

KVALITA OČIMA PACIENTŮ psychiatrické léčebny - I. díl

Měření kvality zdravotní péče ve vybraných psychiatrických léčebnách přímo řízených MZ ČR

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



**„Cílem péče o osoby s duševními poruchami je
co nejvíce podpořit schopnosti pacienta a
jeho přirozeného zázemí tak, aby byl
schopen se sám co nejvíce vypořádat se
svými obtížemi. Snahou je napomoci osobám
s duševní poruchou
k dosažení produktivního a subjektivně
uspokojivého života v co nejpřirozenějších
podmínkách.“**

*(z koncepce oboru psychiatrie, vypracované Psychiatrickou společností ČLS JEP a schválené
Vědeckou radou MZ ČR)*

Kvalita Očima Pacientů

Duševní onemocnění patří k těm, která (zejména délkou pracovní neschopnosti pacientů – takřka dvojnásobek průměrné hodnoty) nejvíce ovlivňují výkonnost a konkurenceschopnost národní ekonomiky. Na druhé straně bylo prokázáno, že spokojenost pacientů urychluje jejich léčbu a zkracuje tedy délku pracovní neschopnosti. Ve vyspělých zdravotních systémech jsou proto podporovány projekty, které monitorují kvalitu zdravotní péče a stimulují její růst prostřednictvím informací o spokojenosti pacientů.

Právě v oblasti psychiatrie je existence takového projektu velmi důležitá a žádoucí nejen jako zdroj informací pro pacienty a managementy léčených o kvalitě zdravotních služeb poskytovaných jednotlivými subjekty, ale také pro svůj nezanedbatelný ekonomický efekt.

Z pohledu člověka, který se věnuje sociologickému výzkumu v oblasti zdravotnictví, jeví se česká psychiatrie jako jeden z nejkonzervativnějších lékařských oborů. Zároveň psychiatrie patří k oborům finančně nejhůře zabezpečeným. Výzkum neumí říci, co je příčina a co důsledek a zda spolu vůbec tyto dvě charakteristiky souvisejí, ale z některých výzkumů v oblasti psychiatrie se zdá být zřejmé, že řadu problémů si obor způsobuje sám svou nejednotností a zahleděností do sebe. Vnitřní spory mezi různými názorovými proudy nad schválenou koncepcí oboru jako by byly důležitější než pospěch pacienta, pro kterého je vše určeno. To zároveň snižuje schopnost psychiatrie zajistit, aby se zájem o duševní zdraví stal širokým zájmem veřejným. To jsou nejspíš také dvě hlavní příčiny (nejednotnost, nezájem veřejnosti) proč reforma psychiatrie postupuje pomaleji, než bylo koncipováno.

I v tomto směru mohou veřejně dostupné informace o kvalitě zdravotních služeb z tohoto výzkumu podpořit naplňování nové koncepce oboru. Pokud má pacient možnost porovnat kvalitu služeb a s podporou spolehlivých dat si vybrat zdravotnické zařízení, a zároveň se stává tím, kdo poskytuje zpětnou vazbu a hodnotí kvalitu služeb, posiluje se tím výrazně jeho postavení v systému zdravotní péče. Sebevědomý pacient, který je partnerem lékaře při řešení svého zdravotního stavu, je také tím nejlepším pomocníkem při destigmatizaci psychiatrie.

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.

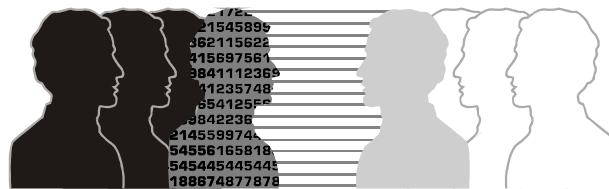
Smyslem jednotného měření kvality péče, založeném na shodné metodice sběru a zpracování dat, je umožnit korektní a důvěryhodné srovnání kvality jednotlivých nemocnic v zájmu naplnění výše uvedených cílů.

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 nedostacích 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 2005. Výsledky jsou zpracované jednotným způsobem za všechny psychiatrické léčebny přímo řízené Ministerstvem zdravotnictví ČR, za jednotlivé skupiny diagnóz a druhy péče a za profesní skupiny personálu léčených.

Rád bych tímto poděkoval pracovníkům ministerstva zdravotnictví za dlouhodobou podporu tohoto projektu a pracovníkům všech léčených za aktivní účast v projektu a spolupráci při sběru dat a zpracování výsledků. Panu MUDr. Petru Příhodovi děkuji za pomoc při návrhu kategorizace oddělení léčených. Pacientům pak za trpělivé odpovědi na nekonečné otázky.

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů



STRUČNÝ OBSAH

Podrobný obsah	strana 05
EXECUTIVE SUMMARY	strana 07
 PODROBNÁ ZPRÁVA	strana 24
Hlavní zjištění	strana 25
Metodická část	
Řešitel projektu	strana 29
Východiska projektu	strana 30
Metodika projektu	strana 31
Návratnost dotazníků	strana 37
 Výsledková část	
A. Souhrnné hodnocení za všechny psychiatrické léčebny	strana 41
B. Hodnocení podle	
– typu péče	strana 116
– převažující diagnózy	strana 129
– otevřenosti pracovišť	strana 151
C. Hodnocení jednotlivých psychiatrických léčeben	strana 164
 Přílohy: Kategorizace oddělení, Frekvence, Dotazník	strana 752

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
- Kategorie léčeben dle výsledků kvality péče	strana 15
- Závěry a doporučení	strana 23

PODROBNÁ ZPRÁVA

Hlavní zjištění

strana 24
strana 25

Metodická část

Řešitel projektu	strana 29
Východiska projektu	strana 30
Dimenze kvality zdravotní péče	strana 31
Jak se orientovat ve výsledcích	strana 33
Sběr dat a návratnost dotazníků	strana 37

Výsledková část

A. Souhrnné hodnocení za všechny psychiatrické léčebny dle dimenzí	strana 41
B. Hodnocení podle	strana 115
– typu péče	strana 116
– převažující diagnózy	strana 129
– otevřenosti pracovišť	strana 151

Podrobný obsah

C. Hodnocení jednotlivých psychiatrických léčeben	strana 164
PL Bílá Voda	strana 165
PL Bohnice	strana 206

II. díl

PL Brno	strana 270
PL Červený Dvůr	strana 317
PL Dobřany	strana 362
PL Havlíčkův Brod	strana 413
PL Horní Beřkovice	strana 463
PL Jihlava	strana 505

III. díl

PL Kosmonosy	strana 557
PL Kroměříž	strana 603
PL Opava	strana 652
PL Šternberk	strana 702

Přílohy: 1) Kategorizace oddělení	strana 753
2) Frekvence	strana 757
3) Dotazník	strana 762

Executive Summary - highlights

1. Výsledky měření kvality zdravotní péče v psychiatrických léčebnách vycházejí ze zpracování dotazníků 2 452 respondentů.
2. Výběrový soubor reprezentuje celkem 3 800 v době výzkumu hospitalizovaných psychiatrických pacientů.
3. Dotazníky byly pořízeny v listopadu a prosinci roku 2008 ve 12 psychiatrických léčebnách přímo řízených MZ ČR.
4. Kvalitu zdravotní péče v psychiatrických léčebnách je třeba za otevřená a uzavřená oddělení hodnotit odděleně. Léčebny jsou na otevřených odděleních hodnoceny v rozpětí hodnot 66 – 83 procent, (uzavřená: 58 – 70 %).
5. Metodická kritéria splnily všechny léčebny zařazené do šetření.

Executive Summary - highlights

6. Nadstandardní kvalitu zdravotních služeb vykazují na otevřených odděleních léčebny Bílá Voda, Červený Dvůr a Brno a na uzavřených odděleních léčebna Havlíčkův Brod.
7. Zpráva obsahuje přehledné výsledky souhrnné spokojenosti pacientů, za jednotlivé dimenze kvality i dílčí indikátory dimenzí členěné podle léčeben, skupin diagnóz, druhů léčby, otevřenosti oddělení a profesních skupin personálu.
8. Vedle implementace měření kvality zdravotní péče o pacienty psychiatrických léčeben a fakultních nemocnic a velkých ústavů MZČR 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-prosinec 2008 – terénní práce – sběr dotazníků

leden 2009 – předávání podkladů o počtech hospitalizovaných pacientů v jednotlivých zdr.zařízeních nezbytných pro vážení datových souborů a výpočet návratnosti dotazníků

leden -únor 09 – pořízení dat do elektronické podoby, datová analýza

únor - březen 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 v psychiatrických léčebnách přímo řízených MZ byla zvolena metodika osmi dimenzí, která je kompatibilní s mezinárodně používanou metodikou měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů. Celkem bylo vyhodnoceno 2 452 dotazníků vyplněných pacienty ve 12 léčebnách.

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 PL Bílá Voda	7 PL Horní Beřkovice
2 PL Bohnice	8 PL Jihlava
3 PL Brno	9 PL Kosmonosy
4 PL Červený Dvůr	10 PL Kroměříž
5 PL Dobřany	11 PL Opava
6 PL Havlíčkův Brod	12 PL Šternberk

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 léčen.

Každá samostatně hodnocená organizační jednotka (léčebna, 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 všechny léčebny

KAPITOLA B. - Hodnocení dle skupin diagnóz a druhů péče

KAPITOLA C. - Hodnocení jednotlivých léčen

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 SKUPIN DIAGNÓZ A DRUHŮ**

PÉČE byla provedena kategorizace všech měřených pracovišť ve všech léčebnách

do 5 kategorií dle skupin diagnóz, do 3 kategorií dle druhu péče a do dvou kategorií dle „stupně volnosti“ pacientů na oddělení (otevřené, uzavřené). Kapitola obsahuje srovnání kategorií podle souhrnné průměrné spokojenosti a dále bylo v každé kategorii provedeno srovnání celkového hodnocení všech pracovišť, které byly do dané kategorie zařazeny. Stejně srovnání kategorií je provedeno ještě v kategoriích hodnocení sester a hodnocení lékařů. V souladu se závěry kapitoly „Předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků“ je srovnání výsledků pracovišť podle kategorií pravděpodobně nejobektivnějším porovnáním výsledků různých pracovišť.

V kapitole C. zprávy nazvané **HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH ZDRAVOTNIC-**

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

Executive Summary - předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků

PŘEDPOKLADY A OMEZENÍ SROVNATELNOSTI VÝSLEDKŮ

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

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

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

Základní předpoklady srovnatelnosti výsledků

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

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

Ad1/ Předpoklad shodného výzkumného nástroje

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

Splnění předpokladu shodného dotazníku v tomto výzkumu

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

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

Executive Summary - předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků

Ad2/ Předpoklad shodného postupu při terénním sběru dat

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

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

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

Splnění předpokladu shodného postupu při terénním sběru dat v tomto výzkumu

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

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

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

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

Dva odlišné postupy sběru dat

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

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

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

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

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

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, převládající diagnóza), 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 podobných důvodů je třeba odděleně vyhodnocovat výsledky z otevřených a uzavřených psychiatrických oddělení (viz metodická poznámka na str. 31).

Z výše uvedených důvodů obsahuje metodický standard pokyn, aby se při výzkumech spokojenosti porodnic a uzavřených psych. oddělení hodnotily zvlášť a doporučuje se tato oddělení a kliniky porovnávat zase jen s útvary stejného zaměření, protože srovnání s jinými odděleními není adekvátní.

Ze stejného důvodu, není vhodné porovnávat nemocnice všeobecné s úzce specializovanými. Například mezi zařízeními nemocničního typu 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, psych.léčebny).
- 3. Srovnávat organizační jednotky, které patří do stejných nebo příbuzných lékařských oborů.**

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

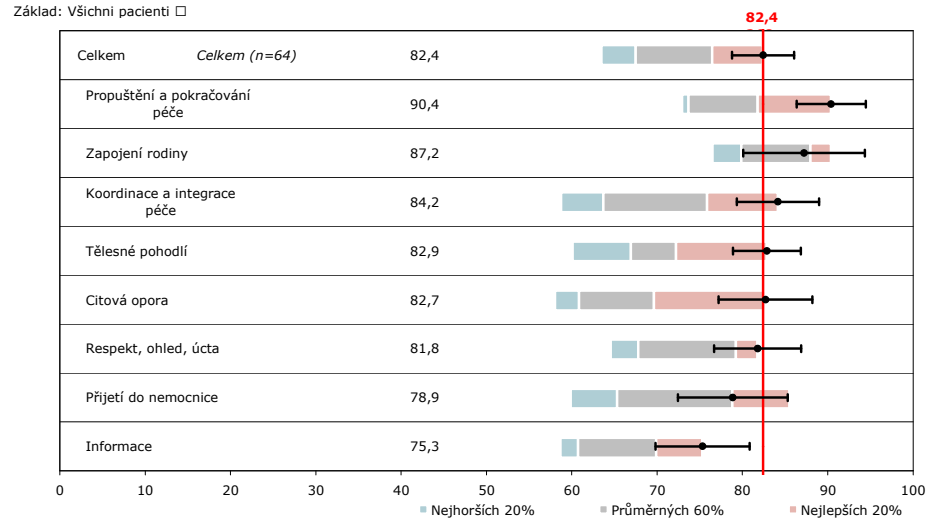
Každé zařízení je hodnoceno ve všech dimenzích a v každé dimenzi jsou vyznačena referenční pásma, která ukazují jak si dané zařízení vede ve srovnání s ostatními měřenými subjekty. Interval spolehlivosti průměrného výsledku se nahází buď v pásmu 20 % nejlépe hodnocených pracovišť nebo 60 % procent průměrně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

Podrobnější popis, jak číst následující grafy je na str. 33.

Executive Summary

PL Bílá Voda: Souhrnná spokojenost

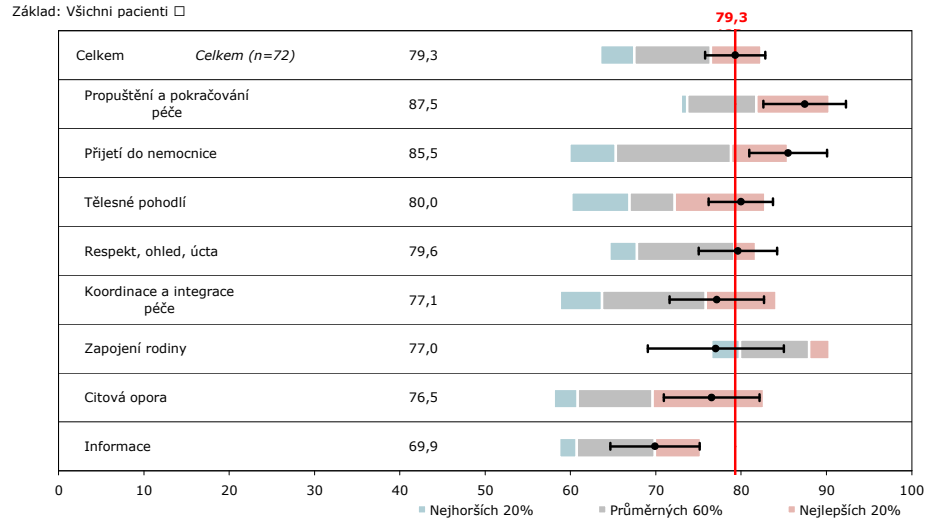
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Červený Dvůr: Souhrnná spokojenost

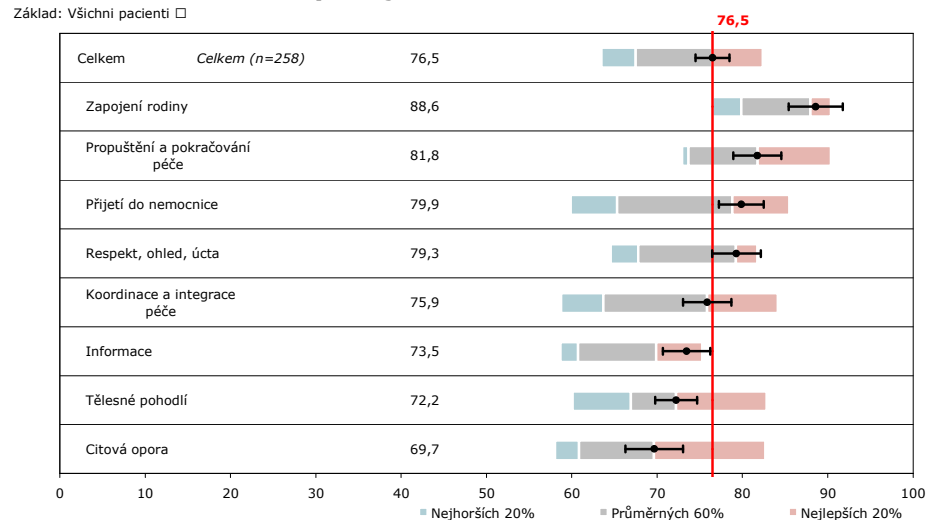
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Brno: Souhrnná spokojenost

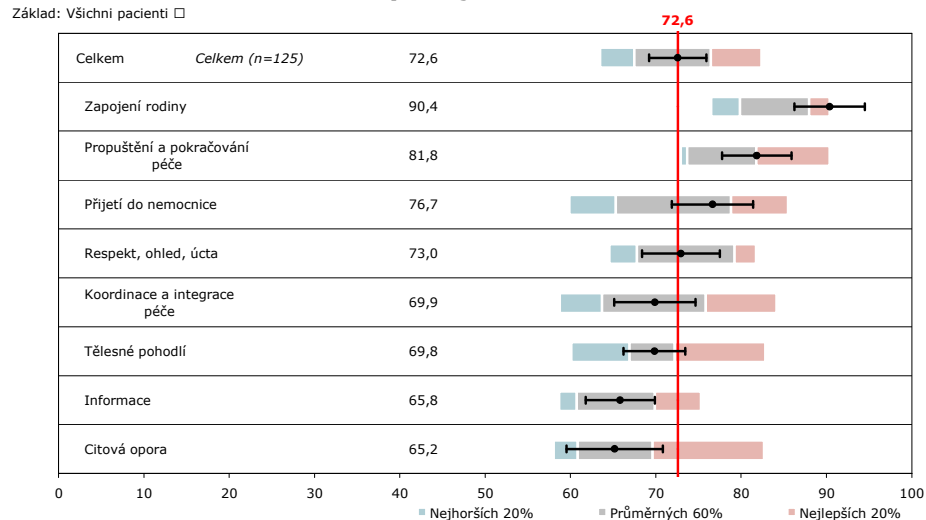
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Šternberk: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

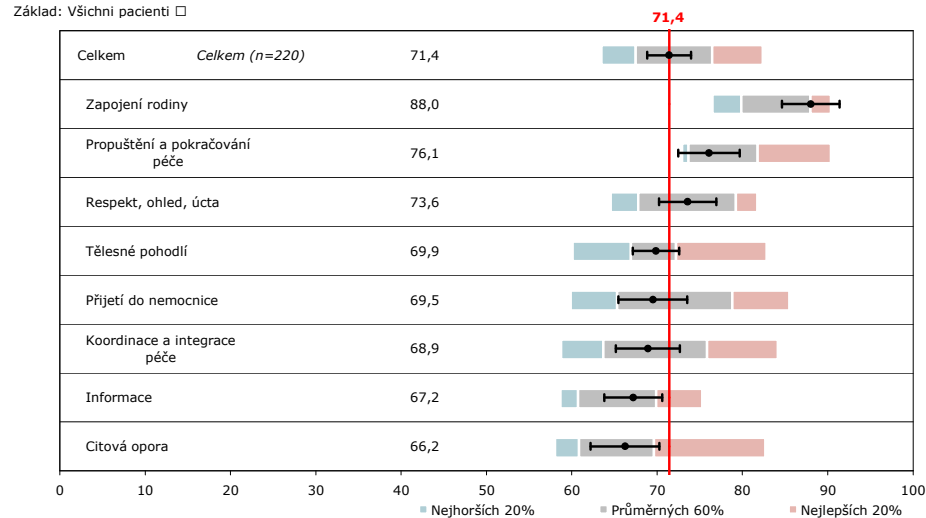


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary

PL Dobřany: Souhrnná spokojenost

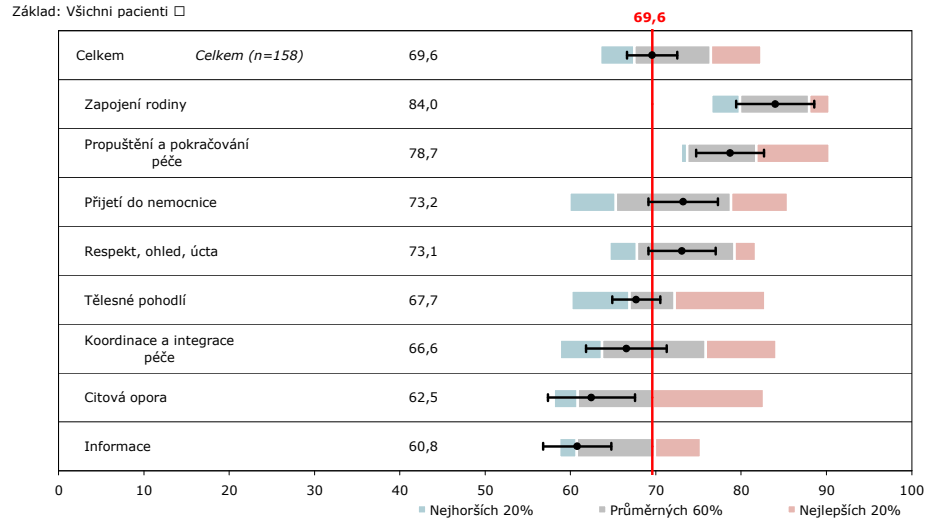
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Kosmonosy: Souhrnná spokojenost

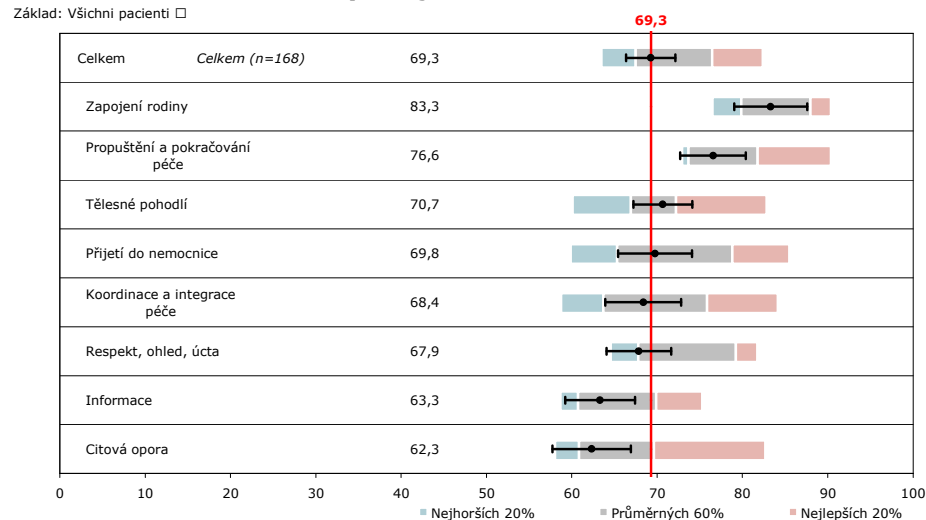
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Jihlava: Souhrnná spokojenost

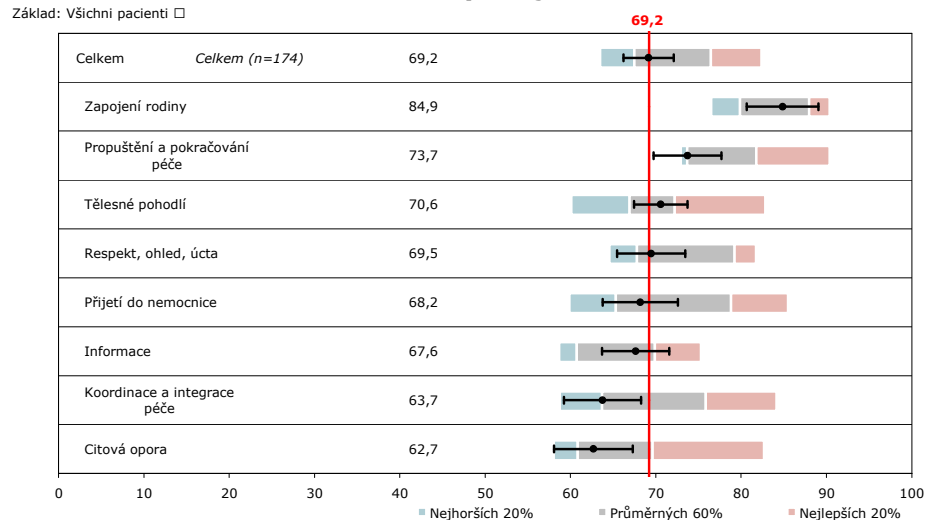
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Havlíčkův Brod: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

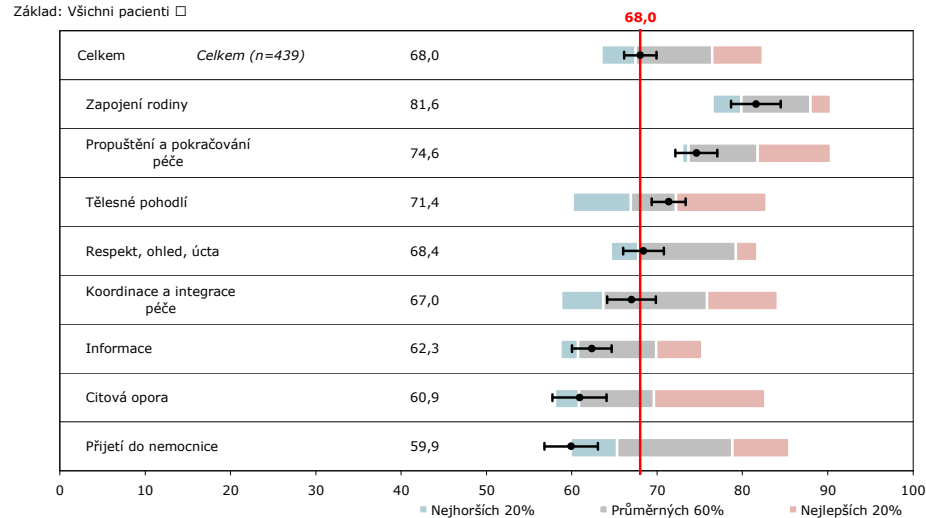


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary

PL Opava: Souhrnná spokojenost

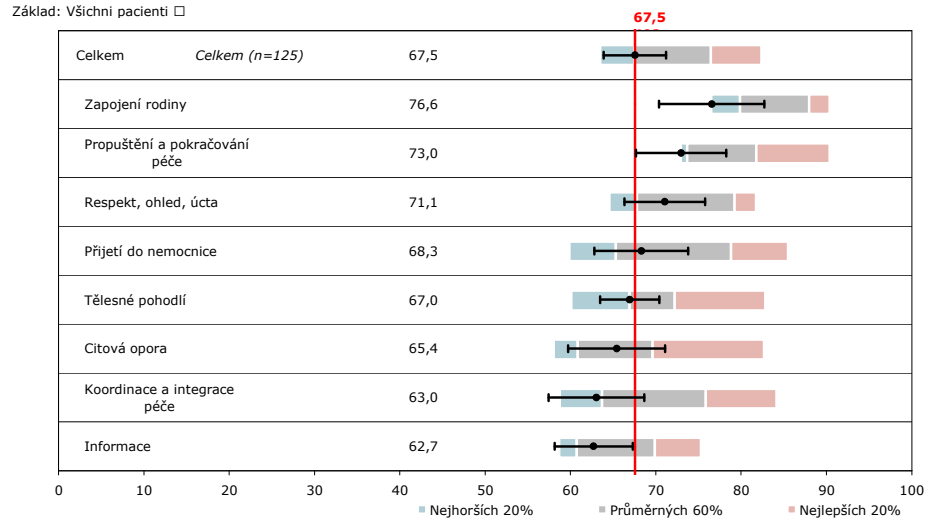
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Horní Beřkovice: Souhrnná spokojenost

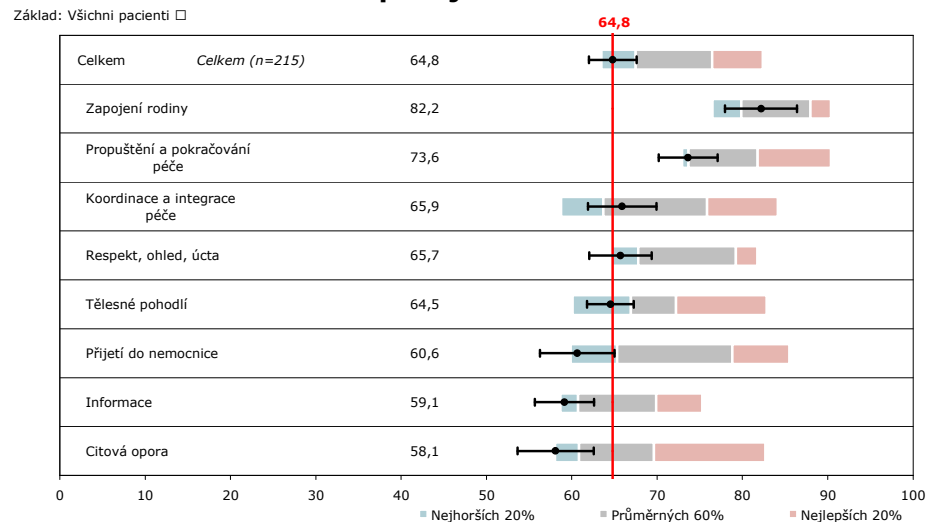
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Kroměříž: Souhrnná spokojenost

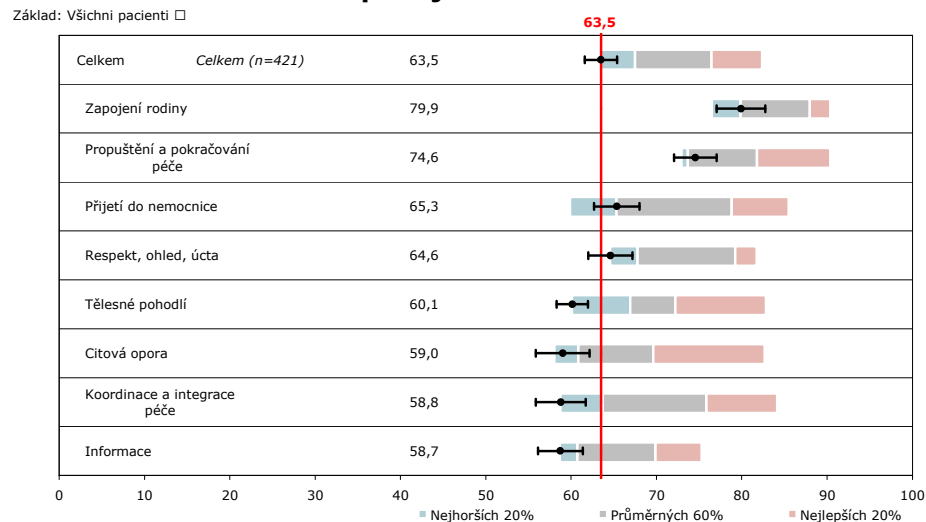
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

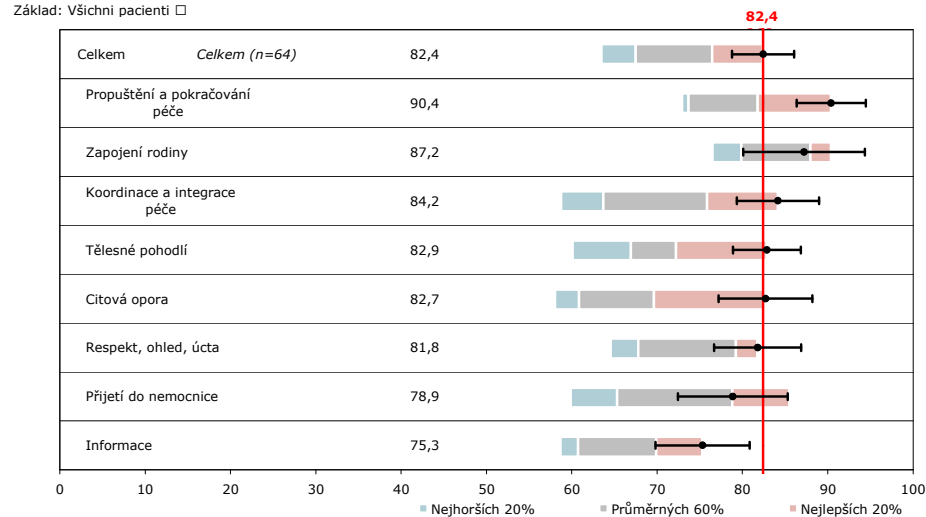


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – otevřená pracoviště

PL Bílá Voda: Souhrnná spokojenost

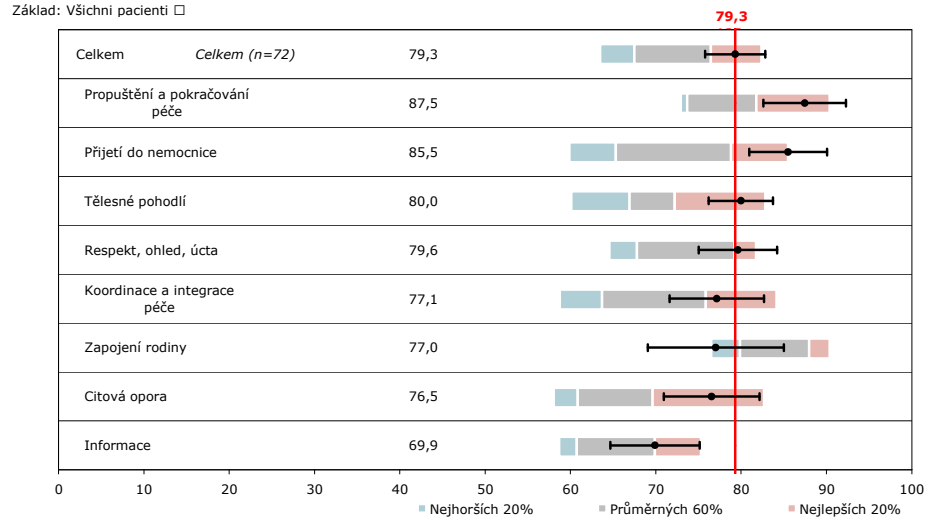
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Červený Dvůr: Souhrnná spokojenost

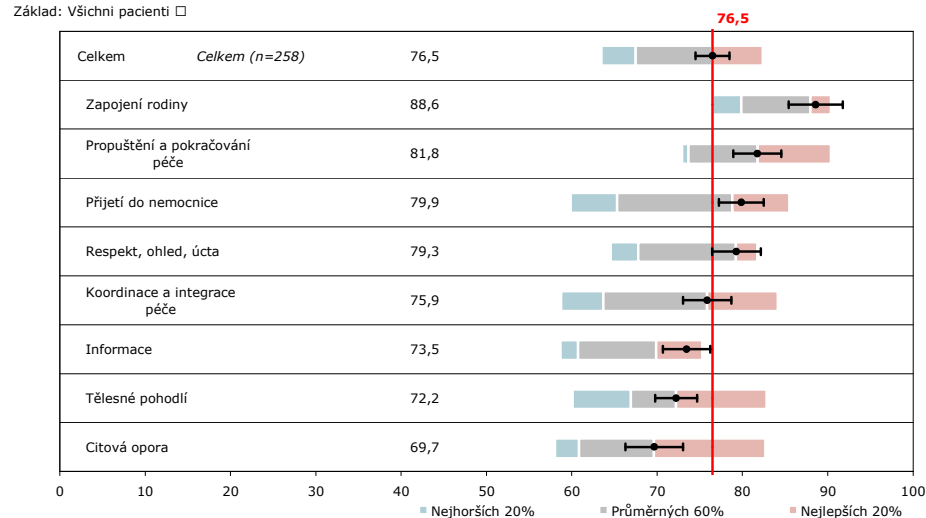
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Brno: Souhrnná spokojenost

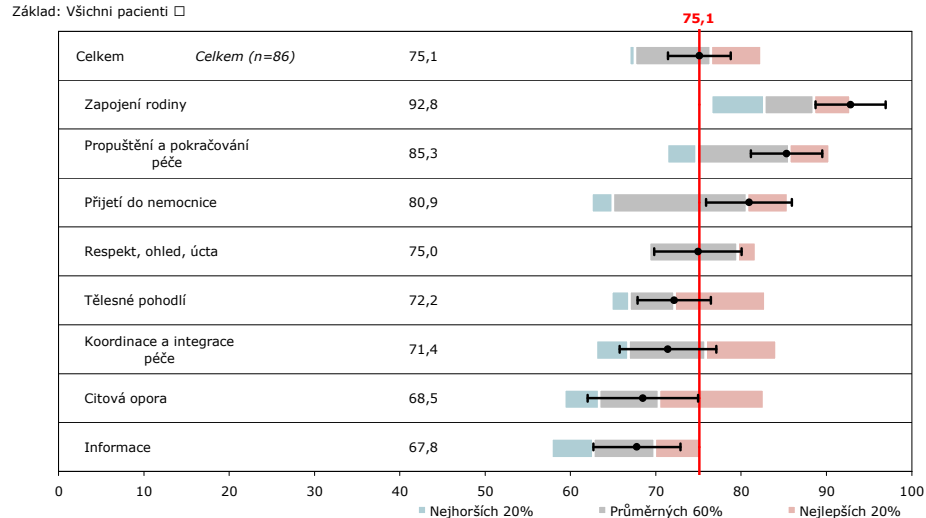
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Šternberk: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

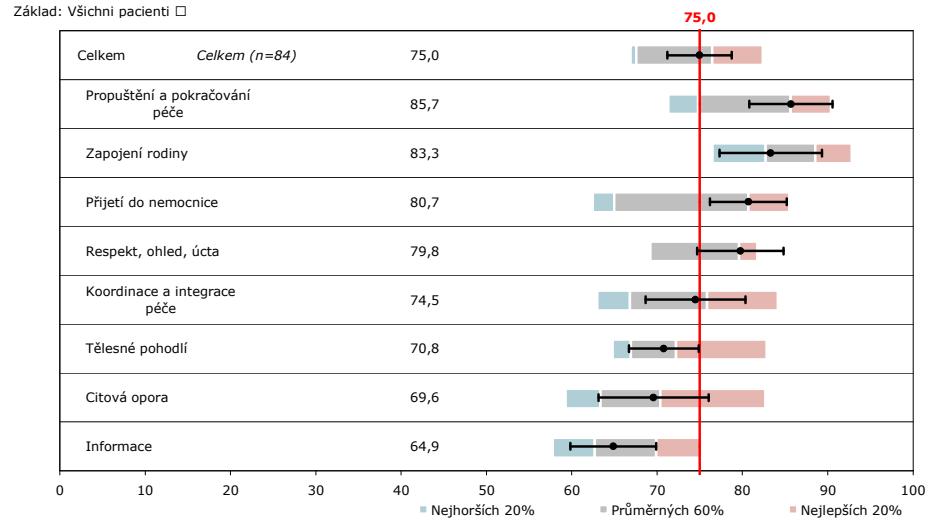


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – otevřená pracoviště

PL Kosmonosy: Souhrnná spokojenost

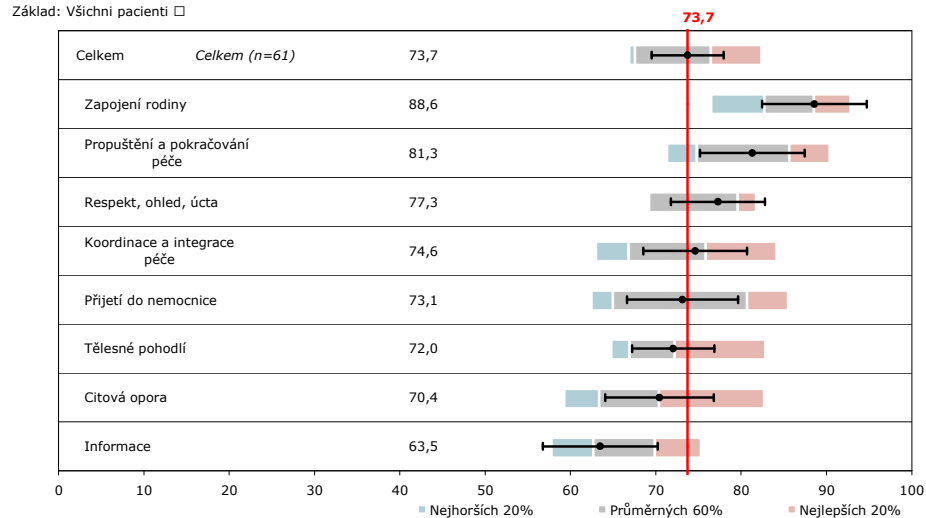
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Jihlava: Souhrnná spokojenost

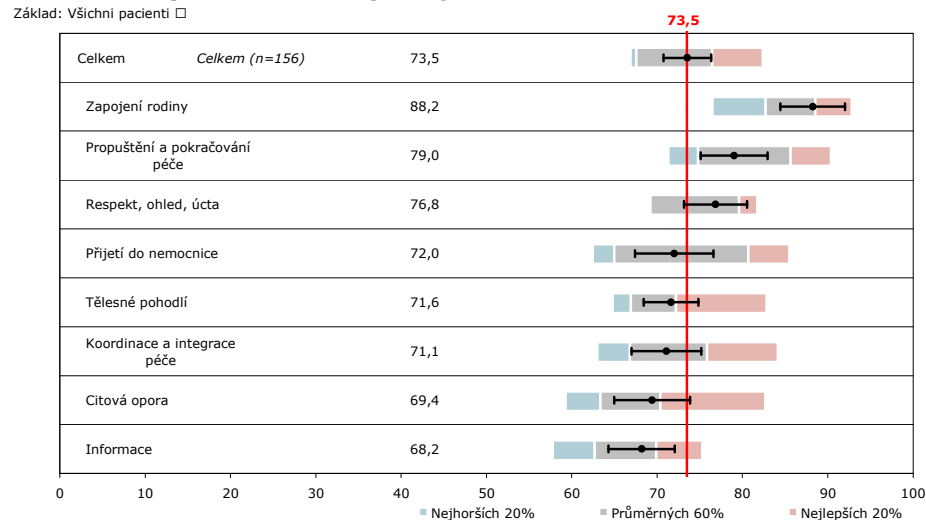
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Dobřany: Souhrnná spokojenost

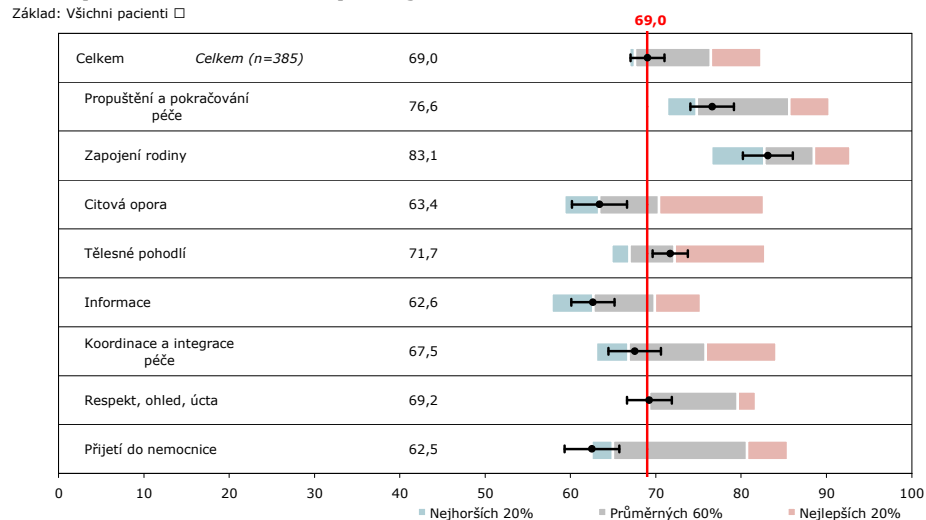
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Opava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

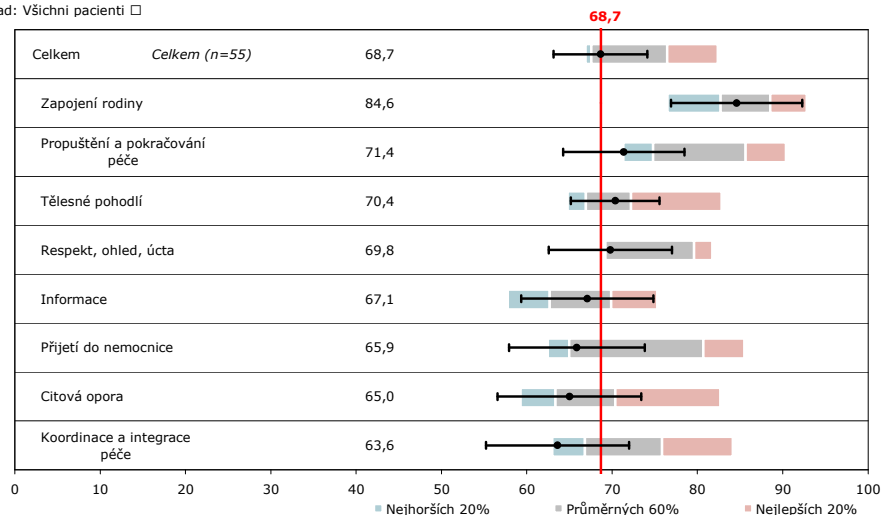


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – otevřená pracoviště

PL Havlíčkův Brod: Souhrnná spokojenost

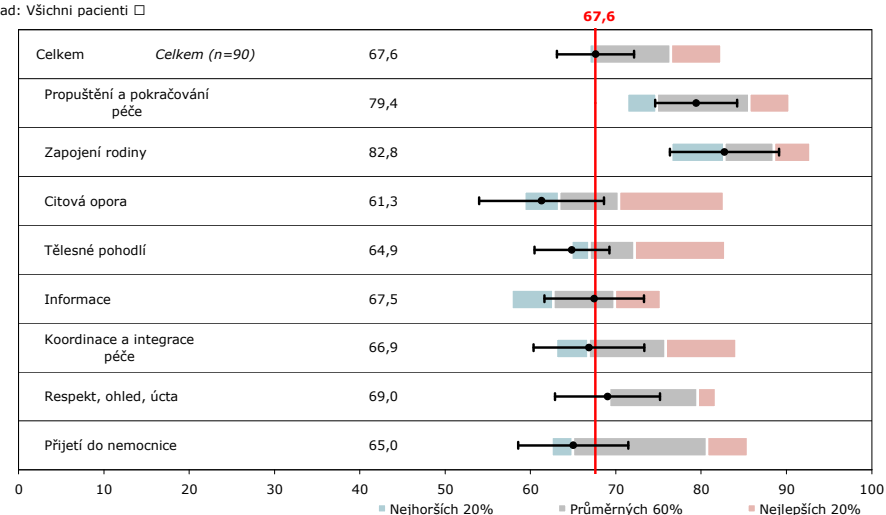
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost

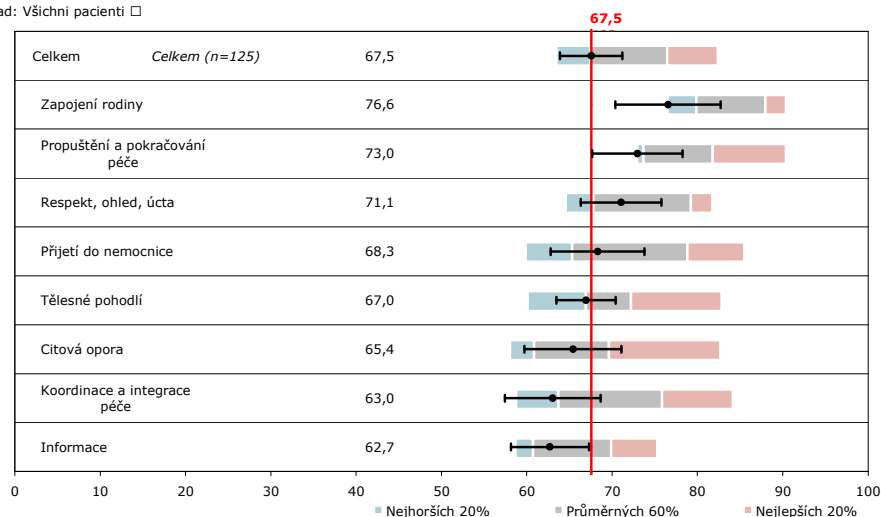
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Horní Bečkovice: Souhrnná spokojenost

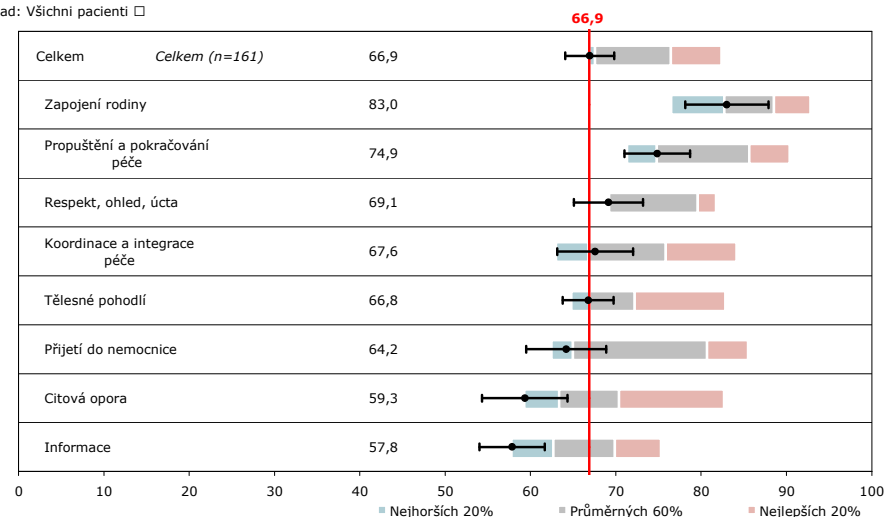
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Kroměříž: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

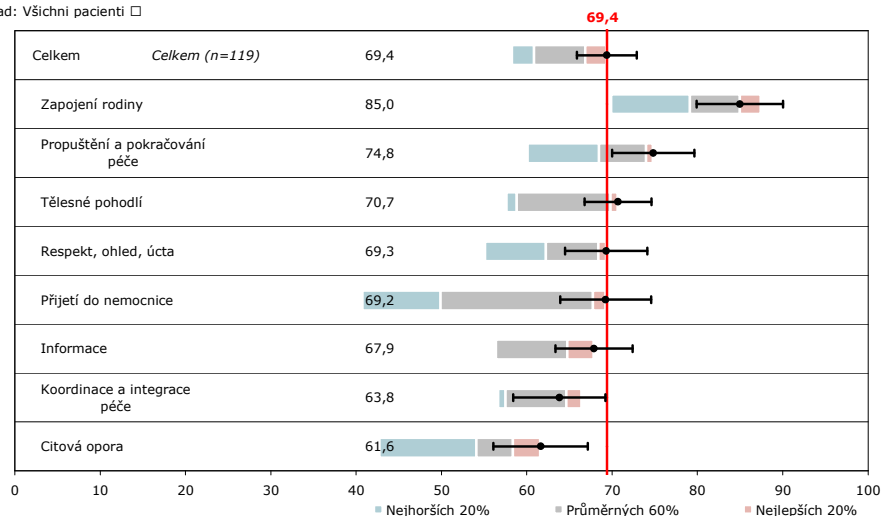


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – uzavřená pracoviště

PL Havlíčkův Brod: Souhrnná spokojenost

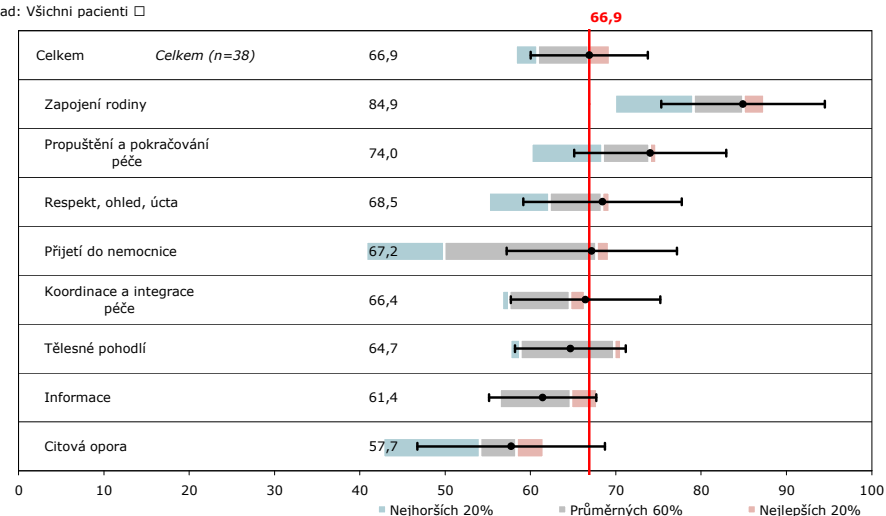
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Šternberk: Souhrnná spokojenost

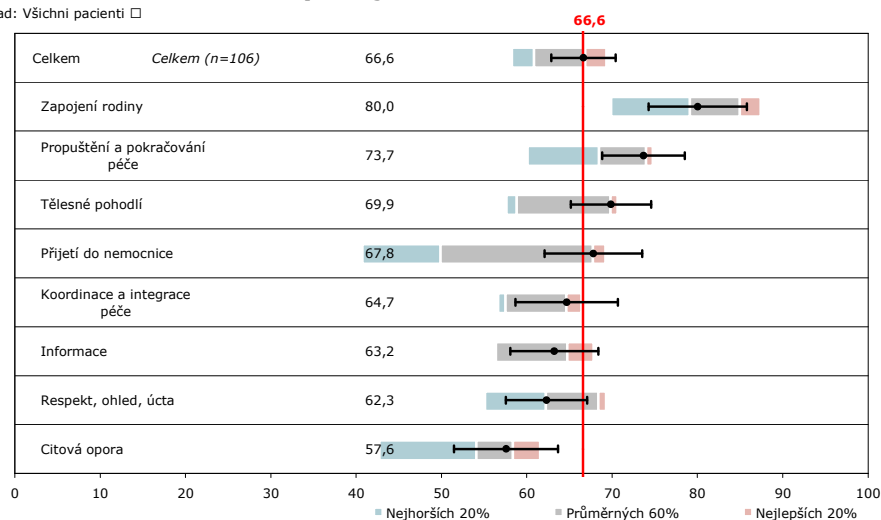
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Jihlava: Souhrnná spokojenost

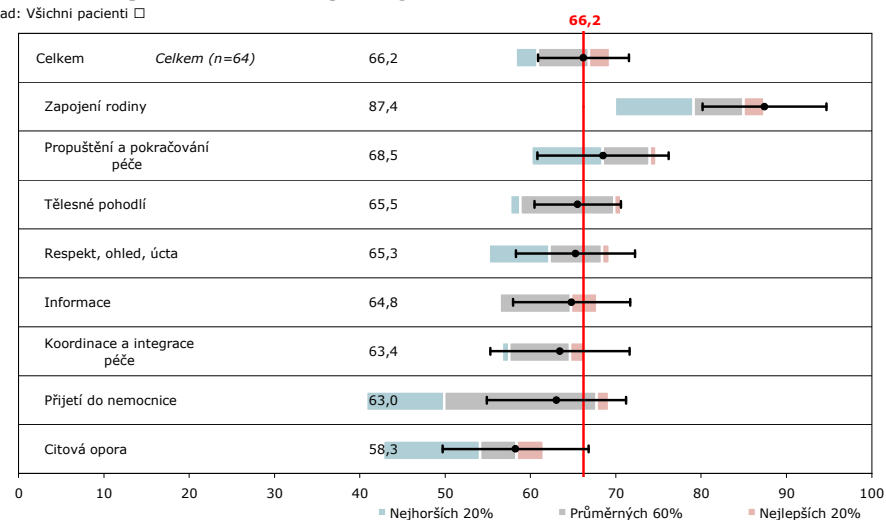
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Dobruška: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

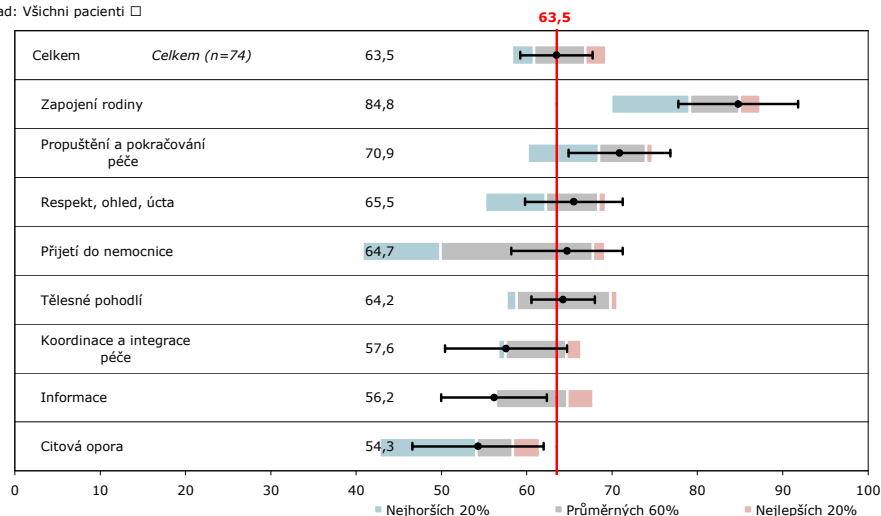


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – uzavřená pracoviště

PL Kosmonosy: Souhrnná spokojenost

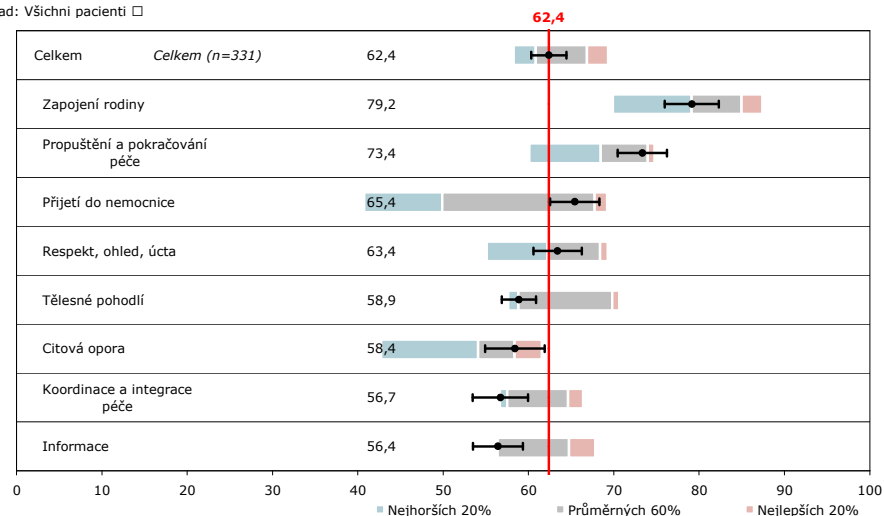
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost

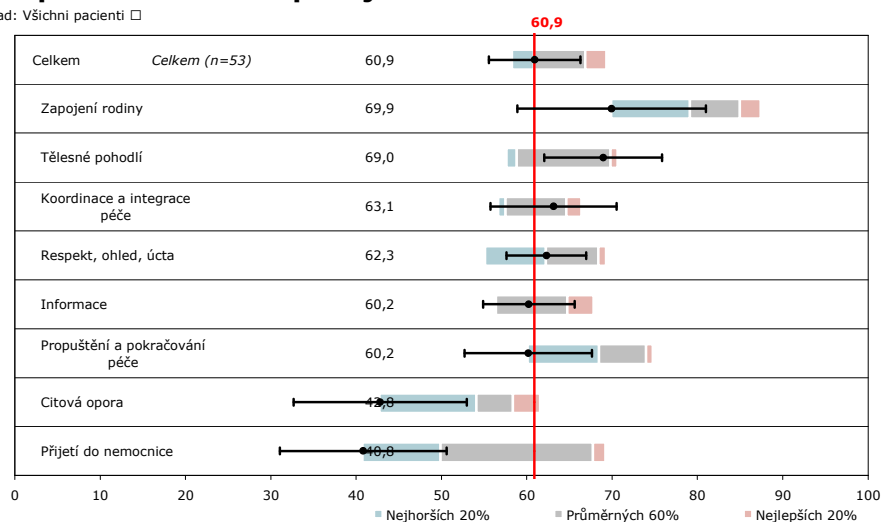
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Opava: Souhrnná spokojenost

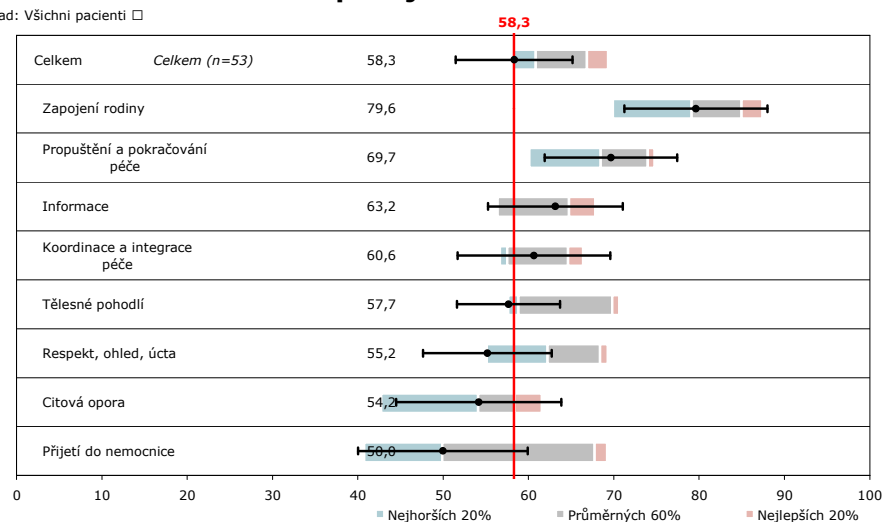
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Kroměříž: Souhrnná spokojenost

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 a psychiatrických léčebnách nijak nevybočují z oboru hodnot známých ze zemí, kde je tato metodika standardně používána. Výsledky umožňují jednak benchmarking zařízení stejného typu, ale jednotlivým subjektům zároveň poskytují sadu detailních indikátorů kvality až na úroveň jednotlivých stanic. Každá stanice získává celkem 50 konkrétních indikátorů, na základě kterých může přijímat cílená opatření ke zlepšení kvality zdravotní péče.

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

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

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

Doporučení pro další postup:

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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ 2008

PSYCHIATRICKÉ LÉČEBNY PODROBNÁ ZPRÁVA

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

Hlavní zjištění

- **Spokojenost ovlivňuje charakter pracoviště – na otevřených pracovištích je spokojenost 72,1 %; na uzavřených pracovištích je spokojenost o 8 p.b. nižší; činí 64,2 %**
- **Průměrná hodnota bez rozlišení typu oddělení činí 69,4 % a je o 10 procentních bodů nižší než u nemocnic.**
- **Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti těchto léčeben: Bílá Voda, Červený Dvůr, Brno, Havlíčkův Brod**
- **Naopak nejnižší spokojenost deklarují pacienti léčeben v Kroměříži a Horních Beřkovicích.**

Souhrnná spokojenost

- **Celková spokojenost** souhrnně za všechna oddělení léčeben **dosahuje úrovně 69,4 %**.
- Na kvalitu péče má vliv skutečnost, zda šetření probíhalo na otevřených resp. uzavřených pracovištích. Na otevřených pracovištích činí spokojenost 72,1 %. Na uzavřených pracovištích činí spokojenost 64,2 %, což je o 8 p.b. méně.
- Celkově byli nadprůměrně spokojeni pacienti těchto zařízení:
Otevřená oddělení - Bílá Voda, Červený Dvůr a Brno.
Uzavřená oddělení - Havlíčkův Brod.
- Podprůměrnou spokojenost vyjadřují pacienti léčeben:
Otevřená odd. - Kroměříž, Horní Beřkovice.
Uzavřená odd. - Kroměříž

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- **Tři z osmi sledovaných dimenzí** dosahují nebo překračují hodnotu spokojenosti **70 %**.
- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **zapojení rodiny**. Nadprůměrnou spokojenost deklarují pacienti také s propuštěním a pokračováním péče a s respektem, ohledem a úctou.
- Naopak **nejnižší spokojenost** oproti průměru vyjadřují pacienti s dimenzí **citová opora**. Podprůměrnou spokojenost deklarují pacienti rovněž s informacemi a koordinací a integrací péče.

Hlavní zjištění

- **Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzí zapojení rodiny (93 % spokojených pacientů)**
- **Nejnižší spokojenost vyjadřují pacienti s citovou oporou (64 % 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, dodržení termínu přijetí, vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice a dobu čekání na uložení na lůžko. Méně spokojeni jsou s organizací a plynulostí přijetí do léčebny.
- S dimenzí jsou nejvíce spokojeni pacienti z psychiatrické léčebny Červený Dvůr, naopak nejméně spokojeni jsou pacienti PL v Bohnicích.

Respekt, ohled, úcta

- V rámci této dimenze jsou pacienti nejvíce spokojeni se způsobem komunikace lékařů a sester.
- Naopak menší spokojenost je se zapojením pacienta do rozhodování o vlastní léčbě.
- S dimenzí respekt, ohled, úcta jsou nejvíce spokojeni pacienti psychiatrické léčebny Bílá Voda, nejméně spokojeni pacienti PL v Bohnicích.

Koordinace a integrace péče

- Tuto dimenzi nejvíce sytí ukazatel kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu a dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby. Naopak nejhůře hodnotí pacienti celkovou péči a rychlost pomoci.
- S dimenzí koordinace a integrace péče jsou nejvíce spokojeni pacienti psychiatrické léčebny Bílá Voda, nejméně spojeni jsou pacienti PL v Bohnicích.

Informace a komunikace

- Pacienti jsou spokojeni s frekvencí návštěv ošetřujícího lékaře a se seznámením s právy nemocného. Naopak nejhůře hodnotí pacienti frekvenci hovorů s lékařem.
- S komunikací a s informacemi jsou nejvíce spokojeni pacienti psychiatrické léčebny Bílá Voda, nejméně jsou spokojeni opět pacienti PL v Bohnicích.

Hlavní zjištění

- **Ve srovnání s ostatními léčebnami je ve všech 8 dimenzích statisticky prokazatelně lépe hodnocena psychiatrická léčebna v Brně. Nadprůměrně jsou hodnoceny také psychiatrické léčebny Bílá Voda a Červený Dvůr, které v 7 resp. v 6 dimenzích dosáhly rovněž prokazatelně lepšího hodnocení než všechny ostatní.**
- **Naopak nejhůře je hodnocena PL v Bohnicích (ve všech 8 dimenzích) a PL Kroměříž (v 5 z 8 dimenzích). (viz tabulky na str. 99 - 101)**

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, čistotou toalet a sprch a s dobou ranního buzení. Právě kvalita jídla dosahuje vůbec nejnižší úrovně spokojenosti.
- S dimenzí tělesné pohodlí jsou nejvíce spokojeni pacienti PL Bílá Voda, nejméně spokojeni pacienti PL v Bohnicích.

Citová opora

- Pacienti v rámci dimenze citová opora nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice, naopak nejhůře je hodnoceno zajištění citových a duchovních potřeb.
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti PL Bílá Voda a nejméně spokojeni pacienti PL Kroměříž.

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je nejlépe hodnocenou dimenzí. Se dvěma indikátory sytící tuto dimenzi je hodnocena přes 80 % pacientů.
- Zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnoceno ve všech zařízeních, přesto jsou nejvíce spokojeni pacienti PL Šternberk.
- Nejnižší spokojenost se zapojením rodiny deklarují pacienti PL v Horních Beřkovicích.

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 80 %.
- S procedurou propuštění jsou nejvíce spokojeni pacienti PL Bílá Voda.

Hlavní zjištění

- Souhrnná spokojenost se sestrami činí 62 %, s lékaři 68 % a u všeobecných služeb je spokojenost mírně nižší (51 %).
- S prací sester a se všeobecnými službami jsou nejvíce spokojeni pacienti z psychiatrické léčebny Bílá Voda, nejméně spokojeni pacienti PL Bohnice. S prací lékařů jsou nejvíce spokojeni pacienti PL Červený Dvůr a nejméně spokojeni pacienti PL Opava.

Porovnání oddělení

- Ve srovnání s ostatními psychiatrickými léčebnami je ve všech 8 dimenzích statisticky prokazatelně lépe hodnocena psychiatrická léčebna Brno. V 7 z 8 dimenzí je nadprůměrně hodnocena spokojenost v PL Bílá Voda, v 6 z 8 dimenzí PL Červený Dvůr (viz tabulky na str. 99 - 101).
- Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je ve všech 8 dimenzích statisticky prokazatelně hůře hodnocena spokojenost pacientů PL Bohnice. Podprůměrně je hodnocena také PL Kroměříž (v 5 z 8 dimenzí, viz tabulky na str. 99 - 101).

Spokojenost s personálem a s všeobecnými službami

- Spokojenost se sestrami činí 62 %, s lékaři 68 % a se všeobecnými službami je spokojenost nižší (51 %).
- Nejvíce spokojeni s prací sester jsou pacienti PL Bílá Voda, naopak nejméně pacienti Nemocnice Na Homolce, nejméně pacienti PL Bohnice.
- Nejvíce spokojeni s prací lékařů jsou pacienti Červený Dvůr, nejméně pacienti PL Opava.
- Nejvíce spokojeni se všeobecnými službami jsou pacienti PL Bílá Voda, nejméně pacienti PL Bohnice.

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
- Ůpletalova 9, 110 00 Praha 1



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

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 společností nezávislými orgány české asociace agentur pro výzkum trhu SIMAR a odpovídající standardům světové profesní organizace ESOMAR.
- Výzkumné série, rozsáhlý archiv dat pořízených ve vlastní režii a znalost prostředí nám umožňují znát odpovědi na některé otázky ještě dříve, než nám je klienti položí.
- Pomáháme zákazníkům správně porozumět výsledkům výzkumu a zvolit optimální marketingovou strategii vedoucí k úspěchu a k dosažení jejich cílů. Tím podporujeme jejich růst a zlepšování pozice na trhu.

STEM/MARK, a.s.

Na Hrázi 17/176, 180 00 Praha 8

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

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 důsledků a dlouhodobých prognóz
- obavy z účinku nemoci na schopnost postarat se o sebe
- obavy z účinku nemoci na rodinný příjem

Zapojení rodiny a přátel

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

Propuštění a pokračování péče

- neznalost, jak sledovat nebezpečné signály, jak užívat léky

Metodická poznámka:

Při interpretaci výsledků je potřeba porovnávat odděleně otevřená a uzavřená psychiatrická oddělení. Různý charakter těchto oddělení způsobuje rozdílné hodnoty spokojenosti pacientů. Průměrné hodnocení na otevřených odděleních dosáhlo 72,1 procent a na uzavřených odděleních 64,2 procent. Rozdíl je statisticky významný, protože výrazně přesahuje interval spolehlivosti obou porovnávaných výsledků.

Podíl pacientů na otevřených a uzavřených odděleních je v různých léčebnách různý, proto průměrné výsledky za celé léčebny bez rozlišení typu oddělení jsou touto skutečností zkresleny a léčebny s velkým podílem pacientů na uzavřených odděleních mohou být při tomto srovnání znevýhodněny. Tam kde to je možné proto doporučujeme porovnávat odděleně otevřená a uzavřená oddělení a průměrné výsledky bez rozlišení uvádíme pouze jako doplňkovou informaci.

Metodika projektu - hodnocení spokojenosti

Souhrnná spokojenost

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

Spokojenost podle dimenzí

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

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

- Jak souhrnnou spokojenost, tak spokojenost podle dimenzí nebo spokojenost s profesními skupinami personálu lze vyjádřit:
 - Souhrnně za všechna zdravotnická zařízení => ve zprávě **KAPITOLA A** na straně 41
 - V rámci jednotlivých kategorií pracovišť(*) => ve zprávě **KAPITOLA B** na straně 115
 - V rámci jednotlivých zdravotnických zařízení => ve zprávě **KAPITOLA C** na straně 164

(*) – Kategorizace pracovišť byla provedena podle následujících kritérií:

- podle skupin diagnóz (neurózy, psychózy, závislosti, gerontopsychiatrie, smíšené diagnózy)
- podle druhu péče (akutní, následná, smíšená)
- podle typu oddělení (otevřené, uzavřené)

Podrobný seznam všech měřených pracovišť a jejich zařazení do kategorií tvoří přílohu 1.

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 zařízeních je vyznačeno také tzv. referenční pásmo, které zobrazuje rozpětí výsledků u 20 % nejhorších resp. nejlepších zdravotnických zařízení v dané hodnocené dimenzi.

- Pokud se průměr znázorněný malým kruhem nachází v červeném poli, pak dané 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 responsů v dané kategorii.
- Na následující straně je ukázkový graf s vysvětlivkami.

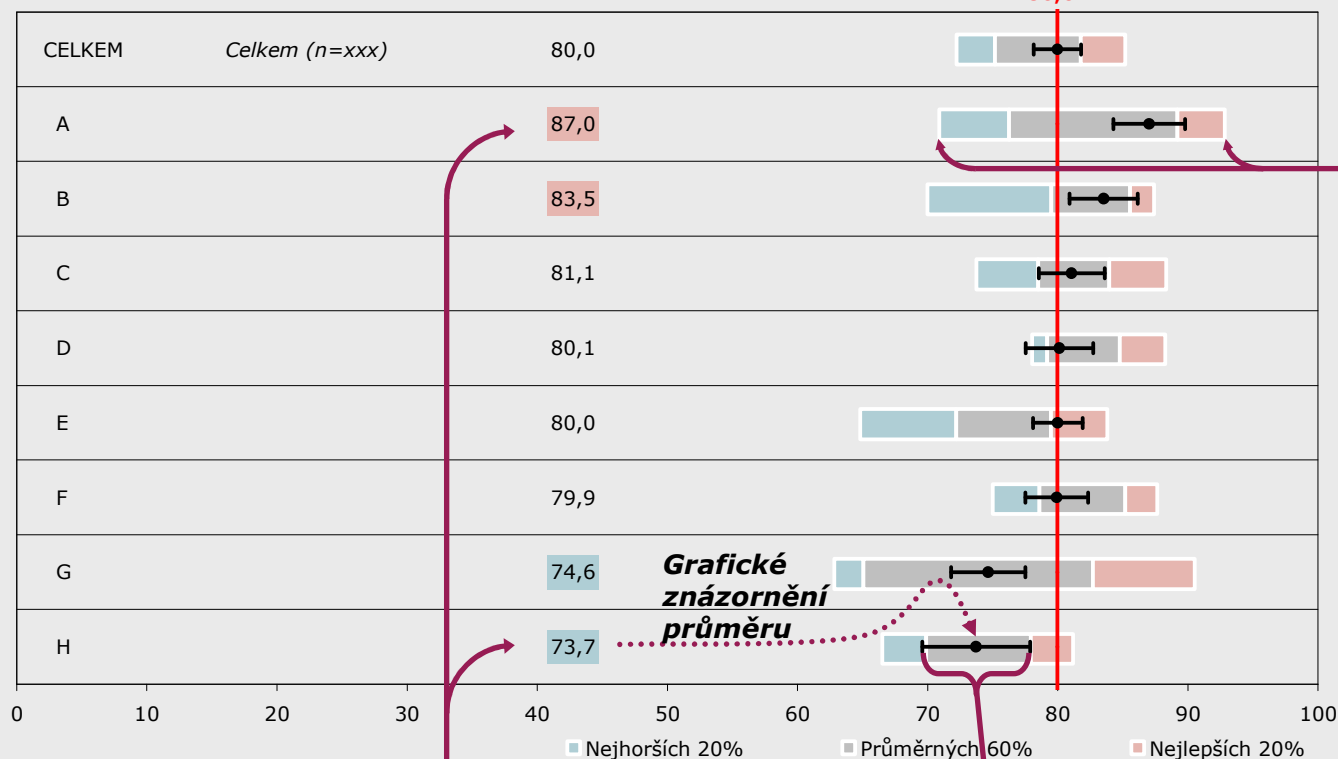
Jak se orientovat v tabulce?

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

Metoda projektu - jak se orientovat v grafu

XXX

Základ: Všichni pacienti □ **Sledovaný vzorek**



Celková průměrná spokojenost

Referenční pásmo:
20 % nejhorších
60 % průměrných
20 % nejlepších

zdravotnických zařízení / pracovišť

Grafické znázornění průměru

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 „pickerovských“ dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými zdravotnickými zařízeními a jejich pracovišti, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tyto psychiatrické léčebny:
 - PL Bílá Voda
 - PL Bohnice
 - PL Brno
 - PL Červený Dvůr
 - PL Dobřany
 - PL Havlíčkův Brod
 - PL Horní Beřkovice
 - PL Jihlava
 - PL Kosmonosy
 - PL Kroměříž
 - PL Opava
 - PL Šternberk

Sběr dat

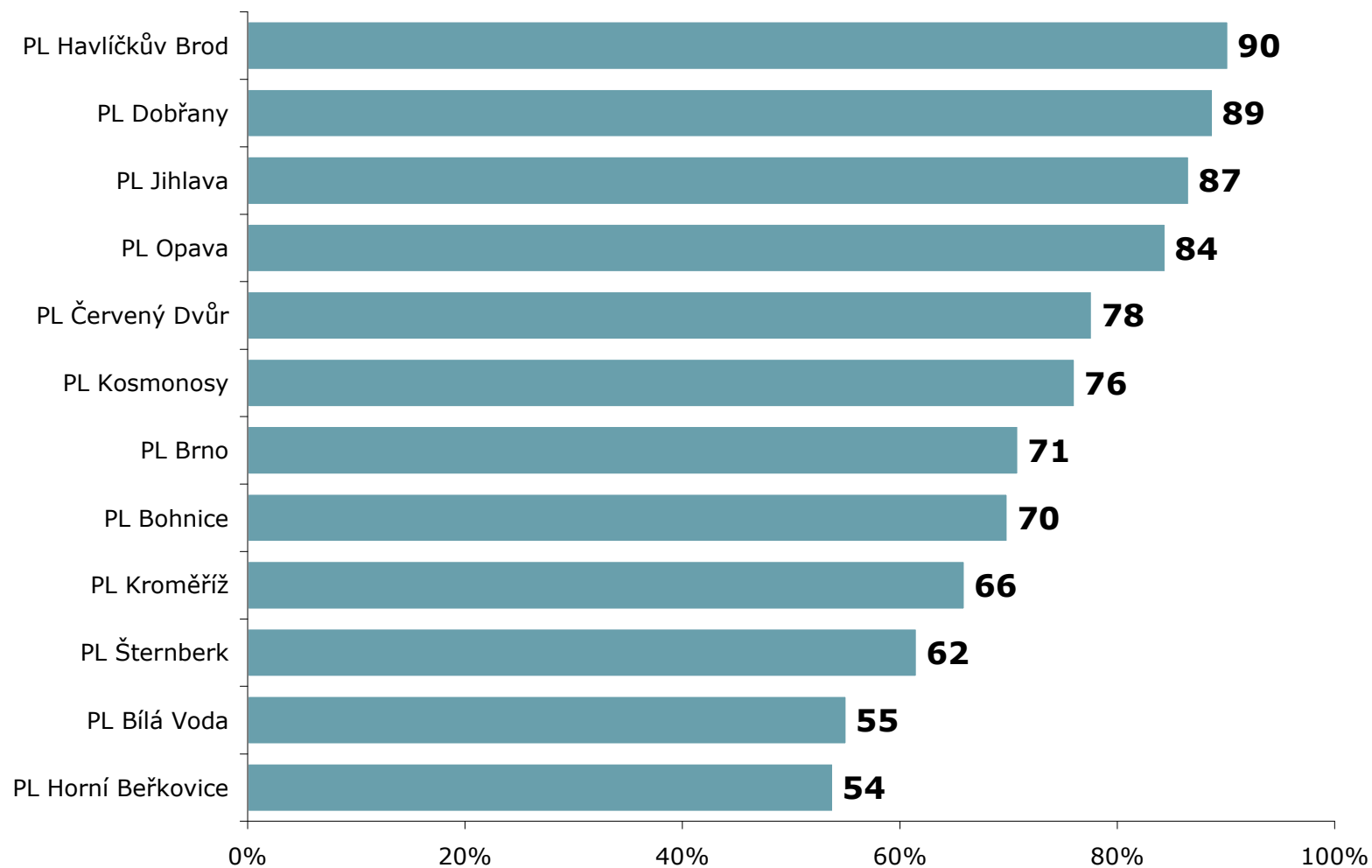
- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům jednotlivých oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnicích aspoň 2 dny 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 3809 pacientů.
 - Dle kvalifikovaného posudku personálu psychiatrických léčeben nebylo do výzkumu zařazeno 537 pacientů.
 - Během šetření se podařilo získat 2452 validních dotazníků a z tohoto počtu se u 20 dotazníků nepodařilo identifikovat pracoviště, na kterém byl pacient hospitalizován.
 - Celková návratnost za všechna zdravotnická zařízení dosáhla hodnoty 74,2 %.
 - Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se udává 50 procentní návratnost. (NHS ve Velké Británii požaduje 60%.)
 - Sběr dat ve vybraných psychiatrických léčebnách tedy splnil náročné standardy uplatňované v zemích, kde je tato metodika dobře zavedena.
-
- Vzhledem nízkému počtu propuštěných pacientů v jednotlivých psychiatrických léčebnách nejsou absolutní počty sebraných dotazníků vždy dostatečné. I z tohoto důvodu byla minimální hranice počtu responsí snížena na hodnotu 15 ze standardně využívané hodnoty 20, která je doporučována jako minimum pro využití testování prostřednictvím běžných statistických testů. Pracoviště, která nedosáhla na minimální hranici počtu responsí N=15, 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 popř. zpracována i přes nízký počet responsí.

Návratnost dotazníků

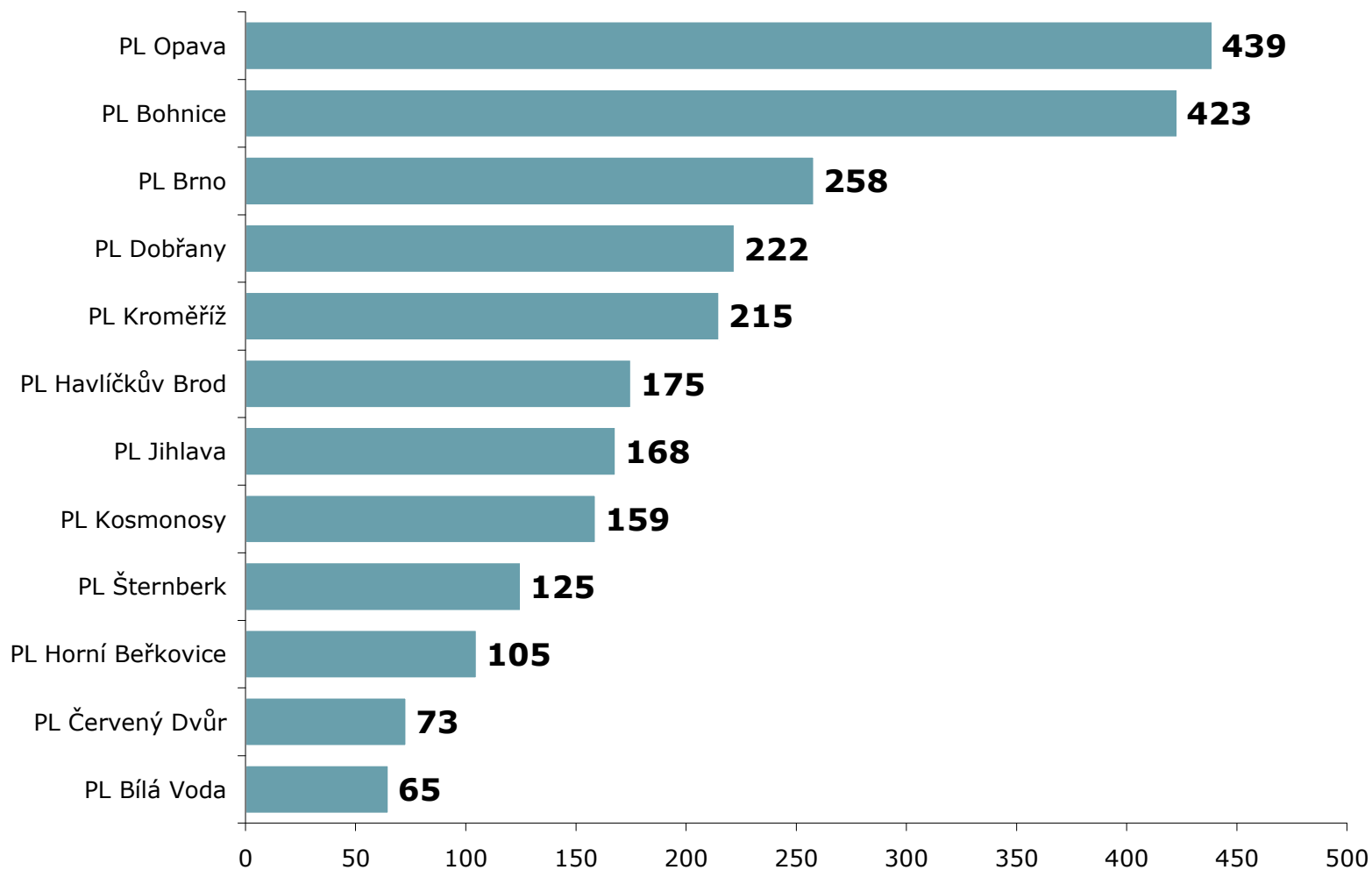
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých léčebnách

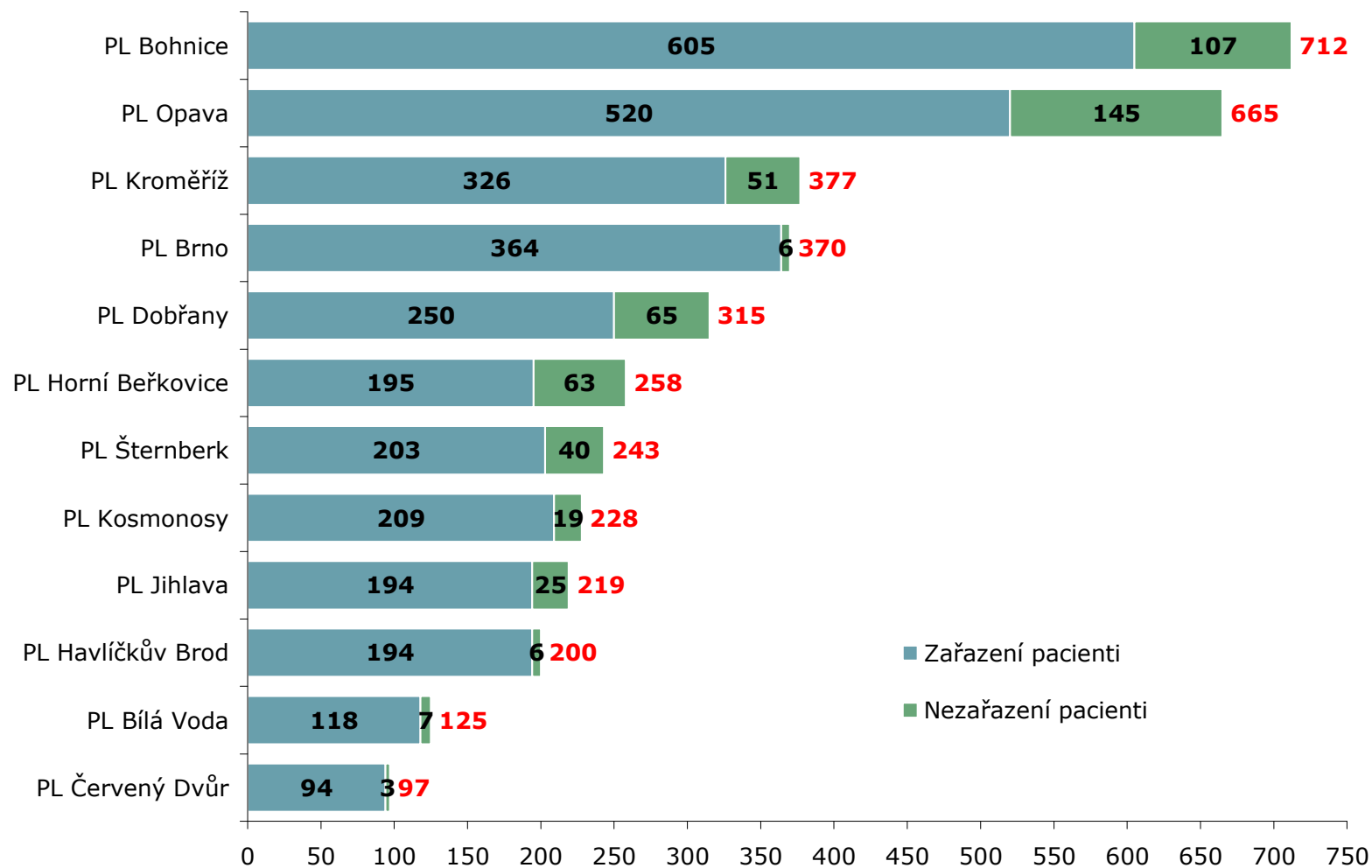
ZÁKLAD: Všichni respondenti



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 VŠECHNY

PSYCHIATRICKÉ LÉČEBNY



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

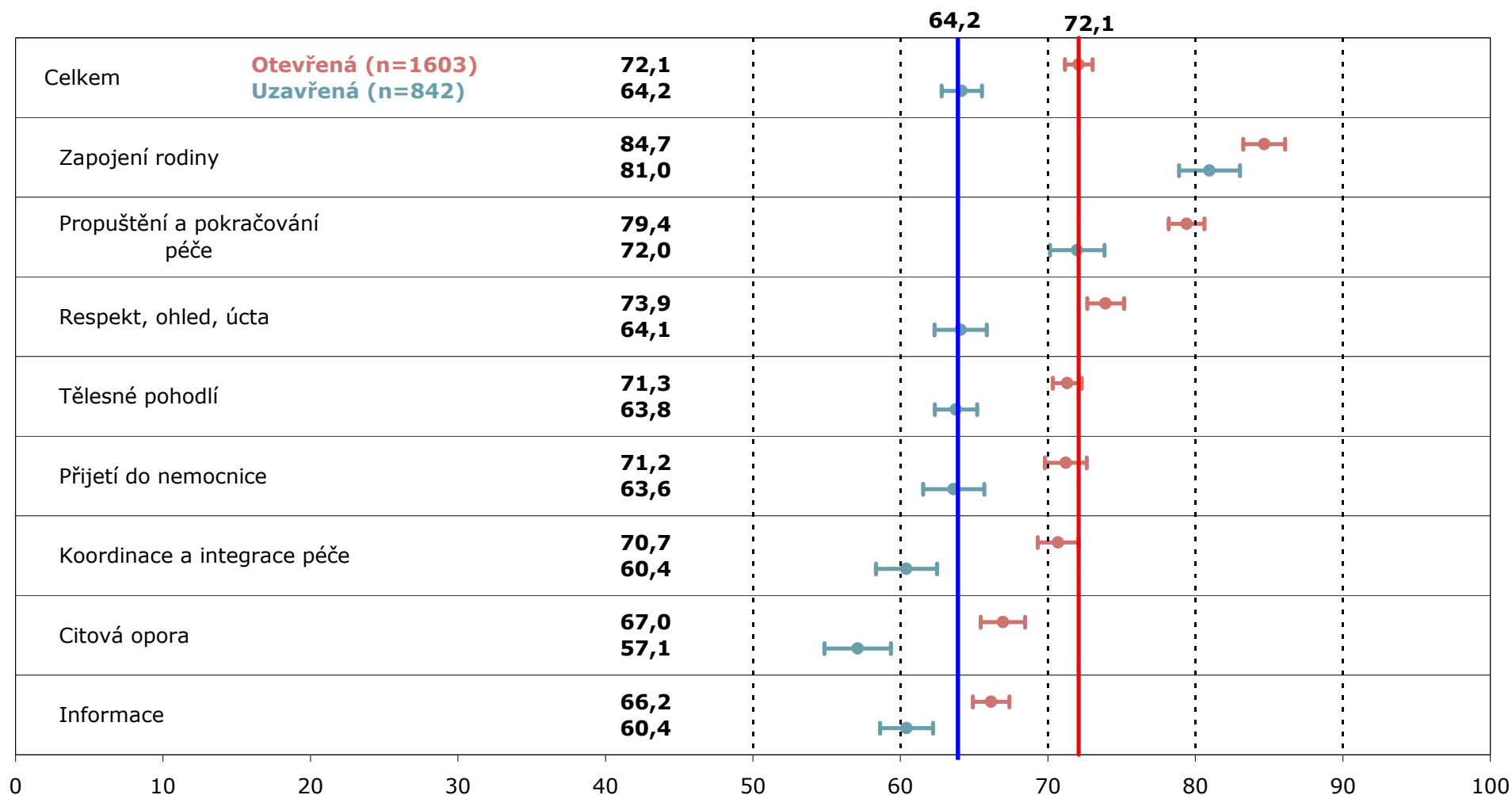
Souhrnná spokojenost

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s nemocniční péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele a podle jednotlivých zdravotnických zařízení.
- Kvalita péče ve vybraných psychiatrických léčebnách, které se šetření zúčastnily, činí 69,4 %.
- Na kvalitu péče ve vybraných psychiatrických léčebnách má mimo jiného značný vliv skutečnost, zda se šetření zúčastnili pacienti hospitalizovaní na otevřených resp. uzavřených pracovištích. Obecně je spokojenost pacientů na uzavřených pracovištích nižší. V konkrétním vyjádření činí spokojenost pacientů hospitalizovaných v otevřených pracovištích 72,1 % a v uzavřených pracovištích 64,2 %, tedy rozdíl téměř 8 p.b.
- Z tohoto důvodu uvádíme spokojenost jednak celkově bez ohledu na otevřenost resp. uzavřenost pracovišť, a dále zvlášť za otevřená resp. uzavřená pracoviště. Pro doplnění ještě zmiňme, že z 12 psychiatrických léčeben, které se šetření zúčastnily je 8, ve kterých jsou oba typy pracoviště a 4 pouze s otevřenými pracovišti (Bílá Voda, Brno, Červený Dvůr a Horní Beřkovice)
- Nadstandardní souhrnná spokojenost, signifikantně vyšší než celkový průměr, je v těchto zdravotnických zařízeních: Bílá Voda, Červený Dvůr, Brno, tedy v léčebnách s pouze otevřenými pracovišti. Mezi uzavřenými pracovišti je spokojenost nejvyšší v Havlíčkově Brodě.
- Naopak podprůměrnou spokojenost lze zaznamenat v Bohnicích a Kroměříži. V rámci otevřených pracovišť je nejnižší spokojenost v Kroměříži, Horních Beřkovicích a v Opavě. Mezi uzavřenými pracovišti není žádná léčebna hodnocena podprůměrně.

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – otevřená vs uzavřená odd.

Souhrnná spokojenost - otevřená vs uzavřená

Základ: Všichni pacienti

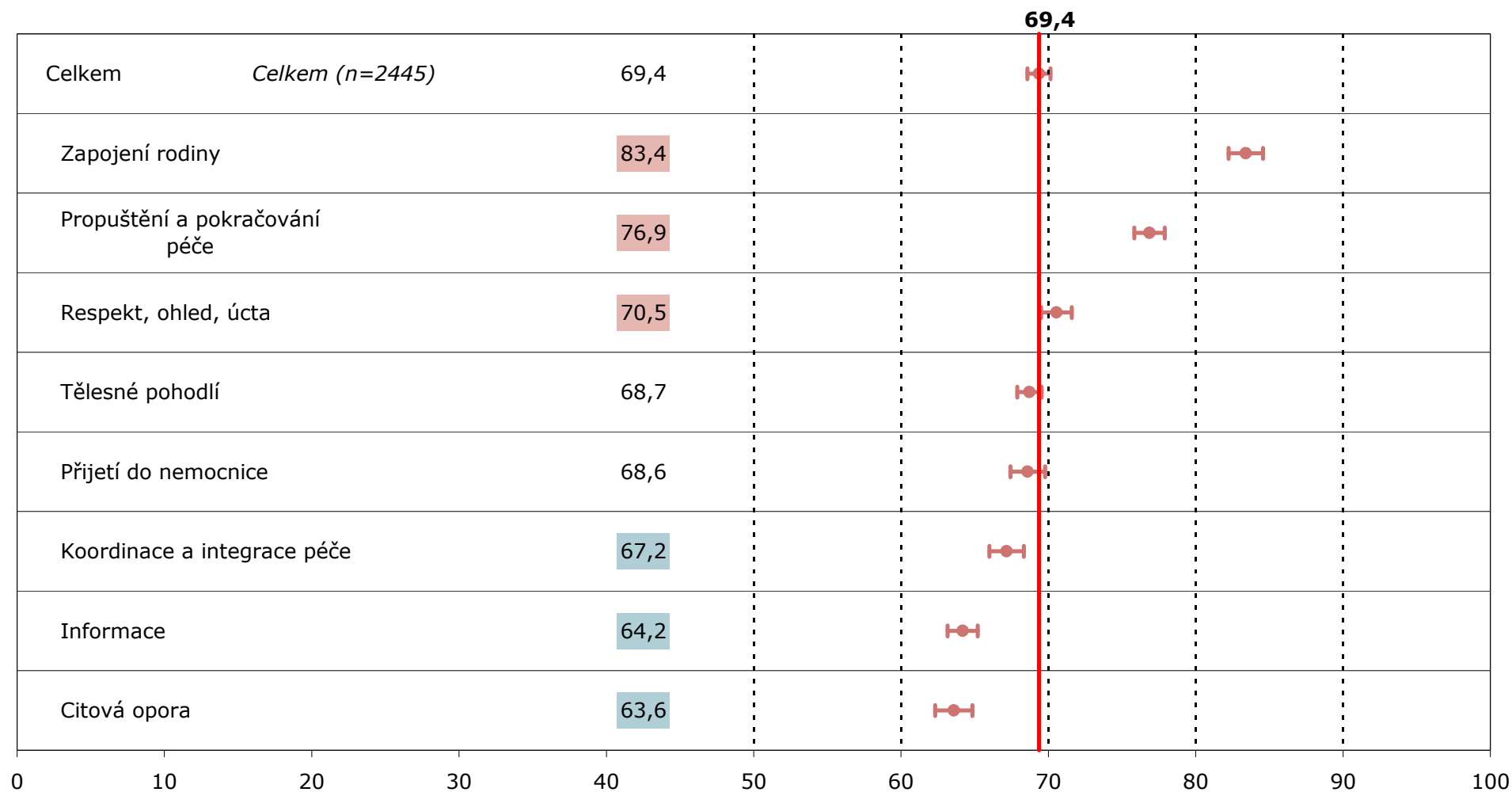


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

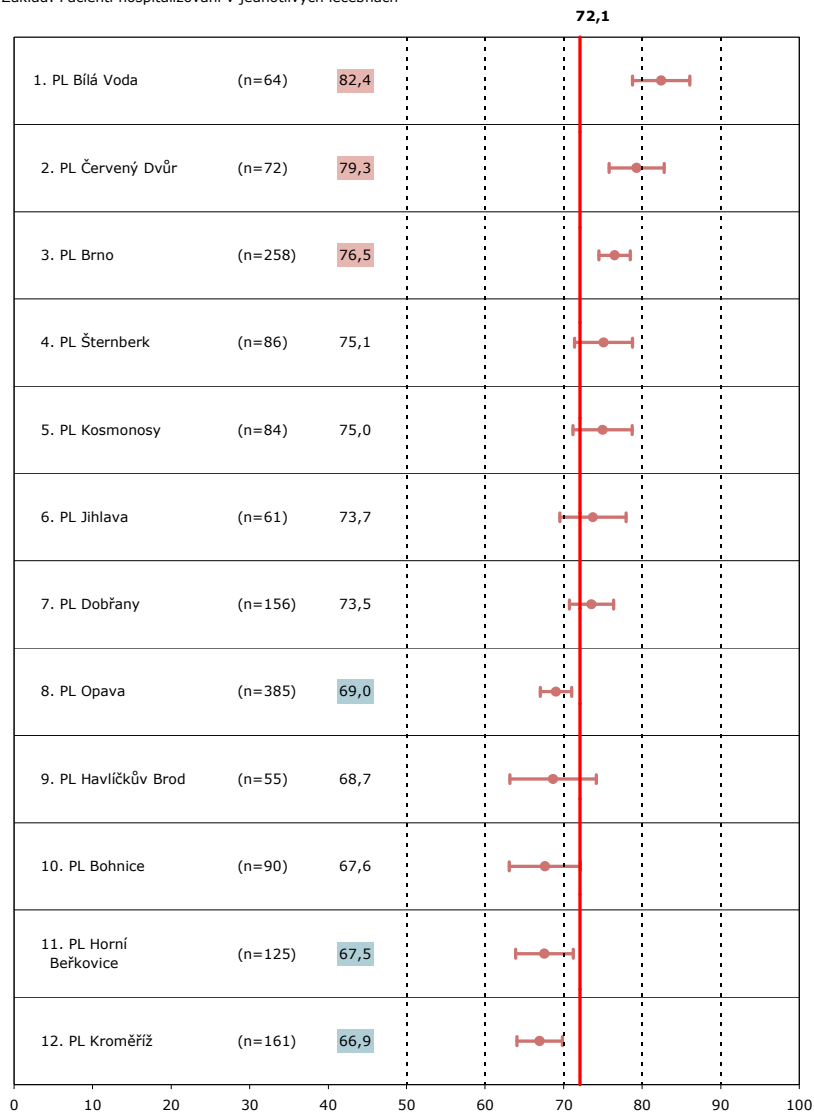


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – otevřená vs uzavřená

Souhrnná spokojenost - otevřená

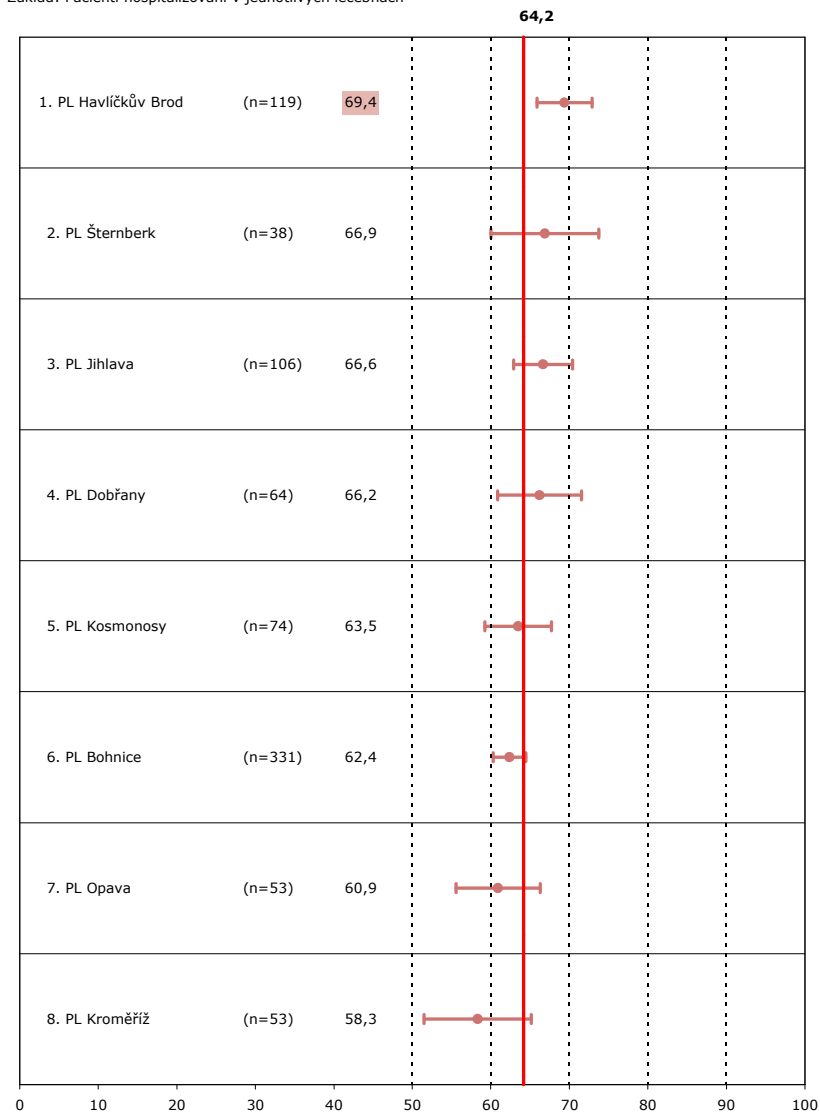
Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

Souhrnná spokojenost - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

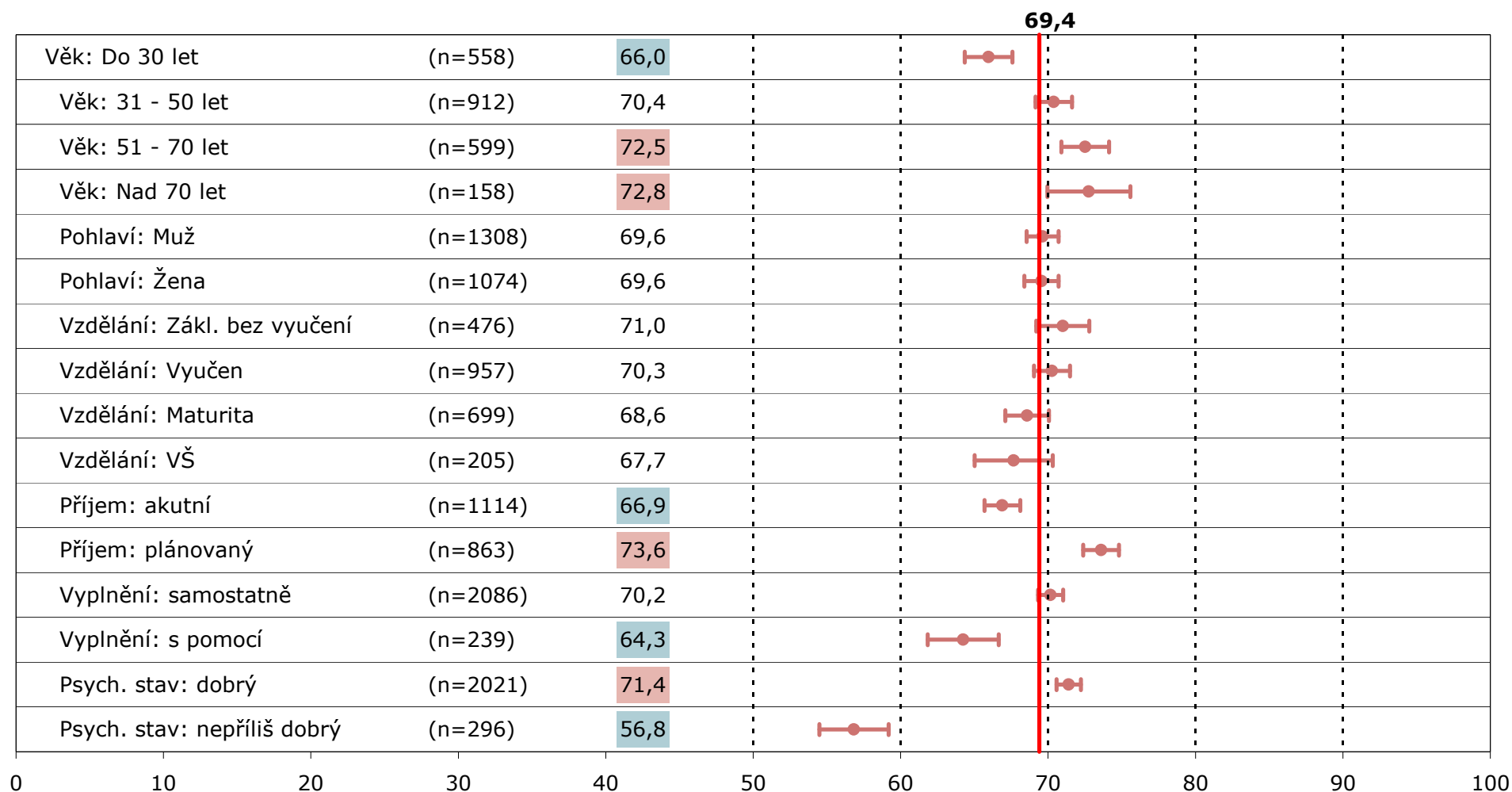


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – dle demografických charakteristik

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



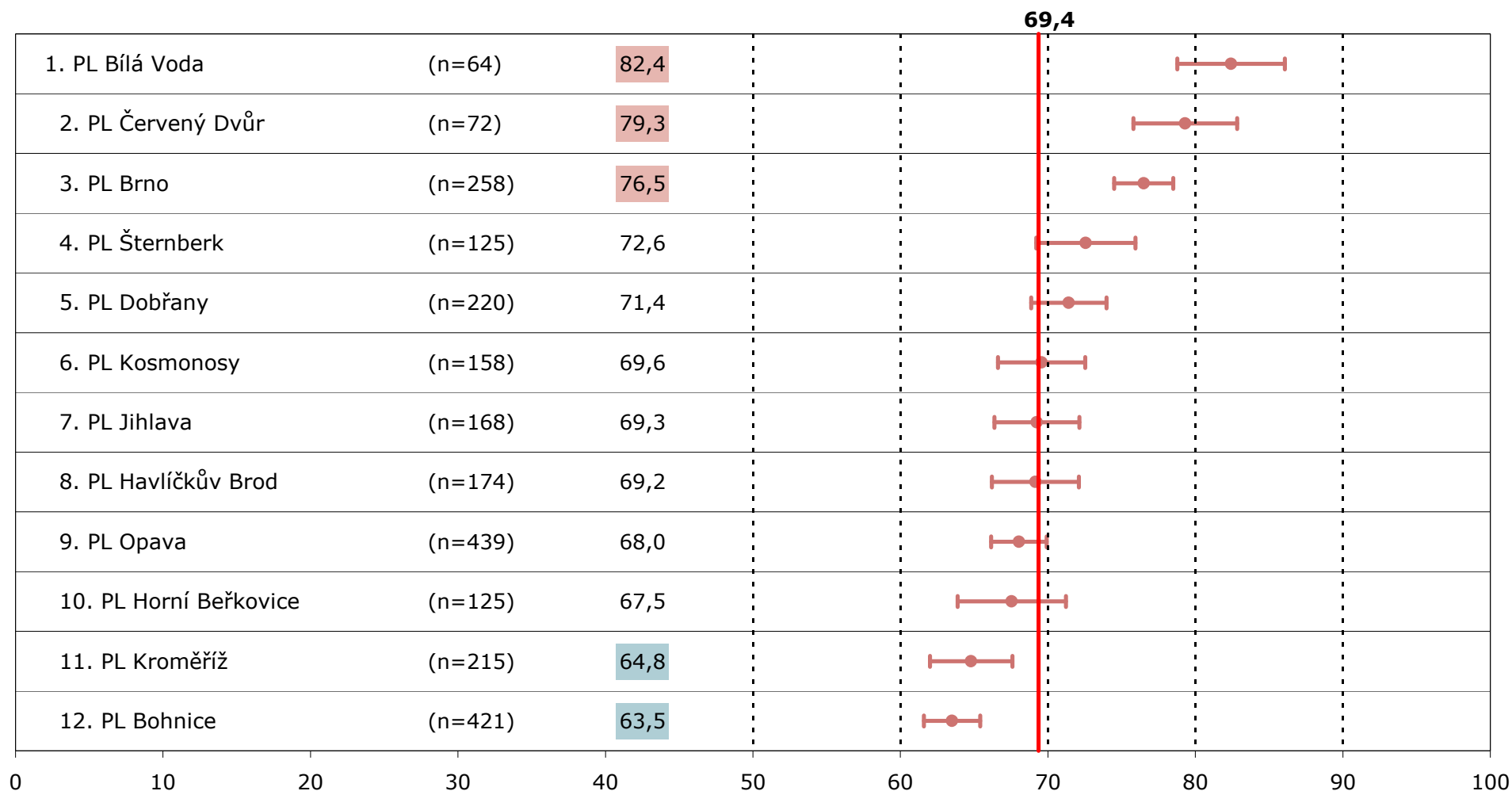
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – bez rozlišení otevřených a uzavřených odd.

(tento výsledek je zkreslen různým poměrem pacientů na otevřených a uzavřených odděleních v různých léčebnách – viz metodická poznámka na str. 31)

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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 všechny psychiatrické léčebny a jednak v rámci jednotlivých psychiatrických léčeben.
- Dimenze představují tématicky definované oblasti péče o pacienta sycené jednotlivými indikátory (otázkami). Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných indikátorech, které sytí jednotlivé dimenze.
- V případě jednotlivých dimenzí podílejících se na souhrnné spokojenosti je celková spokojenost pacientů ve třech dimenzích vyšší než 70 %.
- Z hlediska celkového hodnocení souhrnně za vybrané psychiatrické léčebny je spokojenost pacientů vůbec nejvyšší v dimenzi zapojení rodiny. Vyšší než průměrná spokojenost je s propuštěním a pokračováním péče. Naopak nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a informacemi.
- Následující grafy ukazují spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích souhrnně za vybrané psychiatrické léčebny. 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 psychiatrických léčebnách. Z již zmiňovaného důvodu uvádíme navíc také spokojenost na otevřených resp. uzavřených pracovištích jednotlivých psychiatrických léčeben.



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
 - ☐ Dodržení termínu přijetí
 - ☐ Vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice (tj. během čekání na přijetí se zdravotní potíže nezhoršily)
 - ☐ Doba čekání na uložení na lůžko

- Indikátor, který nejméně sytí dimenzi přijetí do nemocnice je:
 - ☐ Organizaci a plynulost přijetí do nemocnice

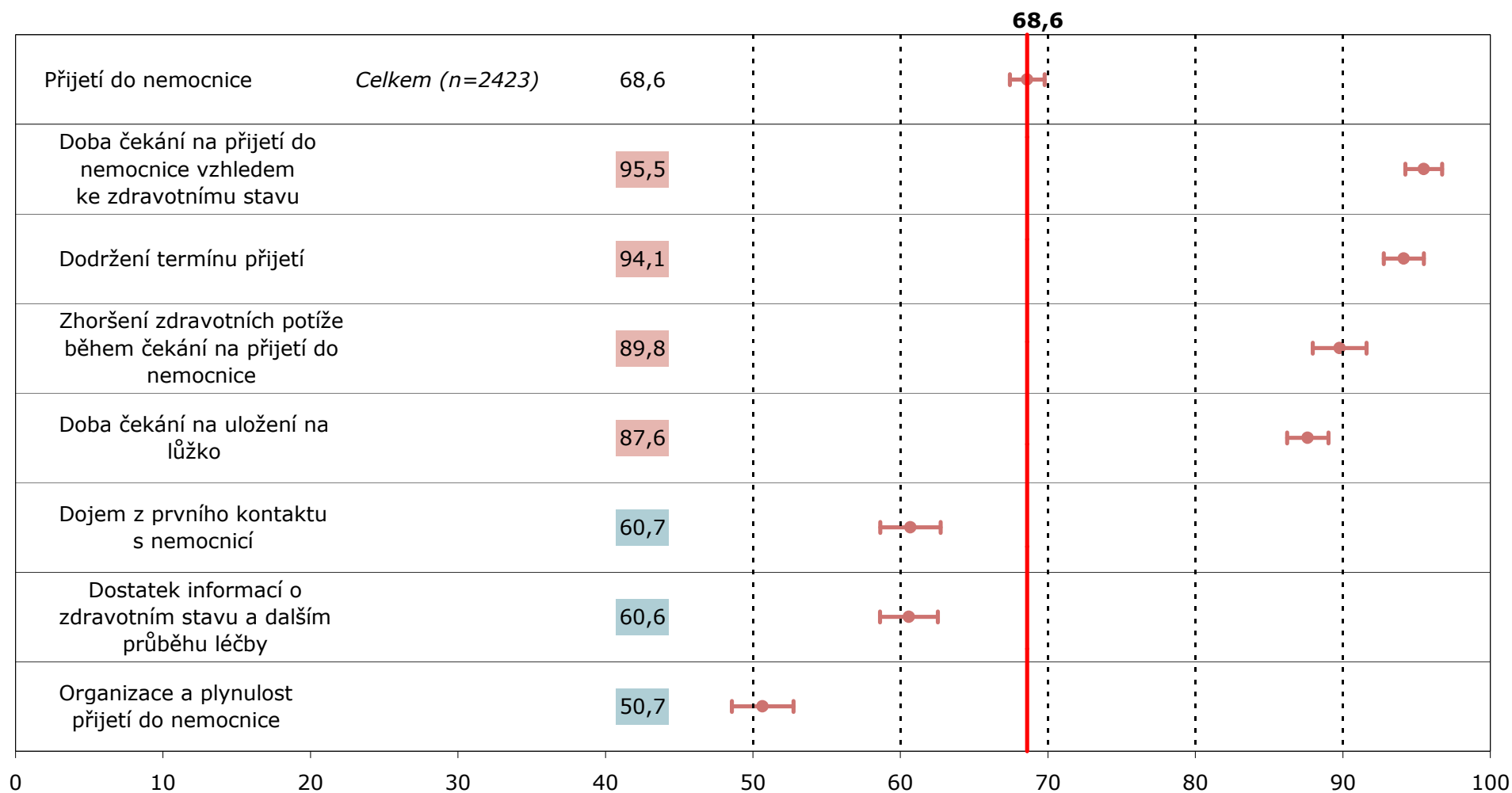
- S dimenzí přijetí do nemocnice byli spokojenější pacienti z:
 - ☐ Červený Dvůr, Brno, Bílá Voda, Šternberk a Kosmonosy

- S dimenzí přijetí do nemocnice byli méně spokojeni pacienti z:
 - ☐ Opava, Kroměříž, Bohnice.

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

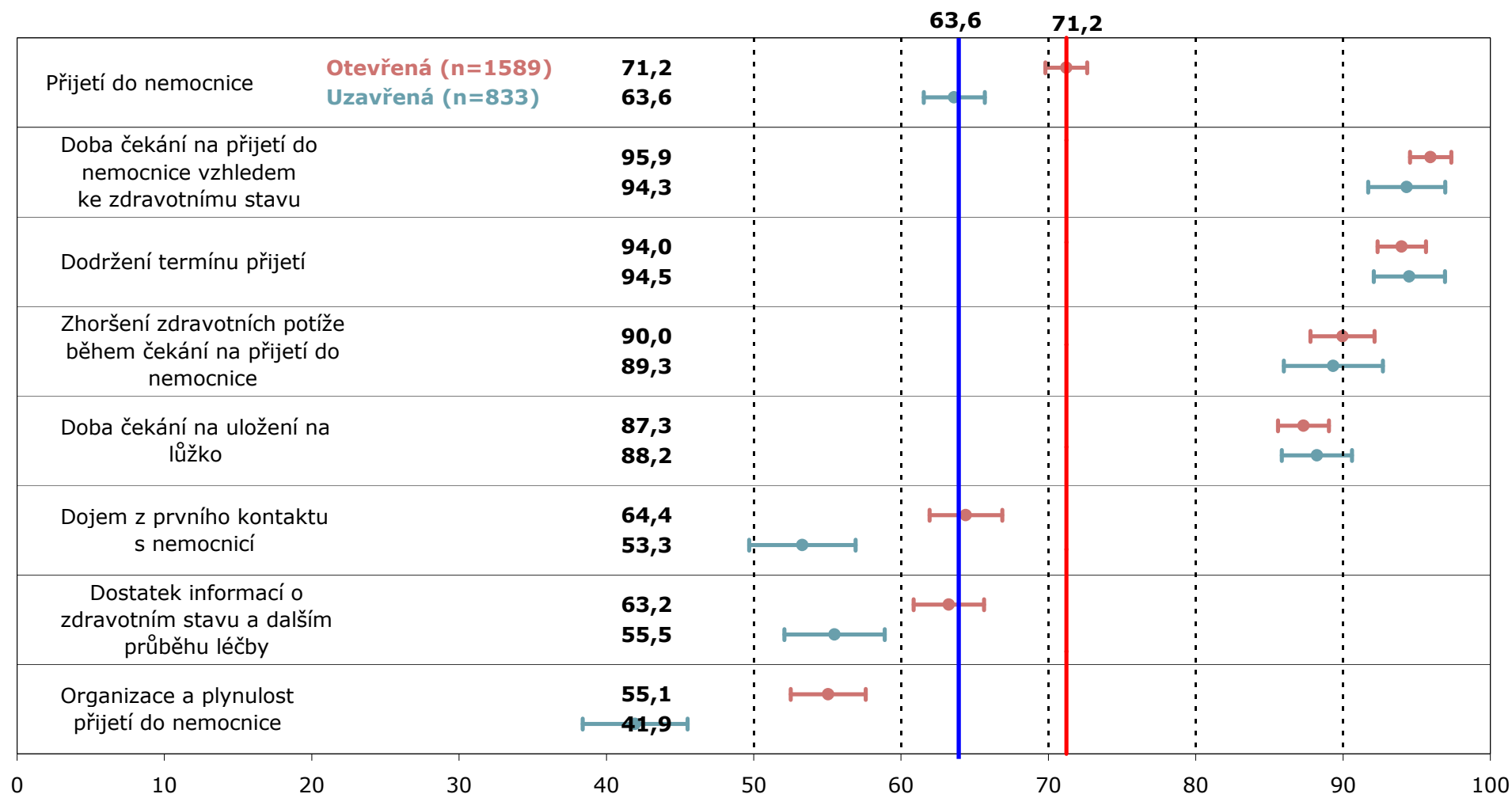


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Přijetí do nemocnice – otevřená vs uzavřená

Přijetí do nemocnice - otevřená vs uzavřená

Základ: Všichni pacienti

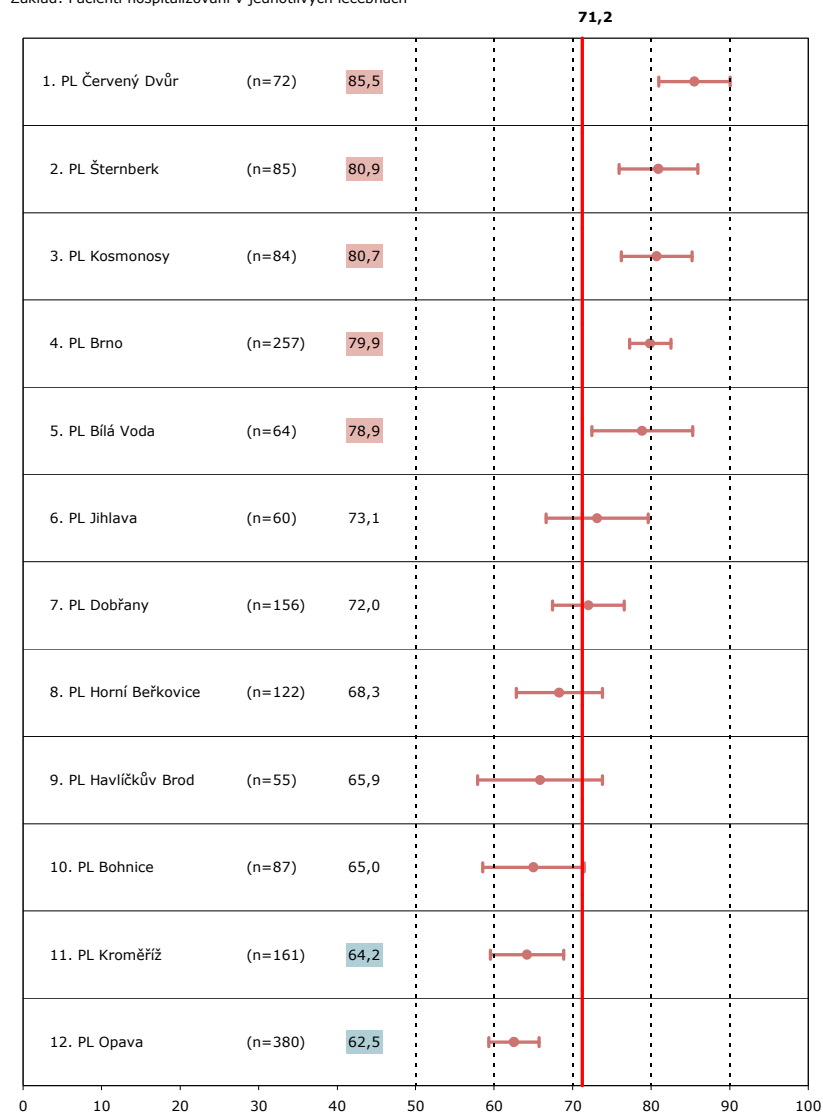


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Přijetí do nemocnice – otevřená vs uzavřená

Přijetí do nemocnice - otevřená

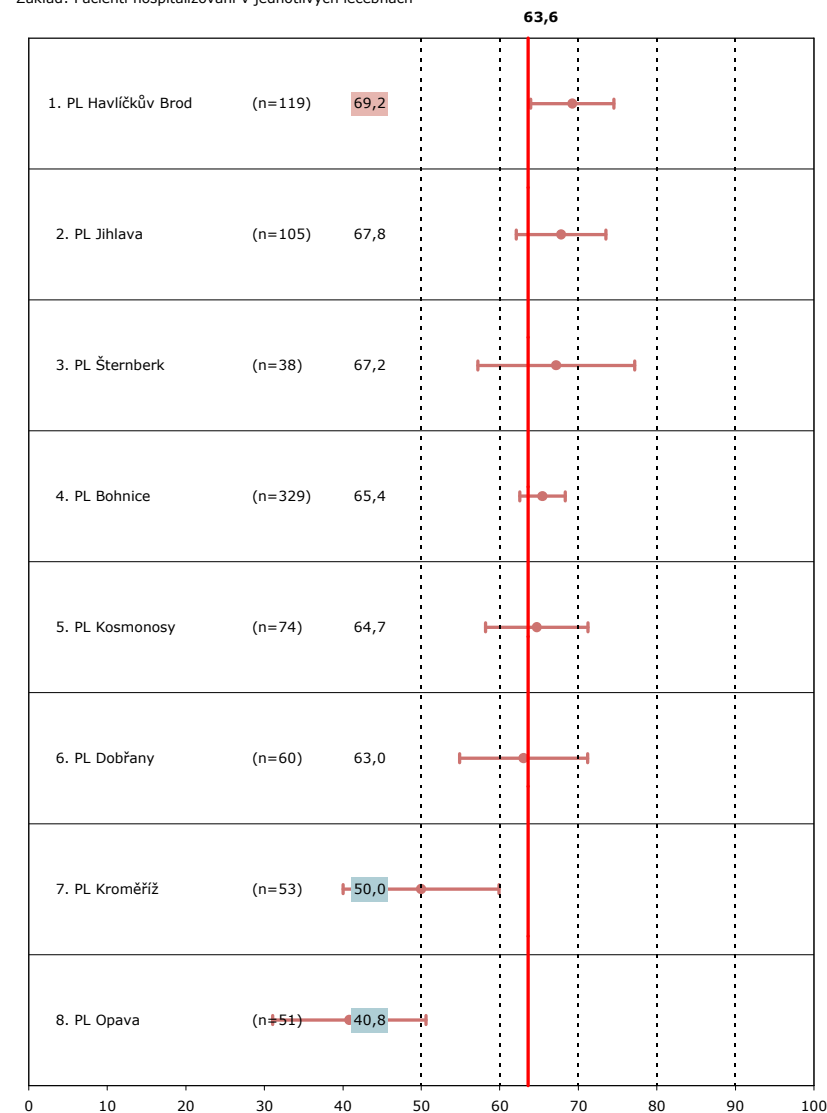
Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

Přijetí do nemocnice - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

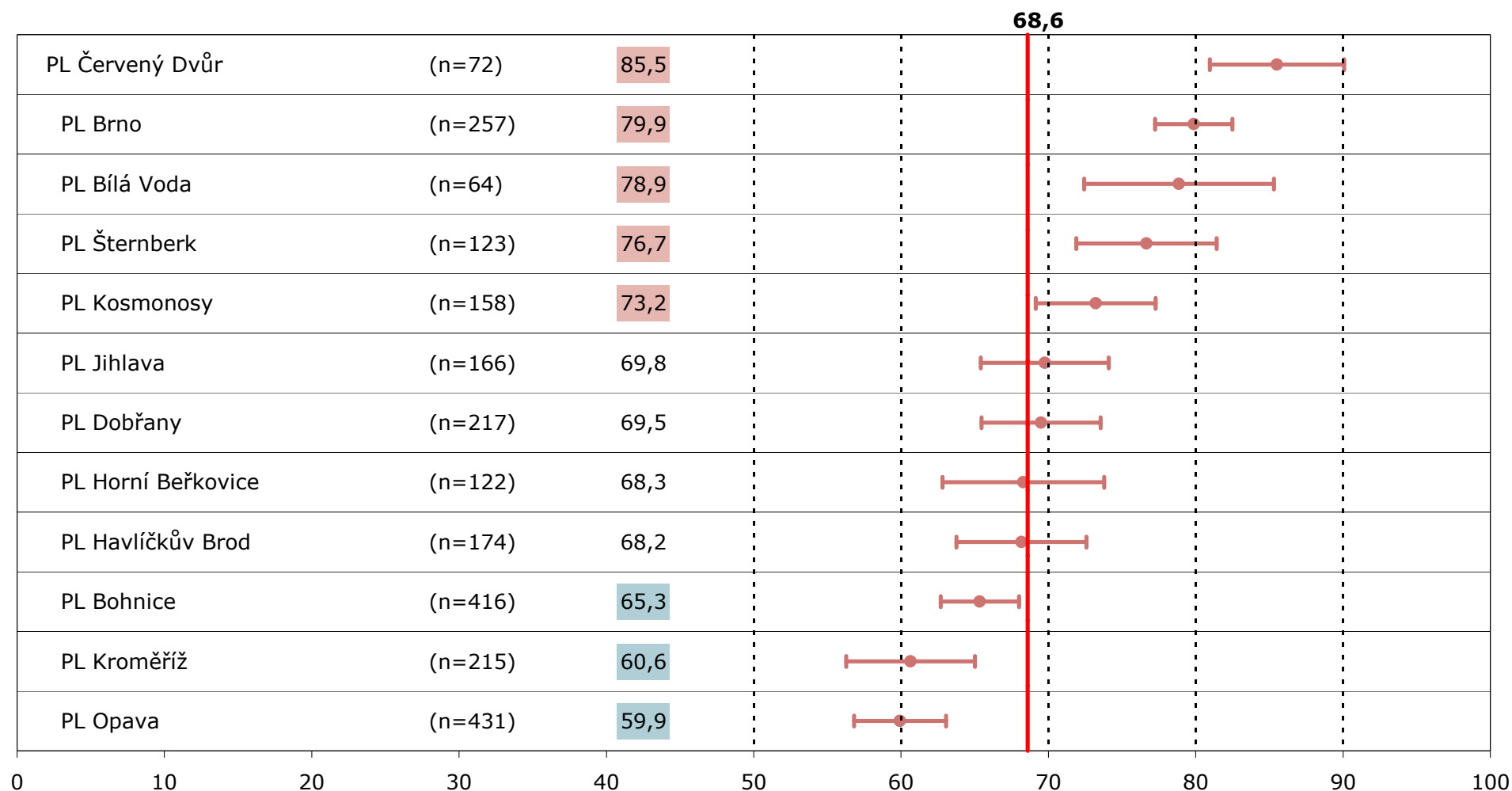


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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 lékaře
 - Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry

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

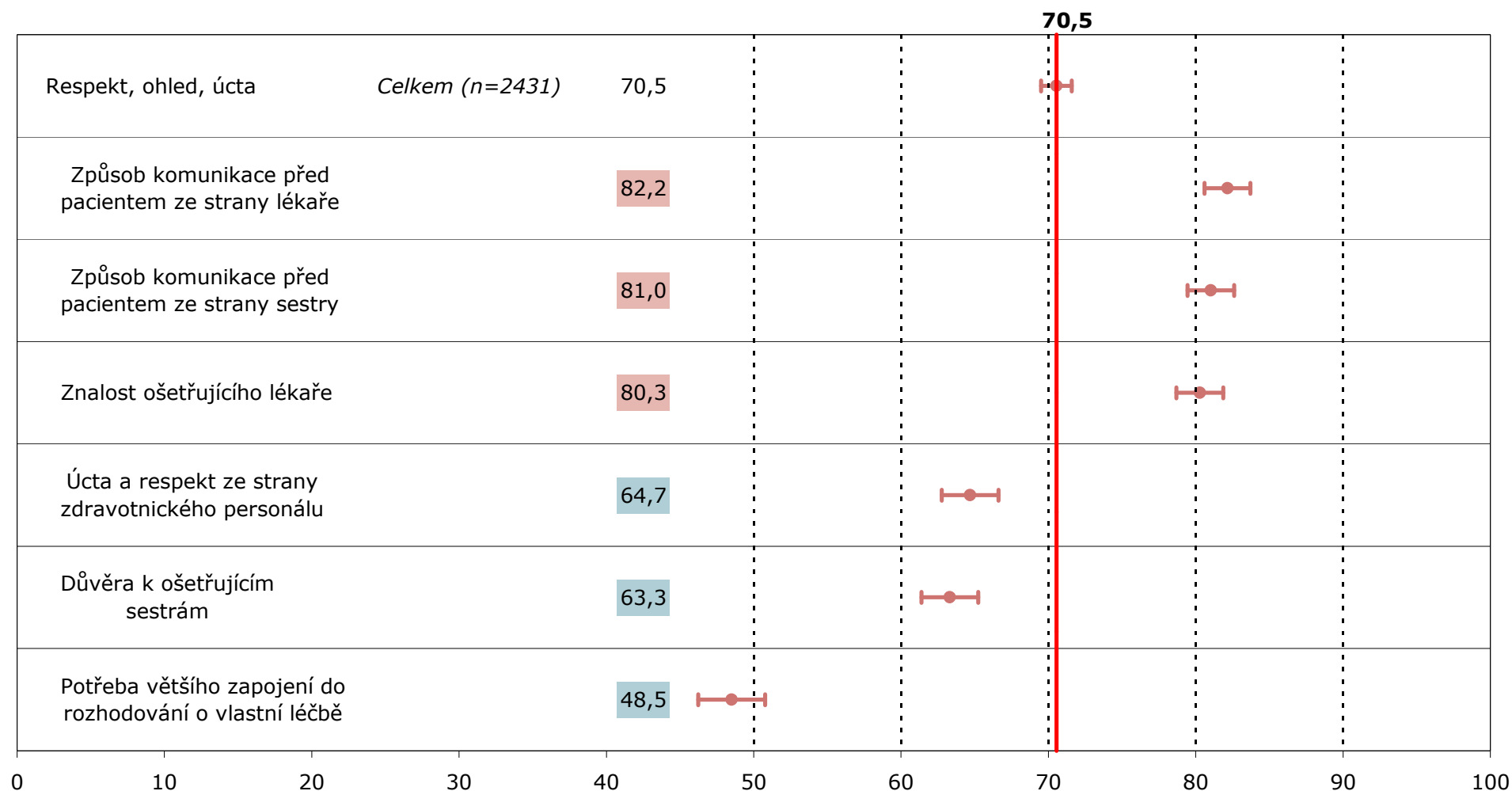
- Psychiatrické léčebny, ve kterých je vyšší spokojenost s respektováním a zapojením pacienta do léčby, jsou:
 - Bílá Voda, Červený Dvůr, Brno

- Ke zdravotnickým zařízením, ve kterých je nižší spokojenost s respektem vůči pacientovi, patří:
 - Bohnice, Kroměříž

RESPEKT, OHLED A ÚCTA

Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

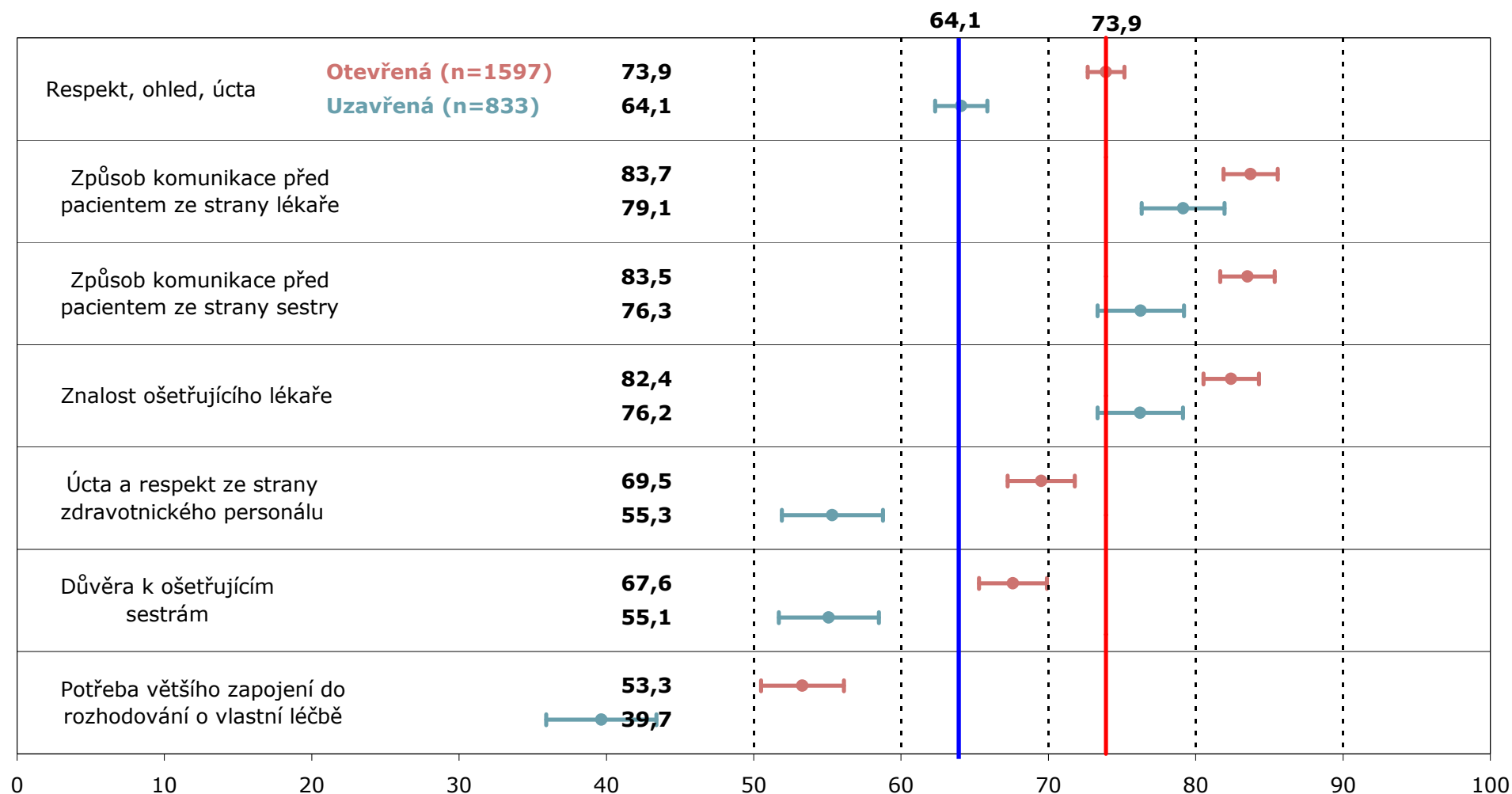


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Respekt, ohled a úcta – otevřená vs uzavřená

Respekt, ohled, úcta - otevřená vs uzavřená

Základ: Všichni pacienti

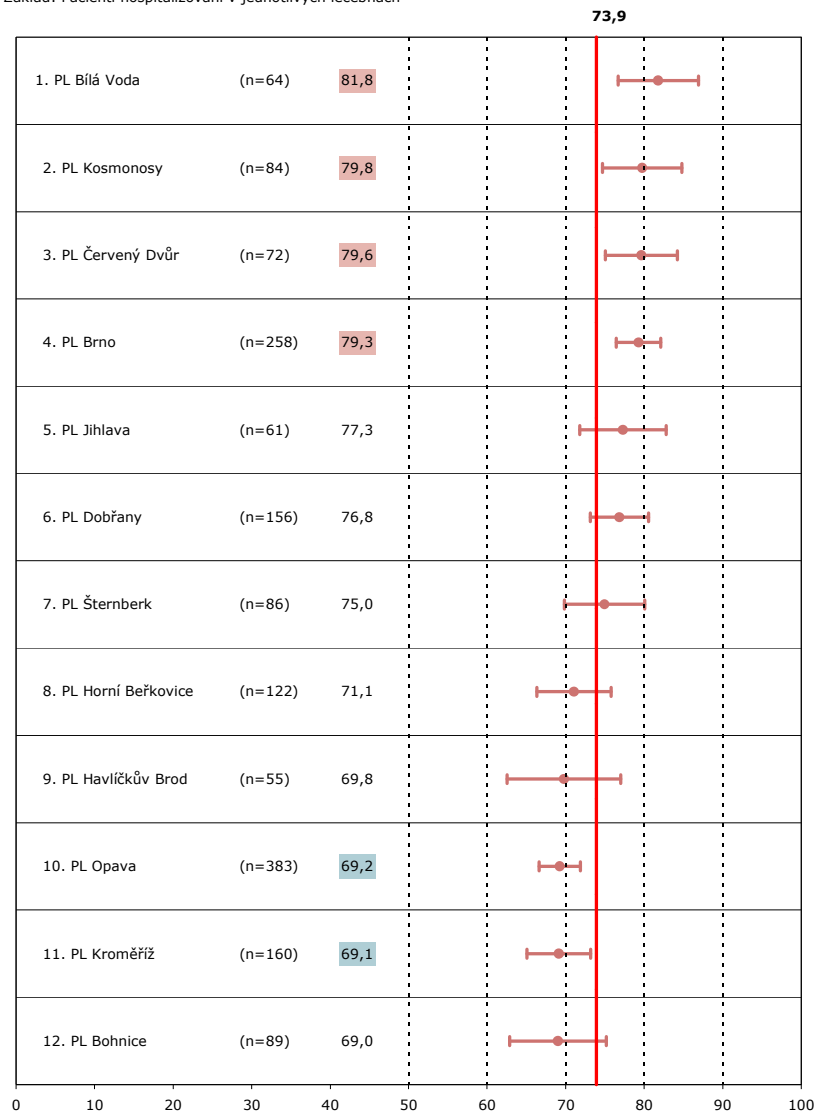


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Respekt, ohled a úcta – otevřená vs uzavřená

Respekt, ohled, úcta - otevřená

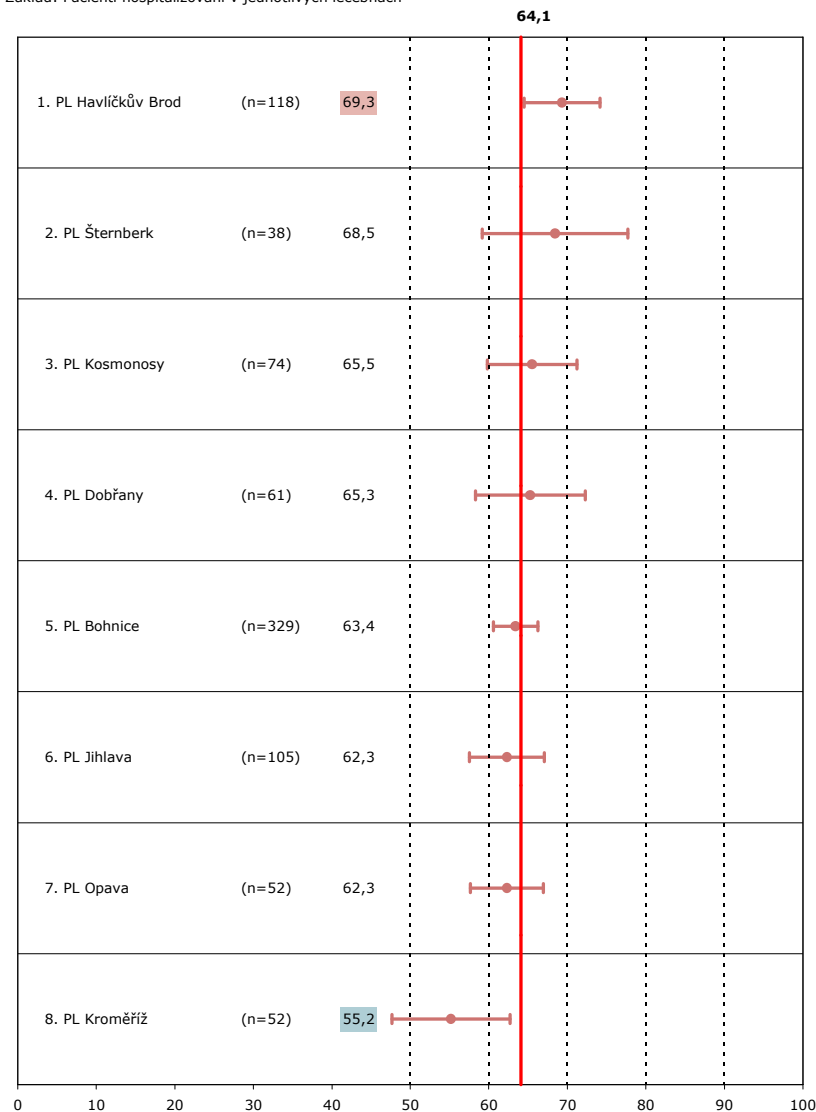
Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

Respekt, ohled, úcta - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

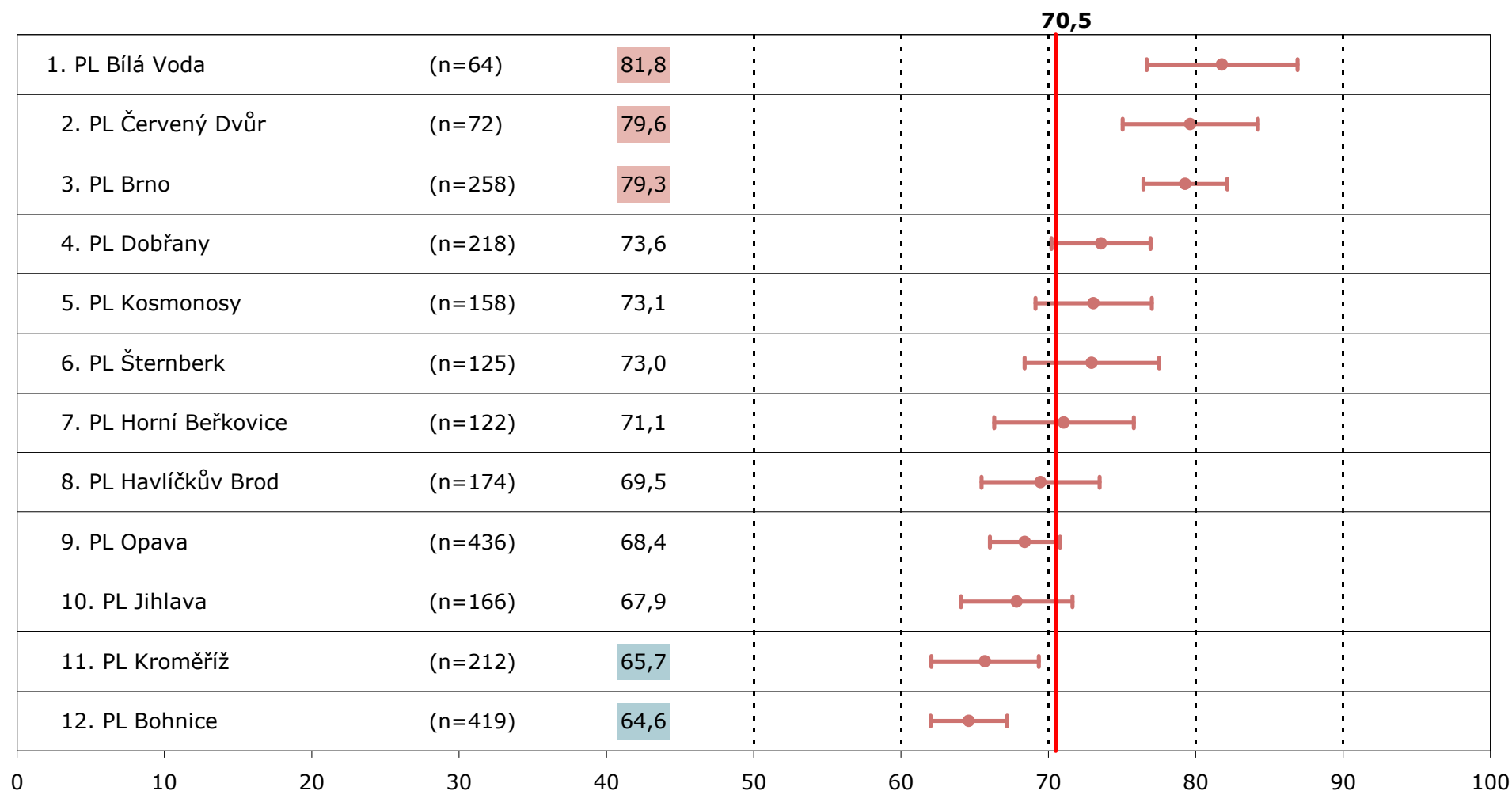


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

RESPEKT, OHLED A ÚCTA

Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

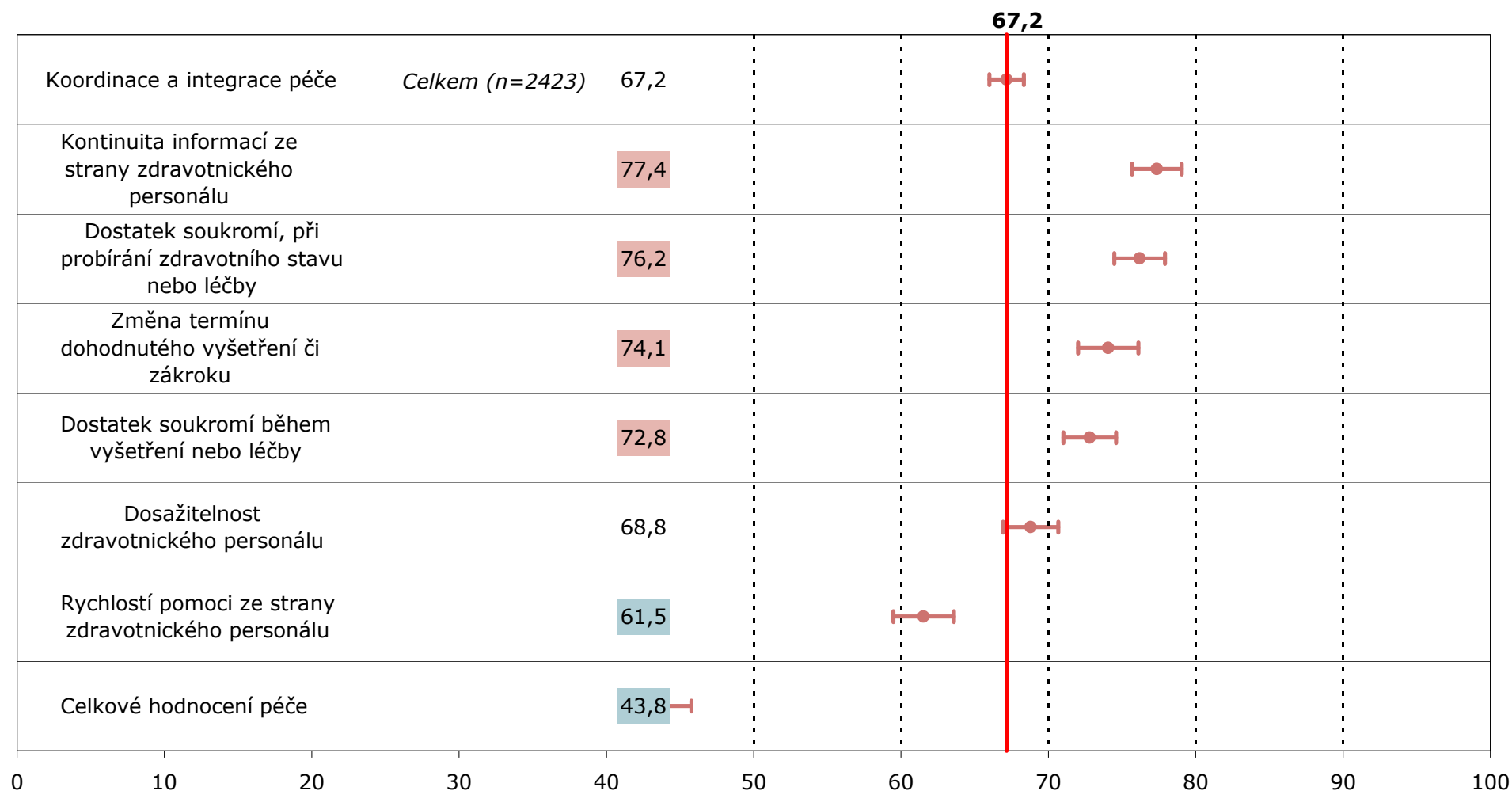
- Mezi psychiatrické léčebny, ve kterých je spokojenost s koordinací péče o pacienta vyšší než průměr, patří:
 - Bílá Voda, Červený Dvůr, Brno

- Nižší spokojenost s koordinací a integrací péče je v Bohnicích.

KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE

Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

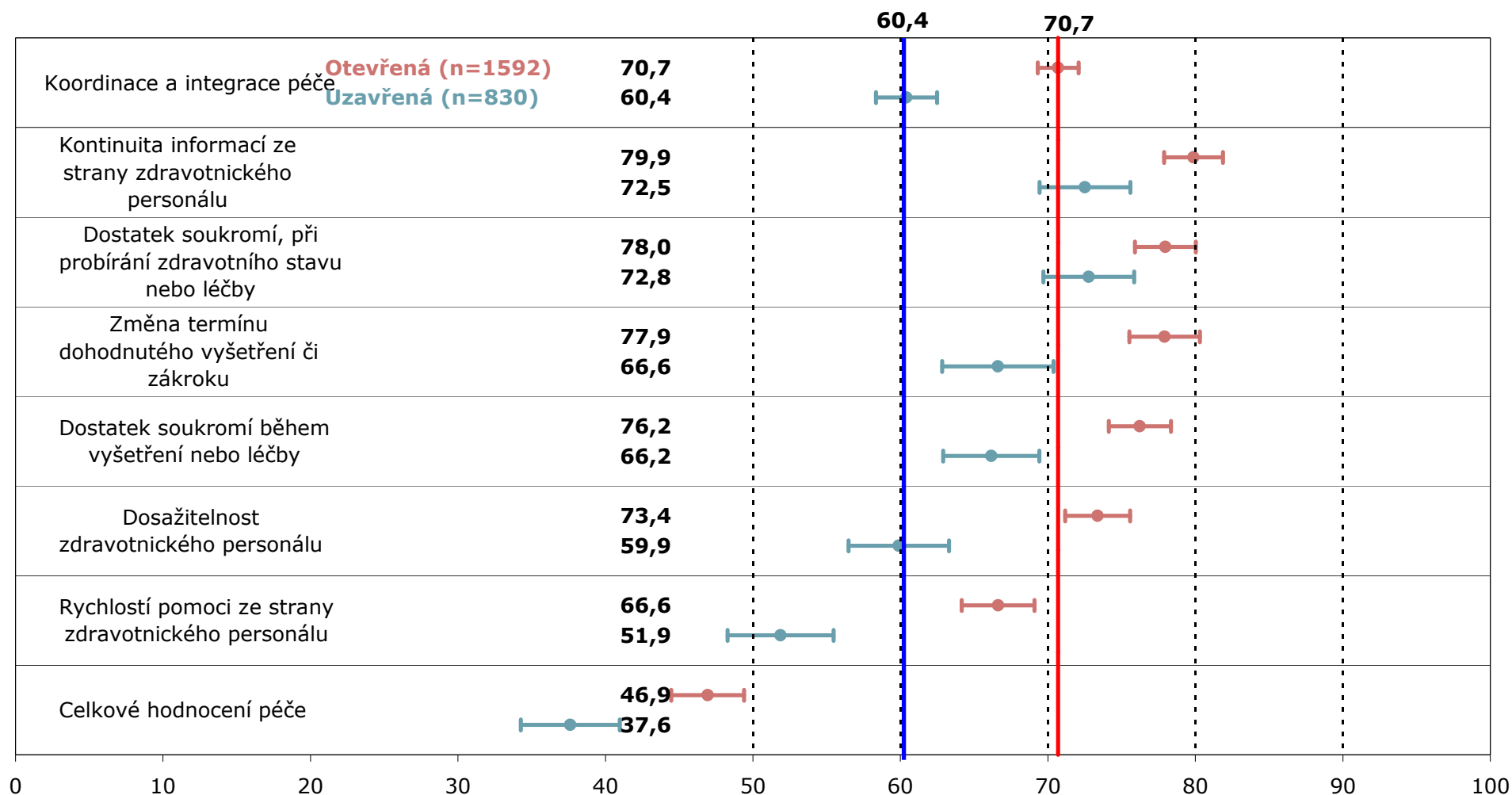


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Koordinace a integrace péče – otevřená vs uzavřená

Koordinace a integrace péče - otevřená vs uzavřená

Základ: Všichni pacienti

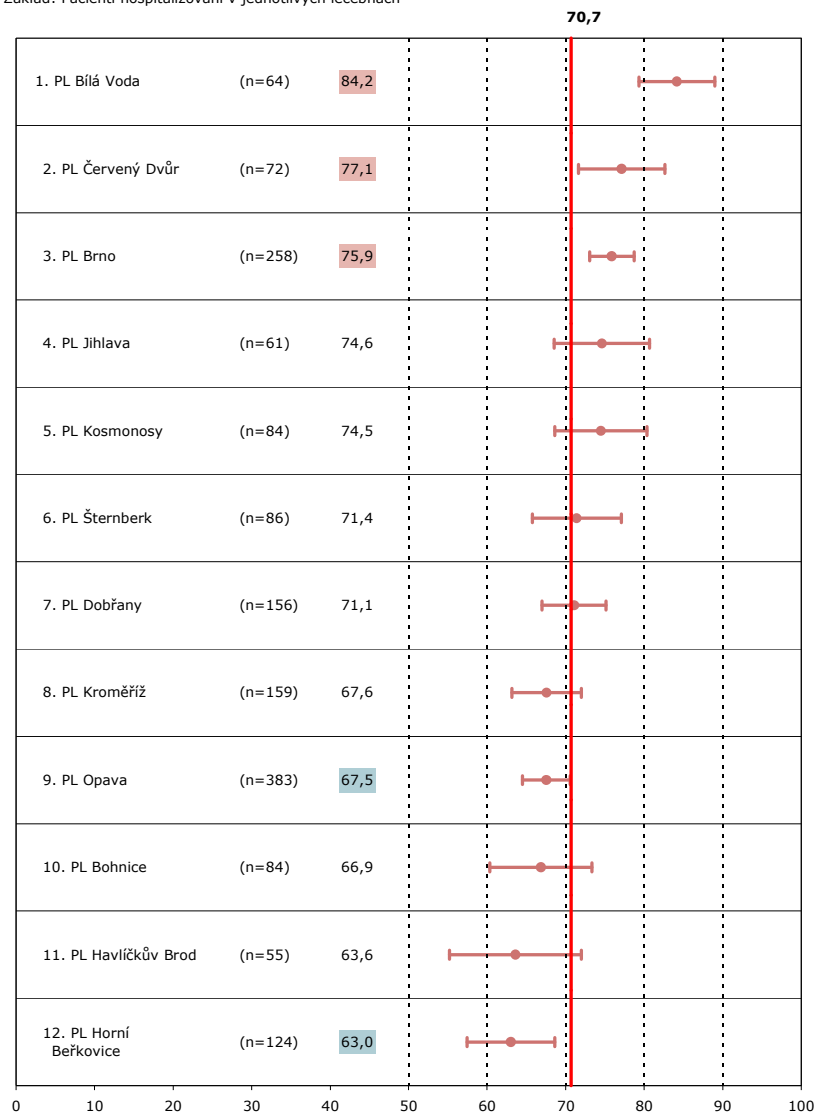


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Koordinace a integrace péče – otevřená vs uzavřená

Koordinace a integrace péče - otevřená

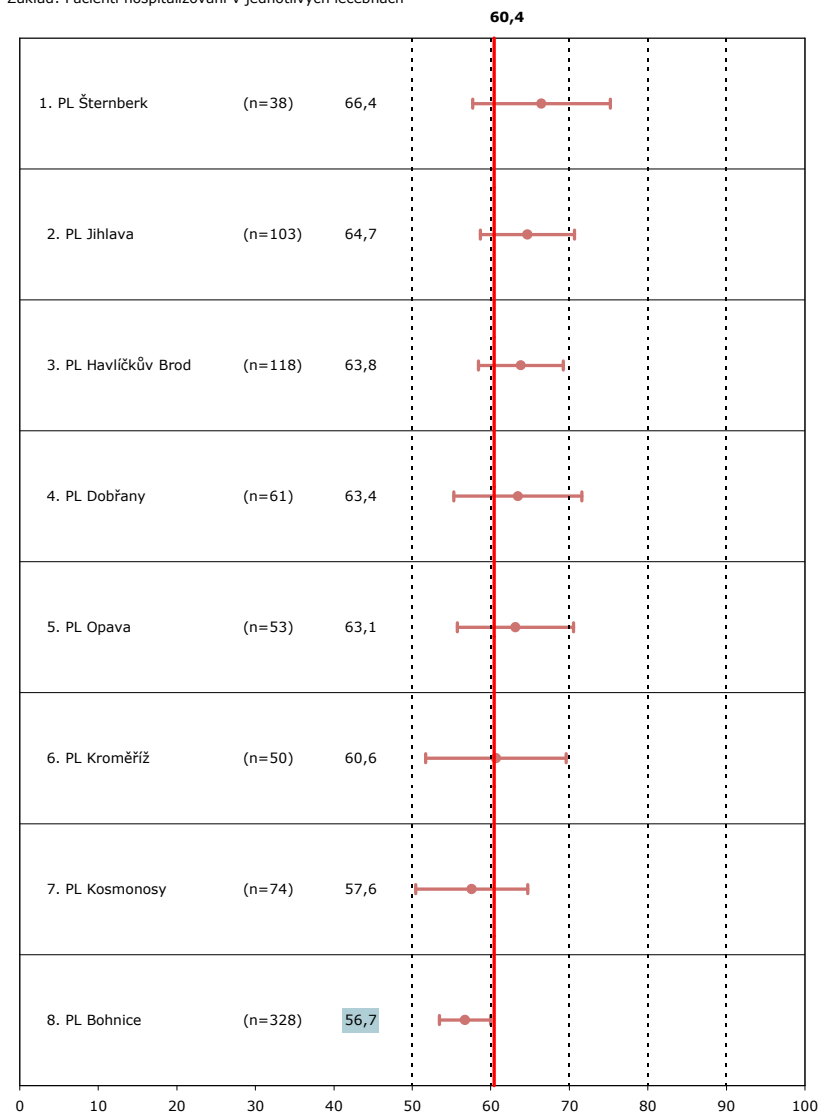
Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

Koordinace a integrace péče - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

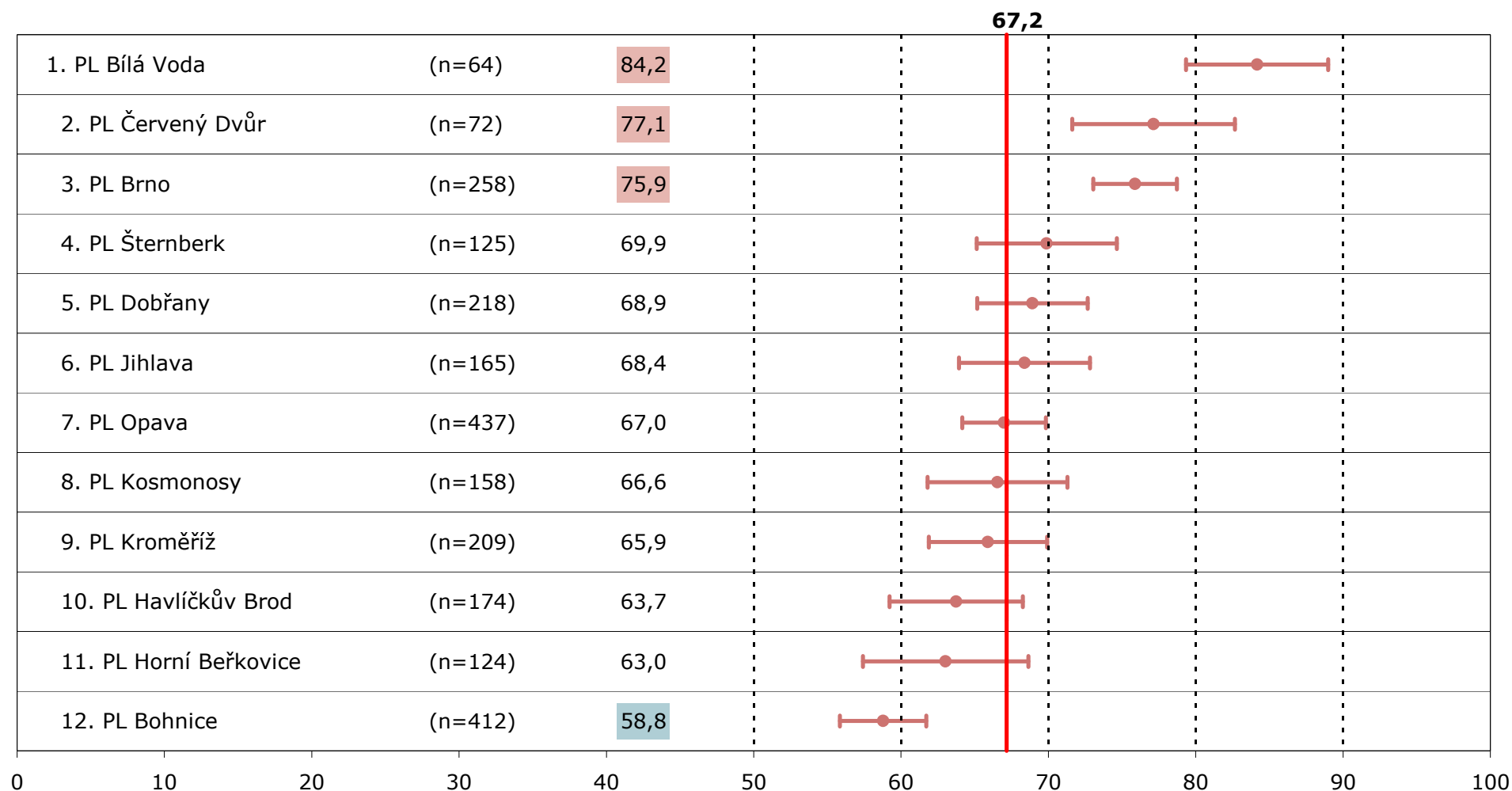


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE

Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

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

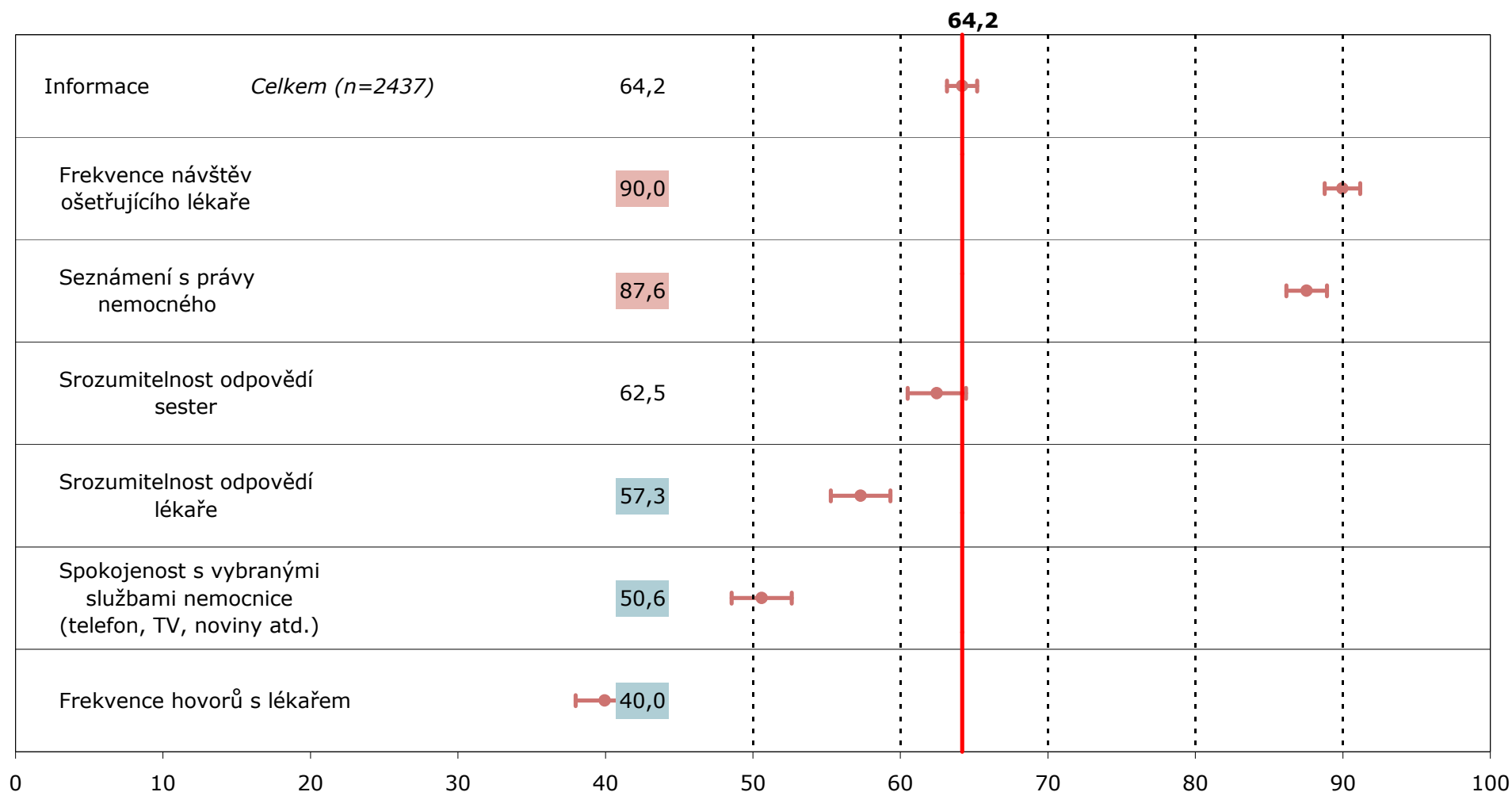
- Mezi psychiatrické léčebny, ve kterých je spokojenost s dimenzí Informace a komunikace vyšší než průměr, patří:
 - ☐ Bílá Voda, Brno, Červený Dvůr

- Mezi psychiatrické léčebny, ve kterých je spokojenost s dimenzí Informace a komunikace nižší než průměr, patří:
 - ☐ Bohnice, Kroměříž

INFORMACE A KOMUNIKACE

Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

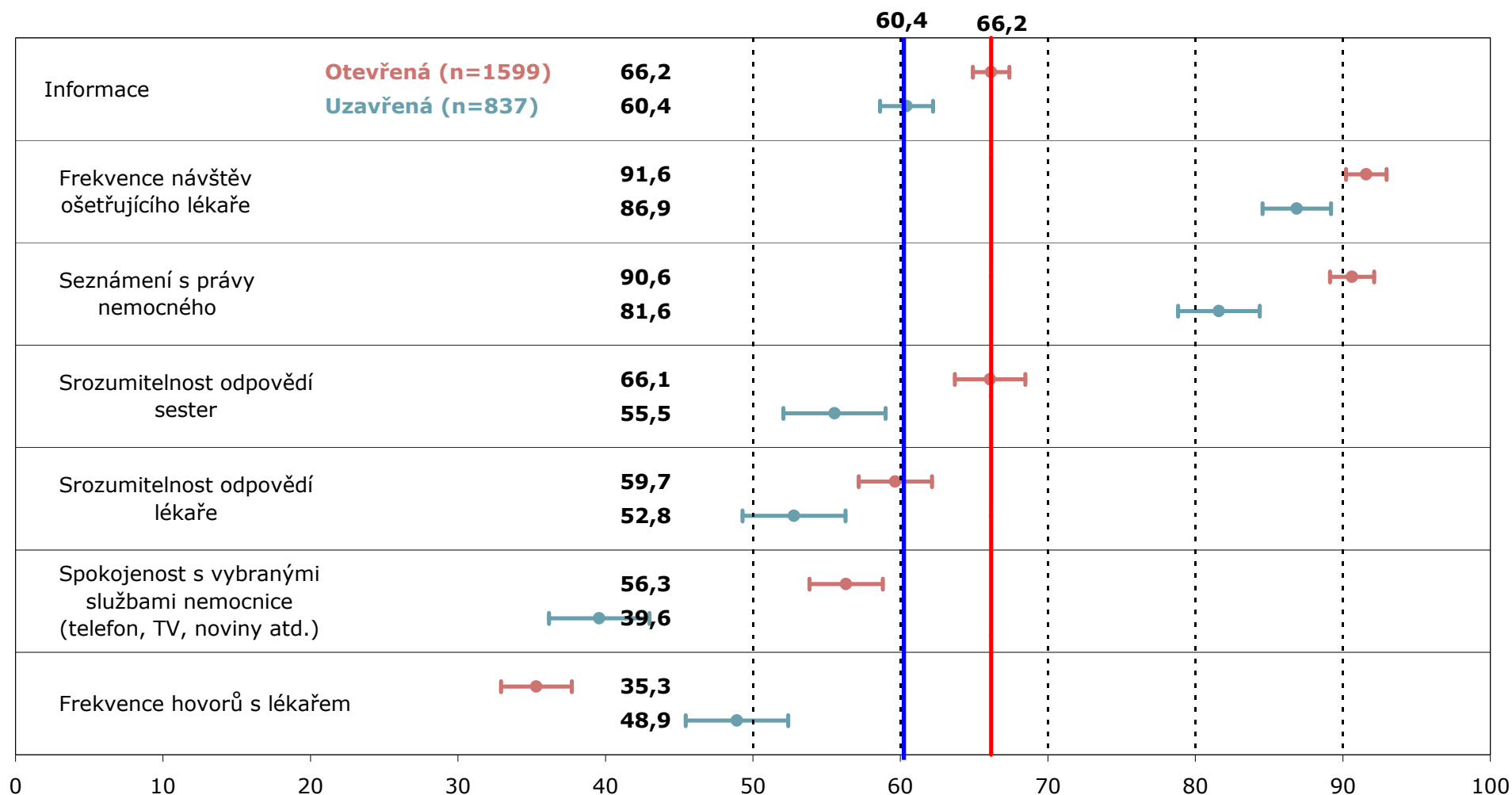


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Informace a komunikace – otevřená vs uzavřená

Informace, komunikace - otevřená vs uzavřená

Základ: Všichni pacienti

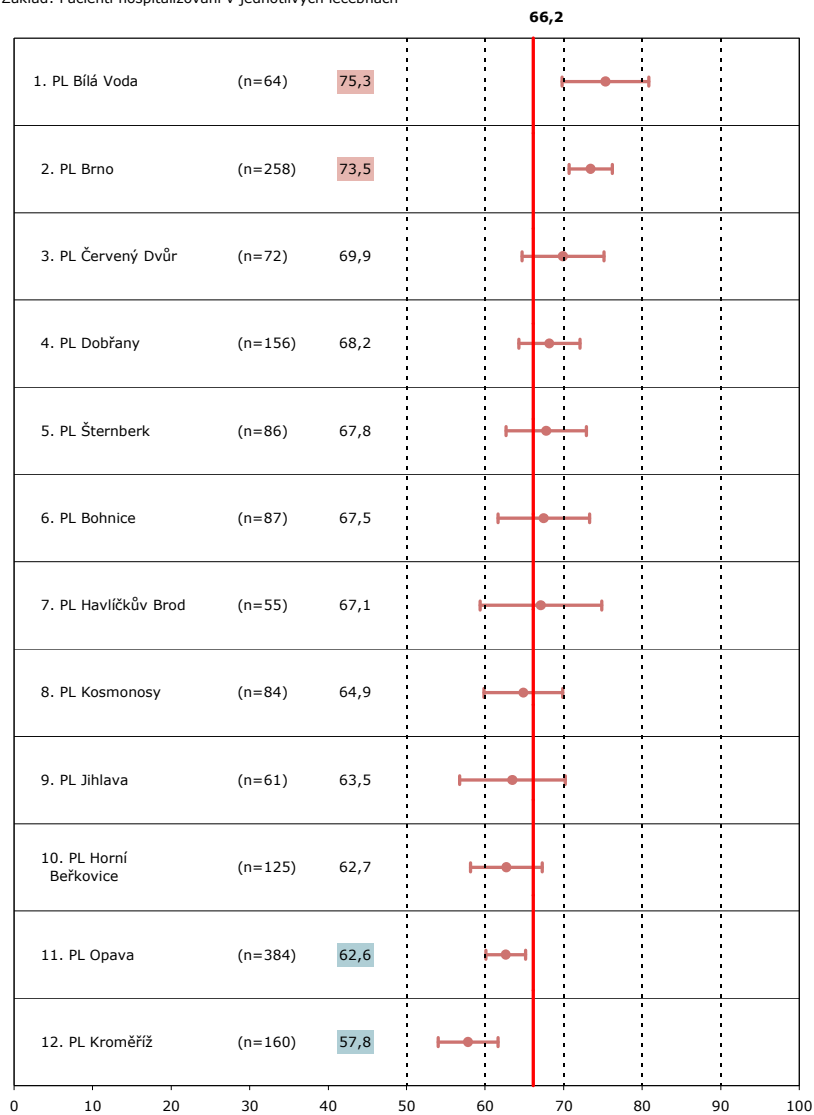


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Informace a komunikace – otevřená vs uzavřená

Informace, komunikace - otevřená

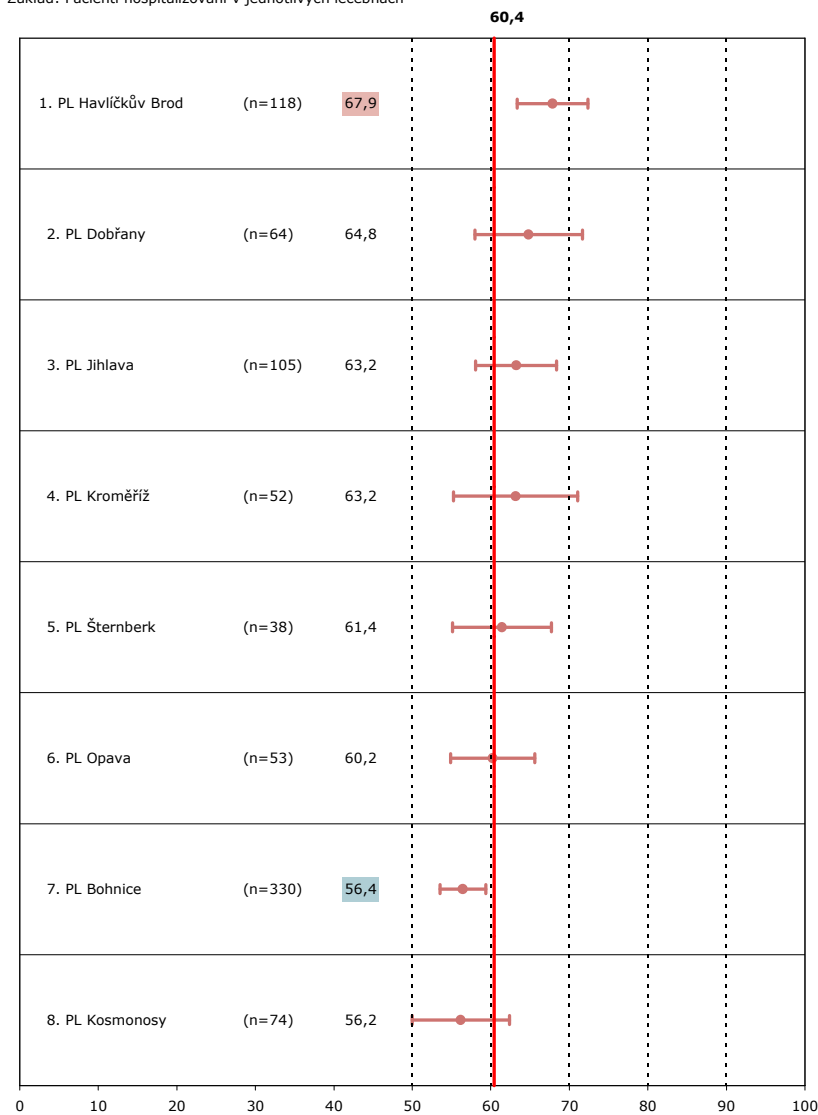
Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

Informace, komunikace - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

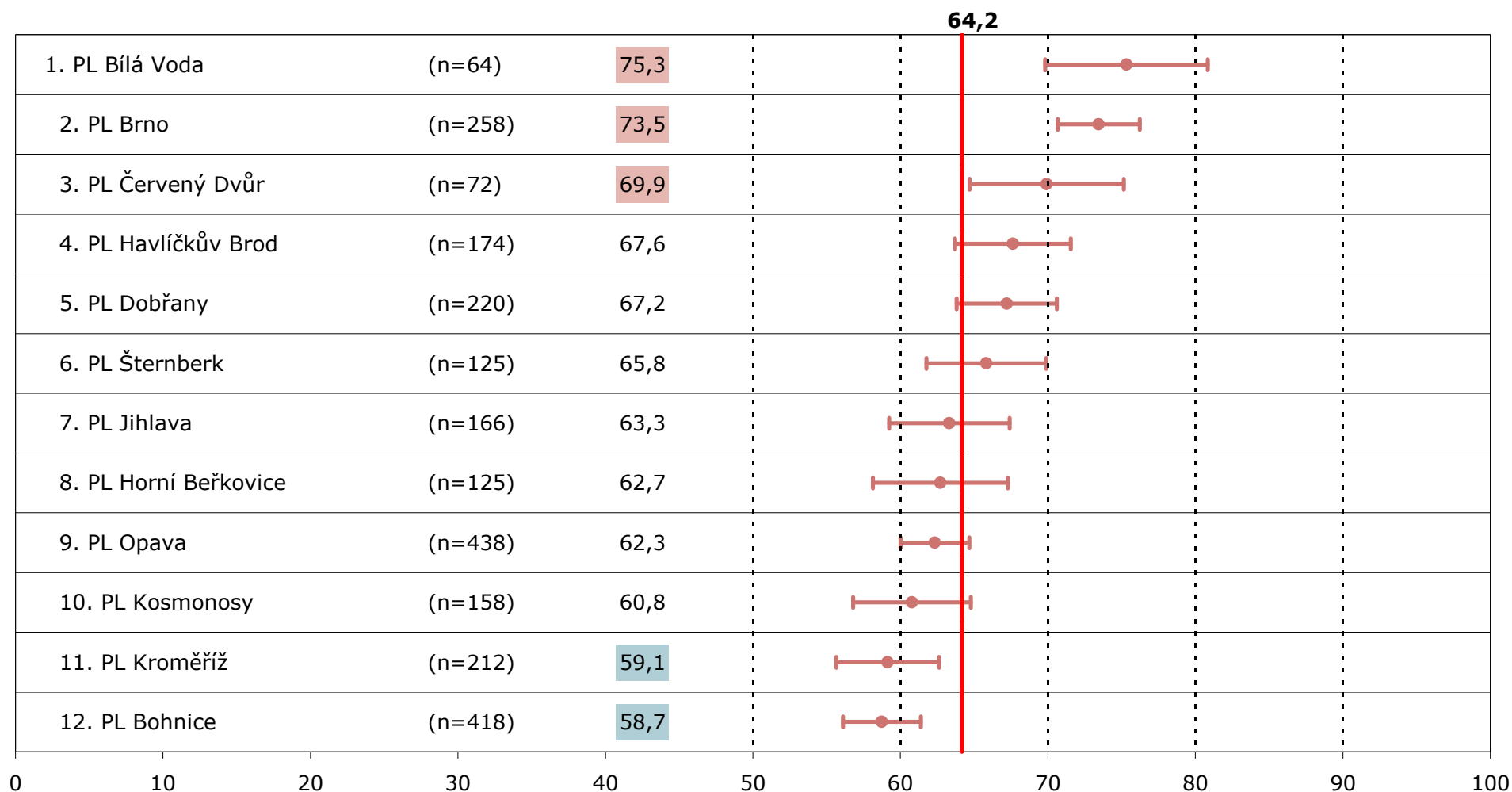


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

INFORMACE A KOMUNIKACE

Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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?

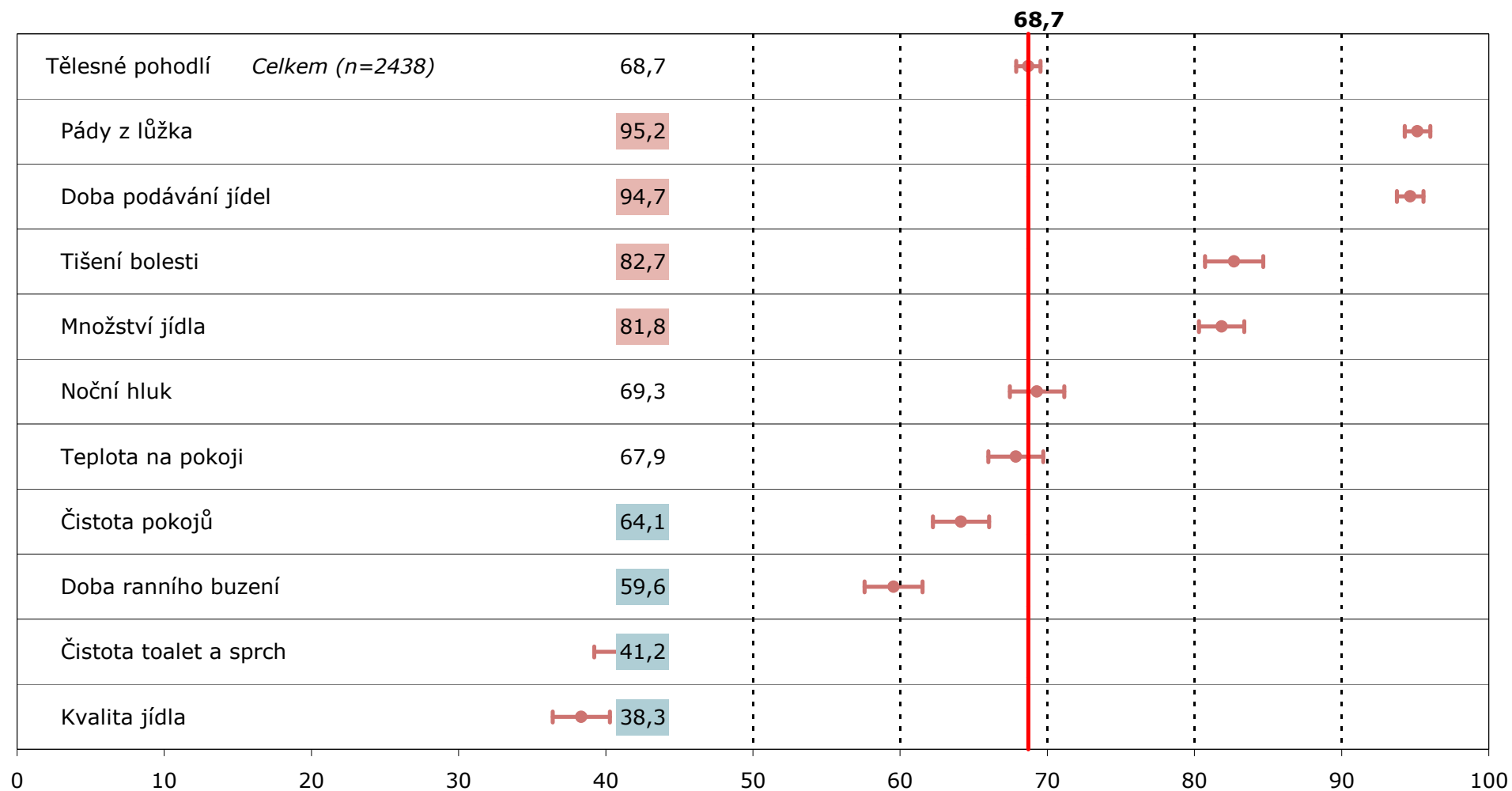
Tělesné pohodlí

- 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
 - ☐ Množství jídla
- Dimenzi tělesné pohodlí již méně sytí indikátory :
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Čistota toalet a sprch
 - ☐ Doba ranního buzení
 - ☐ Čistota pokojů
- S dimenzí shrnující indikátory tělesného pohodlí jsou nadprůměrně spokojeni pacienti z:
 - ☐ Bílá Voda, Červený Dvůr, Brno, Opava
- Naopak podprůměrnou spokojenost s dimenzí tělesné pohodlí deklarují pacienti z:
 - ☐ Bohnice, Kroměříž

TĚLESNÉ POHODLÍ

Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

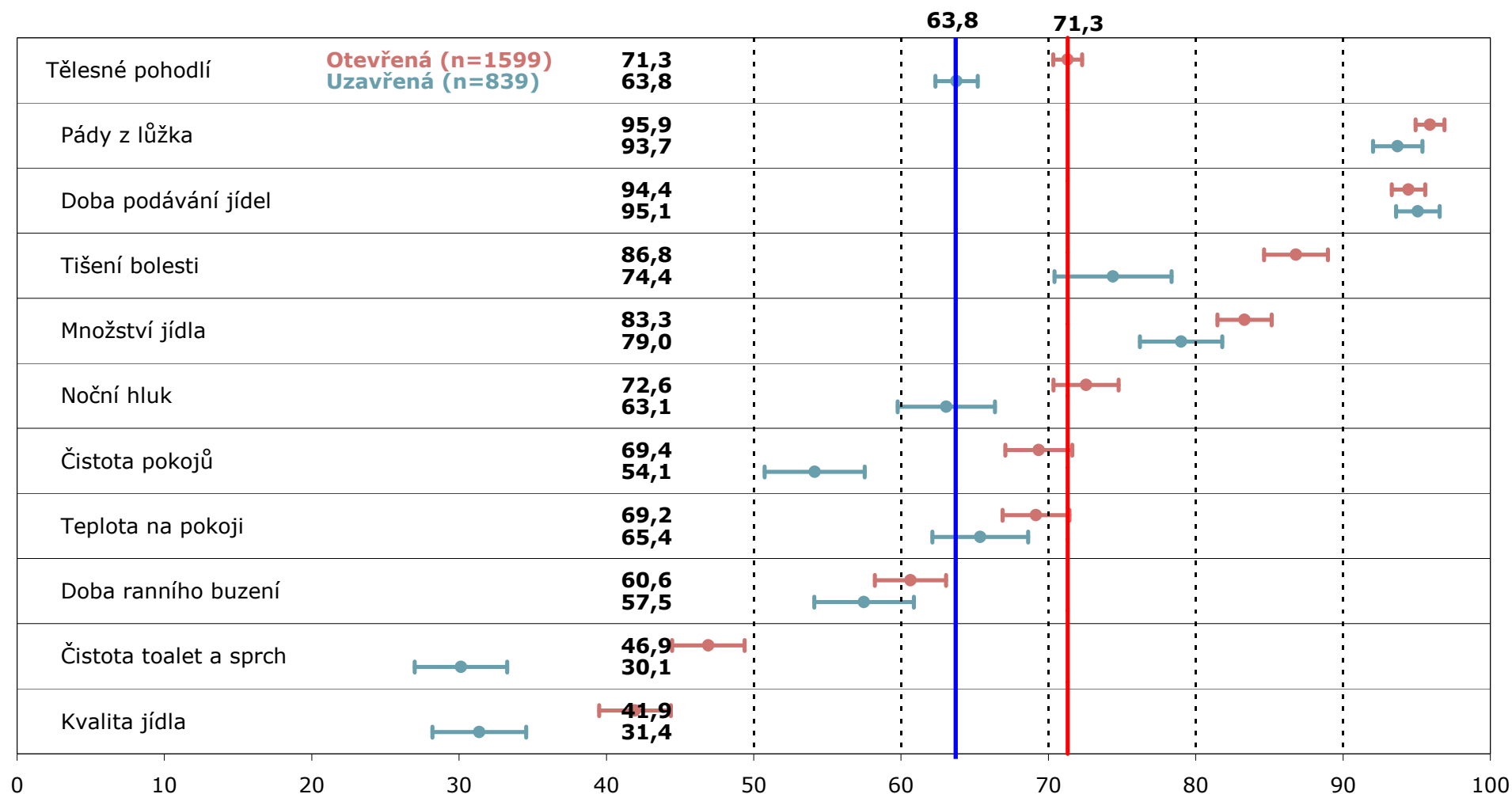


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Tělesné pohodlí – otevřená vs uzavřená

Tělesné pohodlí - otevřená vs uzavřená

Základ: Všichni pacienti

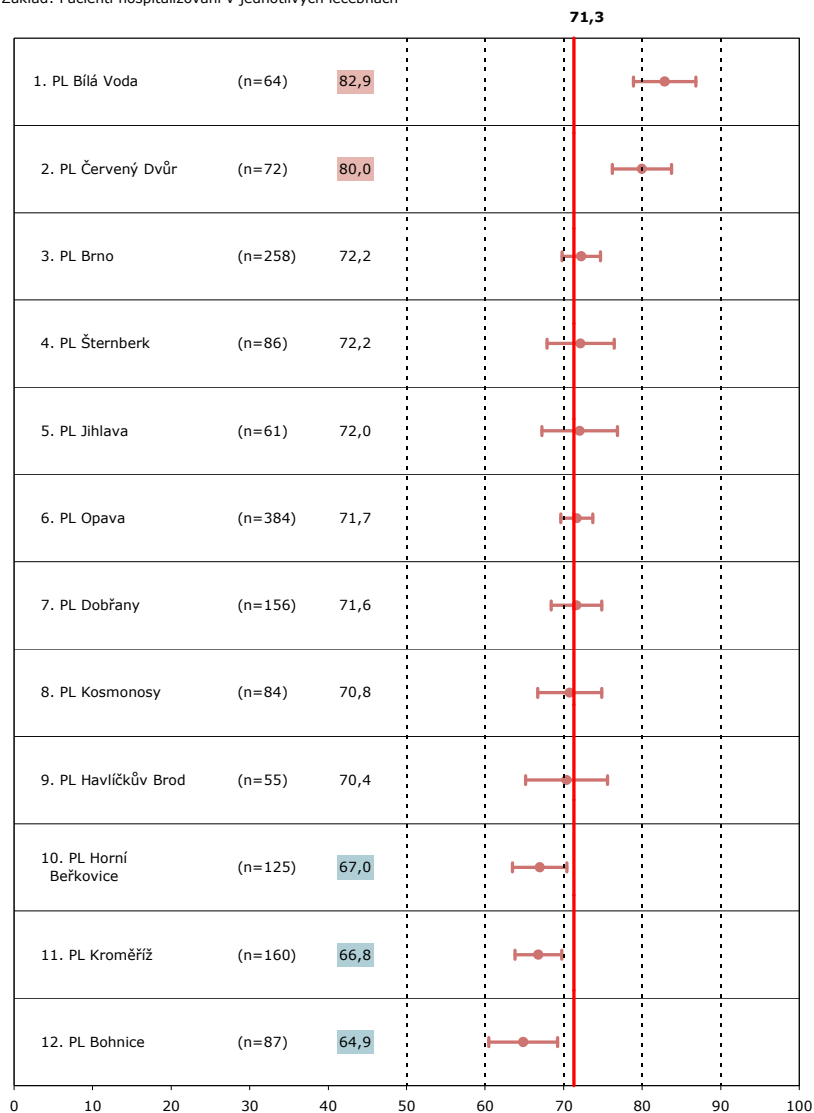


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Tělesné pohodlí – otevřená vs uzavřená

Tělesné pohodlí - otevřená

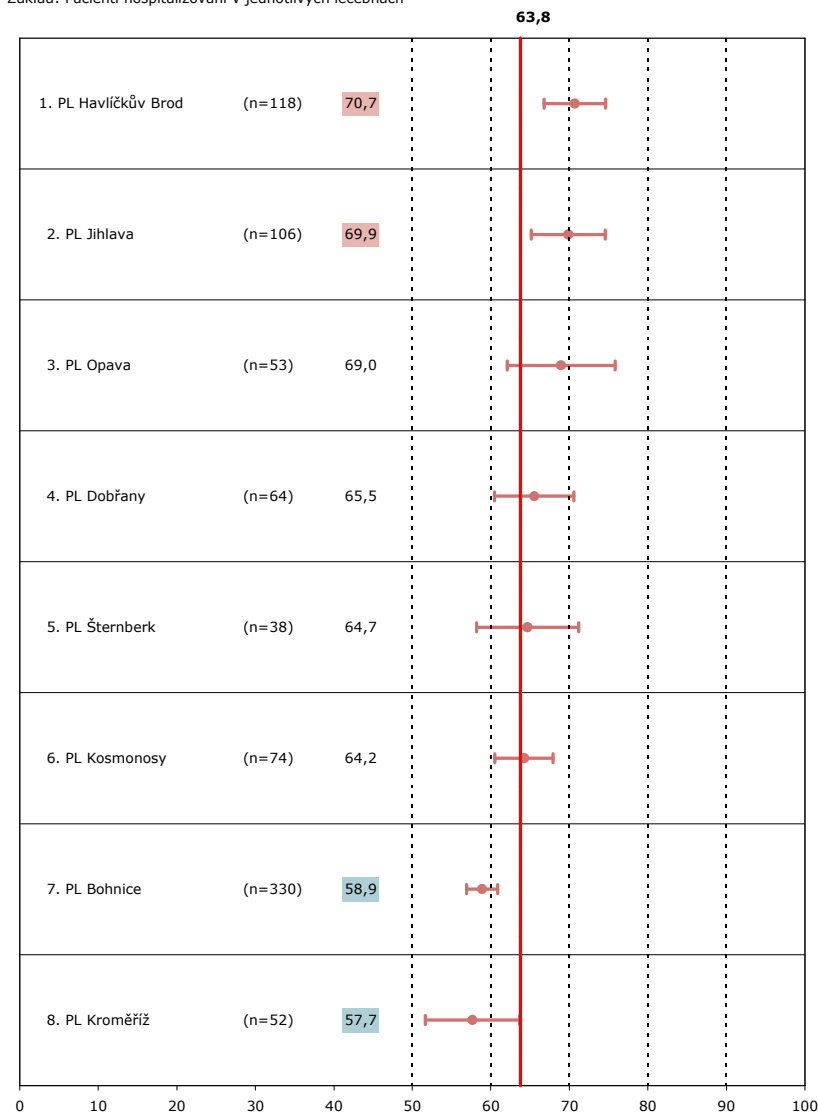
Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

Tělesné pohodlí - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

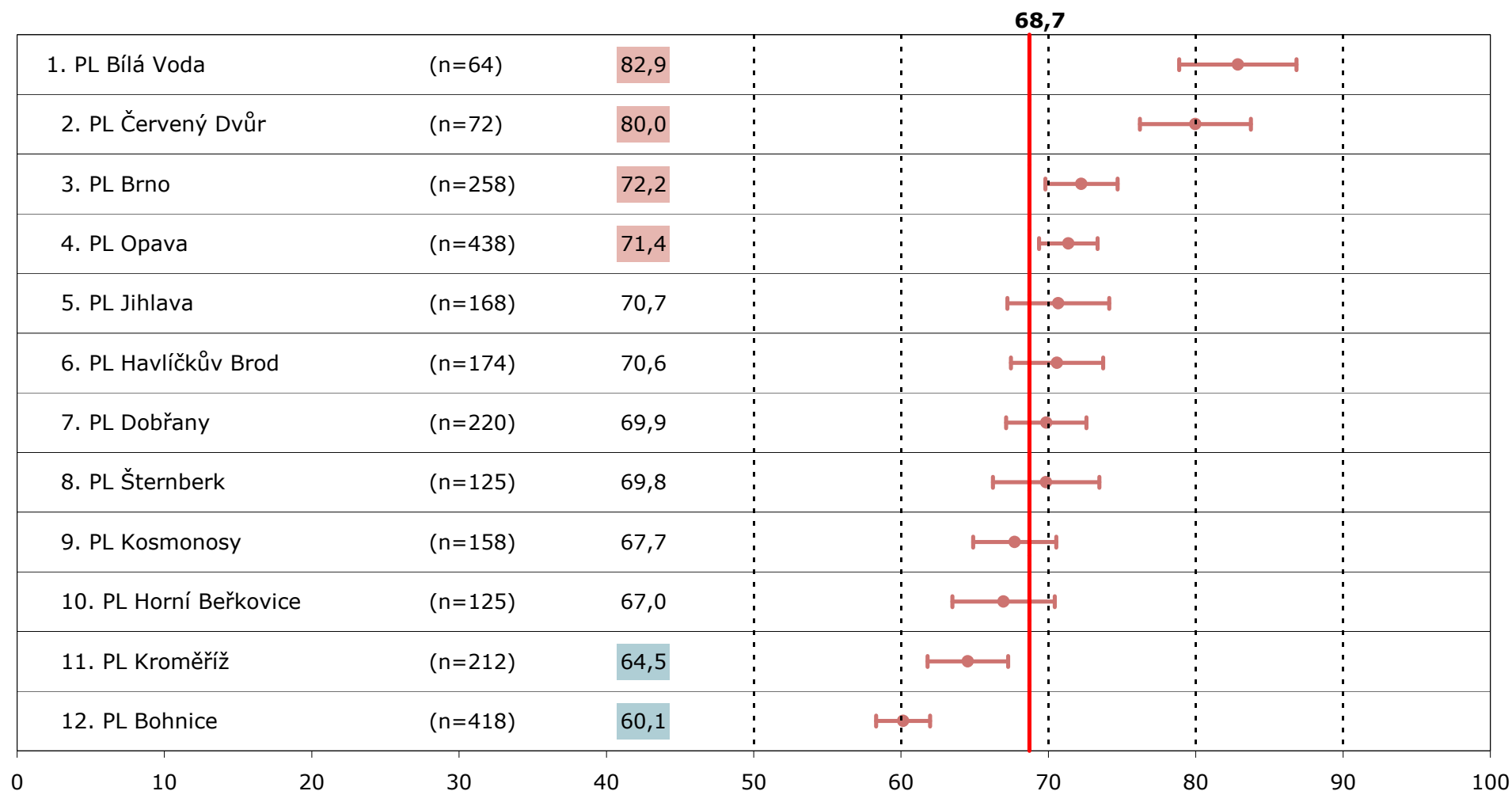


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

TĚLESNÉ POHODLÍ

Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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?

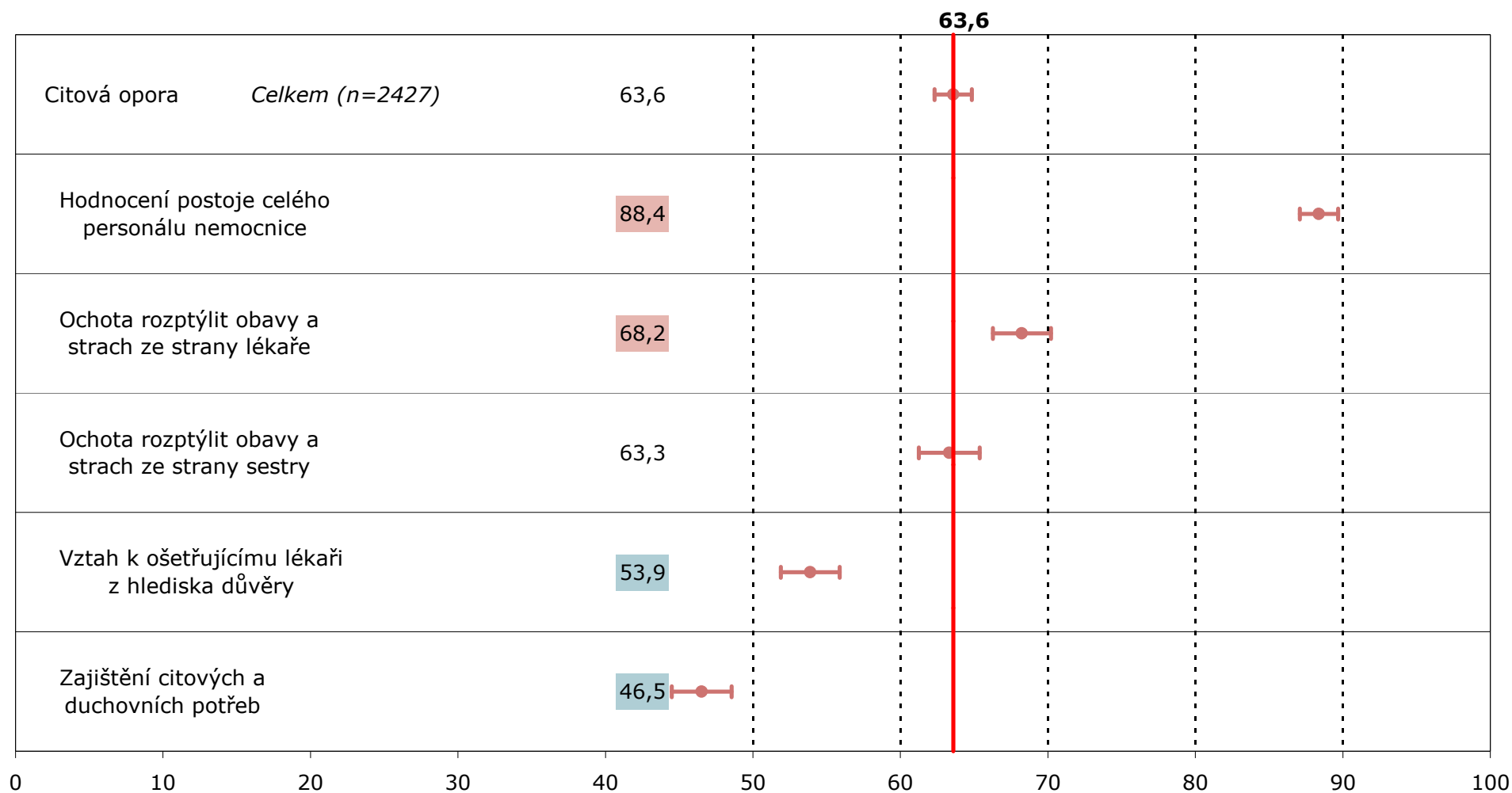
Citová opora

- 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:
 - ☐ Bílá Voda, Červený Dvůr, Brno
- Naopak nejnižší spokojenost se zajištěním citové opory deklarují pacienti z:
 - ☐ Kroměříž, Bohnice

CITOVÁ OPORA

Citová opora

Základ: Všichni pacienti

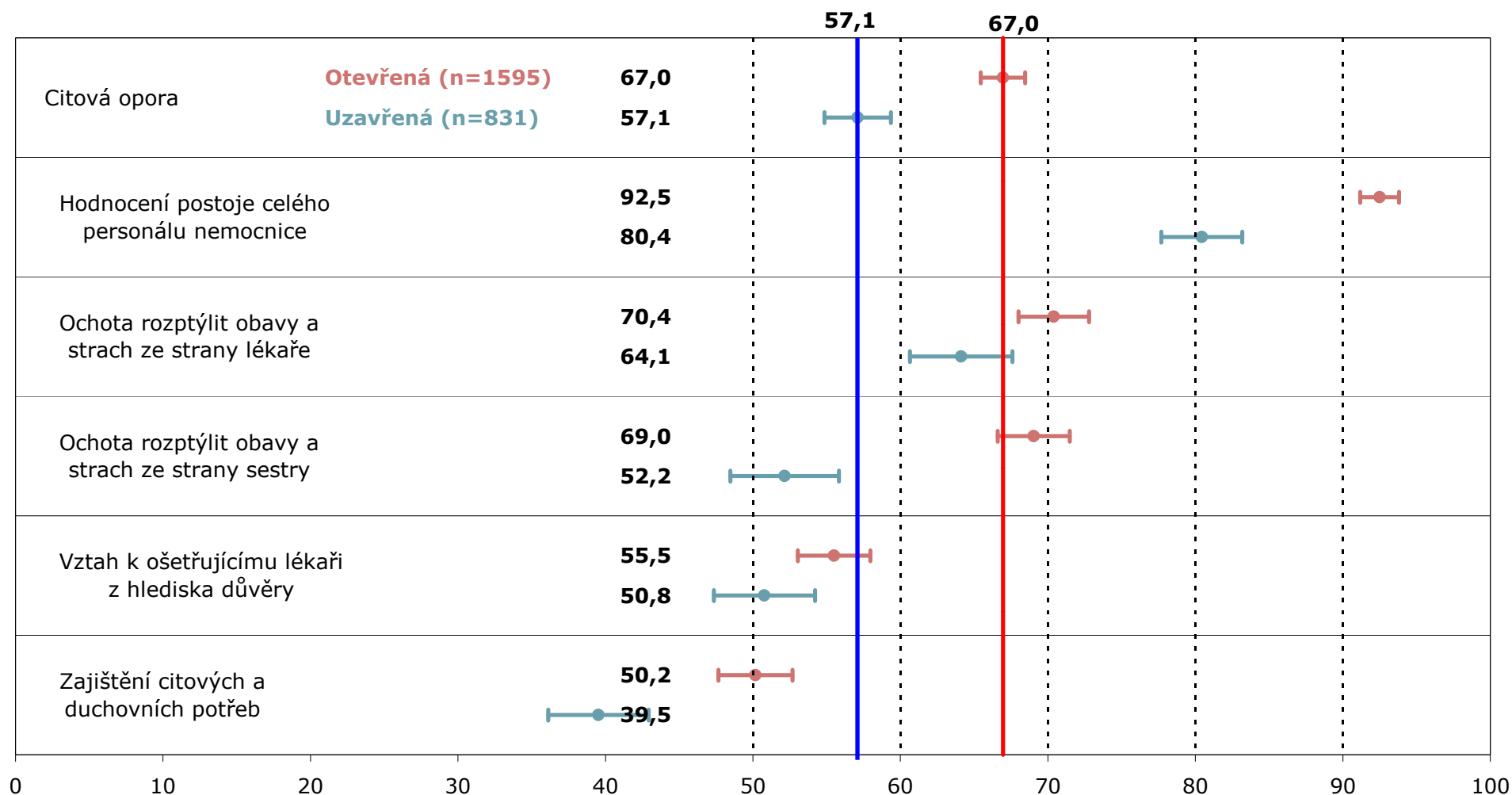


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Citová opora – otevřená vs uzavřená

Citová opora - otevřená vs uzavřená

Základ: Všichni pacienti

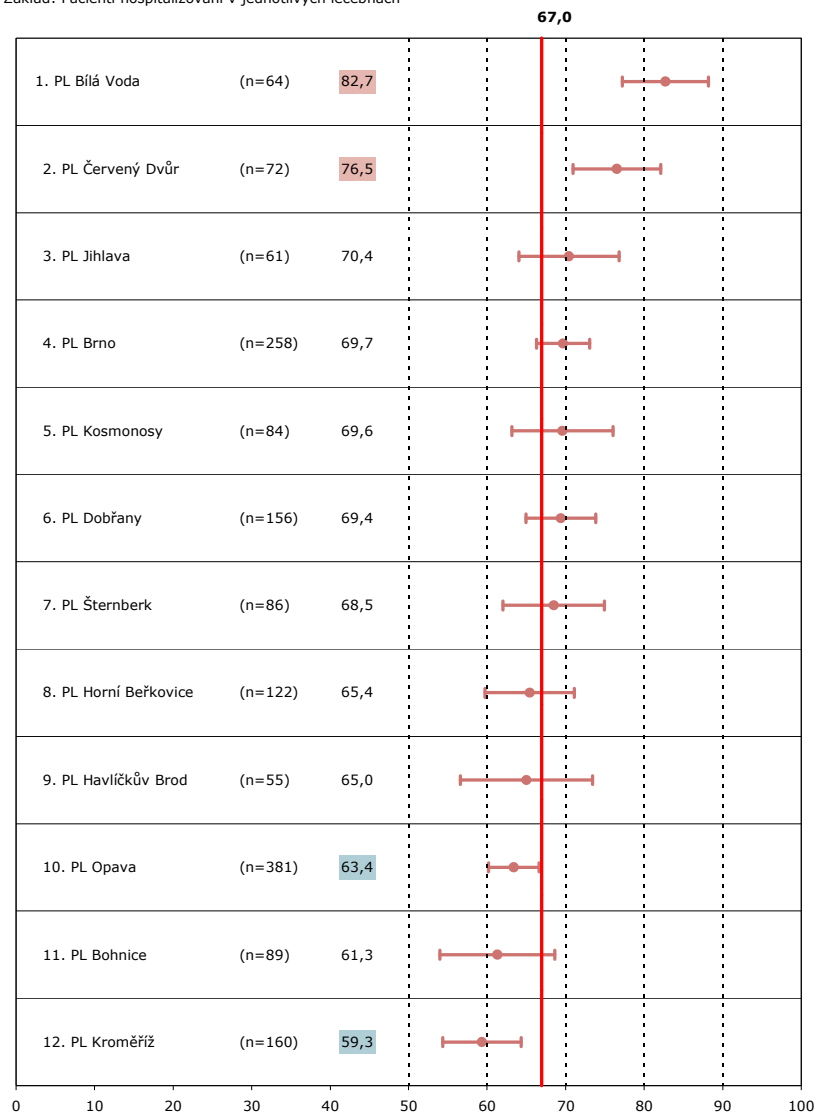


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Citová opora – otevřená vs uzavřená

Citová opora - otevřená

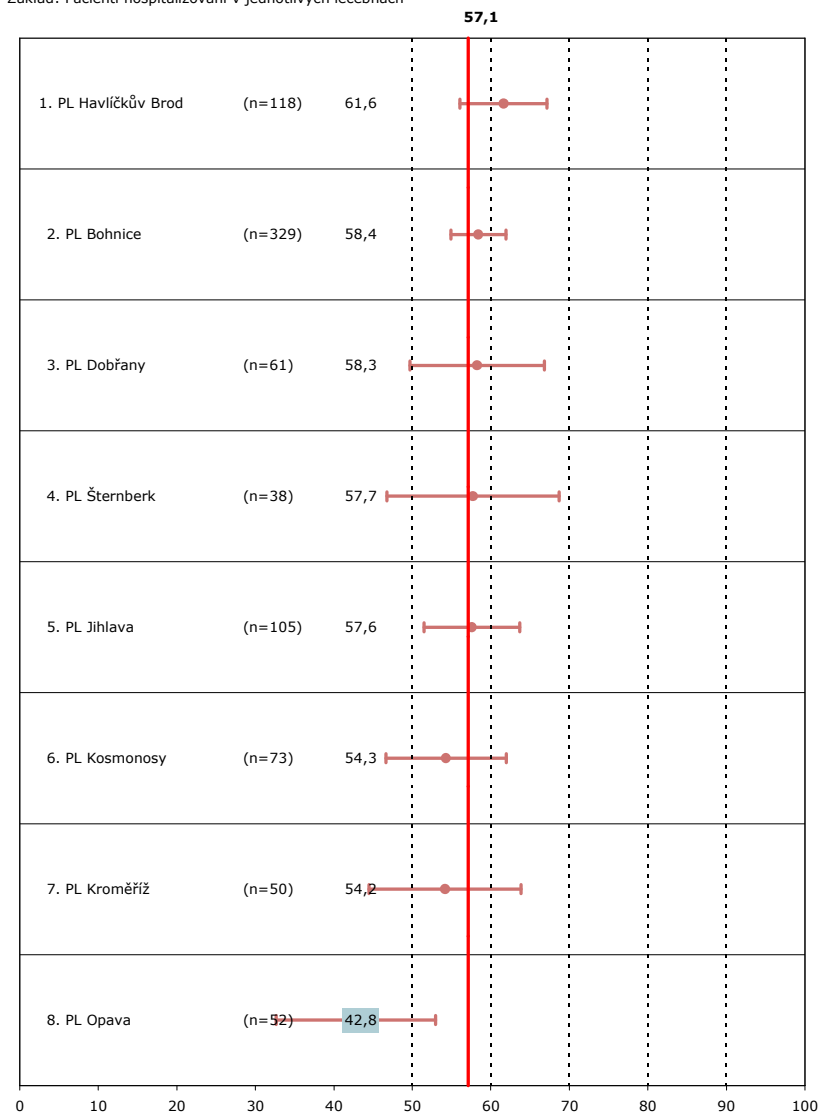
Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

Citová opora - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

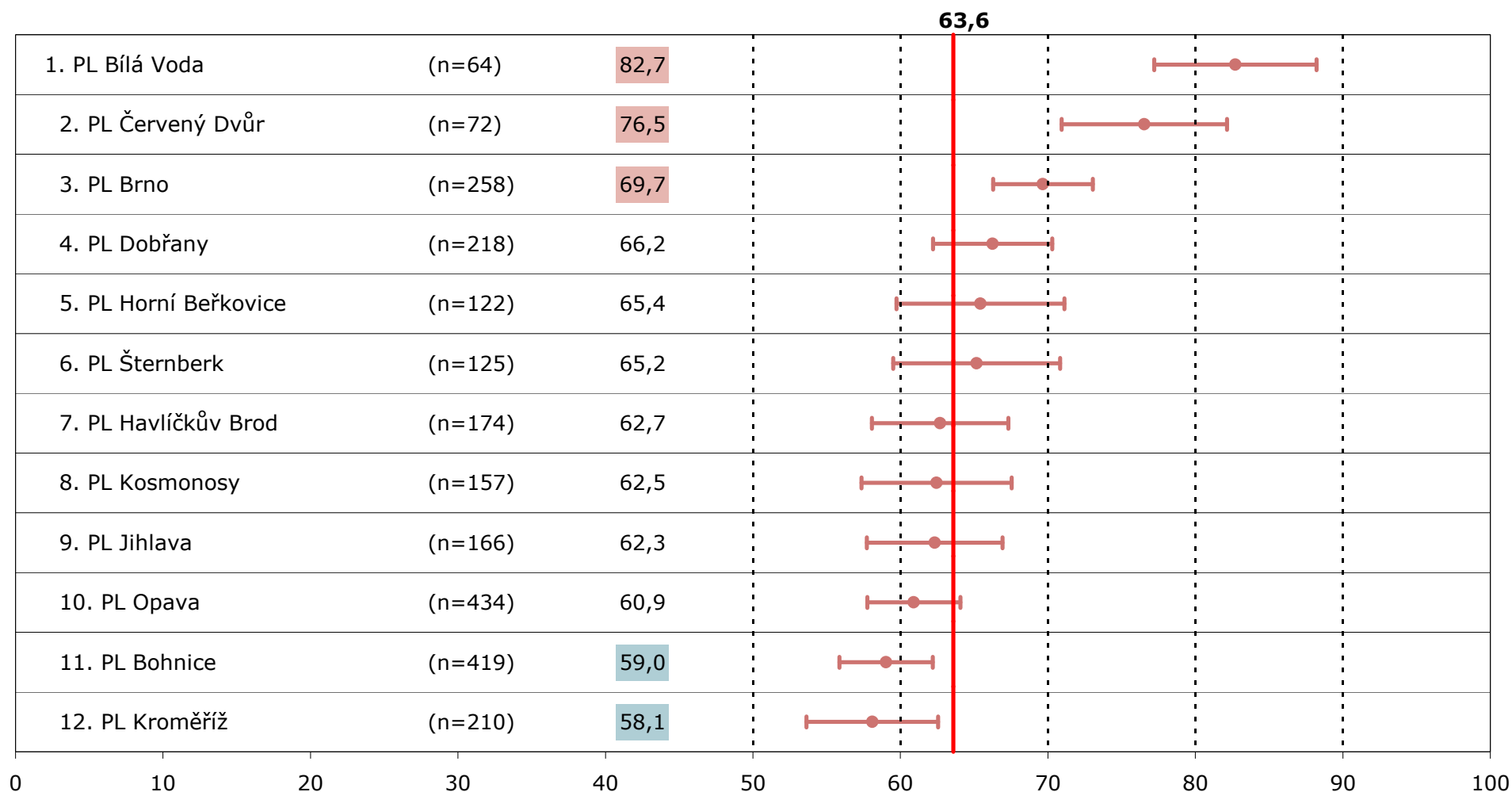


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

CITOVÁ OPORA

Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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 Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?

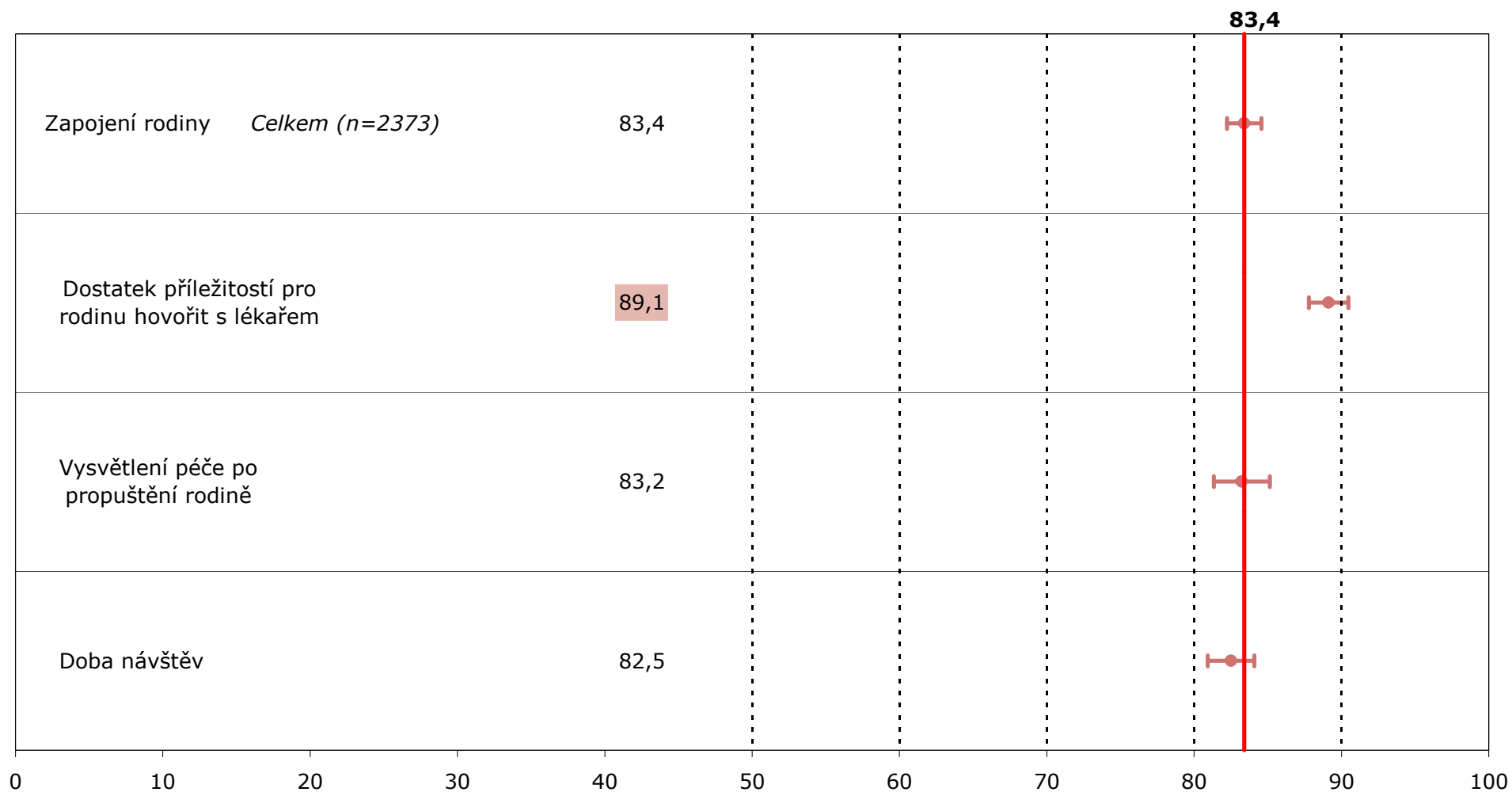
Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je vůbec nejlépe hodnocená dimenze. Se všemi třemi indikátory, které sytí tuto dimenzi, bylo spokojeno přes 80 % pacientů. Nejvíce spokojeni jsou pacienti s dostatkem příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem.
- Dimenze zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnocena ve léčebnách, nejvíce však v:
 - Šternberk, Brno, Dobřany
- Prokazatelně nižší spokojenost se zapojením rodiny je v těchto léčebnách:
 - Horní Beřkovice, Bohnice

ZAPOJENÍ RODINY

Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

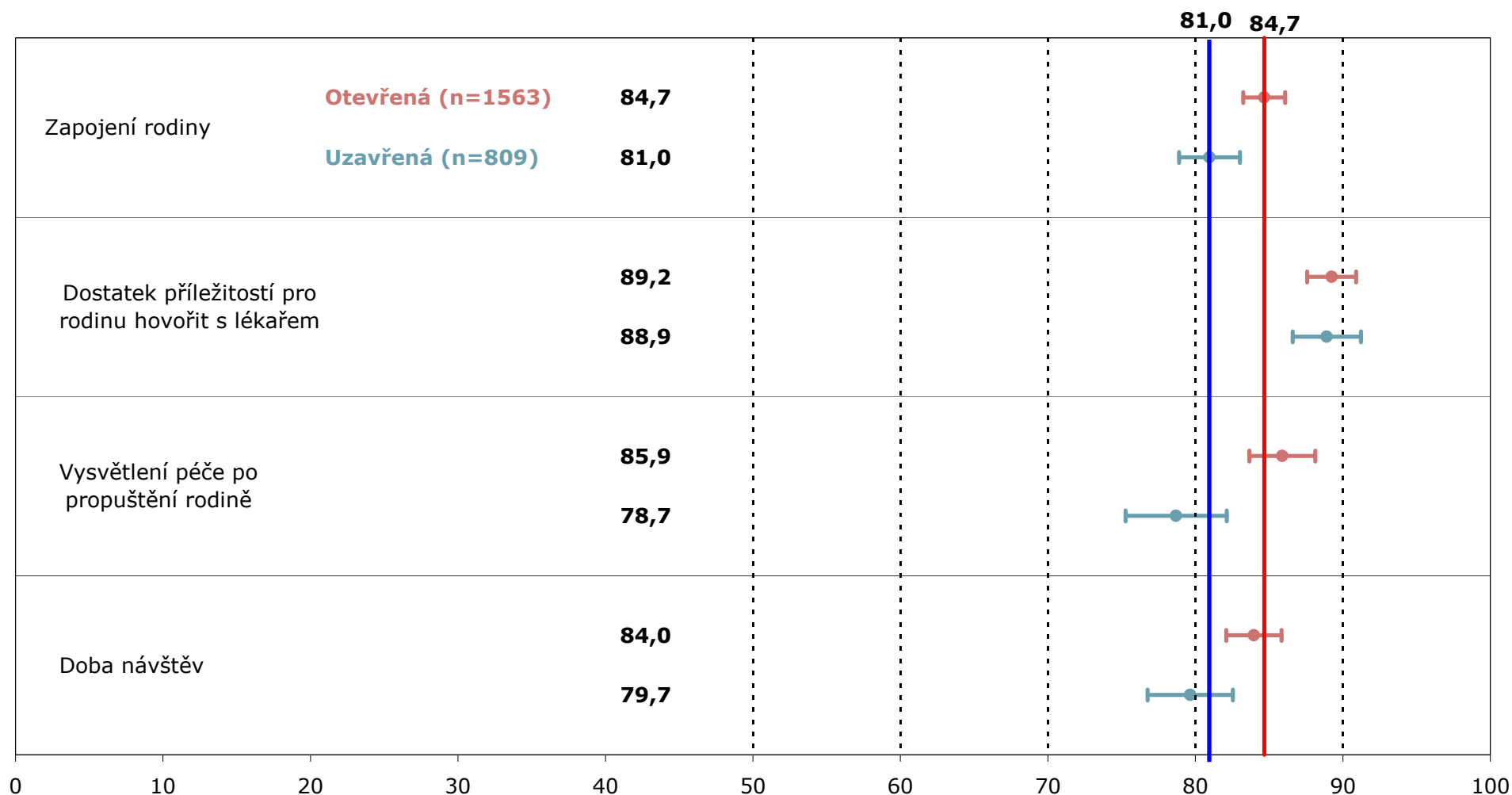


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Zapojení rodiny – otevřená vs uzavřená

Zapojení rodiny - otevřená vs uzavřená

Základ: Všichni pacienti

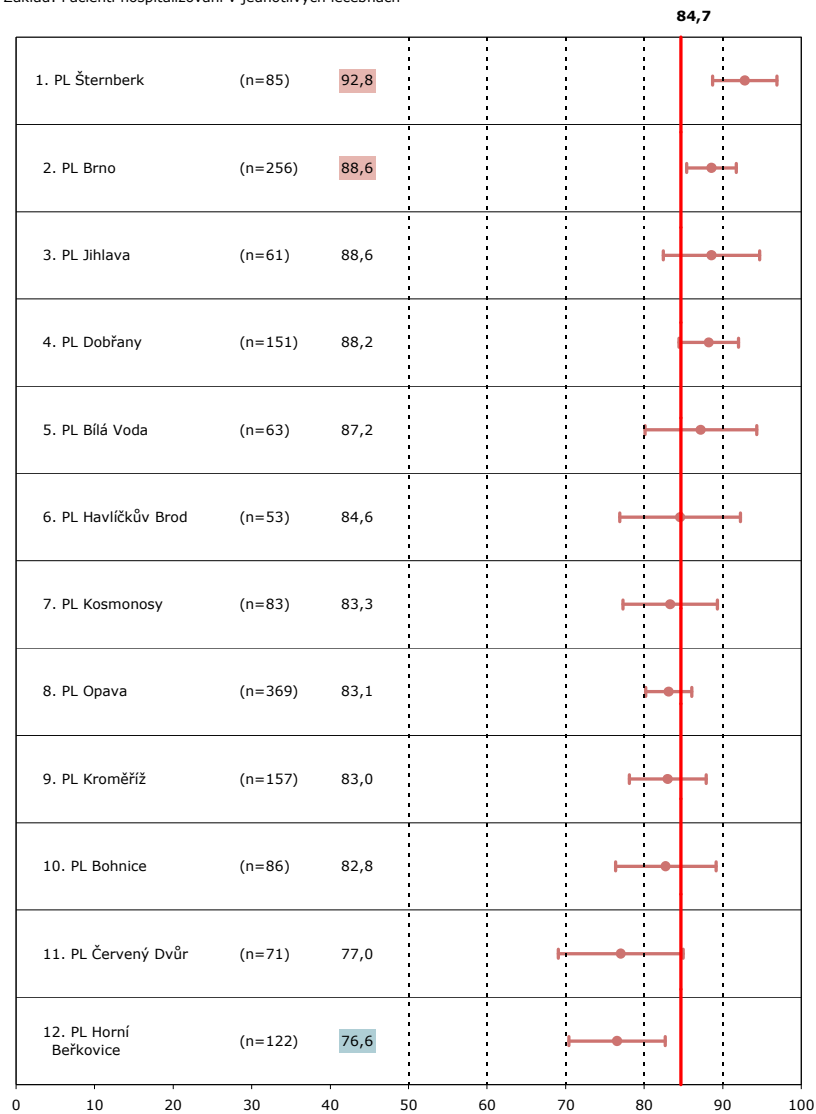


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Zapojení rodiny – otevřená vs uzavřená

Zapojení rodiny - otevřená

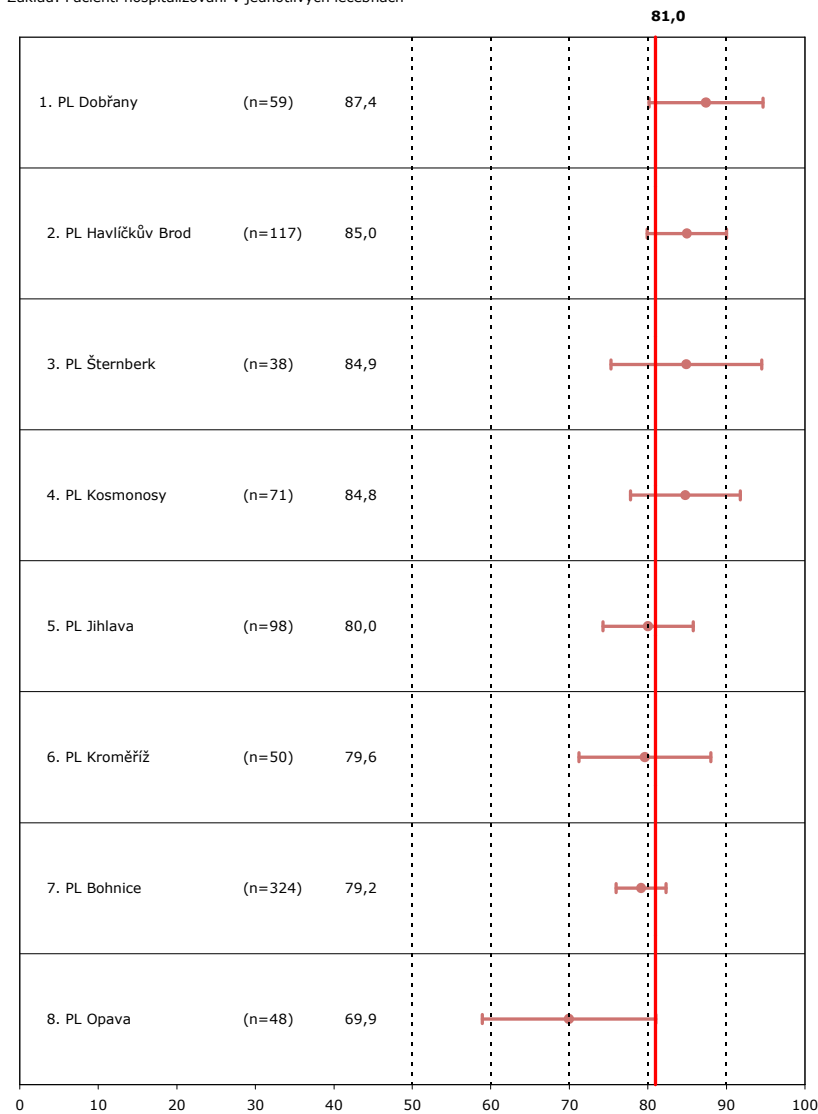
Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

Zapojení rodiny - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

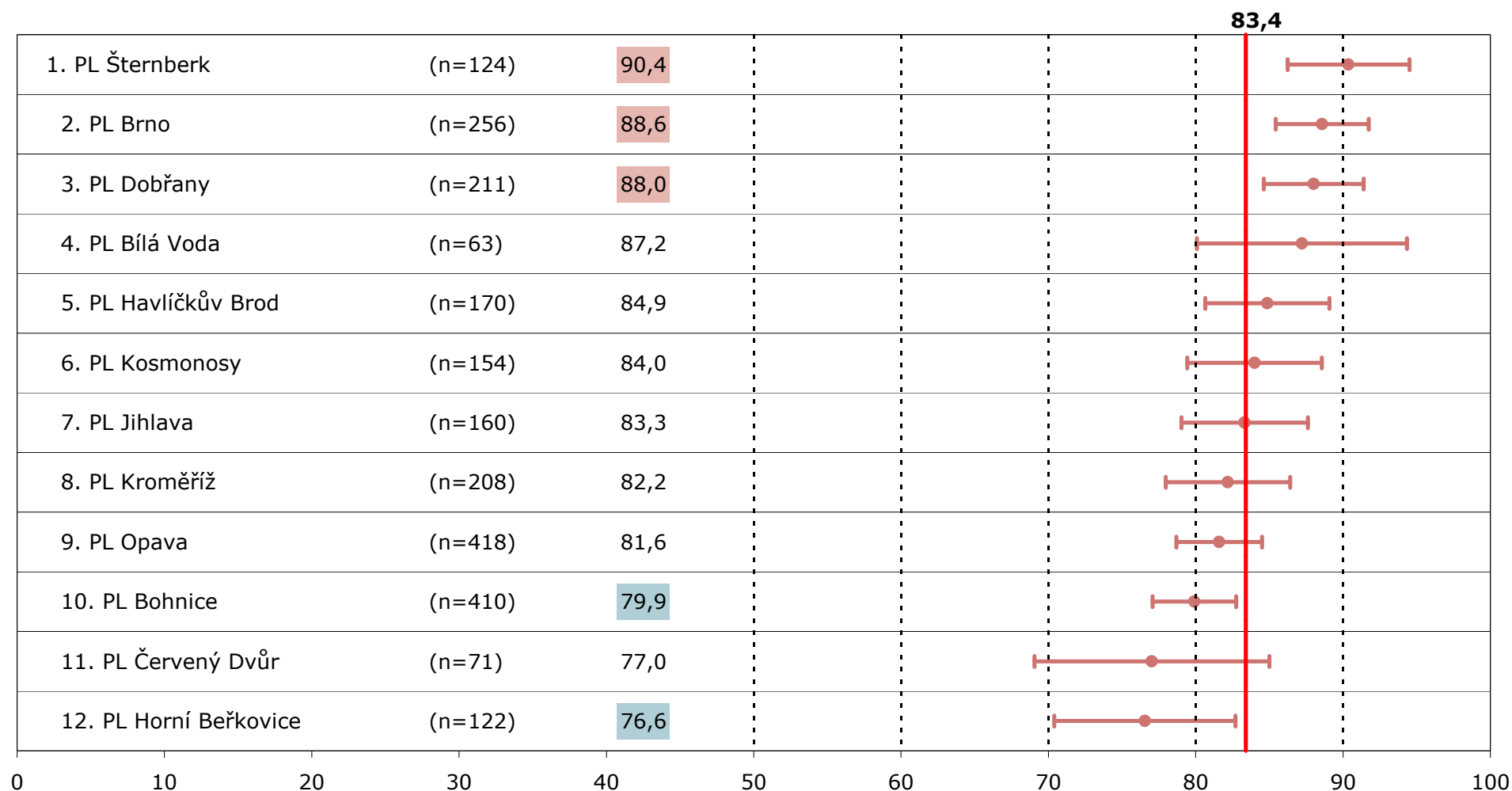


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ZAPOJENÍ RODINY

Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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?

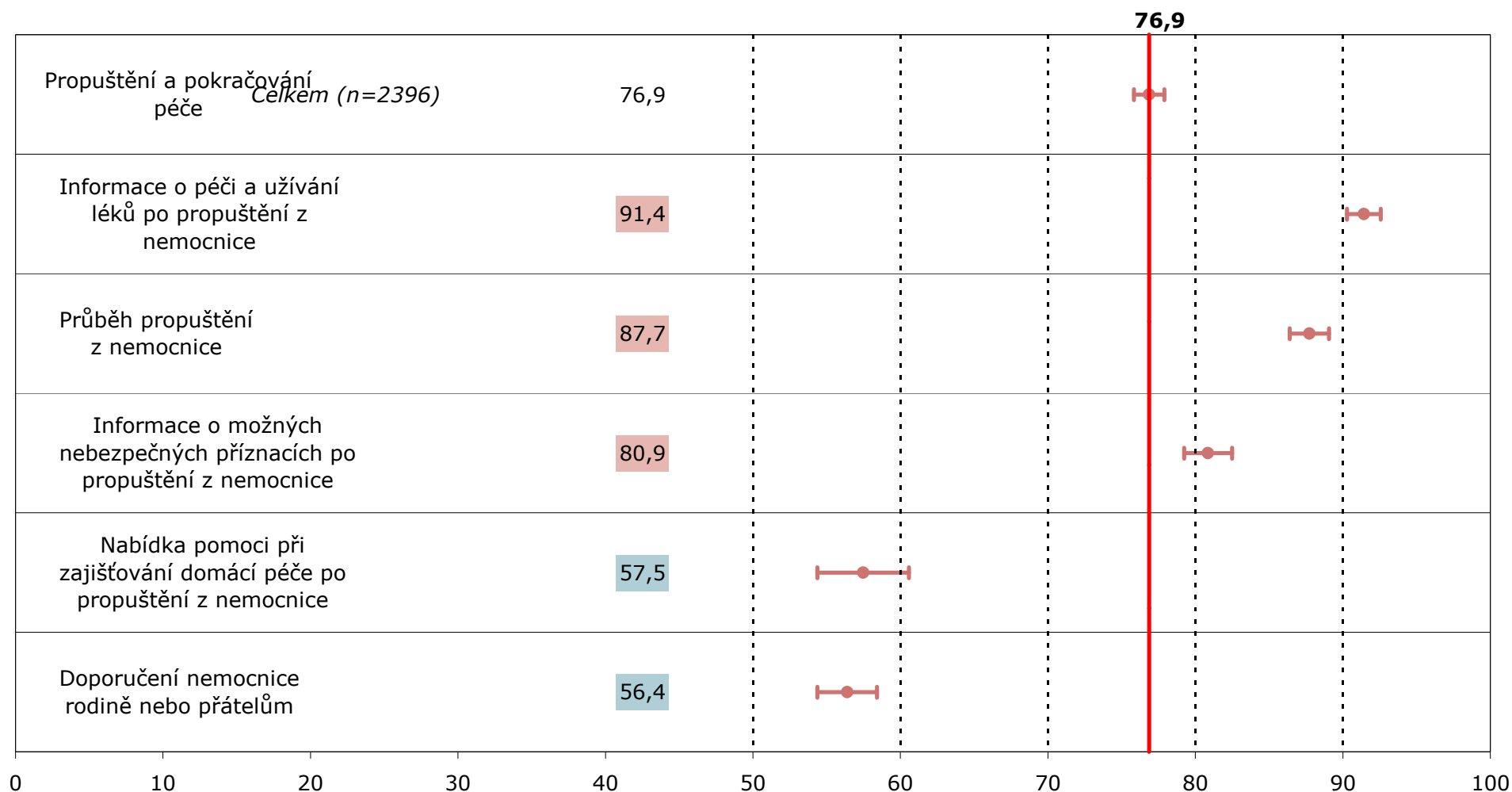
Propuštění a pokračování péče

- 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 80 a více procent. Nejméně tuto dimenzi sytí indikátor „doporučení nemocnice rodin nebo přátelům“ a „nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice“
- S procedurou propuštění jsou nejvíce spokojeni pacienti z:
 - Bílá Voda, Červený Dvůr, Šternberk, Brno
- V žádné z psychiatrických léčeben, které se zúčastnily šetření, není spokojenost s touto dimenzí podprůměrná.

PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE

Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

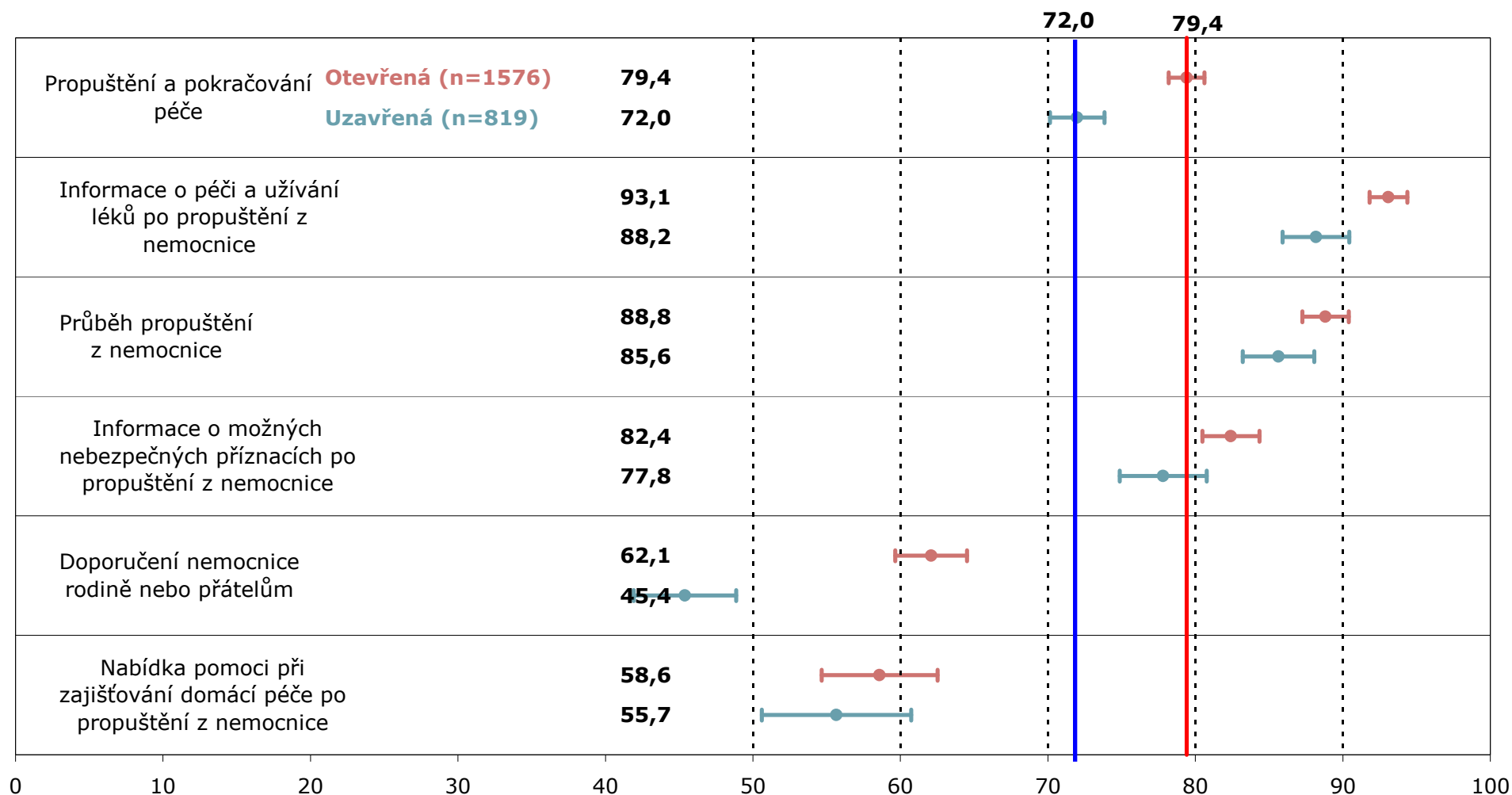


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Propuštění a pokračování péče – otevřená vs uzavřená

Propuštění a pokračování péče - otevřená vs uzavřená

Základ: Všichni pacienti

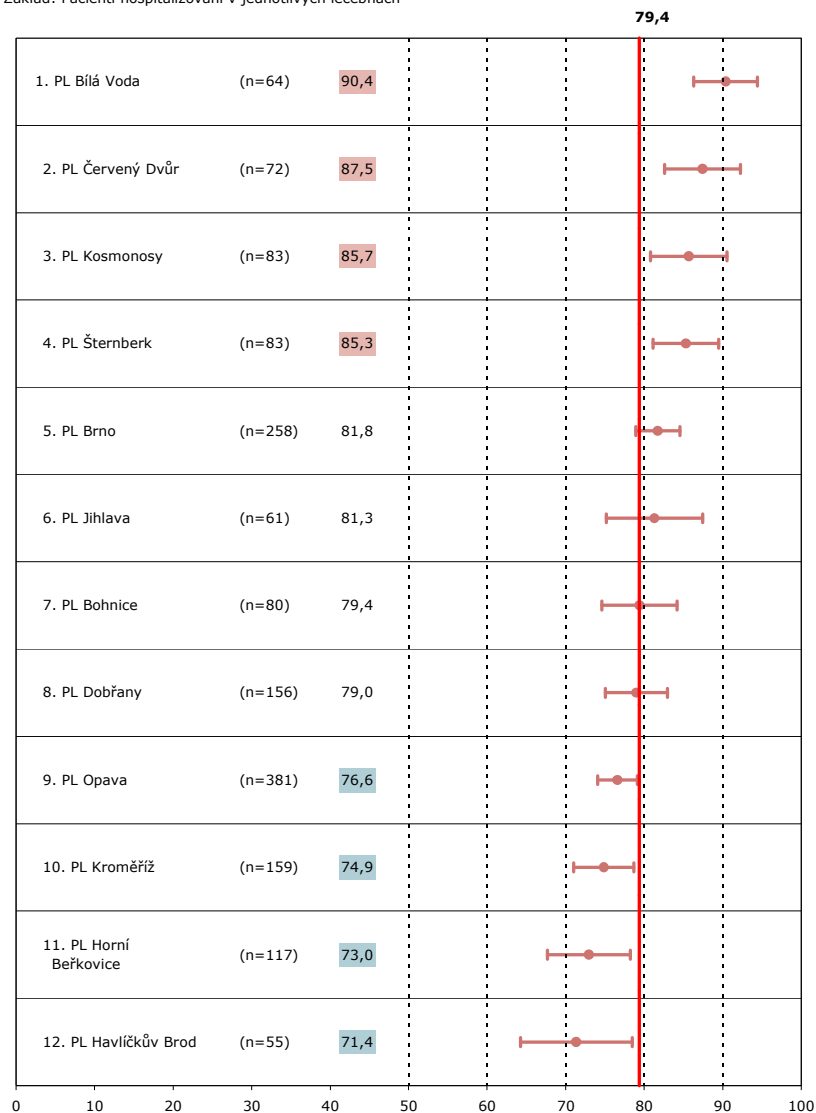


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Propuštění a pokračování péče – otevřená vs uzavřená

Propuštění a pokračování péče - otevřená

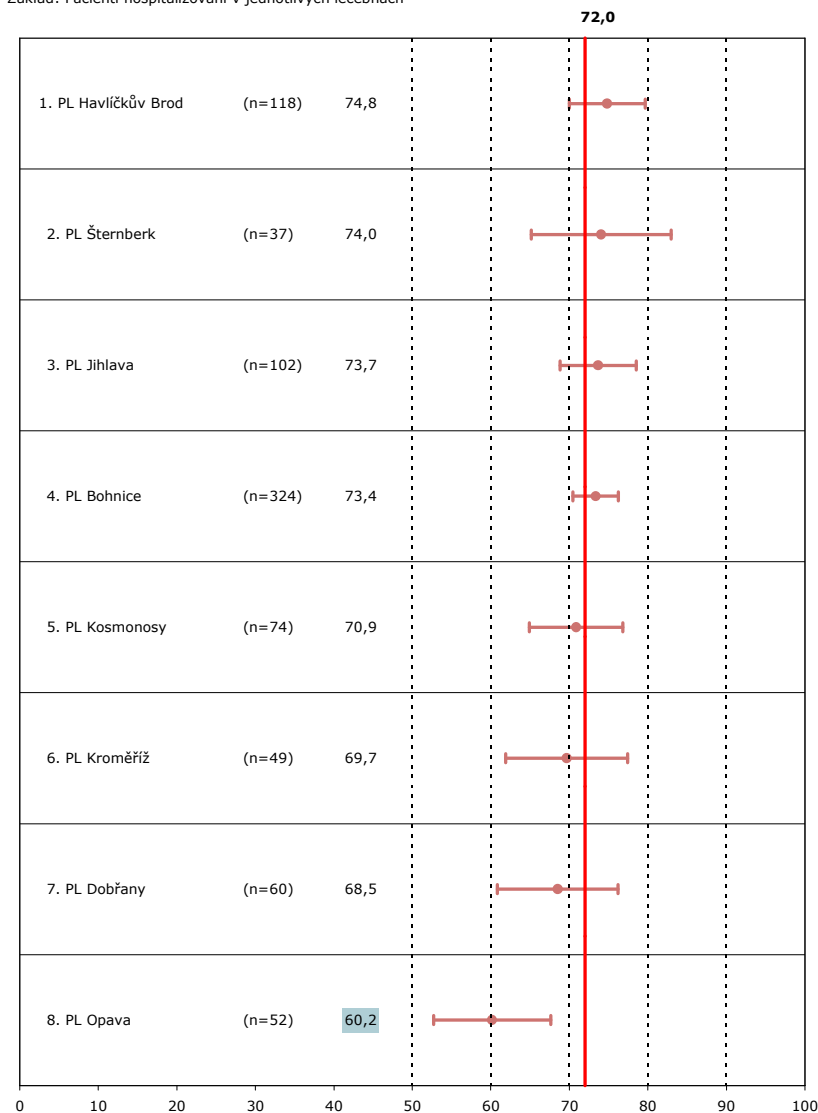
Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

Propuštění a pokračování péče - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

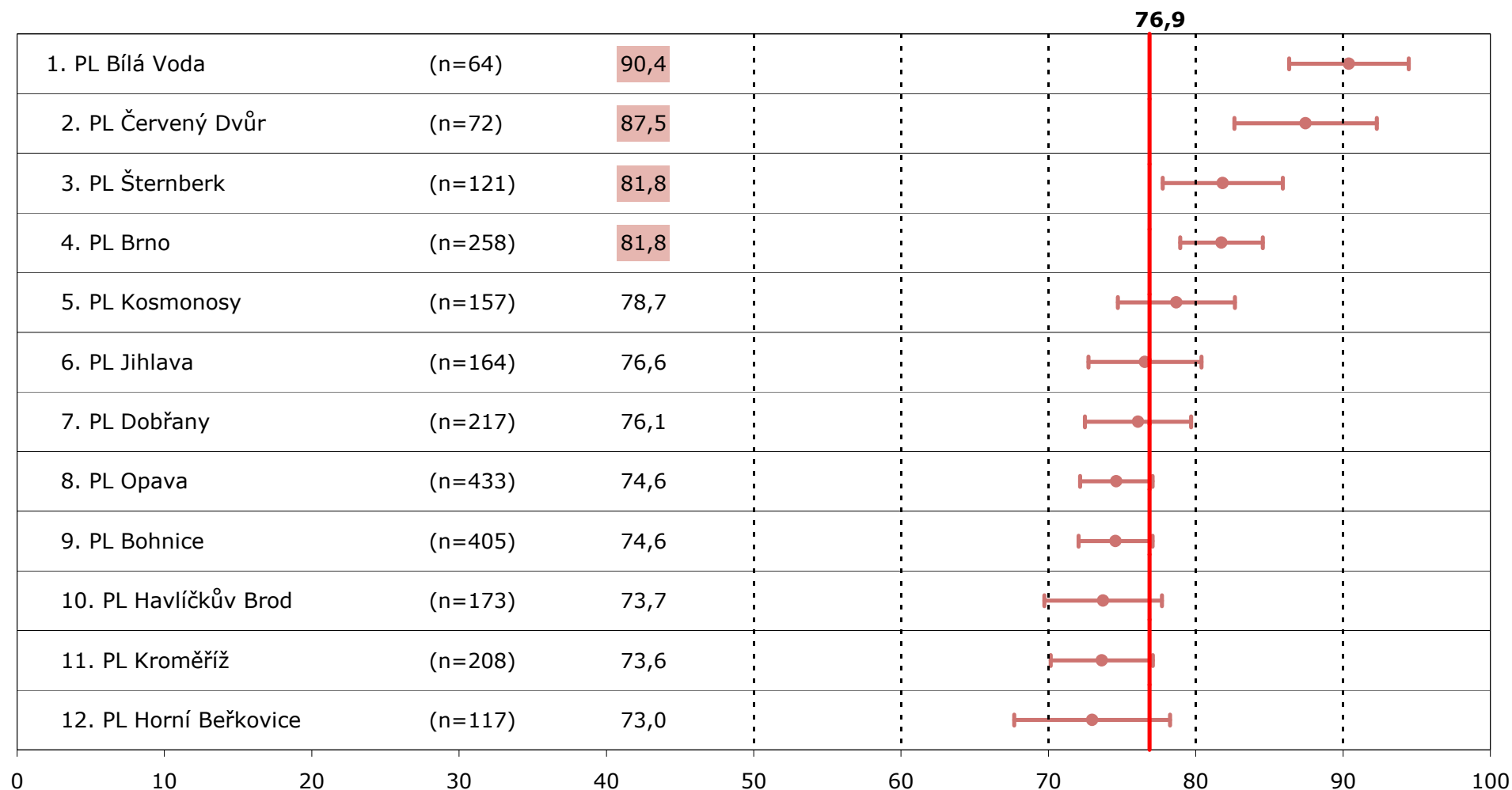


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE

Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

Rozdíly mezi jednotlivými PL - otevřená

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi danou léčebnou a ostatními - otevřená

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

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
PL Bohnice	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PL Opava		-				+			-
PL Dobřany								+	
PL Kroměříž	-	-	-		-	-	-		
PL Havlíčkův Brod									
PL Bílá Voda	+	+	+	+	+	+	+		+
PL Šternberk		+						+	+
PL Červený Dvůr	+	+	+	+		+	+		+
PL Brno	+	+	+	+	+	+	+	+	+
PL Kosmonosy		+							
PL Horní Beřkovice								-	
PL Jihlava									

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

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

Rozdíly mezi jednotlivými PL - uzavřená

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi danou léčebnou a ostatními - uzavřená

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

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
PL Bohnice	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PL Opava		-				+			-
PL Dobřany								+	
PL Kroměříž	-	-	-		-	-	-		
PL Havlíčkův Brod									
PL Šternberk		+						+	+
PL Kosmonosy		+							
PL Jihlava									

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

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

Rozdíly mezi jednotlivými PL

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi danou léčebnou a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

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
PL Bohnice	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PL Opava		-				+			-
PL Dobřany								+	
PL Kroměříž	-	-	-		-	-	-		
PL Havlíčkův Brod									
PL Bílá Voda	+	+	+	+	+	+	+		+
PL Šternberk		+						+	+
PL Červený Dvůr	+	+	+	+		+	+		+
PL Brno	+	+	+	+	+	+	+	+	+
PL Kosmonosy		+							
PL Horní Beřkovice								-	
PL Jihlava									

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

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



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

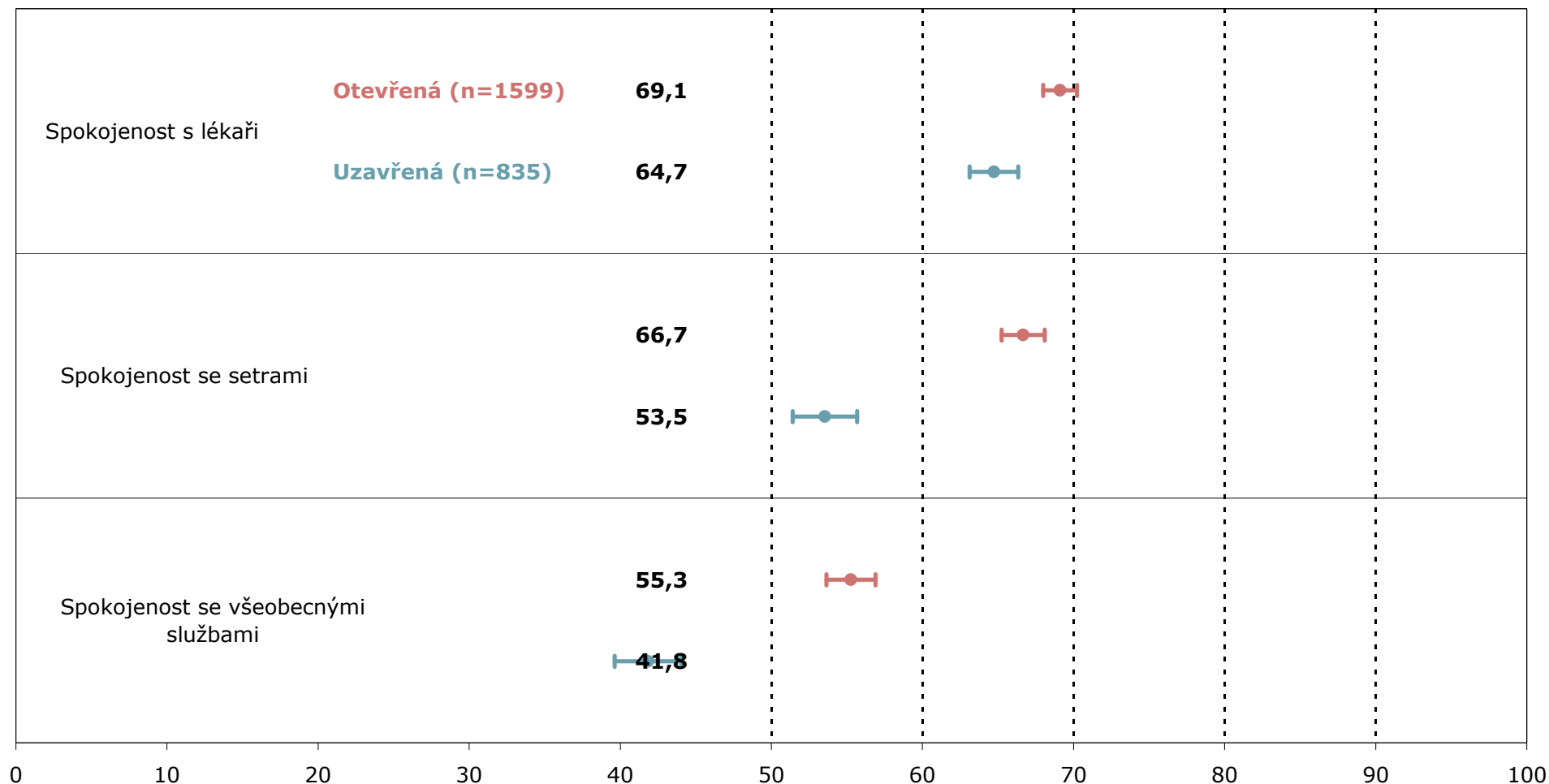
Spokojenost s personálem a službami

- Pro hodnocení spokojenosti pacientů se sestrami, lékaři 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 62 %, s lékaři 68 % a u všeobecných služeb 51 %.
- Nejvyšší **spokojenost s prací sester** je mezi pacienty těchto léčeben: Bílá Voda, Červený Dvůr, Brno, Jihlava
- Naopak nejnižší celková spokojenost se sestrami ve srovnání s průměrem souhrnně za všechny léčebny je v Bohnicích.
- Nejvyšší **spokojenost s prací lékařů** je mezi pacienty těchto léčeben: Červený Dvůr, Bílá Hora, Brno, Dobřany, Šternberk
- Naopak nejnižší celková spokojenost s lékaři ve srovnání s průměrem souhrnně za všechny léčebny je v Opavě a v Kroměříži.
- Nejvyšší **spokojenost se všeobecnými službami** je mezi pacienty těchto léčeben: Bílá Voda, Červený Dvůr, Brno.
- Naopak nejnižší celková spokojenost se všeobecnými službami ve srovnání s průměrem souhrnně za všechny léčebny je v Bohnicích a Kroměříži.

