



KVALITA OČIMA PACIENTŮ

fakultní nemocnice a ústavy - III. díl

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

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

Obsah

III. díl

FN Olomouc

strana 540

FN Ostrava

strana 620

FN Plzeň

strana 702



FAKULTNÍ NEMOCNICE OLOMOUC



Fakultní nemocnice Olomouc: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 51 % žen a 49 % mužů. Z hlediska věku převažují pacienti ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ byla do nemocnice přijata téměř čtvrtina pacientů. 2/3 pacientů byly přijaty plánovaně. Většina pacientů nečekala na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnici Olomouc není na příliš vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 79,4 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti těchto oddělení: Hemato-onkologická klinika odd. 5A, Jiná pracoviště a Klinika nukleární medicíny odd. 40.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Pouze u 3 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ Doba podávání jídel
 - ☐ Tišení bolesti
 - ☐ Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
 - ☐ Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
 - ☐ Čistota toalet a sprch
 - ☐ Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
 - ☐ Celkové hodnocení péče

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 78 %, s **lékaři** 78 % a se **všeobecnými službami** 63 %.



OBEČNÉ

Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickrovských“ dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení nemocnice v Hradci Králové:

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. Interní kl. odd. 1+2 | ☐ Kl. pracovního lékařství odd.43 |
| ☐ 1. Interní kl. odd. 4+4A | ☐ Kožní kl. odd.10 |
| ☐ 2. Interní kl. odd. 30B | ☐ Onkologická kl. odd.42A |
| ☐ 2. Interní kl. odd. 30C | ☐ Onkologická kl. odd.42B |
| ☐ 3. Interní kl. odd.39A | ☐ Onkologická kl. odd.42C |
| ☐ 3. Interní kl. odd.39B+39C | ☐ Kl. nukleární medicíny odd.40 |
| ☐ 1. Chirurgická kl. odd.8 | ☐ Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33 |
| ☐ 1. Chirurgická kl. odd.9 | ☐ Kl. Rehabilitace odd. 44 |
| ☐ 1. Chirurgická kl. odd.3 | ☐ Odd. plastické chir. 49 + amb. |
| ☐ 2. Chirurgická kl. odd.37 | ☐ Traumatolog. odd. 27 |
| ☐ Neurochirurgická kl. odd.34 | ☐ Hemato-onkologická kl. odd.5A |
| ☐ Neurochirurgická kl. odd.36A | ☐ Kardiochir. kl. odd.50 |
| ☐ Por.-gyn.kl. odd.19B - šest. | |
| ☐ Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn. | |
| ☐ Por.-gyn.kl. odd.17 | |
| ☐ Ortopedická kl. odd.29A | |
| ☐ Ortopedická kl. odd.29B | |
| ☐ Urologická klinika | |
| ☐ ORL odd. 14A+14B | |
| ☐ Oční klinika odd. 13 | |
| ☐ Kl. plicní + TBC odd. 26 | |
| ☐ Kl. plicní + TBC odd. 25 | |
| ☐ Kl. plicní + TBC odd. 24 | |
| ☐ Neurologická kl. odd.31A | |
| ☐ Neurologická kl. odd.31B | |
| ☐ Psychiatrická kl. odd.32A (uzav) | |
| ☐ Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum | |
| ☐ Psychiatrická kl. odd.32B (uzav) | |

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovená plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl aspoň 20 ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní“.
- Každé oddělení vyplňuje Hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).
- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno. Pokud je přesto počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit.

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1621
- Termín dotazování: listopad 2009
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

- Počet hospitalizovaných pacientů: 2736
- Počet nezařazených pacientů: 233
- Počet validních dotazníků: 1611
- **Návratnost: 64 %**
- Evidence nemocnice u některých pracovišť nekorespondovala se sběrem. Z tohoto důvodu nebylo možné zjistit návratnost na některých pracovištích. U těchto pracovišť pak chybí údaje pro návratnost.

Sběr na jednotlivých pracovištích

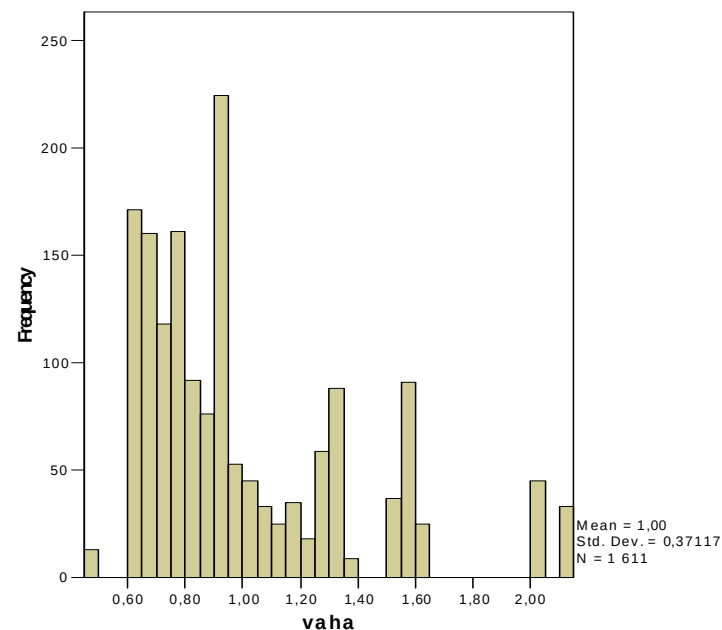
- Počet pracovišť: 40
- Počet pracovišť s $n < 20$: 5
 - 1. Chirurgická kl. odd.8; Kardiochir. kl. odd.50;; Kl. nukleární medicíny odd.40 -> zpracovány klasicky
 - Neurochirurgická kl. odd.36A; Neurochirurgická kl. odd.34 -> spojeny do jedné
 - Psychiatrická kl. odd.32A (uzav); Psychiatrická kl. odd 32B (uzav) -> spojeny do jedné
 - 2. interní klinika odd. 30B -> spojena s 2. interní klinika odd. 30C
 - Onkologická kl. odd. 42C -> zpracována spolu s neoznačenými dotazníky v kategorii „Ostatní pracoviště“

- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 1

- Por.-gyn.kl. odd 18B - šestinedělí
- Psychiatrická kl. odd. 32A (uzav)
- Psychiatrická kl. odd. 32B (uzav)

Vážení dat

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

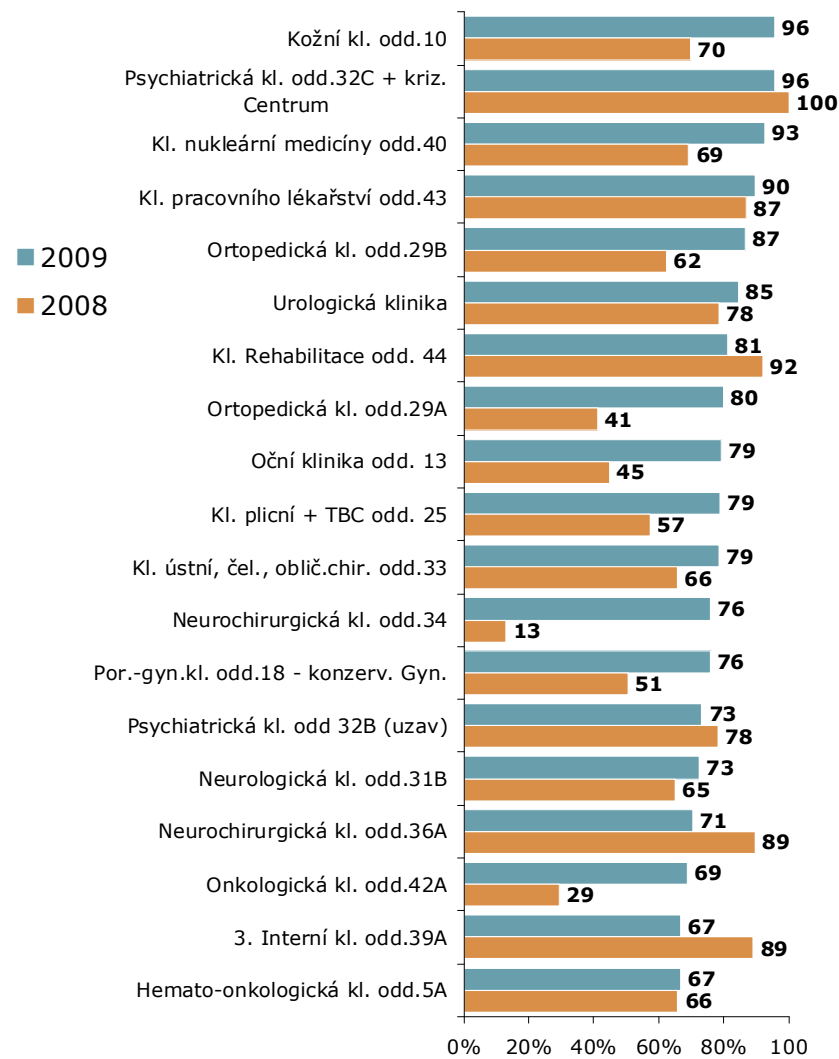


Vyplňování dotazníků

- 96 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 2 % požádaly o vysvětlení personál a 1 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

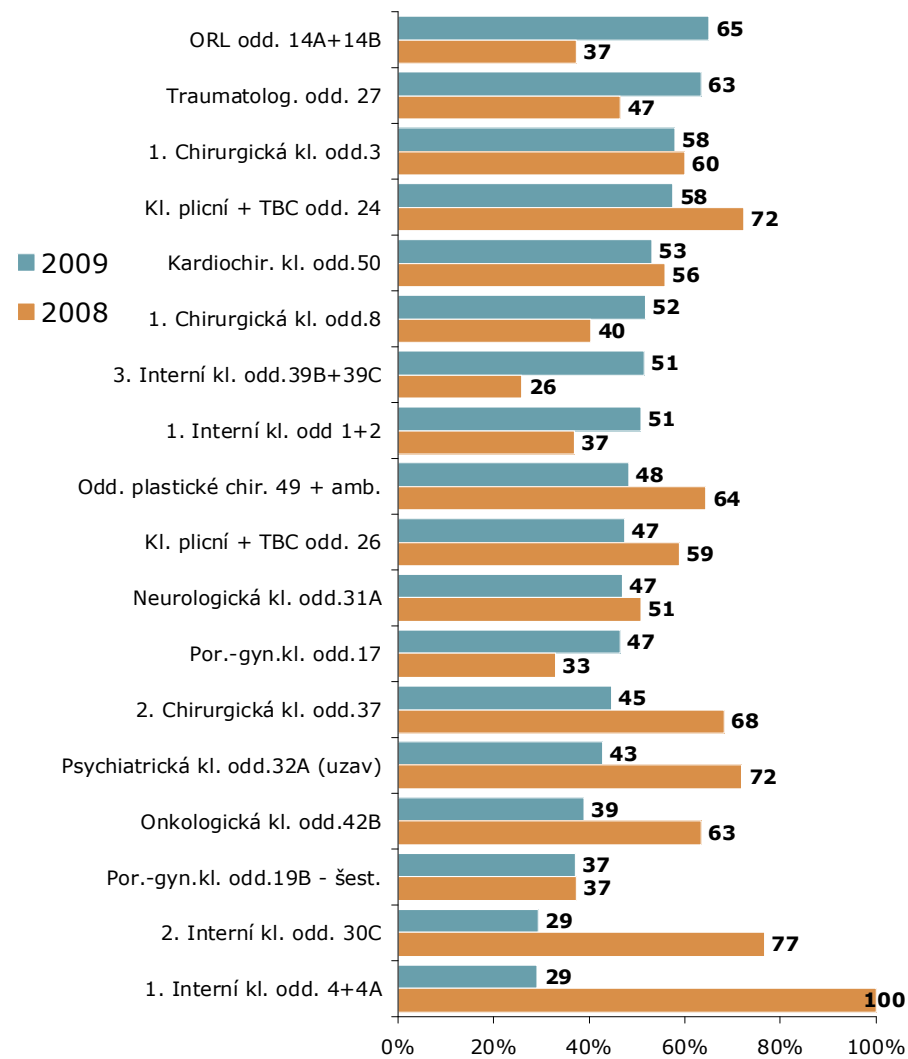
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti

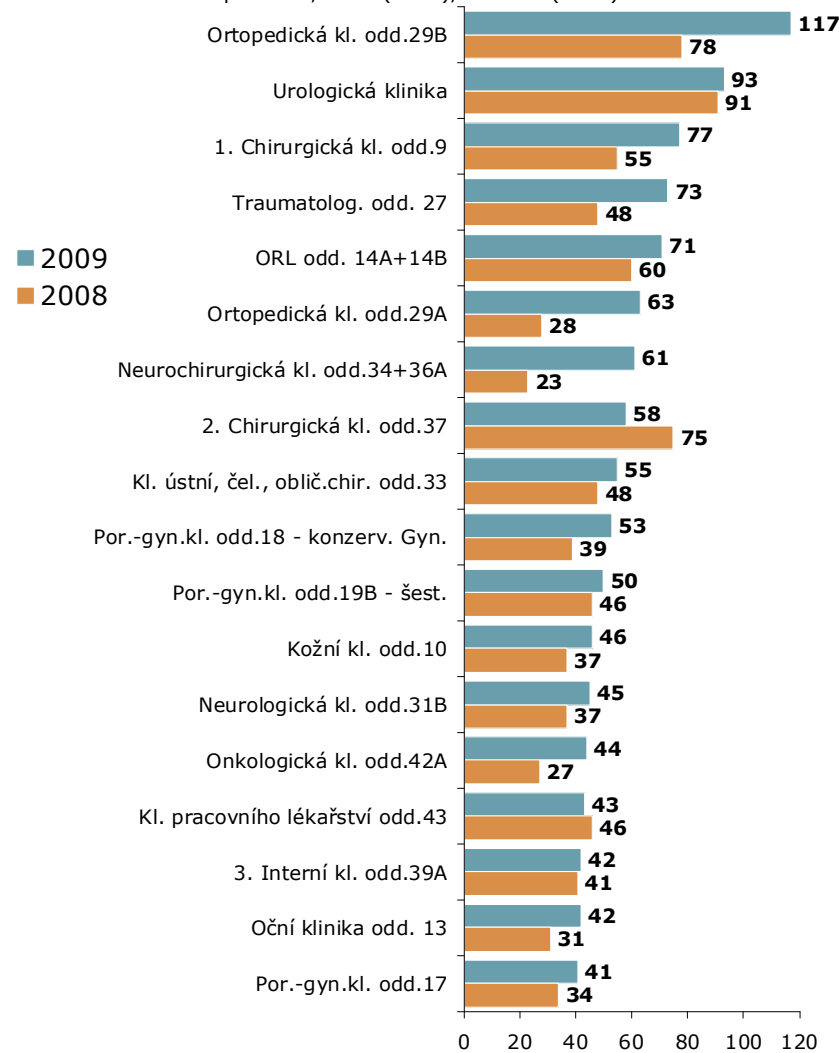


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Návratnost dotazníků

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

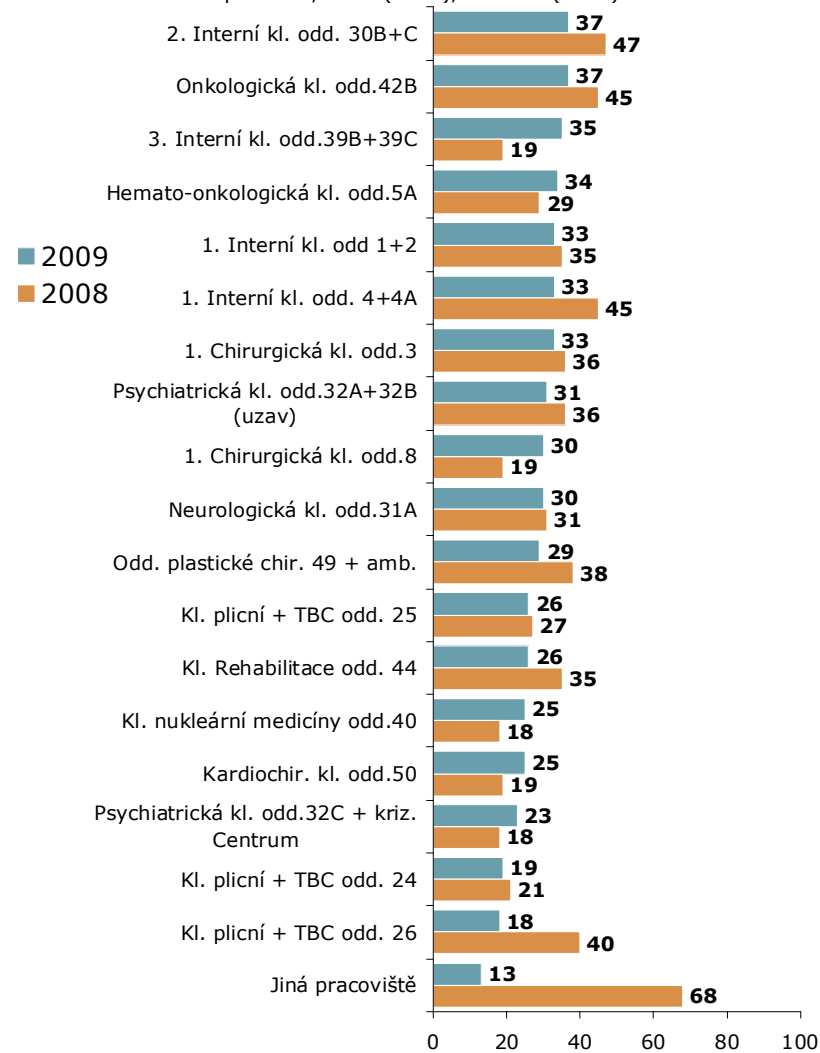
ZÁKLAD: Všichni respondenti, 1611 (2009), n=1470 (2008)



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

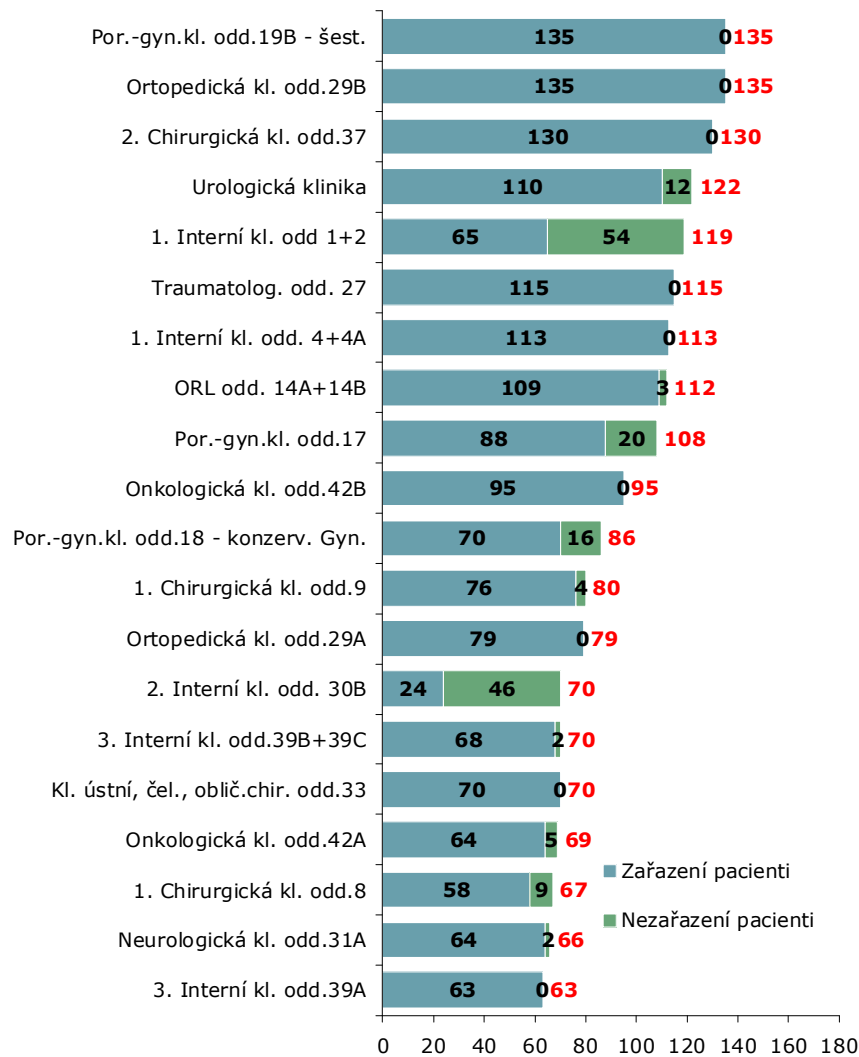
ZÁKLAD: Všichni respondenti, 1611 (2009), n=1470 (2008)



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

Počty propuštěných pacientů

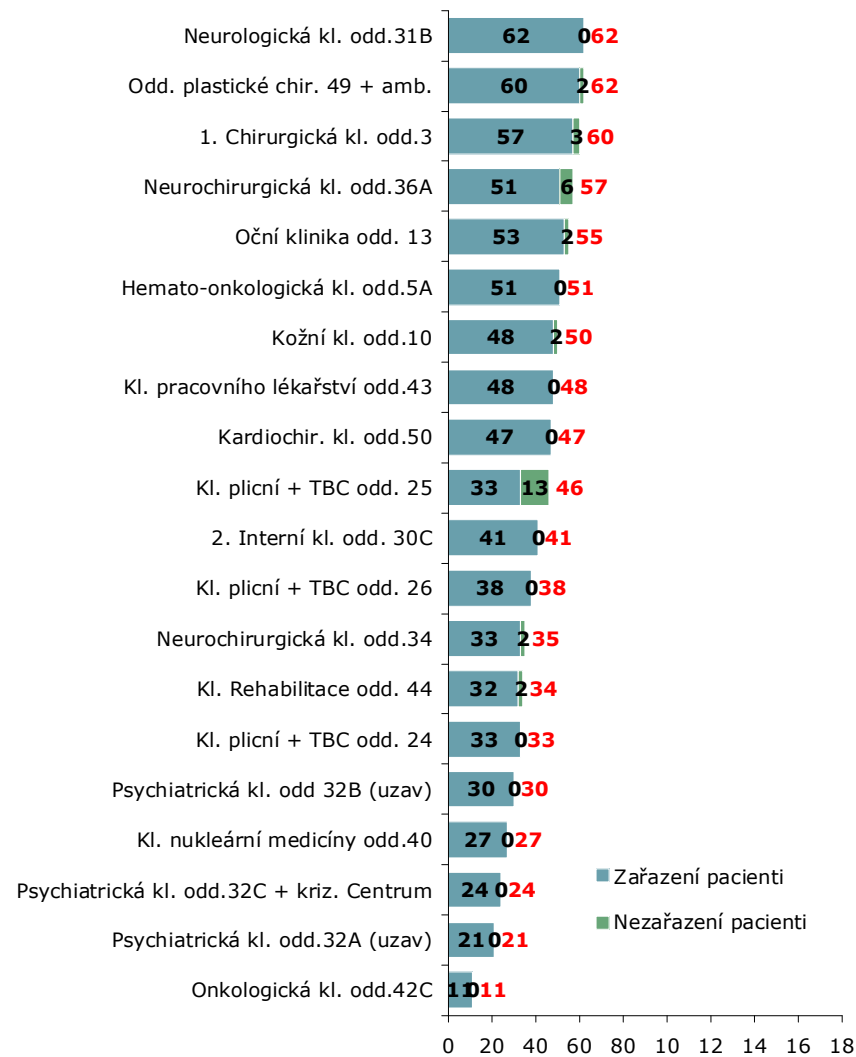
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počty propuštěných pacientů

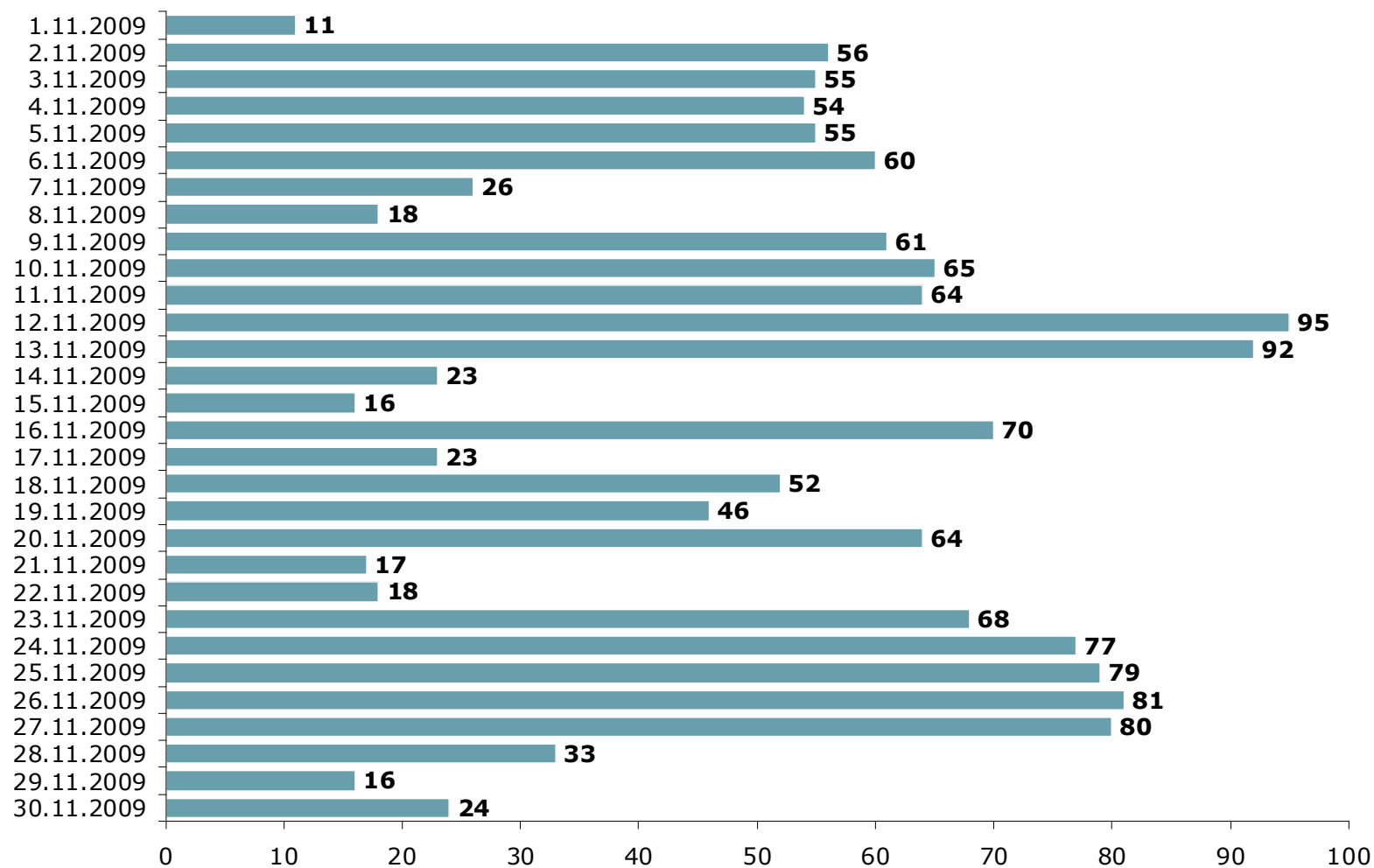
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

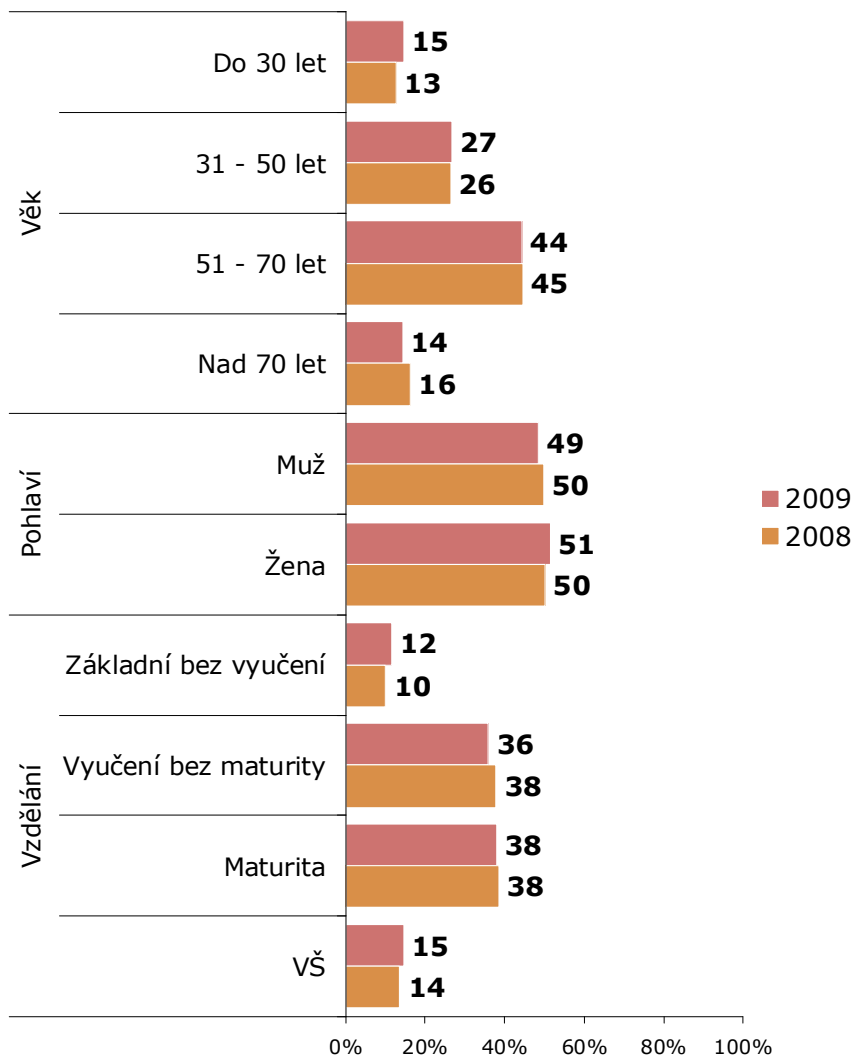
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1611 (2009)



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

Demografická struktura pacientů

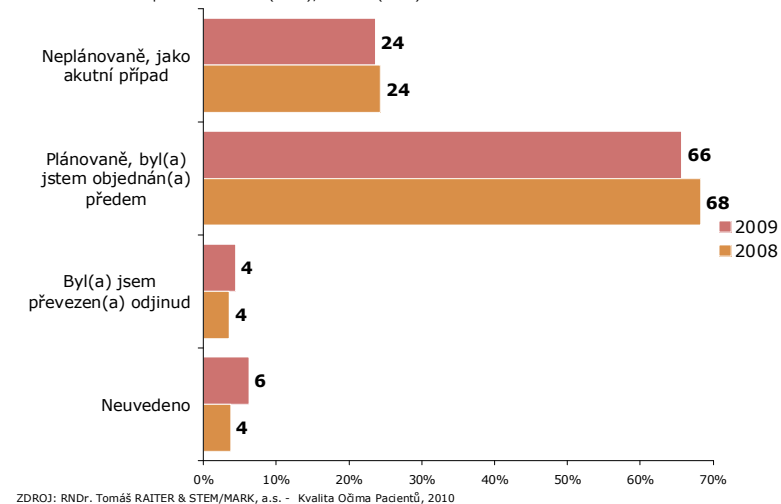
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1611 (2009), n=1470 (2008)



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

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

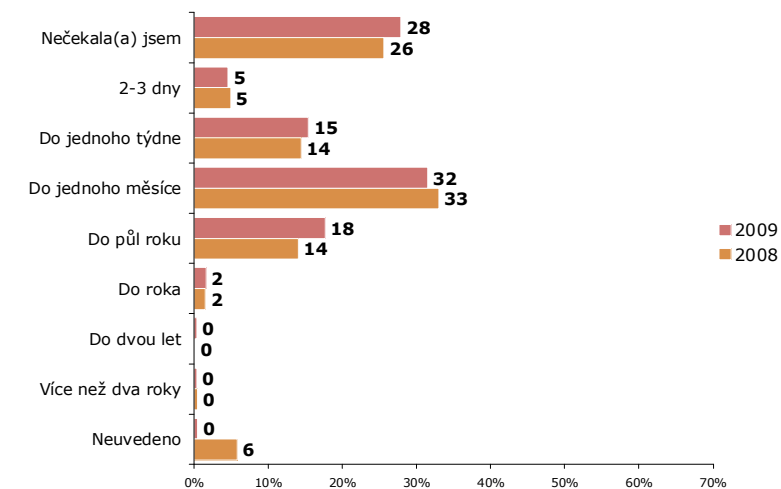
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=1611 (2009), n=1470 (2008)



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

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován n=1003 (2009), n=1006 (2008)



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



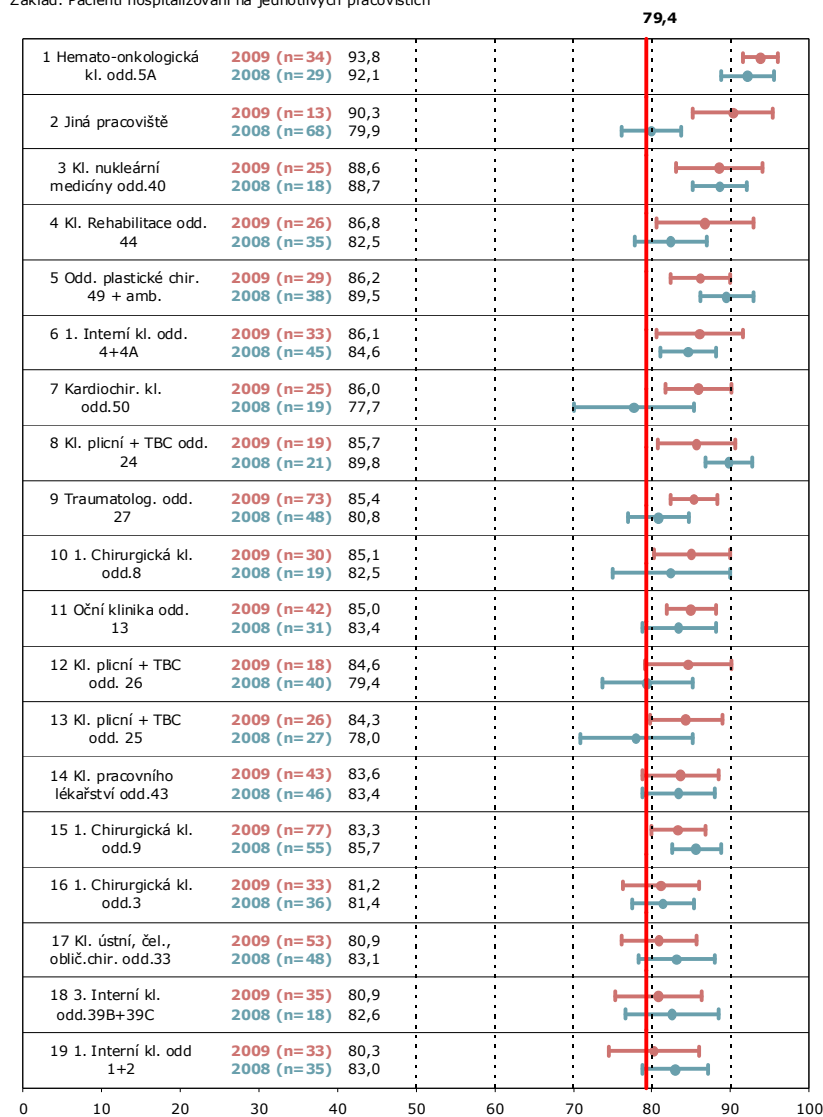
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost – pracoviště

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

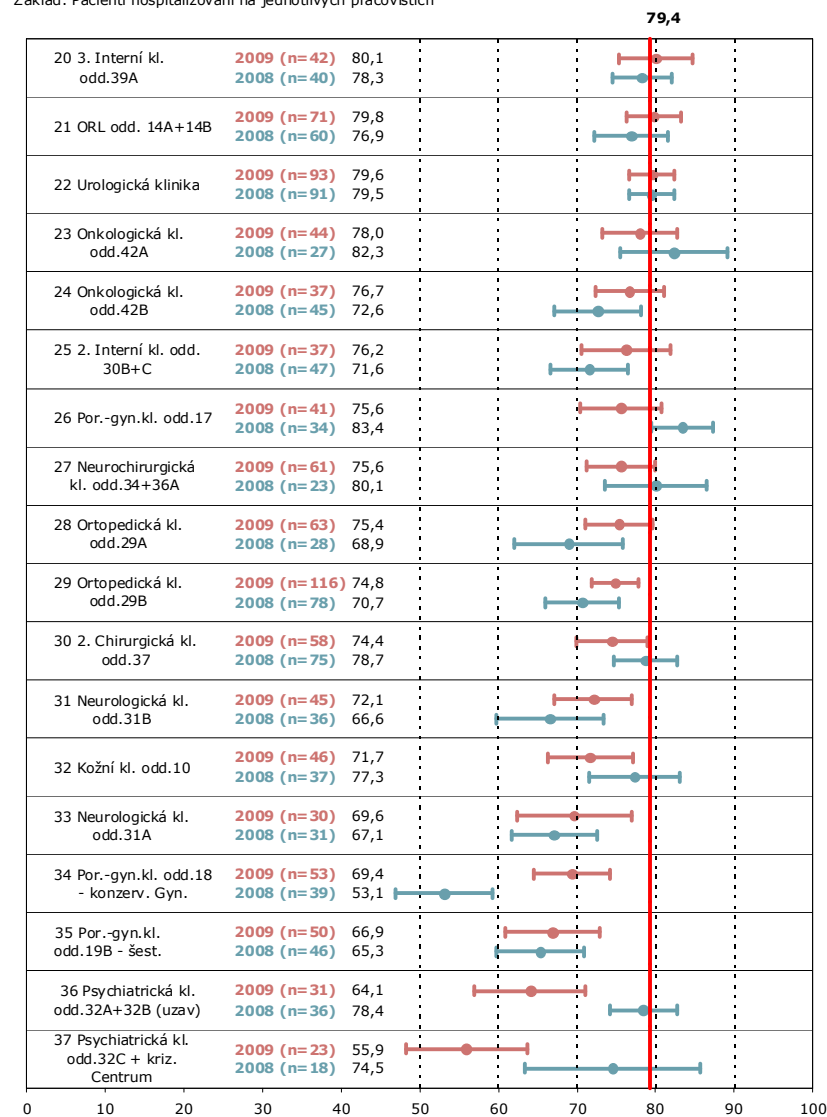
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

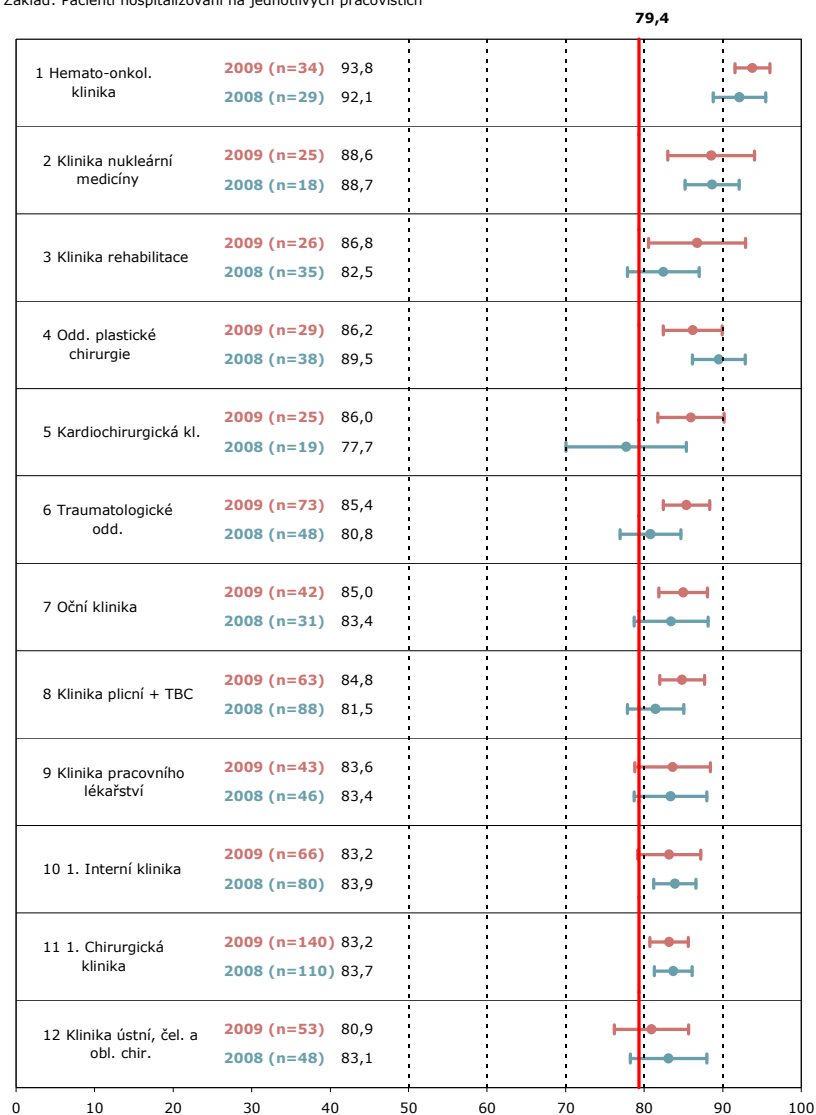


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Souhrnná spokojenost – kliniky/oddělení

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

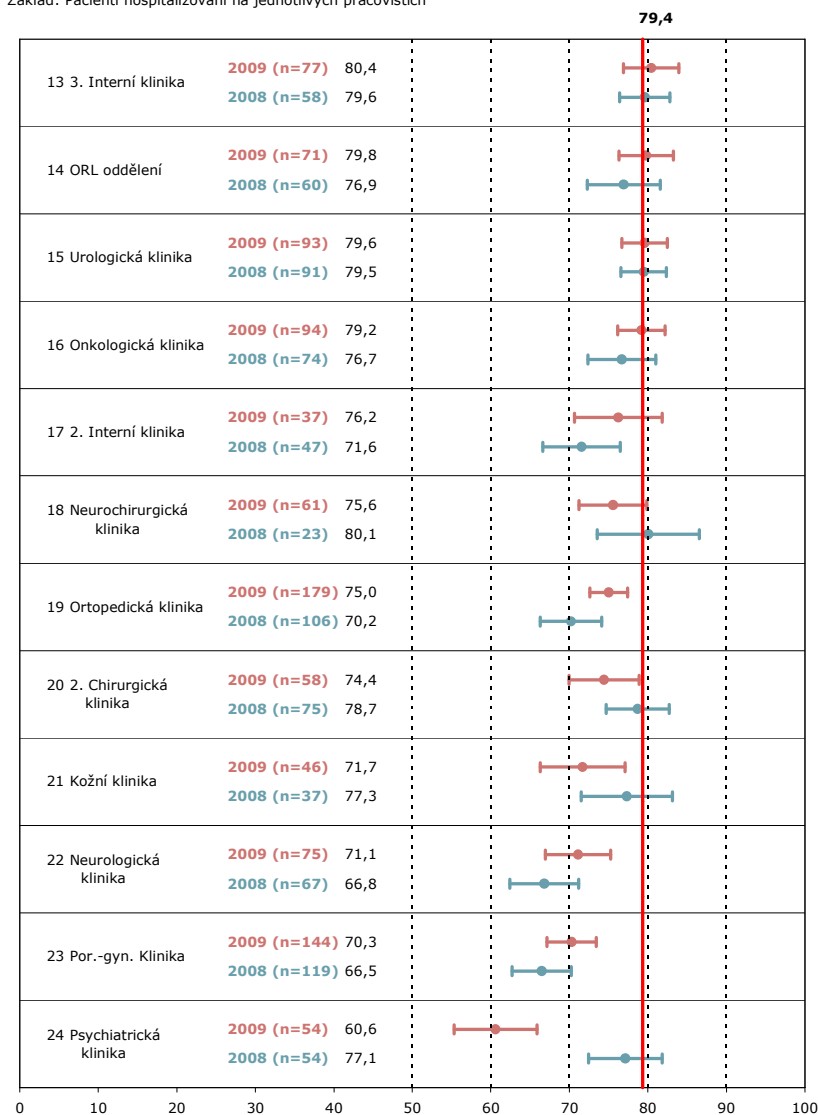
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

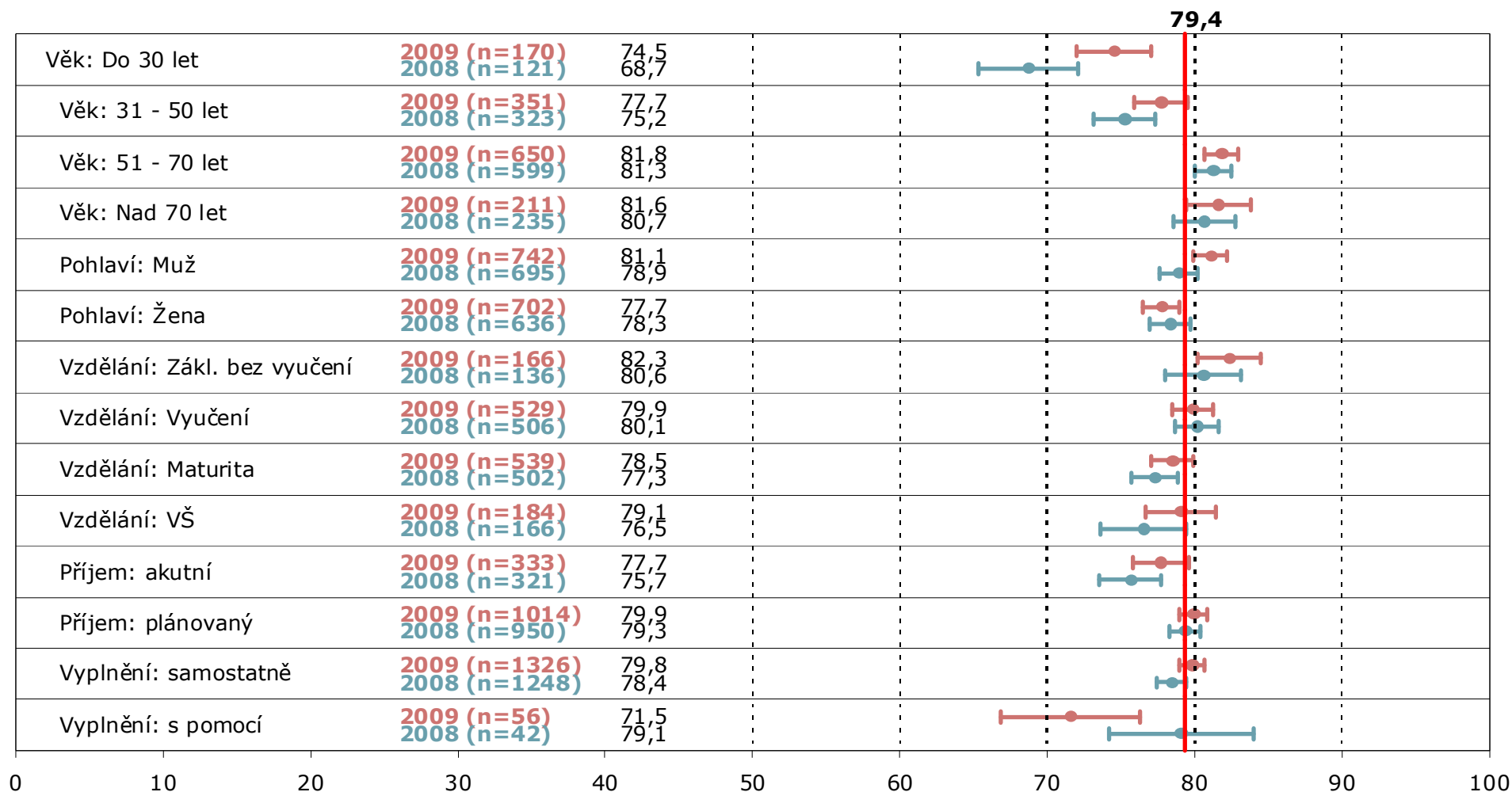


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



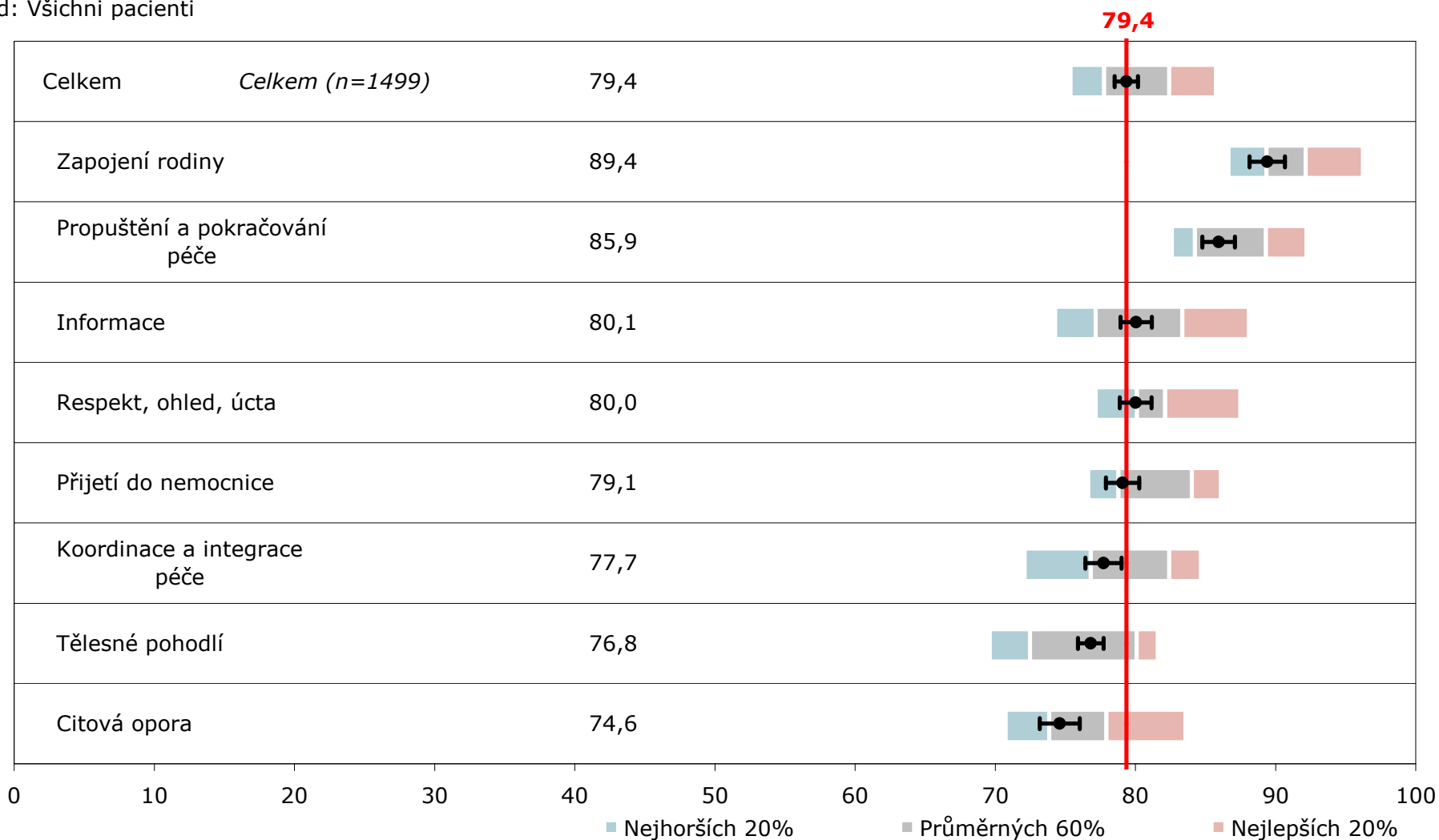
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

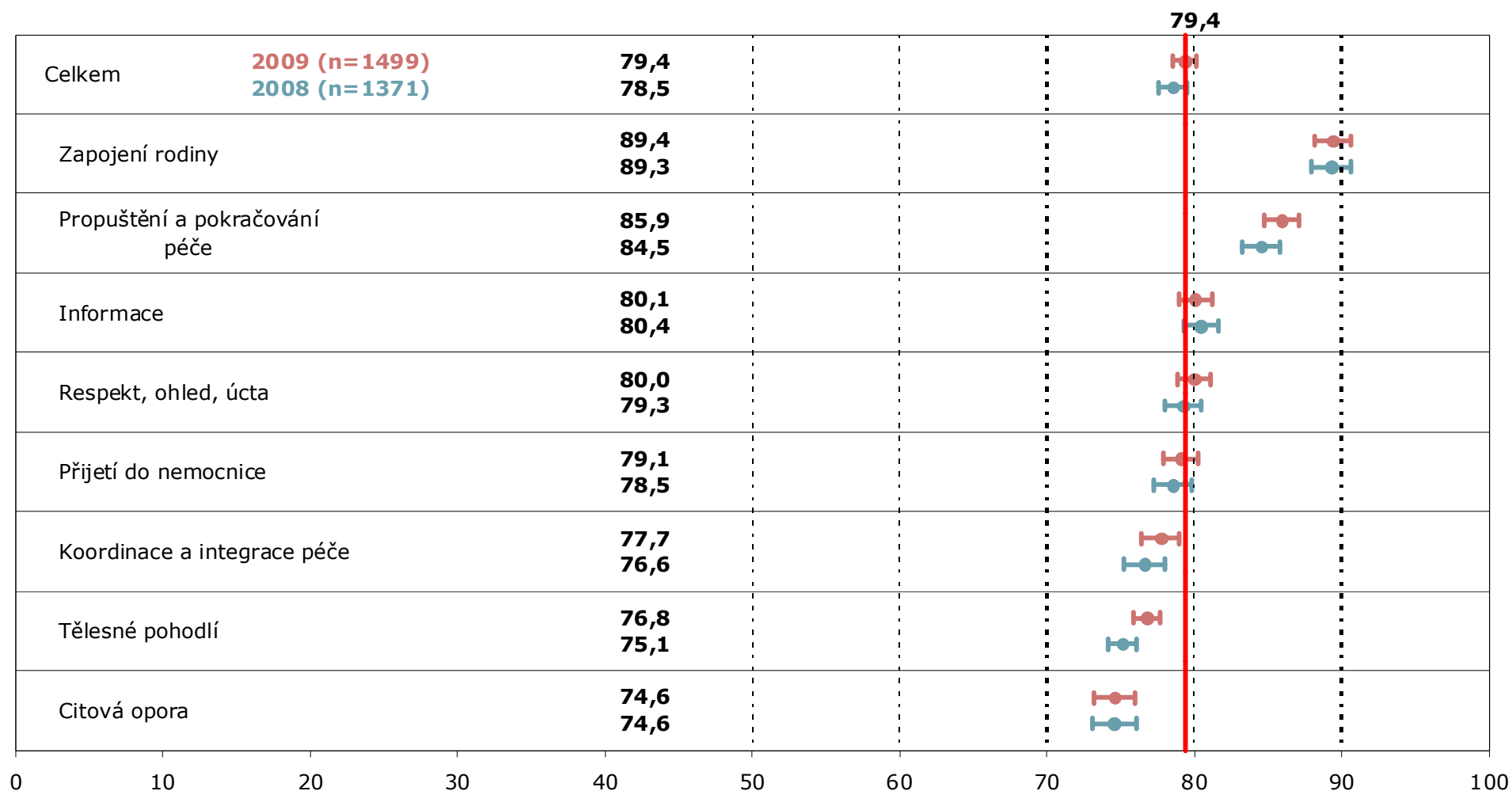
Základ: Všichni pacienti



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

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

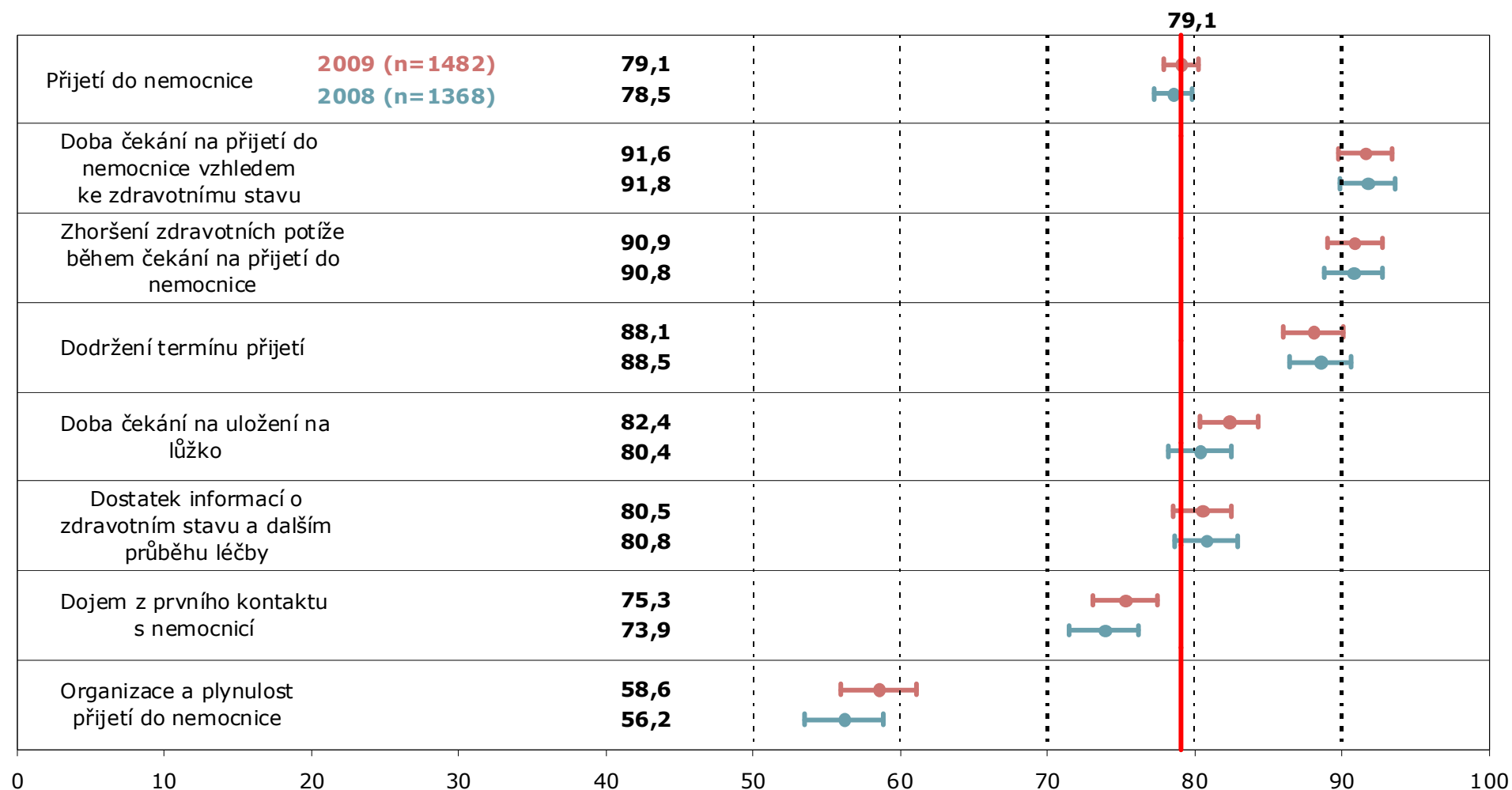
Základ: Všichni pacienti



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

FN Olomouc: Přijetí do nemocnice

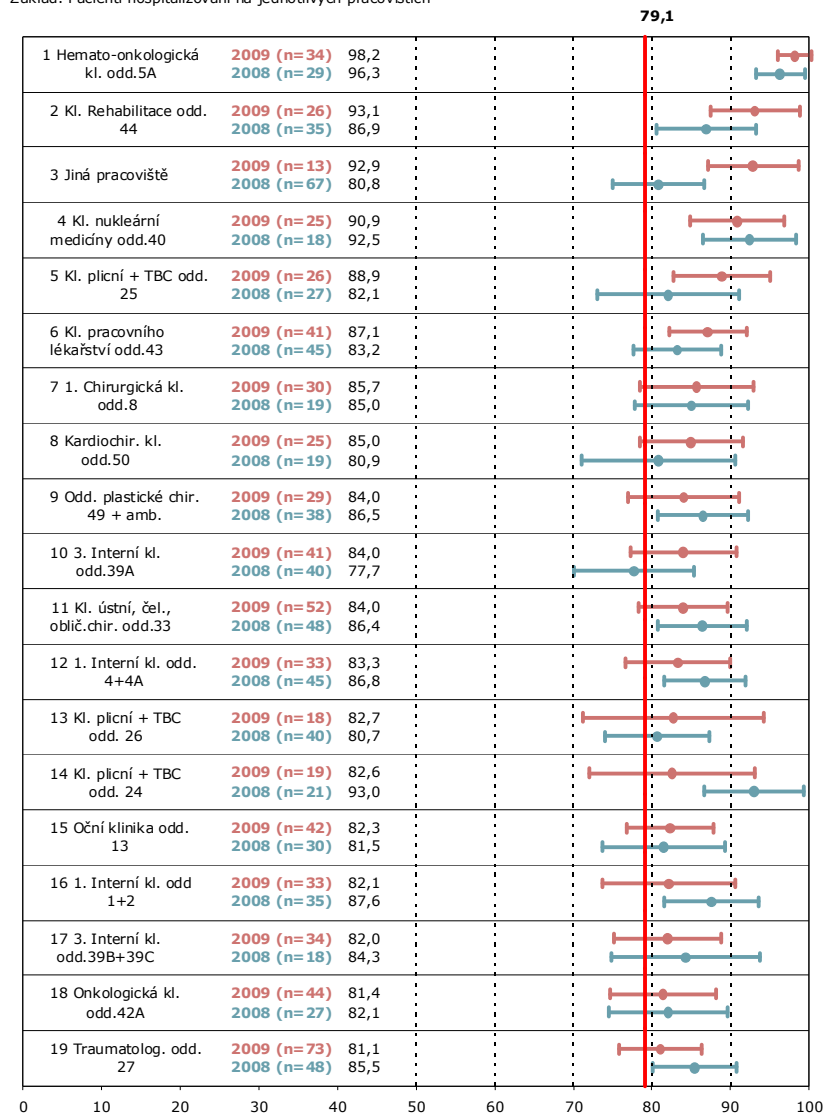
Základ: Všichni pacienti



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

FN Olomouc: Přijetí do nemocnice

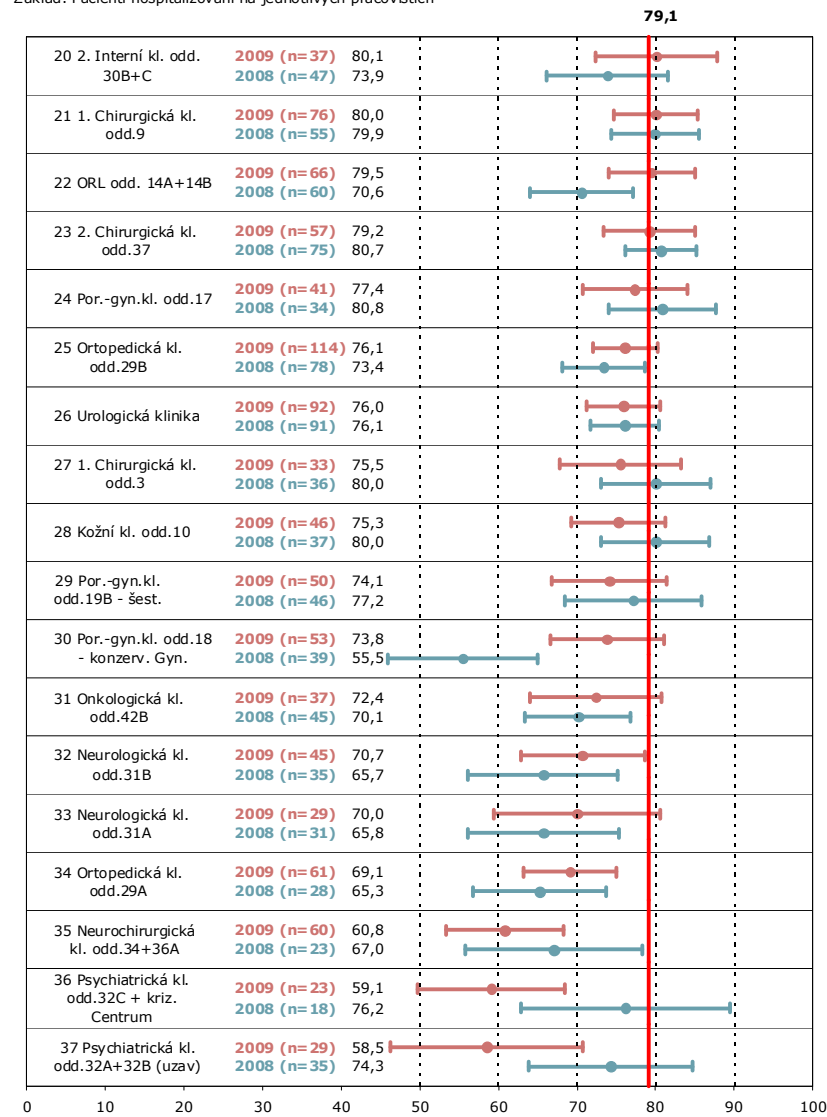
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Přijetí do nemocnice

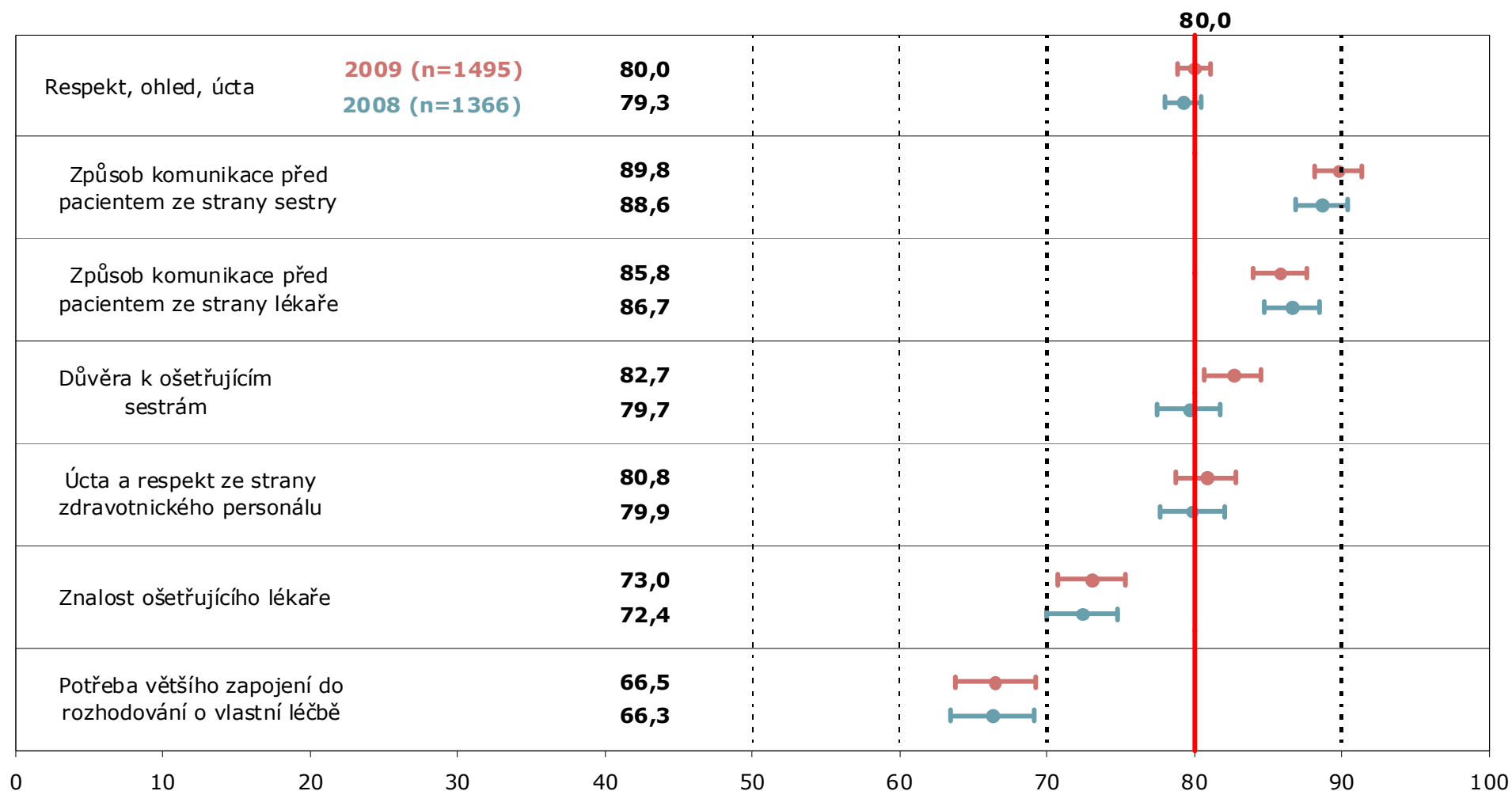
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Respekt, ohled, úcta

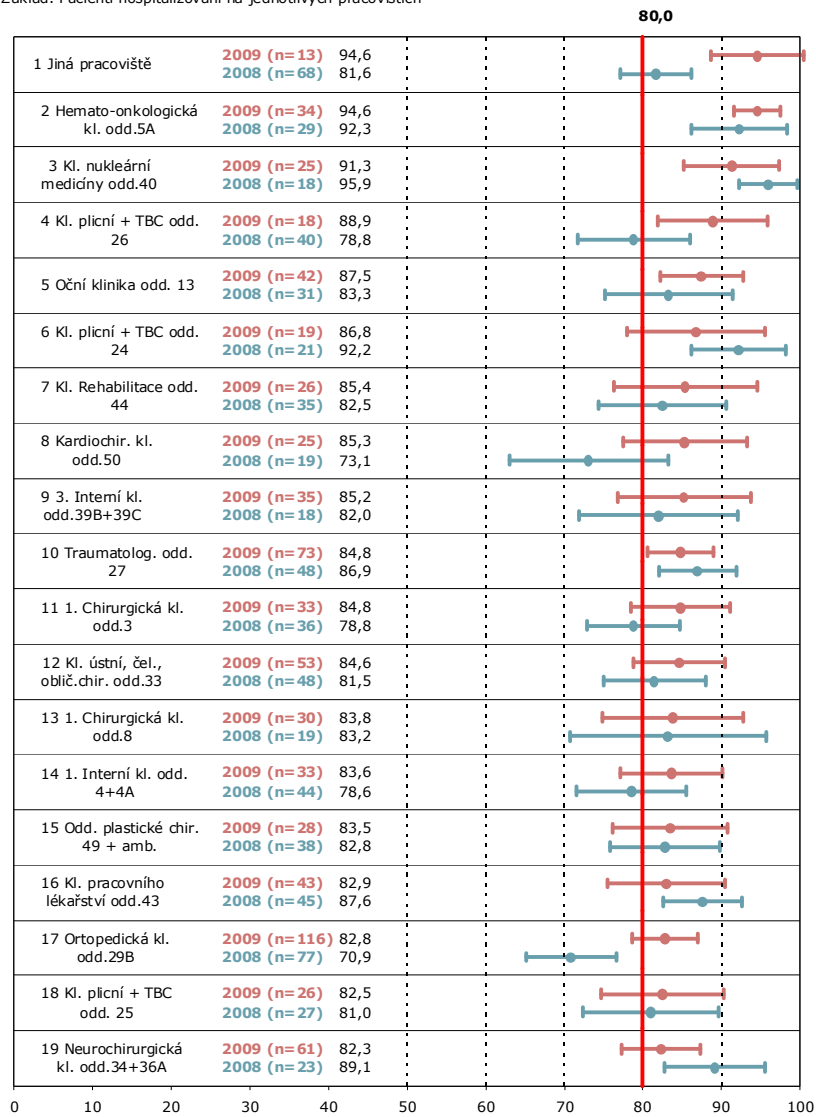
Základ: Všichni pacienti



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

FN Olomouc: Respekt, ohled, úcta

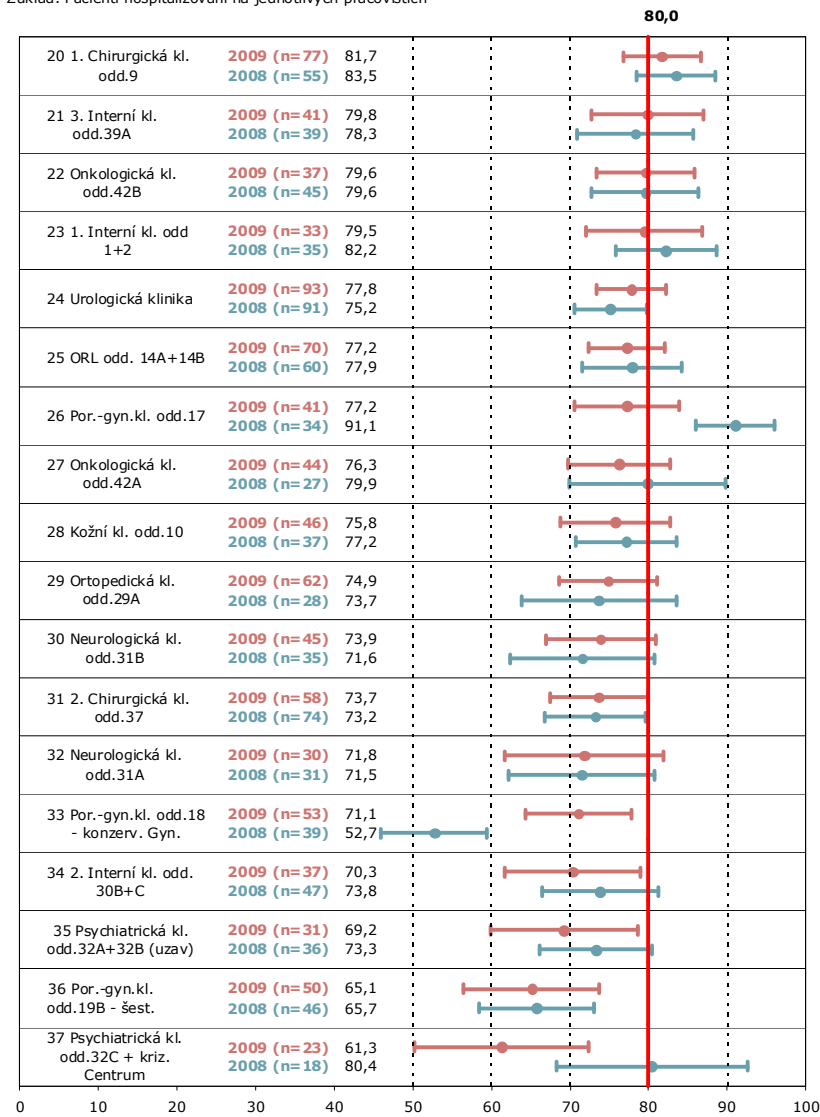
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Respekt, ohled, úcta

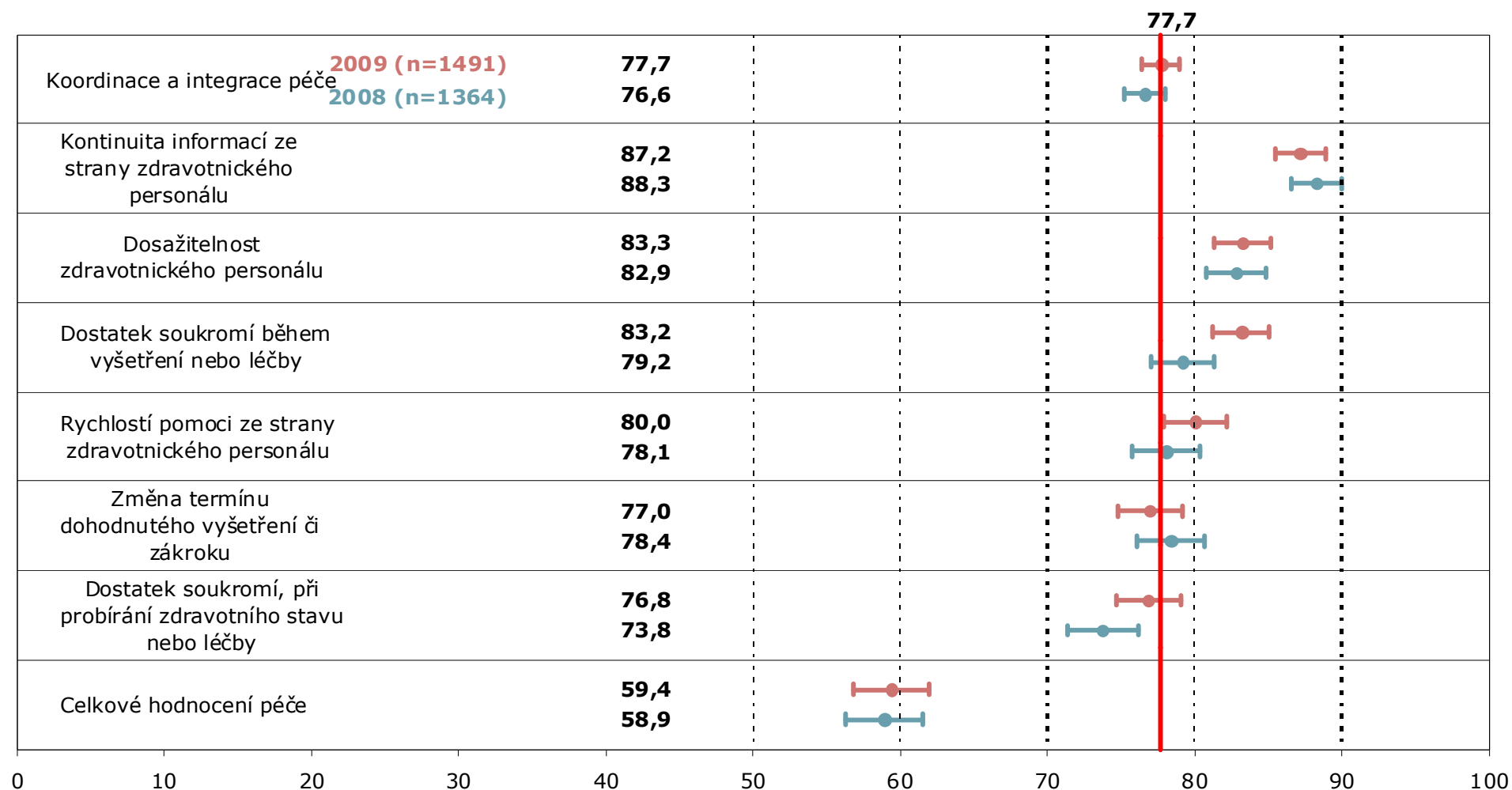
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Koordinace a integrace péče

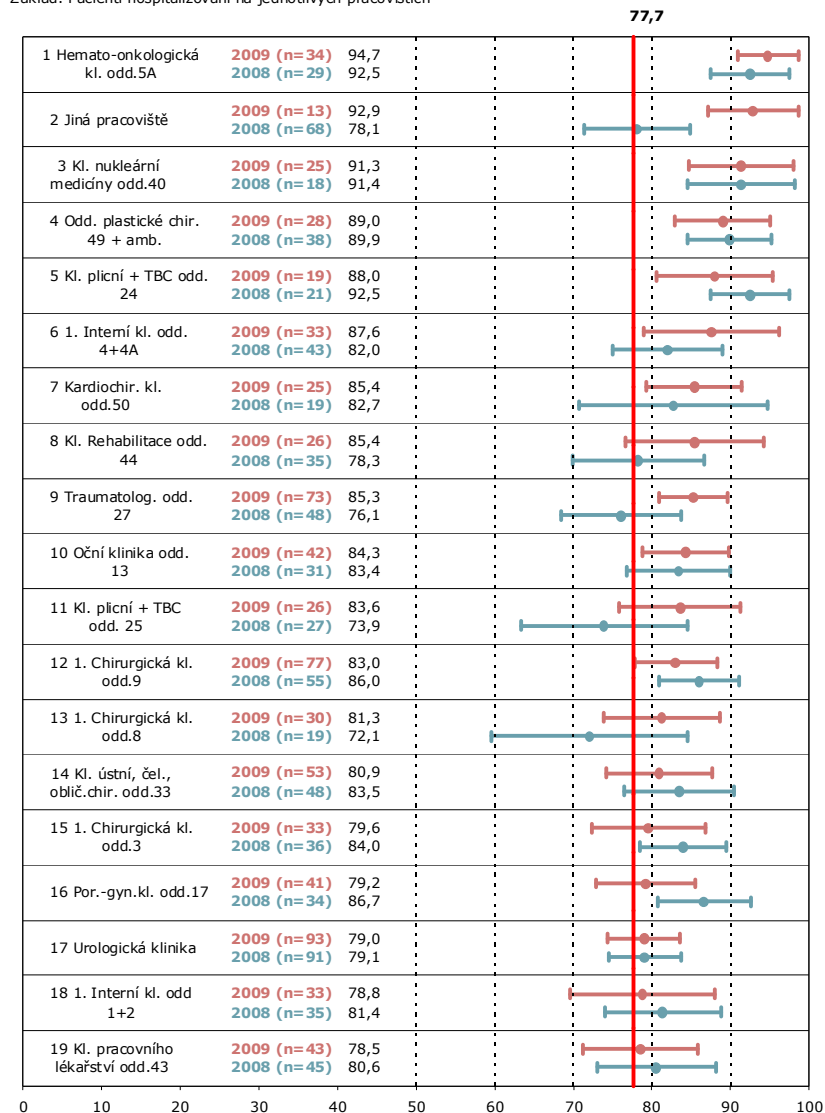
Základ: Všichni pacienti



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

FN Olomouc: Koordinace a integrace péče

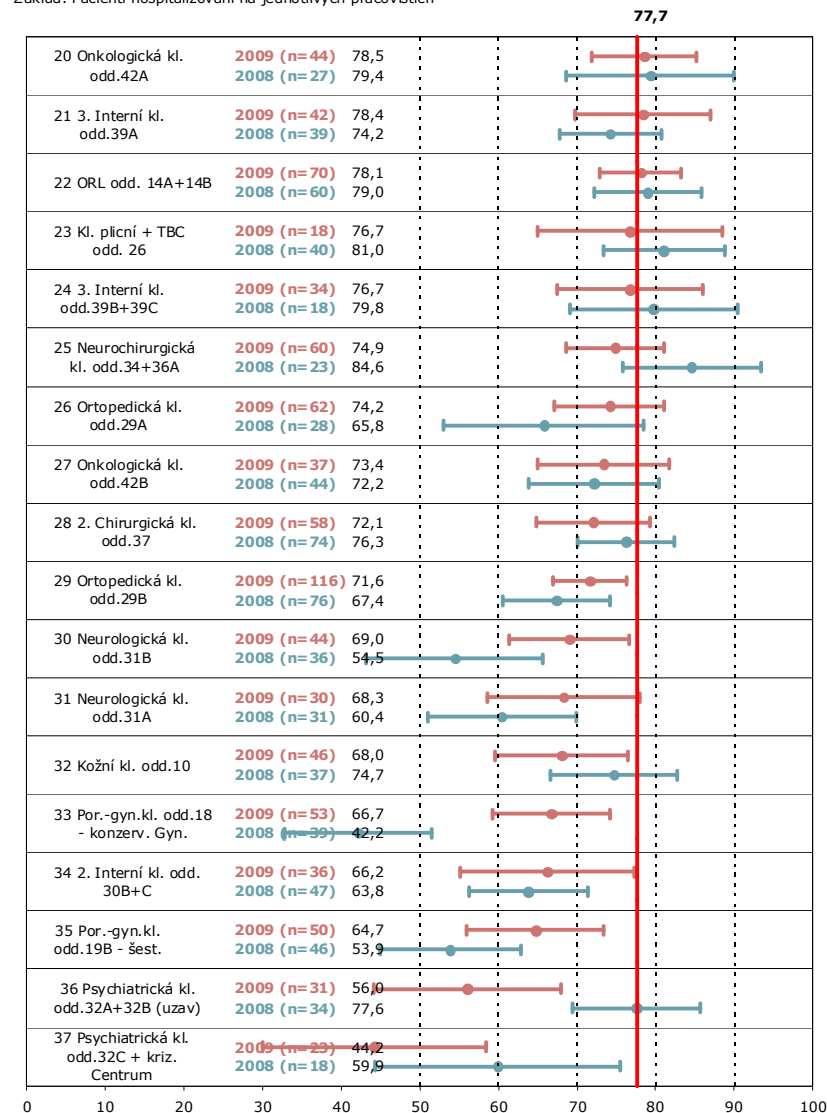
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Koordinace a integrace péče

