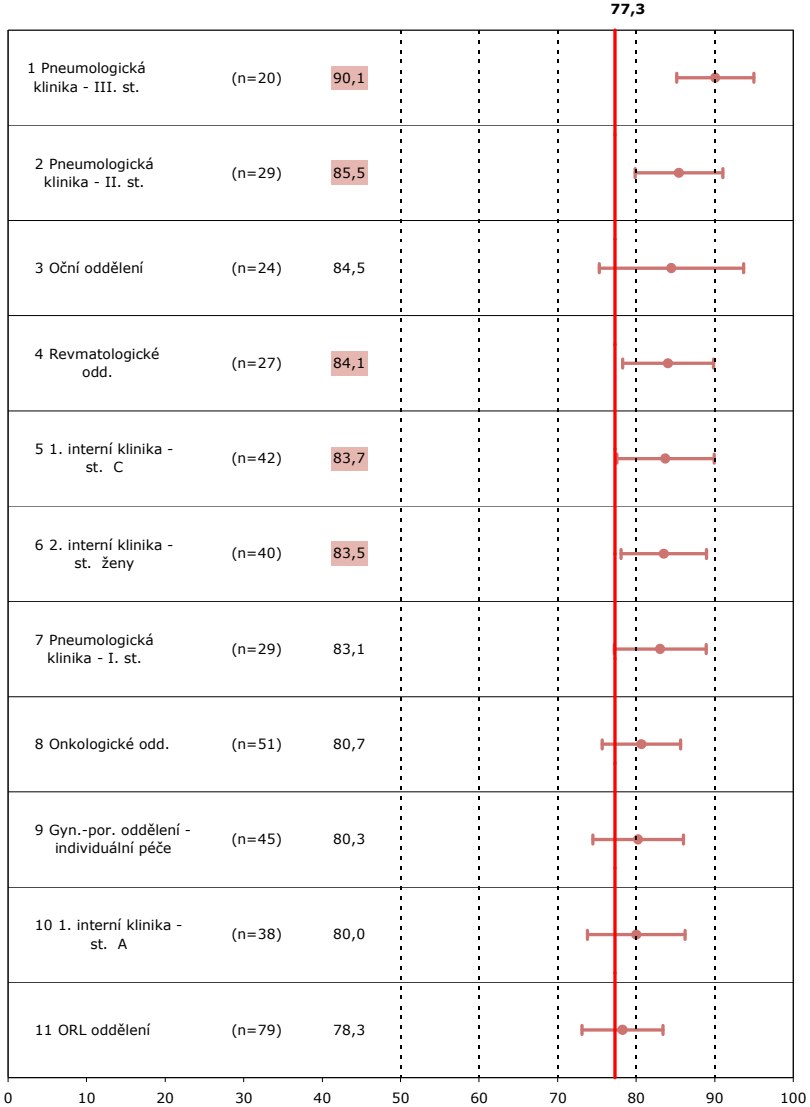
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Spokojenost s lékaři

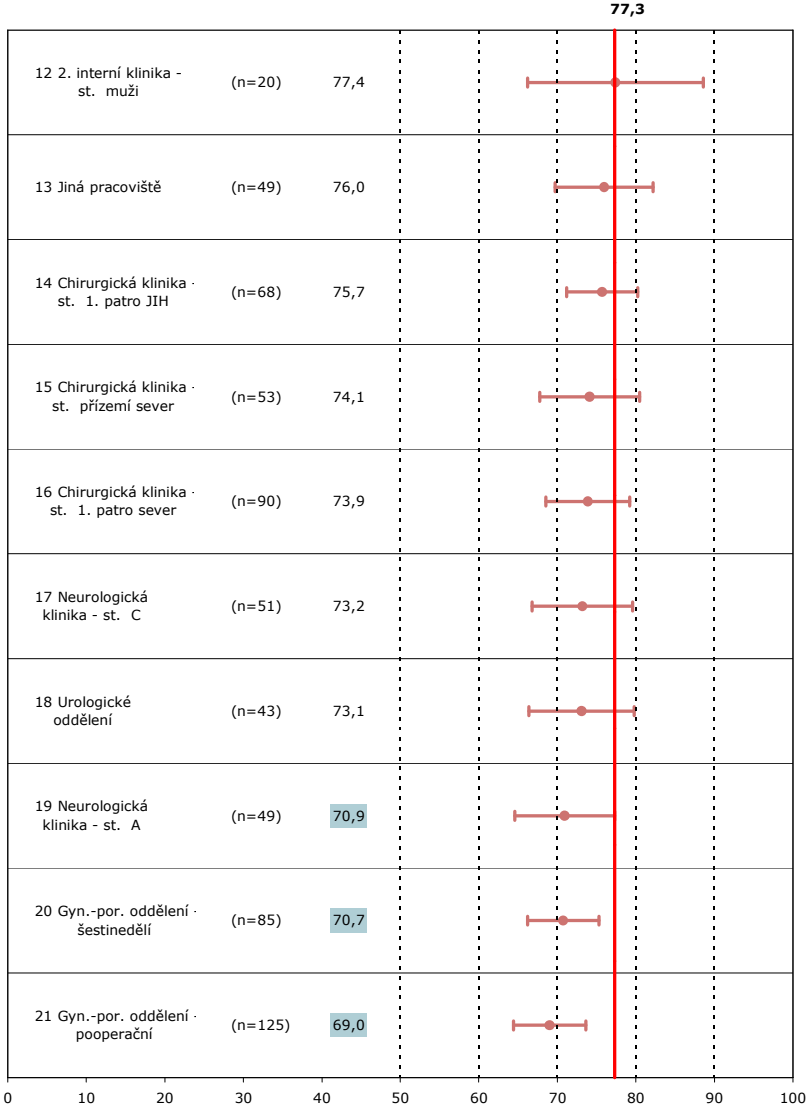
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Spokojenost s lékaři

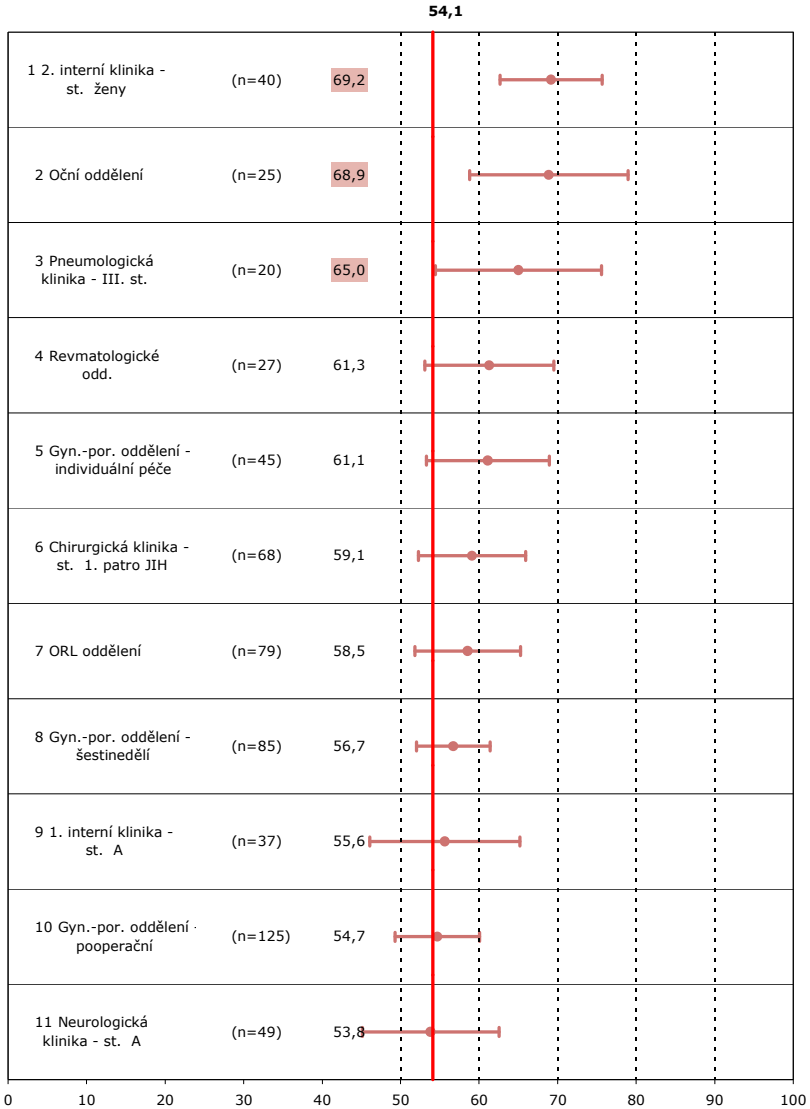
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Spokojenost se všeob. službami

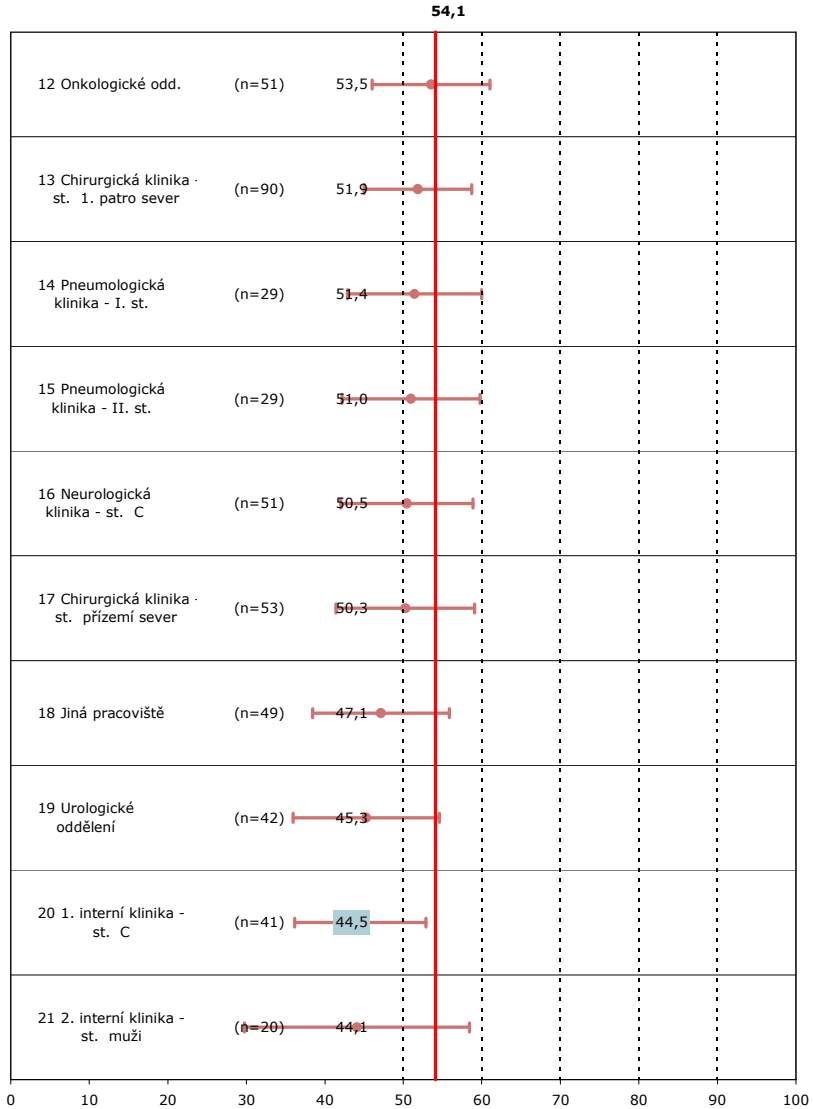
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



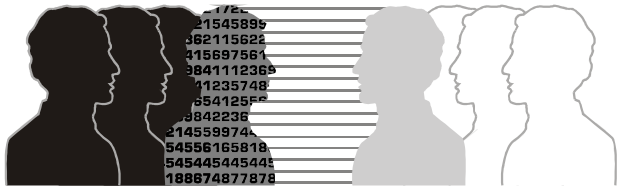
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠT

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. interní klinika - st. A		-						
1. interní klinika - st. C							+	
2. interní klinika - st. muži	**-**	-						-
2. interní klinika - st. ženy					+			
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH								
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever		-	-	-	-			
Chirurgická klinika - st. přízemí sever								
Gyn.-por. oddělení - pooperační								
Gyn.-por. oddělení - individuální péče								+
Neurologická klinika - st. A						-		
Neurologická klinika - st. C								
Pneumologická klinika - I. st.								
Pneumologická klinika - II. st.								
Pneumologická klinika - III. st.	**+**					+		+
Urologické oddělení	**-**			-	-		-	-
Oční oddělení	**+**					+		
Onkologické odd.							-	
ORL oddělení							+	
Revmatologické odd.	**+**						+	+

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. interní klinika - st. A							
1. interní klinika - st. C							
2. interní klinika - st. muži							
2. interní klinika - st. ženy							
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH		-					
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever	-	-	-	-			
Chirurgická klinika - st. přízemí sever							-
Gyn.-por. oddělení - pooperační		-					
Gyn.-por. oddělení - individuální péče						+	
Neurologická klinika - st. A				-		-	
Neurologická klinika - st. C						-	
Pneumologická klinika - I. st.		+					
Pneumologická klinika - II. st.							
Pneumologická klinika - III. st.		+					
Urologické oddělení							
Oční oddělení							
Onkologické odd.		+					
ORL oddělení			-	-			
Revmatologické odd.		+					

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. interní klinika - st. A								
1. interní klinika - st. C								
2. interní klinika - st. muži								
2. interní klinika - st. ženy	+				+			
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH				-				+
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever								
Chirurgická klinika - st. přízemí sever	-			-	-	-	-	
Gyn.-por. oddělení - pooperační							+	
Gyn.-por. oddělení - individuální péče	+		+	+	+			
Neurologická klinika - st. A					+			
Neurologická klinika - st. C	-		-					
Pneumologická klinika - I. st.							-	
Pneumologická klinika - II. st.								
Pneumologická klinika - III. st.	+							+
Urologické oddělení								
Oční oddělení	+			+				+
Onkologické odd.						+		
ORL oddělení								
Revmatologické odd.								

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. interní klinika - st. A							
1. interní klinika - st. C	-	-					-
2. interní klinika - st. muži					-		
2. interní klinika - st. ženy							
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH							
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever							
Chirurgická klinika - st. přízemí sever							
Gyn.-por. oddělení - pooperační							
Gyn.-por. oddělení - individuální péče		+					
Neurologická klinika - st. A							
Neurologická klinika - st. C							
Pneumologická klinika - I. st.							
Pneumologická klinika - II. st.		-					
Pneumologická klinika - III. st.							
Urologické oddělení							
Oční oddělení	+			+		+	
Onkologické odd.					-		
ORL oddělení							+
Revmatologické odd.						-	

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. interní klinika - st. A			-	-	-	+					
1. interní klinika - st. C	**-**		-	-							
2. interní klinika - st. muži			+						-		
2. interní klinika - st. ženy	**+**		+	+							
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH	**+**		+	+	+		+				-
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever											
Chirurgická klinika - st. přízemí sever						+					
Gyn.-por. oddělení - pooperační	**-**	-	-								
Gyn.-por. oddělení - individuální péče										-	
Neurologická klinika - st. A				+	+			-			
Neurologická klinika - st. C		+	+	+		+					
Pneumologická klinika - I. st.			-						-		
Pneumologická klinika - II. st.		-									
Pneumologická klinika - III. st.				-							
Urologické oddělení											
Oční oddělení		+									
Onkologické odd.		+	-			-				+	
ORL oddělení					+						
Revmatologické odd.								-		+	

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. interní klinika - st. A						
1. interní klinika - st. C		+				
2. interní klinika - st. muži						
2. interní klinika - st. ženy						
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH						
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever					-	
Chirurgická klinika - st. přízemí sever						
Gyn.-por. oddělení - pooperační		-	-			
Gyn.-por. oddělení - individuální péče						
Neurologická klinika - st. A						
Neurologická klinika - st. C	-	-				
Pneumologická klinika - I. st.				-		-
Pneumologická klinika - II. st.						
Pneumologická klinika - III. st.	+	+				
Urologické oddělení						
Oční oddělení	+	+				
Onkologické odd.	+			+		
ORL oddělení						+
Revmatologické odd.						

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
1. interní klinika - st. A				
1. interní klinika - st. C				
2. interní klinika - st. muži				
2. interní klinika - st. ženy				
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH				
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever				
Chirurgická klinika - st. přízemí sever				
Gyn.-por. oddělení - pooperační	-		-	-
Gyn.-por. oddělení - individuální péče				
Neurologická klinika - st. A				
Neurologická klinika - st. C				
Pneumologická klinika - I. st.				
Pneumologická klinika - II. st.				
Pneumologická klinika - III. st.				
Urologické oddělení			-	-
Oční oddělení				
Onkologické odd.				
ORL oddělení				
Revmatologické odd.				

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

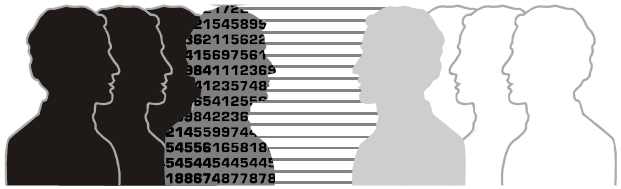
Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
1. interní klinika - st. A						
1. interní klinika - st. C						-
2. interní klinika - st. muži						
2. interní klinika - st. ženy	**+**					+
Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH						
Chirurgická klinika - st. 1. patro sever						
Chirurgická klinika - st. přízemí sever					+	-
Gyn.-por. oddělení - pooperační	**-**		-	-		
Gyn.-por. oddělení - individuální péče						
Neurologická klinika - st. A						
Neurologická klinika - st. C						
Pneumologická klinika - I. st.						
Pneumologická klinika - II. st.		-				
Pneumologická klinika - III. st.						
Urologické oddělení				-		
Oční oddělení	**+**					+
Onkologické odd.	**+**					
ORL oddělení						
Revmatologické odd.						

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



VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE

Všeobecná fakultní nemocnice: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 64 % žen a 36 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 57 % pacientů. Téměř 2/3 pacientů byly přijaty plánovaně, přičemž většina těchto pacientů byla přijata do jednoho měsíce.

Souhrnná spokojenost

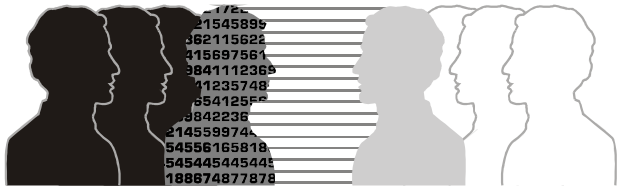
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Všeobecné fakultní nemocnici se blíží standardu, který činí 80 %. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 78,5 %.** Z 11 fakultních nemocnic dosáhla VFN 6. nejlepšího hodnocení.
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Onkologické kliniky, I. Interní kliniky st. 1 a Gynekologicko-porodnické kliniky G2.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **U 4 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - Tišení bolesti
  - Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
  - Čistota toalet a sprch
  - Doba ranního buzení
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 74 %, s **lékaři** 80 % a se **všeobecnými službami** 59 %.



OBECNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 2068
- Termín dotazování: listopad 2008
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

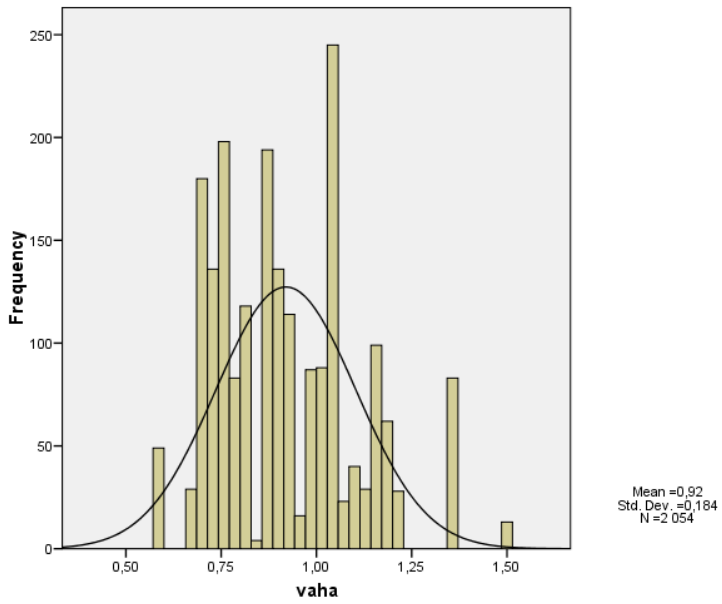
- Počet hospitalizovaných pacientů: 3084
- Počet nezařazených pacientů: 318
- Počet validních dotazníků: 2068
- **Návratnost: 75 %**
- Návratnost nebylo možné zjistit na II.Interní klinice kardio st. 3

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 59
- Počet pracovišť s n<20: 15
  - IV. Interní klinika gastro st. 1 (n=17); Gyn.-porod. kl. G6 (n=17) -> zpracovány klasicky
  - IV. Interní klinika gastro st. 3 (n=16); IV. Interní klinika gastro st. 4 (n=14) -> spojeny do jedné
  - III. Interní klinika endo st. 2 (n=14) -> spojena s III. Interní klinika endo st. 3
  - Psychiatrická klinika otevř. 2 (n=14); Psychiatrická klinika otevř. 1 (n=12) -> spojeny do jedné
  - Chirurgická klinika st. 2 (n=13) -> spojena s Chirurgická klinika st. 3
  - Interní oddělení Strahov st. 2 (n=13) -> spojena s Interní oddělení Strahov st. 1
  - Geriatrická klinika st. 1 (n=9), st. 2 (n=6), st. 3 (n=2), st. 4 (n=4) -> spojeny do jedné
  - Psychiatrická klinika uzavř. 1 (n=8) -> spojena s Psychiatrická klinika uzavř. 2 a Psychiatrická klinika uzavř. 3
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 8
  - Gynekologicko-porodnická klinika - P0, P5, P7, P8, P9
  - Psychatrická klinika uzavř. – 1,2,3

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,6 – 1,5
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:



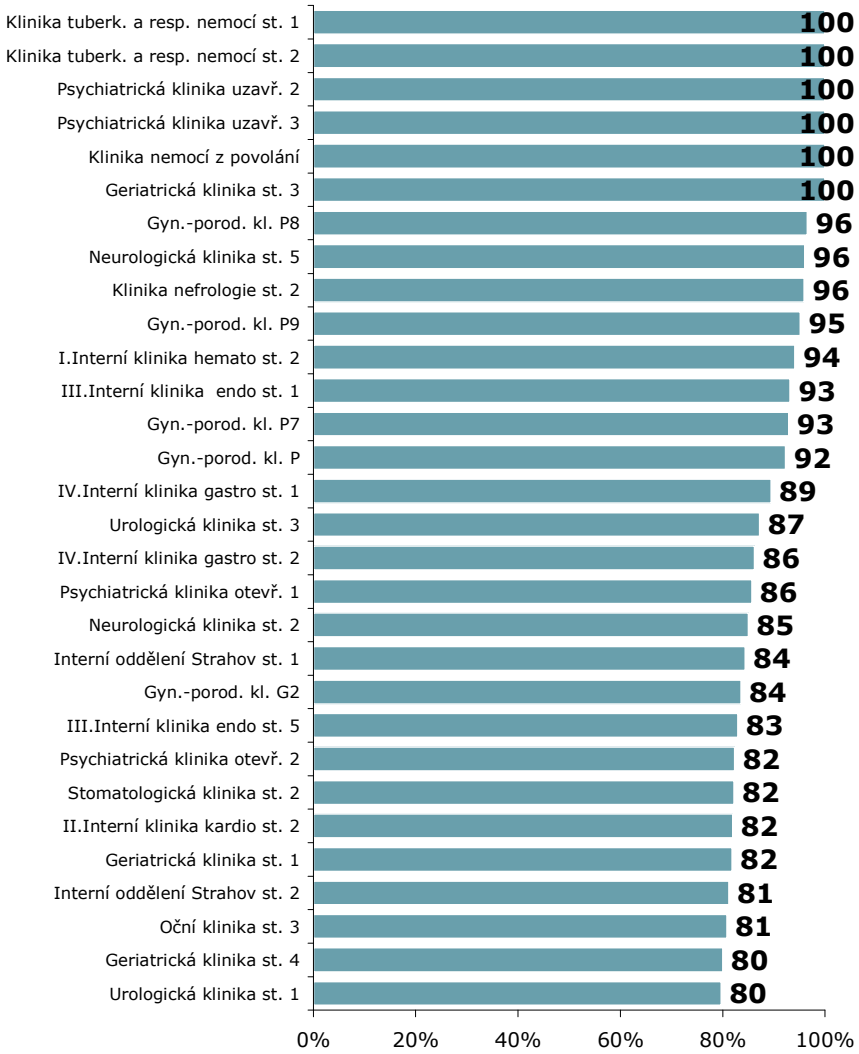
Vyplňování dotazníků

- 96 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 2 % požádaly o vysvětlení personál a 2 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

Návratnost dotazníků

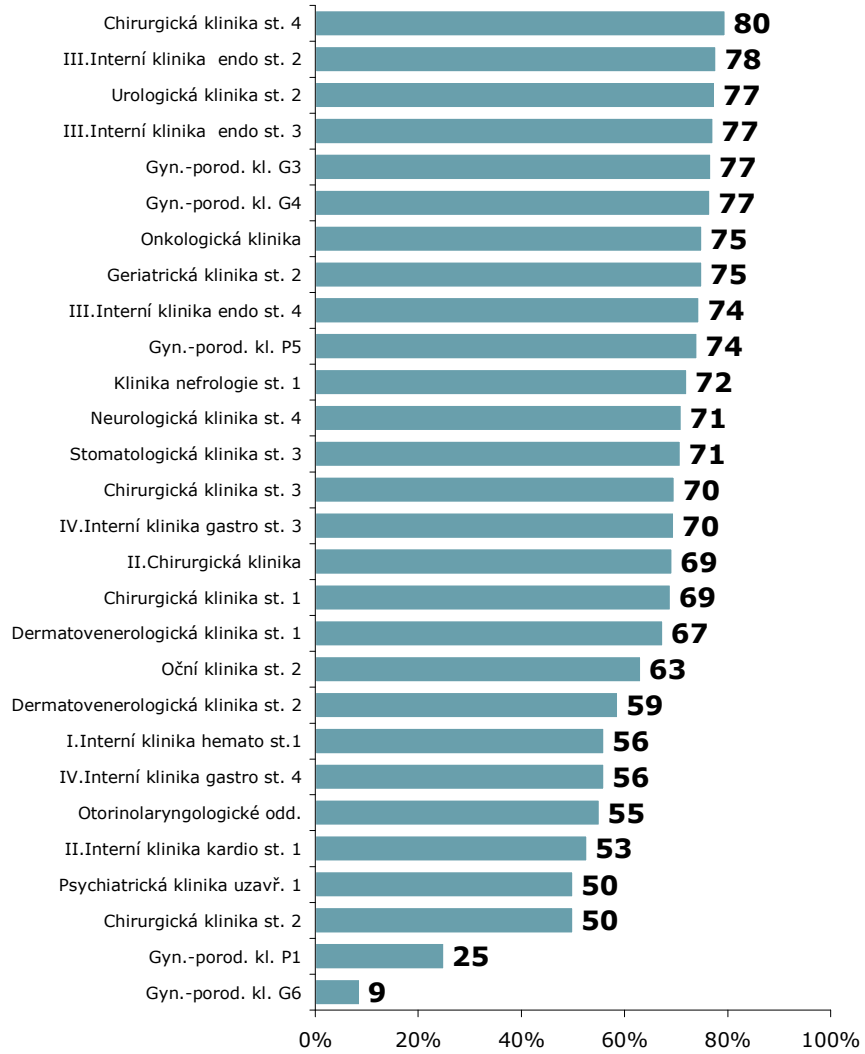
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti

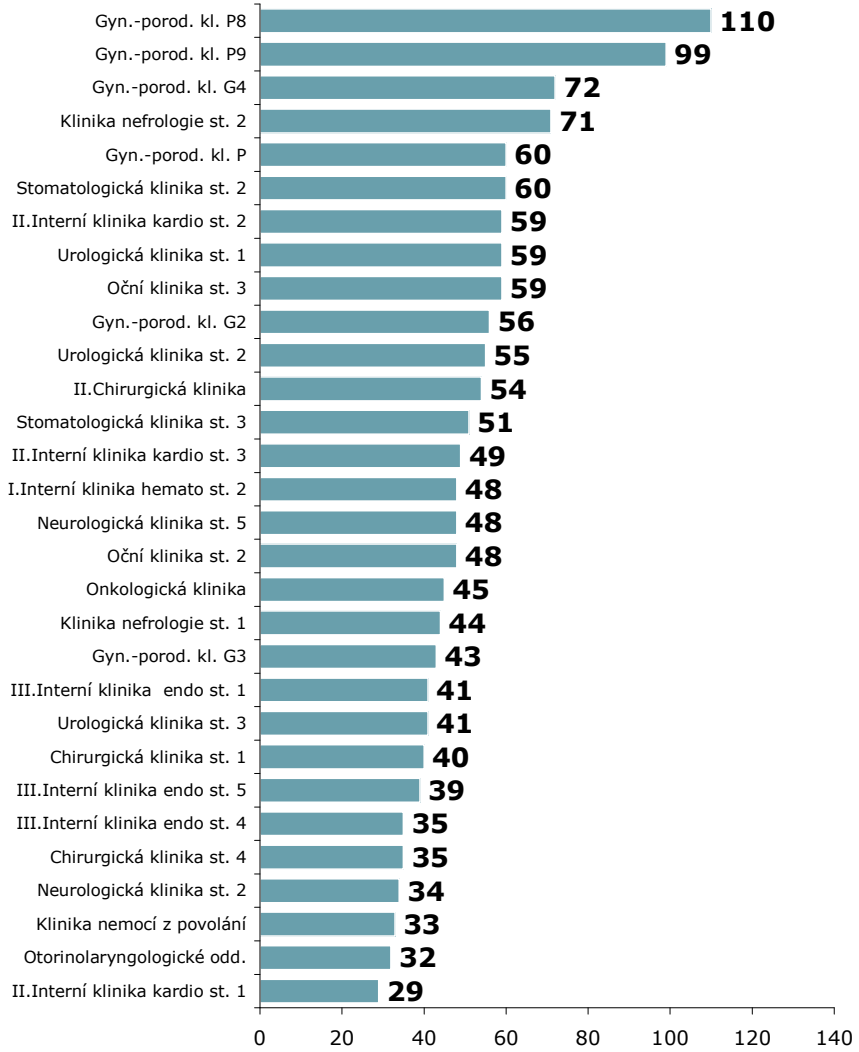


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Návratnost dotazníků

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

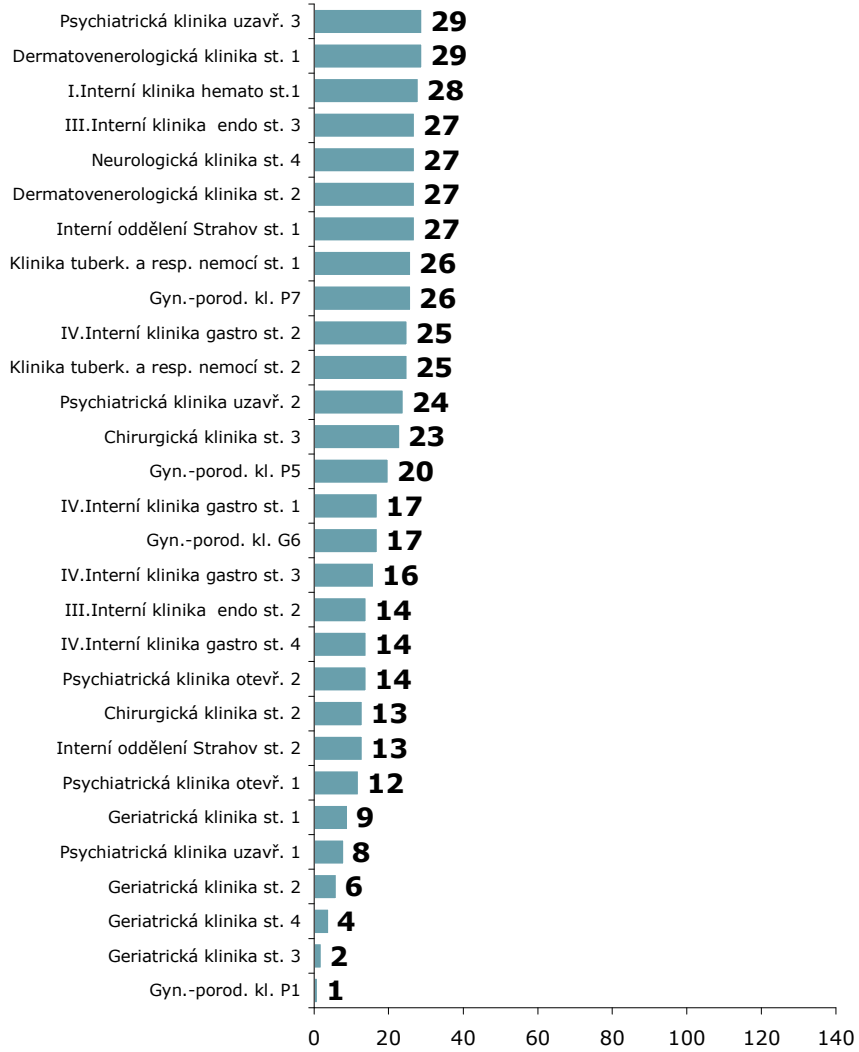
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2068



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2068

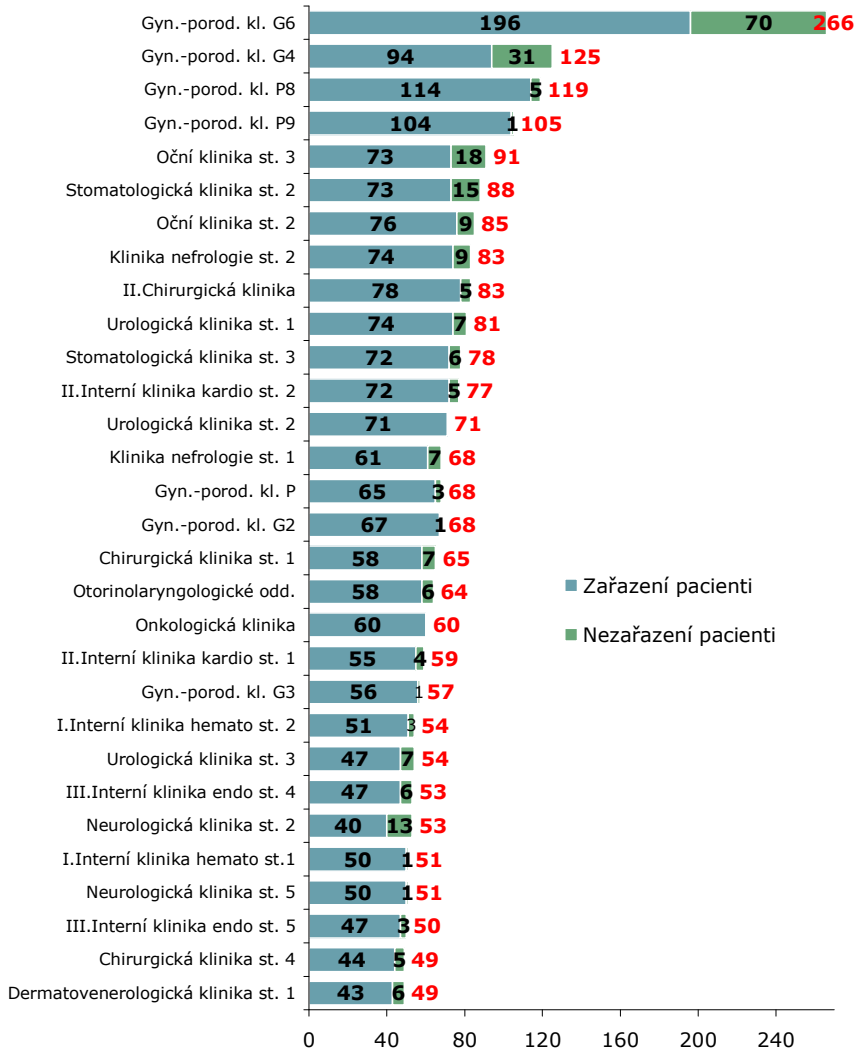


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

Počty propuštěných pacientů

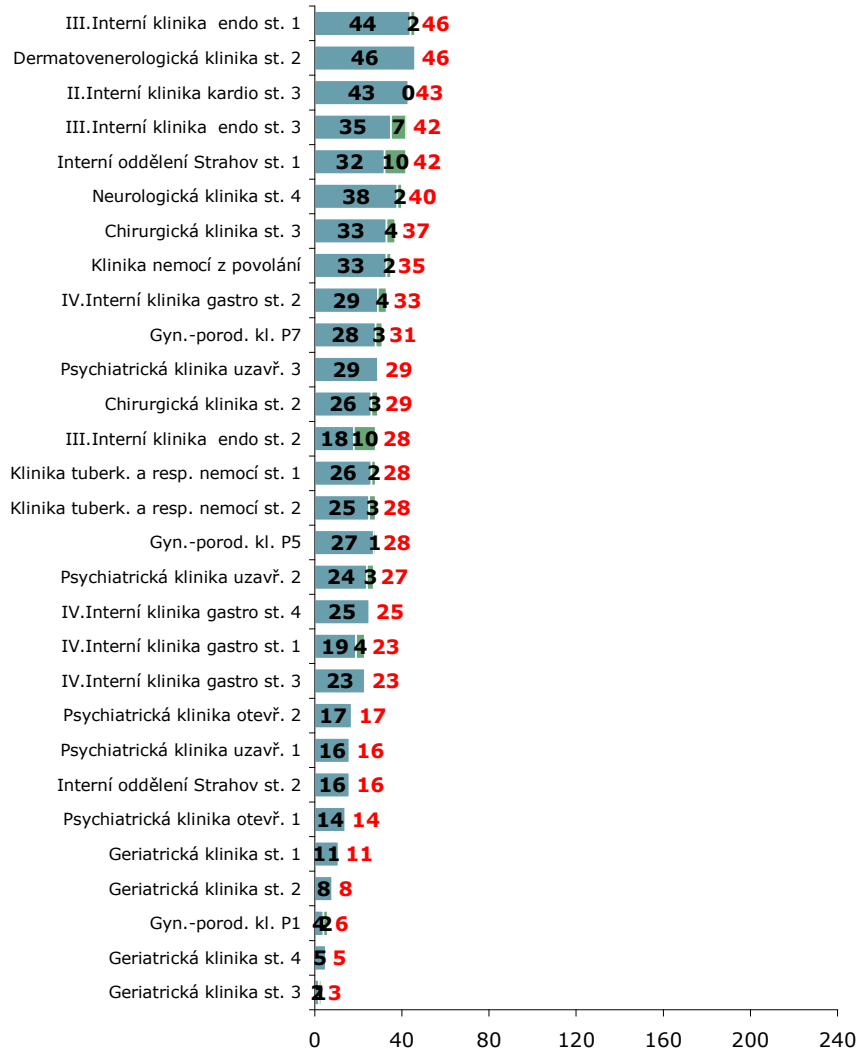
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

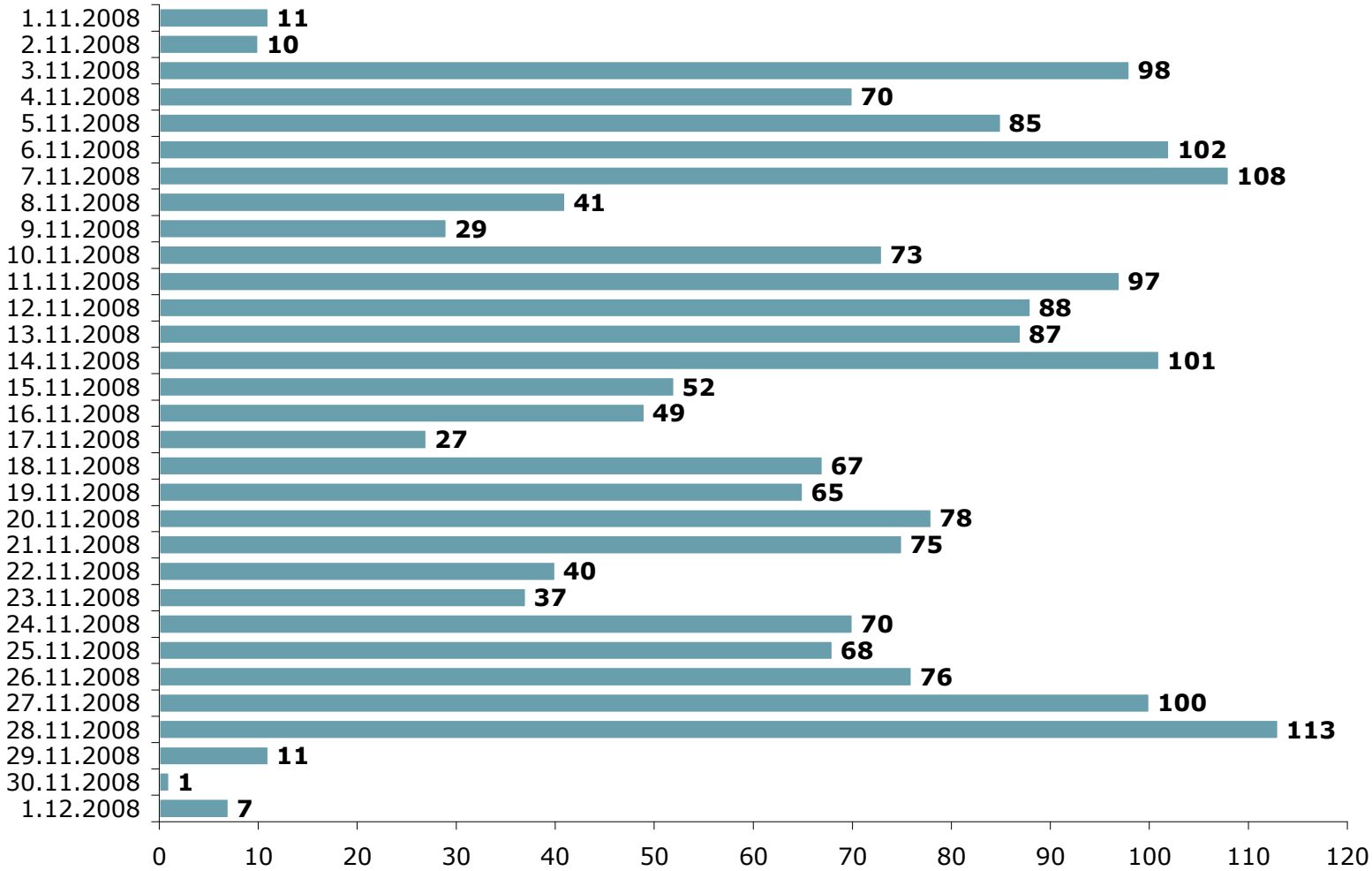


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Sběr dat

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2068

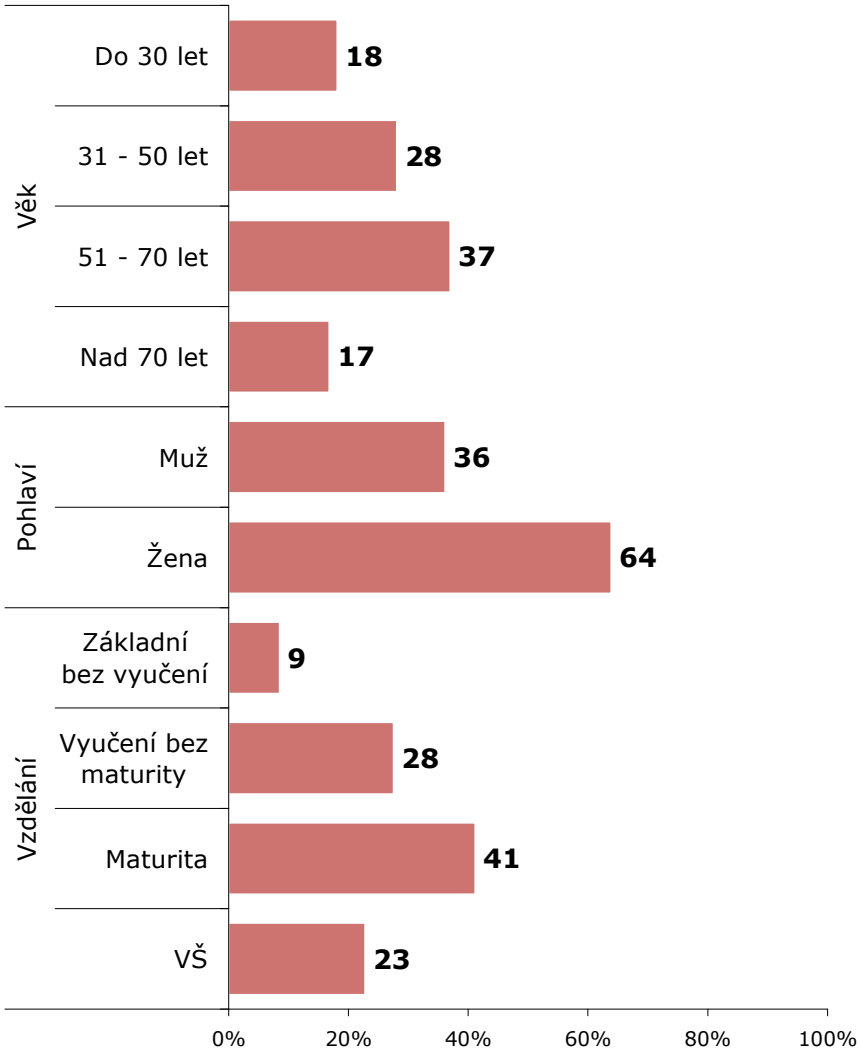


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

Demografická struktura pacientů

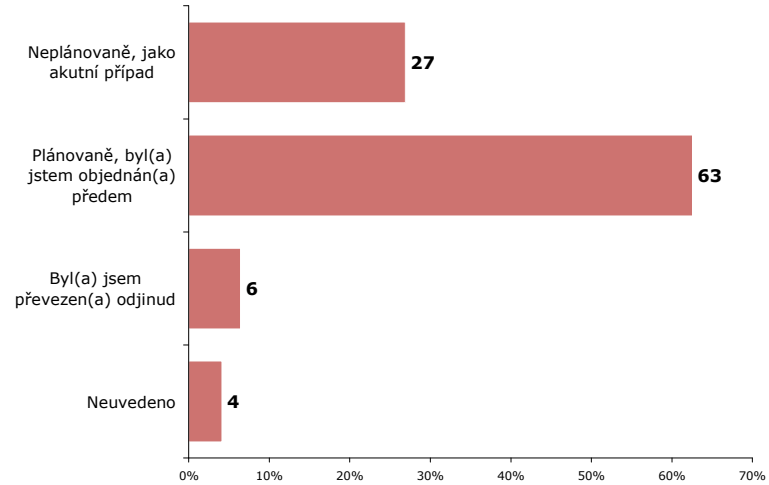
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2068



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

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

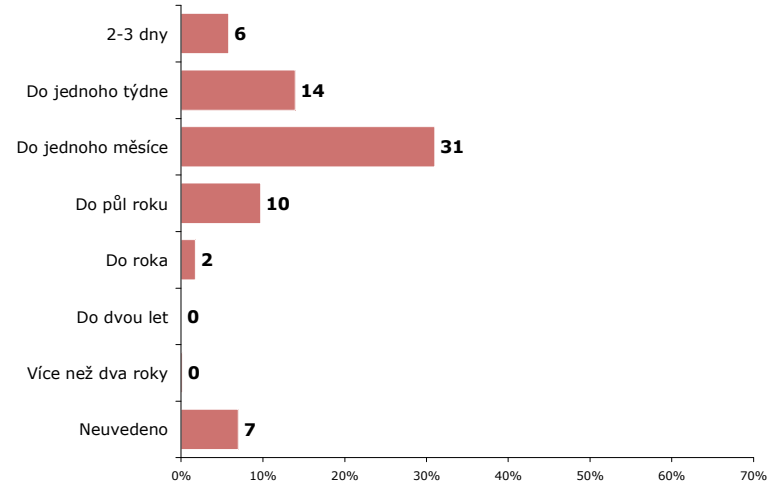
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2068



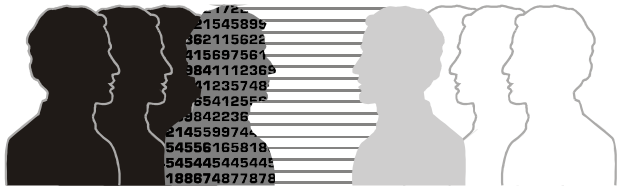
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=1338



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



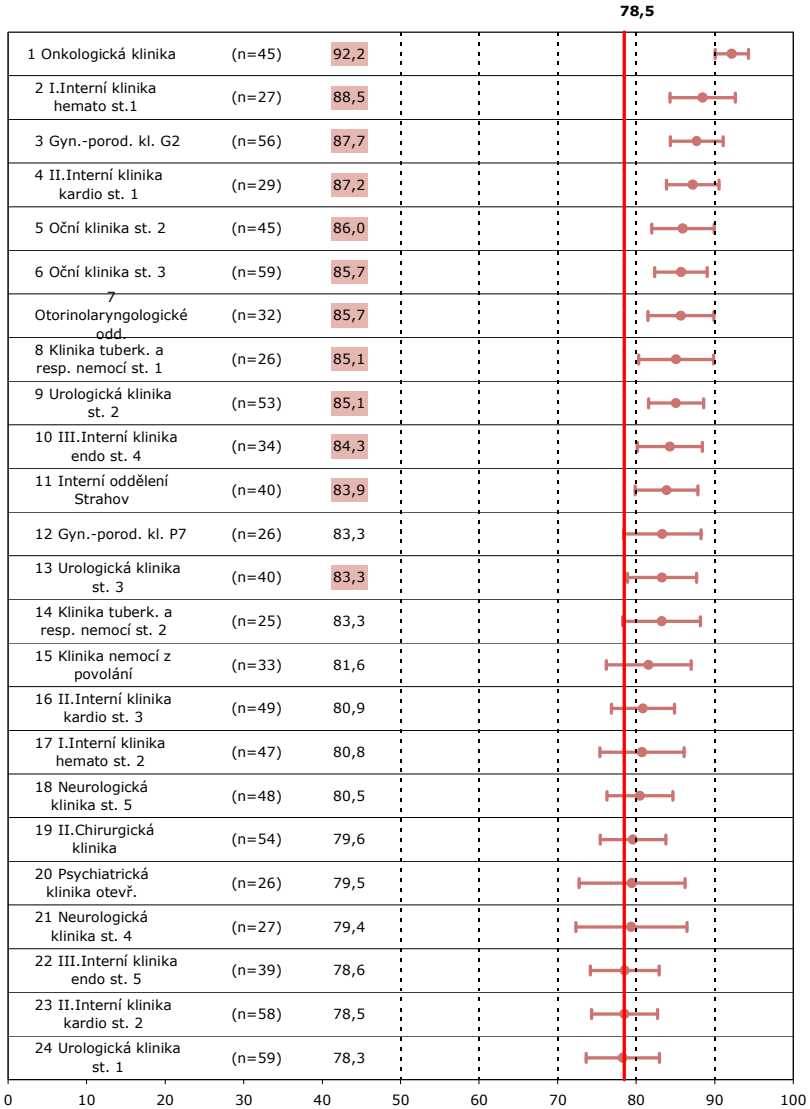
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

Všeobecná FN: Souhrnná spokojenost

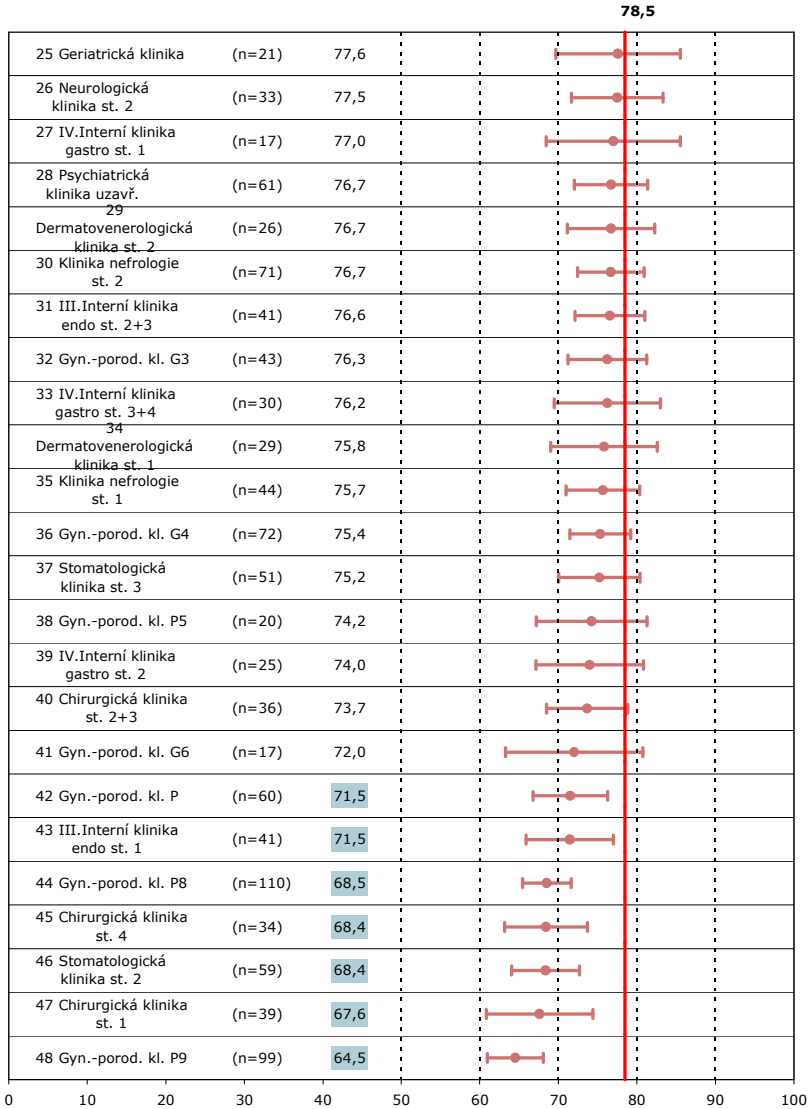
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

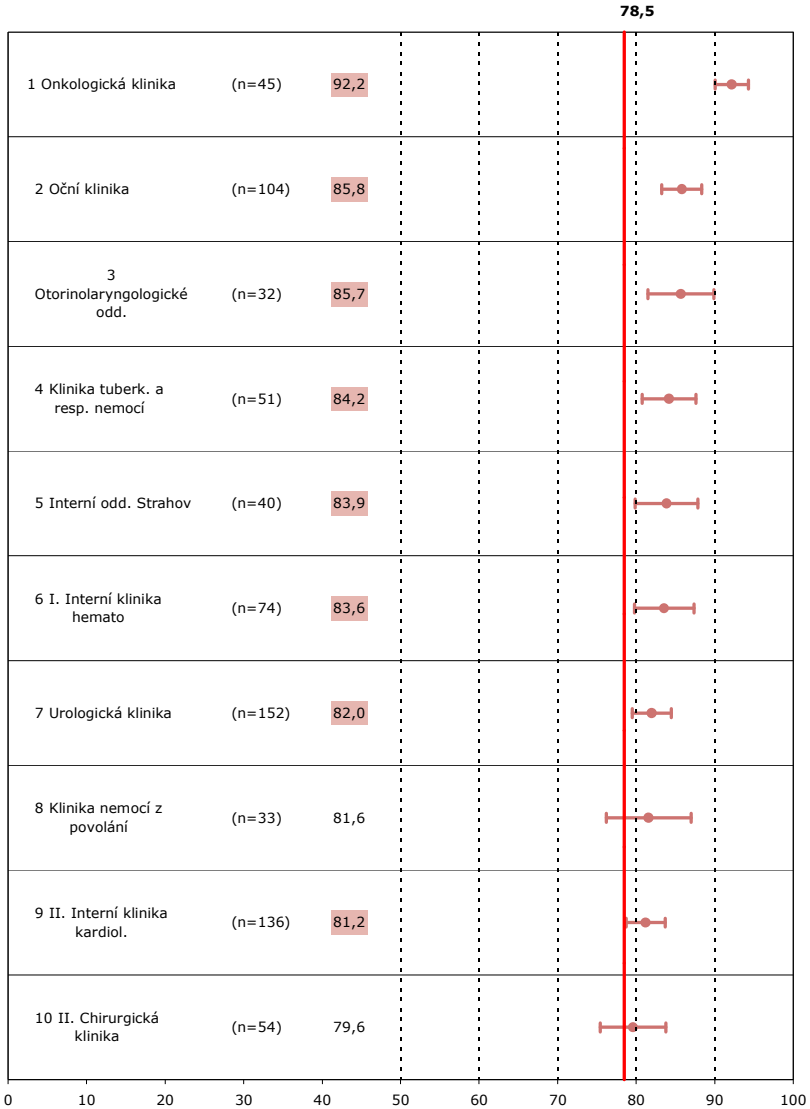


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost - kliniky

Všeobecná FN: Souhrnná spokojenost

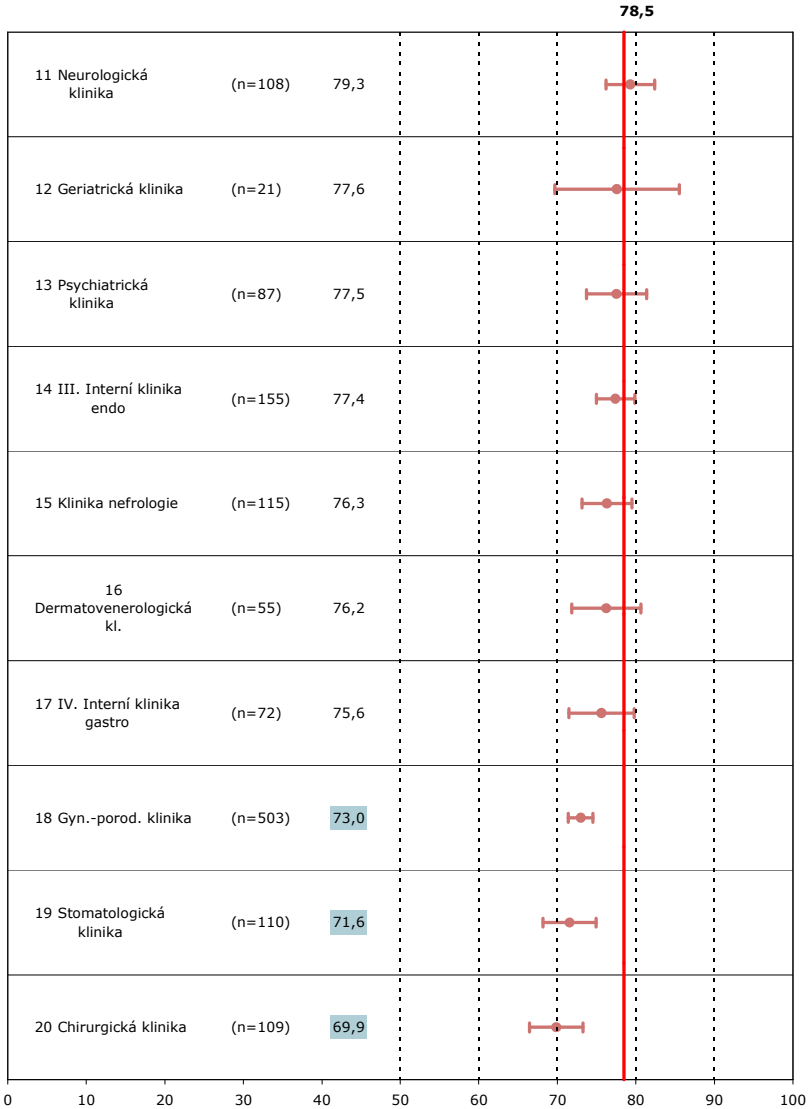
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



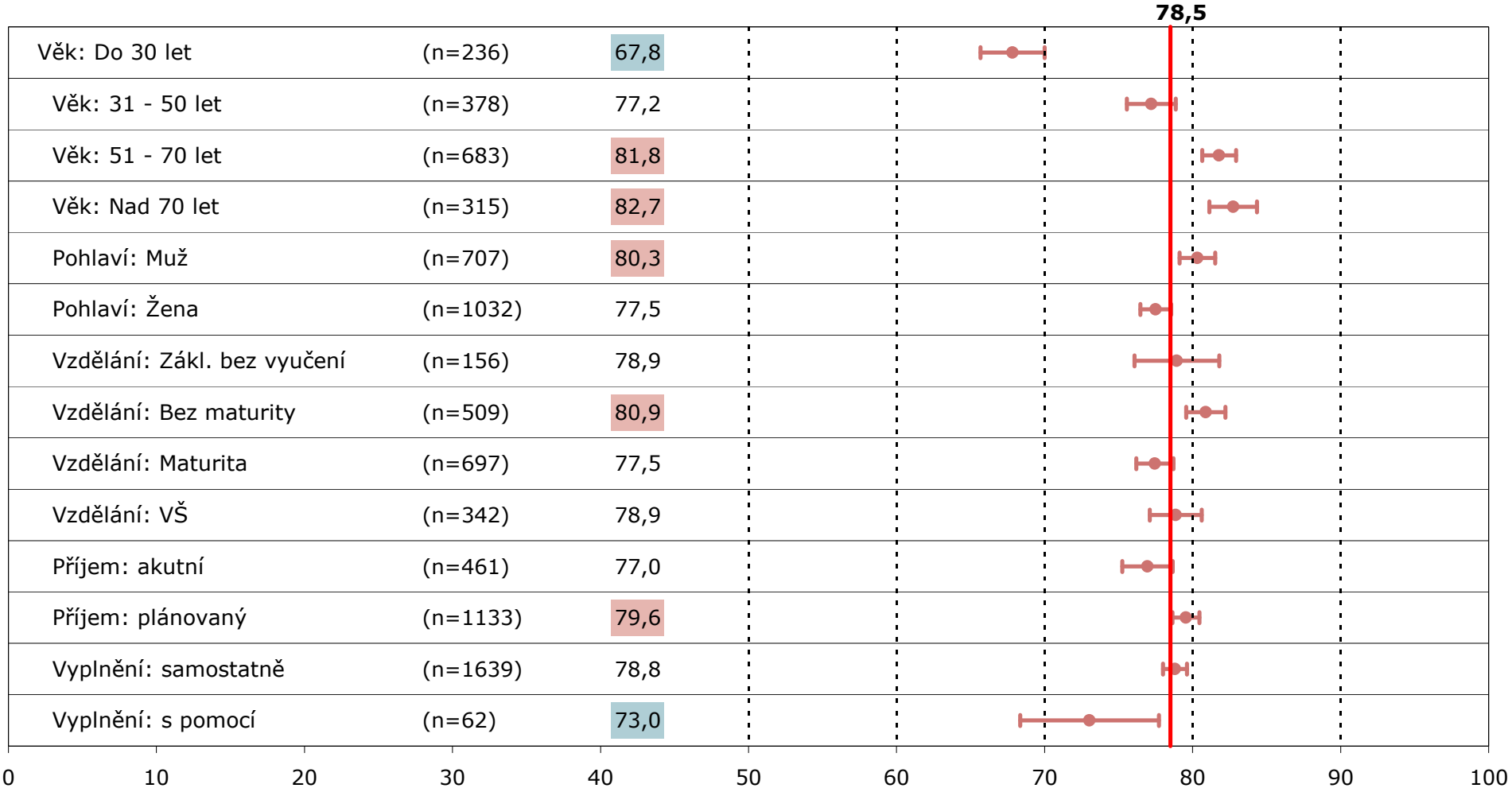
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

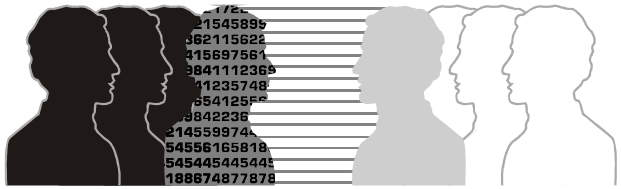
Všeobecná FN: Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti

Věk: Do 30 let	(n=236)	67,8
Věk: 31 - 50 let	(n=378)	77,2
Věk: 51 - 70 let	(n=683)	81,8
Věk: Nad 70 let	(n=315)	82,7
Pohlaví: Muž	(n=707)	80,3
Pohlaví: Žena	(n=1032)	77,5
Vzdělání: Zákl. bez vyučení	(n=156)	78,9
Vzdělání: Bez maturity	(n=509)	80,9
Vzdělání: Maturita	(n=697)	77,5
Vzdělání: VŠ	(n=342)	78,9
Příjem: akutní	(n=461)	77,0
Příjem: plánovaný	(n=1133)	79,6
Vyplnění: samostatně	(n=1639)	78,8
Vyplnění: s pomocí	(n=62)	73,0



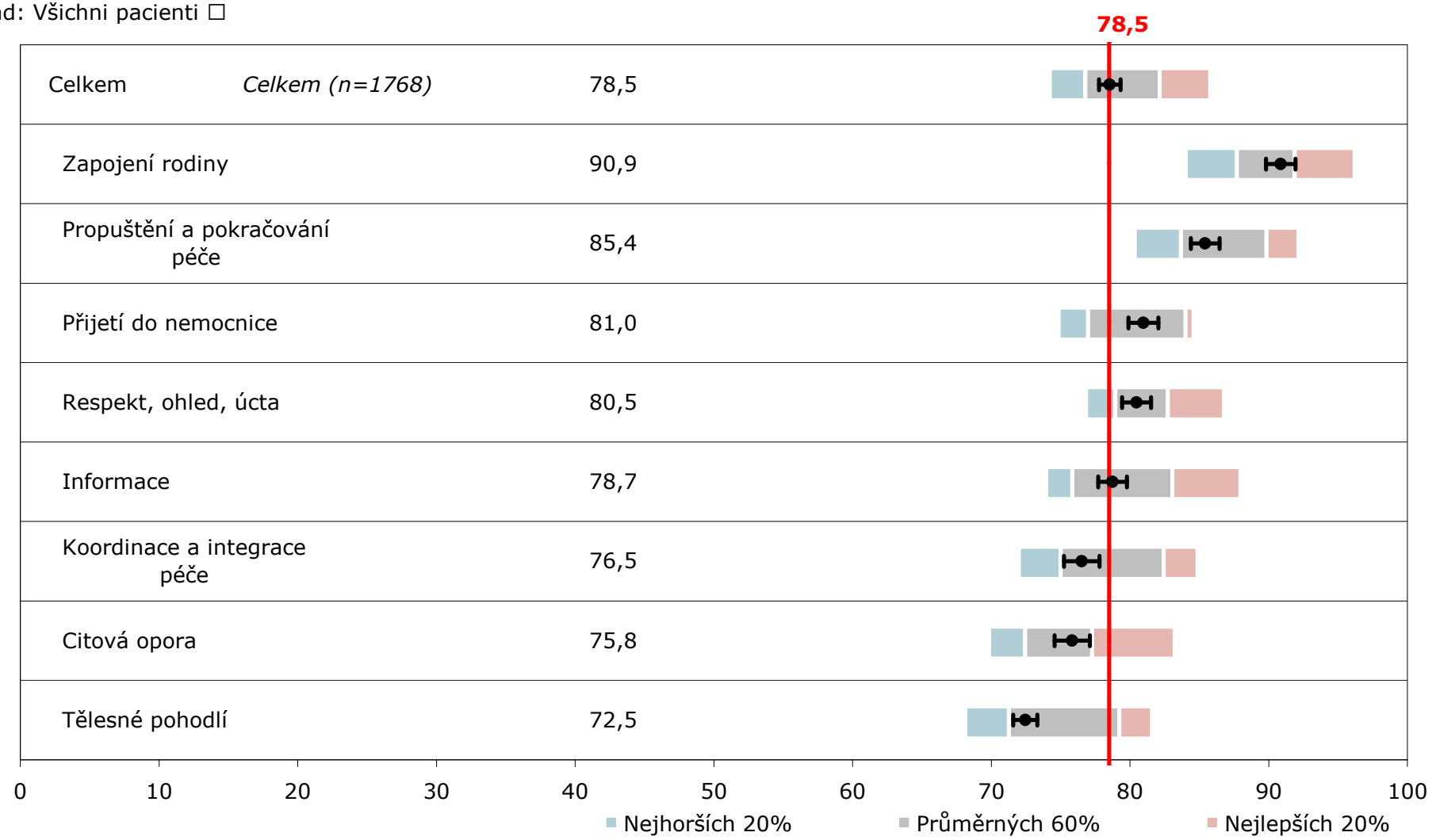
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Všeobecná FN: Souhrnná spokojenost

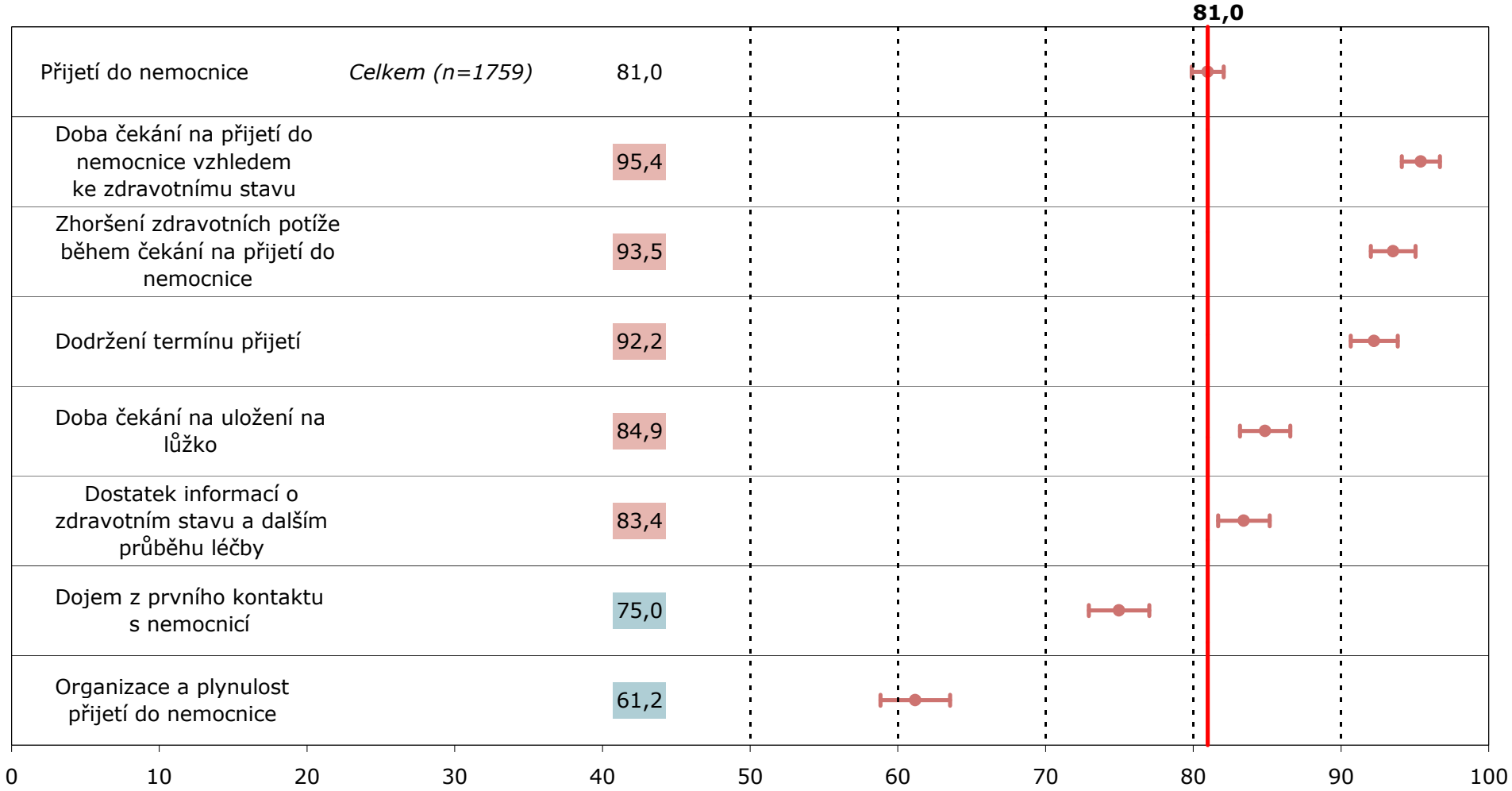
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Přijetí do nemocnice

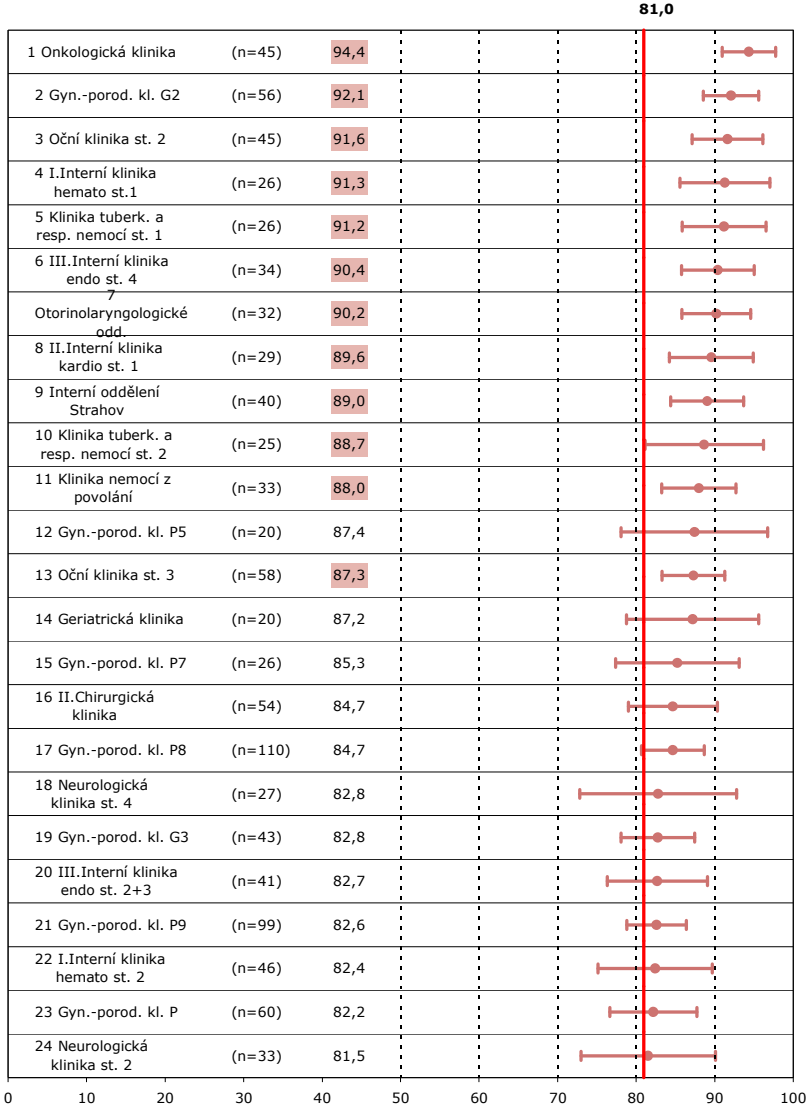
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Přijetí do nemocnice

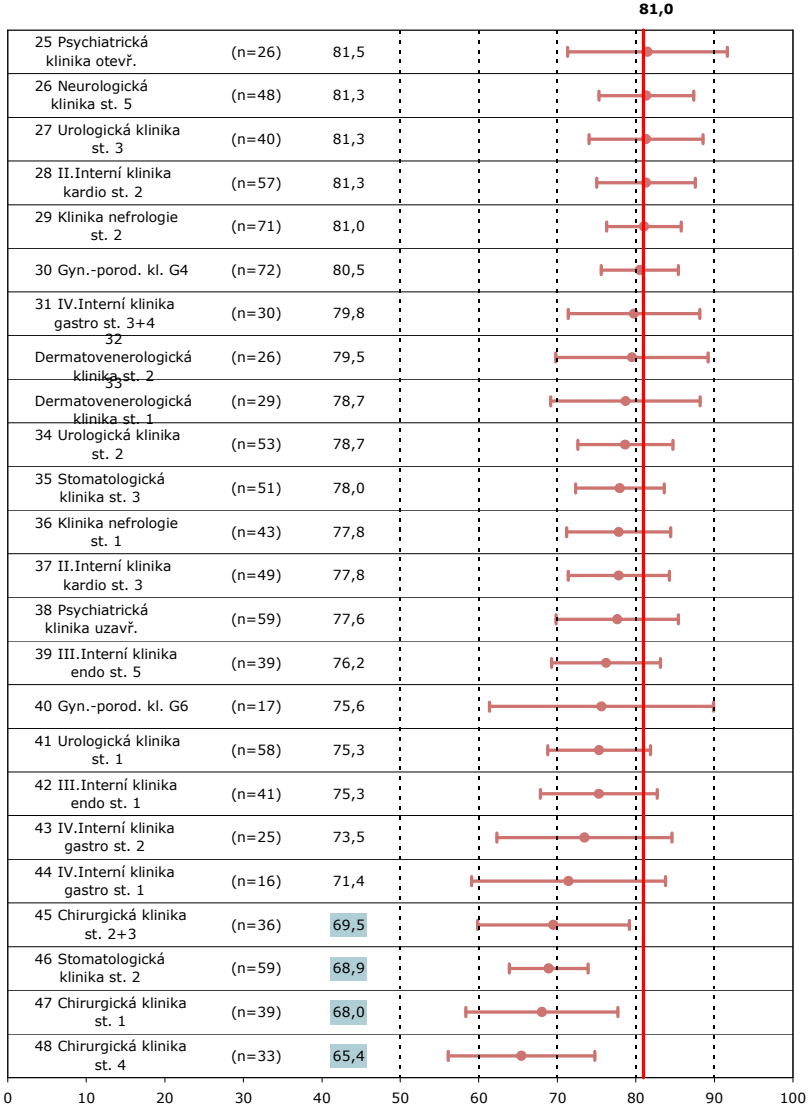
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Přijetí do nemocnice

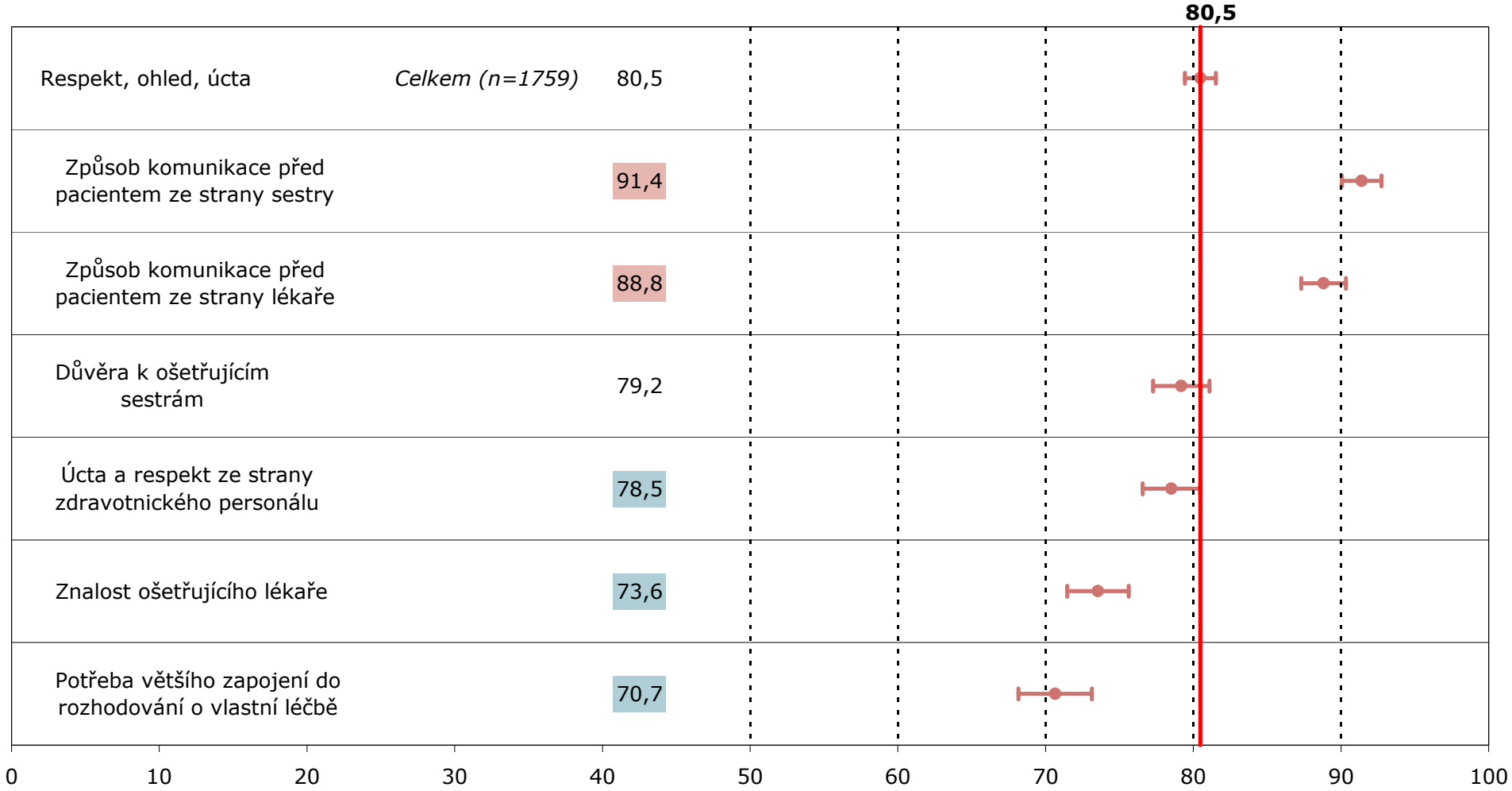
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Respekt, ohled, úcta

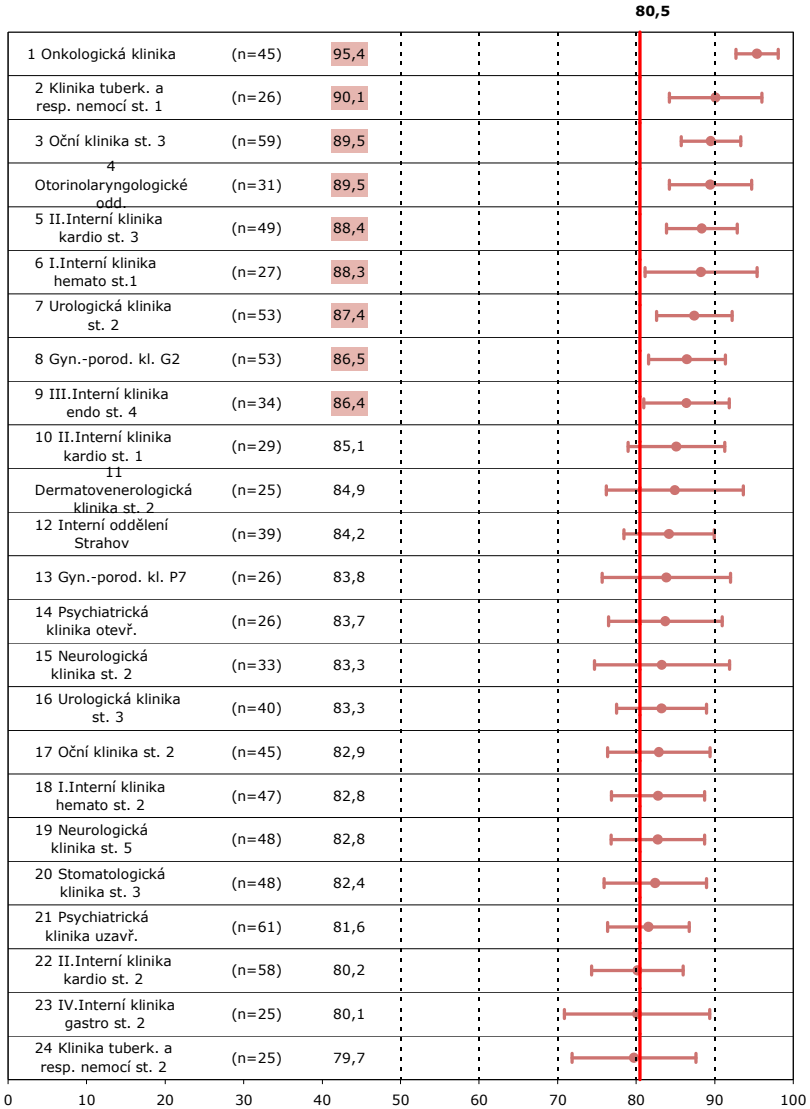
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Respekt, ohled, úcta

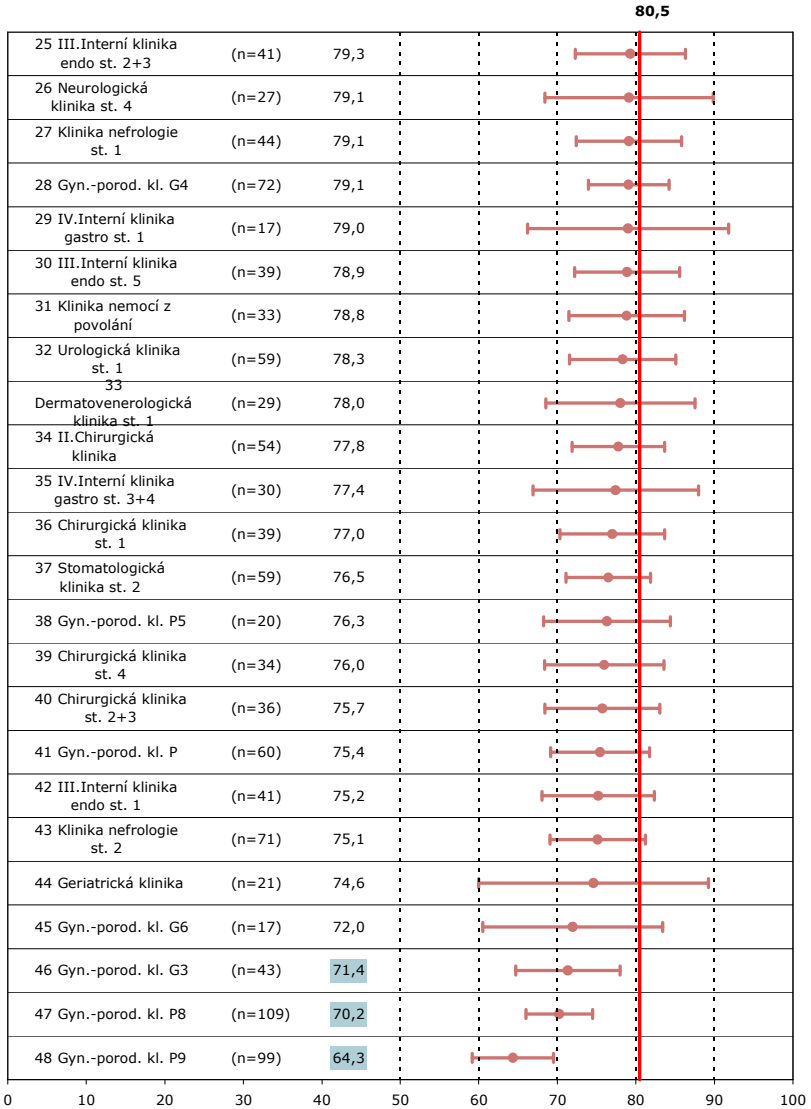
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Respekt, ohled, úcta

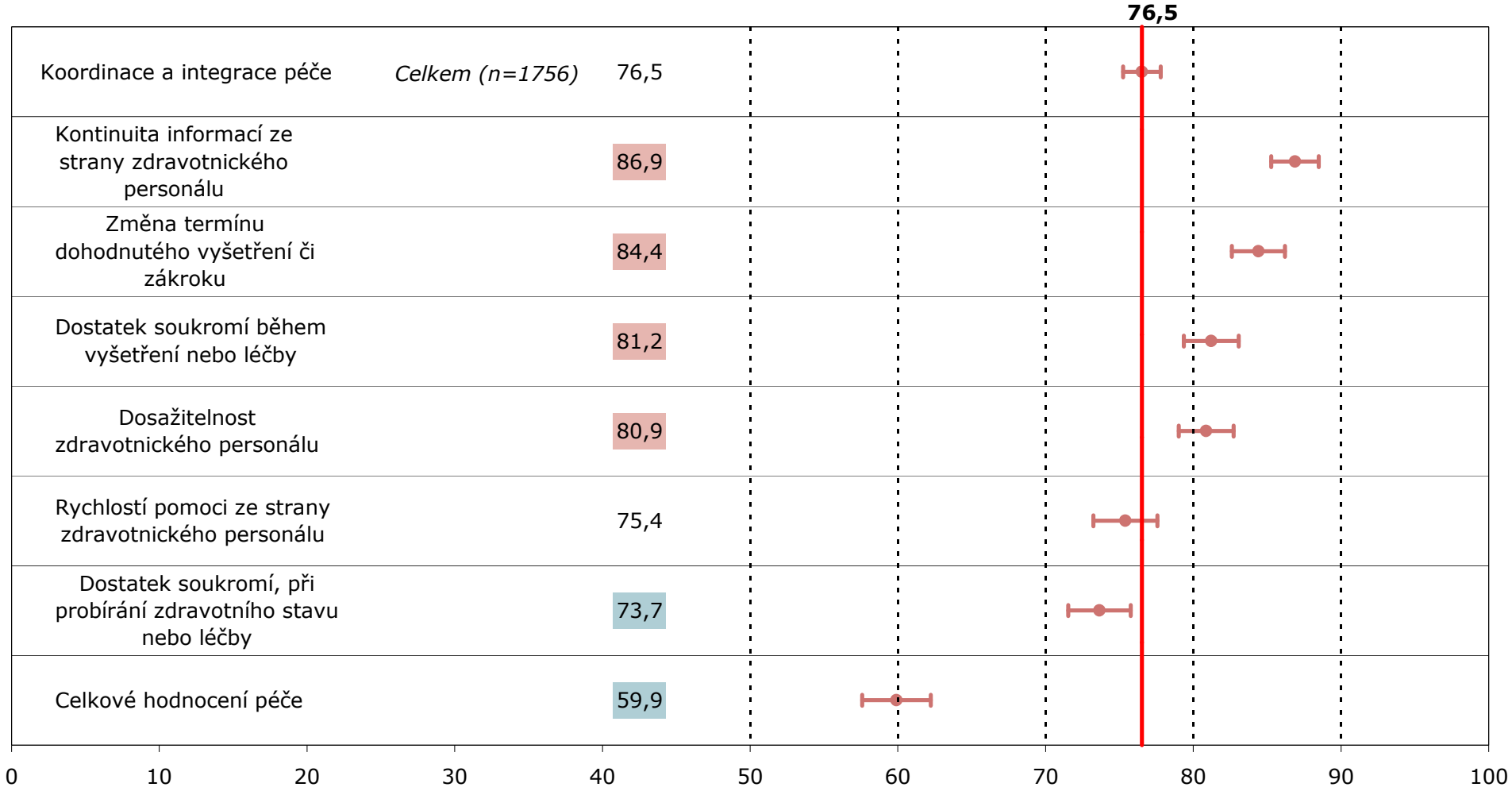
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Koordinace a integrace péče

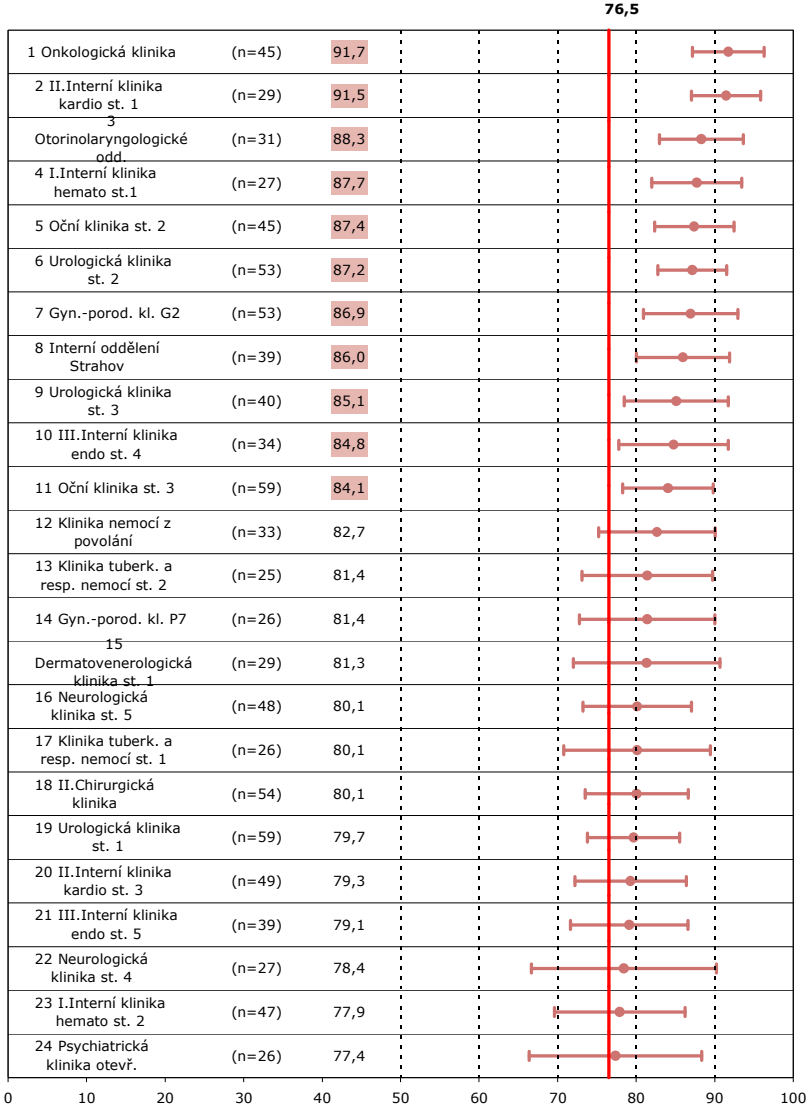
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Koordinace a integrace péče

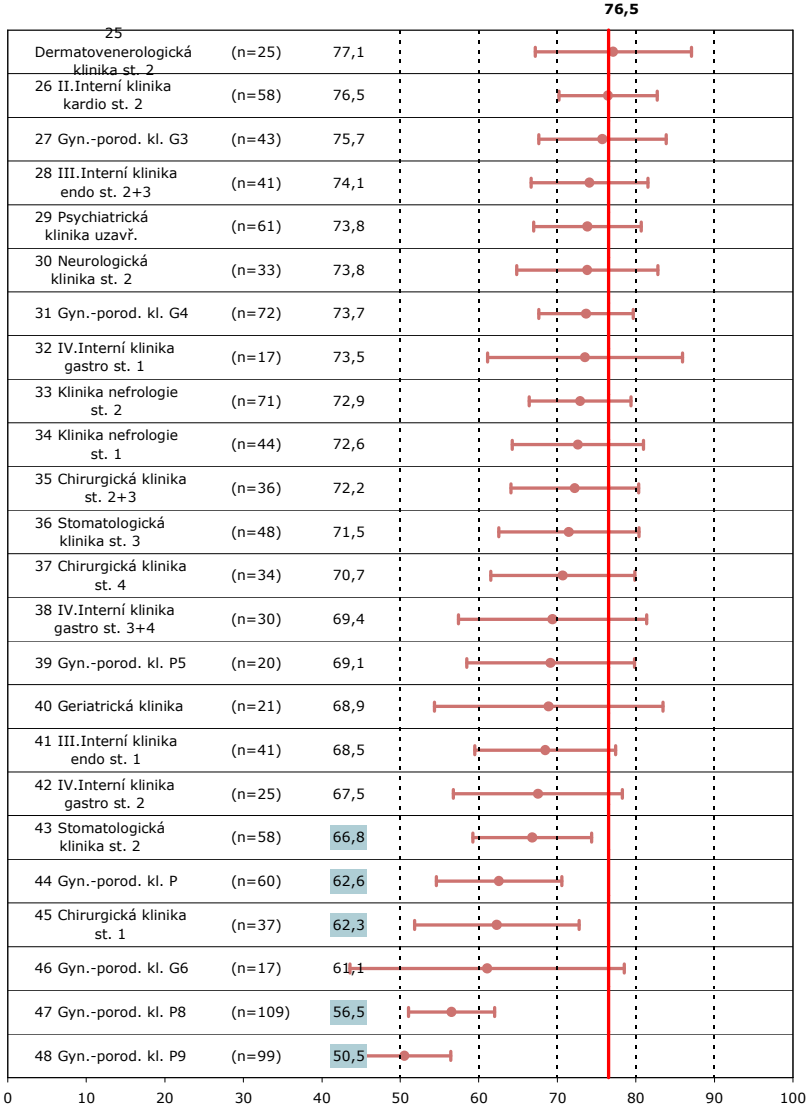
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Koordinace a integrace péče