Spokojenost s personálem – otevřená vs uzavřená

Spokojenost s personálem - otevřená vs uzavřená

Základ: Všichni pacienti

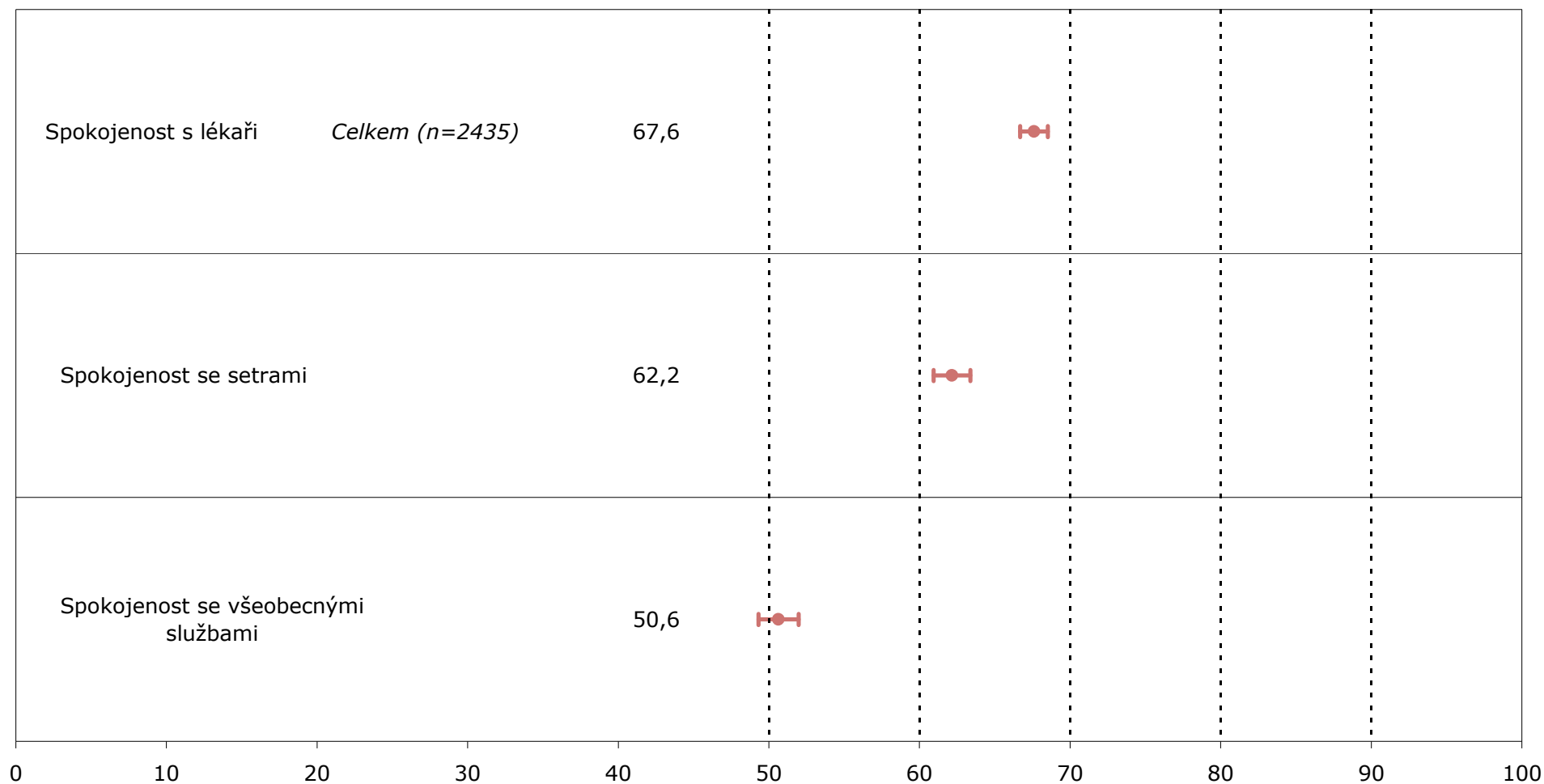


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

SPOKOJENOST S PERSONÁLEM

Spokojenost s personálem

Základ: Všichni pacienti



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



Spokojenost se sestrami

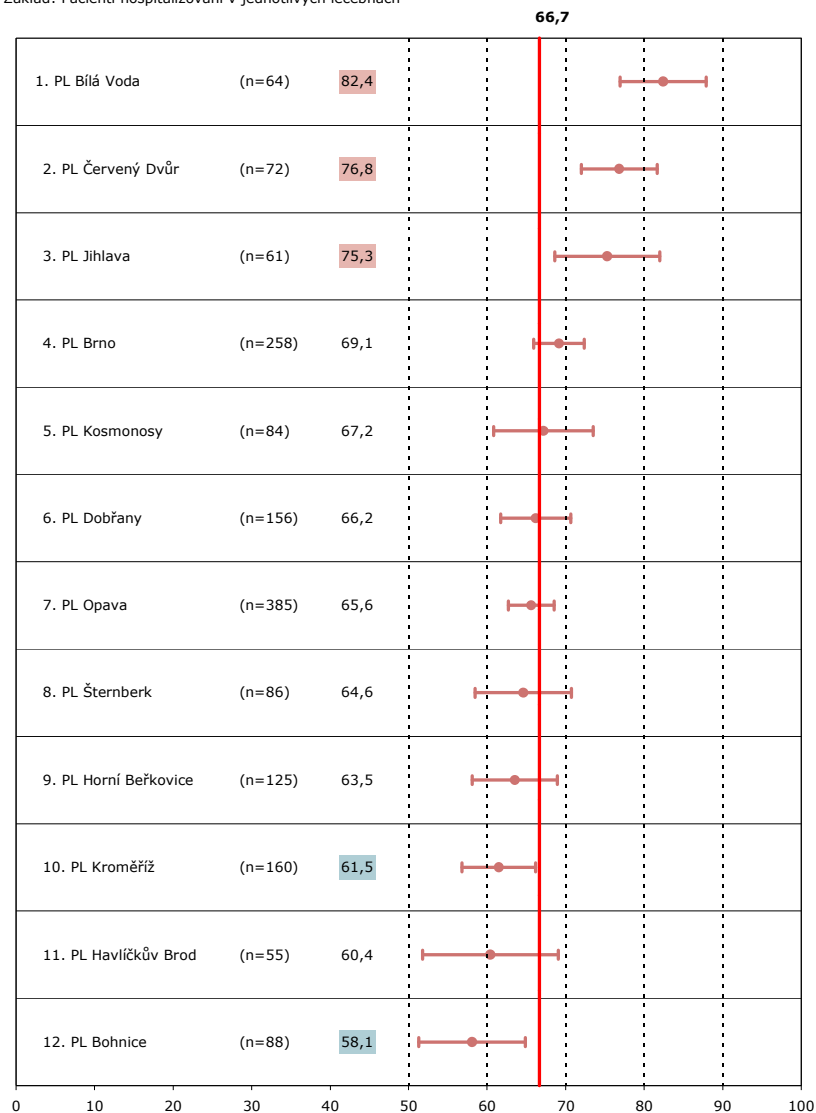
Otázky sytící dimenzi:

- 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 – otevřená vs uzavřená

Spokojenost se sestrami - otevřená

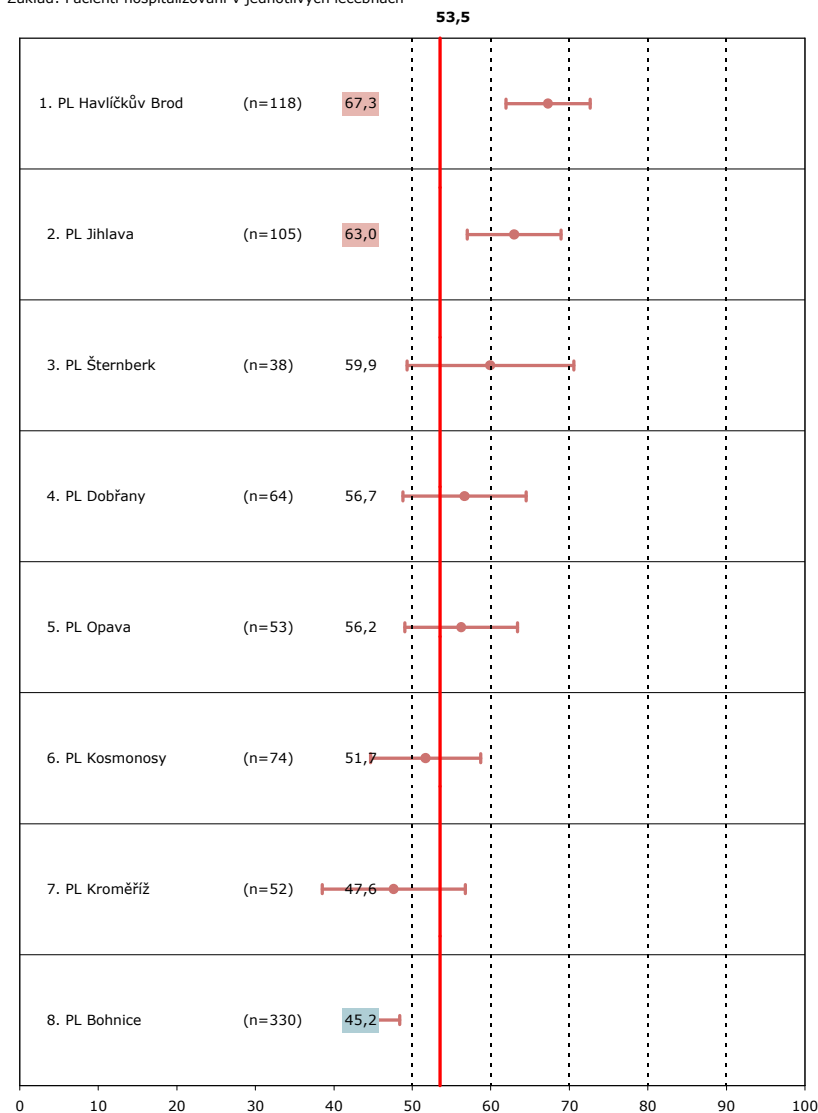
Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

Spokojenost se sestrami - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

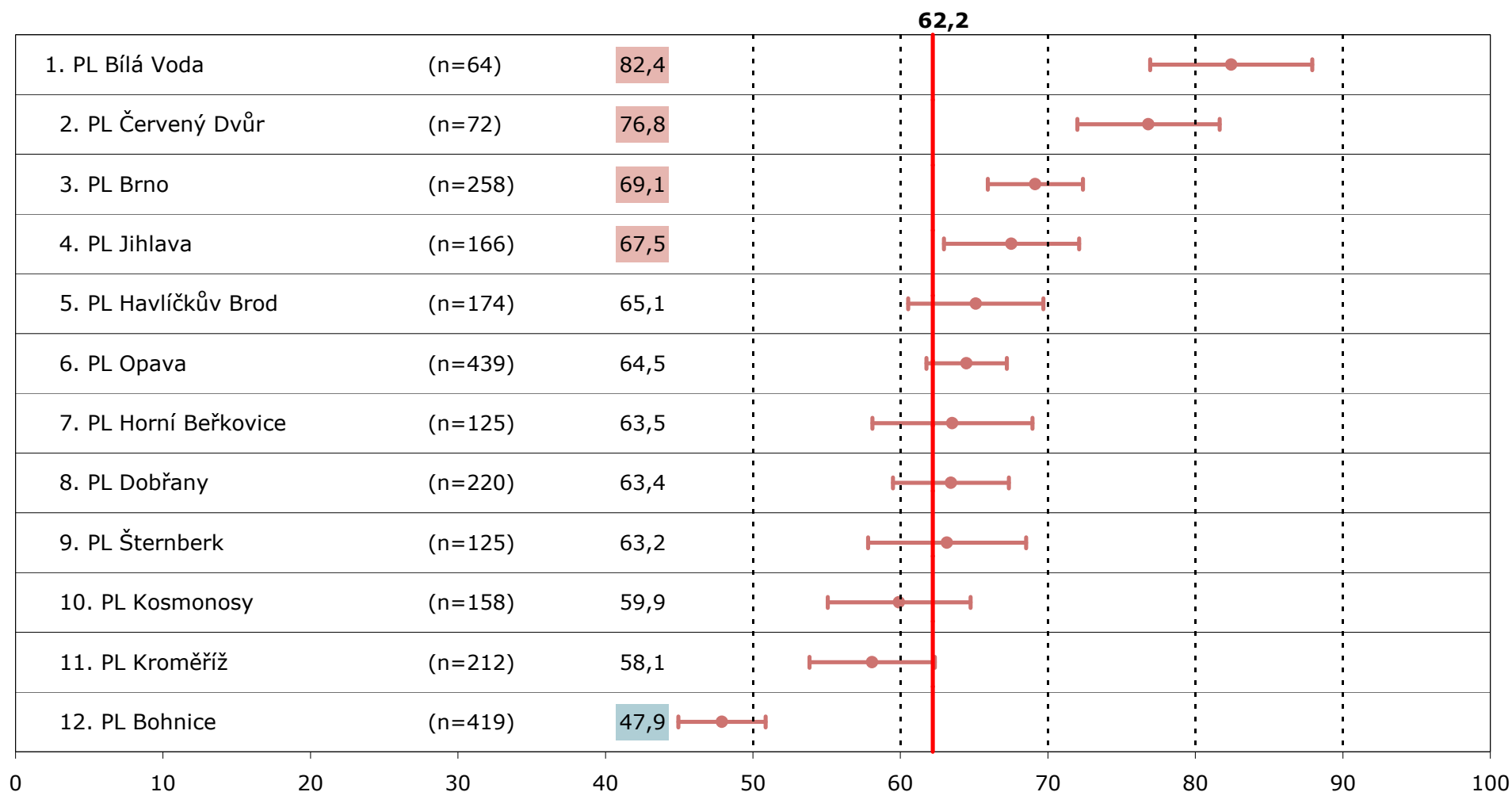


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

SPOKOJENOST SE SESTRAMI

Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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



Spokojenost s lékaři

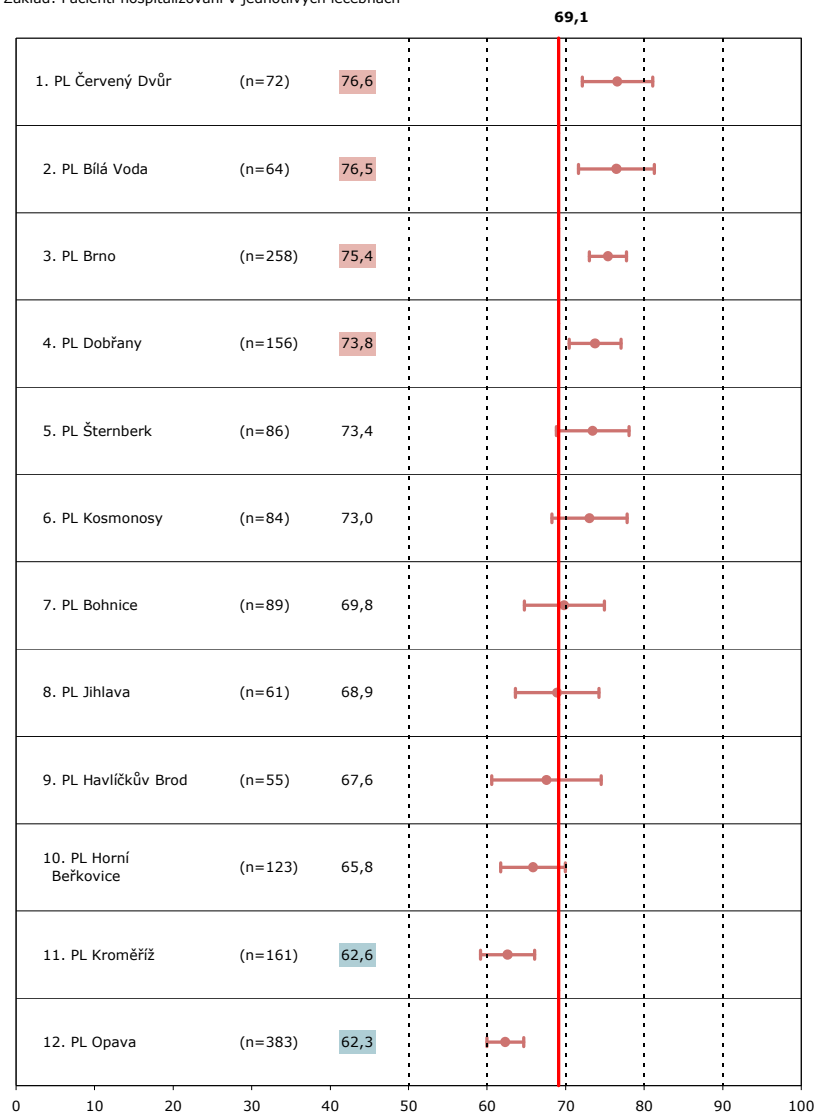
Otázky sytící dimenzi:

- 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 – otevřená vs uzavřená

Spokojenost s lékaři - otevřená

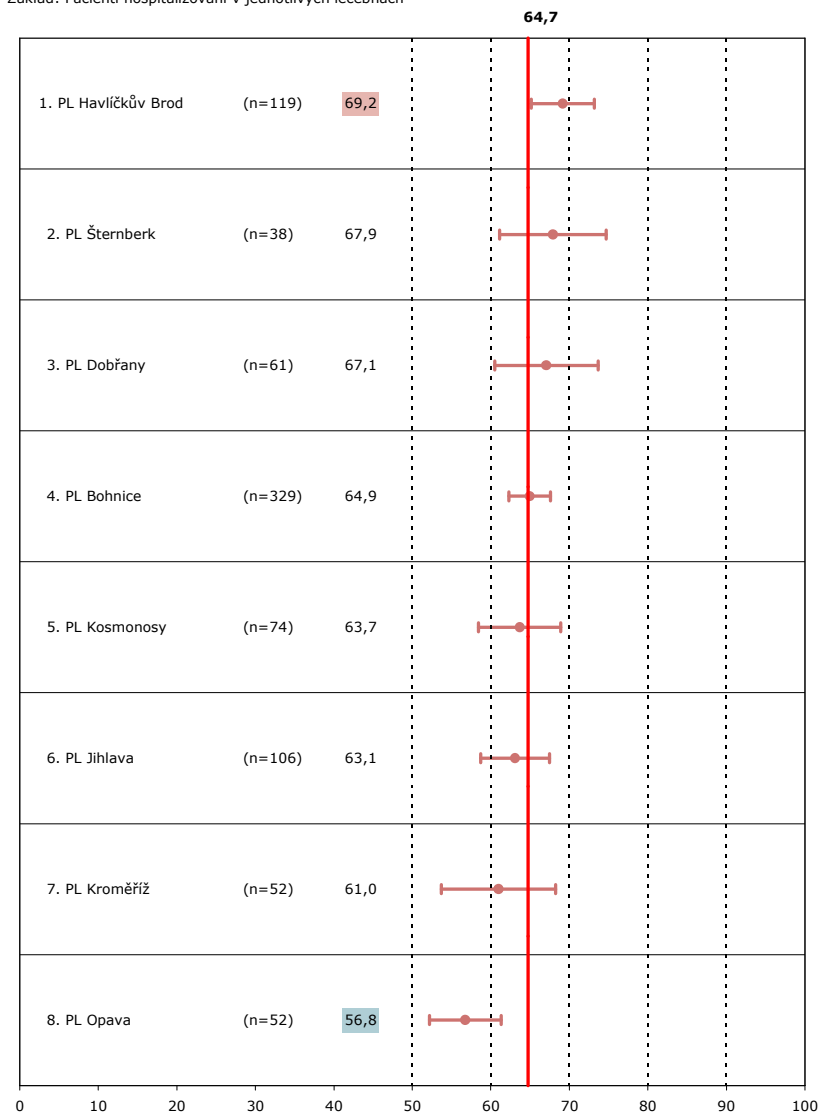
Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

Spokojenost s lékaři - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

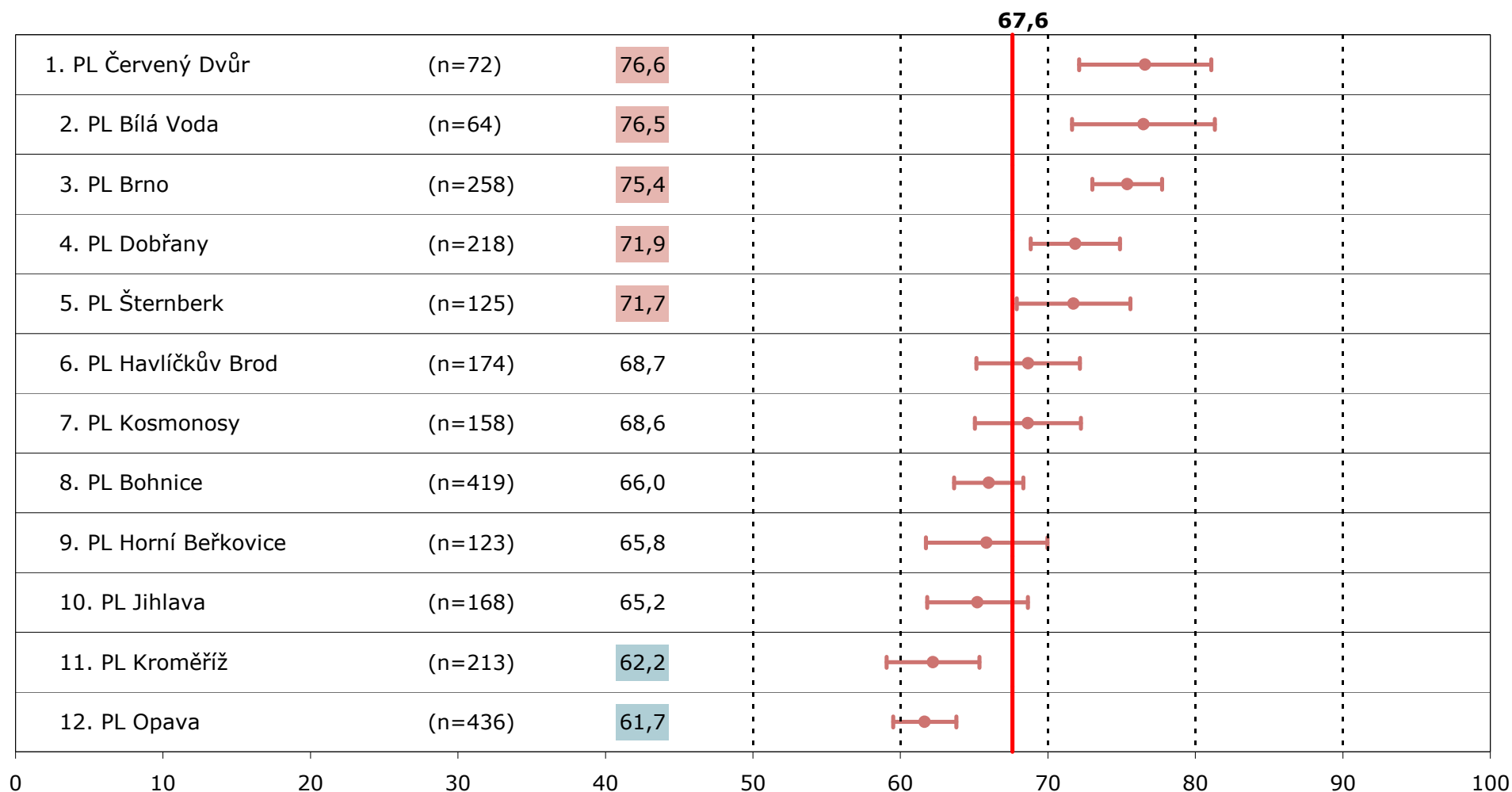


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

SPOKOJENOST S LÉKAŘI

Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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



Spokojenost se všeobecnými službami

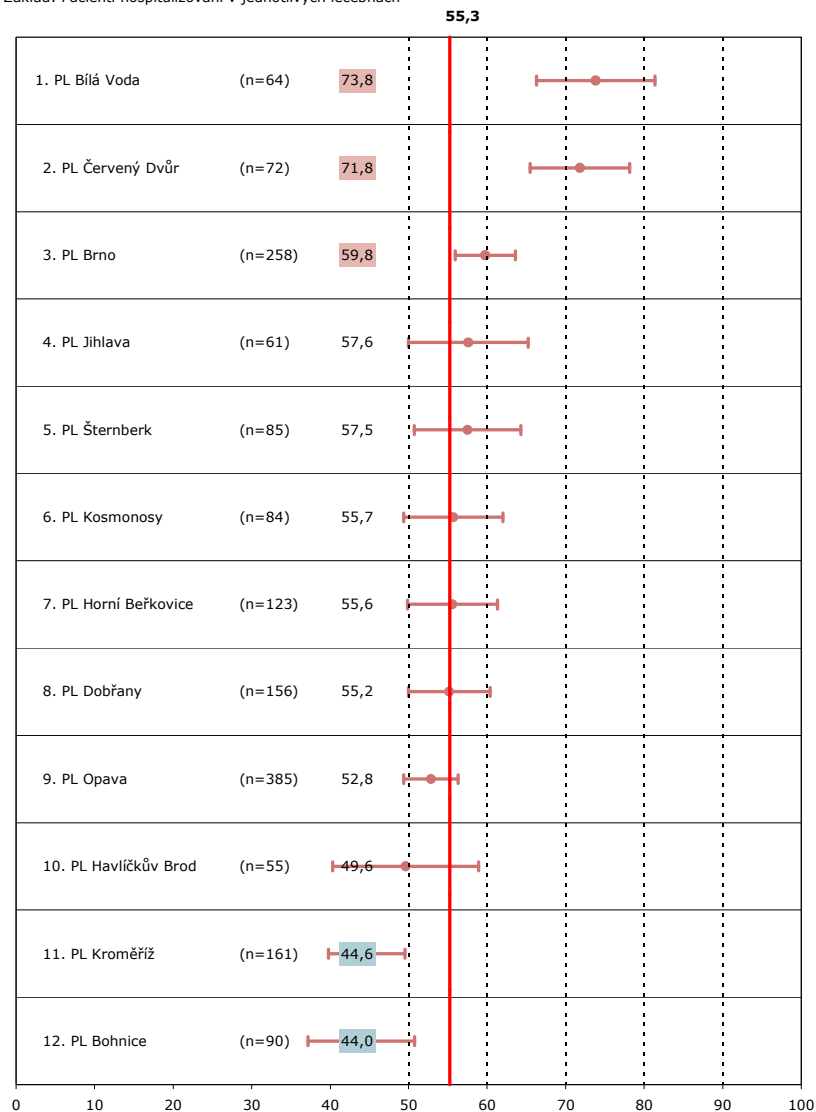
Otázky sytící dimenzi:

- 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 – otevřená vs uzavřená

Spokojenost s všeob. službami - otevřená

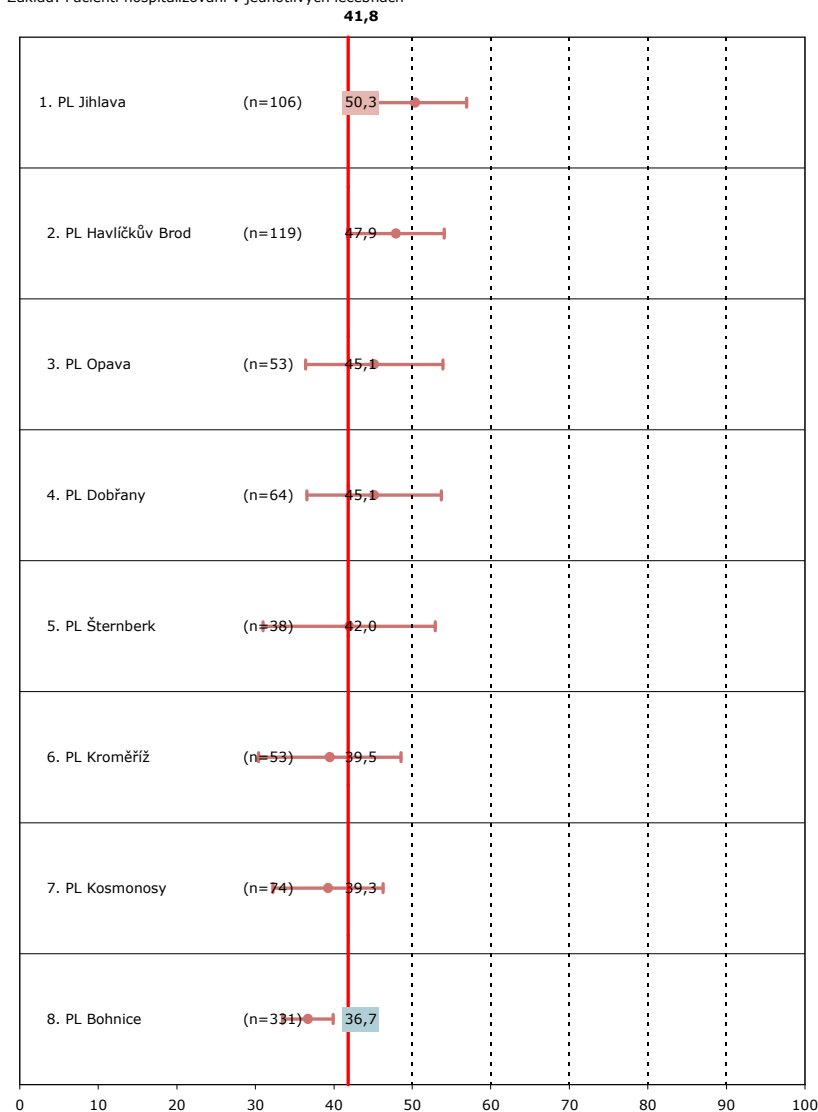
Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

Spokojenost s všeob. službami - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

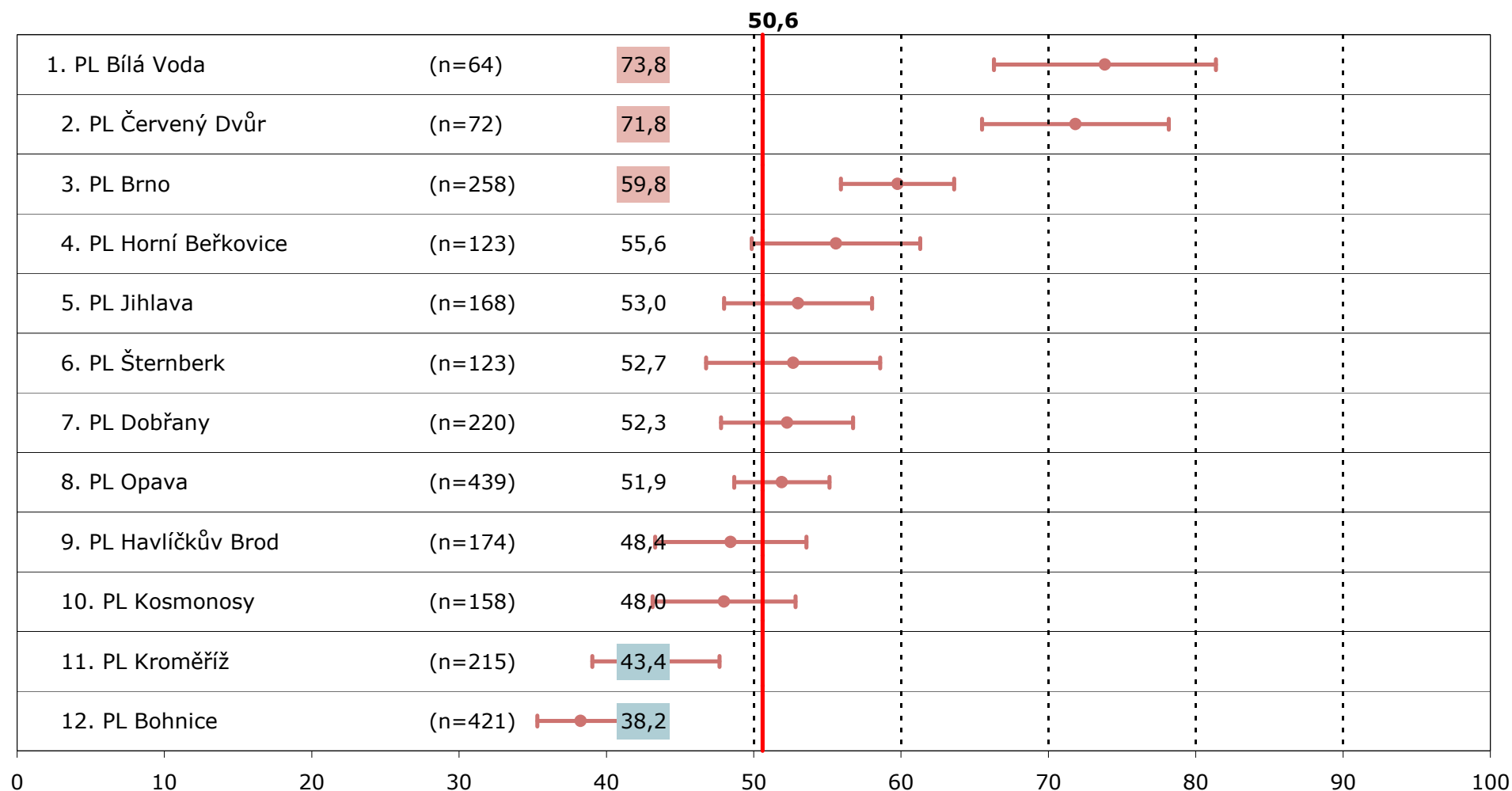


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

SPOKOJENOST SE VŠEOB. SLUŽBAMI

Spokojenost s všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



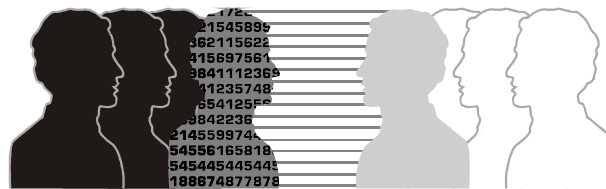
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



B.

HODNOCENÍ PODLE

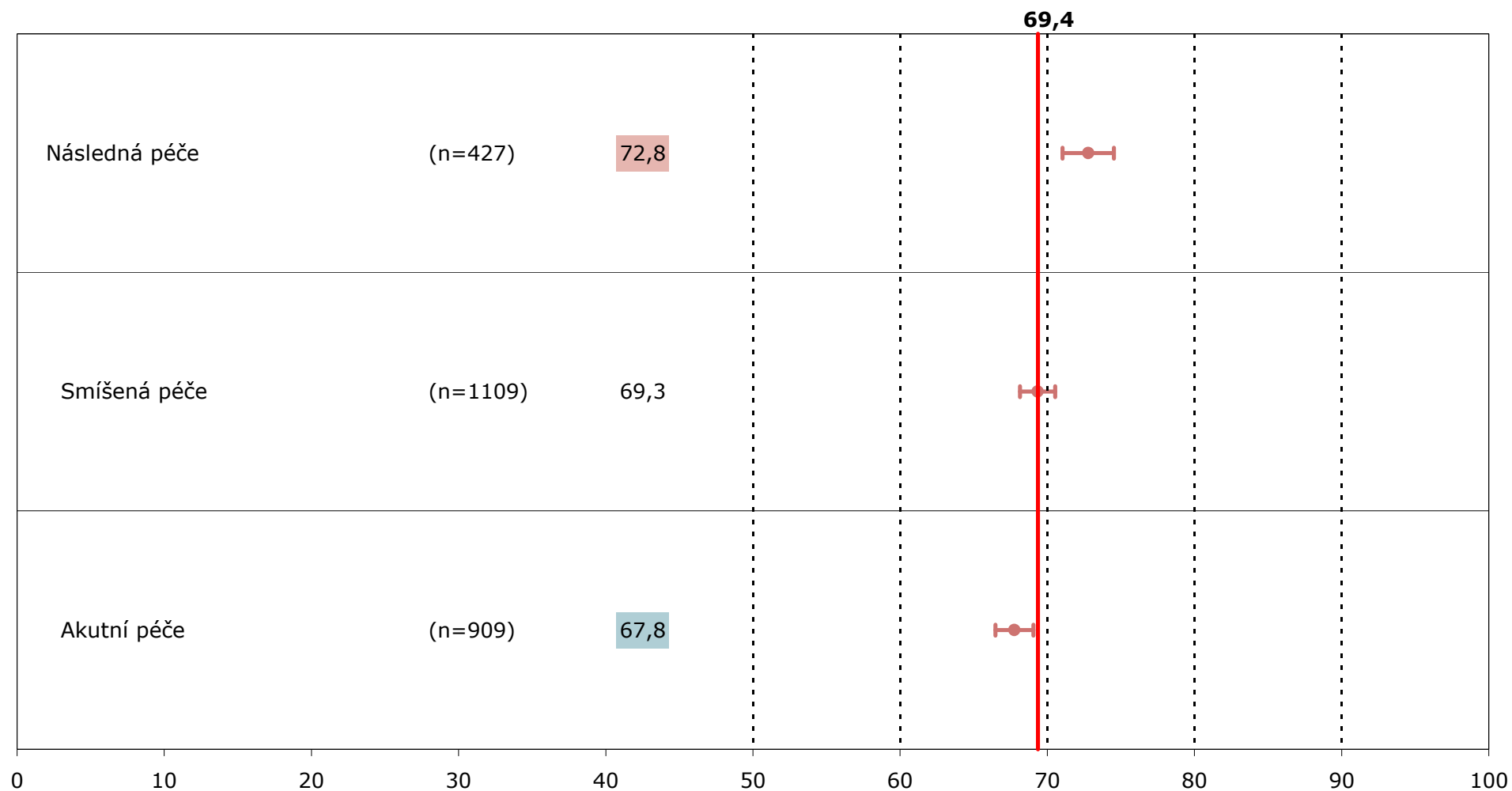
typu péče
převažující diagnózy
otevřenosti pracovišť



TYP PÉČE

Souhrnná spokojenost - typ péče

Základ: Všichni pacienti

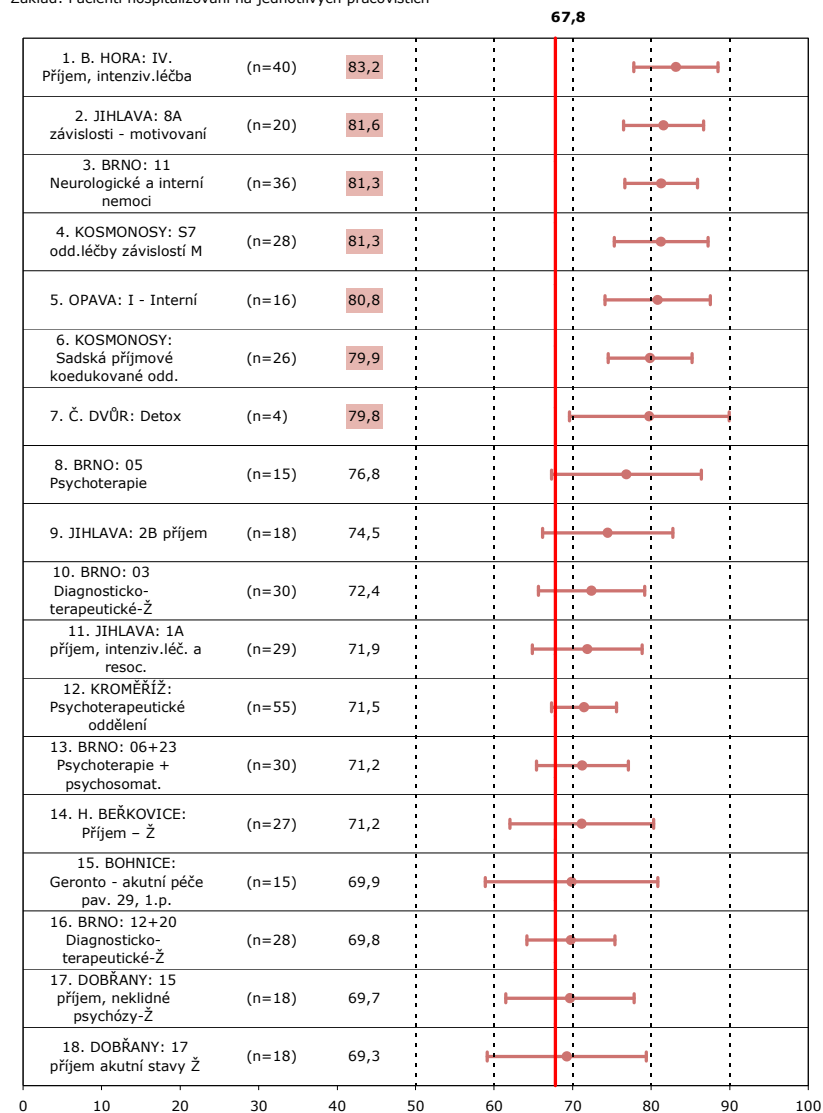


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – akutní péče

Souhrnná spokojenost - akutní péče

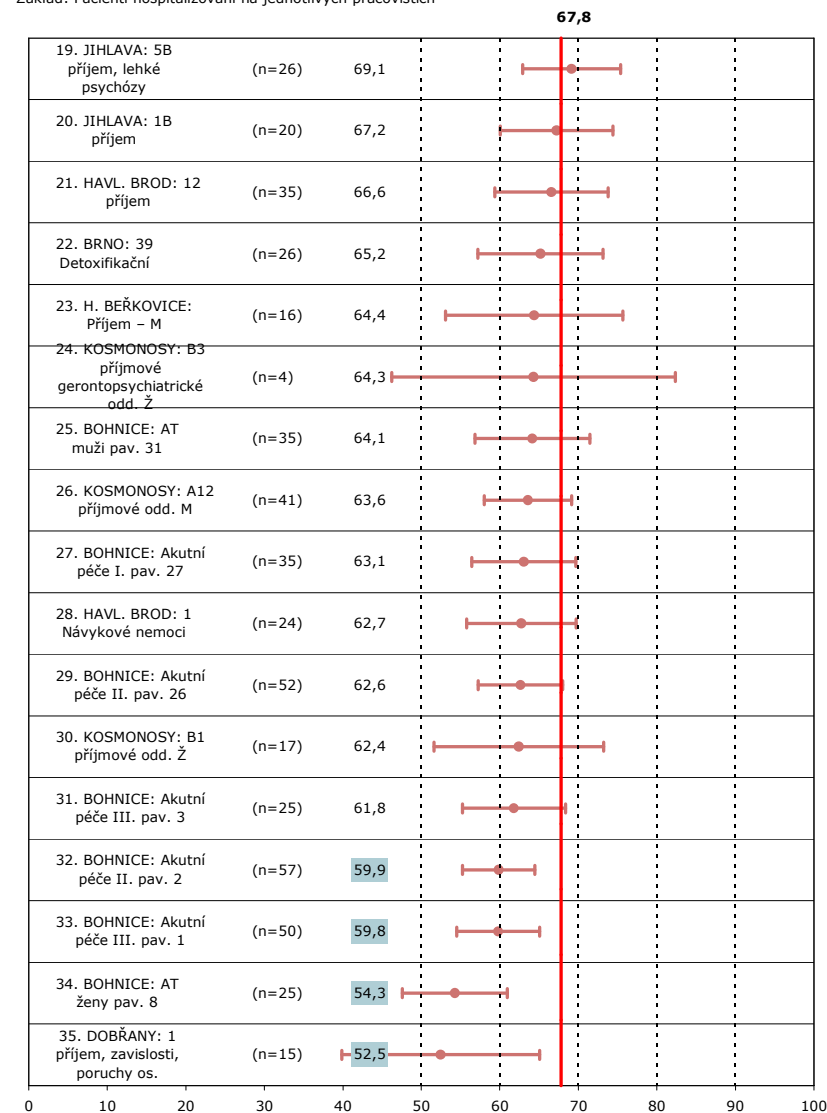
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Souhrnná spokojenost - akutní péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

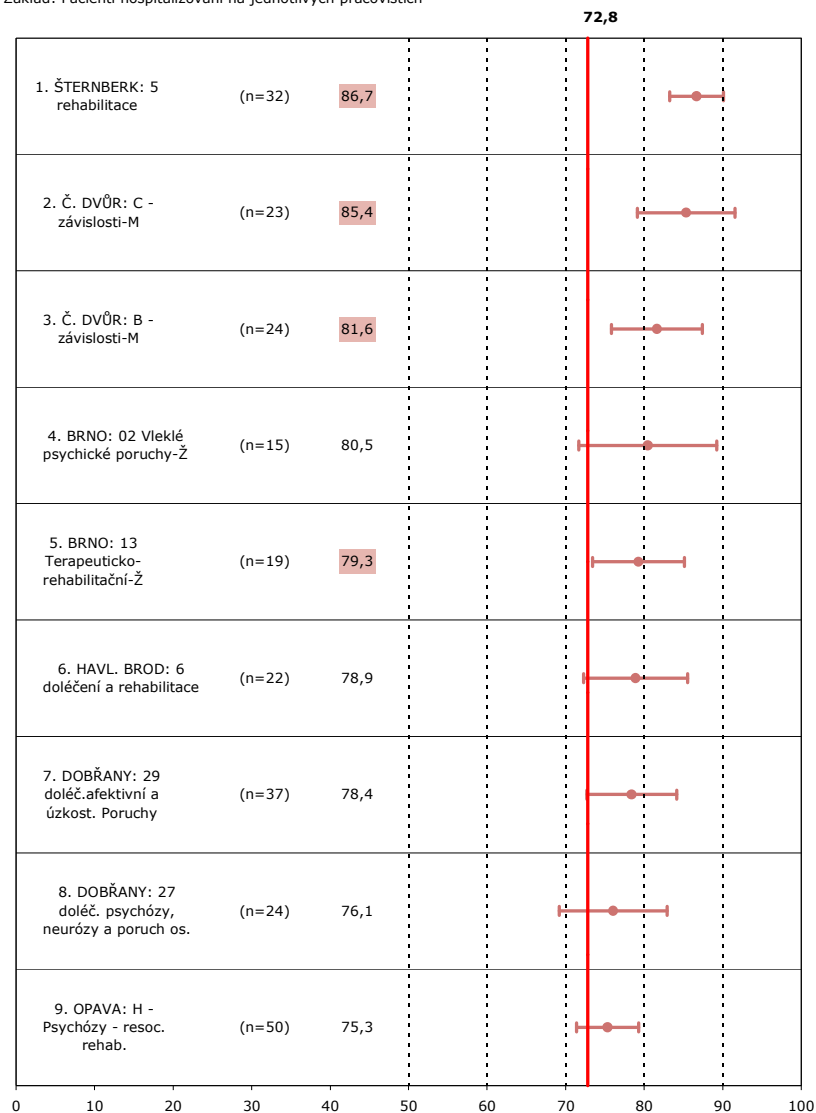


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – následná péče

Souhrnná spokojenost - následná péče

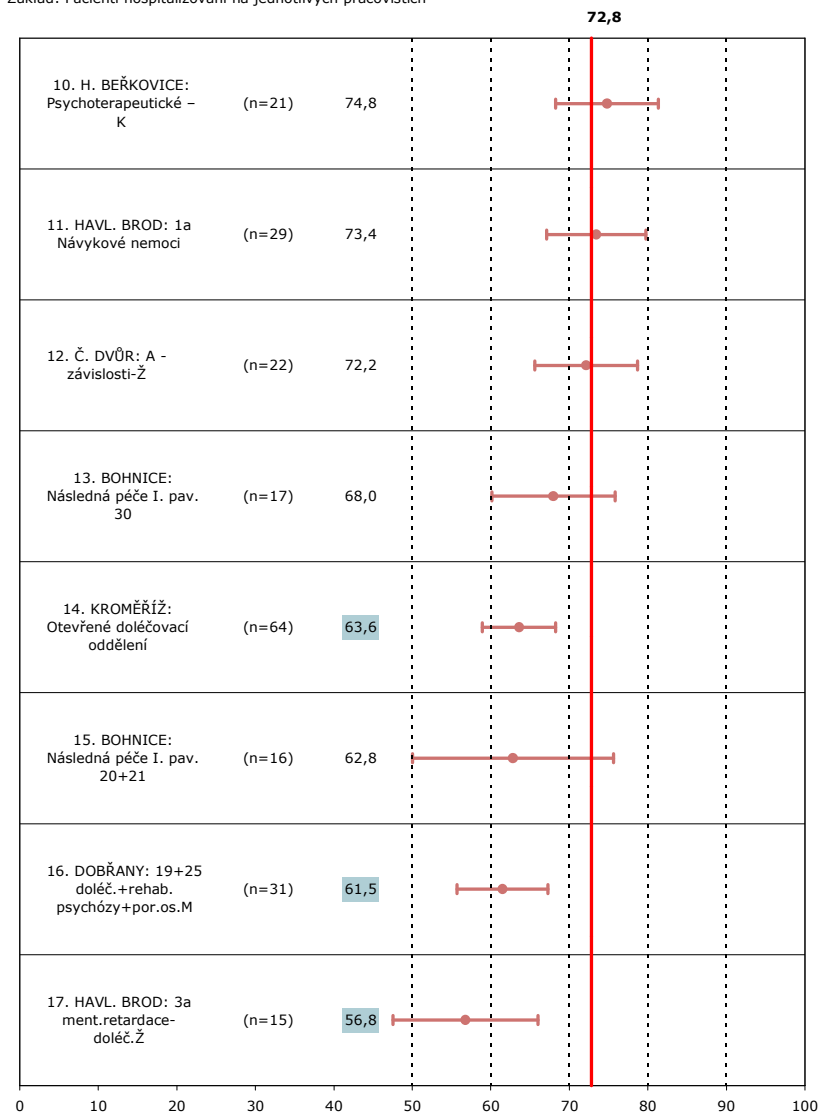
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Souhrnná spokojenost - následná péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

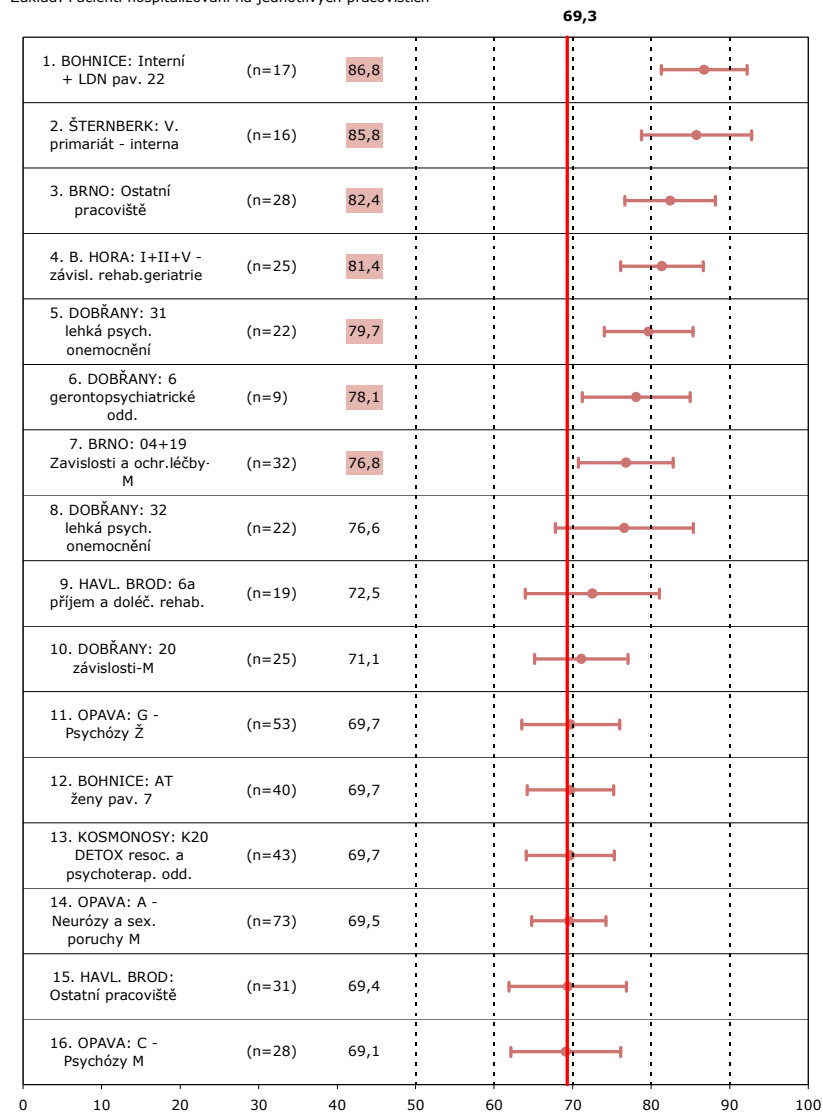


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – smíšená péče

Souhrnná spokojenost - smíšená péče

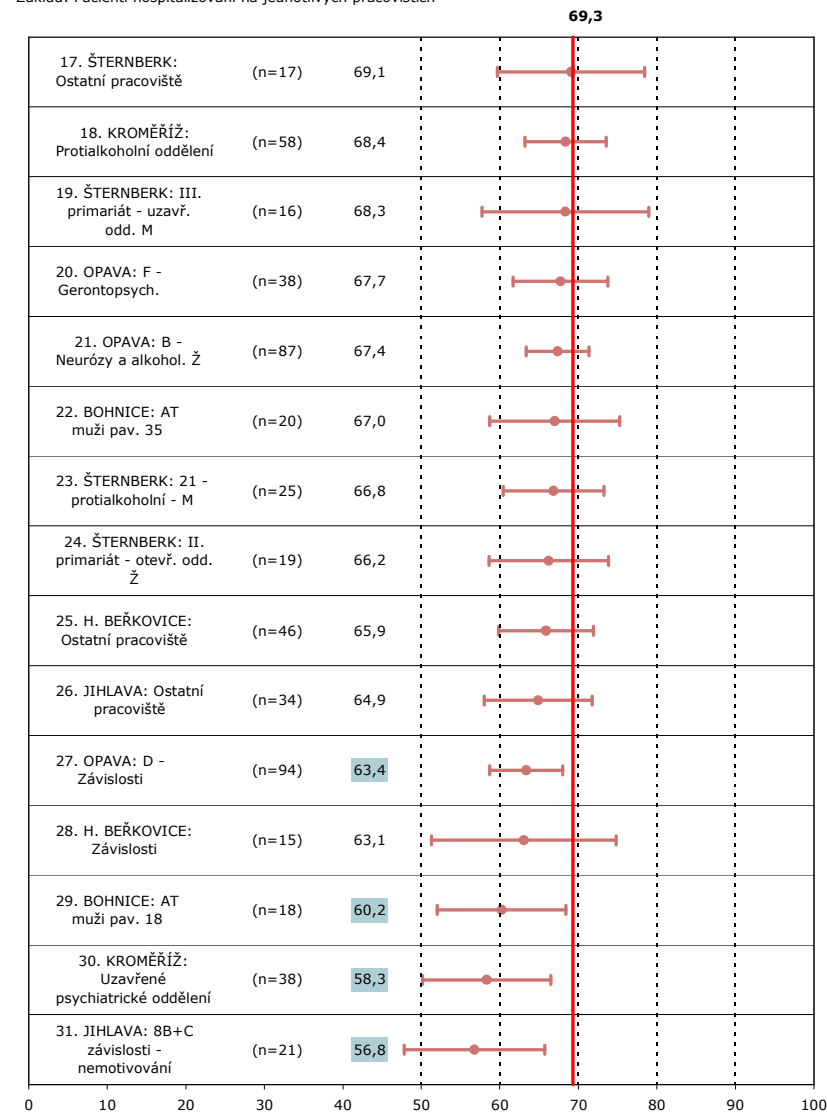
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Souhrnná spokojenost - smíšená péče

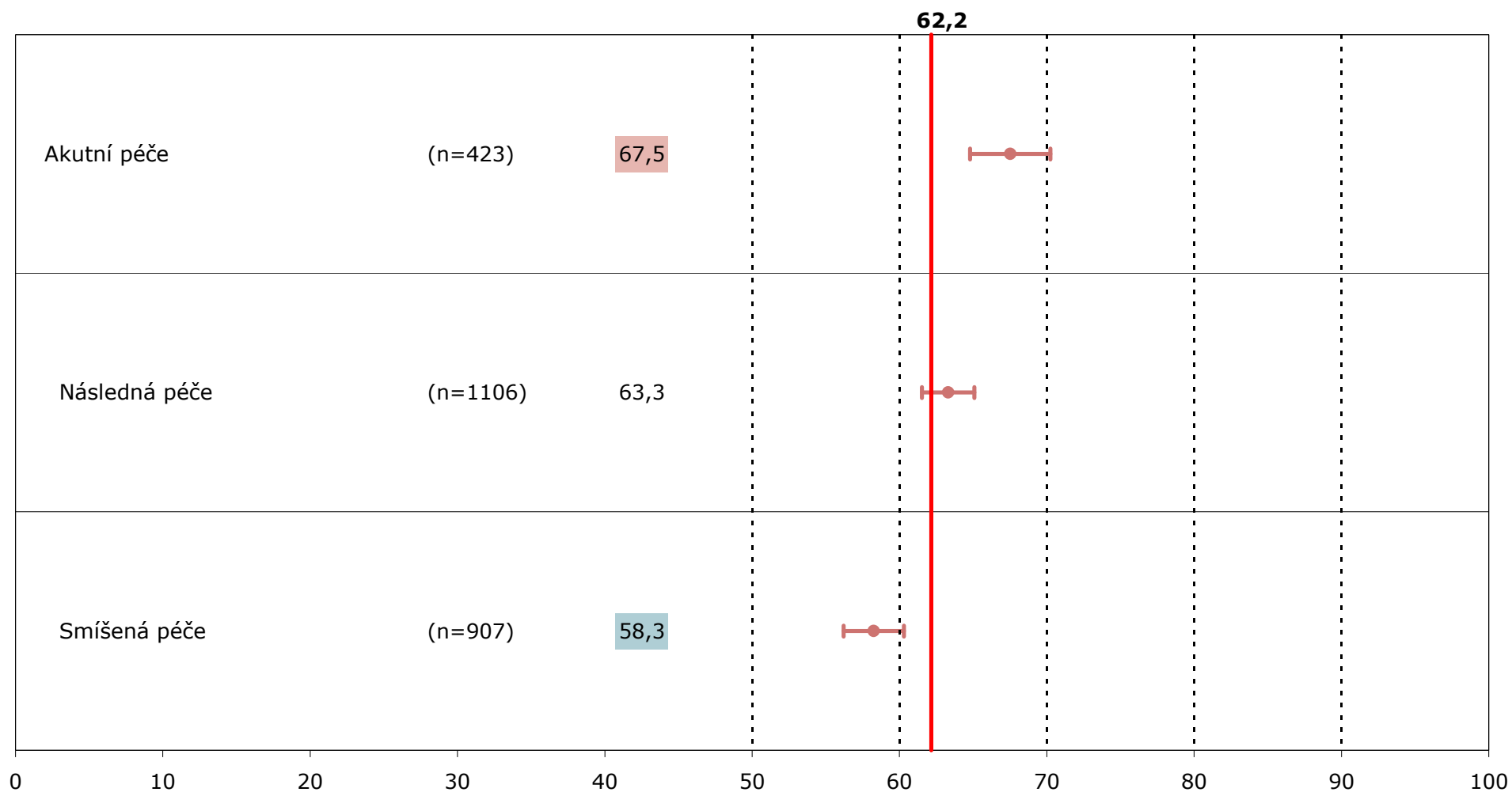
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami - typ péče

Základ: Všichni pacienti

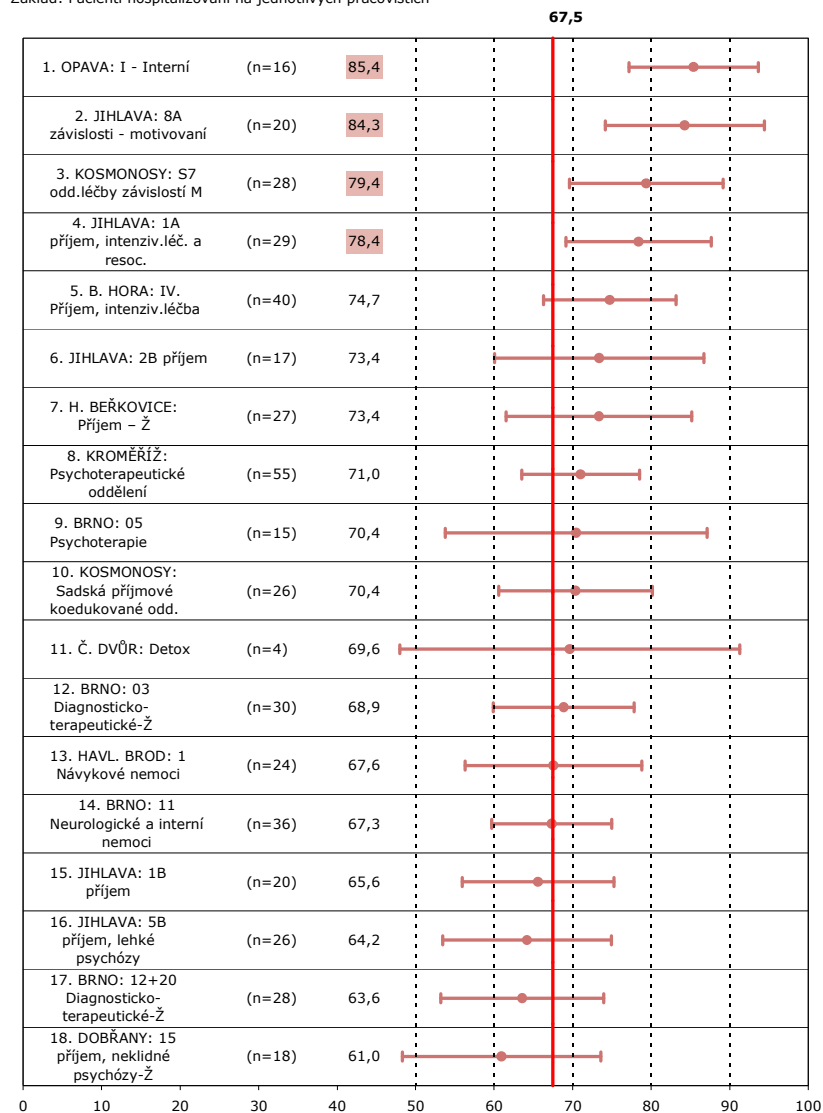


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami – akutní péče

Spokojenost se sestrami - akutní péče

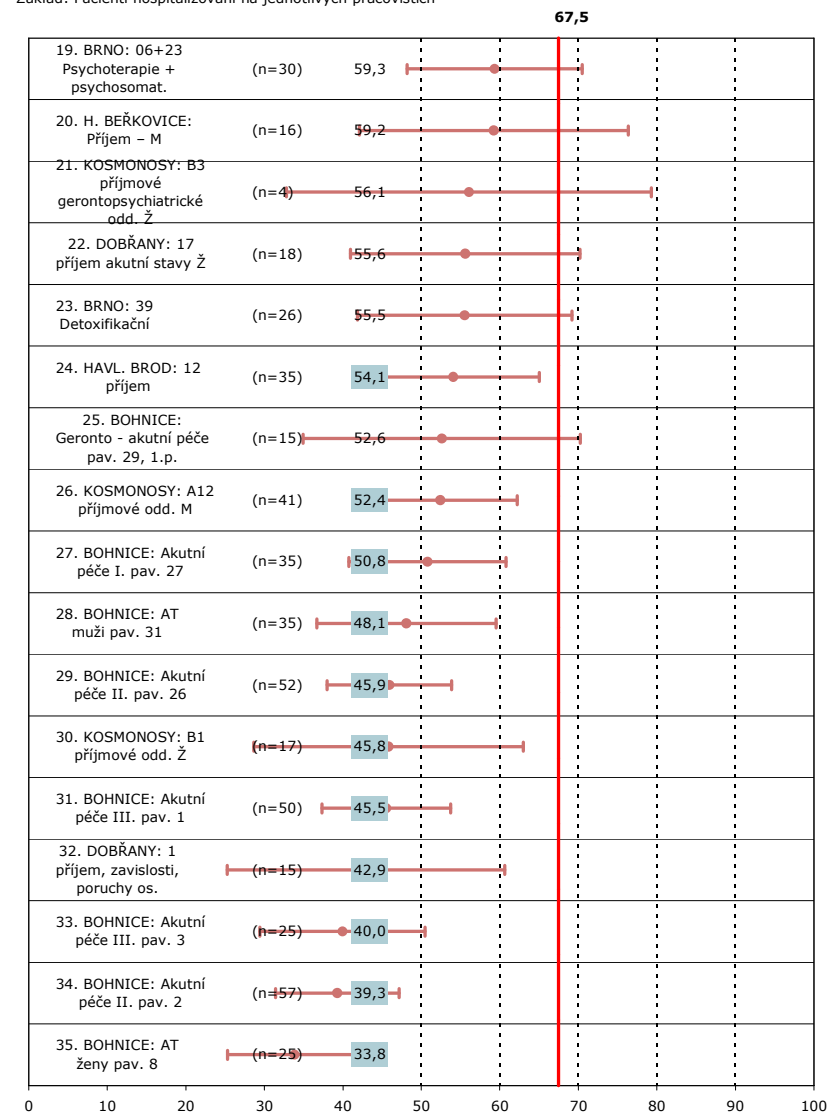
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami - akutní péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

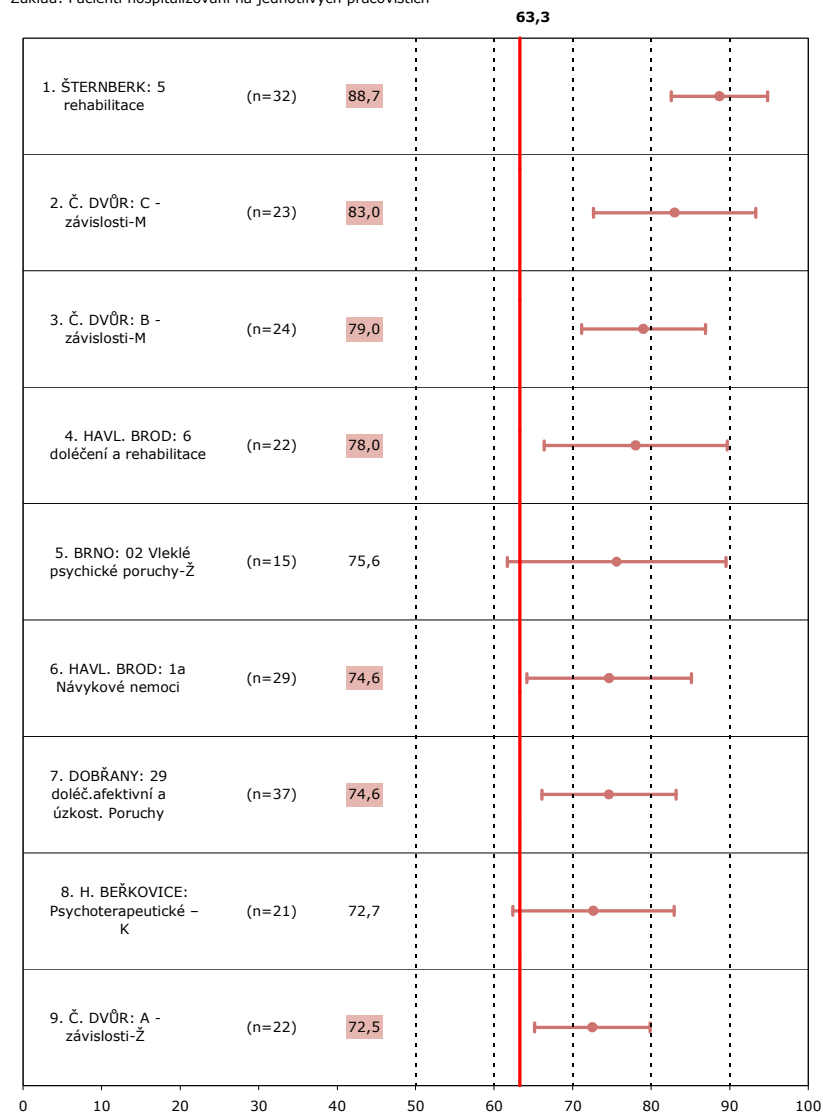


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami – následná péče

Spokojenost se sestrami - následná péče

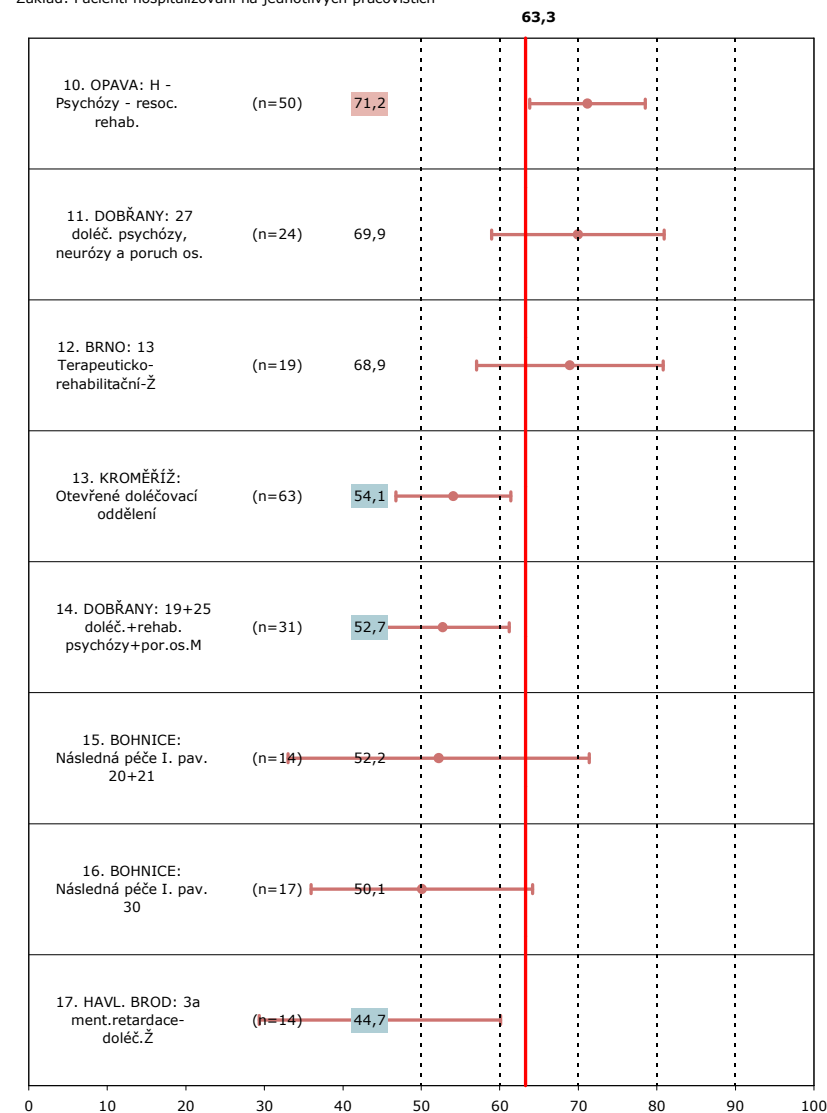
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami - následná péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

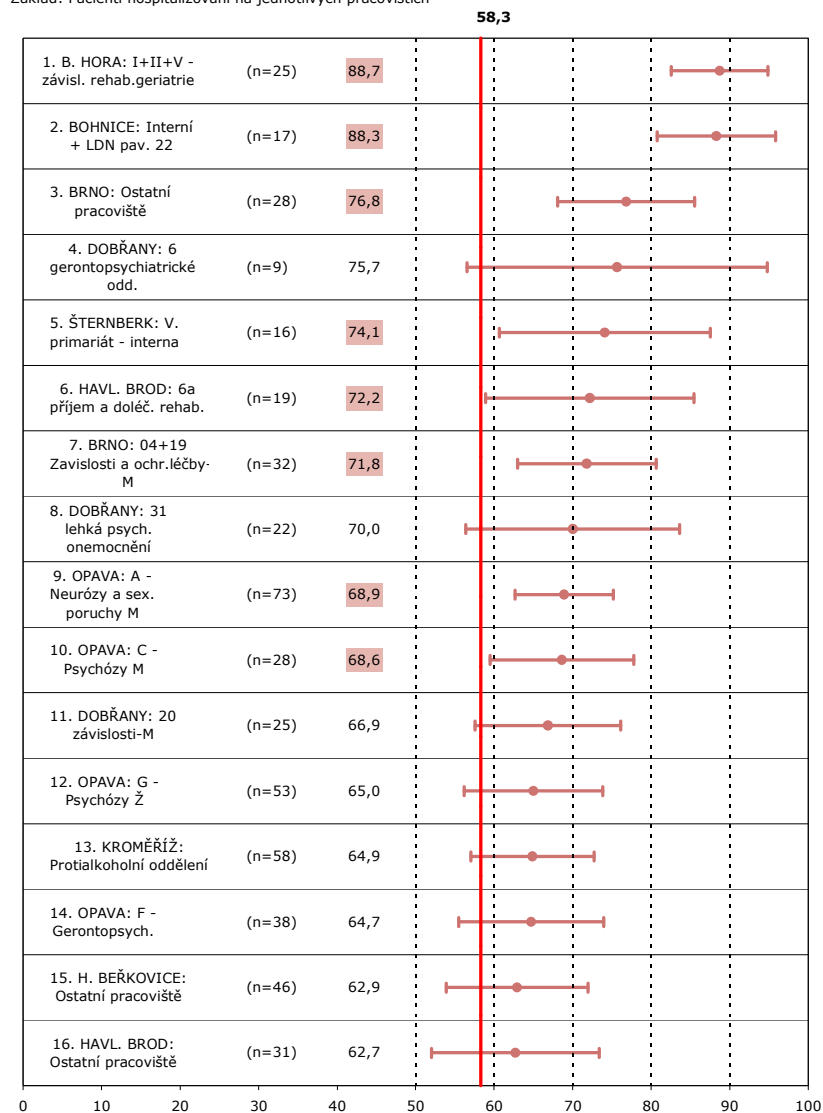


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami – smíšená péče

Spokojenost se sestrami - smíšená péče

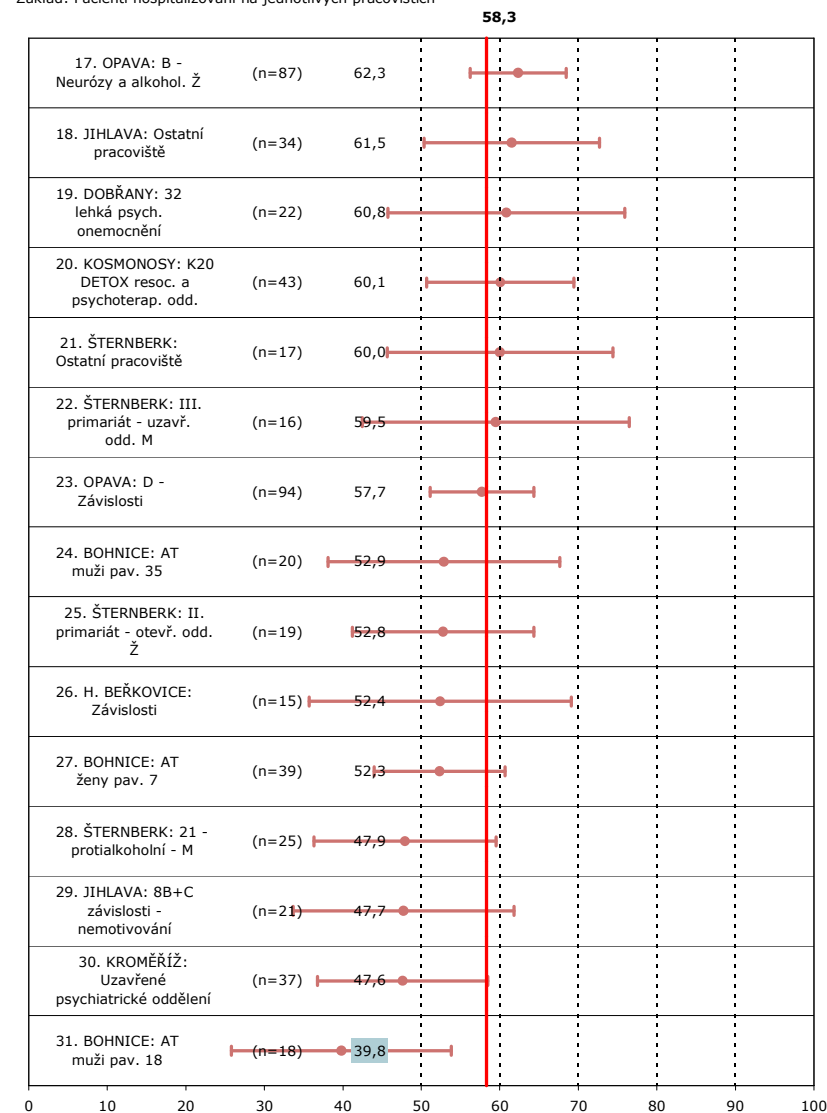
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami - smíšená péče

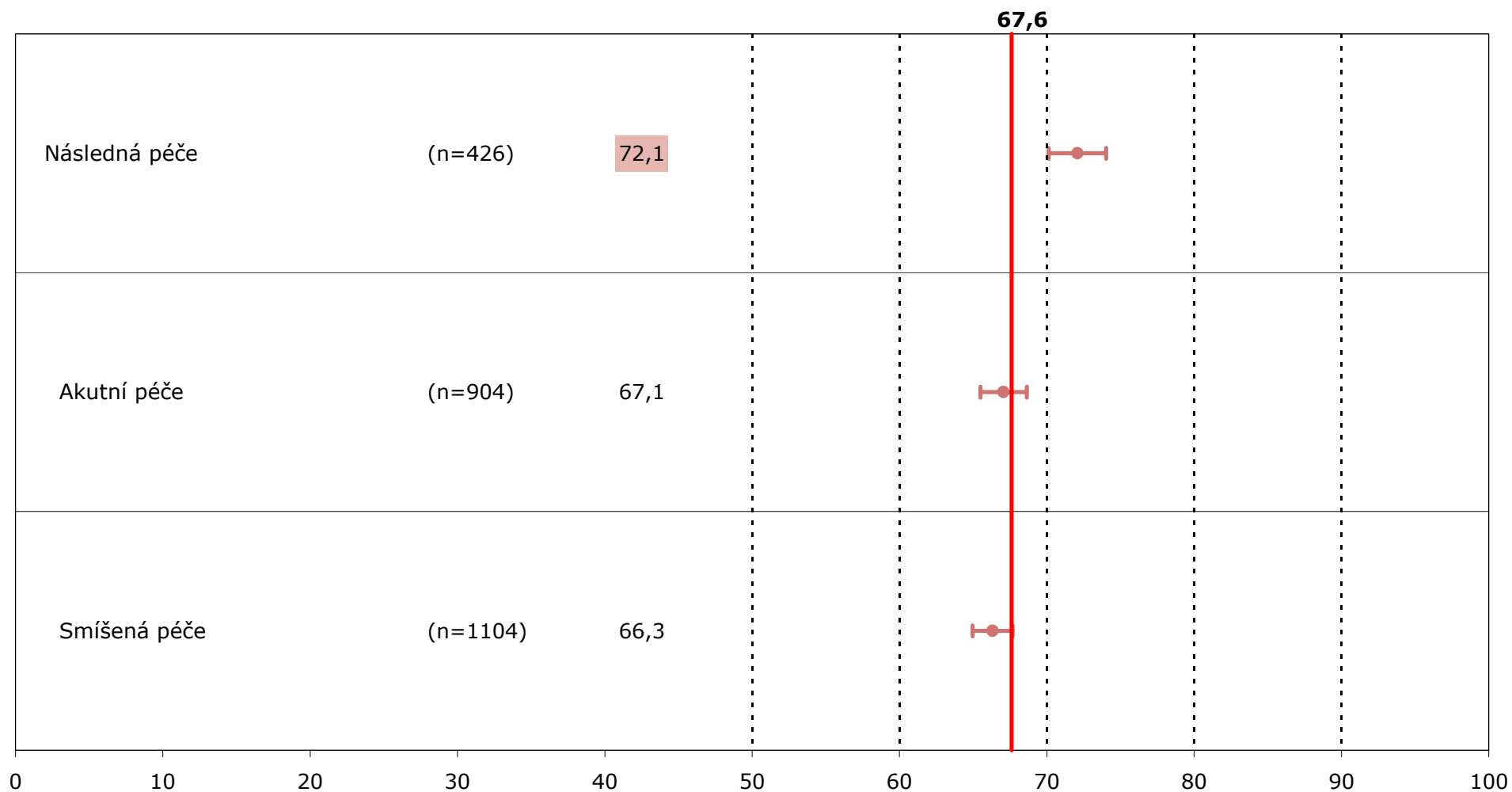
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost s lékaři - typ péče

Základ: Všichni pacienti

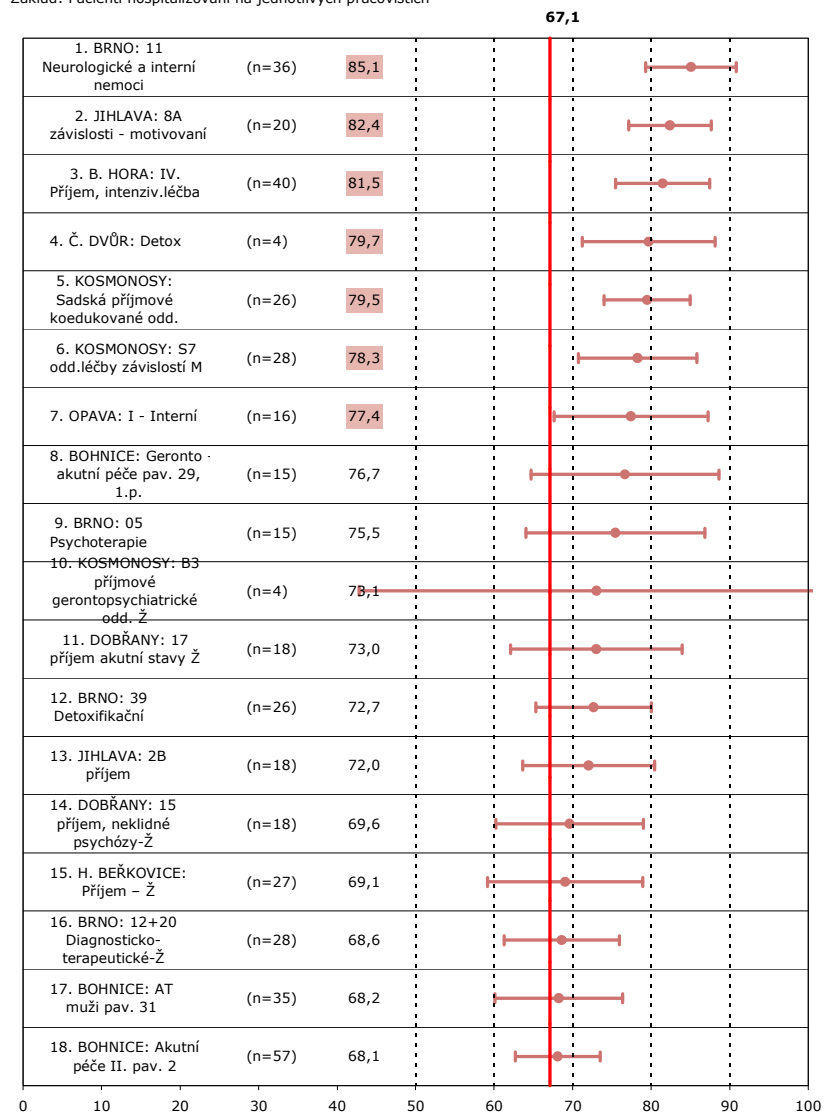


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři – akutní péče

Spokojenost s lékaři - akutní péče

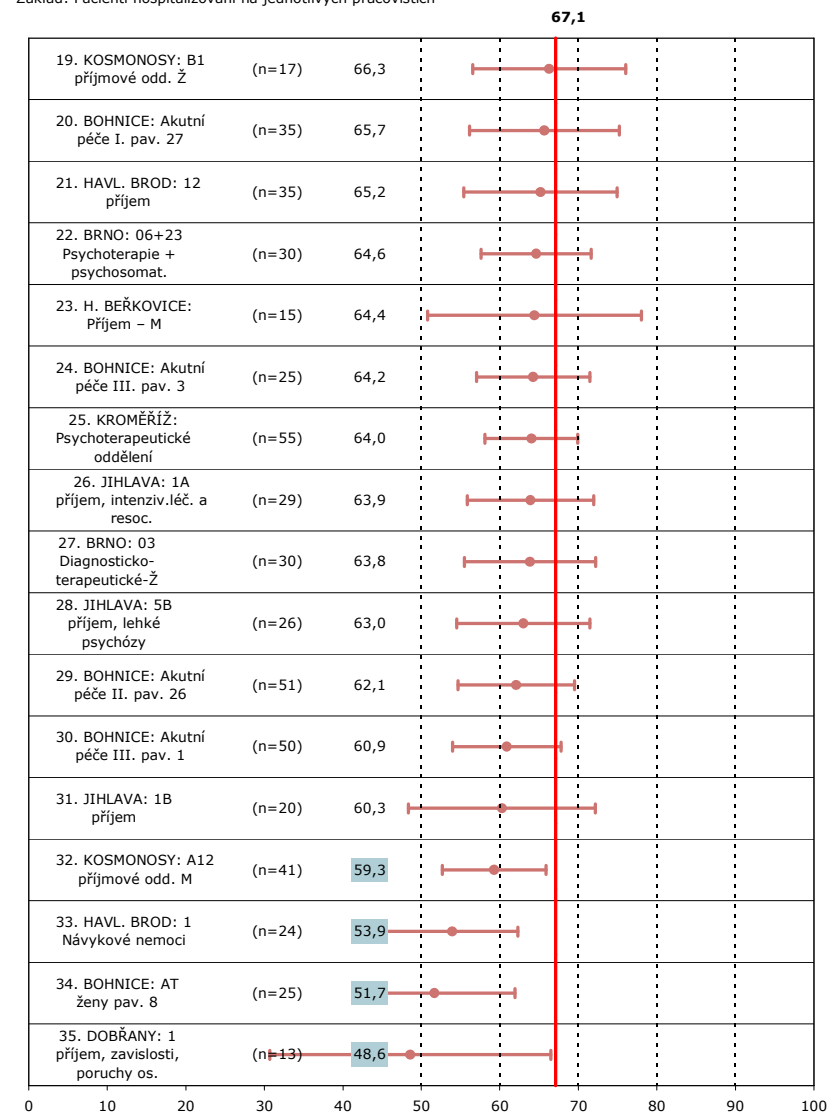
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost s lékaři - akutní péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

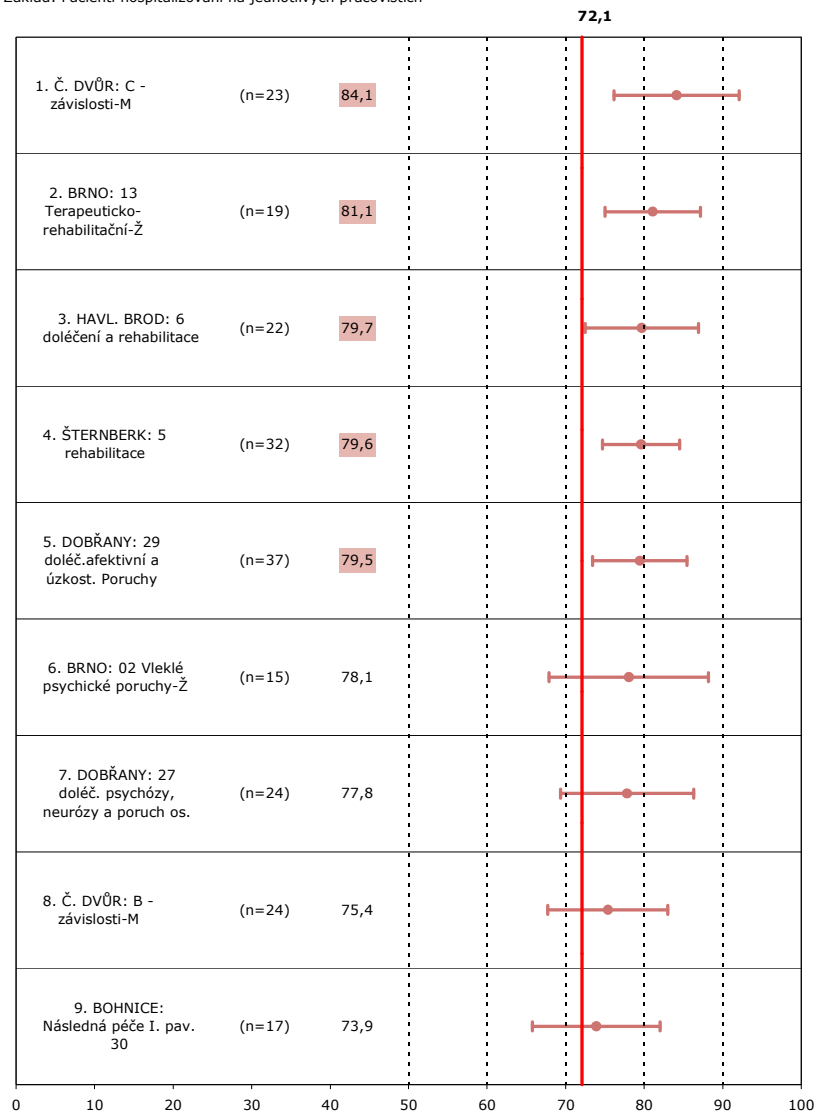


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři – následná péče

Spokojenost s lékaři - následná péče

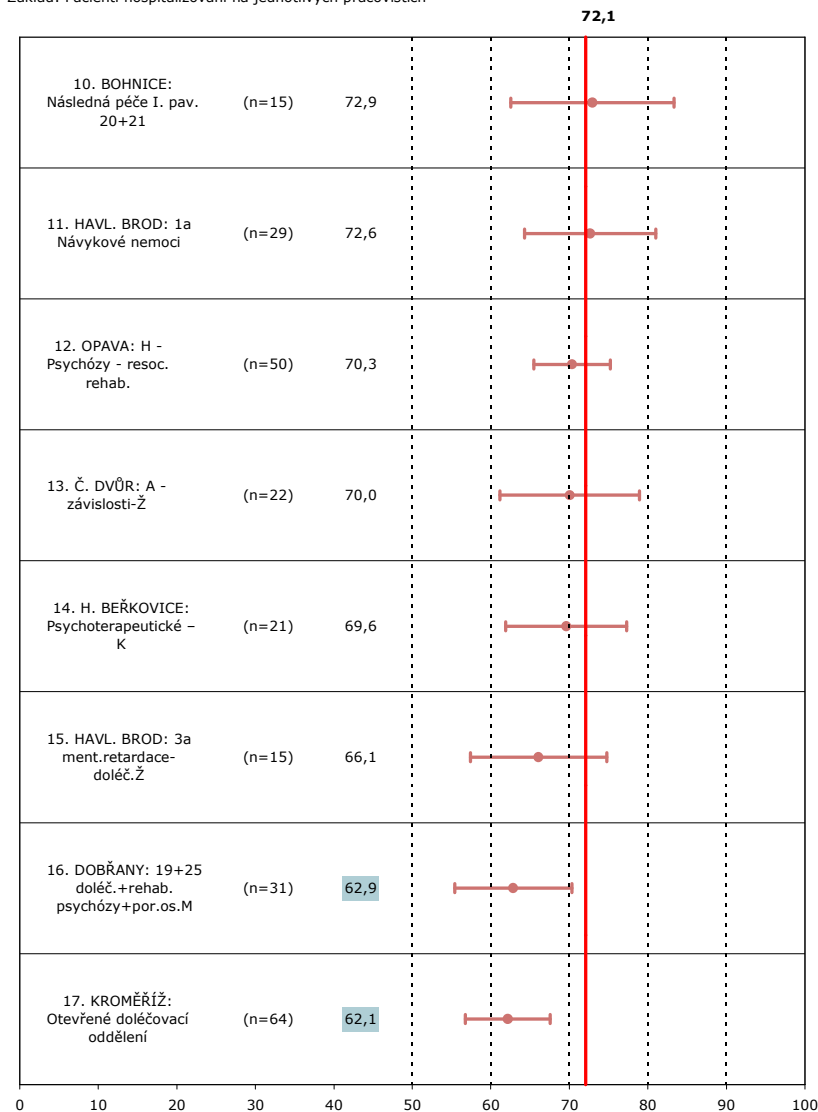
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost s lékaři - následná péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

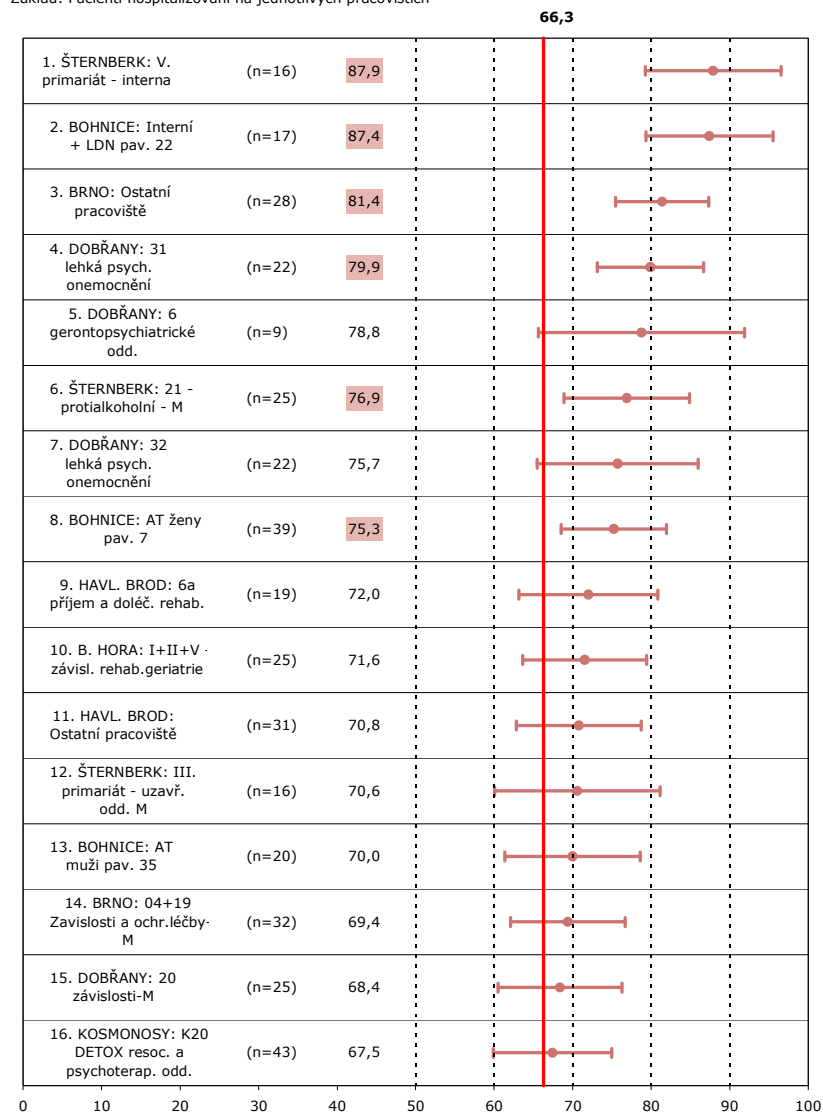


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři – smíšená péče

Spokojenost s lékaři - smíšená péče

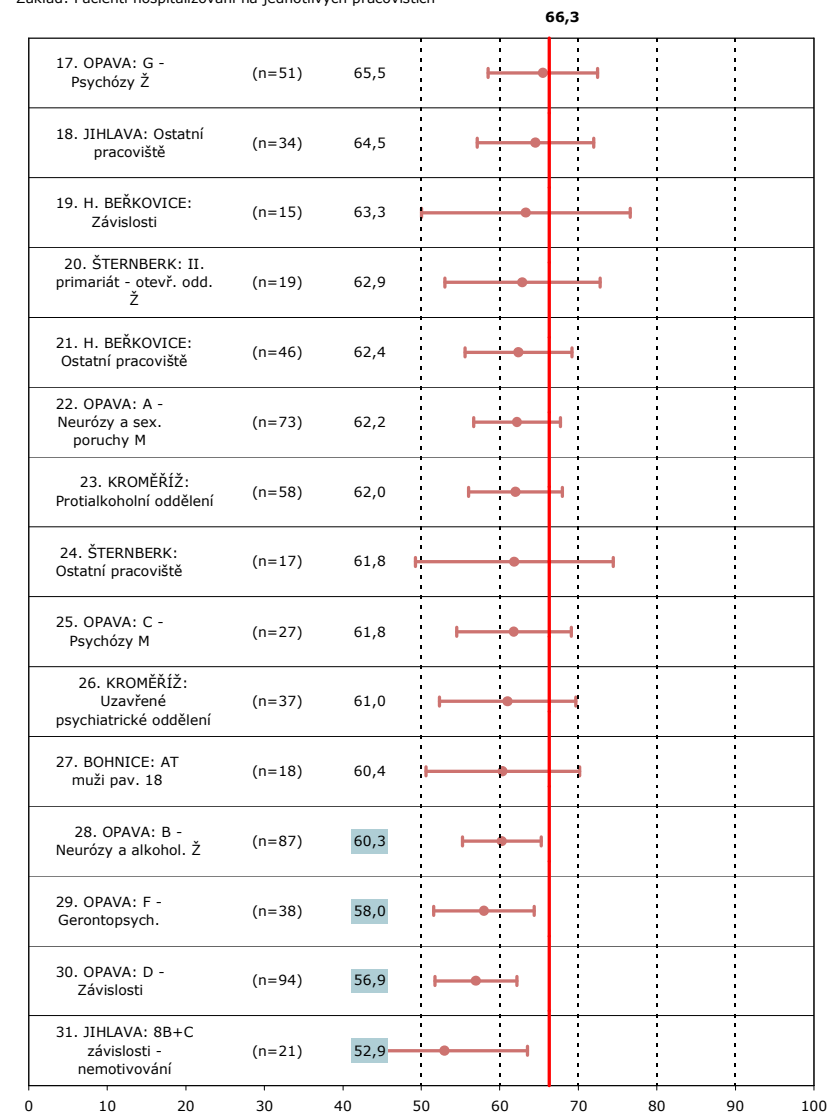
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost s lékaři - smíšená péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



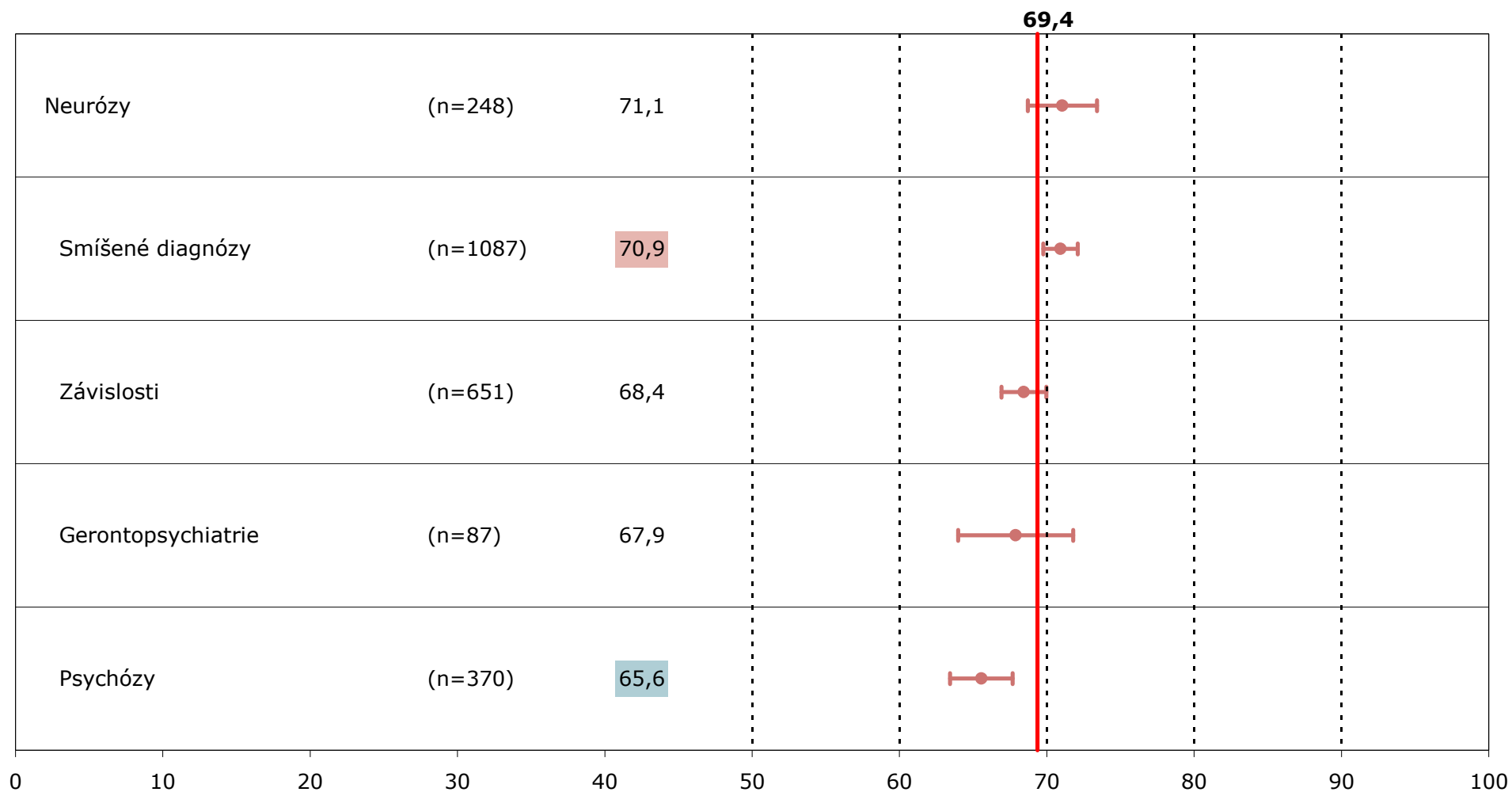
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



PŘEVAŽUJÍCÍ DIAGNÓZA

Souhrnná spokojenost - diagnóza

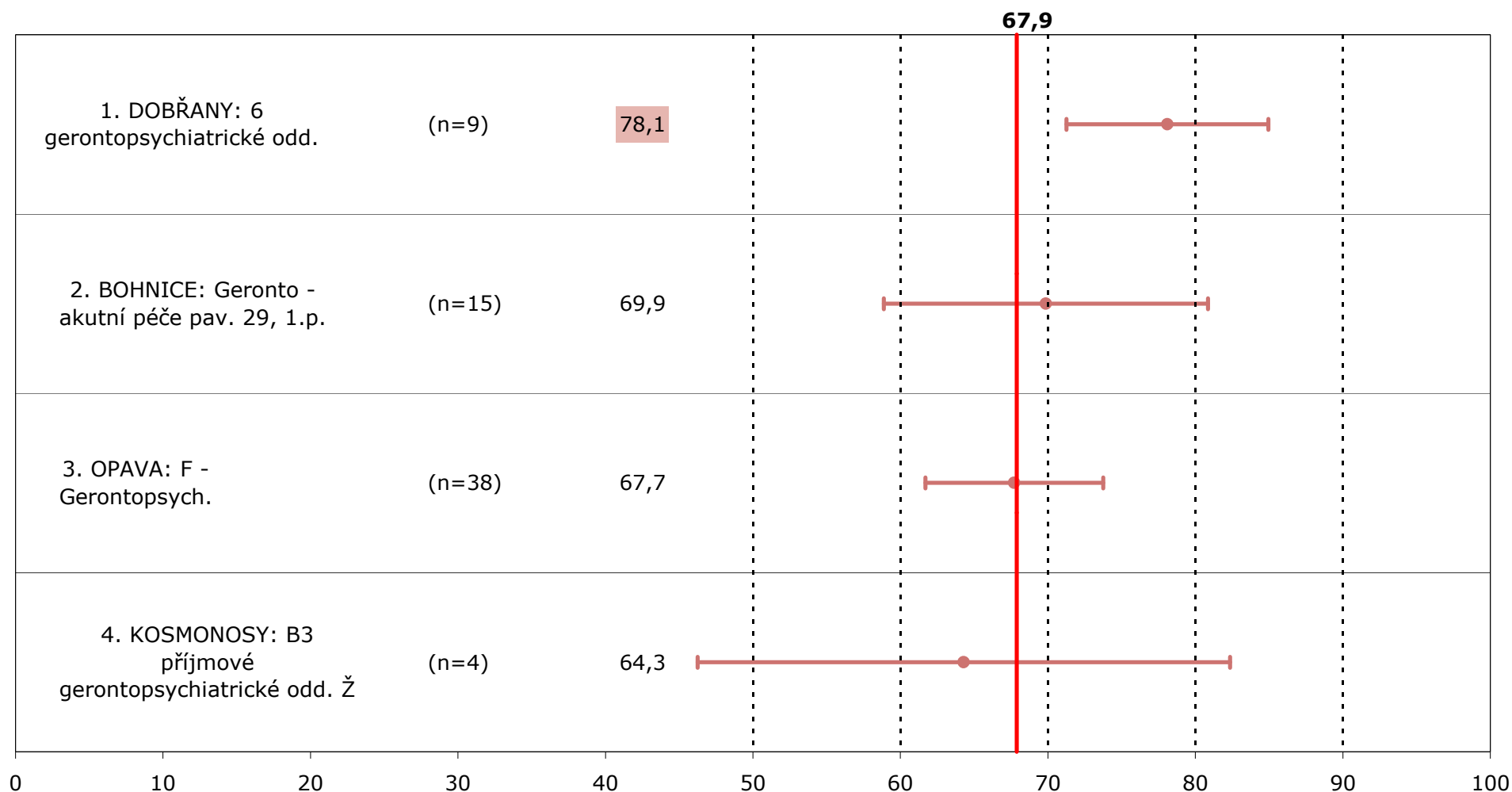
Základ: Všichni pacienti



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

Souhrnná spokojenost - Gerontopsychiatrie

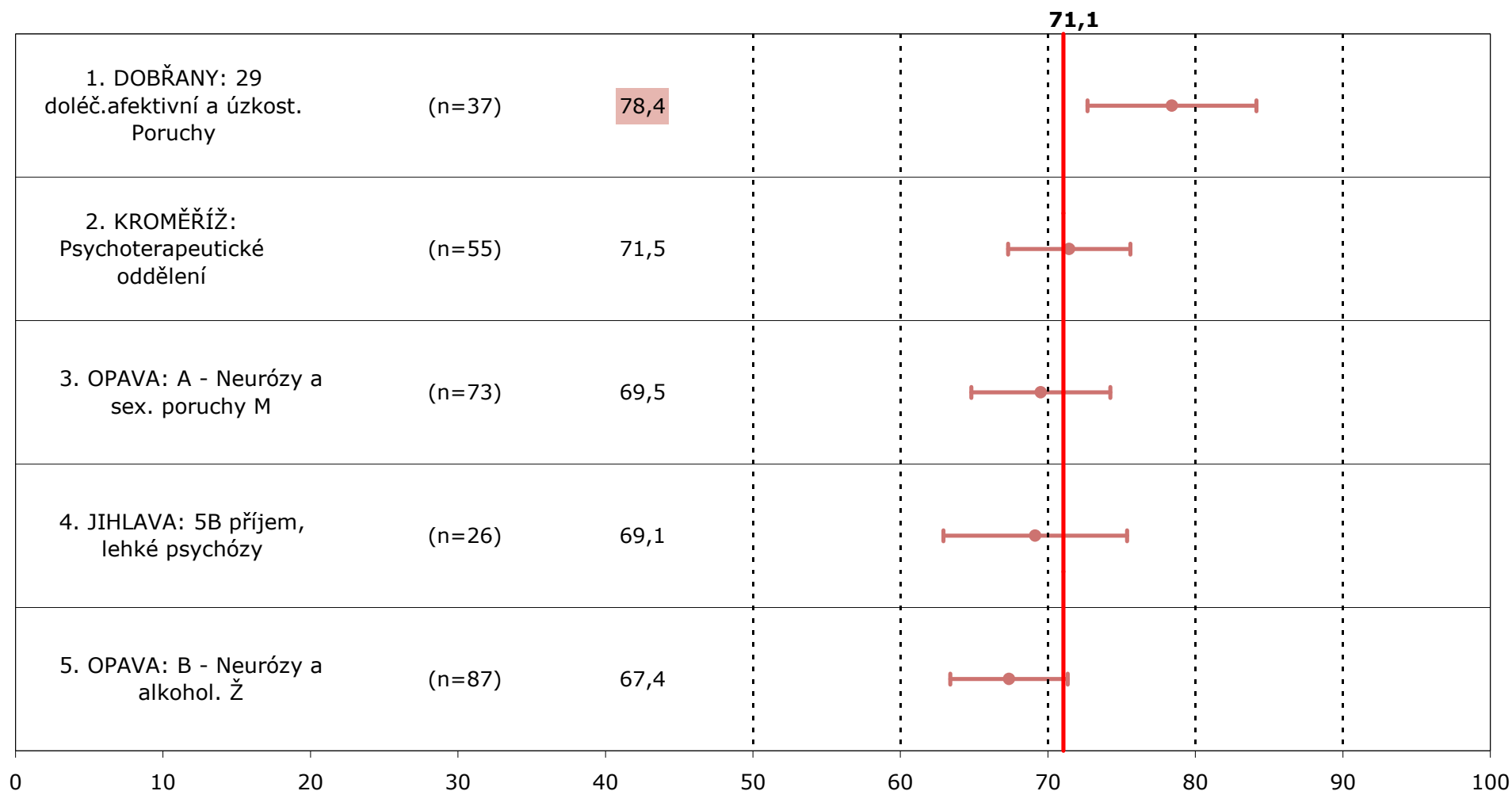
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Souhrnná spokojenost - Neurózy

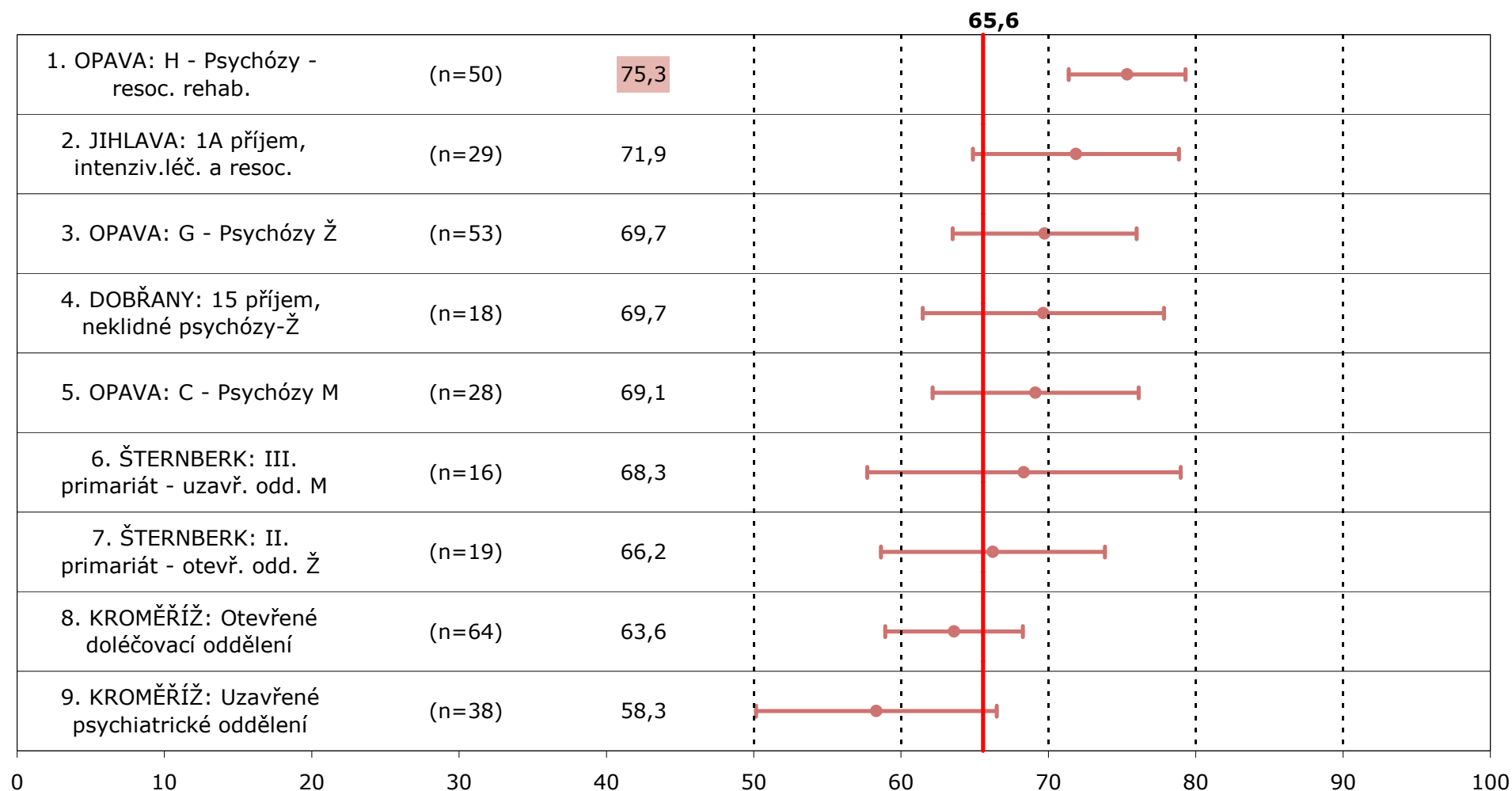
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Souhrnná spokojenost - Psychózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

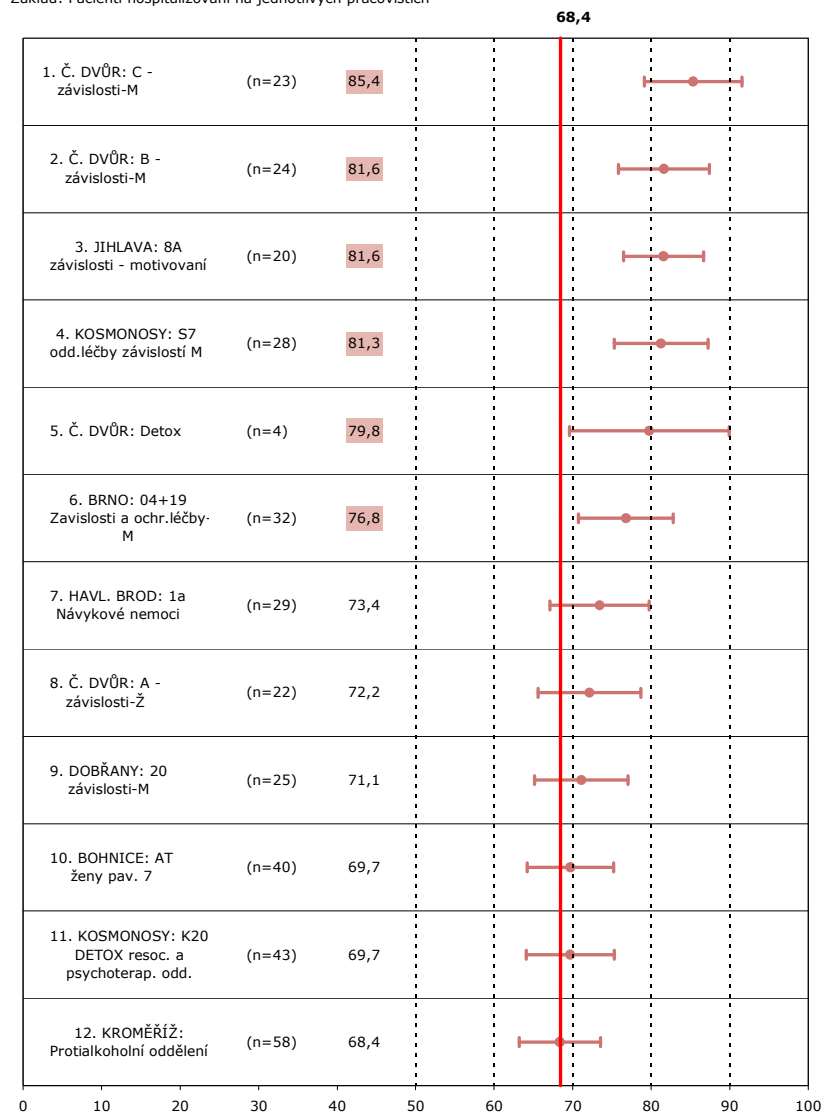


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost - Závislosti

Souhrnná spokojenost - Závislosti

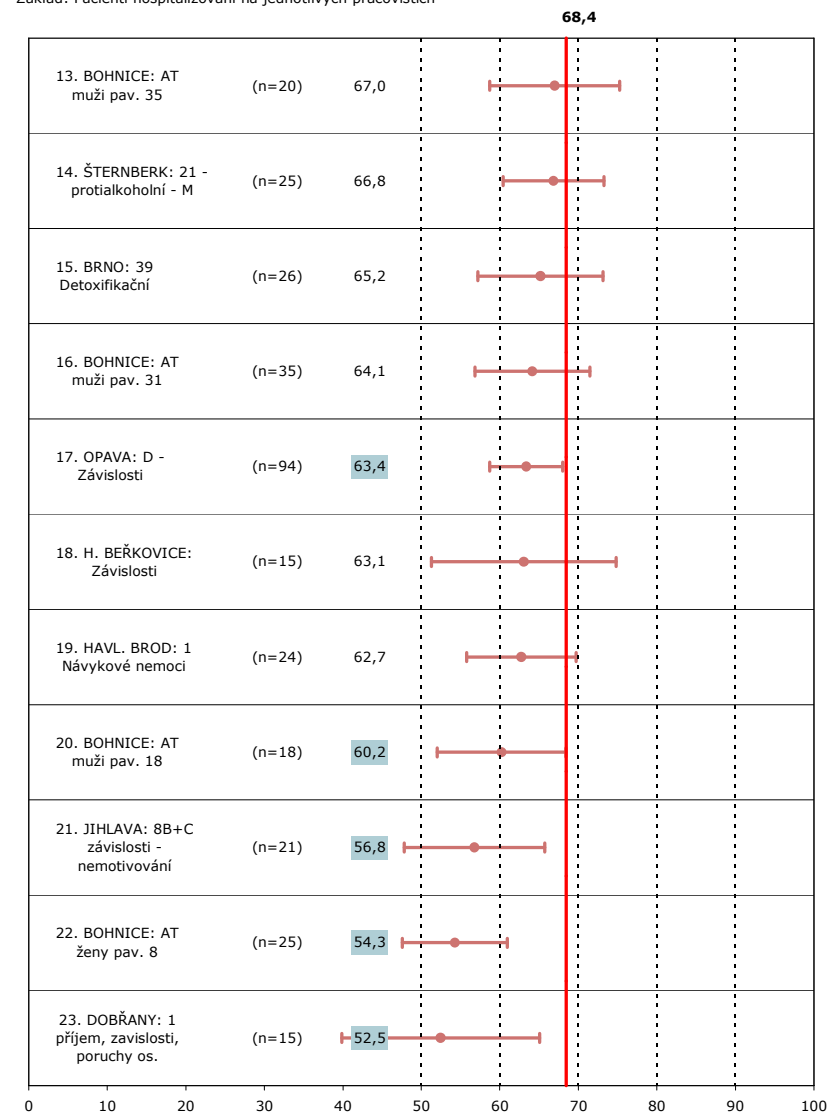
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Souhrnná spokojenost - Závislosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

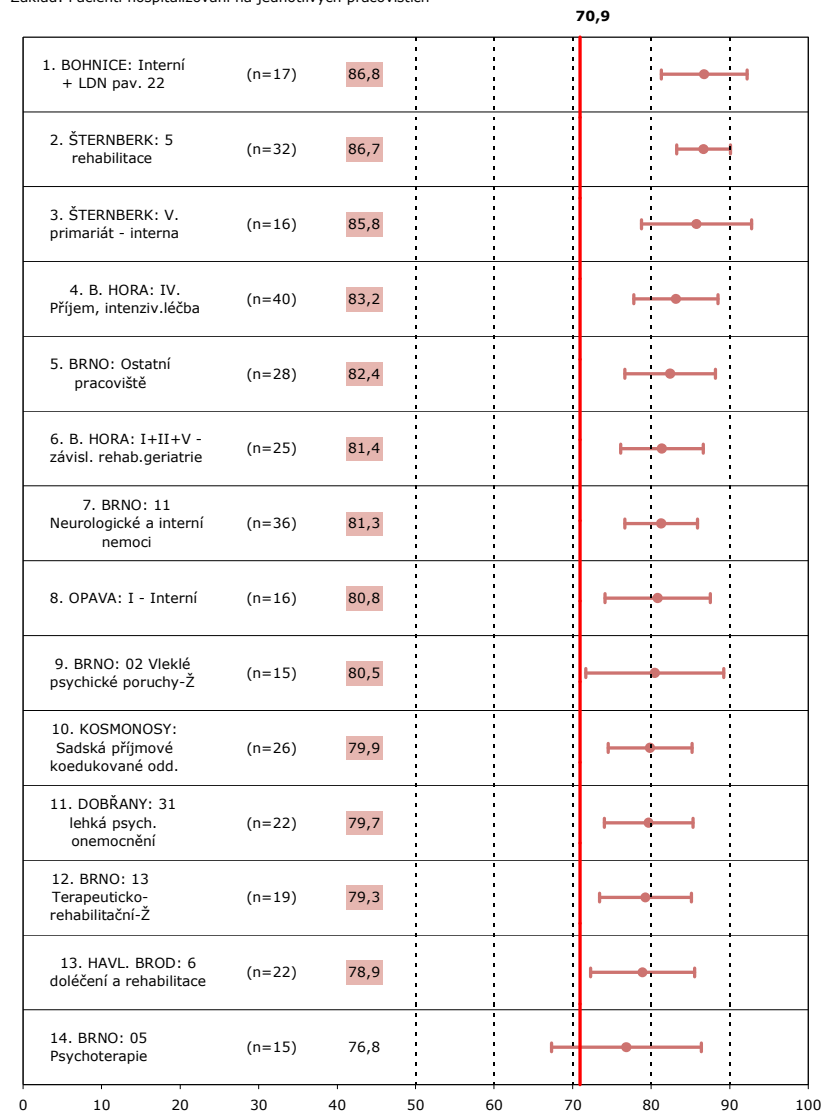


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – Smíšené diagnózy

Souhrnná spokojenost - Smíšené diagnózy

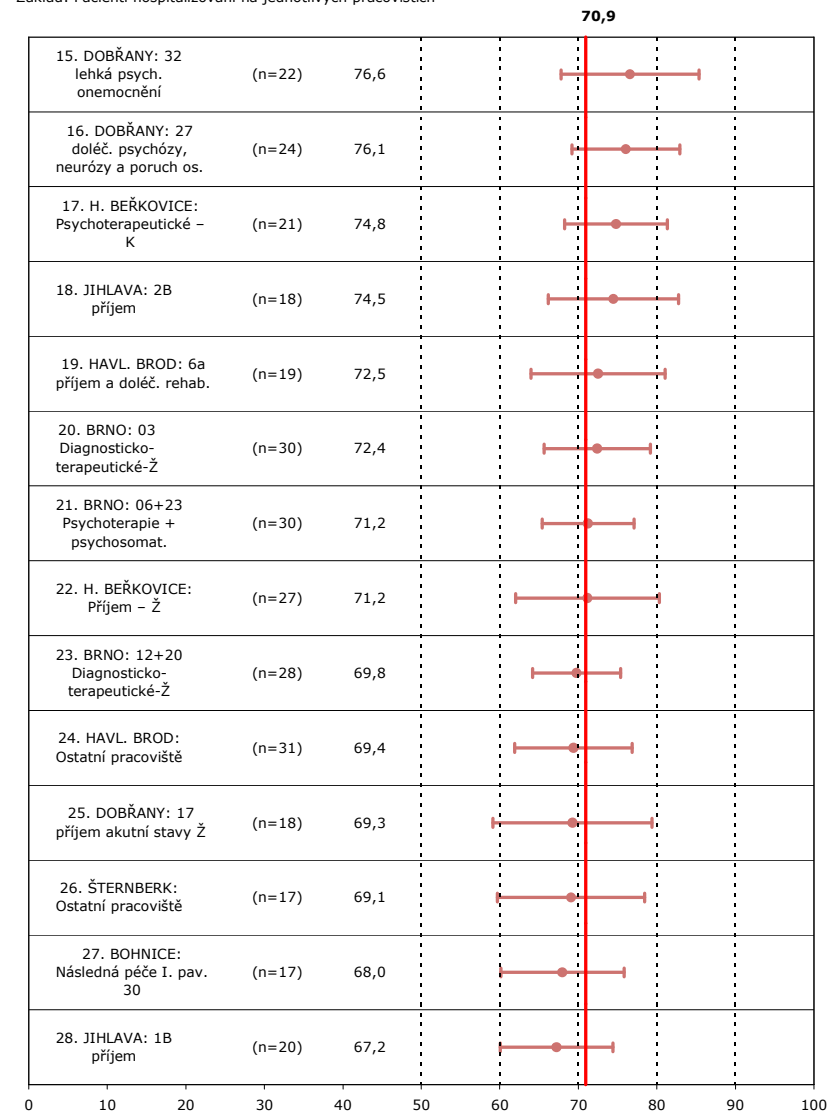
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Souhrnná spokojenost - Smíšené diagnózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

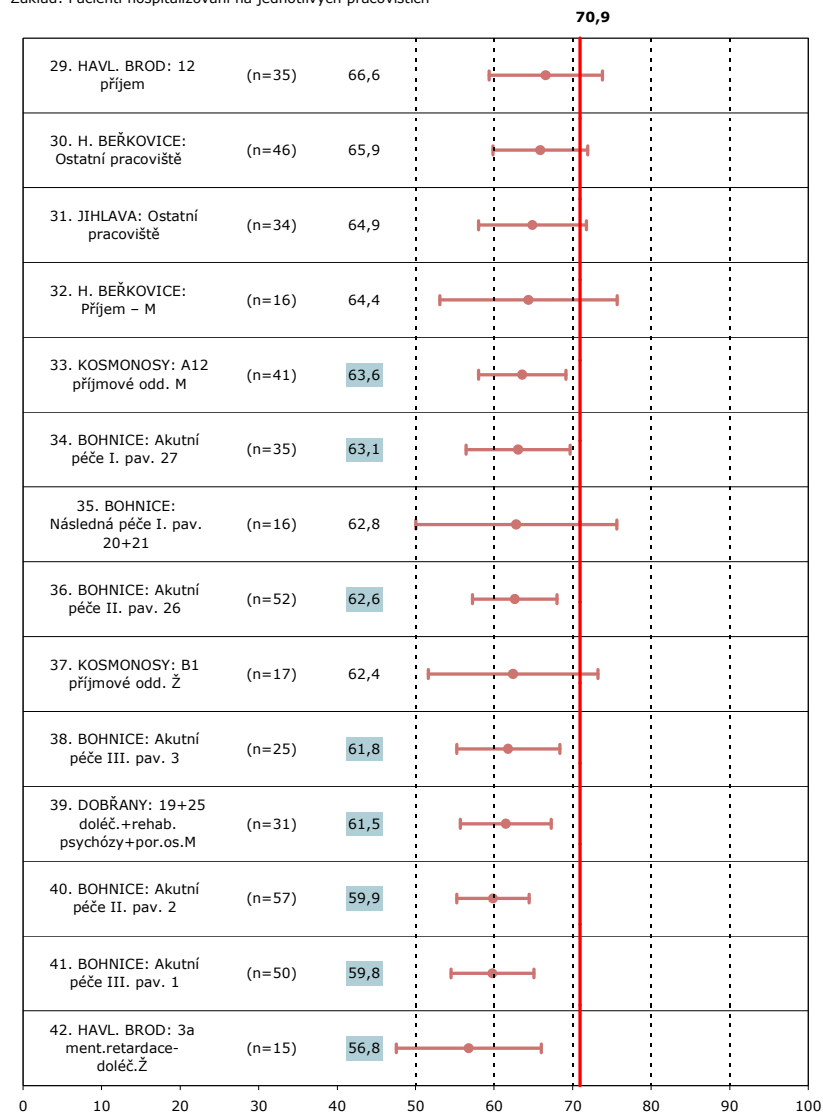


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – Smíšené diagnózy

Souhrnná spokojenost - Smíšené diagnózy

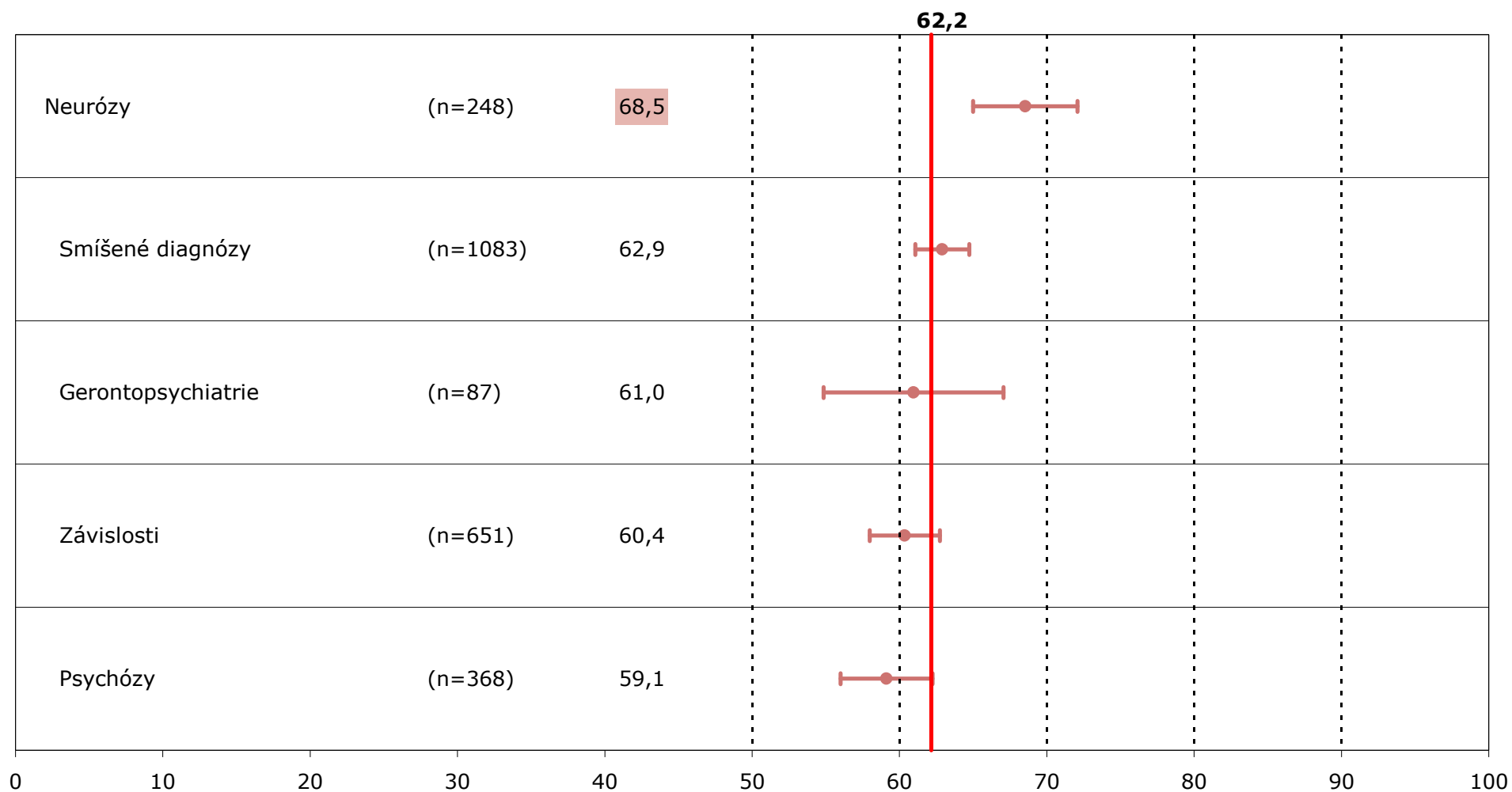
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami - diagnóza

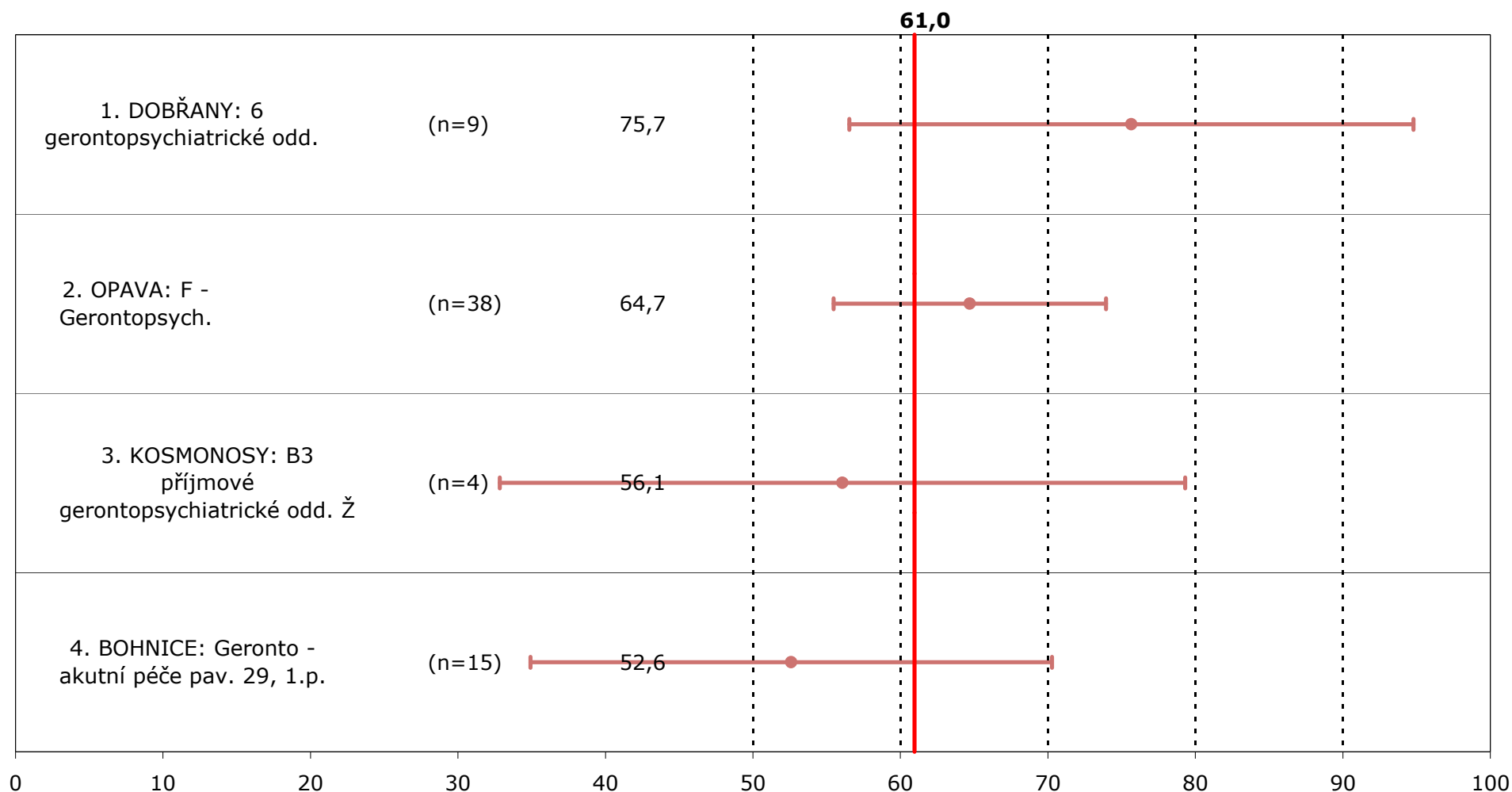
Základ: Všichni pacienti



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

Spokojenost se sestrami - Gerontopsychiatrie

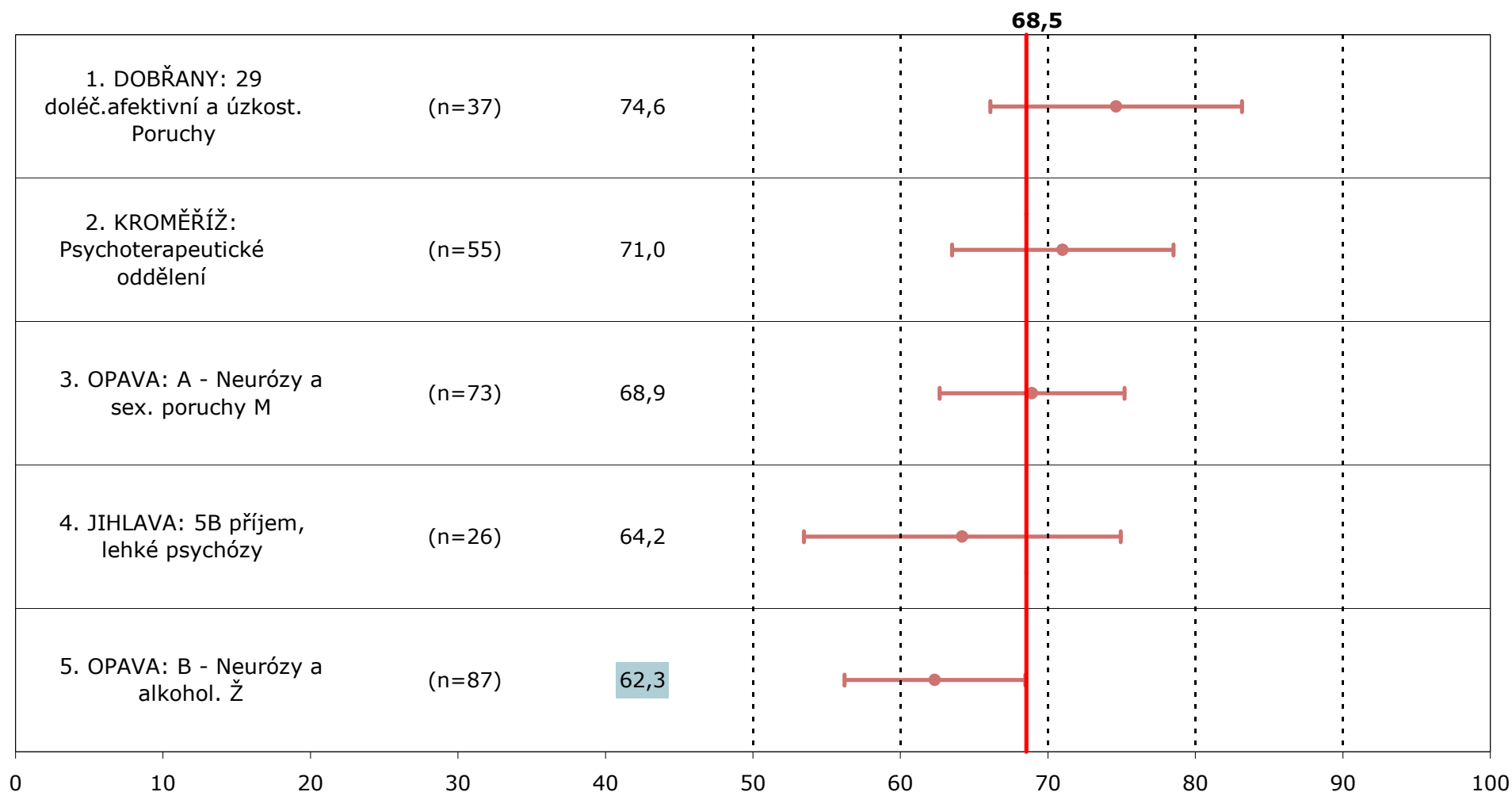
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami - Neurózy

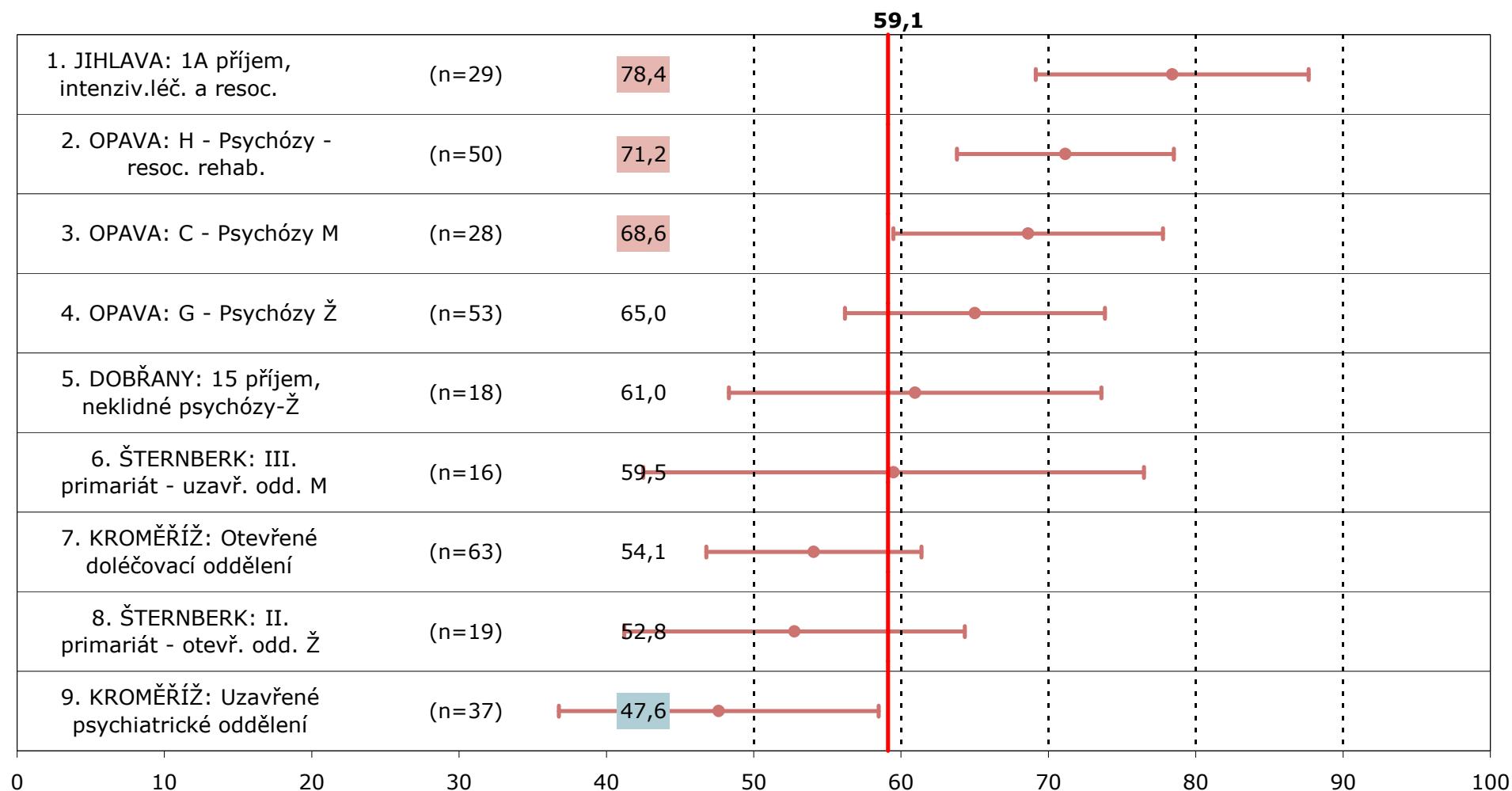
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami - Psychózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

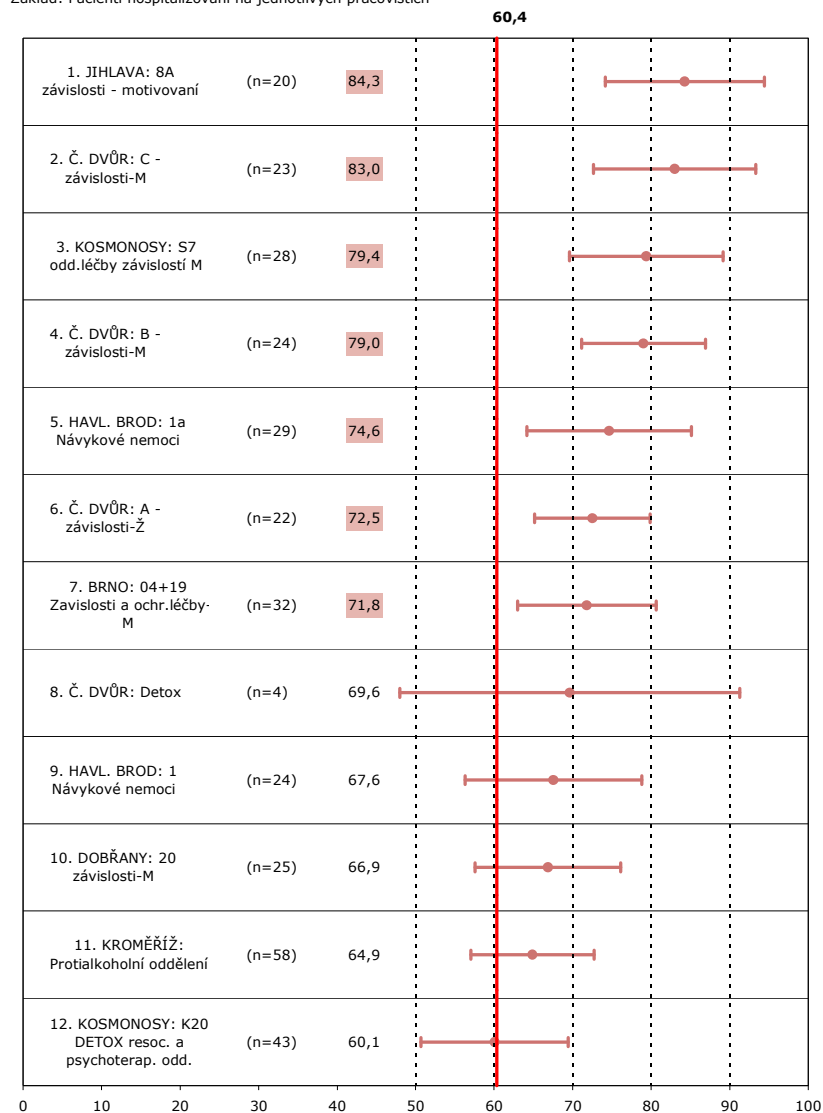


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami - Závislosti

Spokojenost se sestrami - Závislosti

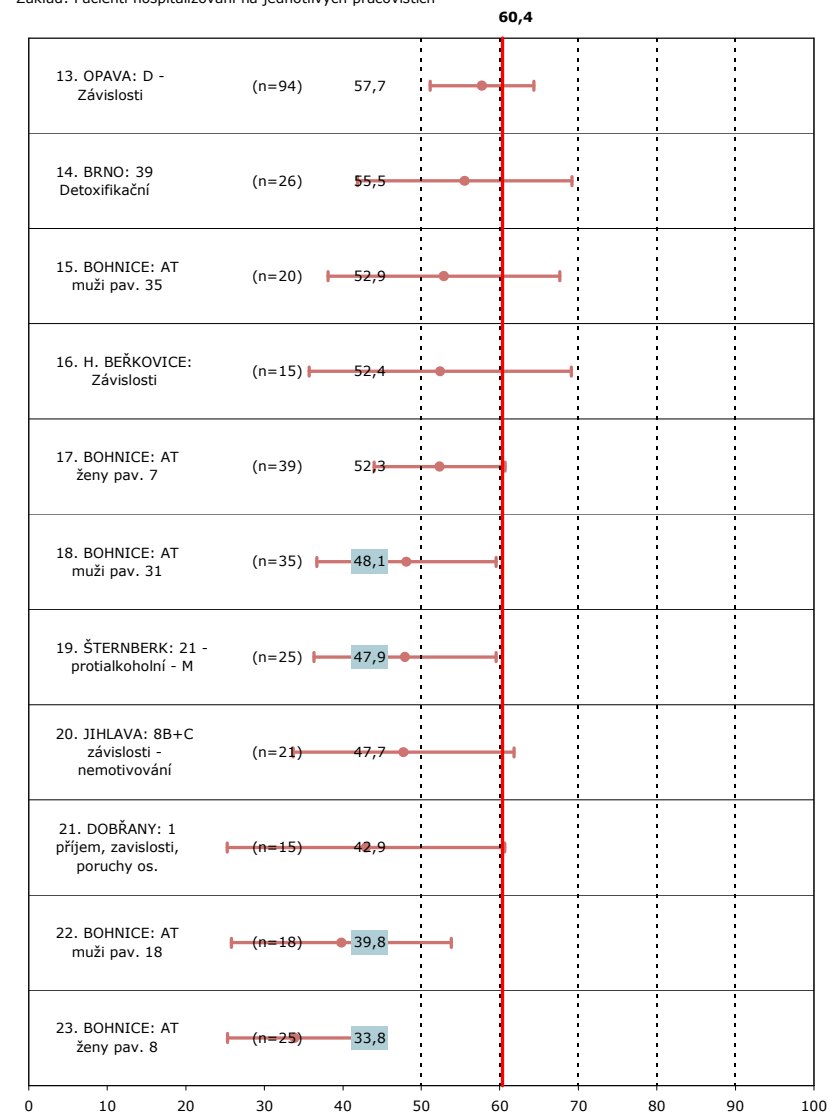
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami - Závislosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami – Smíšené diagnózy

Spokojenost se sestrami - Smíšené diagnózy

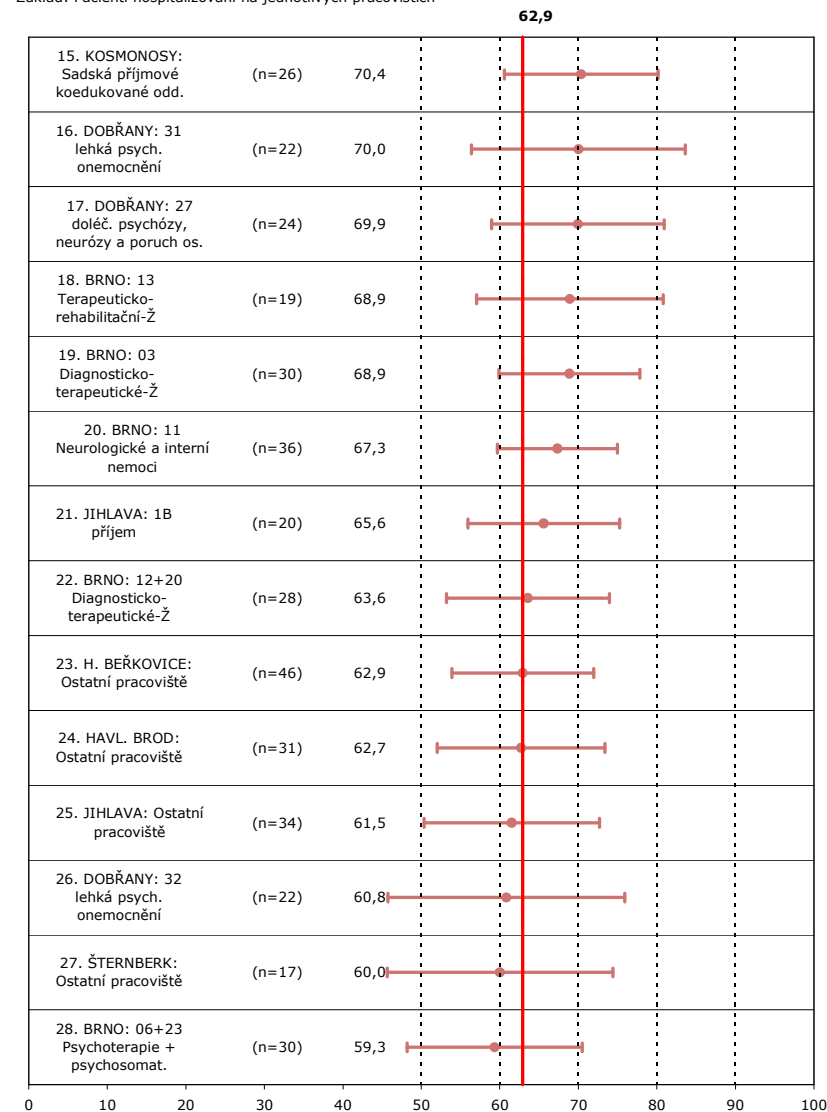
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami - Smíšené diagnózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

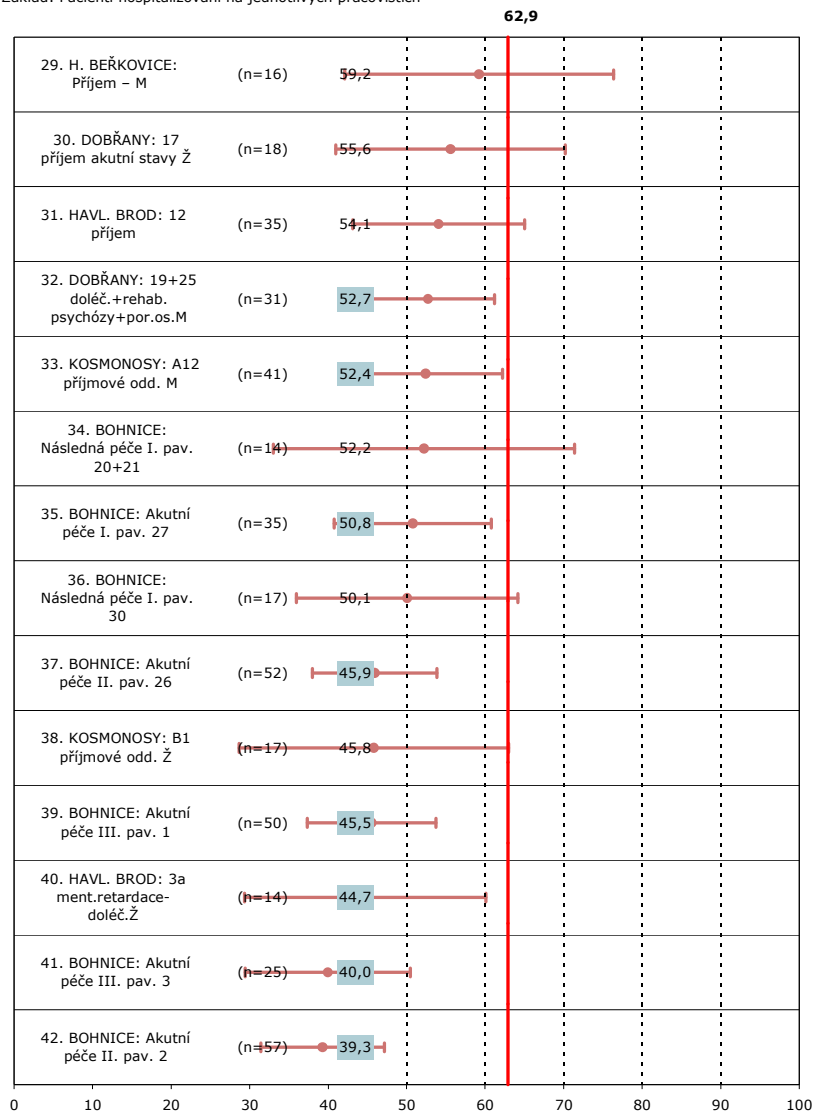


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami – Smíšené diagnózy

Spokojenost se sestrami - Smíšené diagnózy

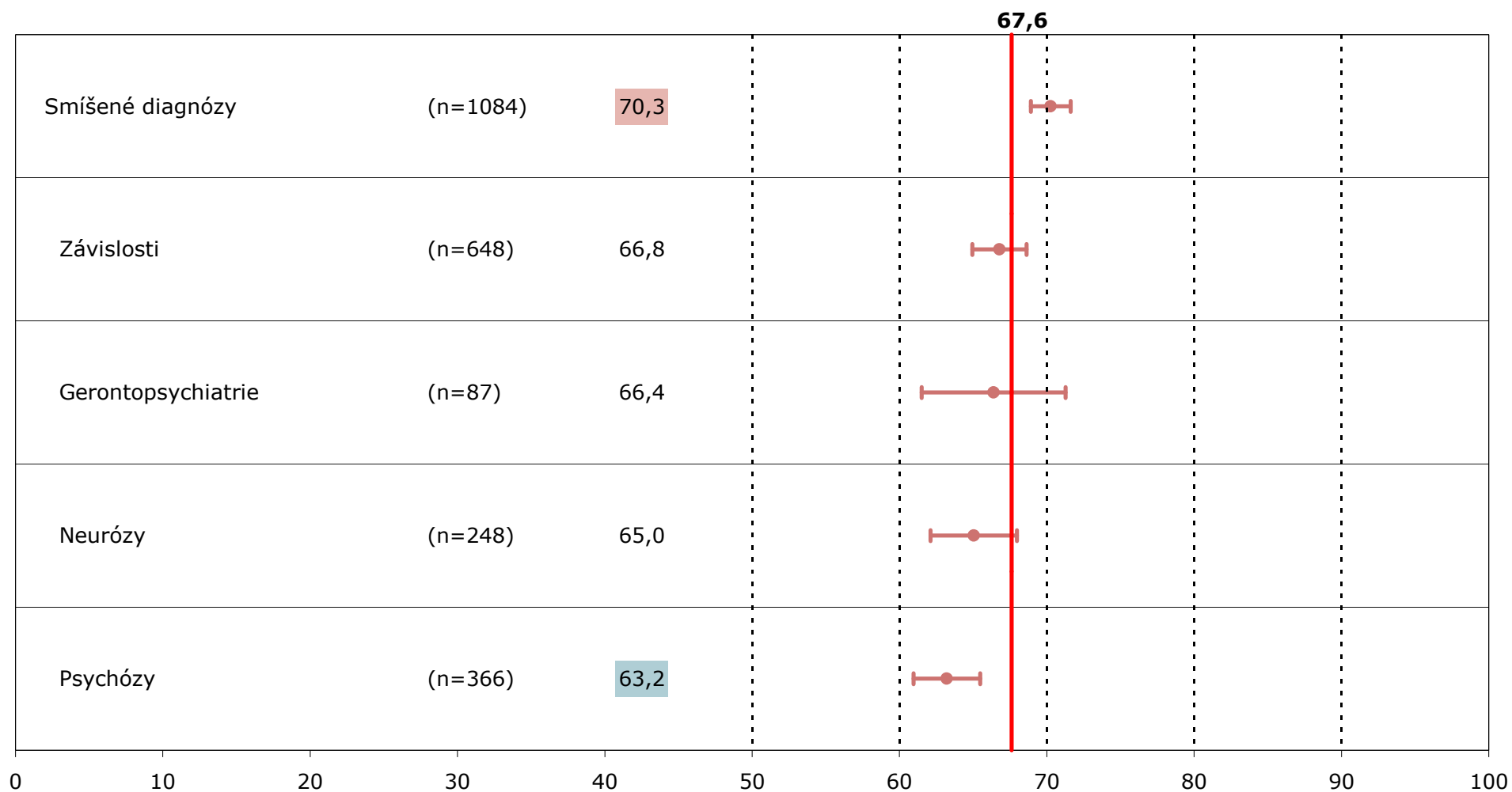
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost s lékaři - diagnóza

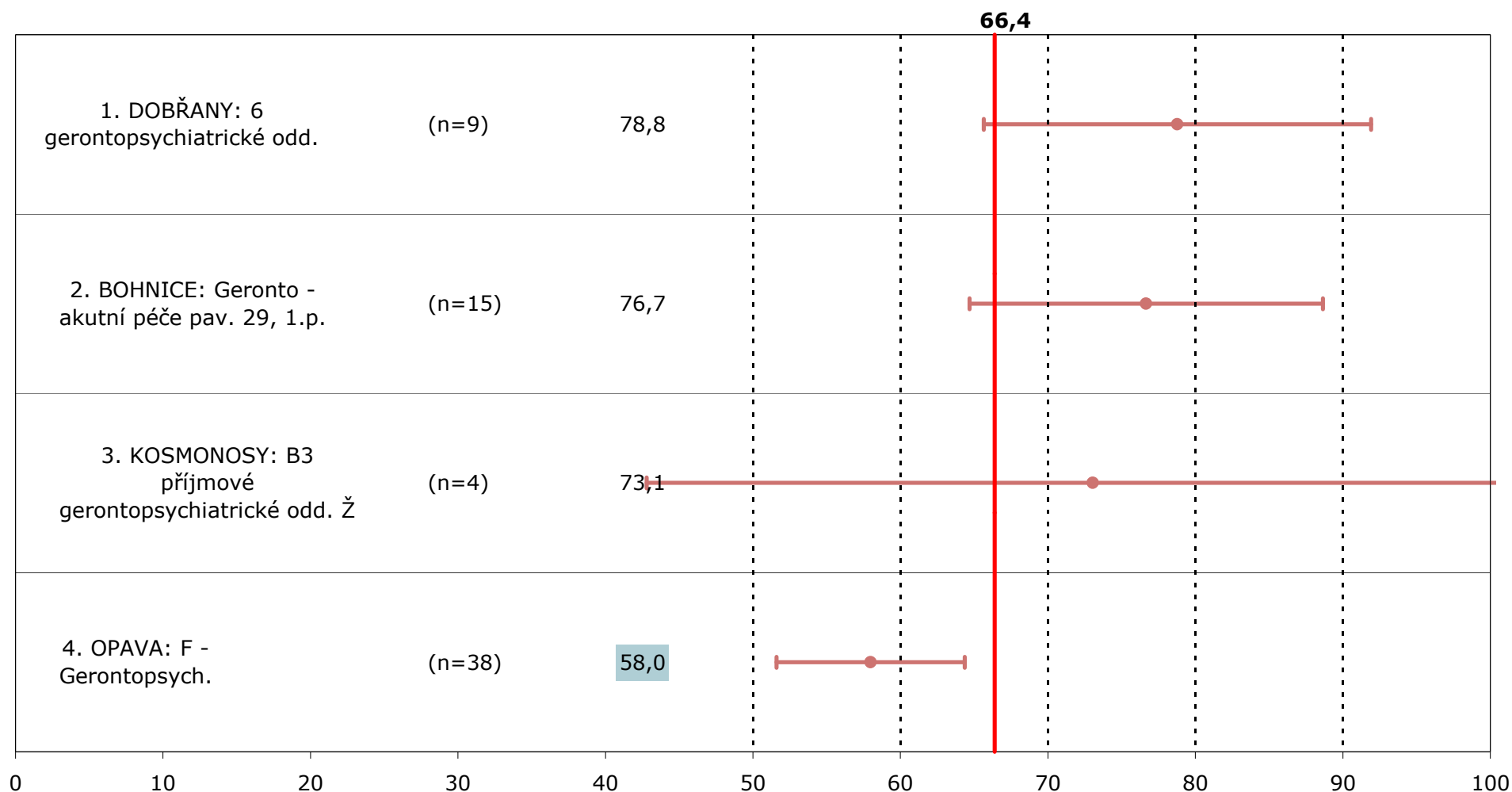
Základ: Všichni pacienti



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

Spokojenost s lékaři - Gerontopsychiatrie

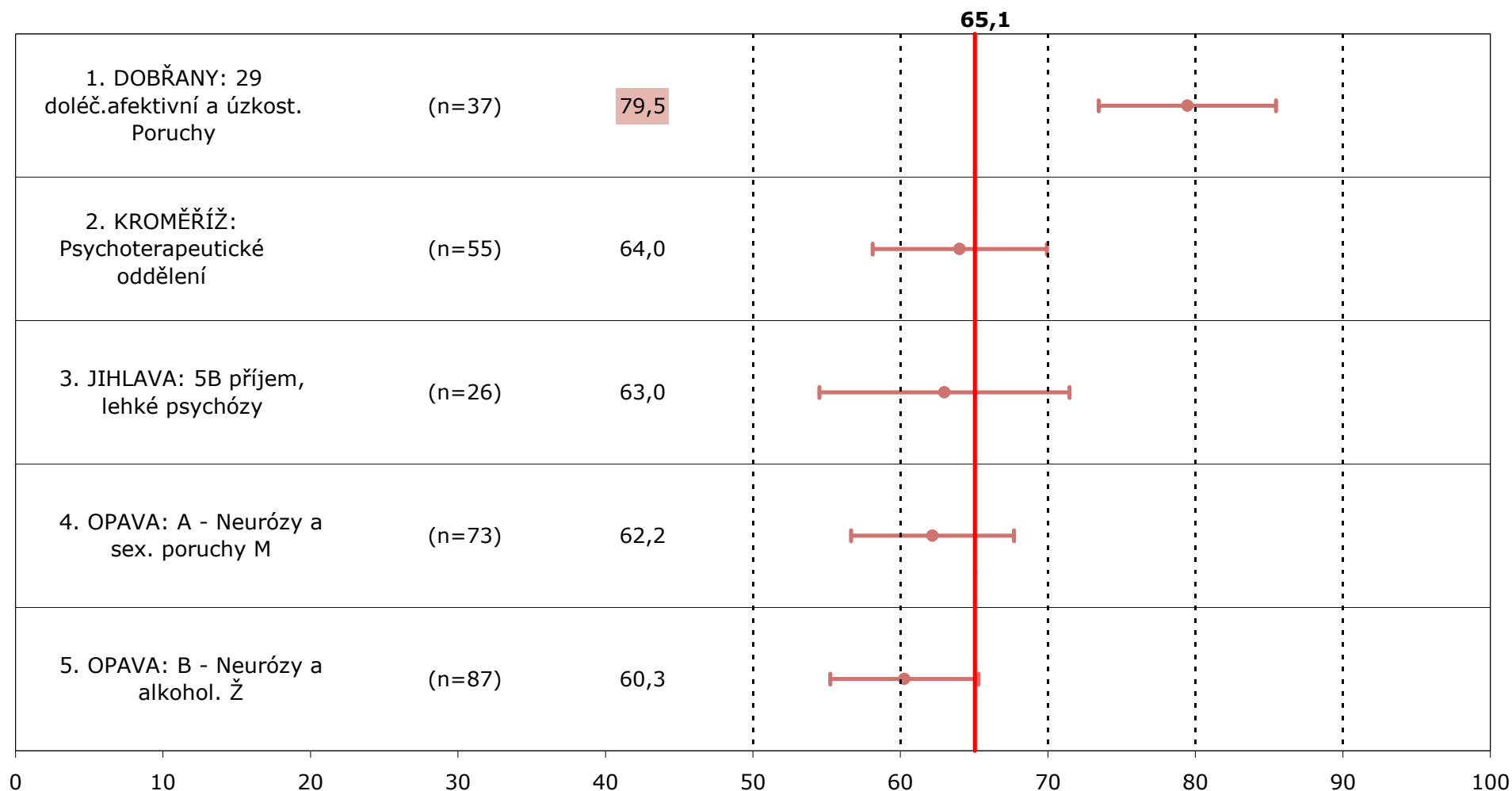
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost s lékaři - Neurózy

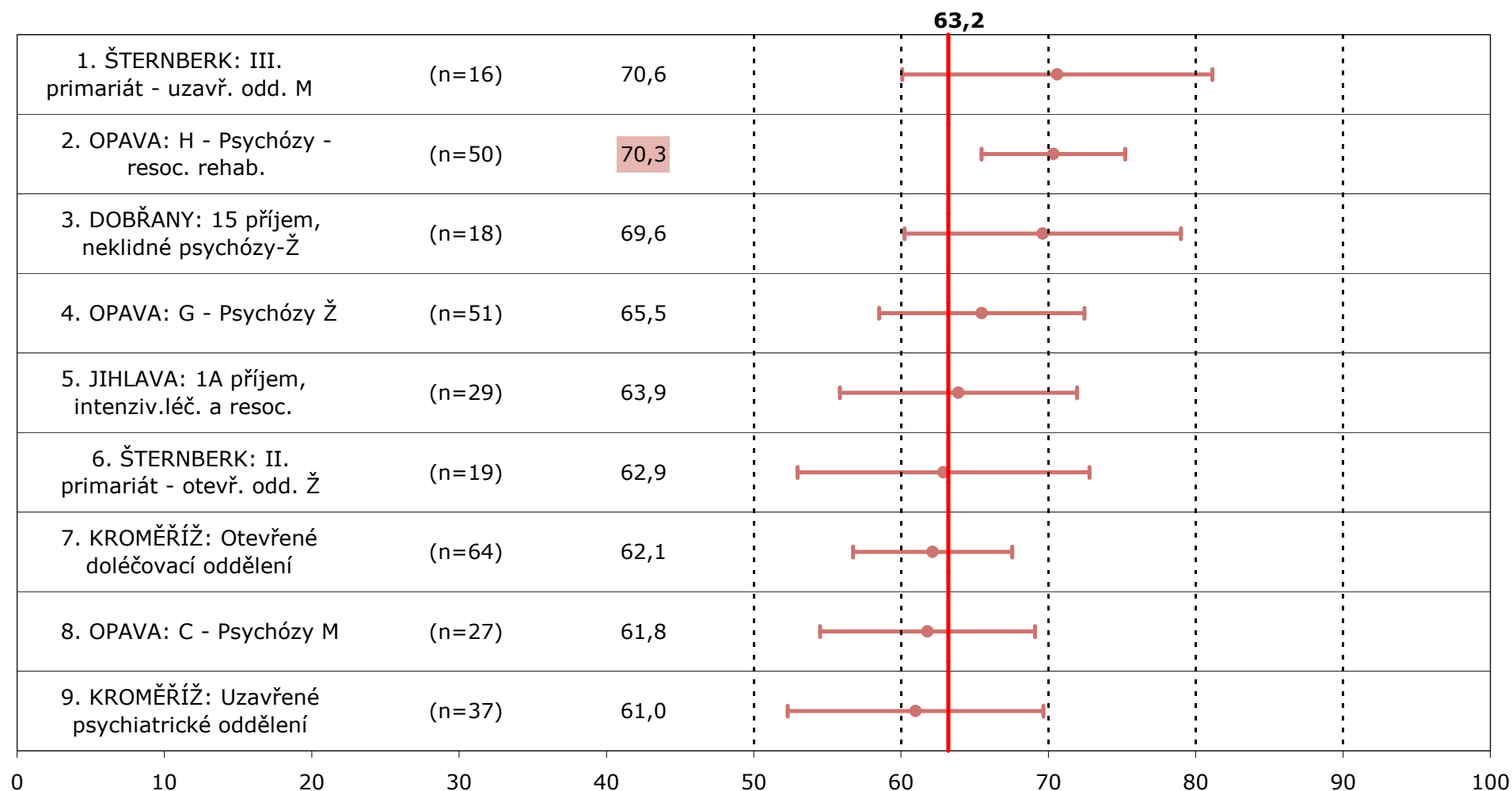
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost s lékaři - Psychózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

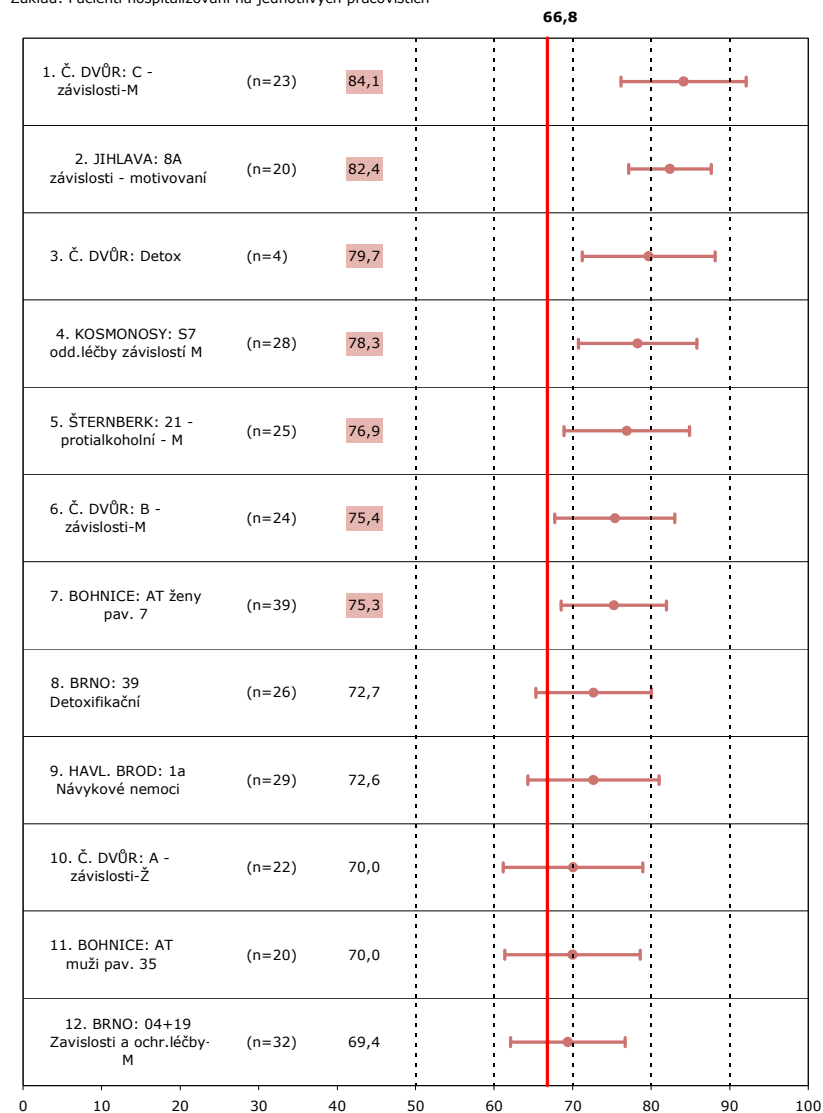


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři - Závislosti

Spokojenost s lékaři - Závislosti

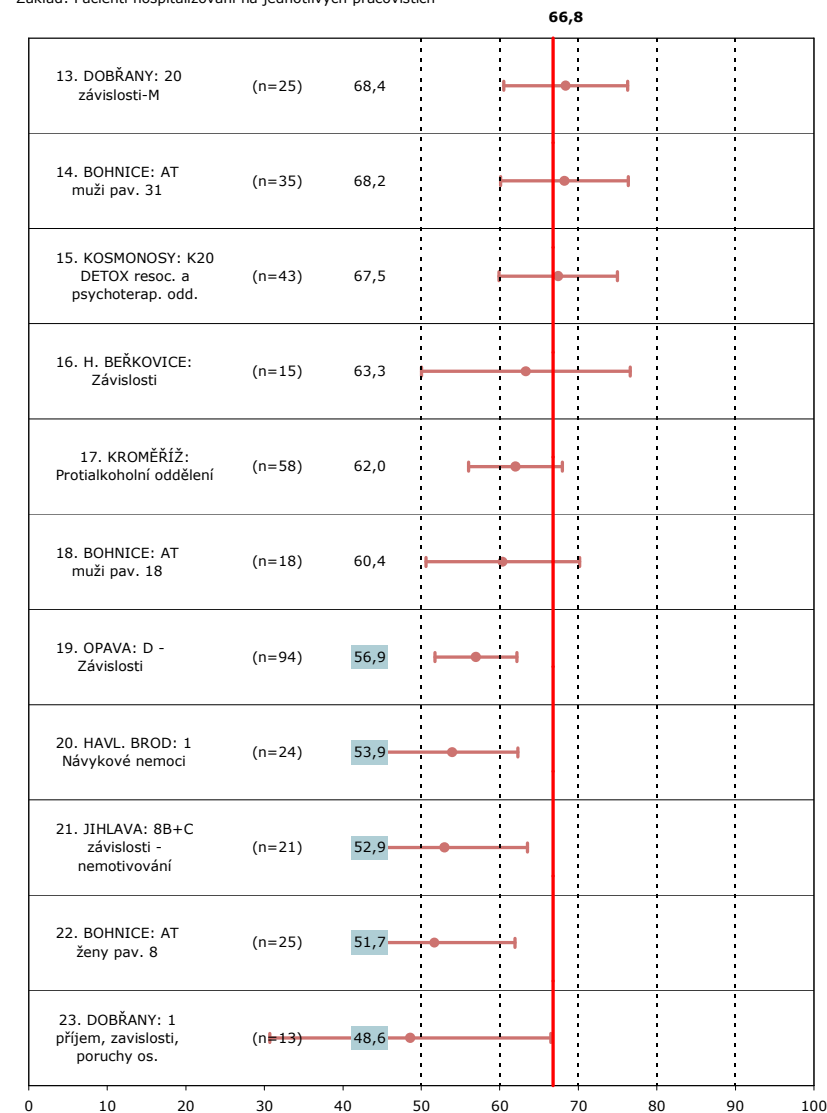
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost s lékaři - Závislosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

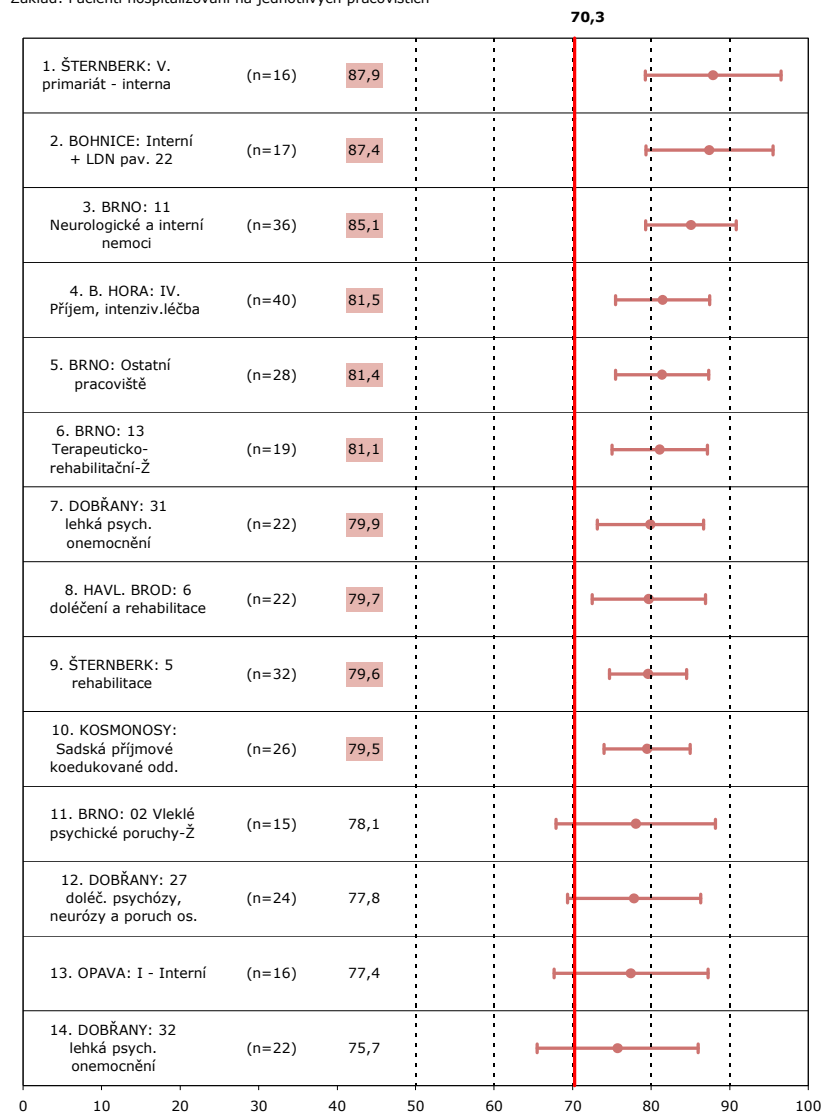


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři – Smíšené diagnózy

Spokojenost s lékaři - Smíšené diagnózy

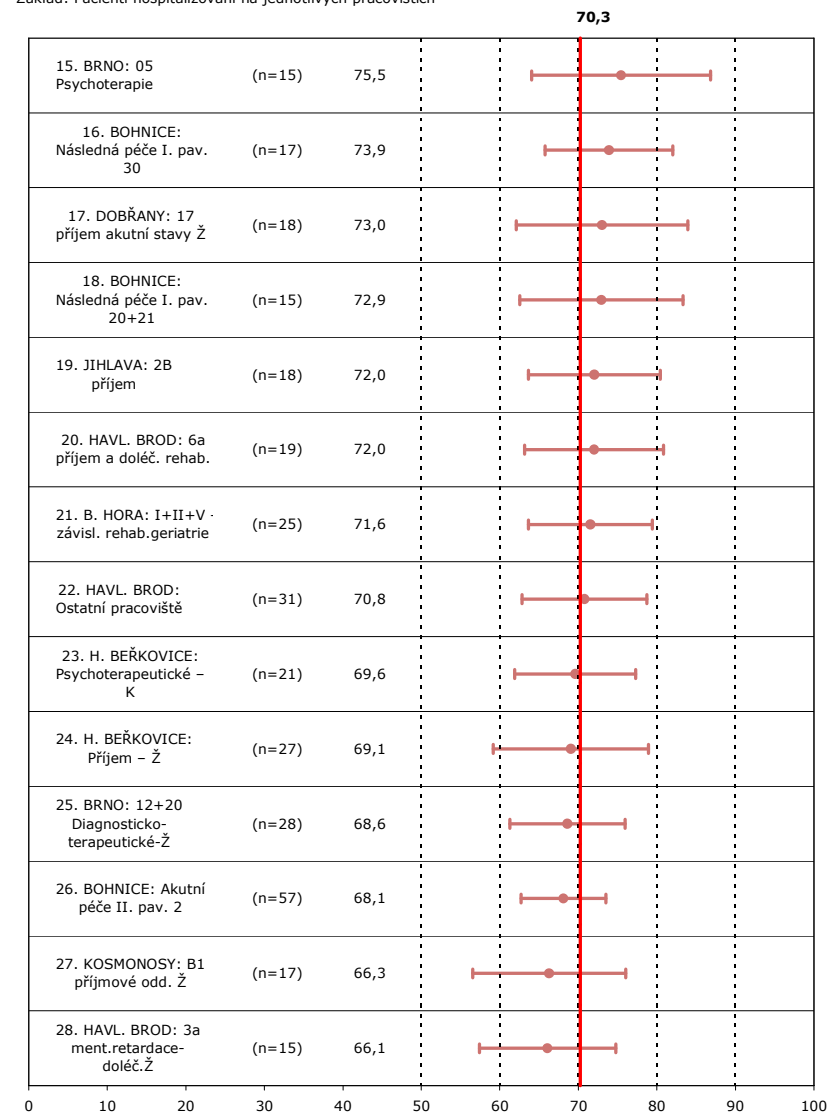
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost s lékaři - Smíšené diagnózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

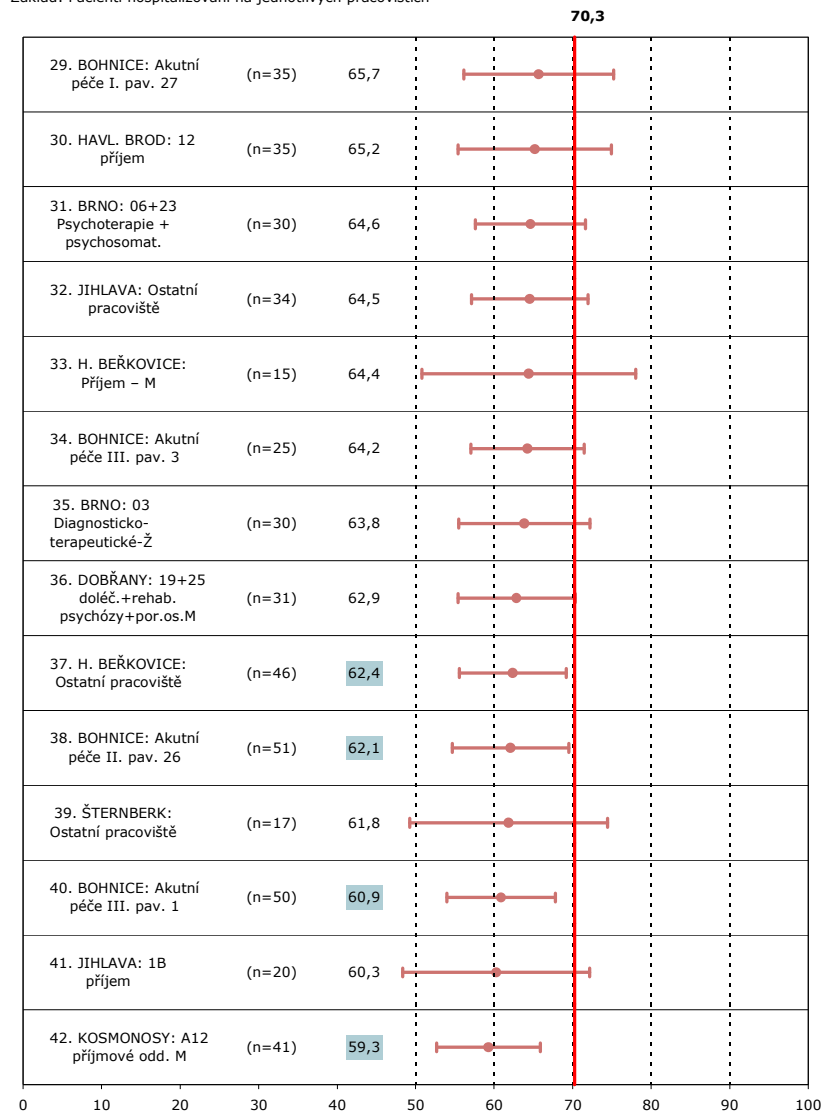


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři – Smíšené diagnózy

Spokojenost s lékaři - Smíšené diagnózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



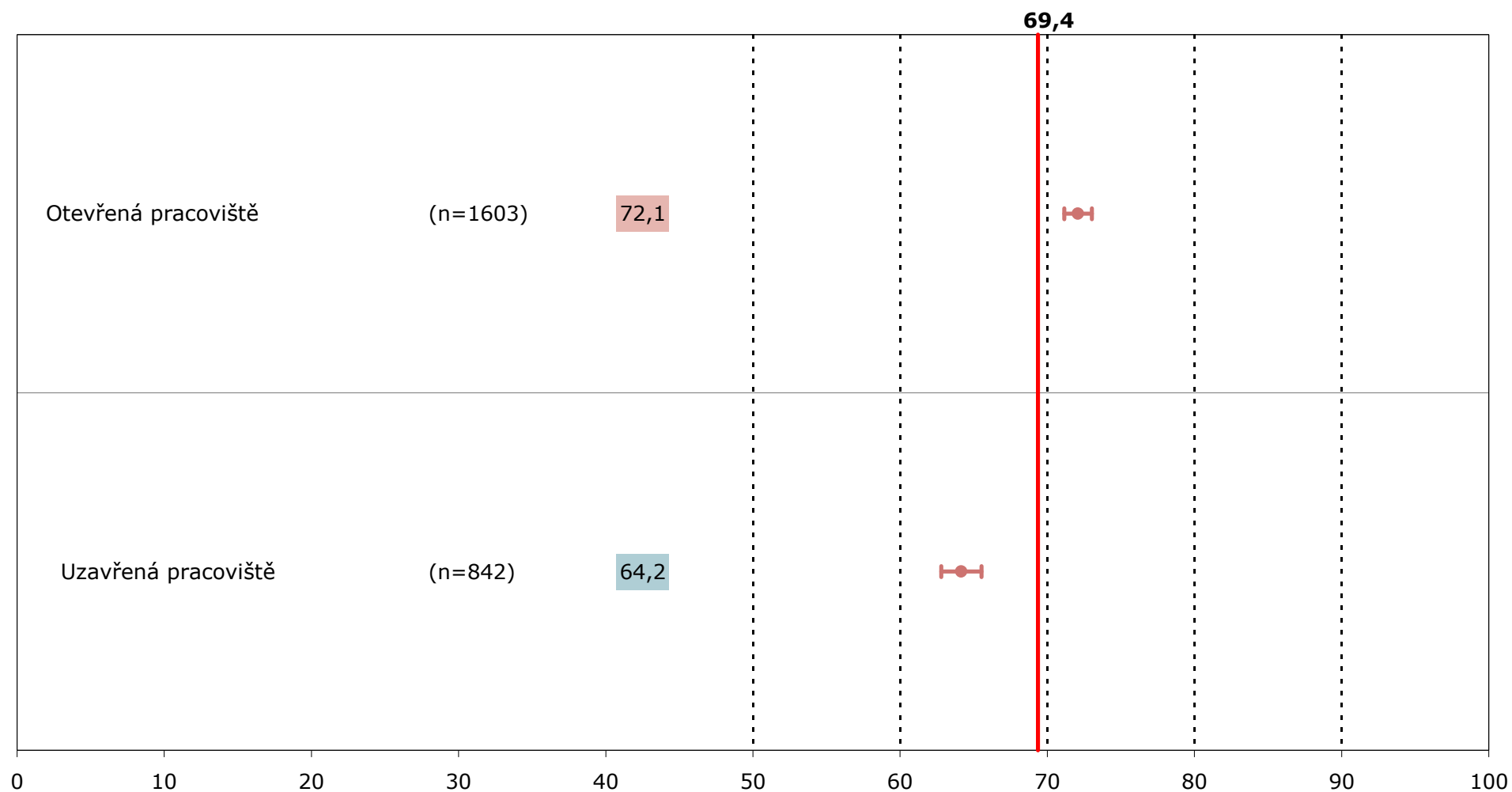
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



OTEVŘENÁ vs UZAVŘENÁ PRACOVISTĚ

Souhrnná spokojenost - Otevřená vs. uzavřená

Základ: Všichni pacienti

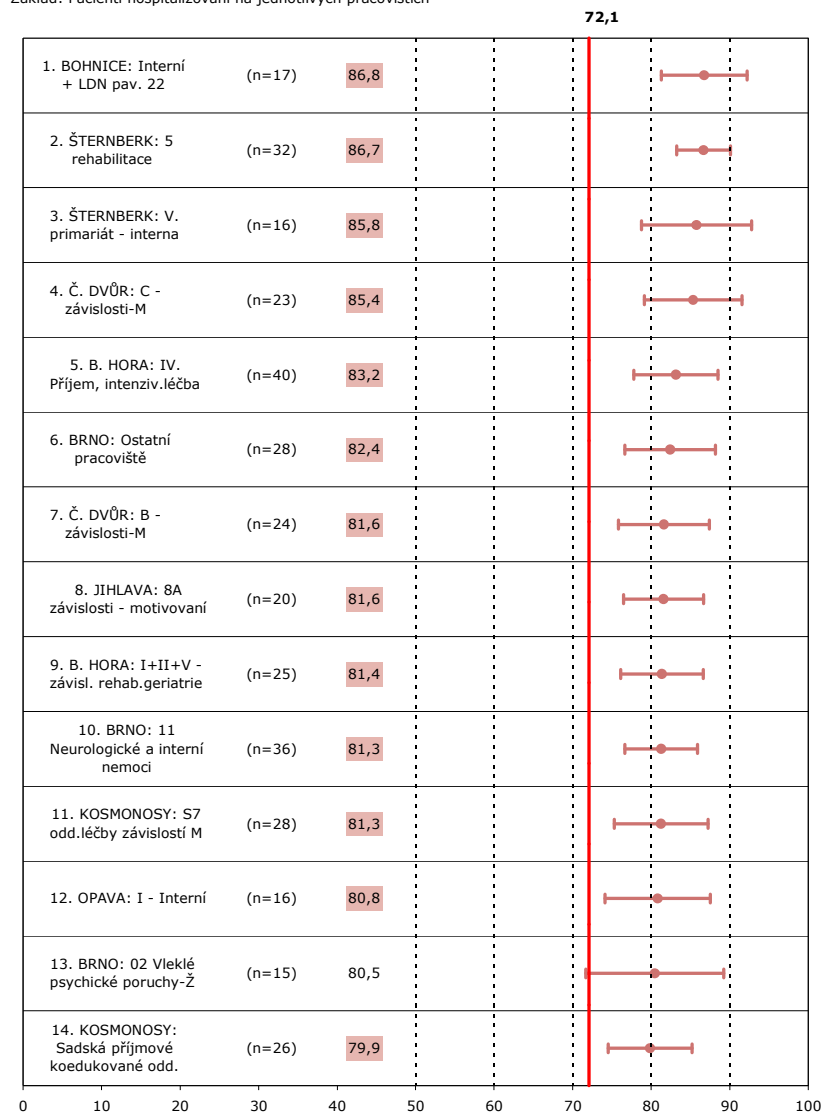


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – Otevřená pracoviště

Souhrnná spokojenost - Otevřená pracoviště

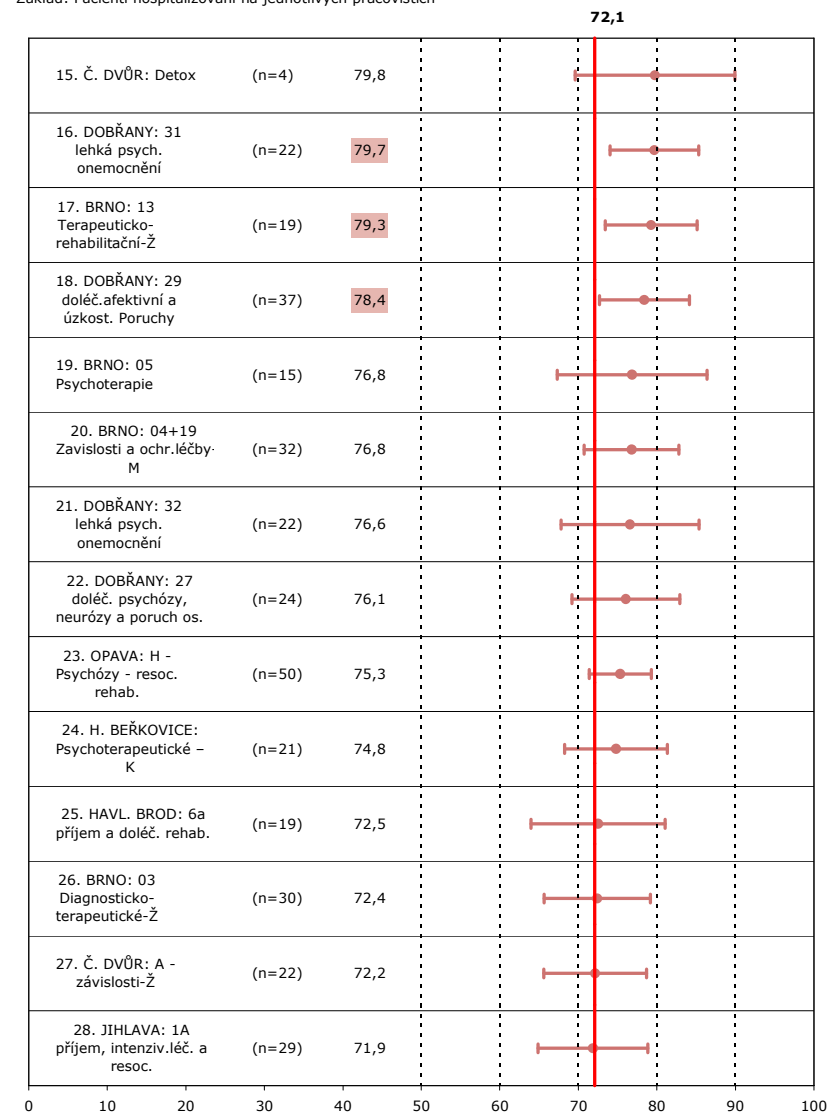
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Souhrnná spokojenost - Otevřená pracoviště

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

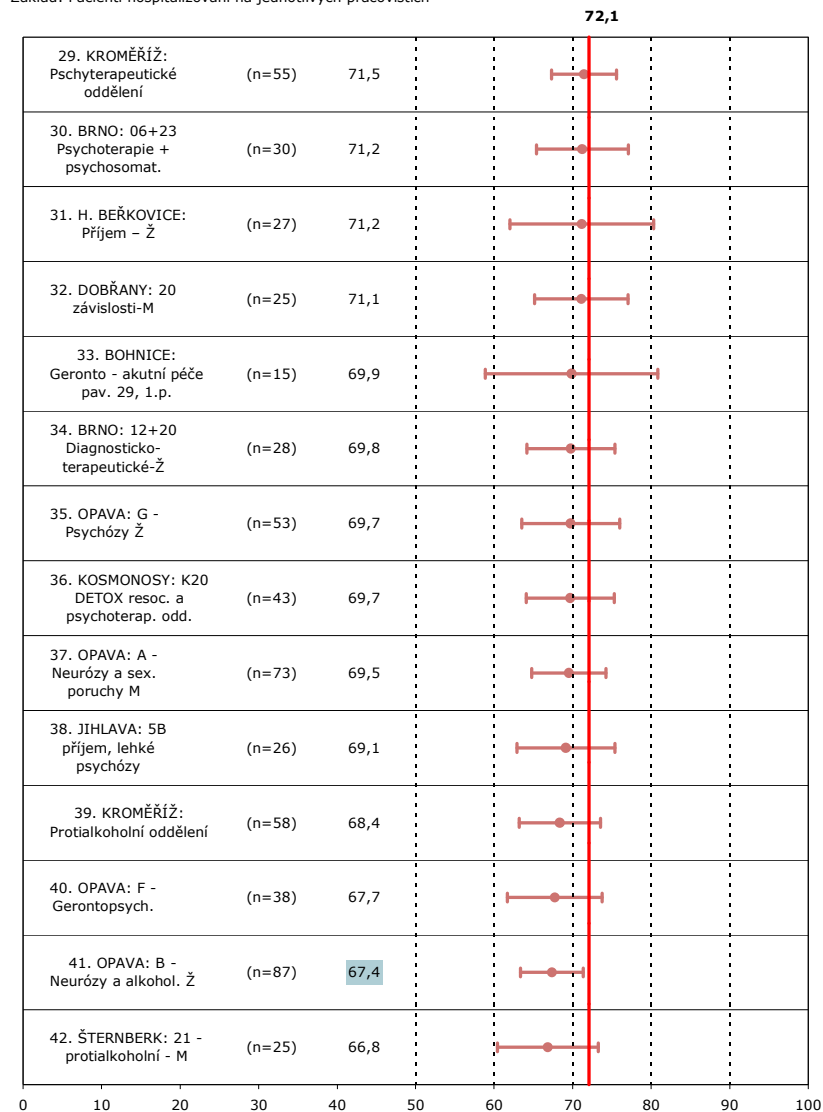


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – Otevřená pracoviště

Souhrnná spokojenost - Otevřená pracoviště

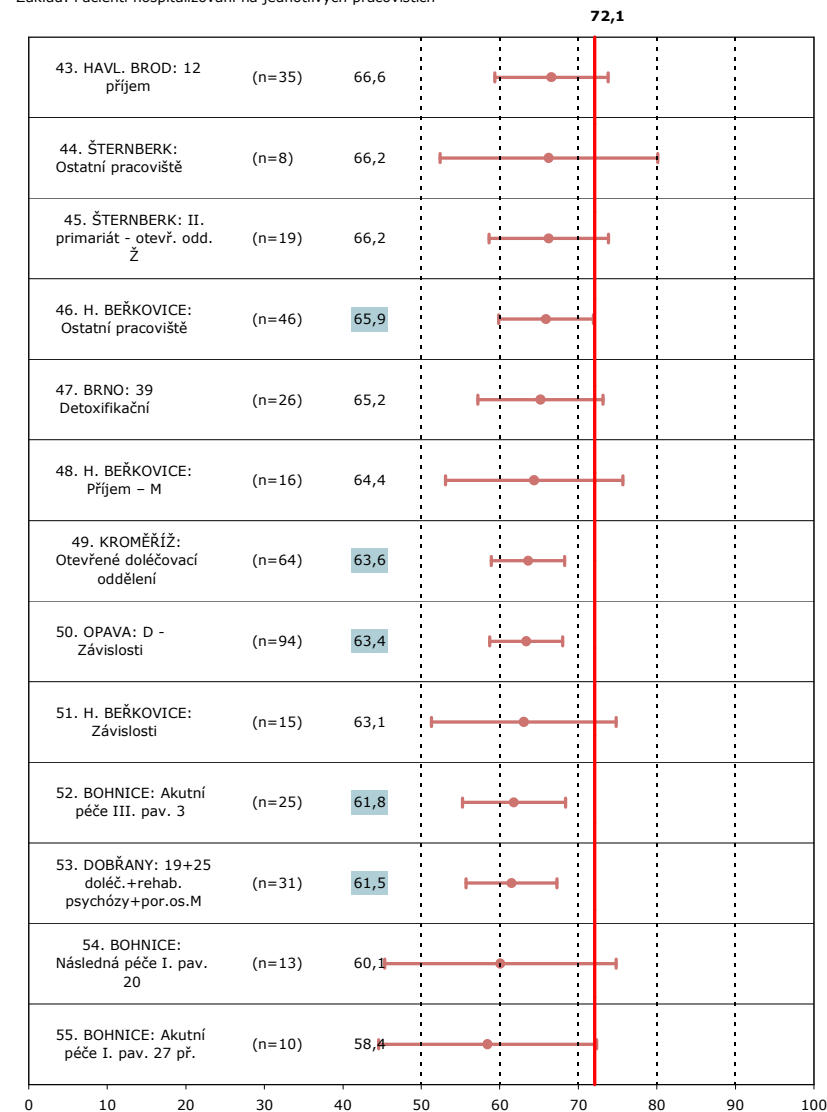
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Souhrnná spokojenost - Otevřená pracoviště

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

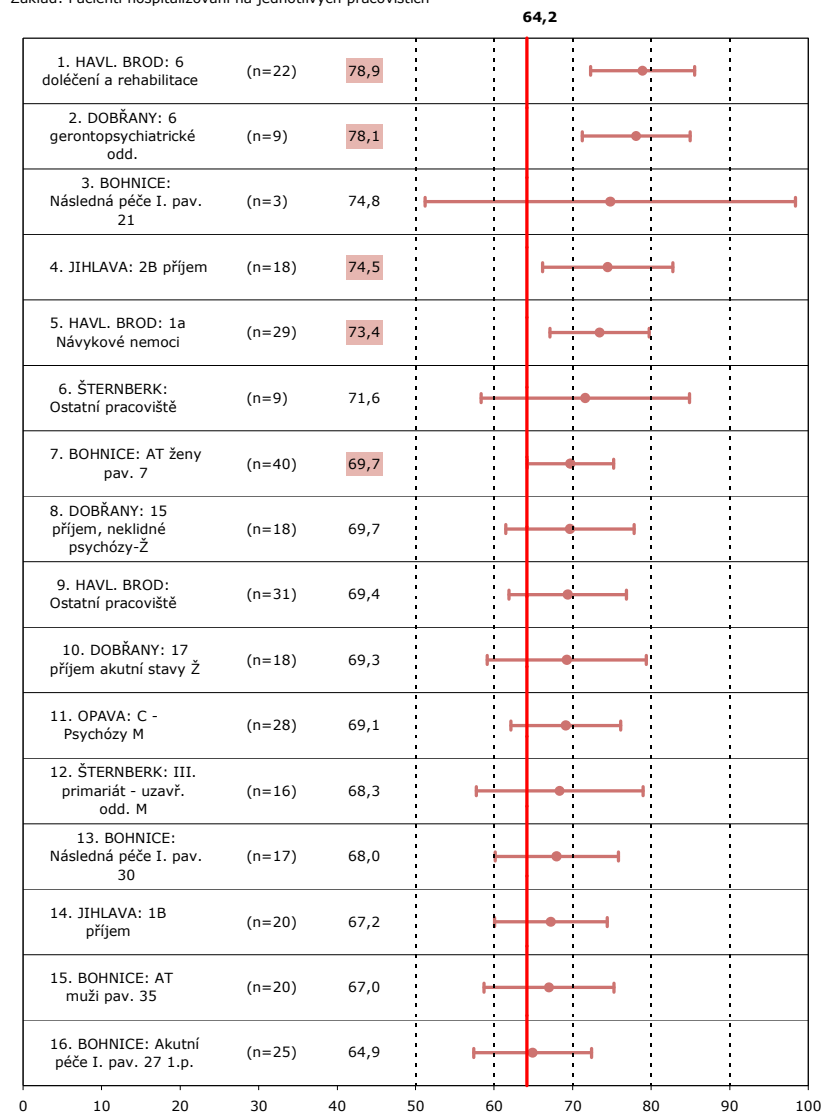


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – Uzavřená pracoviště

Souhrnná spokojenost - Uzavřená pracoviště

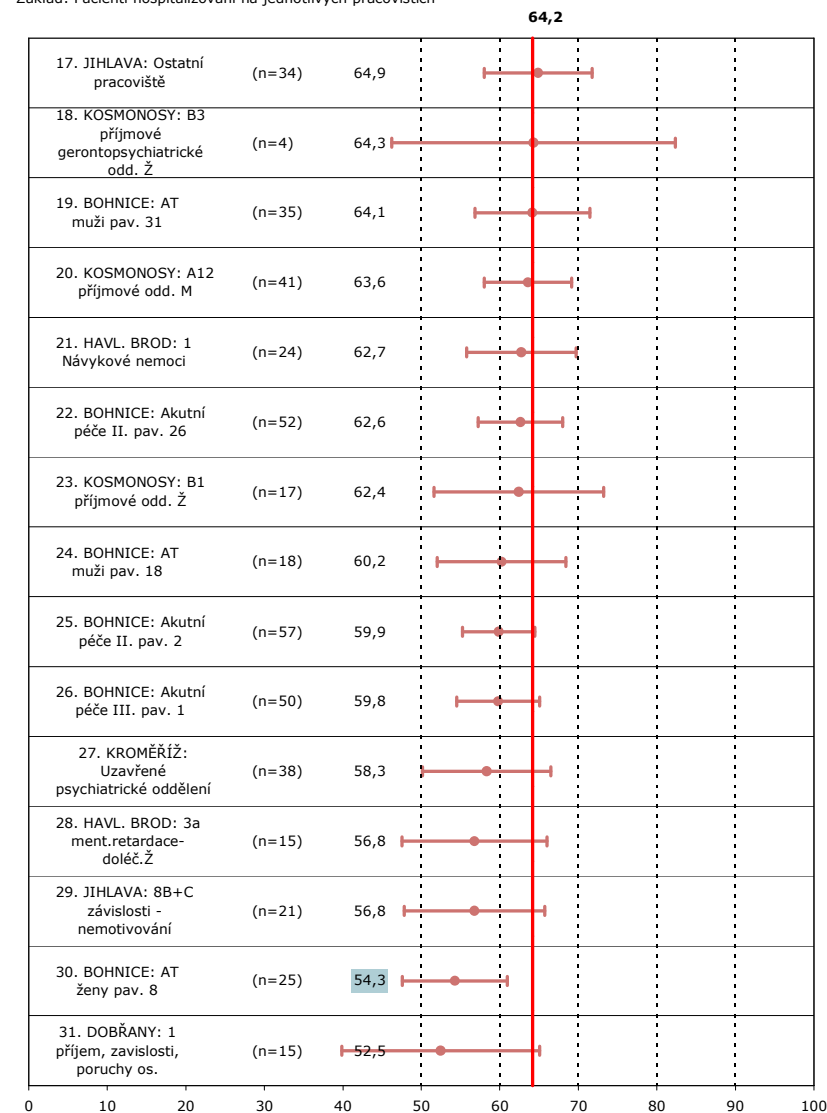
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Souhrnná spokojenost - Uzavřená pracoviště

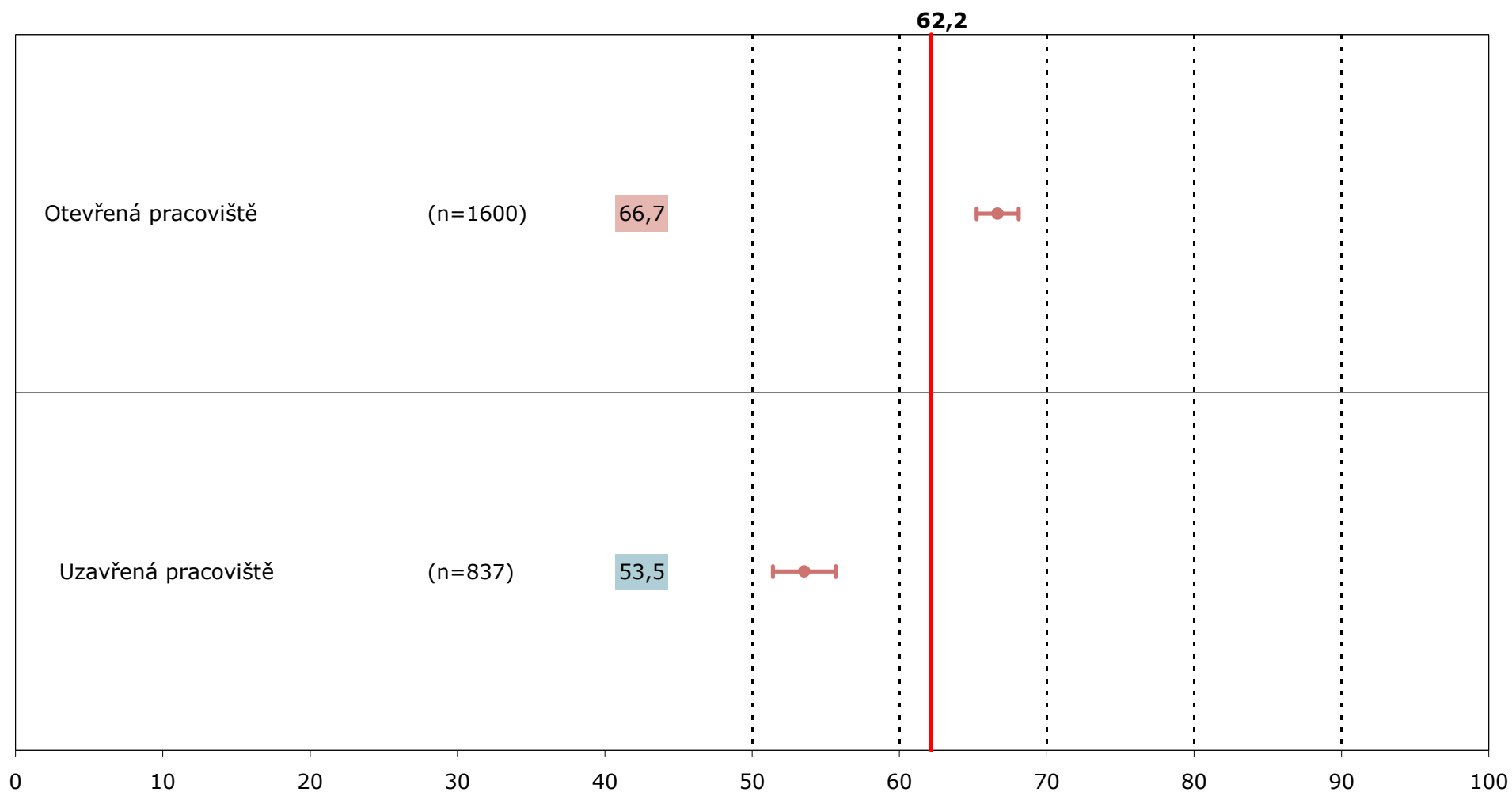
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami - Otevřená vs. uzavřená

Základ: Všichni pacienti

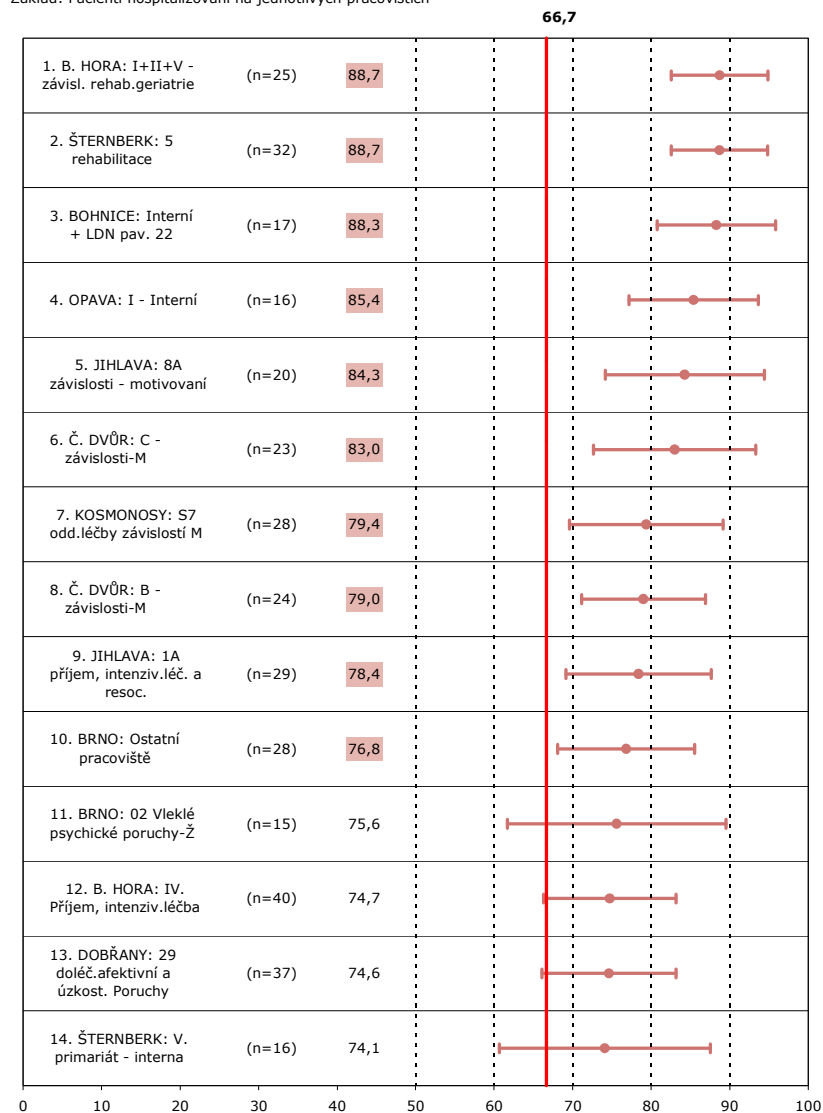


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami – Otevřená pracoviště

Spokojenost se sestrami - Otevřená pracoviště

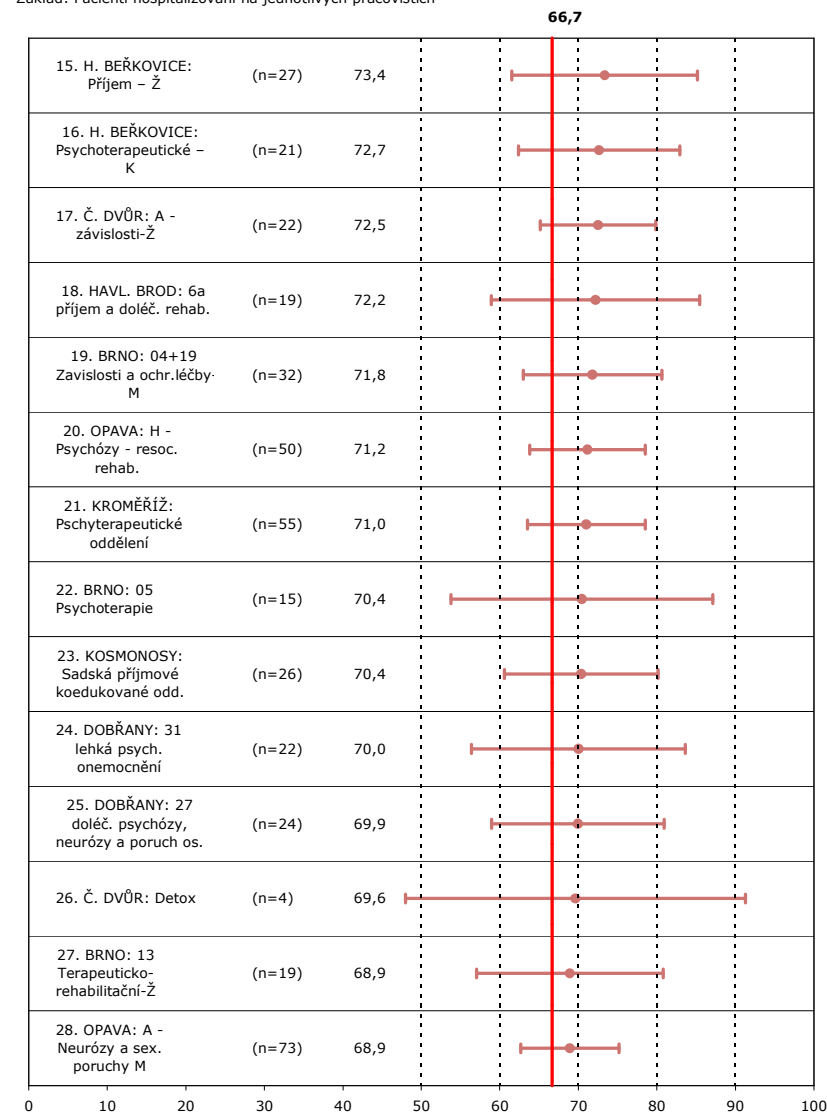
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami - Otevřená pracoviště

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

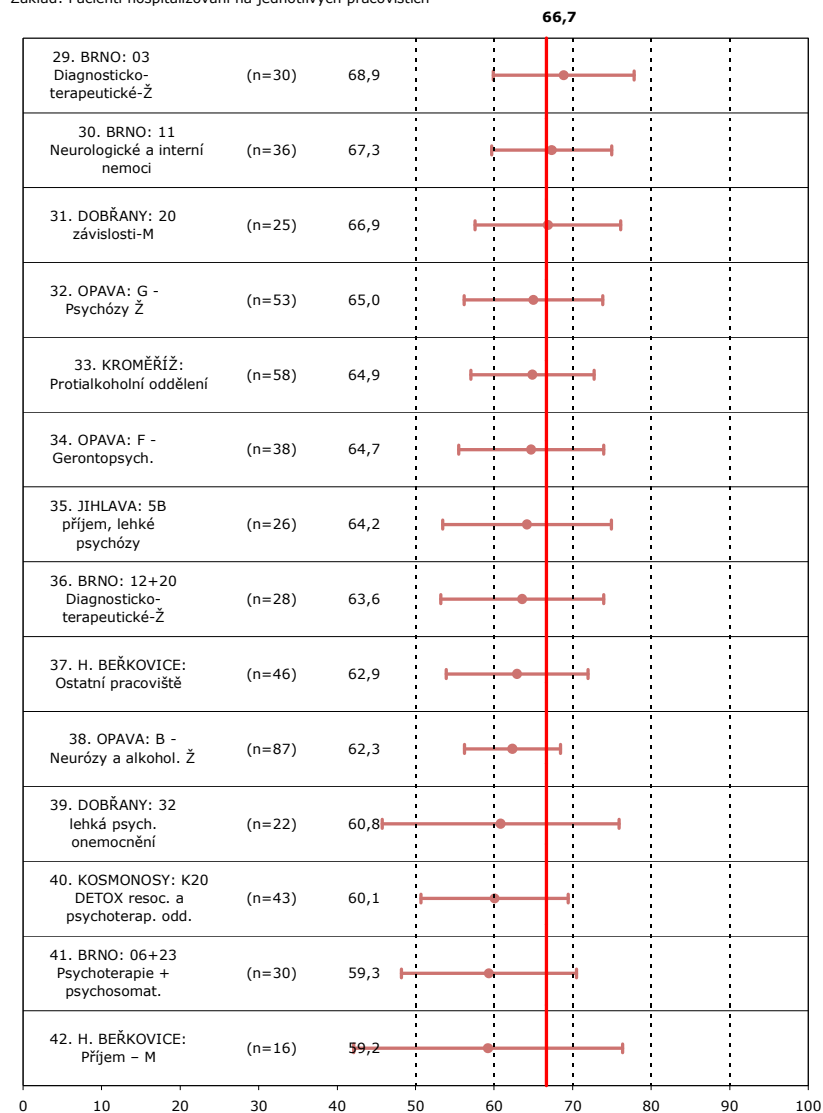


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami – Otevřená pracoviště

Spokojenost se sestrami - Otevřená pracoviště

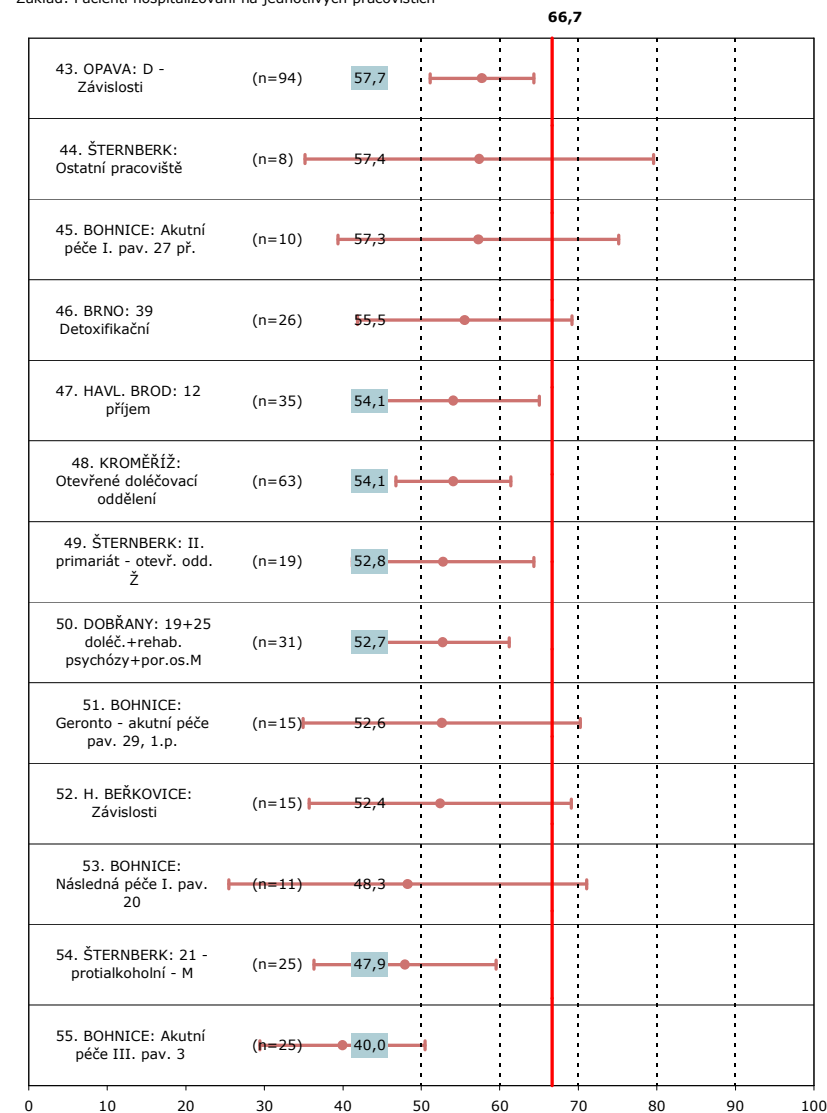
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami - Otevřená pracoviště

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

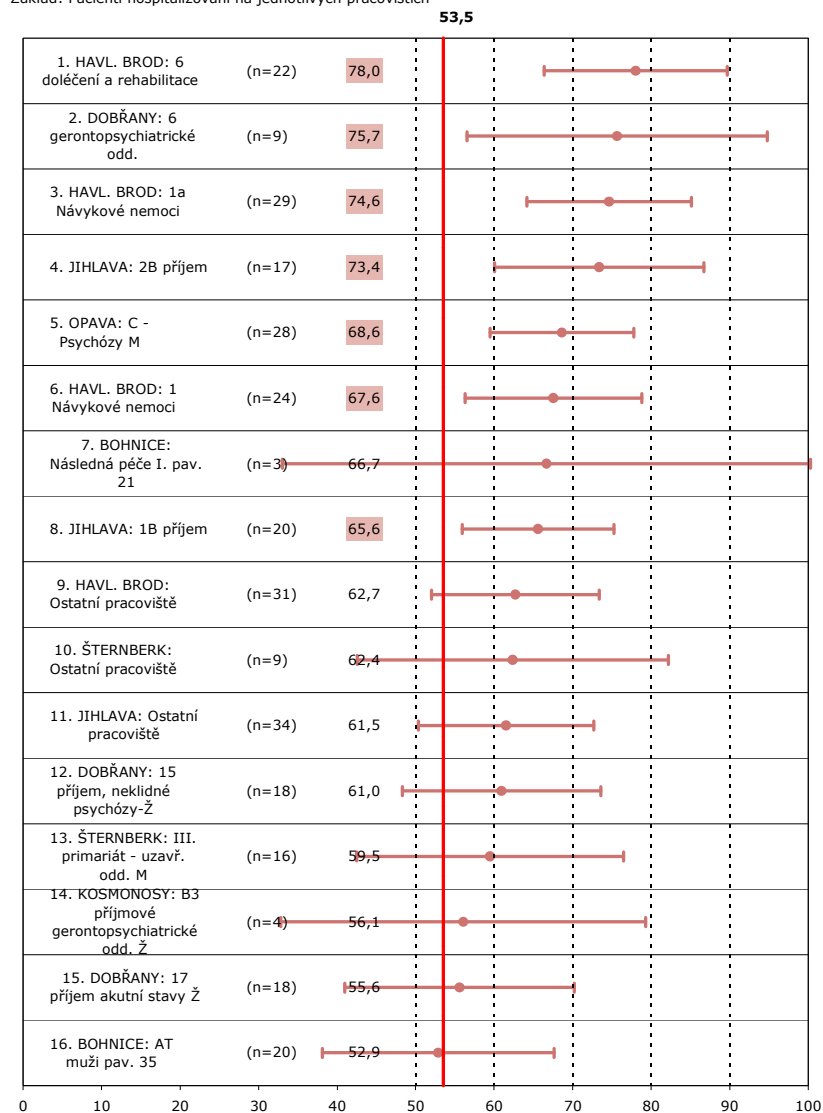


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami – Uzavřená pracoviště

Spokojenost se sestrami - Uzavřená pracoviště

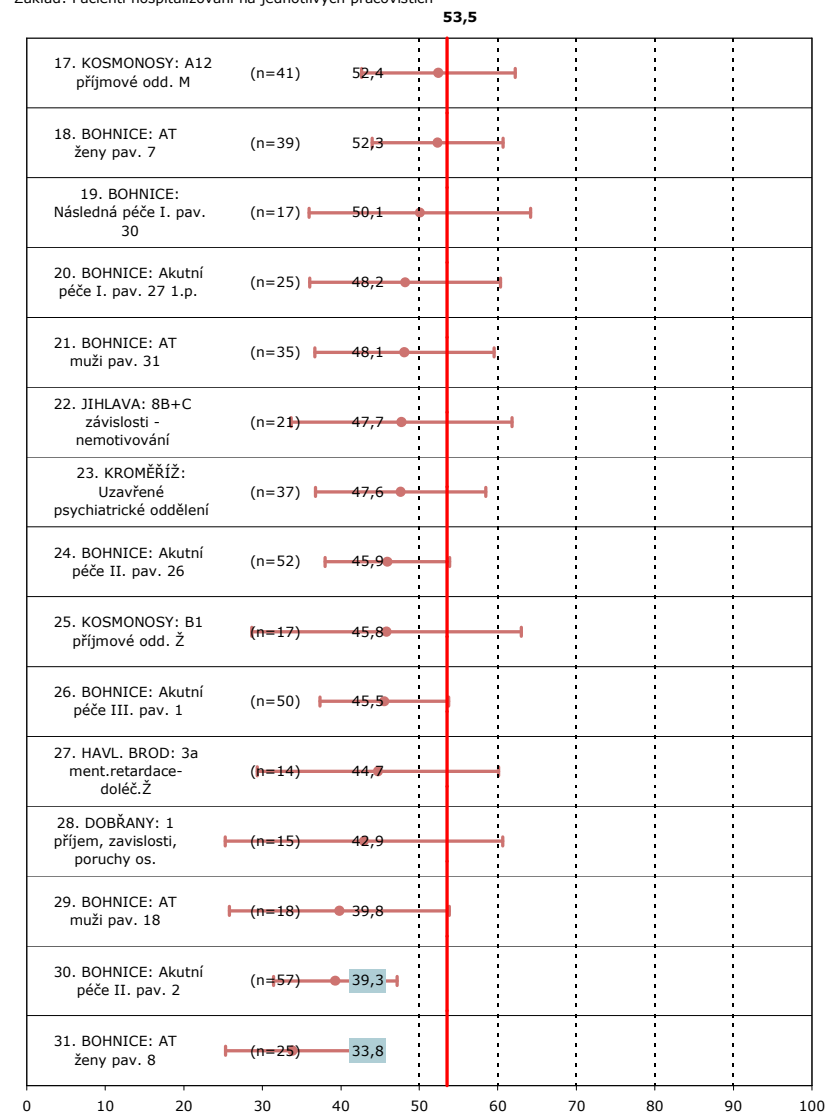
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami - Uzavřená pracoviště

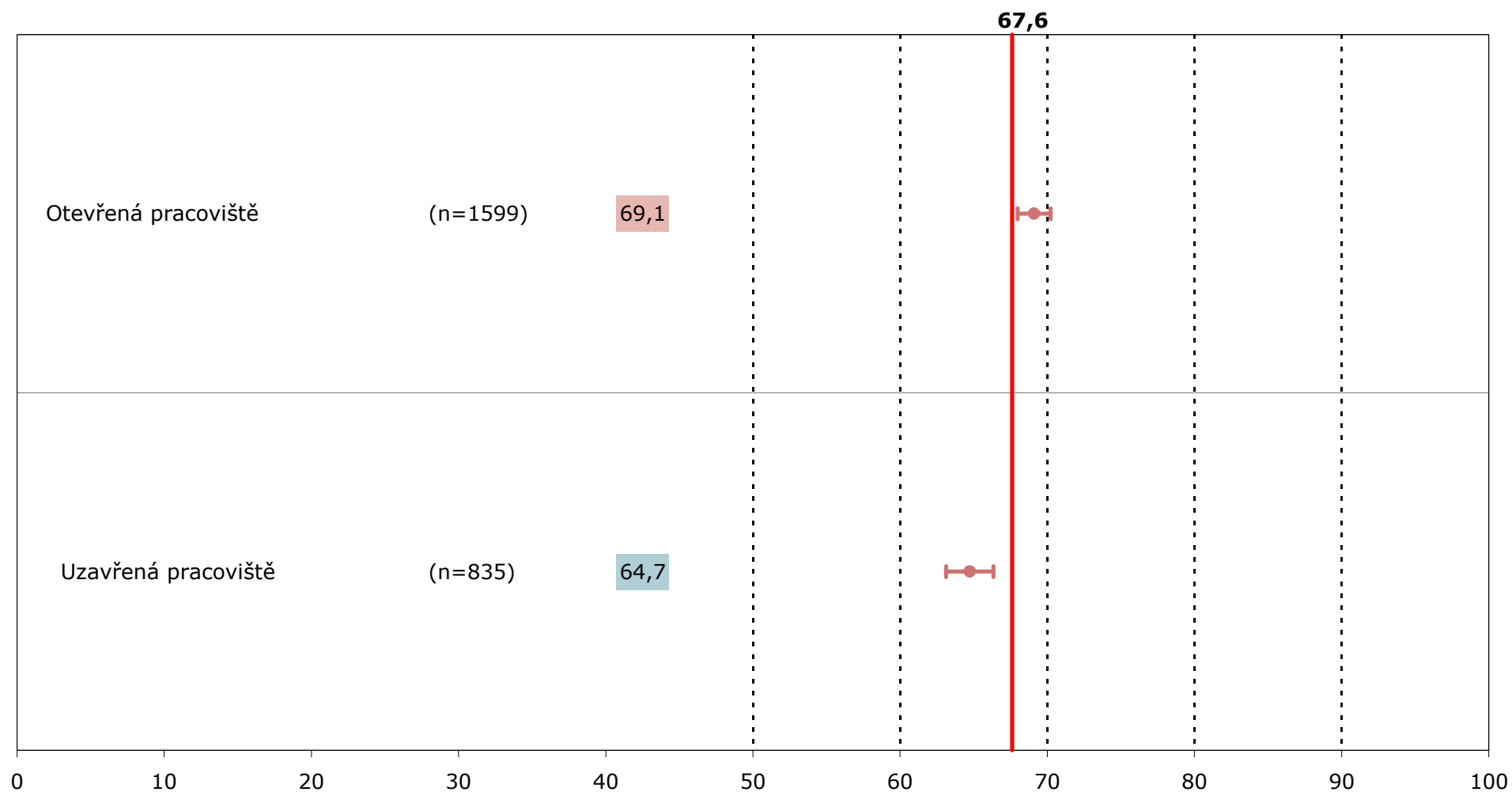
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost s lékaři - Otevřená vs. uzavřená

Základ: Všichni pacienti

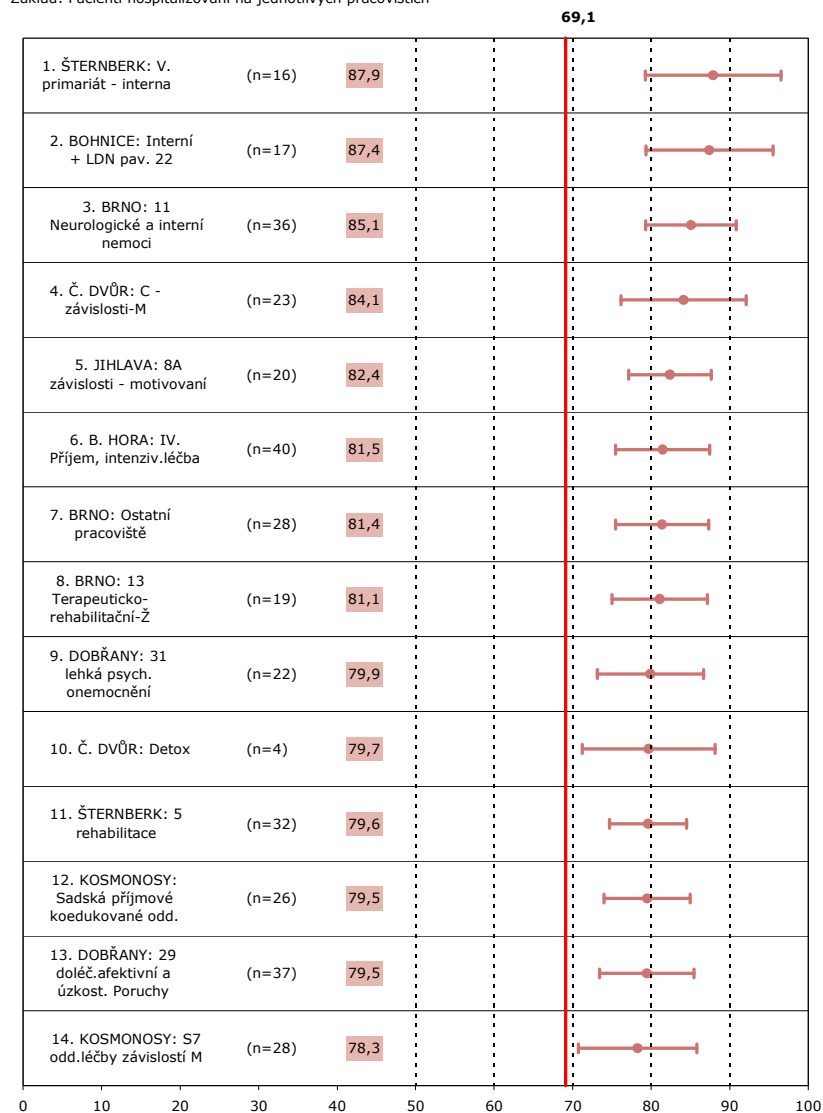


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři – Otevřená pracoviště

Spokojenost s lékaři - Otevřená pracoviště

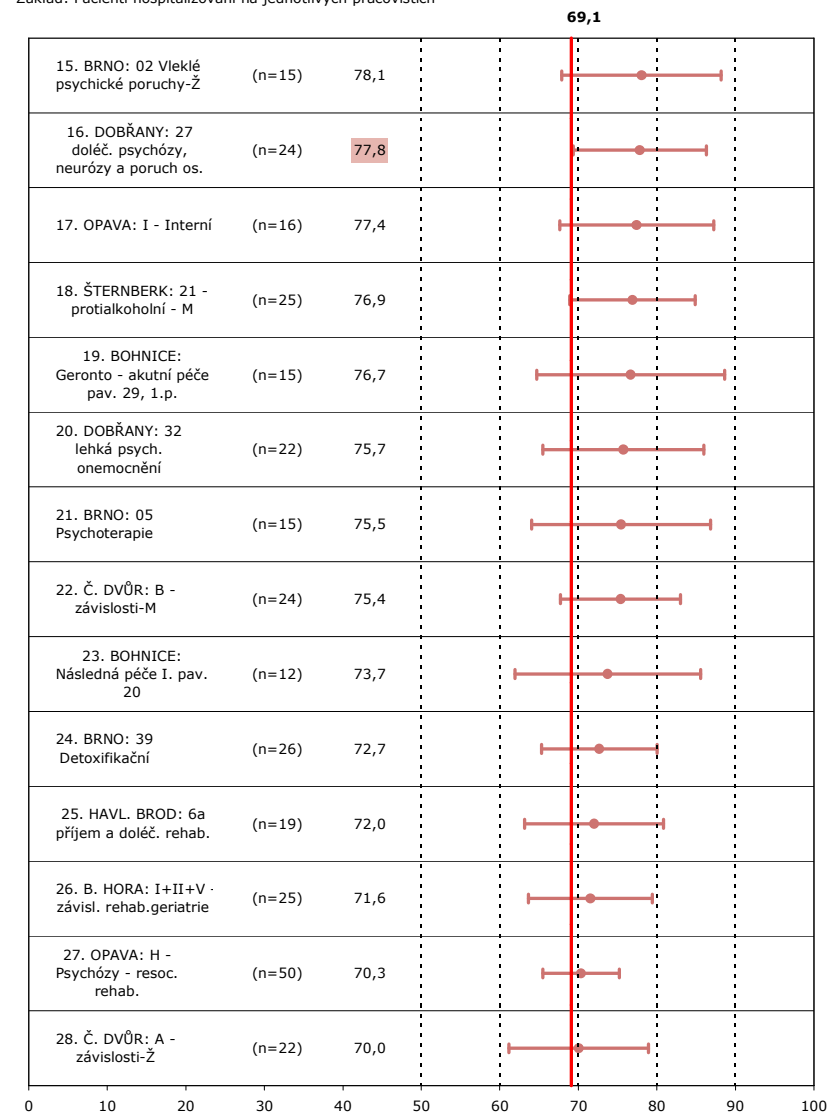
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost s lékaři - Otevřená pracoviště

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

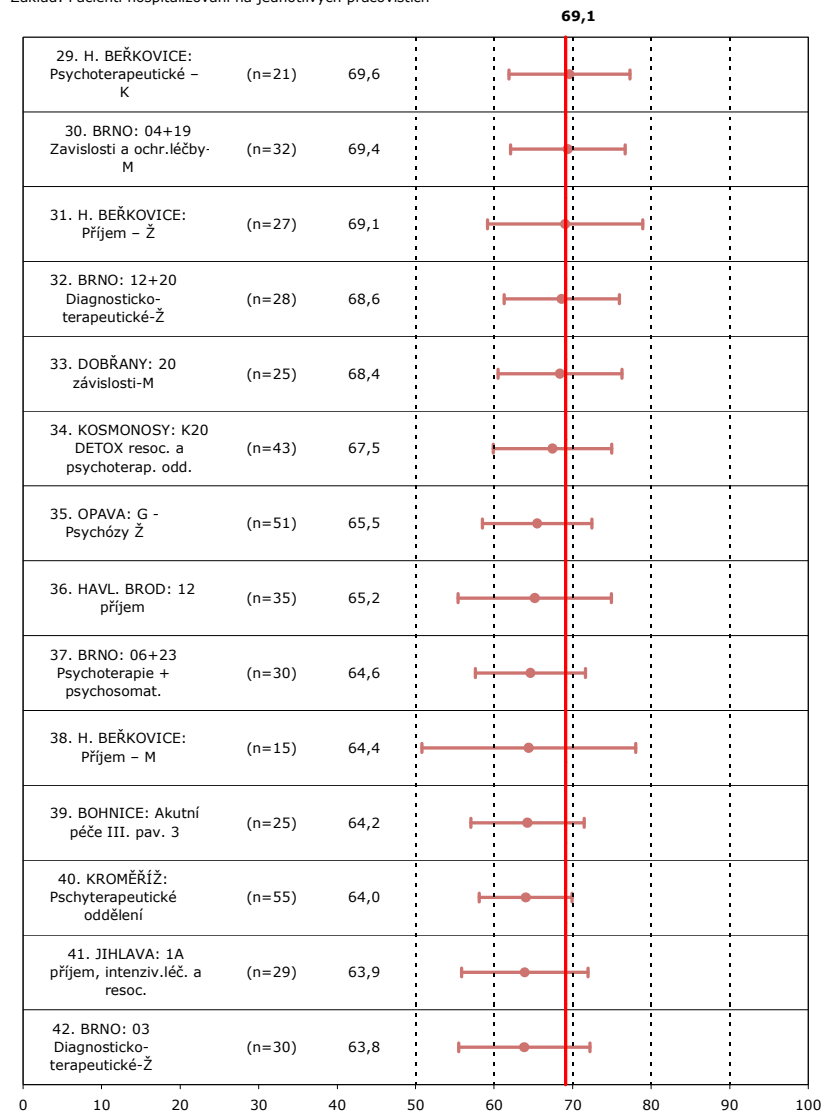


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři – Otevřená pracoviště

Spokojenost s lékaři - Otevřená pracoviště

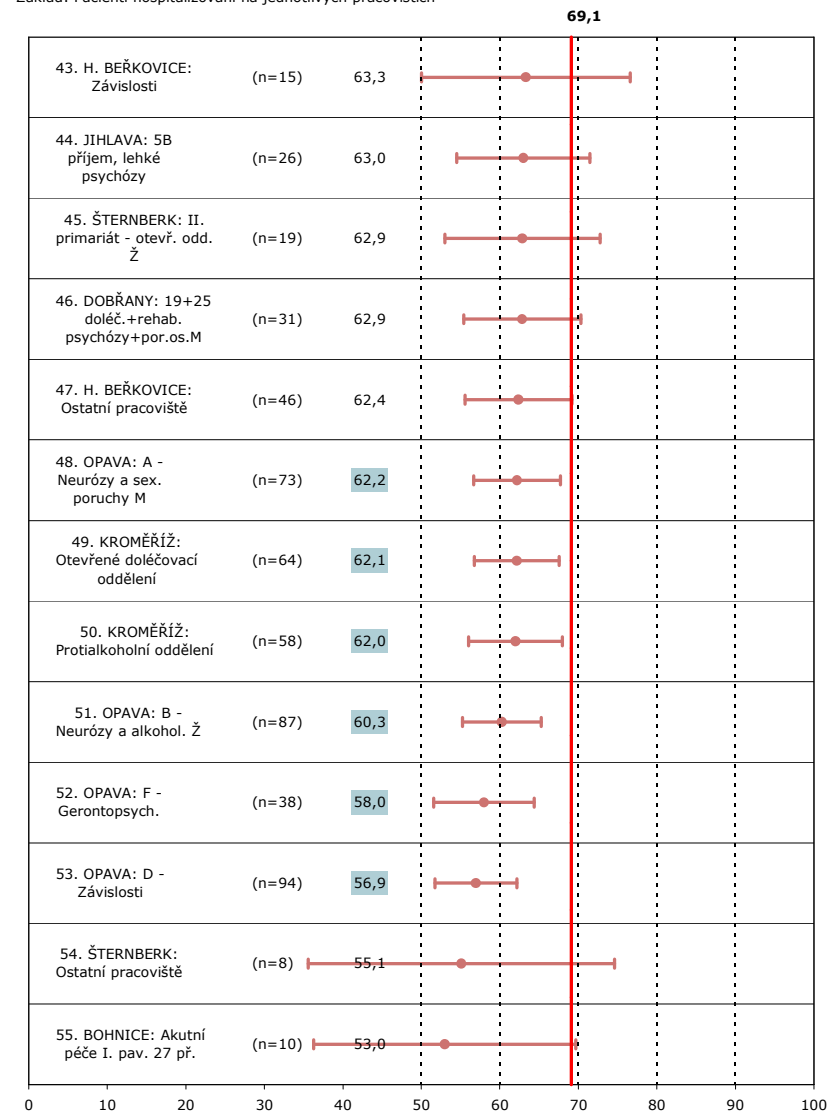
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost s lékaři - Otevřená pracoviště

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

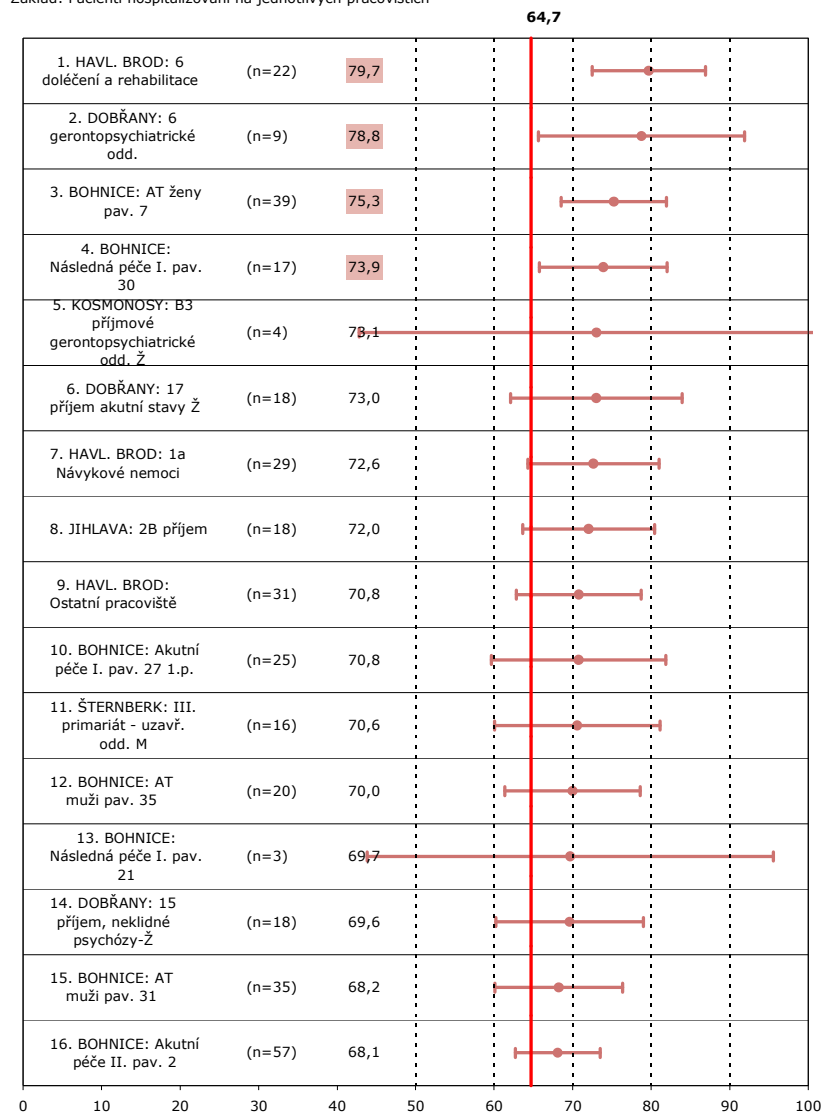


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři – Uzavřená pracoviště

Spokojenost s lékaři - Uzavřená pracoviště

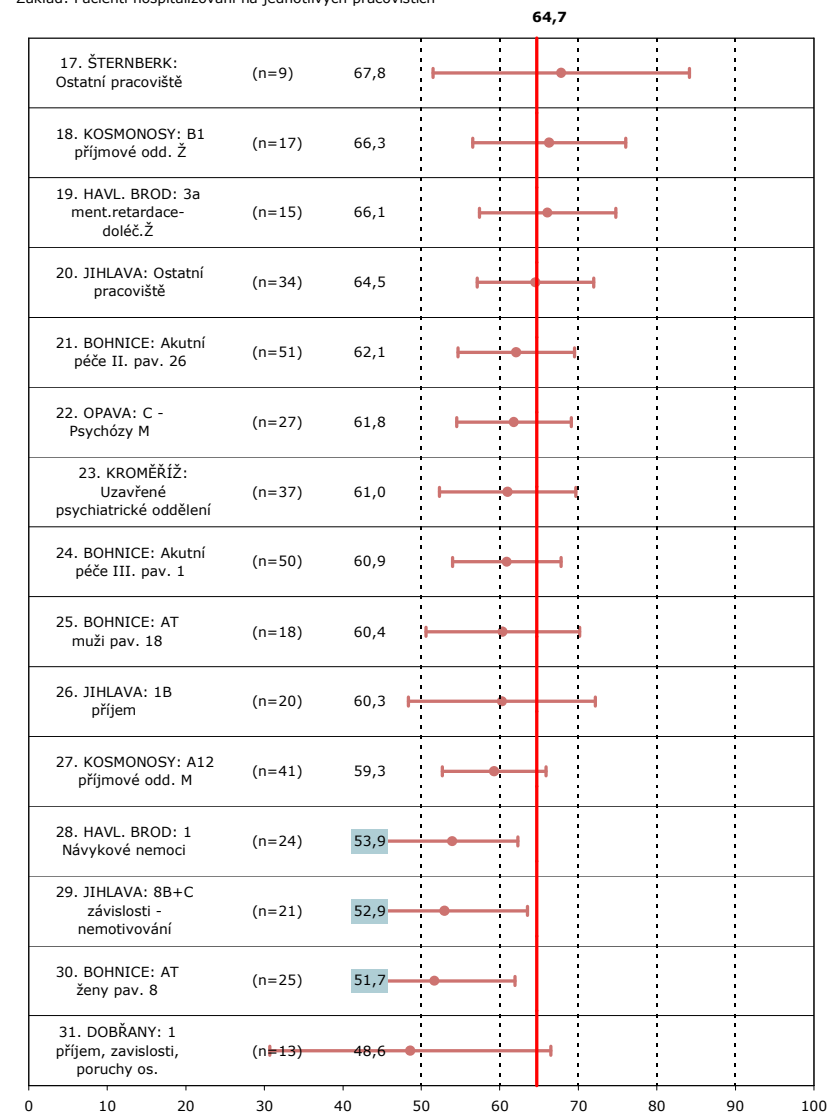
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



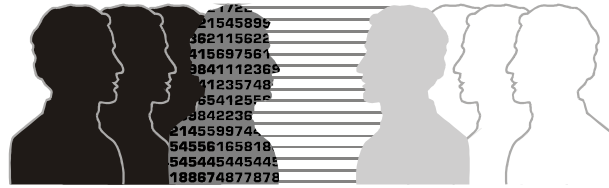
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři - Uzavřená pracoviště

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



C.

HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH PSYHIATRICKÝCH LÉČEBEN



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA BÍLÁ VODA

Psychiatrická léčebna Bílá Voda: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 41 % žen a 59 % mužů. Z hlediska věku jsou nejvíce zastoupeni lidé z věkové kategorie 31-50 let a 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé vyučení bez maturity.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 19 % pacientů, plánovaně na objednání 71 % pacientů; přičemž většina byla přijata nejpozději do jednoho měsíce.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Bílá Voda je nadprůměrná. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 82,4 %.**

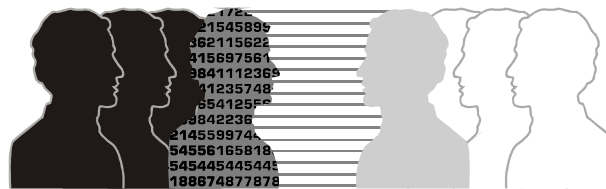
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **Spokojenost u všech sledovaných dimenzí přesahuje hranici 75%.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Mírně nižší spokojenost oproti průměru je patrná u dimenze informace.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
 - ☐ Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
 - ☐ Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
 - ☐ Doba podávání jídel
 - ☐ Seznámení s právy nemocného
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Frekvence hovorů s lékařem
 - ☐ Srozumitelnost odpovědí lékaře
 - ☐ Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
 - ☐ Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
 - ☐ Čistota toalet a sprch

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 82,4 %, s **lékaři** 76,5 % a se **všeobecnými službami** 73,8 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 65
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2008
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

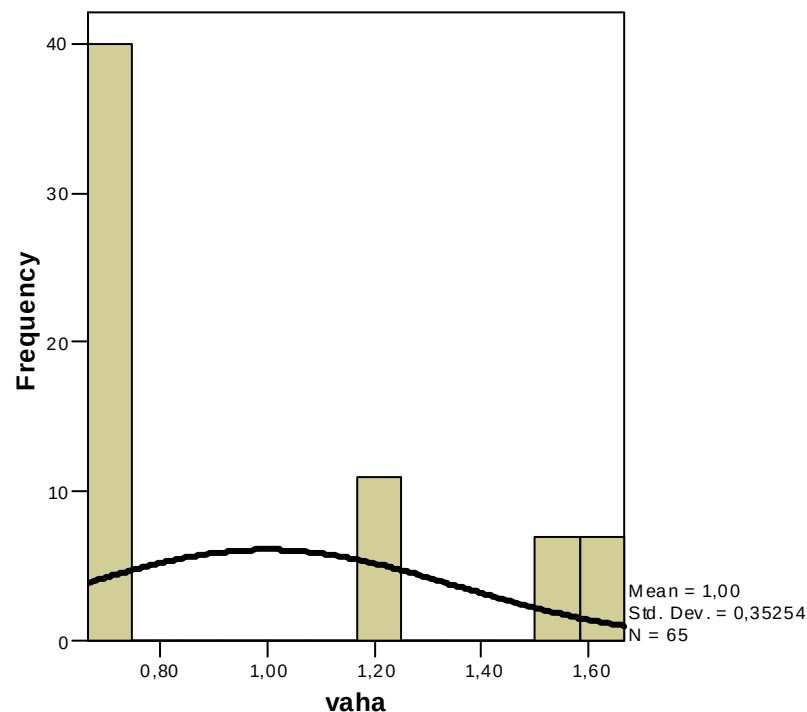
- Počet hospitalizovaných pacientů: 125
- Počet nezařazených pacientů: 7
- Počet validních dotazníků: 65
- **Návratnost: 55,1 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 5
- Počet pracovišť s $n < 15$: 3
 - Oddělení I.; Oddělení II.; Oddělení V. -> sloučení pod jedno pracoviště
 - Oddělení III. -> nebyly sesbírány žádné dotazníky, návratnost je 0%

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 1,6
Rozložení vah ukazuje tento histogram:

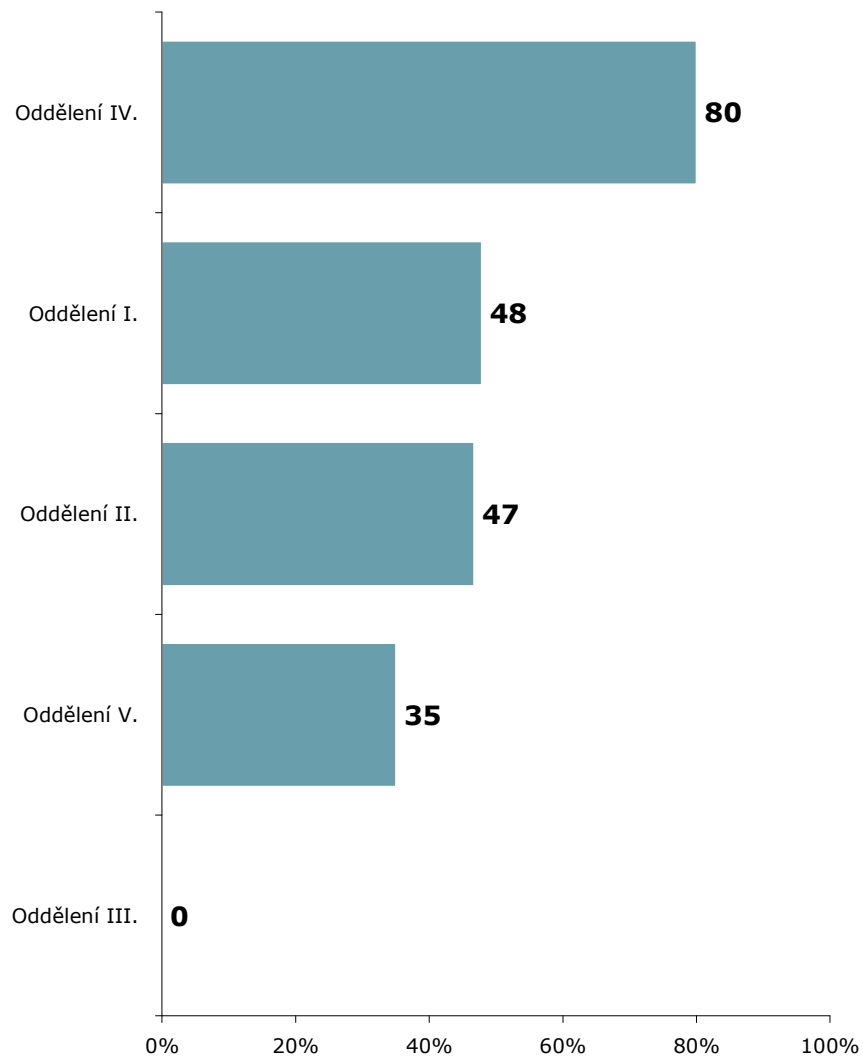


Vyplňování dotazníků

- 99 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 1 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

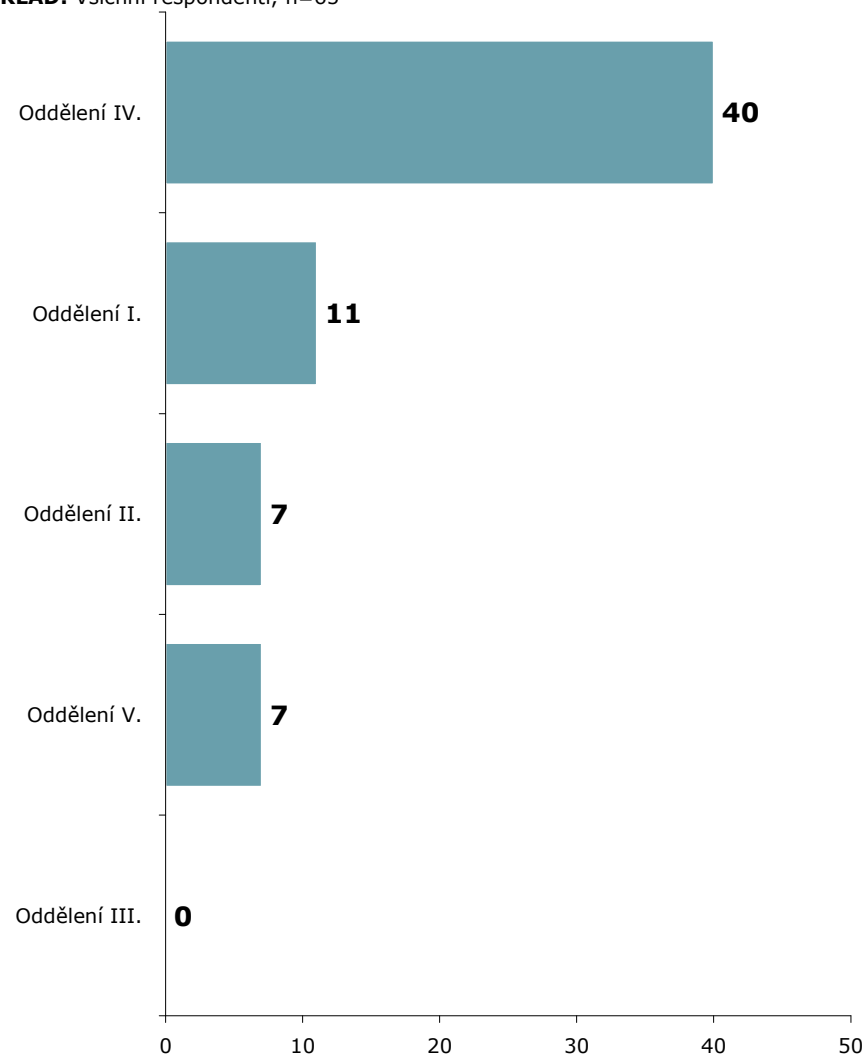
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

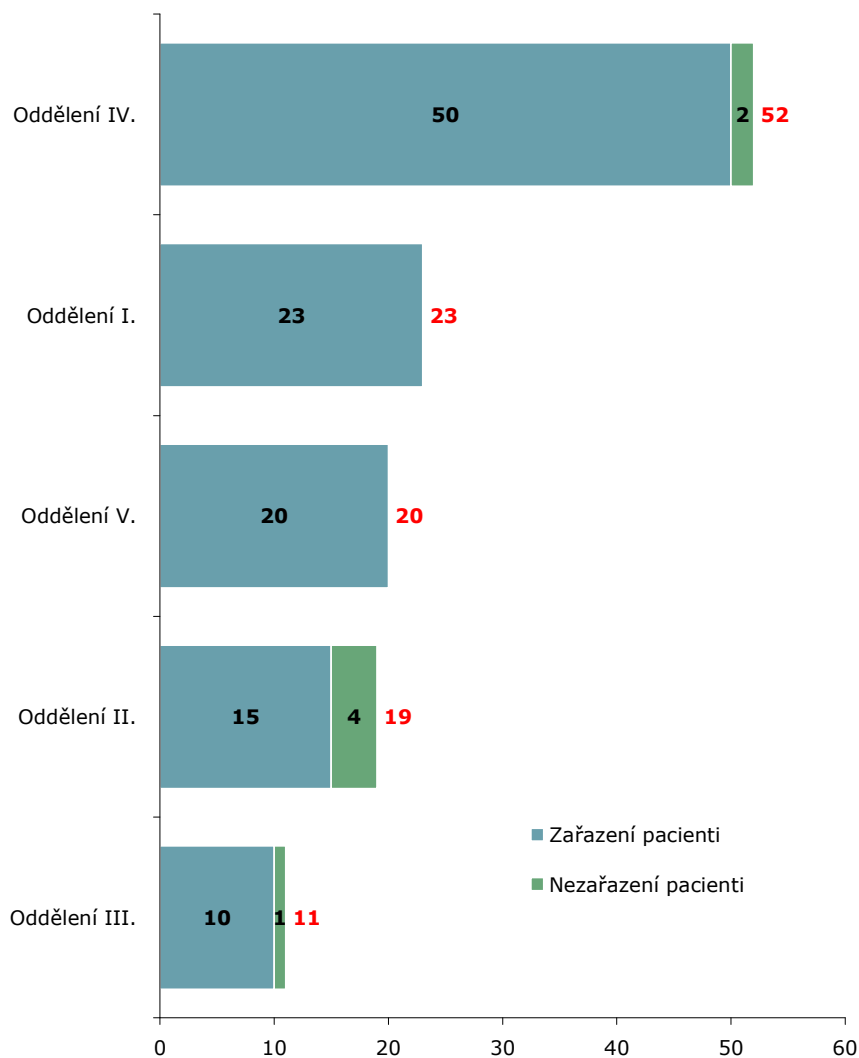
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=65



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

Počty propuštěných pacientů

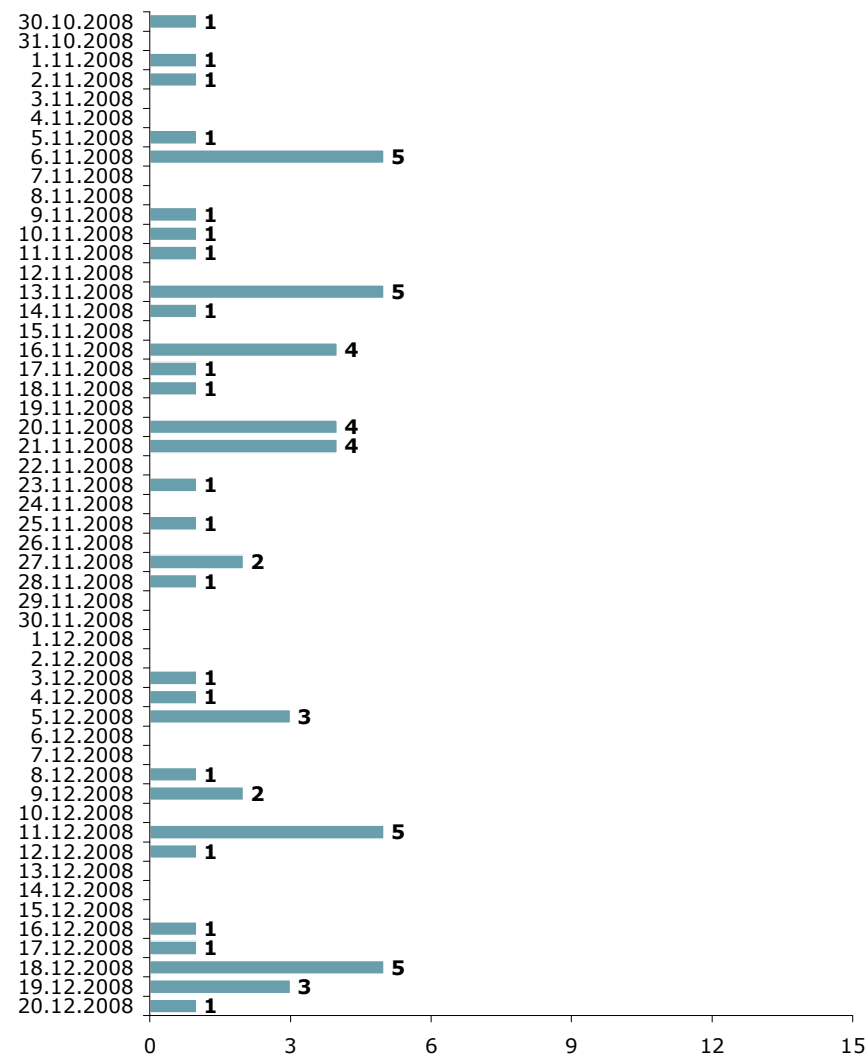
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

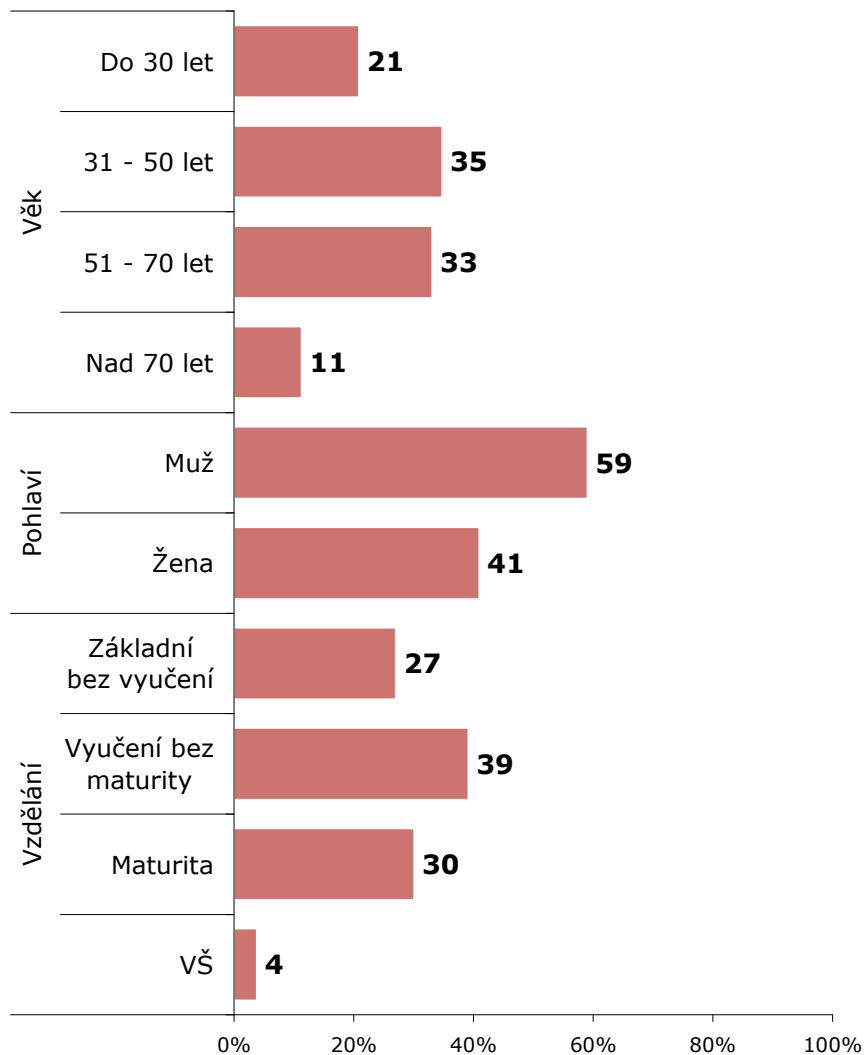
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=65



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

Demografická struktura pacientů

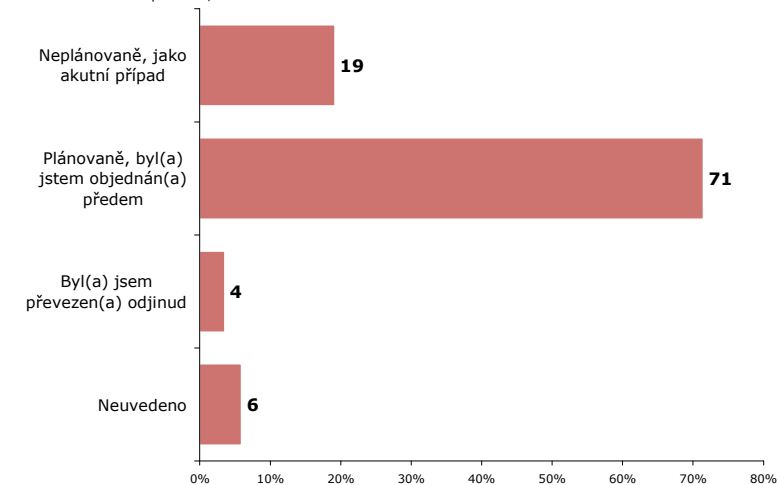
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=65



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?