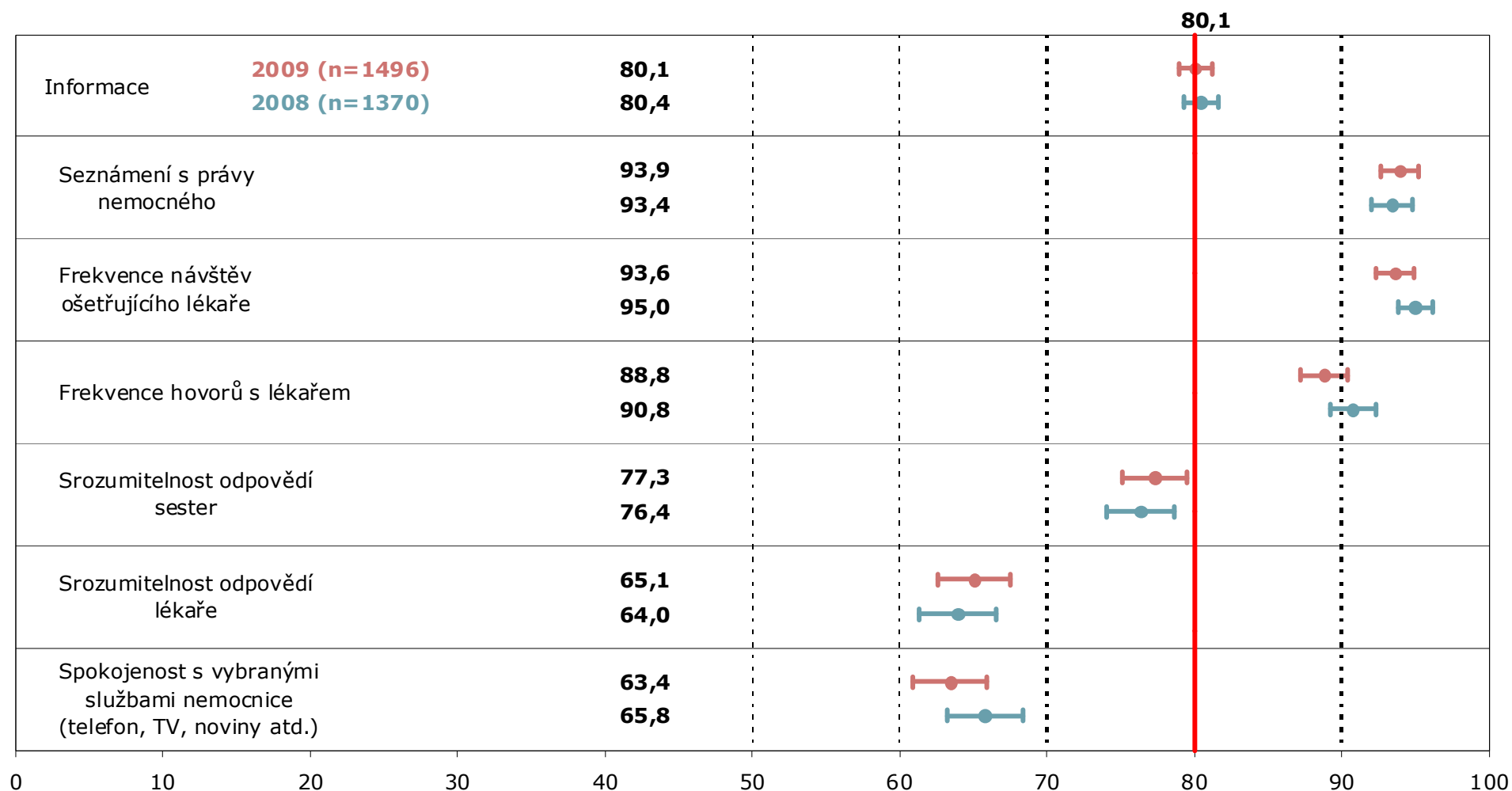
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Informace, komunikace

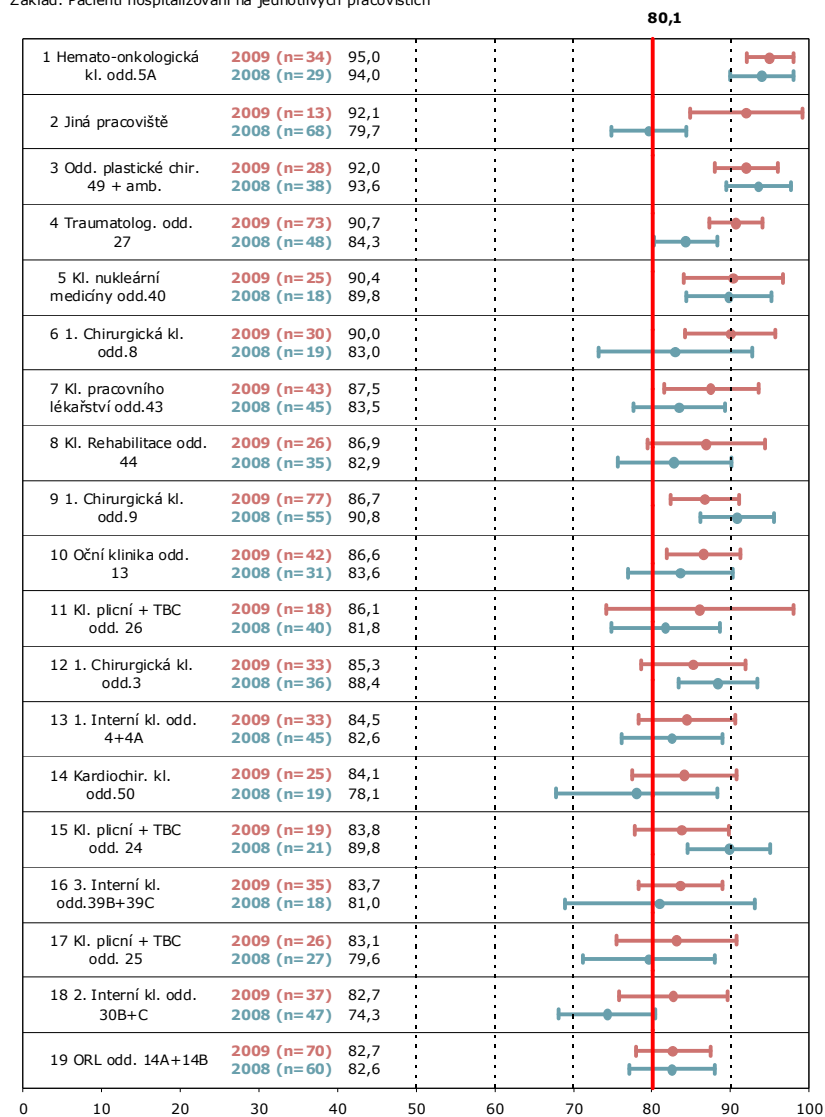
Základ: Všichni pacienti



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

FN Olomouc: Informace, komunikace

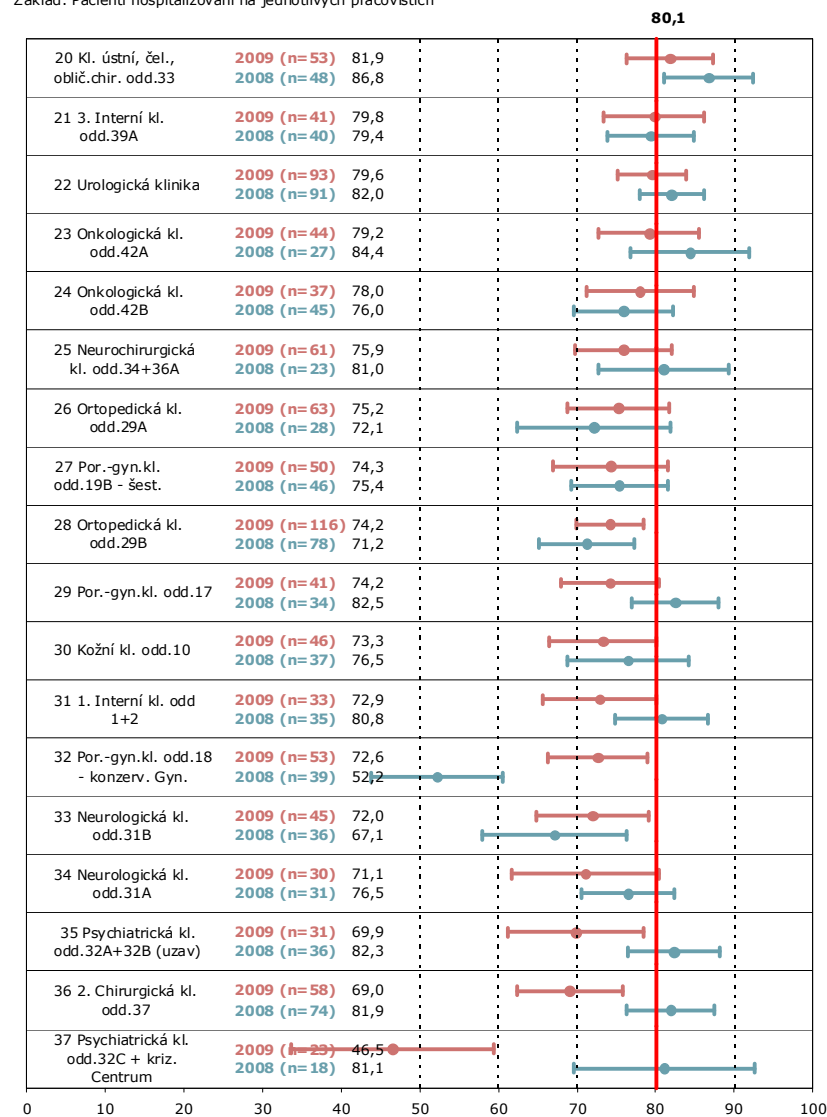
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Informace, komunikace

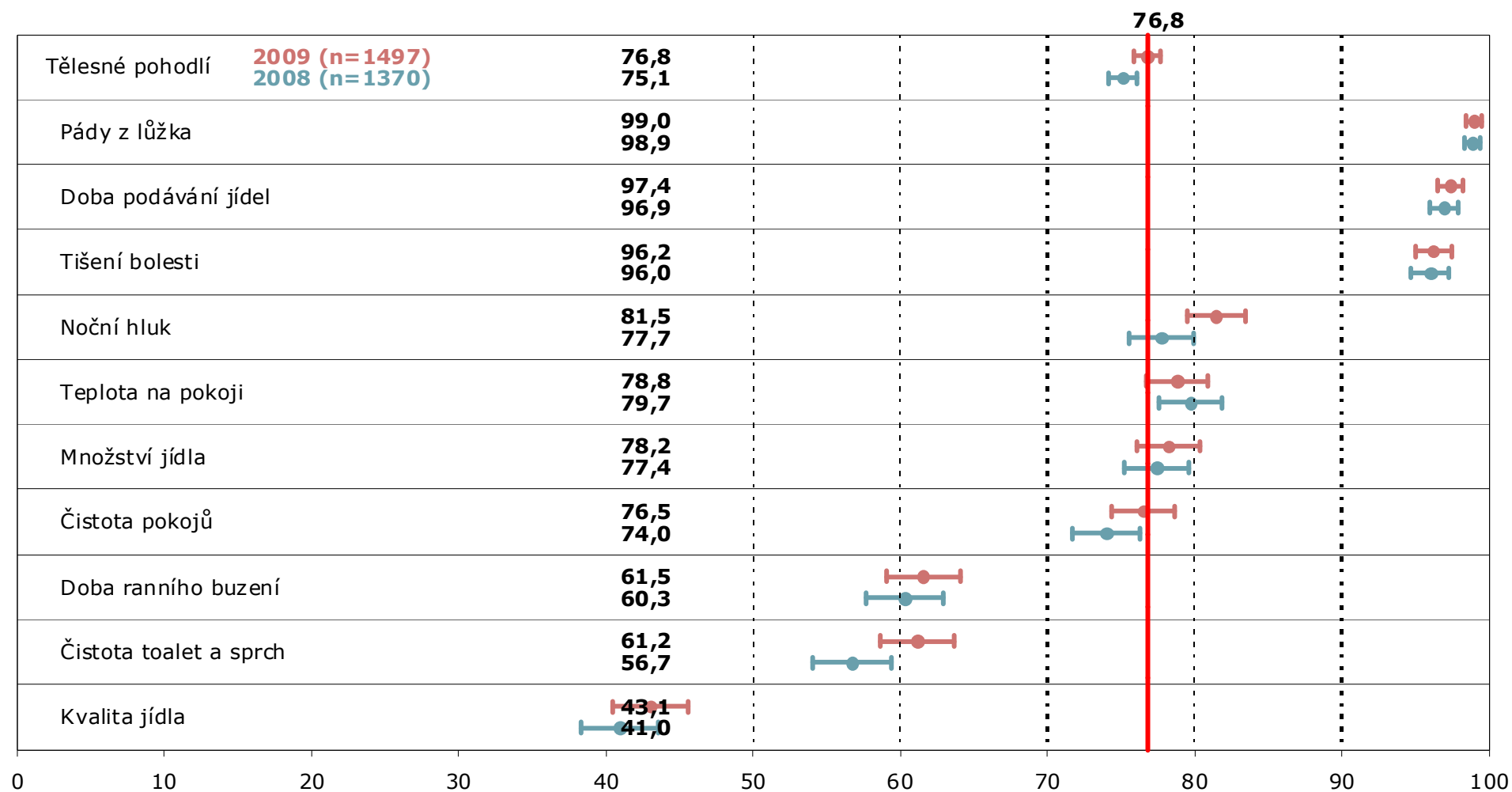
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Tělesné pohodlí

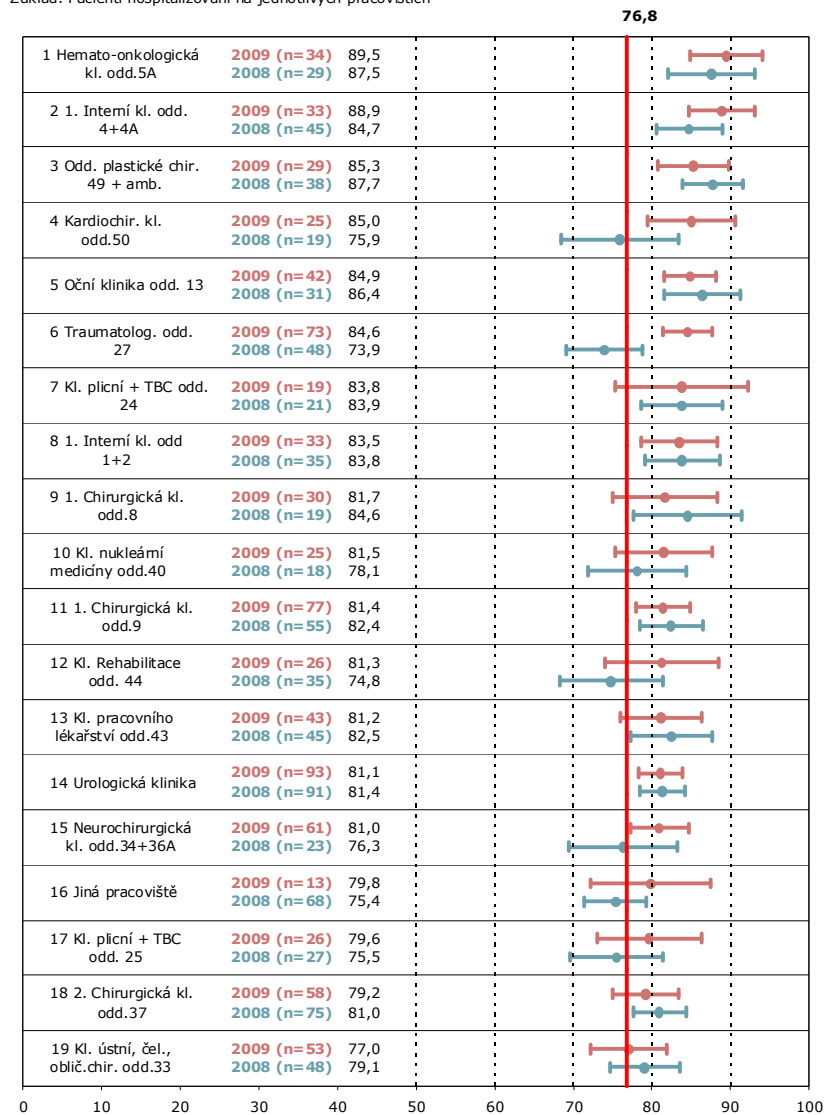
Základ: Všichni pacienti



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

FN Olomouc: Tělesné pohodlí

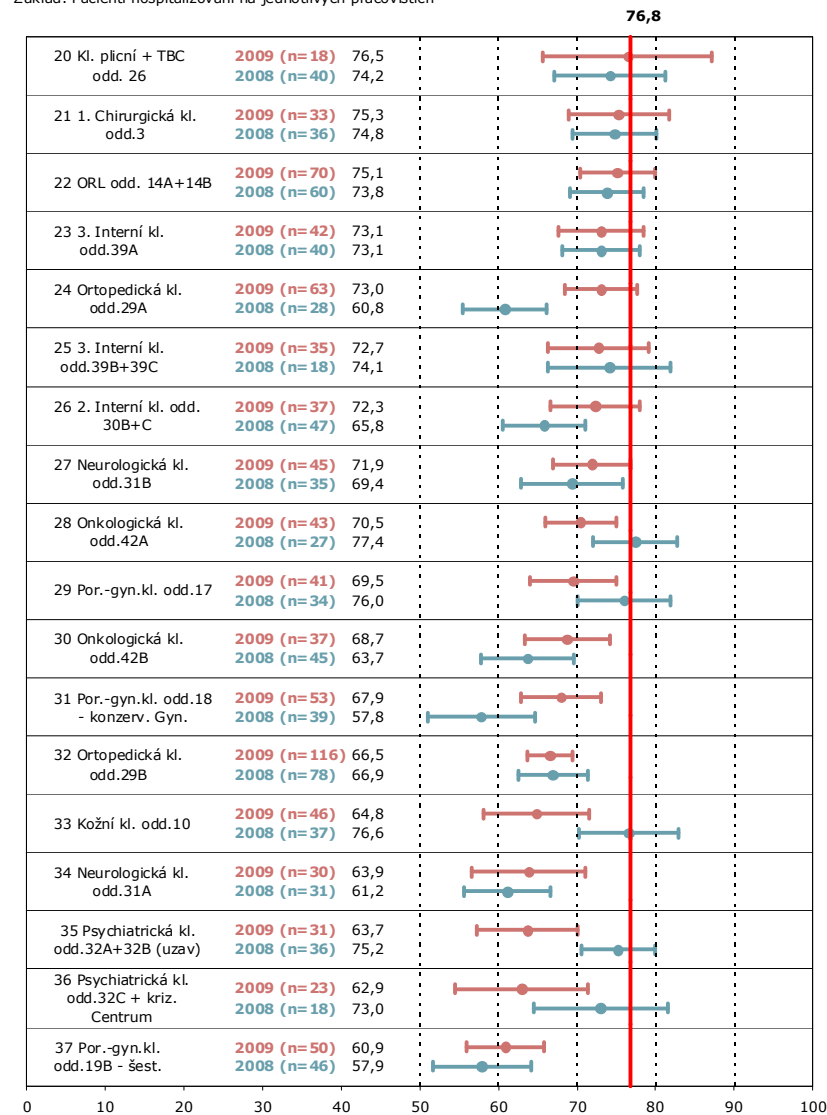
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Tělesné pohodlí

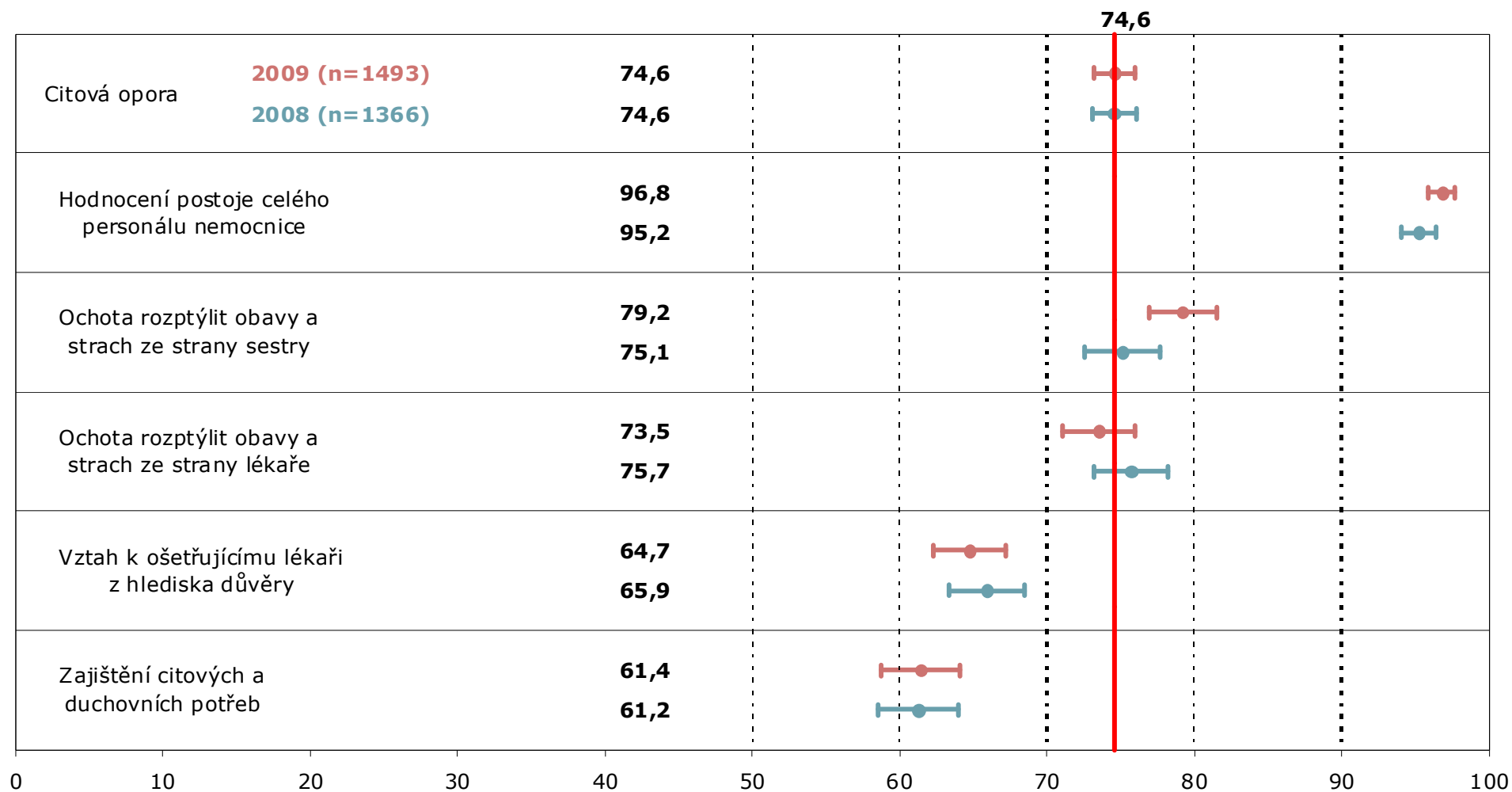
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Citová opora

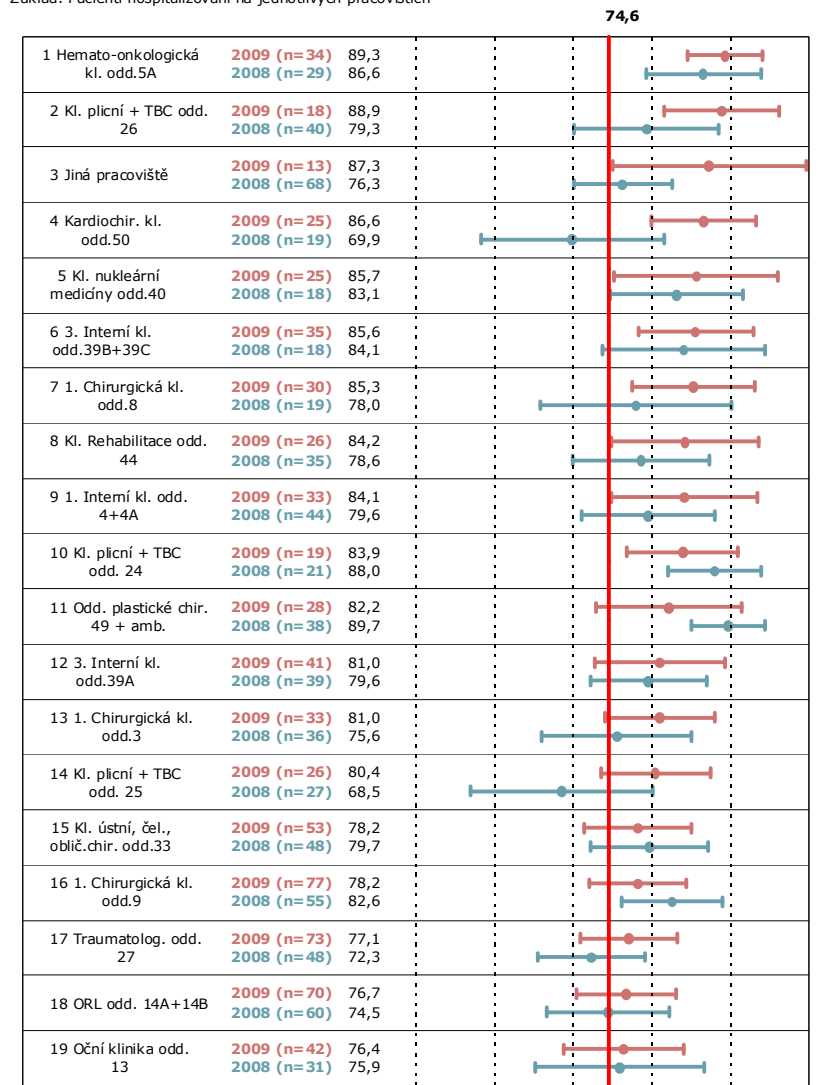
Základ: Všichni pacienti



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

FN Olomouc: Citová opora

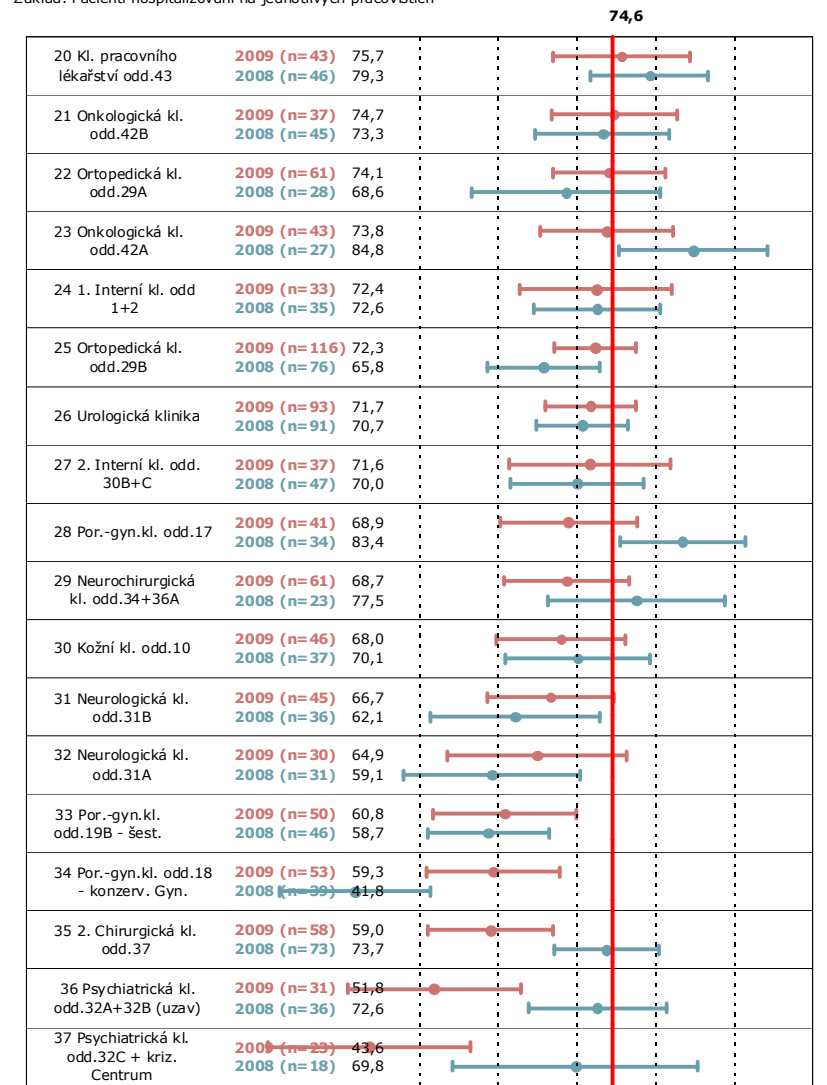
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Citová opora

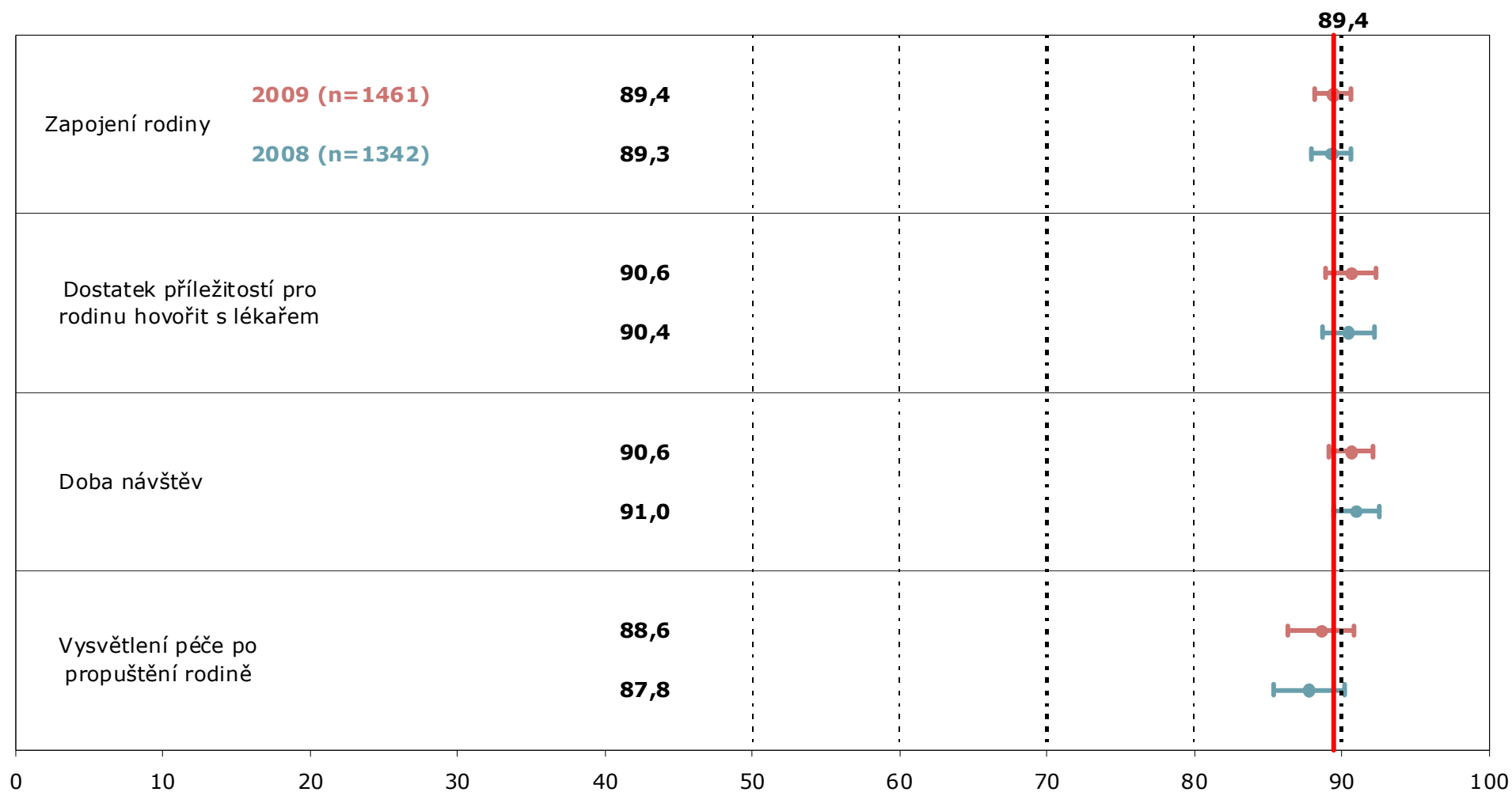
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Zapojení rodiny

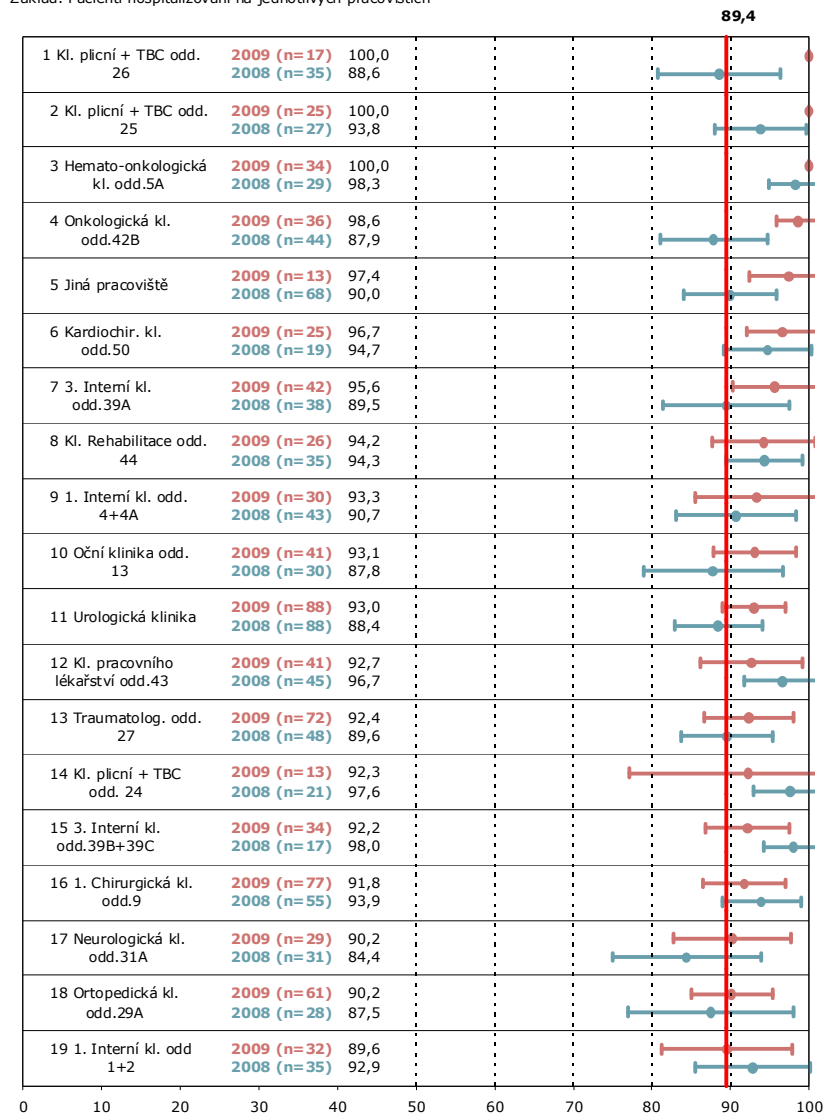
Základ: Všichni pacienti



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

FN Olomouc: Zapojení rodiny

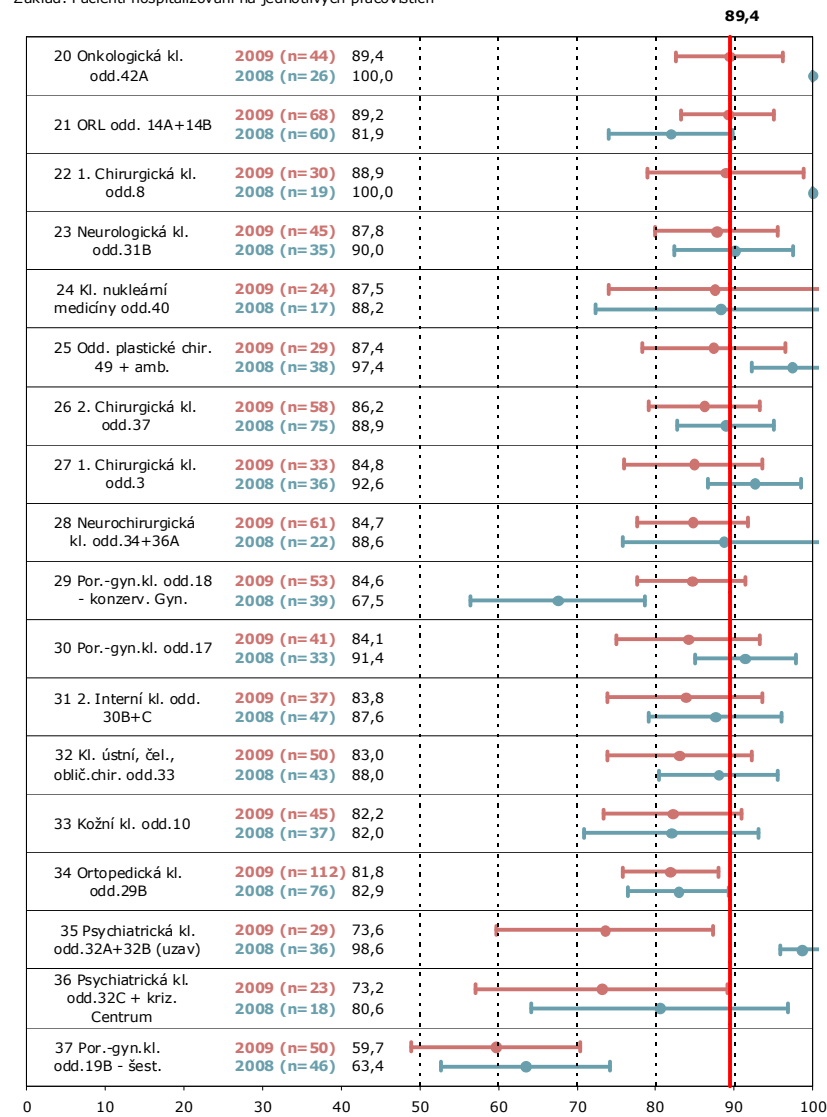
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Zapojení rodiny

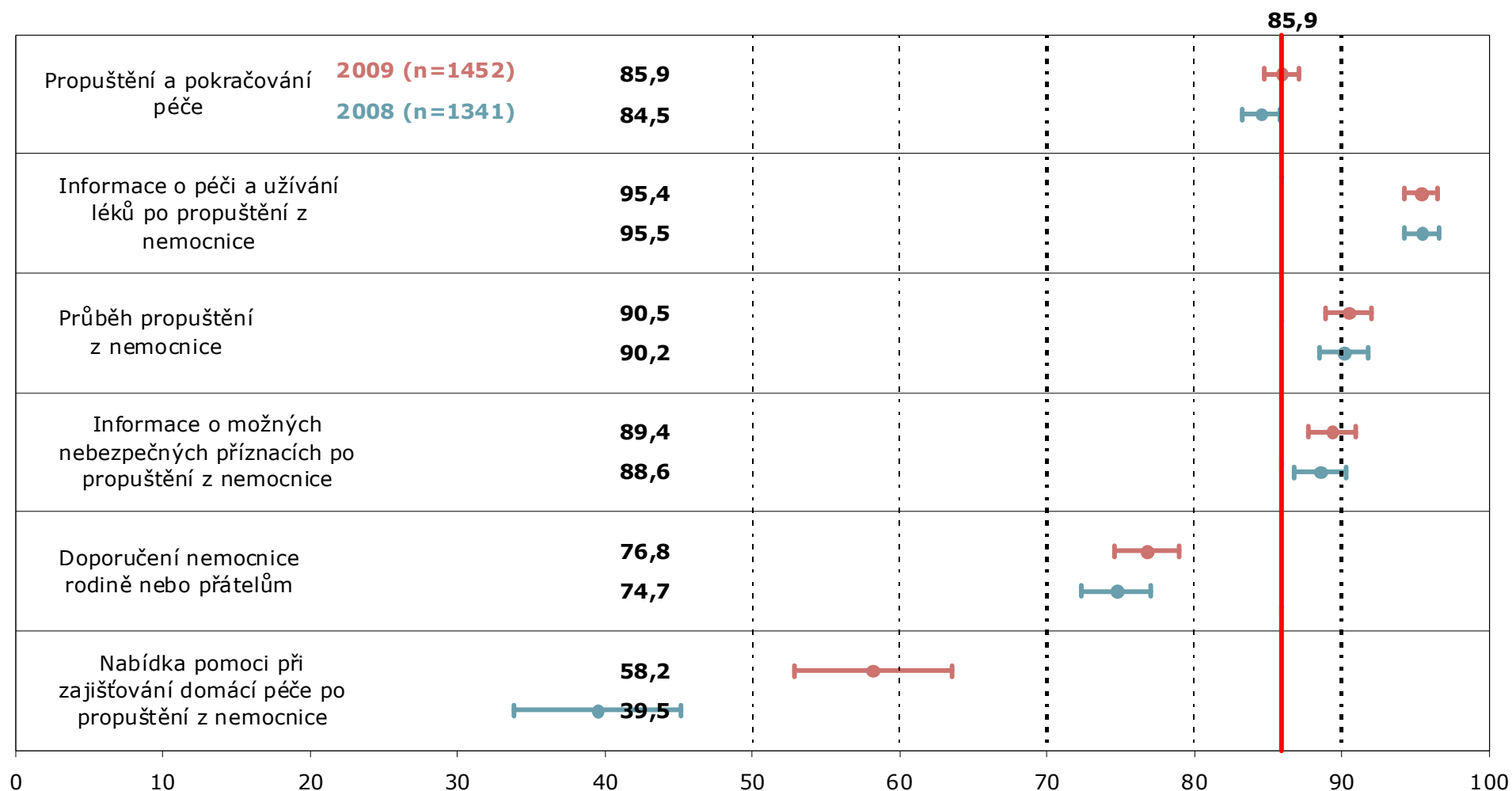
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Propuštění a pokračování péče

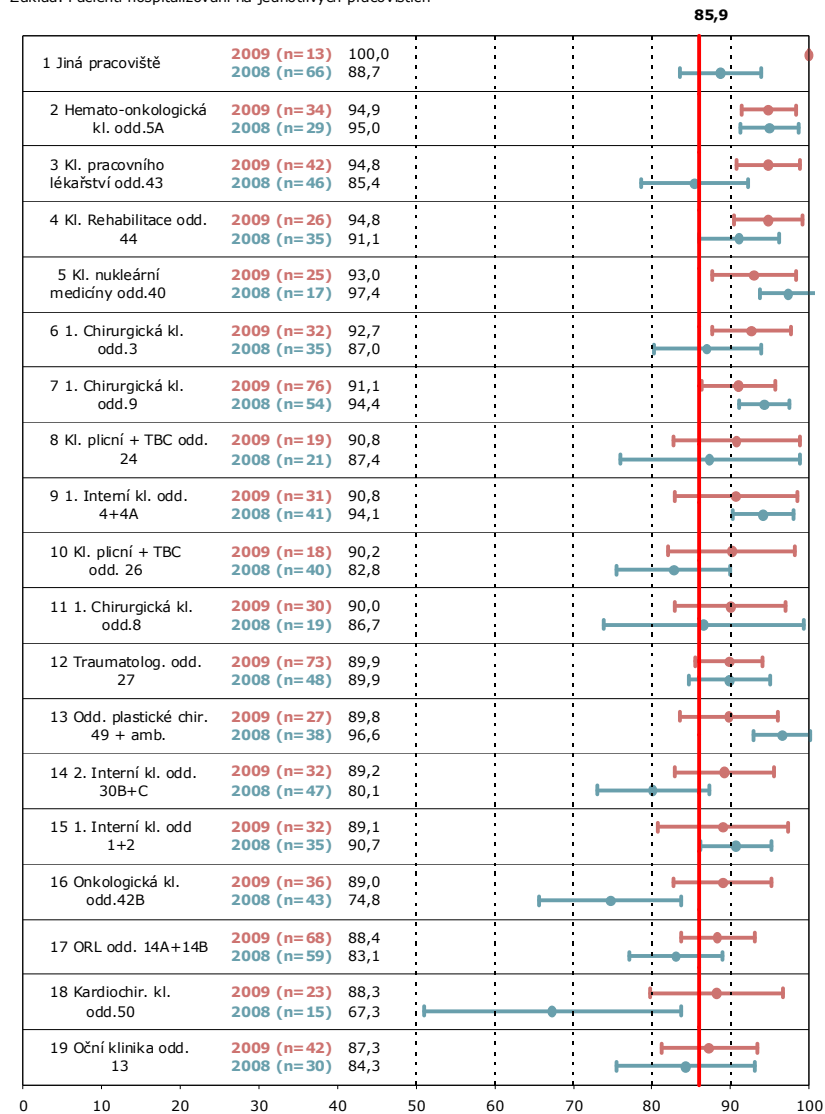
Základ: Všichni pacienti



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

FN Olomouc: Propuštění a pokračování péče

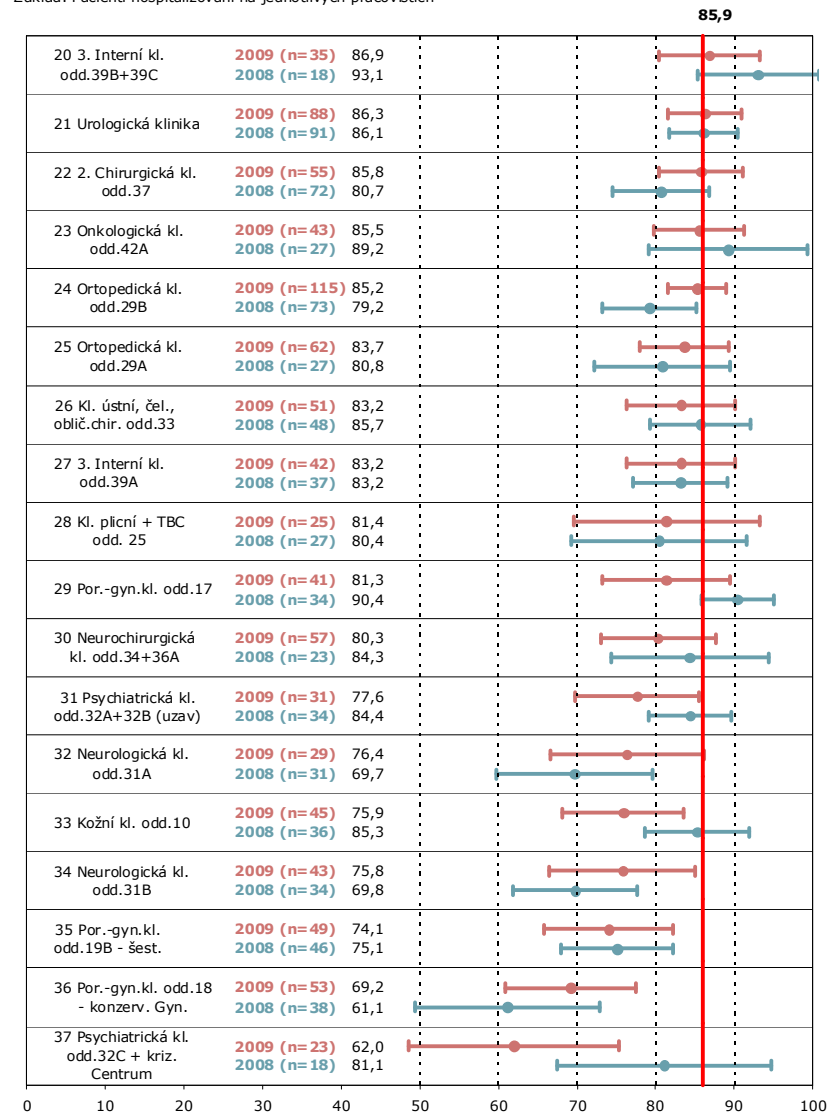
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



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 - FN Olomouc, 2010

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
1. Interní kl. odd 1+2						+			
1. Interní kl. odd. 4+4A	+			+		+	+		
2. Interní kl. odd. 30B+C			-	-					
3. Interní kl. odd.39A									
3. Interní kl. odd.39B+39C							+		
1. Chirurgická kl. odd.8	+				+		+		
1. Chirurgická kl. odd.9	+			+	+	+			+
1. Chirurgická kl. odd.3									
2. Chirurgická kl. odd.37	-		-		-		-		
Neurochirurgická kl. odd.34+36A		-				+			
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	-		-	-	-	-	-		-
Por.-gyn.kl. odd.17						-			
Ortopedická kl. odd.29A		-							
Ortopedická kl. odd.29B	-			-	-	-		-	
Urologická klinika						+			
ORL odd. 14A+14B									
Oční klinika odd. 13	+		+			+			
Kl. plicní + TBC odd. 26		+					+		
Kl. plicní + TBC odd. 25								+	
Kl. plicní + TBC odd. 24									
Neurologická kl. odd.31A	-		-		-	-			-
Neurologická kl. odd.31B	-	-		-	-				-
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kl. pracovního lékařství odd.43		+			+				+
Kožní kl. odd.10	-			-	-	-			-
Onkologická kl. odd.42A						-			
Onkologická kl. odd.42B						-		+	
Kl. nukleární medicíny odd.40	+	+	+	+	+		+		
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33									
Kl. Rehabilitace odd. 44	+	+							+
Odd. plastické chir. 49 + amb.	+			+	+	+			
Traumatolog. odd. 27	+			+	+	+			
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Kardiochir. kl. odd.50	+					+	+		
Jiná pracoviště	+	+	+	+					+

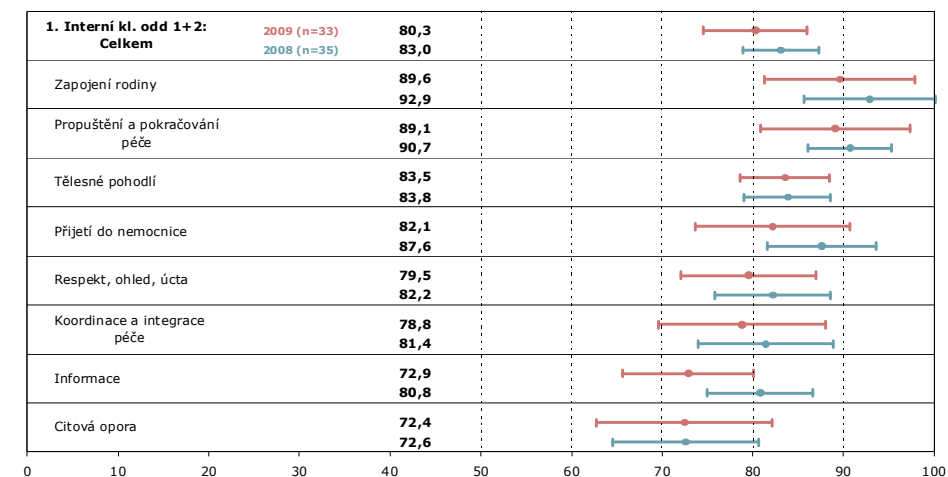
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

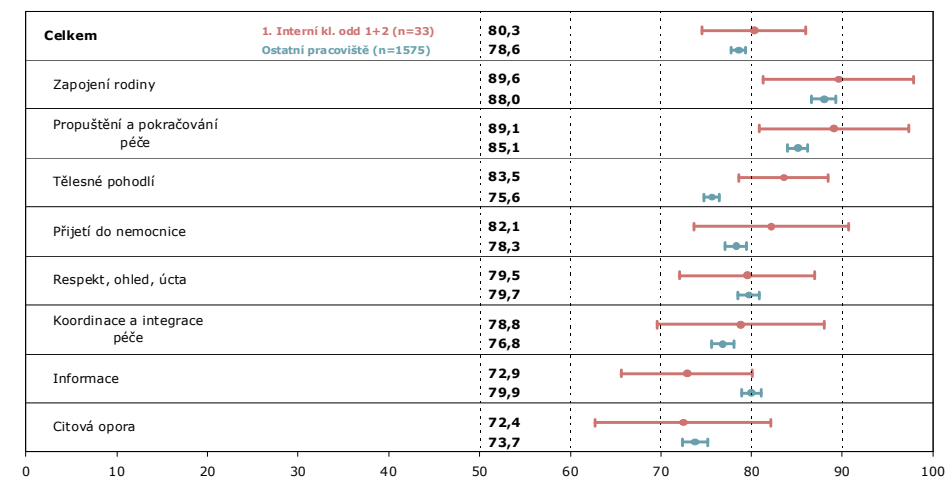
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

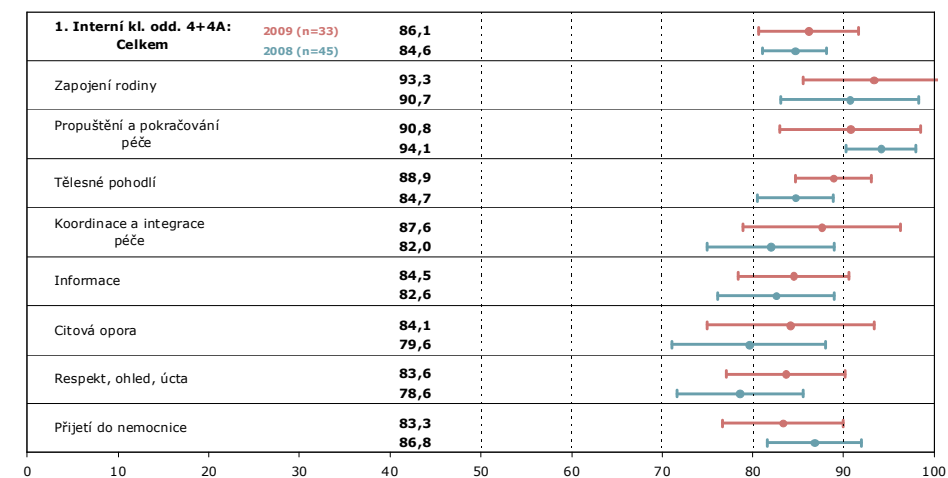
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

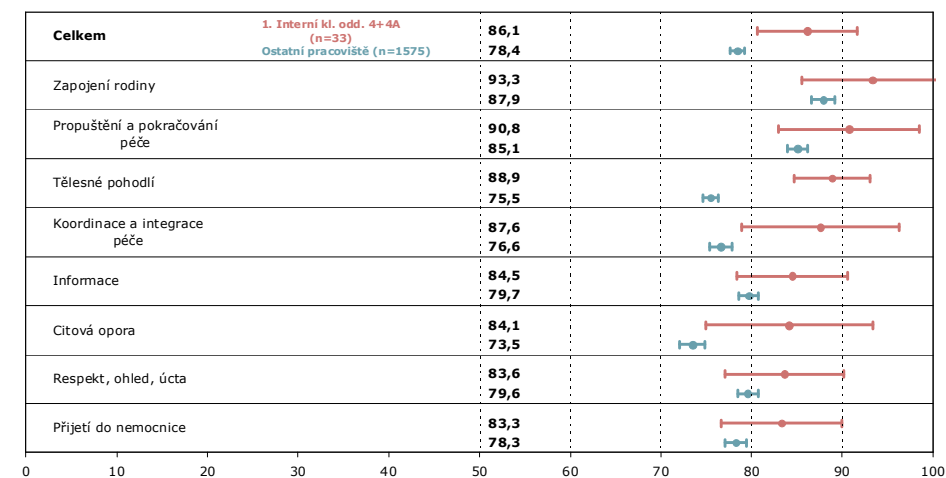
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

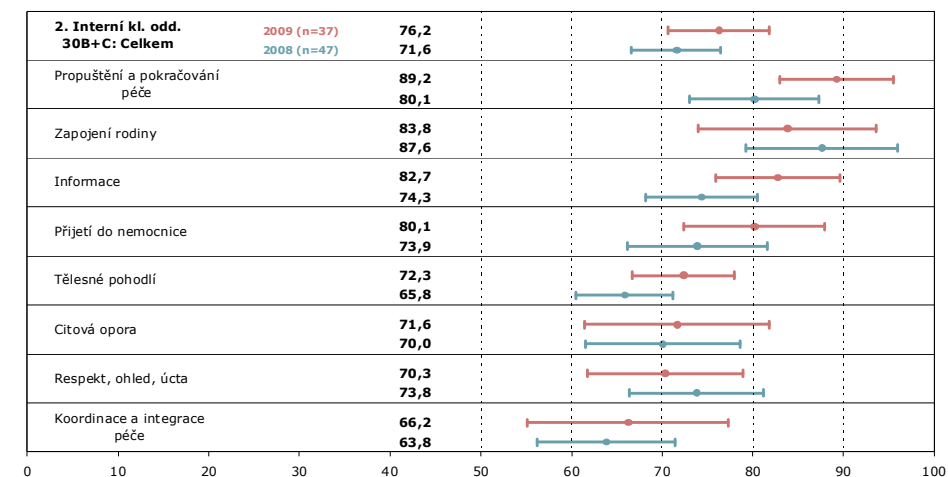


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

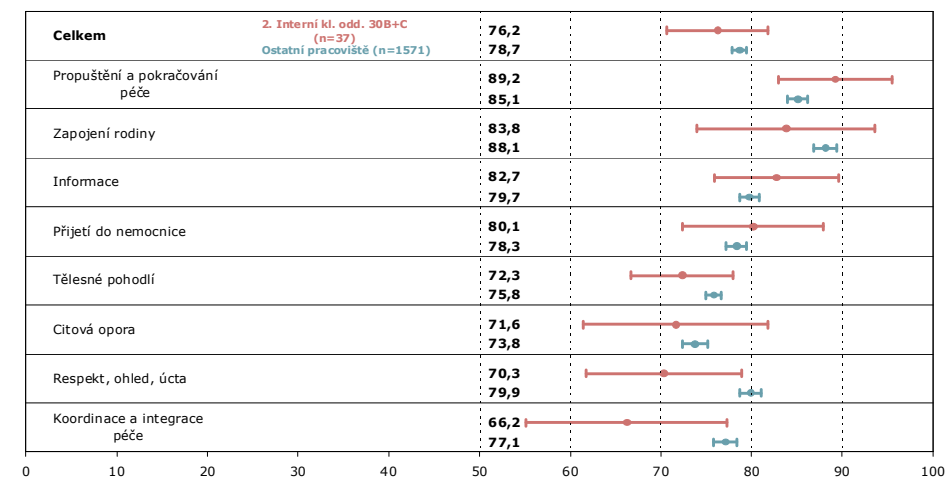
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

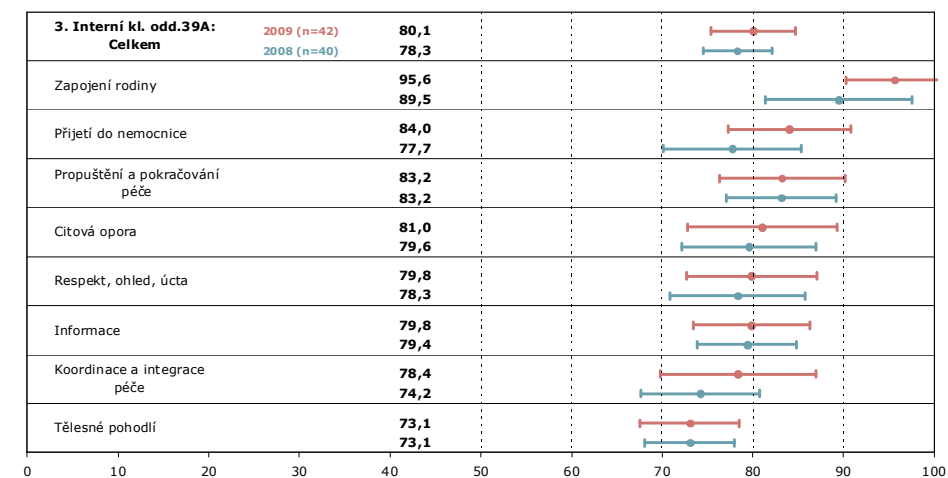
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

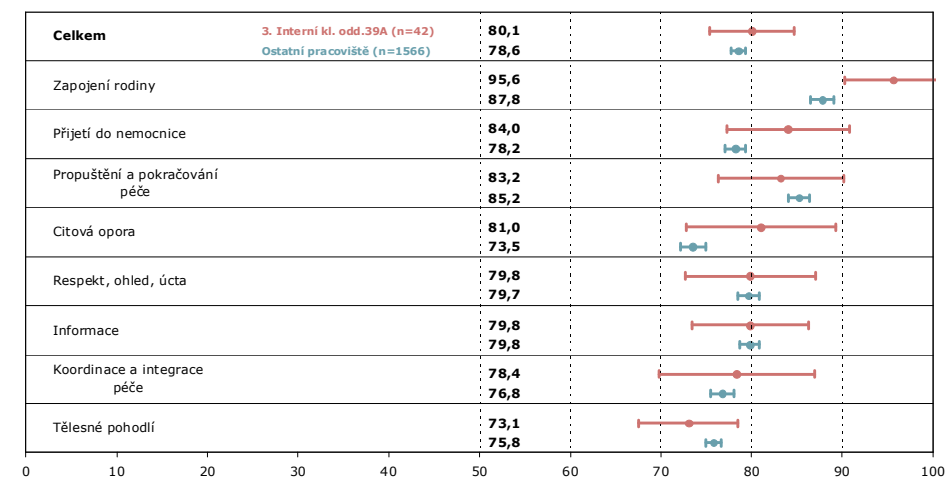
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

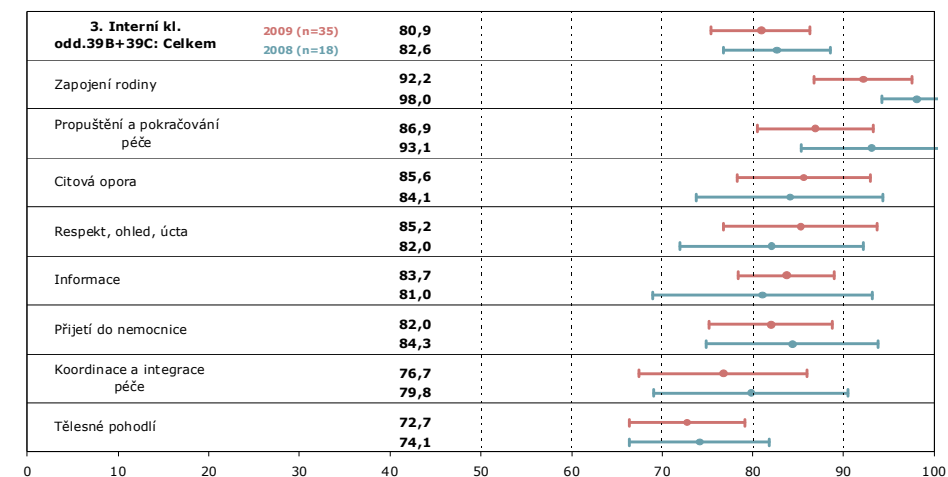


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

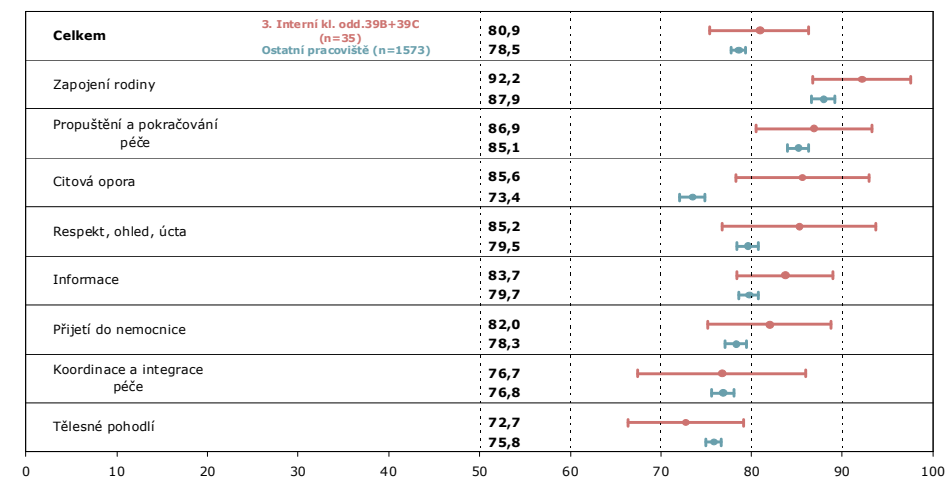
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

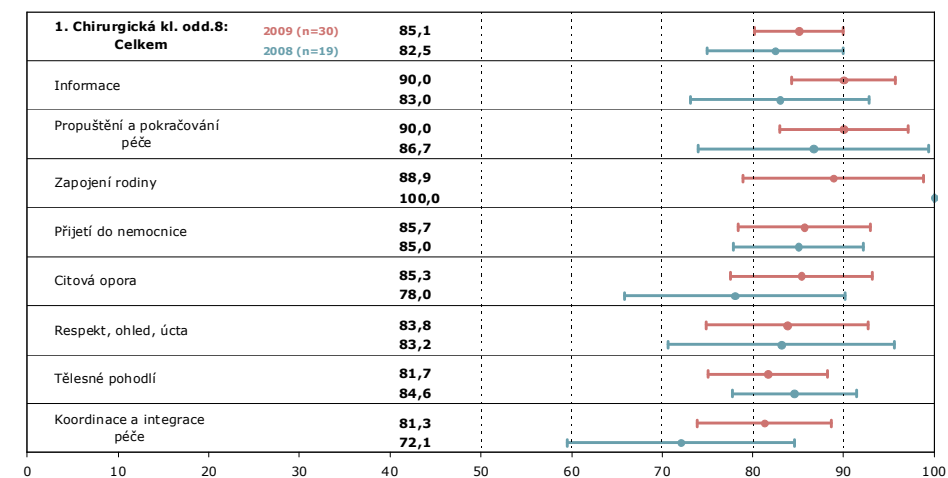
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

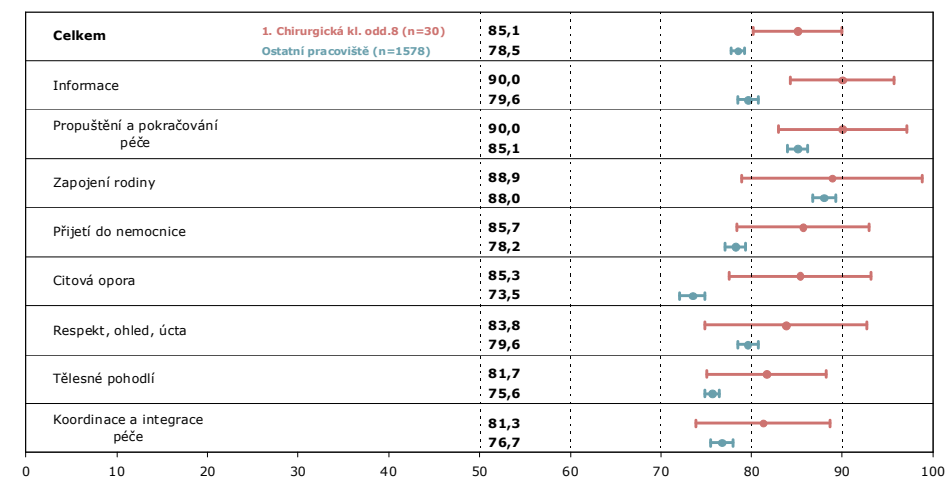
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

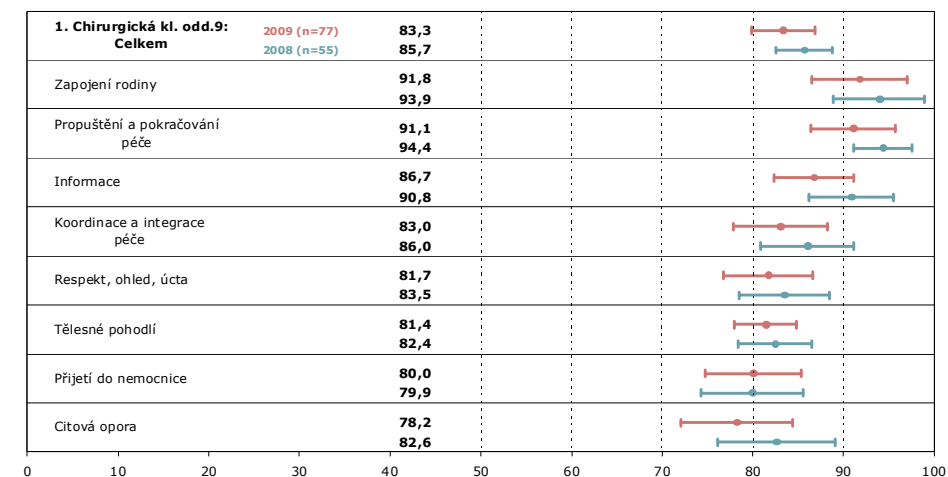


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

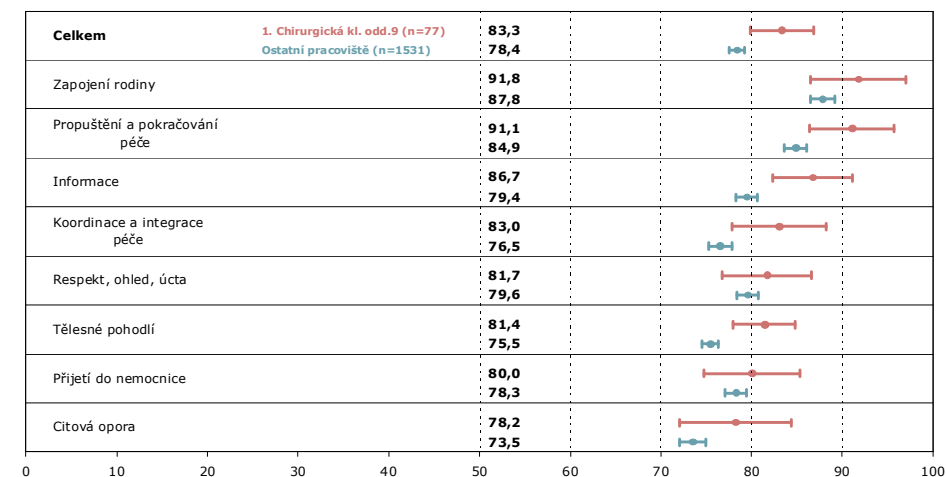
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

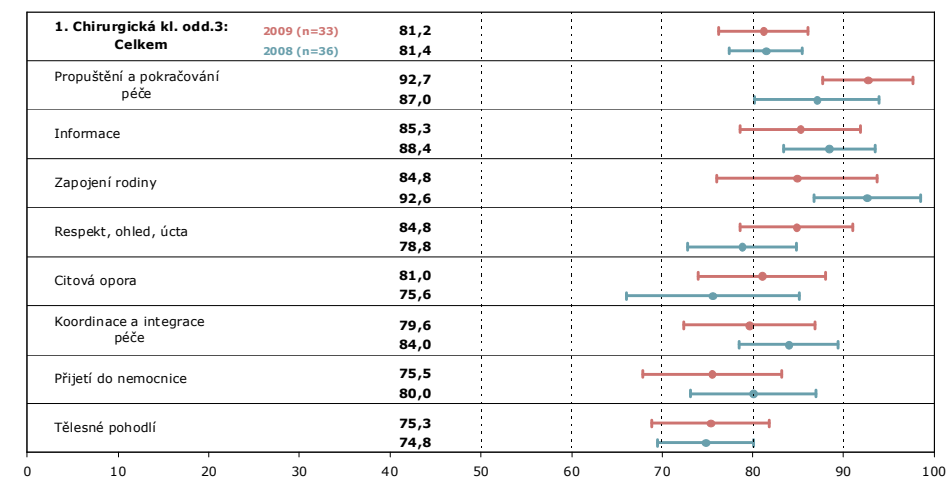
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

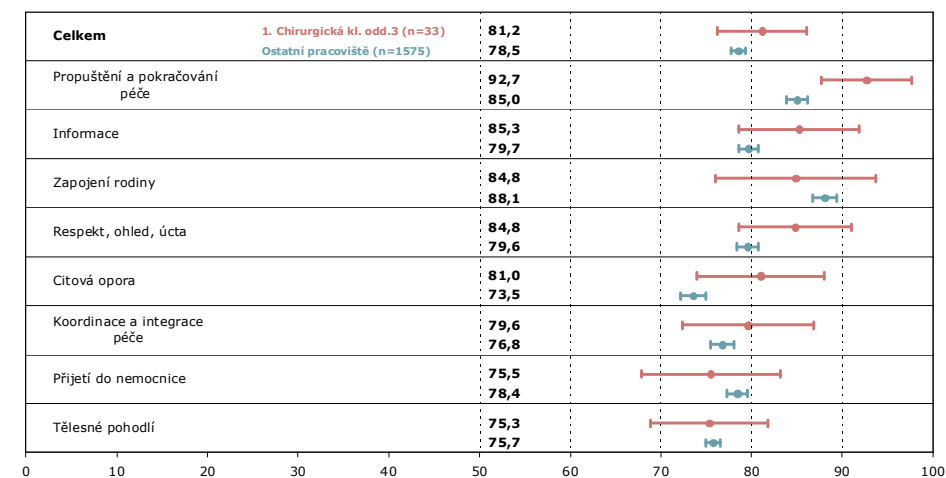
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

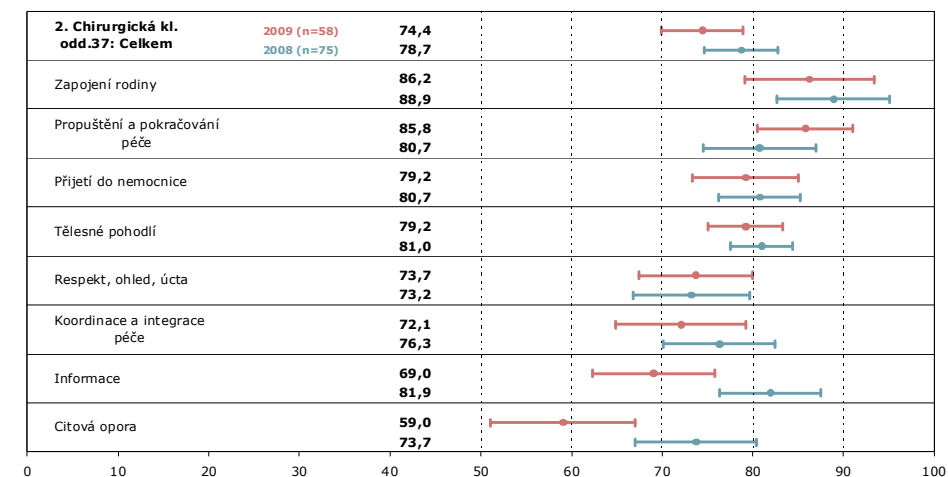


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

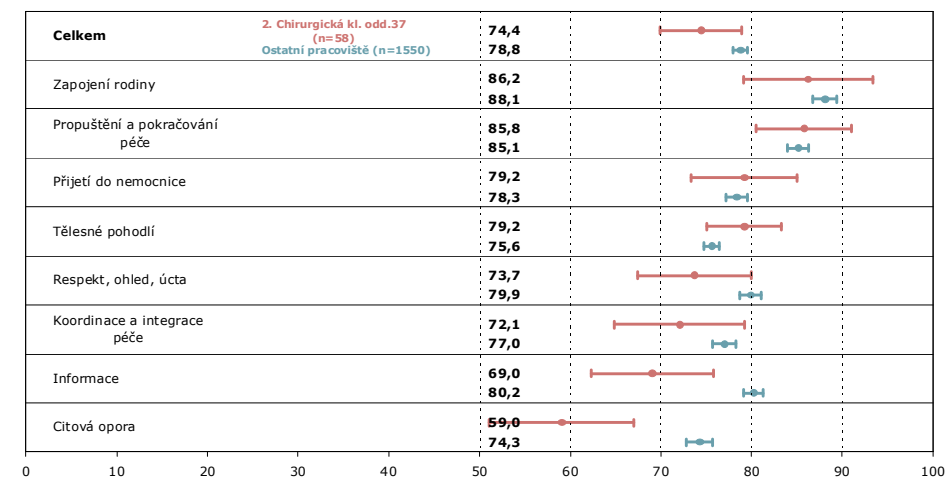
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

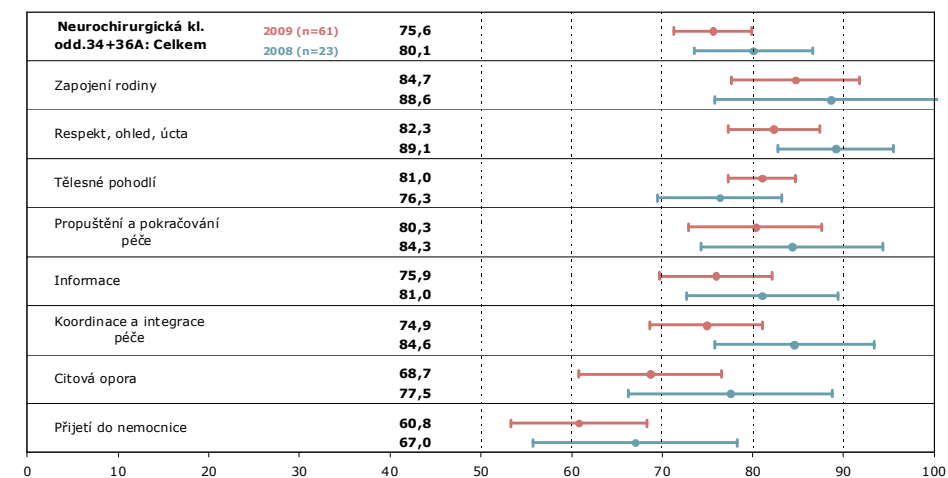
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

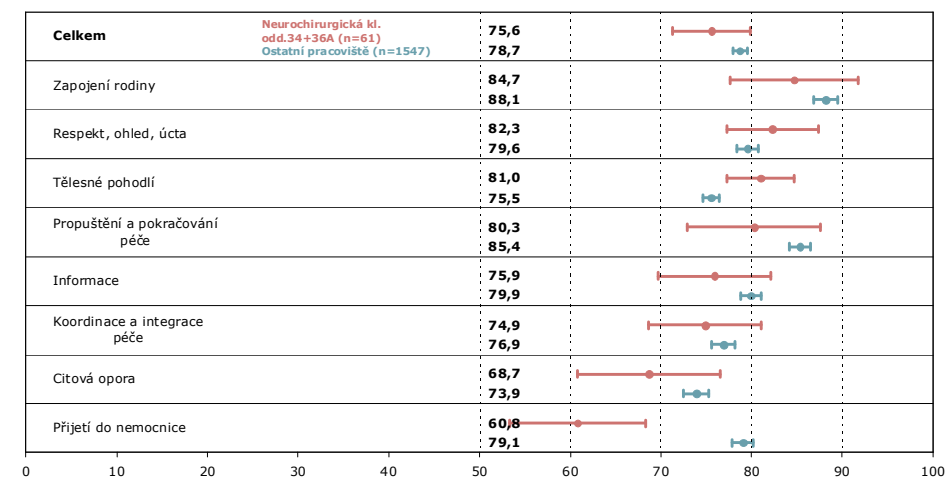
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

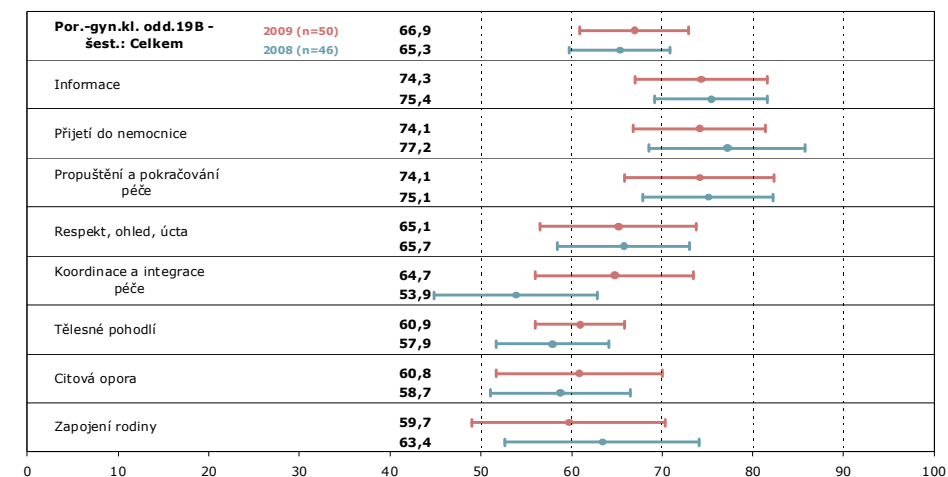


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

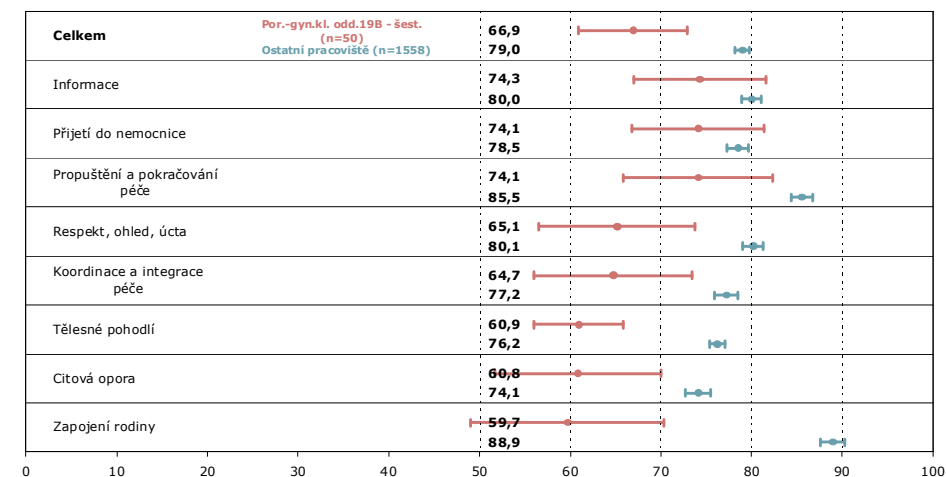
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