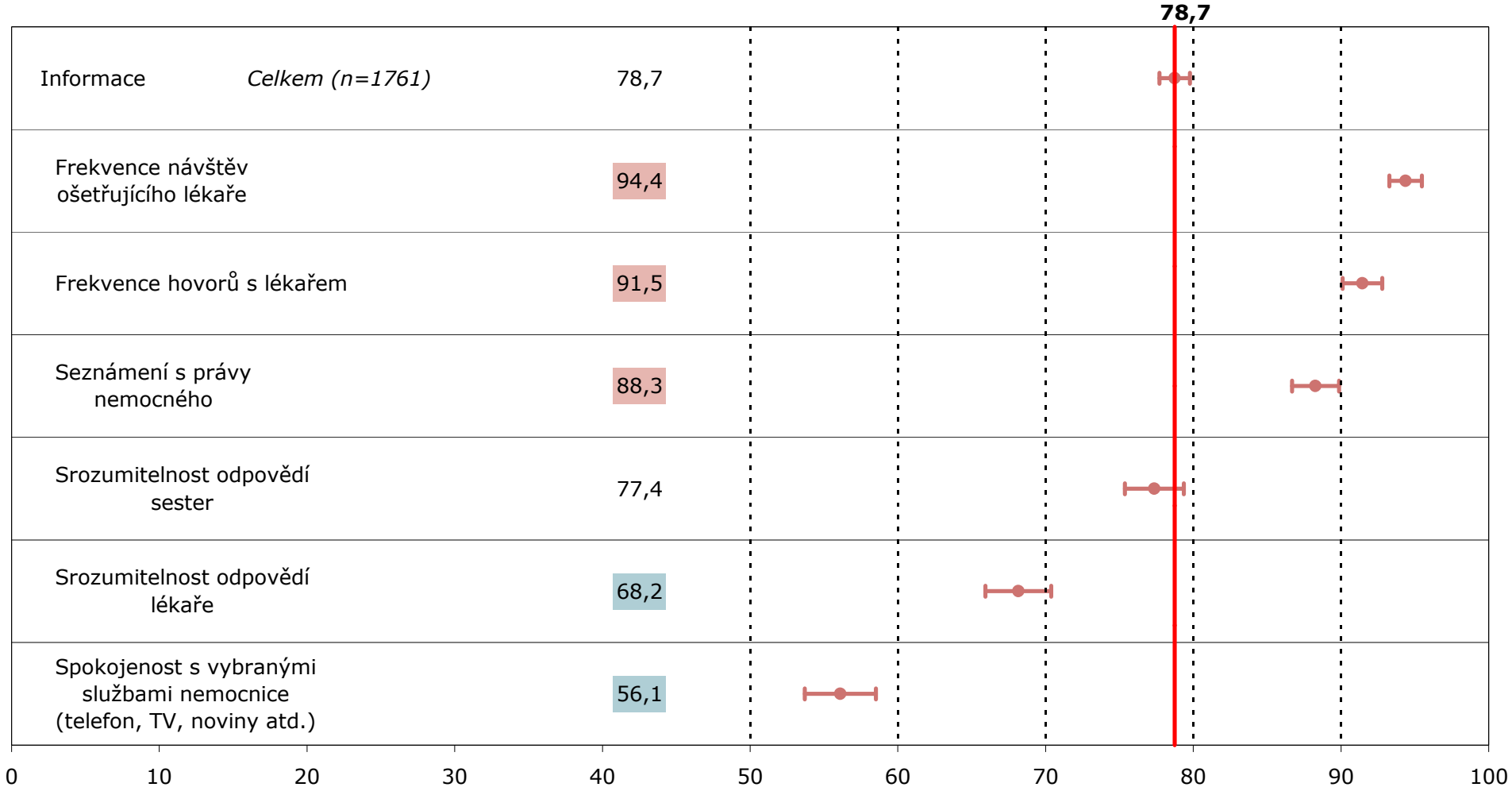
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Informace, komunikace

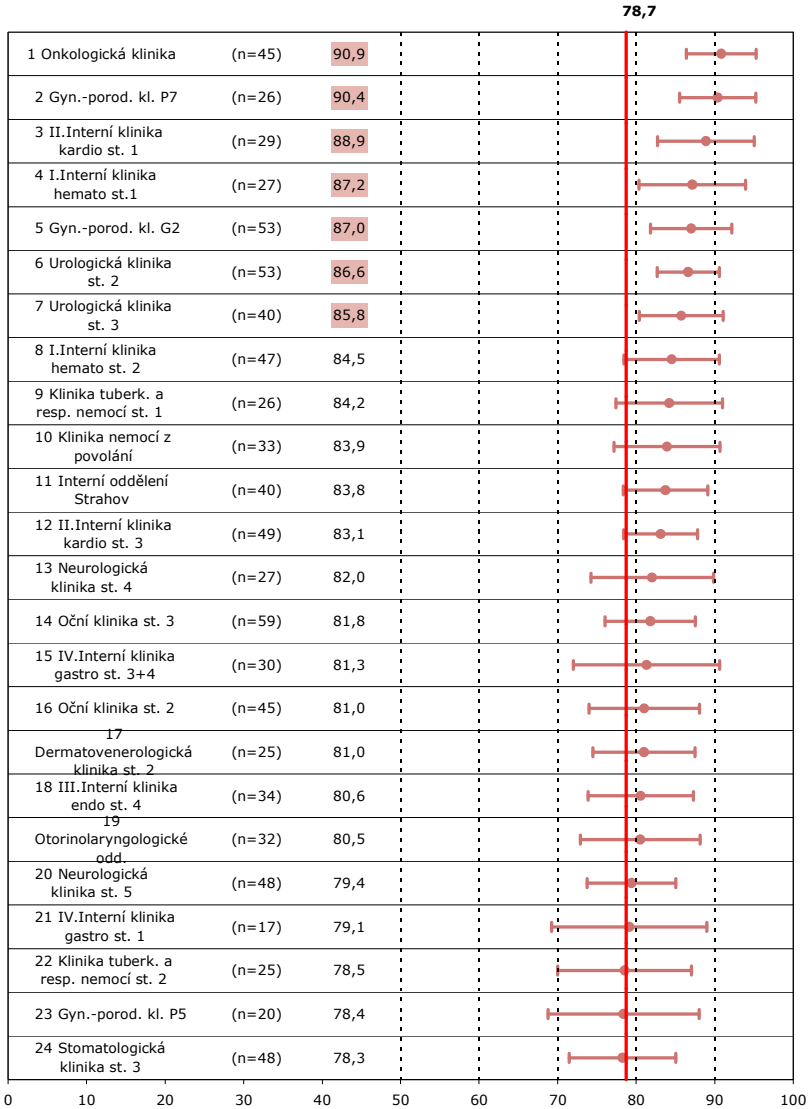
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Informace, komunikace

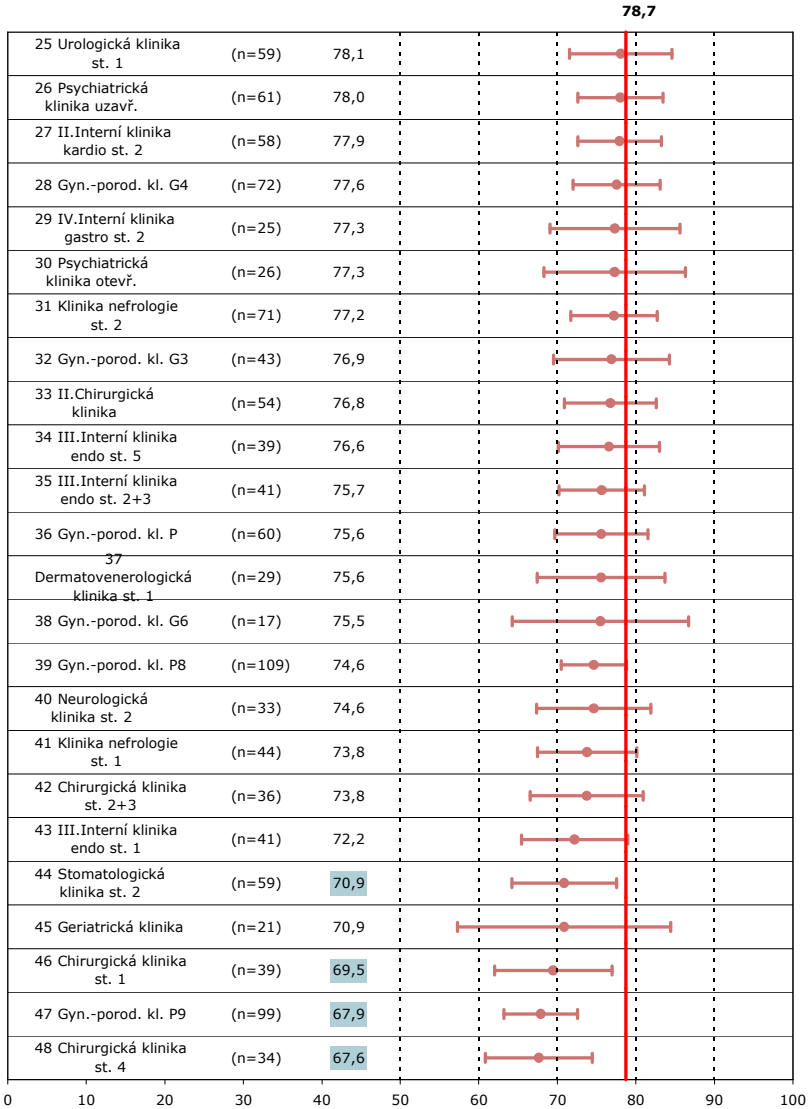
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Informace, komunikace

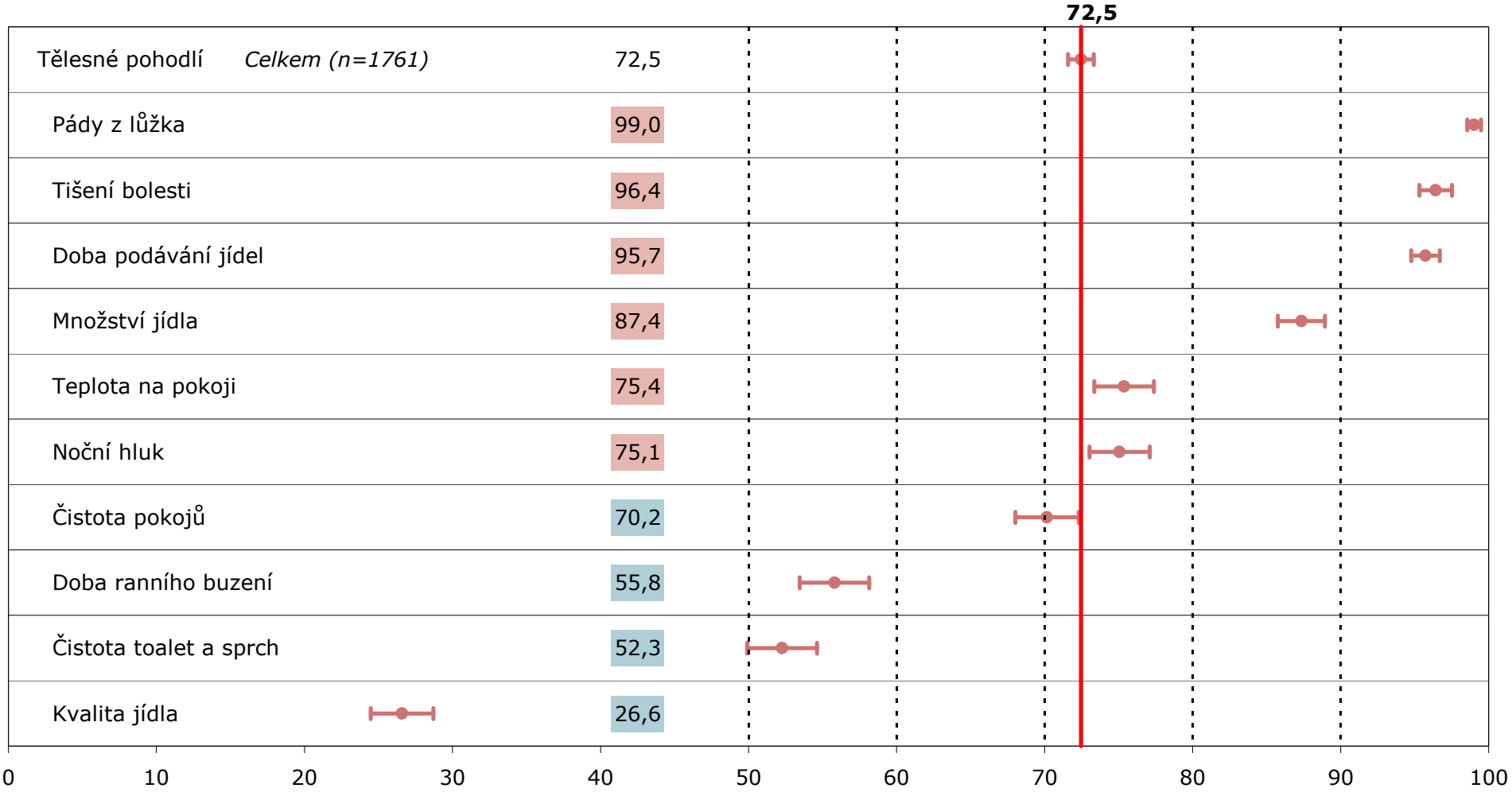
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Tělesné pohodlí

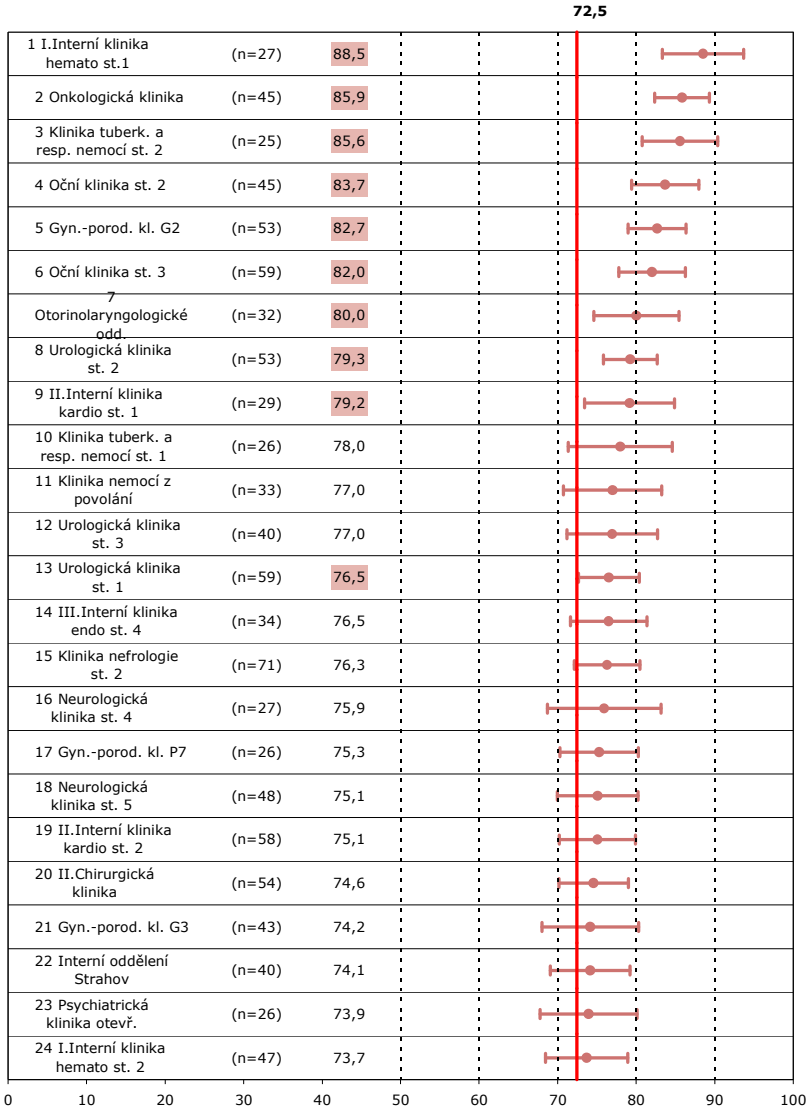
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Tělesné pohodlí

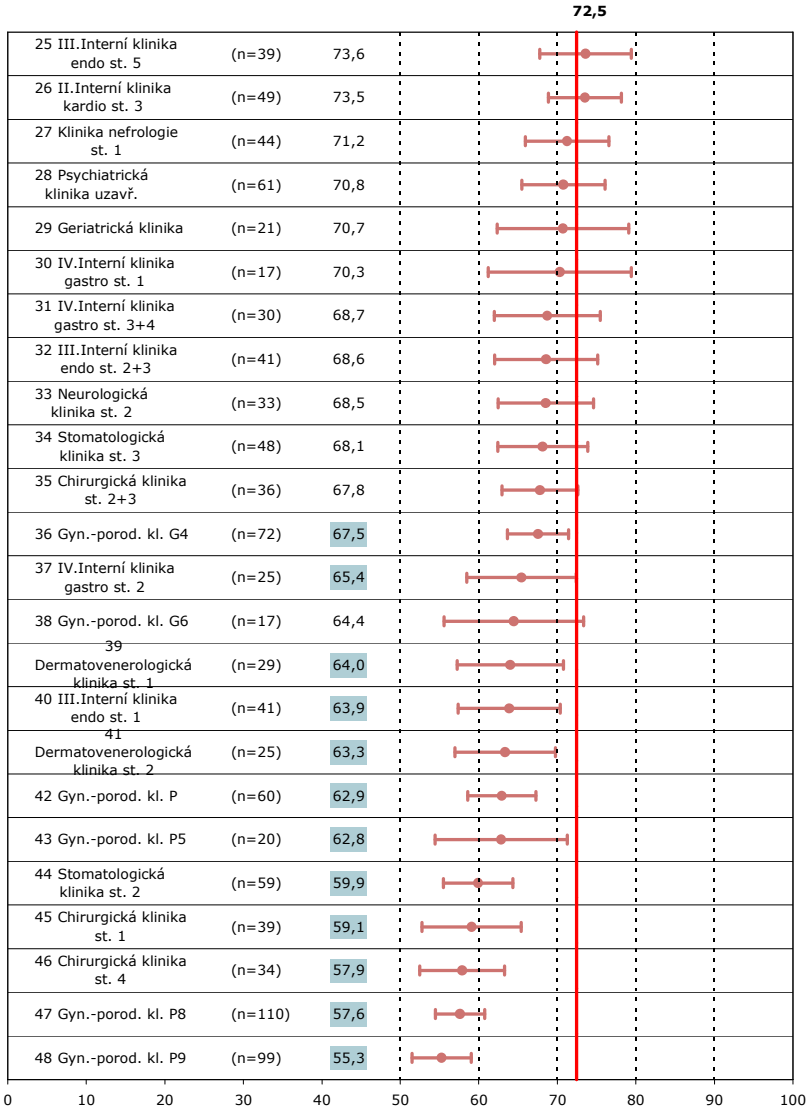
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Tělesné pohodlí

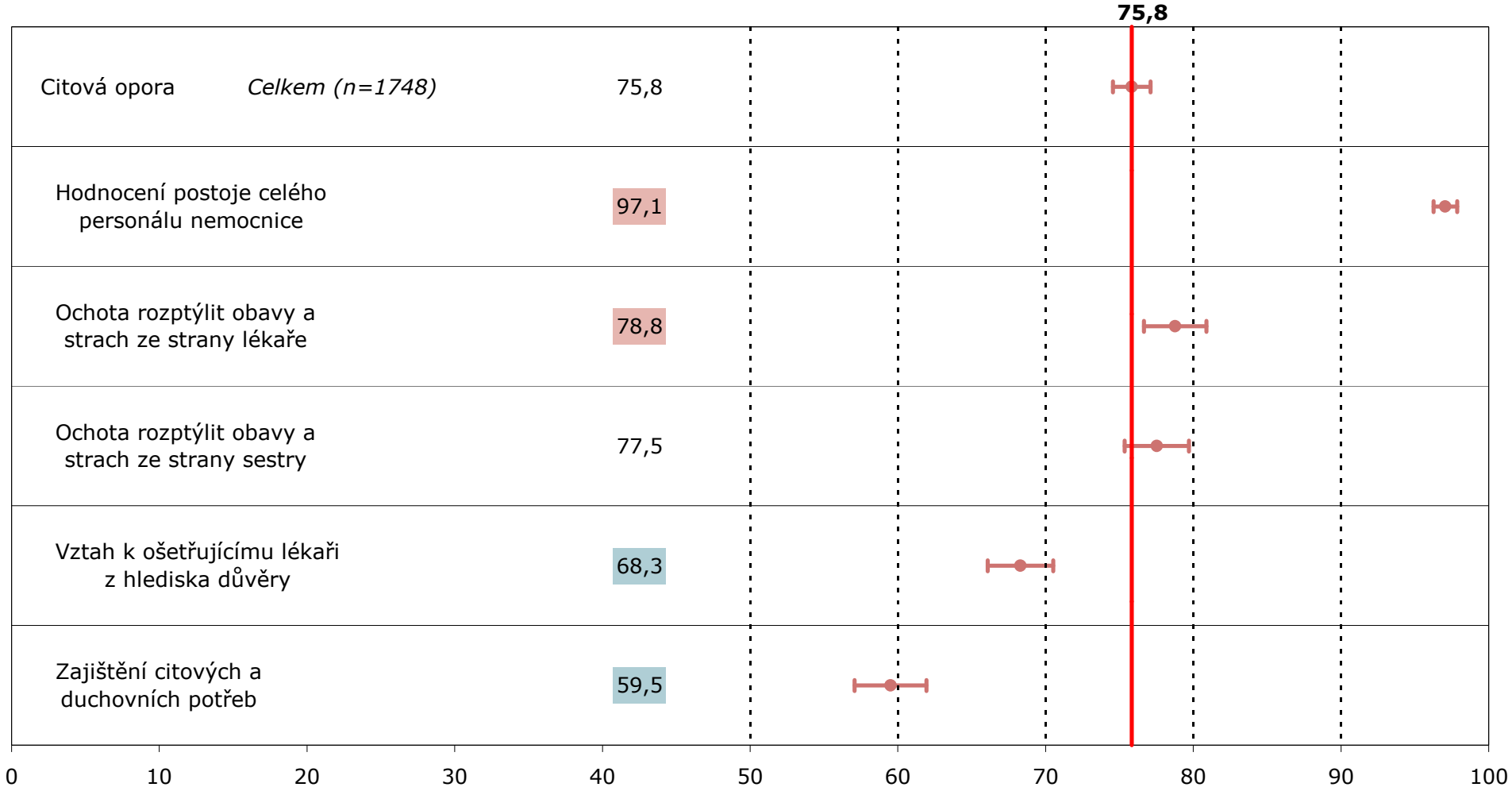
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Citová opora

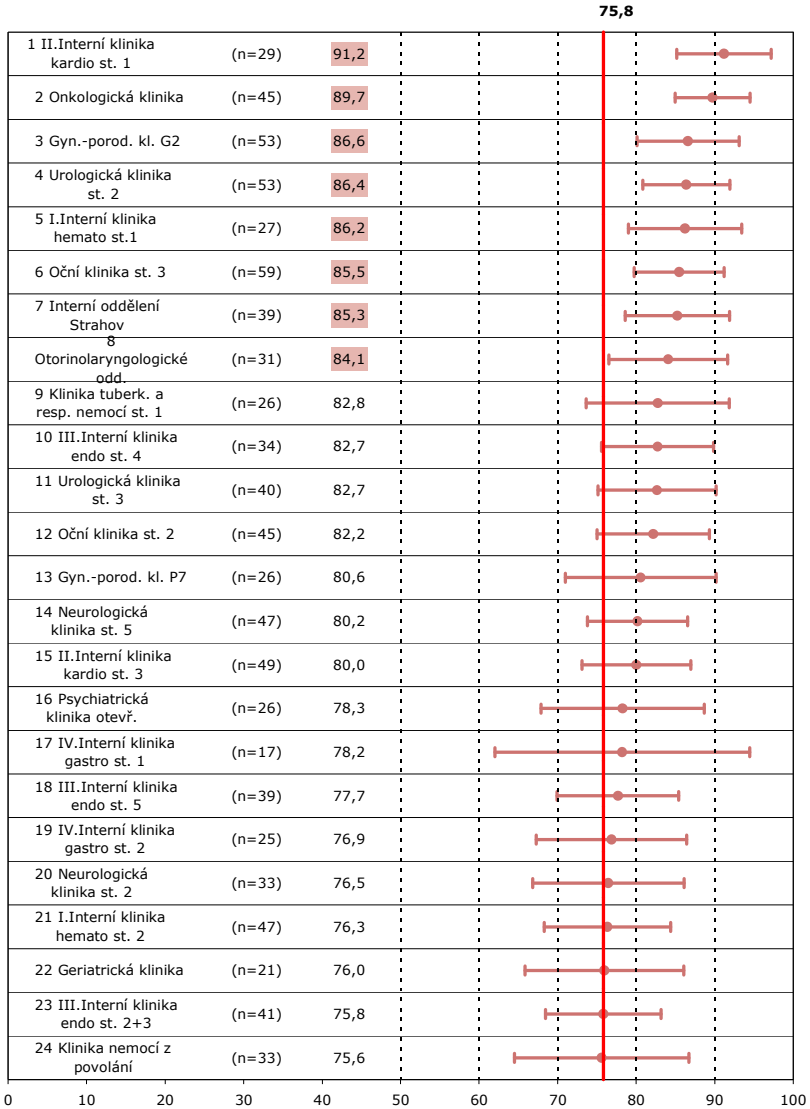
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Citová opora

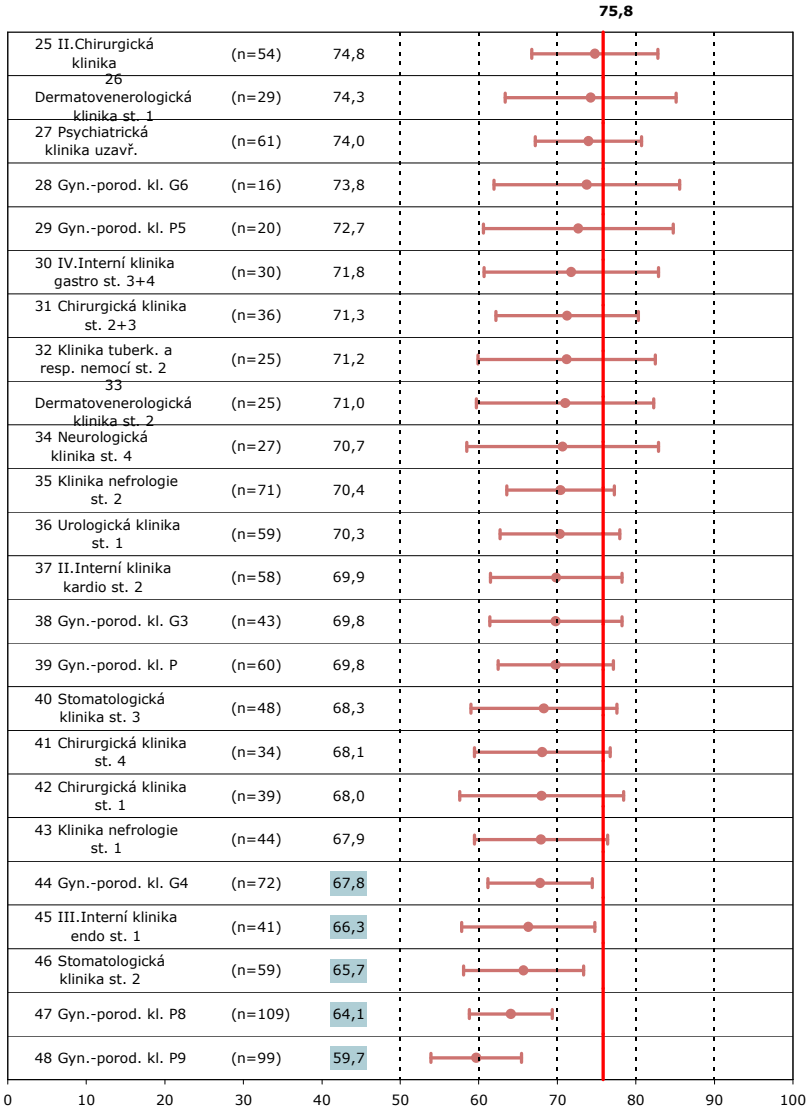
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Citová opora

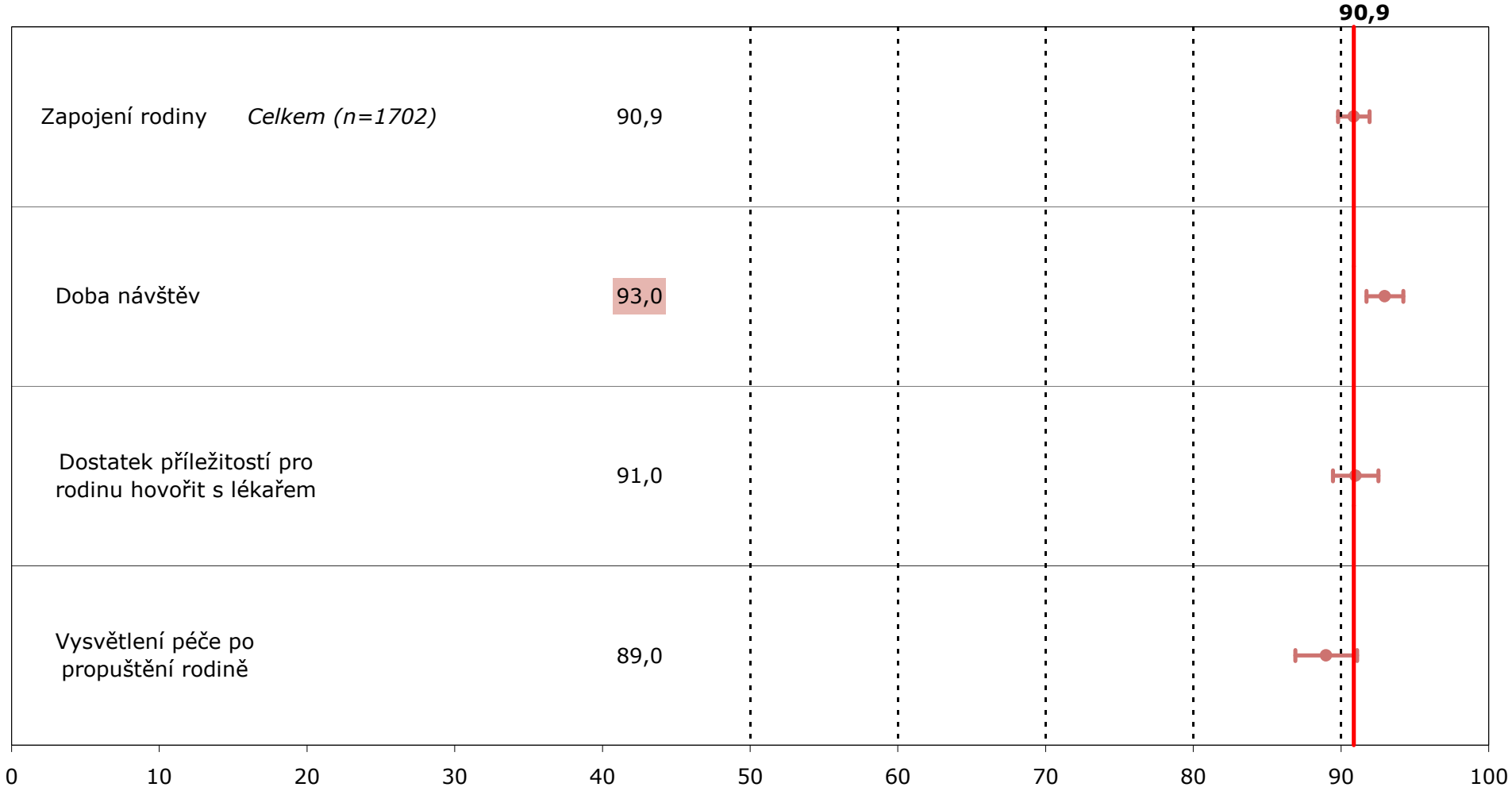
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Zapojení rodiny

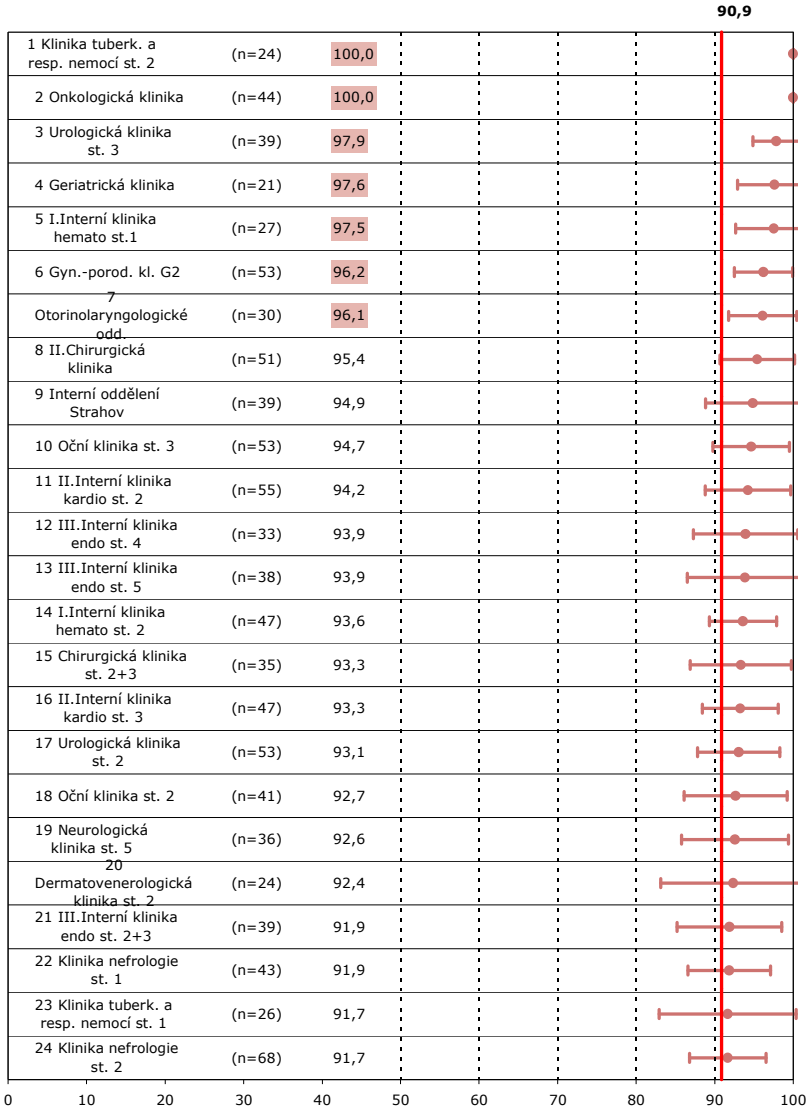
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Zapojení rodiny

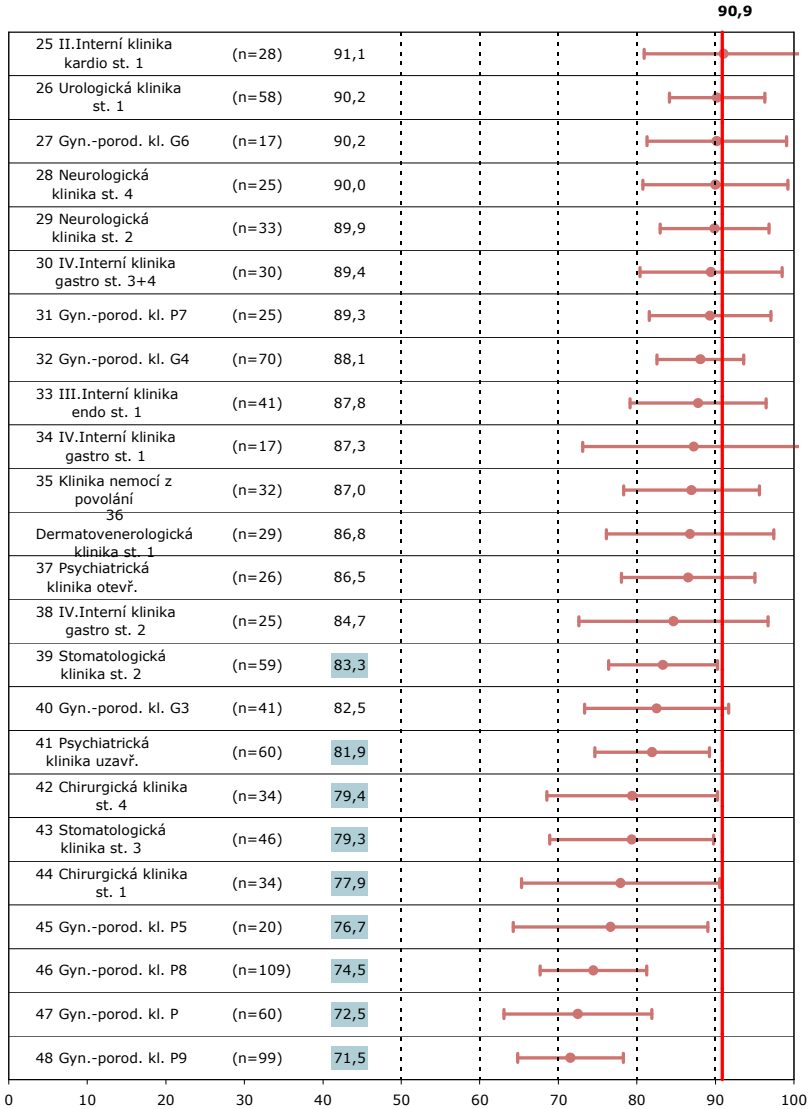
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Zapojení rodiny

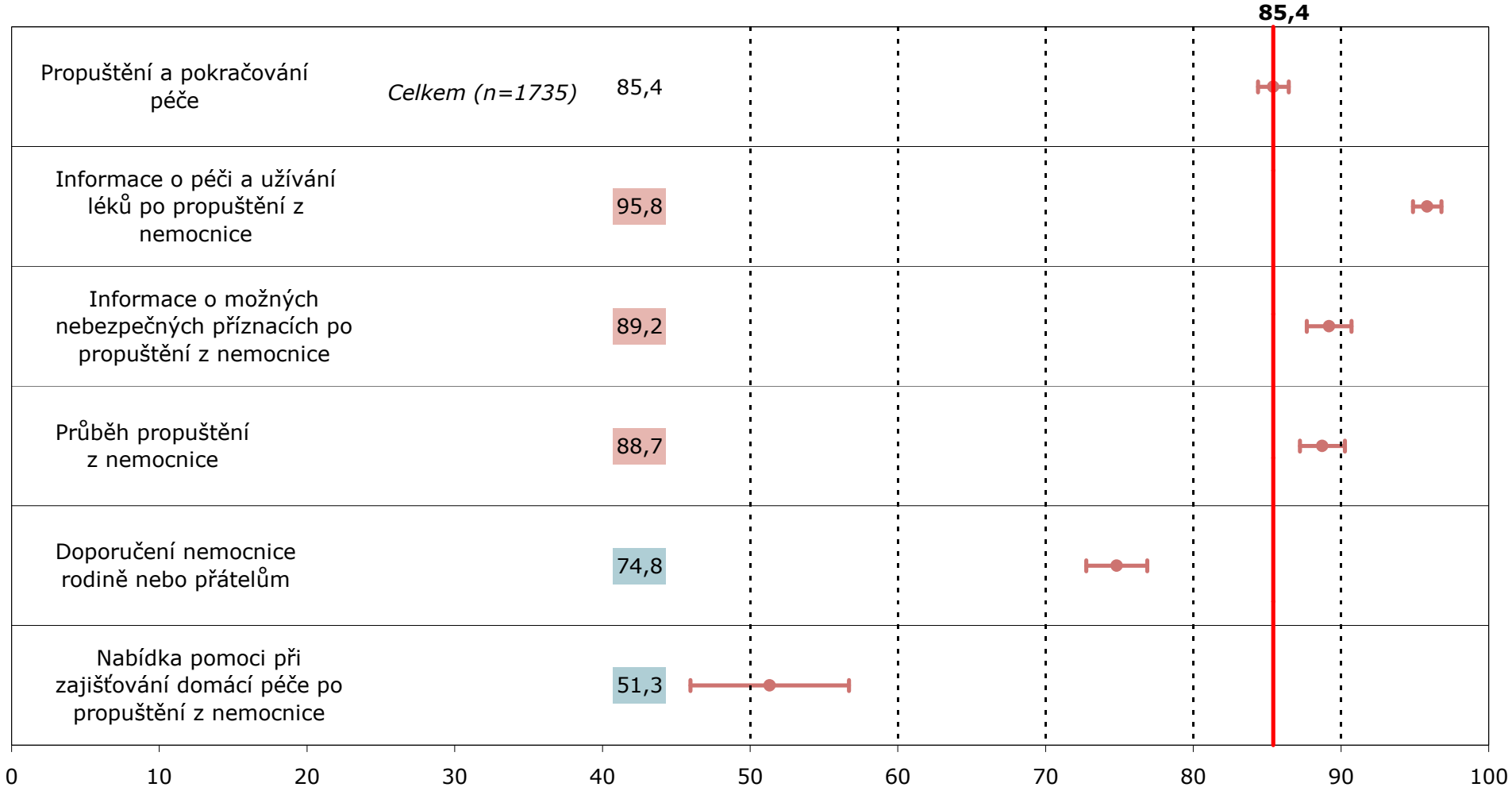
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Propuštění a pokračování péče

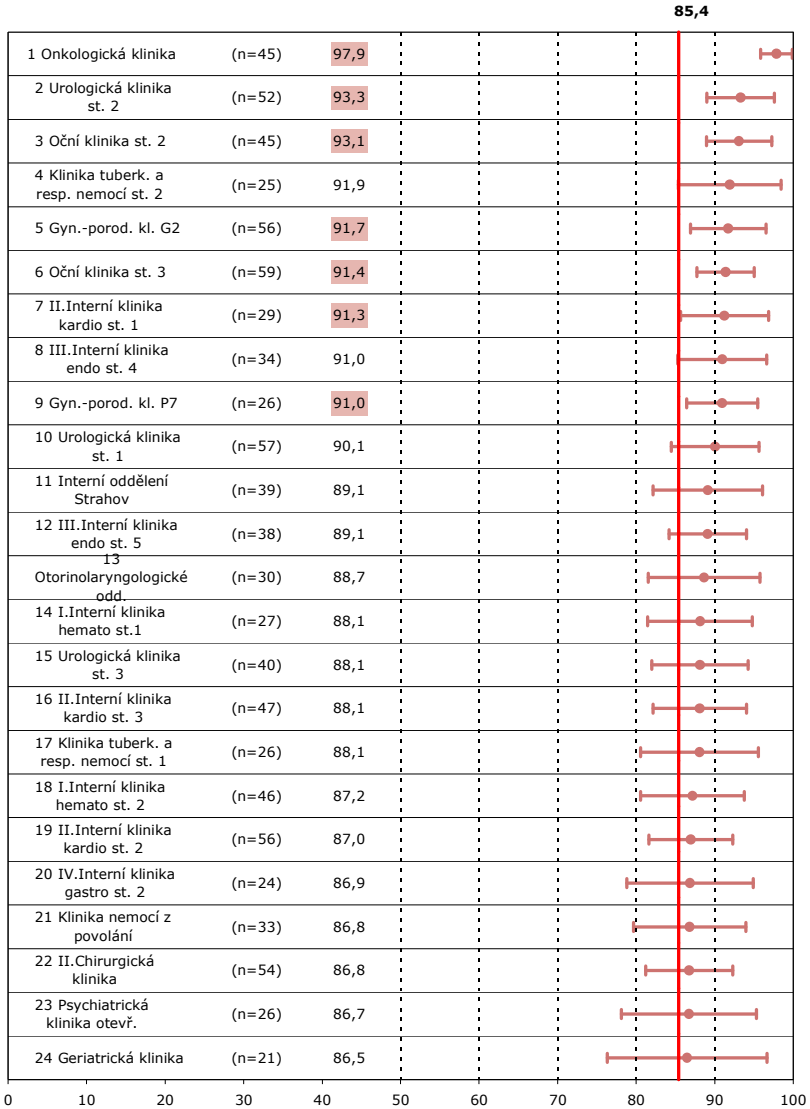
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Propuštění a pokračování péče

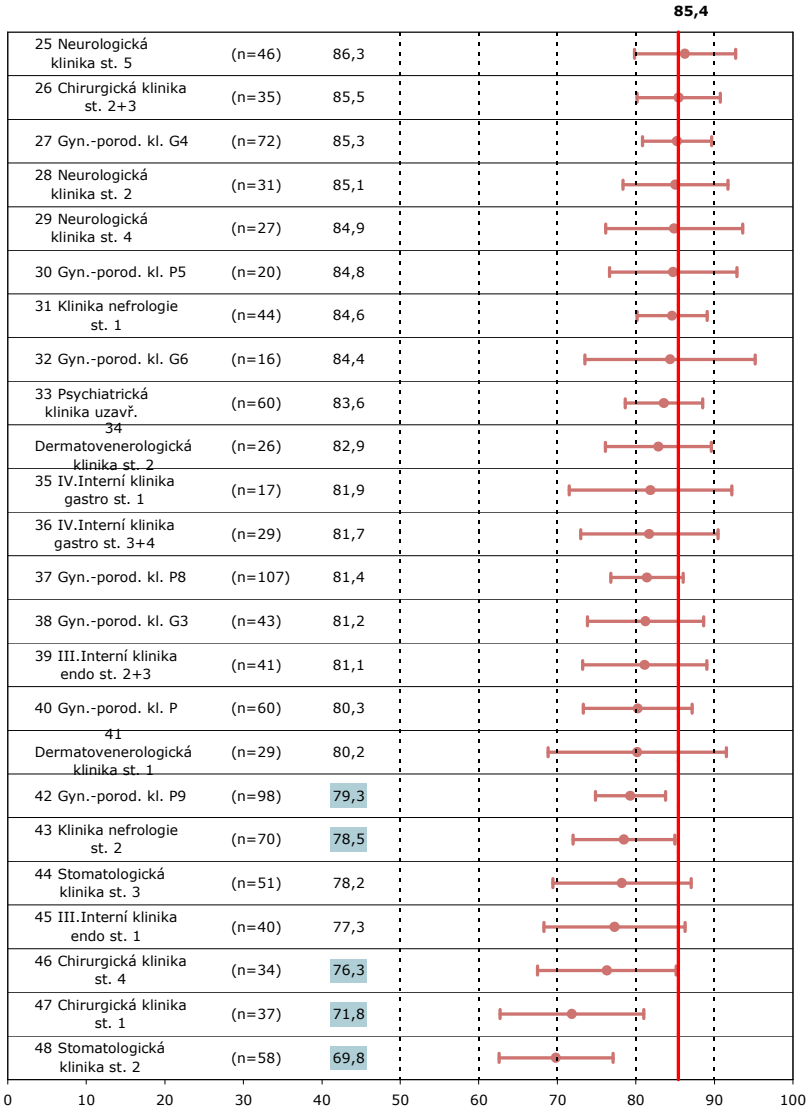
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



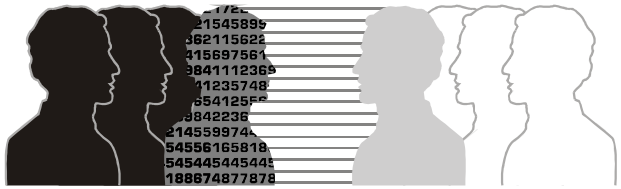
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

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, 2008

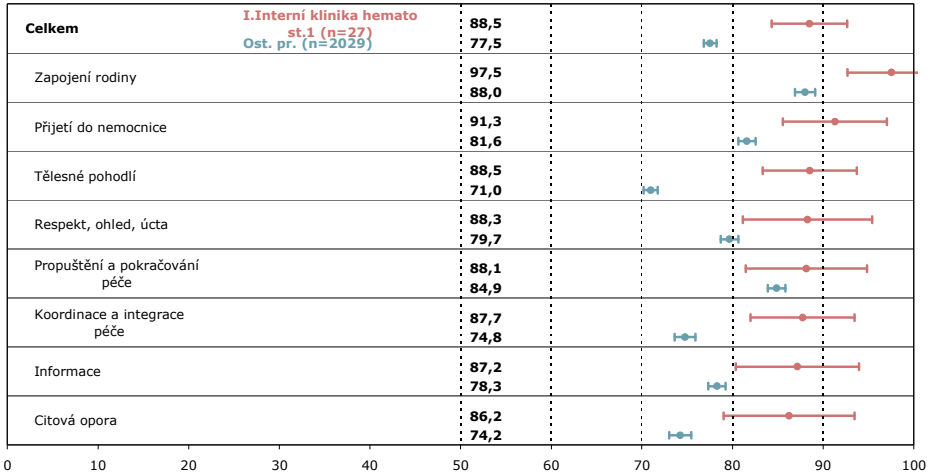
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
I.Interní klinika hemato st.1	**+**	+		+		+			
I.Interní klinika hemato st. 2									
II.Interní klinika kardio st. 1	**+**	+		+	+		+		
II.Interní klinika kardio st. 2									
II.Interní klinika kardio st. 3			+						
III.Interní klinika endo st. 1	**-**			-	-	-	-		-
III.Interní klinika endo st. 2+3									
III.Interní klinika endo st. 4		+							
III.Interní klinika endo st. 5									
IV.Interní klinika gastro st. 1									
IV.Interní klinika gastro st. 2				-		-			
IV.Interní klinika gastro st. 3+4									
Klinika nefrologie st. 1							-		
Klinika nefrologie st. 2			-						-
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 1		+	+						
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 2						+			
Neurologická klinika st. 2									
Neurologická klinika st. 4									
Neurologická klinika st. 5									
Psychiatrická klinika otevř.									
Klinika nemocí z povolání									
Chirurgická klinika st. 1	**-**	-		-	-	-		-	-
Chirurgická klinika st. 2+3	**-**	-							
Chirurgická klinika st. 4	**-**	-			-	-		-	-
Gyn.-porod. kl. G2	**+**	+		+	+	+	+		+
Gyn.-porod. kl. G3			-					-	
Gyn.-porod. kl. G4	**-**					-	-		
Gyn.-porod. kl. G6				-		-			
Urologická klinika st. 1		-							
Urologická klinika st. 2	**+**		+	+	+	+	+		+
Urologická klinika st. 3									
Otorinolaryngologické odd.	**+**	+	+	+		+			
Stomatologická klinika st. 2	**-**	-		-	-	-	-	-	-
Stomatologická klinika st. 3						-	-	-	-
Onkologická klinika	**+**	+	+	+	+	+	+	+	+
Dermatovenerologická klinika st. 1						-			
Dermatovenerologická klinika st. 2						-			
Oční klinika st. 2	**+**	+		+		+			+
Oční klinika st. 3	**+**	+	+			+	+		+
Interní oddělení Strahov		+					+		
Geriatrická klinika									
II.Chirurgická klinika									

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 v jednotlivých pracovištích

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

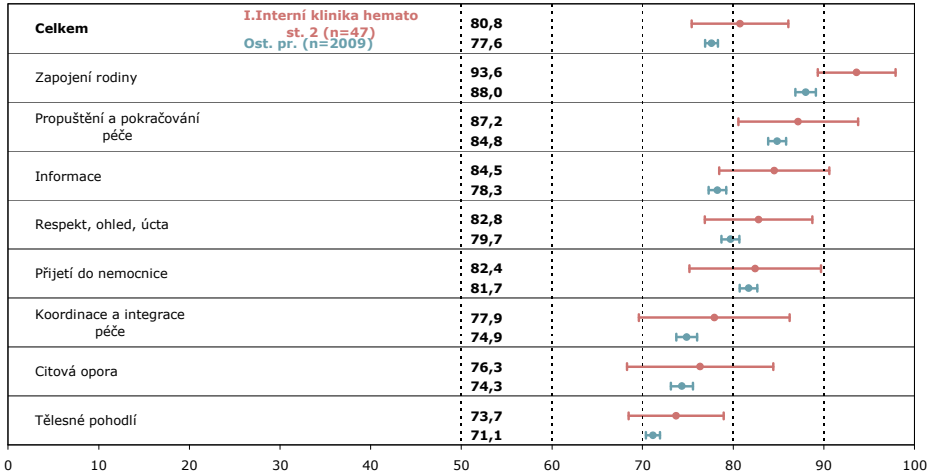
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

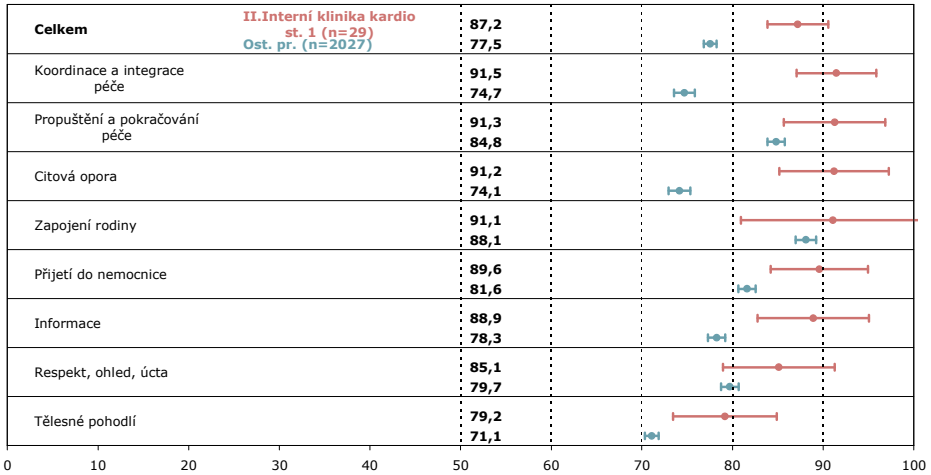
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

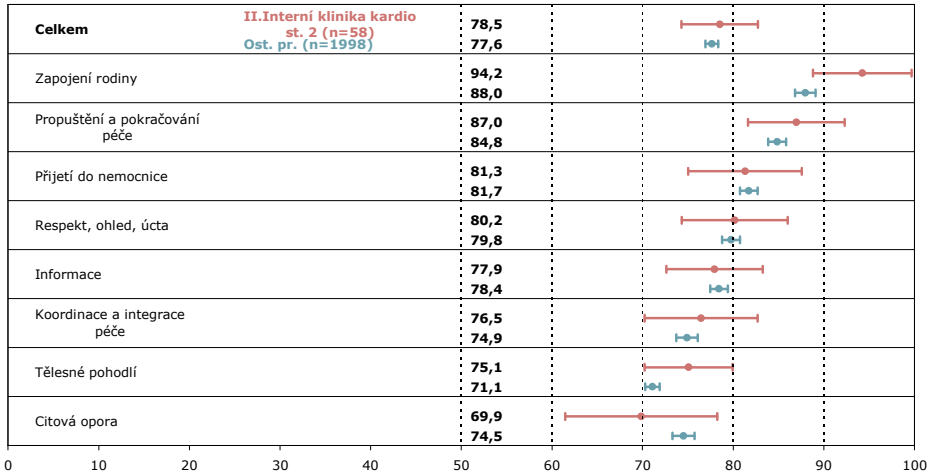
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

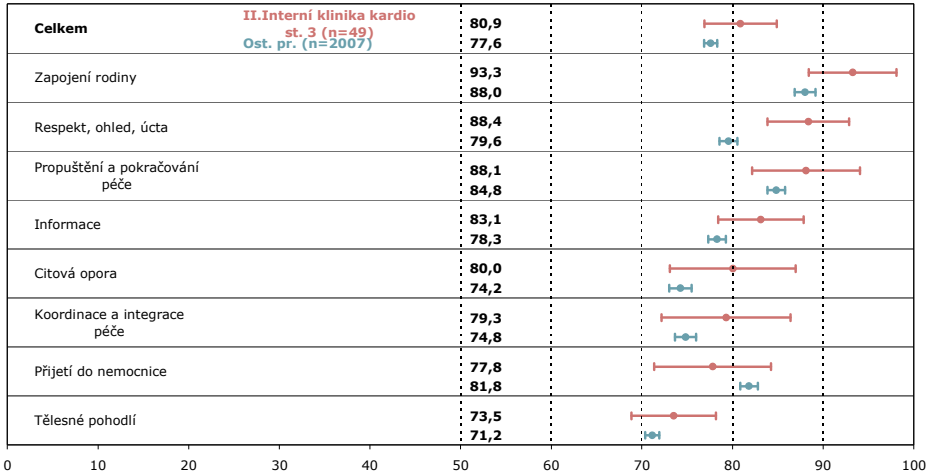


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

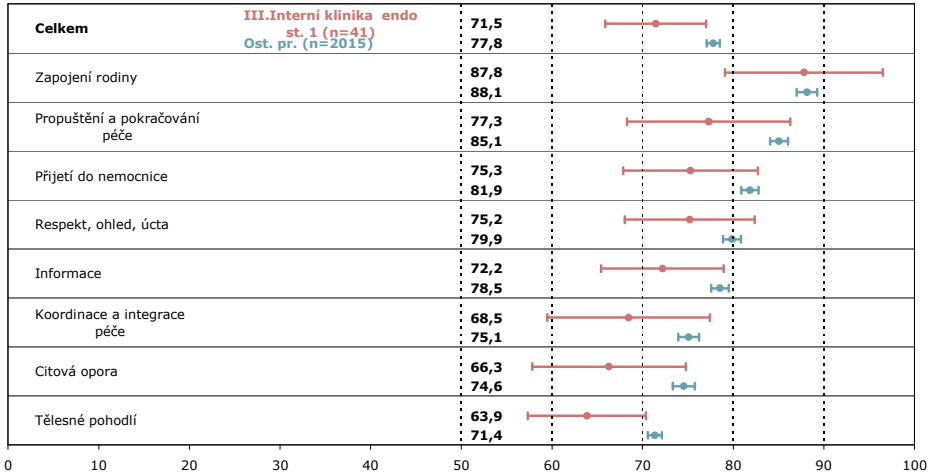
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

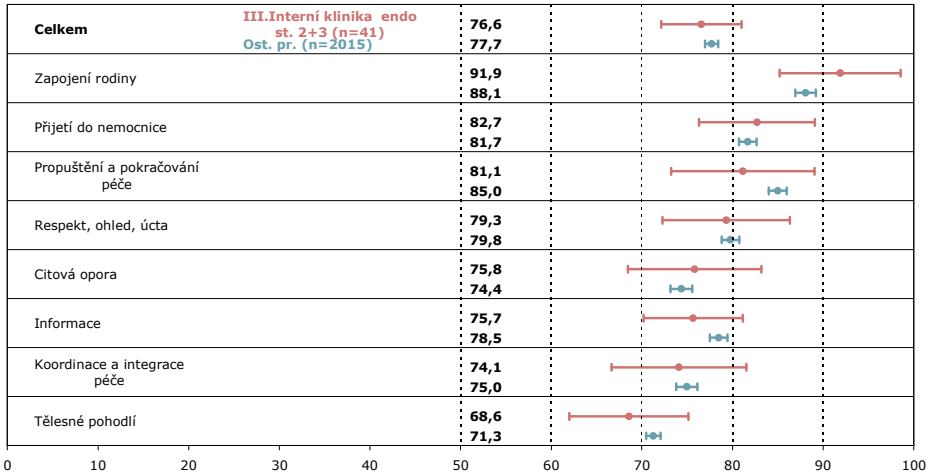
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

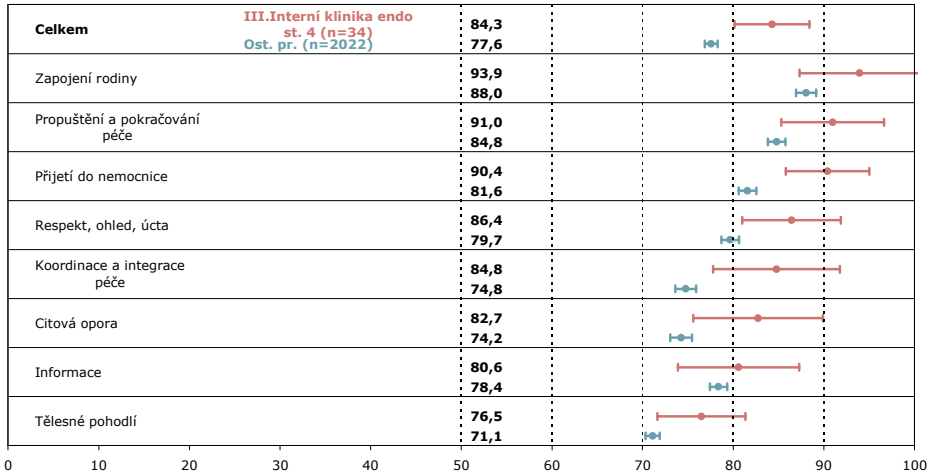
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

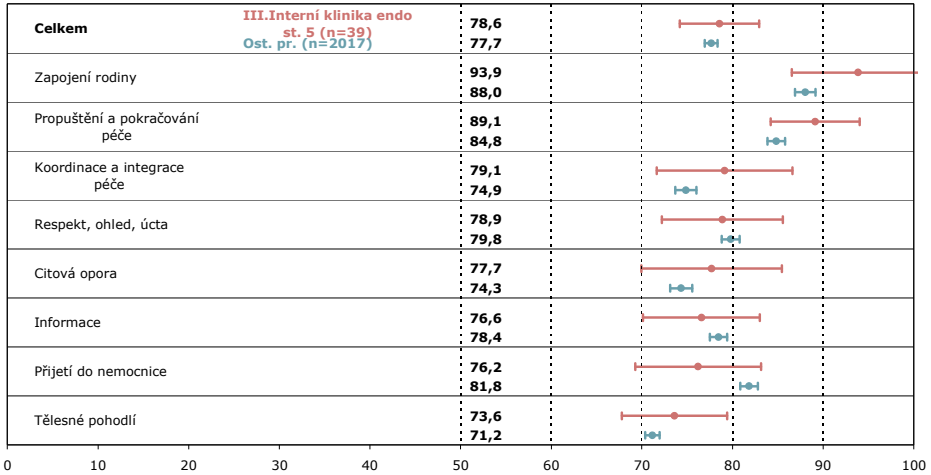


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

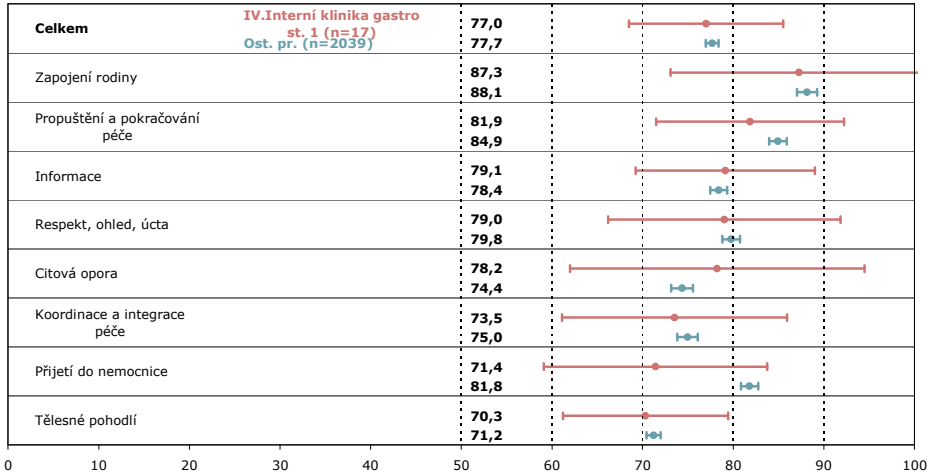
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

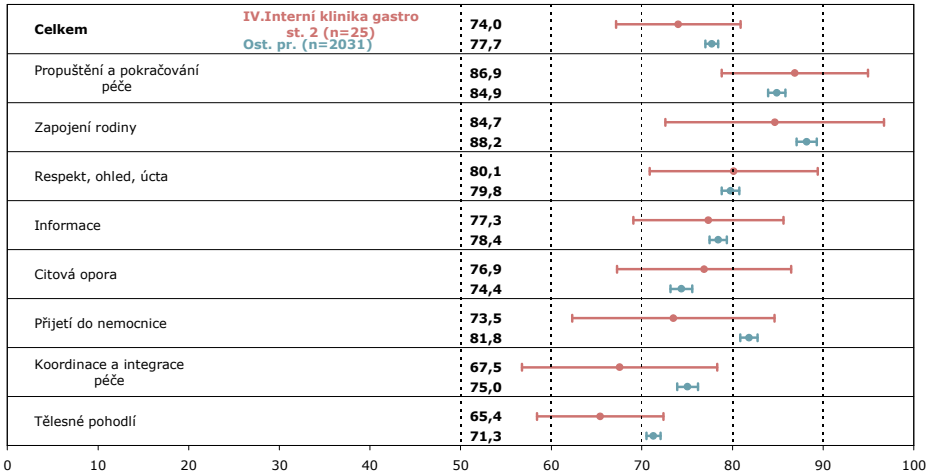
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

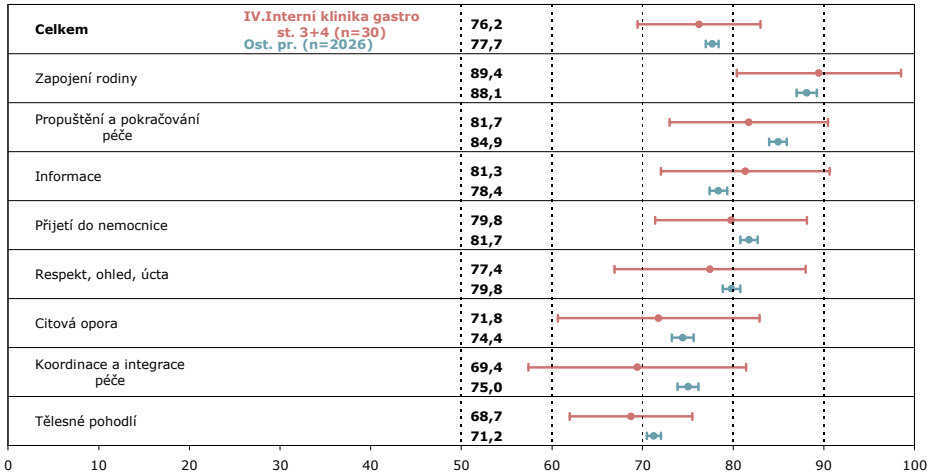
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

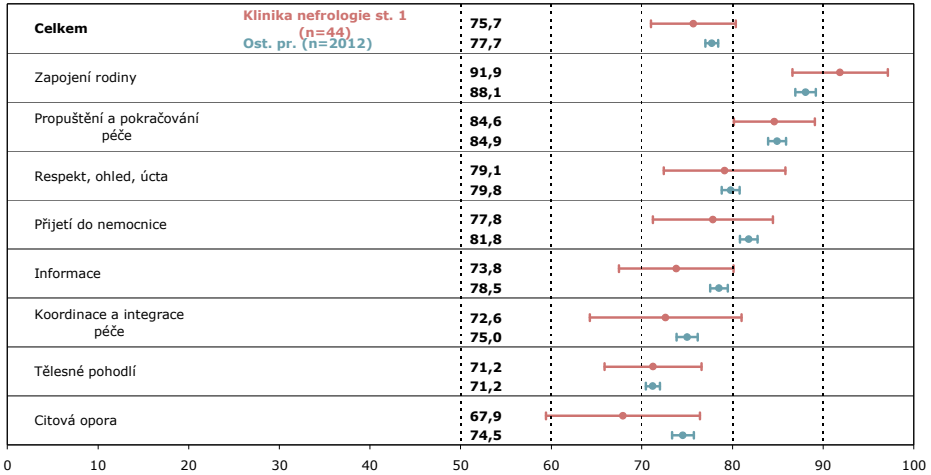


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

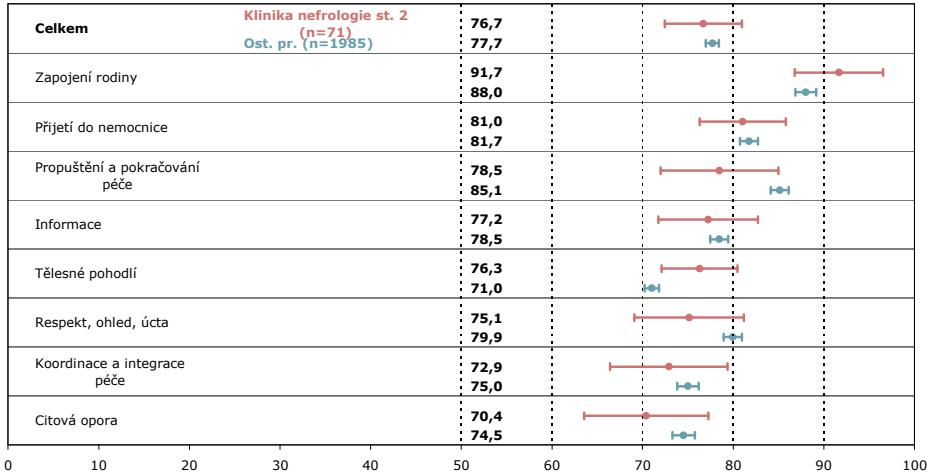
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

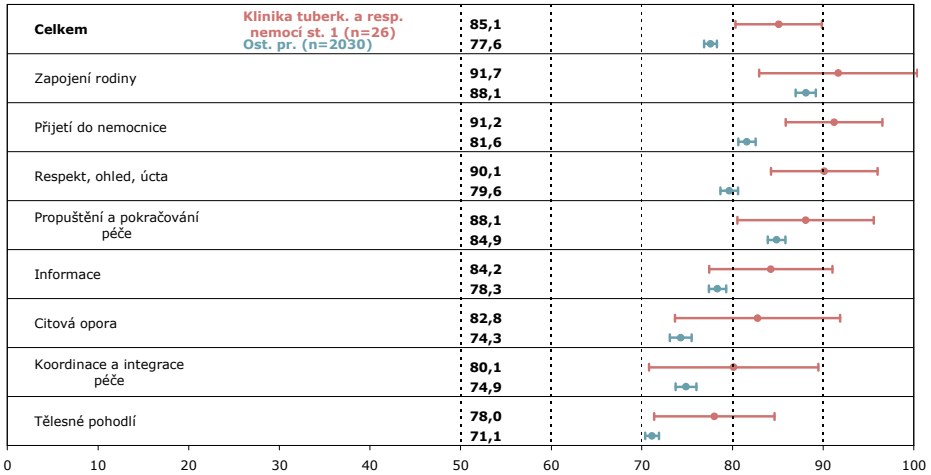
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

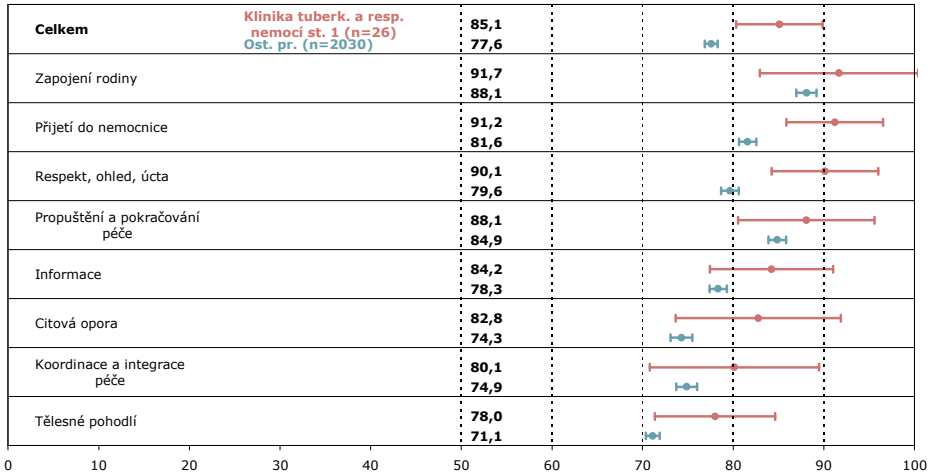
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

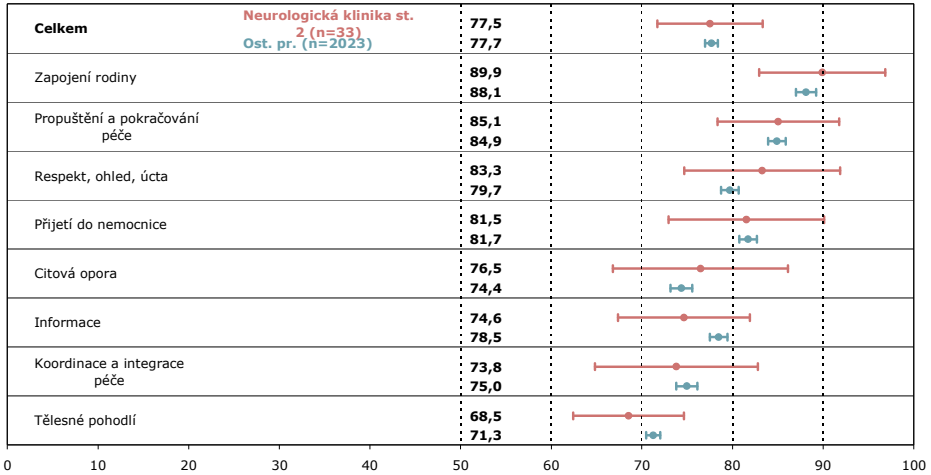


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

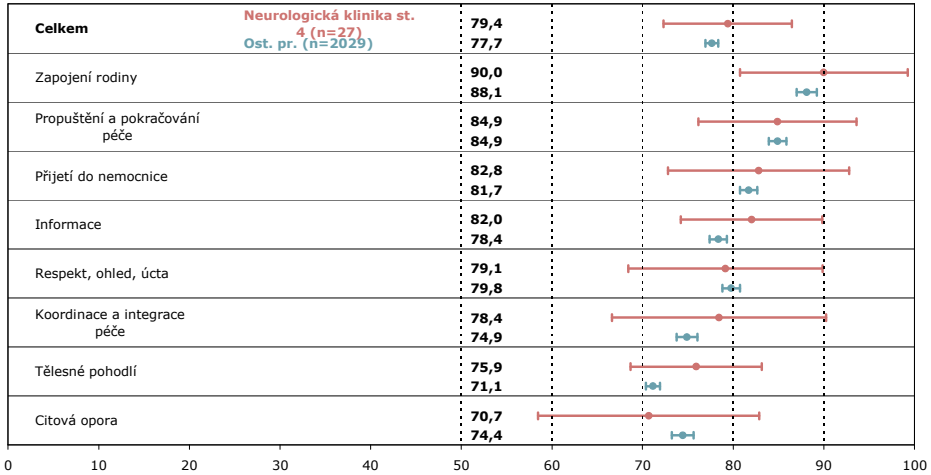
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

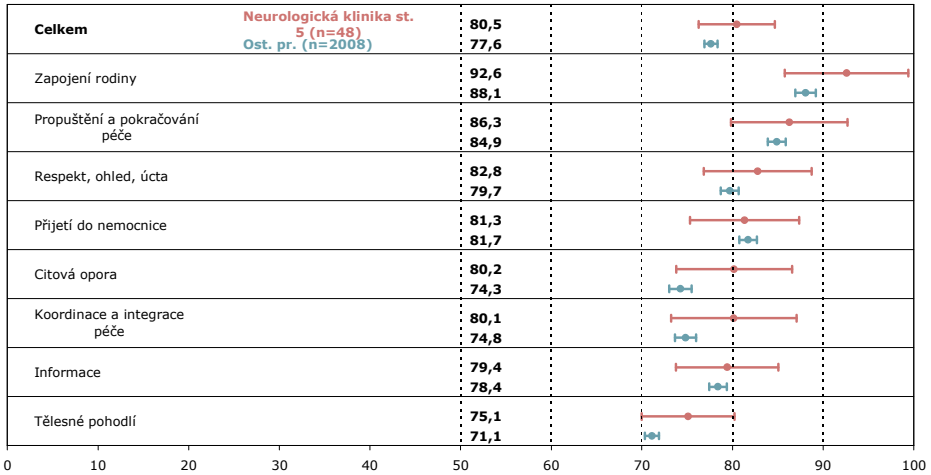
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

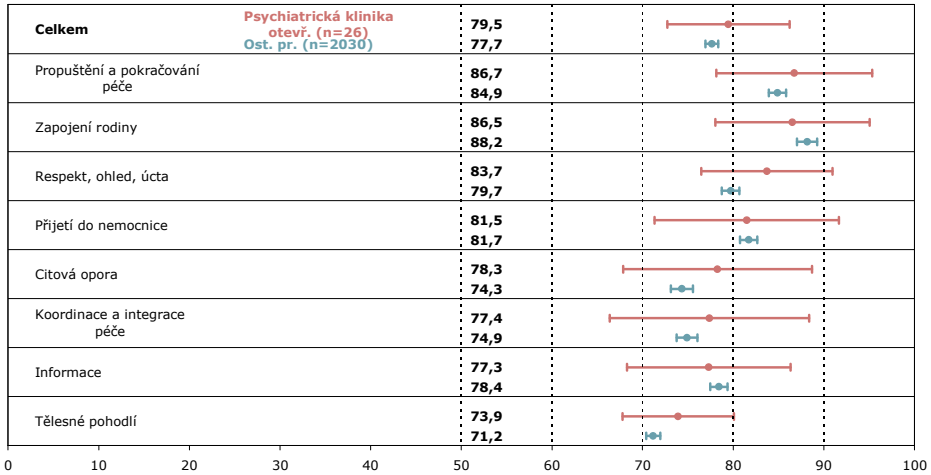
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

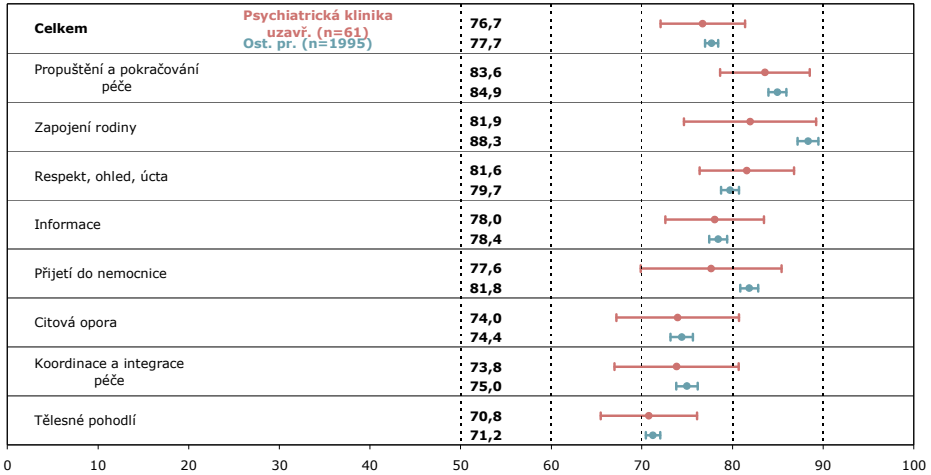


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

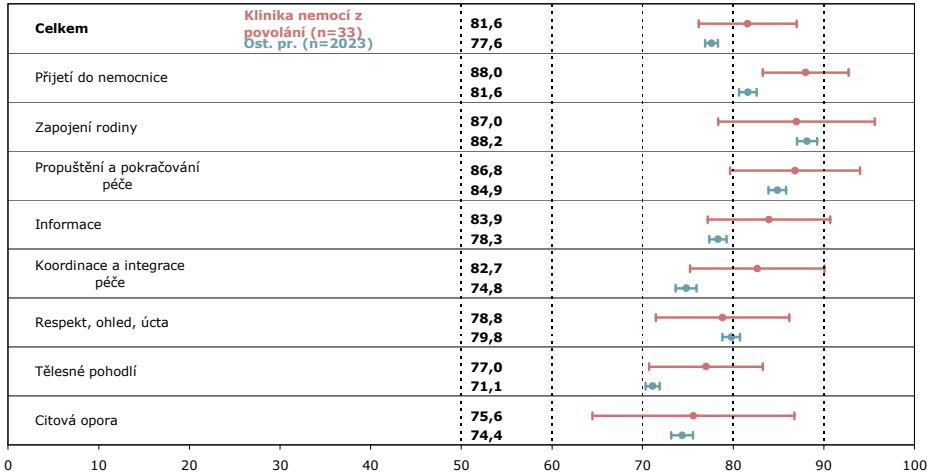
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

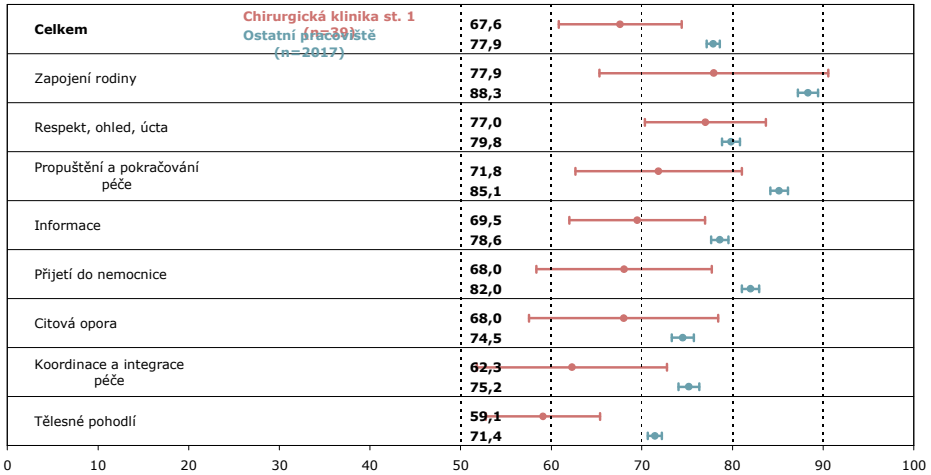
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

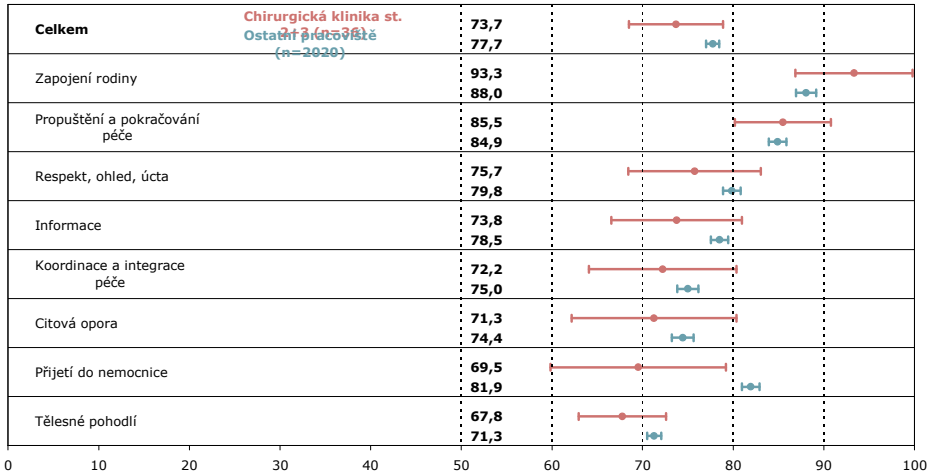
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

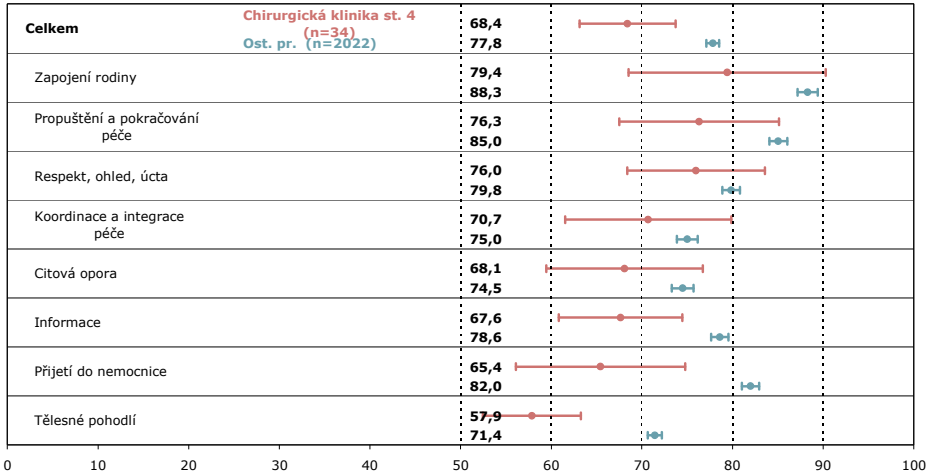


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

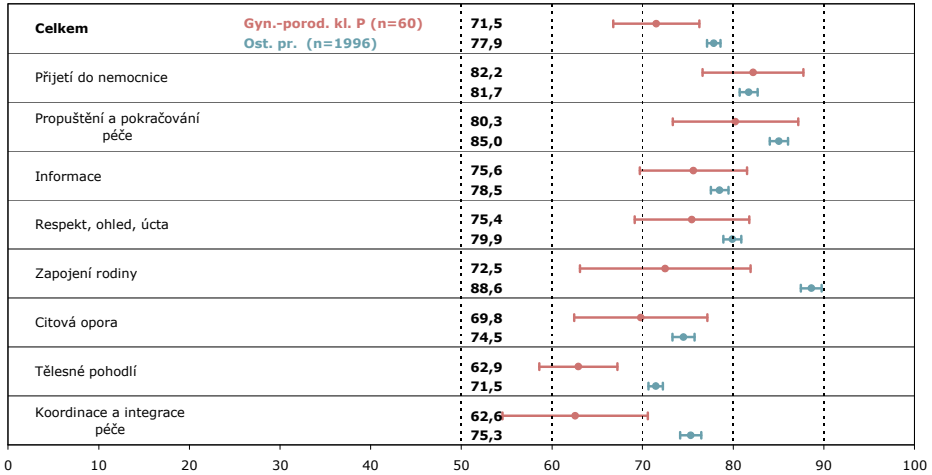
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

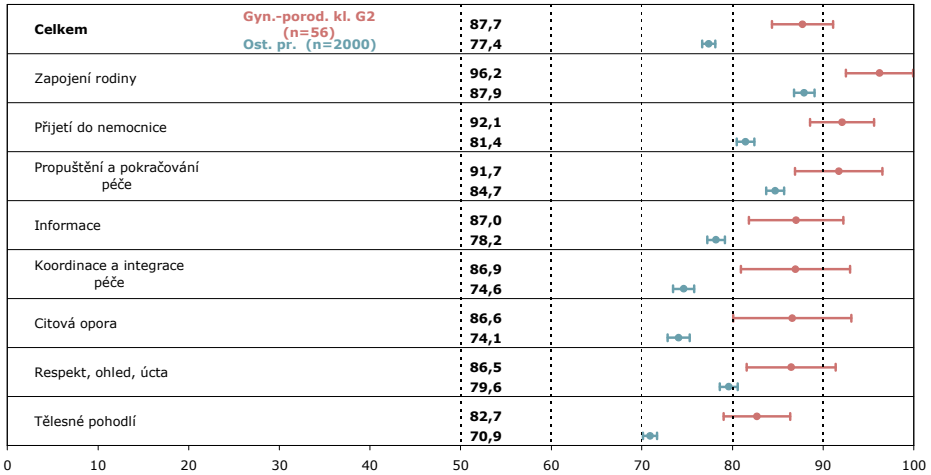
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

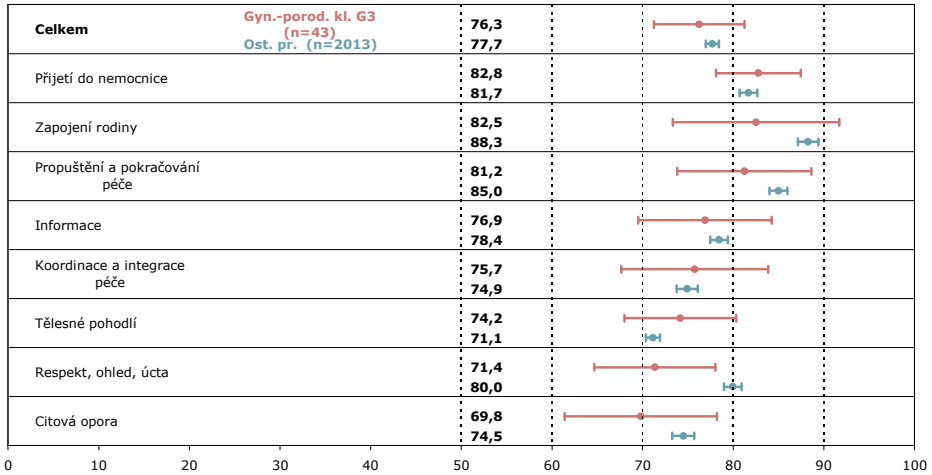
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

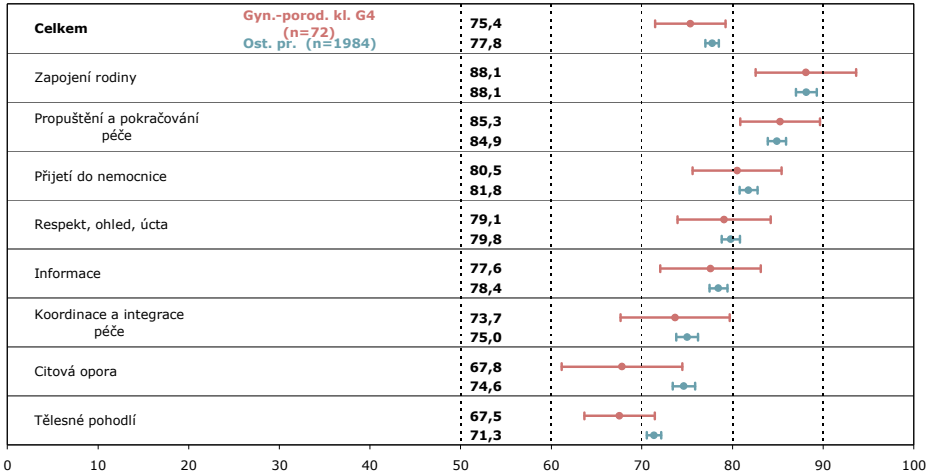


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

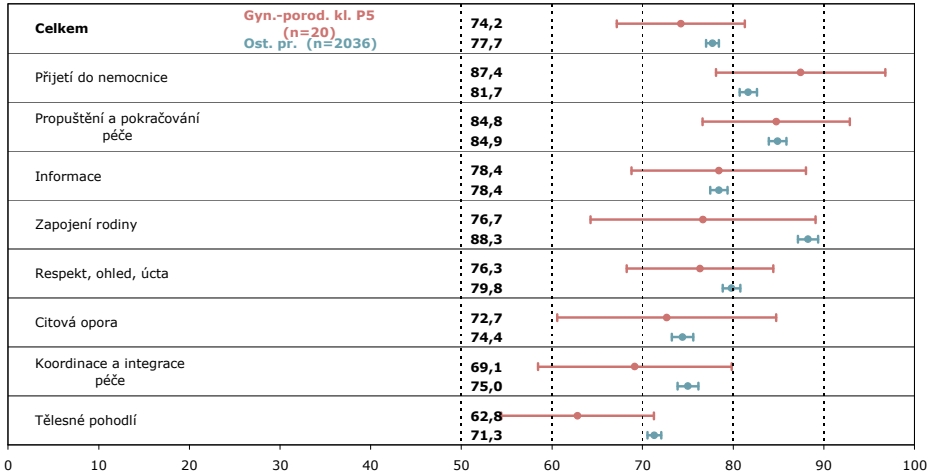
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

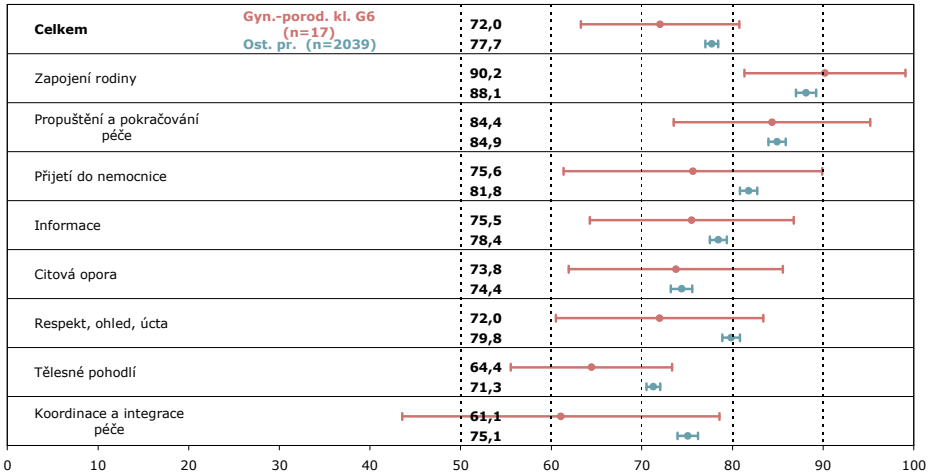
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

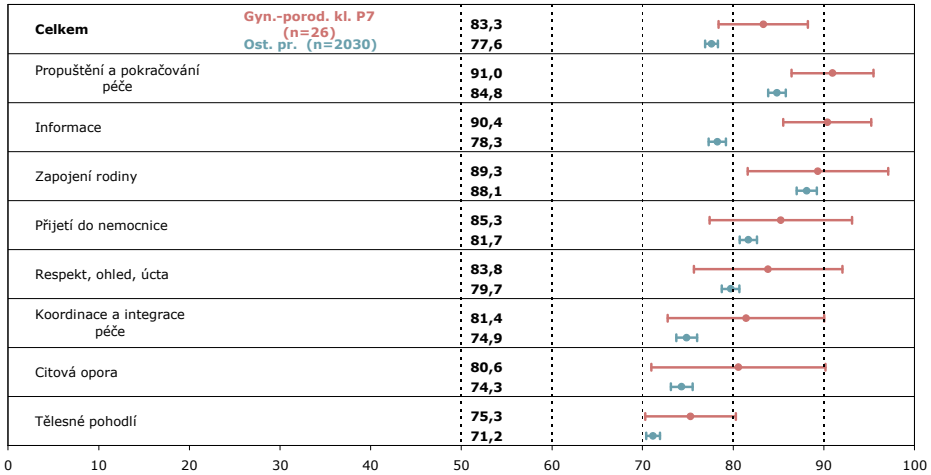
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

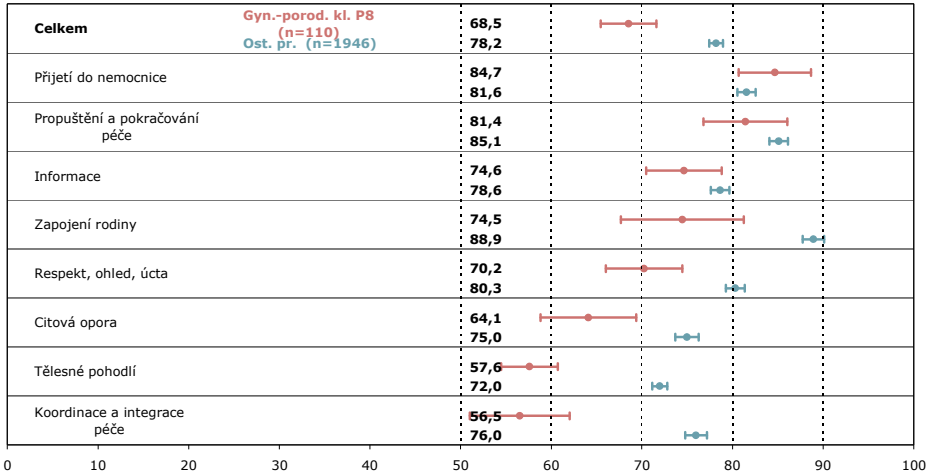


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

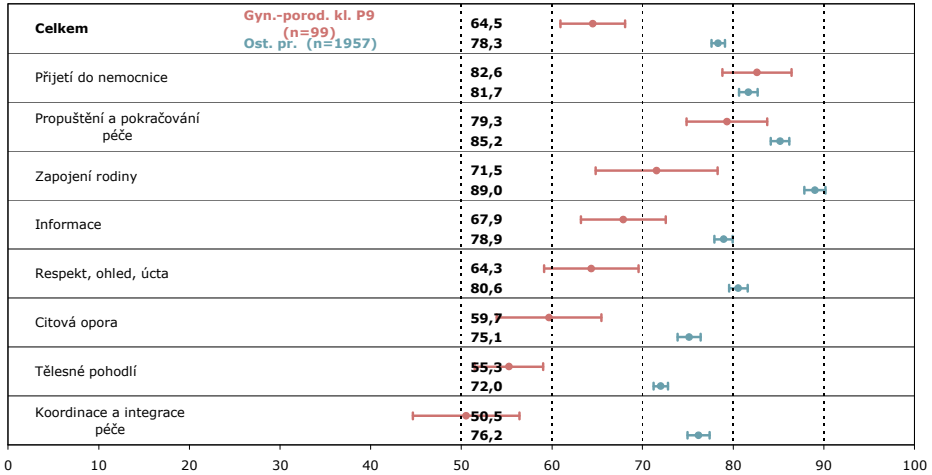
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