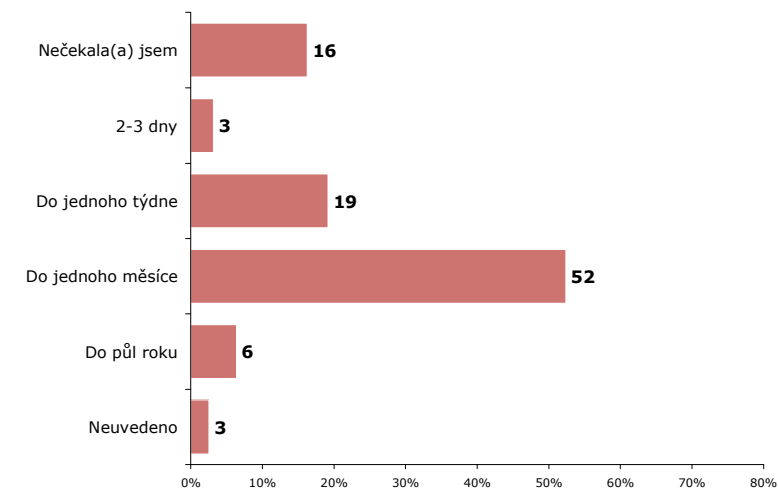
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=65



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=46



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



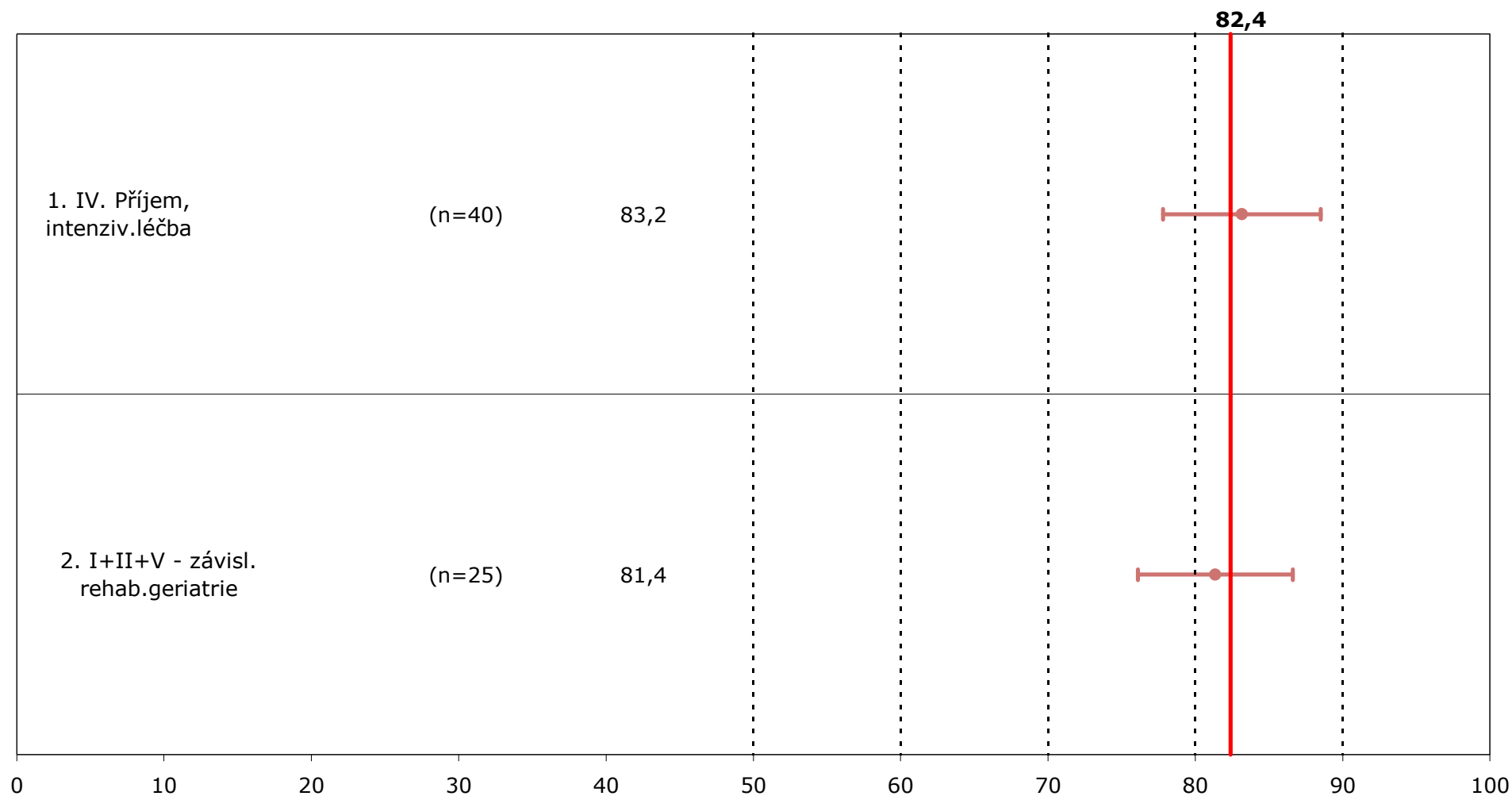
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost

PL Bílá Voda: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

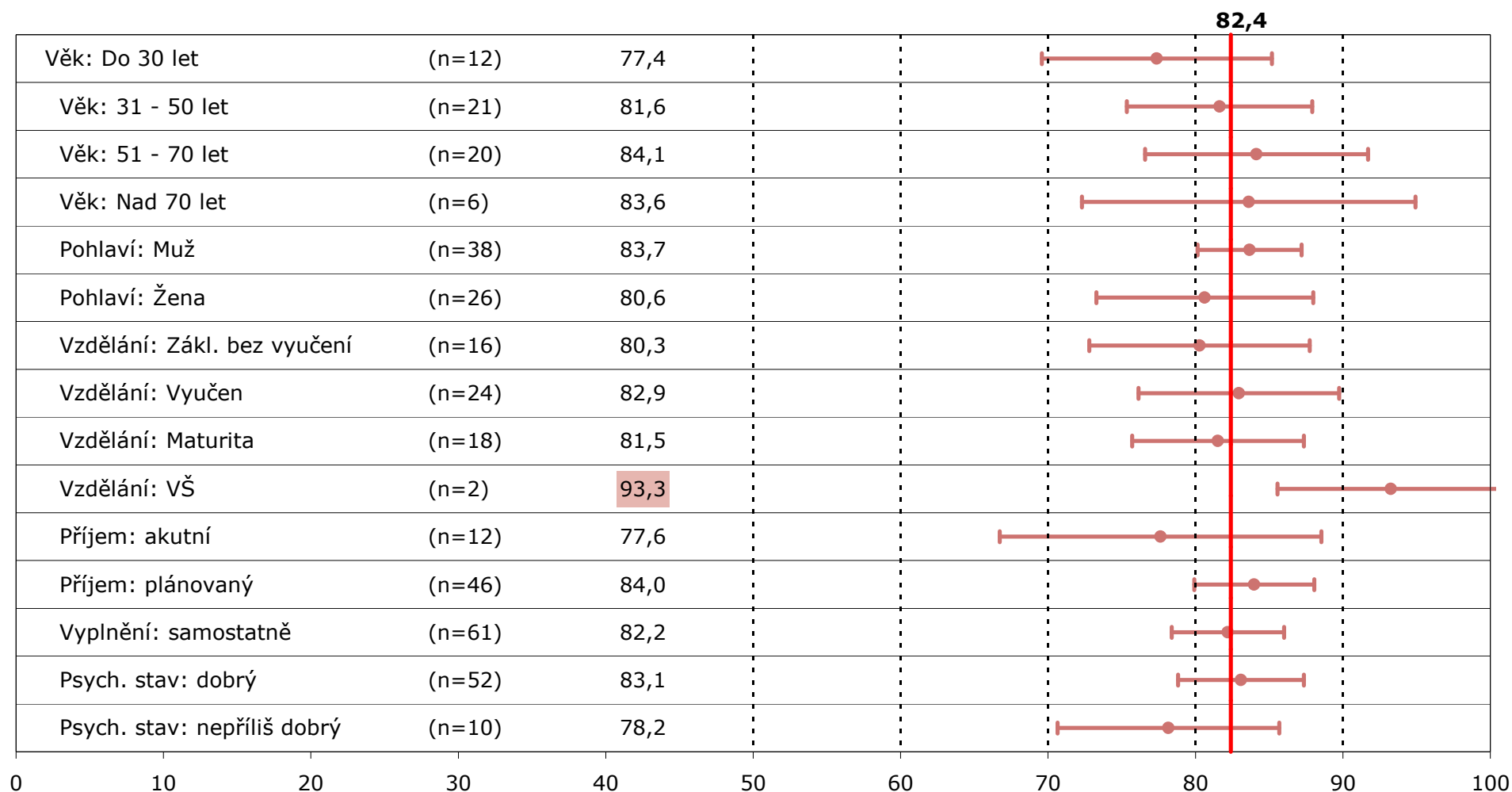


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Bílá Voda: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

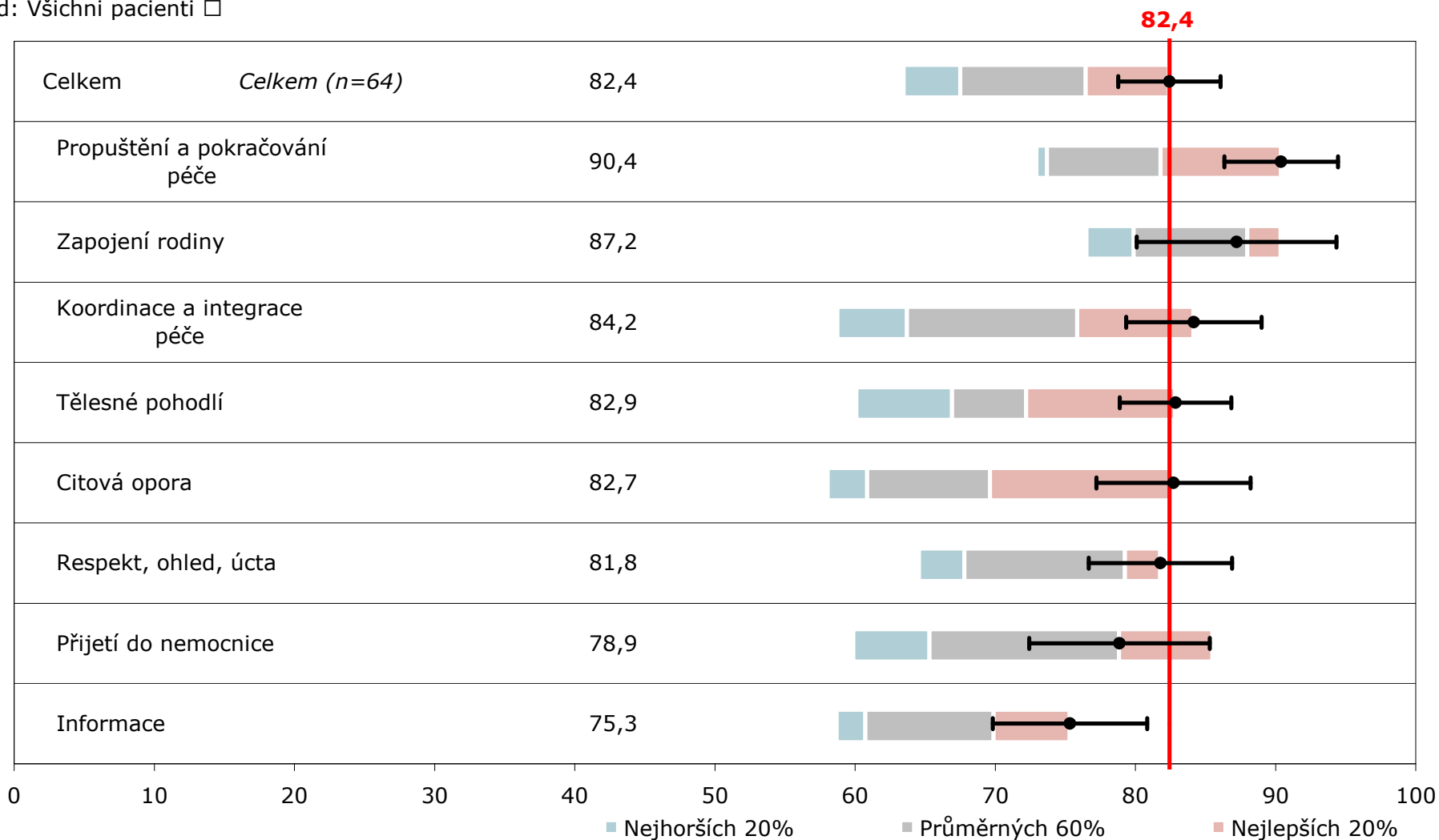


SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost

PL Bílá Voda: Souhrnná spokojenost

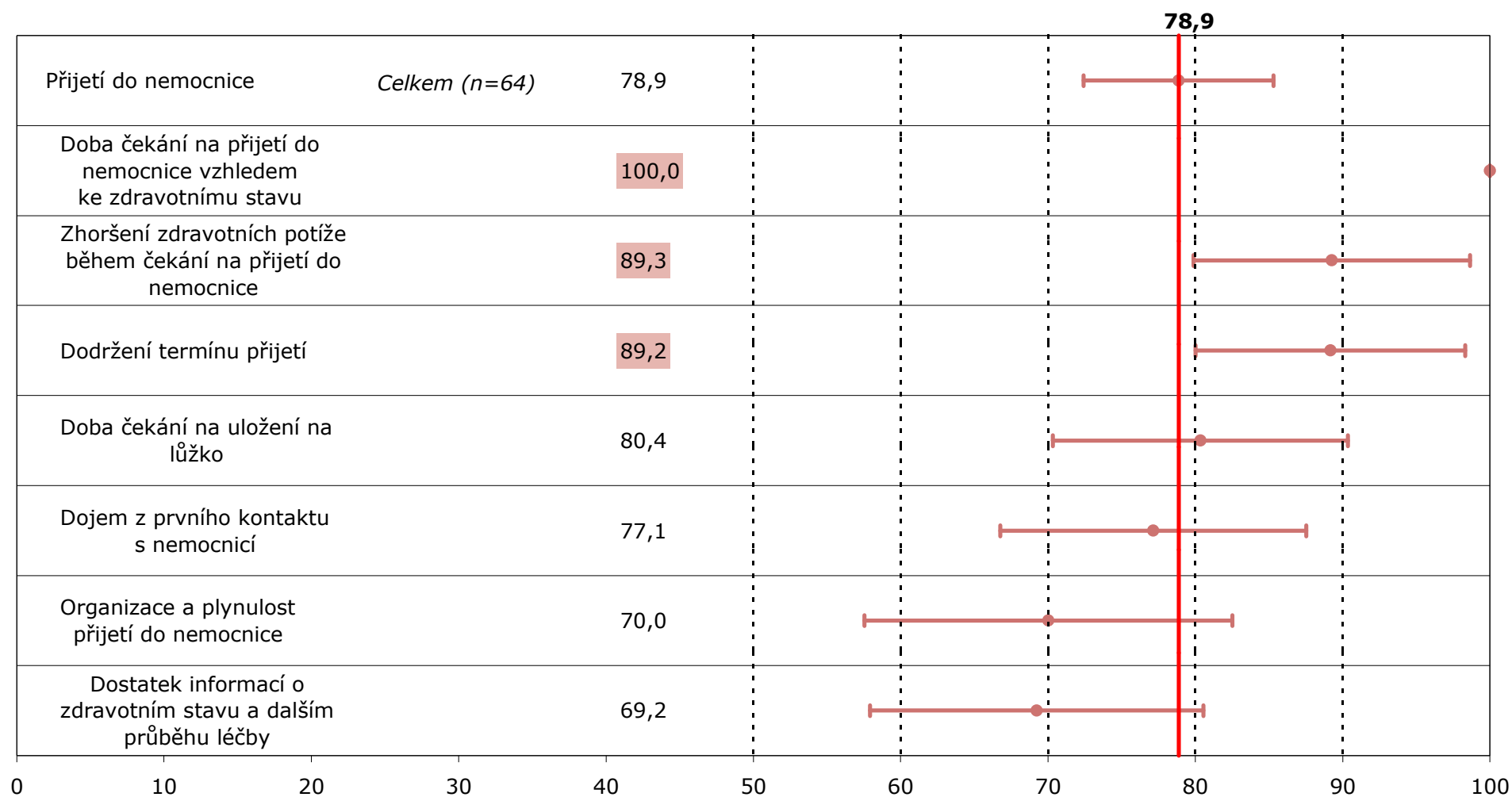
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Bílá Voda: Přijetí do nemocnice

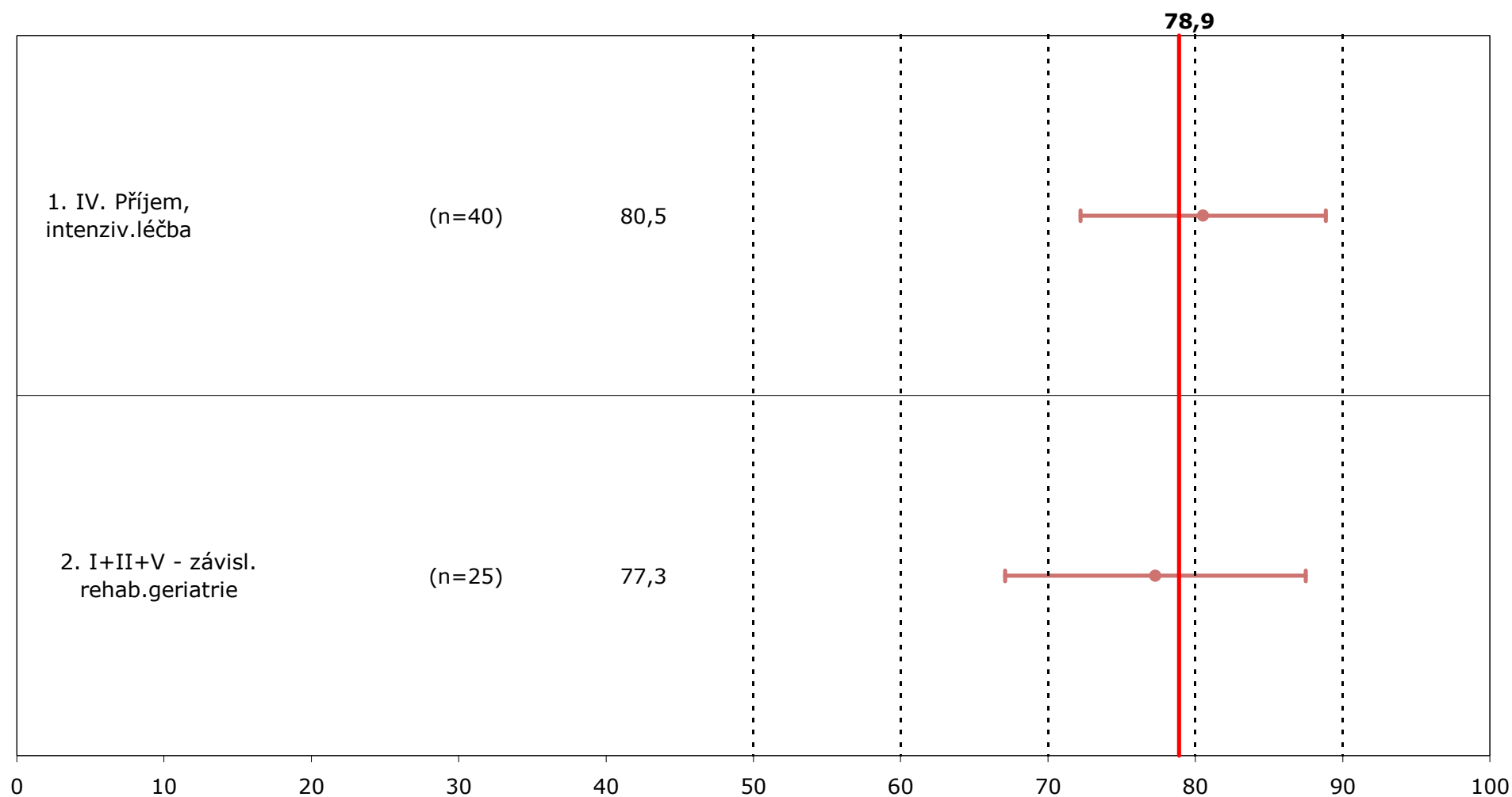
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bílá Voda: Přijetí do nemocnice

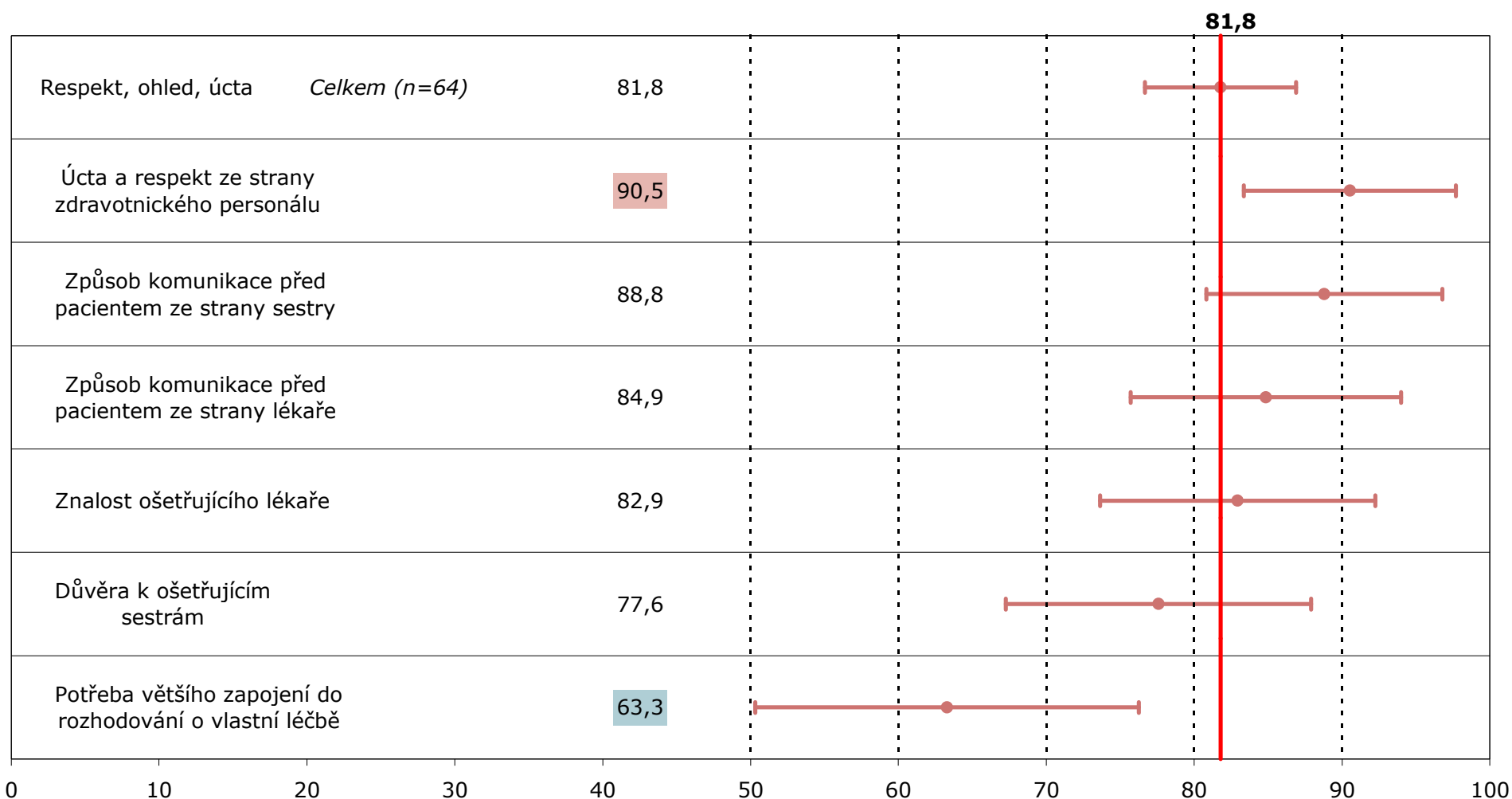
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bílá Voda: Respekt, ohled, úcta

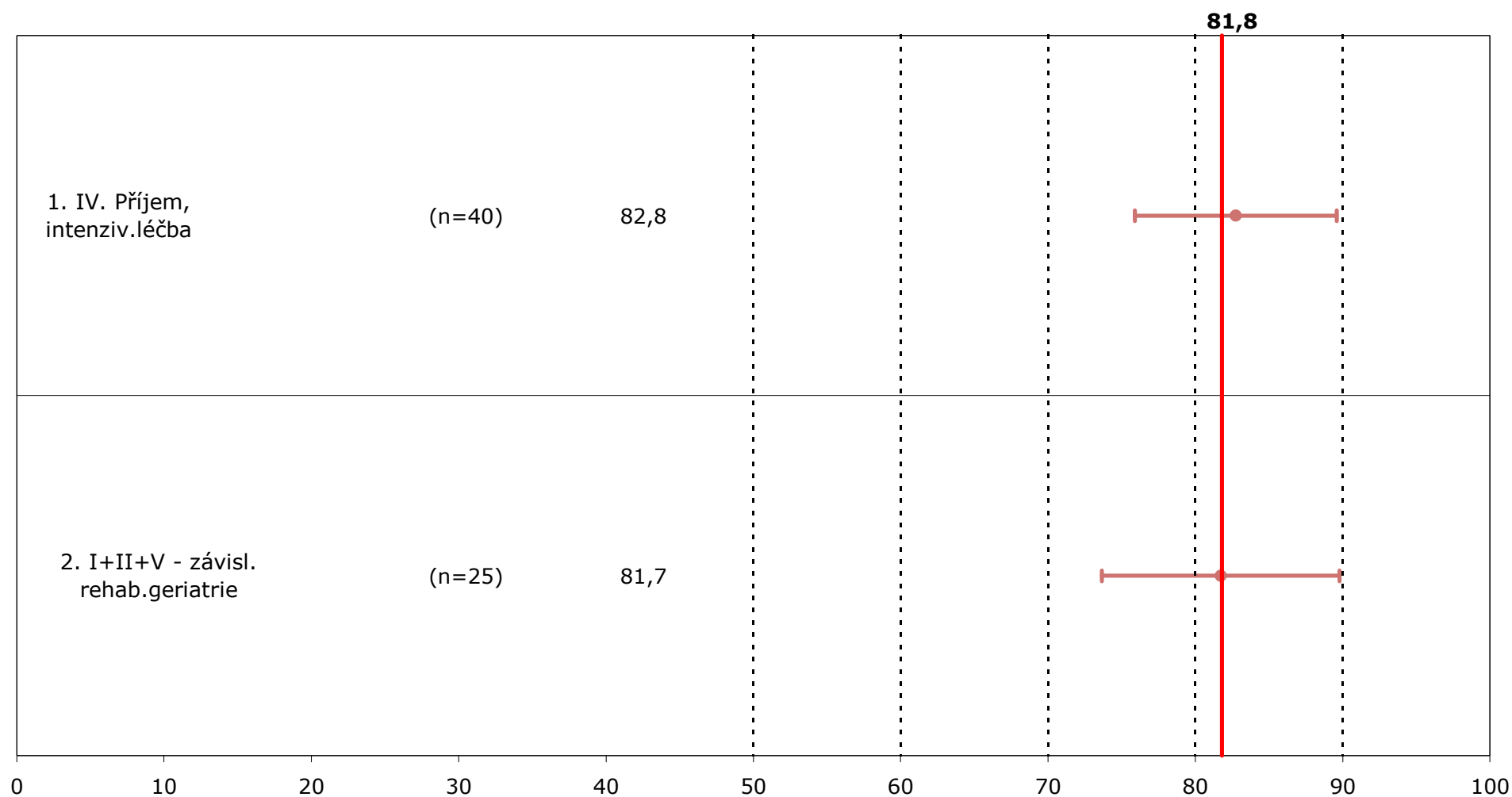
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bílá Voda: Respekt, ohled, úcta

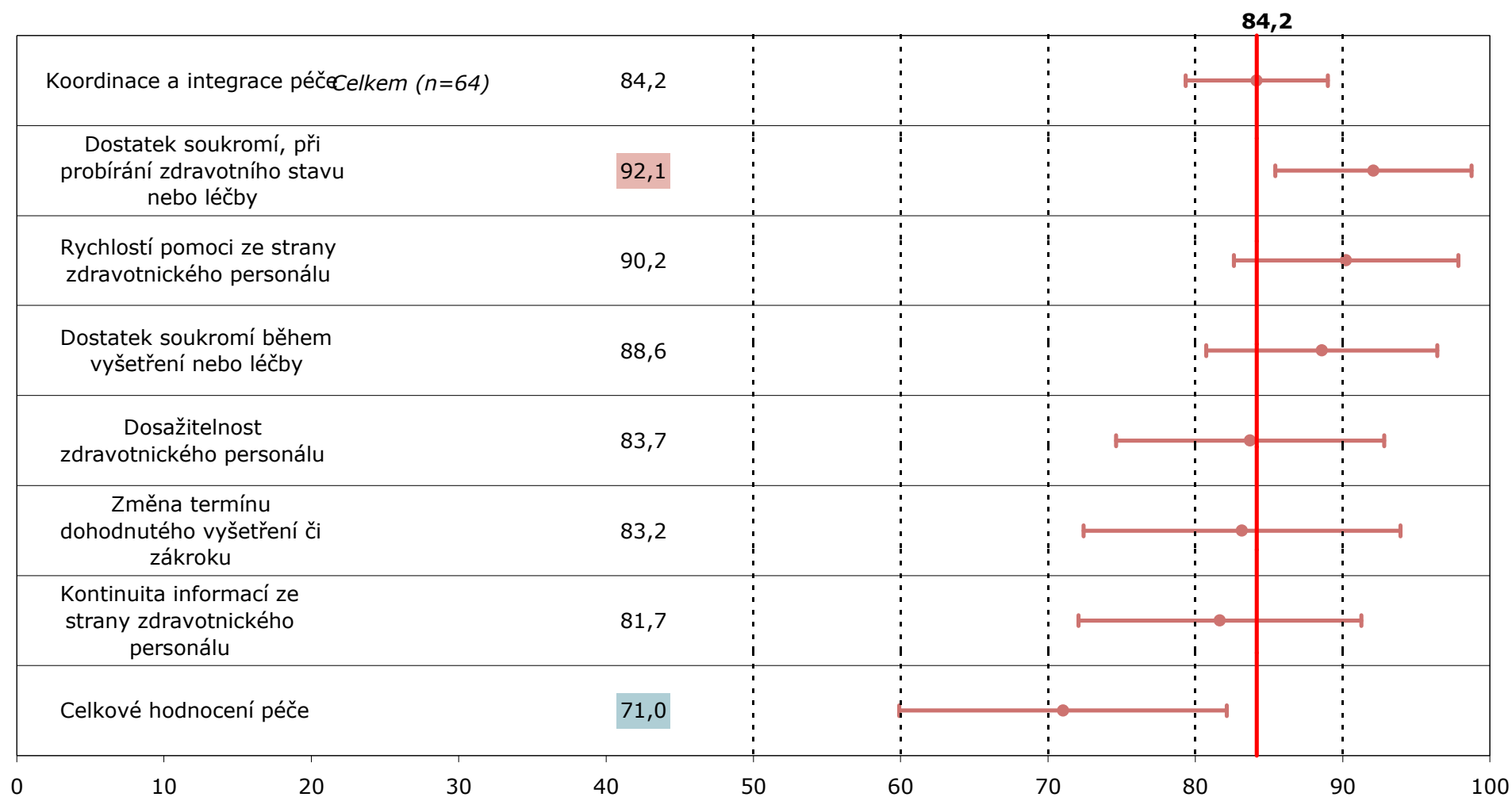
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bílá Voda: Koordinace a integrace péče

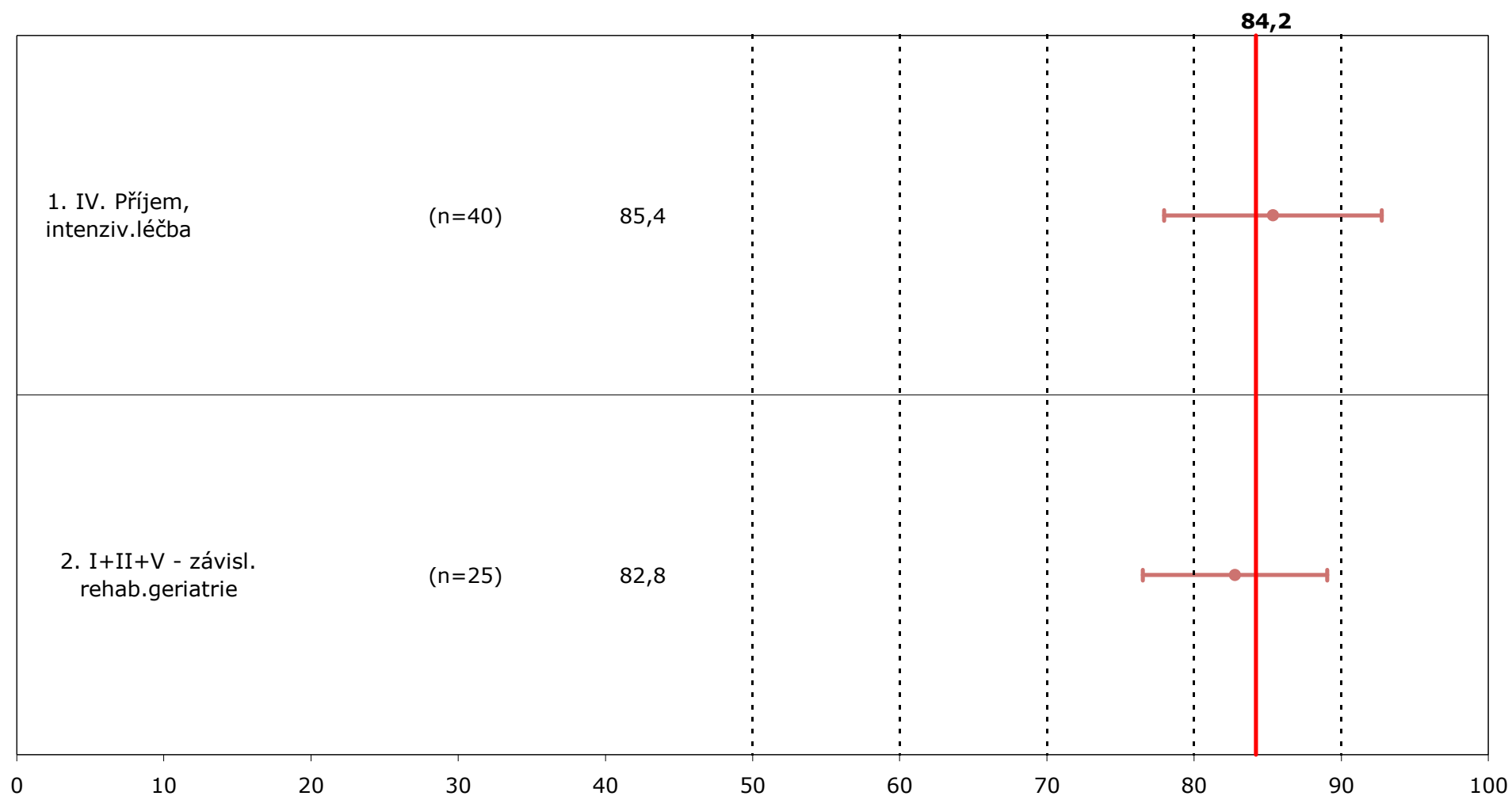
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bílá Voda: Koordinace a integrace péče

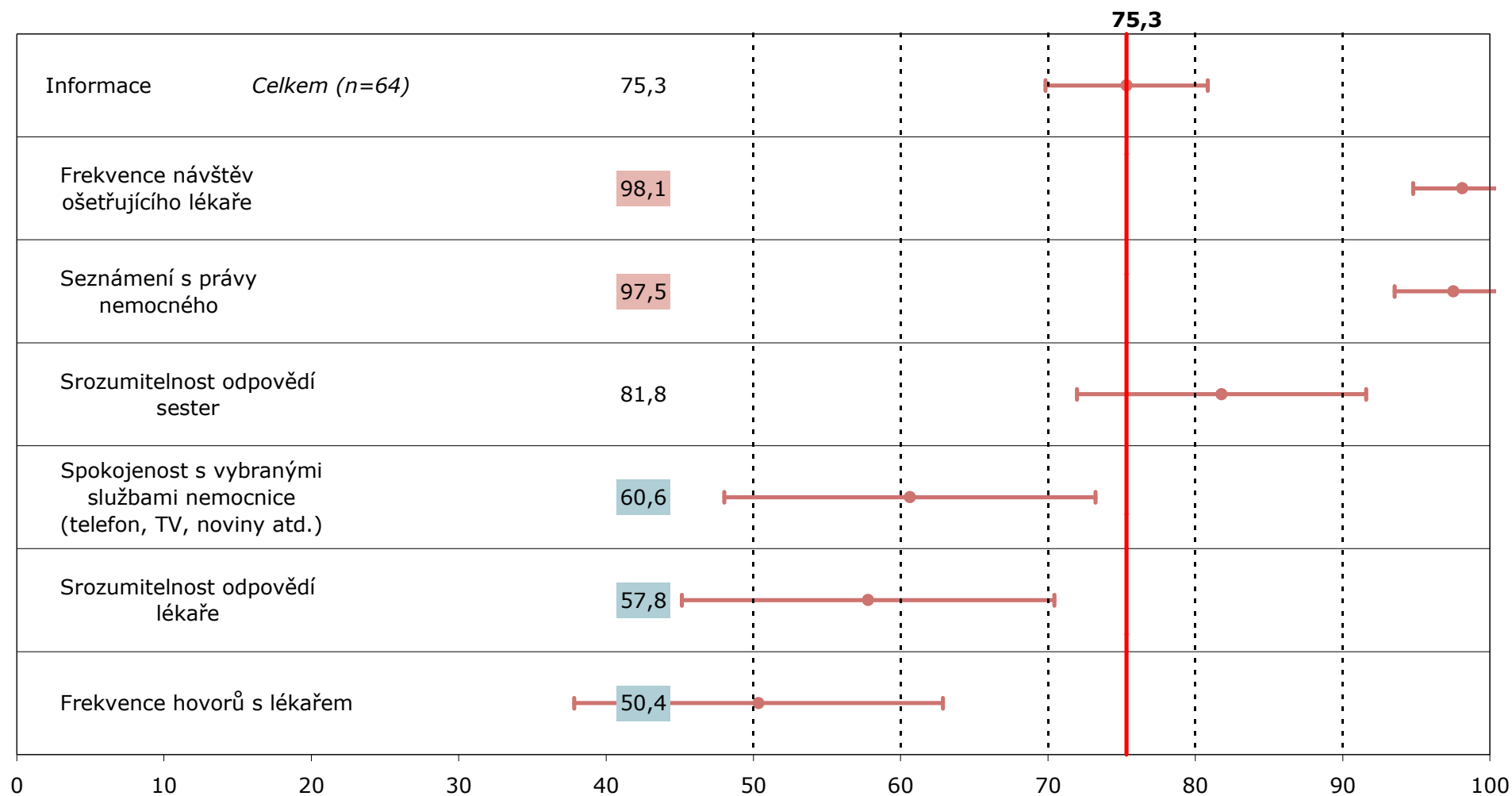
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bílá Voda: Informace, komunikace

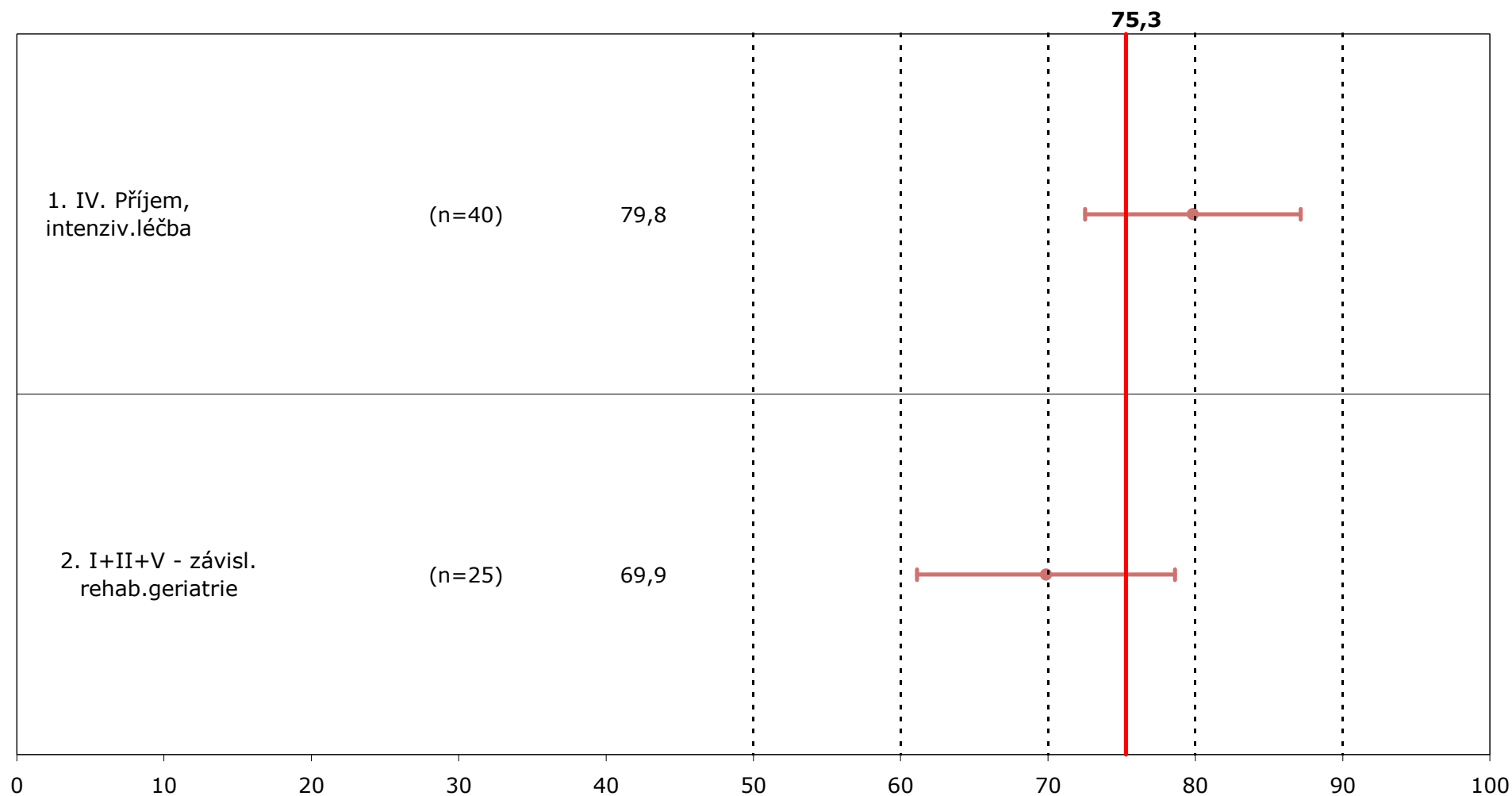
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bílá Voda: Informace, komunikace

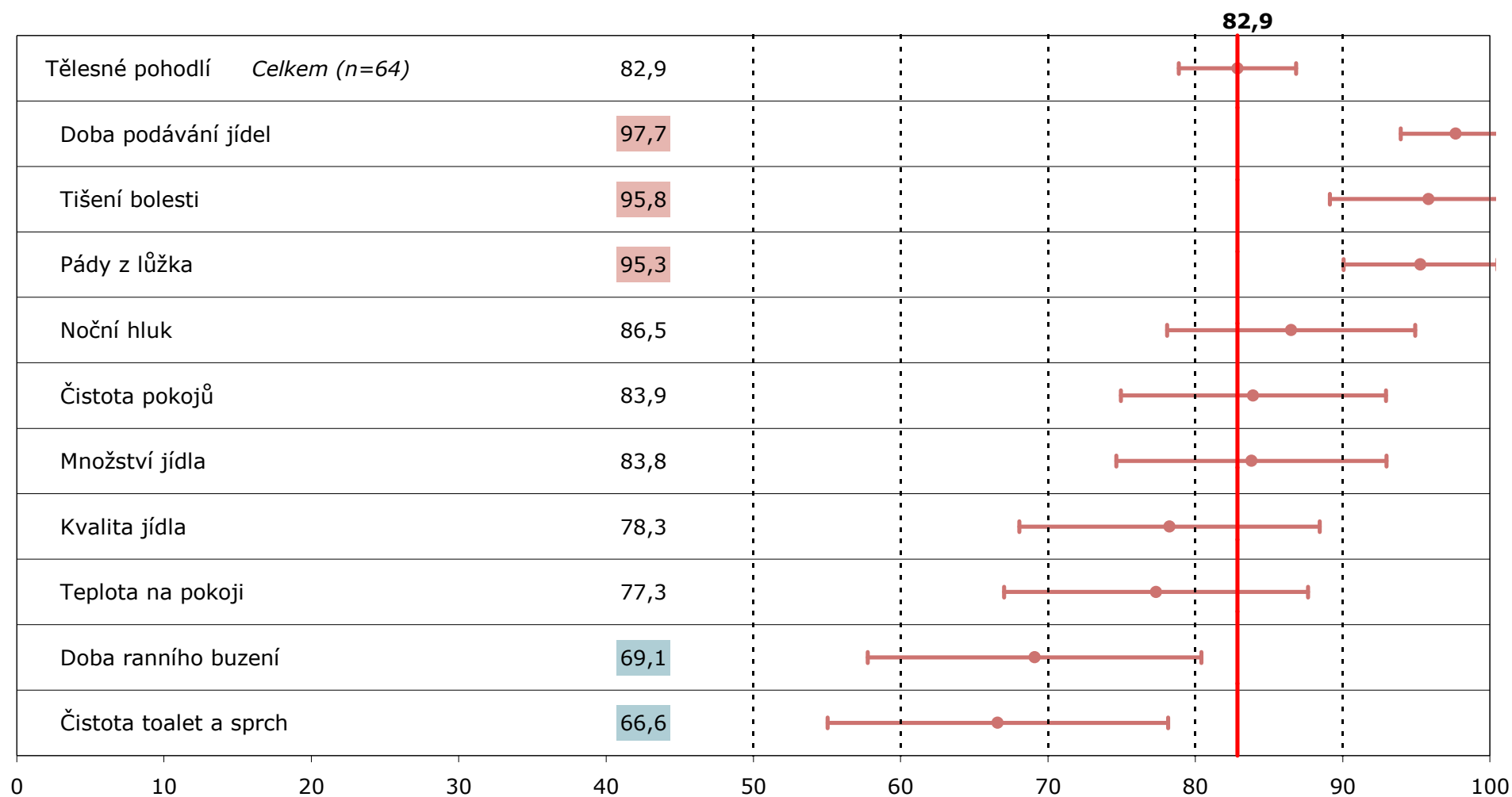
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bílá Voda: Tělesné pohodlí

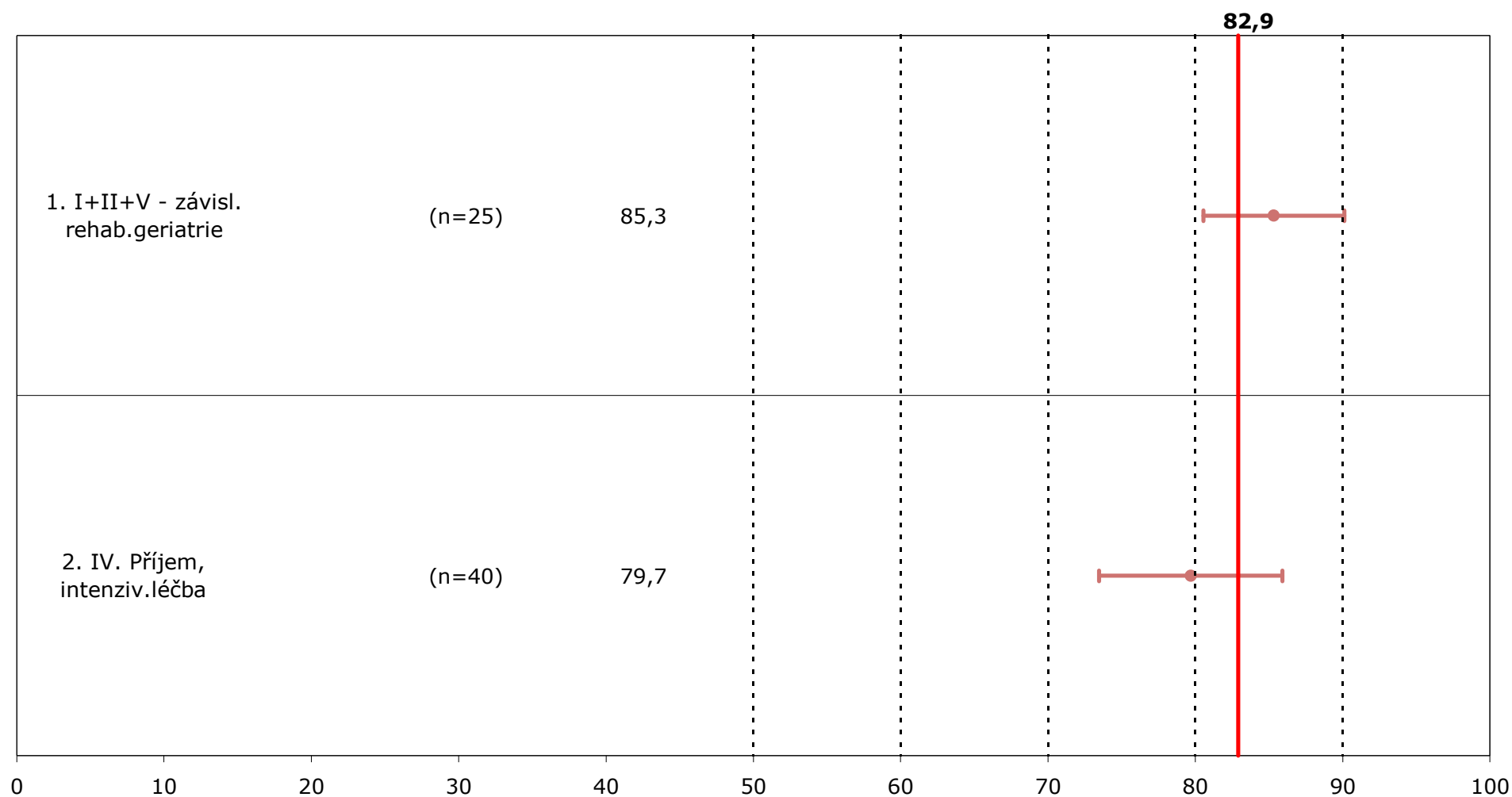
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bílá Voda: Tělesné pohodlí

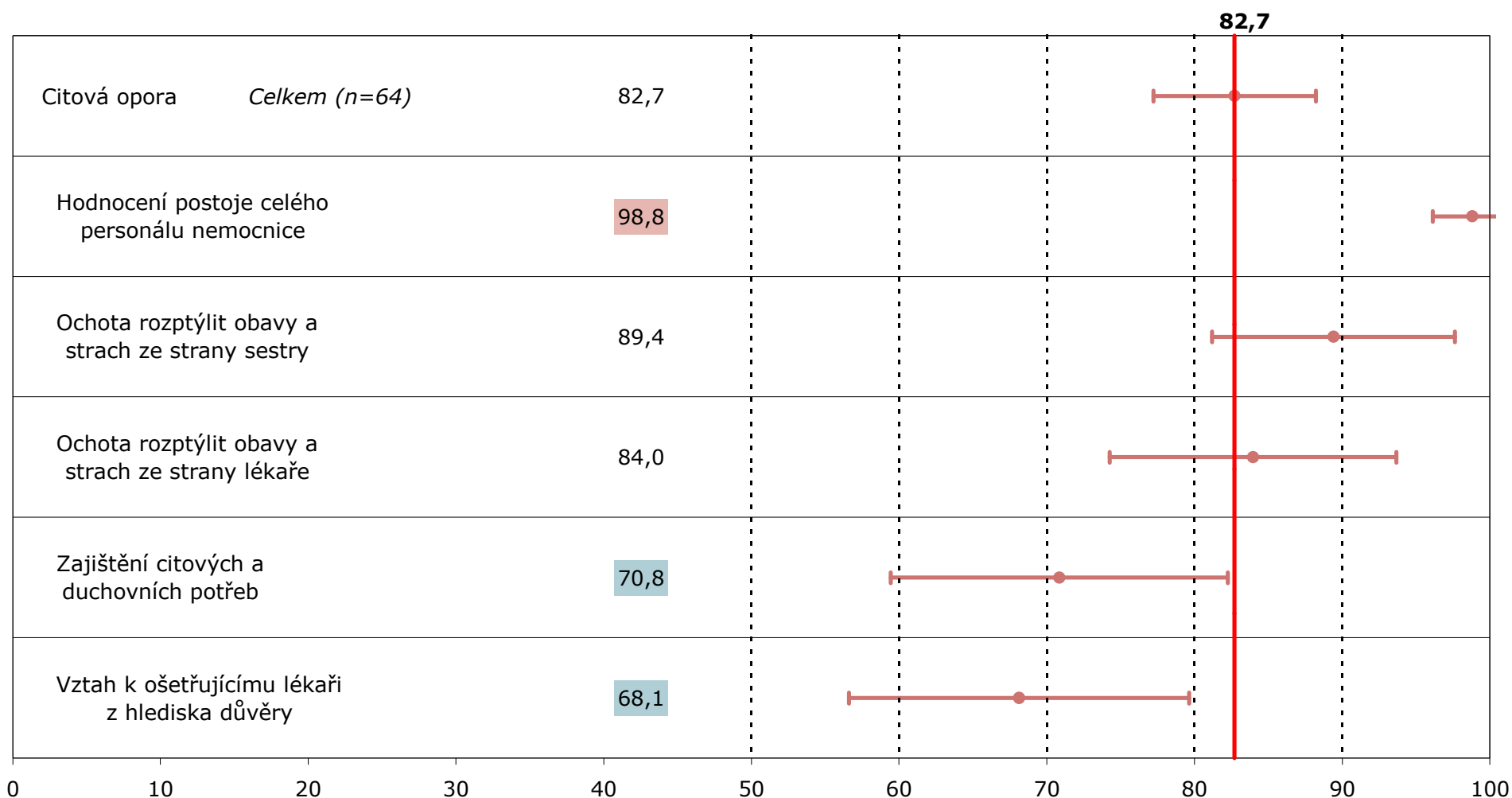
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bílá Voda: Citová opora

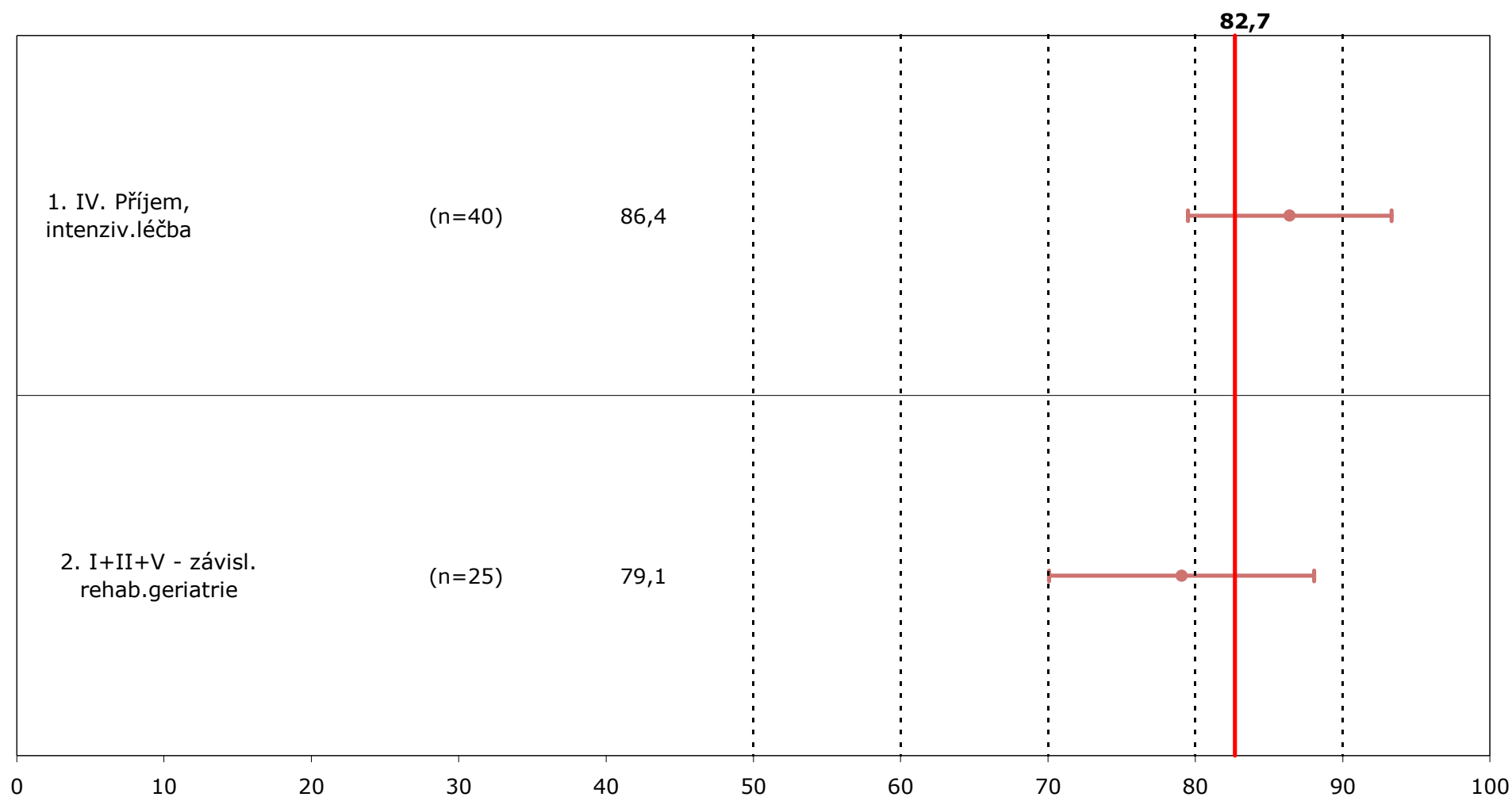
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bílá Voda: Citová opora

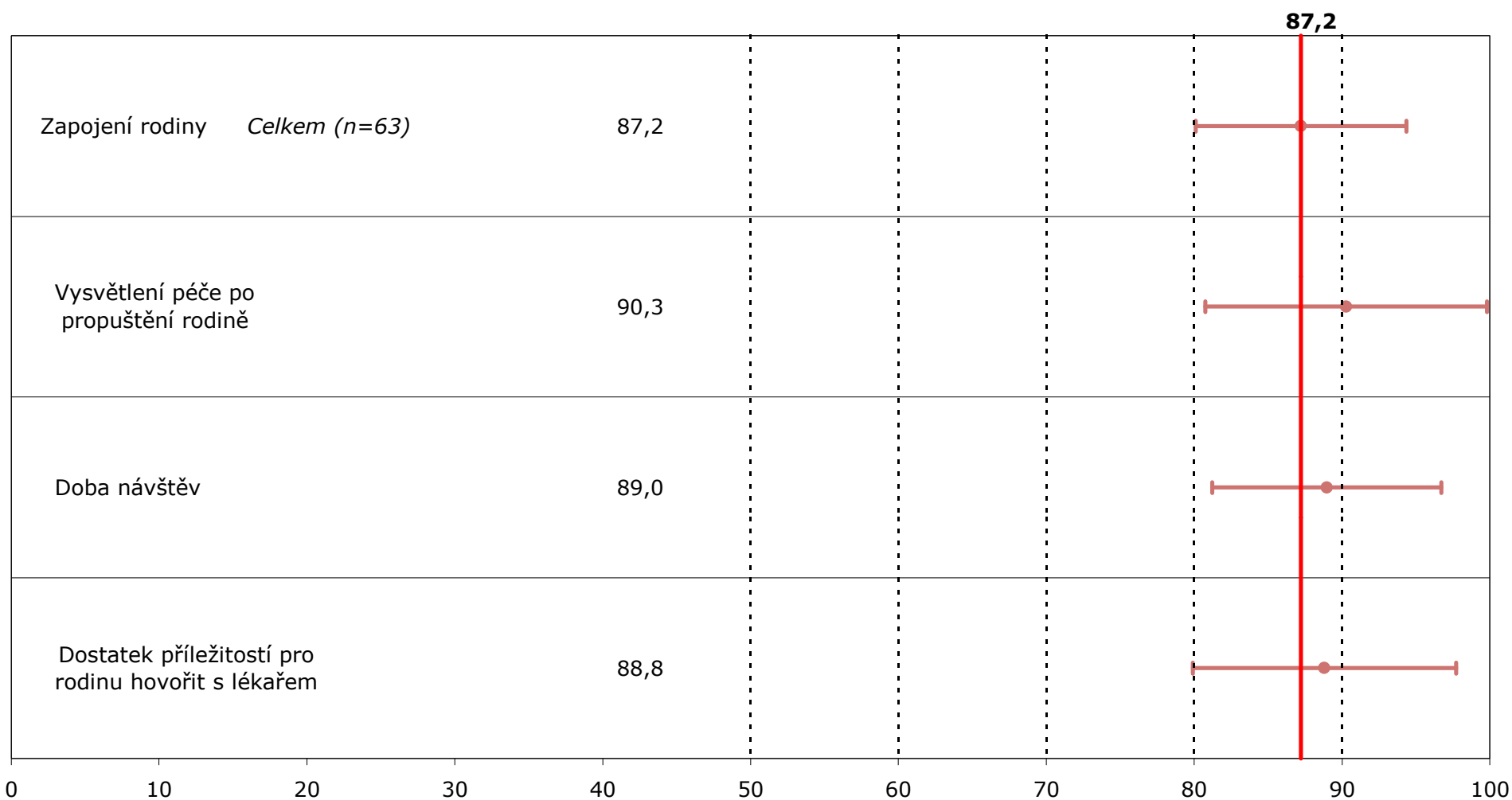
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bílá Voda: Zapojení rodiny

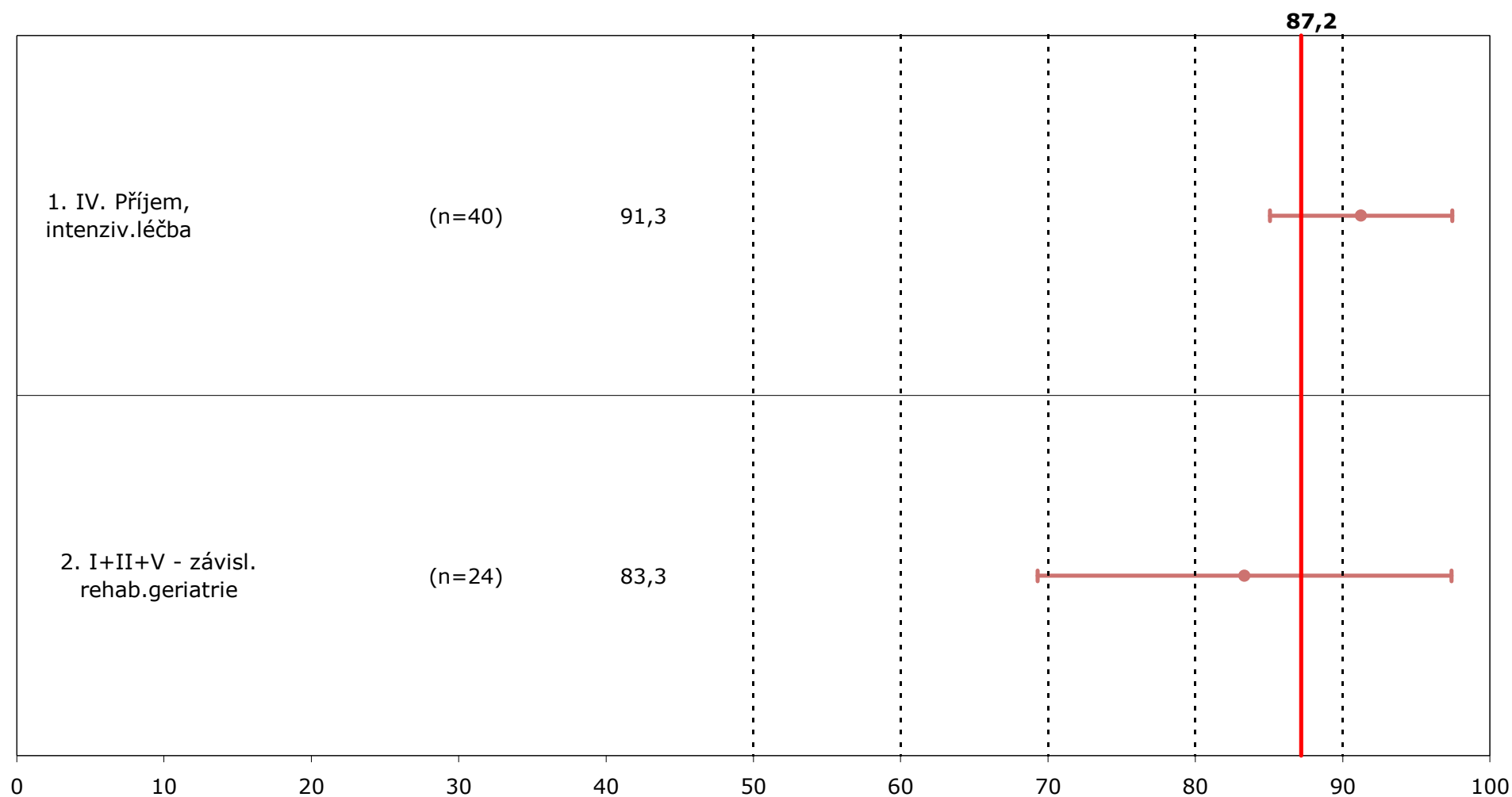
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bílá Voda: Zapojení rodiny

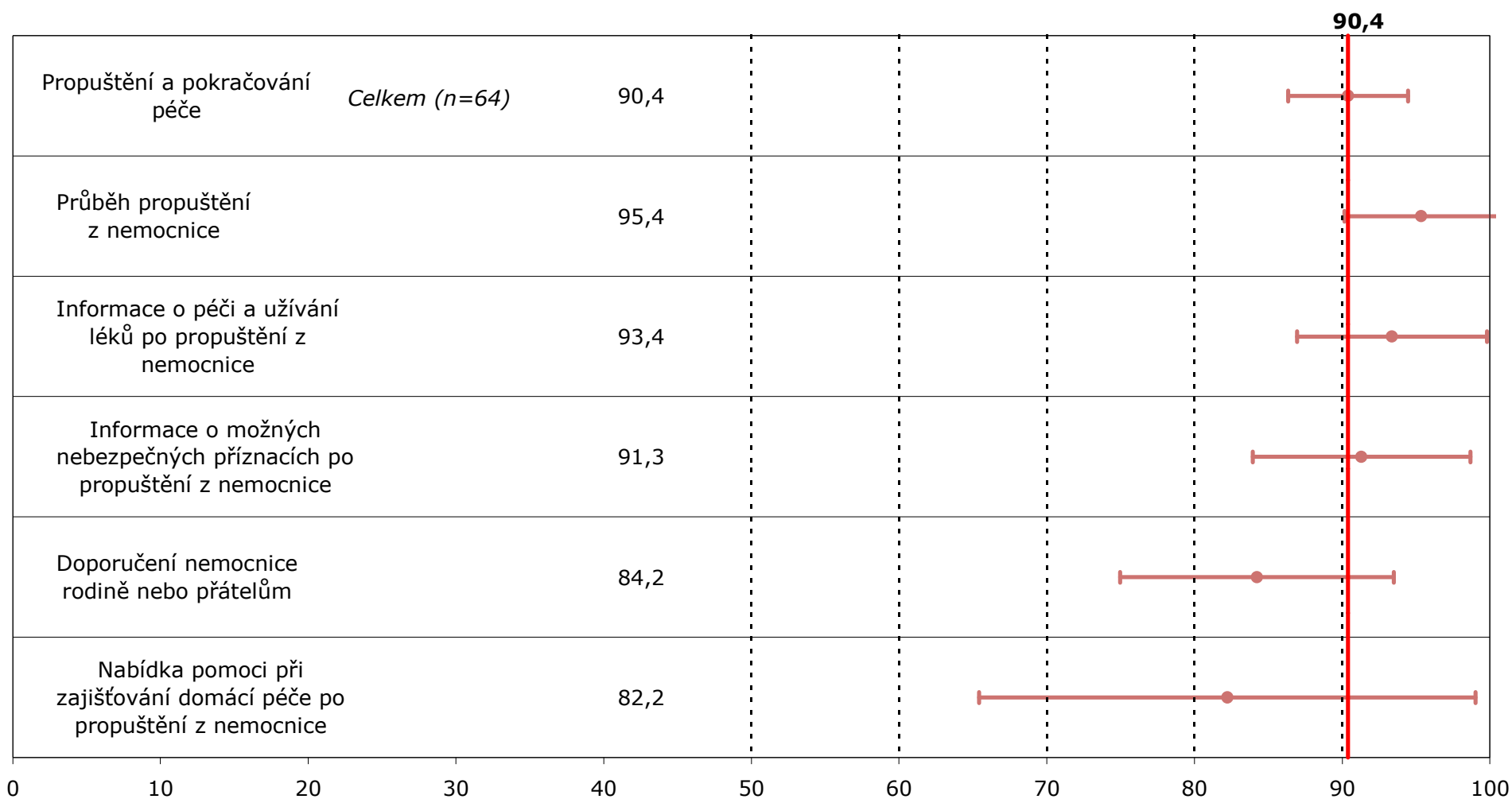
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bílá Voda: Propuštění a pokračování péče

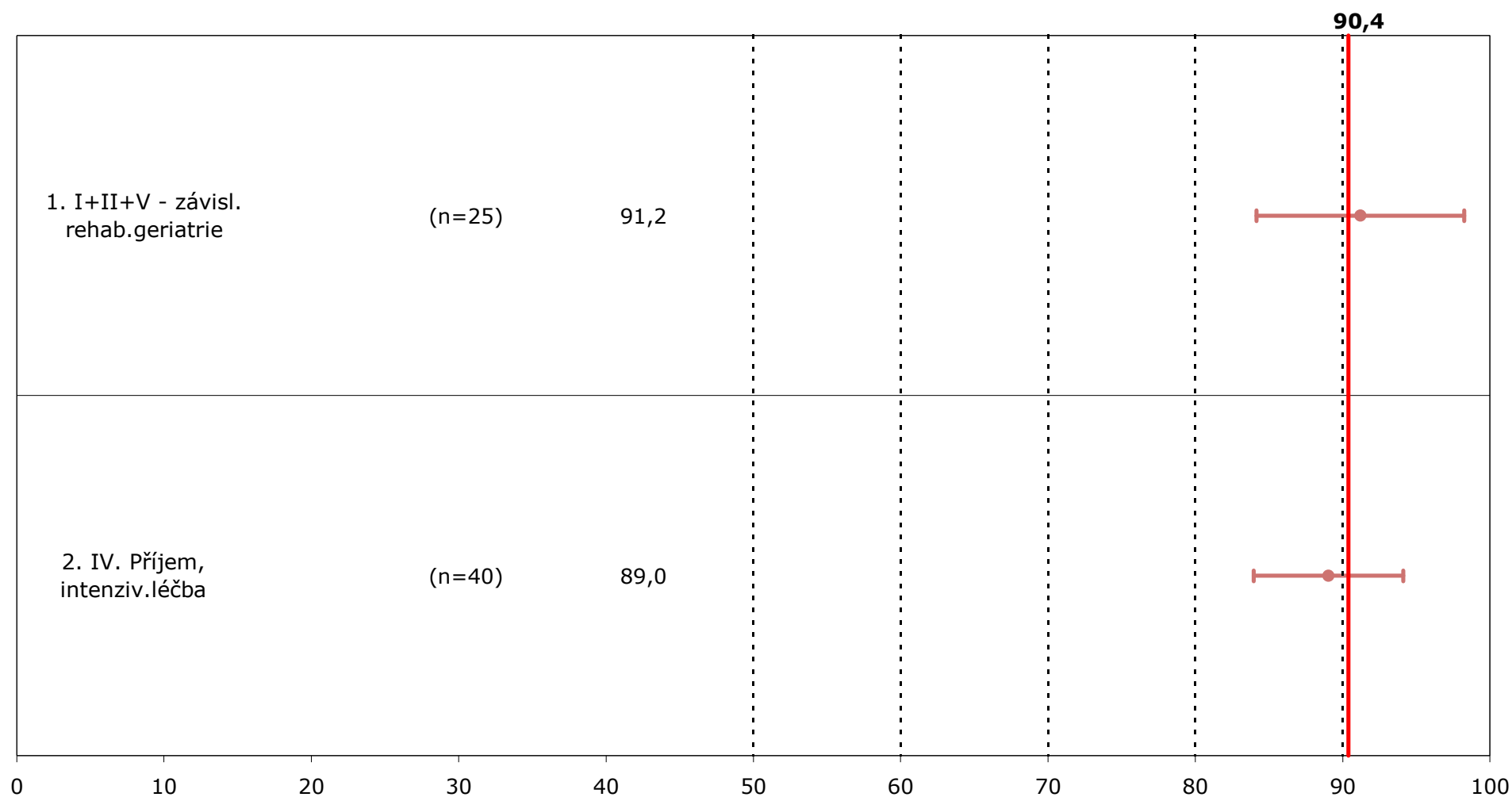
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bílá Voda: 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 PRACOVÍŠTÍCH

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+II+V - závisl. rehab.geriatrie									
IV. Příjem, intenziv.léčba									

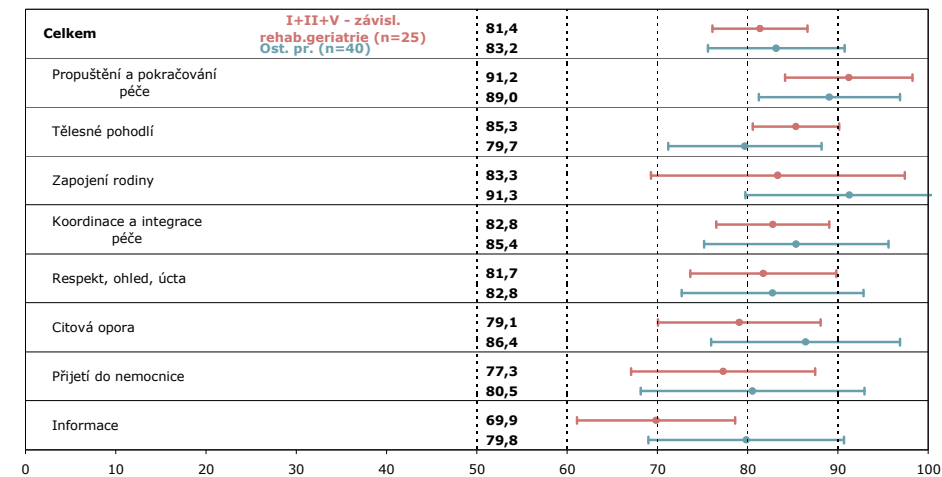
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Bílá Voda: Porovnání s ostatními pracovišti

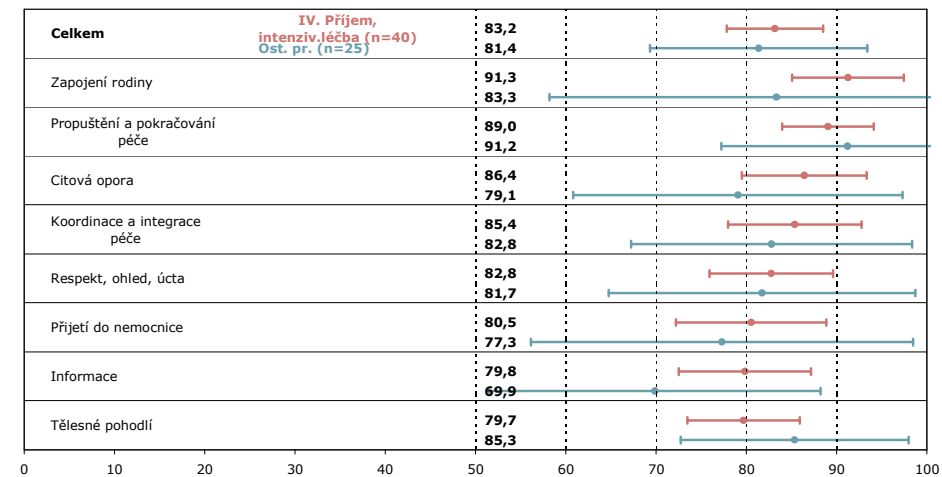
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bílá Voda: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



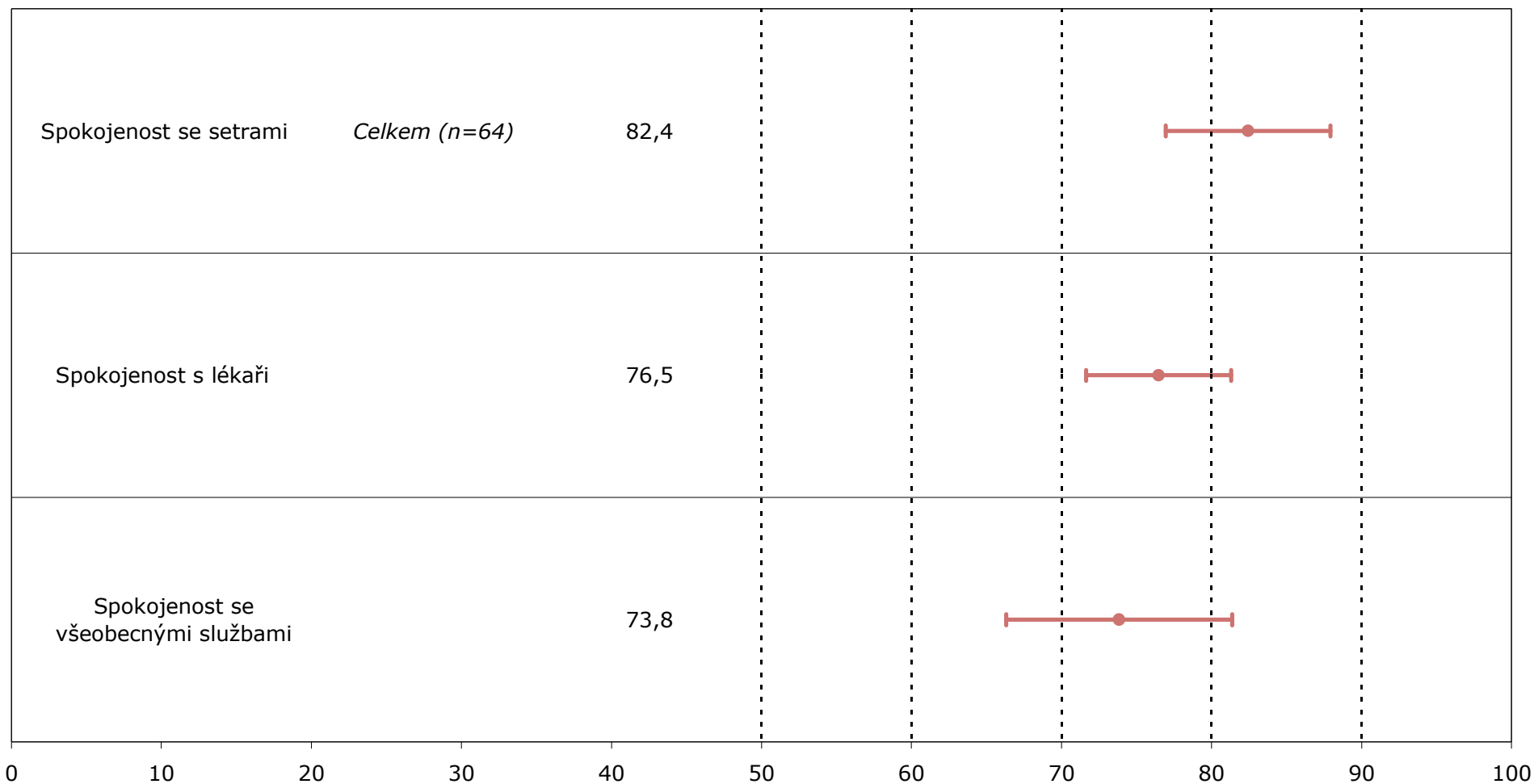
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bílá Voda: Spokojenost s personálem a všeob. službami

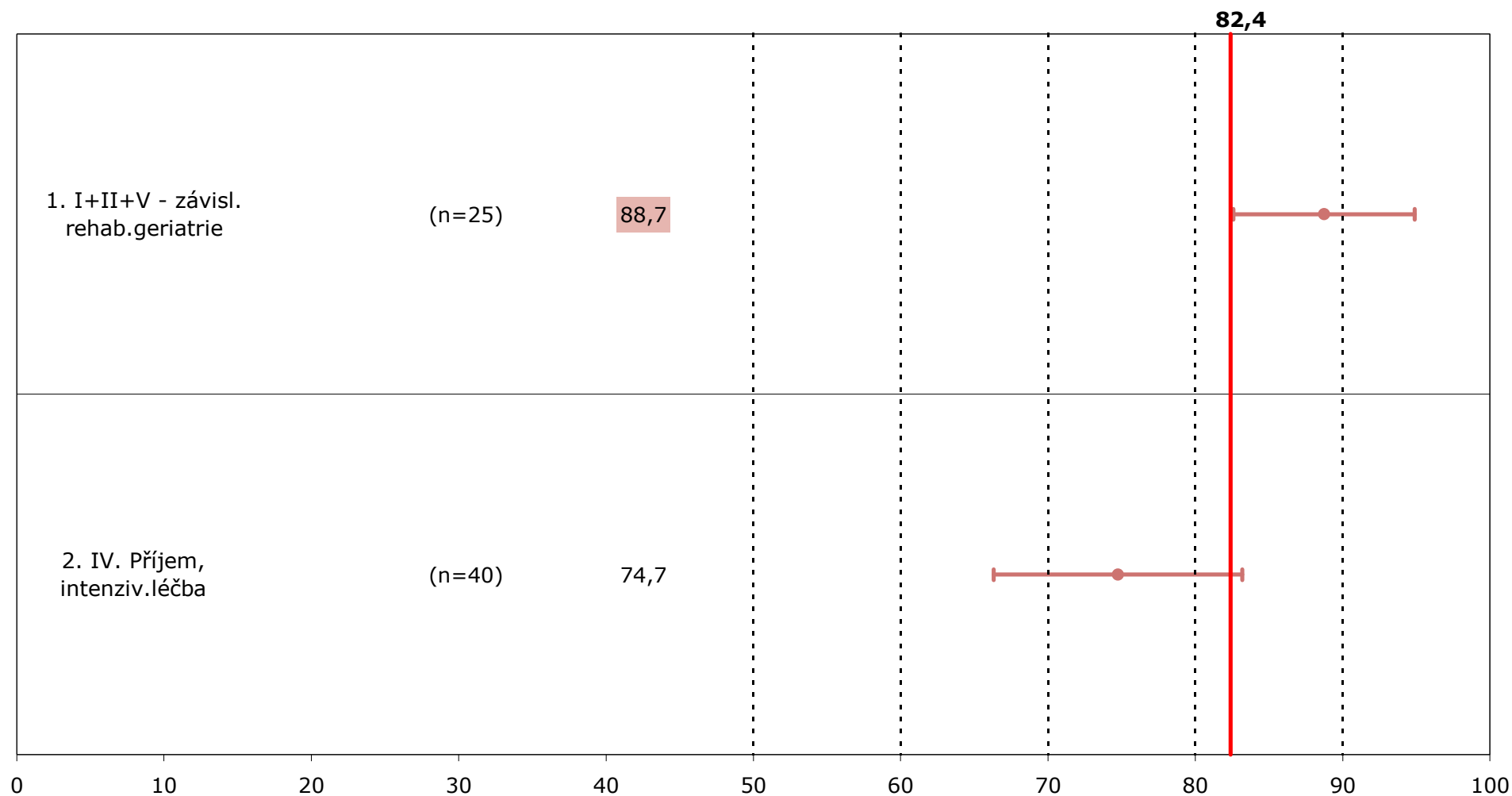
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bílá Voda: Spokojenost se sestrami

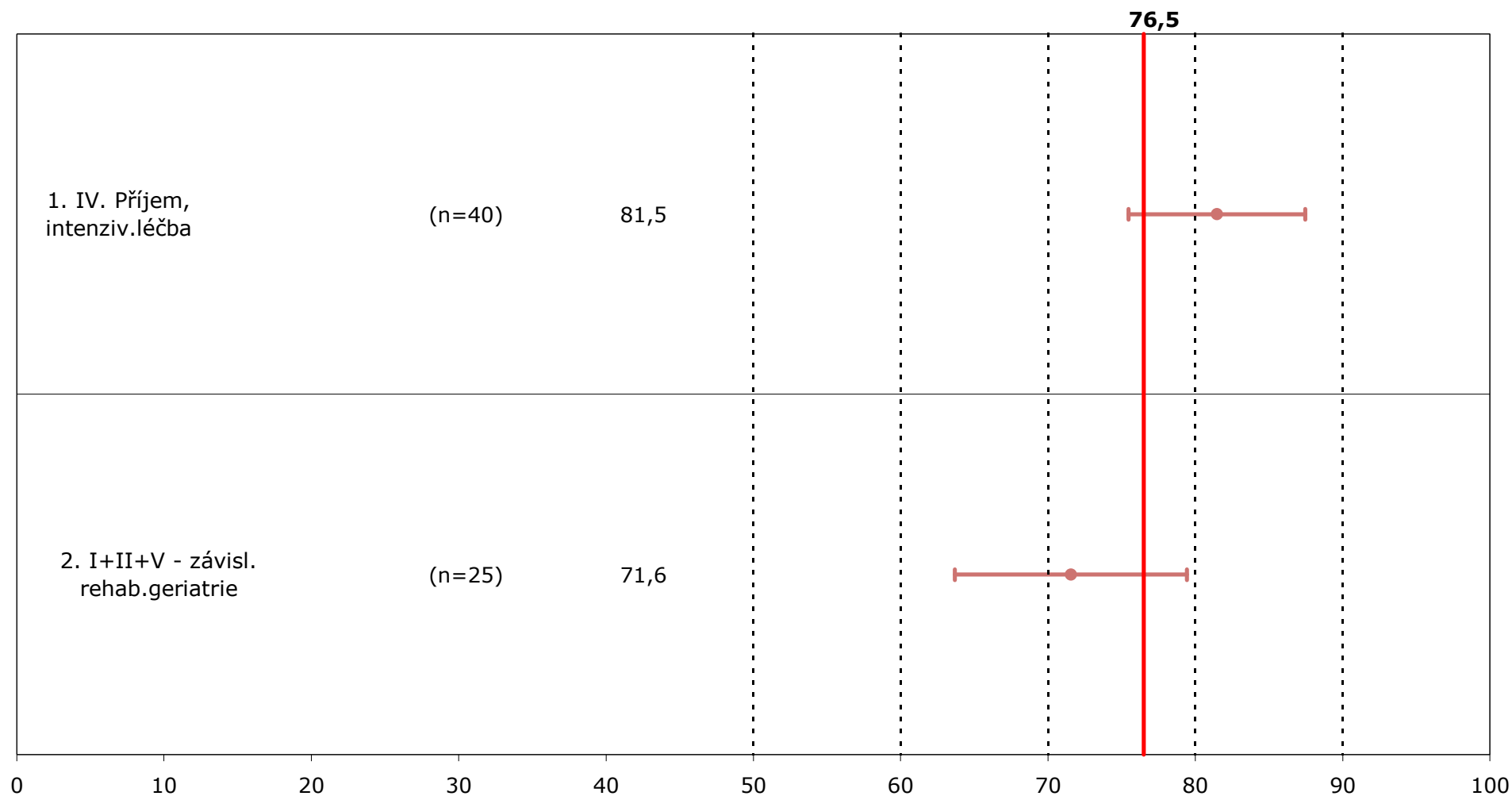
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bílá Voda: Spokojenost s lékaři

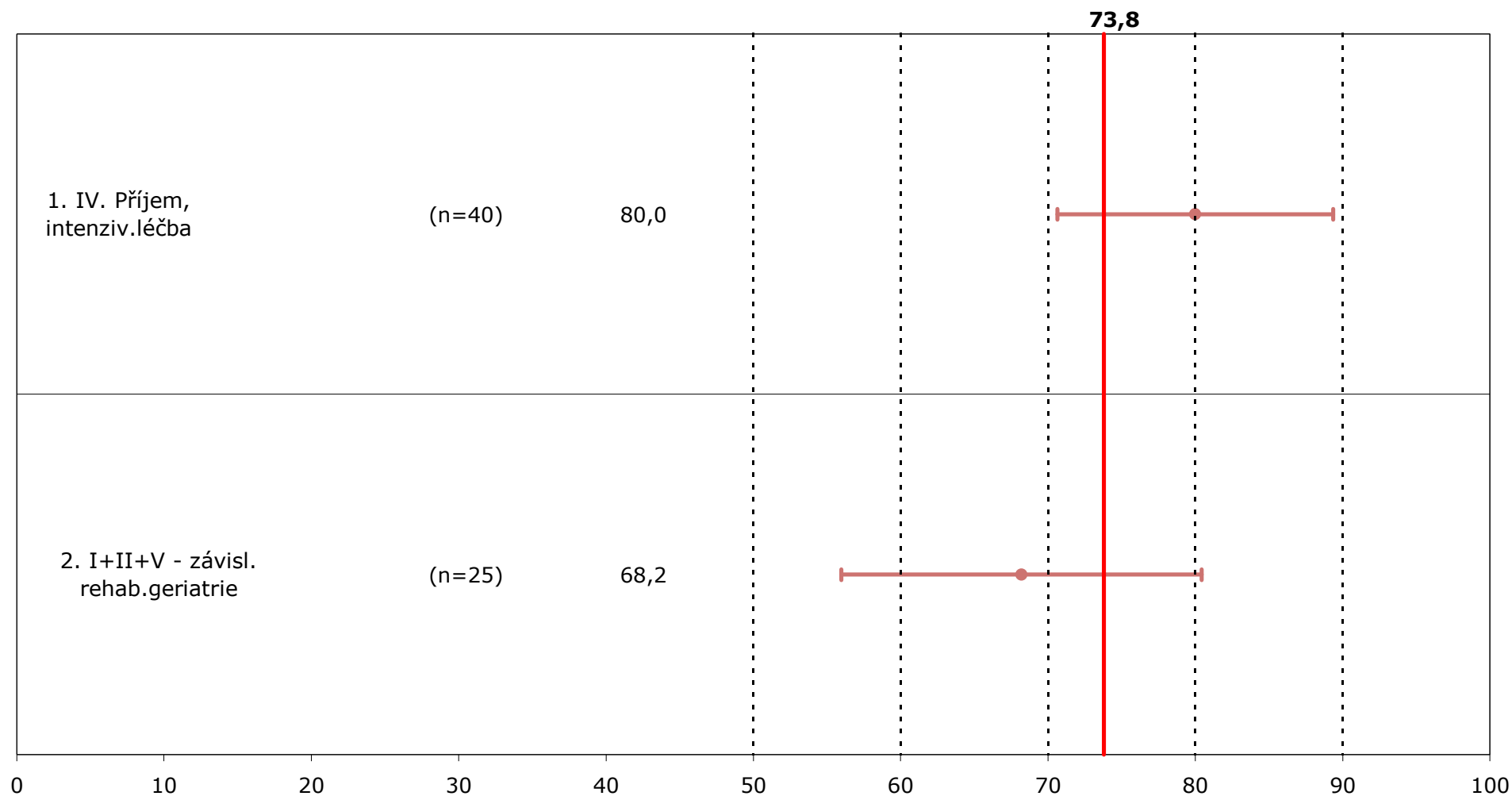
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bílá Voda: 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 PRACOVÍŠŤ

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	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	Přijetí do nemocnice
I+II+V - závisl. rehab.geriatrie								
IV. Příjem, intenziv.léčba								

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+II+V - závisl. rehab.geriatrie							
IV. Příjem, intenziv.léčba							

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+II+V - závisl. rehab.geriatrie								
IV. Příjem, intenziv.léčba								

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+II+V - závisl. rehab.geriatrie		-					
IV. Příjem, intenziv.léčba		+					

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+II+V - závisl. rehab.geriatrie			+	+						-	
IV. Příjem, intenziv.léčba			-	-						+	

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+II+V - závisl. rehab.geriatrie		-				
IV. Příjem, intenziv.léčba		+				

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+II+V - závisl. rehab.geriatrie				
IV. Příjem, intenziv.léčba				

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+II+V - závisl. rehab.geriatrie					+	
IV. Příjem, intenziv.léčba					-	

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

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



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA BOHNICE

Psychiatrická léčebna Bohnice: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 47 % žen a 53 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 31-50 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé se středním vzděláním s maturitou.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 59 % pacientů, plánovaně na objednání 20 % pacientů; přičemž většina byla přijata do léčebny bez čekání.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Bohnice je podprůměrná. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 63,5 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z Interního oddělení.

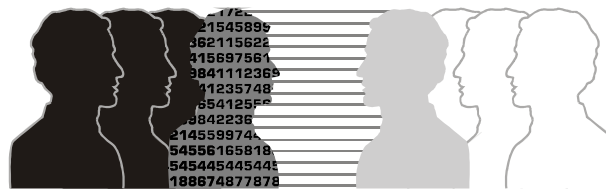
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Ve dvou dimenzích přesahuje spokojenost úroveň 70%.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru byla patrná u dimenzí informace, koordinace a integrace péče a u dimenze citová opora.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Doba podávání jídel
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ Dodržení termínu přijetí
 - ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
 - ☐ Doba čekání na uložení na lůžko
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Čistota toalet a sprch
 - ☐ Celkové hodnocení péče
 - ☐ Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
 - ☐ Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 47,9 %, s **lékaři** 66,0 % a se **všeobecnými službami** 38,2 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 423
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2008
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

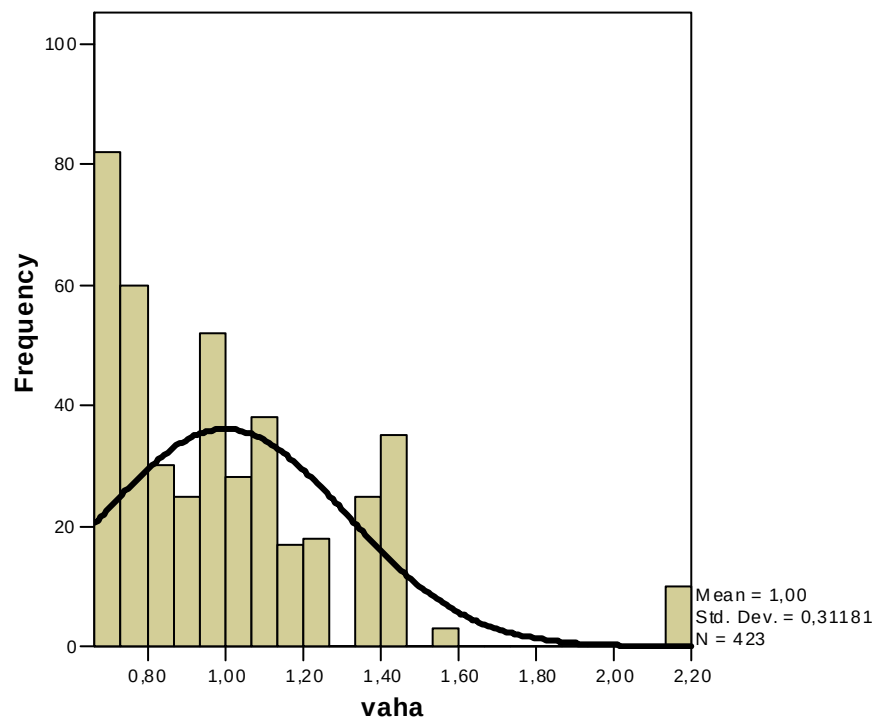
- Počet hospitalizovaných pacientů: 712
- Počet nezařazených pacientů: 107
- Počet validních dotazníků: 423
- **Návratnost: 69,9 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 17
- Počet pracovišť s $n < 15$: 3
 - Akutní péče I. pav. 27, př.; Akutní péče I. pav. 27, 1.p. -> sloučení pod jedno pracoviště
 - Akutní péče III. pav. 1, př.; Akutní péče III. pav. 1, 1.p. -> sloučení pod jedno pracoviště
 - Následná péče I. pav. 20; Následná péče I. pav. 21 -> sloučení pod jedno pracoviště

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 2,2
Rozložení vah ukazuje tento histogram:

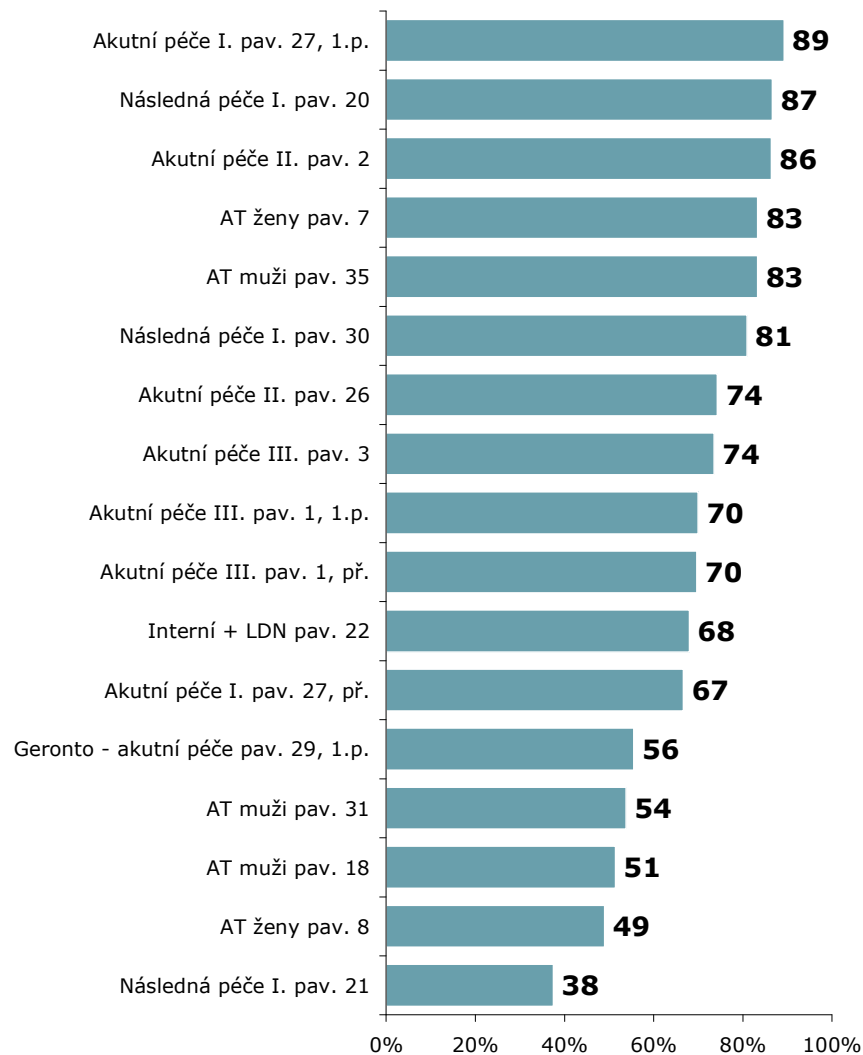


Vyplňování dotazníků

- 94 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 4 % požádala o vysvětlení personál, 1 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby a za 1% vyplňoval dotazník personál.

Návratnost dotazníků

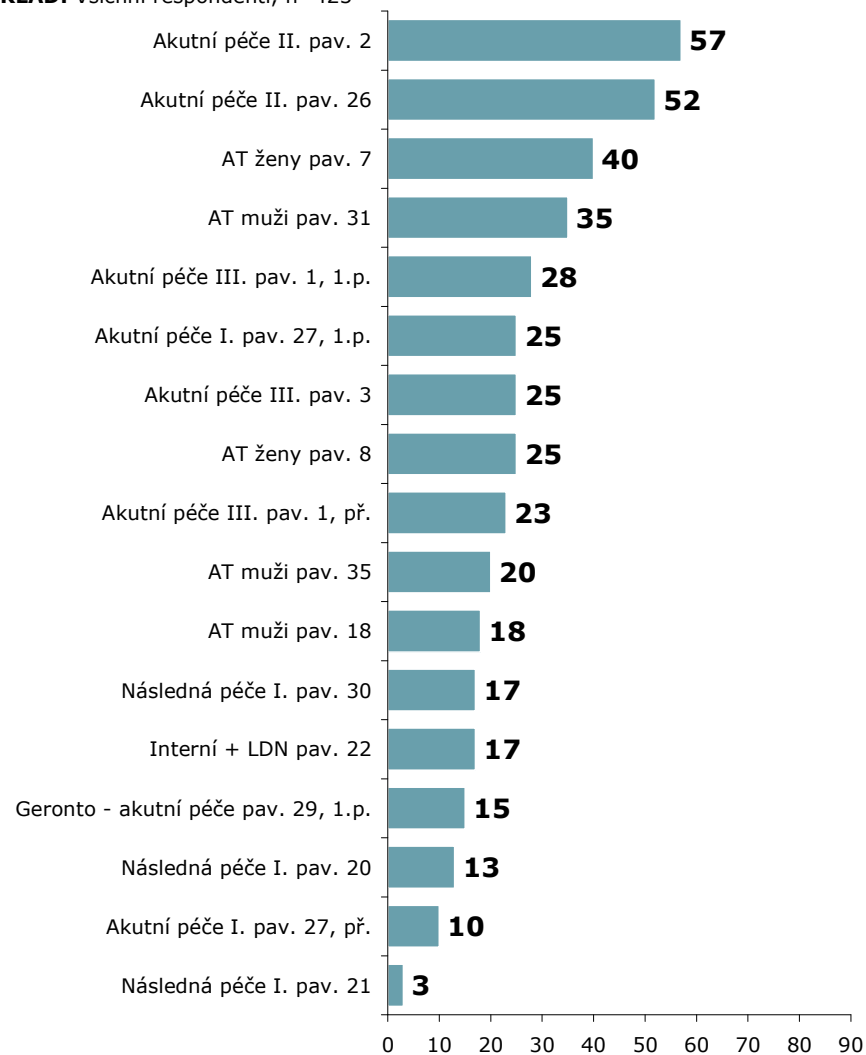
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

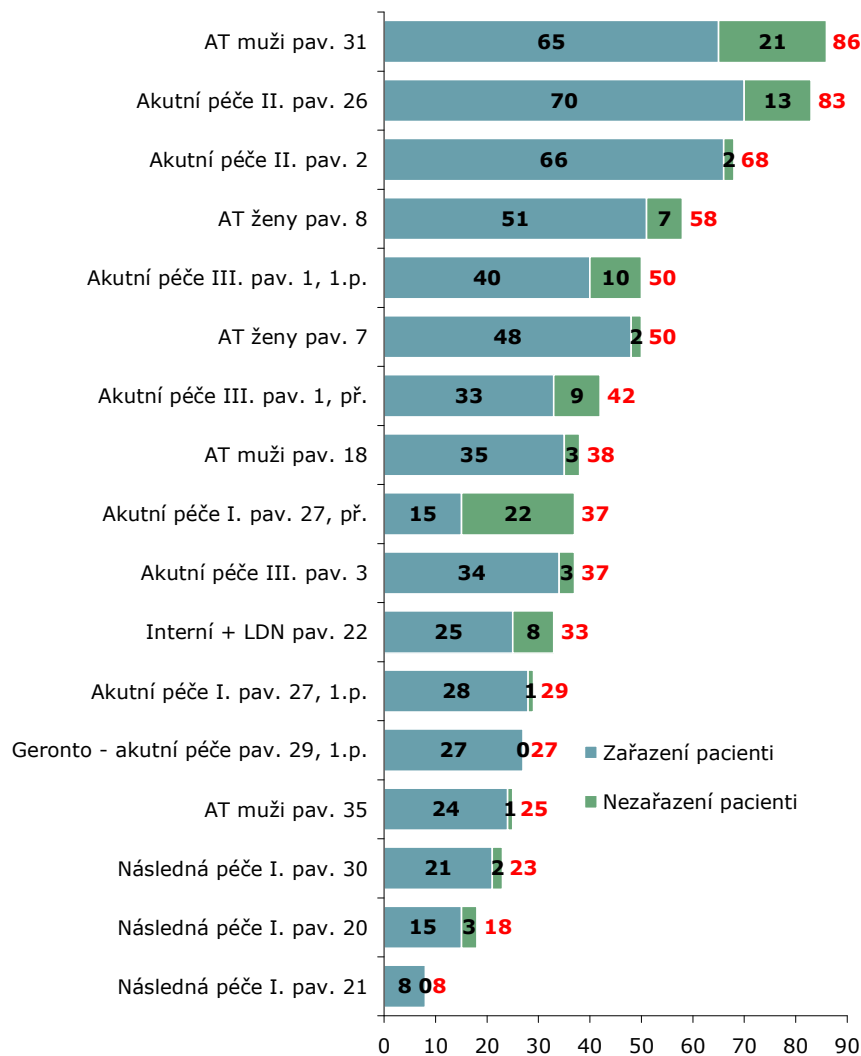
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=423



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

Počty propuštěných pacientů

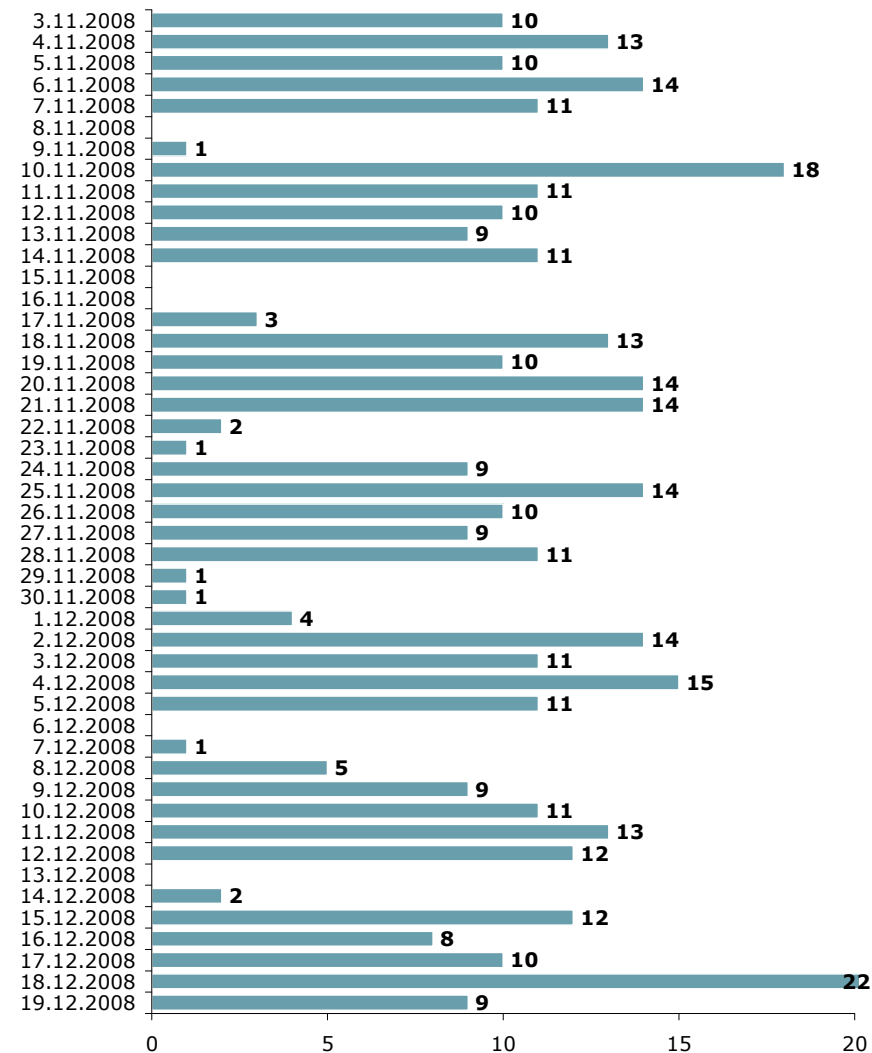
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

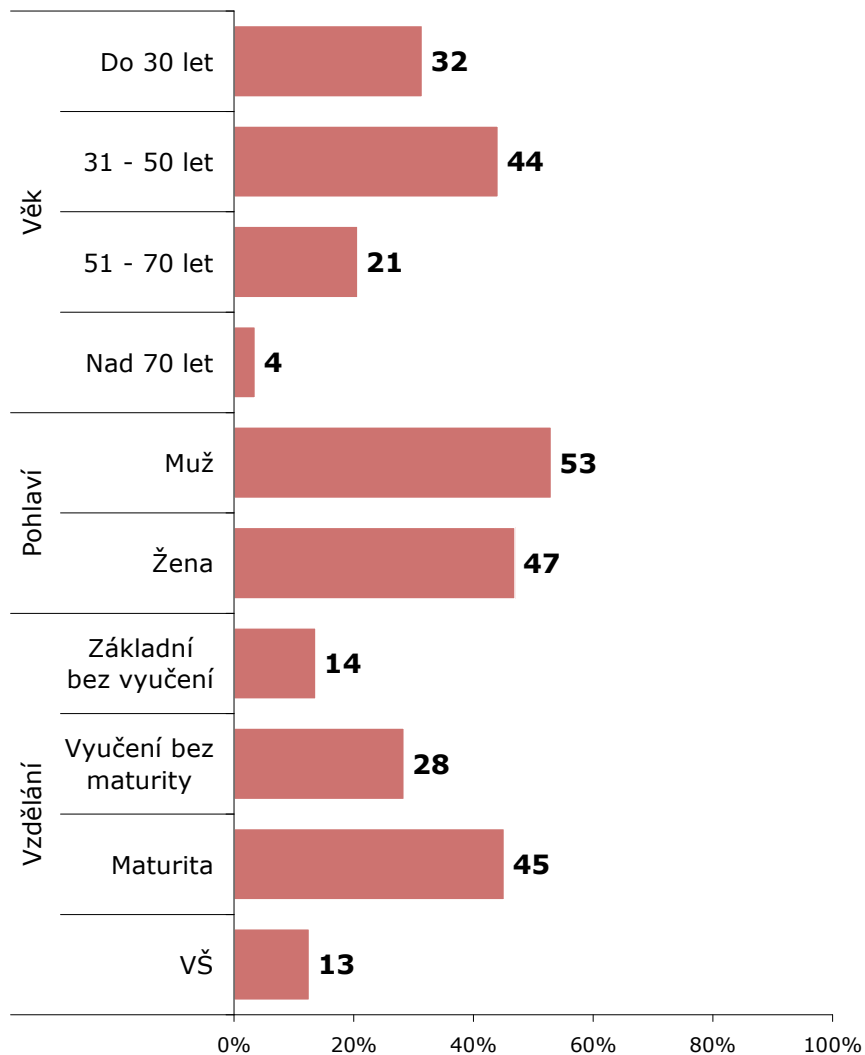
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=423



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

Demografická struktura pacientů

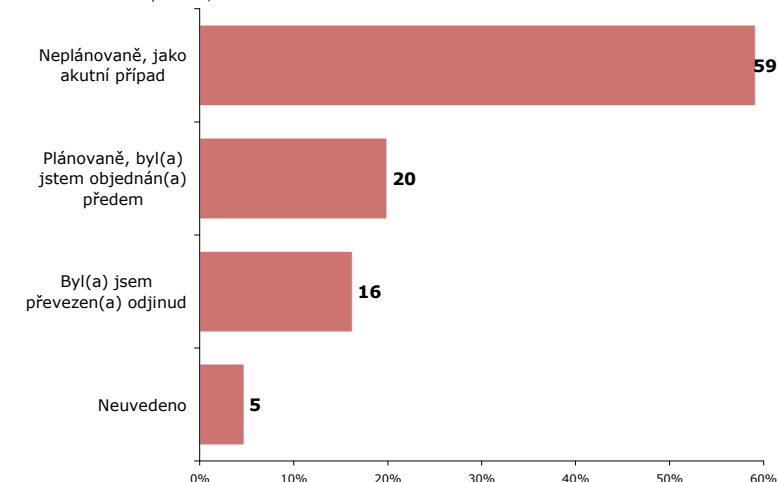
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=423



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?

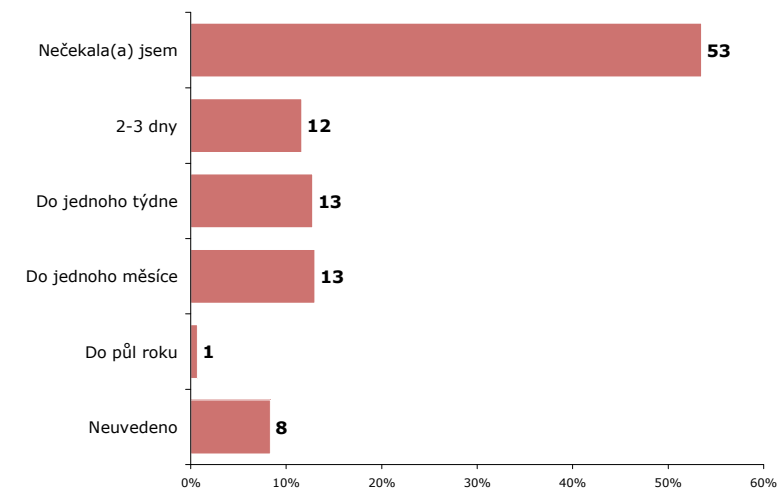
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=423



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=110



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



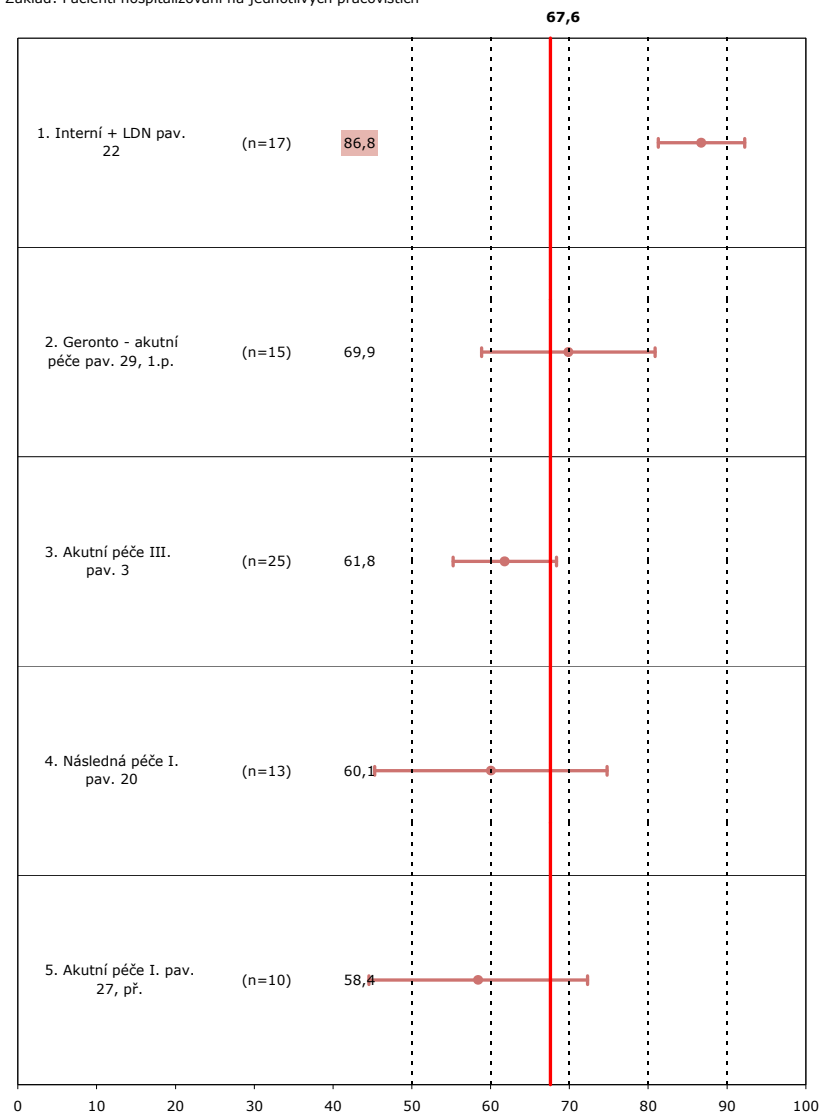
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost - otevřená

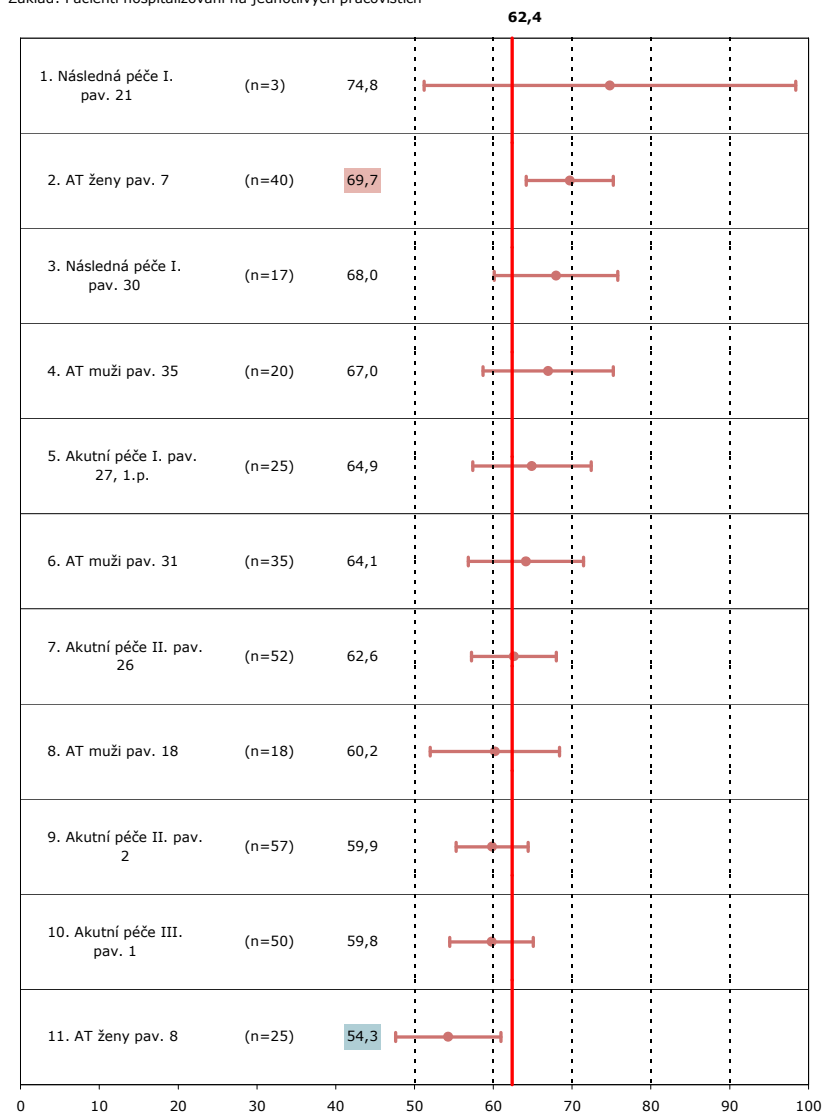
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

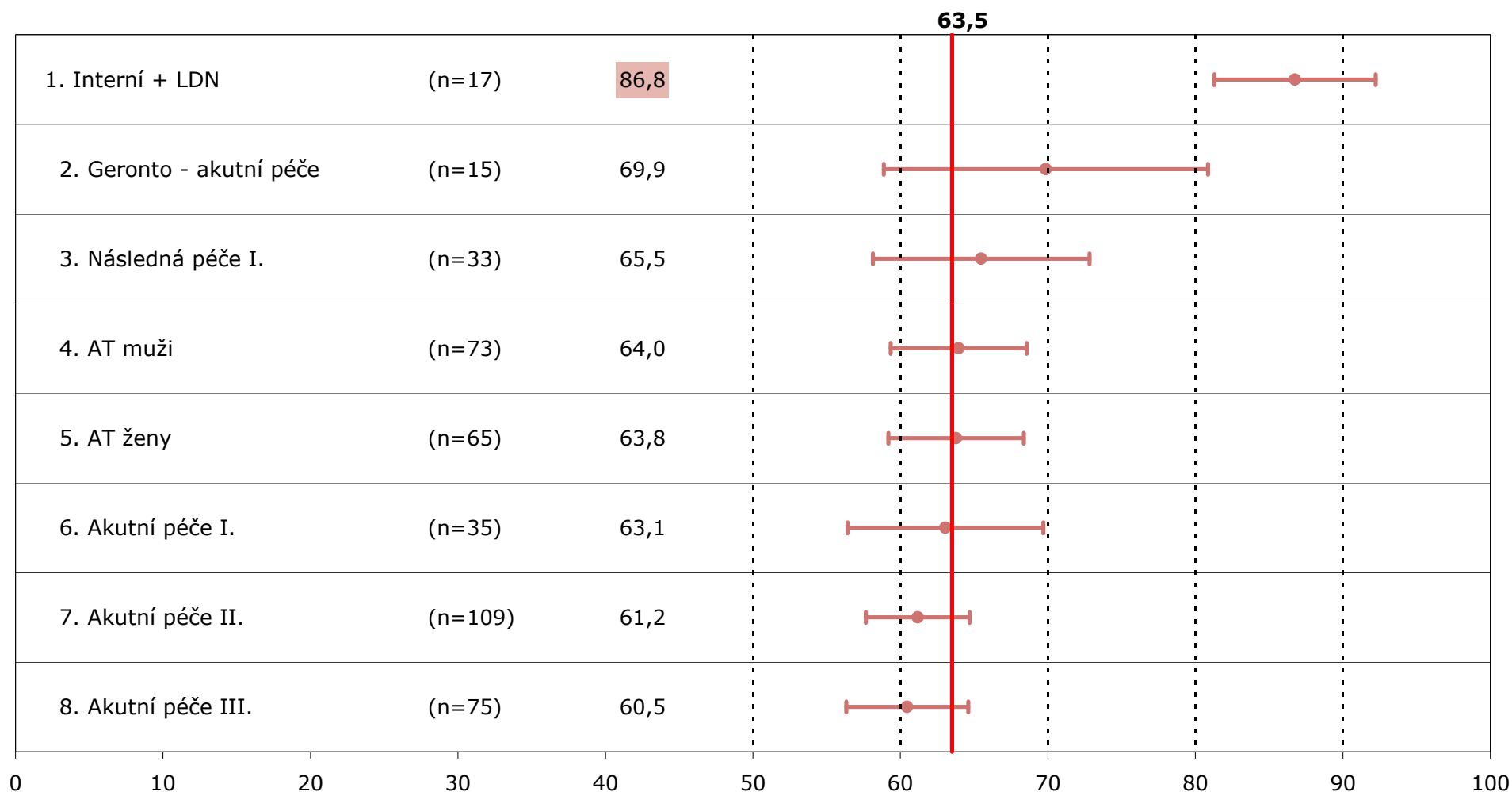


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost - primariáty

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

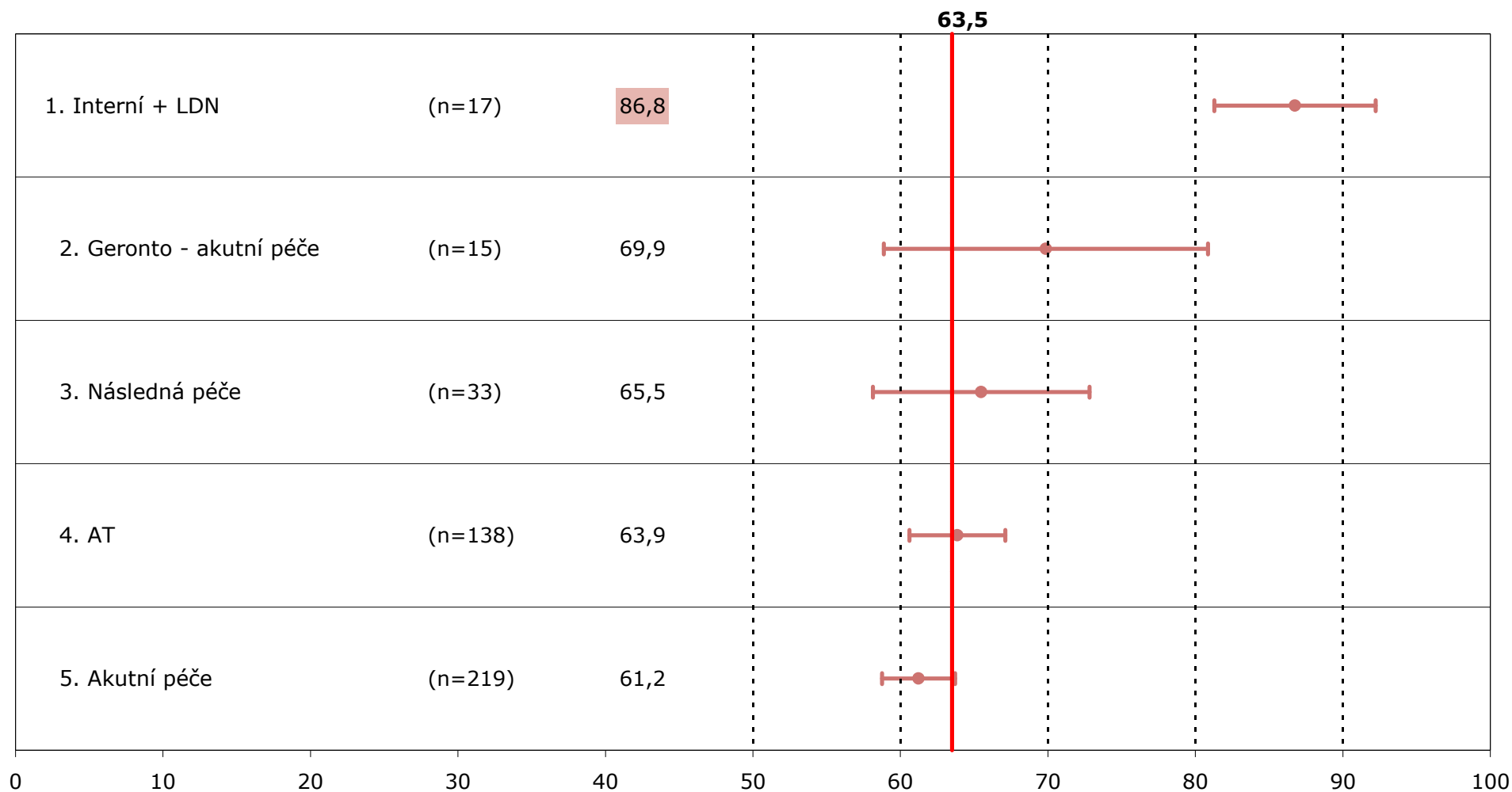


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – druhy péče

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

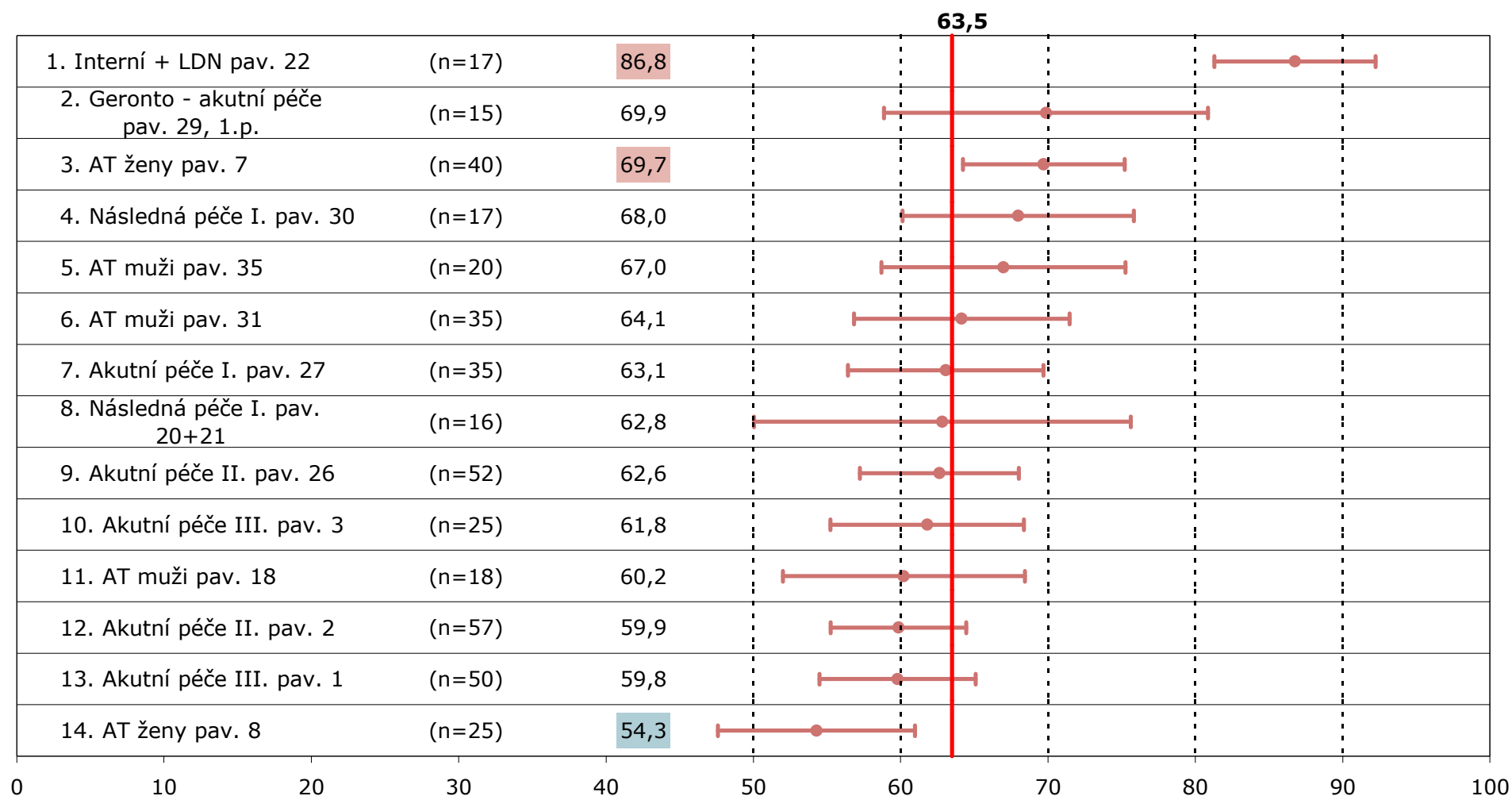


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

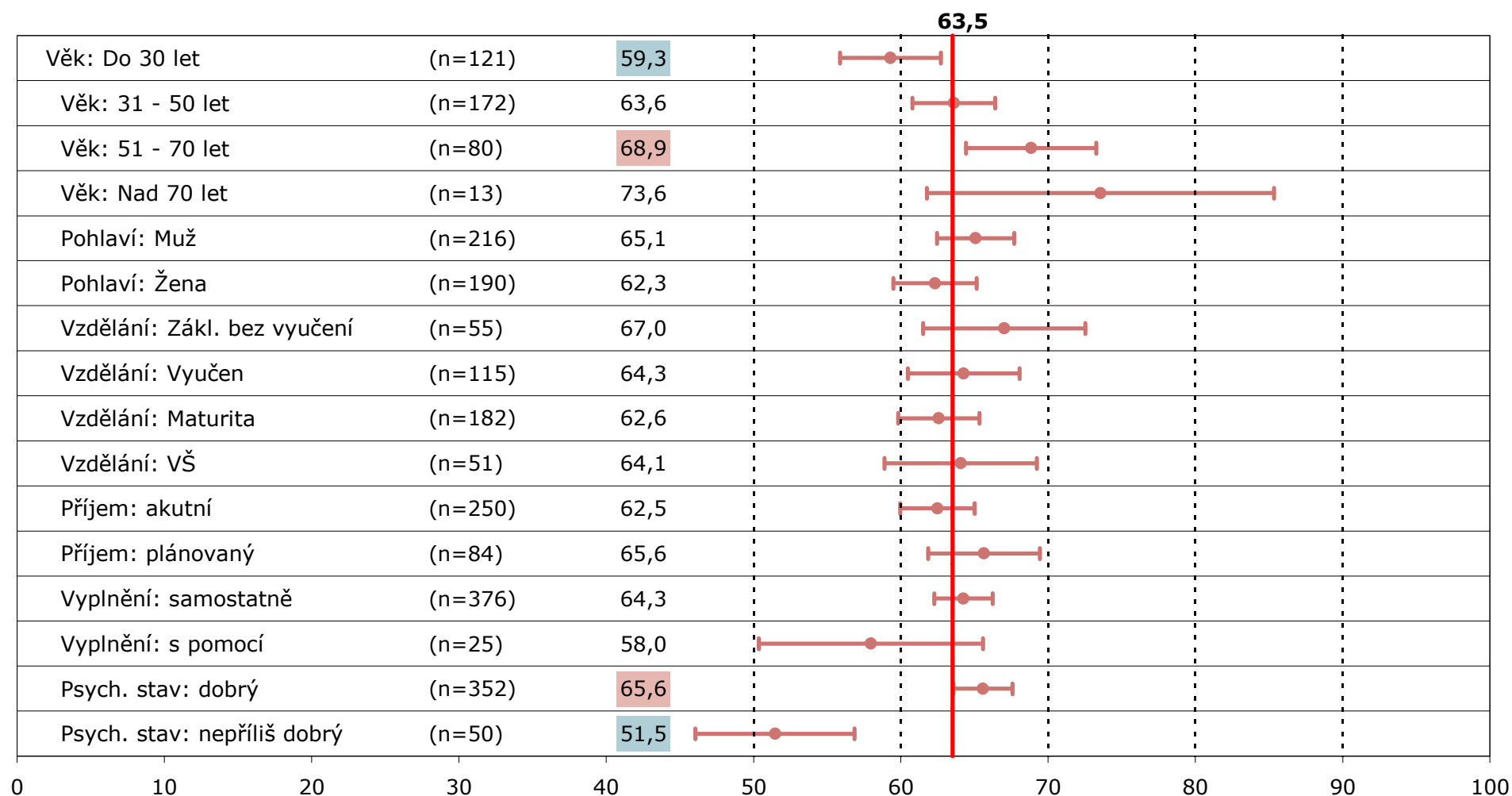


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

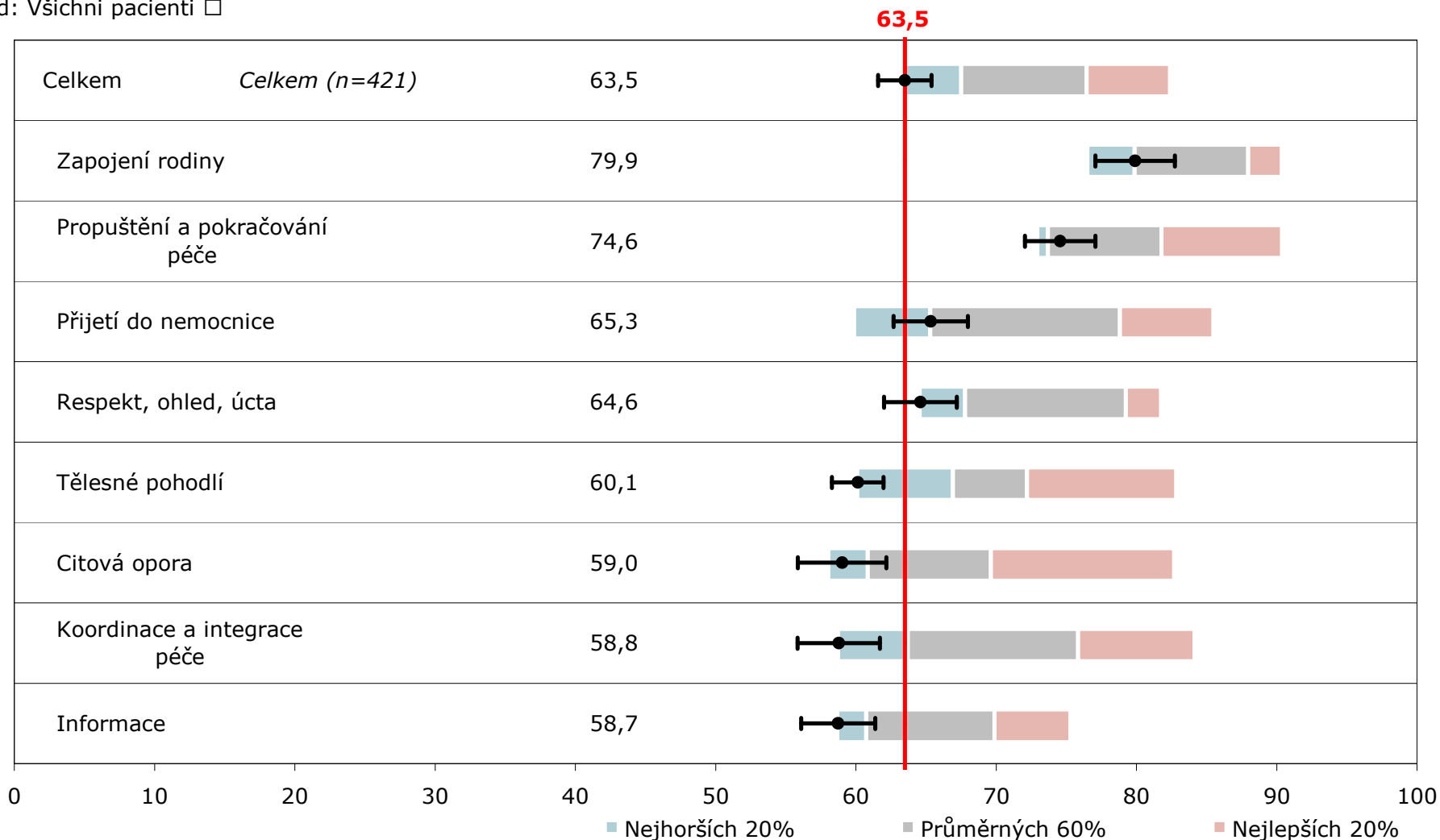


SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

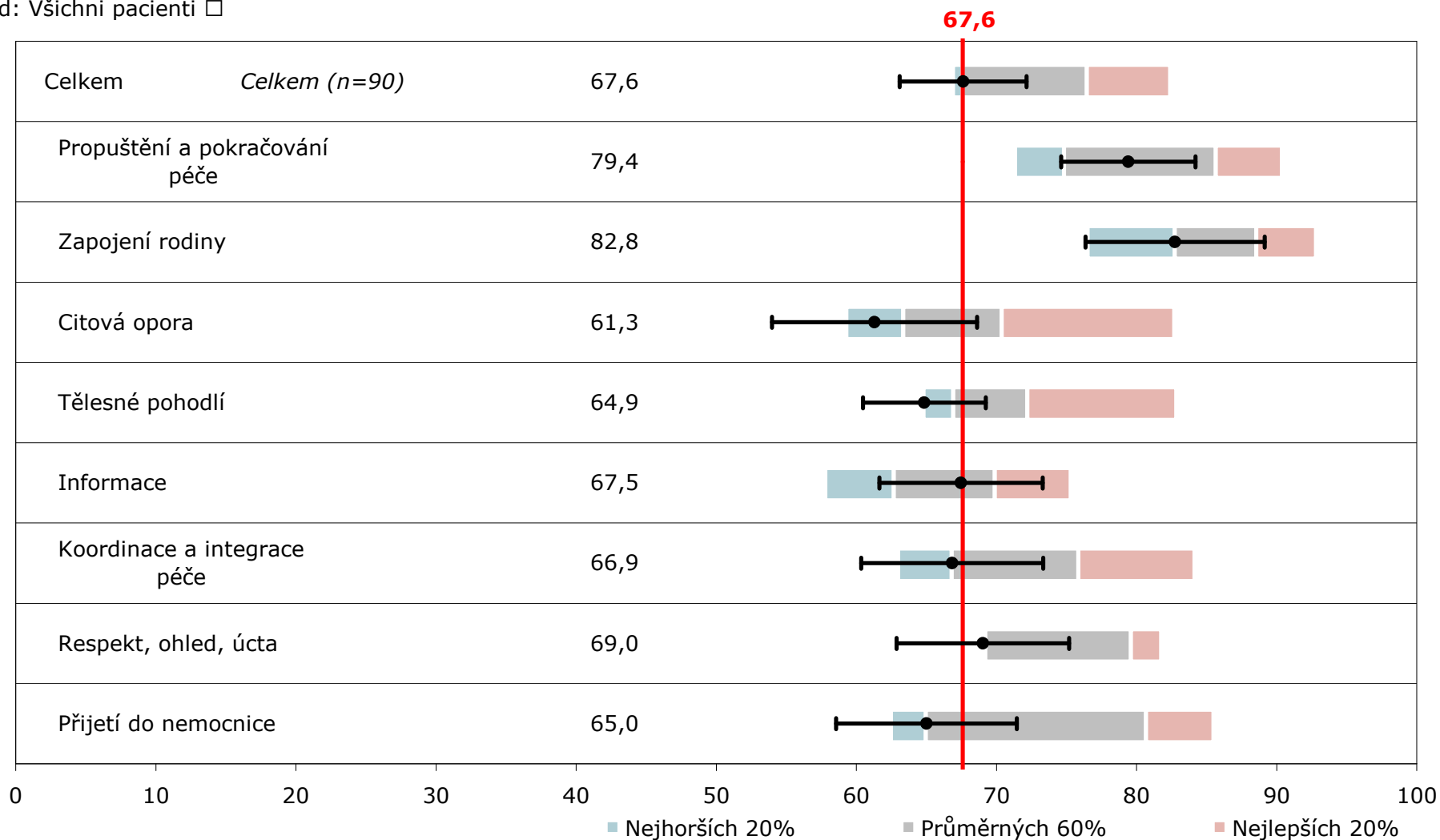


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – otevřená pracoviště

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

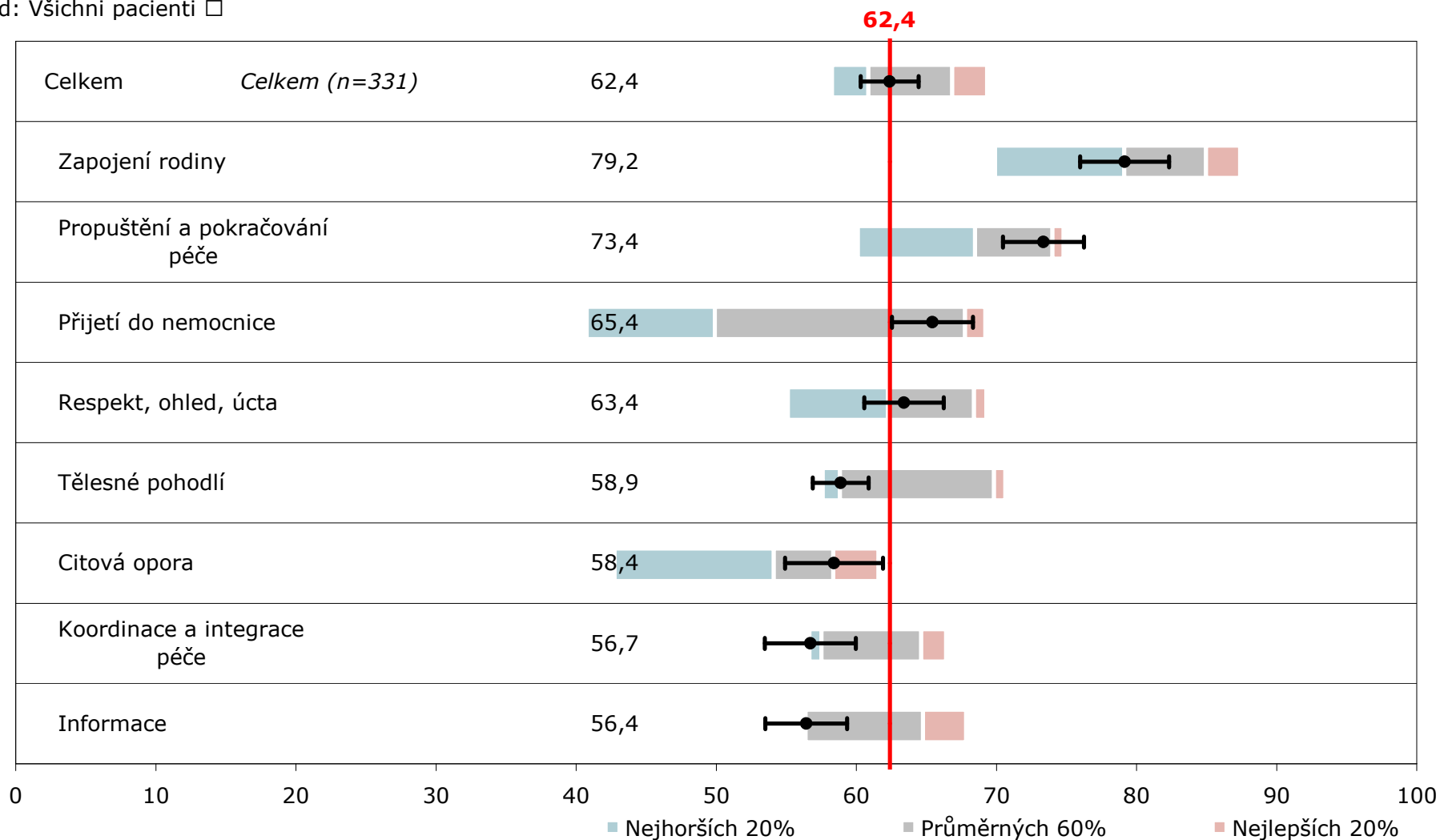


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – uzavřená pracoviště

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost

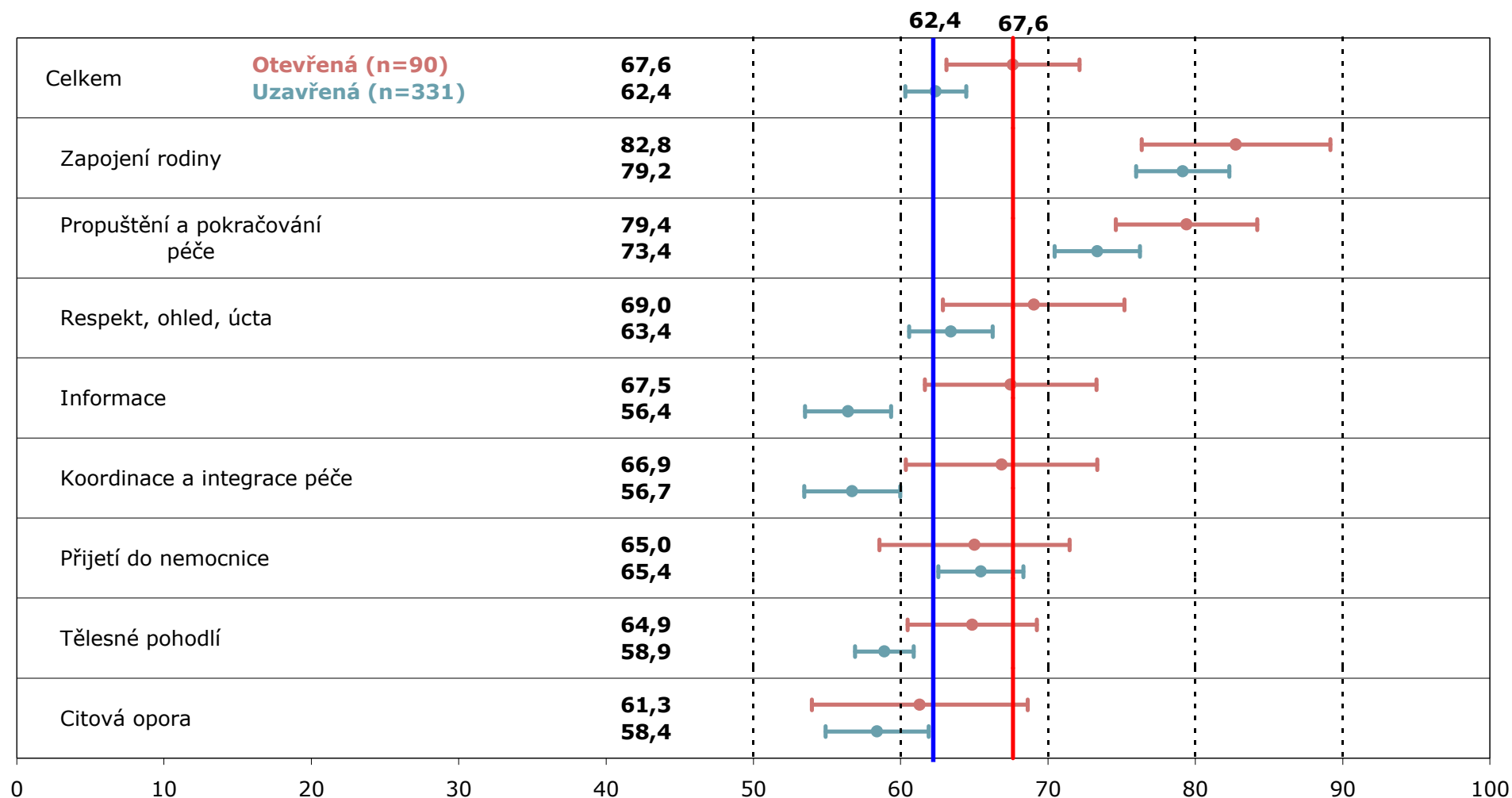
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost

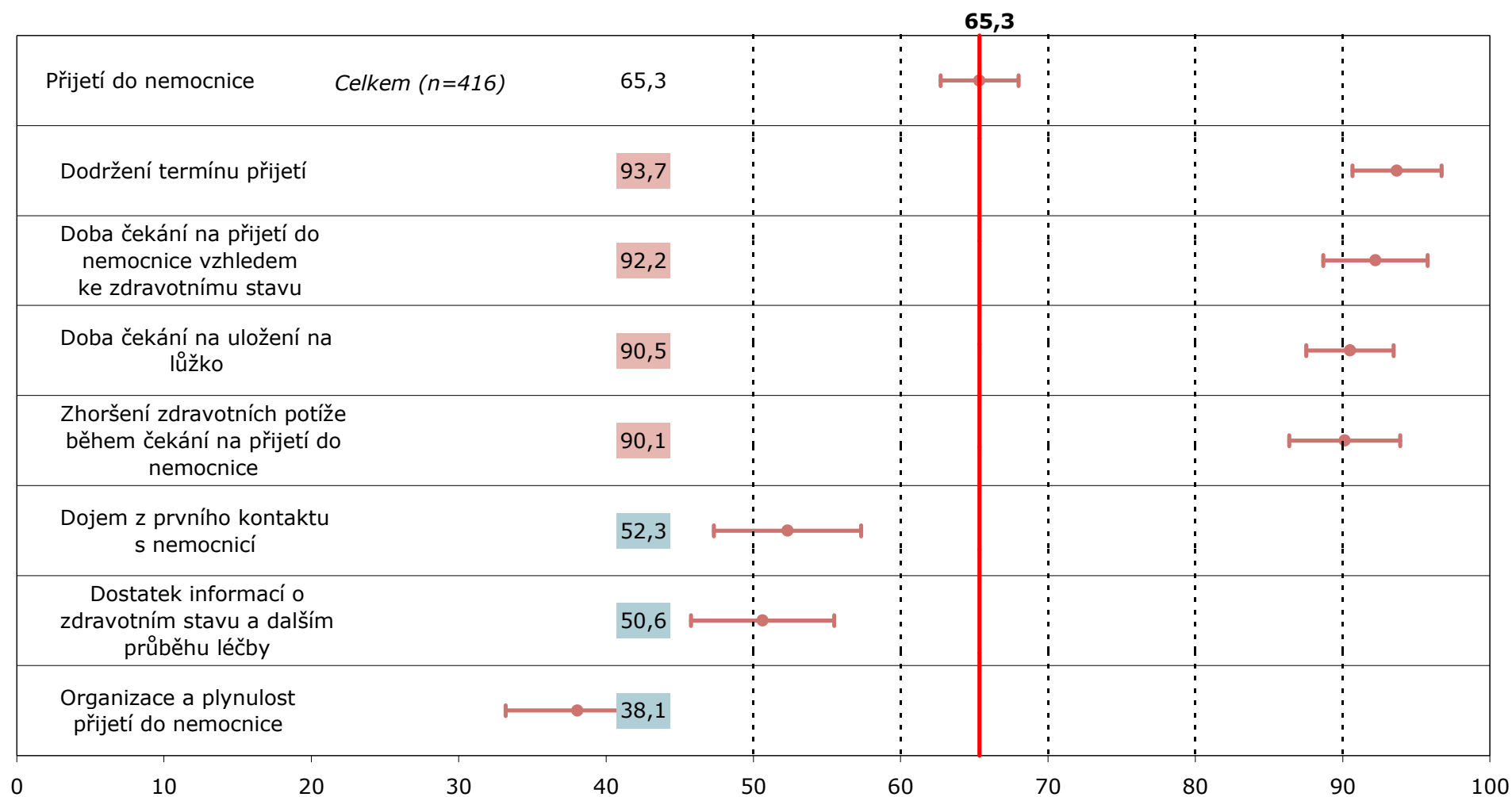
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bohnice: Přijetí do nemocnice

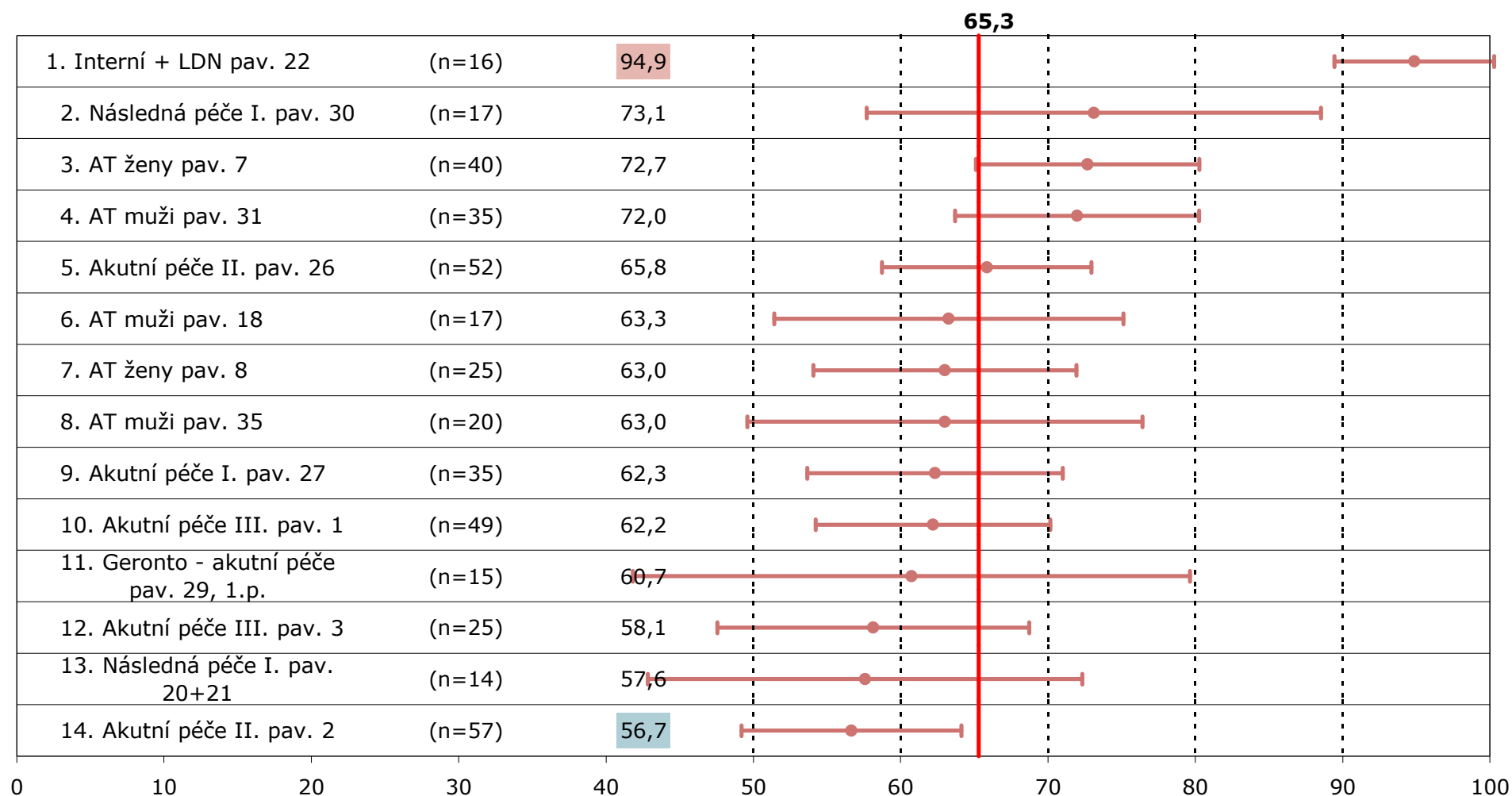
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bohnice: Přijetí do nemocnice

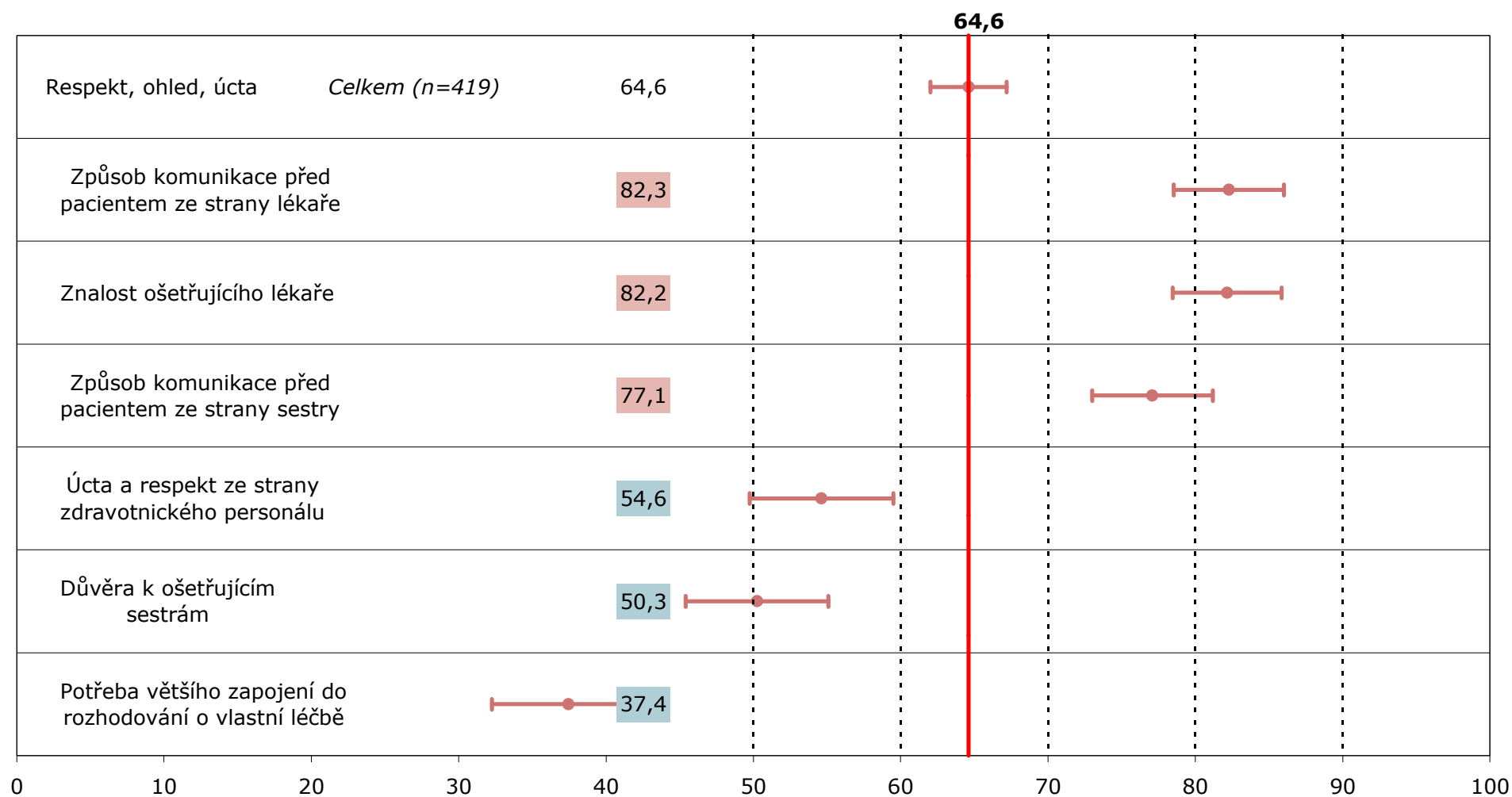
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Respekt, ohled, úcta

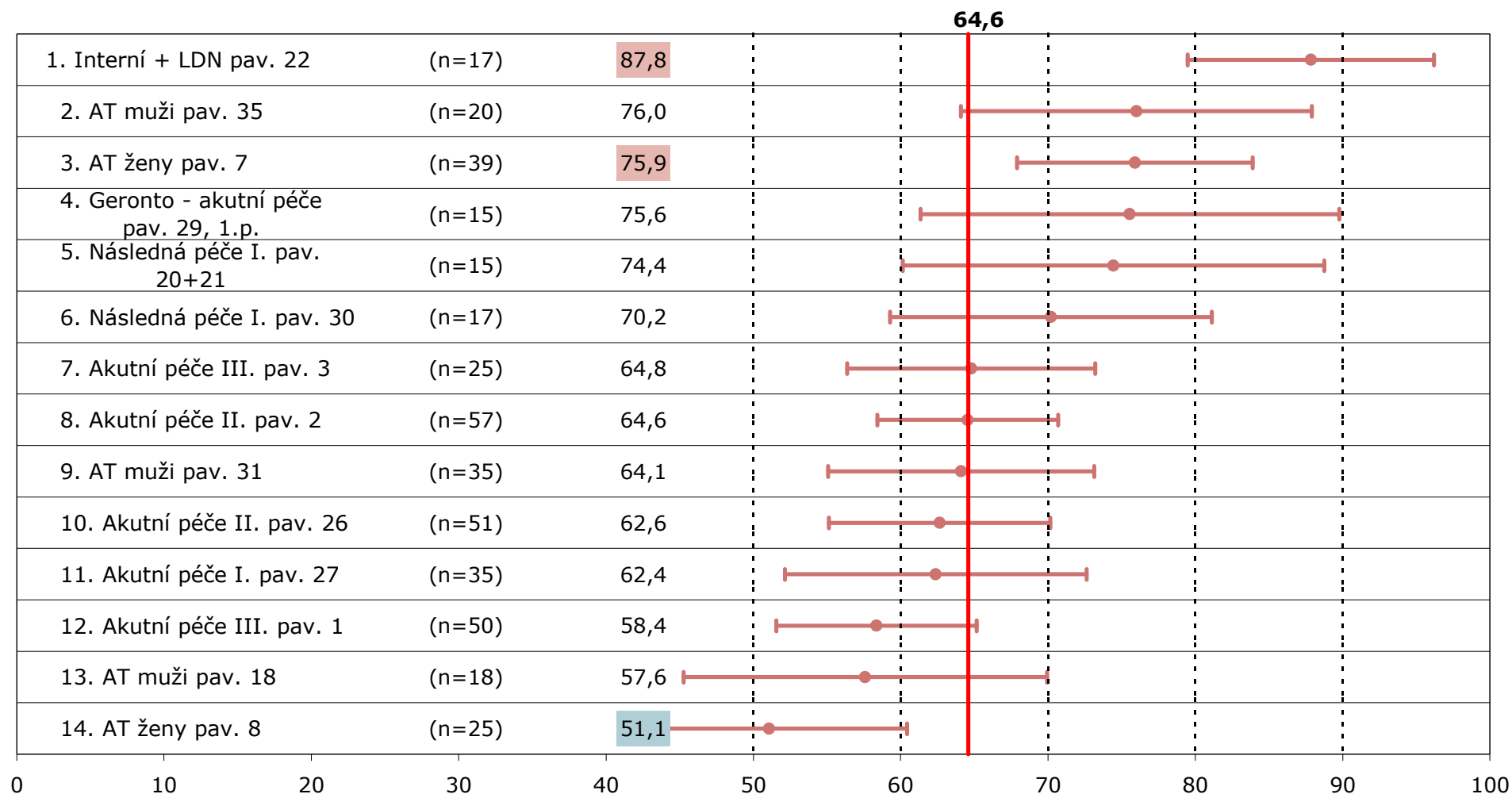
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bohnice: Respekt, ohled, úcta

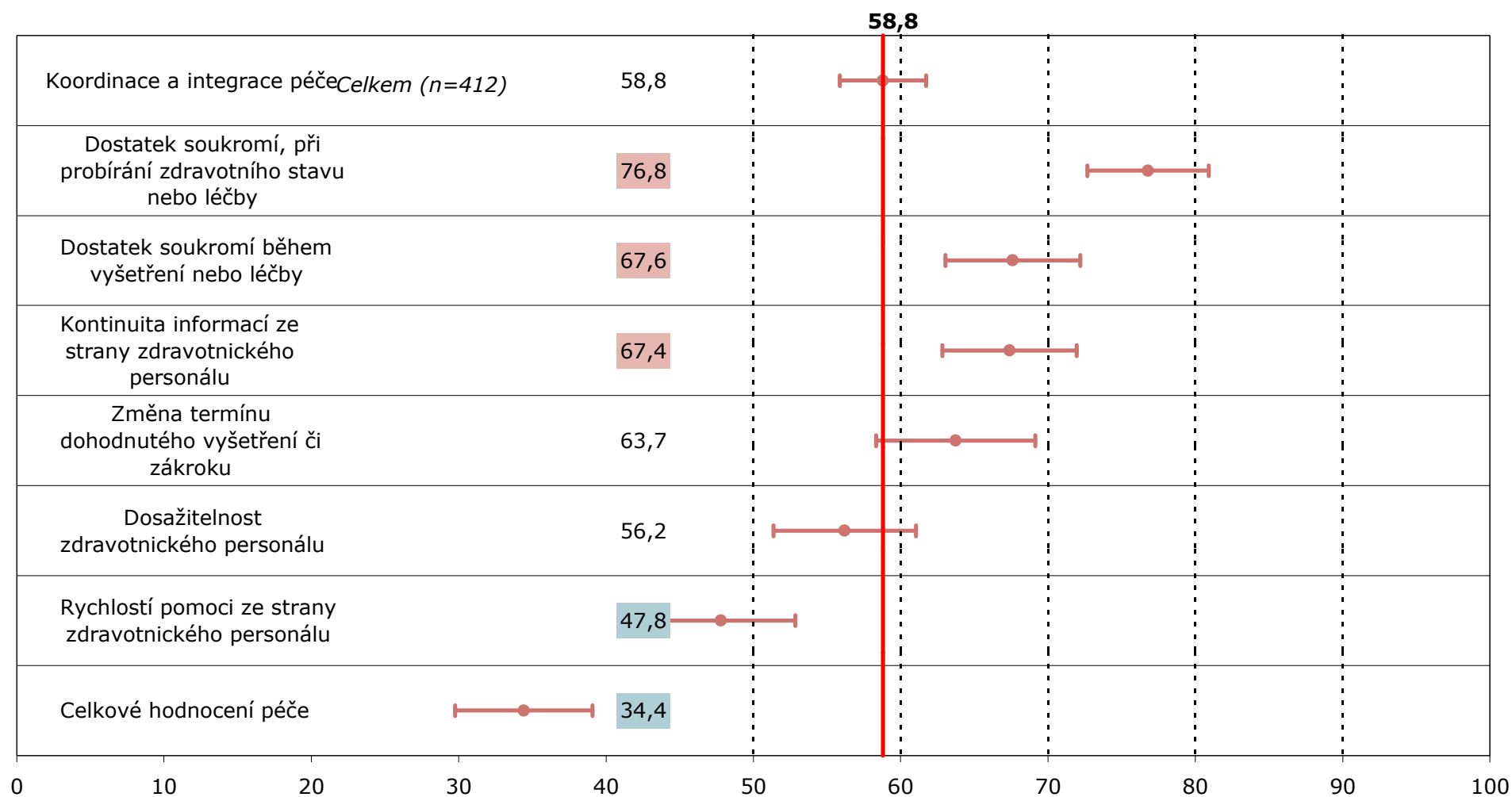
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Koordinace a integrace péče

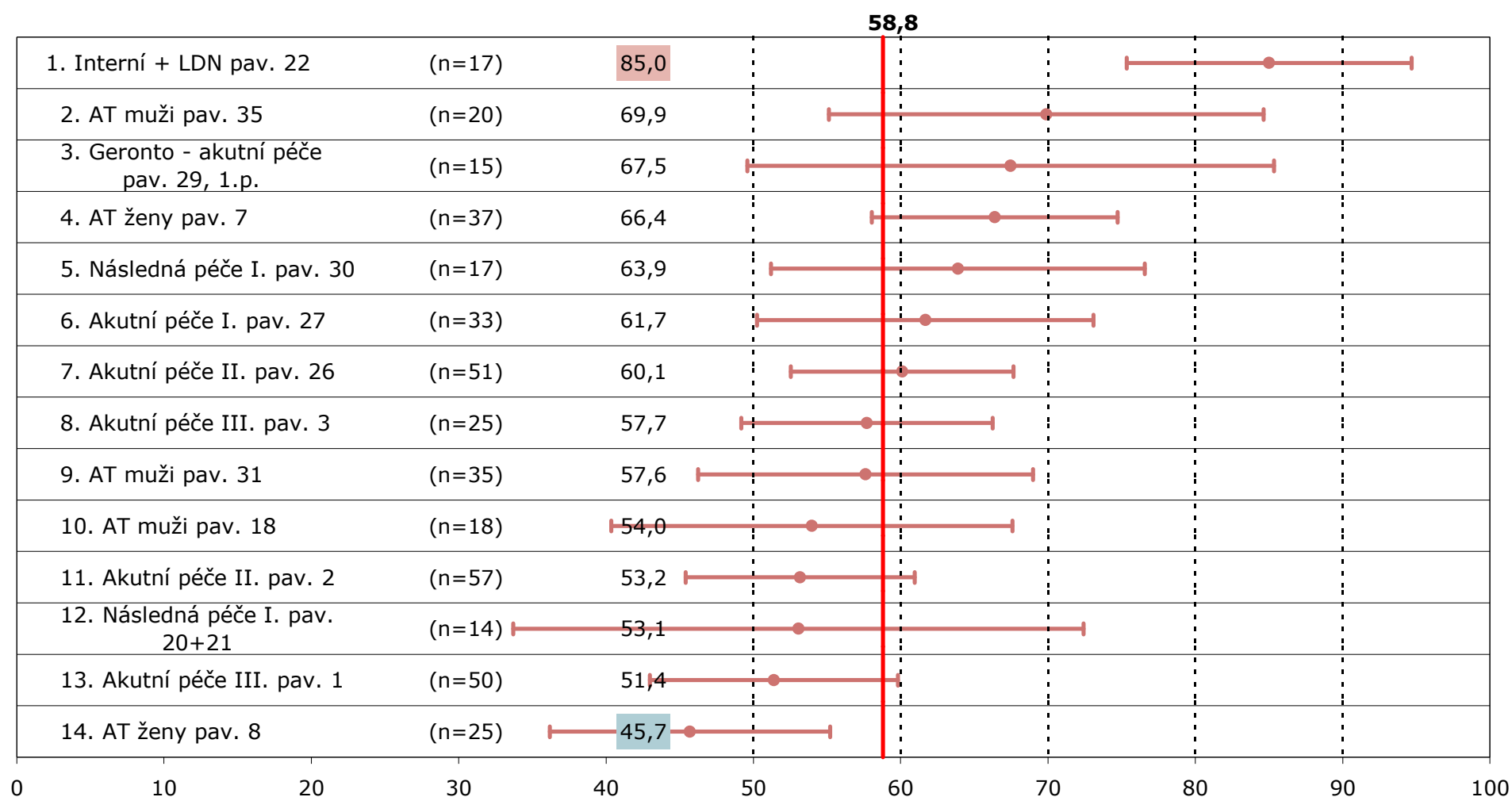
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bohnice: Koordinace a integrace péče

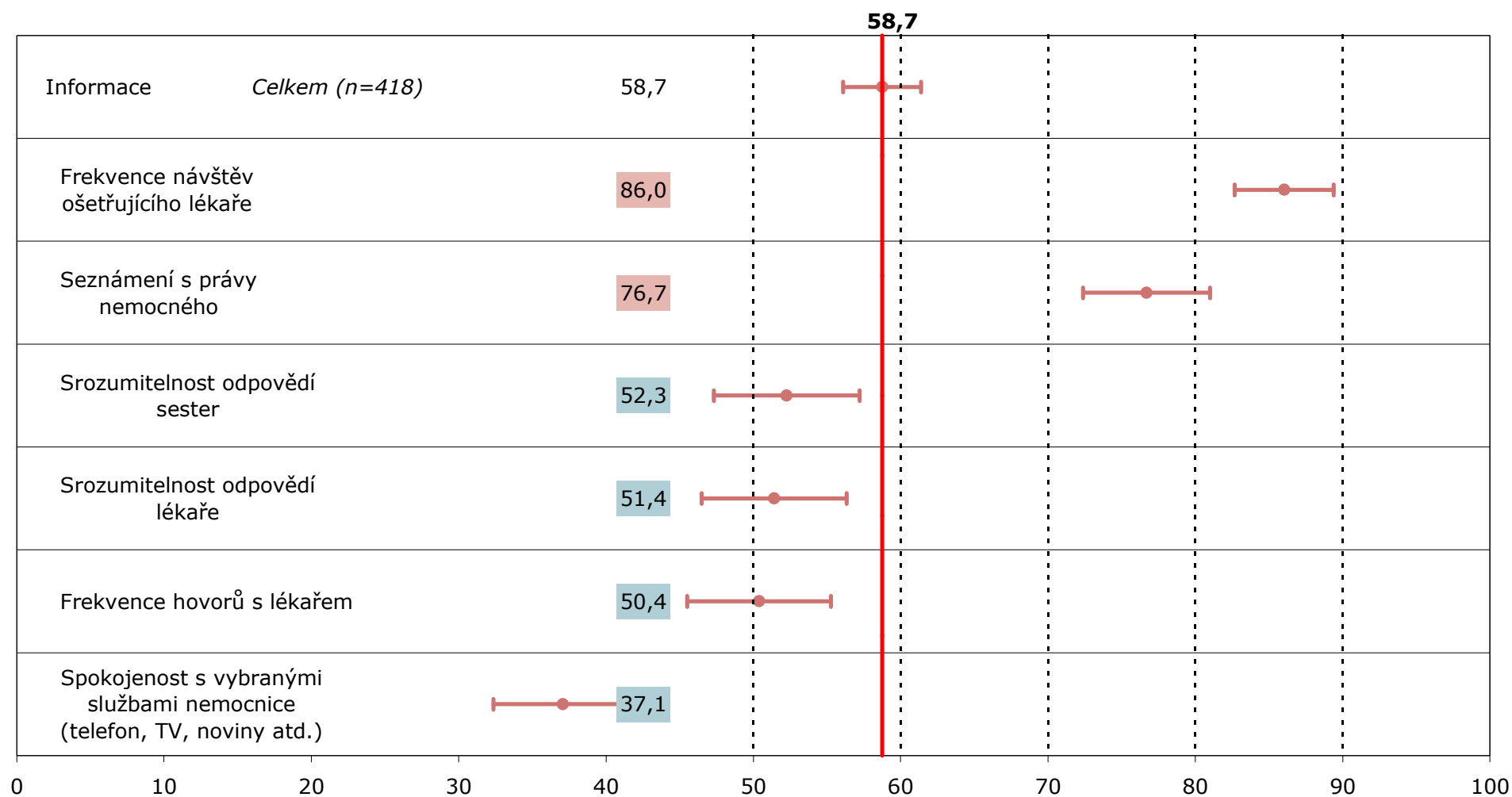
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Informace, komunikace

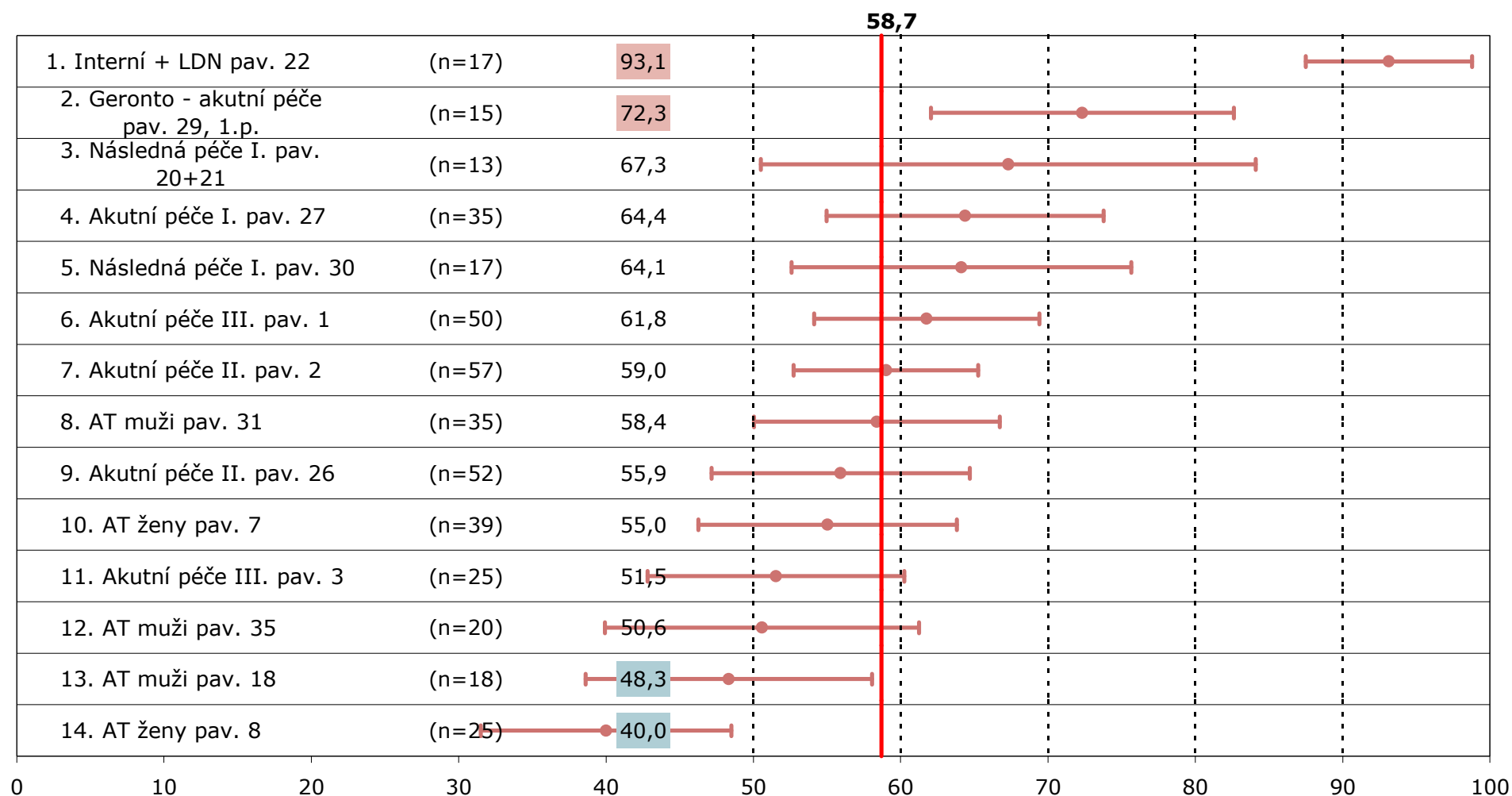
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bohnice: Informace, komunikace

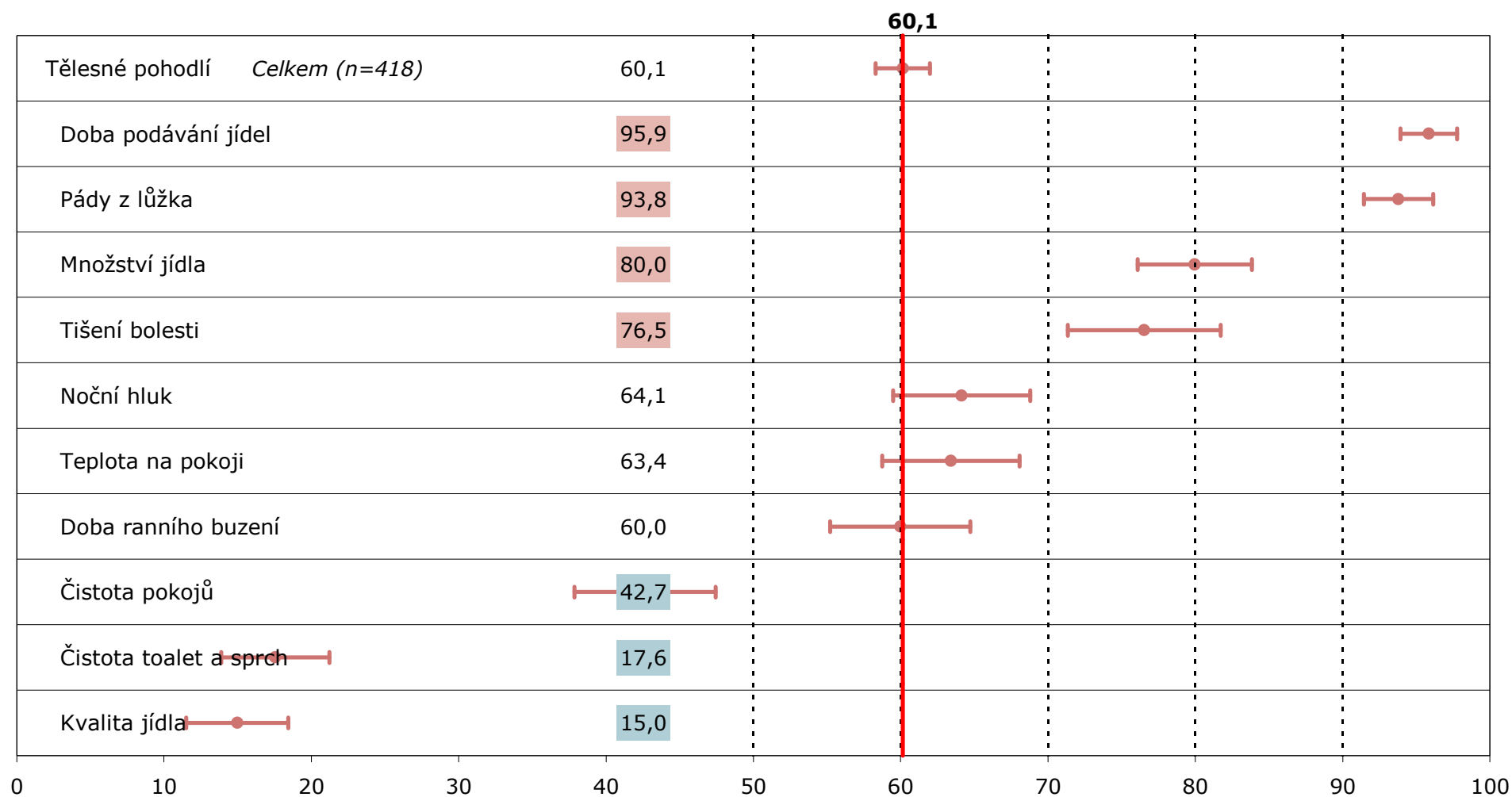
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Tělesné pohodlí

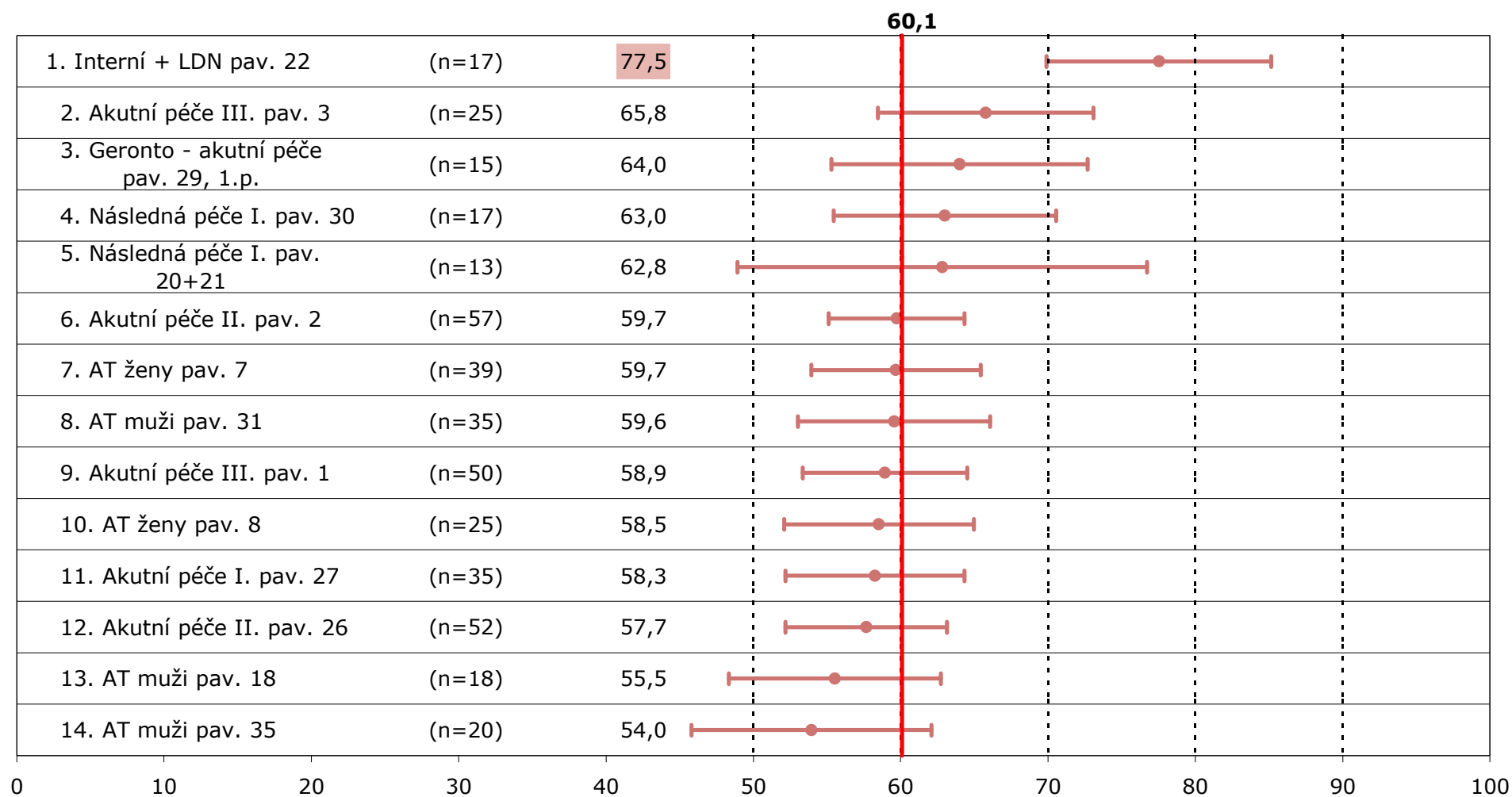
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bohnice: Tělesné pohodlí

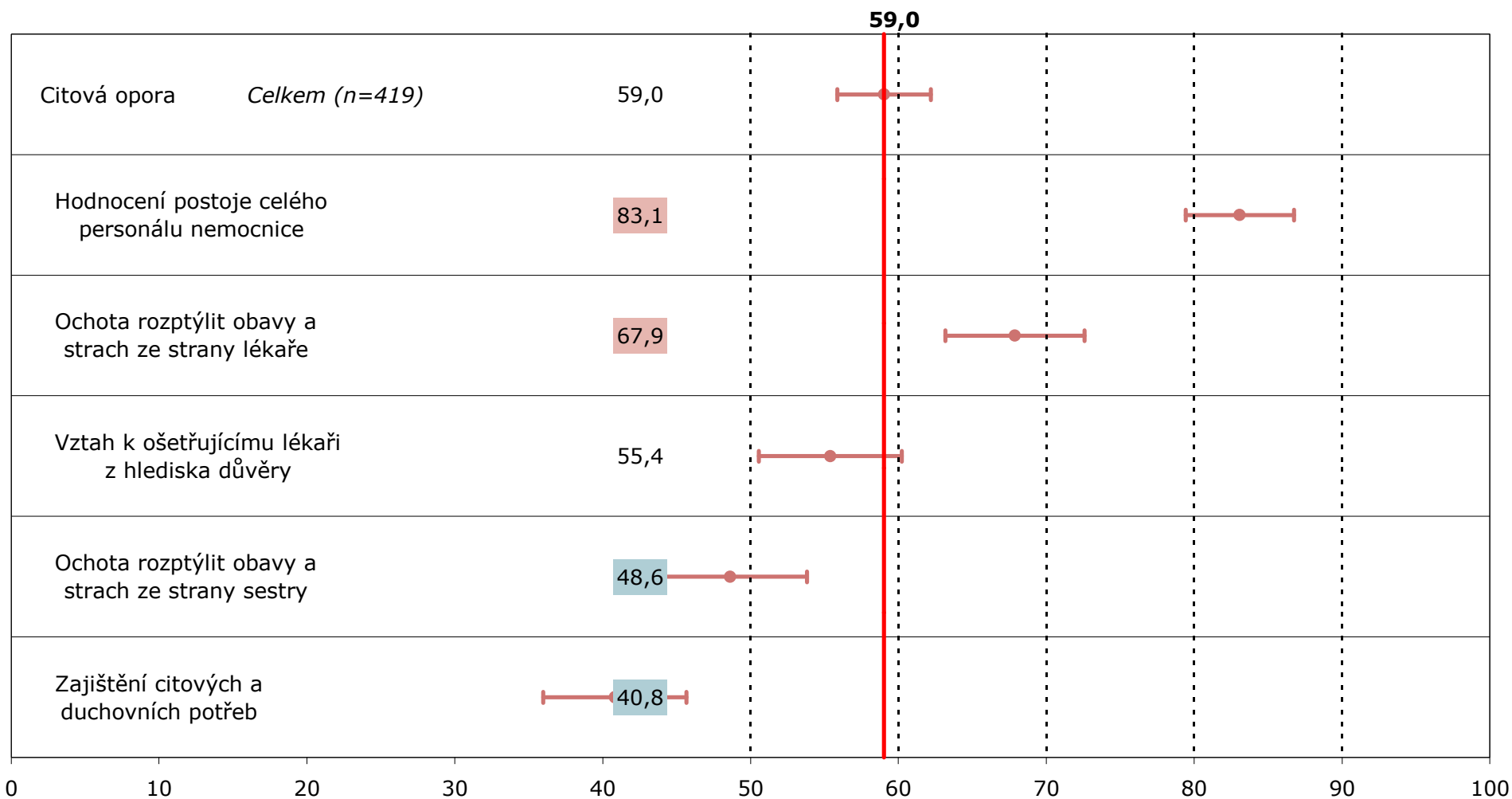
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Citová opora

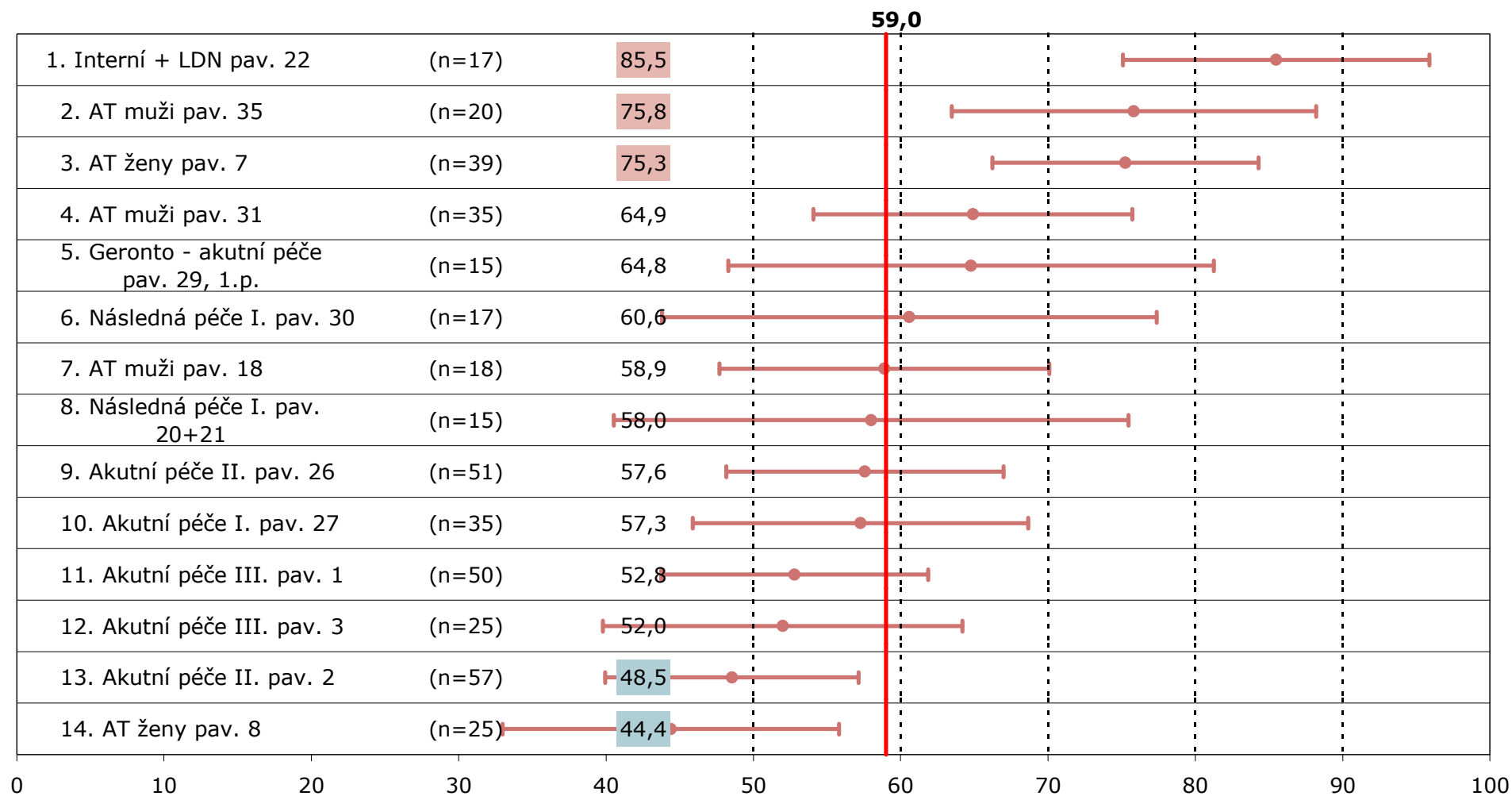
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bohnice: Citová opora

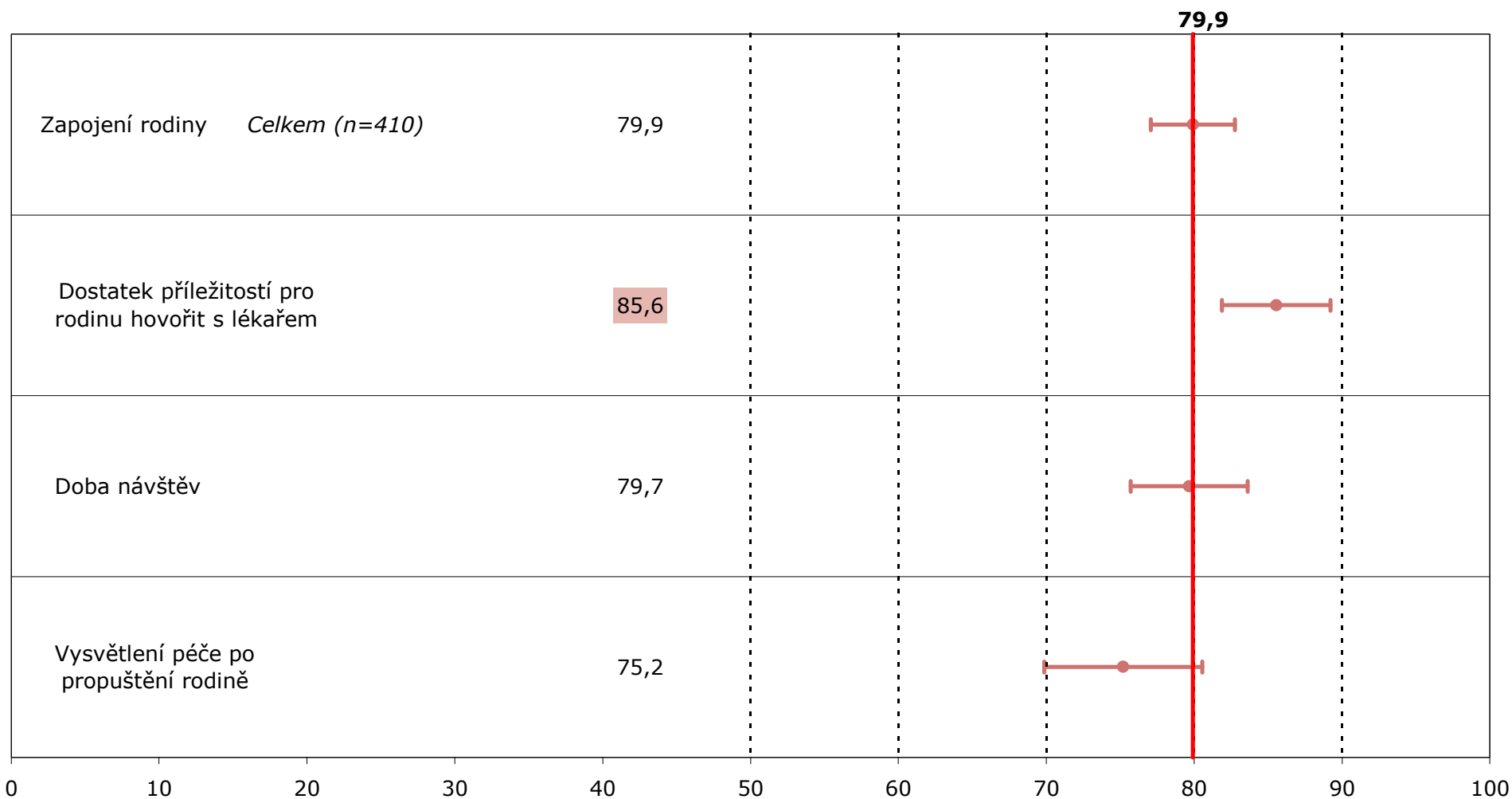
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Zapojení rodiny

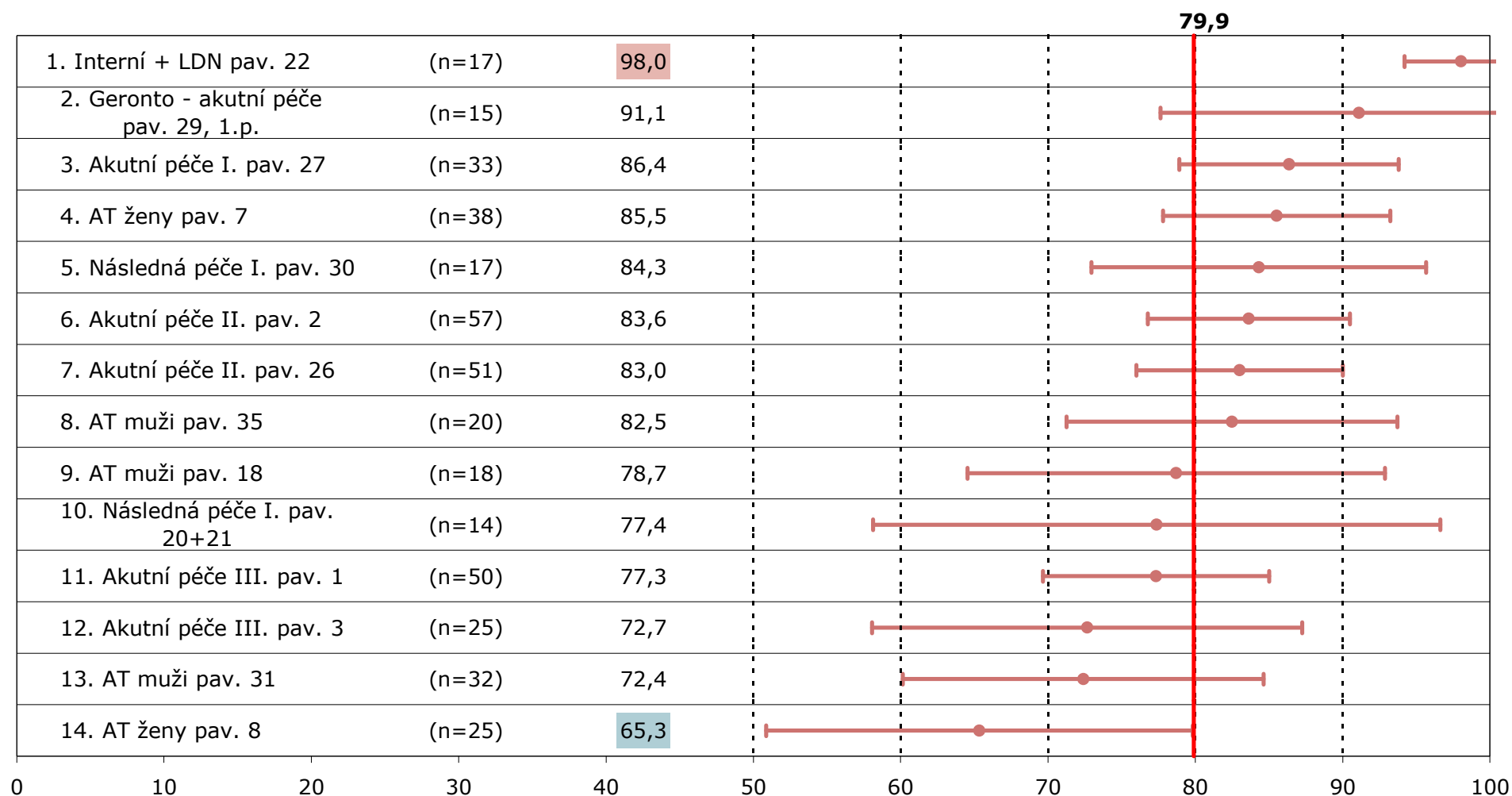
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bohnice: Zapojení rodiny

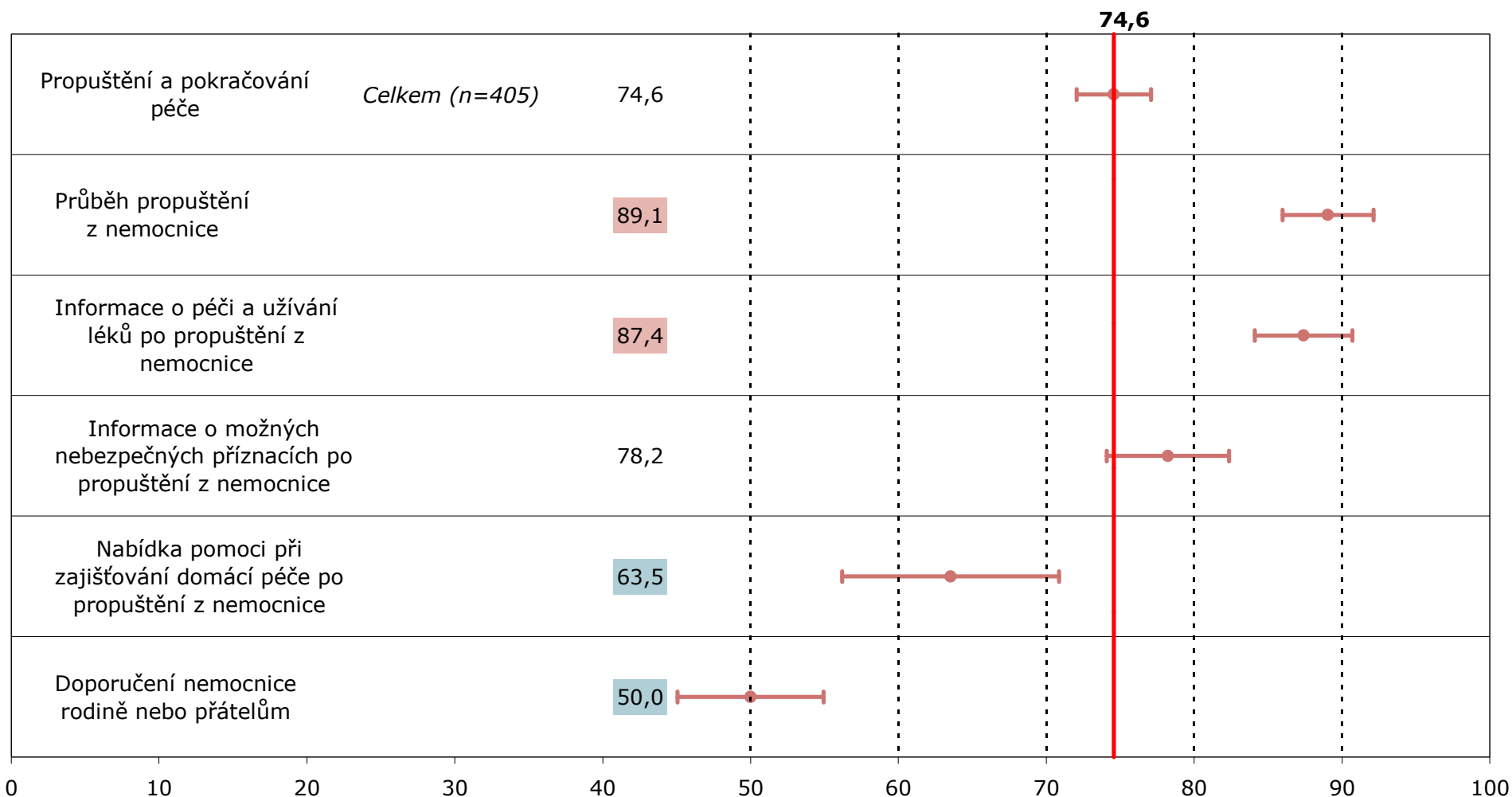
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Propuštění a pokračování péče

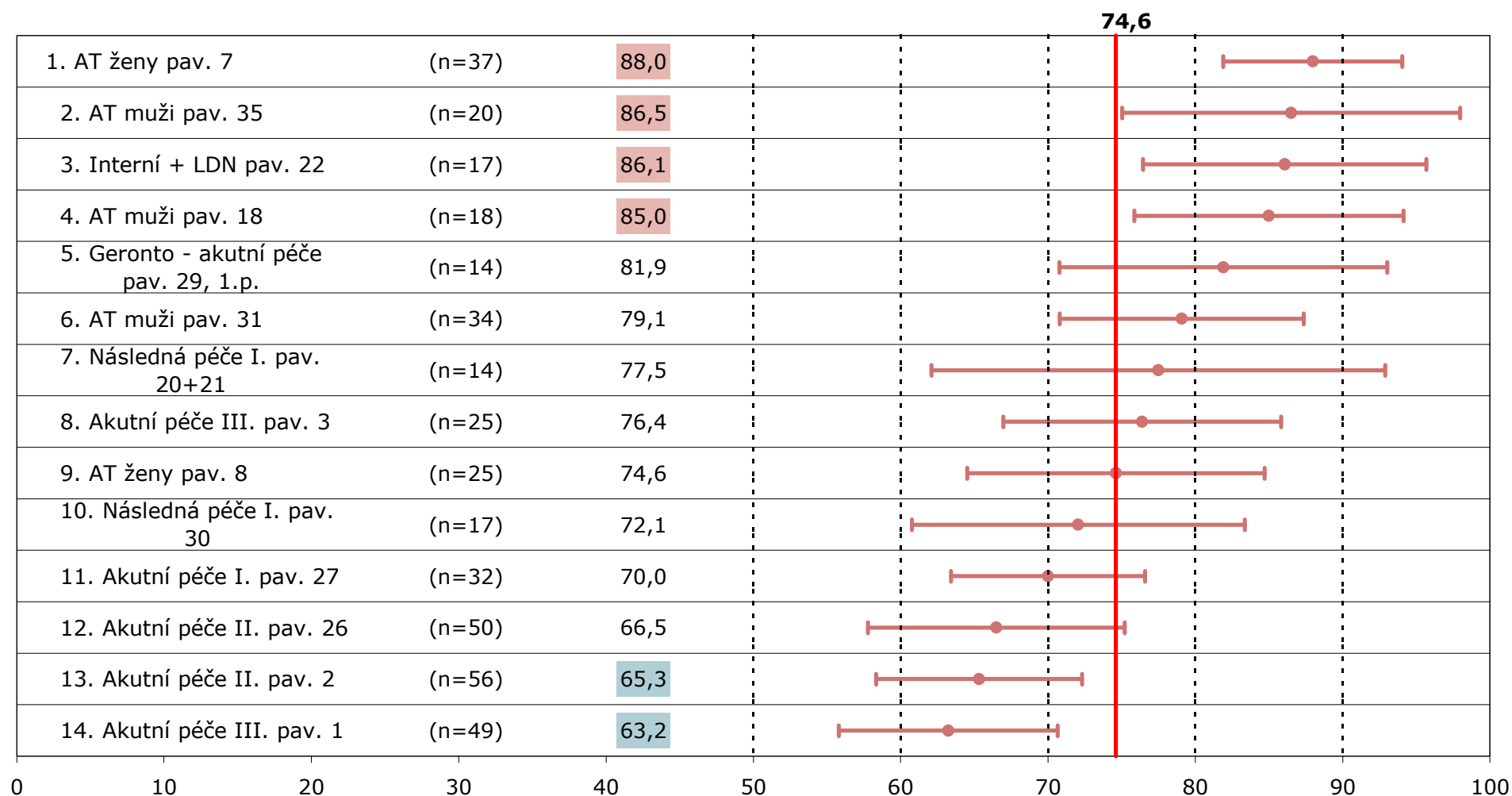
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bohnice: 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 PRACOVÍŠTÍCH

Stanice

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
Akutní péče I. pav. 27									
Akutní péče II. pav. 2		-					-		-
Akutní péče II. pav. 26									-
Akutní péče III. pav. 1			-						-
Akutní péče III. pav. 3									
AT ženy pav. 7	+		+				+		+
AT ženy pav. 8	-		-	-	-		-	-	
AT muži pav. 18									
AT muži pav. 31									
AT muži pav. 35							+		+
Následná péče I. pav. 30									
Následná péče I. pav. 20+21									
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p.									
Interní + LDN pav. 22	+	+	+	+	+	+	+	+	

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

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

Primariáty

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
Akutní péče I.									
Akutní péče II.							-		-
Akutní péče III.							-		-
AT ženy					-				+
AT muži							+		+
Následná péče I.									
Geronto - akutní péče									
Interní + LDN	+	+	+	+	+	+	+	+	

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

Druhy péče

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
Akutní péče	-	-	-				-		-
AT					-		+		+
Následná péče									
Geronto - akutní péče									
Interní + LDN	+	+	+	+	+	+	+	+	

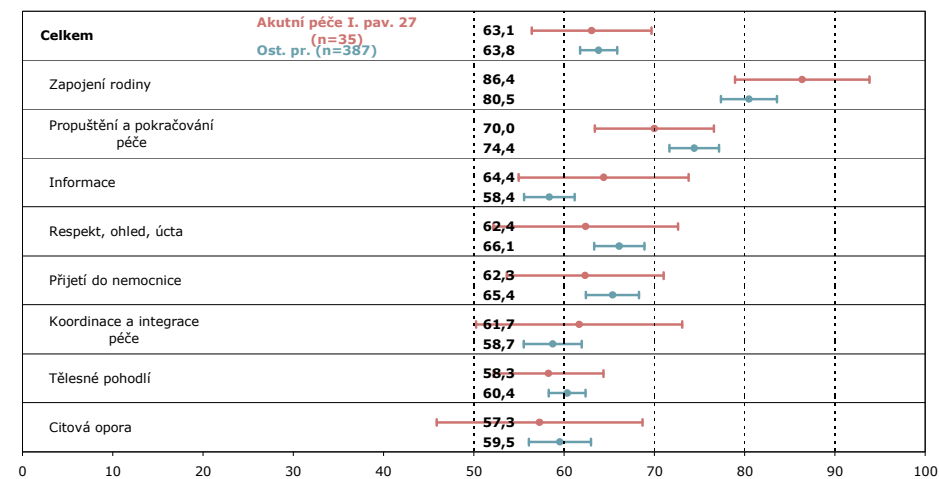
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Bohnice: Porovnání s ostatními pracovišti

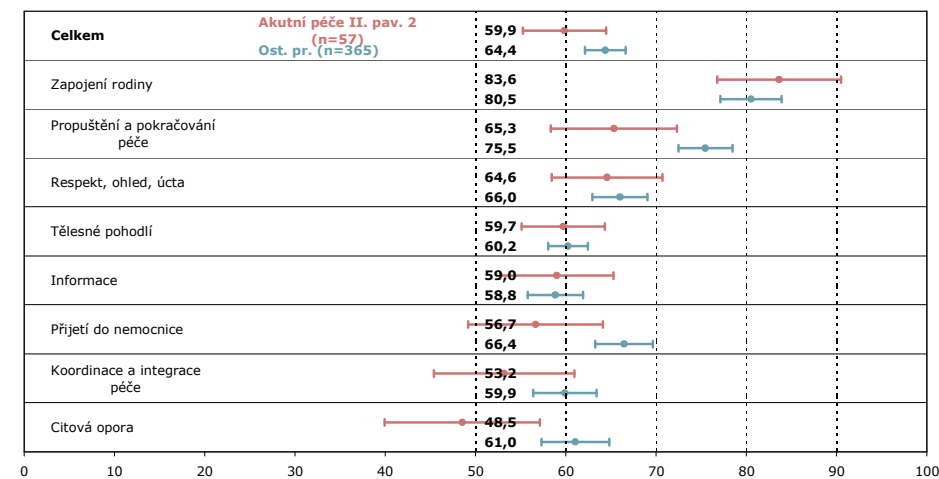
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Porovnání s ostatními pracovišti

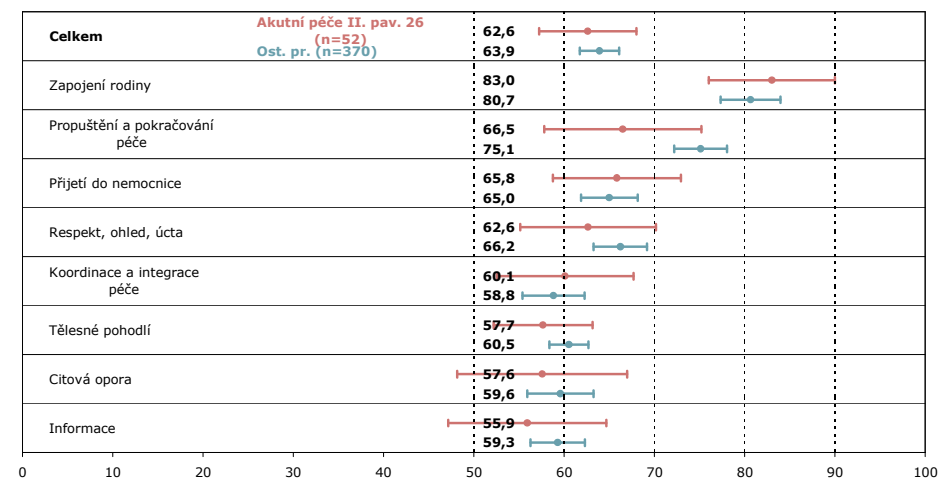
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Porovnání s ostatními pracovišti

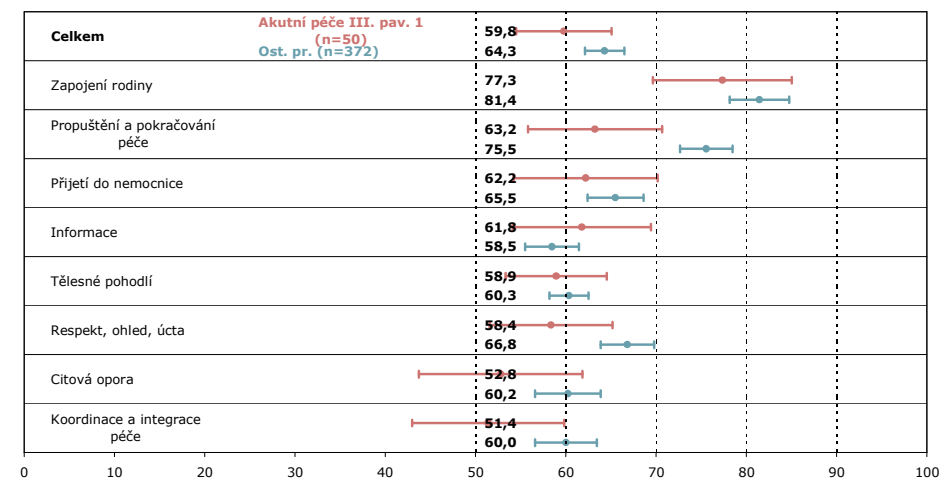
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

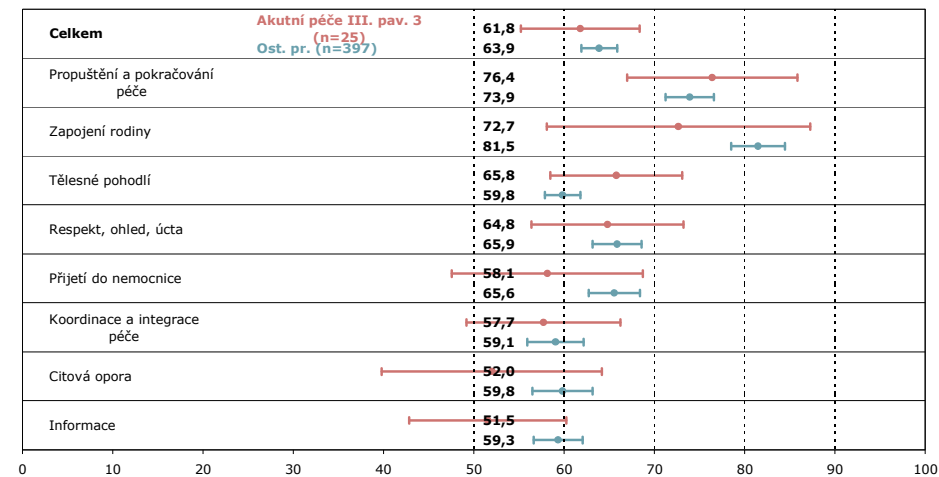


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Bohnice: Porovnání s ostatními pracovišti

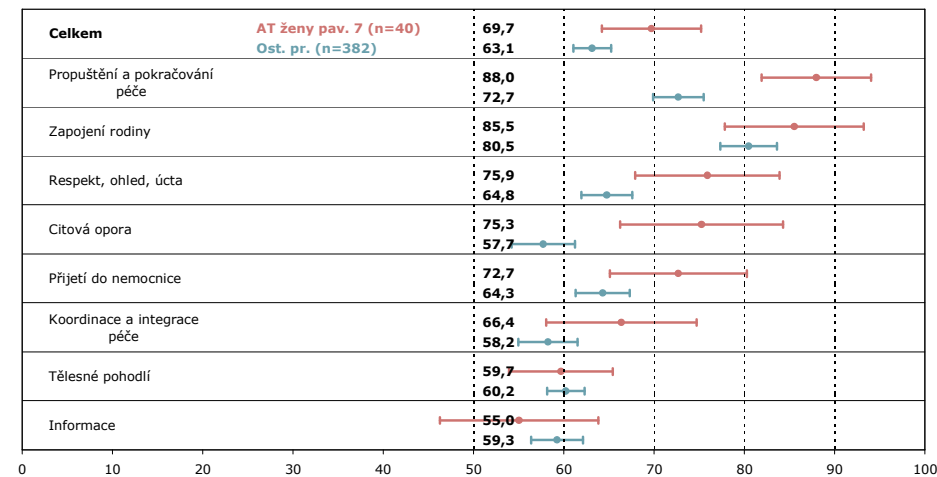
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Porovnání s ostatními pracovišti

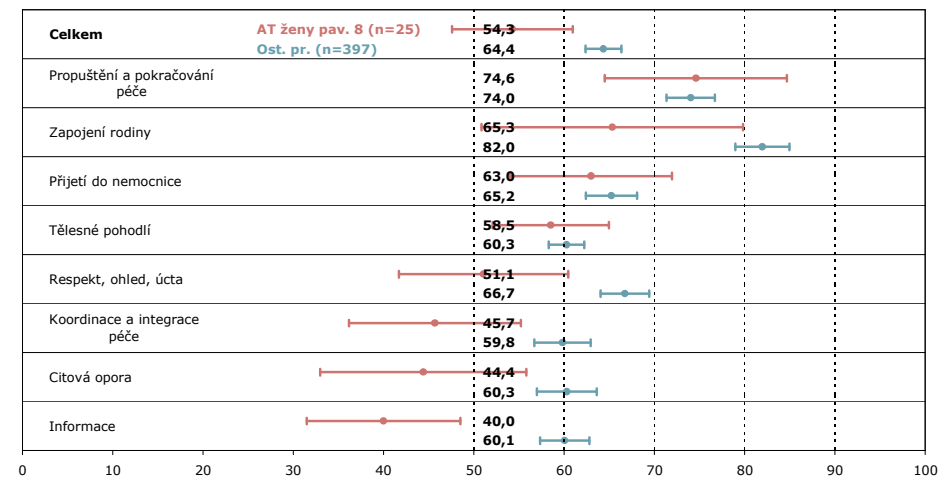
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Porovnání s ostatními pracovišti

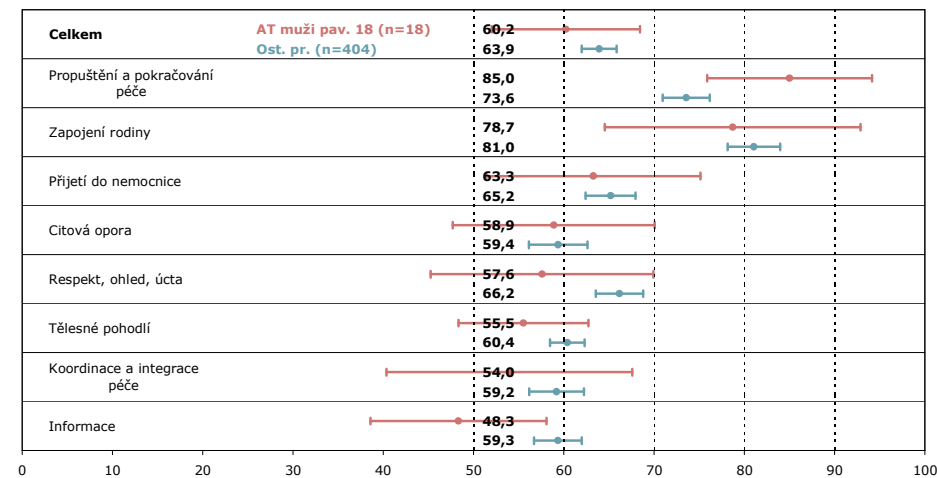
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

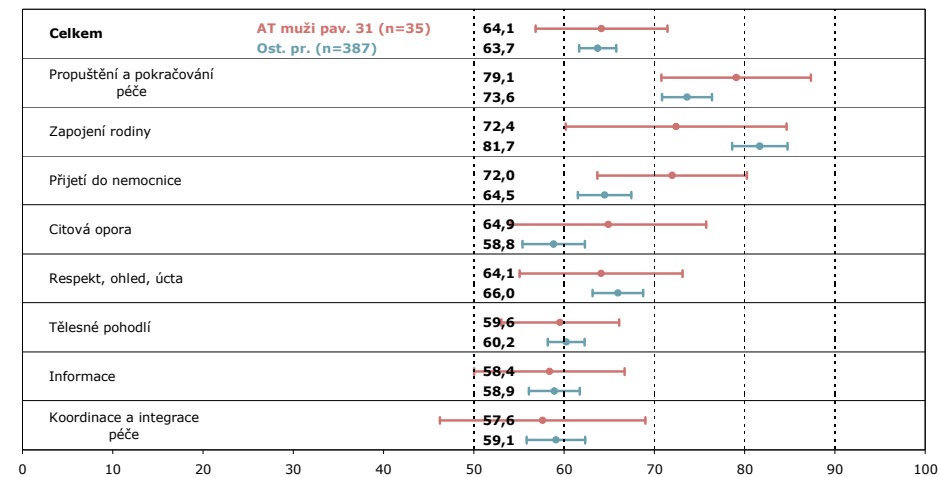


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Bohnice: Porovnání s ostatními pracovišti

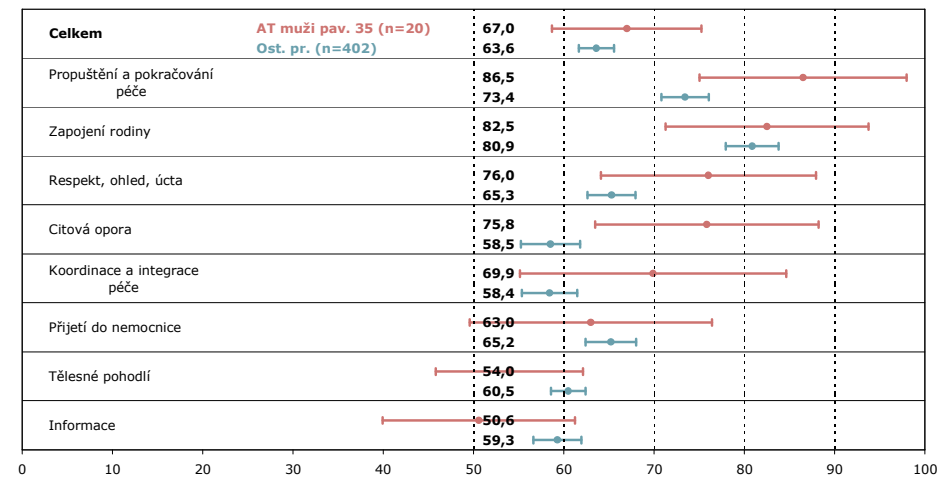
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Porovnání s ostatními pracovišti

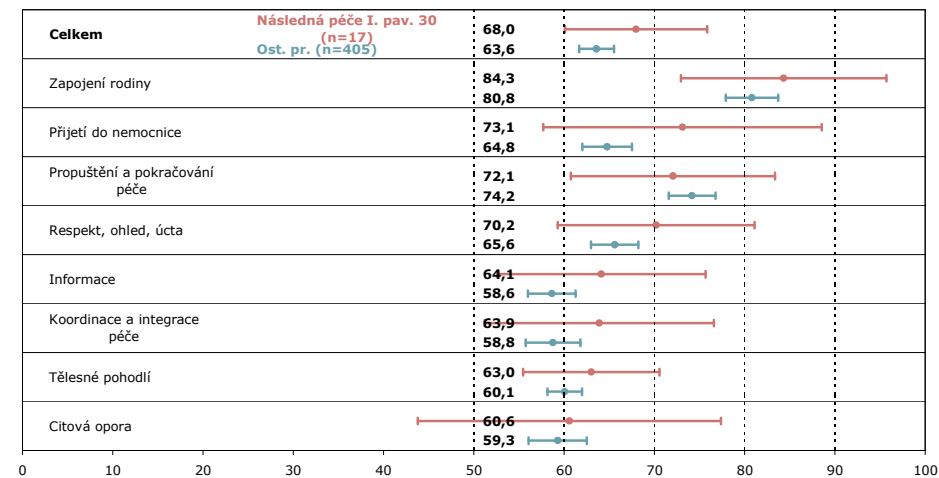
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Porovnání s ostatními pracovišti

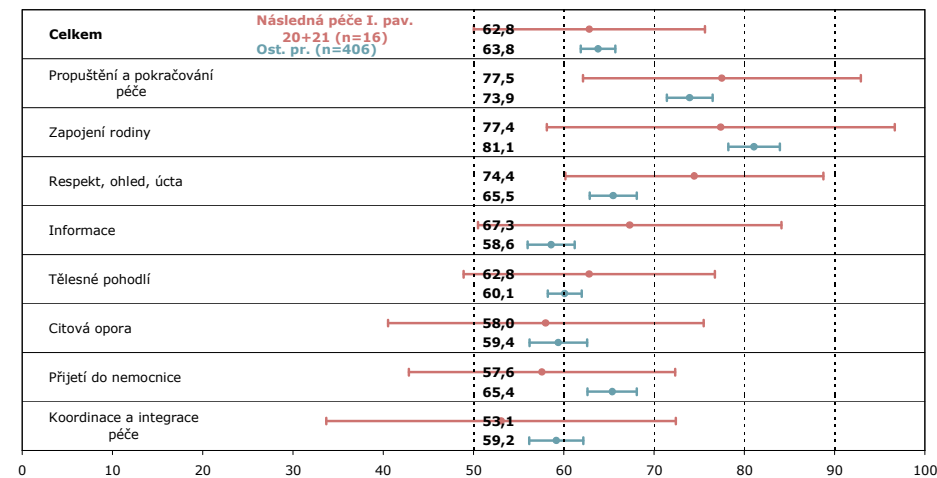
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

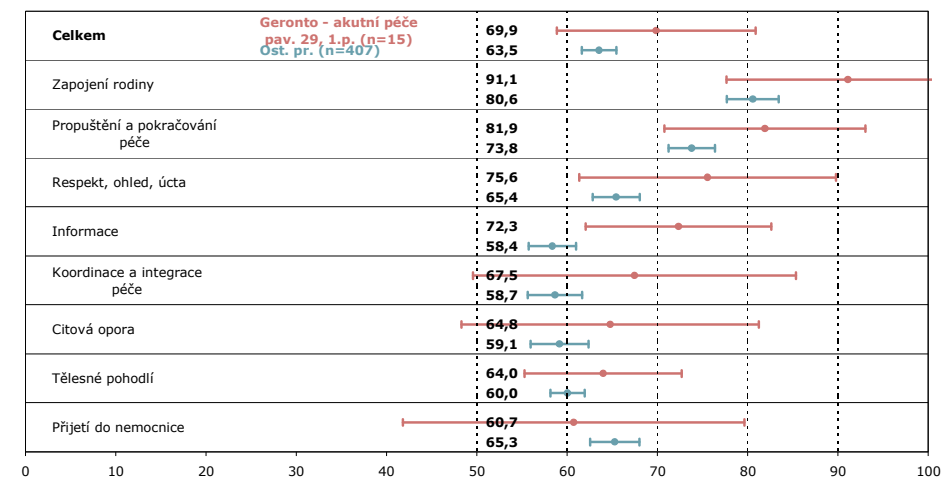


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Bohnice: Porovnání s ostatními pracovišti

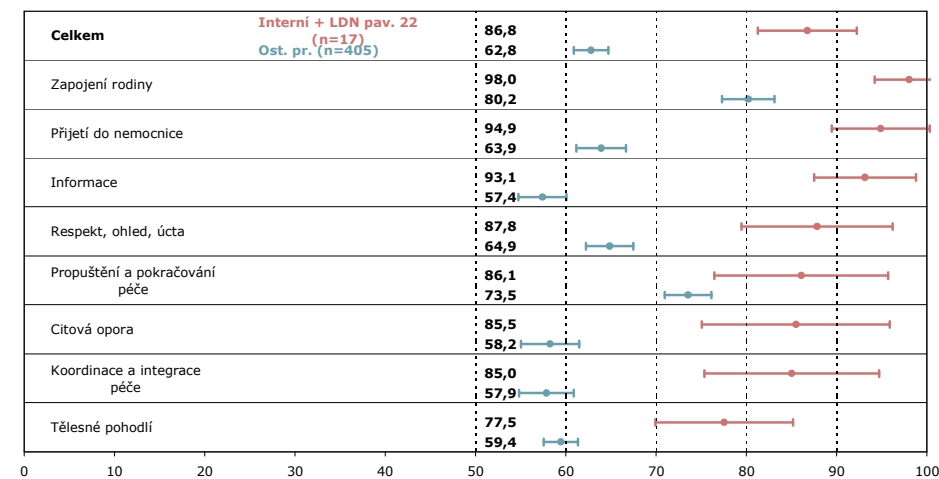
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



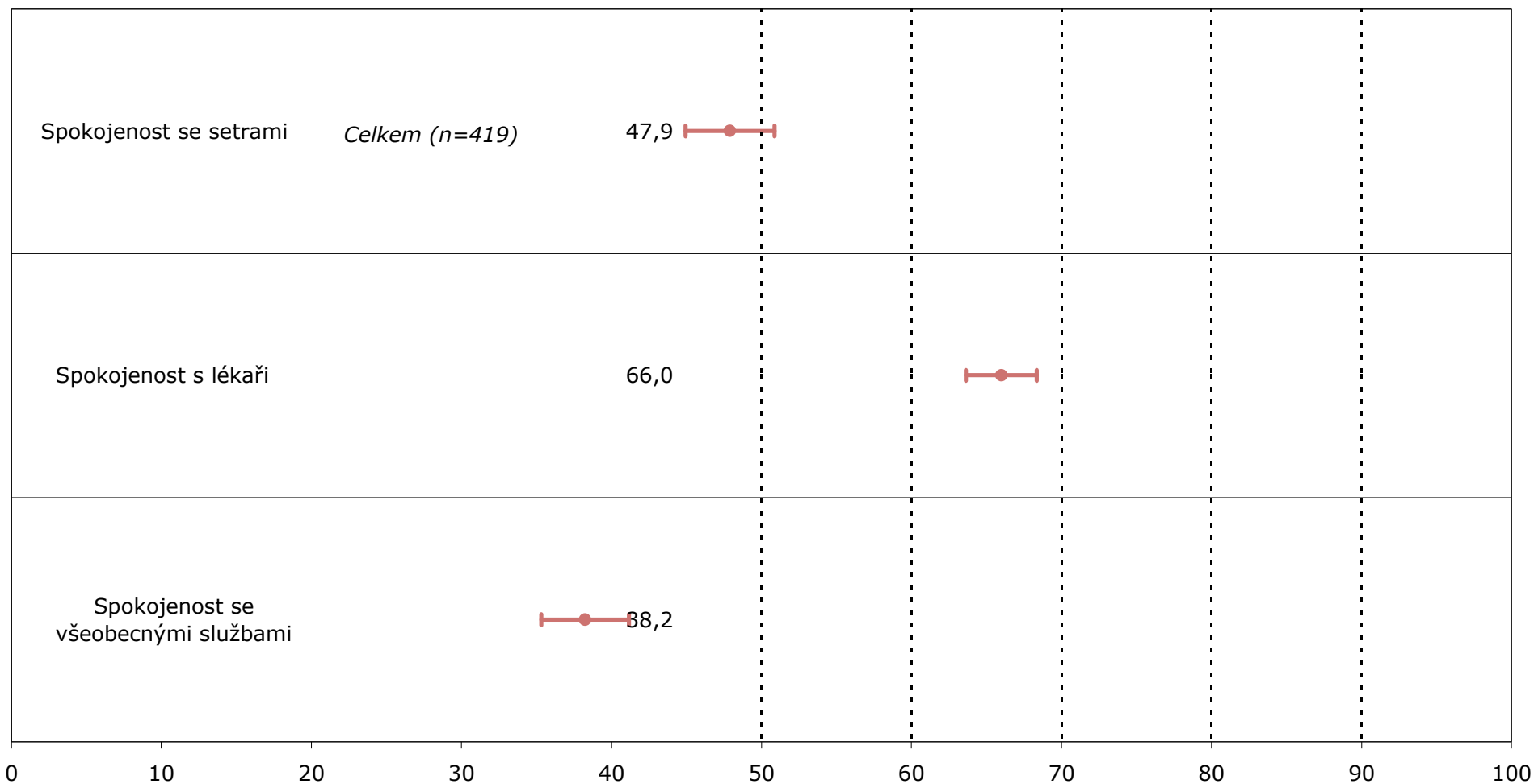
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bohnice: Spokojenost s personálem a všeob. službami

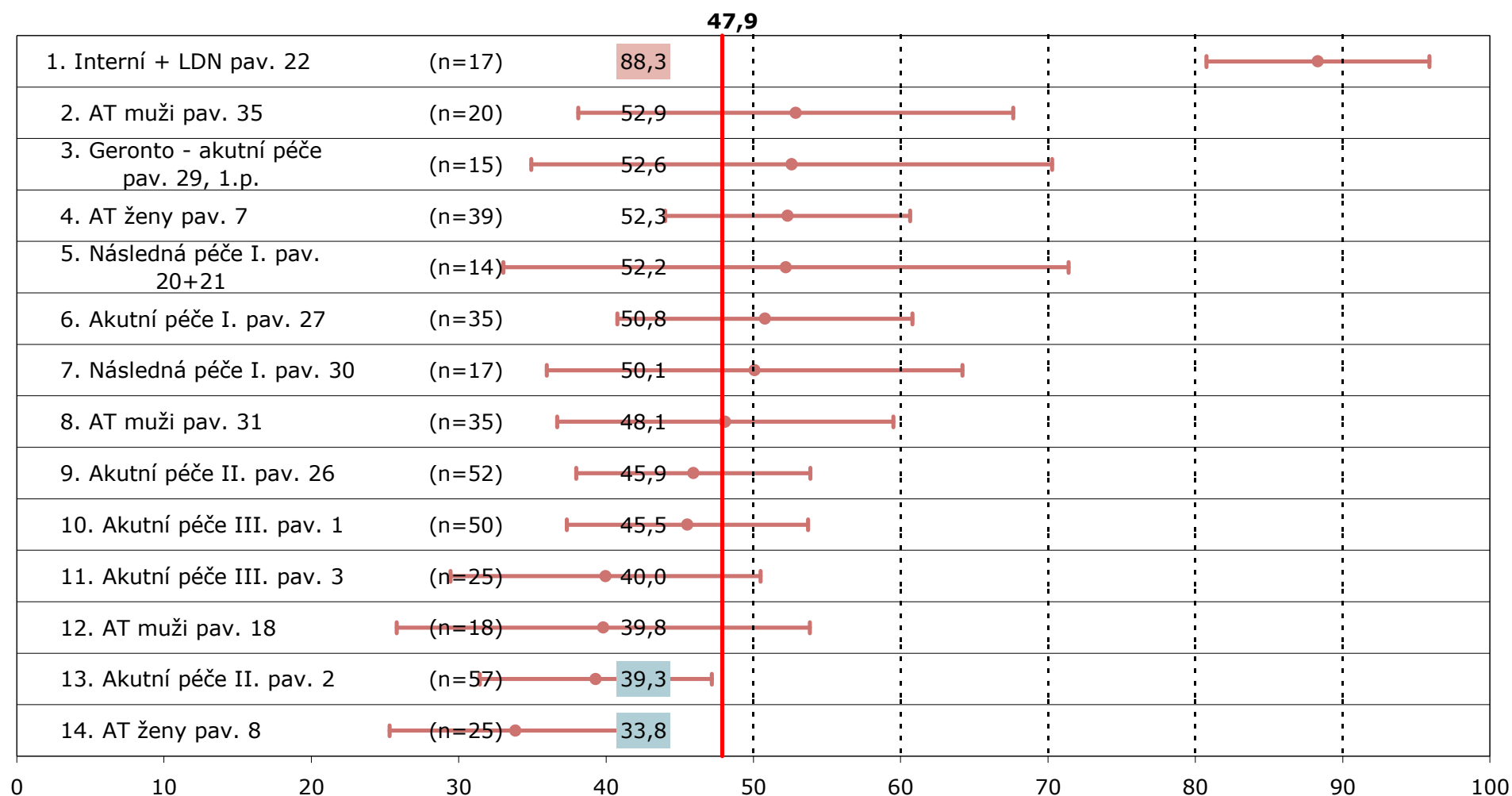
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bohnice: Spokojenost se sestrami

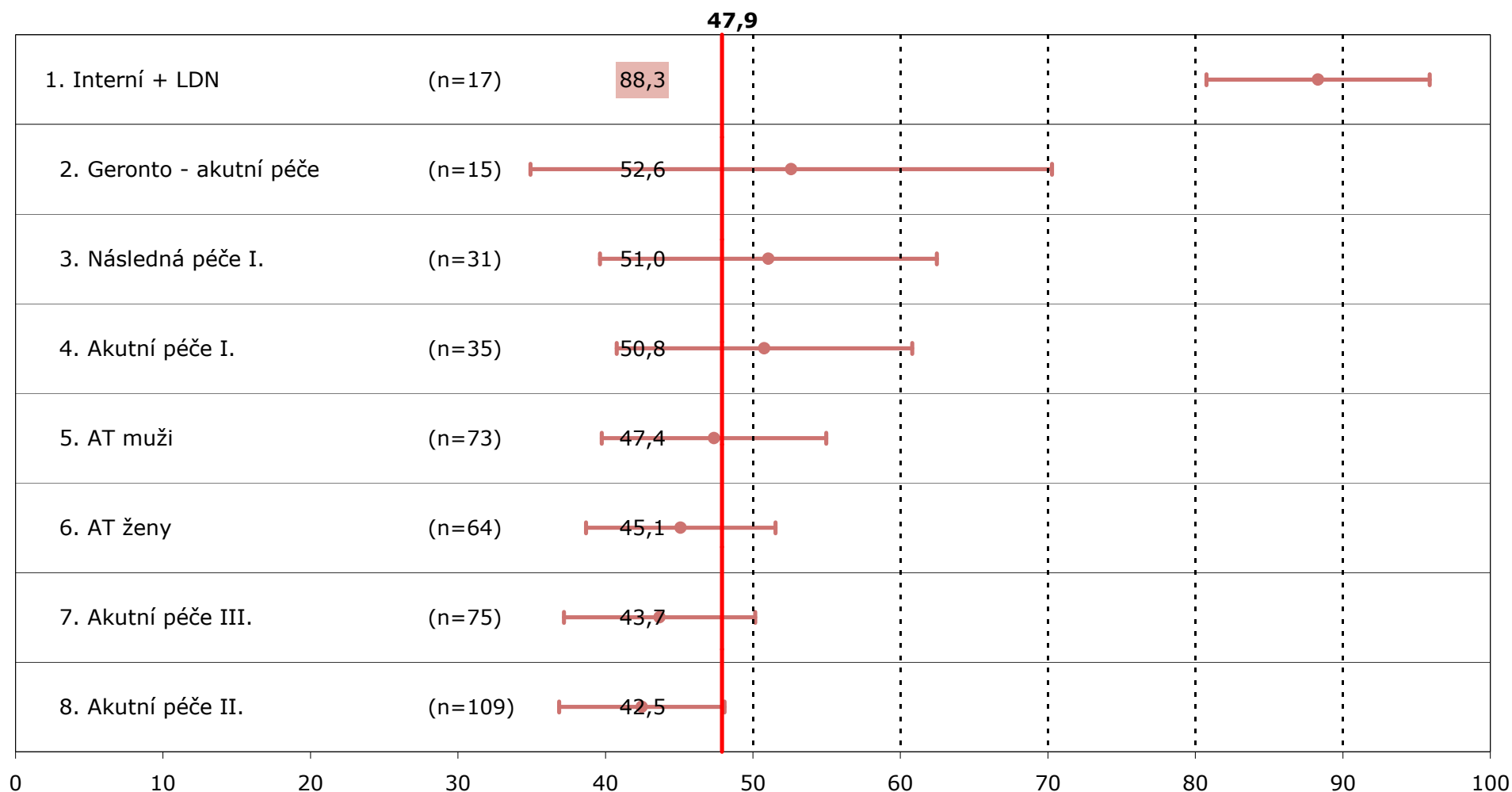
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Spokojenost se sestrami - primariáty

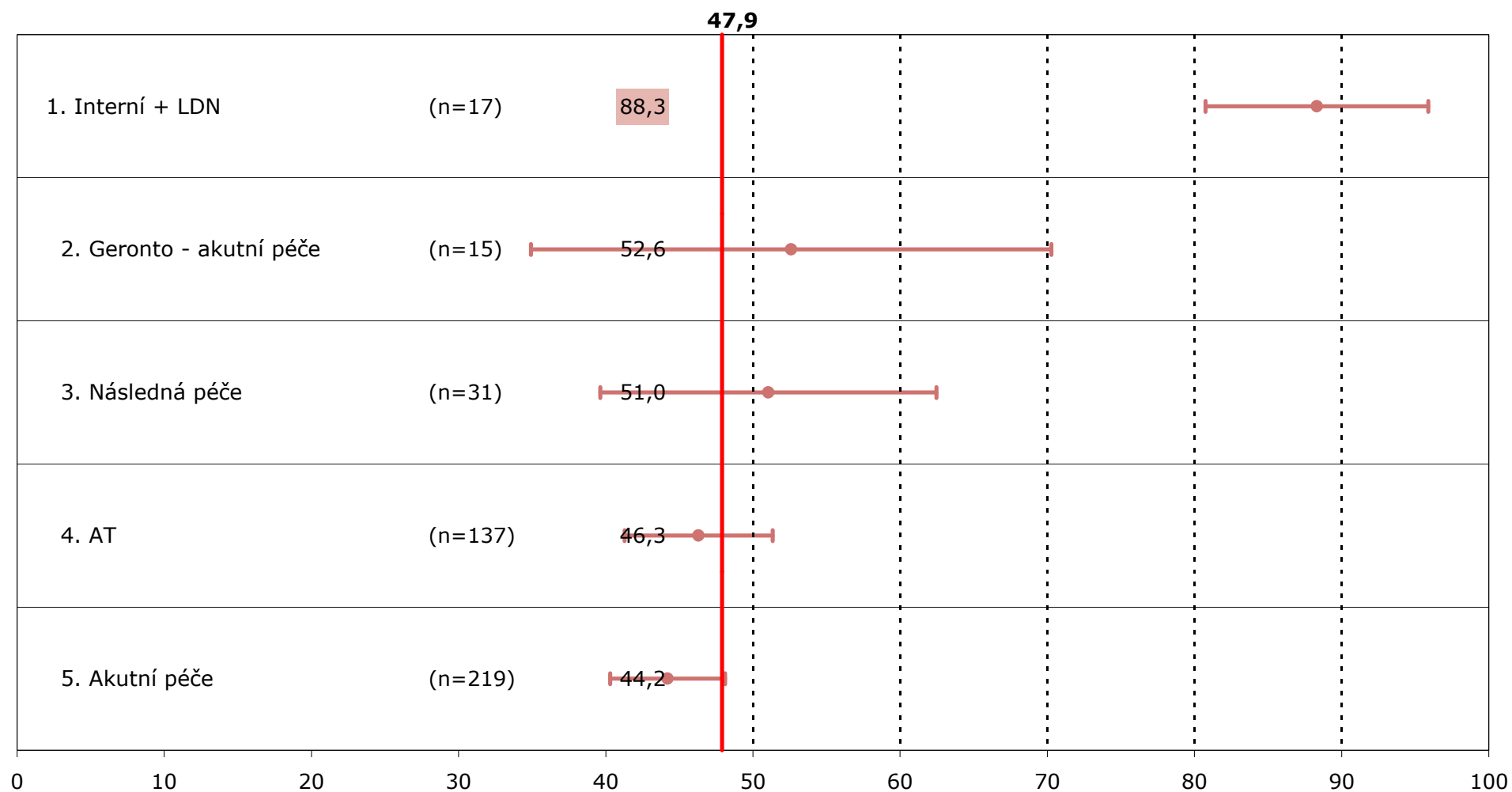
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Spokojenost se sestrami - druhy péče

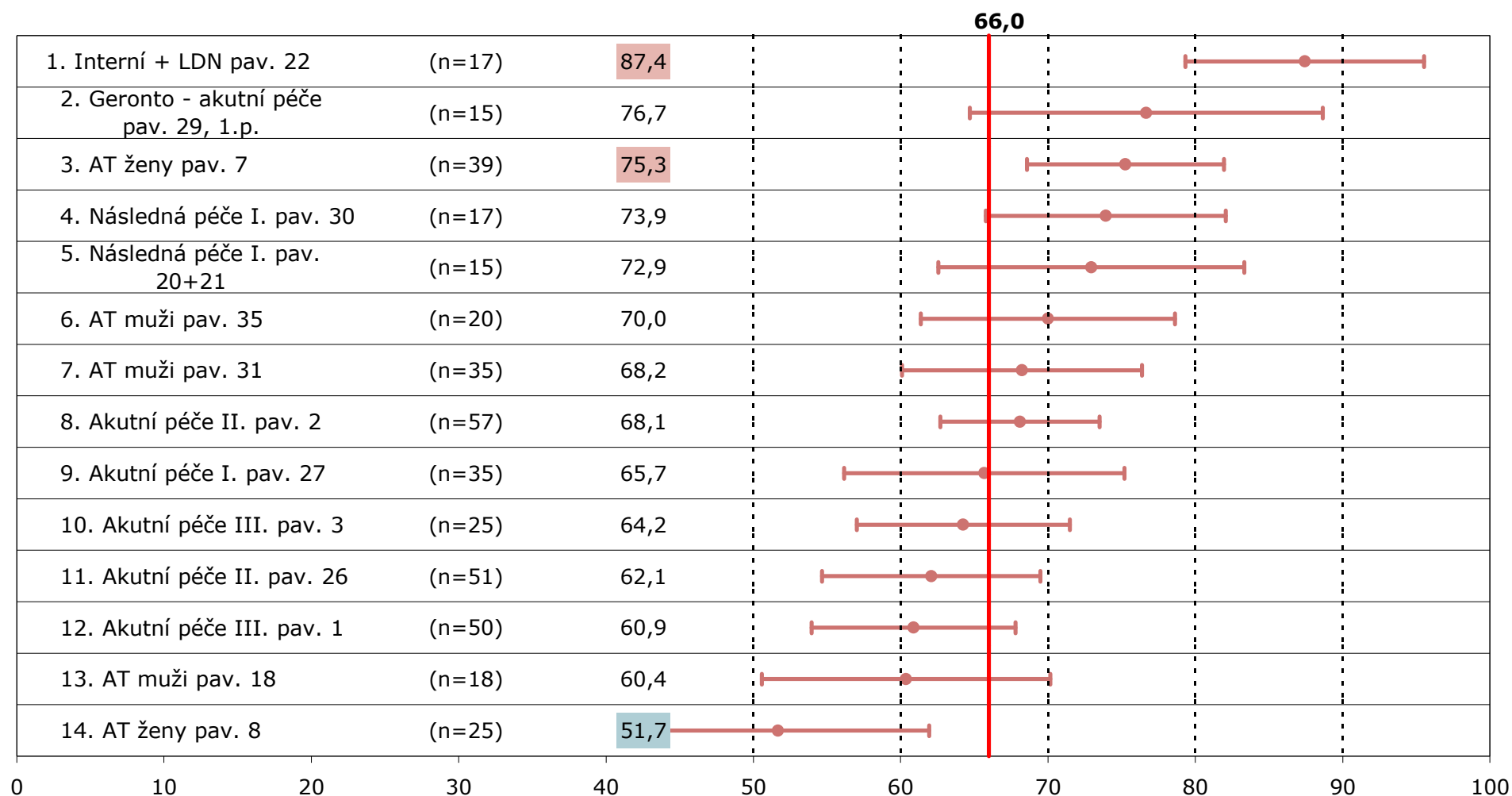
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Spokojenost s lékaři

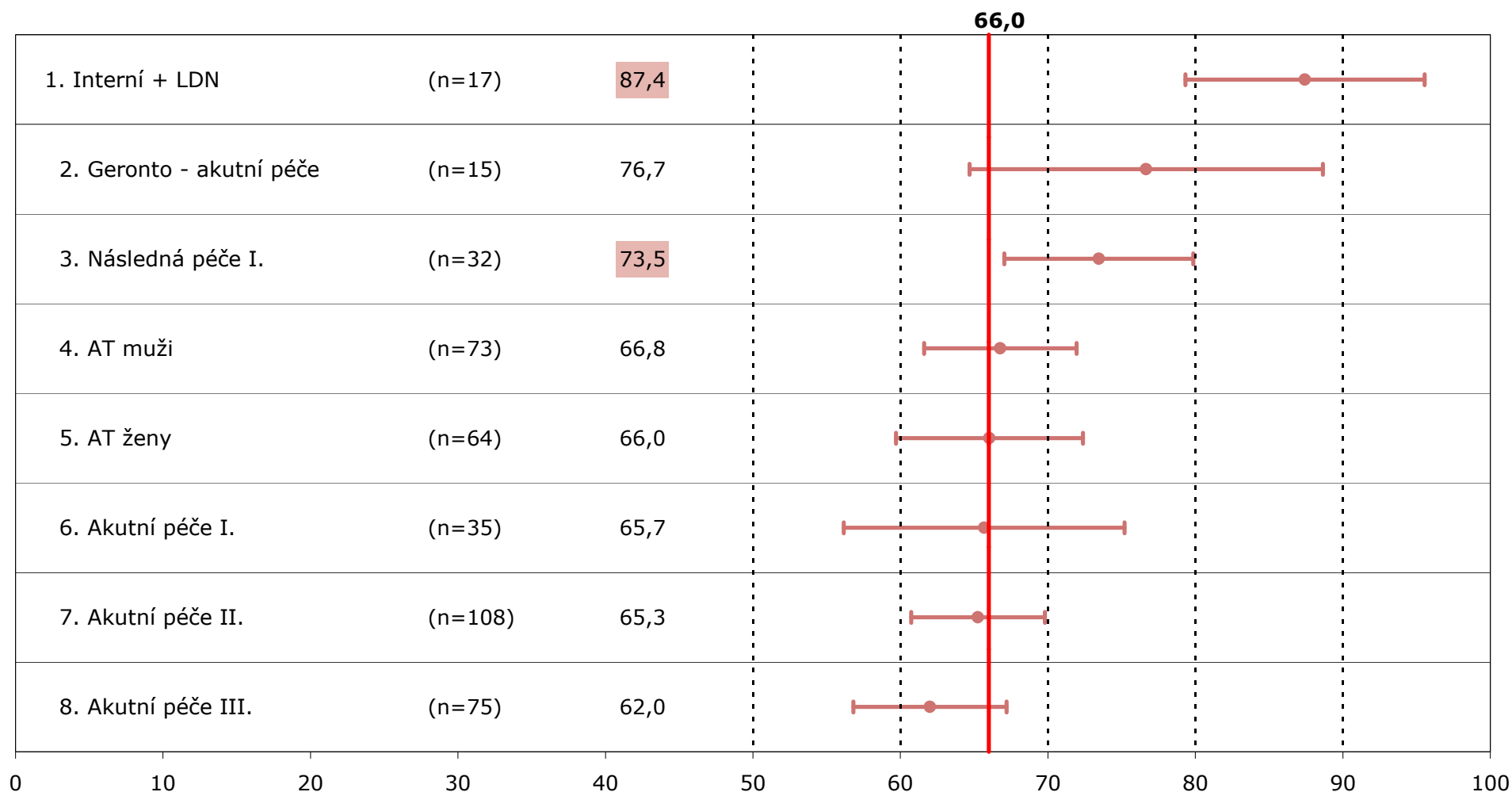
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Spokojenost s lékaři - primariáty

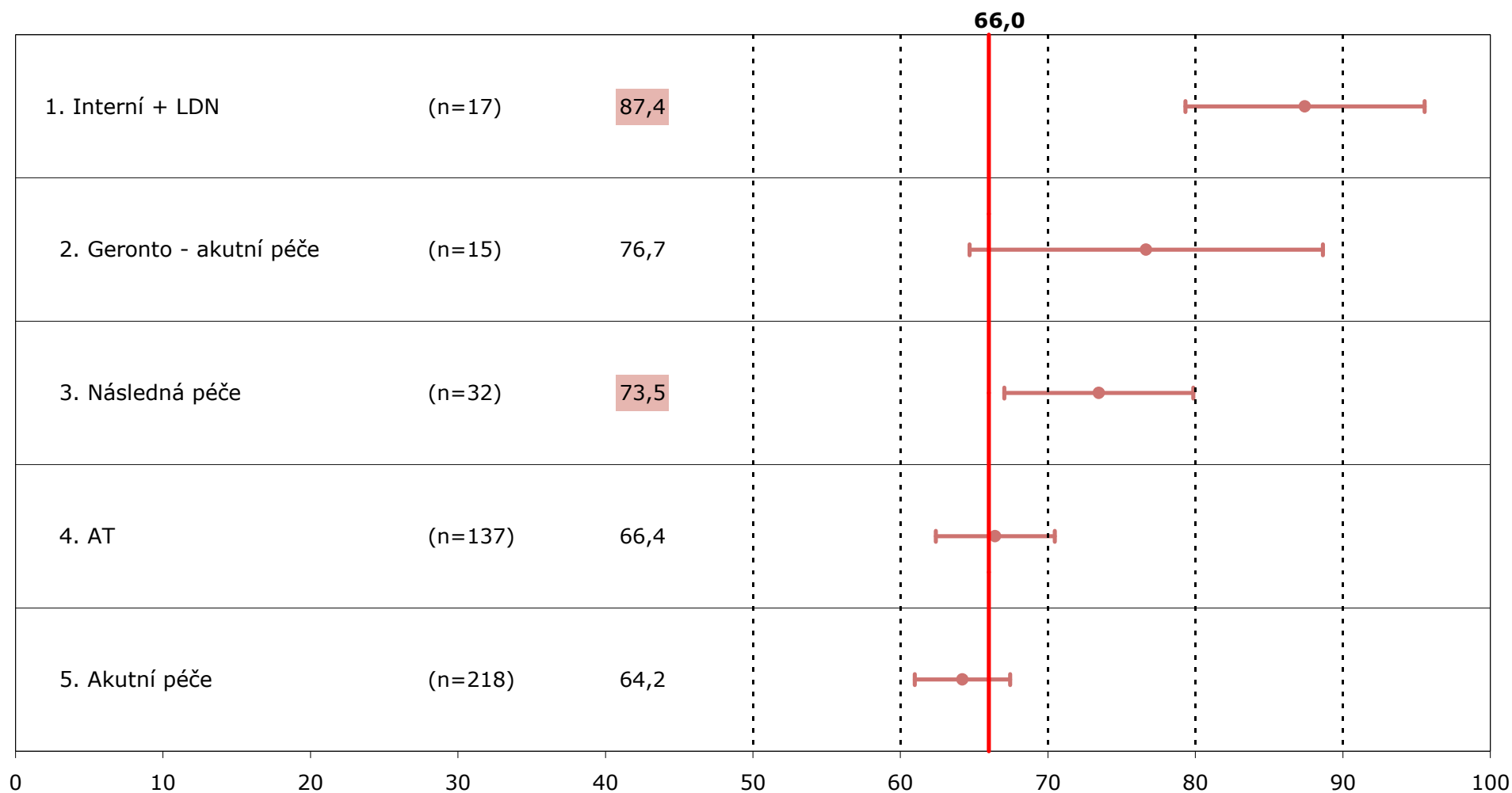
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Spokojenost s lékaři - druhy péče

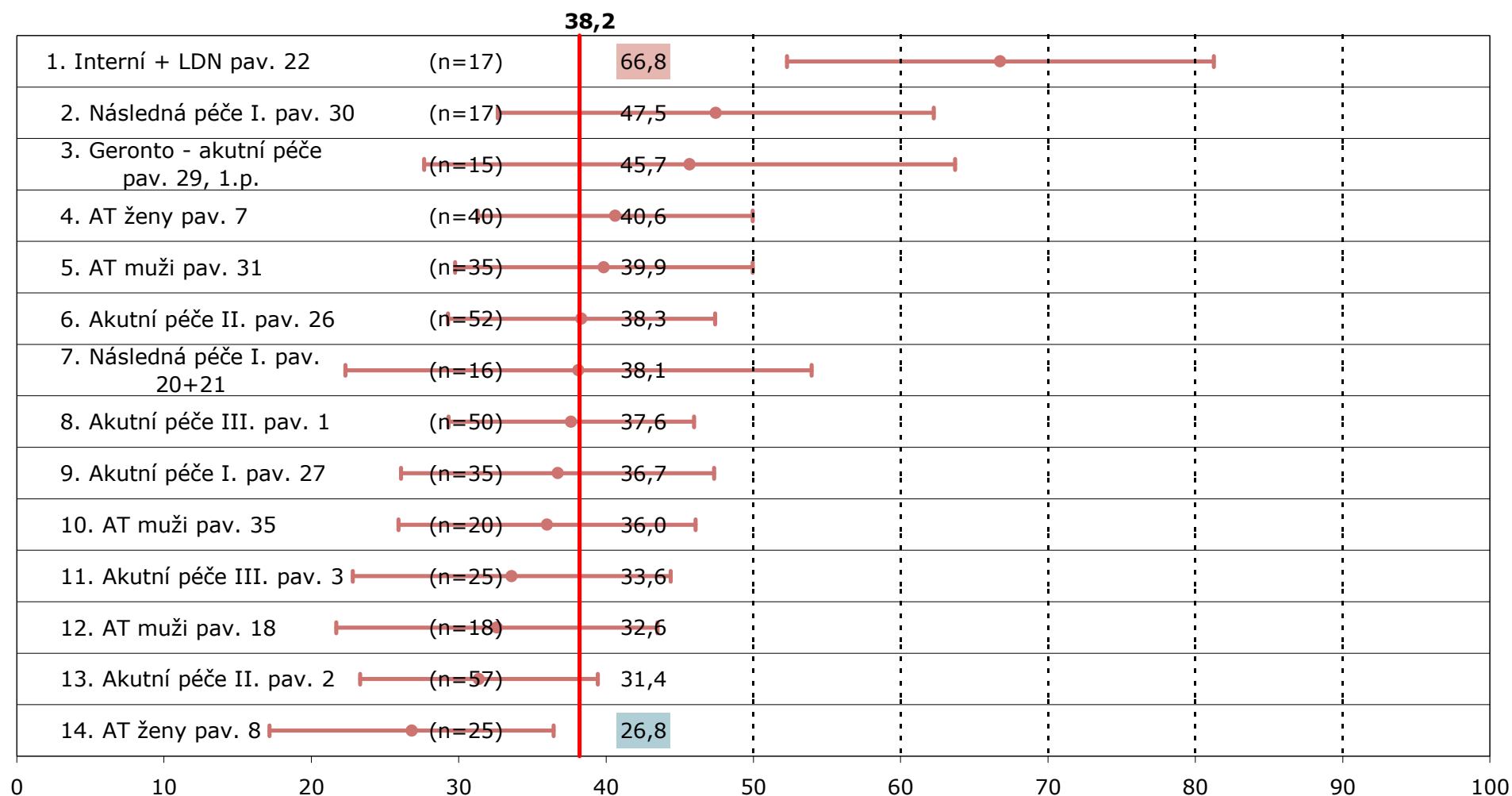
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Spokojenost se všeob. službami

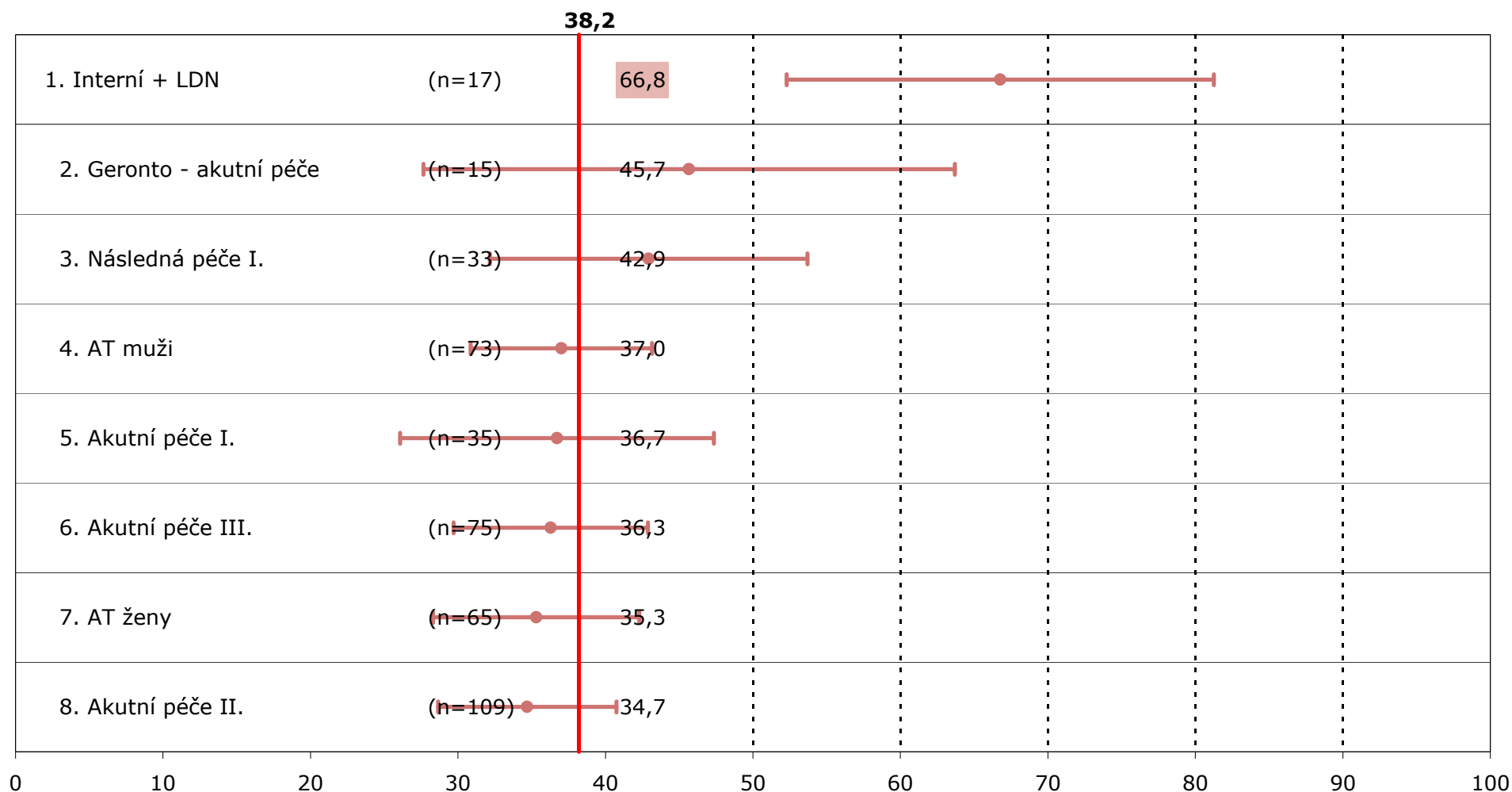
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Spokojenost se všeob. službami - primariáty

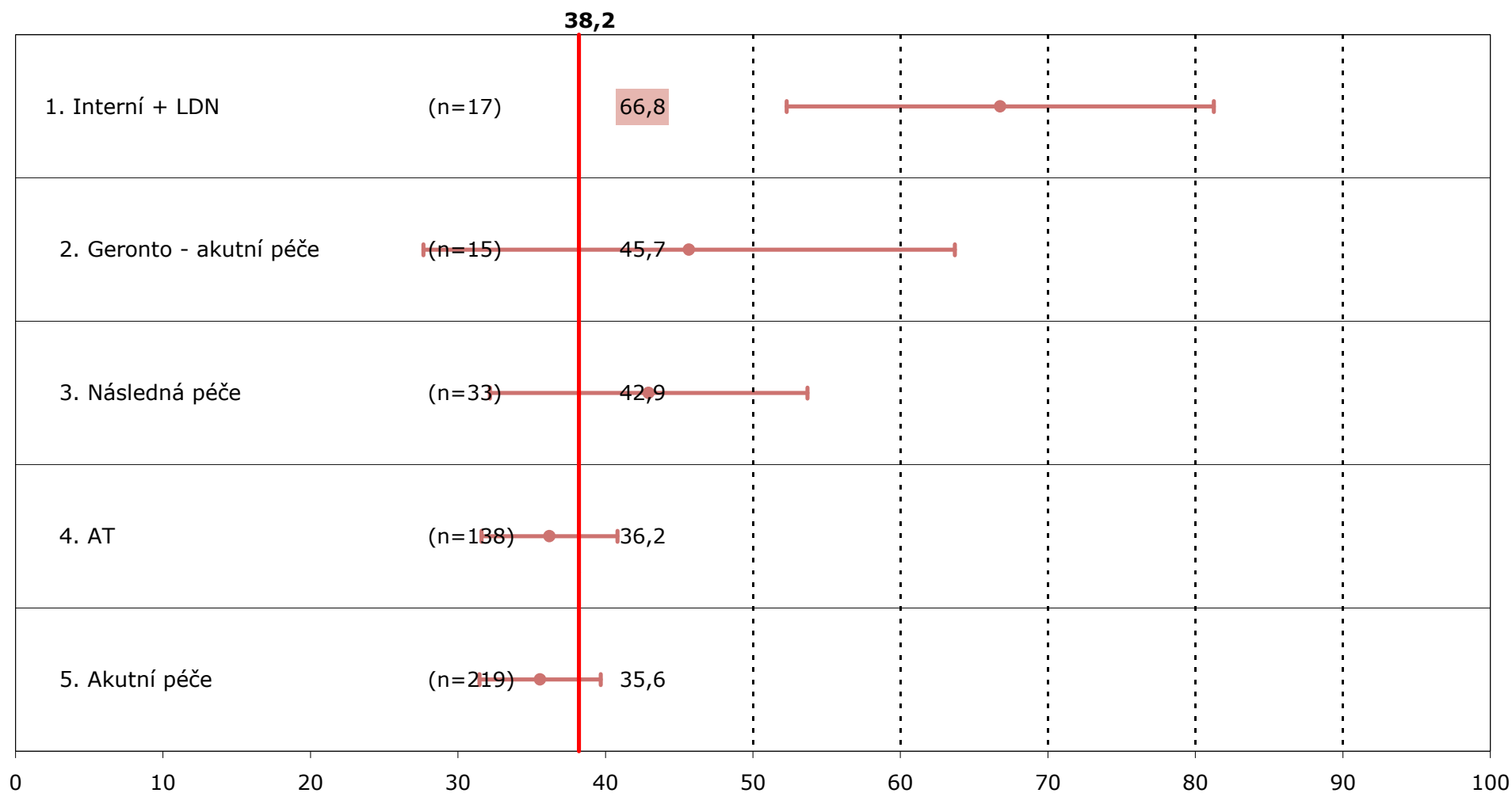
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice: Spokojenost se všeob. službami - druhy péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

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
Akutní péče I. pav. 27								
Akutní péče II. pav. 2	-							
Akutní péče II. pav. 26								
Akutní péče III. pav. 1								
Akutní péče III. pav. 3								
AT ženy pav. 7						+		
AT ženy pav. 8								
AT muži pav. 18								-
AT muži pav. 31								
AT muži pav. 35		-	-					
Následná péče I. pav. 30								
Následná péče I. pav. 20+21		-						
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p.							-	
Interní + LDN pav. 22	+				+	+		+

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
Akutní péče I. pav. 27		-					
Akutní péče II. pav. 2							
Akutní péče II. pav. 26		-					
Akutní péče III. pav. 1	-					-	
Akutní péče III. pav. 3		+					
AT ženy pav. 7	+	+					+
AT ženy pav. 8	-	-			-		-
AT muži pav. 18				-			
AT muži pav. 31							
AT muži pav. 35			+				
Následná péče I. pav. 30							
Následná péče I. pav. 20+21							
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p.							
Interní + LDN pav. 22	+			+	+	+	+

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
Akutní péče I. pav. 27								
Akutní péče II. pav. 2						-		-
Akutní péče II. pav. 26								
Akutní péče III. pav. 1				-			-	
Akutní péče III. pav. 3					+	-		
AT ženy pav. 7								+
AT ženy pav. 8	-		-			-		
AT muži pav. 18								
AT muži pav. 31								
AT muži pav. 35			+					
Následná péče I. pav. 30								
Následná péče I. pav. 20+21								
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p.							+	
Interní + LDN pav. 22	+	+	+			+		+

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
Akutní péče I. pav. 27					+		
Akutní péče II. pav. 2			+			-	
Akutní péče II. pav. 26							
Akutní péče III. pav. 1			-		+		
Akutní péče III. pav. 3					-	-	
AT ženy pav. 7					-		
AT ženy pav. 8	-	-		-	-	-	
AT muži pav. 18					-		
AT muži pav. 31							
AT muži pav. 35		-			-		
Následná péče I. pav. 30							
Následná péče I. pav. 20+21		+					
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p.					+		
Interní + LDN pav. 22	+	+		+	+	+	+

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
Akutní péče I. pav. 27											
Akutní péče II. pav. 2									-		
Akutní péče II. pav. 26											-
Akutní péče III. pav. 1						+	+				
Akutní péče III. pav. 3			+								
AT ženy pav. 7											+
AT ženy pav. 8						-	+				
AT muži pav. 18							-				
AT muži pav. 31							-				
AT muži pav. 35											
Následná péče I. pav. 30		+									
Následná péče I. pav. 20+21								-			
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p.											
Interní + LDN pav. 22	+		+	+							

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
Akutní péče I. pav. 27						
Akutní péče II. pav. 2	-			-	-	-
Akutní péče II. pav. 26						
Akutní péče III. pav. 1			-			-
Akutní péče III. pav. 3		-		-		
AT ženy pav. 7	+	+				+
AT ženy pav. 8	-			-		-
AT muži pav. 18		-				
AT muži pav. 31						
AT muži pav. 35	+					
Následná péče I. pav. 30						
Následná péče I. pav. 20+21						
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p.						
Interní + LDN pav. 22	+			+		+

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
Akutní péče I. pav. 27				
Akutní péče II. pav. 2				
Akutní péče II. pav. 26				
Akutní péče III. pav. 1				-
Akutní péče III. pav. 3				
AT ženy pav. 7				+
AT ženy pav. 8	-	-		
AT muži pav. 18				
AT muži pav. 31		-		
AT muži pav. 35				
Následná péče I. pav. 30				
Následná péče I. pav. 20+21				
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p.				
Interní + LDN pav. 22	+	+		

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

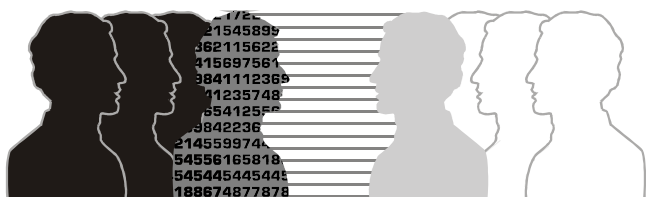
ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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
Akutní péče I. pav. 27						
Akutní péče II. pav. 2	-					-
Akutní péče II. pav. 26	-		-			
Akutní péče III. pav. 1	-	-				-
Akutní péče III. pav. 3						
AT ženy pav. 7	+		+	+		+
AT ženy pav. 8					-	
AT muži pav. 18						
AT muži pav. 31						
AT muži pav. 35	+					+
Následná péče I. pav. 30						
Následná péče I. pav. 20+21						
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p.						+
Interní + LDN pav. 22				+		

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 psychiatrické léčebny - II. díl

Měření kvality zdravotní péče ve vybraných psychiatrických léčebnách přímo řízených MZ ČR

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

Obsah

II. díl

PL Brno	strana 270
PL Červený Dvůr	strana 317
PL Dobřany	strana 362
PL Havlíčkův Brod	strana 413
PL Horní Beřkovice	strana 463
PL Jihlava	strana 505



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA BRNO

Psychiatrická léčebna Brno: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 55 % žen a 45 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena střední věková skupina pacientů (31 – 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 bylo přijata 35 % pacientů, plánovaně na objednání 45 % pacientů; přičemž většina byla přijata nejpozději do týdne.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Brno je nadprůměrná. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 76,5 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z oddělení zařazených do kategorie „Ostatní pracoviště“ a z oddělení 11 Neurologické a interní nemoci.