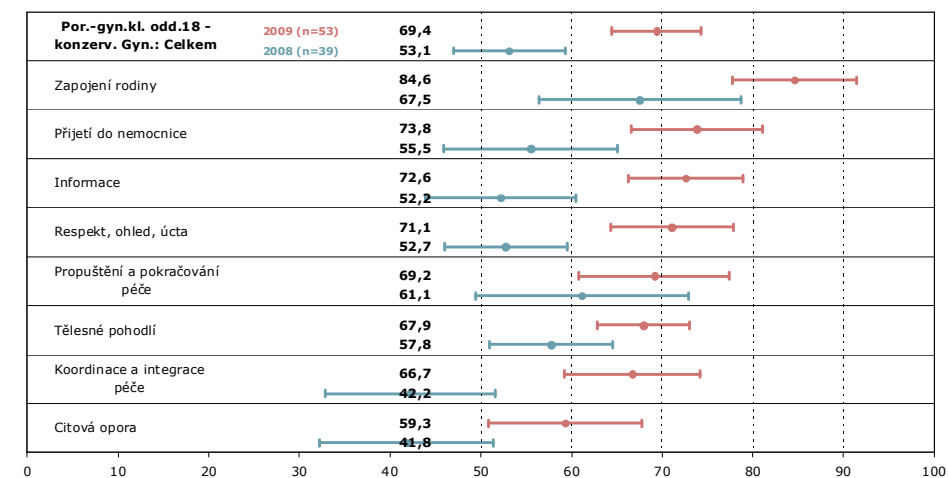
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

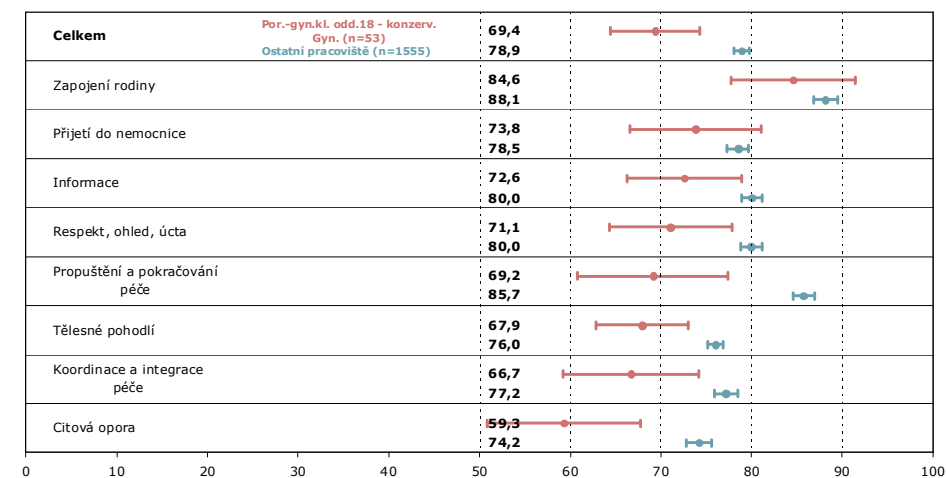
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

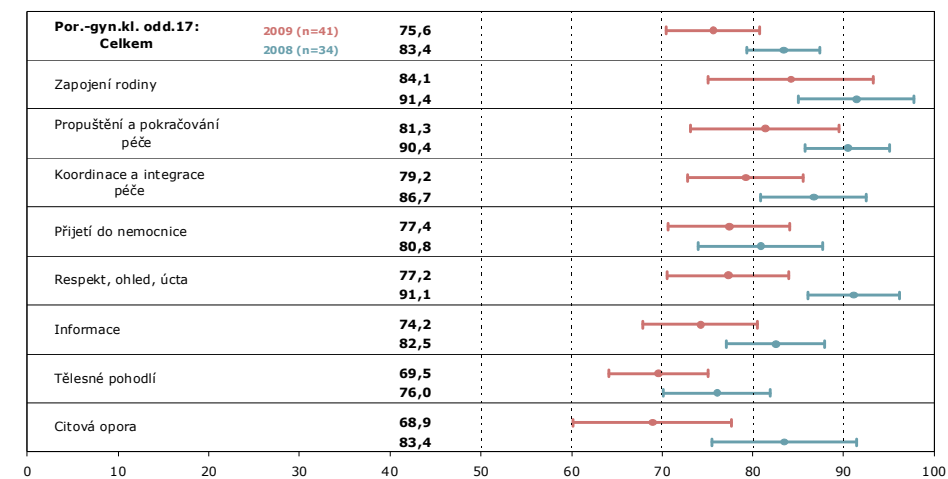


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

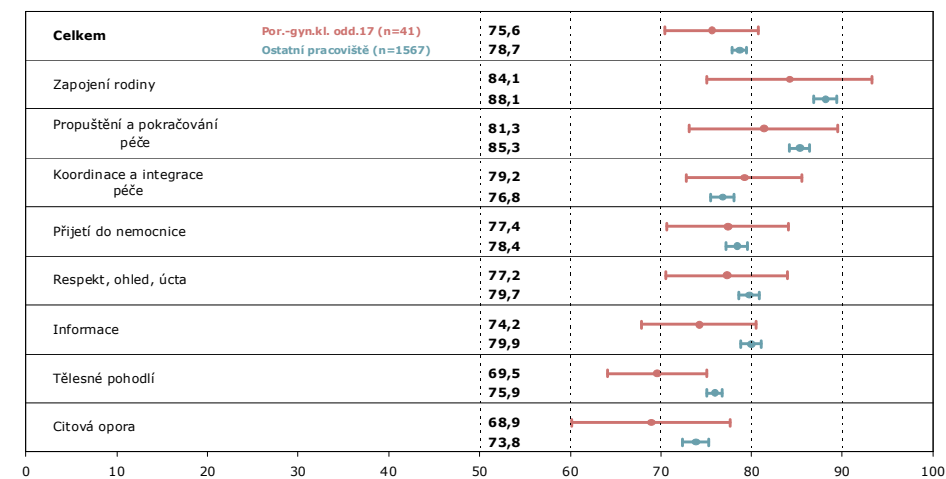
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

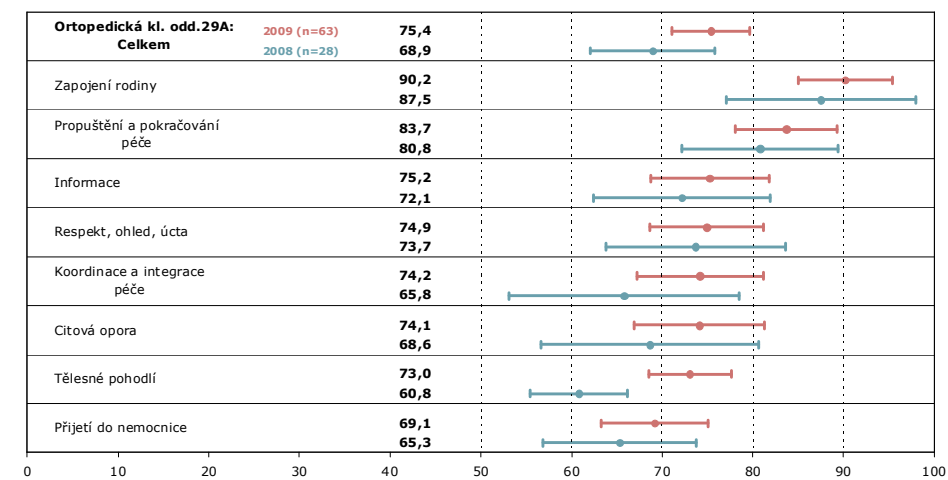
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

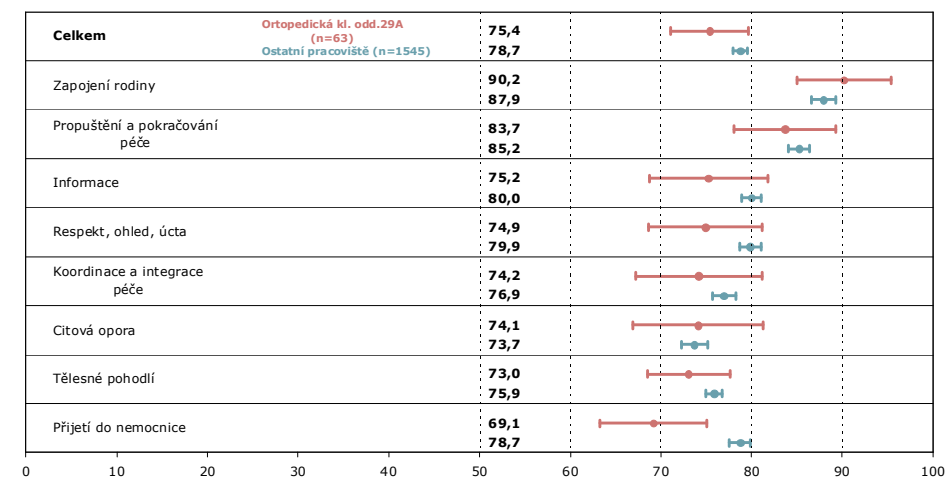
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

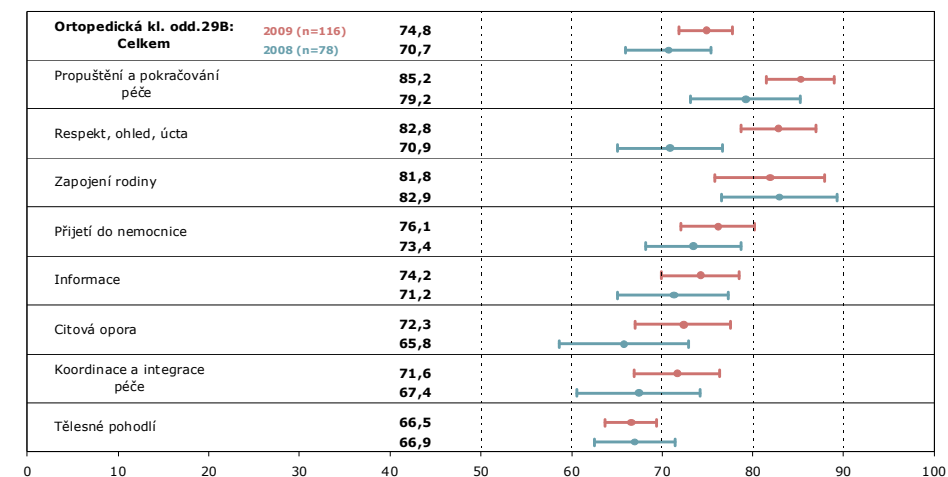


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

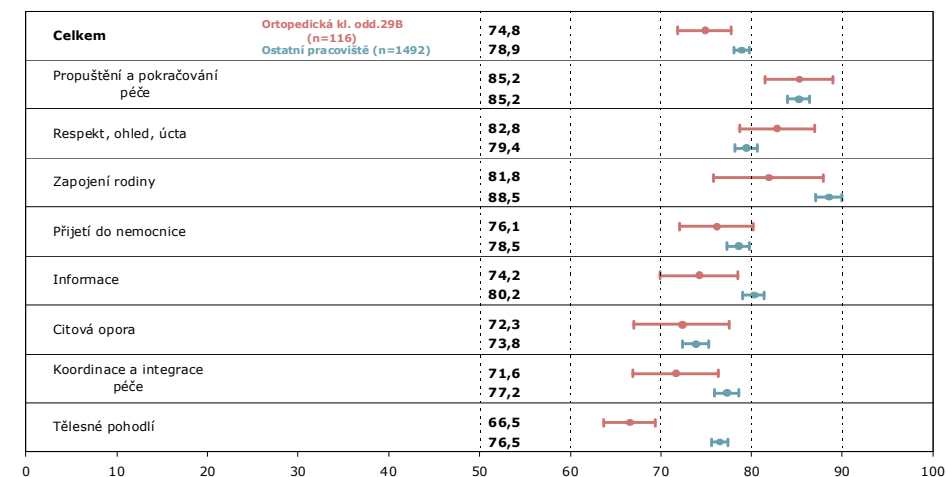
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

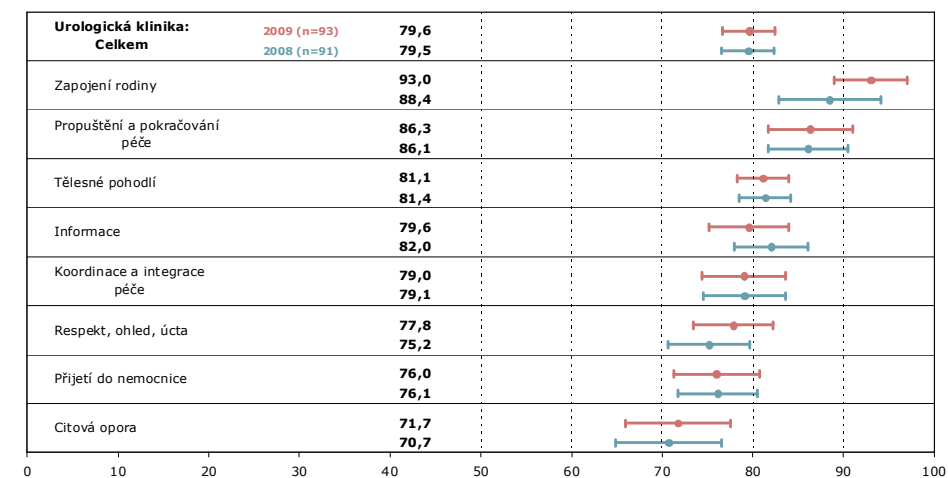
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

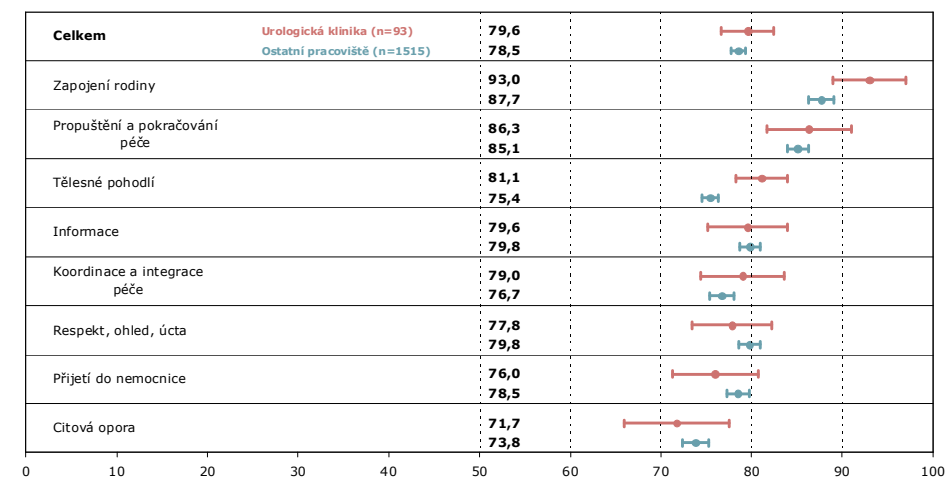
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

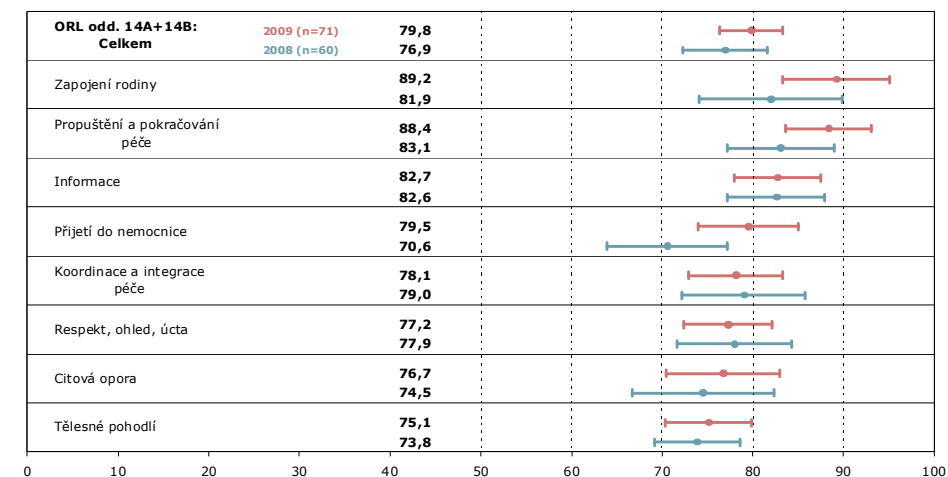


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

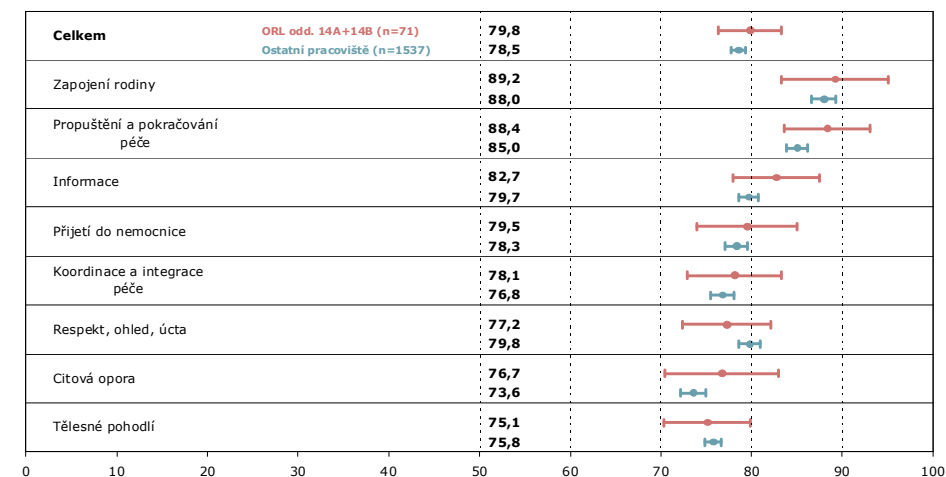
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

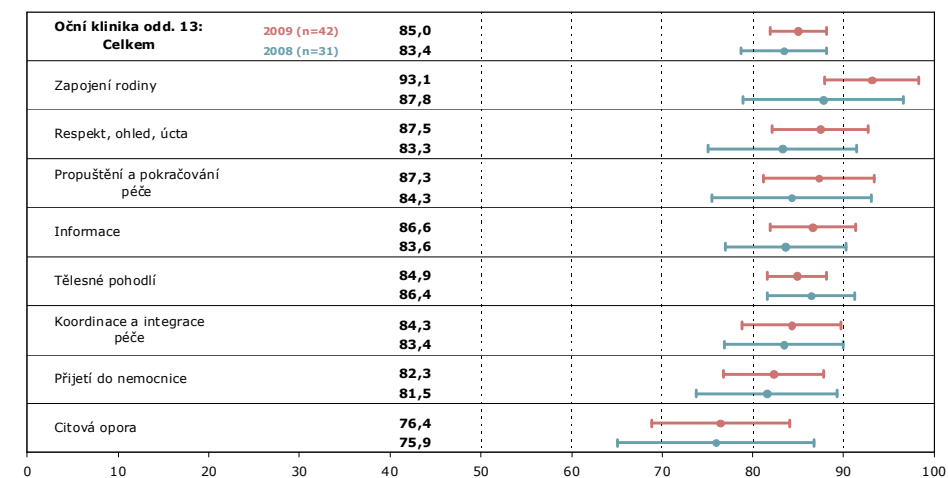
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

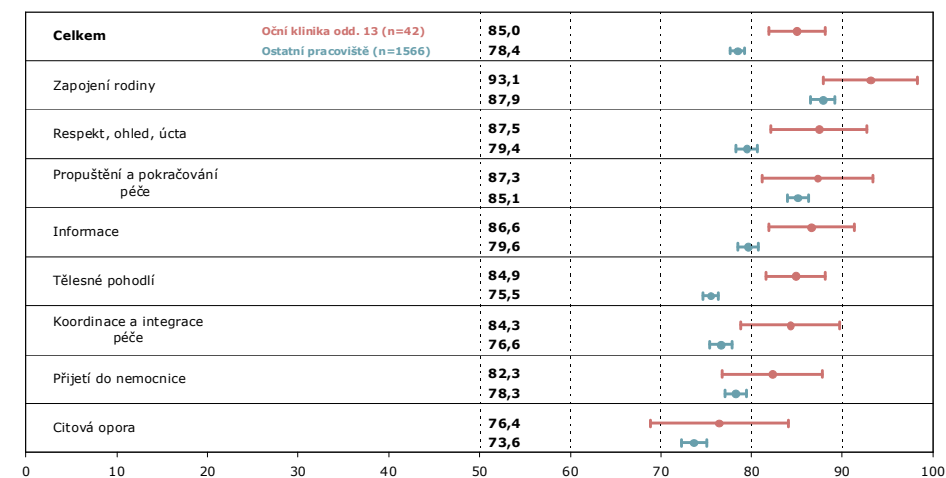
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

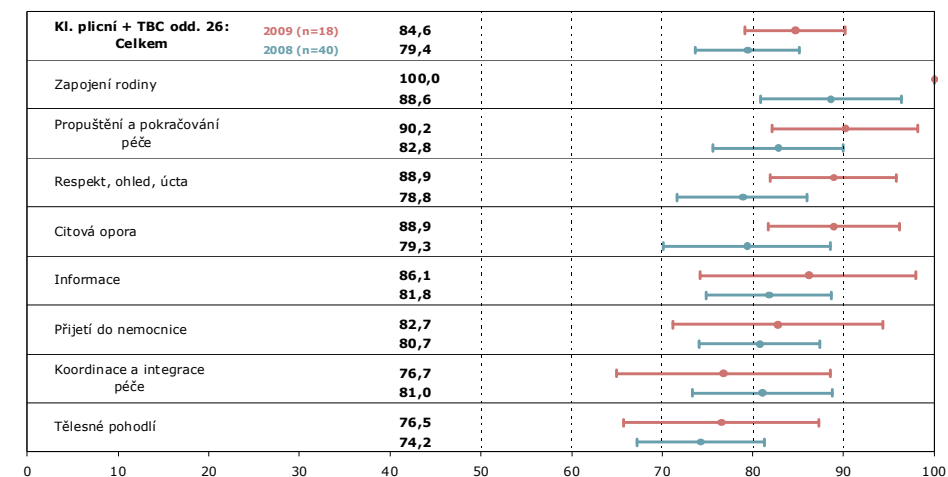


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

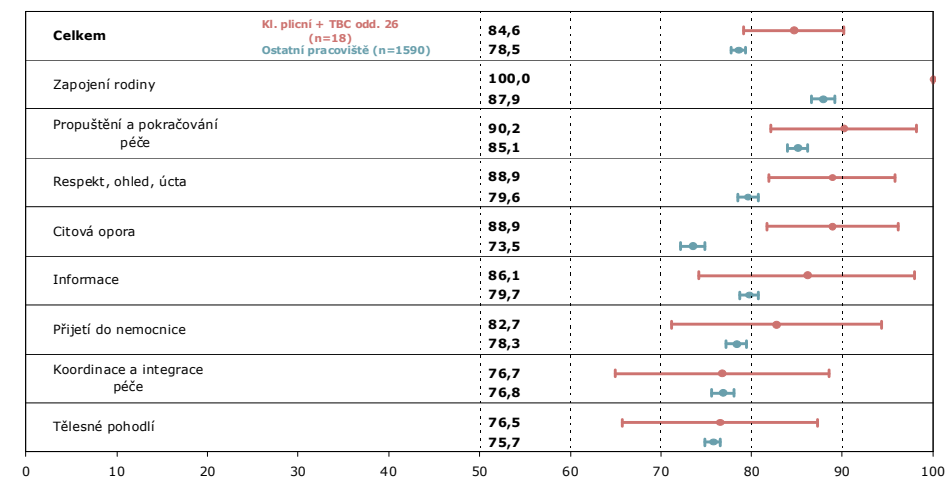
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

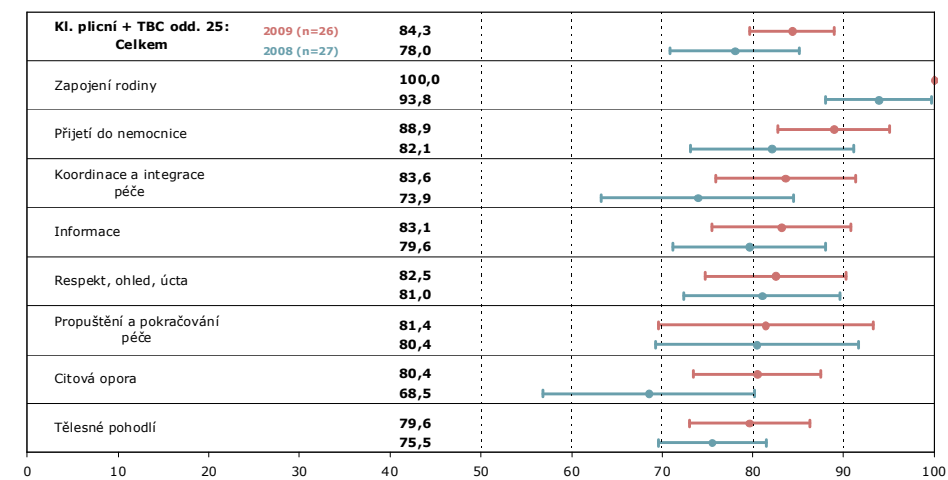
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

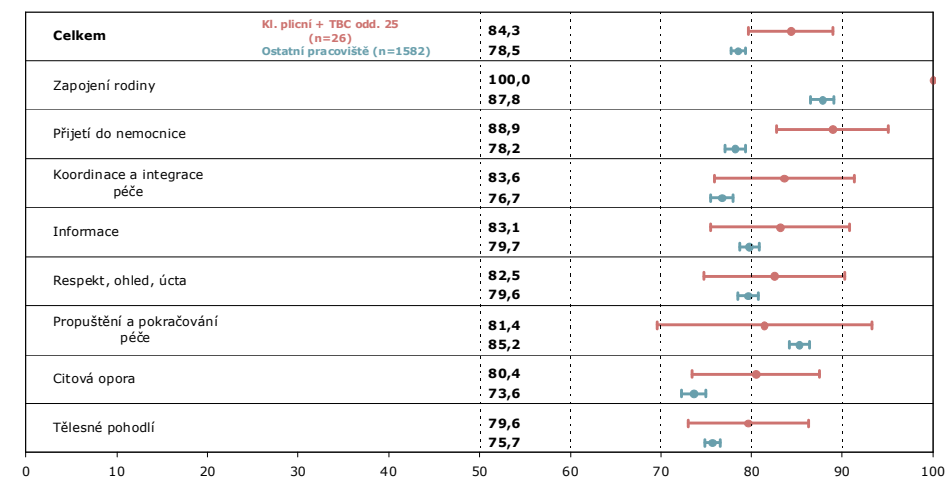
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

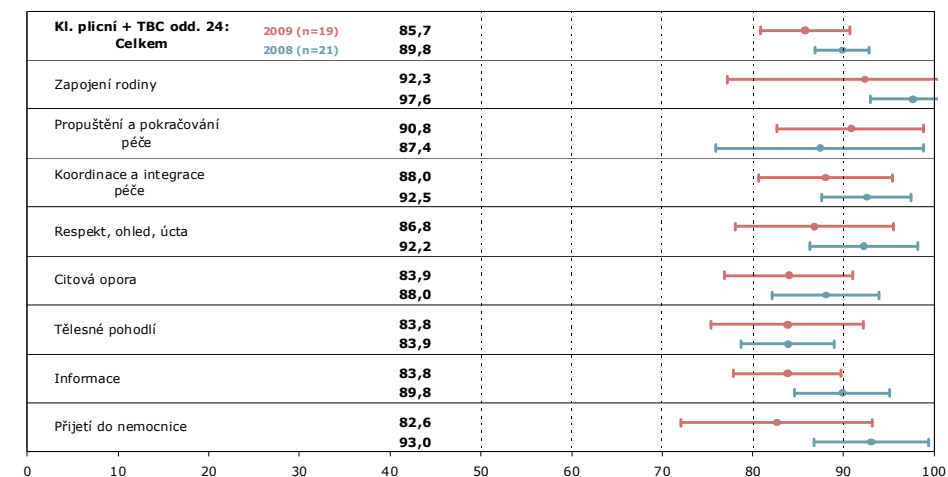


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

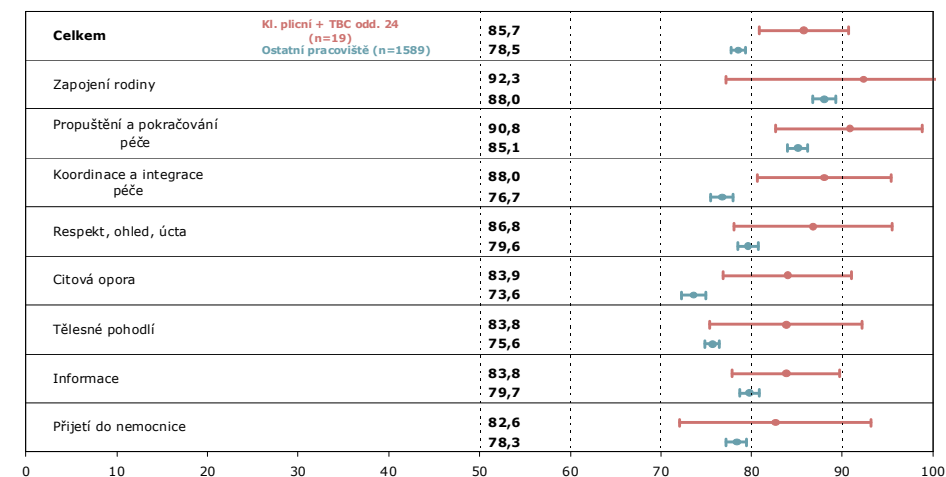
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

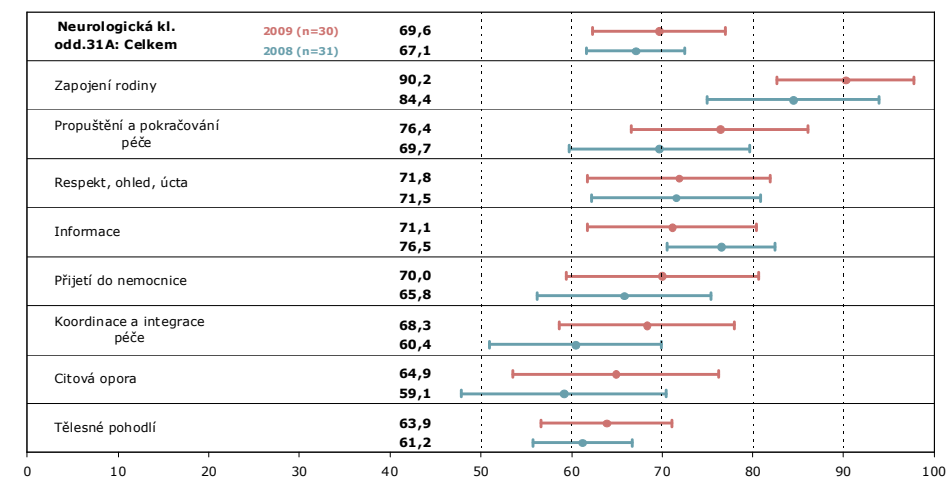
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

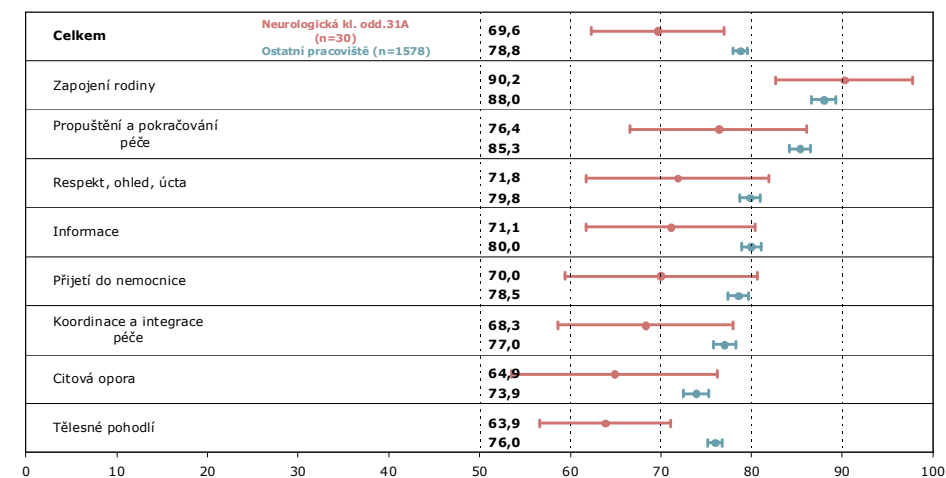
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

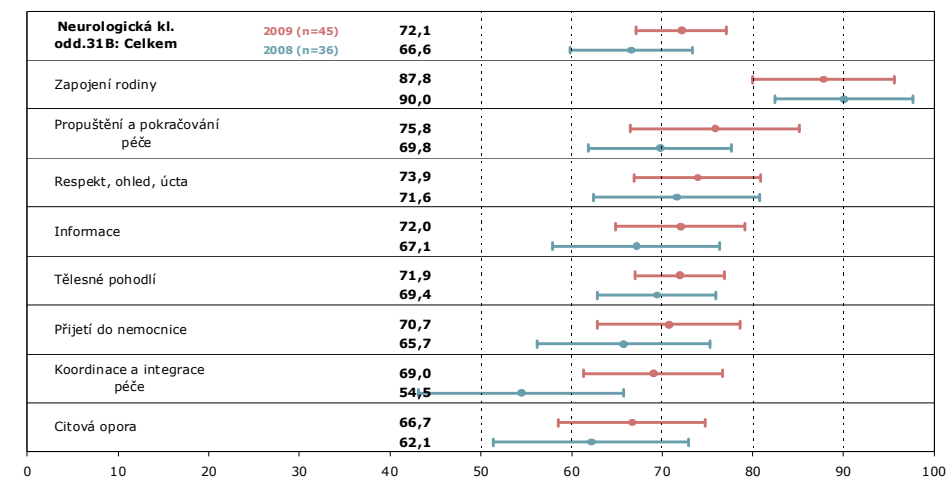


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

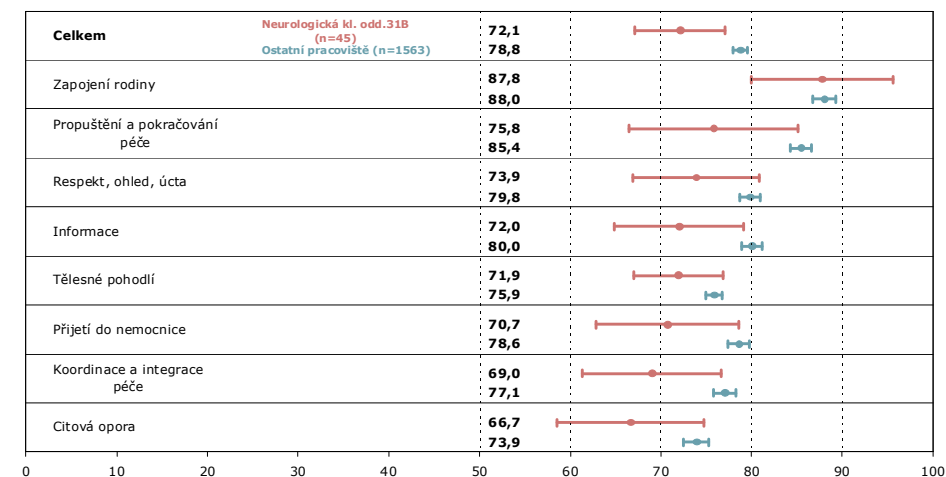
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

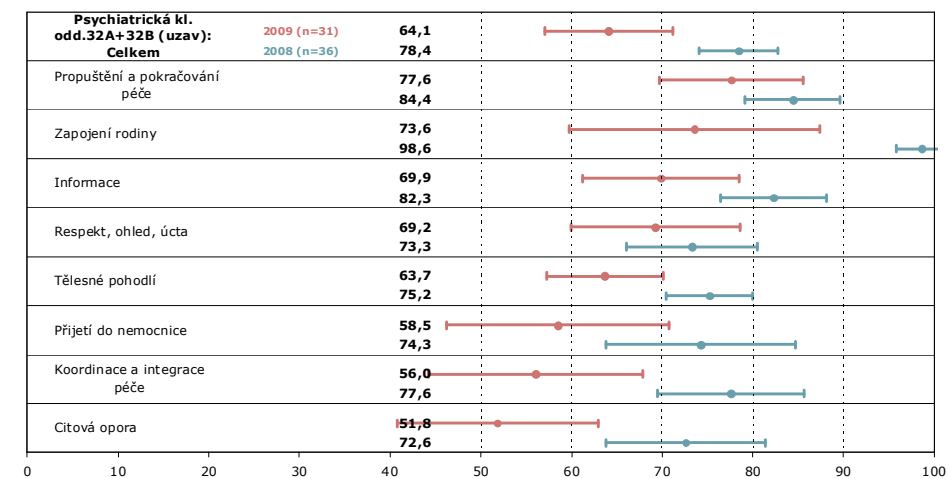
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

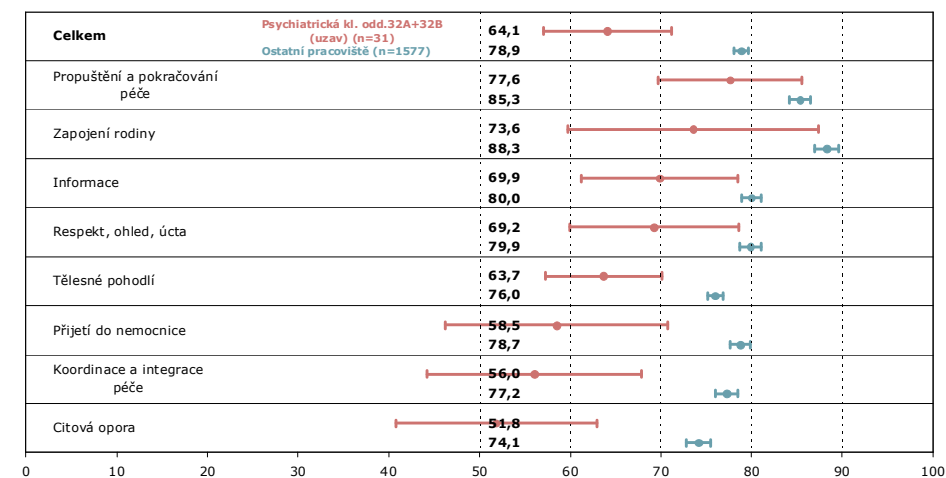
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

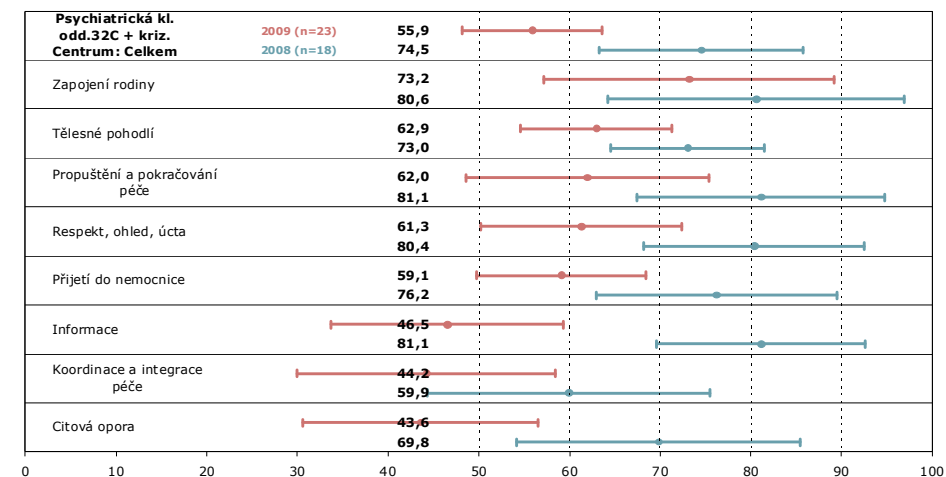


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

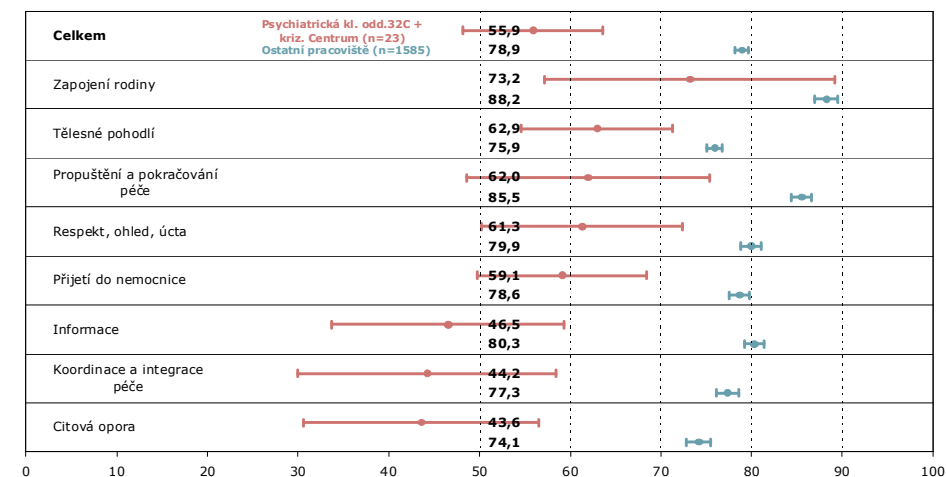
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

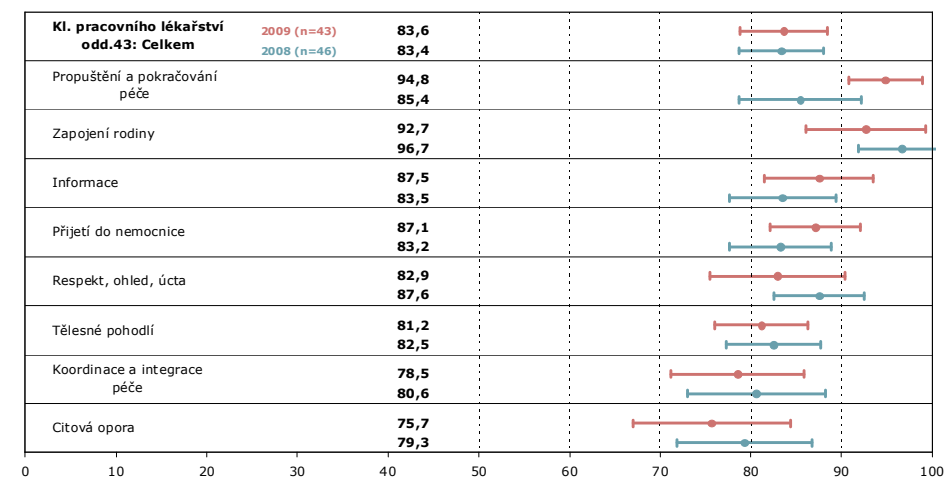
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

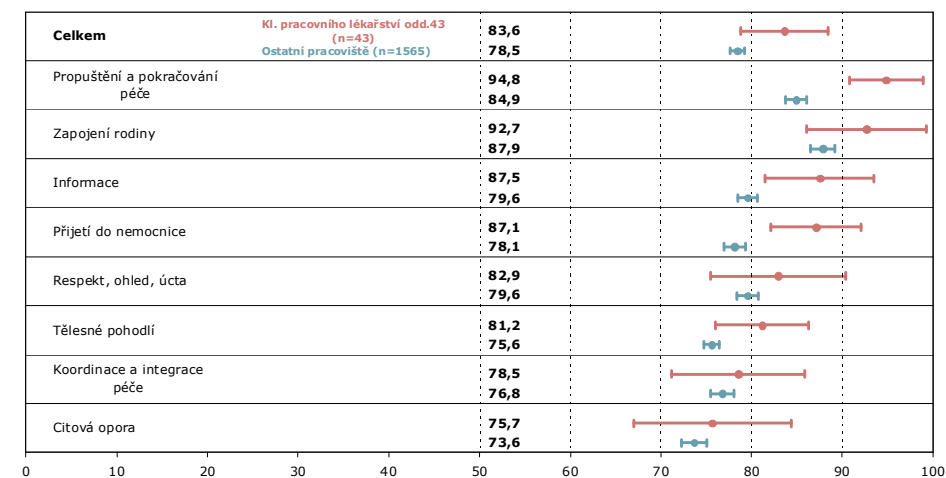
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

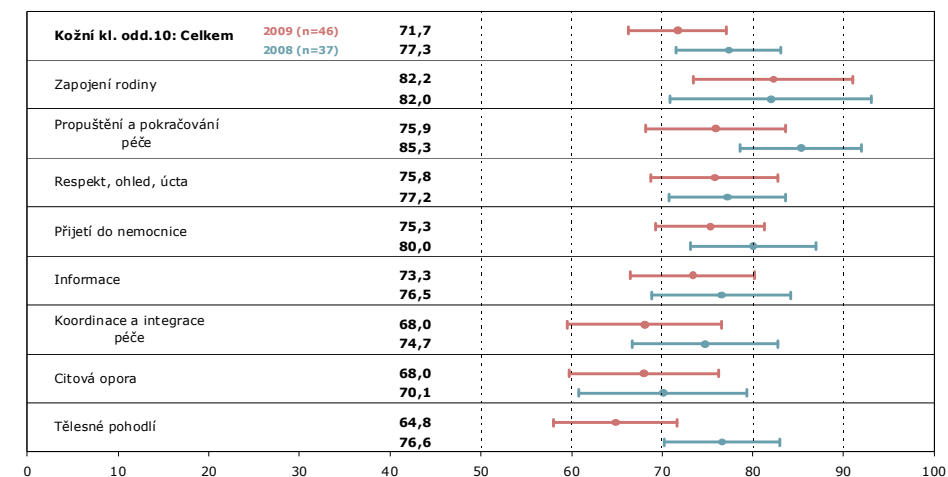


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

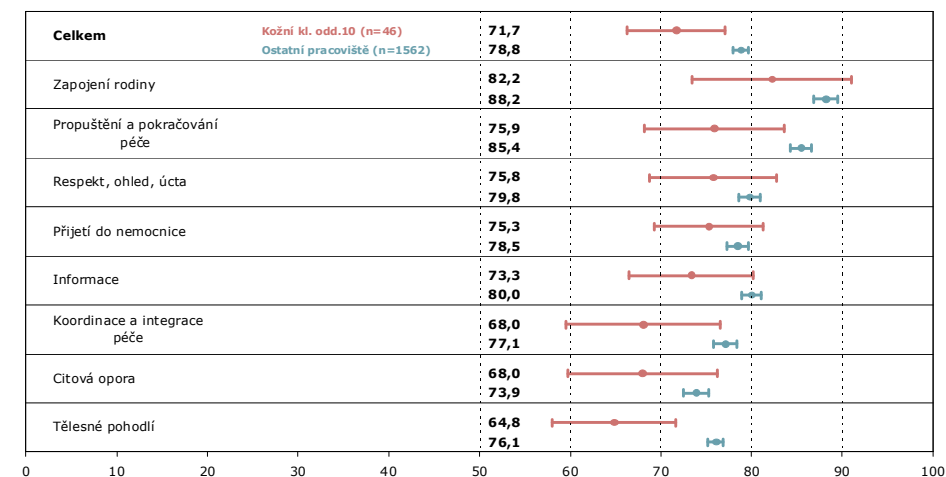
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

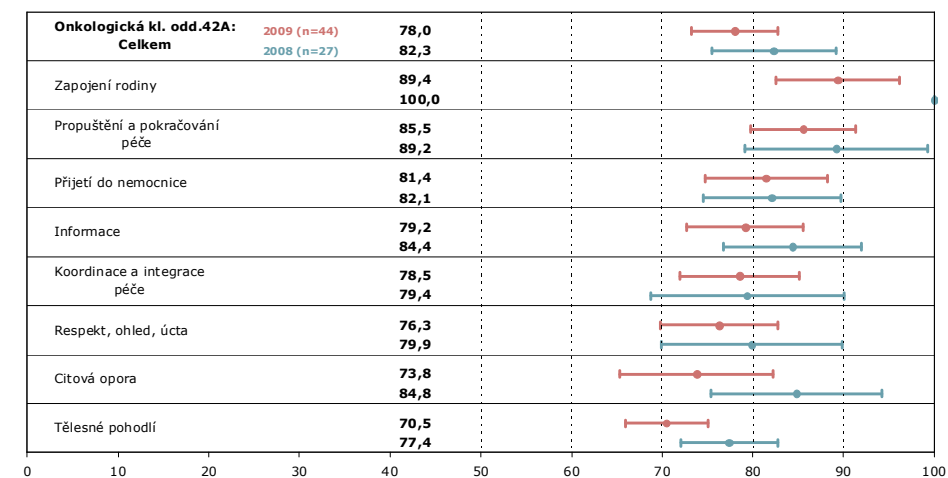
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

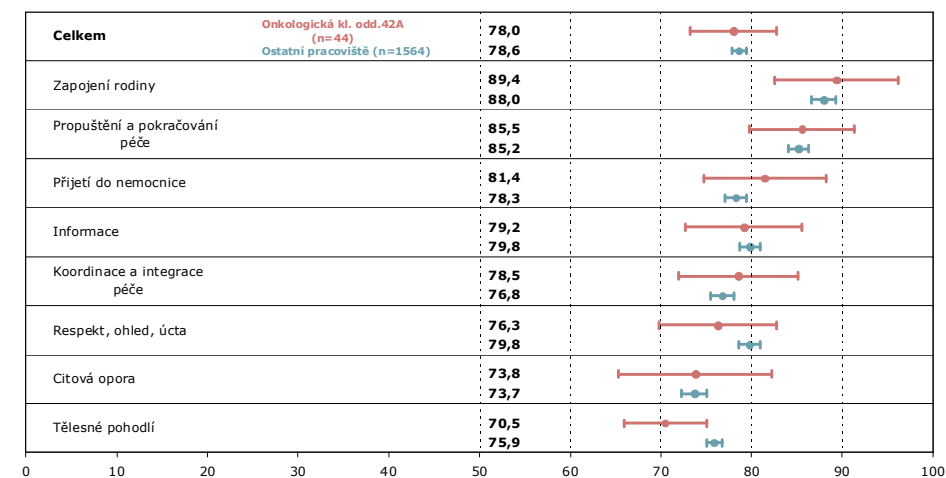
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

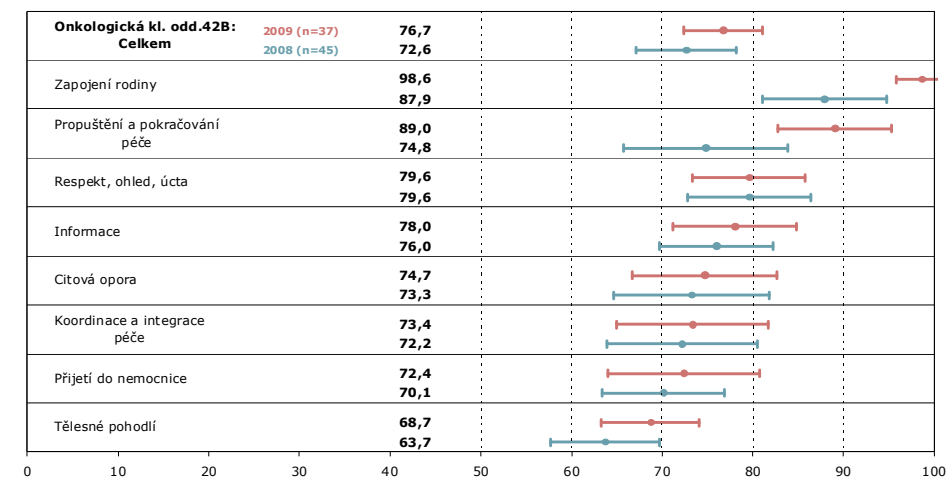


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

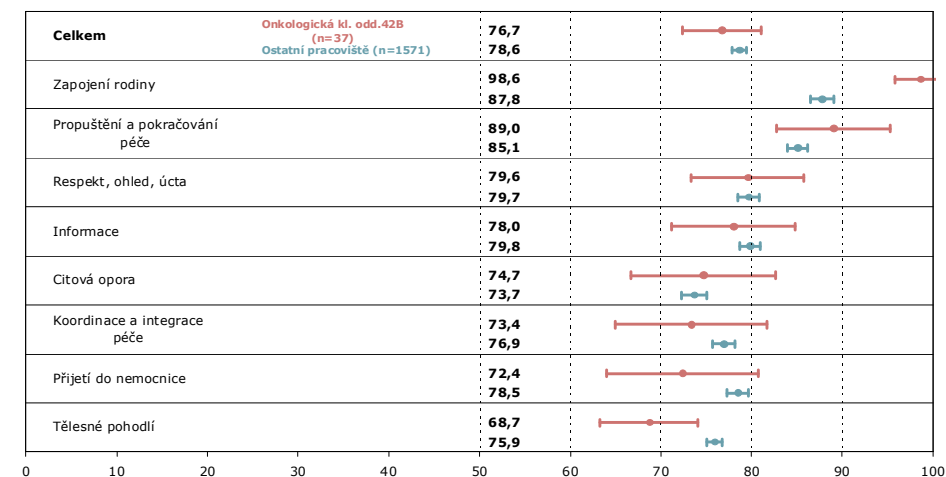
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

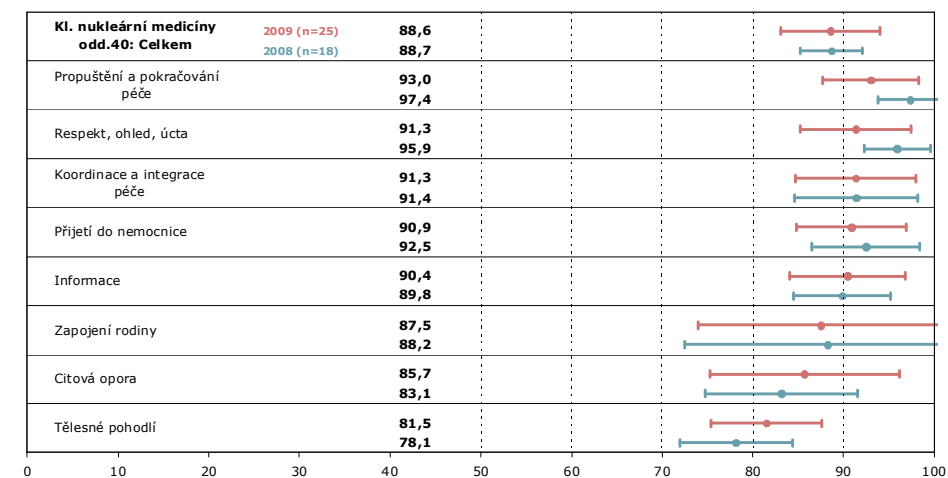
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

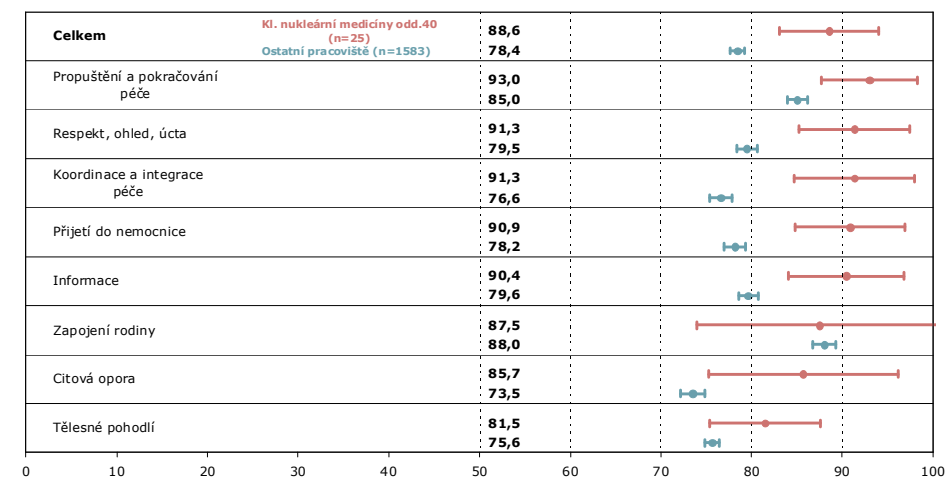
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

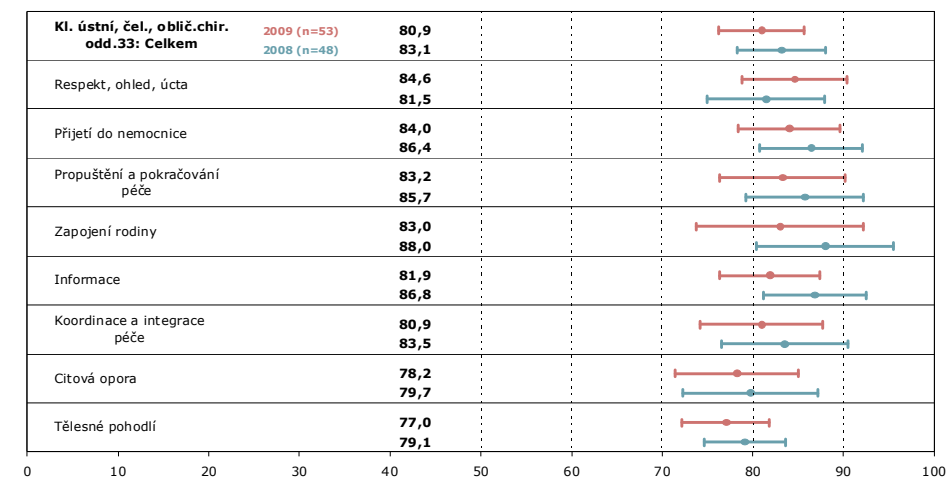


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

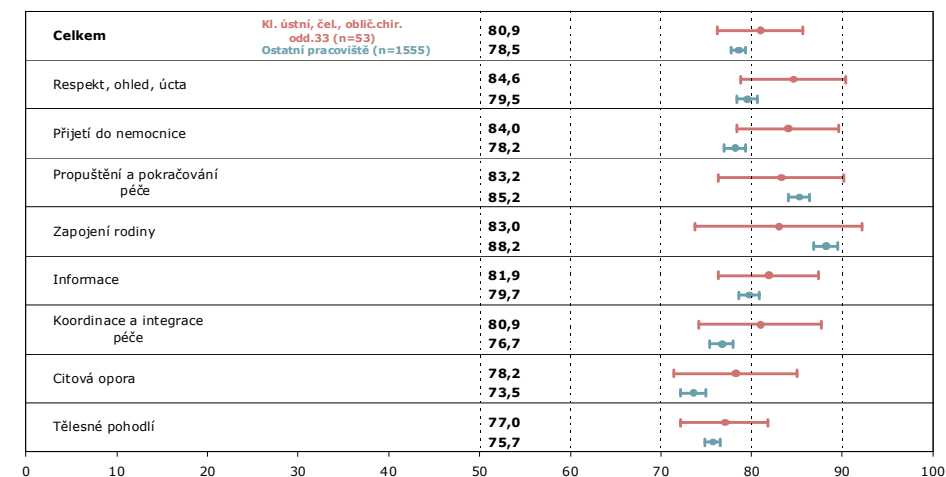
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

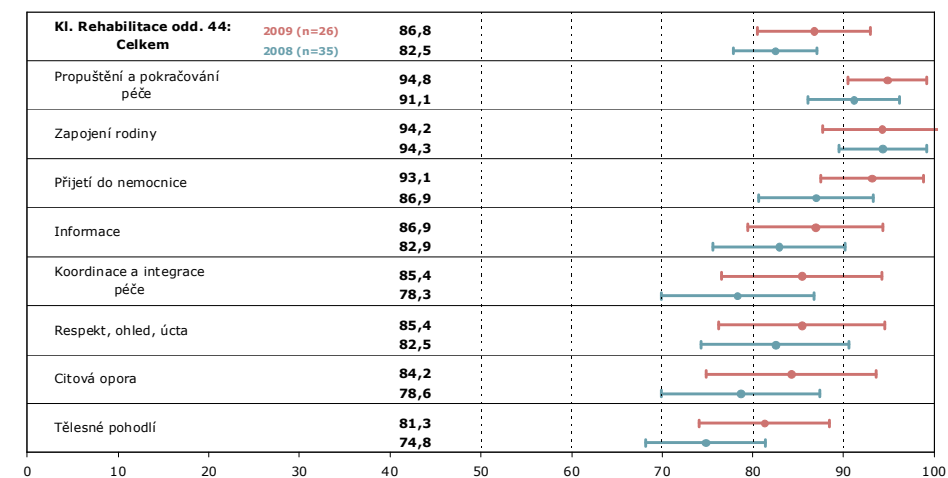
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

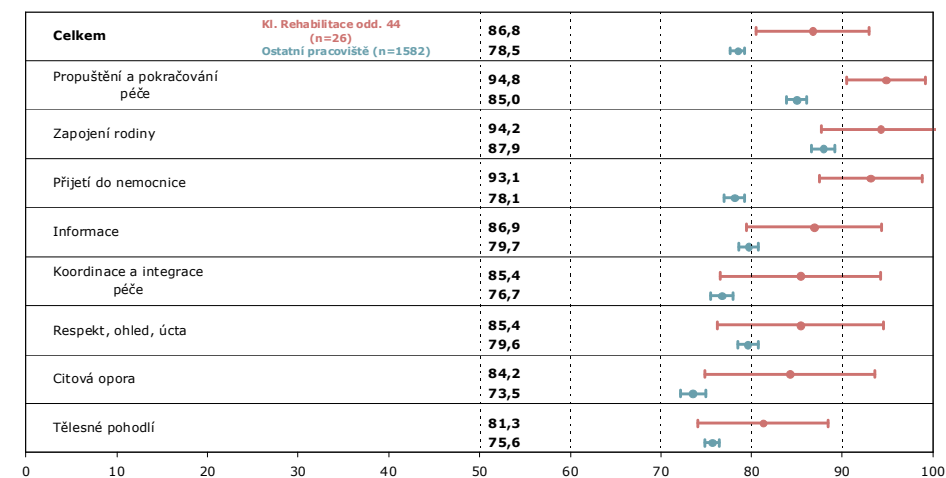
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

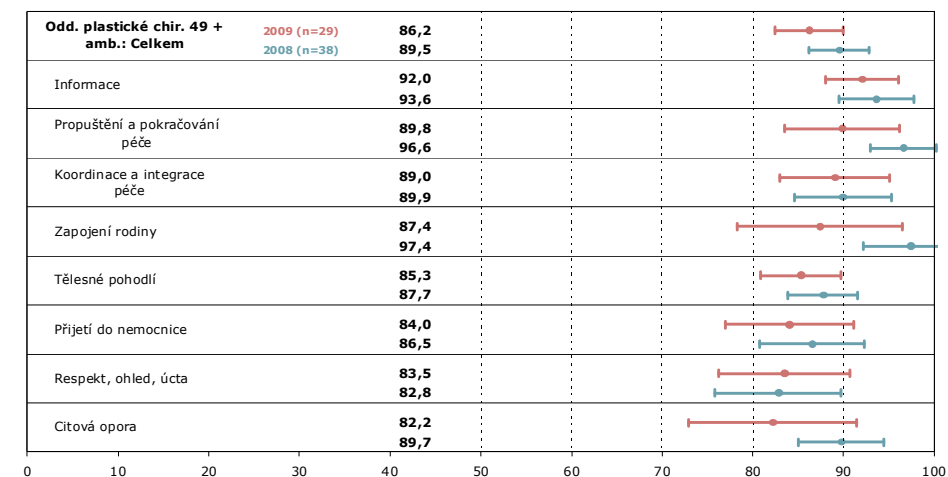


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

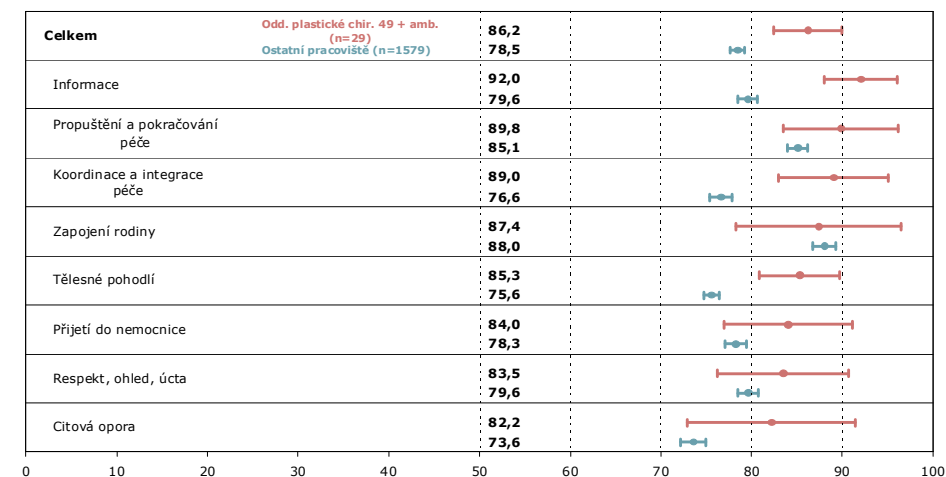
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

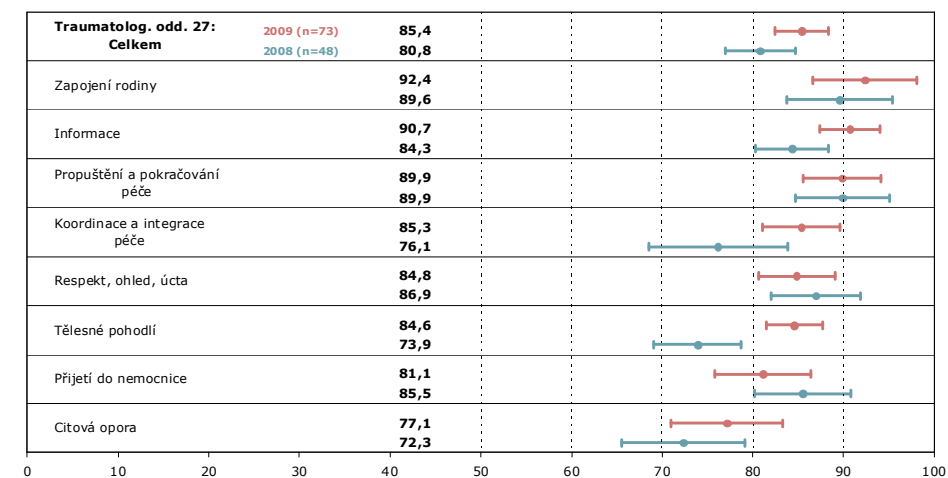
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

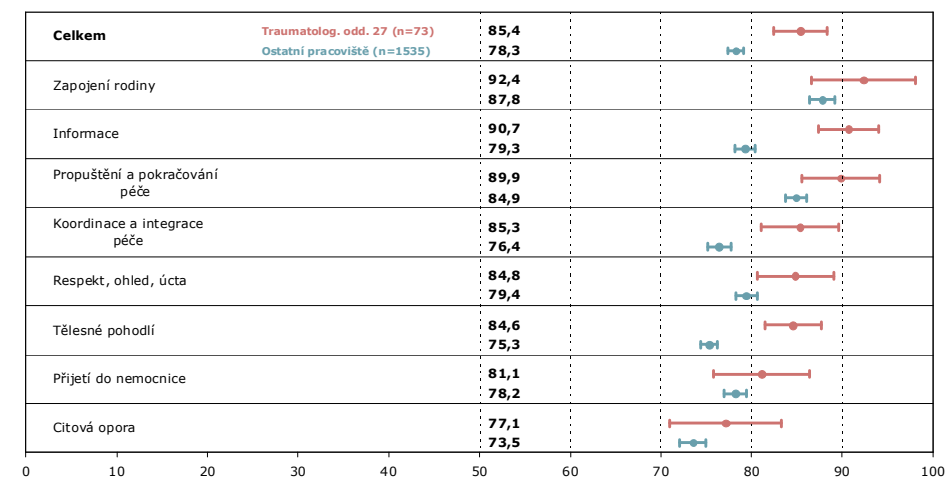
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

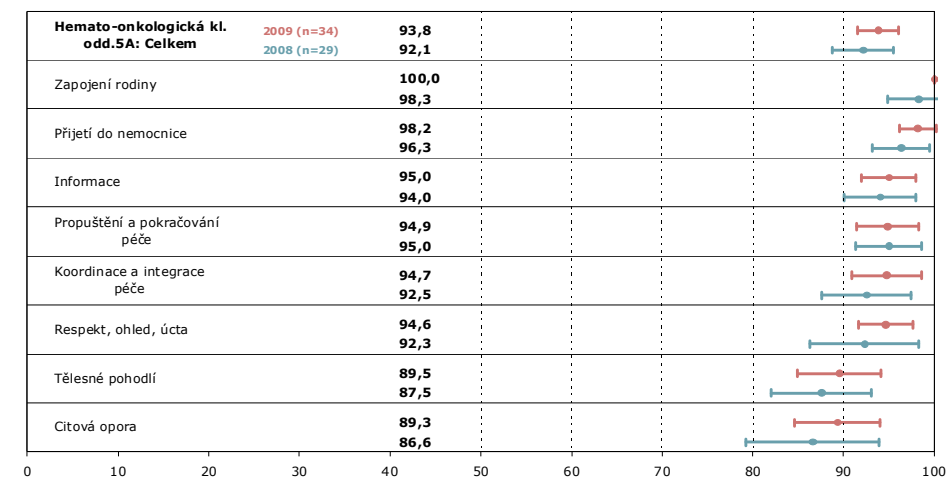


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

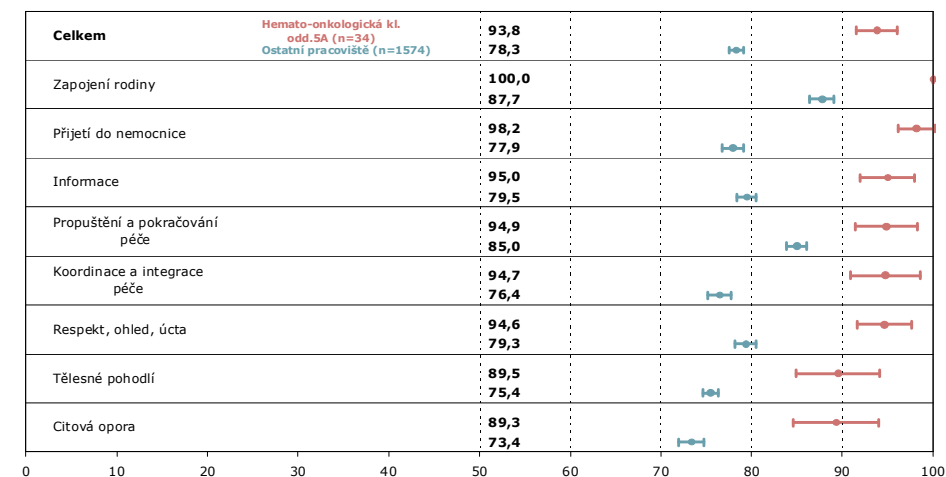
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

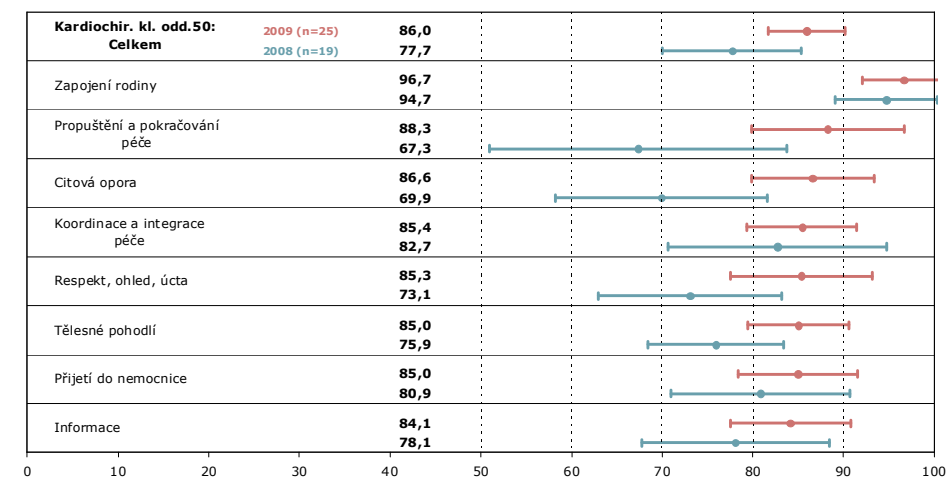
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

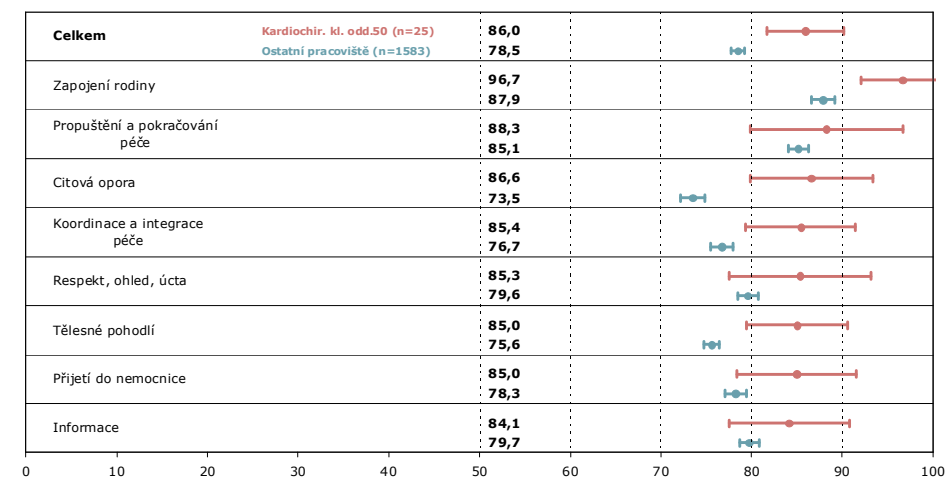
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

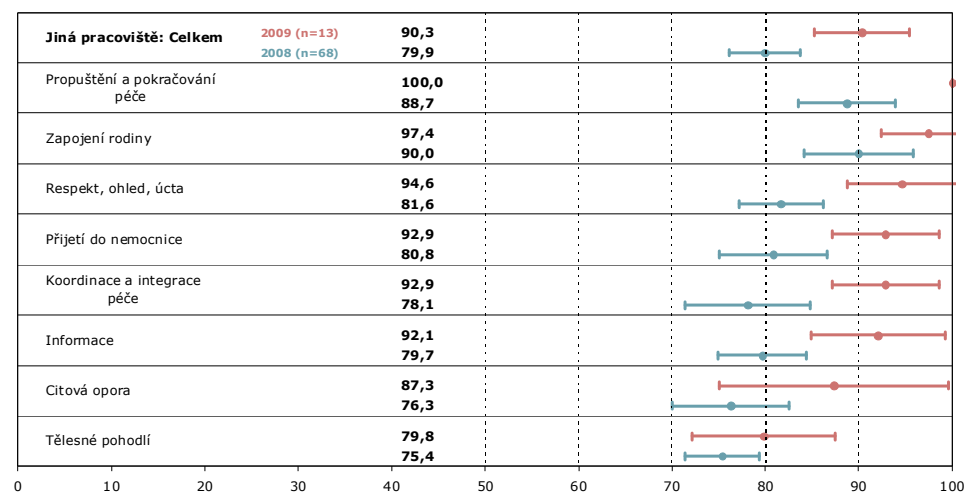


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

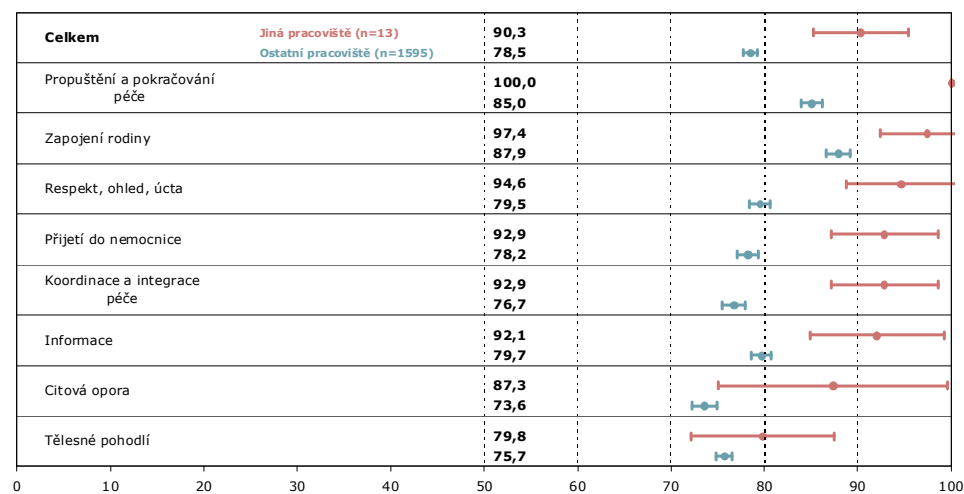
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



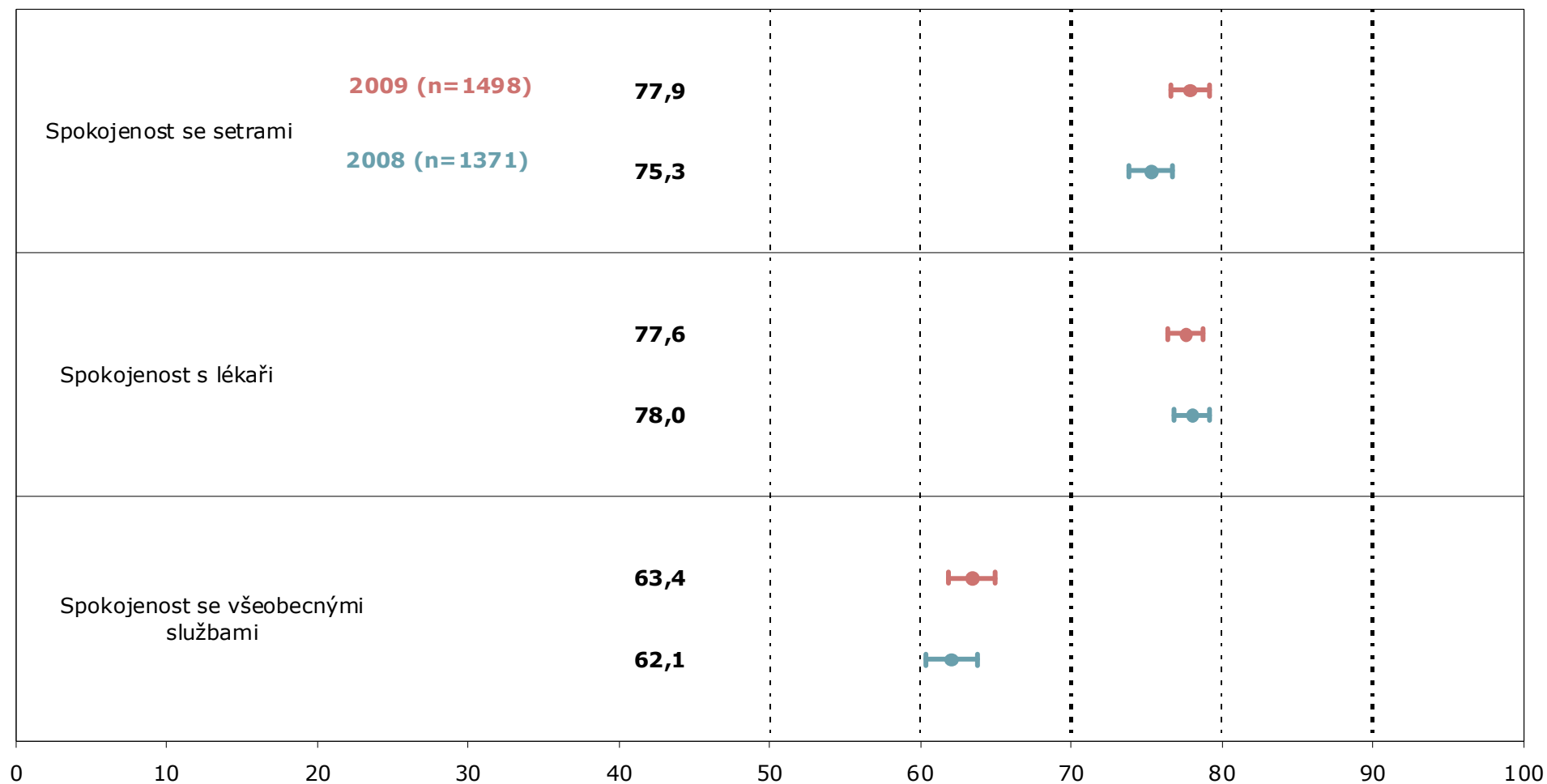
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2010



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

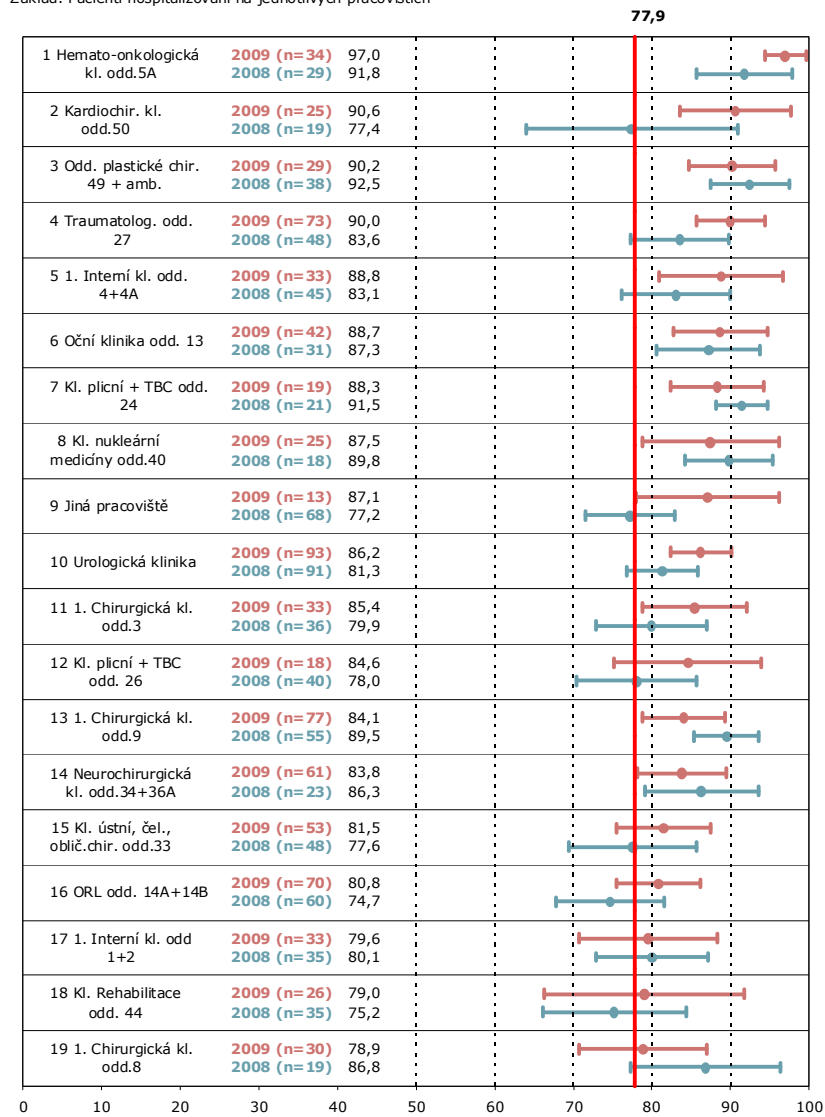
Základ: Všichni pacienti



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

FN Olomouc: Spokojenost se sestrami

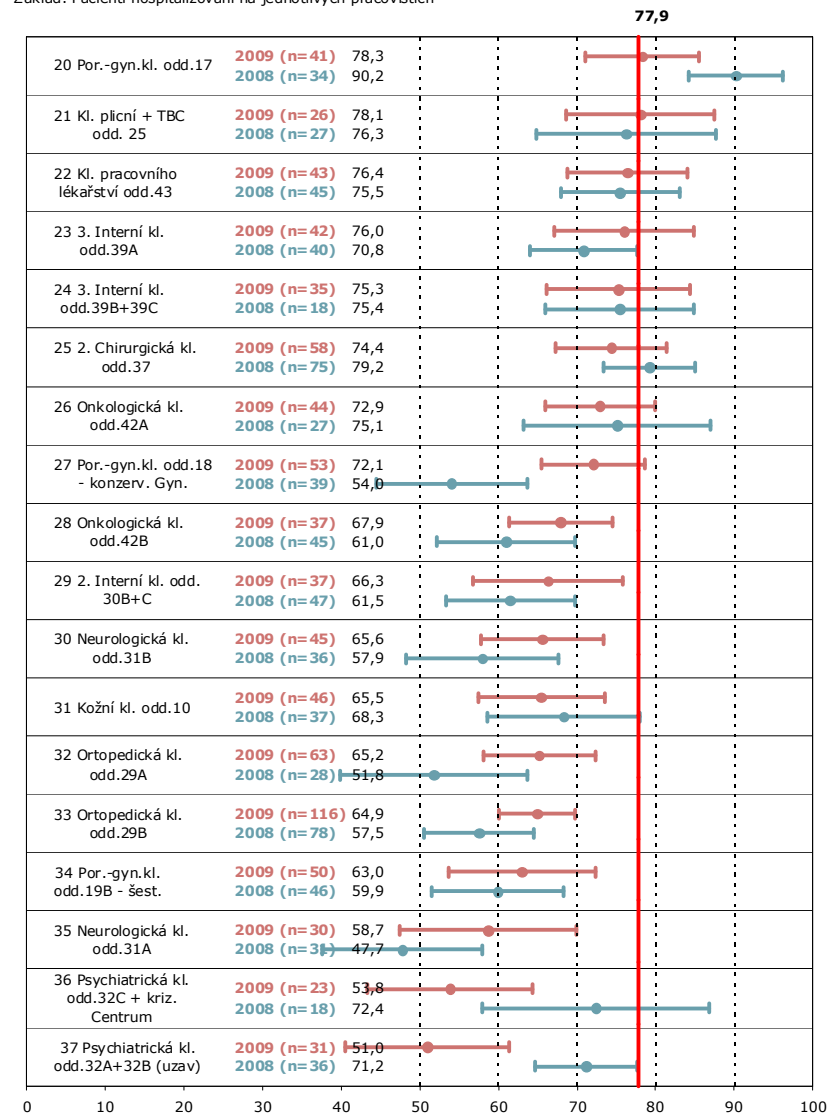
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Spokojenost se sestrami