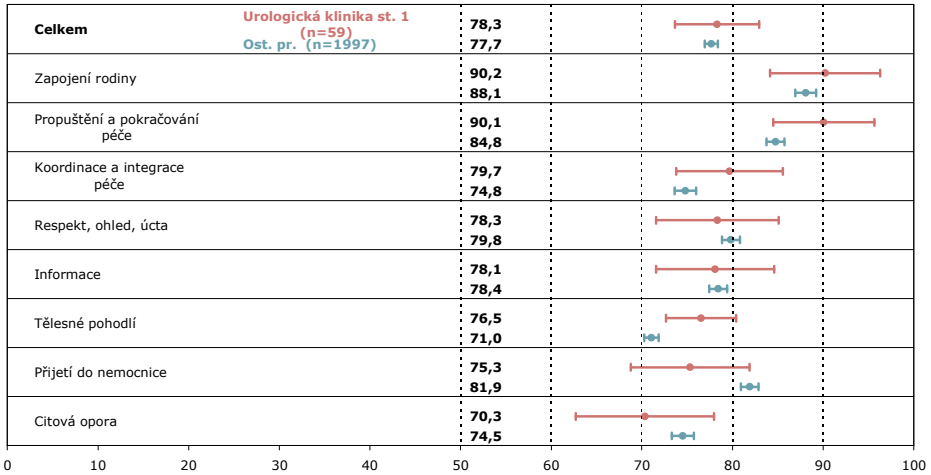
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

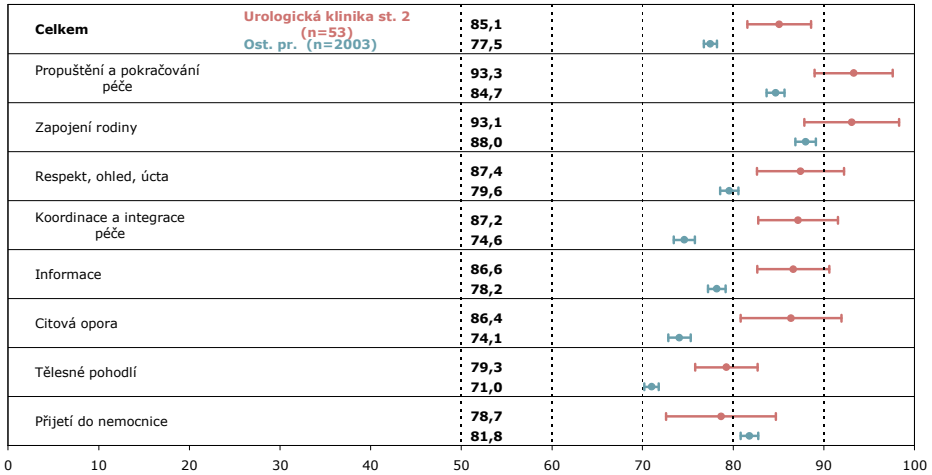
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

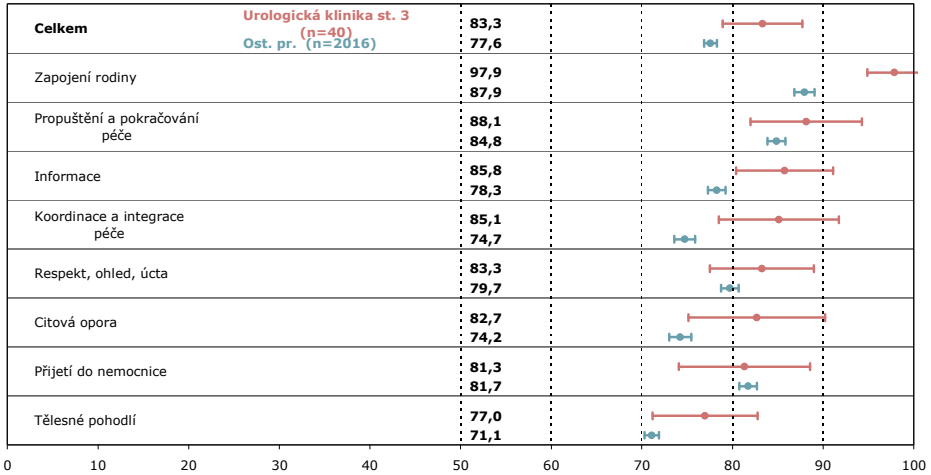


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

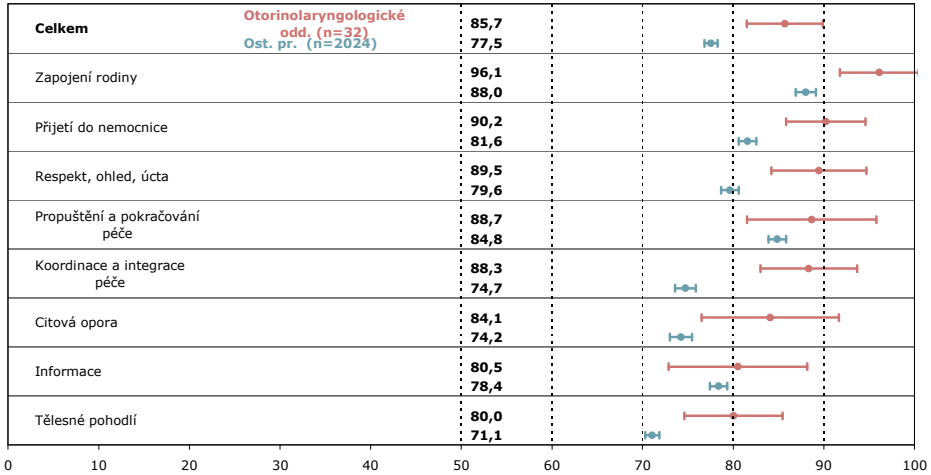
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

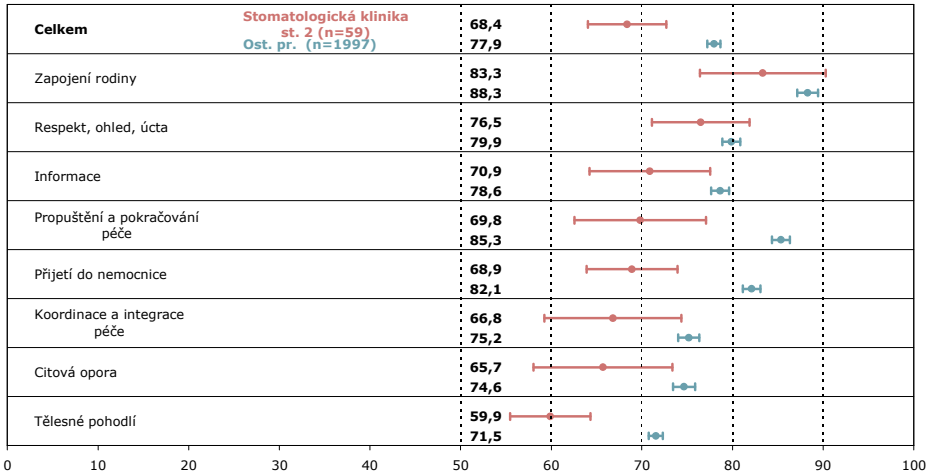
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

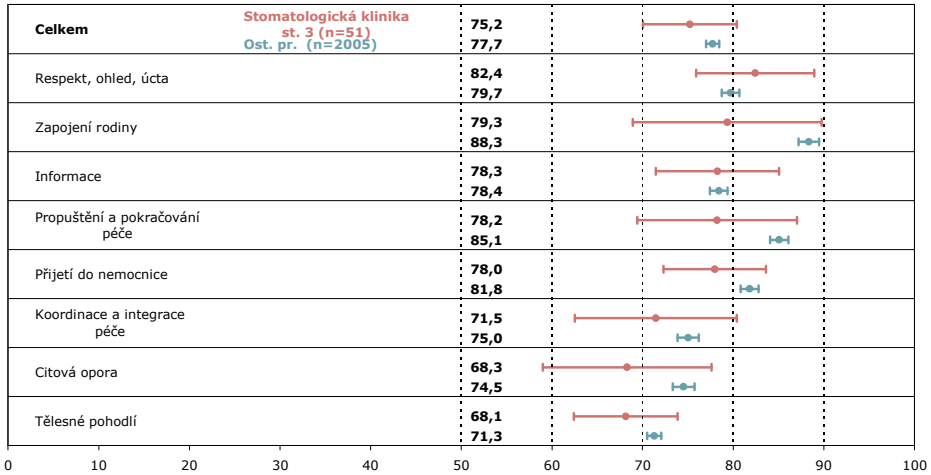
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

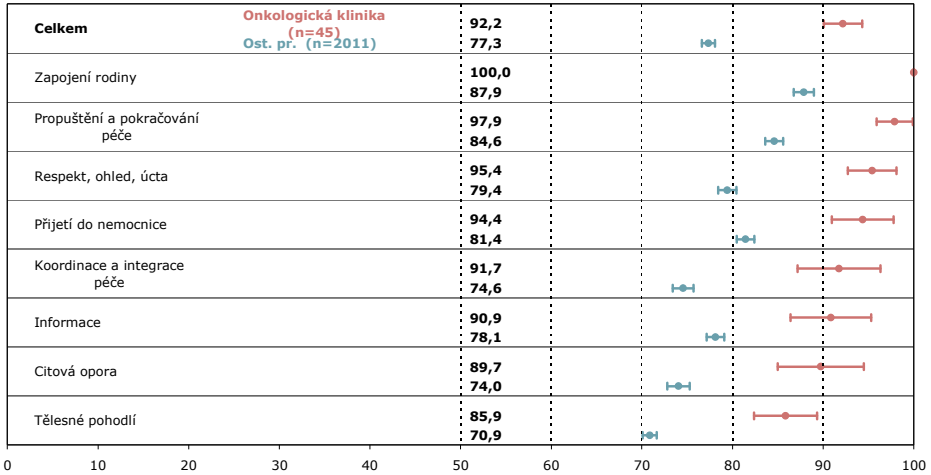


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

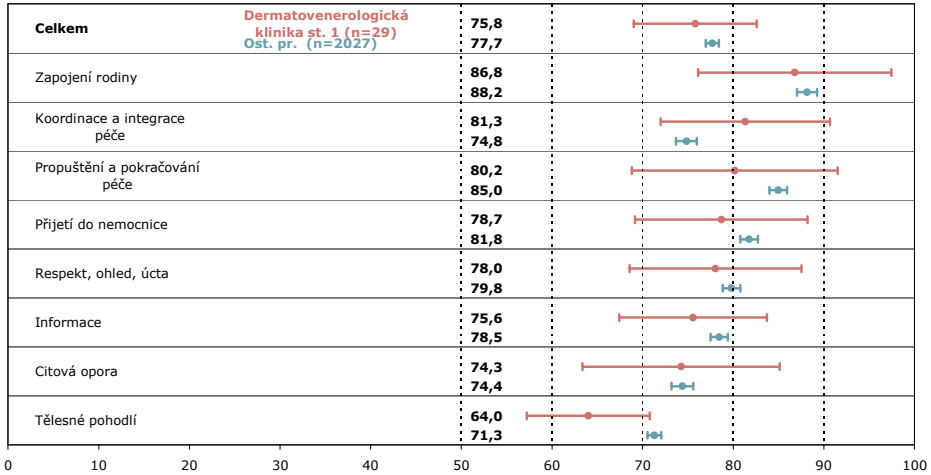
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

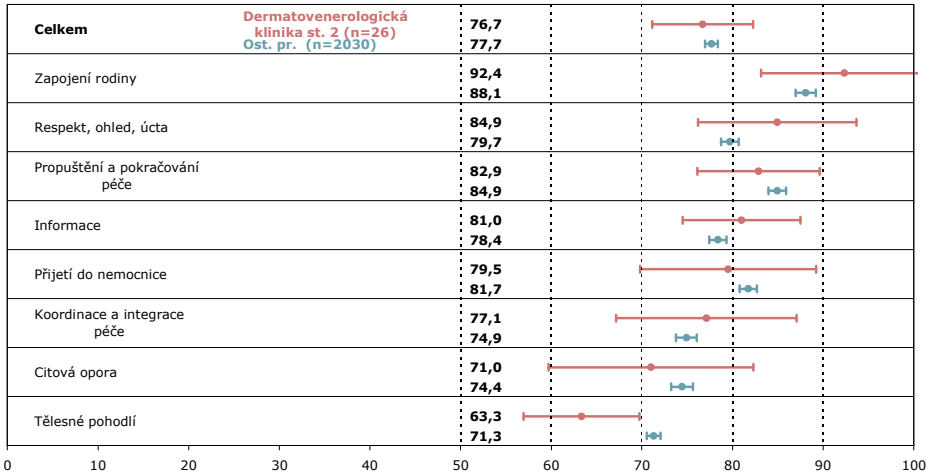
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

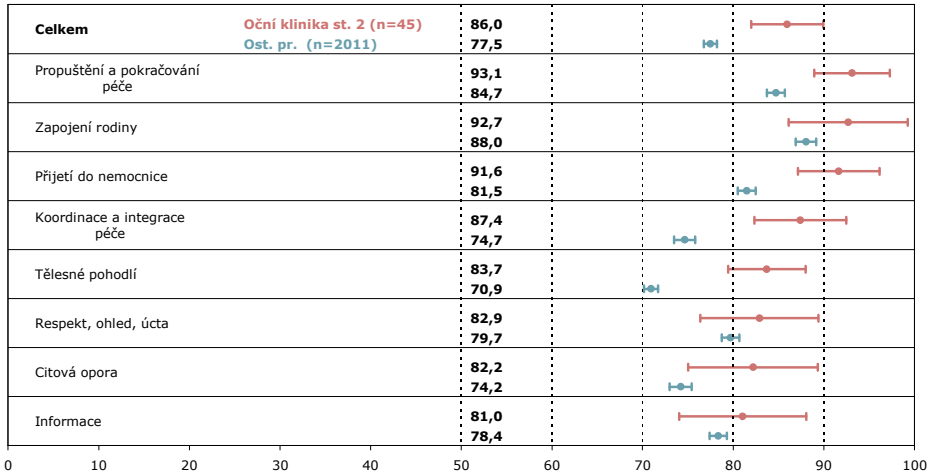
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

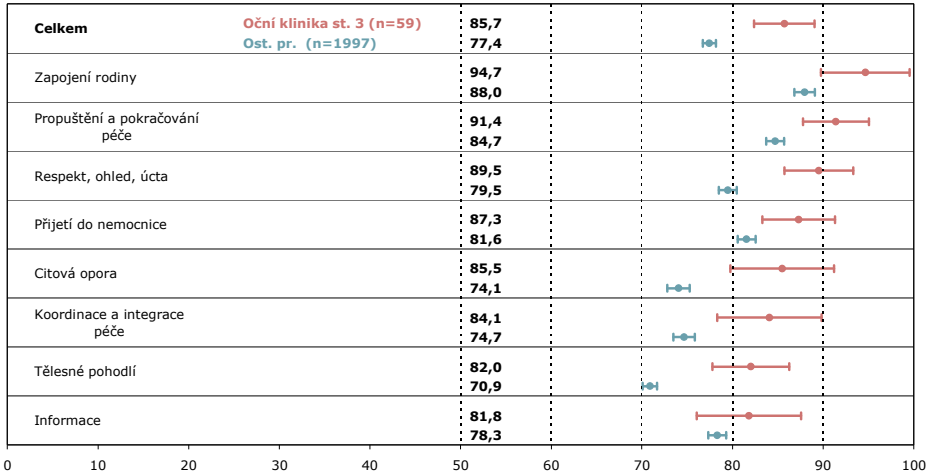


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

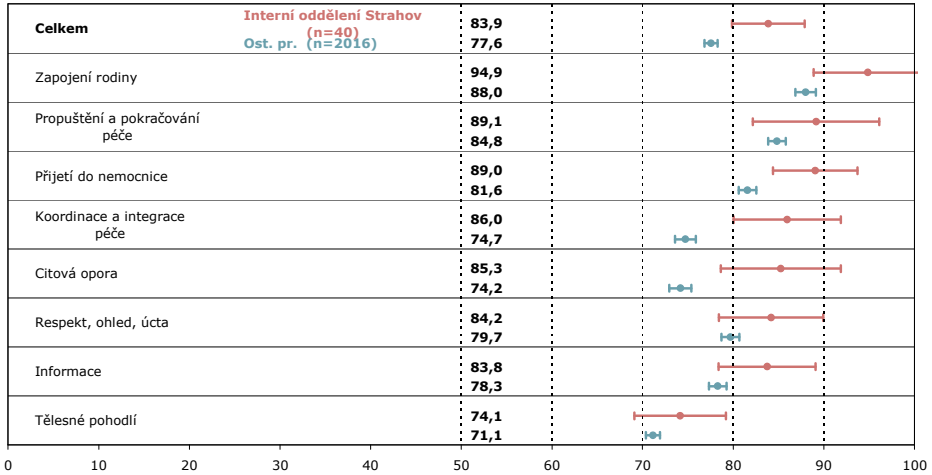
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

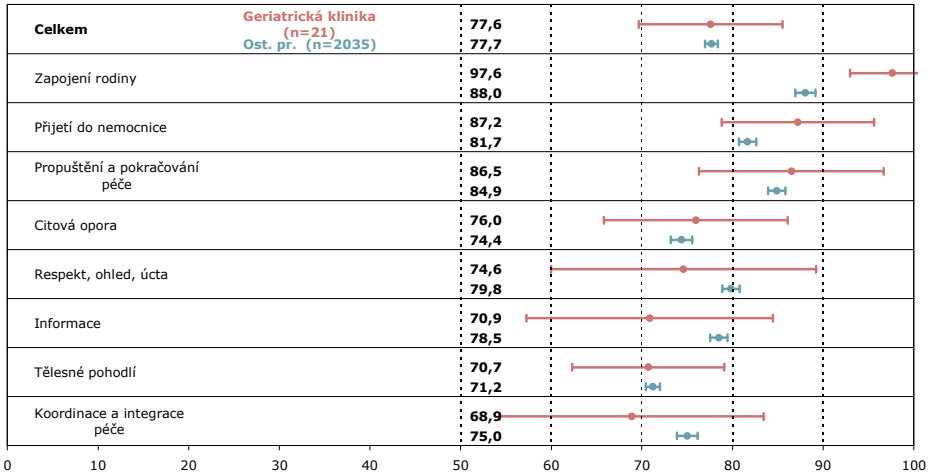
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

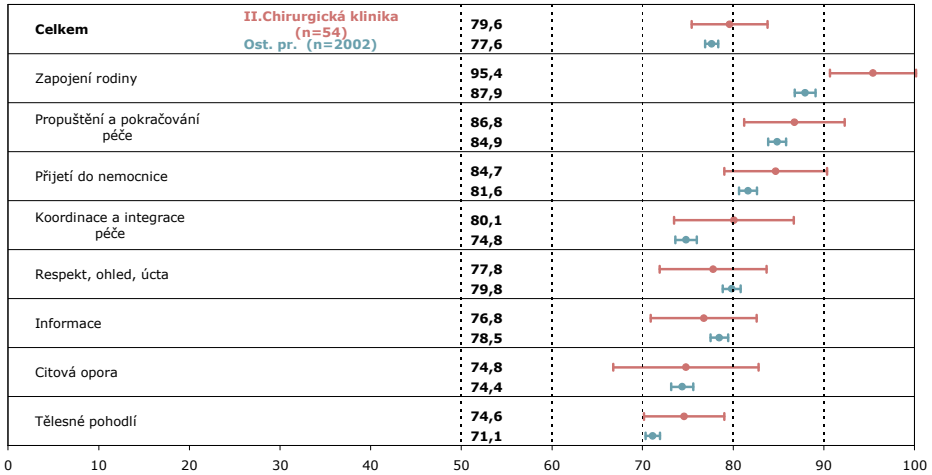
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



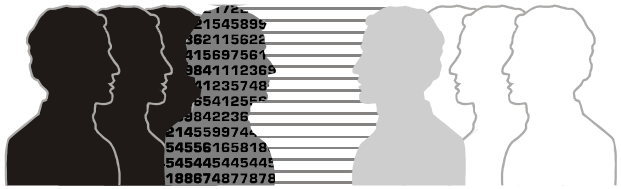
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



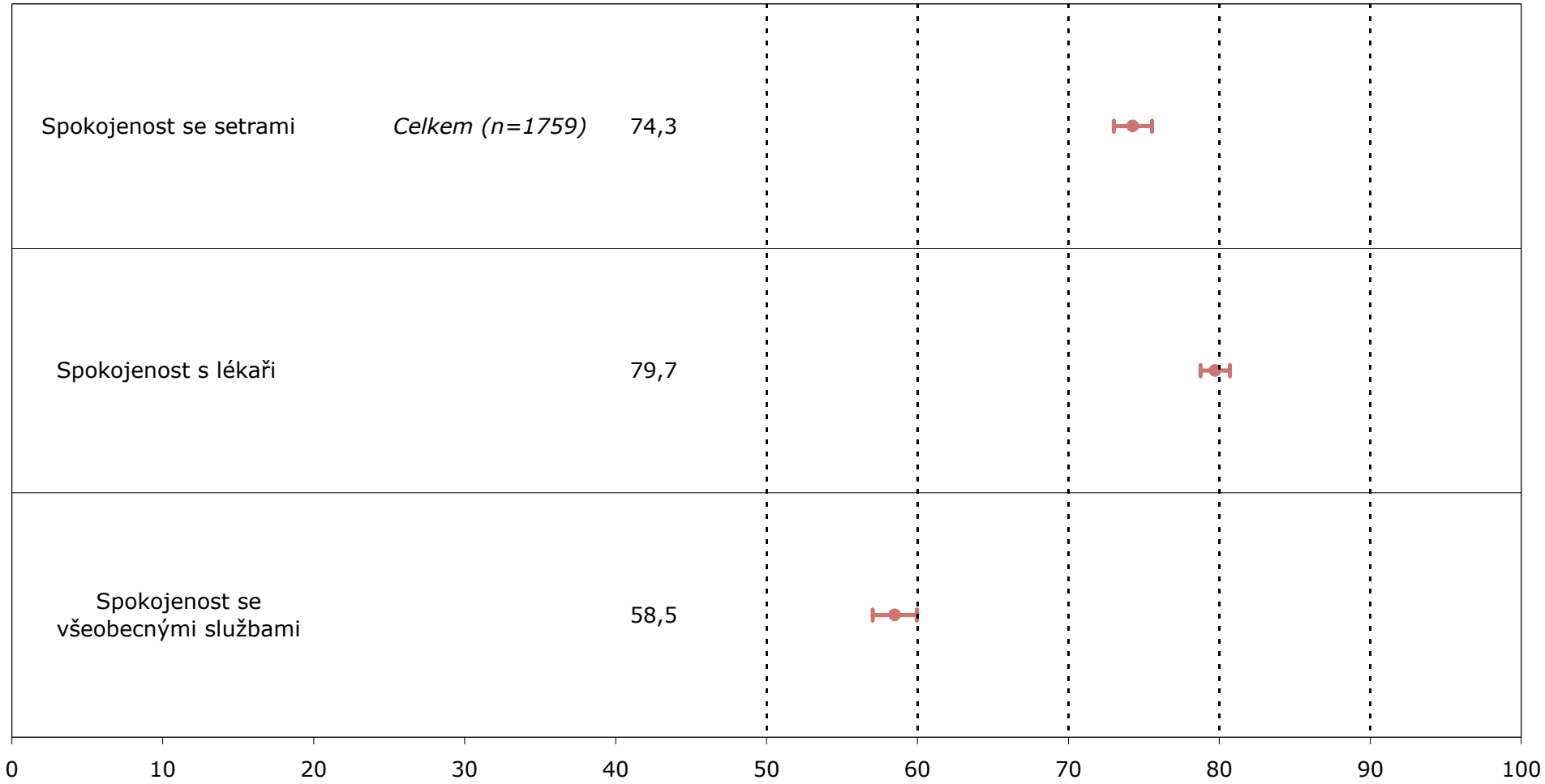
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Všeobecná FN: Spokojenost s personálem a všeob. službami

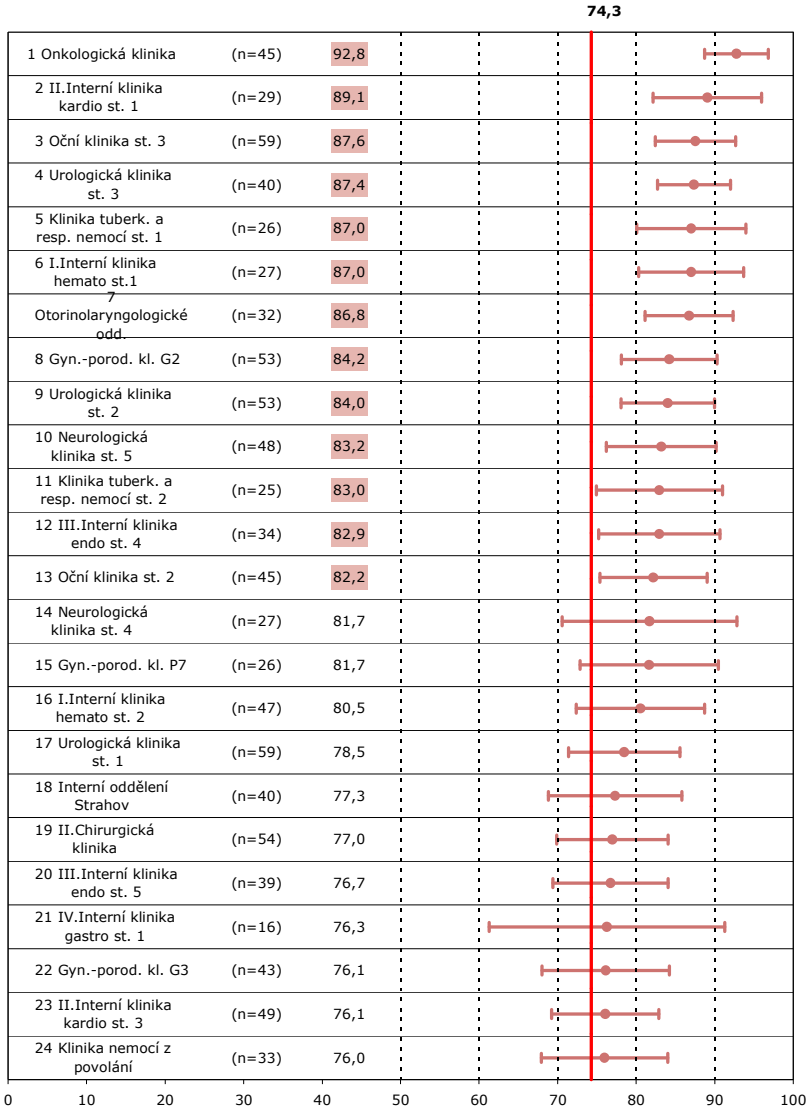
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Spokojenost se sestrami

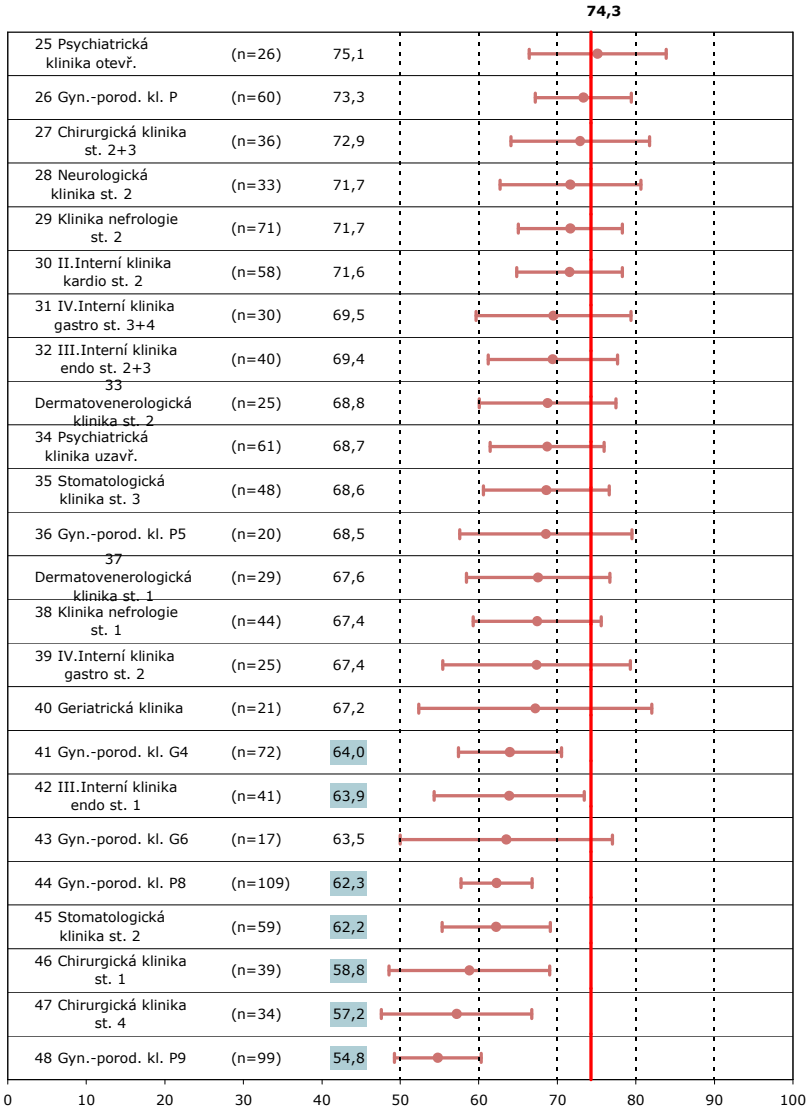
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Spokojenost se sestrami

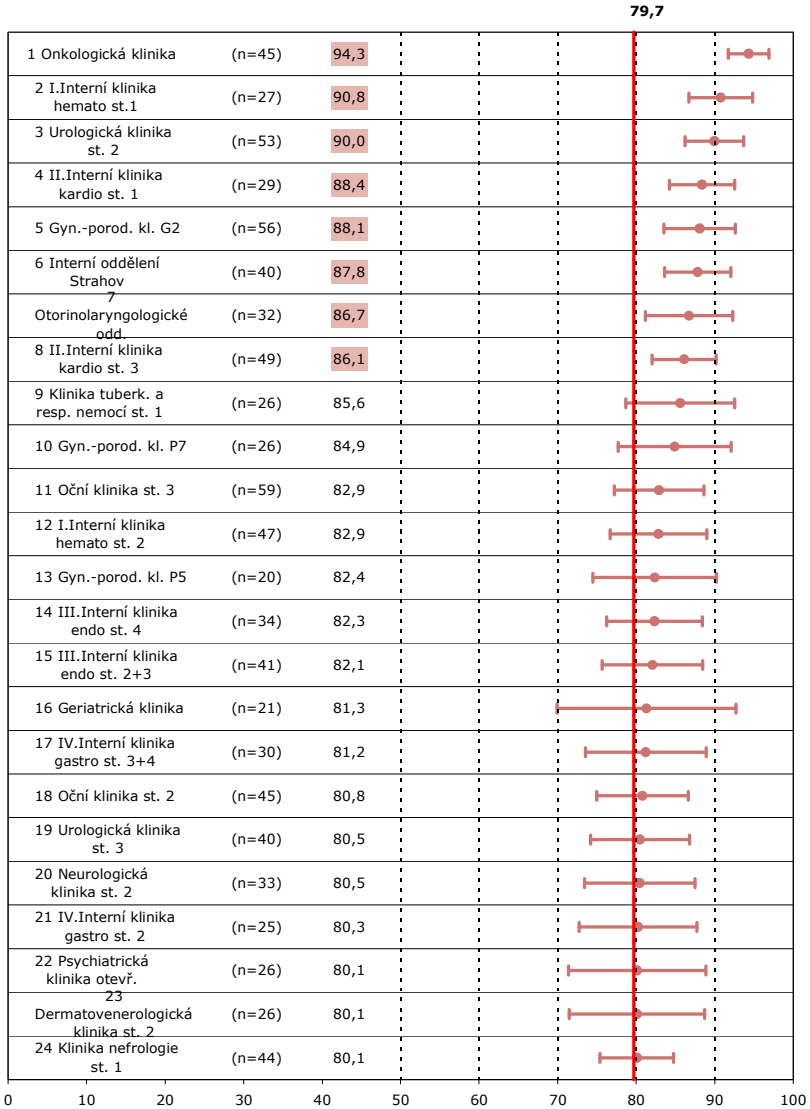
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Spokojenost s lékaři

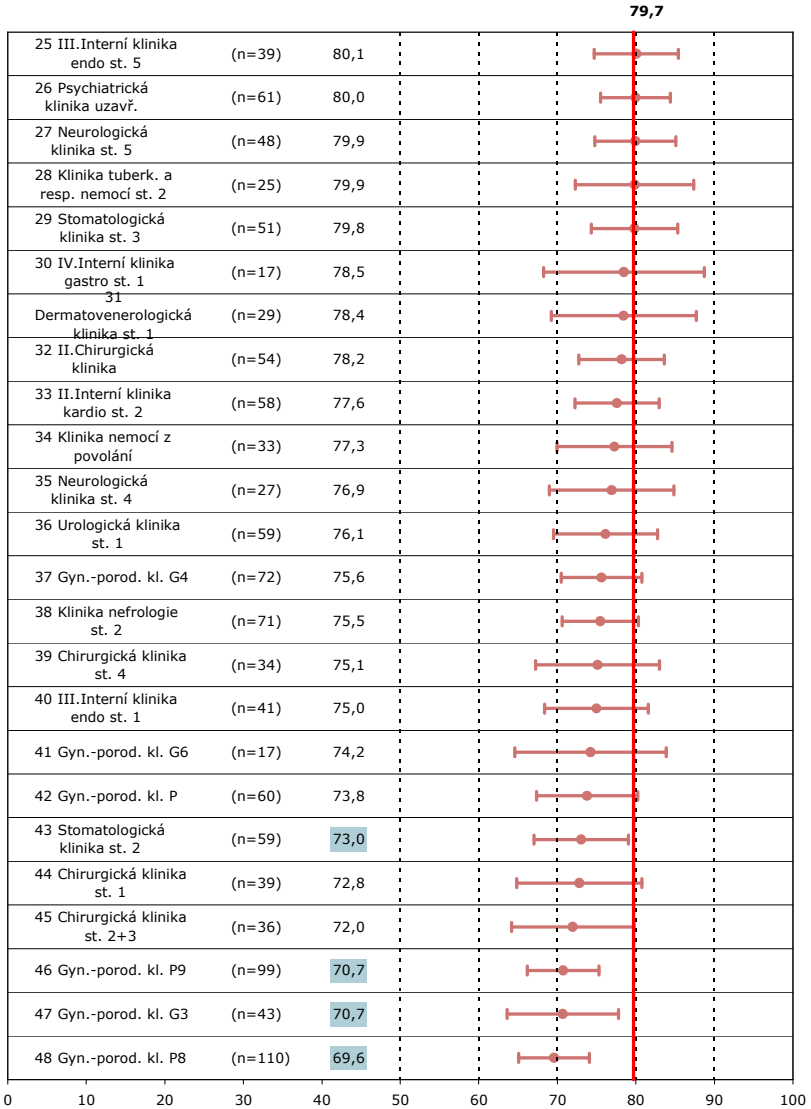
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Spokojenost s lékaři

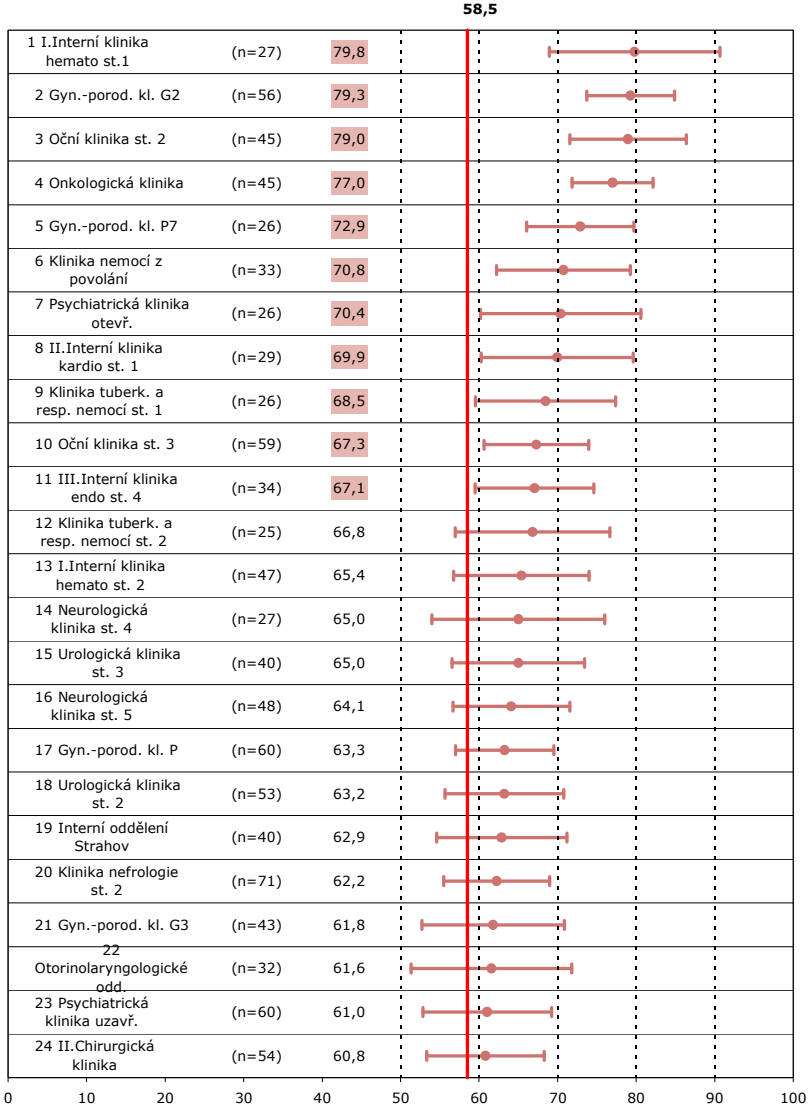
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Spokojenost se všeob. službami

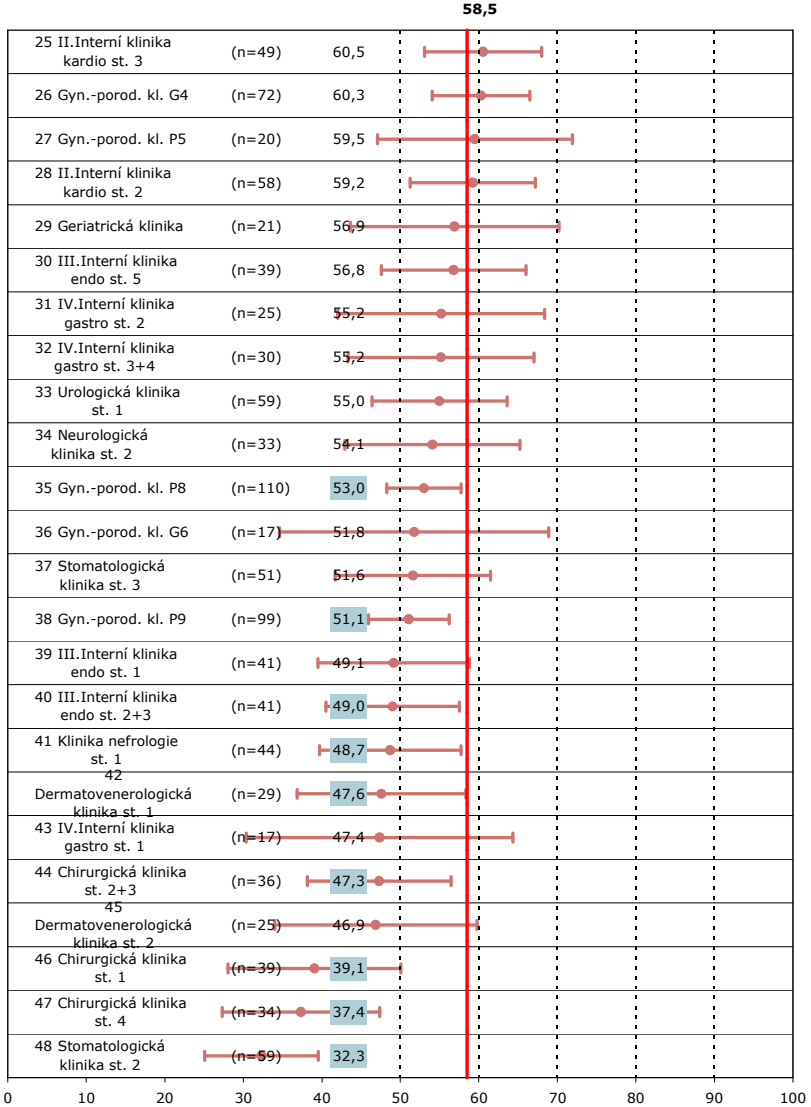
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



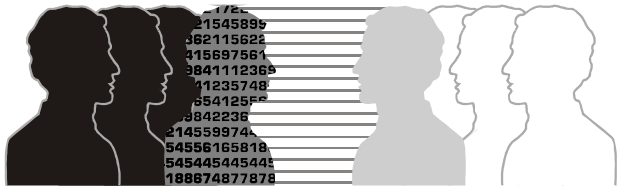
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠT

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotním u 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
I.Interní klinika hemato st.1	+							
I.Interní klinika hemato st. 2								
II.Interní klinika kardio st. 1	+							
II.Interní klinika kardio st. 2								
II.Interní klinika kardio st. 3							-	-
III.Interní klinika endo st. 1						-		
III.Interní klinika endo st. 2+3								
III.Interní klinika endo st. 4	+				+			
III.Interní klinika endo st. 5								-
IV.Interní klinika gastro st. 1								-
IV.Interní klinika gastro st. 2				-				
IV.Interní klinika gastro st. 3+4								
Klinika nefrologie st. 1								-
Klinika nefrologie st. 2		-						
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 1	+							+
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 2								
Neurologická klinika st. 2								
Neurologická klinika st. 4								
Neurologická klinika st. 5		-	-	-				
Psychiatrická klinika otevř.								
Klinika nemocí z povolání						-	+	+
Chirurgická klinika st. 1	-				-	-	-	-
Chirurgická klinika st. 2+3	-							
Chirurgická klinika st. 4	-		-		-	-	-	-
Gyn.-porod. kl. G2	+				+	+	+	+
Gyn.-porod. kl. G3								
Gyn.-porod. kl. G4								
Gyn.-porod. kl. G6					-			
Urologická klinika st. 1	-						-	
Urologická klinika st. 2							-	
Urologická klinika st. 3								
Otorinolaryngologické odd.	+							
Stomatologická klinika st. 2	-				-			-
Stomatologická klinika st. 3					-			
Onkologická klinika	+				+	+	+	+
Dermatovenerologická klinika st. 1							+	
Dermatovenerologická klinika st. 2								
Oční klinika st. 2	+						+	+
Oční klinika st. 3	+			-		+		+
Interní oddělení Strahov	+							
Geriatrická klinika								+
II.Chirurgická klinika		-				+		

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.Interní klinika hemato st.1							+
I.Interní klinika hemato st. 2		+					
II.Interní klinika kardio st. 1					+		+
II.Interní klinika kardio st. 2		-					
II.Interní klinika kardio st. 3	**+**	+				+	
III.Interní klinika endo st. 1						-	
III.Interní klinika endo st. 2+3							-
III.Interní klinika endo st. 4							
III.Interní klinika endo st. 5							
IV.Interní klinika gastro st. 1							
IV.Interní klinika gastro st. 2							
IV.Interní klinika gastro st. 3+4			-				
Klinika nefrologie st. 1							
Klinika nefrologie st. 2	**-**					-	
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 1	**+**	+					
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 2							
Neurologická klinika st. 2							
Neurologická klinika st. 4							
Neurologická klinika st. 5				-			
Psychiatrická klinika otevř.		+					
Klinika nemocí z povolání							
Chirurgická klinika st. 1		-					
Chirurgická klinika st. 2+3		-					
Chirurgická klinika st. 4							
Gyn.-porod. kl. G2							
Gyn.-porod. kl. G3	**-**	-				-	
Gyn.-porod. kl. G4					-		
Gyn.-porod. kl. G6		-					-
Urologická klinika st. 1							
Urologická klinika st. 2	**+**	+					
Urologická klinika st. 3					+		
Otorinolaryngologické odd.	**+**						
Stomatologická klinika st. 2		-					-
Stomatologická klinika st. 3							
Onkologická klinika	**+**			+	+	+	+
Dermatovenerologická klinika st. 1							
Dermatovenerologická klinika st. 2		+					
Oční klinika st. 2							
Oční klinika st. 3	**+**				+	+	+
Interní oddělení Strahov							
Geriatrická klinika						+	
II.Chirurgická klinika		**-**					

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.Interní klinika hemato st.1	+							
I.Interní klinika hemato st. 2								
II.Interní klinika kardio st. 1	+					+		+
II.Interní klinika kardio st. 2								
II.Interní klinika kardio st. 3								
III.Interní klinika endo st. 1	-					-		-
III.Interní klinika endo st. 2+3								-
III.Interní klinika endo st. 4								
III.Interní klinika endo st. 5								
IV.Interní klinika gastro st. 1							-	
IV.Interní klinika gastro st. 2	-			-	-			
IV.Interní klinika gastro st. 3+4								
Klinika nefrologie st. 1			-				-	
Klinika nefrologie st. 2		-		-				
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 1			+					
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 2								
Neurologická klinika st. 2							-	-
Neurologická klinika st. 4								
Neurologická klinika st. 5								
Psychiatrická klinika otevř.								
Klinika nemocí z povolání								
Chirurgická klinika st. 1	-		-	-	-	-		
Chirurgická klinika st. 2+3								
Chirurgická klinika st. 4							+	-
Gyn.-porod. kl. G2	+			+	+			+
Gyn.-porod. kl. G3								
Gyn.-porod. kl. G4		-						
Gyn.-porod. kl. G6	-	-	-	-		-		
Urologická klinika st. 1					+			
Urologická klinika st. 2	+			+	+			
Urologická klinika st. 3								
Otorinolaryngologické odd.	+	+			+			
Stomatologická klinika st. 2	-			-	-	-	-	
Stomatologická klinika st. 3								
Onkologická klinika	+	+	+	+				+
Dermatovenerologická klinika st. 1								
Dermatovenerologická klinika st. 2								
Oční klinika st. 2	+	+						+
Oční klinika st. 3			+			+		
Interní oddělení Strahov								
Geriatrická klinika								
II.Chirurgická klinika				+				

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.Interní klinika hemato st.1		+					
I.Interní klinika hemato st. 2		+					
II.Interní klinika kardio st. 1	+						
II.Interní klinika kardio st. 2							
II.Interní klinika kardio st. 3							
III.Interní klinika endo st. 1	-	-				-	
III.Interní klinika endo st. 2+3		-					
III.Interní klinika endo st. 4							
III.Interní klinika endo st. 5							
IV.Interní klinika gastro st. 1							
IV.Interní klinika gastro st. 2						-	
IV.Interní klinika gastro st. 3+4							
Klinika nefrologie st. 1		-		-		-	
Klinika nefrologie st. 2		+		-		-	
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 1						+	
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 2							
Neurologická klinika st. 2		-					
Neurologická klinika st. 4							
Neurologická klinika st. 5					-		
Psychiatrická klinika otevř.					-		
Klinika nemocí z povolání							
Chirurgická klinika st. 1	-	-					-
Chirurgická klinika st. 2+3		-					
Chirurgická klinika st. 4	-	-	-				-
Gyn.-porod. kl. G2	+	+					
Gyn.-porod. kl. G3			-				-
Gyn.-porod. kl. G4		+	-		-		
Gyn.-porod. kl. G6			-				-
Urologická klinika st. 1					-		
Urologická klinika st. 2	+			+		+	
Urologická klinika st. 3						+	
Otorinolaryngologické odd.						+	
Stomatologická klinika st. 2	-	-					-
Stomatologická klinika st. 3							
Onkologická klinika	+	+		+		+	
Dermatovenerologická klinika st. 1		-					
Dermatovenerologická klinika st. 2		-					
Oční klinika st. 2							
Oční klinika st. 3							+
Interní oddělení Strahov							
Geriatrická klinika					-		
II.Chirurgická klinika							

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.Interní klinika hemato st.1	+		+	+		+					
I.Interní klinika hemato st. 2				+				-		-	
II.Interní klinika kardio st. 1			+	+							
II.Interní klinika kardio st. 2			-								
II.Interní klinika kardio st. 3											
III.Interní klinika endo st. 1	-	-	-					-			
III.Interní klinika endo st. 2+3			-								
III.Interní klinika endo st. 4		-			+		-			+	
III.Interní klinika endo st. 5			+						-		
IV.Interní klinika gastro st. 1											-
IV.Interní klinika gastro st. 2	-				-					-	
IV.Interní klinika gastro st. 3+4											
Klinika nefrologie st. 1						-					
Klinika nefrologie st. 2										+	-
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 1				+							
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 2	+	-	+	+		+				+	
Neurologická klinika st. 2				-							
Neurologická klinika st. 4		-	+	+							
Neurologická klinika st. 5			+	+							
Psychiatrická klinika otevř.						+					
Klinika nemocí z povolání		+		-						+	
Chirurgická klinika st. 1	-	-	-	-	-					-	
Chirurgická klinika st. 2+3		-						-			
Chirurgická klinika st. 4	-	-	-	-	-					-	
Gyn.-porod. kl. G2	+	+	+	+	+						
Gyn.-porod. kl. G3										-	
Gyn.-porod. kl. G4	-		-	-				-		-	
Gyn.-porod. kl. G6	-		-	-						-	
Urologická klinika st. 1			+	+						-	
Urologická klinika st. 2	+	+		+	+						
Urologická klinika st. 3											
Otorinolaryngologické odd.	+										-
Stomatologická klinika st. 2	-	-	-	-	-	-				-	
Stomatologická klinika st. 3	-			-	-						
Onkologická klinika	+	+	+	+	+					+	
Dermatovenerologická klinika st. 1	-		-	-							
Dermatovenerologická klinika st. 2	-		-	-							
Oční klinika st. 2	+					+				+	
Oční klinika st. 3	+	+	+	+						+	
Interní oddělení Strahov		+					-		-		
Geriatrická klinika											
II.Chirurgická klinika		-									

Poznámka: "+" statisticky průkazně příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)
"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení (p<0,05)

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.Interní klinika hemato st.1		+	+			
I.Interní klinika hemato st. 2						
II.Interní klinika kardio st. 1	+		+			+
II.Interní klinika kardio st. 2						
II.Interní klinika kardio st. 3						
III.Interní klinika endo st. 1	-				-	
III.Interní klinika endo st. 2+3				-		
III.Interní klinika endo st. 4						
III.Interní klinika endo st. 5						
IV.Interní klinika gastro st. 1						
IV.Interní klinika gastro st. 2						
IV.Interní klinika gastro st. 3+4						
Klinika nefrologie st. 1	-			-		
Klinika nefrologie st. 2		-		-		
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 1						
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 2						
Neurologická klinika st. 2						
Neurologická klinika st. 4						
Neurologická klinika st. 5						
Psychiatrická klinika otevř.						
Klinika nemocí z povolání						
Chirurgická klinika st. 1				-		
Chirurgická klinika st. 2+3		-				
Chirurgická klinika st. 4				-		-
Gyn.-porod. kl. G2	+	+				+
Gyn.-porod. kl. G3						
Gyn.-porod. kl. G4	-		-		-	
Gyn.-porod. kl. G6						
Urologická klinika st. 1				-		
Urologická klinika st. 2	+			+		+
Urologická klinika st. 3				+		
Otorinolaryngologické odd.				+		
Stomatologická klinika st. 2	-	-				-
Stomatologická klinika st. 3	-				-	
Onkologická klinika	+	+	+			
Dermatovenerologická klinika st. 1						
Dermatovenerologická klinika st. 2						
Oční klinika st. 2						
Oční klinika st. 3	+			+		+
Interní oddělení Strahov	+	+	+			
Geriatrická klinika						
II.Chirurgická klinika						

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
I.Interní klinika hemato st.1				
I.Interní klinika hemato st. 2				
II.Interní klinika kardio st. 1				
II.Interní klinika kardio st. 2				
II.Interní klinika kardio st. 3				
III.Interní klinika endo st. 1				
III.Interní klinika endo st. 2+3				
III.Interní klinika endo st. 4				
III.Interní klinika endo st. 5				
IV.Interní klinika gastro st. 1				
IV.Interní klinika gastro st. 2		-		
IV.Interní klinika gastro st. 3+4				
Klinika nefrologie st. 1				
Klinika nefrologie st. 2				
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 1				
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 2				
Neurologická klinika st. 2				
Neurologická klinika st. 4				
Neurologická klinika st. 5				
Psychiatrická klinika otevř.				
Klinika nemocí z povolání				
Chirurgická klinika st. 1	-	-		
Chirurgická klinika st. 2+3				
Chirurgická klinika st. 4	-		-	-
Gyn.-porod. kl. G2		+		
Gyn.-porod. kl. G3	-		-	-
Gyn.-porod. kl. G4			-	-
Gyn.-porod. kl. G6				
Urologická klinika st. 1				
Urologická klinika st. 2				
Urologická klinika st. 3				
Otorinolaryngologické odd.				
Stomatologická klinika st. 2	-		-	-
Stomatologická klinika st. 3	-		-	
Onkologická klinika	+			+
Dermatovenerologická klinika st. 1				
Dermatovenerologická klinika st. 2				
Oční klinika st. 2				
Oční klinika st. 3				
Interní oddělení Strahov				
Geriatrická klinika				
II.Chirurgická klinika				

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
I.Interní klinika hemato st.1						
I.Interní klinika hemato st. 2						
II.Interní klinika kardio st. 1						
II.Interní klinika kardio st. 2						
II.Interní klinika kardio st. 3						
III.Interní klinika endo st. 1						
III.Interní klinika endo st. 2+3						
III.Interní klinika endo st. 4			-			
III.Interní klinika endo st. 5						
IV.Interní klinika gastro st. 1						
IV.Interní klinika gastro st. 2						
IV.Interní klinika gastro st. 3+4						
Klinika nefrologie st. 1						
Klinika nefrologie st. 2						
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 1						
Klinika tuberk. a resp. nemocí st. 2						
Neurologická klinika st. 2						
Neurologická klinika st. 4						
Neurologická klinika st. 5						
Psychiatrická klinika otevř.			-			
Klinika nemocí z povolání						
Chirurgická klinika st. 1						
Chirurgická klinika st. 2+3						
Chirurgická klinika st. 4						
Gyn.-porod. kl. G2						
Gyn.-porod. kl. G3						
Gyn.-porod. kl. G4						
Gyn.-porod. kl. G6						
Urologická klinika st. 1						
Urologická klinika st. 2						
Urologická klinika st. 3						
Otorinolaryngologické odd.						
Stomatologická klinika st. 2						-
Stomatologická klinika st. 3						
Onkologická klinika						
Dermatovenerologická klinika st. 1						-
Dermatovenerologická klinika st. 2						
Oční klinika st. 2						
Oční klinika st. 3						+
Interní oddělení Strahov						
Geriatrická klinika						
II.Chirurgická klinika						

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

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
fakultní nemocnice a ústavy - V. díl

Měření kvality zdravotní péče ve vybraných zdravotnických zařízeních přímo řízených MZ ČR

Únor 2009 / Závěrečná zpráva z projektu / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter

Obsah

V. díl

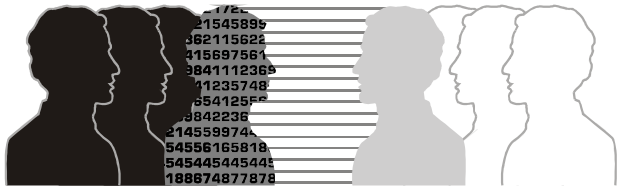
Výsledková část

Masarykův onkologický ústav strana 884

Nemocnice na Homolce strana 931

Úrazová nemocnice v Brně strana 979

Ústav pro péči o matku a dítě strana 1025



MASARYKŮV ONKOLOGICKÝ ÚSTAV

Masarykův onkologický ústav: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 59 % žen a 41 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Neplánovaně jako akutní příjem byla přijata 1/4 pacientů, plánovaně na objednání 2/3 pacientů; přičemž většina byla přijata do 1 měsíce.

Souhrnná spokojenost

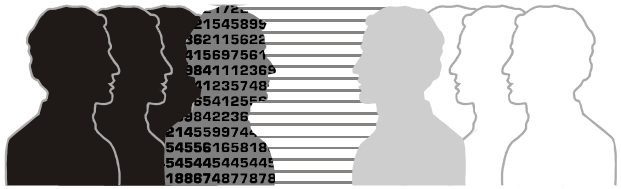
- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Masarykově onkologickém ústavu je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 85,8 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Oddělení chirurgické onkologie B.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **U všech sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Seznámení s právy nemocného
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - Pády z lůžka
  - Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
  - Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
  - Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
  - Doba čekání na uložení na lůžko

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 81 %, s **lékaři** 88 % a se **všeobecnými službami** 74 %.



OBECNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 613
- Termín dotazování: listopad 2008
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

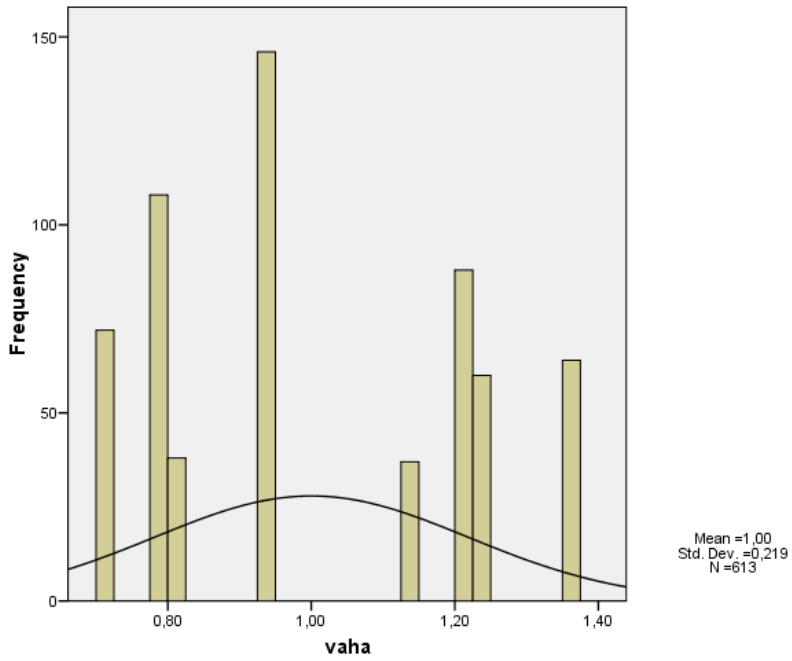
- Počet hospitalizovaných pacientů: 883
- Počet nezařazených pacientů: 50
- Počet validních dotazníků: 613
- **Návratnost: 74 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 8
- Počet pracovišť s n<20: 0

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 1,4
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:

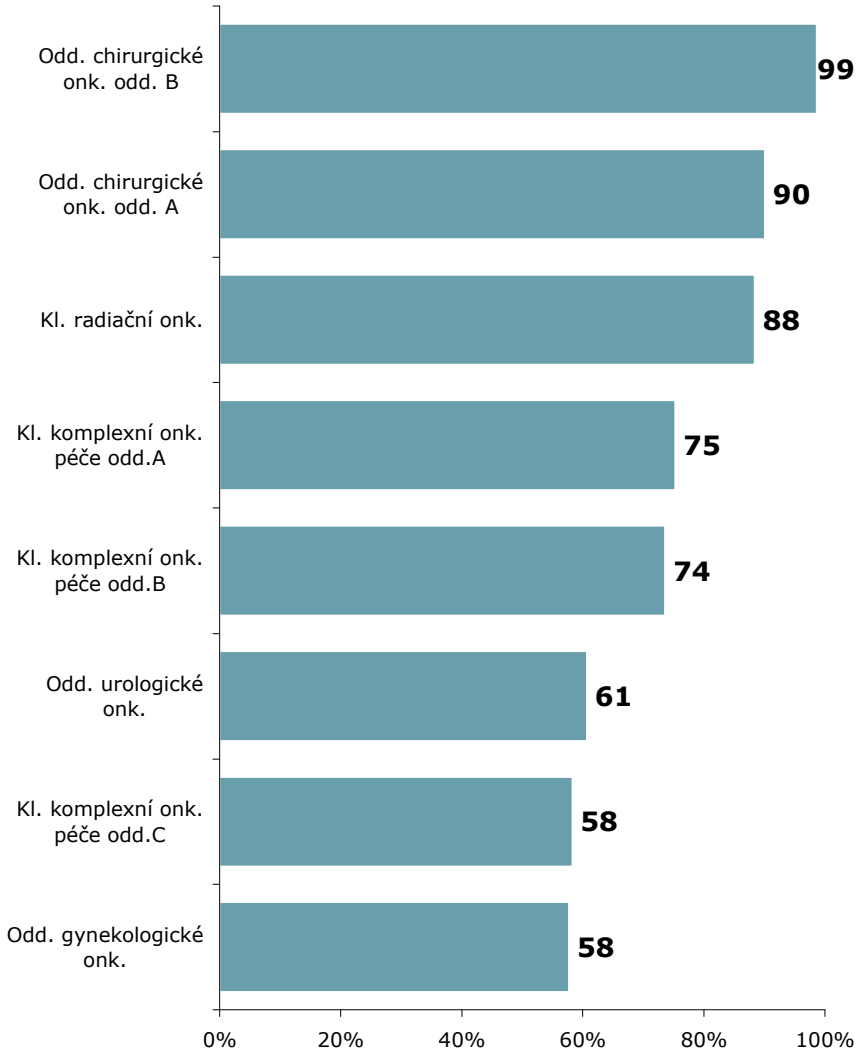


Vyplňování dotazníků

- 96 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 1 % požádalo o vysvětlení personál a 3 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

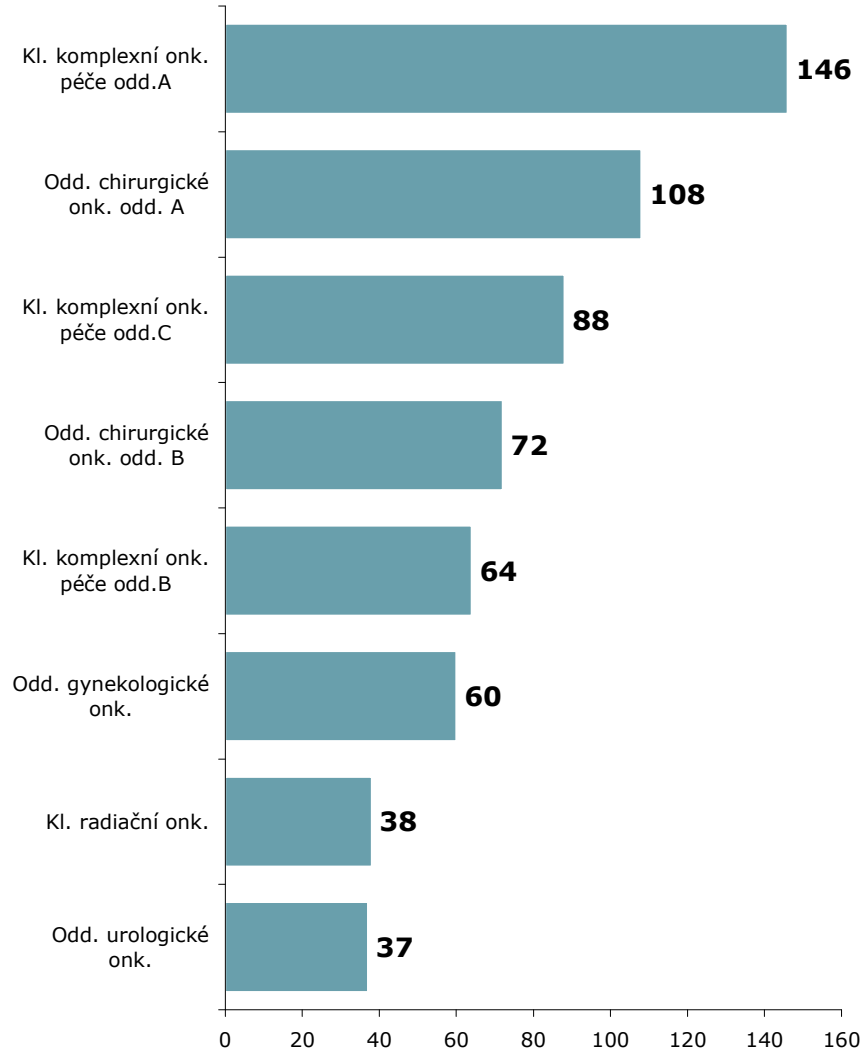
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

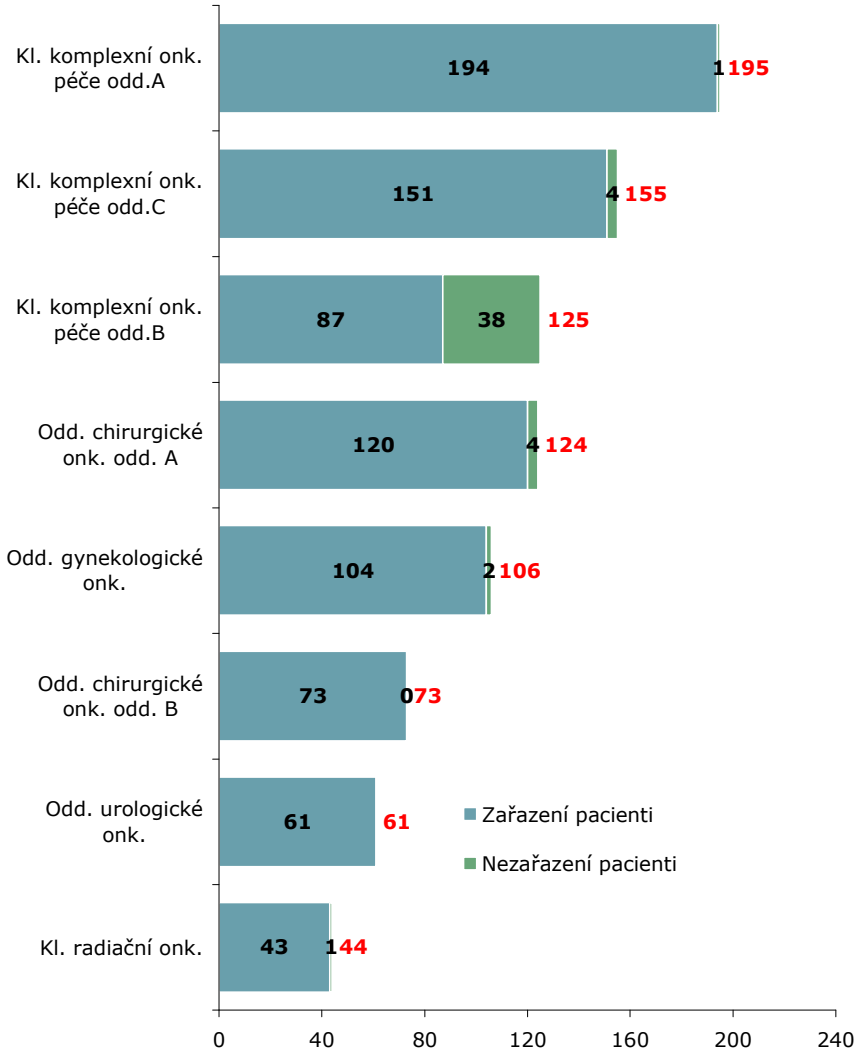
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=613



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

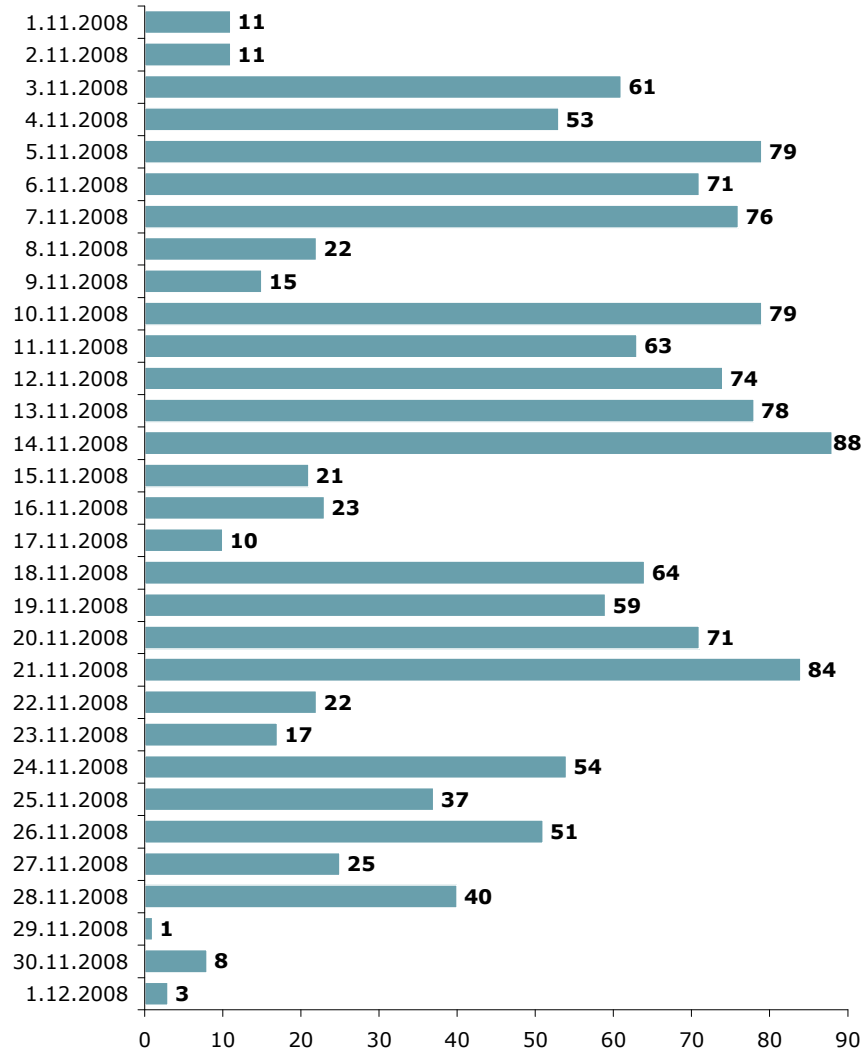
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Histogram sběru dat

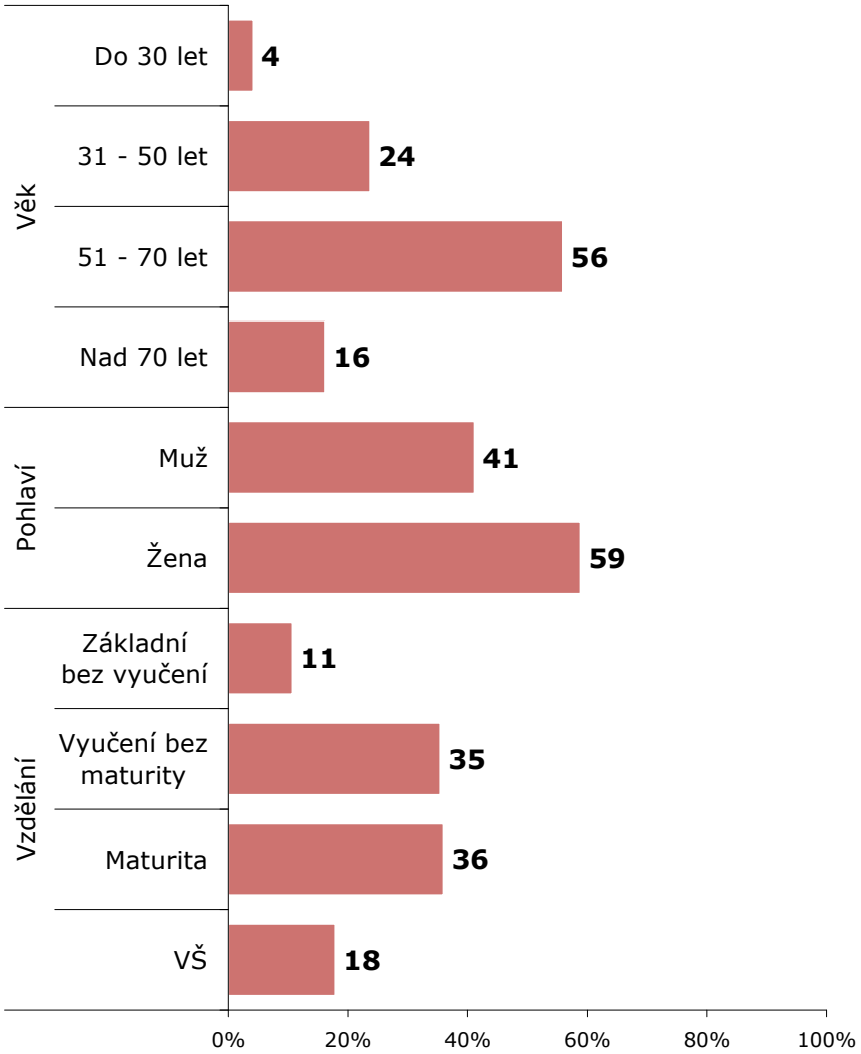
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=613



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Demografická struktura pacientů

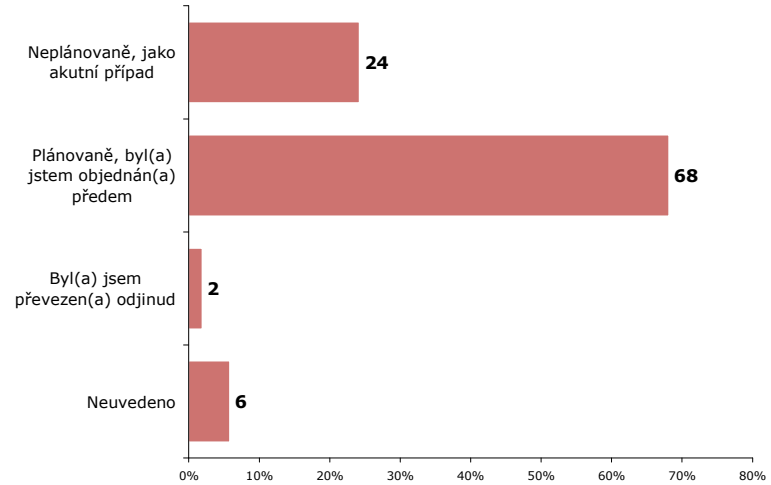
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=613



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

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

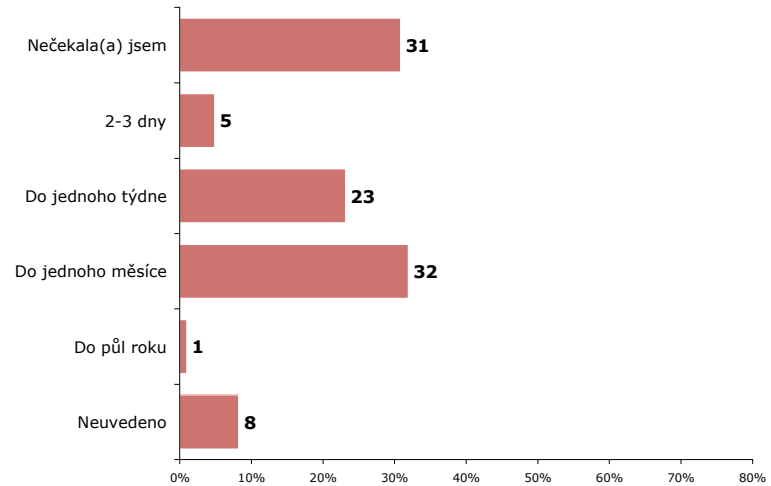
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=613



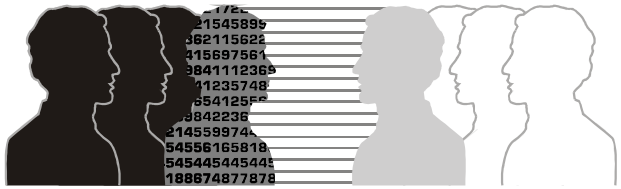
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=519



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

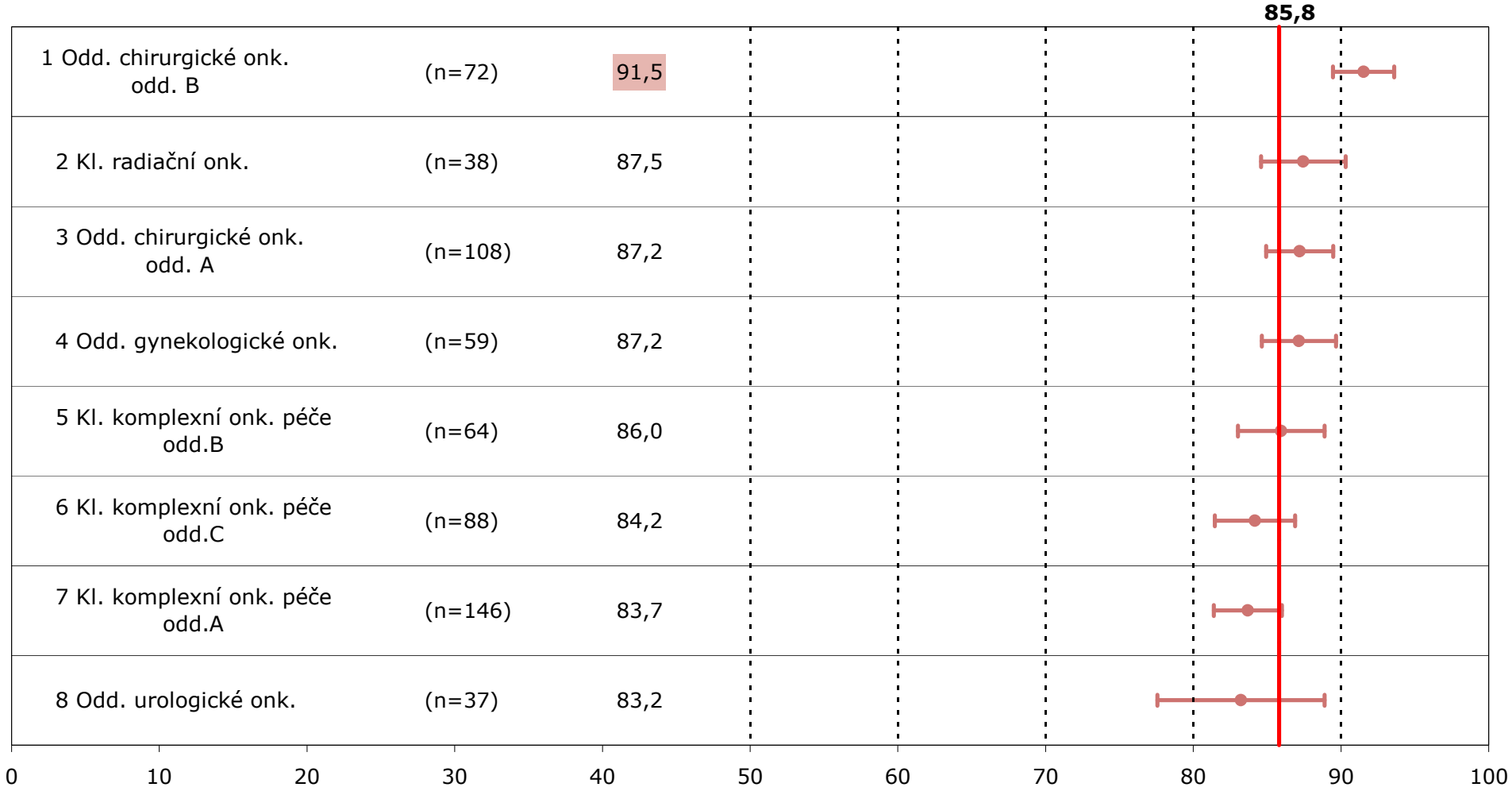
Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

MOU: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

1 Odd. chirurgické onk. odd. B	(n=72)	91,5
2 Kl. radiační onk.	(n=38)	87,5
3 Odd. chirurgické onk. odd. A	(n=108)	87,2
4 Odd. gynekologické onk.	(n=59)	87,2
5 Kl. komplexní onk. péče odd.B	(n=64)	86,0
6 Kl. komplexní onk. péče odd.C	(n=88)	84,2
7 Kl. komplexní onk. péče odd.A	(n=146)	83,7
8 Odd. urologické onk.	(n=37)	83,2

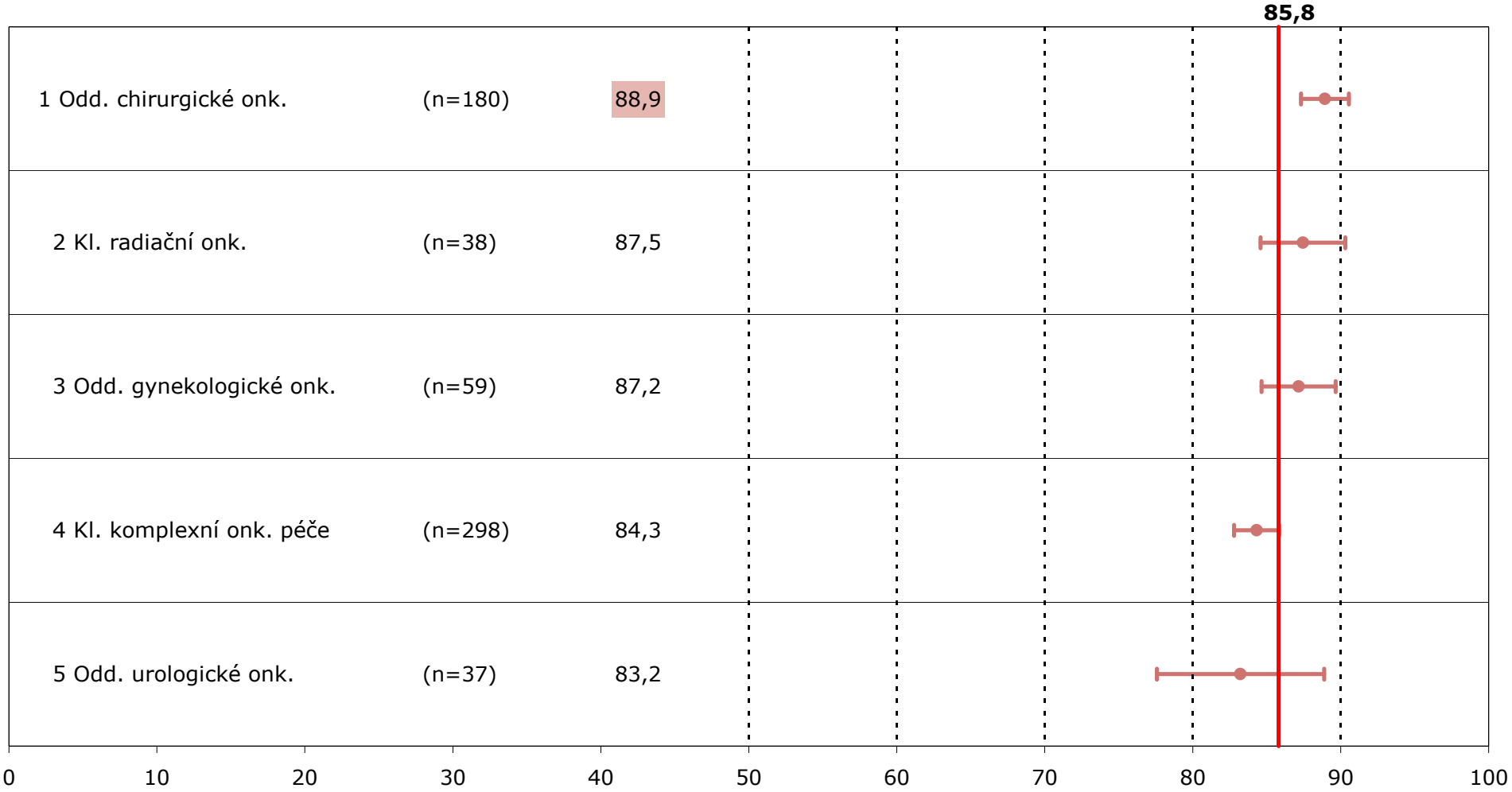


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – kliniky

MOU: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



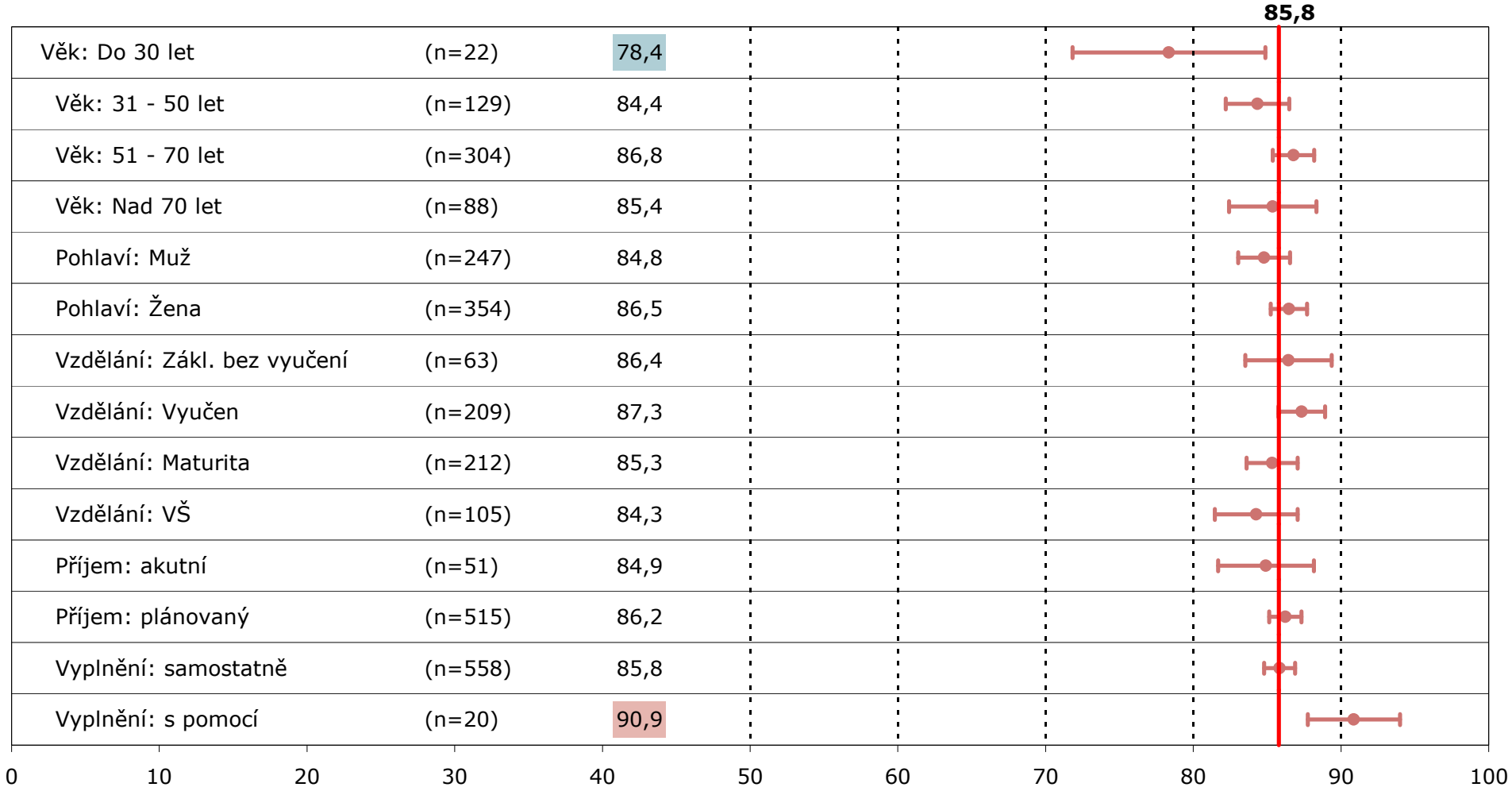
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

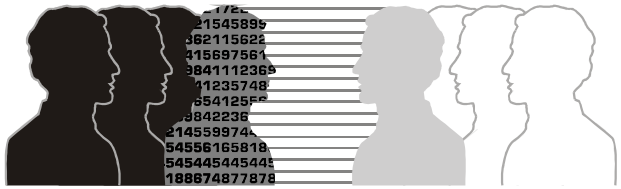
MOU: Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti

Věk: Do 30 let	(n=22)	78,4
Věk: 31 - 50 let	(n=129)	84,4
Věk: 51 - 70 let	(n=304)	86,8
Věk: Nad 70 let	(n=88)	85,4
Pohlaví: Muž	(n=247)	84,8
Pohlaví: Žena	(n=354)	86,5
Vzdělání: Zákl. bez vyučení	(n=63)	86,4
Vzdělání: Vyučen	(n=209)	87,3
Vzdělání: Maturita	(n=212)	85,3
Vzdělání: VŠ	(n=105)	84,3
Příjem: akutní	(n=51)	84,9
Příjem: plánovaný	(n=515)	86,2
Vyplnění: samostatně	(n=558)	85,8
Vyplnění: s pomocí	(n=20)	90,9



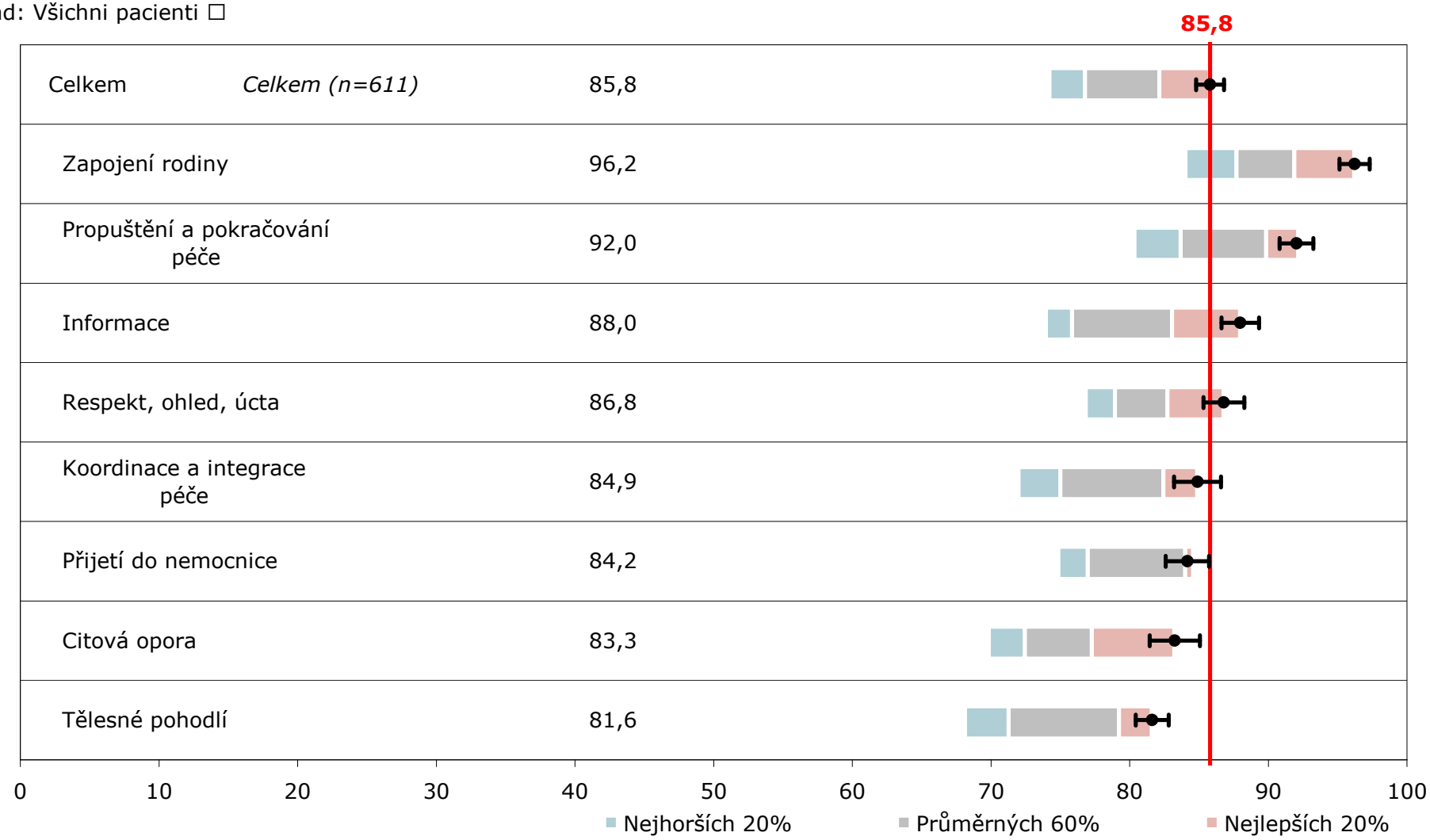
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

MOÚ: Souhrnná spokojenost

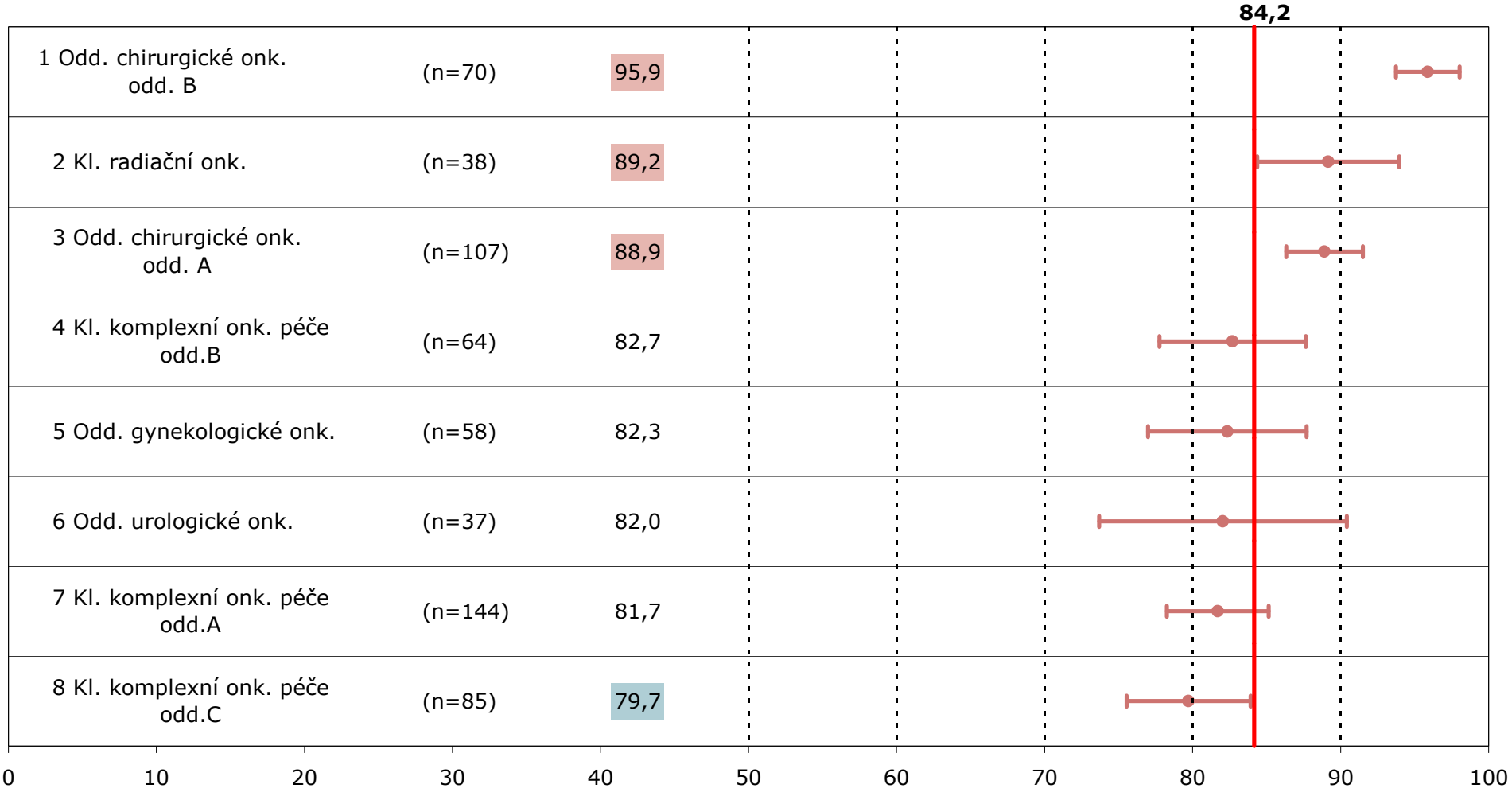
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Přijetí do nemocnice