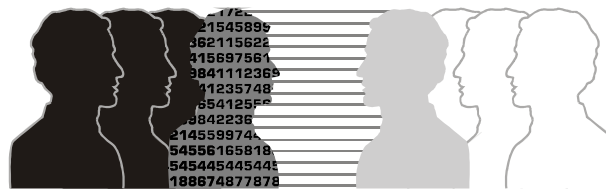
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **V pěti sledovaných dimenzích přesahuje spokojenost hranici 75 %.**
- 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
 - ☐ Dodržení termínu přijetí
 - ☐ Doba podávání jídel
 - ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
 - ☐ Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
 - ☐ Čistota toalet a sprch
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Celkové hodnocení péče
 - ☐ Frekvence hovorů s lékařem

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 69,1 %, s **lékaři** 75,4 % a se **všeobecnými službami** 59,8 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 258
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2008
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

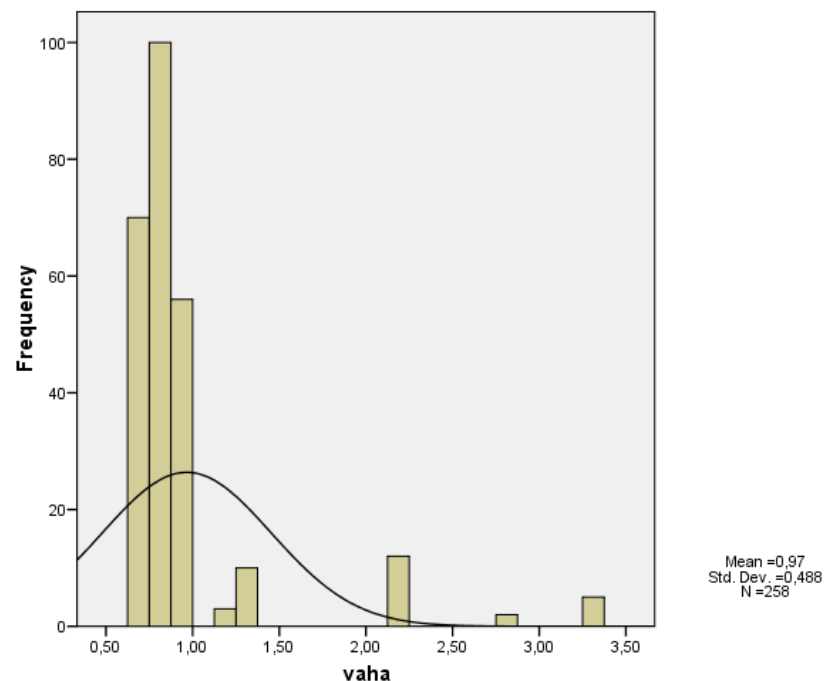
- Počet hospitalizovaných pacientů: 370
- Počet nezařazených pacientů: 6
- Počet validních dotazníků: 258
- **Návratnost: 70,9 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 18
- Počet pracovišť s $n < 15$: 9
 - 04 Závislosti a ochr.léčby-M -> sloučení s pracovištěm 19 Závislosti a ochr.léčby-M
 - 06 Psychoterapie -> sloučení s pracovištěm 23 Psychosomatické
 - 12 Diagnosticko-terapeutické-Ž -> sloučení s pracovištěm 20 Diagnosticko-terapeutické-Ž
 - 09 Diagnosticko-terapeutické; 46 Doléčení akut.psych. Poruch; 22 Diagnosticko-terapeutické-M; 40 Vleklé psych.poruchy a ochr.l.-M; 18 Vleklé psych.poruchy a ochr.l.-M; 16 Vleklé psych. poruchy, rehab. -> zpracovány společně v kategorii „Ostatní pracoviště“

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 3,4
- Rozložení vah ukazuje tento histogram:

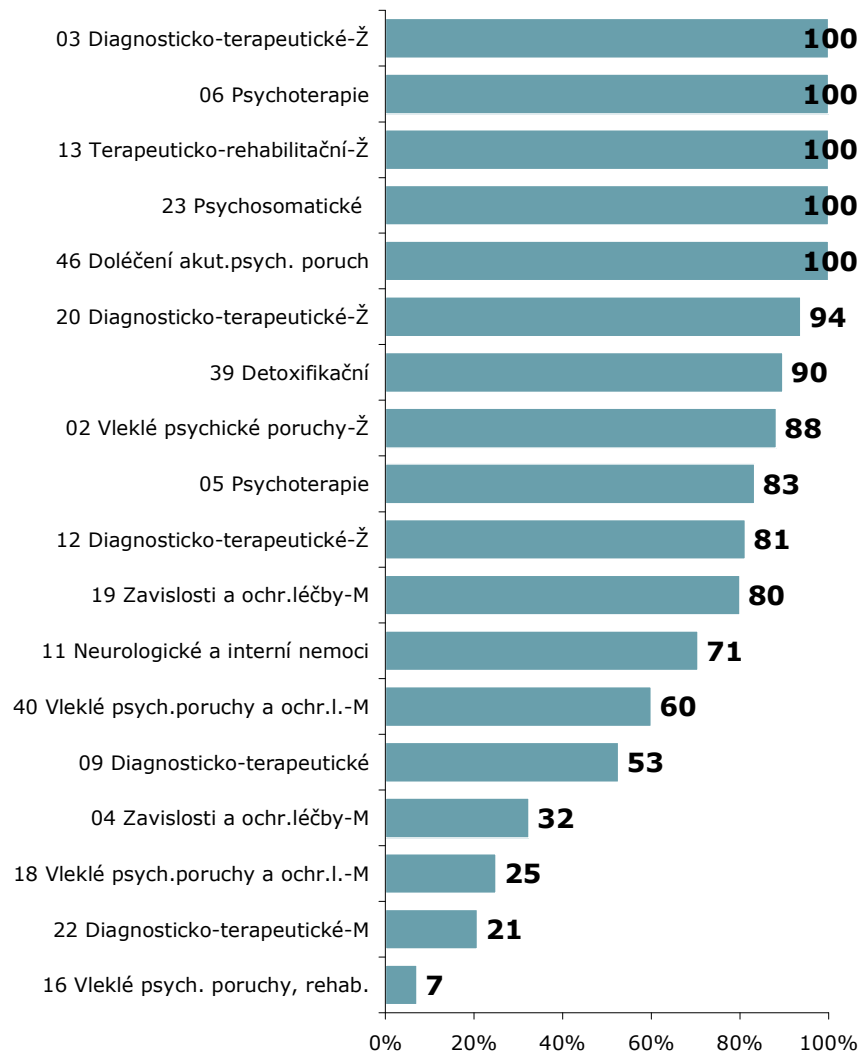


Vyplňování dotazníků

- 88 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 5 % požádalo o vysvětlení personál, 4 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby a za 3 % pacientů vyplňoval dotazník personál.

Návratnost dotazníků

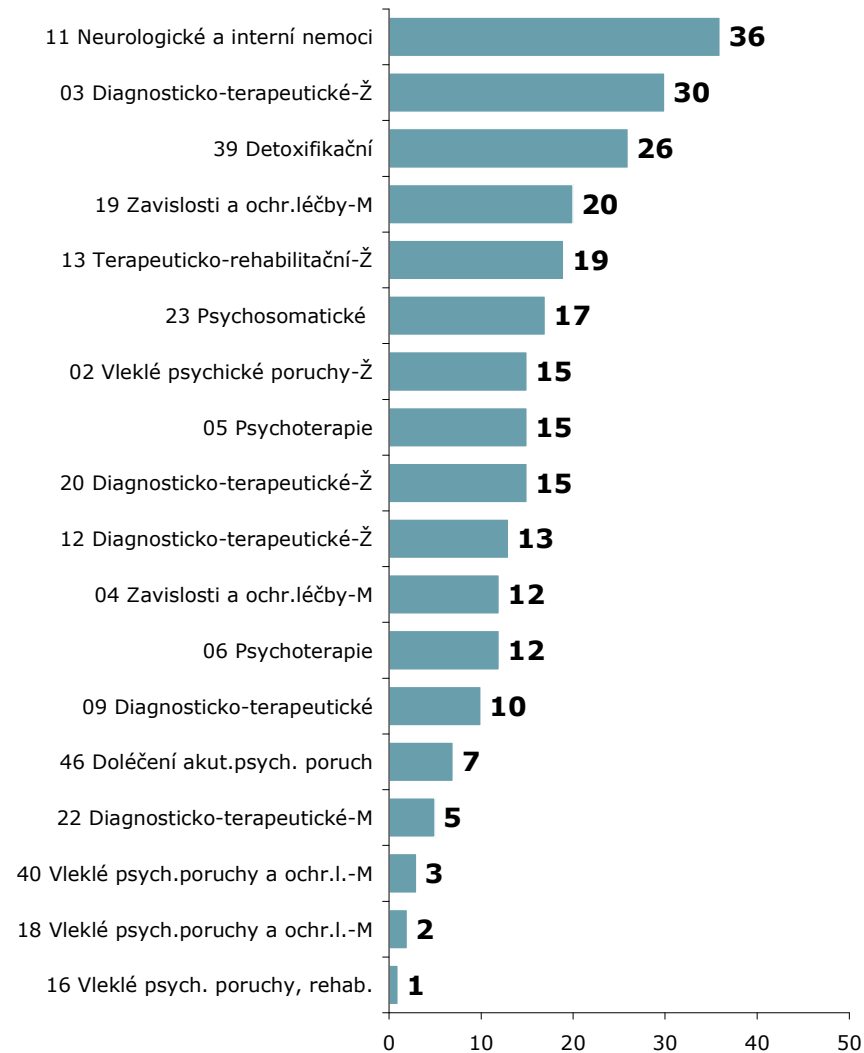
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

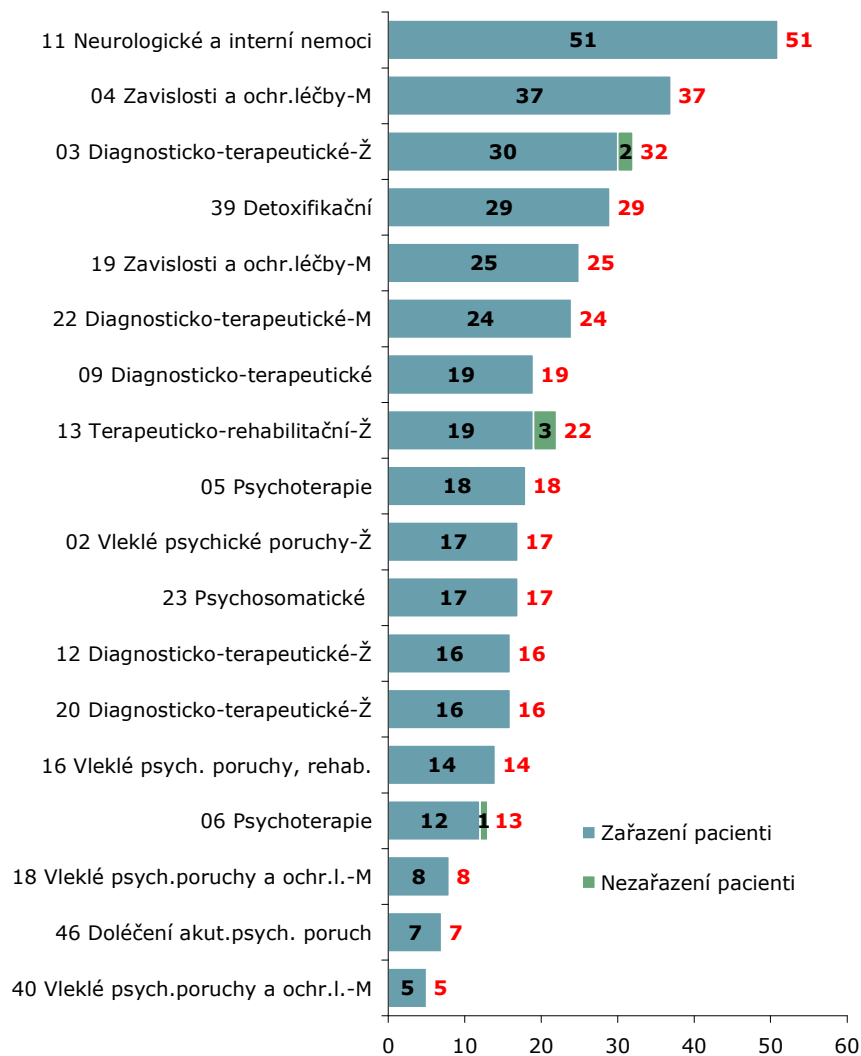
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=258



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

Počty propuštěných pacientů

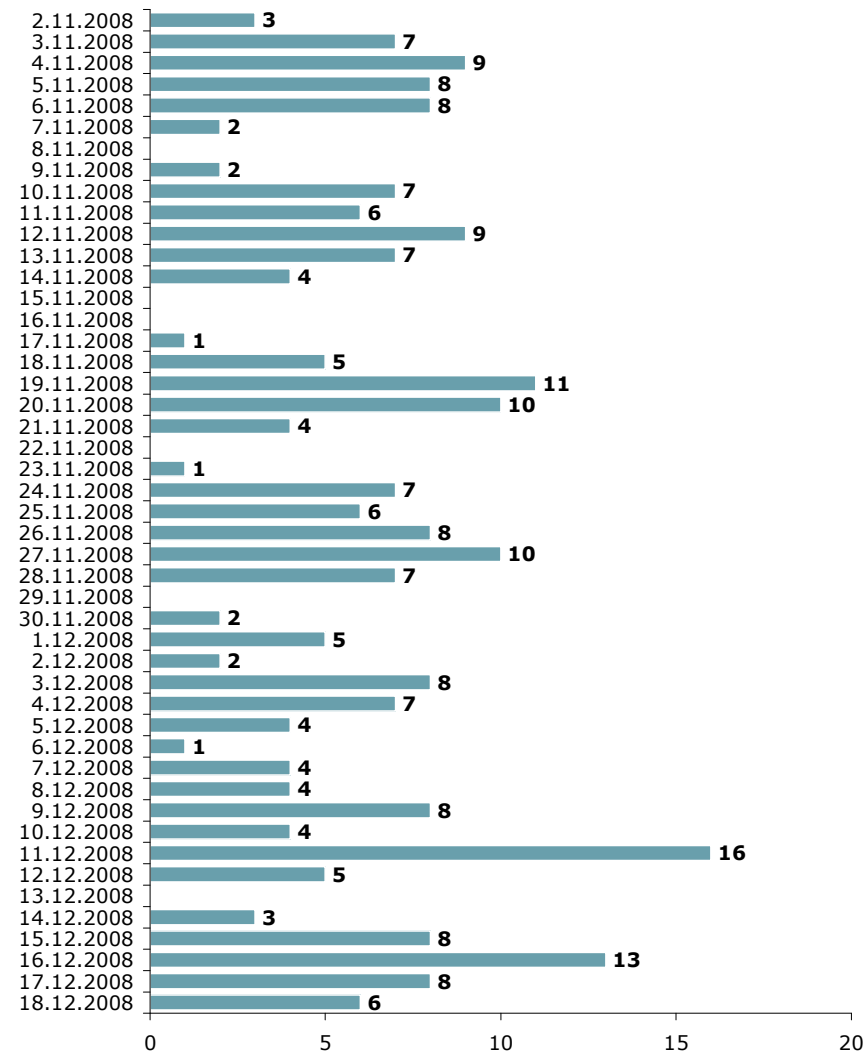
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

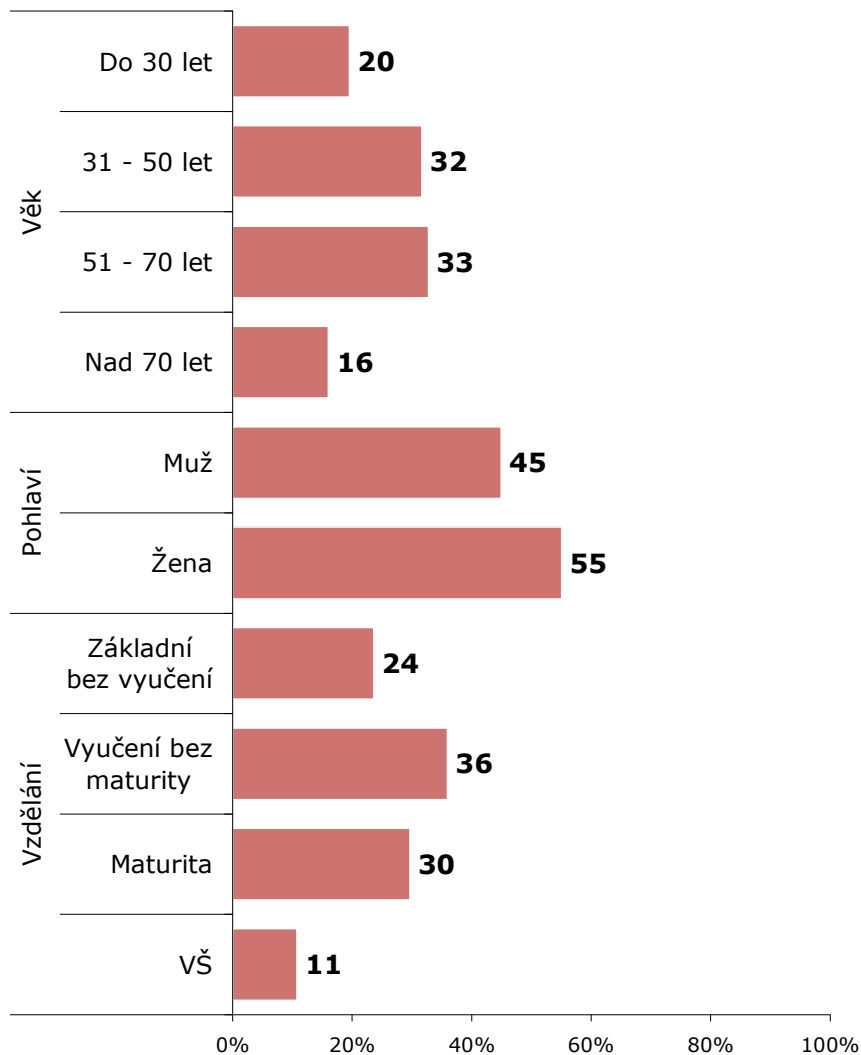
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=258



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

Demografická struktura pacientů

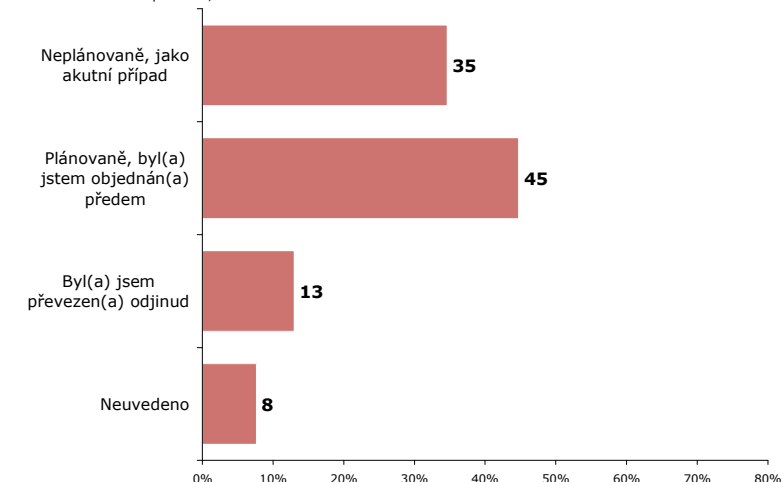
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=258



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?

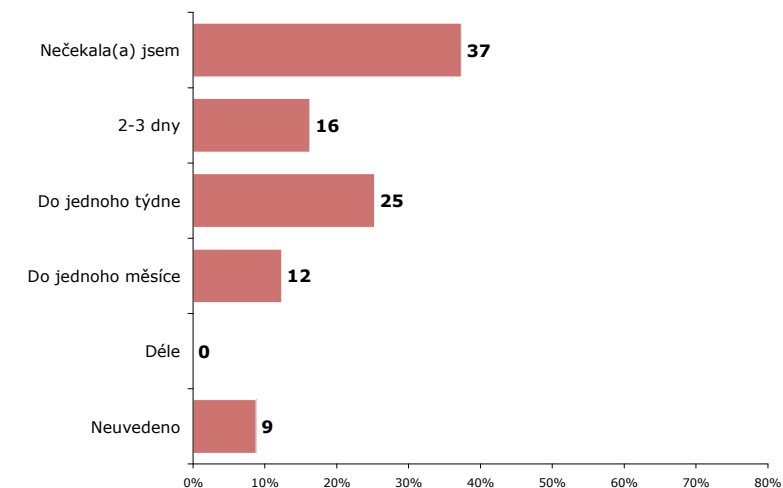
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=258



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=142



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



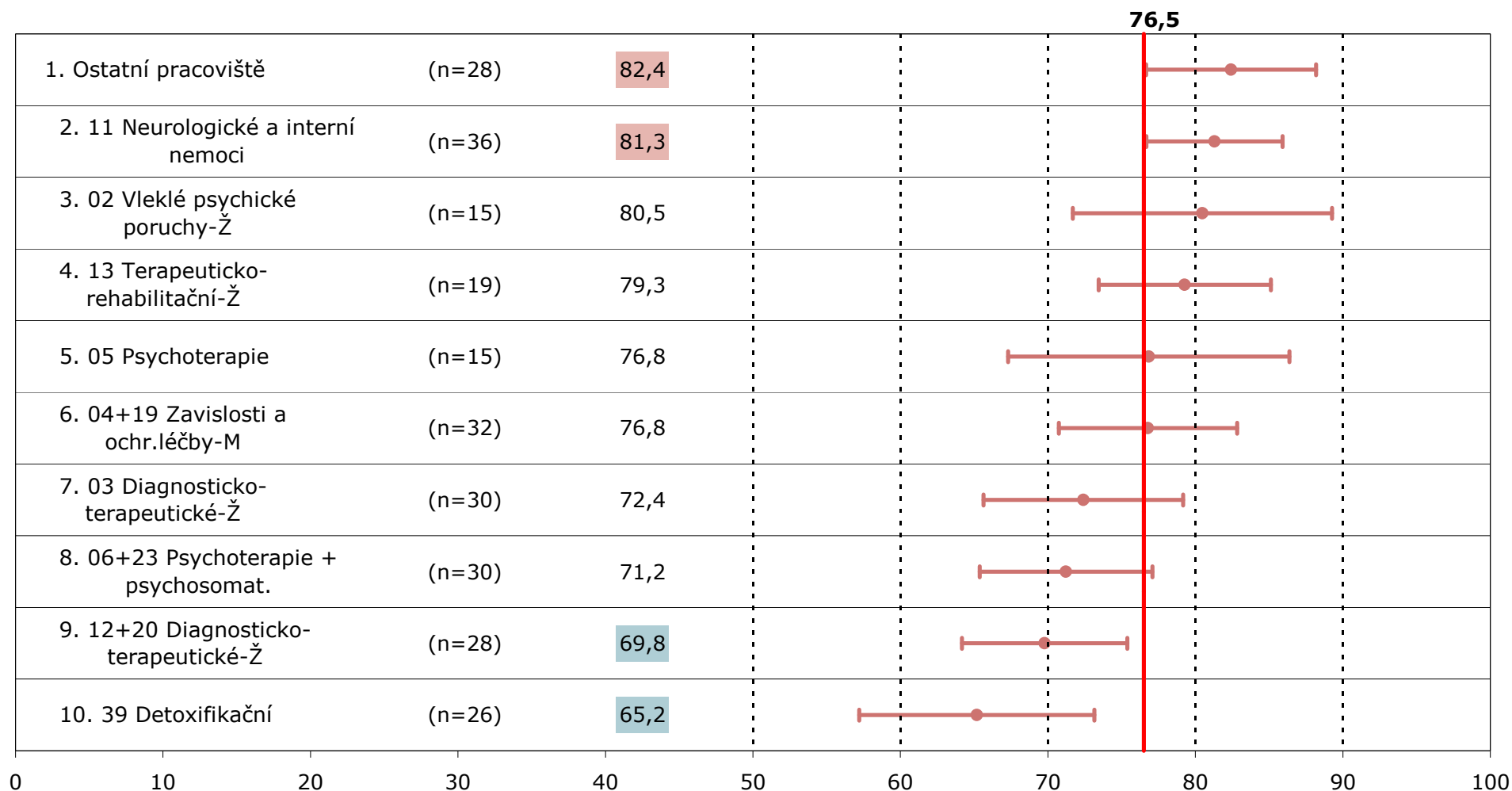
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

PL Brno: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

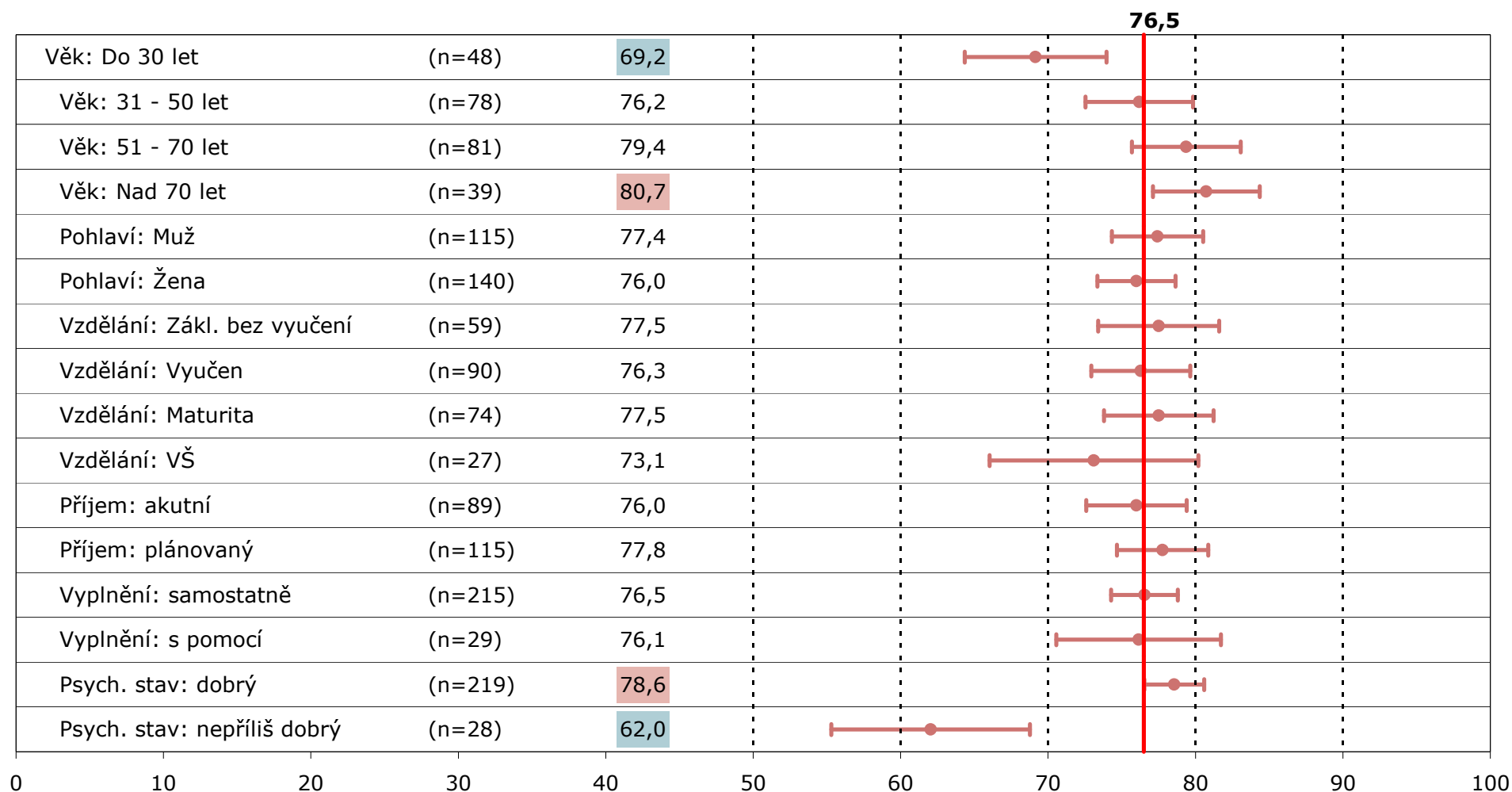


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

PL Brno: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

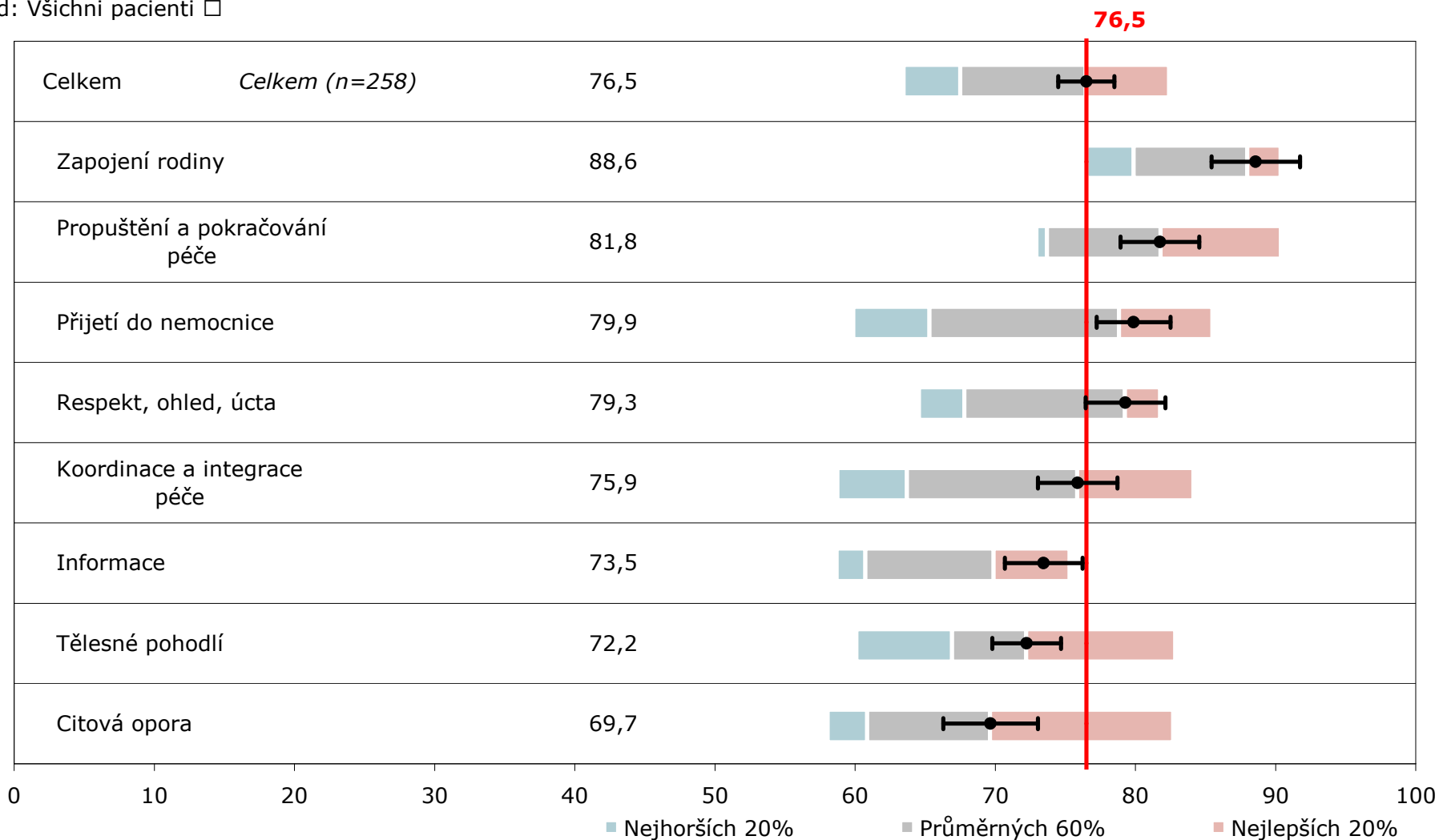


SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

PL Brno: Souhrnná spokojenost

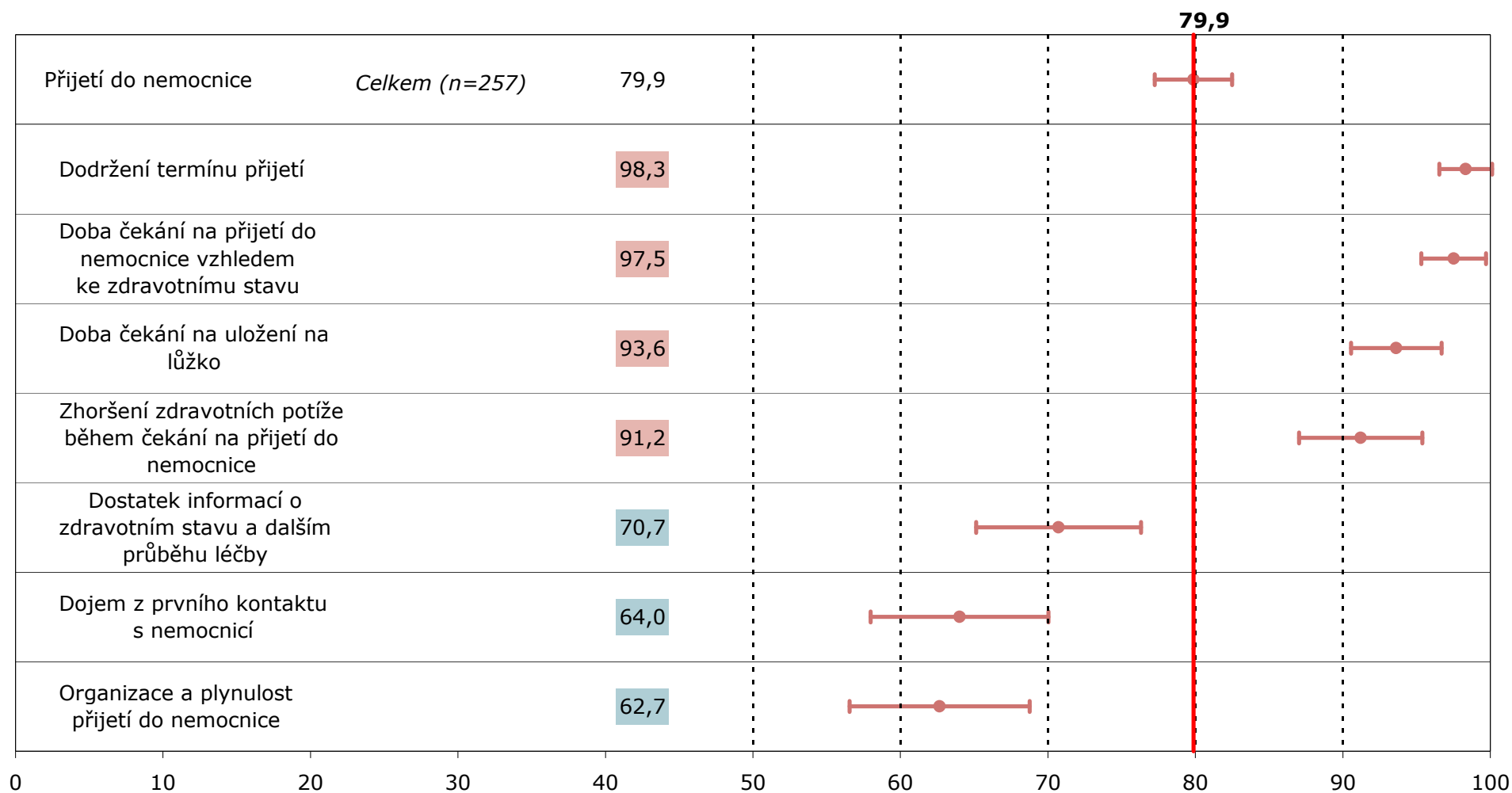
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Brno: Přijetí do nemocnice

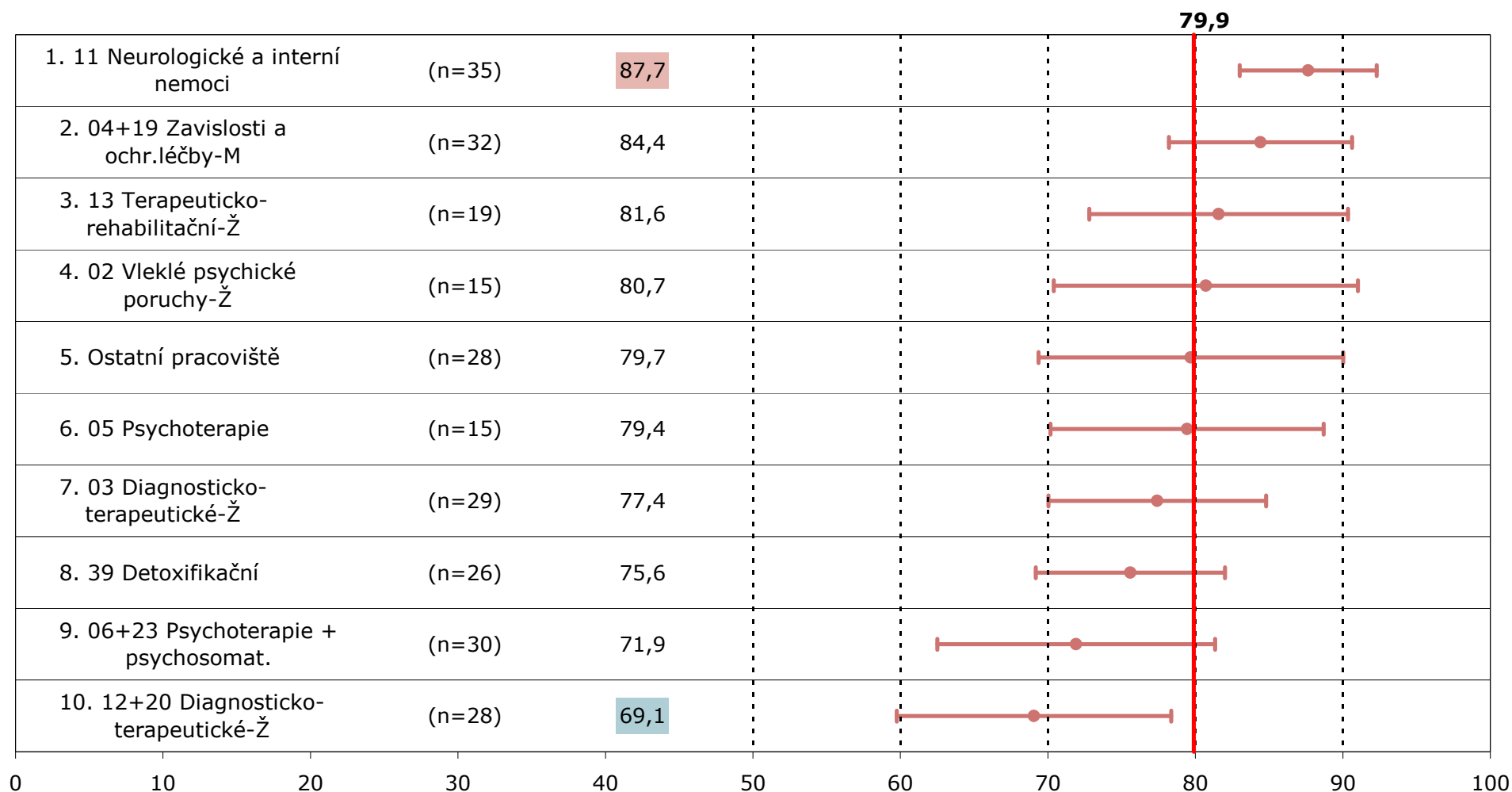
Základ: Všichni pacienti



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

PL Brno: Přijetí do nemocnice

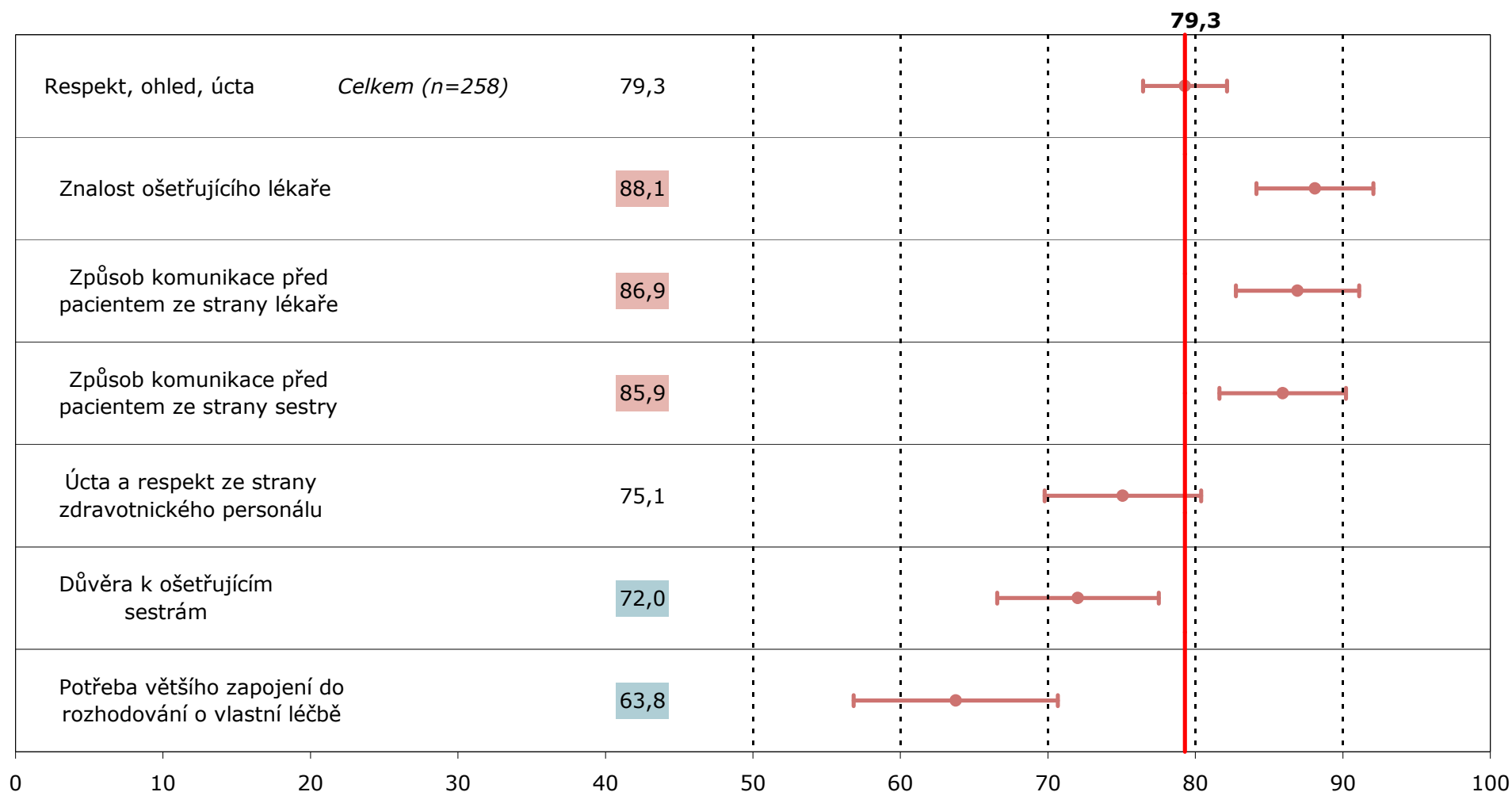
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Brno: Respekt, ohled, úcta

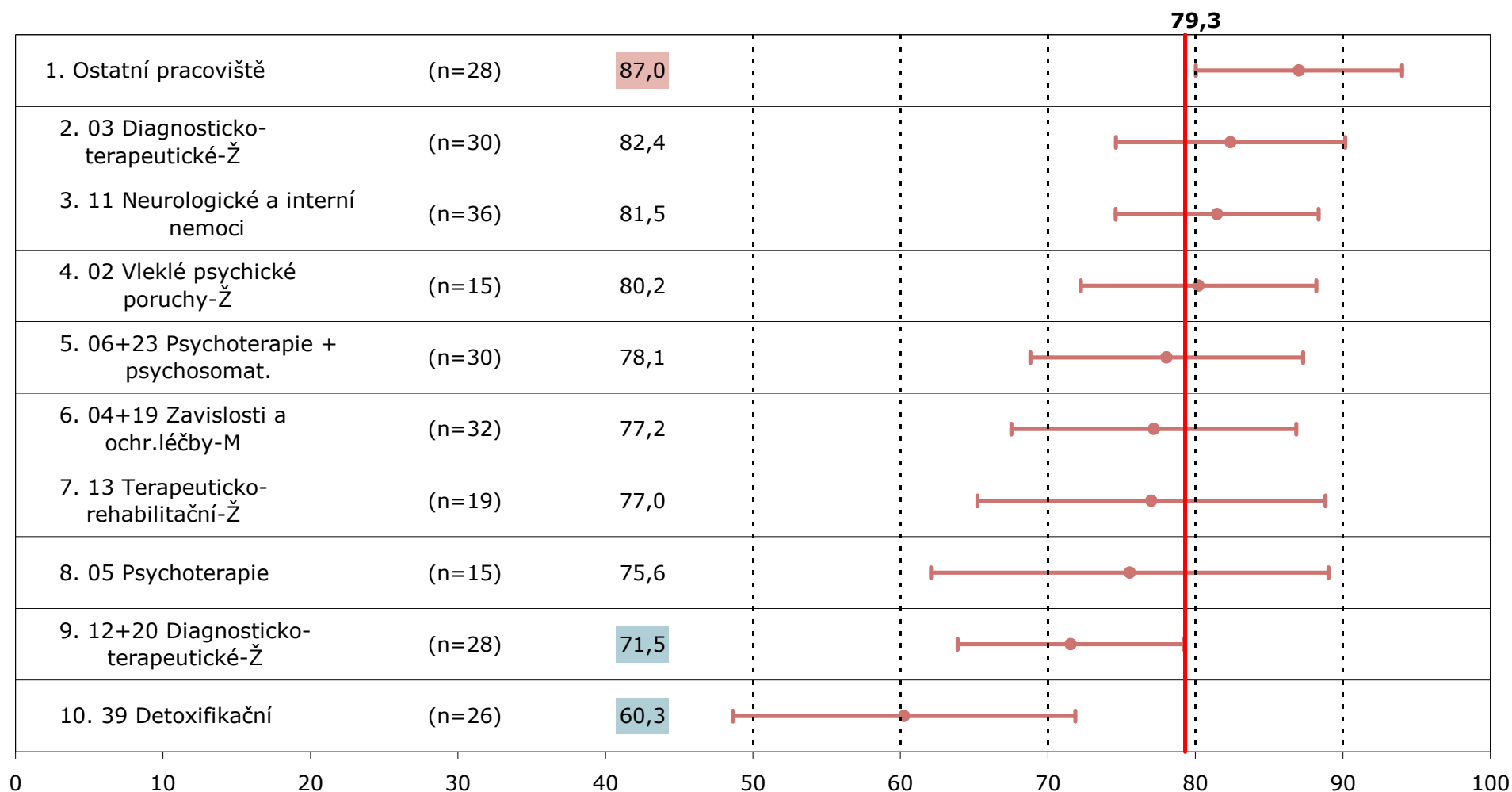
Základ: Všichni pacienti



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

PL Brno: Respekt, ohled, úcta

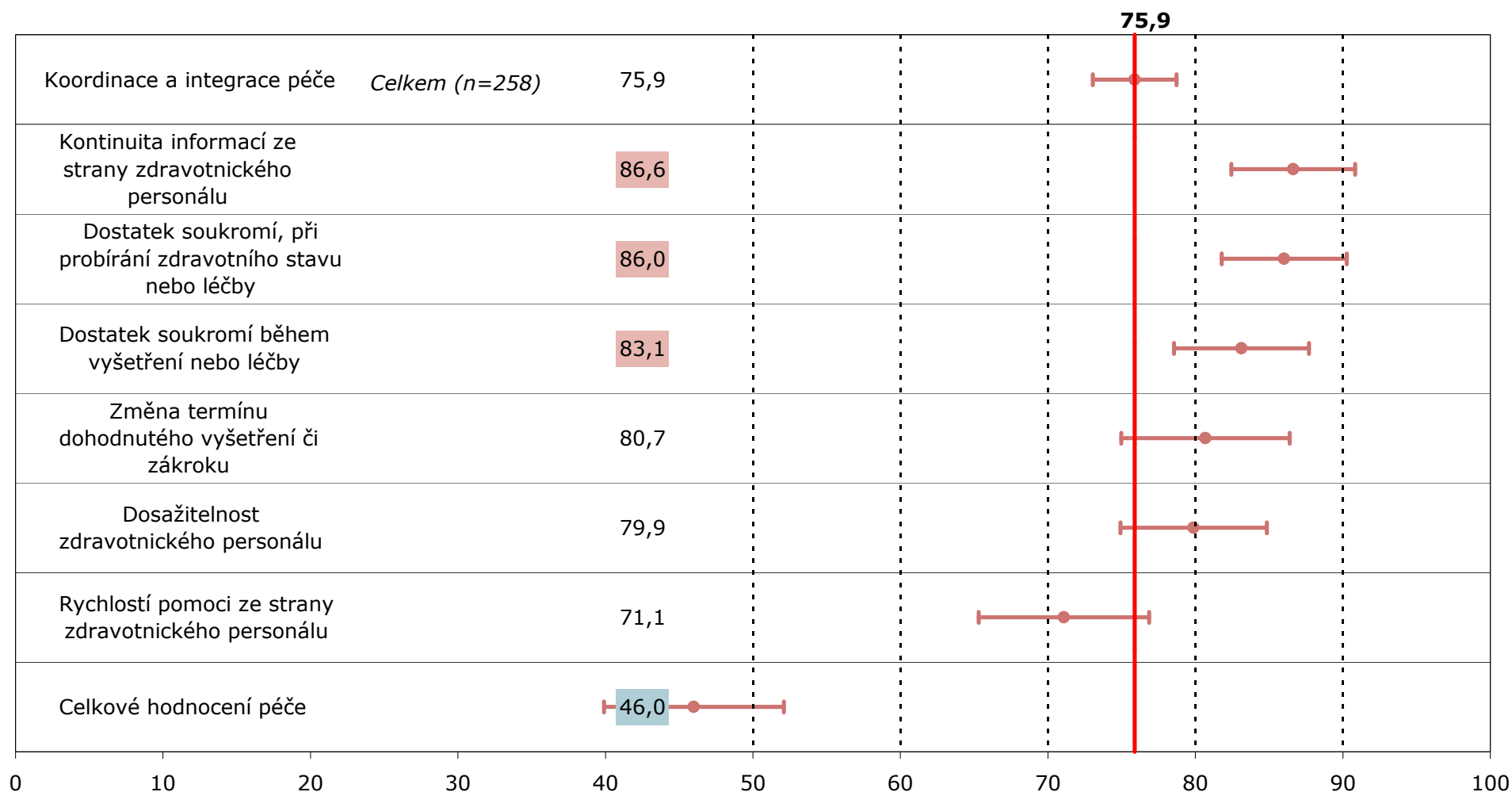
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Brno: Koordinace a integrace péče

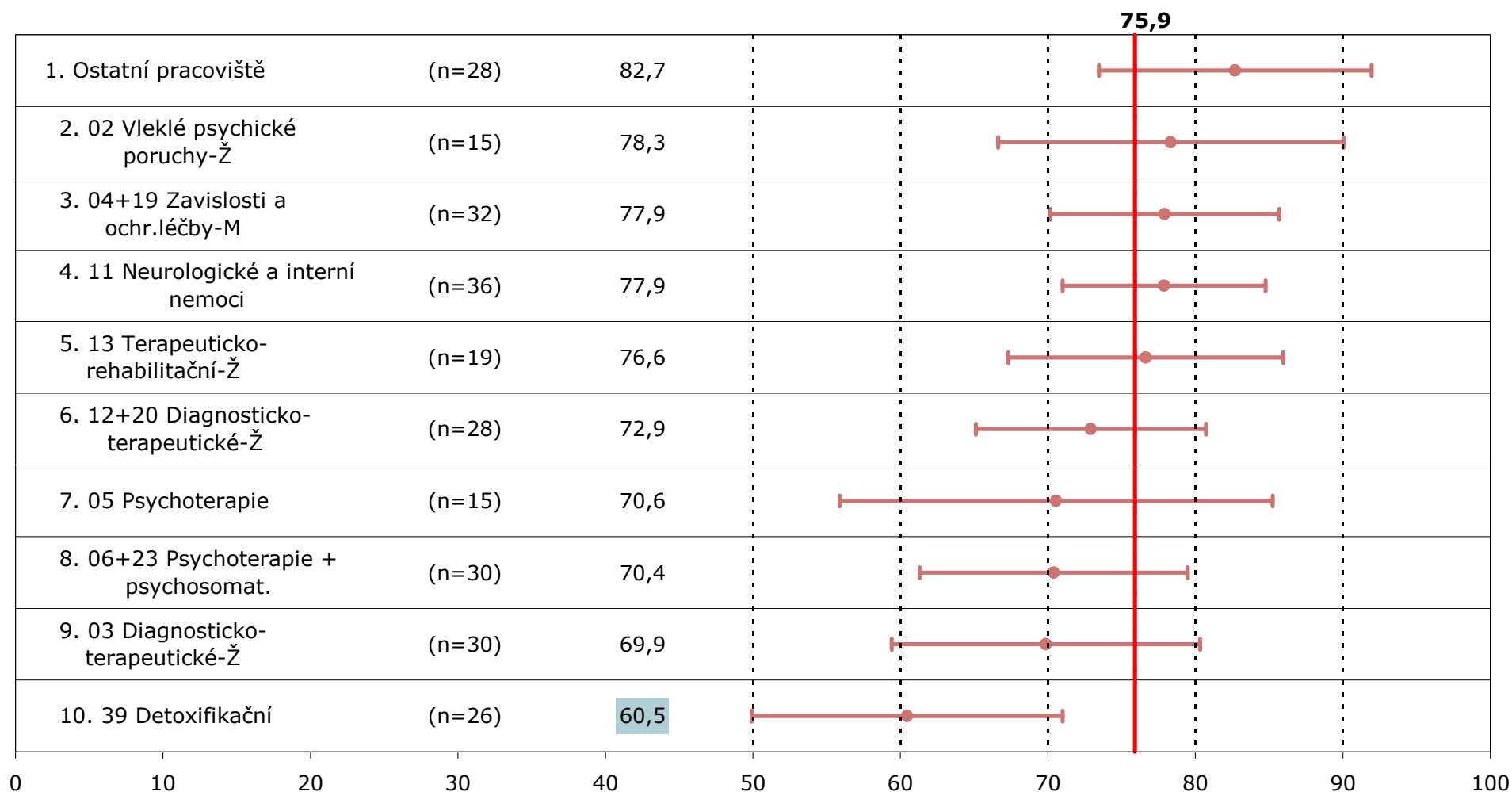
Základ: Všichni pacienti



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

PL Brno: Koordinace a integrace péče

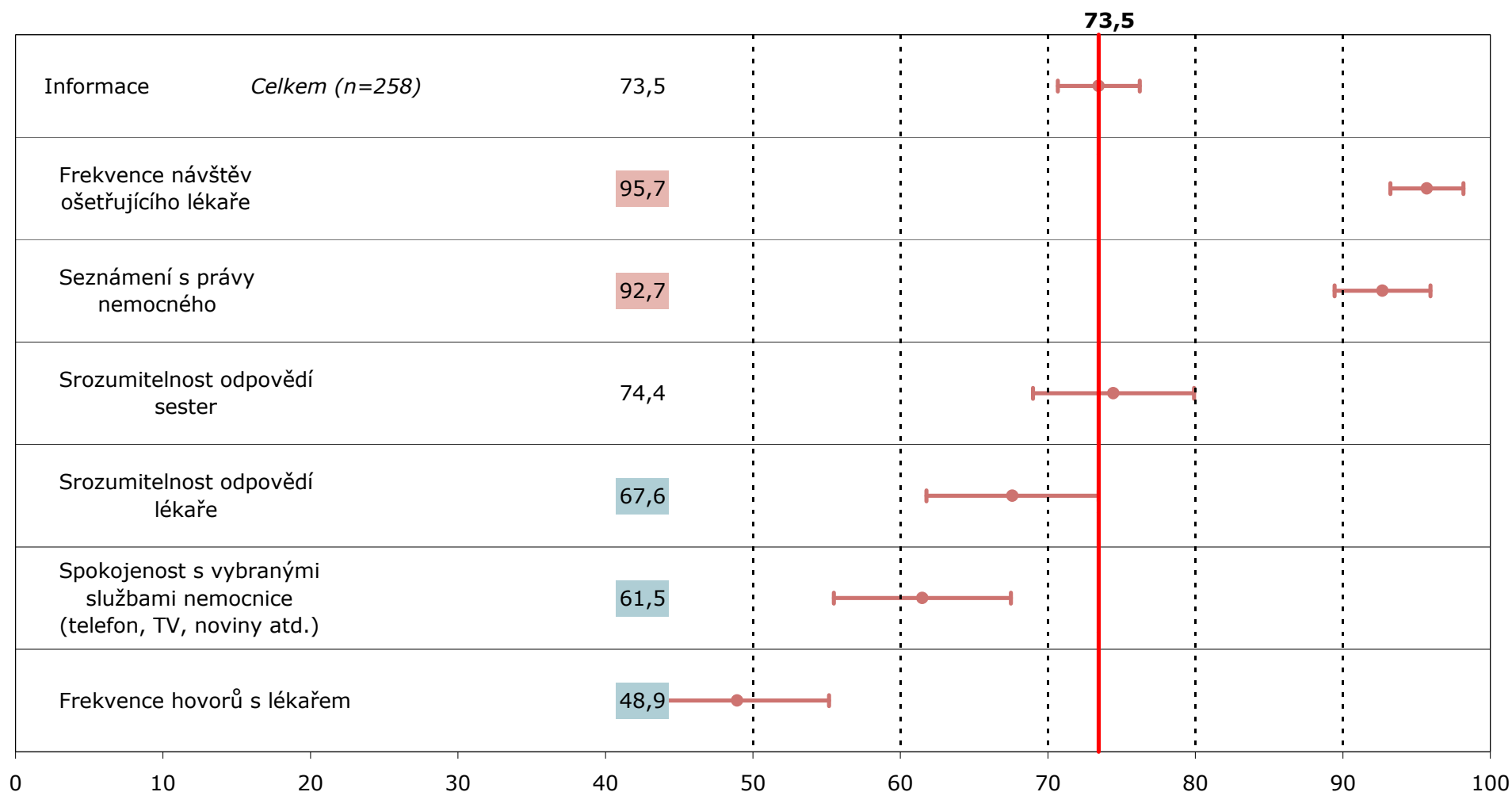
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Brno: Informace, komunikace

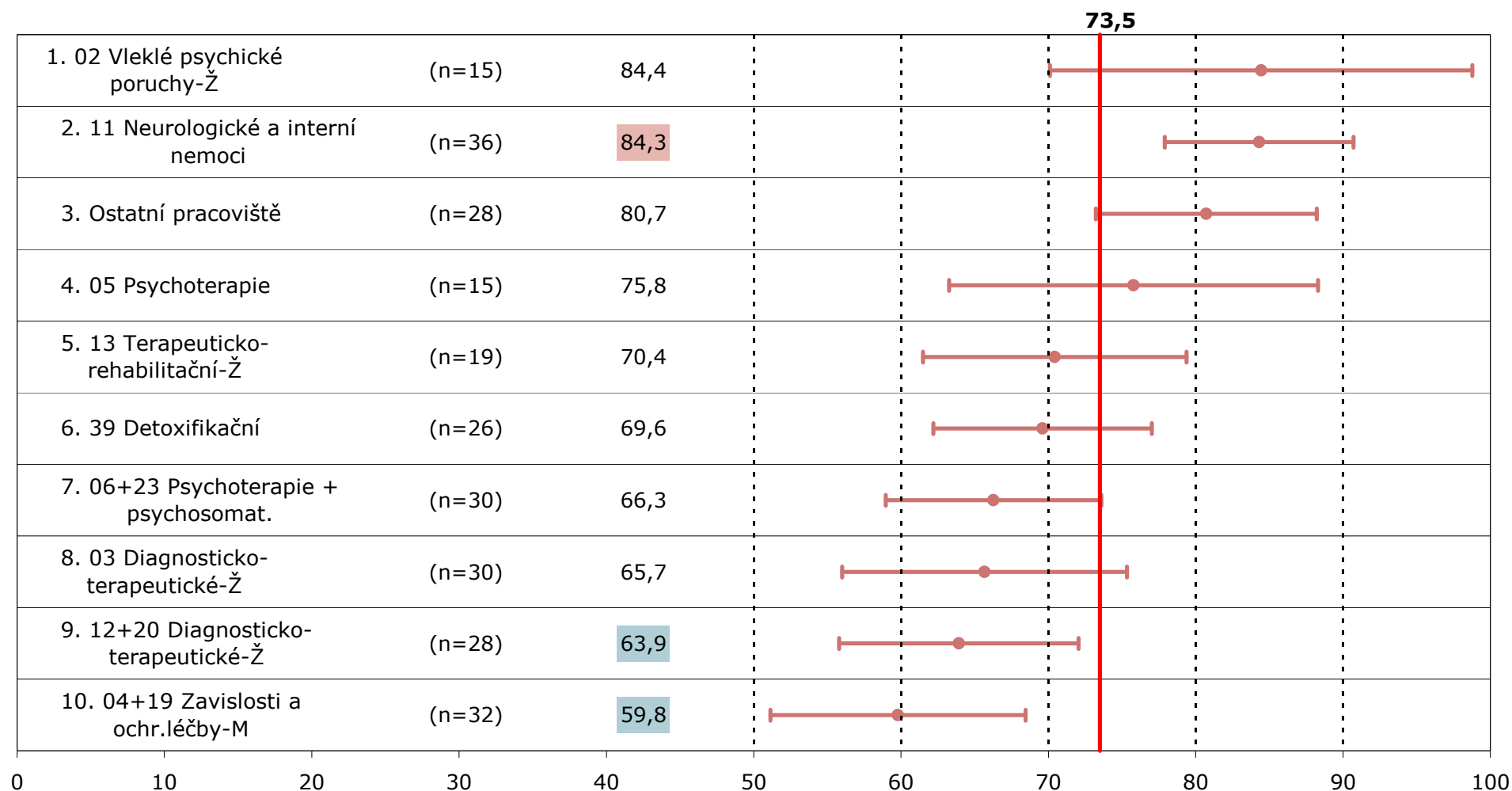
Základ: Všichni pacienti



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

PL Brno: Informace, komunikace

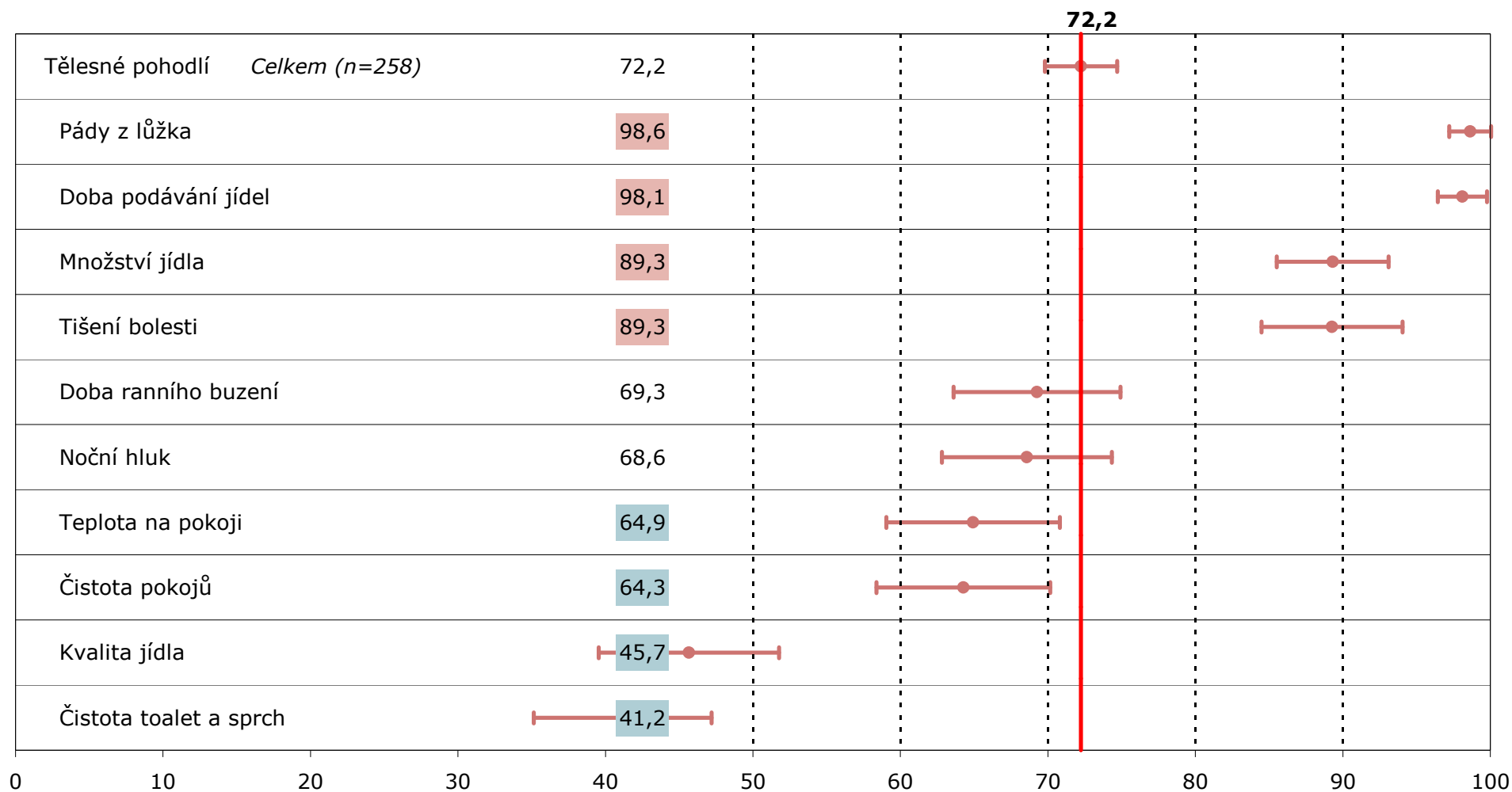
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Brno: Tělesné pohodlí

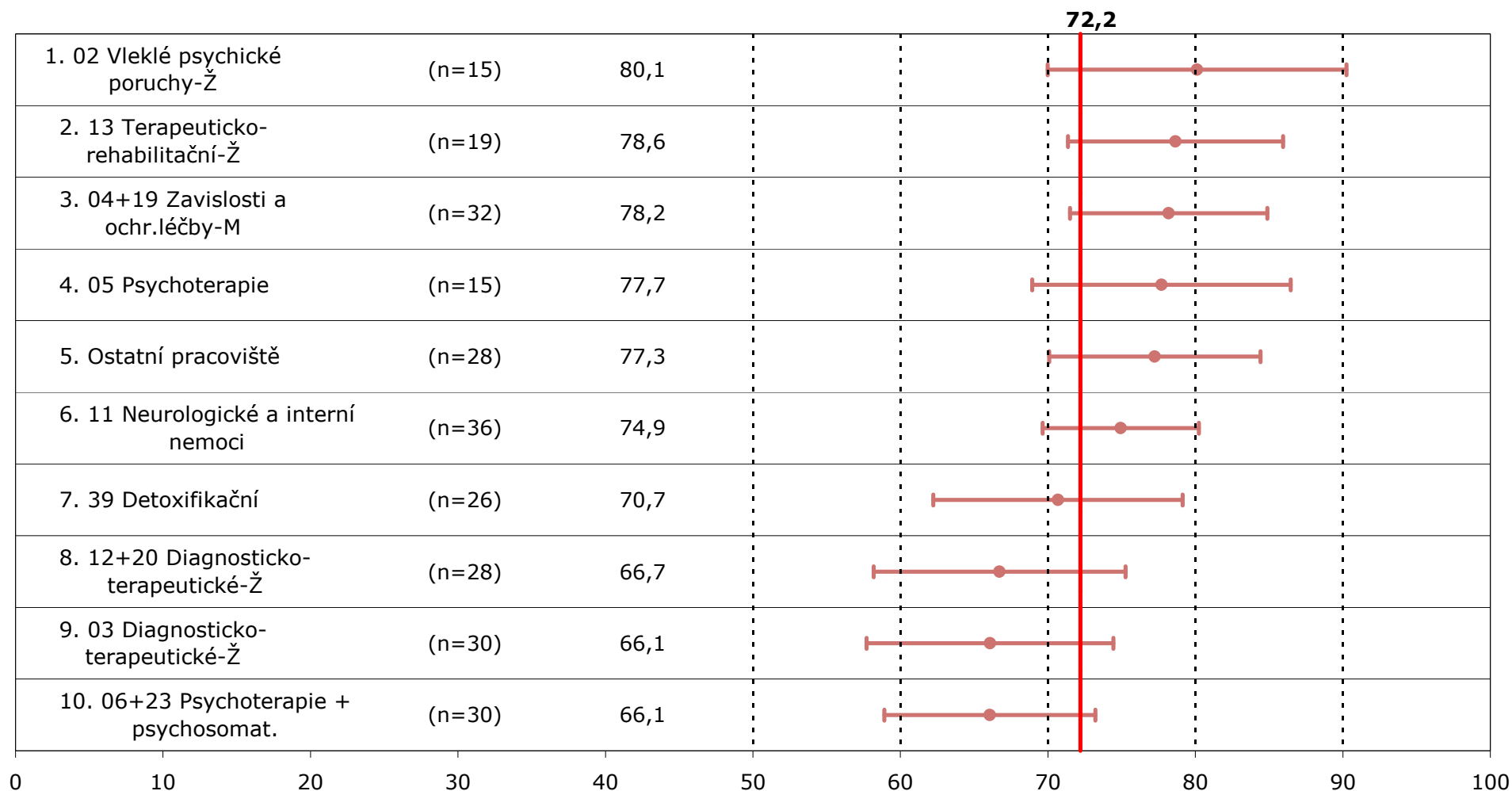
Základ: Všichni pacienti



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

PL Brno: Tělesné pohodlí

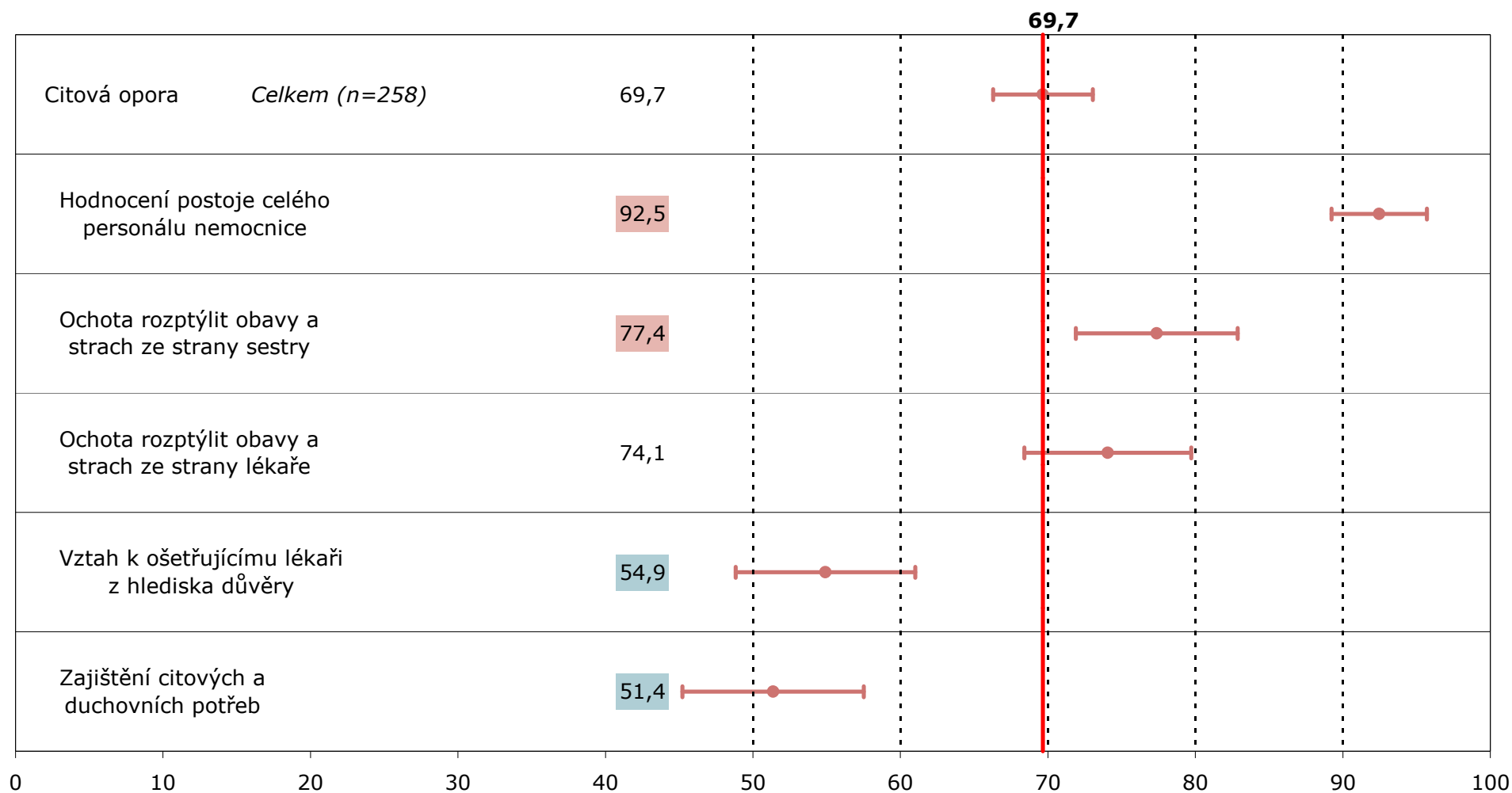
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Brno: Citová opora

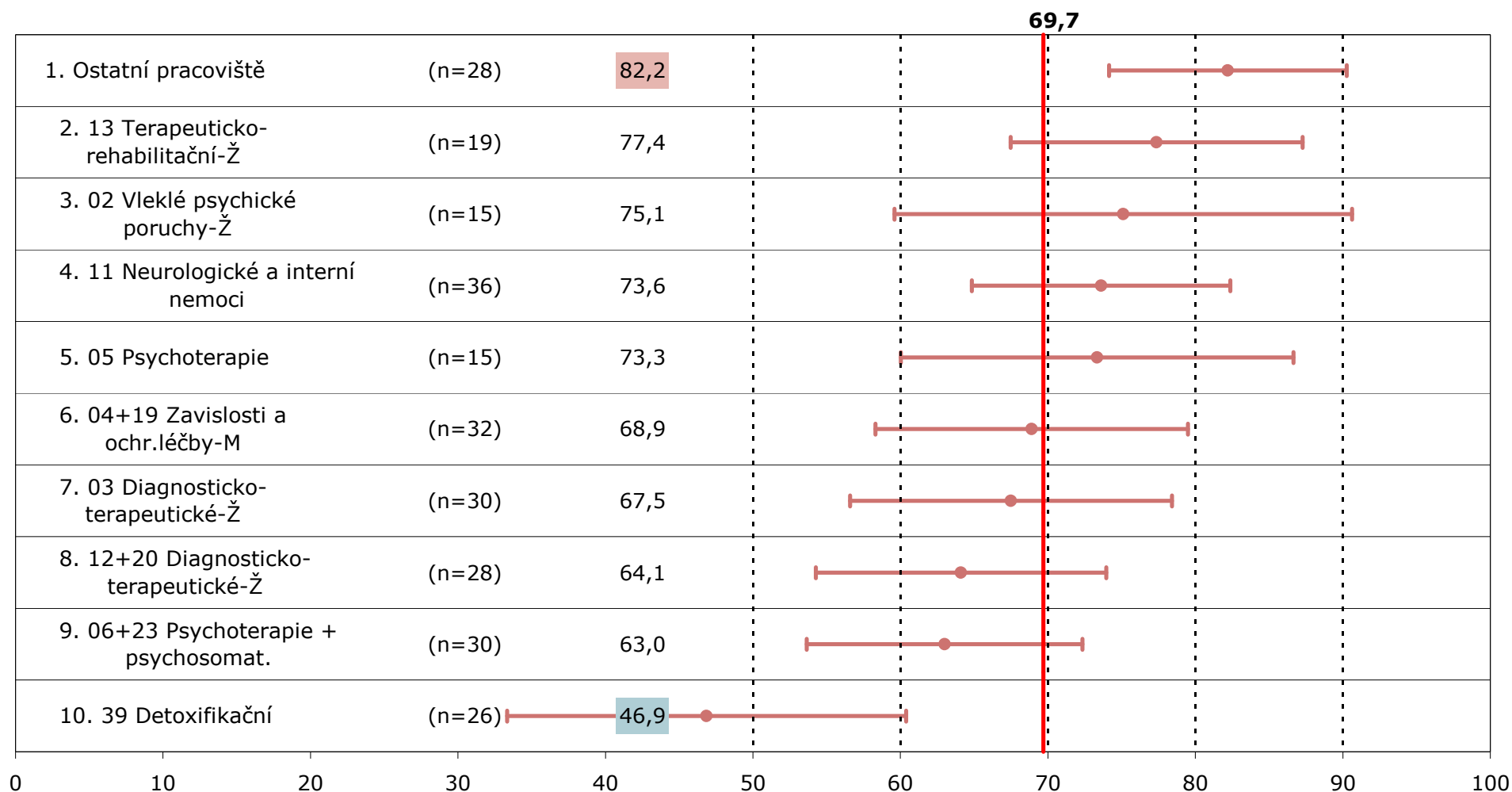
Základ: Všichni pacienti



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

PL Brno: Citová opora

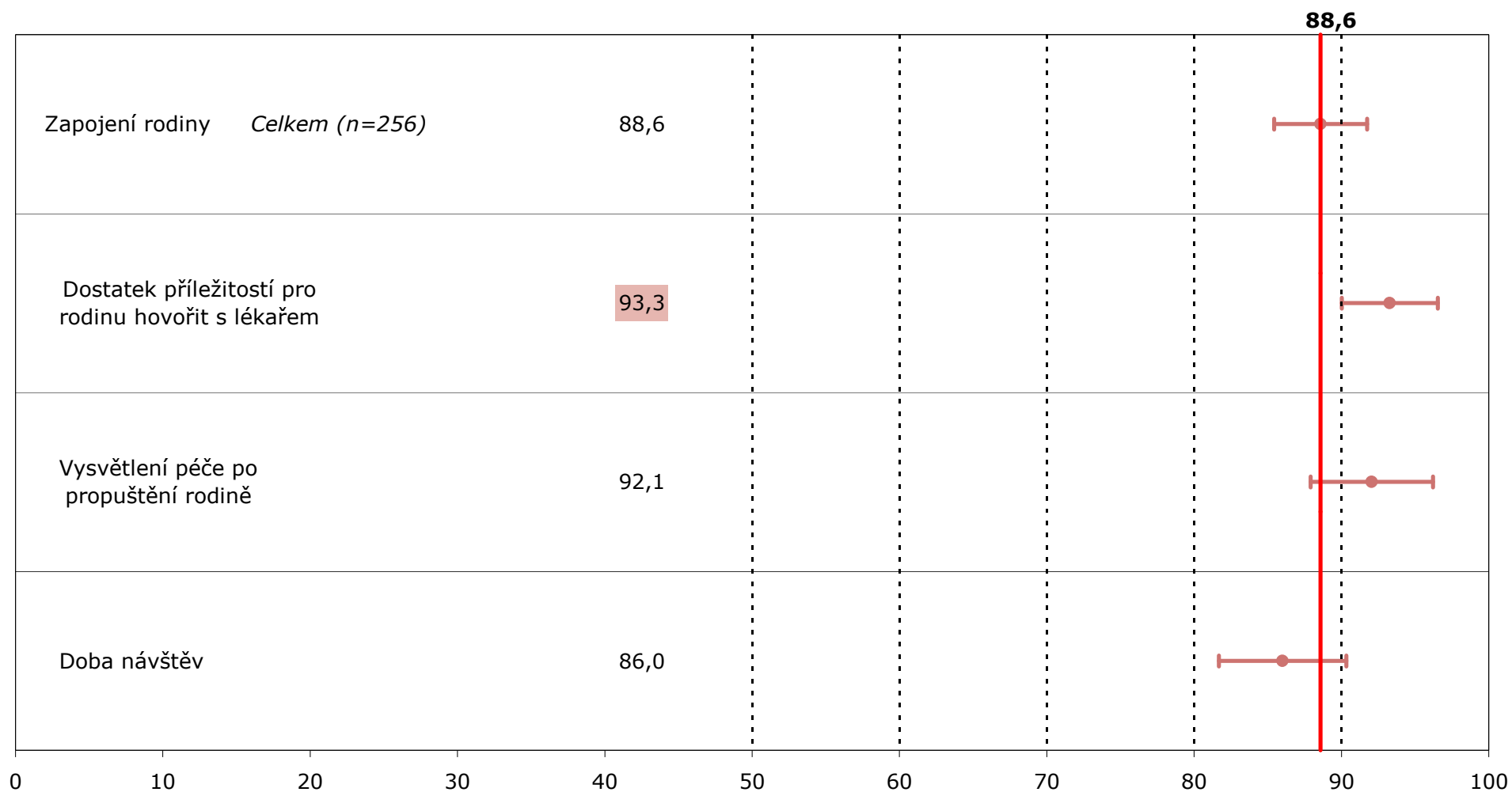
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Brno: Zapojení rodiny

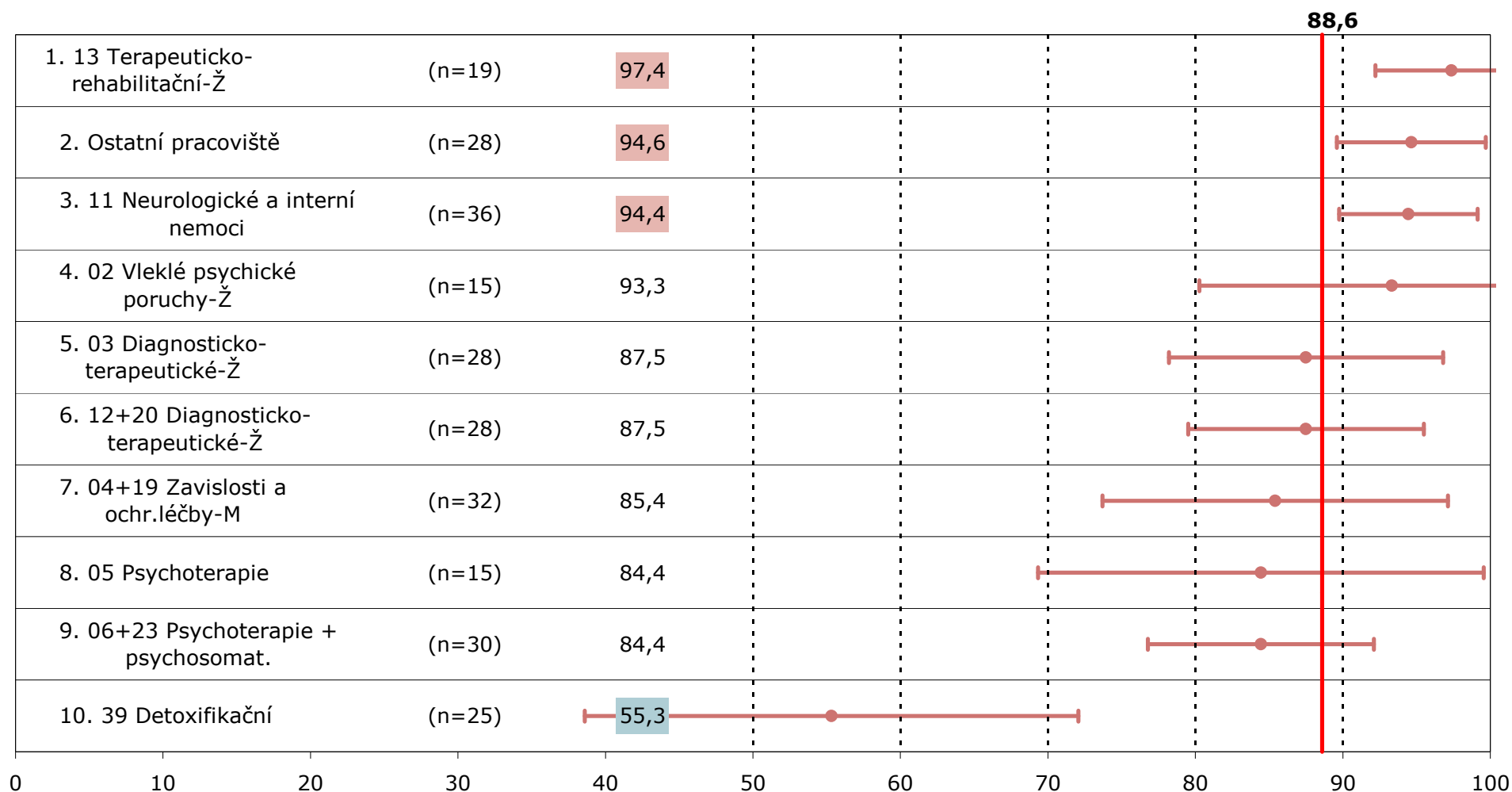
Základ: Všichni pacienti



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

PL Brno: Zapojení rodiny

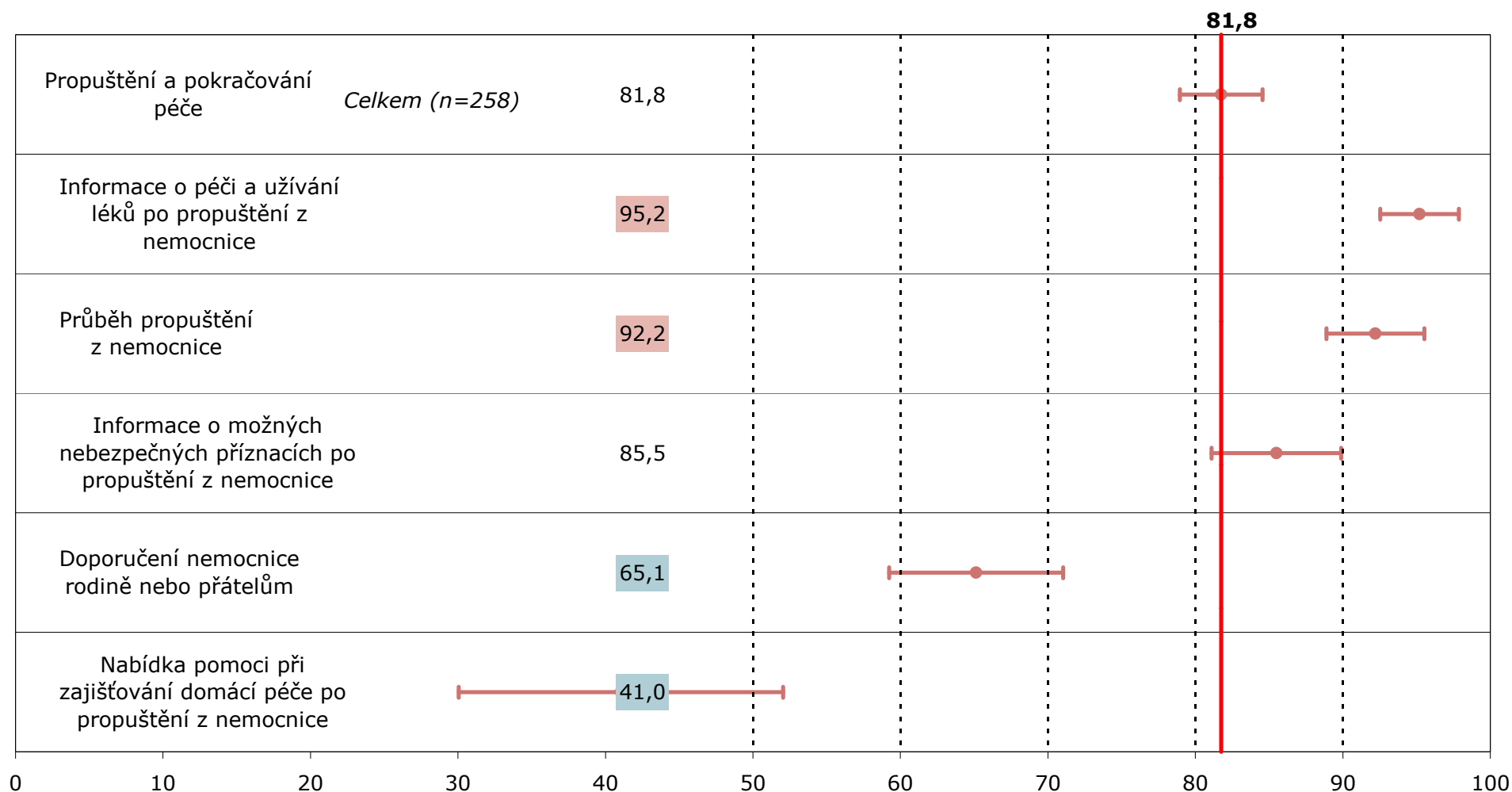
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Brno: Propuštění a pokračování péče

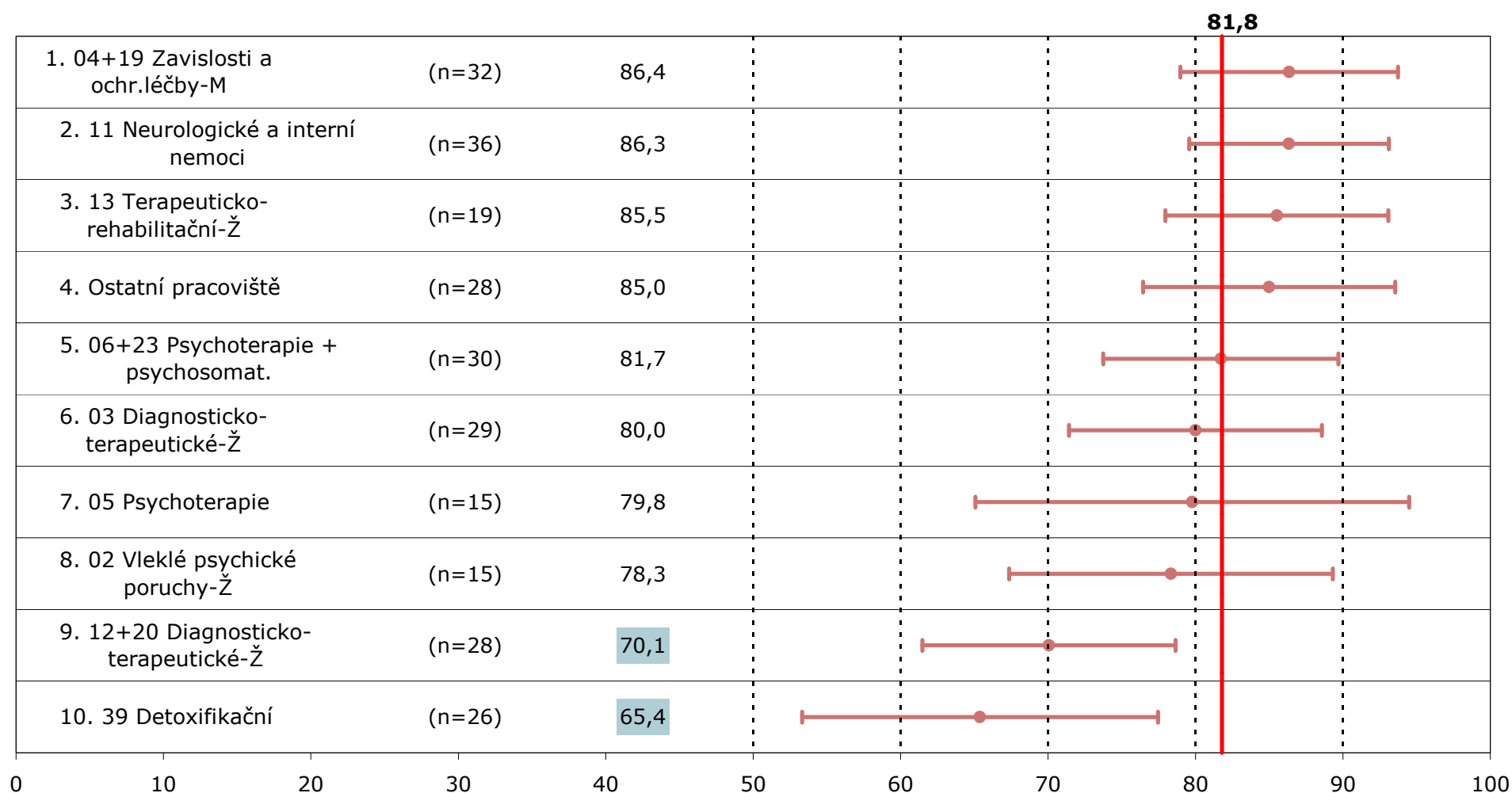
Základ: Všichni pacienti



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

PL 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 PRACOVÍŠTÍCH

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
02 Vleklé psychické poruchy-Ž					+				
03 Diagnosticko-terapeutické-Ž						-			
04+19 Zavislosti a ochr.léčby-M					-				
05 Psychoterapie									
06+23 Psychoterapie + psychosomat.						-			
11 Neurologické a interní nemoci	+	+			+				
12+20 Diagnosticko-terapeutické-Ž		-							-
13 Terapeuticko-rehabilitační-Ž									
39 Detoxifikační	-		-	-			-	-	-
Ostatní pracoviště	+		+	+	+		+		

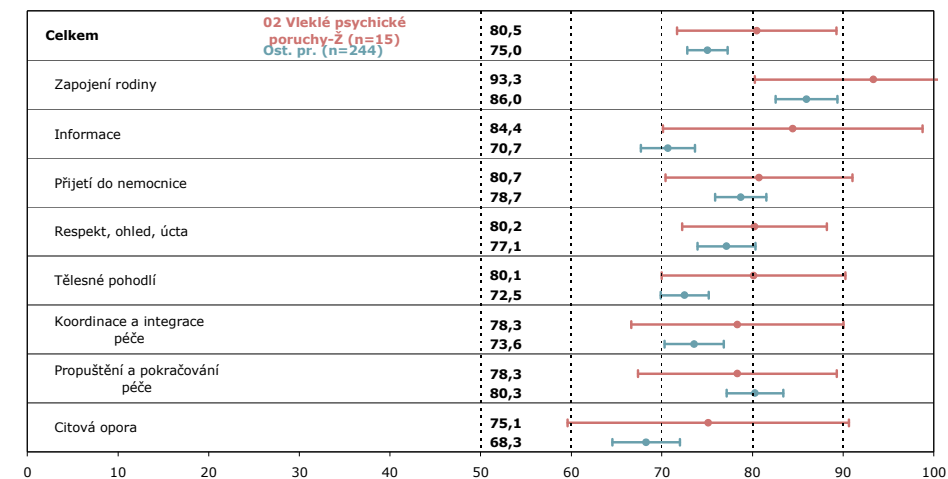
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

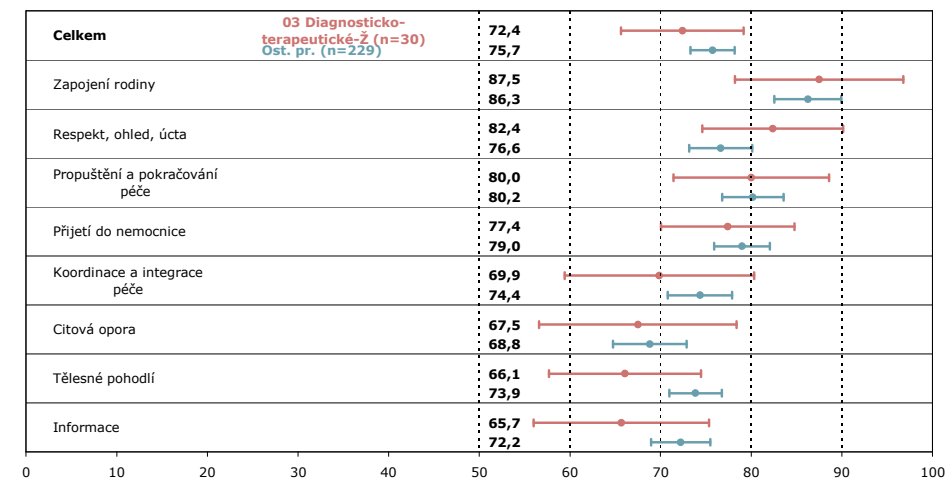
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

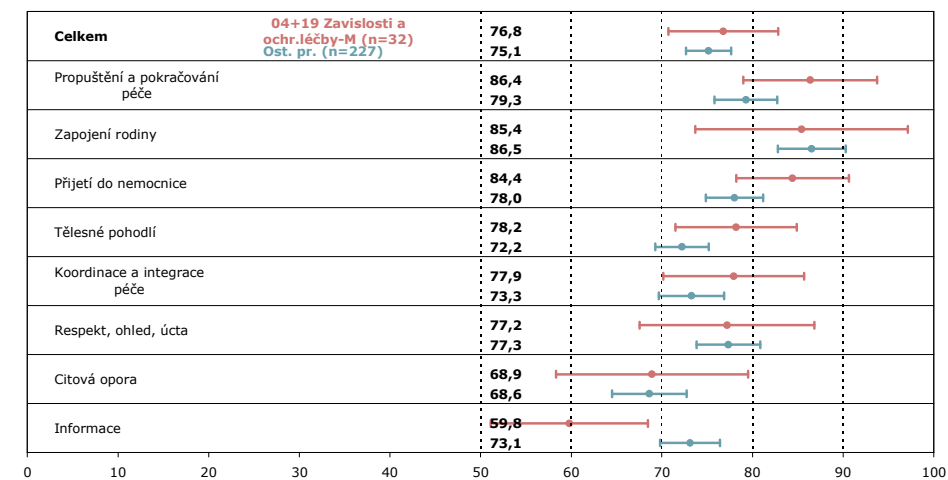
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

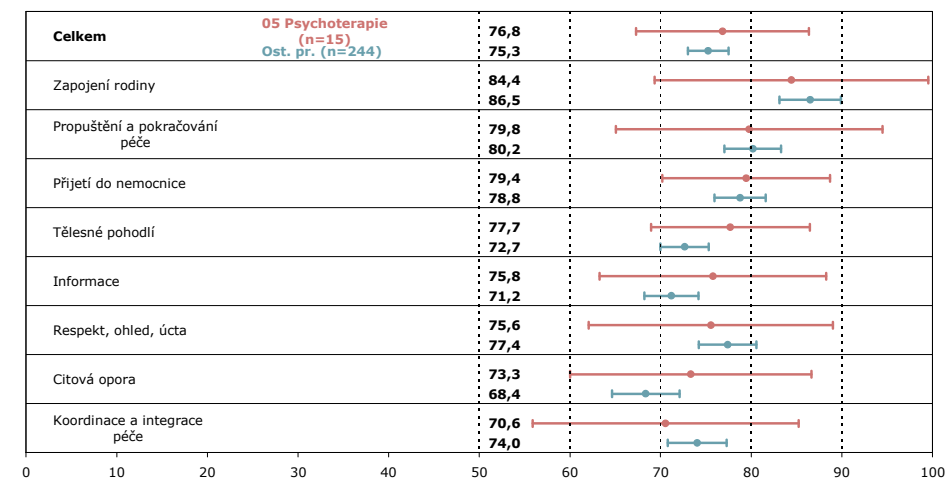
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

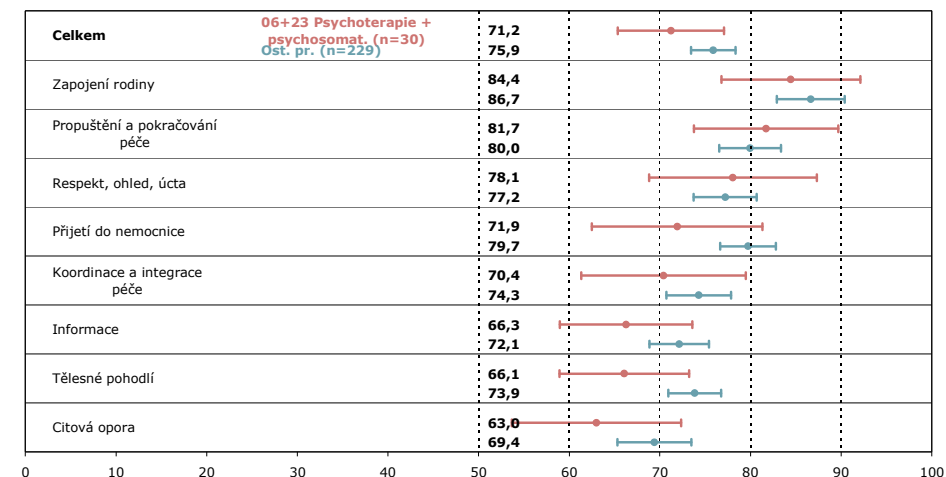


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

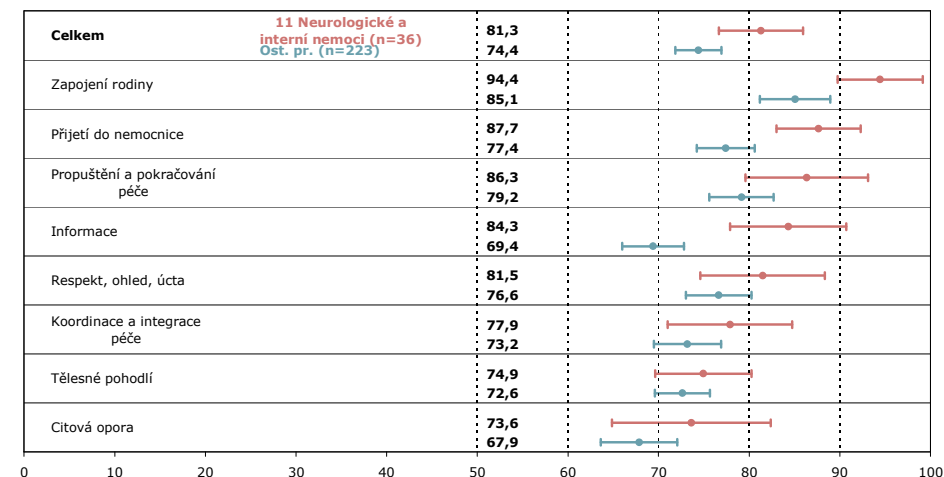
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

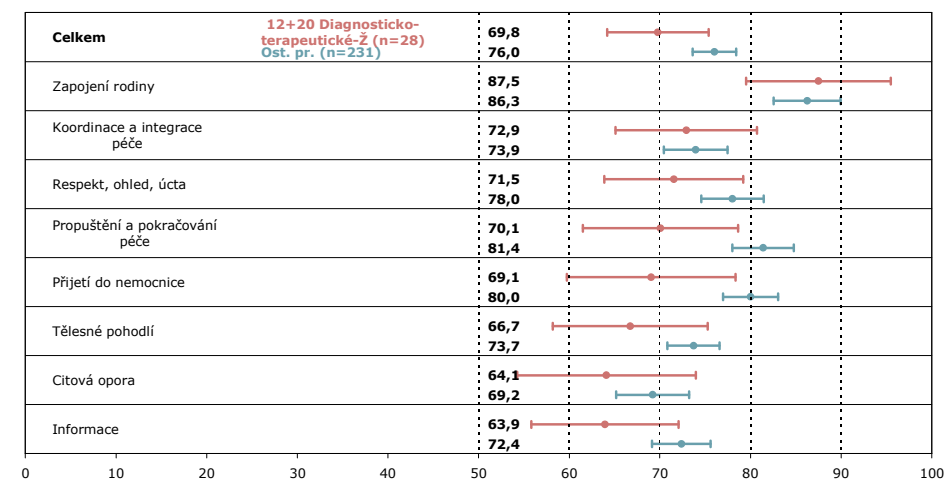
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

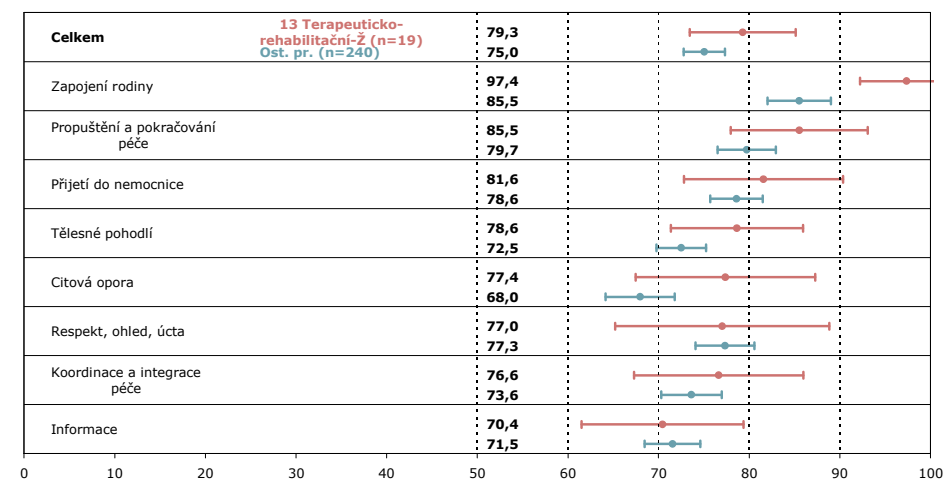
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

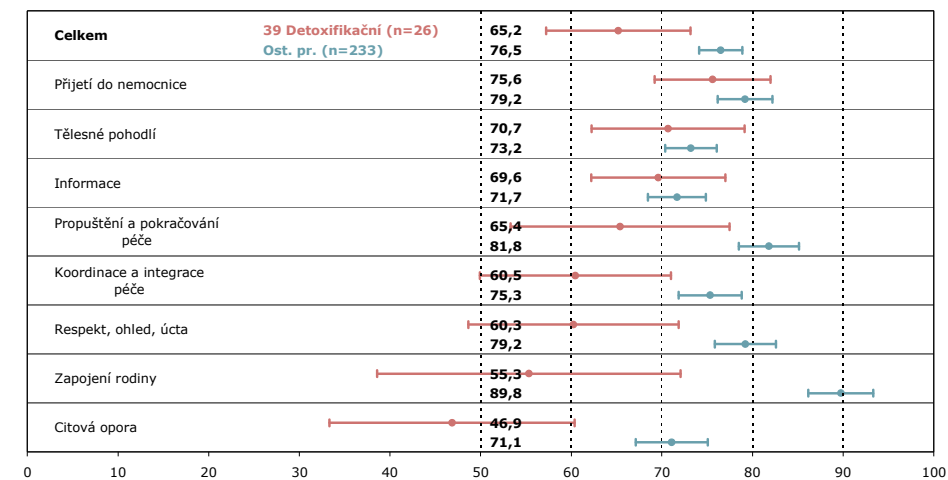


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

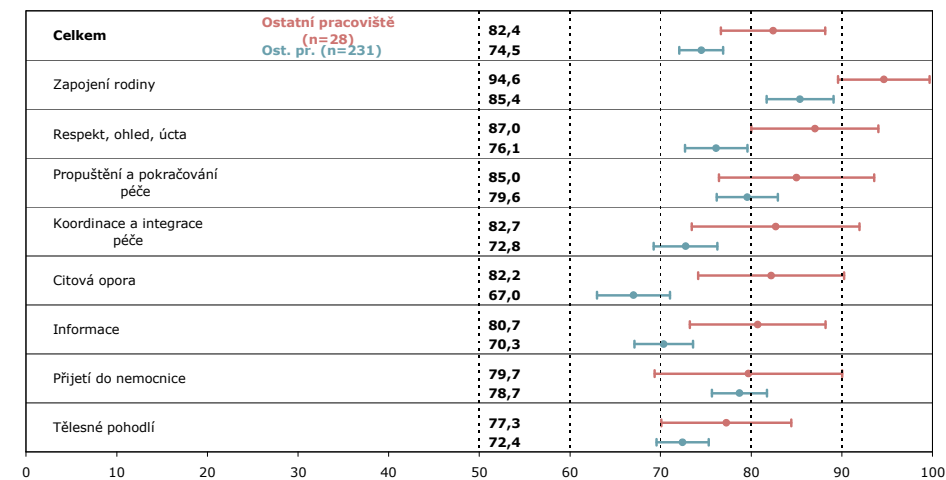
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Brno: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



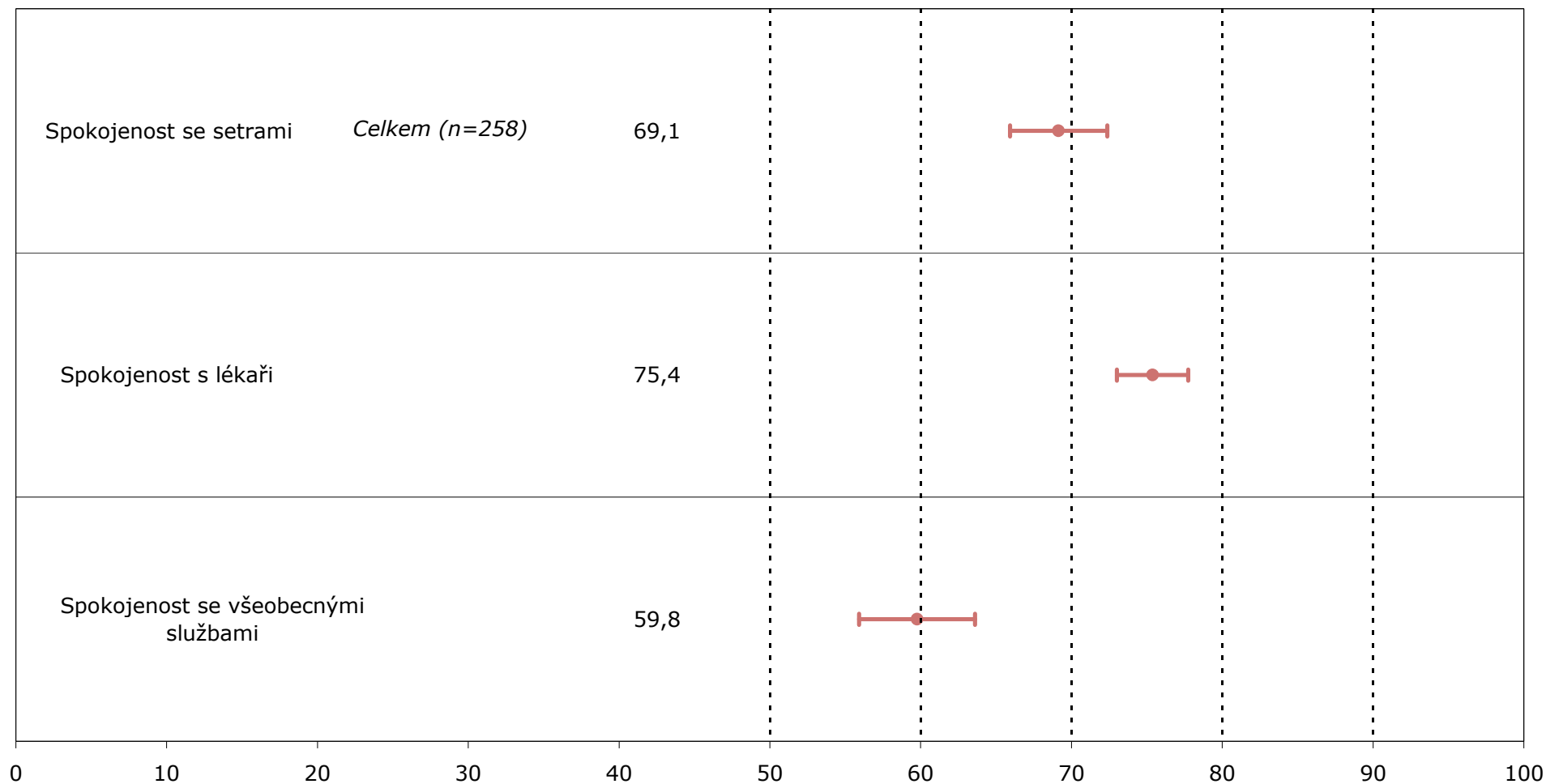
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Brno: Spokojenost s personálem a všeob. službami

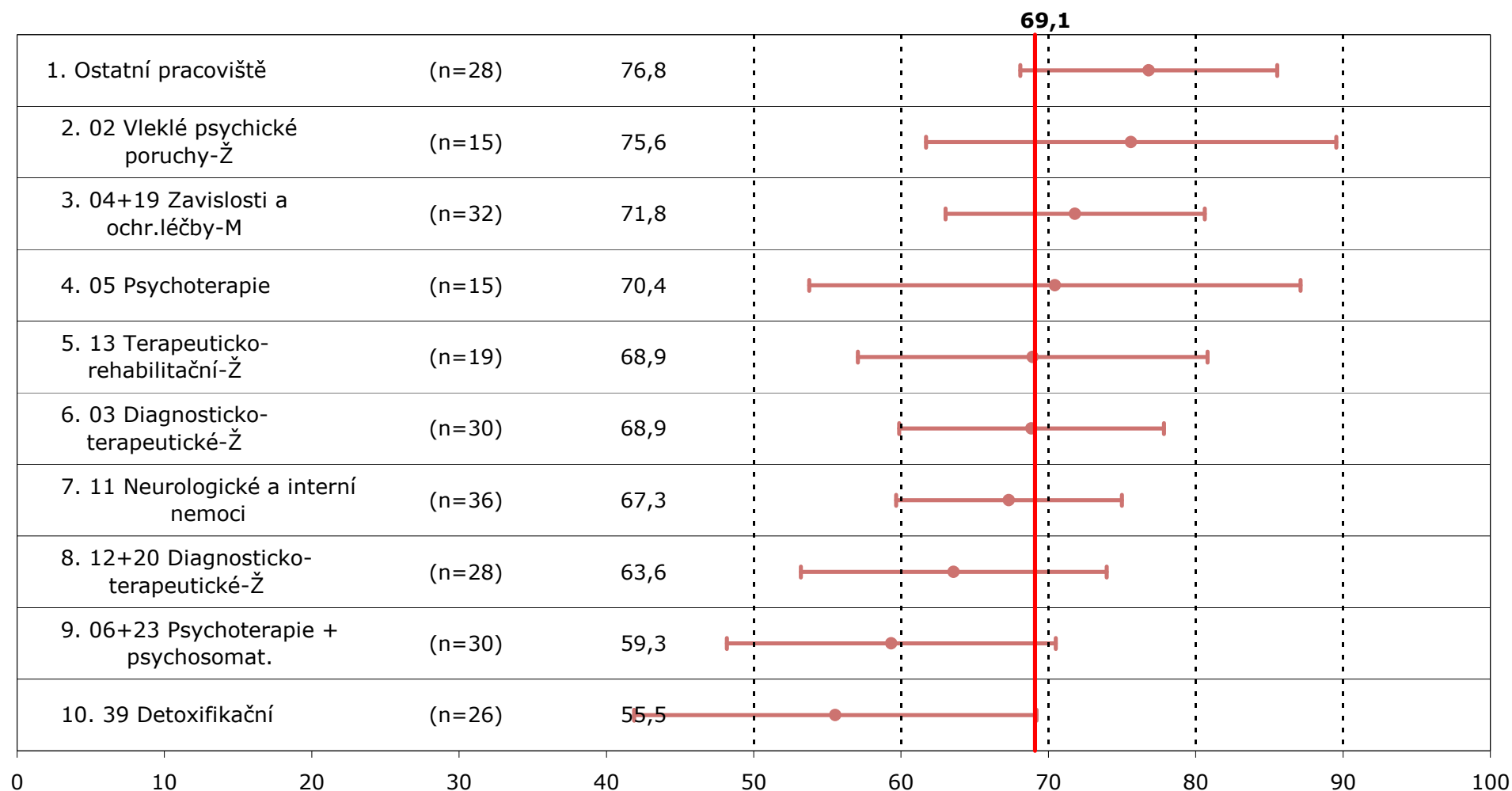
Základ: Všichni pacienti



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

PL Brno: Spokojenost se sestrami

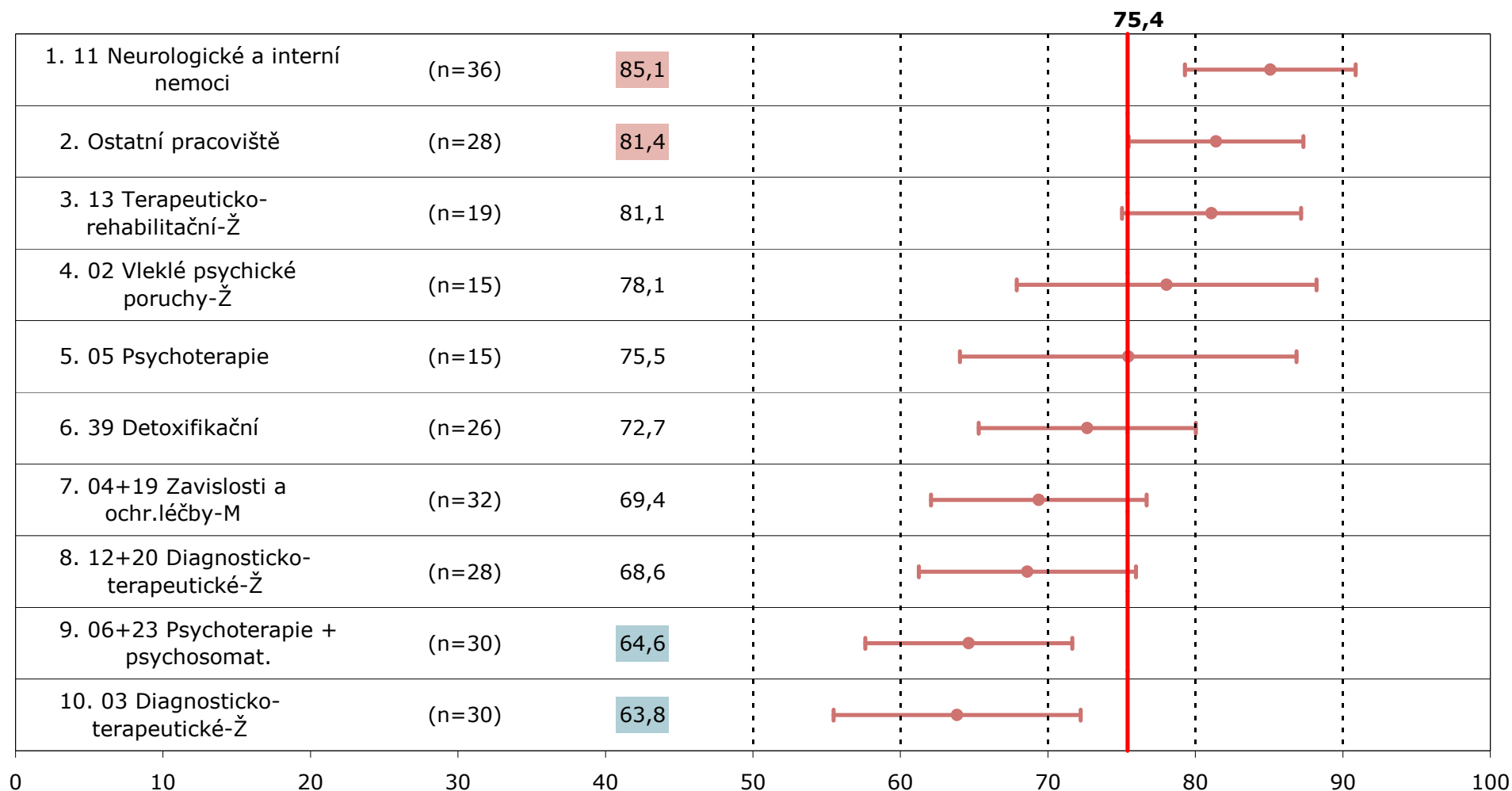
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Brno: Spokojenost s lékaři

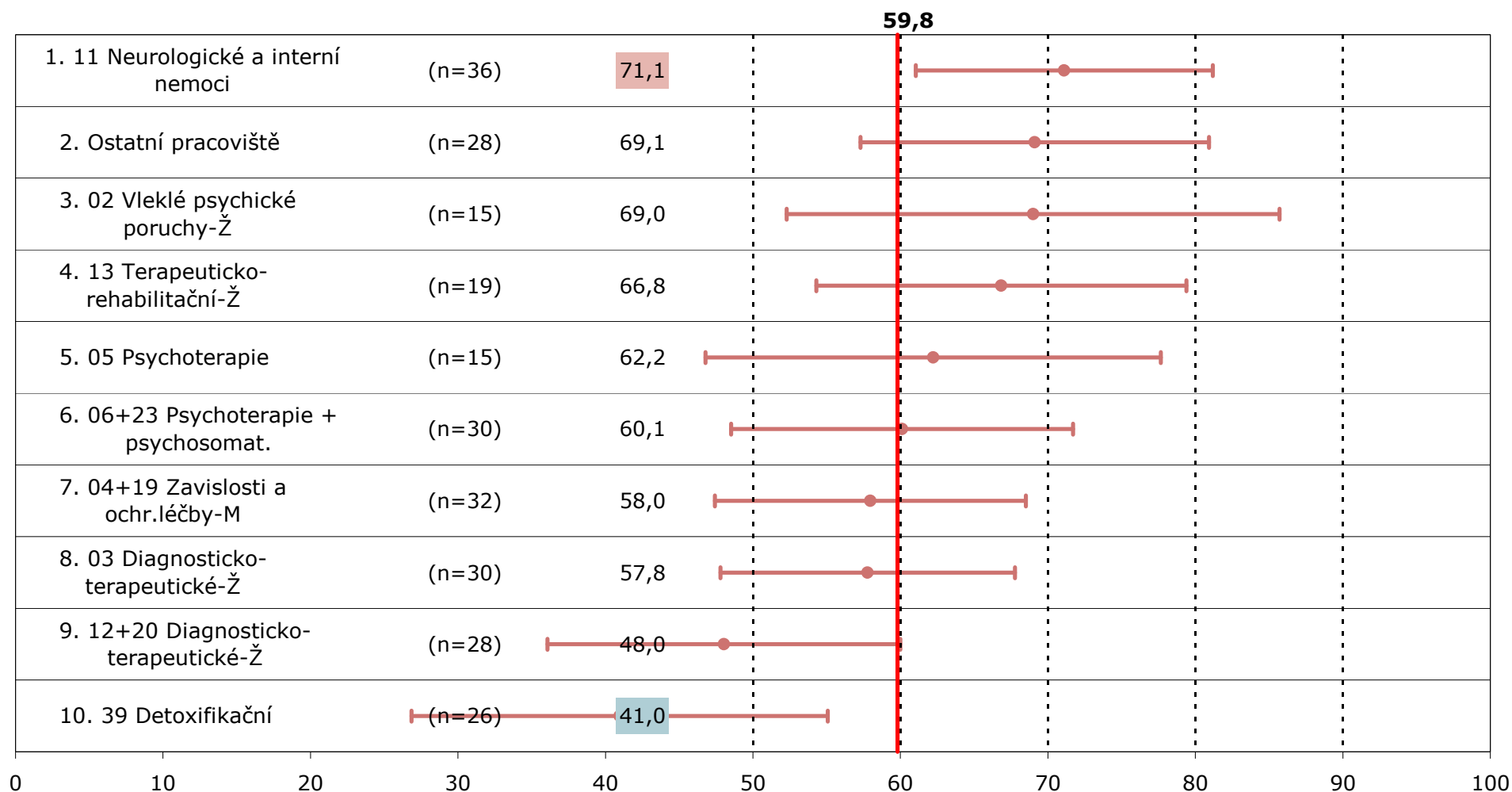
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL 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 PRACOVÍŠŤ

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
02 Vleké psychické poruchy-Ž								
03 Diagnosticko-terapeutické-Ž								
04+19 Zavislosti a ochr.léčby-M								
05 Psychoterapie			-					
06+23 Psychoterapie + psychosomat.			-				-	
11 Neurologické a interní nemoci	+					+		
12+20 Diagnosticko-terapeutické-Ž	-							
13 Terapeuticko-rehabilitační-Ž								
39 Detoxifikační		-			-			-
Ostatní 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
02 Vleklé psychické poruchy-Ž		-					
03 Diagnosticko-terapeutické-Ž							
04+19 Zavislosti a ochr.léčby-M							
05 Psychoterapie							
06+23 Psychoterapie + psychosomat.							
11 Neurologické a interní nemoci		+					
12+20 Diagnosticko-terapeutické-Ž		-				-	
13 Terapeuticko-rehabilitační-Ž							
39 Detoxifikační	-			-	-		-
Ostatní 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
02 Vleklé psychické poruchy-Ž								
03 Diagnosticko-terapeutické-Ž				-	-			
04+19 Zavislosti a ochr.léčby-M								
05 Psychoterapie								
06+23 Psychoterapie + psychosomat.								
11 Neurologické a interní nemoci								
12+20 Diagnosticko-terapeutické-Ž			-					
13 Terapeuticko-rehabilitační-Ž								
39 Detoxifikační	-		-		-	-		
Ostatní 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
02 Vleklé psychické poruchy-Ž	+				+		
03 Diagnosticko-terapeutické-Ž			-		-		
04+19 Zavislosti a ochr.léčby-M	-				-		
05 Psychoterapie							
06+23 Psychoterapie + psychosomat.					-		
11 Neurologické a interní nemoci	+			+	+		
12+20 Diagnosticko-terapeutické-Ž							
13 Terapeuticko-rehabilitační-Ž							
39 Detoxifikační		-			+	-	
Ostatní 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 jídla	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
02 Vleklé psychické poruchy-Ž											
03 Diagnosticko-terapeutické-Ž	-		-	-	-		+				
04+19 Zavislosti a ochr.léčby-M				+			+				
05 Psychoterapie											
06+23 Psychoterapie + psychosomat.	-		-	-							
11 Neurologické a interní nemoci		+			+				-		
12+20 Diagnosticko-terapeutické-Ž					-		-				-
13 Terapeuticko-rehabilitační-Ž			+								
39 Detoxifikační					-						
Ostatní 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
02 Vleklé psychické poruchy-Ž						
03 Diagnosticko-terapeutické-Ž			-			
04+19 Zavislosti a ochr.léčby-M						
05 Psychoterapie						
06+23 Psychoterapie + psychosomat.			-			
11 Neurologické a interní nemoci						
12+20 Diagnosticko-terapeutické-Ž						
13 Terapeuticko-rehabilitační-Ž		+		-		
39 Detoxifikační	-			-	-	-
Ostatní 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
02 Vleklé psychické poruchy-Ž				
03 Diagnosticko-terapeutické-Ž				-
04+19 Zavislosti a ochr.léčby-M				
05 Psychoterapie				
06+23 Psychoterapie + psychosomat.			-	
11 Neurologické a interní nemoci				
12+20 Diagnosticko-terapeutické-Ž				
13 Terapeuticko-rehabilitační-Ž		+		
39 Detoxifikační	-	-	-	-
Ostatní 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
02 Vleké psychické poruchy-Ž						
03 Diagnosticko-terapeutické-Ž						
04+19 Zavislosti a ochr.léčby-M					+	
05 Psychoterapie						
06+23 Psychoterapie + psychosomat.						
11 Neurologické a interní nemoci						
12+20 Diagnosticko-terapeutické-Ž	-					-
13 Terapeuticko-rehabilitační-Ž						+
39 Detoxifikační	-	-	-	-		
Ostatní pracoviště						

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

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



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA ČERVENÝ DVŮR

Psychiatrická léčebna Červený Dvůr: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 37 % žen a 63 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena věková skupina do 30 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 7 % pacientů, plánovaně na objednání 90 % pacientů; přičemž většina byla přijata nejpozději do jednoho měsíce.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Červený Dvůr je nadprůměrná.
Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 79,3 %.
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z oddělení C – závislosti muži.

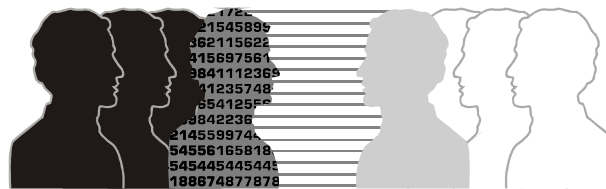
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **V sedmi sledovaných dimenzích přesahuje spokojenost hranici 75 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Mírně nižší spokojenost oproti průměru je patrná u dimenze informace.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Seznámení s právy nemocného
 - ☐ Dodržení termínu přijetí
 - ☐ Znalost ošetřujícího lékaře
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ 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:
 - ☐ Doba ranního buzení
 - ☐ Frekvence hovorů s lékařem
 - ☐ Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
 - ☐ Zajištění citových a duchovních potřeb
 - ☐ Celkové hodnocení péče

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 76,8 %, s **lékaři** 76,6 % a se **všeobecnými službami** 71,8 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 73
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2008
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

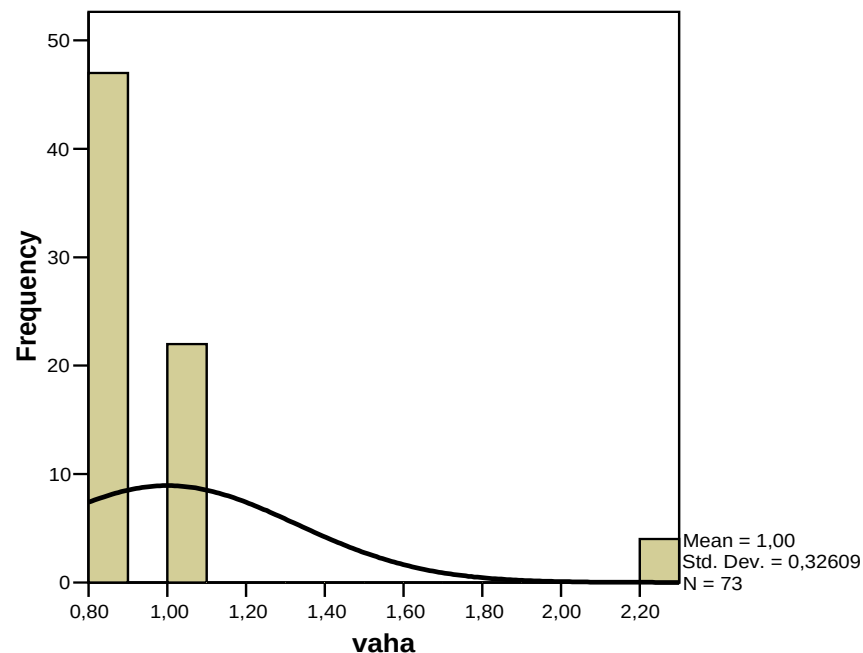
- Počet hospitalizovaných pacientů: 97
- Počet nezařazených pacientů: 3
- Počet validních dotazníků: 73
- **Návratnost: 77,7 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 4
- Počet pracovišť s $n < 15$: 1
 - ☐ Detox -> zpracován klasicky

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,8 – 2,3
Rozložení vah ukazuje tento histogram:

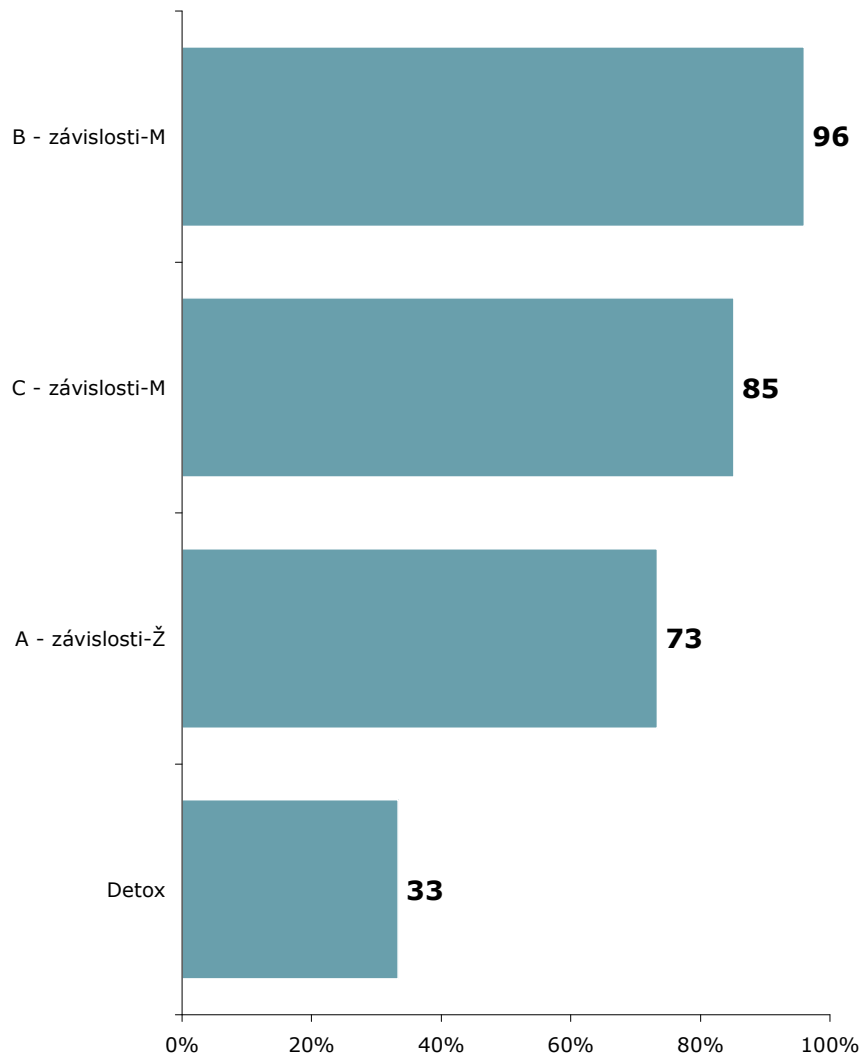


Vyplňování dotazníků

- 95 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 5 % požádalo o vysvětlení personál.

Návratnost dotazníků

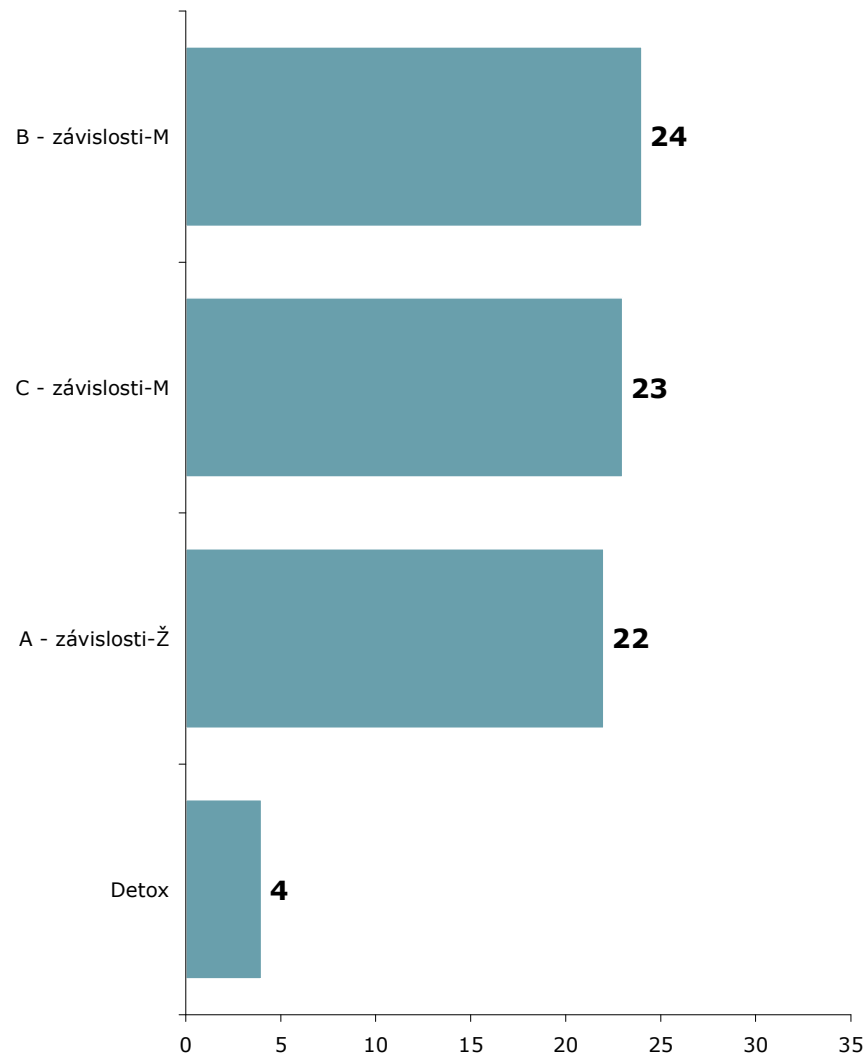
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

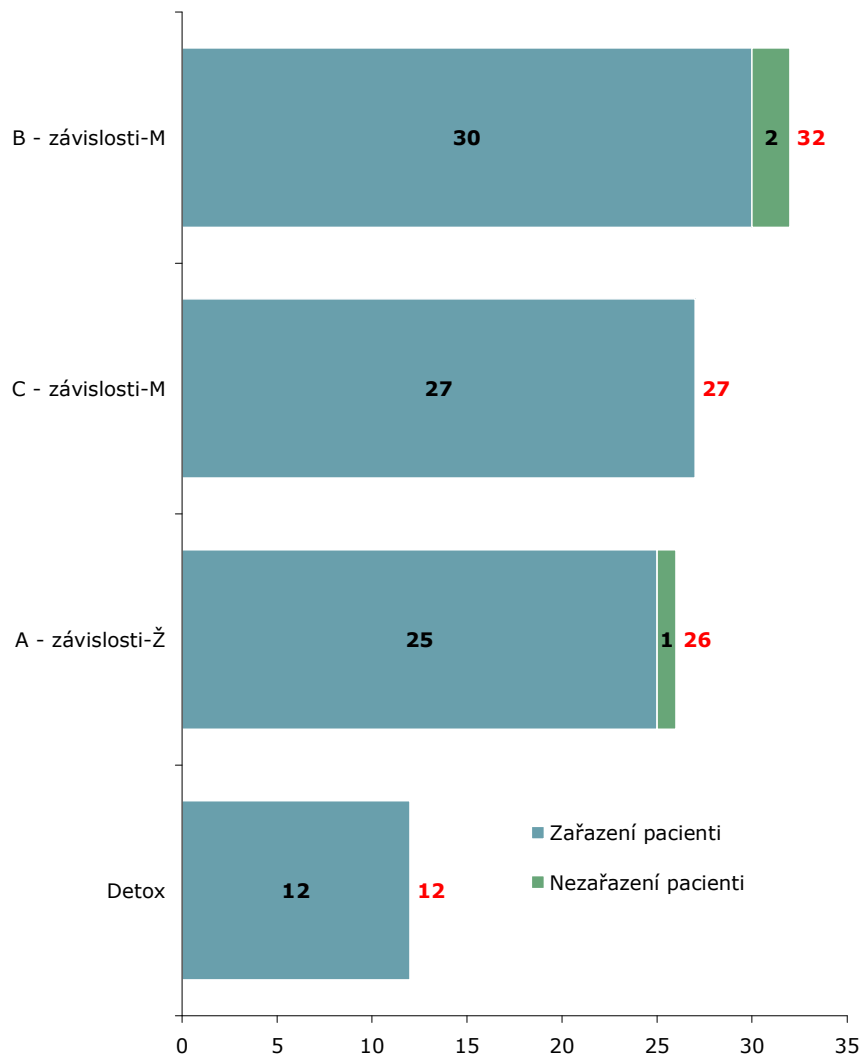
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=73



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

Počty propuštěných pacientů

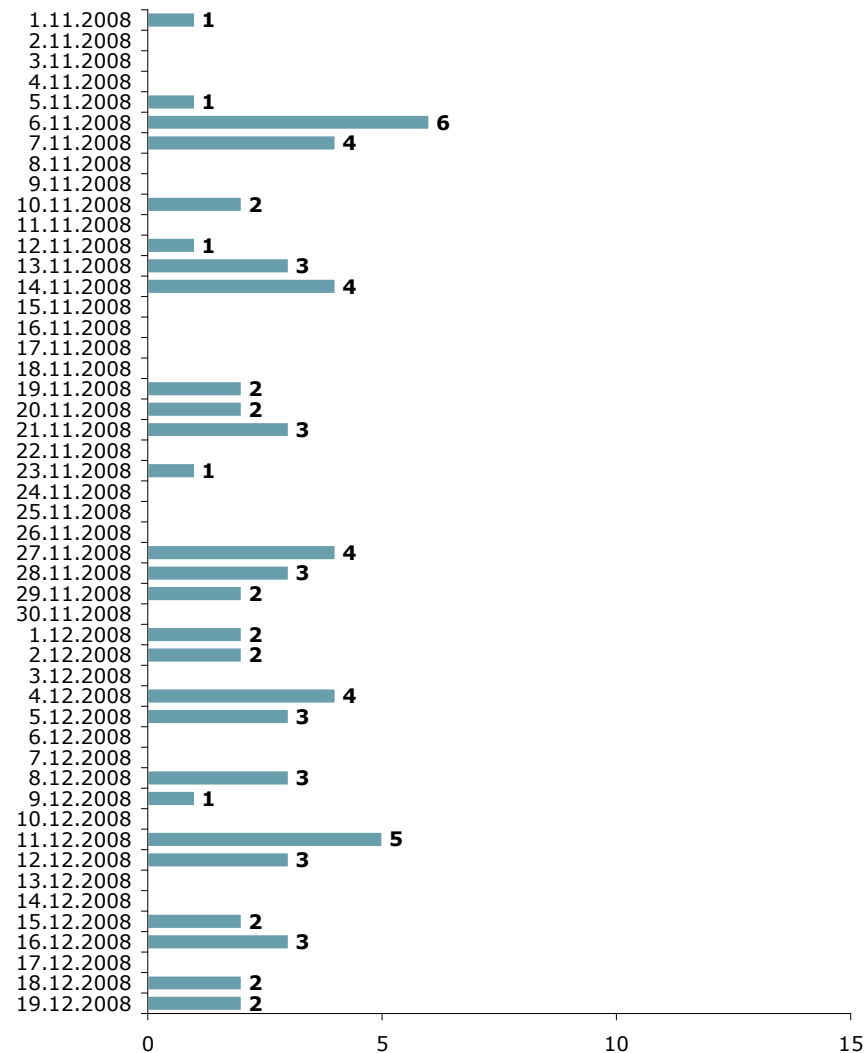
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

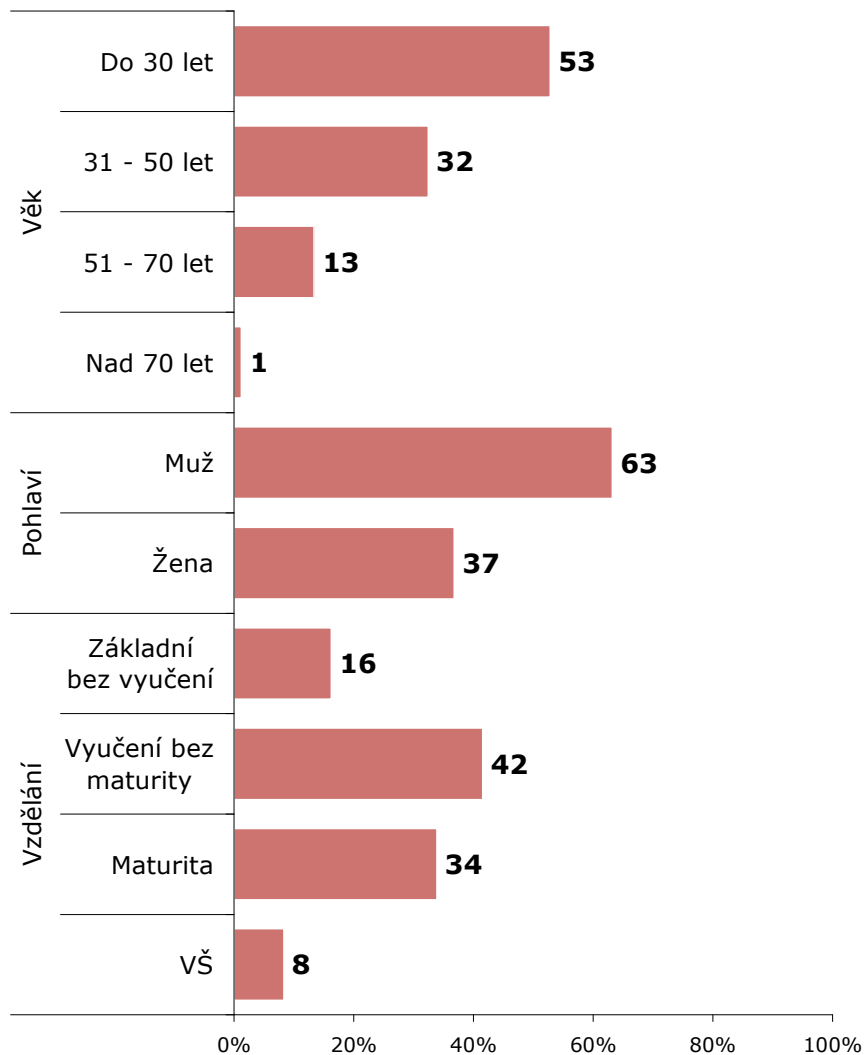
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=73



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

Demografická struktura pacientů

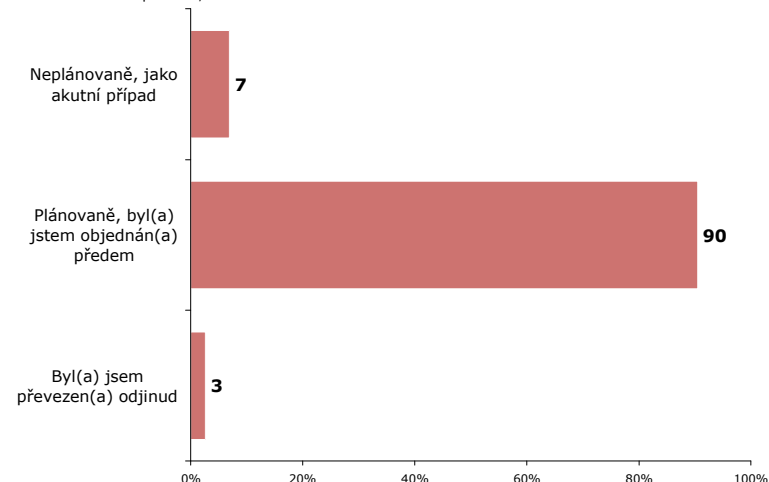
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=73



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?

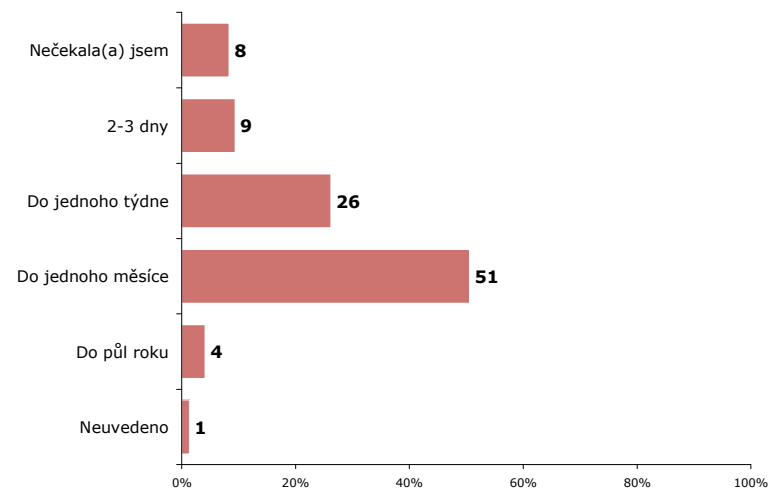
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=73



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=67



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



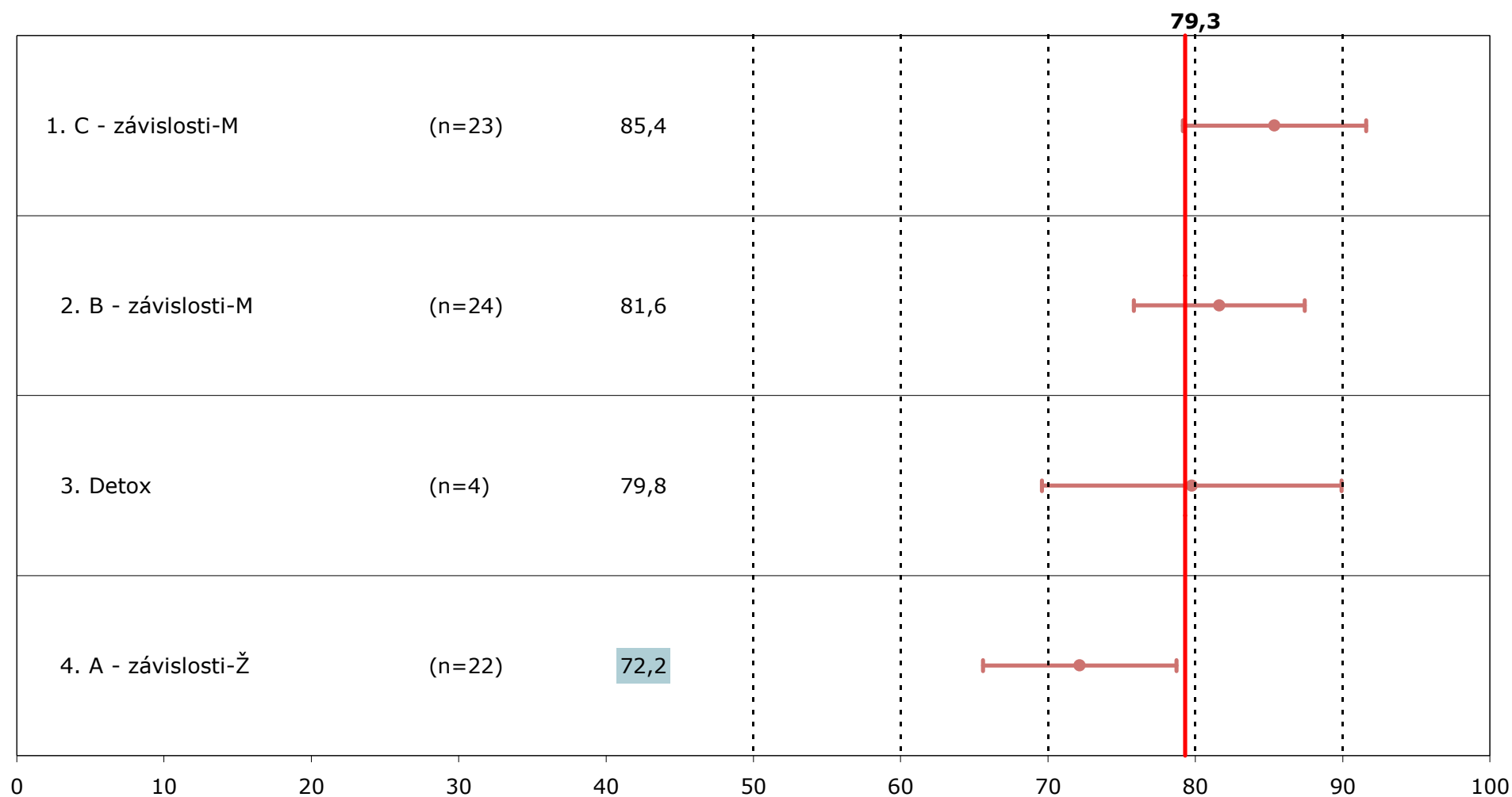
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost

PL Červený Dvůr: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

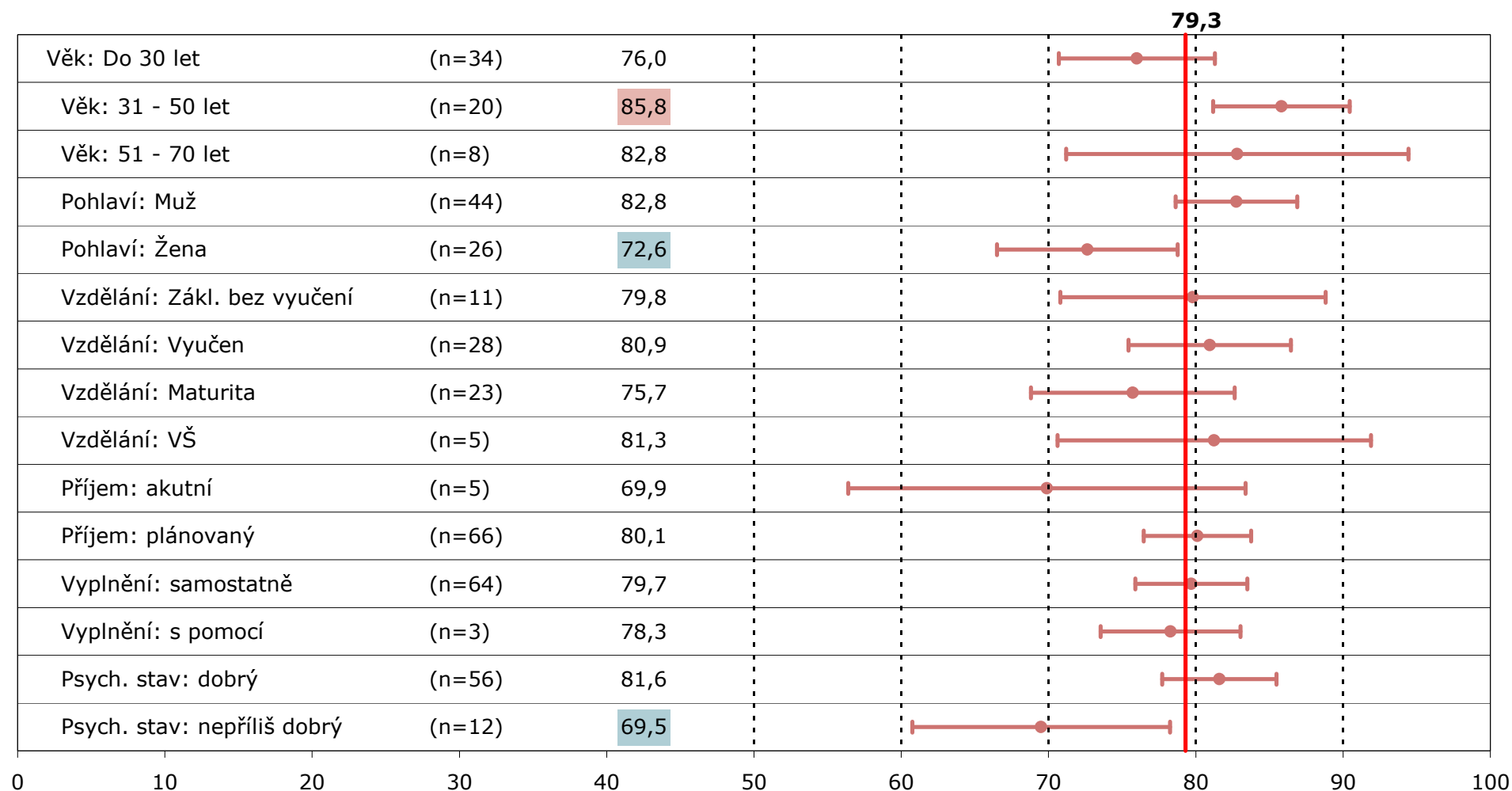


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Červený Dvůr: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

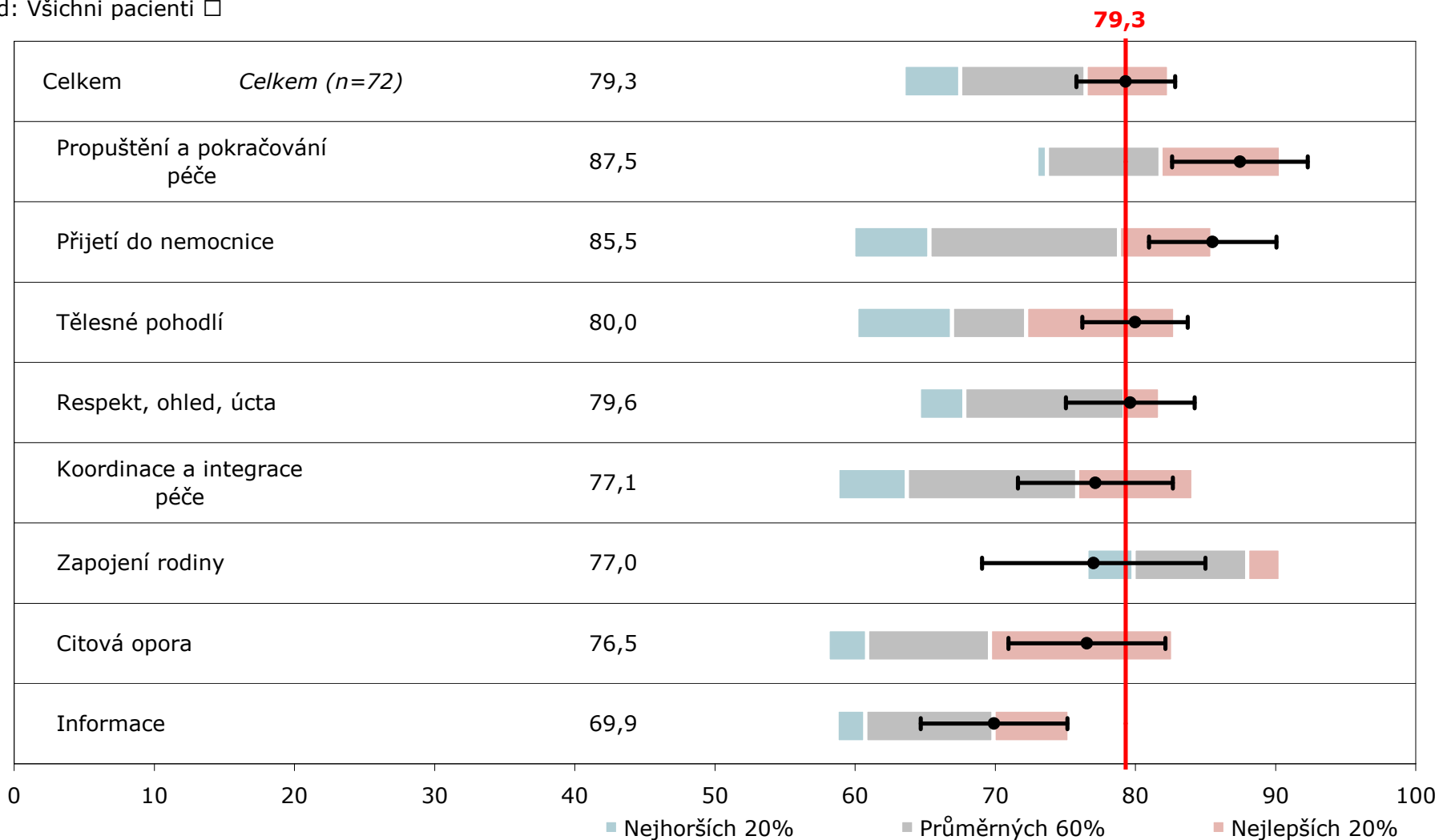


SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost

PL Červený Dvůr: Souhrnná spokojenost

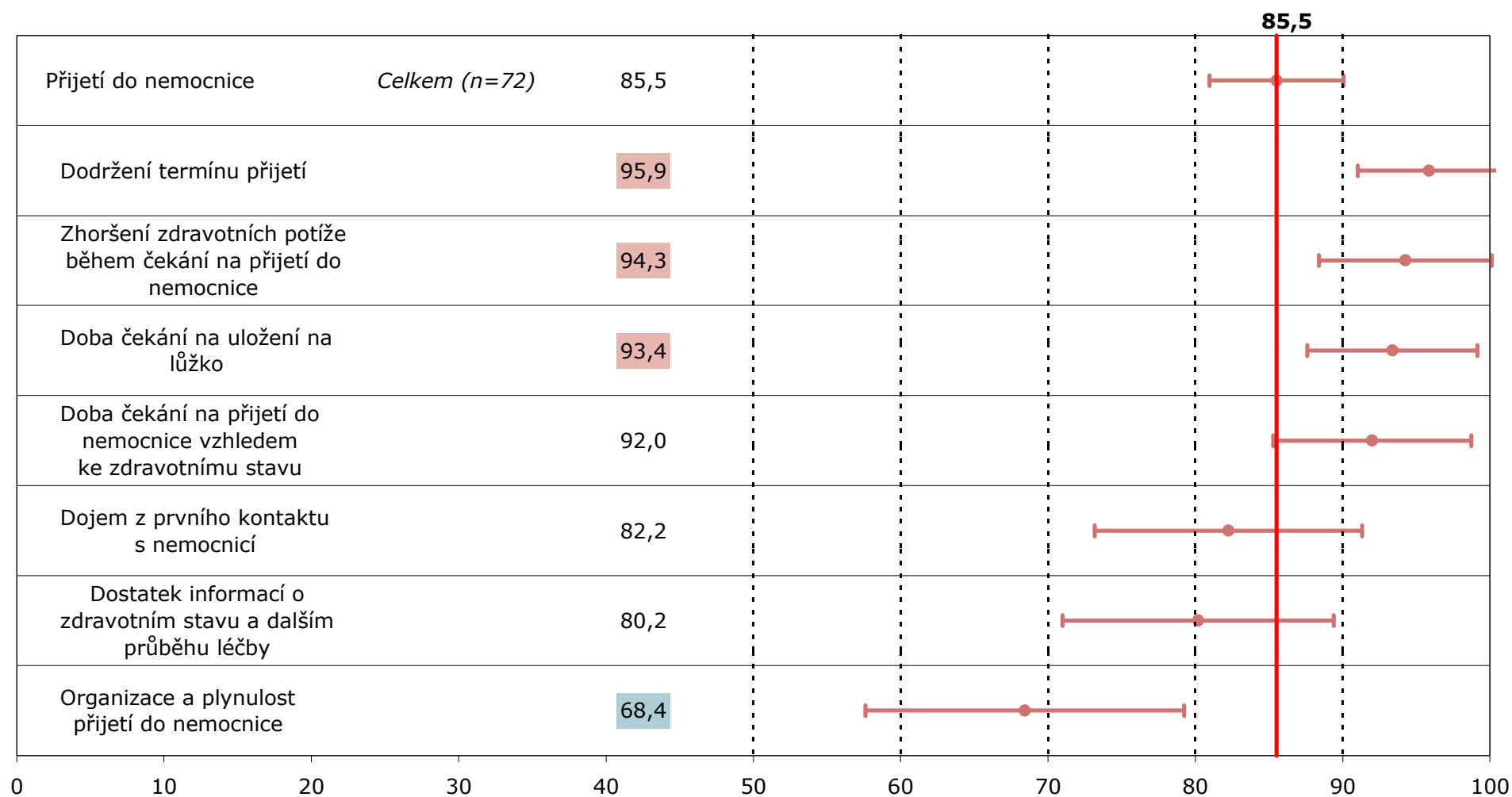
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Červený Dvůr: Přijetí do nemocnice

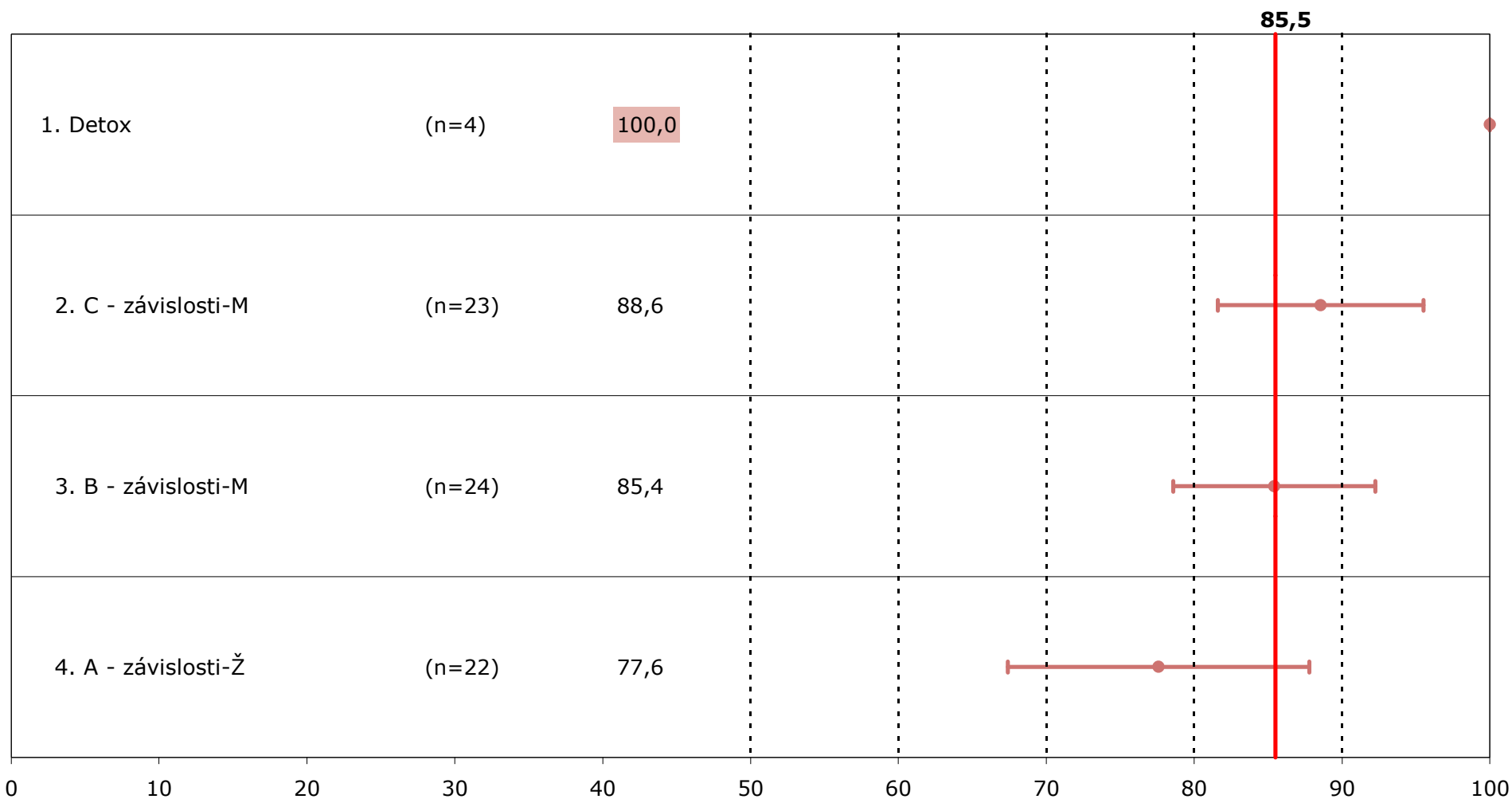
Základ: Všichni pacienti



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

PL Červený Dvůr: Přijetí do nemocnice

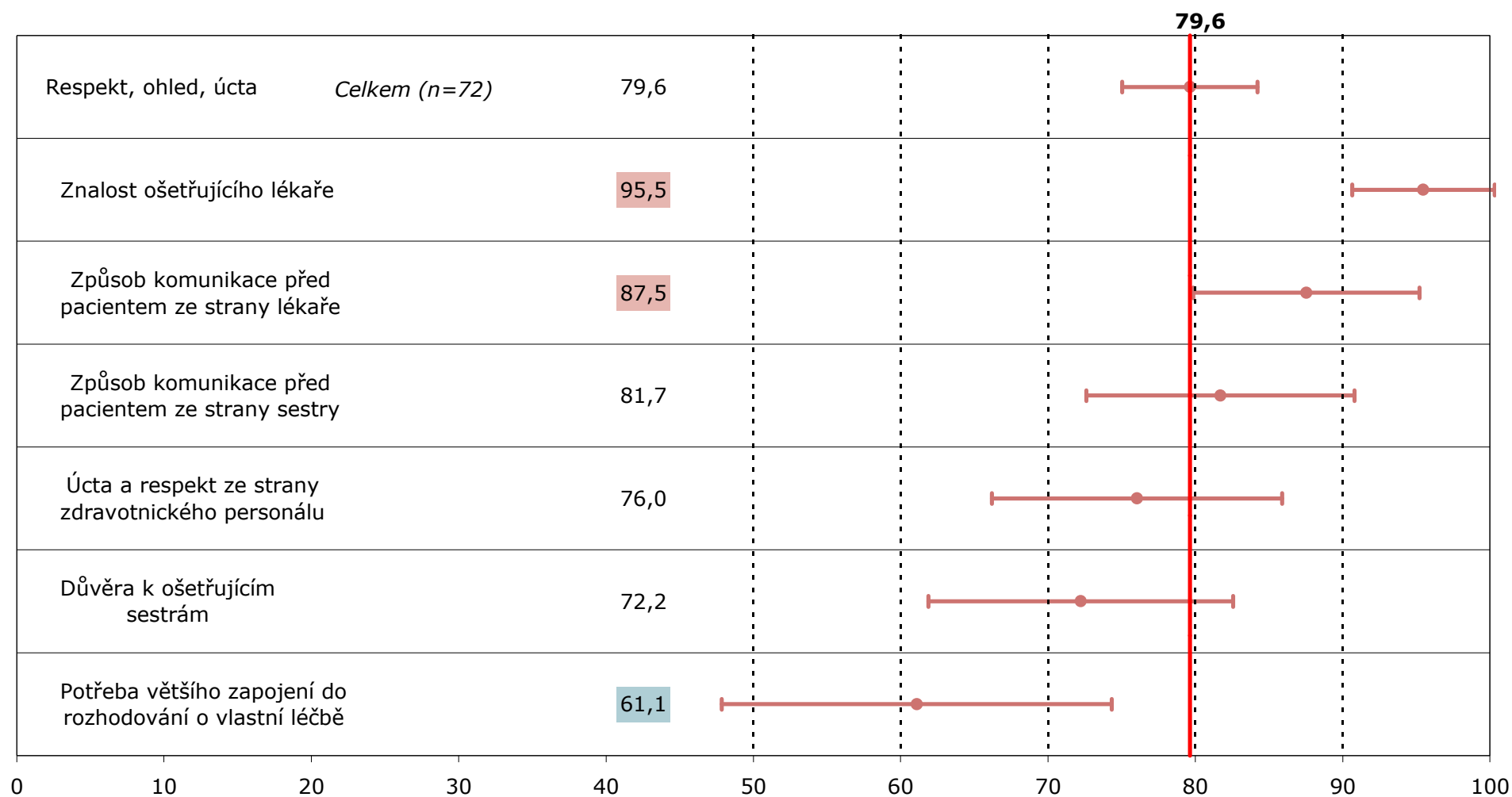
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Červený Dvůr: Respekt, ohled, úcta

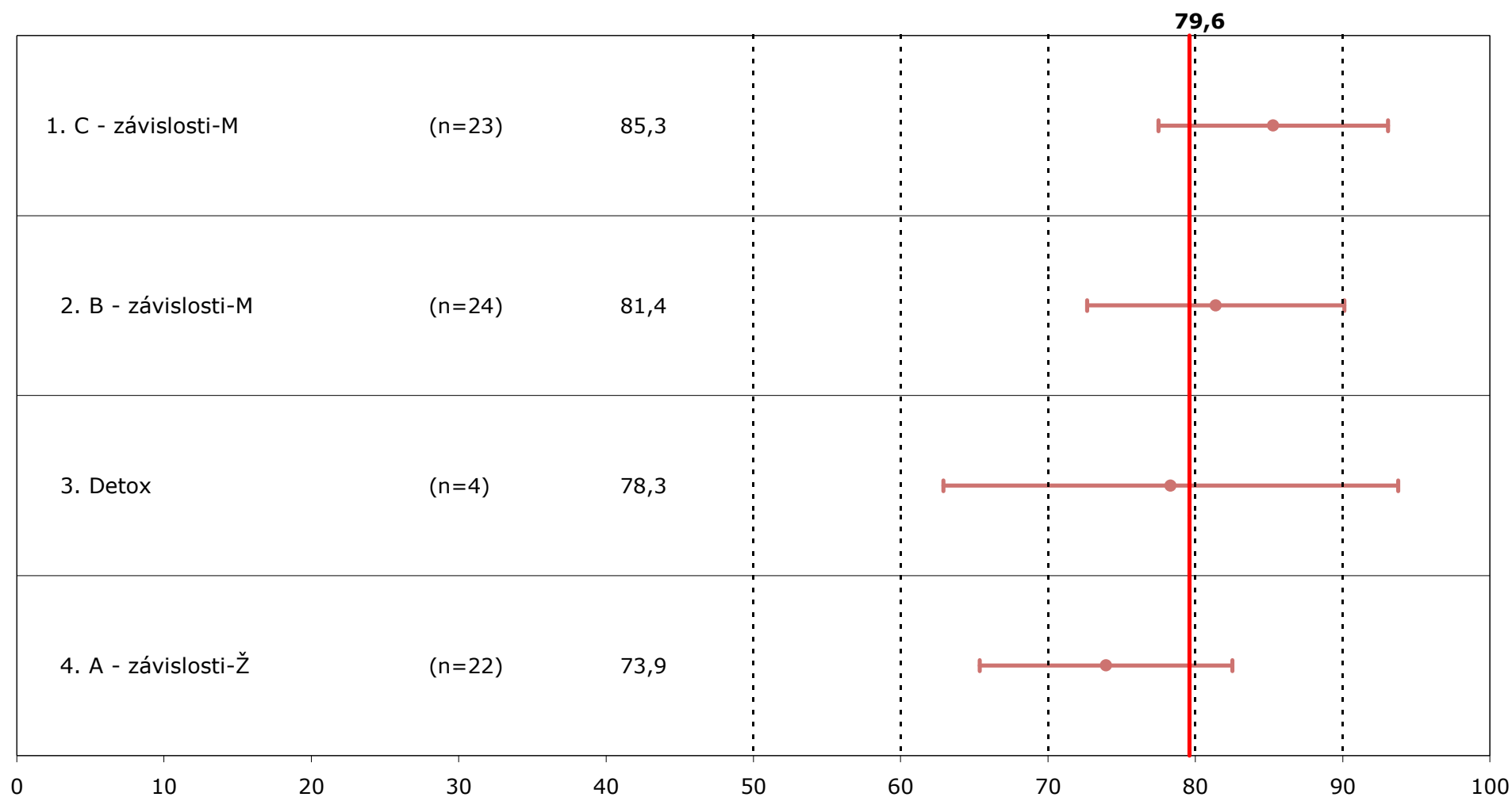
Základ: Všichni pacienti



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

PL Červený Dvůr: Respekt, ohled, úcta

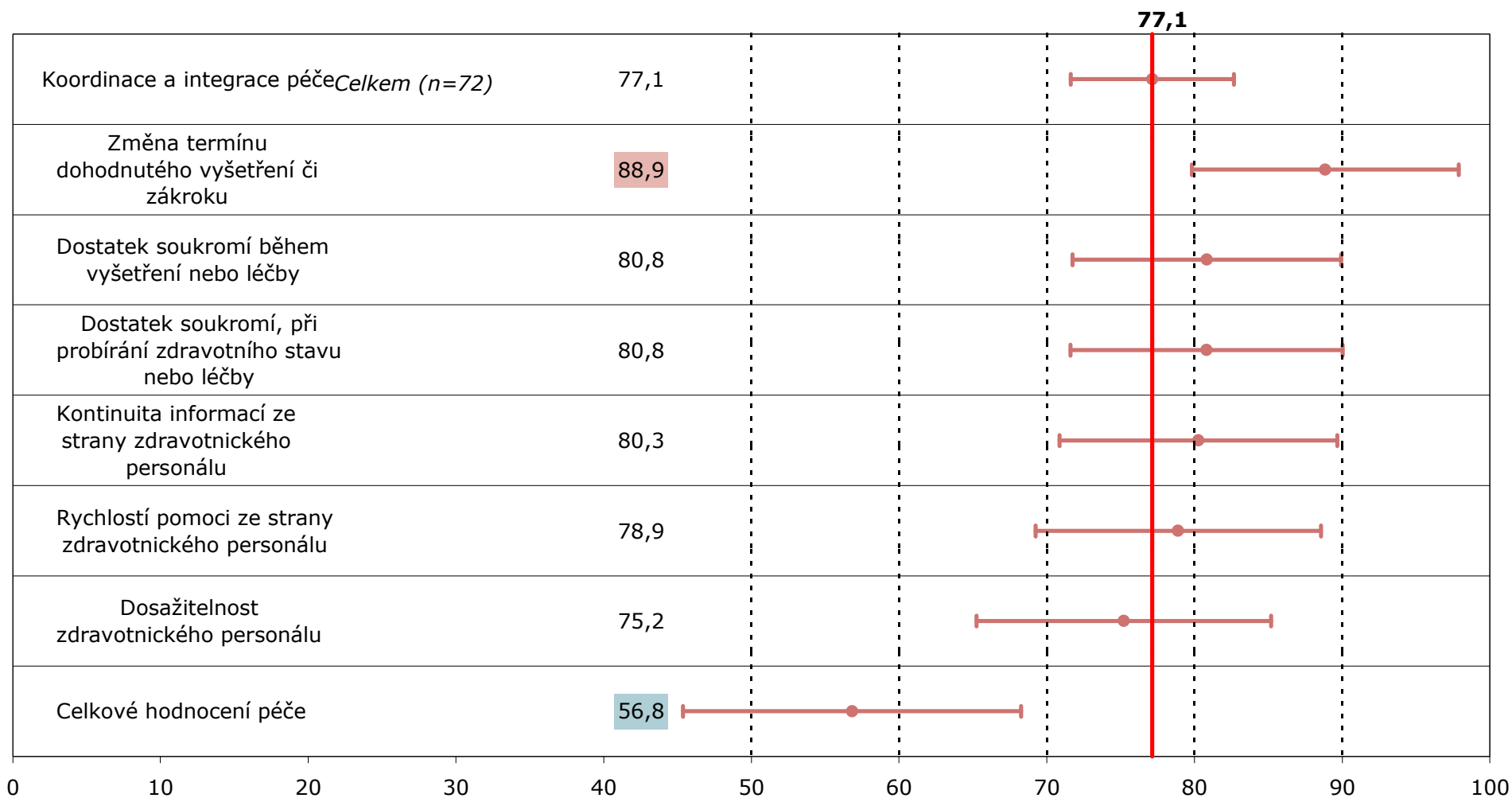
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Červený Dvůr: Koordinace a integrace péče

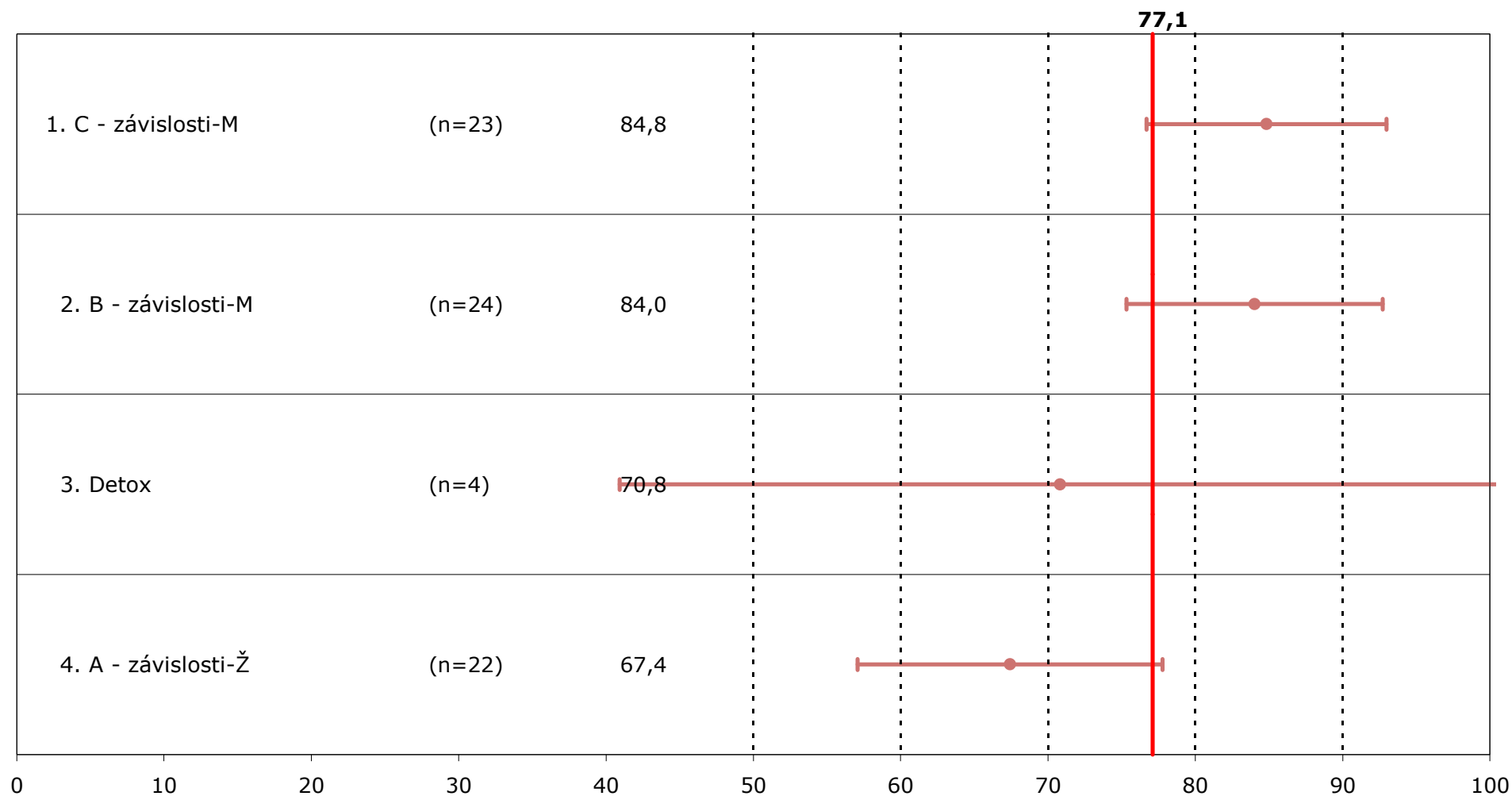
Základ: Všichni pacienti



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

PL Červený Dvůr: Koordinace a integrace péče

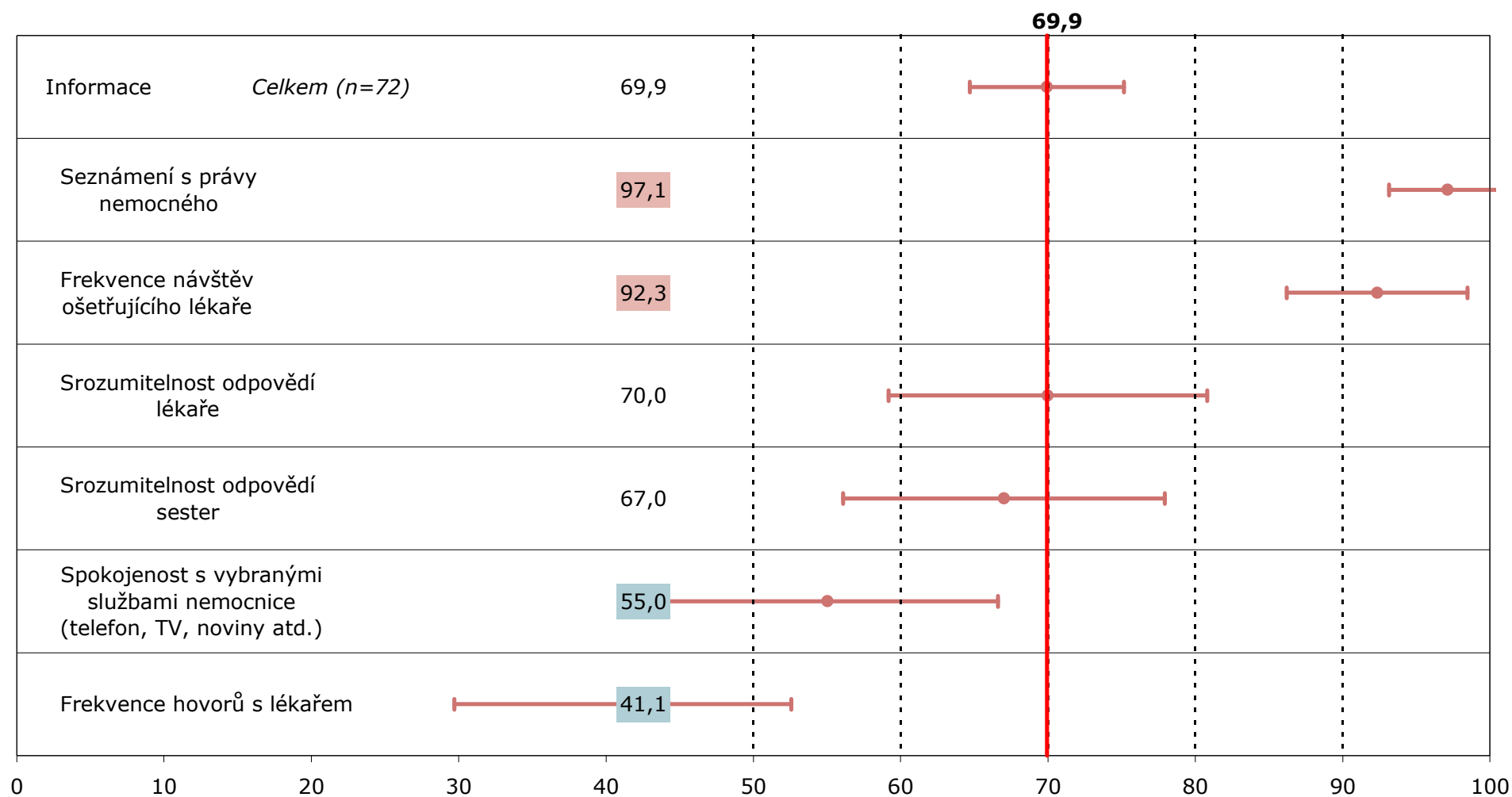
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Červený Dvůr: Informace, komunikace

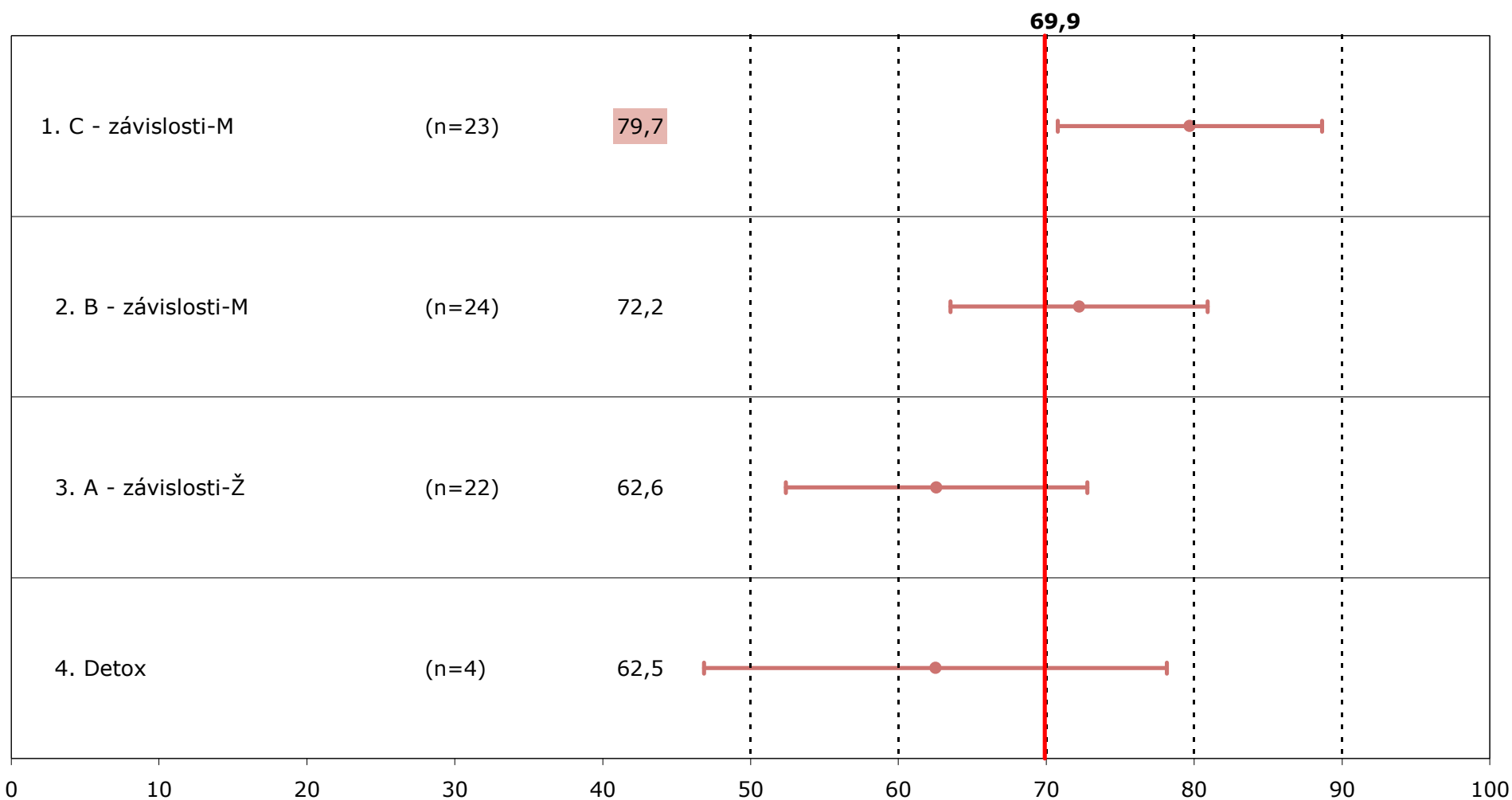
Základ: Všichni pacienti



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

PL Červený Dvůr: Informace, komunikace

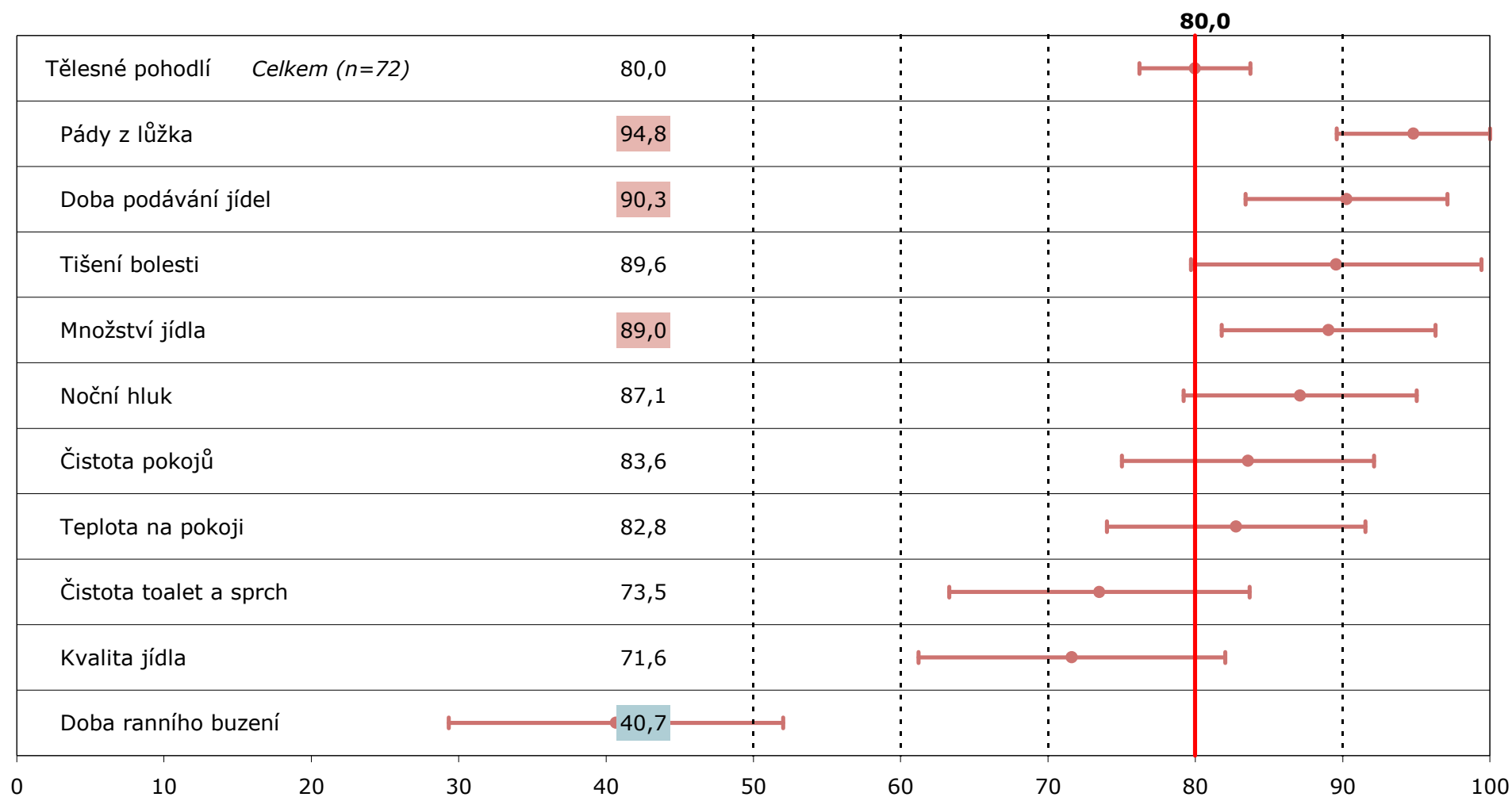
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Červený Dvůr: Tělesné pohodlí

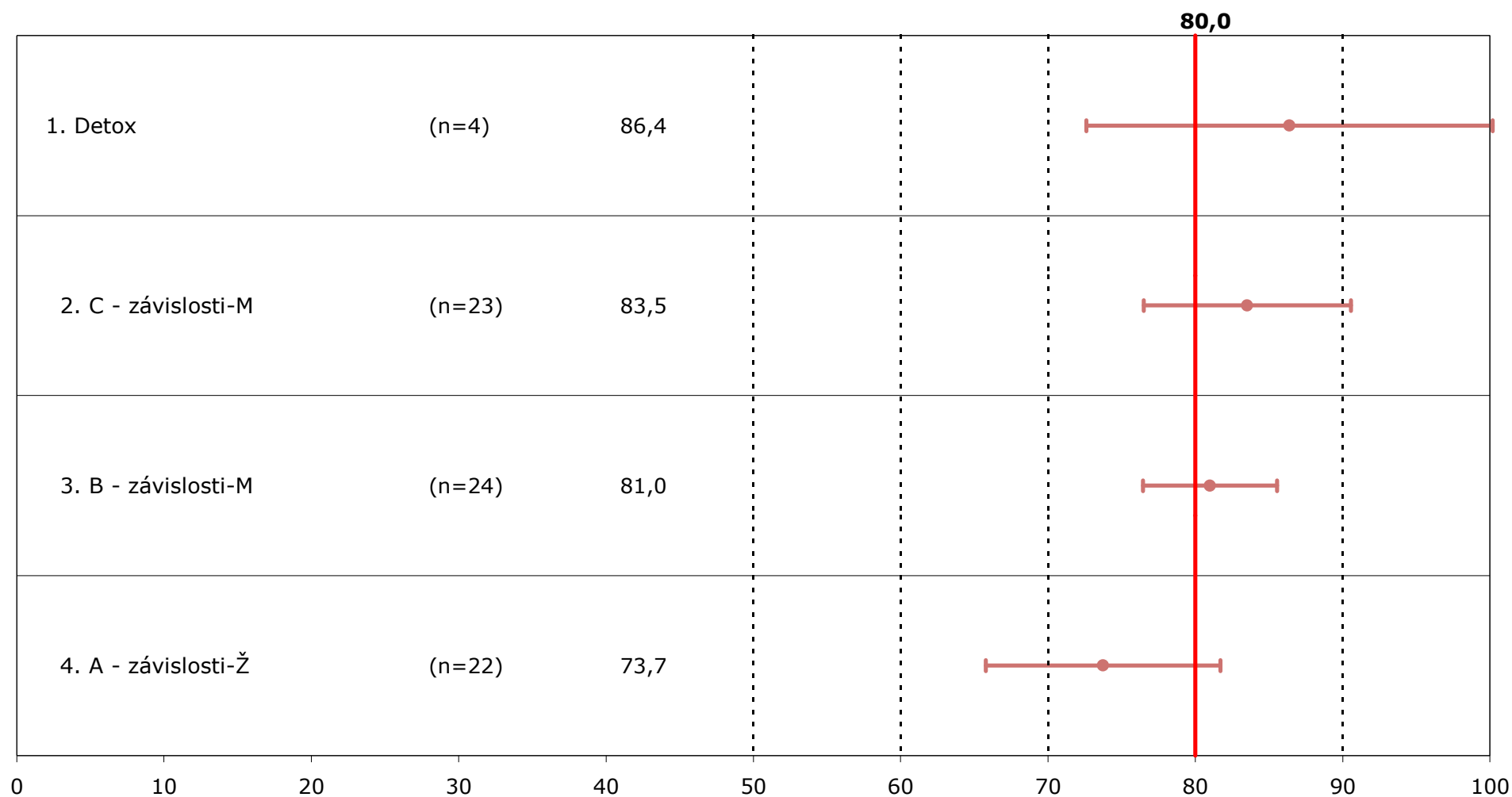
Základ: Všichni pacienti



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

PL Červený Dvůr: Tělesné pohodlí

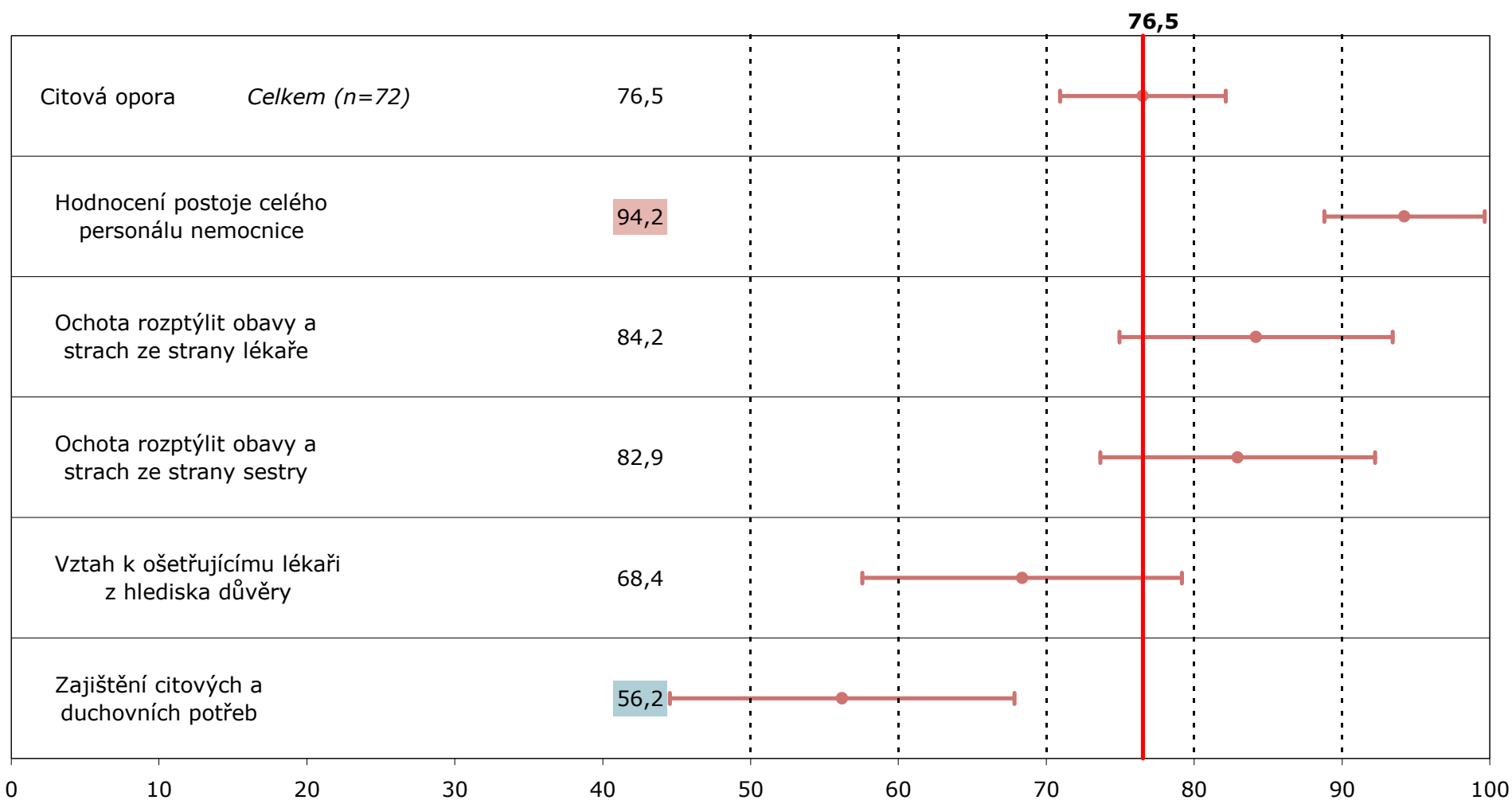
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Červený Dvůr: Citová opora

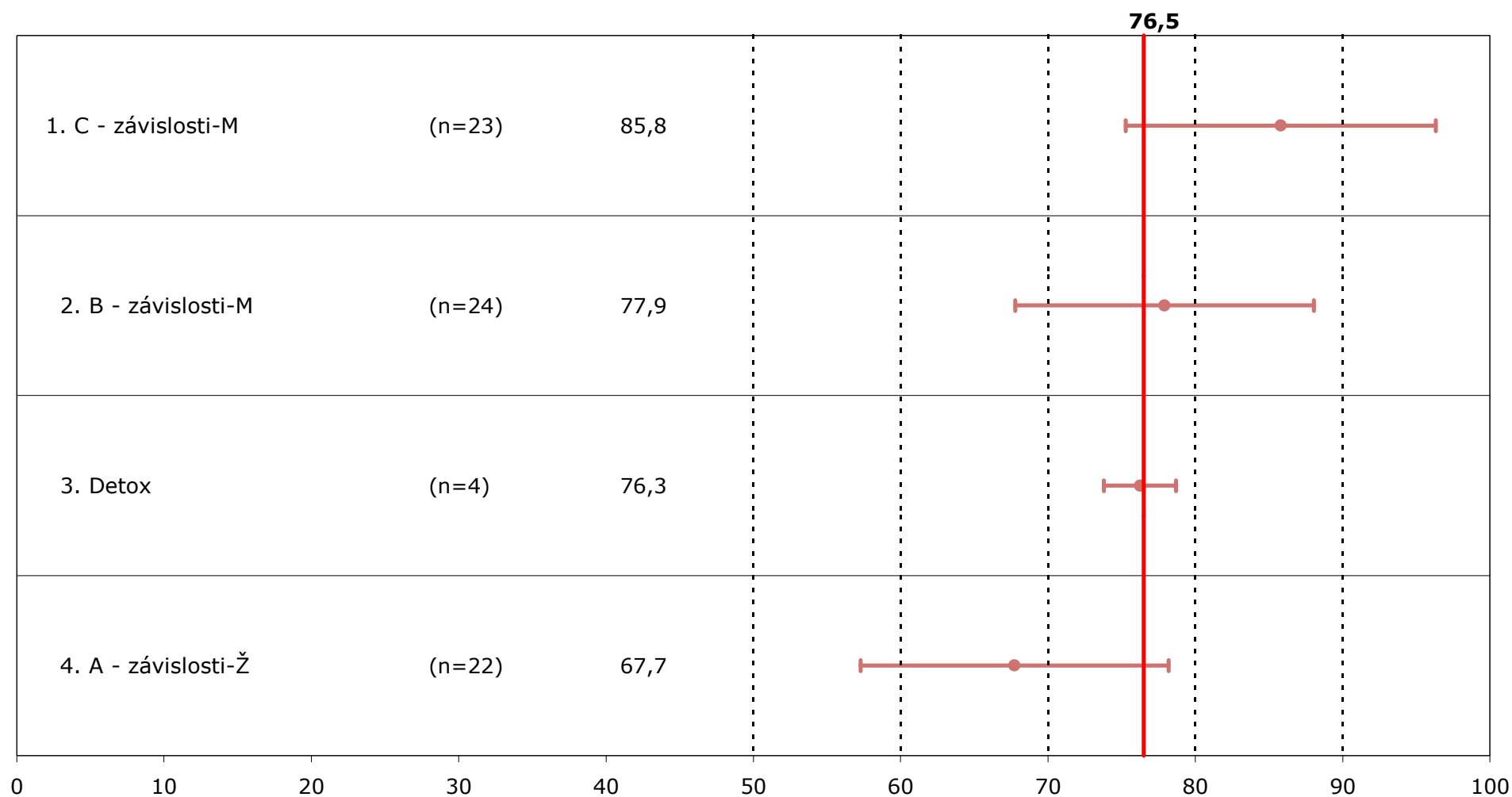
Základ: Všichni pacienti



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

PL Červený Dvůr: Citová opora

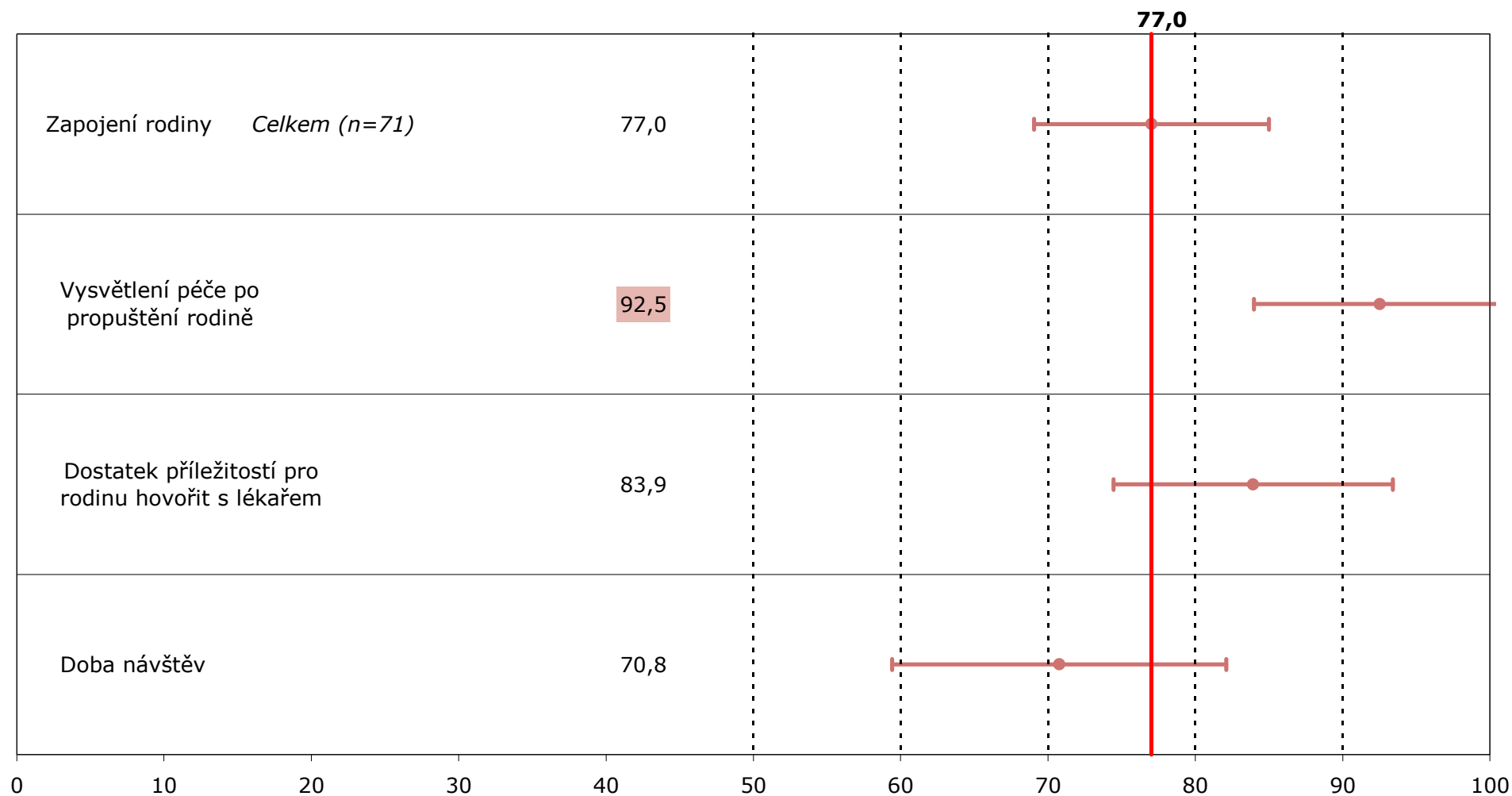
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Červený Dvůr: Zapojení rodiny

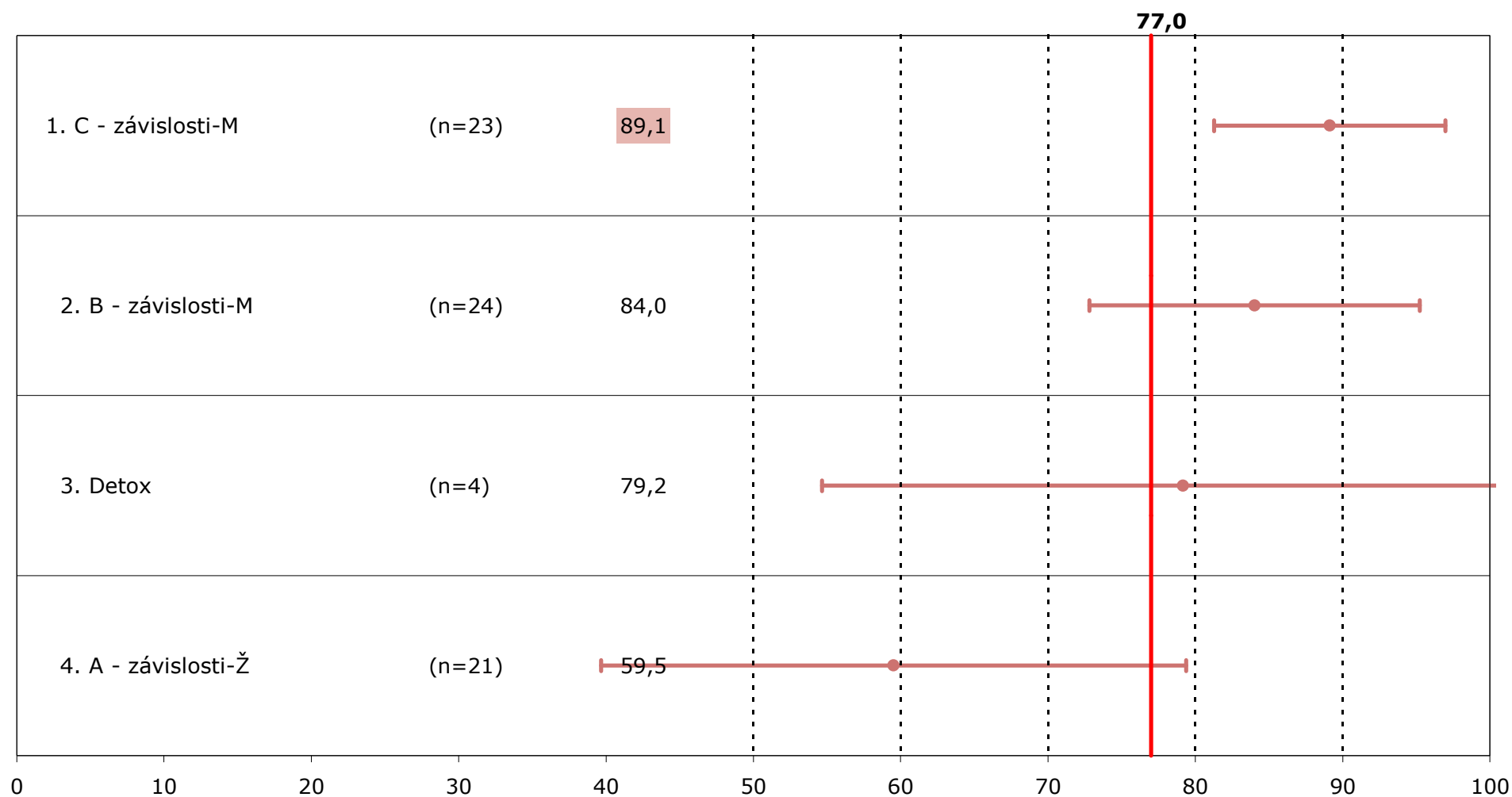
Základ: Všichni pacienti



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

PL Červený Dvůr: Zapojení rodiny

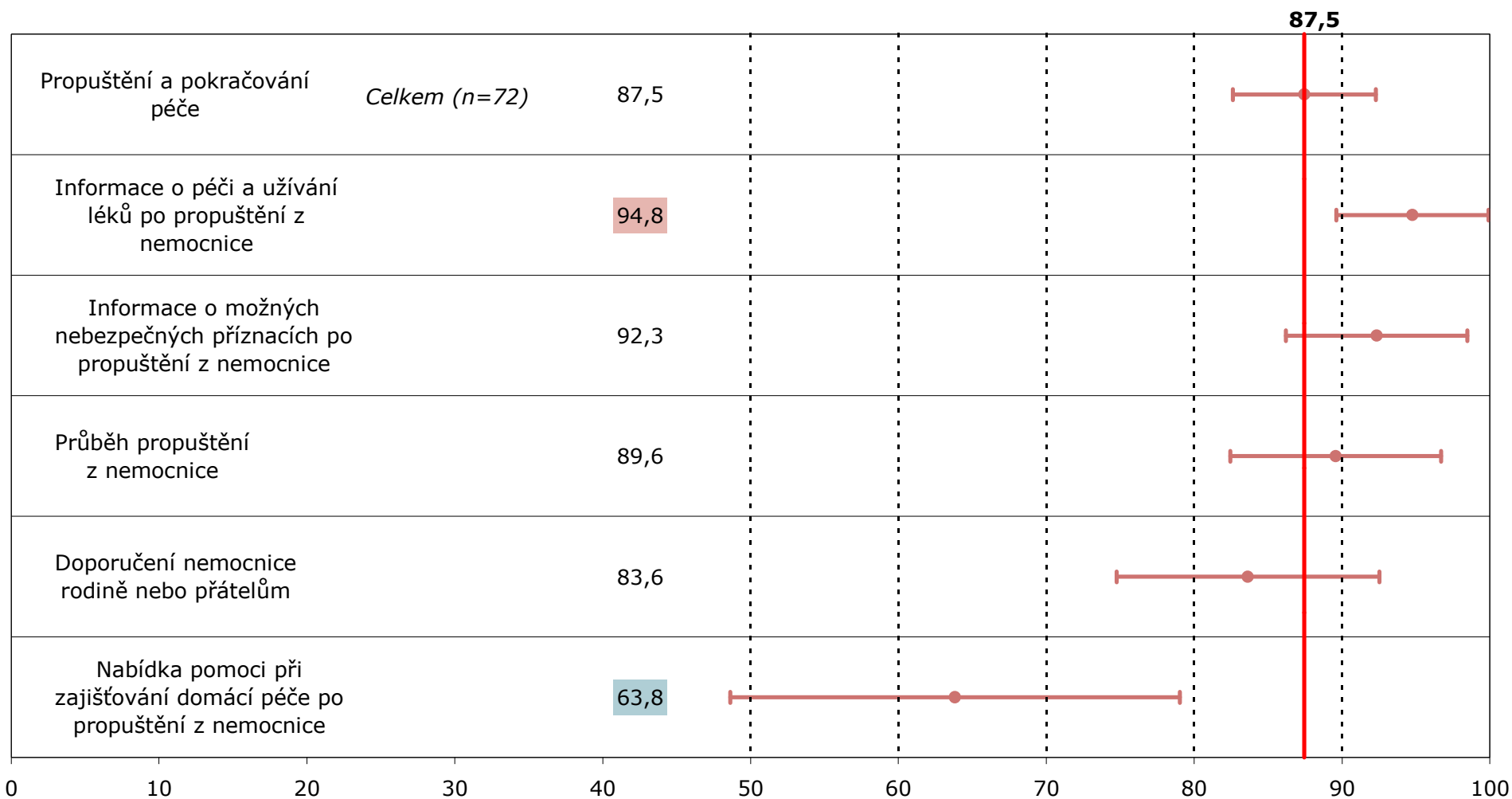
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Červený Dvůr: Propuštění a pokračování péče

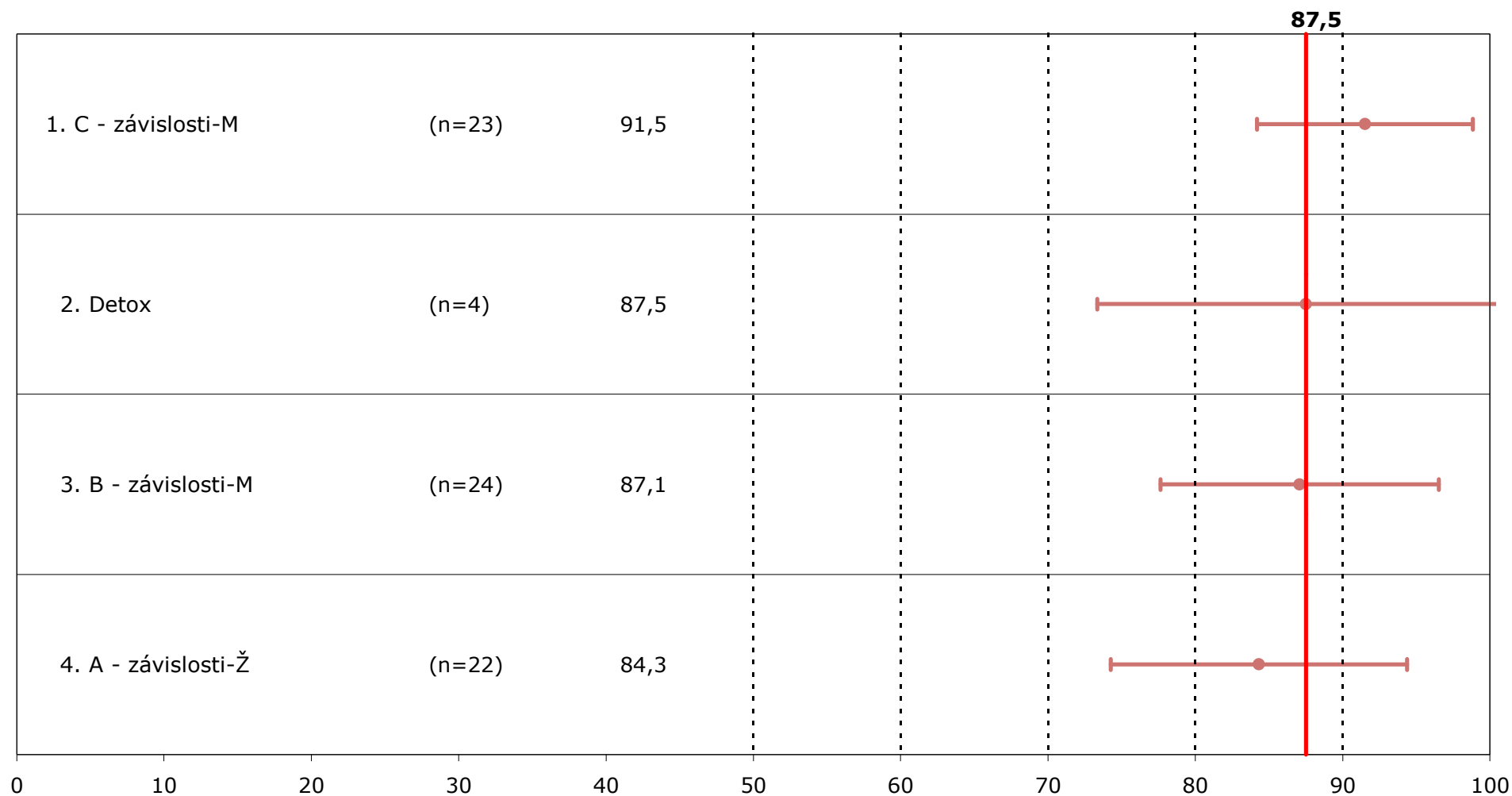
Základ: Všichni pacienti



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

PL Červený Dvůr: 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 PRACOVÍŠTÍCH

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

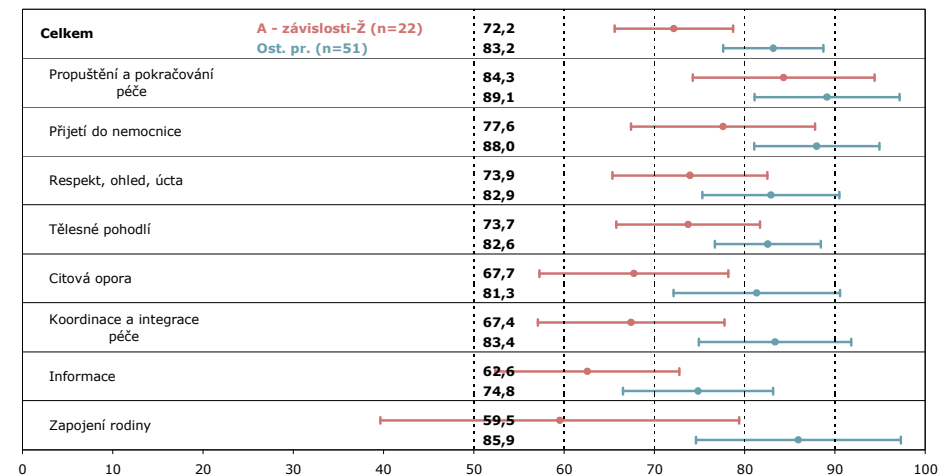
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
A - závislosti-Ž	-	-		-	-	-	-	-	
B - závislosti-M									
C - závislosti-M	+				+		+		
Detox									

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

PL Červený Dvůr: Porovnání s ostatními pracovišti

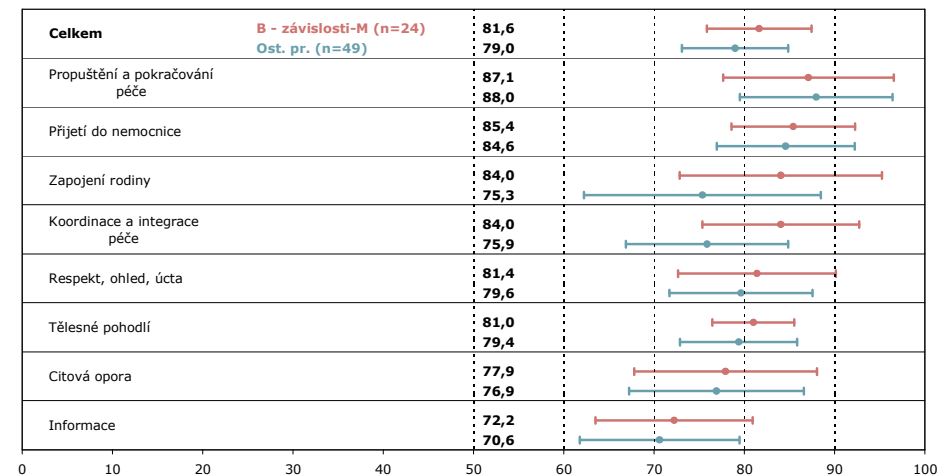
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Červený Dvůr: Porovnání s ostatními pracovišti

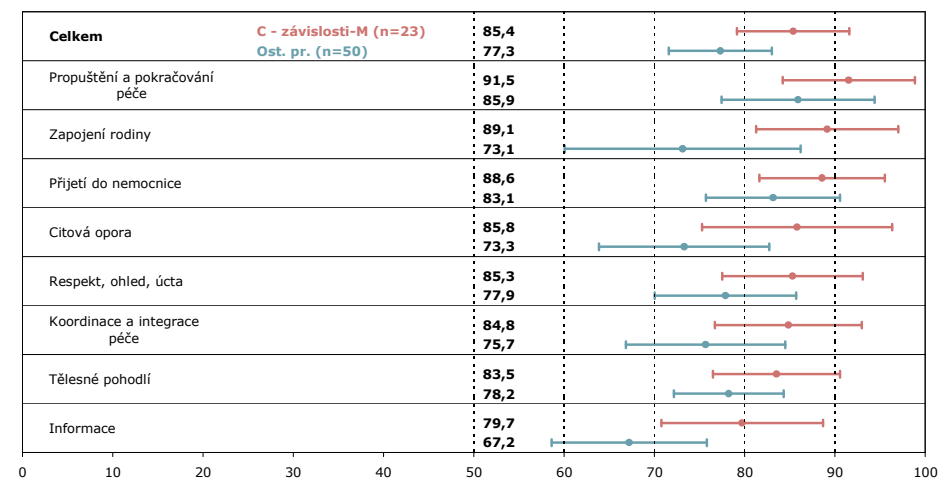
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Červený Dvůr: Porovnání s ostatními pracovišti

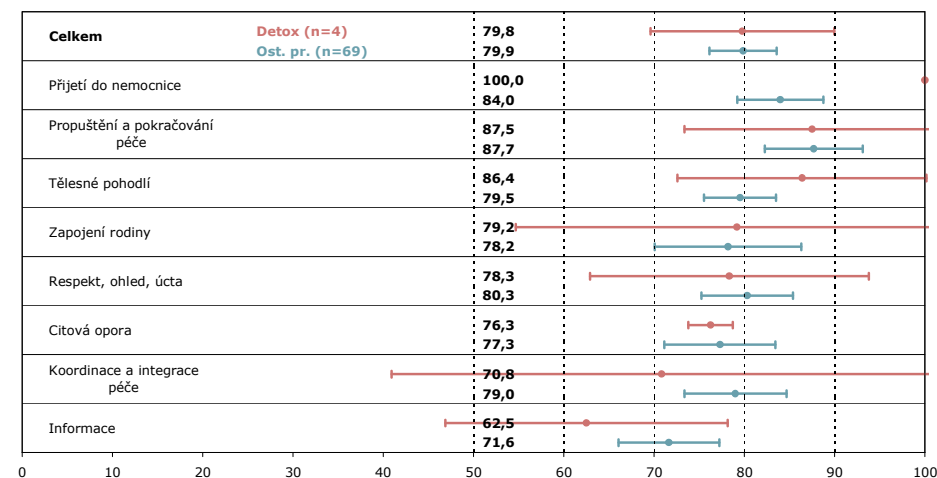
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Červený Dvůr: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



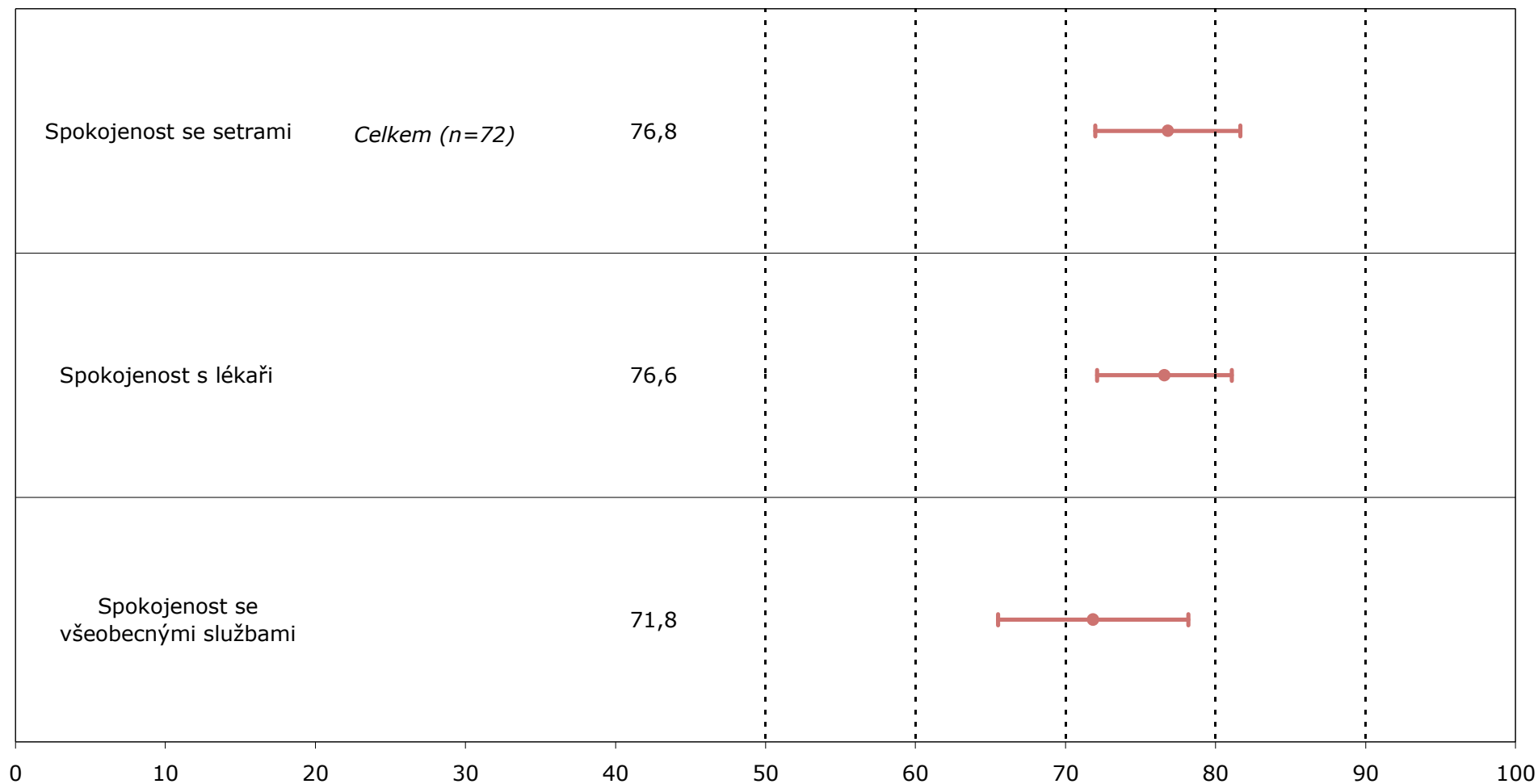
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Červený Dvůr: Spokojenost s personálem a všeob. služb.

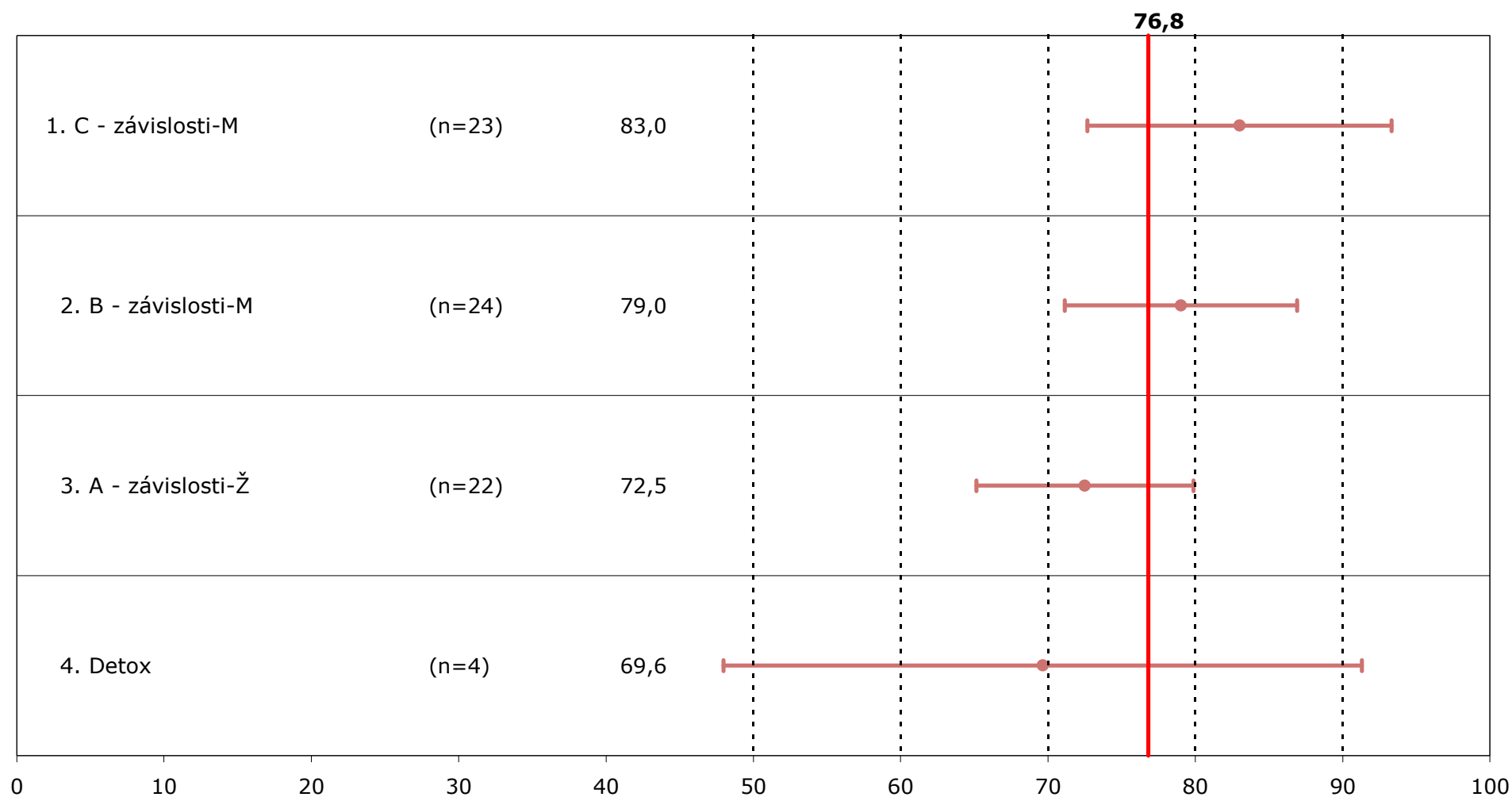
Základ: Všichni pacienti



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

PL Červený Dvůr: Spokojenost se sestrami

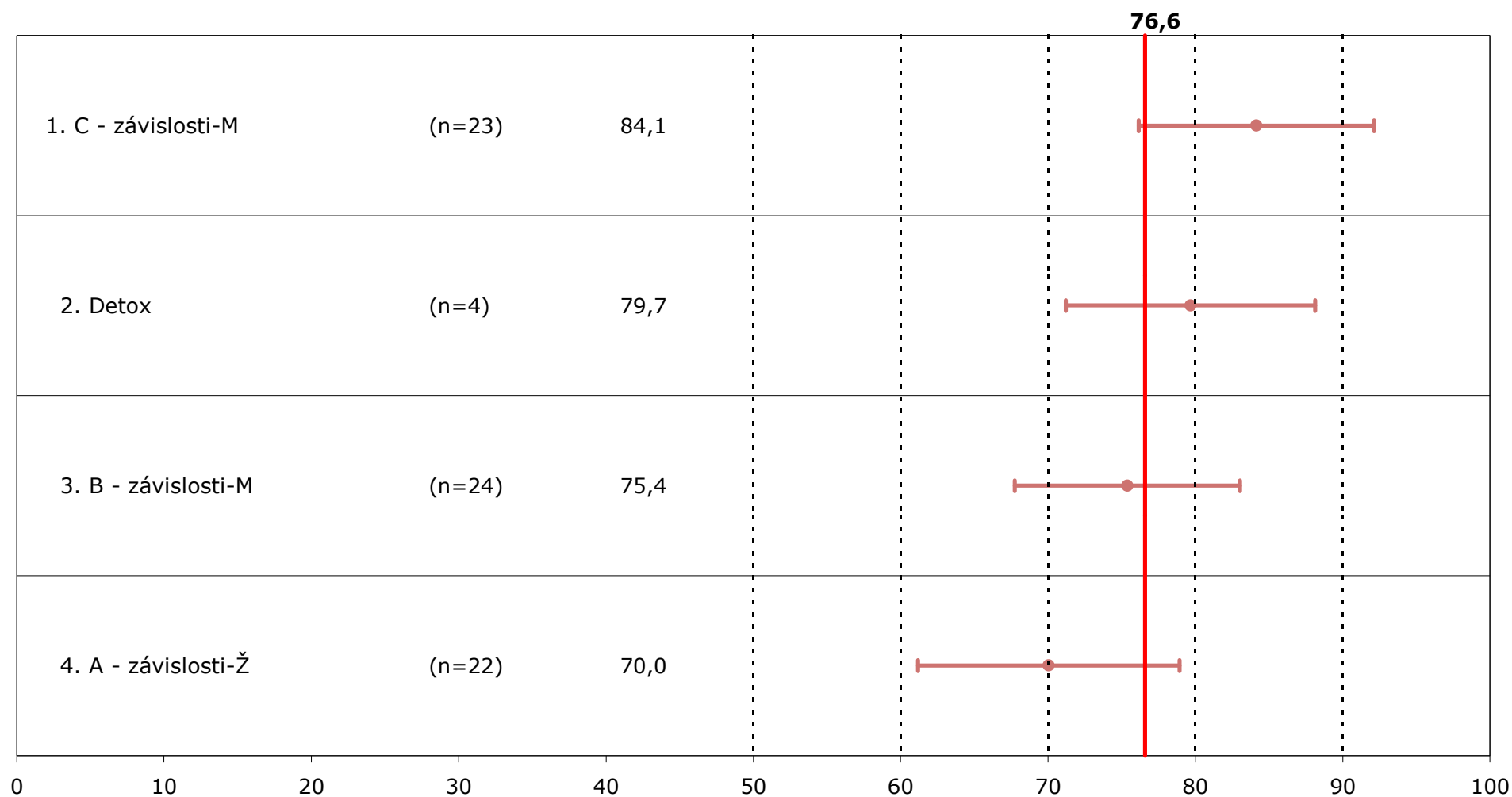
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Červený Dvůr: Spokojenost s lékaři

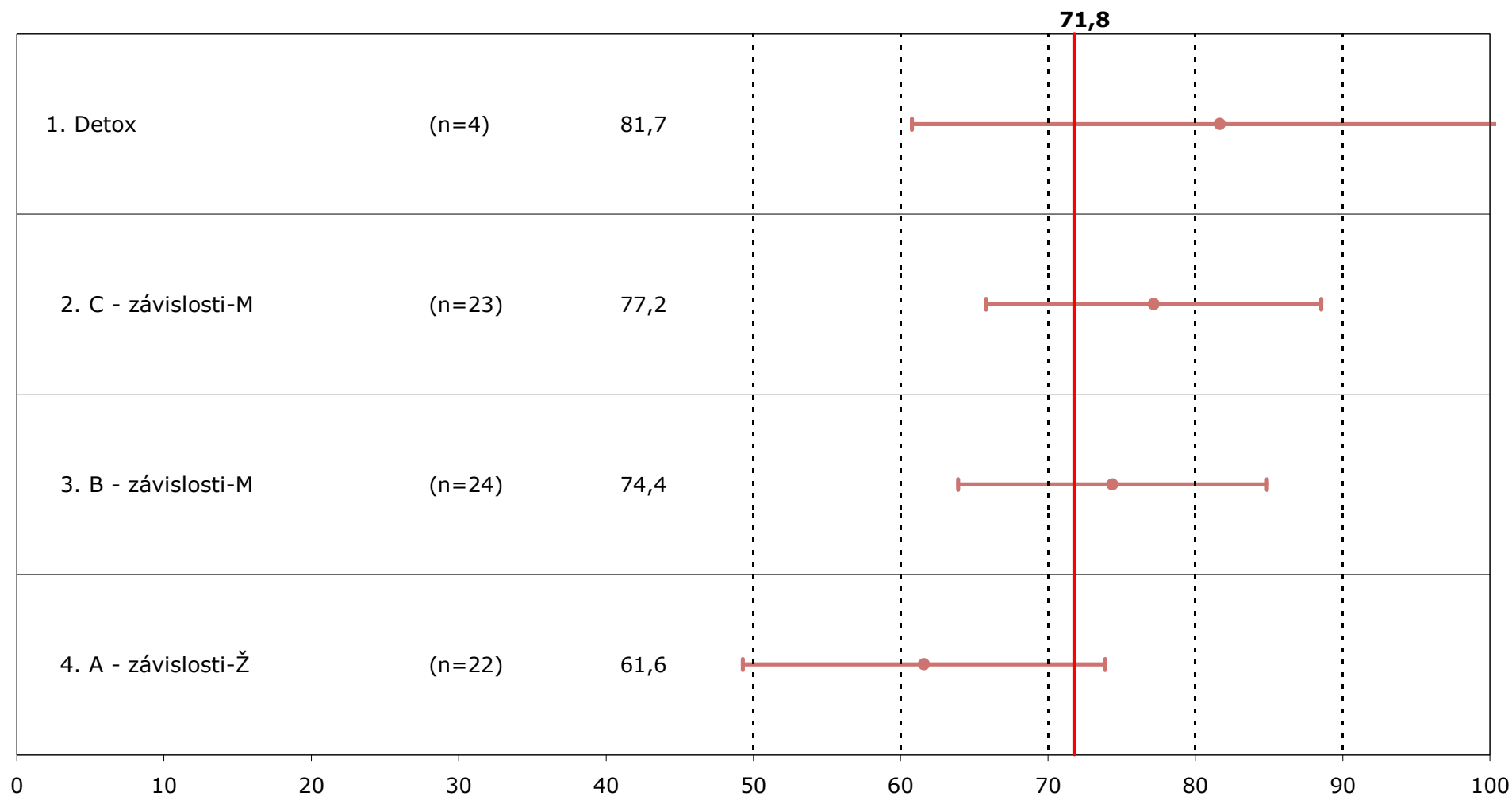
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Červený Dvůr: 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 PRACOVÍŠŤ

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
A - závislosti-Ž	-							
B - závislosti-M				-				
C - závislosti-M								
Detox								

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
A - závislosti-Ž					-		-
B - závislosti-M		-					
C - závislosti-M							
Detox							

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
A - závislosti-Ž	-		-					
B - závislosti-M								
C - závislosti-M			+					
Detox								

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
A - závislosti-Ž	-	-					
B - závislosti-M							
C - závislosti-M	+			+	+		
Detox						-	

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
A - závislosti-Ž	-				-			-		-	
B - závislosti-M											
C - závislosti-M										+	
Detox											-

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
A - závislosti-Ž	-				-	-
B - závislosti-M						
C - závislosti-M	+					+
Detox						

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
A - závislosti-Ž	-		-	
B - závislosti-M				
C - závislosti-M				
Detox				

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
A - závislosti-Ž						-
B - závislosti-M						
C - závislosti-M						
Detox						

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

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



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA DOBŘANY

Psychiatrická léčebna Dobřany: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 49 % žen a 51 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 31-50 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé vyučení bez maturity a se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 55 % pacientů, plánovaně na objednání 27 % pacientů; přičemž většina byla přijata do týdne.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Dobřany je nadprůměrná. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 71,4 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z odd. 31 lehká psych. onemocnění

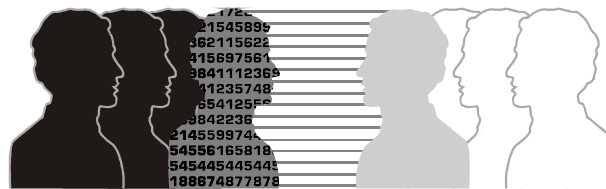
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **Ve třech dimenzích přesahuje spokojenost úroveň 70%.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru byla patrná u dimenzí citová opora a informace
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
 - ☐ Doba podávání jídel
 - ☐ Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Čistota toalet a sprch
 - ☐ Celkové hodnocení péče
 - ☐ Frekvence hovorů s lékařem
 - ☐ Zajištění citových a duchovních potřeb

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 63,4 %, s **lékaři** 71,9 % a se **všeobecnými službami** 52,3 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 222
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2008
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

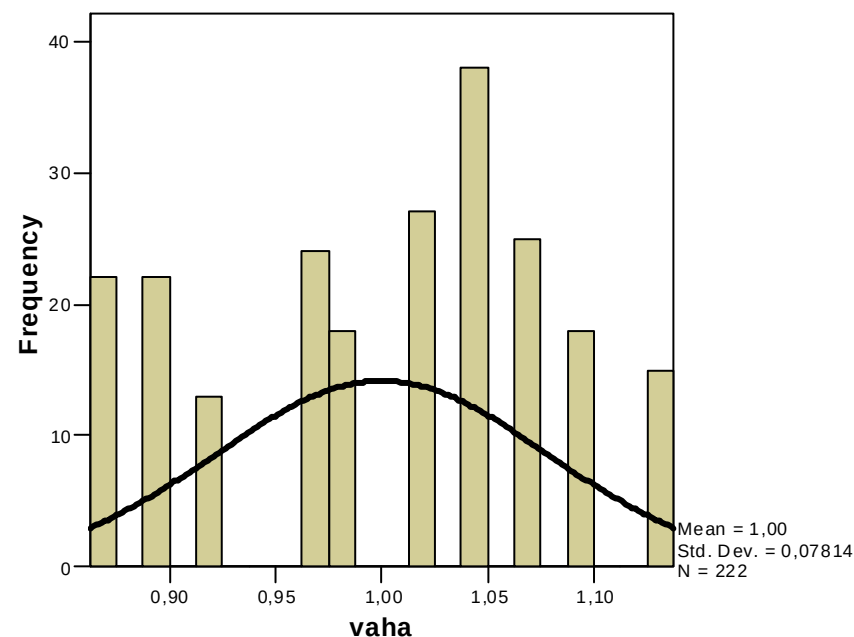
- Počet hospitalizovaných pacientů: 315
- Počet nezařazených pacientů: 65
- Počet validních dotazníků: 222
- **Návratnost: 88,8 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 11
- Počet pracovišť s $n < 15$: 2
 - 25 dlouh.rehabilitace poruch os. včetně alk.demencí
-> sloučení s pracovištěm 19 doléčení akutních psychotických stavů
 - 6 gerontopsychiatrické odd. -> zpracováno klasicky

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 1,4
Rozložení vah ukazuje tento histogram:

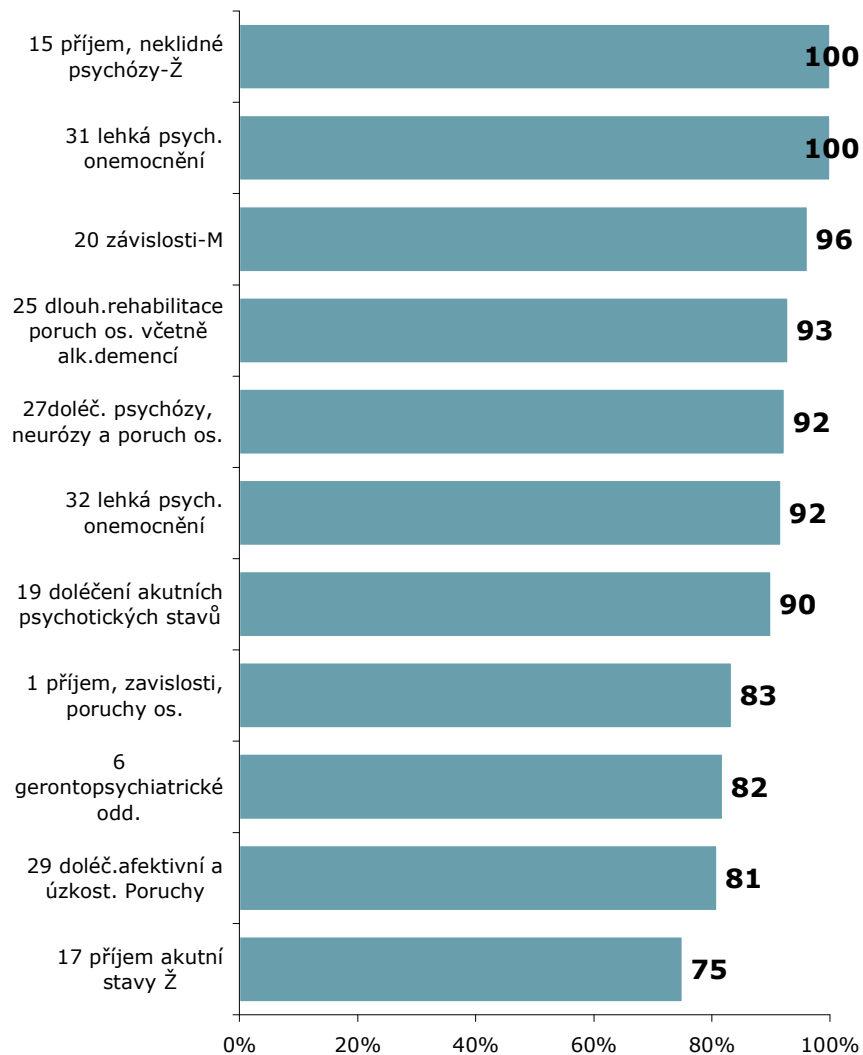


Vyplňování dotazníků

- 93 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 4 % požádala o vysvětlení personál, 2 % jej vyplňovala s pomocí blízké osoby a za 1% vyplňoval dotazník personál.

Návratnost dotazníků

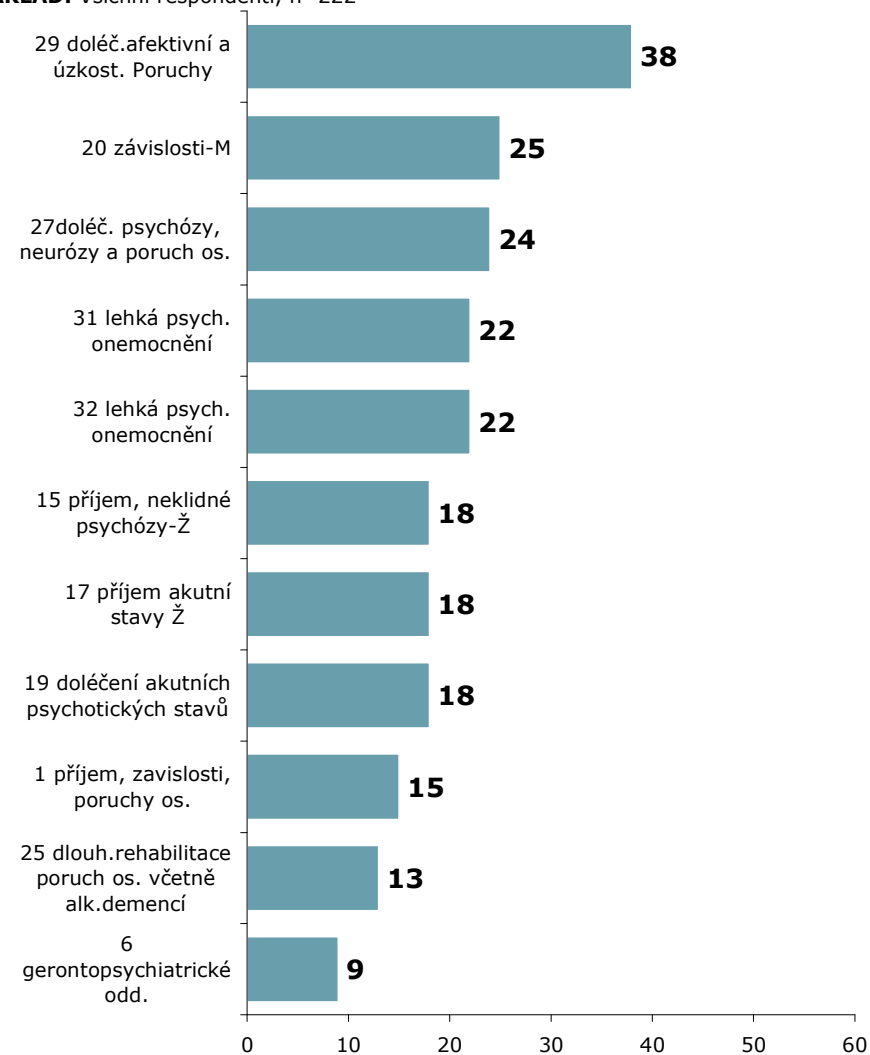
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

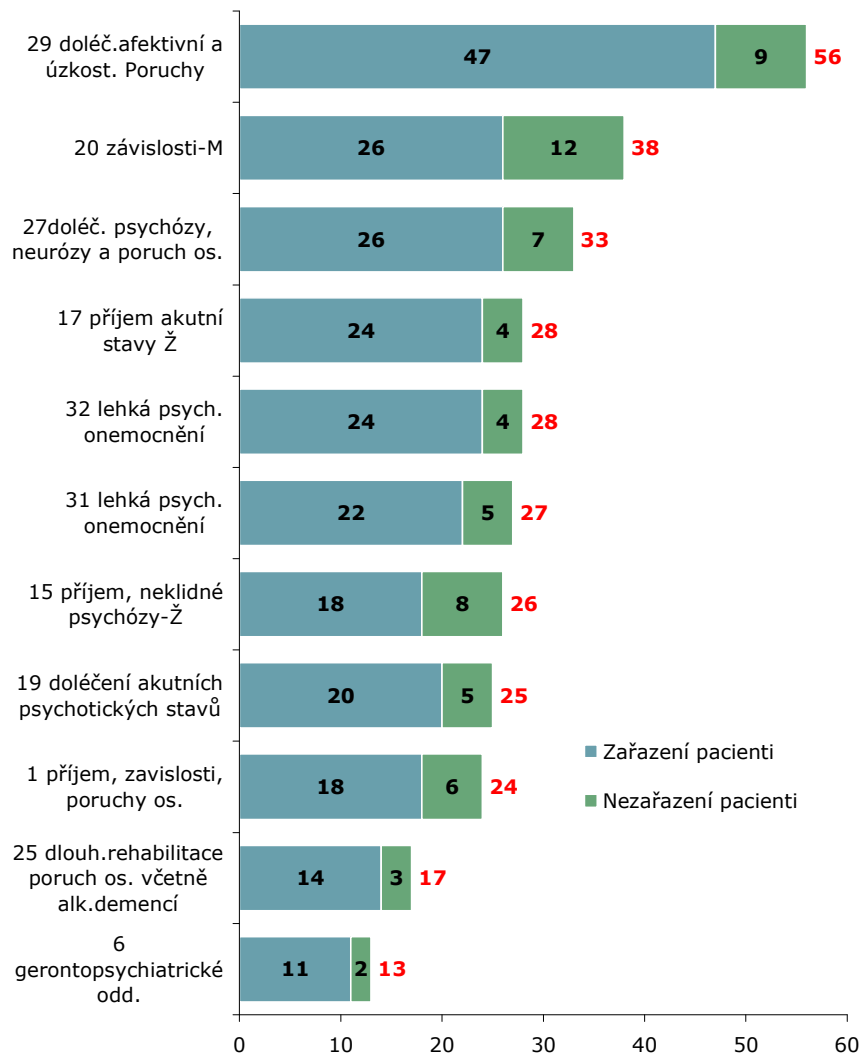
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=222



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

Počty propuštěných pacientů

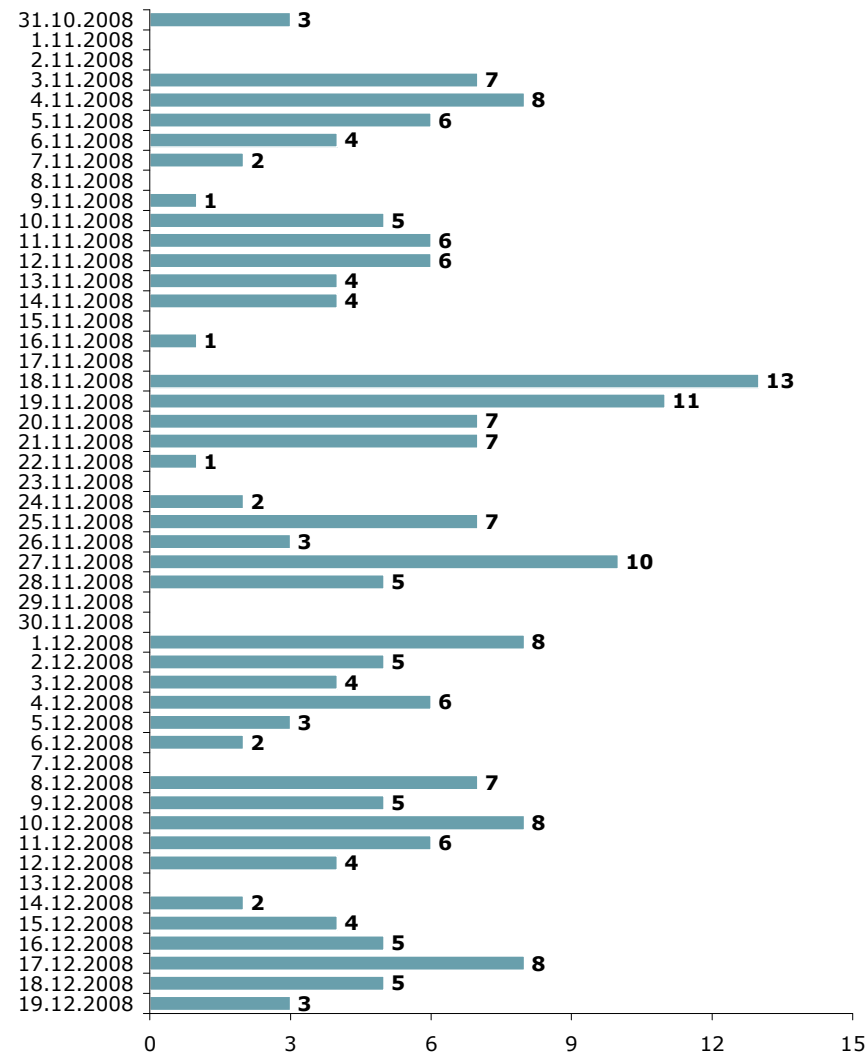
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

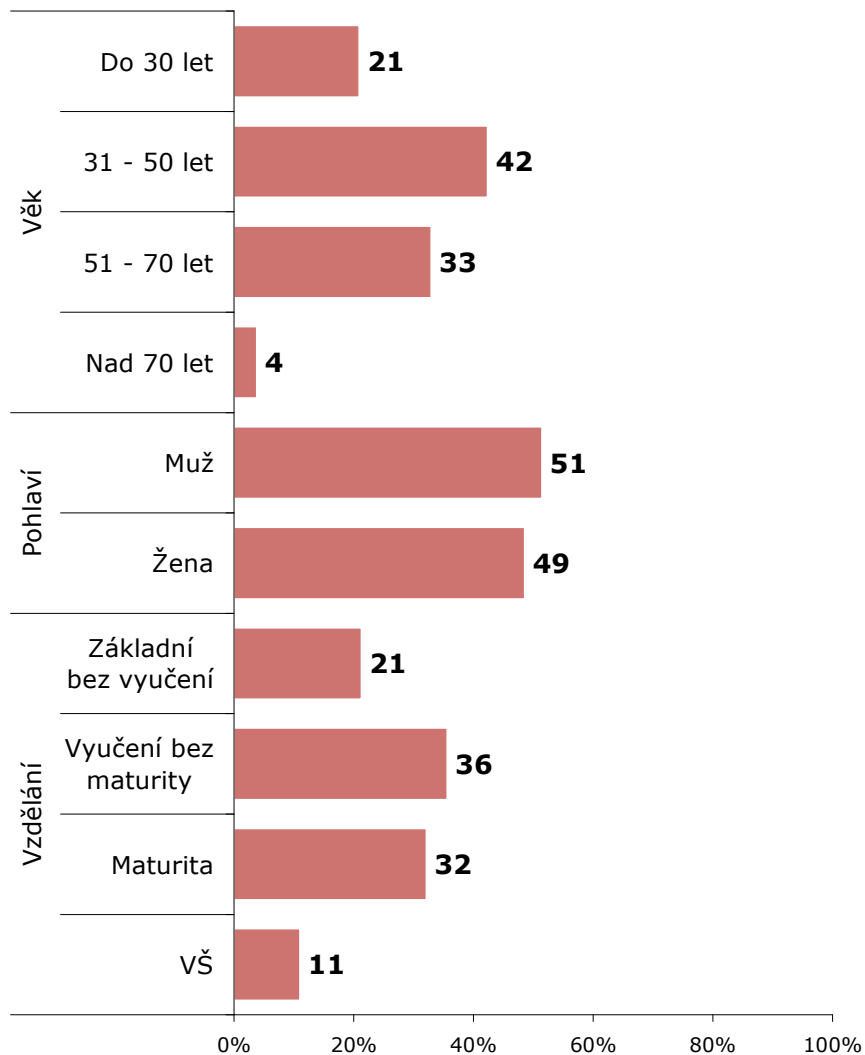
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=222



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

Demografická struktura pacientů

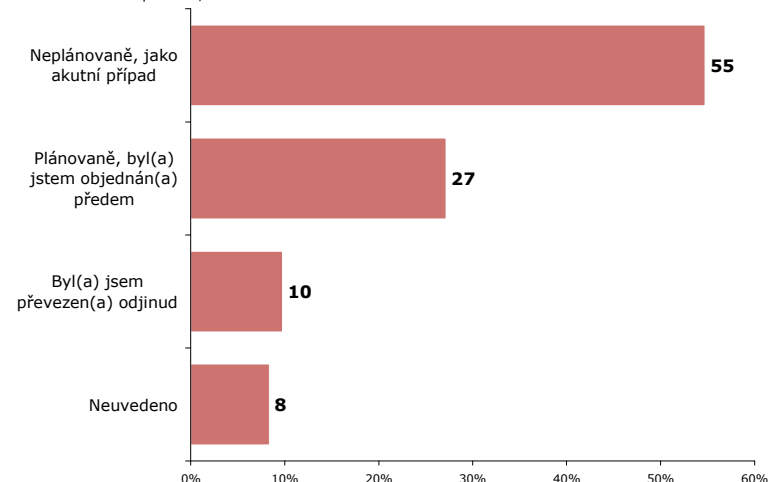
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=222



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?