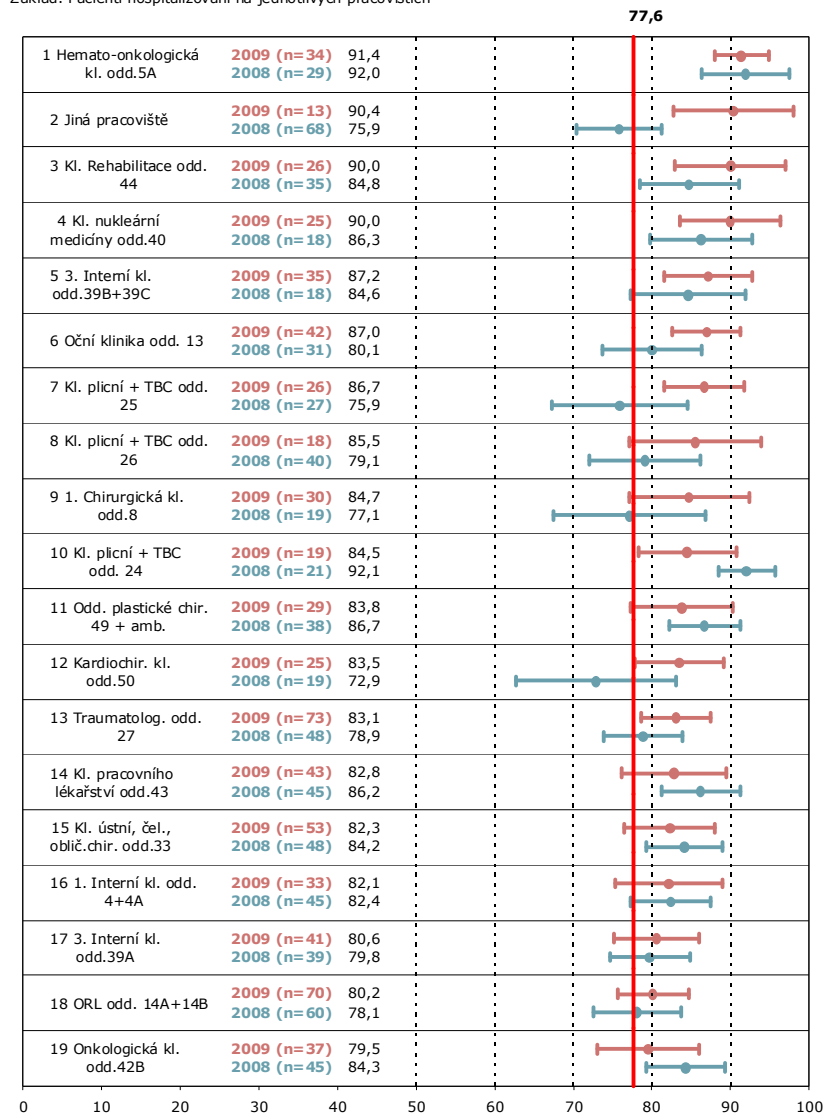
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Spokojenost s lékaři

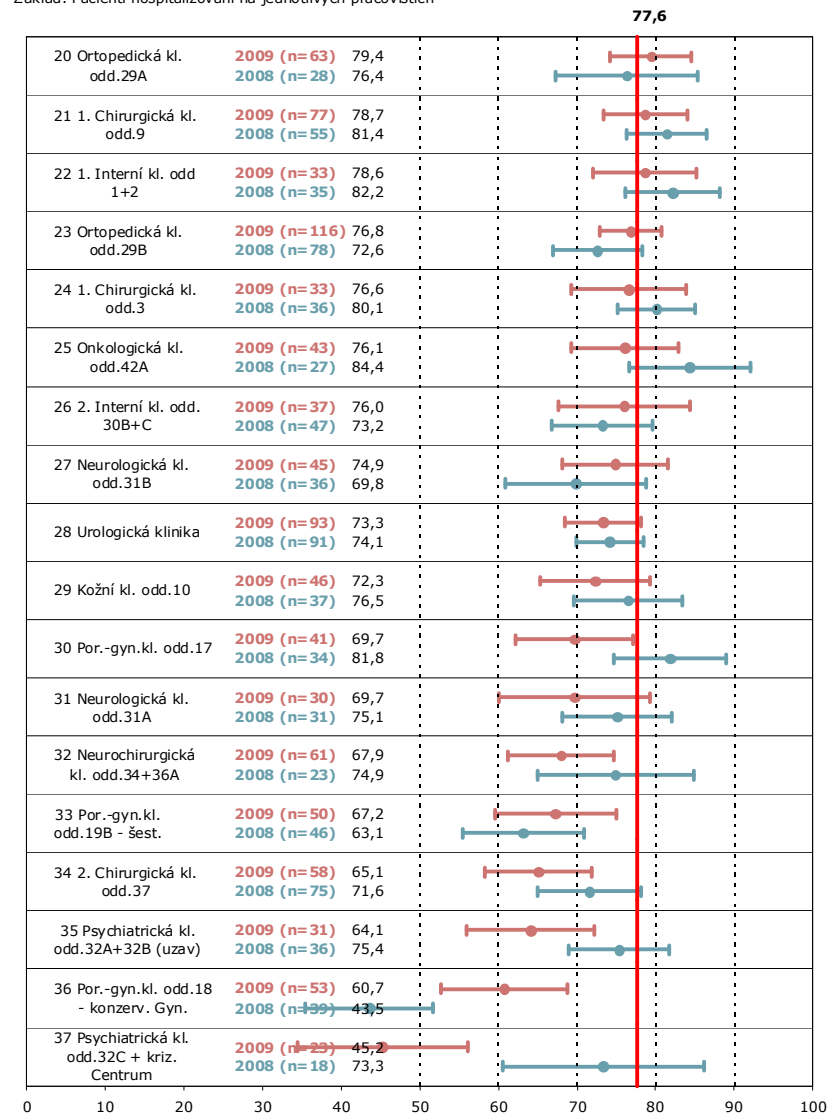
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Olomouc: Spokojenost s lékaři

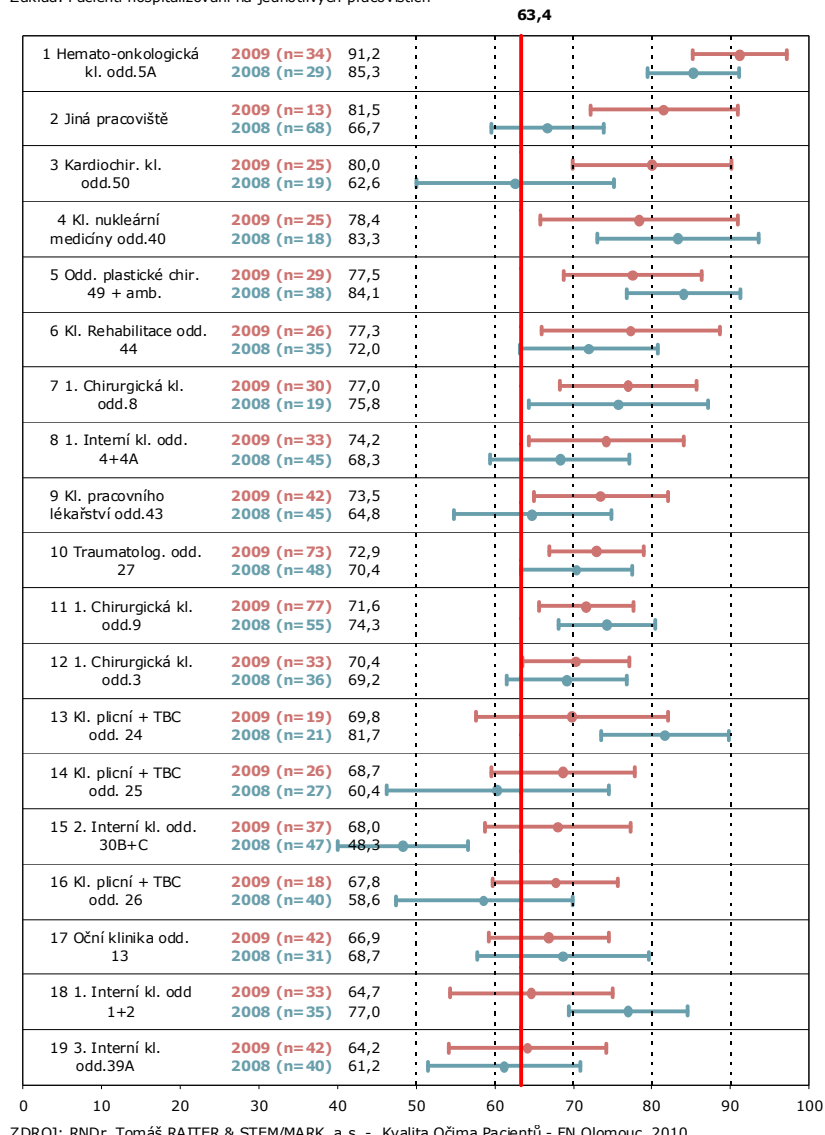
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

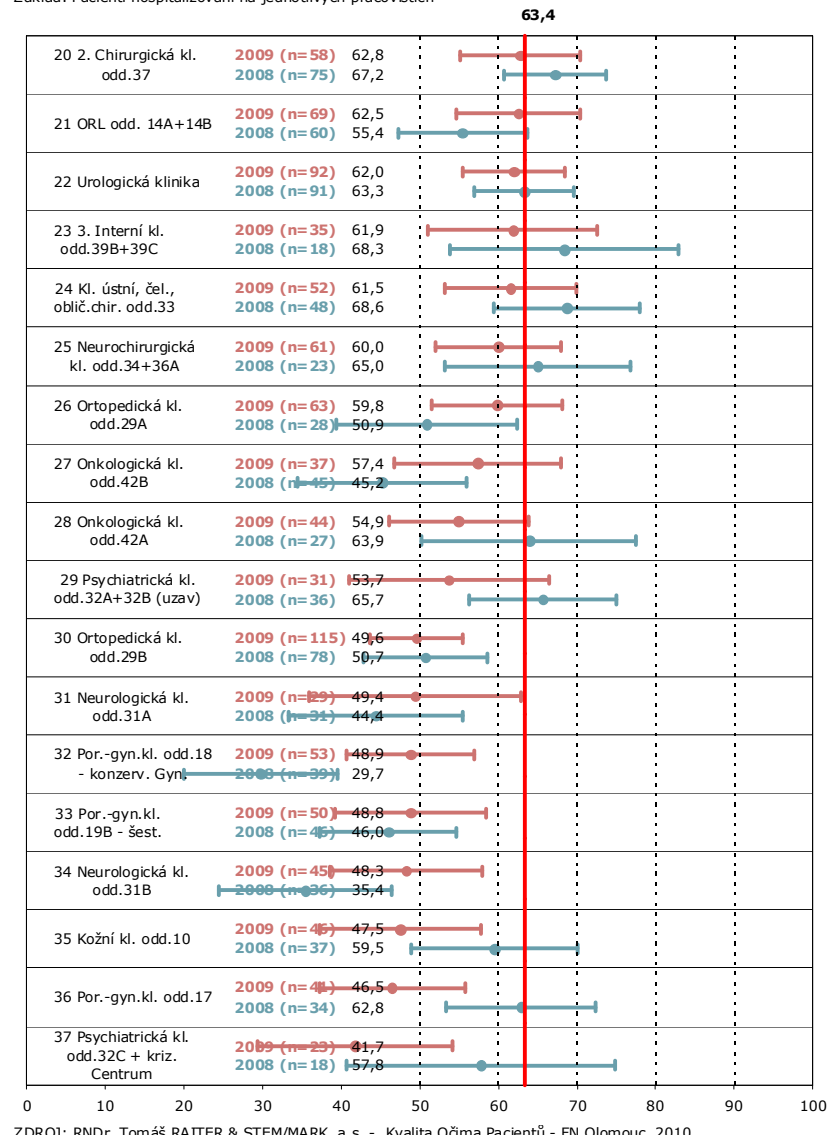
FN Olomouc: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Olomouc: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích





Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 Hemato-onkologická kl. odd.5A	34	93,8	91,6	96,0
2 Jiná pracoviště	13	90,3	85,2	95,4
3 Kl. nukleární medicíny odd.40	25	88,6	83,0	94,1
4 Kl. Rehabilitace odd. 44	26	86,8	80,5	93,0
5 Odd. plastické chir. 49 + amb.	29	86,2	82,4	90,0
6 1. Interní kl. odd. 4+4A	33	86,1	80,6	91,6
7 Kardiochir. kl. odd.50	25	86,0	81,7	90,2
8 Kl. plicní + TBC odd. 24	19	85,7	80,8	90,7
9 Traumatolog. odd. 27	73	85,4	82,4	88,4
10 1. Chirurgická kl. odd.8	30	85,1	80,2	89,9
11 Oční klinika odd. 13	42	85,0	81,9	88,1
12 Kl. plicní + TBC odd. 26	18	84,6	79,1	90,2
13 Kl. plicní + TBC odd. 25	26	84,3	79,7	89,0
14 Kl. pracovního lékařství odd.43	43	83,6	78,8	88,4
15 1. Chirurgická kl. odd.9	77	83,3	79,9	86,8
16 1. Chirurgická kl. odd.3	33	81,2	76,3	86,1
17 Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33	53	80,9	76,2	85,7
18 3. Interní kl. odd.39B+39C	35	80,9	75,4	86,3
19 1. Interní kl. odd 1+2	33	80,3	74,6	86,0
20 3. Interní kl. odd.39A	42	80,1	75,4	84,7
21 ORL odd. 14A+14B	71	79,8	76,3	83,3
22 Urologická klinika	93	79,6	76,7	82,5
23 Onkologická kl. odd.42A	44	78,0	73,2	82,8
24 Onkologická kl. odd.42B	37	76,7	72,3	81,1
25 2. Interní kl. odd. 30B+C	37	76,2	70,6	81,8
26 Por.-gyn.kl. odd.17	41	75,6	70,5	80,7
27 Neurochirurgická kl. odd.34+36A	61	75,6	71,3	79,9
28 Ortopedická kl. odd.29A	63	75,4	71,1	79,6
29 Ortopedická kl. odd.29B	116	74,8	71,9	77,8
30 2. Chirurgická kl. odd.37	58	74,4	69,9	78,9
31 Neurologická kl. odd.31B	45	72,1	67,2	77,1
32 Kožní kl. odd.10	46	71,7	66,3	77,1
33 Neurologická kl. odd.31A	30	69,6	62,3	76,9
34 Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	53	69,4	64,5	74,3
35 Por.-gyn.kl. odd.19B - šest.	50	66,9	60,9	72,9
36 Psychiatrická kl. odd.32A+32B (uzav)	31	64,1	57,0	71,1
37 Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum	23	55,9	48,2	63,6



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 - FN Olomouc, 2010

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
1. Interní kl. odd 1+2							+	
1. Interní kl. odd. 4+4A								
2. Interní kl. odd. 30B+C							+	
3. Interní kl. odd.39A								+
3. Interní kl. odd.39B+39C								
1. Chirurgická kl. odd.8								
1. Chirurgická kl. odd.9								
1. Chirurgická kl. odd.3		-						
2. Chirurgická kl. odd.37								
Neurochirurgická kl. odd.34+36A	-	-	-	-	-	-	-	-
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.								
Por.-gyn.kl. odd.17								
Ortopedická kl. odd.29A	-		-	-		+	-	-
Ortopedická kl. odd.29B								-
Urologická klinika		-		+				-
ORL odd. 14A+14B								
Oční klinika odd. 13			-			+		
Kl. plicní + TBC odd. 26								
Kl. plicní + TBC odd. 25	+				+			+
Kl. plicní + TBC odd. 24								
Neurologická kl. odd.31A						-		
Neurologická kl. odd.31B	-							-
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum	-	-		-	-	-		
Kl. pracovního lékařství odd.43	+						+	
Kožní kl. odd.10						-		
Onkologická kl. odd.42A								
Onkologická kl. odd.42B							-	
Kl. nukleární medicíny odd.40	+					+		+
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33								
Kl. Rehabilitace odd. 44	+				+		+	+
Odd. plastické chir. 49 + amb.		-						
Traumatolog. odd. 27								
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+				+	+		+
Kardiochir. kl. odd.50		-						
Jiná pracoviště	+				+			

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
1. Interní kl. odd 1+2							
1. Interní kl. odd. 4+4A							
2. Interní kl. odd. 30B+C	-				-		
3. Interní kl. odd.39A						-	
3. Interní kl. odd.39B+39C		+					
1. Chirurgická kl. odd.8		+		-			
1. Chirurgická kl. odd.9		-					+
1. Chirurgická kl. odd.3							
2. Chirurgická kl. odd.37	-	-	-				
Neurochirurgická kl. odd.34+36A							
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	-		-				-
Por.-gyn.kl. odd.17		-	+				-
Ortopedická kl. odd.29A				-	-		
Ortopedická kl. odd.29B		+					
Urologická klinika		-					
ORL odd. 14A+14B							
Oční klinika odd. 13	+					+	
Kl. plicní + TBC odd. 26							+
Kl. plicní + TBC odd. 25							
Kl. plicní + TBC odd. 24		+			+		
Neurologická kl. odd.31A	-		-				
Neurologická kl. odd.31B							
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum	-				-	-	-
Kl. pracovního lékařství odd.43							
Kožní kl. odd.10							-
Onkologická kl. odd.42A					-	-	
Onkologická kl. odd.42B		+					
Kl. nukleární medicíny odd.40	+		+			+	
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33			+				
Kl. Rehabilitace odd. 44		+					
Odd. plastické chir. 49 + amb.							
Traumatolog. odd. 27						+	
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+	+			+		+
Kardi chir. kl. odd.50							+
Jiná pracoviště	+	+				+	

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
1. Interní kl. odd 1+2							-	
1. Interní kl. odd. 4+4A	+		+				+	
2. Interní kl. odd. 30B+C	-				-			
3. Interní kl. odd.39A								
3. Interní kl. odd.39B+39C								
1. Chirurgická kl. odd.8					+			
1. Chirurgická kl. odd.9	+							+
1. Chirurgická kl. odd.3								
2. Chirurgická kl. odd.37					-			
Neurochirurgická kl. odd.34+36A							-	
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	-	-		-			-	
Por.-gyn.kl. odd.17								
Ortopedická kl. odd.29A			-					
Ortopedická kl. odd.29B	-			-		-		-
Urologická klinika								
ORL odd. 14A+14B								
Oční klinika odd. 13				+	+			
Kl. plicní + TBC odd. 26								
Kl. plicní + TBC odd. 25								
Kl. plicní + TBC odd. 24				+				
Neurologická kl. odd.31A					-			-
Neurologická kl. odd.31B	-				-			-
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum	-	-	-	-	-	-	-	-
Kl. pracovního lékařství odd.43								
Kožní kl. odd.10	-			-		-		-
Onkologická kl. odd.42A								
Onkologická kl. odd.42B								-
Kl. nukleární medicíny odd.40	+						+	
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33								
Kl. Rehabilitace odd. 44								+
Odd. plastické chir. 49 + amb.	+	+						+
Traumatolog. odd. 27	+					+		+
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+			+	+	+	+	+
Kardiochir. kl. odd.50						+	-	
Jiná pracoviště	+							

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
1. Interní kl. odd 1+2		-				-	
1. Interní kl. odd. 4+4A							
2. Interní kl. odd. 30B+C							
3. Interní kl. odd.39A							
3. Interní kl. odd.39B+39C					+		
1. Chirurgická kl. odd.8	+	+					
1. Chirurgická kl. odd.9	+	+					
1. Chirurgická kl. odd.3		+					
2. Chirurgická kl. odd.37	-		-	-	-	-	
Neurochirurgická kl. odd.34+36A			-	-			
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	-	-	-	-	-		
Por.-gyn.kl. odd.17		-			-		
Ortopedická kl. odd.29A						-	
Ortopedická kl. odd.29B	-	-					
Urologická klinika							
ORL odd. 14A+14B							
Oční klinika odd. 13						+	
Kl. plicní + TBC odd. 26				+			
Kl. plicní + TBC odd. 25							
Kl. plicní + TBC odd. 24						+	
Neurologická kl. odd.31A	-						
Neurologická kl. odd.31B	-	-					
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum	-		-	-	-	-	-
Kl. pracovního lékařství odd.43	+	+					
Kožní kl. odd.10	-				-	-	
Onkologická kl. odd.42A		-					
Onkologická kl. odd.42B							
Kl. nukleární medicíny odd.40	+	+		+			
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33					+		
Kl. Rehabilitace odd. 44				+			
Odd. plastické chir. 49 + amb.	+					+	
Traumatolog. odd. 27	+	+			+	+	
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+	+		+	+	+	
Kardiochir. kl. odd.50							
Jiná pracoviště		+					

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
1. Interní kl. odd 1+2	+			+							
1. Interní kl. odd. 4+4A	+		+	+	+	+				+	
2. Interní kl. odd. 30B+C				-						-	
3. Interní kl. odd.39A		-					-		-		
3. Interní kl. odd.39B+39C											
1. Chirurgická kl. odd.8					+						
1. Chirurgická kl. odd.9	+	+	+	+	+		-				
1. Chirurgická kl. odd.3								-			
2. Chirurgická kl. odd.37				+							
Neurochirurgická kl. odd.34+36A	+		+	+		+					
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	-		-	-	-			-			
Por.-gyn.kl. odd.17	-		-	-	-	-					
Ortopedická kl. odd.29A			-	-		+	-				
Ortopedická kl. odd.29B	-		-	-		-	+			-	
Urologická klinika	+		+	+				-			
ORL odd. 14A+14B		-			-						
Oční klinika odd. 13	+		+	+	+		+			+	
Kl. plicní + TBC odd. 26								-			
Kl. plicní + TBC odd. 25											
Kl. plicní + TBC odd. 24						+					
Neurologická kl. odd.31A	-	-	-	-	-						
Neurologická kl. odd.31B		-		-			+		-		
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum	-	-	-	-	-					-	
Kl. pracovního lékařství odd.43			-							+	
Kožní kl. odd.10	-		-	-						-	-
Onkologická kl. odd.42A	-			-		-					
Onkologická kl. odd.42B	-			-							
Kl. nukleární medicíny odd.40						+					
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33											
Kl. Rehabilitace odd. 44								-			
Odd. plastické chir. 49 + amb.	+	+	+	+							
Traumatolog. odd. 27	+		+	+	+						
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+	+	+	+	+	+					
Kardiochir. kl. odd.50	+		+	+		+					
Jiná pracoviště									-		

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
1. Interní kl. odd 1+2						
1. Interní kl. odd. 4+4A	+			+		+
2. Interní kl. odd. 30B+C						
3. Interní kl. odd.39A		+				
3. Interní kl. odd.39B+39C	+	+				
1. Chirurgická kl. odd.8	+	+				
1. Chirurgická kl. odd.9						+
1. Chirurgická kl. odd.3				+		
2. Chirurgická kl. odd.37	-	-	-		-	
Neurochirurgická kl. odd.34+36A		-	-			
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	-	-	-		-	
Por.-gyn.kl. odd.17		-				
Ortopedická kl. odd.29A						-
Ortopedická kl. odd.29B						
Urologická klinika						
ORL odd. 14A+14B						
Oční klinika odd. 13						
Kl. plicní + TBC odd. 26	+					
Kl. plicní + TBC odd. 25			+			
Kl. plicní + TBC odd. 24						
Neurologická kl. odd.31A				-		
Neurologická kl. odd.31B						-
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum	-	-	-	-	-	-
Kl. pracovního lékařství odd.43						
Kožní kl. odd.10						-
Onkologická kl. odd.42A						
Onkologická kl. odd.42B						
Kl. nukleární medicíny odd.40	+	+				
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33						
Kl. Rehabilitace odd. 44		+	+			
Odd. plastické chir. 49 + amb.						+
Traumatolog. odd. 27						+
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+			+		+
Kardiochir. kl. odd.50	+					+
Jiná pracoviště		+				

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
1. Interní kl. odd 1+2				
1. Interní kl. odd. 4+4A				
2. Interní kl. odd. 30B+C		-		
3. Interní kl. odd.39A			+	
3. Interní kl. odd.39B+39C				
1. Chirurgická kl. odd.8				
1. Chirurgická kl. odd.9				
1. Chirurgická kl. odd.3				
2. Chirurgická kl. odd.37				
Neurochirurgická kl. odd.34+36A				
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.			-	
Por.-gyn.kl. odd.17				
Ortopedická kl. odd.29A				
Ortopedická kl. odd.29B	-	-	-	
Urologická klinika				
ORL odd. 14A+14B				
Oční klinika odd. 13				
Kl. plicní + TBC odd. 26				
Kl. plicní + TBC odd. 25	+			
Kl. plicní + TBC odd. 24				
Neurologická kl. odd.31A				
Neurologická kl. odd.31B				
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum	-		-	
Kl. pracovního lékařství odd.43				
Kožní kl. odd.10		-		
Onkologická kl. odd.42A				
Onkologická kl. odd.42B	+			
Kl. nukleární medicíny odd.40				
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33			-	-
Kl. Rehabilitace odd. 44				
Odd. plastické chir. 49 + amb.				
Traumatolog. odd. 27			+	
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+			
Kardiochir. kl. odd.50				
Jiná pracoviště				

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
1. Interní kl. odd 1+2		-				
1. Interní kl. odd. 4+4A						
2. Interní kl. odd. 30B+C						
3. Interní kl. odd.39A						
3. Interní kl. odd.39B+39C						
1. Chirurgická kl. odd.8						
1. Chirurgická kl. odd.9	+					+
1. Chirurgická kl. odd.3						+
2. Chirurgická kl. odd.37					-	
Neurochirurgická kl. odd.34+36A		-			-	
Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	-	-	-	-		-
Por.-gyn.kl. odd.17						-
Ortopedická kl. odd.29A						
Ortopedická kl. odd.29B						
Urologická klinika						
ORL odd. 14A+14B		+				
Oční klinika odd. 13						
Kl. plicní + TBC odd. 26						
Kl. plicní + TBC odd. 25						
Kl. plicní + TBC odd. 24						
Neurologická kl. odd.31A	-					-
Neurologická kl. odd.31B	-		-			-
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum	-		-	-		-
Kl. pracovního lékařství odd.43	+	+				+
Kožní kl. odd.10	-	-				-
Onkologická kl. odd.42A						
Onkologická kl. odd.42B						
Kl. nukleární medicíny odd.40						
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33				-	-	
Kl. Rehabilitace odd. 44	+					
Odd. plastické chir. 49 + amb.						+
Traumatolog. odd. 27						+
Hemato-onkologická kl. odd.5A	+			+		+
Kardiochir. kl. odd.50						
Jiná pracoviště	+					+

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

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



ZÁKLADNÍ FREKVENCE

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	6,3%	101	3,7%	55	5,1%	156
	Neplánovaně, jako akutní případ	23,6%	380	24,3%	358	23,9%	738
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	65,7%	1 059	68,3%	1 004	67,0%	2 063
	Byl(a) jsem převezten(a) odjinud	4,4%	71	3,6%	53	4,0%	124
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	5,3%	56	5,3%	53	5,3%	109
	Nečekal(a) jsem	26,5%	280	25,6%	257	26,1%	538
	2-3 dny	4,3%	46	5,0%	50	4,6%	96
	Do jednoho týdne	14,6%	155	14,4%	145	14,5%	299
	Do jednoho měsíce	29,8%	316	33,0%	331	31,4%	647
	Do půl roku	16,7%	177	14,1%	141	15,4%	318
	Do roka	1,5%	16	1,5%	15	1,5%	31
	Do dvou let	0,4%	4	0,1%	1	0,3%	6
	Více než dva roky	0,3%	4	0,5%	5	0,4%	9
	Nevím	0,5%	5	0,5%	5	0,5%	10
	Total	100,0%	1 058	100,0%	1 004	100,0%	2 063

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	4,4%	47	4,2%	42	4,3%	89
	Ano	84,2%	882	84,6%	852	84,6%	1 734
	Ano, jednou	10,1%	107	9,9%	98	10,0%	206
	Ano, 2-3x	1,0%	11	0,7%	7	0,8%	17
	Ano, 4x nebo vícekrát	0,2%	2	0,1%	1	0,1%	2
	Nevím	0,1%	1	0,3%	3	0,2%	4
	Total	100,0%	1 058	100,0%	1 004	100,0%	2 063

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	5,8%	61	5,5%	55	5,7%	117
	Průš dlouhá	7,3%	77	7,1%	71	7,2%	148
	Tak akorát	58,5%	619	57,9%	581	58,2%	1 200
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	24,1%	253	24,7%	248	24,4%	503
	Nevím	4,4%	46	4,8%	48	4,6%	95
	Total	100,0%	1 058	100,0%	1 004	100,0%	2 063

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	8,6%	91	10,7%	107	9,6%	198
	Ano	8,4%	89	8,1%	82	8,3%	170
	Ne	83,1%	878	81,2%	815	82,1%	1 693
	Total	100,0%	1 058	100,0%	1 004	100,0%	2 063

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	2,8%	44	0,9%	14	1,9%	58
	Velmi dobře a profesionálně	71,2%	1 147	71,9%	1 057	71,5%	2 203
	Průměrně	22,4%	361	24,5%	360	23,4%	721
	Velmi špatně	1,9%	30	1,8%	28	1,8%	54
	Nevzpomínám si	1,7%	28	1,1%	16	1,4%	44
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Dostal/a jste během příjeti dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	2,2%	35	1,4%	20	1,6%	55
	Ano	77,9%	1 255	79,1%	1 163	78,5%	2 418
	Ano, v omezené míře	16,0%	258	16,9%	248	16,4%	506
	Ne, aťkoliv jsem je žádal(a)	1,3%	21	0,8%	11	1,0%	32
	Ne, nežádal(a) jsem informace	2,7%	43	1,9%	27	2,3%	70
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	2,9%	46	1,5%	22	2,2%	68
	Do 15 minut	51,2%	825	50,5%	742	50,8%	1 566
	Méně než 1 hodinu	26,6%	425	27,6%	405	27,0%	833
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny	9,8%	158	10,3%	152	10,0%	310
	Dvě a více hodin	7,1%	114	7,9%	116	7,5%	230
	Nepamatuji si	2,6%	41	2,2%	32	2,4%	73
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zakroužkujte, jak byste ožrámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho příjeti do zařízení	Neuvedeno	7,2%	117	6,4%	94	6,8%	210
	1=nejlepší známka	53,9%	868	53,0%	780	53,5%	1 648
	2	28,3%	455	28,1%	412	28,2%	868
	3	8,3%	133	9,2%	135	8,7%	268
	4	2,6%	41	2,1%	31	2,1%	72
	5=nejhorší známka	0,7%	11	0,8%	12	0,7%	23
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Ruší Vás v noci hluk?	Neuvedeno	4,2%	68	2,4%	36	3,4%	103
	Ne	76,6%	1 234	75,1%	1 104	75,9%	2 338
	Ano, hluk ostatních pacientů	11,8%	190	14,3%	210	13,0%	400
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	2,6%	42	2,0%	29	2,3%	71
	Ano, hluk zvenčí	4,9%	78	6,2%	91	5,5%	169
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1,9%	30	0,5%	7	1,2%	37
	Velmi spokojen(a)	73,6%	1 180	72,4%	1 065	73,1%	2 245
	Spiše spokojena(a)	22,5%	362	24,7%	364	23,5%	725
	Spiše nespokojena(a)	1,7%	27	1,7%	25	1,7%	52
	Velmi nespokojena(a)	0,4%	6	0,6%	9	0,5%	15
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	2,3%	37	0,6%	8	1,5%	45
	Velmi spokojen(a)	57,5%	926	53,9%	793	55,8%	1 719
	Spiše spokojena(a)	30,0%	483	32,9%	483	31,4%	966
	Spiše nespokojena(a)	6,6%	106	7,6%	112	7,1%	218
	Velmi nespokojena(a)	3,1%	49	4,0%	59	3,5%	108
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	0,6%	10	1,0%	15	0,8%	25
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoj?	Neuvedeno	1,9%	31	0,6%	8	1,3%	39
	Ano	74,4%	1 199	77,8%	1 144	76,0%	2 342
	Spíše ano	15,0%	241	15,7%	230	15,3%	472
	Spíše ne	5,5%	88	3,7%	55	4,7%	143
	Ne	2,8%	45	2,2%	33	2,5%	78
	Nevím	0,4%	7	0,2%	3	0,2%	7
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	2,1%	34	0,5%	8	1,3%	42
	Ano	58,9%	948	59,2%	877	59,1%	1 820
	Spíše ano	21,7%	350	21,6%	317	21,7%	667
	Spíše ne	10,2%	165	11,0%	162	10,6%	327
	Ne	6,1%	98	6,9%	102	6,5%	200
	Nevím	0,9%	15	0,7%	10	0,8%	25
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	3,7%	60	1,7%	25	2,8%	85
	Ano	82,0%	1 321	85,5%	1 257	83,7%	2 579
	Spíše ano	8,1%	131	6,8%	99	7,5%	230
	Spíše ne	1,8%	29	1,6%	23	1,5%	46
	Ne	1,5%	23	1,5%	22	1,5%	46
	Nevím	3,3%	53	2,9%	42	3,1%	95
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	2,4%	38	1,5%	22	1,9%	60
	Velmi dobrá	40,3%	650	39,3%	578	39,8%	1 227
	Spíše dobrá	47,7%	768	47,7%	701	47,7%	1 469
	Spíše špatná	6,3%	102	8,0%	117	7,1%	219
	Velmi špatná	2,4%	39	2,4%	36	2,4%	74
	Nemociční stravu jsem nejedl(a)	0,9%	15	1,1%	17	1,0%	31
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	2,6%	42	1,0%	14	1,8%	56
	Ano	33,4%	538	33,7%	496	33,6%	1 034
	Ne	61,7%	993	63,2%	930	62,4%	1 923
	Nevím	2,1%	34	2,1%	30	2,2%	64
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	2,3%	38	0,7%	11	1,6%	48
	Příliš mnoho	18,7%	301	18,5%	272	18,6%	573
	Přiměřeně	75,7%	1 220	75,9%	1 116	75,8%	2 336
	Příliš málo	2,6%	41	3,7%	55	3,1%	96
	Nemociční stravu jsem nejedl(a)	0,7%	11	1,2%	17	0,9%	28
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	2,3%	37	0,7%	11	1,6%	48
	Ano	94,8%	1 527	95,2%	1 400	95,0%	2 926
	Ne	2,4%	38	3,1%	45	2,7%	83
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,6%	8	0,3%	14	0,7%	23
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	3,2%	51	1,6%	23	2,4%	74
	Velmi spokojen(a)	57,7%	930	61,6%	905	59,6%	1 835
	Spíše spokojena(a)	29,1%	465	28,9%	425	29,0%	895
	Spíše nespokojena(a)	4,6%	74	3,4%	49	4,0%	123
	Velmi nespokojena(a)	1,1%	18	1,0%	15	1,1%	33
	Nevím	4,3%	69	3,5%	52	3,9%	121
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	1,2%	19	1,7%	24	1,4%	43
	Ano	1,0%	16	1,2%	17	1,1%	33
	Ne	97,5%	1 571	97,0%	1 426	97,3%	2 997
	Nevím	0,3%	5	0,2%	3	0,2%	8
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	2,2%	36	2,3%	34	2,3%	70
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	70,6%	1 138	69,6%	1 024	70,2%	2 162
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	18,6%	299	19,4%	285	19,0%	585
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	8,6%	138	8,6%	127	8,6%	265
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	3,0%	48	2,9%	43	3,0%	92
	Ano	90,4%	1 456	91,6%	1 347	91,0%	2 803
	Ne	6,6%	106	5,5%	80	6,1%	186
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	3,0%	48	3,2%	47	3,1%	95
	Velmi dobrý	61,1%	984	61,9%	910	61,5%	1 894
	Dobry	33,3%	537	32,7%	480	33,0%	1 017
	Nepříliš dobrý	1,8%	30	1,8%	26	1,8%	56
	Špatný	0,8%	13	0,4%	5	0,6%	18
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položil/a lékař důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,6%	26	1,9%	28	1,8%	54
	Vždy	61,6%	993	60,5%	889	61,1%	1 882
	Většinou	30,1%	485	29,7%	437	29,9%	922
	Občas	3,5%	56	3,6%	53	3,6%	112
	Nikdy	0,3%	4	0,3%	4	0,3%	9
	Neptal(a) jsem se	2,9%	46	3,8%	56	3,3%	103
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	3,0%	49	3,0%	44	3,0%	93
	Vždy	59,4%	957	61,6%	905	60,4%	1 862
	Většinou	16,9%	273	16,7%	245	16,8%	518
	Občas	4,9%	80	2,9%	43	3,9%	121
	Nikdy	1,1%	17	0,5%	8	0,8%	25
	Neměla jsem strach ani obavy	14,6%	236	15,4%	227	15,0%	462
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	5,7%	91	6,8%	100	6,2%	191
	Často	4,4%	72	4,1%	61	4,3%	132
	Občas	9,4%	151	8,7%	128	9,1%	279
	Nikdy	80,4%	1 297	80,4%	1 189	80,4%	2 478
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	4,2%	67	3,8%	55	4,0%	123
	Ano	85,4%	1 376	87,4%	1 285	86,4%	2 661
	Ne	10,4%	167	8,8%	130	9,7%	298
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,7%	28	1,8%	26	1,8%	54
	Vždy	73,2%	1 093	73,7%	1 065	73,5%	2 248
	Většinou	19,7%	317	19,6%	288	19,7%	606
	Občas	2,2%	36	2,6%	38	2,4%	74
	Nikdy	0,3%	5	0,2%	3	0,3%	8
	Neptal(a) jsem se	2,8%	45	3,1%	45	2,9%	91
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	3,3%	53	2,9%	43	3,1%	97
	Vždy	63,3%	1 020	62,4%	917	62,9%	1 938
	Většinou	14,5%	234	16,8%	247	15,6%	480
	Občas	3,1%	50	2,9%	43	3,0%	93
	Nikdy	0,4%	6	0,8%	12	0,6%	18
	Neměla jsem strach ani obavy	15,3%	247	14,2%	208	14,8%	456
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	5,2%	84	6,1%	89	5,6%	173
	Často	4,6%	74	4,0%	58	4,3%	132
	Občas	6,1%	98	6,8%	100	6,4%	198
	Nidky	84,2%	1 356	83,2%	1 222	83,7%	2 578
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	1,7%	28	1,9%	28	1,8%	56
	Určitě ano	79,6%	1 283	77,3%	1 136	78,5%	2 419
	Většinou ano	16,9%	273	19,9%	292	18,3%	565
	Většinou ne	1,2%	19	0,8%	11	1,0%	31
	Vůbec ne	0,5%	8	0,2%	3	0,3%	11
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	3,3%	54	3,4%	51	3,4%	105
	Často	3,0%	49	2,3%	34	2,7%	83
	Občas	10,9%	175	9,6%	142	10,3%	317
	Nidky	82,8%	1 334	84,6%	1 243	83,6%	2 577
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	1,7%	27	2,3%	34	2,0%	62
	Určitě ano	80,2%	1 291	79,6%	1 170	79,9%	2 461
	Spíše ano	15,7%	253	15,8%	232	15,7%	485
	Spíše ne	0,9%	15	1,3%	20	1,1%	35
	Určitě ne	0,4%	7	0,2%	4	0,3%	10
	Nevím	1,1%	18	0,7%	10	0,9%	28
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	2,5%	40	3,1%	46	2,8%	87
	Ano	26,1%	421	26,1%	387	26,1%	808
	Ne	50,3%	810	49,5%	727	49,9%	1 537
	Nevím	21,1%	340	21,0%	309	21,1%	649
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	3,9%	63	4,2%	62	4,1%	125
	Ano	66,1%	1 096	69,4%	1 020	68,7%	2 116
	Ne	7,6%	123	7,8%	115	7,7%	238
	Nevím	20,4%	329	19,5%	273	19,5%	602
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Vaš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	3,2%	51	3,0%	44	3,1%	95
	Vždy	71,7%	1 154	69,0%	1 015	70,4%	2 169
	Občas	20,3%	326	21,6%	318	20,9%	644
	Někdy	2,8%	46	4,6%	67	3,7%	113
	Lékař se mnou nehovořil	2,1%	33	1,8%	26	1,9%	60
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081
		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	3,1%	49	3,0%	44	3,0%	93
	Vždy	78,9%	1 271	75,6%	1 112	77,3%	2 383
	Občas	16,2%	262	19,1%	280	17,6%	541
	Někdy	1,8%	30	2,3%	34	2,1%	64
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081
		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	2,4%	39	2,3%	35	2,4%	73
	Velmi spokojen(a)	71,1%	1 145	69,2%	1 017	70,2%	2 162
	Spíše spokojen(a)	17,5%	282	19,5%	287	18,5%	569
	Spíše nespokojen(a)	1,1%	17	1,0%	15	1,0%	32
	Velmi nespokojen(a)	0,2%	3	0,3%	5	0,3%	8
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	7,7%	124	7,7%	112	7,7%	237
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081
		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	2,4%	39	3,4%	49	2,9%	89
	Ano	85,9%	1 385	85,2%	1 252	85,6%	2 637
	Ne	5,9%	96	6,3%	93	6,1%	189
	Nevím	5,7%	91	5,1%	75	5,4%	167
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081
		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	4,1%	66	4,4%	65	4,3%	131
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	2,5%	41	2,2%	32	2,3%	72
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	7,1%	115	5,8%	85	6,5%	200
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	11,1%	179	11,4%	168	11,3%	347
	Termíny byly vždy dodrženy	69,4%	1 118	70,0%	1 029	69,7%	2 147
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	4,7%	76	4,9%	72	4,8%	148
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	0,8%	13	1,3%	19	1,0%	31
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081
		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	3,7%	59	3,2%	47	3,5%	106
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	1,4%	22	1,7%	25	1,5%	47
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	59,3%	955	60,6%	890	59,9%	1 846
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,2%	20	1,1%	15	1,1%	35
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	28,7%	477	28,2%	417	28,0%	893
	Nevím	4,7%	76	5,3%	78	5,0%	154
	Total	100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	8,1%	131	7,0%	103	7,6%	234
	Ne	82,1%	1 322	83,5%	1 228	82,8%	2 550
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	3,0%	49	3,4%	50	3,2%	99
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,5%	8	0,4%	6	0,5%	15
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	1,6%	26	0,7%	11	1,2%	37
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	2,2%	36	2,2%	32	2,2%	68
	Ano, z jiného důvodu	2,4%	39	2,8%	41	2,6%	79
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	8,9%	143	6,9%	102	7,9%	245
	Jasně a srozumitelně	86,7%	1 397	88,9%	1 306	87,7%	2 703
	Málo srozumitelně	2,3%	37	2,3%	33	2,3%	71
	Nesrozumitelně	0,2%	5	0,3%	8	0,3%	13
	Nevysvětlili vůbec	1,9%	31	1,6%	23	1,7%	54
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	10,5%	169	8,7%	128	9,6%	297
	Jasně a srozumitelně	78,8%	1 286	80,7%	1 186	80,2%	2 472
	Málo srozumitelně	3,7%	60	5,3%	78	4,5%	137
	Nesrozumitelně	0,3%	5	0,4%	6	0,4%	11
	Nefekl vůbec	5,7%	92	4,9%	72	5,3%	164
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili lékař nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	10,0%	161	9,0%	133	9,6%	294
	Jasně a srozumitelně	43,3%	698	46,3%	680	44,7%	1 378
	Málo srozumitelně	1,9%	31	2,2%	33	2,1%	64
	Nesrozumitelně	0,1%	2	0,5%	7	0,3%	9
	Nevysvětlili vůbec	4,1%	66	4,1%	60	4,1%	127
	Moi blížící nebyli přítomni při mém propuštění	40,4%	651	37,9%	557	39,2%	1 208
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	11,8%	189	9,7%	143	10,8%	333
	Ano	13,7%	221	9,7%	142	11,6%	363
	Ne	9,3%	150	12,5%	184	10,9%	335
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	65,2%	1 050	68,0%	1 000	66,6%	2 051
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	4,2%	68	3,4%	49	3,8%	118
	Určitě ano	76,3%	1 229	76,5%	1 124	76,4%	2 353
	Spíše ano	18,1%	291	19,1%	281	18,6%	572
	Spíše ne	1,1%	18	0,8%	12	1,0%	31
	Určitě ne	0,3%	5	0,2%	3	0,2%	7
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řek/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	5,2%	84	4,3%	63	4,8%	147
	Výjimečně velká	36,7%	591	34,5%	508	35,7%	1 099
	Velká	54,5%	878	56,5%	830	55,4%	1 708
	Malá	3,3%	52	3,8%	56	3,5%	109
	Nedostatečná	0,3%	5	0,9%	13	0,6%	18
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	11,1%	179	11,7%	172	11,4%	351
	Velmi spokojen(a)	53,5%	862	53,1%	780	53,3%	1 642
	Spíše spokojena(a)	32,4%	521	31,8%	468	32,1%	989
	Spíše nespokojena(a)	2,5%	41	2,4%	35	2,4%	75
	Zcela nespokojena(a)	0,5%	8	1,0%	15	0,7%	23
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	4,5%	73	3,6%	53	4,1%	126
	Výborná	55,8%	899	55,4%	815	55,6%	1 714
	Velmi dobrá	31,2%	502	31,8%	468	31,5%	970
	Dobrá	7,3%	116	8,1%	119	7,7%	237
	Dostatečná	0,9%	15	0,9%	13	0,9%	28
	Nedostatečná	0,2%	4	0,1%	2	0,2%	6
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	8,7%	141	7,7%	114	8,3%	254
	Lepší	72,0%	1 161	75,1%	1 104	73,5%	2 265
	Stejný	17,5%	282	15,7%	230	16,6%	512
	Horší	1,7%	28	1,5%	22	1,6%	50
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	5,0%	80	5,2%	77	5,1%	157
	Určitě ano	72,0%	1 160	69,5%	1 021	70,8%	2 181
	Spíše ano	20,2%	325	22,9%	337	21,5%	662
	Spíše ne	2,0%	32	1,8%	27	1,9%	59
	Určitě ne	0,8%	13	0,6%	8	0,7%	22
Total		100,0%	1 611	100,0%	1 470	100,0%	3 081



FAKULTNÍ NEMOCNICE OSTRAVA



Fakultní nemocnice Ostrava: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 53 % žen a 47 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 30 % pacientů. 63 % bylo přijato plánovaně. Většina pacientů nečekala na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Fakultní nemocnici Ostrava je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 82,3 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Oční kliniky, Kliniky nukleární medicíny a Neurochirurgické kliniky A.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **U všech sledovaných dimenzí s výjimkou citové opory a tělesného pohodlí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
 - ☐ Doba podávání jídel
 - ☐ Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
 - ☐ Seznámení s právy nemocného
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Doba ranního buzení
 - ☐ Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
 - ☐ Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
 - ☐ Celkové hodnocení péče

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 81 %, s **lékaři** 80 % a se **všeobecnými službami** 68 %.



OBEČNÉ

Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickеровských“ dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení nemocnice v Plzni:

- | | |
|---|---|
| ☐ Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky | |
| ☐ Chirurgická klinika A | |
| ☐ Chirurgická klinika B | |
| ☐ Chirurgická klinika C+D | |
| ☐ Kardiochirurgické centrum | |
| ☐ Klinika léčebné rehabilitace | |
| ☐ Klinika nukleární medicíny | |
| ☐ Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí | |
| ☐ Oční klinika | ☐ Gynekologie |
| ☐ Oddělení kožní | ☐ Porodnice |
| ☐ Oddělení psychiatrické | ☐ Klinika onkologická - stanice A1 |
| ☐ Oddělení urologické | ☐ Klinika onkologická - stanice A3 |
| ☐ Interní klinika A | ☐ Klinika onkologická - stanice A4 |
| ☐ Interní klinika B | ☐ Traumatologické centrum A |
| ☐ Interní klinika C | ☐ Traumatologické centrum B |
| ☐ Interní klinika D | |
| ☐ Klinika infekčního lékařství | |
| ☐ Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie | |
| ☐ Neurochirurgická klinika A | |
| ☐ Neurochirurgická klinika B | |
| ☐ Neurologická klinika A | |
| ☐ Neurologická klinika B | |
| ☐ Ortopedické oddělení | |
| ☐ Otorinolaryngologická klinika | |
| ☐ Popáleninové centrum | |

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovená plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl aspoň 20 ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní“.
- Každé oddělení vyplňuje Hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).
- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno. Pokud je přesto počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit.

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 2995
- Termín dotazování: duben-červen; září-listopad 2009
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

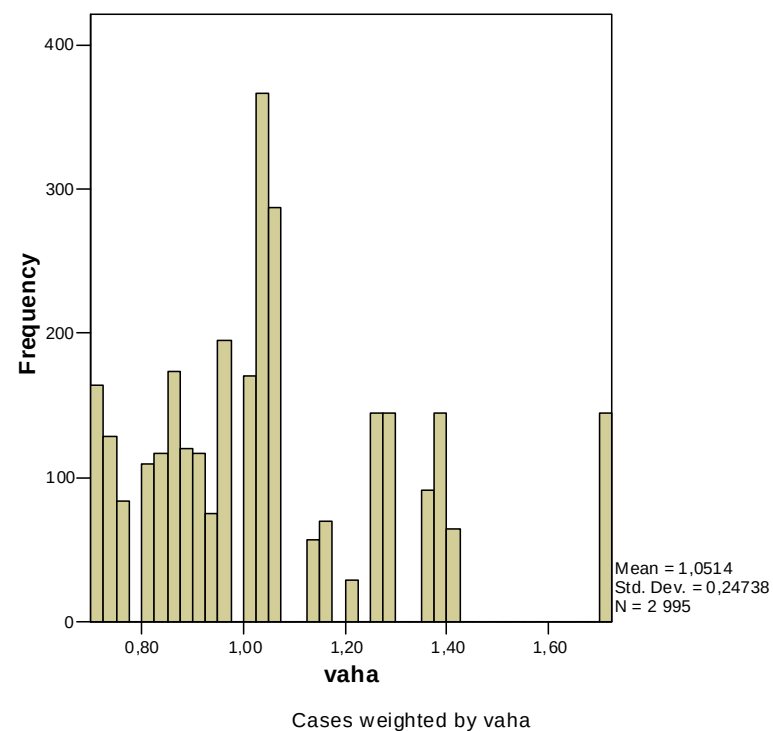
- Počet hospitalizovaných pacientů: 4598
- Počet nezařazených pacientů: 295
- Počet validních dotazníků: 2995
- **Návratnost: 70 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 31
- Počet pracovišť s $n < 20$: 0
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 1
 - Porodnice

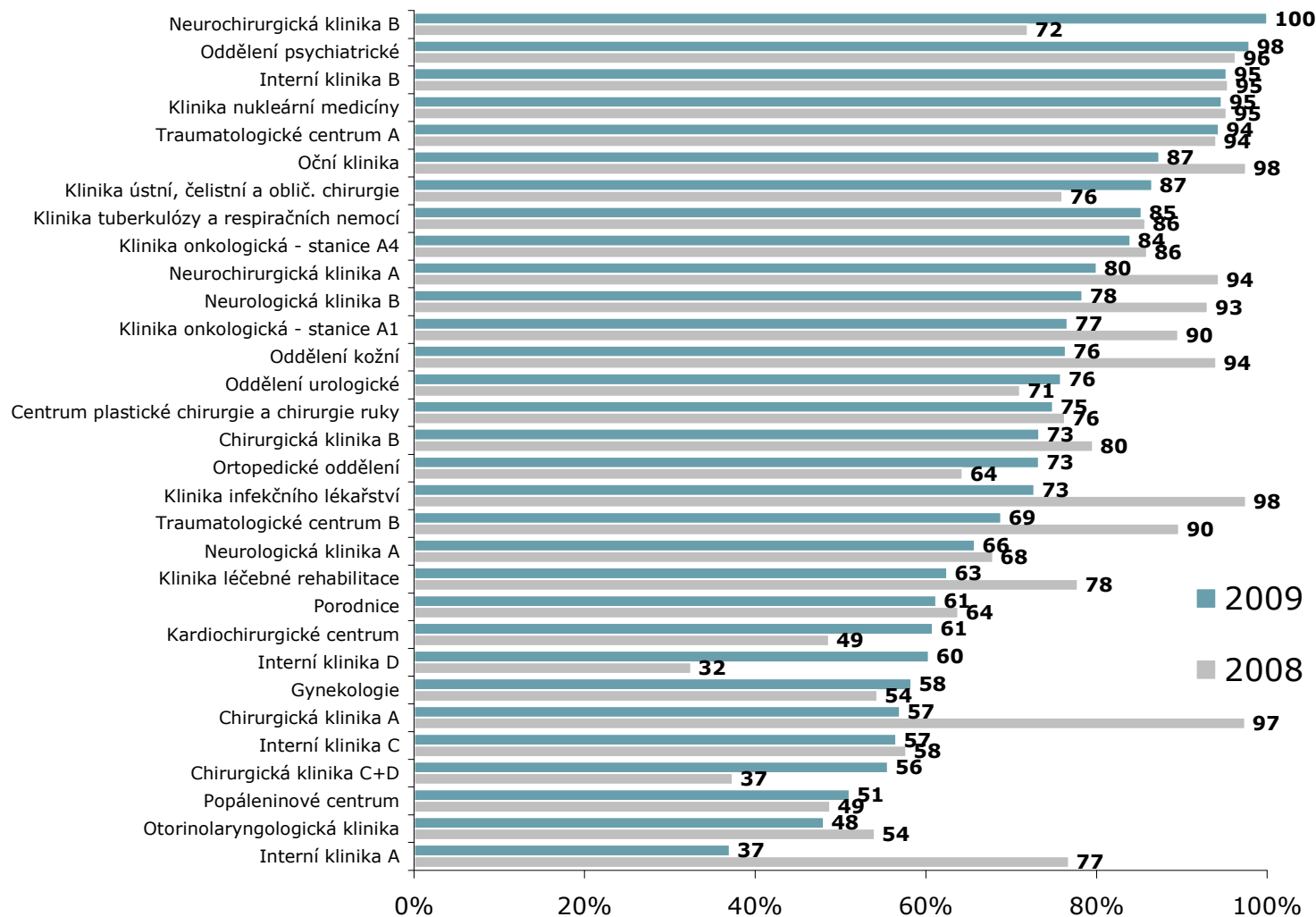
Vážení dat

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



Návratnost

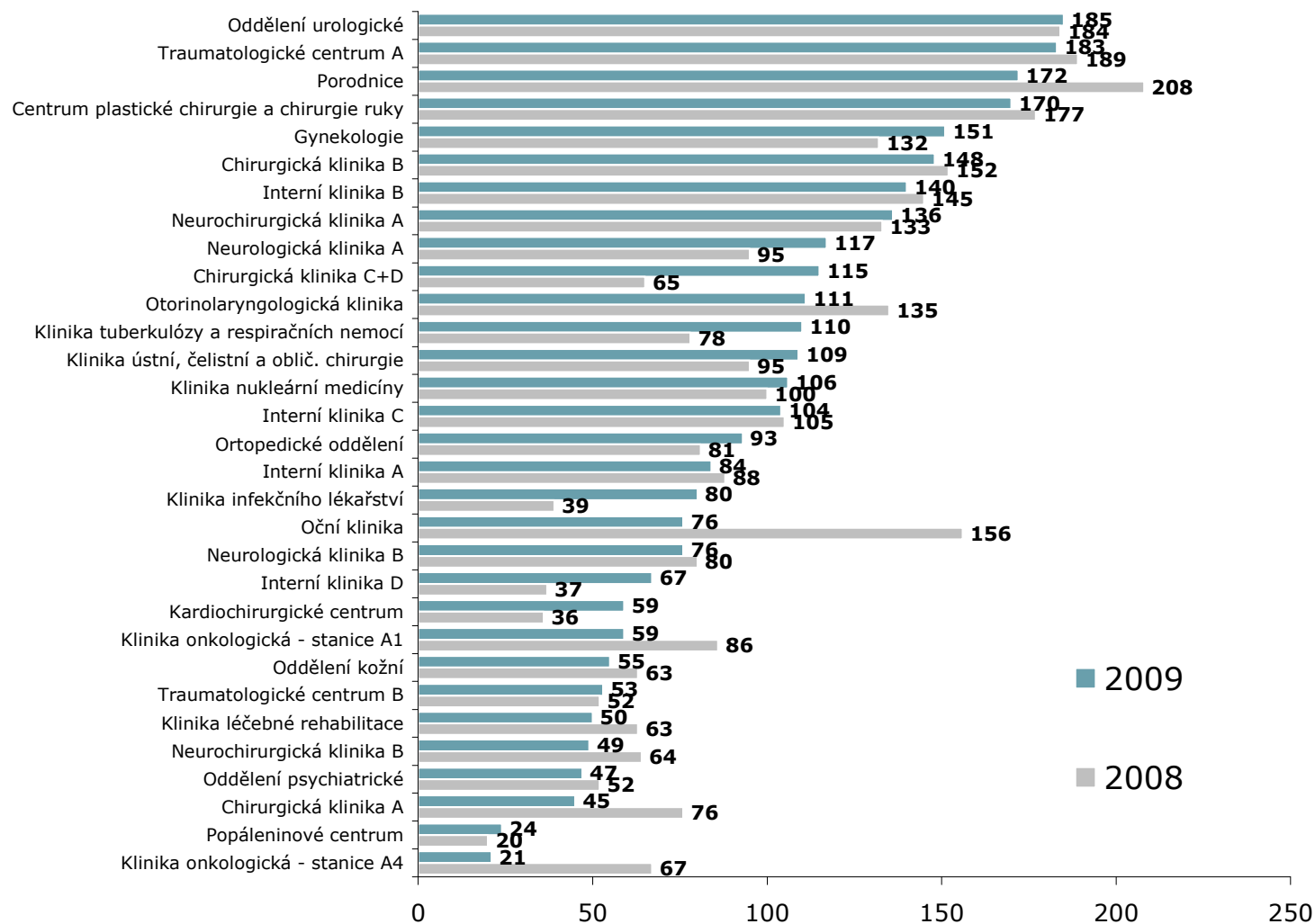
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2995 (2009), n=3114 (2008)



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

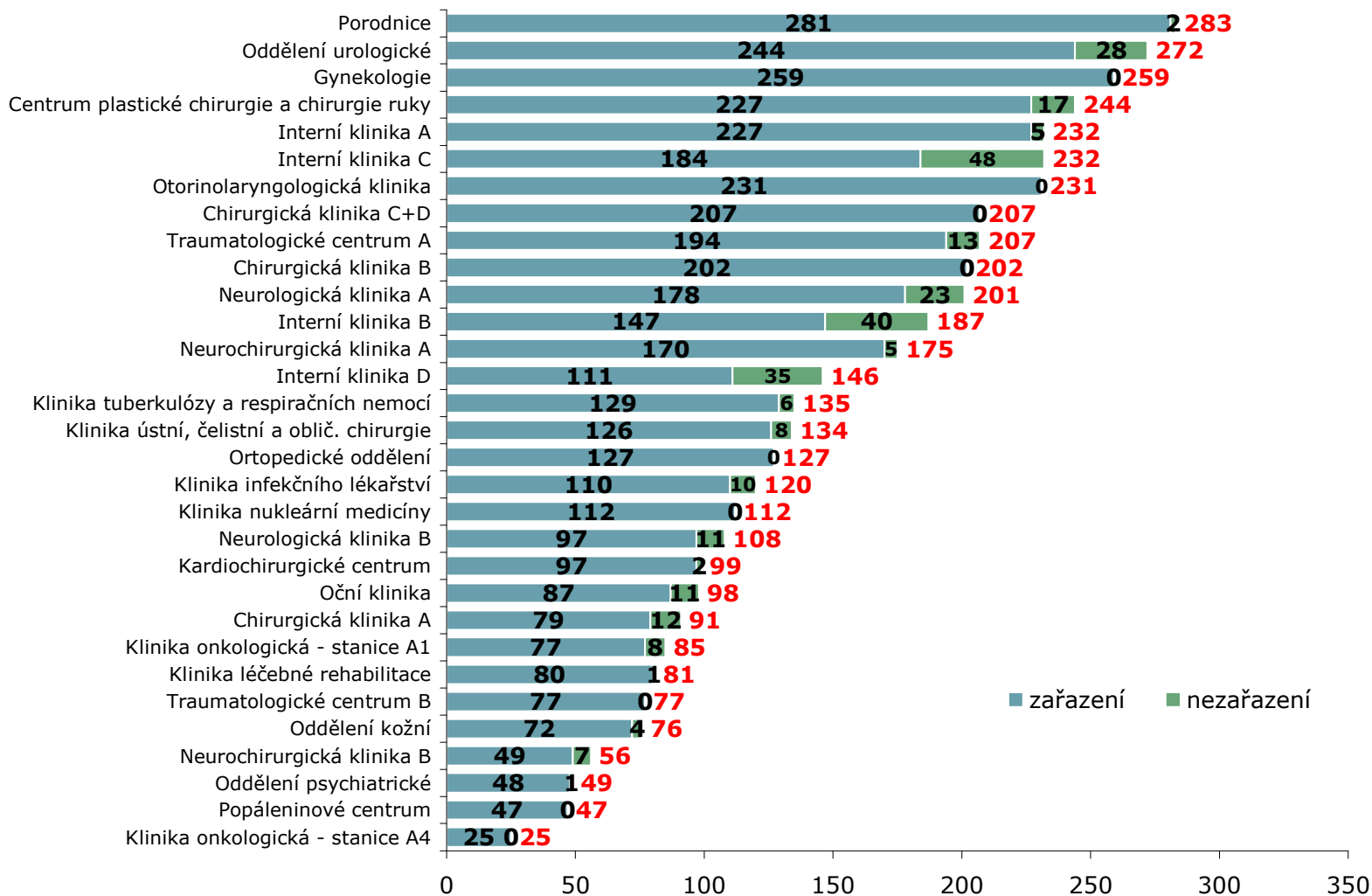
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2995 (2009), n=3114 (2008)



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

Počty propuštěných pacientů

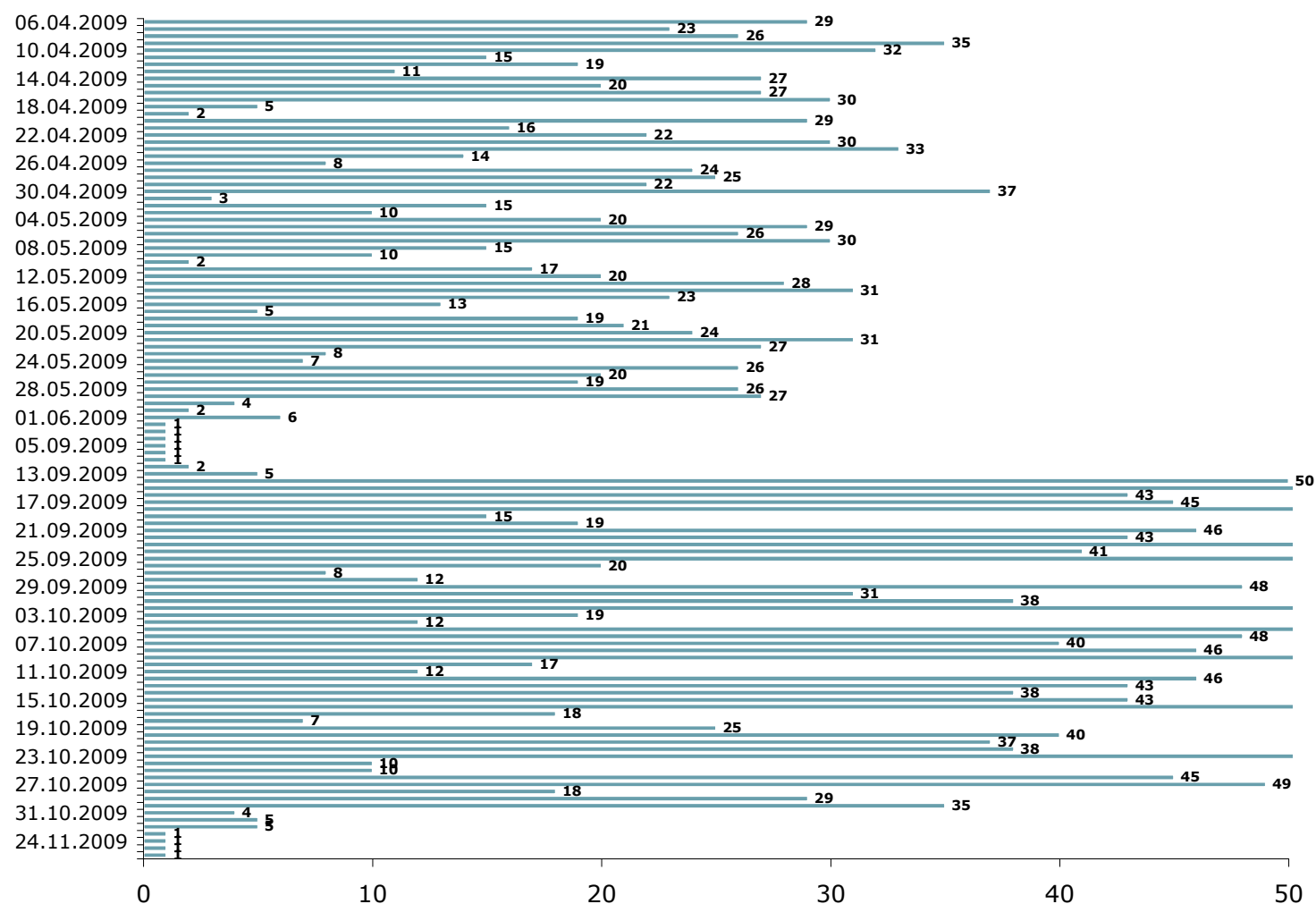
ZÁKLAD: Všichni pacienti (2009)



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

Histogram sběru dat

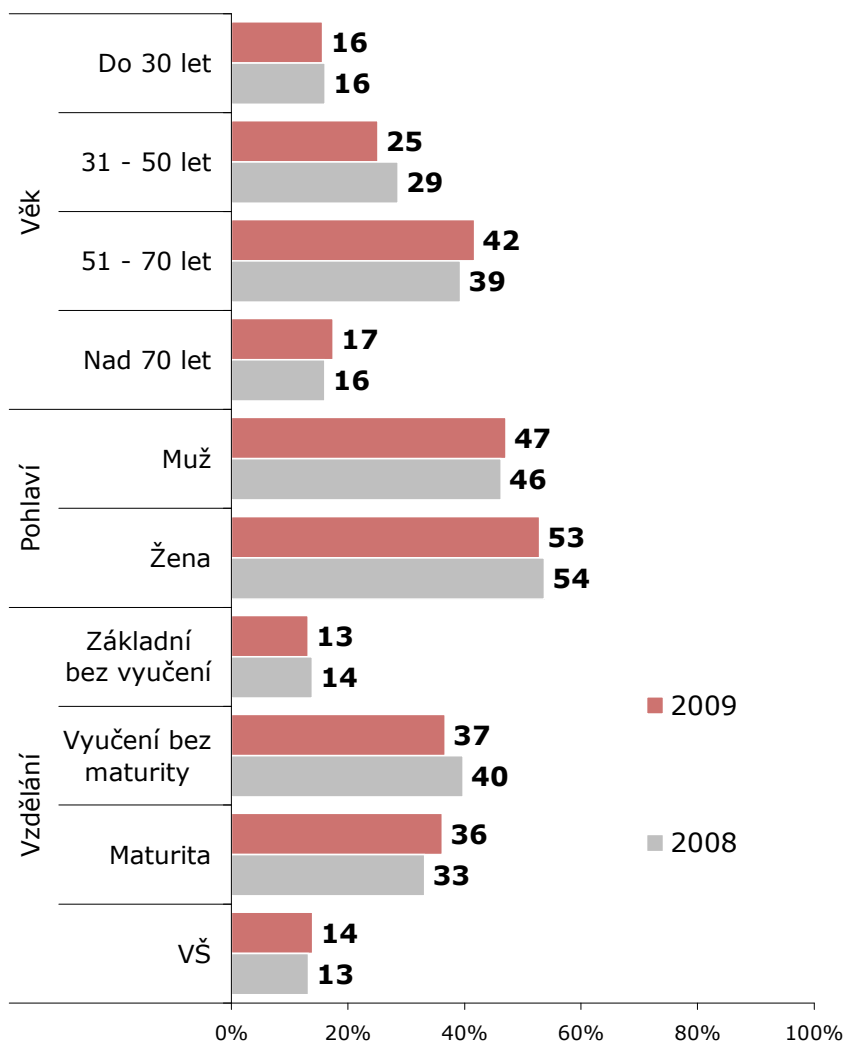
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2995



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Demografická struktura pacientů

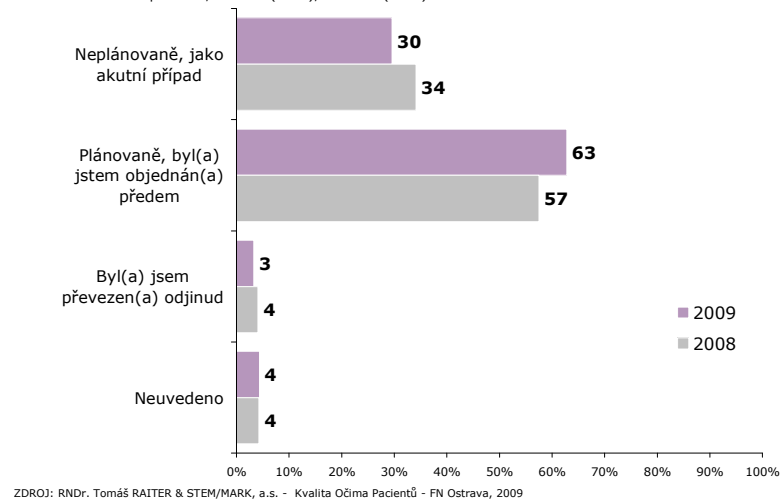
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2995 (2009), n=3114 (2008)



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

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

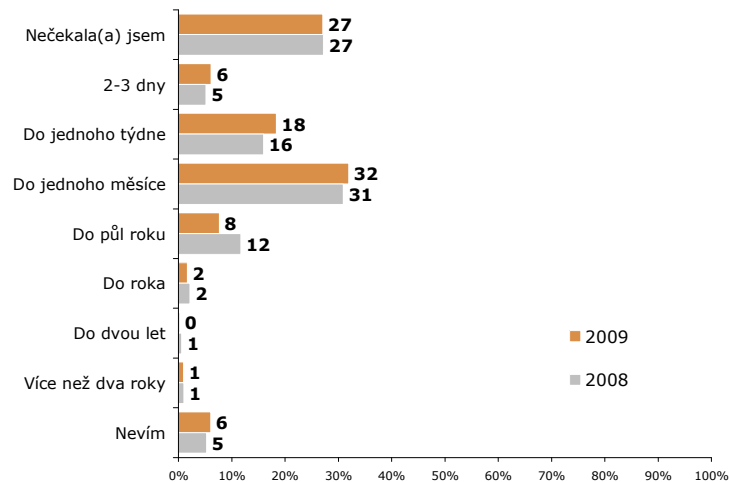
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2995 (2009), n=3114 (2008)



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

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=1878 (2009), n=1792 (2007)



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



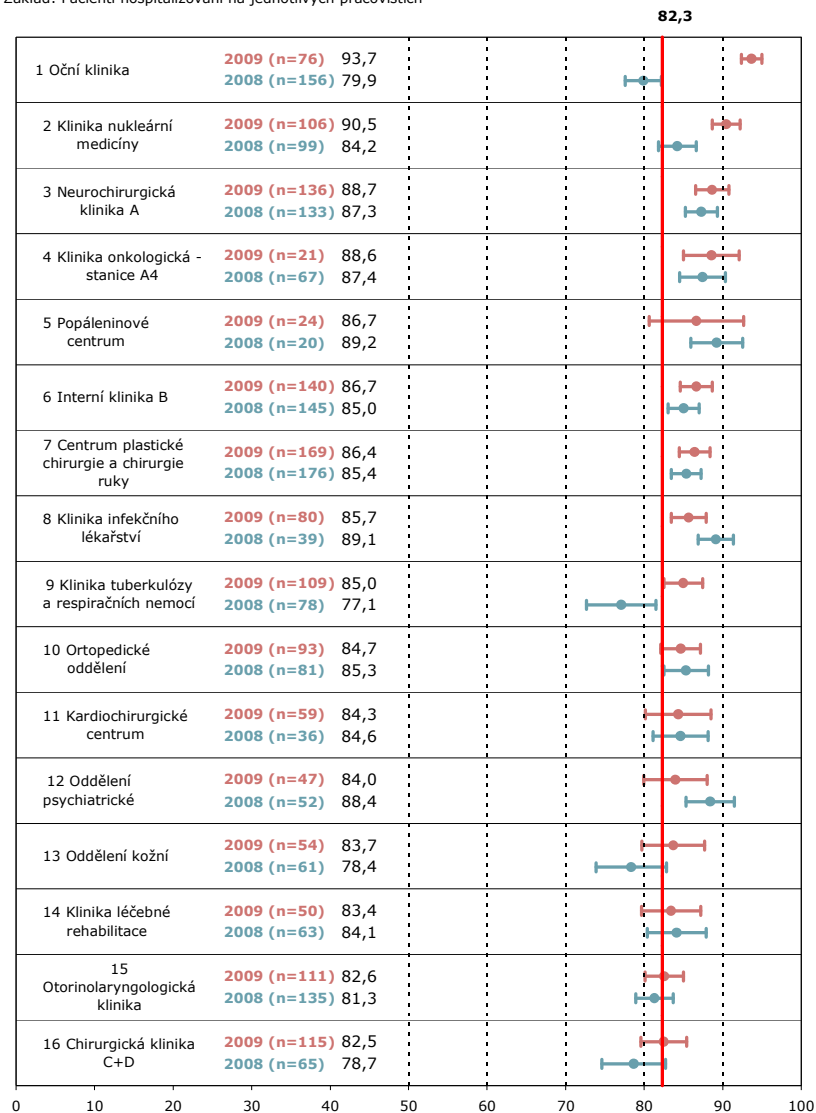
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

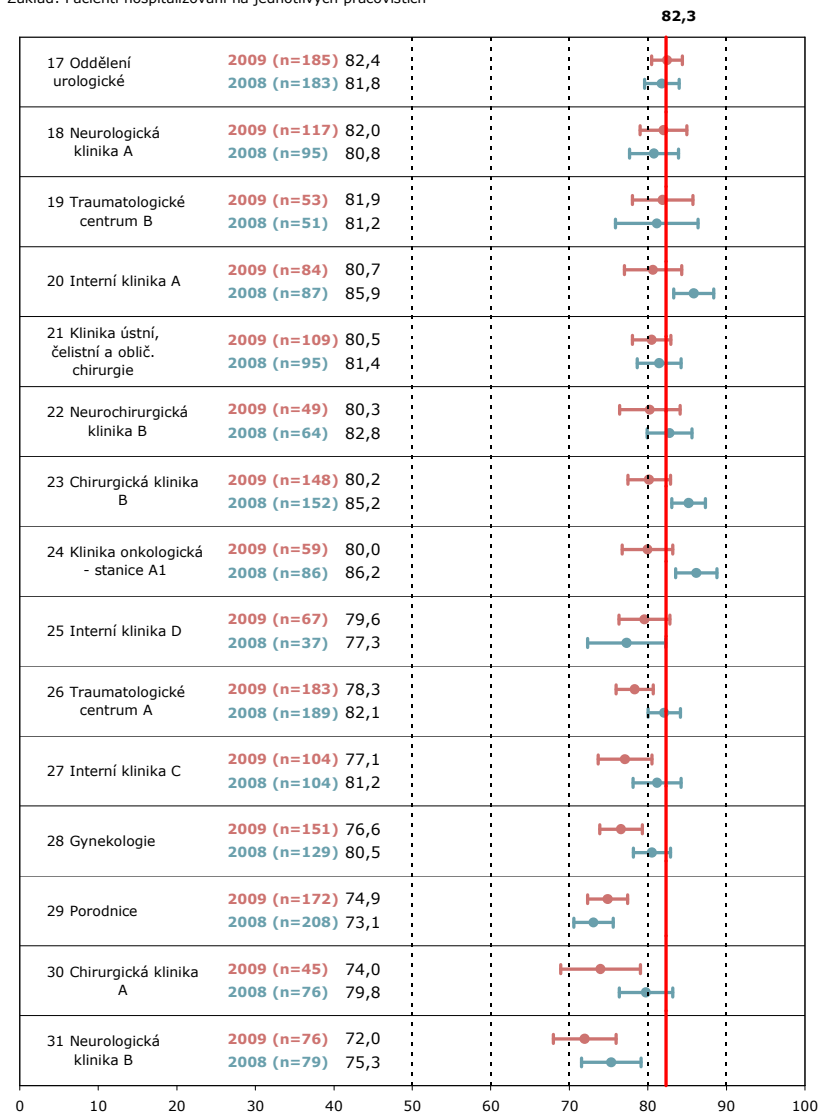
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

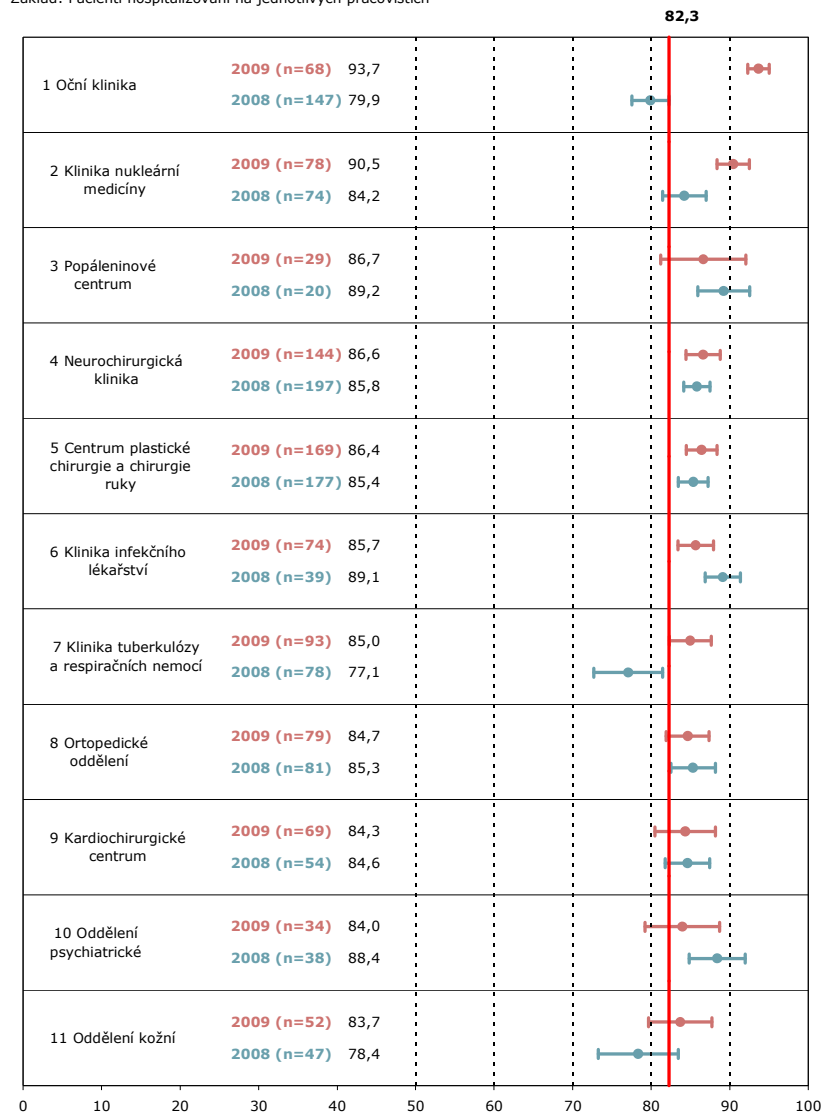


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Souhrnná spokojenost – kliniky/oddělení

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

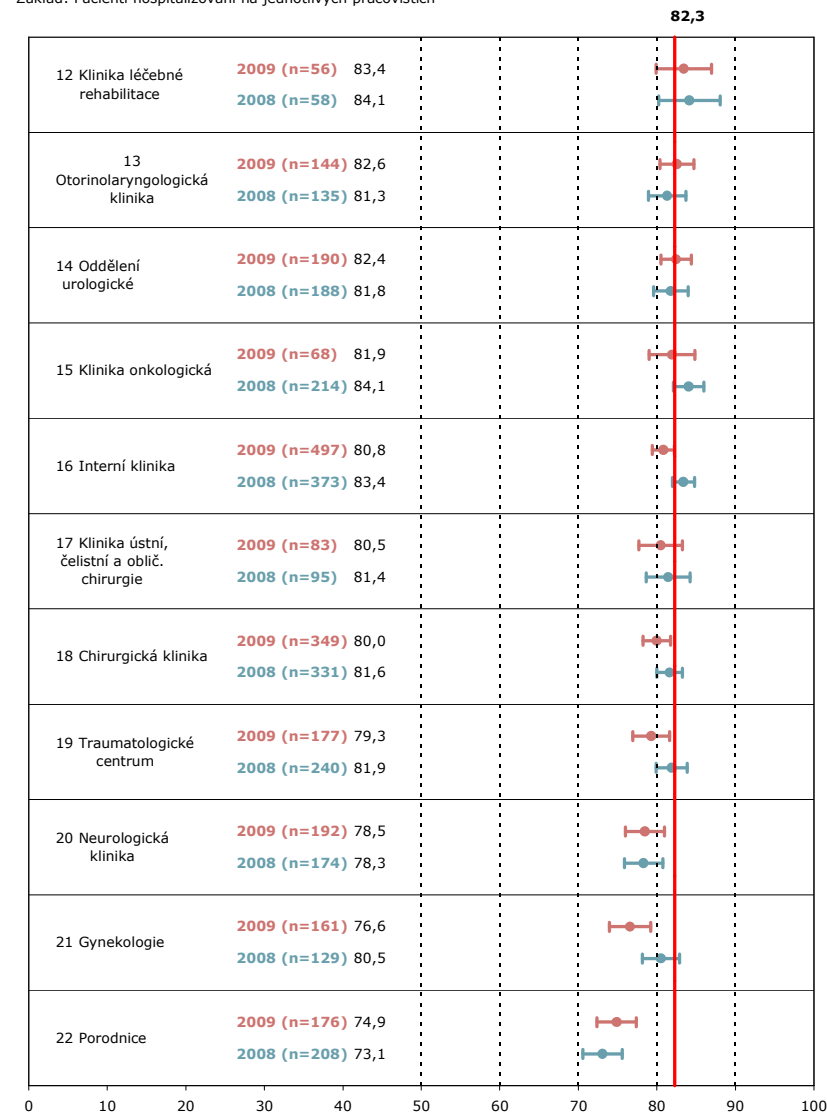
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