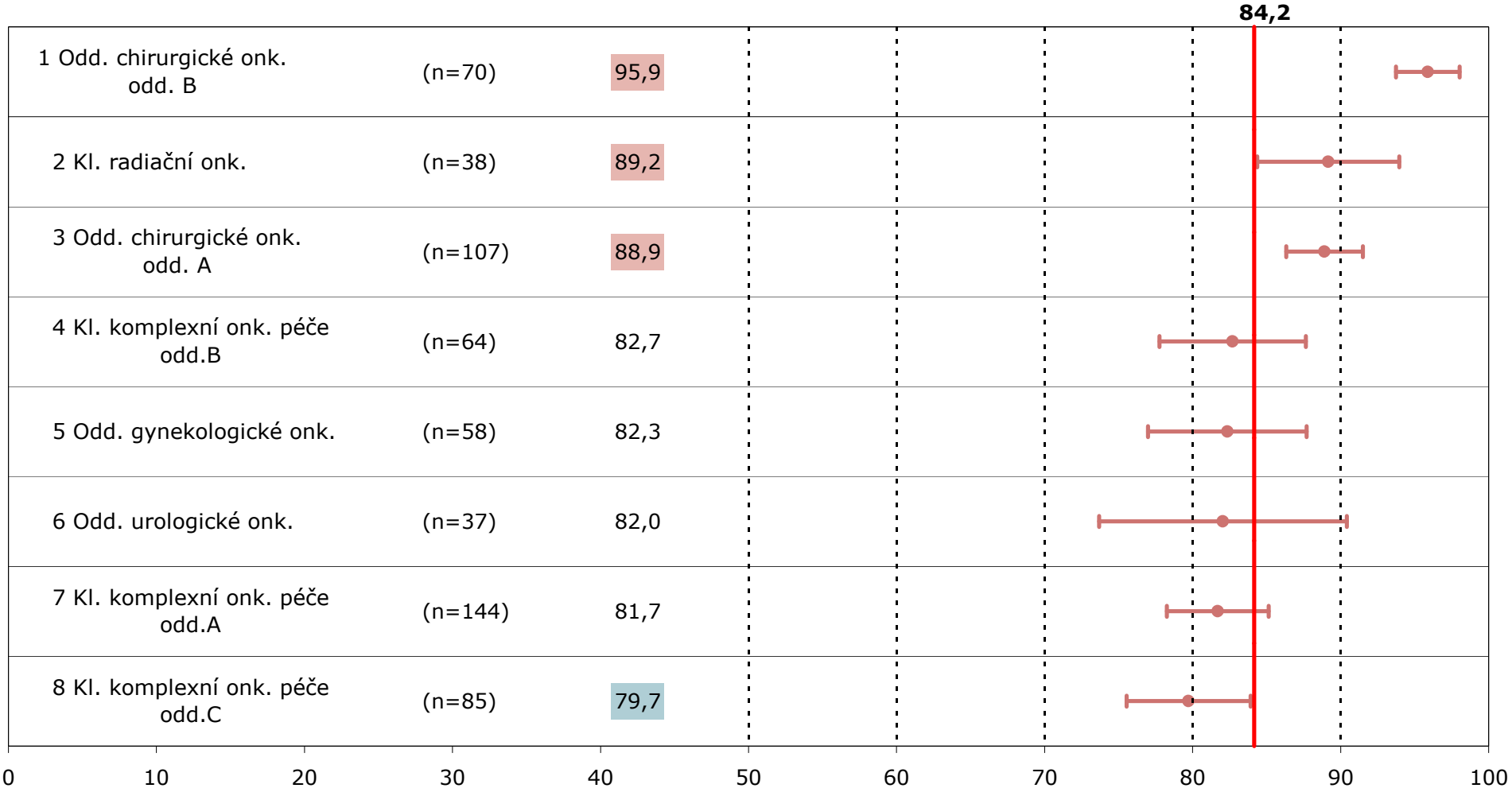
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Přijetí do nemocnice

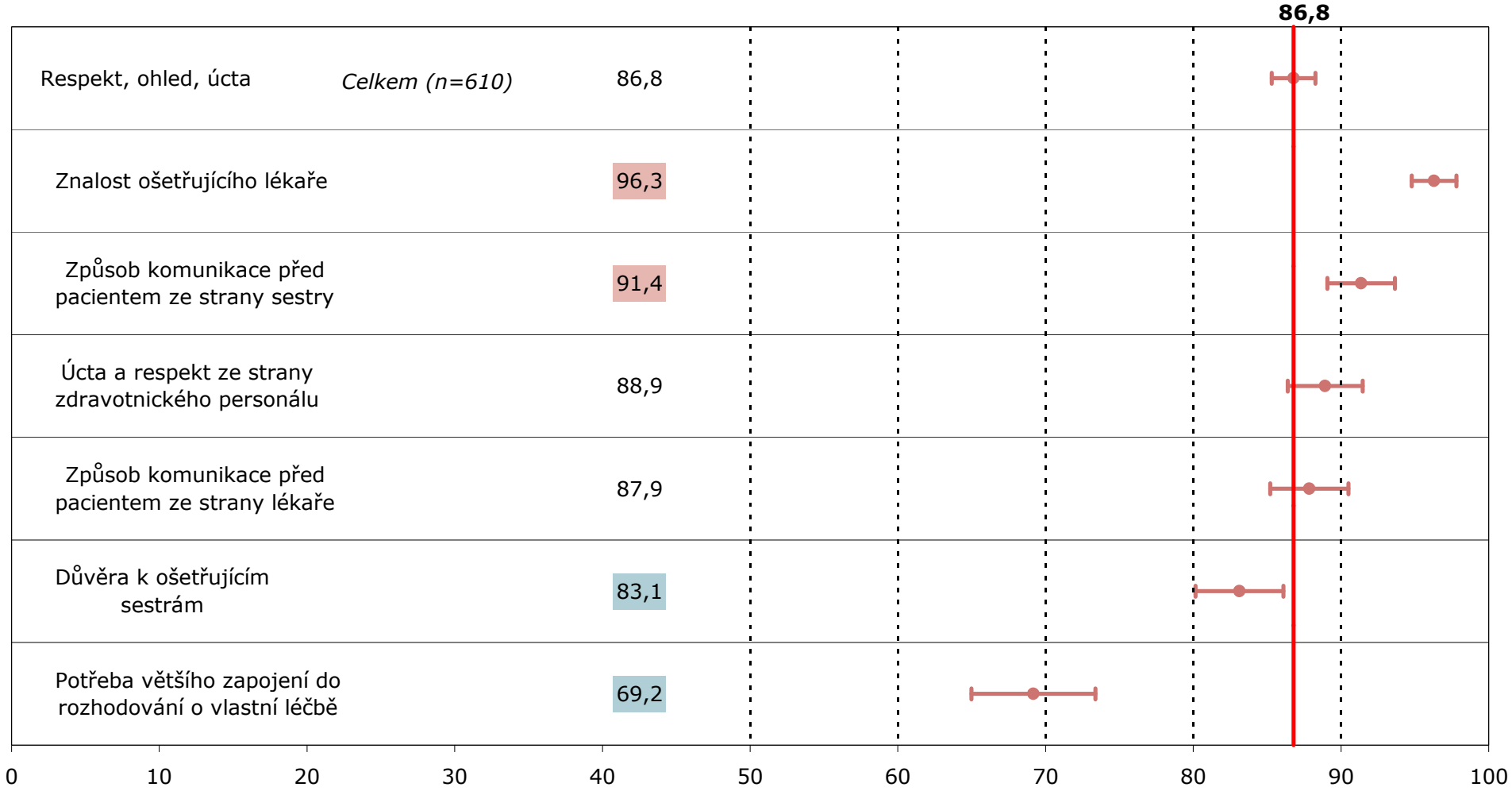
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

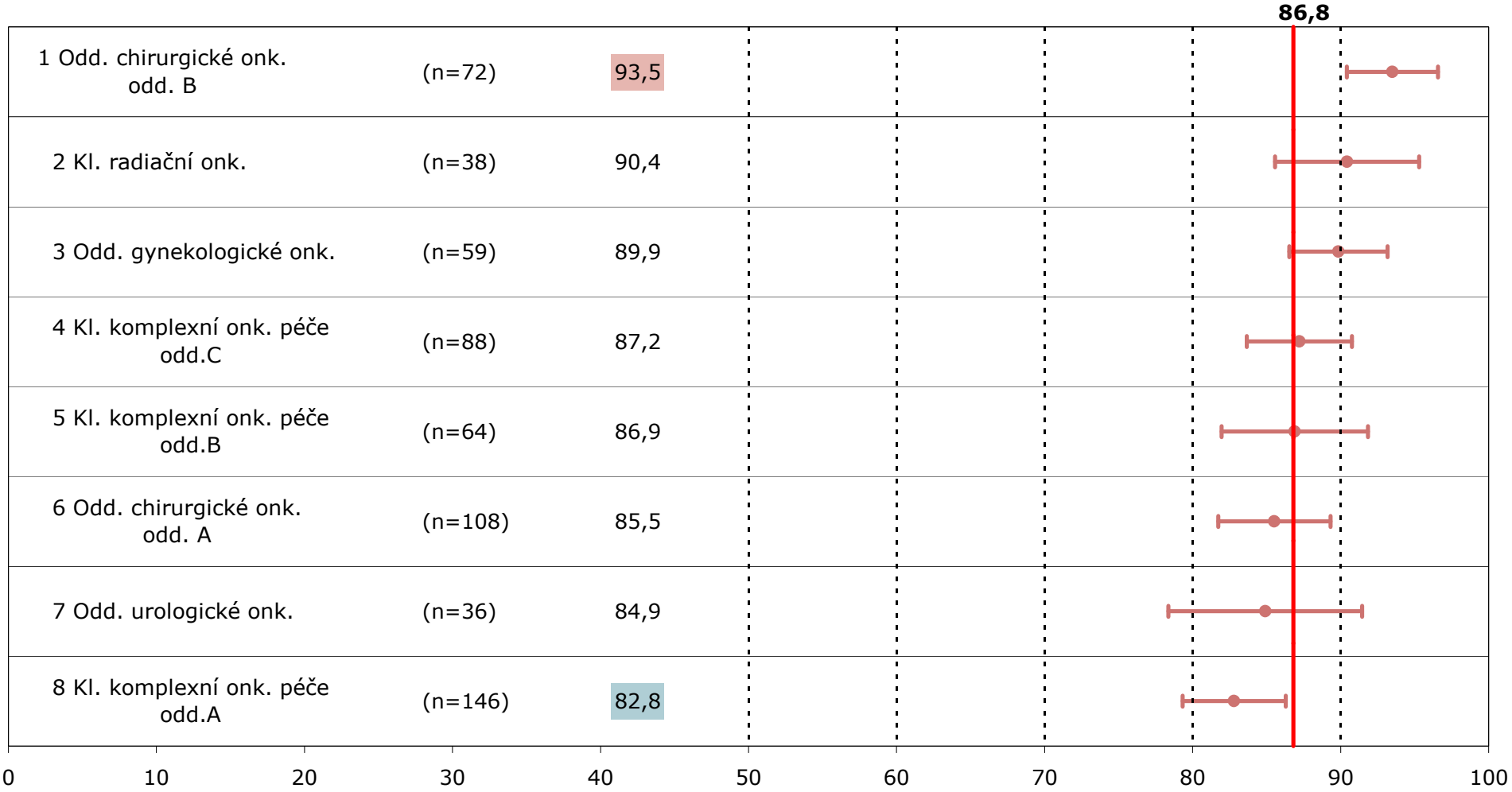


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

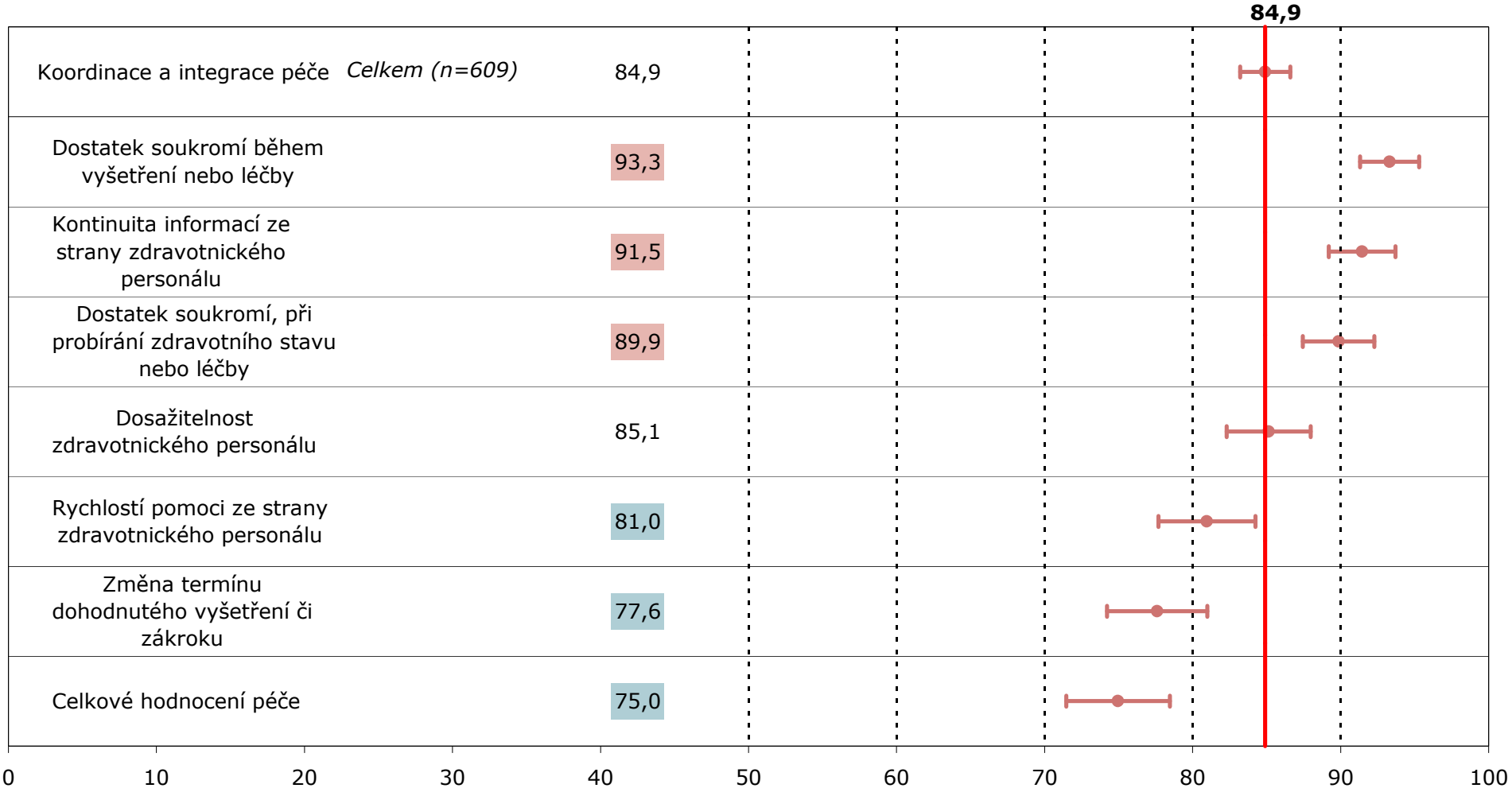
1 Odd. chirurgické onk. odd. B	(n=72)	93,5
2 Kl. radiační onk.	(n=38)	90,4
3 Odd. gynekologické onk.	(n=59)	89,9
4 Kl. komplexní onk. péče odd.C	(n=88)	87,2
5 Kl. komplexní onk. péče odd.B	(n=64)	86,9
6 Odd. chirurgické onk. odd. A	(n=108)	85,5
7 Odd. urologické onk.	(n=36)	84,9
8 Kl. komplexní onk. péče odd.A	(n=146)	82,8



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Koordinace a integrace péče

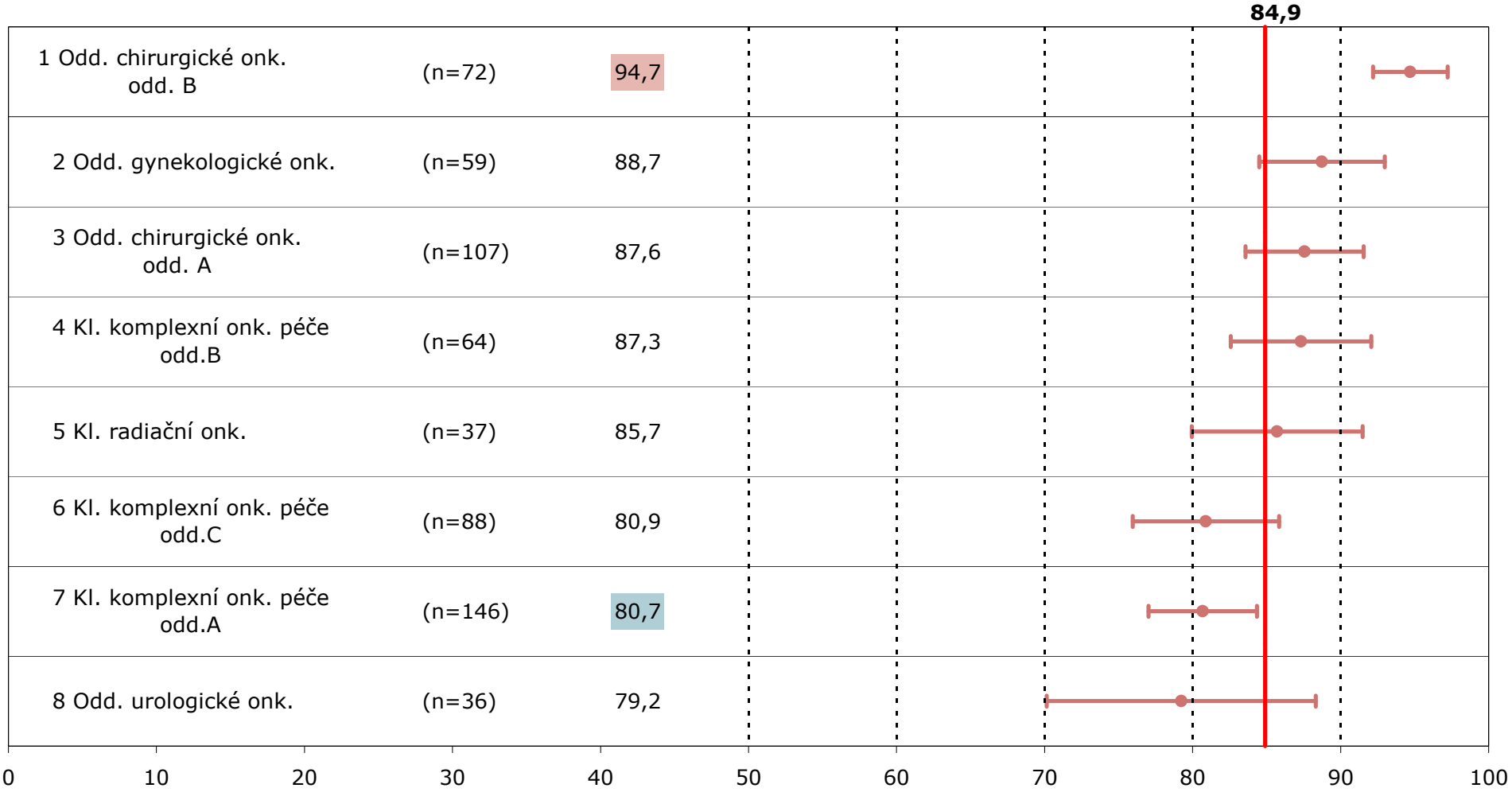
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Koordinace a integrace péče

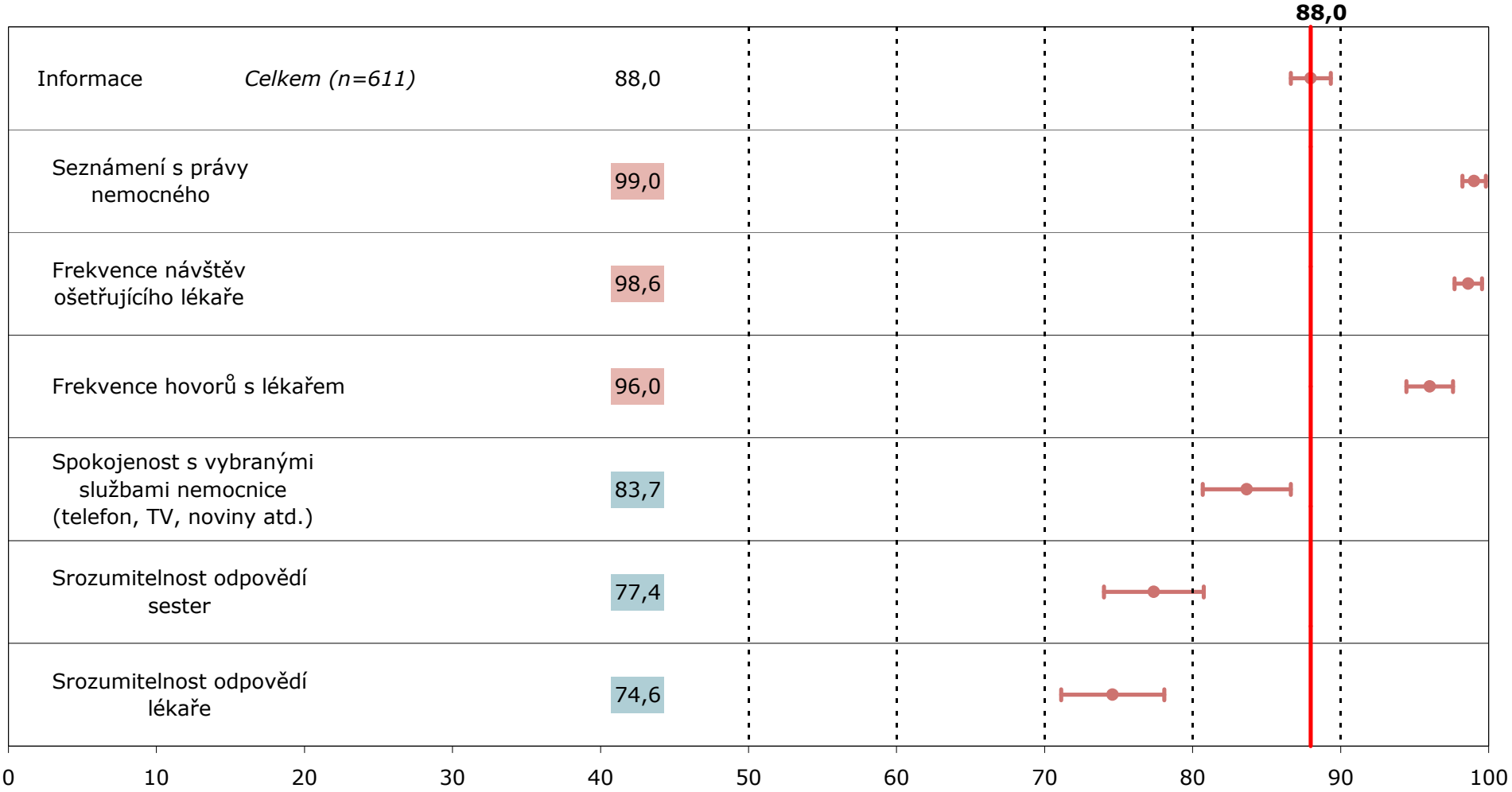
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti☐

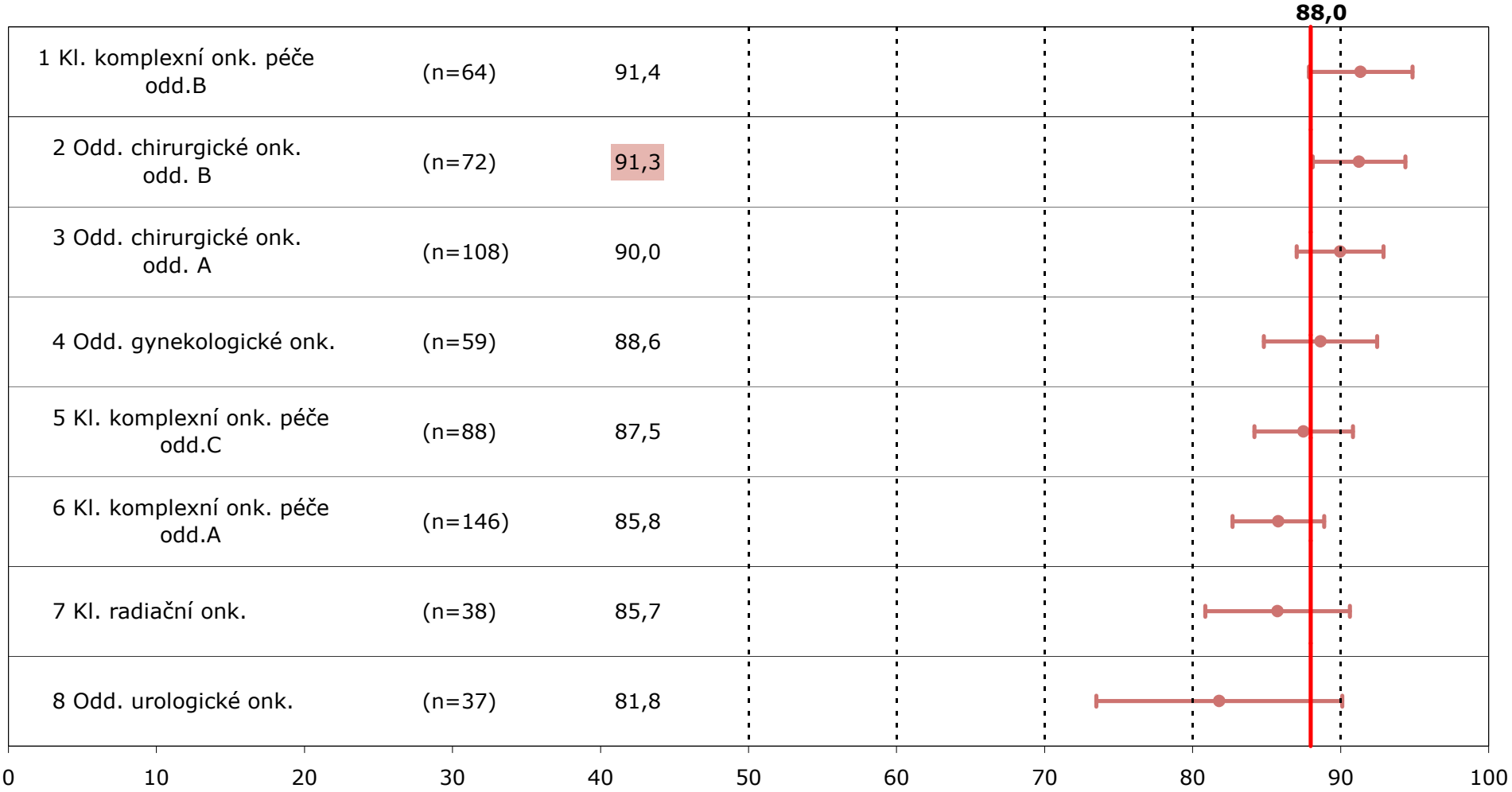


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

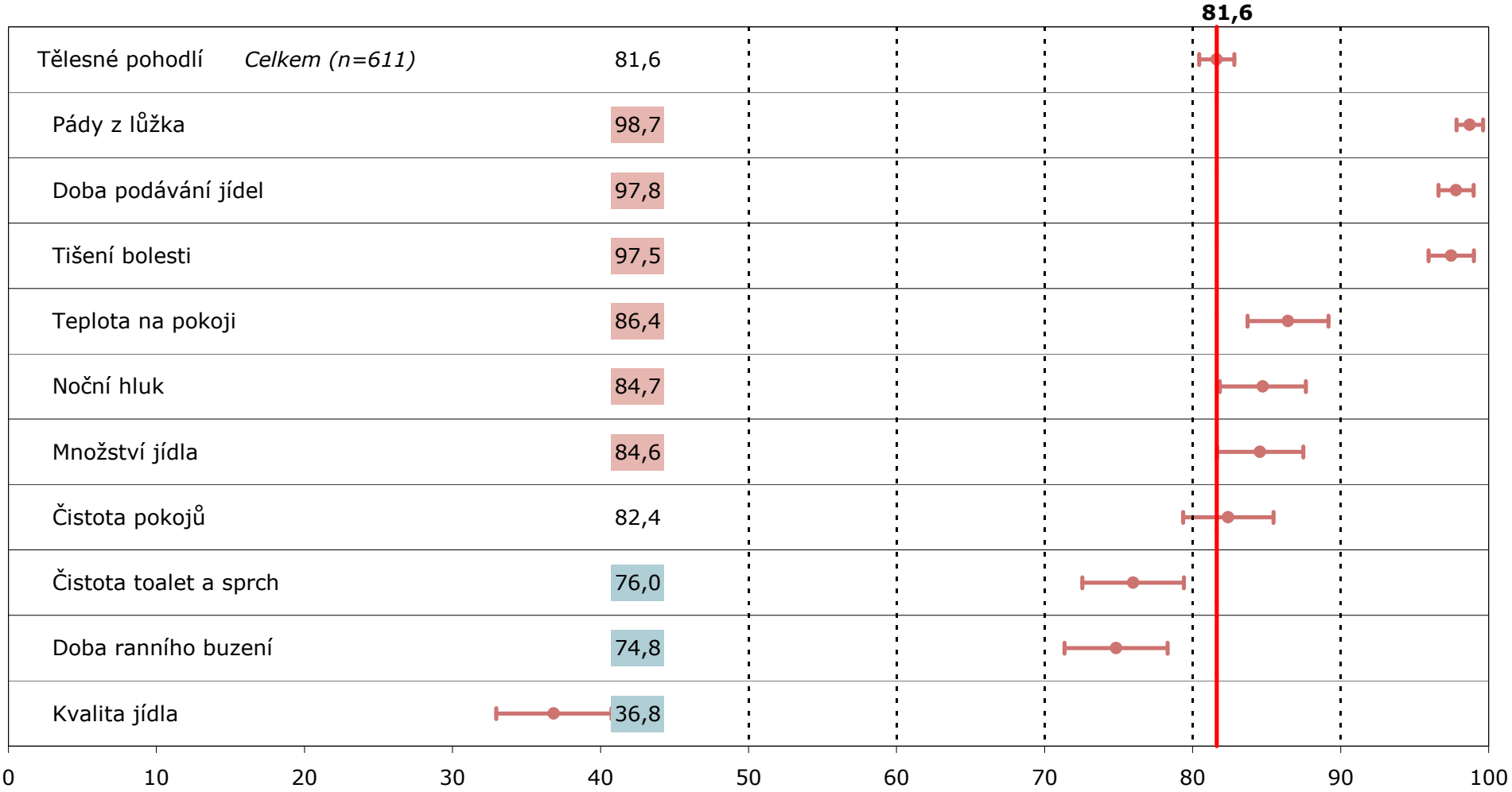
1 Kl. komplexní onk. péče odd.B	(n=64)	91,4
2 Odd. chirurgické onk. odd. B	(n=72)	91,3
3 Odd. chirurgické onk. odd. A	(n=108)	90,0
4 Odd. gynekologické onk.	(n=59)	88,6
5 Kl. komplexní onk. péče odd.C	(n=88)	87,5
6 Kl. komplexní onk. péče odd.A	(n=146)	85,8
7 Kl. radiační onk.	(n=38)	85,7
8 Odd. urologické onk.	(n=37)	81,8



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Tělesné pohodlí

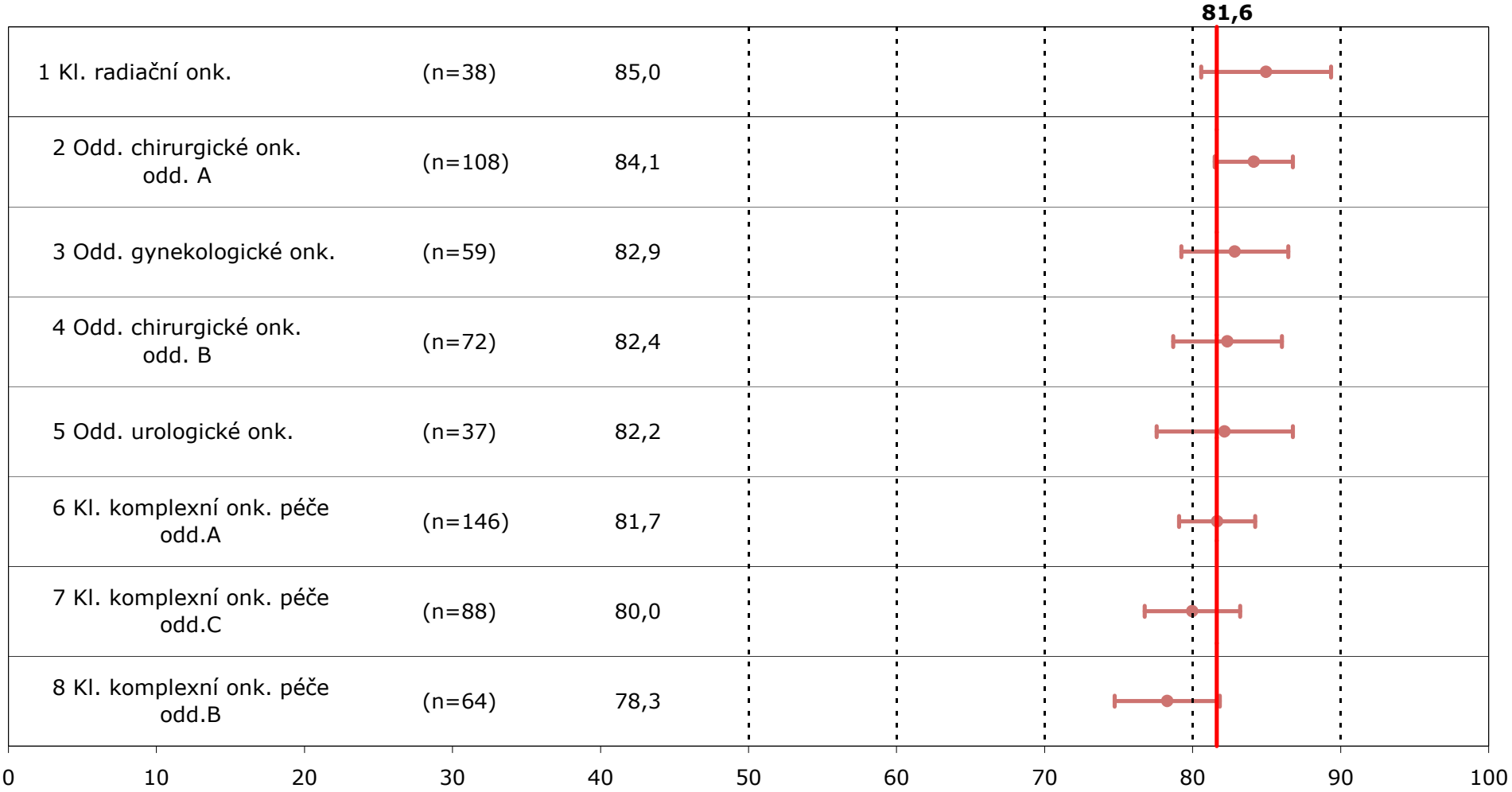
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Tělesné pohodlí

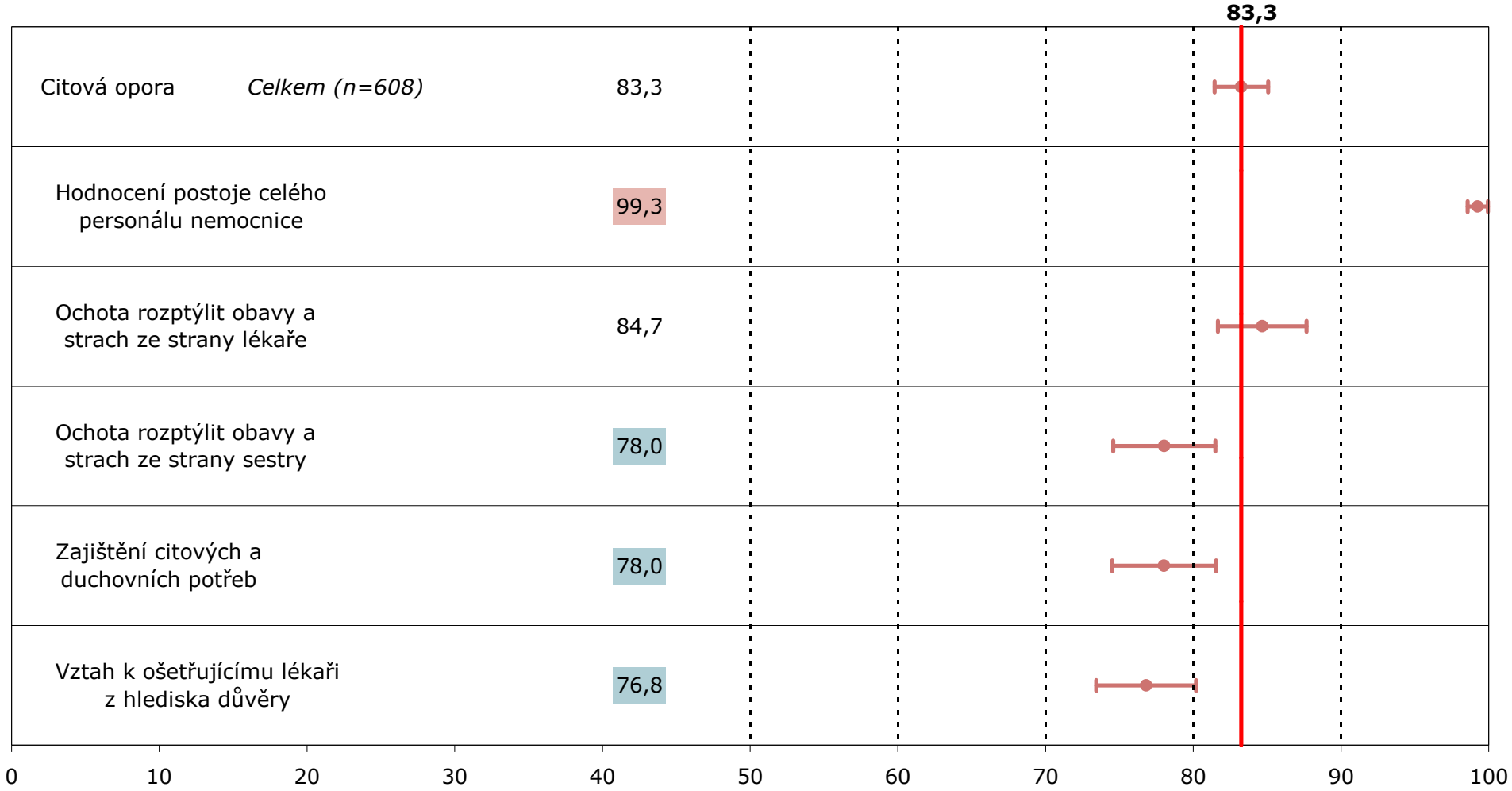
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Citová opora

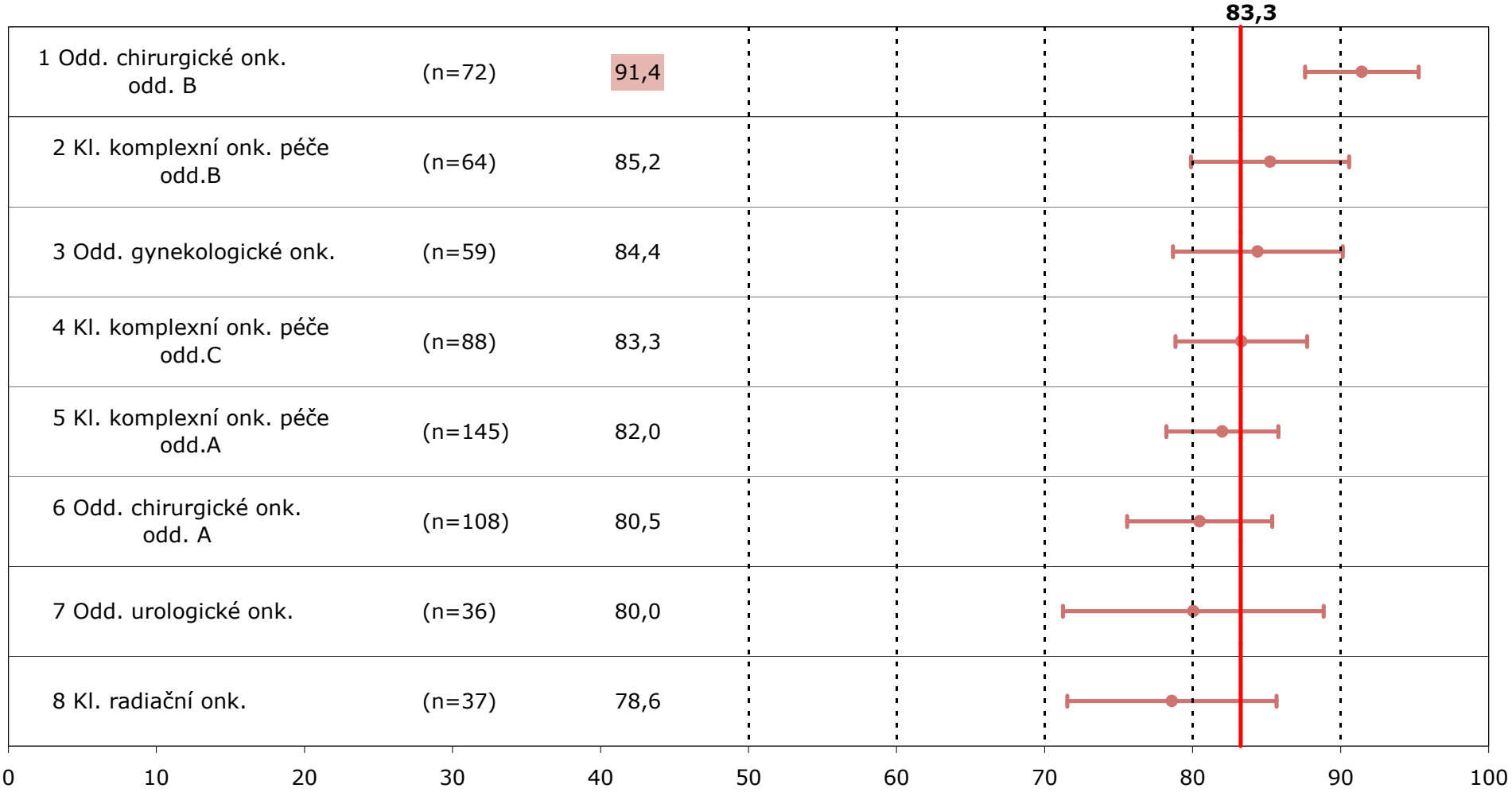
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Citová opora

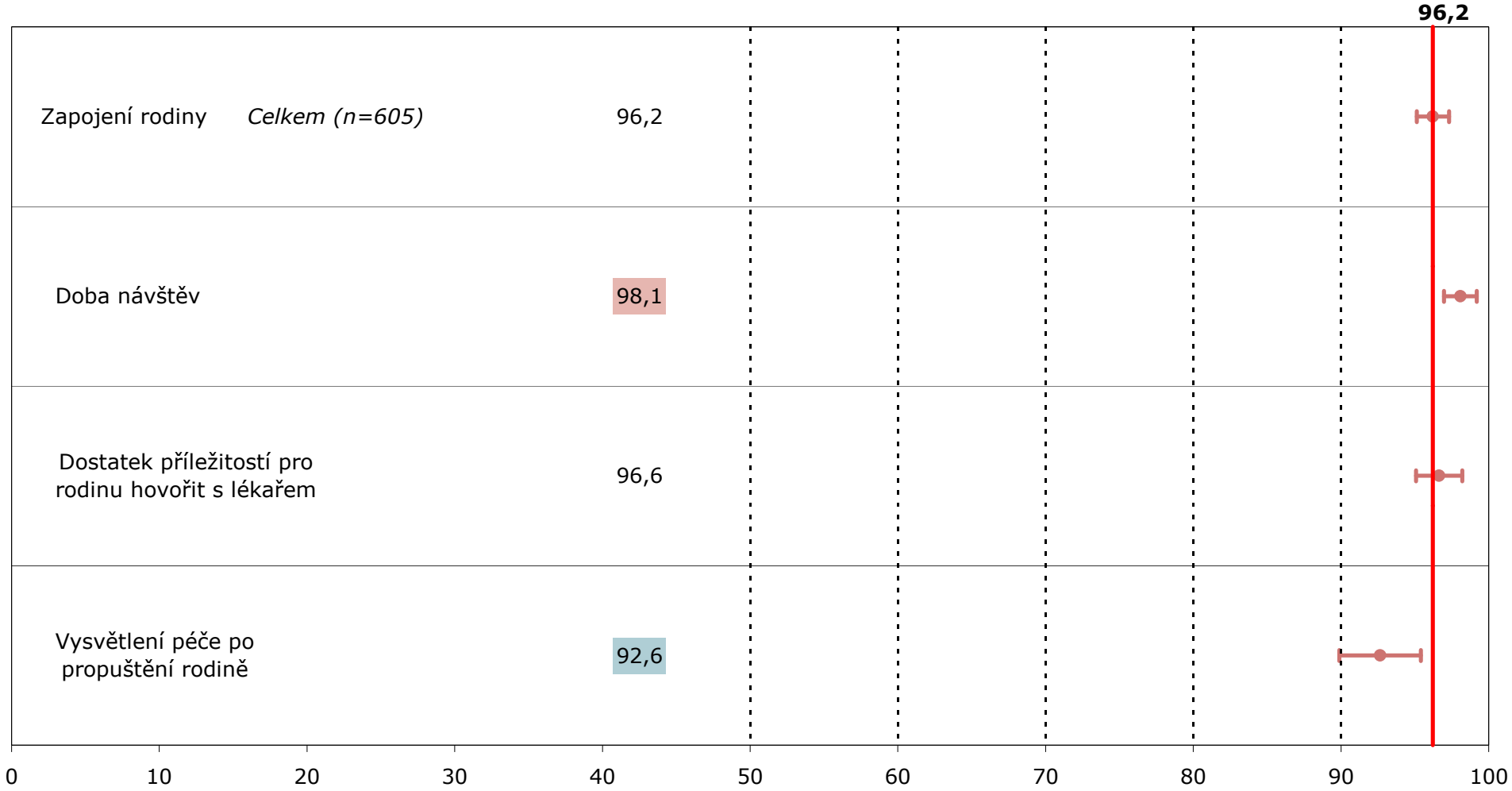
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Zapojení rodiny

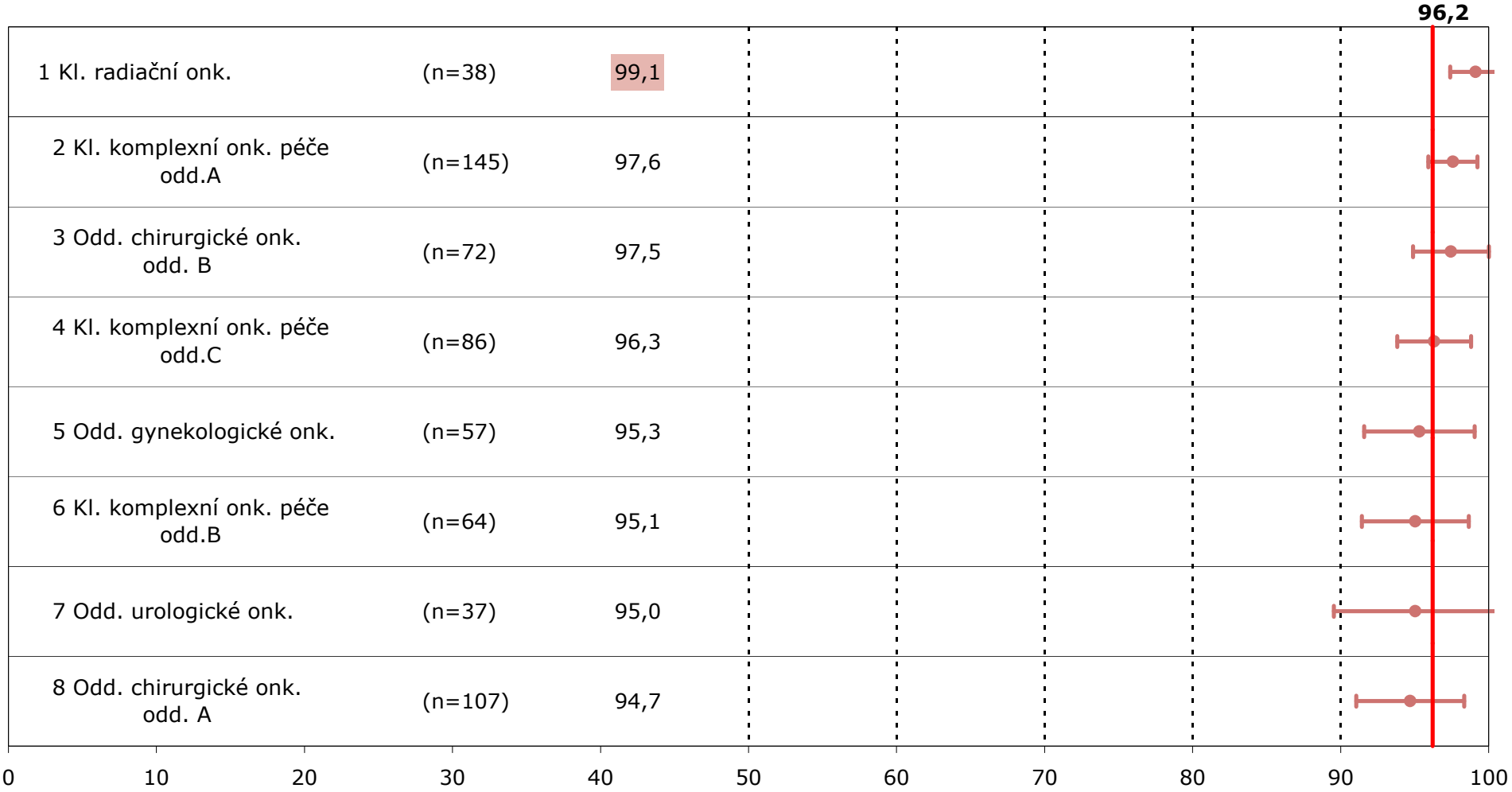
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Zapojení rodiny

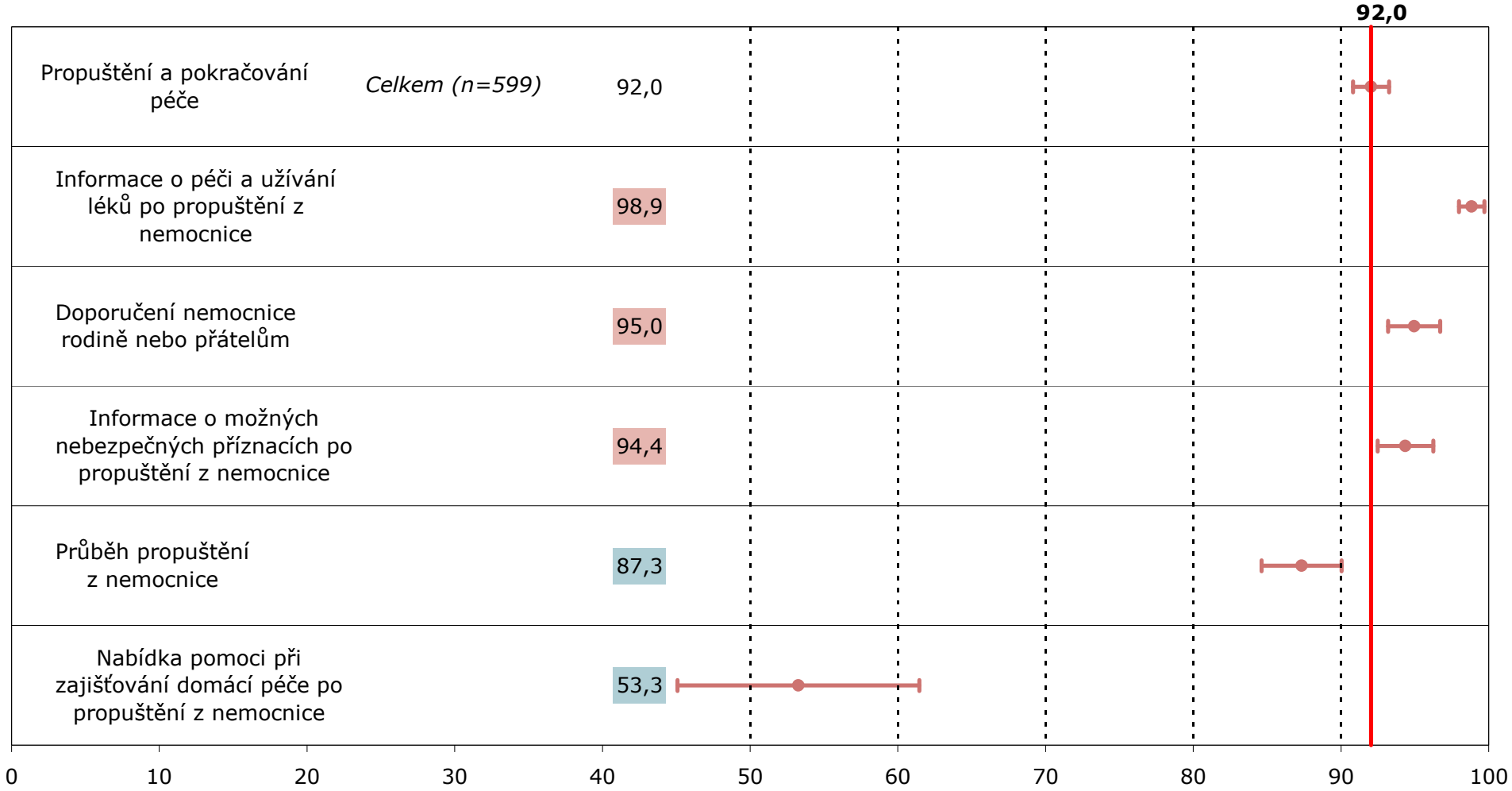
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Propuštění a pokračování péče

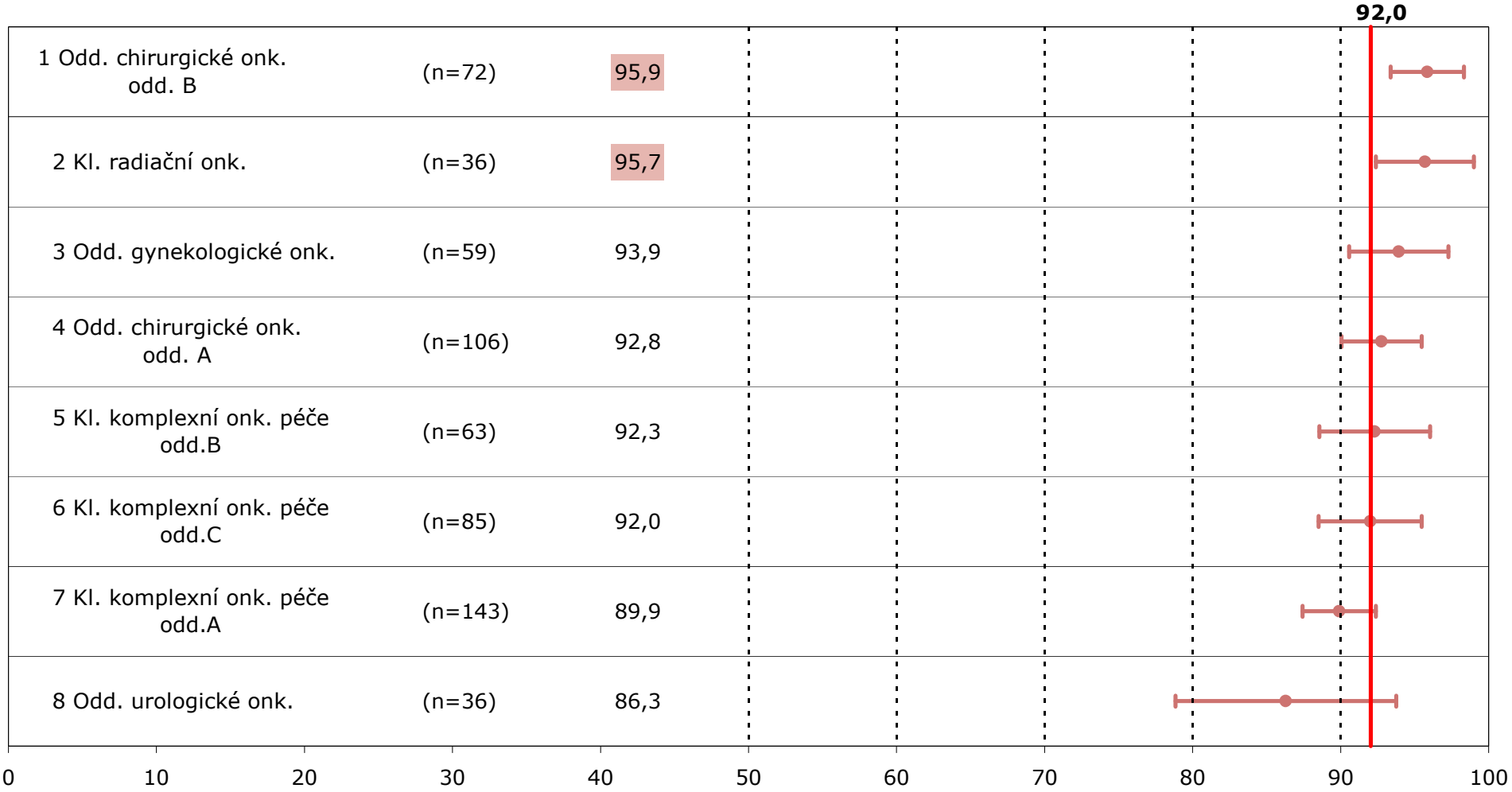
Základ: Všichni pacienti



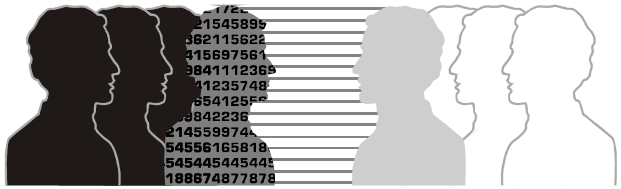
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

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, 2008

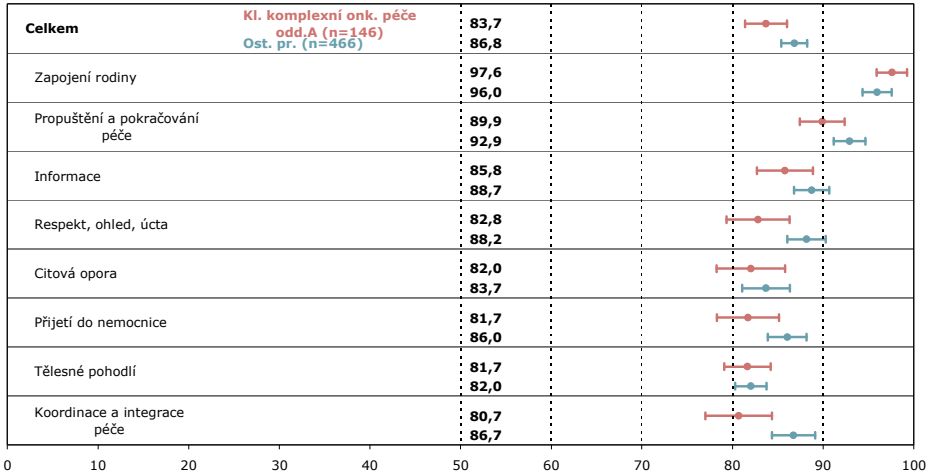
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Kl. komplexní onk. péče odd.A	**-**	-	-	-					-
Kl. komplexní onk. péče odd.B						-			
Kl. komplexní onk. péče odd.C		-		-					
Odd. gynekologické onk.									
Odd. urologické onk.					-				-
Odd. chirurgické onk. odd. A		+							
Kl. radiační onk.									
Odd. chirurgické onk. odd. B	**+**	+	+	+			+		+

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 v jednotlivých pracovištích

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

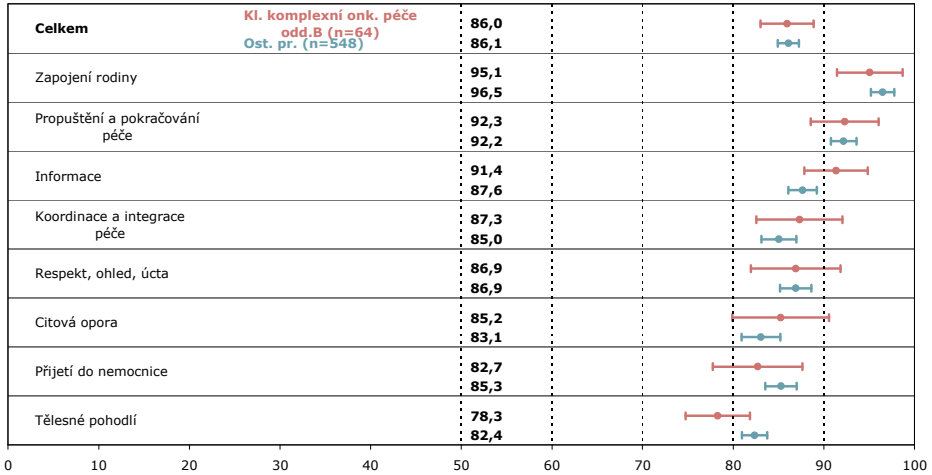
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

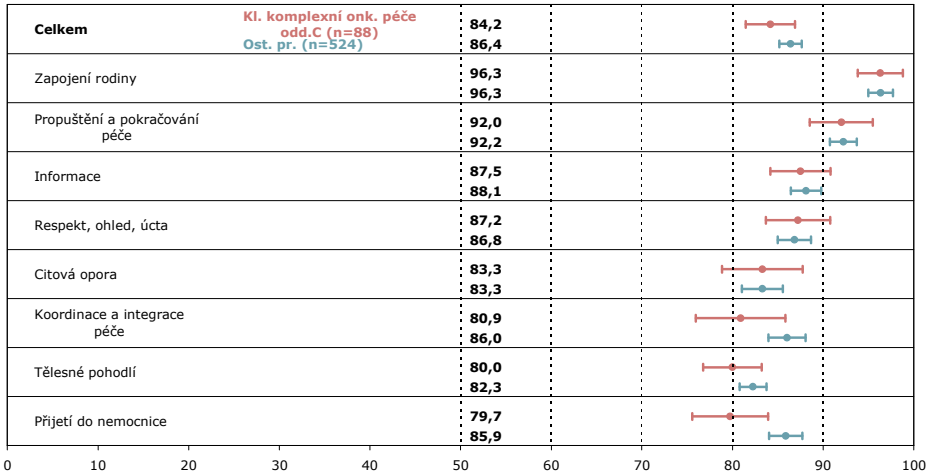
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

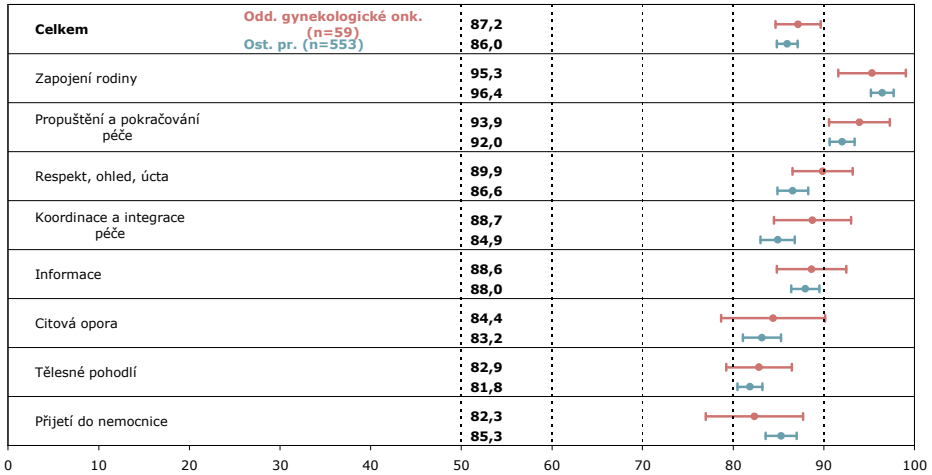
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

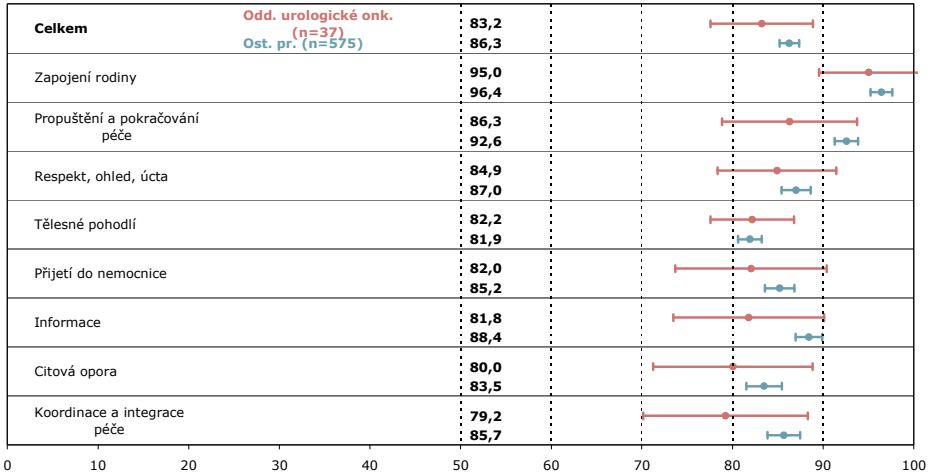


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

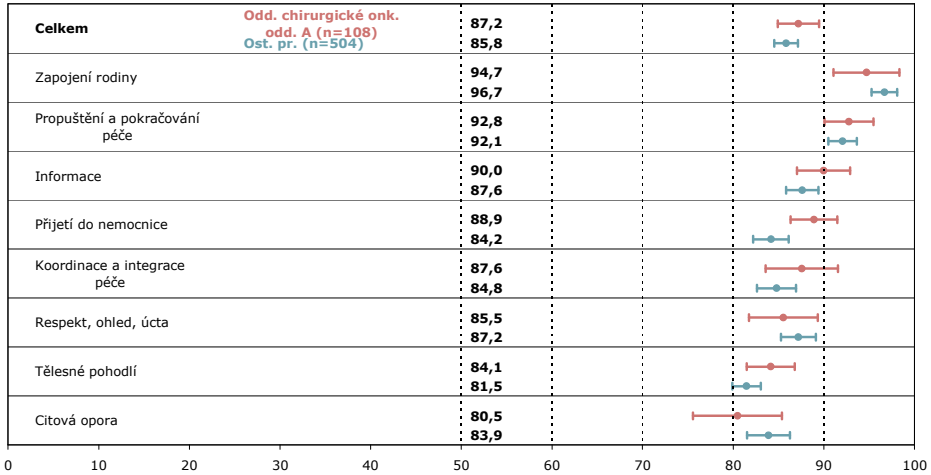
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

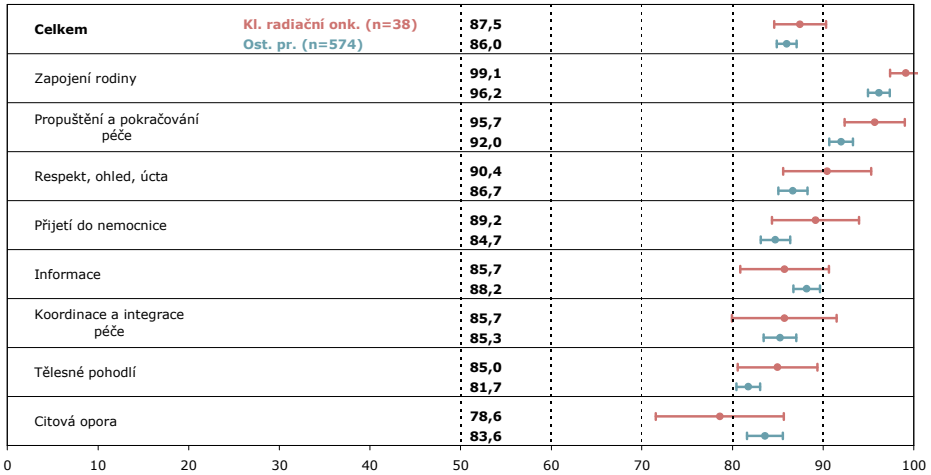
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

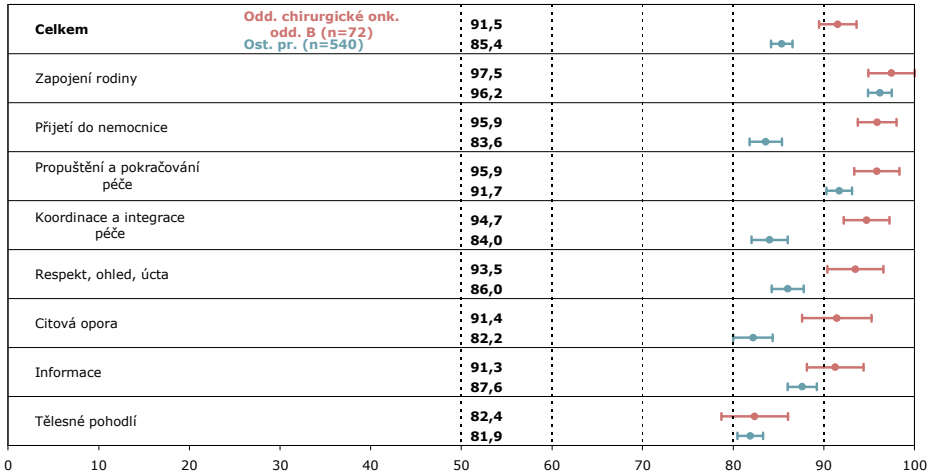
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



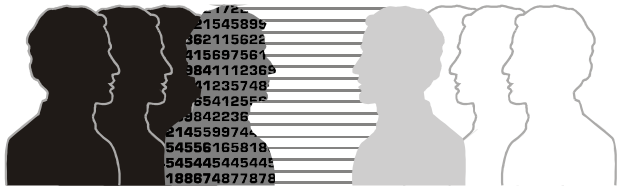
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



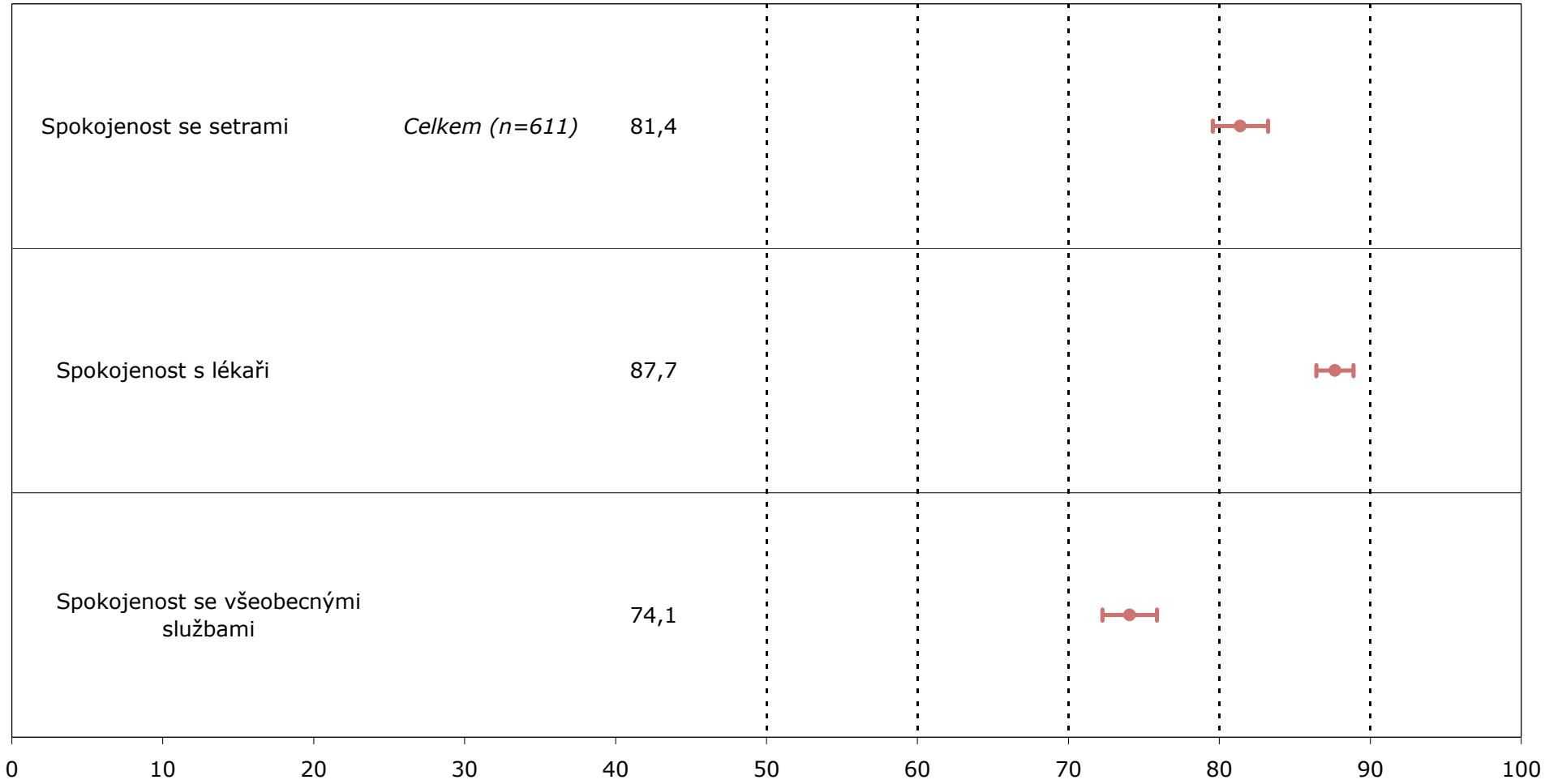
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

MOU: Spokojenost s personálem a všeob. službami

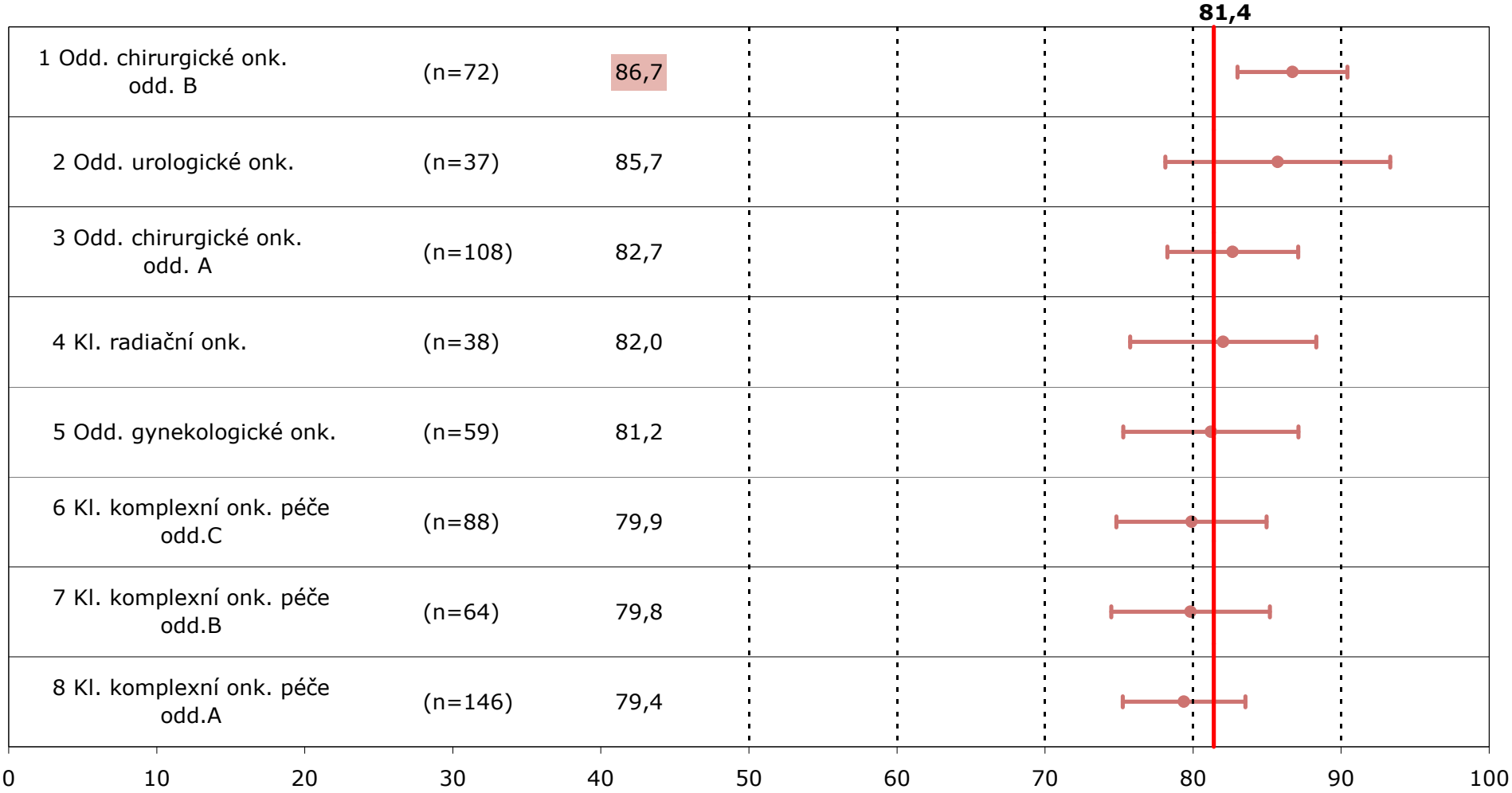
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Spokojenost se sestrami

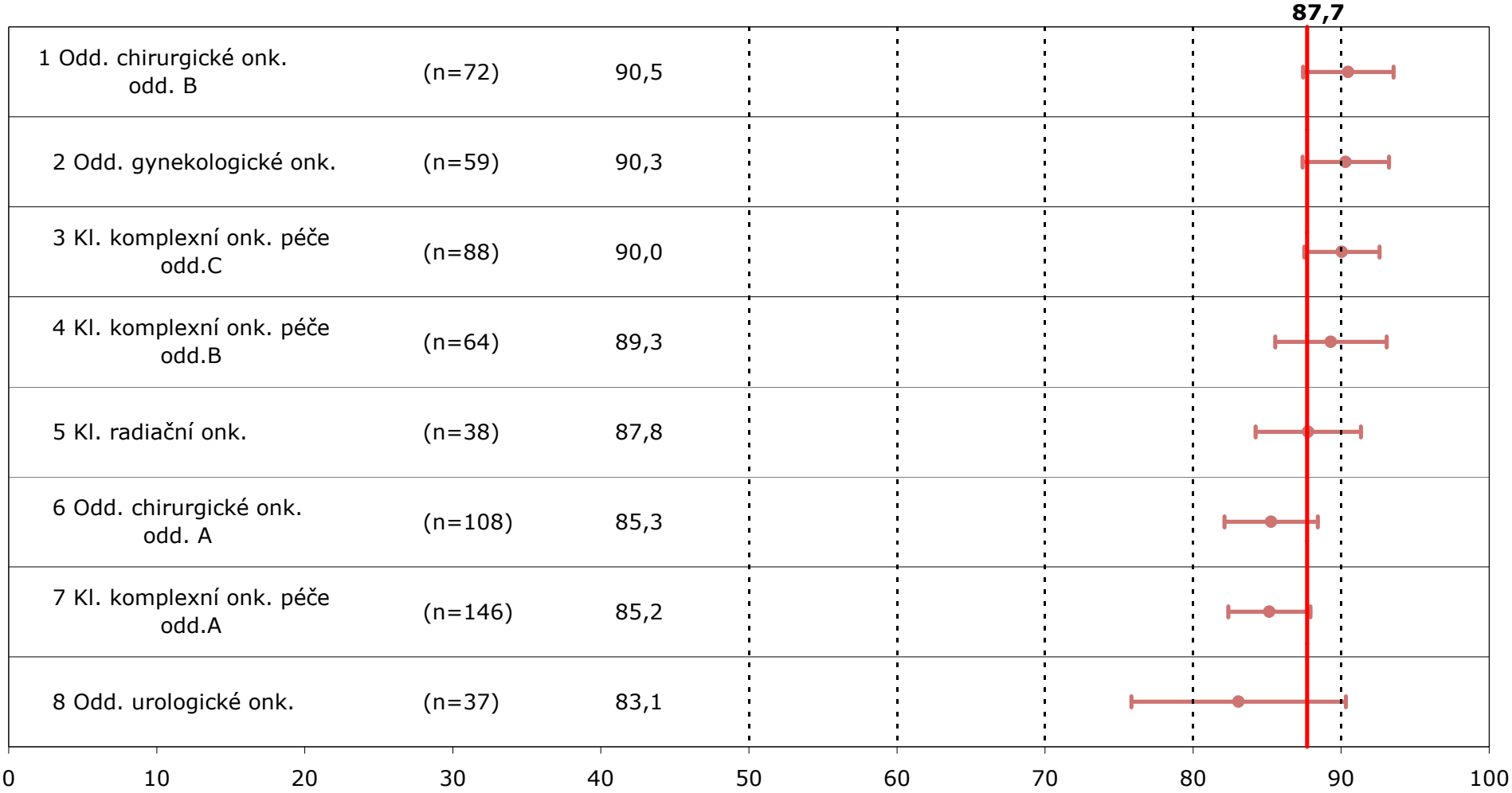
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Spokojenost s lékaři

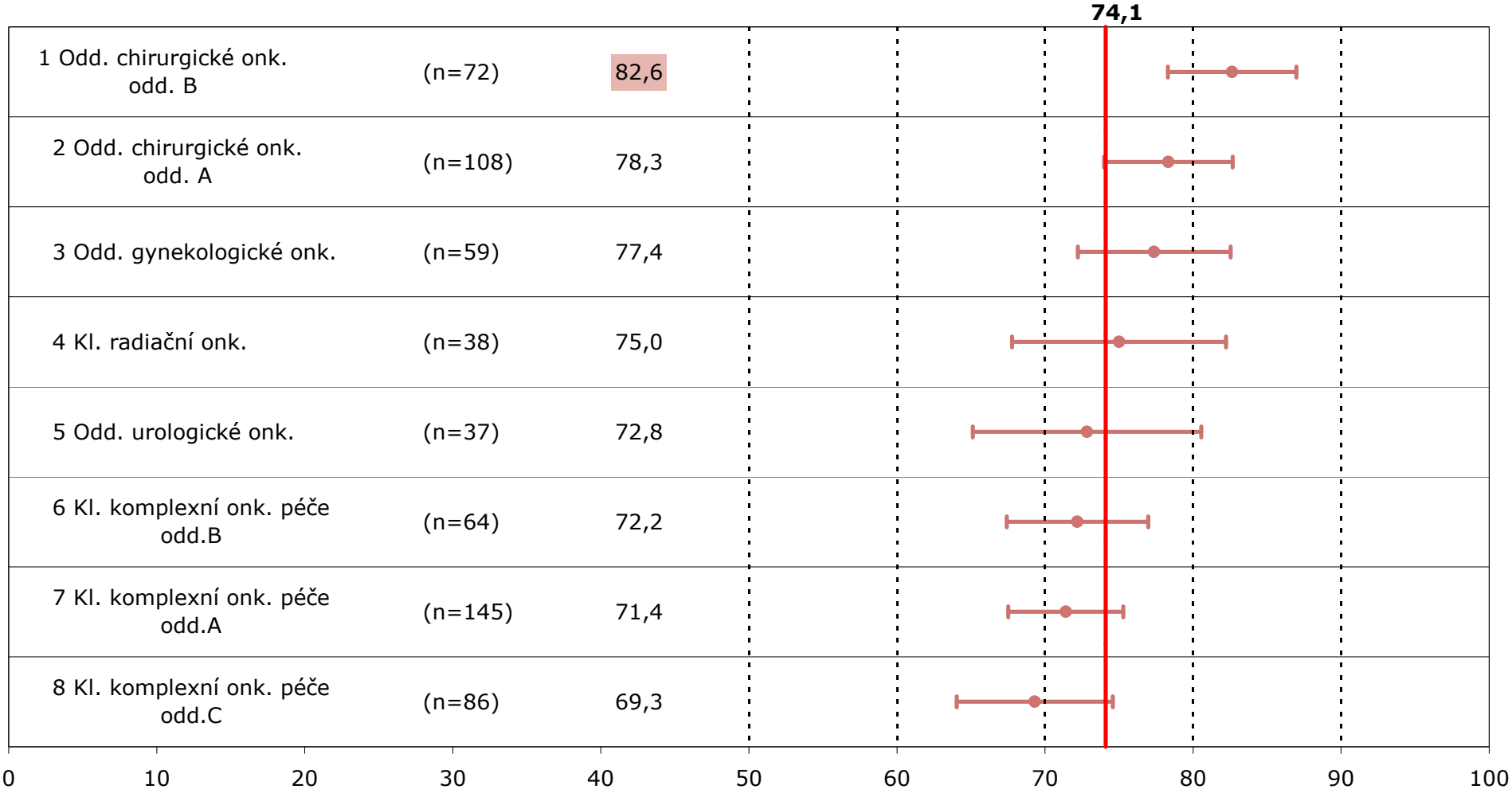
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



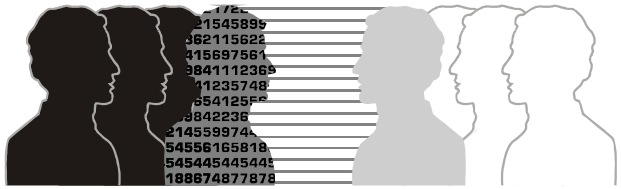
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠT

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotní mu 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
Kl. komplexní onk. péče odd.A	**-**							-
Kl. komplexní onk. péče odd.B							-	
Kl. komplexní onk. péče odd.C	**-**						-	-
Odd. gynekologické onk.		-						
Odd. urologické onk.		-						
Odd. chirurgické onk. odd. A	**+**						+	
Kl. radiační onk.							+	
Odd. chirurgické onk. odd. B	**+**	+			+		+	+

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Kl. komplexní onk. péče odd.A	**-**		-	-		-	-
Kl. komplexní onk. péče odd.B							
Kl. komplexní onk. péče odd.C							-
Odd. gynekologické onk.						+	
Odd. urologické onk.			-				
Odd. chirurgické onk. odd. A							
Kl. radiační onk.		-				+	
Odd. chirurgické onk. odd. B	**+**				+	+	

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Kl. komplexní onk. péče odd.A	**-**	-					-	-
Kl. komplexní onk. péče odd.B								
Kl. komplexní onk. péče odd.C	**-**		-			-		
Odd. gynekologické onk.		+						+
Odd. urologické onk.		-						
Odd. chirurgické onk. odd. A							+	
Kl. radiační onk.								
Odd. chirurgické onk. odd. B	**+**		+			+	+	+

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Kl. komplexní onk. péče odd.A						-	
Kl. komplexní onk. péče odd.B							-
Kl. komplexní onk. péče odd.C							
Odd. gynekologické onk.							
Odd. urologické onk.	**-**				-		
Odd. chirurgické onk. odd. A							
Kl. radiační onk.							
Odd. chirurgické onk. odd. B						+	

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Kl. komplexní onk. péče odd.A		-									
Kl. komplexní onk. péče odd.B	-		-			-					
Kl. komplexní onk. péče odd.C					-			-	-		
Odd. gynekologické onk.						+	-				
Odd. urologické onk.		-									
Odd. chirurgické onk. odd. A		+				+				-	
Kl. radiační onk.											
Odd. chirurgické onk. odd. B				-		+					

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Kl. komplexní onk. péče odd.A						
Kl. komplexní onk. péče odd.B						
Kl. komplexní onk. péče odd.C						
Odd. gynekologické onk.						
Odd. urologické onk.						
Odd. chirurgické onk. odd. A		-				
Kl. radiační onk.		-				
Odd. chirurgické onk. odd. B	**+**			+		+

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Kl. komplexní onk. péče odd.A				
Kl. komplexní onk. péče odd.B		-		
Kl. komplexní onk. péče odd.C				
Odd. gynekologické onk.				-
Odd. urologické onk.				
Odd. chirurgické onk. odd. A				
Kl. radiační onk.				
Odd. chirurgické onk. odd. B				

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

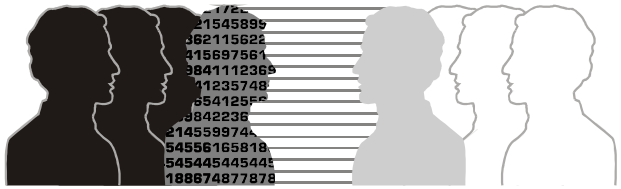
Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Kl. komplexní onk. péče odd.A	**-**	-				
Kl. komplexní onk. péče odd.B						
Kl. komplexní onk. péče odd.C						
Odd. gynekologické onk.						
Odd. urologické onk.	**-**		-	-	-	
Odd. chirurgické onk. odd. A						
Kl. radiační onk.						
Odd. chirurgické onk. odd. B	**+**	+				

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



NEMOCNICE NA HOMOLCE

Nemocnice na Homolce: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů jsou obě pohlaví zastoupena rovnoměrně. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Plánované přijetí výrazně převažuje před akutním příjmem. Většina pacientů byla přijata do jednoho měsíce.

Souhrnná spokojenost

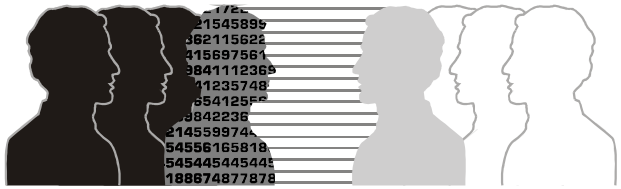
- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Nemocnici na Homolce je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 84,2 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti OSRN, Neurologie a Gynekologie.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **U všech sledovaných dimenzí s výjimkou citové opory přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Doba podávání jídel
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Tišení bolesti
  - Doba návštěv
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
  - Doba ranního buzení
  - Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
  - Zajištění citových a duchovních potřeb

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 83 %, s **lékaři** 82 % a se **všeobecnými službami**, 76 %.



OBECNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 709
- Termín dotazování: listopad 2008
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

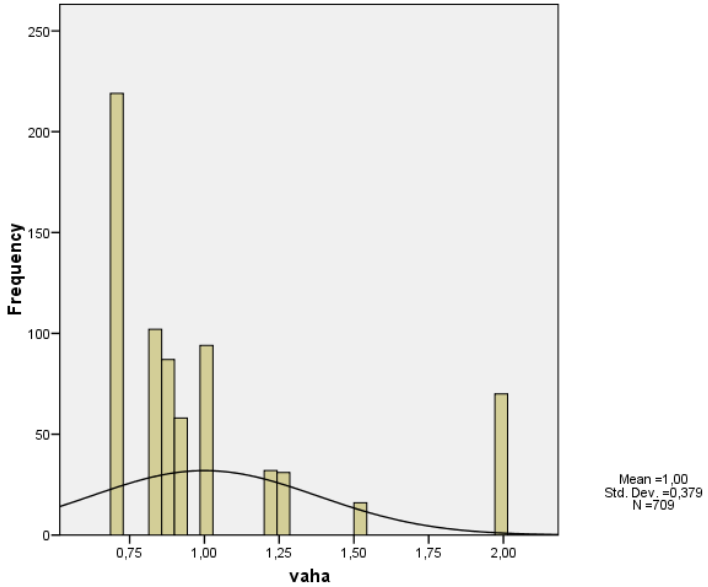
- Počet hospitalizovaných pacientů: 1199
- Počet nezařazených pacientů: 151
- Počet validních dotazníků: 709
- **Návratnost: 68 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 12
- Počet pracovišť s n<20: 1
  - Cévní chirurgie A, n=16 -> spojení Cévní chirurgie A a Cévní chirurgie B do jedné (Cévní chirurgie A + B)

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 2,0
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:

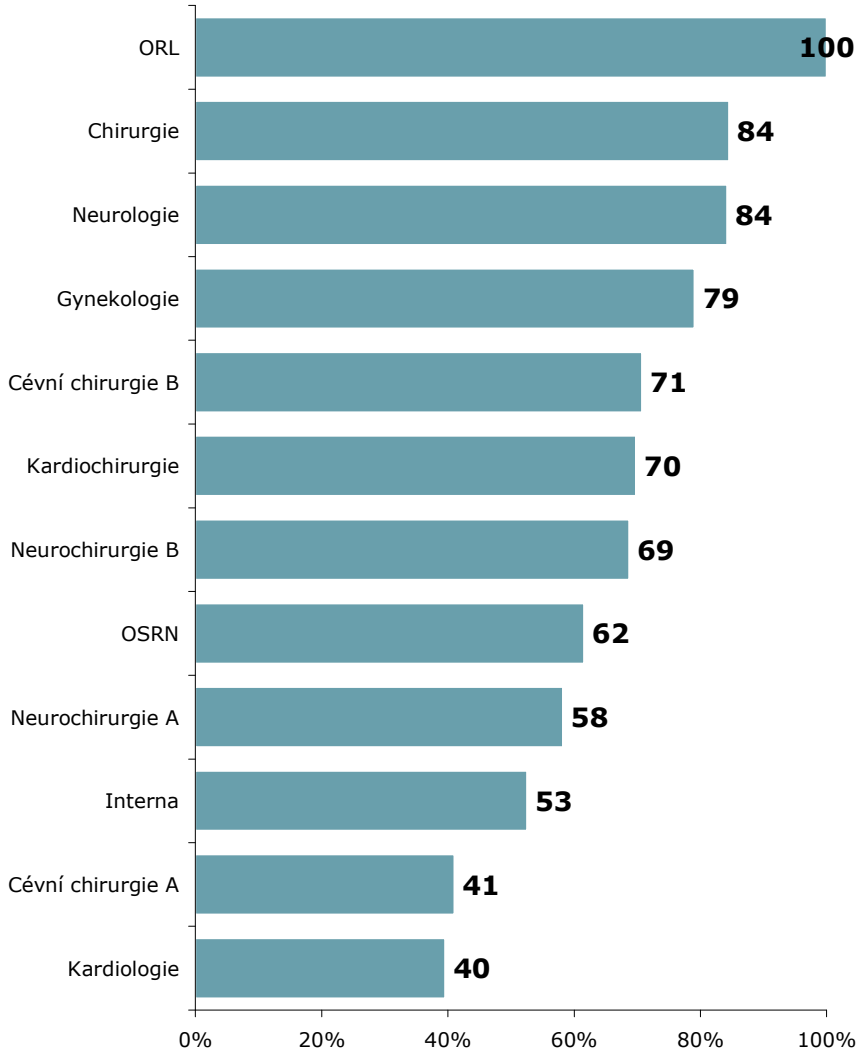


Vyplňování dotazníků

- 97 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 1 % požádalo o vysvětlení personál a 2 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

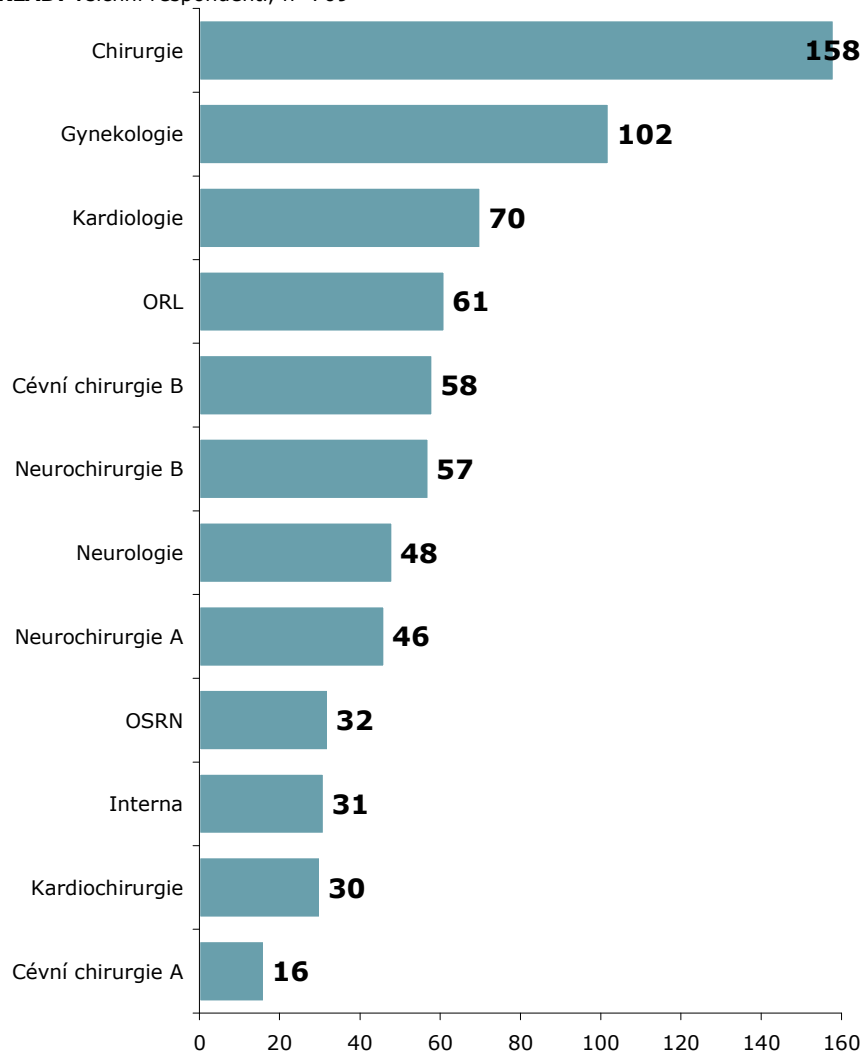
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

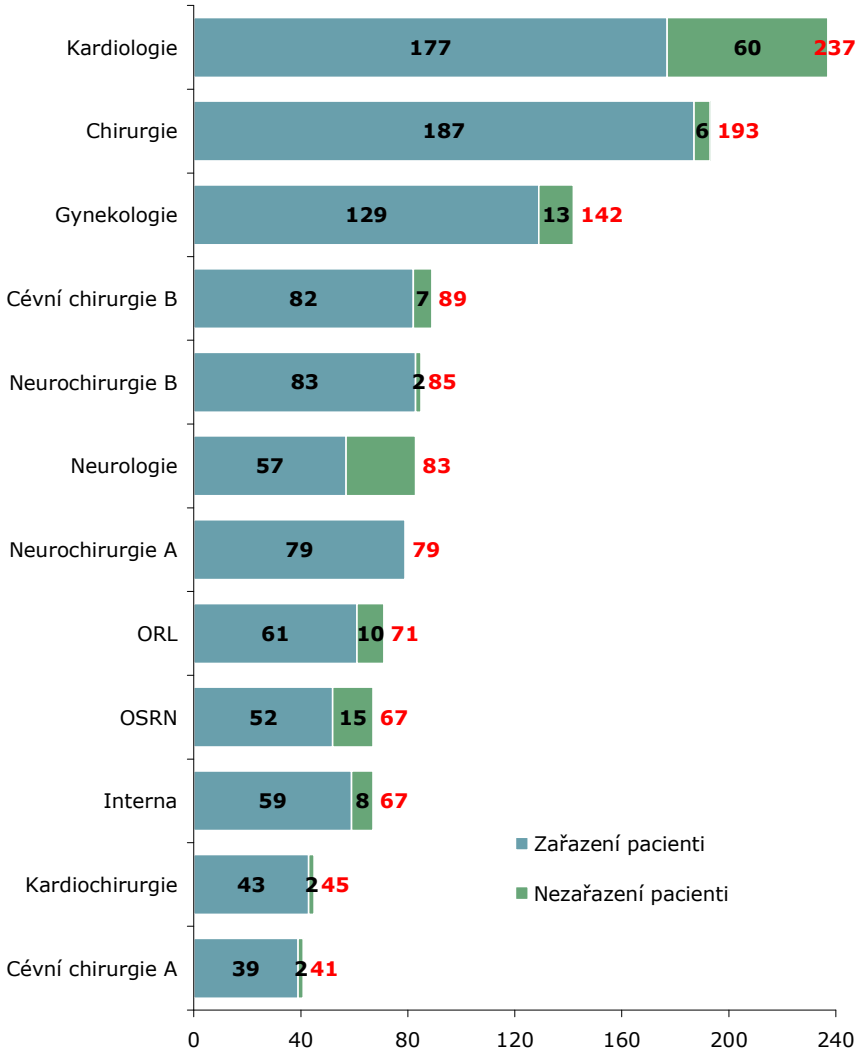
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=709



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

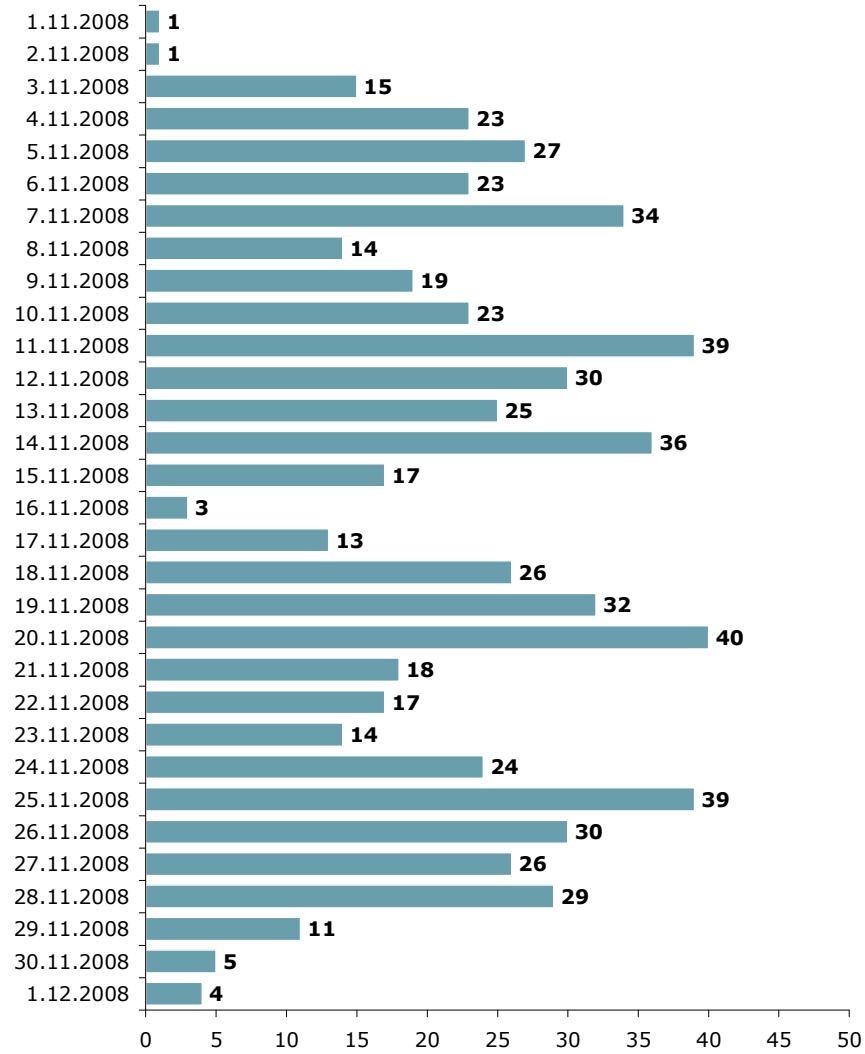
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Histogram sběru dat

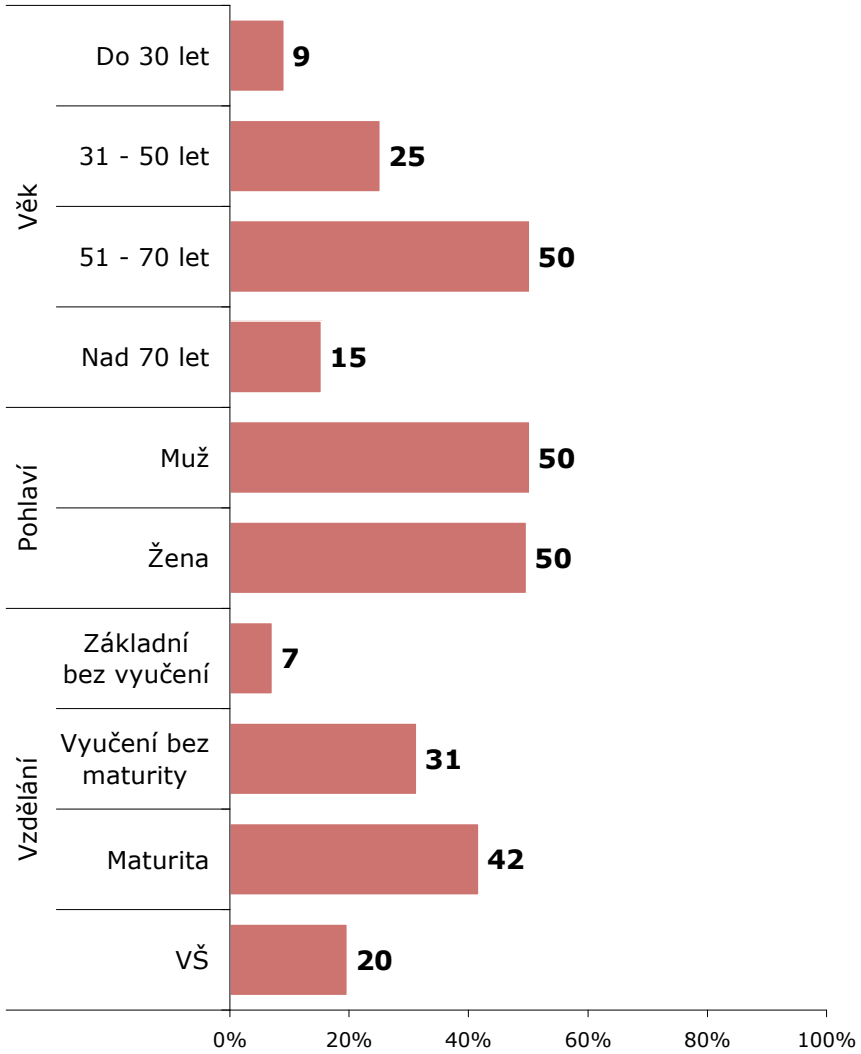
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=709



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Demografická struktura pacientů

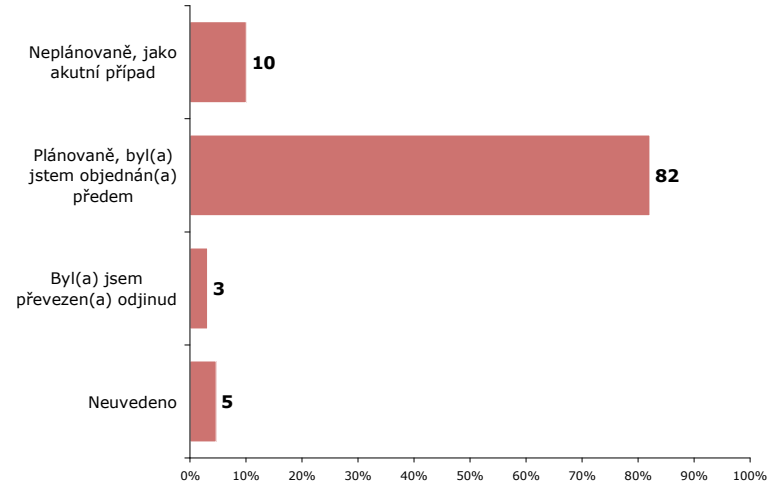
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=709



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

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

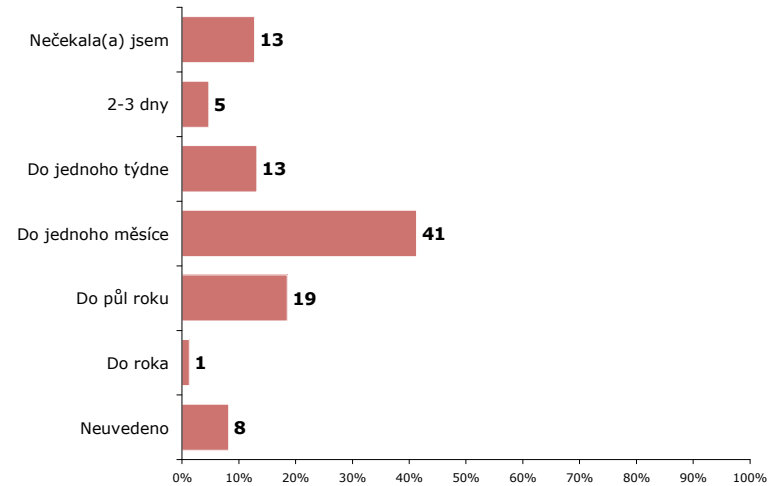
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=709



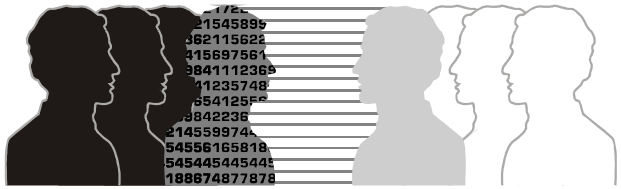
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=597



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

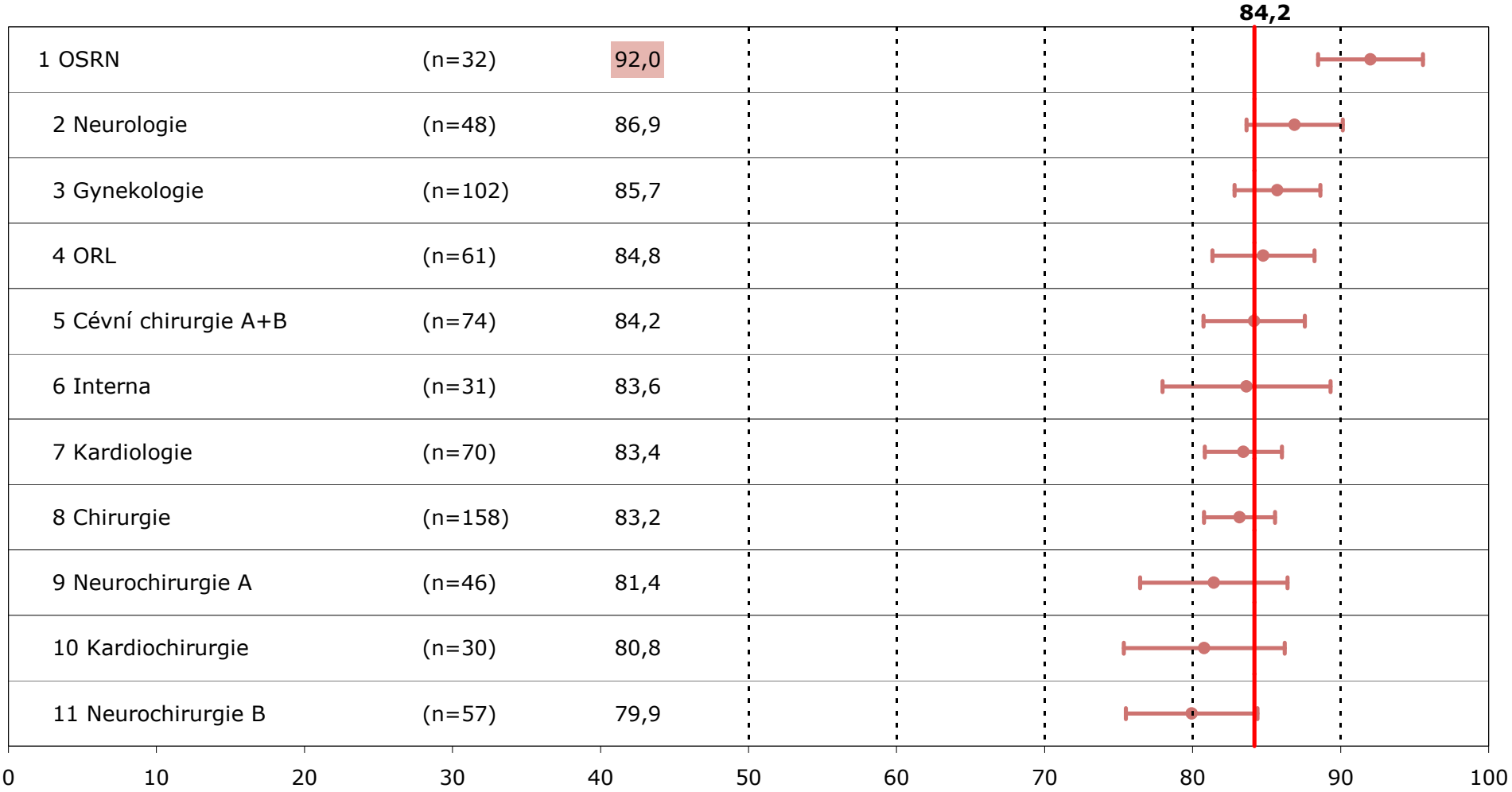
Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

Nemocnice na Homolce: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

1 OSRN	(n=32)	92,0
2 Neurologie	(n=48)	86,9
3 Gynekologie	(n=102)	85,7
4 ORL	(n=61)	84,8
5 Cévní chirurgie A+B	(n=74)	84,2
6 Interna	(n=31)	83,6
7 Kardiologie	(n=70)	83,4
8 Chirurgie	(n=158)	83,2
9 Neurochirurgie A	(n=46)	81,4
10 Kardiochirurgie	(n=30)	80,8
11 Neurochirurgie B	(n=57)	79,9



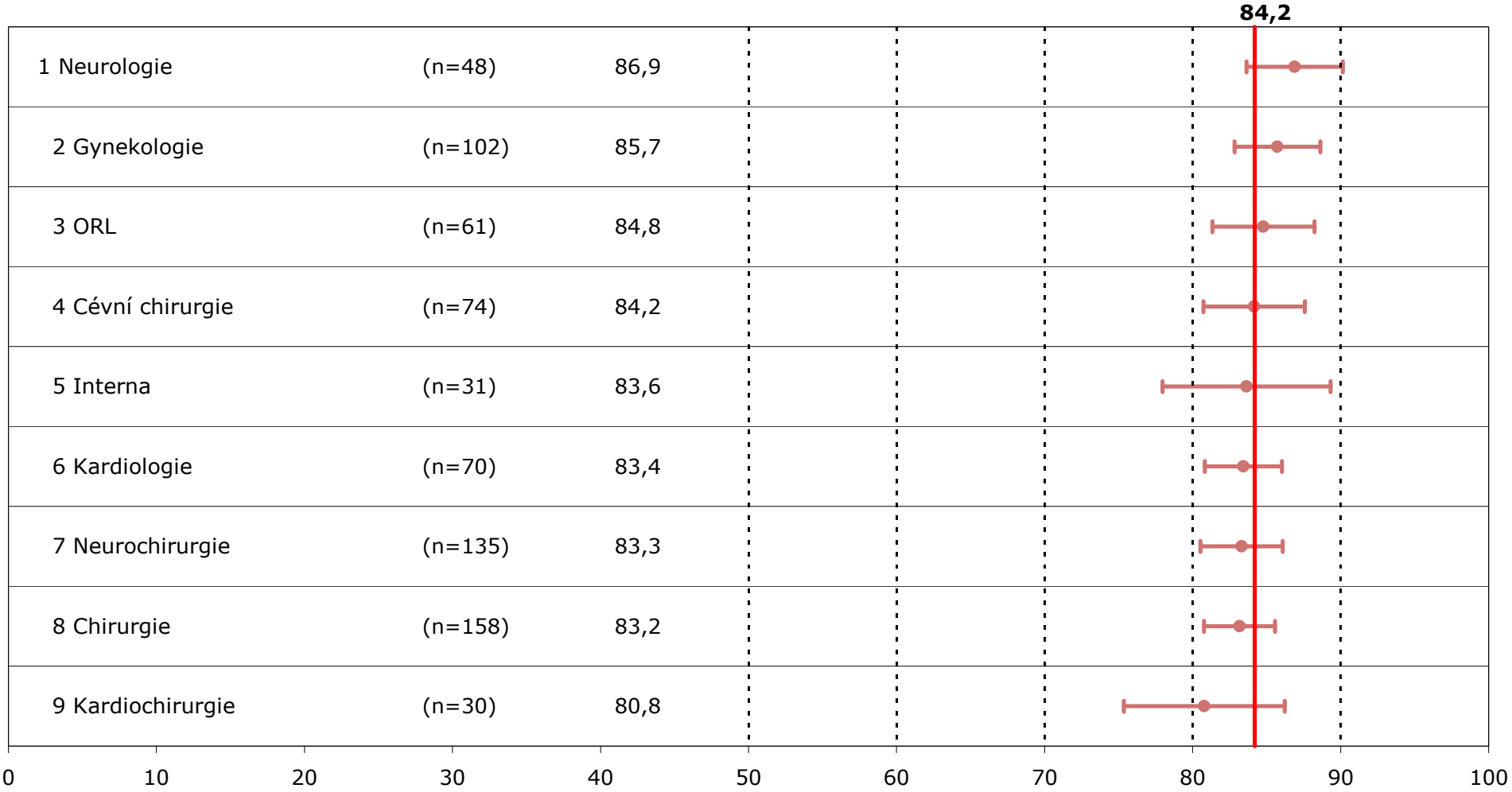
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost - kliniky

Nemocnice na Homolce: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

1 Neurologie	(n=48)	86,9
2 Gynekologie	(n=102)	85,7
3 ORL	(n=61)	84,8
4 Cévní chirurgie	(n=74)	84,2
5 Interna	(n=31)	83,6
6 Kardiologie	(n=70)	83,4
7 Neurochirurgie	(n=135)	83,3
8 Chirurgie	(n=158)	83,2
9 Kardiochirurgie	(n=30)	80,8



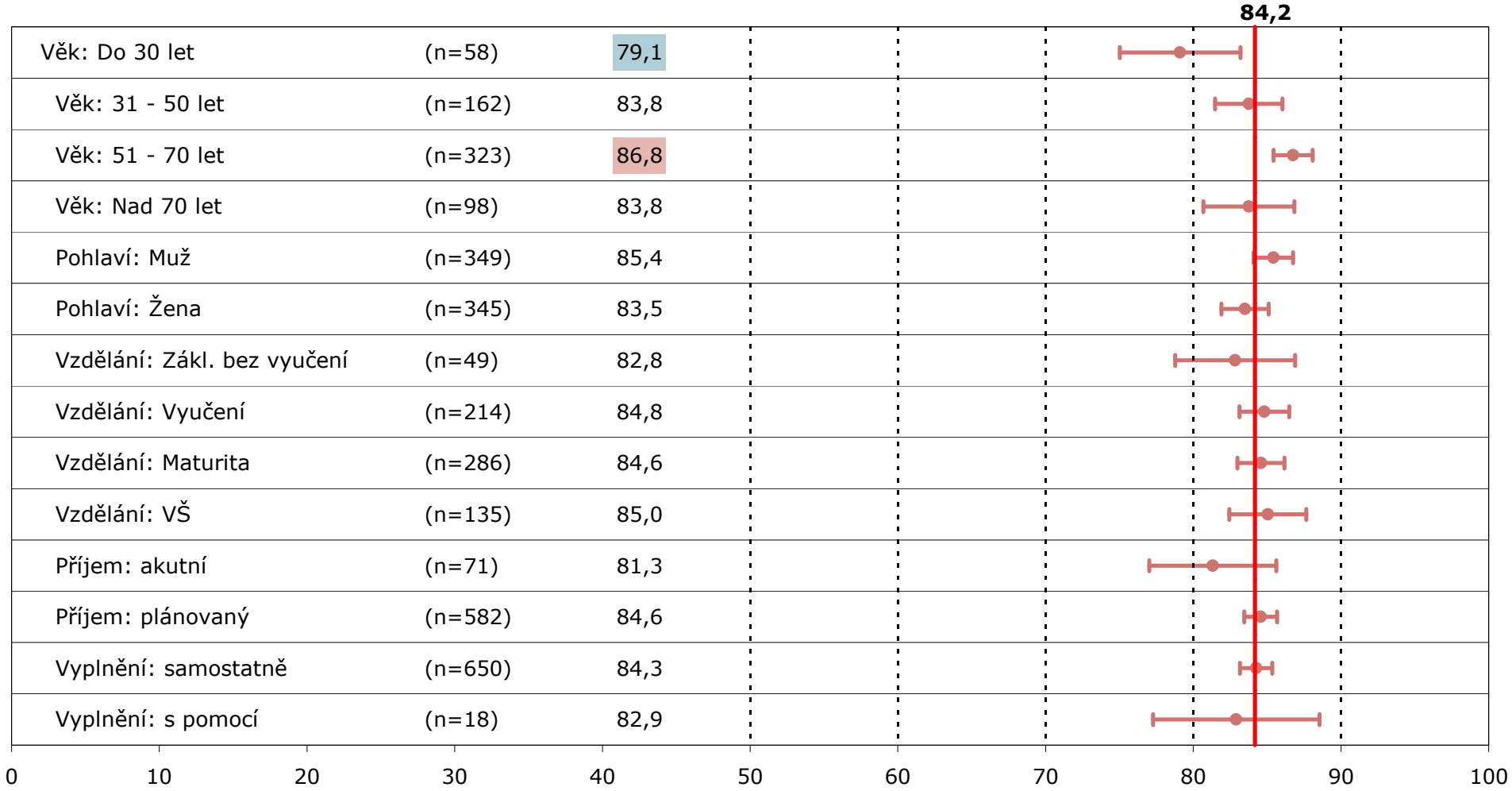
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

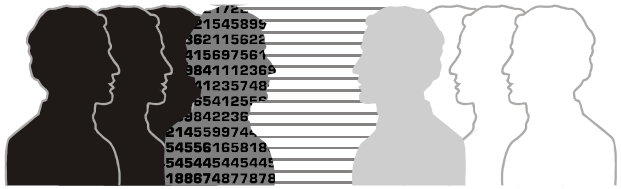
Nemocnice na Homolce: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

Věk: Do 30 let	(n=58)	79,1
Věk: 31 - 50 let	(n=162)	83,8
Věk: 51 - 70 let	(n=323)	86,8
Věk: Nad 70 let	(n=98)	83,8
Pohlaví: Muž	(n=349)	85,4
Pohlaví: Žena	(n=345)	83,5
Vzdělání: Zákl. bez vyučení	(n=49)	82,8
Vzdělání: Vyučení	(n=214)	84,8
Vzdělání: Maturita	(n=286)	84,6
Vzdělání: VŠ	(n=135)	85,0
Příjem: akutní	(n=71)	81,3
Příjem: plánovaný	(n=582)	84,6
Vyplnění: samostatně	(n=650)	84,3
Vyplnění: s pomocí	(n=18)	82,9



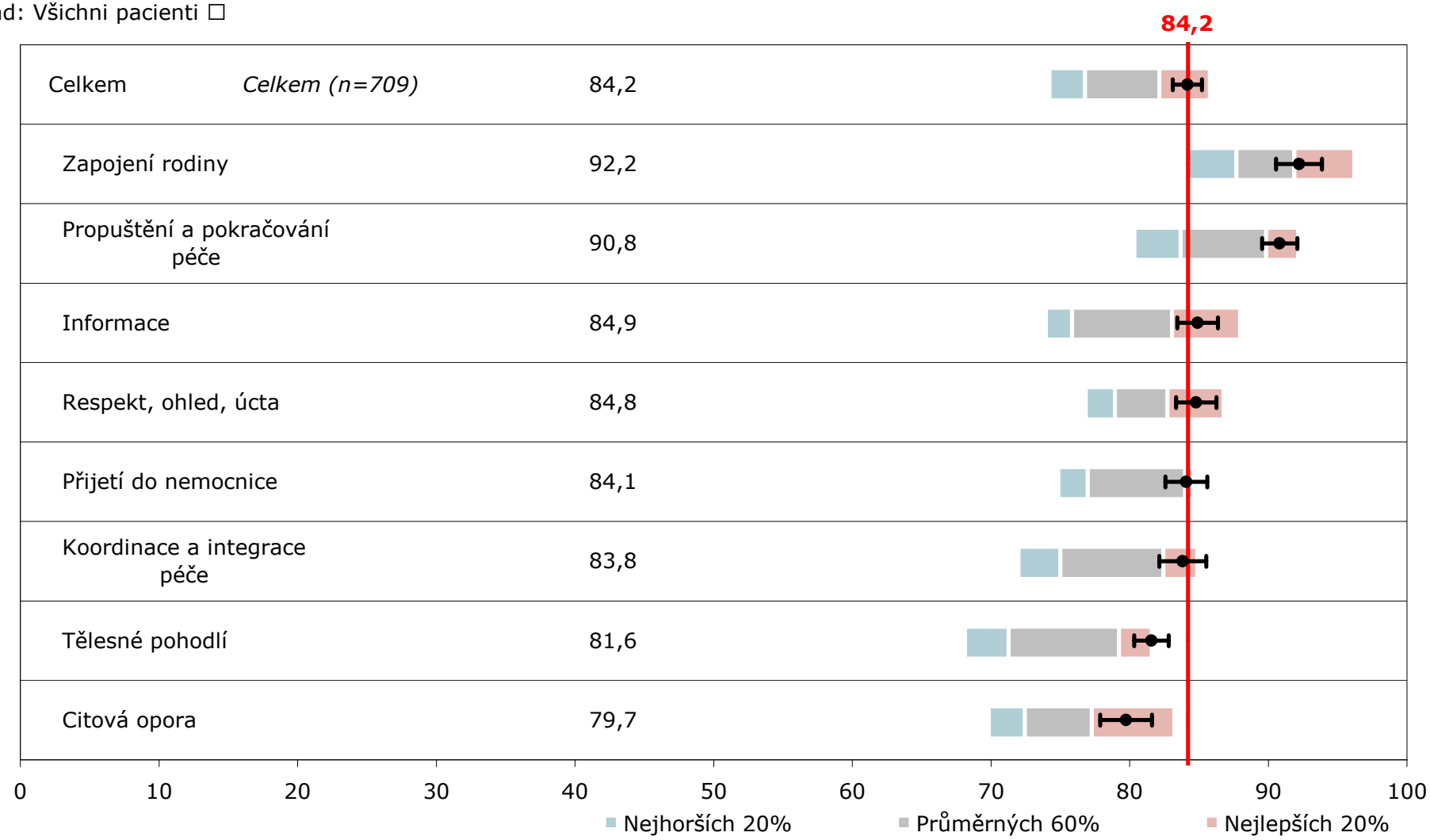
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Nemocnice Na Homolce: Souhrnná spokojenost

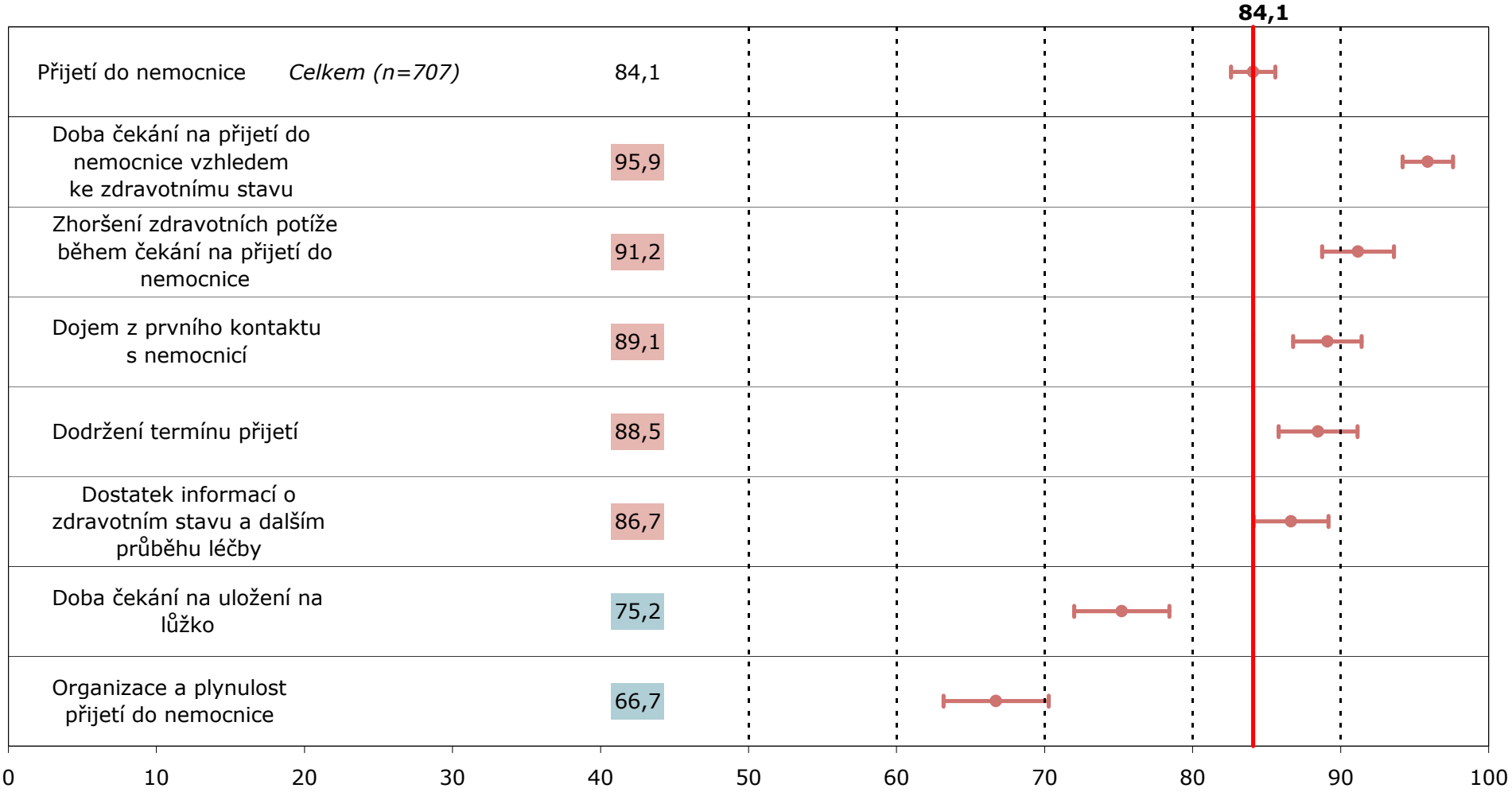
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Přijetí do nemocnice

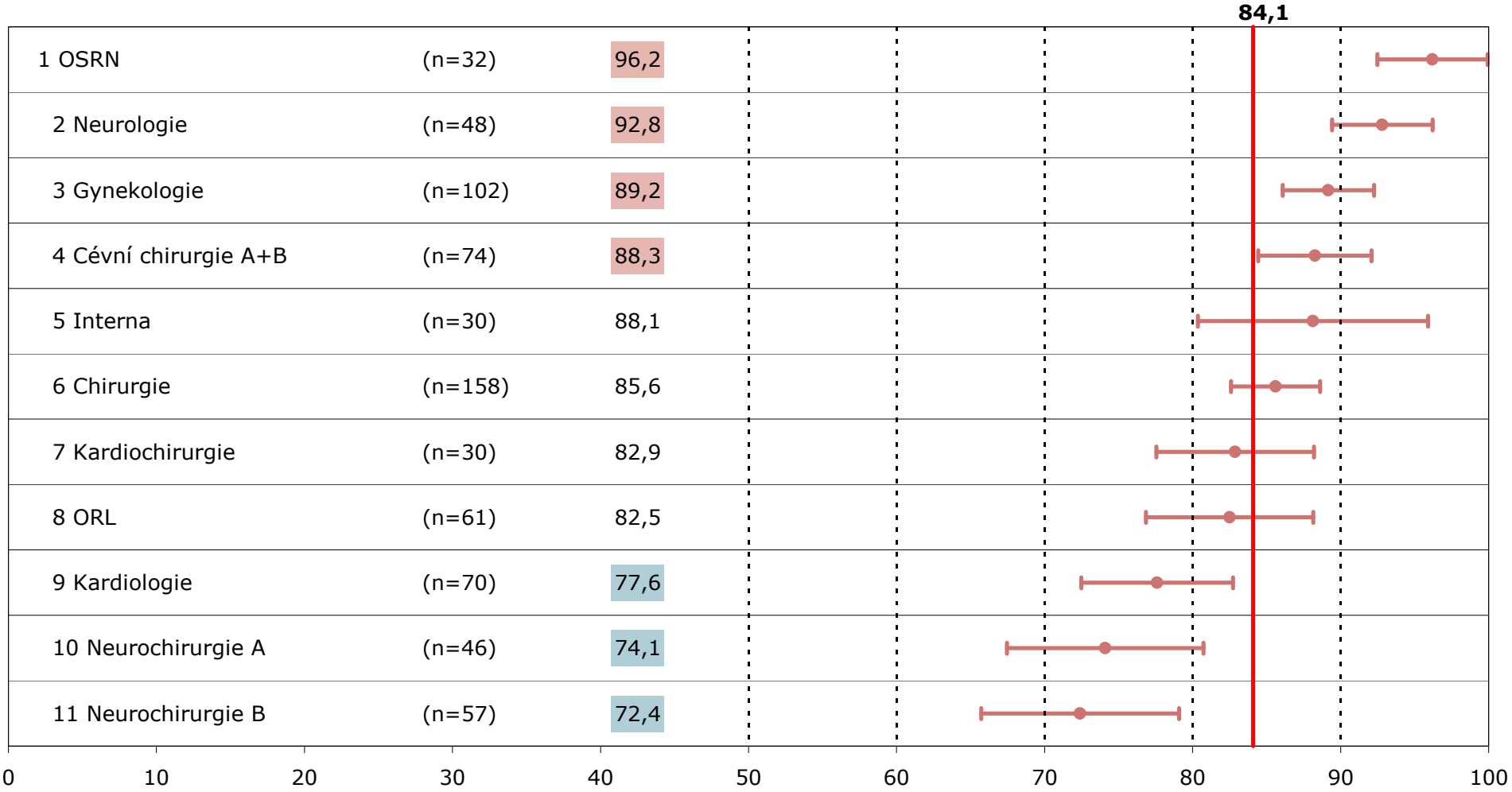
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Přijetí do nemocnice

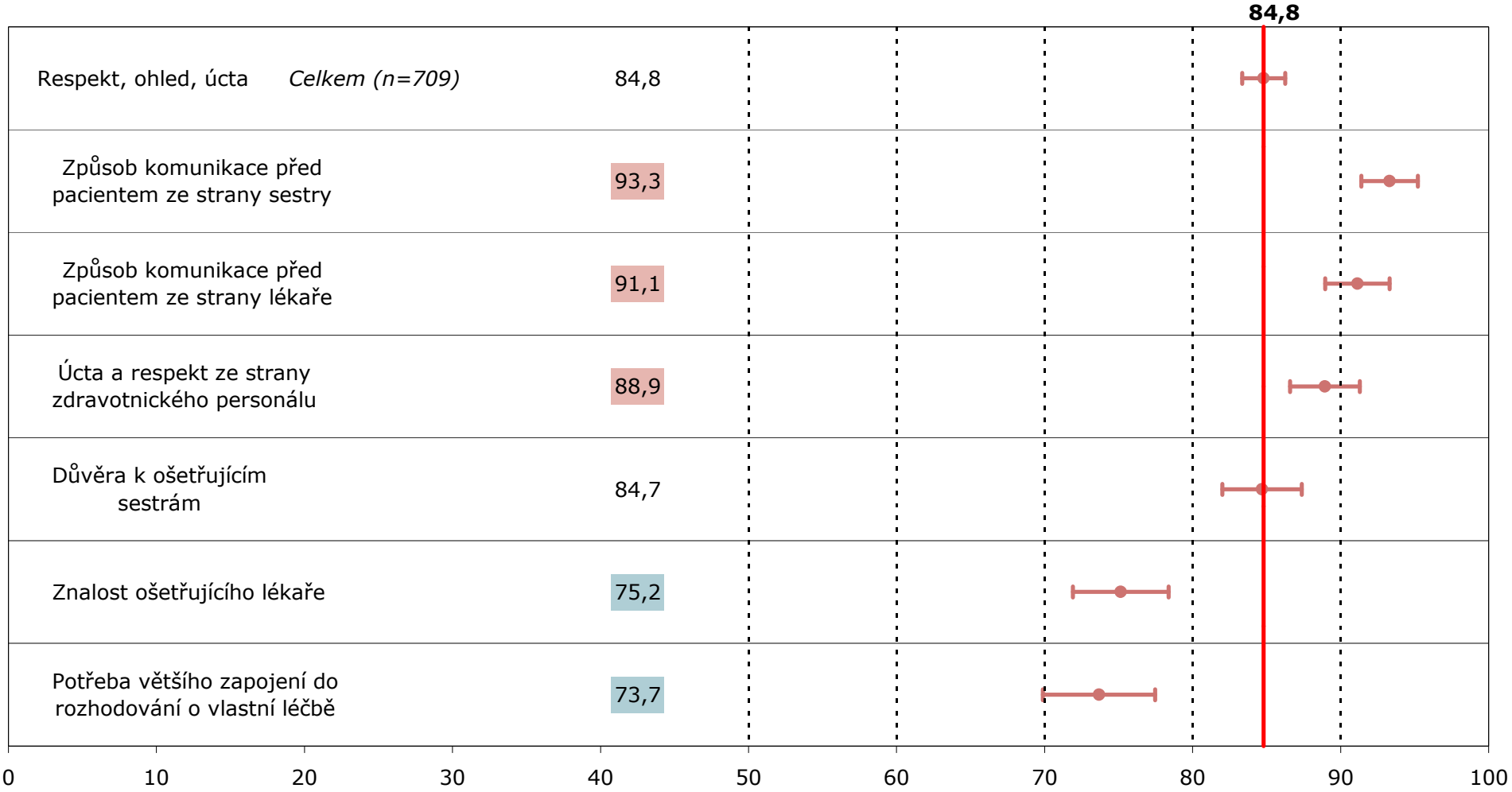
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

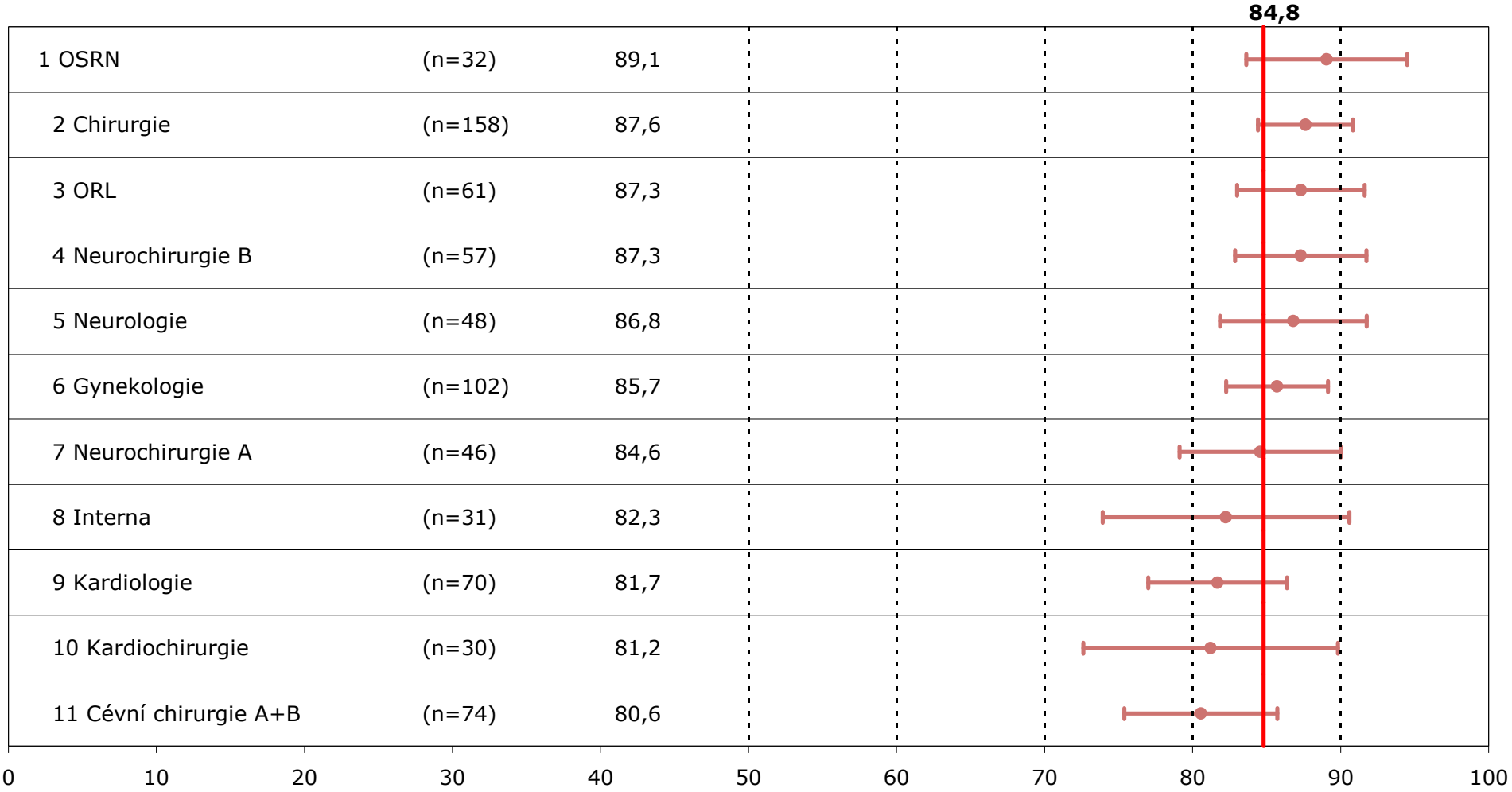


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

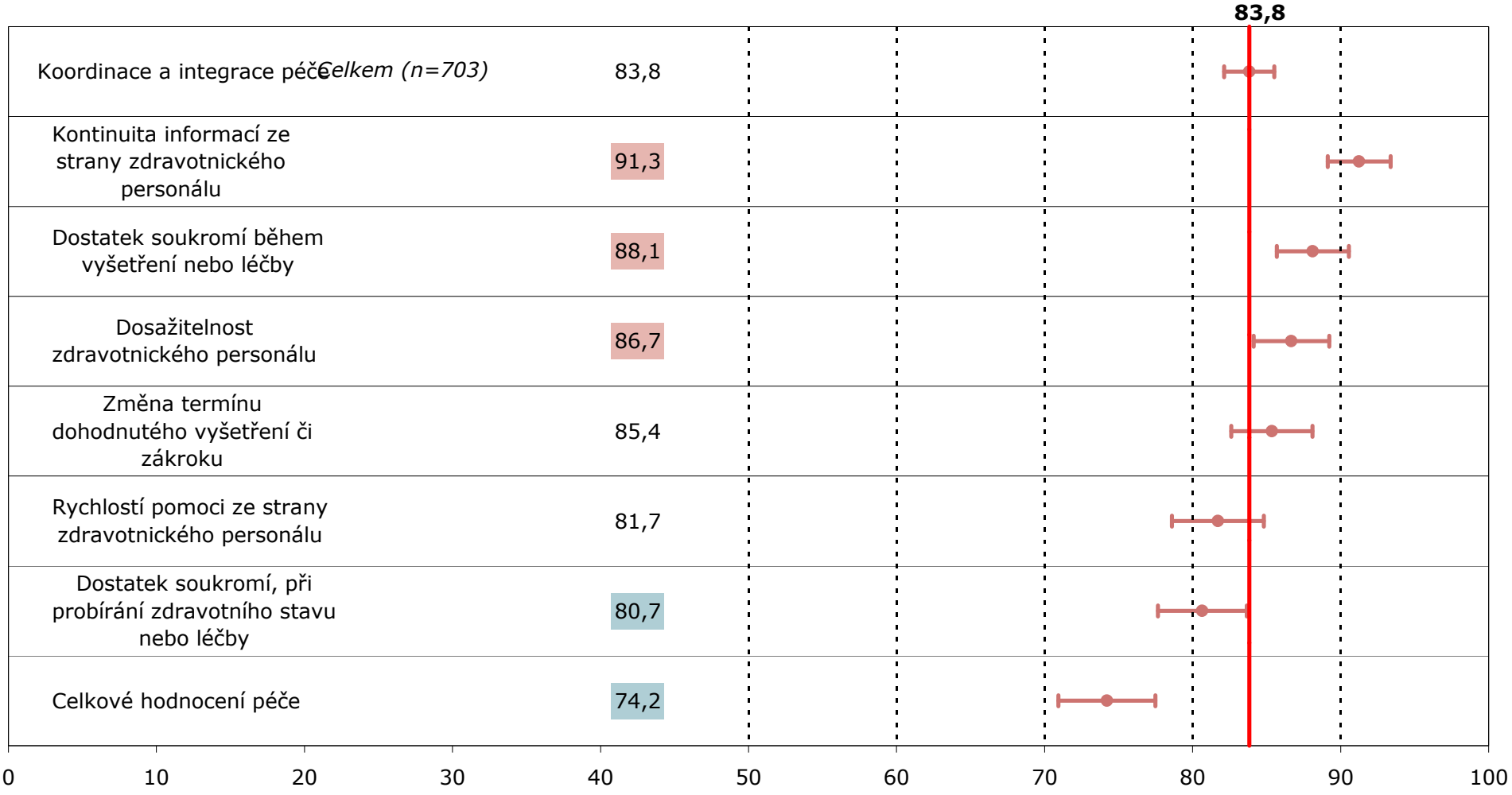
1 OSRN	(n=32)	89,1
2 Chirurgie	(n=158)	87,6
3 ORL	(n=61)	87,3
4 Neurochirurgie B	(n=57)	87,3
5 Neurologie	(n=48)	86,8
6 Gynekologie	(n=102)	85,7
7 Neurochirurgie A	(n=46)	84,6
8 Interna	(n=31)	82,3
9 Kardiologie	(n=70)	81,7
10 Kardiochirurgie	(n=30)	81,2
11 Cévní chirurgie A+B	(n=74)	80,6



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Koordinace a integrace péče

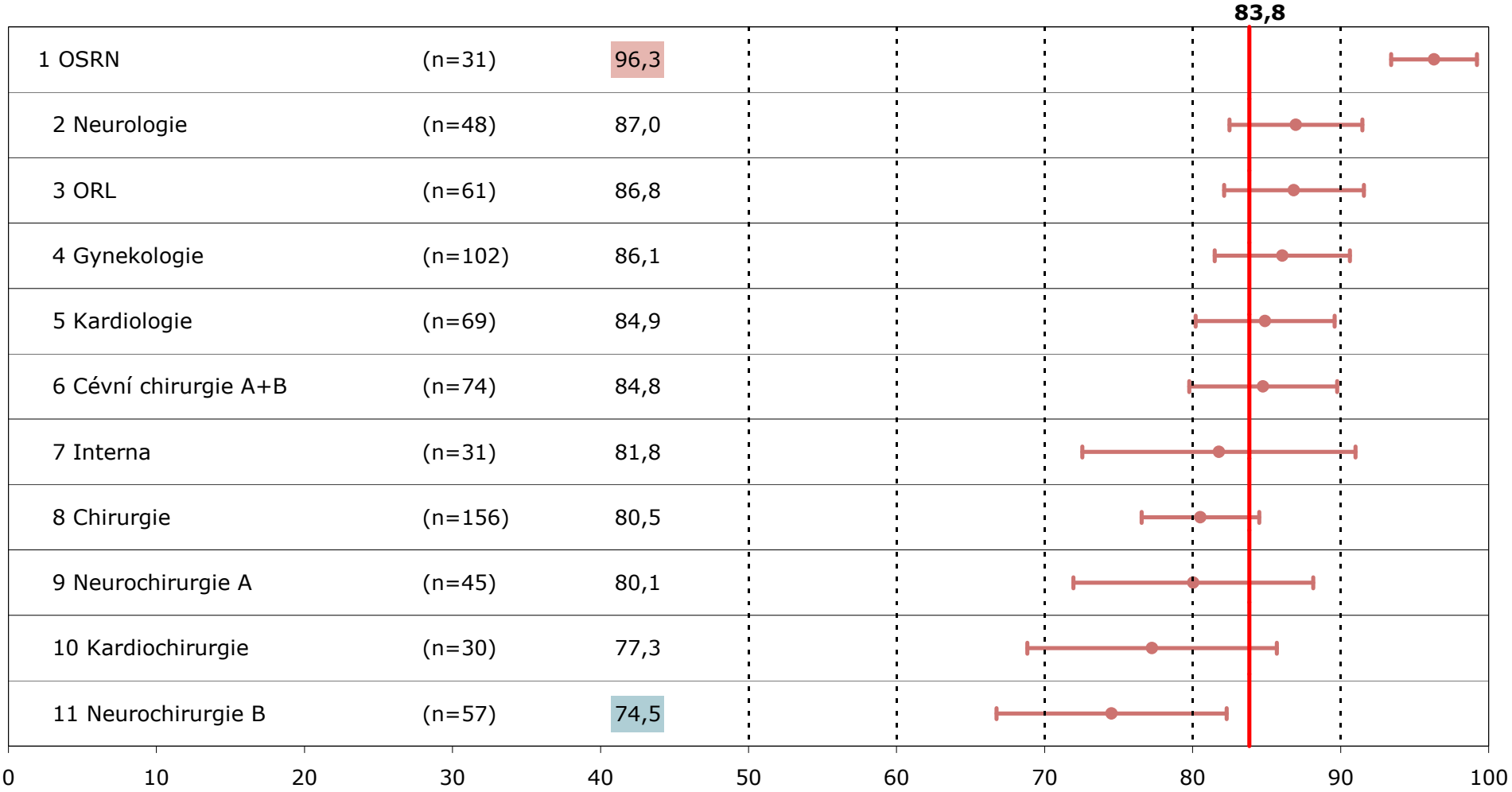
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Koordinace a integrace péče

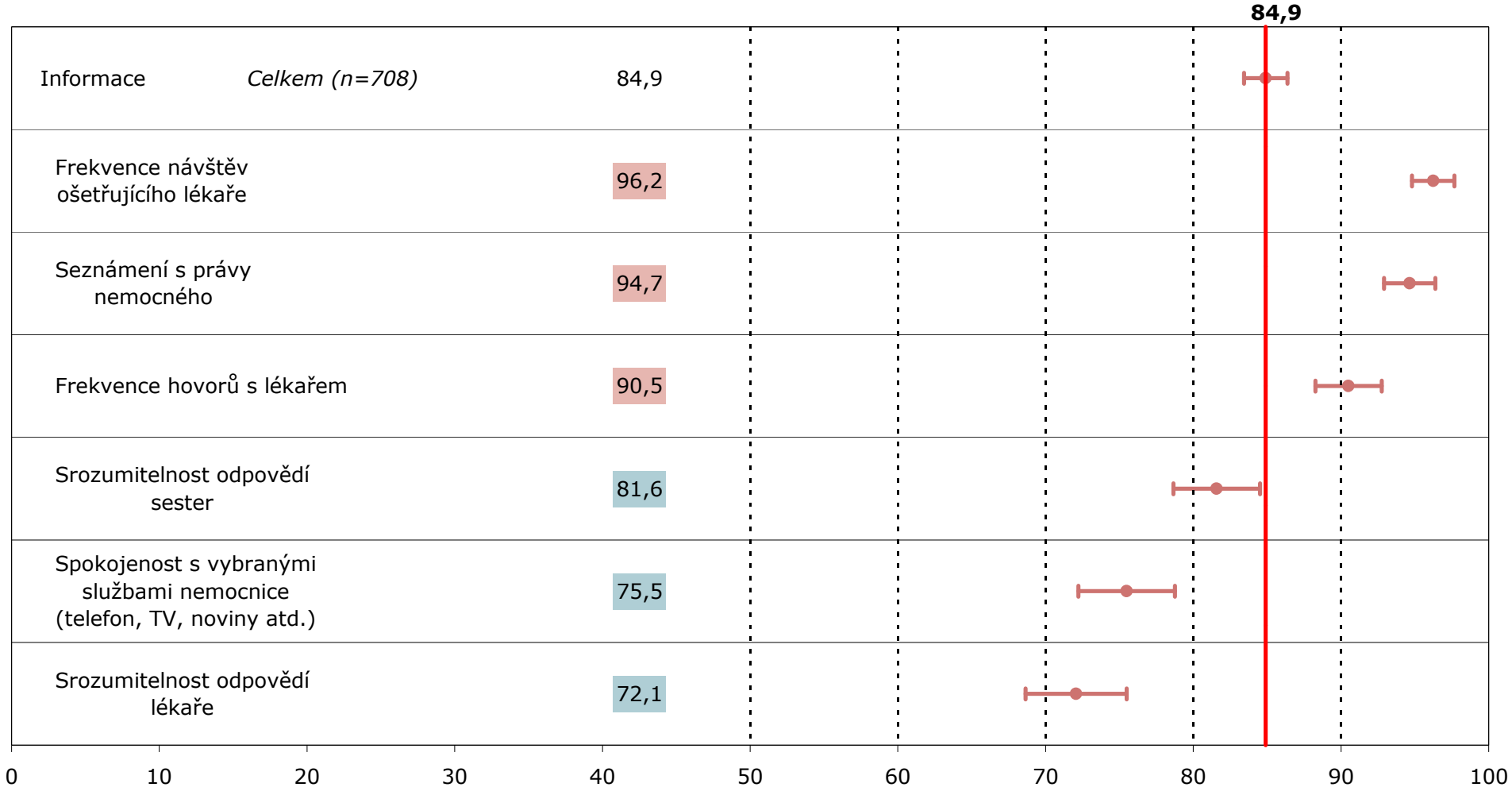
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Informace, komunikace

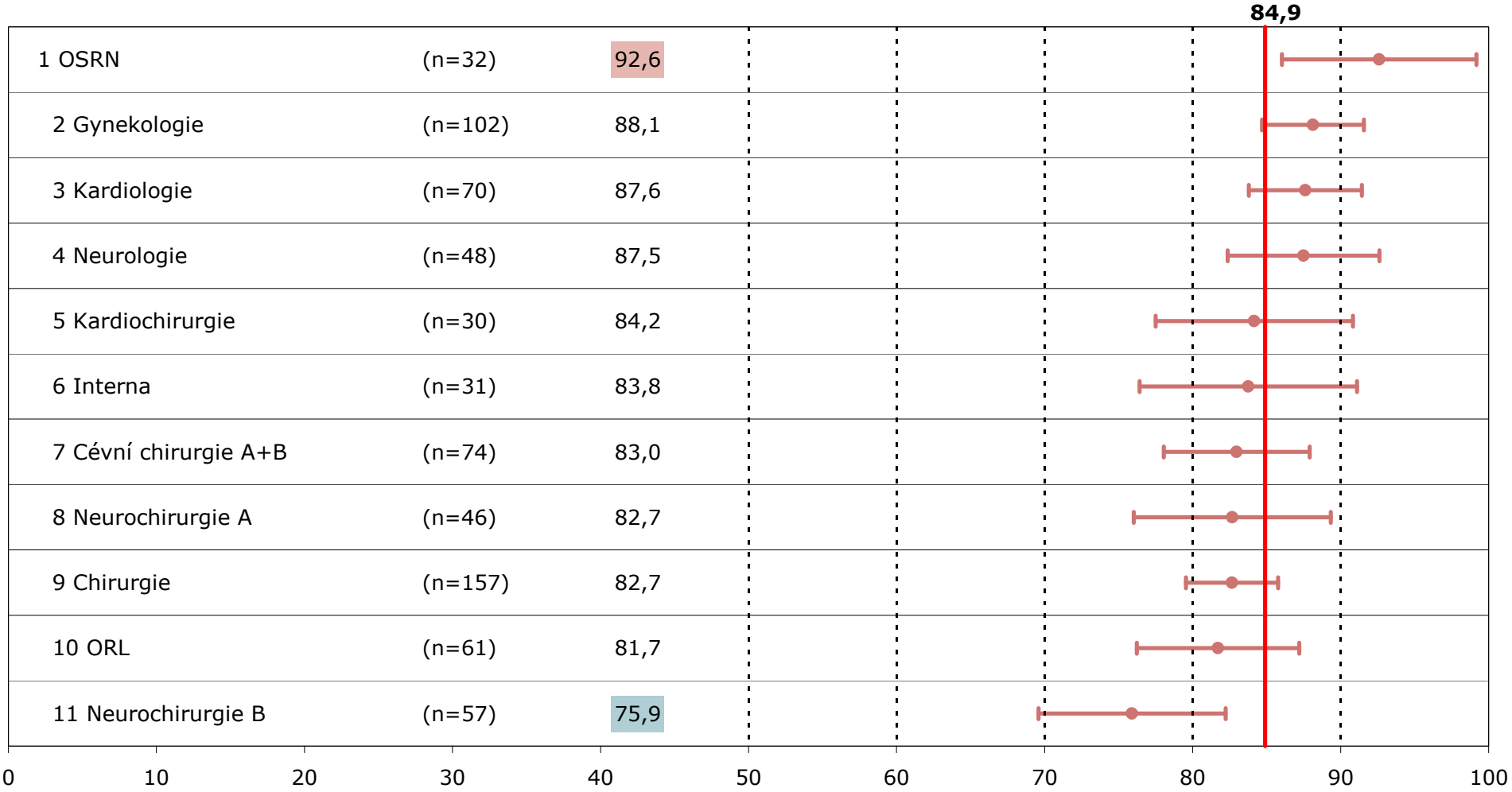
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Informace, komunikace

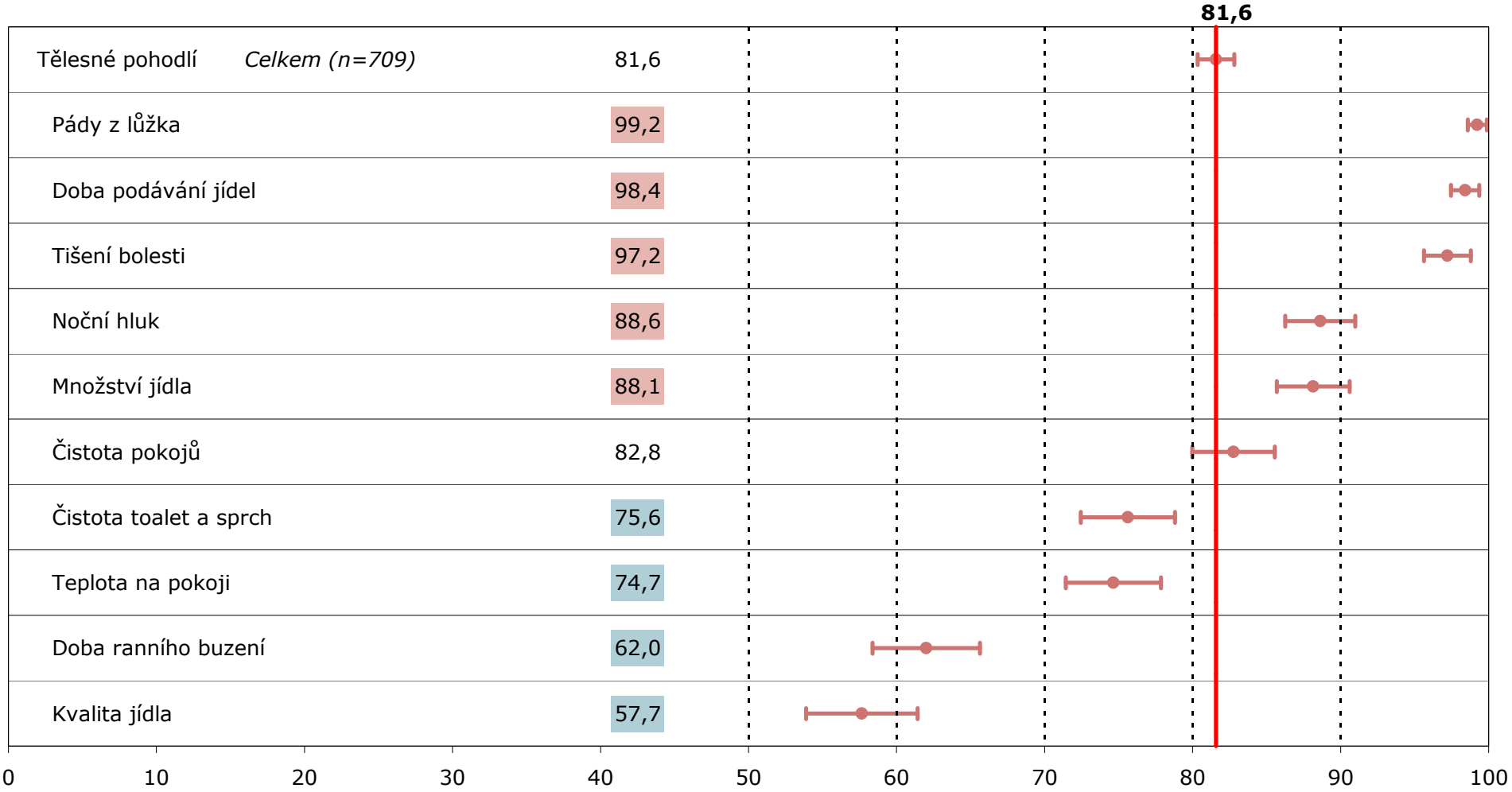
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Tělesné pohodlí

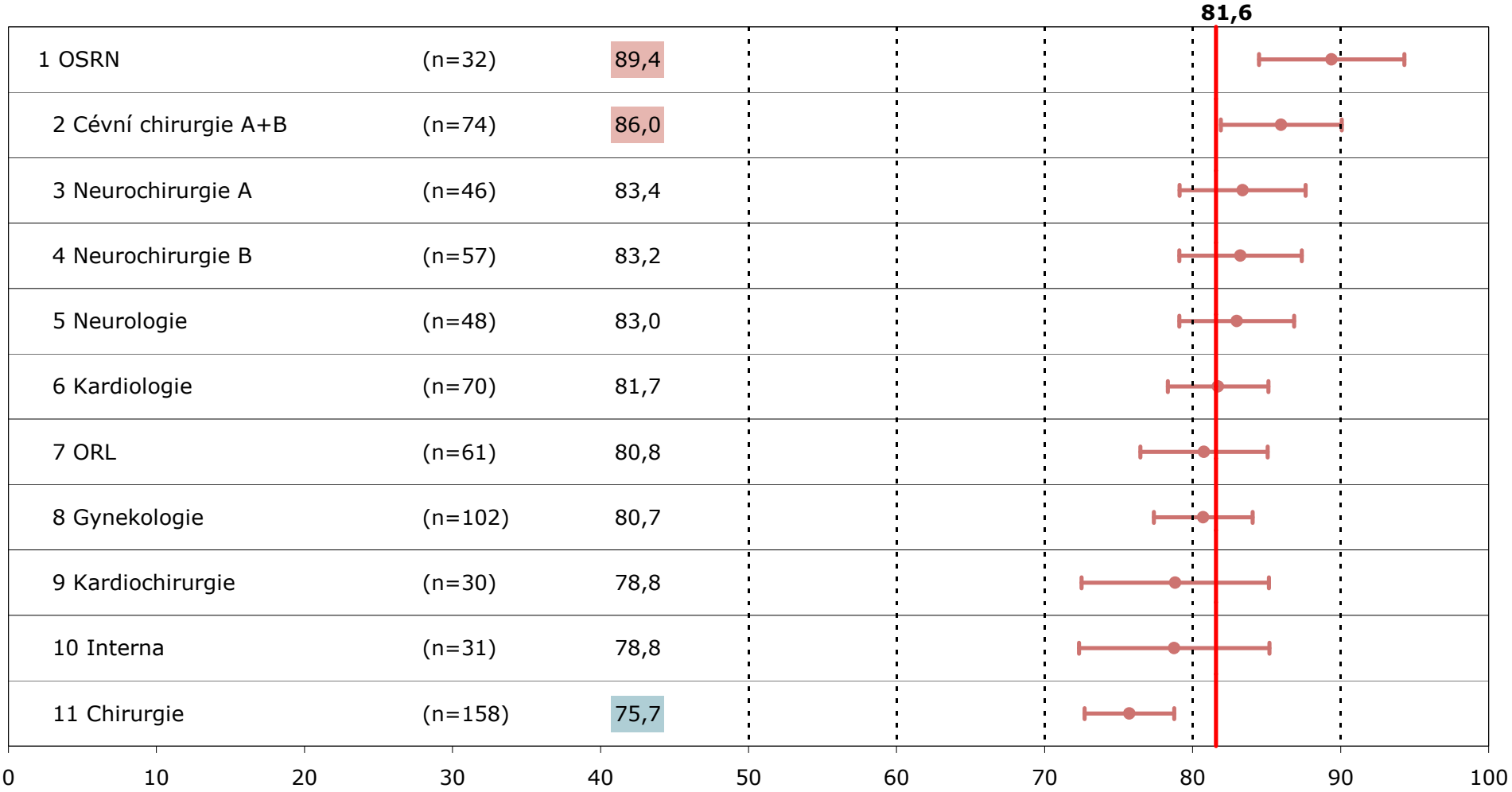
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Tělesné pohodlí

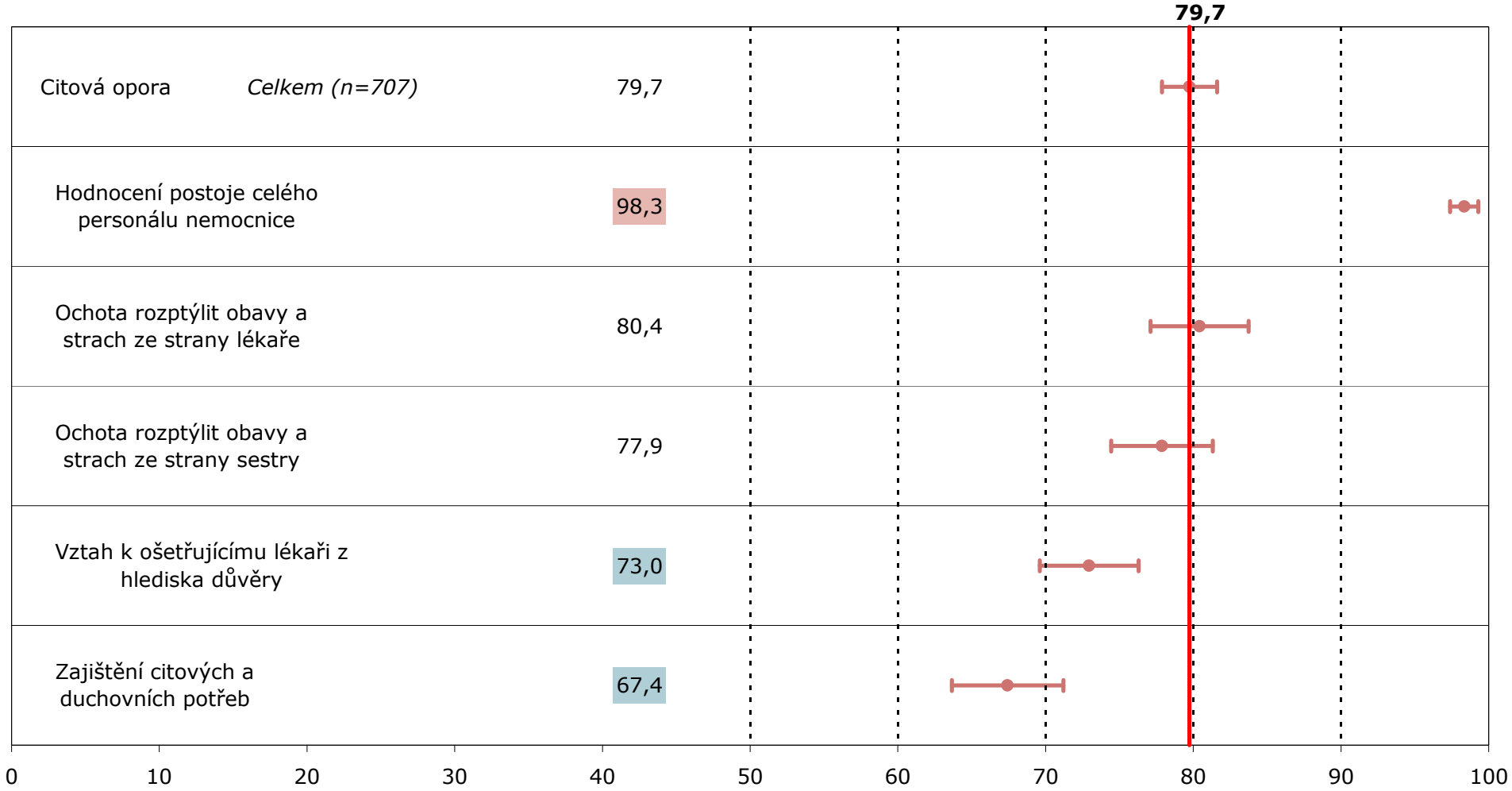
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Citová opora

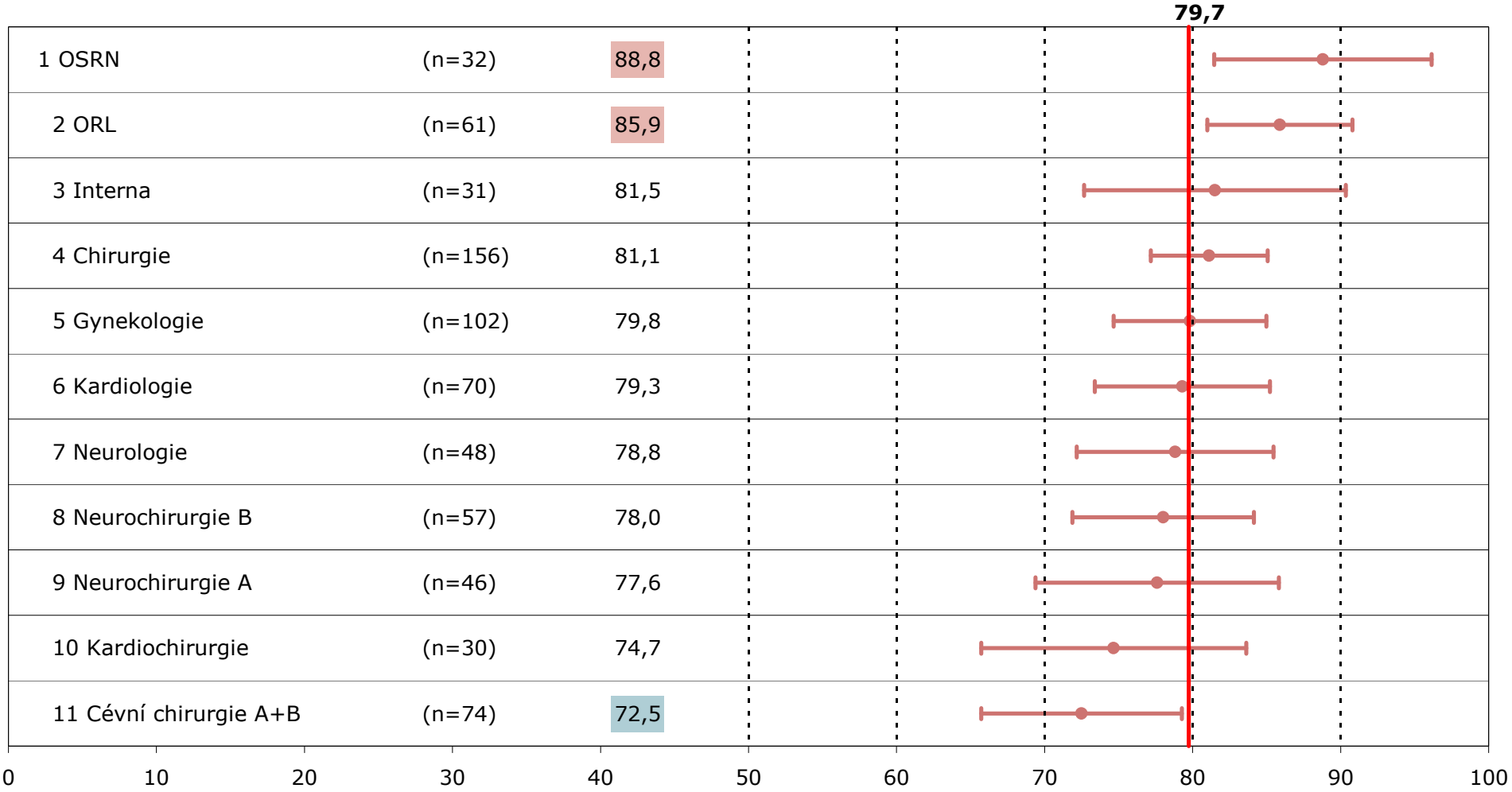
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Citová opora

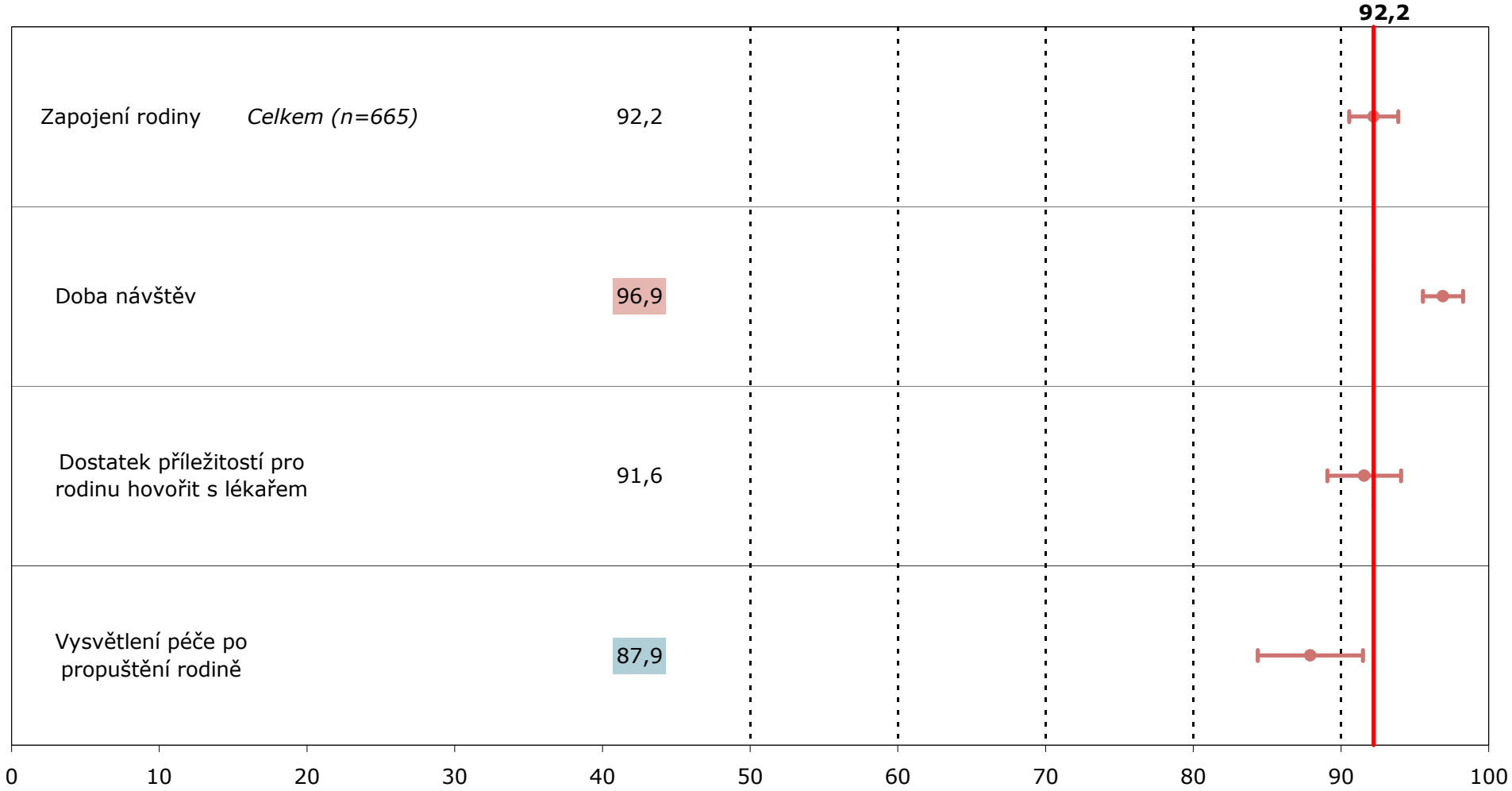
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Zapojení rodiny

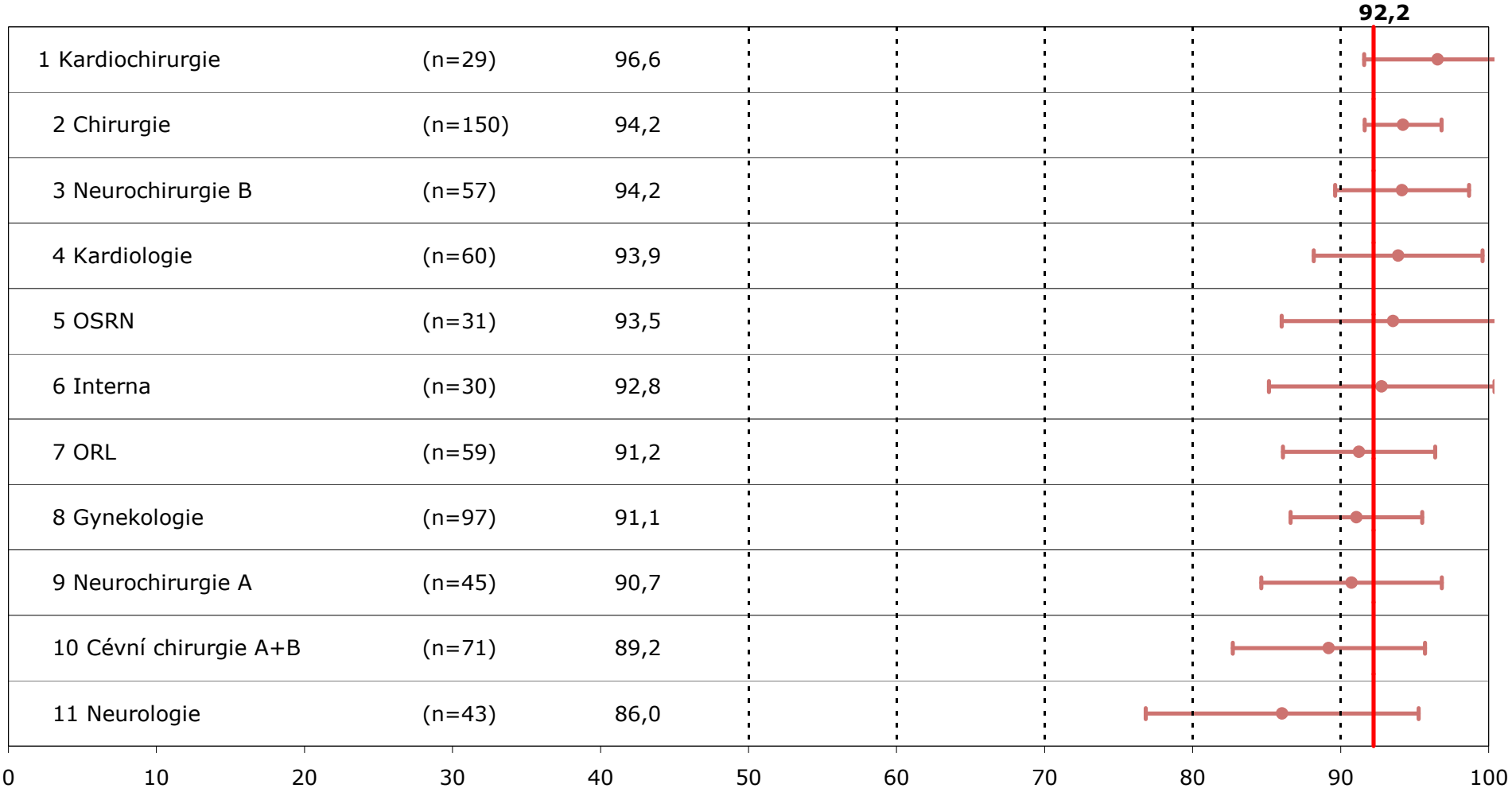
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Zapojení rodiny

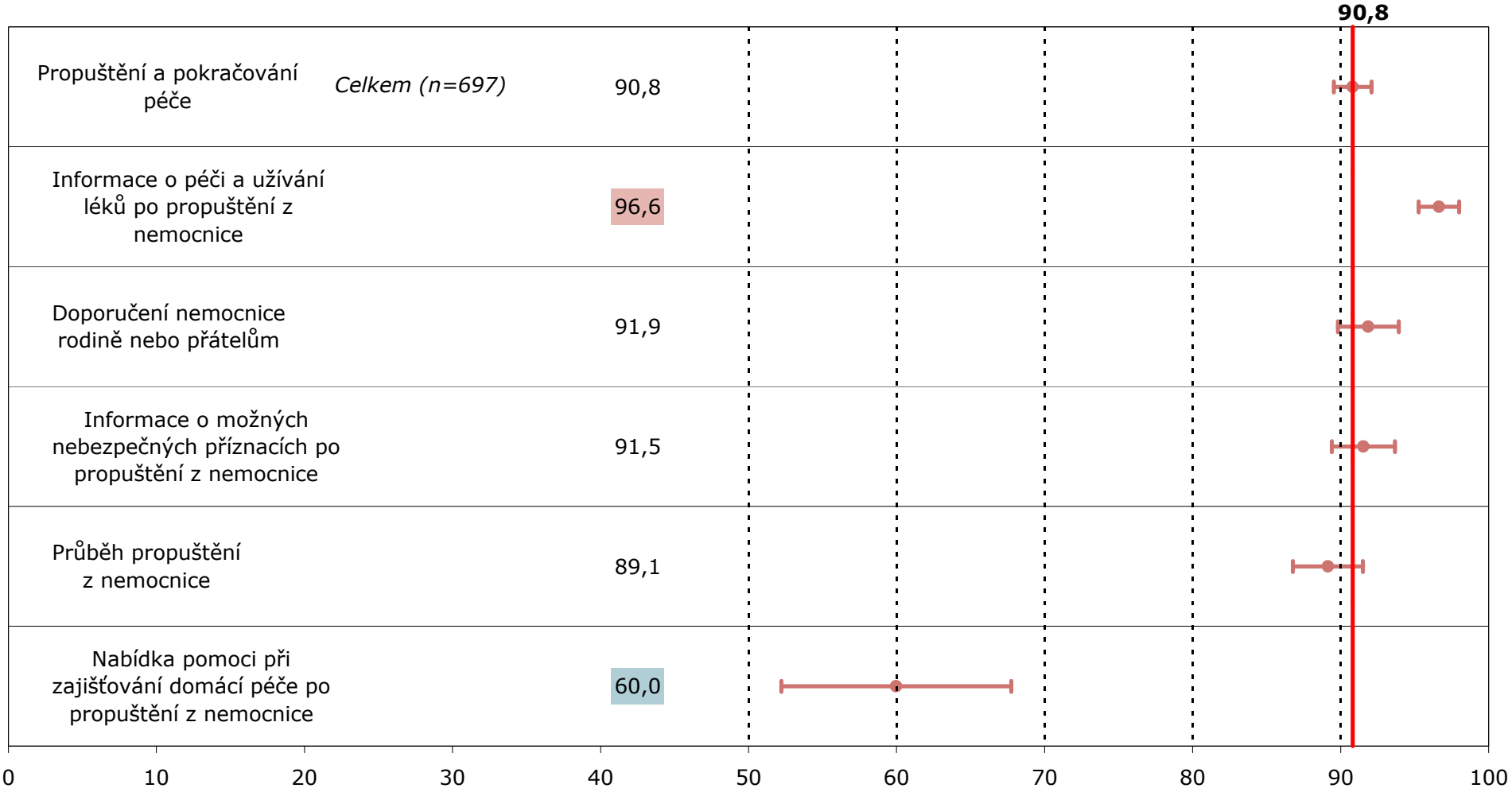
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti☐

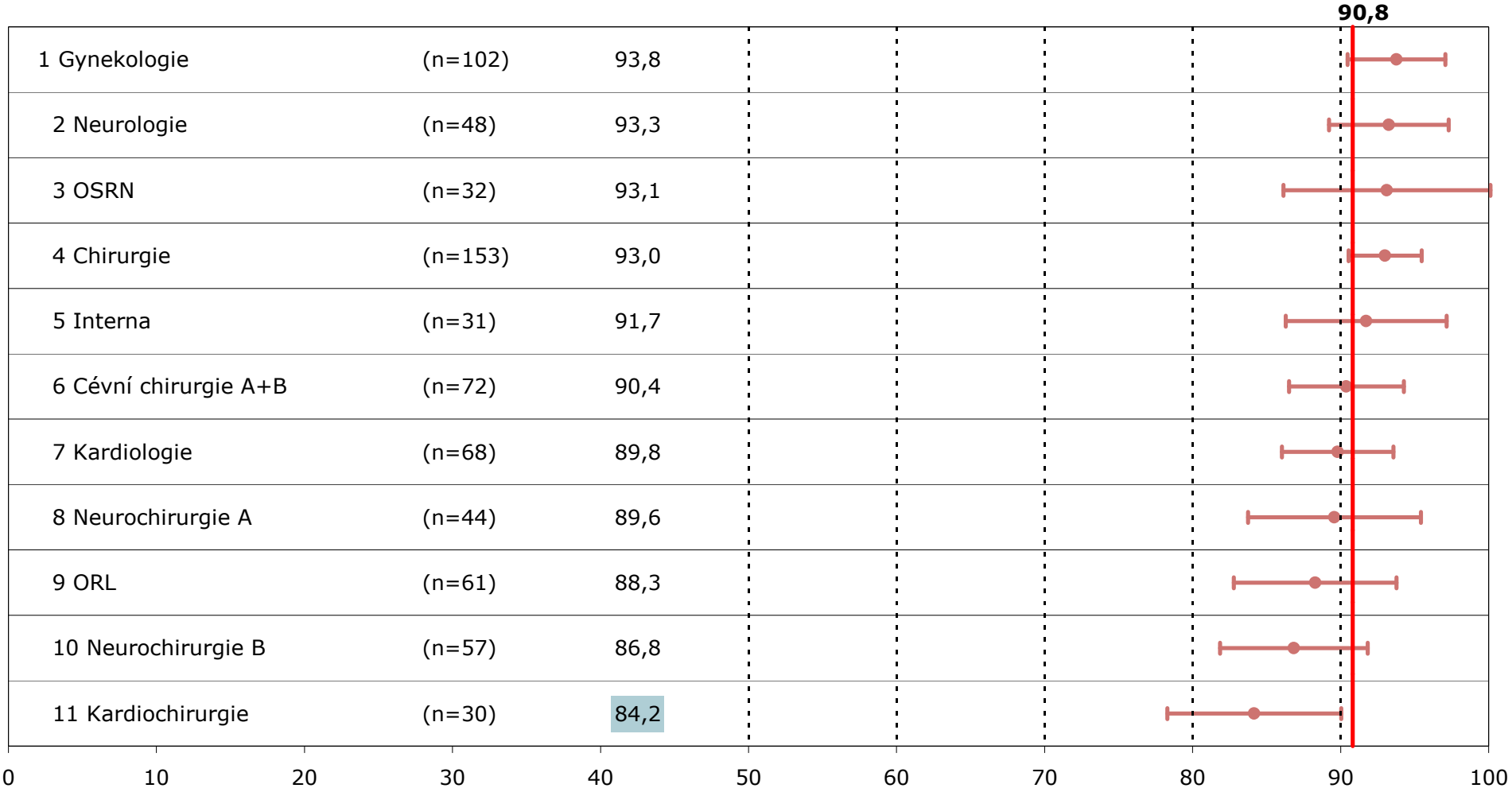


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

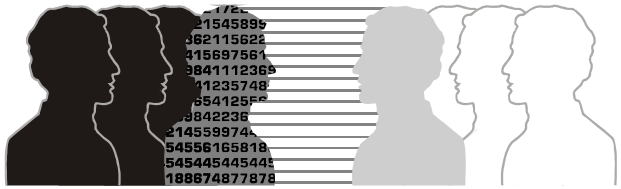
Nemocnice na Homolce: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

1 Gynekologie	(n=102)	93,8
2 Neurologie	(n=48)	93,3
3 OSRN	(n=32)	93,1
4 Chirurgie	(n=153)	93,0
5 Interna	(n=31)	91,7
6 Cévní chirurgie A+B	(n=72)	90,4
7 Kardiologie	(n=68)	89,8
8 Neurochirurgie A	(n=44)	89,6
9 ORL	(n=61)	88,3
10 Neurochirurgie B	(n=57)	86,8
11 Kardiochirurgie	(n=30)	84,2



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

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, 2008

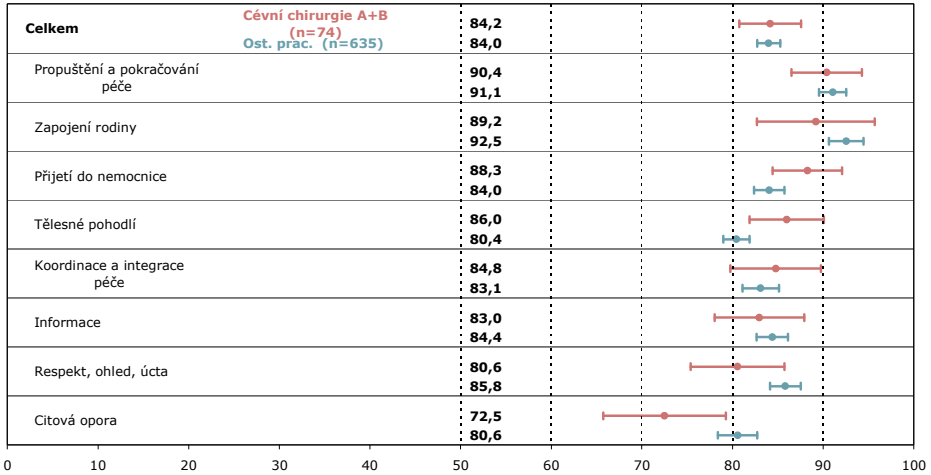
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Cévní chirurgie A+B			-			+	-		
Kardiochirurgie									-
Kardiologie		-							
Neurochirurgie A		-							
Neurochirurgie B	**-**	-		-	-				
OSRN	**+**	+		+	+	+	+		
Neurologie		+							
Chirurgie						-			
Gynekologie		+			+				
ORL							+		
Interna									

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 v jednotlivých pracovištích

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

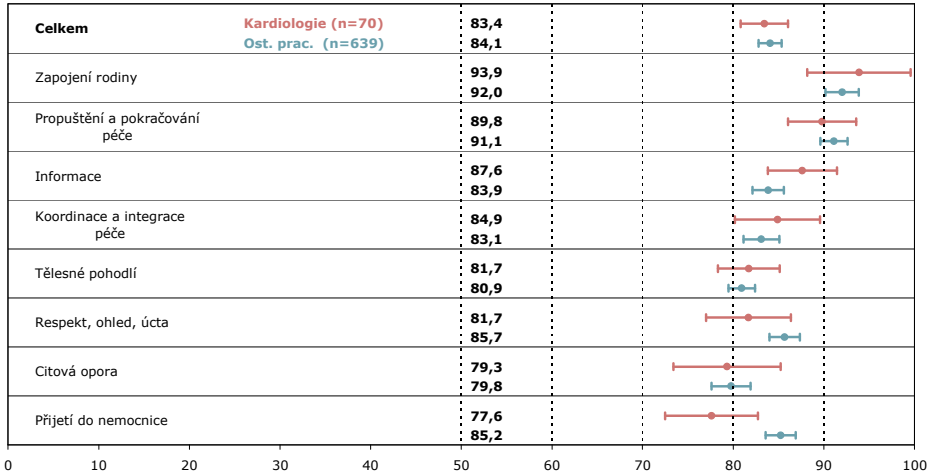
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