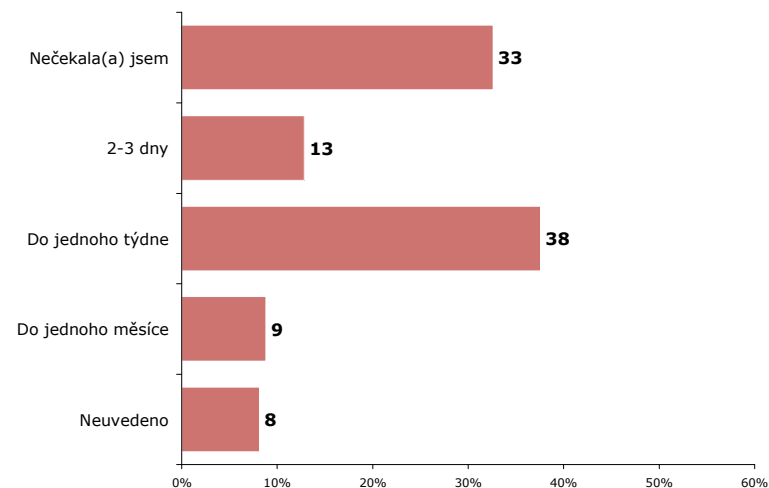
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=222



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=62



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



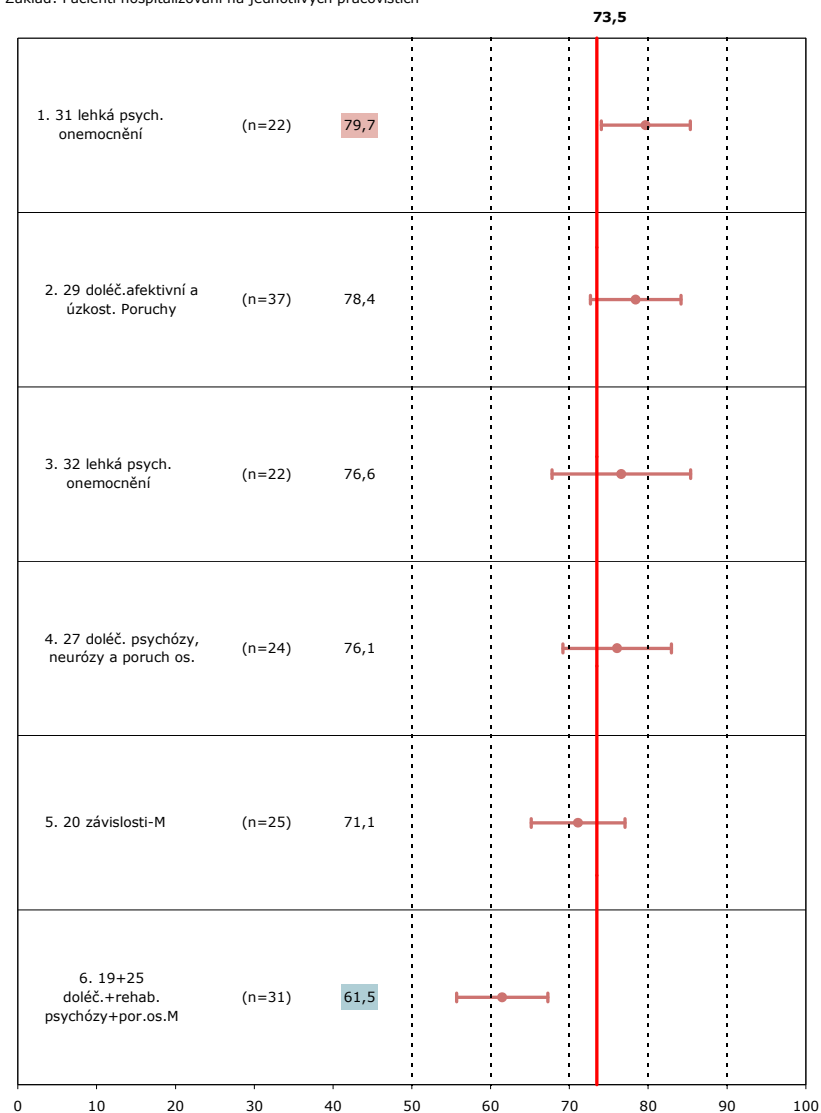
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost

PL Dobřany: Souhrnná spokojenost - otevřená

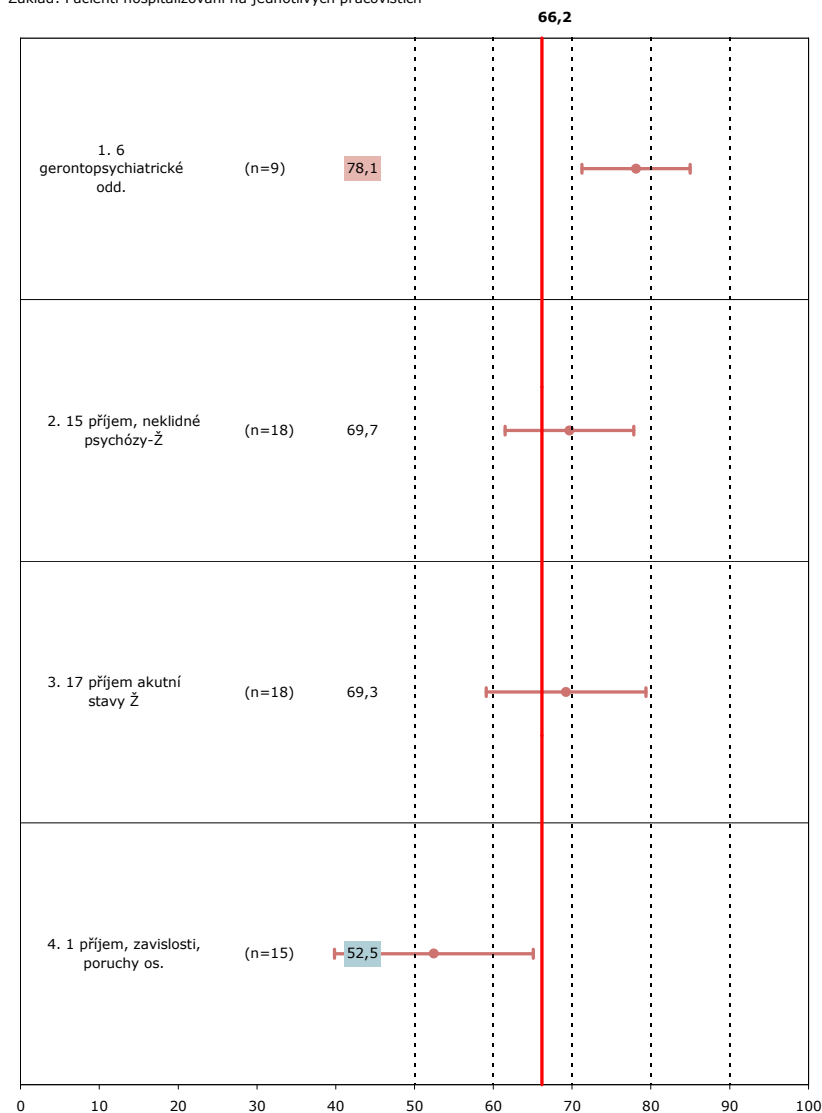
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Souhrnná spokojenost - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

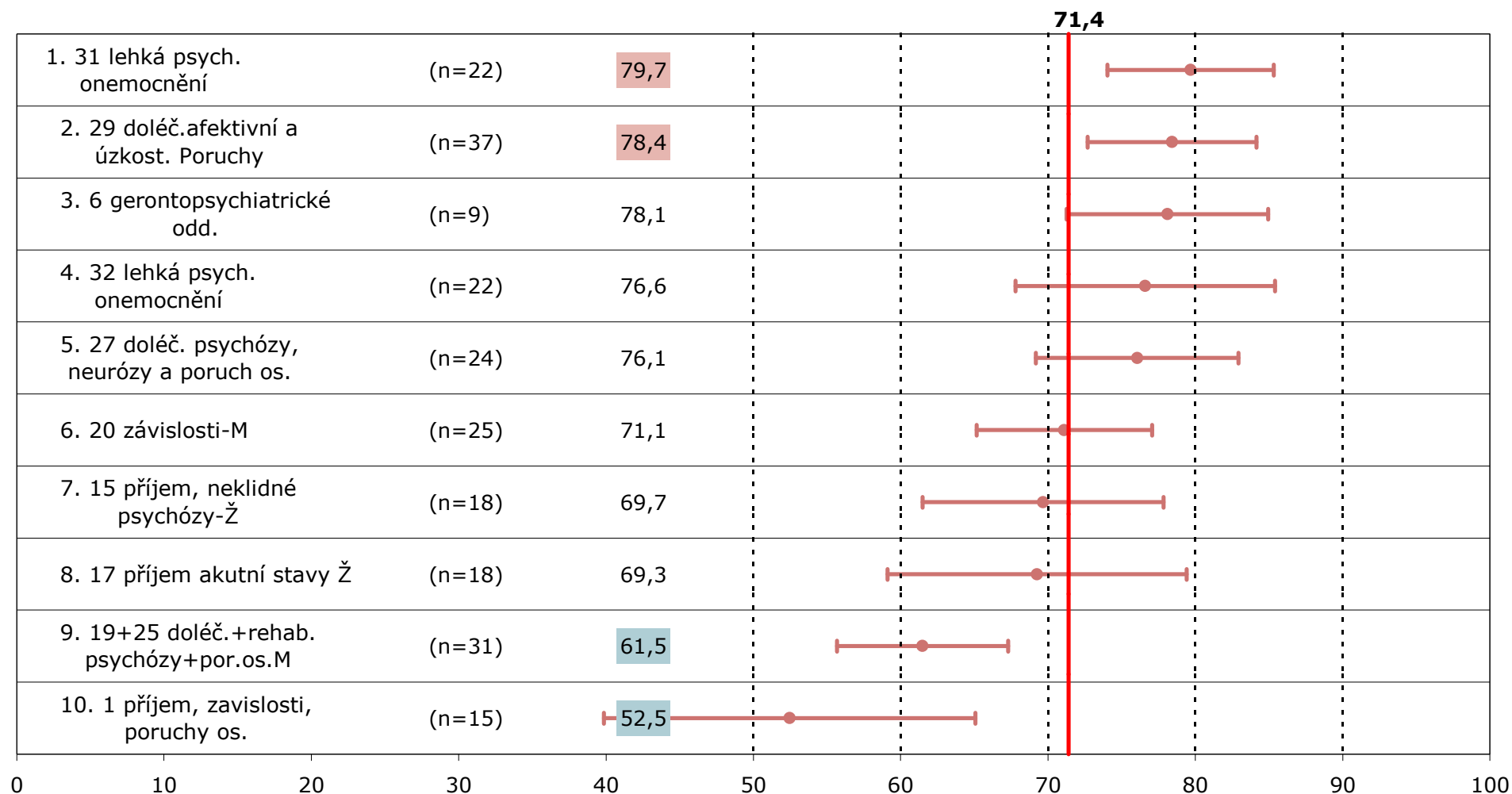


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Dobřany: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

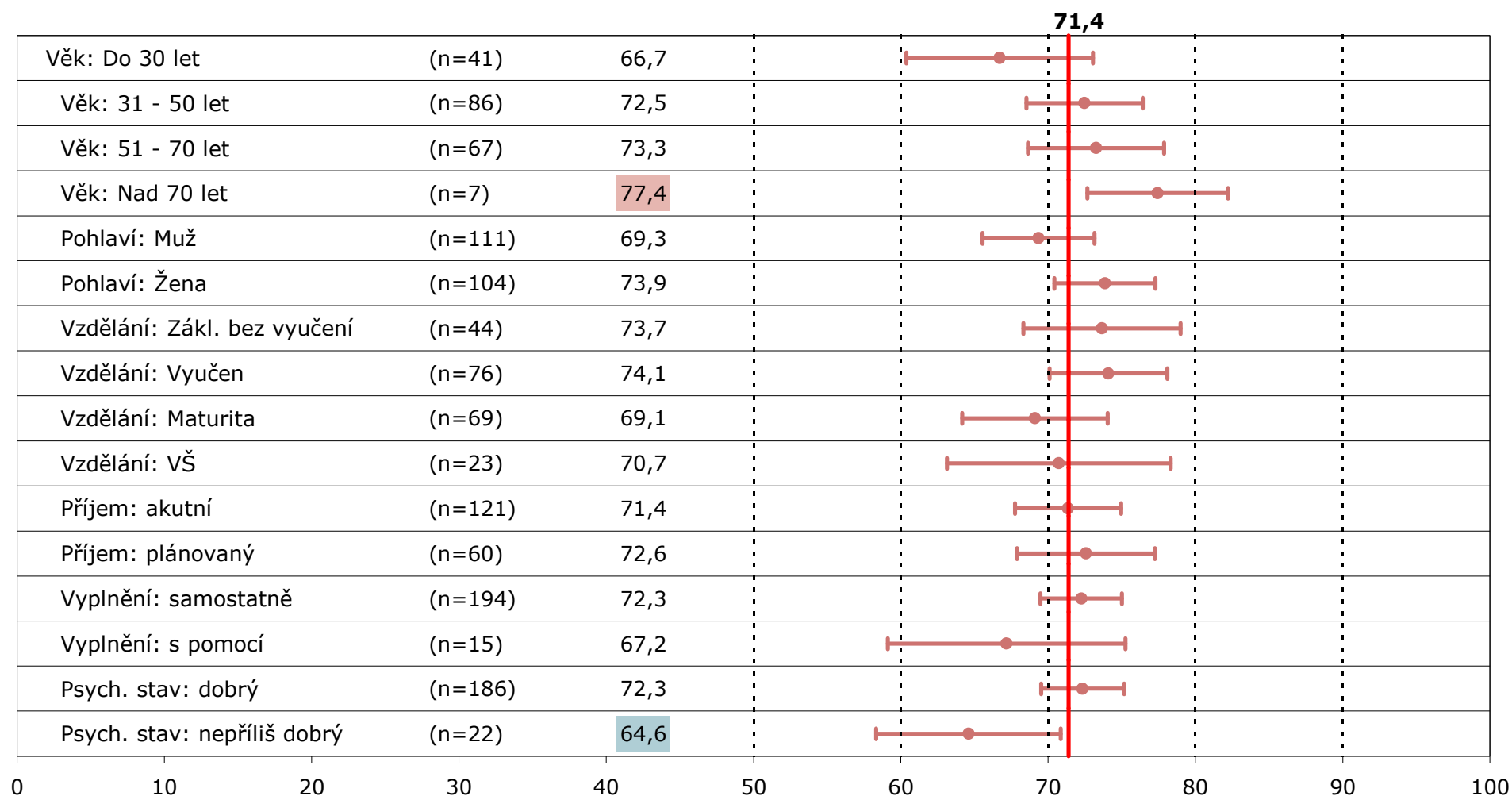


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Dobřany: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

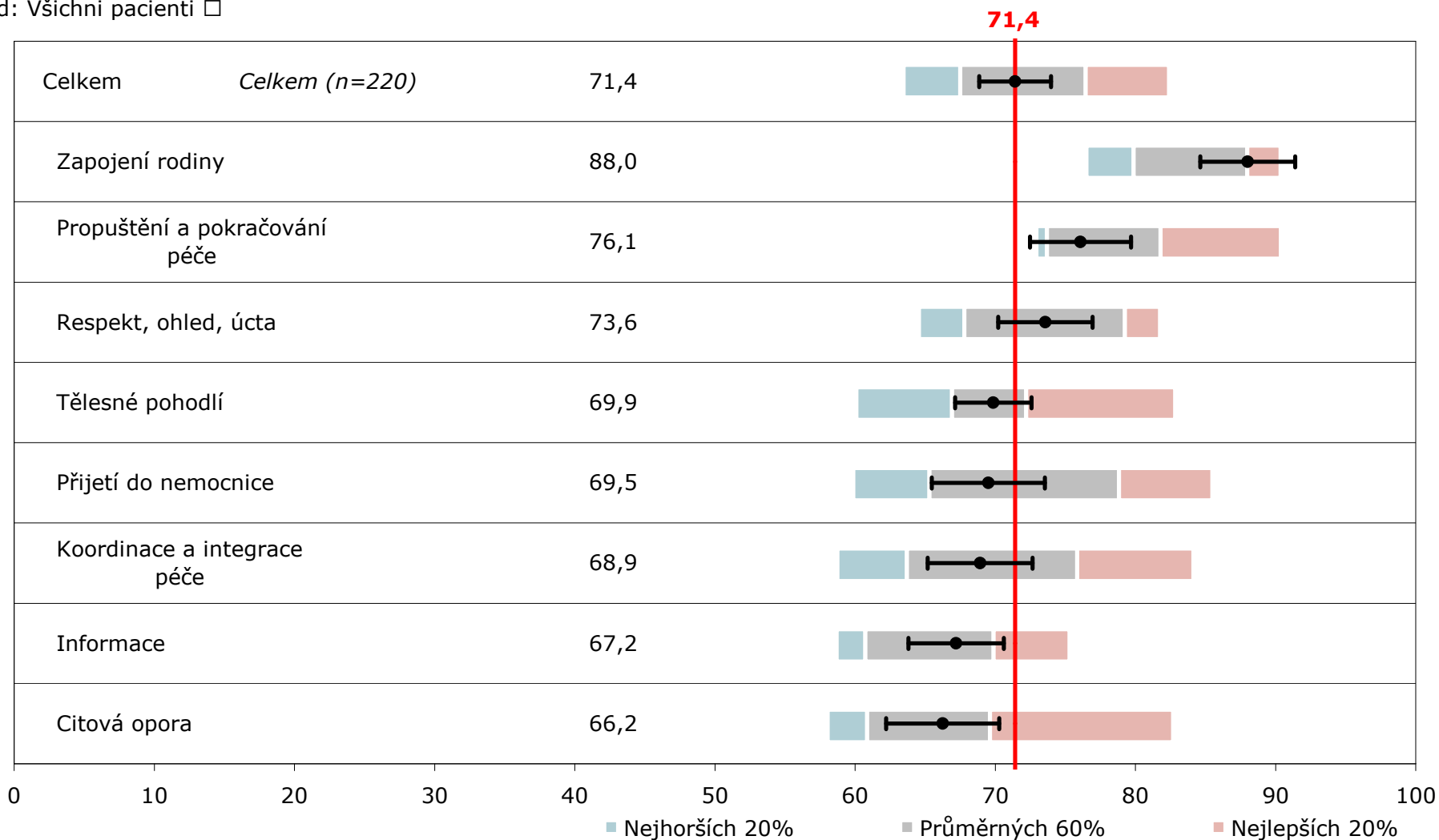


SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost

PL Dobřany: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

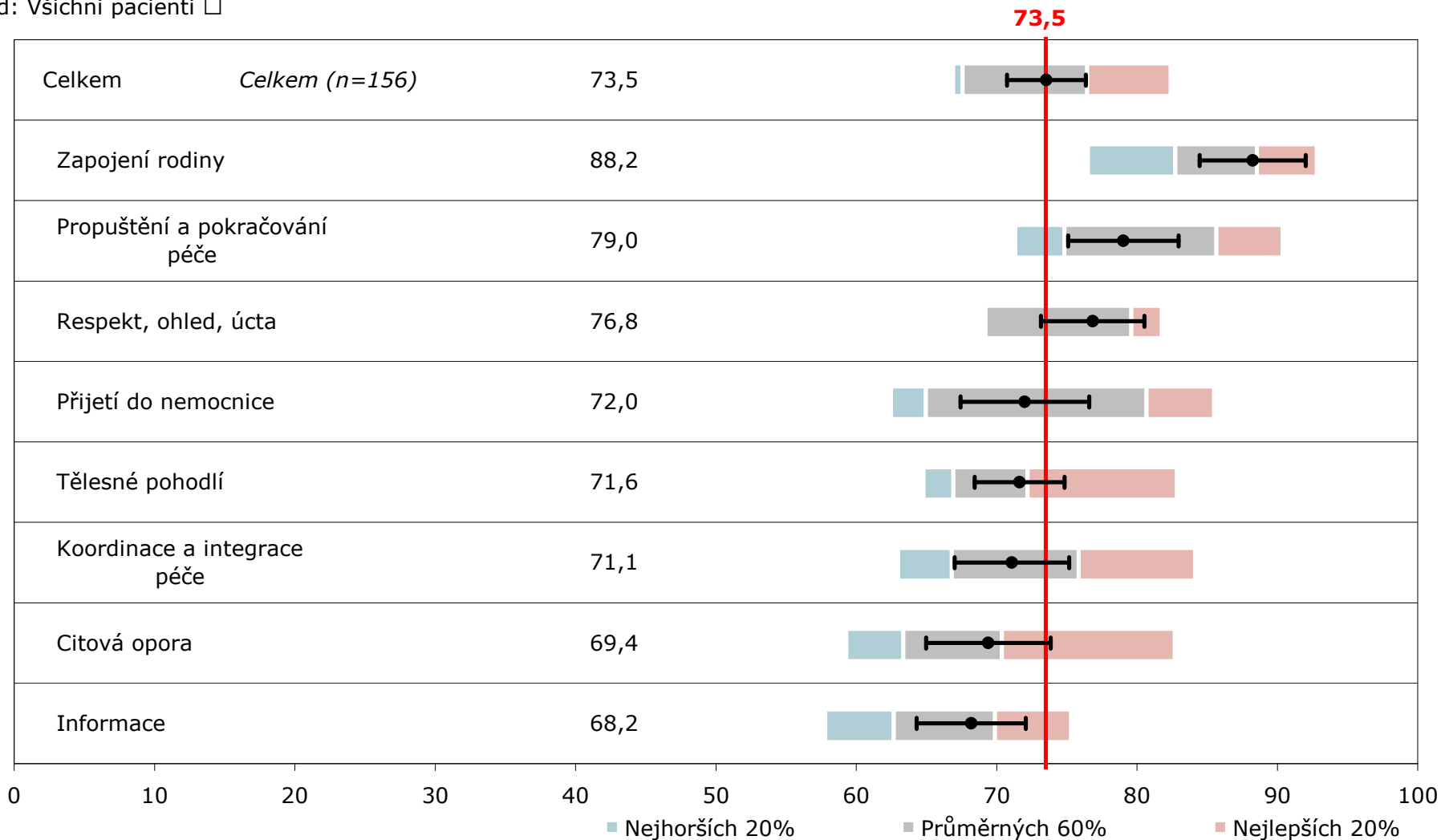


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – otevřená pracoviště

PL Dobřany: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

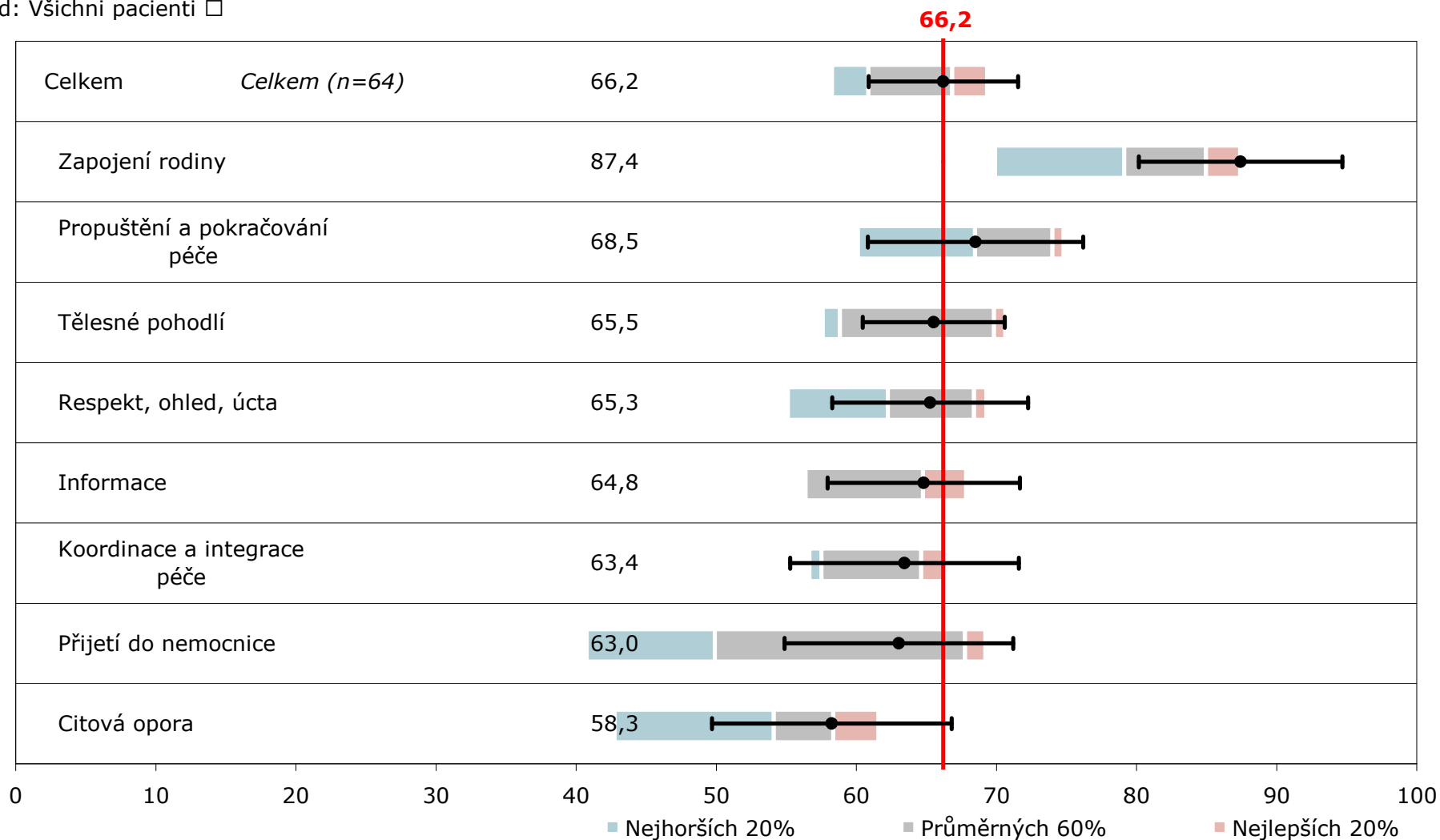


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – uzavřená pracoviště

PL Dobřany: Souhrnná spokojenost

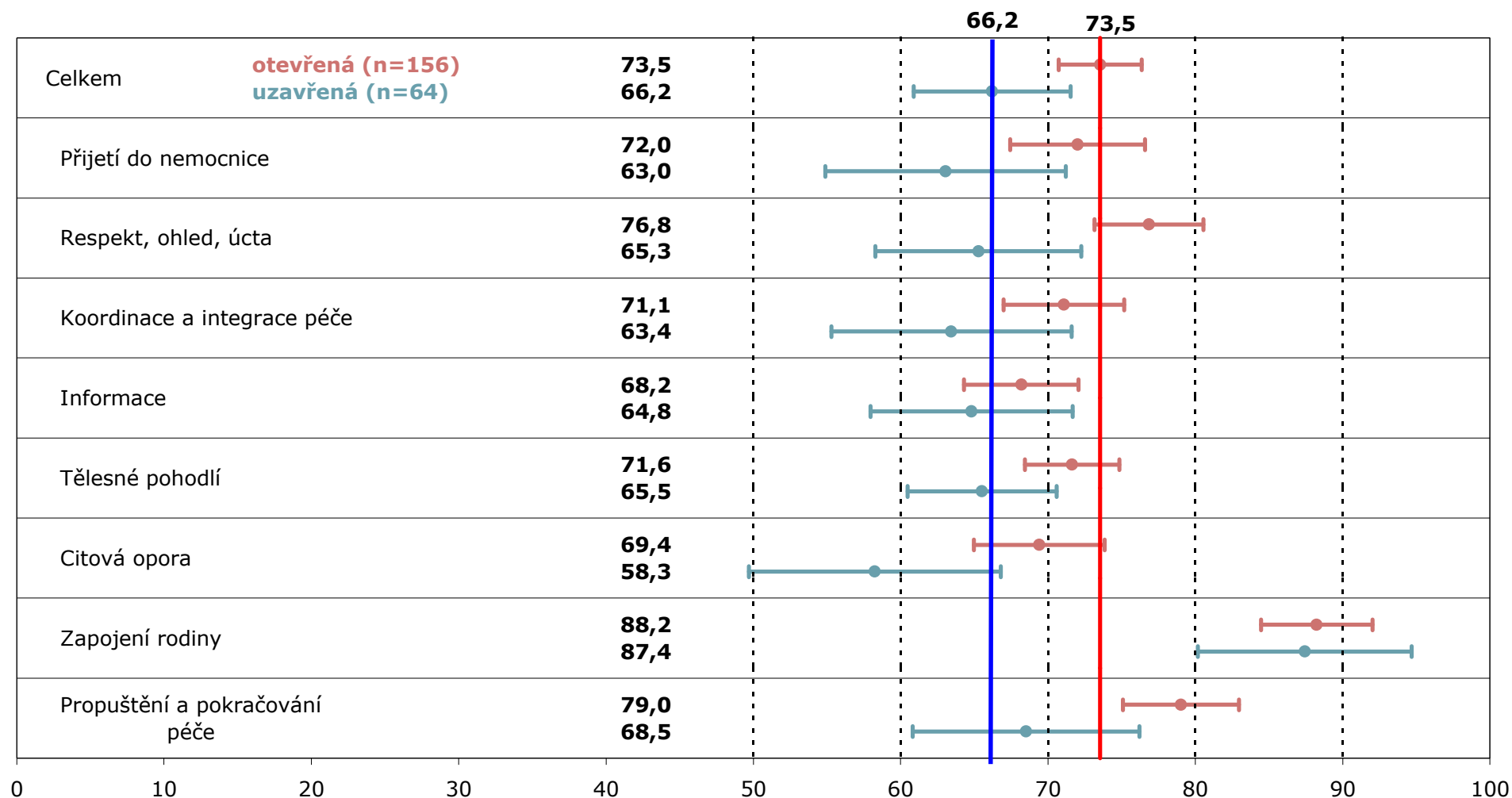
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Dobřany: Souhrnná spokojenost

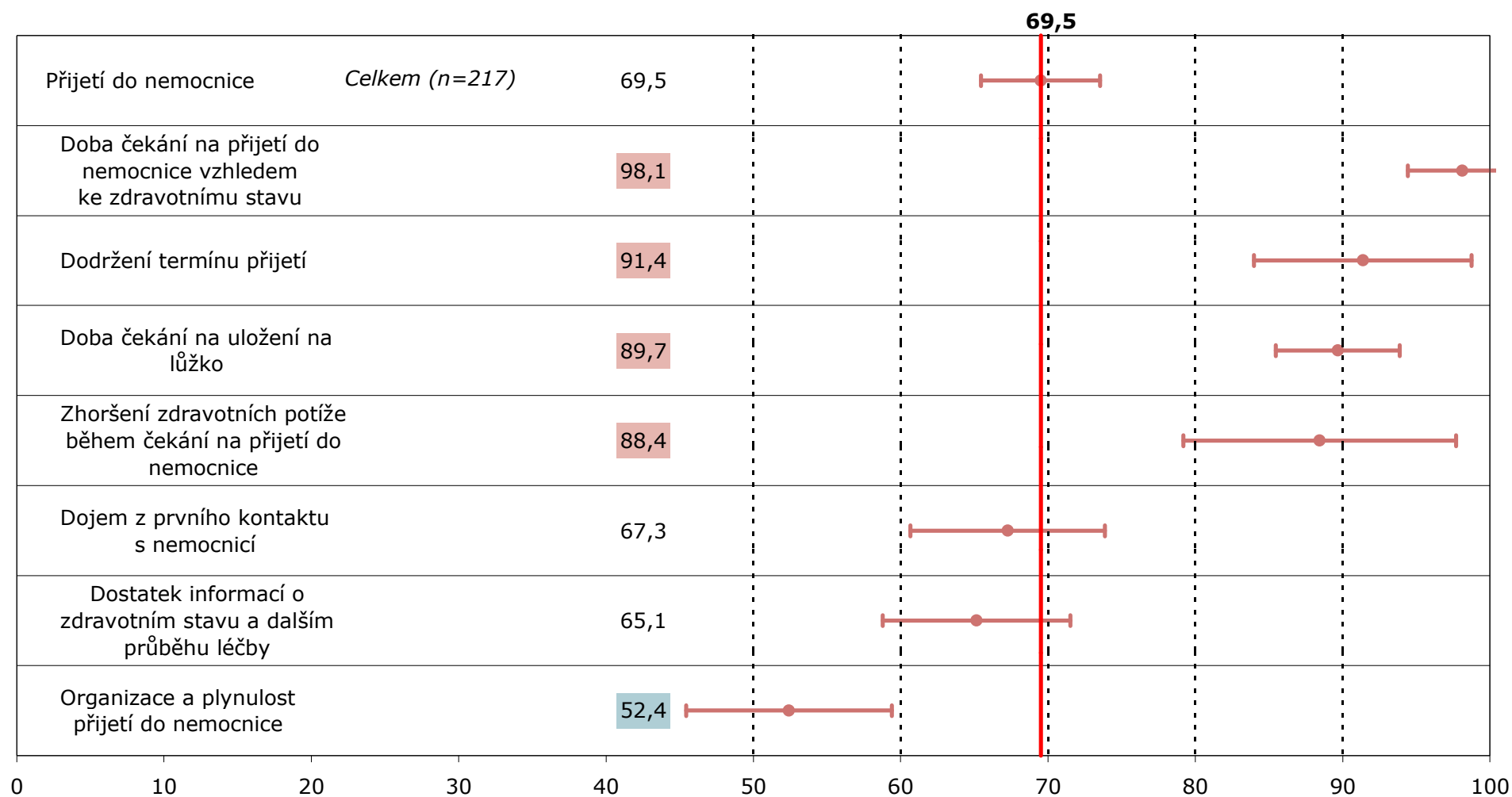
Základ: Všichni pacienti



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

PL Dobřany: Přijetí do nemocnice

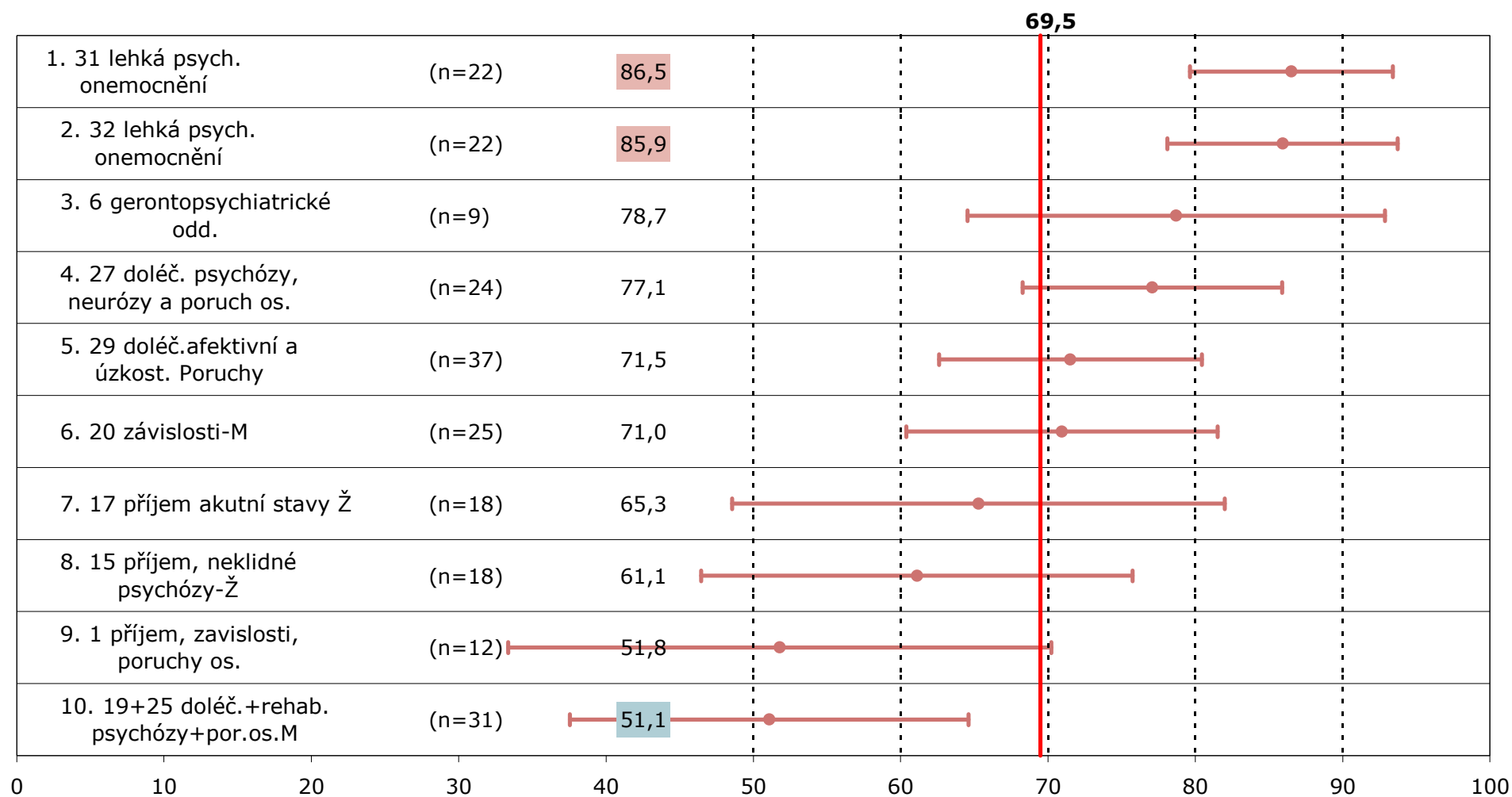
Základ: Všichni pacienti



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

PL Dobřany: Přijetí do nemocnice

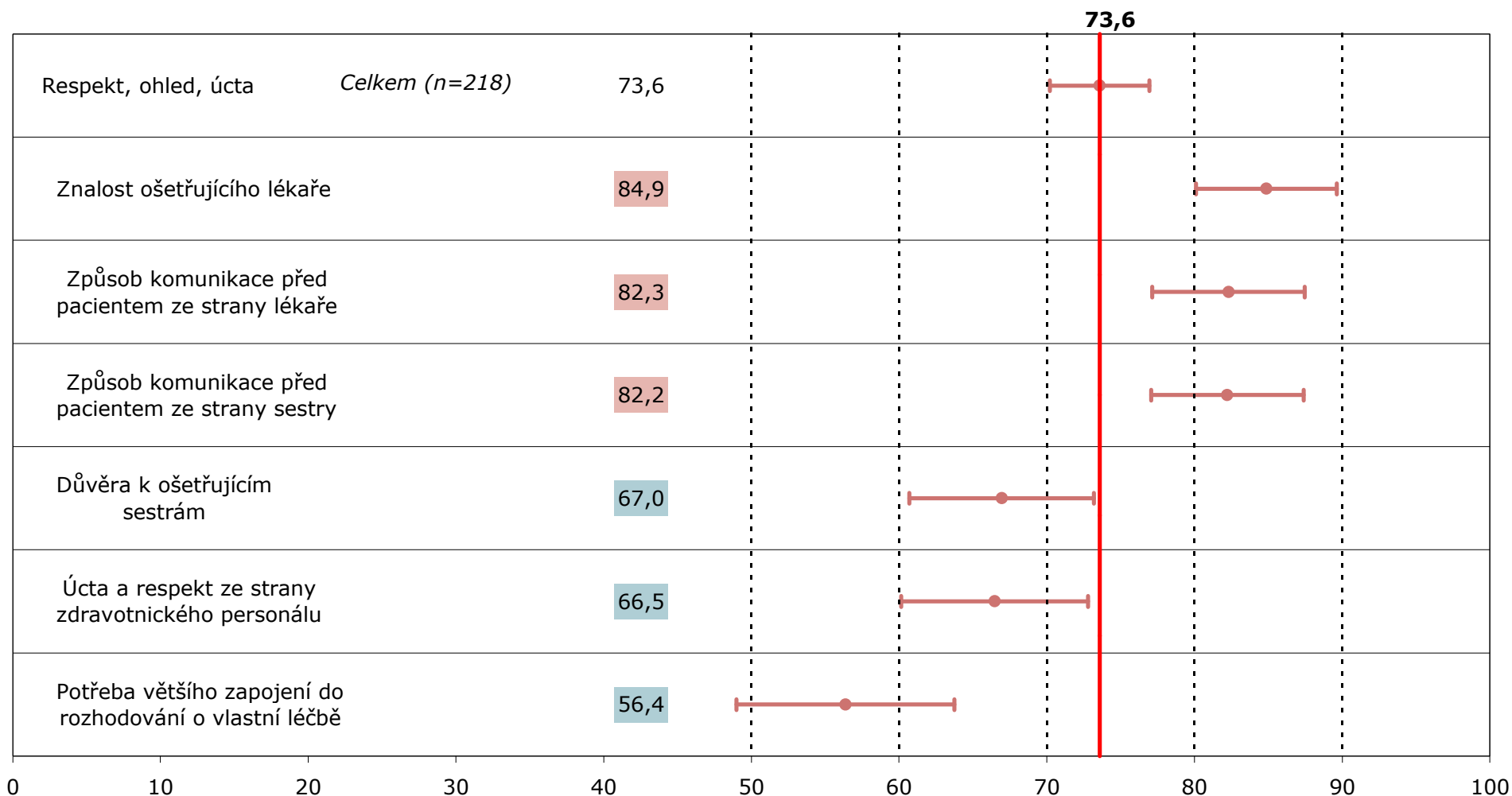
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Respekt, ohled, úcta

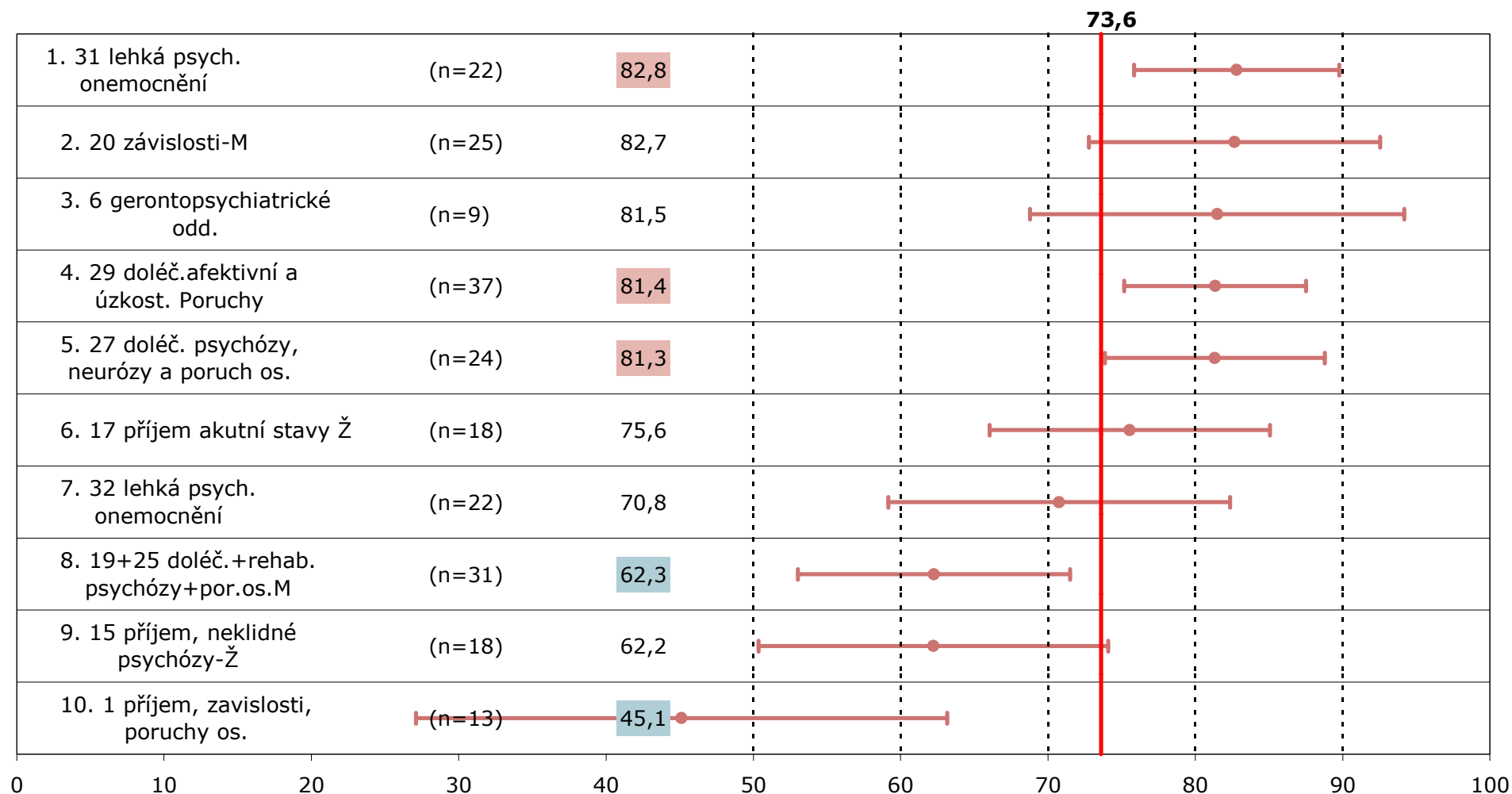
Základ: Všichni pacienti



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

PL Dobřany: Respekt, ohled, úcta

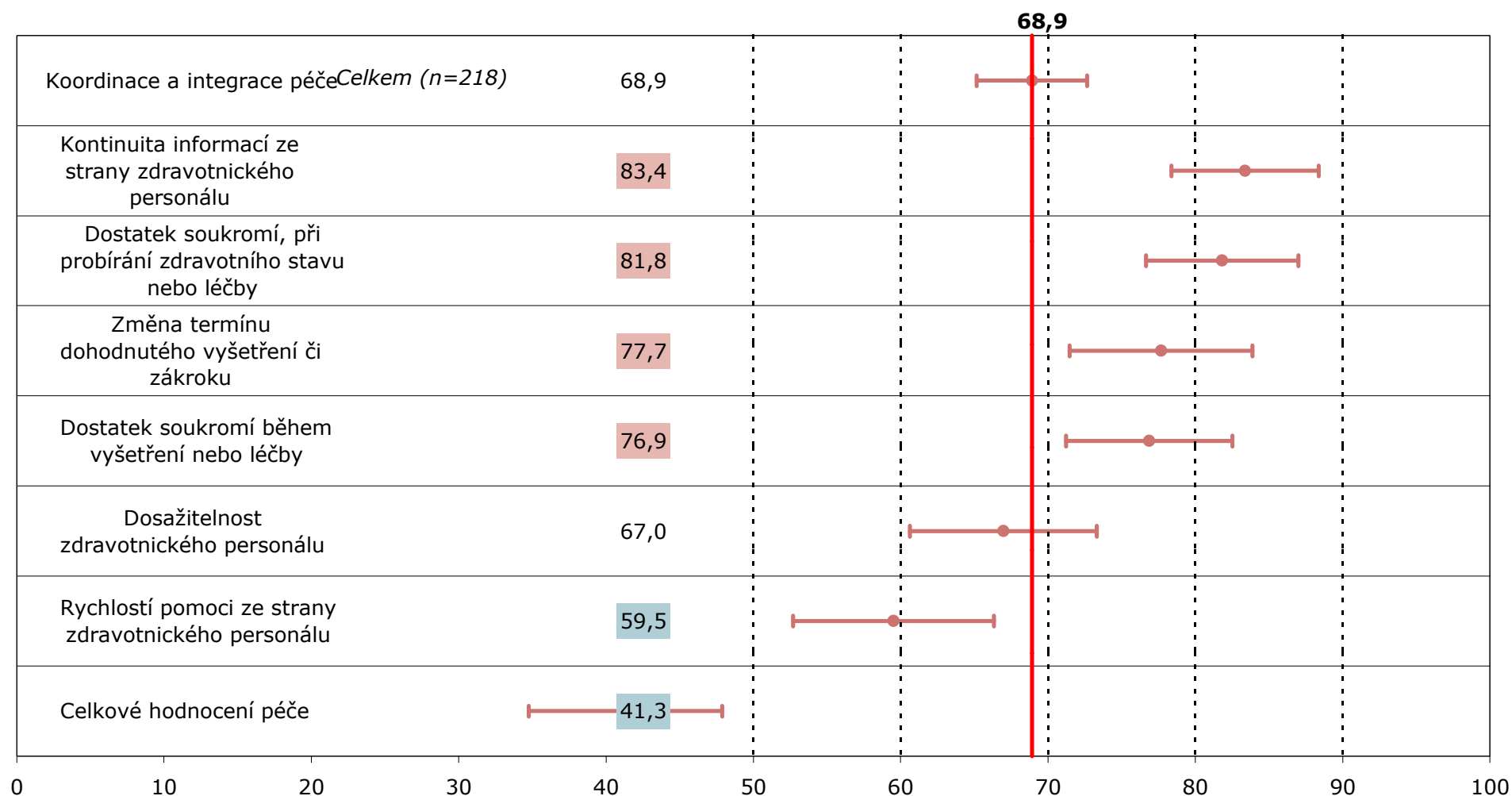
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Koordinace a integrace péče

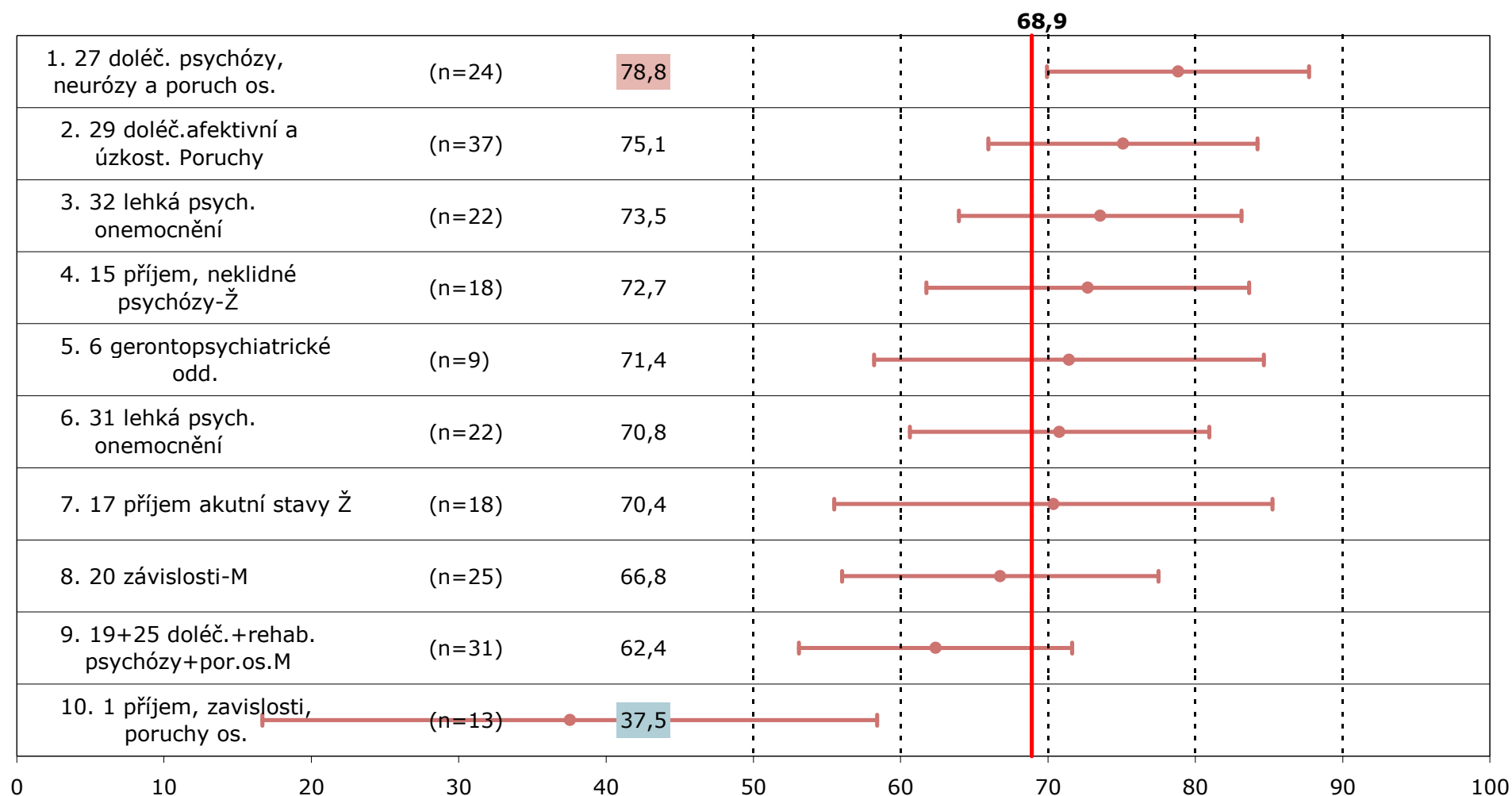
Základ: Všichni pacienti



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

PL Dobřany: Koordinace a integrace péče

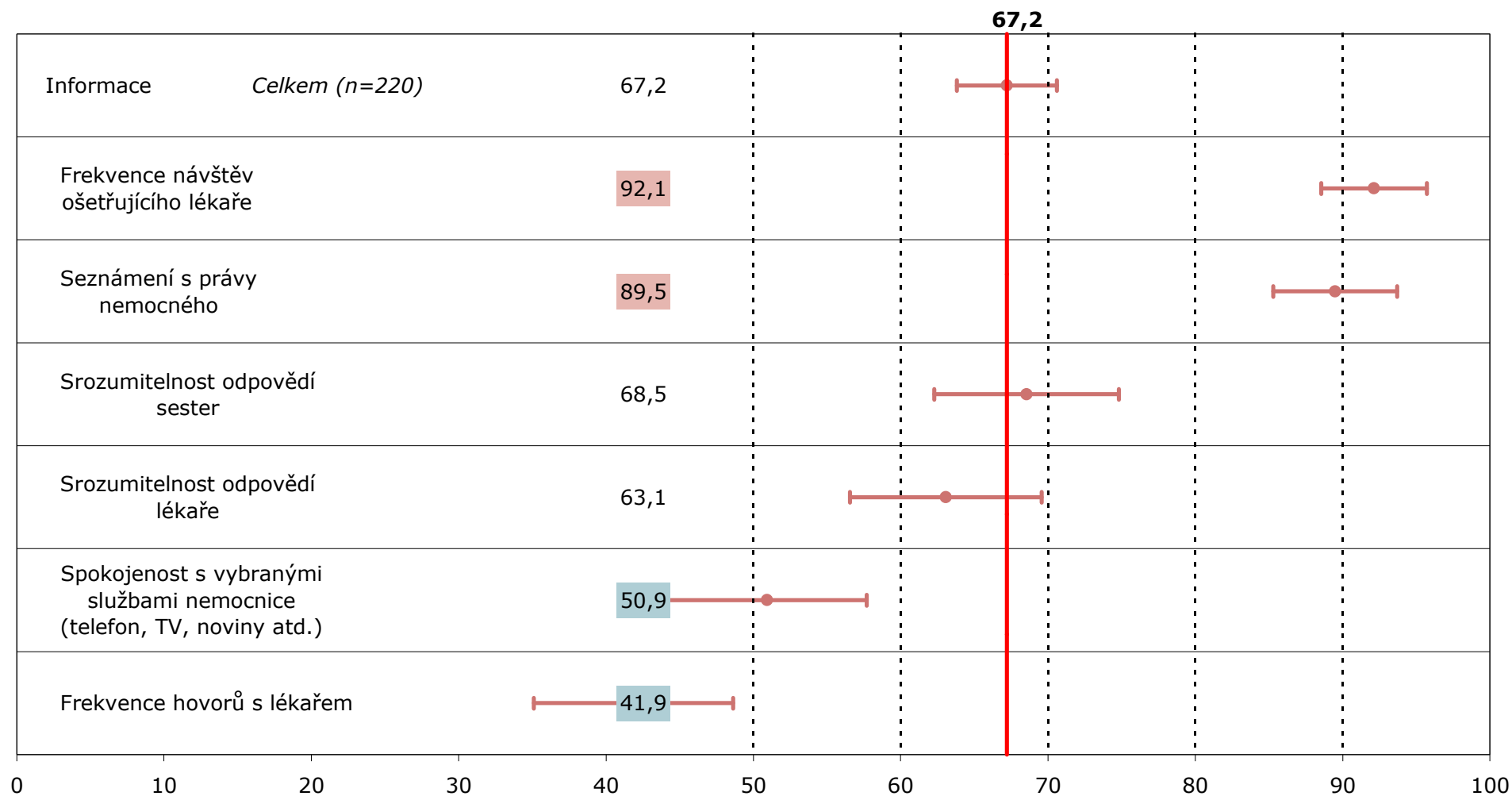
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Informace, komunikace

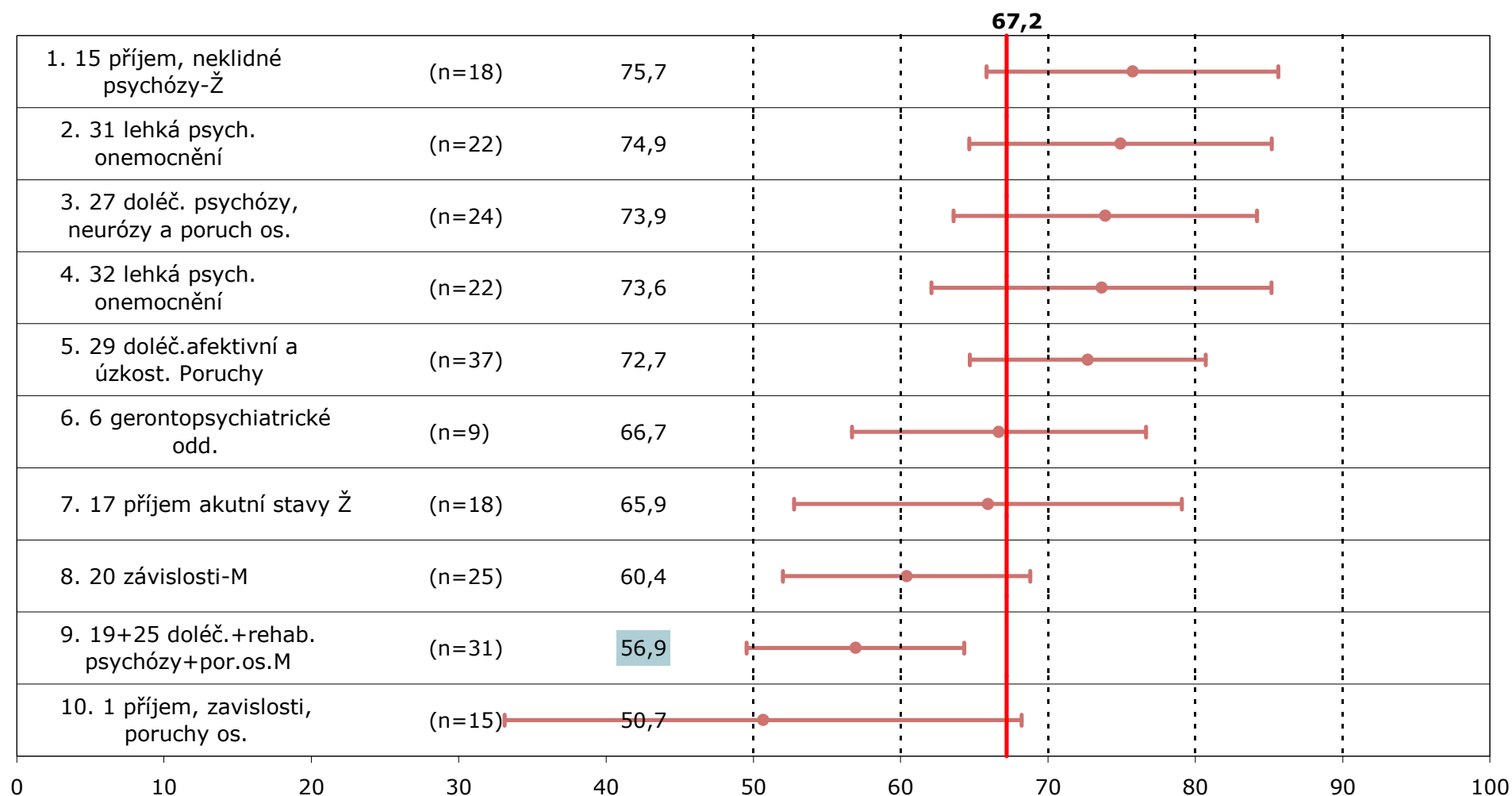
Základ: Všichni pacienti



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

PL Dobřany: Informace, komunikace

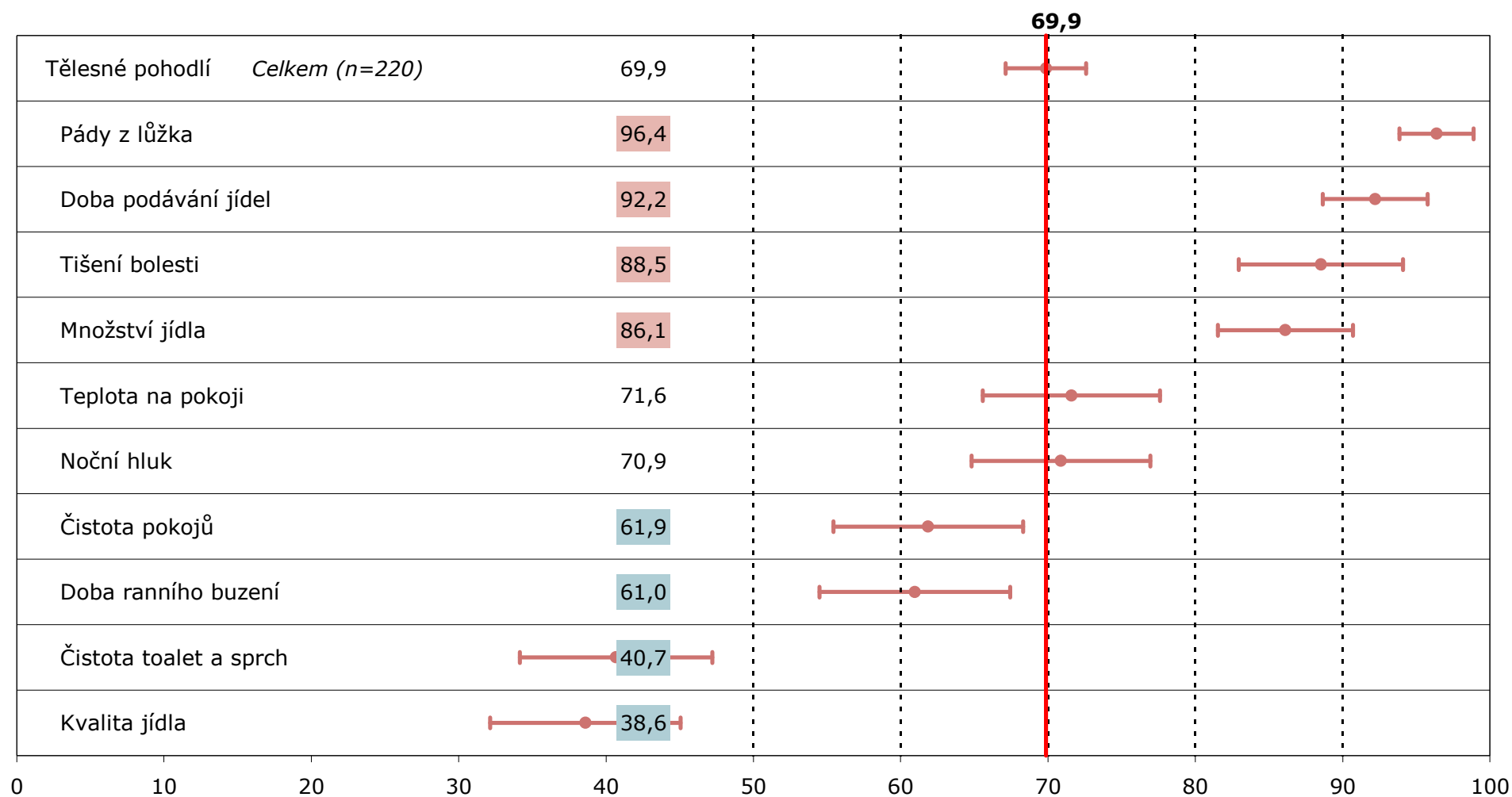
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Tělesné pohodlí

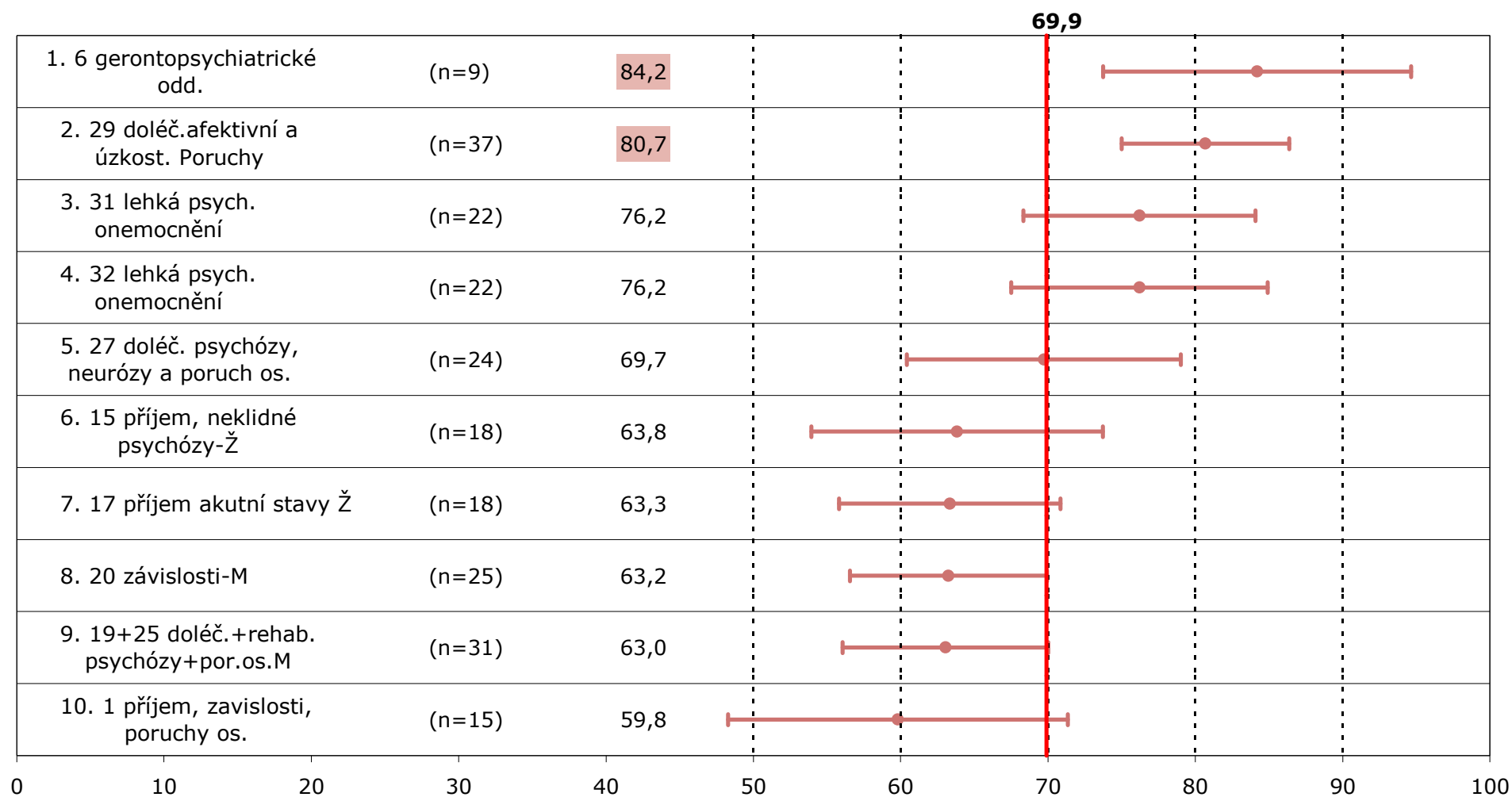
Základ: Všichni pacienti



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

PL Dobřany: Tělesné pohodlí

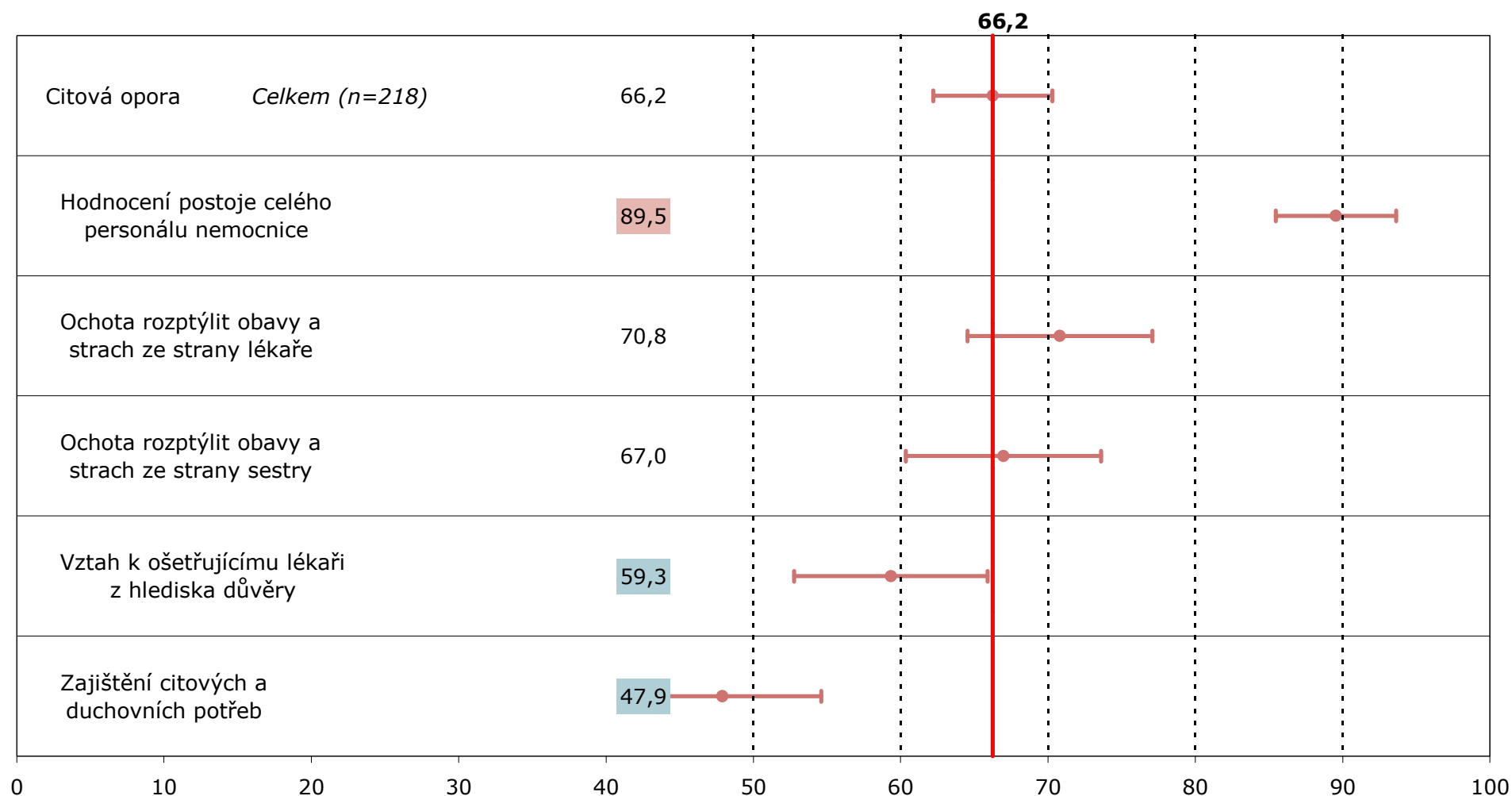
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Citová opora

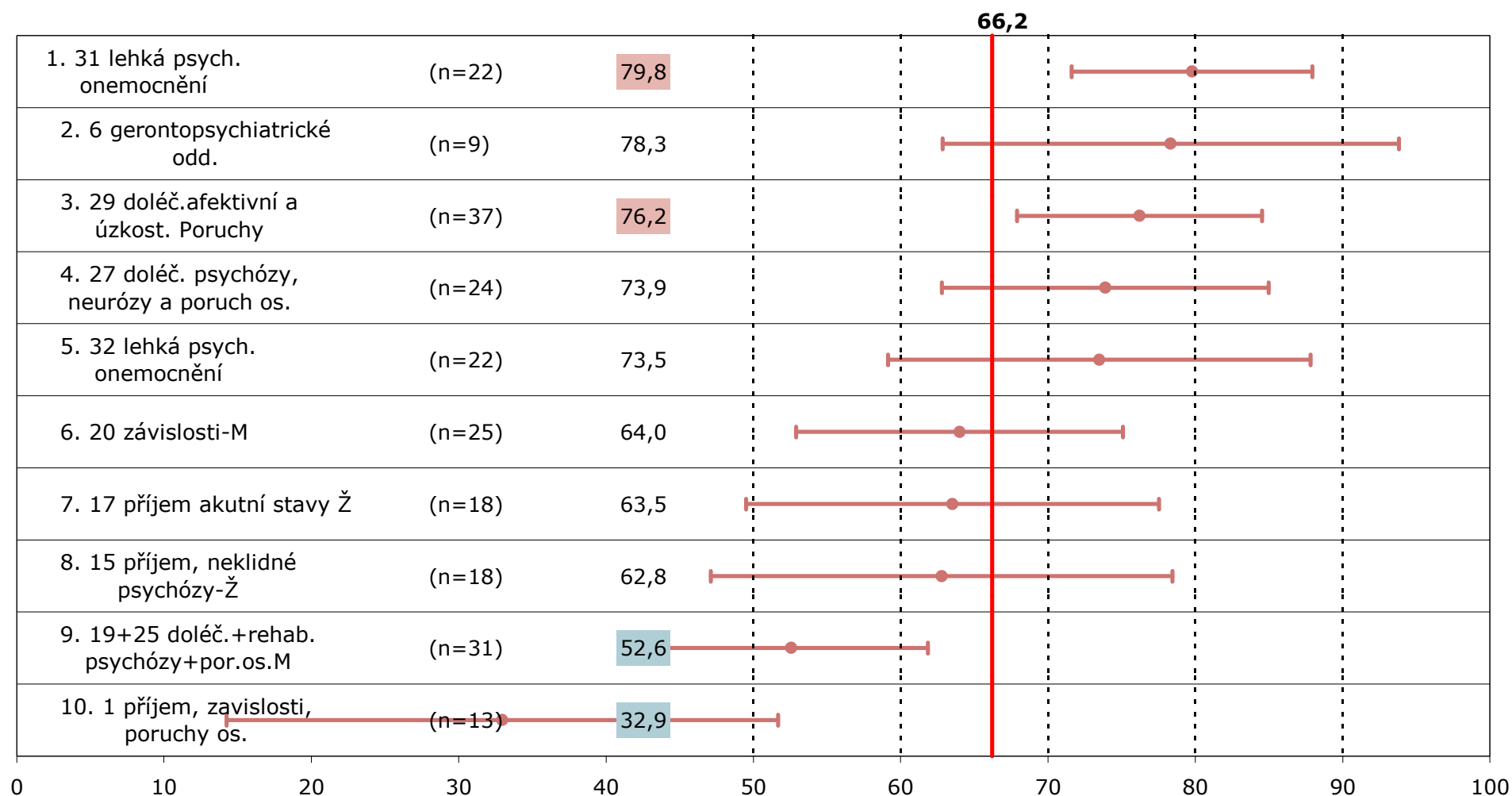
Základ: Všichni pacienti



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

PL Dobřany: Citová opora

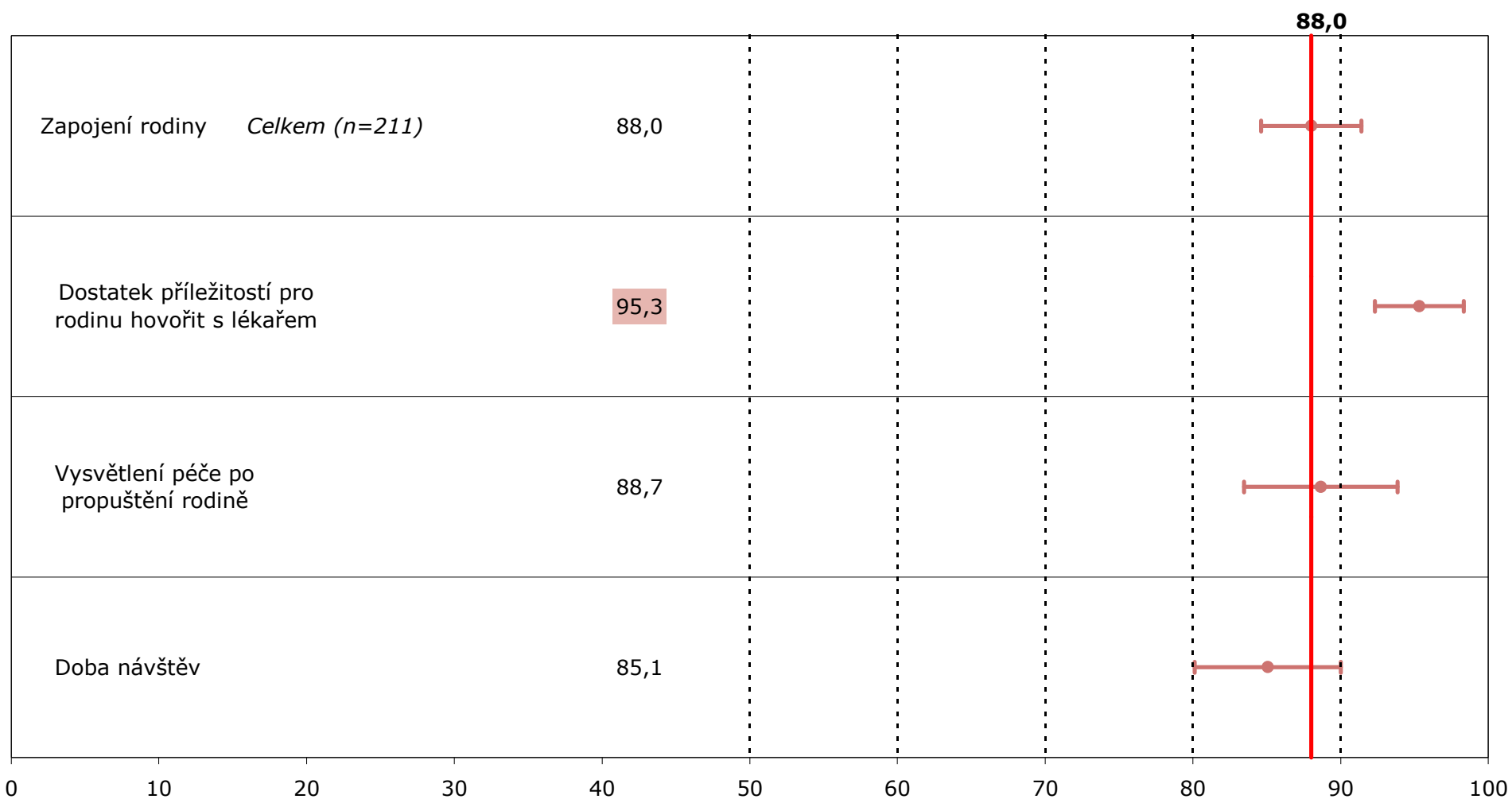
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Zapojení rodiny

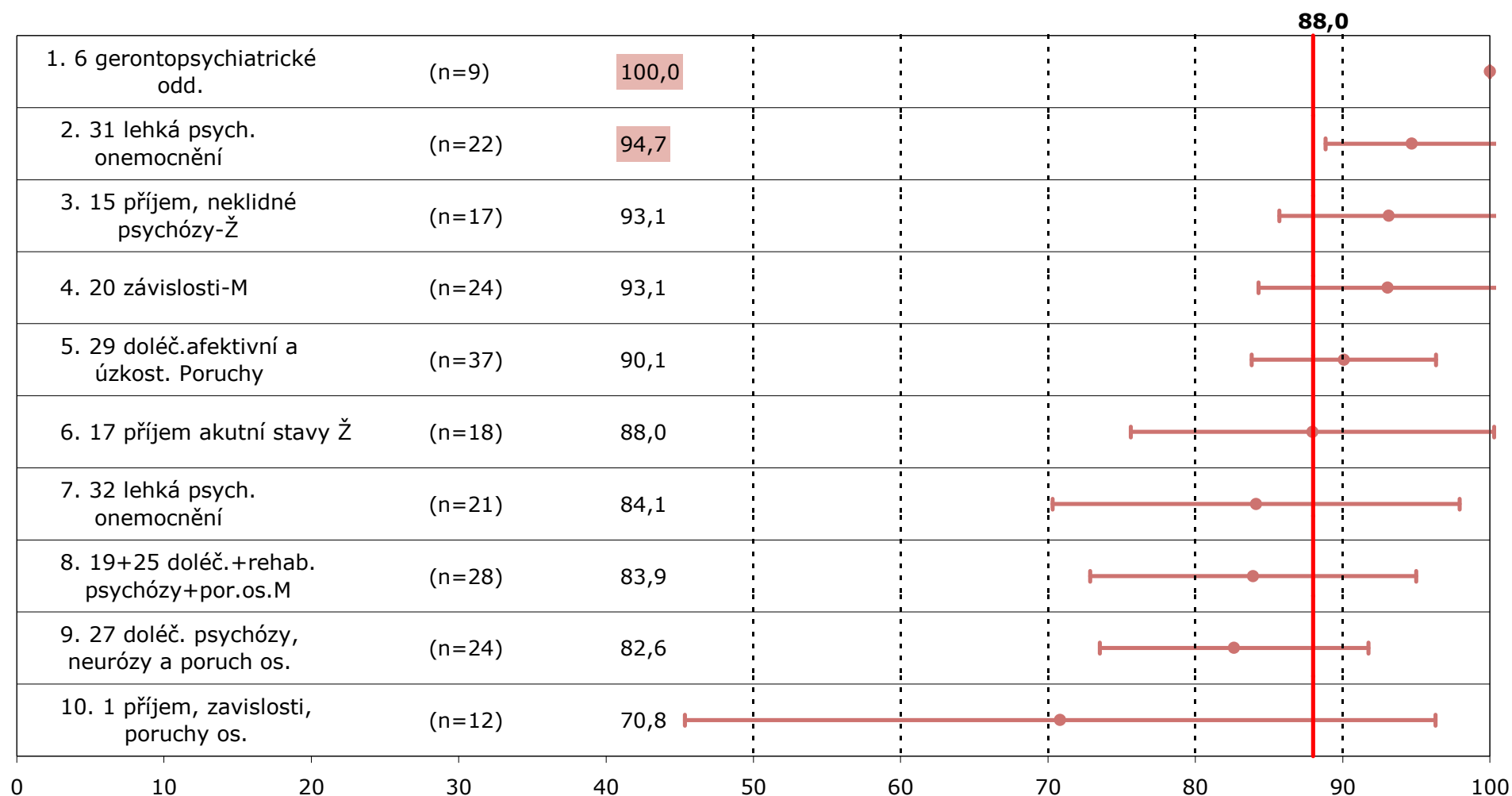
Základ: Všichni pacienti



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

PL Dobřany: Zapojení rodiny

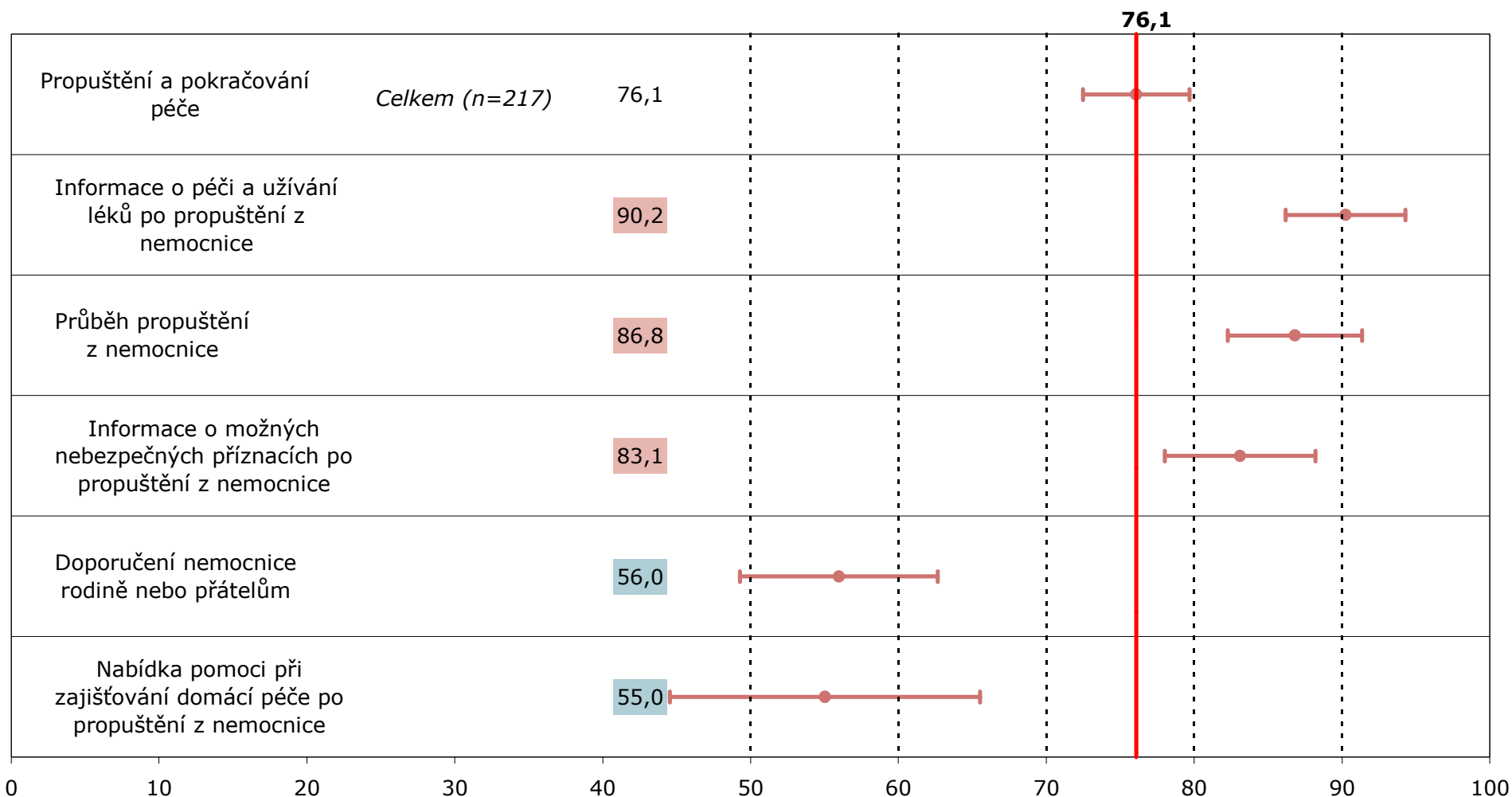
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Propuštění a pokračování péče

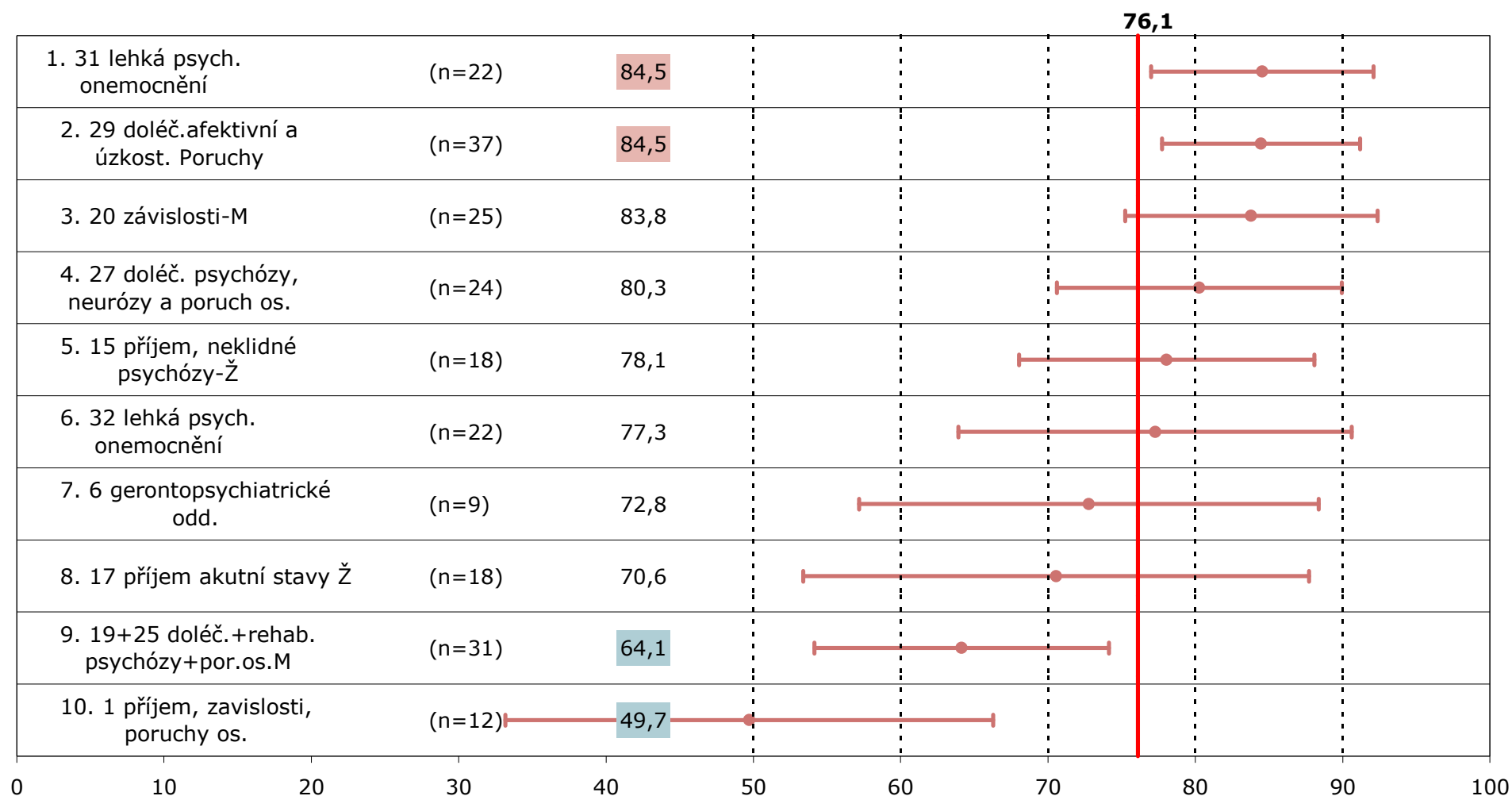
Základ: Všichni pacienti



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

PL Dobřany: 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 PRACOVÍŠTÍCH

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 příjem, závislosti, poruchy os.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6 gerontopsychiatrické odd.						+			
15 příjem, neklidné psychózy-Ž			-						
17 příjem akutní stavy Ž									
19+25 doléč.+rehab. psychózy+por.os.M	-	-	-		-	-	-		-
20 závislosti-M									
27 doléč. psychózy, neurózy a poruch os.									
29 doléč.afektivní a úzkost. poruchy	+		+			+	+		+
31 lehká psych. onemocnění	+	+					+		
32 lehká psych. onemocnění		+							

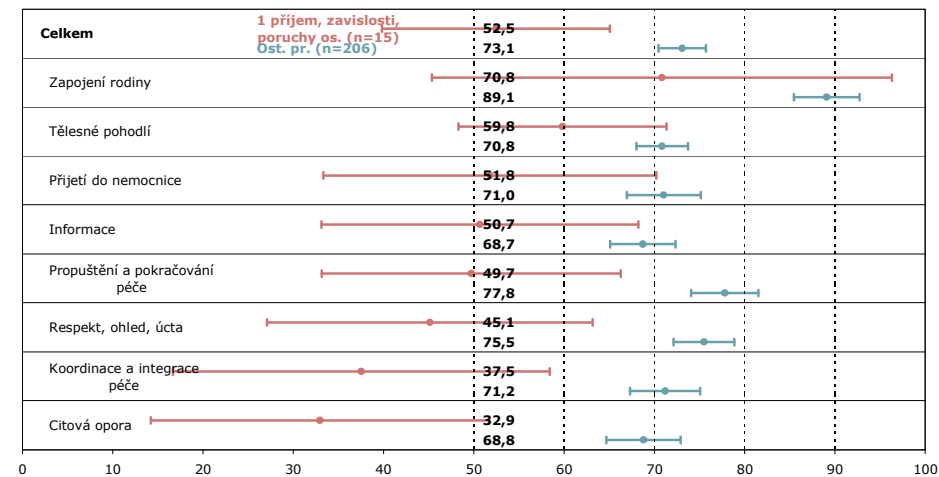
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Dobřany: Porovnání s ostatními pracovišti

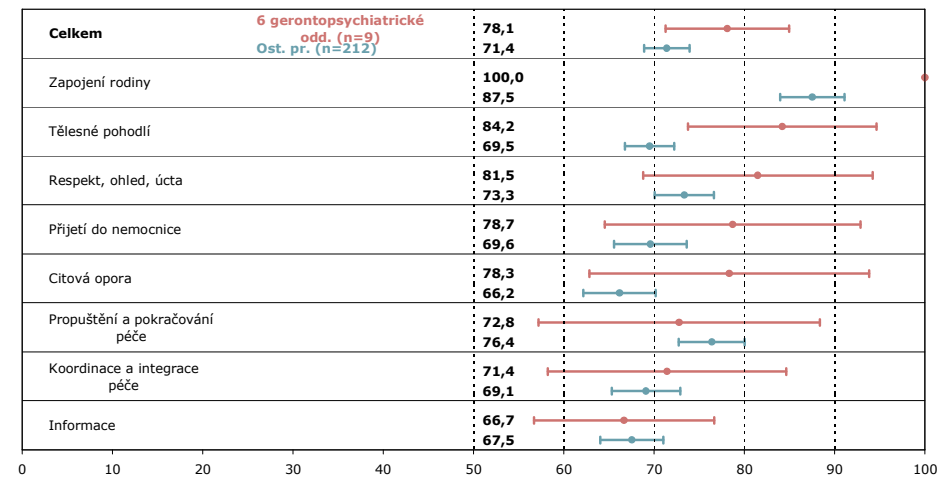
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Porovnání s ostatními pracovišti

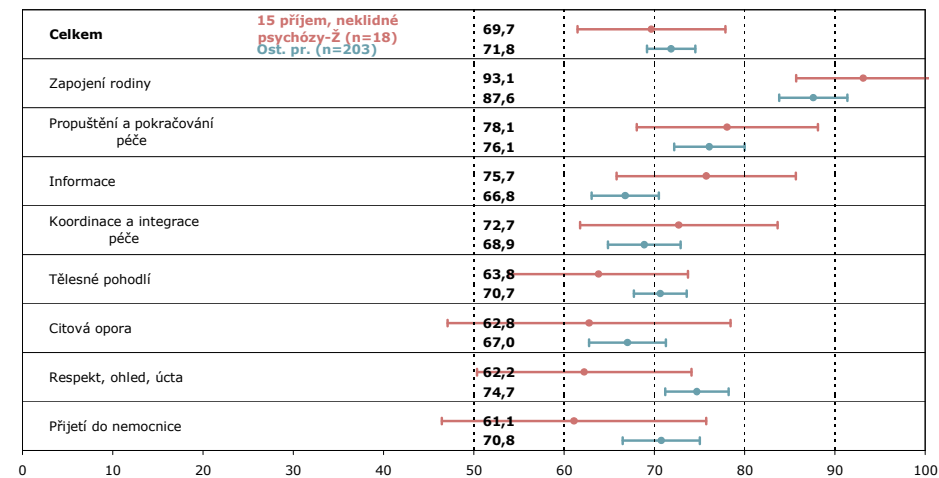
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Porovnání s ostatními pracovišti

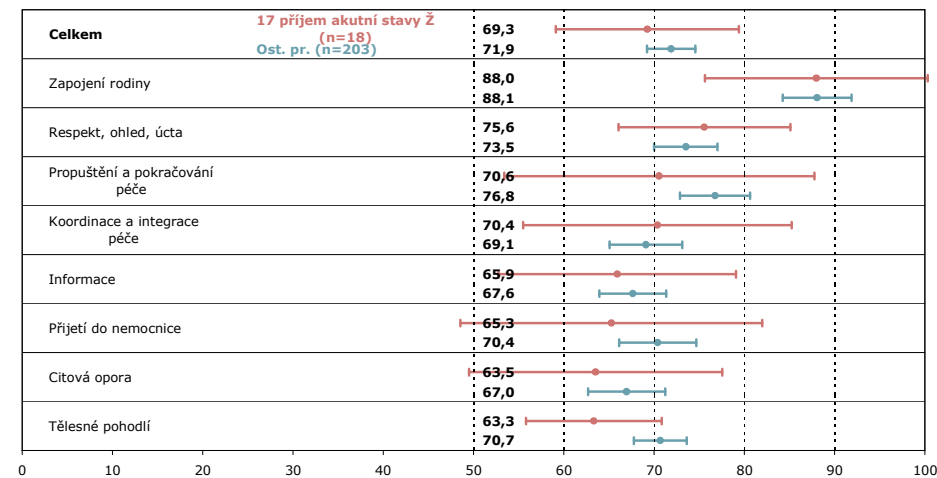
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

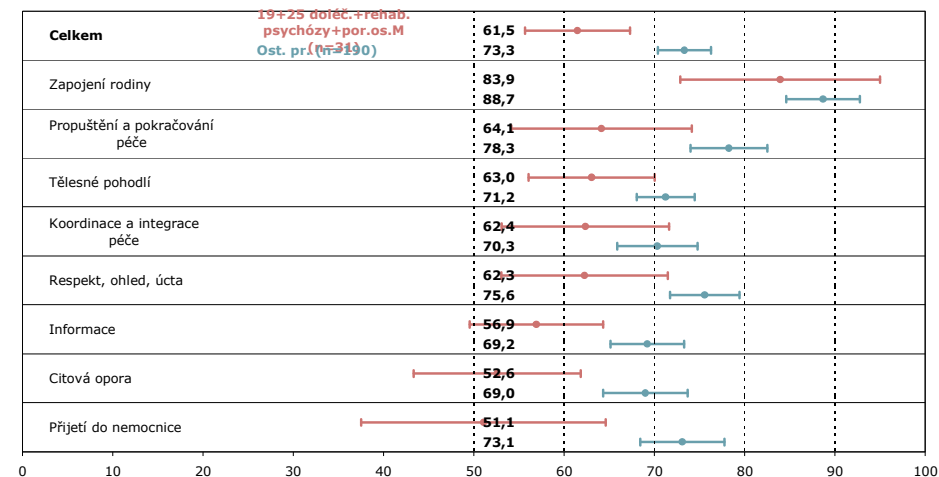


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Dobřany: Porovnání s ostatními pracovišti

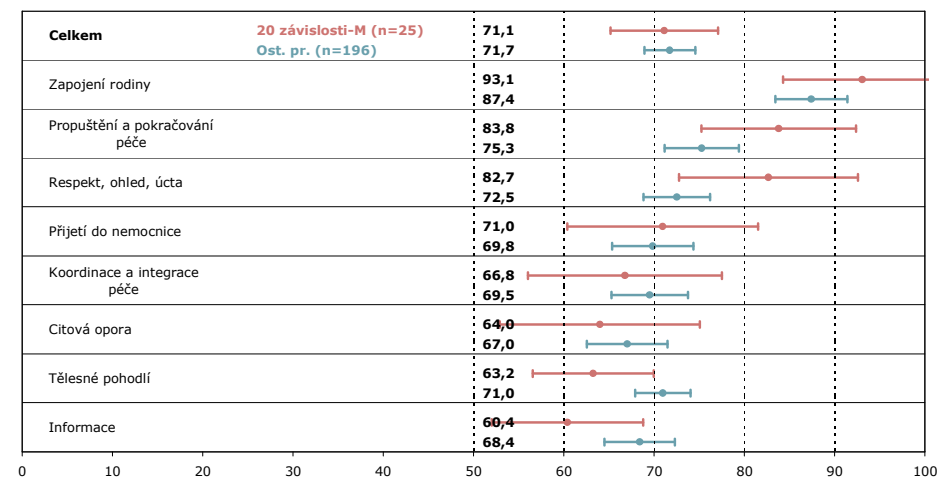
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Porovnání s ostatními pracovišti

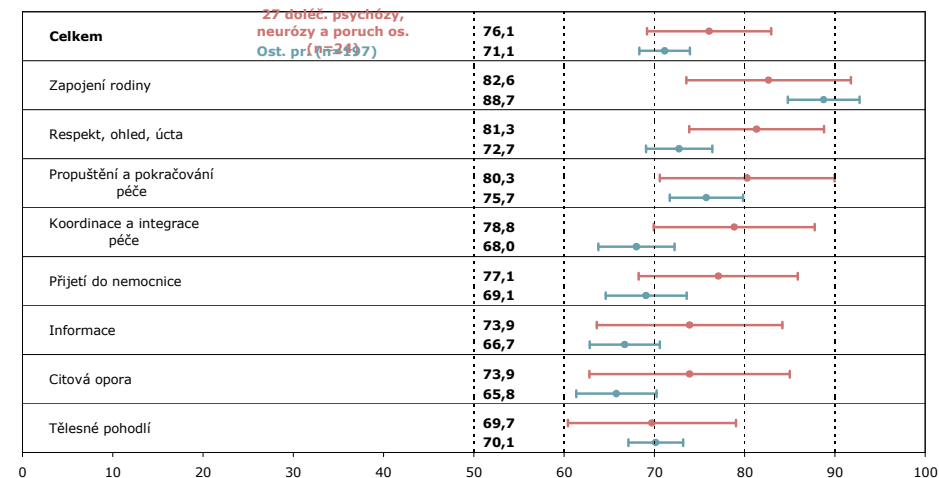
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Porovnání s ostatními pracovišti

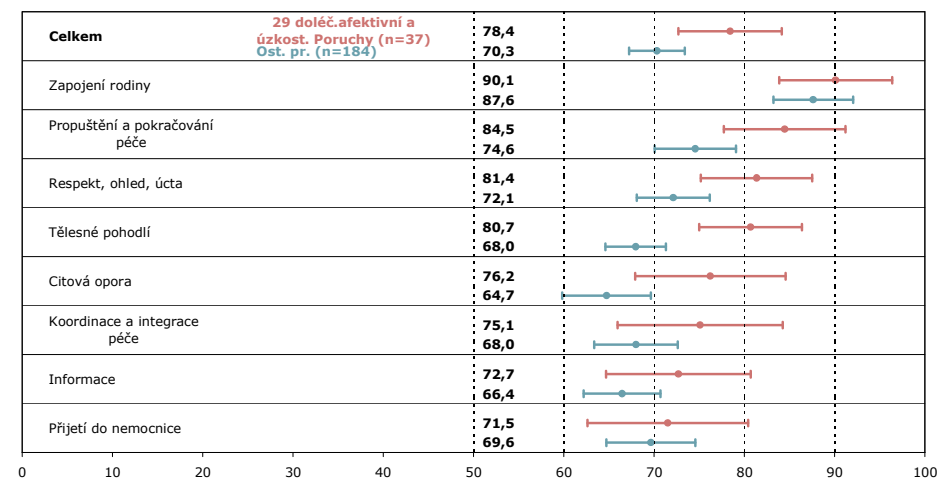
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

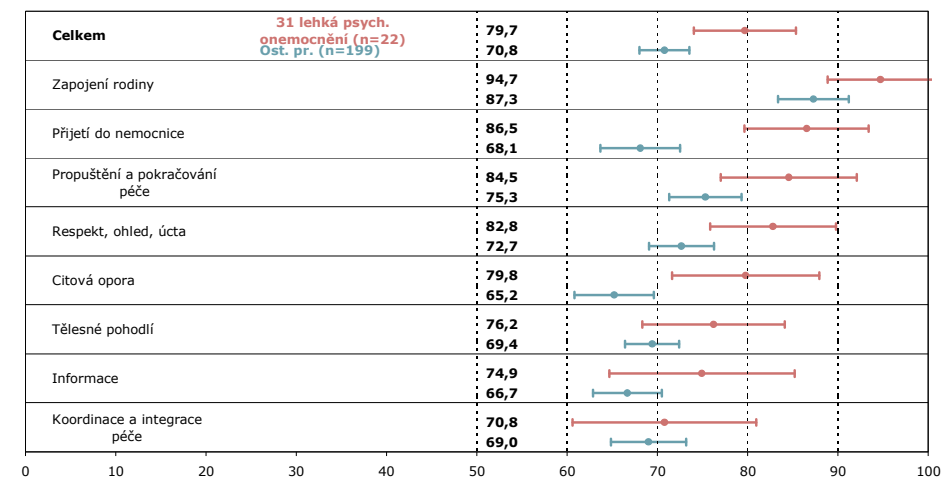


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Dobřany: Porovnání s ostatními pracovišti

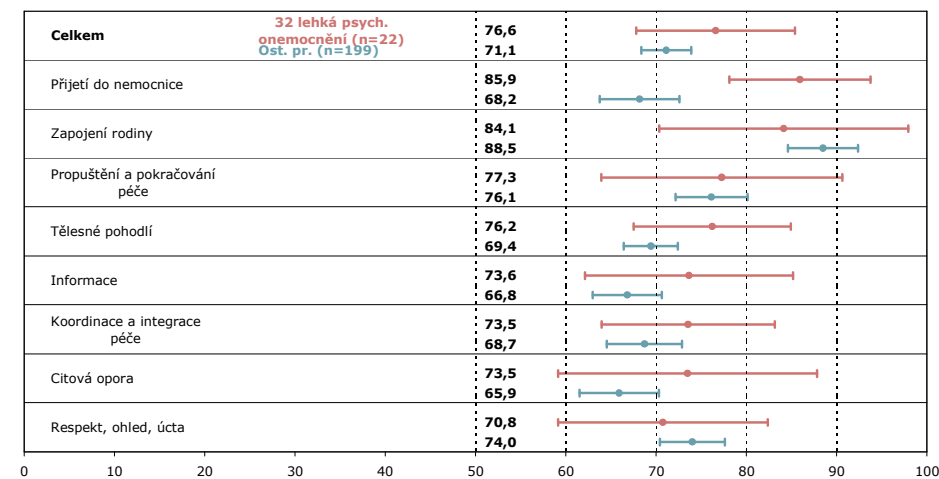
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



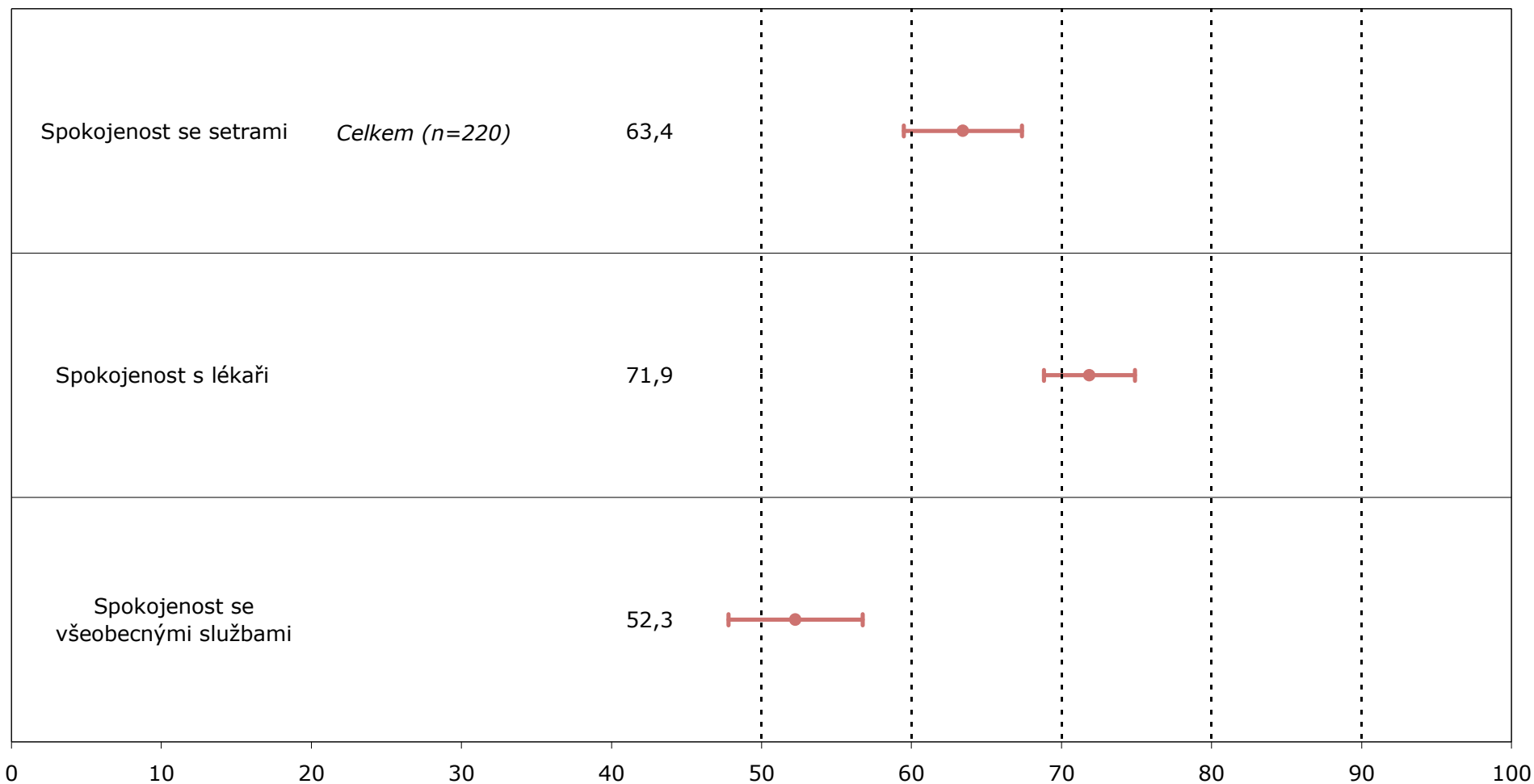
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Dobřany: Spokojenost s personálem a všeob. službami

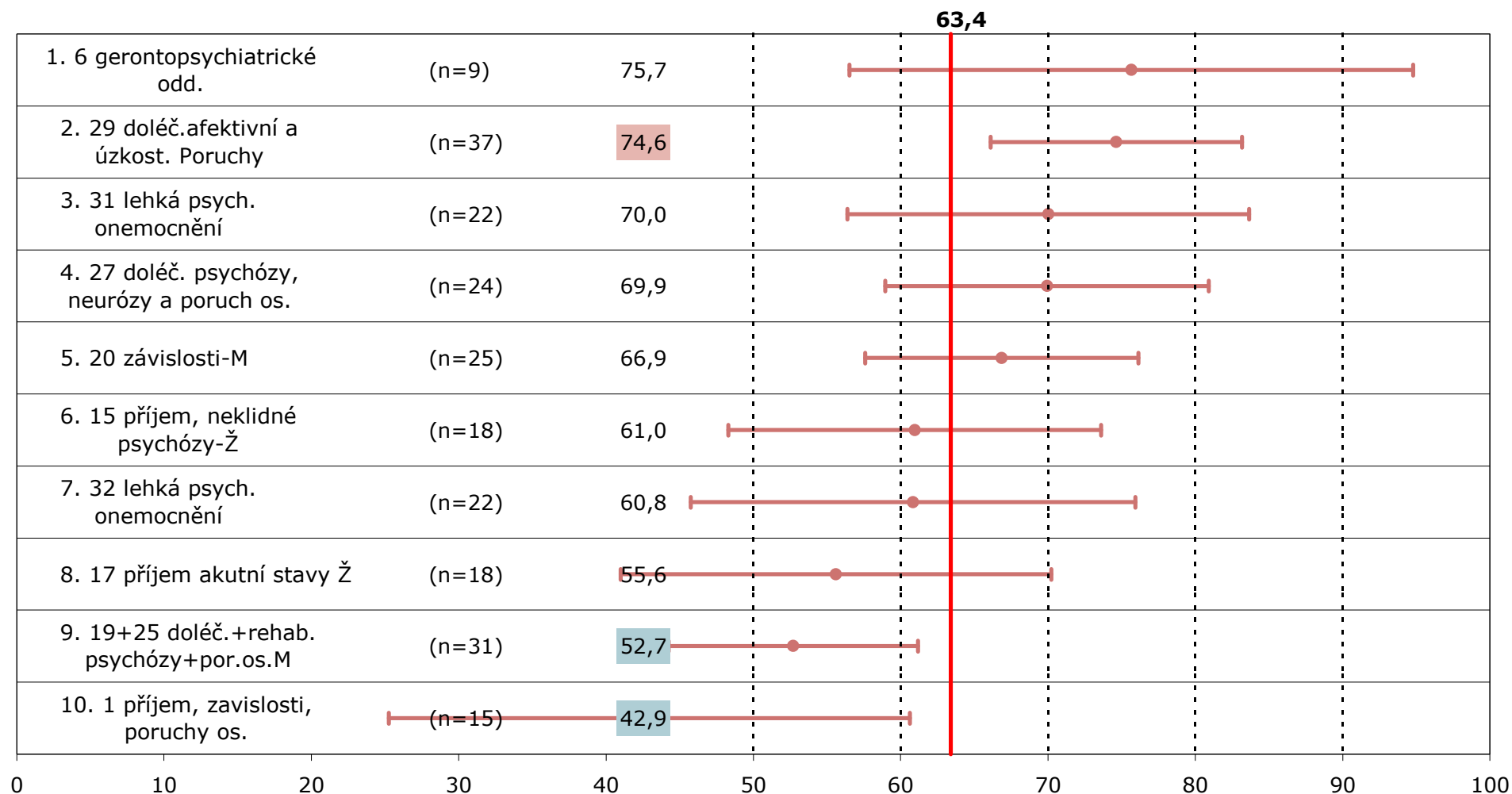
Základ: Všichni pacienti



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

PL Dobřany: Spokojenost se sestrami

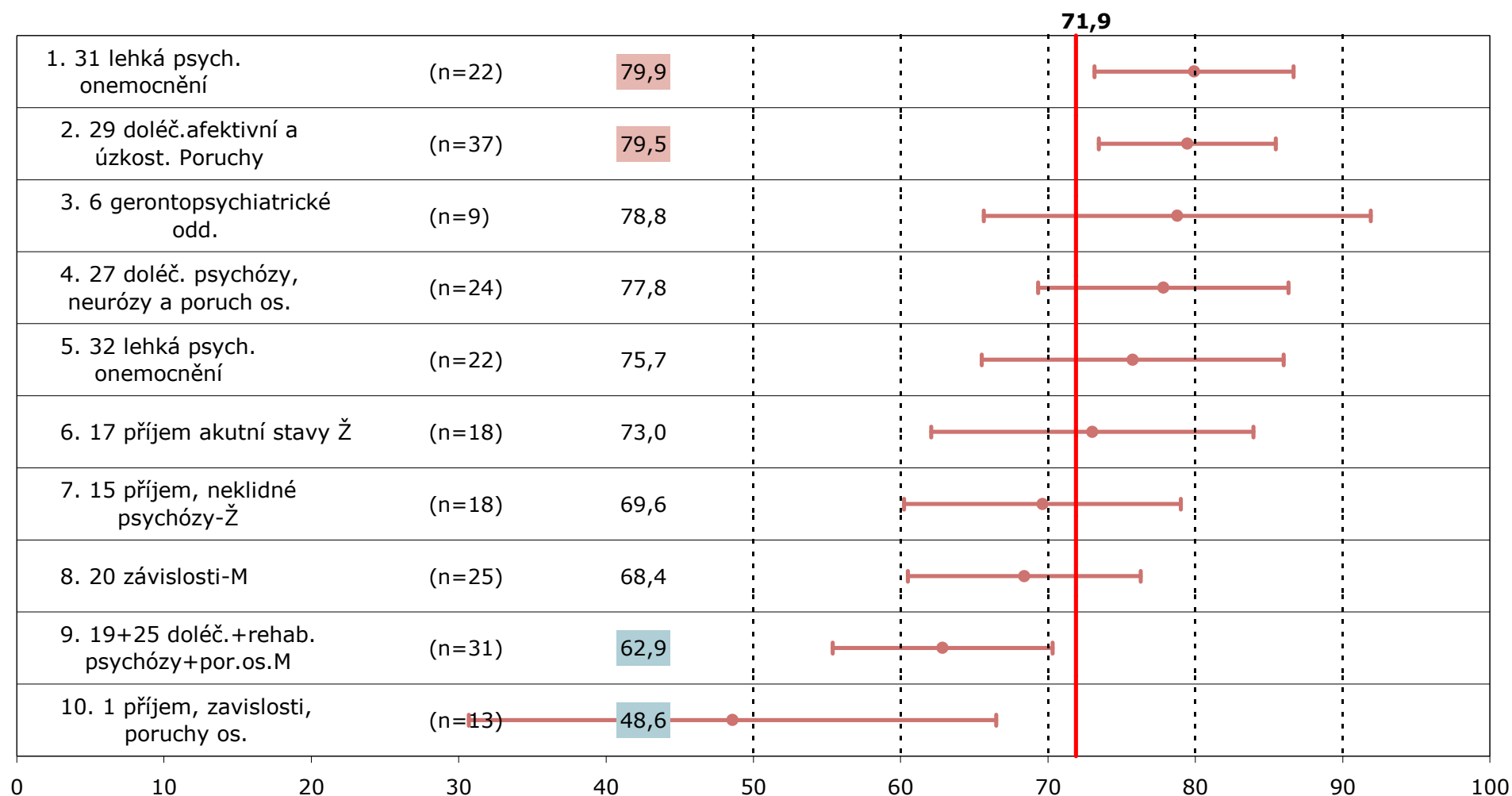
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: Spokojenost s lékaři

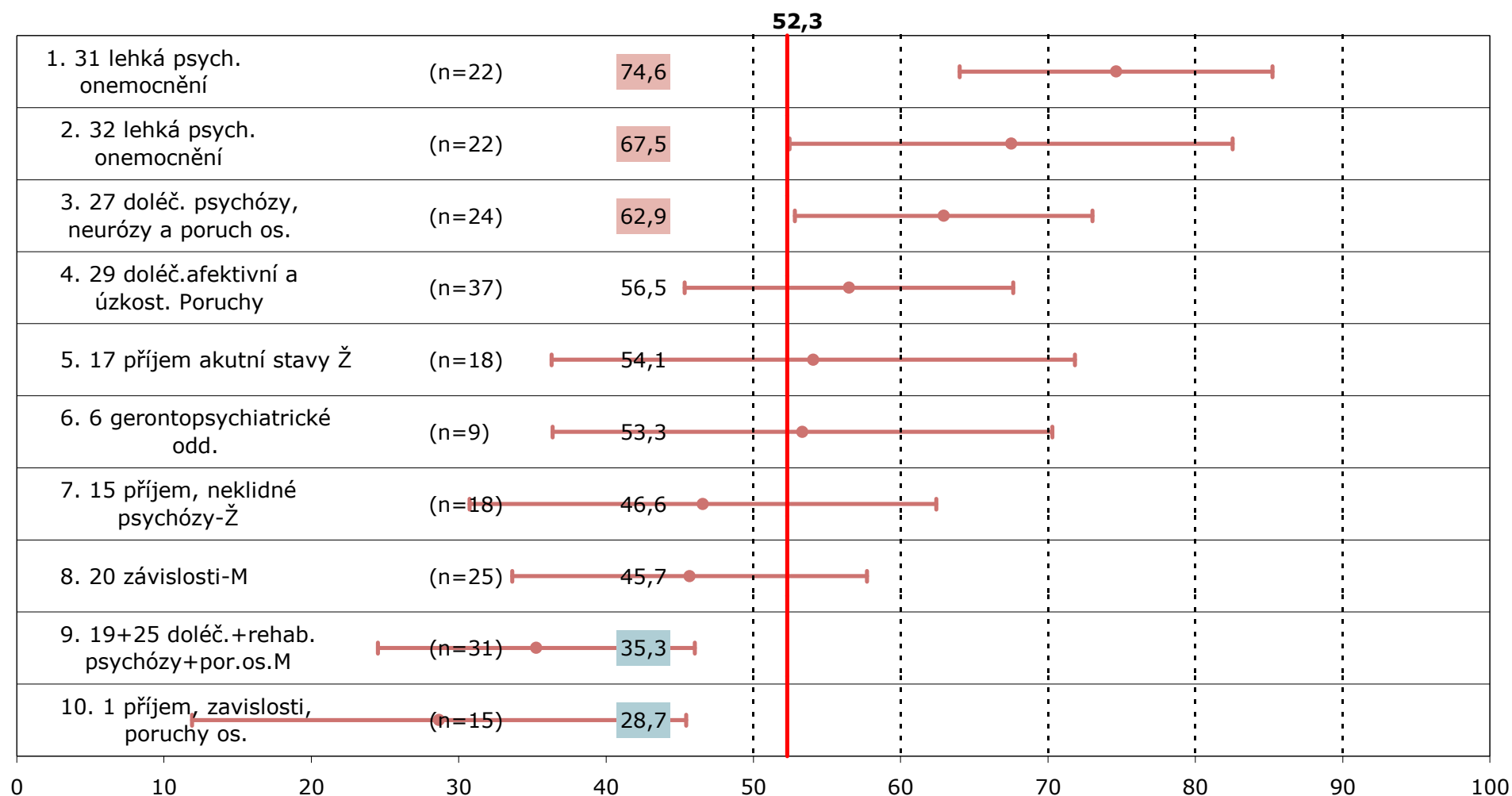
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Dobřany: 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 PRACOVÍŠT

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	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
1 příjem, závislosti, poruchy os.	-	-				-		-
6 gerontopsychiatrické odd.								
15 příjem, neklidné psychózy-Ž								
17 příjem akutní stavy Ž								
19+25 doléč.+rehab. psychózy+por.os.M	-	-		-		-	-	-
20 závislosti-M								
27 doléč. psychózy, neurózy a poruch os.		+						+
29 doléč.afektivní a úzkost. poruchy					-			
31 lehká psych. onemocnění	+	+	+		+	+		+
32 lehká psych. onemocnění	+					+		

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 příjem, závislosti, poruchy os.	-	-	-	-			-
6 gerontopsychiatrické odd.							+
15 příjem, neklidné psychózy-Ž	-		-			-	
17 příjem akutní stavy Ž			+				
19+25 doléč.+rehab. psychózy+por.os.M	-		-		-	-	-
20 závislosti-M						+	
27 doléč. psychózy, neurózy a poruch os.							
29 doléč.afektivní a úzkost. poruchy	+		+				
31 lehká psych. onemocnění			+				+
32 lehká psych. onemocnění							

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 příjem, závislosti, poruchy os.	-	-		-		-		
6 gerontopsychiatrické odd.								
15 příjem, neklidné psychózy-Ž								
17 příjem akutní stavy Ž								
19+25 doléč.+rehab. psychózy+por.os.M							-	-
20 závislosti-M								
27 doléč. psychózy, neurózy a poruch os.				+				
29 doléč.afektivní a úzkost. poruchy								
31 lehká psych. onemocnění				-				
32 lehká psych. onemocnění								

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 příjem, závislosti, poruchy os.	-		-	-			-
6 gerontopsychiatrické odd.							
15 příjem, neklidné psychózy-Ž					+		
17 příjem akutní stavy Ž							
19+25 doléč.+rehab. psychózy+por.os.M	-				-		
20 závislosti-M		-			-		
27 doléč. psychózy, neurózy a poruch os.							
29 doléč.afektivní a úzkost. poruchy		+					
31 lehká psych. onemocnění		+			+		
32 lehká psych. onemocnění							

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 příjem, závislosti, poruchy os.	-	-		-							
6 gerontopsychiatrické odd.	+		+	+							
15 příjem, neklidné psychózy-Ž							-				-
17 příjem akutní stavy Ž			-	-						-	
19+25 doléč.+rehab. psychózy+por.os.M	-								-	-	
20 závislosti-M						-					
27 doléč. psychózy, neurózy a poruch os.								-			
29 doléč.afektivní a úzkost. poruchy	+		+	+							
31 lehká psych. onemocnění										+	
32 lehká psych. onemocnění											

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 příjem, závislosti, poruchy os.	-	-	-	-	-	
6 gerontopsychiatrické odd.						+
15 příjem, neklidné psychózy-Ž						
17 příjem akutní stavy Ž						
19+25 doléč.+rehab. psychózy+por.os.M	-					-
20 závislosti-M		-				
27 doléč. psychózy, neurózy a poruch os.						
29 doléč.afektivní a úzkost. poruchy	+					
31 lehká psych. onemocnění	+	+	+			
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 příjem, závislosti, poruchy os.	-		-	-
6 gerontopsychiatrické odd.				
15 příjem, neklidné psychózy-Ž				
17 příjem akutní stavy Ž				
19+25 doléč.+rehab. psychózy+por.os.M				
20 závislosti-M				
27 doléč. psychózy, neurózy a poruch os.				
29 doléč.afektivní a úzkost. poruchy				
31 lehká psych. onemocnění				
32 lehká psych. onemocnění			-	

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 příjem, závislosti, poruchy os.	-		-			-
6 gerontopsychiatrické odd.					-	
15 příjem, neklidné psychózy-Ž					+	
17 příjem akutní stavy Ž						
19+25 doléč.+rehab. psychózy+por.os.M	-					-
20 závislosti-M						
27 doléč. psychózy, neurózy a poruch os.						+
29 doléč.afektivní a úzkost. poruchy	+			+		
31 lehká psych. onemocnění						+
32 lehká psych. onemocnění						+

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

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



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA HAVLÍČKŮV BROD

Psychiatrická léčebna Havlíčkův Brod: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 47 % žen a 53 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 31-50 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé vyučení bez maturity.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 34 % pacientů, plánovaně na objednání 48 % pacientů; přičemž většina byla přijata do léčebny bez čekání.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Havlíčkův Brod je nadprůměrná, zejména na uzavřených odděleních. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 69,2 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z oddělení 6 doléčení a rehabilitace.

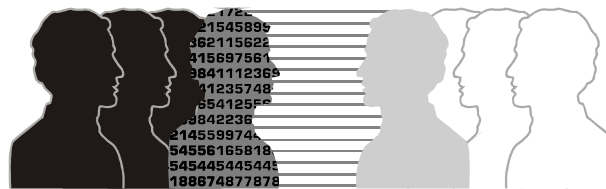
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Ve třech dimenzích přesahuje spokojenost úroveň 70%.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru byla patrná u dimenzí citová opora a koordinace a integrace péče
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Doba podávání jídel
 - ☐ Dodržení termínu přijetí
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
 - ☐ Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Celkové hodnocení péče
 - ☐ Zajištění citových a duchovních potřeb
 - ☐ Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
 - ☐ Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 65,1 %, s **lékaři** 68,7 % a se **všeobecnými službami** 48,4 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 175
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2008
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

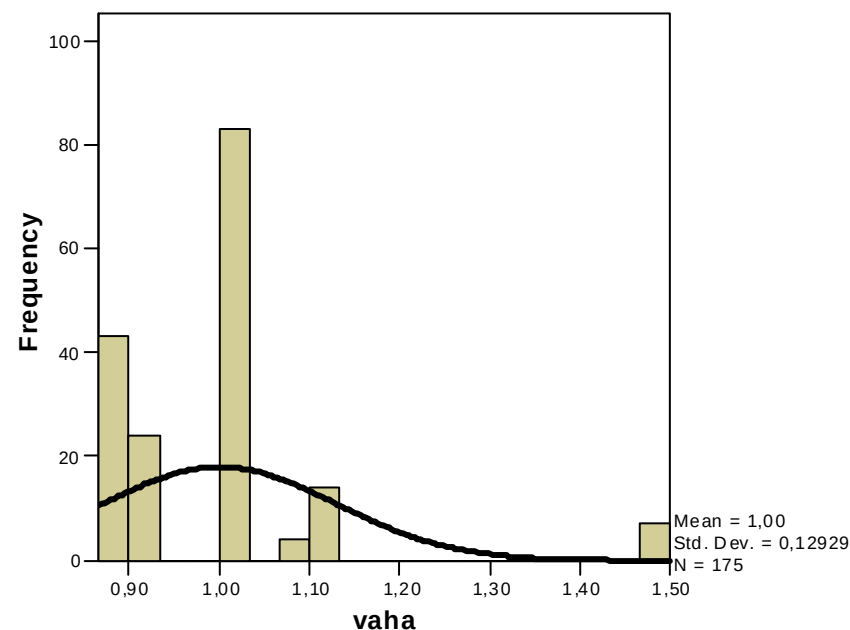
- Počet hospitalizovaných pacientů: 200
- Počet nezařazených pacientů: 6
- Počet validních dotazníků: 65
- **Návratnost: 90,2 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 11
- Počet pracovišť s $n < 15$: 5
 - 2 příjem-M; 2a příjem a doléčení-M; 7a příjem; 9 doléčení M; 11a sexuologie M -> zpracovány společně v kategorii „Ostatní pracoviště“

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,9 – 1,5
Rozložení vah ukazuje tento histogram:

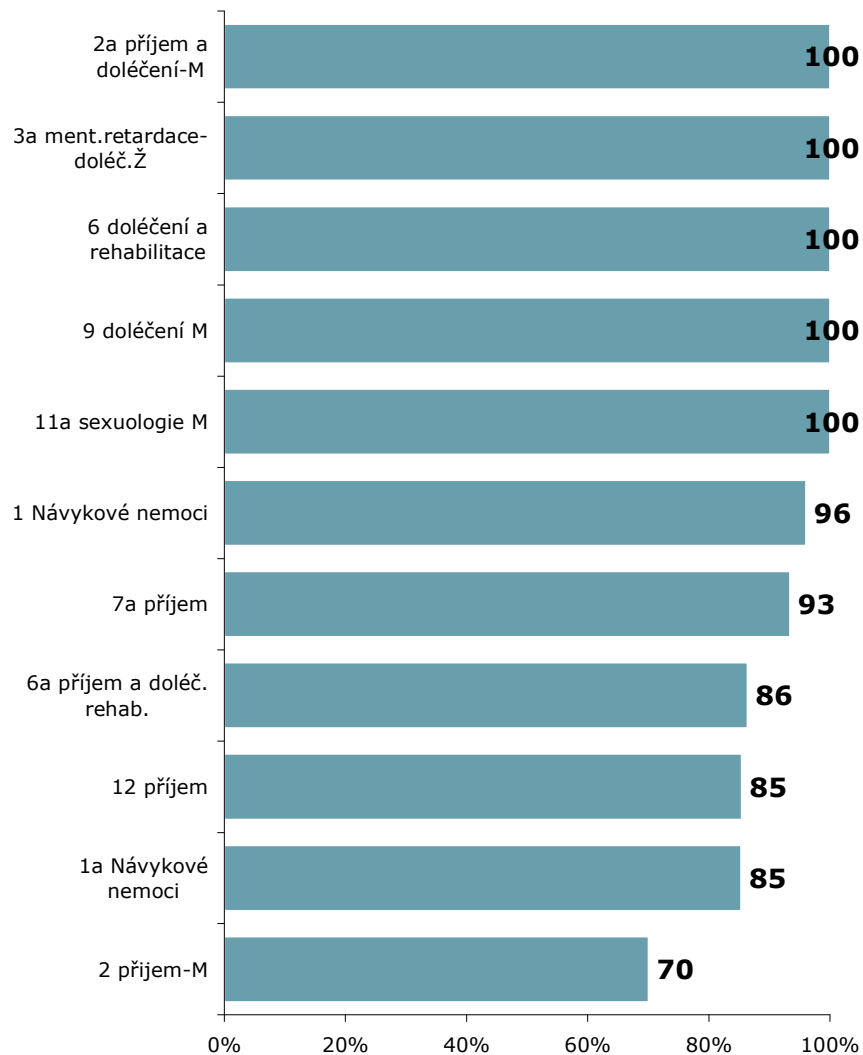


Vyplňování dotazníků

- 93 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 5 % požádalo o vysvětlení personál, 1 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby a za 1% vyplňoval dotazník personál.

Návratnost dotazníků

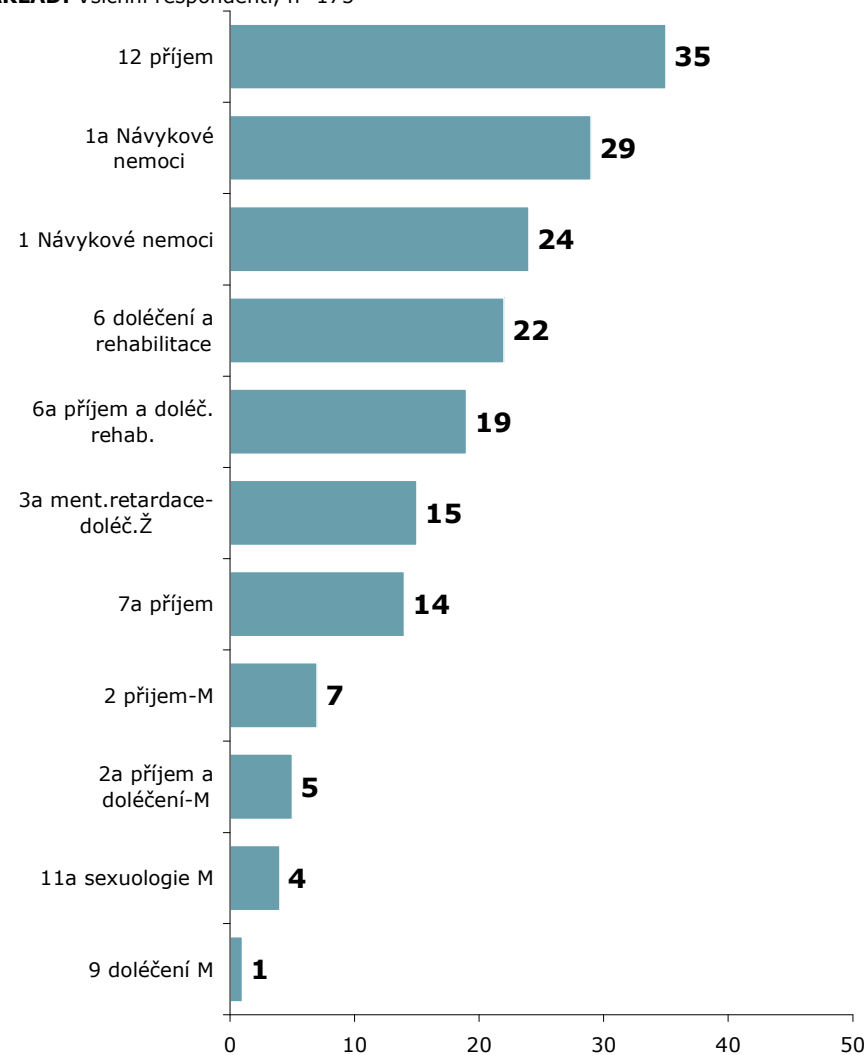
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

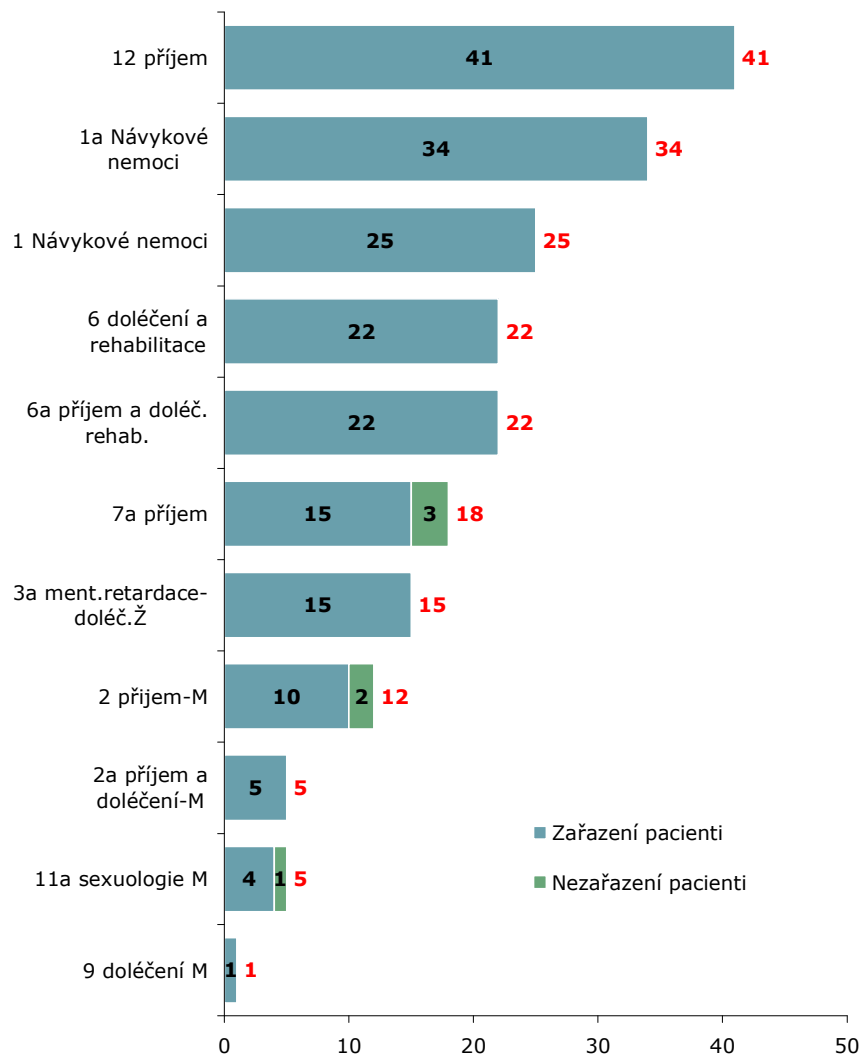
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=175



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

Počty propuštěných pacientů

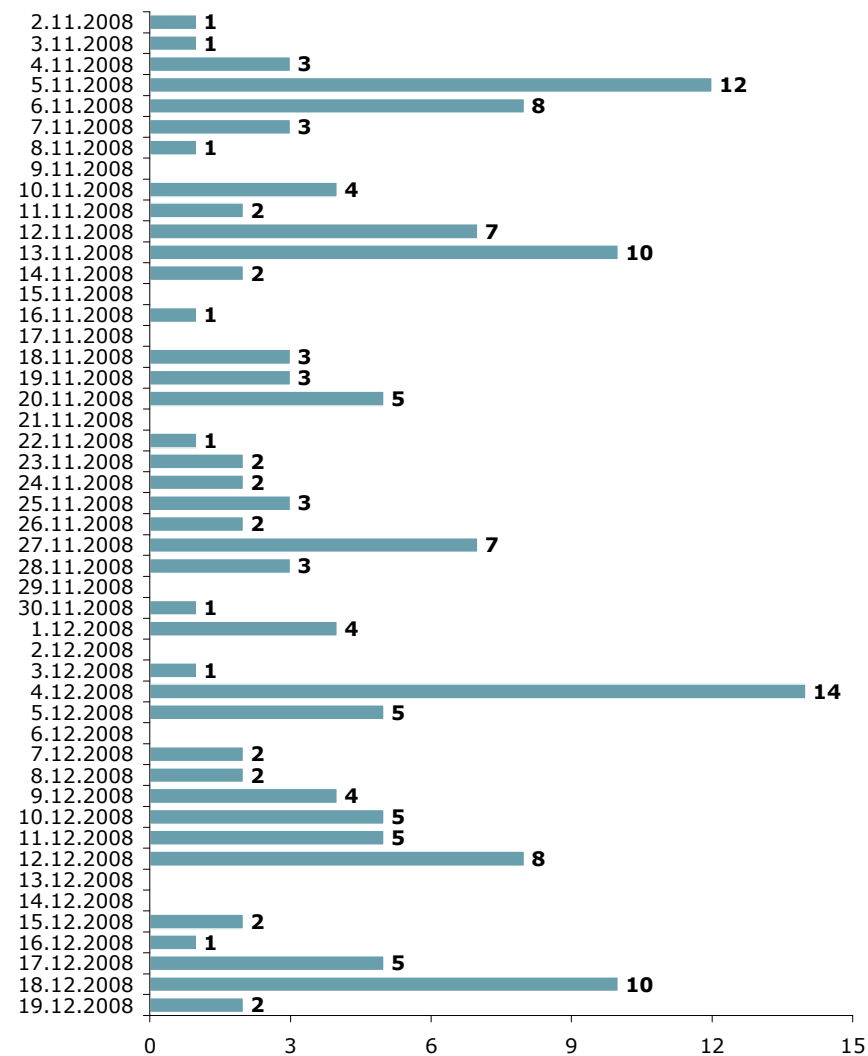
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

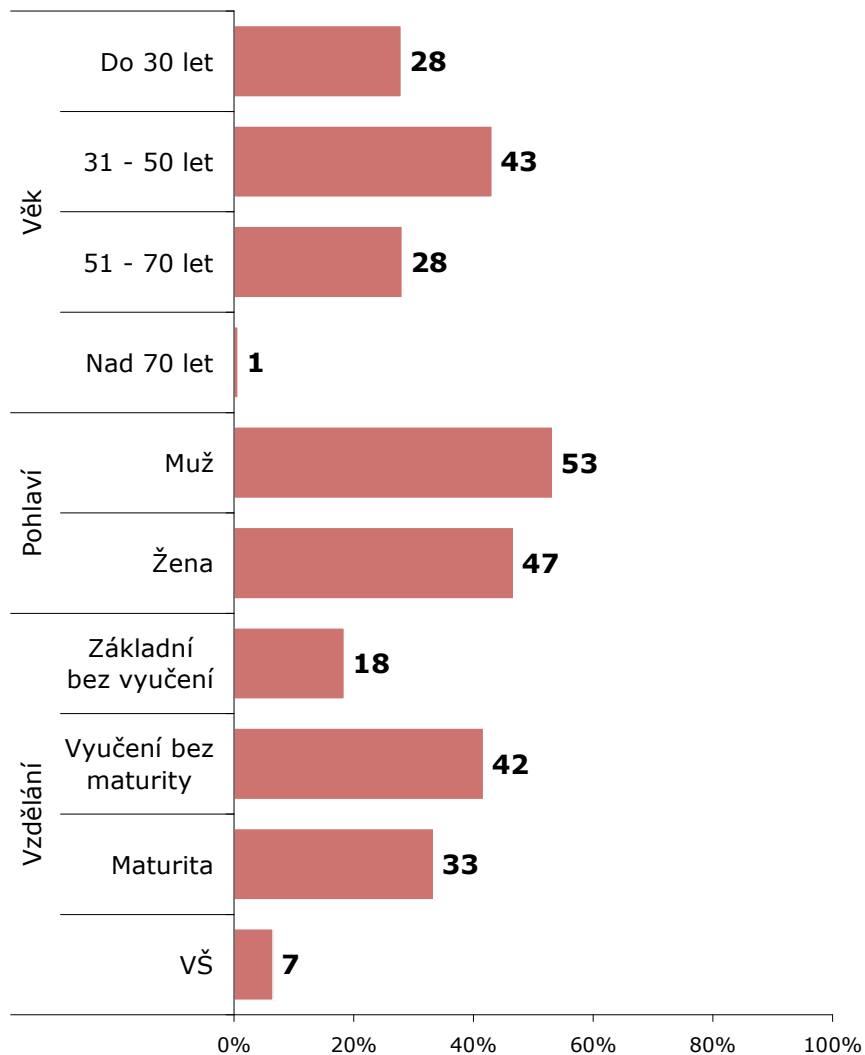
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=175



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

Demografická struktura pacientů

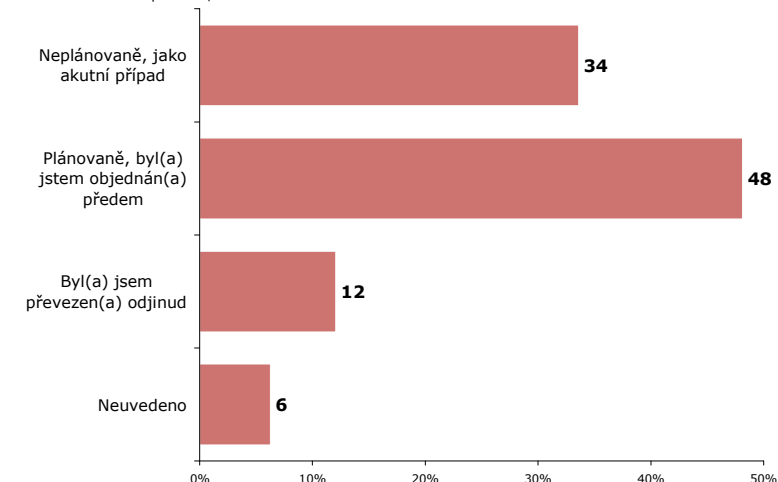
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=175



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?

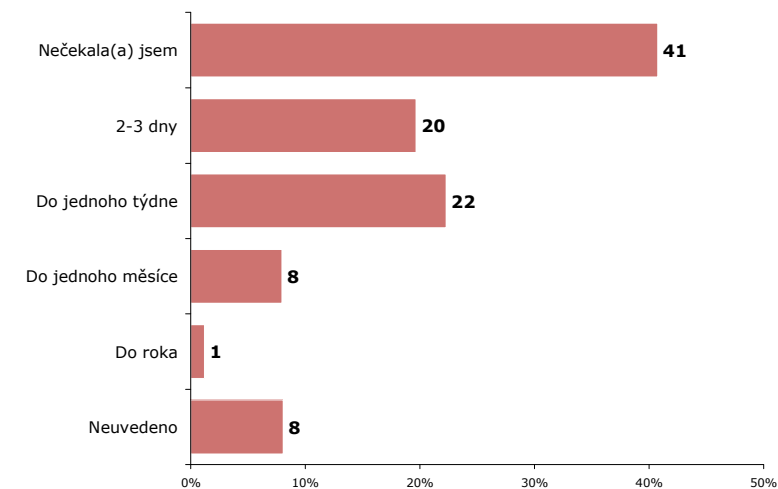
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=175



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=84



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



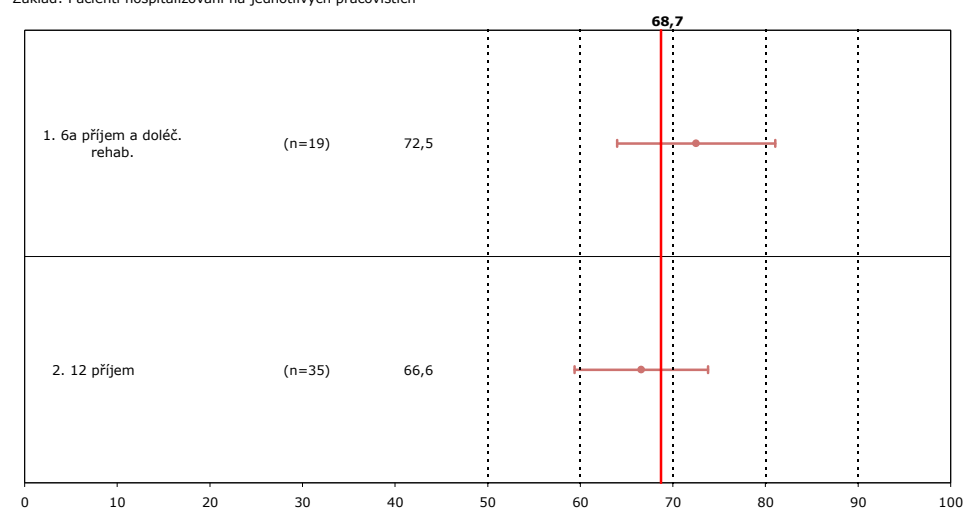
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost

PL Havlíčkův Brod: Souhrnná spokojenost - otevřená

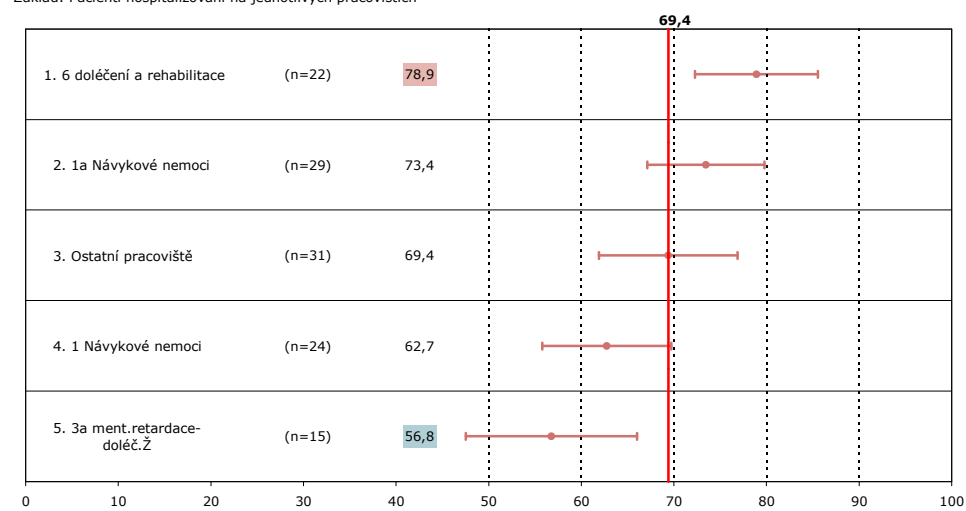
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Havlíčkův Brod: Souhrnná spokojenost - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

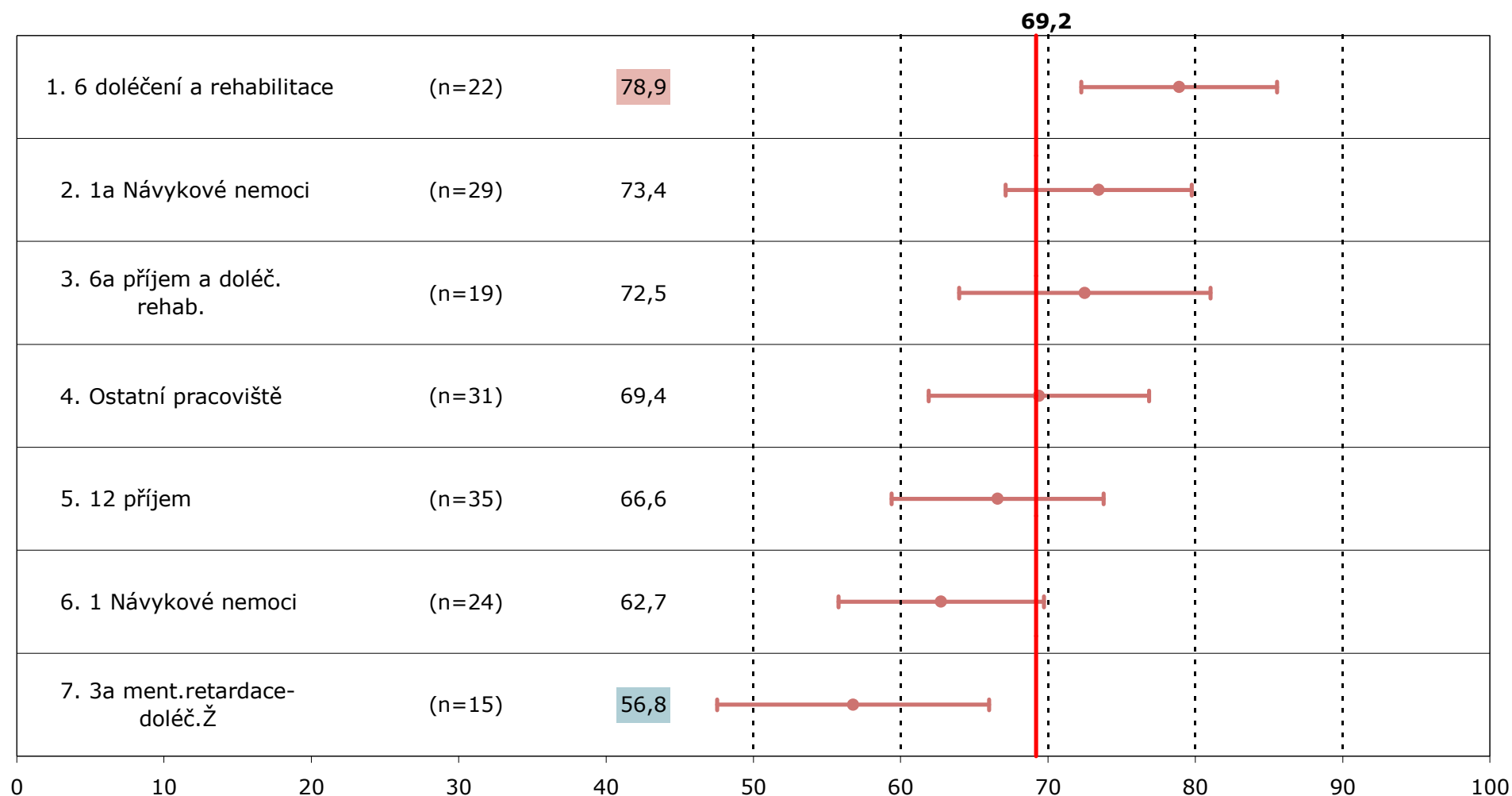


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Havlíčkův Brod: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

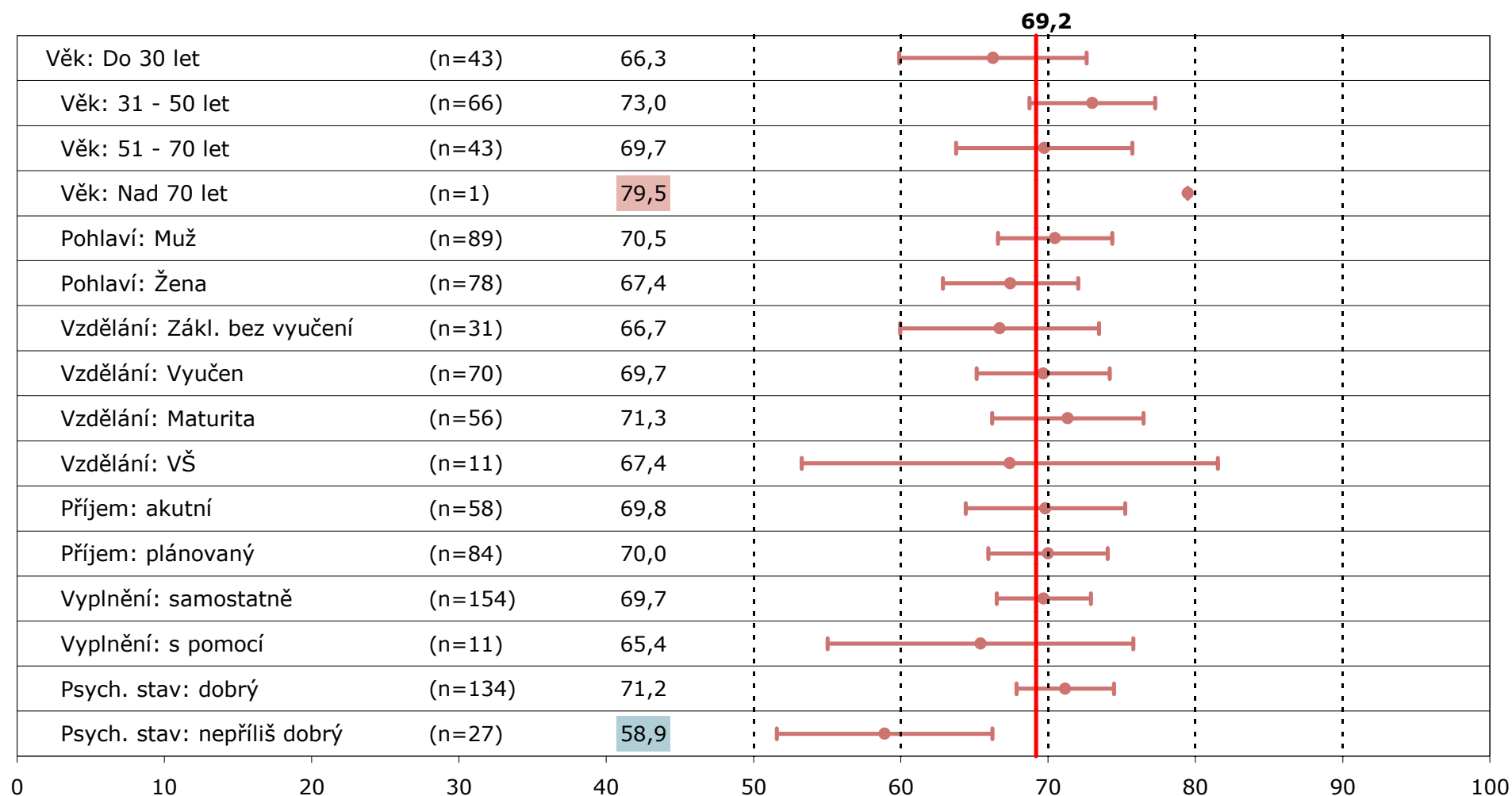


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Havlíčkův Brod: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

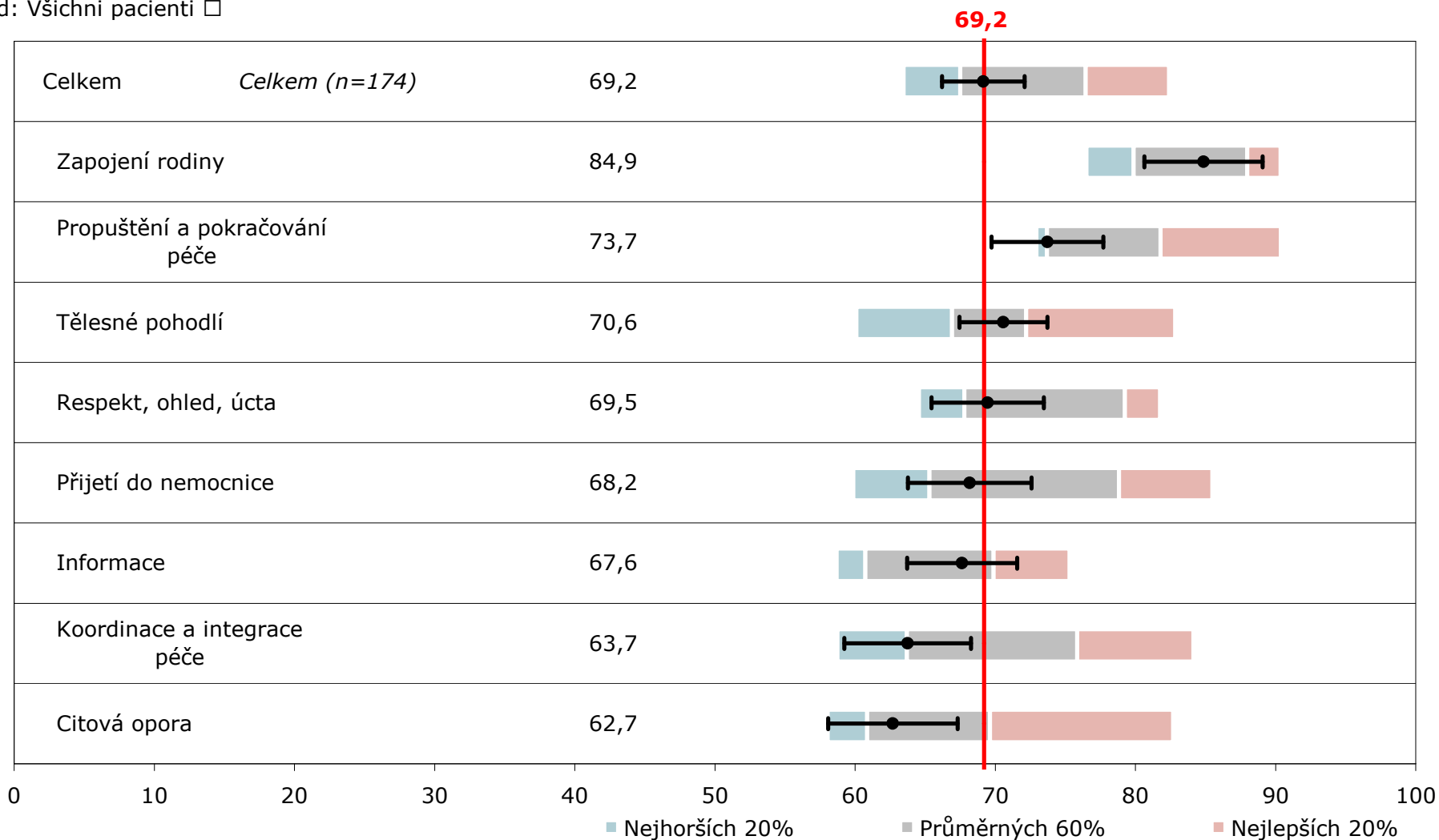


SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost

PL Havlíčkův Brod: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

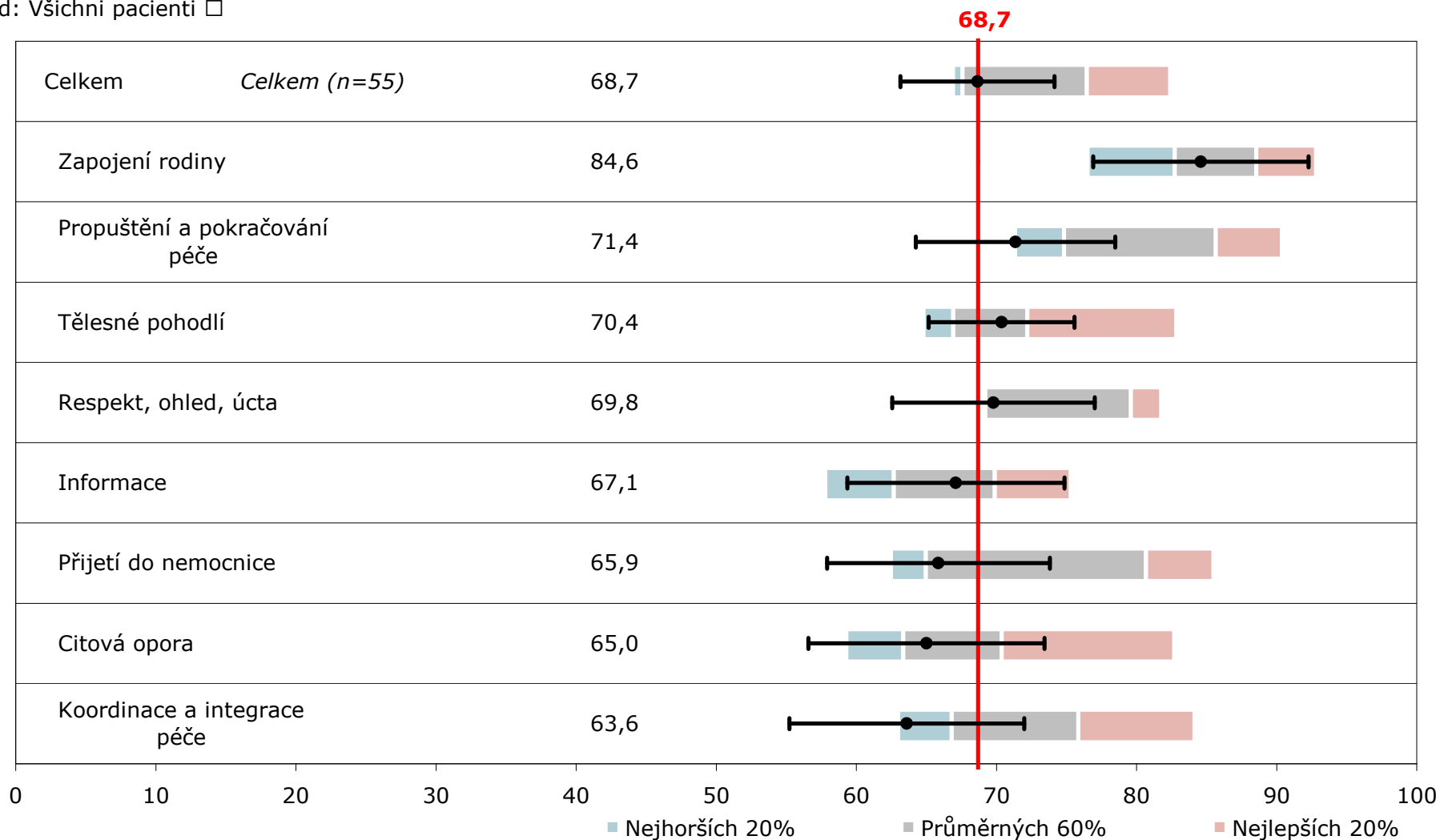


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – otevřená pracoviště

PL Havlíčkův Brod: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

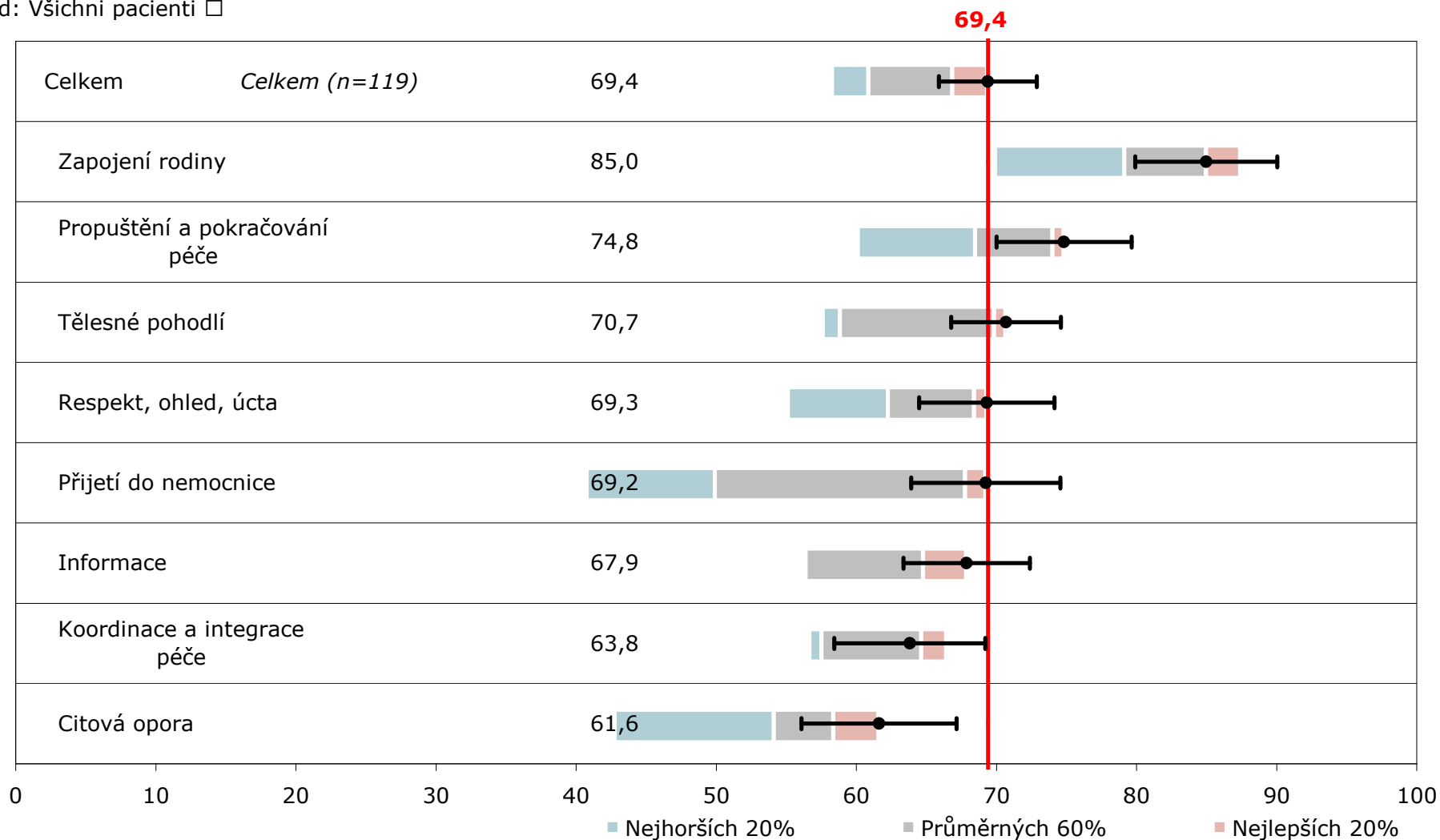


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – uzavřená pracoviště

PL Havlíčkův Brod: Souhrnná spokojenost

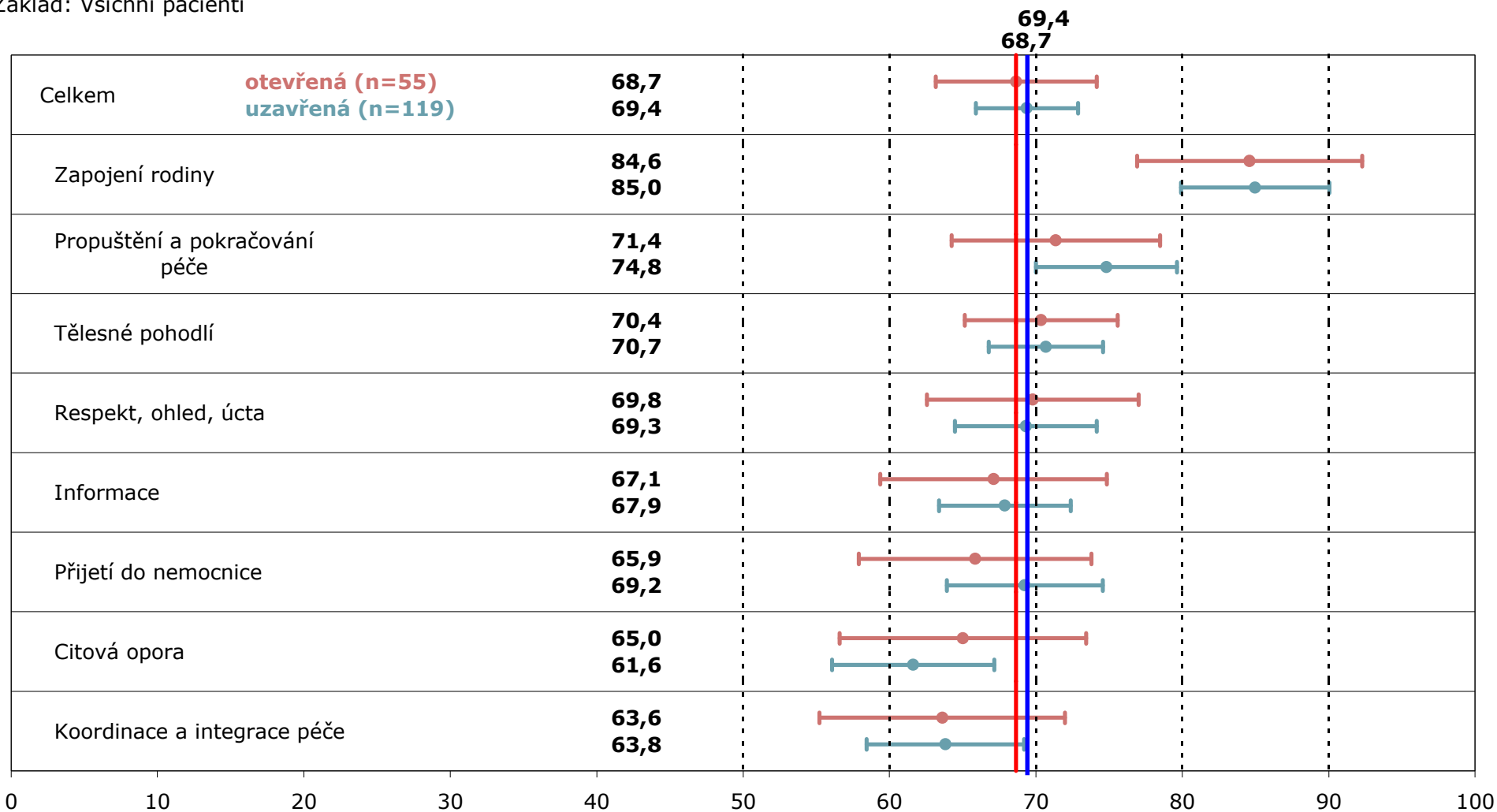
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Havlíčkův Brod: Souhrnná spokojenost

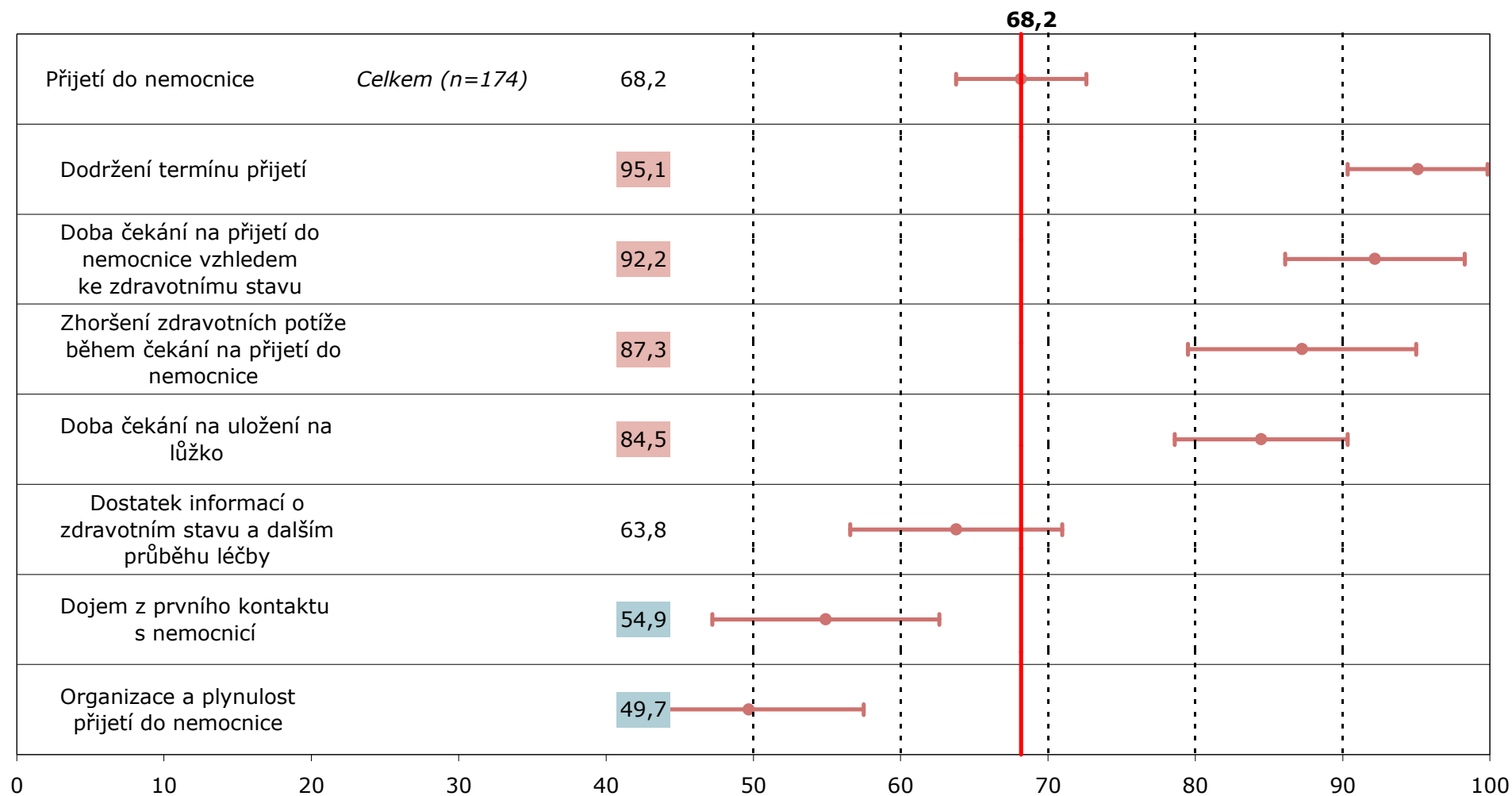
Základ: Všichni pacienti



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

PL Havlíčkův Brod: Přijetí do nemocnice

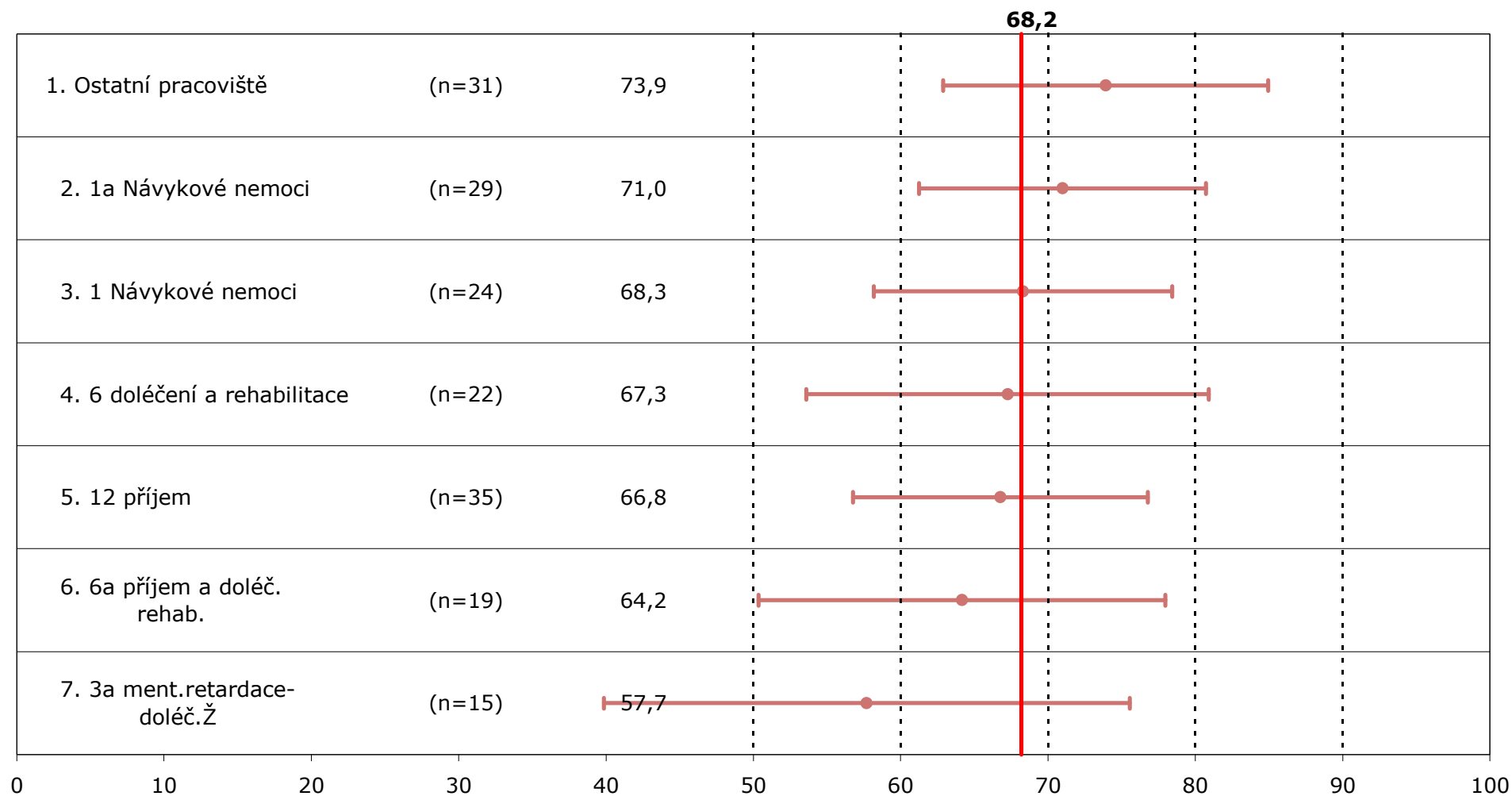
Základ: Všichni pacienti



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

PL Havlíčkův Brod: Přijetí do nemocnice

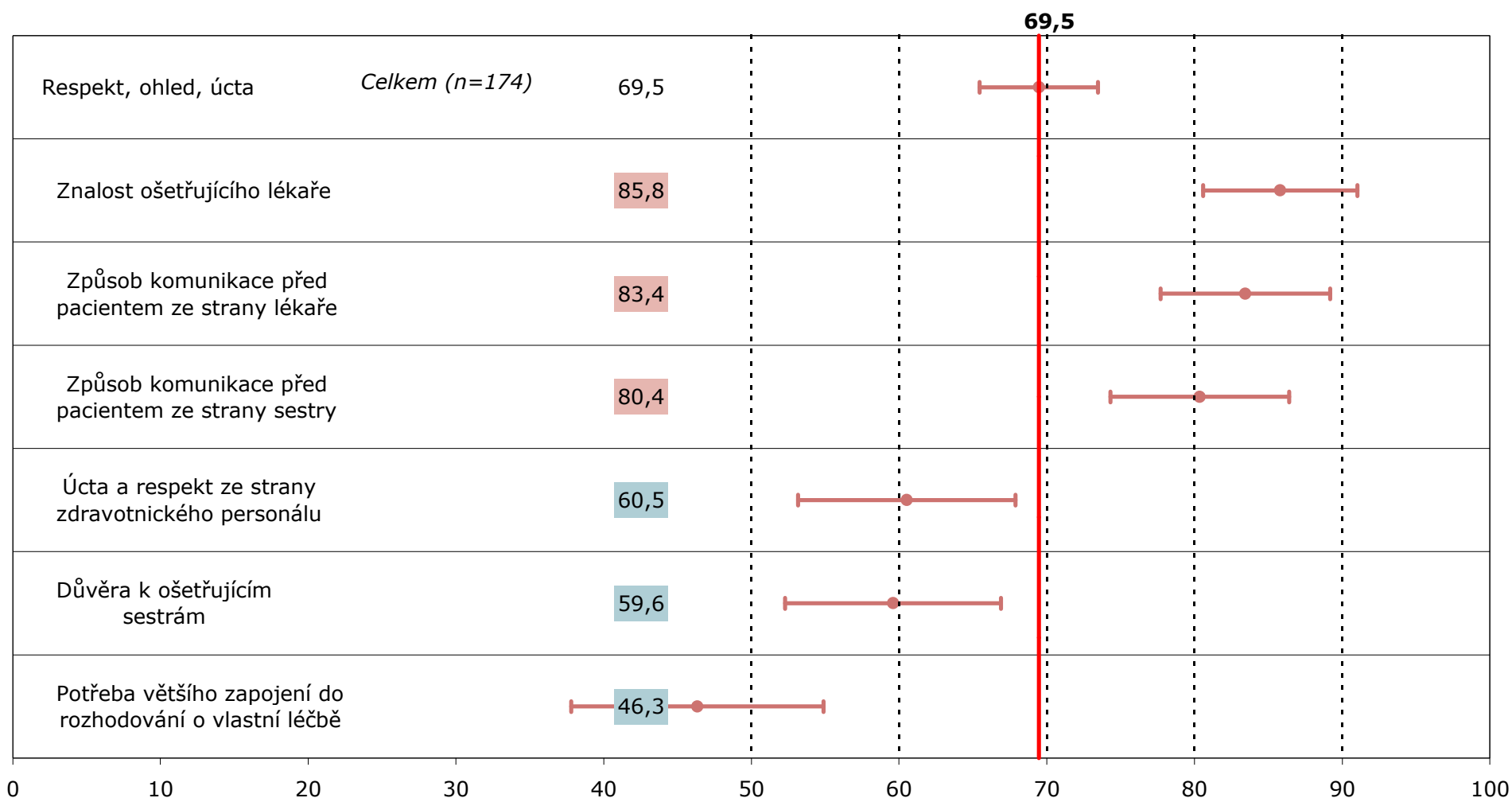
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Havlíčkův Brod: Respekt, ohled, úcta

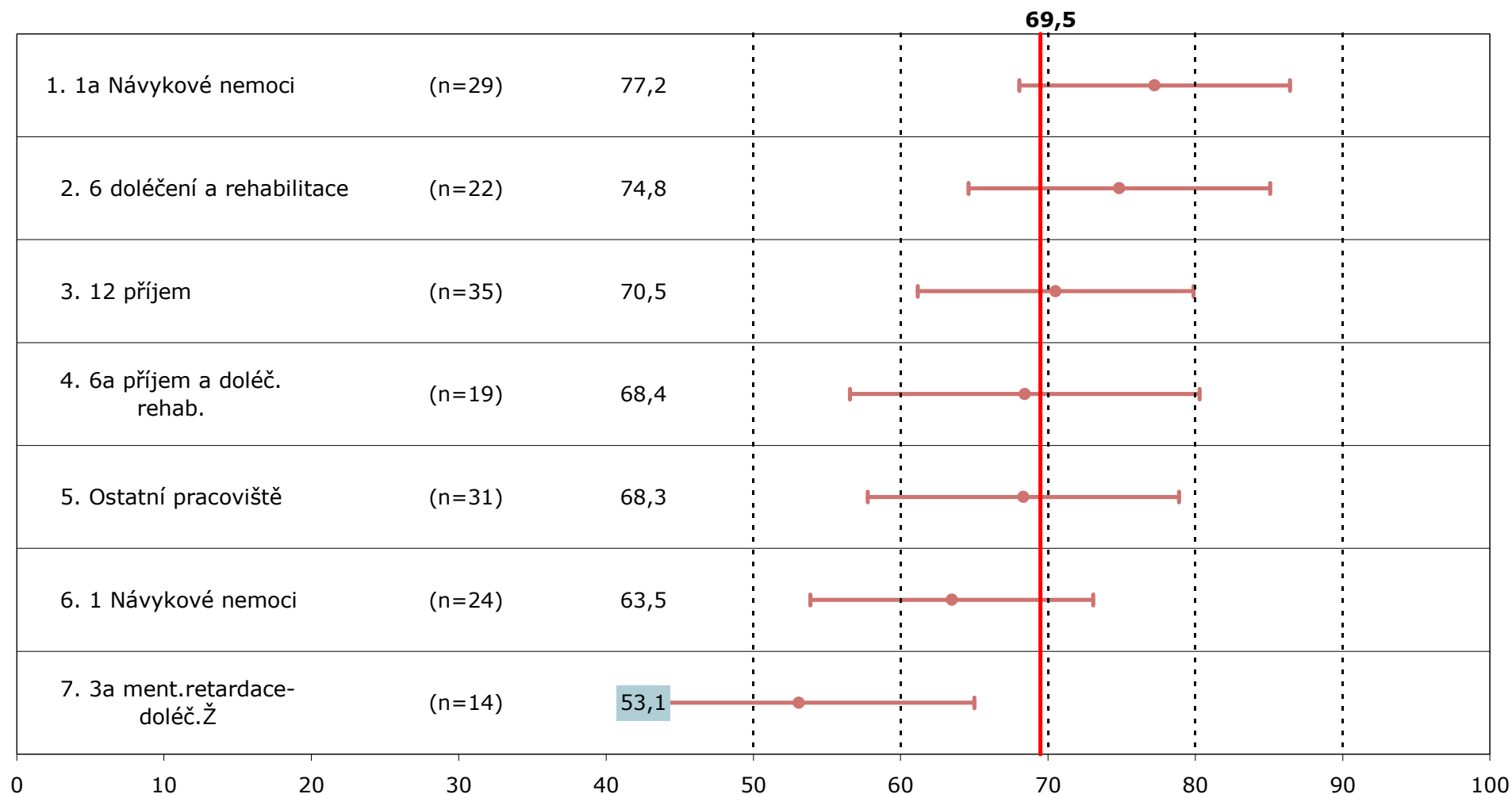
Základ: Všichni pacienti



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

PL Havlíčkův Brod: Respekt, ohled, úcta

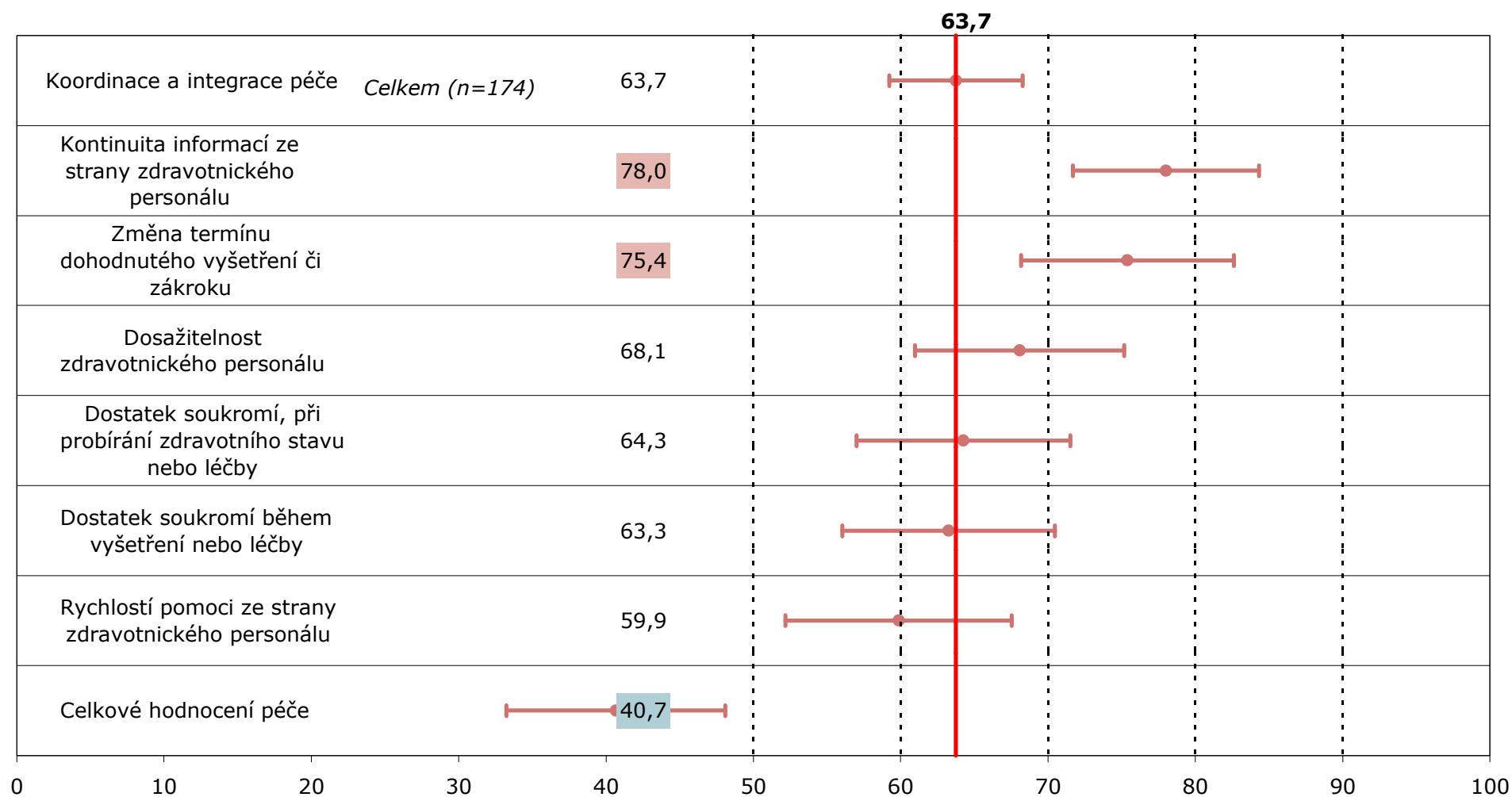
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Havlíčkův Brod: Koordinace a integrace péče

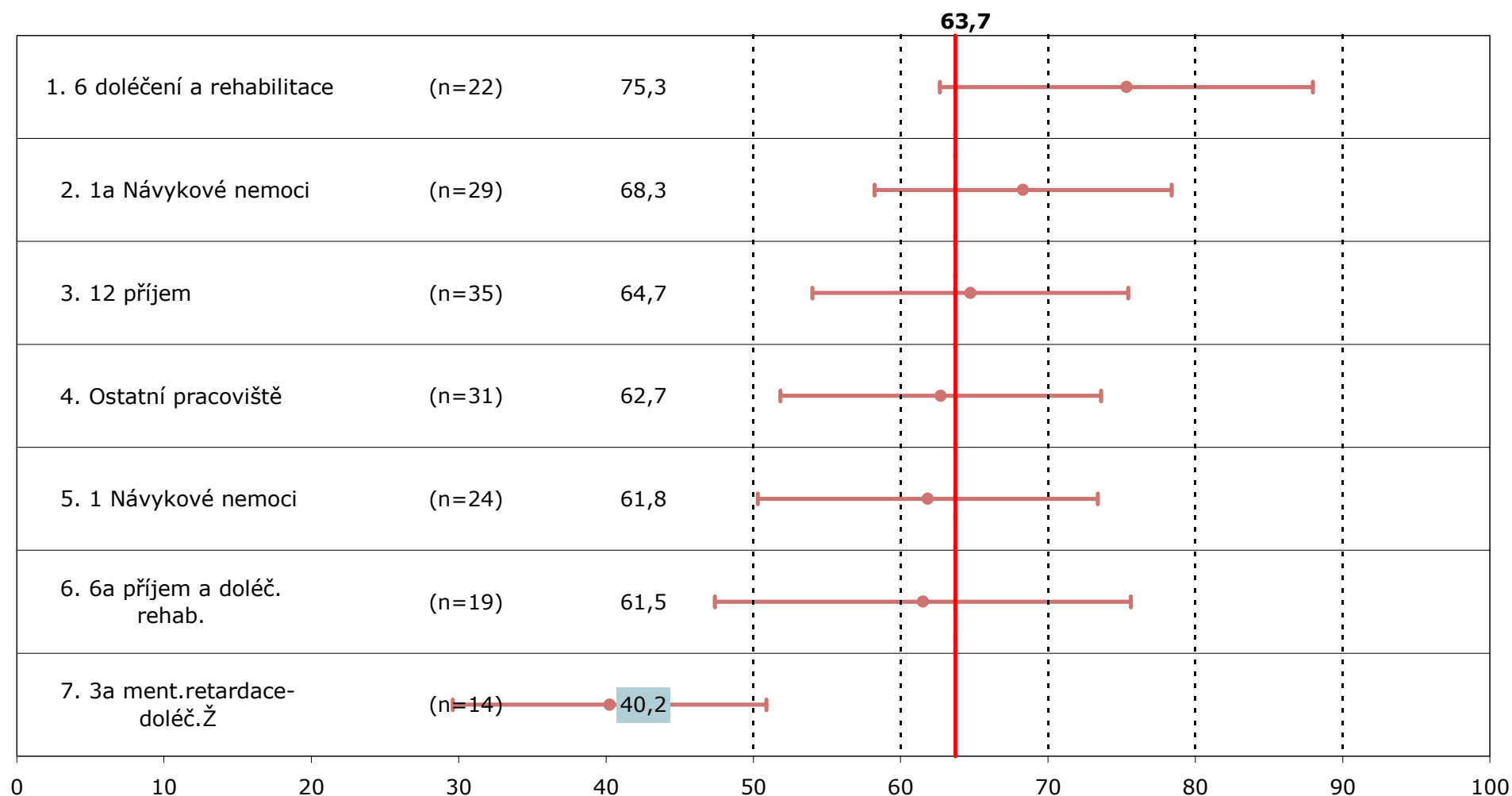
Základ: Všichni pacienti



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

PL Havlíčkův Brod: Koordinace a integrace péče

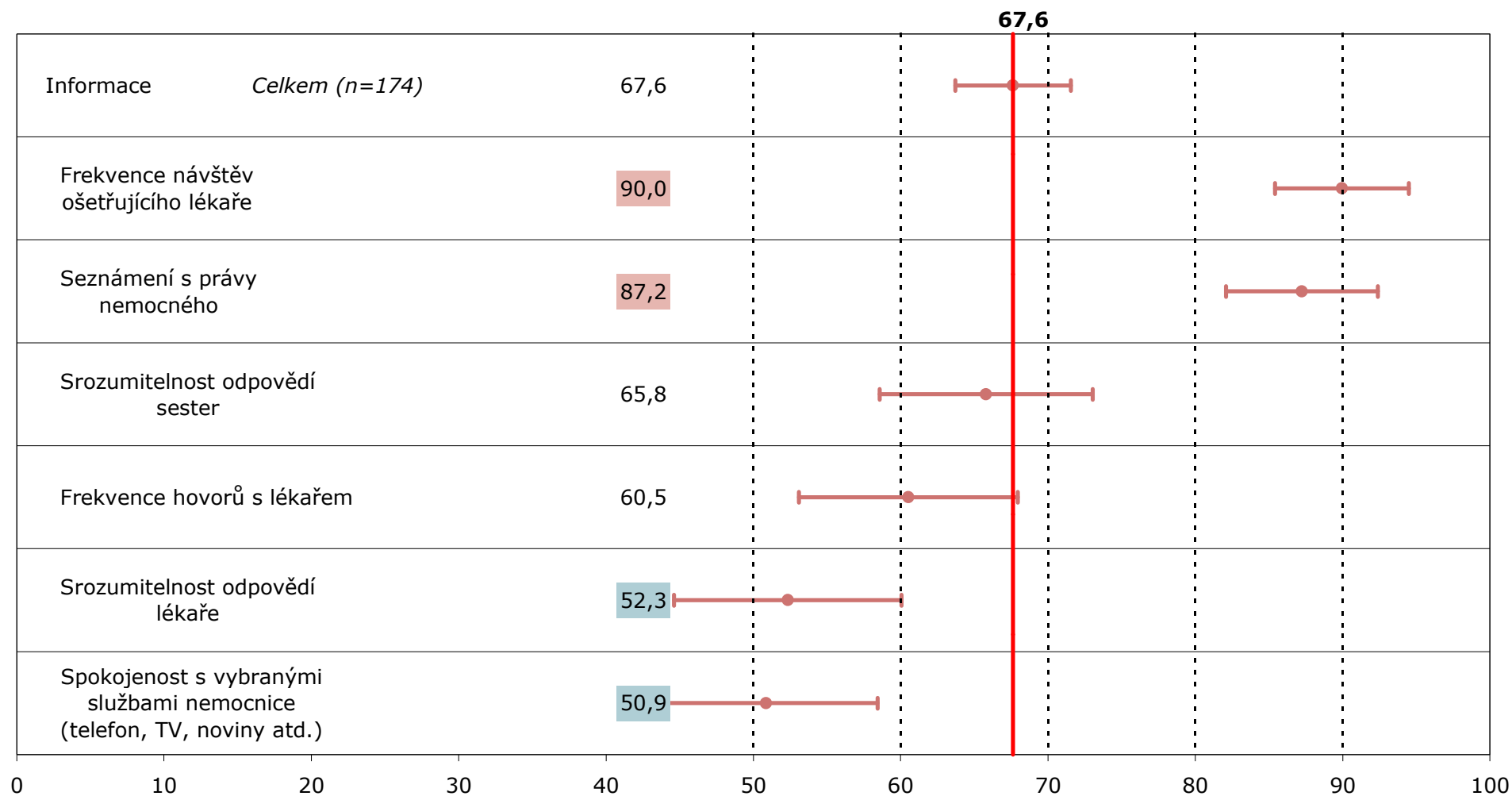
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Havlíčkův Brod: Informace, komunikace

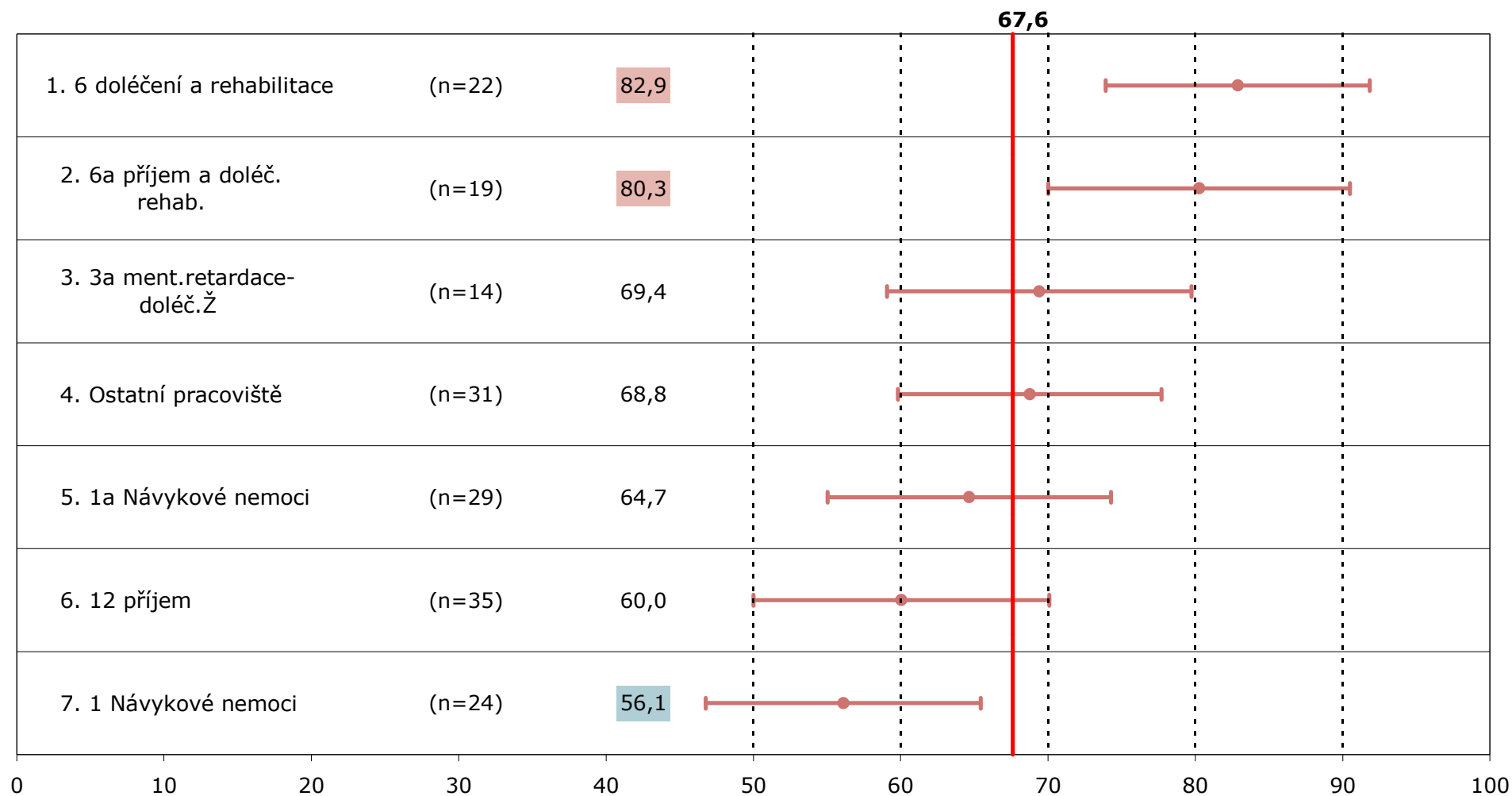
Základ: Všichni pacienti



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

PL Havlíčkův Brod: Informace, komunikace

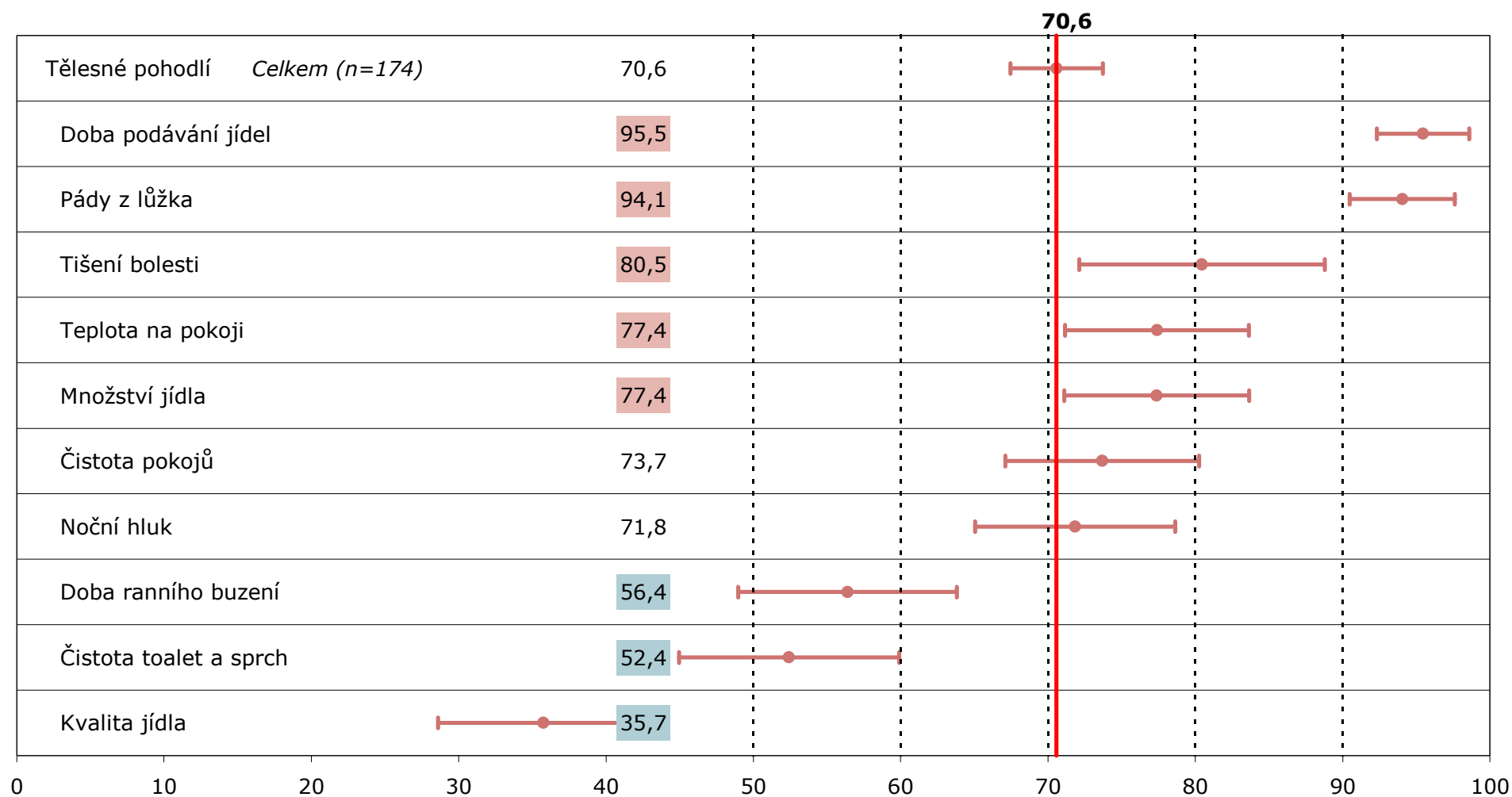
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Havlíčkův Brod: Tělesné pohodlí

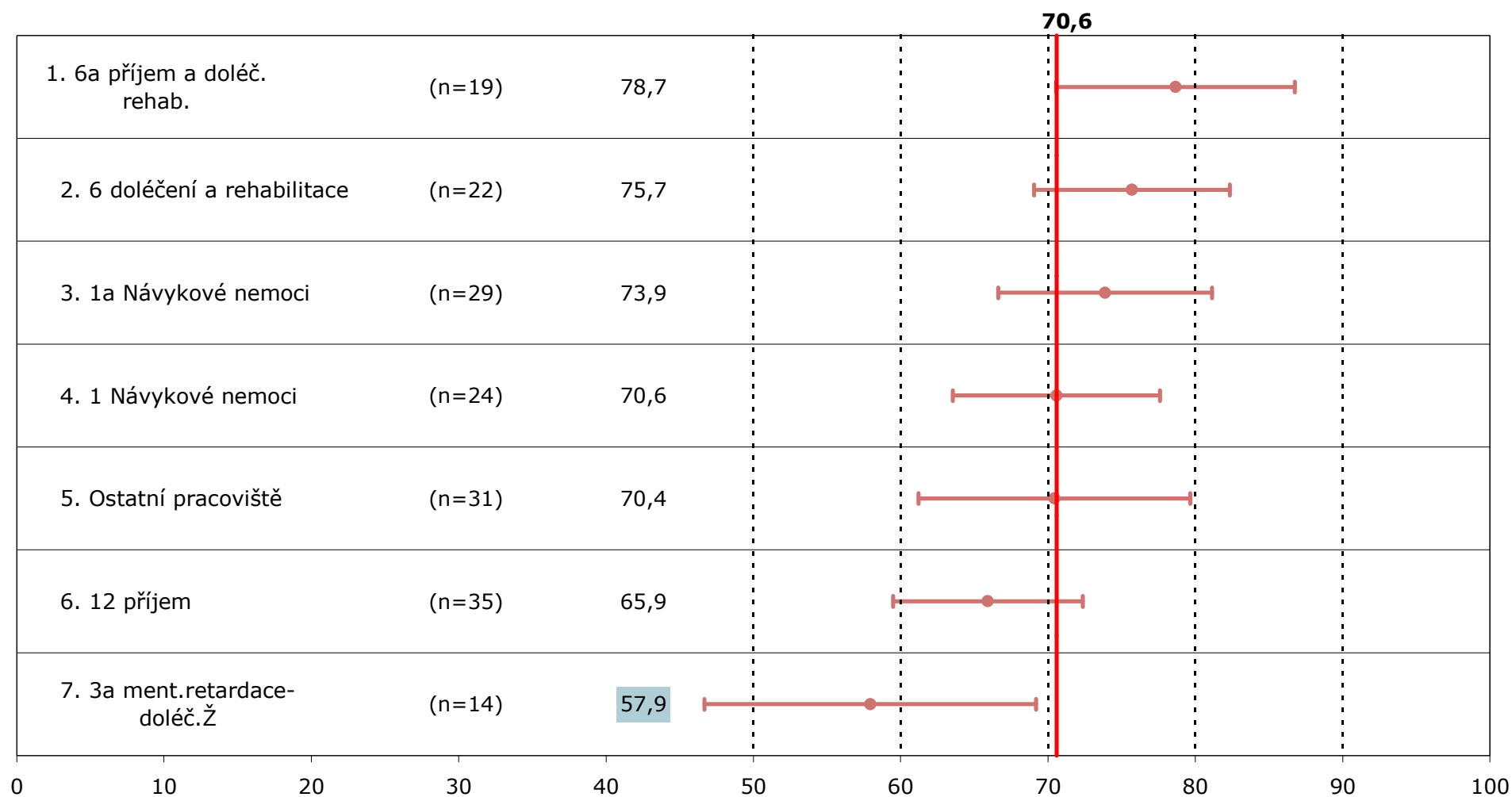
Základ: Všichni pacienti



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

PL Havlíčkův Brod: Tělesné pohodlí

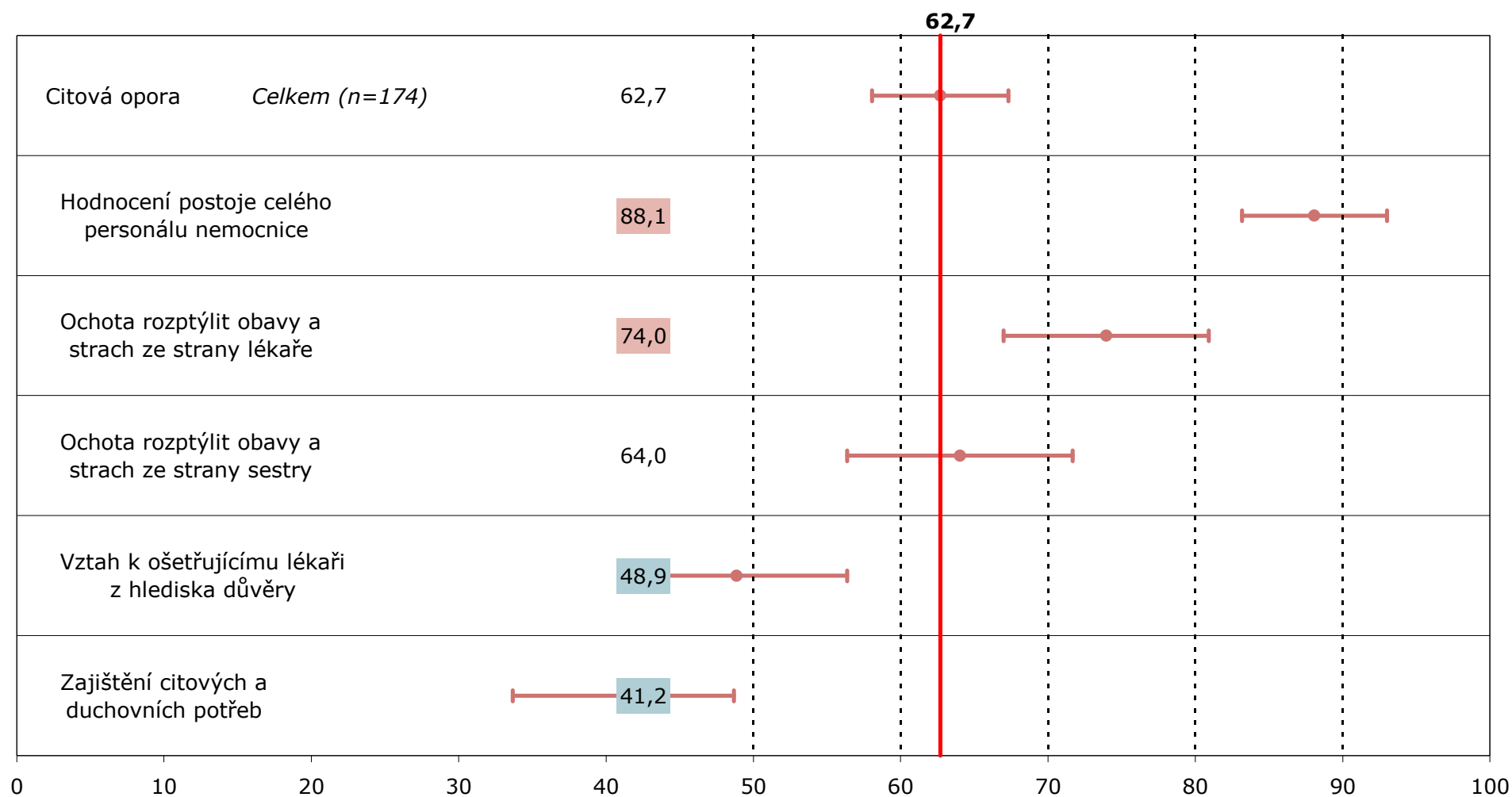
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Havlíčkův Brod: Citová opora

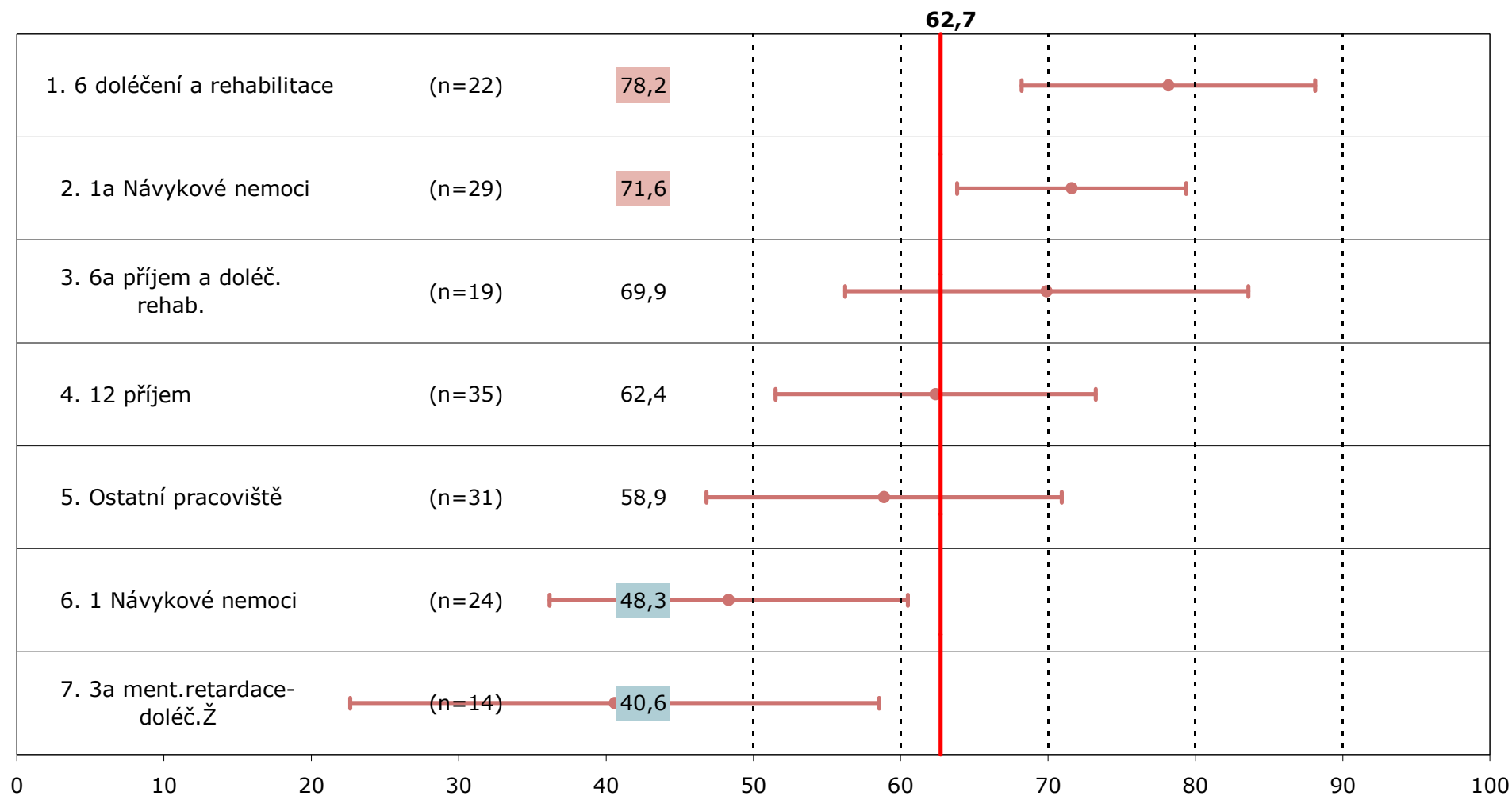
Základ: Všichni pacienti



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

PL Havlíčkův Brod: Citová opora

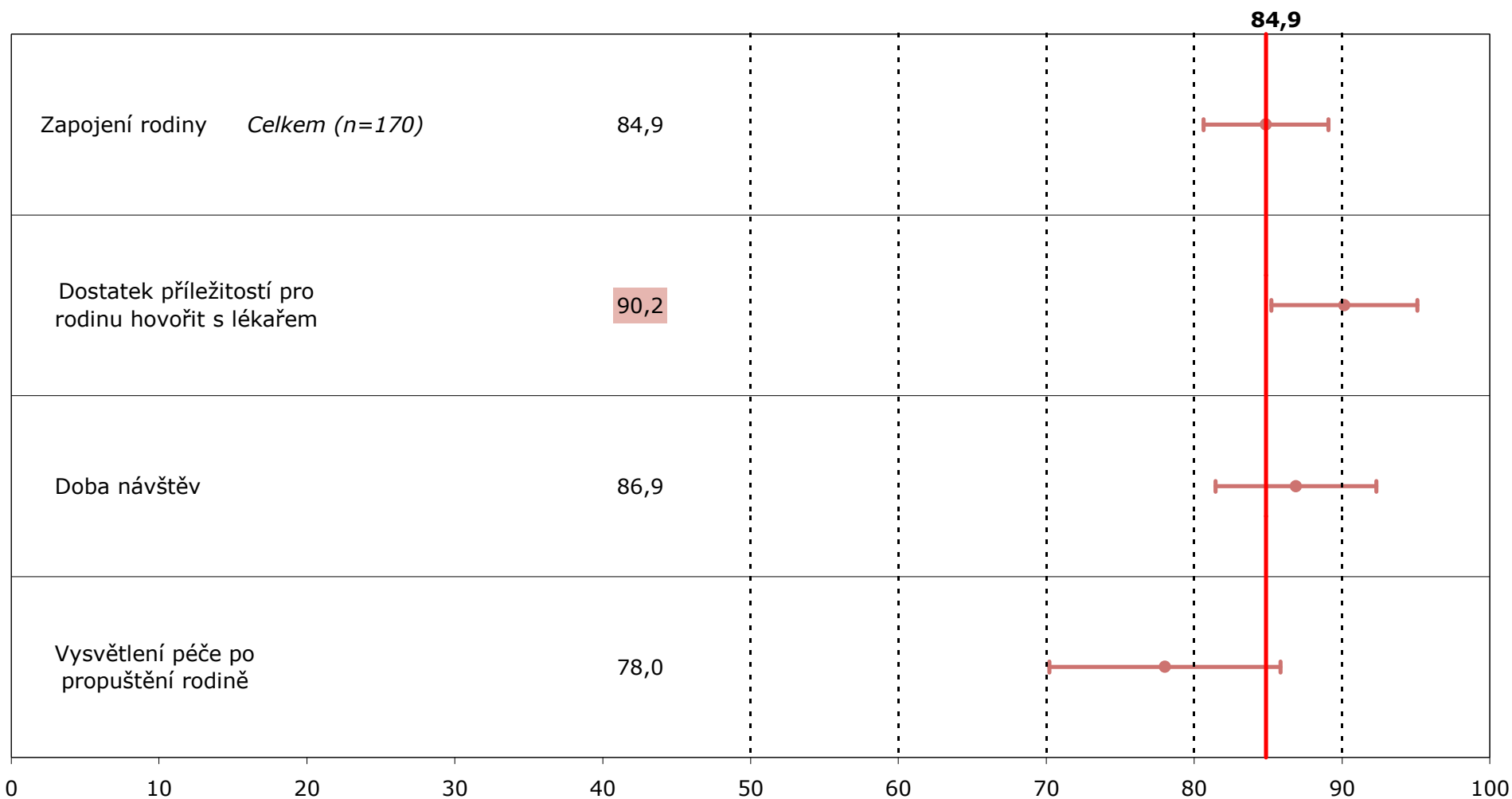
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Havlíčkův Brod: Zapojení rodiny

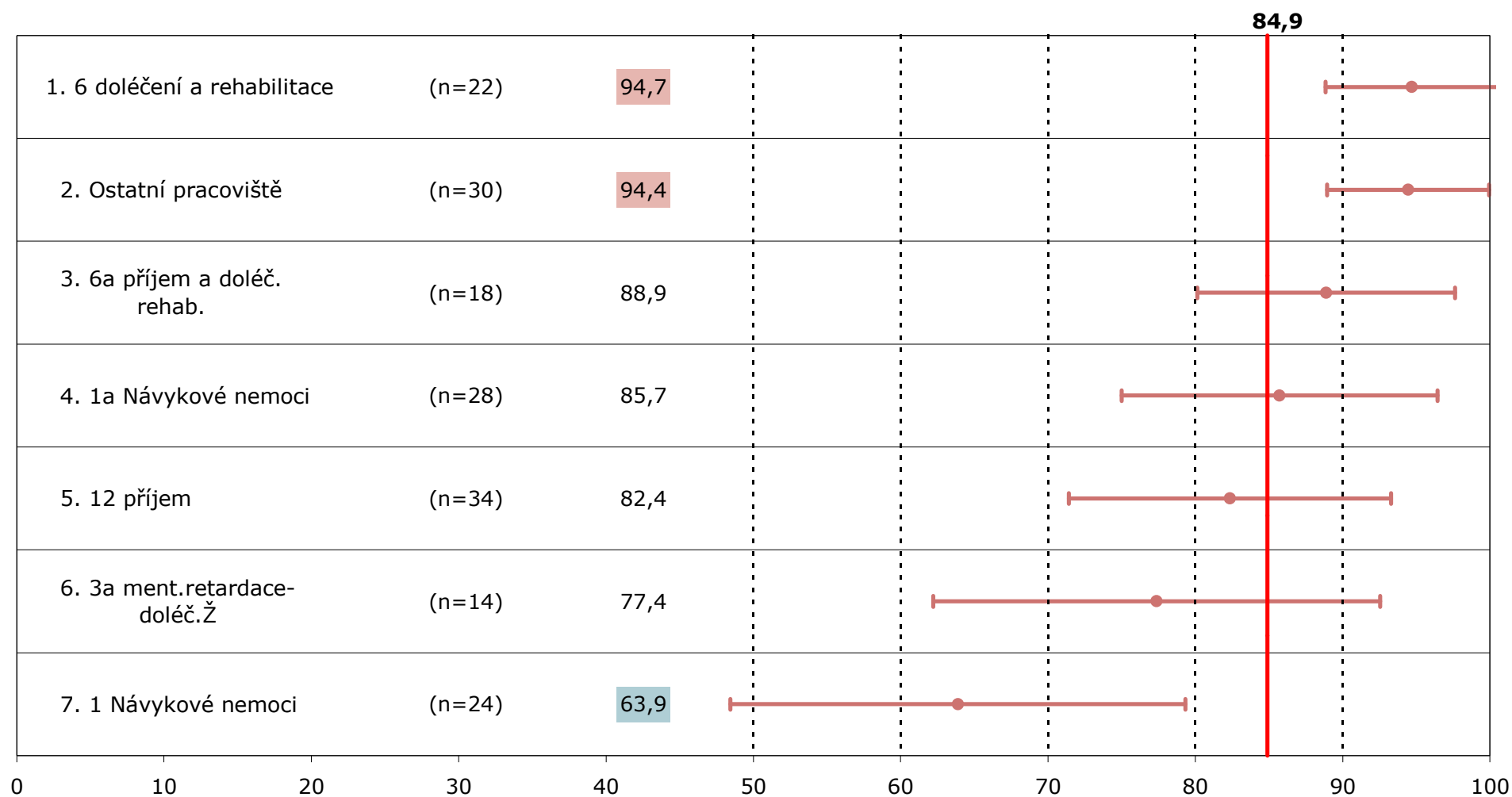
Základ: Všichni pacienti



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

PL Havlíčkův Brod: Zapojení rodiny

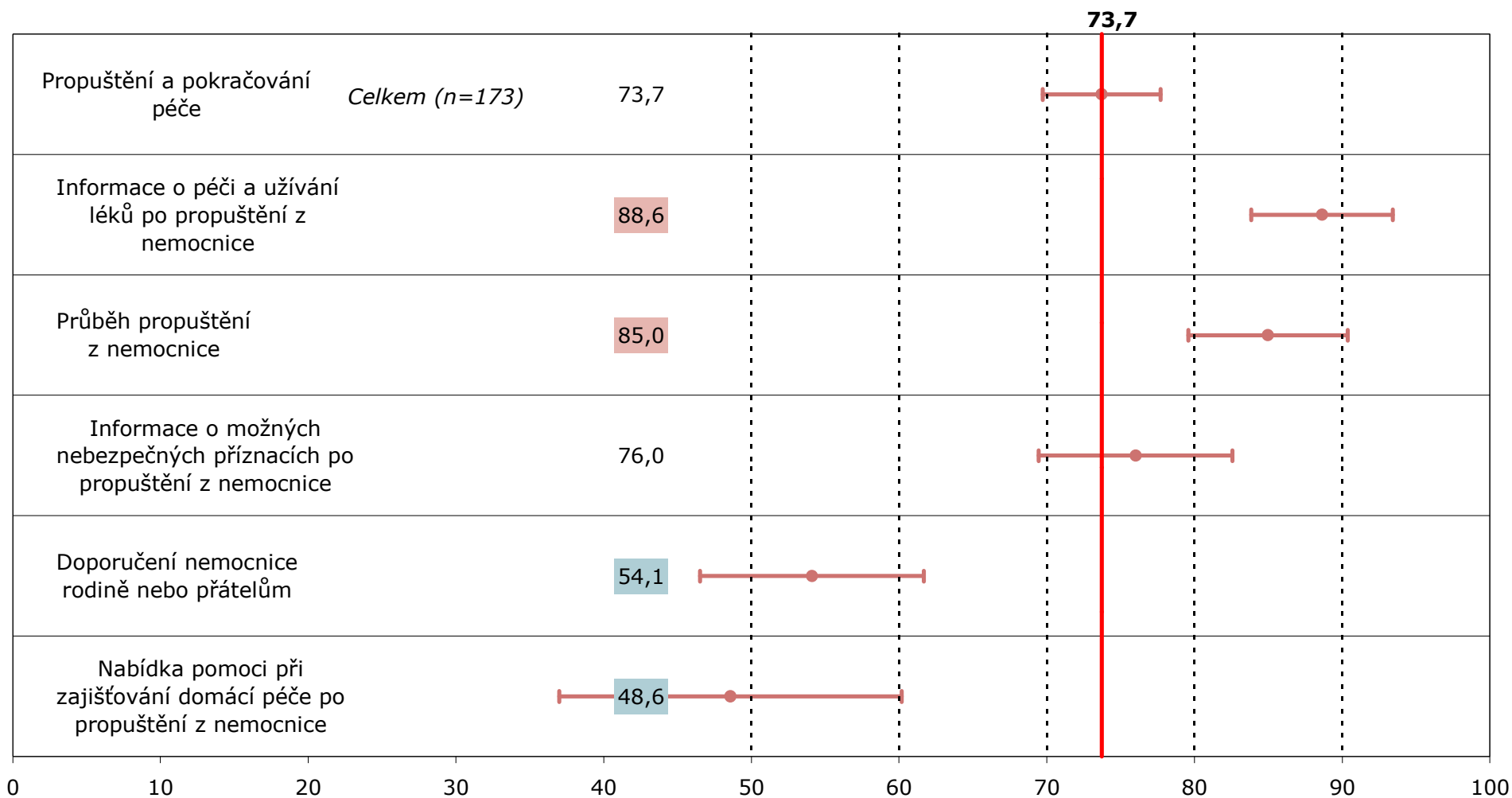
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Havlíčkův Brod: Propuštění a pokračování péče

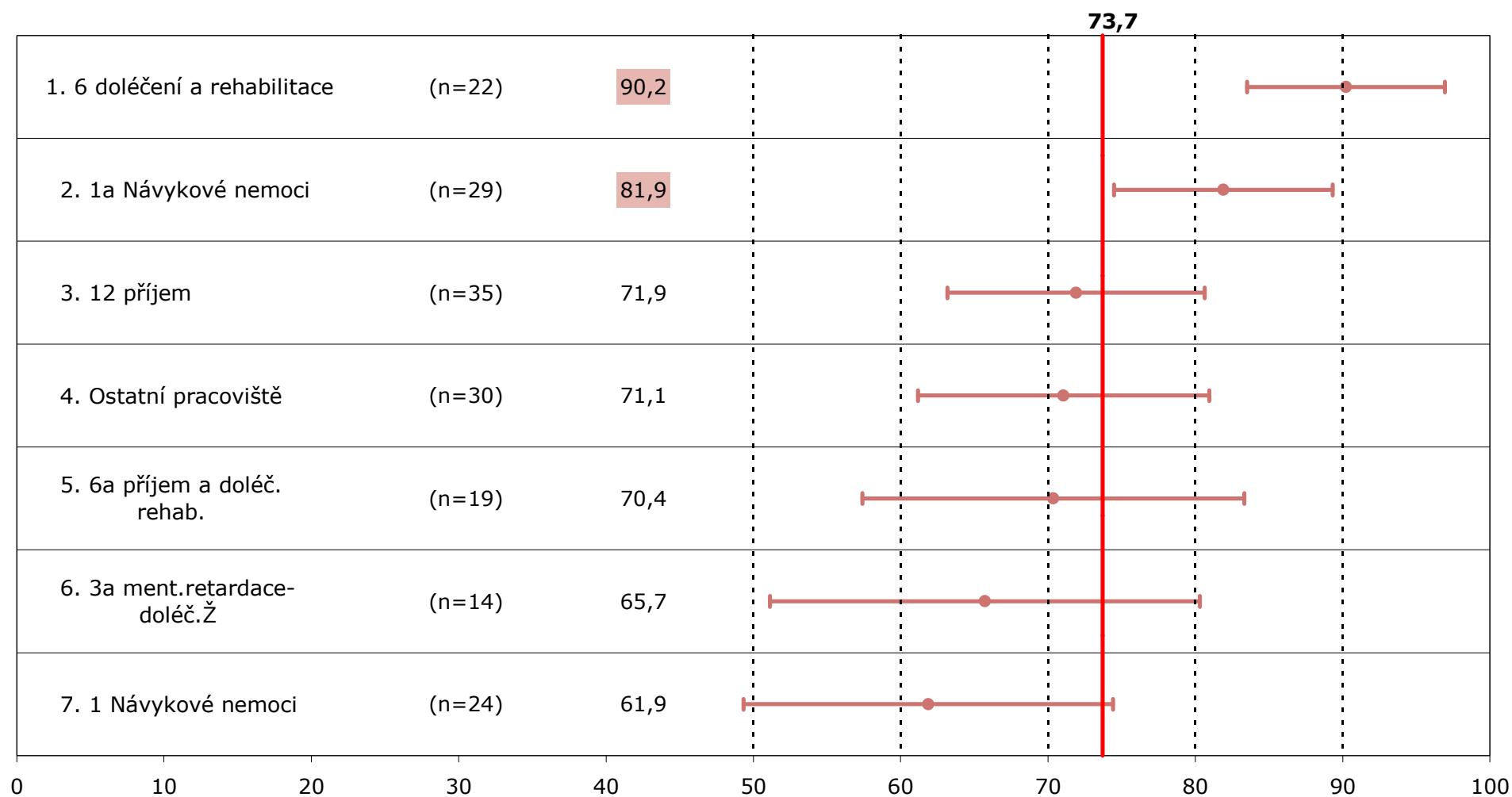
Základ: Všichni pacienti



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

PL Havlíčkův Brod: 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 PRACOVÍŠTÍCH

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

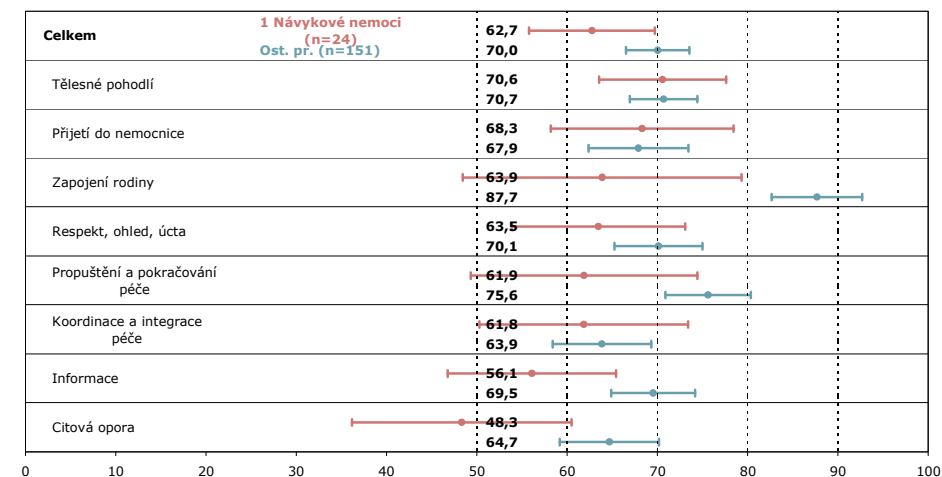
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
1 Návykové nemoci					-		-	-	-
1a Návykové nemoci									
3a ment.retardace-doléč.Ž	-		-	-		-	-		
6 doléčení a rehabilitace	+				+		+		+
6a příjem a doléč. rehab.					+				
12 příjem									
Ostatní 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

PL Havlíčkův Brod: Porovnání s ostatními pracovišti

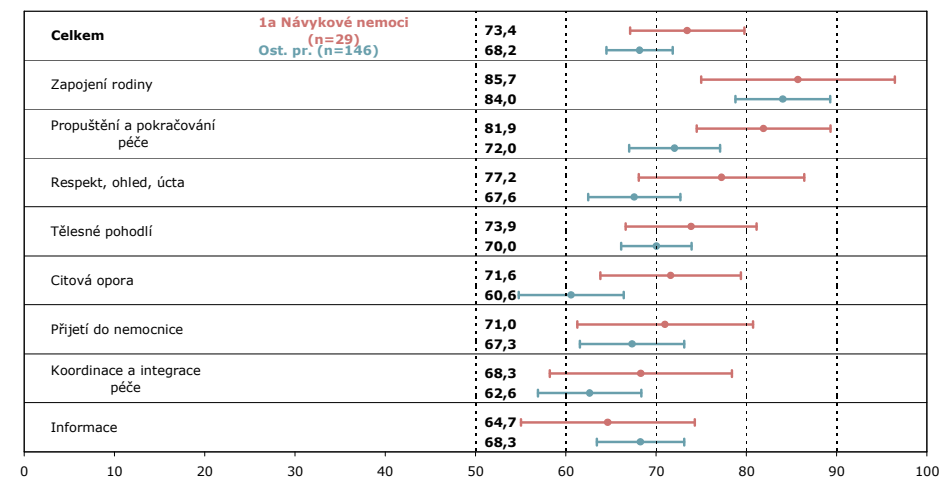
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Havlíčkův Brod: Porovnání s ostatními pracovišti

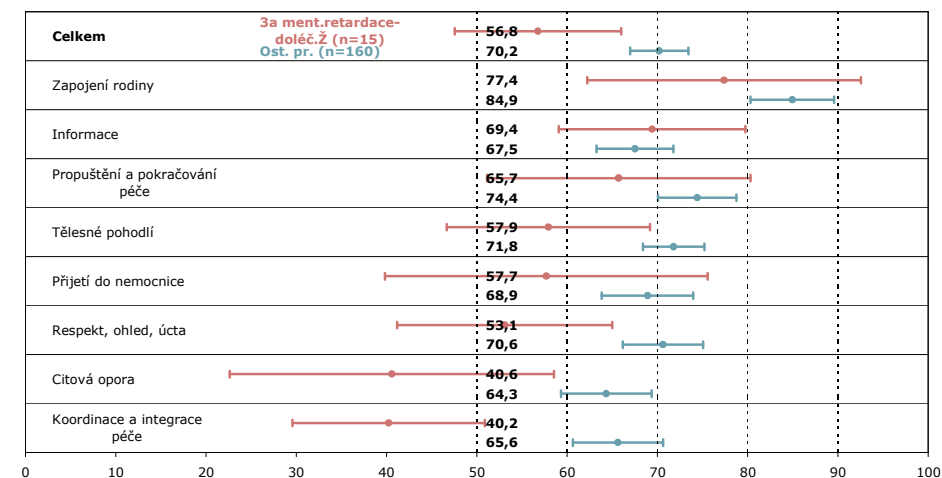
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Havlíčkův Brod: Porovnání s ostatními pracovišti

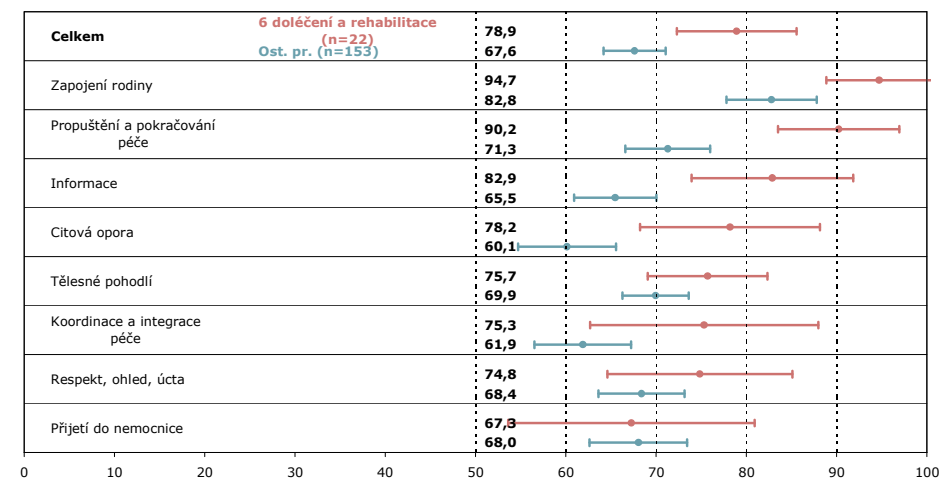
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Havlíčkův Brod: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

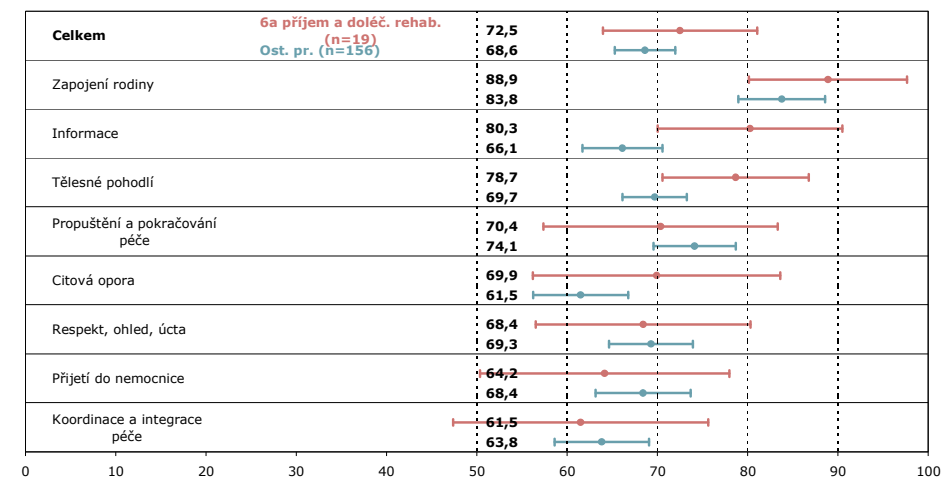


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Havlíčkův Brod: Porovnání s ostatními pracovišti

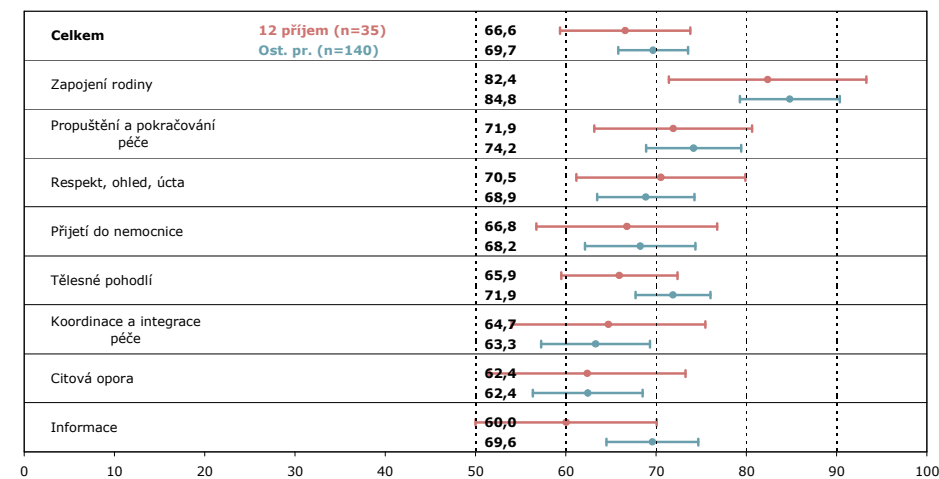
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Havlíčkův Brod: Porovnání s ostatními pracovišti

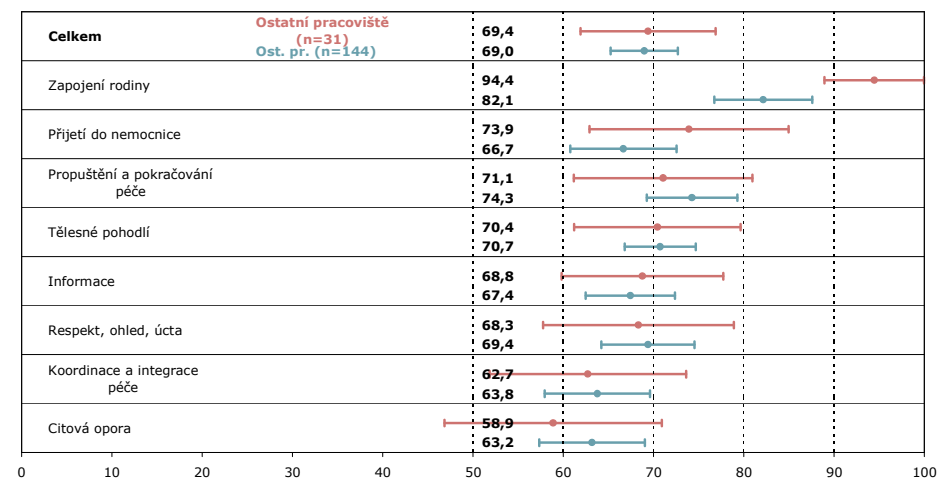
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Havlíčkův Brod: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



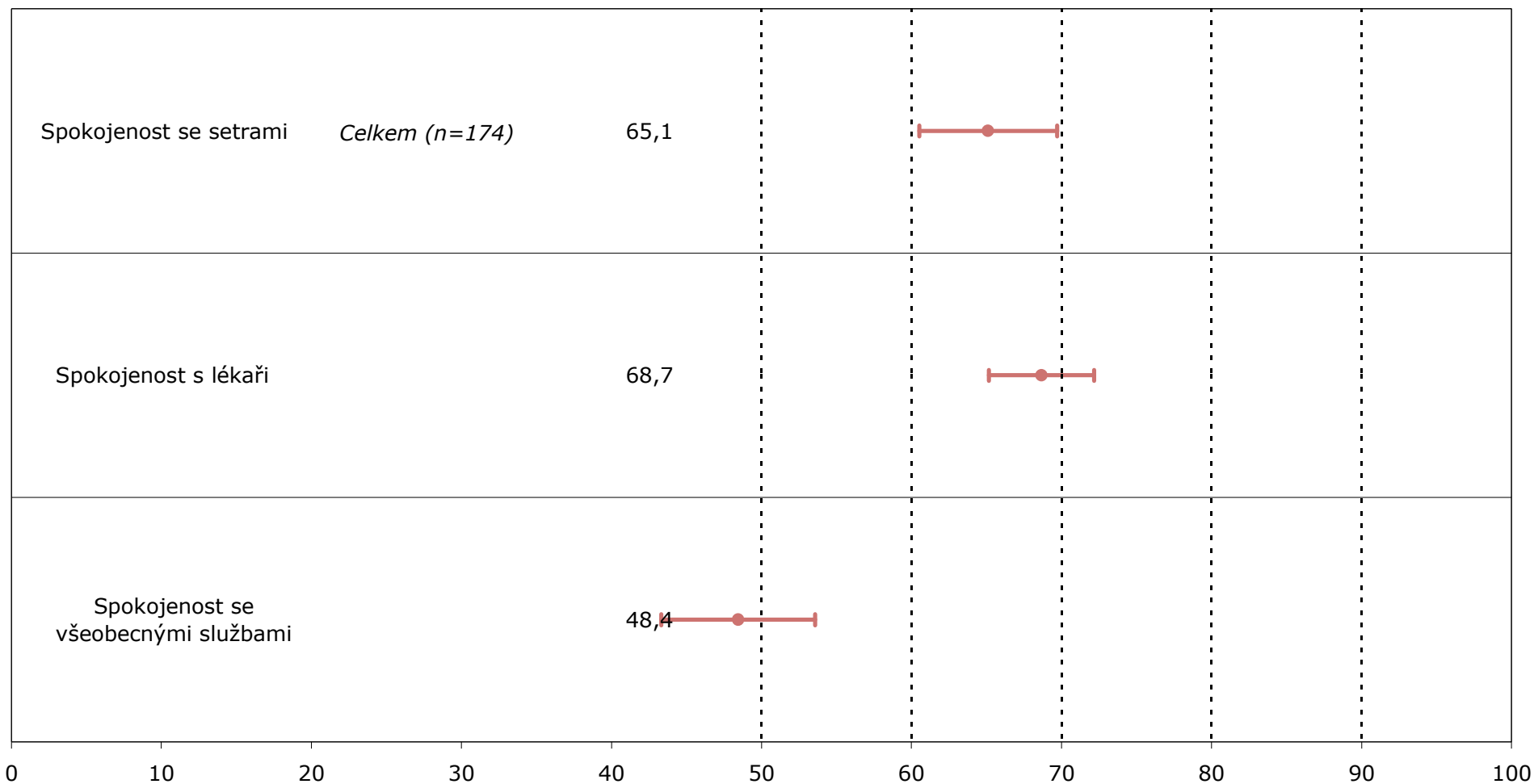
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Havlíčkův Brod: Spokojenost s personálem a všeob.

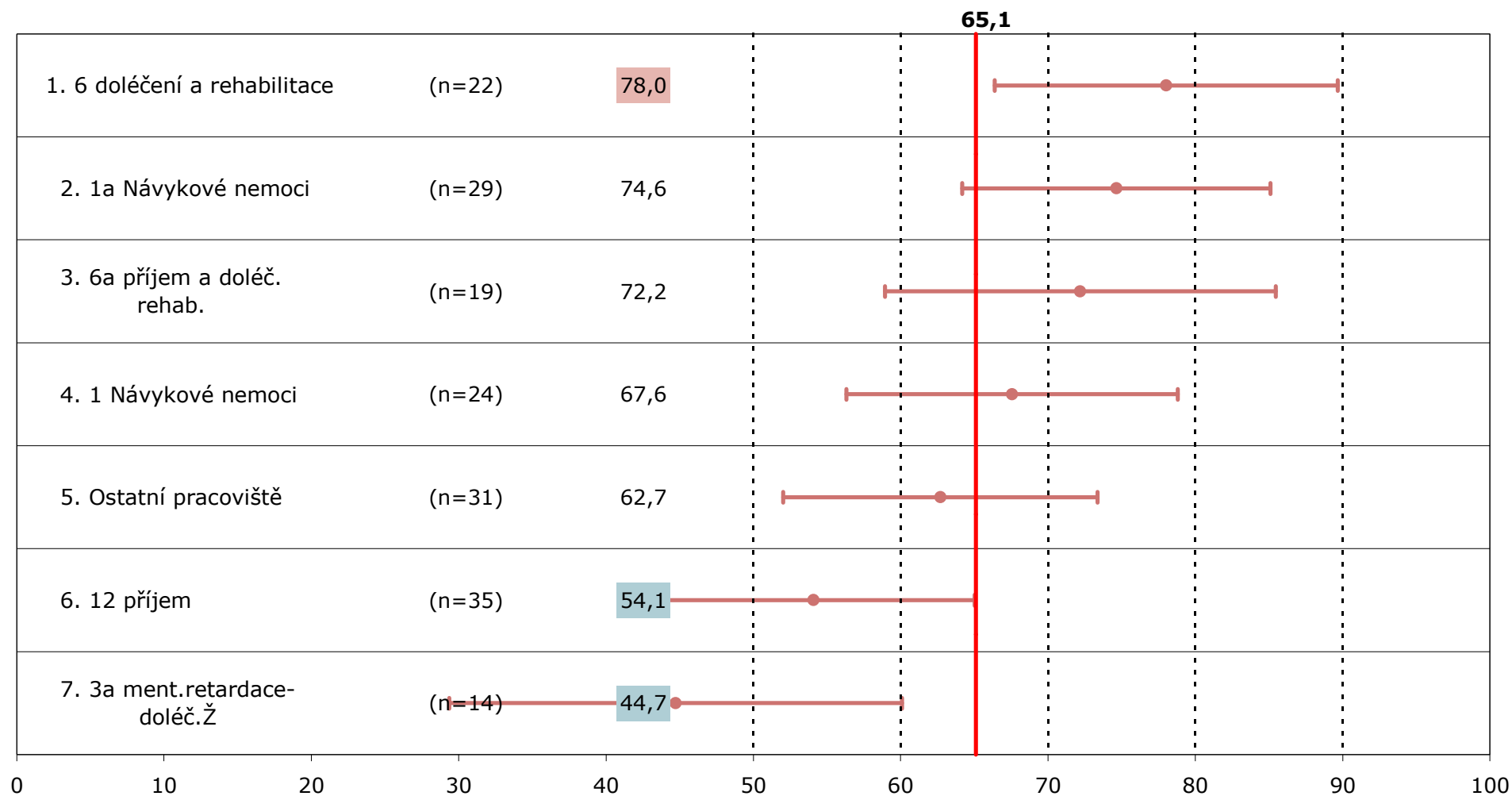
Základ: Všichni pacienti



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

PL Havlíčkův Brod: Spokojenost se sestrami

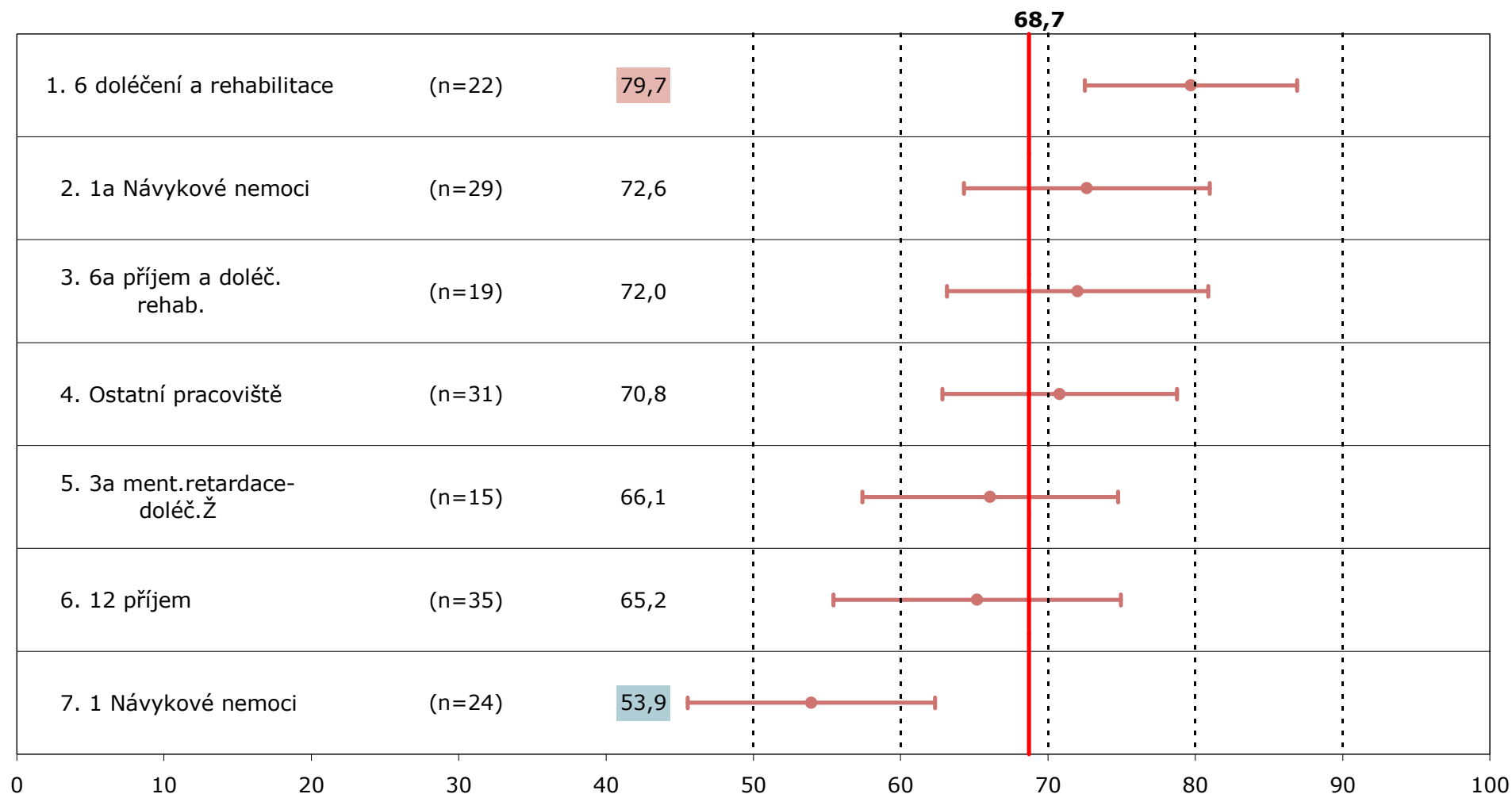
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Havlíčkův Brod: Spokojenost s lékaři

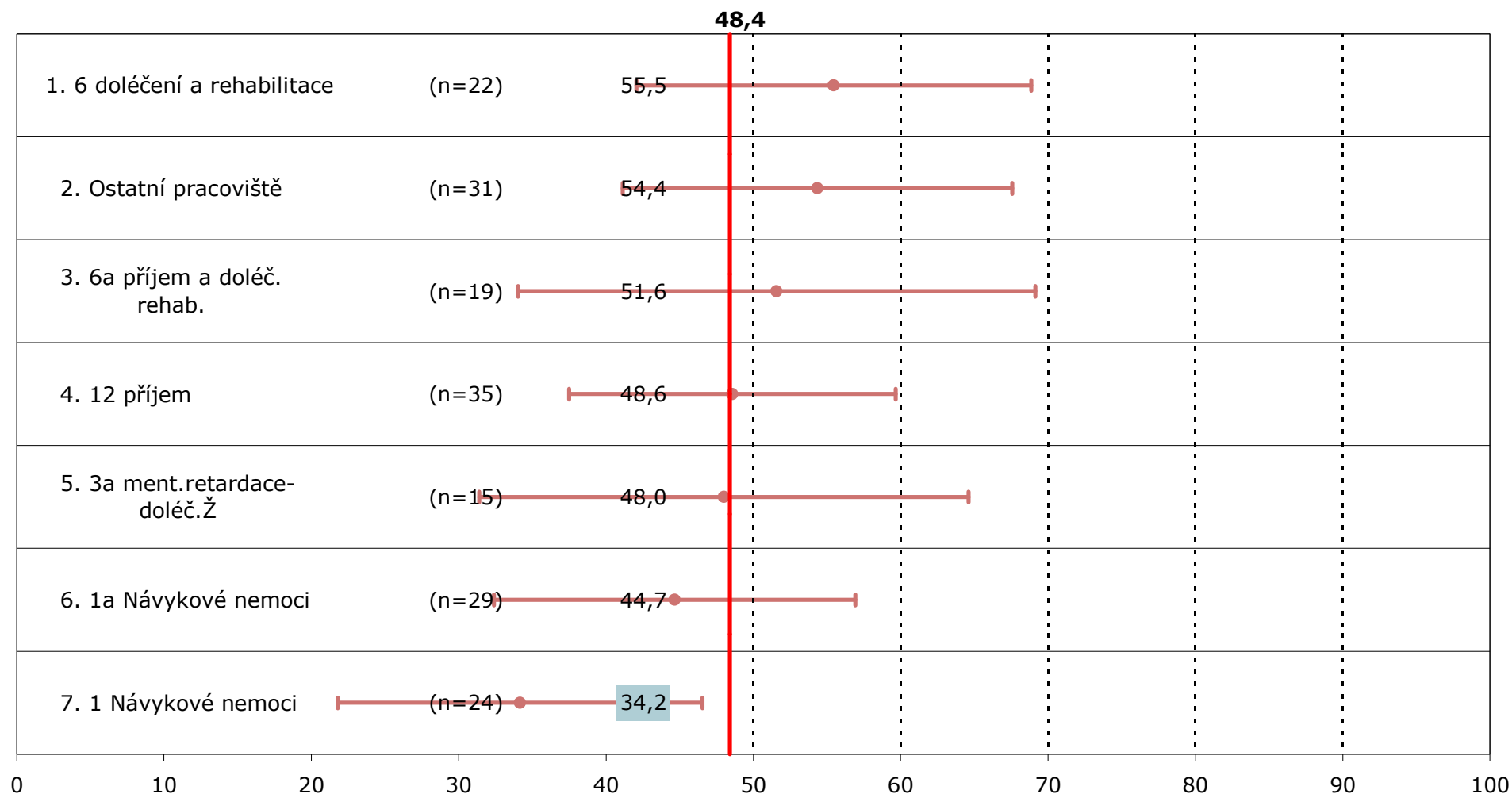
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Havlíčkův Brod: 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 PRACOVÍŠŤ

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 Návykové nemoci								
1a Návykové nemoci								
3a ment.retardace-doléc.Ž								
6 doléčení a rehabilitace								
6a příjem a doléc. rehab.								
12 příjem				-				
Ostatní 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
1 Návykové nemoci						-	-
1a Návykové nemoci						+	+
3a ment.retardace-dolěč.Ž	-					-	
6 doléčení a rehabilitace							
6a příjem a dolěč. rehab.							
12 příjem		+					
Ostatní 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 Návykové nemoci								
1a Návykové nemoci								
3a ment.retardace-doléc.Ž	-		-		-		-	
6 doléčení a rehabilitace					+	+		
6a příjem a doléc. rehab.								
12 příjem								
Ostatní 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 Návykové nemoci	-	-			-		
1a Návykové nemoci		-					+
3a ment.retardace-dolěč.Ž					+		
6 doléčení a rehabilitace	+			+	+		
6a příjem a dolěč. rehab.	+				+		
12 příjem			-		-		
Ostatní 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 jidel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
1 Návykové nemoci											
1a Návykové nemoci				+			-				
3a ment.retardace-dolěč.Ž	-								-		-
6 doléčení a rehabilitace											
6a příjem a dolěč. rehab.											
12 příjem			-	-							
Ostatní 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 Návykové nemoci	-	-	-		-	
1a Návykové nemoci						
3a ment.retardace-dolěč.Ž	-			-	-	
6 doléčení a rehabilitace	+					
6a příjem a dolěč. rehab.						
12 příjem						
Ostatní 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 Návykové nemoci	-	-		
1a Návykové nemoci				
3a ment.retardace-dolěč.Ž				
6 doléčení a rehabilitace		+		
6a příjem a dolěč. rehab.				
12 příjem			-	
Ostatní 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 Návykové nemoci	-				-	-
1a Návykové nemoci				+		
3a ment.retardace-doléc.Ž						
6 doléčení a rehabilitace	+			+	+	
6a příjem a doléc. rehab.						
12 příjem				-		
Ostatní pracoviště						

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

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



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA HORNÍ BEŘKOVICE

Psychiatrická léčebna Horní Beřkovice: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 62 % mužů a 38 % žen. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena střední věková skupina pacientů (31 – 50 let). Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se základním vzděláním.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 46 % pacientů, plánovaně na objednání 27 % pacientů; přičemž většina byla přijata nejpozději do měsíce.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Horní Beřkovice je podprůměrná.
Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 67,5 %.
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z oddělení Psychoterapeutického – K.

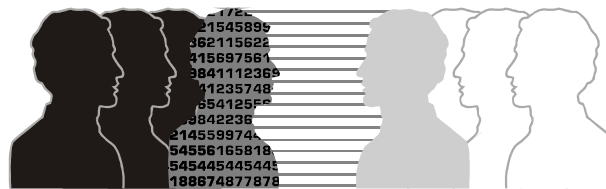
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Ve třech sledovaných dimenzích přesahuje spokojenost hranici 70 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru je patrná u dimenze informace.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Doba podávání jídel
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice
 - ☐ 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:
 - ☐ Frekvence hovorů s lékařem
 - ☐ Čistota toalet a sprch
 - ☐ Doba ranního buzení
 - ☐ Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
 - ☐ Celkové hodnocení péče

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 64 %, s **lékaři** 66 % a se **všeobecnými službami** 56 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 125
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2008
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

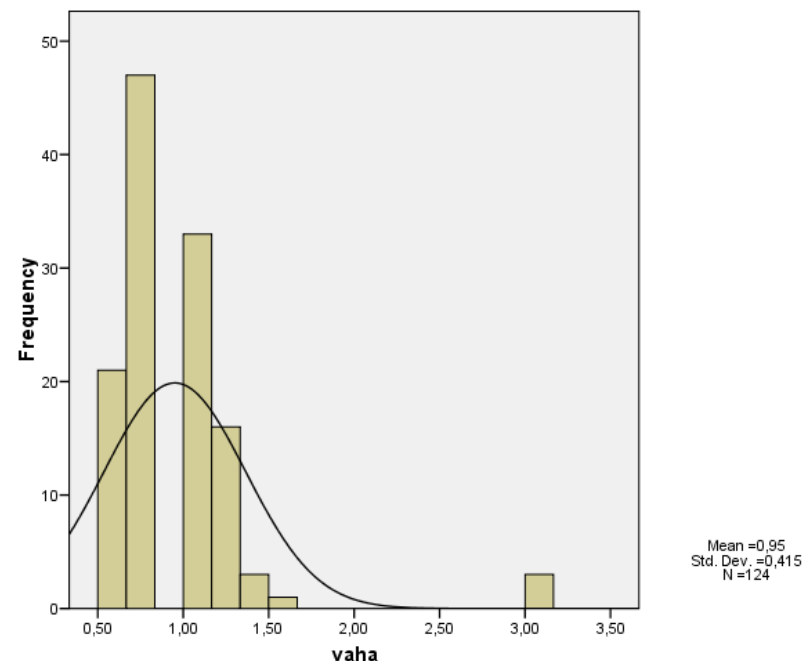
- Počet hospitalizovaných pacientů: 258
- Počet nezařazených pacientů: 63
- Počet validních dotazníků: 105 (u 20ti dotazníků chyběla identifikace pracoviště)
- **Návratnost: 53,8 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 18
- Počet pracovišť s $n < 15$: 15
 - Závislosti -příjem – M; Režim. závisl. – M -> sloučení pod jedno pracoviště
 - Rehabilitační – M; Resocializační – M; Gerontops. - příj. – M; Sexuologické – M; Dlouhodobě hosp. – M; Gerontops. - příj. – Ž -> zpracovány společně v kategorii „Ostatní pracoviště“
 - Resocializační – M; Neklid, Ochr. léč- -M; Mentál. defekty – K; Psychoterap. senioři – K; Psychosomatické – K; Režimové senioři- M; Režim. závisl. – Ž -> na těchto odděleních nebyly sesbírány dotazníky žádné, návratnost je tedy 0 %

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,6 – 3,1
- Rozložení vah ukazuje tento histogram:

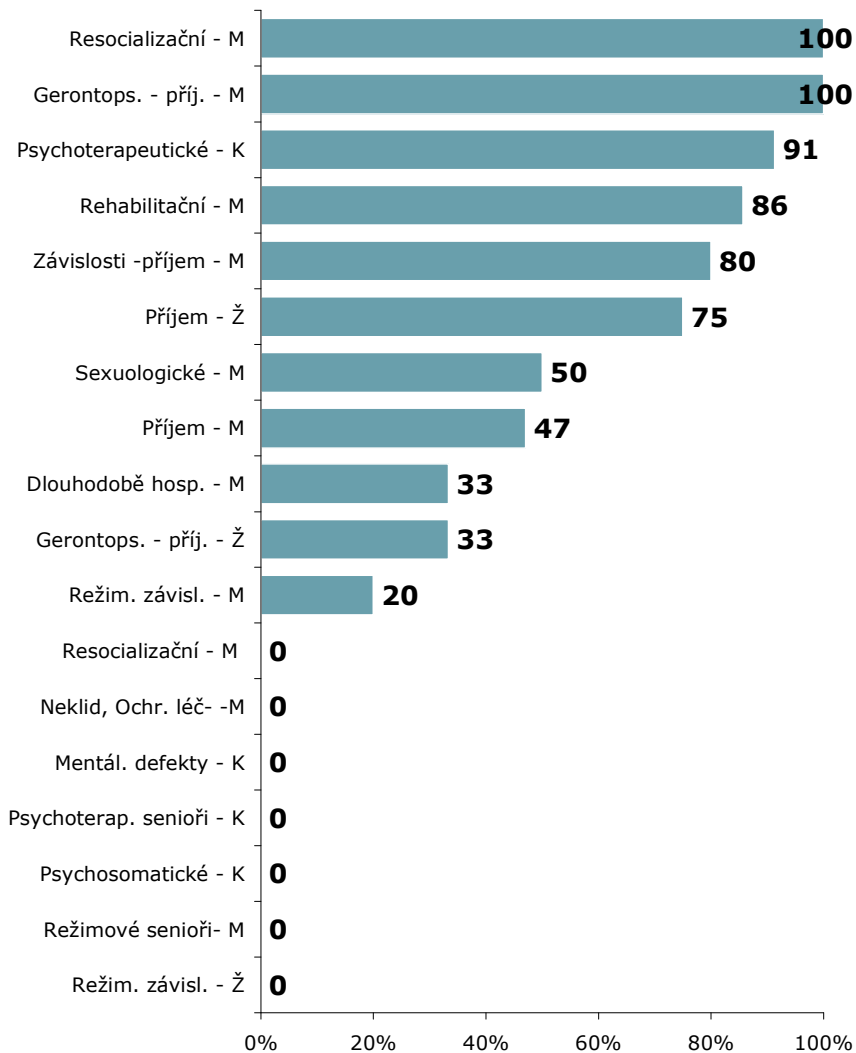


Vyplňování dotazníků

- 86 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 10 % požádalo o vysvětlení personál, a za 4 % pacientů vyplňoval dotazník personál.