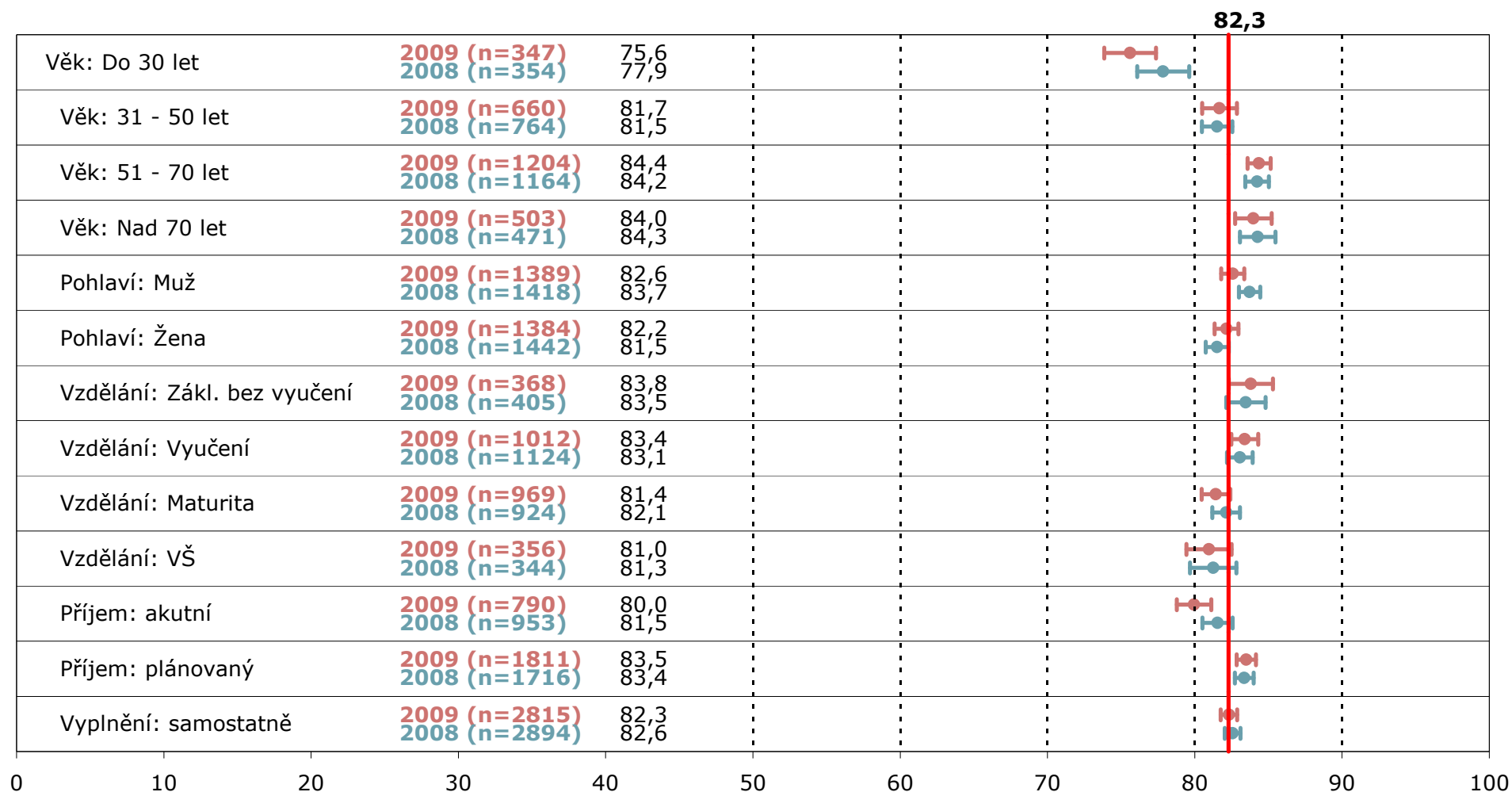


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2009

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



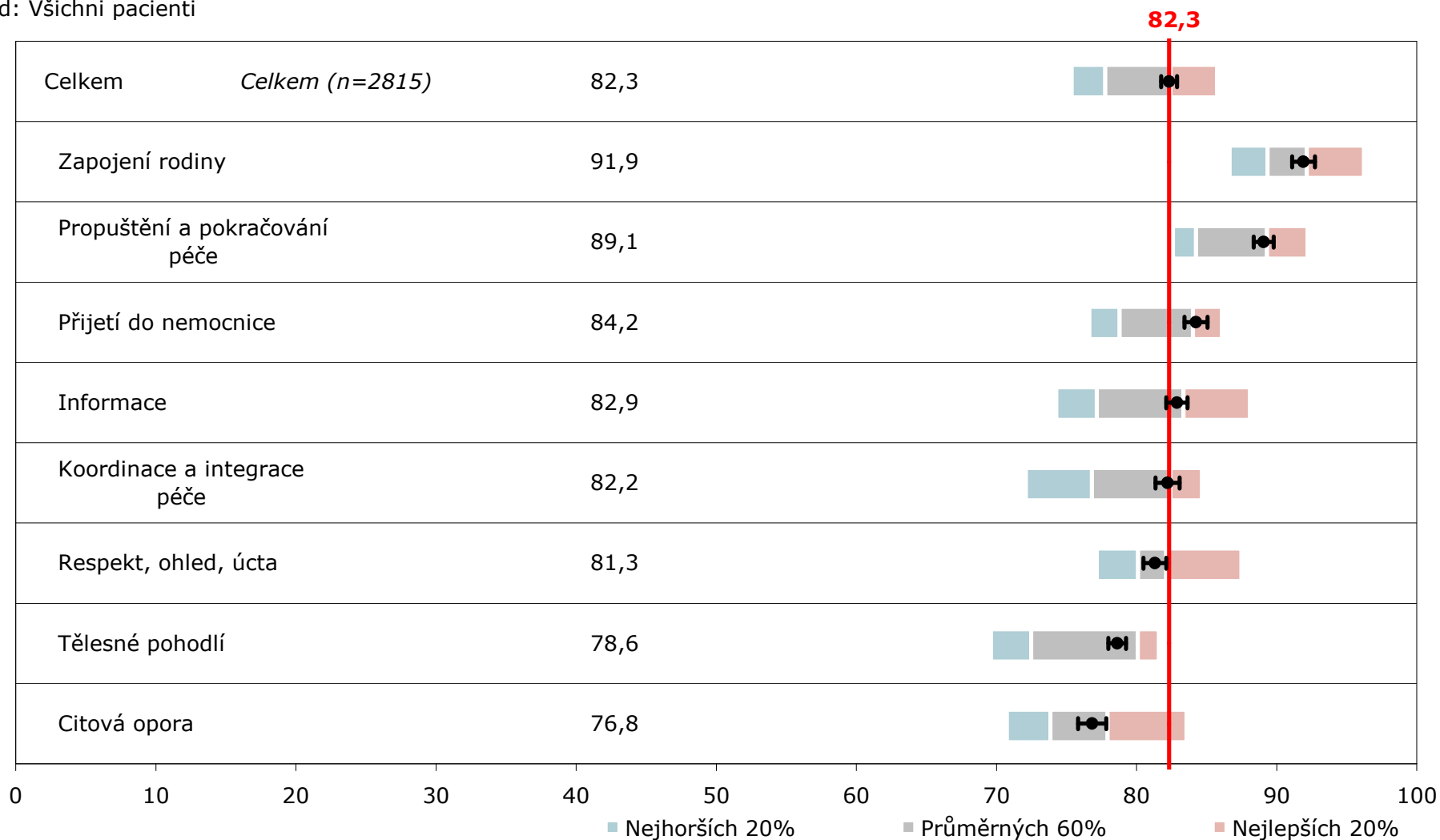
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2009



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

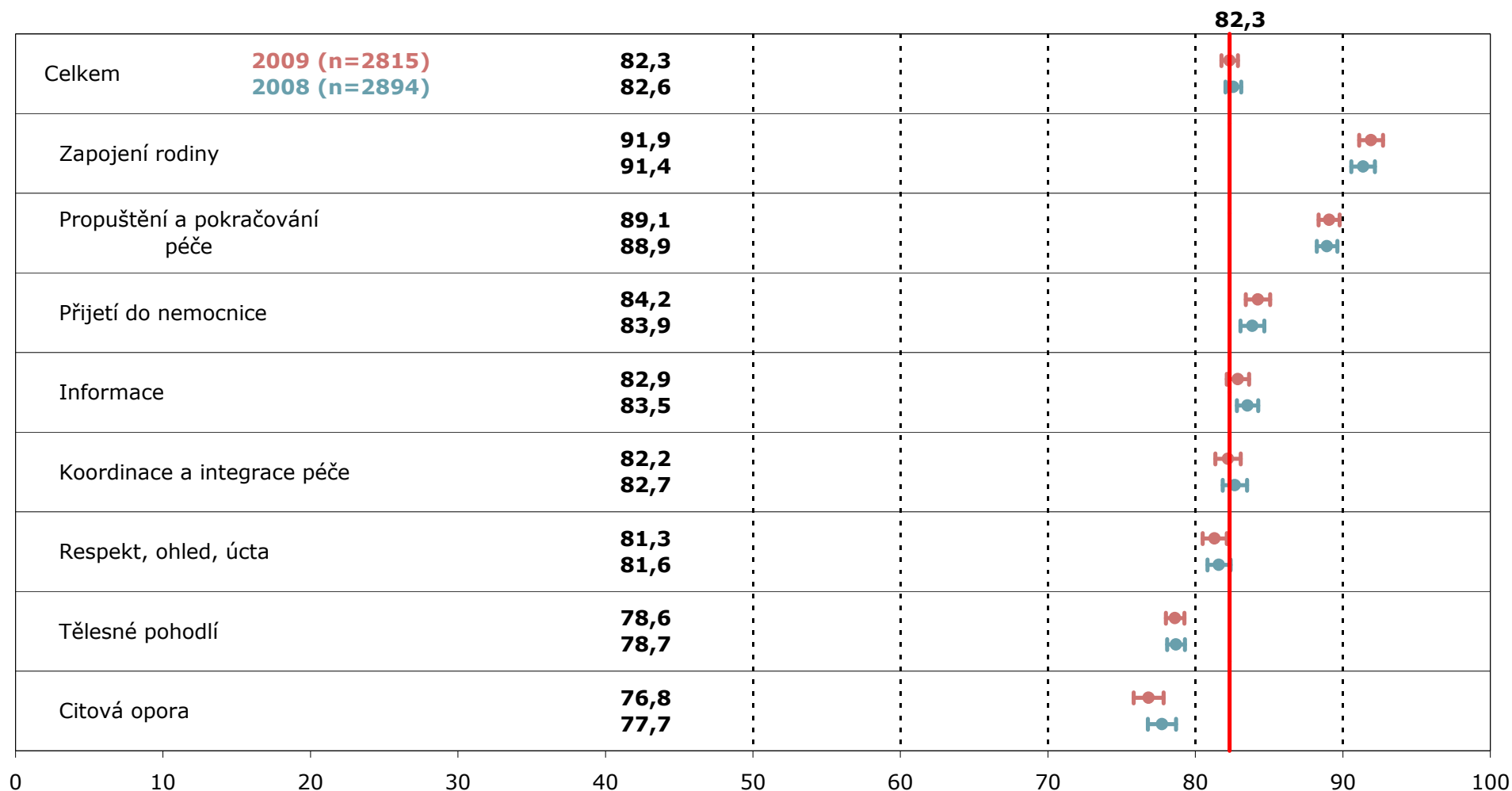


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Souhrnná spokojenost v jednotlivých dimenzích

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

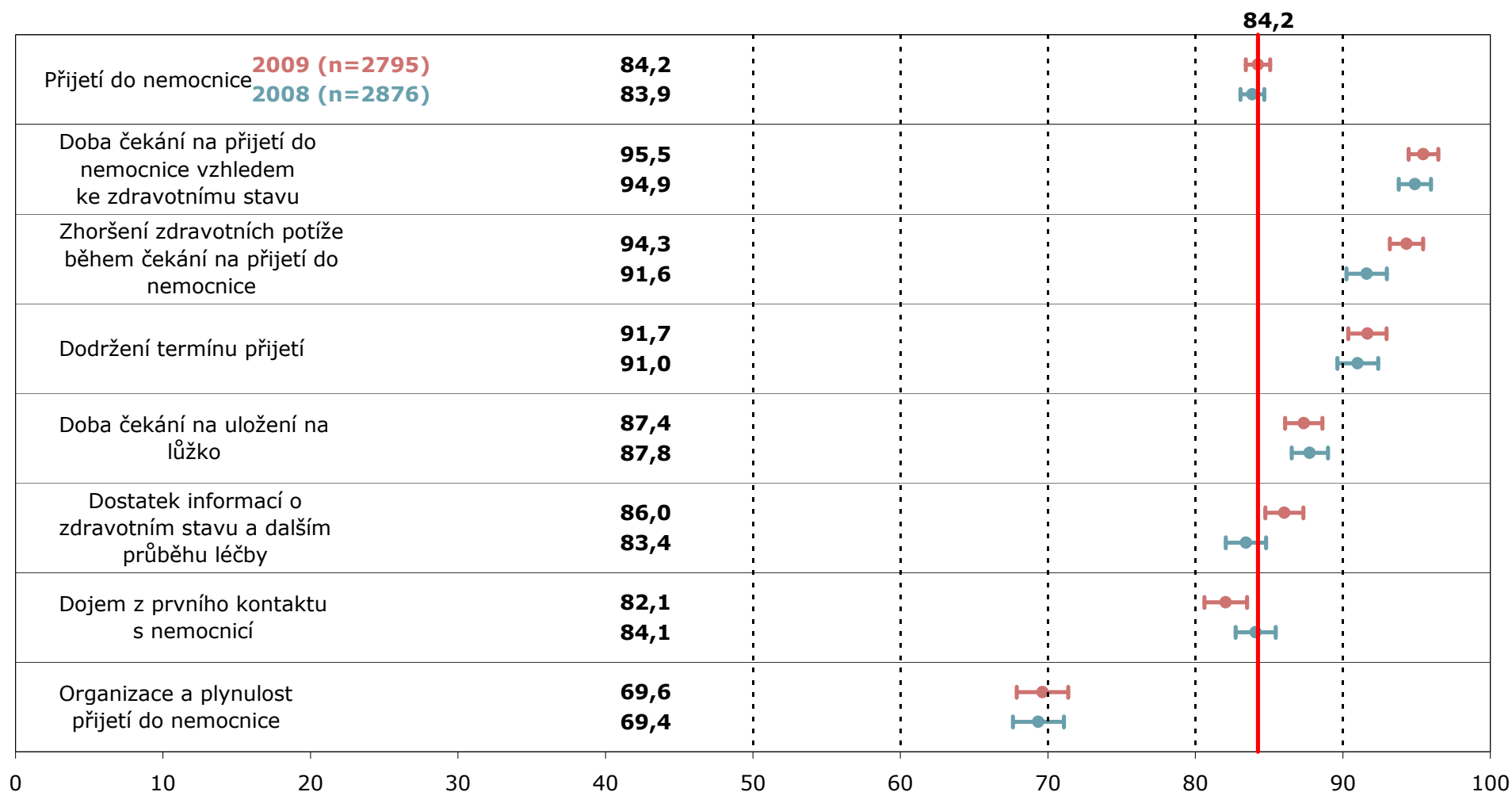


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Přijetí do nemocnice

FN Ostrava: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

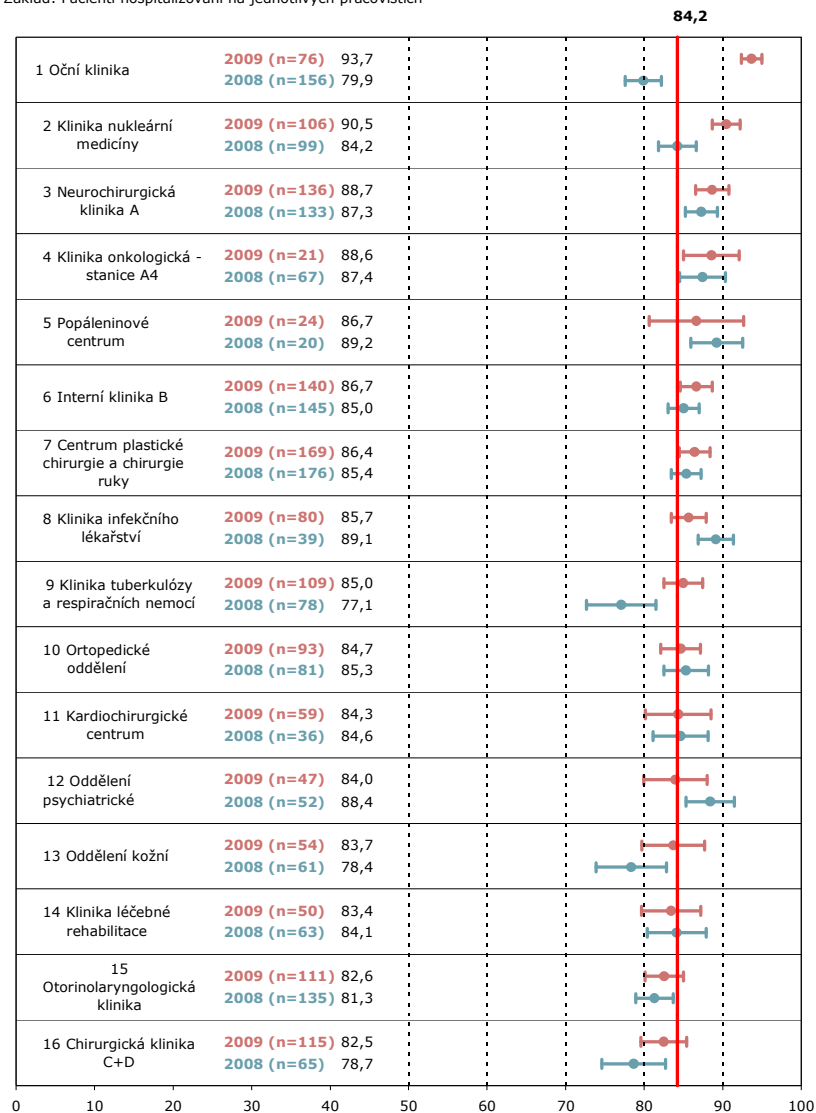


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Přijetí do nemocnice

FN Ostrava: Přijetí do nemocnice

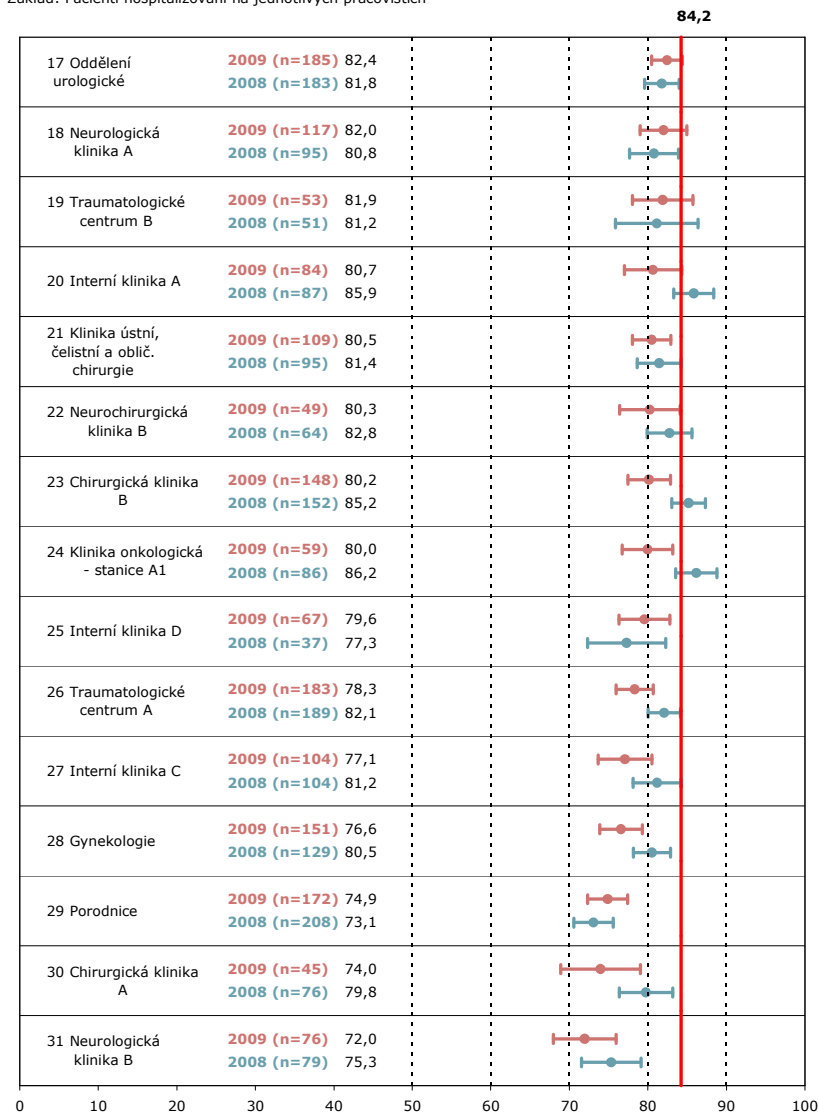
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

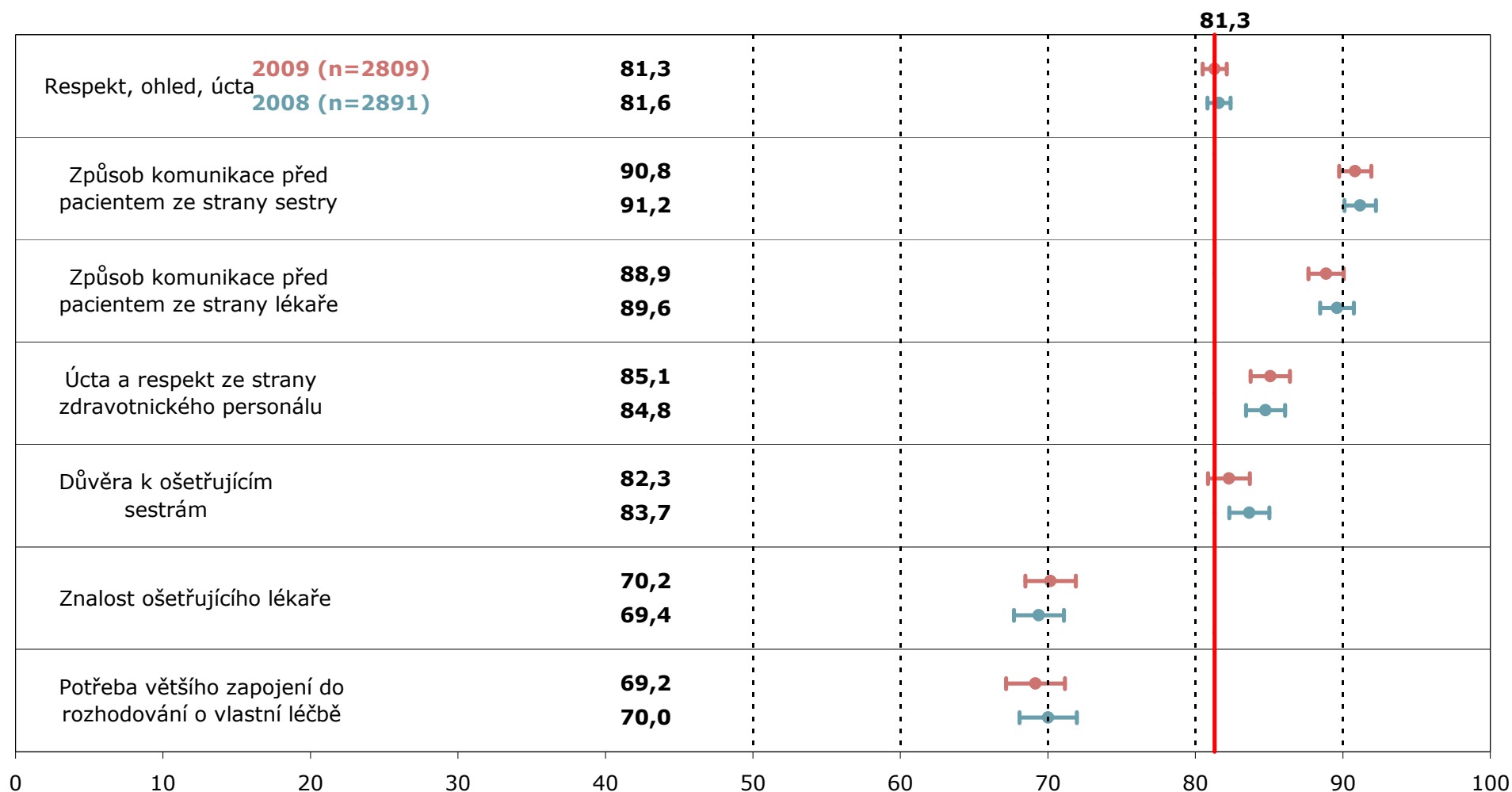


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Respekt, ohled a úcta

FN Ostrava: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

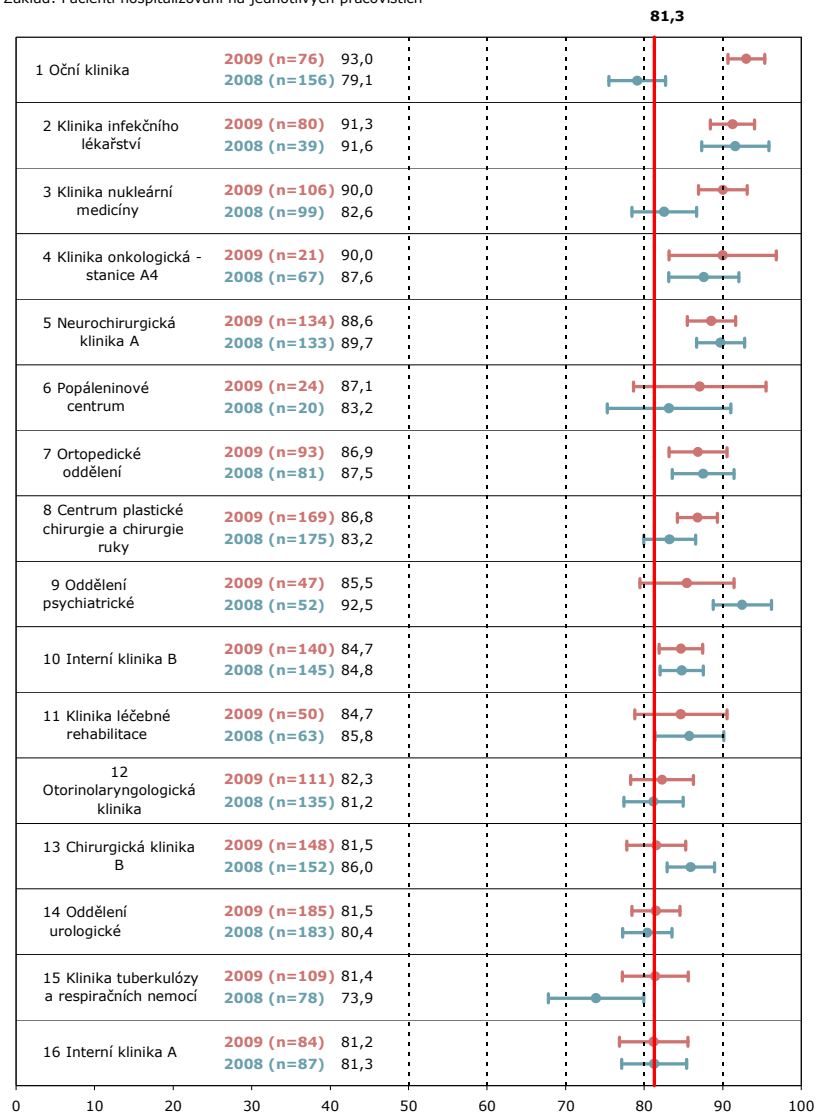


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Respekt, ohled a úcta

FN Ostrava: Respekt, ohled, úcta

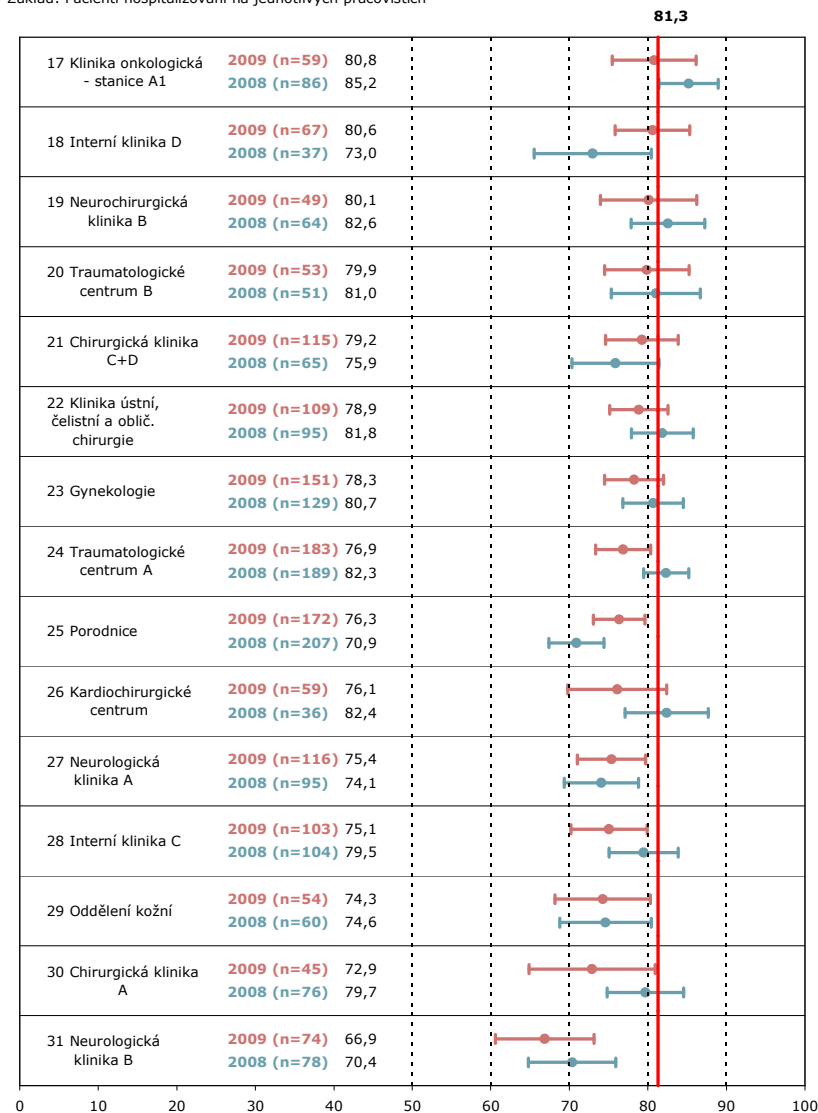
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

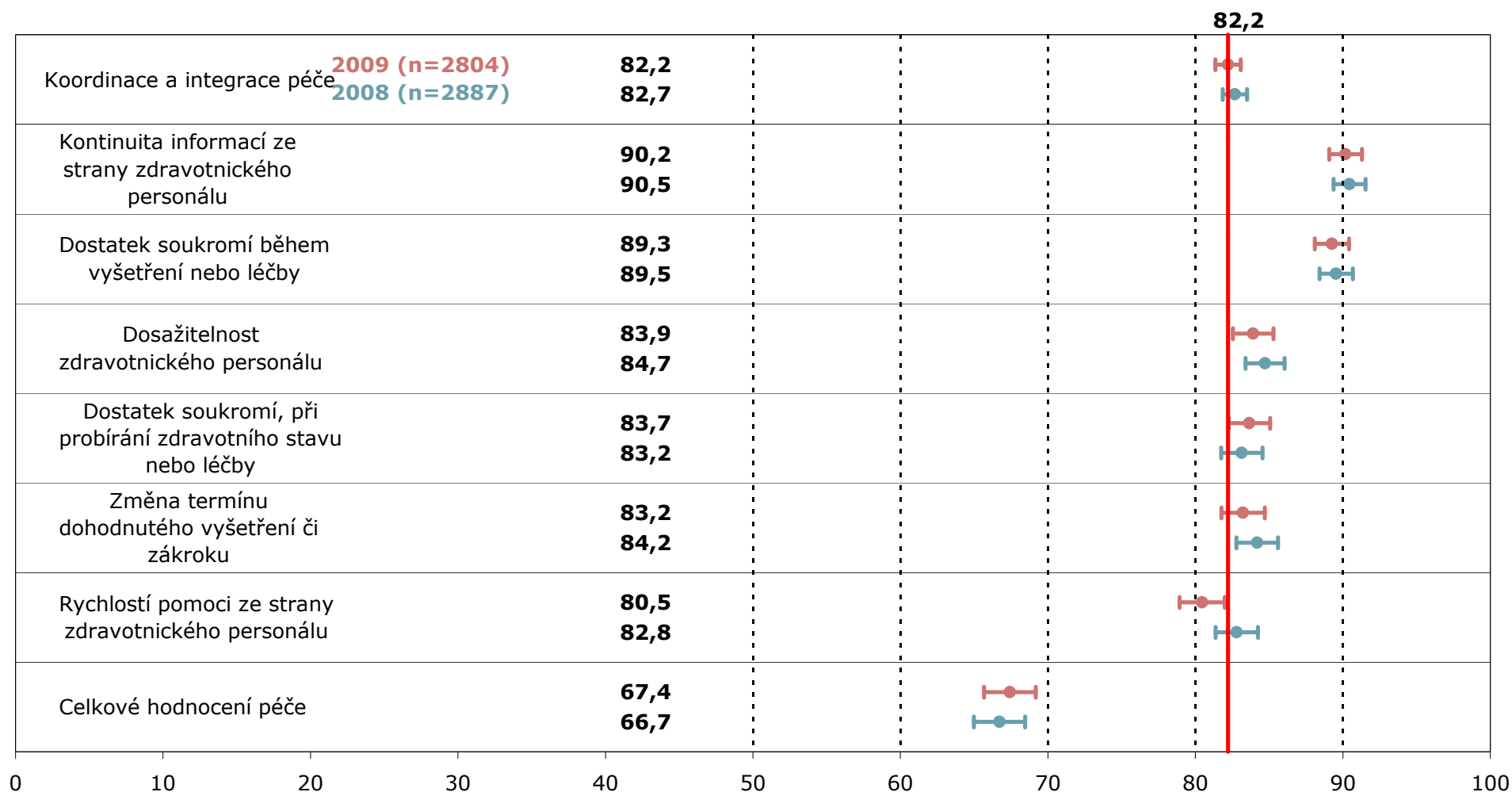


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Koordinace a integrace péče

FN Ostrava: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

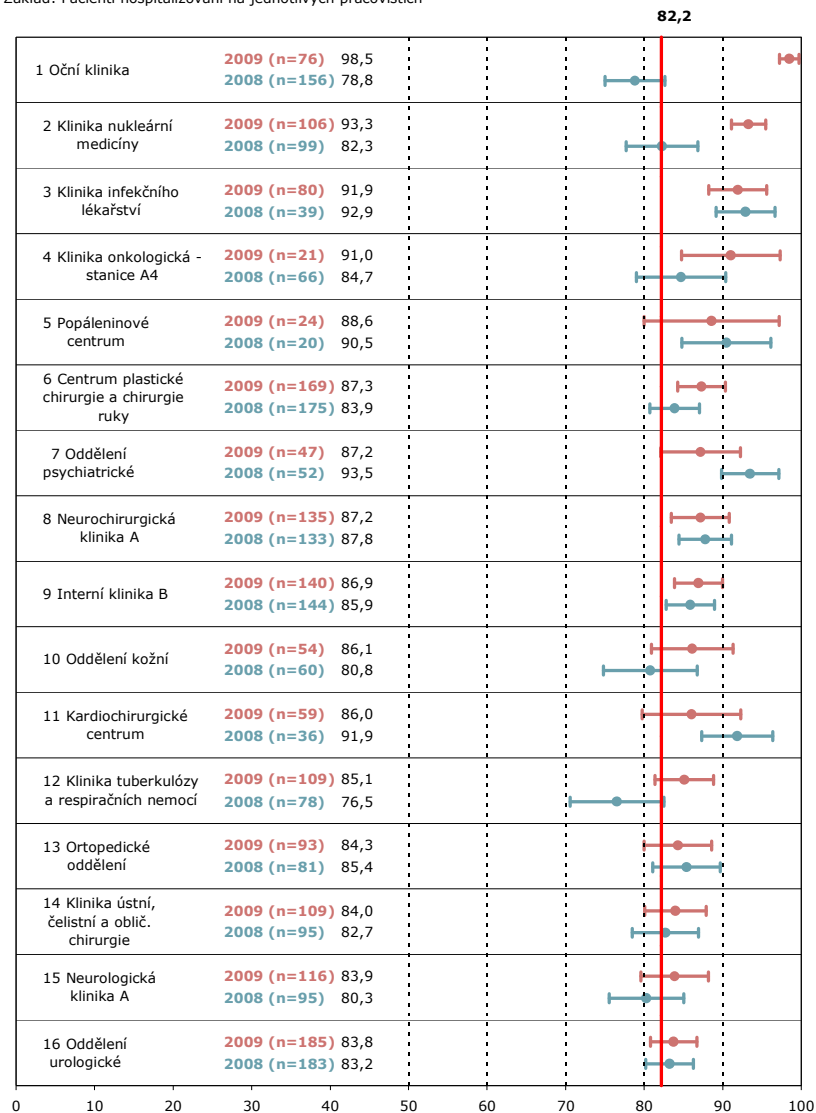


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Koordinace a integrace péče

FN Ostrava: Koordinace a integrace péče

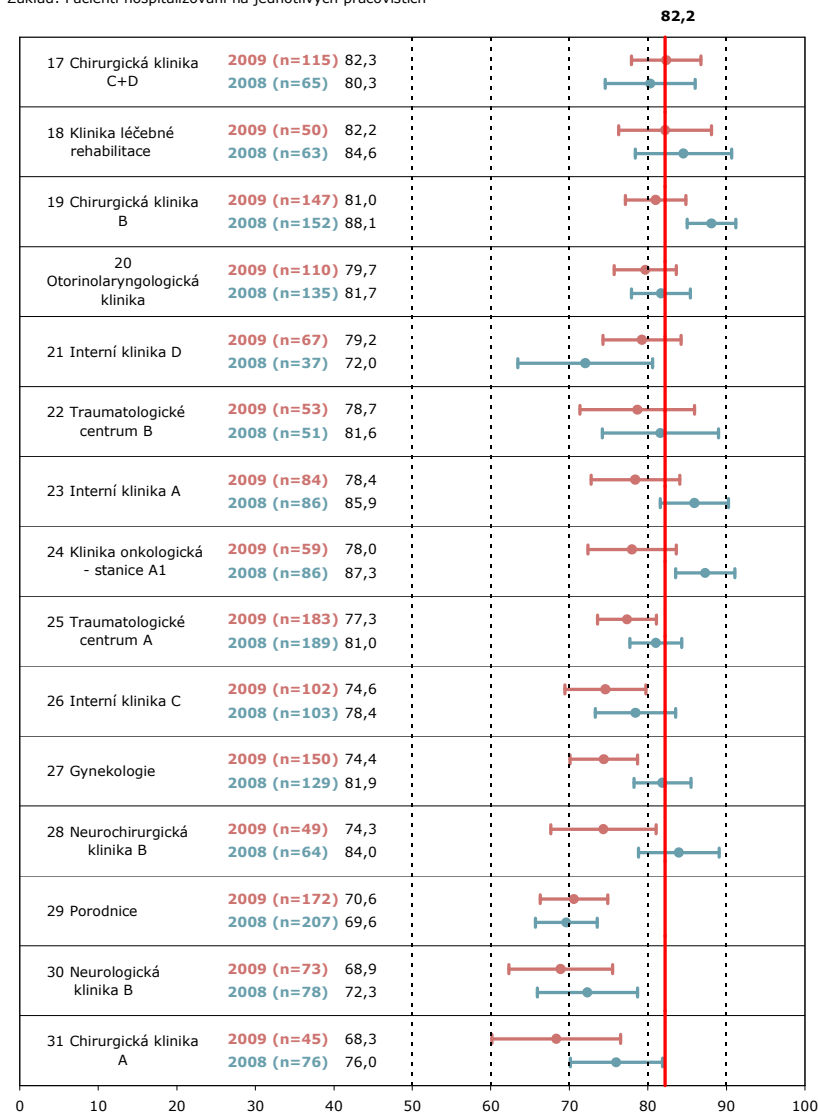
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

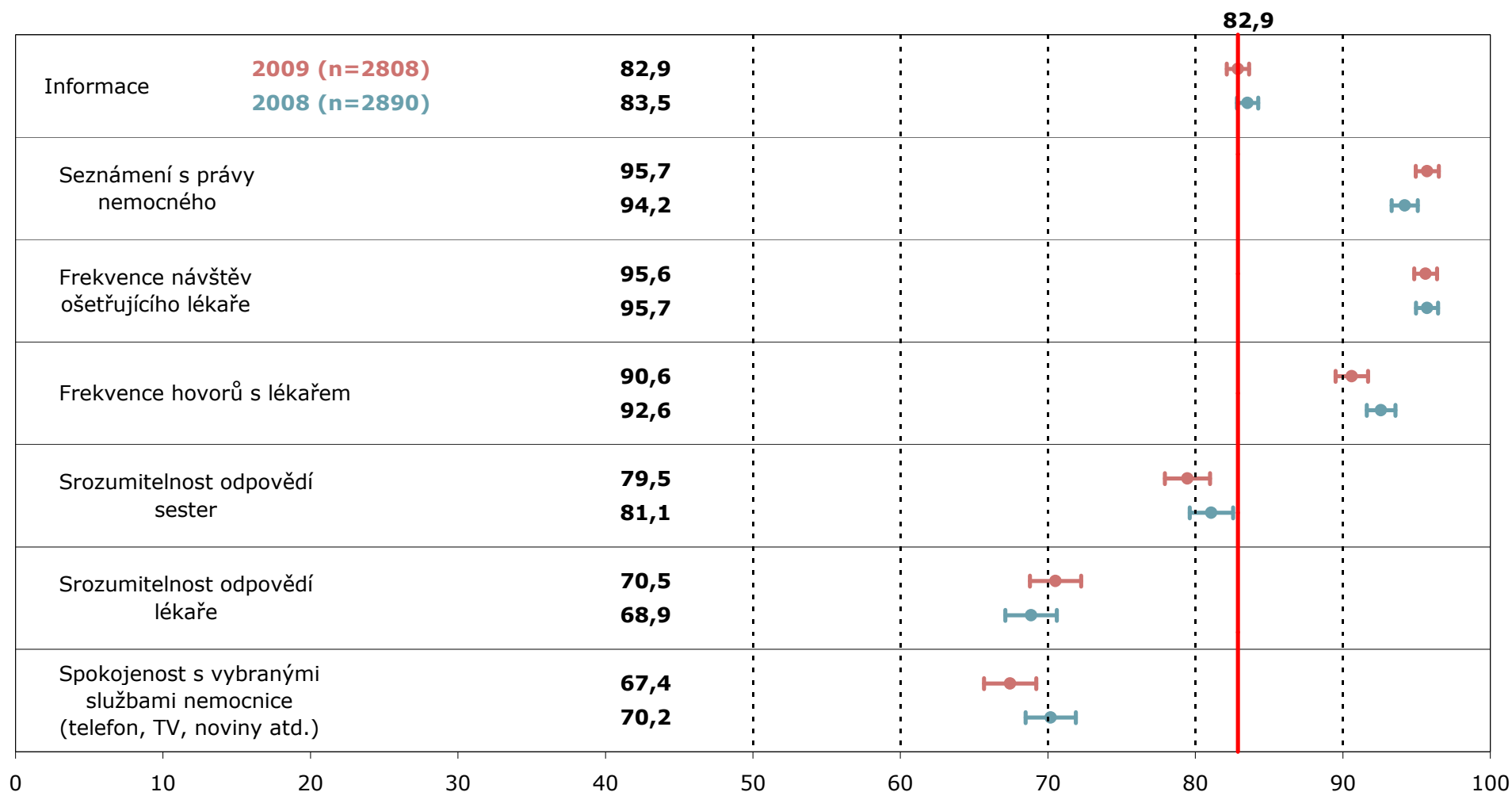


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Informace a komunikace

FN Ostrava: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

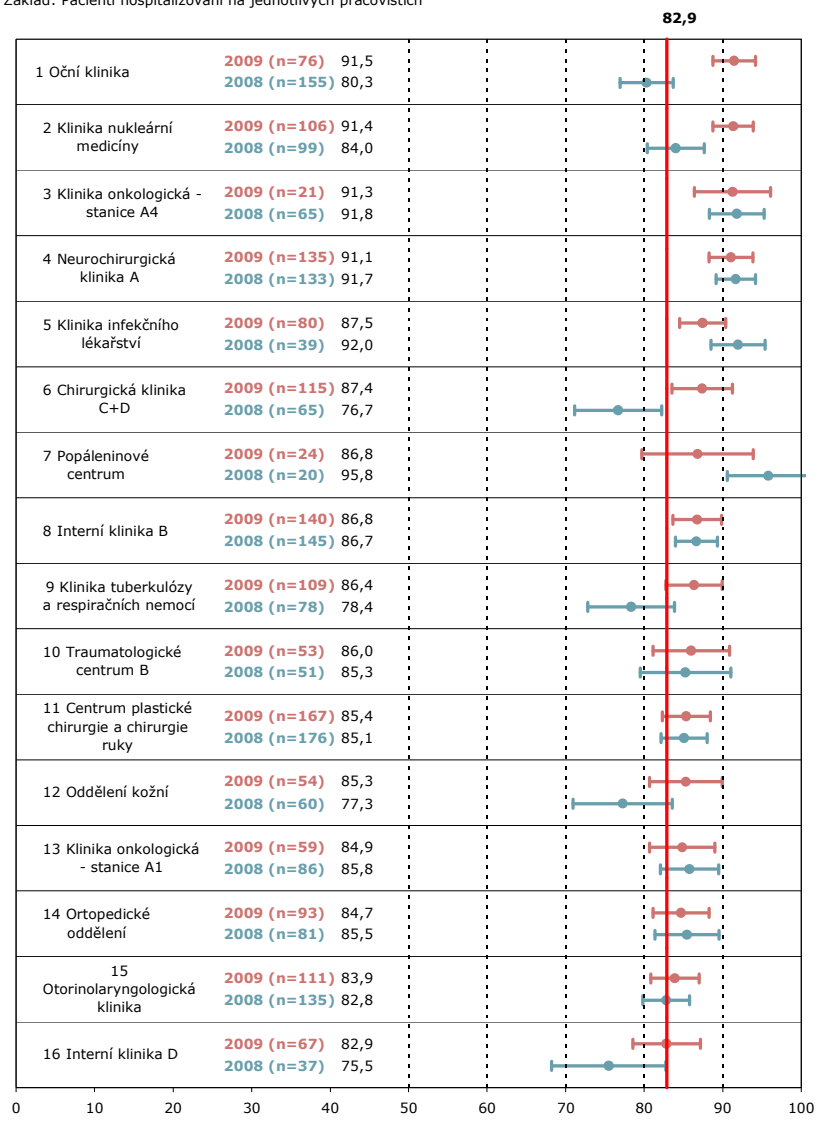


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Informace a komunikace

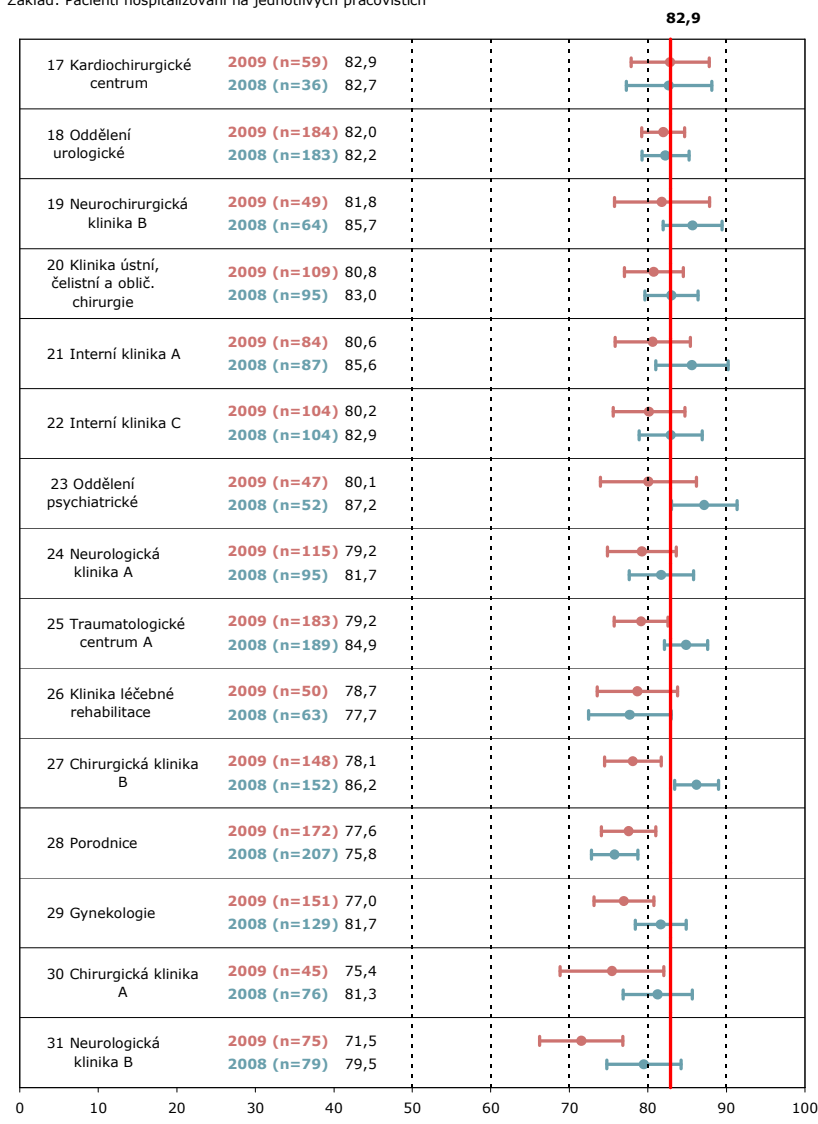
FN Ostrava: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Ostrava: Informace, komunikace

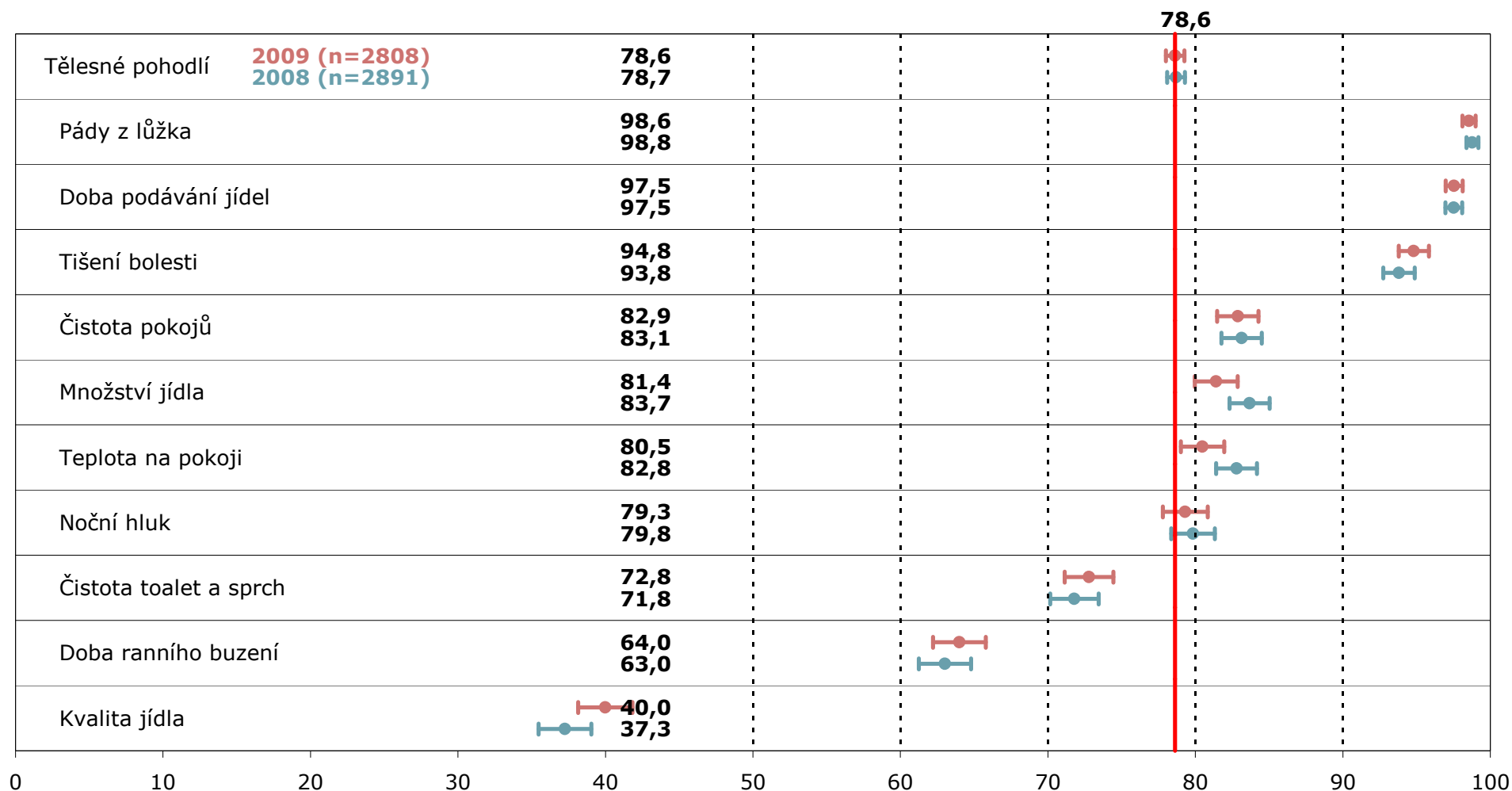
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Tělesné pohodlí

FN Ostrava: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

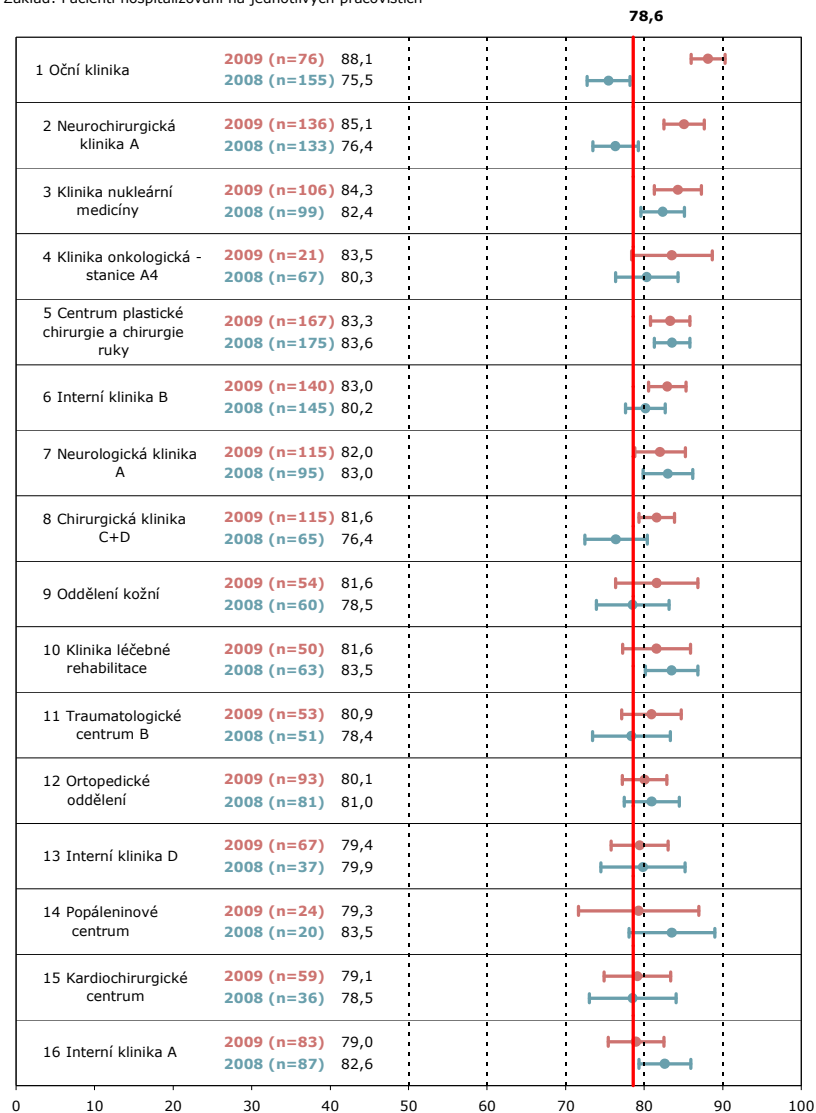


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Tělesné pohodlí

FN Ostrava: Tělesné pohodlí

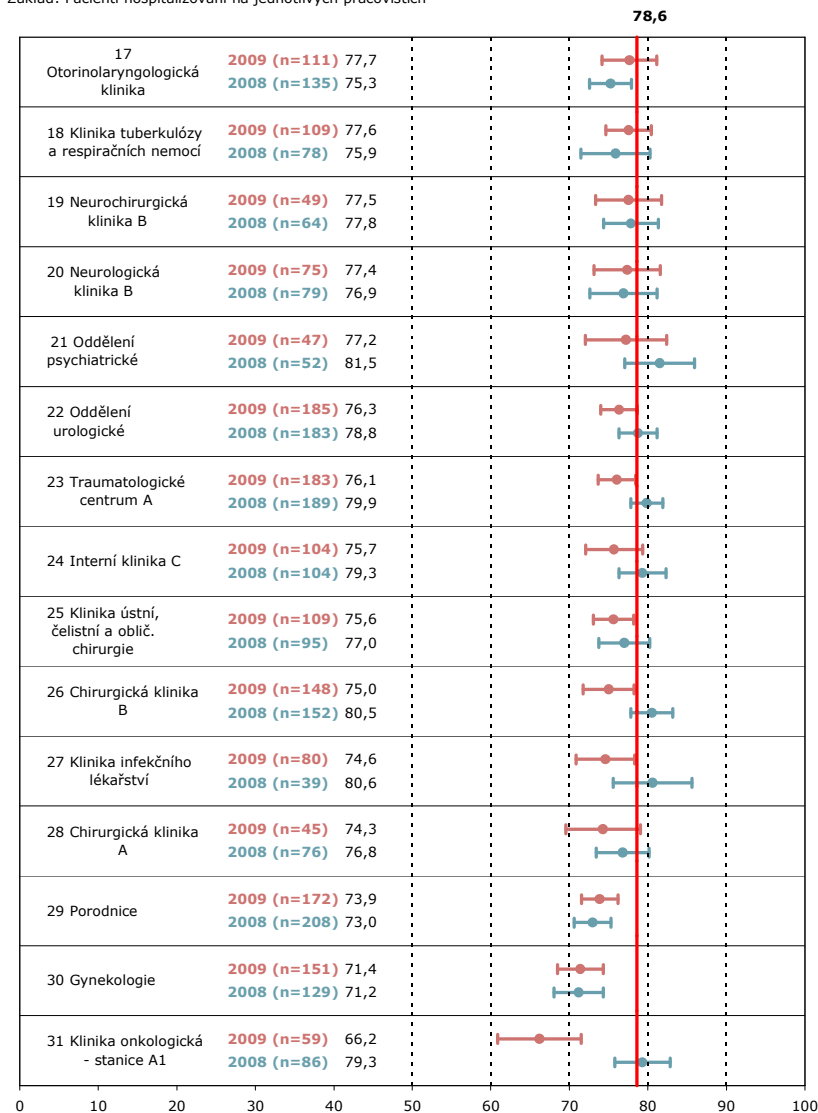
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

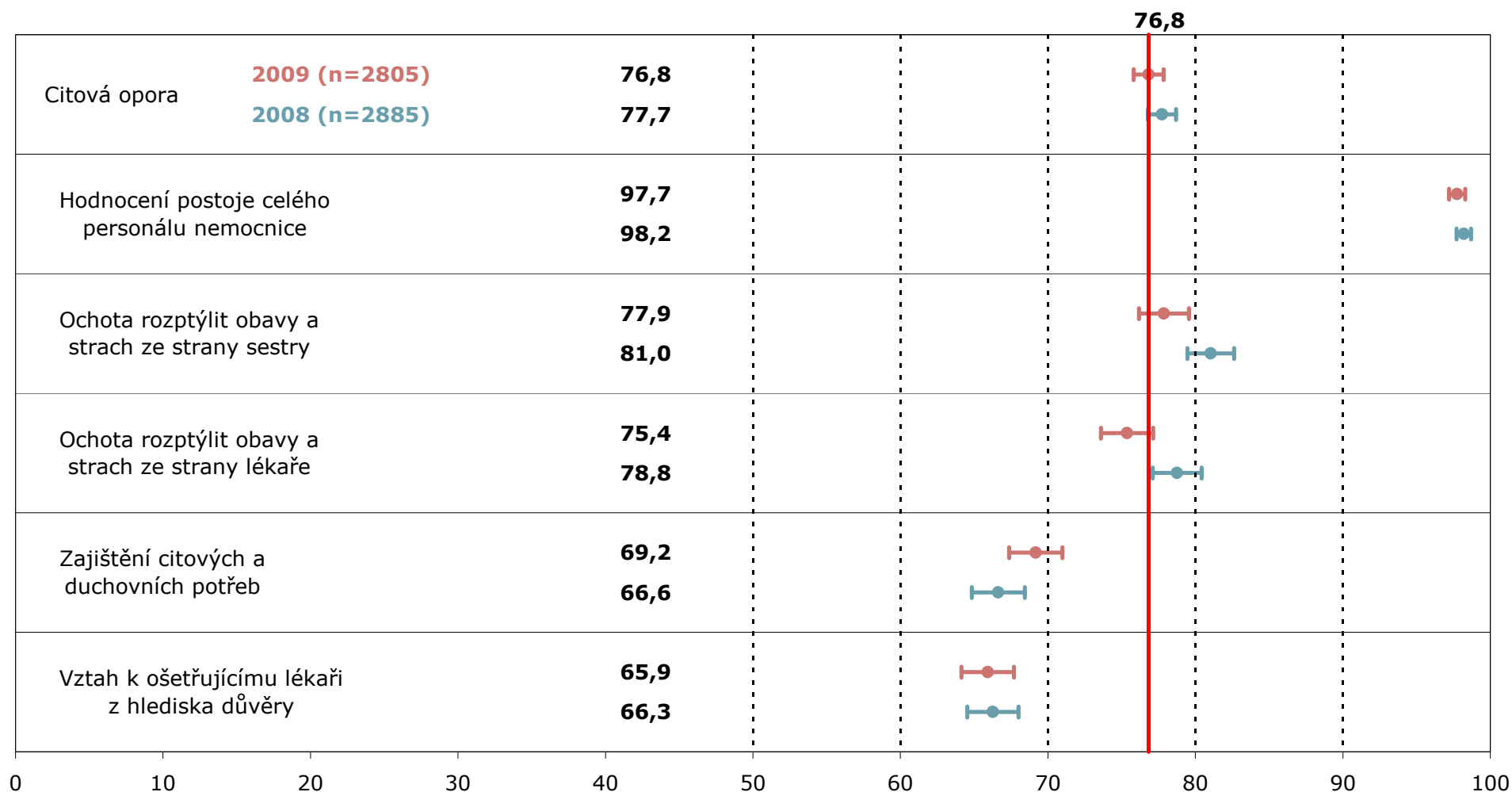


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Citová opora

FN Ostrava: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

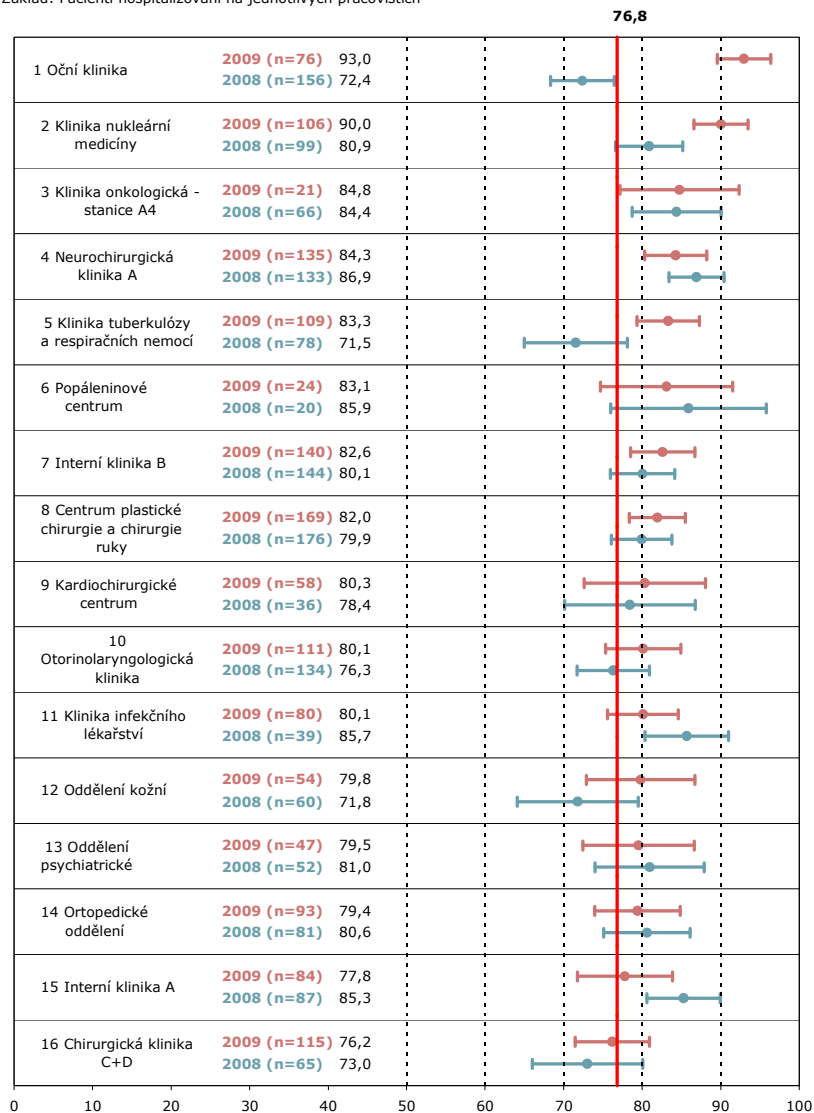


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Citová opora

FN Ostrava: Citová opora

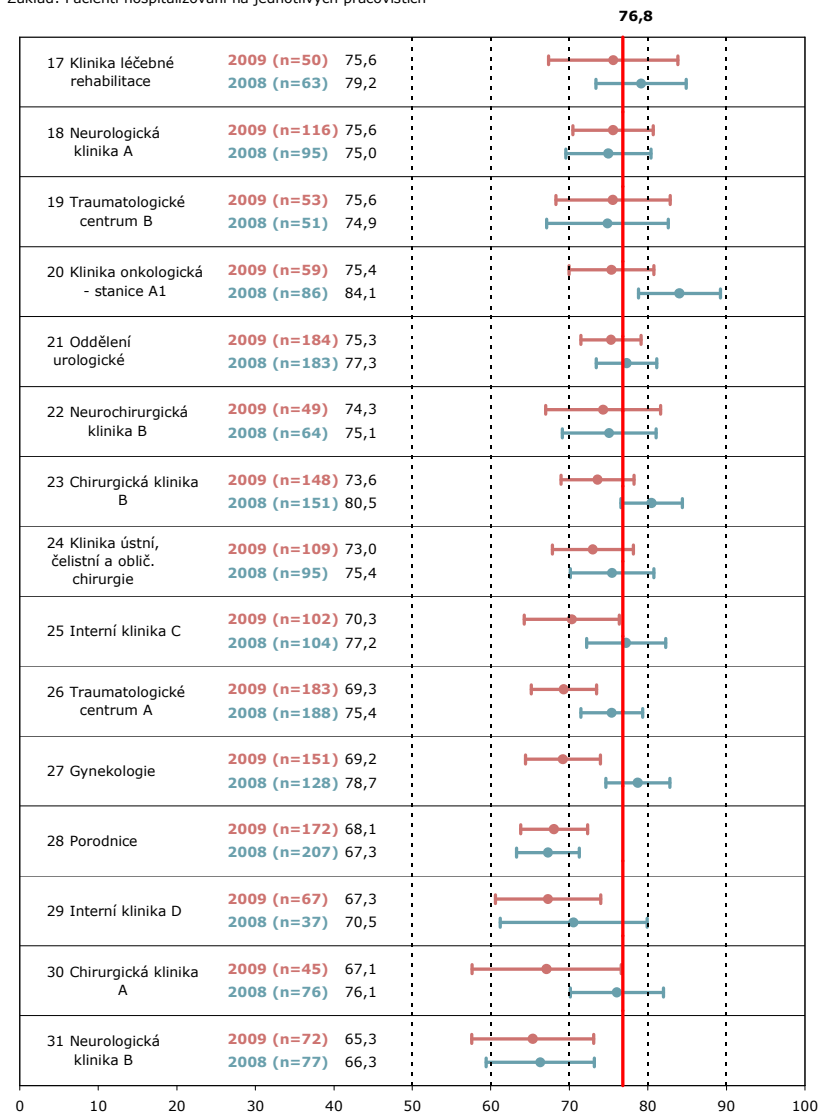
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

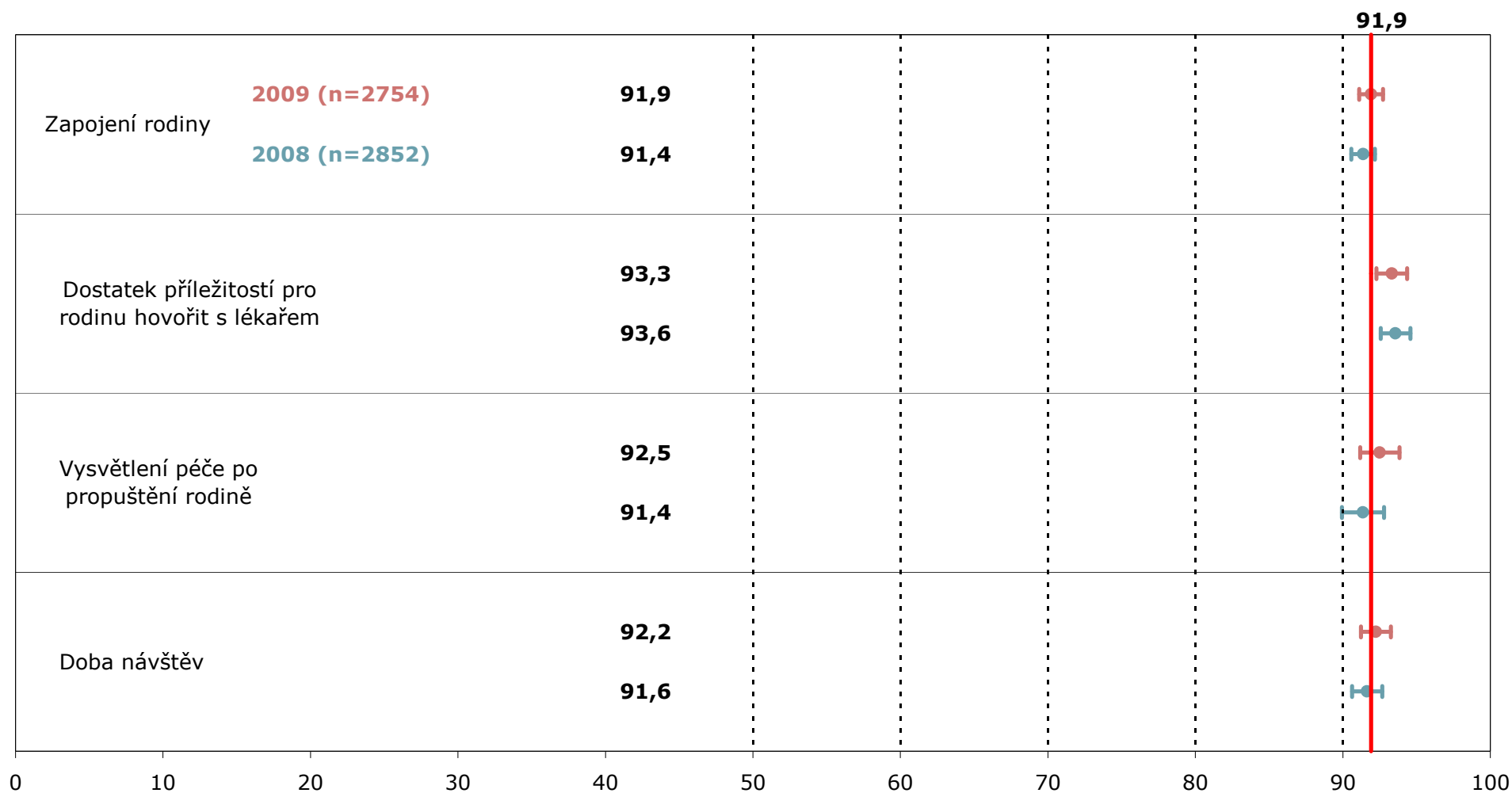


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Zapojení rodiny

FN Ostrava: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

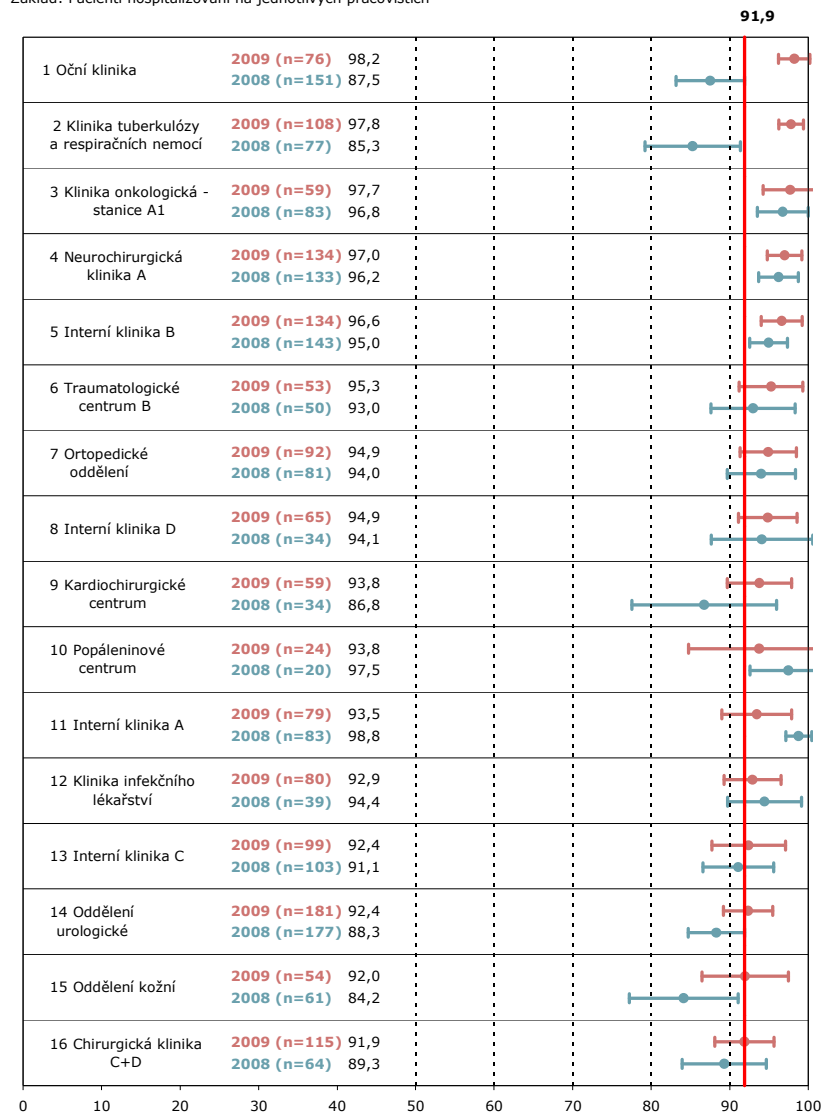


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Zapojení rodiny

FN Ostrava: Zapojení rodiny

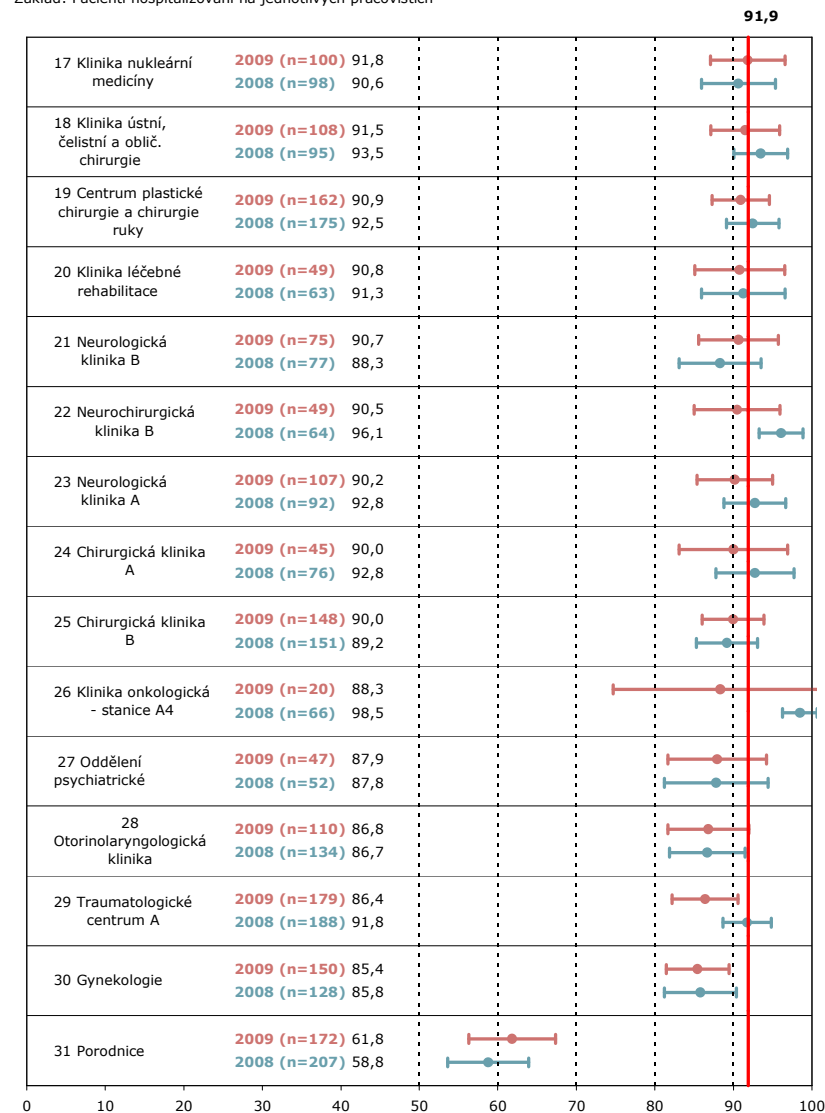
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

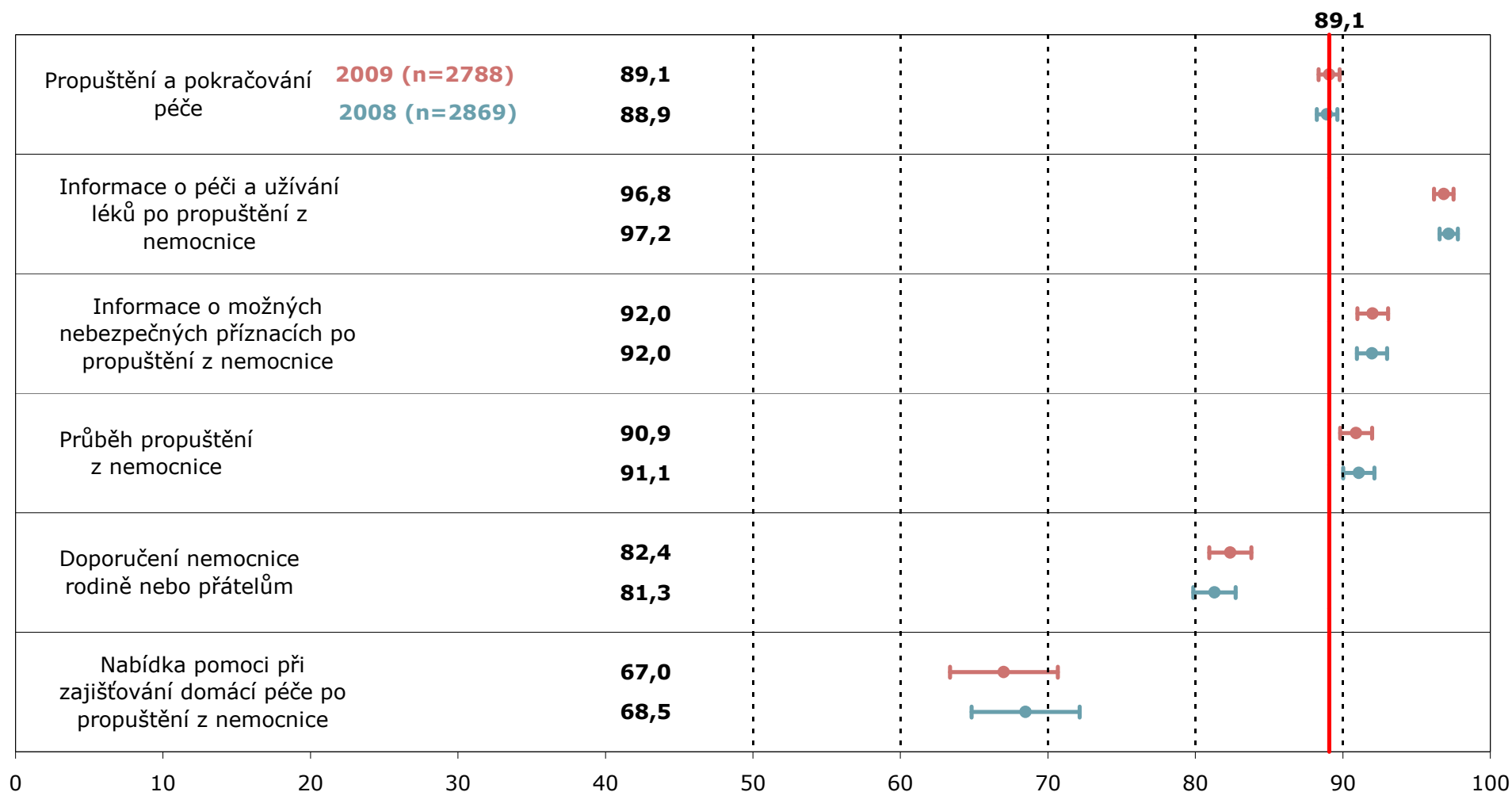


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Propuštění a pokračování péče