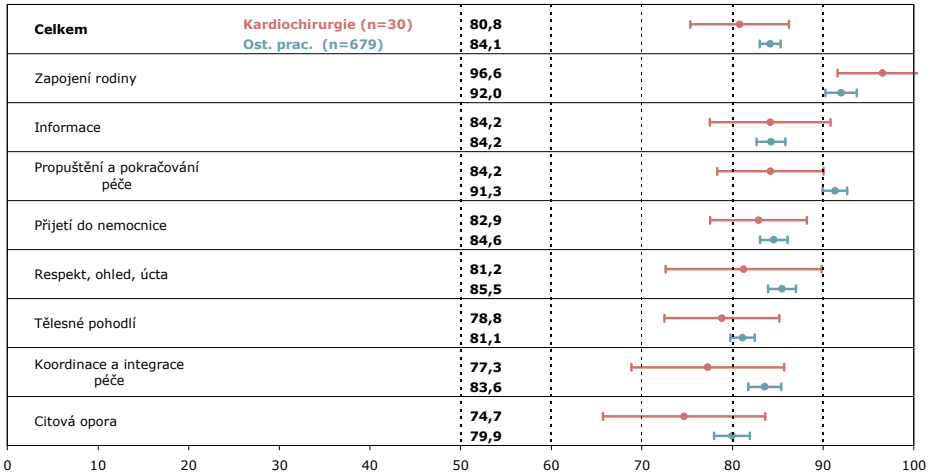
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

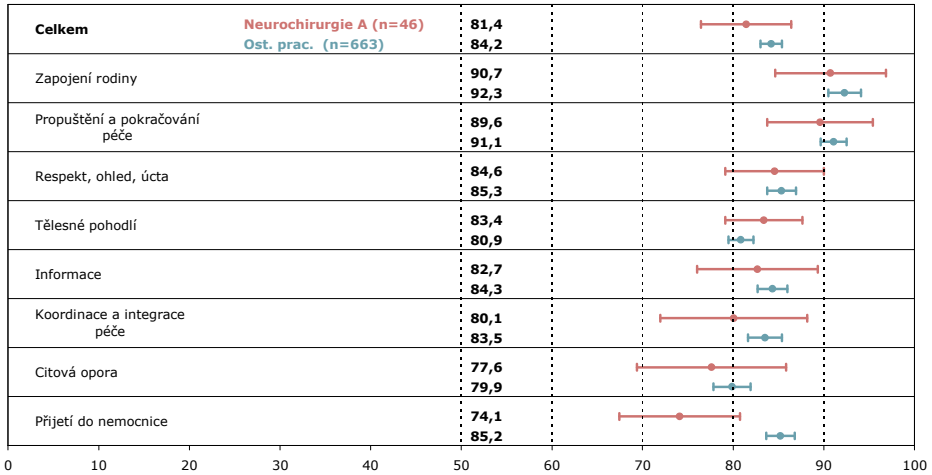
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

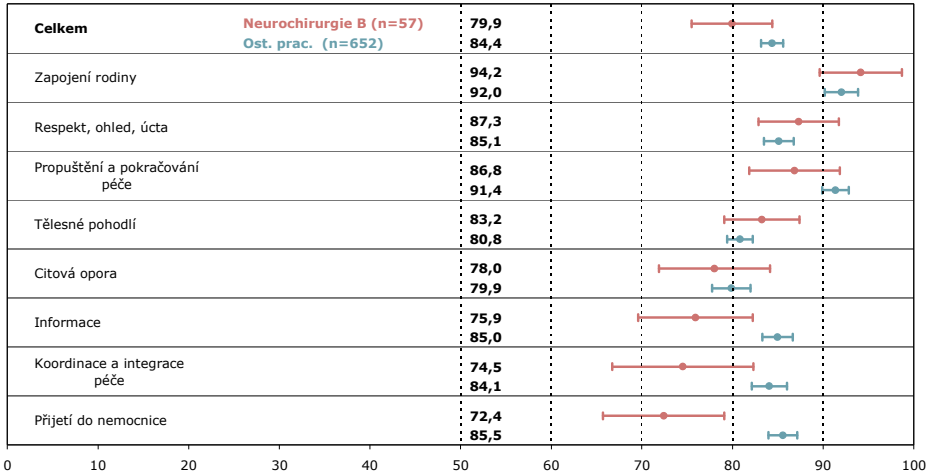


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

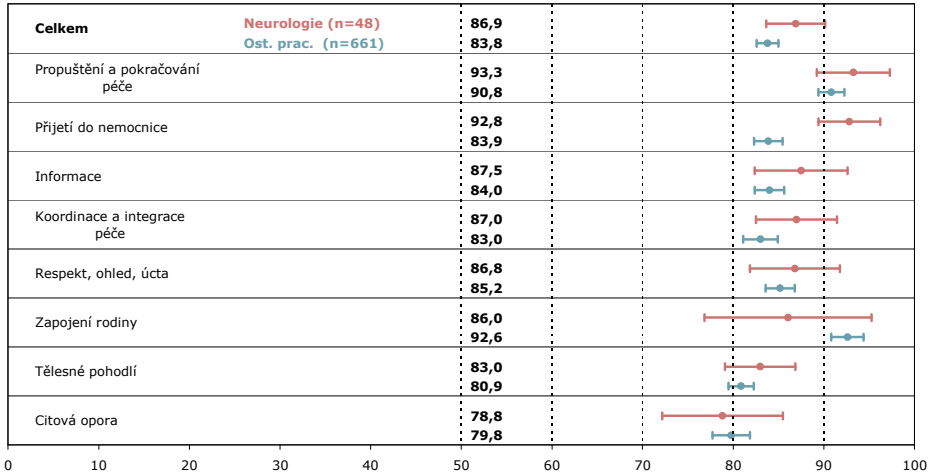
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

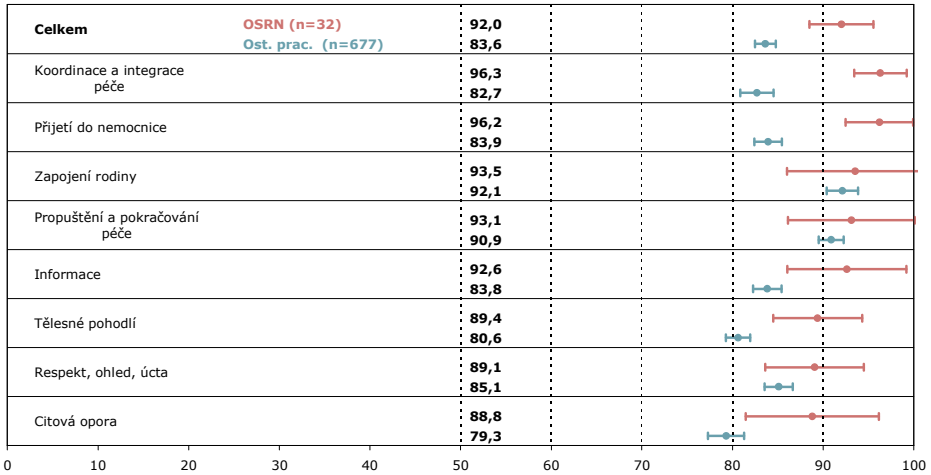
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

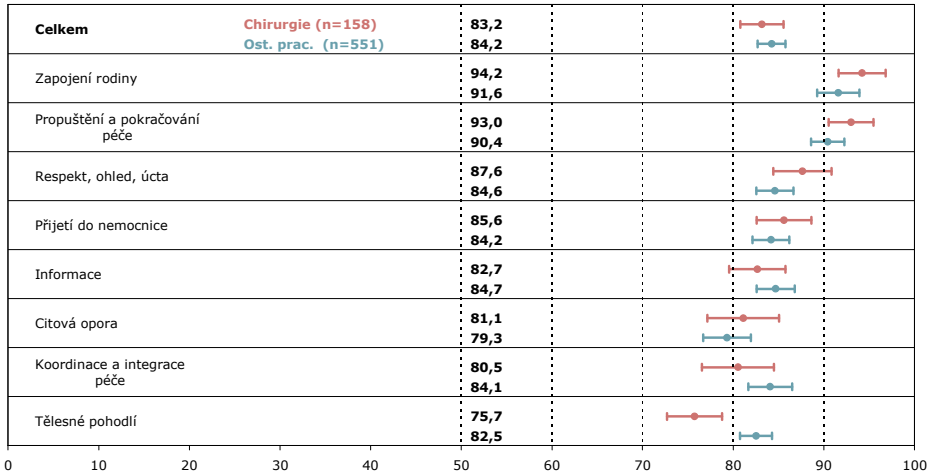
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

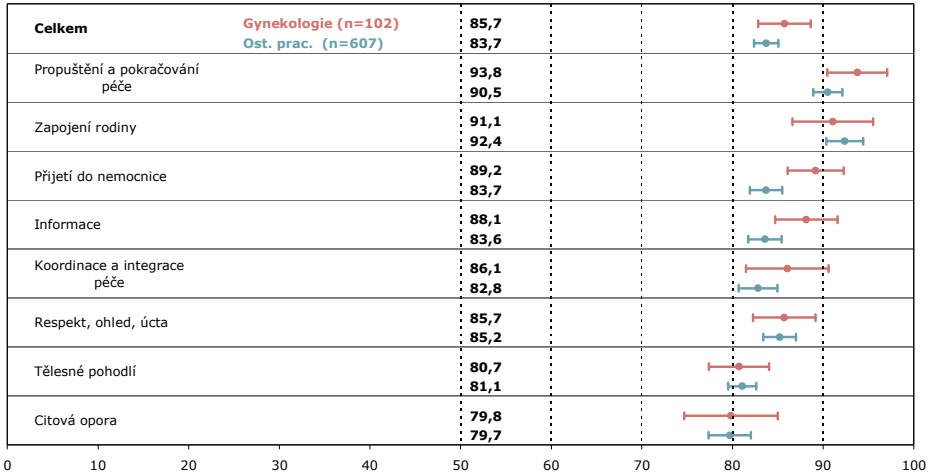


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

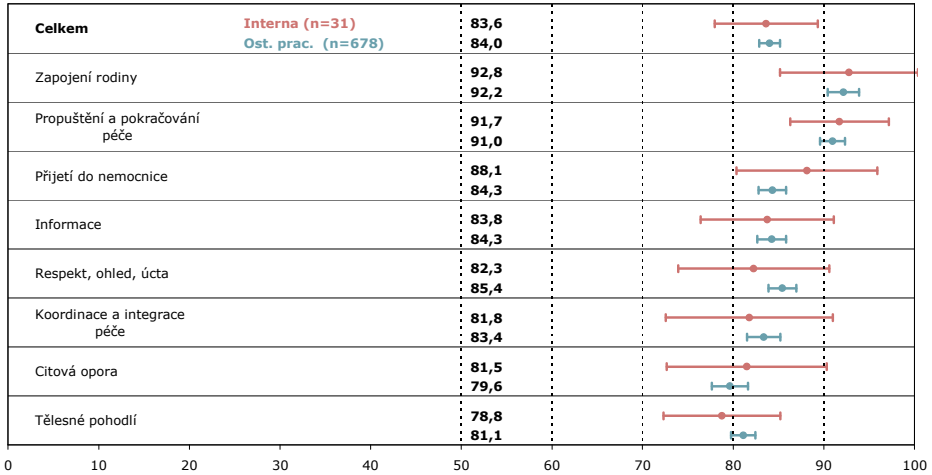
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

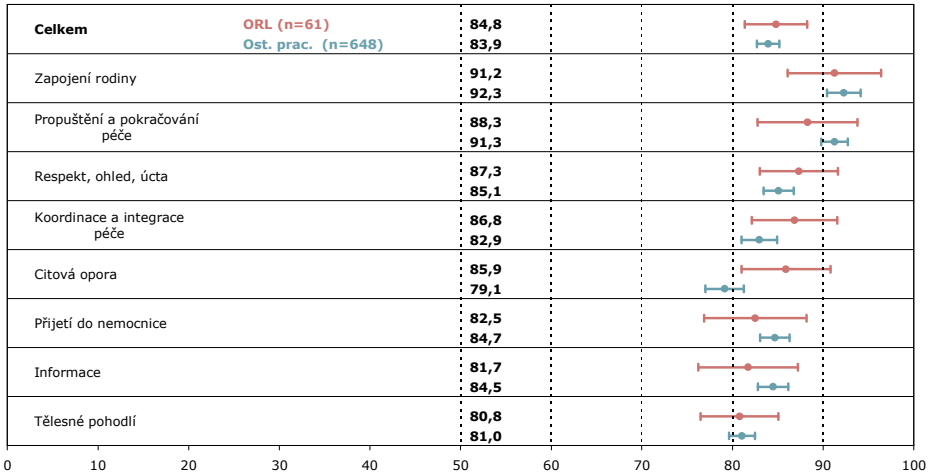
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



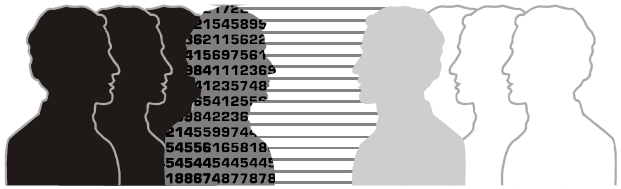
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



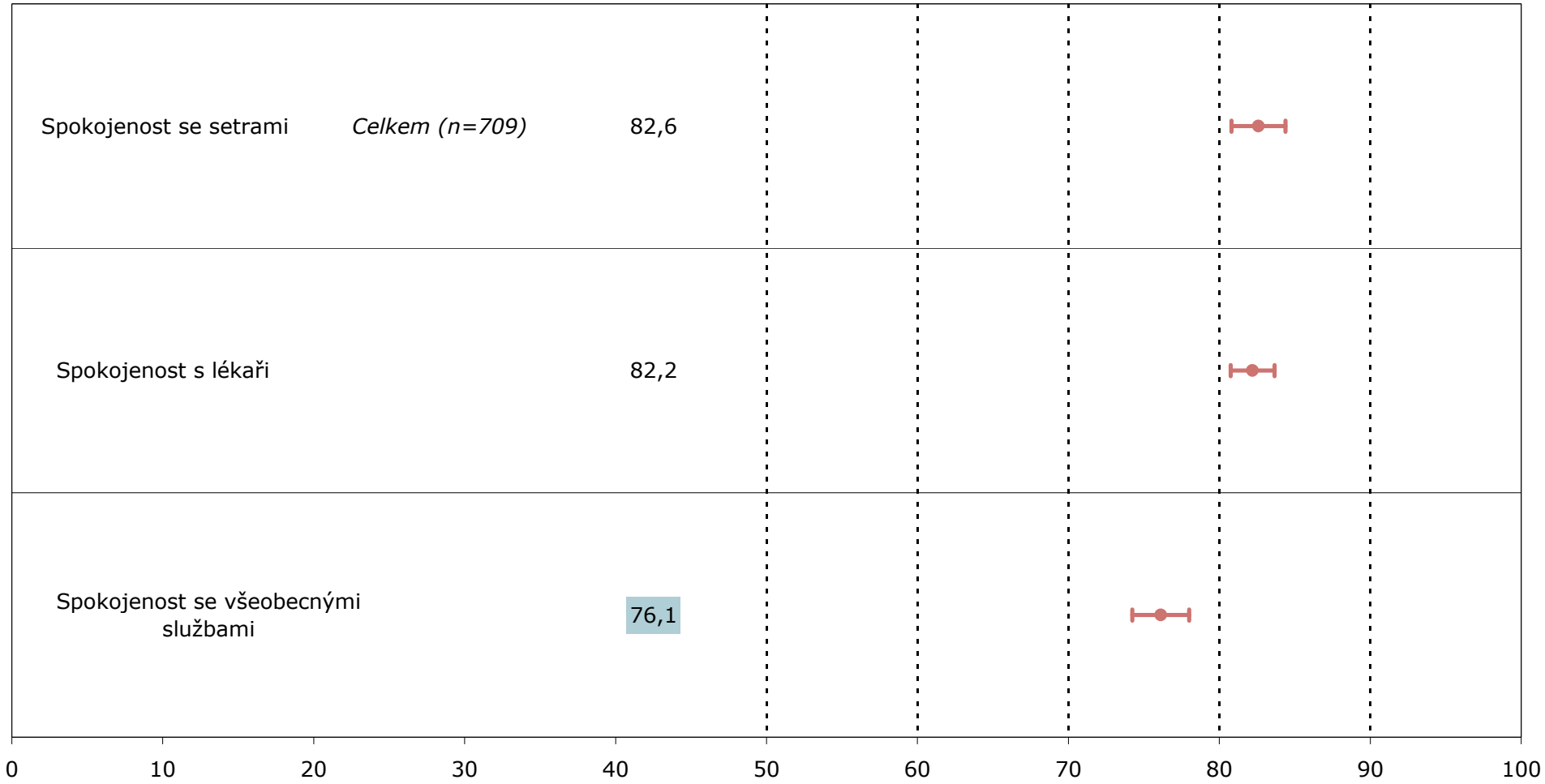
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Nemocnice na Homolce: Spokojenost s personálem a všeob.

Základ: Všichni pacienti☐

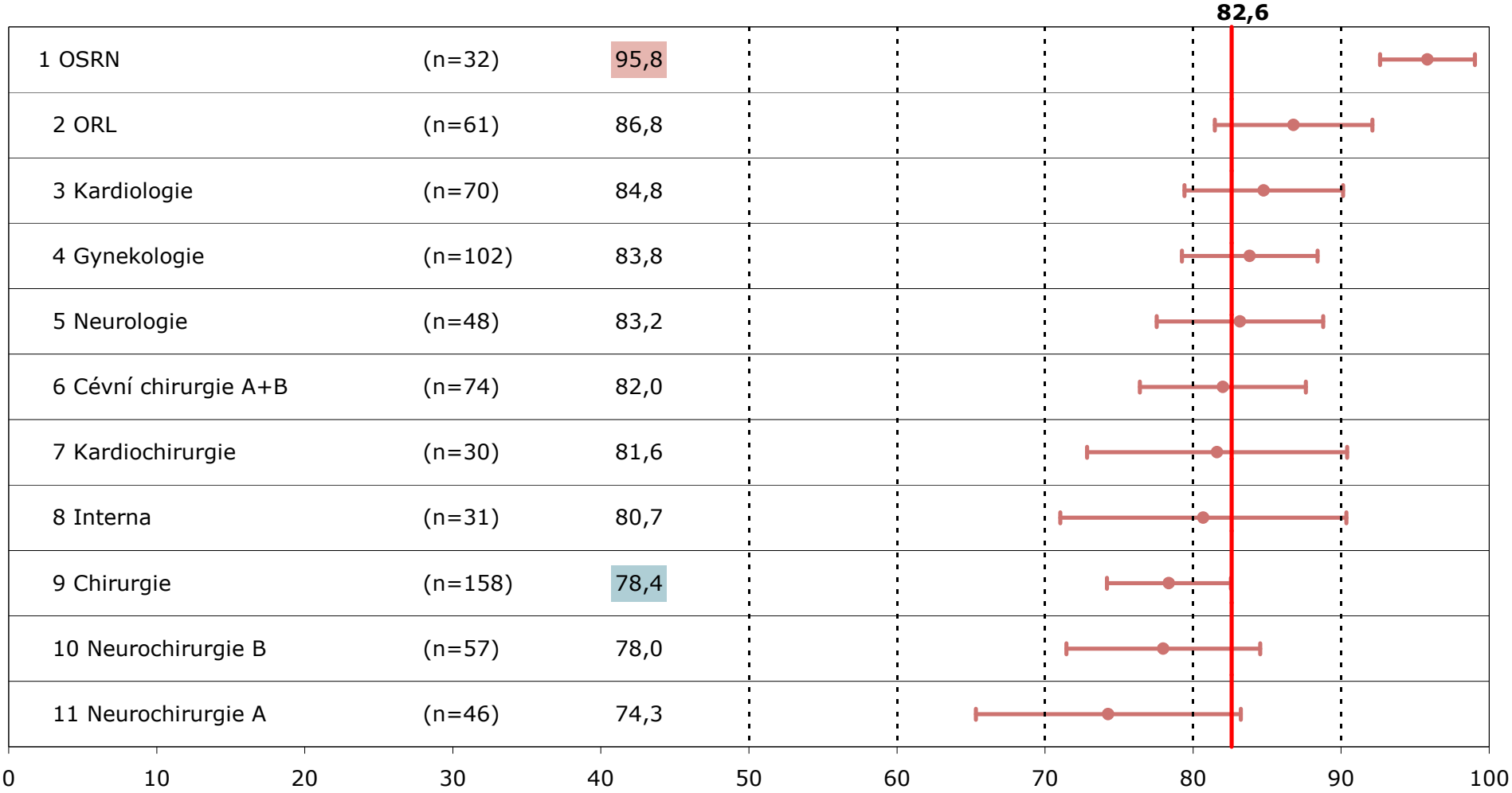


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

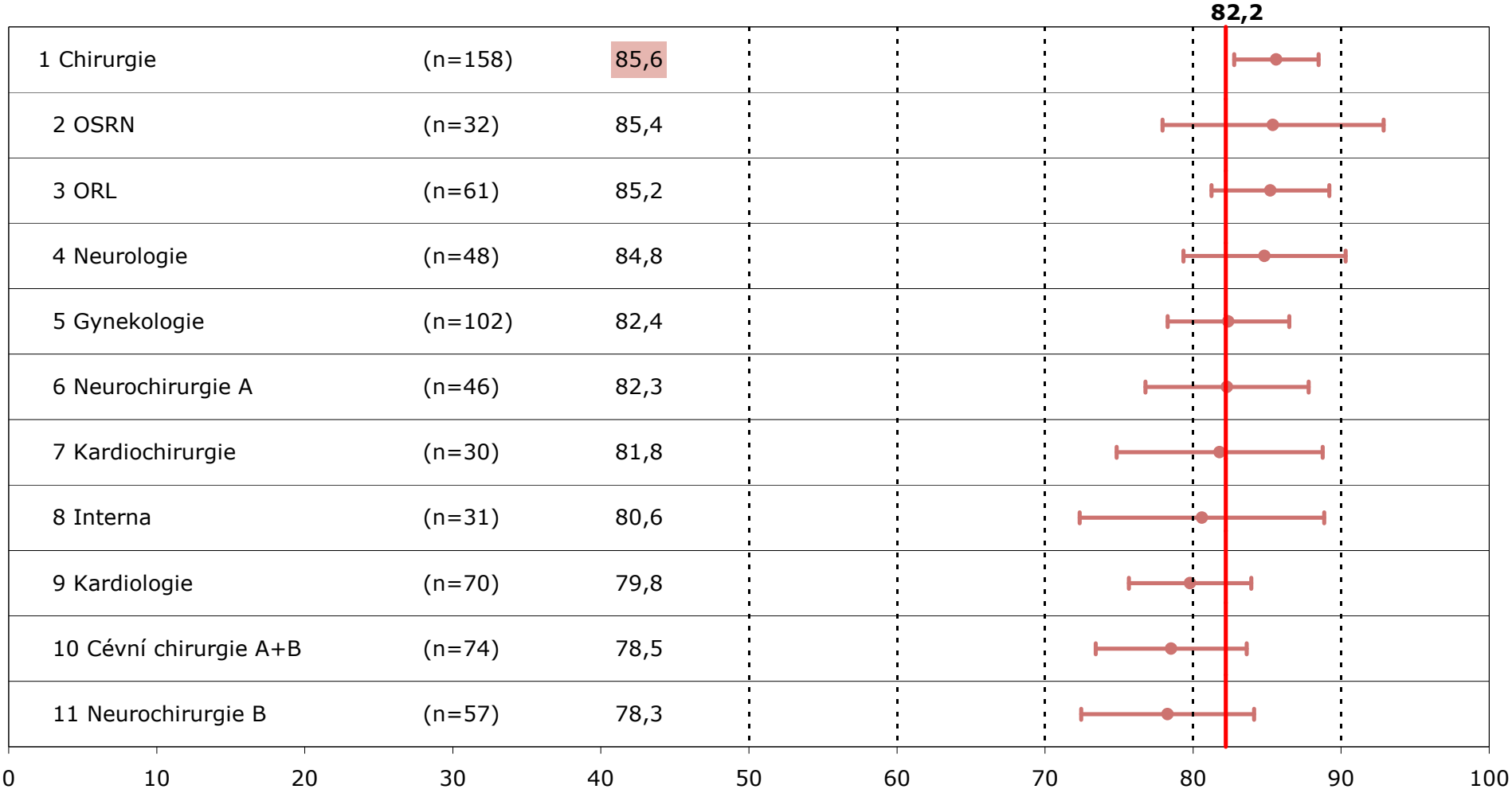
1 OSRN	(n=32)	95,8
2 ORL	(n=61)	86,8
3 Kardiologie	(n=70)	84,8
4 Gynekologie	(n=102)	83,8
5 Neurologie	(n=48)	83,2
6 Cévní chirurgie A+B	(n=74)	82,0
7 Kardiochirurgie	(n=30)	81,6
8 Interna	(n=31)	80,7
9 Chirurgie	(n=158)	78,4
10 Neurochirurgie B	(n=57)	78,0
11 Neurochirurgie A	(n=46)	74,3



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Spokojenost s lékaři

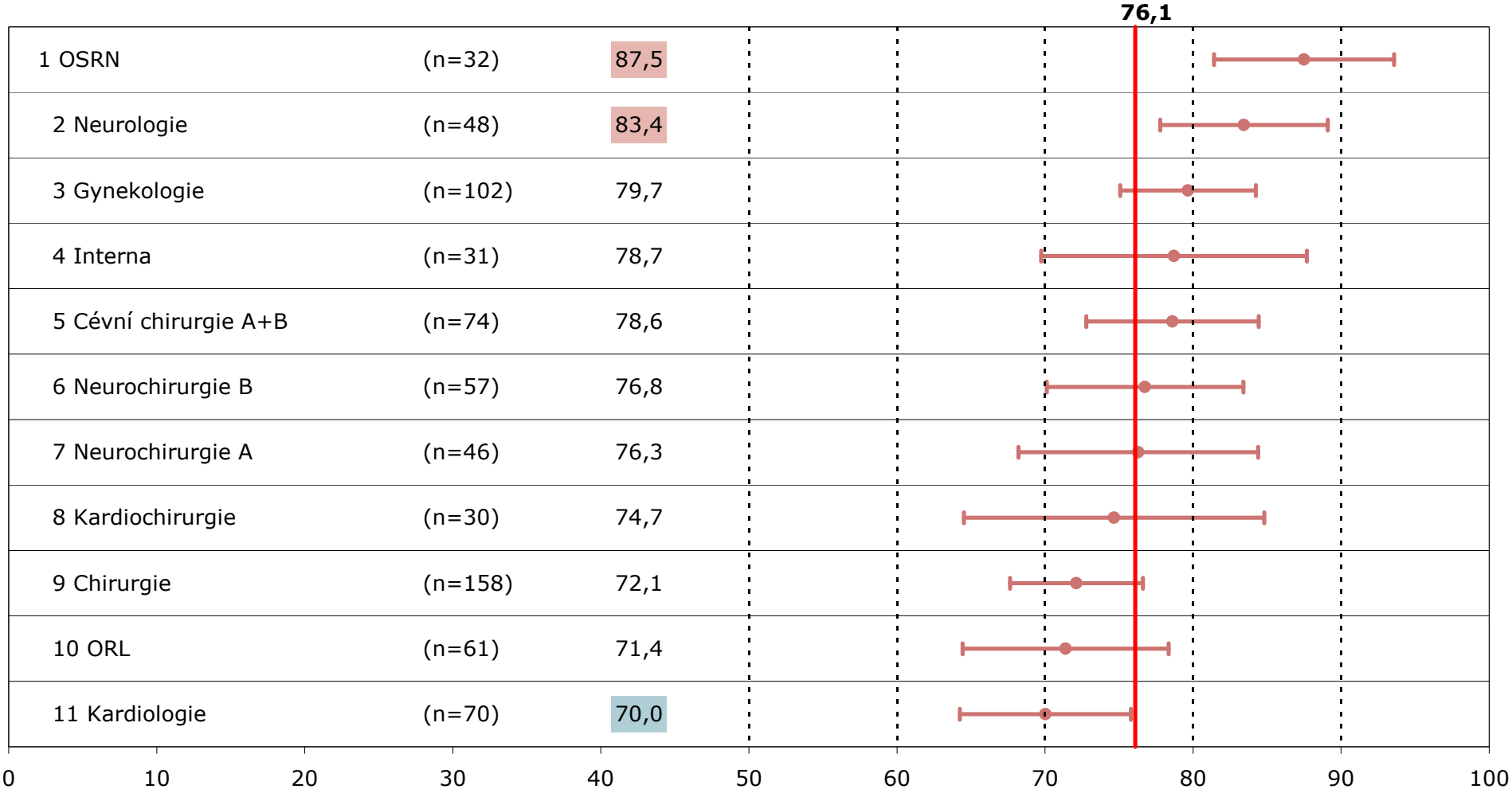
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



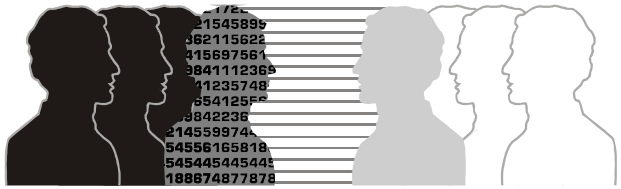
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠT

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotním u 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
Cévní chirurgie A+B							+	
Kardiochirurgie								
Kardiologie	**-**	+					-	-
Neurochirurgie A	**-**		-	-			-	
Neurochirurgie B	**-**	-	-	-		-	-	-
OSRN	**+**	+					+	+
Neurologie	**+**						+	+
Chirurgie			+	+				
Gynekologie	**+**	+	+				+	+
ORL		-						
Interna							+	

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Cévní chirurgie A+B	-	-					
Kardiochirurgie							
Kardiologie		-					
Neurochirurgie A							
Neurochirurgie B							
OSRN							
Neurologie							
Chirurgie		+	+				
Gynekologie		-		+			
ORL							
Interna							

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Cévní chirurgie A+B				+				
Kardiochirurgie							-	
Kardiologie								
Neurochirurgie A								
Neurochirurgie B	**-**	-	-				-	-
OSRN	**+**		+		+	+		+
Neurologie								
Chirurgie					-	-	+	
Gynekologie								
ORL				+	+			
Interna							-	

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Cévní chirurgie A+B							
Kardiochirurgie							
Kardiologie							
Neurochirurgie A							
Neurochirurgie B	**-**	-	-		-		
OSRN	**+**	+		+		+	
Neurologie		+					
Chirurgie		-					
Gynekologie	**+**	+			+		
ORL							
Interna							

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Cévní chirurgie A+B	**+**			+	+						
Kardiochirurgie				+	-						
Kardiologie						-	+				
Neurochirurgie A		+		-		+				+	
Neurochirurgie B			-			+					
OSRN	**+**		+	+					-	+	
Neurologie			+								
Chirurgie	**-**	-		-						-	
Gynekologie		+								-	
ORL				+		-					
Interna		-									

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Cévní chirurgie A+B	**-**	-		-		
Kardiochirurgie						-
Kardiologie						
Neurochirurgie A						
Neurochirurgie B						
OSRN	**+**					+
Neurologie				-		
Chirurgie		+				
Gynekologie						
ORL	**+**			+		+
Interna						

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Cévní chirurgie A+B				
Kardiochirurgie				
Kardiologie				
Neurochirurgie A				
Neurochirurgie B				
OSRN				
Neurologie		-		
Chirurgie				
Gynekologie				
ORL		-		
Interna				

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

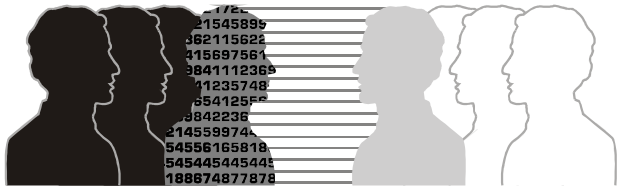
Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Cévní chirurgie A+B						
Kardiochirurgie	-	-				
Kardiologie		-				
Neurochirurgie A						
Neurochirurgie B				-		
OSRN			-			
Neurologie						
Chirurgie			+			
Gynekologie		+				
ORL						
Interna						

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



ÚRAZOVÁ NEMOCNICE V BRNĚ

Úrazová nemocnice v Brně: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 60 % mužů a 40 % žen. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Plánovaně stejně jako akutně byla přijata polovina pacientů.

Souhrnná spokojenost

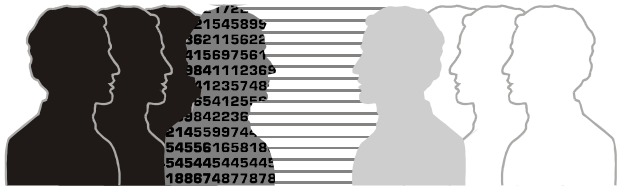
- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Úrazové nemocnici v Brně je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 81,0 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Septického oddělení a Oddělení klinické ortopedie

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **U 4 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - Doba podávání jídel
  - Tišení bolesti
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
  - Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
  - Doba ranního buzení
  - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 79 %, s **lékaři** 79 % a se **všeobecnými službami** 68 %.



OBECNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 556
- Termín dotazování: listopad 2008
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

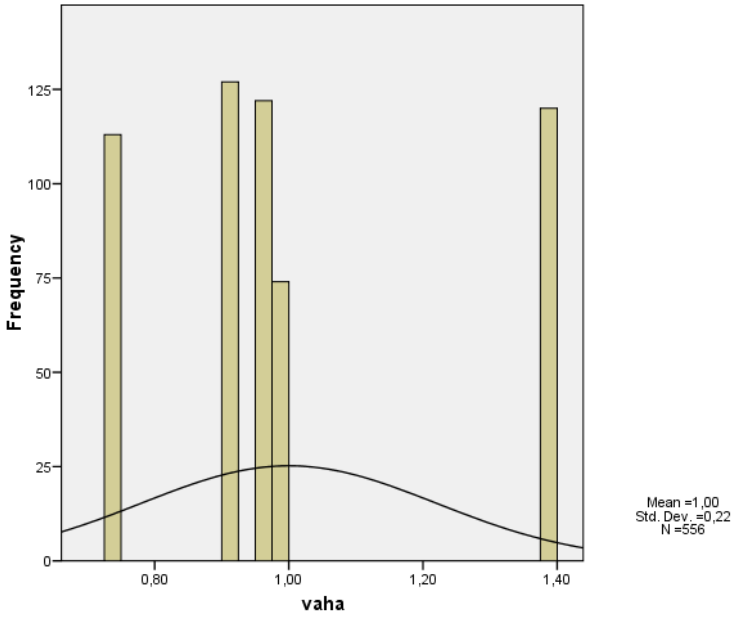
- Počet hospitalizovaných pacientů: 811
- Počet nezařazených pacientů: 14
- Počet validních dotazníků: 556
- **Návratnost: 70 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 6
- Počet pracovišť s n<20: 0

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 1,4
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:

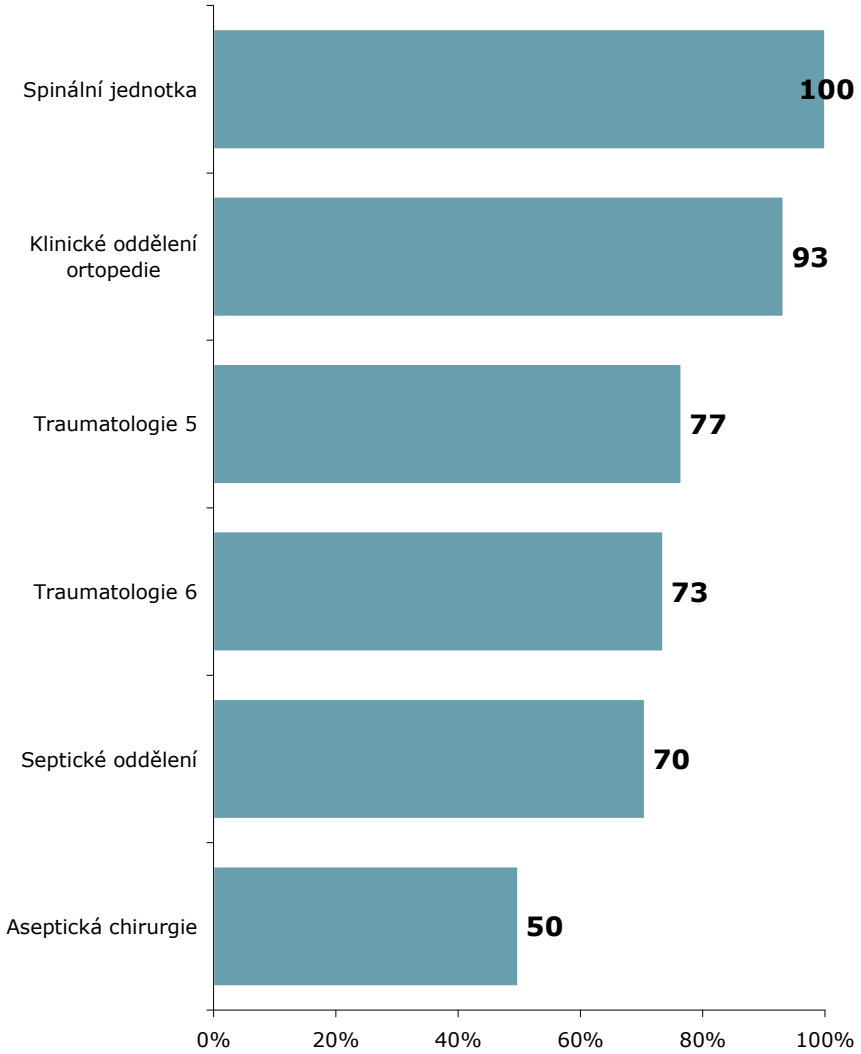


Vyplňování dotazníků

- 99 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby.

Návratnost dotazníků

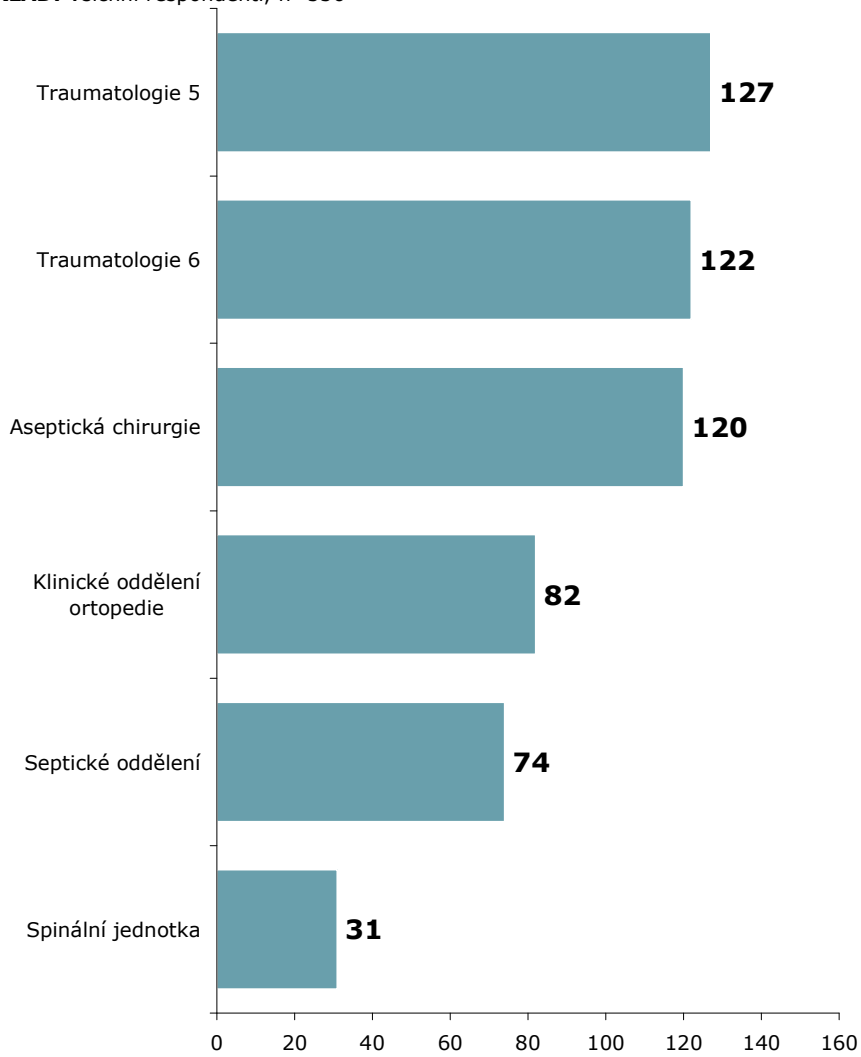
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

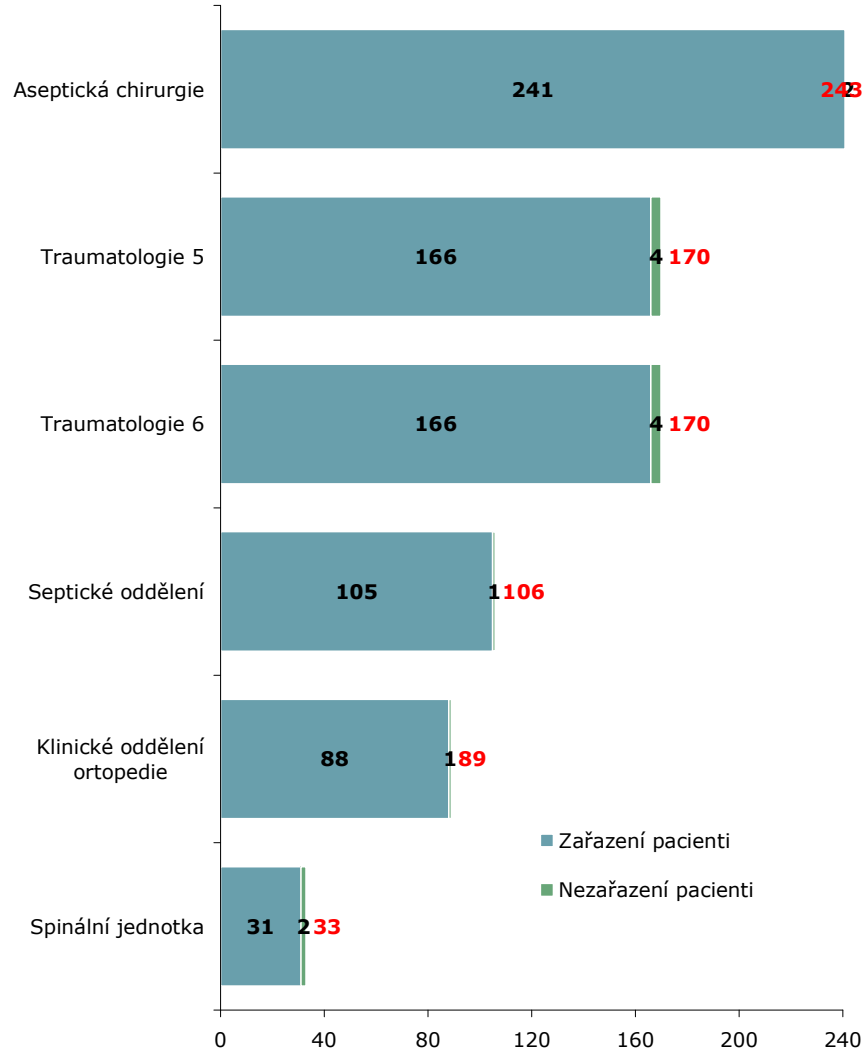
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=556



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

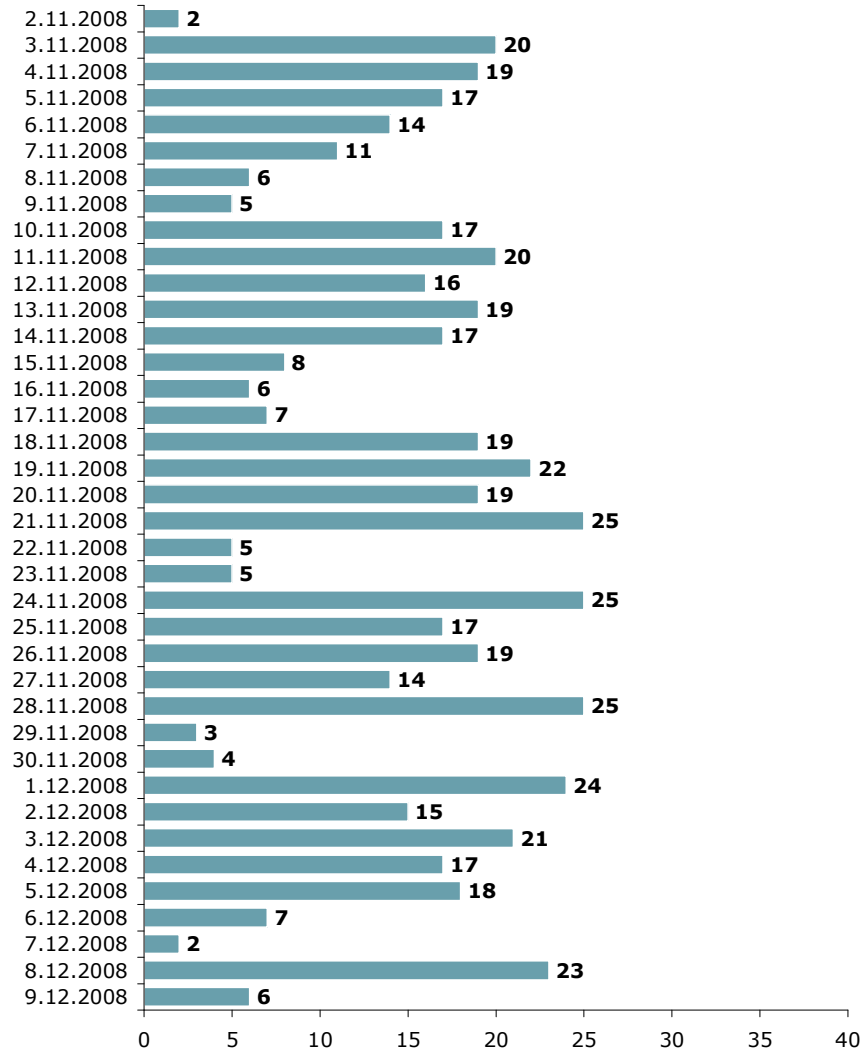
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Histogram sběru dat

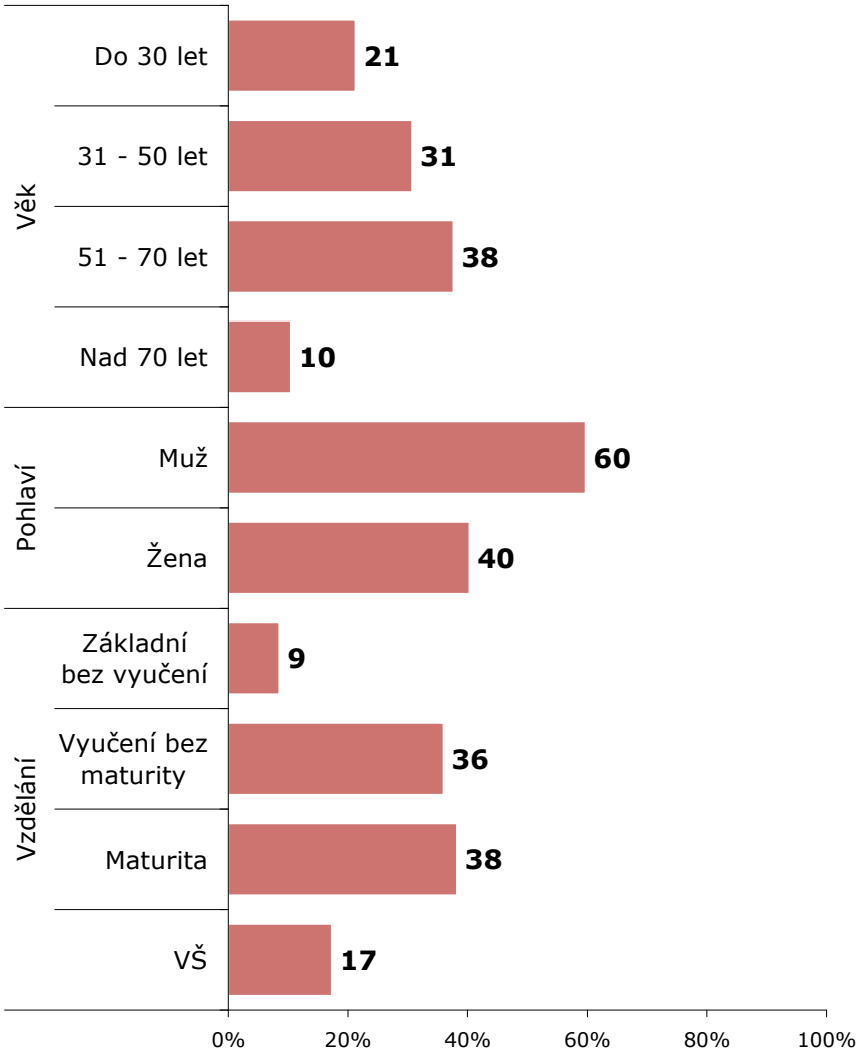
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=556



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Demografická struktura pacientů

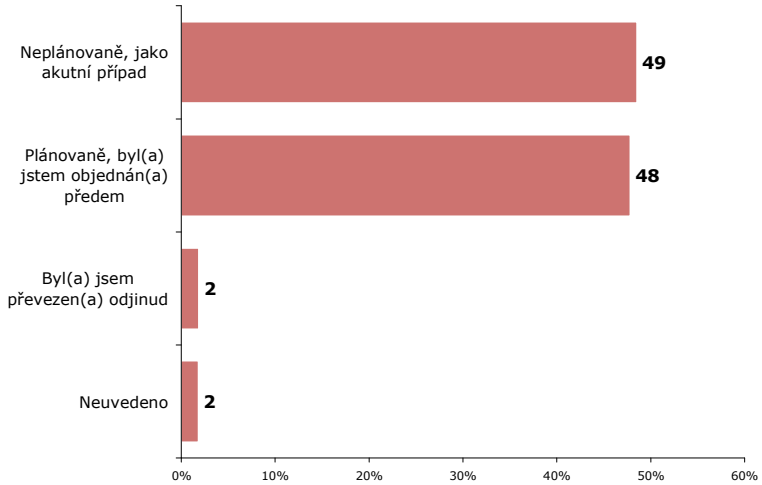
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=556



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

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

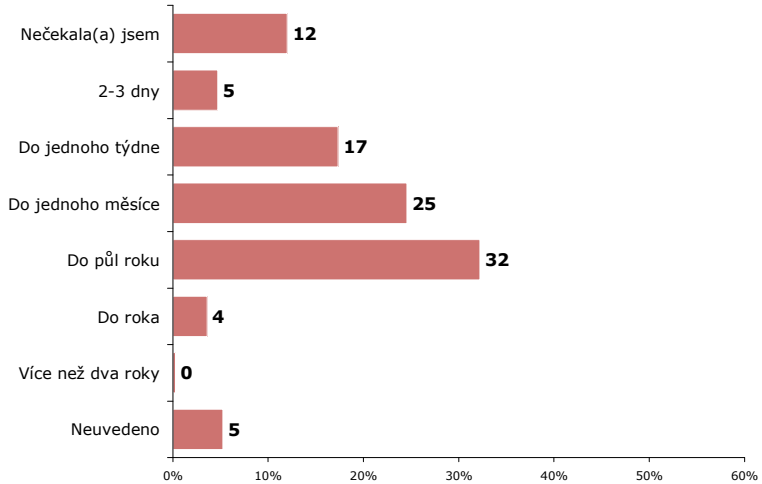
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=556



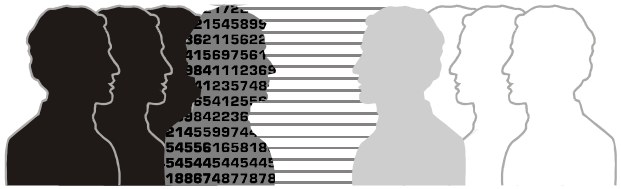
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=268



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



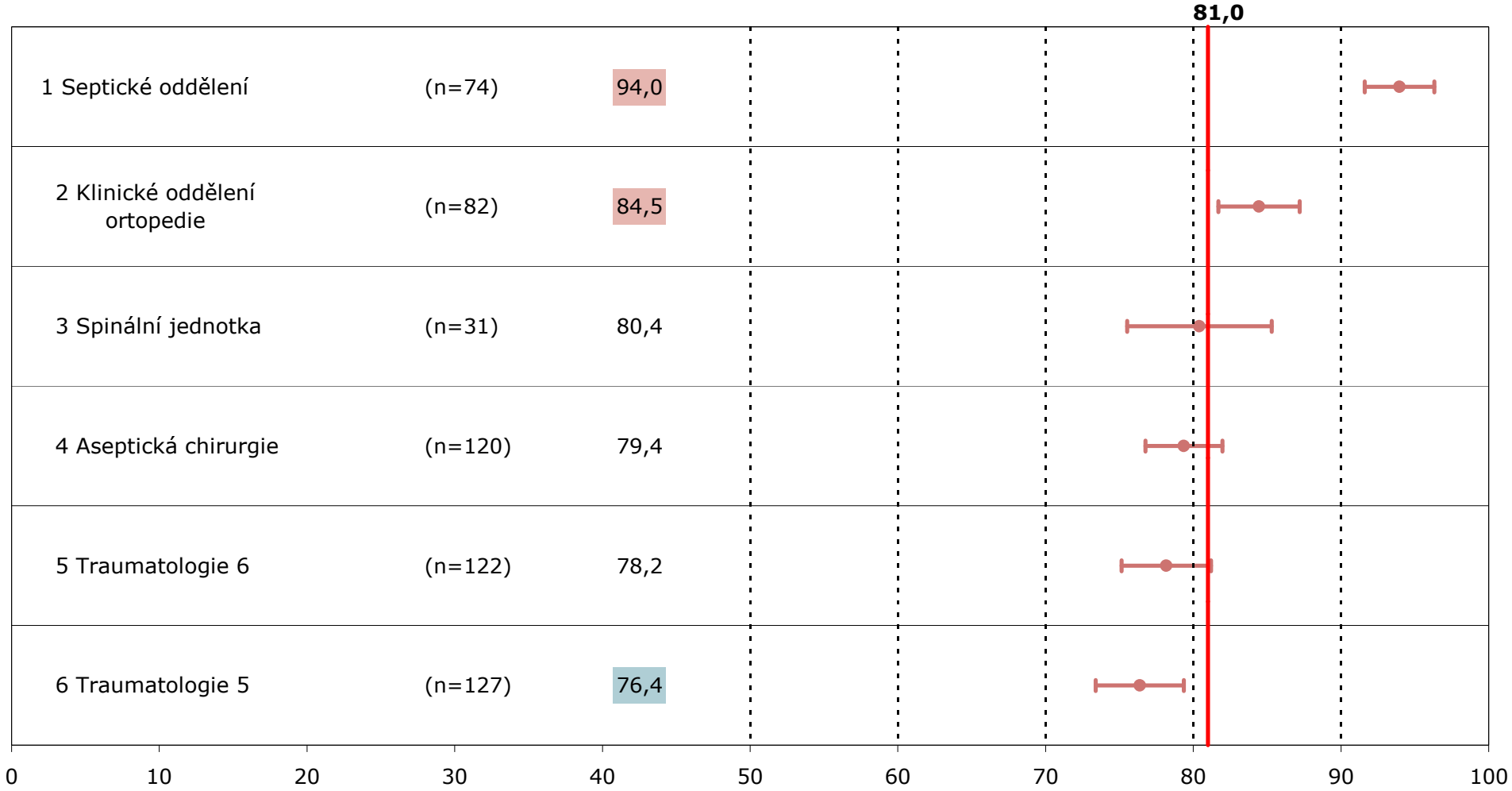
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

Úrazová nem. v Brně: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



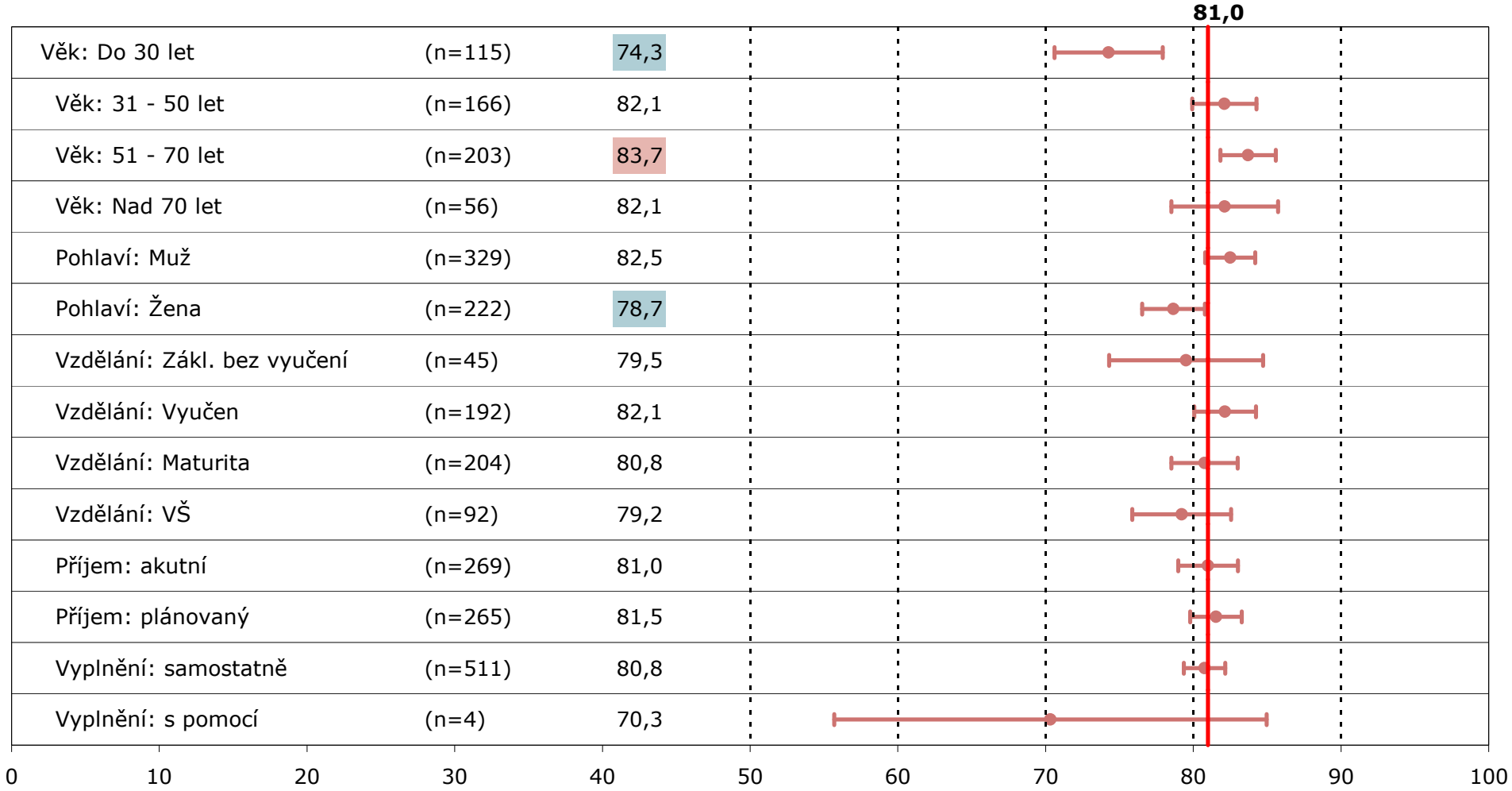
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

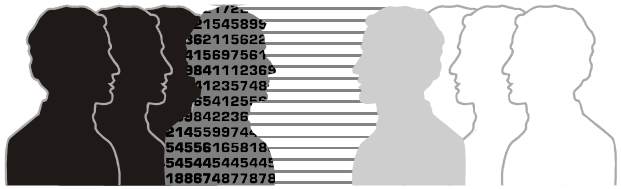
Úrazová nem. v Brně: Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti

Věk: Do 30 let	(n=115)	74,3
Věk: 31 - 50 let	(n=166)	82,1
Věk: 51 - 70 let	(n=203)	83,7
Věk: Nad 70 let	(n=56)	82,1
Pohlaví: Muž	(n=329)	82,5
Pohlaví: Žena	(n=222)	78,7
Vzdělání: Zákl. bez vyučení	(n=45)	79,5
Vzdělání: Vyučen	(n=192)	82,1
Vzdělání: Maturita	(n=204)	80,8
Vzdělání: VŠ	(n=92)	79,2
Příjem: akutní	(n=269)	81,0
Příjem: plánovaný	(n=265)	81,5
Vyplnění: samostatně	(n=511)	80,8
Vyplnění: s pomocí	(n=4)	70,3



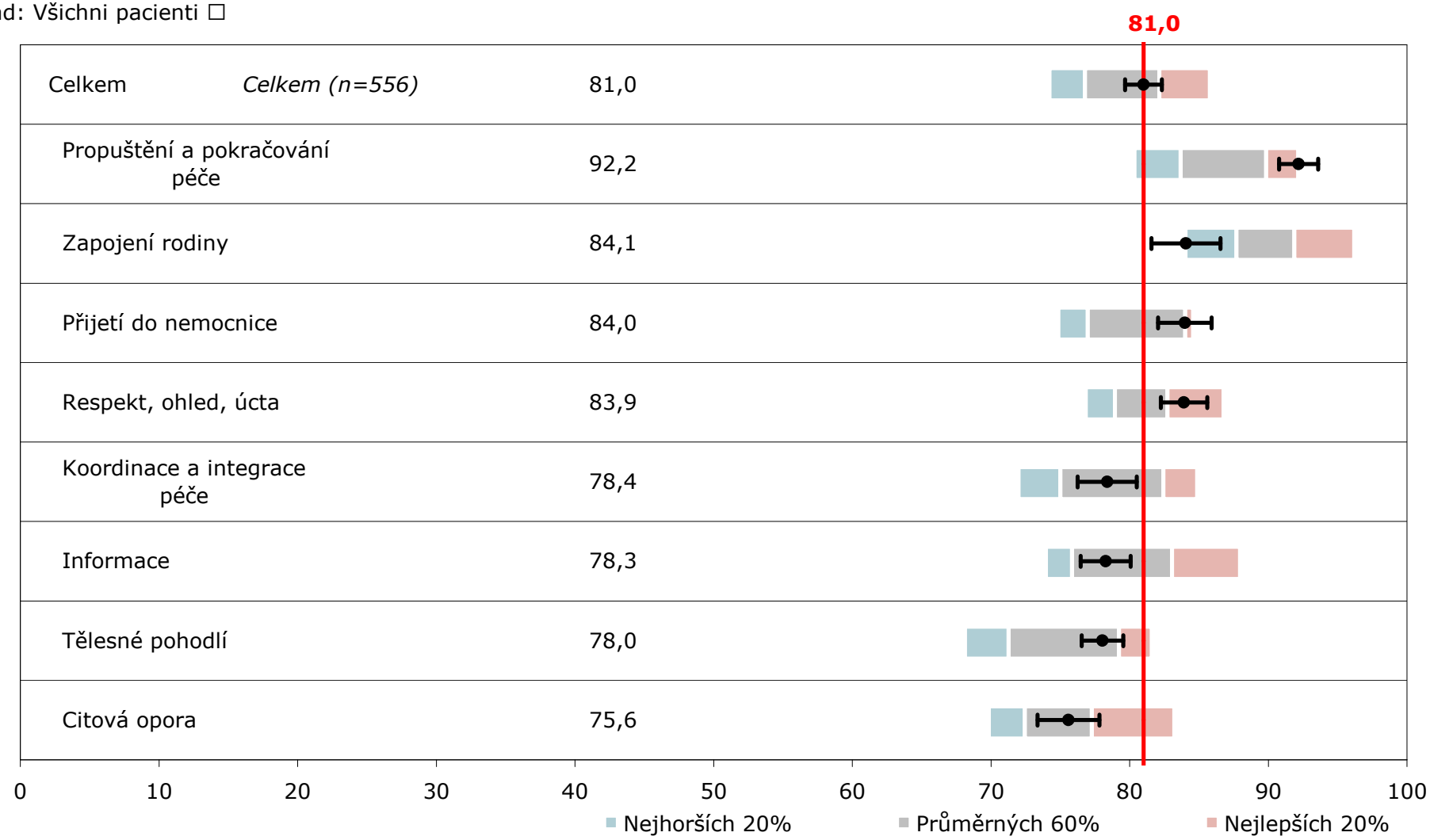
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Úrazová nemocnice v Brně: Souhrnná spokojenost

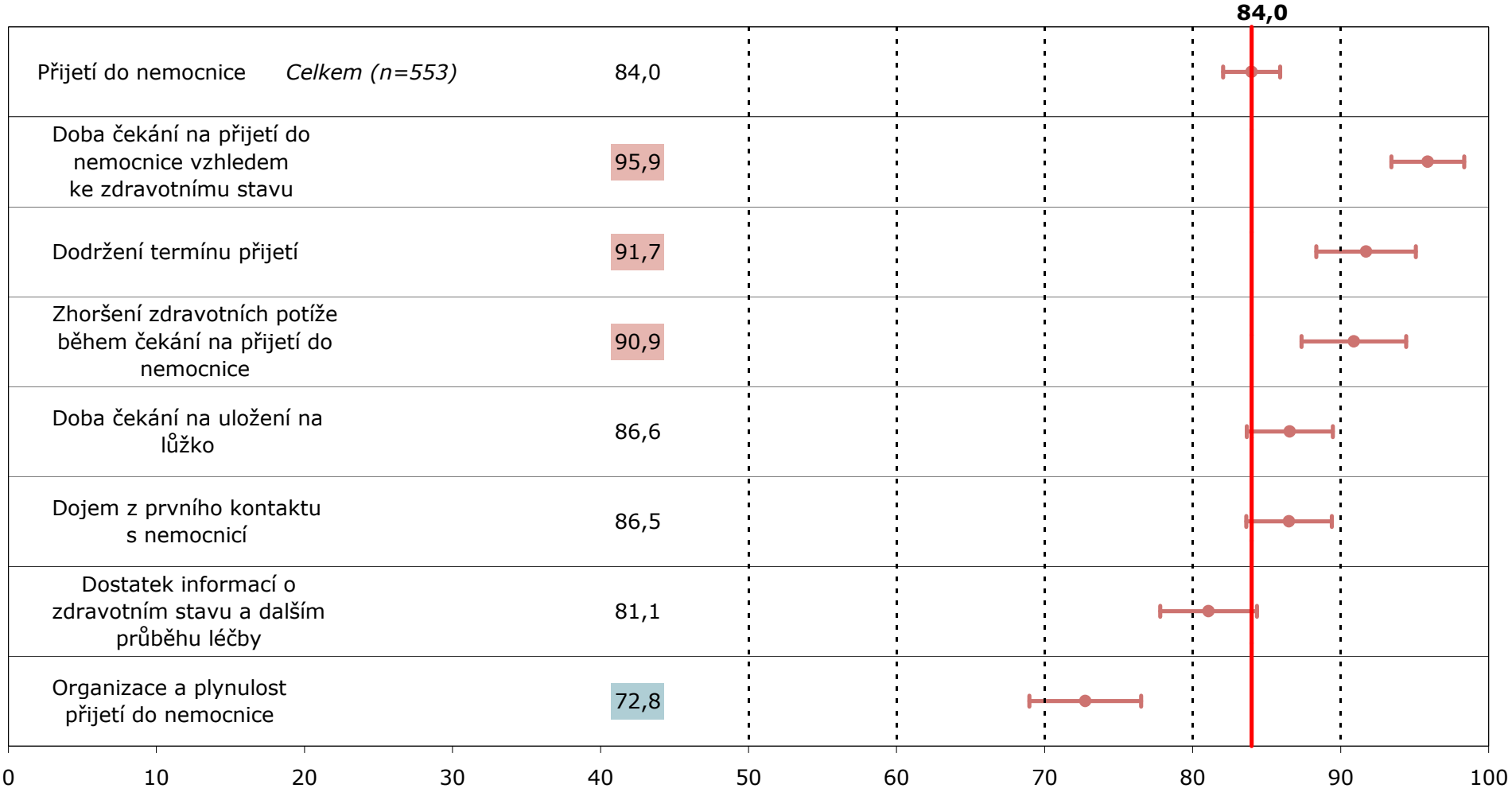
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Přijetí do nemocnice

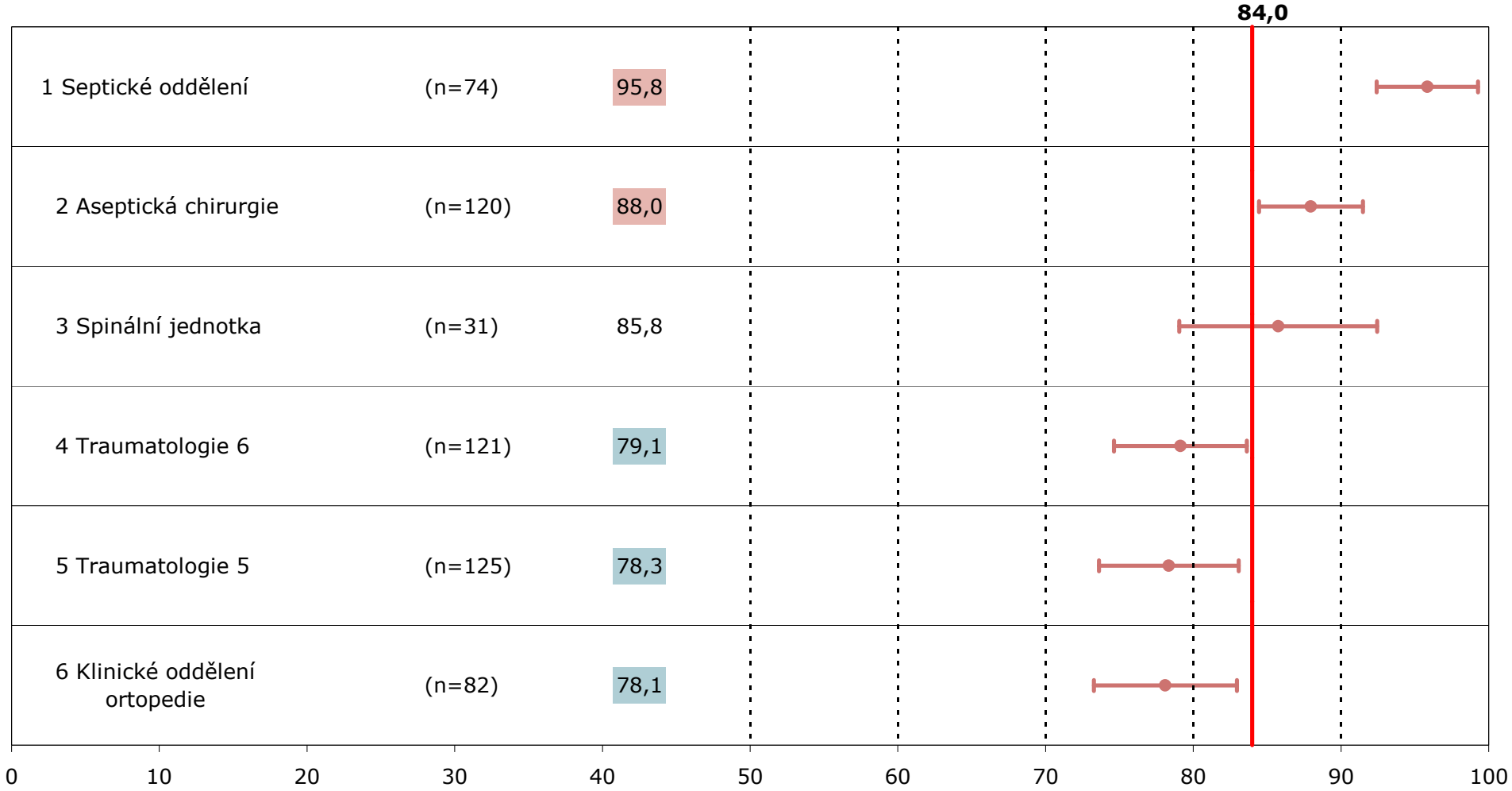
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Přijetí do nemocnice

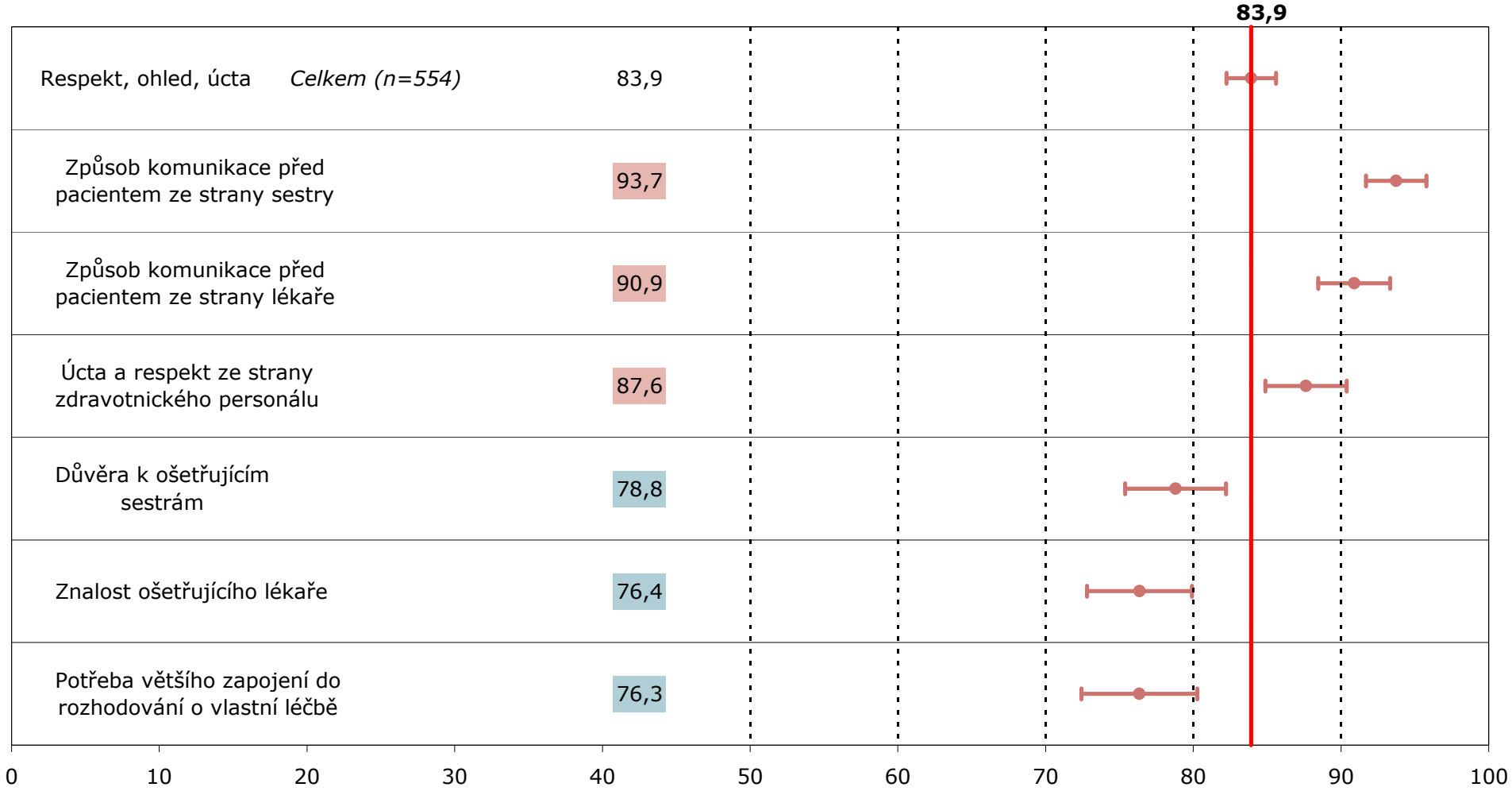
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Respekt, ohled, úcta

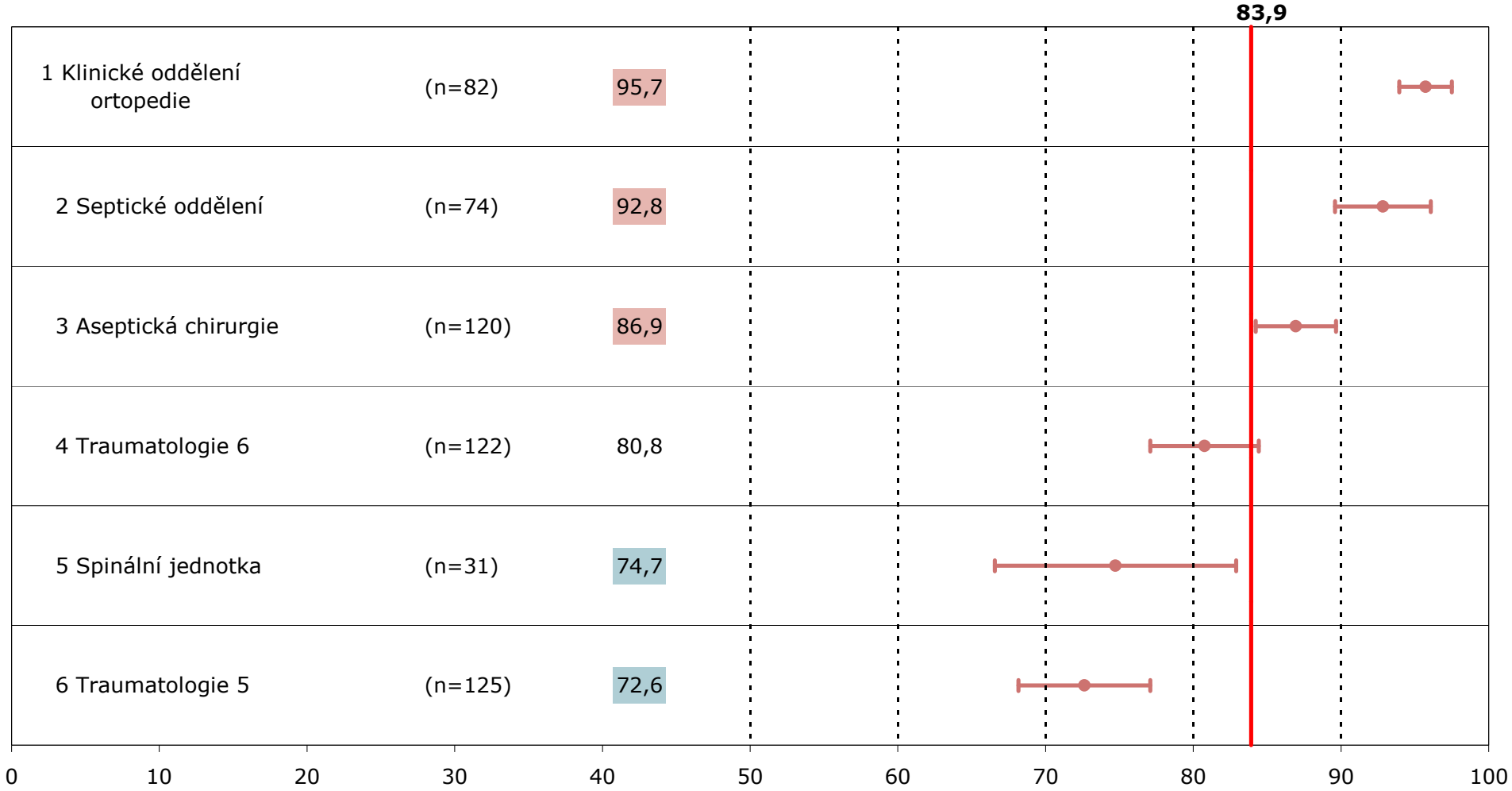
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Respekt, ohled, úcta

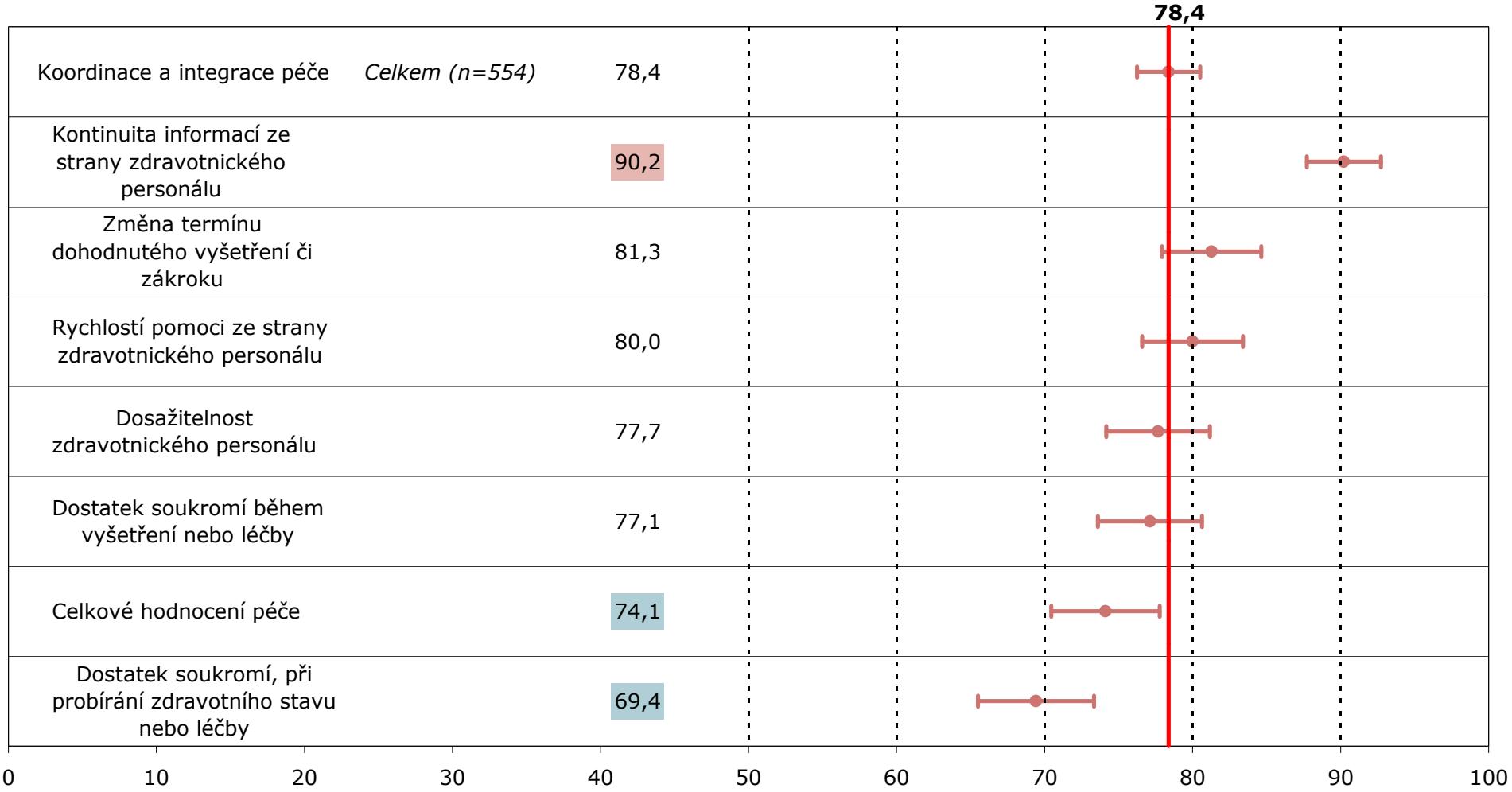
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Koordinace a integrace péče

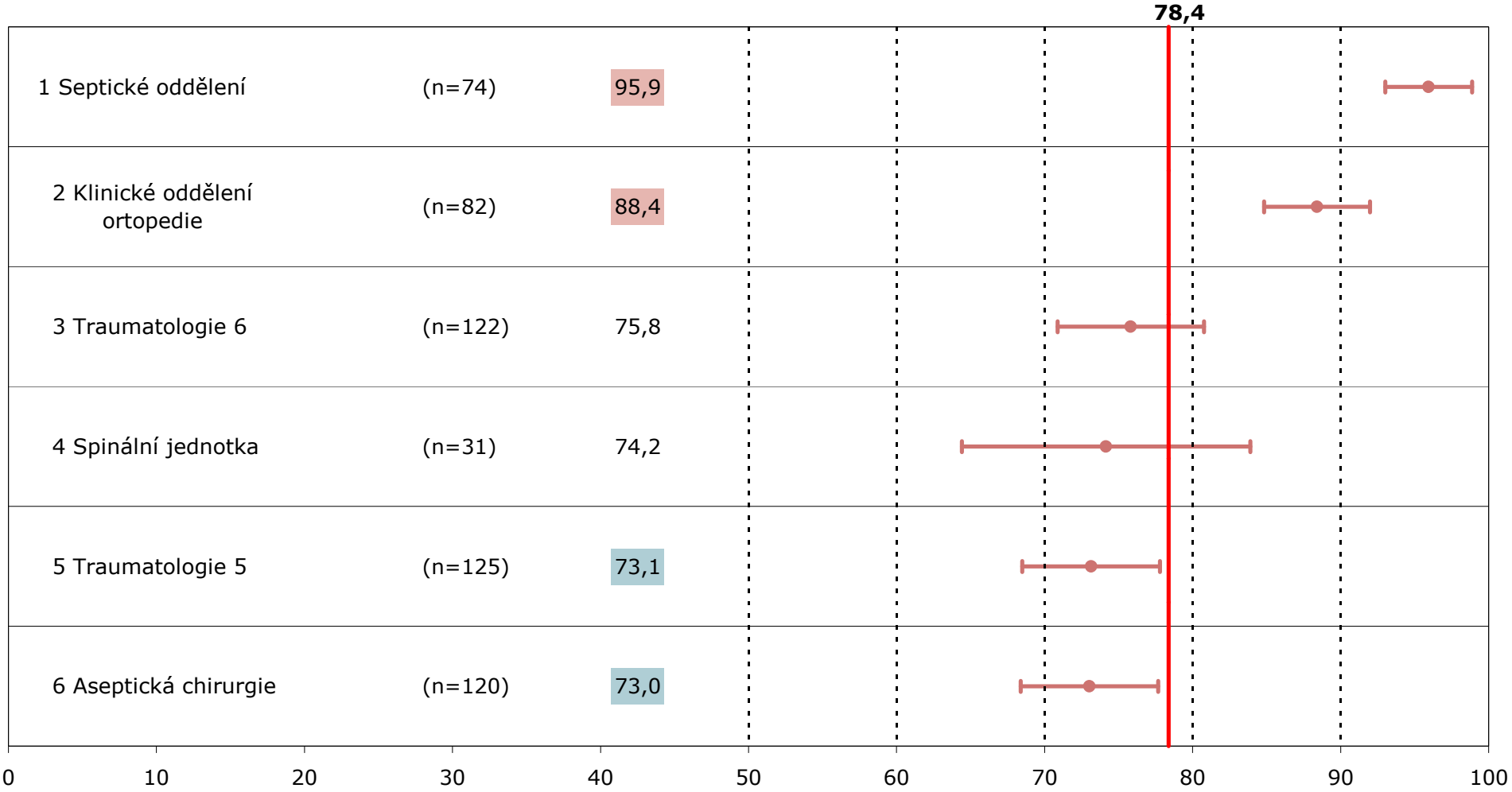
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Koordinace a integrace péče

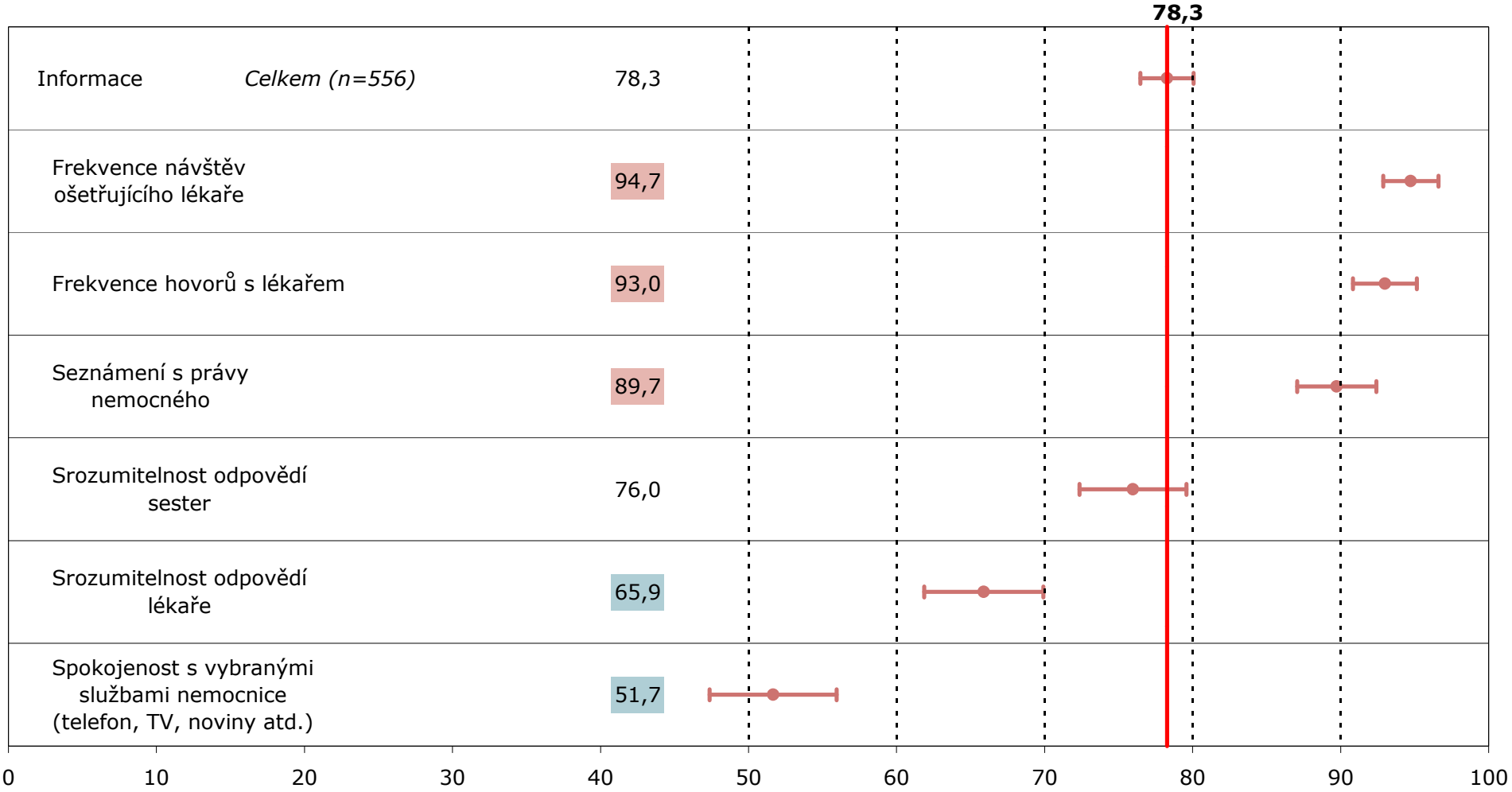
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Informace, komunikace

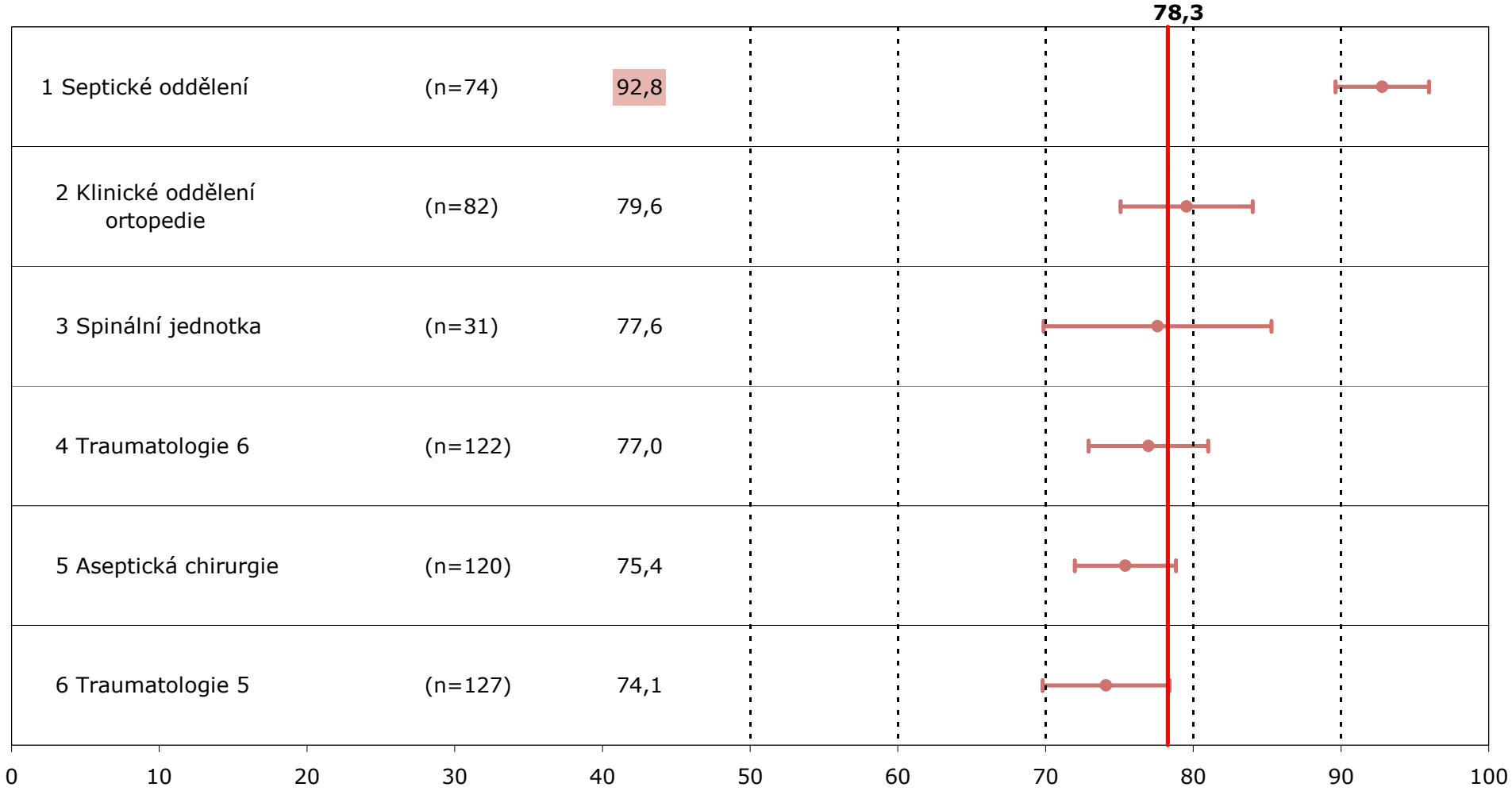
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Informace, komunikace