Návratnost dotazníků

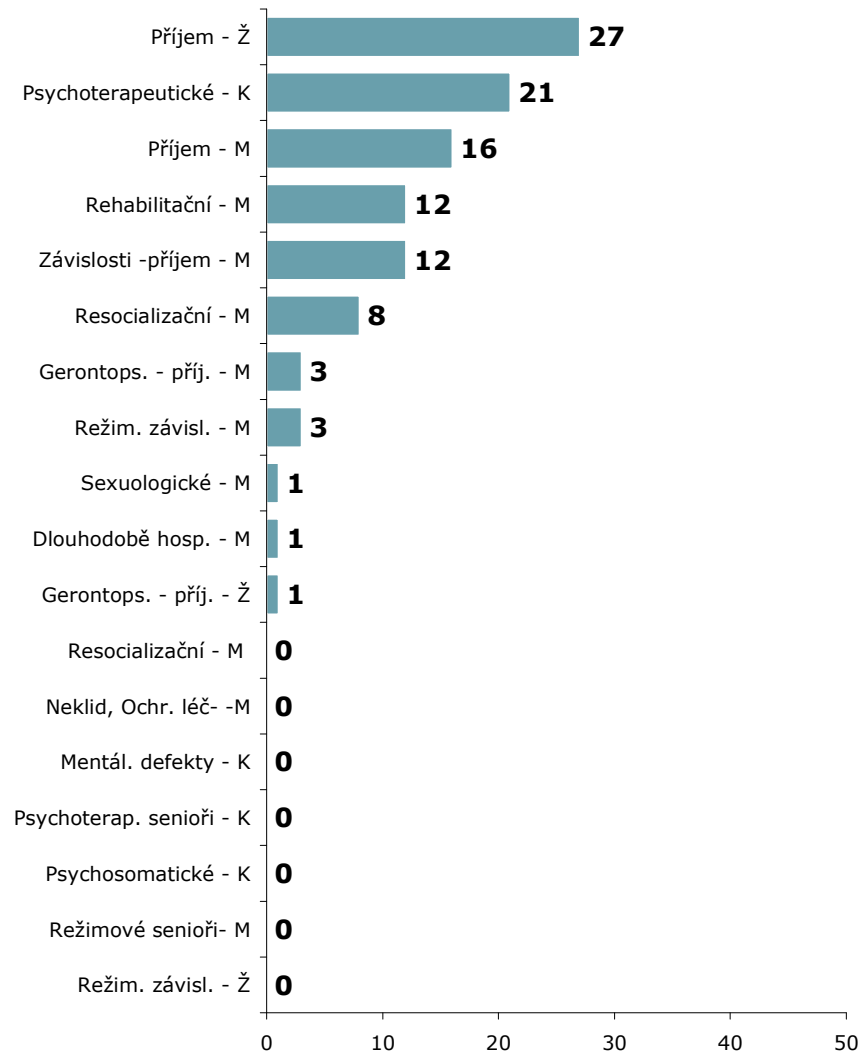
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

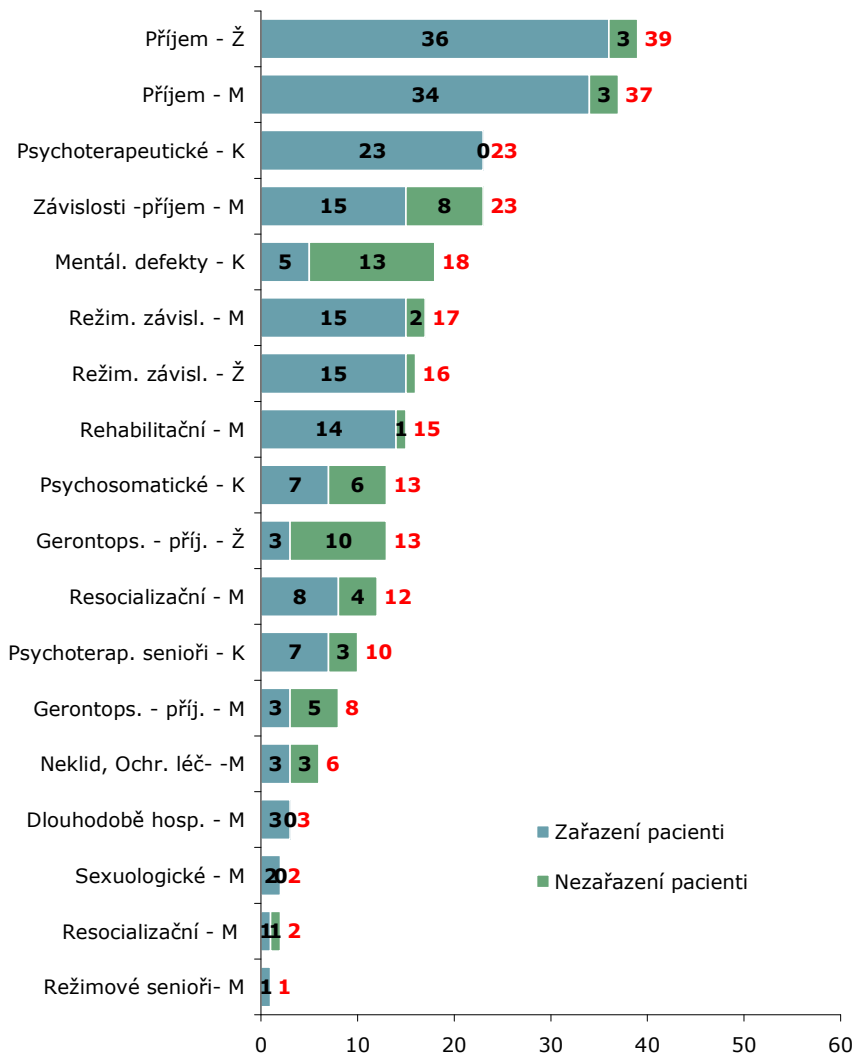
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=125



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

Počty propuštěných pacientů

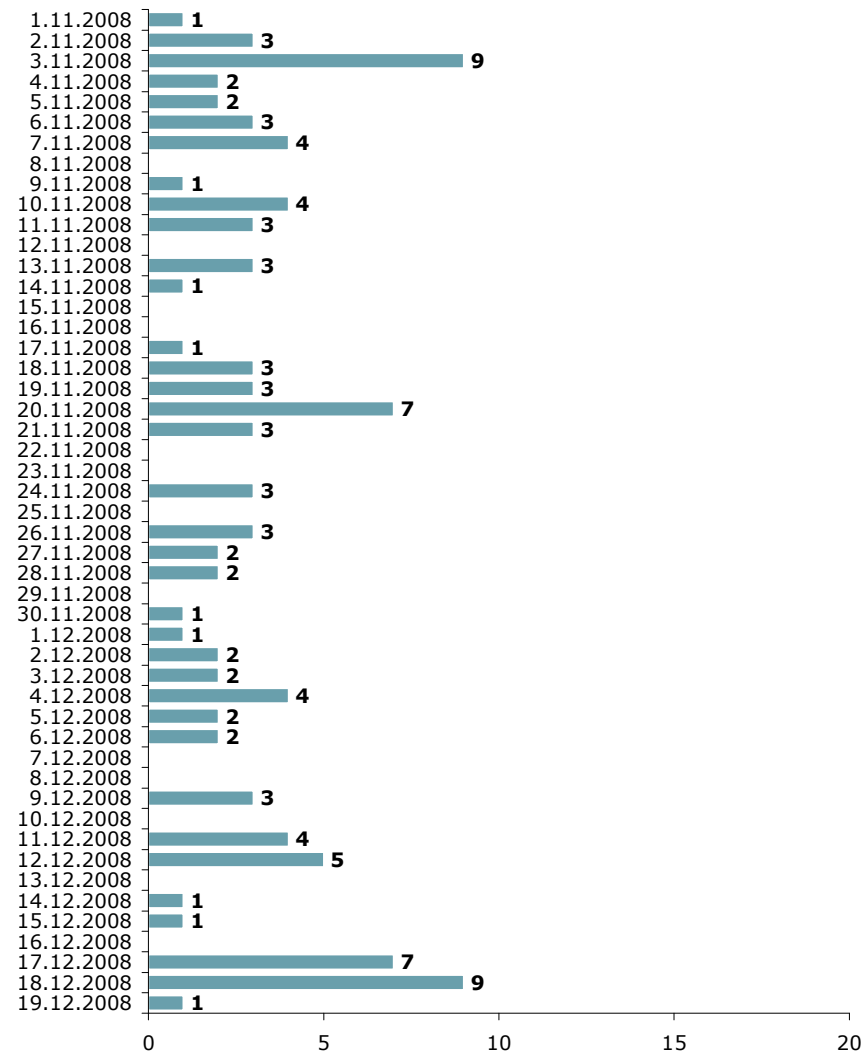
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

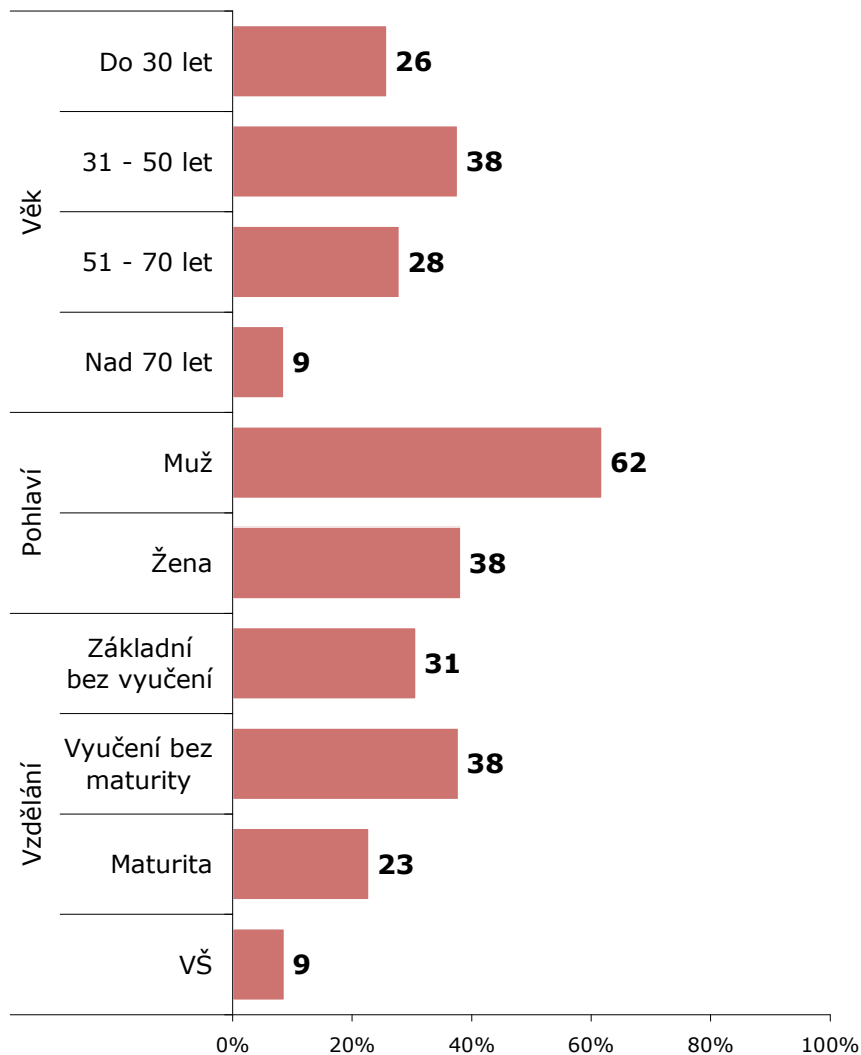
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=125



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

Demografická struktura pacientů

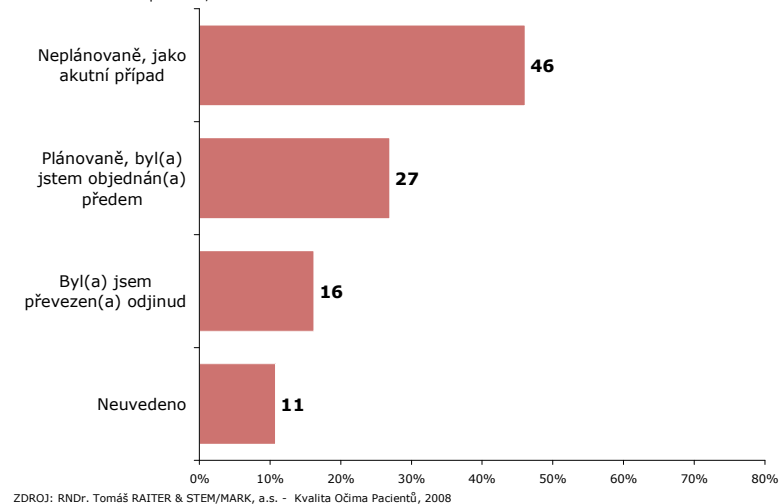
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=125



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?

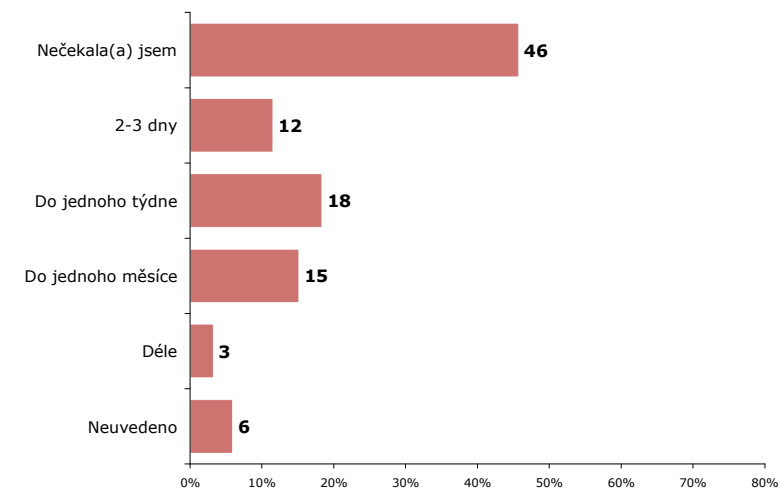
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=125



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=33



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



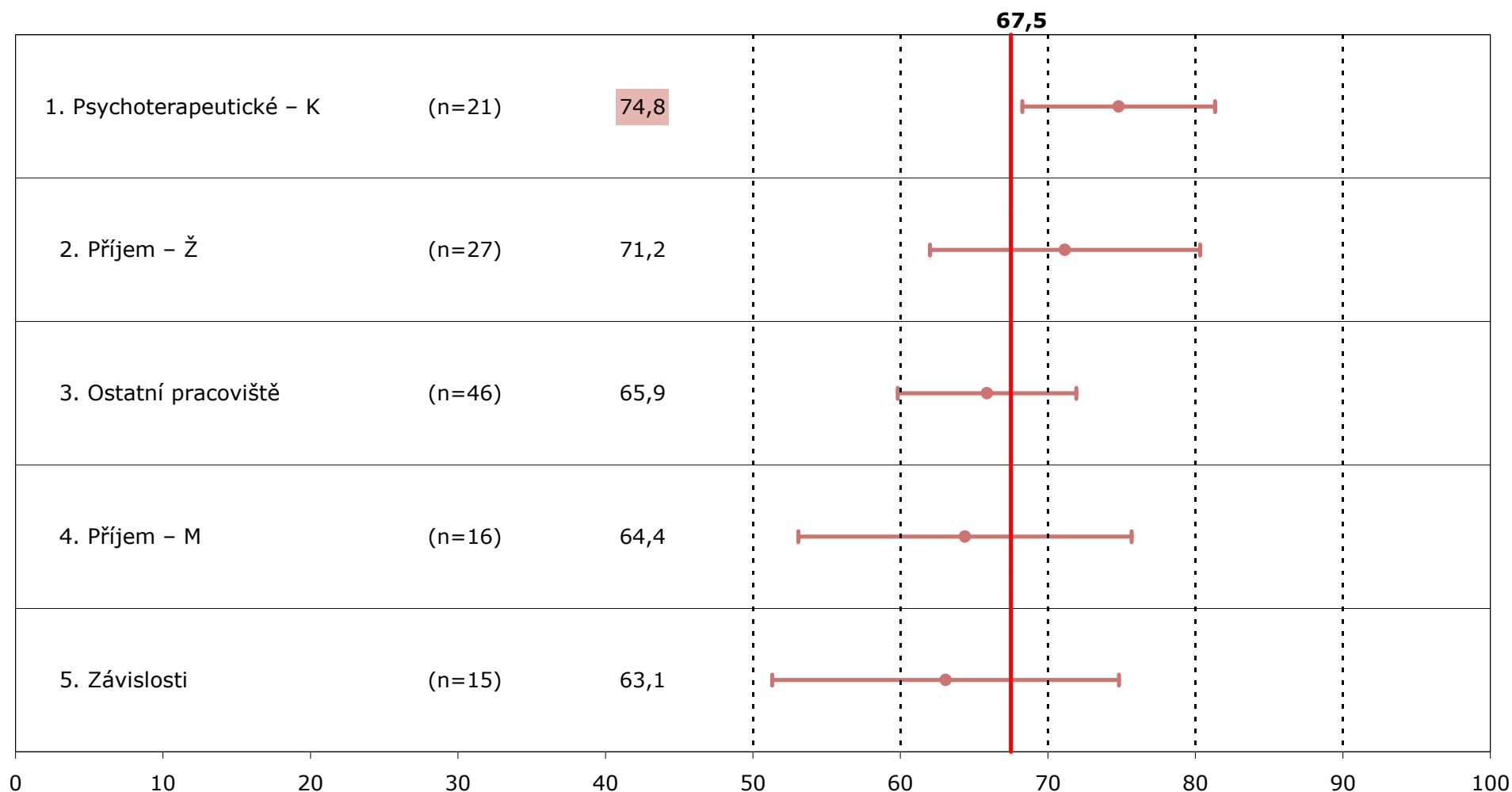
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost

PL Horní Beřkovice: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

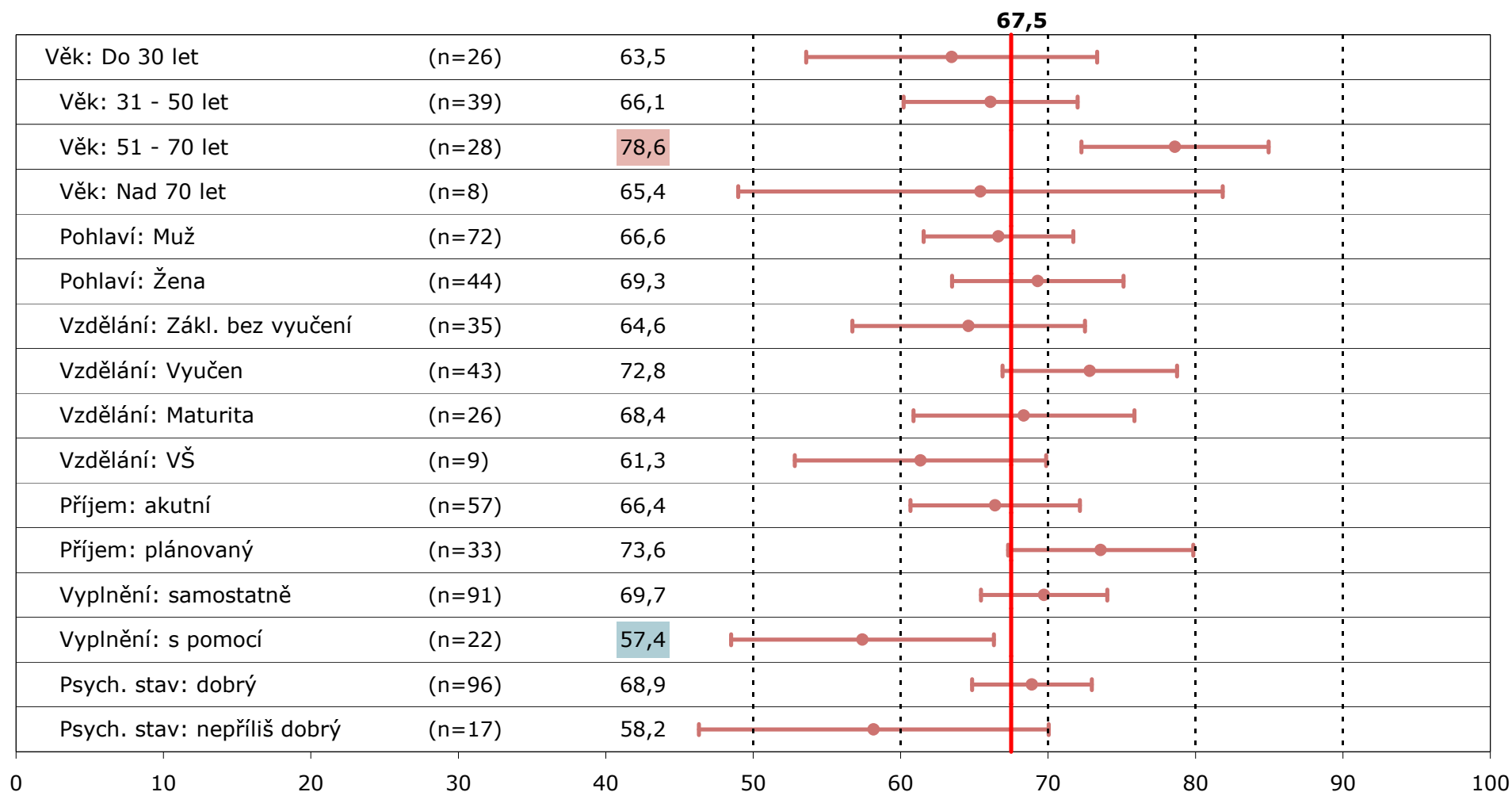


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Horní Beřkovice: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

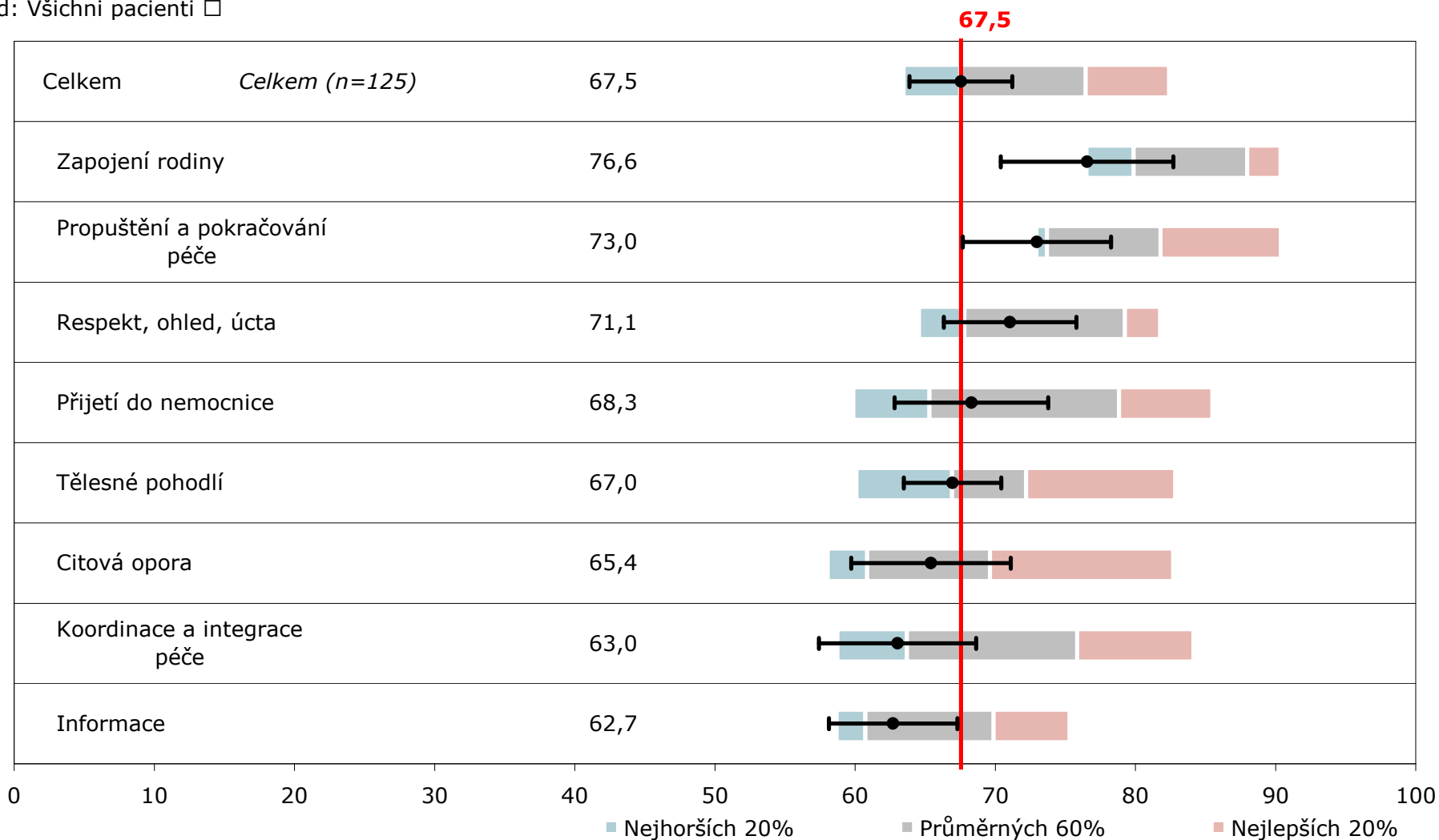


SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost

PL Horní Beřkovice: Souhrnná spokojenost

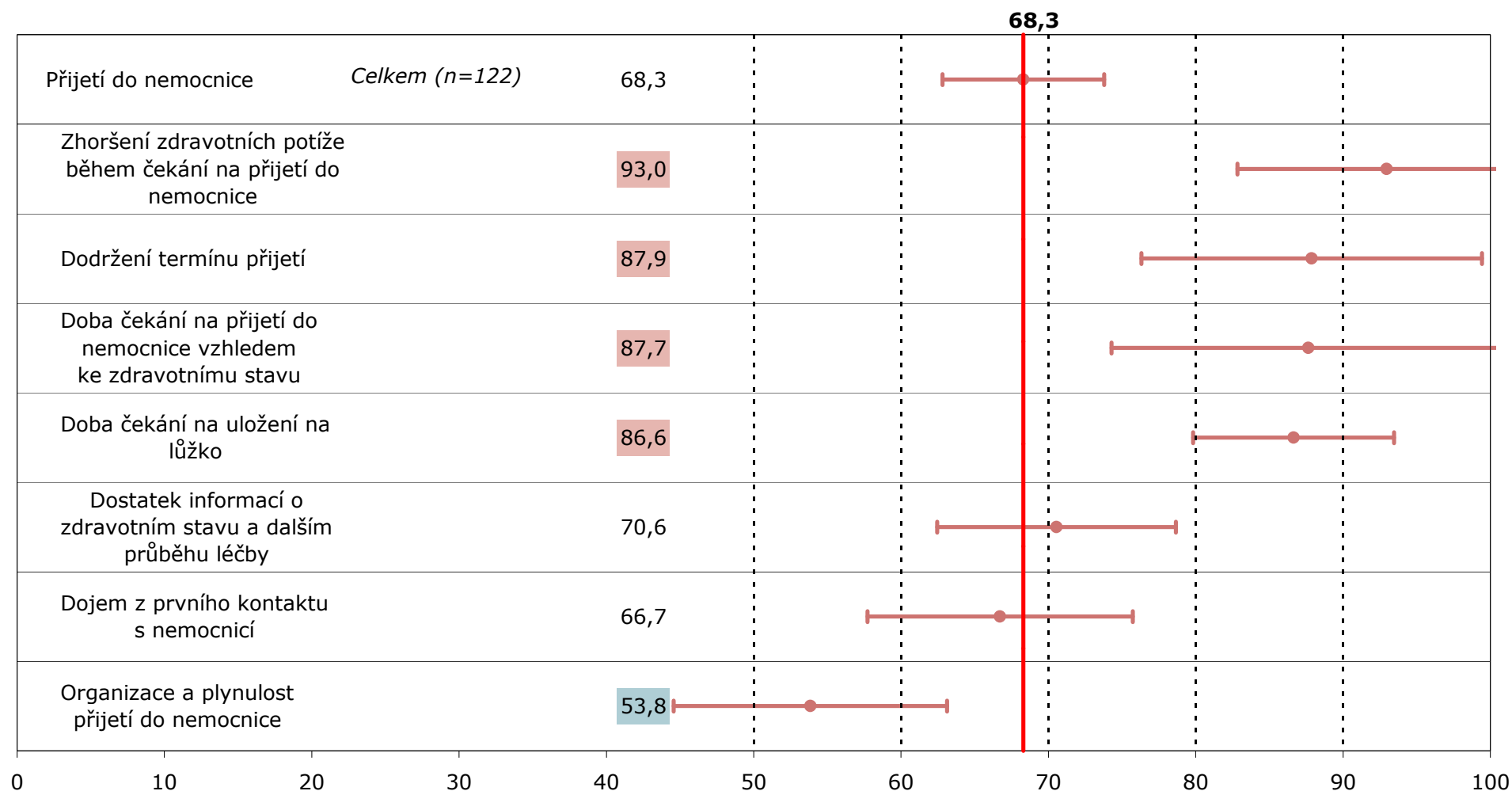
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Horní Beřkovice: Přijetí do nemocnice

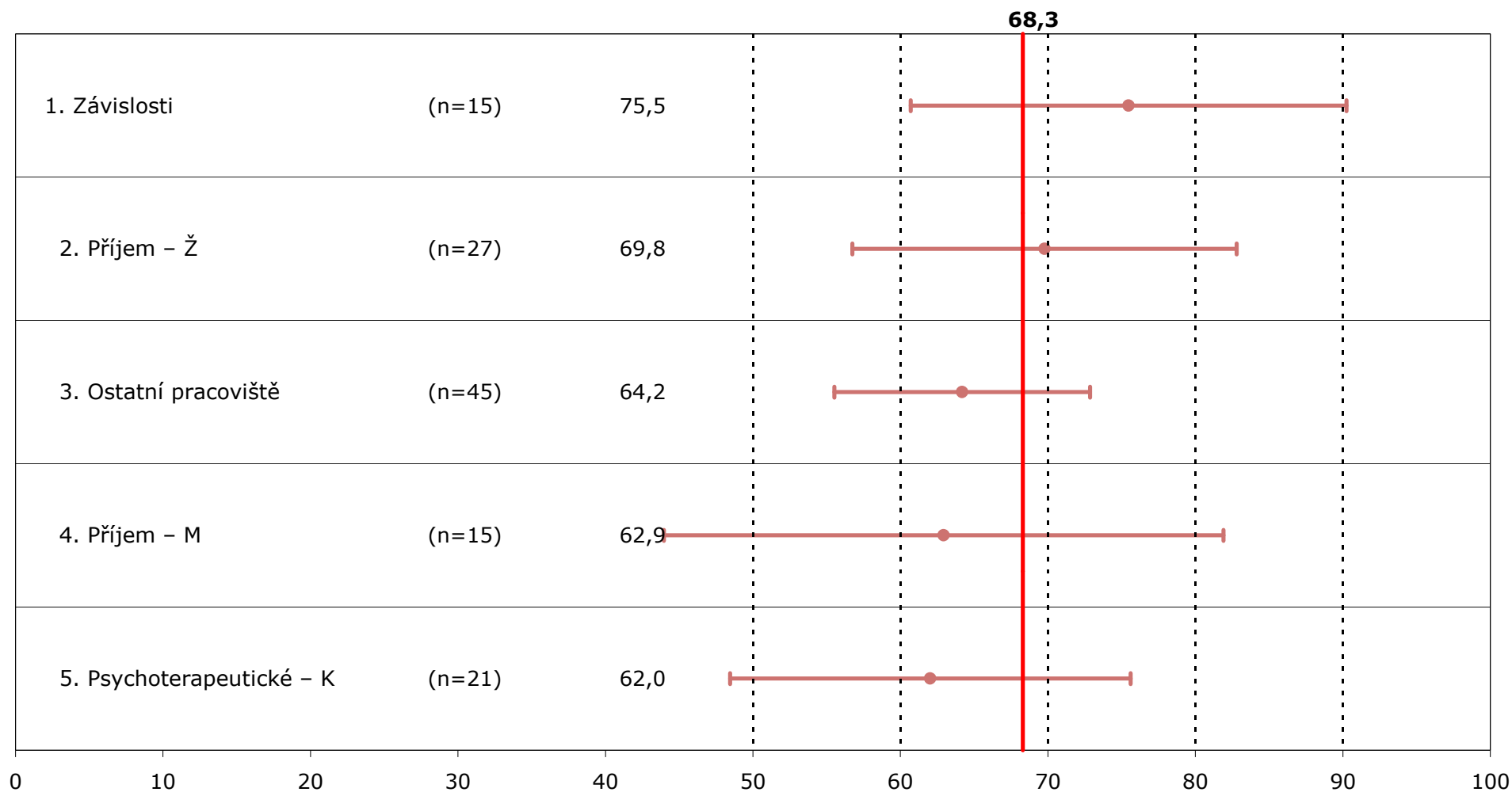
Základ: Všichni pacienti



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

PL Horní Beřkovice: Přijetí do nemocnice

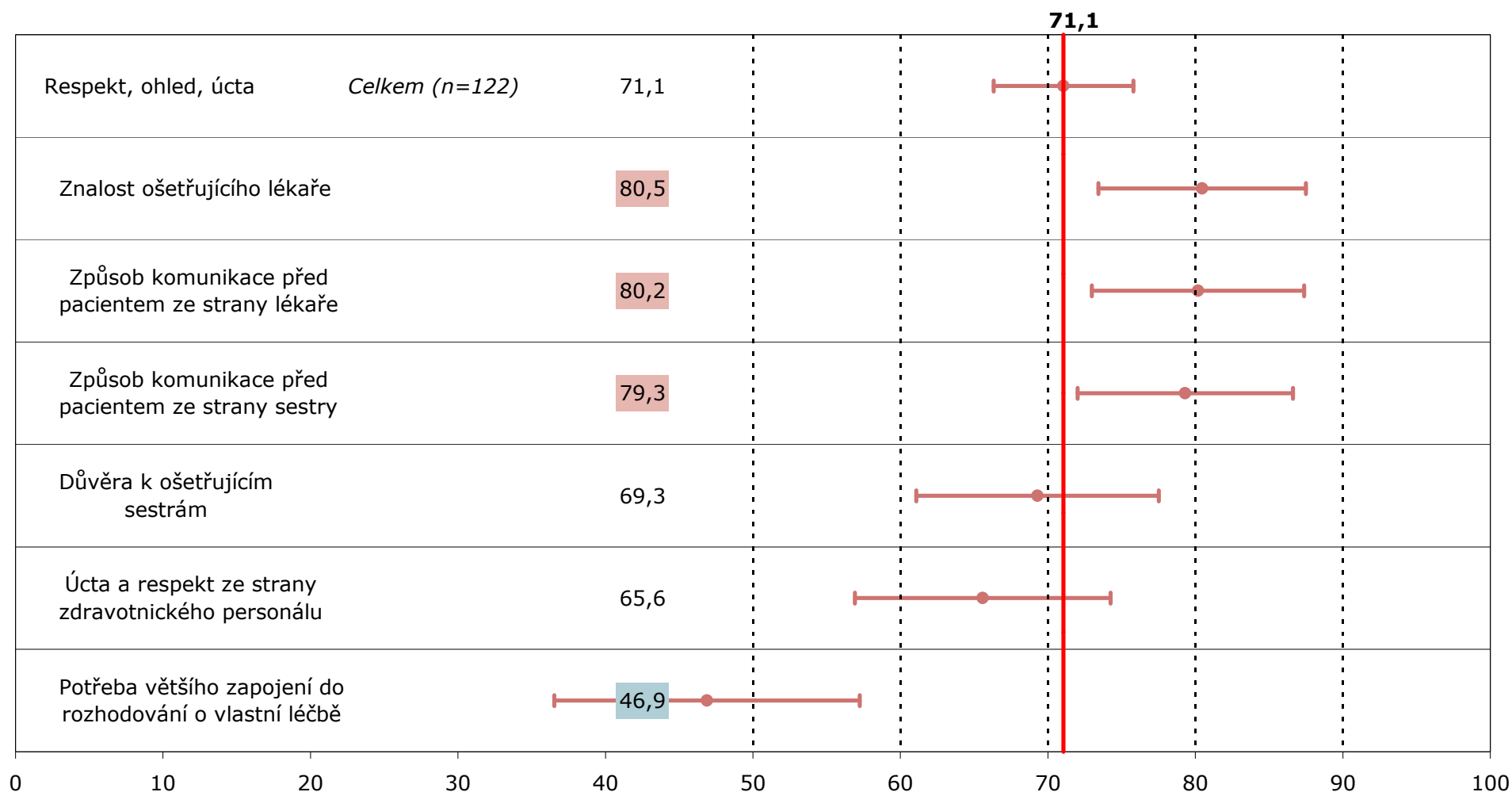
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Horní Beřkovice: Respekt, ohled, úcta

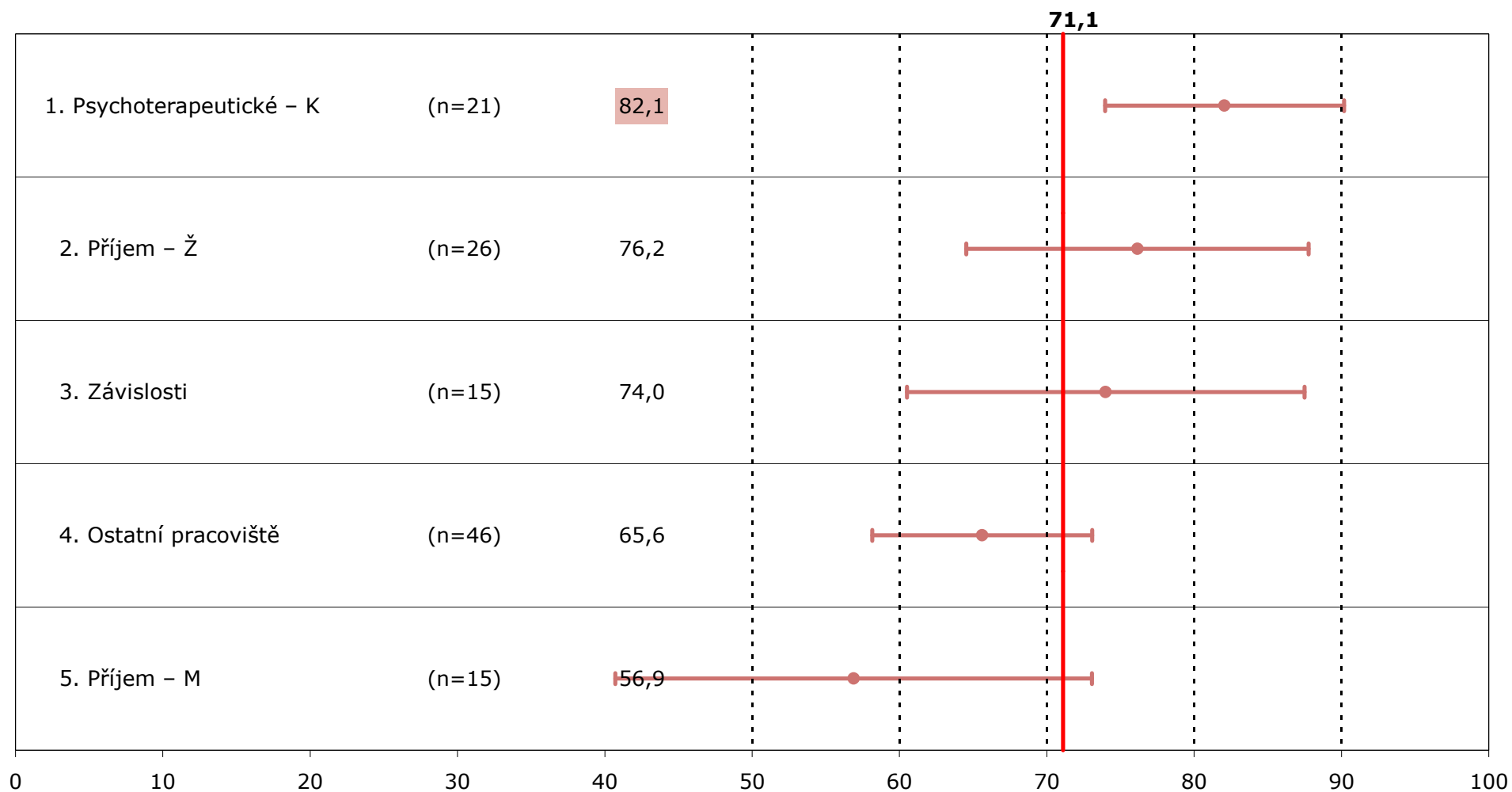
Základ: Všichni pacienti



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

PL Horní Beřkovice: Respekt, ohled, úcta

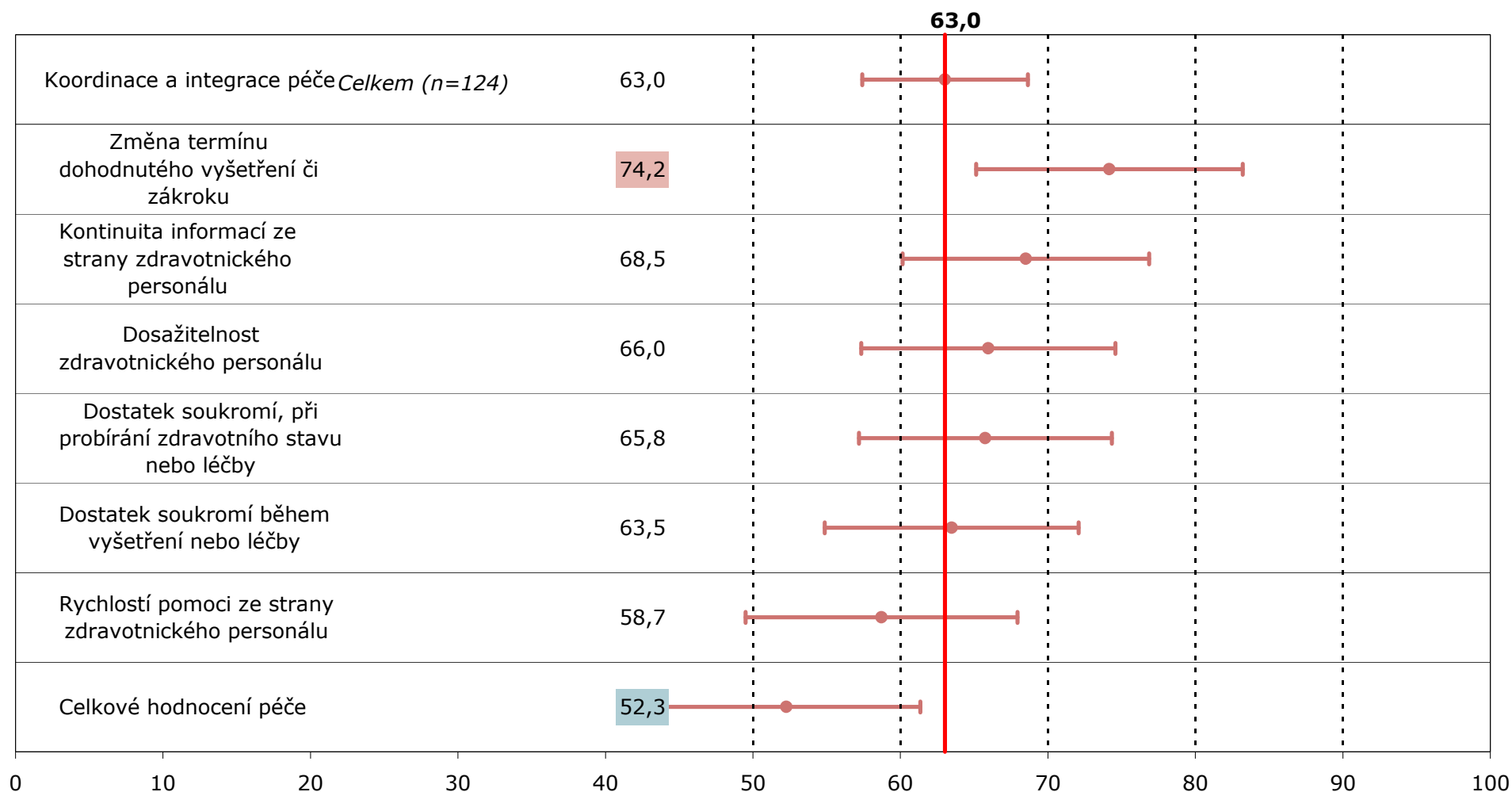
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Horní Beřkovice: Koordinace a integrace péče

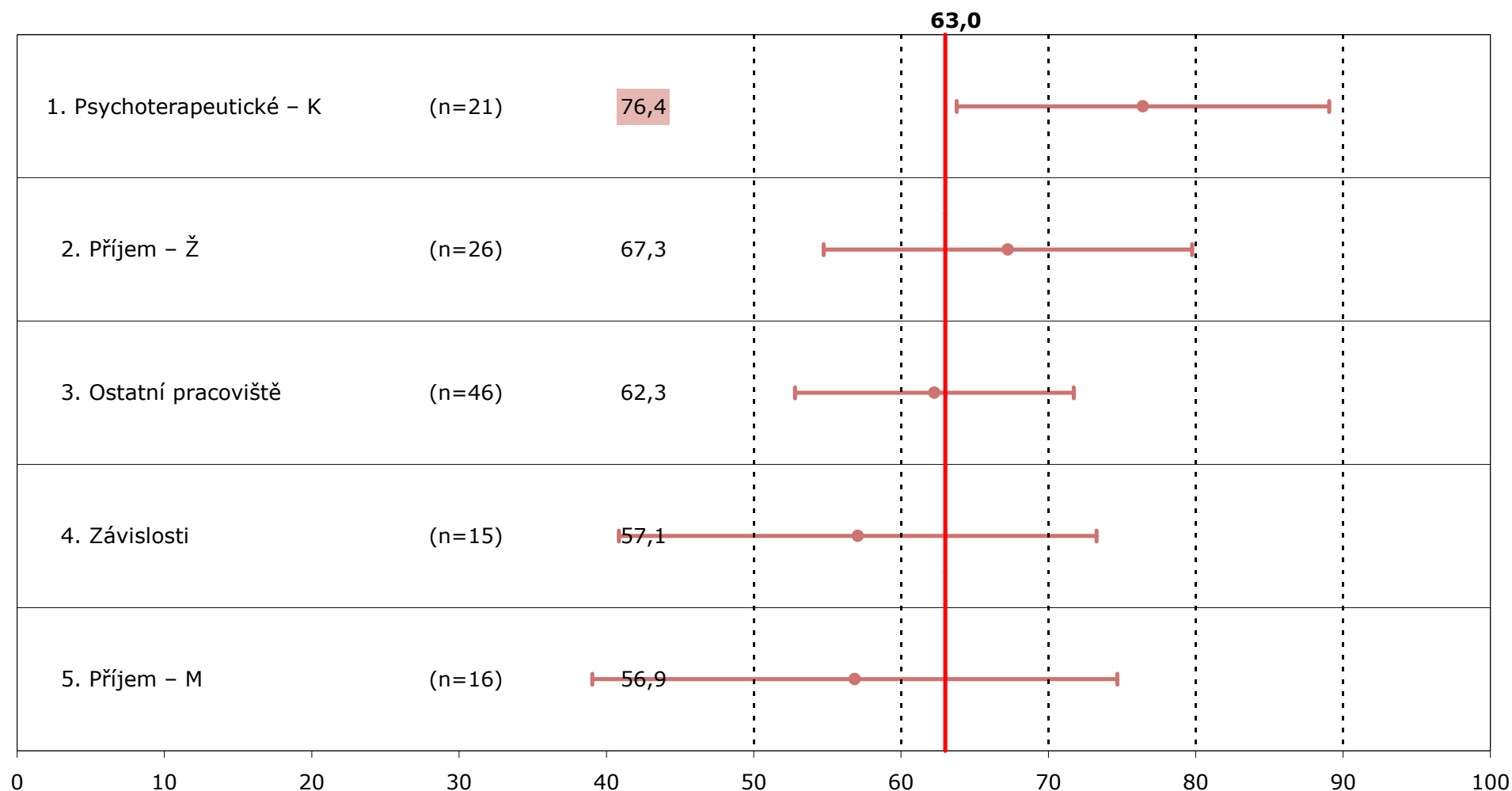
Základ: Všichni pacienti



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

PL Horní Beřkovice: Koordinace a integrace péče

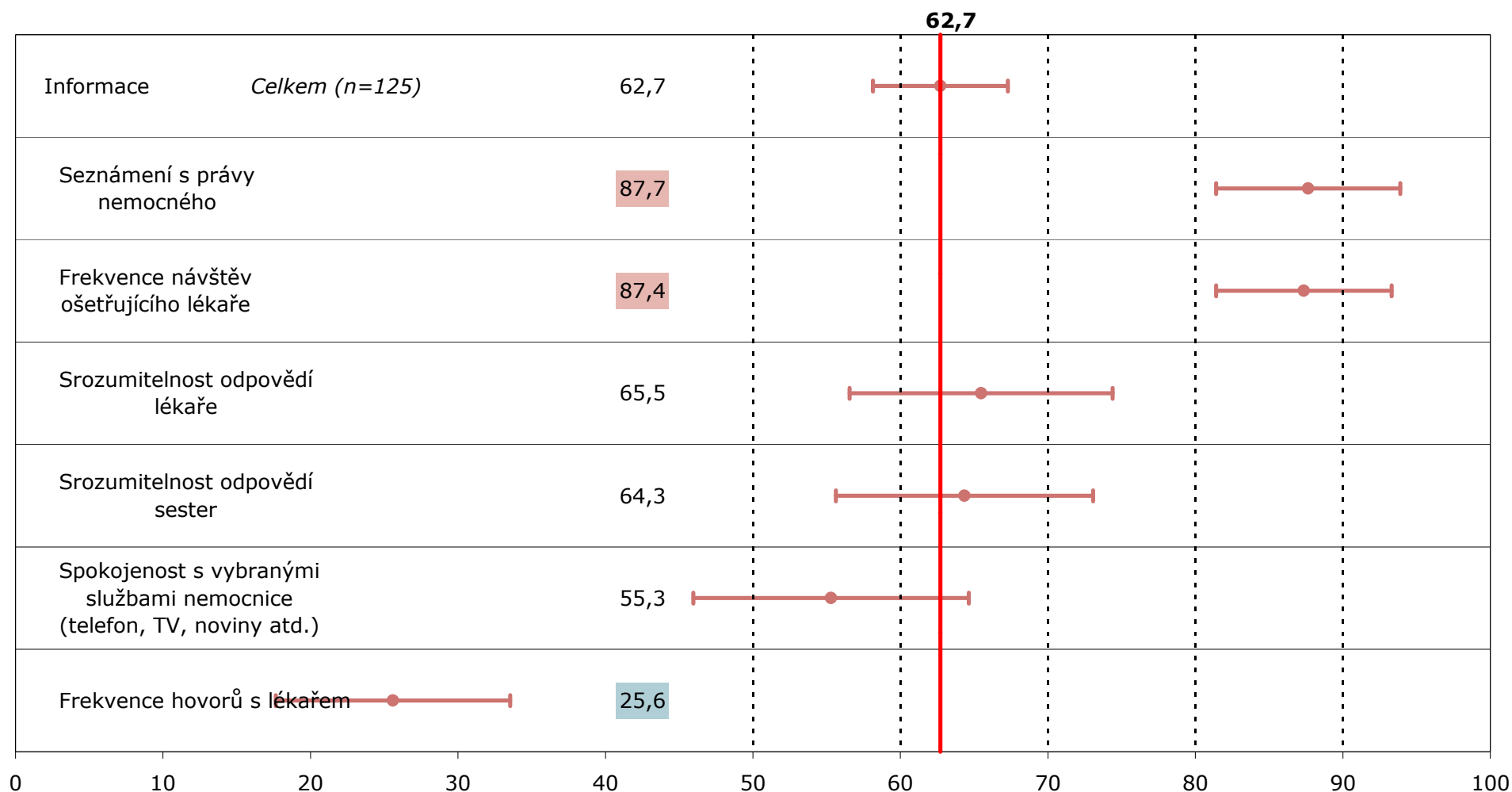
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Horní Beřkovice: Informace, komunikace

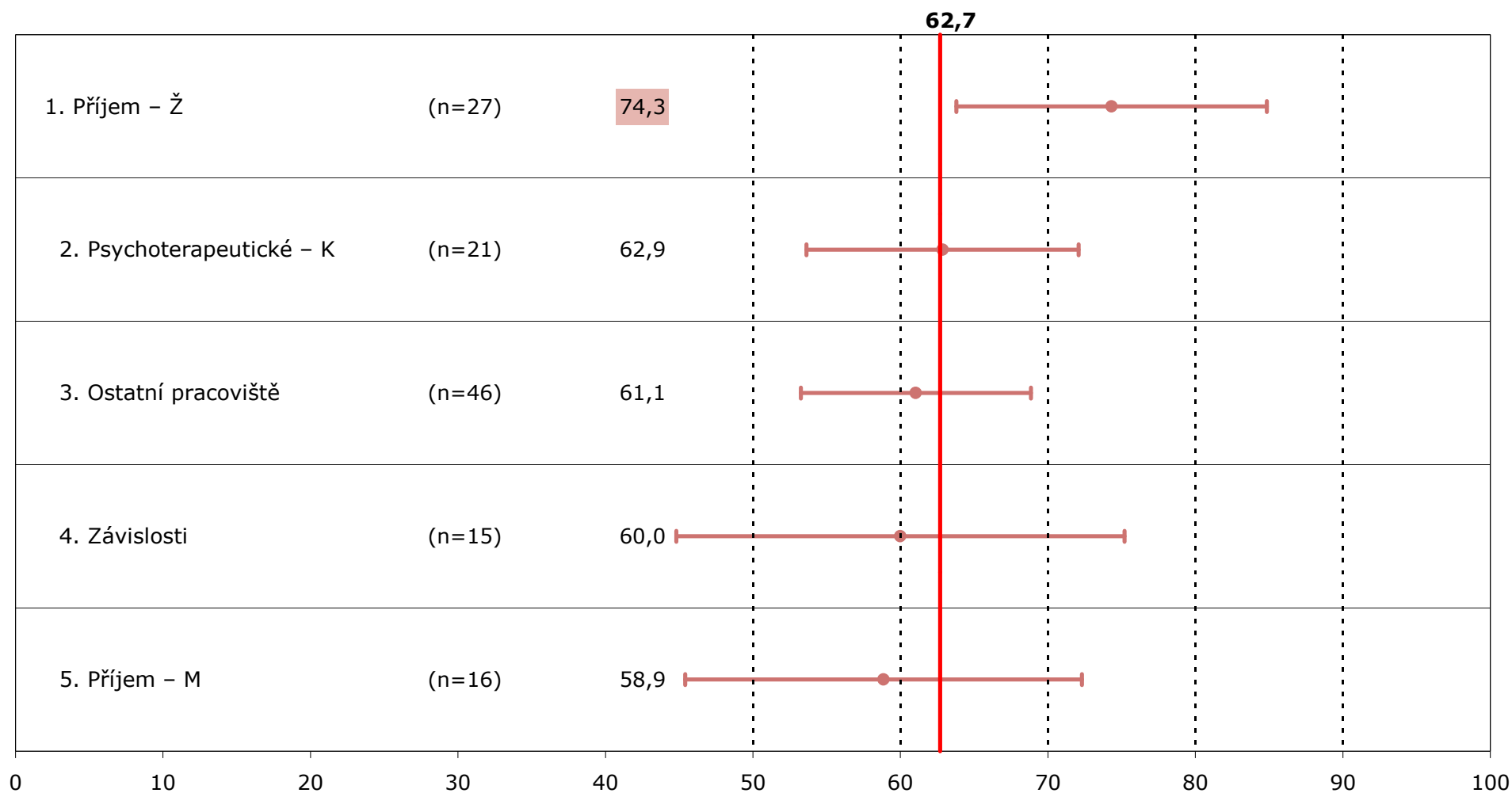
Základ: Všichni pacienti



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

PL Horní Beřkovice: Informace, komunikace

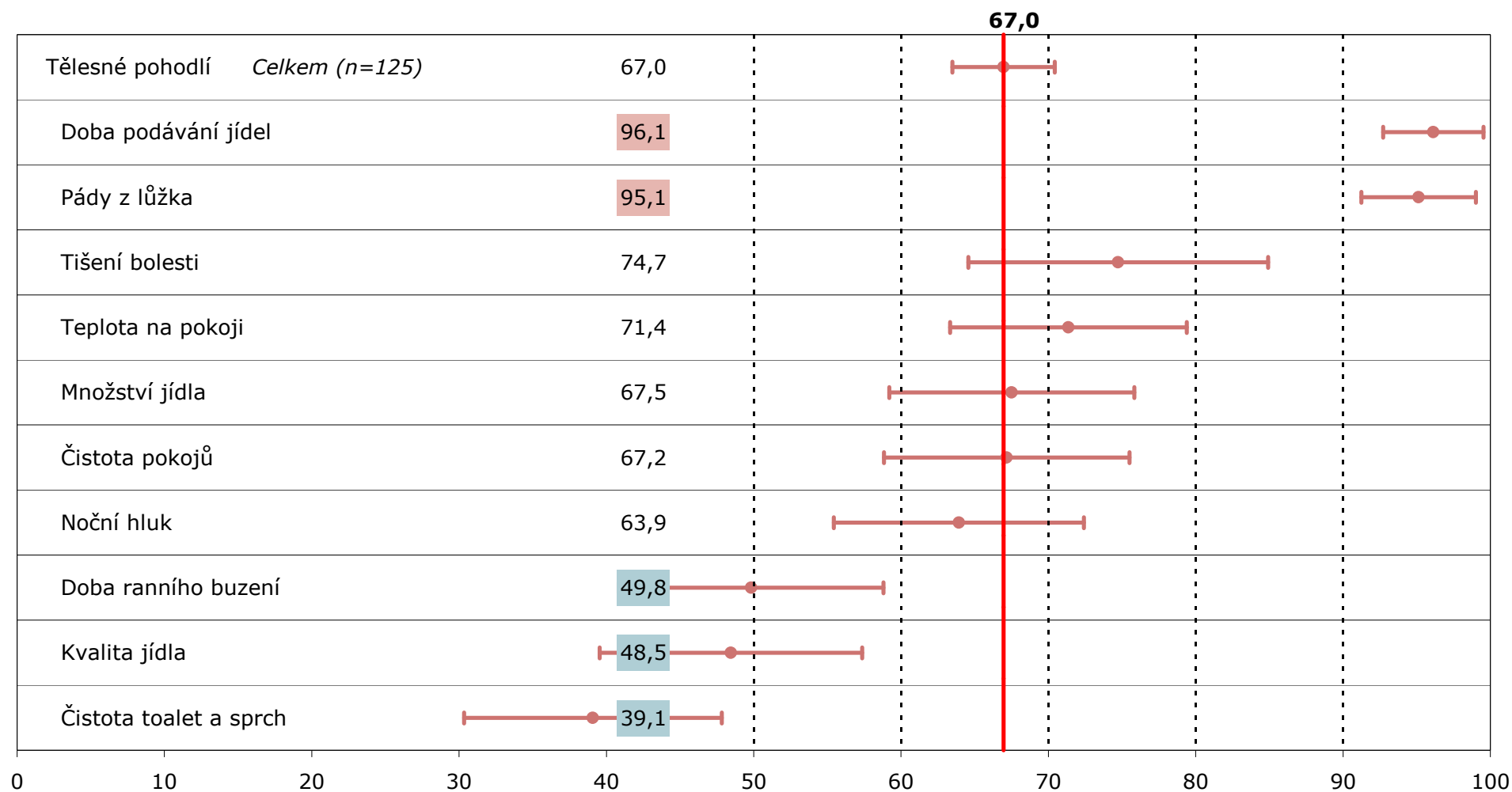
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Horní Beřkovice: Tělesné pohodlí

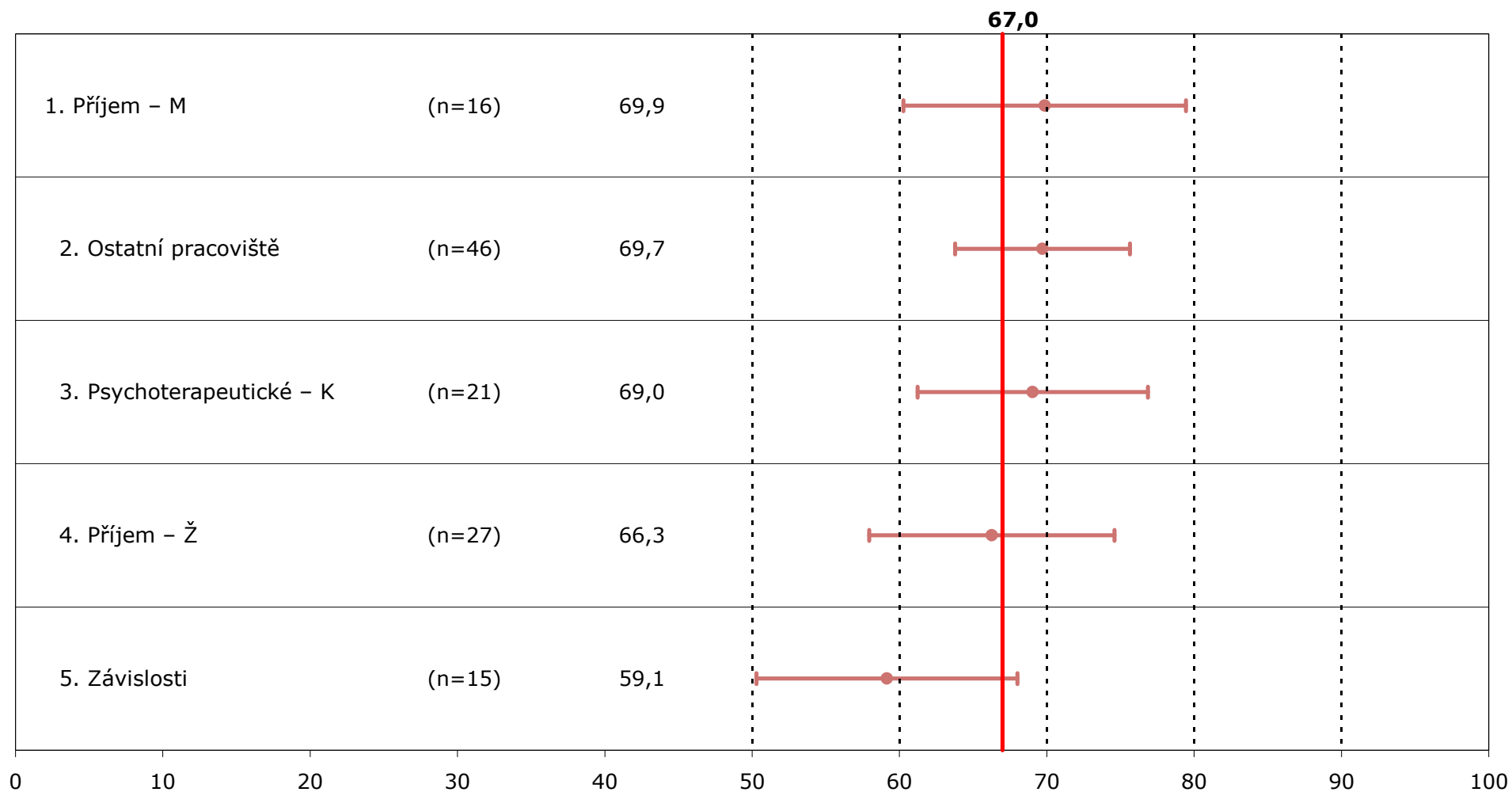
Základ: Všichni pacienti



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

PL Horní Beřkovice: Tělesné pohodlí

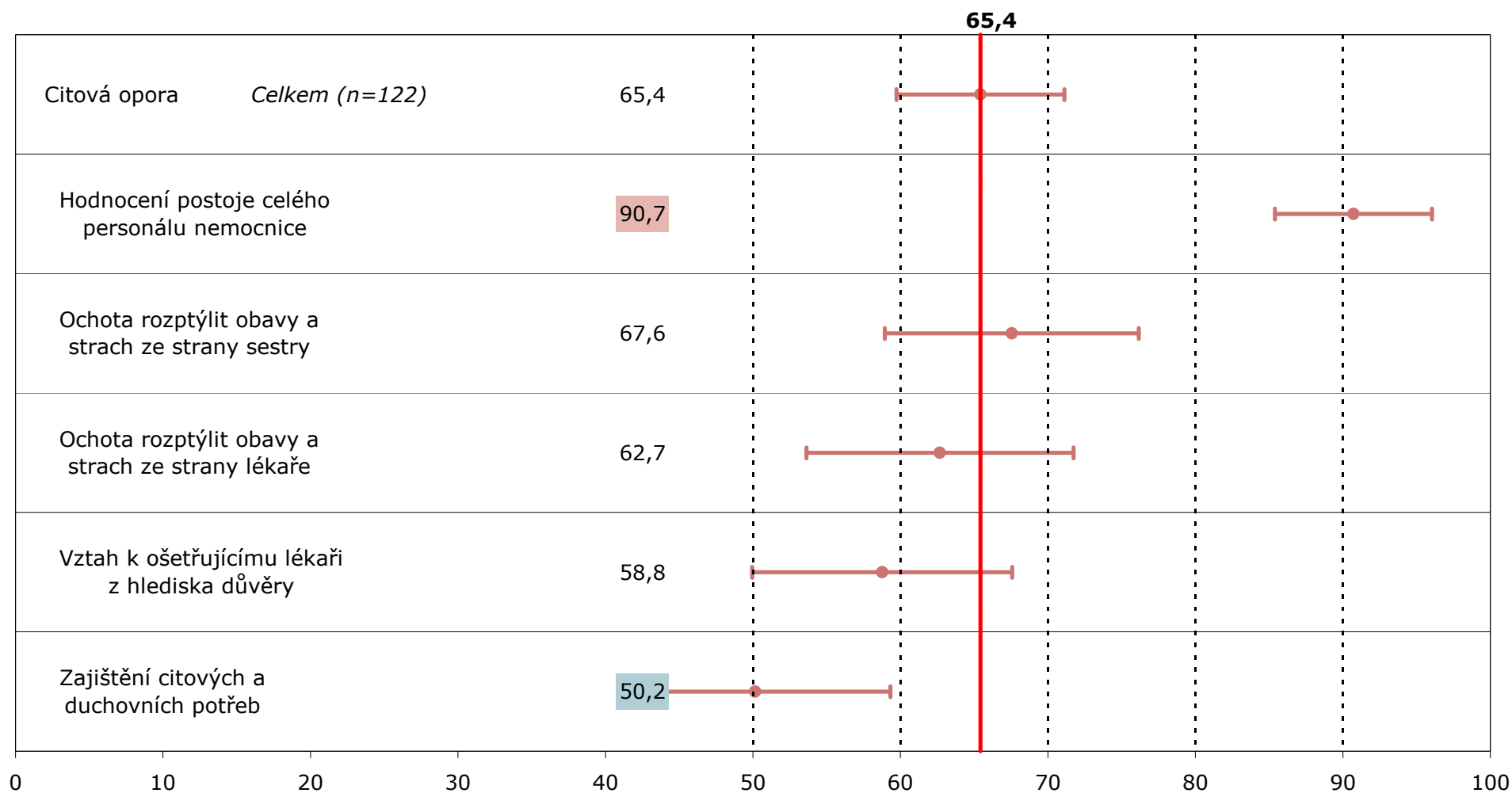
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Horní Beřkovice: Citová opora

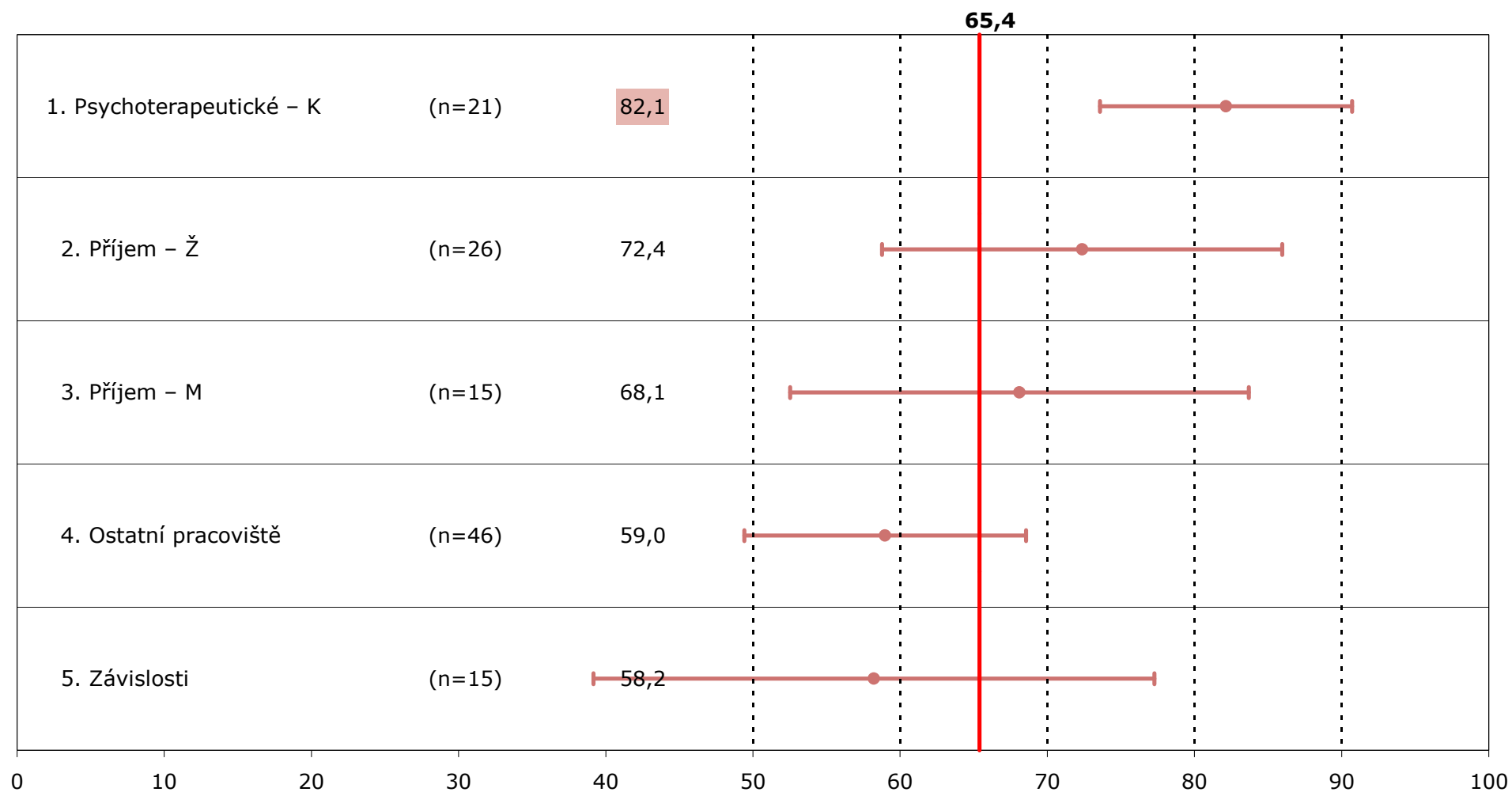
Základ: Všichni pacienti



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

PL Horní Beřkovice: Citová opora

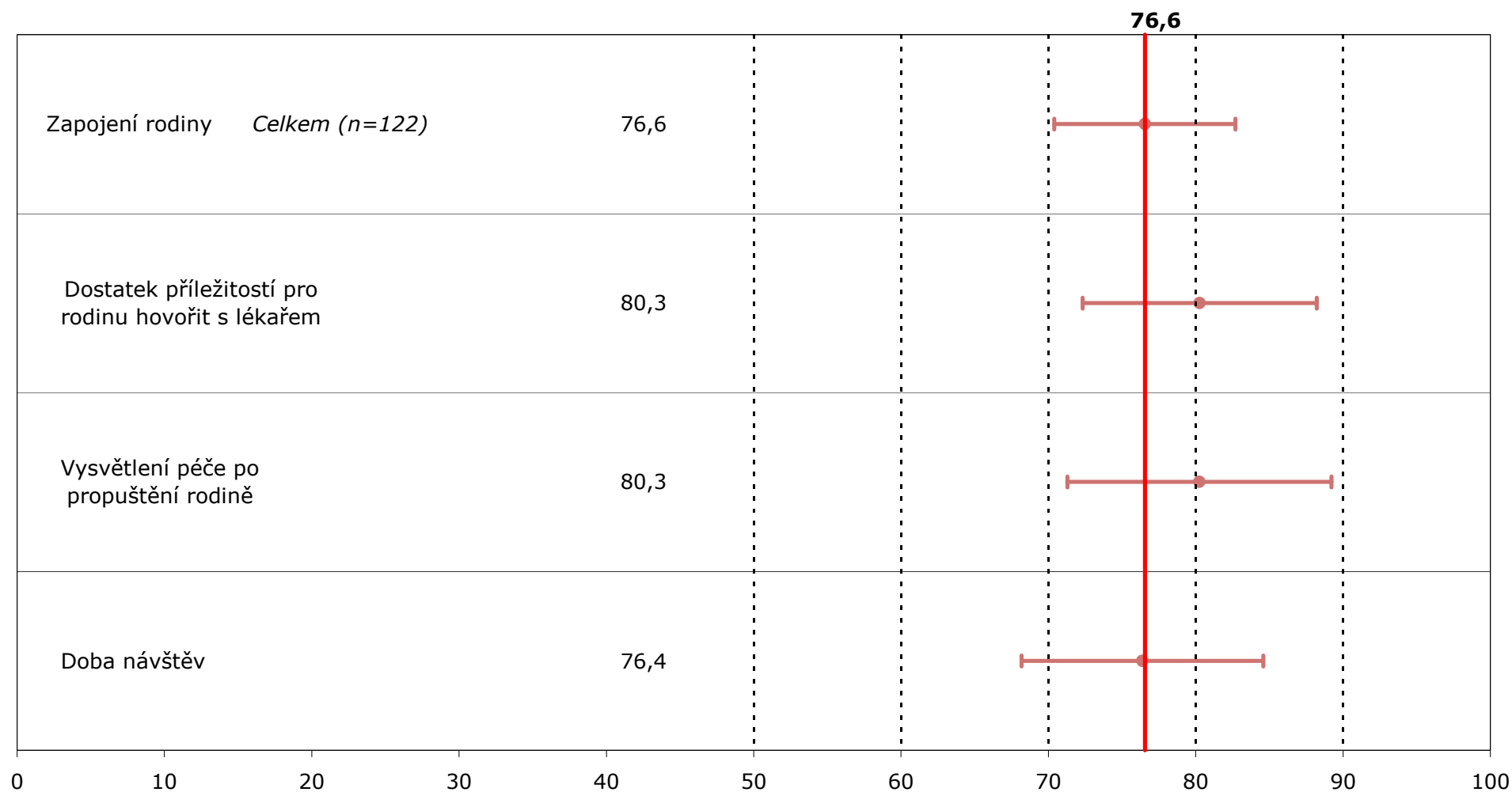
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Horní Beřkovice: Zapojení rodiny

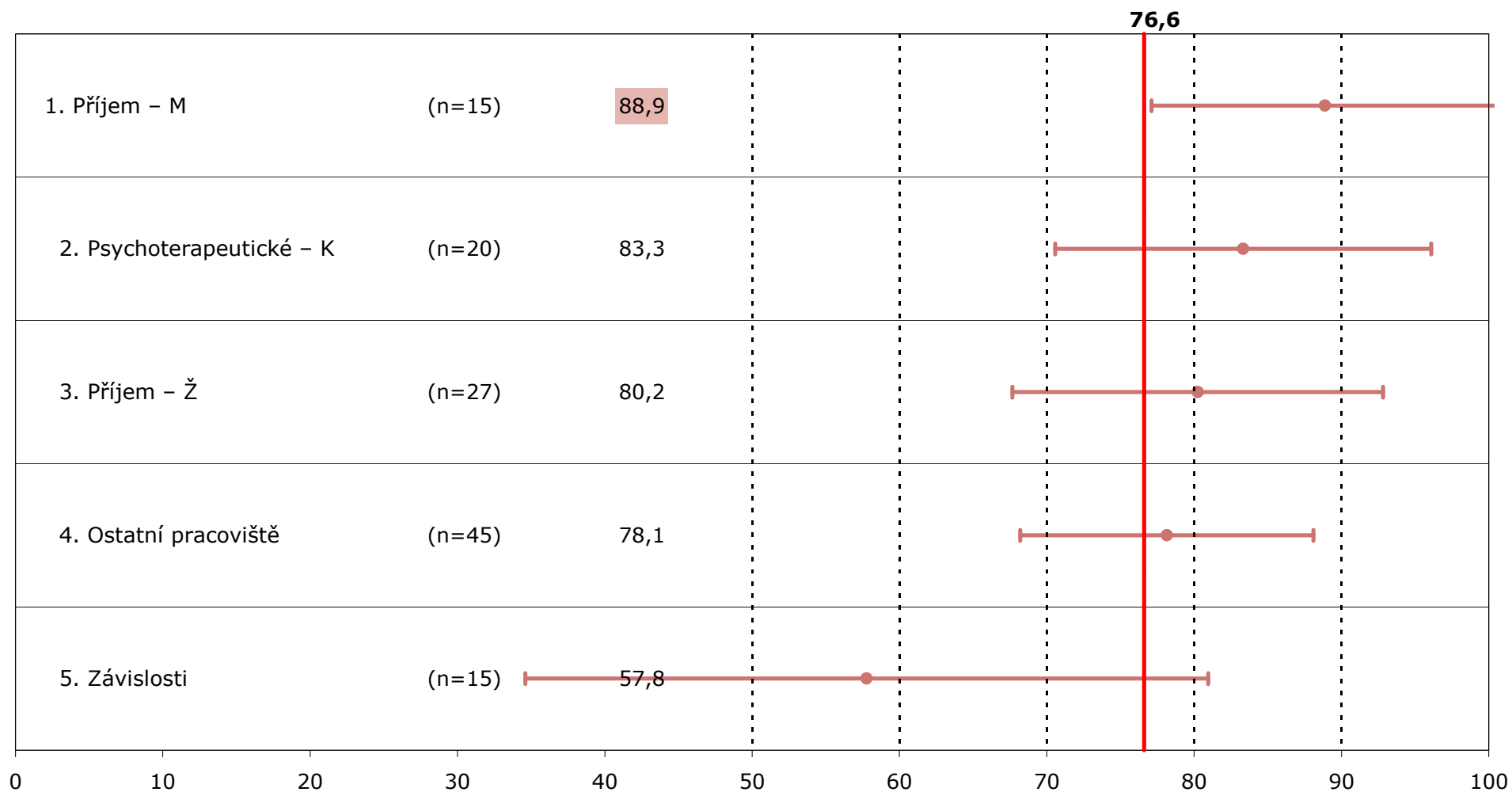
Základ: Všichni pacienti



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

PL Horní Beřkovice: Zapojení rodiny

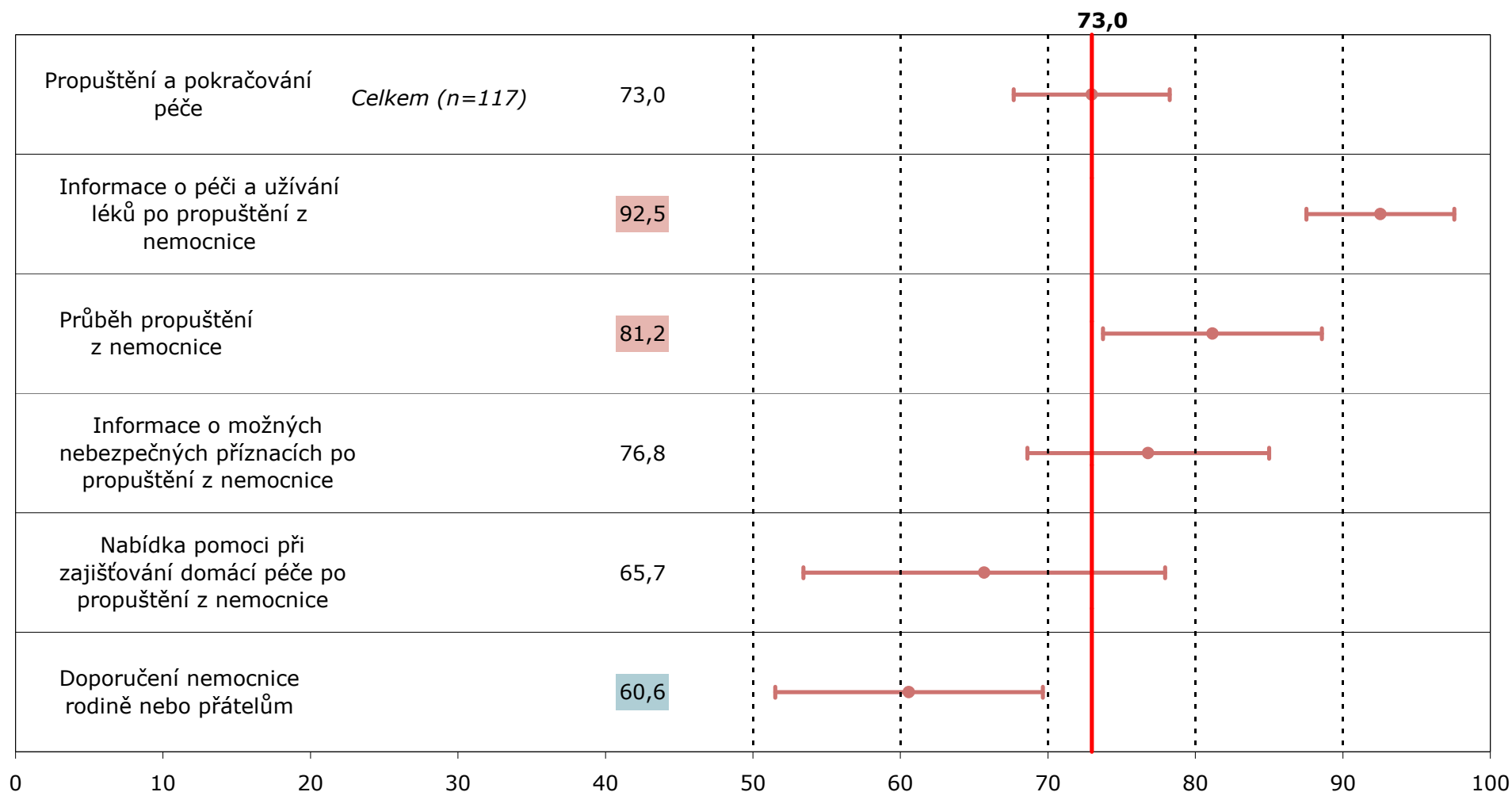
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Horní Beřkovice: Propuštění a pokračování péče

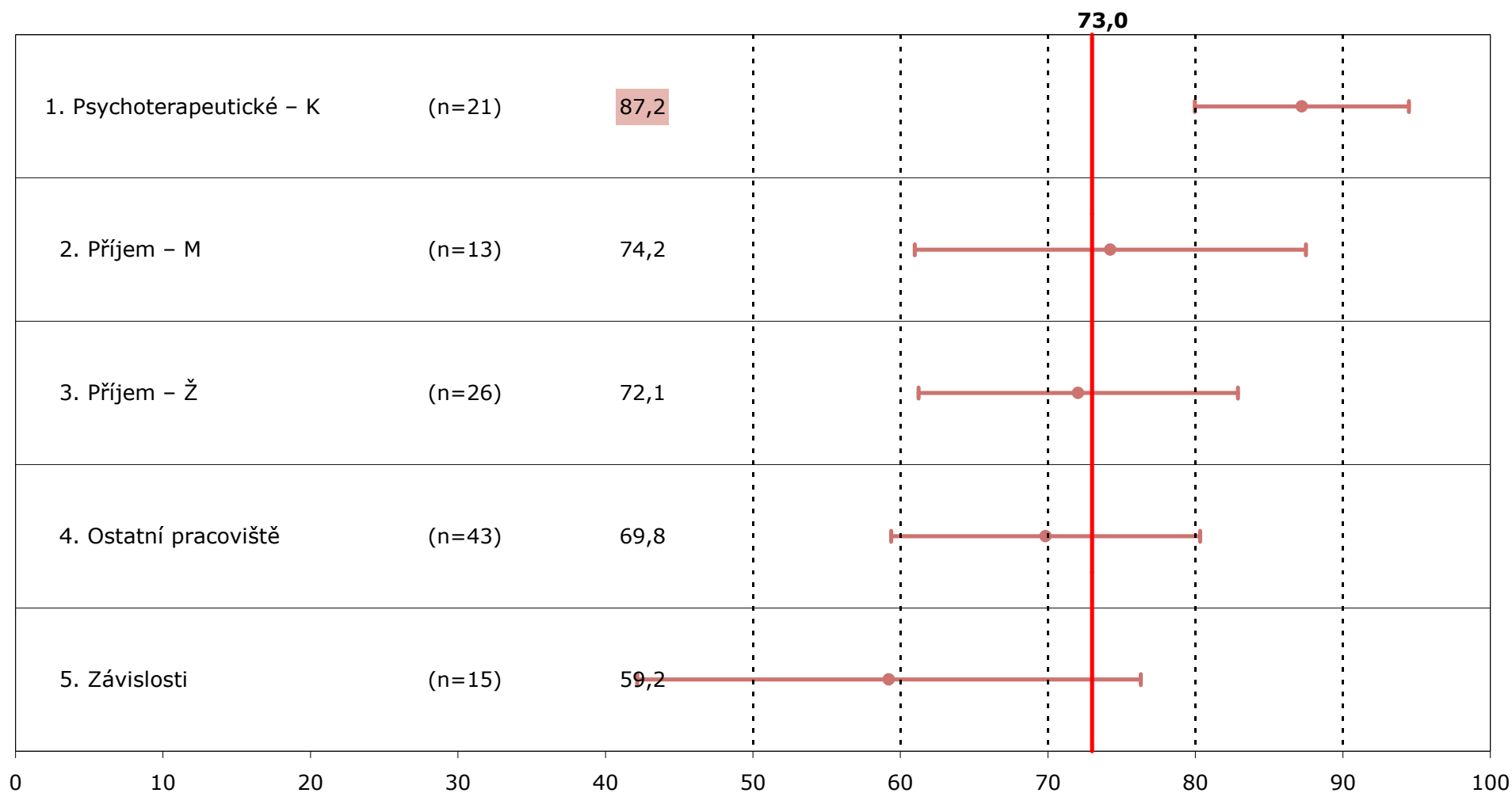
Základ: Všichni pacienti



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

PL Horní Beřkovice: 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 PRACOVÍŠTÍCH

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
Příjem – Ž					+				
Příjem – M			-						
Psychoterapeutické – K			+				+		+
Závislosti								-	
Ostatní pracoviště							-		

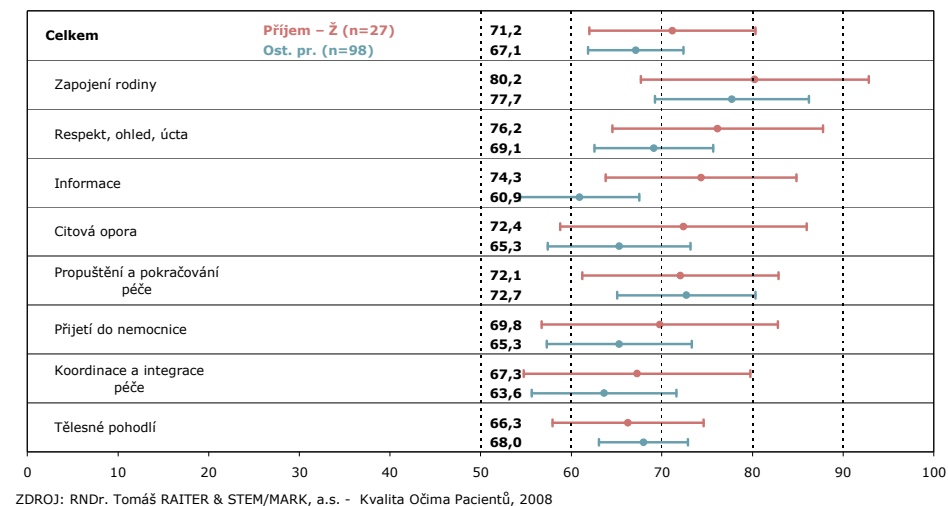
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

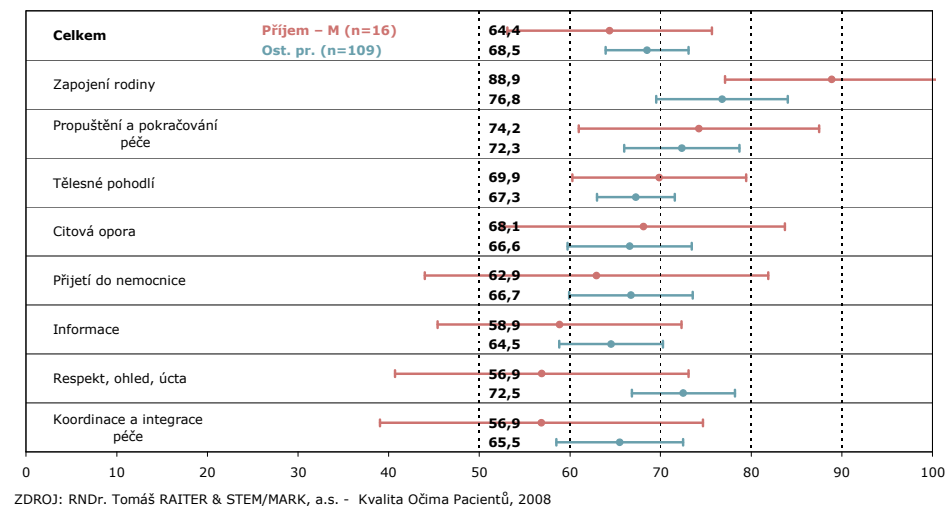
PL Horní Beřkovice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



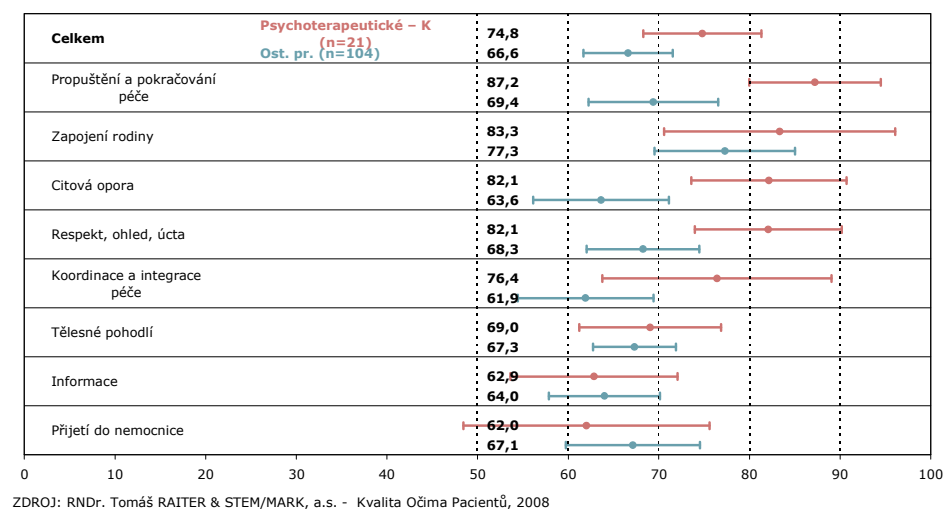
PL Horní Beřkovice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



PL Horní Beřkovice: Porovnání s ostatními pracovišti

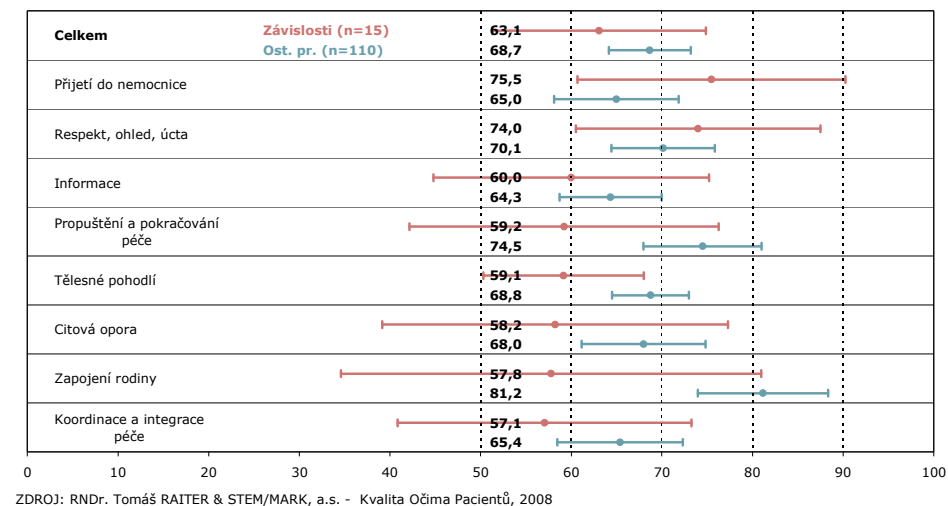
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

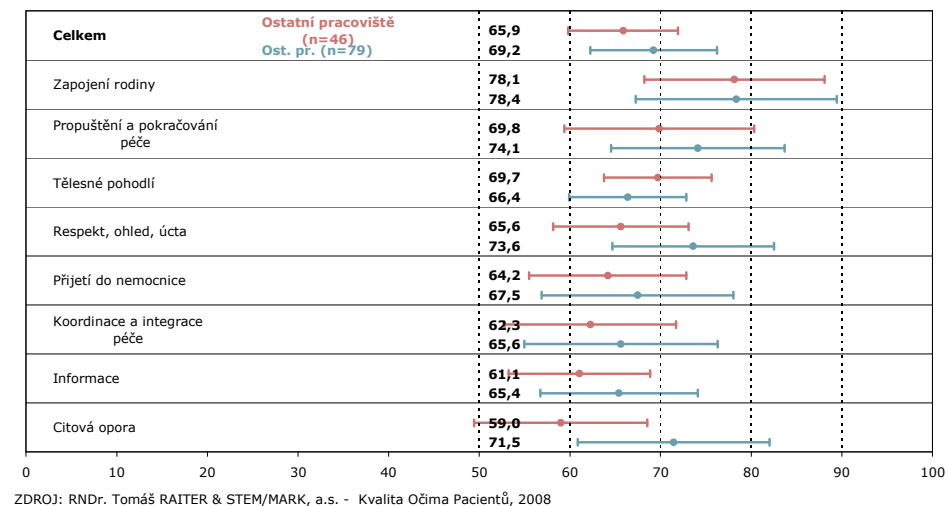
PL Horní Beřkovice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



PL Horní Beřkovice: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

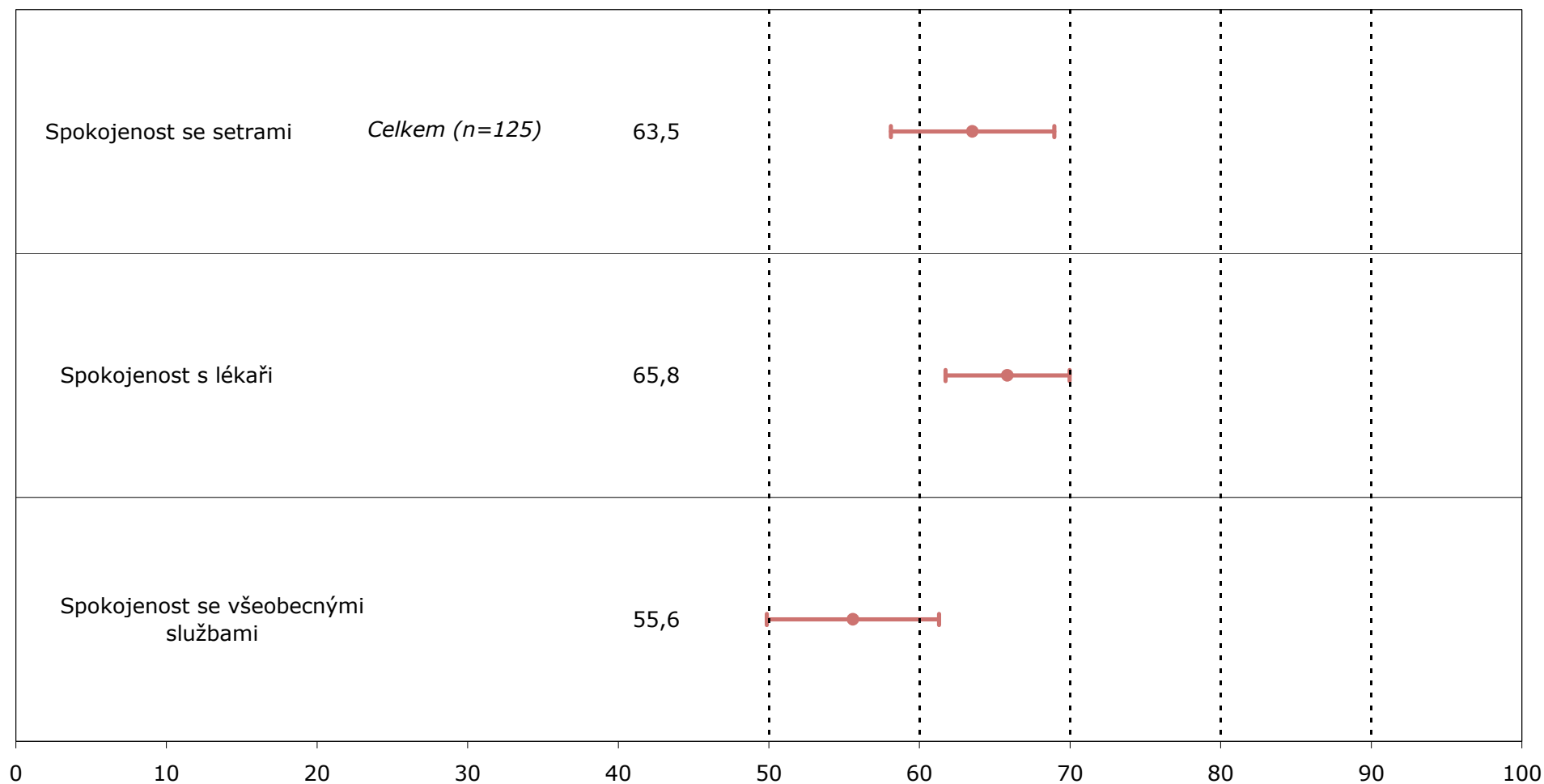




SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Horní Beřkovice: Spokojenost s personálem a všeob.

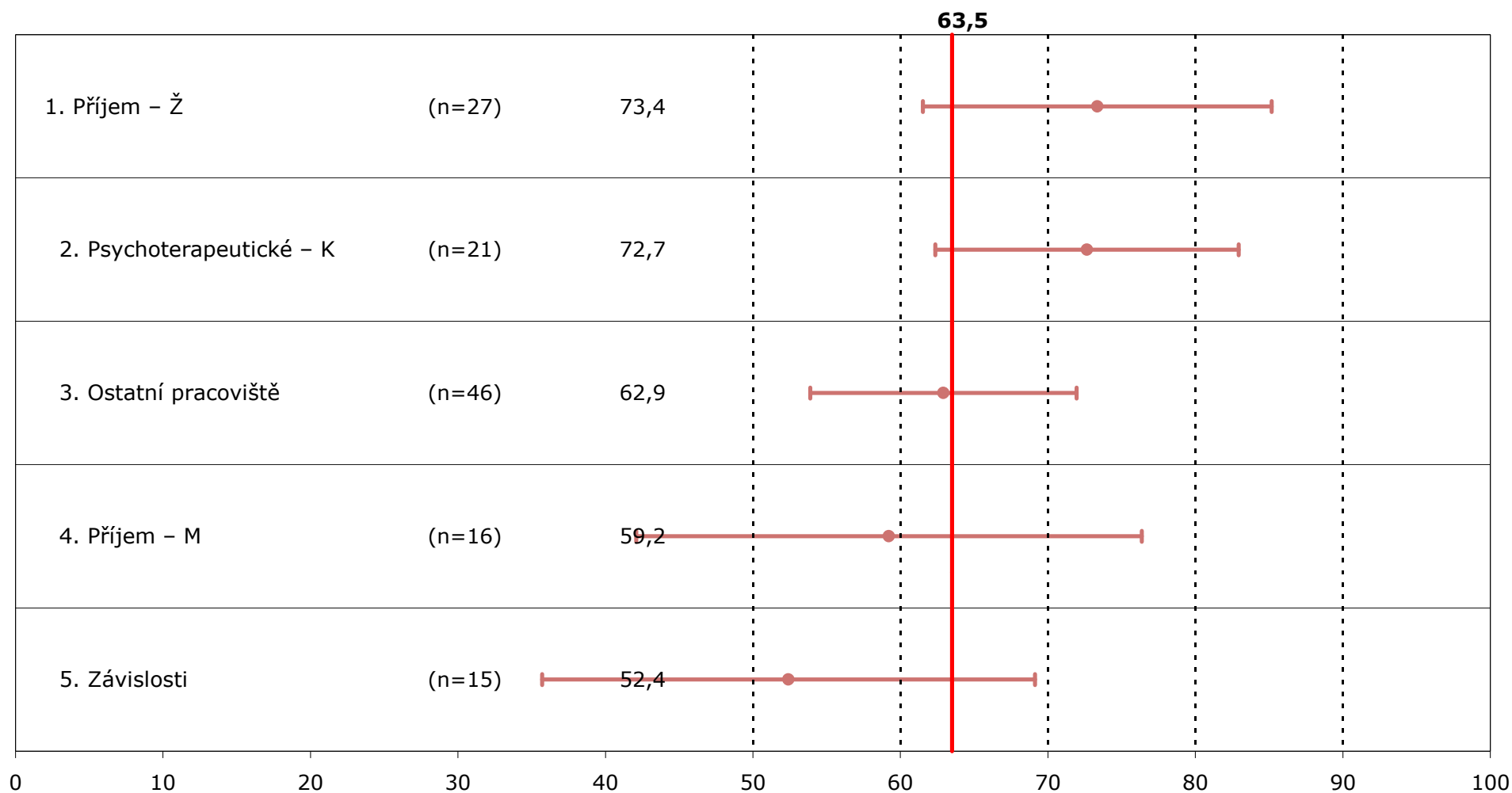
Základ: Všichni pacienti



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

PL Horní Beřkovic: Spokojenost se sestrami

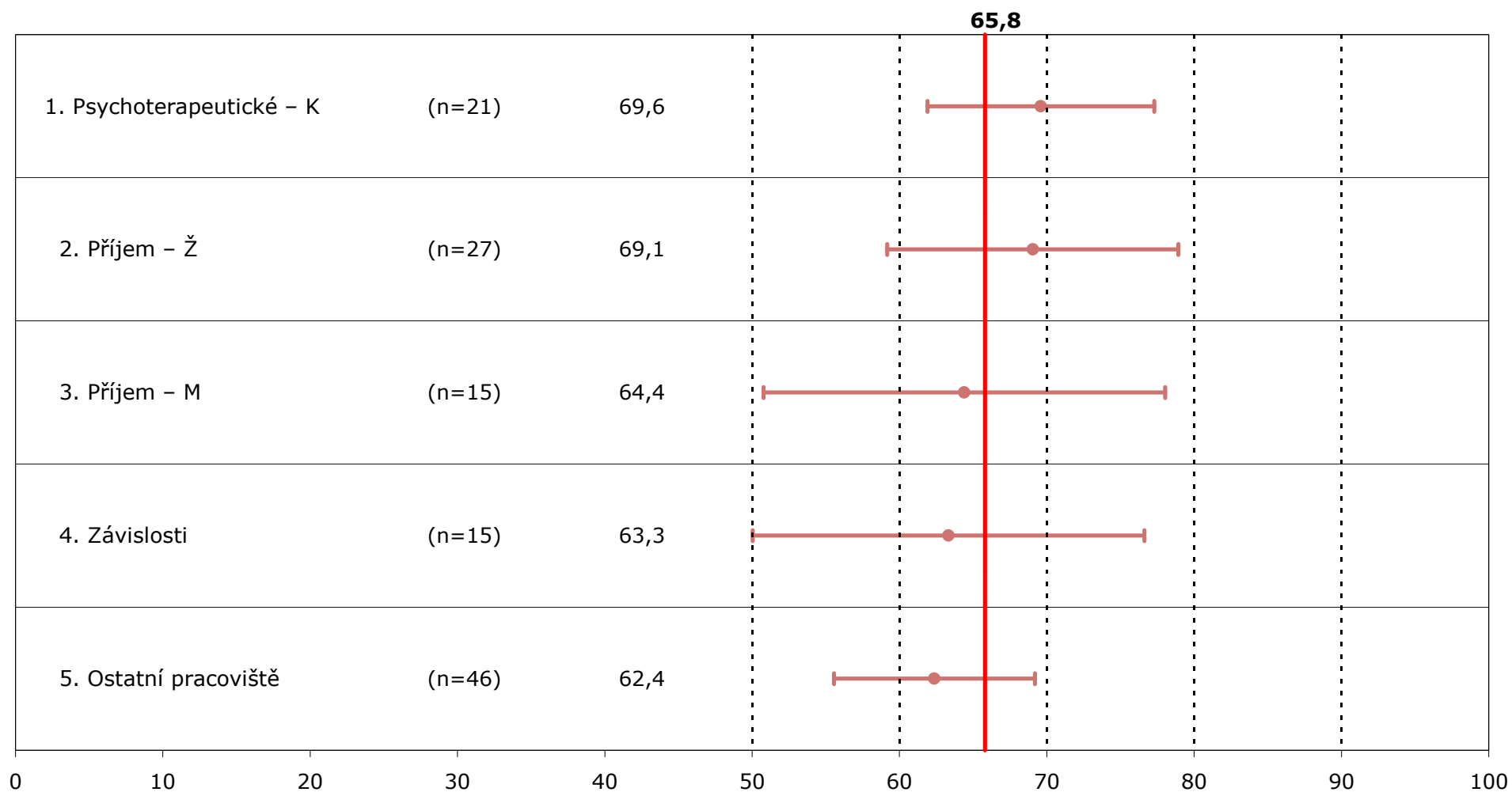
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Horní Beřkovice: Spokojenost s lékaři

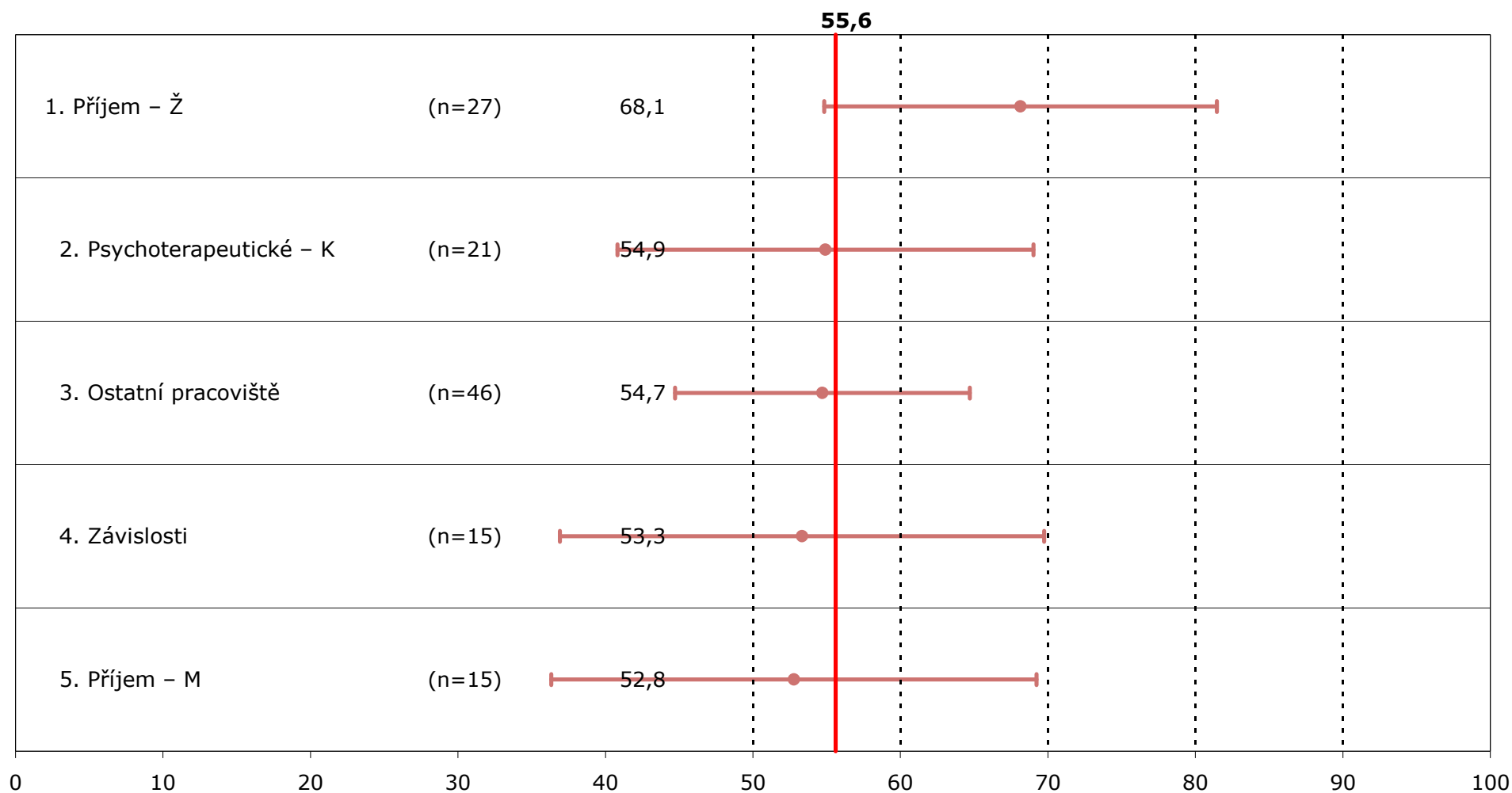
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Horní Beřkovice: 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 PRACOVÍŠŤ

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
Příjem – Ž								
Příjem – M								
Psychoterapeutické – K								
Závislosti								
Ostatní pracoviště								

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
Příjem – Ž							
Příjem – M	-		-	-			
Psychoterapeutické – K	+						
Závislosti							
Ostatní 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
Příjem – Ž								
Příjem – M								
Psychoterapeutické – K								
Závislosti								
Ostatní pracoviště								

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
Příjem – Ž	+	+				+	
Příjem – M							
Psychoterapeutické – K							
Závislosti							
Ostatní 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
Příjem – Ž											
Příjem – M											
Psychoterapeutické – K						-					
Závislosti			-	-							
Ostatní pracoviště										+	-

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
Příjem – Ž				+		
Příjem – M						
Psychoterapeutické – K	+		+	+		
Závislosti						
Ostatní 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
Příjem – Ž				
Příjem – M				
Psychoterapeutické – K				
Závislosti	-		-	
Ostatní pracoviště				

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
Příjem – Ž						
Příjem – M						
Psychoterapeutické – K	+					
Závislosti		-				-
Ostatní pracoviště						

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

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



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA JIHLAVA

Psychiatrická léčebna Jihlava: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 43 % žen a 57 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 31-50 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity. Lidé se středoškolským vzděláním s maturitou a lidé se základním vzděláním jsou v souboru zastoupeni rovnoměrně.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 45% pacientů, plánovaně na objednání 33% pacientů; přičemž většina byla přijata do týdne.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Jihlava je na průměrné úrovni.
Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 69,3 %.
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z oddělení 8A závislosti – motivovaní.

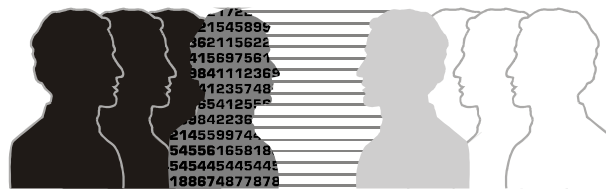
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Ve dvou dimenzích přesahuje spokojenost úroveň 70%.**
- Jedná se o dimenze zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru byla patrná u dimenzí koordinace a integrace péče a citová opora.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
 - ☐ Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
 - ☐ Doba podávání jídel
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ Dodržení termínu přijetí
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Frekvence hovorů s lékařem
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Zajištění citových a duchovních potřeb
 - ☐ Celkové hodnocení péče
 - ☐ Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 67,5 %, s **lékaři** 65,2 % a se **všeobecnými službami** 53,0 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 168
- Termín dotazování: listopad 2008, prosinec 2008
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

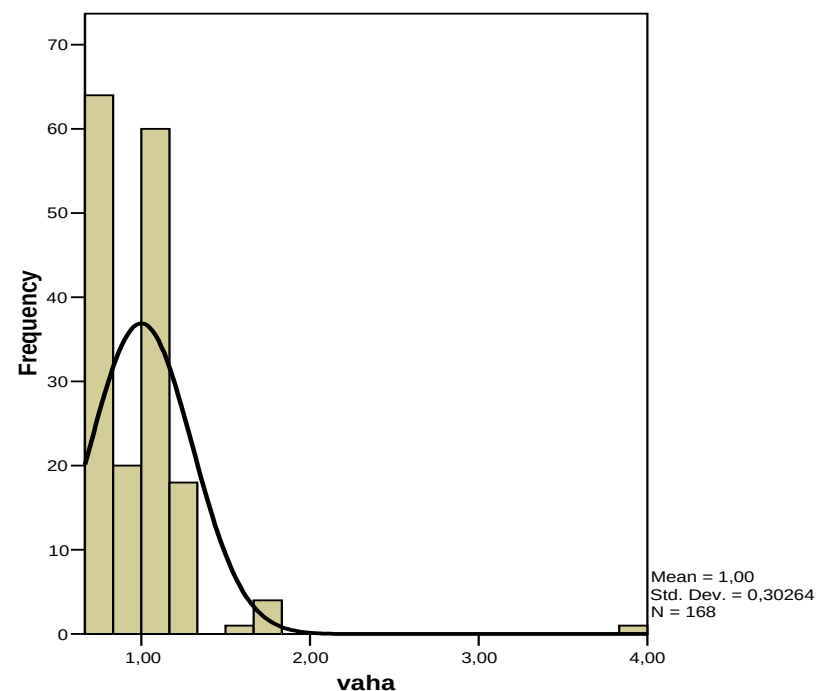
- Počet hospitalizovaných pacientů: 219
- Počet nezařazených pacientů: 25
- Počet validních dotazníků: 168
- **Návratnost: 86,6 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 16
- Počet pracovišť s $n < 15$: 10
 - 8B závislosti nemotivovaní; 8C závislosti nemotivovaní -> sloučení pod jedno pracoviště
 - 3A příjem; 5A doléčení, resoc.a rehab., 9A dlouhodobě nemocní; Interna; 6 rehab.- dlouhodobé poruchy; 3C geriatrické odd.; 5C detenční-závažné psychózy; 4B detenční - závažné psychózy -> zpracovány společně v kategorii „Ostatní pracoviště“
 - 4C -> pacienti z tohoto oddělení nemohli být zařazeni do šetření

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,8 – 3,9
- Rozložení vah ukazuje tento histogram:

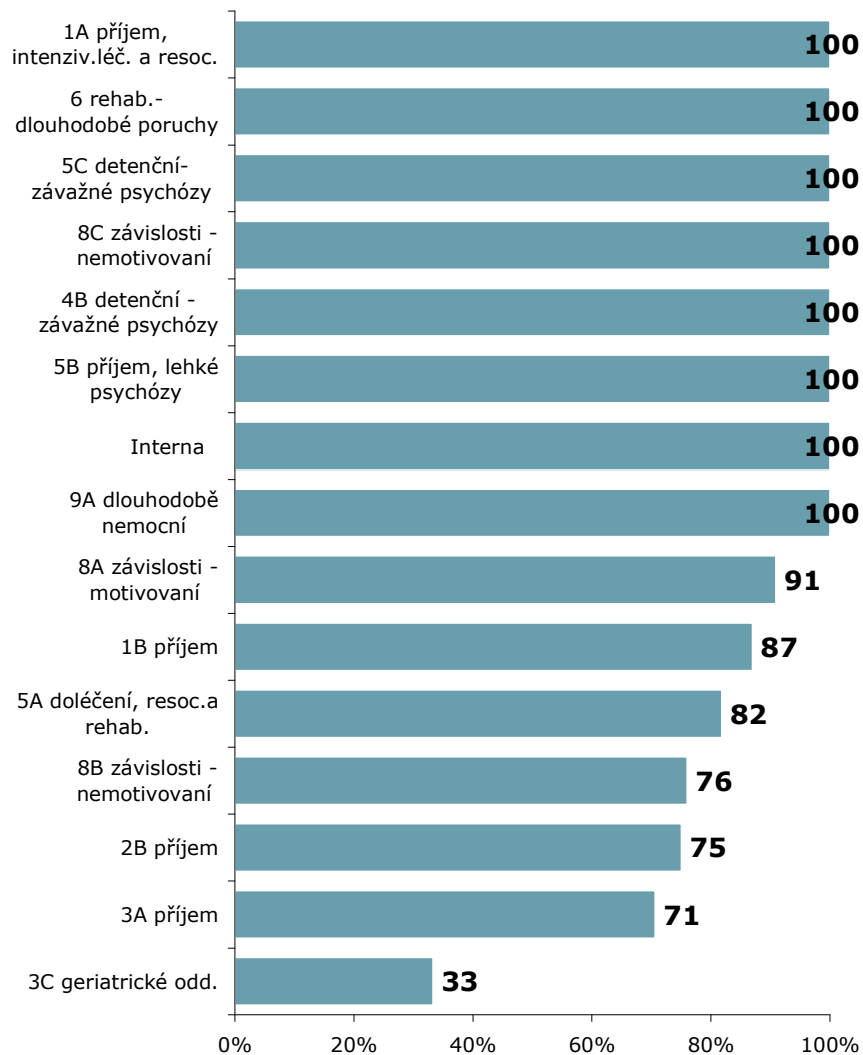


Vyplňování dotazníků

- 90 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 4 % požádala o vysvětlení personál, 5 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby a za 1% vyplňoval dotazník personál.

Návratnost dotazníků

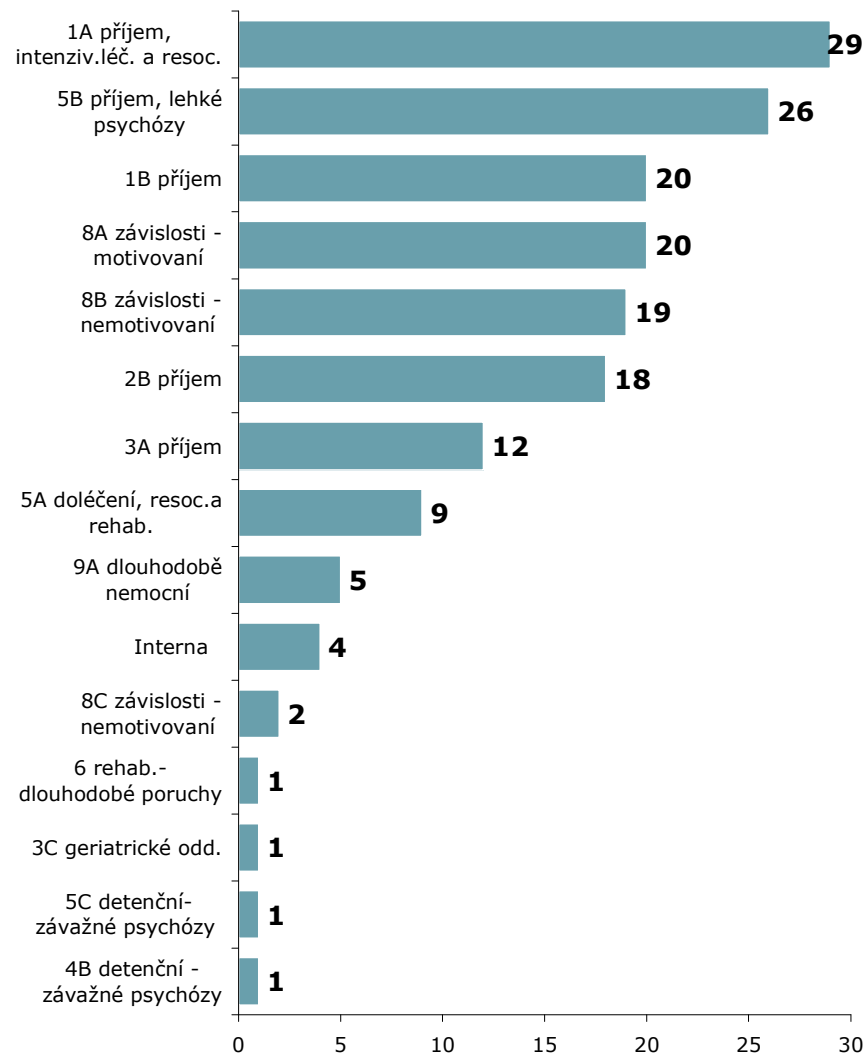
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

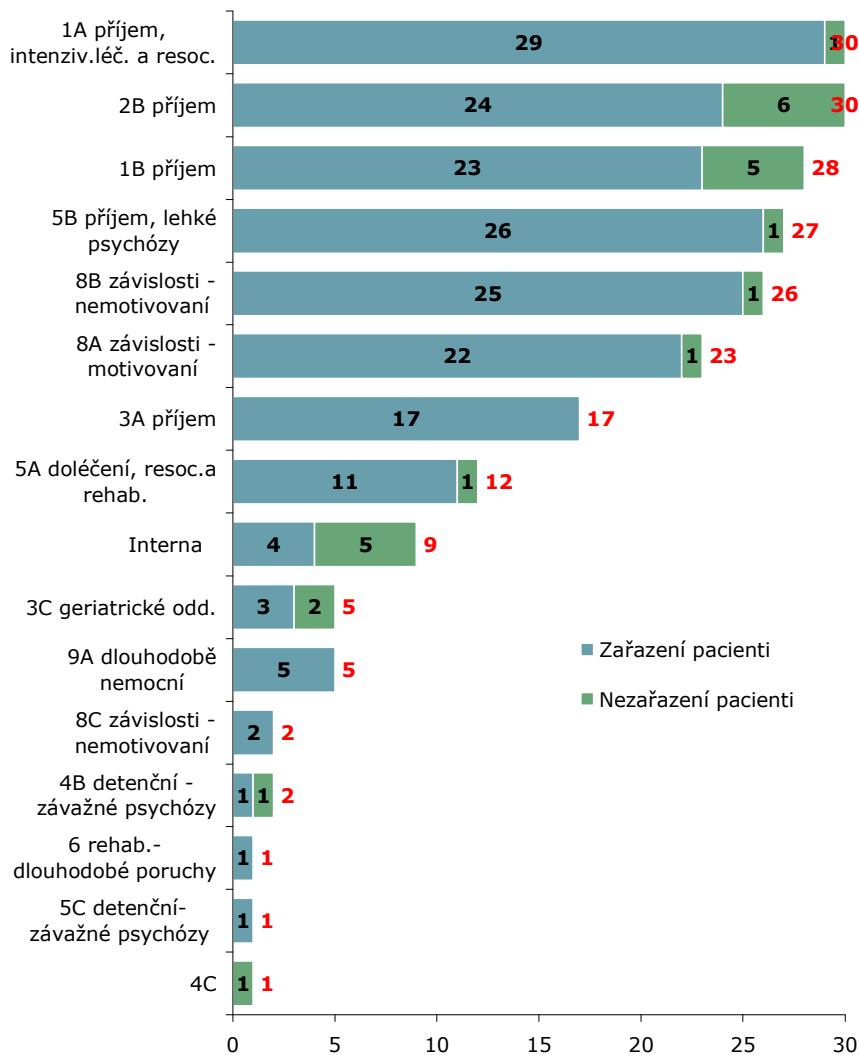
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=168



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

Počty propuštěných pacientů

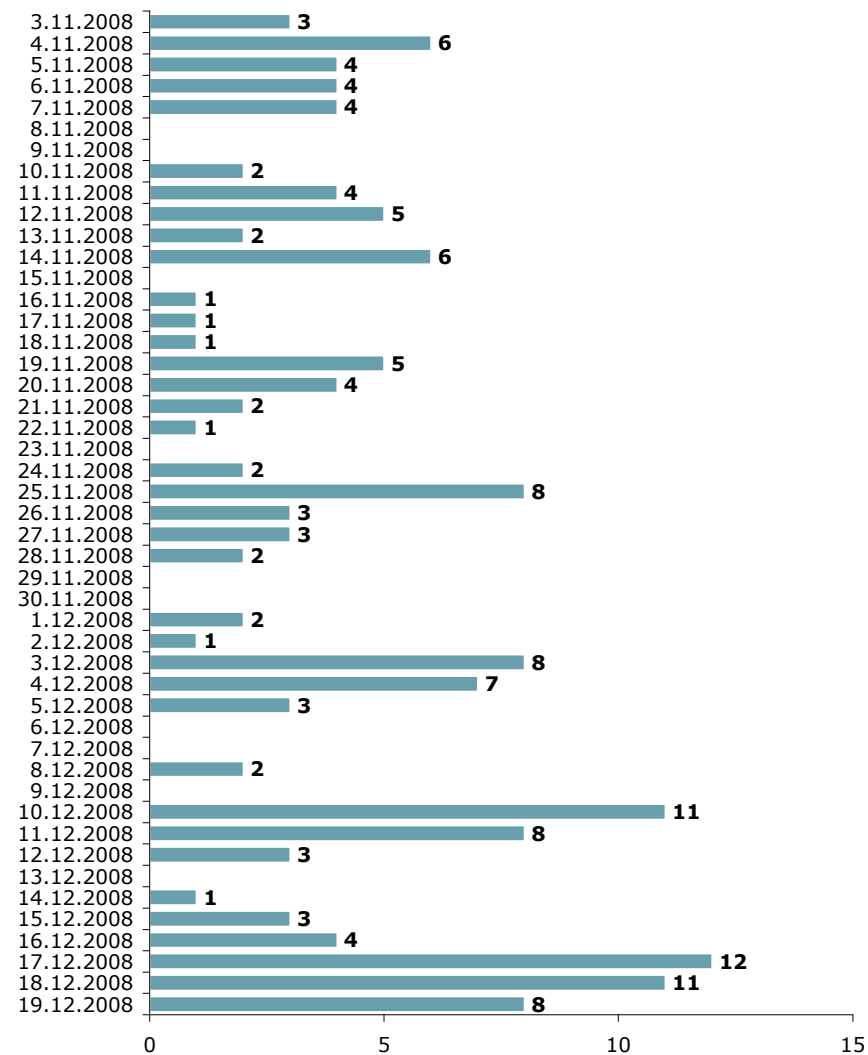
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

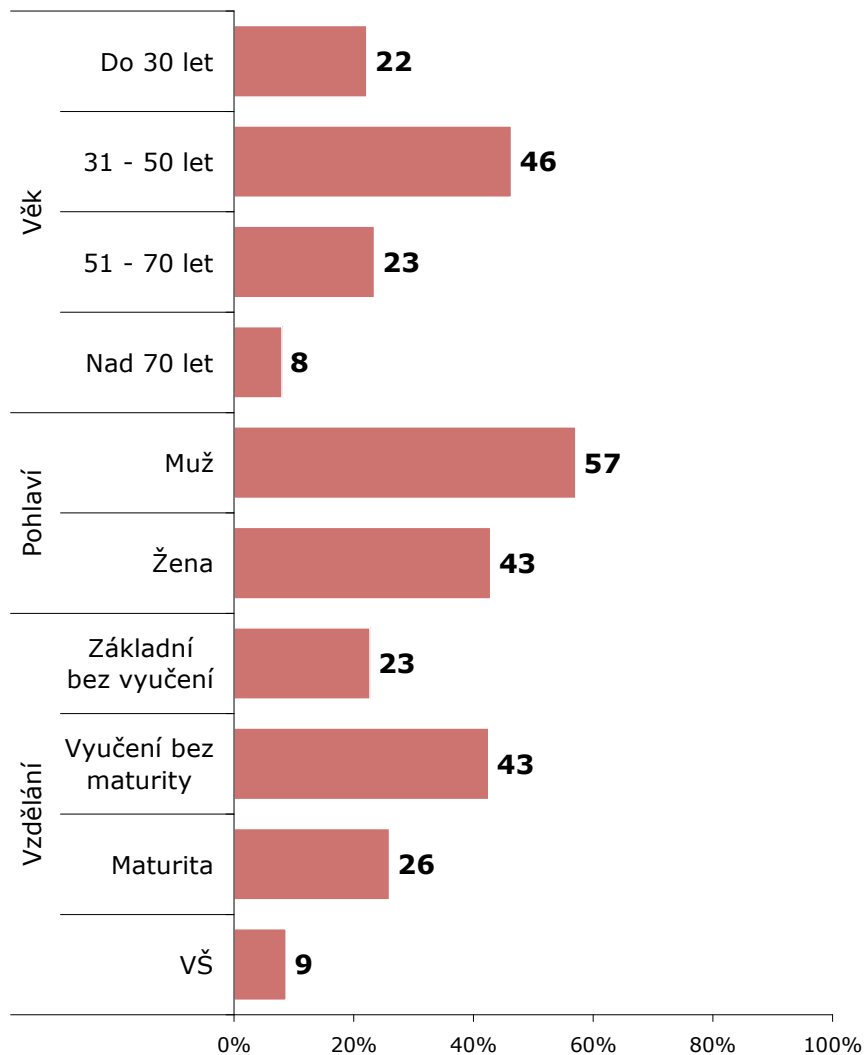
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=168



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

Demografická struktura pacientů

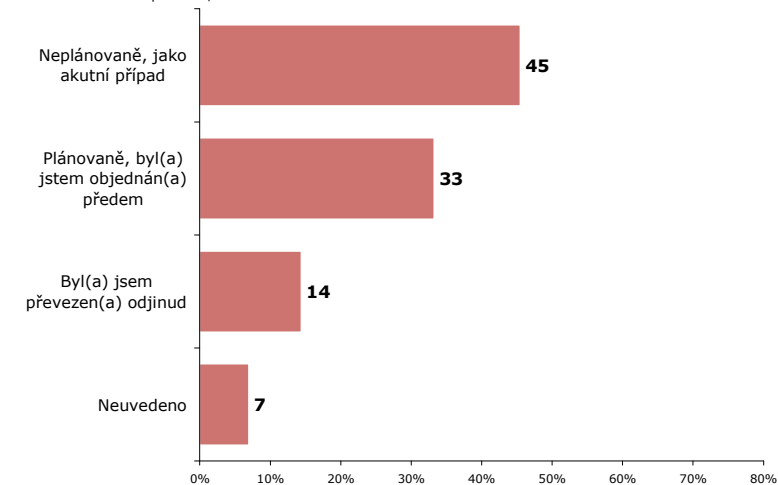
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=168



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?

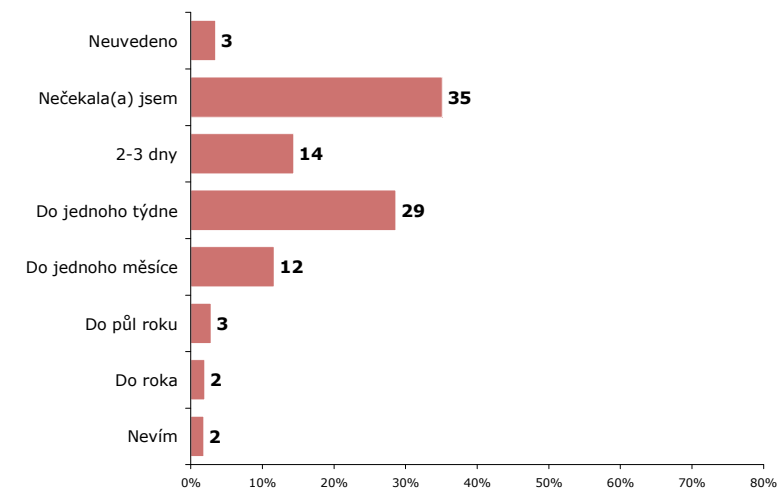
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=168



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=60



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



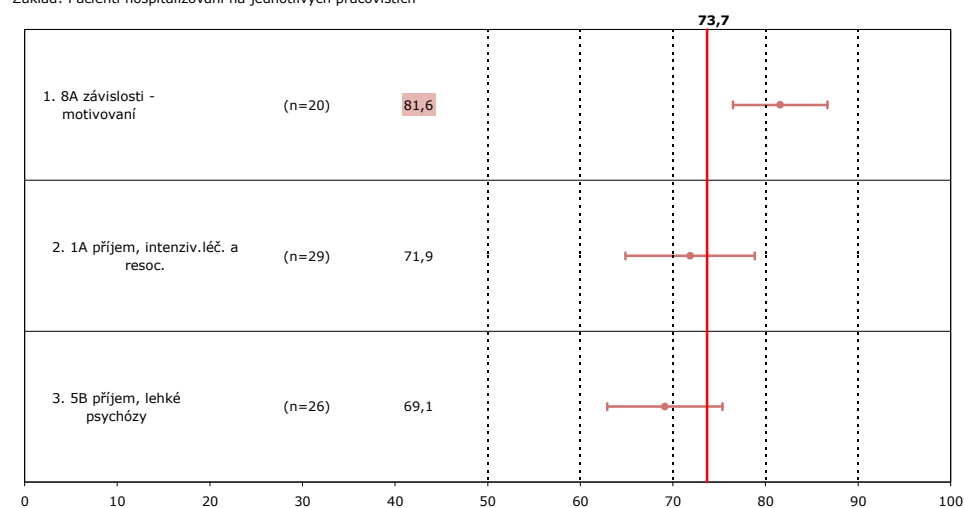
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost

PL Jihlava: Souhrnná spokojenost - otevřená

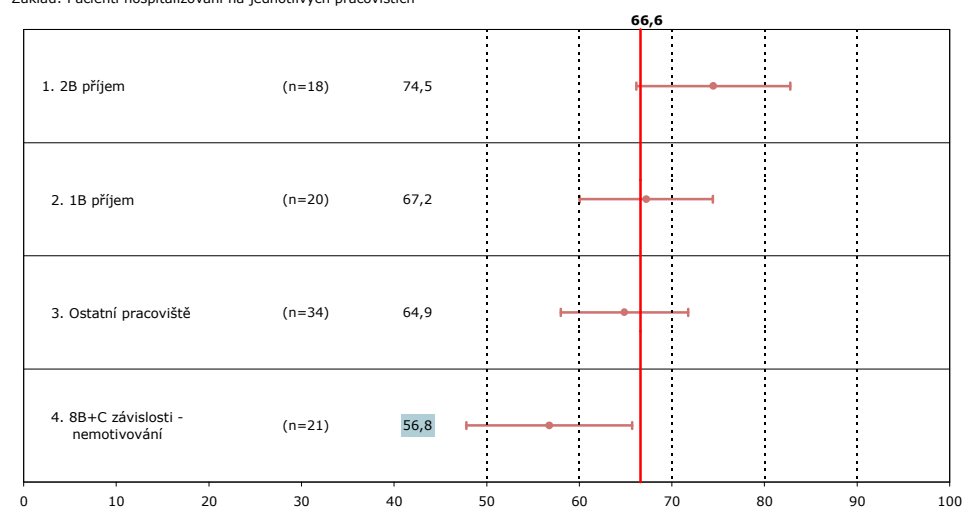
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Jihlava: Souhrnná spokojenost - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

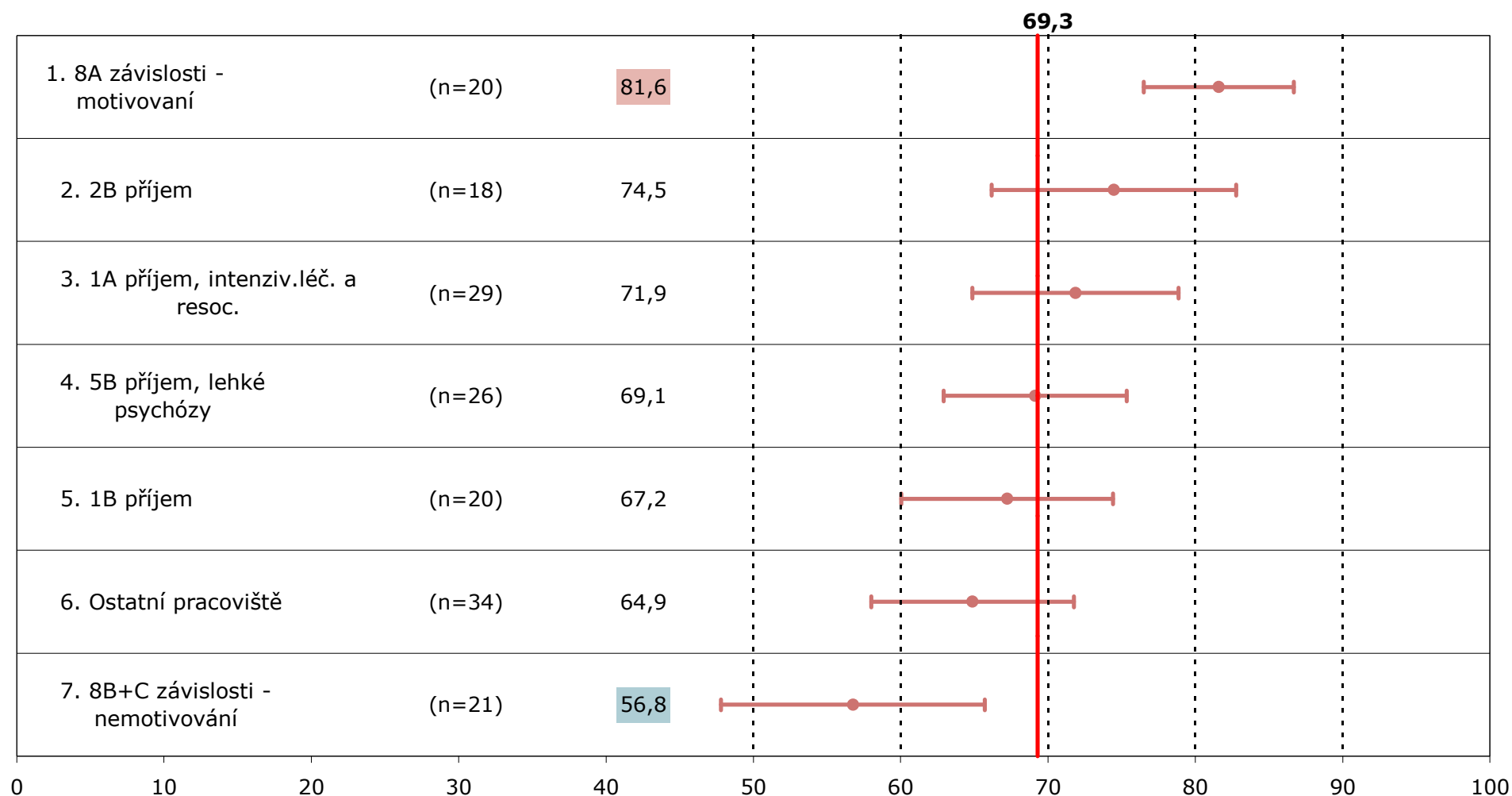


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Jihlava: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

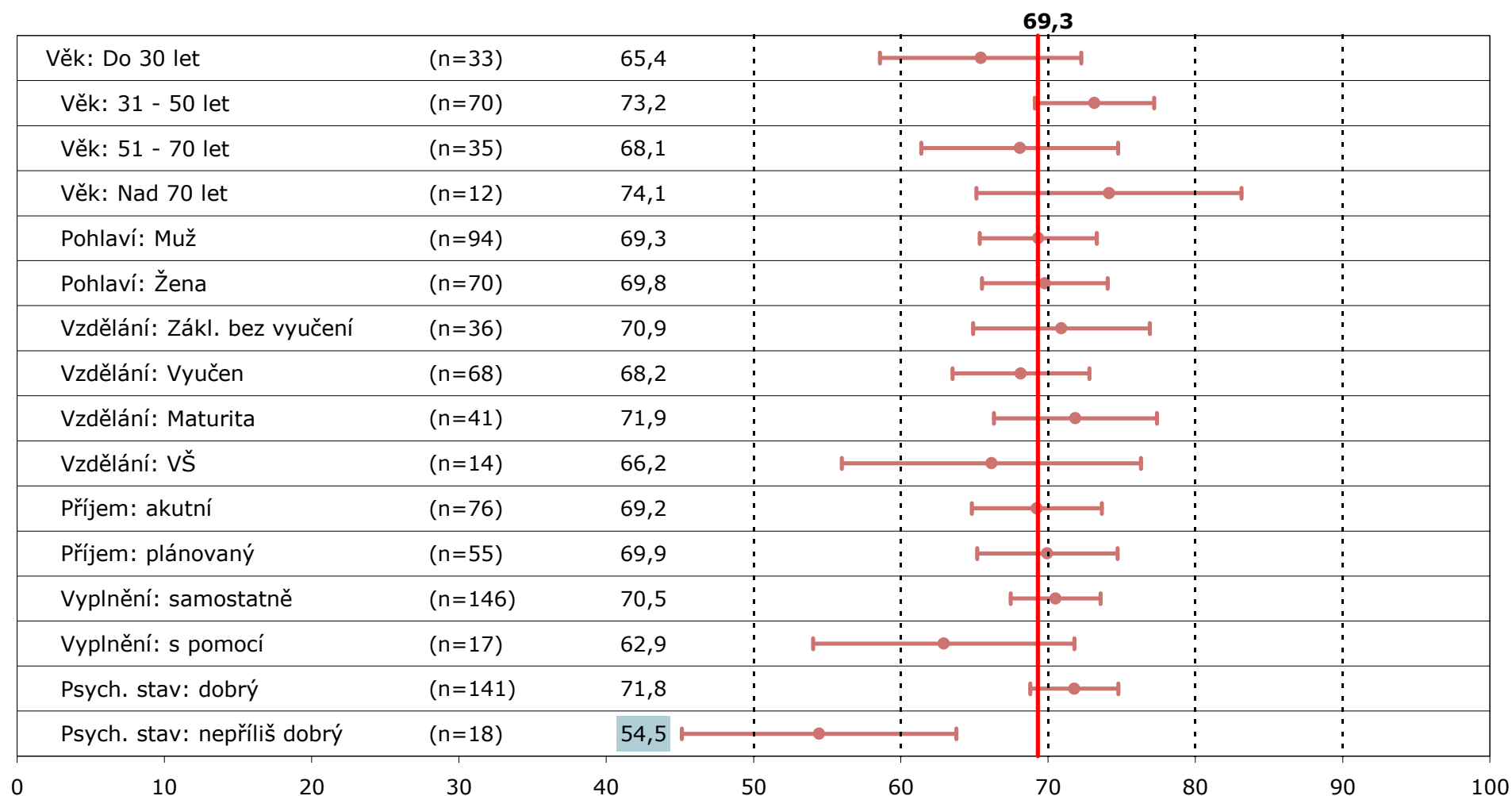


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Jihlava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

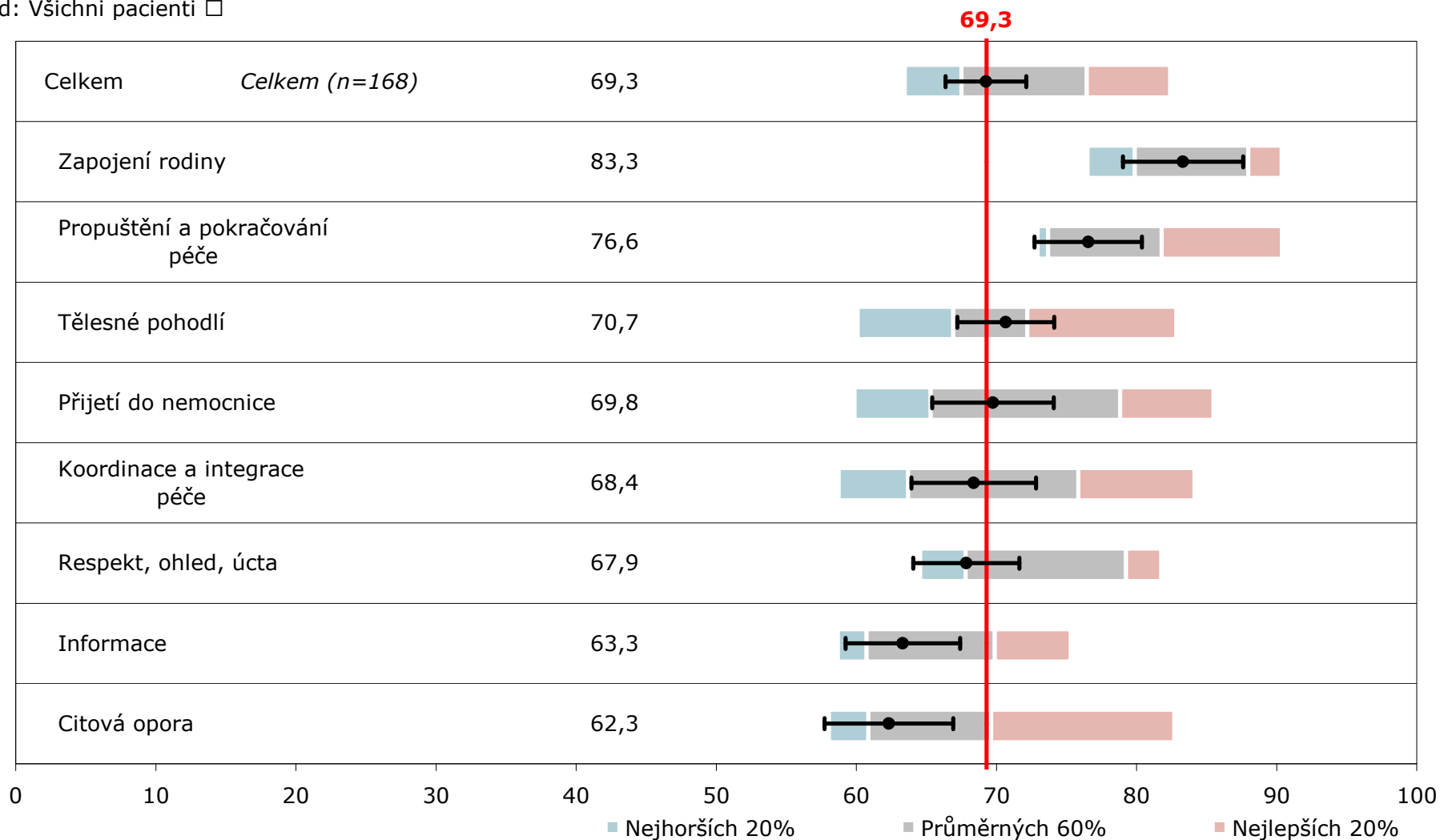


SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost

PL Jihlava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

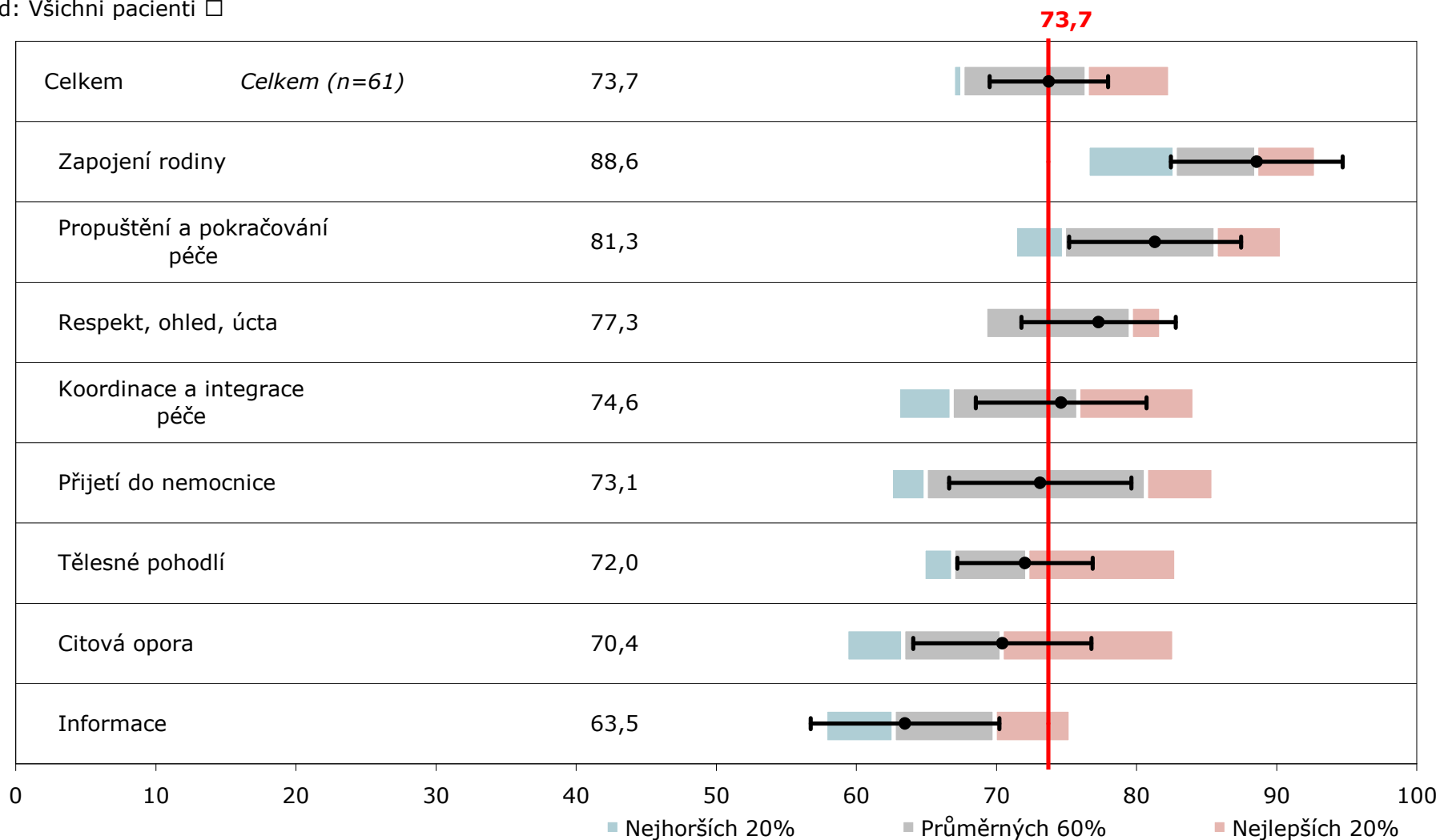


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – otevřená pracoviště

PL Jihlava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

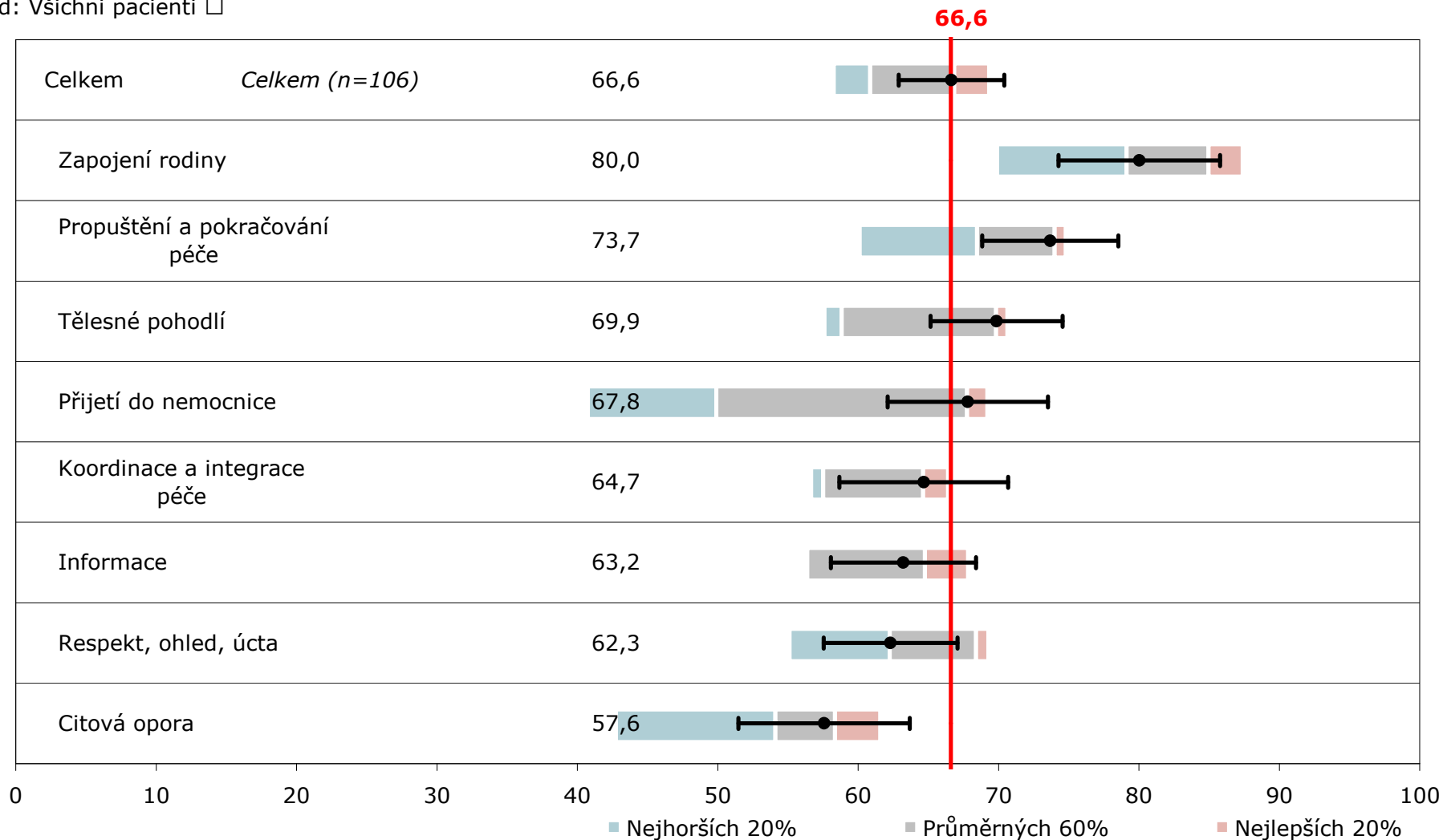


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – uzavřená pracoviště

PL Jihlava: Souhrnná spokojenost

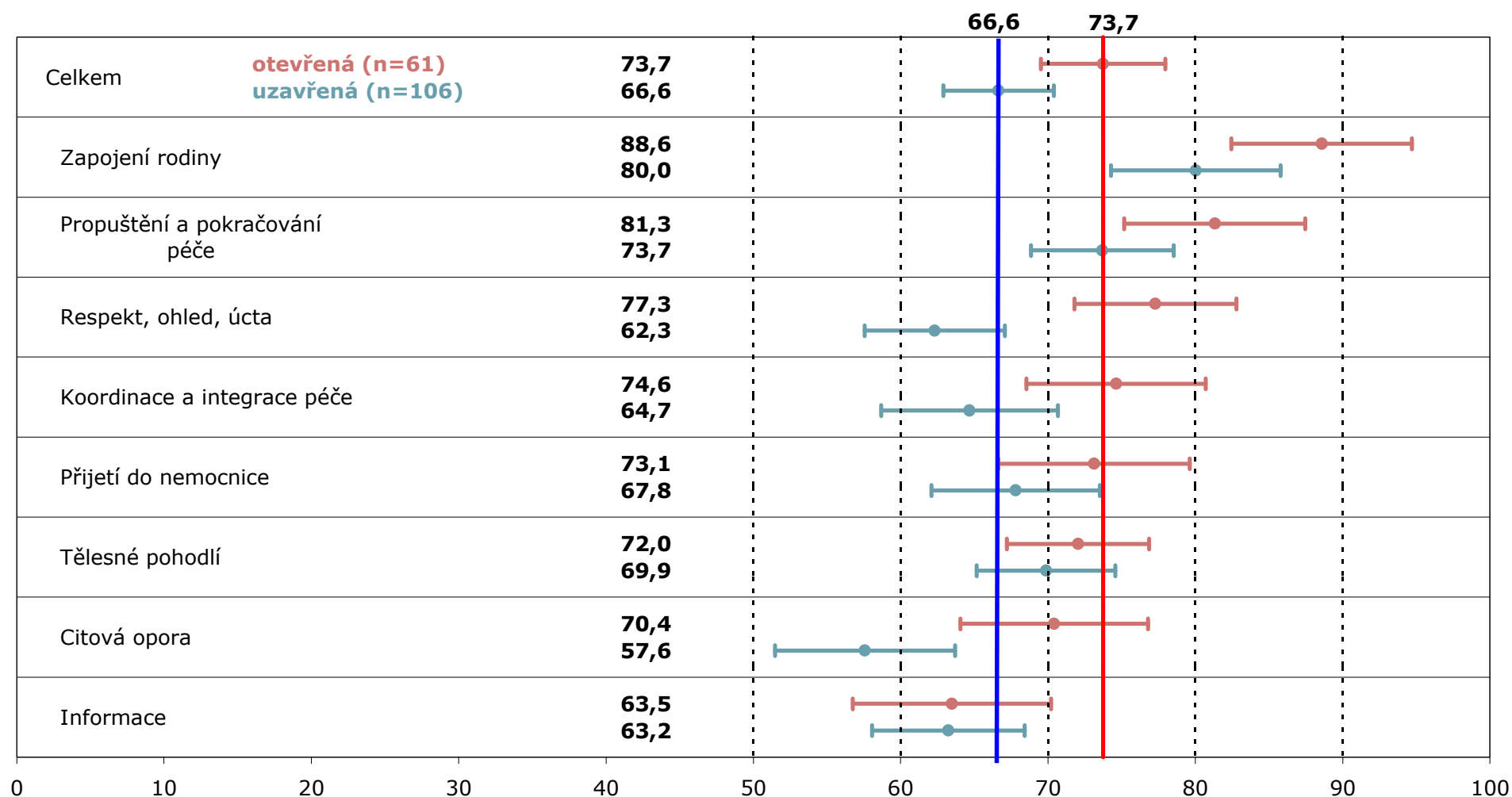
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Jihlava: Souhrnná spokojenost

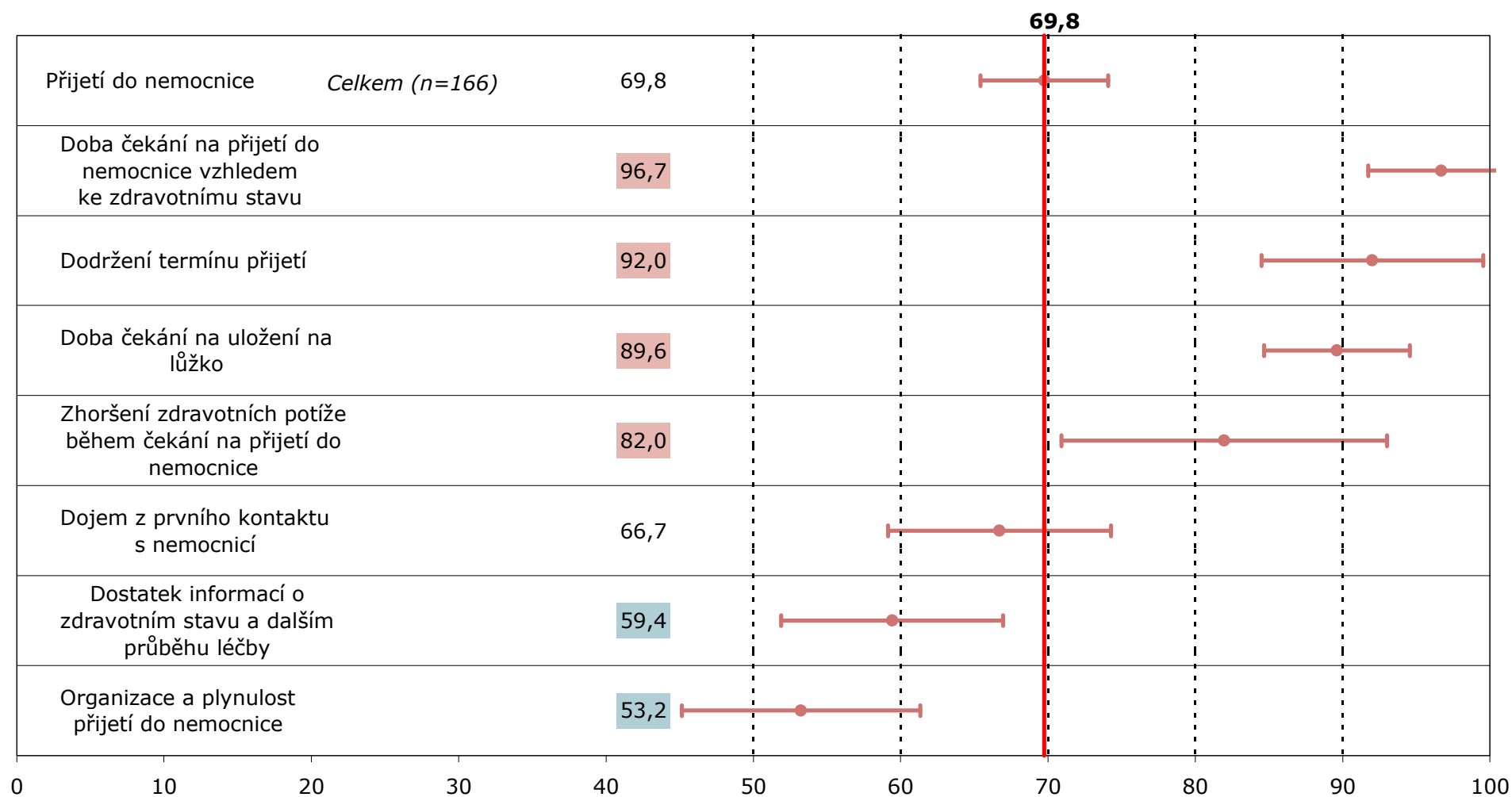
Základ: Všichni pacienti



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

PL Jihlava: Přijetí do nemocnice

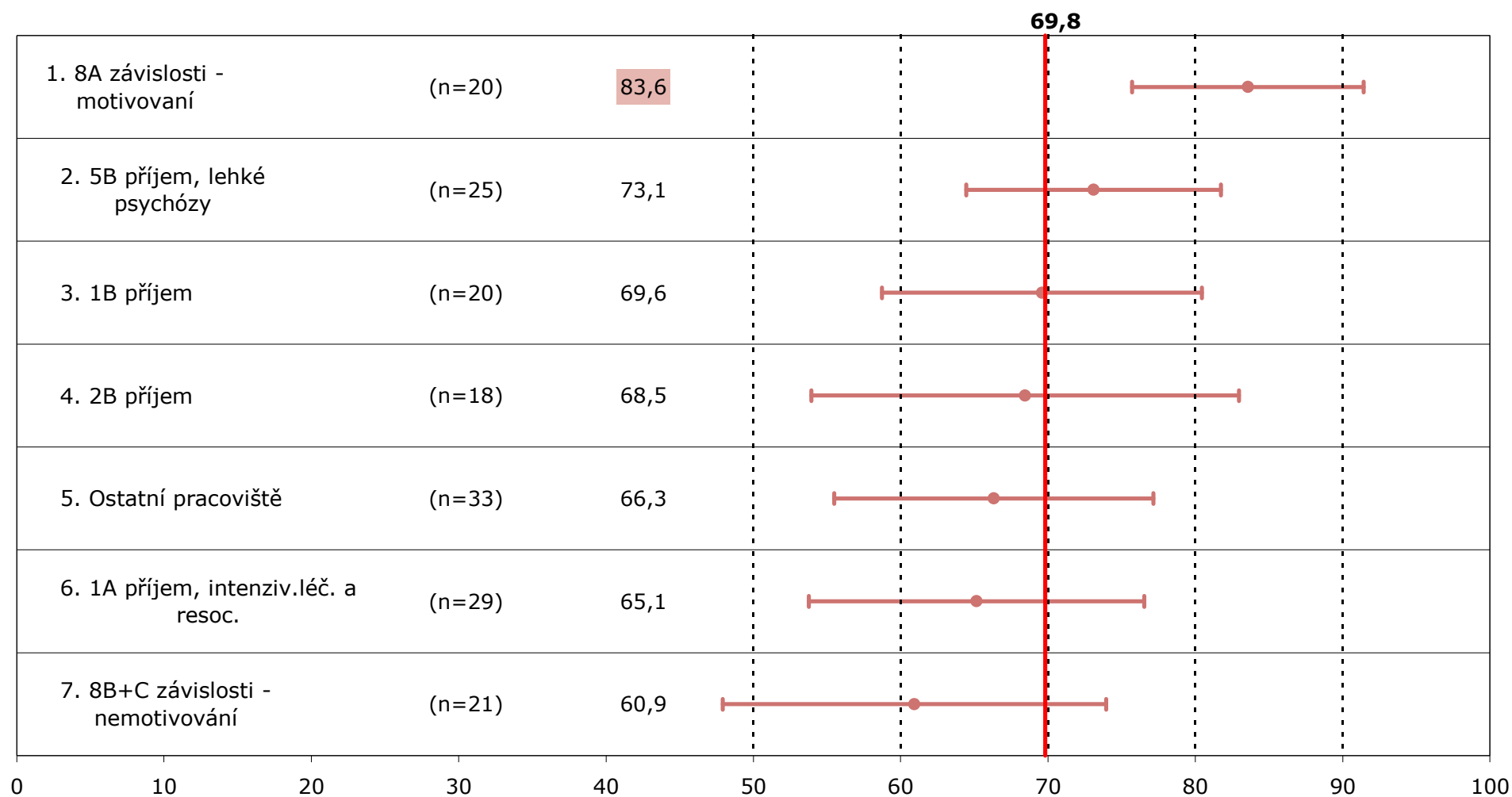
Základ: Všichni pacienti



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

PL Jihlava: Přijetí do nemocnice

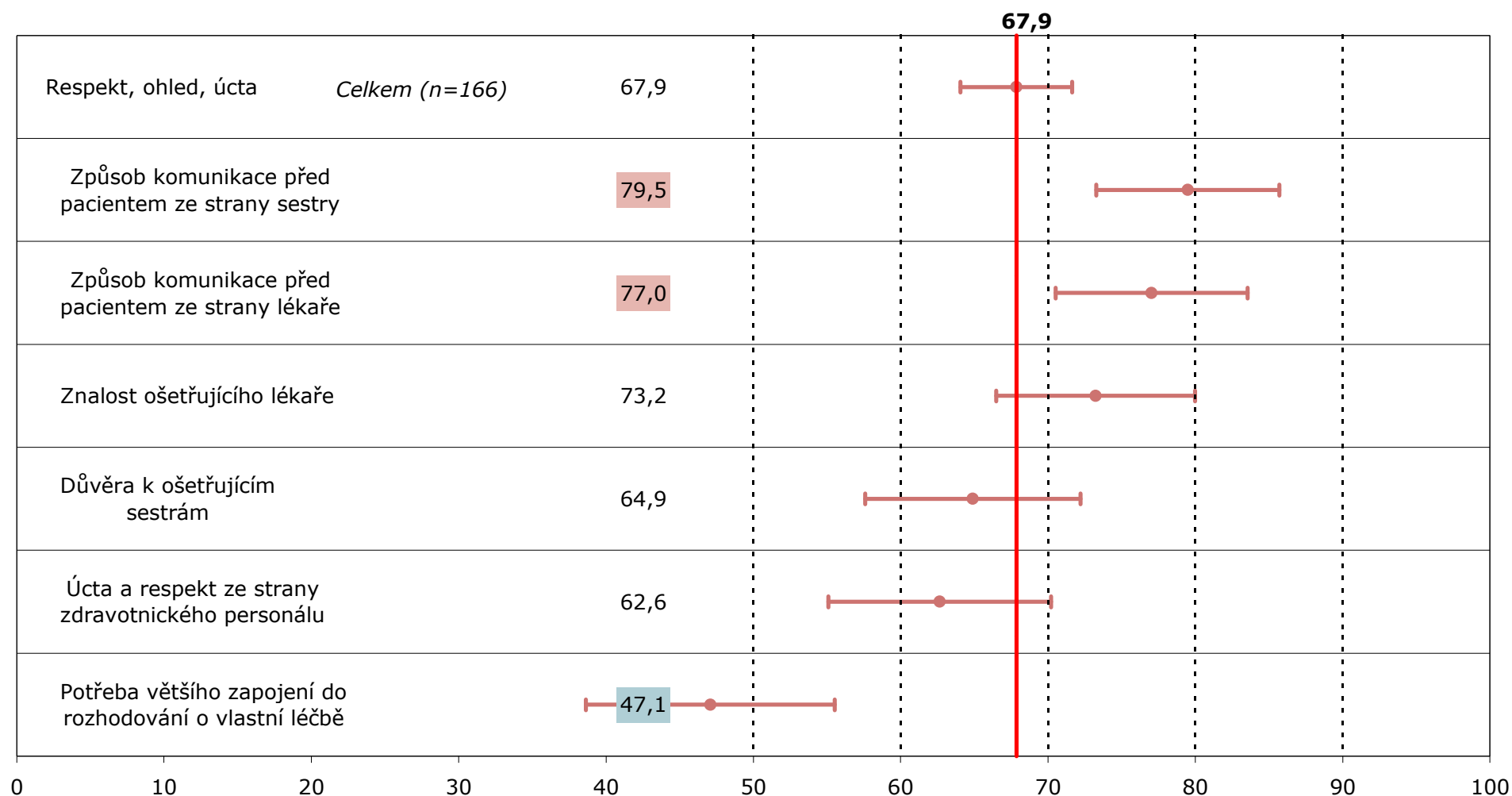
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Jihlava: Respekt, ohled, úcta

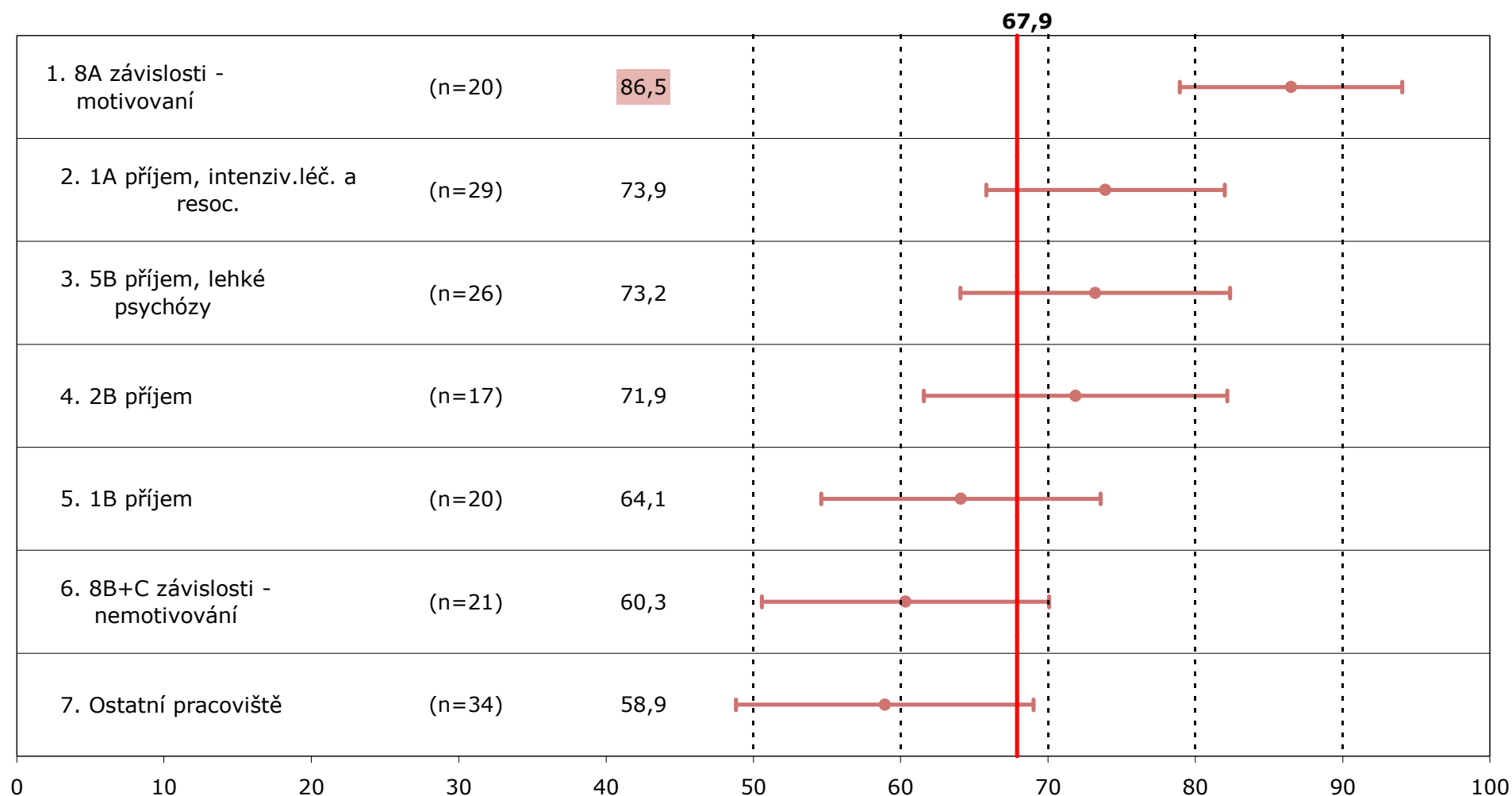
Základ: Všichni pacienti



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

PL Jihlava: Respekt, ohled, úcta

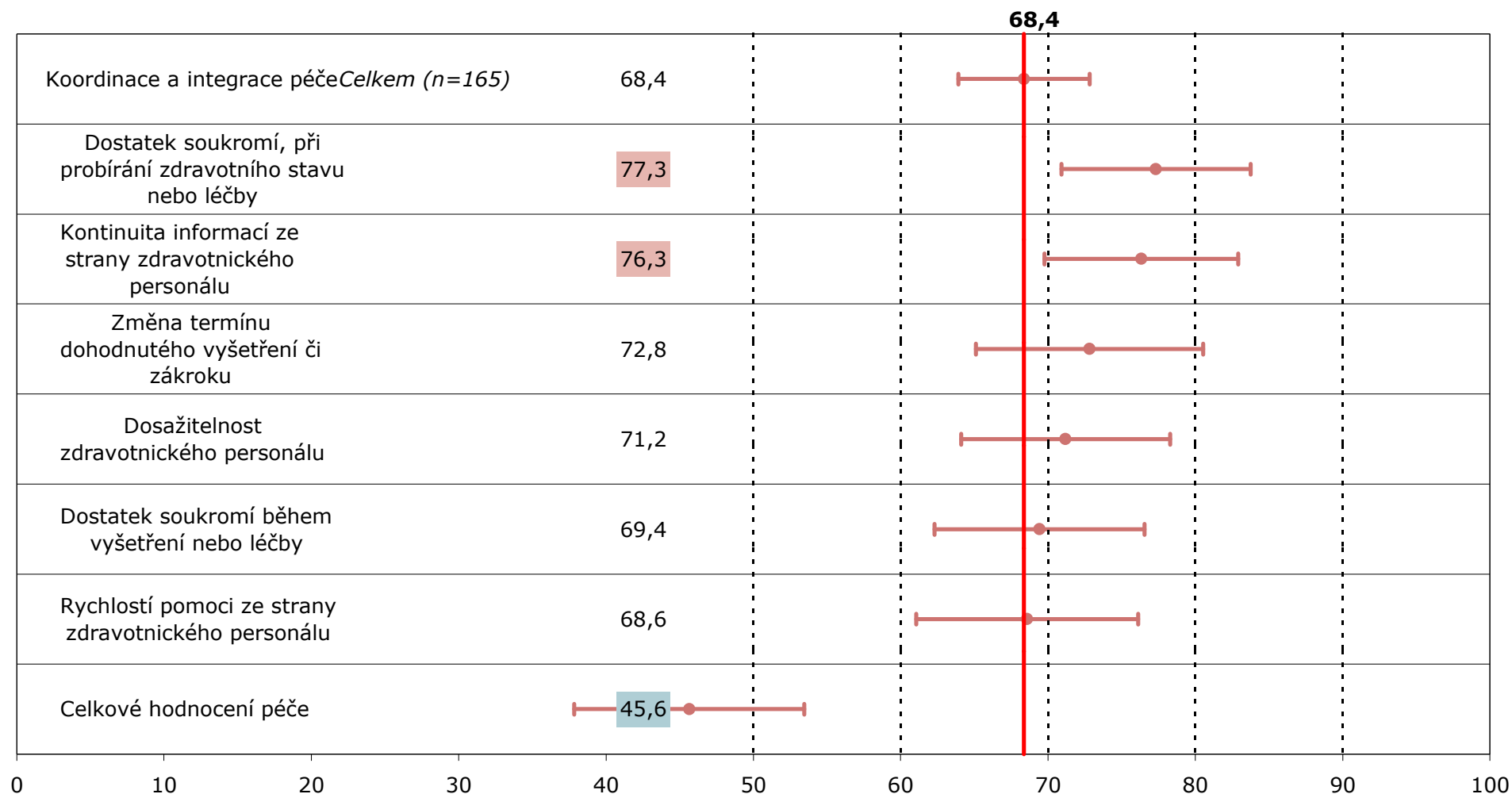
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Jihlava: Koordinace a integrace péče

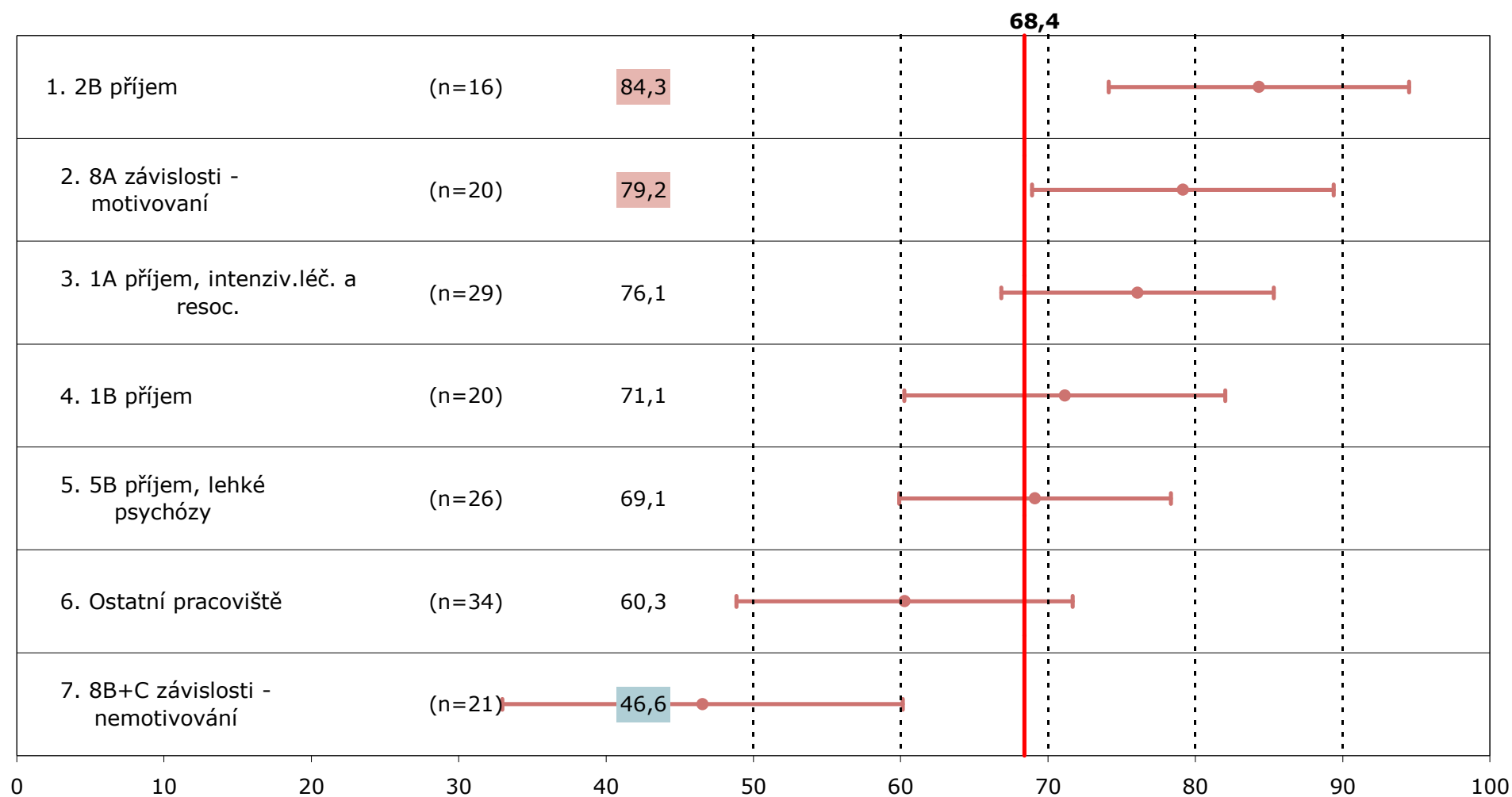
Základ: Všichni pacienti



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

PL Jihlava: Koordinace a integrace péče

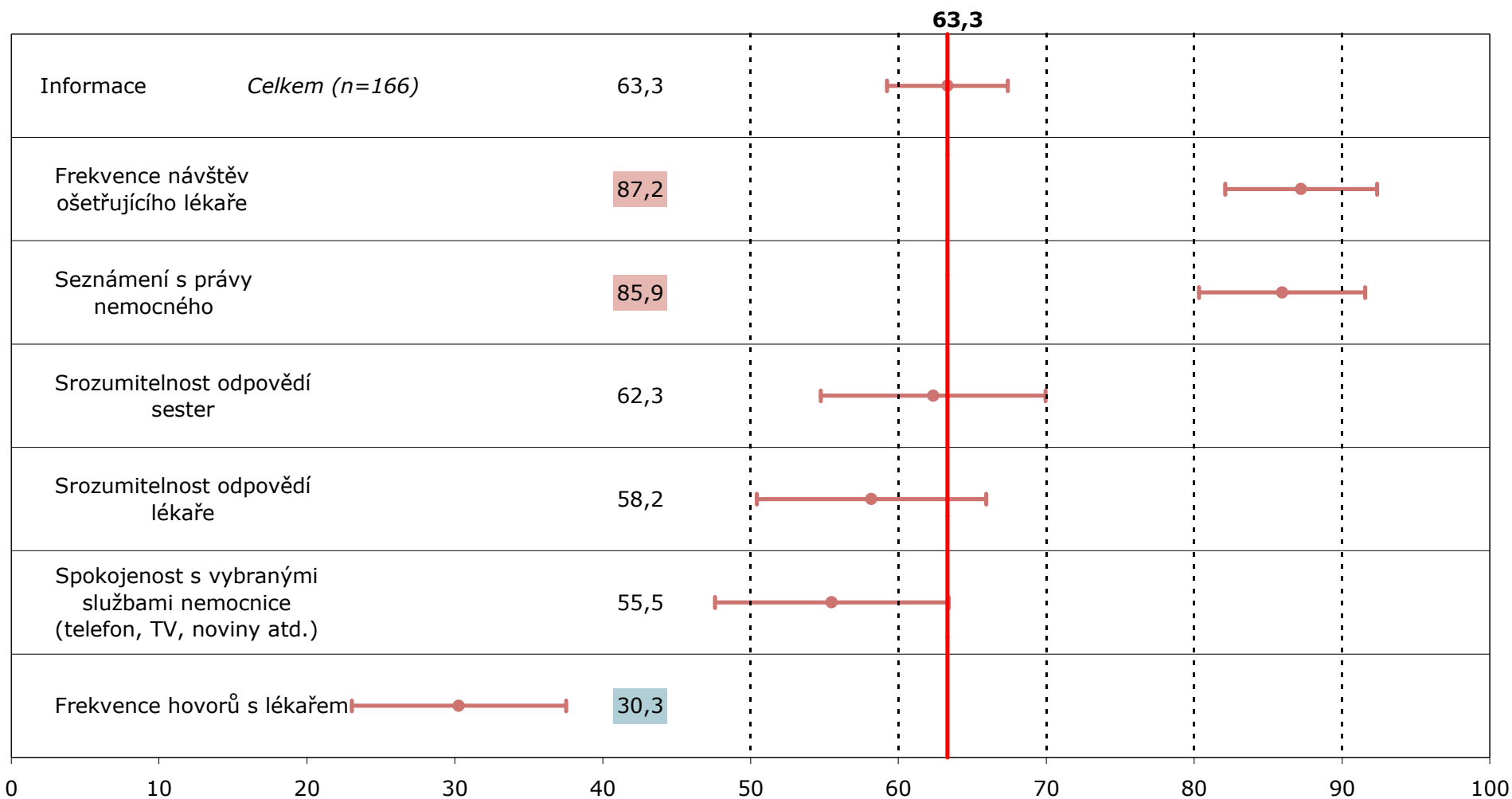
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Jihlava: Informace, komunikace

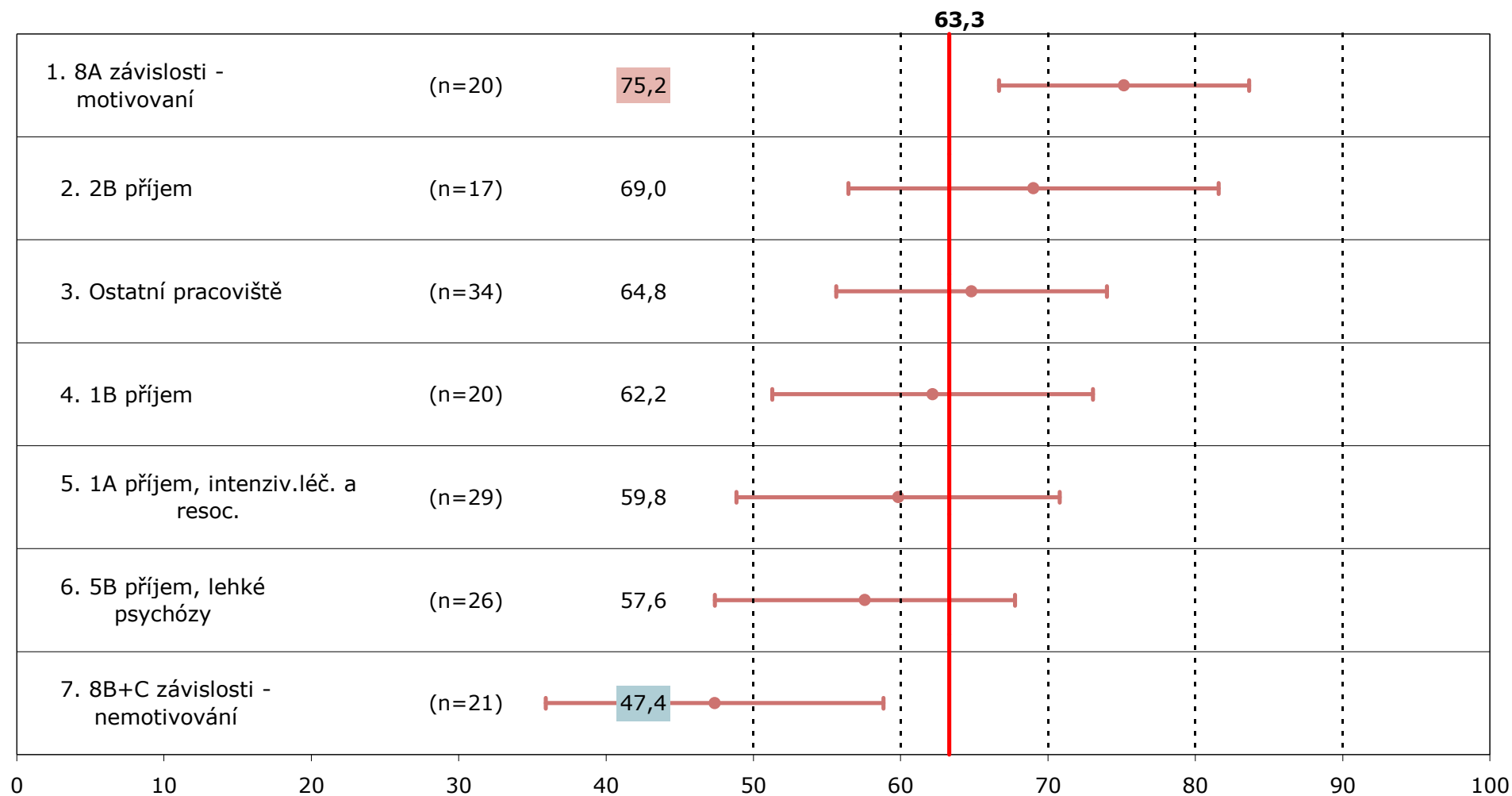
Základ: Všichni pacienti



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

PL Jihlava: Informace, komunikace

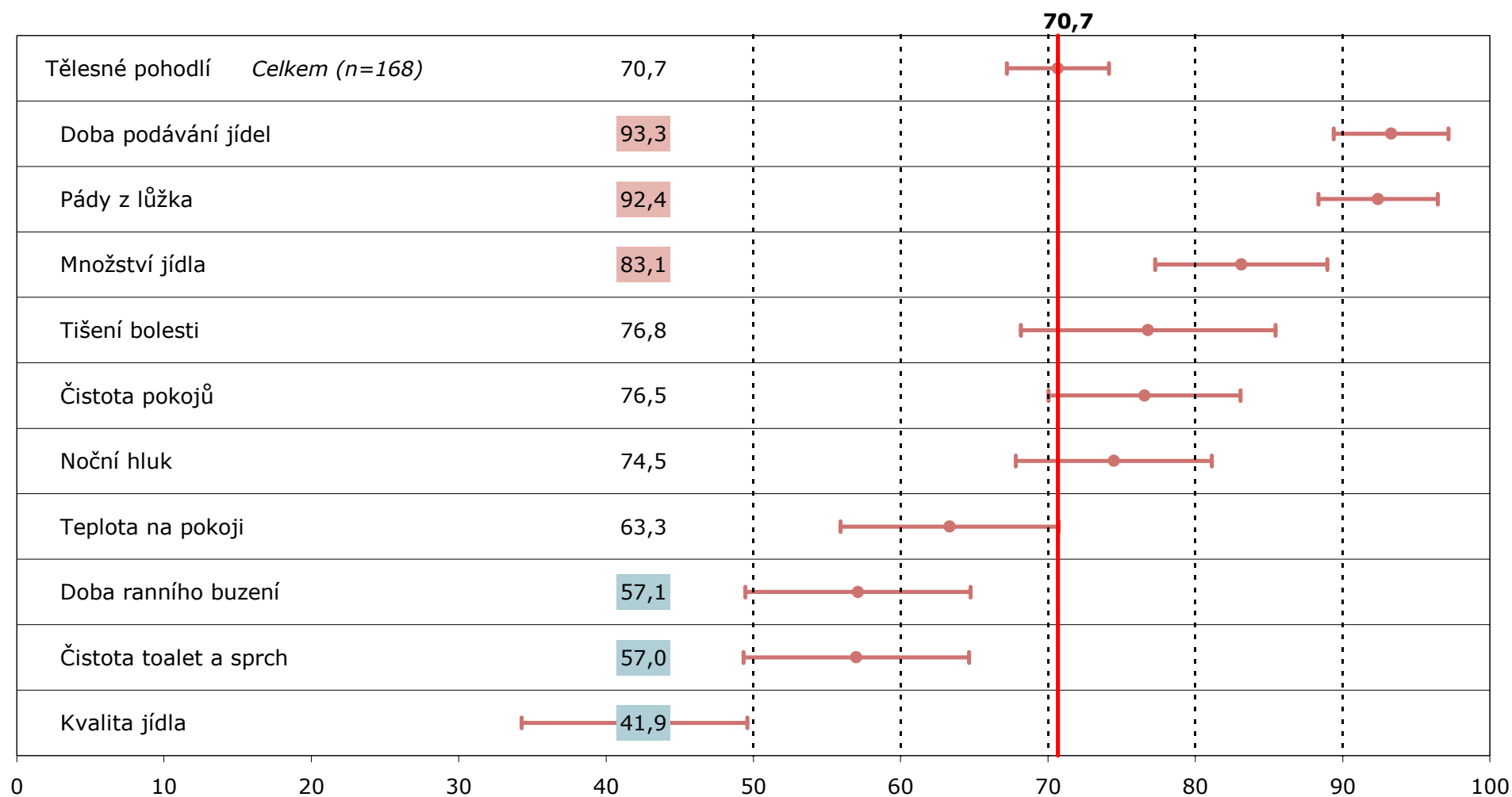
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Jihlava: Tělesné pohodlí

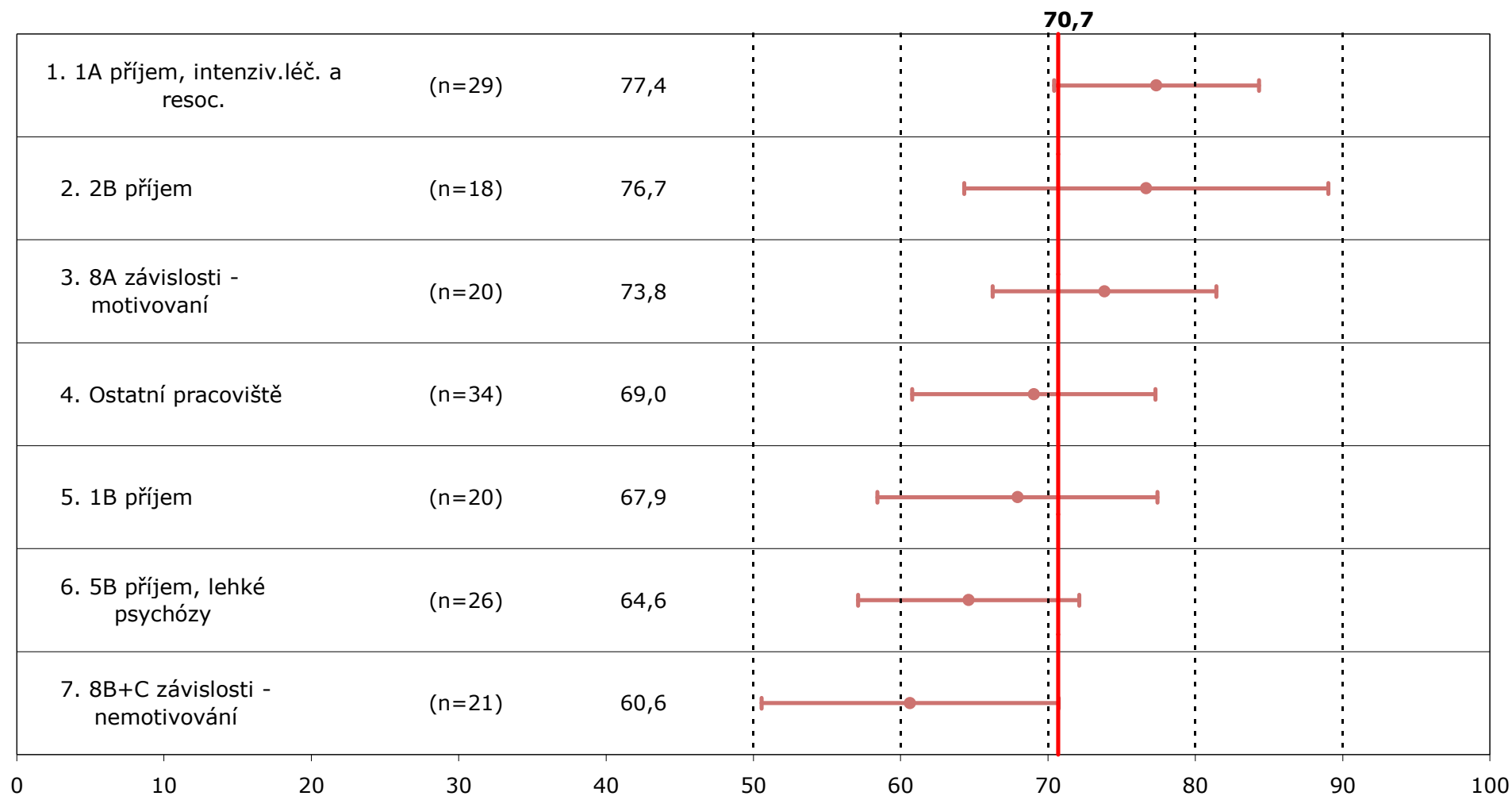
Základ: Všichni pacienti



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

PL Jihlava: Tělesné pohodlí

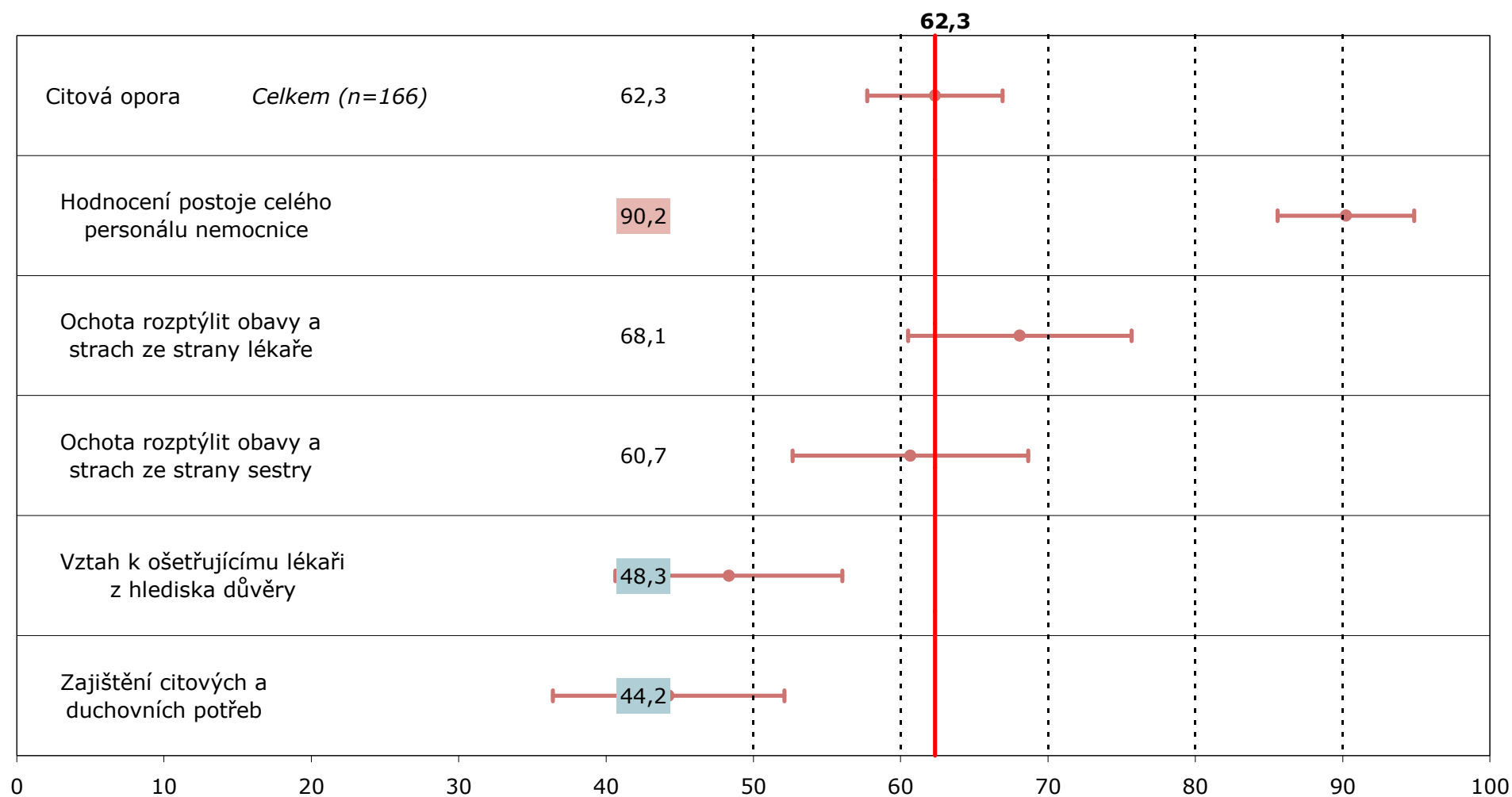
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Jihlava: Citová opora

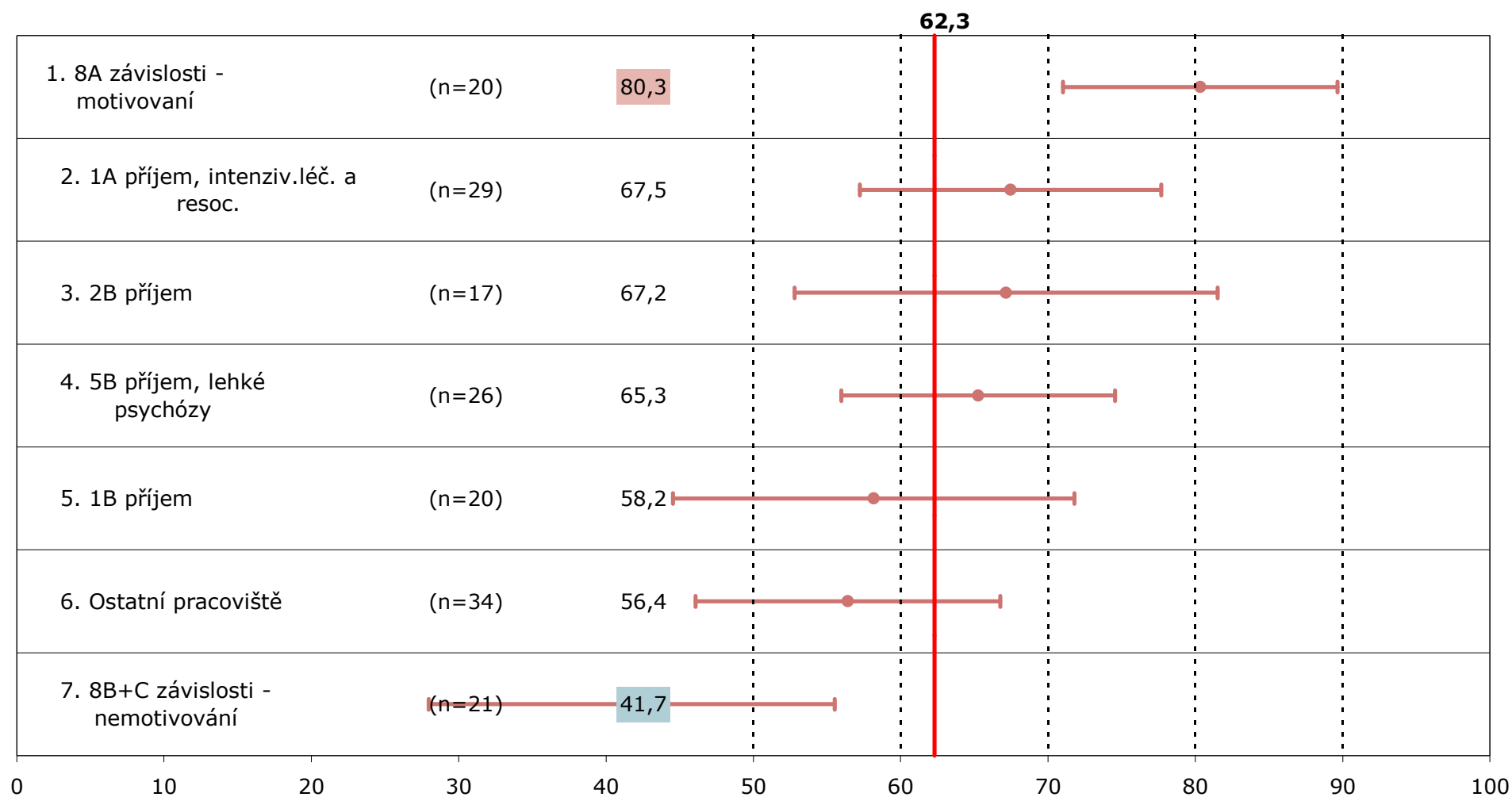
Základ: Všichni pacienti



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

PL Jihlava: Citová opora

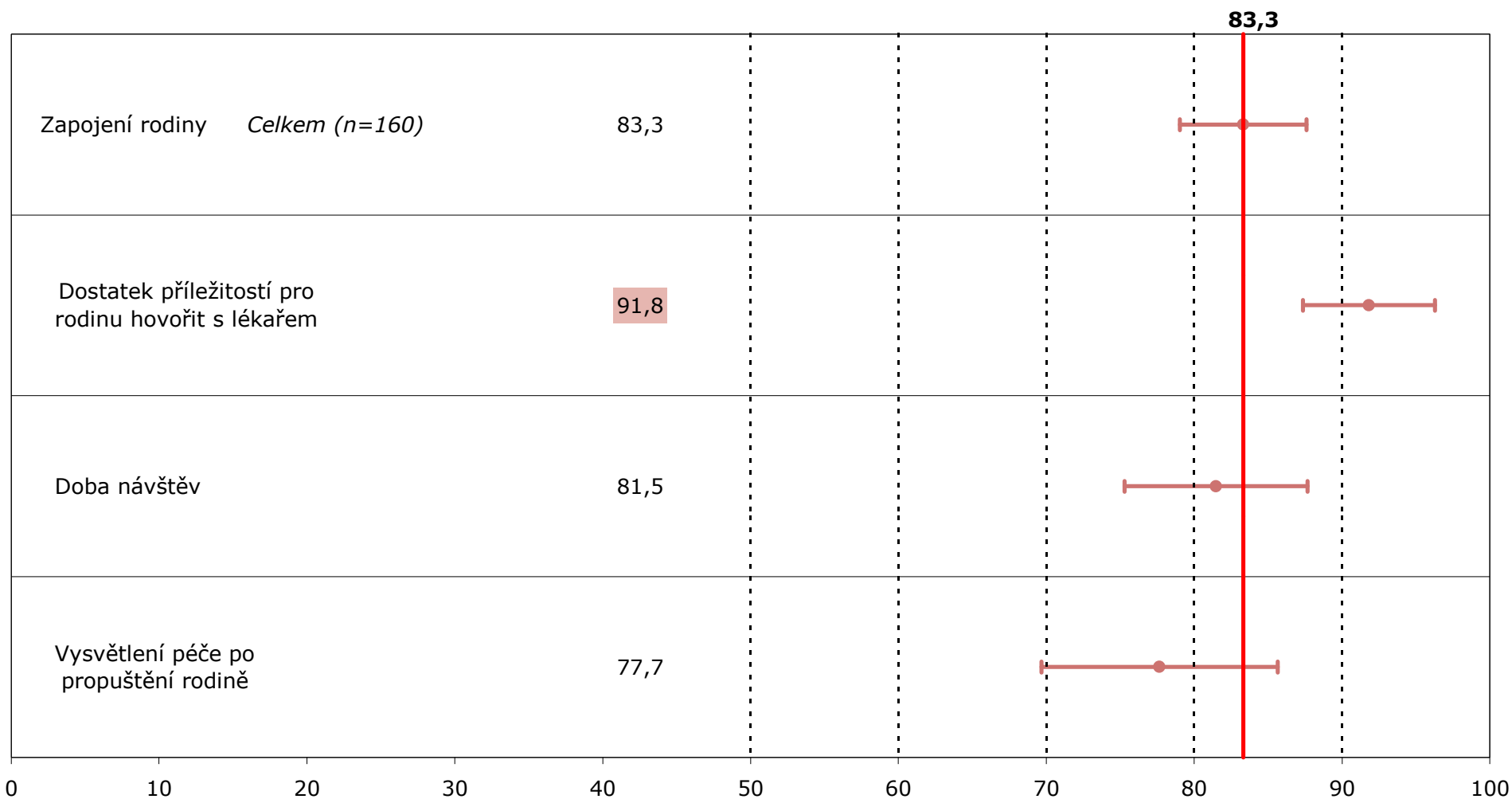
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Jihlava: Zapojení rodiny

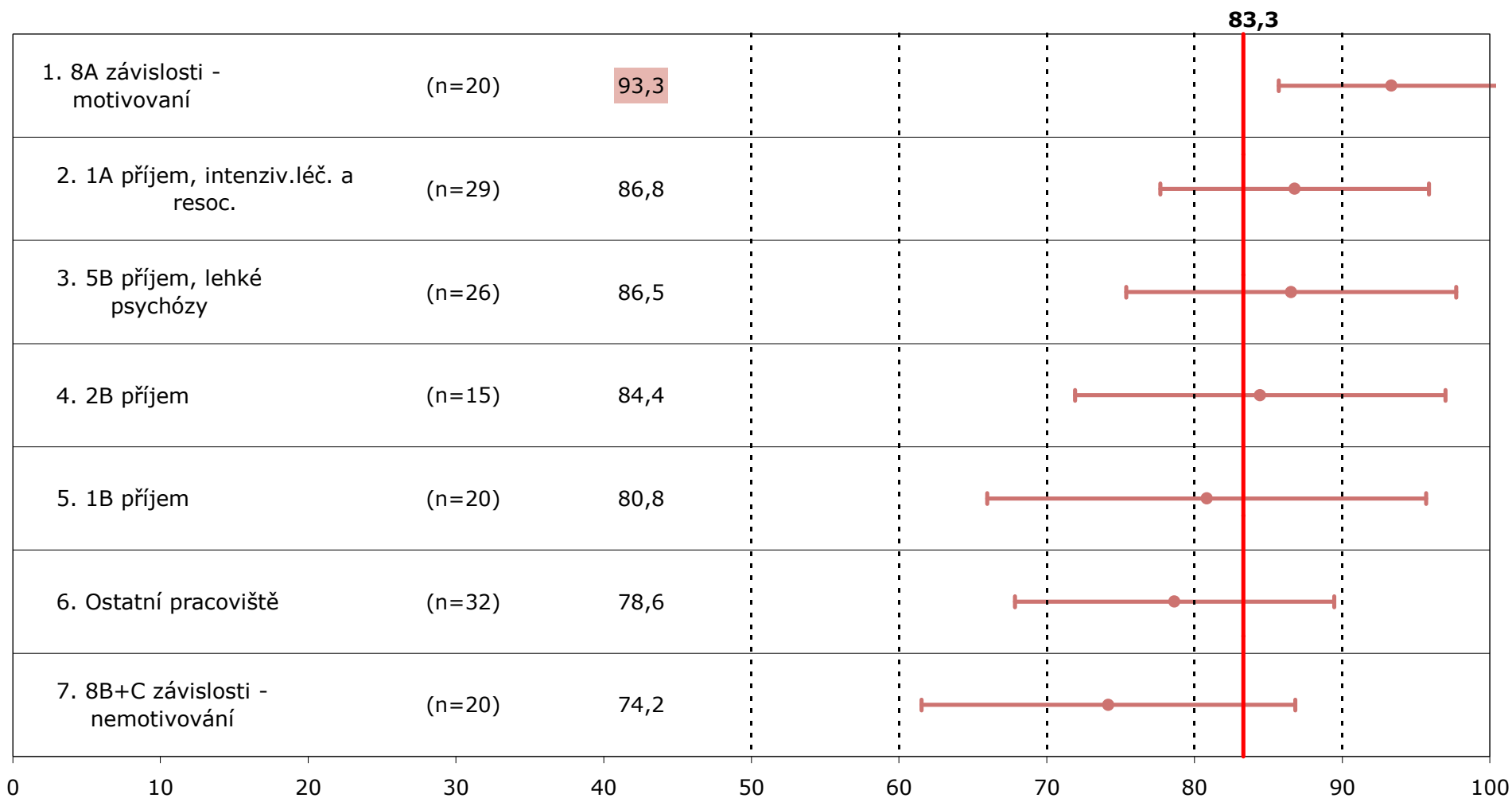
Základ: Všichni pacienti



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

PL Jihlava: Zapojení rodiny

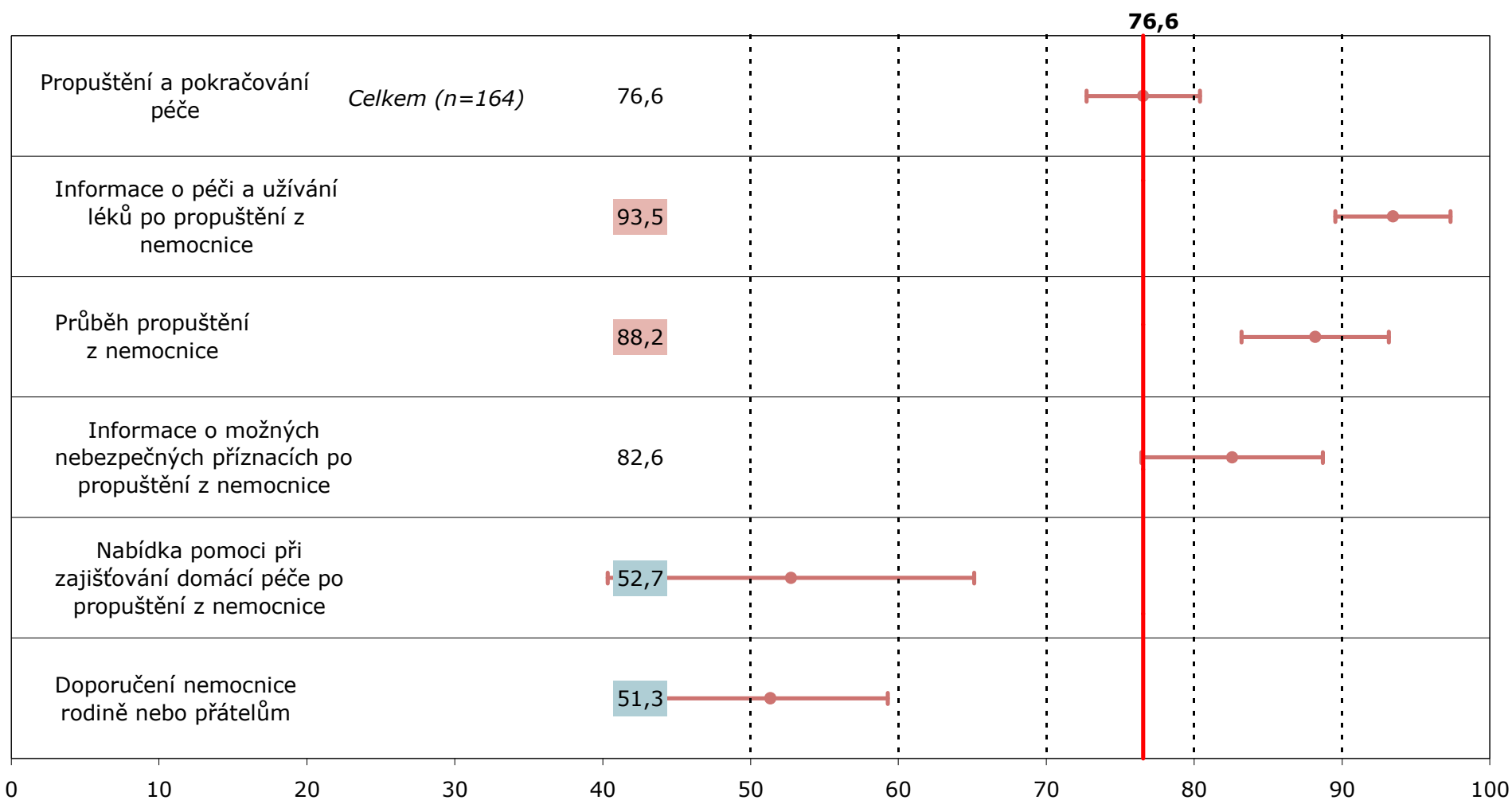
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Jihlava: Propuštění a pokračování péče

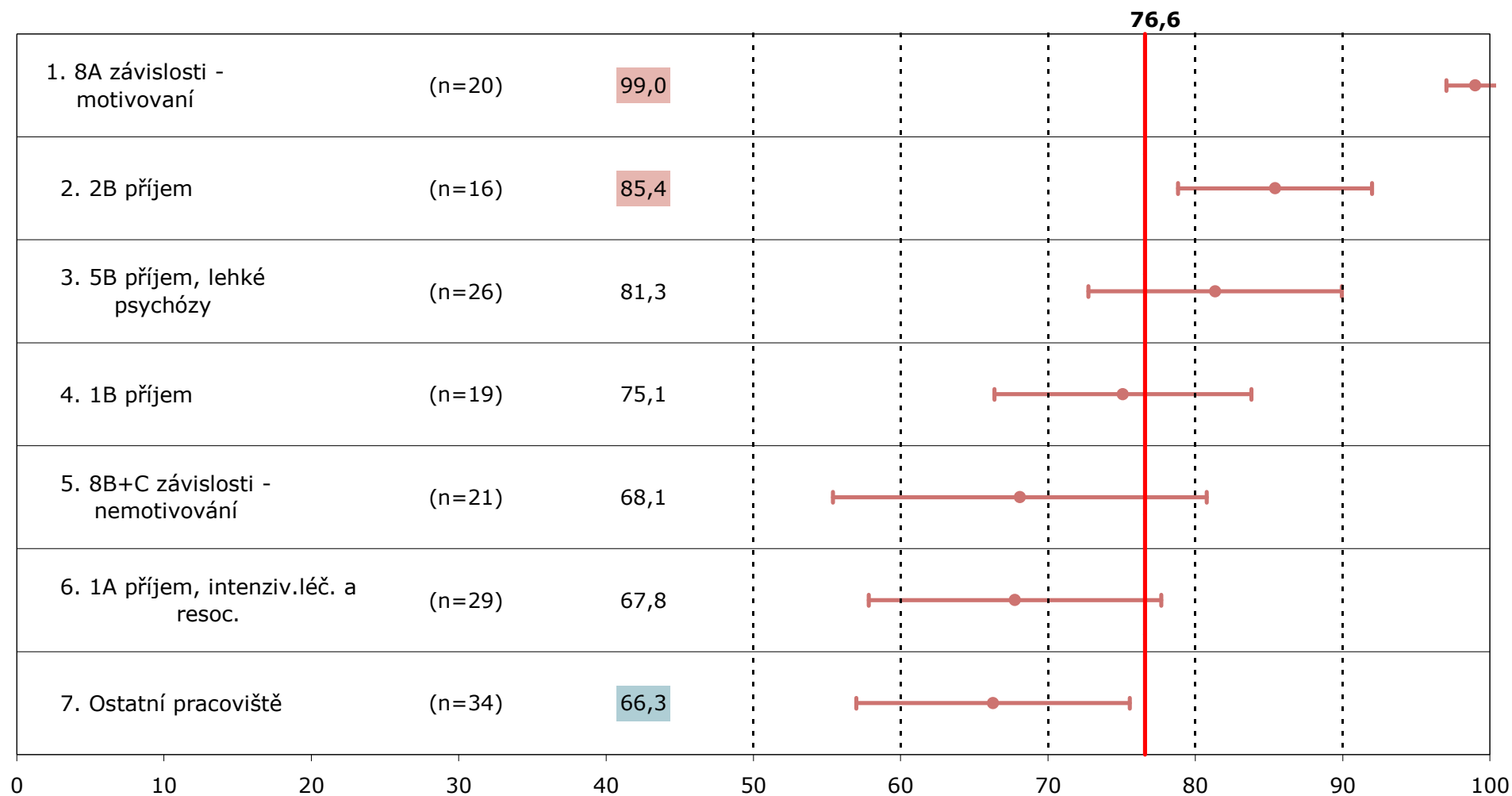
Základ: Všichni pacienti



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

PL Jihlava: 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 PRACOVÍŠTÍCH

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
1A příjem, intenziv.léč. a resoc.									
1B příjem									
2B příjem				+					
8A závislosti - motivování	+	+	+		+		+		+
8B+C závislosti - nemotivování	-			-	-	-	-		
5B příjem, lehké psychózy									
Ostatní pracoviště			-						-

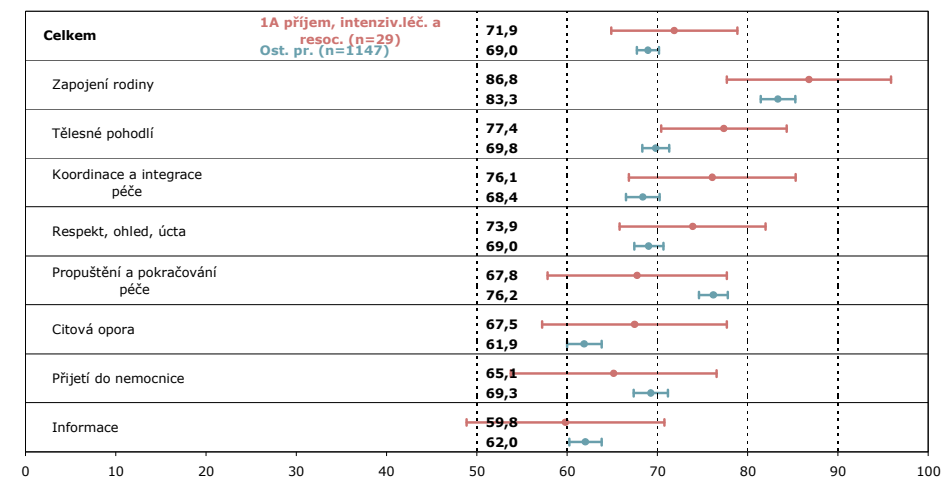
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Jihlava: Porovnání s ostatními pracovišti

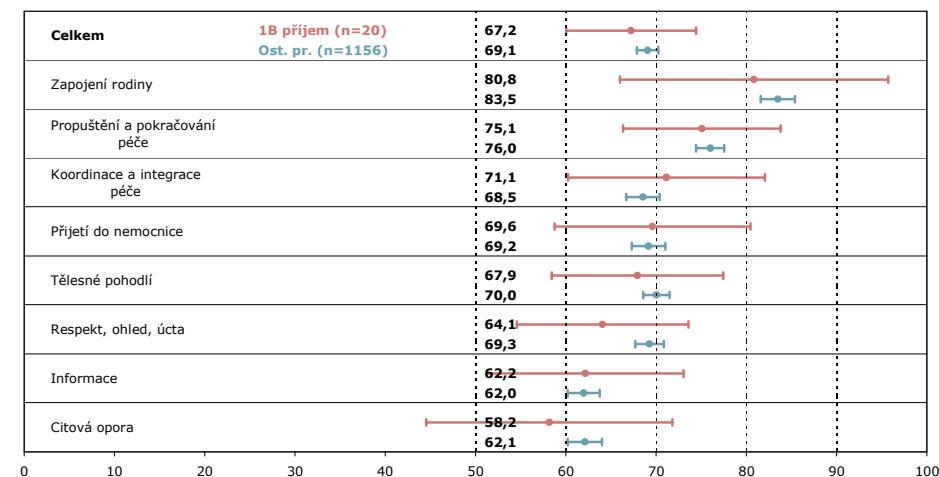
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Jihlava: Porovnání s ostatními pracovišti

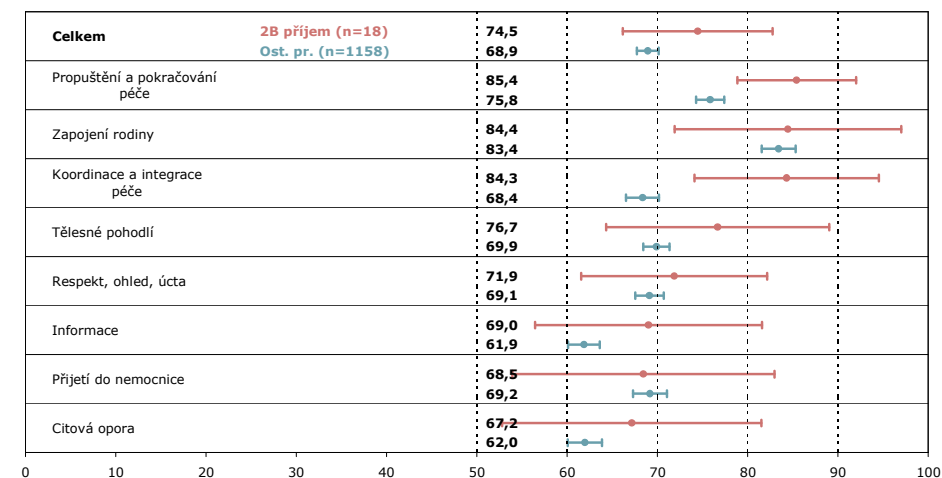
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Jihlava: Porovnání s ostatními pracovišti

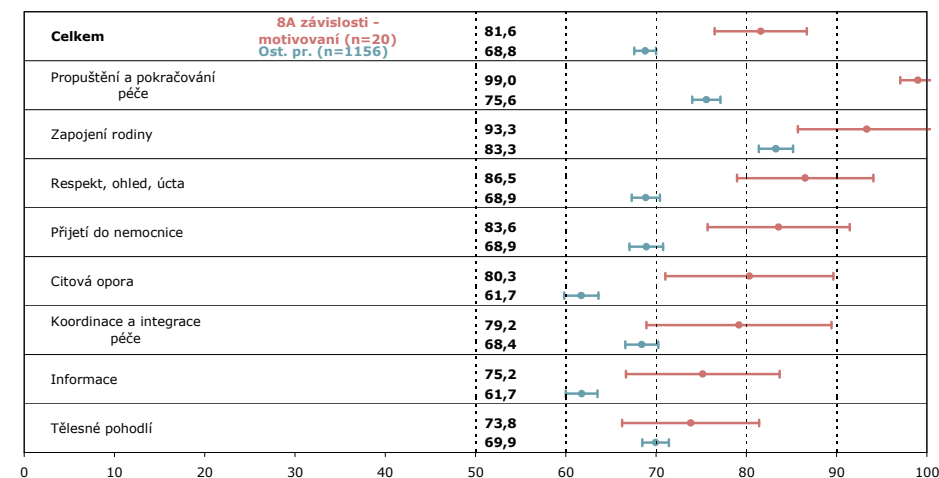
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Jihlava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

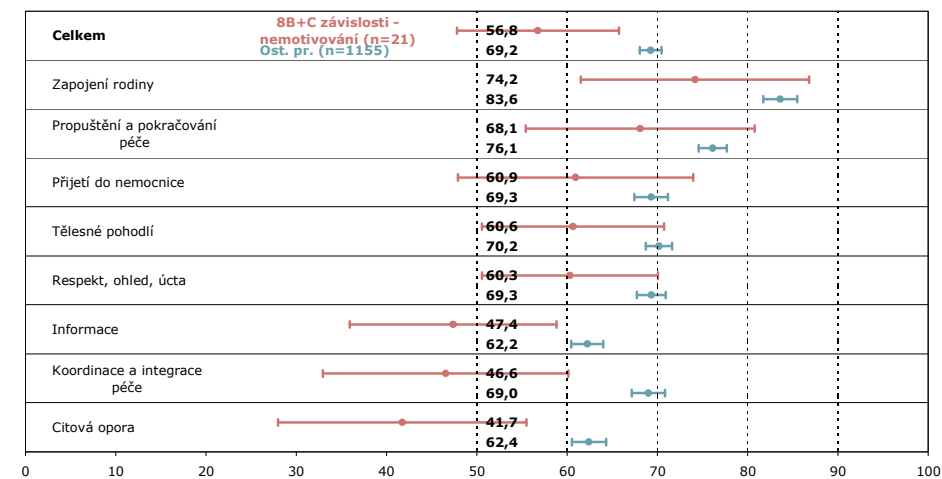


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Jihlava: Porovnání s ostatními pracovišti

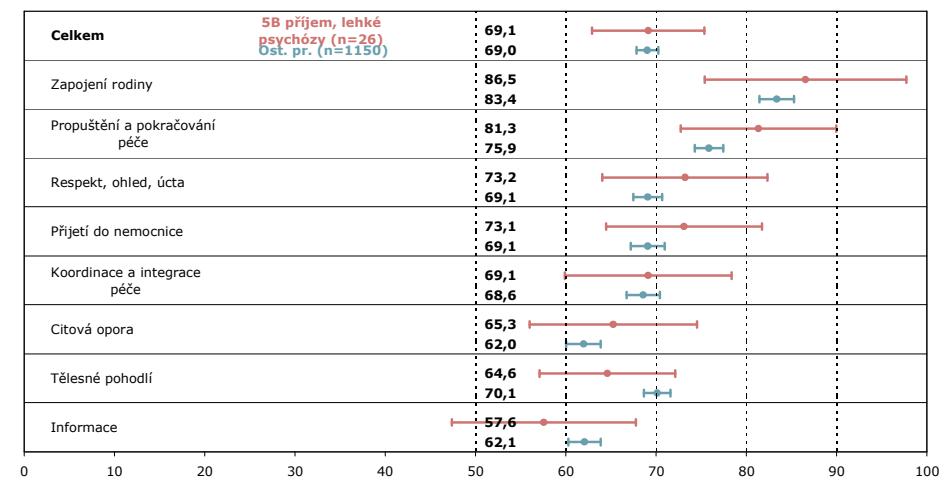
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Jihlava: Porovnání s ostatními pracovišti

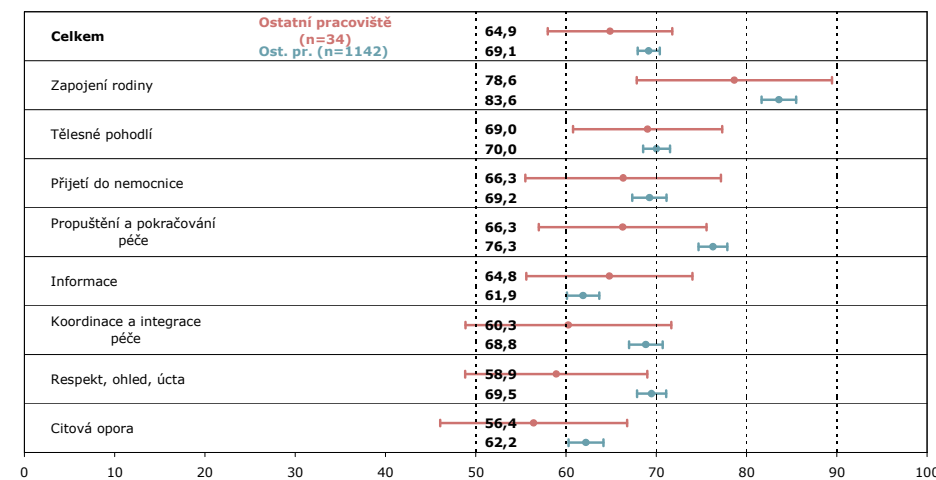
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Jihlava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



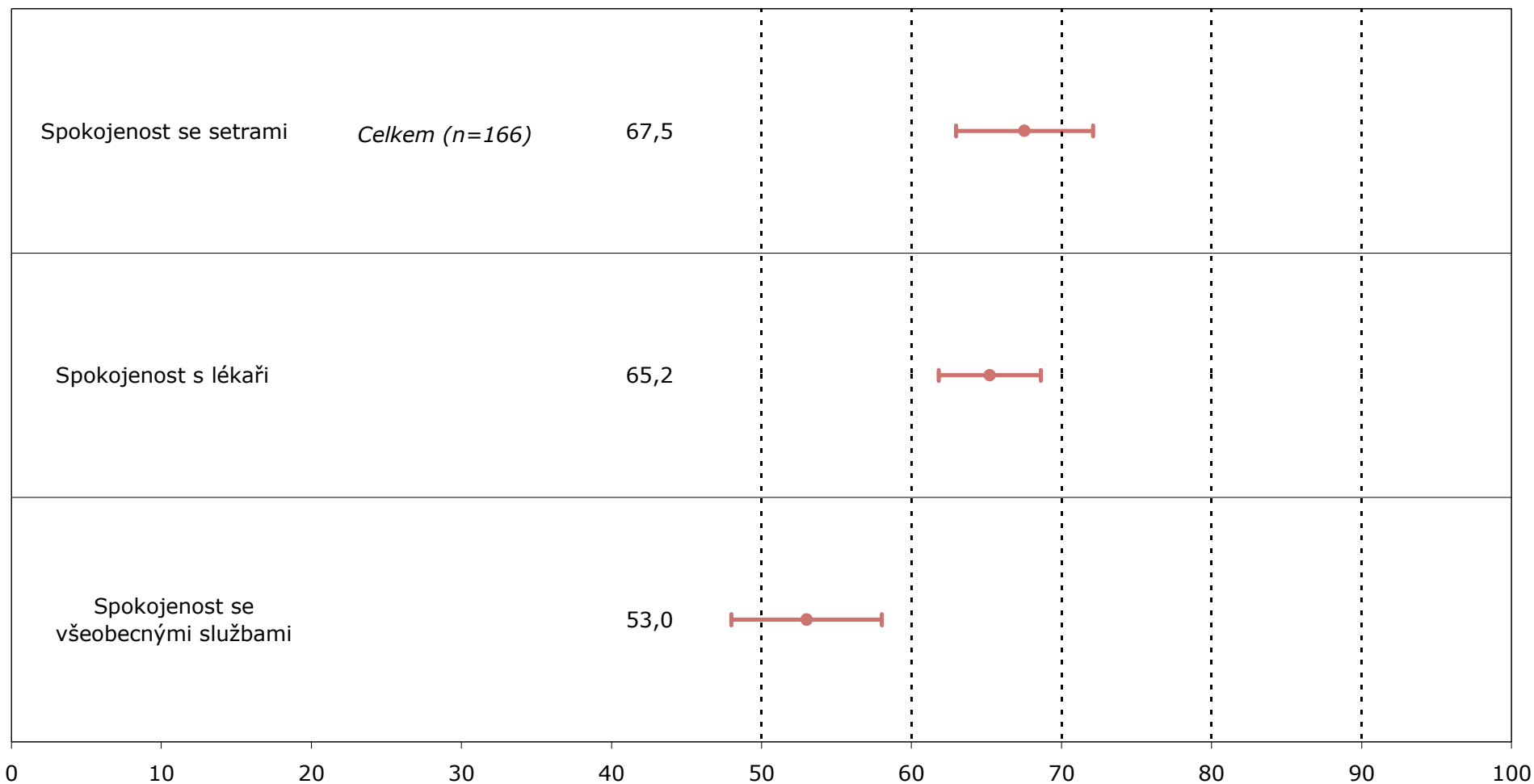
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Jihlava: Spokojenost s personálem a všeob. službami

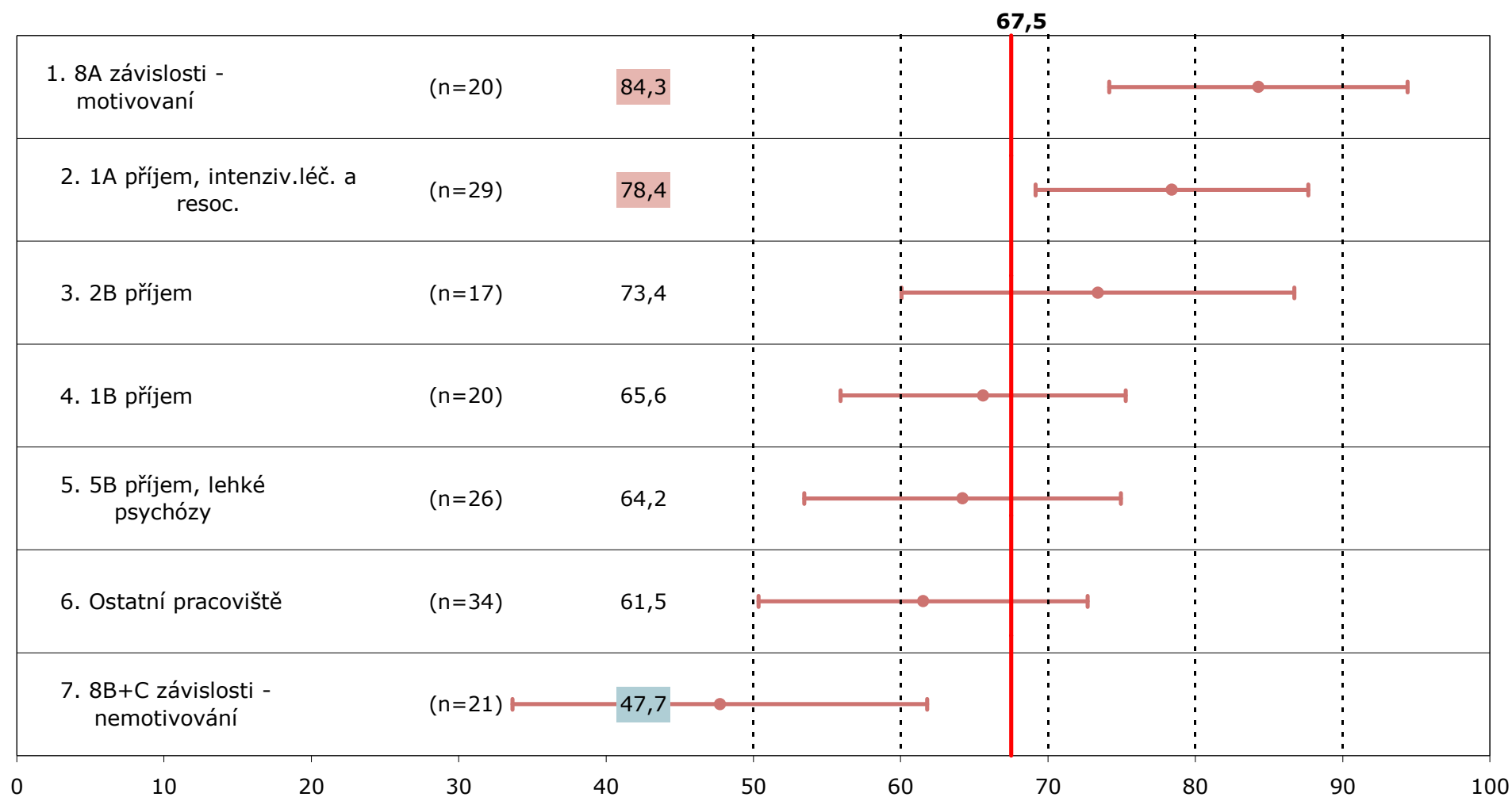
Základ: Všichni pacienti



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

PL Jihlava: Spokojenost se sestrami

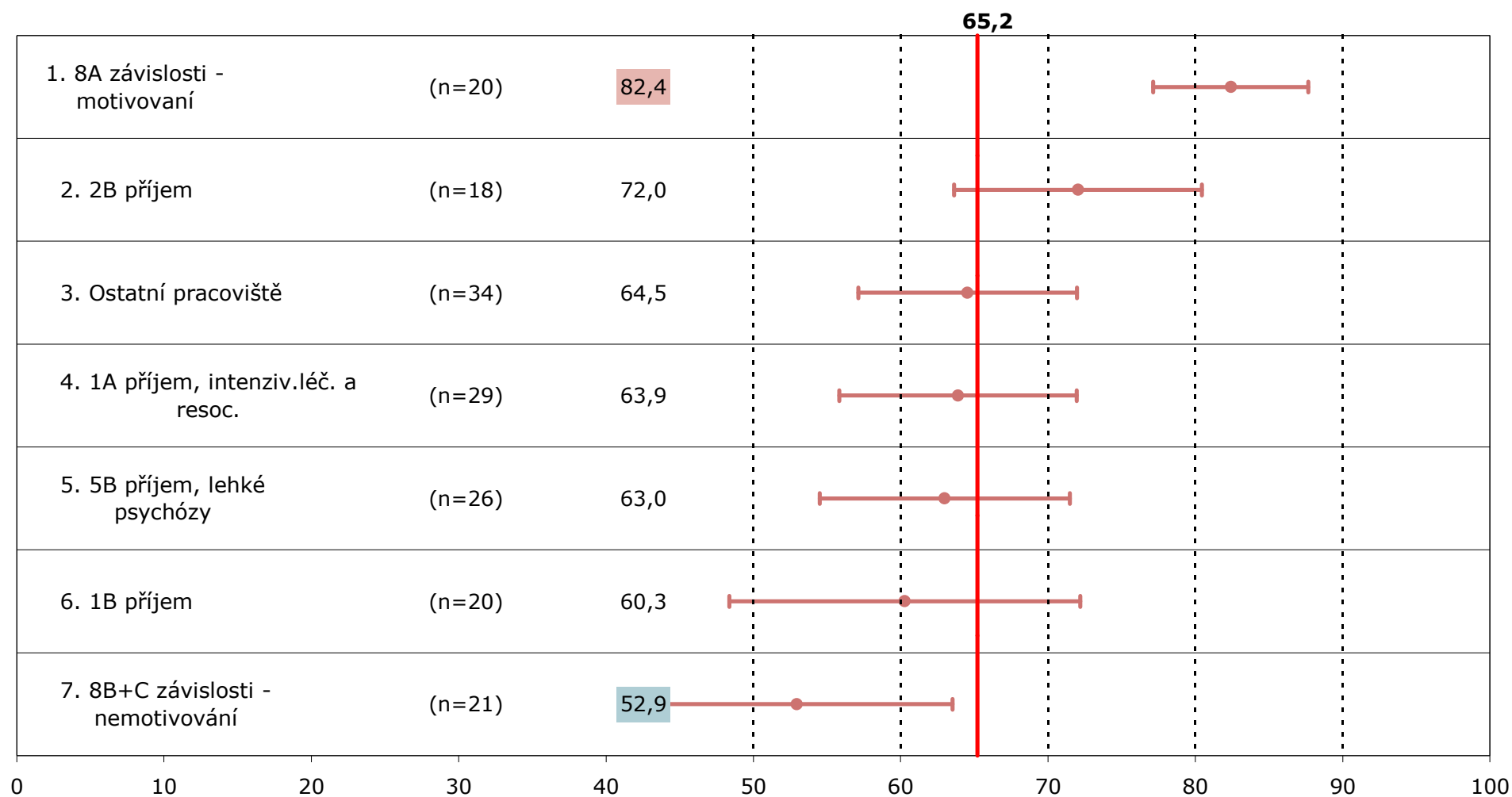
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Jihlava: Spokojenost s lékaři

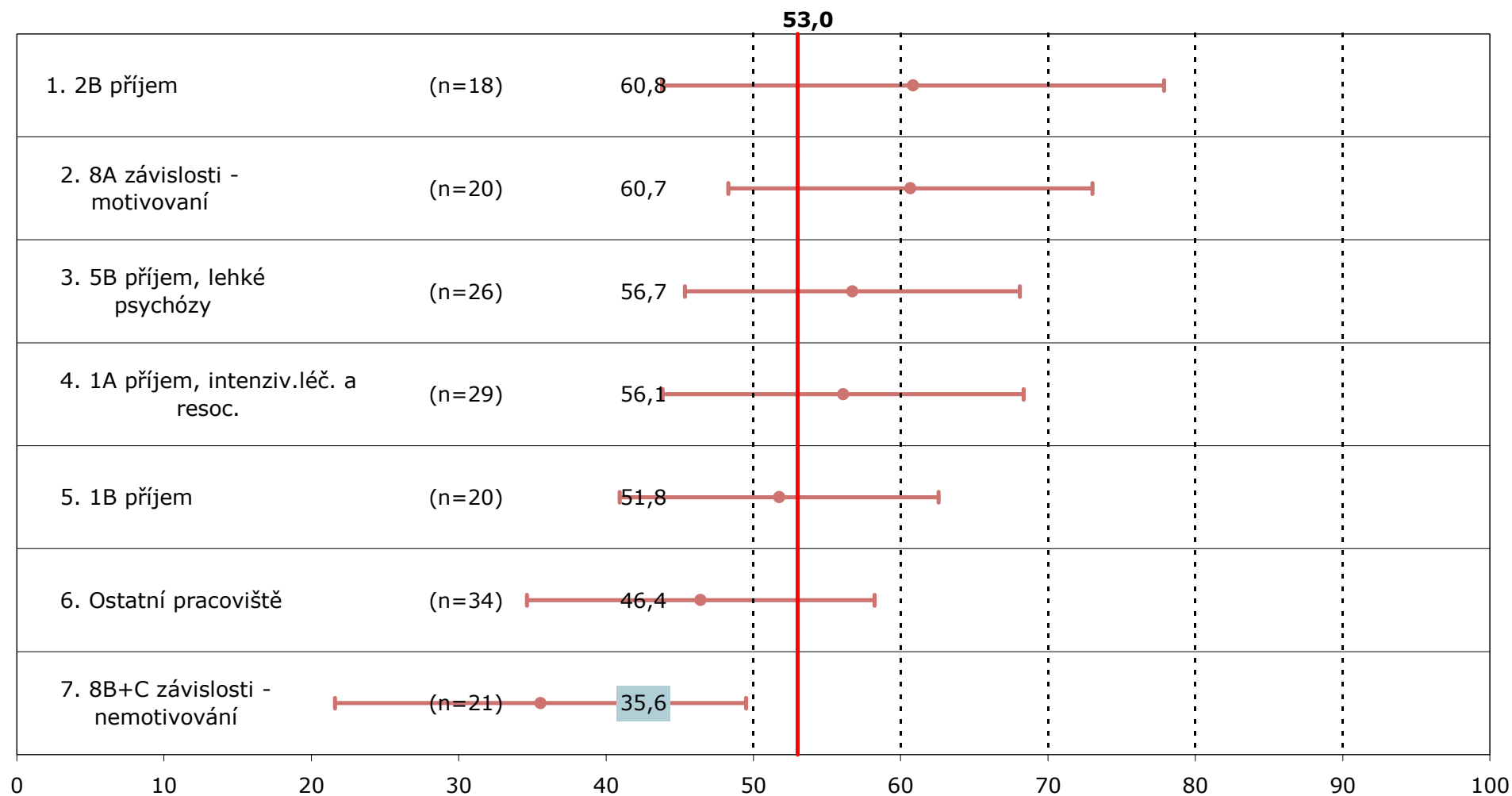
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Jihlava: 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 PRACOVÍŠŤ

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
1A příjem, intenziv.léč. a resoc.								
1B příjem		-						
2B příjem				-				
8A závislosti - motivovaní	+					+		
8B+C závislosti - nemotivovaní								
5B příjem, lehké psychózy								
Ostatní 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
1A příjem, intenziv.léč. a resoc.							
1B příjem		-		-			
2B příjem							
8A závislosti - motivovaní	+	+	+	+			
8B+C závislosti - nemotivovaní					-		-
5B příjem, lehké psychózy							
Ostatní 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
1A příjem, intenziv.léč. a resoc.		+						
1B příjem								
2B příjem	+			+				
8A závislosti - motivovaní								
8B+C závislosti - nemotivovaní	-	-	-	-	-	-		
5B příjem, lehké psychózy								
Ostatní 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
1A příjem, intenziv.léč. a resoc.							
1B příjem							
2B příjem							
8A závislosti - motivování	+			+			
8B+C závislosti - nemotivování	-	-		-			
5B příjem, lehké psychózy							+
Ostatní 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
1A příjem, intenziv.léč. a resoc.				+							
1B příjem									-	+	
2B příjem					+	+					
8A závislosti - motivovaní						-					
8B+C závislosti - nemotivovaní	-		-	-			-				
5B příjem, lehké psychózy			-		-						
Ostatní 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
1A příjem, intenziv.léč. a resoc.				+		
1B příjem			-			
2B příjem		+				
8A závislosti - motivování	+		+	+		
8B+C závislosti - nemotivování	-	-	-		-	
5B příjem, lehké psychózy						
Ostatní 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
1A příjem, intenziv.léč. a resoc.		+		
1B příjem				
2B příjem				
8A závislosti - motivovaní				
8B+C závislosti - nemotivovaní		-	-	
5B příjem, lehké psychózy				
Ostatní 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
1A příjem, intenziv.léč. a resoc.			-			
1B příjem						-
2B příjem						
8A závislosti - motivování	+			+		+
8B+C závislosti - nemotivování						
5B příjem, lehké psychózy						+
Ostatní pracoviště	-	-				-

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

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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ psychiatrické léčebny - III. díl

Měření kvality zdravotní péče ve vybraných psychiatrických léčebnách přímo řízených MZ ČR

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

Obsah

III. díl

PL Kosmonosy

strana 557

PL Kroměříž

strana 603

PL Opava

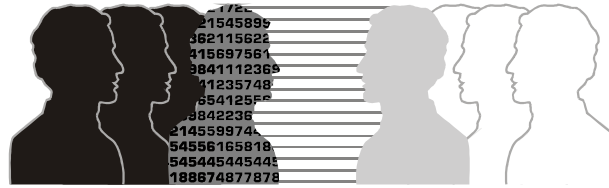
strana 652

PL Šternberk

strana 702

Příloha: Kategorizace oddělení, frekvence, dotazník

strana 752



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA KOSMONOSY

Psychiatrická léčebna Kosmonosy: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 53 % mužů a 47 % žen. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena střední věková skupina pacientů (31 – 50 let). Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 40 % pacientů, plánovaně na objednání 37 % pacientů; přičemž většina byla přijata nejpozději do měsíce.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Kosmonosy je průměrná. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 69,6 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z oddělení S7 oddělení léčby závislostí muži a z oddělení Sadská příjmové koedukované oddělení.

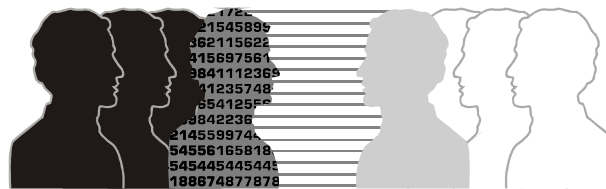
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Ve čtyřech sledovaných dimenzích přesahuje spokojenost hranici 70 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti informacemi a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
 - ☐ Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
 - ☐ Dodržení termínu přijetí
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Čistota toalet a sprch
 - ☐ Frekvence hovorů s lékařem
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
 - ☐ Celkové hodnocení péče

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 60 %, s **lékaři** 69 % a se **všeobecnými službami** 48 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 159
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2008
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

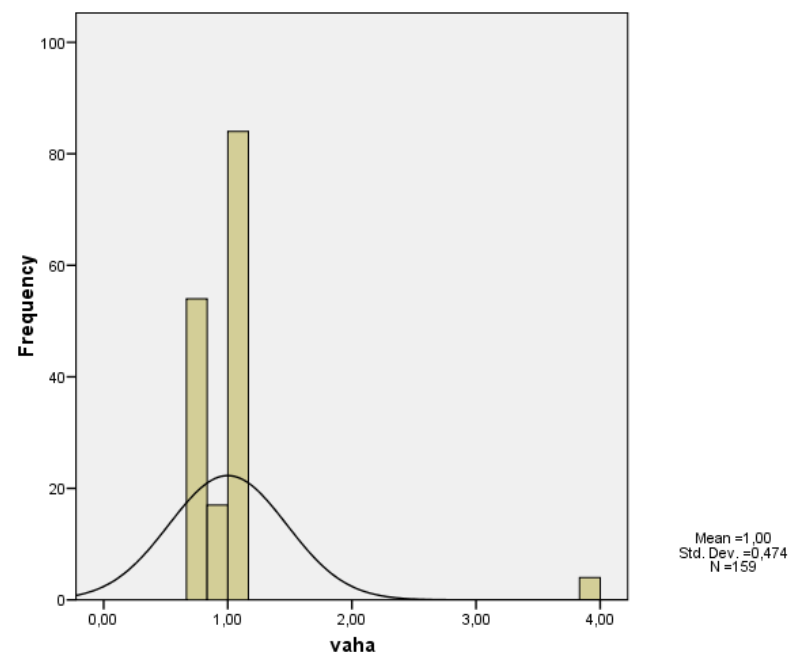
- Počet hospitalizovaných pacientů: 228
- Počet nezařazených pacientů: 19
- Počet validních dotazníků: 159
- **Návratnost: 76,1**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 6
- Počet pracovišť s $n < 15$: 1
 - B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž -> zpracováno klasicky

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 3,8
- Rozložení vah ukazuje tento histogram:

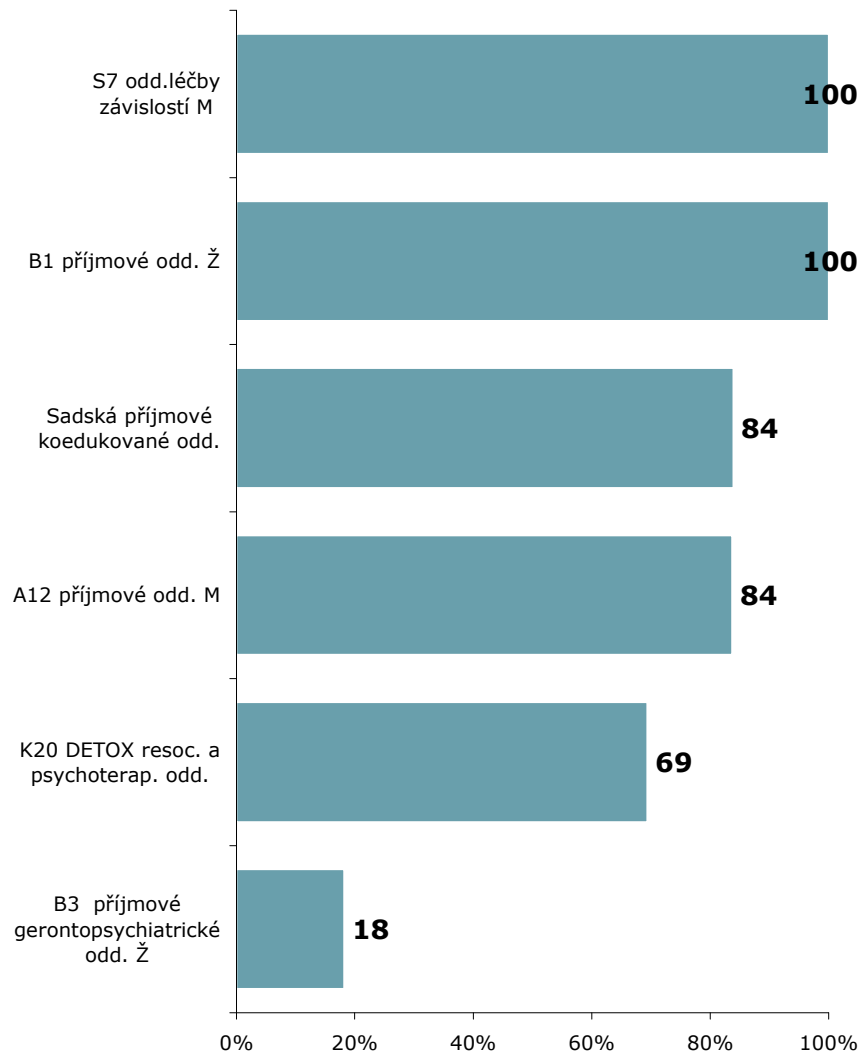


Vyplňování dotazníků

- 96 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 2 % požádala o vysvětlení personál, a 2 % jej vyplňovala s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

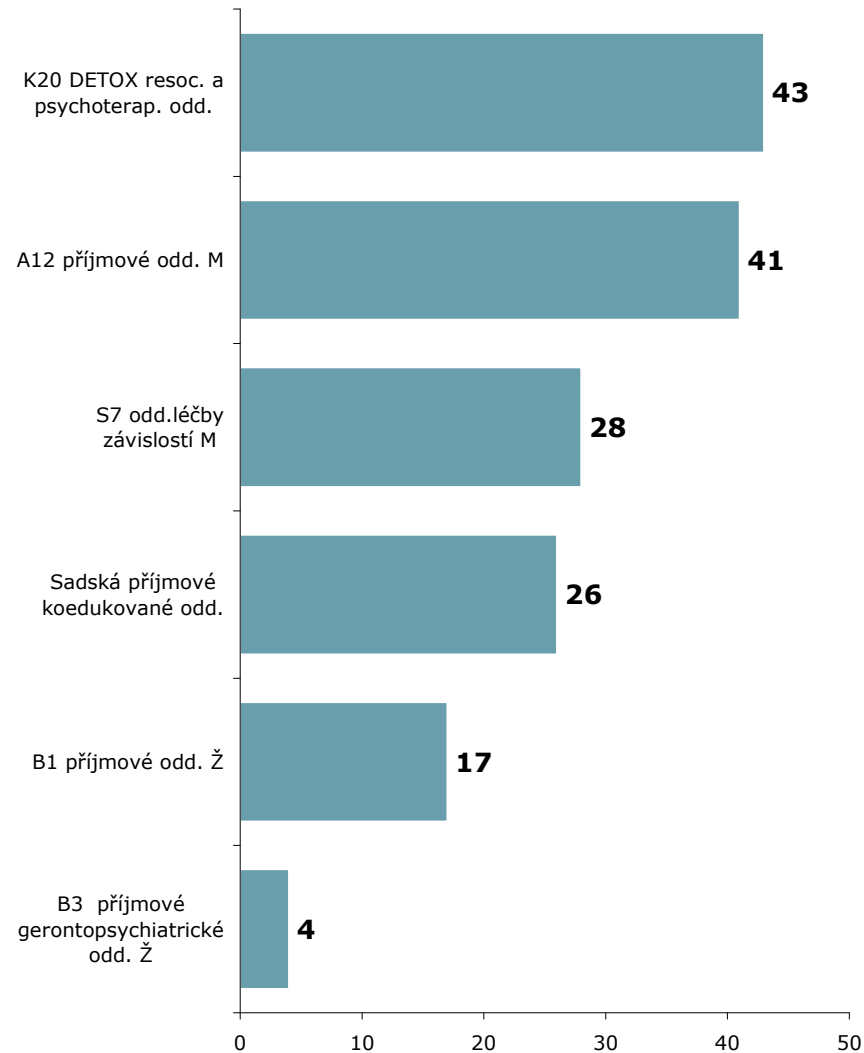
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

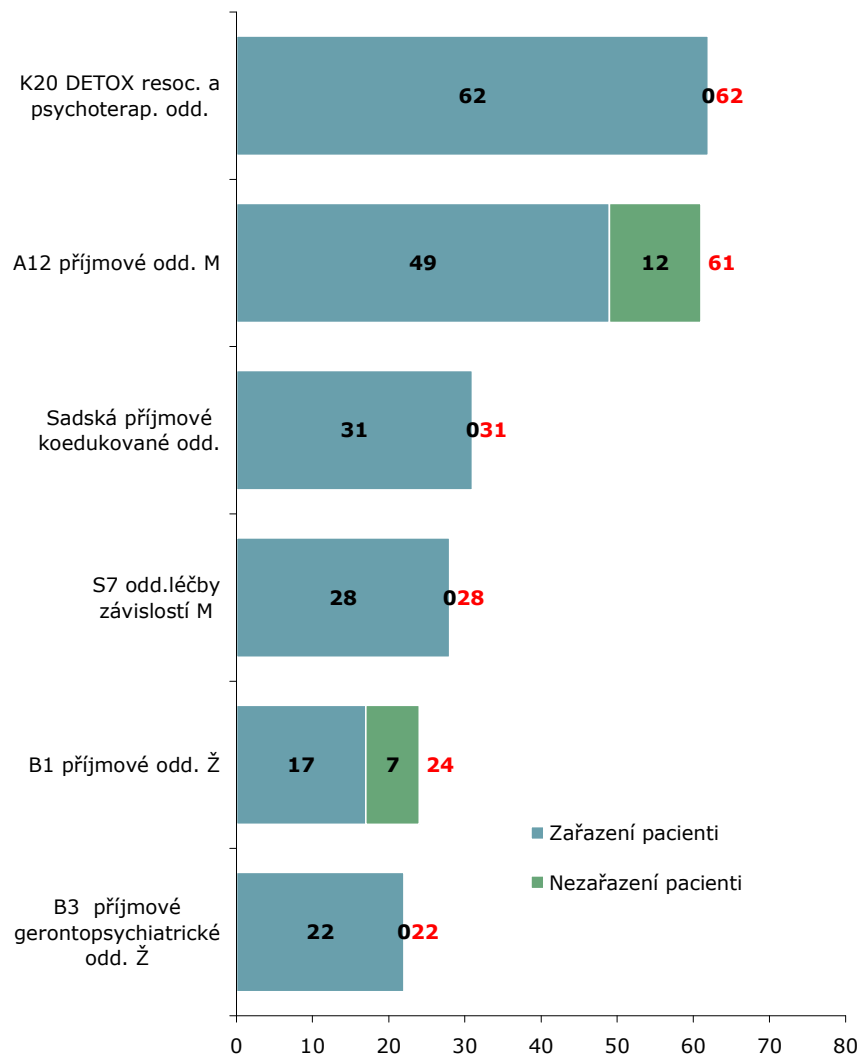
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=159



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

Počty propuštěných pacientů

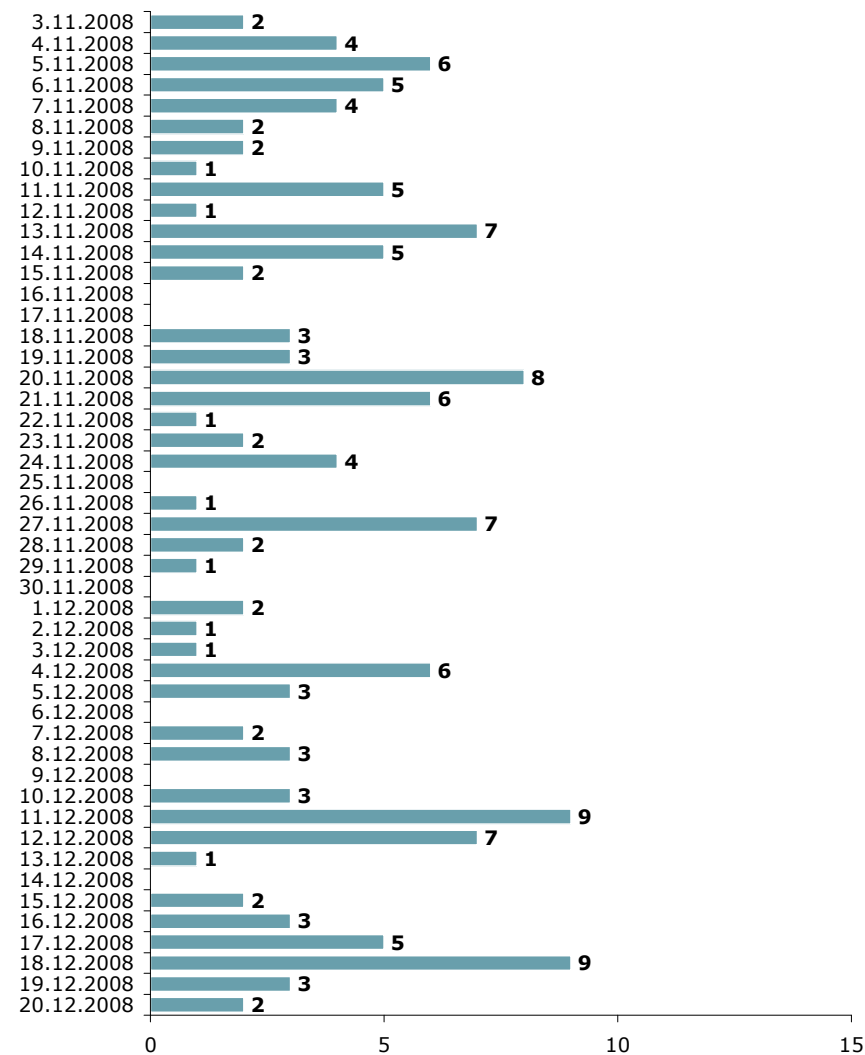
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

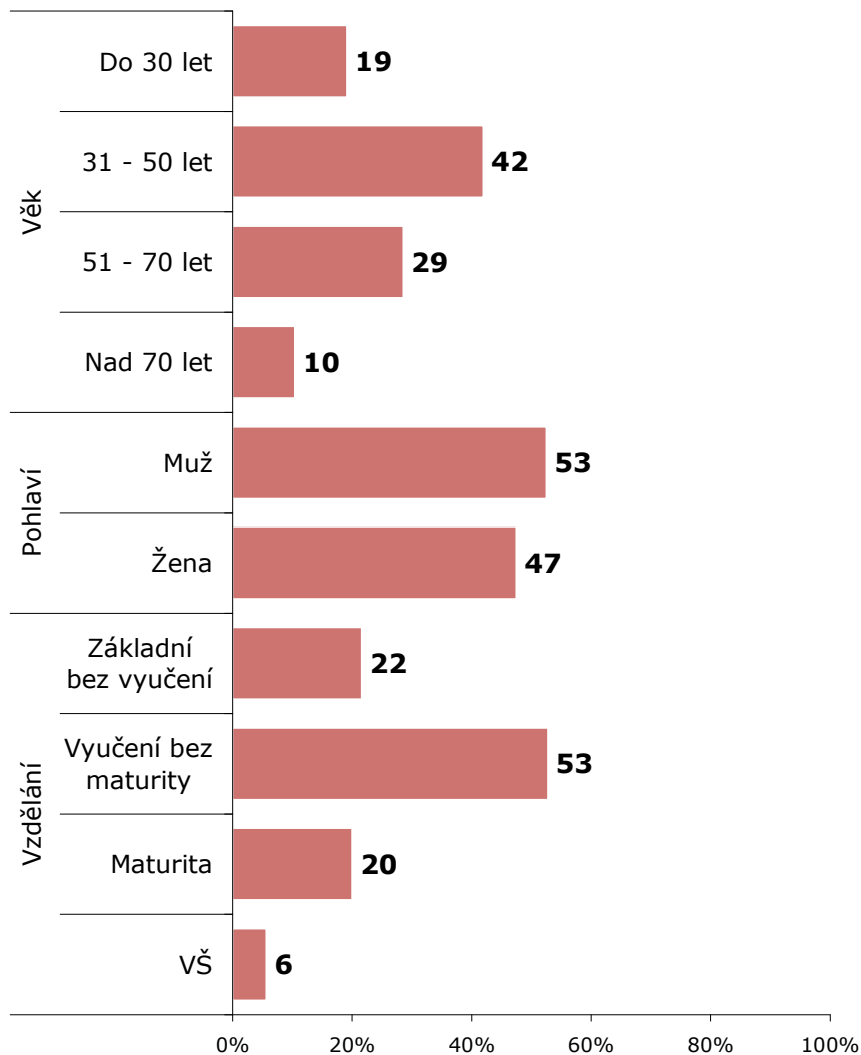
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=159



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

Demografická struktura pacientů

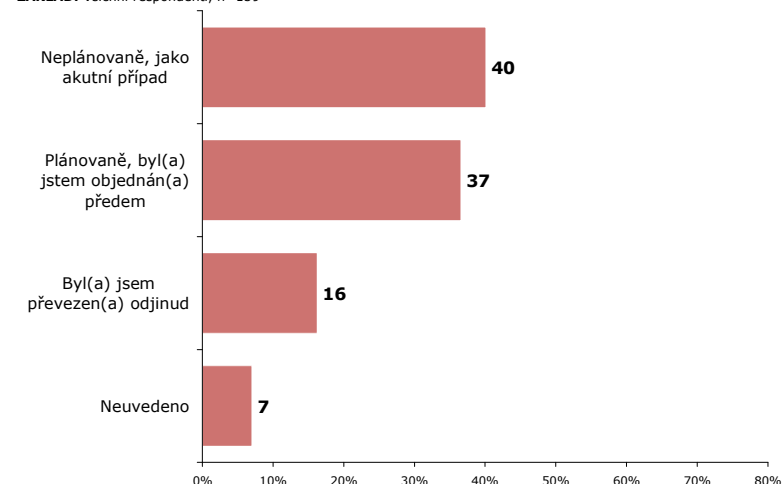
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=159



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?