FN Ostrava: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

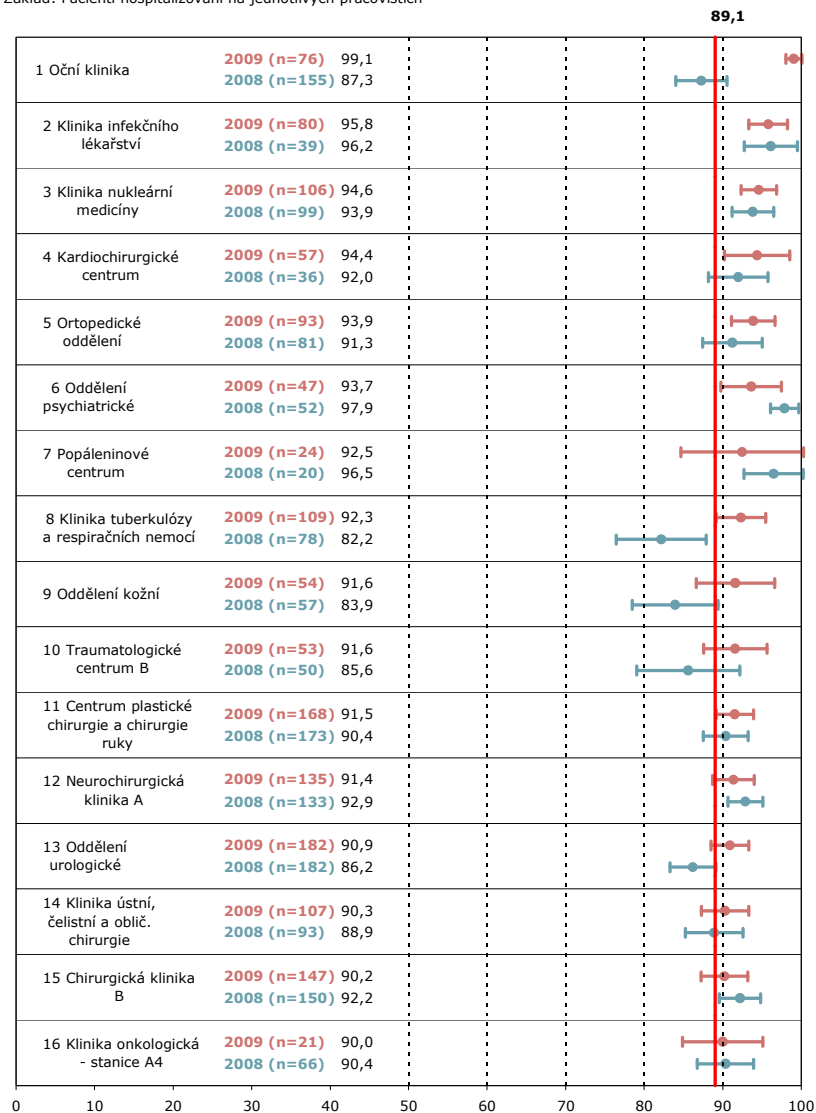


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Propuštění a pokračování péče

FN Ostrava: Propuštění a pokračování péče

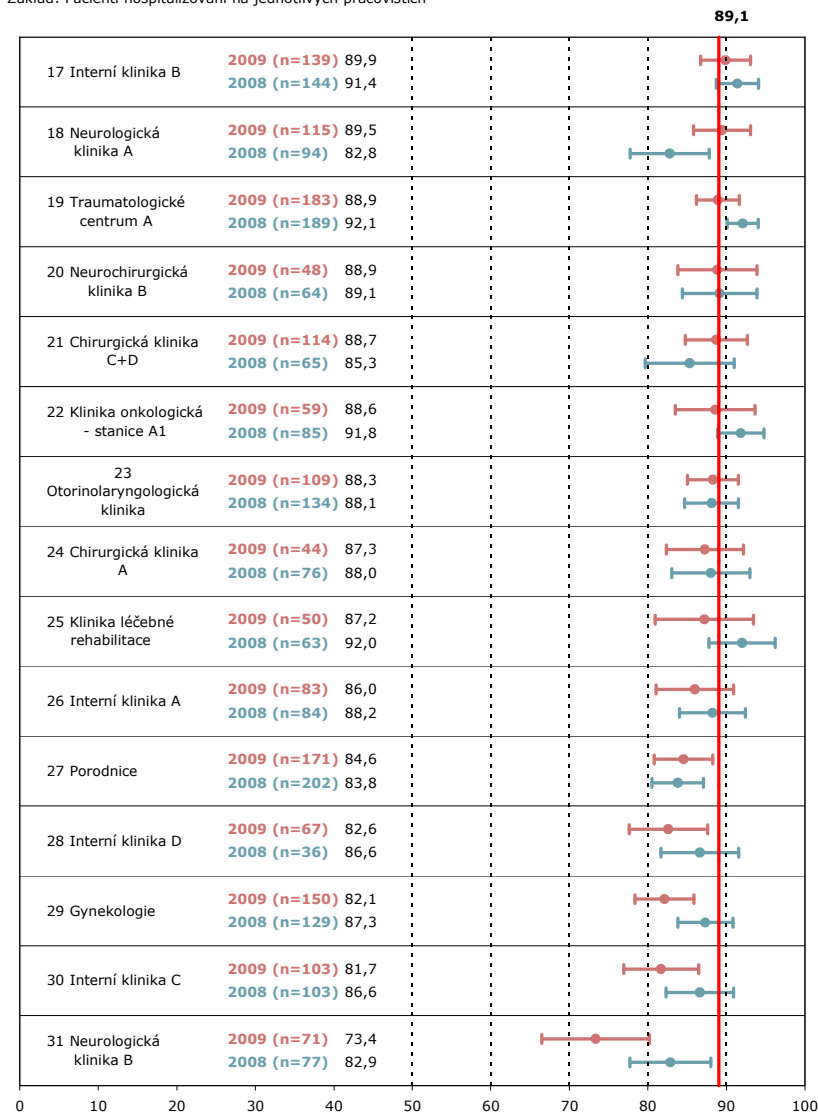
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009



SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH ODDĚLENÍ

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích – porovnání oddělení

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

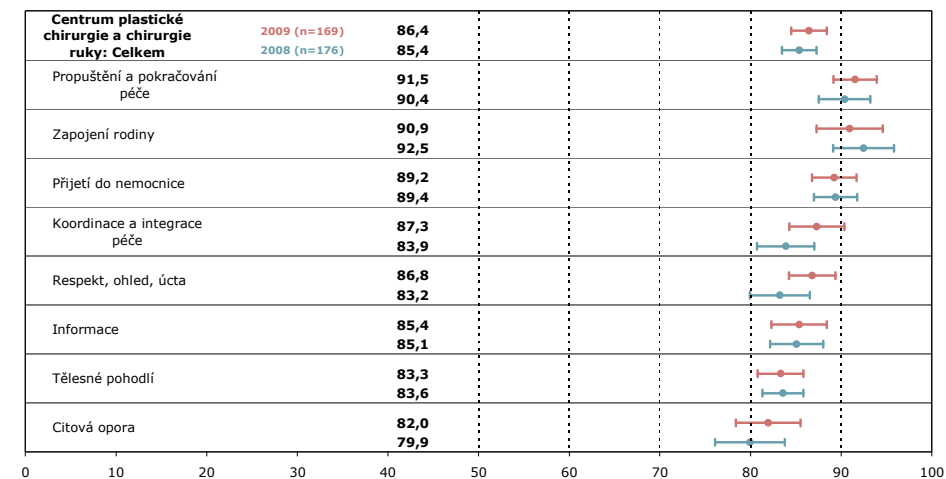
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	+	+	+	+		+	+		
Chirurgická klinika A	-	-	-	-	-		-		
Chirurgická klinika B	-				-	-			
Chirurgická klinika C+D		-			+				
Kardiochirurgické centrum		+	-						+
Klinika léčebné rehabilitace									
Klinika nukleární medicíny	+	+	+	+	+	+	+		+
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí		+					+	+	
Oční klinika	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Oddělení kožní			-						
Oddělení psychiatrické									
Oddělení urologické		+				-			
Interní klinika A									
Interní klinika B	+	+		+	+	+	+	+	
Interní klinika C	-	-	-	-			-		-
Interní klinika D		-					-		-
Klinika infekčního lékařství			+	+		-			+
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie		-							
Neurochirurgická klinika A	+	+	+	+	+	+	+	+	
Neurochirurgická klinika B				-					
Neurologická klinika A			-		-	+			
Neurologická klinika B	-	-	-	-	-		-		-
Ortopedické oddělení			+						+
Otorinolaryngologická klinika								-	
Popáleninové centrum									
Gynekologie	-		-	-	-	-	-	-	-
Klinika onkologická - stanice A1						-		+	
Klinika onkologická - stanice A4									
Traumatologické centrum A	-	-	-	-	-	-	-	-	
Traumatologické centrum B		-							

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

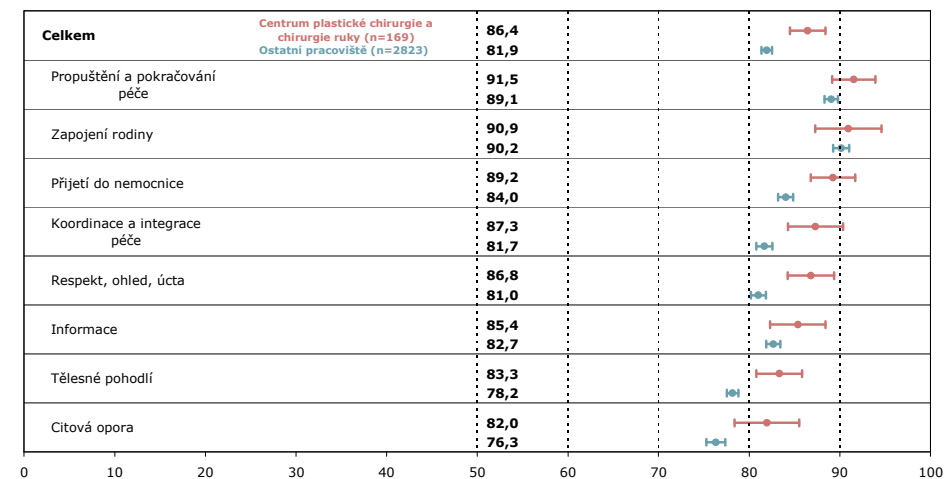
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

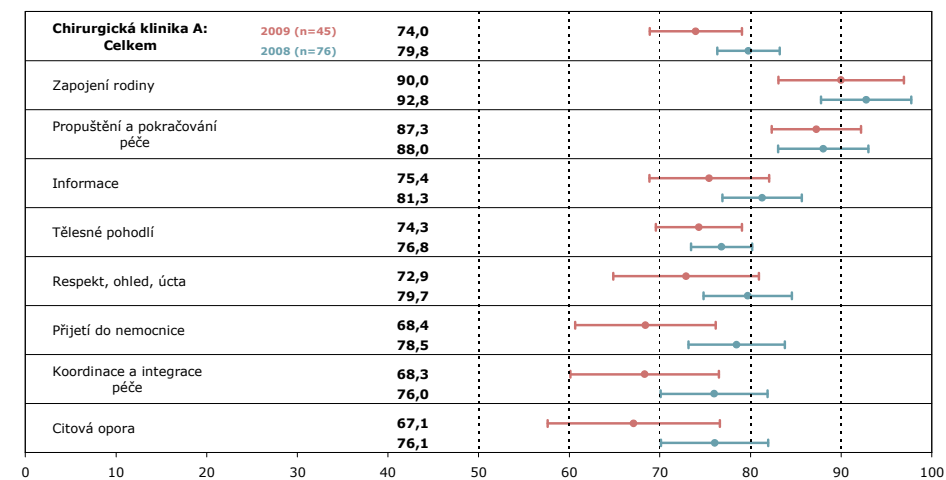
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

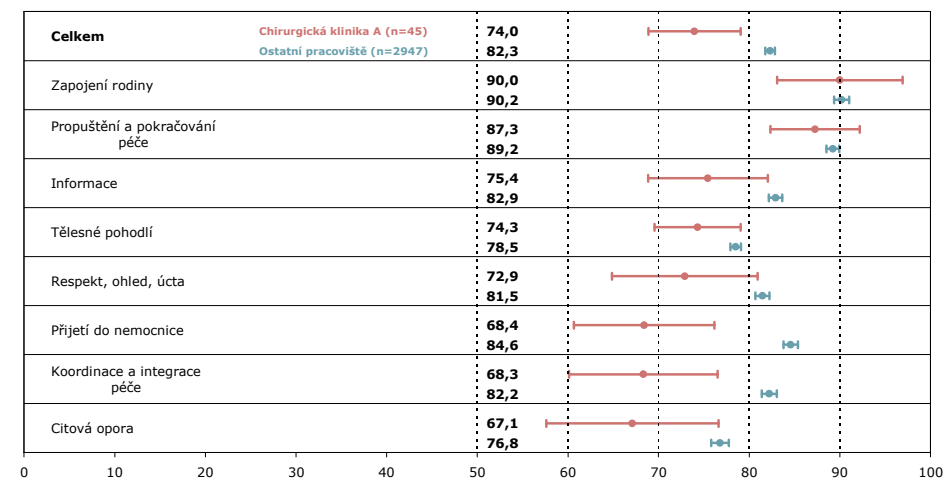
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

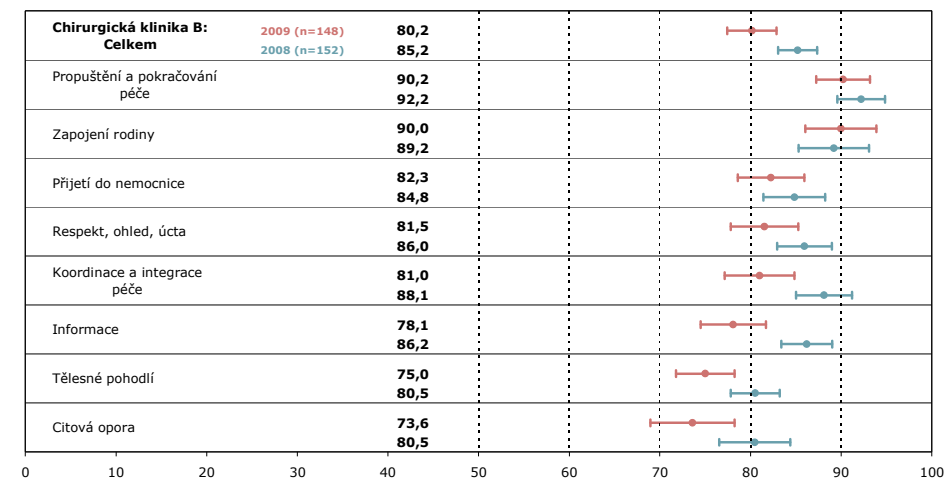


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

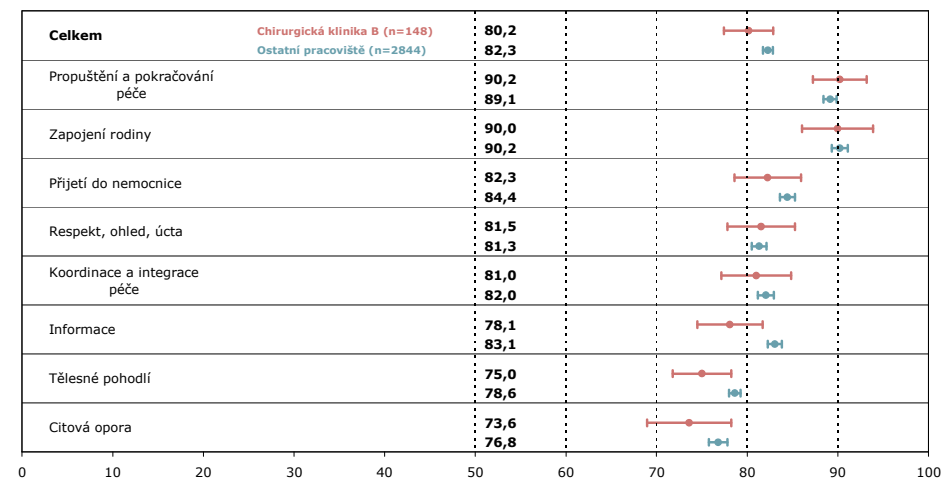
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

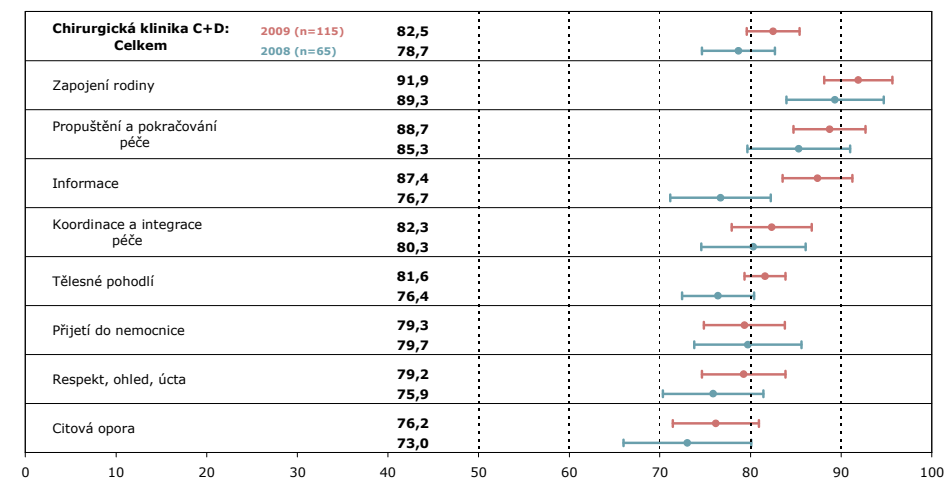
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

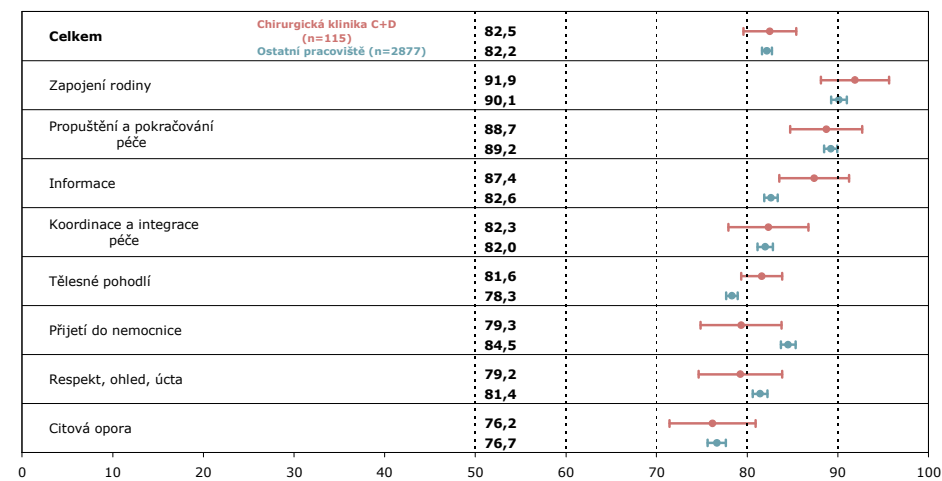
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

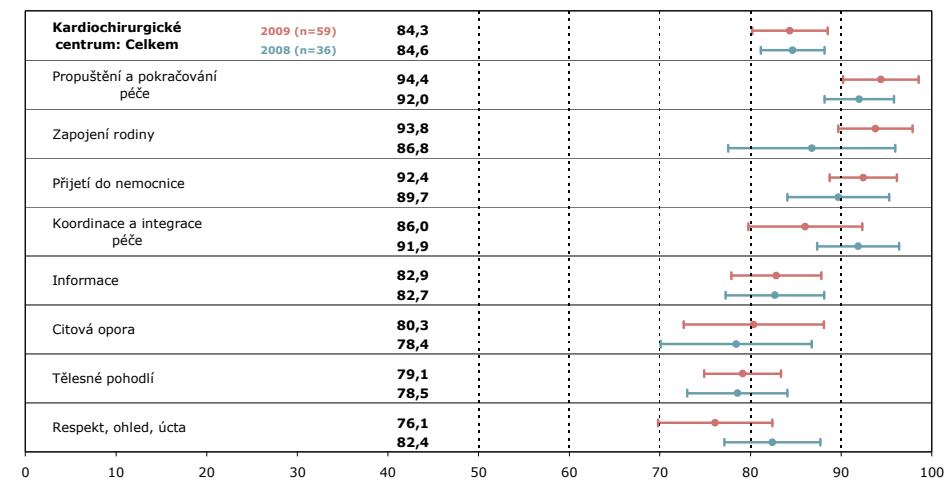


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

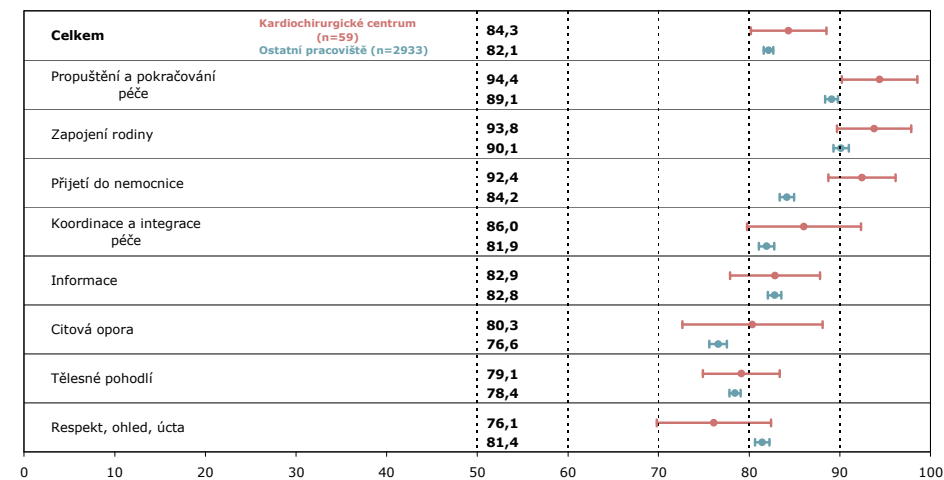
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

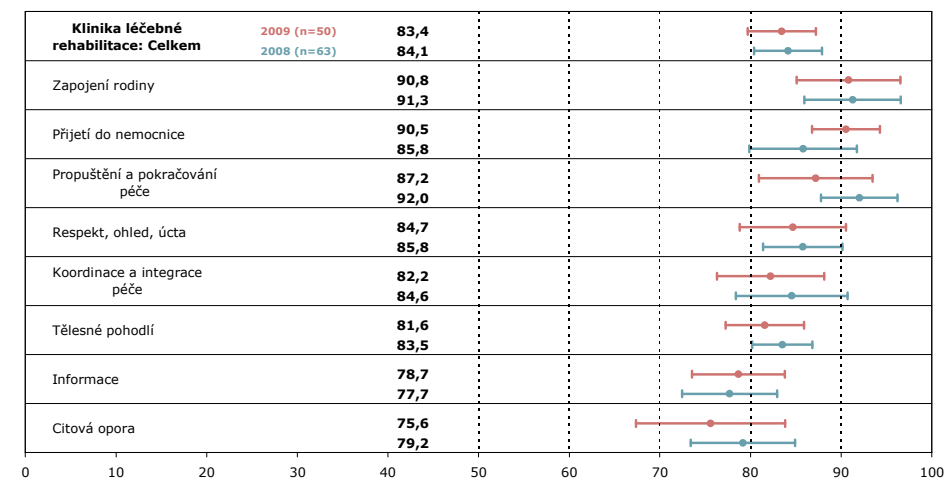
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

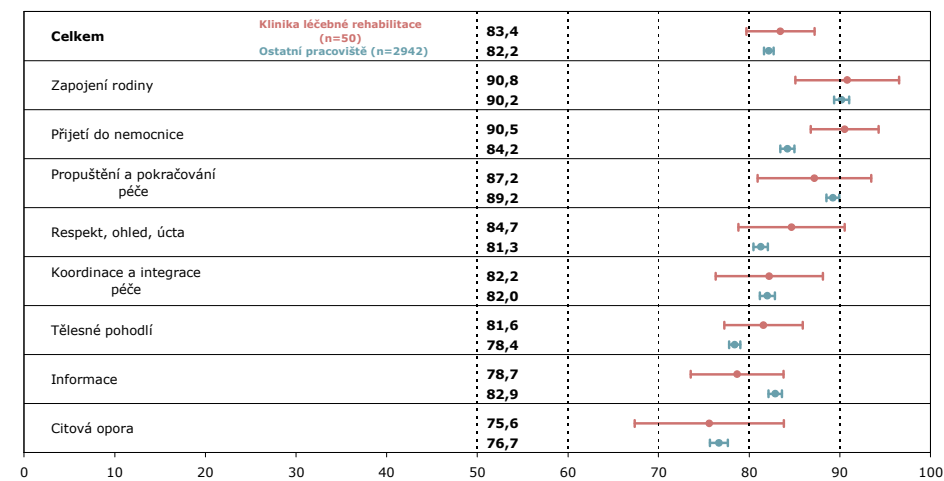
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

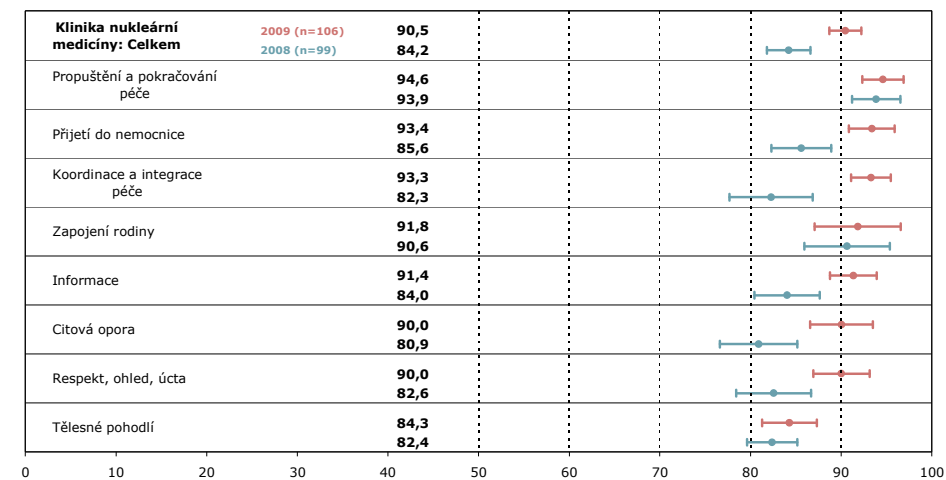


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

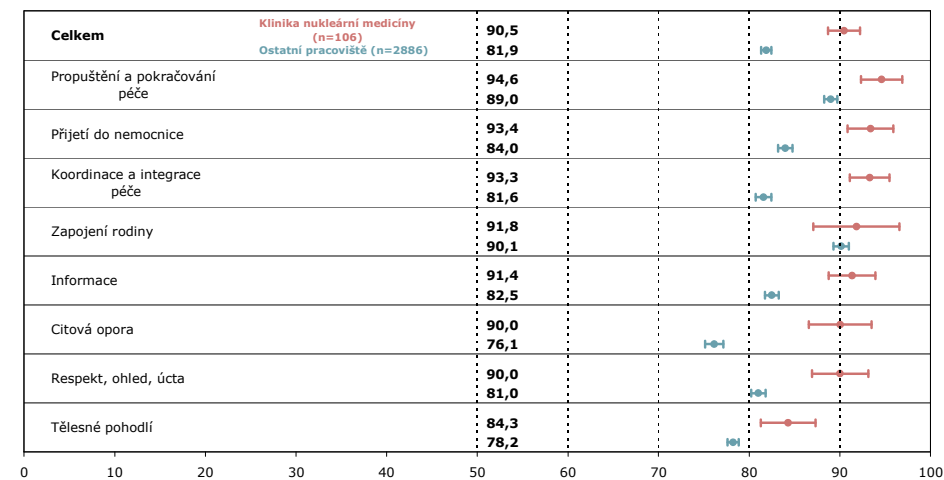
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

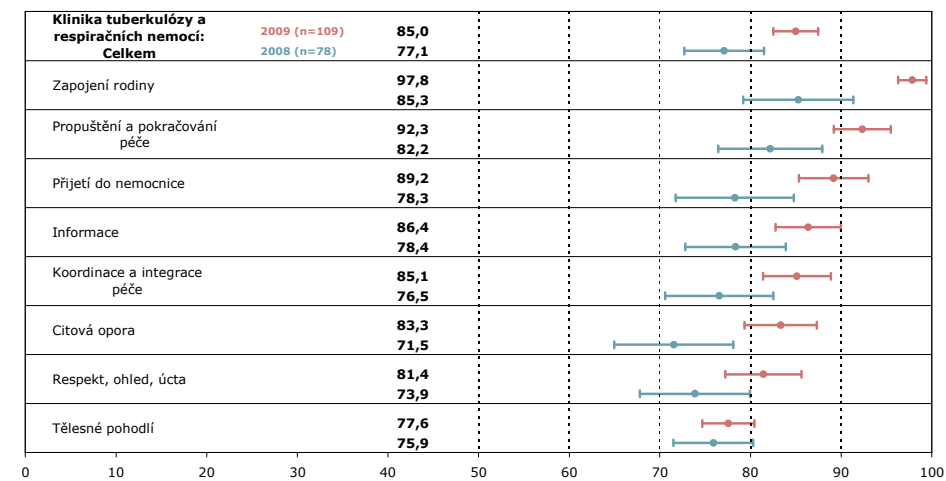
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

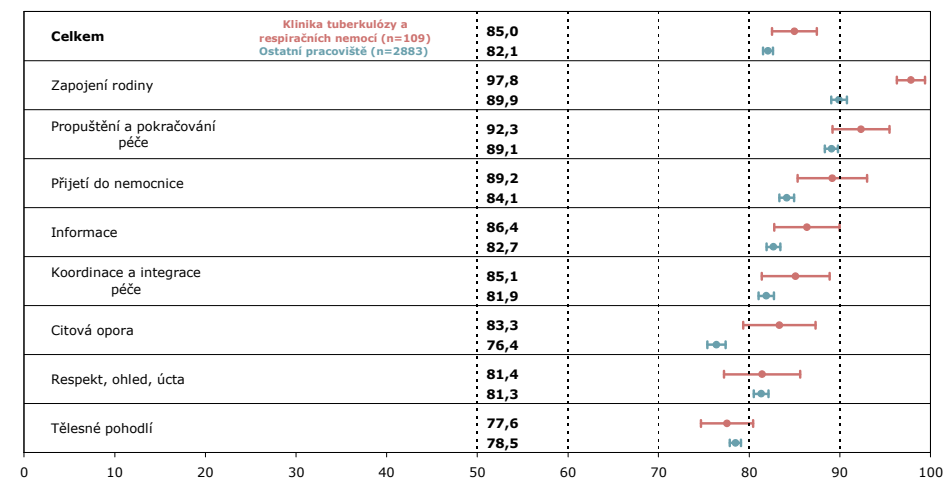
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

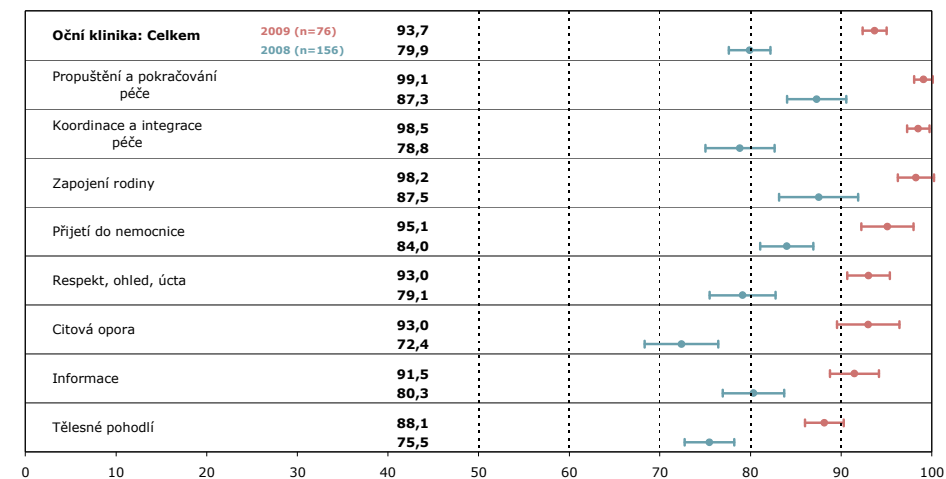


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

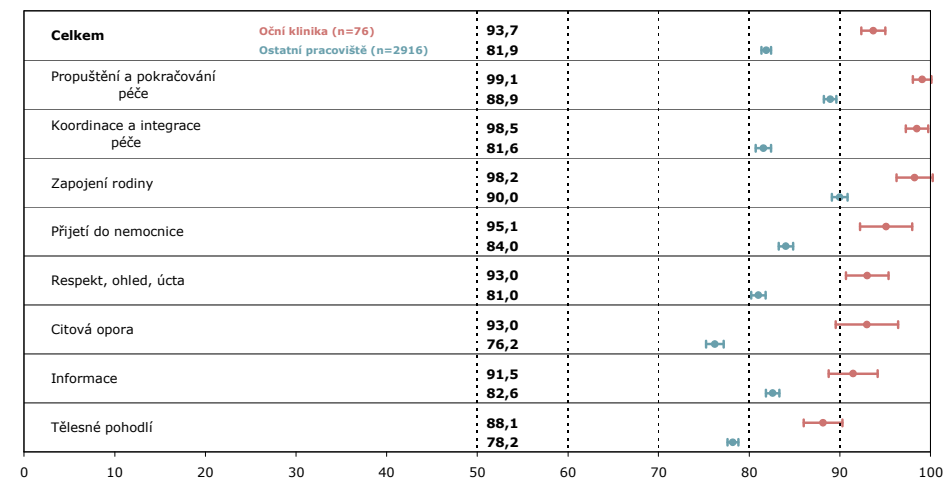
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

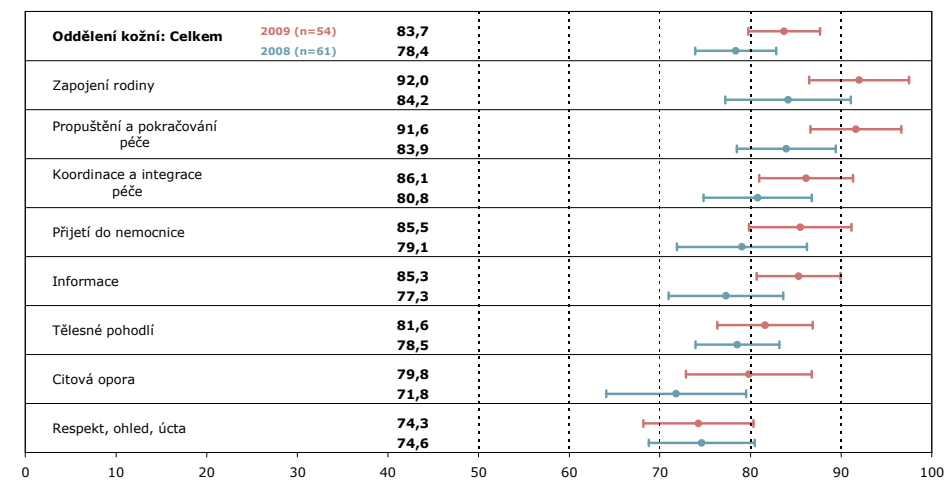
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

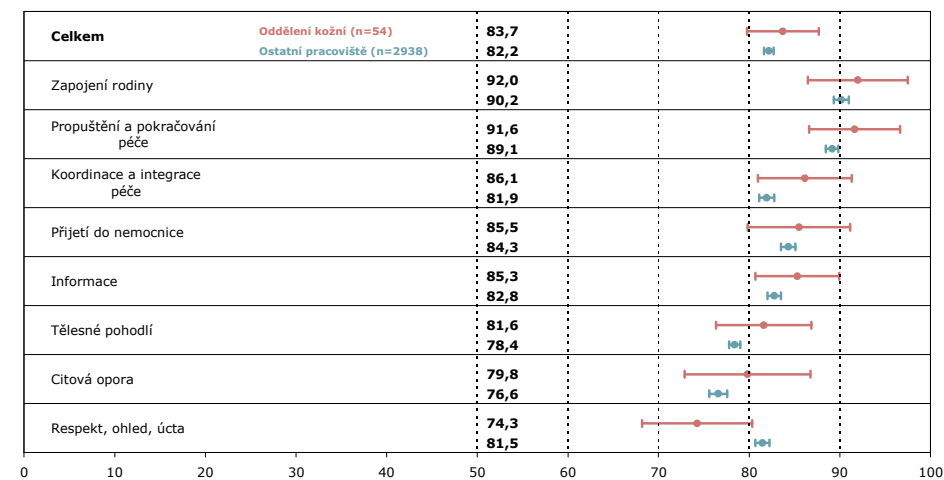
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

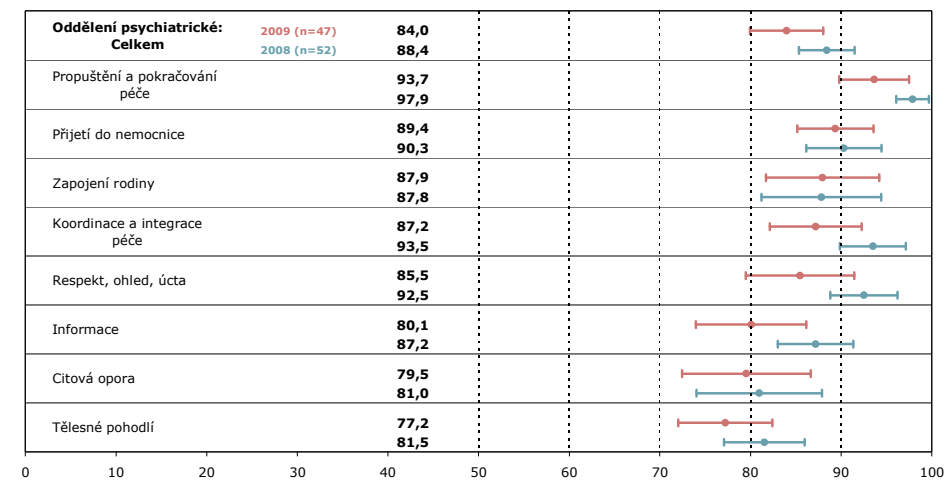


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

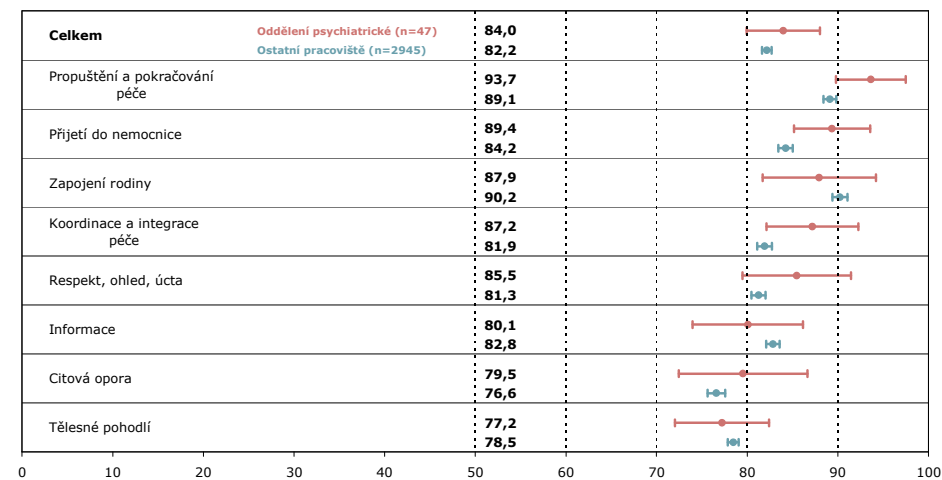
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

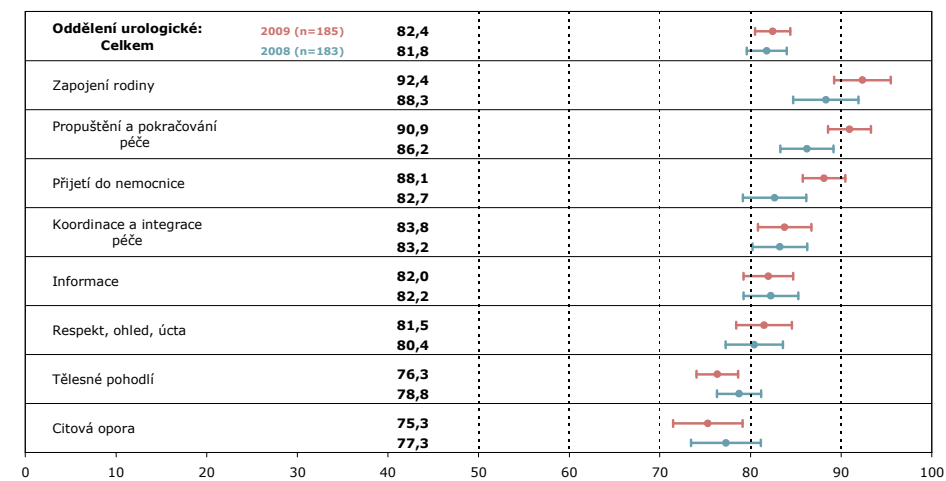
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

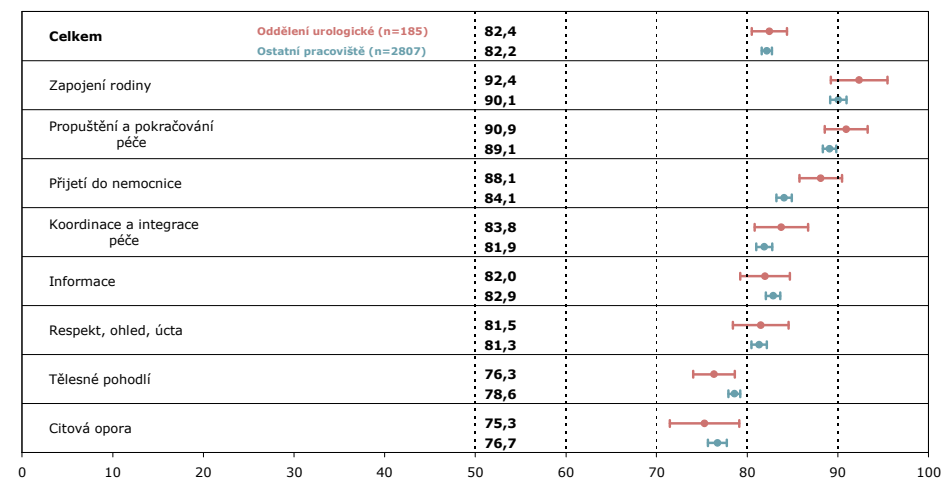
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

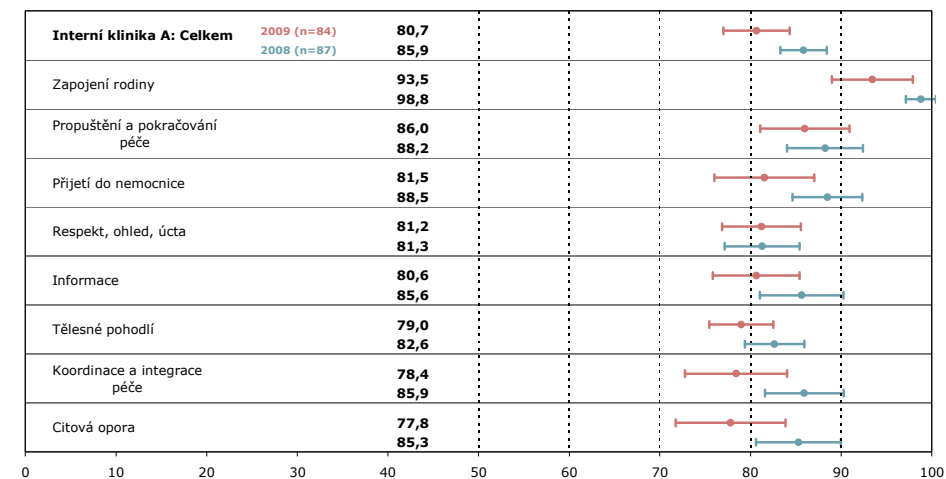


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

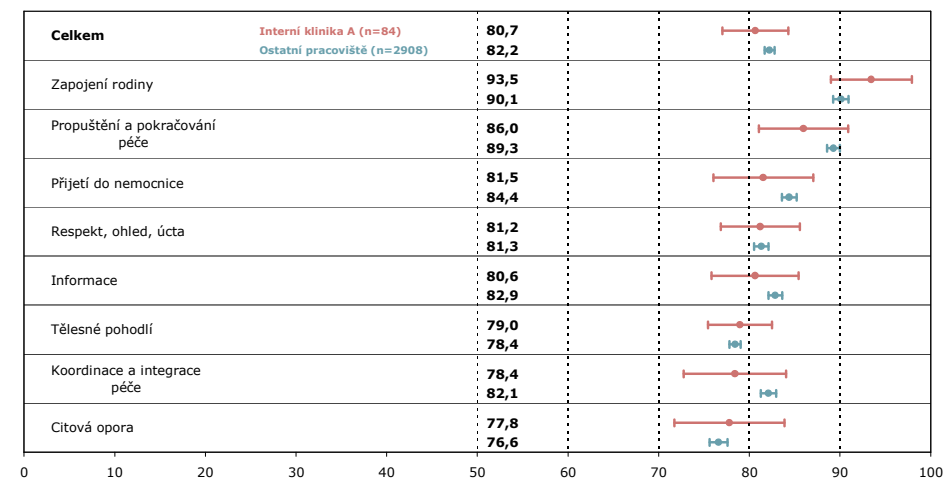
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

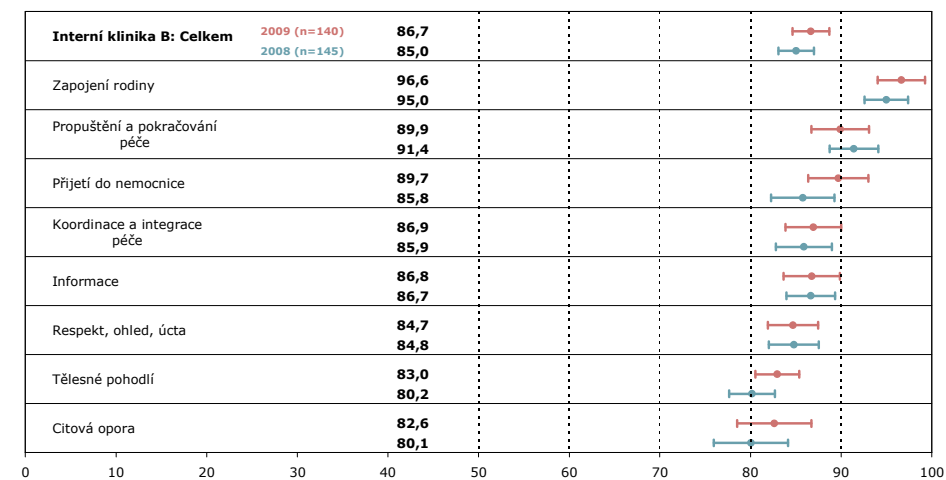
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

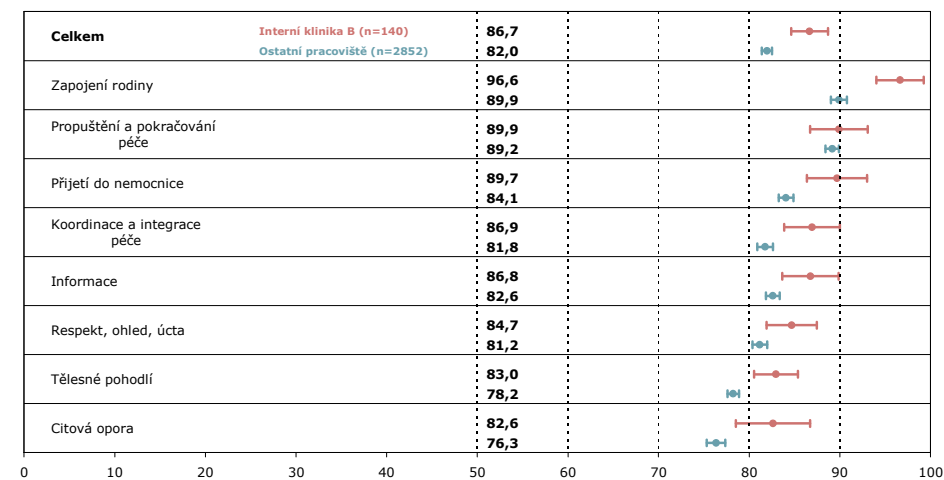
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

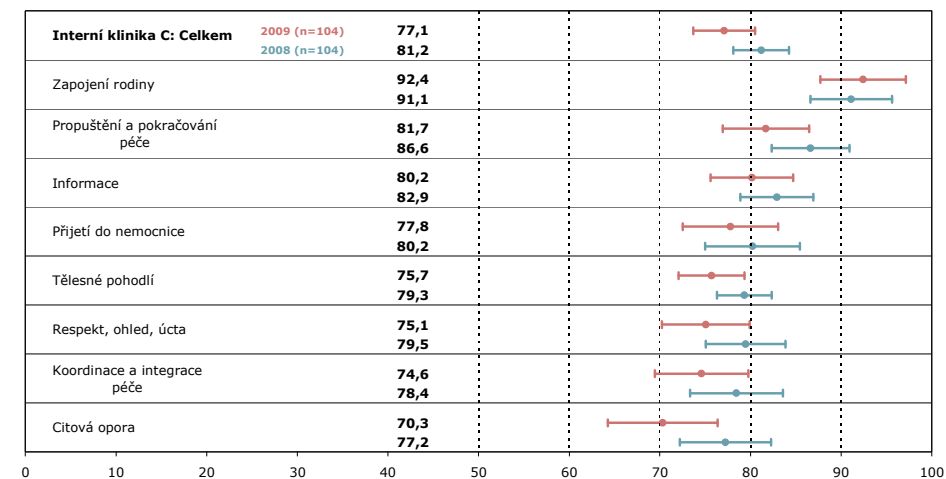


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

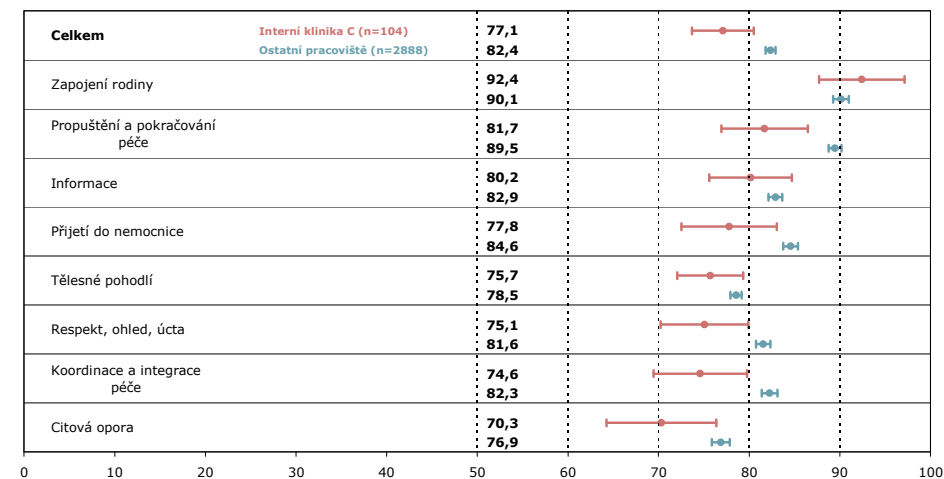
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

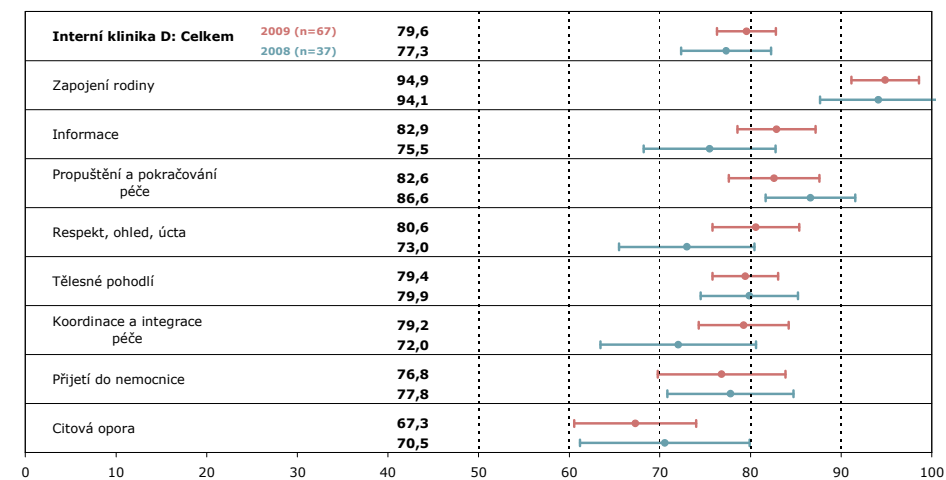
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

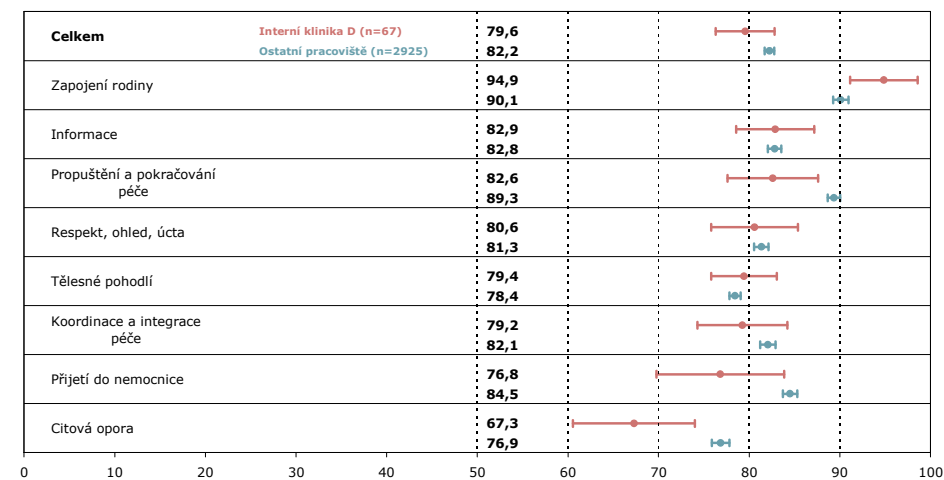
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

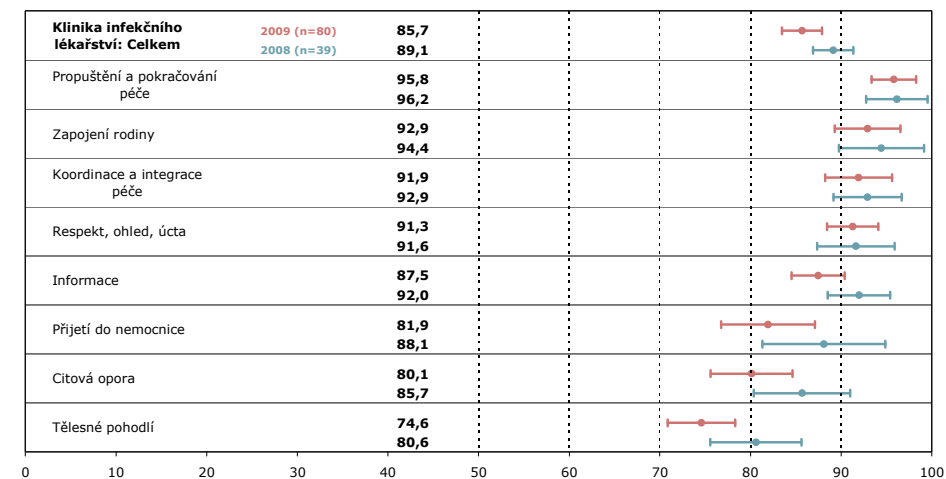


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

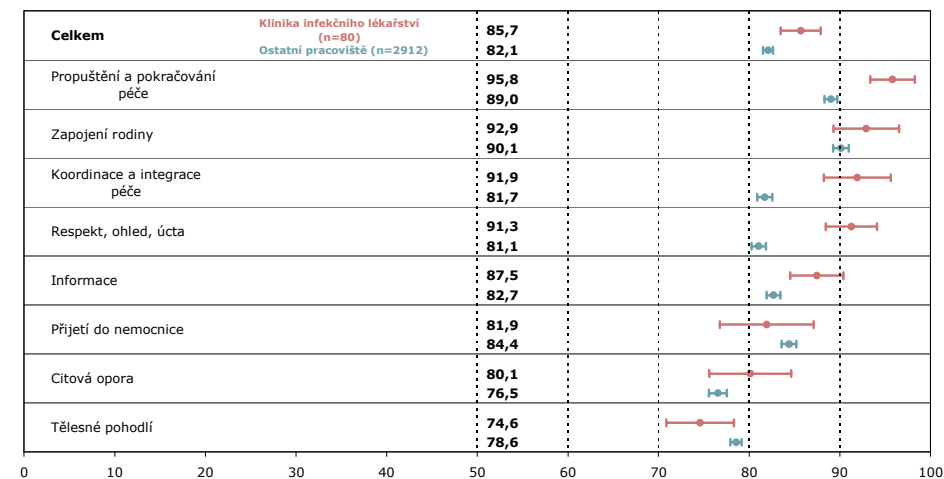
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

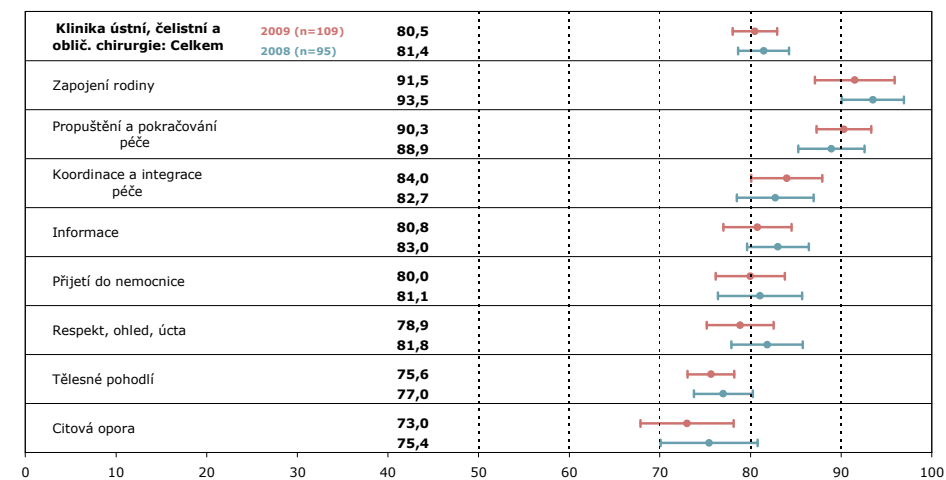
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

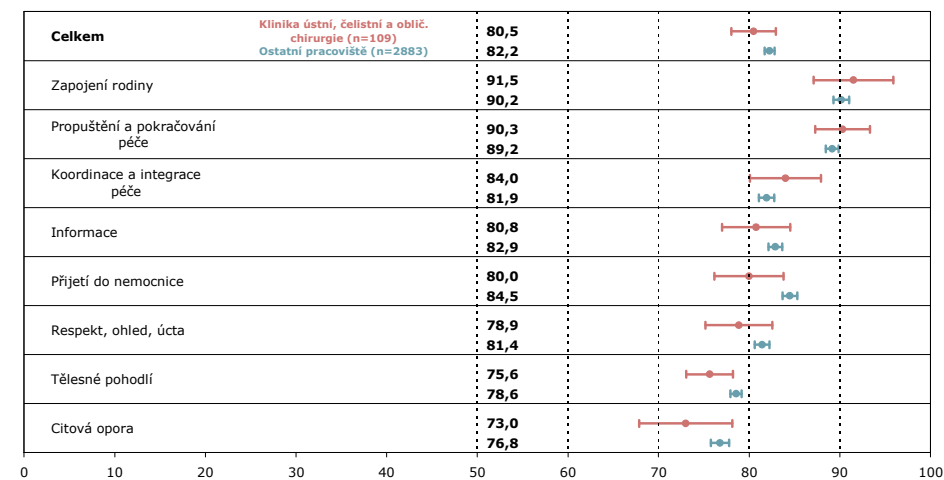
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

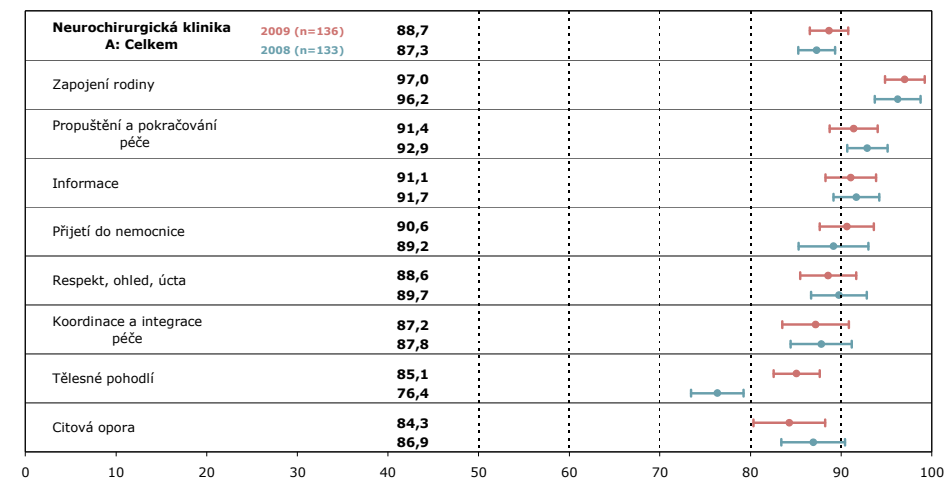


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

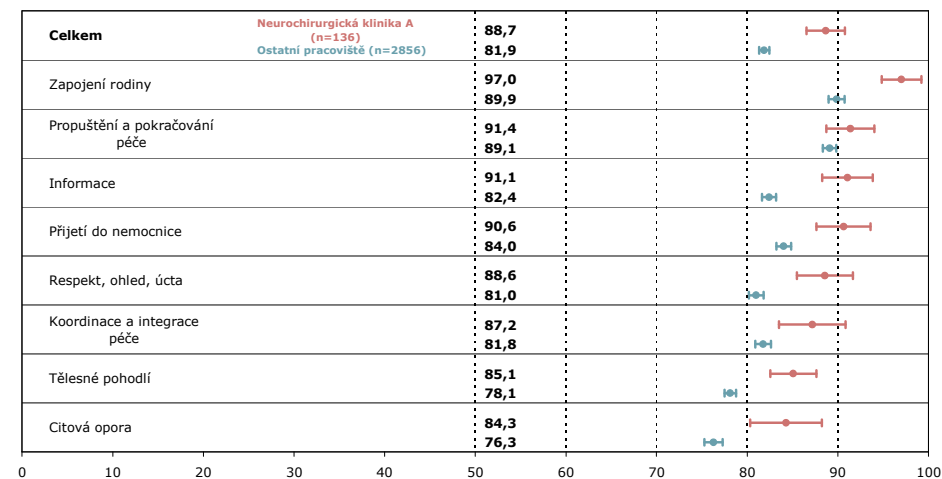
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

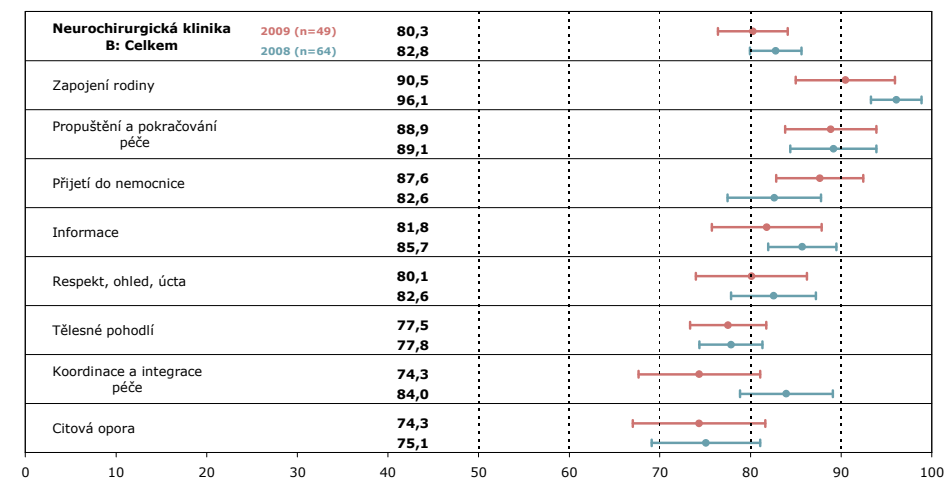
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

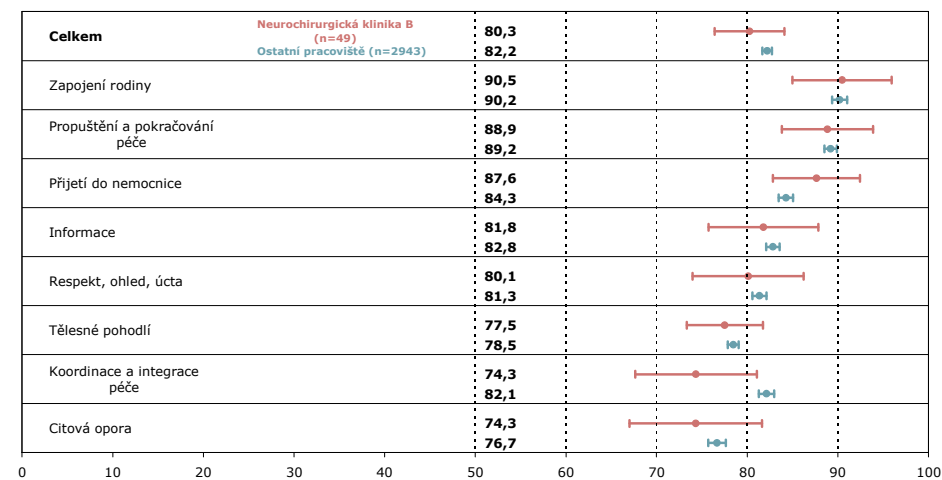
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

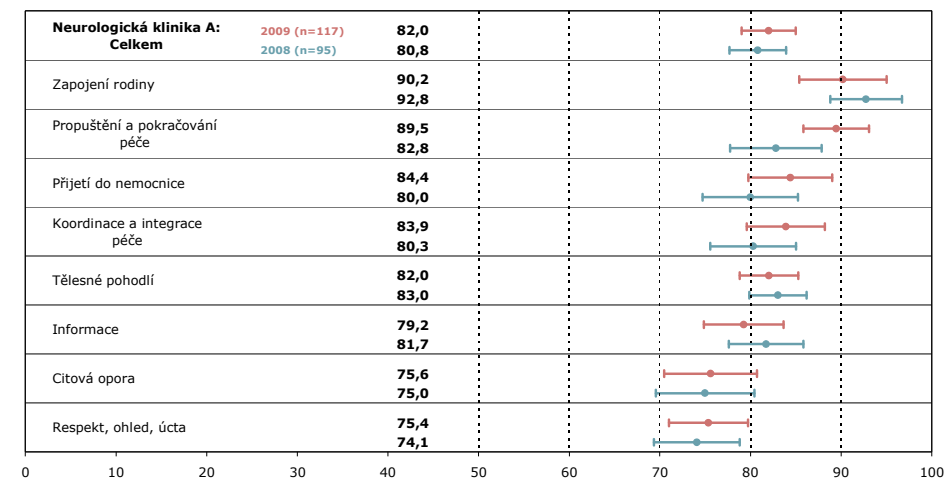


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

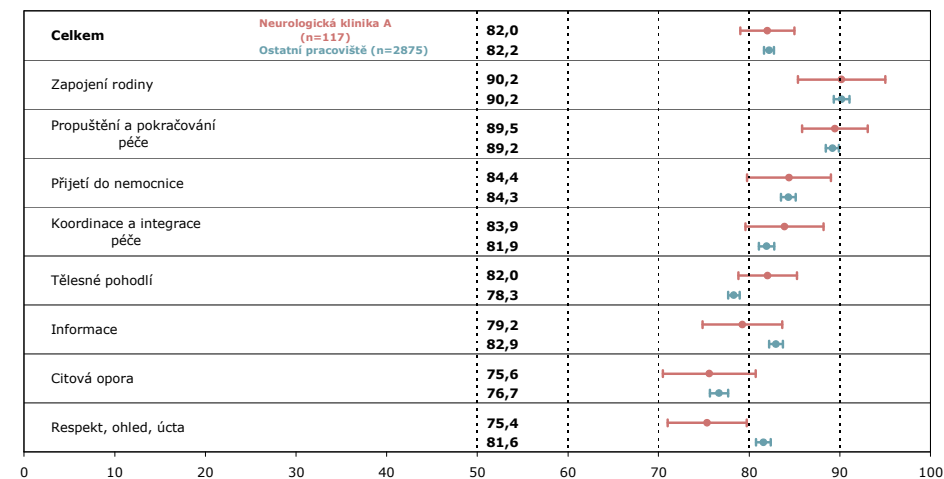
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

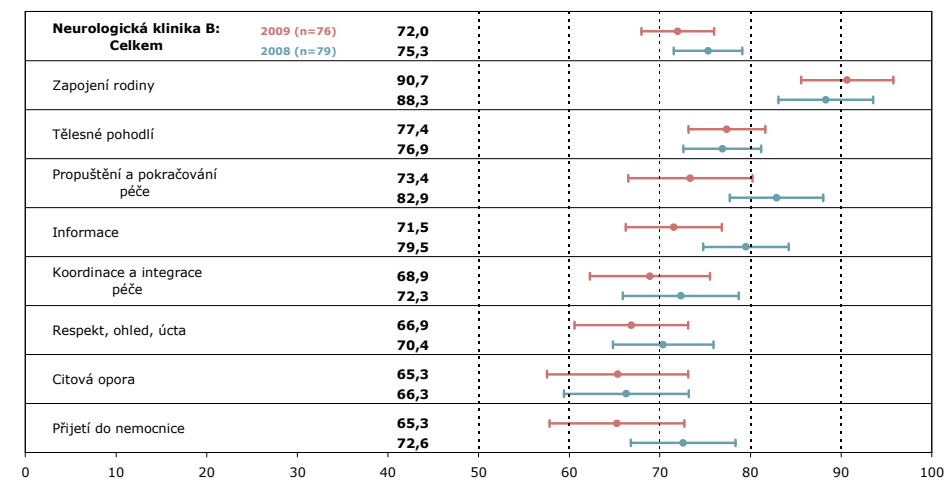
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

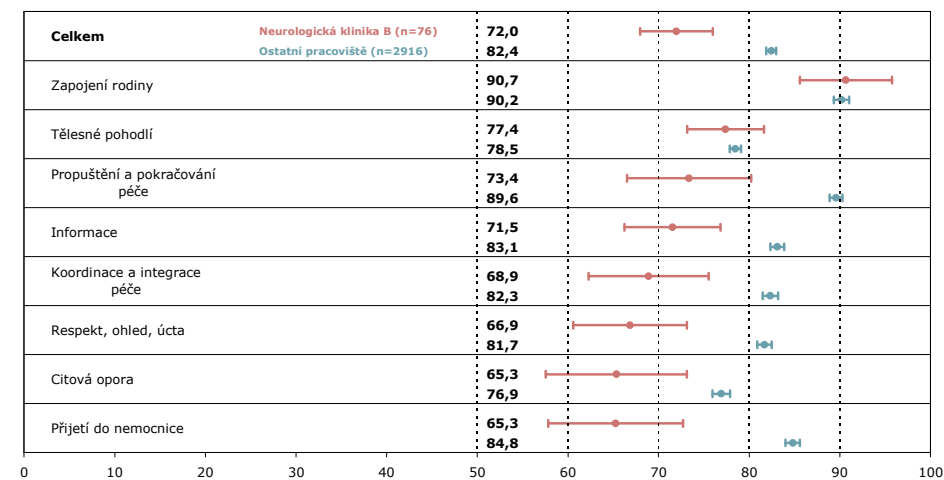
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

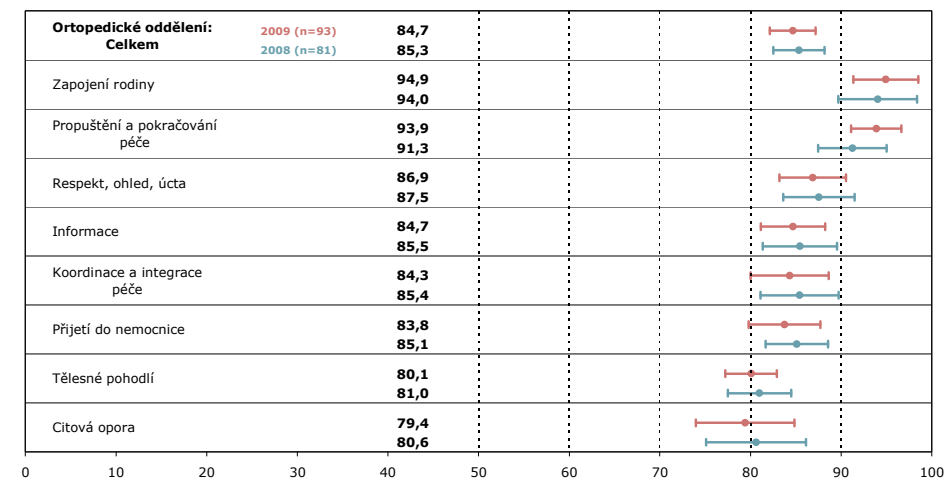


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

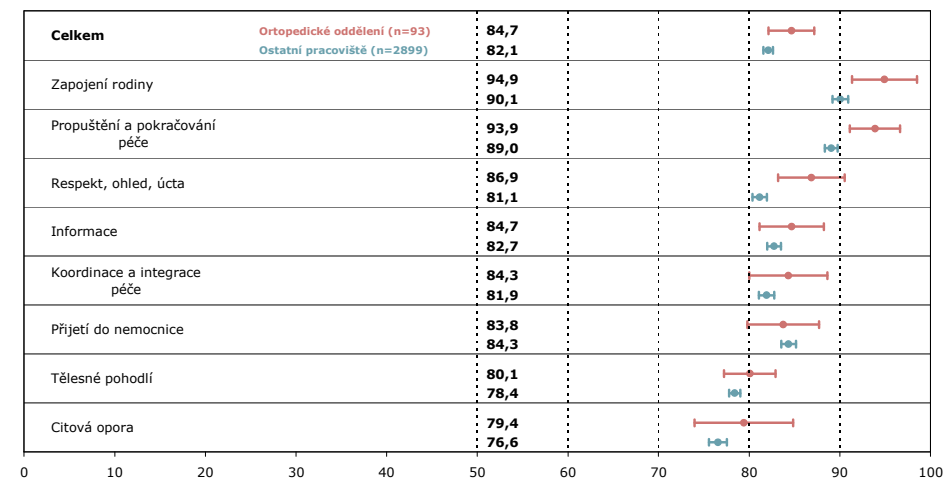
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

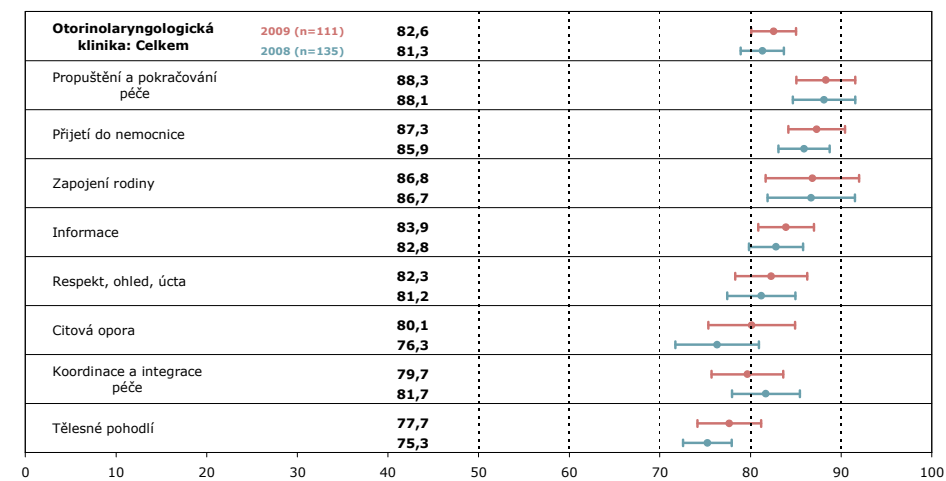
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

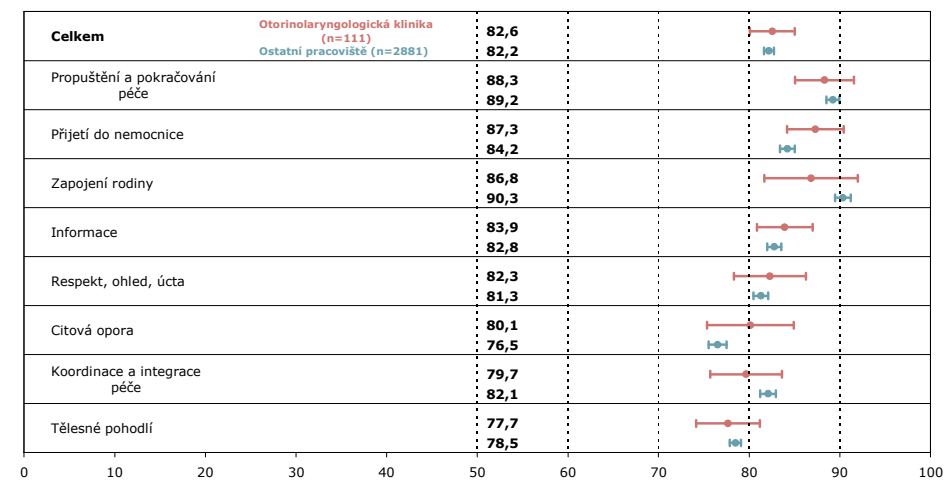
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

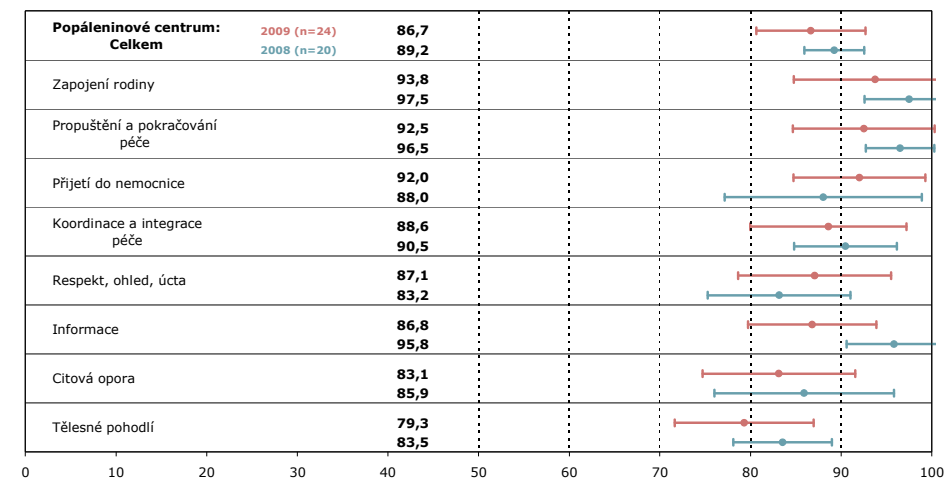


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

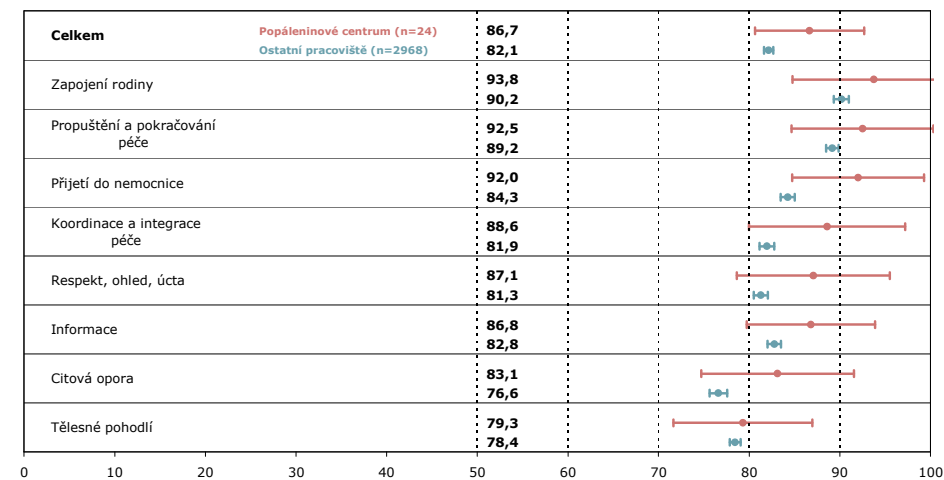
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

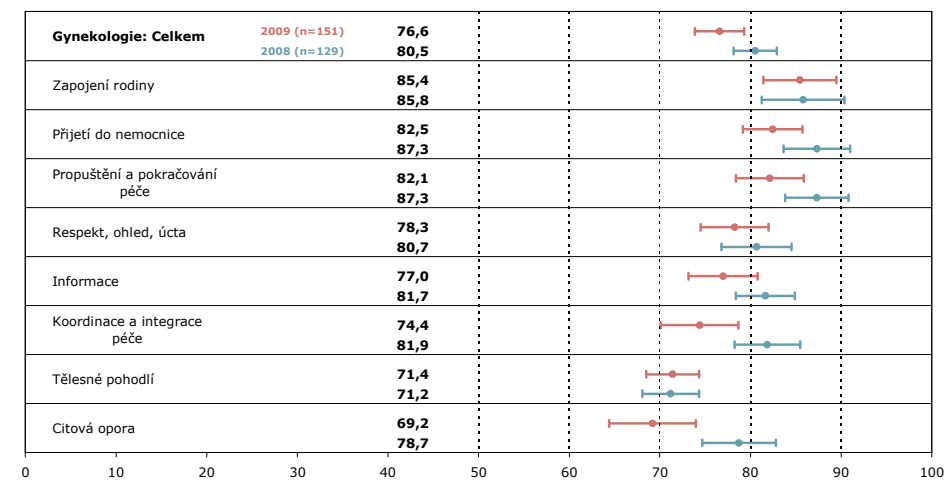
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

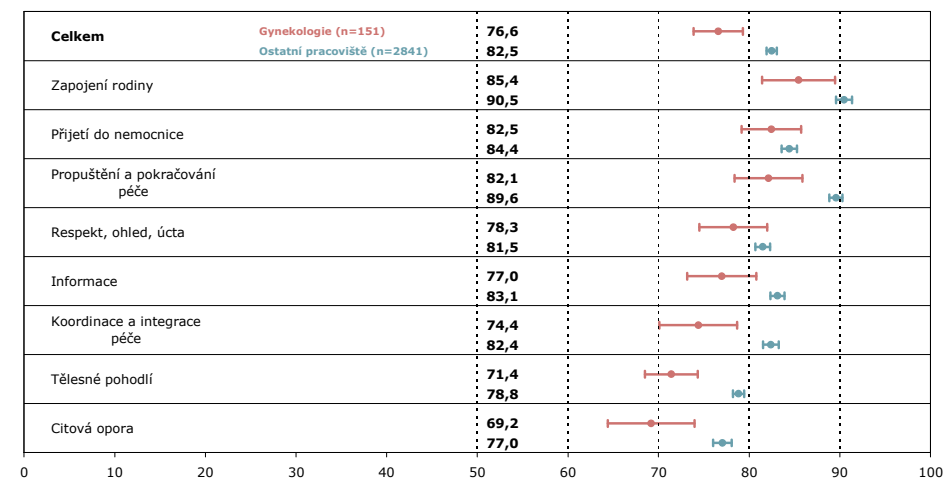
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