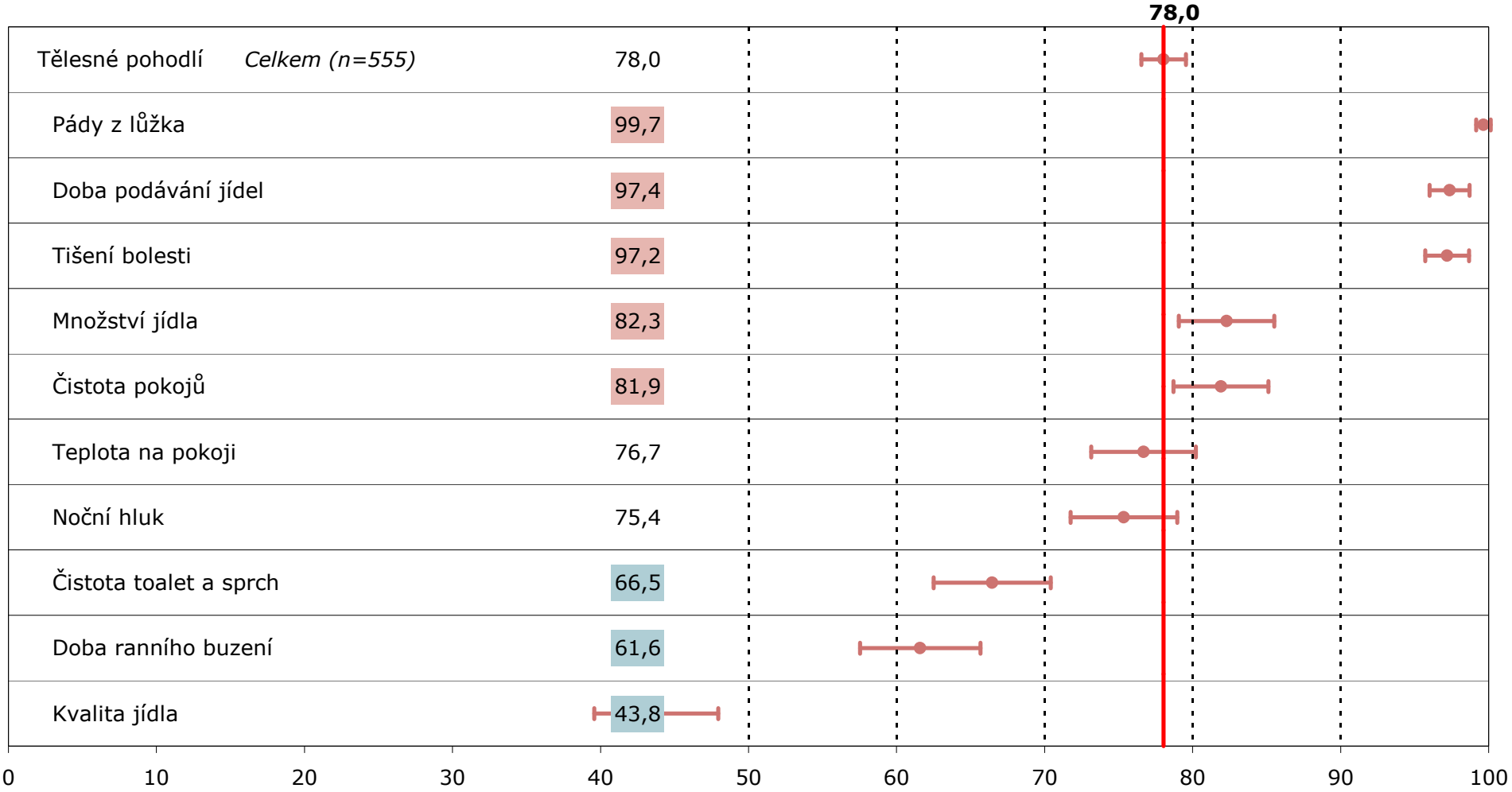
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Tělesné pohodlí

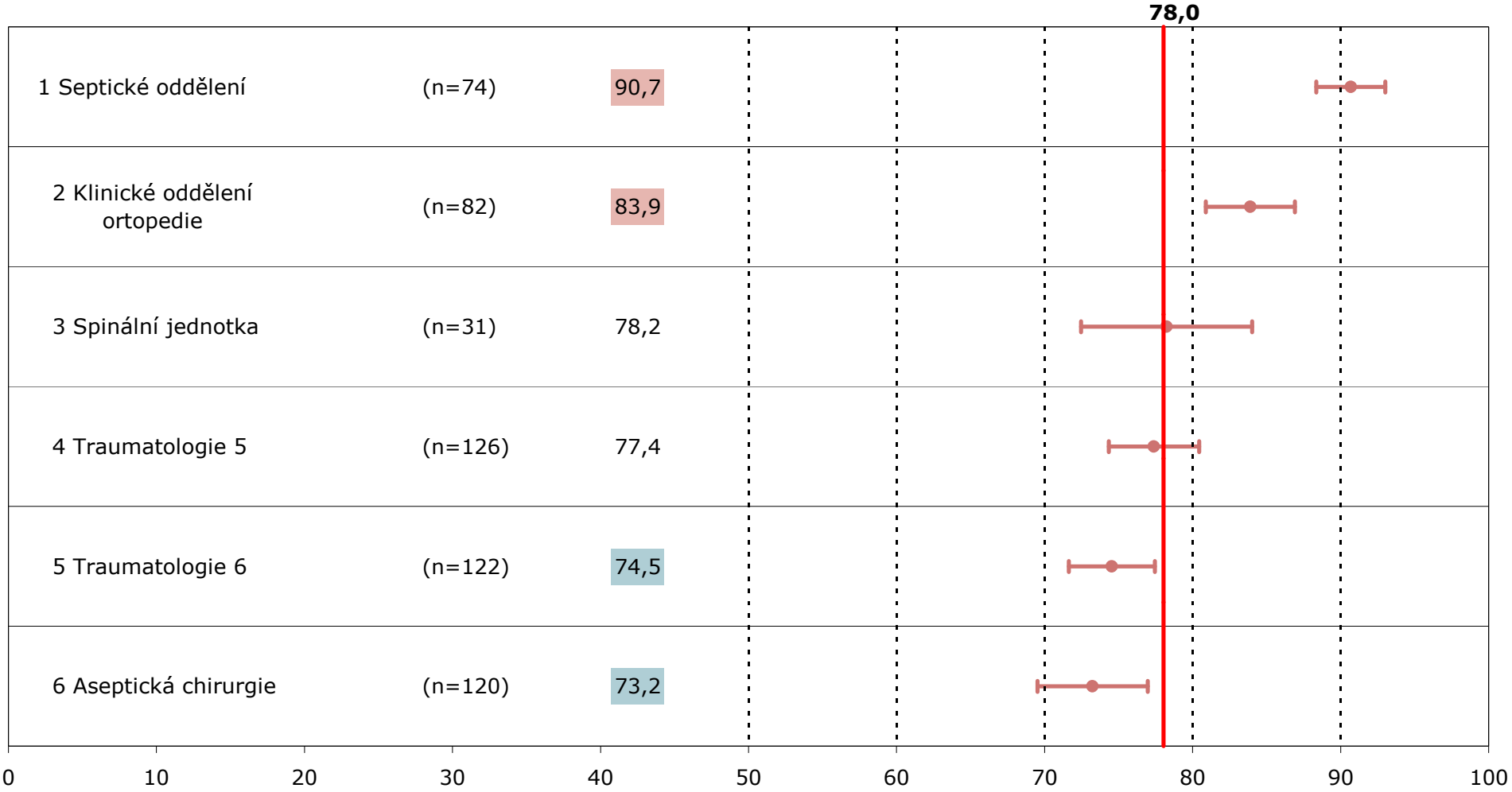
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Tělesné pohodlí

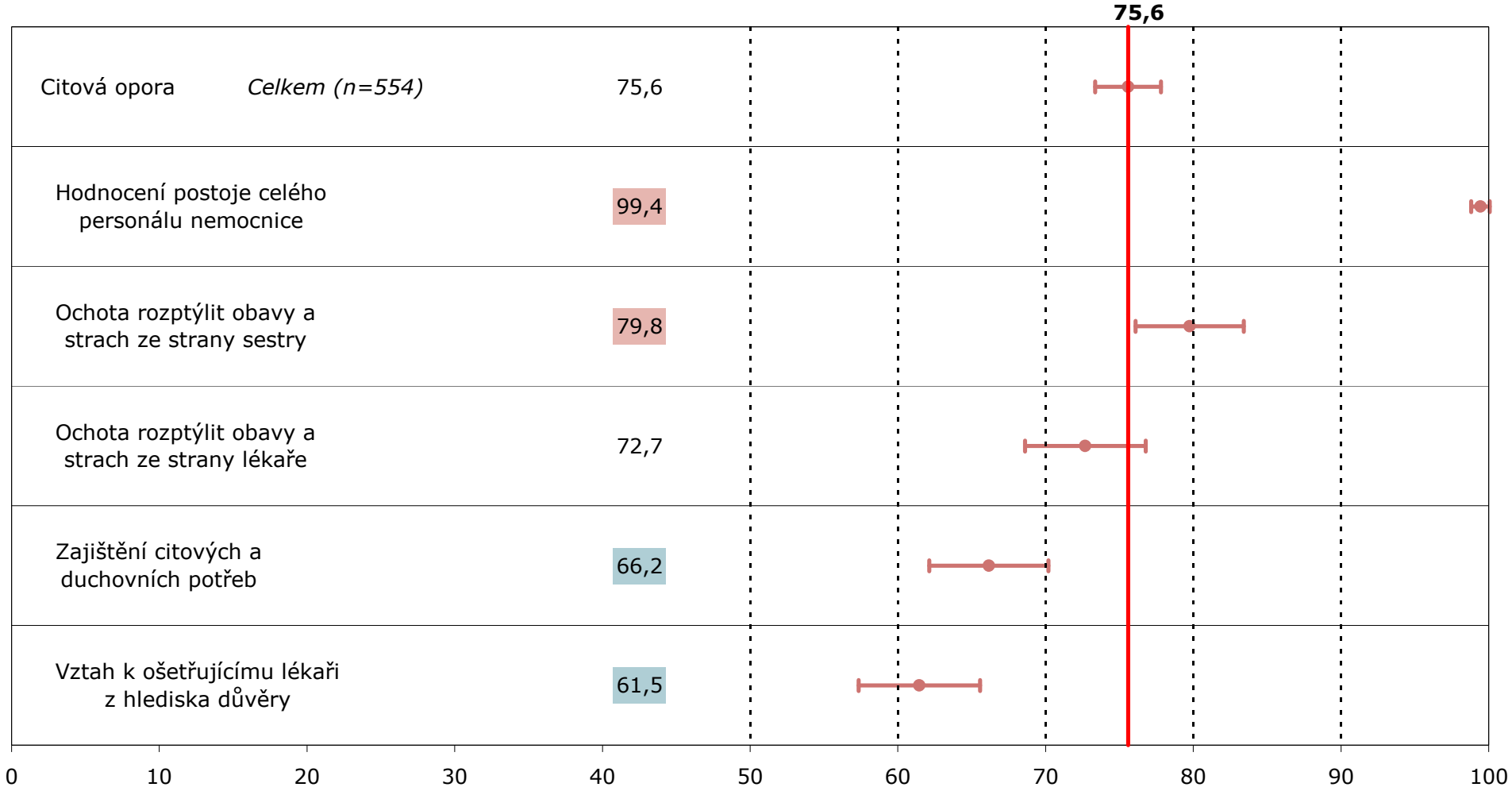
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Citová opora

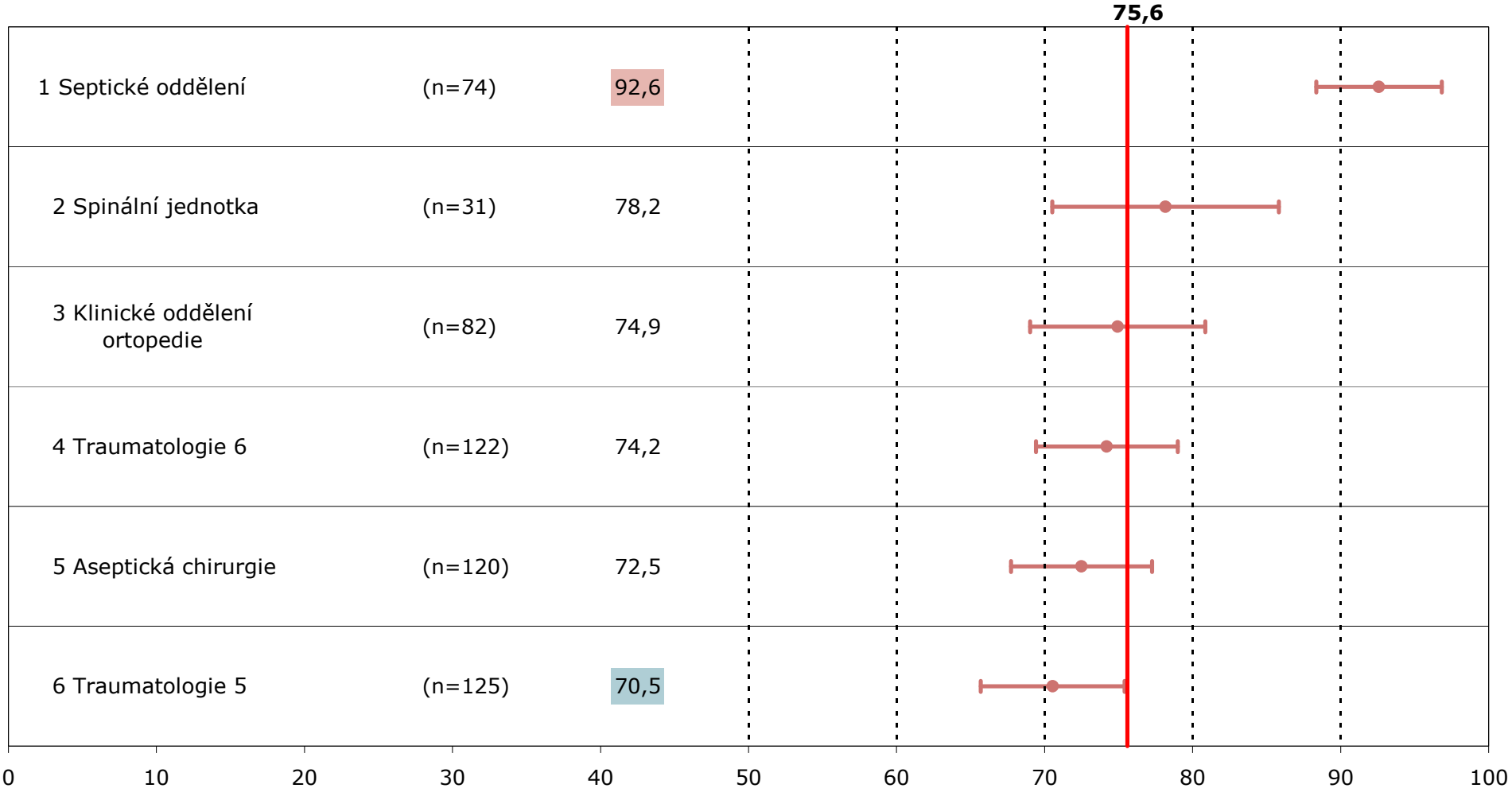
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Citová opora

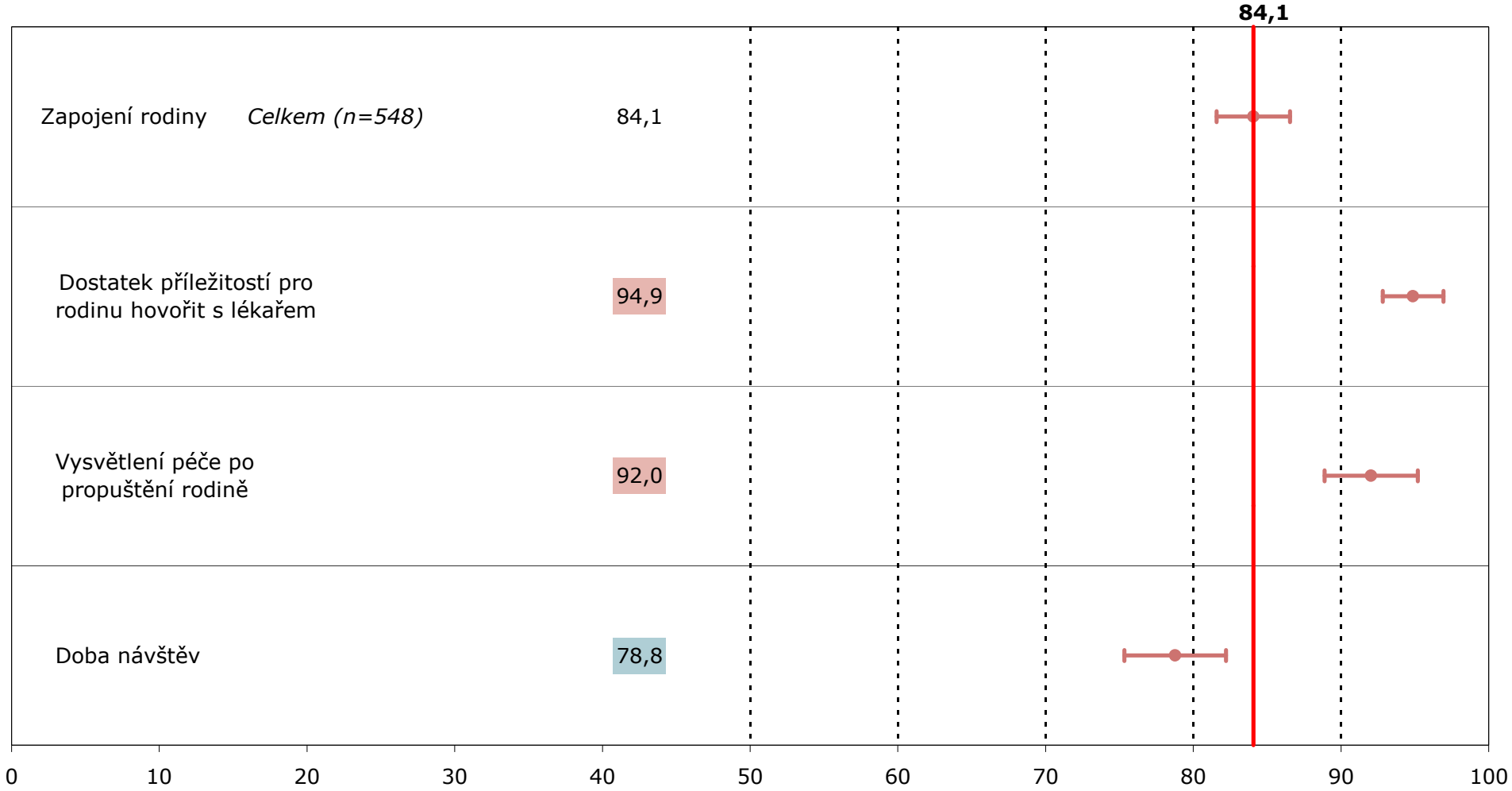
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Zapojení rodiny

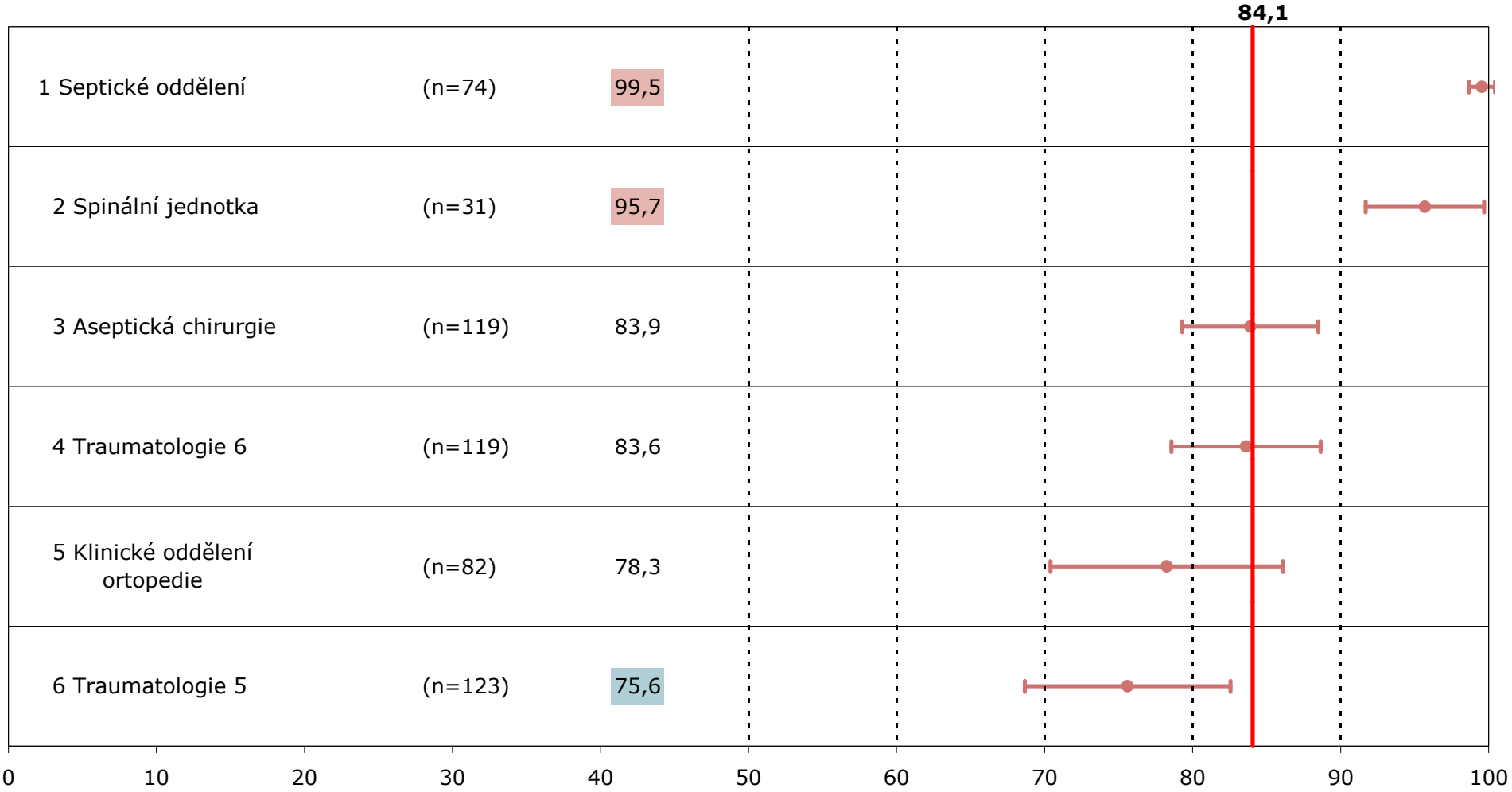
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Zapojení rodiny

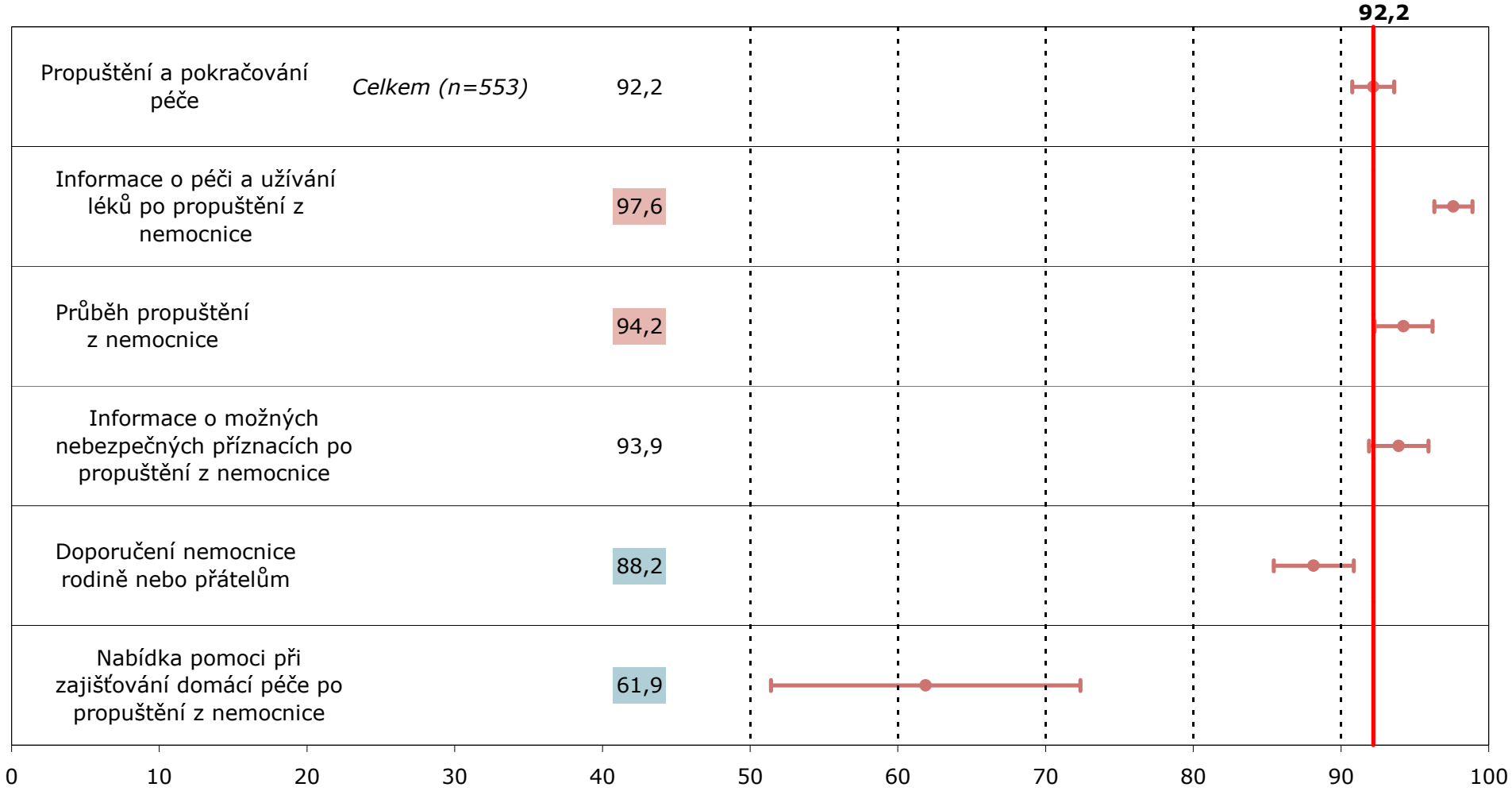
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Propuštění a pokračování péče

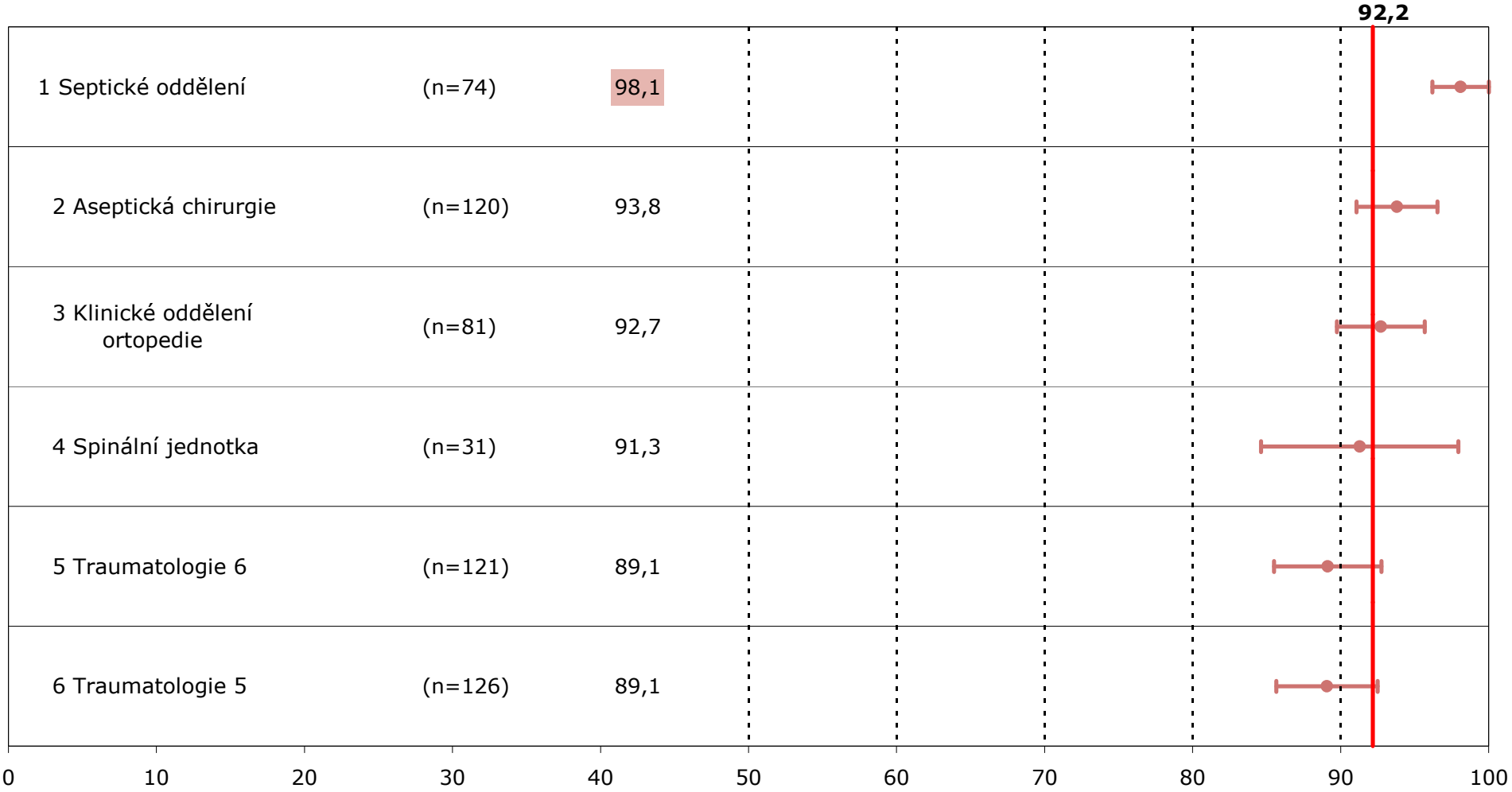
Základ: Všichni pacienti☐



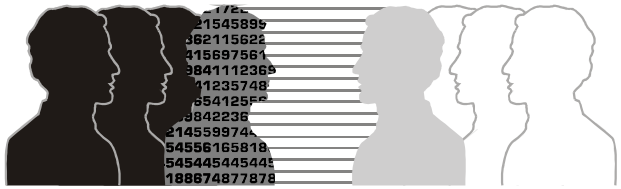
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

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, 2008

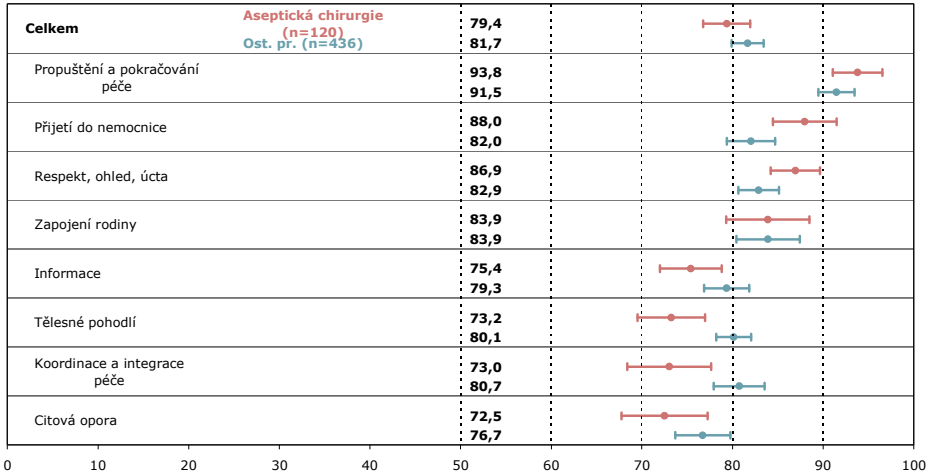
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Aseptická chirurgie		+		-		-			
Traumatologie 5	**-**	-	-	-	-		-	-	-
Traumatologie 6	**-**	-				-			-
Septické oddělení	**+**	+	+	+	+	+	+	+	+
Klinické oddělení ortopedie	**+**	-	+	+		+			
Spinální jednotka			-					+	

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 v jednotlivých pracovištích

Úrazová nem. v Brně: Porovnání s ostatními pracovišti

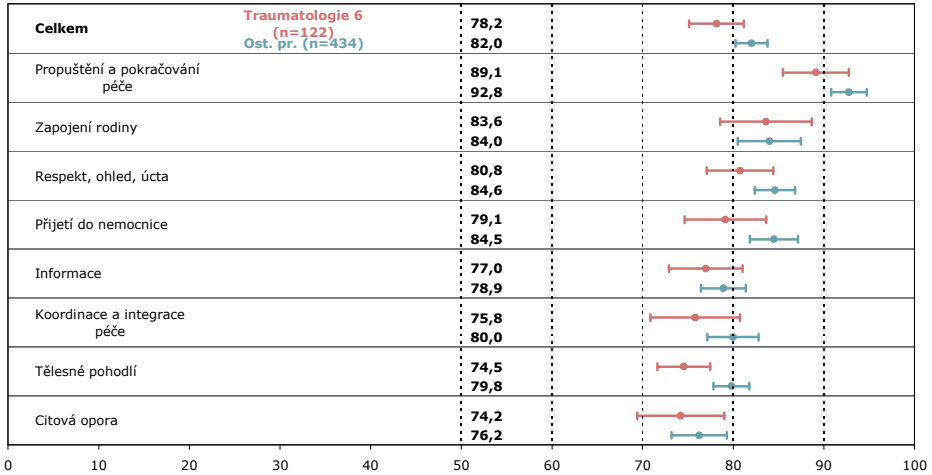
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Porovnání s ostatními pracovišti

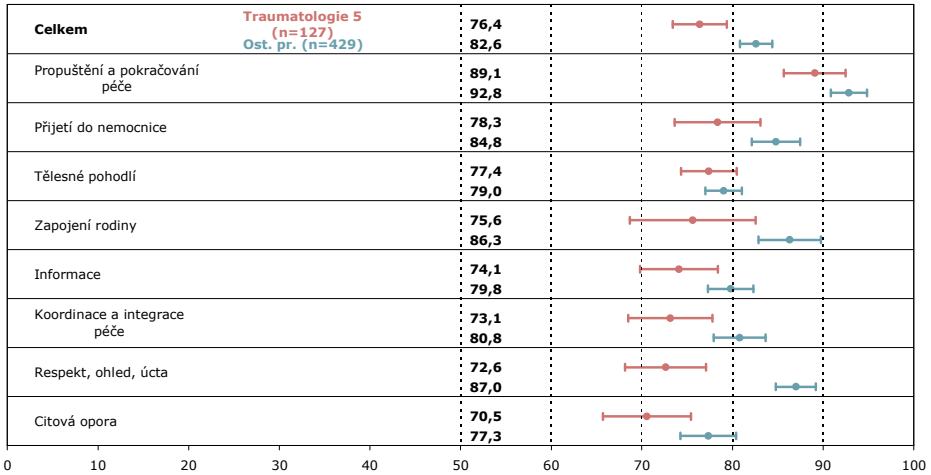
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Porovnání s ostatními pracovišti

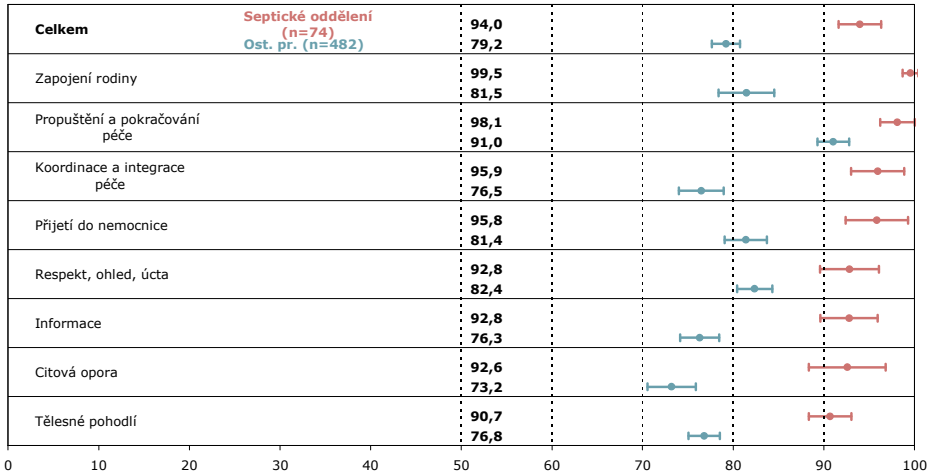
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

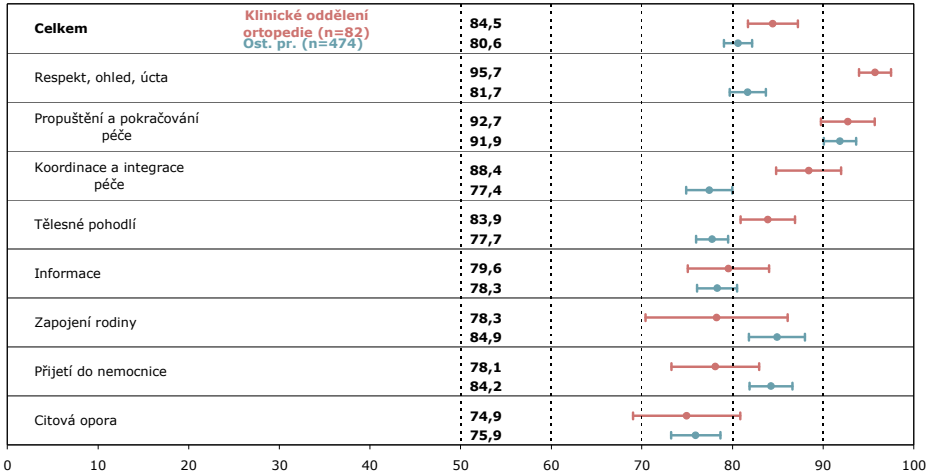


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Úrazová nem. v Brně: Porovnání s ostatními pracovišti

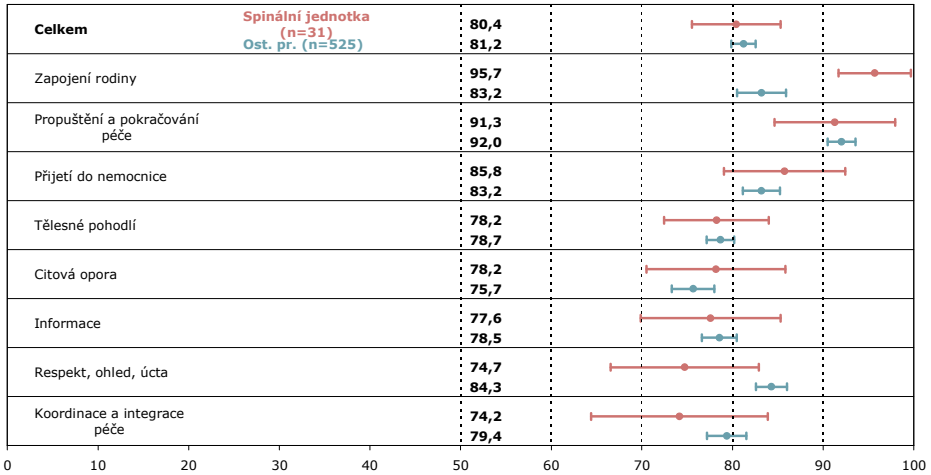
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



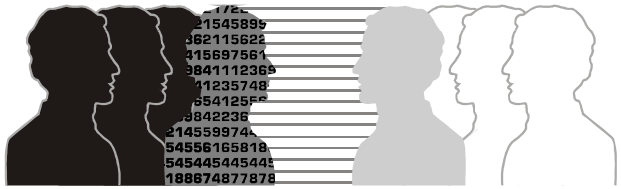
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



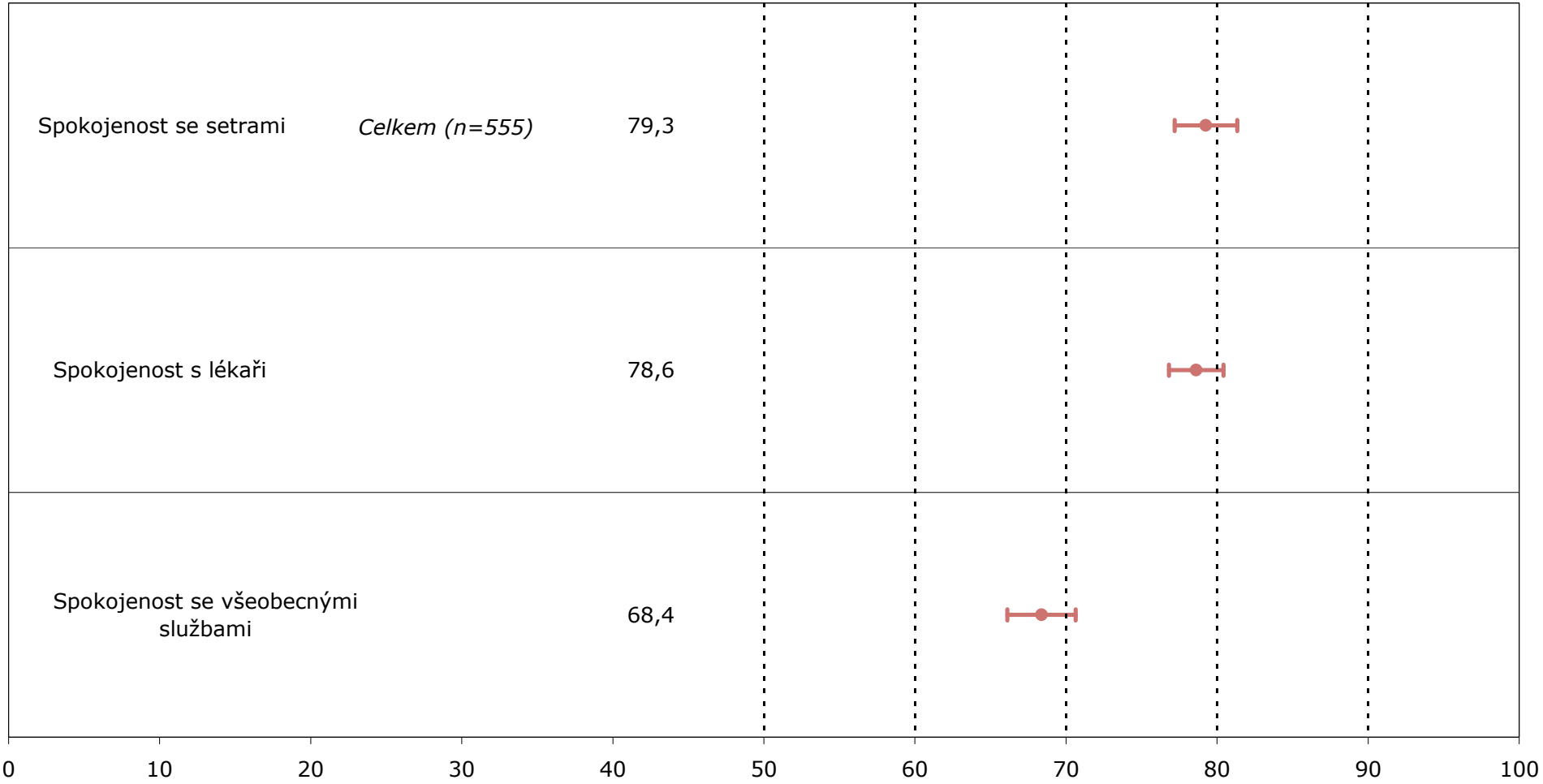
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Úrazová nem. v Brně: Spokojenost s personálem a všeob.

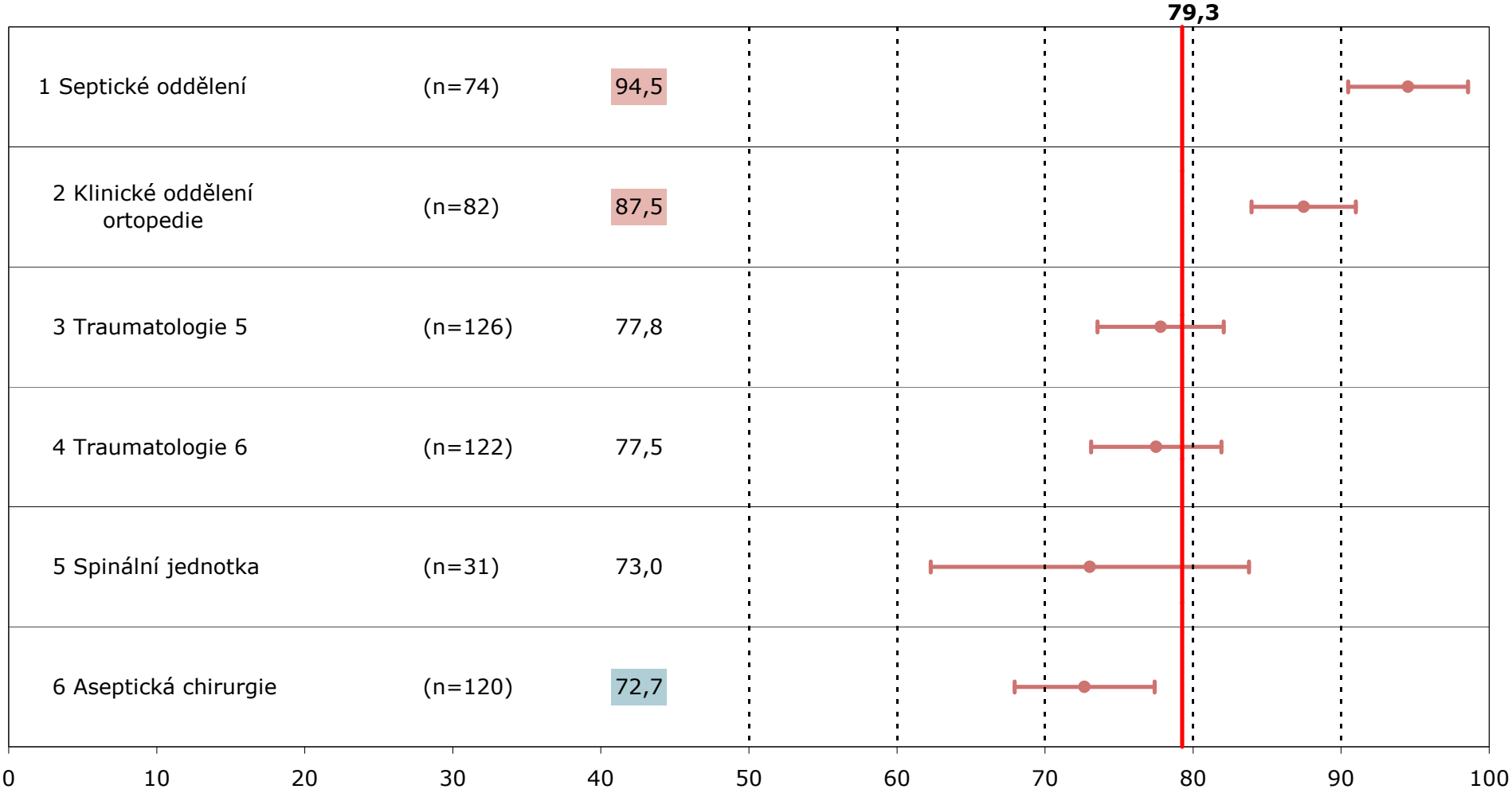
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Spokojenost se sestrami

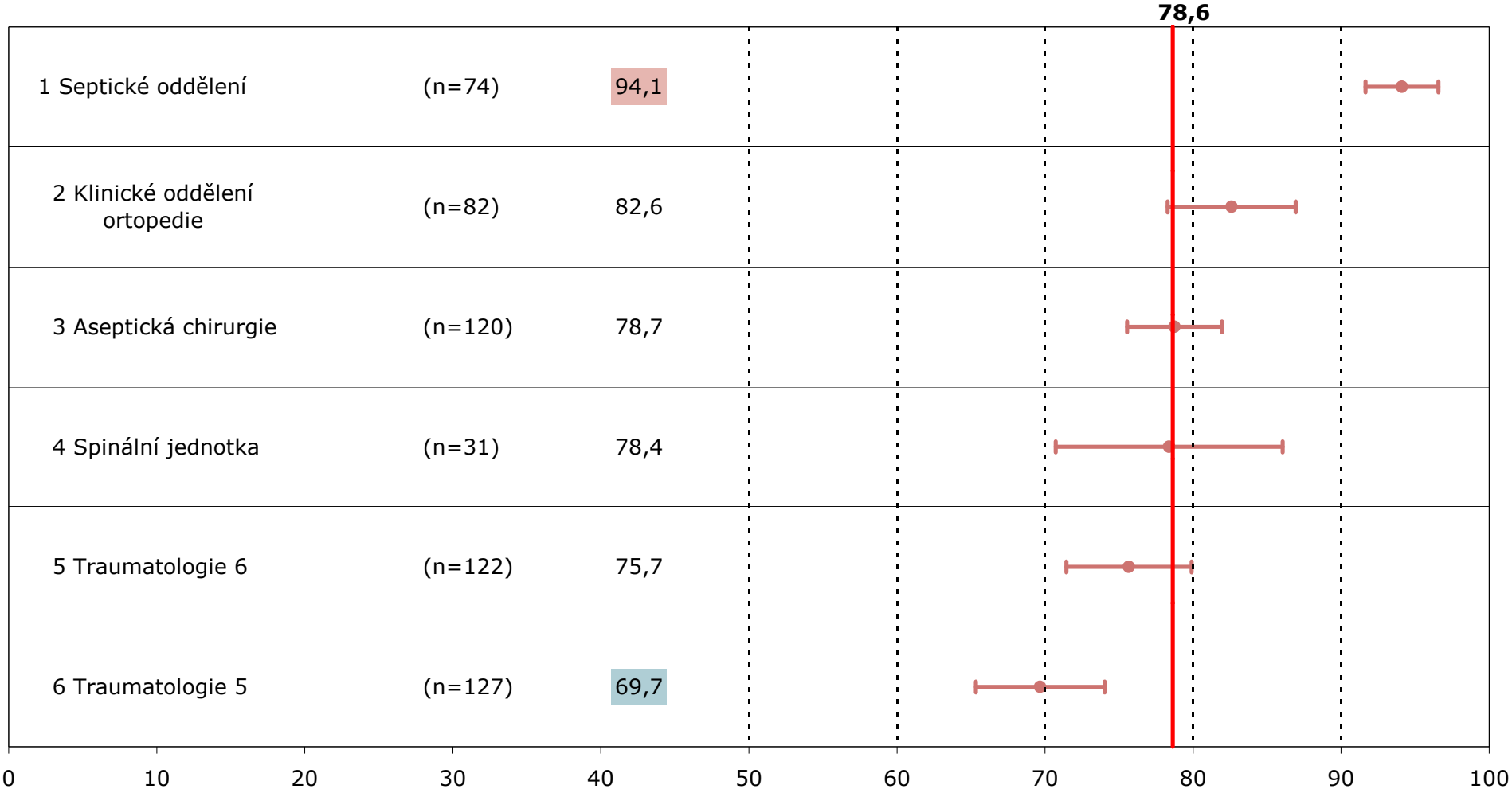
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Spokojenost s lékaři

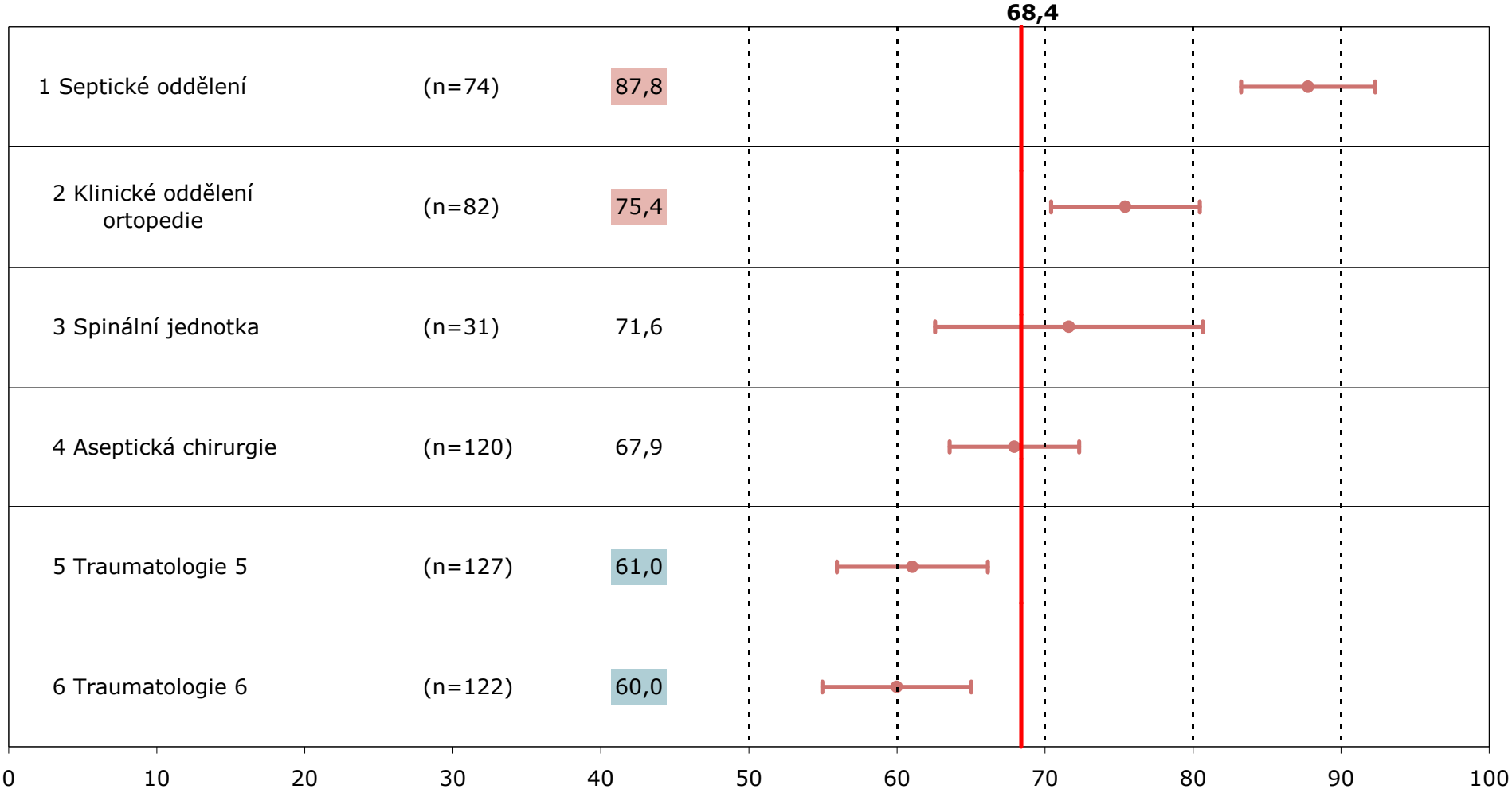
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



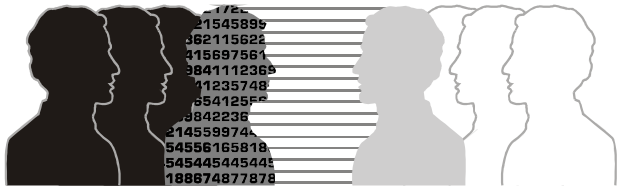
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠT

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotním u 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
Aseptická chirurgie	**+**			+				+
Traumatologie 5	**-**					-		-
Traumatologie 6	**-**	+		+		-		-
Septické oddělení	**+**					+	+	+
Klinické oddělení ortopedie	**-**	-		-			-	
Spinální jednotka								

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Aseptická chirurgie		+	+		-		
Traumatologie 5	**-**	-	-	-	-	-	-
Traumatologie 6		-					-
Septické oddělení	**+**	+	+		+		+
Klinické oddělení ortopedie	**+**	+	+	+	+	+	+
Spinální jednotka	**-**		-	-			

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Aseptická chirurgie	-		-		-	-	-	
Traumatologie 5	-			-	-			-
Traumatologie 6		-						-
Septické oddělení	+	+	+	+	+	+	+	+
Klinické oddělení ortopedie	+	+	+			+		+
Spinální jednotka								

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Aseptická chirurgie		-	+	-			+
Traumatologie 5	**-**		-		-		-
Traumatologie 6			-	+	-		
Septické oddělení	**+**	+	+	+	+	+	+
Klinické oddělení ortopedie					+		-
Spinální jednotka							

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Aseptická chirurgie	**-**	-	-	-	-		+				
Traumatologie 5			+			-				-	
Traumatologie 6	**-**			-		-			-	-	
Septické oddělení	**+**	+	+	+	+	+	-			+	
Klinické oddělení ortopedie	**+**					+	+				
Spinální jednotka											

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Aseptická chirurgie			-	-		
Traumatologie 5	**-**	-				
Traumatologie 6						-
Septické oddělení	**+**	+	+	+		+
Klinické oddělení ortopedie			-			
Spinální jednotka		+			-	-

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Aseptická chirurgie				
Traumatologie 5	**-**		-	
Traumatologie 6			-	
Septické oddělení	**+**	+	+	+
Klinické oddělení ortopedie		-		
Spinální jednotka	**+**	+		

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

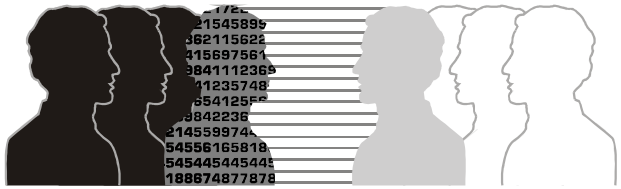
Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
Aseptická chirurgie						
Traumatologie 5	-					-
Traumatologie 6	-					-
Septické oddělení	+	+			+	+
Klinické oddělení ortopedie		-				+
Spinální jednotka						

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



ÚSTAV PRO PÉČI O MATKU A DÍTĚ

Ústav pro péči o matku a dítě: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Vzorek pacientů je zastoupen pouze ženami. Z hlediska věku převažují pacienty ve věku 31-50 let (53 %). Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu ženy s maturitou a vysokoškolským vzděláním.
- Plánované přijetí výrazně převažuje nad urgentním příjmem. Čekací doba na přijetí do nemocnice je krátká.

Souhrnná spokojenost

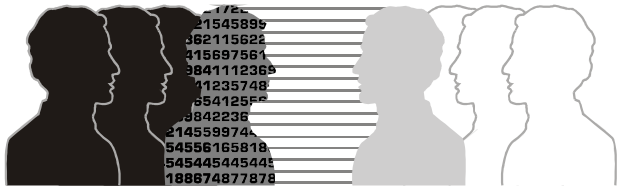
- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Ústavu pro péči o matku a dítě dosahuje standardní úrovně. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 78,3 % a intervalem spolehlivosti dosahuje hodnoty standardu, který činí 80 %.** V rámci oboru gynekologie dosahuje mírně nadprůměrného výsledku, v rámci oboru porodnictví – průměrné hodnoty v porovnání s ostatními hodnocenými porodnickými odděleními.
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti těchto oddělení: P3 – Rizikové těhotenství a G3 – Gynekologie, lůžka.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **U 4 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Pády z lůžka
  - Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
  - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
  - Tišení bolesti
  - Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
  - Kvalita jídla
  - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
  - Doba ranního buzení
  - Čistota toalet a sprch
  - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 78 %, s **lékaři** 74 % a se **všeobecnými službami** 67 %.



OBECNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 370
- Termín dotazování: listopad 2008
  Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

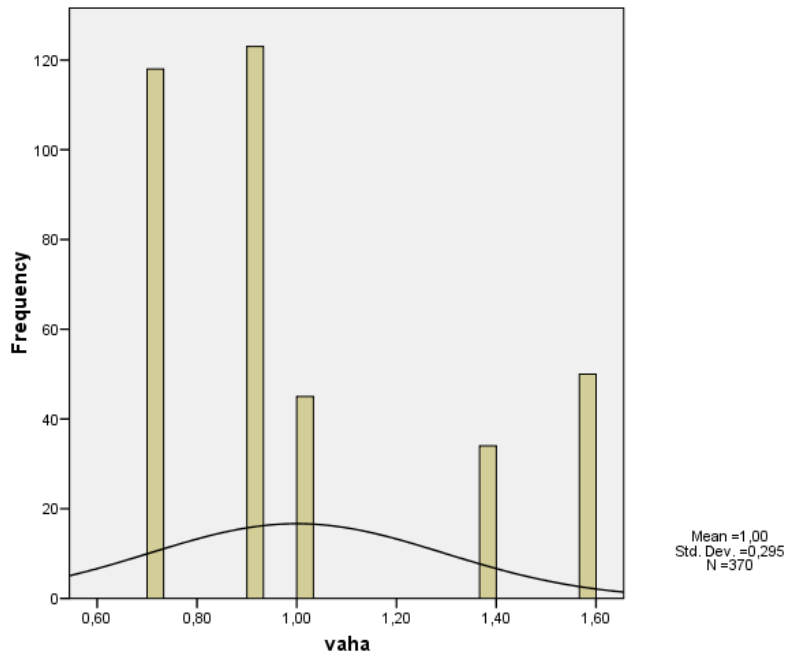
- Počet hospitalizovaných pacientů: 666
- Počet nezařazených pacientů: 7
- Počet validních dotazníků: 370
- **Návratnost: 56 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 6
- Počet pracovišť s n<20: 0
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 3
  - P1 – Šestinedělí
  - P2 – Šestinedělí
  - P4 - Šestinedělí

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 1,6
  Rozložení vah ukazuje tento histogram:



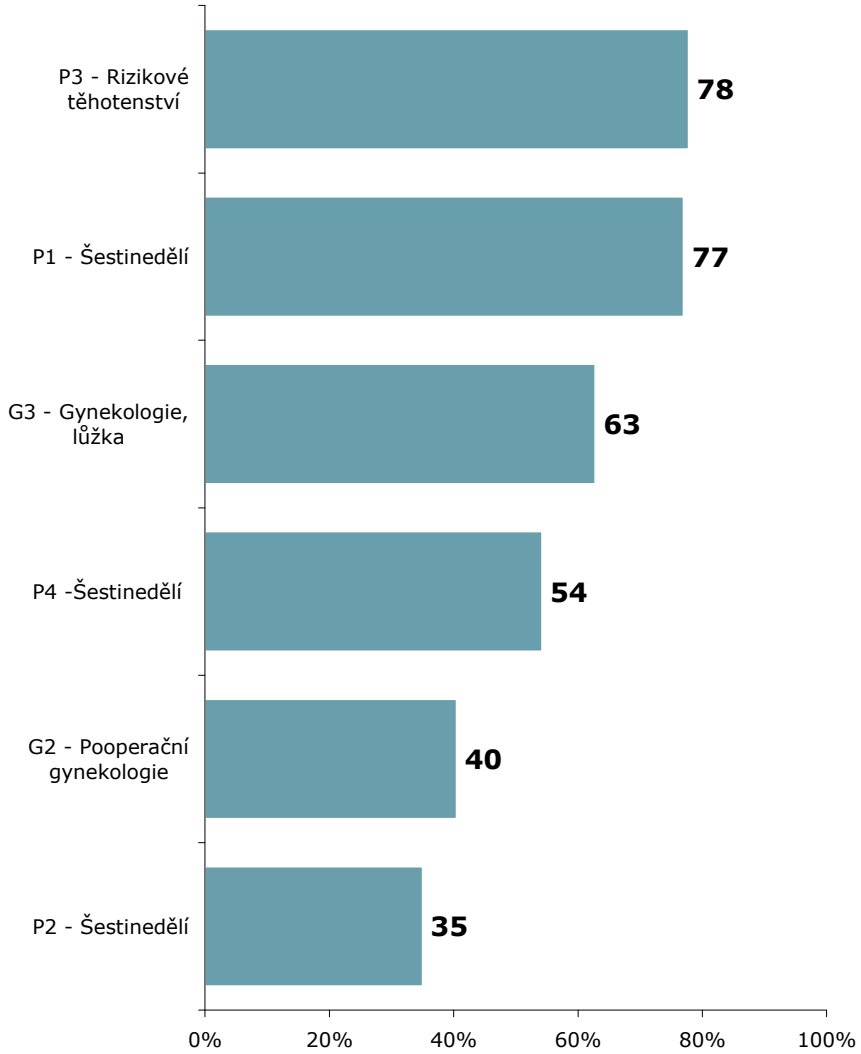
Vyplňování dotazníků

- 99 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 1 % požádalo o vysvětlení personál.

Návratnost dotazníků

Návratnost dotazníků

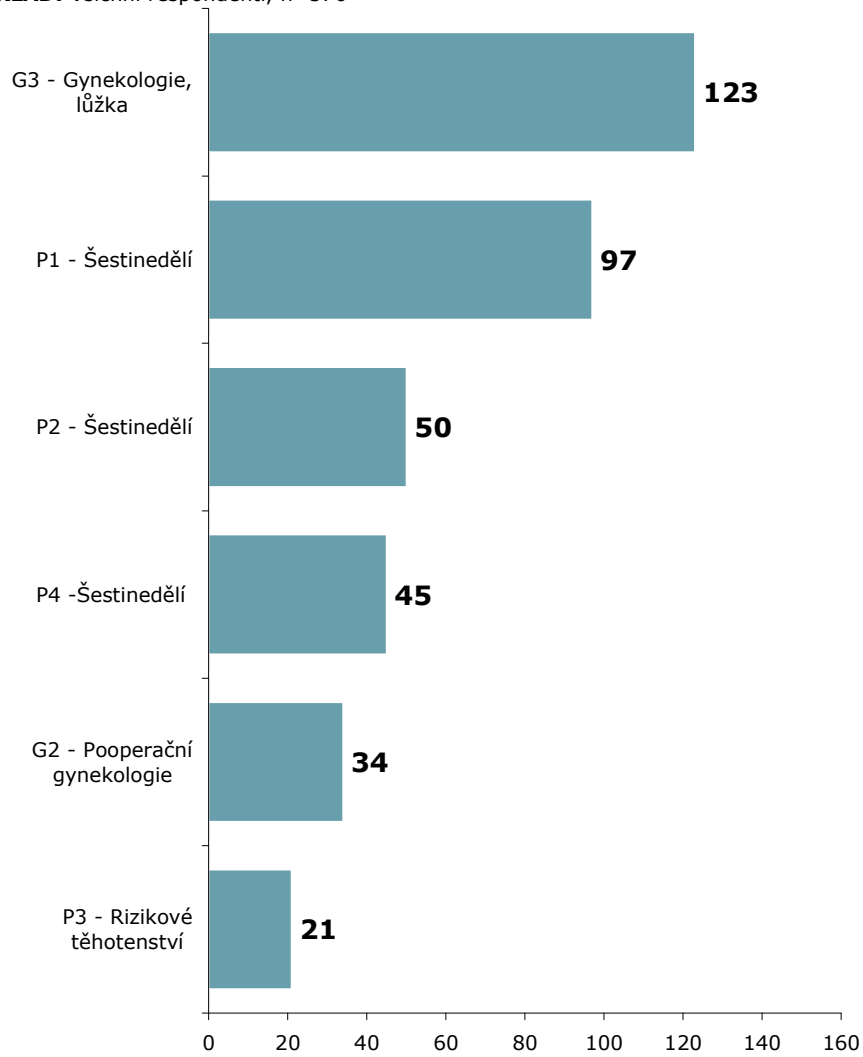
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=370

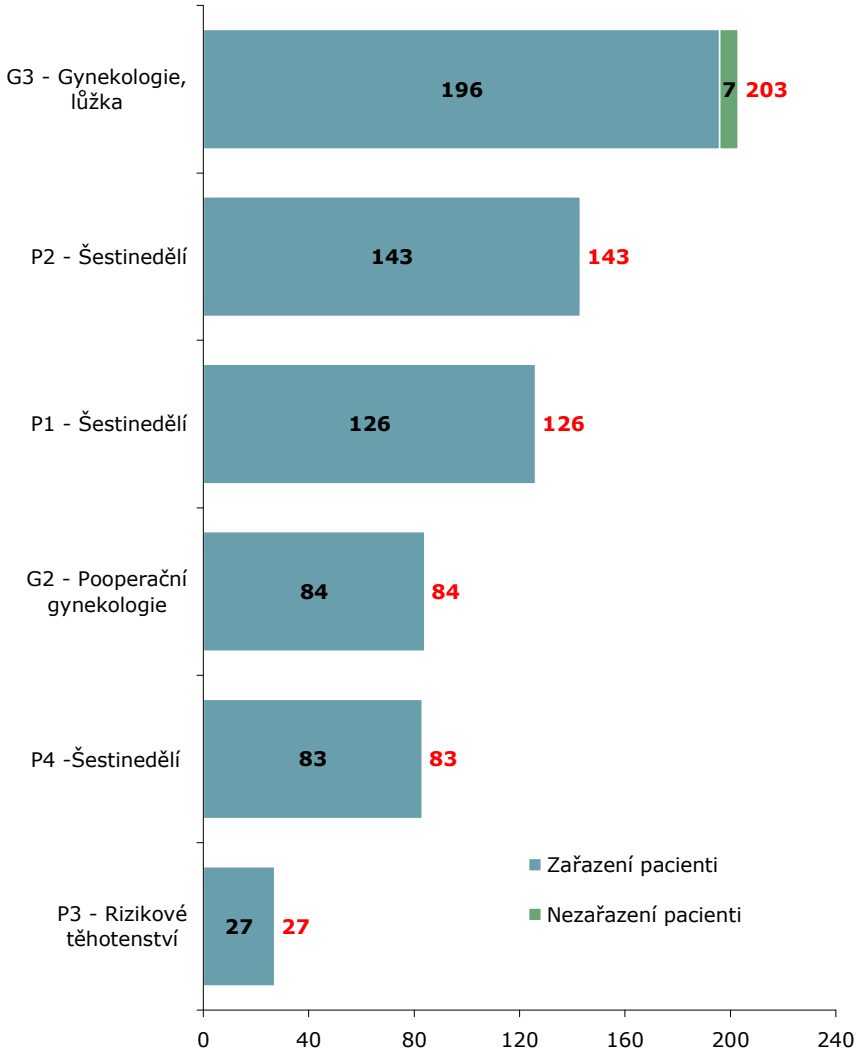


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Návratnost dotazníků

Počty propuštěných pacientů

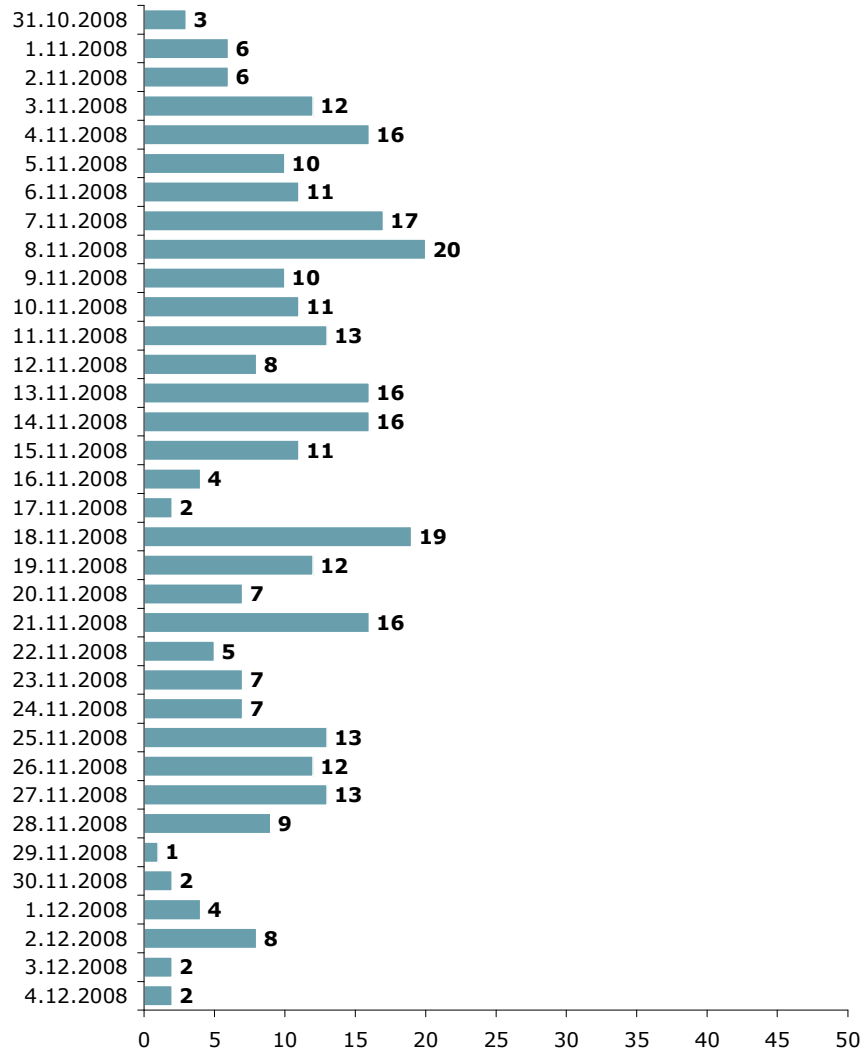
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=370

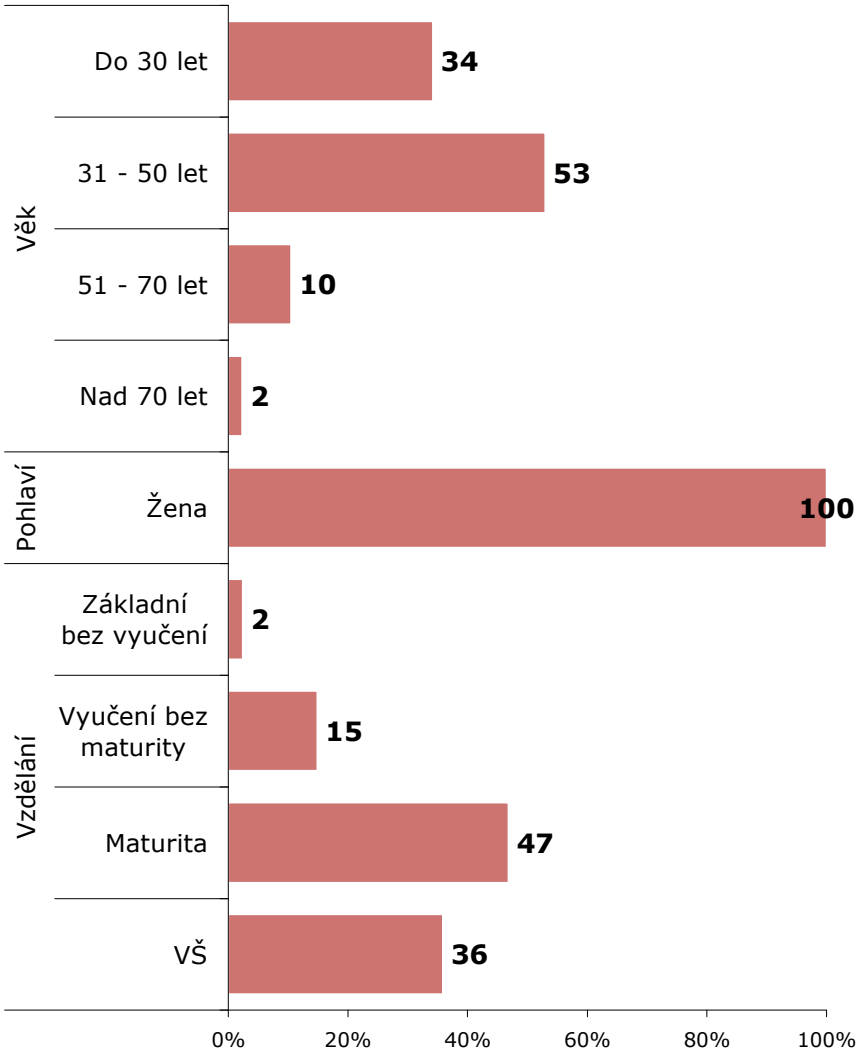


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

Demografická struktura pacientů

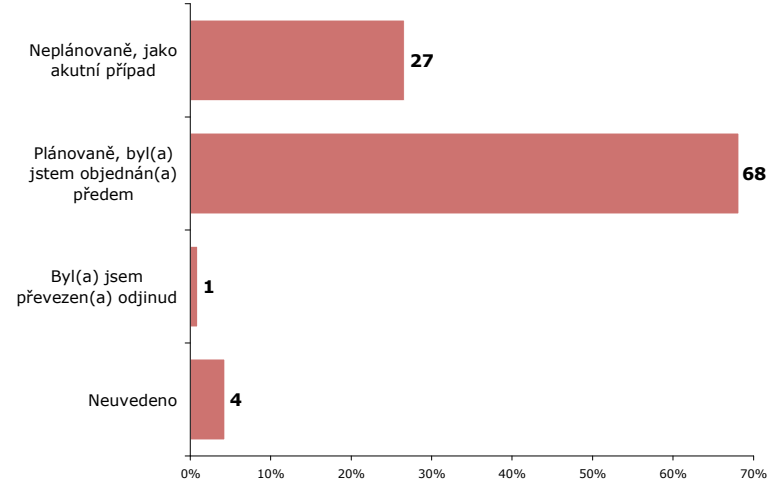
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=370



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

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

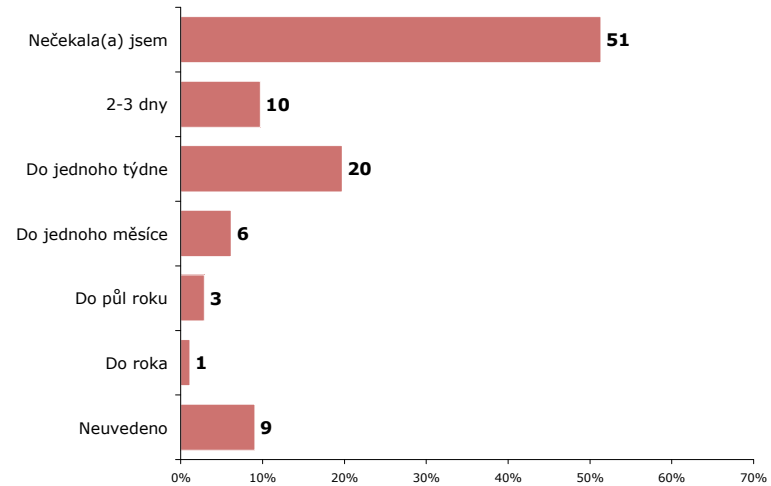
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=370



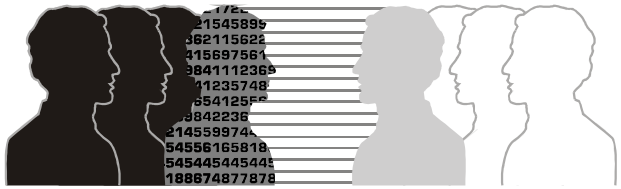
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=241



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



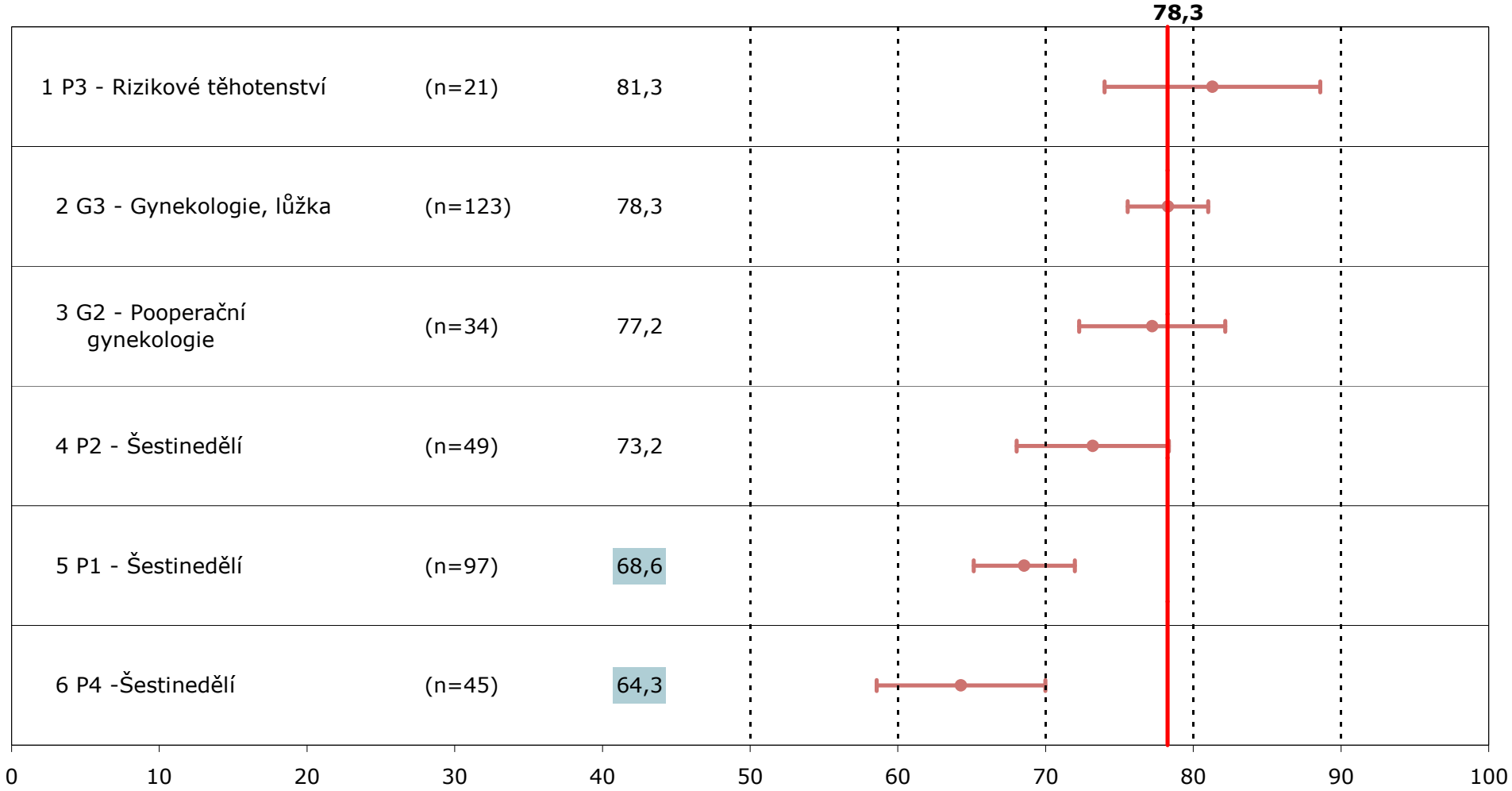
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

ÚPMD: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

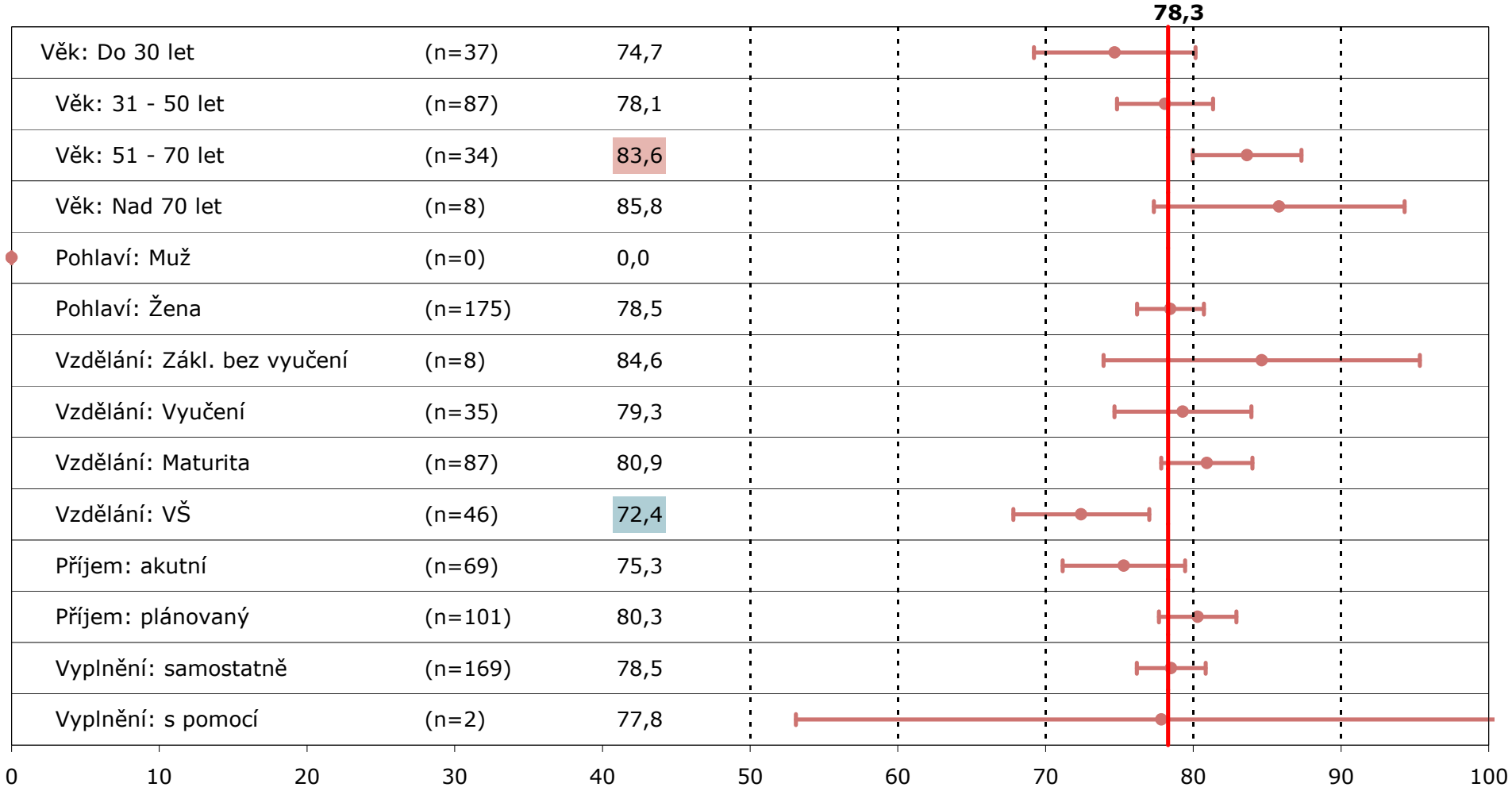


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

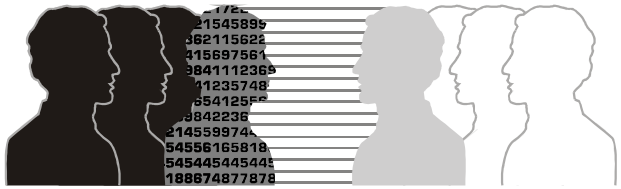
Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ:Všichni pacienti



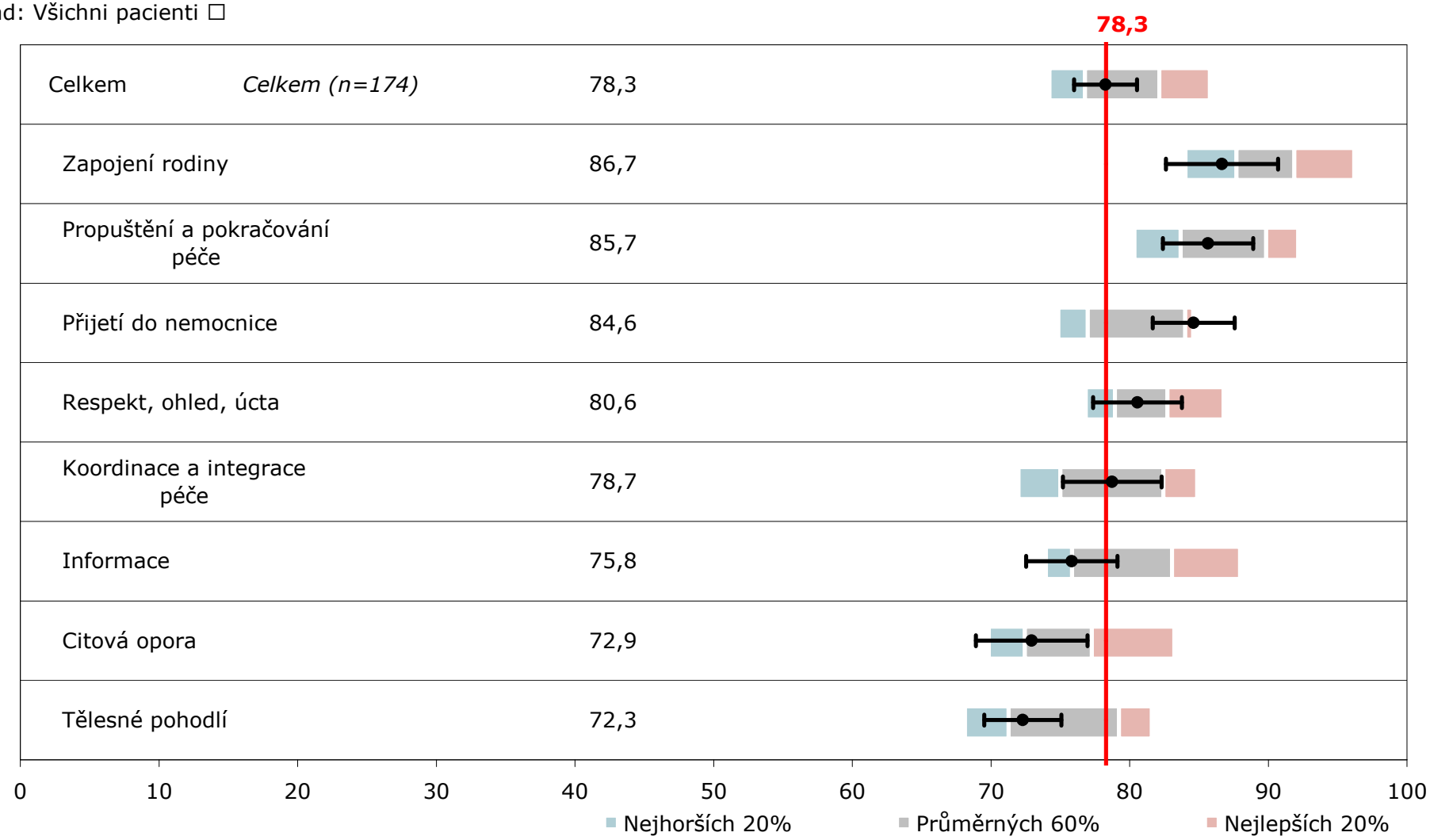
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

ÚPMD: Souhrnná spokojenost

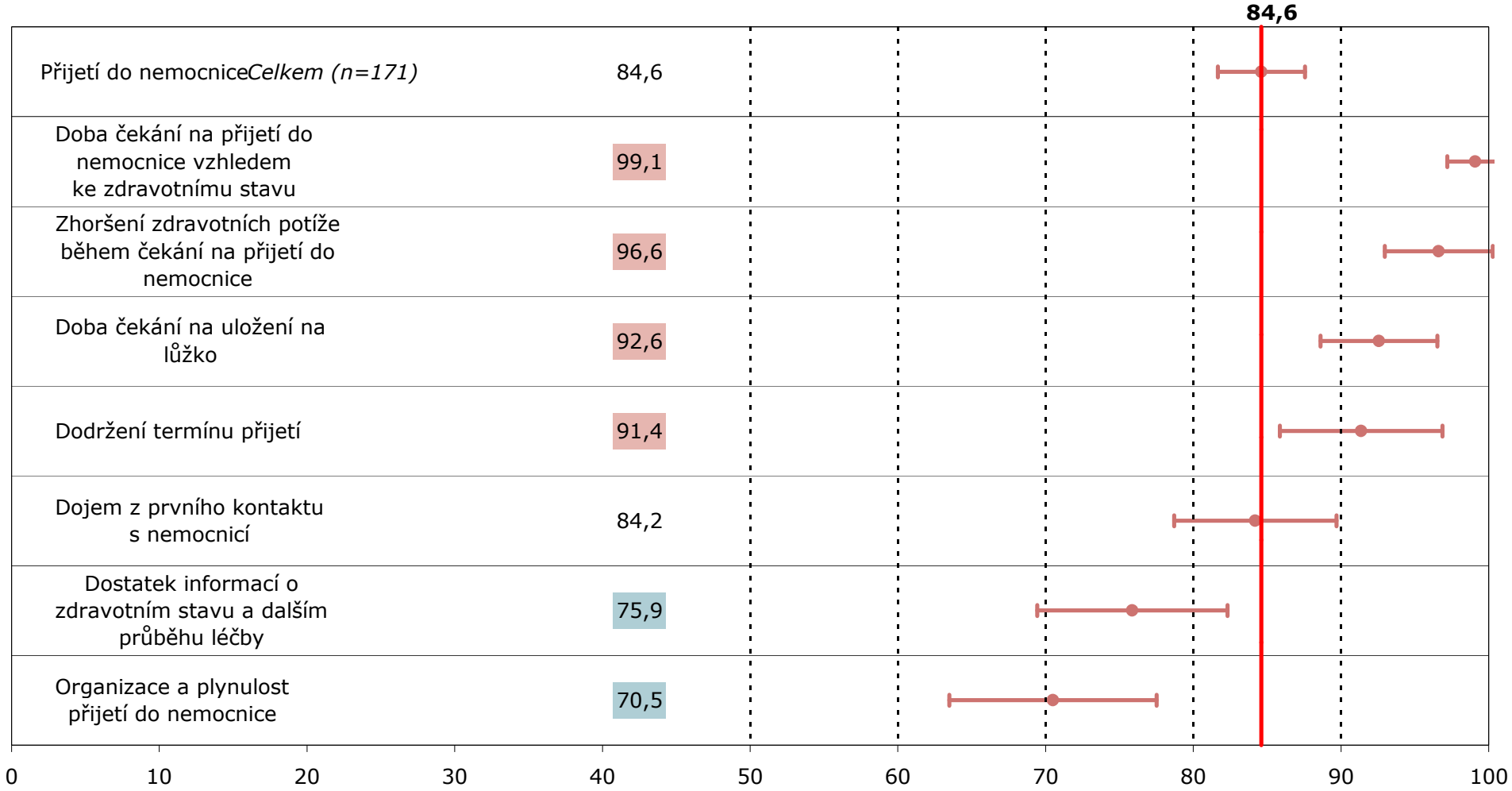
Základ: Všichni pacienti ☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Přijetí do nemocnice

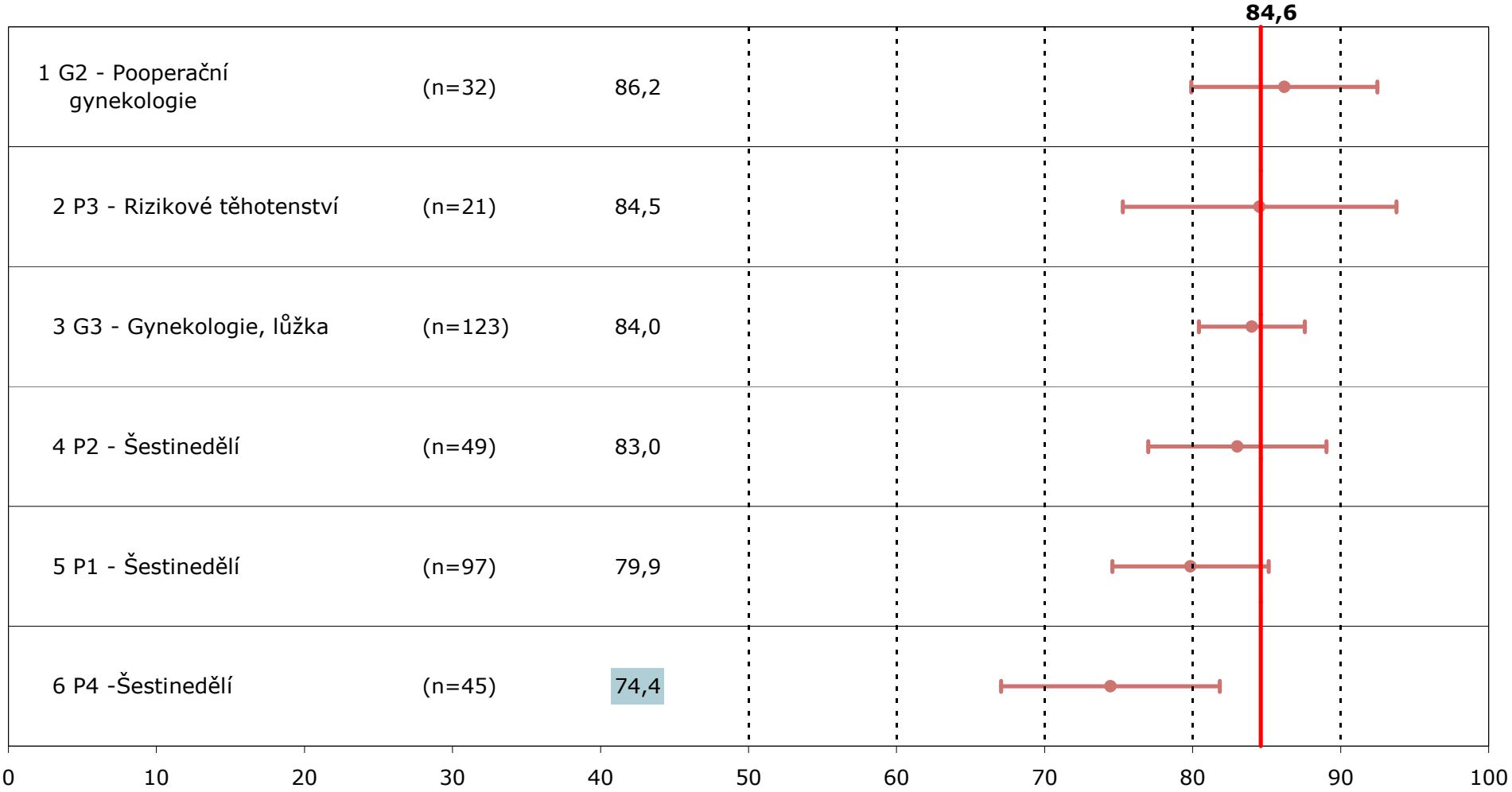
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Přijetí do nemocnice