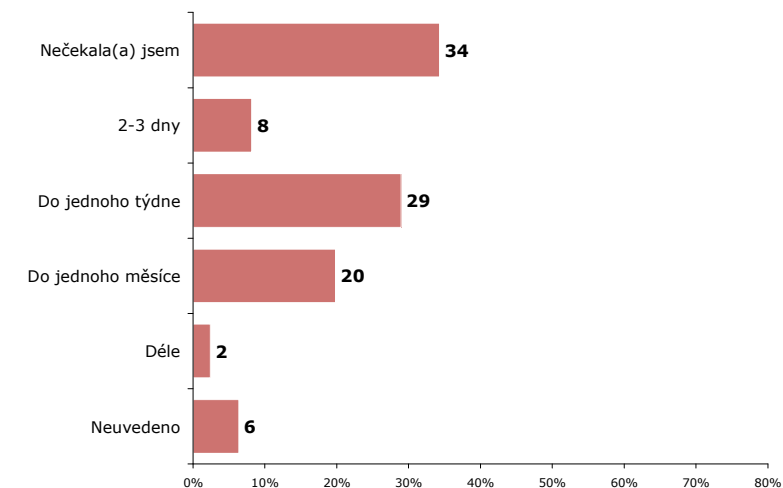
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=159



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=68



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



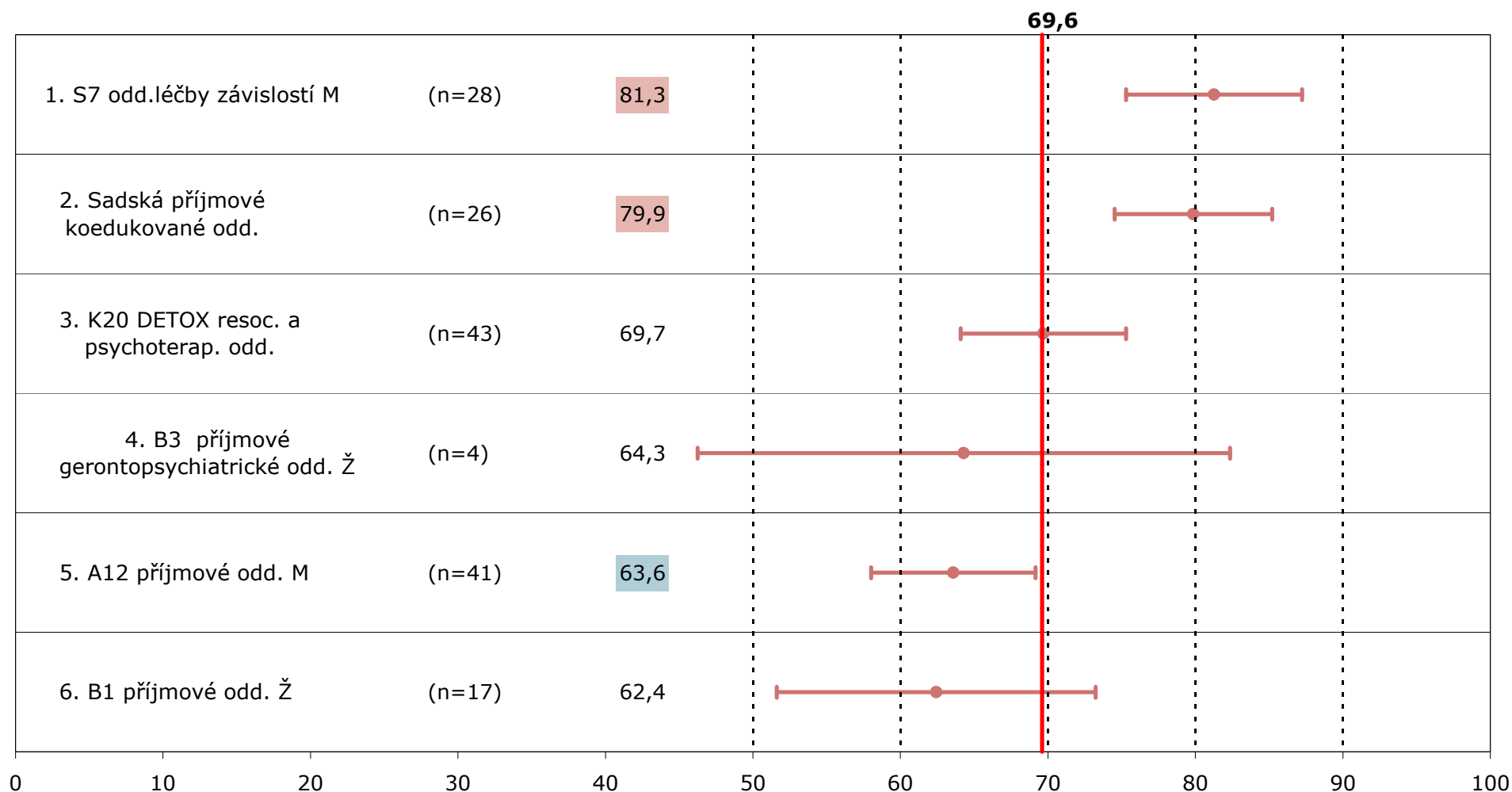
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost

PL Kosmonosy: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

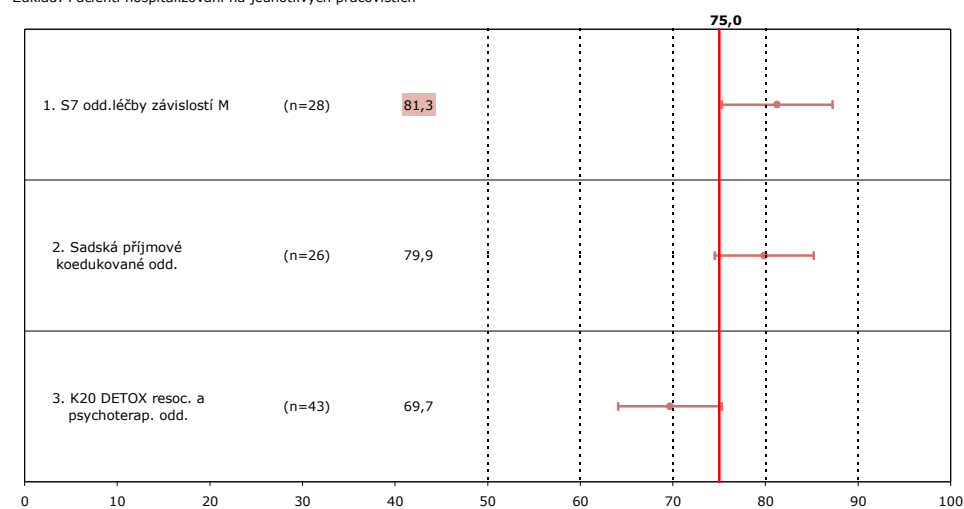


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Kosmonosy: Souhrnná spokojenost - otevřená

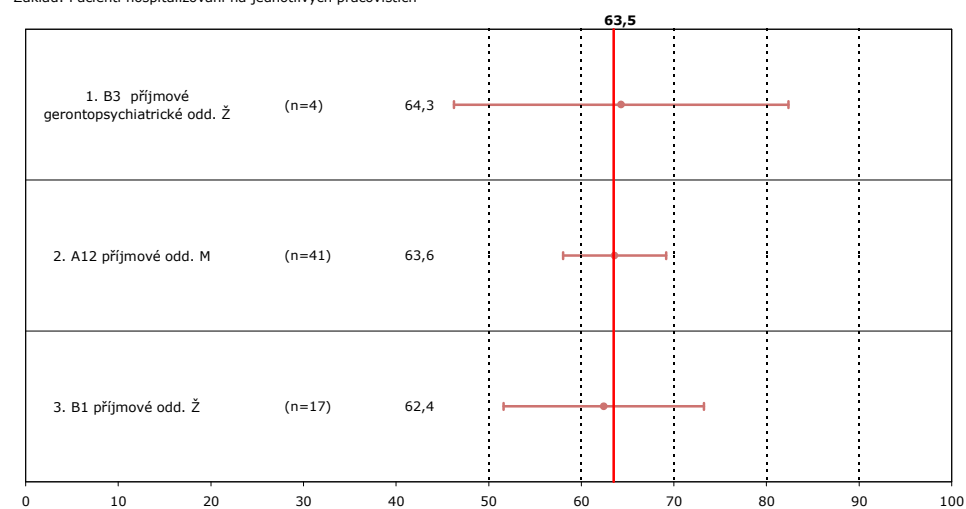
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy: Souhrnná spokojenost - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

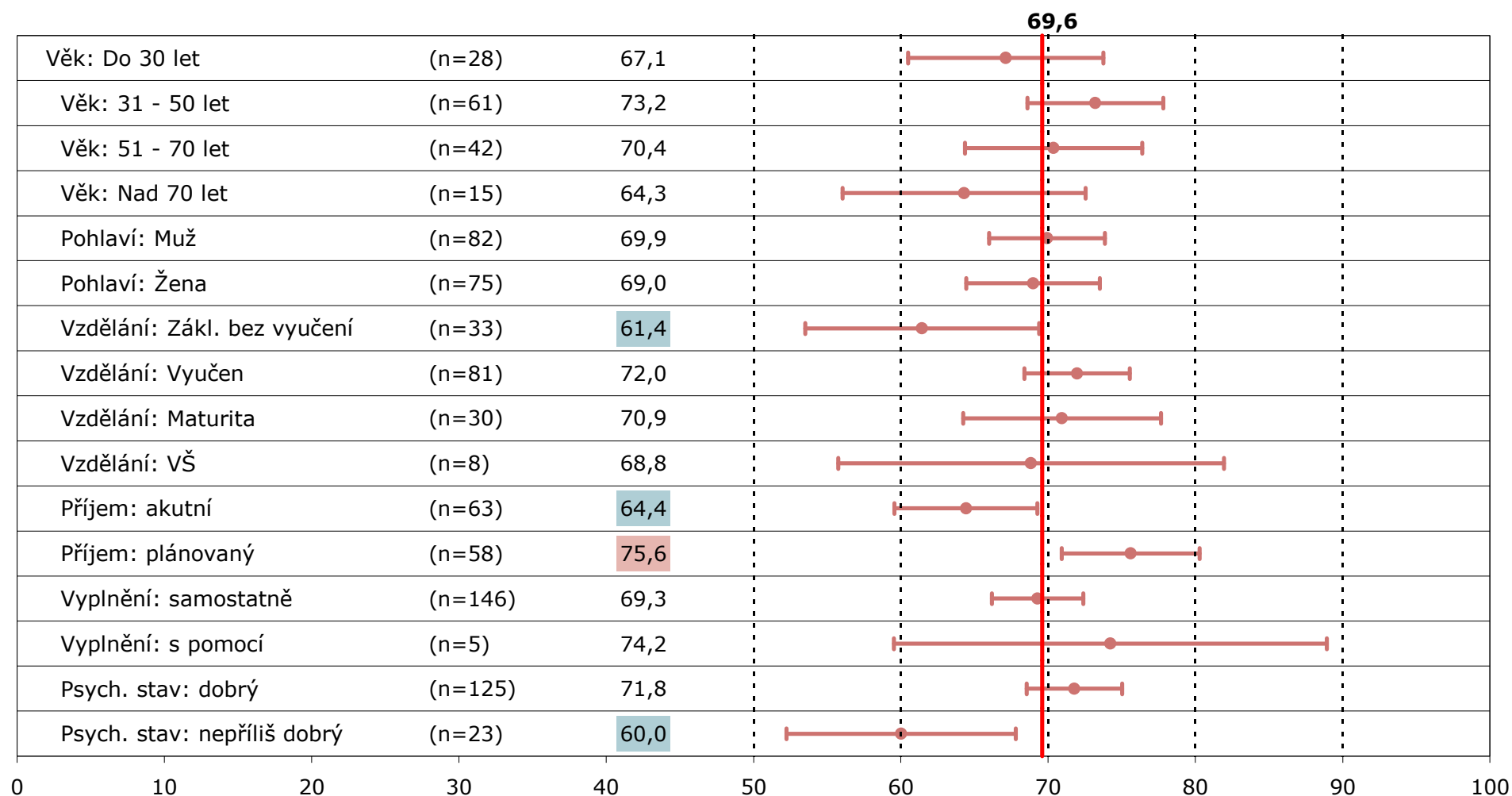


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Kosmonosy: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

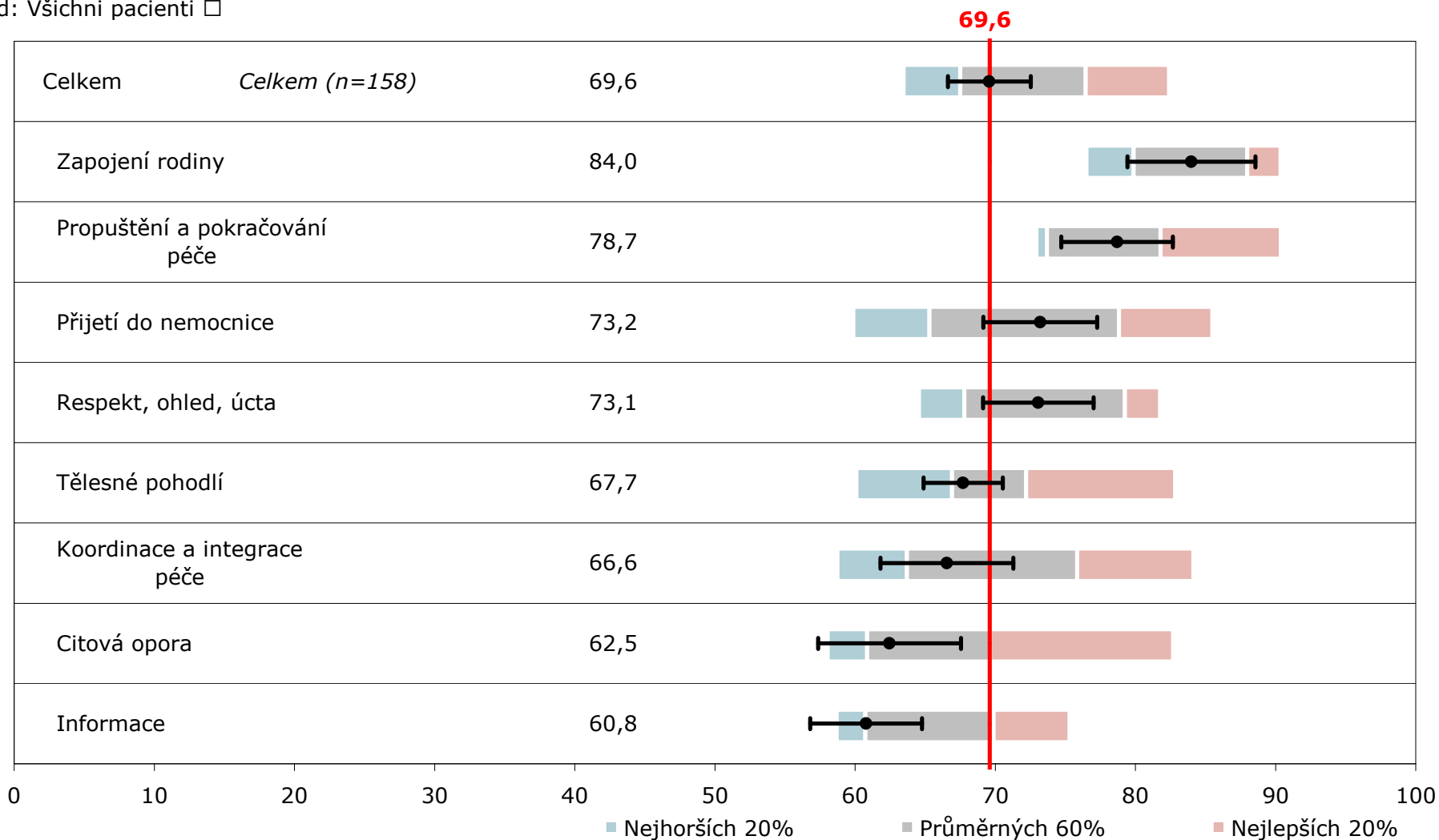


SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost

PL Kosmonosy: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

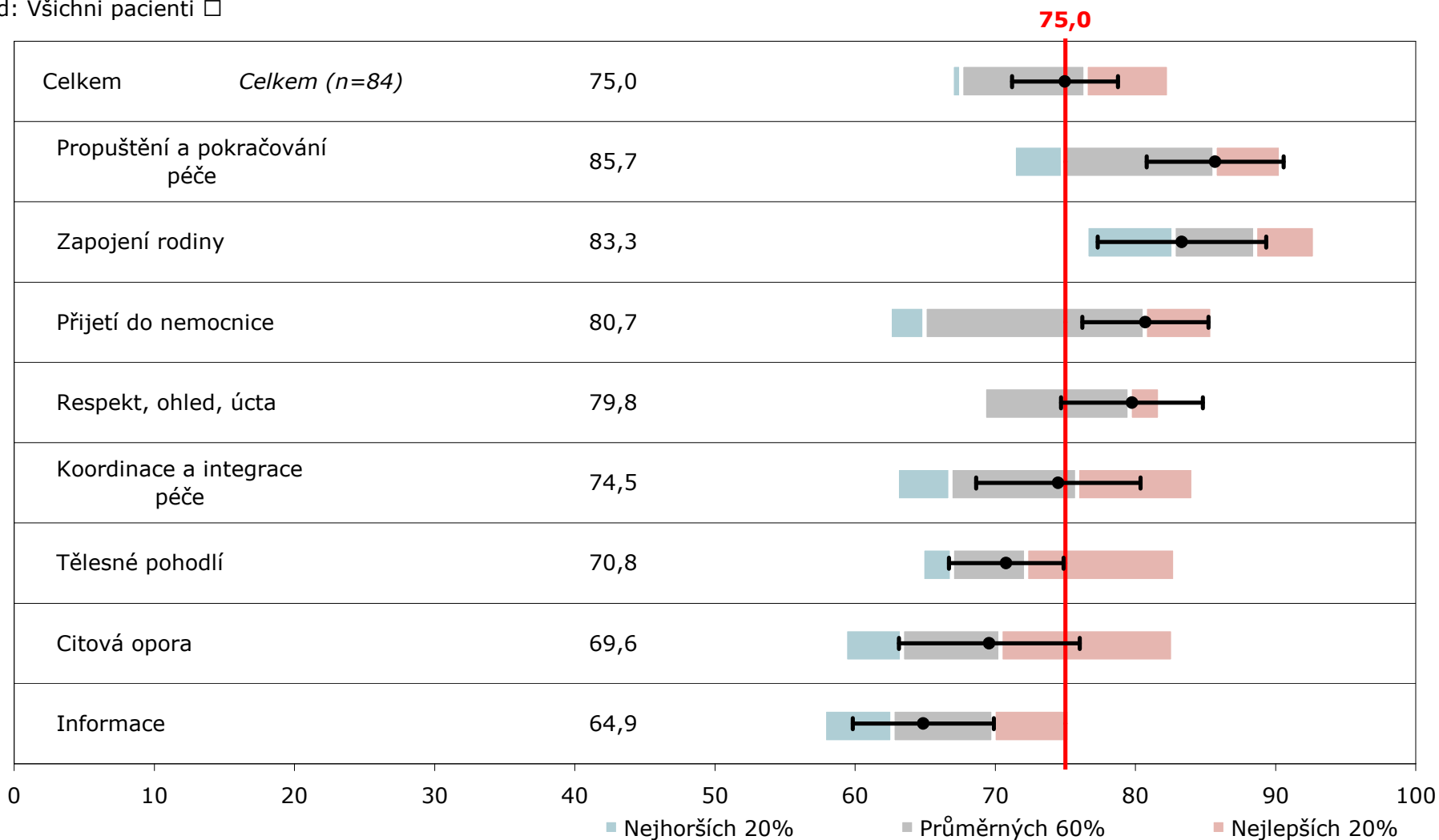


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – otevřená pracoviště

PL Kosmonosy: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

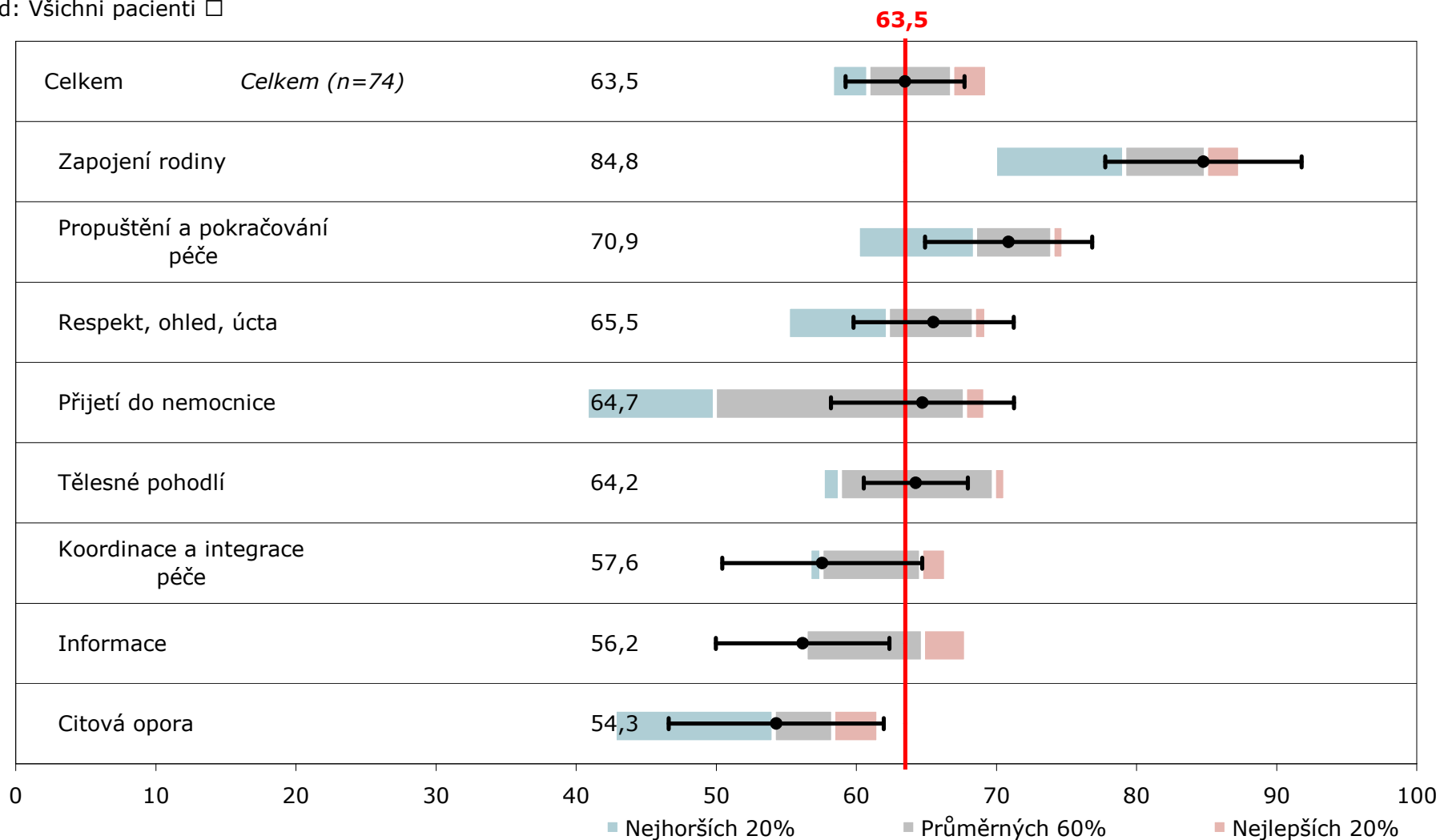


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – uzavřená pracoviště

PL Kosmonosy: Souhrnná spokojenost

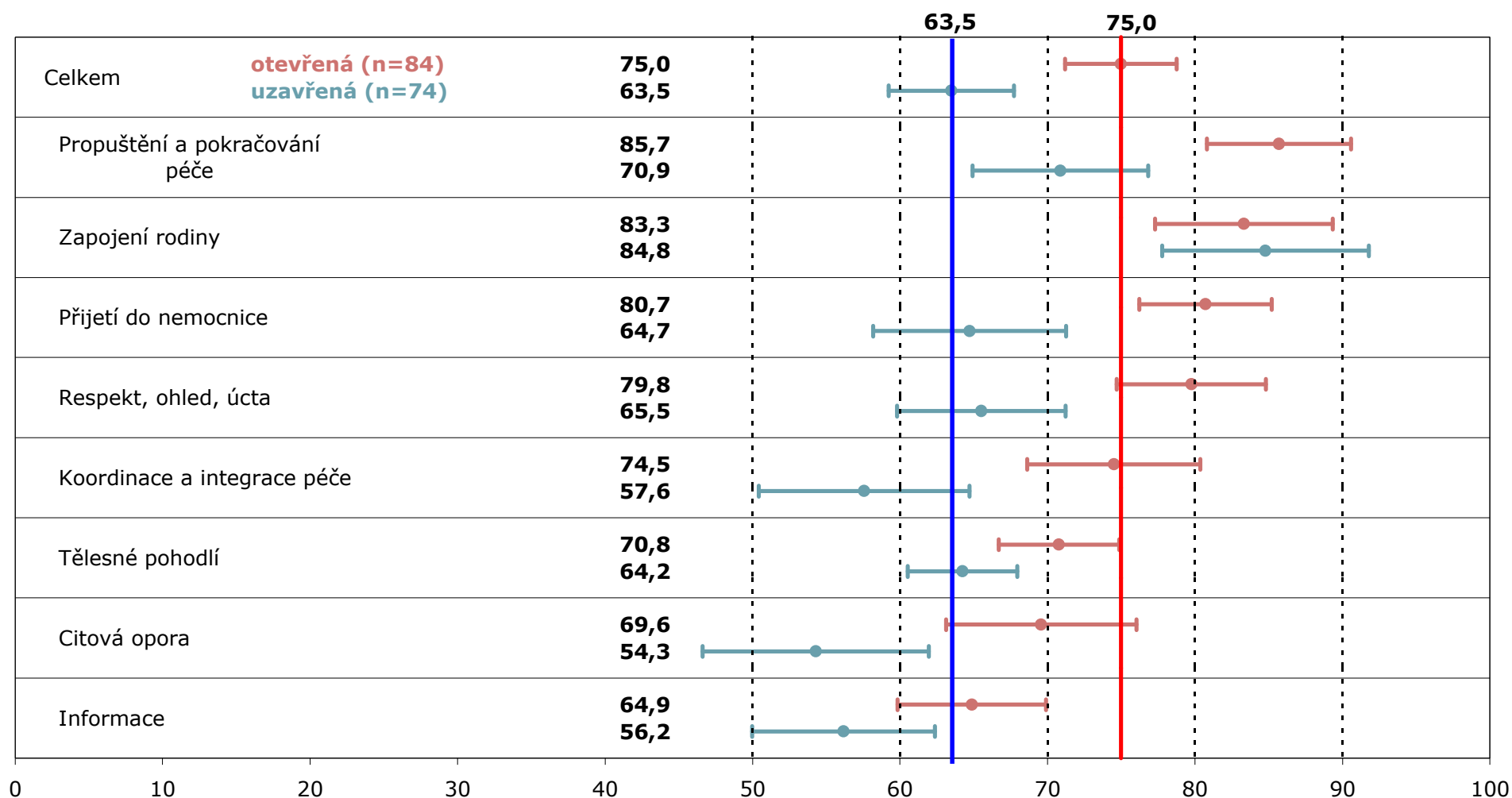
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Kosmonosy: Souhrnná spokojenost

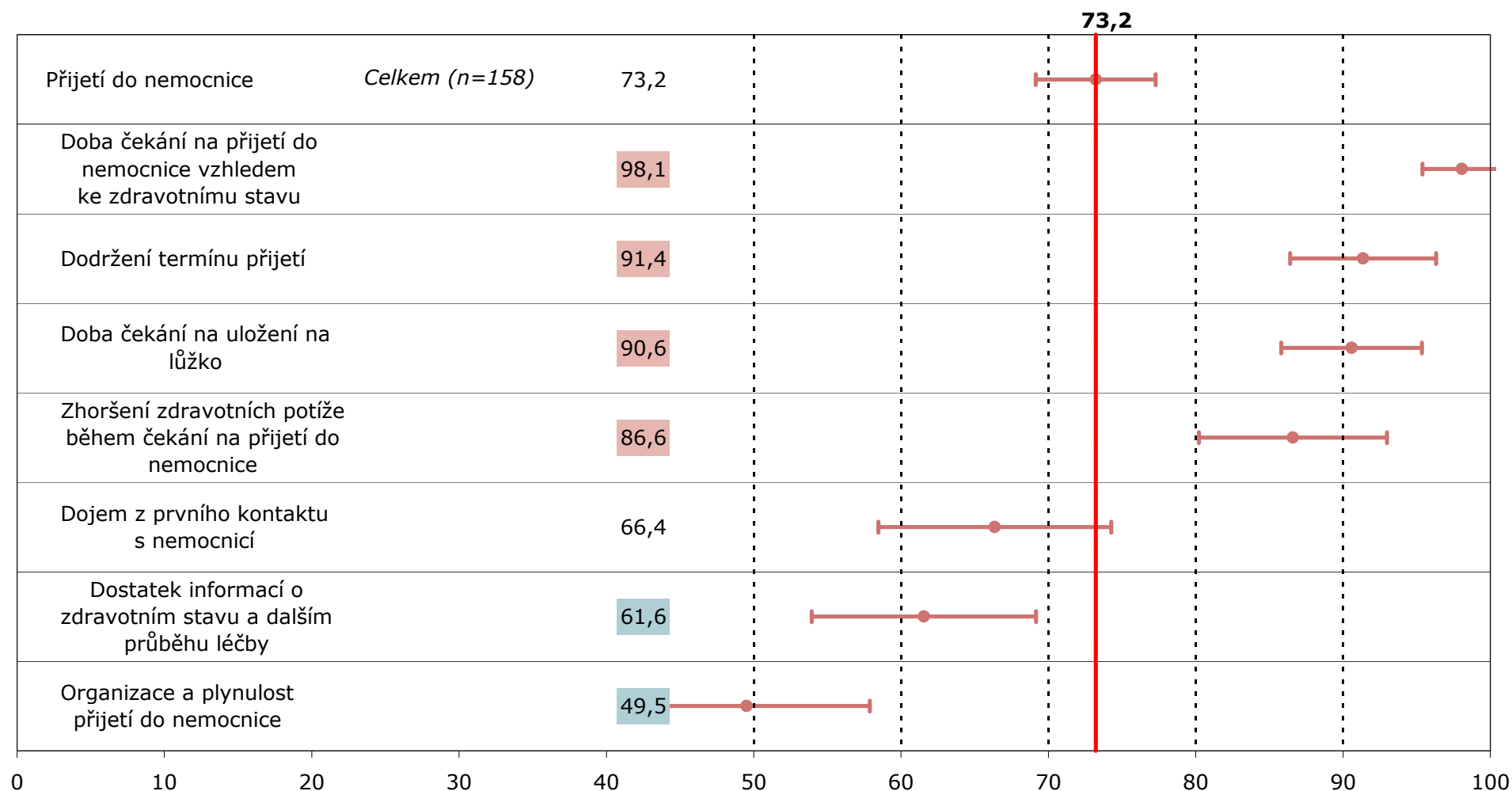
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kosmonosy: Přijetí do nemocnice

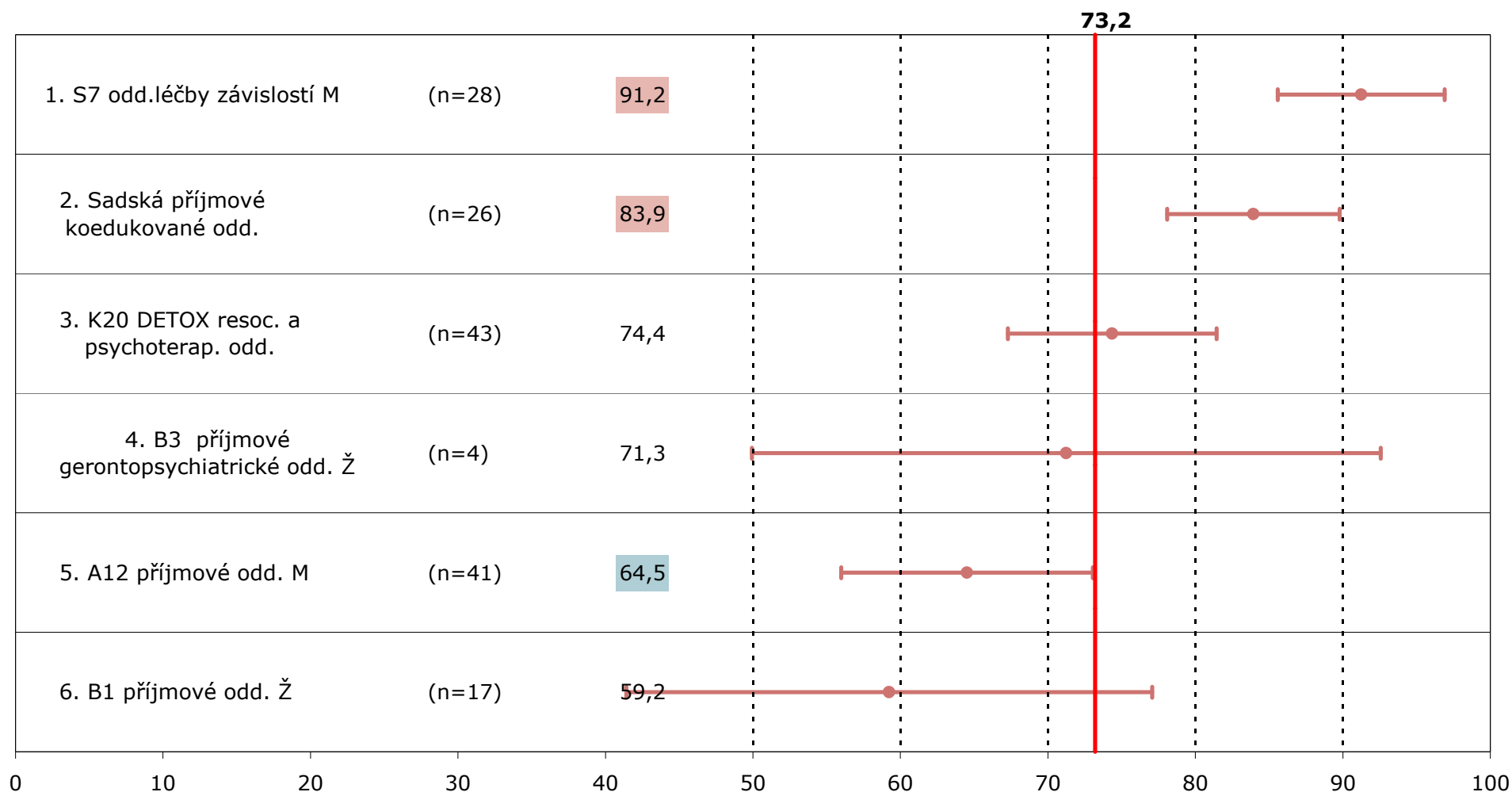
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kosmonosy: Přijetí do nemocnice

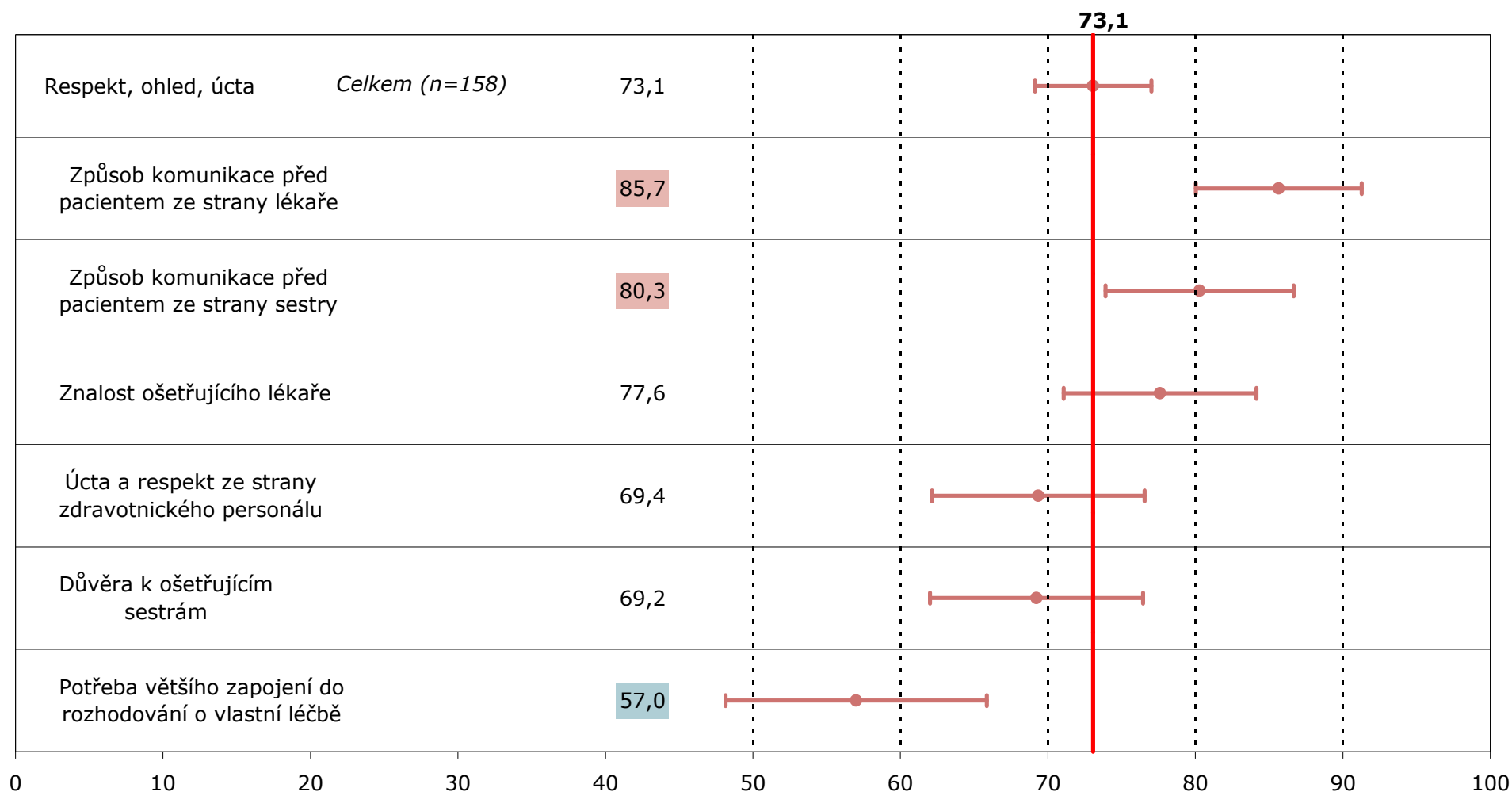
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy: Respekt, ohled, úcta

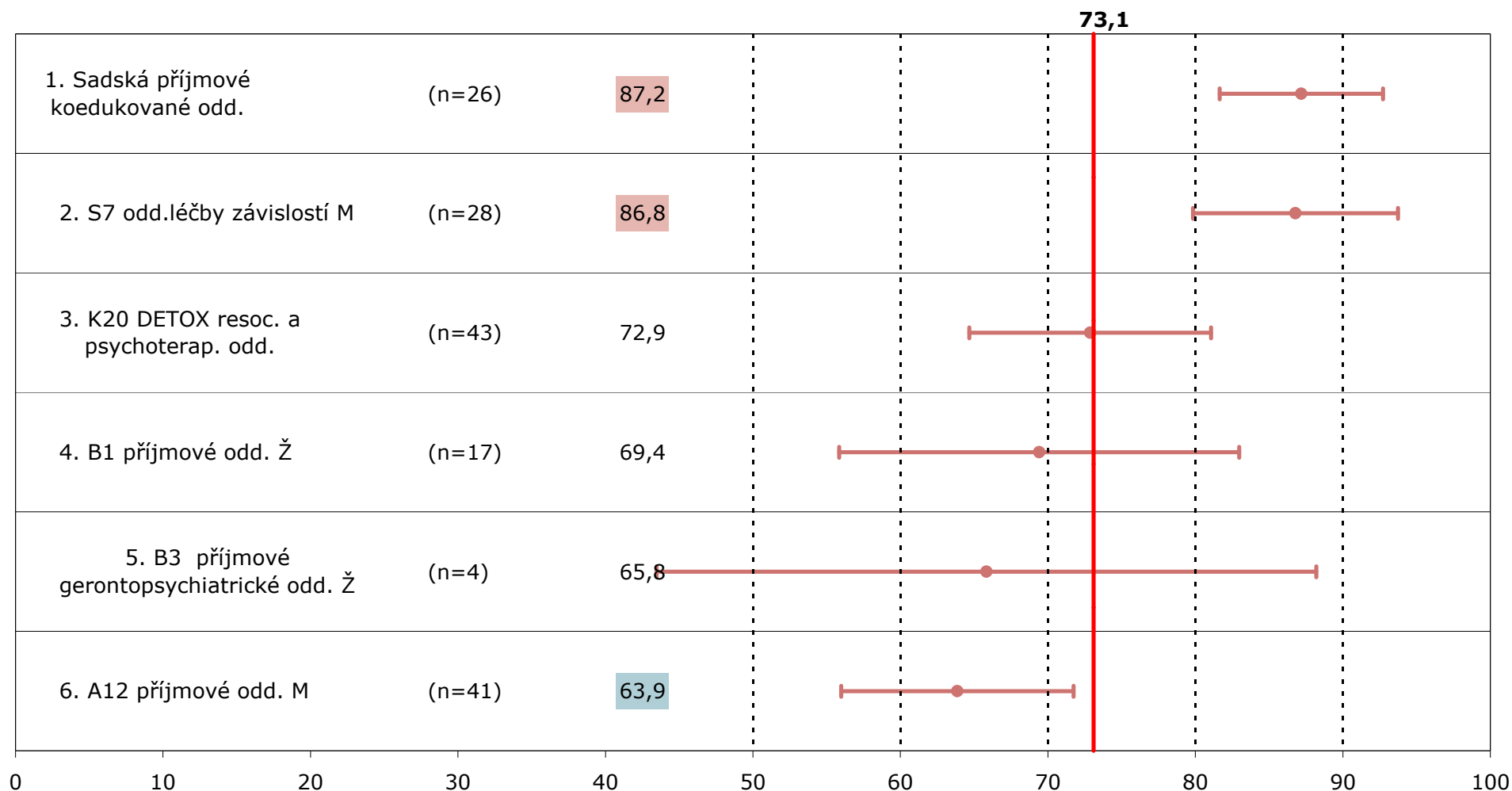
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kosmonosy: Respekt, ohled, úcta

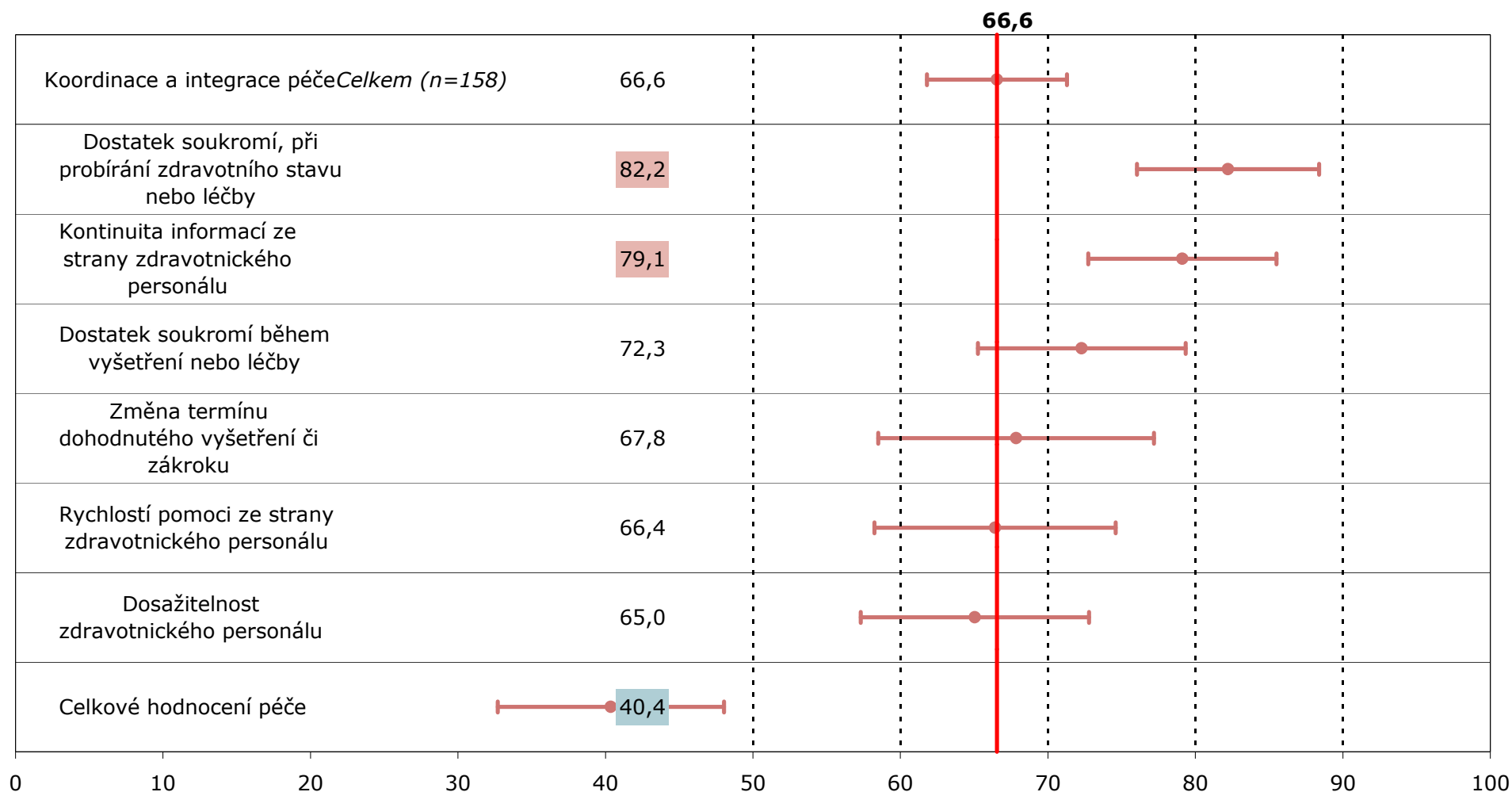
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy: Koordinace a integrace péče

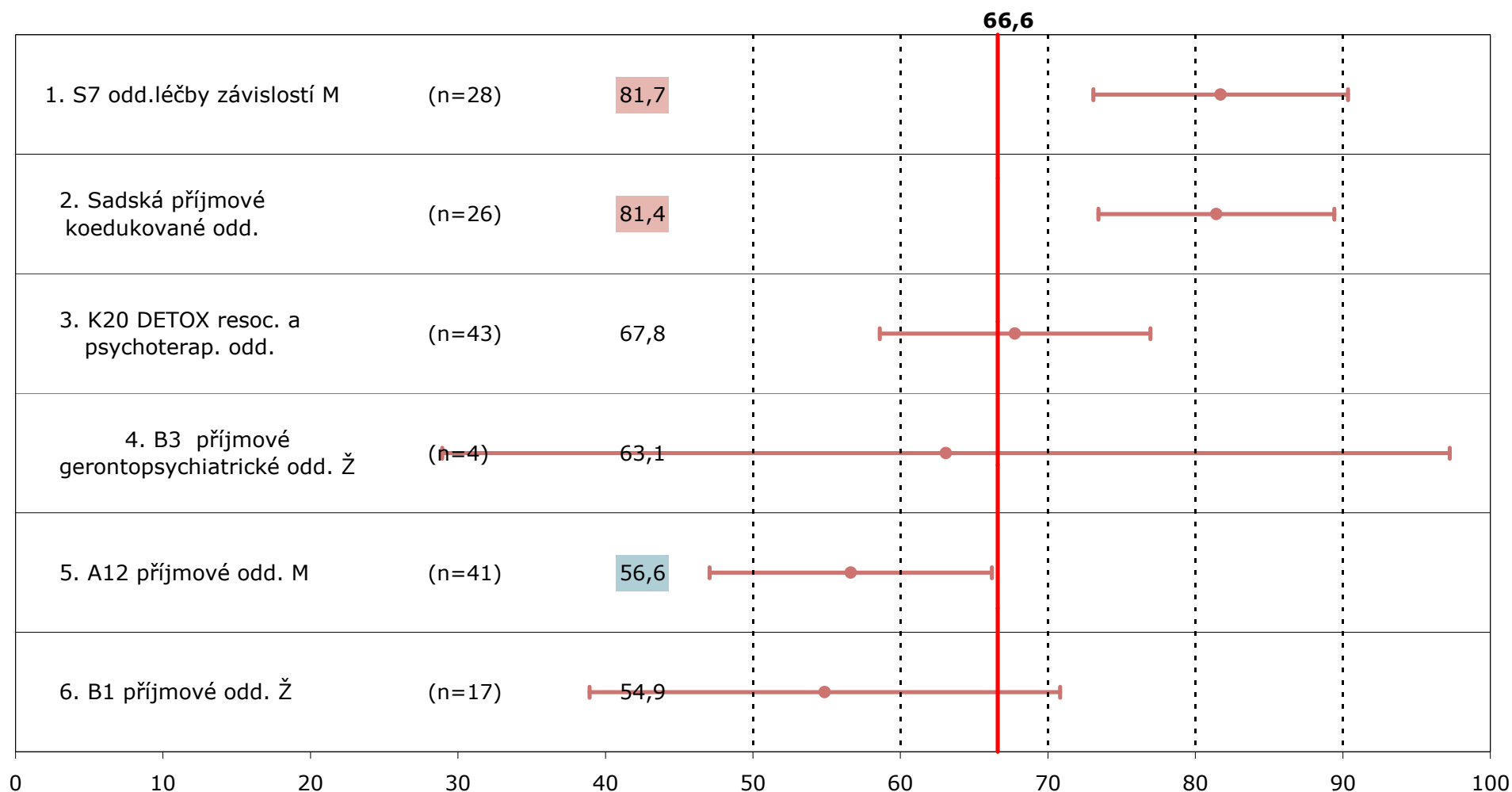
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kosmonosy: Koordinace a integrace péče

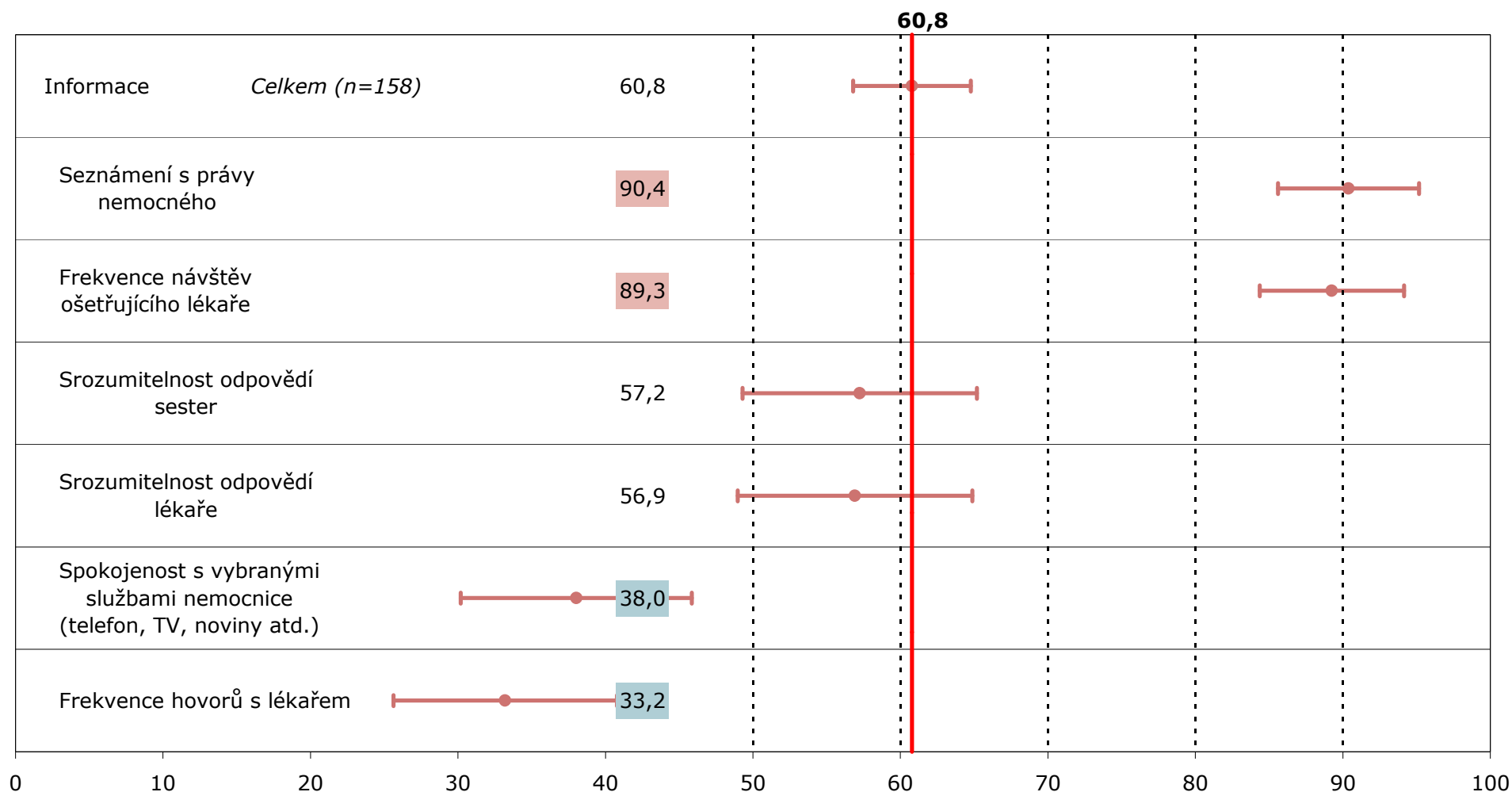
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy: Informace, komunikace

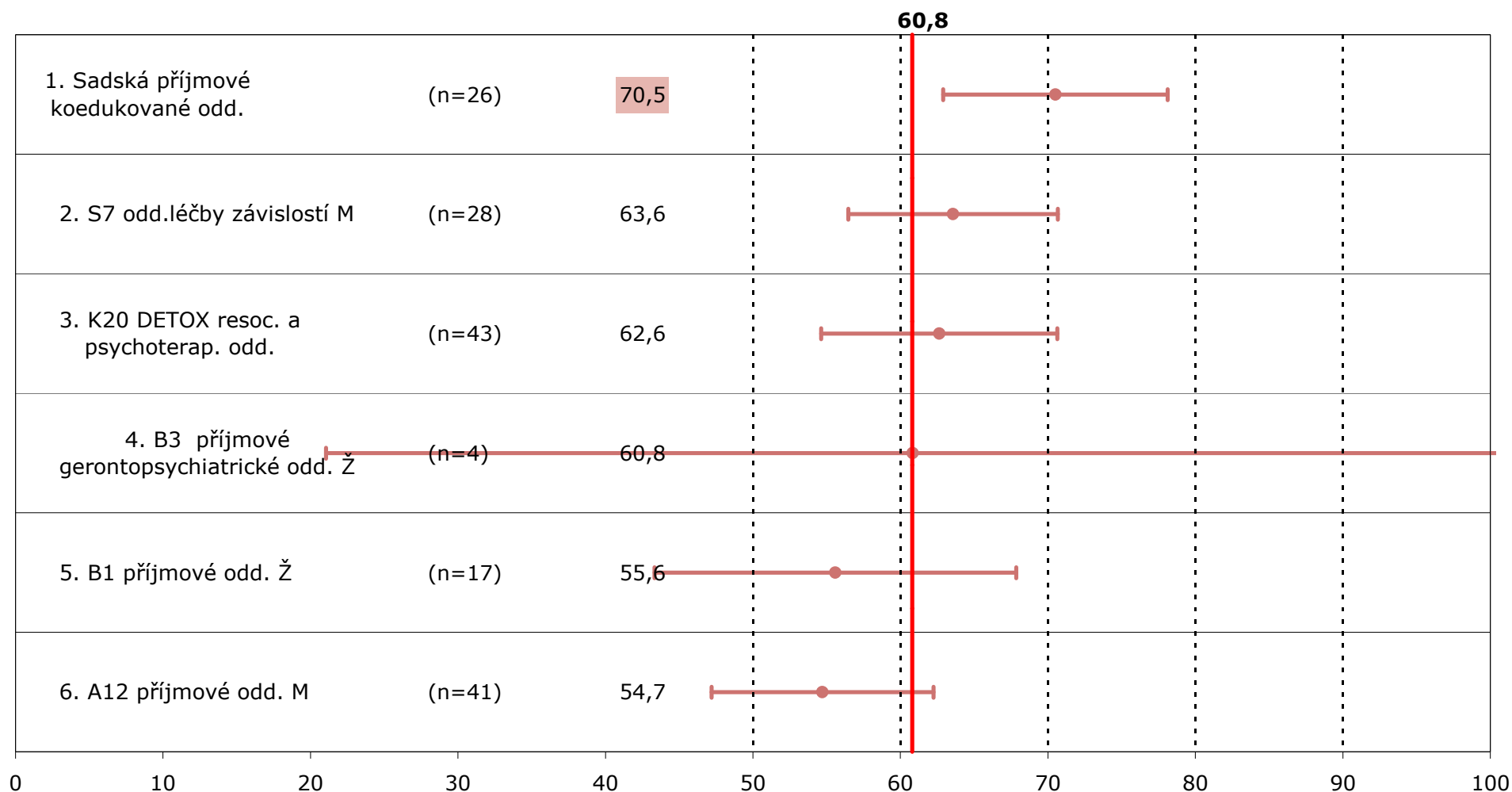
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kosmonosy: Informace, komunikace

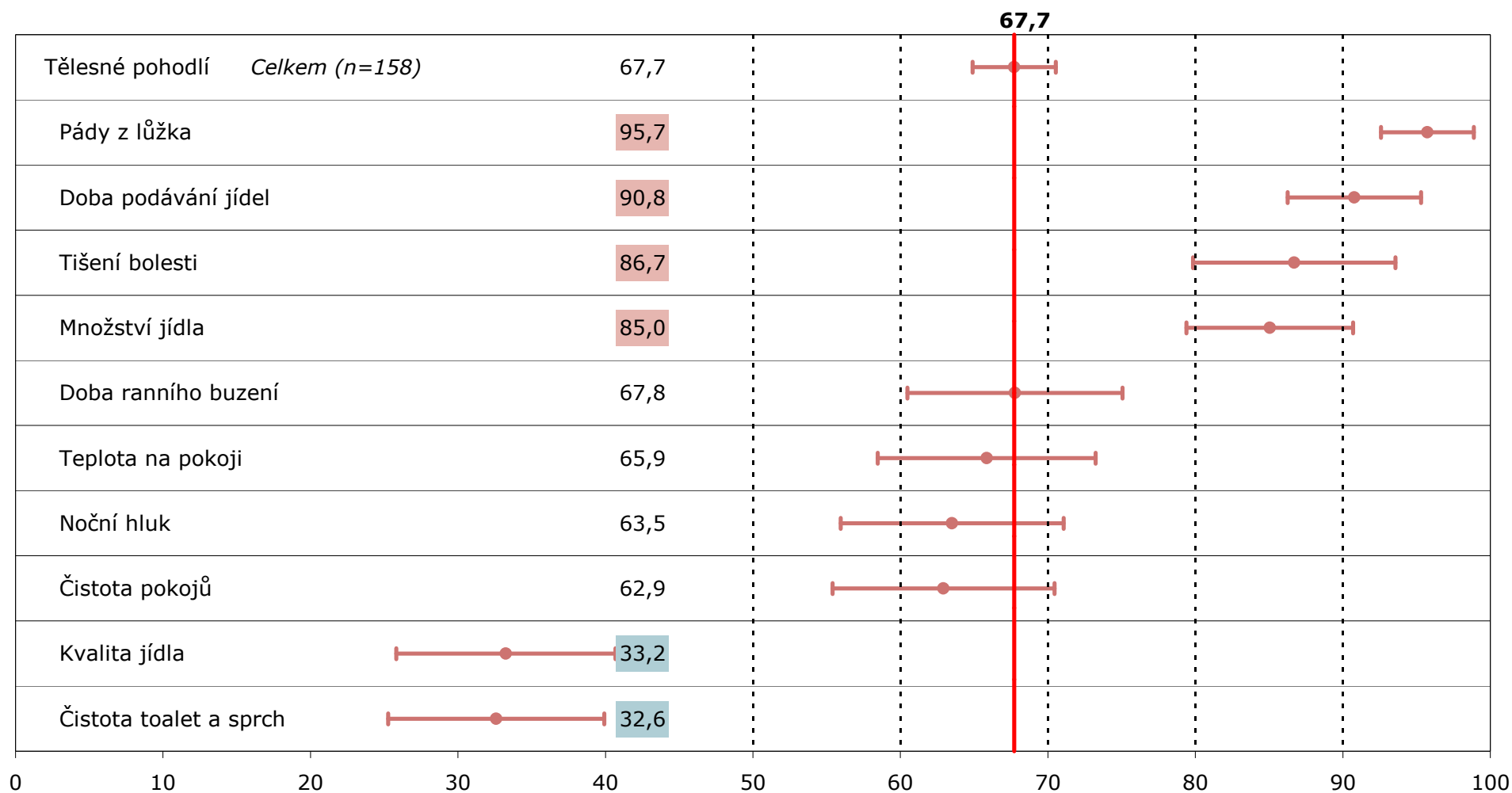
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy: Tělesné pohodlí

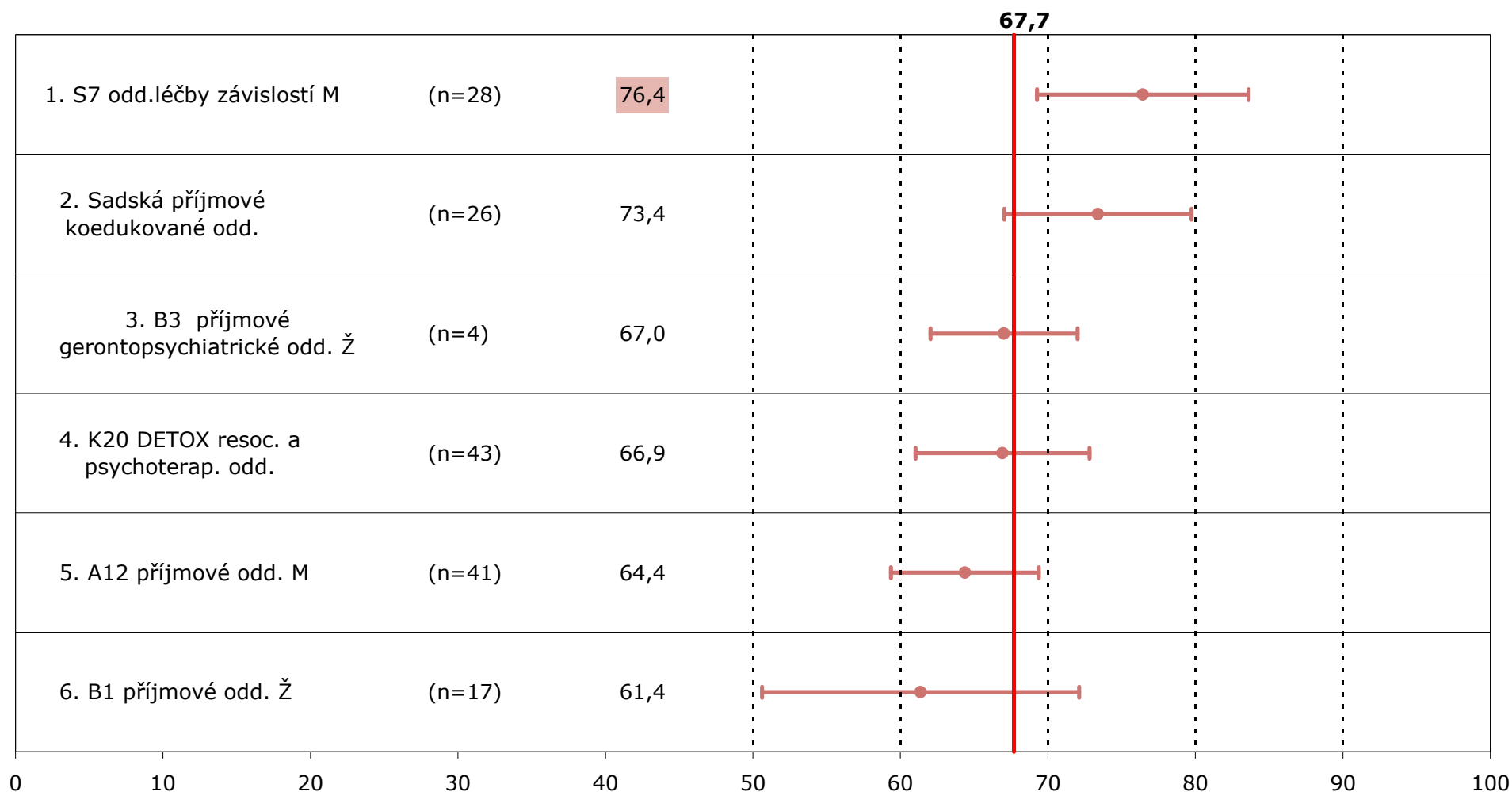
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kosmonosy: Tělesné pohodlí

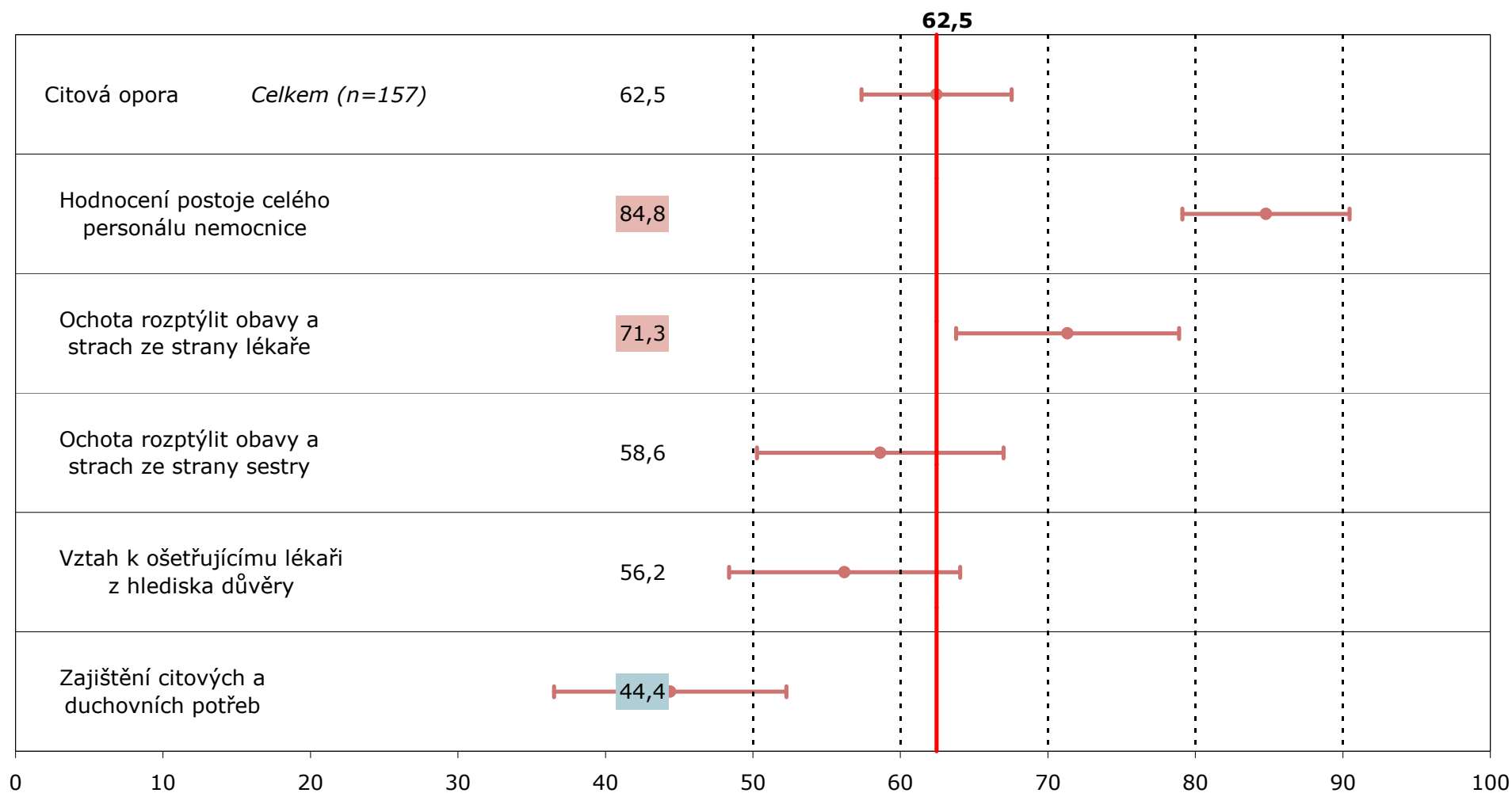
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy: Citová opora

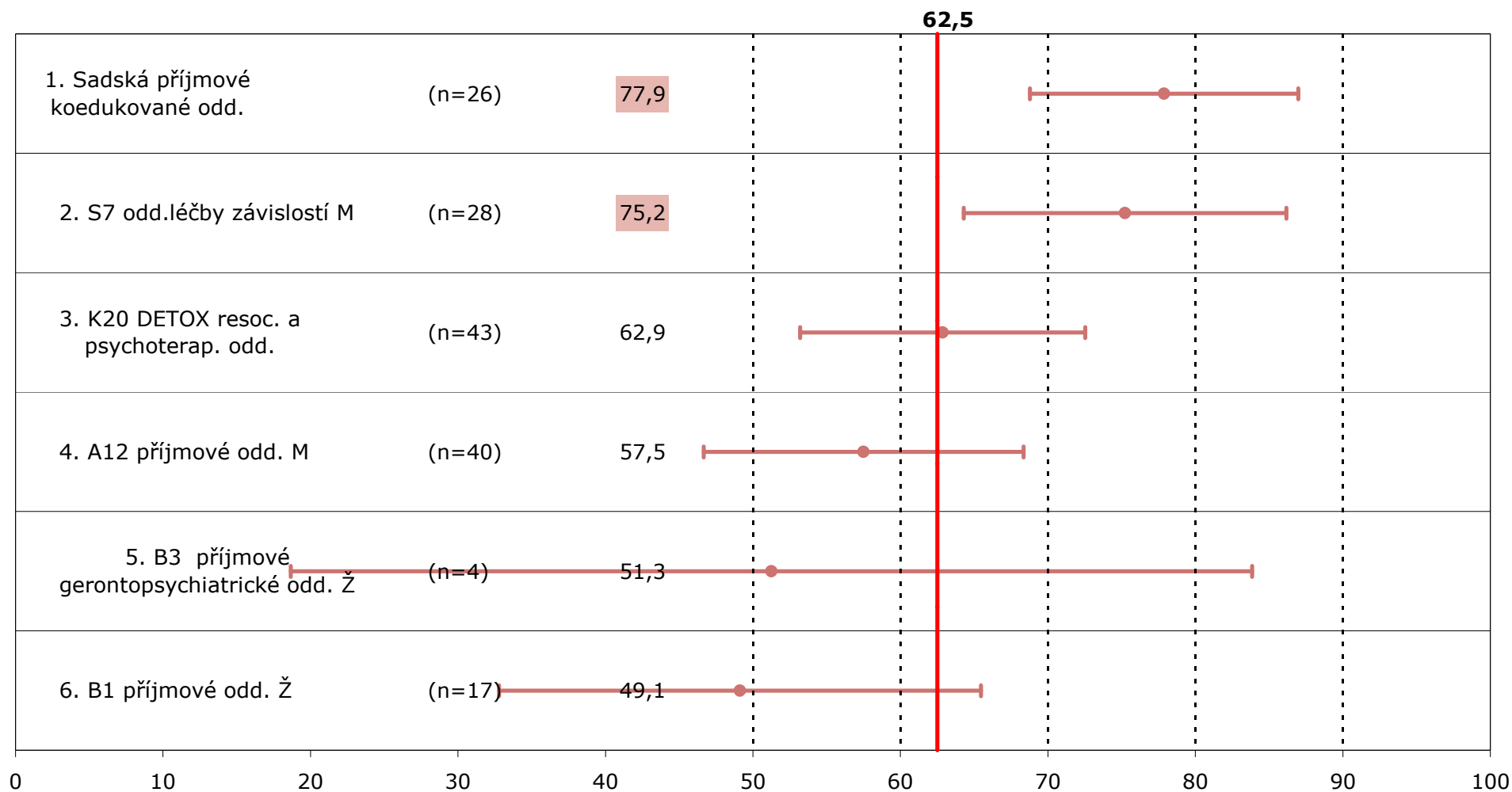
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kosmonosy: Citová opora

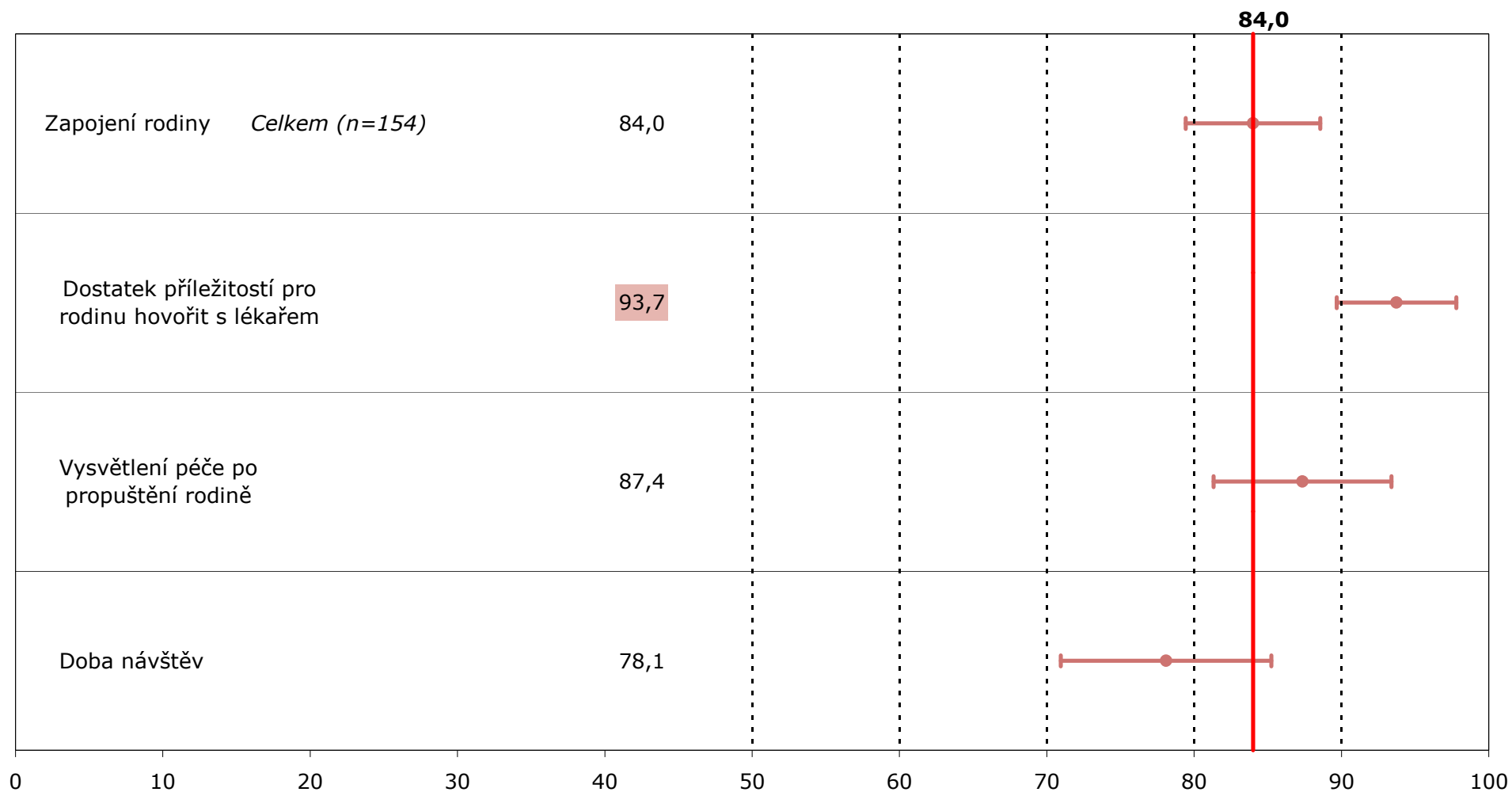
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy: Zapojení rodiny

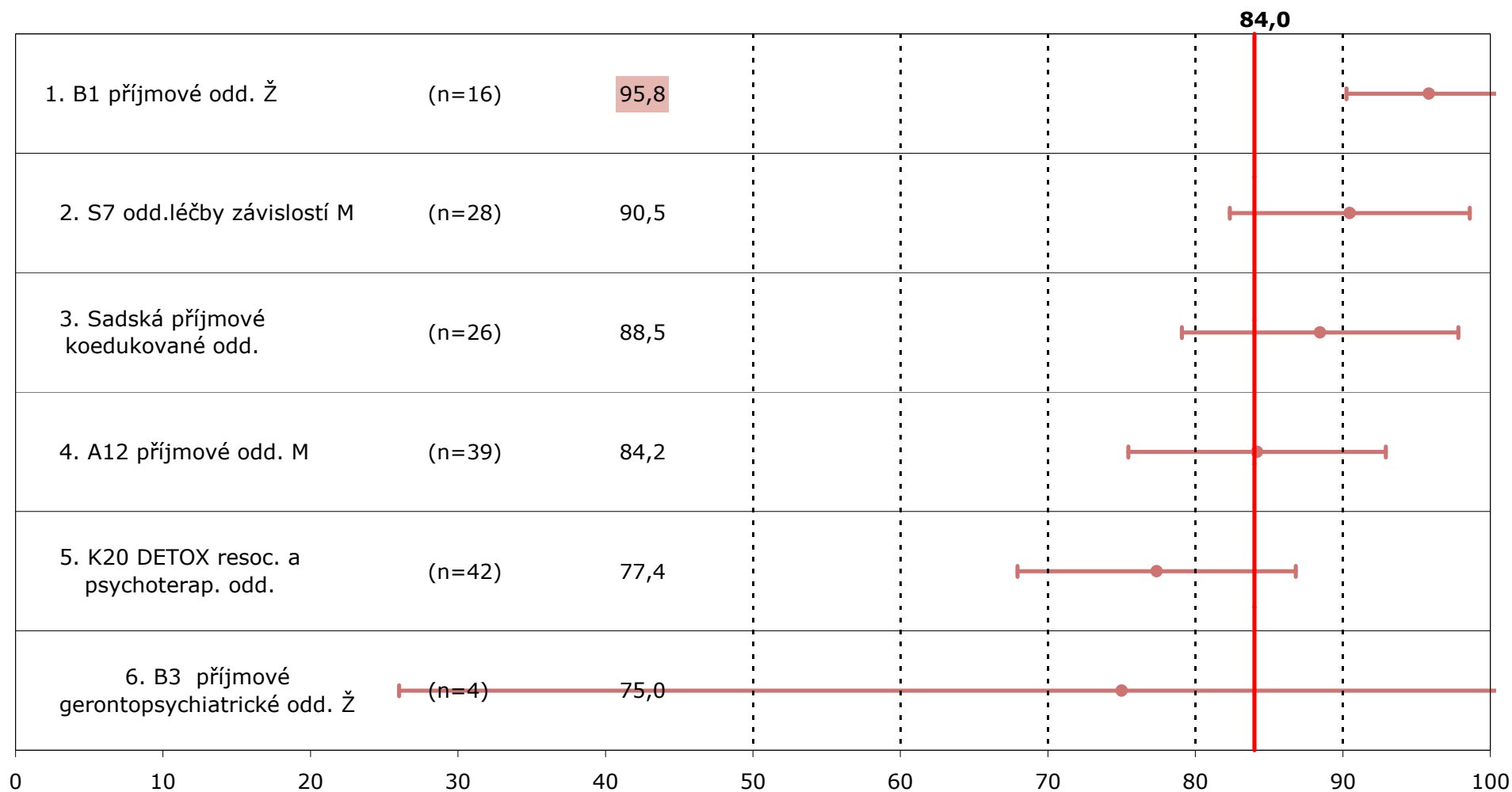
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kosmonosy: Zapojení rodiny

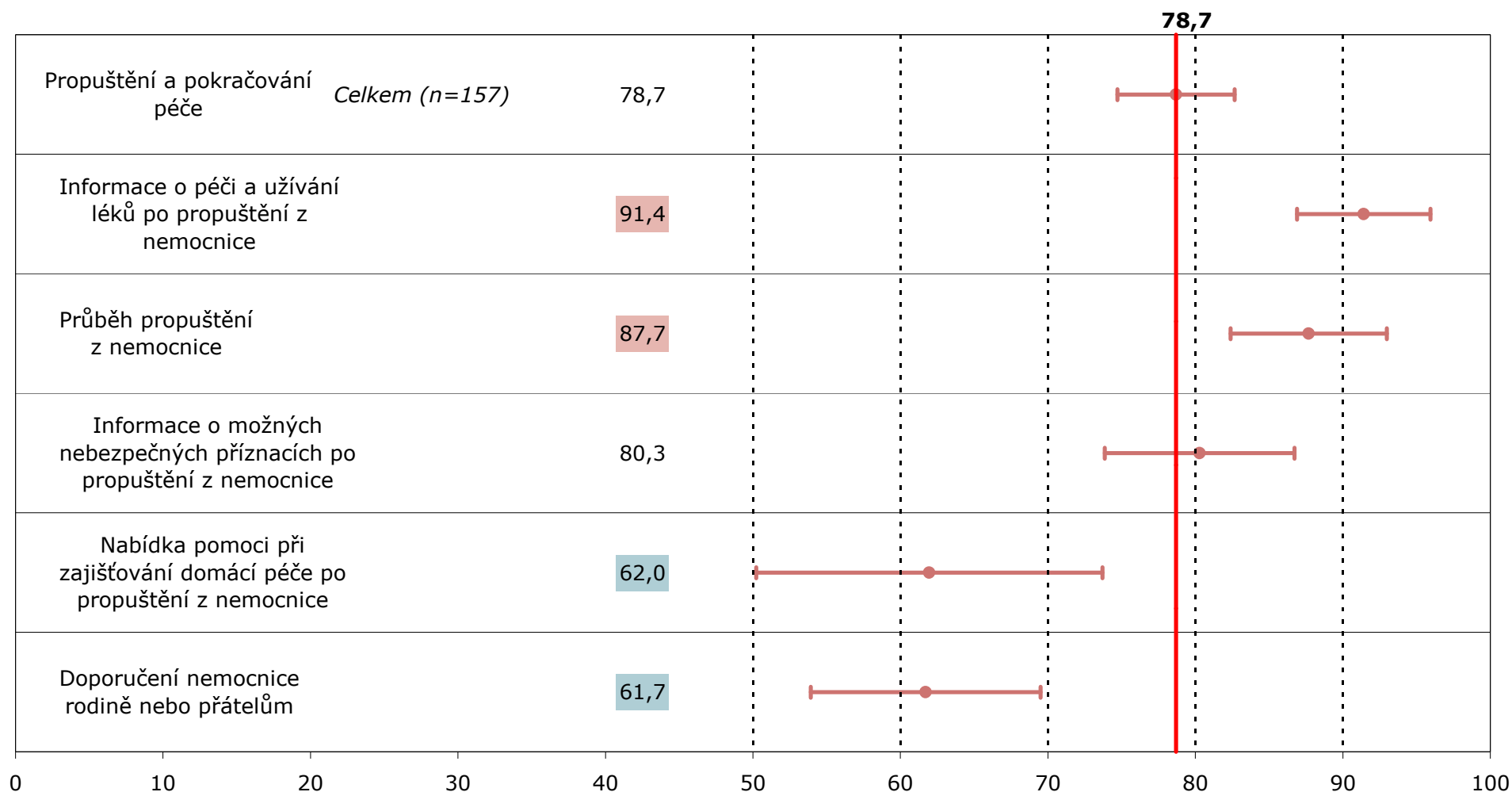
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy: Propuštění a pokračování péče

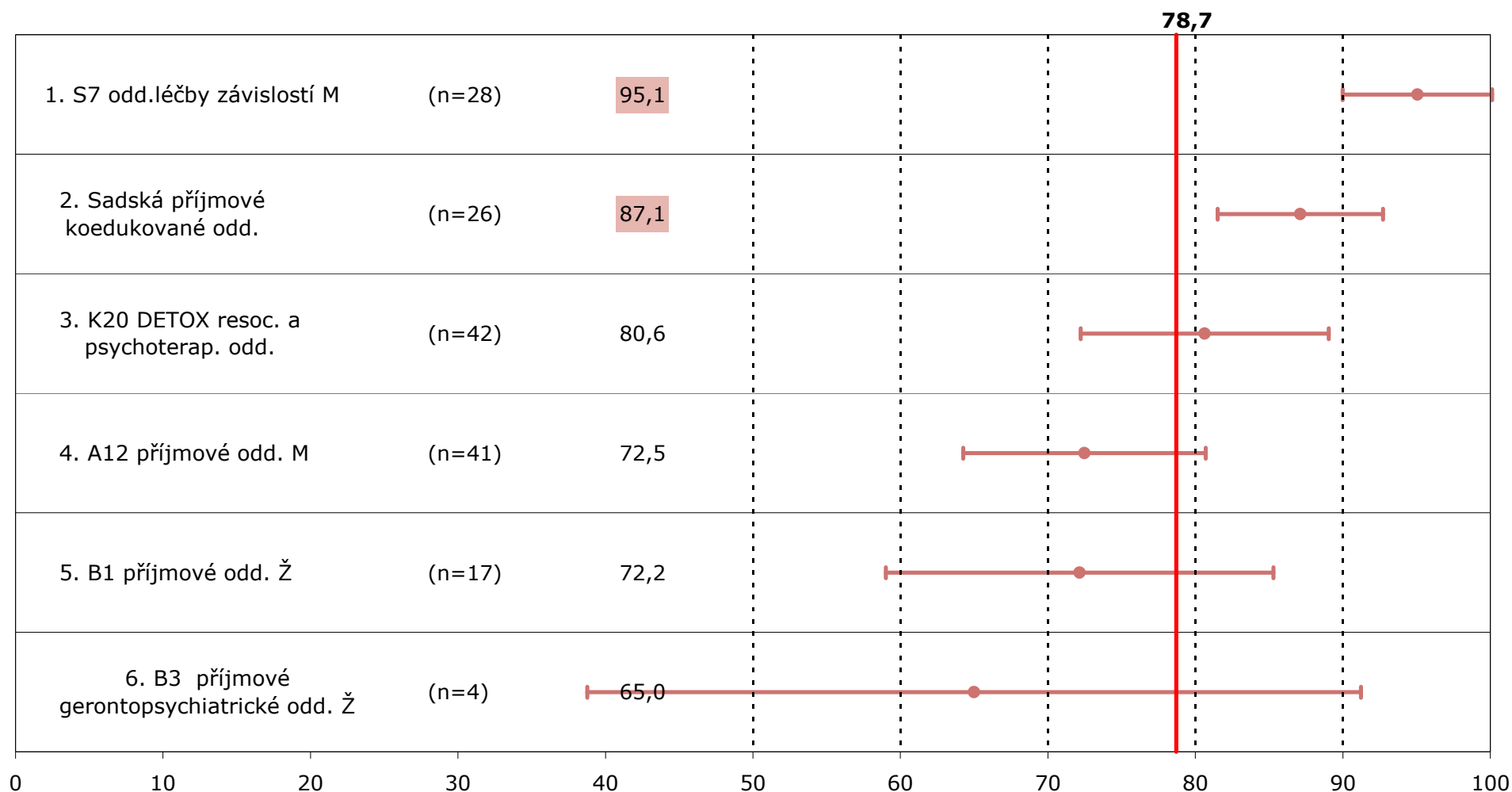
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kosmonosy: 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 PRACOVÍŠTÍCH

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
A12 příjmové odd. M	-	-	-	-	-				-
S7 odd.léčby závislostí M	+	+	+	+		+			+
B1 příjmové odd. Ž		-					-		
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž									
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd.								-	
Sadská příjmové koedukované odd.	+	+	+	+	+		+		

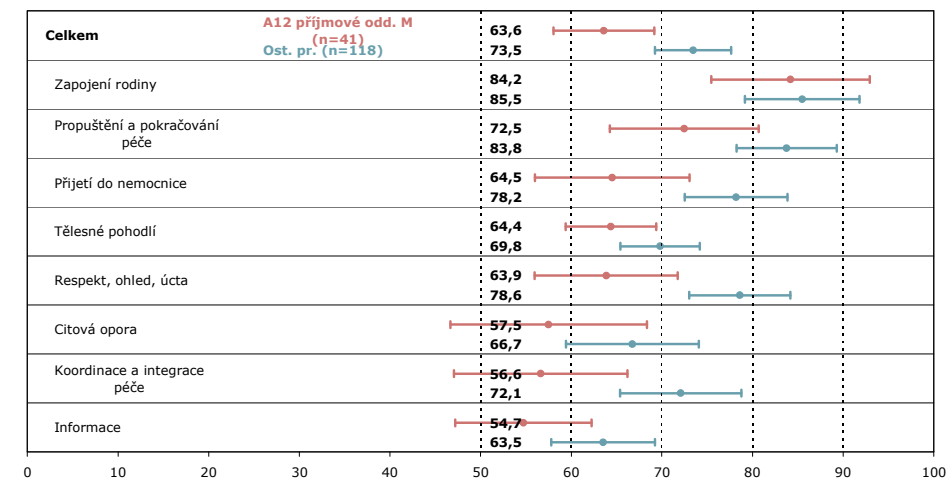
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Kosmonosy: Porovnání s ostatními pracovišti

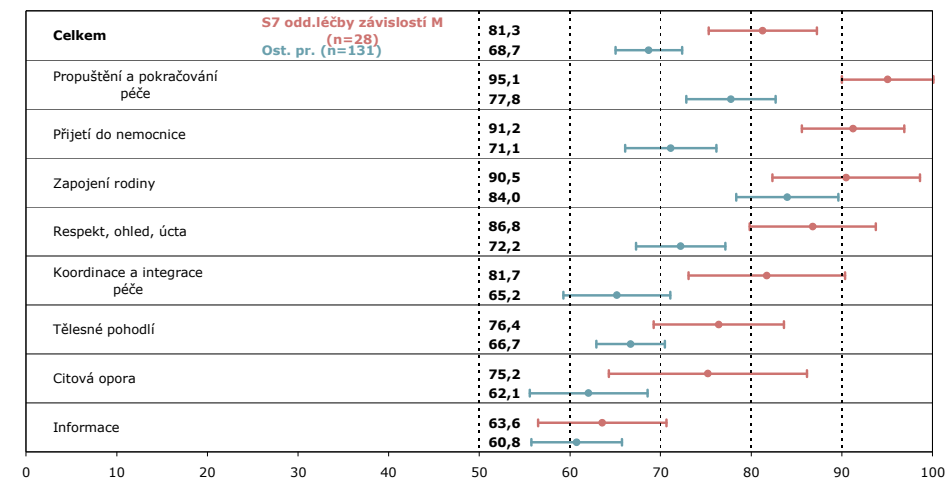
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy: Porovnání s ostatními pracovišti

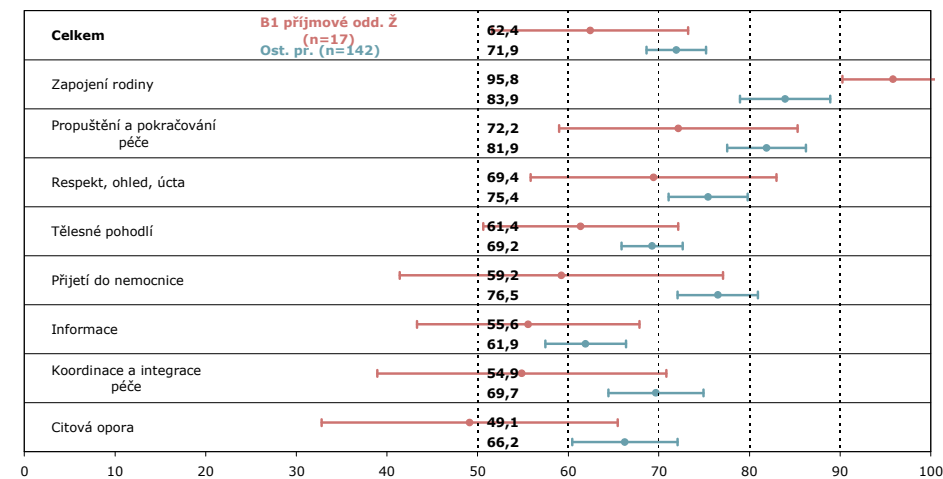
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

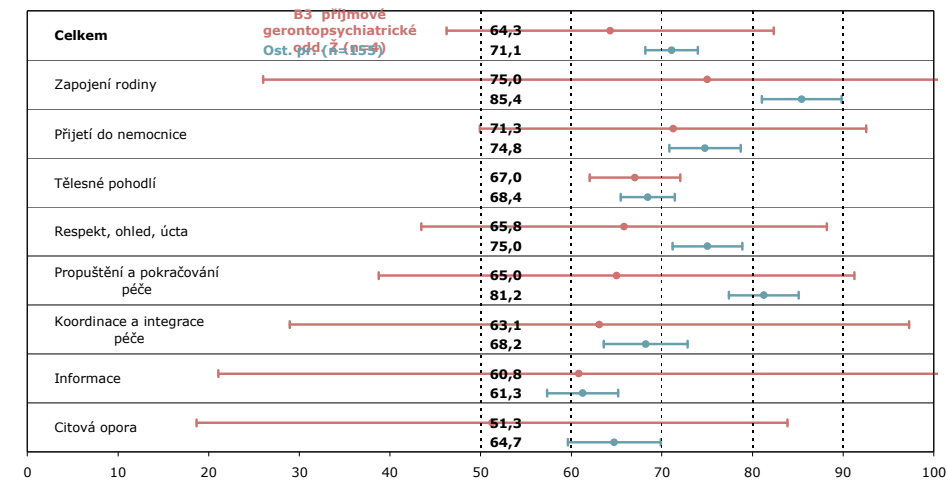


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Kosmonosy: Porovnání s ostatními pracovišti

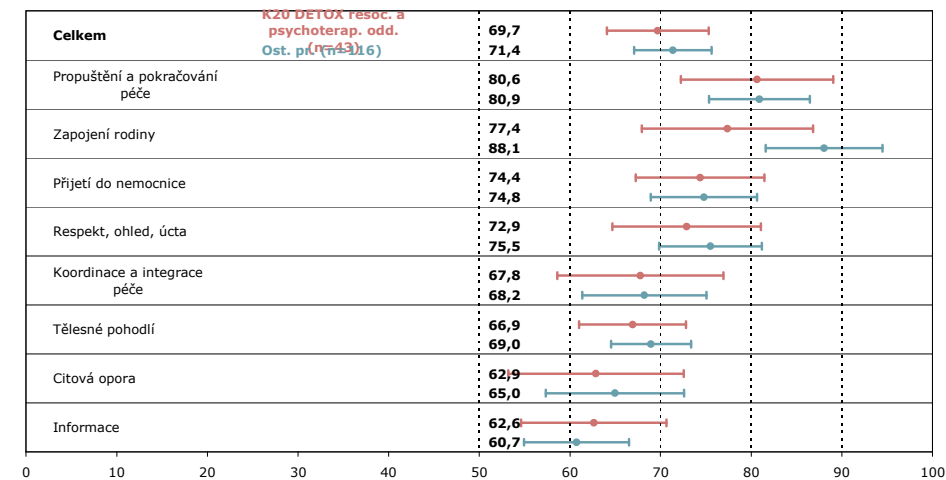
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy: Porovnání s ostatními pracovišti

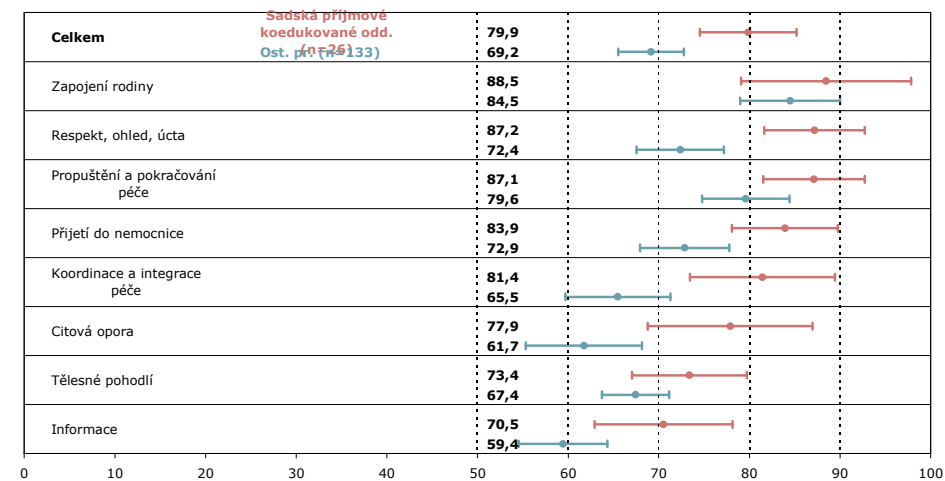
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



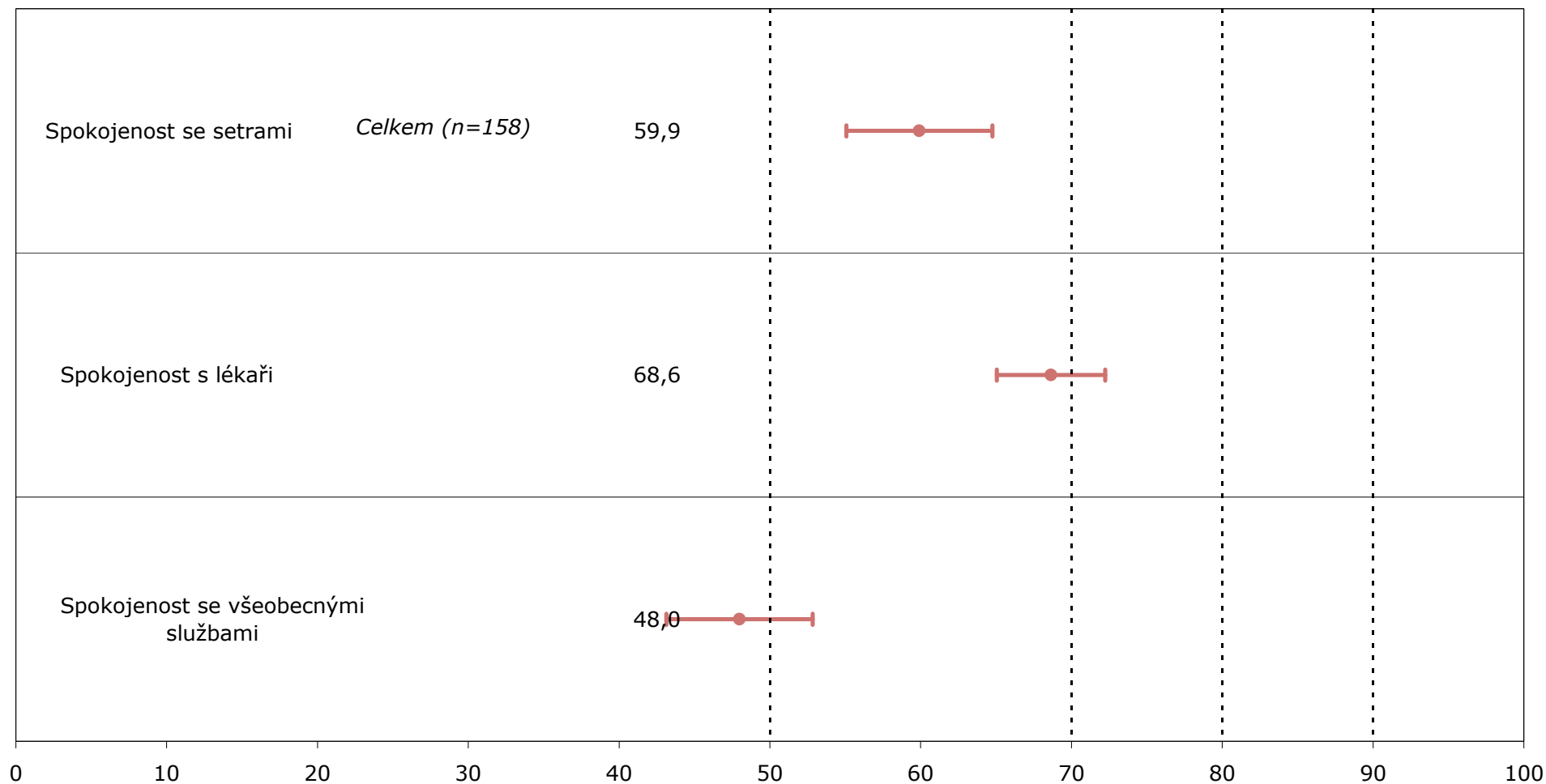
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Kosmonosy: Spokojenost s personálem a všeob. službami

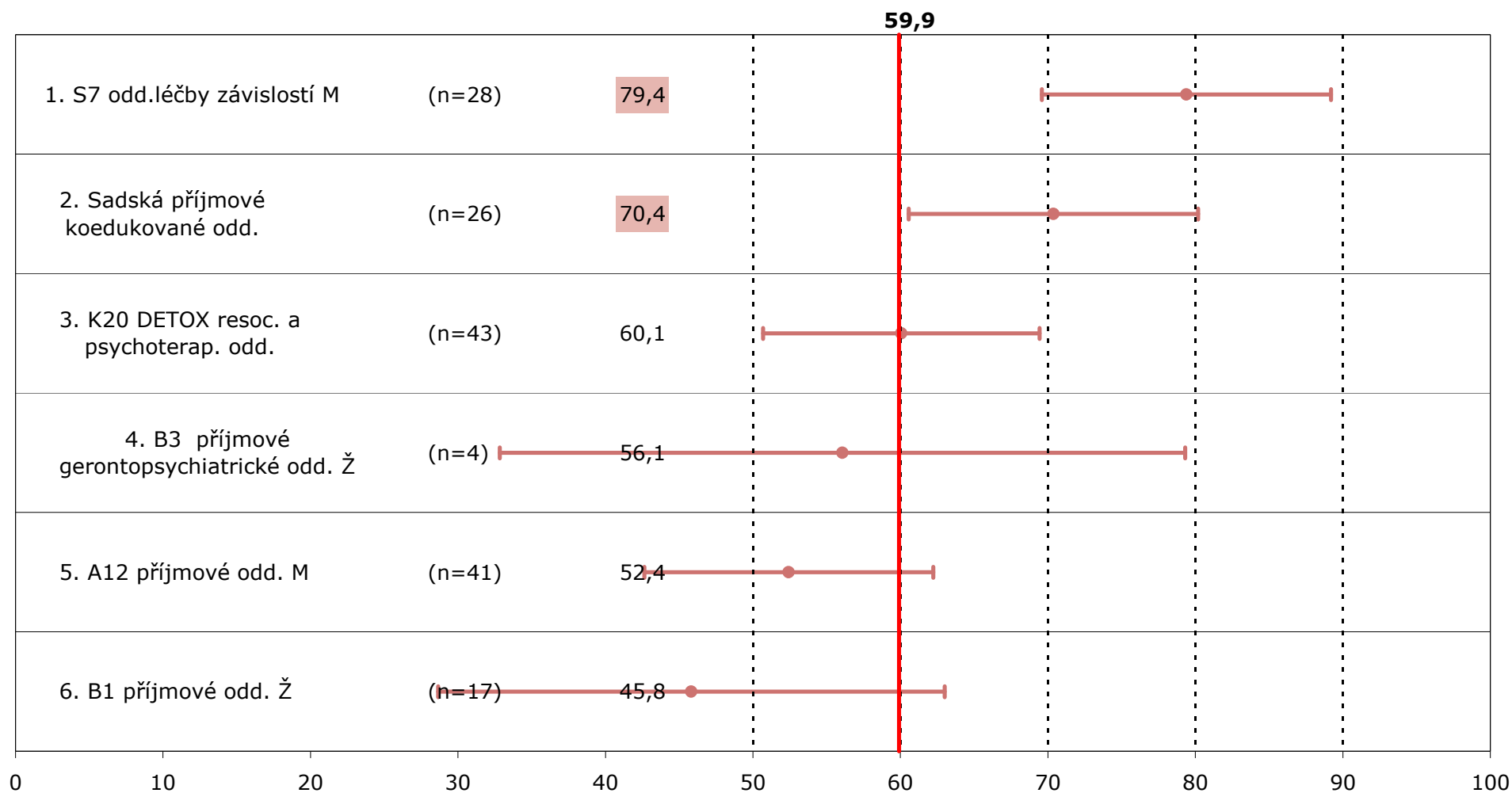
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kosmonosy: Spokojenost se sestrami

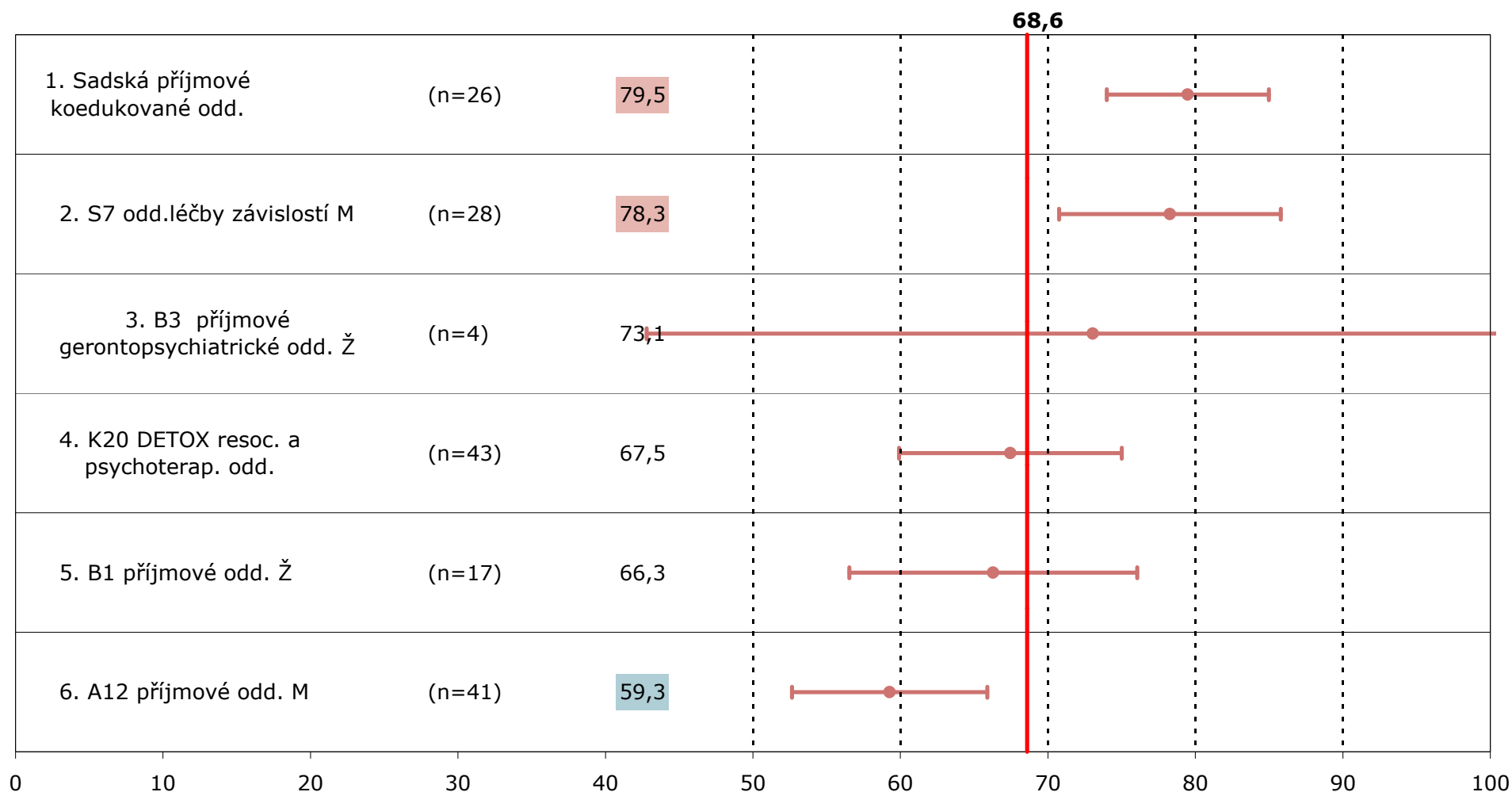
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy: Spokojenost s lékaři

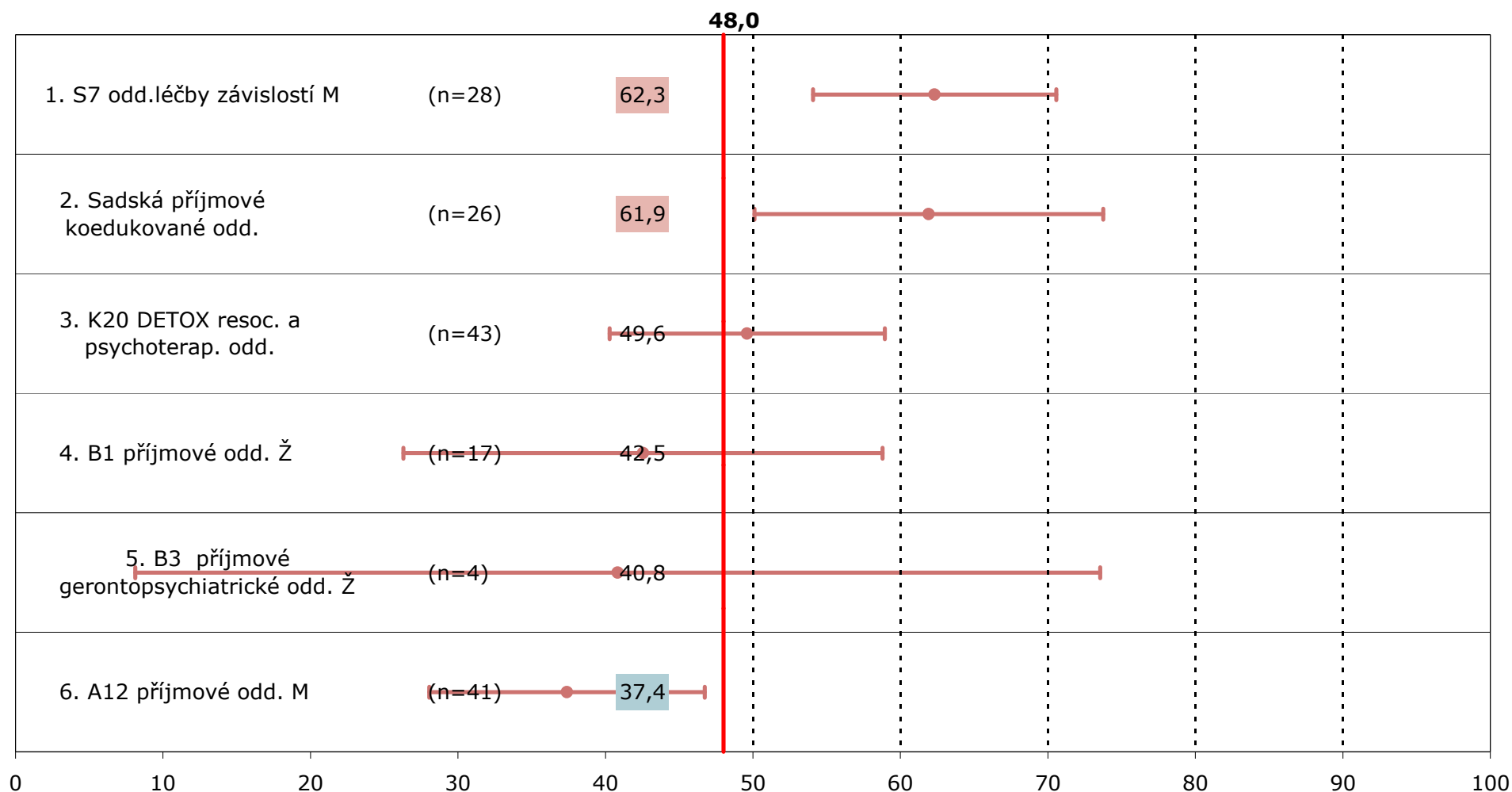
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy: 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 PRACOVÍŠŤ

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
A12 příjmové odd. M	-				-	-		-
S7 odd.léčby závislostí M	+			+	+	+		+
B1 příjmové odd. Ž	-		-					
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž								
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd.		-						
Sadská příjmové koedukované odd.	+					+		

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
A12 příjmové odd. M	-	-					
S7 odd.léčby závislostí M	+	+					
B1 příjmové odd. Ž		+					
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž							
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd.							
Sadská příjmové koedukované 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
A12 příjmové odd. M	-		-					
S7 odd.léčby závislostí M	+		+				+	+
B1 příjmové odd. Ž		-					-	
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž								
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd.								
Sadská příjmové koedukované odd.	+			+	+			

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
A12 příjmové odd. M	-	-		-			
S7 odd.léčby závislostí M		-					
B1 příjmové odd. Ž							-
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž					+		
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd.		+					
Sadská příjmové koedukované 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
A12 příjmové odd. M		-	-	-		+					
S7 odd.léčby závislostí M	+		+	+							
B1 příjmové odd. Ž			-					-			
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž											
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd.				+	-						
Sadská příjmové koedukované odd.		+			+						

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
A12 příjmové odd. M		-				
S7 odd.léčby závislostí M				+		
B1 příjmové odd. Ž	-				-	
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž					-	
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd.				-		
Sadská příjmové koedukované 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
A12 příjmové odd. M				
S7 odd.léčby závislostí M				
B1 příjmové odd. Ž		+		
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž				
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd.	-	-		
Sadská příjmové koedukované odd.				

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
A12 příjmové odd. M	-					-
S7 odd.léčby závislostí M	+			+		+
B1 příjmové odd. Ž						
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž						
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd.						
Sadská příjmové koedukované odd.						

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

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



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA KROMĚŘÍŽ

Psychiatrická léčebna Kroměříž: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 40 % žen a 60 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 31-50 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé vyučení bez maturity.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 48 % pacientů, plánovaně na objednání 35 % pacientů; přičemž většina byla přijata do léčebny bez čekání.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Kroměříž je podprůměrná. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 64,8 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z Psychoterapeutického oddělení.

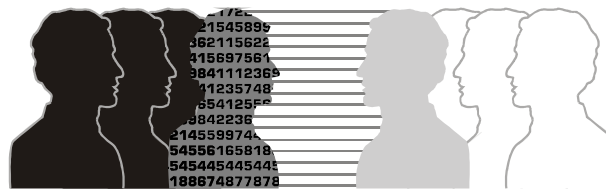
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Ve dvou dimenzích přesahuje spokojenost úroveň 70%.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru byla patrná u dimenzí citová opora a informace
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ Doba podávání jídel
 - ☐ Dodržení termínu přijetí
 - ☐ 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
 - ☐ Frekvence hovorů s lékařem
 - ☐ Čistota toalet a sprch
 - ☐ Celkové hodnocení péče
 - ☐ Zajištění citových a duchovních potřeb

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 58,1 %, s **lékaři** 62,2 % a se **všeobecnými službami** 43,4 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 215
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2008
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

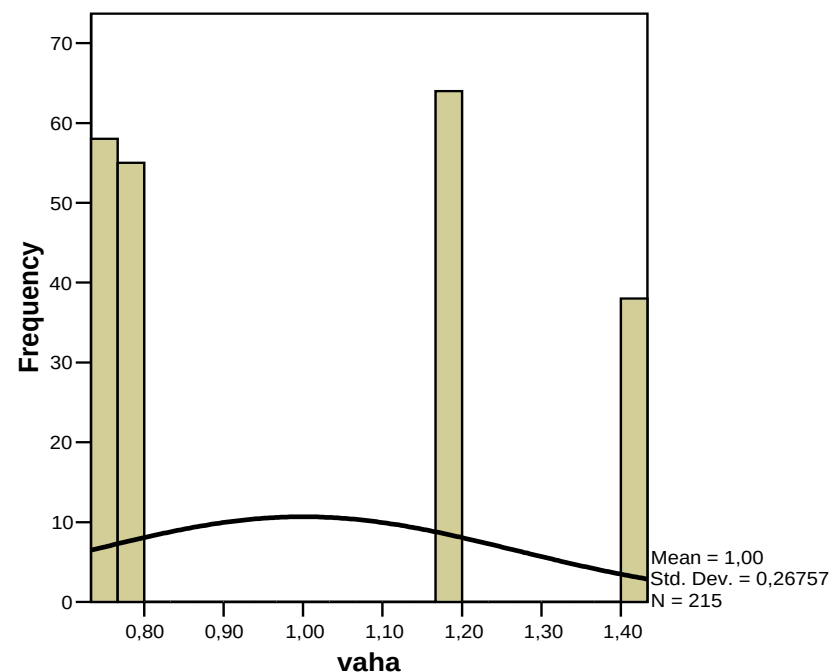
- Počet hospitalizovaných pacientů: 377
- Počet nezařazených pacientů: 51
- Počet validních dotazníků: 215
- **Návratnost: 66,0 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 4
- Počet pracovišť s $n < 15$: 0

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 1,4
Rozložení vah ukazuje tento histogram:

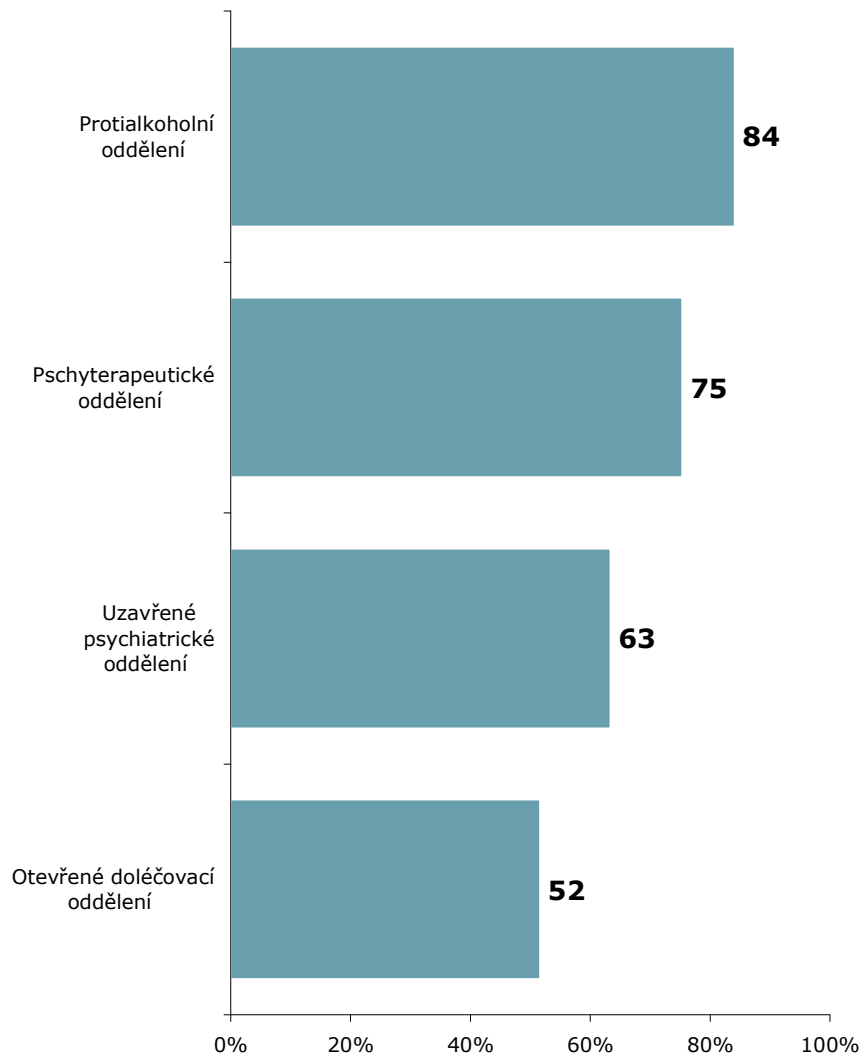


Vyplňování dotazníků

- 84 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 2 % požádala o vysvětlení personál a 8 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

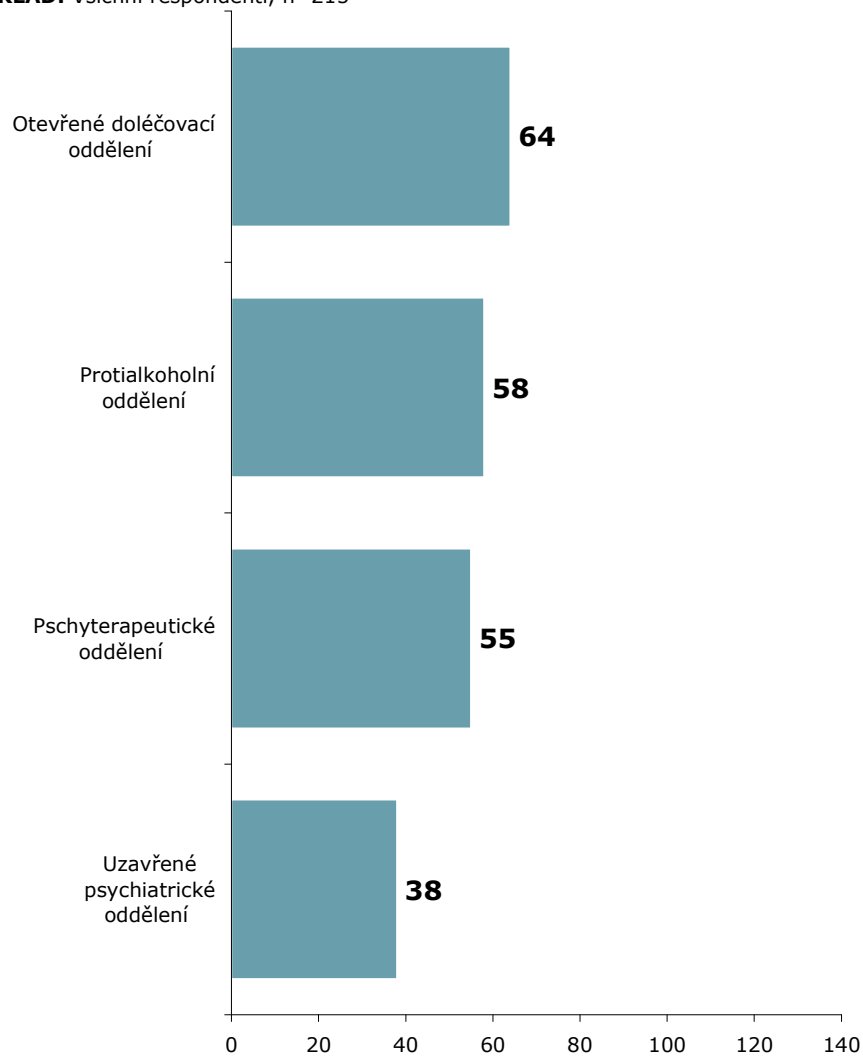
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

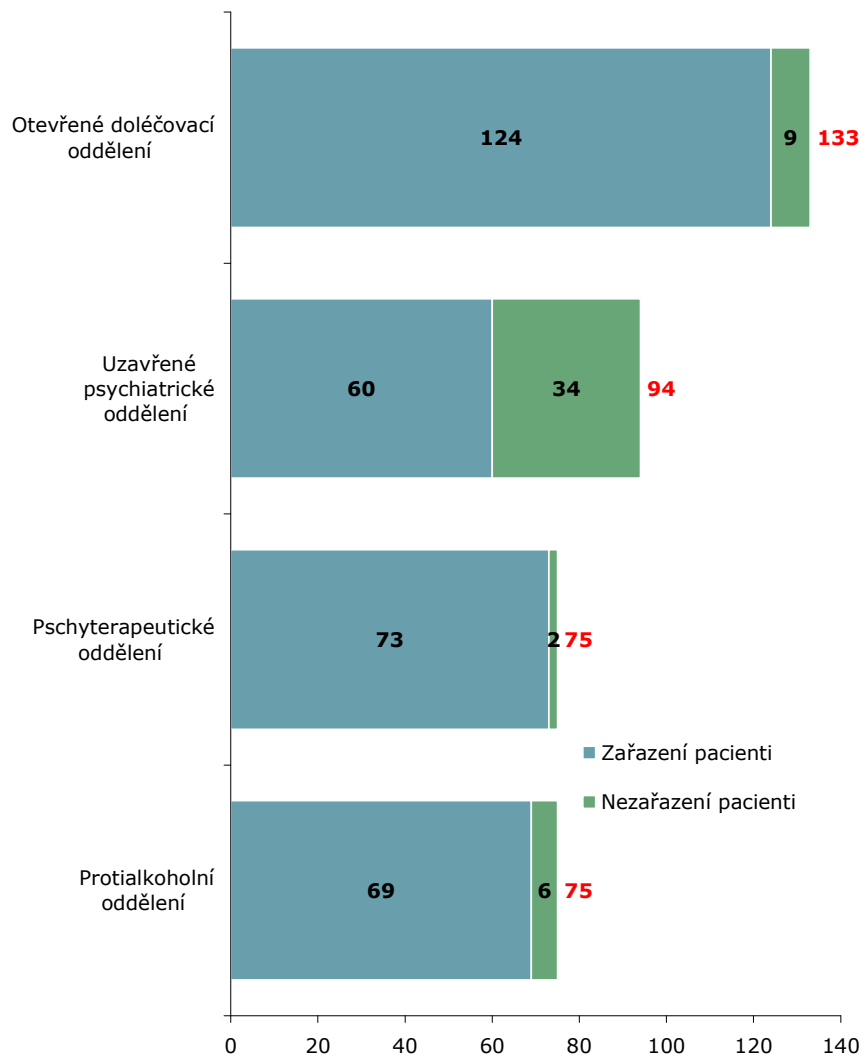
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=215



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

Počty propuštěných pacientů

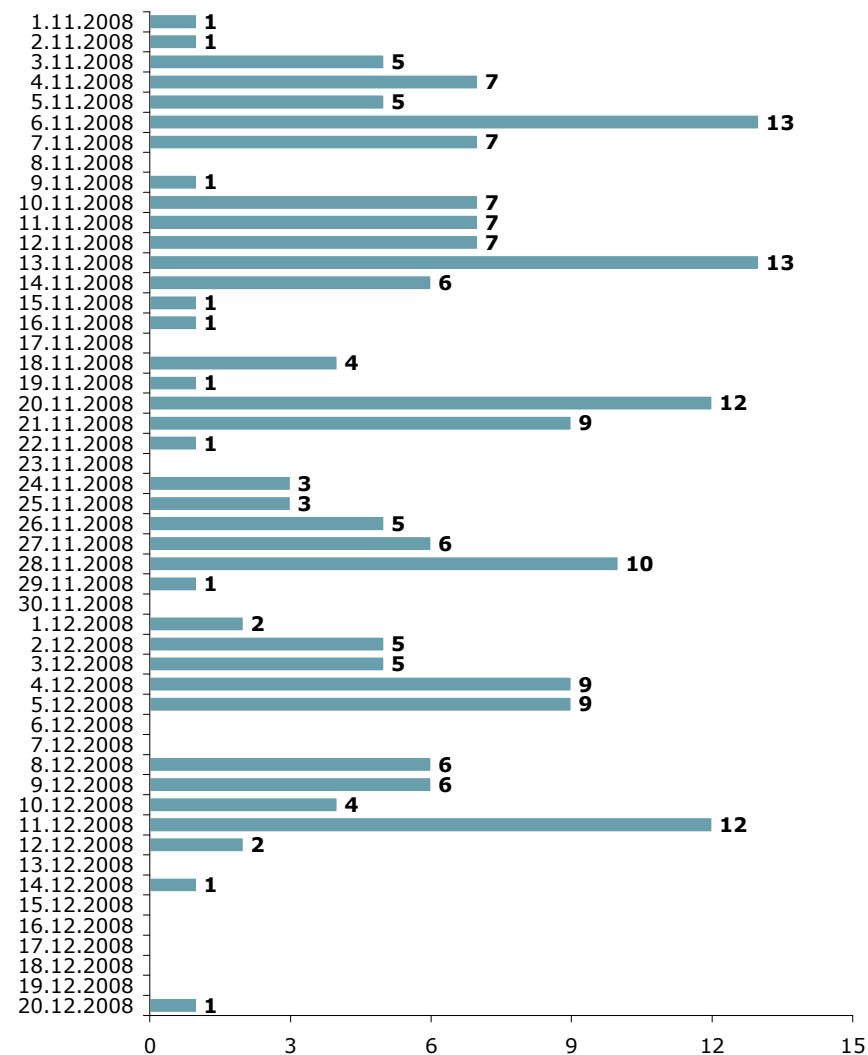
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

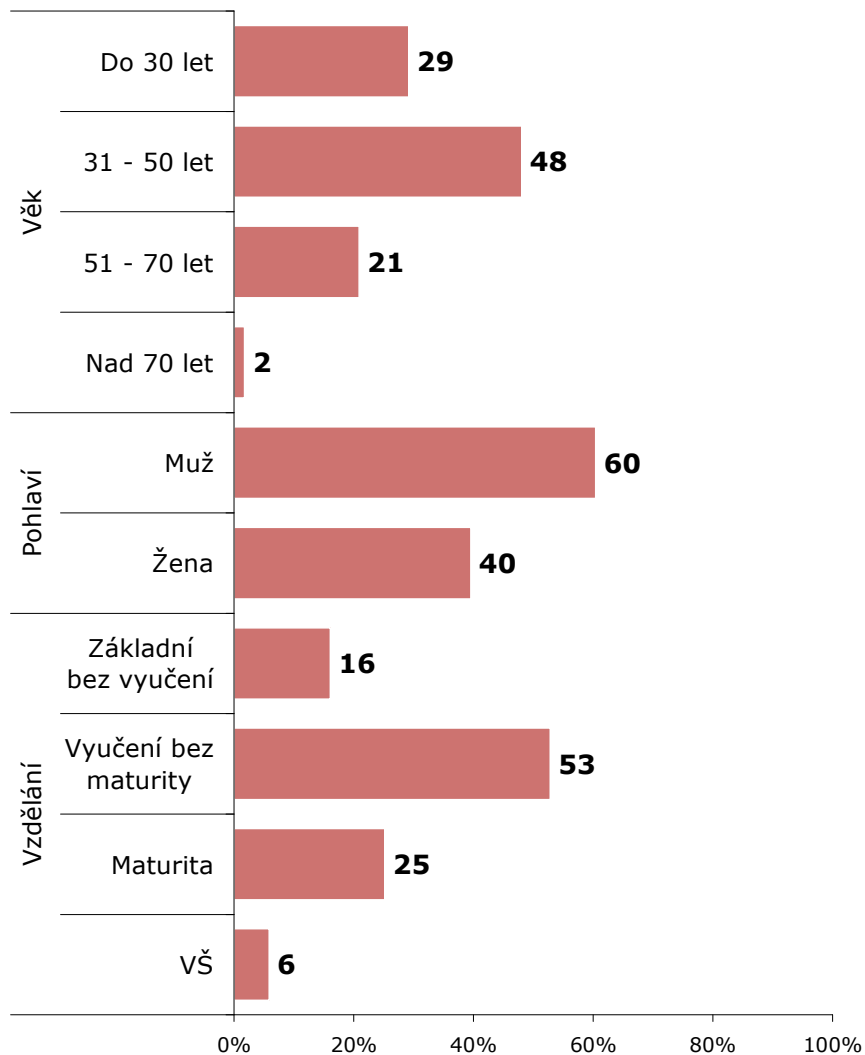
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=215



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

Demografická struktura pacientů

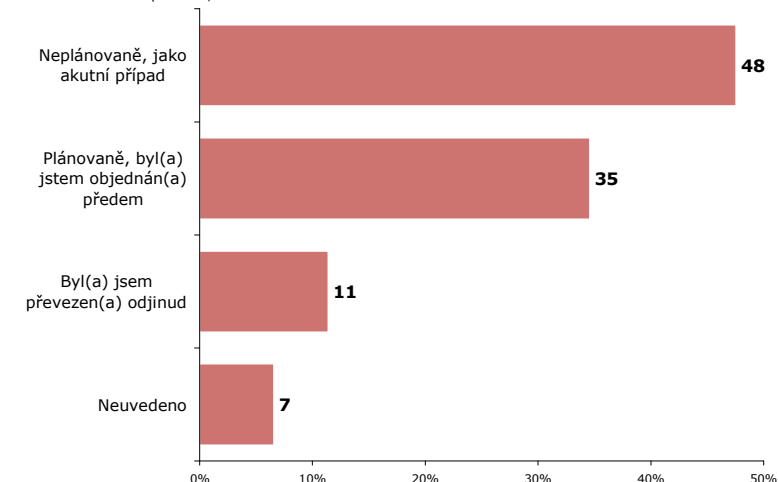
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=215



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?

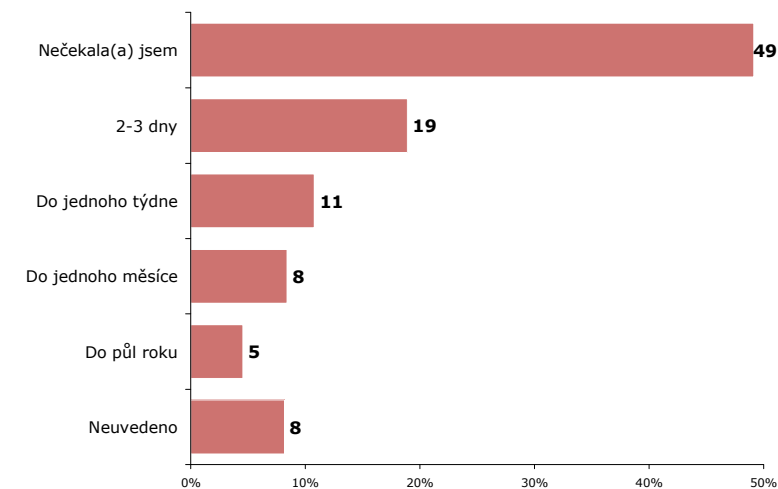
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=215



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=85



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



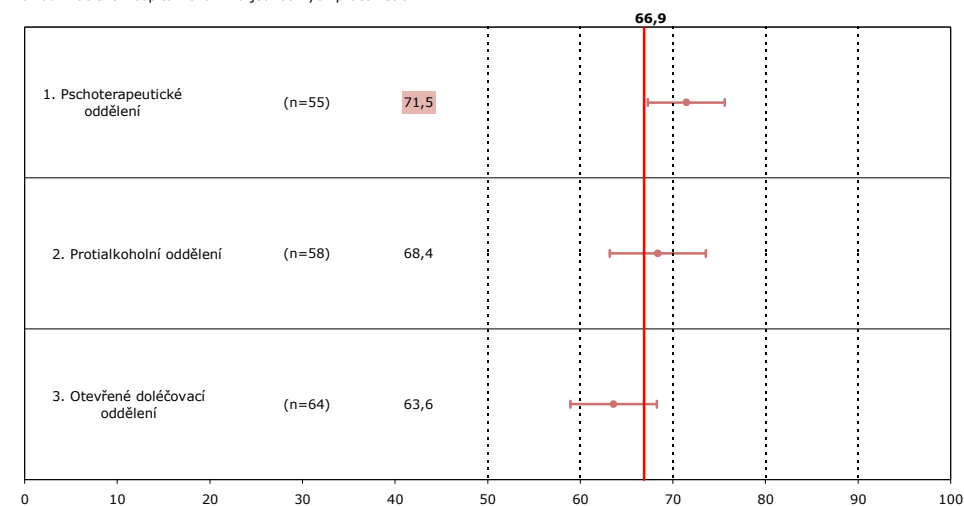
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost

PL Kroměříž: Souhrnná spokojenost - otevřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

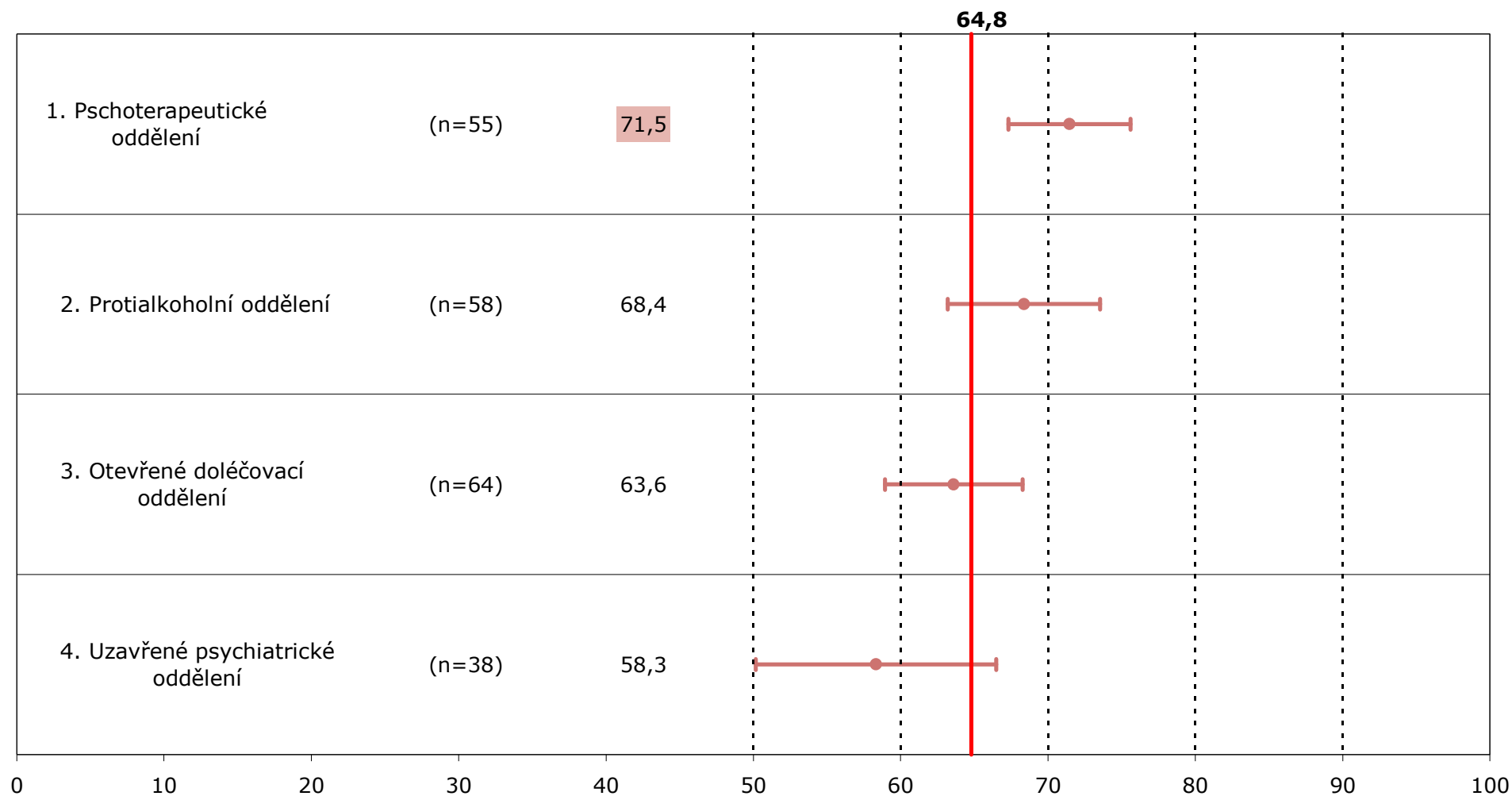
Poznámka:

V PL Kroměříž je pouze jedno uzavřené pracoviště, a sice *Uzavřené psychiatrické oddělení*, ve kterém činí spokojenost **58,3 %**

Souhrnná spokojenost

PL Kroměříž: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

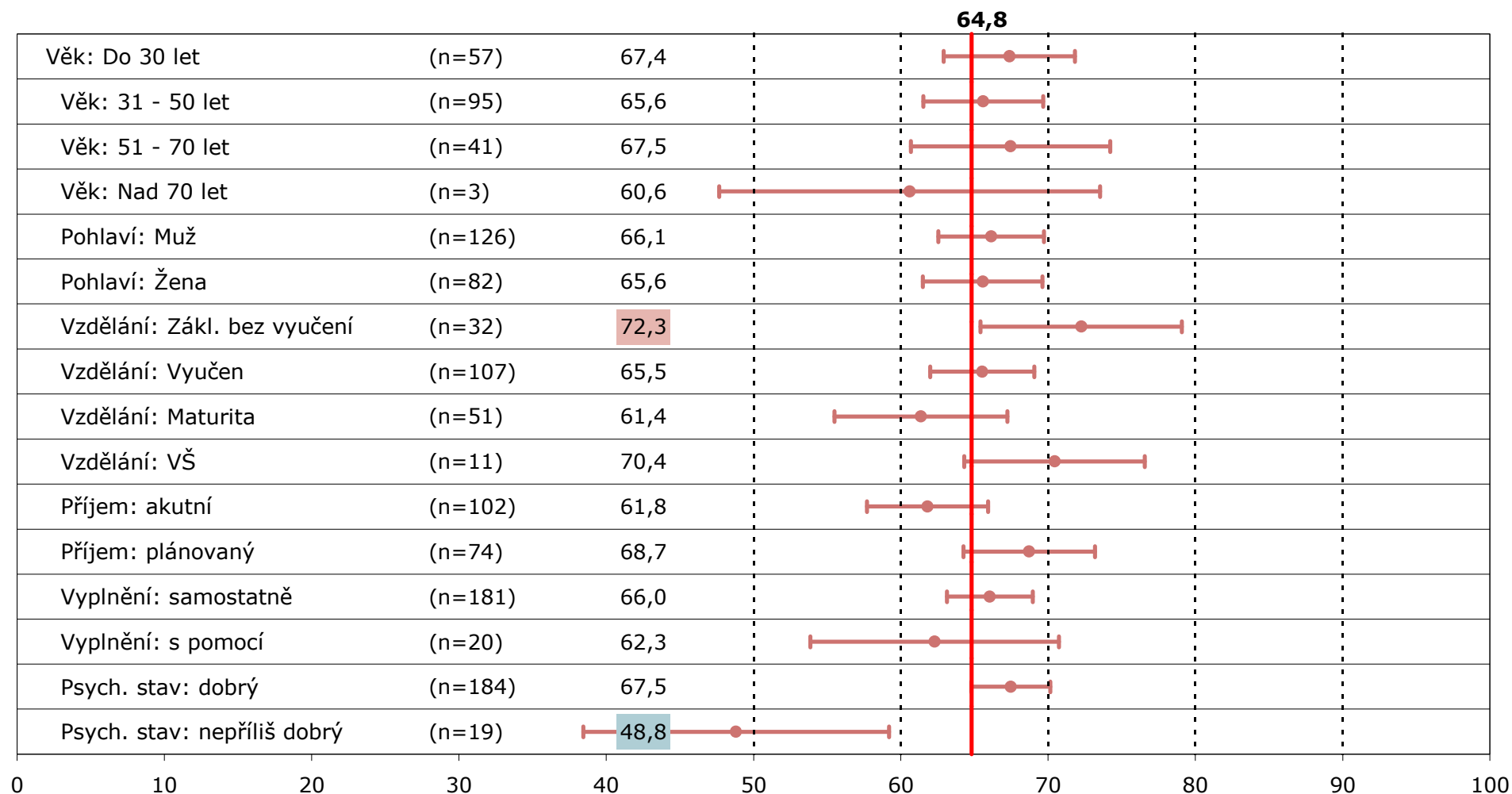


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Kroměříž: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

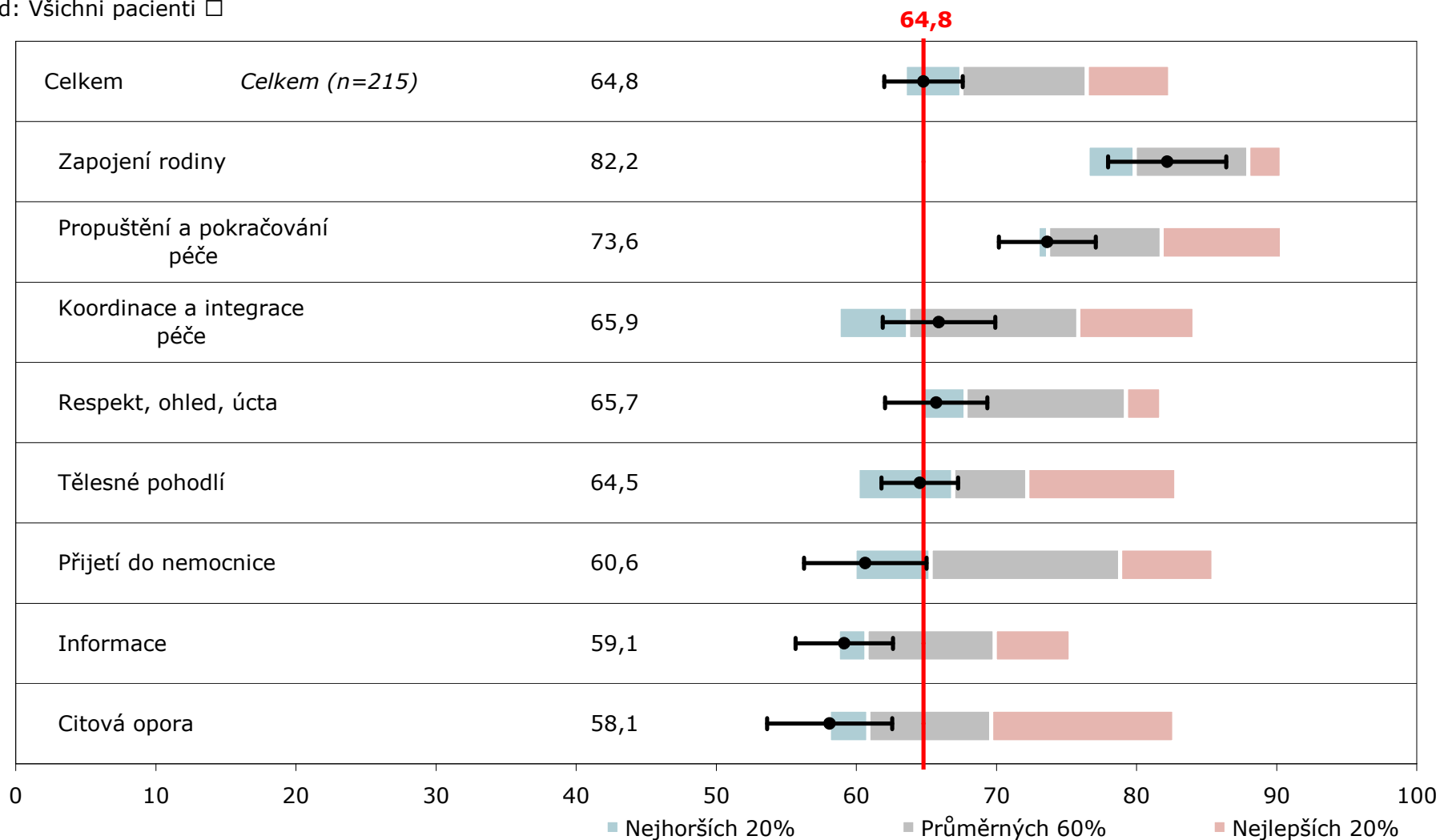


SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost

PL Kroměříž: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

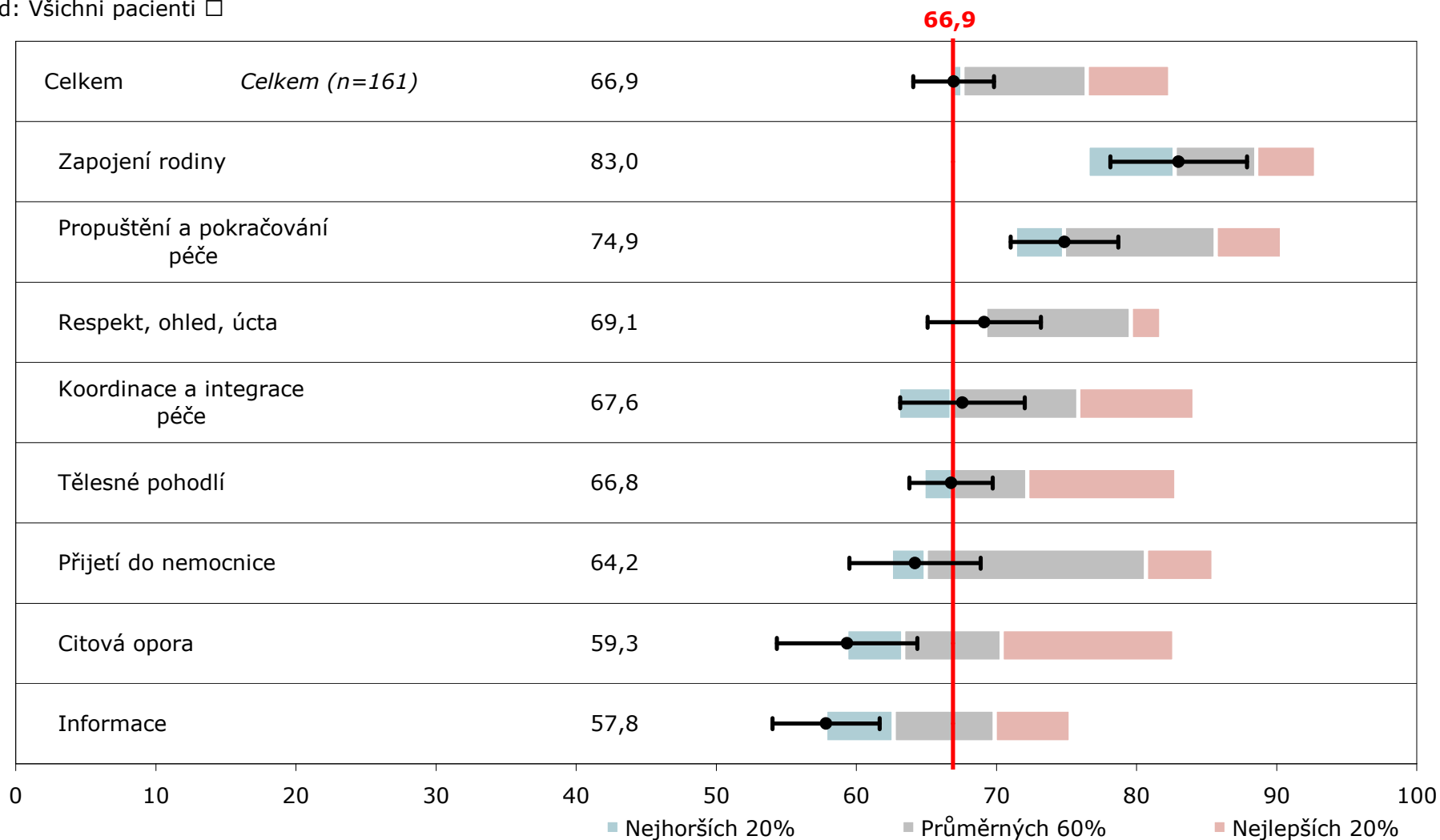


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – otevřená pracoviště

PL Kroměříž: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

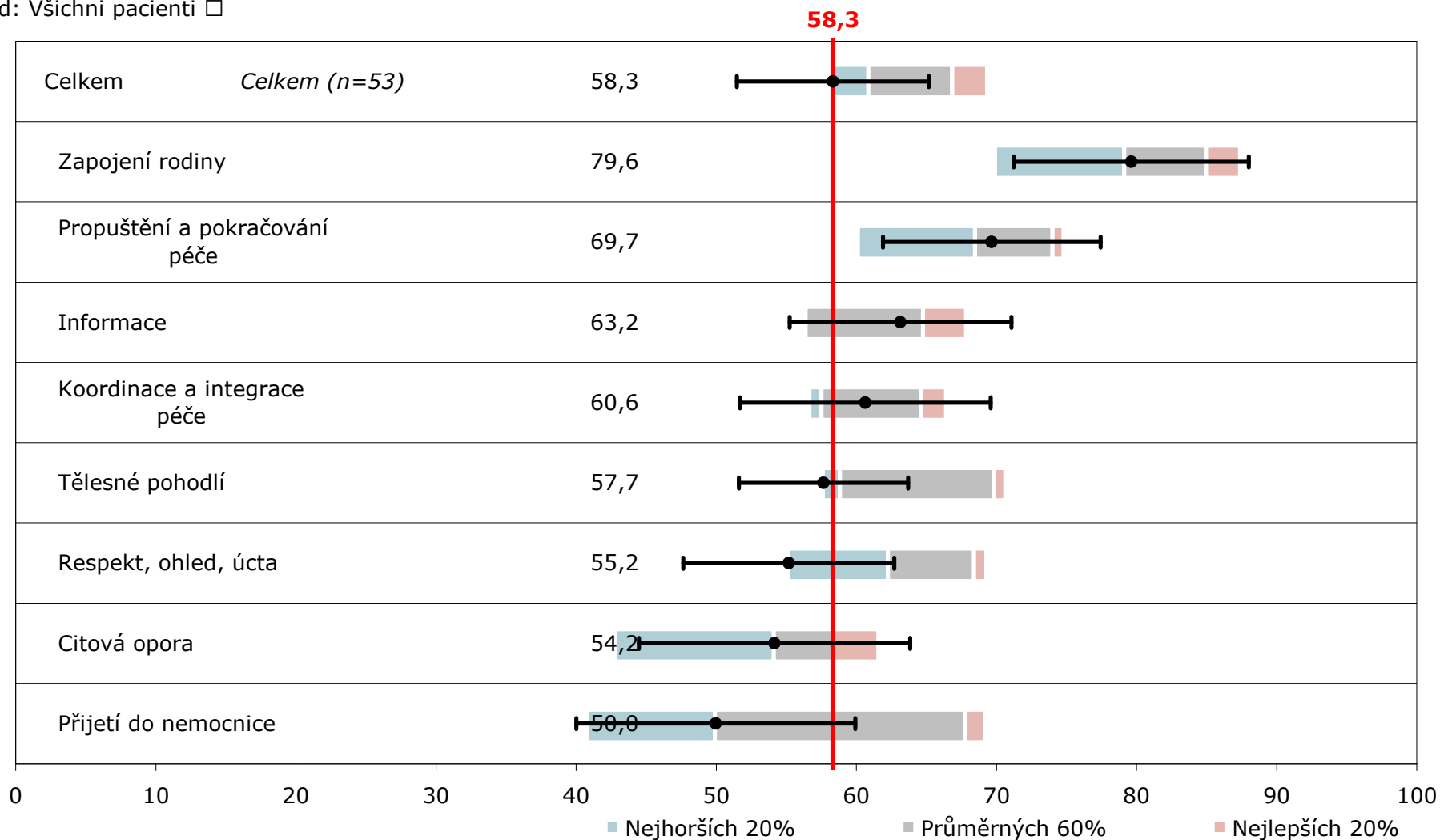


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – uzavřená pracoviště

PL Kroměříž: Souhrnná spokojenost

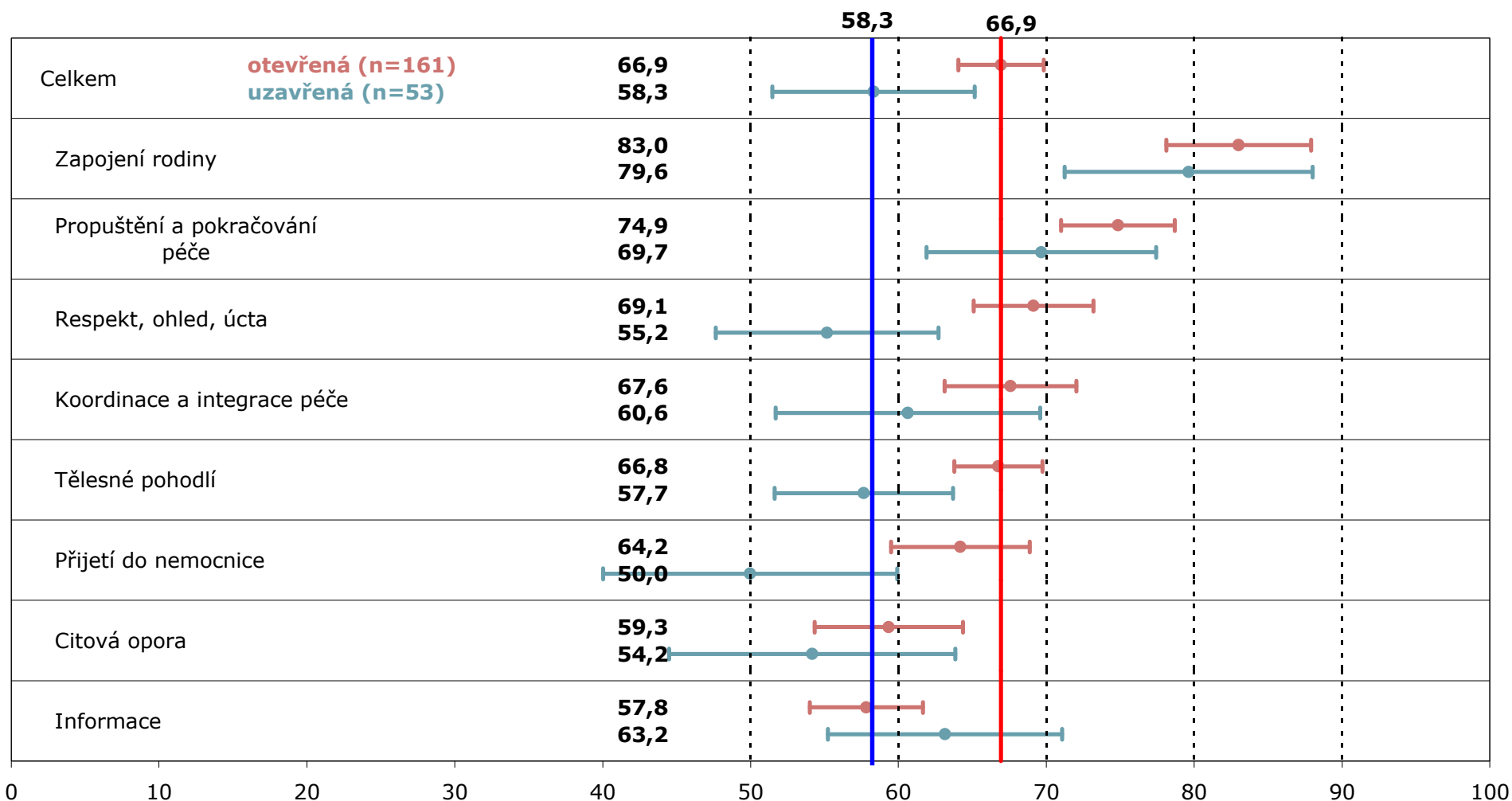
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Kroměříž: Souhrnná spokojenost

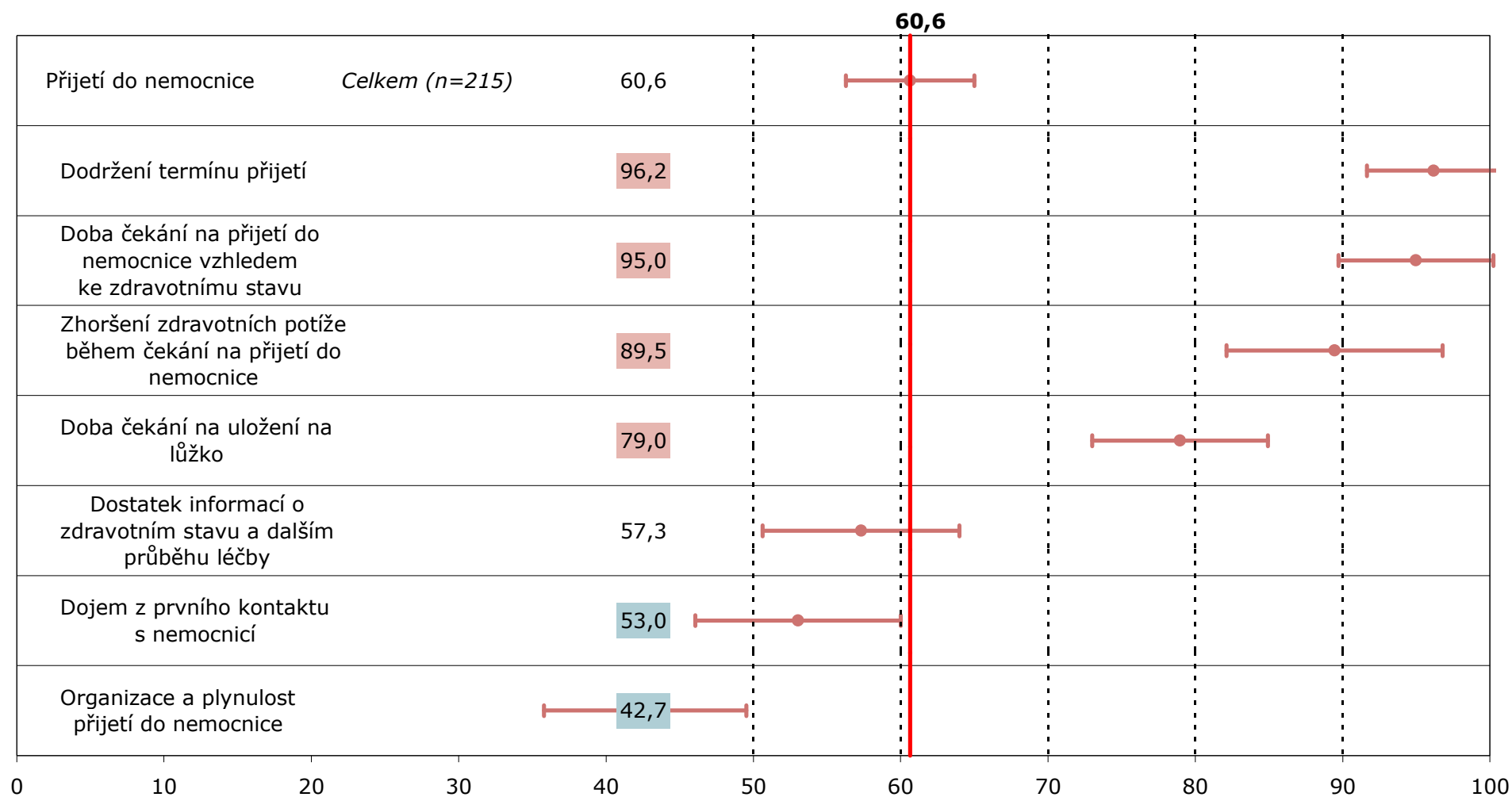
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kroměříž: Přijetí do nemocnice

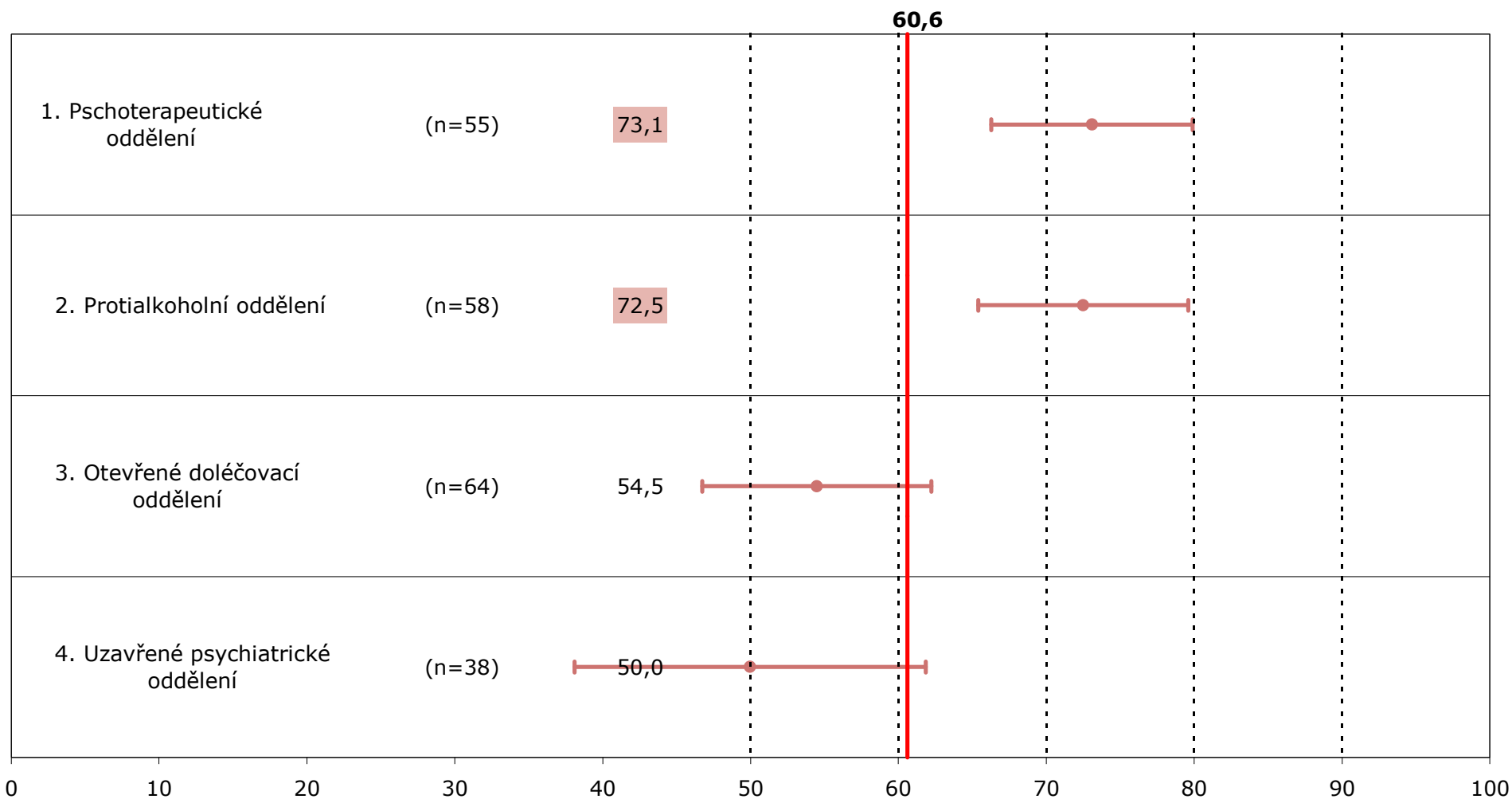
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kroměříž: Přijetí do nemocnice

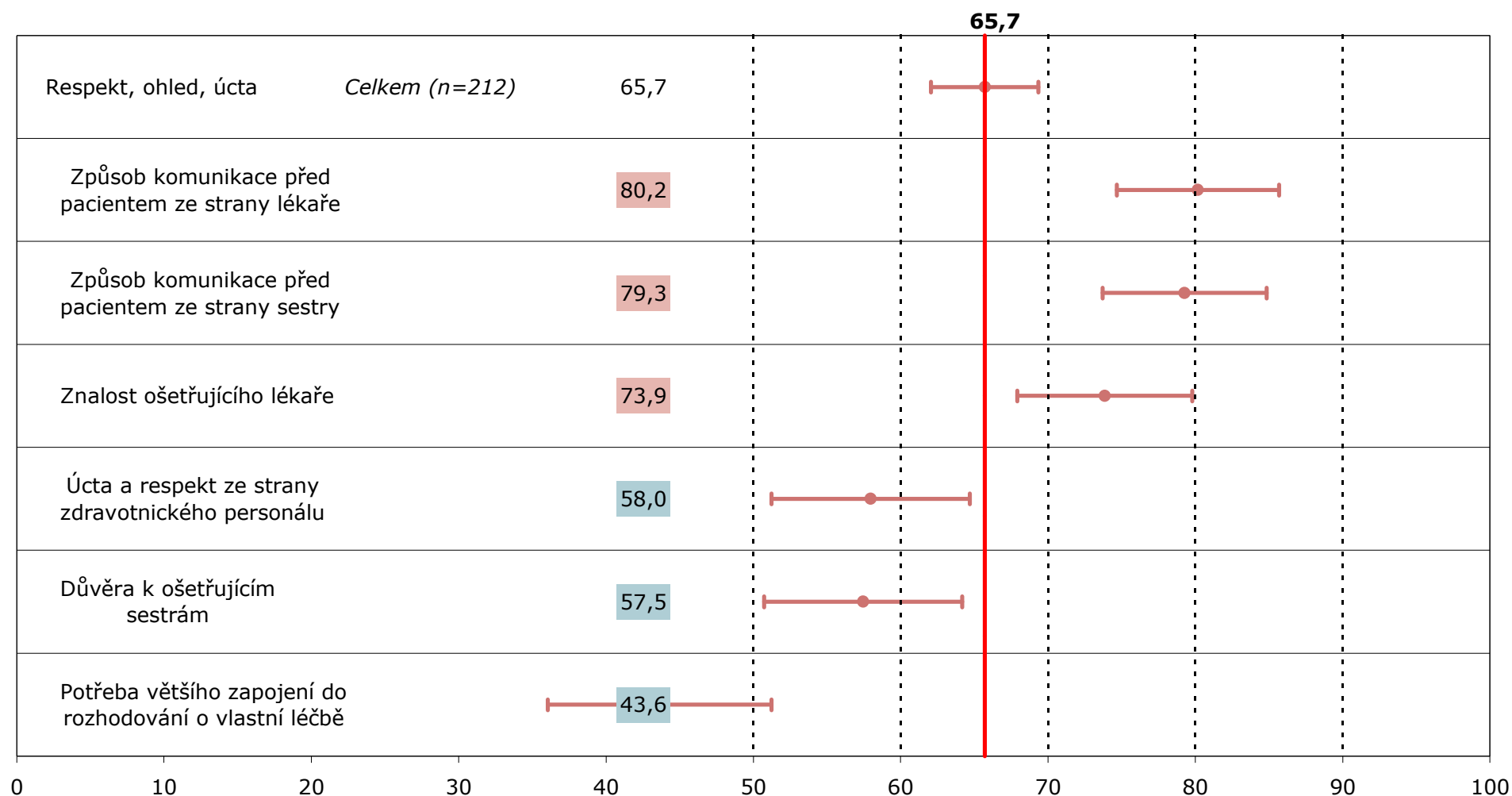
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kroměříž: Respekt, ohled, úcta

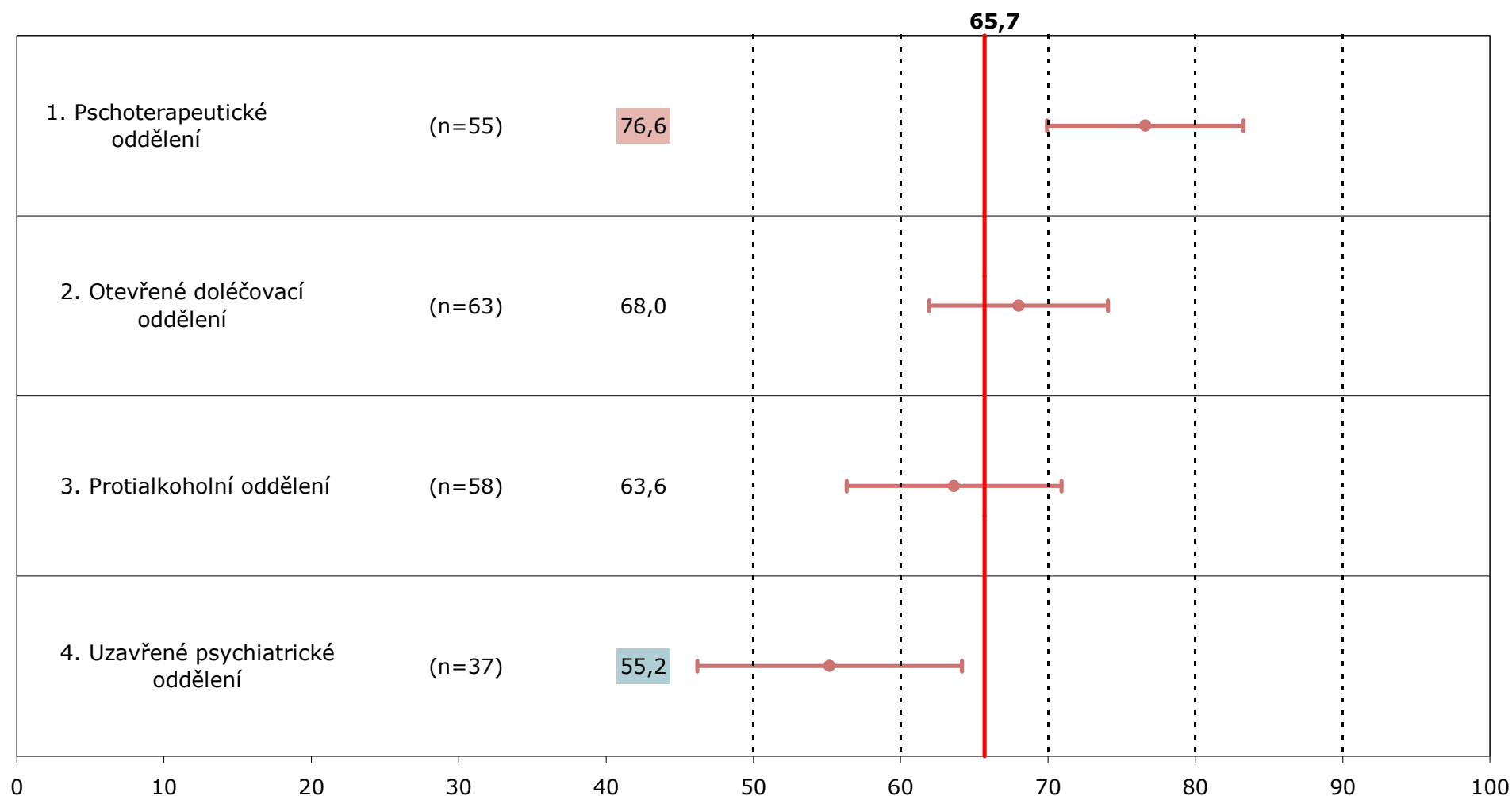
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kroměříž: Respekt, ohled, úcta

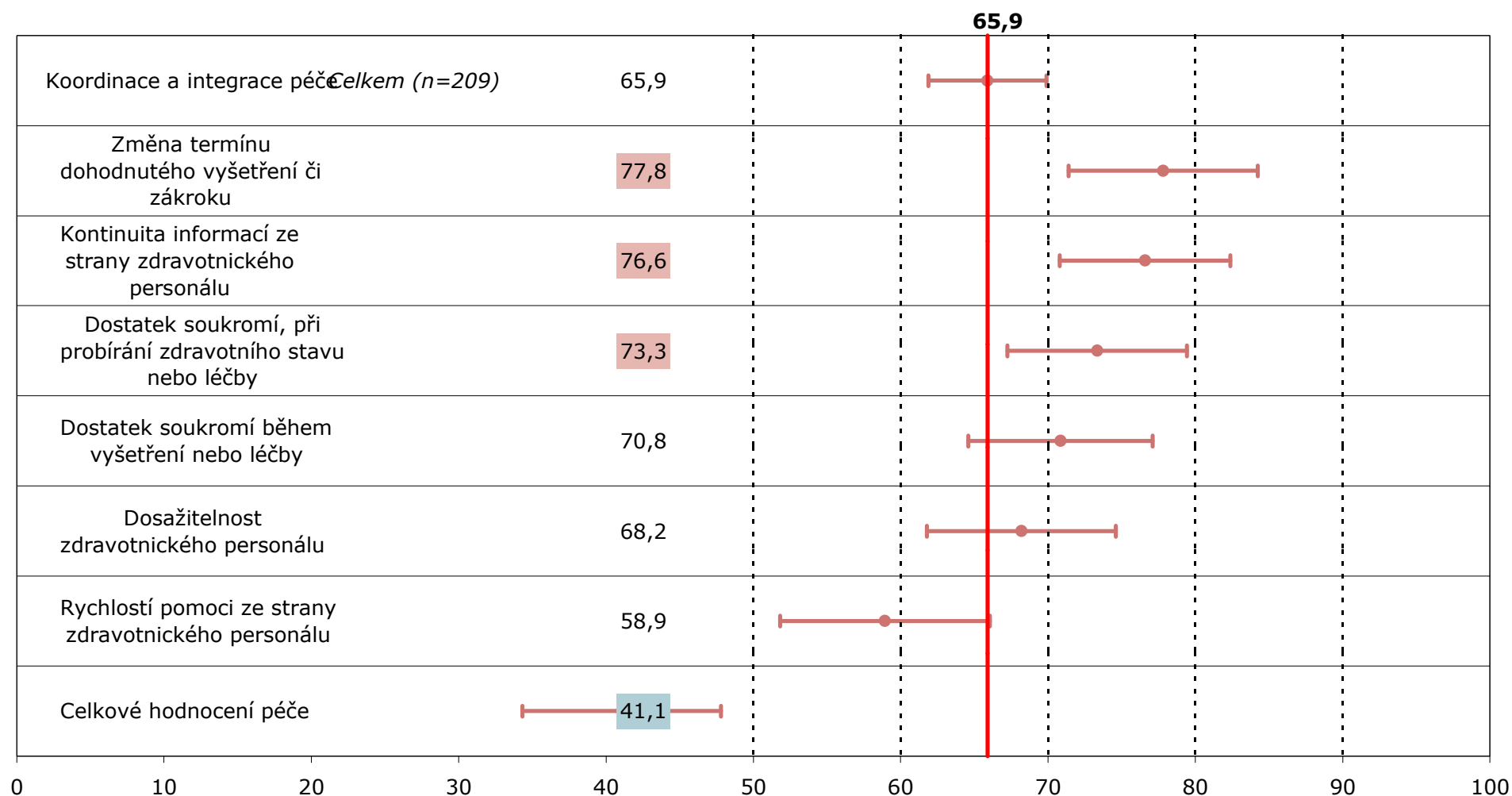
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kroměříž: Koordinace a integrace péče

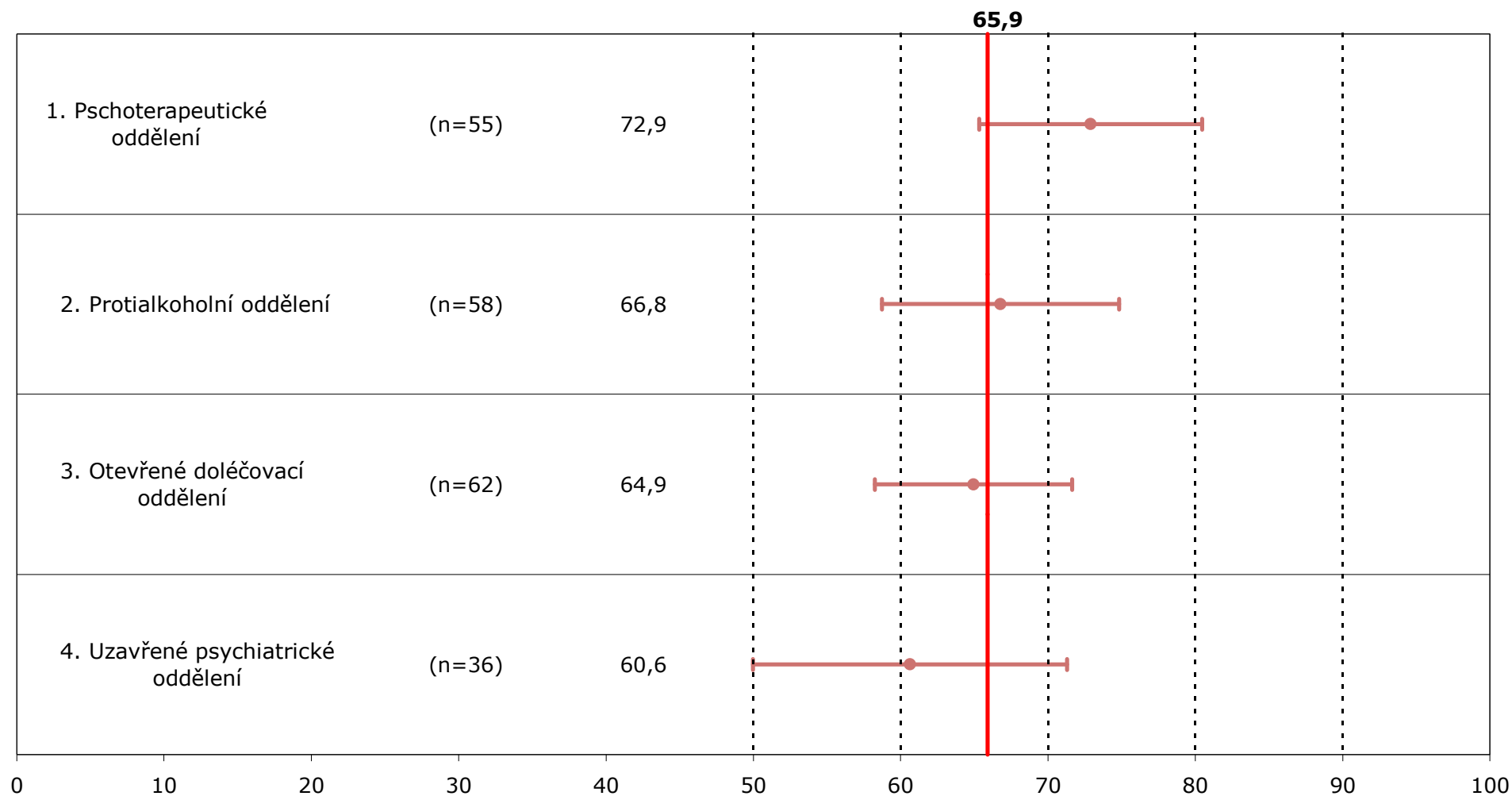
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kroměříž: Koordinace a integrace péče

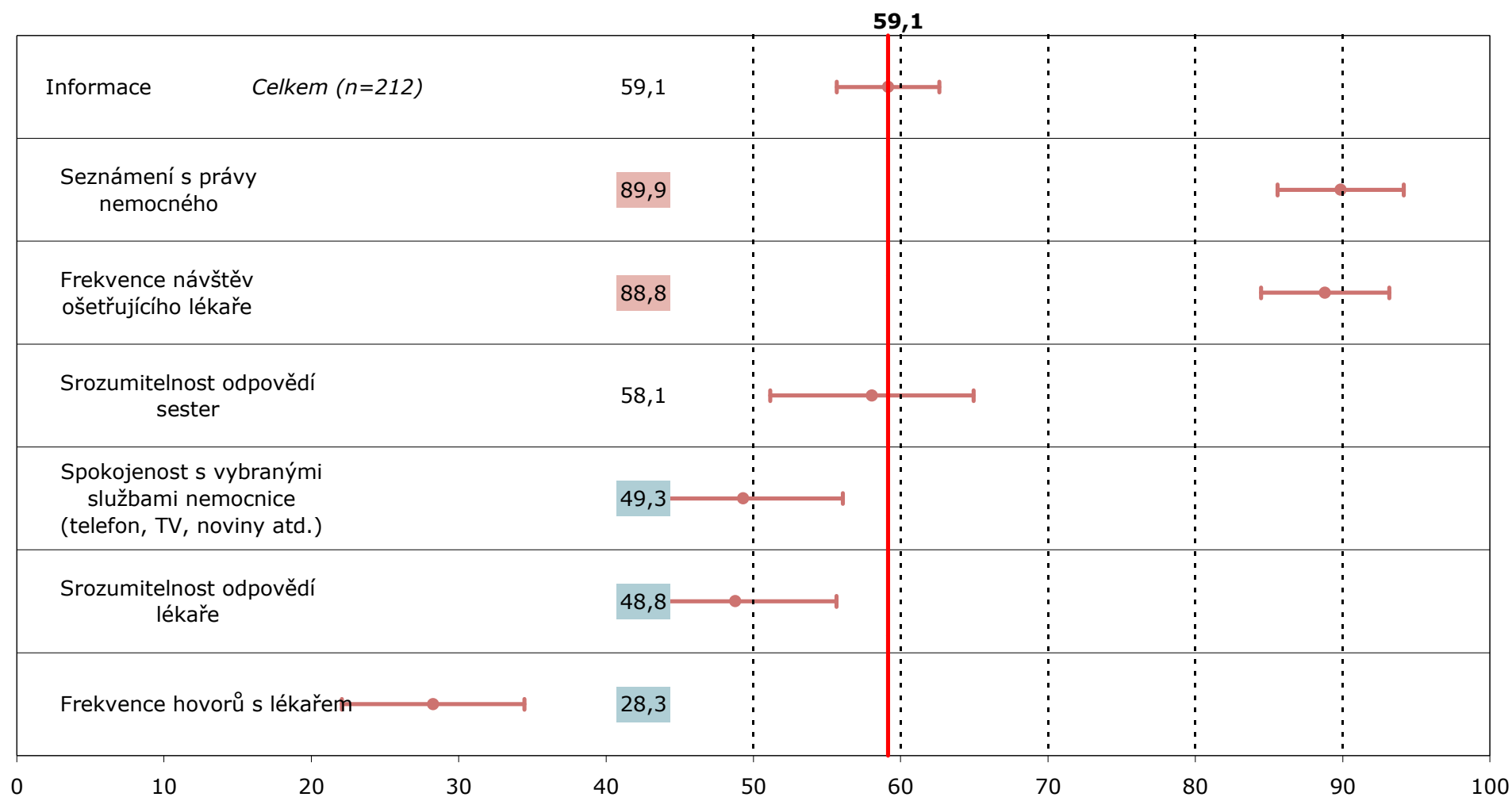
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kroměříž: Informace, komunikace

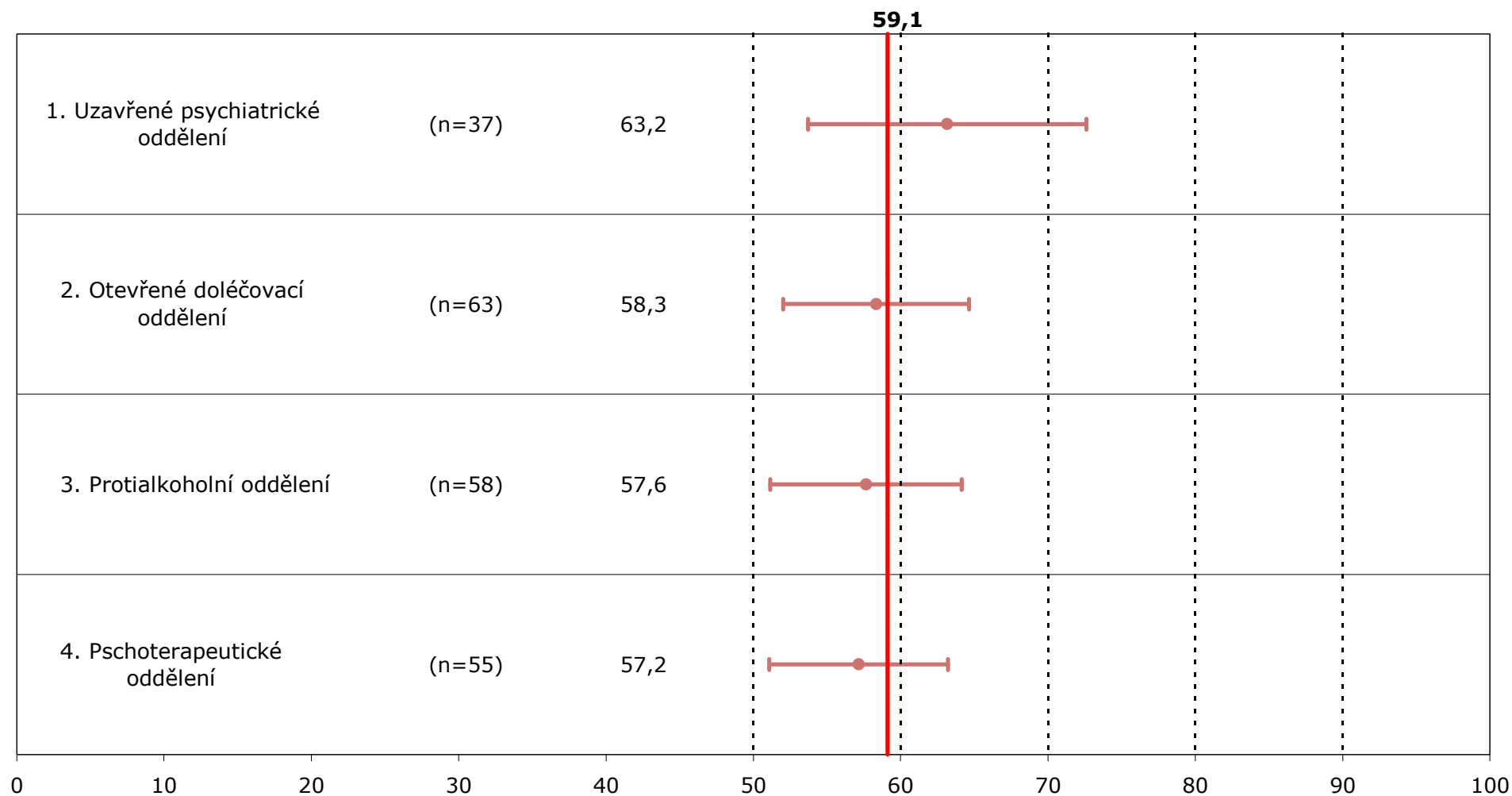
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kroměříž: Informace, komunikace

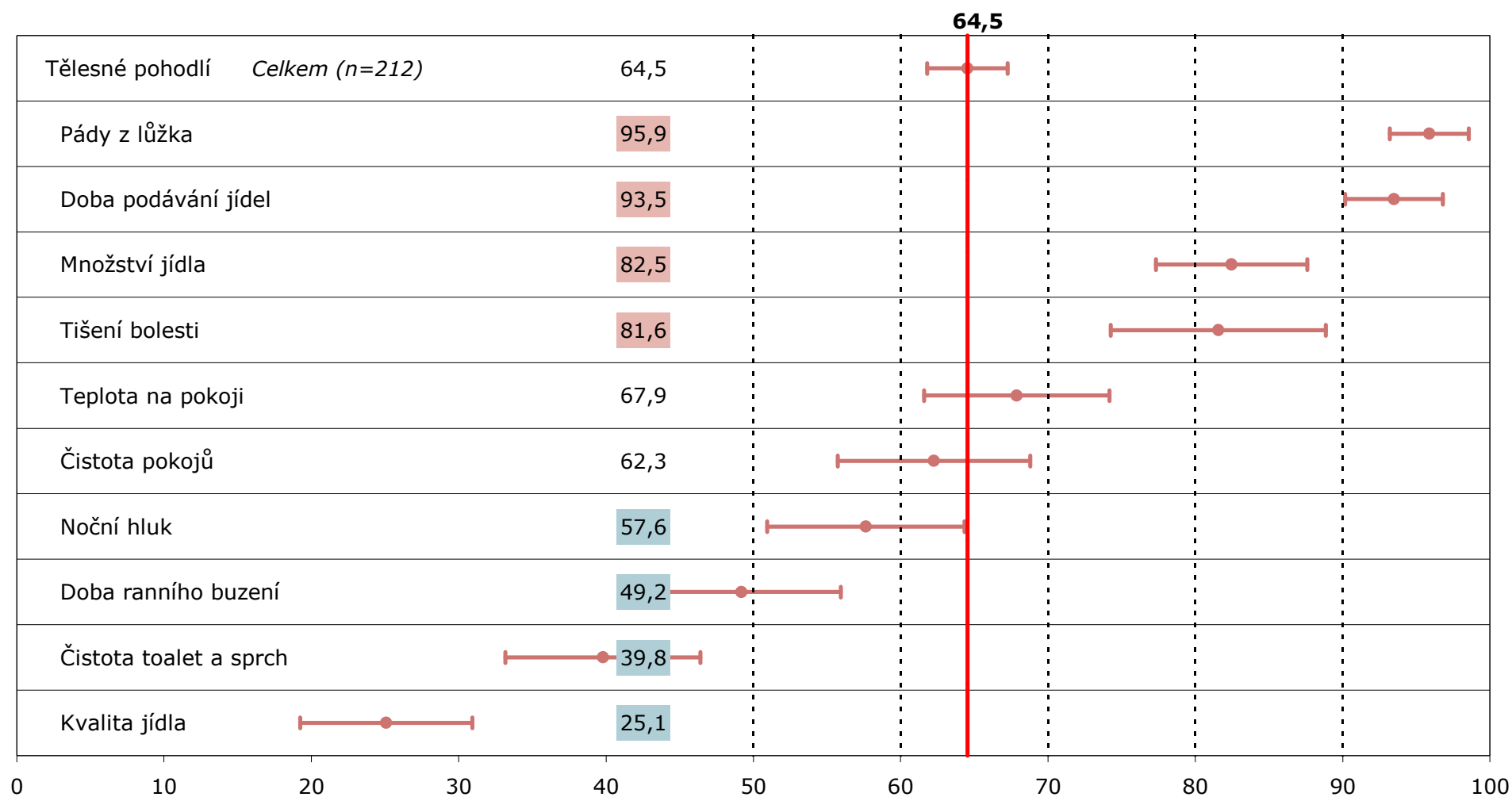
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kroměříž: Tělesné pohodlí

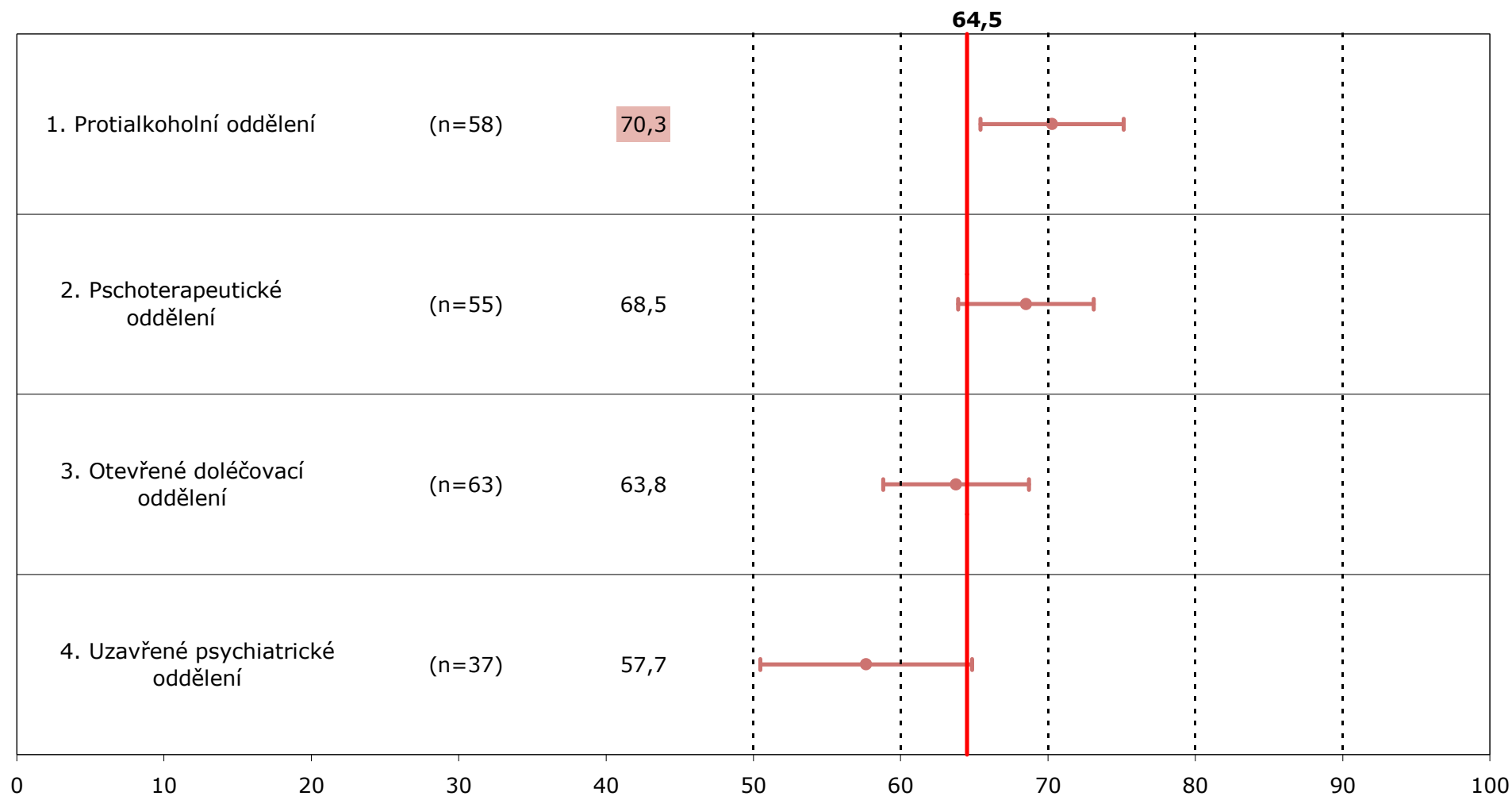
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kroměříž: Tělesné pohodlí

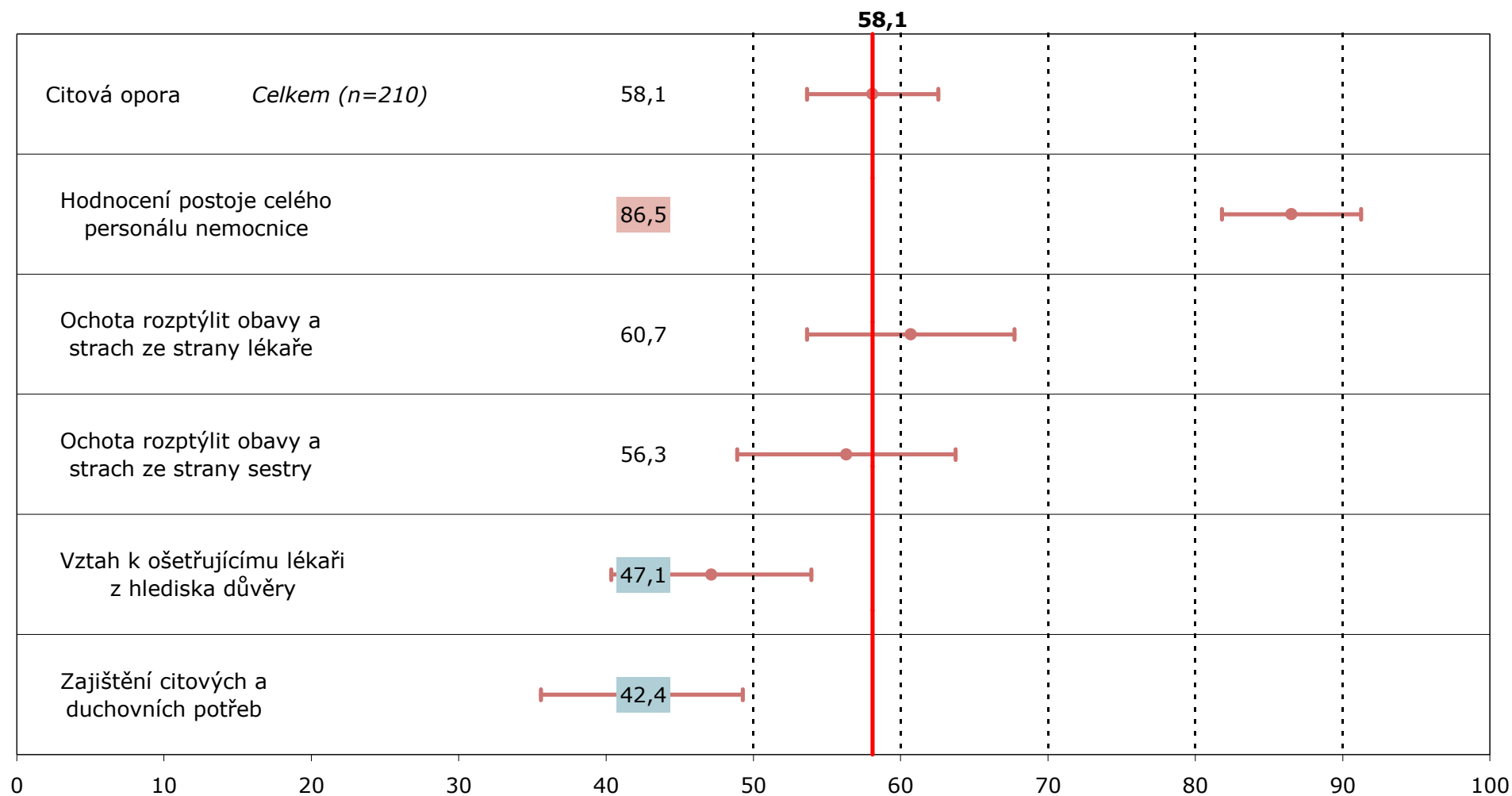
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kroměříž: Citová opora

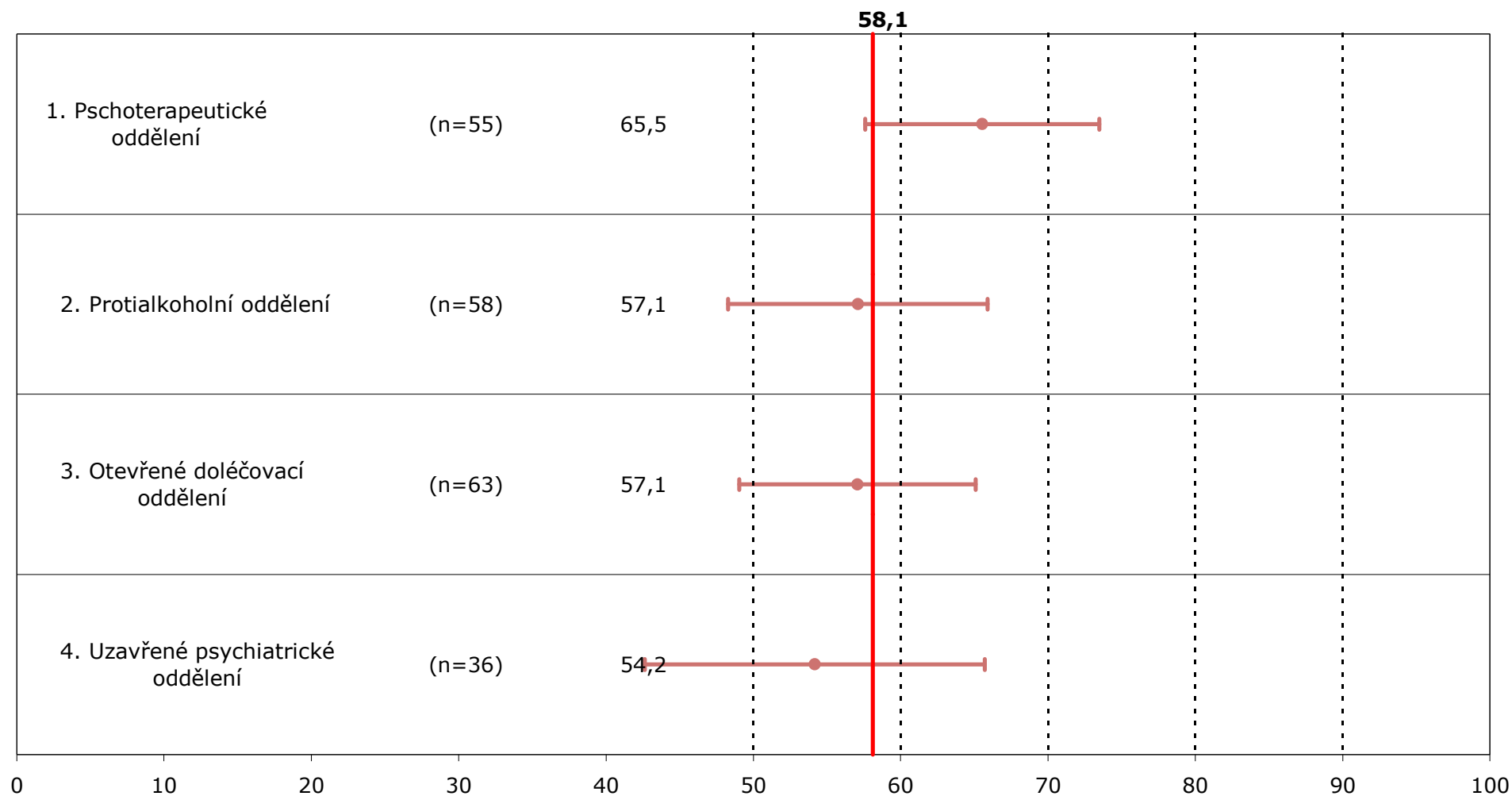
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kroměříž: Citová opora

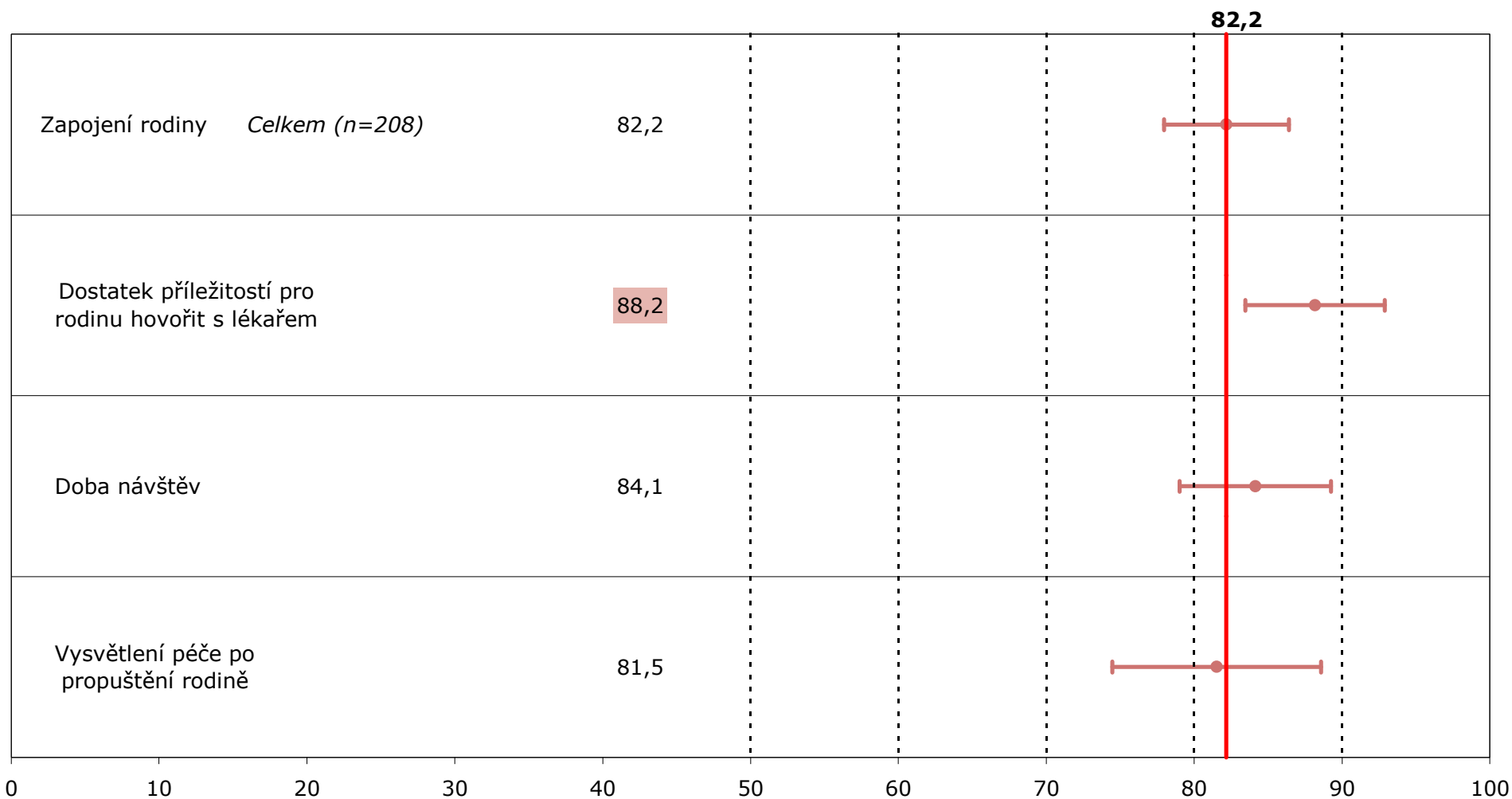
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kroměříž: Zapojení rodiny

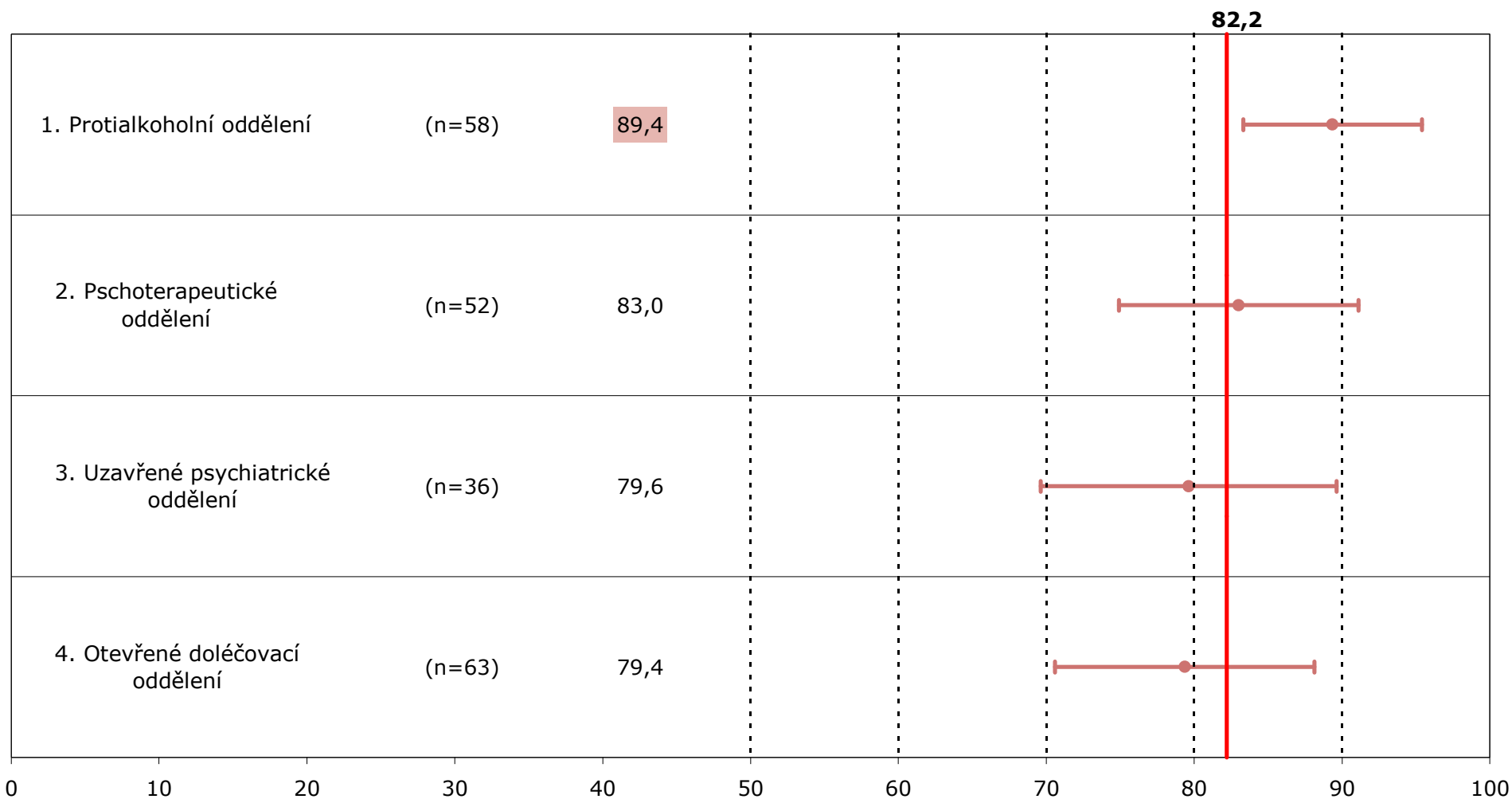
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kroměříž: Zapojení rodiny

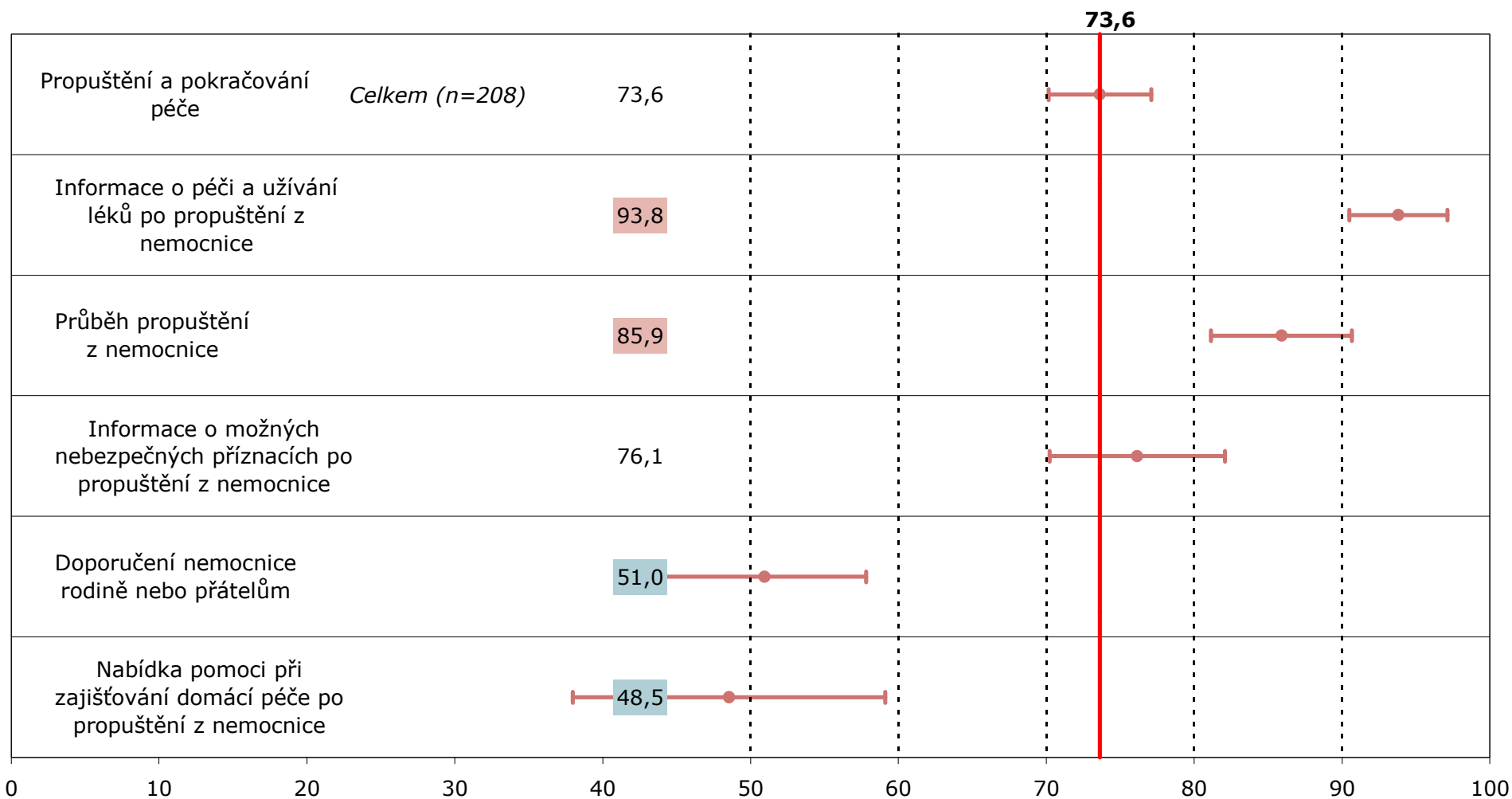
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kroměříž: Propuštění a pokračování péče

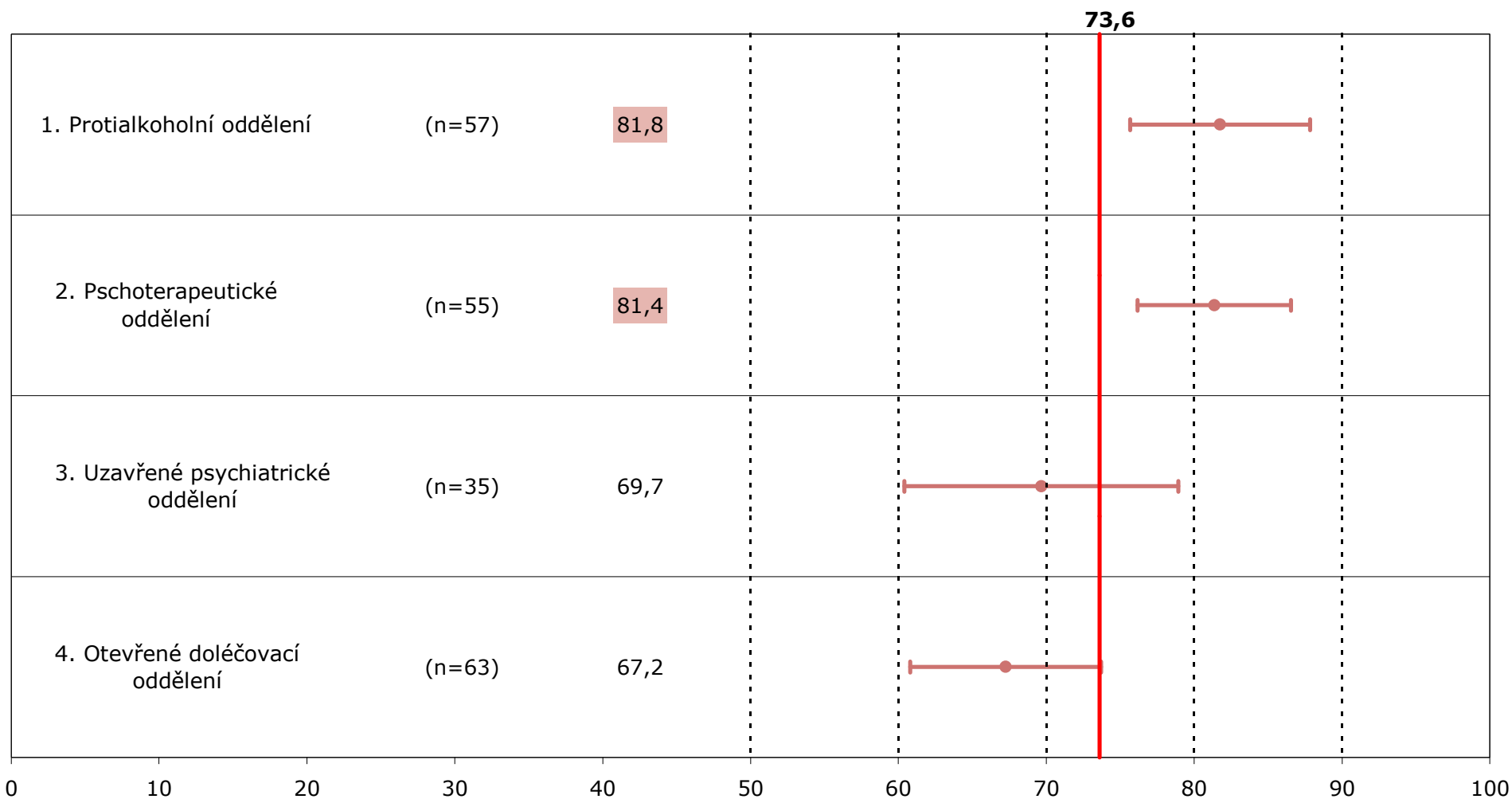
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kroměříž: 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 PRACOVÍŠTÍCH

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
Uzavřené psychiatrické oddělení	-	-	-			-			
Otevřené doléčovací oddělení		-							-
Psychoterapeutické oddělení	+	+	+						+
Protialkoholní oddělení		+				+			+

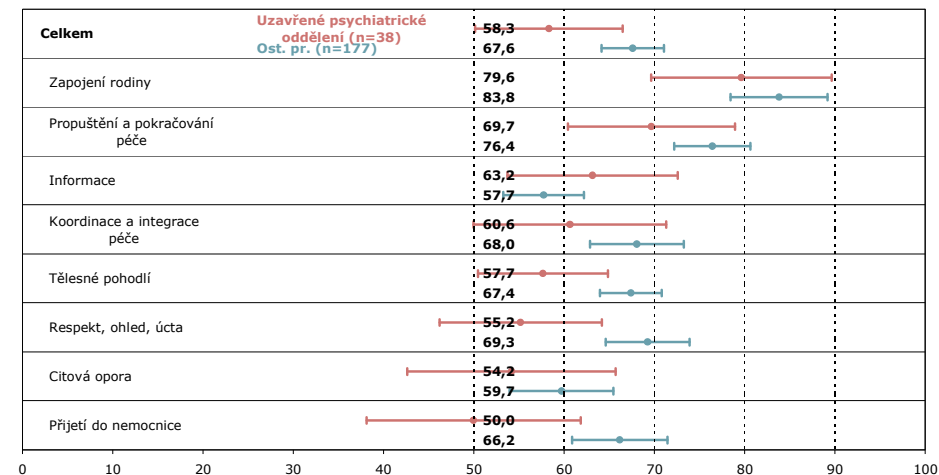
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Kroměříž: Porovnání s ostatními pracovišti

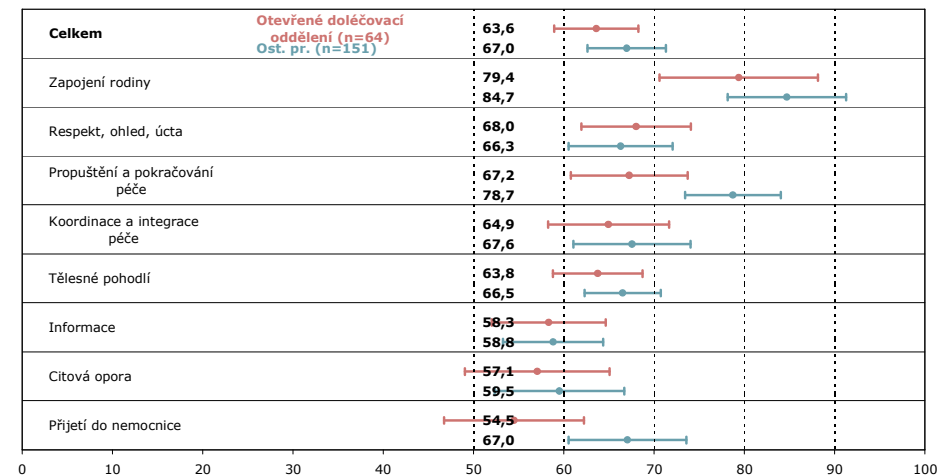
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kroměříž: Porovnání s ostatními pracovišti

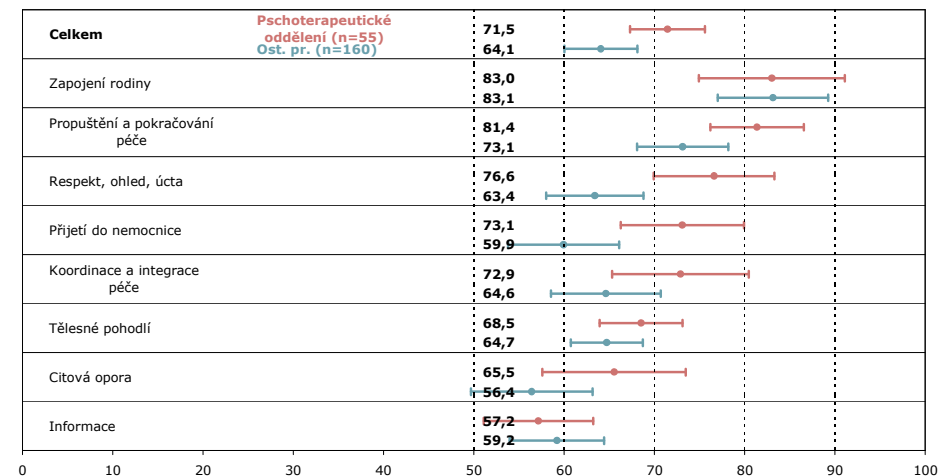
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kroměříž: Porovnání s ostatními pracovišti

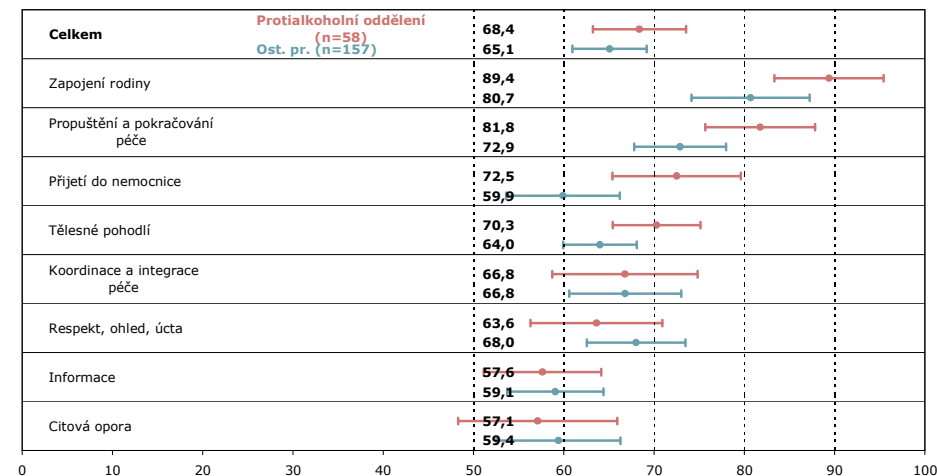
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kroměříž: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



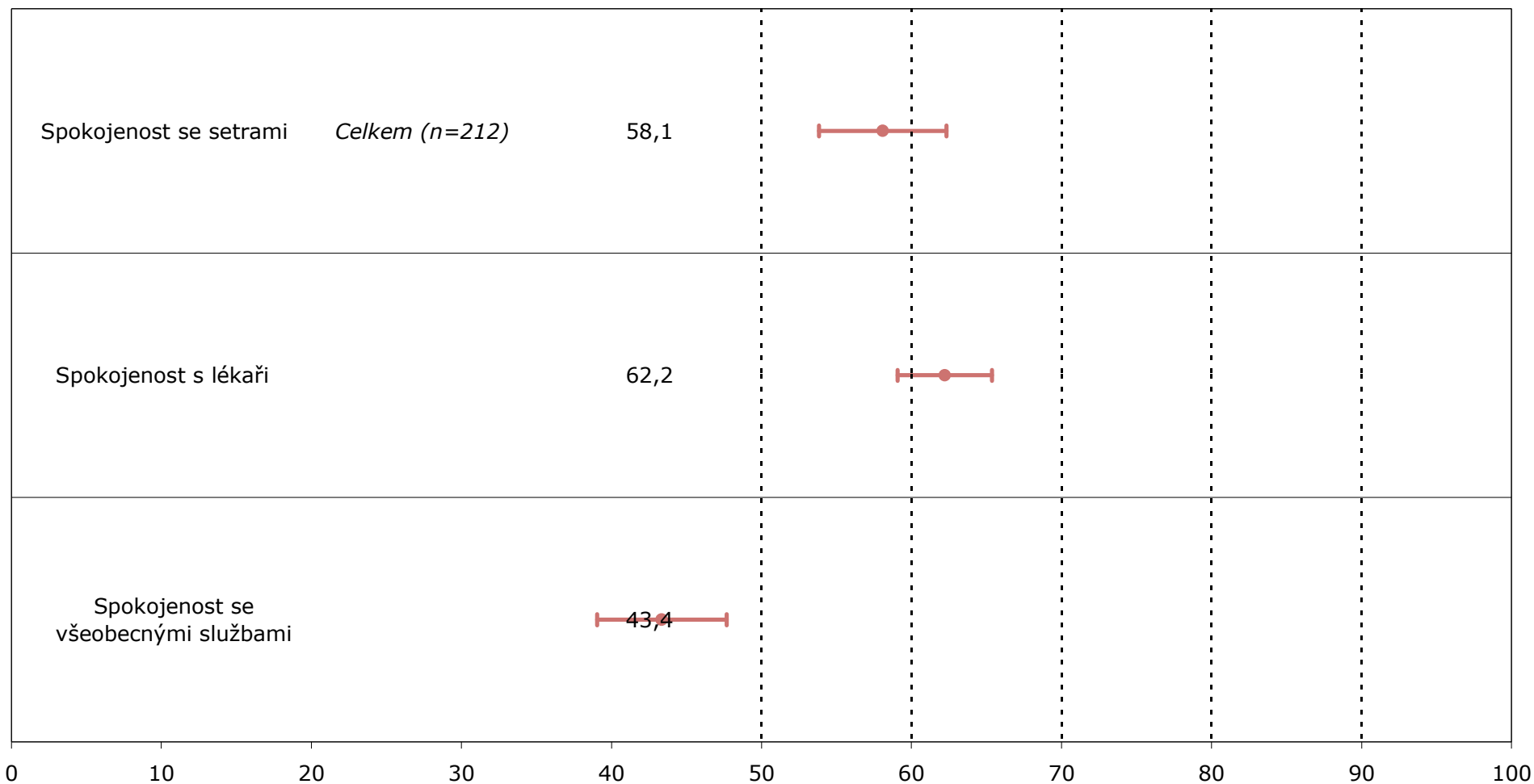
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Kroměříž: Spokojenost s personálem a všeob. službami

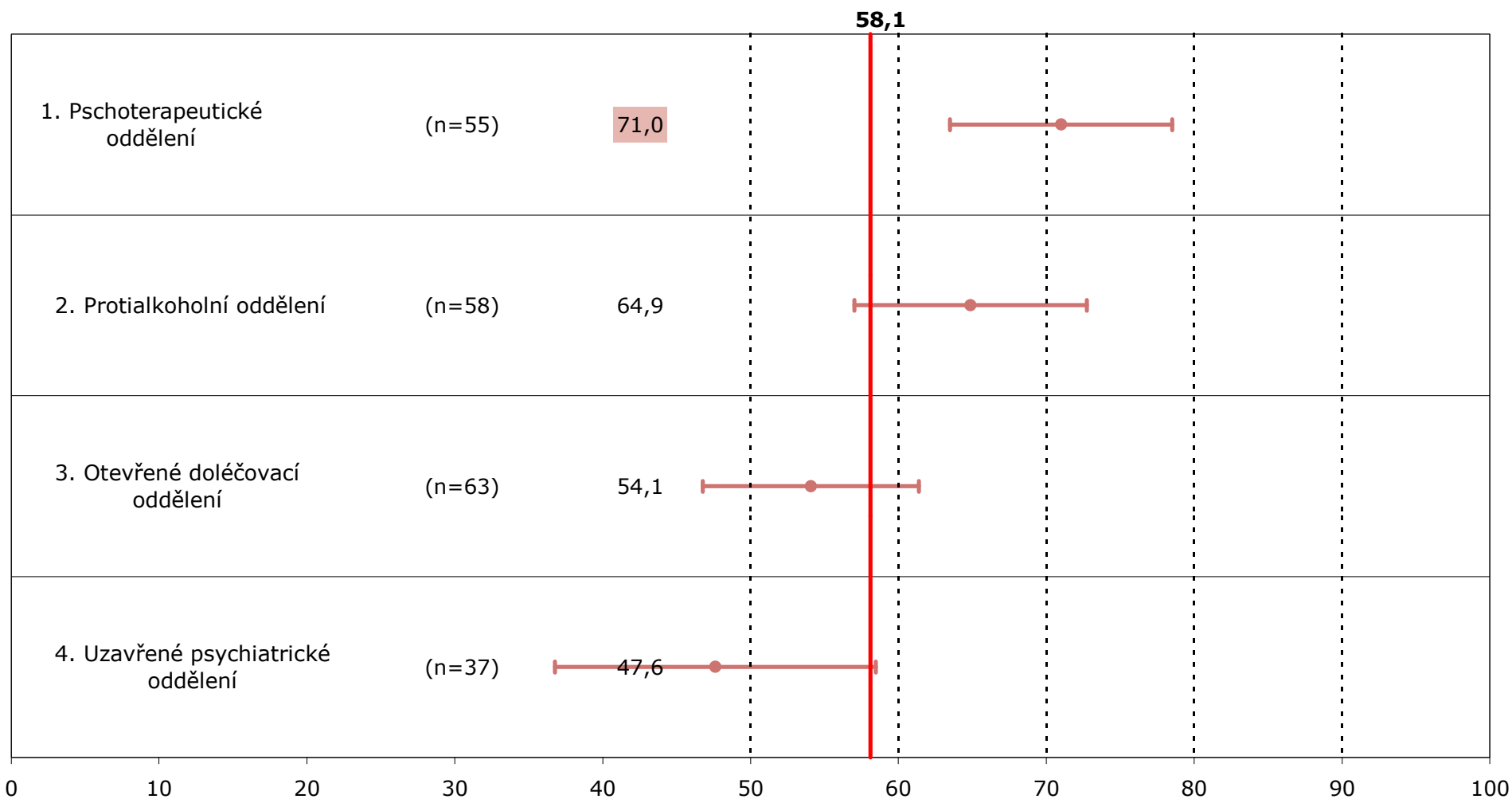
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kroměříž: Spokojenost se sestrami

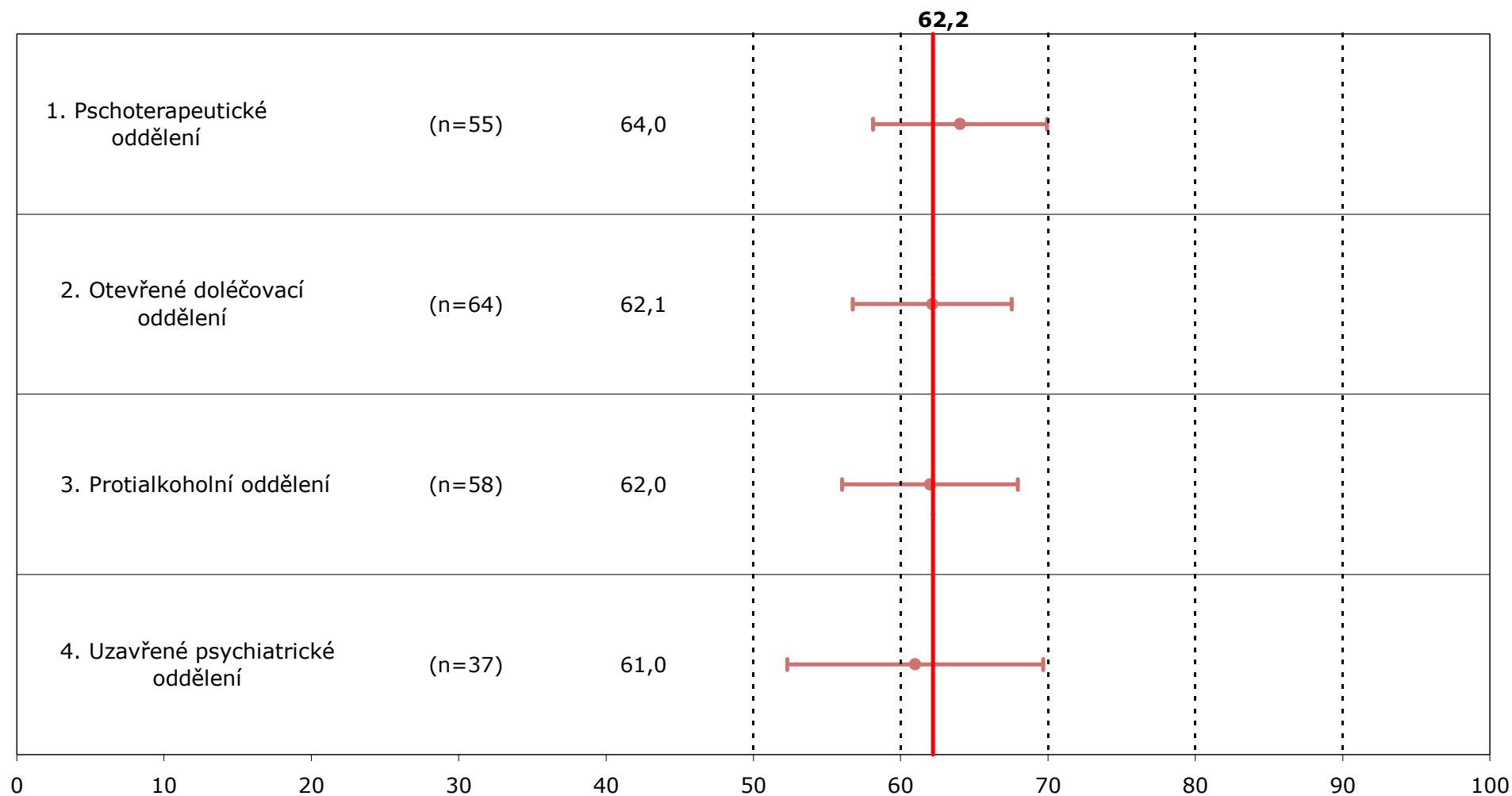
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kroměříž: Spokojenost s lékaři

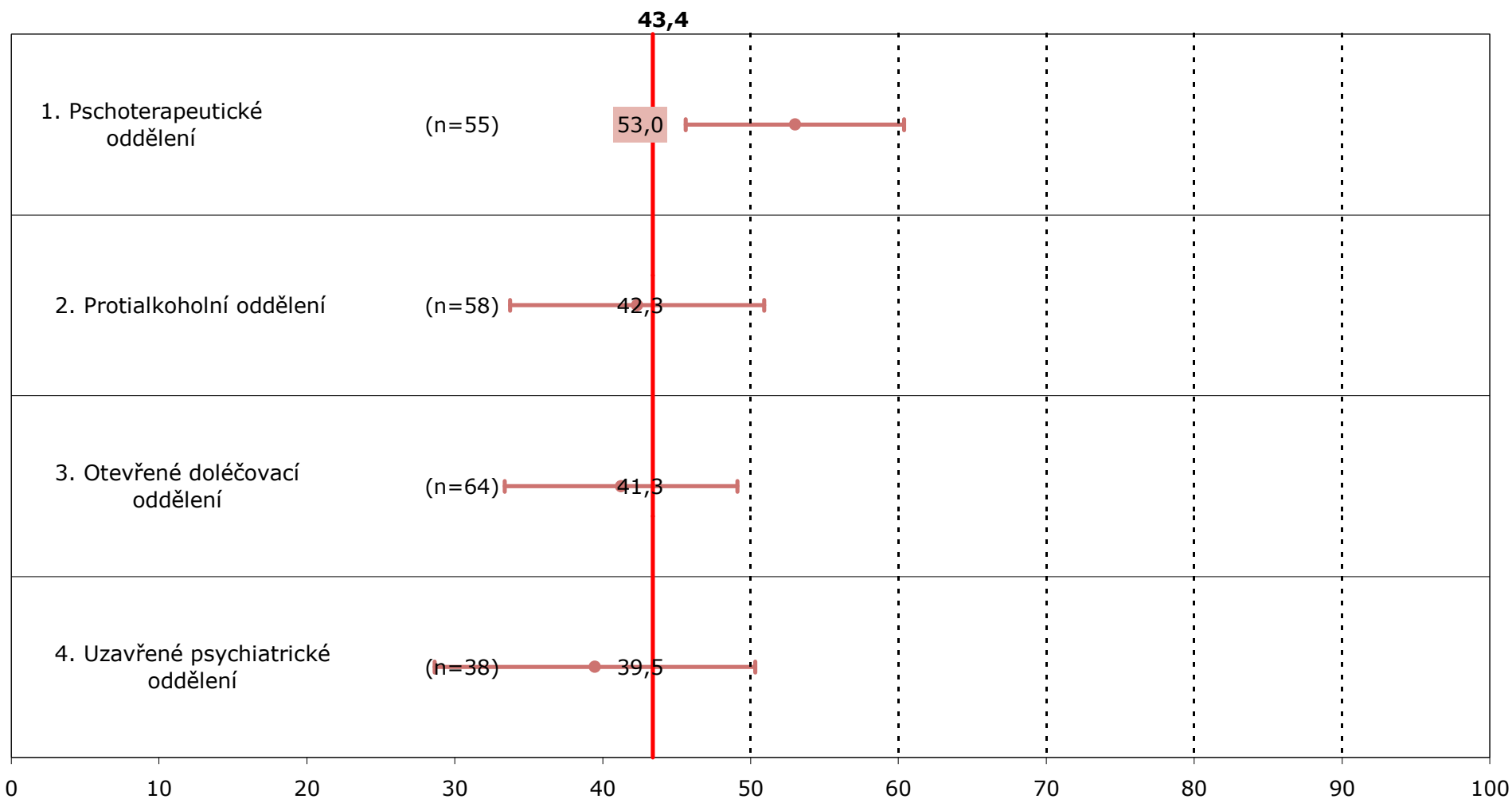
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kroměříž: 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 PRACOVÍŠŤ

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
Uzavřené psychiatrické oddělení	-				-			
Otevřené doléčovací oddělení	-							-
Psychoterapeutické oddělení	+						+	
Protialkoholní oddělení	+							

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
Uzavřené psychiatrické oddělení	-	-		-			
Otevřené doléčovací oddělení							
Psychoterapeutické oddělení	+			+	+		
Protialkoholní oddělení							

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
Uzavřené psychiatrické oddělení								
Otevřené doléčovací oddělení								-
Pschoterapeutické oddělení			+					
Protialkoholní oddělení								

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
Uzavřené psychiatrické oddělení					+		-
Otevřené doléčovací oddělení							
Psychoterapeutické oddělení					-		
Protialkoholní oddělení		-					

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
Uzavřené psychiatrické oddělení	-	-		-					-		-
Otevřené doléčovací oddělení				-				-			
Psychoterapeutické oddělení		+						+			
Protialkoholní oddělení	+		+	+		-				+	+

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
Uzavřené psychiatrické oddělení					-	
Otevřené doléčovací oddělení						
Psychoterapeutické oddělení				+		
Protialkoholní oddělení						

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
Uzavřené psychiatrické oddělení				
Otevřené doléčovací oddělení				
Pschoterapeutické oddělení			-	
Protialkoholní oddělení				

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
Uzavřené psychiatrické oddělení						
Otevřené doléčovací oddělení	-	-		-		-
Psychoterapeutické oddělení	+					+
Protialkoholní oddělení	+			+		

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

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



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA OPAVA

Psychiatrická léčebna Opava: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 41 % žen a 59 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 31-50 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé vyučení bez maturity.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 56 % pacientů, plánovaně na objednání 25 % pacientů; přičemž většina byla přijata do jednoho týdne.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Opava je podprůměrná. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 68,0 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z Interního oddělení.

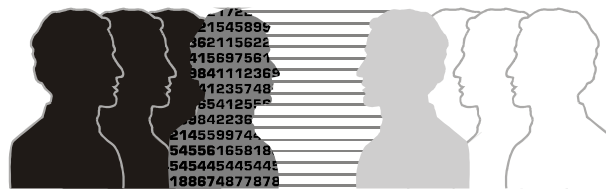
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Ve třech dimenzích přesahuje spokojenost úroveň 70%.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru byla patrná u dimenzí citová opora a přijetí do nemocnice
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
 - ☐ Doba podávání jídel
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice
 - ☐ Dodržení termínu přijetí
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Frekvence hovorů s lékařem
 - ☐ Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
 - ☐ Celkové hodnocení péče
 - ☐ Zajištění citových a duchovních potřeb
 - ☐ Čistota toalet a sprch

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 64,5 %, s **lékaři** 61,7 % a se **všeobecnými službami** 51,9 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 439
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2008
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

- Počet hospitalizovaných pacientů: 665
- Počet nezařazených pacientů: 145
- Počet validních dotazníků: 439
- **Návratnost: 84,4 %**

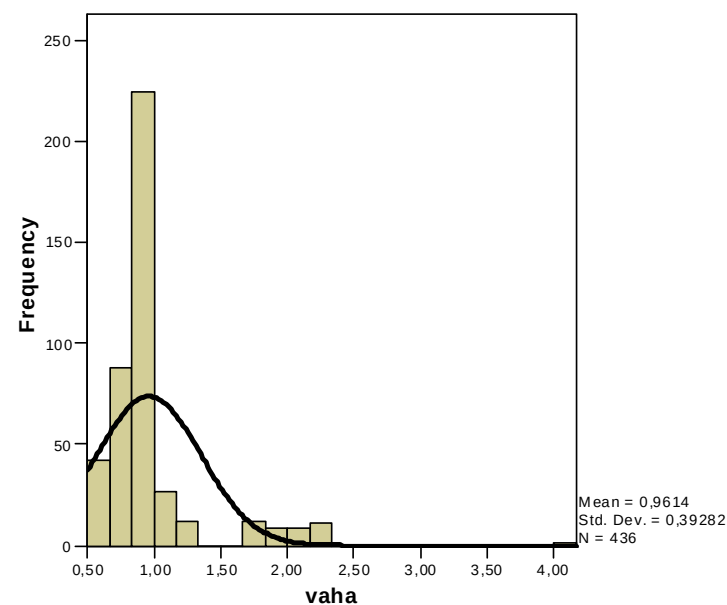
Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 30
- Počet pracovišť s $n < 15$: 16
 - oddělení byla seskupena podle své příslušnosti k primariátům
 - neurózy muži st. 2; lehké psychozy st. 4; neurózy a lehké psychozy muži st. 17A -> A - Neurózy a sex. poruchy M
 - neurózy ženy st. 1; alkohol. záv. ženy st. 3; neurózy a klidné psychozy ženy st. 17D -> B - Neurózy a alkohol. Ž
 - rehab. st. 6; přijímací odd. muži st. 11B; doléčení st. 19B; doléčení st. 20A; chron. doléč. st. 20B -> C - Psychozy M
 - alkohol. a nealkohol. záv. st. 7; alkohol. a nealkohol. záv. st. 8; alkohol. a nealkohol. záv. st. 18A; alkohol. a nealkohol. záv. st. 18D; alkohol. a nealkohol. záv. st. 25 -> D - Závislosti
 - gerontopsych. st. 12C; příjem gerontopsych. st. 22A; gerontopsych. st. 22B -> F - Gerontopsych.
 - příjem uzavř. ženy st. 5; doléčov. otevř. st. 9; chronic. uzavř. st. 18B; uzavř. resociál st. 19A -> G - Psychozy Ž
 - doléč. psychóz st. 13; doléč. psychóz st. 17B; doléč. psychóz st. 17C -> H - Psychozy - resoc. rehab.

- přijímací odd. ženy st. 11A -> nebyly sesbírány žádné dotazníky, návratnost je 0%
- gerontopsych. st. 12A; gerontopsych. st. 12B -> pacienti z těchto oddělení nemohli být zařazeni do šetření

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,6 – 4,1
- Rozložení vah ukazuje tento histogram:

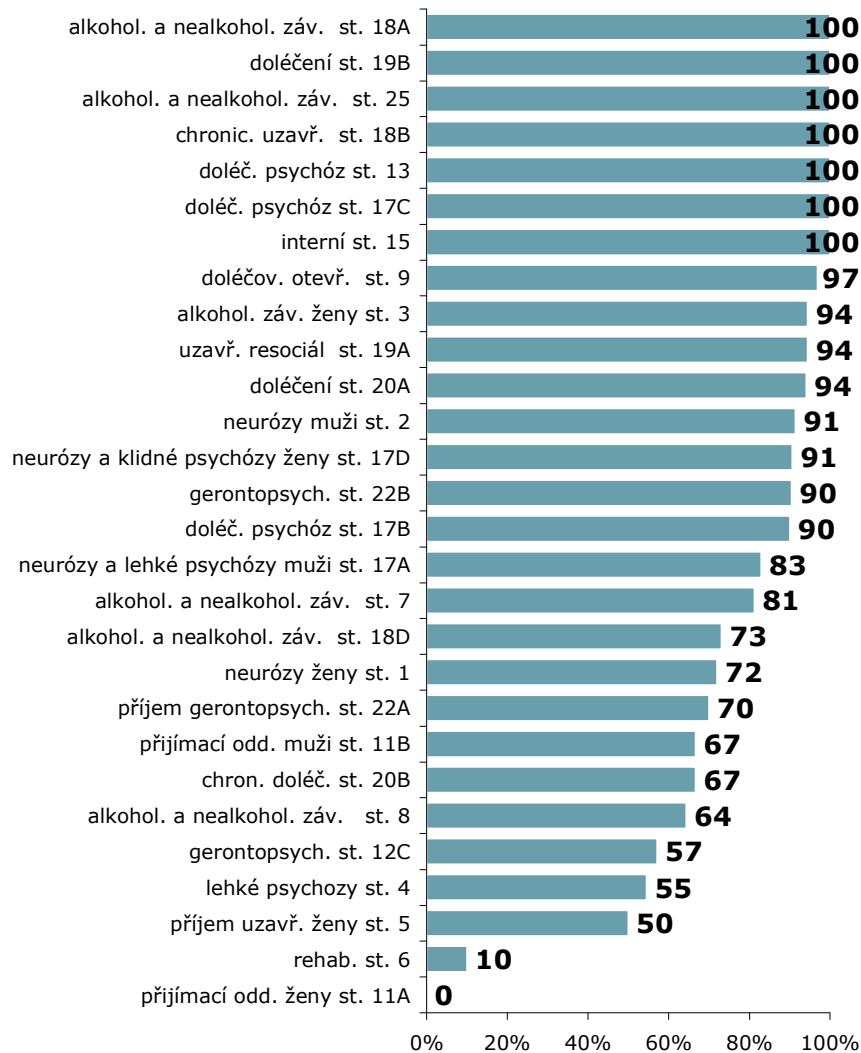


Vyplňování dotazníků

- 80 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 12 % požádala o vysvětlení personál, 3 % jej vyplňovala s pomocí blízké osoby a za 5% vyplňoval dotazník personál.

Návratnost dotazníků

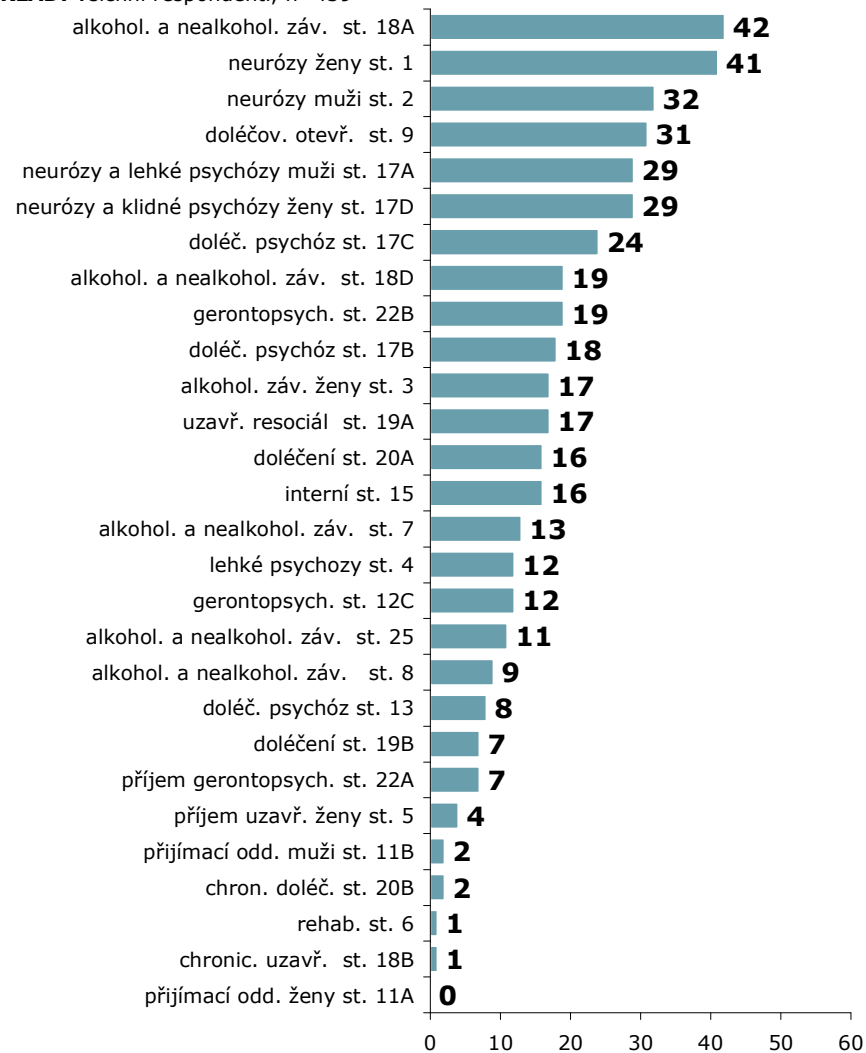
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

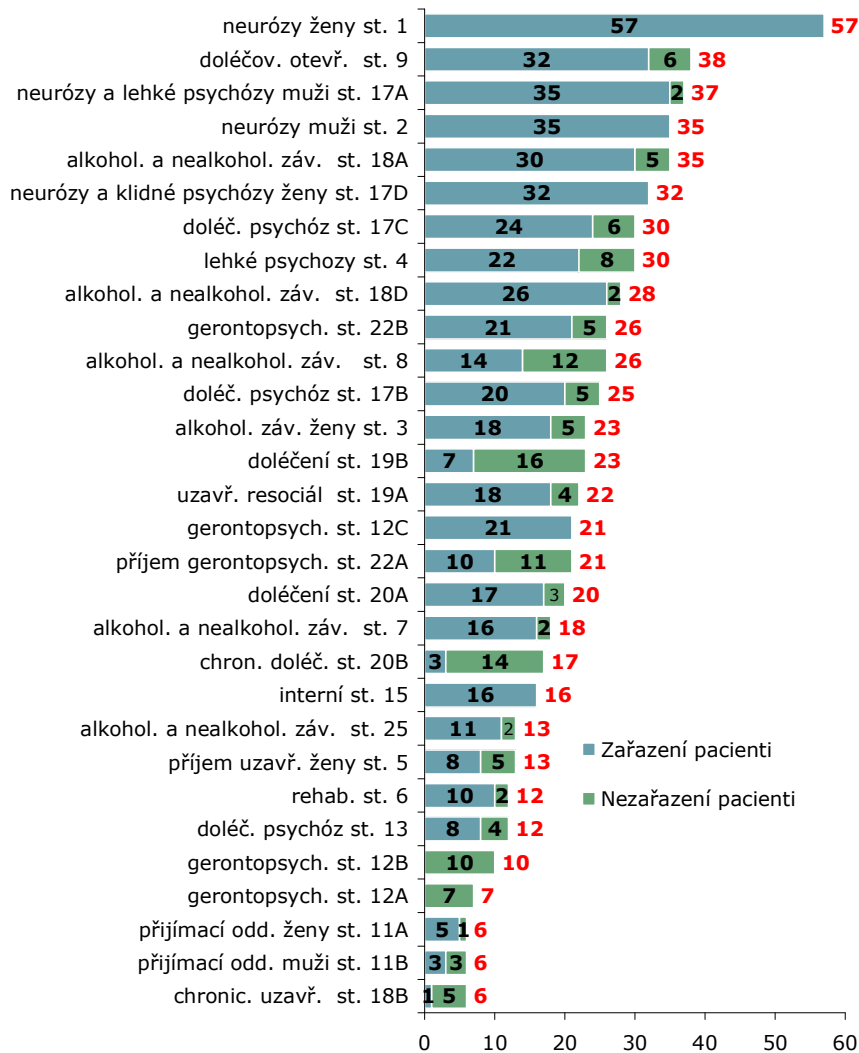
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=439



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

Počty propuštěných pacientů

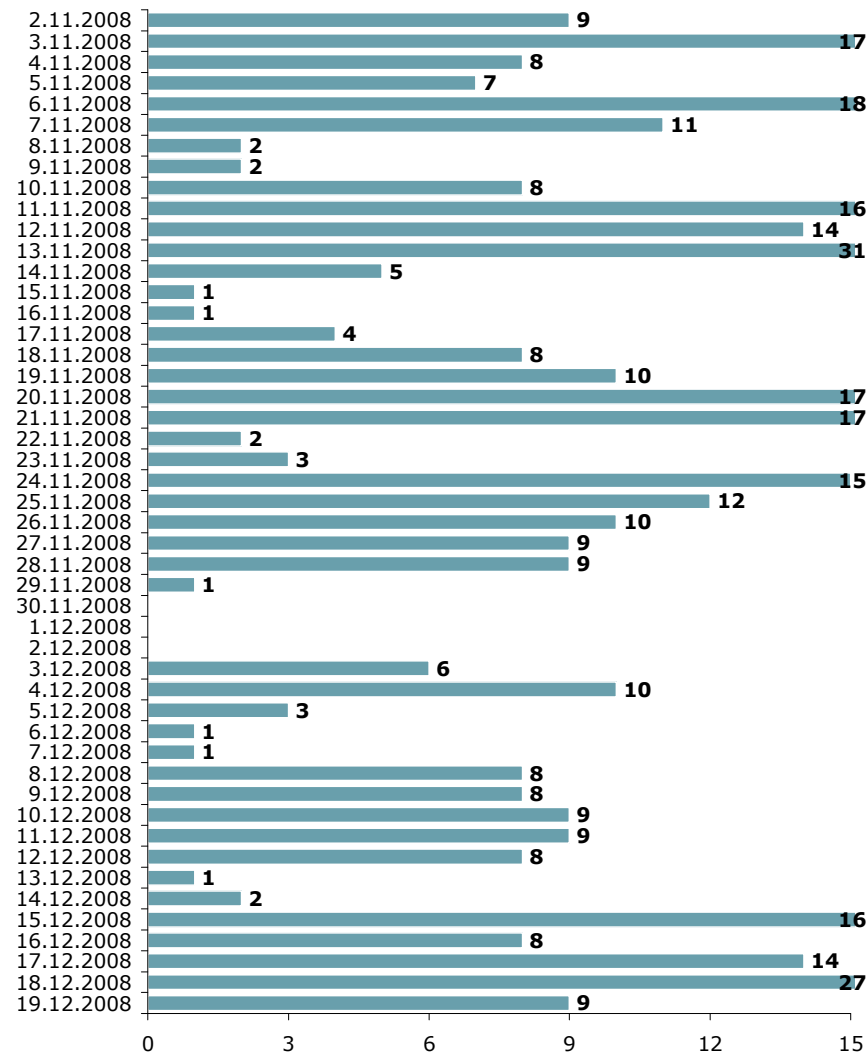
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

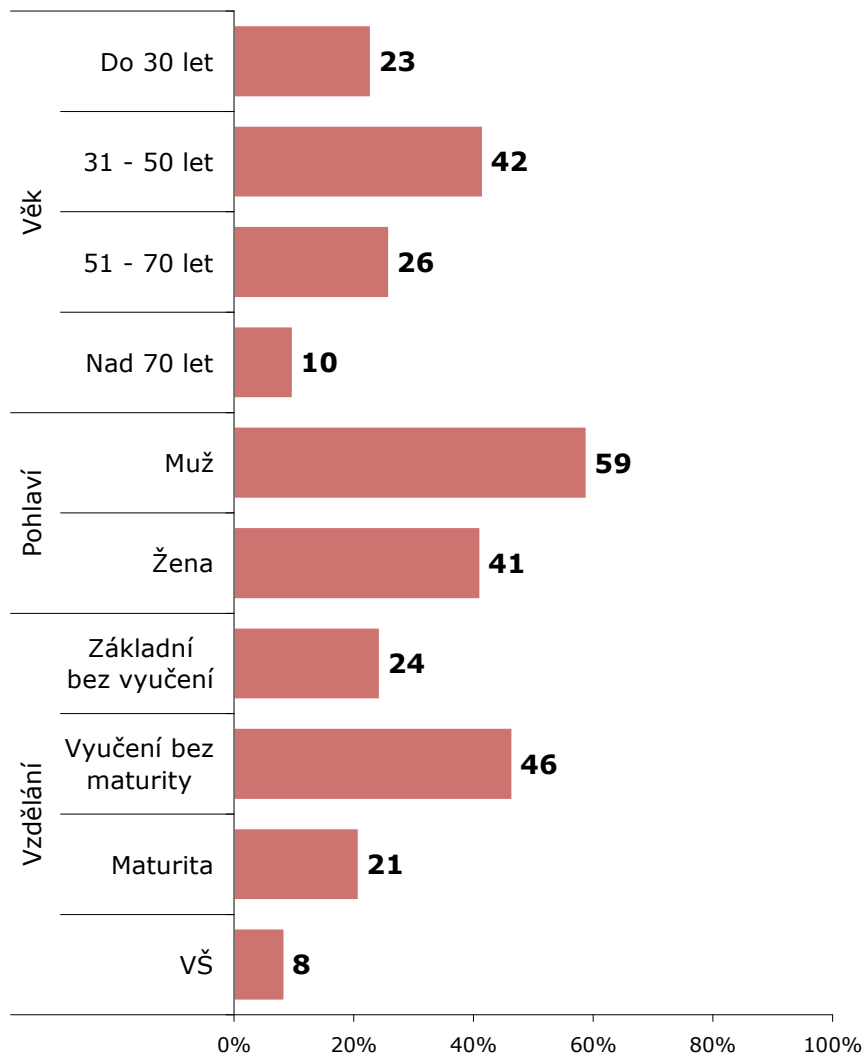
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=439



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

Demografická struktura pacientů

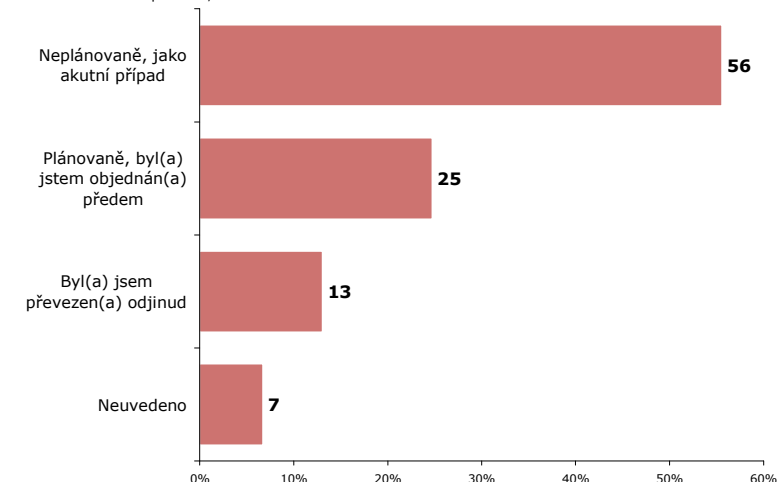
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=439



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?