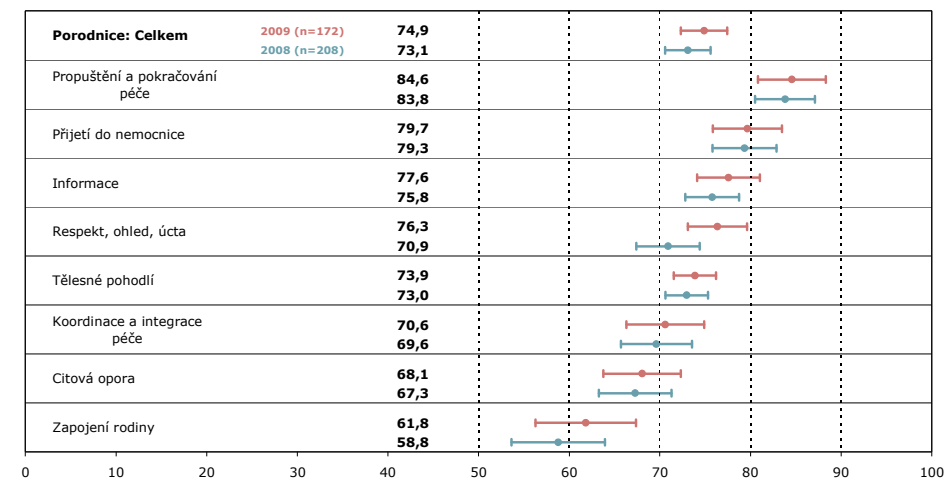


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

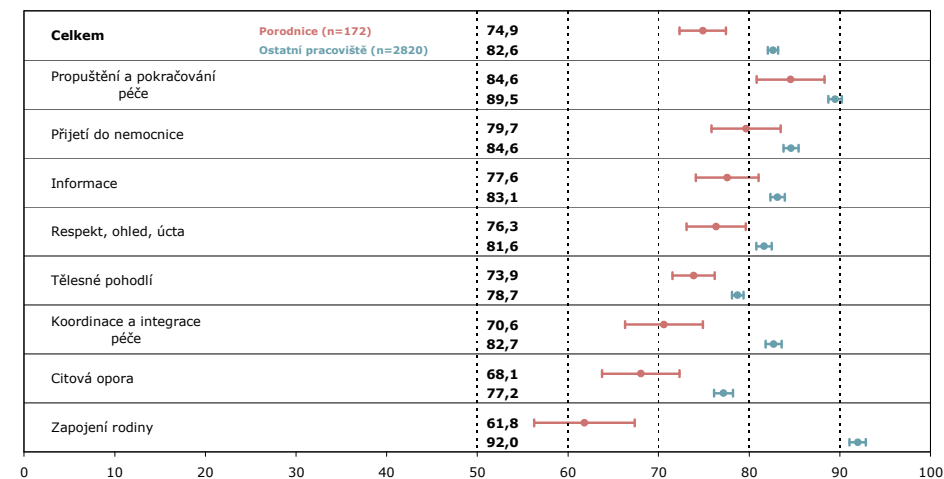
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

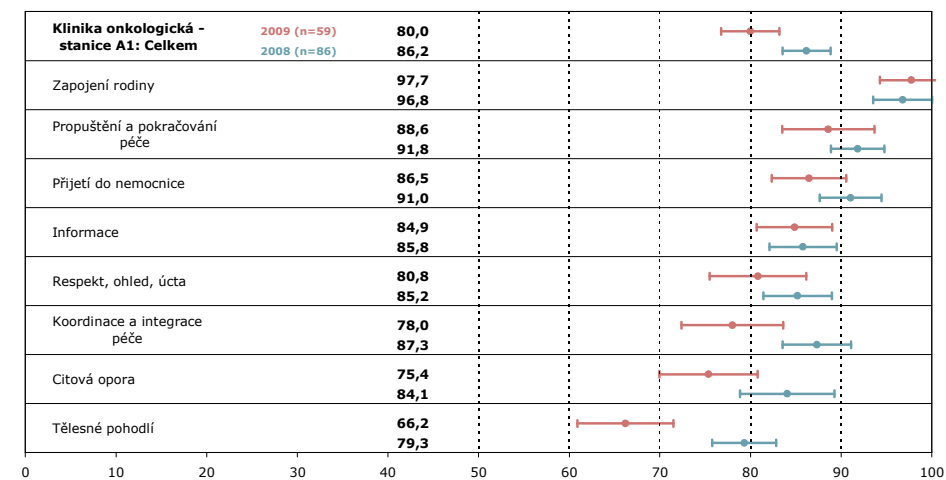
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

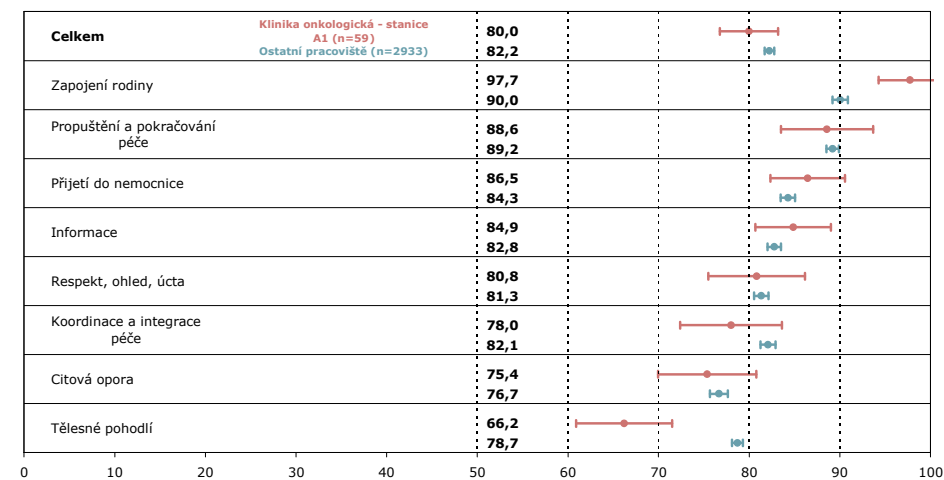
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

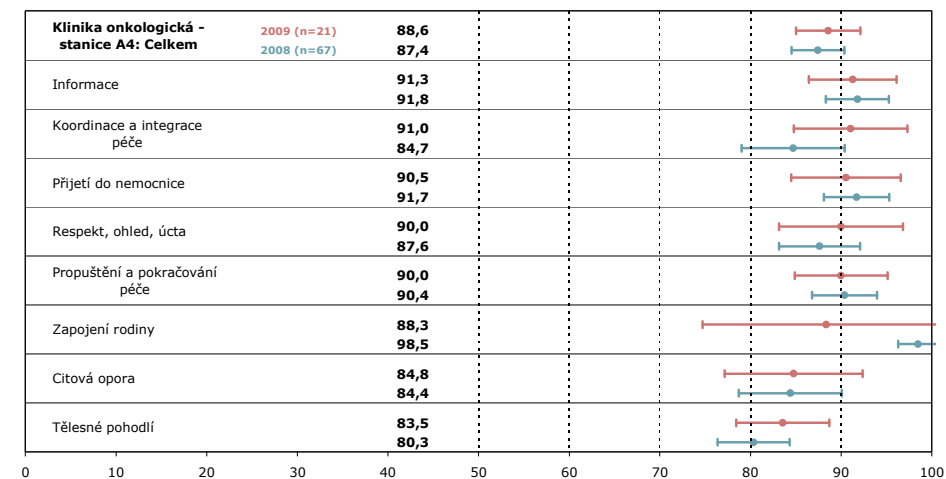


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

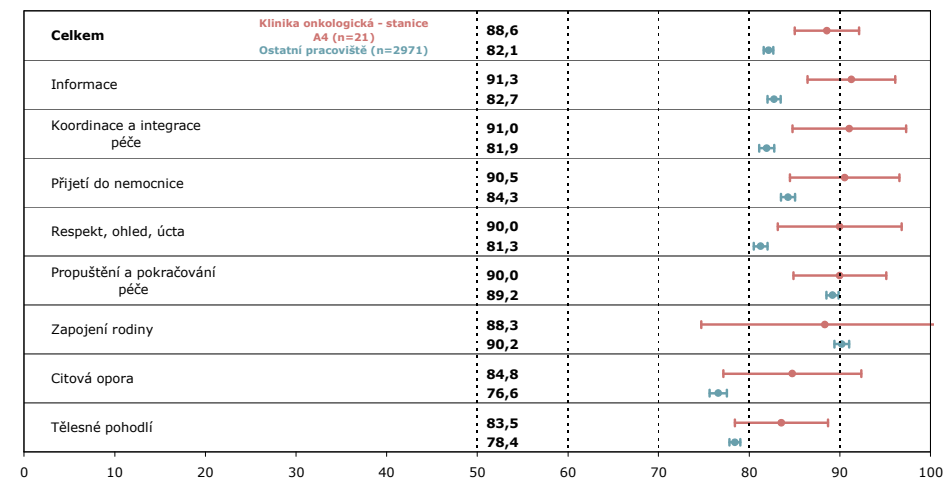
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

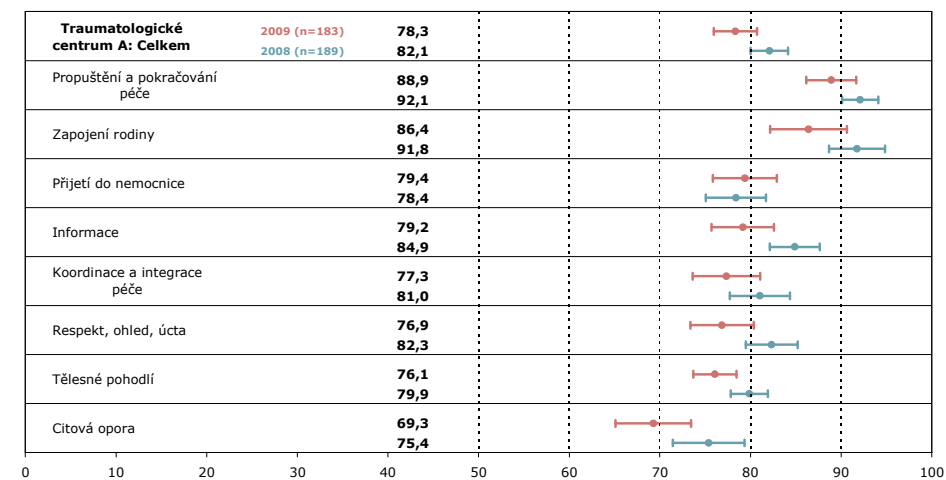
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

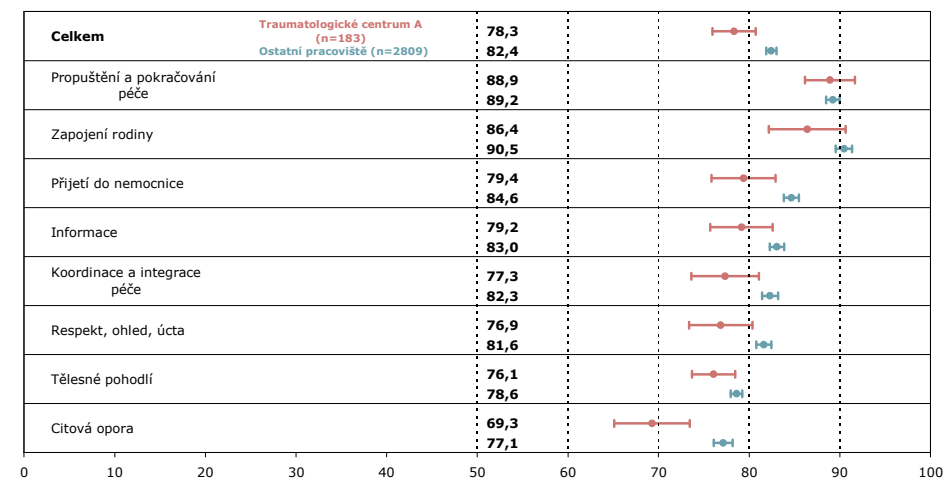
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

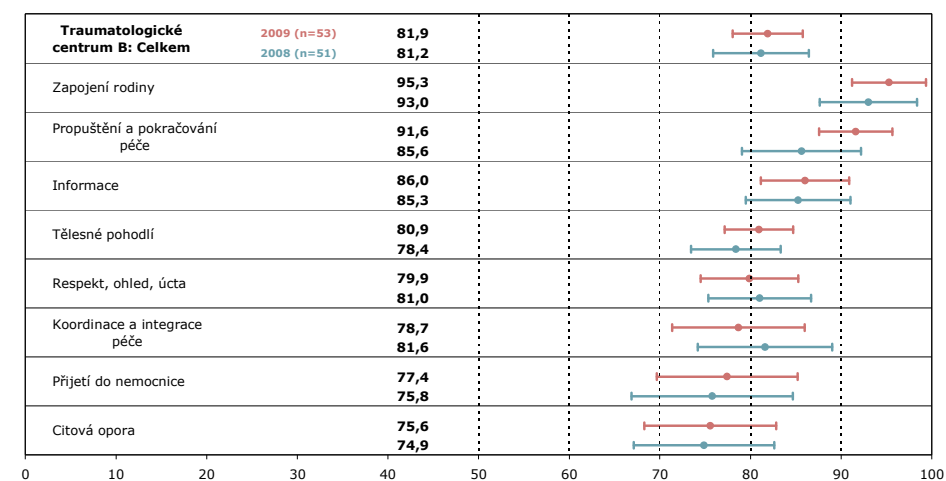


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

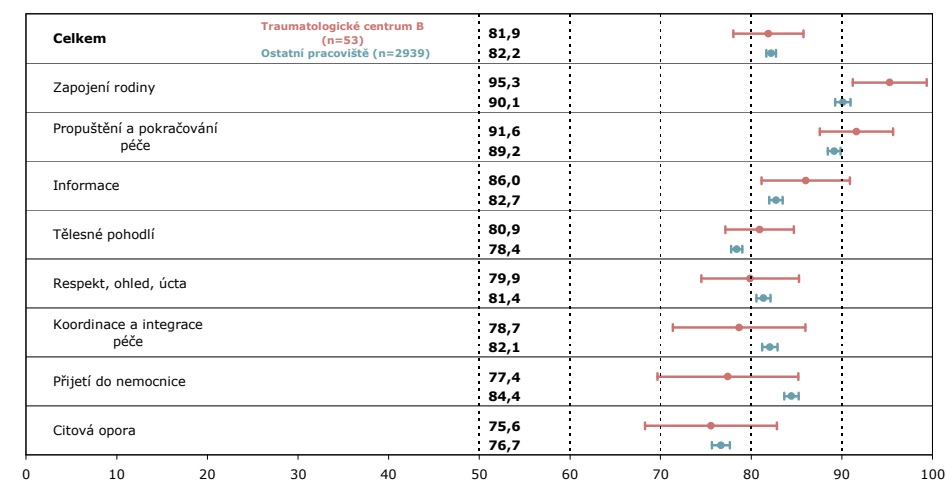
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

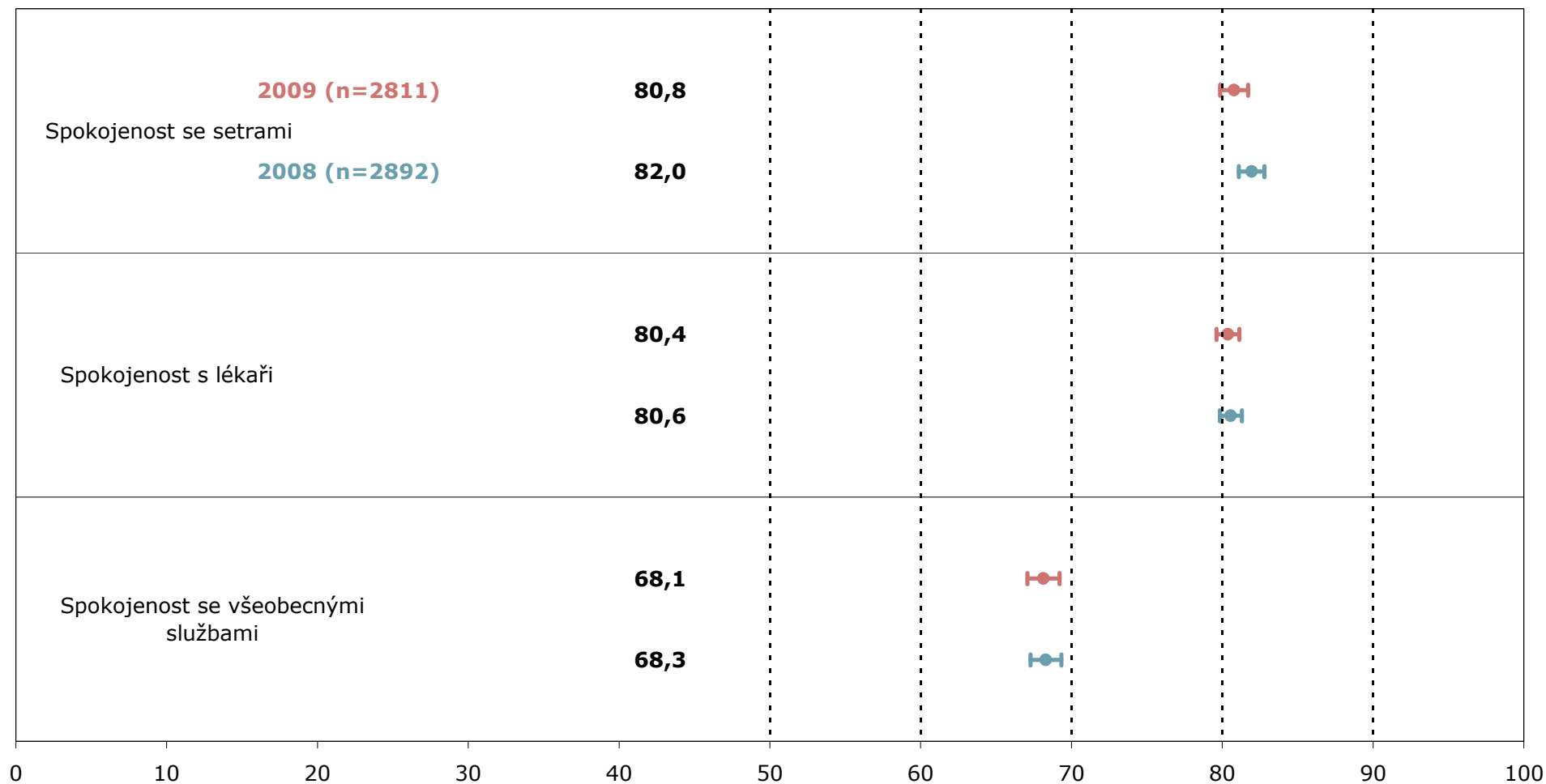


SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a všeob. službami

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

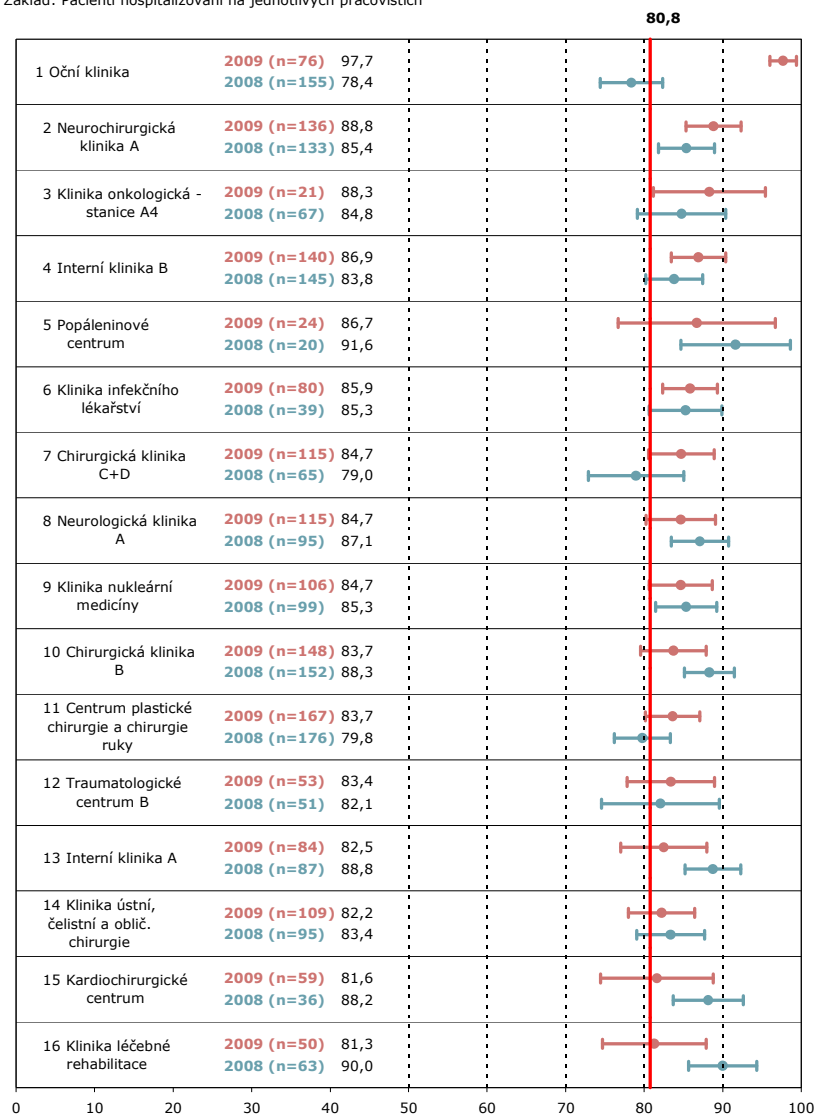


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Spokojenost se sestrami

FN Ostrava: Spokojenost se sestrami

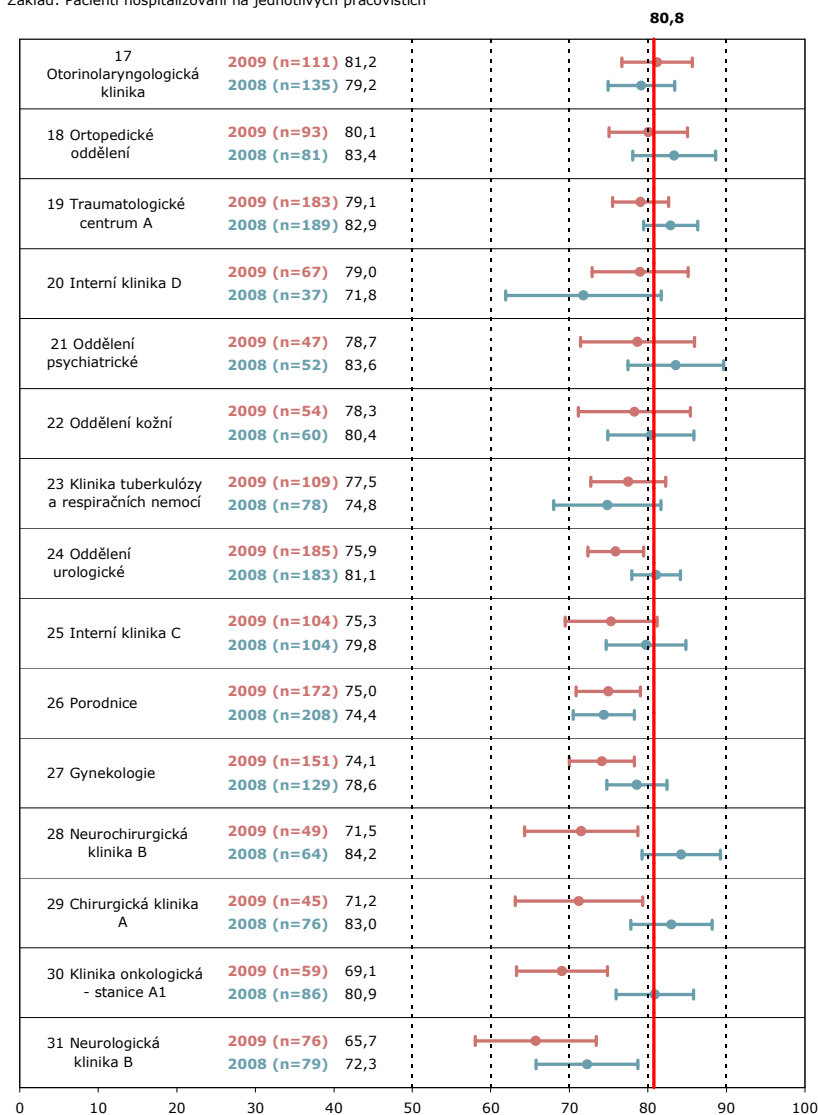
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

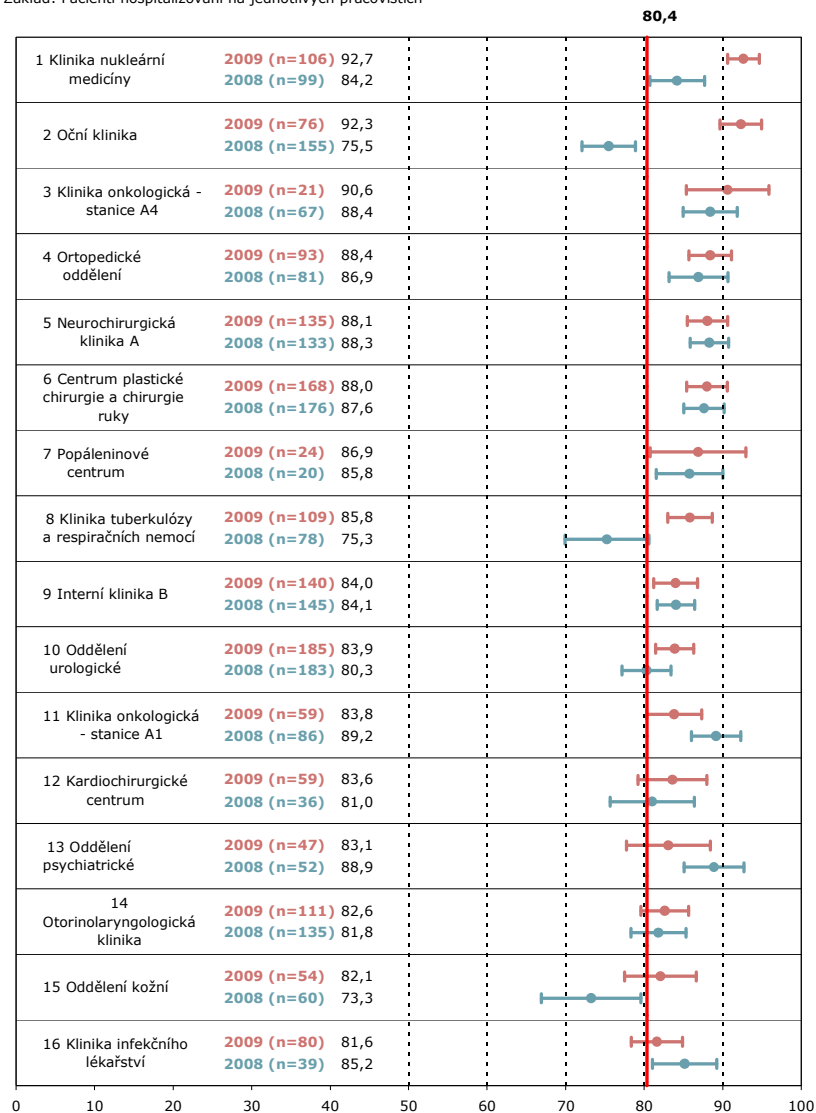


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Spokojenost s lékaři

FN Ostrava: Spokojenost s lékaři

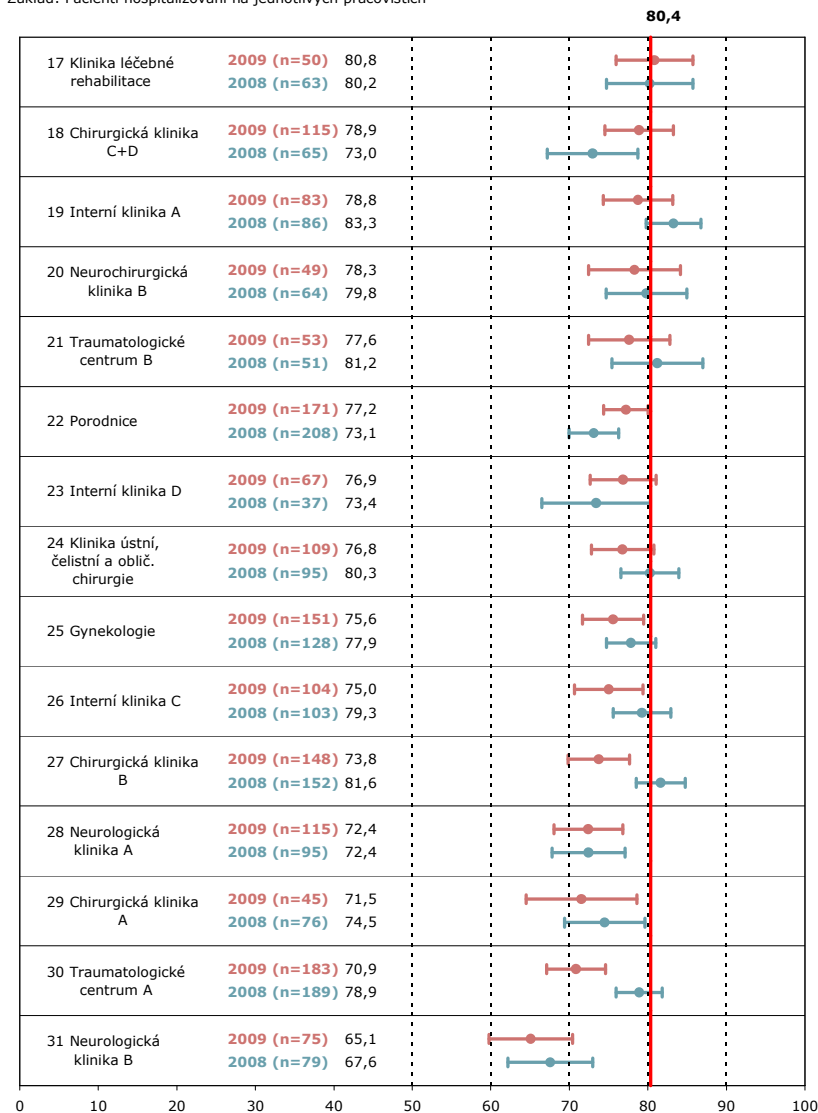
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

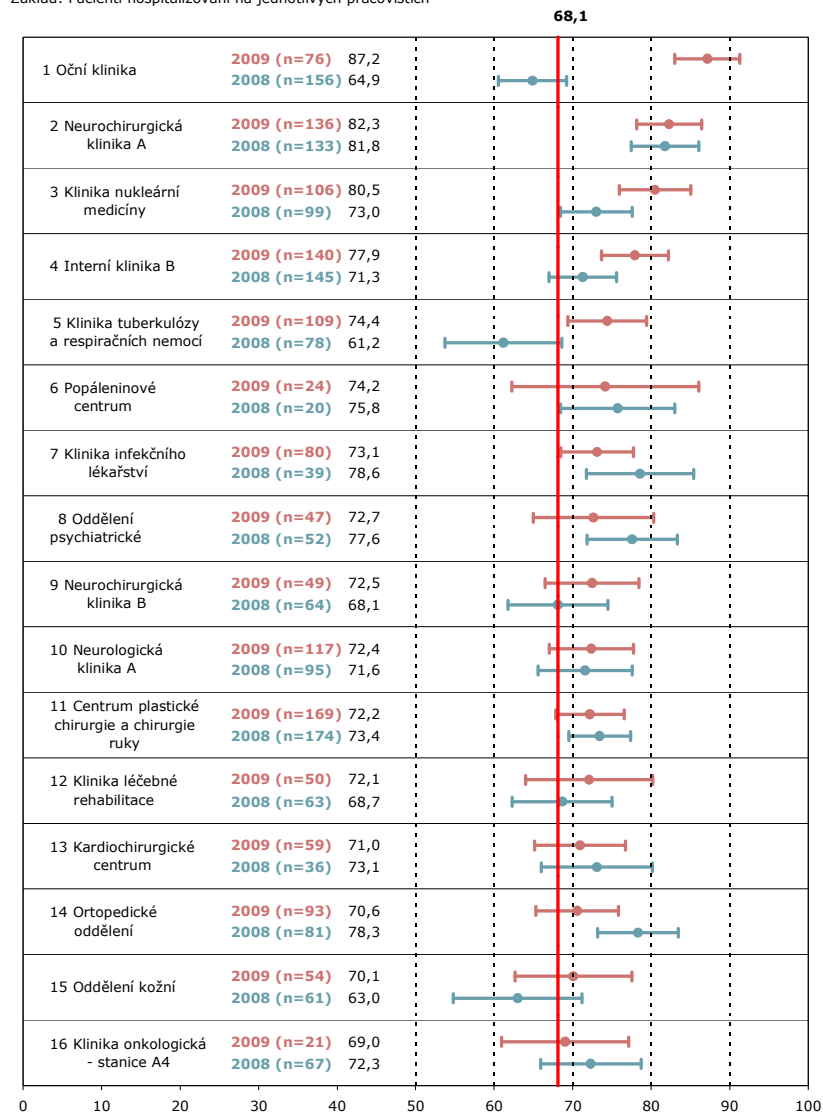


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

Spokojenost se všeobecnými službami

FN Ostrava: Spokojenost se všeob. službami

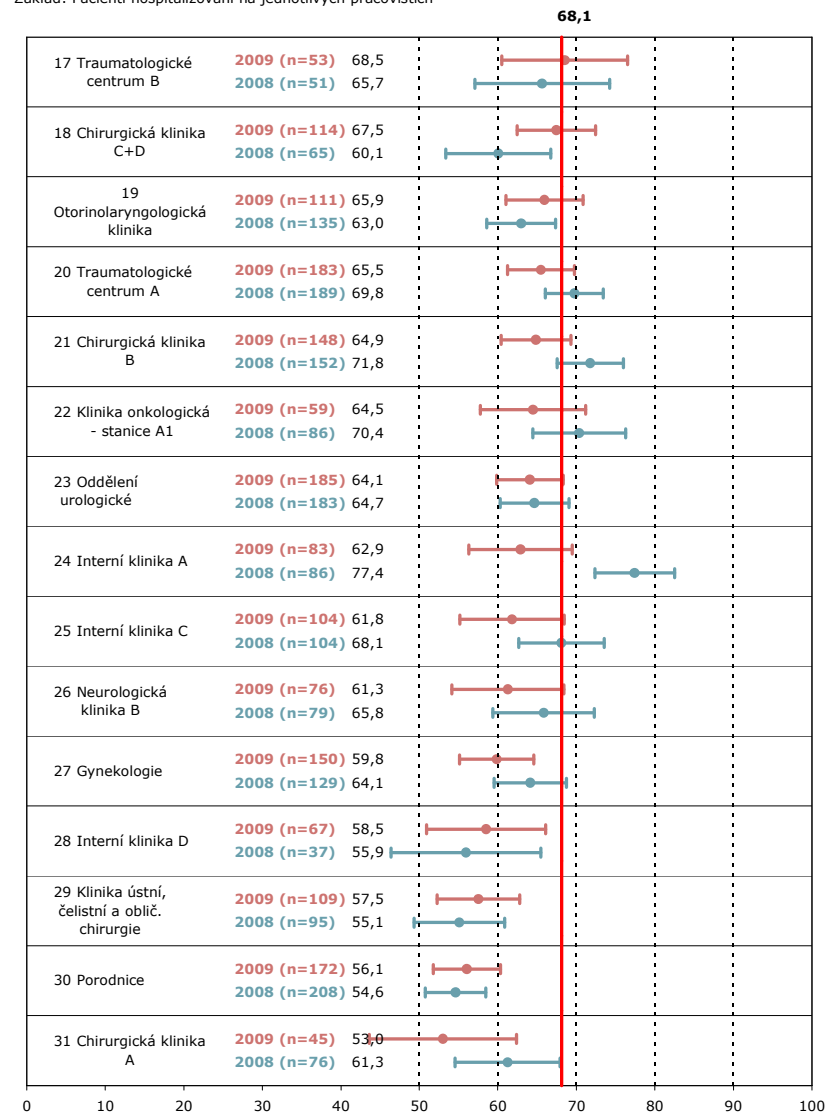
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

FN Ostrava: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009



Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 Oční klinika	76	93,7	92,4	95,0
2 Klinika nukleární medicíny	106	90,5	88,7	92,2
3 Neurochirurgická klinika A	136	88,7	86,6	90,8
4 Klinika onkologická - stanice A4	21	88,6	85,0	92,1
5 Popáleninové centrum	24	86,7	80,6	92,7
6 Interní klinika B	140	86,7	84,6	88,7
7 Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	169	86,4	84,5	88,4
8 Klinika infekčního lékařství	80	85,7	83,5	87,9
9 Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	109	85,0	82,5	87,5
10 Ortopedické oddělení	93	84,7	82,1	87,2
11 Kardiochirurgické centrum	59	84,3	80,2	88,5
12 Oddělení psychiatrické	47	84,0	79,9	88,0
13 Oddělení kožní	54	83,7	79,7	87,7
14 Klinika léčebné rehabilitace	50	83,4	79,7	87,2
15 Otorinolaryngologická klinika	111	82,6	80,1	85,0
16 Chirurgická klinika C+D	115	82,5	79,6	85,4
17 Oddělení urologické	185	82,4	80,5	84,4
18 Neurologická klinika A	117	82,0	79,0	85,0
19 Traumatologické centrum B	53	81,9	78,0	85,8
20 Interní klinika A	84	80,7	77,0	84,3
21 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	109	80,5	78,0	82,9
22 Neurochirurgická klinika B	49	80,3	76,4	84,1
23 Chirurgická klinika B	148	80,2	77,4	82,9
24 Klinika onkologická - stanice A1	59	80,0	76,7	83,2
25 Interní klinika D	67	79,6	76,3	82,8
26 Traumatologické centrum A	183	78,3	76,0	80,7
27 Interní klinika C	104	77,1	73,7	80,5
28 Gynekologie	151	76,6	73,9	79,3
29 Porodnice	172	74,9	72,3	77,4
30 Chirurgická klinika A	45	74,0	68,9	79,0
31 Neurologická klinika B	76	72,0	68,0	76,0



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE ODDĚLENÍ

Přehled indikátorů – přijetí do nemocnice

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	+	+					+	
Chirurgická klinika A	-			-	-		-	-
Chirurgická klinika B		-				-	-	
Chirurgická klinika C+D	-	-					-	-
Kardiochirurgické centrum	+				+	+	+	
Klinika léčebné rehabilitace							+	
Klinika nukleární medicíny	+				+	+	+	+
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	+				+	+	+	
Oční klinika	+				+	+		+
Oddělení kožní				-				
Oddělení psychiatrické							+	
Oddělení urologické	+			+		+	+	
Interní klinika A								
Interní klinika B	+				+			+
Interní klinika C	-				-	-		
Interní klinika D	-						-	
Klinika infekčního lékařství						-		+
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	-		-		-			-
Neurochirurgická klinika A	+					+	+	+
Neurochirurgická klinika B			-	-			+	
Neurologická klinika A								
Neurologická klinika B	-		-	-		-	-	-
Ortopedické oddělení		-		-	+	+		
Otorinolaryngologická klinika				+				
Popáleninové centrum								
Gynekologie							-	-
Klinika onkologická - stanice A1							+	
Klinika onkologická - stanice A4								
Traumatologické centrum A	-		+	+	-	-	-	-
Traumatologické centrum B	-						-	

Přehled indikátorů – respekt, ohled, úcta

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	+	+	+				
Chirurgická klinika A	-			-			-
Chirurgická klinika B							
Chirurgická klinika C+D		-					
Kardiochirurgické centrum	-	-		-			
Klinika léčebné rehabilitace		+					
Klinika nukleární medicíny	+	+			+		+
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí		+	-	-	+	-	
Oční klinika	+		+	+	+	+	+
Oddělení kožní	-		-	-			
Oddělení psychiatrické		+					
Oddělení urologické						+	
Interní klinika A		-					
Interní klinika B							+
Interní klinika C	-					-	-
Interní klinika D		-	+				
Klinika infekčního lékařství	+	+	+	+	+		+
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie		-					
Neurochirurgická klinika A	+	+	+	+	+	+	
Neurochirurgická klinika B					-		
Neurologická klinika A	-	-	-				
Neurologická klinika B	-	-			-	-	-
Ortopedické oddělení	+	+					
Otorinolaryngologická klinika							
Popáleninové centrum							
Gynekologie	-			+	-		-
Klinika onkologická - stanice A1							
Klinika onkologická - stanice A4		+				+	
Traumatologické centrum A	-	-	-				-
Traumatologické centrum B							

Přehled indikátorů – koordinace a integrace péče

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	+			+	+	+		
Chirurgická klinika A	-		-	-	-	-	-	
Chirurgická klinika B								
Chirurgická klinika C+D					-			
Kardiochirurgické centrum								
Klinika léčebné rehabilitace		-						
Klinika nukleární medicíny	+		+	+	+	+	+	+
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí								
Oční klinika	+	+	+	+	+	+	+	+
Oddělení kožní				+			+	
Oddělení psychiatrické				+				
Oddělení urologické								
Interní klinika A						-		
Interní klinika B	+	+		+	+			
Interní klinika C	-		-	-		-		
Interní klinika D						-		-
Klinika infekčního lékařství	+	+	+			+	+	+
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie		-				+		
Neurochirurgická klinika A	+		+			+		+
Neurochirurgická klinika B	-	-				-	-	
Neurologická klinika A								
Neurologická klinika B	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortopedické oddělení				+				
Otorinolaryngologická klinika								
Popáleninové centrum								
Gynekologie	-	-	-	-	-			-
Klinika onkologická - stanice A1								
Klinika onkologická - stanice A4				+				
Traumatologické centrum A	-			-	-	-		
Traumatologické centrum B				-				

Přehled indikátorů – informace a komunikace

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky				+			
Chirurgická klinika A	-				-		
Chirurgická klinika B	-		-	-			
Chirurgická klinika C+D	+	+		+		+	
Kardiochirurgické centrum					+		
Klinika léčebné rehabilitace				-	-		
Klinika nukleární medicíny	+			+	+	+	+
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí			+				
Oční klinika	+			+	+	+	
Oddělení kožní							
Oddělení psychiatrické		-					
Oddělení urologické		-	+		+	-	
Interní klinika A							-
Interní klinika B	+						
Interní klinika C							-
Interní klinika D		-					
Klinika infekčního lékařství		+		-	+		
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie		-					
Neurochirurgická klinika A	+	+		+	+	+	
Neurochirurgická klinika B							
Neurologická klinika A	-				-		
Neurologická klinika B	-			-	-	-	
Ortopedické oddělení							
Otorinolaryngologická klinika							
Popáleninové centrum							
Gynekologie	-	-	-				
Klinika onkologická - stanice A1							
Klinika onkologická - stanice A4							
Traumatologické centrum A	-	+	-	-	-		
Traumatologické centrum B		+					

Přehled indikátorů – tělesné pohodlí

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	+	+	+	+	+			-		+	
Chirurgická klinika A										-	
Chirurgická klinika B	-	-		+		-		-			-
Chirurgická klinika C+D		+	+	+							
Kardiochirurgické centrum											
Klinika léčebné rehabilitace										+	
Klinika nukleární medicíny	+	+				+				+	
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí			-	-			-		-	+	
Oční klinika	+		+	+		+				+	
Oddělení kožní										+	
Oddělení psychiatrické					-	+					
Oddělení urologické	-			-		-	+			-	
Interní klinika A				+	+						
Interní klinika B	+			+		+	-			+	
Interní klinika C		-									-
Interní klinika D						-				+	
Klinika infekčního lékařství	-		-		+	-				-	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie					-	-				-	
Neurochirurgická klinika A	+		+		+	+				+	
Neurochirurgická klinika B				-					-		
Neurologická klinika A	+	-	+	+		+				+	
Neurologická klinika B			-								
Ortopedické oddělení							-				
Otorinolaryngologická klinika											
Popáleninové centrum					-						
Gynekologie	-	-	-	-	-					-	
Klinika onkologická - stanice A1	-		-	-	-	-					
Klinika onkologická - stanice A4		+								+	
Traumatologické centrum A	-	+			-		+	-		-	
Traumatologické centrum B		+								-	

Přehled indikátorů – citová opora

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	+	+	+			
Chirurgická klinika A	-			-		-
Chirurgická klinika B		-	-			
Chirurgická klinika C+D						
Kardiochirurgické centrum		+				
Klinika léčebné rehabilitace						-
Klinika nukleární medicíny	+	+	+			+
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	+	+	+			
Oční klinika	+	+	+	+		+
Oddělení kožní			+			
Oddělení psychiatrické			-			
Oddělení urologické				-		
Interní klinika A						
Interní klinika B	+	+				+
Interní klinika C	-	-			-	
Interní klinika D	-	-				-
Klinika infekčního lékařství				+		+
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie		-				
Neurochirurgická klinika A	+		+	+		+
Neurochirurgická klinika B						
Neurologická klinika A		-				
Neurologická klinika B	-	-	-	-		
Ortopedické oddělení						
Otorinolaryngologická klinika						
Popáleninové centrum						
Gynekologie	-	-	-		-	-
Klinika onkologická - stanice A1						-
Klinika onkologická - stanice A4						
Traumatologické centrum A	-	-	-	-		-
Traumatologické centrum B						

Přehled indikátorů - zapojení rodiny

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky				
Chirurgická klinika A				
Chirurgická klinika B				
Chirurgická klinika C+D				
Kardiochirurgické centrum				
Klinika léčebné rehabilitace				-
Klinika nukleární medicíny				
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	+		+	
Oční klinika	+			
Oddělení kožní				
Oddělení psychiatrické		-		
Oddělení urologické		-	+	
Interní klinika A				
Interní klinika B	+	+		+
Interní klinika C				
Interní klinika D				
Klinika infekčního lékařství		-		
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie				
Neurochirurgická klinika A	+		+	
Neurochirurgická klinika B			-	
Neurologická klinika A				
Neurologická klinika B			-	
Ortopedické oddělení			+	
Otorinolaryngologická klinika	-	-		
Popáleninové centrum				
Gynekologie	-		-	-
Klinika onkologická - stanice A1	+			
Klinika onkologická - stanice A4				
Traumatologické centrum A	-	-	-	
Traumatologické centrum B				

Přehled indikátorů - propuštění a pokračování péče

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2009

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky					-	
Chirurgická klinika A						
Chirurgická klinika B						
Chirurgická klinika C+D					-	
Kardiochirurgické centrum	+				+	
Klinika léčebné rehabilitace				-		
Klinika nukleární medicíny	+	+		+		
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí					+	
Oční klinika	+	+		+	+	+
Oddělení kožní					+	
Oddělení psychiatrické						
Oddělení urologické						
Interní klinika A			-			
Interní klinika B		-		+	+	
Interní klinika C	-	-			+	-
Interní klinika D	-	-				-
Klinika infekčního lékařství	+	+				+
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie						
Neurochirurgická klinika A		-	+			+
Neurochirurgická klinika B						
Neurologická klinika A						
Neurologická klinika B	-		-	-		-
Ortopedické oddělení	+					
Otorinolaryngologická klinika					-	
Popáleninové centrum						
Gynekologie	-		-	-	-	-
Klinika onkologická - stanice A1		-			+	
Klinika onkologická - stanice A4						-
Traumatologické centrum A						
Traumatologické centrum B						



PŘÍLOHA 4: ZÁKLADNÍ FREKVENCE

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	4,4%	131	4,3%	133	4,3%	263
	Neplánovaně, jako akutní případ	29,6%	885	34,1%	1 063	31,9%	1 949
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	62,8%	1 881	57,5%	1 791	60,1%	3 671
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	3,3%	98	4,1%	128	3,7%	226
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	5,0%	94	4,3%	77	4,7%	171
	Nečekala(a) jsem	27,1%	509	27,2%	488	27,2%	997
	2-3 dny	6,1%	115	5,2%	93	5,7%	208
	Do jednoho týdne	18,3%	345	15,9%	285	17,2%	630
	Do jednoho měsíce	31,9%	600	30,9%	554	31,4%	1 154
	Do půl roku	7,7%	144	11,7%	210	9,6%	354
	Do roka	1,7%	31	2,2%	39	1,9%	70
	Do dvou let	0,2%	4	0,6%	11	0,4%	15
	Více než dva roky	0,9%	17	1,0%	18	1,0%	35
	Nevím	1,0%	19	1,0%	17	1,0%	36
Celkem		100,0%	1 881	100,0%	1 791	100,0%	3 671

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	3,1%	58	3,5%	62	3,3%	120
	Ne	88,6%	1 665	87,6%	1 569	88,1%	3 235
	Ano, jednou	7,4%	139	7,7%	138	7,6%	277
	Ano, 2-3x	0,5%	9	0,7%	13	0,6%	22
	Nevím	0,5%	10	0,4%	8	0,5%	18
Celkem		100,0%	1 881	100,0%	1 791	100,0%	3 671

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	5,0%	95	4,4%	80	4,8%	174
	Příliš dlouhá	4,2%	79	4,5%	81	4,3%	159
	Tak akorát	60,4%	1 136	60,8%	1 090	60,6%	2 225
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	26,2%	494	25,0%	447	25,6%	941
	Nevím	4,1%	77	5,2%	93	4,7%	171
Celkem		100,0%	1 881	100,0%	1 791	100,0%	3 671

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	9,9%	187	8,5%	152	9,2%	339
	Ano	4,9%	93	7,4%	133	6,1%	225
	Ne	85,1%	1 601	84,1%	1 506	84,6%	3 107
Celkem		100,0%	1 881	100,0%	1 791	100,0%	3 671

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	1,5%	44	1,8%	56	1,6%	100
	Velmi dobře a profesionálně	79,0%	2 367	80,5%	2 506	79,8%	4 873
	Průměrně	17,2%	514	14,7%	458	15,9%	972
	Velmi špatně	0,6%	17	0,8%	25	0,7%	42
	Nevzpomínám si	1,8%	53	2,2%	68	2,0%	122
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	1,5%	44	1,9%	60	1,7%	104
	Ano	85,0%	2 545	82,0%	2 552	83,4%	5 097
	Ano, v omezené míře	11,0%	331	13,2%	412	12,2%	743
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	0,5%	14	0,4%	14	0,5%	28
	Ne, nežádal(a) jsem informace	2,1%	62	2,4%	75	2,2%	137
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekali/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	2,0%	59	2,1%	64	2,0%	123
	Do 15 minut	52,1%	1 560	55,0%	1 714	53,6%	3 274
	Méně než 1 hodinu	29,7%	890	26,8%	835	28,2%	1 724
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	8,4%	251	8,7%	272	8,6%	523
	Dvě a více hodin	4,1%	122	3,3%	104	3,7%	226
	Nepamatuji si	3,8%	114	4,0%	125	3,9%	239
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	5,4%	161	6,5%	201	5,9%	363
	1=nejlepší známka	65,4%	1 959	64,2%	1 999	64,8%	3 958
	2	22,7%	679	24,1%	751	23,4%	1 430
	3	5,1%	154	4,0%	124	4,6%	279
	4	0,9%	26	0,7%	23	0,8%	49
	5=nejhorší známka	0,5%	16	0,5%	15	0,5%	30
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	2,8%	84	2,8%	87	2,8%	171
	Ne	77,5%	2 320	77,5%	2 414	77,5%	4 735
	Ano, hluk ostatních pacientů	11,1%	333	9,9%	309	10,5%	642
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1,8%	55	1,1%	35	1,5%	89
	Ano, hluk zvenčí	6,8%	203	8,6%	268	7,7%	471
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1,1%	33	1,1%	33	1,1%	67
	Velmi spokojen(a)	81,8%	2 450	82,0%	2 552	81,9%	5 002
	Spiše spokojena(a)	16,2%	486	16,0%	498	16,1%	984
	Spiše nespokojena(a)	0,8%	24	0,8%	24	0,8%	48
	Velmi nespokojena(a)	0,1%	2	0,2%	7	0,1%	9
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	1,1%	33	1,0%	32	1,1%	64
	Velmi spokojen(a)	72,0%	2 156	71,3%	2 219	71,6%	4 375
	Spiše spokojena(a)	24,3%	727	24,3%	757	24,3%	1 483
	Spiše nespokojena(a)	2,1%	64	2,3%	70	2,2%	134
	Velmi nespokojena(a)	0,3%	9	0,6%	19	0,5%	28
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	0,2%	7	0,6%	17	0,4%	24
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	0,9%	28	1,2%	37	1,1%	66
	Ano	79,0%	2 366	80,6%	2 510	79,8%	4 876
	Spiše ano	14,7%	439	12,8%	397	13,7%	836
	Spiše ne	3,6%	107	3,6%	113	3,6%	220
	Ne	1,7%	50	1,7%	53	1,7%	103
	Nevím	0,2%	5	0,1%	3	0,1%	8
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	1,0%	31	1,1%	35	1,1%	65
	Ano	61,8%	1 851	60,9%	1 896	61,3%	3 746
	Spiše ano	19,5%	585	20,3%	632	19,9%	1 217
	Spiše ne	10,2%	306	10,6%	330	10,4%	635
	Ne	6,7%	200	6,5%	202	6,6%	403
	Nevím	0,8%	23	0,6%	20	0,7%	43
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	2,0%	59	1,7%	52	1,8%	110
	Ano	85,2%	2 553	85,3%	2 655	85,3%	5 208
	Spiše ano	6,5%	195	7,0%	218	6,8%	413
	Spiše ne	1,9%	56	2,2%	69	2,0%	125
	Ne	2,1%	63	2,2%	67	2,1%	130
	Nevím	2,3%	70	1,7%	53	2,0%	123
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	1,9%	56	1,8%	56	1,8%	112
	Velmi dobrá	37,5%	1 124	34,8%	1 084	36,1%	2 207
	Spíše dobrá	51,1%	1 532	52,3%	1 628	51,7%	3 159
	Spíše špatná	6,7%	202	8,8%	274	7,8%	476
	Velmi špatná	1,6%	47	1,4%	44	1,5%	91
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	1,2%	35	0,9%	29	1,0%	64
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	1,6%	49	1,5%	48	1,6%	97
	Ano	36,1%	1 082	34,0%	1 059	35,1%	2 141
	Ne	59,4%	1 780	61,6%	1 917	60,5%	3 698
	Nevím	2,8%	84	2,9%	89	2,8%	173
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	1,5%	45	1,4%	42	1,4%	87
	Příliš mnoho	14,8%	445	12,8%	398	13,8%	843
	Přiměřeně	79,6%	2 385	82,1%	2 558	80,9%	4 943
	Příliš málo	2,8%	85	2,9%	91	2,9%	176
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	1,2%	36	0,8%	25	1,0%	60
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	1,4%	42	1,4%	45	1,4%	87
	Ano	95,0%	2 844	95,1%	2 962	95,0%	5 806
	Ne	2,7%	80	2,7%	83	2,7%	163
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	1,0%	29	0,8%	24	0,9%	53
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	1,6%	48	1,9%	60	1,8%	107
	Velmi spokojen(a)	62,1%	1 861	64,4%	2 006	63,3%	3 867
	Spiše spokojena(a)	27,8%	834	26,4%	821	27,1%	1 654
	Spiše nespokojena(a)	2,9%	85	2,3%	70	2,6%	156
	Velmi nespokojena(a)	0,8%	24	0,7%	23	0,8%	47
	Nevím	4,8%	144	4,3%	134	4,5%	278
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	1,4%	41	1,4%	42	1,4%	84
	Ano	1,4%	41	1,2%	36	1,3%	77
	Ne	96,9%	2 902	97,3%	3 029	97,1%	5 931
	Nevím	0,4%	11	0,2%	7	0,3%	17
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	2,7%	80	2,1%	65	2,4%	144
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	67,0%	2 008	66,4%	2 069	66,7%	4 077
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	20,5%	615	22,0%	686	21,3%	1 301
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	9,8%	293	9,4%	294	9,6%	587
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	3,1%	92	3,1%	98	3,1%	190
	Ano	92,6%	2 774	92,4%	2 876	92,5%	5 650
	Ne	4,3%	129	4,5%	140	4,4%	269
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak byste hodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	3,5%	105	2,8%	88	3,2%	193
	Velmi dobrý	62,5%	1 871	63,2%	1 967	62,8%	3 837
	Dobry	32,7%	979	33,0%	1 027	32,8%	2 005
	Nepřiliš dobrý	0,9%	27	0,9%	28	0,9%	55
	Spatný	0,5%	14	0,2%	5	0,3%	19
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,9%	57	1,7%	52	1,8%	109
	Vždy	66,1%	1 980	64,0%	1 993	65,0%	3 974
	Většinou	25,4%	761	26,7%	831	26,1%	1 592
	Občas	2,2%	65	2,8%	88	2,5%	153
	Nidky	0,2%	5	0,2%	7	0,2%	12
	Neptal(a) jsem se	4,3%	128	4,6%	142	4,4%	270
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	3,6%	107	2,9%	90	3,2%	197
	Vždy	61,3%	1 834	63,2%	1 969	62,3%	3 804
	Většinou	16,6%	497	14,2%	443	15,4%	940
	Občas	2,4%	71	2,7%	85	2,6%	156
	Nidky	0,5%	16	0,4%	14	0,5%	30
	Neměla jsem strach ani obavy	15,7%	469	16,5%	513	16,1%	982
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	5,8%	174	6,1%	190	6,0%	364
	Často	4,4%	131	3,5%	110	3,9%	241
	Občas	5,9%	176	6,3%	196	6,1%	372
	Nidky	83,9%	2 513	84,1%	2 618	84,0%	5 132
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	4,8%	144	3,8%	119	4,3%	263
	Ano	86,5%	2 589	89,2%	2 778	87,9%	5 367
	Ne	8,7%	262	7,0%	217	7,8%	479
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,6%	47	1,9%	58	1,7%	105
	Vždy	75,1%	2 248	75,5%	2 350	75,3%	4 598
	Většinou	18,0%	540	16,7%	519	17,3%	1 059
	Občas	2,0%	60	1,7%	53	1,9%	114
	Nidky	0,1%	4	0,2%	6	0,2%	10
	Neptal(a) jsem se	3,2%	96	4,1%	128	3,7%	224
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	2,5%	75	2,4%	75	2,5%	150
	Vždy	64,0%	1 916	65,4%	2 037	64,7%	3 954
	Většinou	14,6%	437	12,7%	396	13,6%	833
	Občas	3,2%	96	2,5%	78	2,8%	174
	Nidky	0,6%	18	0,6%	20	0,6%	38
	Neměla jsem strach ani obavy	15,1%	452	16,3%	509	15,7%	961
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	5,0%	148	5,1%	160	5,0%	308
	Často	3,6%	109	3,6%	112	3,6%	221
	Občas	4,9%	146	5,0%	156	4,9%	302
	Nidky	86,6%	2 592	86,2%	2 686	86,4%	5 278
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	1,3%	40	1,5%	47	1,4%	87
	Určitě ano	80,2%	2 403	81,1%	2 527	80,7%	4 930
	Většinou ano	17,3%	517	16,5%	513	16,9%	1 030
	Většinou ne	0,9%	28	0,8%	26	0,9%	55
	Vůbec ne	0,2%	7	0,0%	1	0,1%	8
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	2,9%	88	3,4%	105	3,2%	193
	Často	2,1%	63	2,5%	78	2,3%	141
	Občas	8,5%	255	8,0%	250	8,3%	504
	Nidky	86,5%	2 590	86,1%	2 681	86,3%	5 271
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	1,5%	46	1,9%	59	1,7%	105
	Určitě ano	81,7%	2 448	82,0%	2 552	81,9%	5 000
	Spíše ano	15,0%	448	14,7%	458	14,8%	907
	Spíše ne	0,6%	19	0,8%	24	0,7%	44
	Určitě ne	0,4%	11	0,1%	3	0,2%	14
	Nevím	0,7%	22	0,6%	17	0,6%	40
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	2,7%	81	2,8%	87	2,8%	168
	Ano	22,1%	663	22,1%	687	22,1%	1 350
	Ne	51,4%	1 541	51,0%	1 588	51,2%	3 129
	Nevím	23,7%	710	24,2%	752	23,9%	1 462
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	3,2%	97	3,8%	117	3,5%	214
	Ano	71,6%	2 145	71,6%	2 230	71,6%	4 376
	Ne	5,4%	162	5,4%	169	5,4%	331
	Nevím	19,7%	591	19,2%	597	19,5%	1 189
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	2,7%	81	3,3%	103	3,0%	184
	Vždy	78,9%	2 364	78,2%	2 437	78,6%	4 800
	Občas	14,1%	424	14,0%	435	14,1%	859
	Nidky	2,1%	64	2,9%	92	2,5%	155
	Lékař se mnou nehovořil	2,1%	62	1,5%	48	1,8%	110
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	2,5%	74	2,7%	84	2,6%	158
	Vždy	86,5%	2 591	86,6%	2 696	86,5%	5 287
	Občas	10,3%	308	9,5%	297	9,9%	605
	Nidky	0,7%	22	1,2%	38	1,0%	59
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	2,6%	77	2,3%	70	2,4%	147
	Velmi spokojen(a)	72,5%	2 173	74,9%	2 332	73,7%	4 504
	Spíše spokojena(a)	17,6%	526	15,8%	494	16,7%	1 019
	Spíše nespokojena(a)	0,9%	28	0,8%	26	0,9%	54
	Velmi nespokojena(a)	0,2%	6	0,2%	6	0,2%	11
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	6,2%	186	6,0%	187	6,1%	373
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	2,8%	83	3,1%	98	3,0%	181
	Ano	87,8%	2 631	85,7%	2 669	86,8%	5 300
	Ne	4,2%	125	5,5%	172	4,8%	296
	Nevím	5,2%	156	5,7%	176	5,4%	332
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	5,1%	152	5,0%	156	5,0%	308
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,2%	36	1,4%	45	1,3%	81
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	4,1%	122	4,8%	148	4,4%	270
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	9,8%	293	8,5%	265	9,1%	559
	Termíny byly vždy dodrženy	72,6%	2 174	73,4%	2 285	73,0%	4 459
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	5,7%	171	5,5%	171	5,6%	342
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,6%	47	1,4%	44	1,5%	91
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	3,6%	107	3,6%	111	3,6%	218
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	2,3%	69	2,9%	92	2,6%	161
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	59,7%	1 789	63,1%	1 965	61,5%	3 754
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,1%	34	1,4%	43	1,3%	77
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	26,2%	785	23,2%	722	24,7%	1 506
	Nevím	7,0%	211	5,9%	182	6,4%	393
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	3,8%	115	5,1%	157	4,5%	272
	Ne	87,2%	2 610	86,1%	2 680	86,6%	5 291
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	2,9%	88	3,8%	119	3,4%	207
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,2%	7	0,2%	5	0,2%	12
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	0,5%	16	1,0%	33	0,8%	49
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	2,7%	81	1,8%	56	2,2%	137
	Ano, z jiného důvodu	2,6%	79	2,0%	63	2,3%	142
	Celkem	100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	4,4%	133	5,3%	167	4,9%	300
	Jasně a srozumitelně	92,5%	2 770	91,7%	2 857	92,1%	5 626
	Málo srozumitelně	1,4%	42	1,9%	58	1,6%	100
	Nesrozumitelně	0,2%	6	0,1%	2	0,1%	8
	Nevysvětlili vůbec	1,5%	44	1,0%	31	1,2%	75
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	7,1%	213	7,0%	219	7,1%	432
	Jasně a srozumitelně	85,4%	2 559	85,5%	2 662	85,5%	5 221
	Málo srozumitelně	2,6%	76	2,5%	79	2,5%	155
	Nesrozumitelně	0,2%	6	0,3%	8	0,2%	14
	Neřekl vůbec	4,7%	141	4,7%	146	4,7%	287
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	6,9%	207	7,7%	240	7,3%	447
	Jasně a srozumitelně	48,9%	1 465	46,6%	1 452	47,7%	2 916
	Málo srozumitelně	1,2%	35	1,4%	43	1,3%	79
	Nesrozumitelně	0,3%	8	0,2%	7	0,3%	15
	Nevysvětlili vůbec	2,5%	76	3,3%	103	2,9%	179
	Moji blízcí nebyli přítomní při mém propouštění	40,2%	1 204	40,8%	1 269	40,5%	2 473
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Nabídli Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	7,7%	231	8,0%	248	7,8%	478
	Ano	14,6%	436	14,1%	438	14,3%	874
	Ne	7,6%	227	6,9%	216	7,3%	443
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	70,1%	2 101	71,1%	2 213	70,6%	4 314
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	2,1%	62	2,0%	63	2,0%	125
	Určitě ano	82,8%	2 481	82,2%	2 559	82,5%	5 040
	Spíše ano	14,3%	428	14,7%	459	14,5%	887
	Spíše ne	0,6%	19	1,0%	32	0,8%	51
	Určitě ne	0,2%	5	0,0%	1	0,1%	6
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	2,6%	79	2,6%	83	2,6%	162
	Výjimečně velká	43,1%	1 292	43,0%	1 338	43,1%	2 630
	Velká	51,8%	1 551	52,3%	1 629	52,1%	3 181
	Malá	2,2%	65	1,9%	58	2,0%	123
	Nedostatečná	0,2%	7	0,2%	6	0,2%	13
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	9,9%	296	8,5%	266	9,2%	562
	Velmi spokojen(a)	61,2%	1 834	59,9%	1 866	60,6%	3 700
	Spíše spokojena(a)	27,0%	809	30,0%	933	28,5%	1 742
	Spíše nespokojena(a)	1,4%	40	1,3%	40	1,3%	80
	Zcela nespokojena(a)	0,5%	15	0,3%	9	0,4%	24
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	2,0%	61	2,3%	73	2,2%	134
	Výborná	65,3%	1 957	64,4%	2 007	64,9%	3 964
	Velmi dobrá	25,7%	769	27,8%	864	26,7%	1 634
	Dobrá	6,3%	190	5,1%	160	5,7%	350
	Dostatečná	0,5%	14	0,3%	10	0,4%	24
	Nedostatečná	0,1%	4			0,1%	4
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

Frekvence

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	4,6%	137	5,0%	155	4,8%	292
	Lepší	80,7%	2 416	80,2%	2 498	80,4%	4 914
	Stejný	13,5%	406	13,7%	427	13,6%	832
	Horší	1,2%	36	1,1%	35	1,2%	71
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109

		2009		2008		Celkem	
		%	N	%	N	%	N
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	2,6%	78	2,9%	92	2,8%	170
	Určitě ano	80,0%	2 396	78,4%	2 441	79,2%	4 838
	Spíše ano	16,2%	486	17,1%	532	16,7%	1 019
	Spíše ne	0,8%	25	1,4%	45	1,1%	70
	Určitě ne	0,3%	9	0,1%	4	0,2%	13
Celkem		100,0%	2 995	100,0%	3 114	100,0%	6 109



FAKULTNÍ NEMOCNICE PLZEŇ



Fakultní nemocnice Plzeň: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 54 % žen a 46 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Jako akutní případ bylo do nemocnice přijato 35 % pacientů. 55 % bylo přijato plánovaně. Většina pacientů nečekala na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnici Plzeň je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 81,3 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Kliniky TRN B, Hematoonkologického oddělení a Oční kliniky.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **U všech sledovaných dimenzí s výjimkou citové opory a tělesného pohodlí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
 - ☐ Doba podávání jídel
 - ☐ Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
 - ☐ Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
 - ☐ Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
 - ☐ Zajištění citových a duchovních potřeb
 - ☐ Doba ranního buzení

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 81 %, s **lékaři** 79 % a se **všeobecnými službami** 66 %.



OBEČNÉ

Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickеровských“ dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení nemocnice v Plzni:

- ☐ I.interní klinika A
- ☐ I.interní klinika B
- ☐ I. interní klinika C
- ☐ I. interní klinika D
- ☐ Chirurgická klinika A
- ☐ Chirurgická klinika B
- ☐ Chirurgická klinika C
- ☐ Chirurgická klinika E
- ☐ Chirurgická klinika F
- ☐ Neurologická klinika B
- ☐ Neurologie detaš. prac.
- ☐ Neurochirurgické oddělení A
- ☐ Neurochirurgické oddělení B
- ☐ Klinika KOTPU A (ortopedie)
- ☐ Klinika KOTPU B (ortopedie)
- ☐ Klinika KOTPU C (ortopedie)
- ☐ Stomatologická klinika
- ☐ Oční klinika
- ☐ Odd. plastické chirurgie
- ☐ Oddělení kardiochirurgie
- ☐ Hematoonkologické oddělení
- ☐ II. interní klinika 1.p.
- ☐ II.interní klinika 2.p.
- ☐ II. interní klinika 3 p.
- ☐ Klinika pracov.lékařství
- ☐ Oddělení klinické farmakologie
- ☐ Infekční klinika EIIA+EIIB+IsA
- ☐ Gynekolog.-porod.klinika GIIA - šestinedělí
- ☐ Gynekolog.-porod. klinika GIB
- ☐ Gynekolog.-porod.klinika GIIB
- ☐ Urologická klinika A
- ☐ Urologická klinika B
- ☐ ORL klinika A
- ☐ ORL klinika B
- ☐ Dermatovenerologická klinika A
- ☐ Dermatovenerologická klinika B

- ☐Klinika TRN A (plicní)
- ☐Klinika TRN B (plicní)
- ☐Oddělení léčebné rehabilitace
- ☐Onkolog. a radioterap. oddělení A
- ☐Onkolog. a radioterap. oddělení B
- ☐Onkolog. a radioterap. oddělení C
- ☐Interní oddělení A
- ☐Interní oddělení B
- ☐Interní oddělení C
- ☐Chirurgické oddělení A
- ☐Chirurgické oddělení B
- ☐Chirurgické oddělení C
- ☐Jiné

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovená plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl aspoň 20 ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní“.
- Každé oddělení vyplňuje Hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).
- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno. Pokud je přesto počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit.

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 2582
- Termín dotazování: duben 2009
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

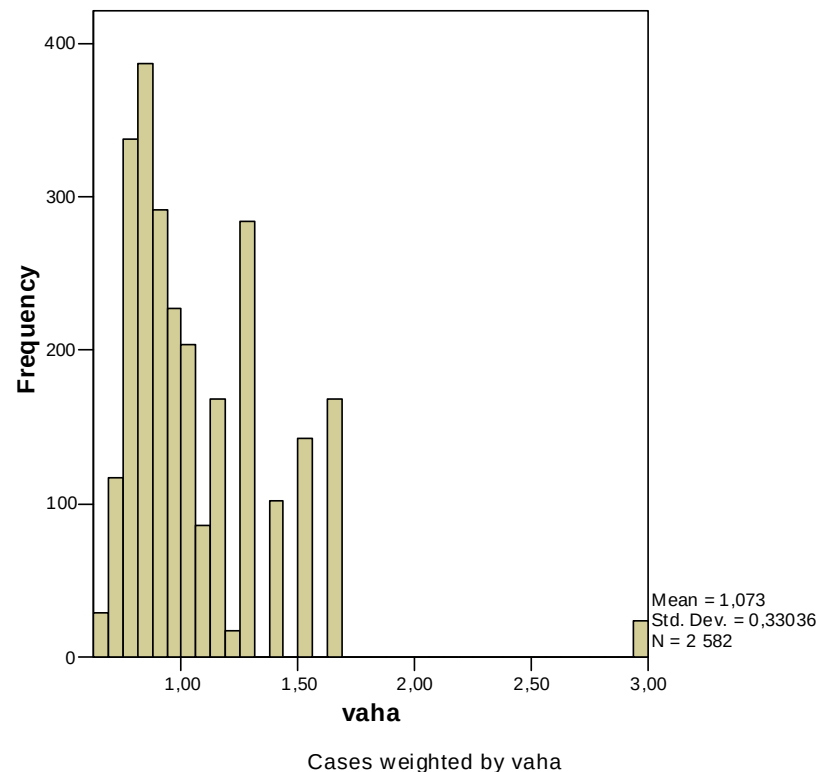
- Počet hospitalizovaných pacientů: 3878
- Počet nezařazených pacientů: 301
- Počet validních dotazníků: 2582
- **Návratnost: 72 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 48
- Počet pracovišť s $n < 20$: 0
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 1
 - Gynekol.-porod.klinika GIJA - šestinedělí

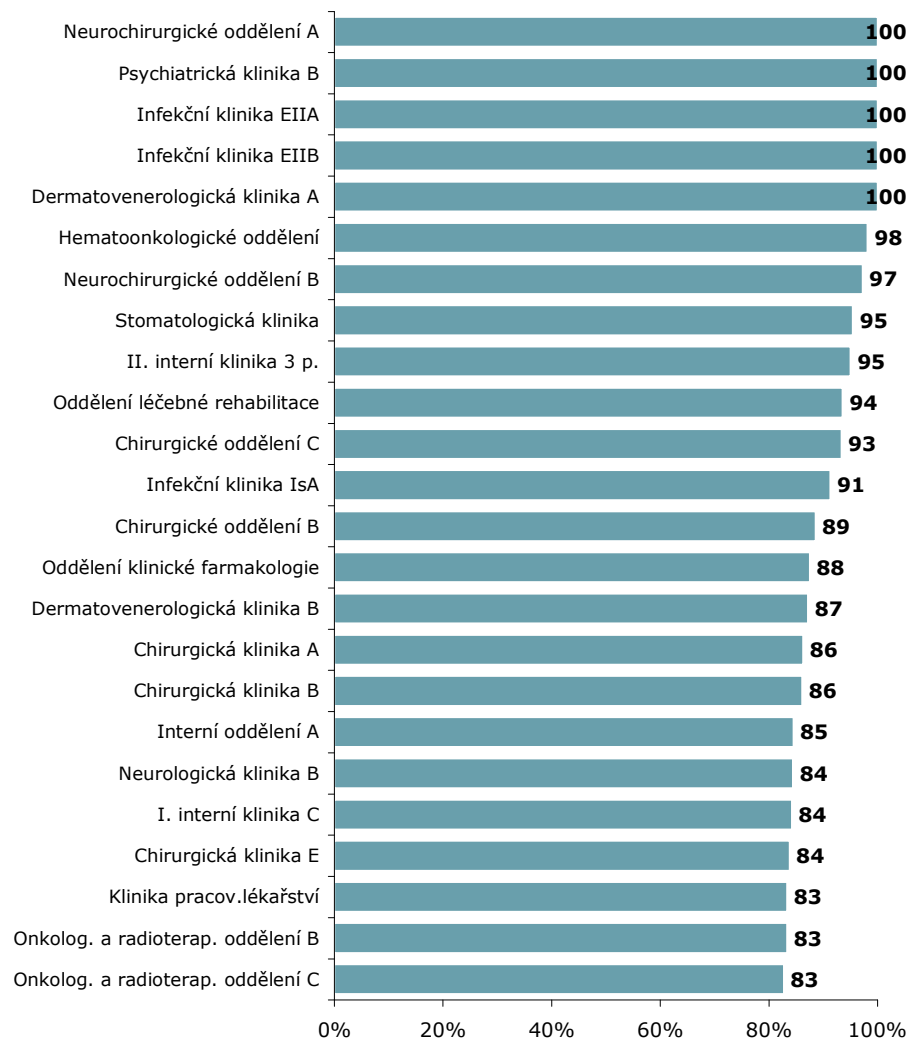
Vážení dat

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



Návratnost dotazníků

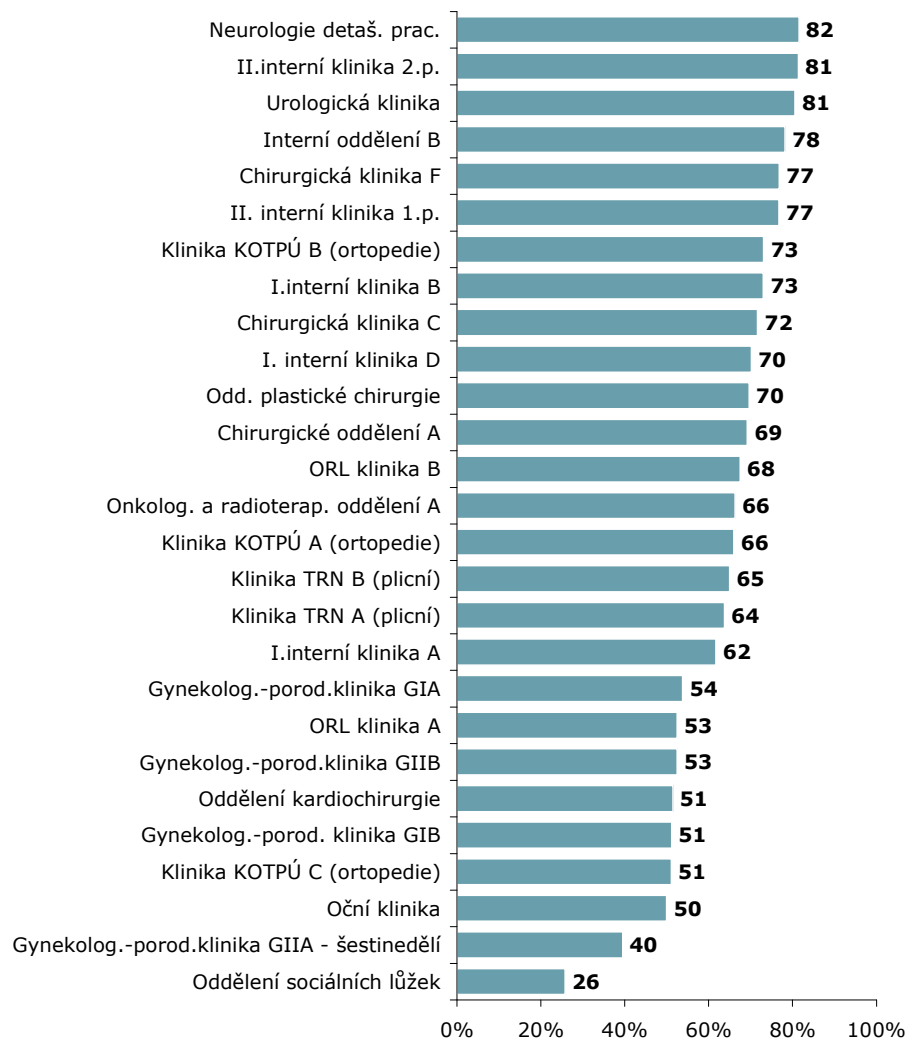
ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

Návratnost dotazníků

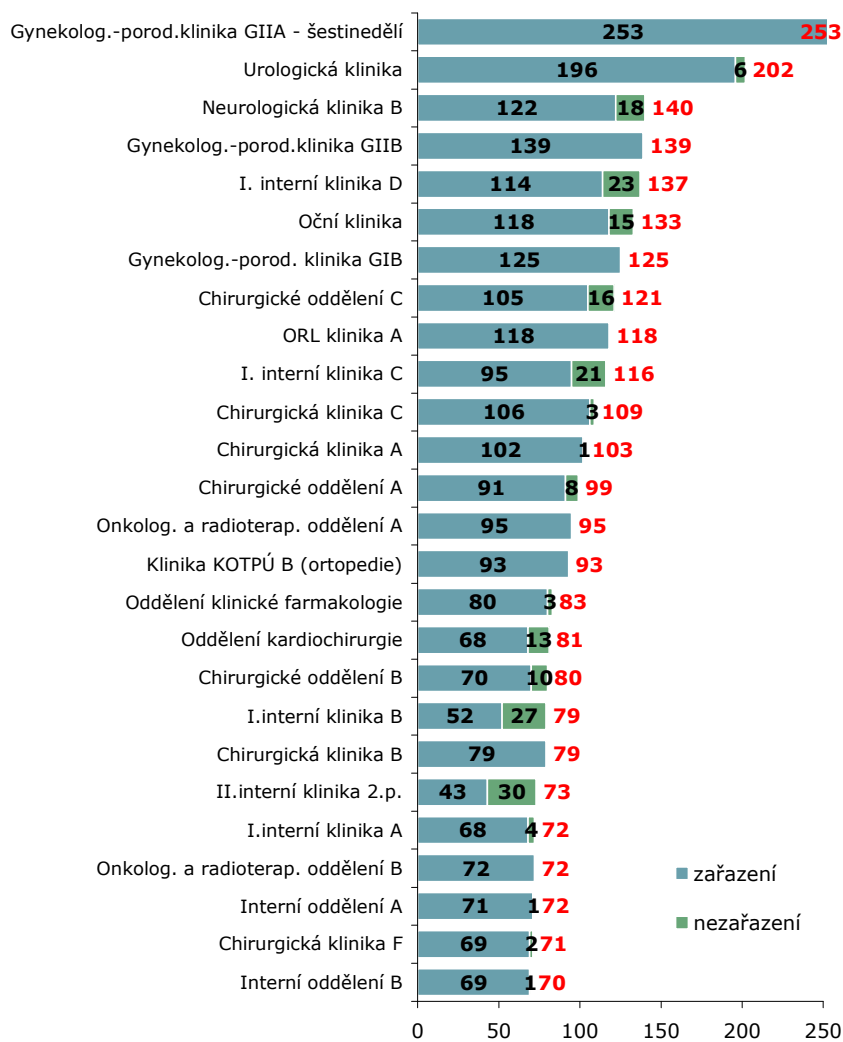
ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

Počty propuštěných pacientů

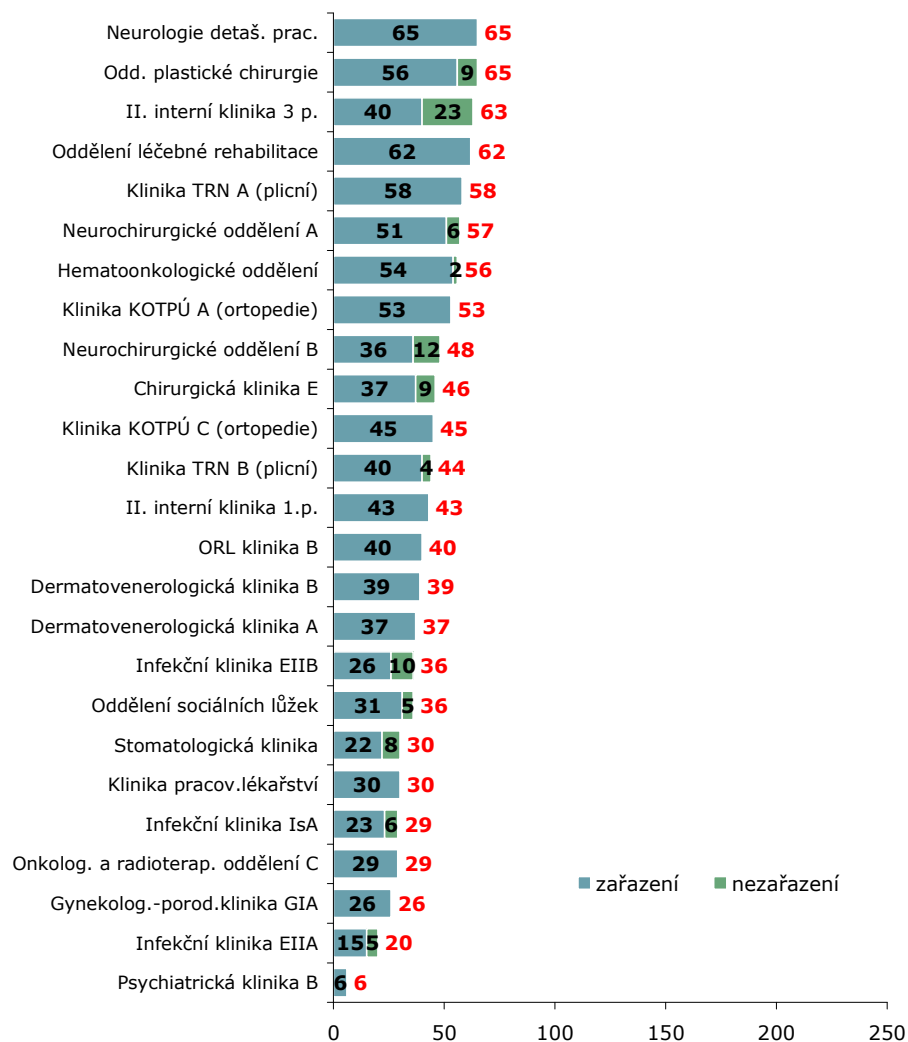
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počty propuštěných pacientů