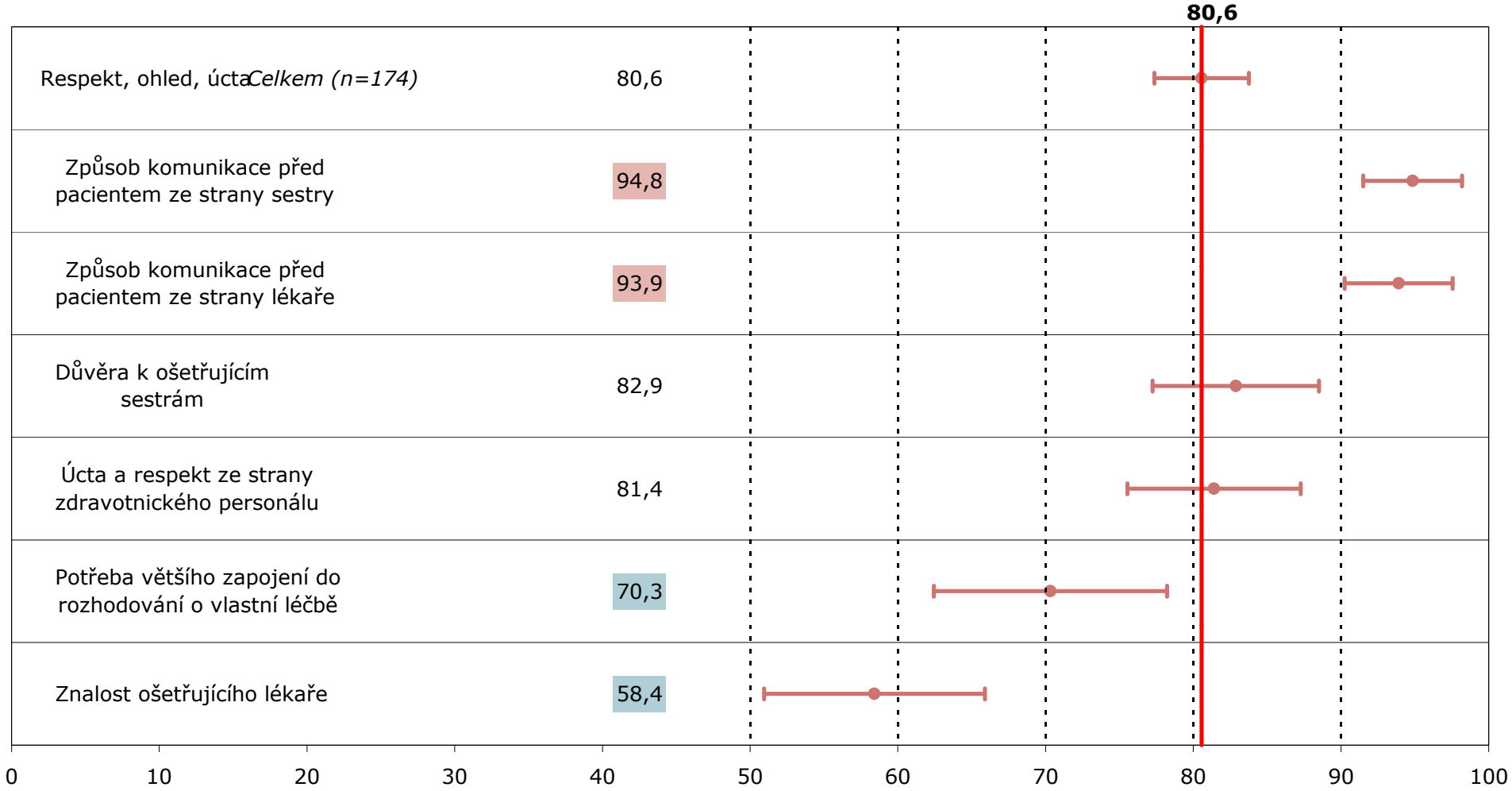
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Respekt, ohled, úcta

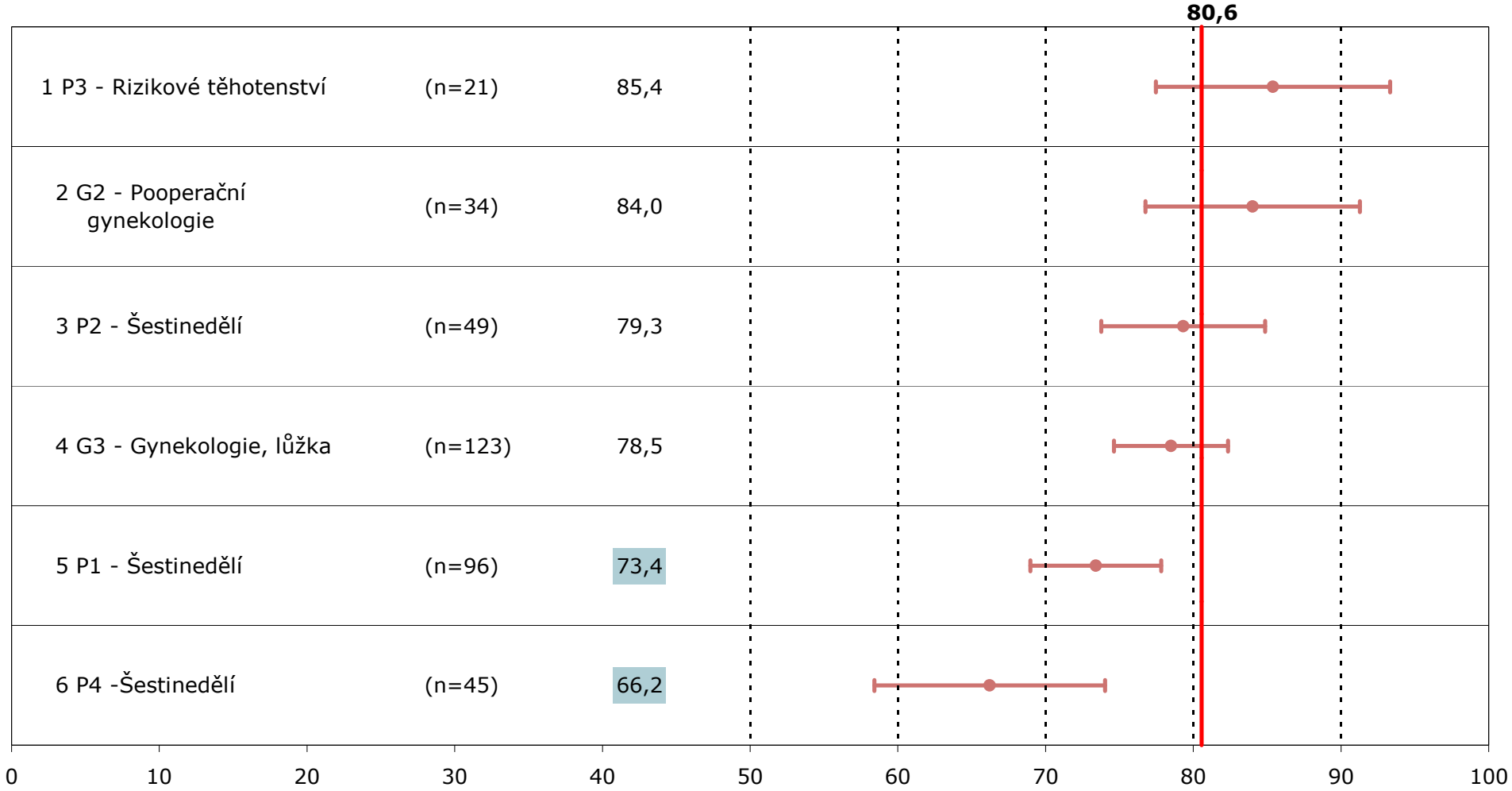
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Respekt, ohled, úcta

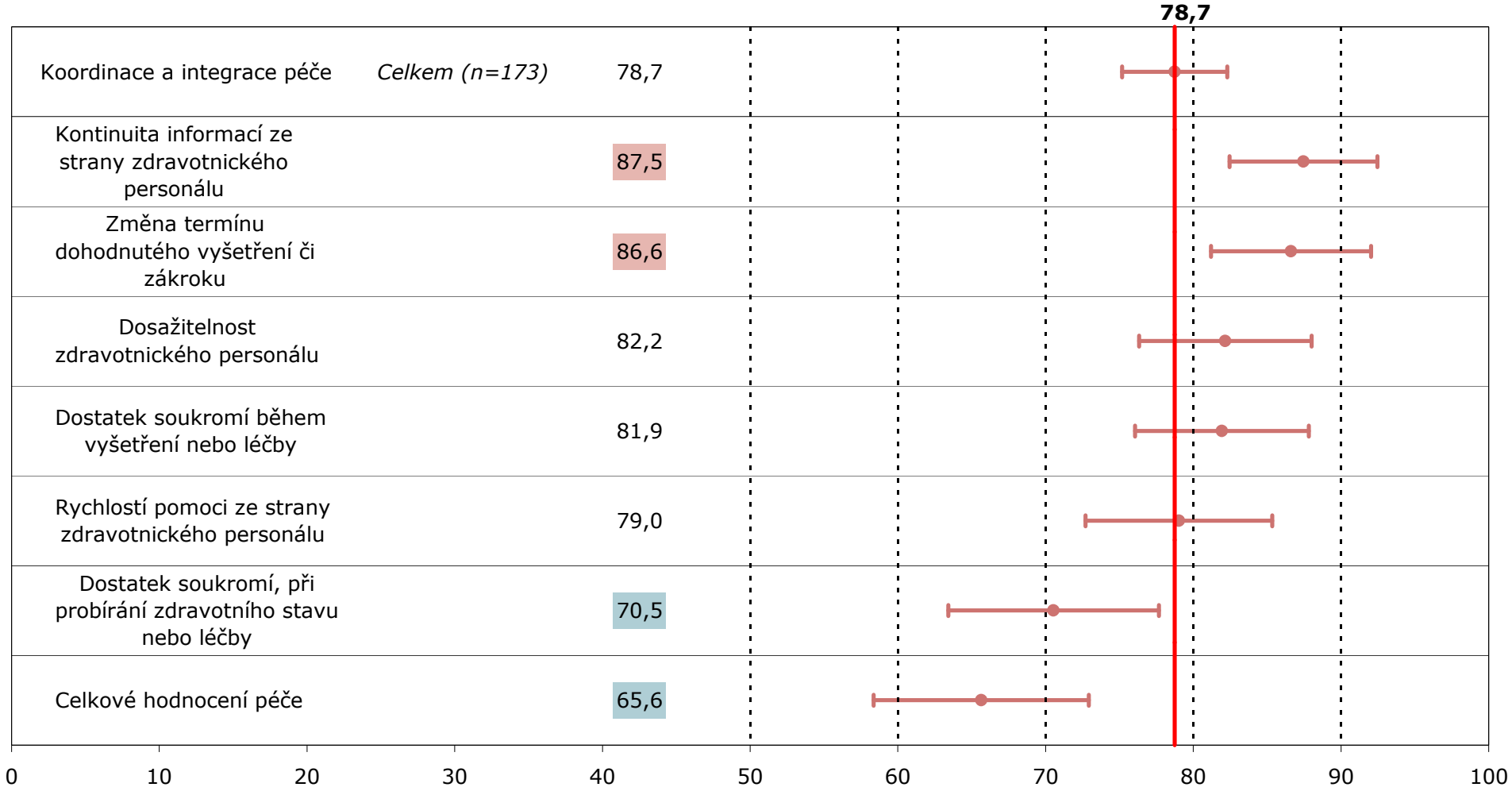
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Koordinace a integrace péče

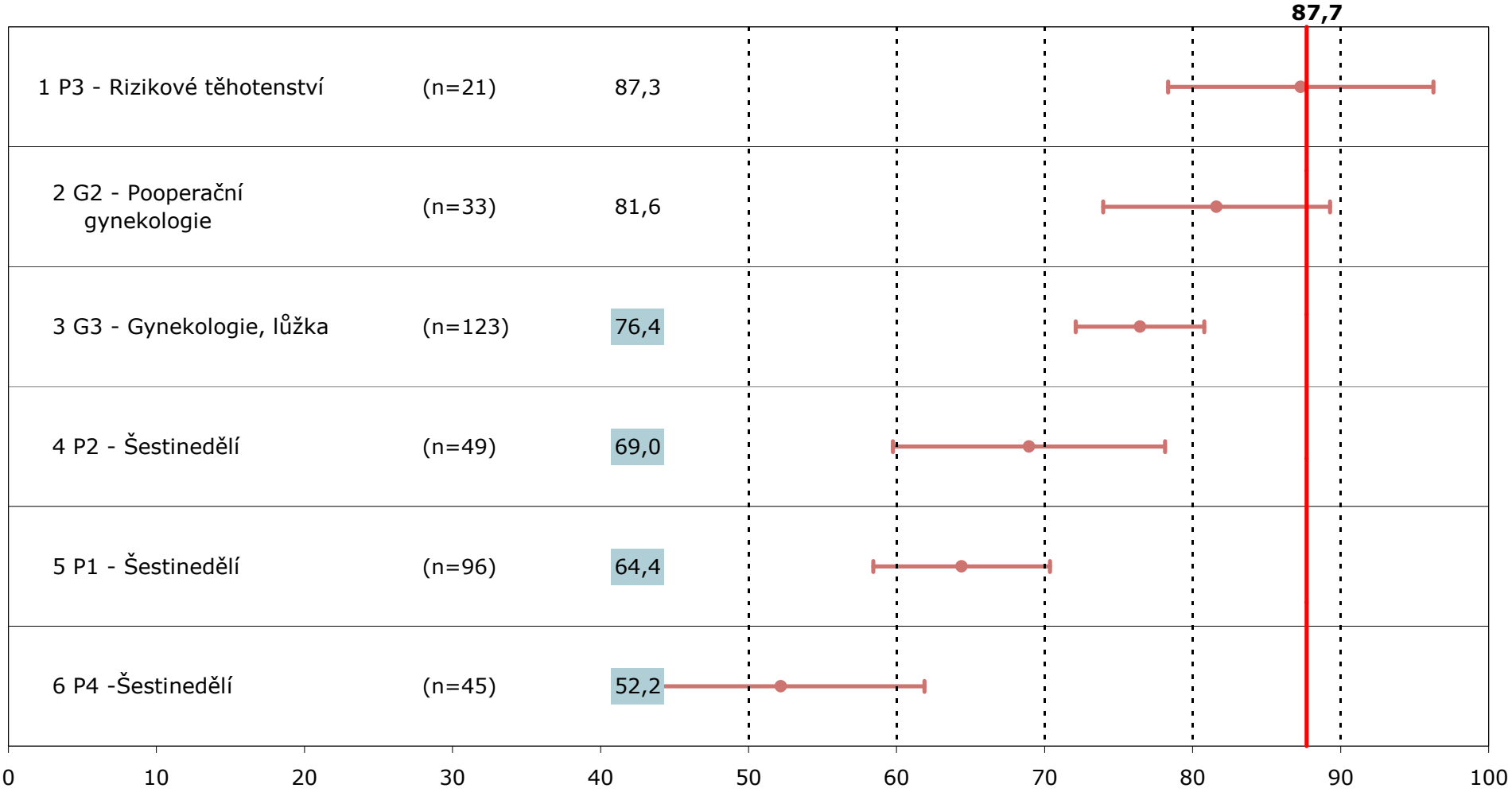
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Koordinace a integrace péče

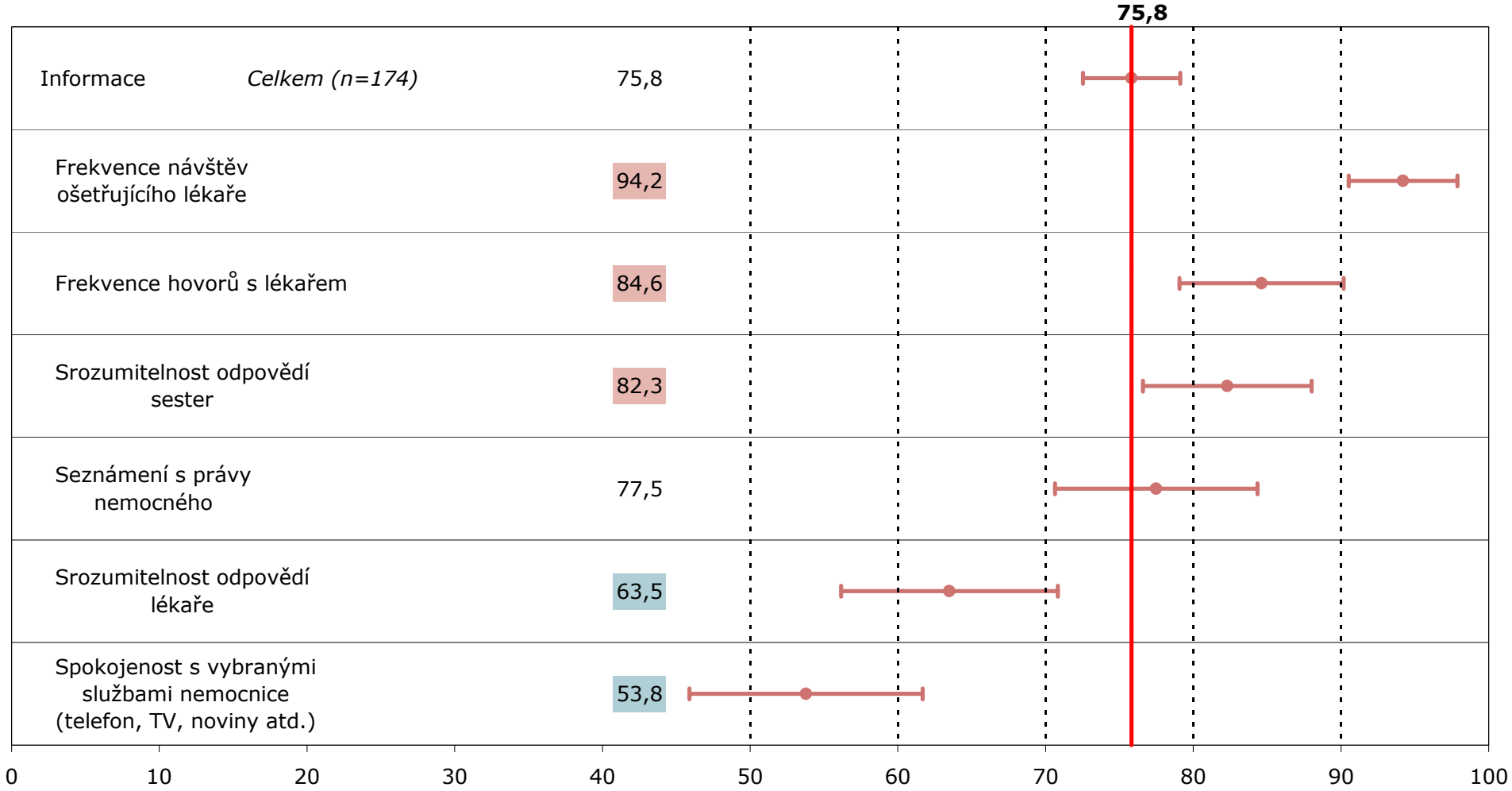
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Informace, komunikace

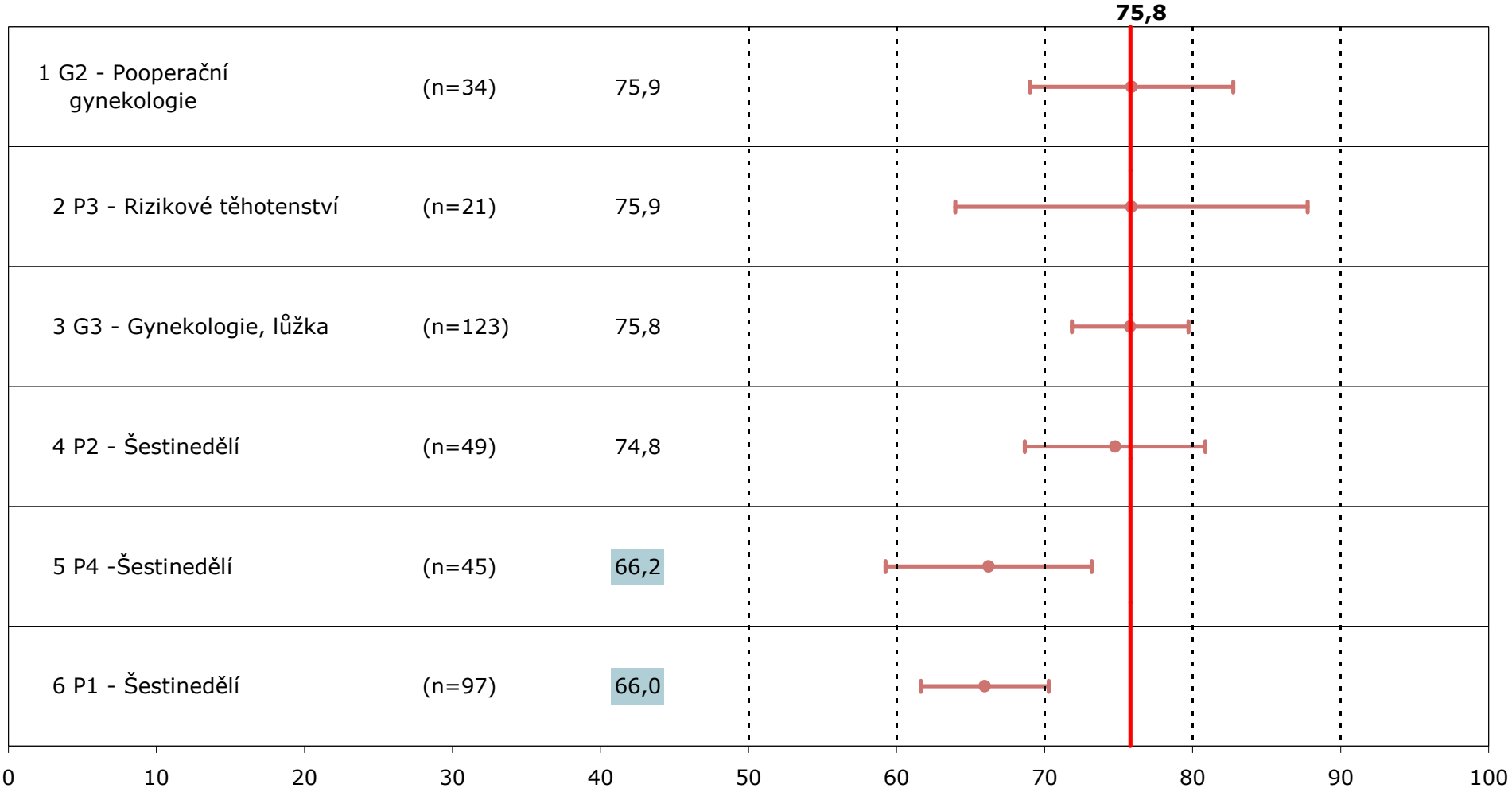
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Informace, komunikace

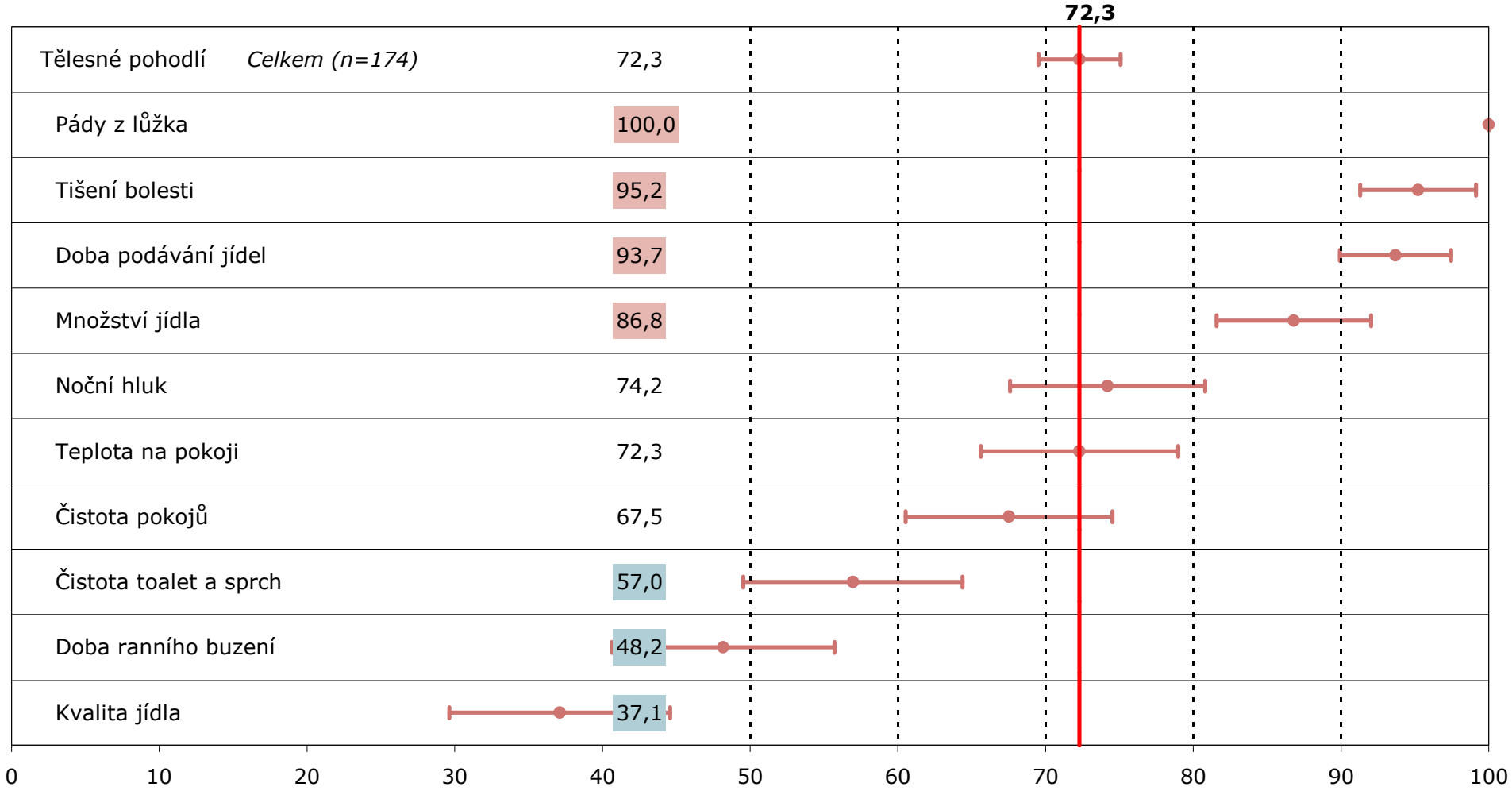
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Tělesné pohodlí

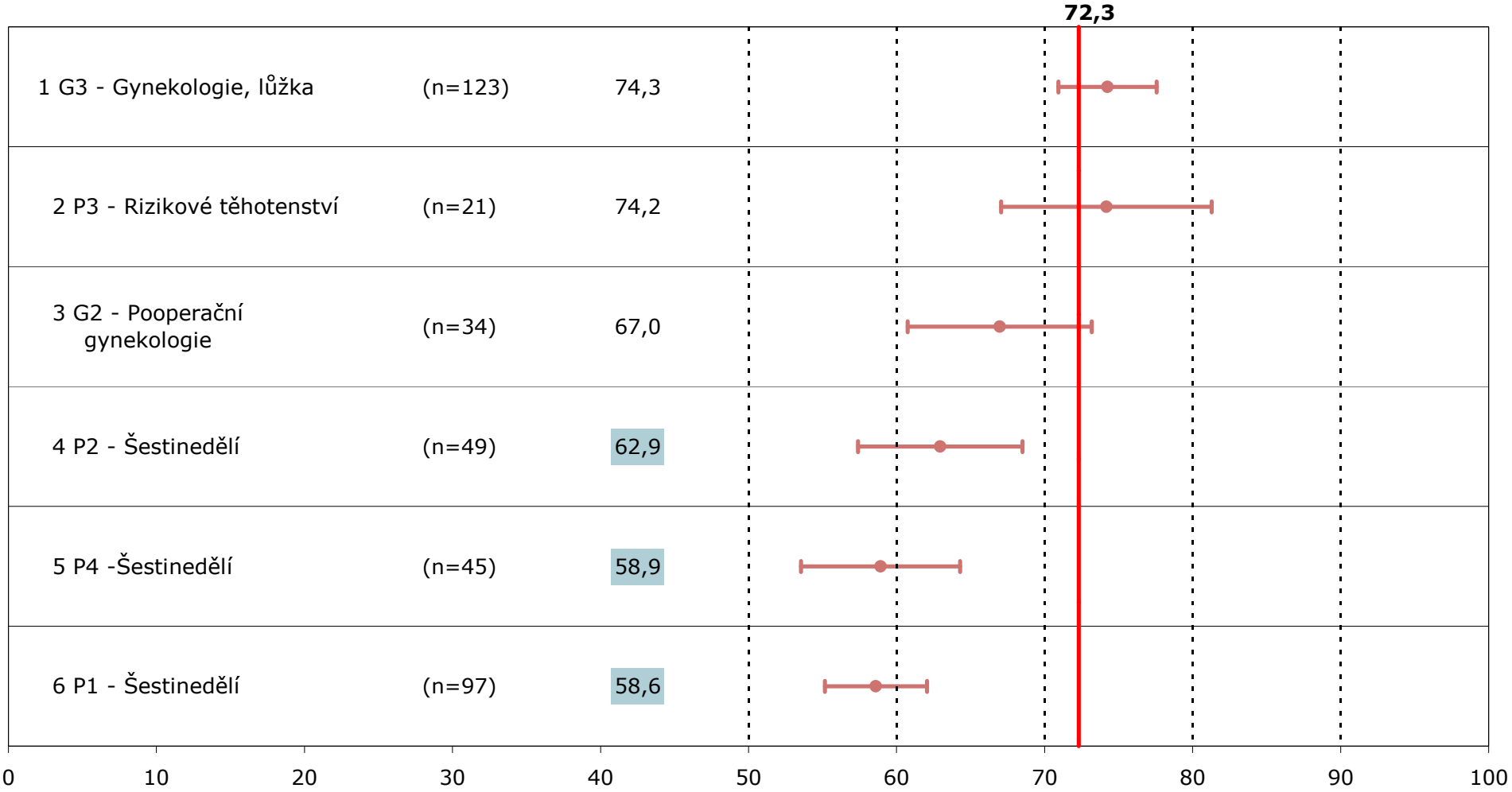
Základ: Všichni pacienti☐



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Tělesné pohodlí

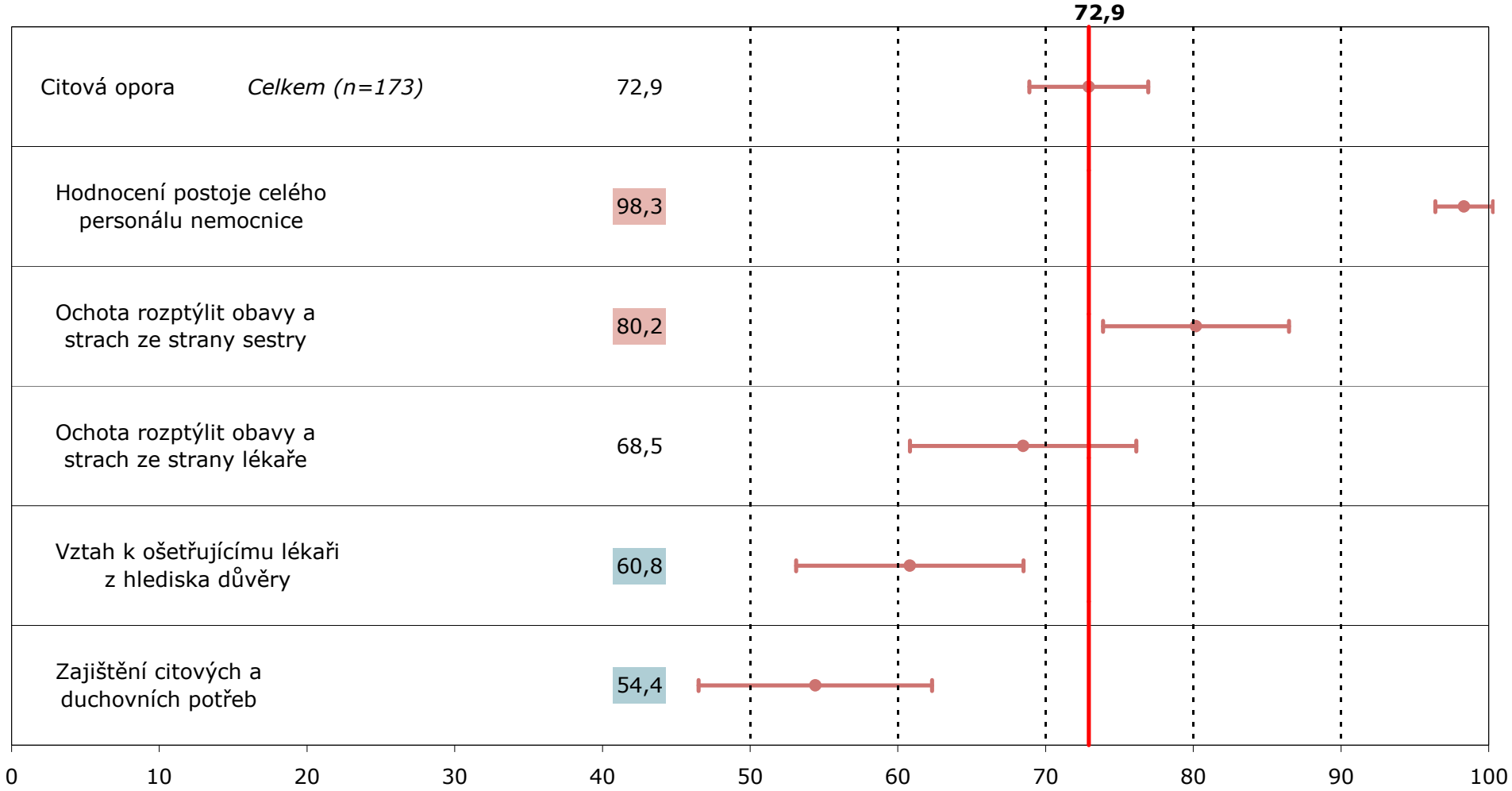
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Citová opora

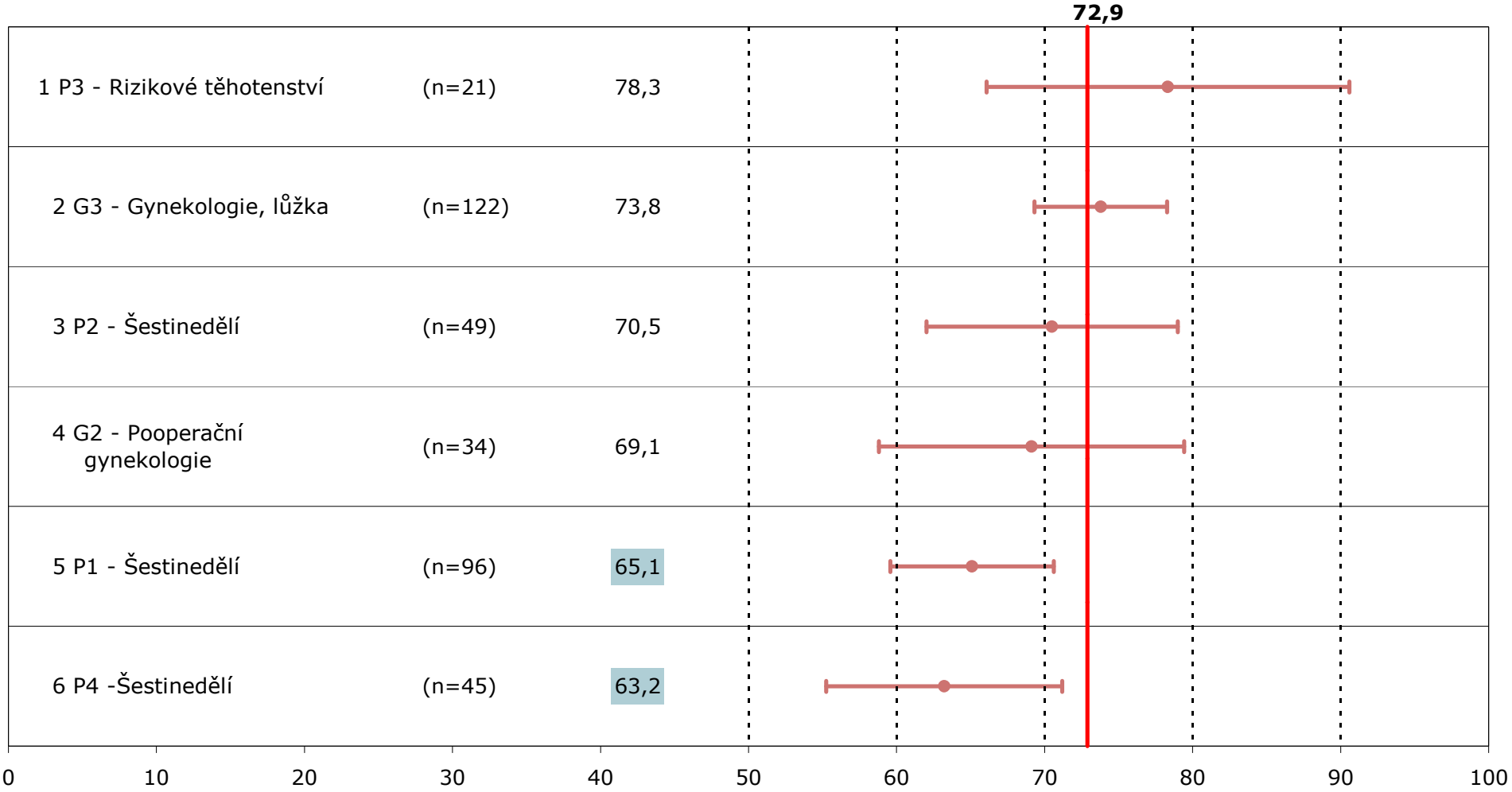
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Citová opora

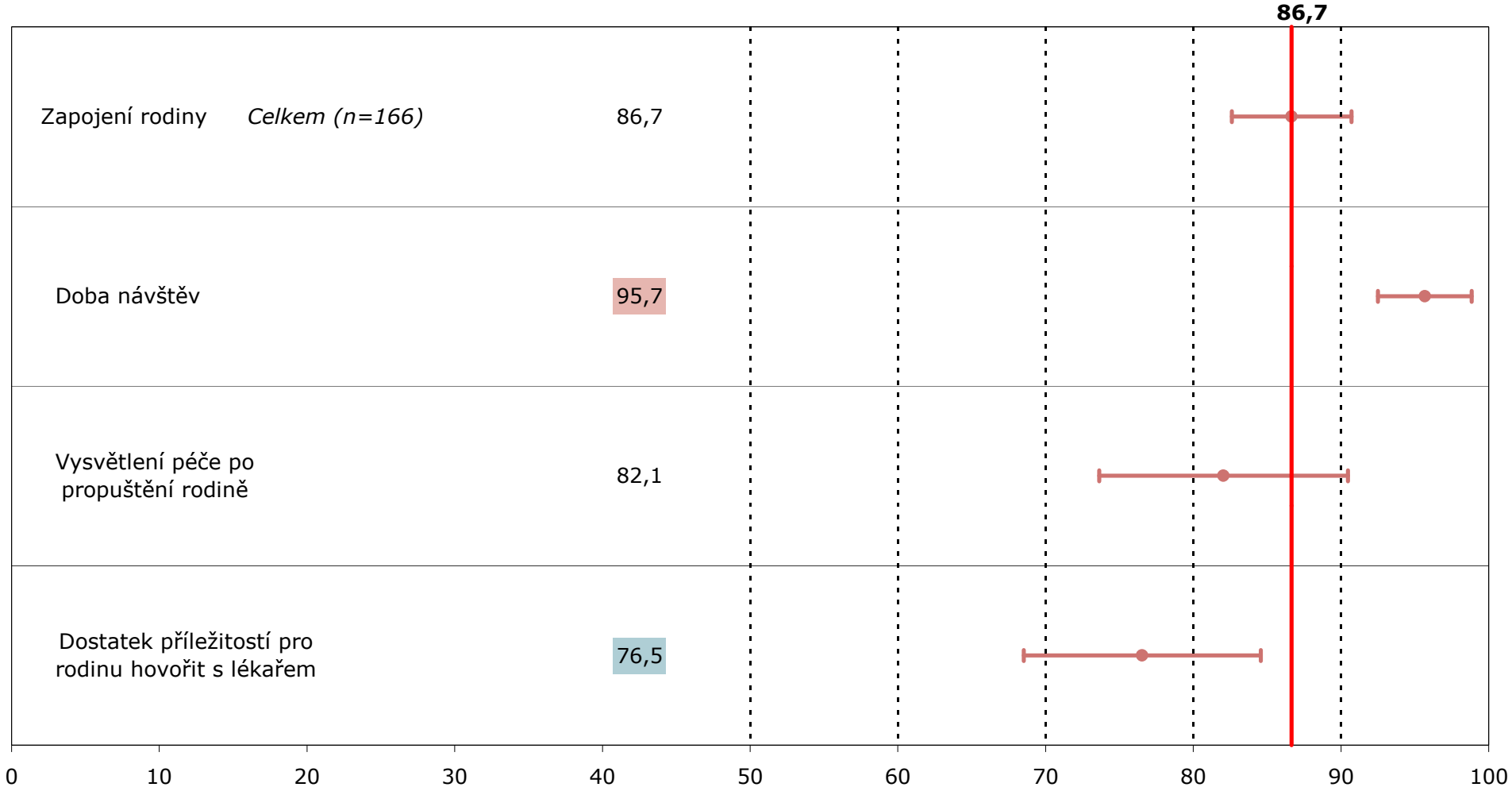
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Zapojení rodiny

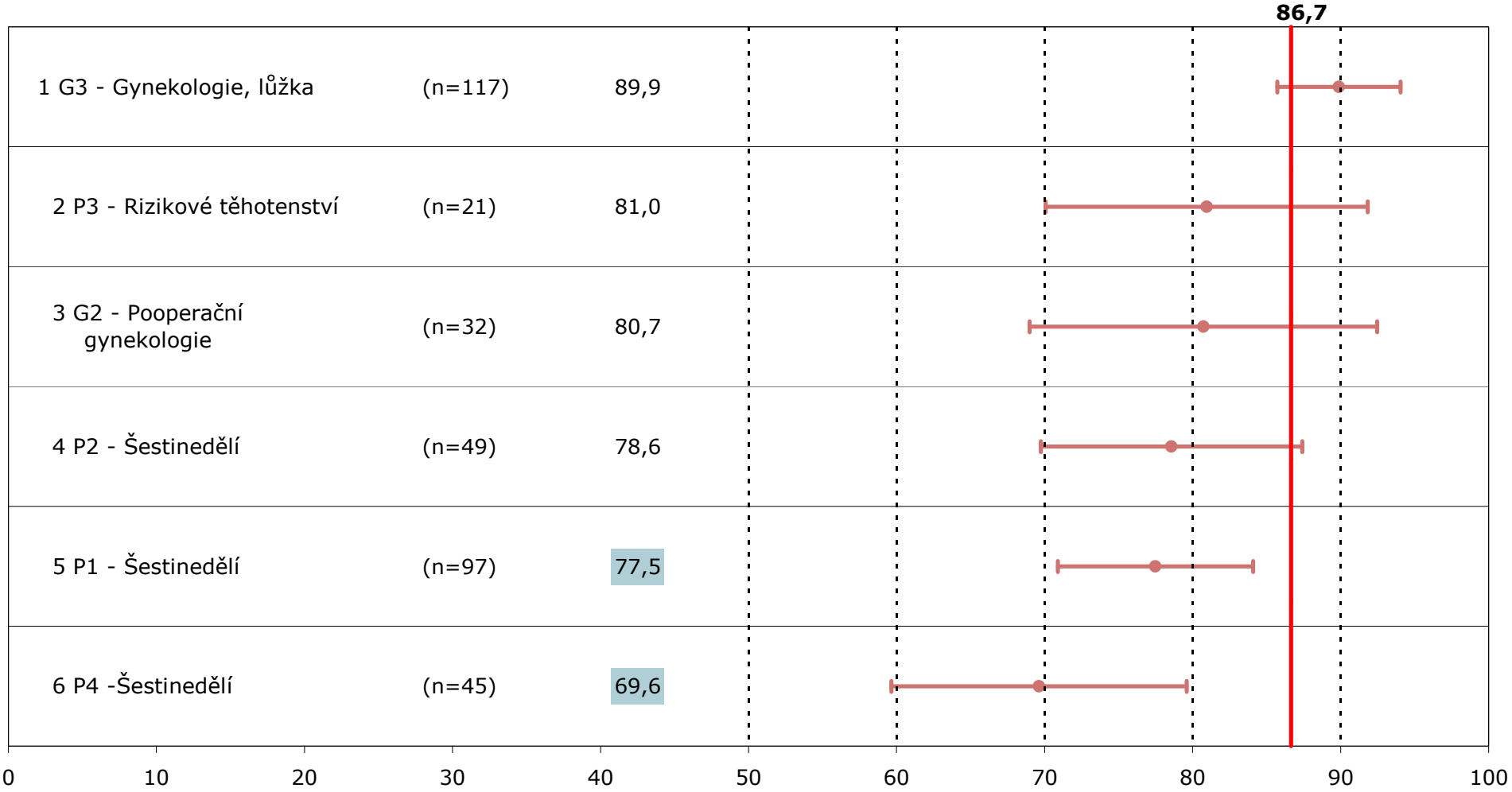
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Zapojení rodiny

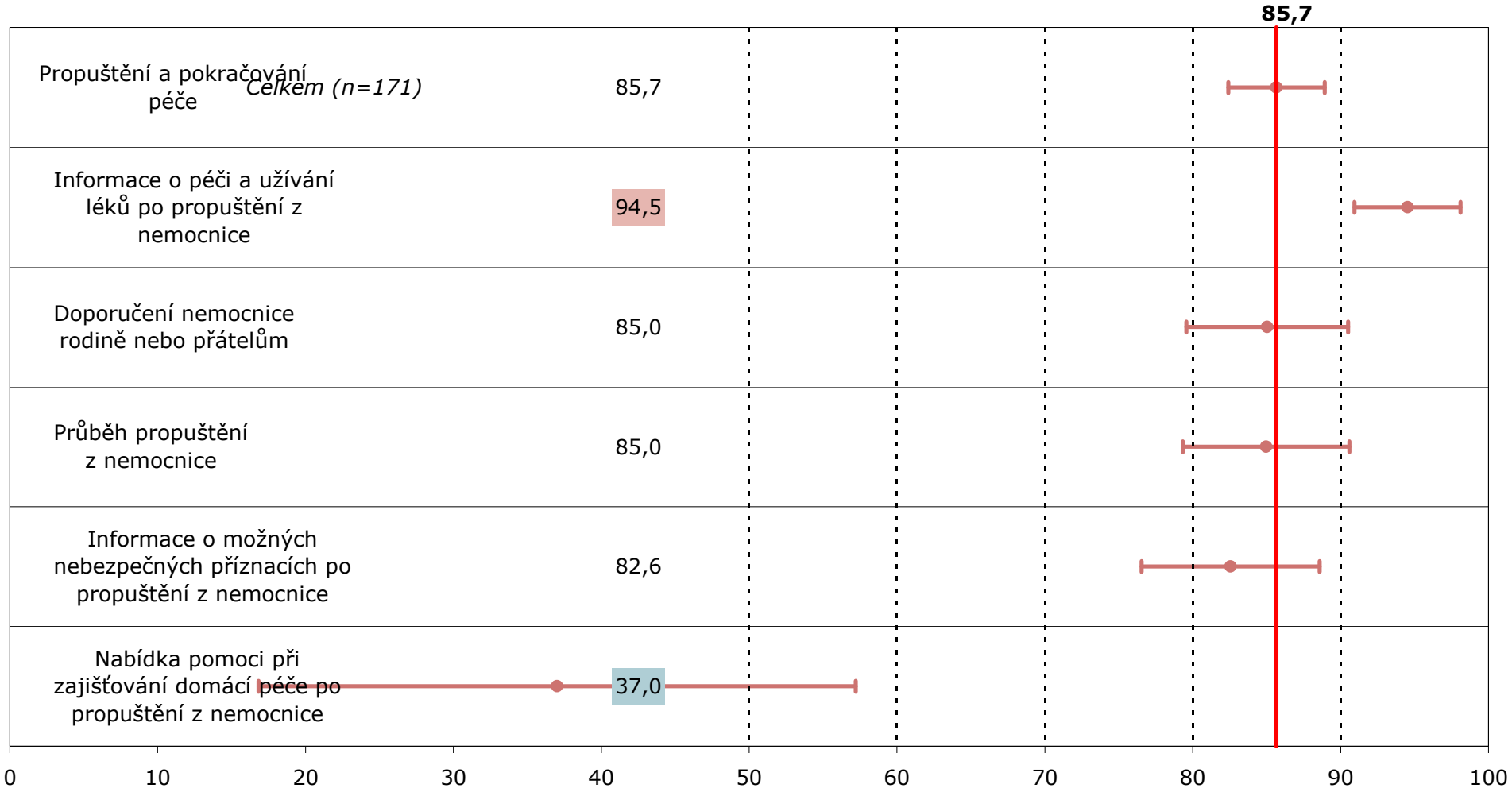
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Propuštění a pokračování péče

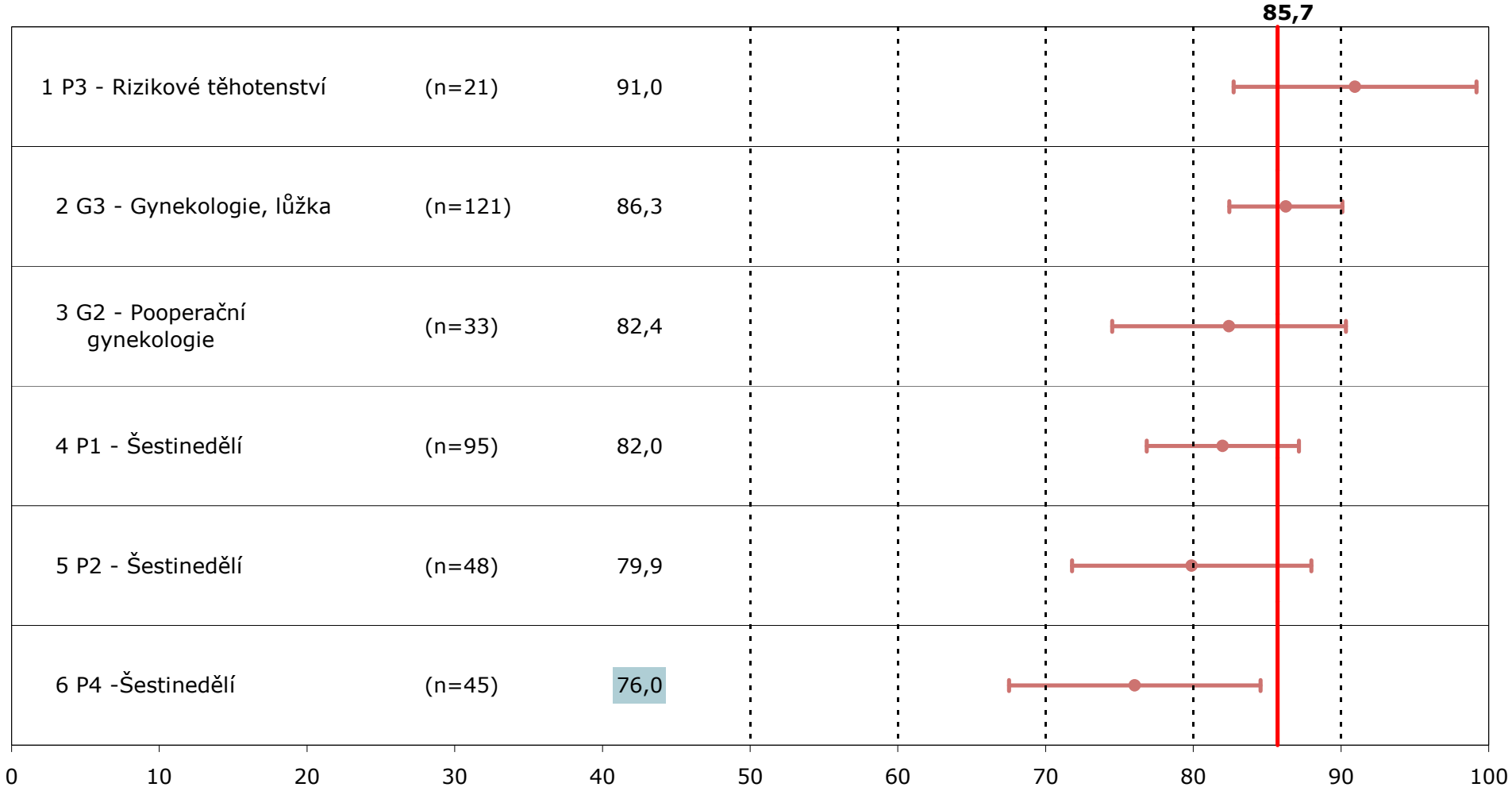
Základ: Všichni pacienti



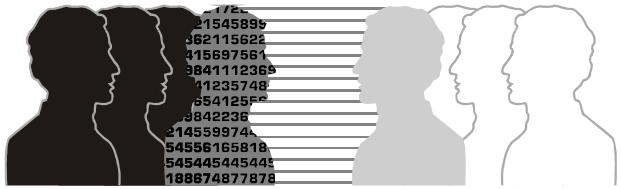
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

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, 2008

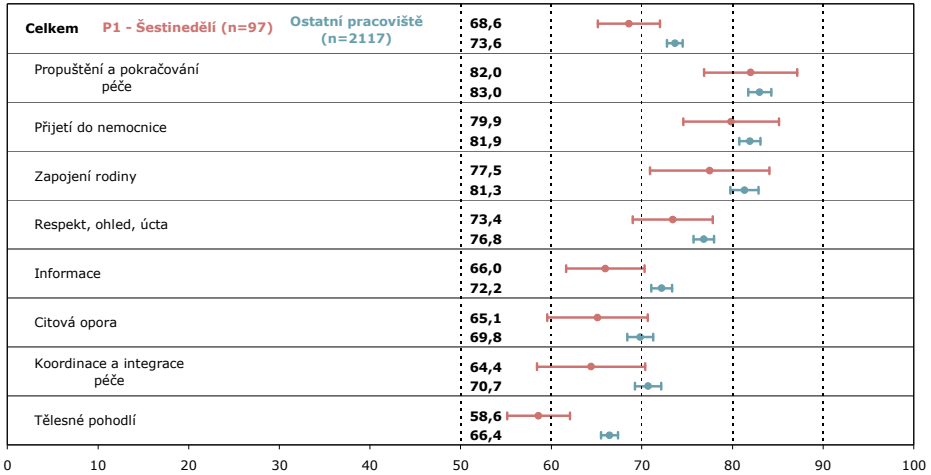
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
P3 - Rizikové těhotenství									
G2 - Pooperační gynekologie						-			
G3 - Gynekologie, lůžka								+	

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 v jednotlivých pracovištích

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

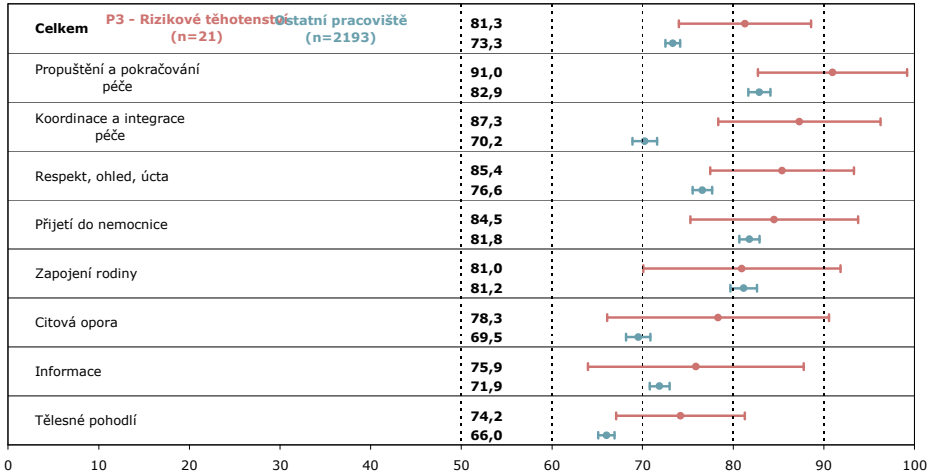
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

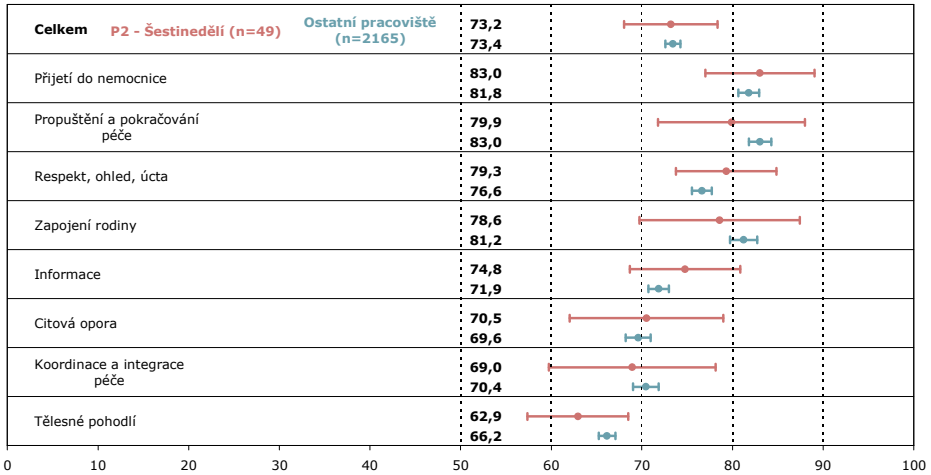
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

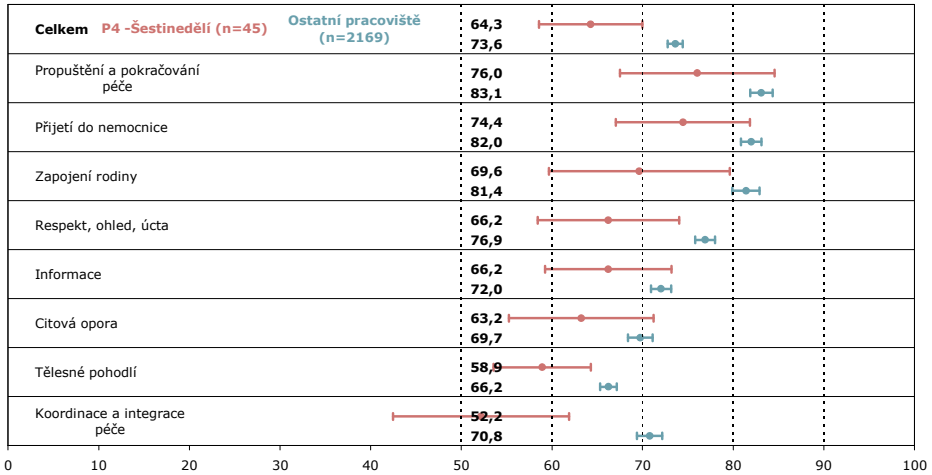
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

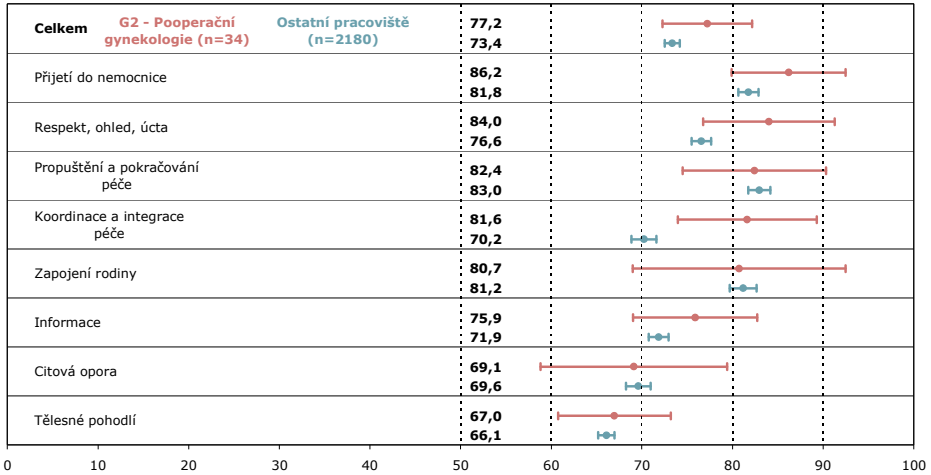


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

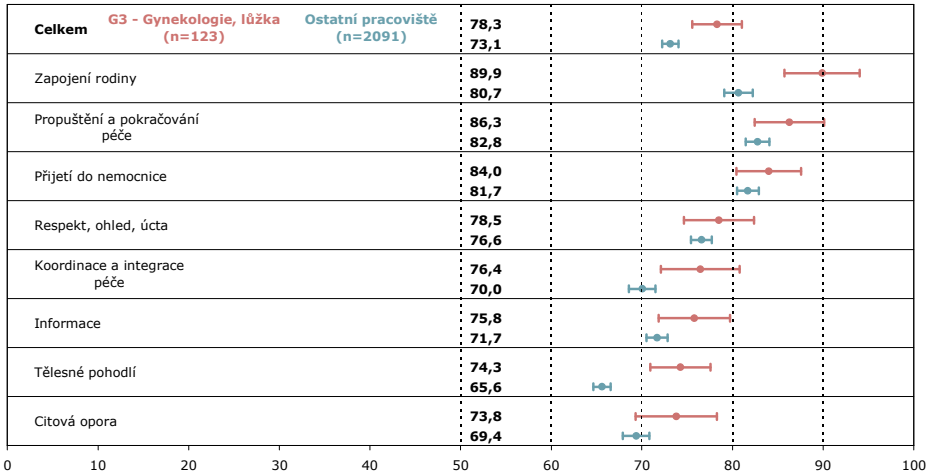
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



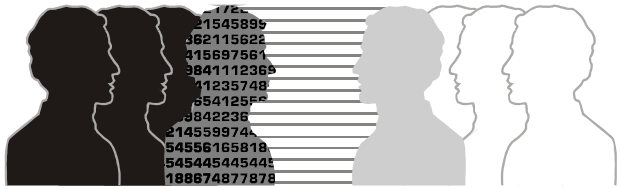
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



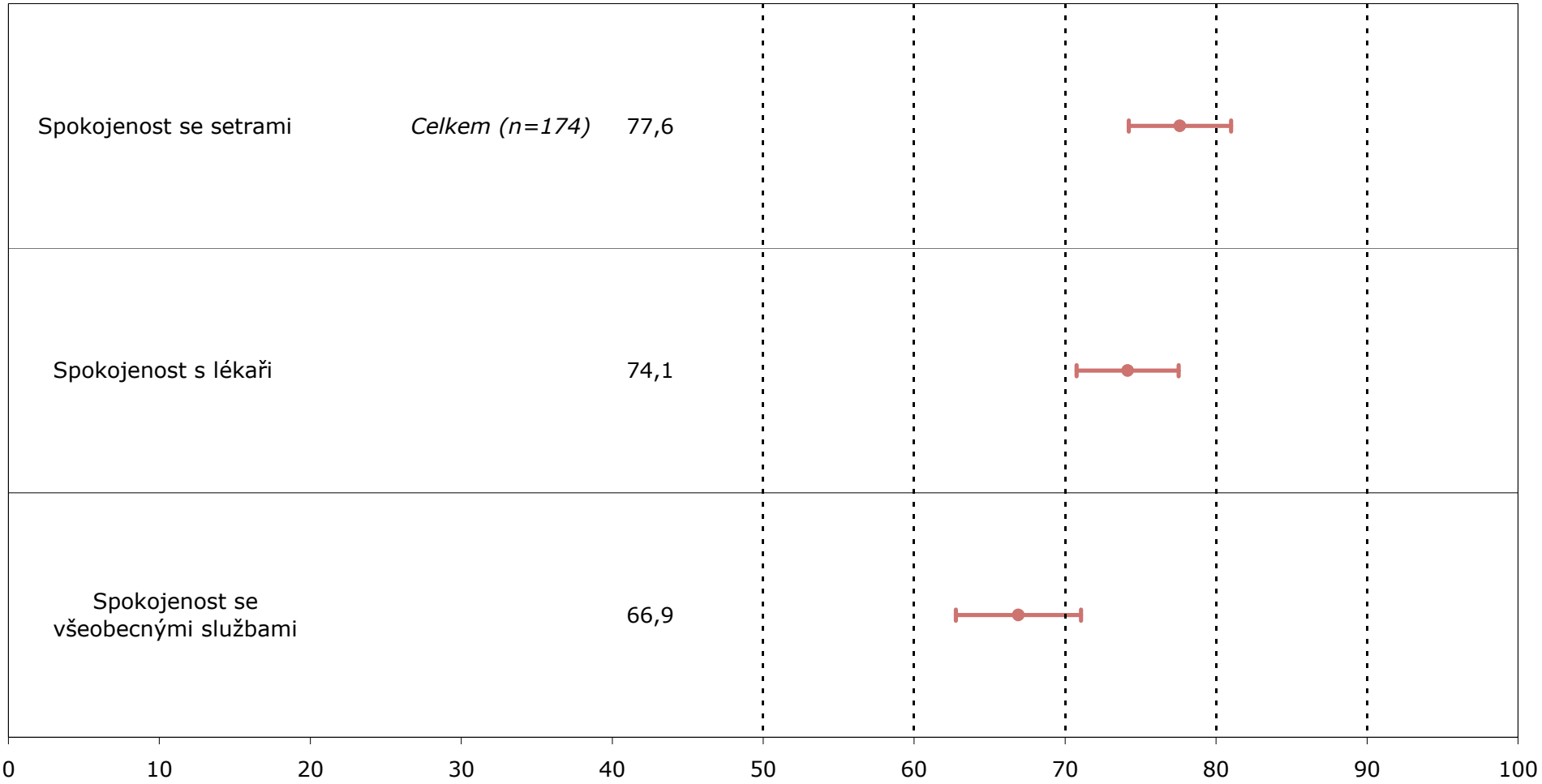
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

ÚPMD: Spokojenost s personálem a všeob. službami

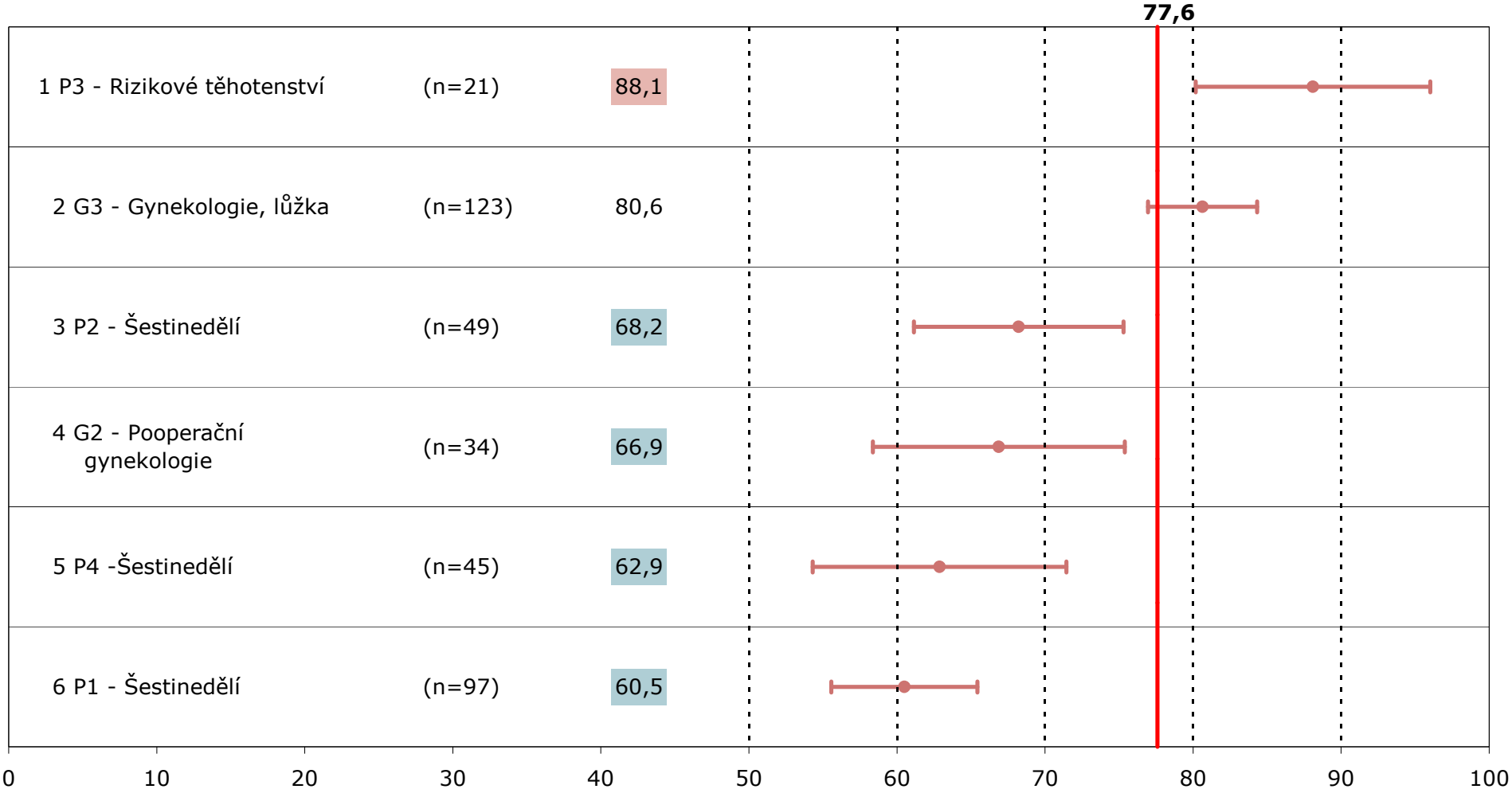
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Spokojenost se sestrami

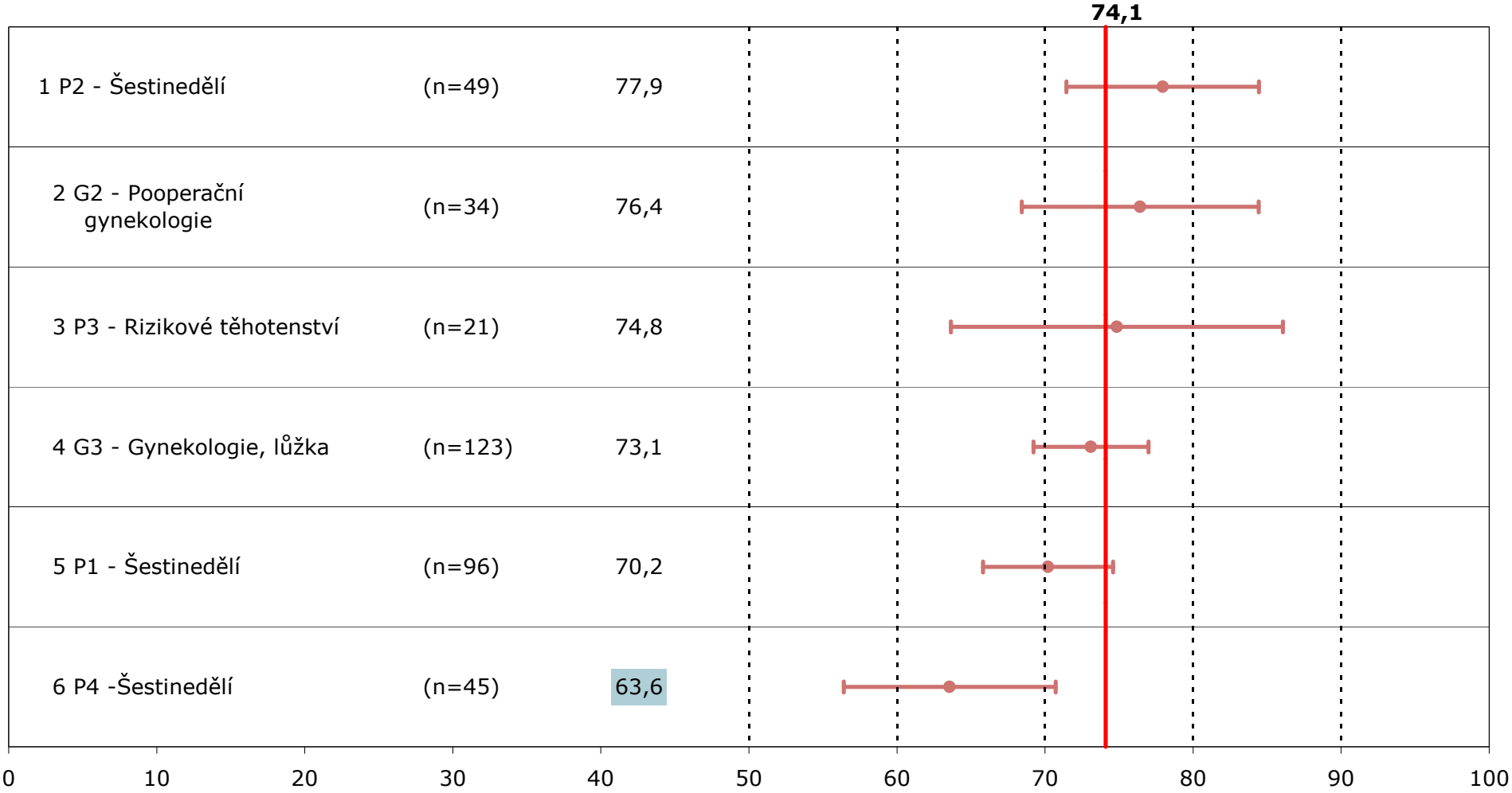
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Spokojenost s lékaři

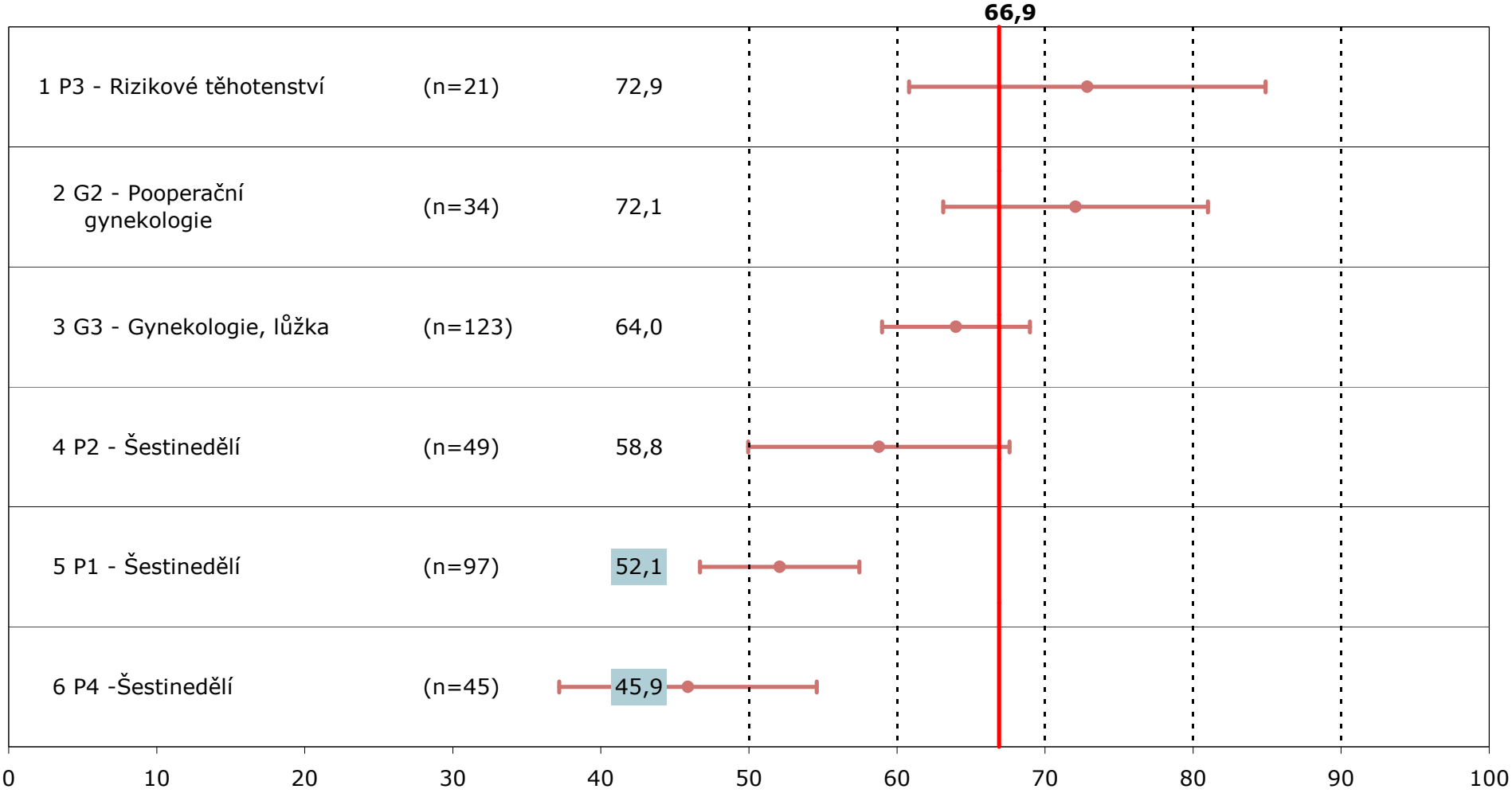
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



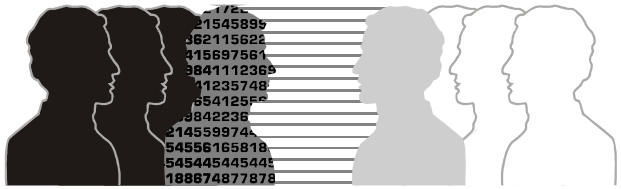
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠT

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotním u stavu
P3 - Rizikové těhotenství								
G2 - Pooperační gynekologie								
G3 - Gynekologie, lůžka		-						

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, 2008

	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
P3 - Rizikové těhotenství							
G2 - Pooperační gynekologie		+					
G3 - Gynekologie, lůžka		-					

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	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
P3 - Rizikové těhotenství								
G2 - Pooperační gynekologie								
G3 - Gynekologie, lůžka			-					

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, 2008

	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
P3 - Rizikové těhotenství							-
G2 - Pooperační gynekologie						-	
G3 - Gynekologie, lůžka		-					

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Doba ranního buzení	Tišení bolesti	Tělesné pohodlí
P3 - Rizikové těhotenství											
G2 - Pooperační gynekologie	-	+	-	-						-	-
G3 - Gynekologie, lůžka				+						+	

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, 2008

	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
P3 - Rizikové těhotenství						
G2 - Pooperační gynekologie						
G3 - Gynekologie, lůžka						

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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, 2008

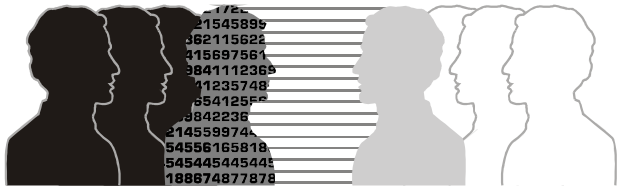
	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
P3 - Rizikové těhotenství				
G2 - Pooperační gynekologie		-		
G3 - Gynekologie, lůžka	+			

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, 2008

	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
P3 - Rizikové těhotenství						
G2 - Pooperační gynekologie		-				
G3 - Gynekologie, lůžka						

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



PŘÍLOHY

General Benchmarking – kliniky/oddělení

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
1	UNB: Septické oddělení	94,0
2	VFN: Onkologická klinika	92,2
3	FN OL: Hemato-onkol. klinika	92,1
4	FN OL: Odd. plastické chirurgie	89,5
5	FN OS: Popáleninové centrum	89,2
6	FN OS: Klinika infekčního lékařství	89,1
7	MOU: Odd. chirurgické onk.	88,9
8	FN OL: Klinika nukleární medicíny	88,7
9	FN PL: Klinika TRN (plicní)	88,5
10	FN PL: Klinika pracov.lékařství	88,5
11	FN OS: Oddělení psychiatrické	88,4
12	FN HK: Rehabilitační klinika	87,7
13	MOU: Kl. radiační onk.	87,5
14	FN KV: Radioterap.a onkolog.kl.	87,4
15	FN PL: Stomatologická klinika	87,3
16	MOU: Odd. gynekologické onk.	87,2
17	FN PL: Oční klinika	87,2
18	HOMOL: Neurologie	86,9
19	FTN: Oční oddělení	86,9
20	FN HK: 1. interní klinika	86,3
21	FN HK: ORL	86,3
22	FN MOTOL: Klinika rehabilitace	86,2
23	FN PL: Dermatovenerologická klinika	86,0
24	FN OS: Neurochirurgická klinika	85,8
25	VFN: Oční klinika	85,8
26	HOMOL: Gynekologie	85,7
27	VFN: Otorinolaryngologické odd.	85,7
28	FN PL: Oddělení rehabilitace	85,6
29	FN PL: Onkolog. a radioterap. oddělení	85,5
30	FN HK: Klinika gerontologická	85,5
31	FN OS: Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	85,4
32	FN OS: Ortopedické oddělení	85,3
33	FN MOTOL: Klinika nukleární medicíny	85,3
34	FN PL: Neurologická klinika	85,3
35	FN HK: 2. interní klinika	85,2
36	FN MOTOL: III. Chirurgie	85,1
37	FN PL: Interní oddělení	85,1
38	HOMOL: ORL	84,8
39	FN KV: Kl. plastické chirurg.	84,6
40	FN BRNO: Rehabilitační oddělení	84,6
41	FN OS: Kardiochirurgické centrum	84,6
42	UNB: Klinické oddělení ortopedie	84,5
43	FN BUL: Oční odd.	84,4
44	MOU: Kl. komplexní onk. péče	84,3
45	FN OS: Klinika nukleární medicíny	84,2
46	VFN: Klinika tuberk. a resp. nemocí	84,2
47	FN HK: Kožní oddělení	84,2
48	HOMOL: Cévní chirurgie	84,2
49	FN OS: Klinika léčebné rehabilitace	84,1
50	FN OS: Klinika onkologická	84,1
51	FN HK: Onkologie	84,0
52	FN OL: 1. Interní klinika	83,9
53	FN PL: II. Interní klinika	83,9
54	VFN: Interní odd. Strahov	83,9
55	FN OL: 1. Chirurgická klinika	83,7
56	HOMOL: Interna	83,6
57	VFN: I. Interní klinika hemato	83,6

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
58	FN PL: Oddělení klinické farmakologie	83,5
59	FN OL: Oční klinika	83,4
60	HOMOL: Kardiologie	83,4
61	FN OS: Interní klinika	83,4
62	FN OL: Klinika pracovního lékařství	83,4
63	HOMOL: Neurochirurgie	83,3
64	FN HK: Plicní oddělení	83,3
65	MOU: Odd. urologické onk.	83,2
66	FN KV: Kardiochirurgická kl.	83,2
67	HOMOL: Chirurgie	83,2
68	FN OL: Klinika ústní, čel. a obl. chir.	83,1
69	FN SV. ANNY: Klinika plastické a est. chirurgie	82,7
70	FN HK: Kardiochirurgická klinika	82,7
71	FN HK: Infekční oddělení	82,6
72	FN SV. ANNY: Kl. ORL a chir. hlavy a krku	82,5
73	FN OL: Klinika rehabilitace	82,5
74	FN BUL: Plastická chirurgie	82,4
75	FN OS: Chirurgická klinika	82,3
76	FN KV: Kl. otorinolaryngologická	82,1
77	FN SV. ANNY: Neurochirurgická klinika	82,0
78	VFN: Urologická klinika	82,0
79	FN SV. ANNY: I. Chirurgická klinika	82,0
80	FN OS: Traumatologické centrum	81,9
81	FN PL: Klinika KOTPU (ortopedie)	81,8
82	FN OS: Oddělení urologické	81,8
83	FN KV: Kl. rehabilitačního lékař.	81,7
84	FN KV: Oftalmologická kl.	81,7
85	VFN: Klinika nemocí z povolání	81,6
86	FTN: II. Interní klinika	81,6
87	FN OL: Klinika plicní + TBC	81,5
88	FN MOTOL: Interní klinika	81,5
89	FN OS: Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	81,4
90	FN OS: Otorinolaryngologická klinika	81,3
91	UPMD: Rizikové těhotenství	81,3
92	FN HK: Chirurgická klinika	81,3
93	FN BRNO: Neurochirurgická klinika	81,2
94	VFN: II. Interní klinika kardiol.	81,2
95	FN SV. ANNY: I. Interní kardioangiologická kl.	81,2
96	FN PL: Hematoonkologické oddělení	81,2
97	FN SV. ANNY: II. Interní klinika	81,1
98	FN PL: Chirurgické oddělení	80,9
99	FN OL: Traumatologické odd.	80,8
100	HOMOL: Kardiochirurgie	80,8
101	FN PL: Urologická klinika	80,7
102	FN KV: Oddělení klinické hematologie	80,7
103	FN HK: Neurologická klinika	80,7
104	FN PL: I. Interní klinika	80,7
105	FN OS: Gynekologie	80,5
106	FN MOTOL: Infekční oddělení	80,5
107	UNB: Spinální jednotka	80,4
108	FTN: Onkologické odd.	80,4
109	FN PL: Chirurgická klinika	80,4
110	FN OL: Neurochirurgická klinika	80,1
111	FTN: ORL oddělení	80,0
112	FN OL: Jiná pracoviště	79,9
113	FN OS: Oční klinika	79,9
114	FN BRNO: Oddělení ORL	79,9

General Benchmarking – kliniky/oddělení

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
115	FN SV. ANNY: Odd. klinické a radiační onkologie	79,8
116	FN OL: 3. Interní klinika	79,6
117	VFN: II. Chirurgická klinika	79,6
118	FTN: Pneumologická klinika	79,6
119	FN MOTOL: Onkologie	79,5
120	FN PL: ORL klinika	79,5
121	FN OL: Urologická klinika	79,5
122	FN HK: Ortopedická klinika	79,4
123	UNB: Aseptická chirurgie	79,4
124	FN HK: Porodnicko-gynekologická klinika	79,3
125	VFN: Neurologická klinika	79,3
126	FN BUL: Dermatologické odd.	79,3
127	FN HK: Urologická klinika	79,2
128	FN MOTOL: ORL	79,2
129	FN BRNO: Oční klinika	79,1
130	FTN: Revmatologické odd.	79,0
131	FN BRNO: Klinika infekčních chorob	78,8
132	FN SV. ANNY: Ortopedická klinika	78,7
133	FN MOTOL: Spondylochirurgie	78,7
134	FN OL: 2. Chirurgická klinika	78,7
135	FN HK: Oční klinika	78,6
136	FN BRNO: Oddělení klinické onkologie	78,4
137	FN OS: Oddělení kožní	78,4
138	FN MOTOL: I. Chirurgie	78,3
139	FN SV. ANNY: II. Chirurgická klinika	78,3
140	FN OS: Neurologická klinika	78,3
141	UPMD: Gynekologie	78,3
142	FN SV. ANNY: Kl. funkční diagnostiky a rehab.	78,3
143	FN MOTOL: Kardiologie	78,0
144	FN PL: Neurochirurgické odd.	77,9
145	FN KV: Chirurgická klinika	77,8
146	FN BUL: Urologické odd.	77,8
147	FN OL: Kardiochirurgická kl.	77,7
148	FN KV: Neurochirurgická kl.	77,7
149	VFN: Geriatrická klinika	77,6
150	VFN: Psychiatrická klinika	77,5
151	FN MOTOL: Jiná pracoviště	77,5
152	FN BRNO: Chirurgická klinika	77,4
153	VFN: III. Interní klinika endo	77,4
154	FN OL: Kožní klinika	77,3
155	UNB: Traumatologie	77,3
156	UPMD: Pooperační gynekologie	77,2
157	FN OL: Psychiatrická klinika	77,1
158	FN OS: Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	77,1
159	FN BRNO: Klinika popálenin a rekonstr. chir.	77,0
160	FN OL: ORL oddělení	76,9
161	FN PL: Infekční klinika	76,8
162	FN MOTOL: Ortopedie II.	76,7
163	FN BUL: Infekční	76,5
164	FN PL: Jiná pracoviště	76,5
165	FTN: Gyn-por. oddělení	76,4
166	FN KV: Urologická kl.	76,4
167	VFN: Klinika nefrologie	76,3
168	FN OL: Onkologická klinika	76,3
169	VFN: Dermatovenerologická kl.	76,2
170	FN KV: III. Kardiologická klinika	76,2
171	FTN: Jiná pracoviště	76,1

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
172	FTN: I. Interní klinika	76,0
173	FTN: Neurologická klinika	75,9
174	FN KV: Kl. popáleninové medicíny	75,9
175	FN BUL: Onkologie	75,8
176	FN BRNO: Interní kardio. klinika	75,7
177	VFN: IV. Interní klinika gastro	75,6
178	FN SV. ANNY: Kl. nemocí očních a optometrie	75,6
179	FTN: Chirurgická klinika	75,6
180	FN MOTOL: Klinika neurochirurgie	75,6
181	FN BRNO: Interní hematoonk. klinika	75,5
182	FN PL: Odd. plastické chirurgie	75,2
183	FN HK: Neurchirurgická klinika	75,0
184	FN BUL: ORL odd.	75,0
185	FN BUL: Interna 1	74,9
186	FN MOTOL: Neurologie	74,8
187	FTN: Urologické oddělení	74,8
188	FN BRNO: Neurologická klinika	74,6
189	FN BUL: Plicní odd.	74,4
190	FN PL: Gyn.-porod. klinika	74,2
191	FN BRNO: Klinika interní, geriatri. a prakt. Lék.	74,1
192	FN BUL: Interna 2	74,0
193	FN BRNO: Dermatovenerologická klinika	74,0
194	FN BUL: Ortopedie	74,0
195	FN MOTOL: Ortopedie I.	73,7
196	FN SV. ANNY: I. Dermatovenerologická kl.	73,5
197	FN MOTOL: Kardiochirurgie	73,5
198	FN BRNO: Klinika nemocí plicních a tuberk.	73,4
199	FN OS: Porodnice	73,1
200	FN MOTOL: Gynekologie	73,0
201	VFN: Gyn.-porod. klinika	73,0
202	FN BRNO: Urologická klinika	72,9
203	FN KV: Ortop.-traumatol. klinika	72,8
204	FN KV: II. Interní klinika	72,7
205	FN SV. ANNY: Neurologická klinika	72,4
206	FN BRNO: Gyn.-porod. klinika	72,3
207	FN SV. ANNY: Urologické oddělení	71,9
208	FN BRNO: Kl. úrazové chirurgie	71,6
209	VFN: Stomatologická klinika	71,6
210	FN OL: 2. Interní klinika	71,6
211	FN KV: I. Interní klinika	71,1
212	FN BRNO: Ortopedická klinika	70,7
213	FN OL: Ortopedická klinika	70,2
214	VFN: Chirurgická klinika	69,9
215	FN MOTOL: Urologie	69,0
216	FN BUL: Neurologické odd.	68,9
217	FN MOTOL: Oddělení TRN	68,9
218	UPMD: Šestinedělí	68,7
219	FN KV: Gyn.-porod. Klinika	68,6
220	FN BUL: Chirurgické odd.	68,4
221	FN BRNO: Interní hepatogastroent. klinika	68,4
222	FN KV: Neurologická klinika	68,0
223	FN BUL: Gyn.-porodn.	67,5
224	FN OL: Neurologická klinika	66,8
225	FN KV: Dermatovenerologická kl.	66,7
226	FN OL: Por.-gyn. Klinika	66,5
227	FN BRNO: Psychiatrická klinika	65,0
228	FN HK: Psychiatrie	61,0

Dotazník

Upozornění: Prosím, nezapomeňte, že tento dotazník se týká pouze Vaší současné návštěvy v nemocnici.

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

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

PLÁNOVANÉ PŘIJETÍ / PŘEVOZ DO NEMOCNICE

Tuto část dotazníku vyplňte pouze pokud bylo Vaše přijetí či převoz do této nemocnice předem plánováno. Netýká-li se Vás tato část, přejděte k otázce číslo 6 („Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí").

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

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 nemocnicí 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 nemocnice 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 nemocnice?

1 ☐ Ano
2 ☐ Ne

JAK PROBÍHALO VLASTNÍ PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

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

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

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

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

8. Jak dlouho jste při příjmu do nemocnice 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

© STEM/MARK, a.s. 2005

9. Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do nemocnice.
(1 = nejlepší známka, 5 = nejhorší známka)

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

POBYT V NEMOCNICI

10. Rušil Vás v noci hluk?

1 ☐ Ne
2 ☐ Ano, hluk ostatních pacientů
3 ☐ Ano, hluk zaměstnanců nemocnice
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 ☐ Přiměřeně
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 nemocnice, 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

© STEM/MARK, a.s. 2005

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 ☐ Nepříliš dobrý
4 ☐ Špatný

LÉKAŘI OBECNĚ

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

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

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

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

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

1 ☐ Často
2 ☐ Občas
3 ☐ Nikdy

28. Hovořil s Vámi lékař každý den?

1 ☐ Ano
2 ☐ Ne

ZDRAVOTNÍ SESTRY

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

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

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

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

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

1 ☐ Často
2 ☐ Občas
3 ☐ Nikdy

© STEM/MARK, a.s. 2005

32. Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestrám, 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 nemocnici od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?

1 ☐ Často
2 ☐ Občas
3 ☐ Nikdy

34. Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v nemocnici?

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 příležitostí hovořit s lékařem?

1 ☐ Ano
2 ☐ Ne
3 ☐ Nevím

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

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

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

1 ☐ Vždy
2 ☐ Občas
3 ☐ Nikdy

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

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

40. Byl/a jste seznámen/a s 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

© STEM/MARK, a.s. 2005

Dotazník

PROPUŠTĚNÍ Z NEMOCNICE

43. Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění z nemocnice?

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 z nemocnice?

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 z nemocnice 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 z nemocnice

47. Nabídli Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?

1 ☐ Ano
2 ☐ Ne
3 ☐ Můj zdravotní stav to nevyžadoval

OBECNÉ HODNOCENÍ NEMOCNICE

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 této nemocnice? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:

1 ☐ Výjimečně velká
2 ☐ Velká
3 ☐ Malá
4 ☐ Nedostatečná

50. Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál nemocnice 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

© STEM/MARK, a.s. 2005

52. Jak byste hodnotila(a) Váš zdravotní stav při propuštění:

1 ☐ Lepší
2 ☐ Stejný
3 ☐ Horší

53. Doporučil/a byste tuto nemocnici 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. V této nemocnici jste byl(a) hospitalizován(a) jako:

1 ☐ Civilista
2 ☐ Voják

S3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

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

S6. Rok narození (prosím dopište):

19		

S7. Zapište, prosím, dnešní datum:

Datum:……..…… 2005

OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

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

✉

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

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

Vhoďte, prosím, dotazník do schránky umístěné na Vašem oddělení.

© STEM/MARK, a.s. 2005