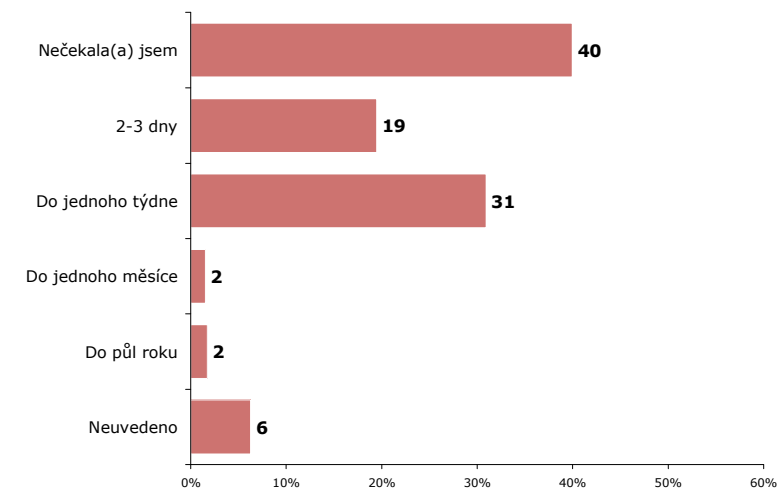
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=439



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=112



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



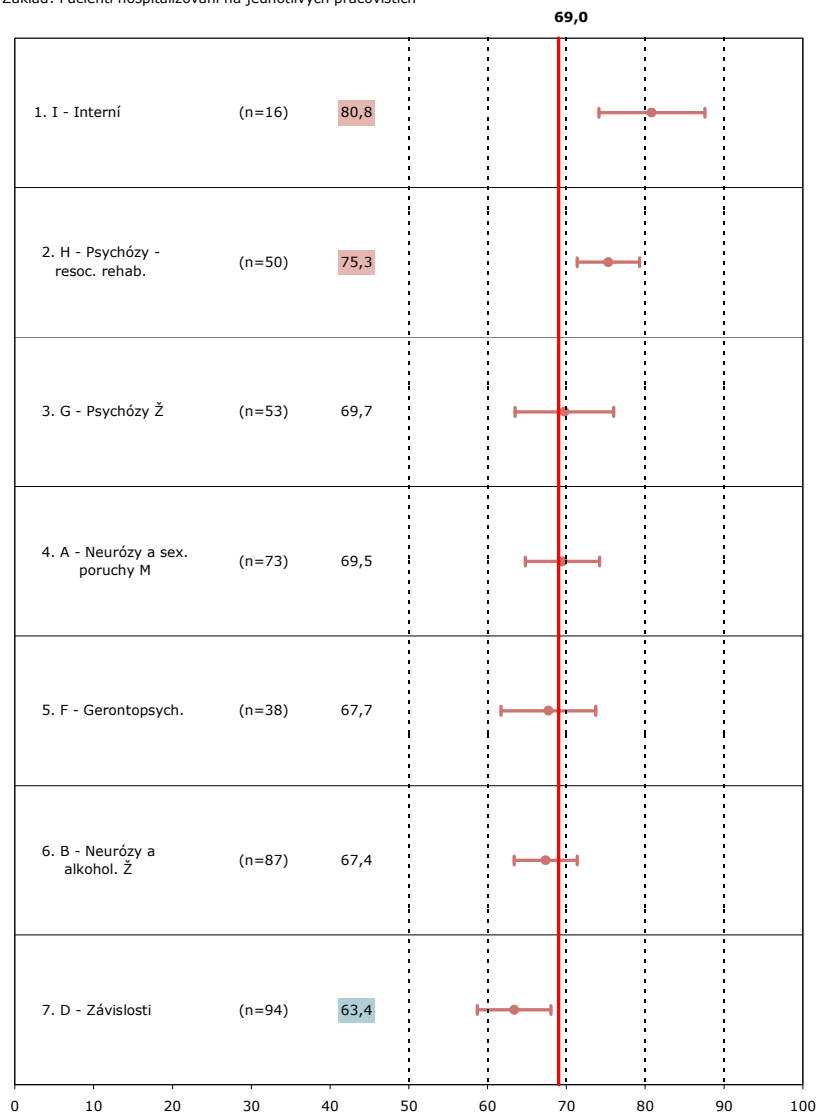
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost

PL Opava: Souhrnná spokojenost - otevřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

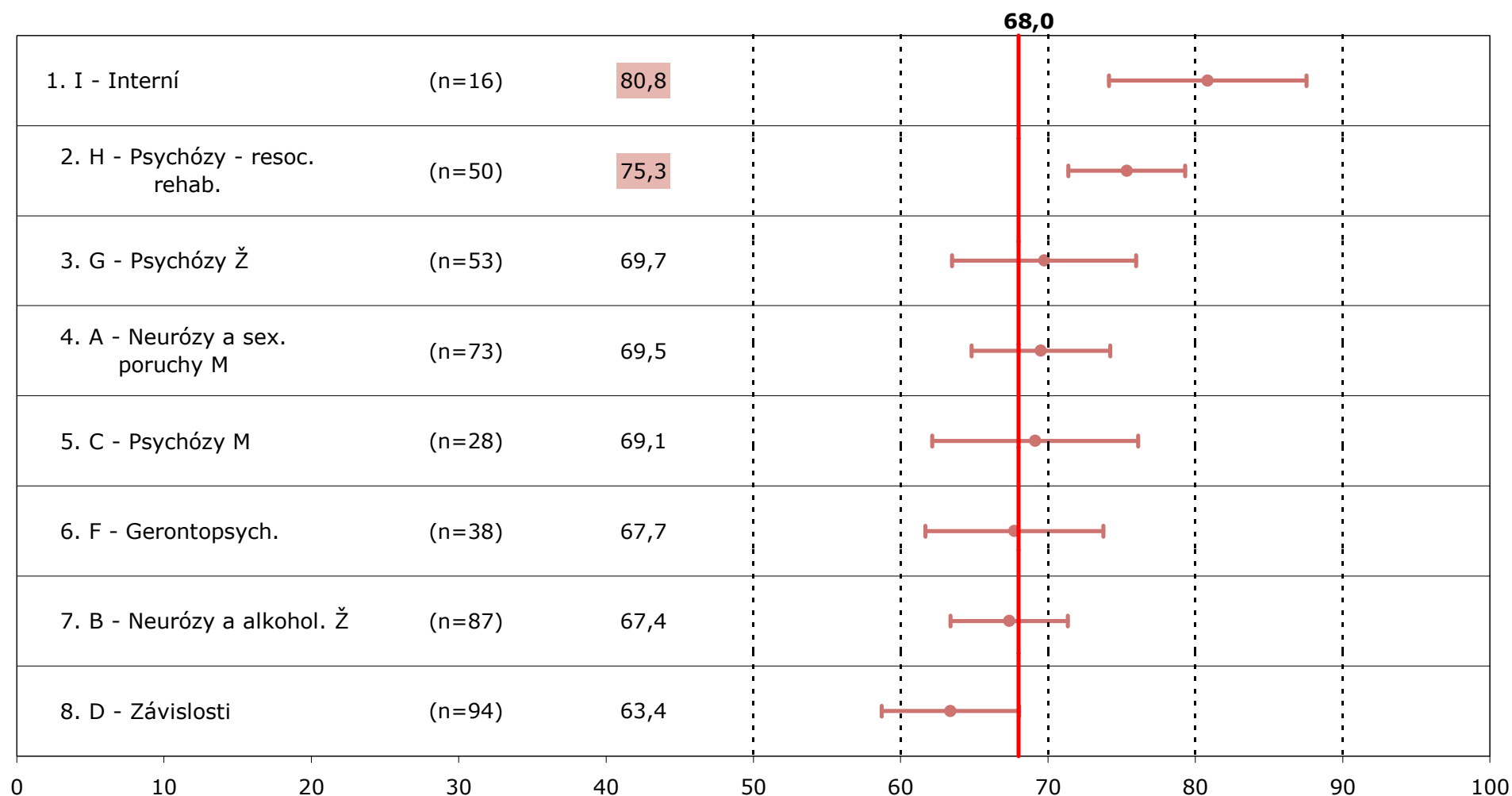
Poznámka:

V PL Opava je pouze jedno uzavřené pracoviště, a sice C - Psychózy muži, ve kterém činí spokojenost 69,1%

Souhrnná spokojenost

PL Opava: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

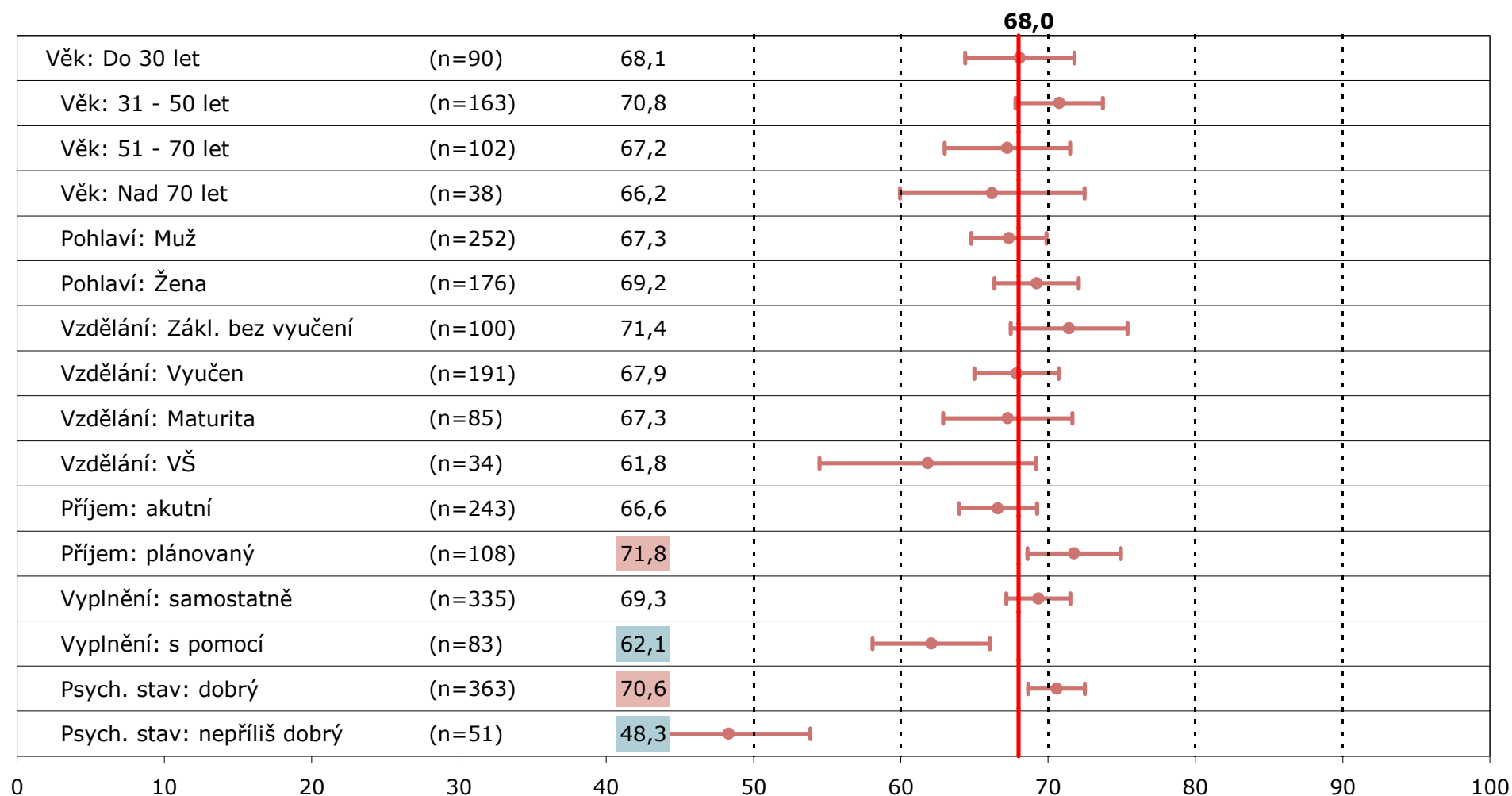


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Opava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

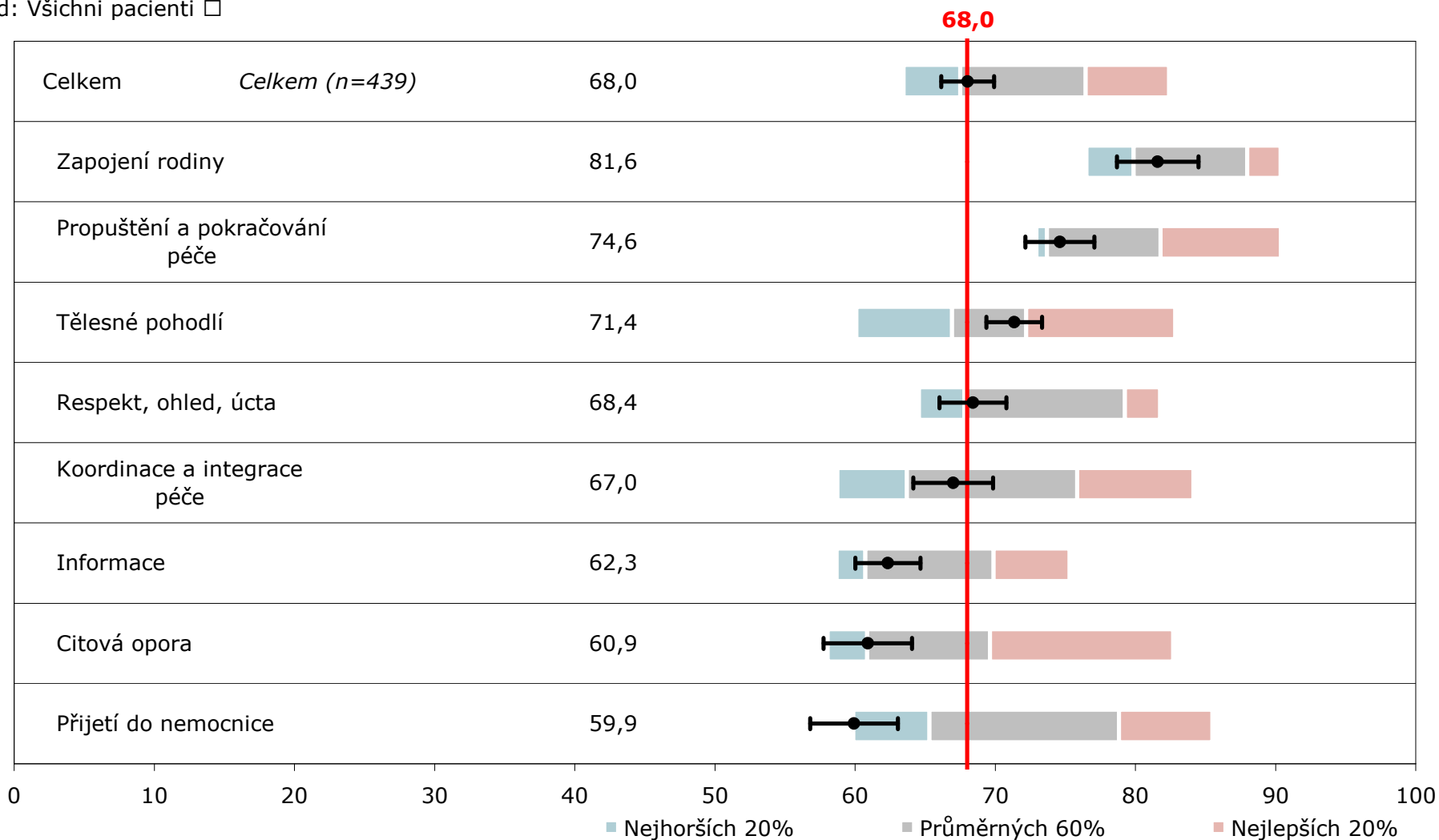


SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost

PL Opava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

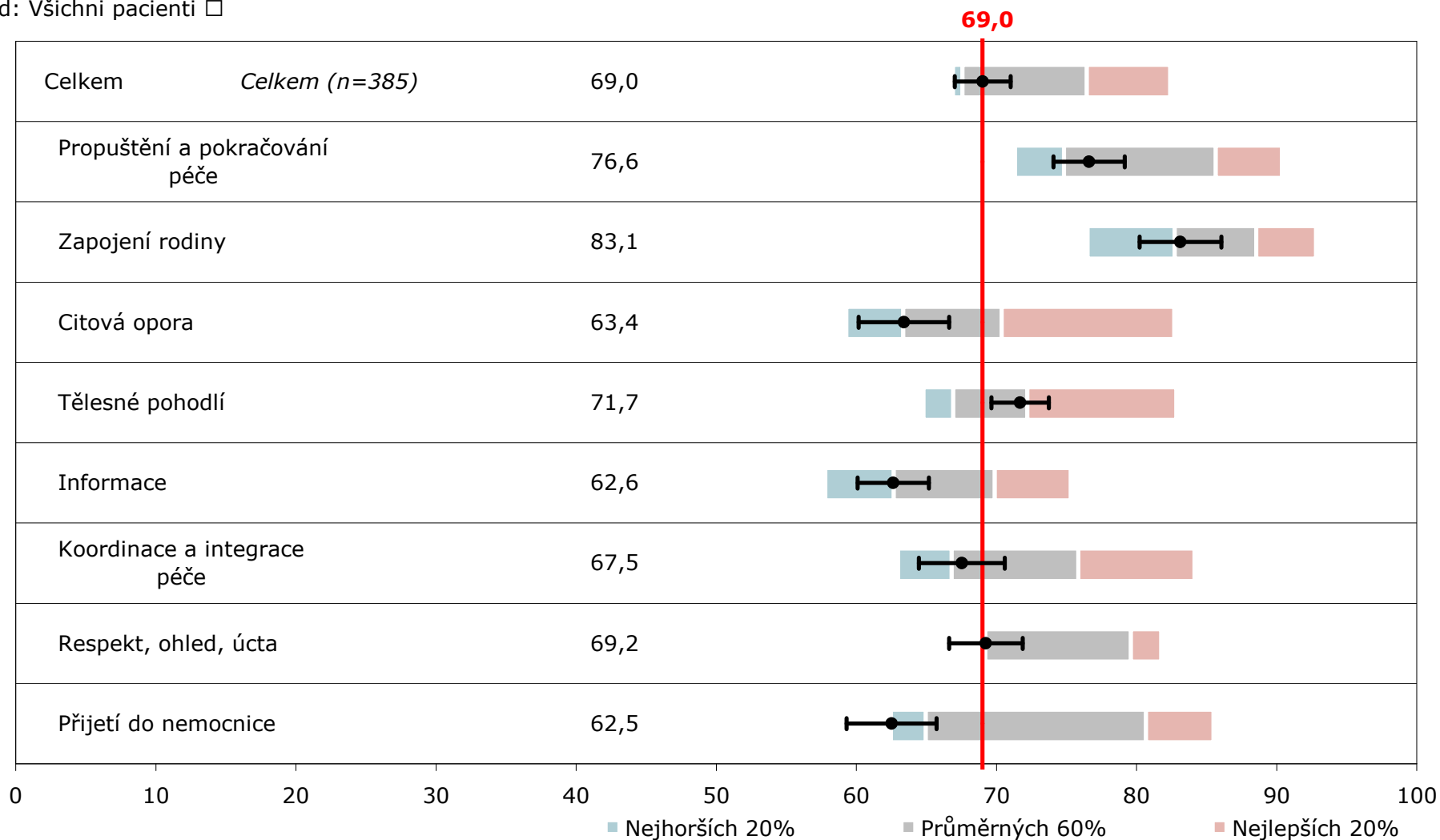


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – otevřená pracoviště

PL Opava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

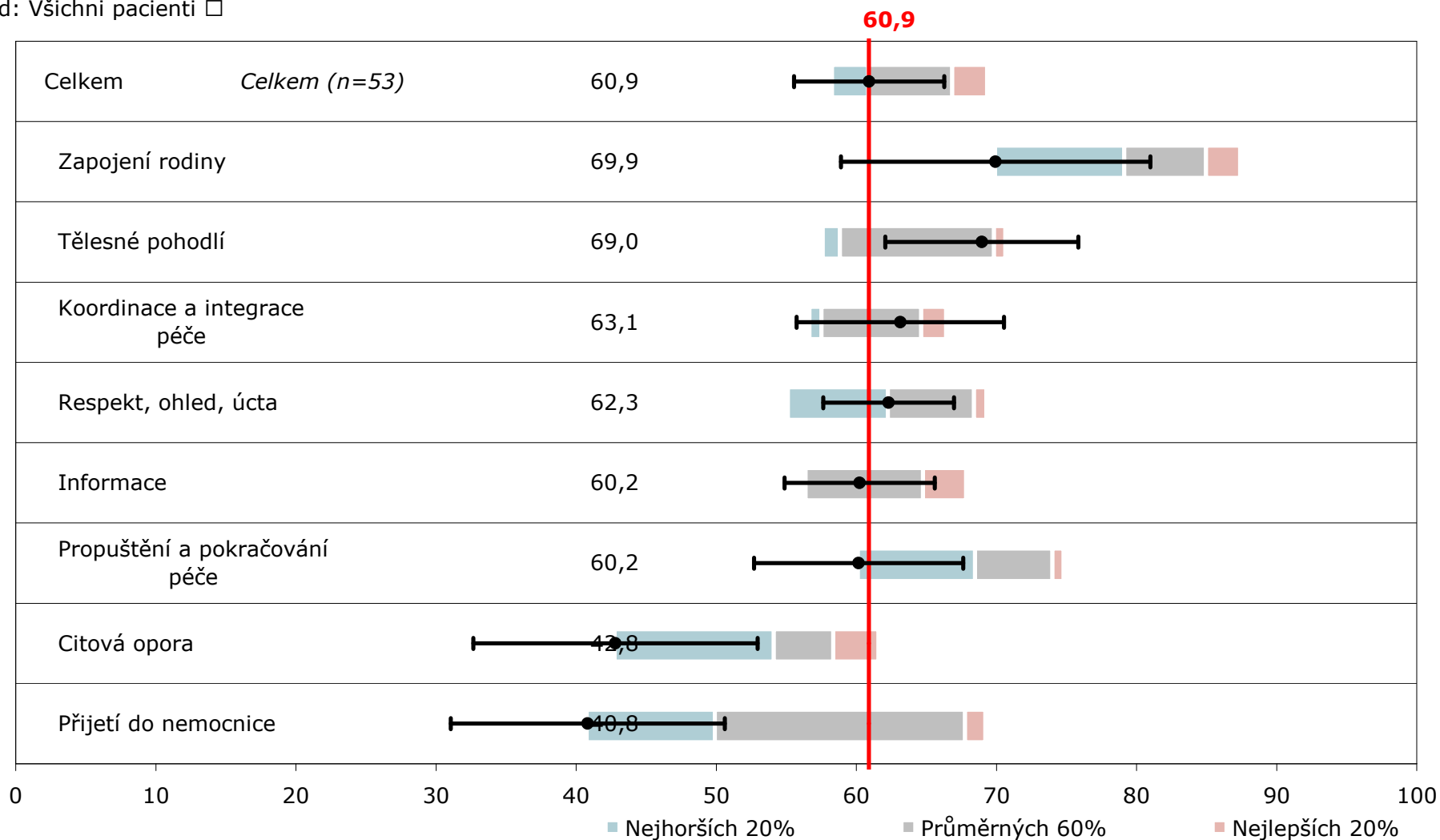


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – uzavřená pracoviště

PL Opava: Souhrnná spokojenost

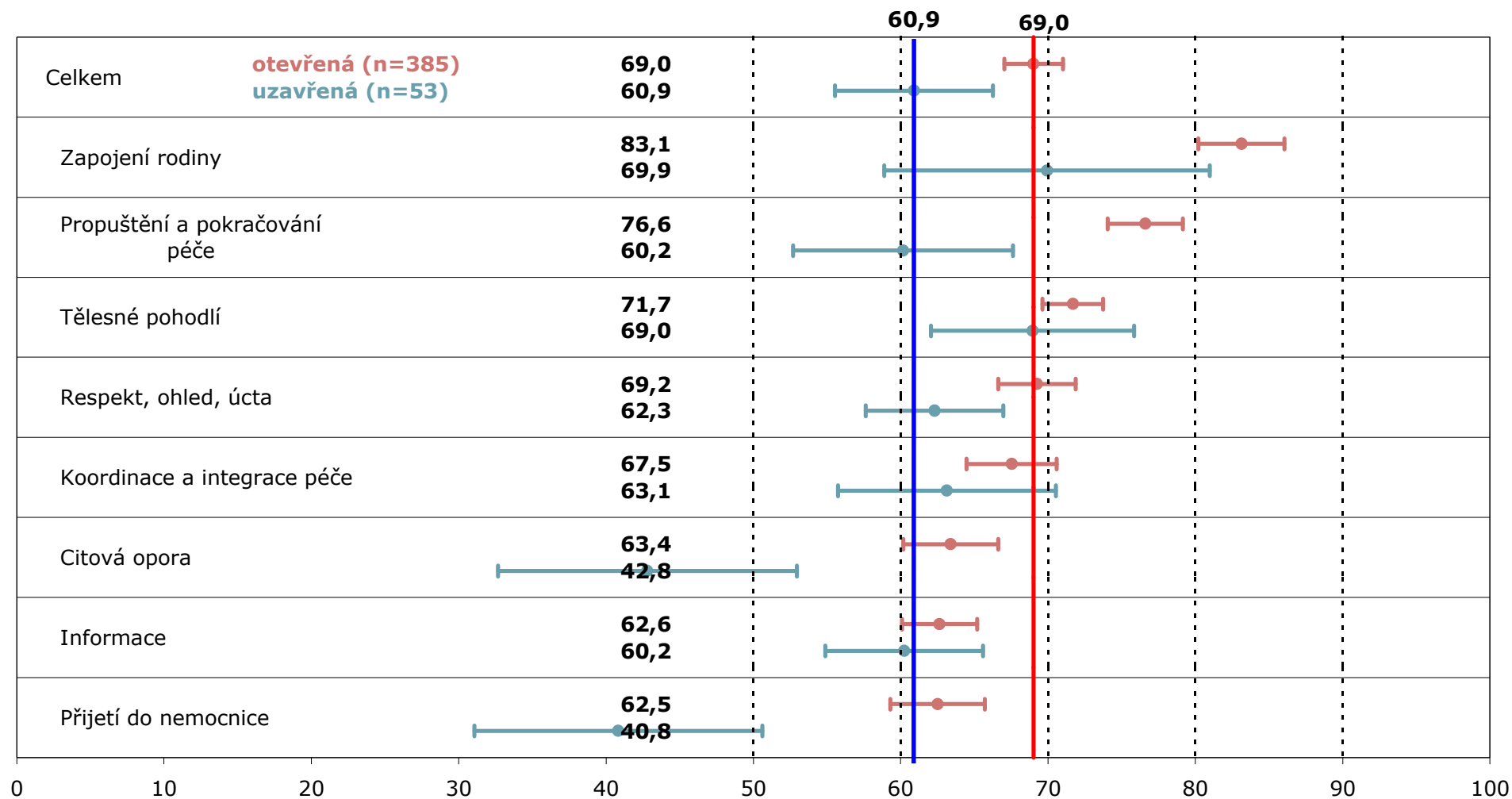
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Opava: Souhrnná spokojenost

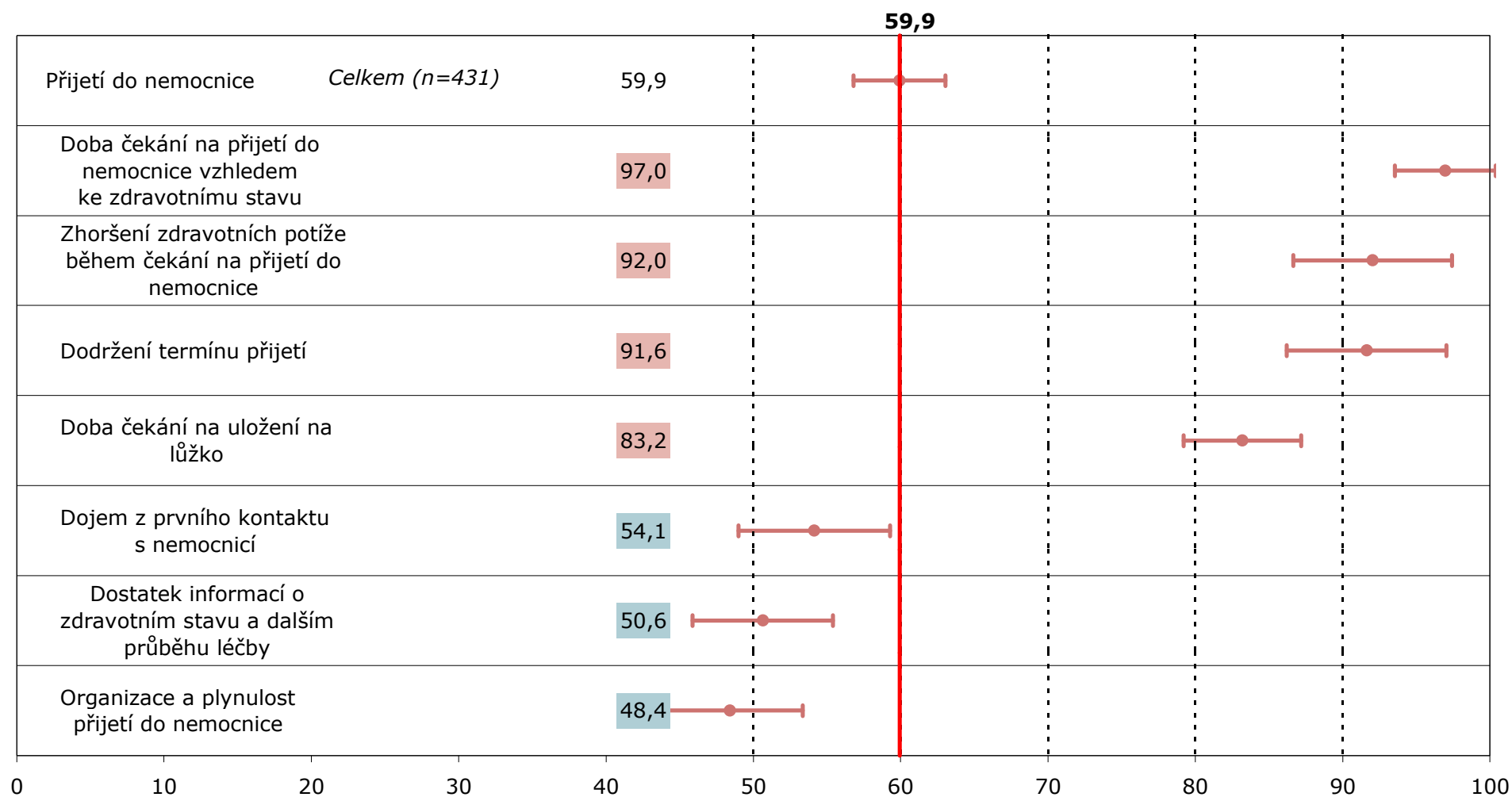
Základ: Všichni pacienti



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

PL Opava: Přijetí do nemocnice

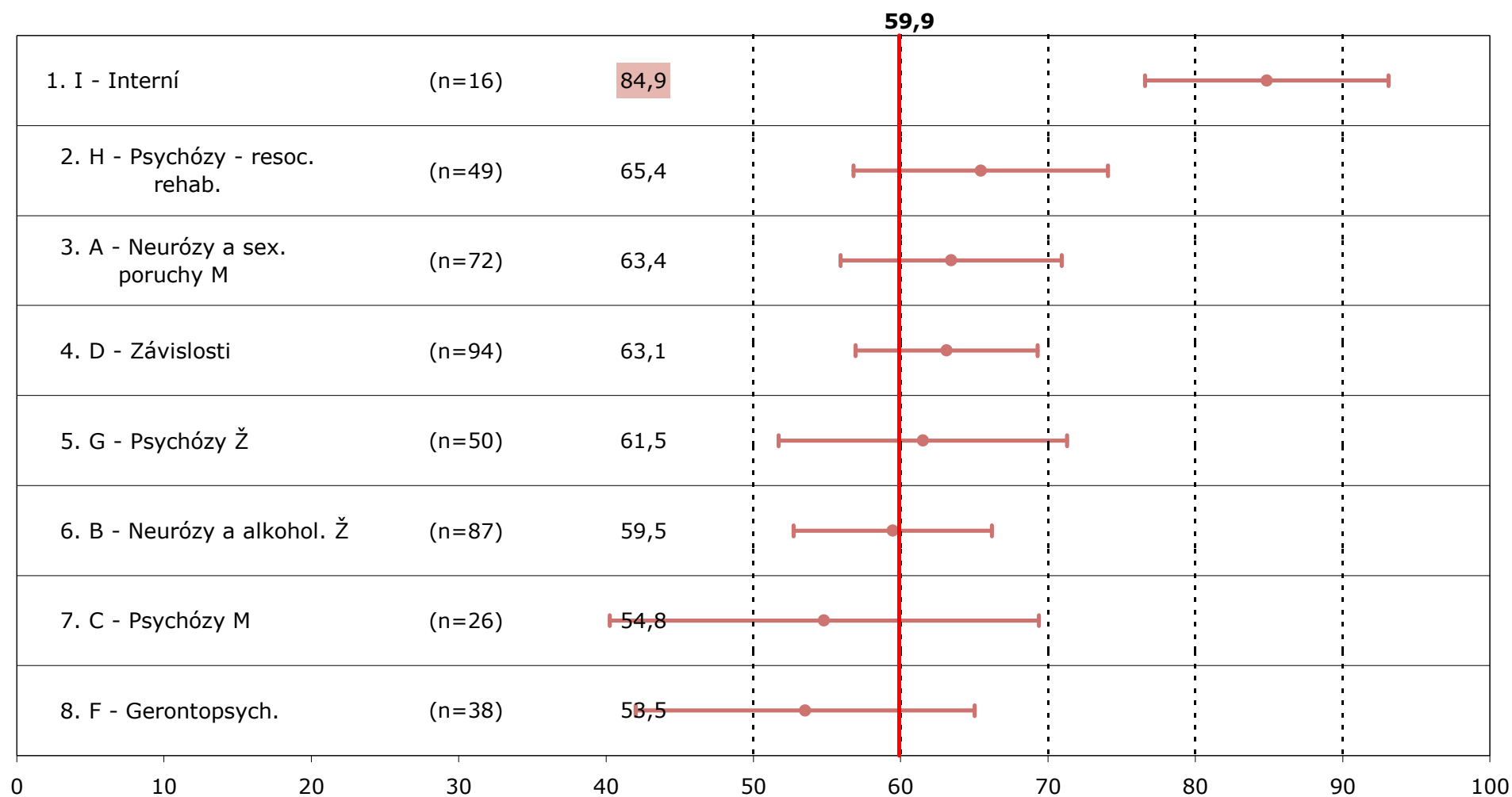
Základ: Všichni pacienti



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

PL Opava: Přijetí do nemocnice

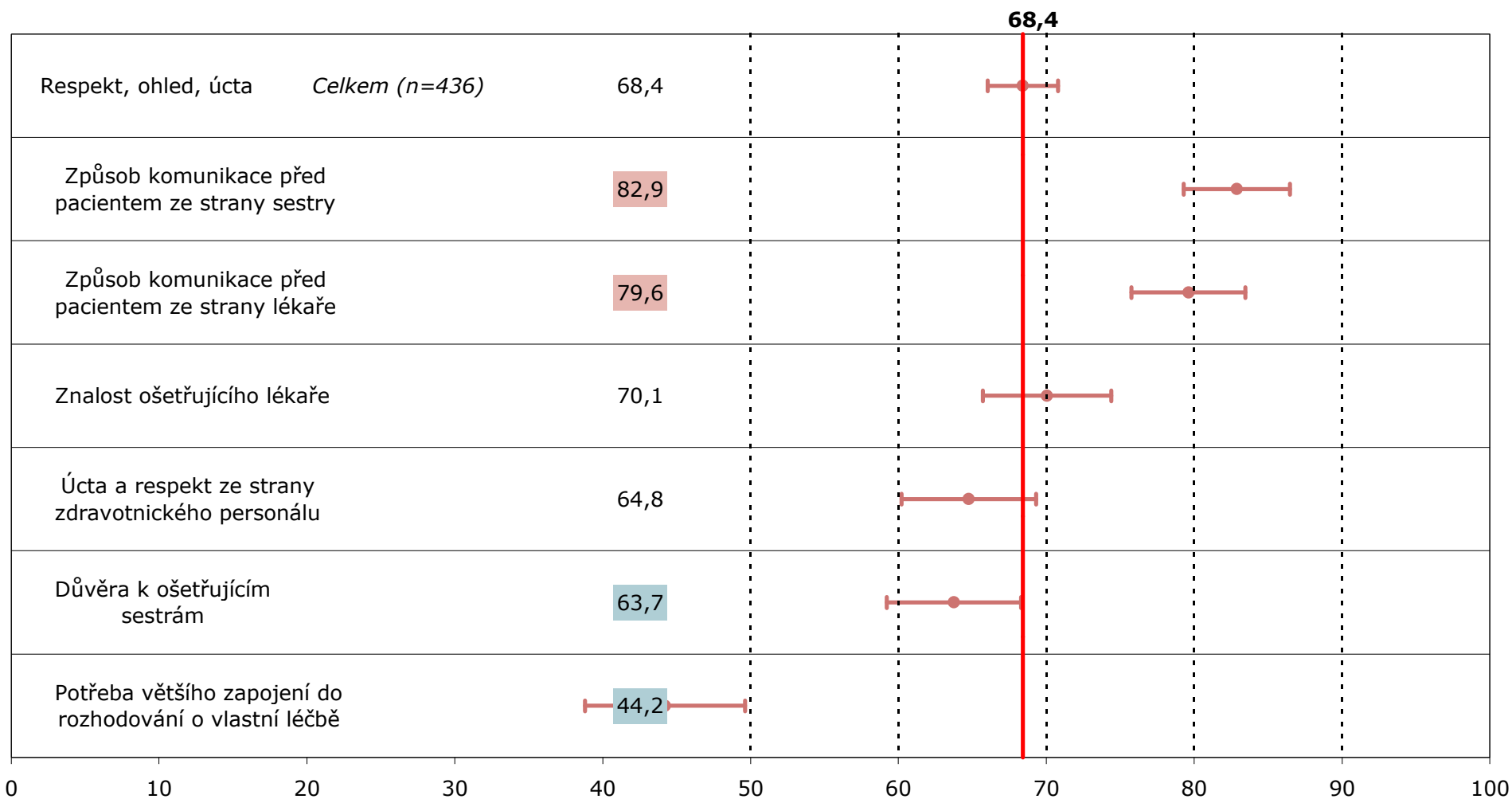
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava: Respekt, ohled, úcta

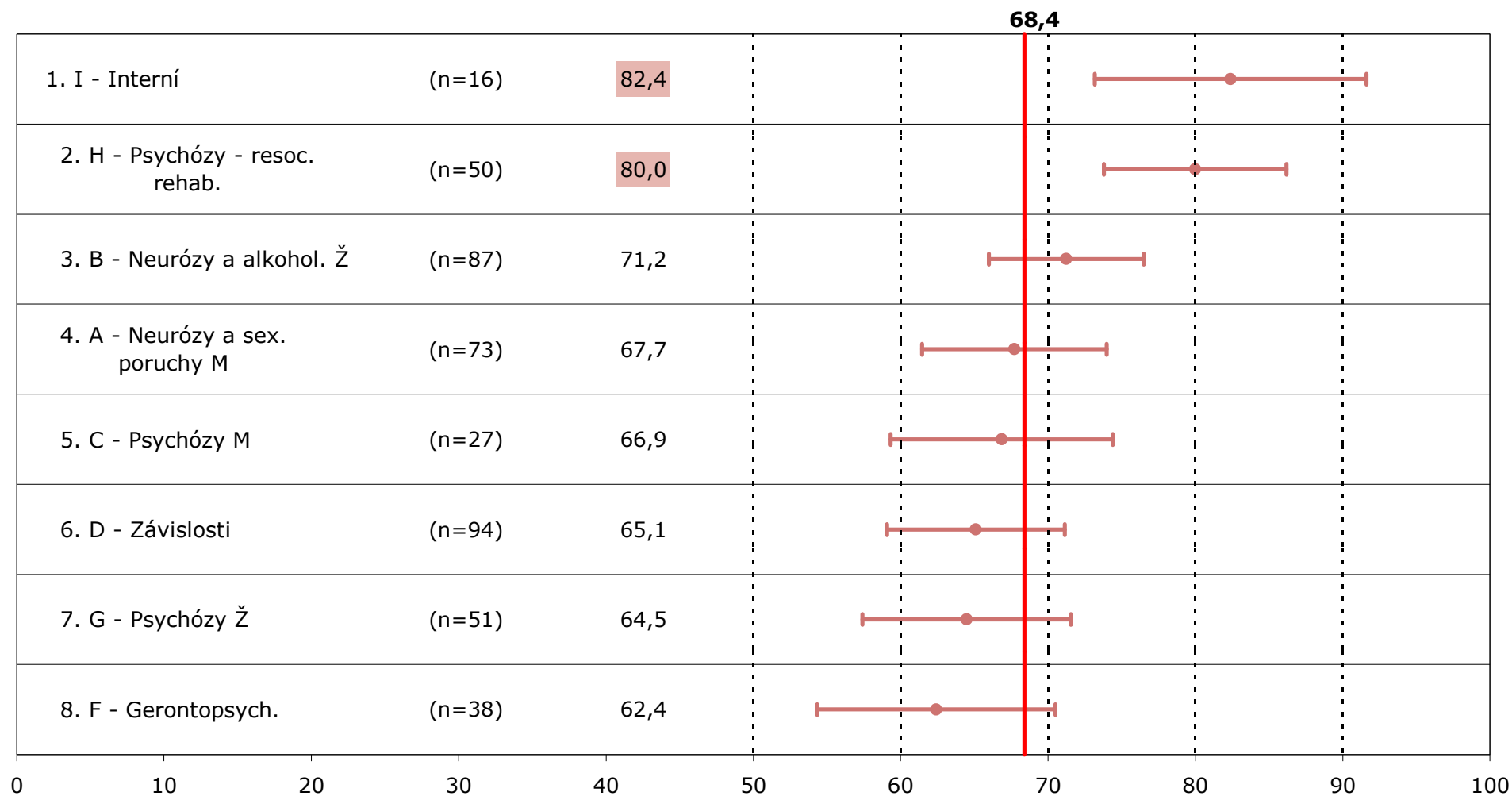
Základ: Všichni pacienti



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

PL Opava: Respekt, ohled, úcta

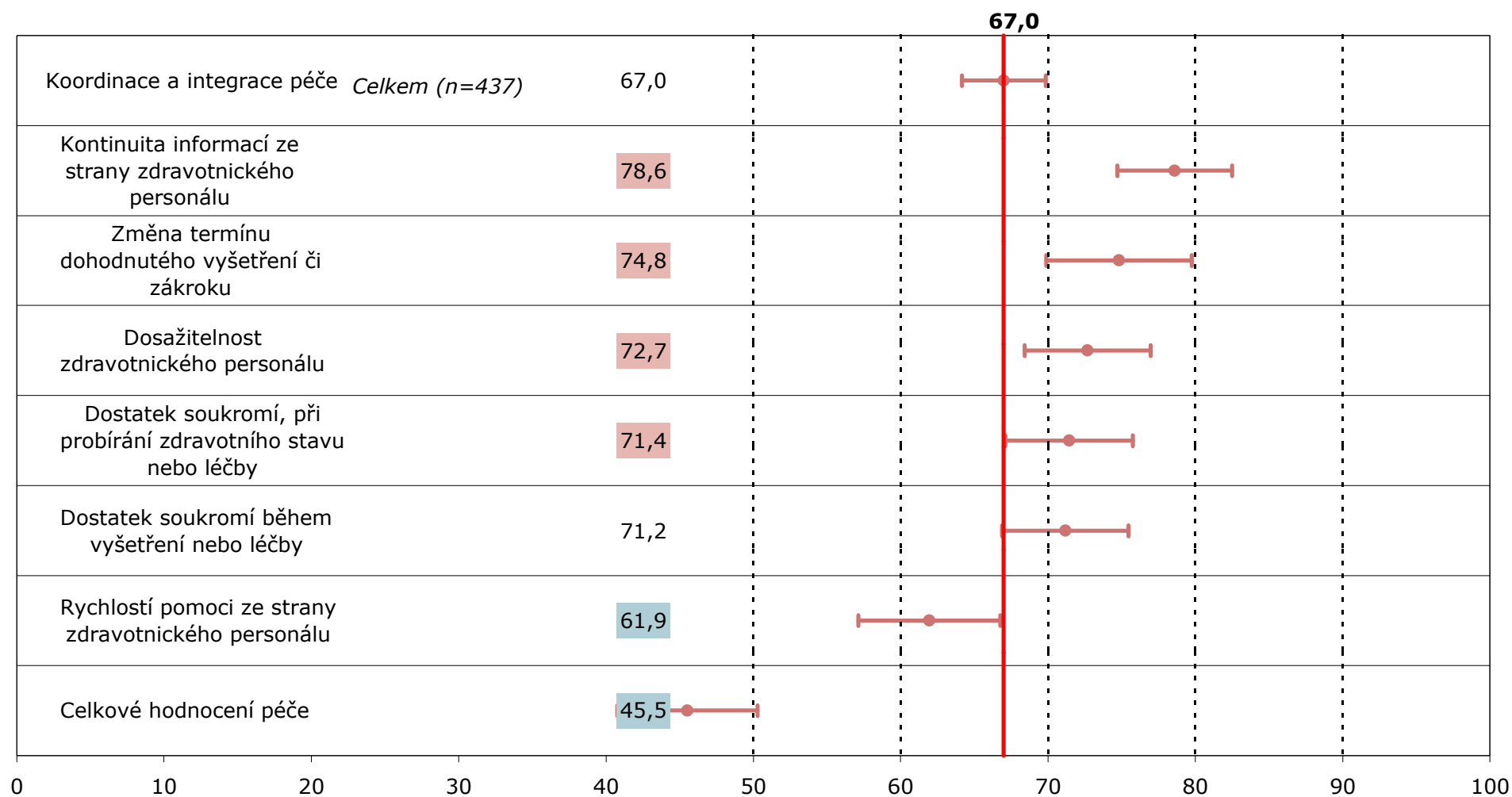
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava: Koordinace a integrace péče

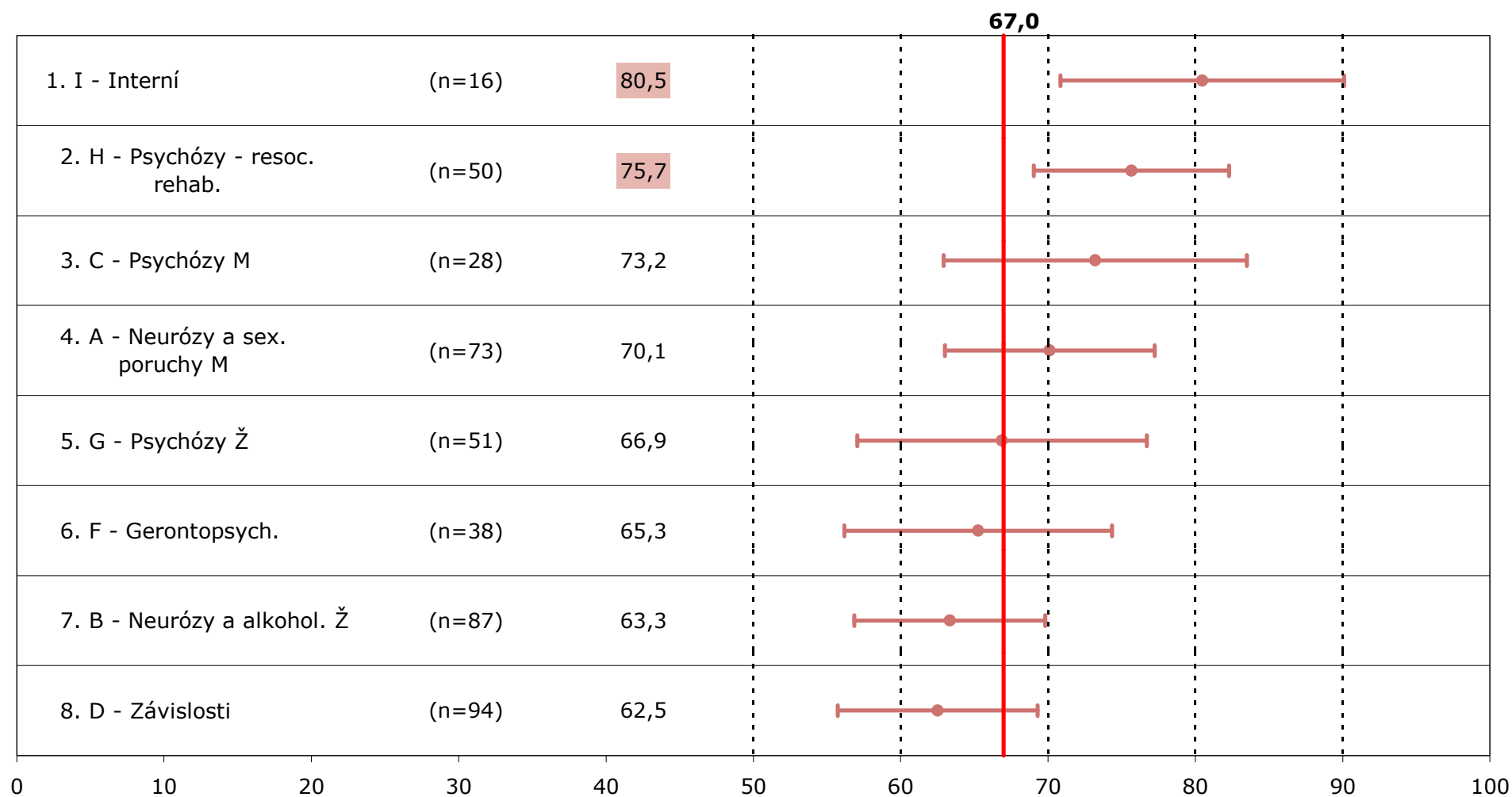
Základ: Všichni pacienti



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

PL Opava: Koordinace a integrace péče

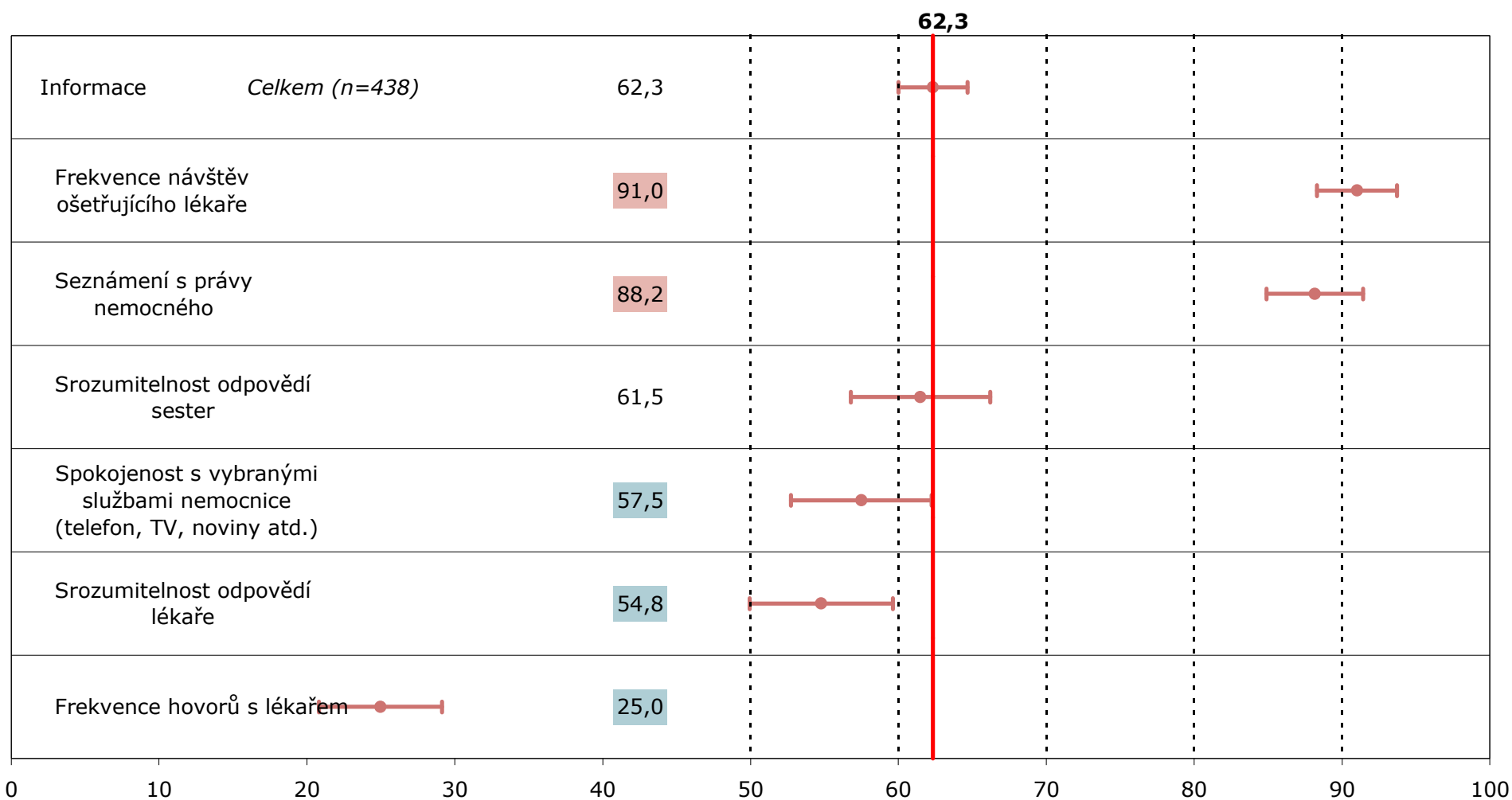
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava: Informace, komunikace

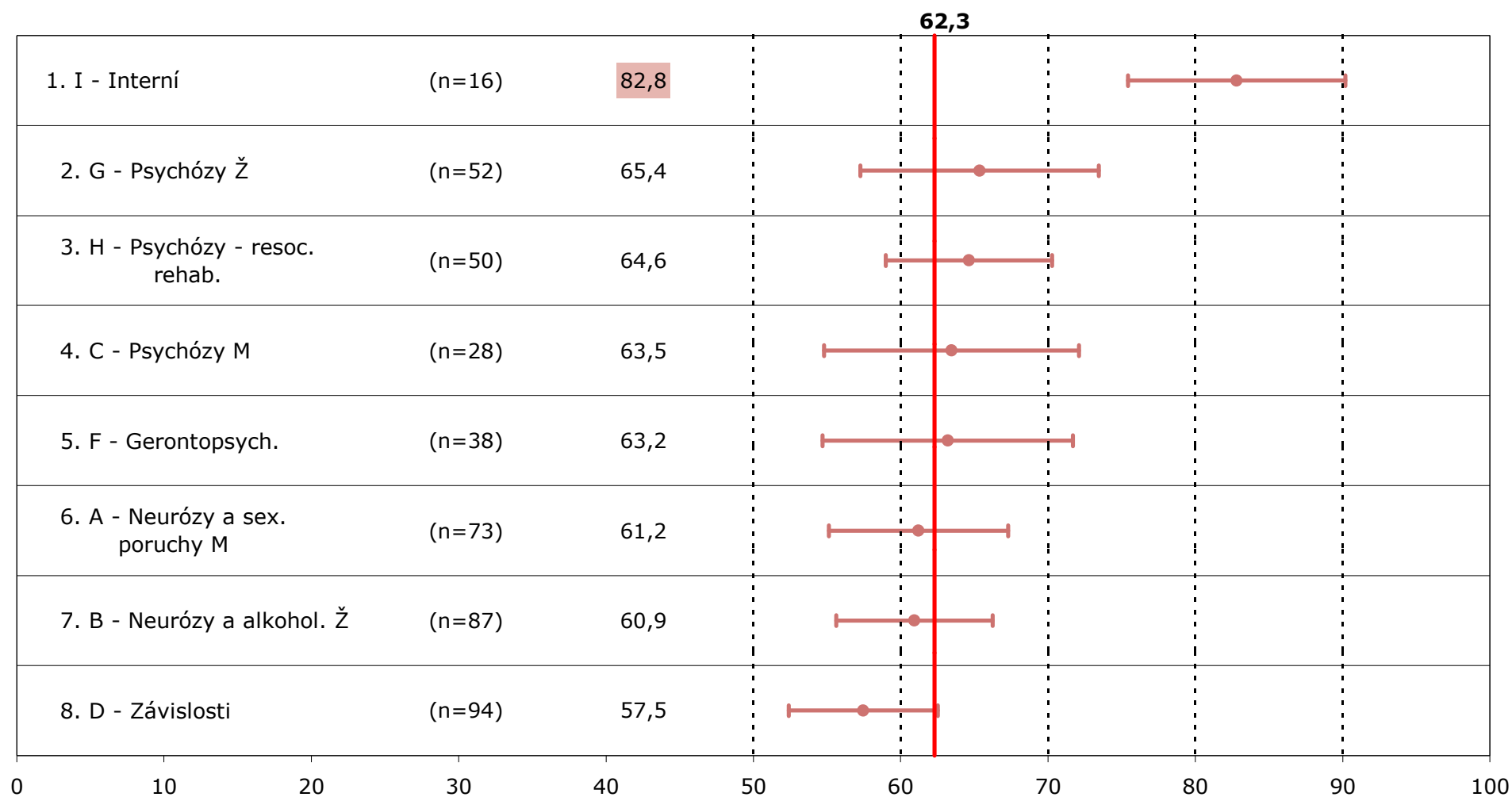
Základ: Všichni pacienti



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

PL Opava: Informace, komunikace

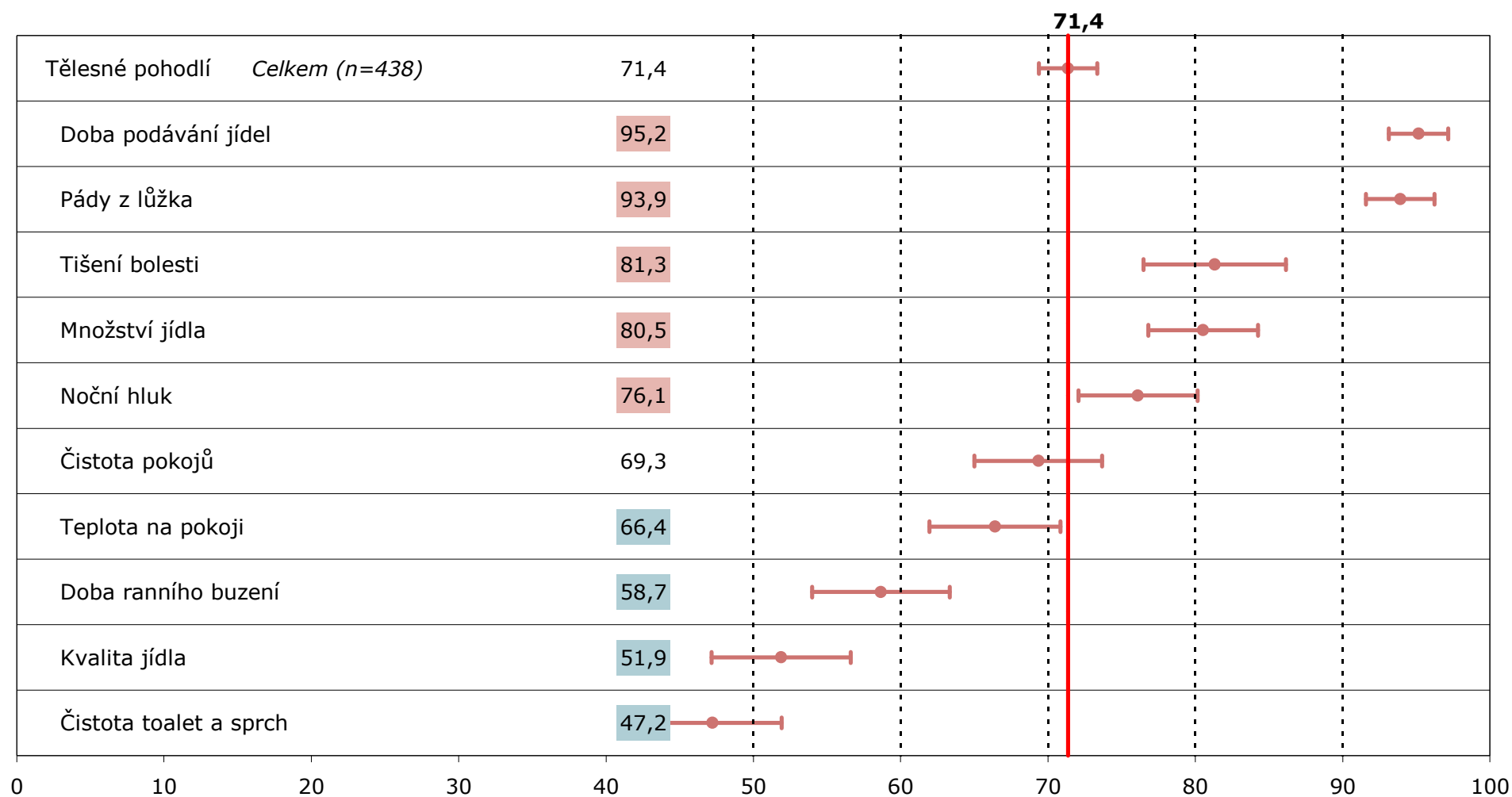
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava: Tělesné pohodlí

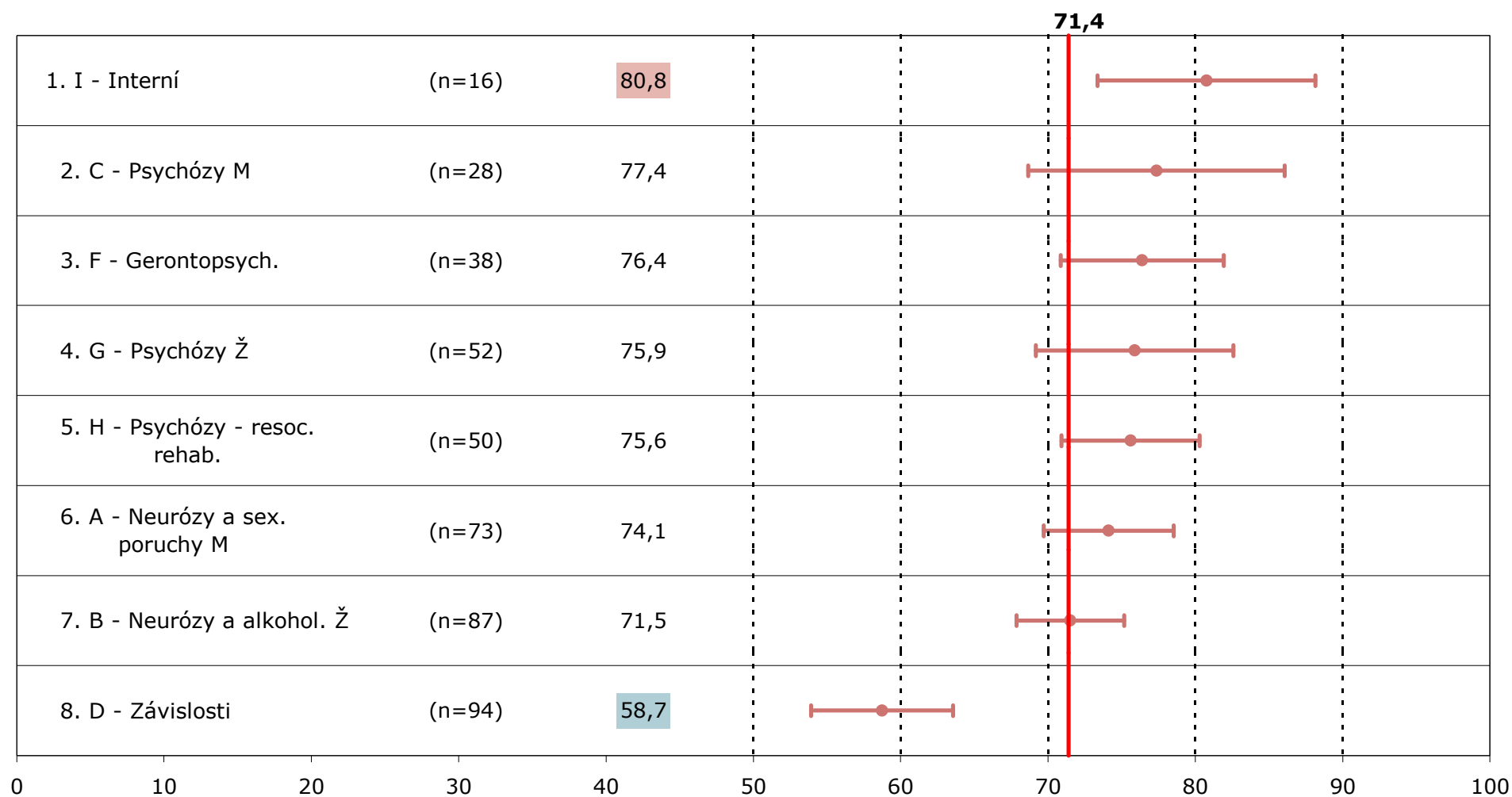
Základ: Všichni pacienti



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

PL Opava: Tělesné pohodlí

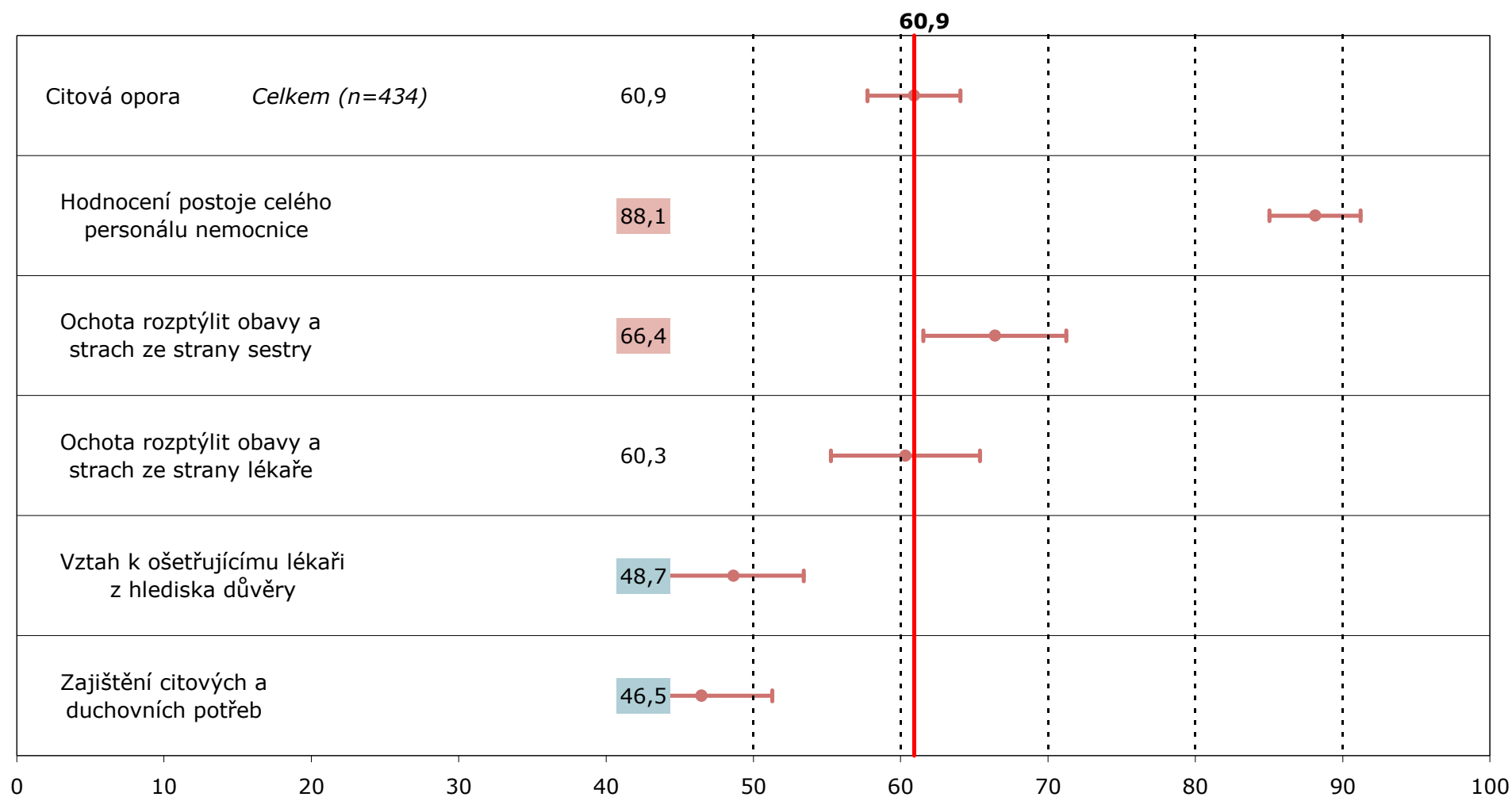
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava: Citová opora

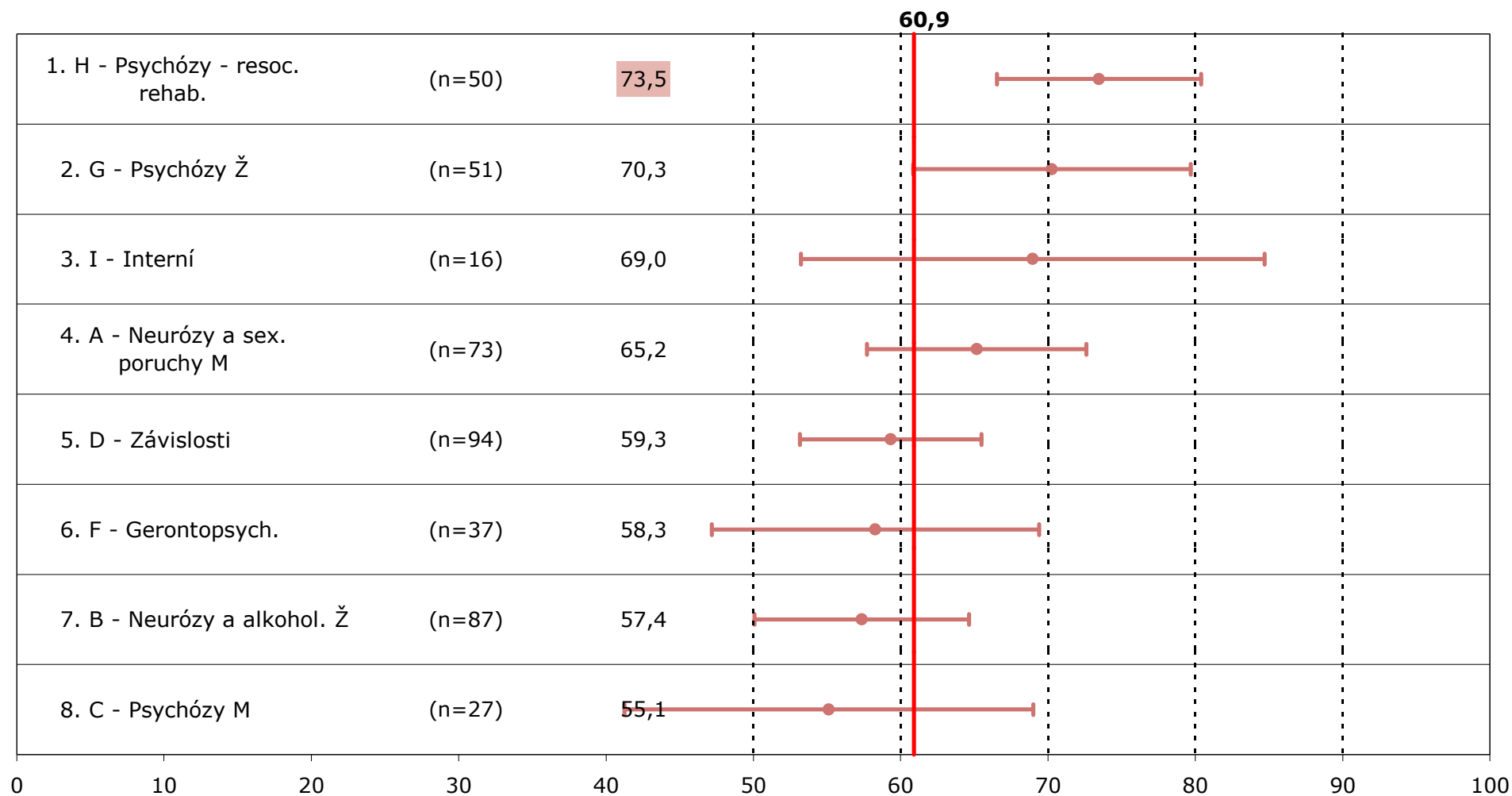
Základ: Všichni pacienti



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

PL Opava: Citová opora

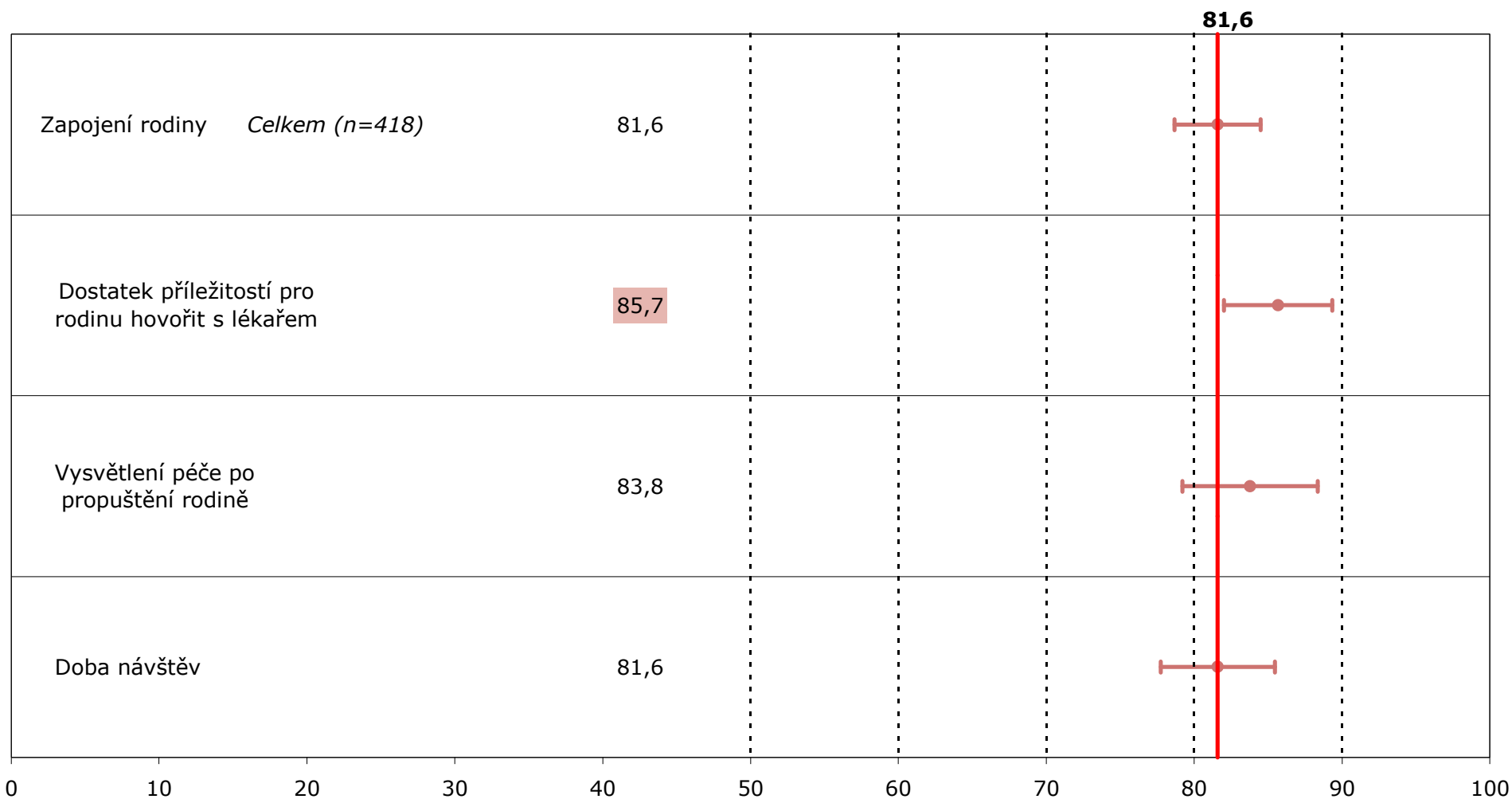
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava: Zapojení rodiny

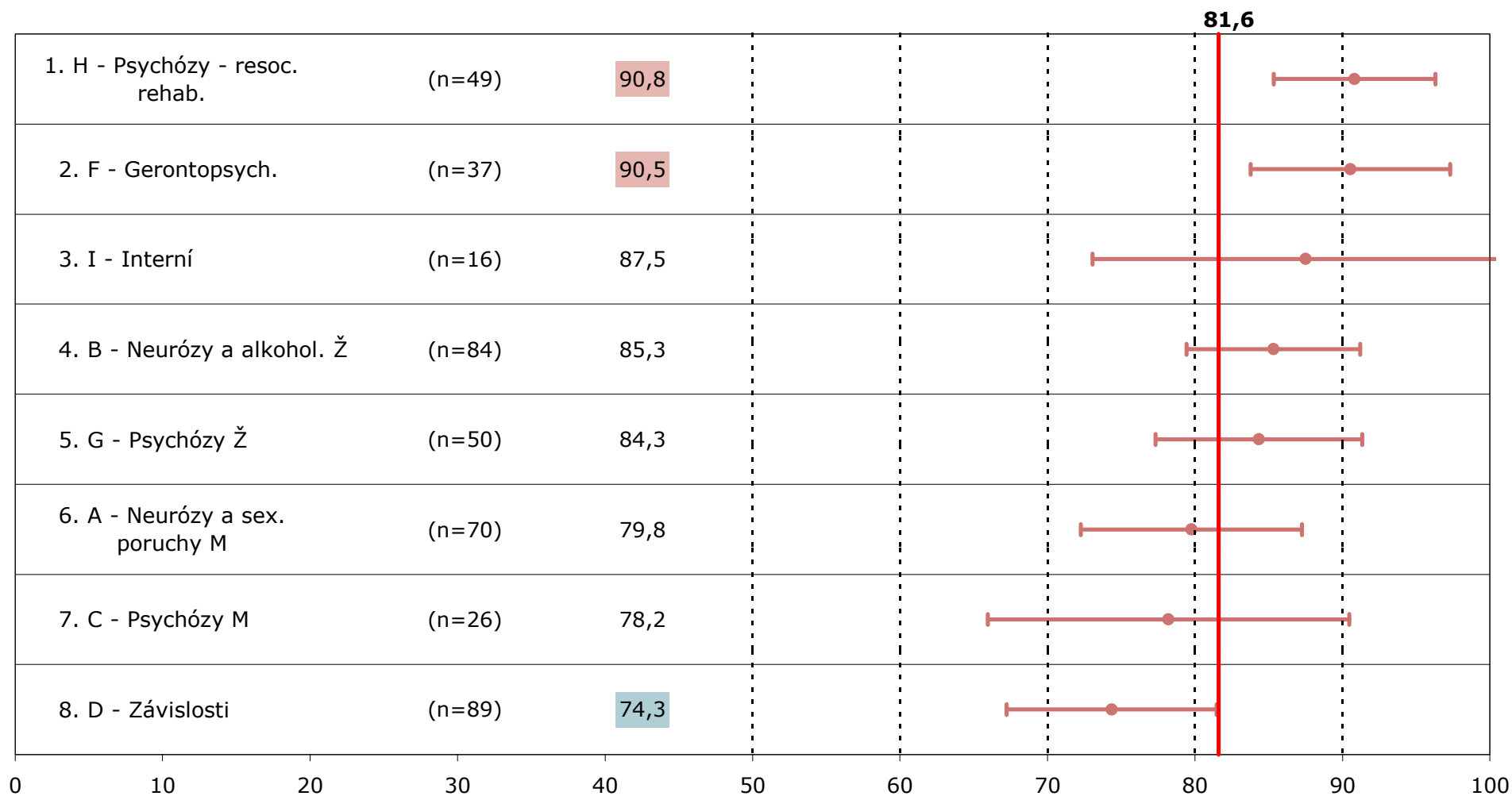
Základ: Všichni pacienti



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

PL Opava: Zapojení rodiny

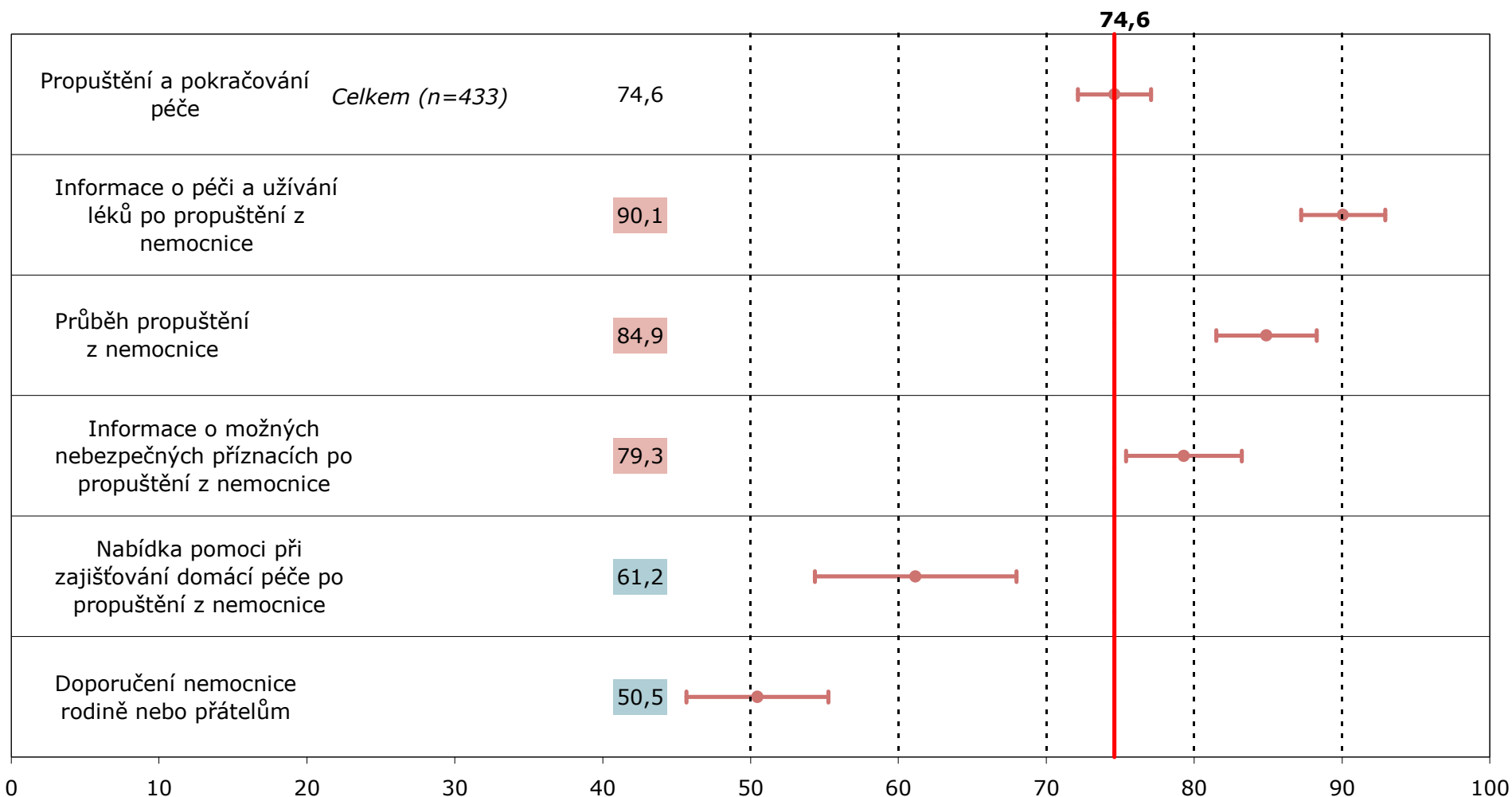
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava: Propuštění a pokračování péče

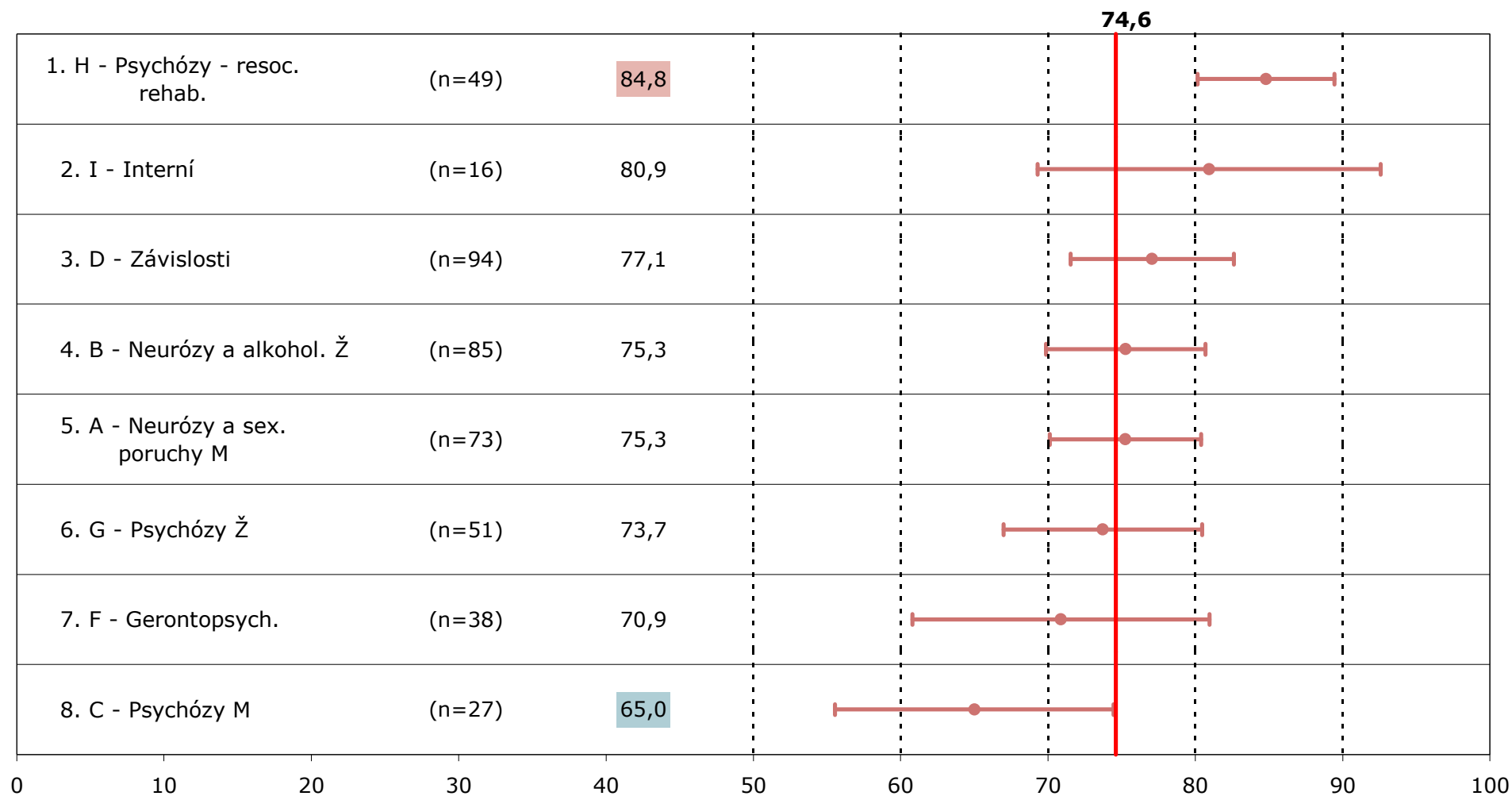
Základ: Všichni pacienti



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

PL Opava: 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 PRACOVÍŠTÍCH

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
A - Neurózy a sex. poruchy M									
B - Neurózy a alkohol. Ž									
C - Psychózy M									-
D - Závislosti	-				-	-		-	
F - Gerontopsych.									
G - Psychózy Ž									
H - Psychózy - resoc. rehab.	+		+	+			+	+	+
I - Interní	+	+	+		+				

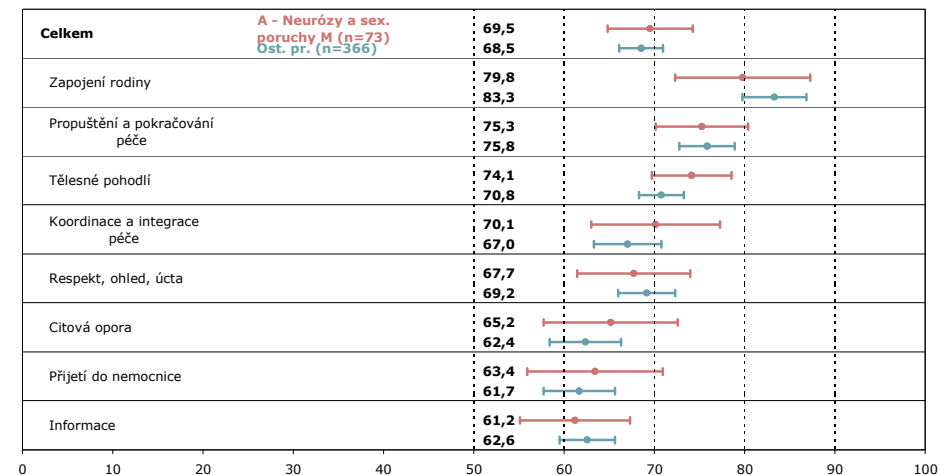
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Opava: Porovnání s ostatními pracovišti

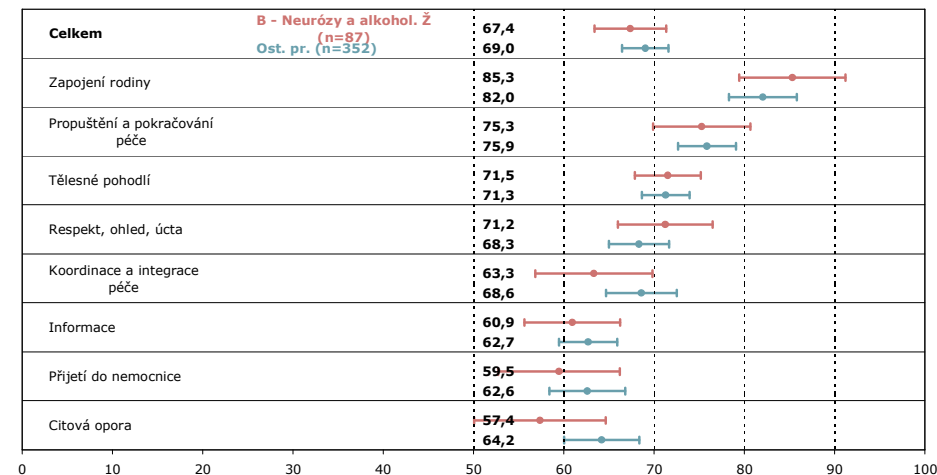
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava: Porovnání s ostatními pracovišti

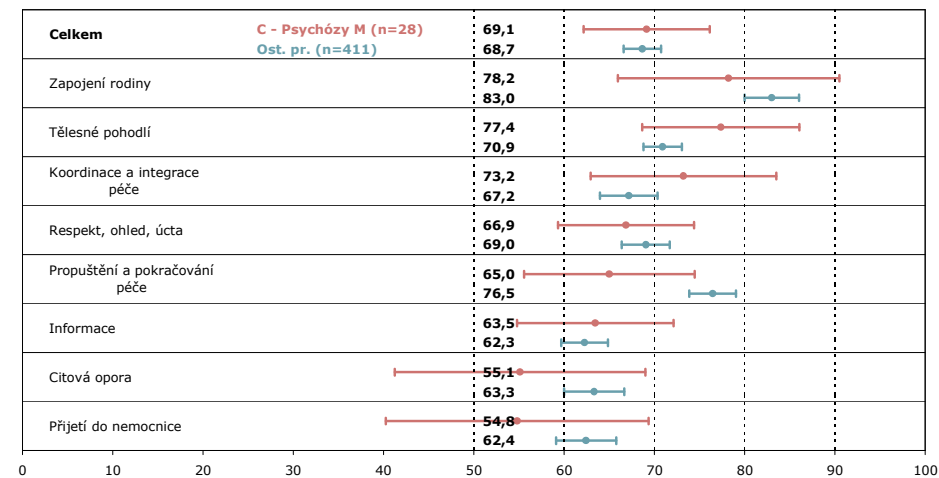
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava: Porovnání s ostatními pracovišti

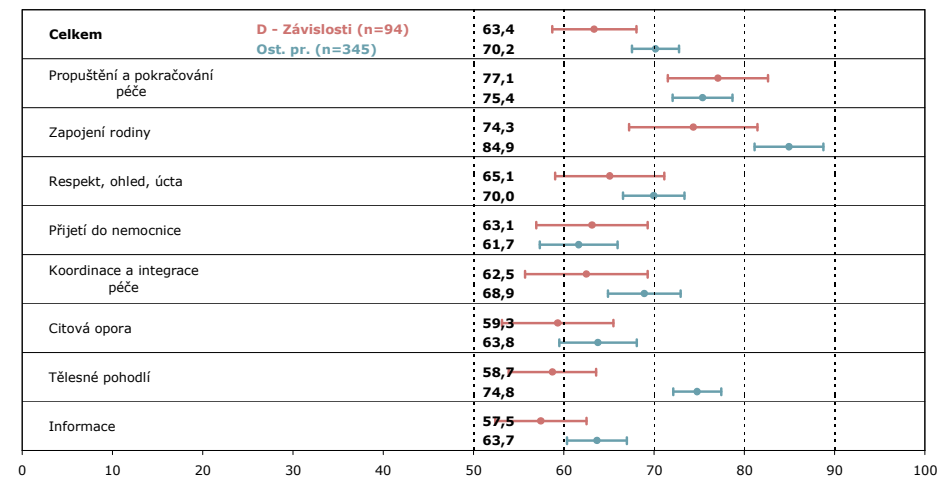
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

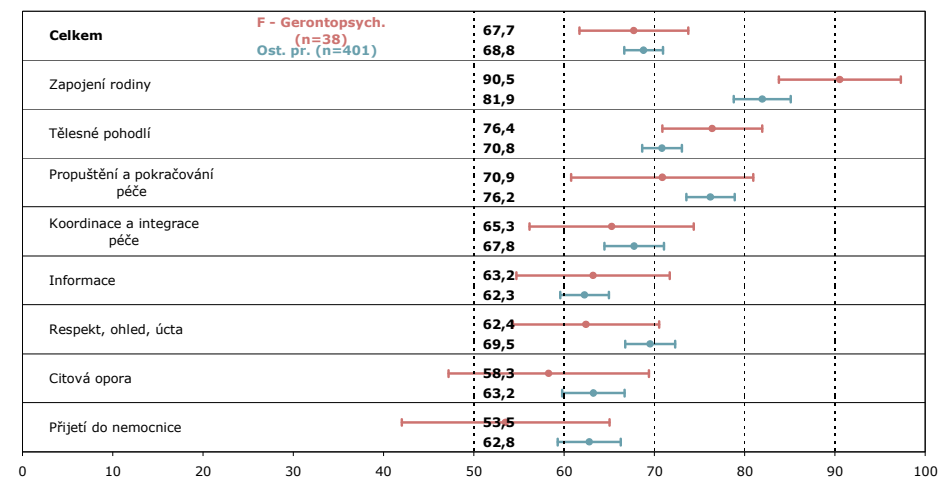


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Opava: Porovnání s ostatními pracovišti

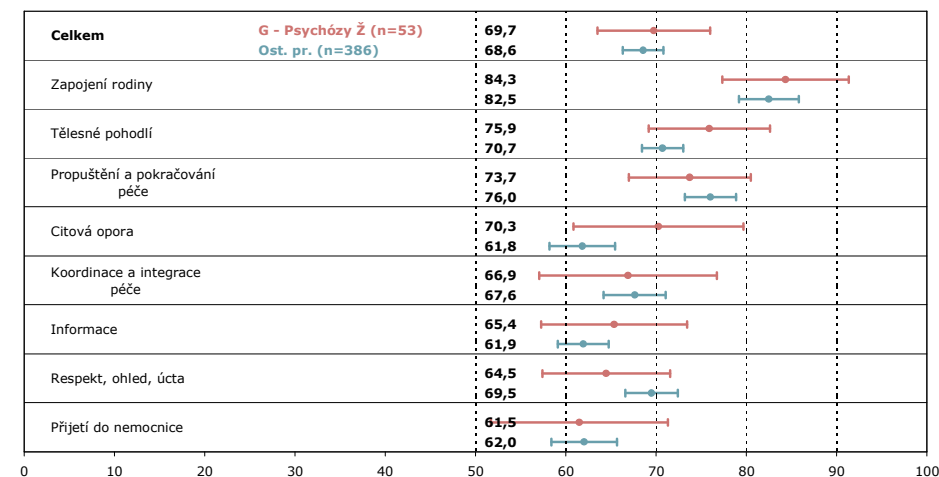
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava: Porovnání s ostatními pracovišti

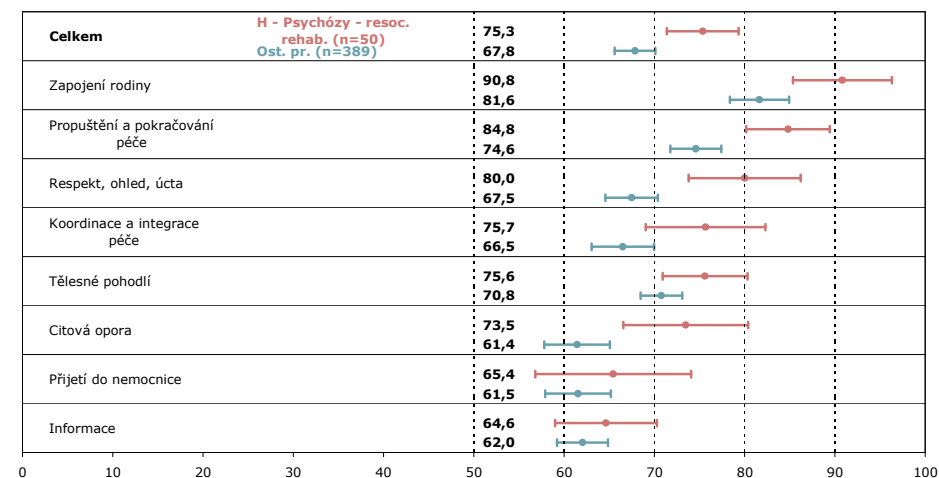
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava: Porovnání s ostatními pracovišti

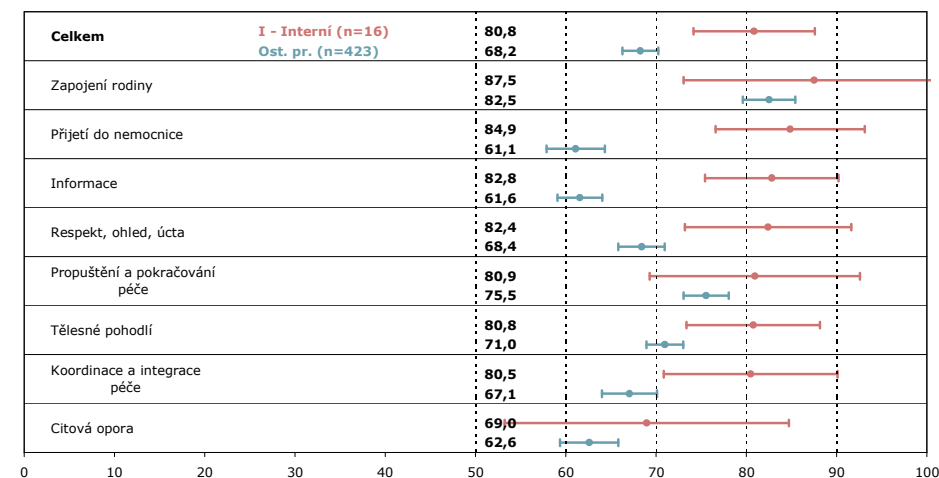
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



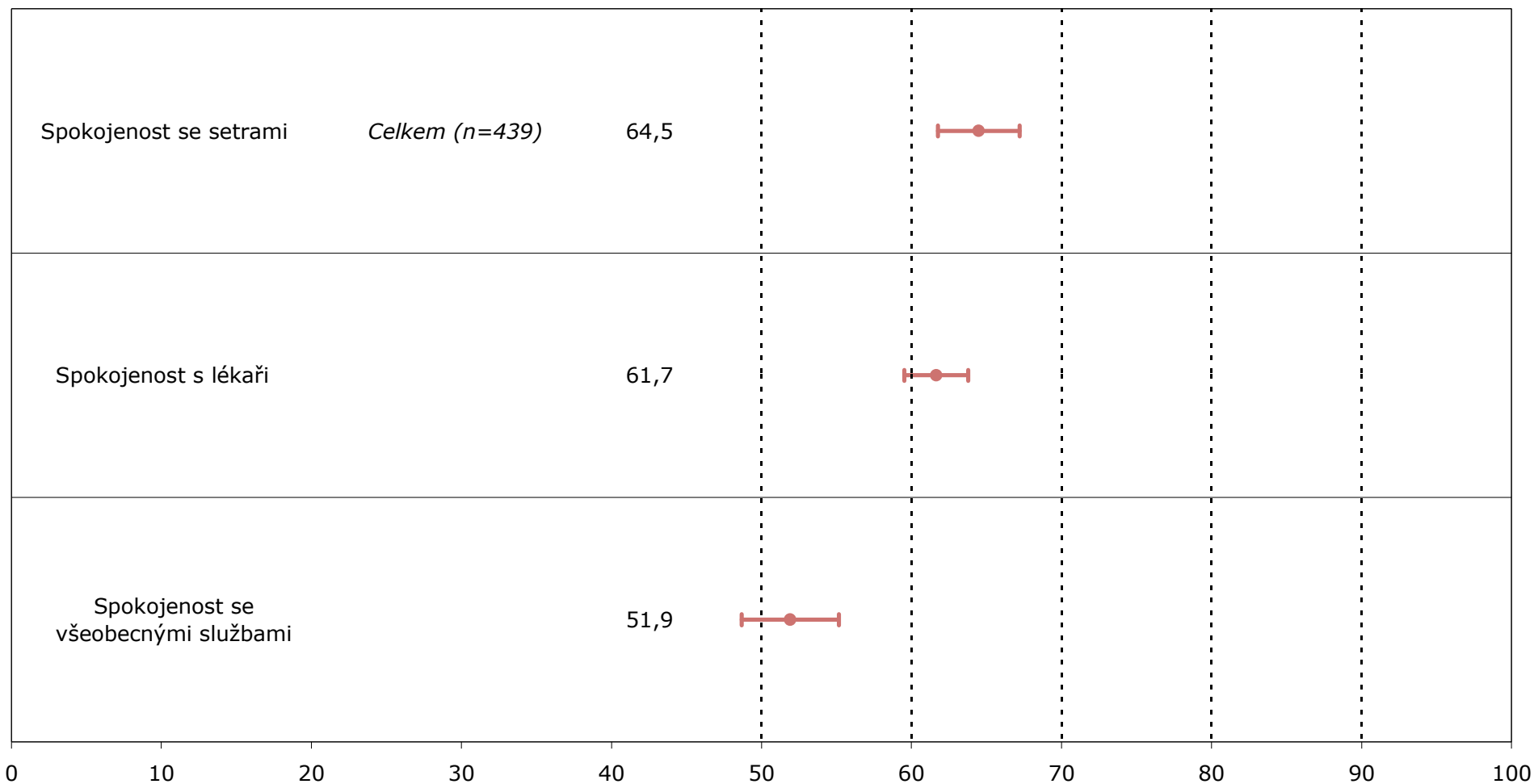
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Opava: Spokojenost s personálem a všeob. službami

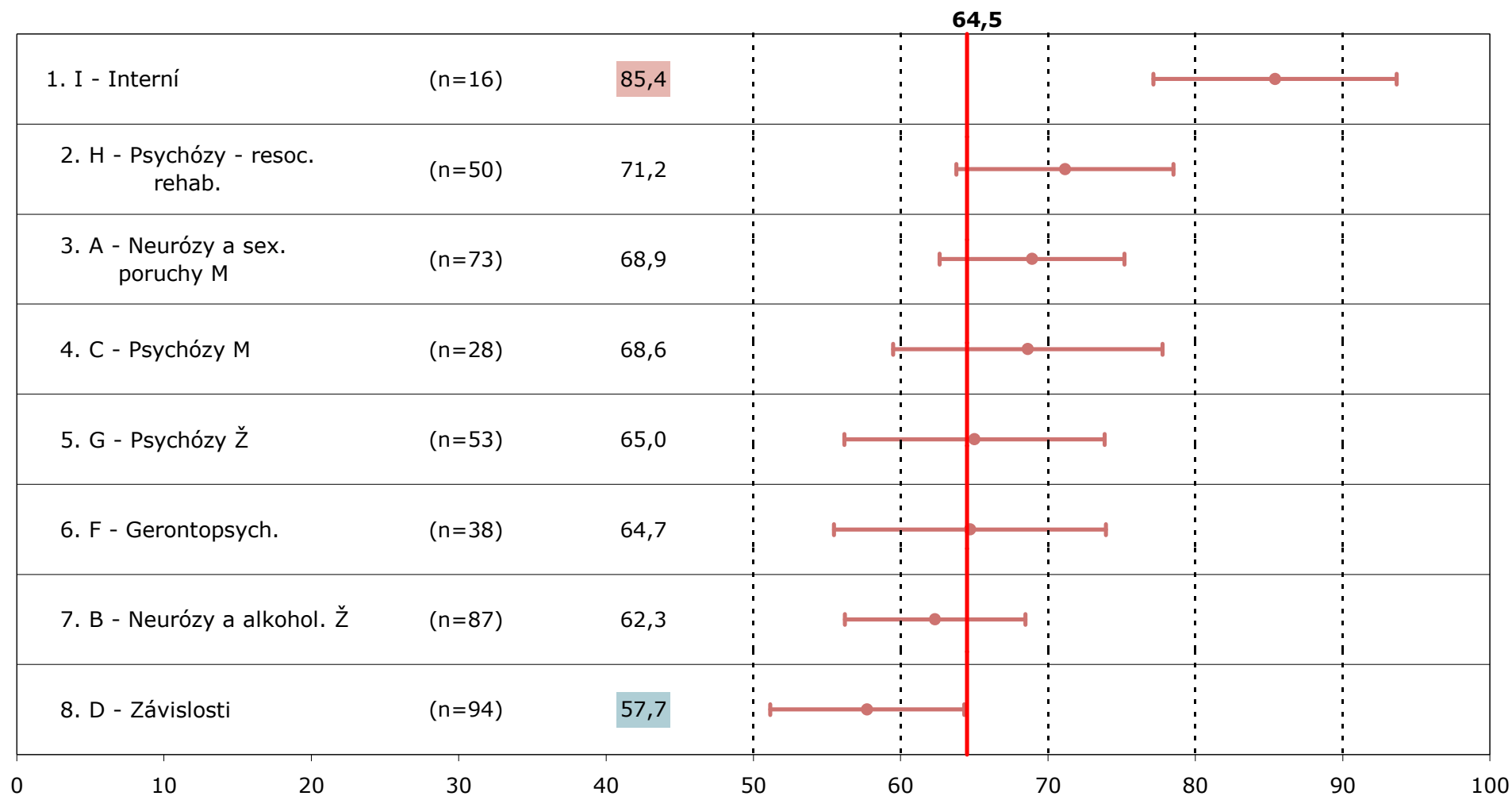
Základ: Všichni pacienti



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

PL Opava: Spokojenost se sestrami

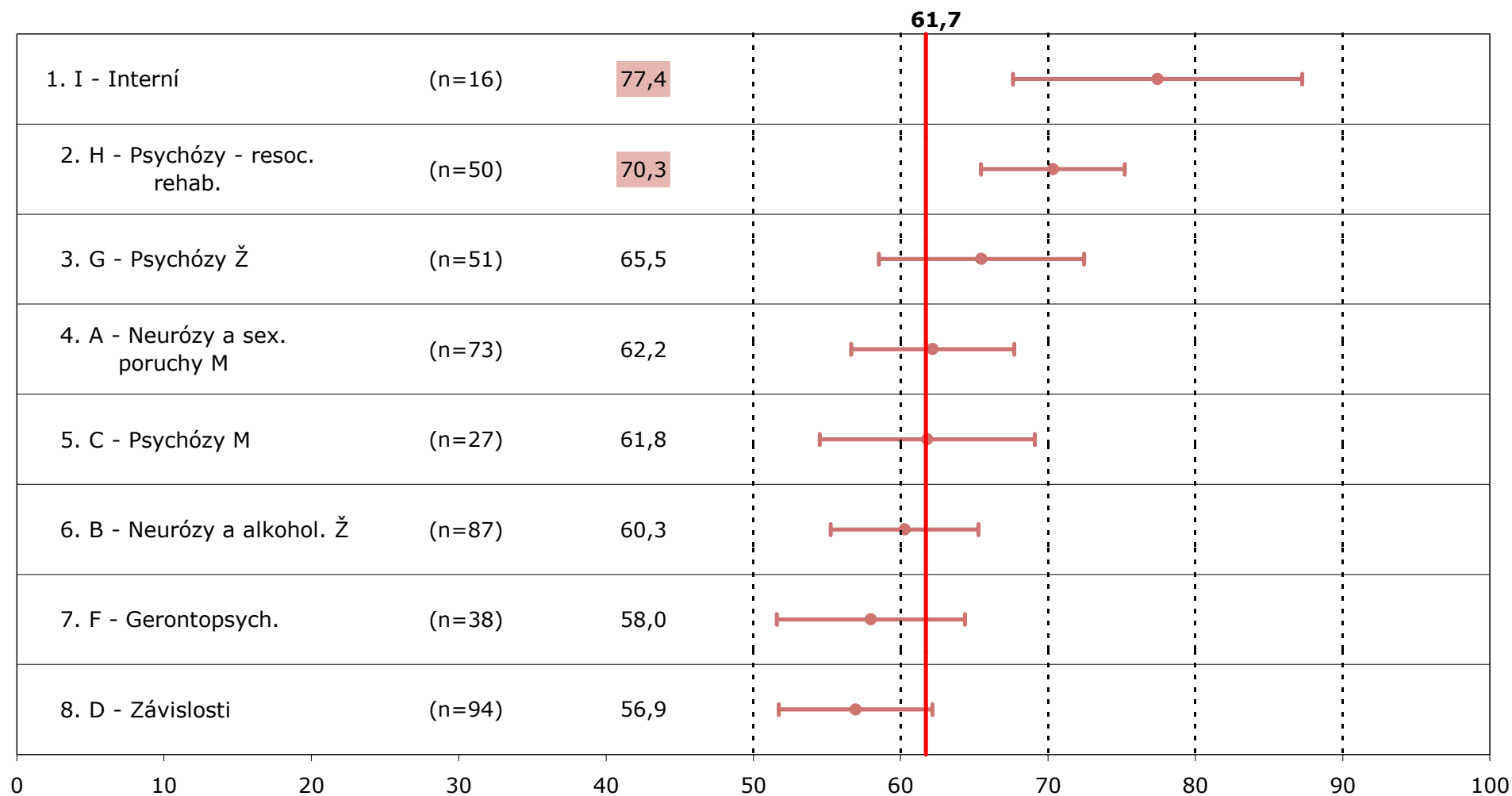
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava: Spokojenost s lékaři

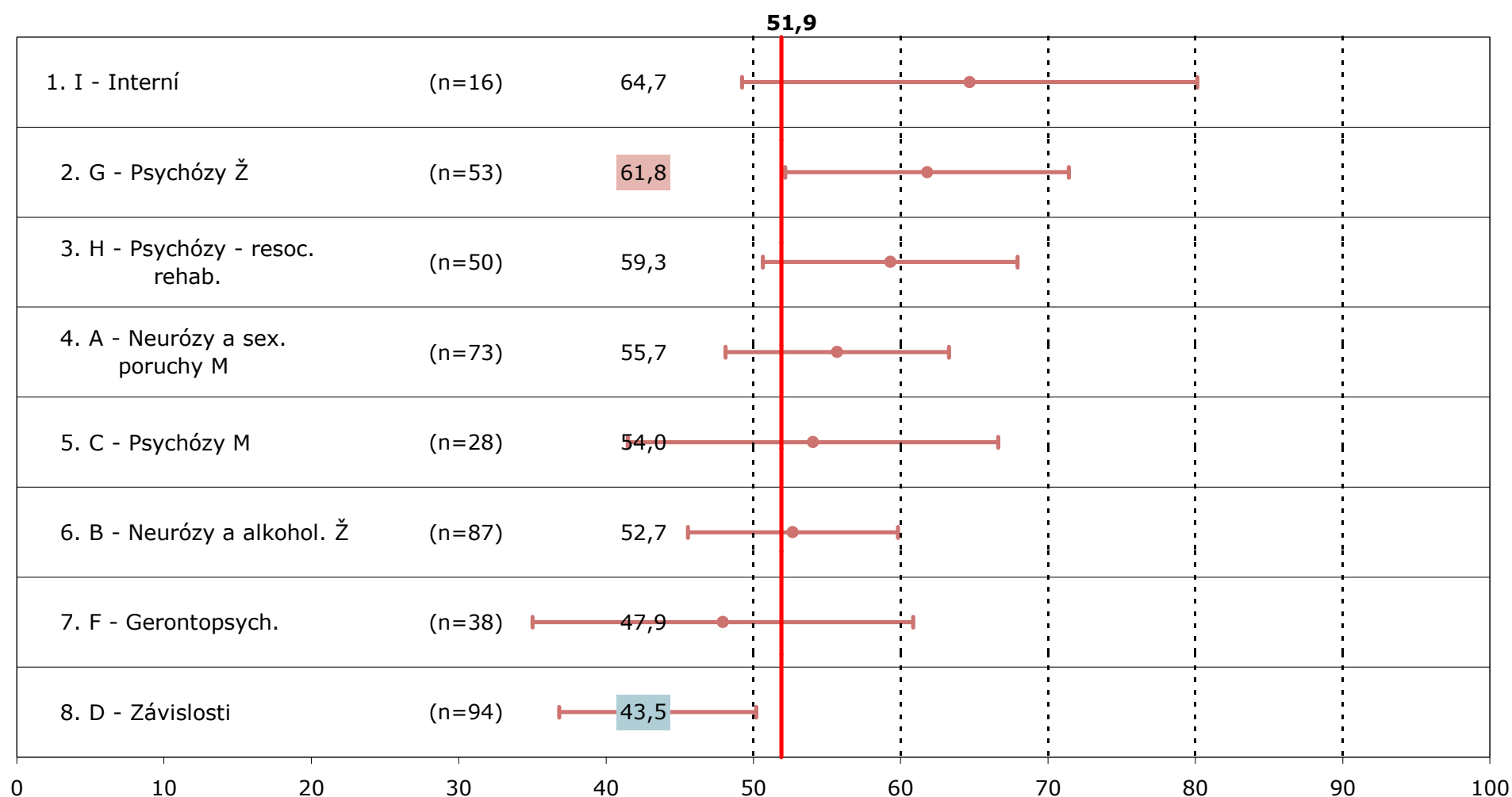
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava: 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 PRACOVÍŠŤ

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
A - Neurózy a sex. poruchy M								
B - Neurózy a alkohol. Ž							-	
C - Psychózy M								
D - Závislosti							+	
F - Gerontopsych.						-		
G - Psychózy Ž							-	
H - Psychózy - resoc. rehab.								
I - Interní	+					+		

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
A - Neurózy a sex. poruchy M							
B - Neurózy a alkohol. Ž							
C - Psychózy M							
D - Závislosti							
F - Gerontopsych.		-				+	
G - Psychózy Ž			-	-			
H - Psychózy - resoc. rehab.	+	+					+
I - Interní	+		+			+	

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
A - Neurózy a sex. poruchy M								
B - Neurózy a alkohol. Ž				-				
C - Psychózy M								
D - Závislosti		-	-					
F - Gerontopsych.								
G - Psychózy Ž								
H - Psychózy - resoc. rehab.	+							
I - Interní		+	+				+	

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
A - Neurózy a sex. poruchy M					-		
B - Neurózy a alkohol. Ž					-	+	-
C - Psychózy M					+		
D - Závislosti	-	-			-		+
F - Gerontopsych.							
G - Psychózy Ž					+		
H - Psychózy - resoc. rehab.							
I - Interní	+				+		

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
A - Neurózy a sex. poruchy M			+	+							
B - Neurózy a alkohol. Ž			-	-							
C - Psychózy M						+					
D - Závislosti	-	-	-	-	-	-		-		-	
F - Gerontopsych.					+					+	
G - Psychózy Ž				+		+					
H - Psychózy - resoc. rehab.											
I - Interní			+	+							

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
A - Neurózy a sex. poruchy M						
B - Neurózy a alkohol. Ž					-	
C - Psychózy M						
D - Závislosti		-				
F - Gerontopsych.						
G - Psychózy Ž		+				
H - Psychózy - resoc. rehab.	+	+			+	
I - Interní						

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
A - Neurózy a sex. poruchy M				
B - Neurózy a alkohol. Ž				
C - Psychózy M				
D - Závislosti	-	-	-	
F - Gerontopsych.			+	
G - Psychózy Ž				
H - Psychózy - resoc. rehab.	+		+	+
I - Interní				

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
A - Neurózy a sex. poruchy M						
B - Neurózy a alkohol. Ž						
C - Psychózy M	-					
D - Závislosti					+	
F - Gerontopsych.			-			
G - Psychózy Ž						
H - Psychózy - resoc. rehab.	+	+	+	+		
I - Interní						

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

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



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA ŠTERNBERK

Psychiatrická léčebna Šternberk: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 47 % žen a 53 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena věková skupina 51 - 70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé vyučení bez maturity.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 26 % pacientů, plánovaně na objednání 61 % pacientů; přičemž většina byla přijata do jednoho týdne.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Šternberk je nadprůměrná.
Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 72,6 %.
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z oddělení 5 rehabilitace

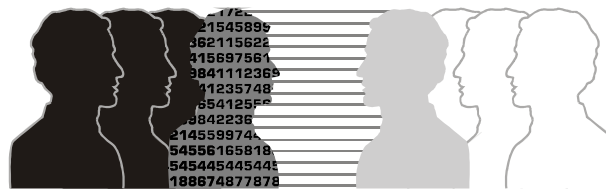
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **Ve čtyřech sledovaných dimenzích přesahuje spokojenost hranici 70 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Mírně nižší spokojenost oproti průměru je patrná u dimenzí citová opora a informace.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ Dodržení termínu přijetí
 - ☐ Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
 - ☐ Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
 - ☐ Čistota toalet a sprch
 - ☐ Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
 - ☐ Celkové hodnocení péče

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 63,2 %, s **lékaři** 71,7 % a se **všeobecnými službami** 52,7 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 125
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2008
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

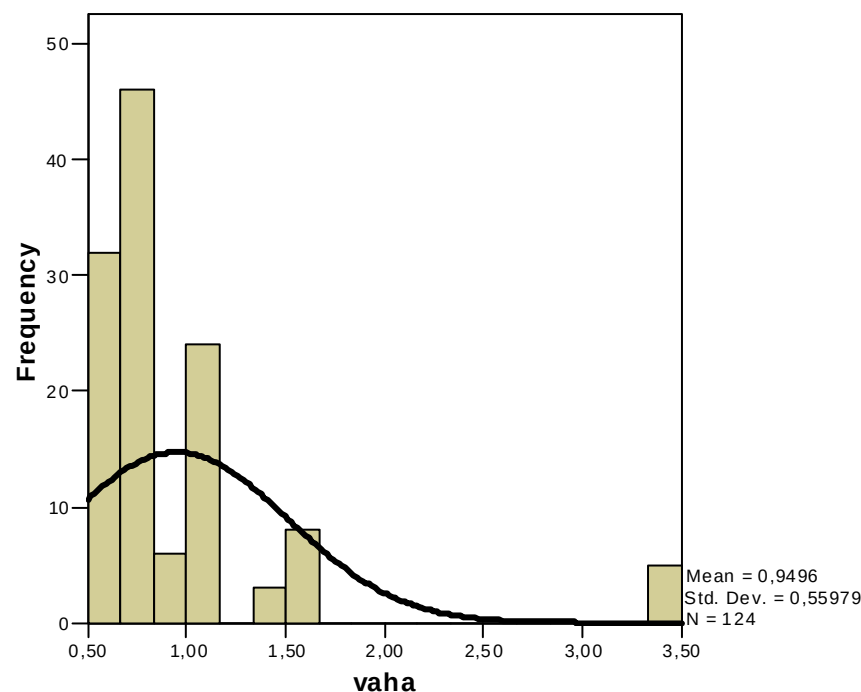
- Počet hospitalizovaných pacientů: 243
- Počet nezařazených pacientů: 40
- Počet validních dotazníků: 125
- **Návratnost: 61,6 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 16
- Počet pracovišť s $n < 15$: 13
 - Odd 15a Uzavřené muži; Odd 3b Uzavřené muži
-> sloučení pod jedno pracoviště
 - Odd 7a Otevřené ženy; Odd 7b Otevřené ženy
-> sloučení pod jedno pracoviště
 - Odd 19a Interna; Odd 19b Interna -> sloučení pod jedno pracoviště
 - Odd 15b Uzavřené ženy; Odd 23b Protialkoholní ženy; Odd 9c Geronto ženy -> zpracování společně v kategorii „Ostatní pracoviště“
 - Odd 1 Uzavřené muži; Odd 23a Chronické muži; Odd 3a Geronto muži -> nebyly sesbírány žádné dotazníky, návratnost je 0%
 - Odd 9a Geronto ženy; Odd 9b Geronto ženy -> pacientky z těchto oddělení nemohly být zařazeny do šetření

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,6 – 3,4
Rozložení vah ukazuje tento histogram:

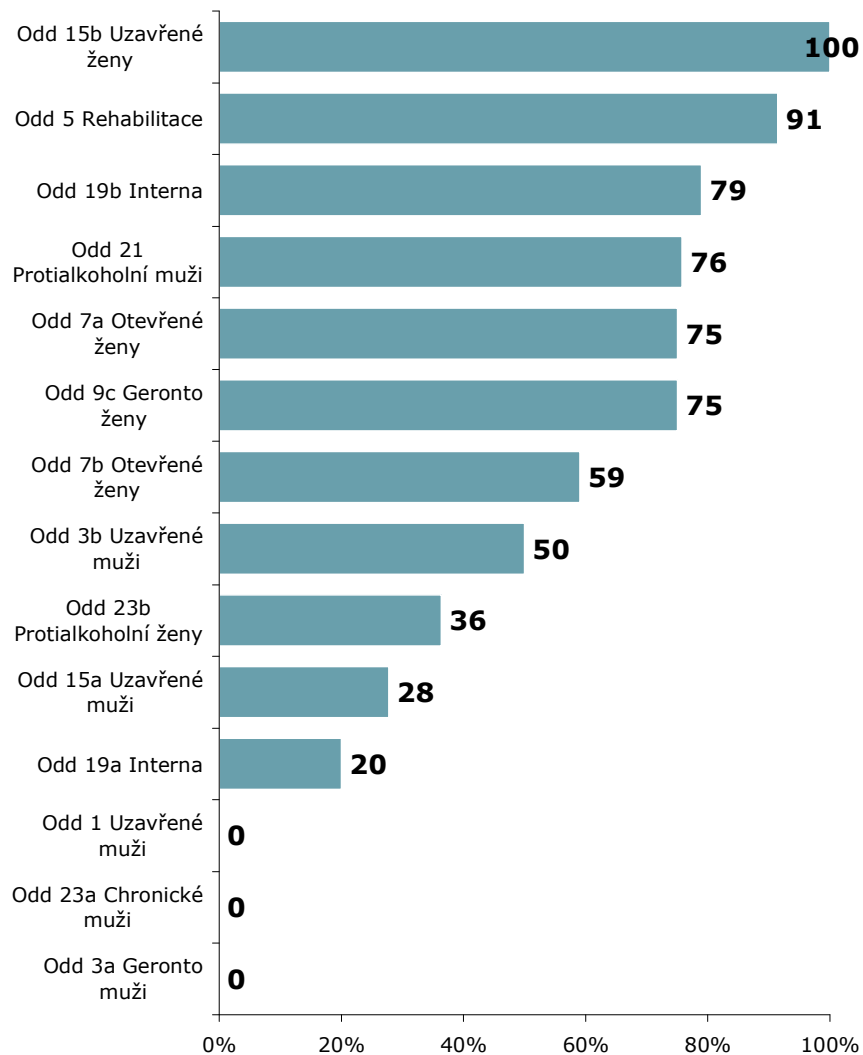


Vyplňování dotazníků

- 95 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 3 % požádala o vysvětlení personál, 1 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby a za 1% vyplňoval dotazník personál.

Návratnost dotazníků

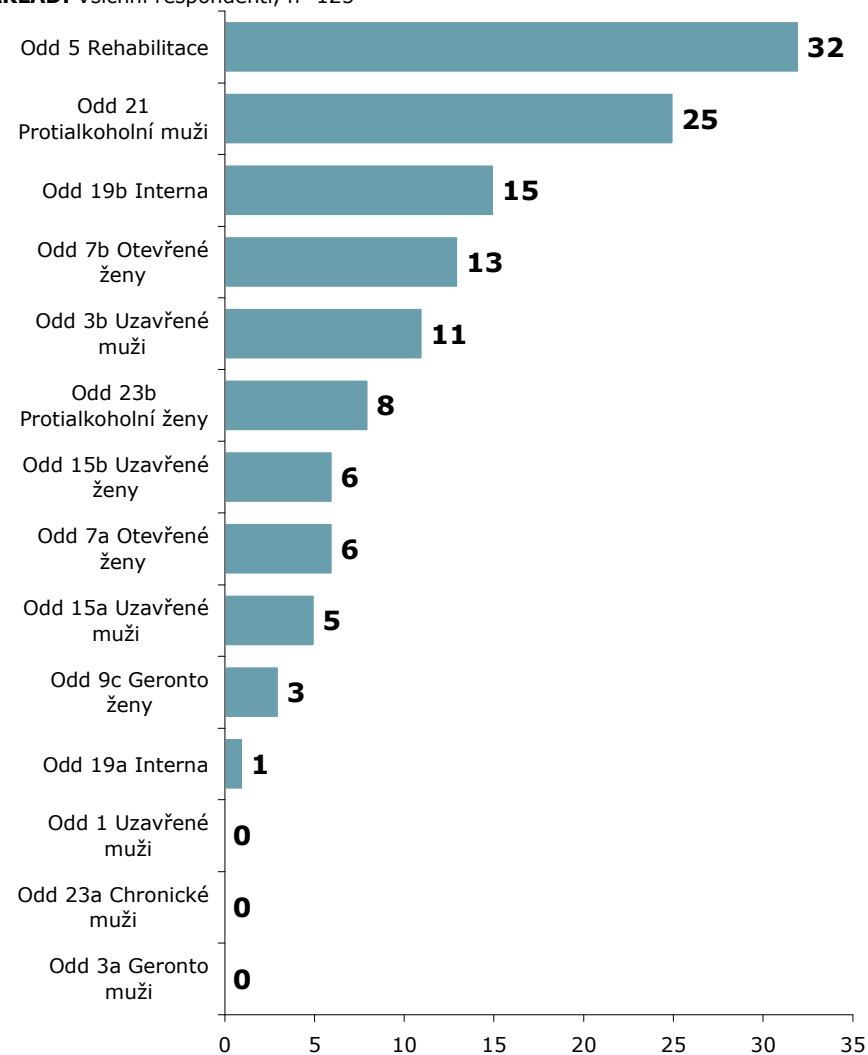
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

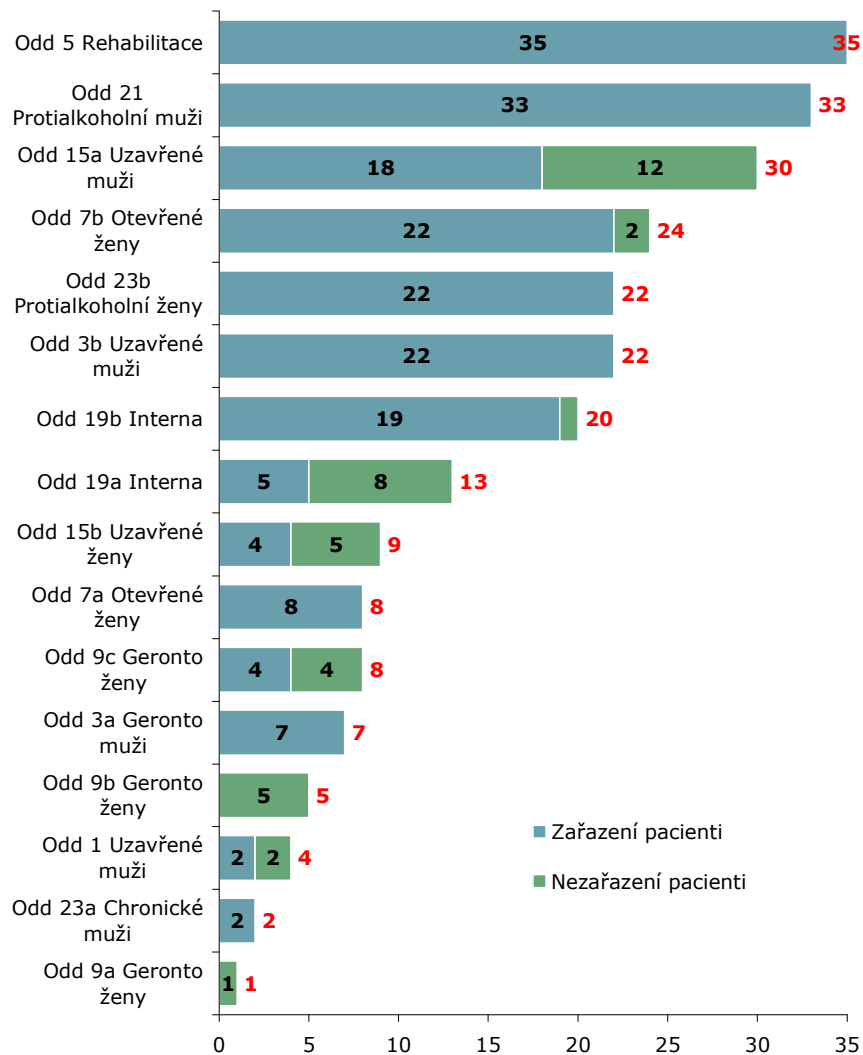
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=125



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

Počty propuštěných pacientů

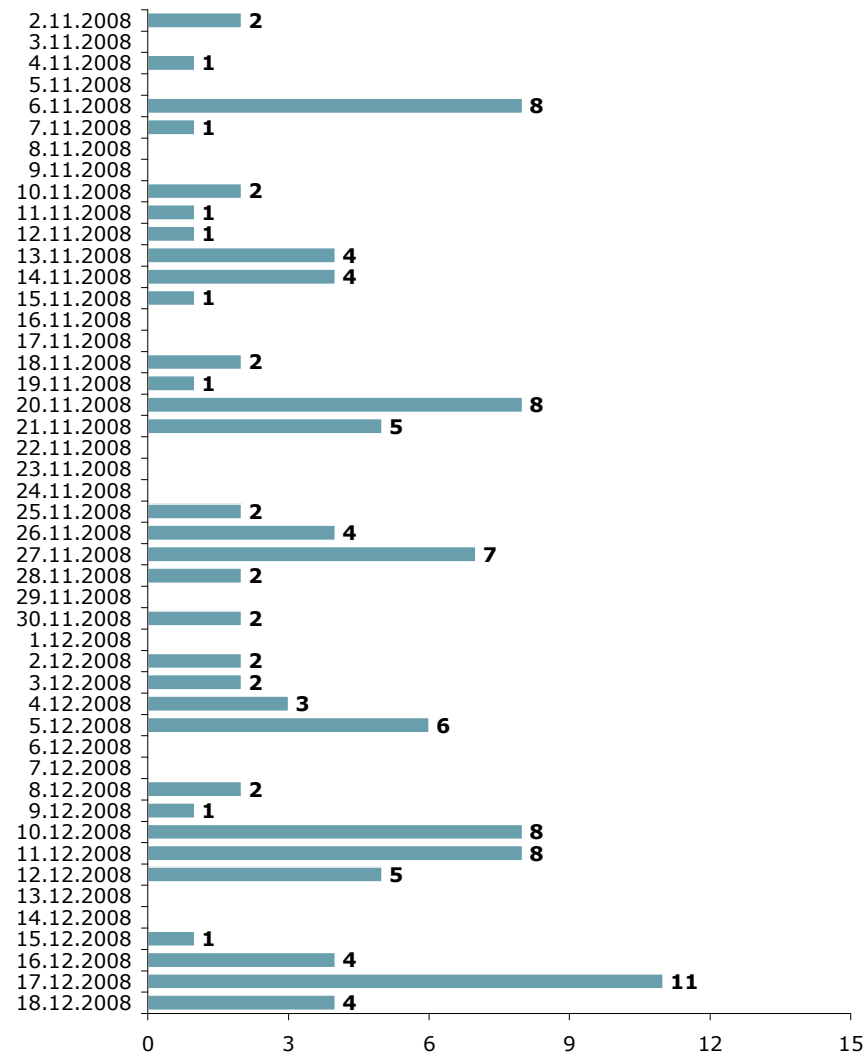
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

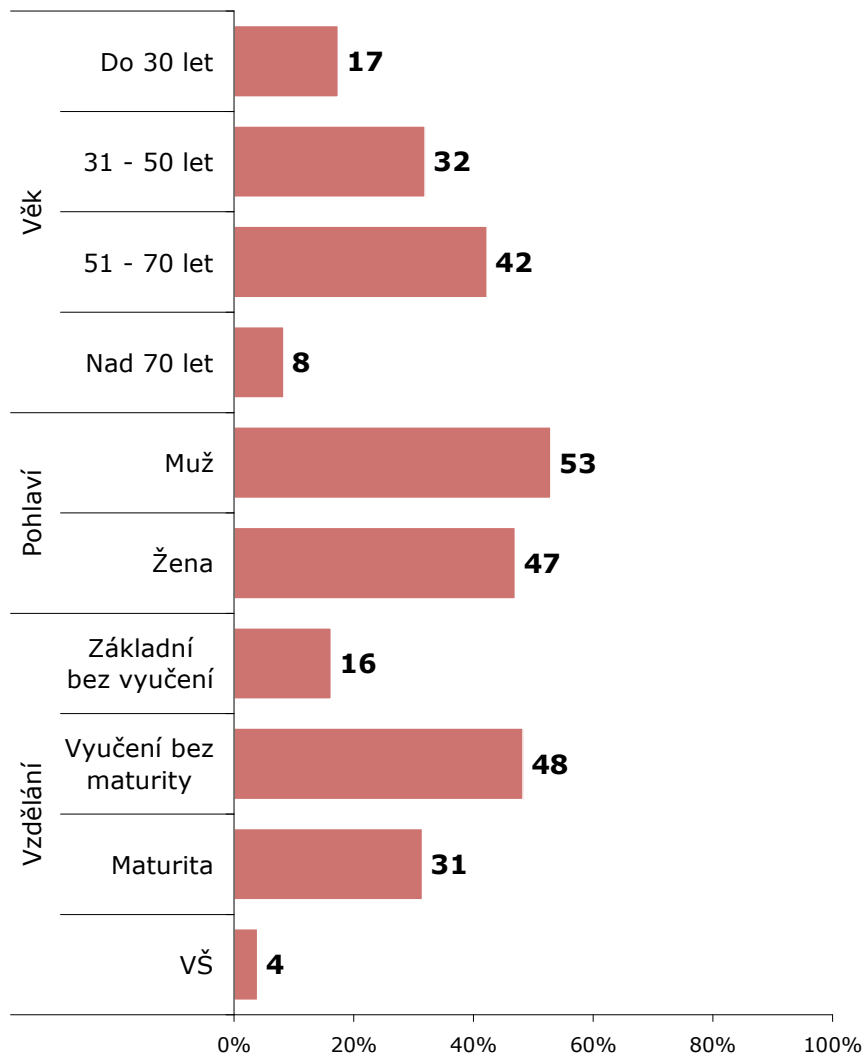
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=125



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

Demografická struktura pacientů

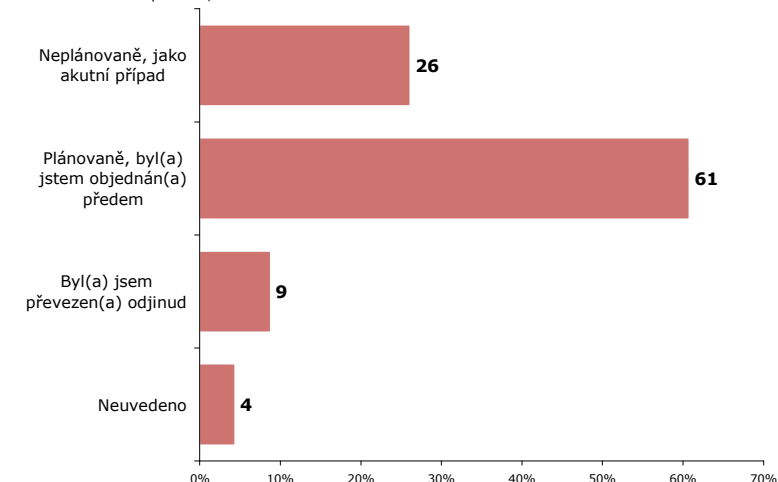
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=125



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?

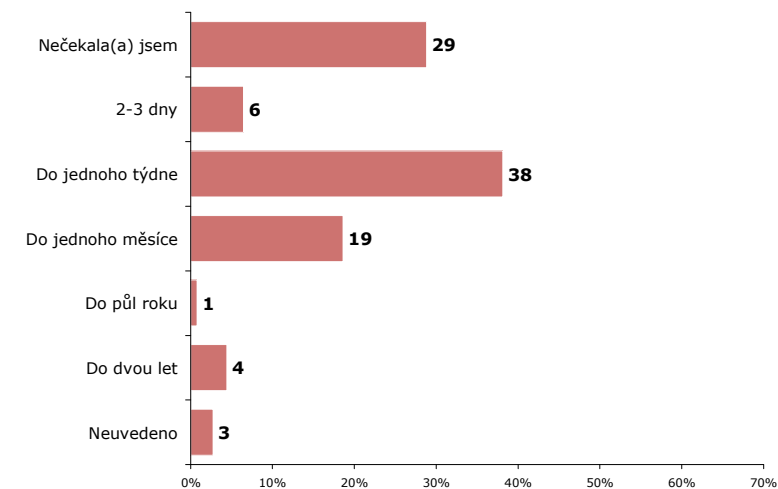
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=125



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=83



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



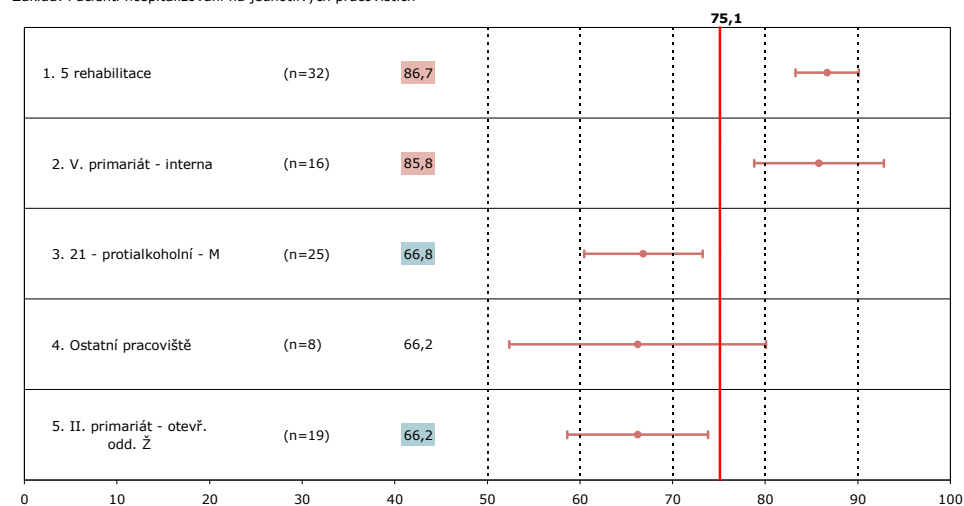
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost

PL Šternberk: Souhrnná spokojenost - otevřená

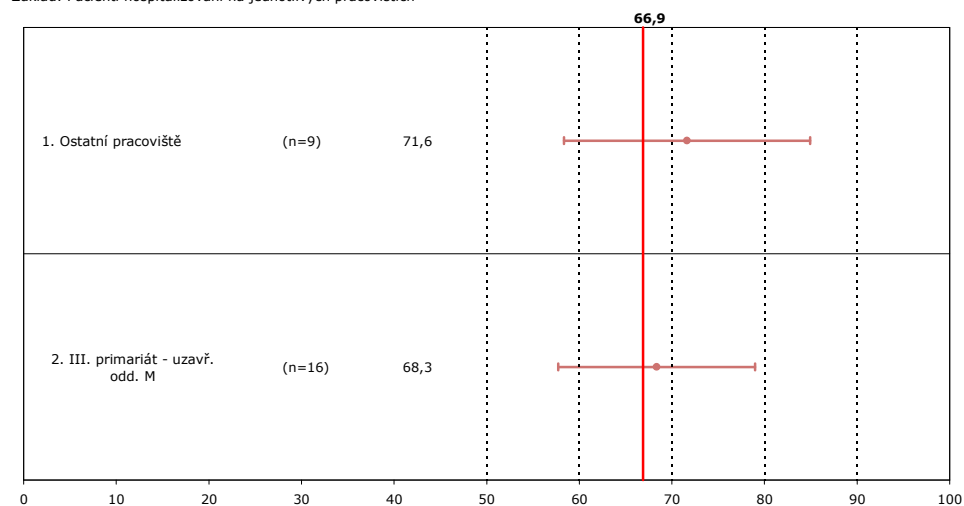
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk: Souhrnná spokojenost - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

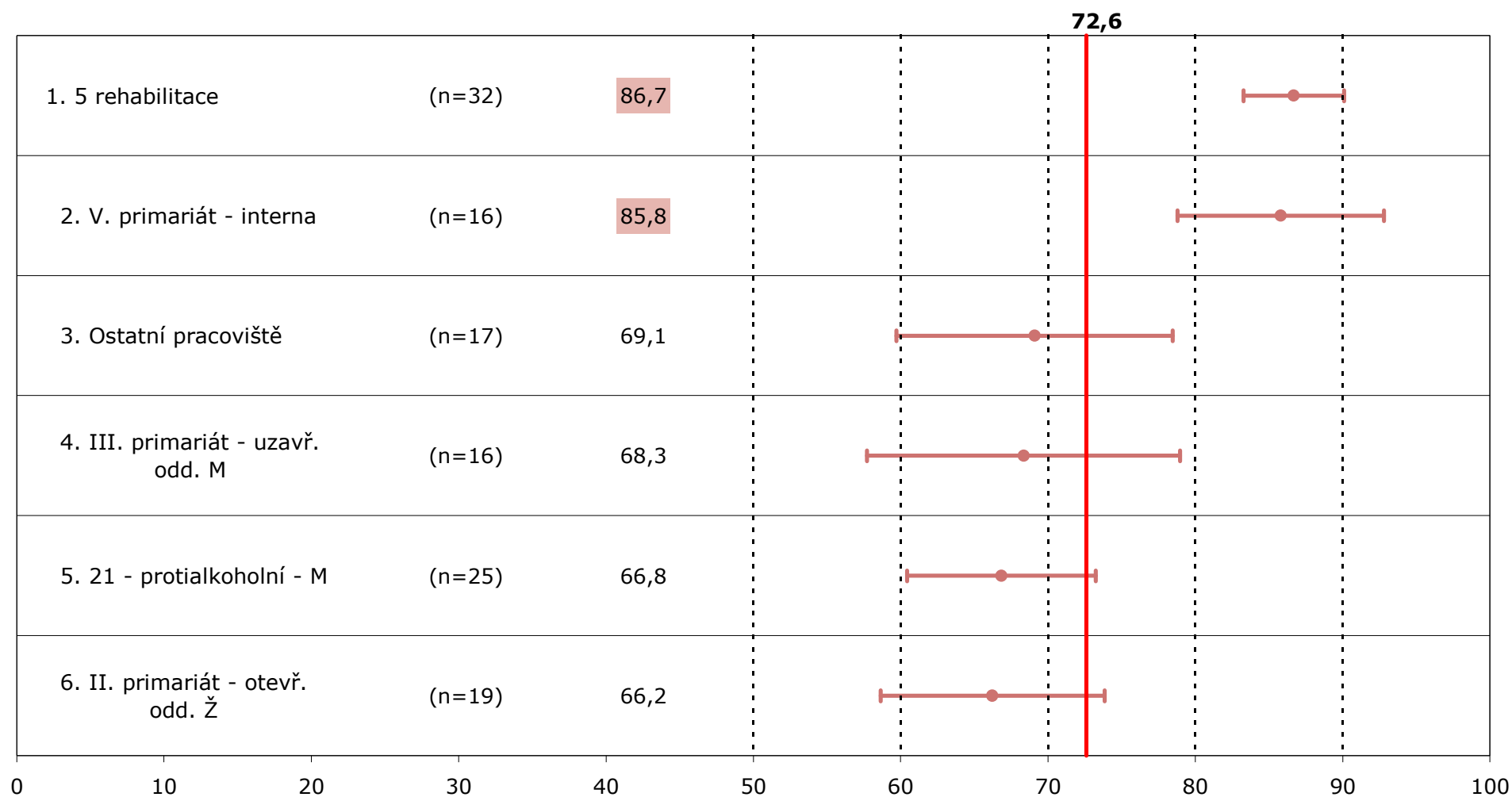


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Šternberk: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

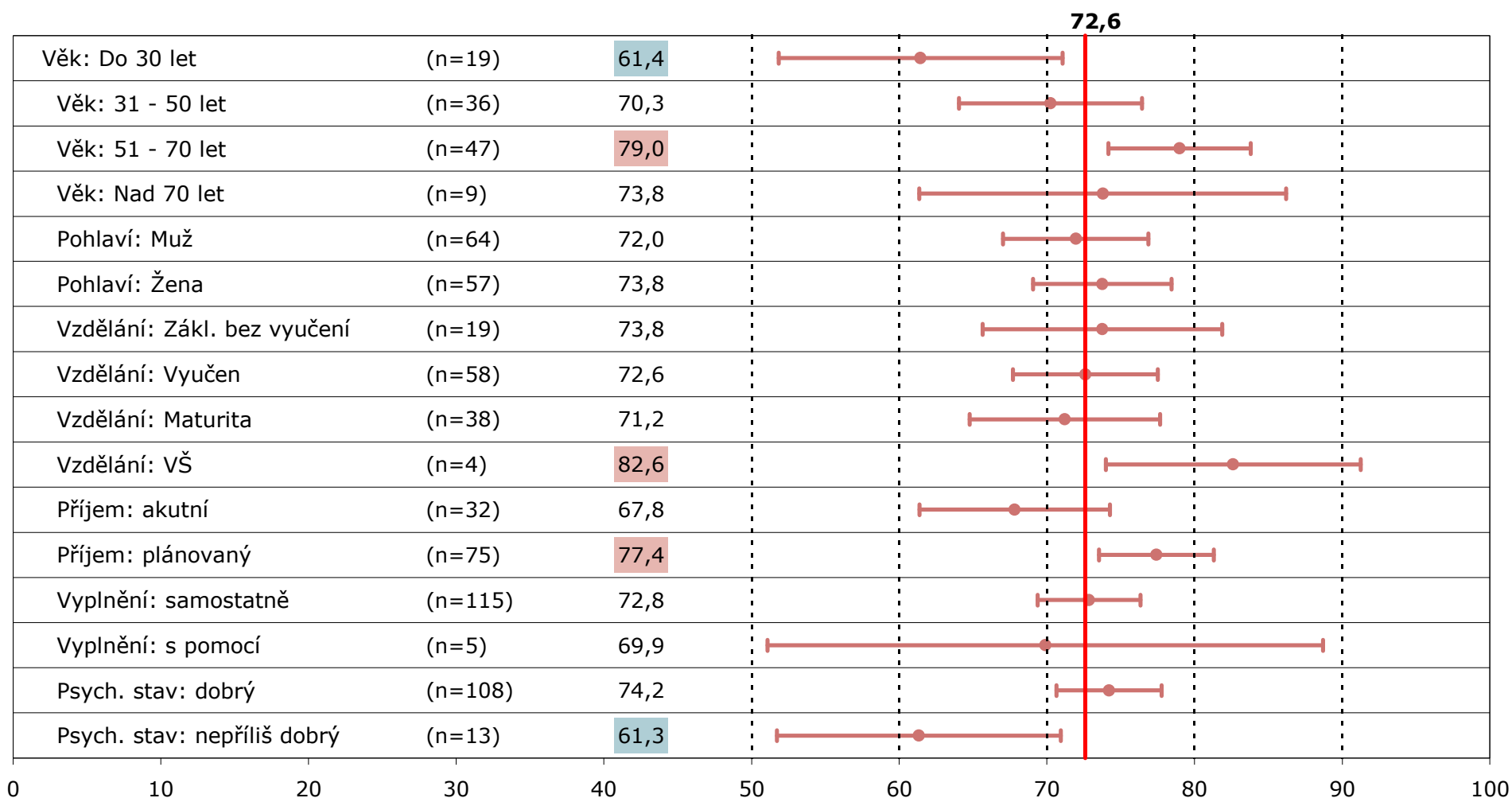


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

PL Šternberk: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

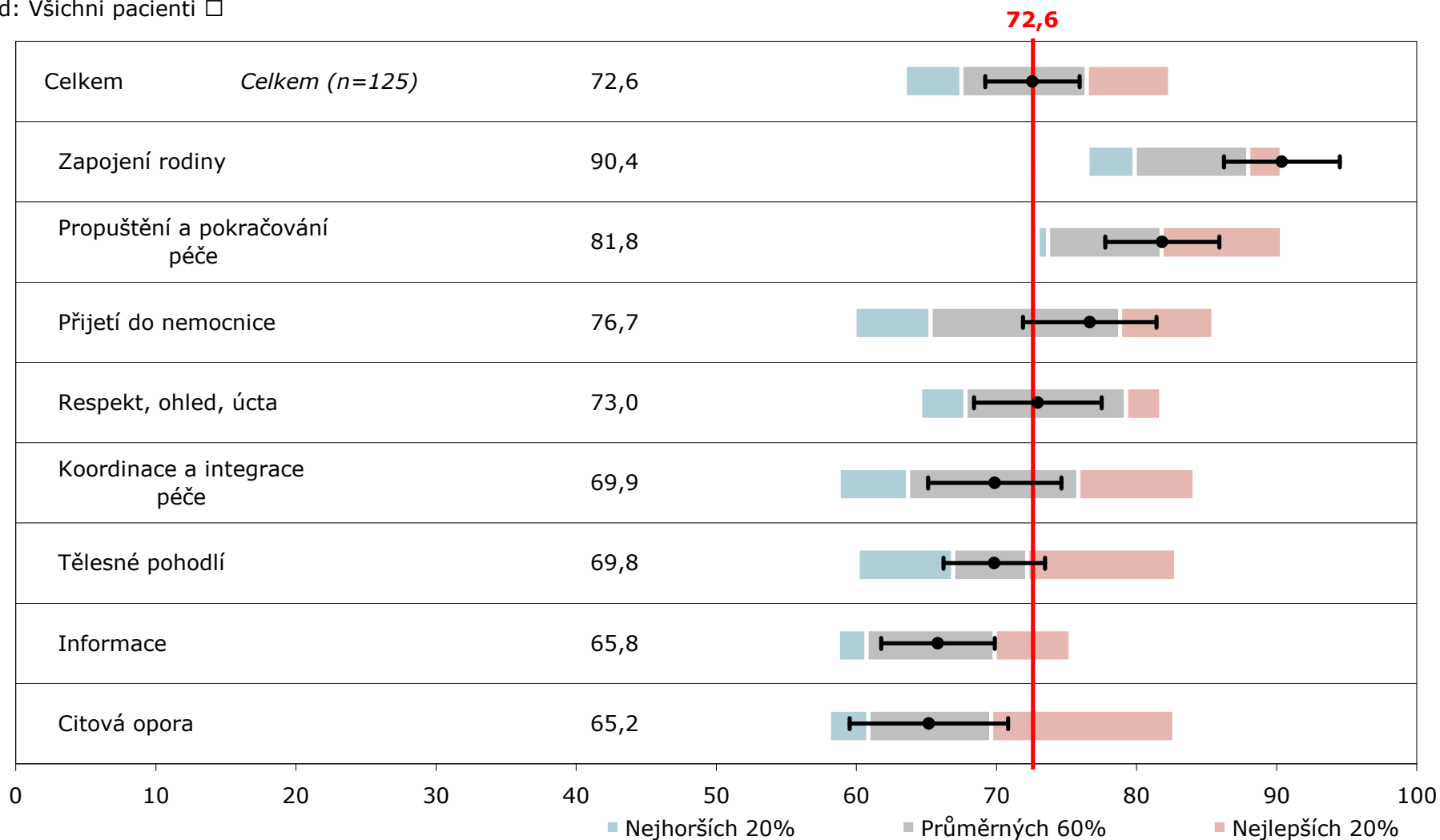


SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost

PL Šternberk: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

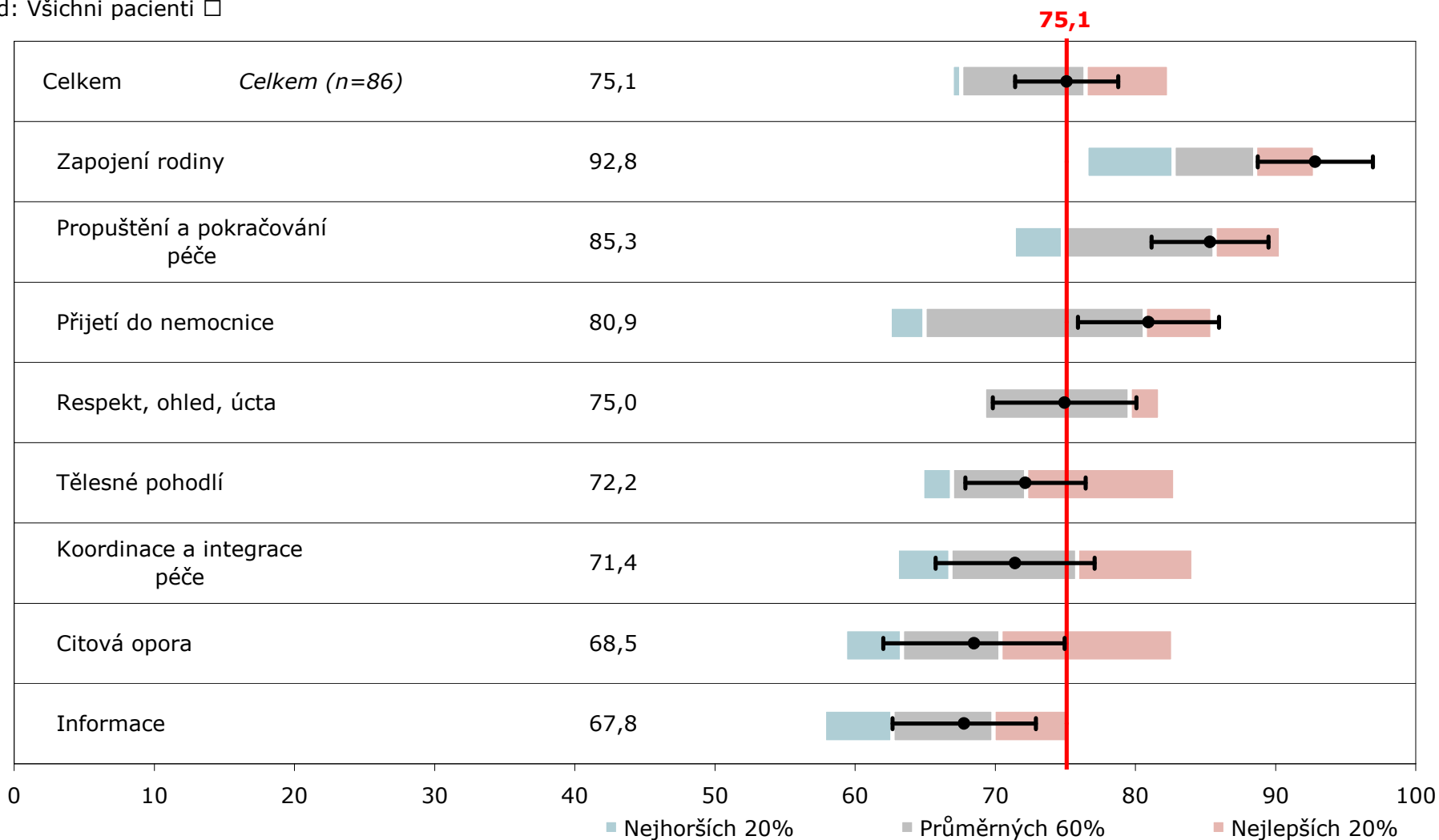


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – otevřená pracoviště

PL Šternberk: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

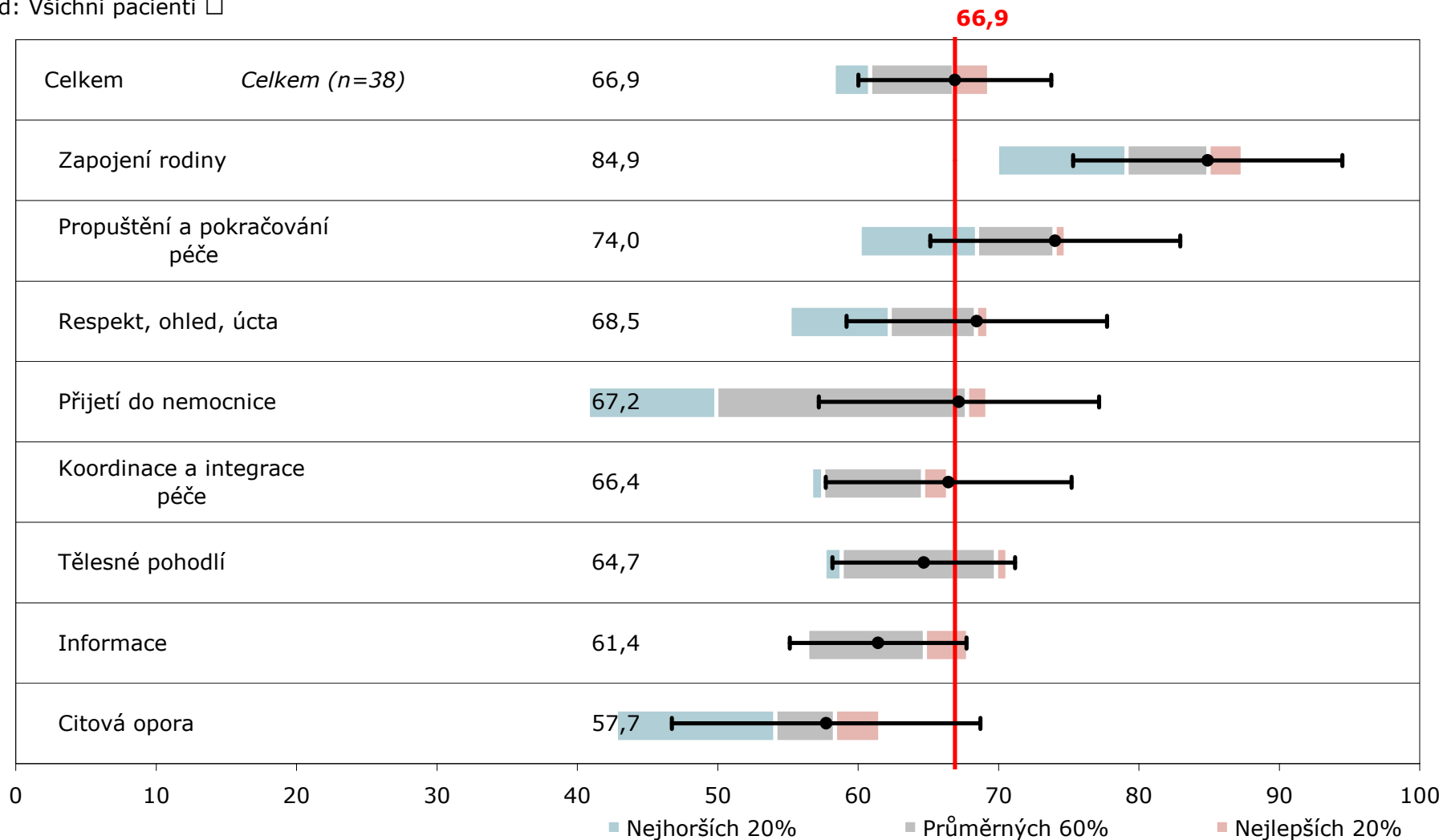


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – uzavřená pracoviště

PL Šternberk: Souhrnná spokojenost

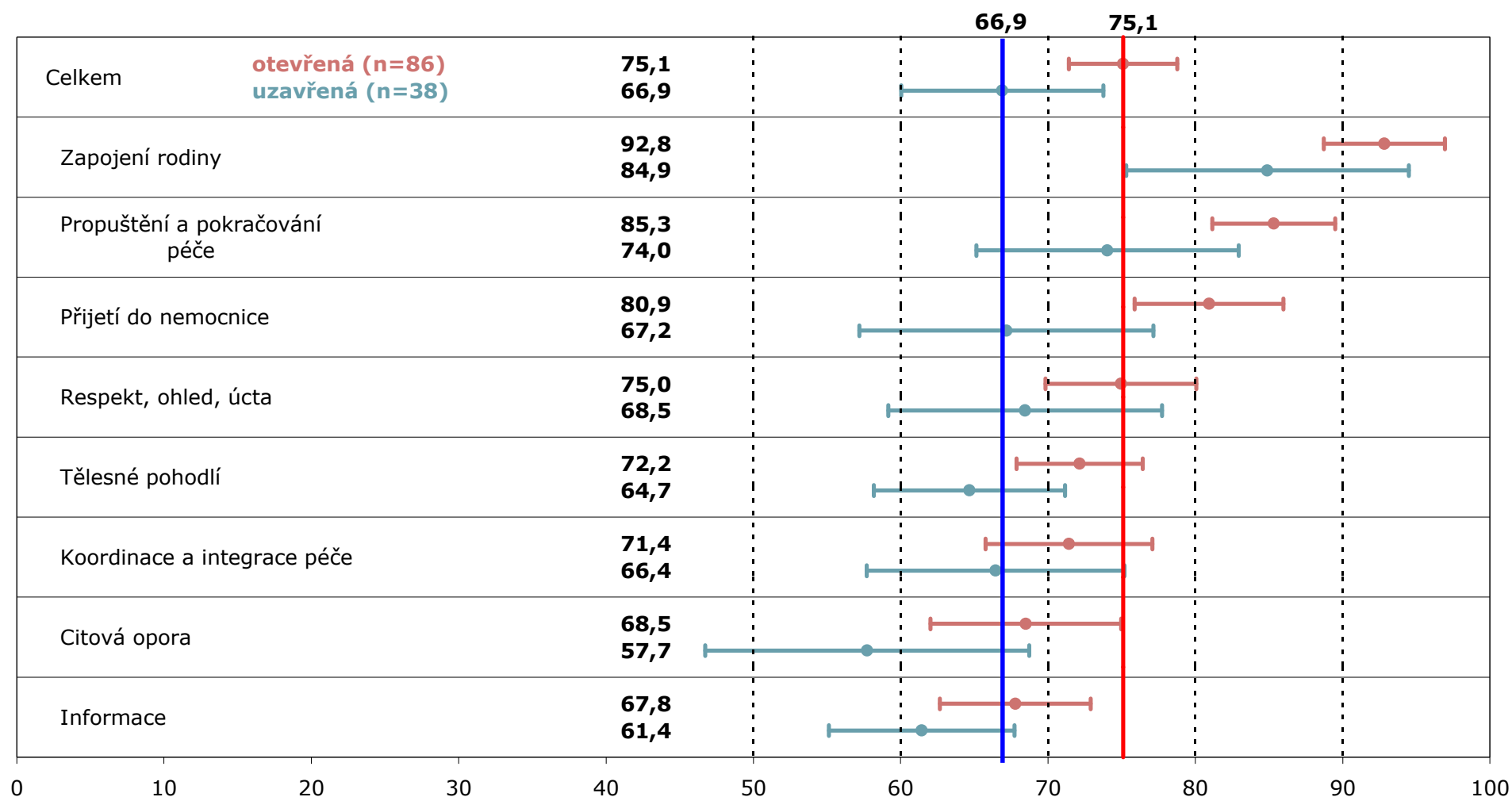
Základ: Všichni pacienti □



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

PL Šternberk: Souhrnná spokojenost

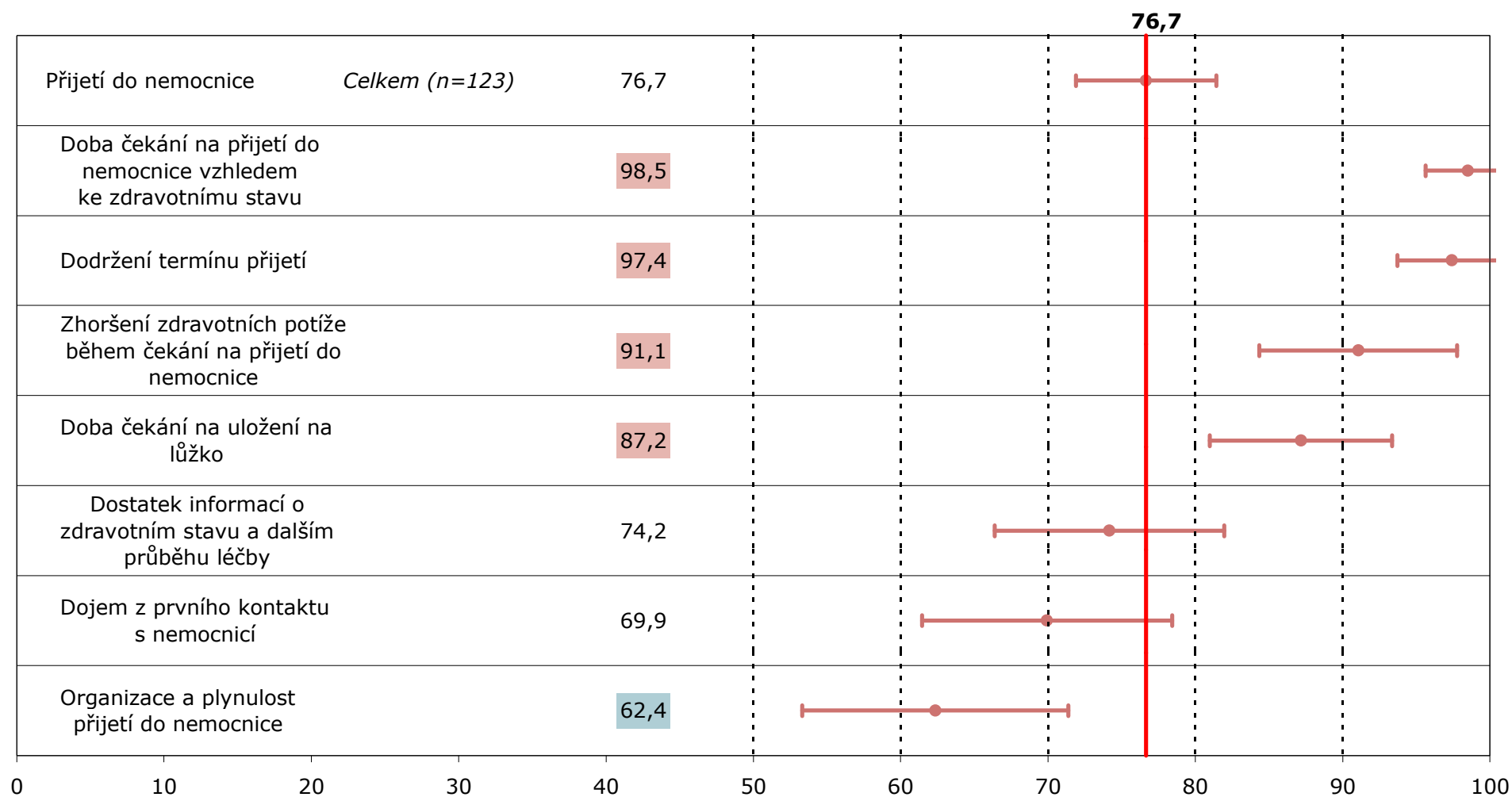
Základ: Všichni pacienti



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

PL Šternberk: Přijetí do nemocnice

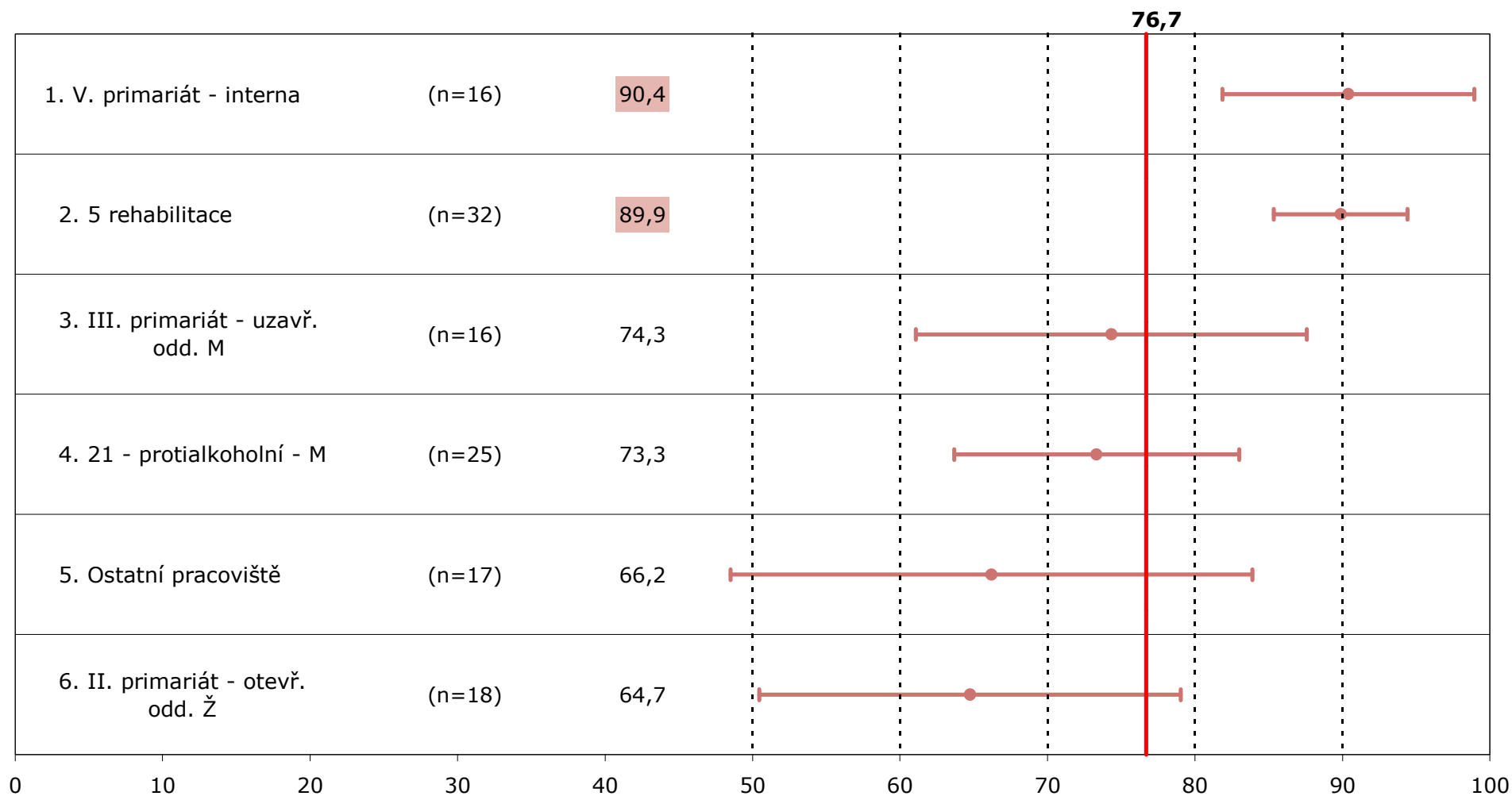
Základ: Všichni pacienti



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

PL Šternberk: Přijetí do nemocnice

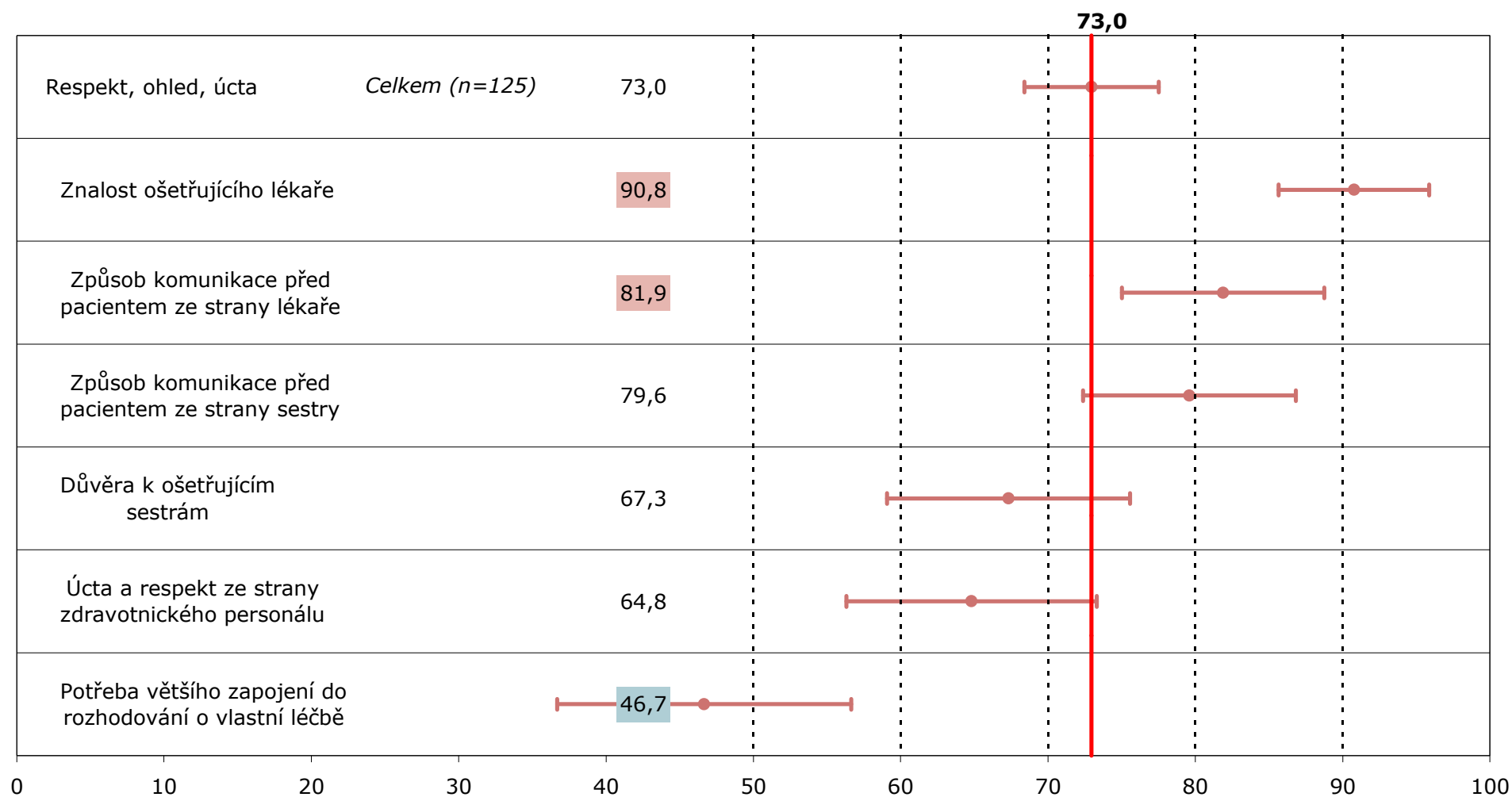
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk: Respekt, ohled, úcta

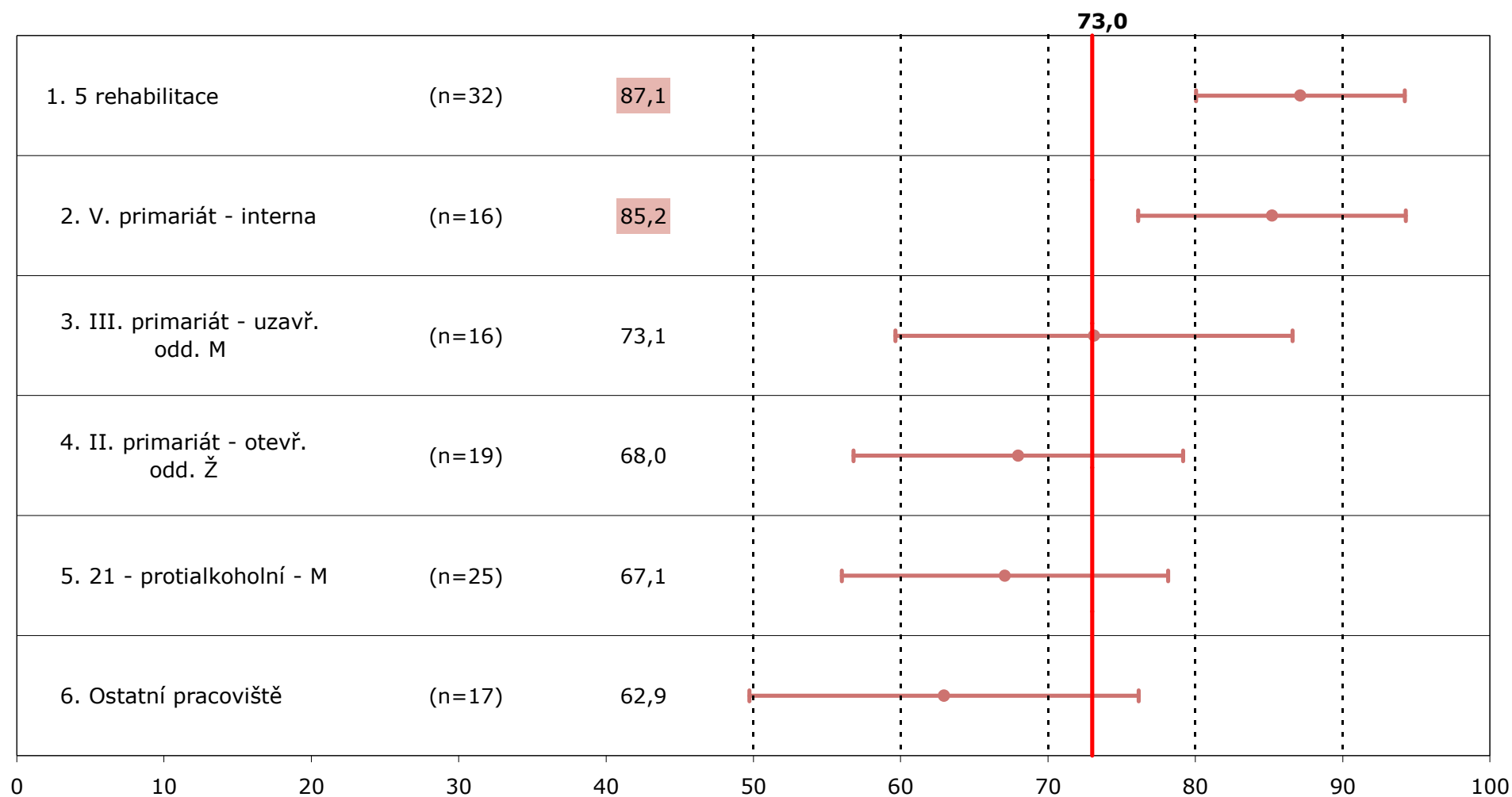
Základ: Všichni pacienti



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

PL Šternberk: Respekt, ohled, úcta

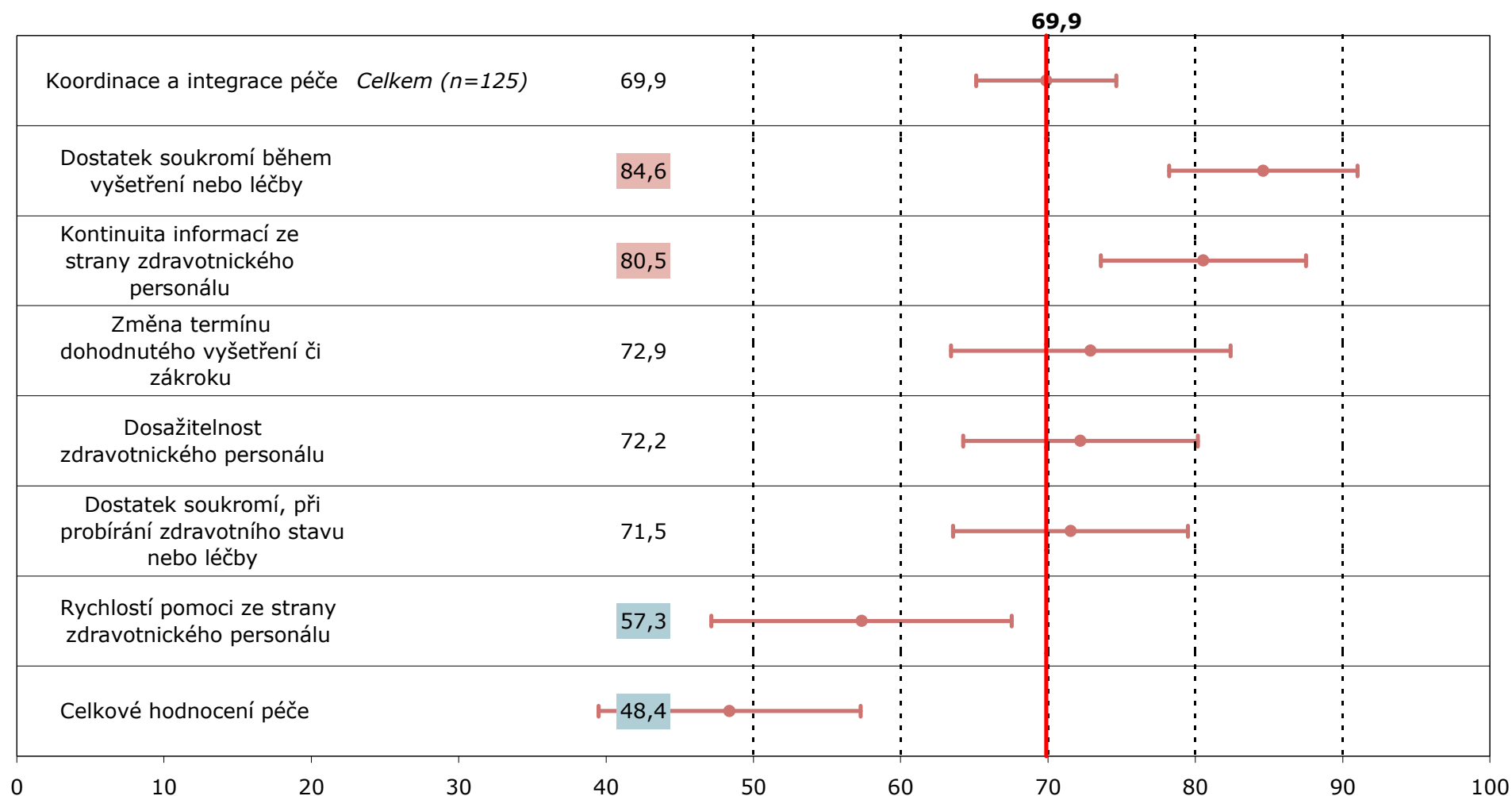
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk: Koordinace a integrace péče

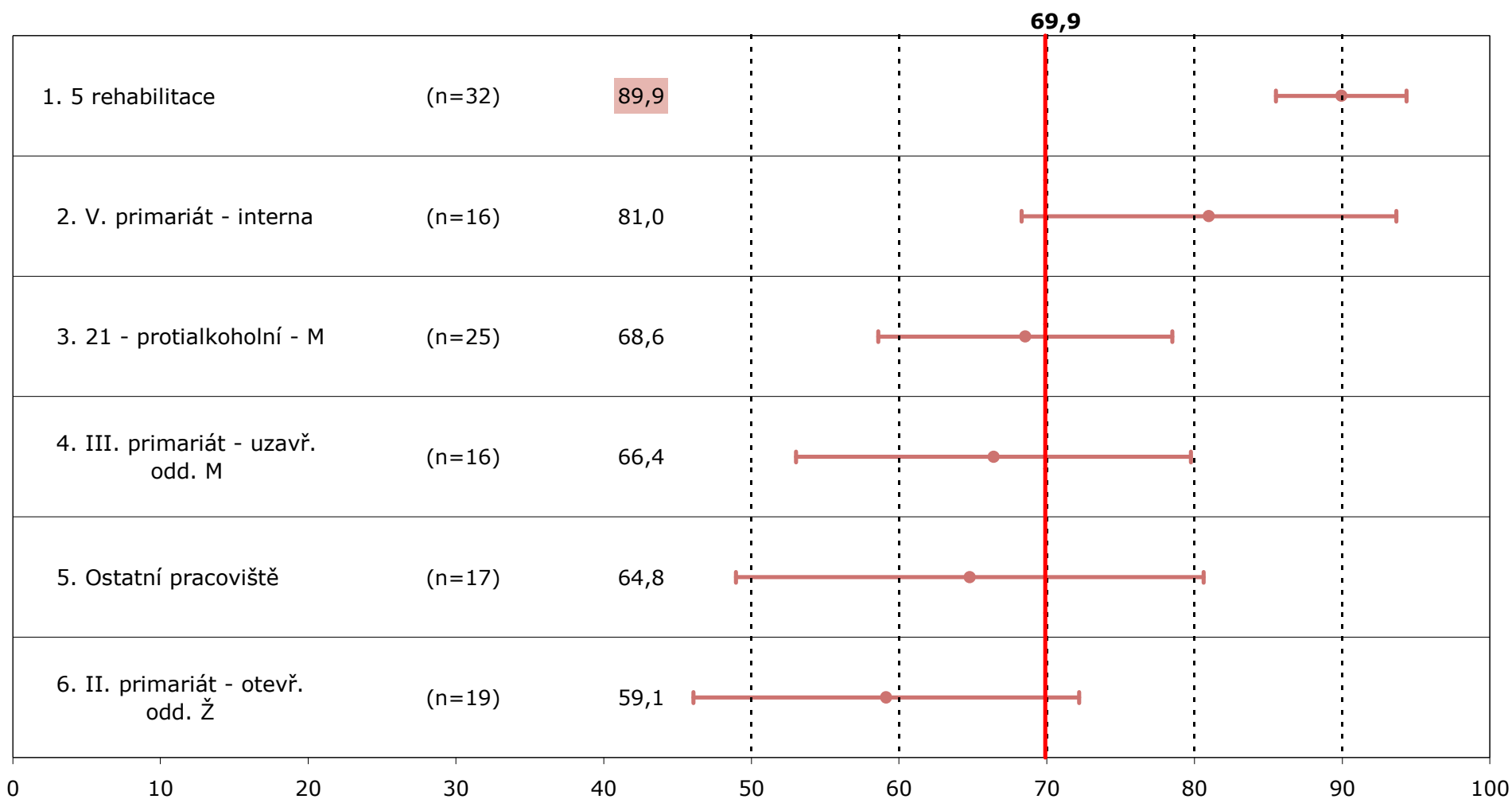
Základ: Všichni pacienti



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

PL Šternberk: Koordinace a integrace péče

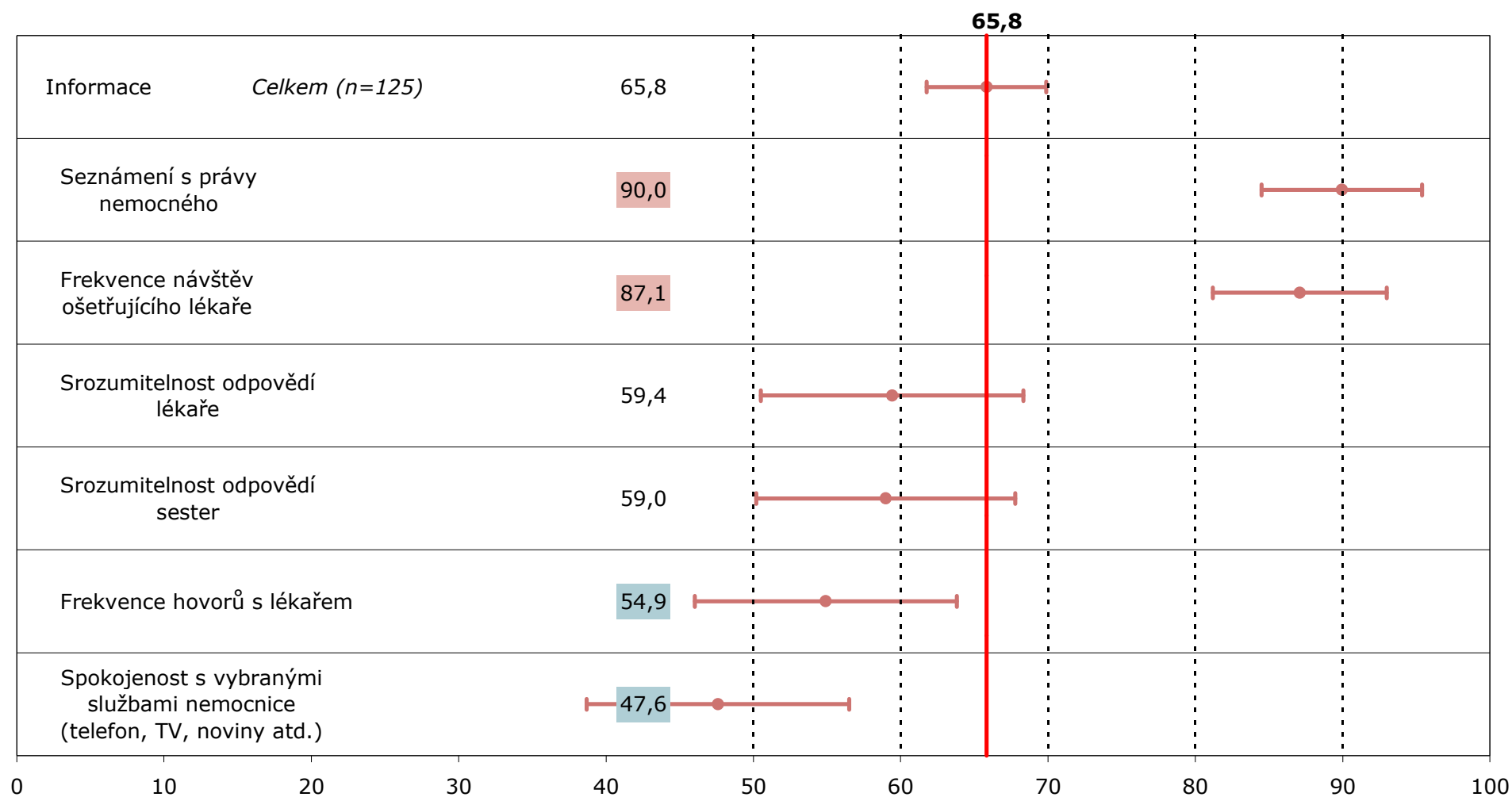
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk: Informace, komunikace

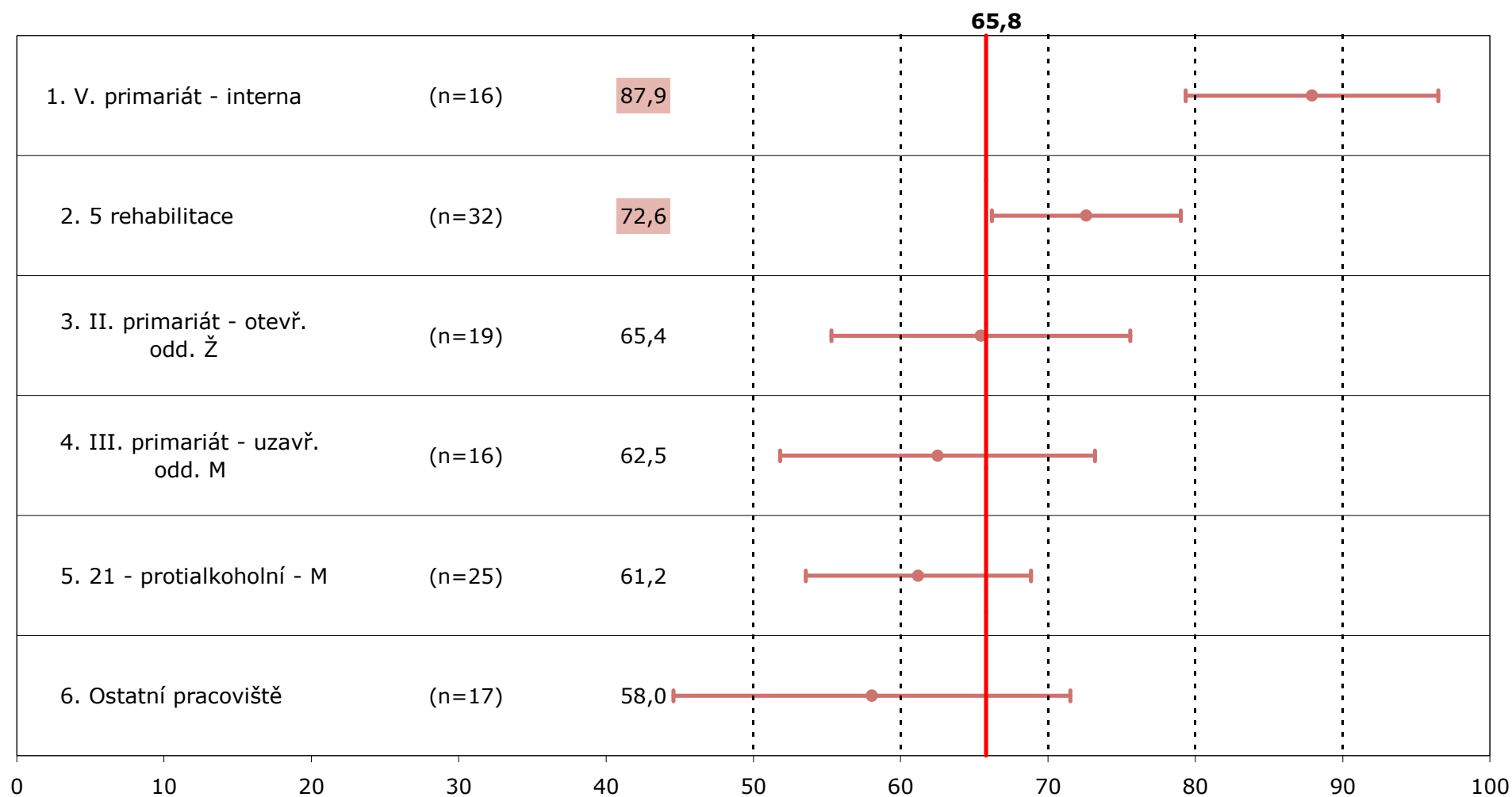
Základ: Všichni pacienti



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

PL Šternberk: Informace, komunikace

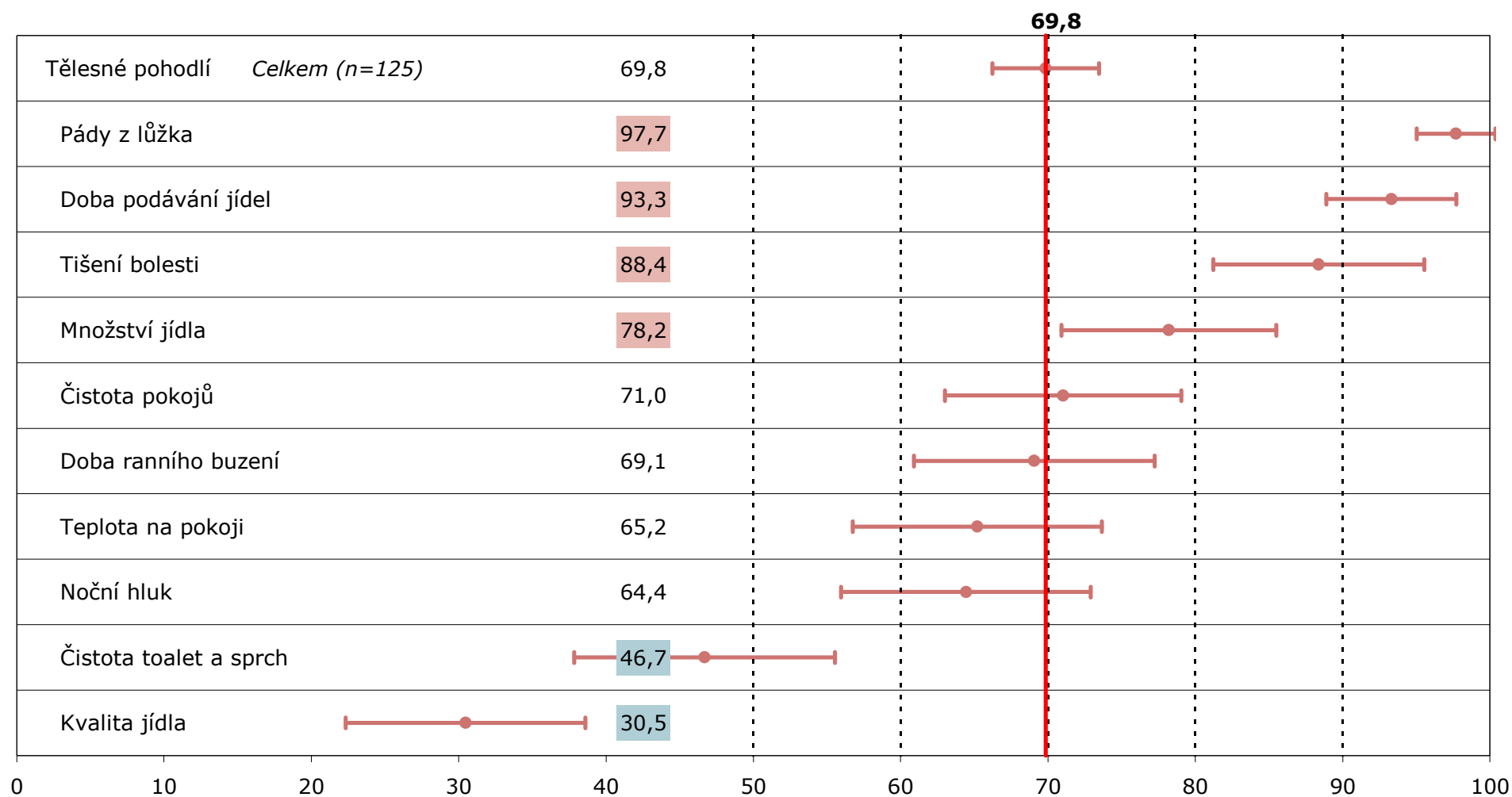
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk: Tělesné pohodlí

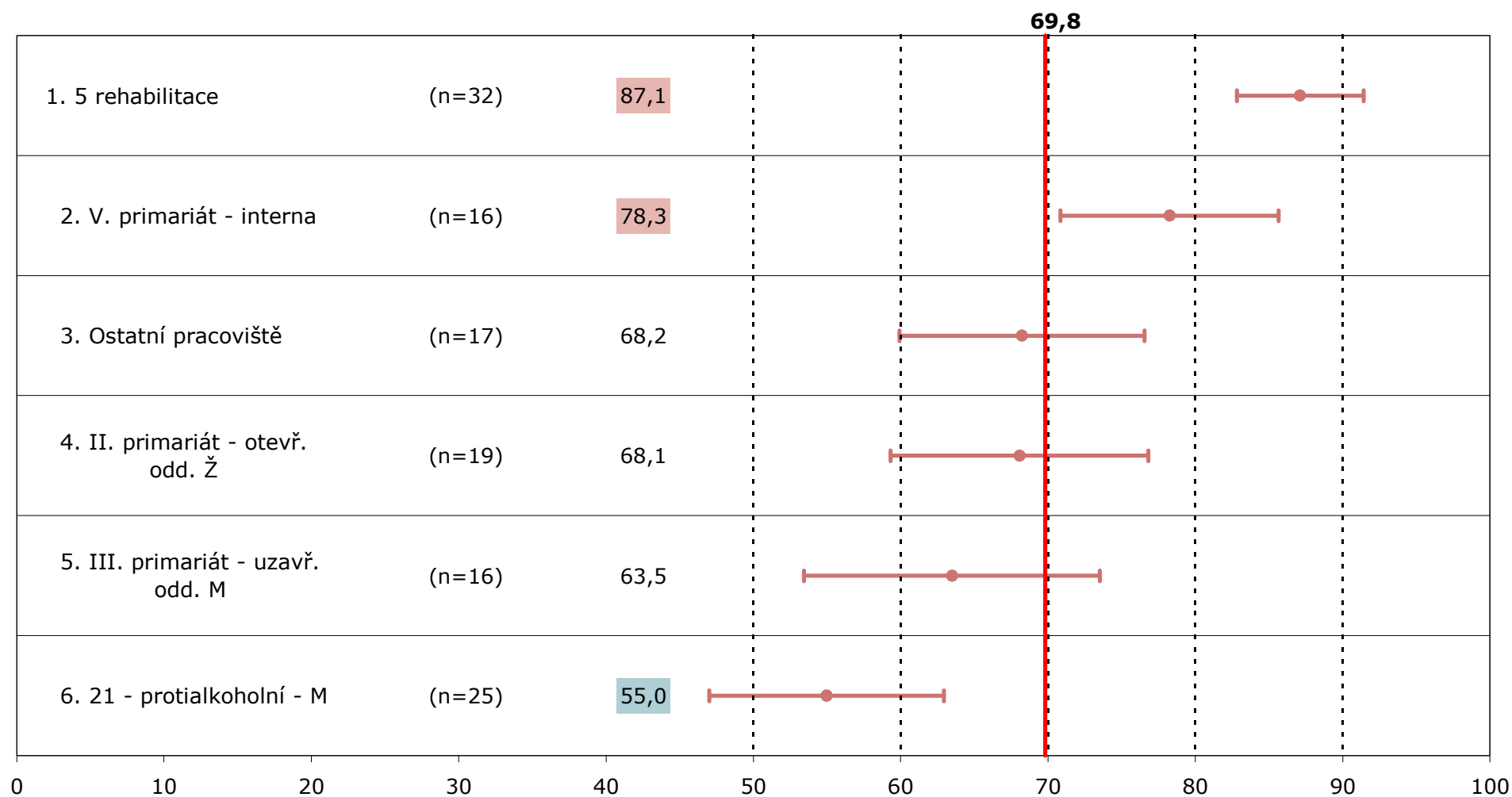
Základ: Všichni pacienti



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

PL Šternberk: Tělesné pohodlí

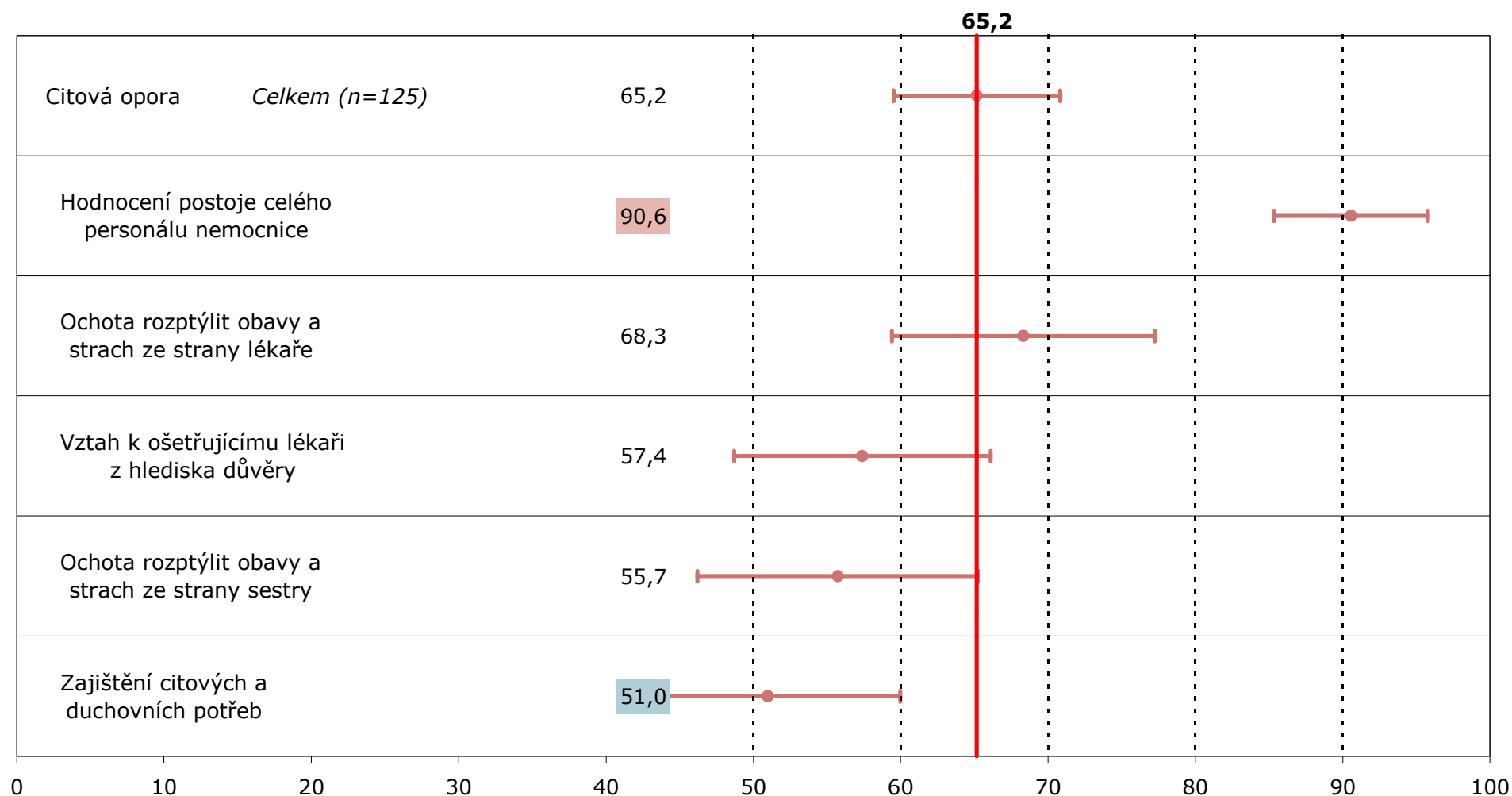
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk: Citová opora

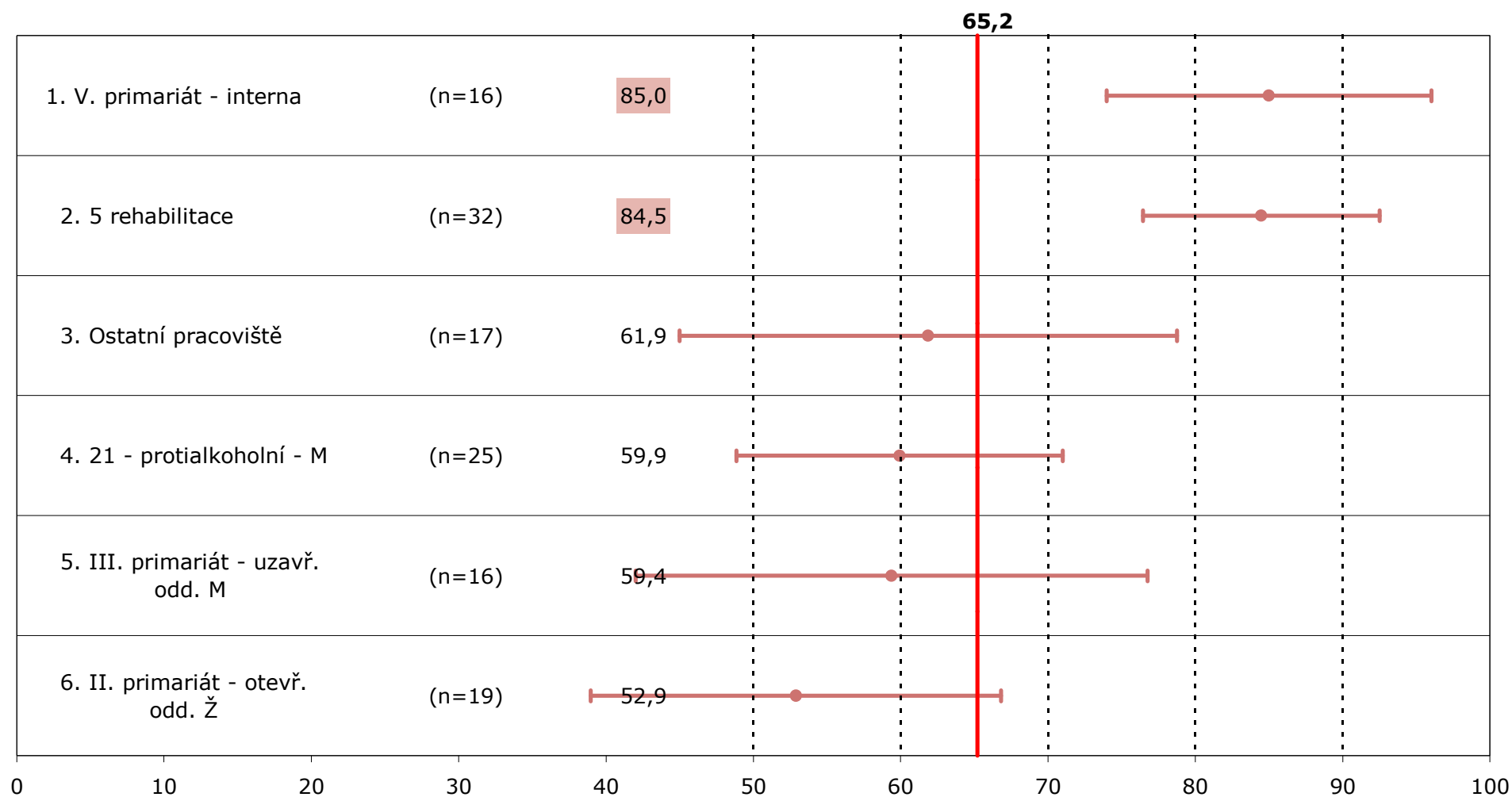
Základ: Všichni pacienti



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

PL Šternberk: Citová opora

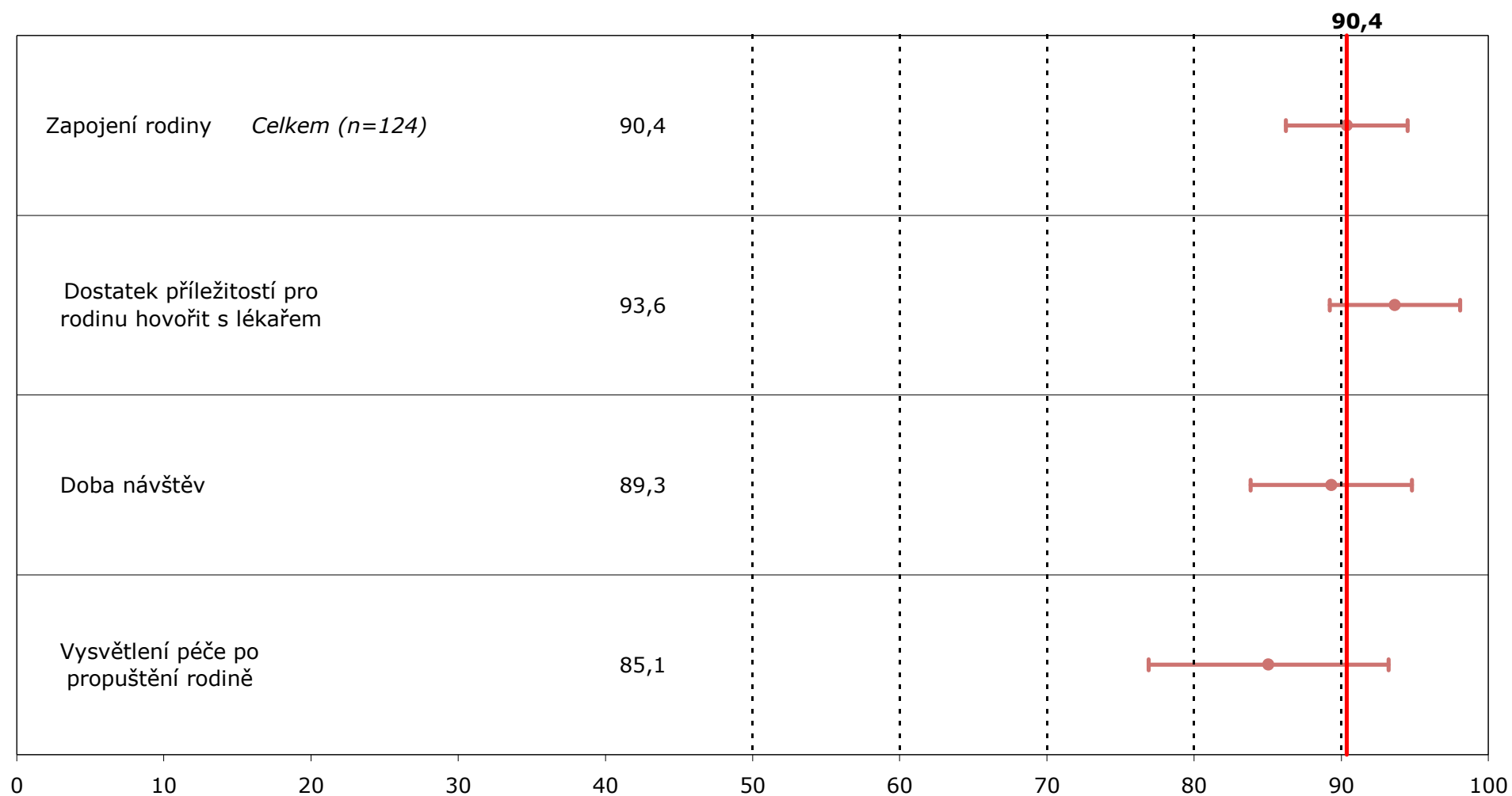
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk: Zapojení rodiny

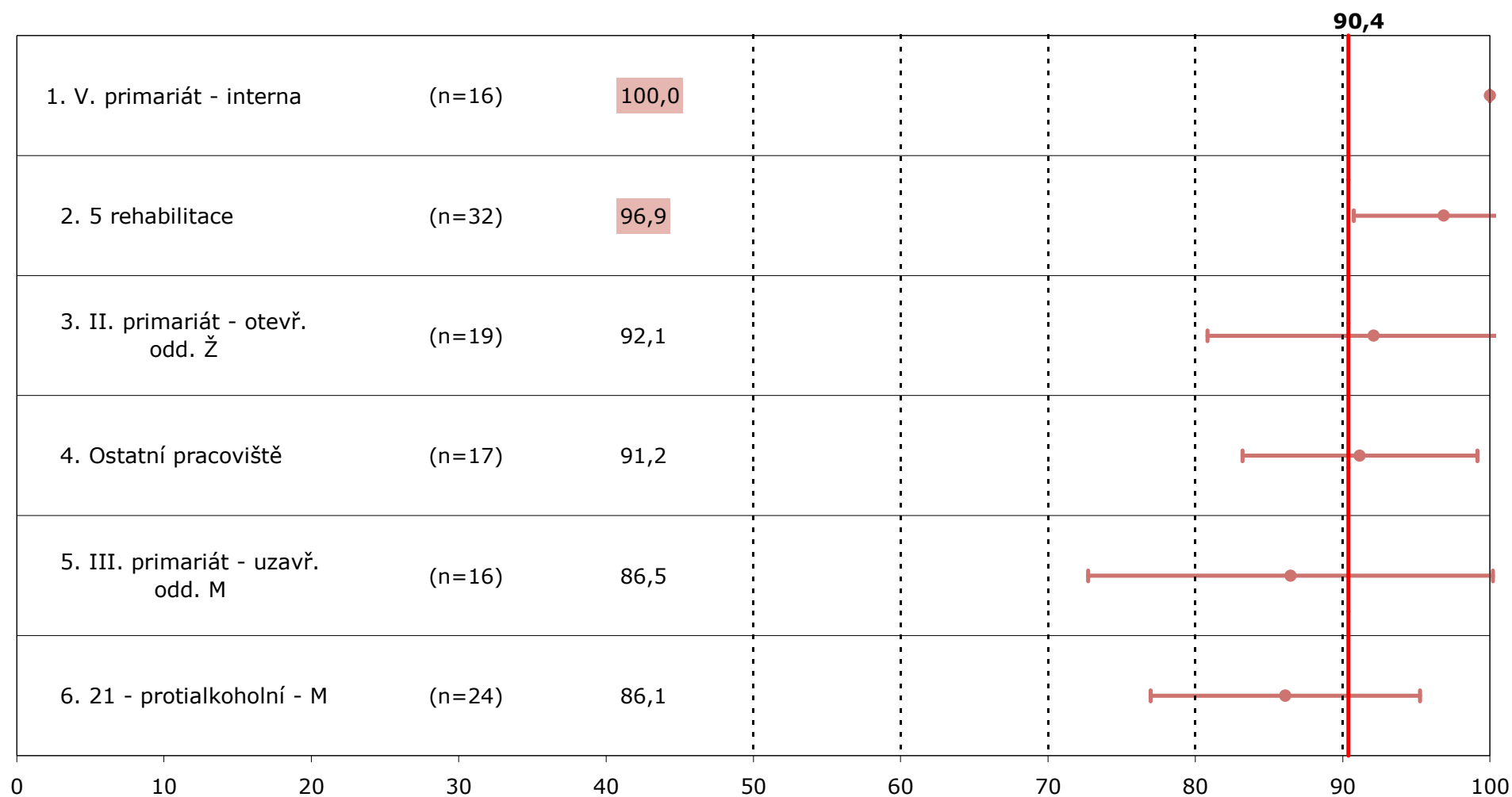
Základ: Všichni pacienti



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

PL Šternberk: Zapojení rodiny

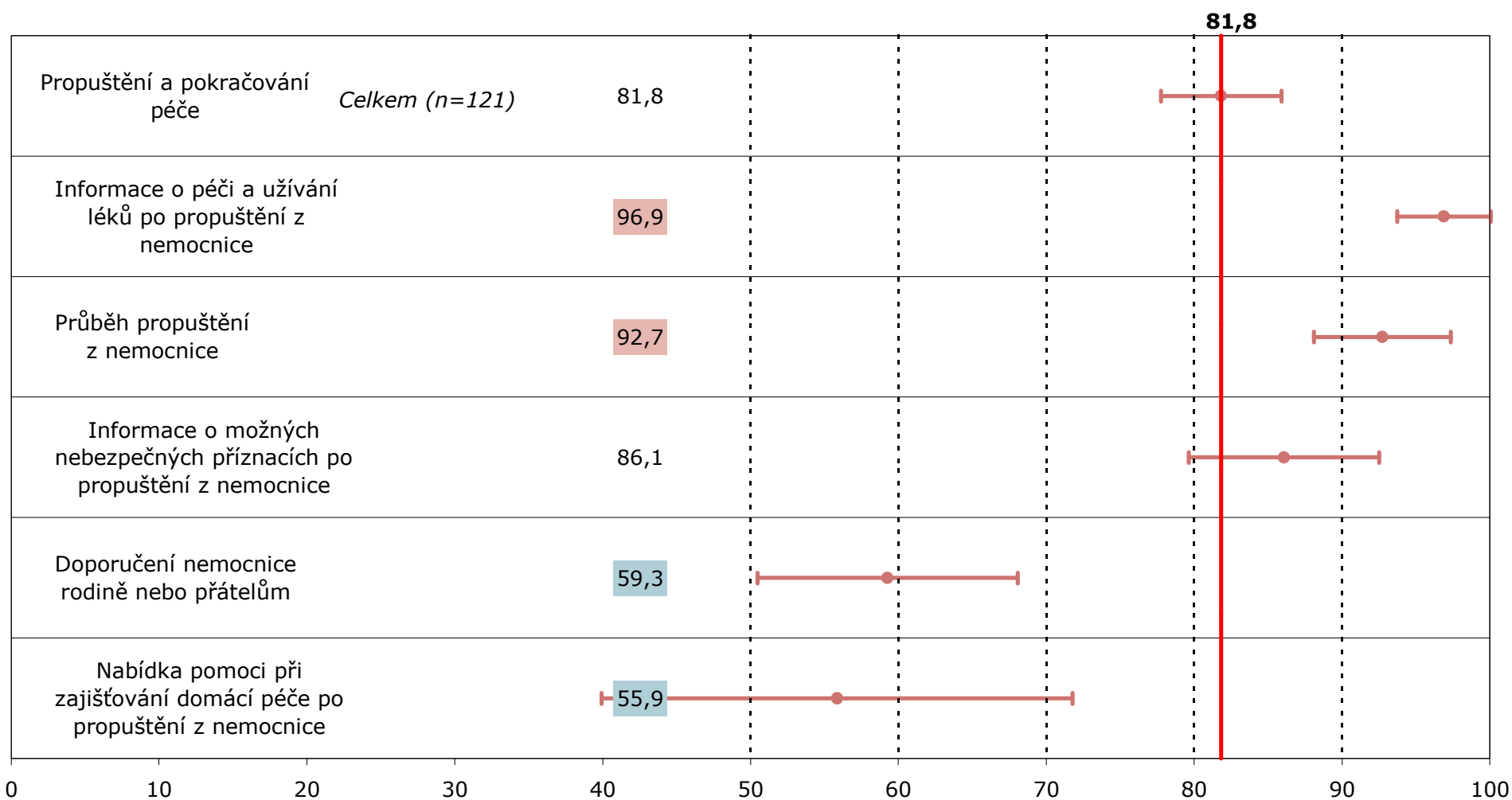
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk: Propuštění a pokračování péče

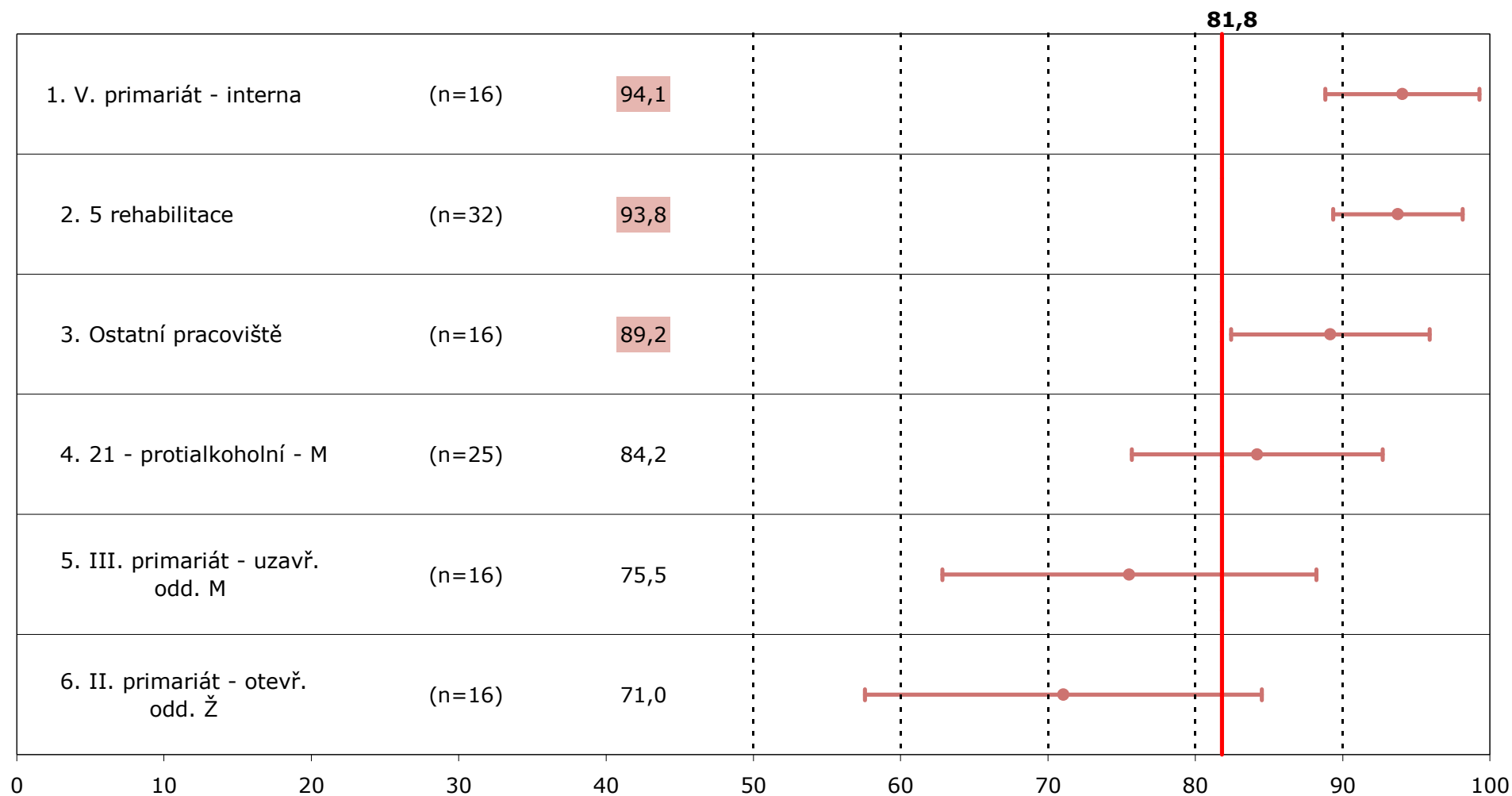
Základ: Všichni pacienti



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

PL Šternberk: 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 PRACOVÍŠTÍCH

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
III. primariát - uzavř. odd. M									-
II. primariát - otevř. odd. Ž	-	-		-			-		-
V. primariát - interna	+	+			+		+		
21 - protialkoholní - M	-					-			
5 rehabilitace	+	+	+	+		+	+		+
Ostatní pracoviště			-						

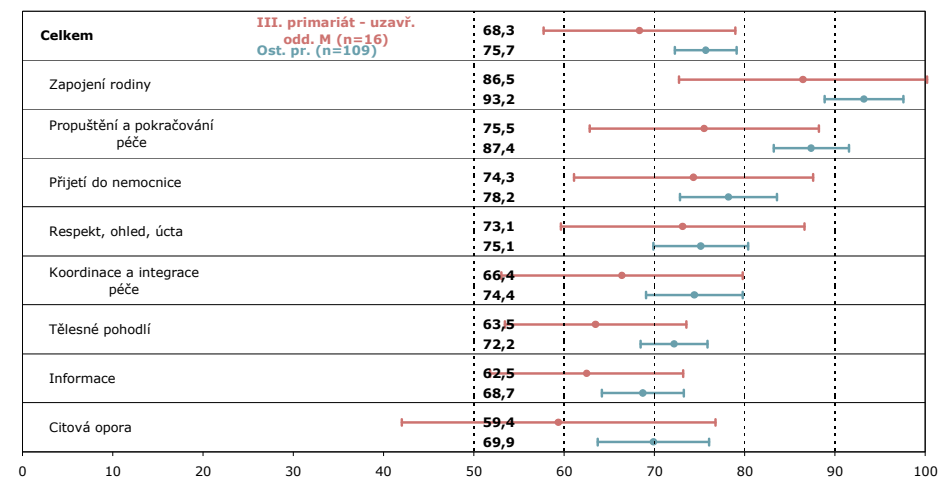
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Šternberk: Porovnání s ostatními pracovišti

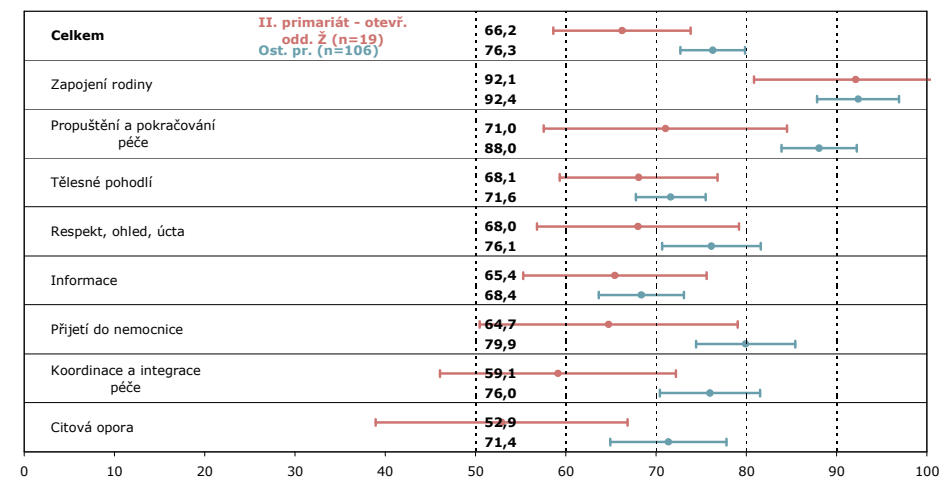
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk: Porovnání s ostatními pracovišti

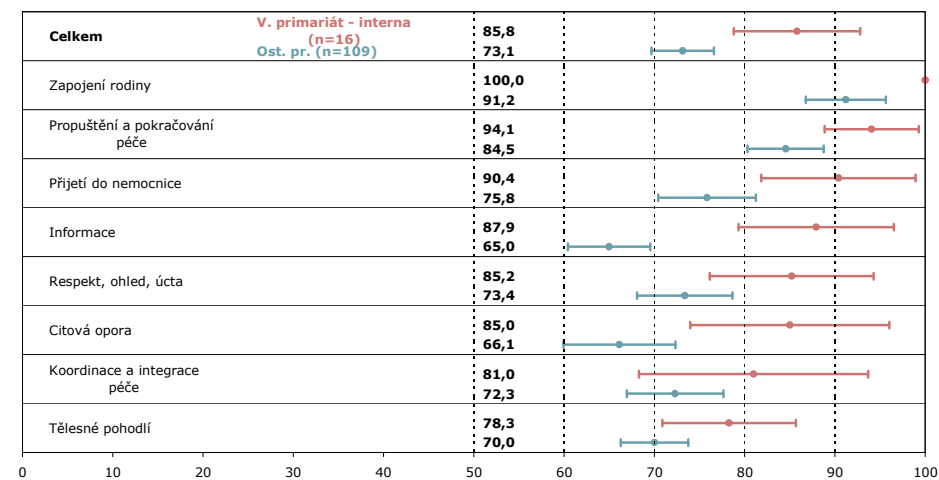
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk: Porovnání s ostatními pracovišti

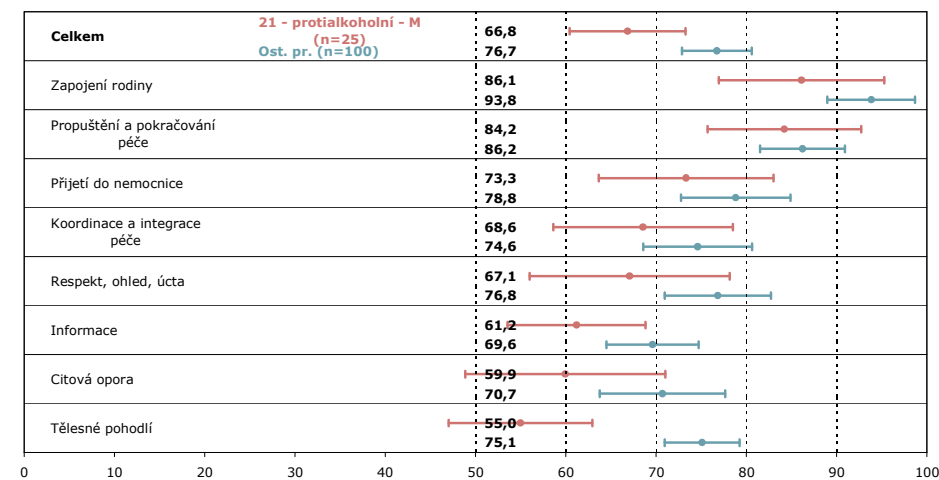
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

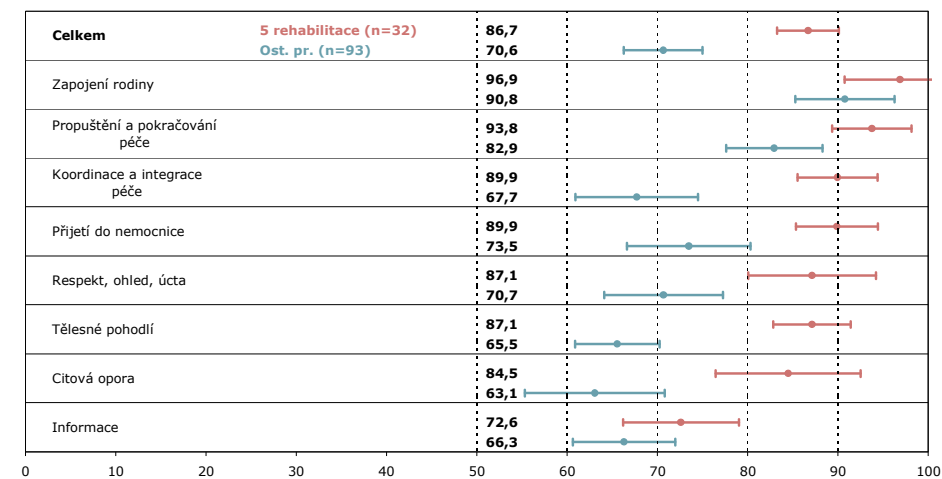


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

PL Šternberk: Porovnání s ostatními pracovišti

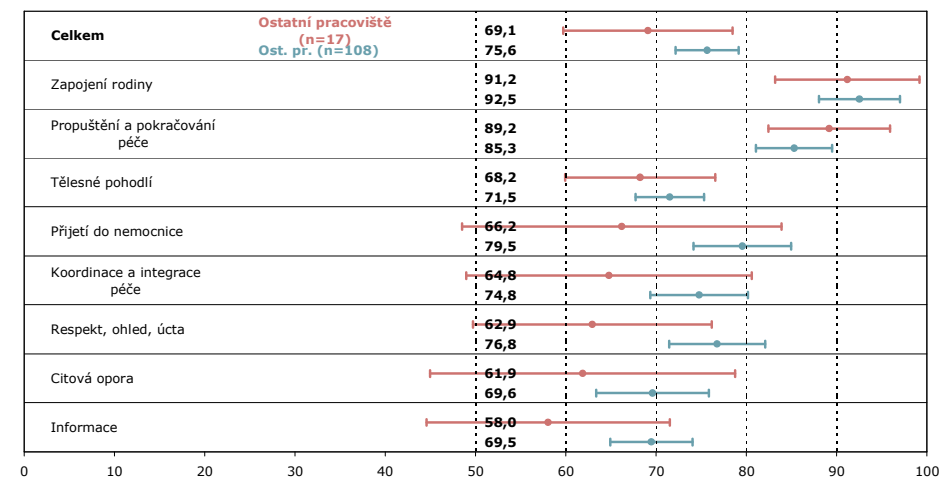
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



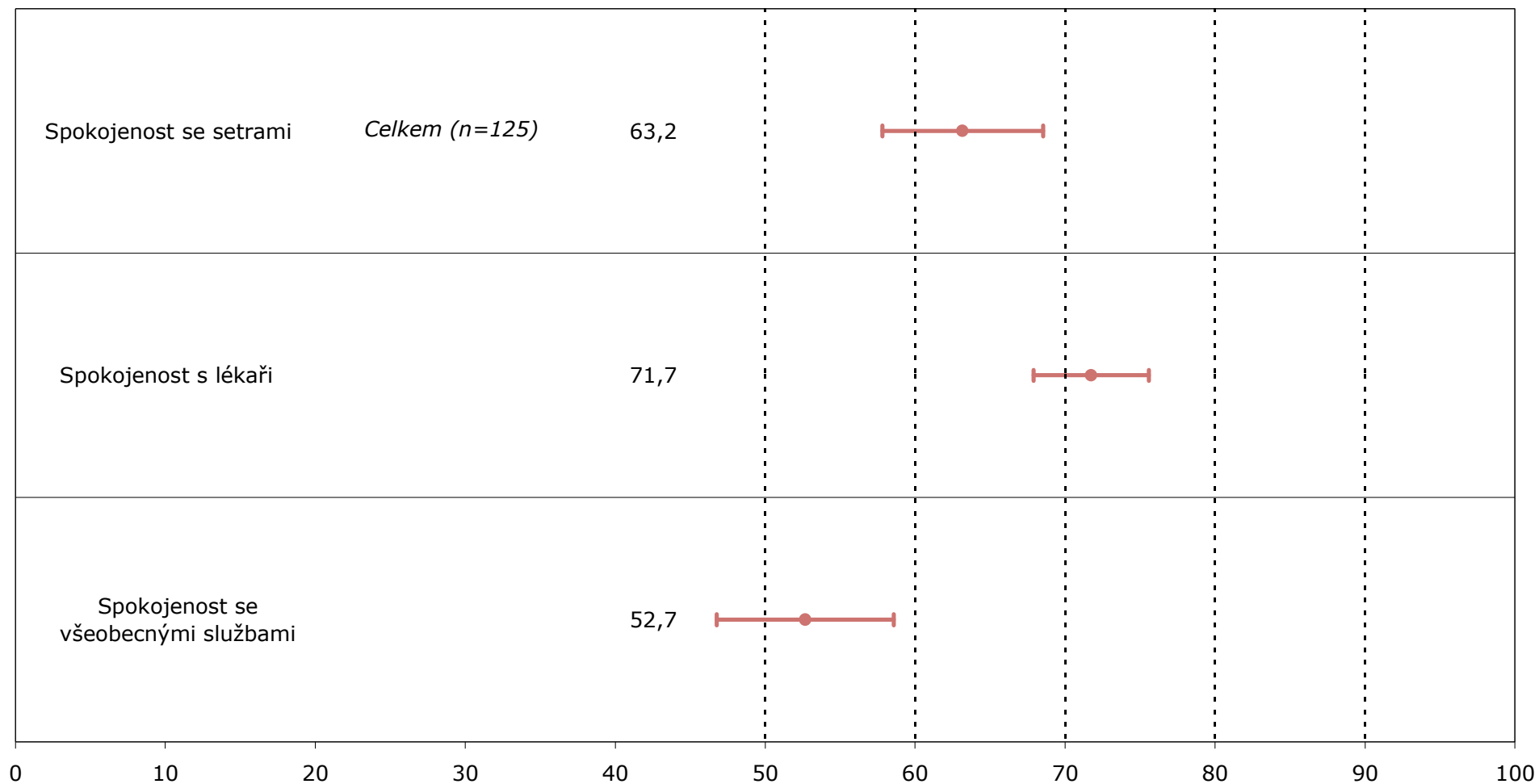
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Šternberk: Spokojenost s personálem a všeob. službami

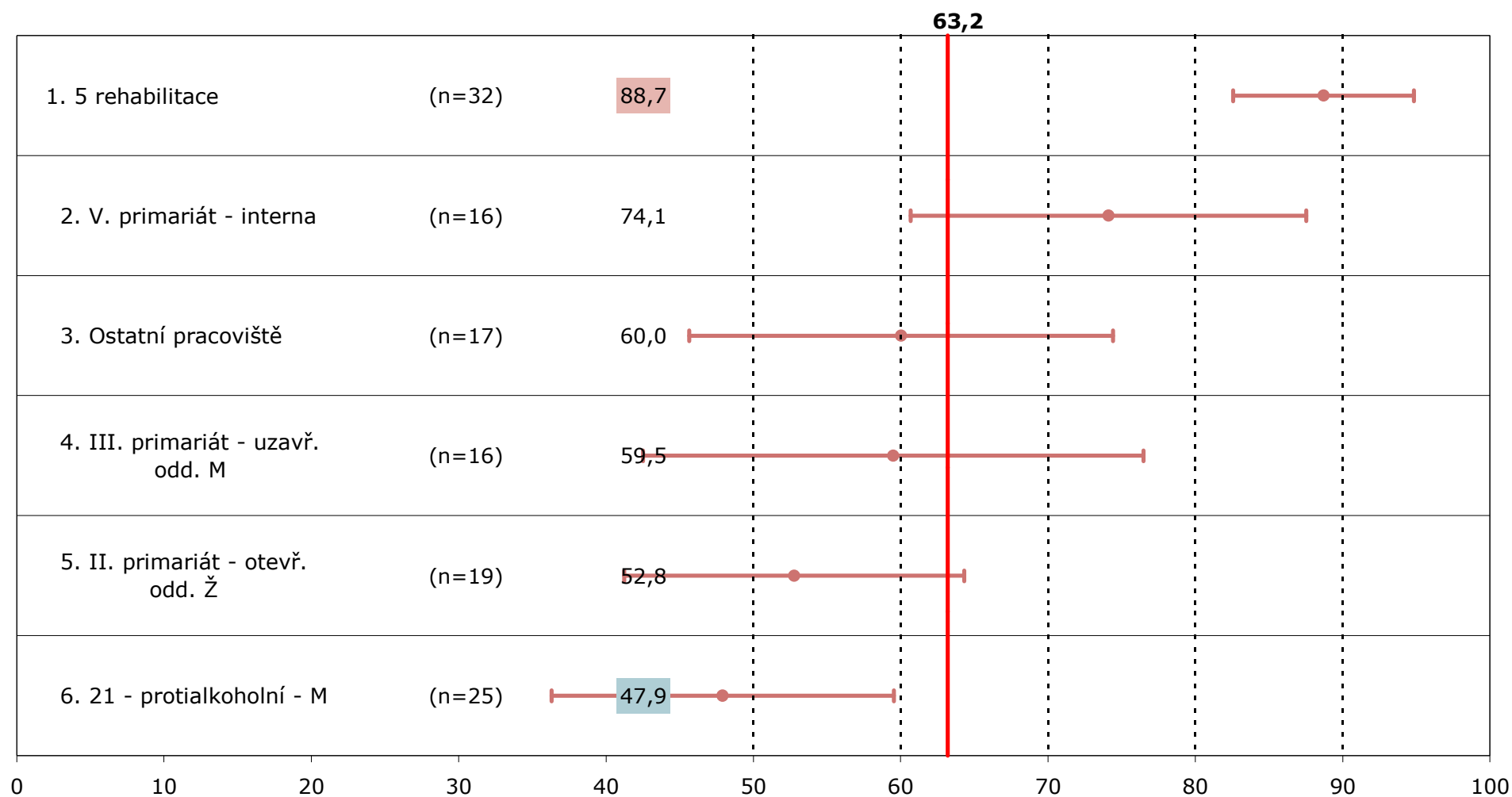
Základ: Všichni pacienti



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

PL Šternberk: Spokojenost se sestrami

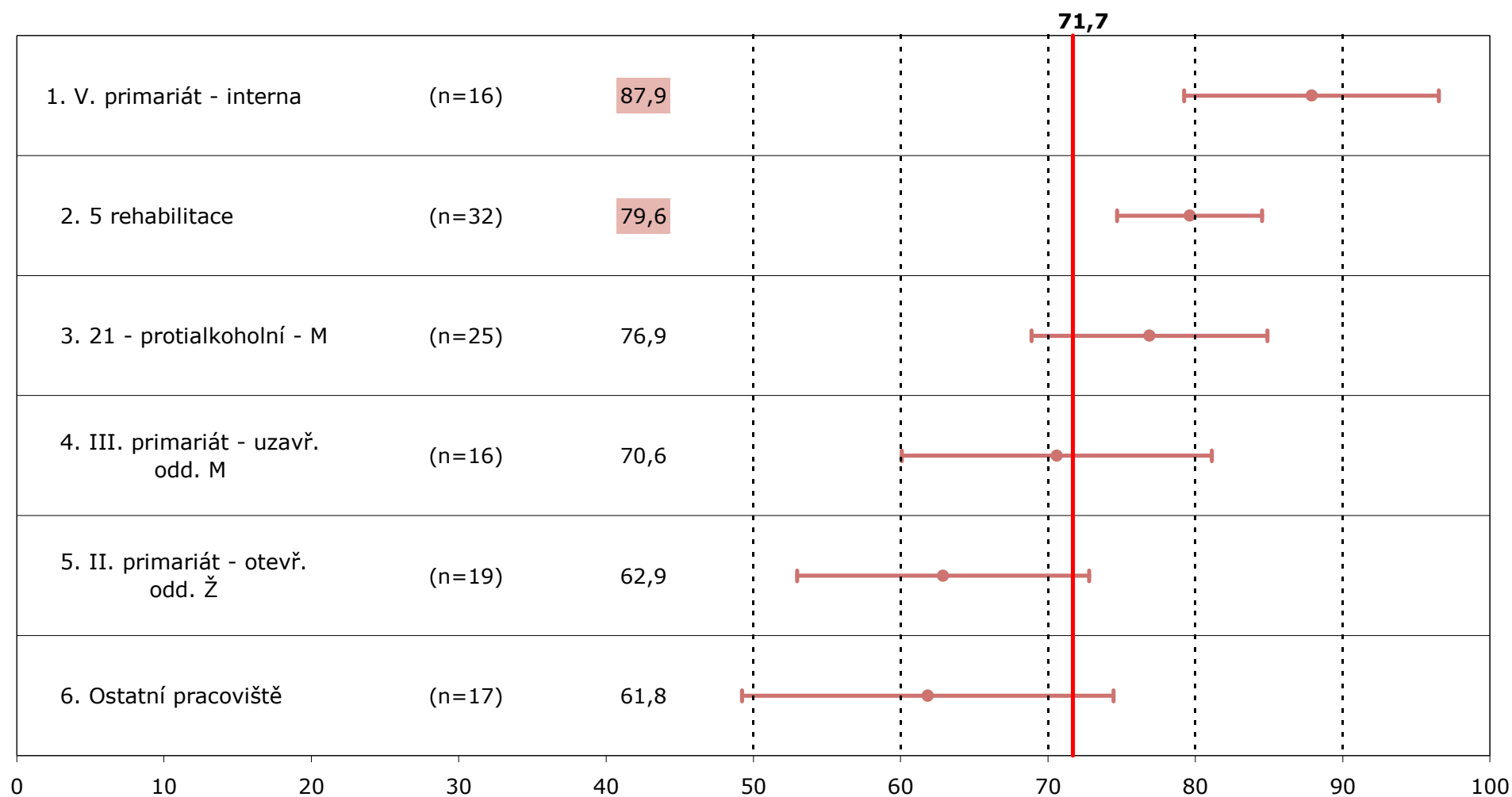
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk: Spokojenost s lékaři

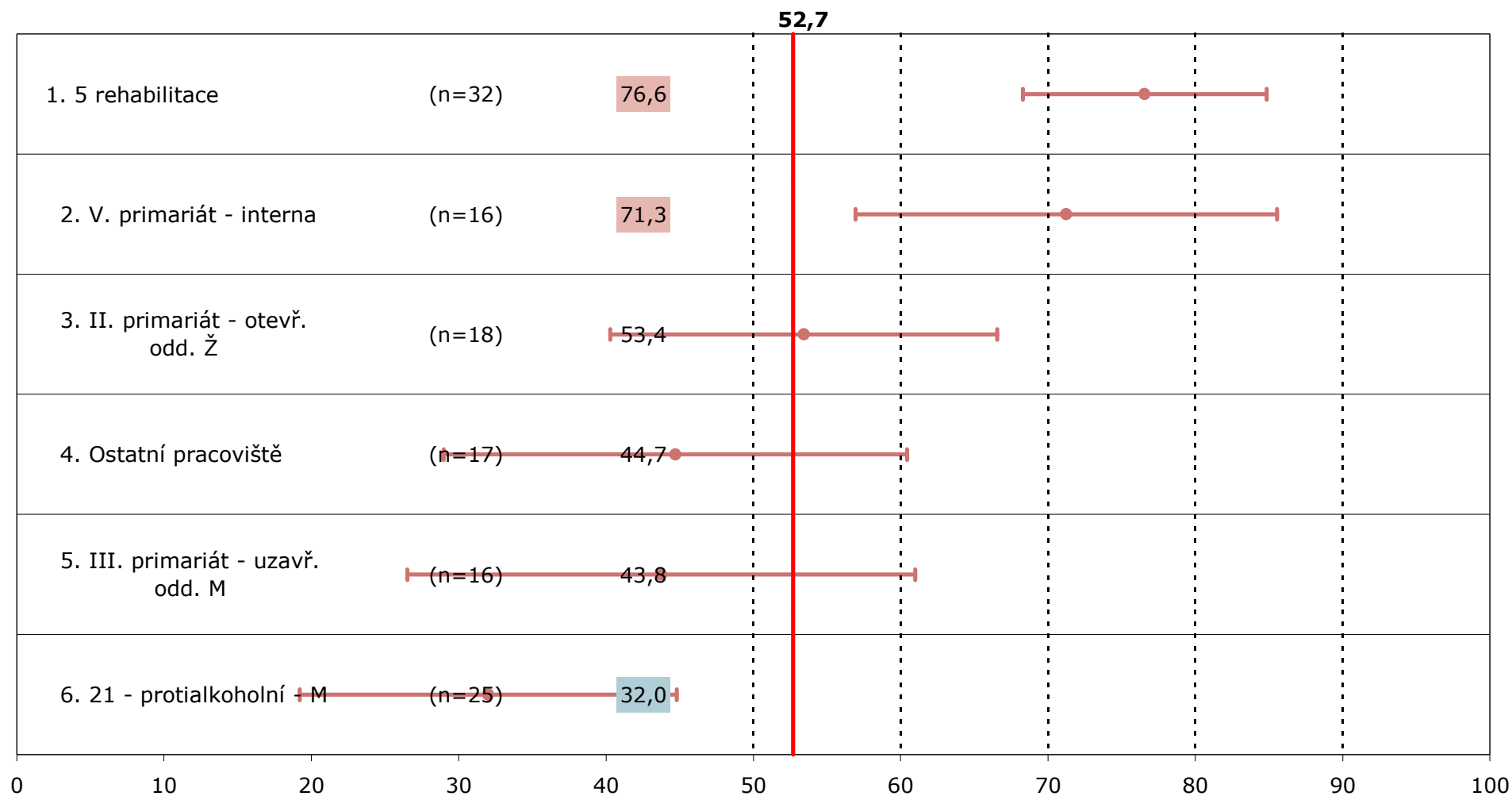
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk: 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 PRACOVÍŠŤ

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
III. primariát - uzavř. odd. M								
II. primariát - otevř. odd. Ž	-		-	-		-		-
V. primariát - interna	+					+		
21 - protialkoholní - M					-			-
5 rehabilitace	+	-			+			+
Ostatní 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
III. primariát - uzavř. odd. M							
II. primariát - otevř. odd. Ž				-			
V. primariát - interna			+	+			
21 - protialkoholní - M							-
5 rehabilitace	+				+		+
Ostatní 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
III. primariát - uzavř. odd. M				-				
II. primariát - otevř. odd. Ž	-				-			-
V. primariát - interna		+						
21 - protialkoholní - M								
5 rehabilitace	+		+	+	+	+		+
Ostatní 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
III. primariát - uzavř. odd. M					+		-
II. primariát - otevř. odd. Ž		+	-	-			
V. primariát - interna	+	+			+		
21 - protialkoholní - M		-				-	
5 rehabilitace			+		-	+	
Ostatní 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 jidel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
III. primariát - uzavř. odd. M					-						
II. primariát - otevř. odd. Ž									-		
V. primariát - interna					+						
21 - protialkoholní - M	-		-	-		-	-	-		-	
5 rehabilitace	+	+	+	+		+				+	
Ostatní 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
III. primariát - uzavř. odd. M						
II. primariát - otevř. odd. Ž	-	-	-			
V. primariát - interna	+					+
21 - protialkoholní - M						-
5 rehabilitace	+	+				+
Ostatní 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
III. primariát - uzavř. odd. M				
II. primariát - otevř. odd. Ž				
V. primariát - interna				
21 - protialkoholní - M		-		
5 rehabilitace		+		
Ostatní 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
III. primariát - uzavř. odd. M	-					-
II. primariát - otevř. odd. Ž	-	-	-	-		
V. primariát - interna						
21 - protialkoholní - M						
5 rehabilitace	+					+
Ostatní pracoviště						

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

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



PŘÍLOHY

Kategorizace oddělení

Kategorie převládající diagnóza	Počet případů
Gerontopsychiatrie	66
Neurózy	279
Psychózy	312
Závislosti	673
smíšené diagnózy	1118
CELKEM	2448

Kategorie druh péče	Počet případů
Akutní péče	957
Následná péče	449
smíšená péče	1042
CELKEM	2448

Kategorie typ oddělení	Počet případů
Otevřené	1678
Uzavřené	770
CELKEM	2448

Kategorizace oddělení

Název léčebny	Název oddělení	Počet respon- dentů	Kategorie péče) (druh	Kategorie (převažující diagnóza)	Kategorie (typ oddělení)
Bohnice	Akutní péče I. pav. 27	35	Akutní péče	smíšené diagnózy	otevřené / uzavřené
Bohnice	Akutní péče II. pav. 2	57	Akutní péče	smíšené diagnózy	uzavřené
Bohnice	Akutní péče II. pav. 26	52	Akutní péče	smíšené diagnózy	uzavřené
Bohnice	Akutní péče III. pav. 1	51	Akutní péče	smíšené diagnózy	uzavřené
Bohnice	Akutní péče III. pav. 3	25	Akutní péče	smíšené diagnózy	otevřené
Bohnice	AT ženy pav. 7	40	smíšená péče	Závislosti	uzavřené
Bohnice	AT ženy pav. 8	25	Akutní péče	Závislosti	uzavřené
Bohnice	AT muži pav. 18	18	smíšená péče	Závislosti	uzavřené
Bohnice	AT muži pav. 31	35	Akutní péče	Závislosti	uzavřené
Bohnice	AT muži pav. 35	20	smíšená péče	Závislosti	uzavřené
Bohnice	Následná péče I. pav. 30	17	Následná péče	smíšené diagnózy	uzavřené
Bohnice	Následná péče I. pav. 20+21	16	Následná péče	smíšené diagnózy	otevřené / uzavřené
Bohnice	Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p.	15	Akutní péče	Gerontopsychiatrie	otevřené
Bohnice	Interní + LDN pav. 22	17	smíšená péče	smíšené diagnózy	otevřené
Opava	A - Neurózy a sex. poruchy M	73	smíšená péče	Neurózy	otevřené
Opava	B - Neurózy a alkohol. Ž	87	smíšená péče	Neurózy	otevřené
Opava	C - Psychózy M	28	smíšená péče	Psychózy	uzavřené
Opava	D - Závislosti	94	smíšená péče	Závislosti	otevřené
Opava	F - Gerontopsych.	38	smíšená péče	Gerontopsychiatrie	otevřené
Opava	G - Psychózy Ž	53	smíšená péče	Psychózy	otevřené
Opava	H - Psychózy - resoc. rehab.	50	Následná péče	Psychózy	otevřené
Opava	I - Interní	16	Akutní péče	smíšené diagnózy	otevřené
Dobřany	1 příjem, závislosti, poruchy os.	15	Akutní péče	Závislosti	uzavřené
Dobřany	6 gerontopsychiatrické odd.	9	smíšená péče	Gerontopsychiatrie	uzavřené
Dobřany	15 příjem, neklidné psychózy-Ž	18	Akutní péče	Psychózy	uzavřené
Dobřany	17 příjem akutní stavy Ž	18	Akutní péče	smíšené diagnózy	uzavřené
Dobřany	19+25 doléč.+rehab. psychózy+por.os.M	31	Následná péče	smíšené diagnózy	otevřené
Dobřany	20 závislosti-M	25	smíšená péče	Závislosti	otevřené
Dobřany	27 doléč. psychózy, neurózy a poruch os.	24	Následná péče	smíšené diagnózy	otevřené
Dobřany	29 doléč.afektivní a úzkost. poruchy	38	Následná péče	Neurózy	otevřené
Dobřany	31 lehká psych. onemocnění	22	smíšená péče	smíšené diagnózy	otevřené
Dobřany	32 lehká psych. onemocnění	22	smíšená péče	smíšené diagnózy	otevřené
Kroměříž	Uzavřené psychiatrické oddělení	38	smíšená péče	Psychózy	uzavřené
Kroměříž	Otevřené doléčovací oddělení	64	Následná péče	Psychózy	otevřené
Kroměříž	Pschoterapeutické oddělení	55	Akutní péče	Neurózy	otevřené
Kroměříž	Protialkoholní oddělení	58	smíšená péče	Závislosti	otevřené

Kategorizace oddělení

Název léčebny	Název oddělení	Počet respon- dentů	Kategorie péče) (druh	Kategorie (převažující diagnóza)	Kategorie (typ oddělení)
Havlíčkův Brod	1 Návykové nemoci	24	Akutní péče	Závislosti	uzavřené
Havlíčkův Brod	1a Návykové nemoci	29	Následná péče	Závislosti	uzavřené
Havlíčkův Brod	3a ment.retardace-dolěč.-Ž	15	Následná péče	smíšené diagnózy	uzavřené
Havlíčkův Brod	6 doléčení a rehabilitace	22	Následná péče	smíšené diagnózy	uzavřené
Havlíčkův Brod	6a příjem a dolěč. rehab.	19	smíšená péče	smíšené diagnózy	otevřené
Havlíčkův Brod	12 příjem	35	Akutní péče	smíšené diagnózy	otevřené
Havlíčkův Brod	Ostatní pracoviště	31	smíšená péče	smíšené diagnózy	uzavřené
Bílá Voda	I+II+V - závisl. rehab.geriatrie	25	smíšená péče	smíšené diagnózy	otevřené
Bílá Voda	IV. Příjem, intenziv.léčba	40	Akutní péče	smíšené diagnózy	otevřené
Šternberk	I. primariát - uzavř. odd.-M	16	smíšená péče	Psychózy	uzavřené
Šternberk	II. primariát - otevř. odd.-Ž	16	smíšená péče	Psychózy	otevřené
Šternberk	III. primariát - interna	25	smíšená péče	smíšené diagnózy	otevřené
Šternberk	21 - protialkoholní - M	32	smíšená péče	Závislosti	otevřené
Šternberk	5 rehabilitace	19	Následná péče	smíšené diagnózy	otevřené
Šternberk	Ostatní pracoviště	17	smíšená péče	smíšené diagnózy	otevřené / uzavřené
Červený Dvůr	A - závislosti-Ž	22	Následná péče	Závislosti	otevřené
Červený Dvůr	B - závislosti-M	24	Následná péče	Závislosti	otevřené
Červený Dvůr	C - závislosti-M	23	Následná péče	Závislosti	otevřené
Červený Dvůr	Detox	4	Akutní péče	Závislosti	otevřené
Brno	02 Vleklé psychické poruchy-Ž	15	Následná péče	smíšené diagnózy	otevřené
Brno	03 Diagnosticko-terapeutické-Ž	30	Akutní péče	smíšené diagnózy	otevřené
Brno	04+19 Závislosti a ochr.léčby-M	32	smíšená péče	Závislosti	otevřené
Brno	05 Psychoterapie	15	Akutní péče	smíšené diagnózy	otevřené
Brno	06+23 Psychoterapie + psychosomat.	30	Akutní péče	smíšené diagnózy	otevřené
Brno	11 Neurologické a interní nemoci	36	Akutní péče	smíšené diagnózy	otevřené
Brno	12+20 Diagnosticko-terapeutické-Ž	28	Akutní péče	smíšené diagnózy	otevřené
Brno	13 Terapeuticko-rehabilitační-Ž	19	Následná péče	smíšené diagnózy	otevřené
Brno	39 Detoxifikační	26	Akutní péče	Závislosti	otevřené
Brno	Ostatní pracoviště	28	smíšená péče	smíšené diagnózy	otevřené
Kosmonosy	A12 příjmové odd. M	41	Akutní péče	smíšené diagnózy	uzavřené
Kosmonosy	S7 odd.léčby závislostí M	28	Akutní péče	Závislosti	otevřené
Kosmonosy	B1 příjmové odd. Ž	17	Akutní péče	smíšené diagnózy	uzavřené
Kosmonosy	B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž	4	Akutní péče	Gerontopsychiatrie	uzavřené
Kosmonosy	K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd.	43	smíšená péče	Závislosti	otevřené
Kosmonosy	Sadská příjmové koedukované odd.	26	Akutní péče	smíšené diagnózy	otevřené

Kategorizace oddělení

Název léčebny	Název oddělení	Počet respondentů	Kategorie péče) (druh	Kategorie (převažující diagnóza)	Kategorie (typ oddělení)
Horní Bečkovice	Příjem – Ž	27	Akutní péče	smíšené diagnózy	otevřené
Horní Bečkovice	Příjem – M	16	Akutní péče	smíšené diagnózy	otevřené
Horní Bečkovice	Psychoterapeutické – K	21	Následná péče	smíšené diagnózy	otevřené
Horní Bečkovice	Závislosti	15	smíšená péče	Závislosti	otevřené
Horní Bečkovice	Ostatní pracoviště	46	smíšená péče	smíšené diagnózy	otevřené
Jihlava	1A příjem, intenziv.léč. a resoc.	29	Akutní péče	Psychózy	otevřené
Jihlava	1B příjem	20	Akutní péče	smíšené diagnózy	uzavřené
Jihlava	2B příjem	18	Akutní péče	smíšené diagnózy	uzavřené
Jihlava	8A závislosti - motivování	20	Akutní péče	Závislosti	otevřené
Jihlava	8B+C závislosti - nemotivování	21	smíšená péče	Závislosti	uzavřené
Jihlava	5B příjem, lehké psychózy	26	Akutní péče	Neurózy	otevřené
Jihlava	Ostatní pracoviště	34	smíšená péče	smíšené diagnózy	uzavřené

Frekvence

		Total	
		%	N
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	6,5%	158
	Neplánovaně, jako akutní případ	45,5%	1 114
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	35,3%	864
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	12,7%	312
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	5,1%	46
	Nečekala(a) jsem	36,6%	330
	2-3 dny	13,6%	123
	Do jednoho týdne	24,9%	225
	Do jednoho měsíce	16,1%	145
	Do půli roku	1,6%	15
	Do roka	0,3%	3
	Do dvou let	0,4%	3
	Více než dva roky	0,1%	1
	Nevím	1,3%	12
	Total	100,0%	903

		Total	
		%	N
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	4,7%	43
	Ne	88,4%	798
	Ano, jednou	5,0%	45
	Ano, 2-3x	0,6%	5
	Ano, 4x nebo vícekrát	0,4%	3
	Nevím	1,0%	9
	Total	100,0%	903

		Total	
		%	N
Zdá se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	6,3%	57
	Příliš dlouhá	3,6%	32
	Tak akorát	49,3%	445
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	35,8%	323
	Nevím	5,1%	46
	Total	100,0%	903

		Total	
		%	N
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	12,8%	116
	Ano	8,8%	80
	Ne	78,3%	708
Total		100,0%	903

		Total	
		%	N
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	2,1%	51
	Velmi dobře a profesionálně	54,2%	1 326
	Průměrně	27,6%	676
	Velmi špatně	7,5%	184
	Nevzpomínám si	8,6%	211
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	2,3%	56
	Ano	59,2%	1 449
	Ano, v omezené míře	22,7%	556
	Ne, ačkoli jsem je žádal(a)	3,2%	78
	Ne, nežádal(a) jsem informace	12,6%	309
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	2,6%	63
	Do 15 minut	43,6%	1 068
	Méně než 1 hodinu	32,3%	792
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny	6,3%	155
	Dvě a více hodin	4,4%	108
	Nepamatuji si	10,7%	262
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Zakroužkujte, jak byste označoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	9,9%	242
	1=nejlepší známka	45,6%	1 117
	2	29,8%	730
	3	11,5%	282
	4	1,4%	34
	5=nejhorší známka	1,7%	41
Total		100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	2,5%	60
	Ne	67,6%	1 655
	Ano, hluk ostatních pacientů	26,6%	651
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1,8%	45
	Ano, hluk zvenčí	1,5%	37
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1,4%	34
	Velmi spokojen(a)	63,2%	1 548
	Spíše spokojena(a)	31,1%	761
	Spíše nespokojena(a)	3,2%	79
	Velmi nespokojena(a)	1,0%	25
Total		100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	1,2%	28
	Velmi spokojen(a)	40,5%	992
	Spíše spokojena(a)	40,4%	989
	Spíše nespokojena(a)	11,9%	292
	Velmi nespokojena(a)	5,6%	136
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	0,4%	10
Total		100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	1,2%	30
	Ano	66,7%	1 633
	Spíše ano	19,3%	474
	Spíše ne	7,2%	176
	Ne	5,0%	123
	Nevím	0,5%	11
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	1,2%	30
	Ano	58,3%	1 428
	Spíše ano	18,0%	441
	Spíše ne	12,2%	300
	Ne	9,4%	229
	Nevím	0,8%	20
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	3,2%	79
	Ano	74,6%	1 826
	Spíše ano	10,0%	245
	Spíše ne	2,1%	52
	Ne	3,7%	91
	Nevím	6,4%	157
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	1,3%	33
	Velmi dobrá	37,6%	920
	Spíše dobrá	46,3%	1 133
	Spíše špatná	10,6%	258
	Velmi špatná	3,6%	89
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,6%	14
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	1,6%	39
	Ano	29,7%	727
	Ne	67,5%	1 652
	Nevím	1,2%	30
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	1,6%	40
	Příliš mnoho	8,0%	195
	Přiměřené	80,1%	1 960
	Příliš málo	9,8%	240
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	0,5%	13
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	1,2%	30
	Ano	93,1%	2 279
	Ne	5,3%	129
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	0,4%	10
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	1,6%	40
	Velmi spokojen(a)	48,0%	1 175
	Spíše spokojena(a)	36,9%	904
	Spíše nespokojena(a)	6,8%	167
	Velmi nespokojena(a)	3,1%	76
	Nevím	3,5%	85
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	1,7%	42
	Ano	4,7%	115
	Ne	91,9%	2 250
	Nevím	1,7%	41
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	1,7%	41
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	79,0%	1 933
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	14,9%	365
	Ano, nevim do byl můj ošetřující lékař	4,5%	109
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	2,6%	63
	Ano	87,7%	2 146
	Ne	9,8%	239
Total		100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	2,5%	62
	Velmi dobrý	52,5%	1 286
	Dobrý	38,6%	946
	Nepříliš dobrý	5,2%	126
	Spatný	1,1%	28
Total		100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,9%	46
	Vždy	53,7%	1 314
	Většinou	32,2%	787
	Občas	7,2%	177
	Nidky	0,6%	15
	Neptal(a) jsem se	4,4%	108
Total		100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	3,1%	75
	Vždy	59,4%	1 454
	Většinou	20,5%	502
	Občas	5,8%	142
	Nidky	1,3%	33
	Neměla jsem strach ani obavy	9,9%	242
Total		100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	4,5%	111
	Často	5,3%	129
	Občas	11,7%	288
	Nidky	78,4%	1 920
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	5,1%	125
	Ano	37,9%	928
	Ne	57,0%	1 395
Total		100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	2,1%	53
	Vždy	58,8%	1 439
	Většinou	27,5%	674
	Občas	6,8%	167
	Nidky	1,0%	24
	Neptal(a) jsem se	3,7%	91
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	3,0%	74
	Vždy	53,9%	1 320
	Většinou	21,8%	534
	Občas	7,6%	186
	Nidky	1,8%	45
	Neměla jsem strach ani obavy	11,8%	290
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	4,1%	101
	Často	4,8%	119
	Občas	13,3%	327
	Nidky	77,7%	1 902
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	1,7%	41
	Určitě ano	62,3%	1 524
	Většinou ano	31,3%	767
	Většinou ne	3,6%	87
	Vůbec ne	1,2%	29
Total		100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	3,1%	77
	Často	4,2%	102
	Občas	17,7%	434
	Nidky	74,9%	1 835
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	2,3%	56
	Určitě ano	65,8%	1 611
	Spíše ano	26,1%	639
	Spíše ne	2,8%	69
	Určitě ne	0,9%	22
	Nevím	2,1%	51
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	2,7%	66
	Ano	39,3%	962
	Ne	37,0%	906
	Nevím	21,0%	513
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Měli Vaši blízcí dostatek příležitosti hovořit s lékařem?	Neuvedeno	3,6%	88
	Ano	74,7%	1 829
	Ne	9,1%	223
	Nevím	12,6%	308
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	2,3%	55
	Vždy	73,4%	1 797
	Občas	20,0%	489
	Nidky	3,0%	72
	Lékař se mnou nehovořil	1,4%	34
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	2,8%	69
	Vždy	70,8%	1 732
	Občas	23,8%	584
	Nidky	2,6%	63
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	3,1%	77
	Velmi spokojen(a)	54,1%	1 325
	Spíše spokojena(a)	30,0%	734
	Spíše nespokojena(a)	2,8%	69
	Velmi nespokojena(a)	1,0%	25
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	8,9%	218
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	2,9%	70
	Ano	78,8%	1 930
	Ne	11,2%	274
	Nevím	7,1%	174
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	5,6%	137
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	3,3%	81
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	5,7%	139
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	9,6%	236
	Termíny byly vždy dodrženy	53,2%	1 303
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	19,8%	486
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	2,7%	67
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	4,3%	105
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	6,7%	163
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	47,4%	1 160
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	3,3%	80
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	30,9%	756
	Nevím	7,5%	185
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	4,5%	110
	Ne	83,8%	2 051
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	4,3%	104
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,8%	19
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	0,7%	17
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	0,7%	18
	Ano, z jiného důvodu	5,2%	128
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	6,1%	150
	Jasně a srozumitelně	85,8%	2 101
	Málo srozumitelně	2,9%	70
	Nesrozumitelně	0,6%	15
	Nevysvětlili vůbec	4,6%	112
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	7,6%	190
	Jasně a srozumitelně	74,6%	1 825
	Málo srozumitelně	5,7%	139
	Nesrozumitelně	0,5%	12
	Neřekl vůbec	11,5%	282
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	7,6%	187
	Jasně a srozumitelně	50,5%	1 236
	Málo srozumitelně	2,9%	72
	Nesrozumitelně	1,0%	23
	Nevysvětlili vůbec	6,3%	154
	Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění	31,7%	776
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Nabídl Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	8,1%	197
	Ano	22,9%	561
	Ne	17,0%	415
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	52,1%	1 275
Total		100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	3,2%	79
	Určitě ano	62,6%	1 532
	Spíše ano	28,4%	695
	Spíše ne	3,9%	96
	Určitě ne	1,9%	46
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Rekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	4,0%	97
	Výjimečně velká	26,3%	645
	Velká	58,5%	1 433
	Malá	8,8%	214
	Nedostatečná	2,4%	59
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	5,1%	125
	Velmi spokojen(a)	44,1%	1 081
	Spíše spokojen(a)	42,2%	1 034
	Spíše nespokojen(a)	6,2%	151
	Zcela nespokojen(a)	2,4%	58
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	5,1%	125
	Velmi spokojen(a)	44,1%	1 081
	Spíše spokojen(a)	42,2%	1 034
	Spíše nespokojen(a)	6,2%	151
	Zcela nespokojen(a)	2,4%	58
Total		100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	3,3%	81
	Výborná	42,3%	1 036
	Velmi dobrá	33,3%	816
	Dobrá	17,1%	419
	Dostatečná	2,8%	69
	Nedostatečná	1,1%	27
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	3,6%	87
	Lepší	82,8%	2 027
	Stejný	11,5%	282
	Horší	2,1%	51
	Total	100,0%	2 448

		Total	
		%	N
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	5,5%	135
	Určitě ano	53,3%	1 305
	Spíše ano	25,9%	633
	Spíše ne	8,7%	214
	Určitě ne	6,6%	162
	Total	100,0%	2 448

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 objednan/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

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

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 hodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:

- ☐ 1 Velmi dobrý
- ☐ 2 Dobrý
- ☐ 3 Nepříliš dobrý
- ☐ 4 Špatný

LÉKAŘI OBECNĚ

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

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

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

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

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

- ☐ 1 Často
- ☐ 2 Občas
- ☐ 3 Nikdy

28. Hovořil s Vámi lékař každý den?

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne

ZDRAVOTNÍ SESTRY

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

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

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

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

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

- ☐ 1 Často
- ☐ 2 Občas
- ☐ 3 Nikdy

32. Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestram, 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

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. Nabídl 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

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.

Vhodte, prosím, dotazník do schránky umístěné na Vašem oddělení.