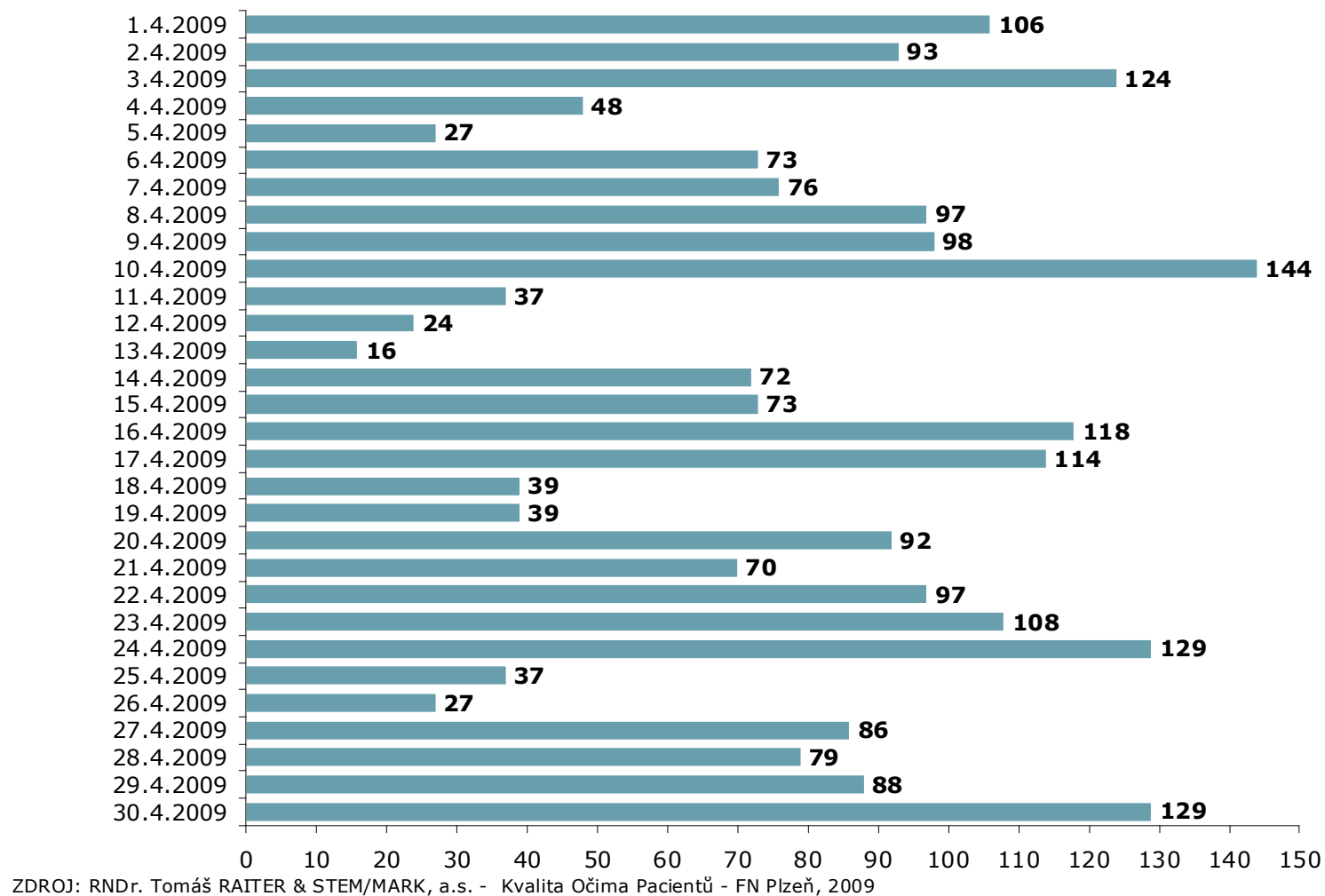
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

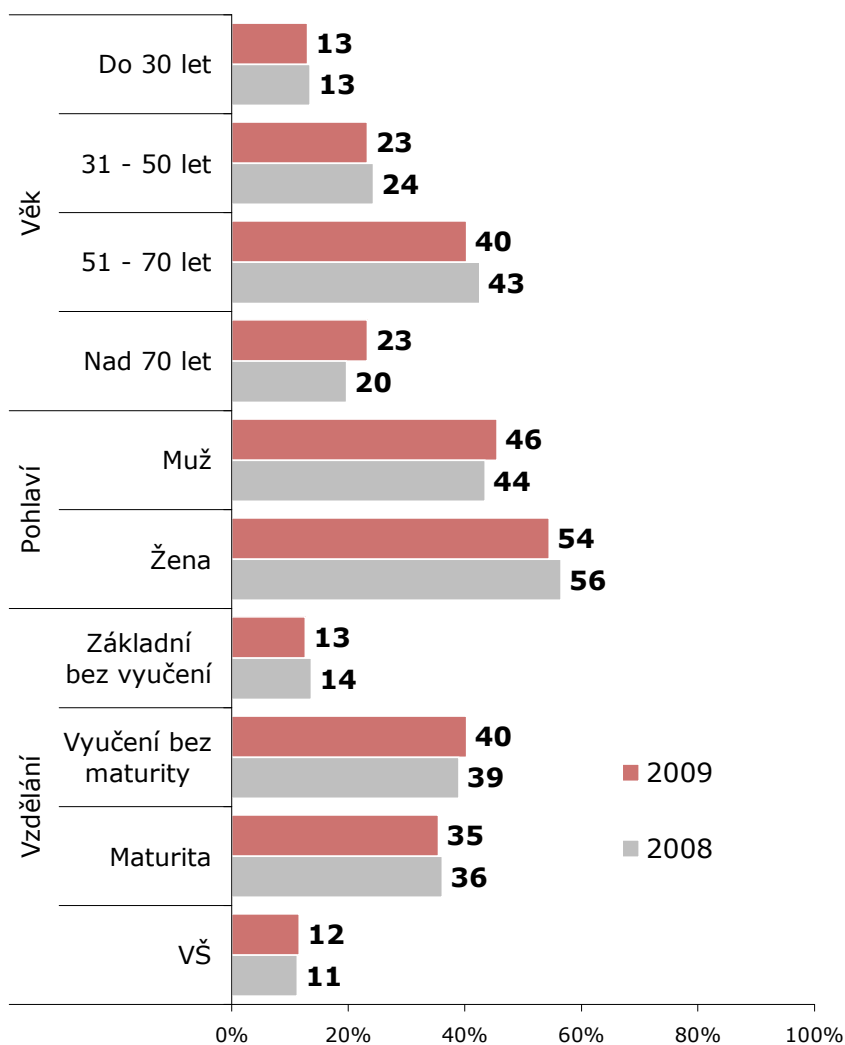
Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2582



Demografická struktura pacientů

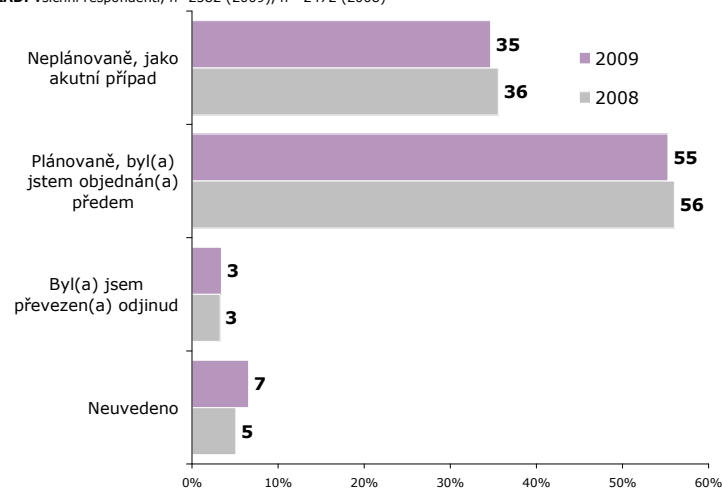
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2582 (2009), n= 2472 (2008)



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

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

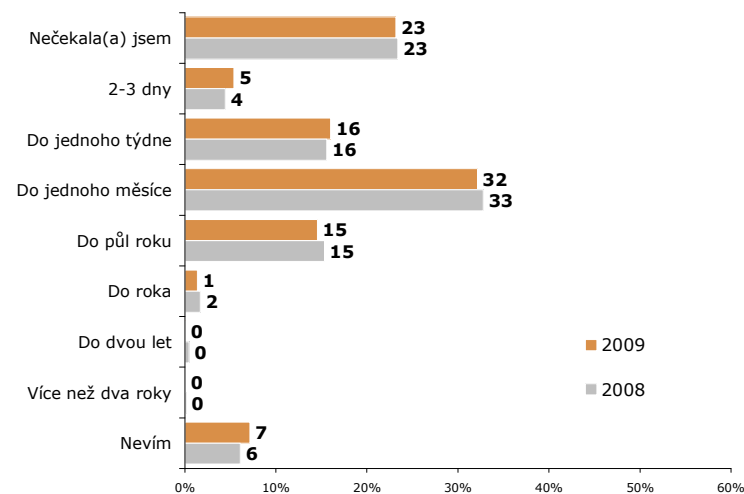
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2582 (2009), n= 2472 (2008)



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

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=1444 (2009), n=1378 (2008)



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

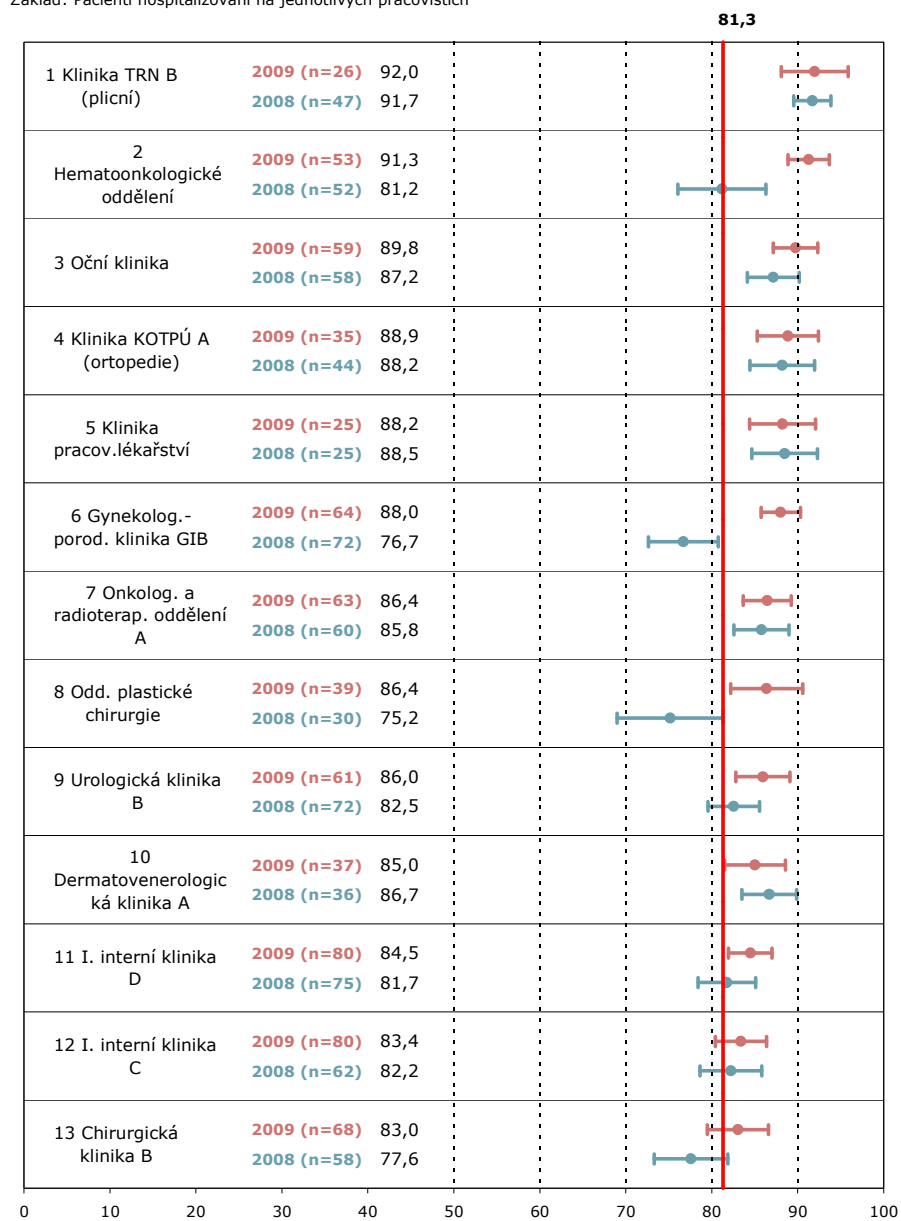


SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

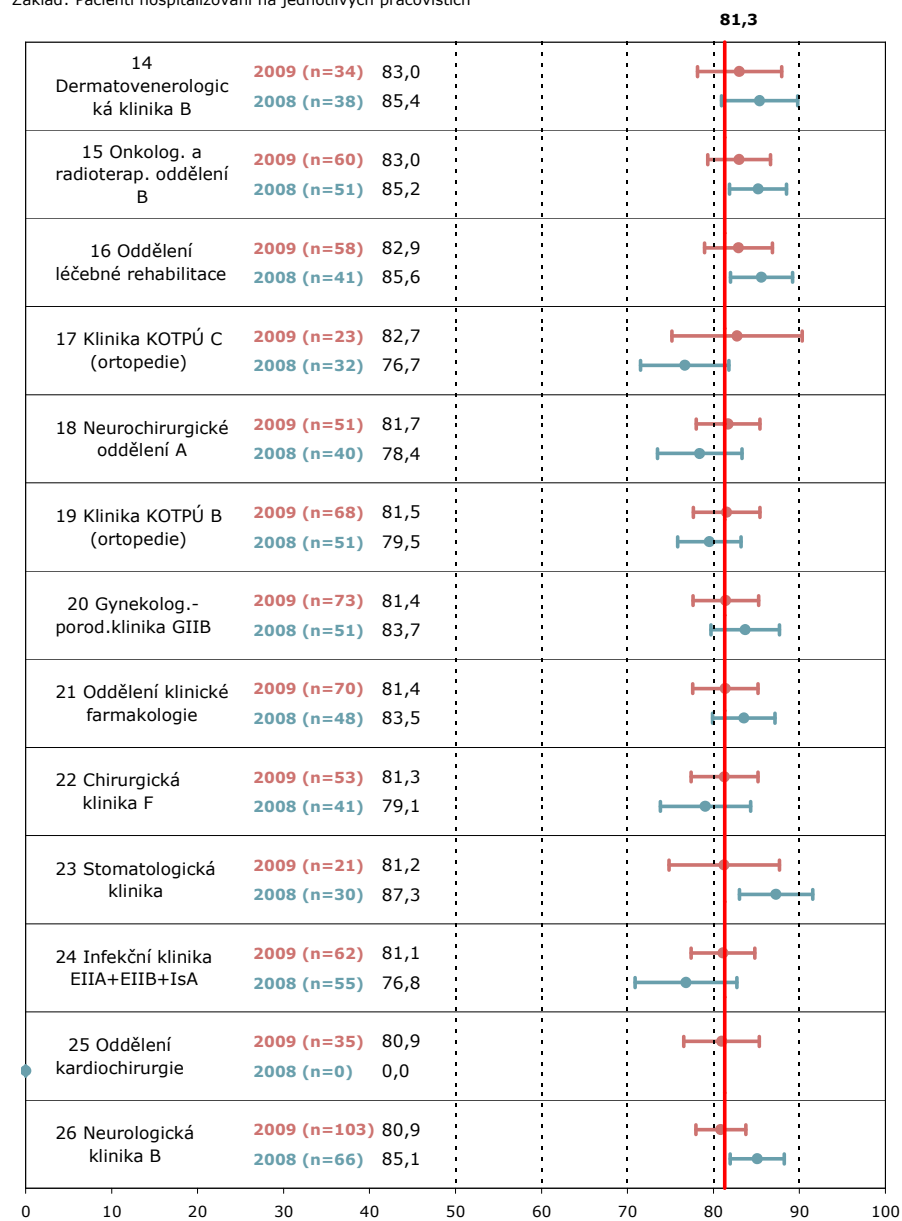
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

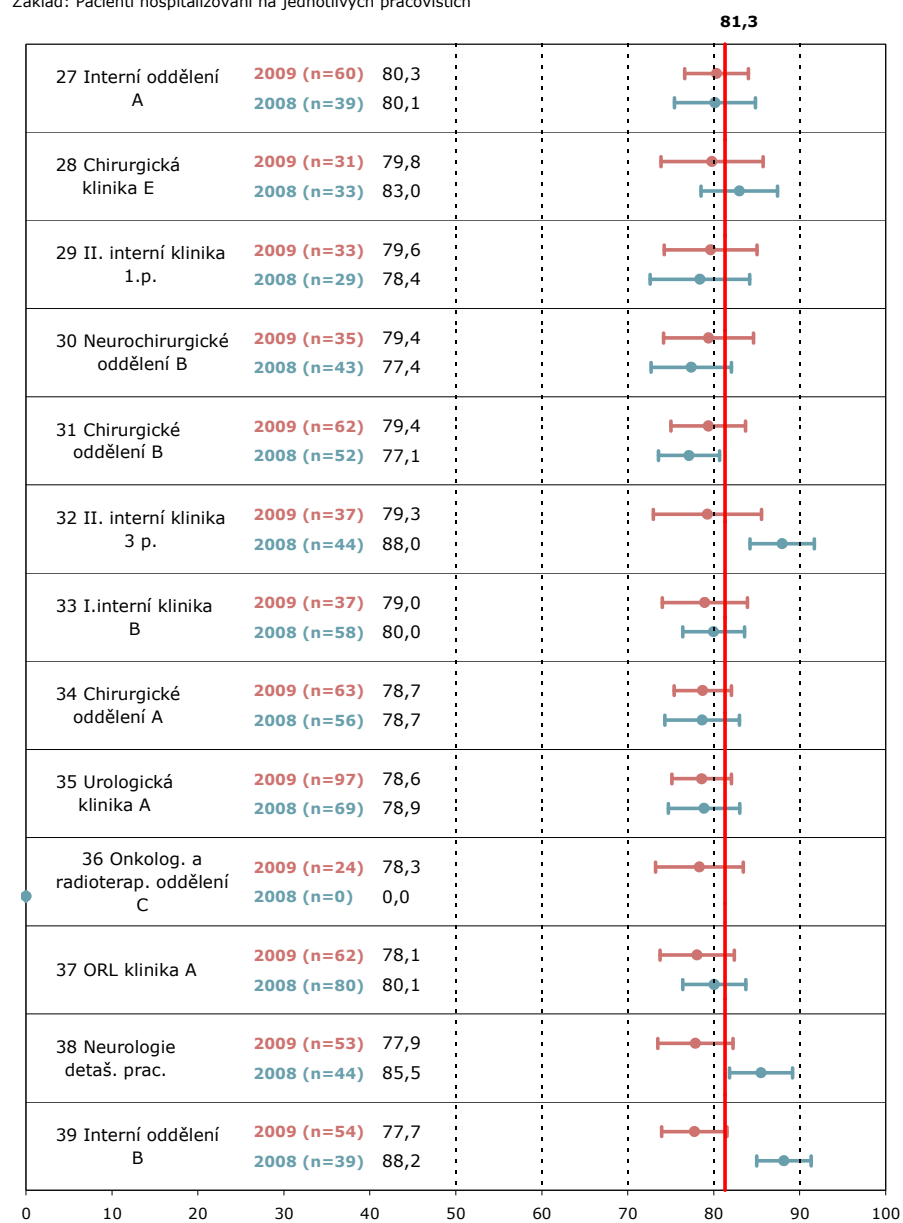
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

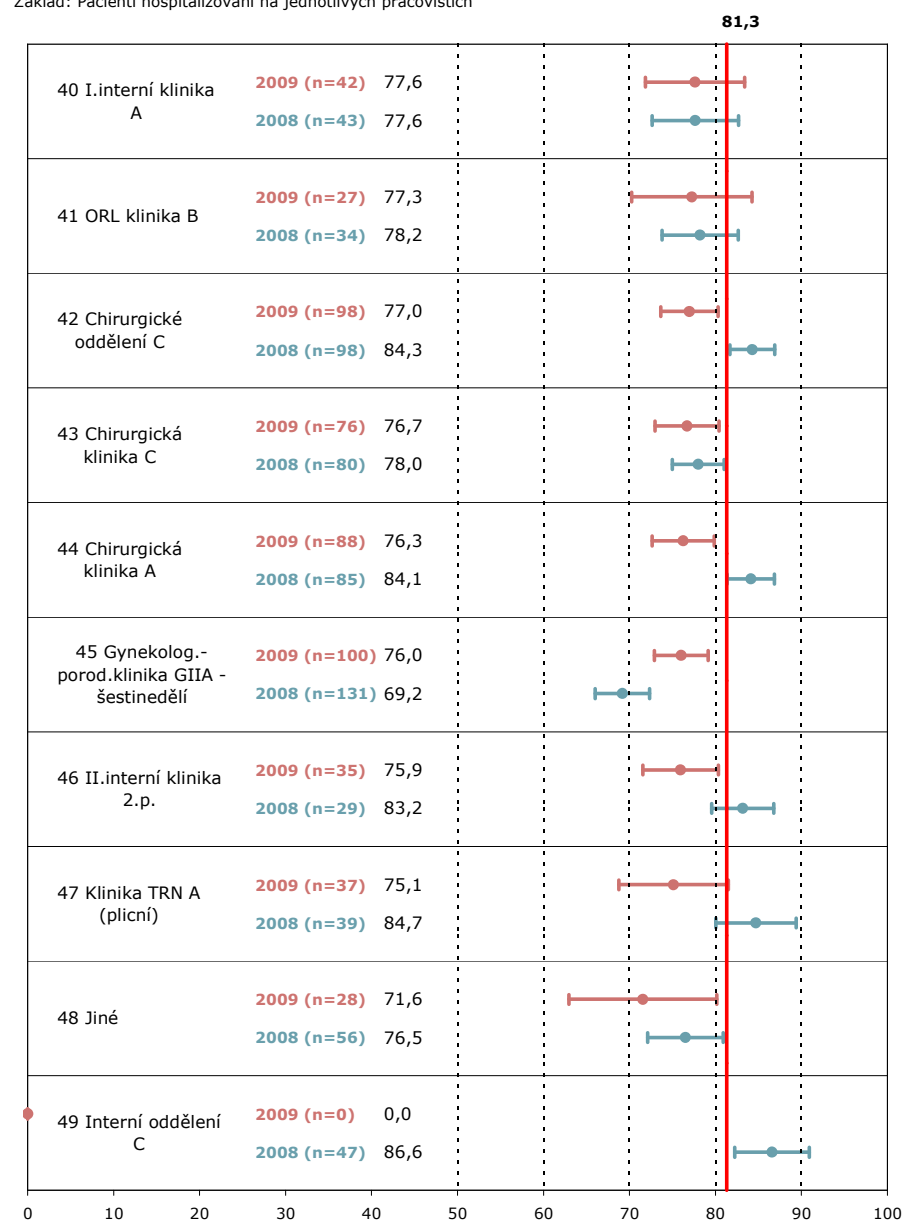
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

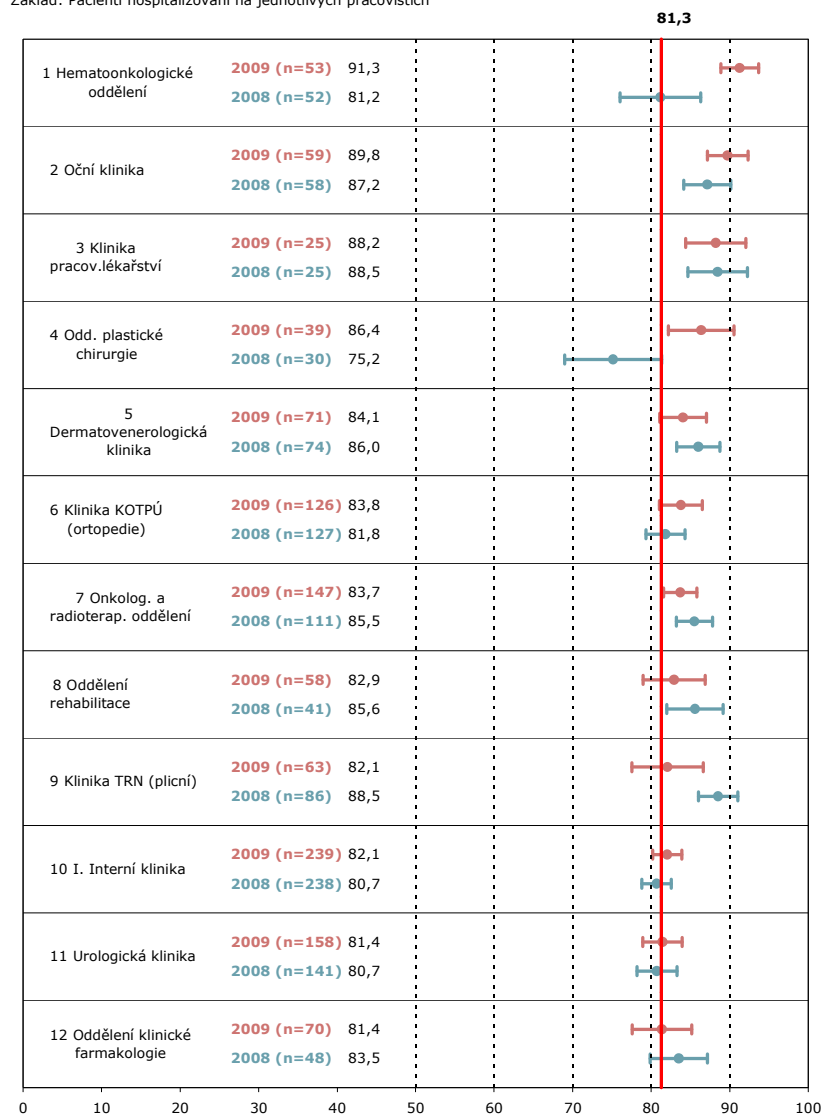


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Souhrnná spokojenost – kliniky

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

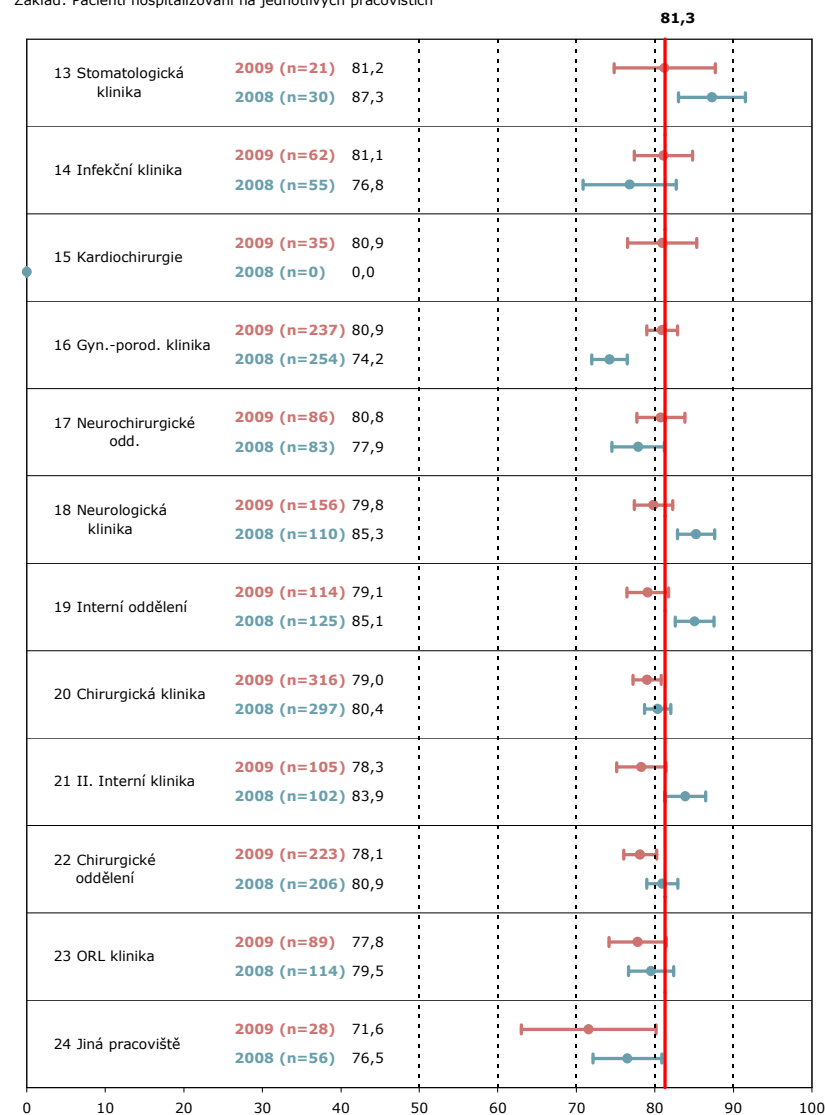
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

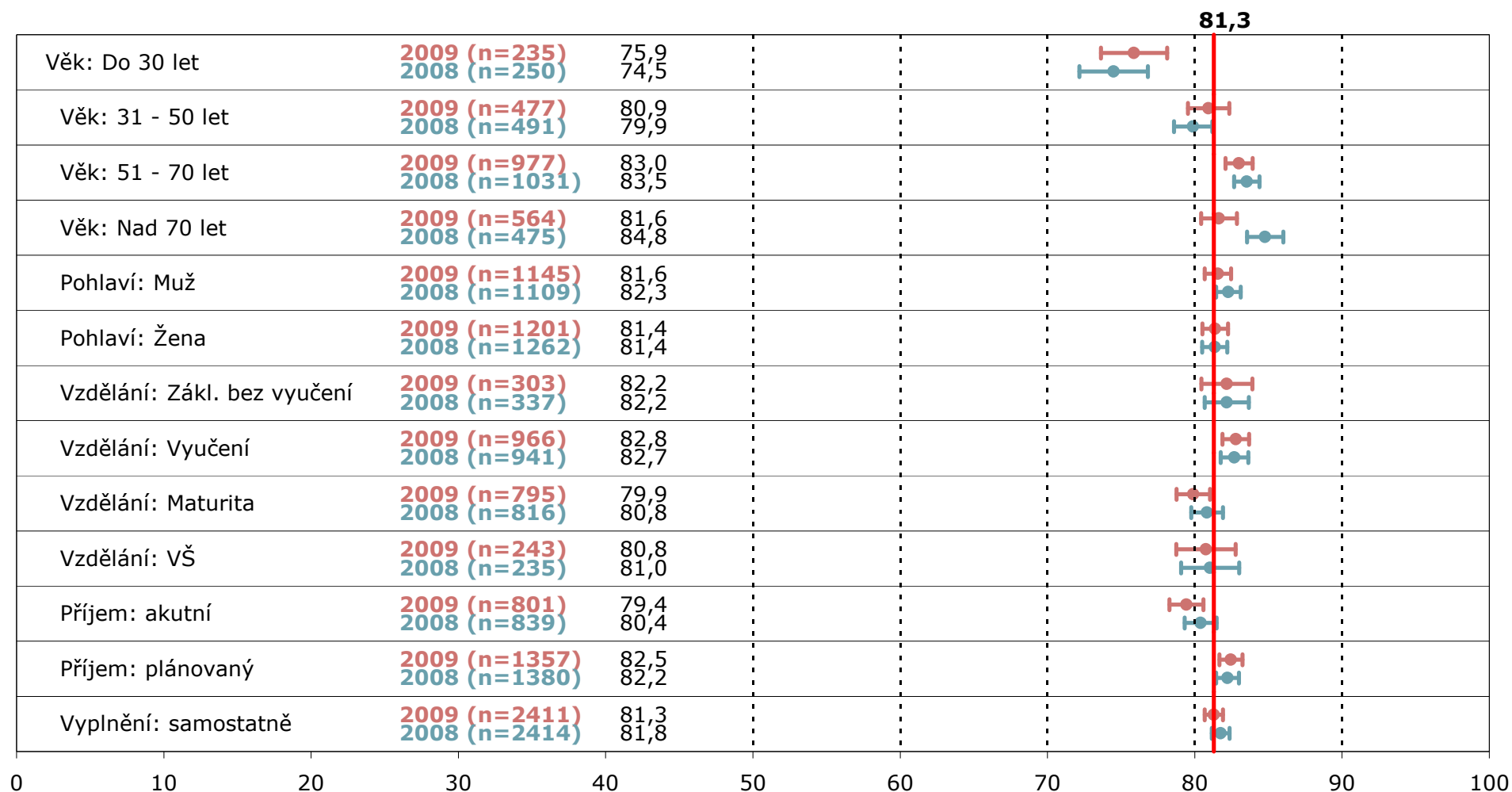


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



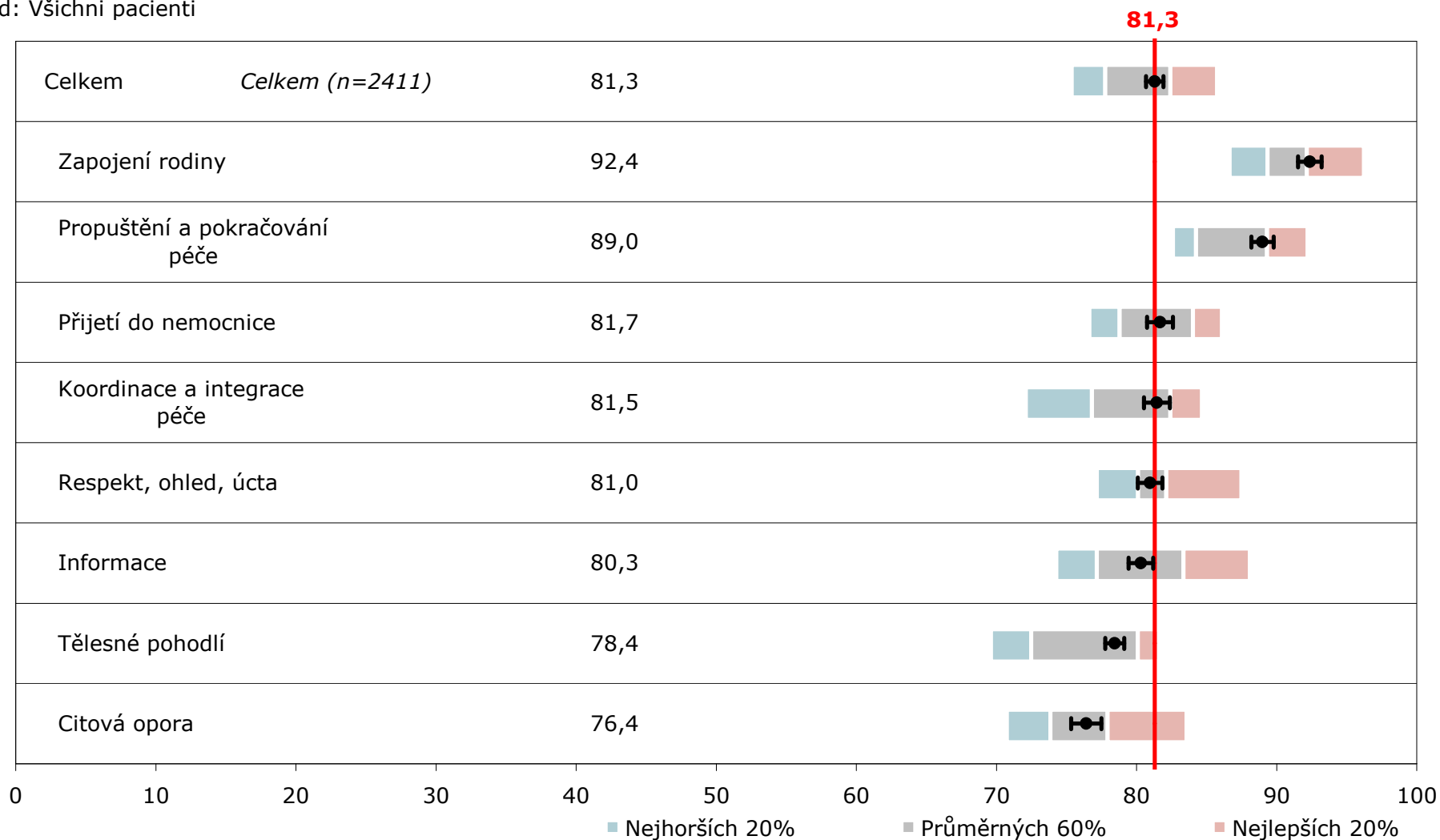
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

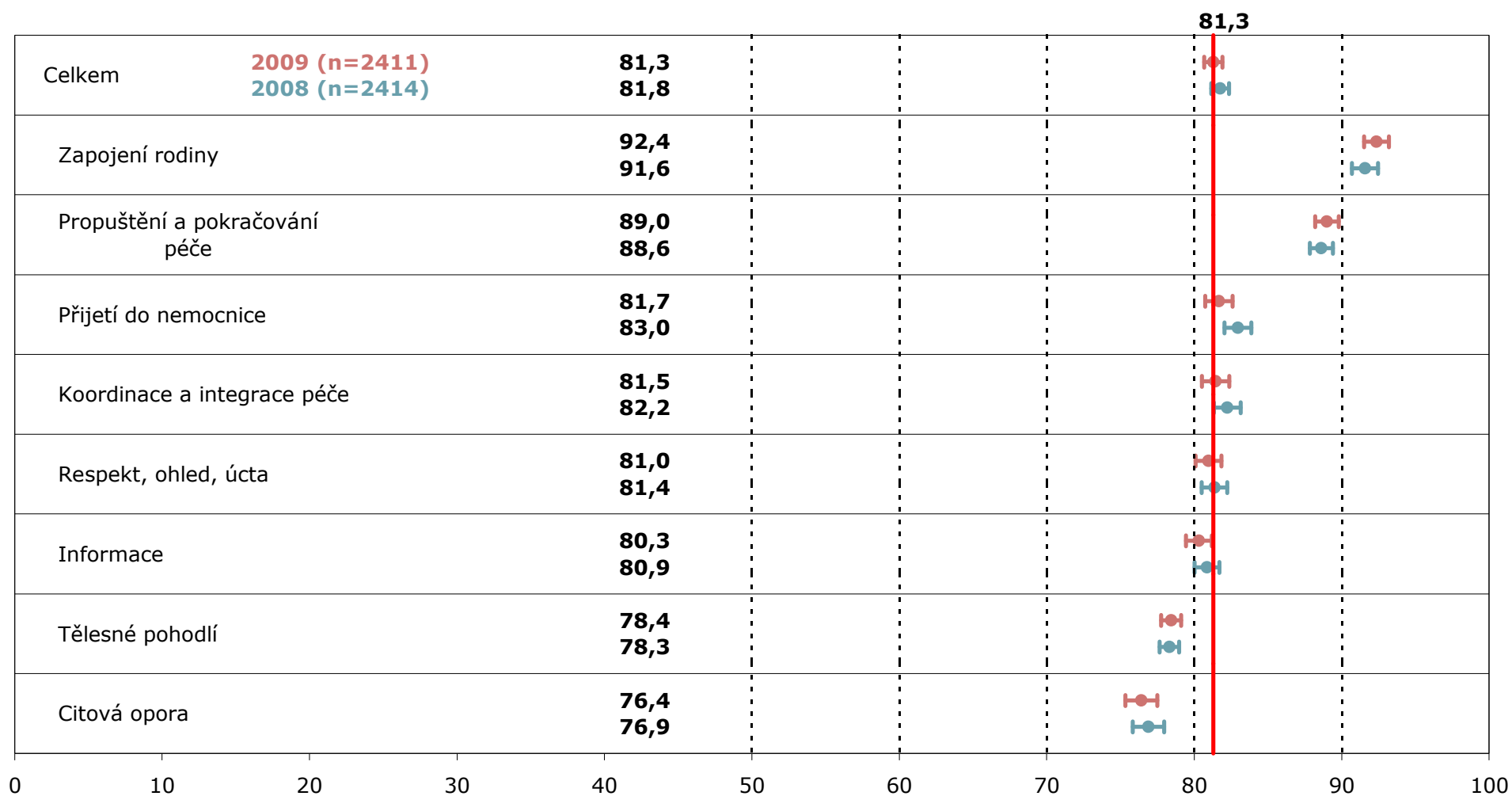
Základ: Všichni pacienti



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

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

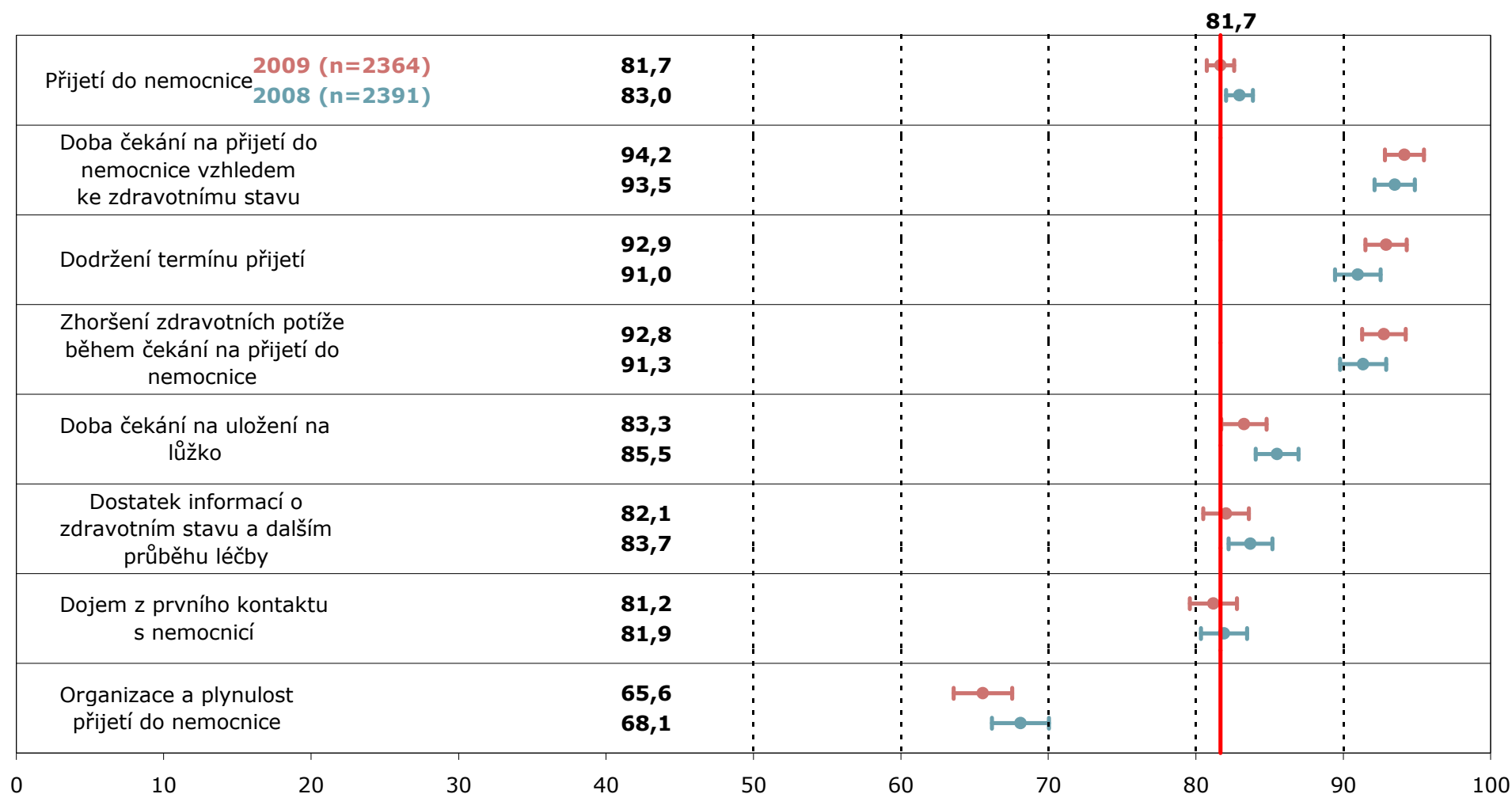
Základ: Všichni pacienti



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

FN Plzeň: Přijetí do nemocnice

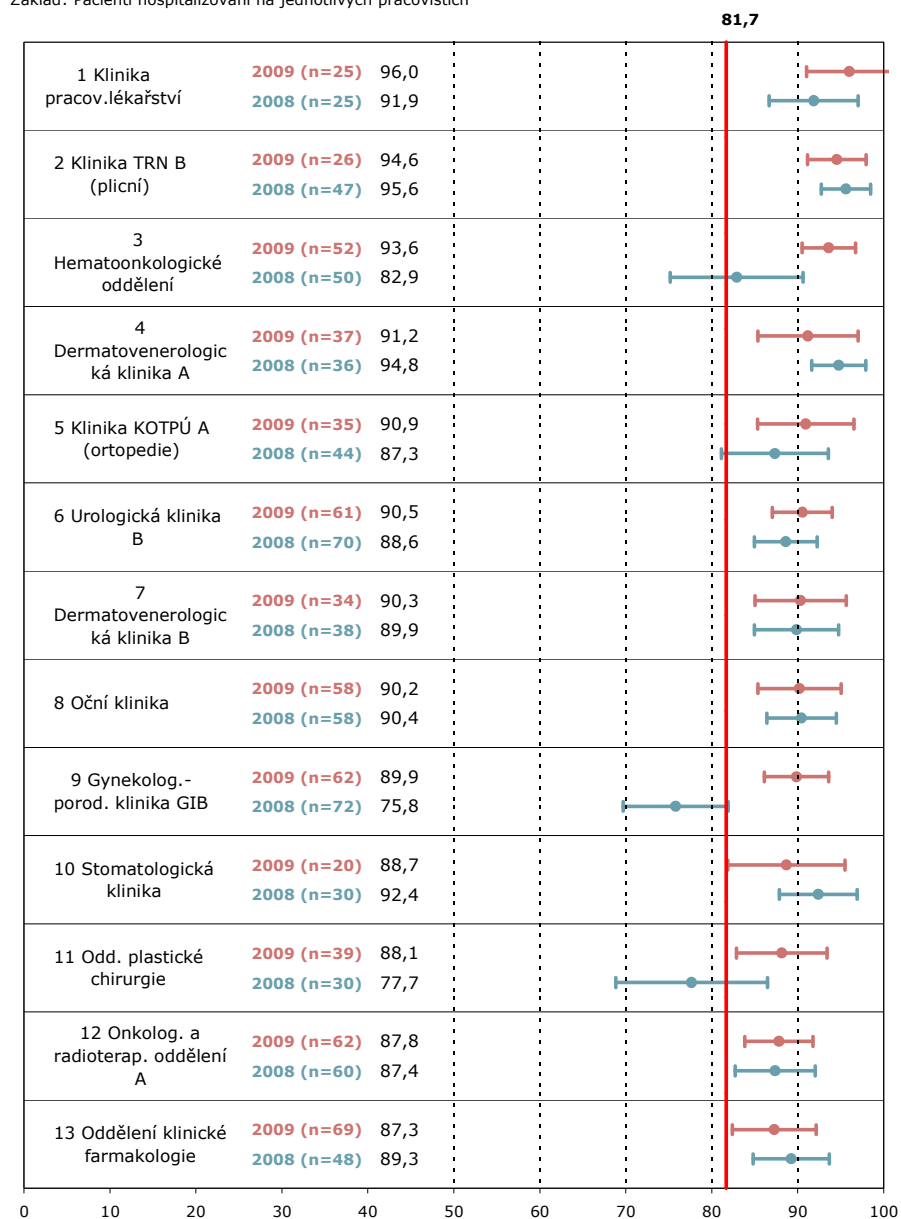
Základ: Všichni pacienti



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

FN Plzeň: Přijetí do nemocnice

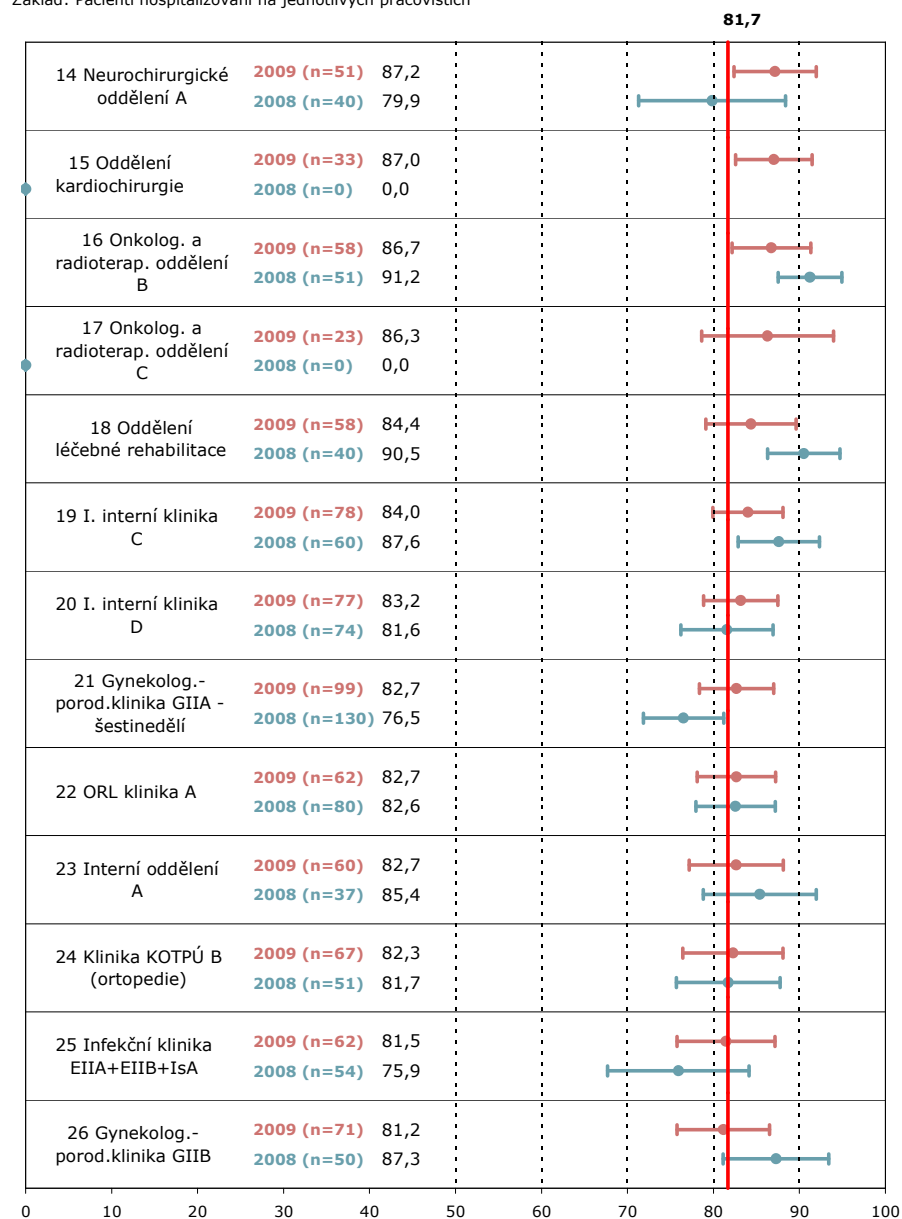
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Přijetí do nemocnice

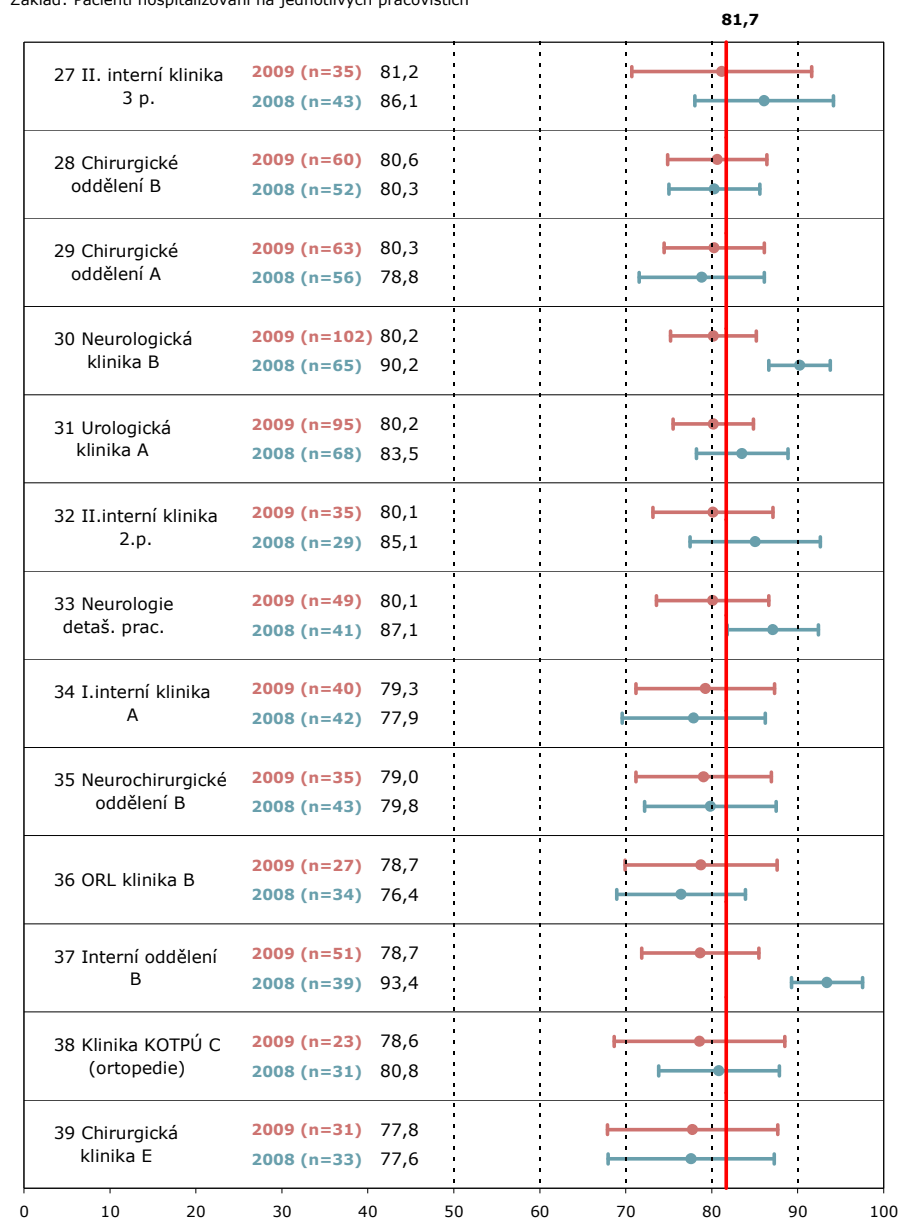
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Přijetí do nemocnice

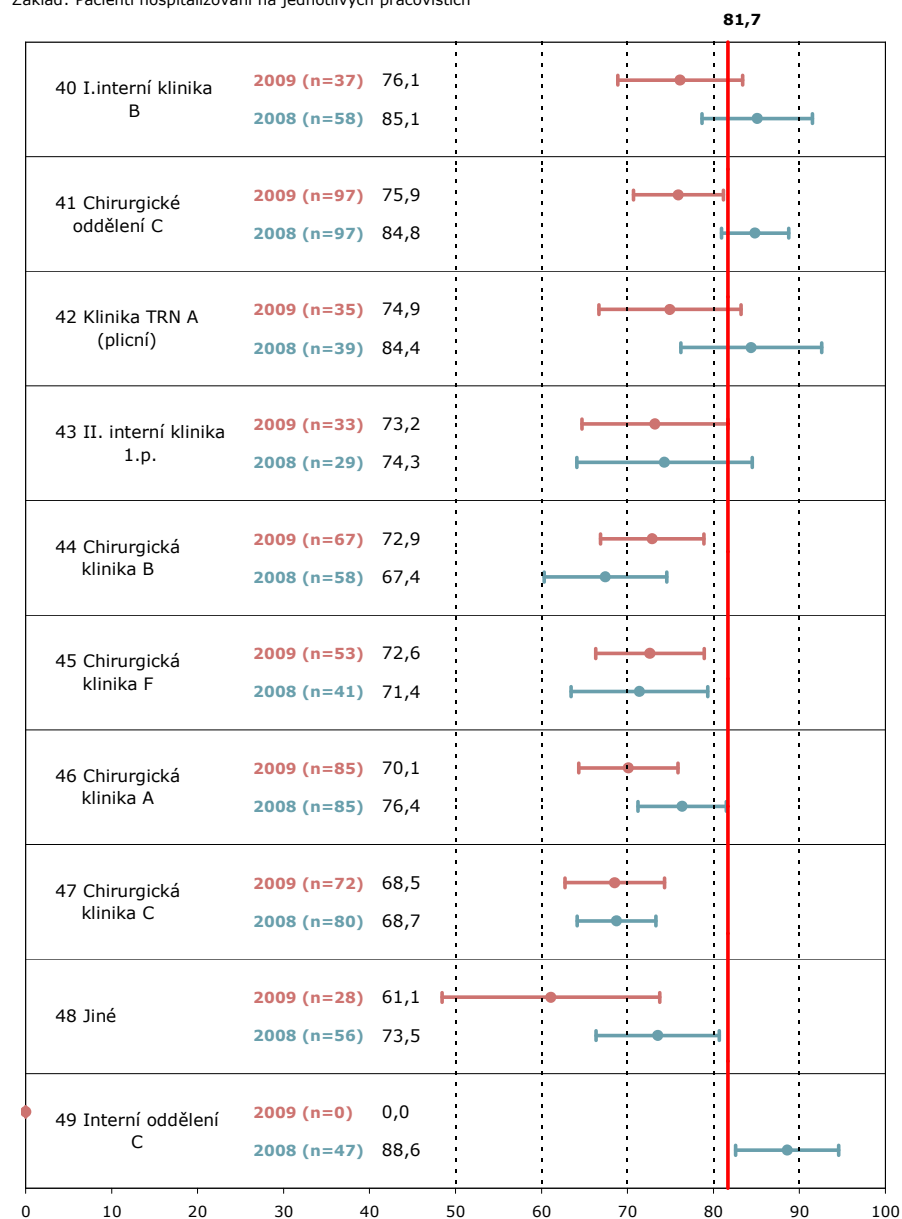
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Přijetí do nemocnice

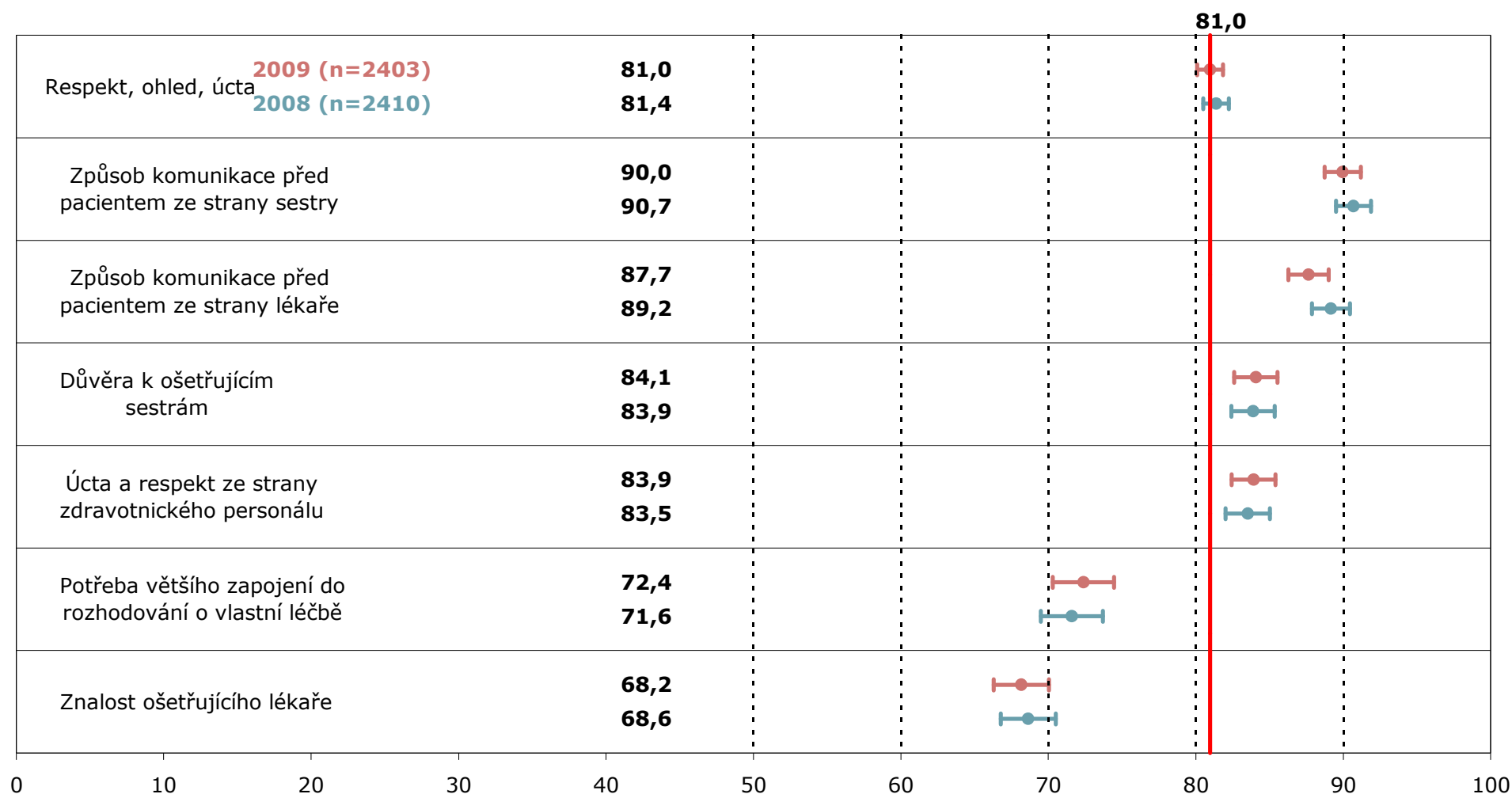
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Respekt, ohled, úcta

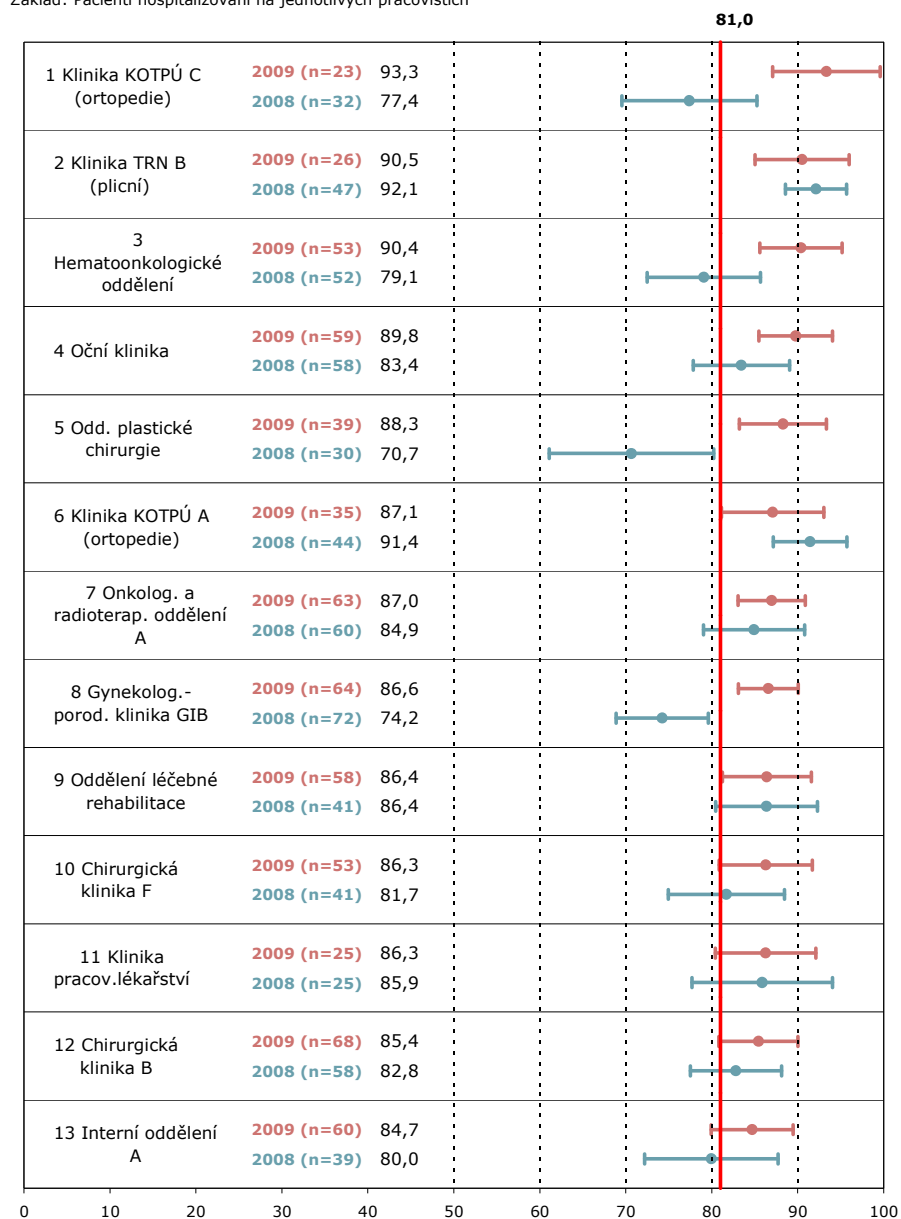
Základ: Všichni pacienti



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

FN Plzeň: Respekt, ohled, úcta

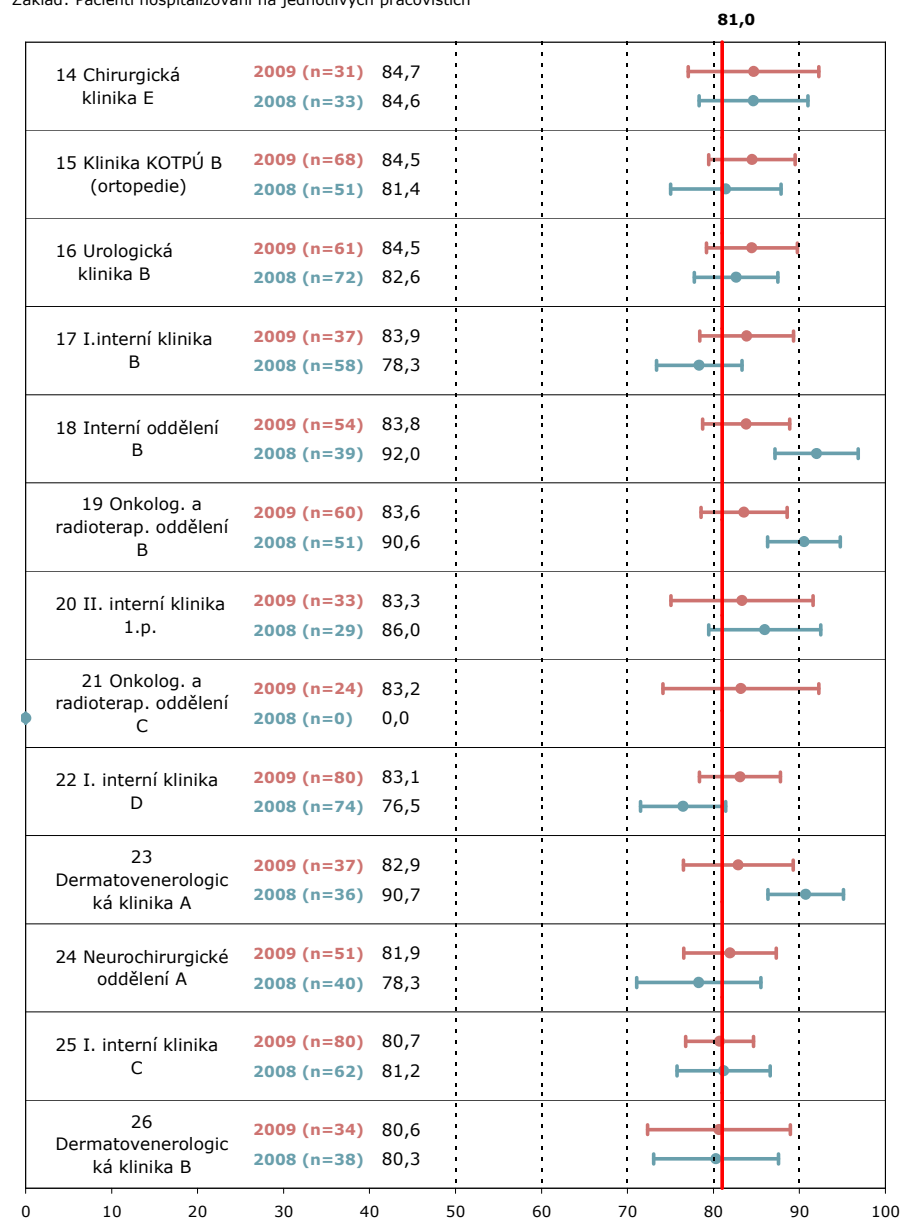
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Respekt, ohled, úcta

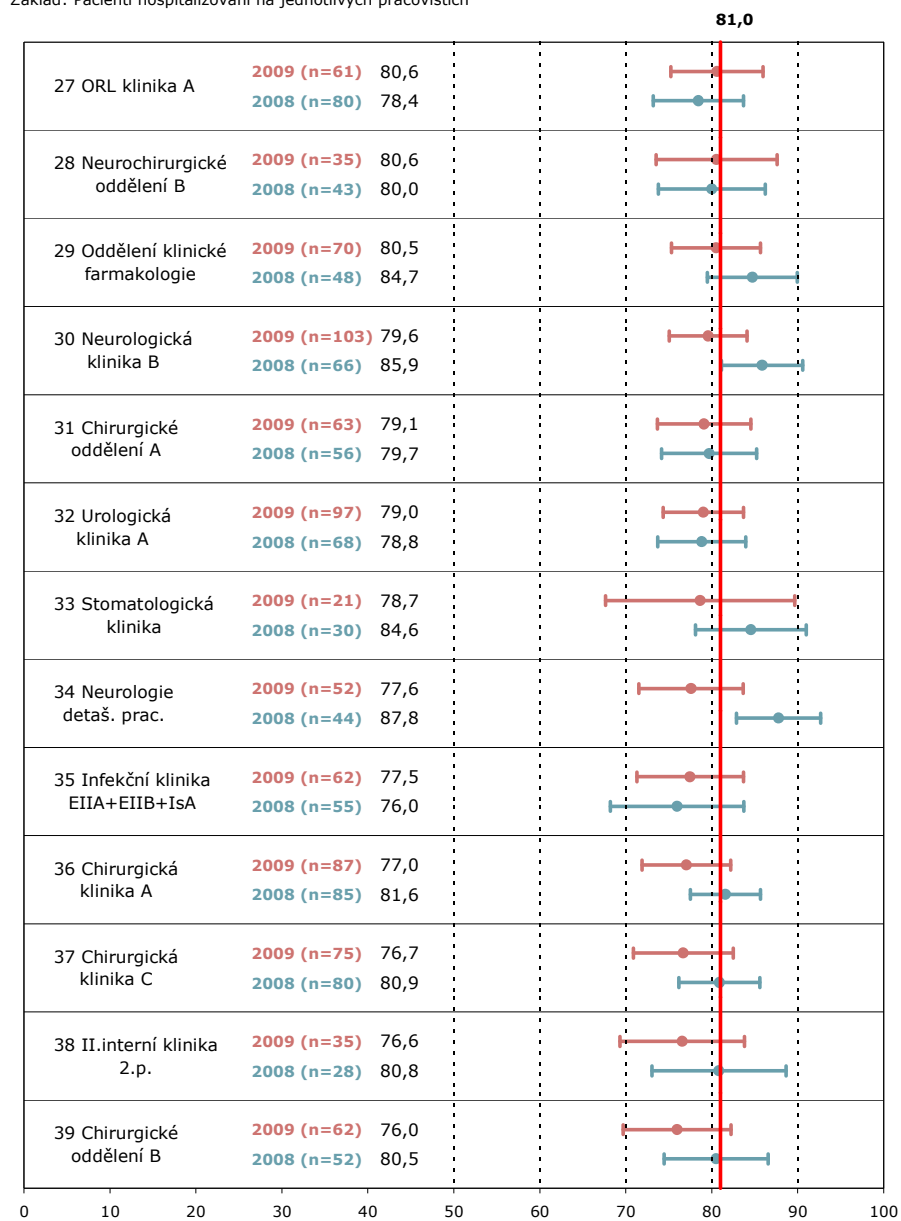
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Respekt, ohled, úcta

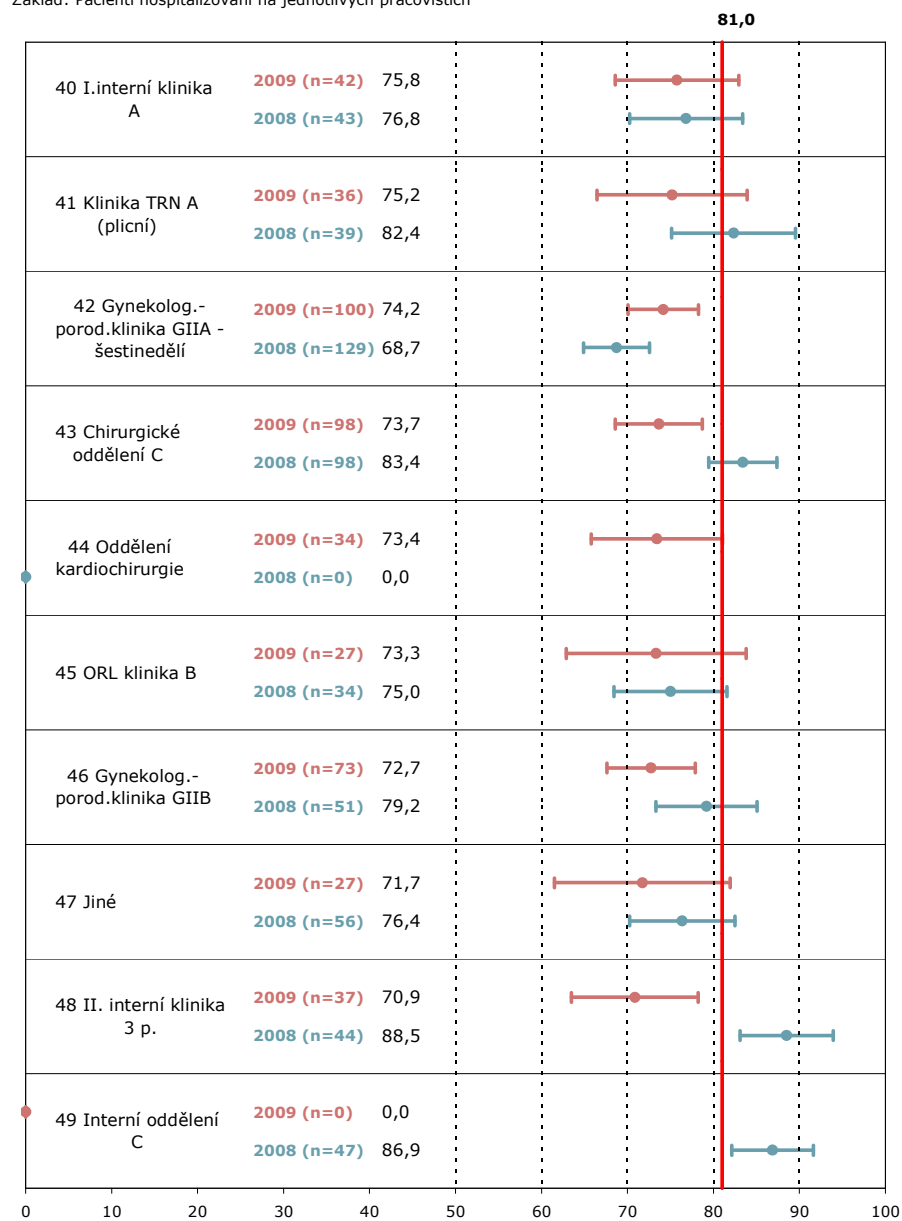
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Respekt, ohled, úcta

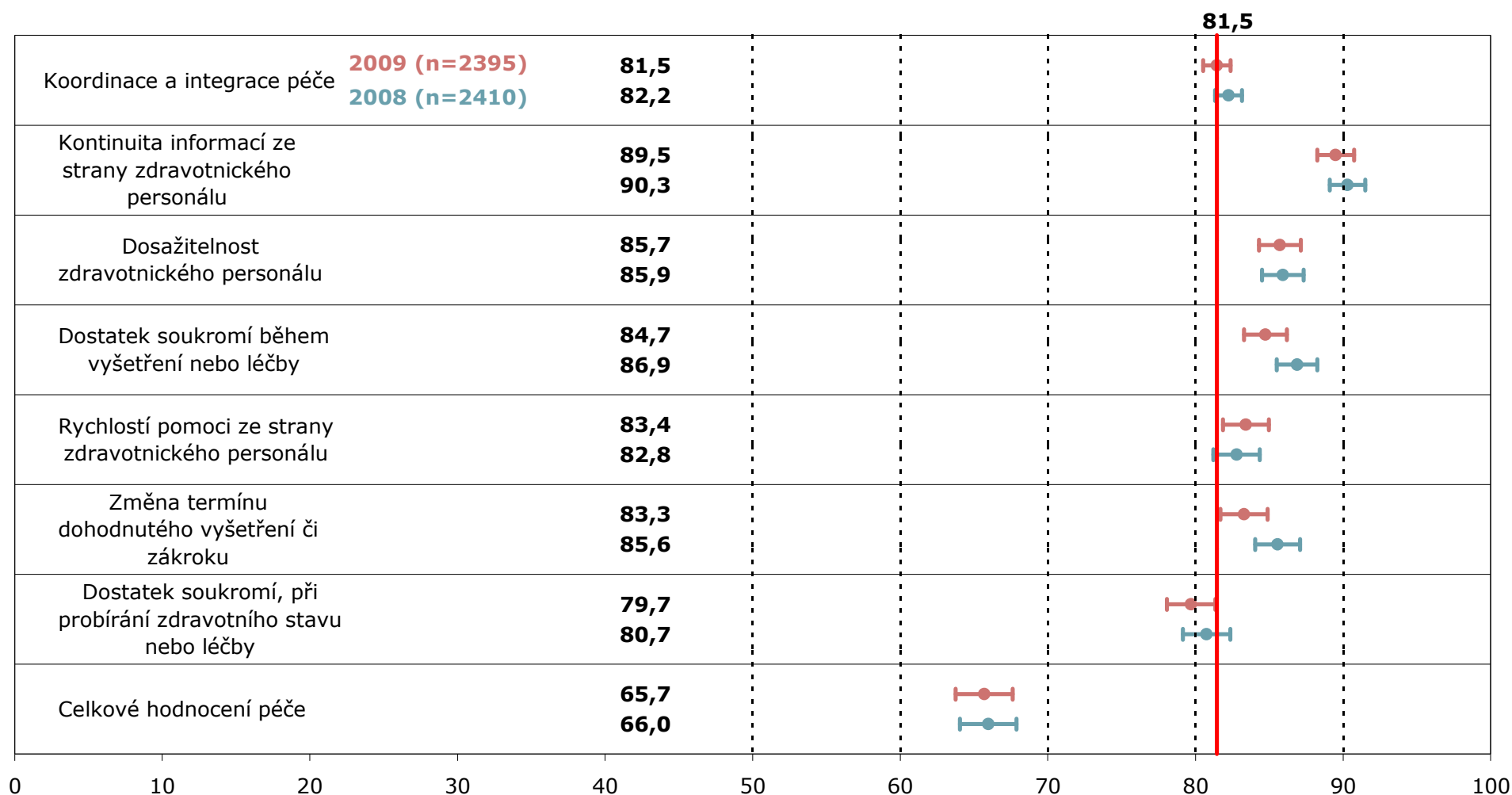
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Koordinace a integrace péče

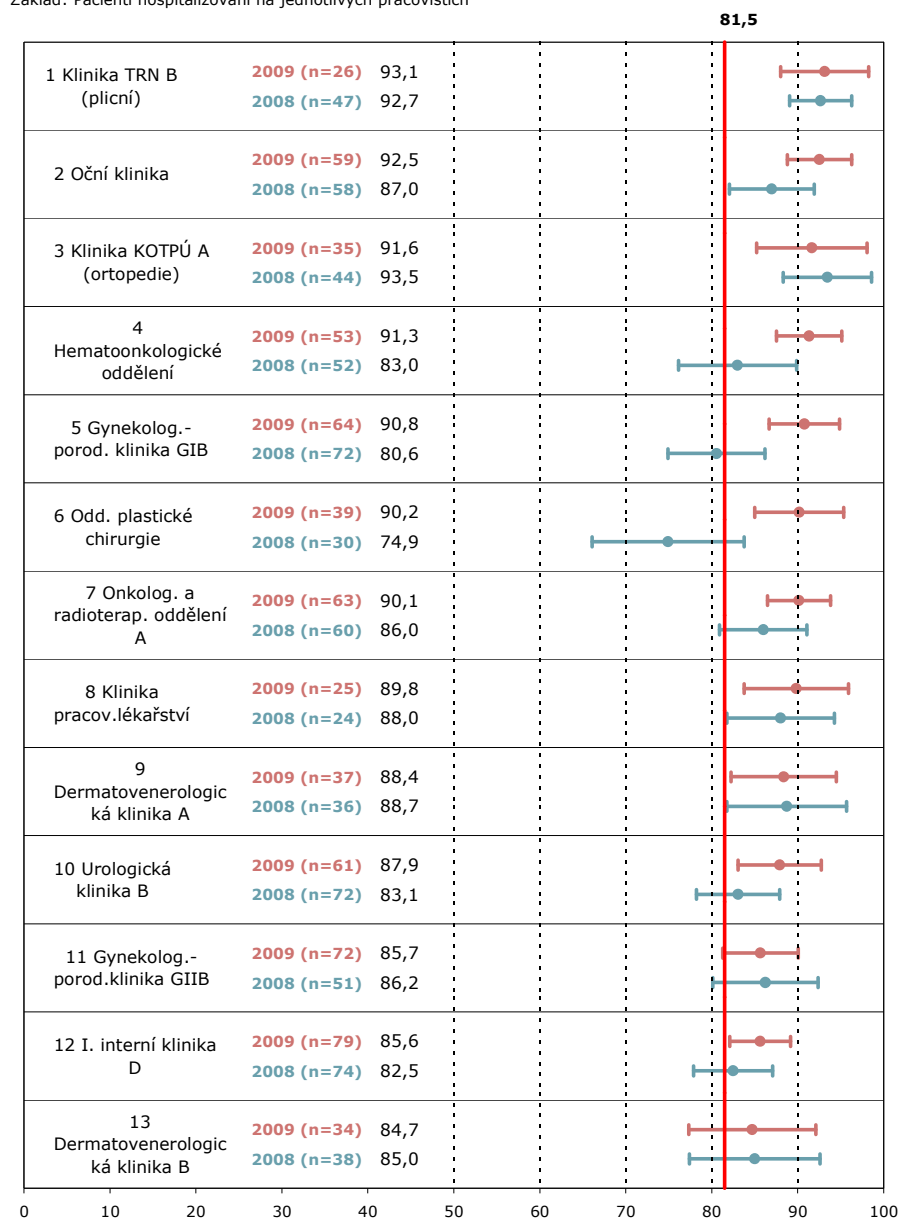
Základ: Všichni pacienti



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

FN Plzeň: Koordinace a integrace péče

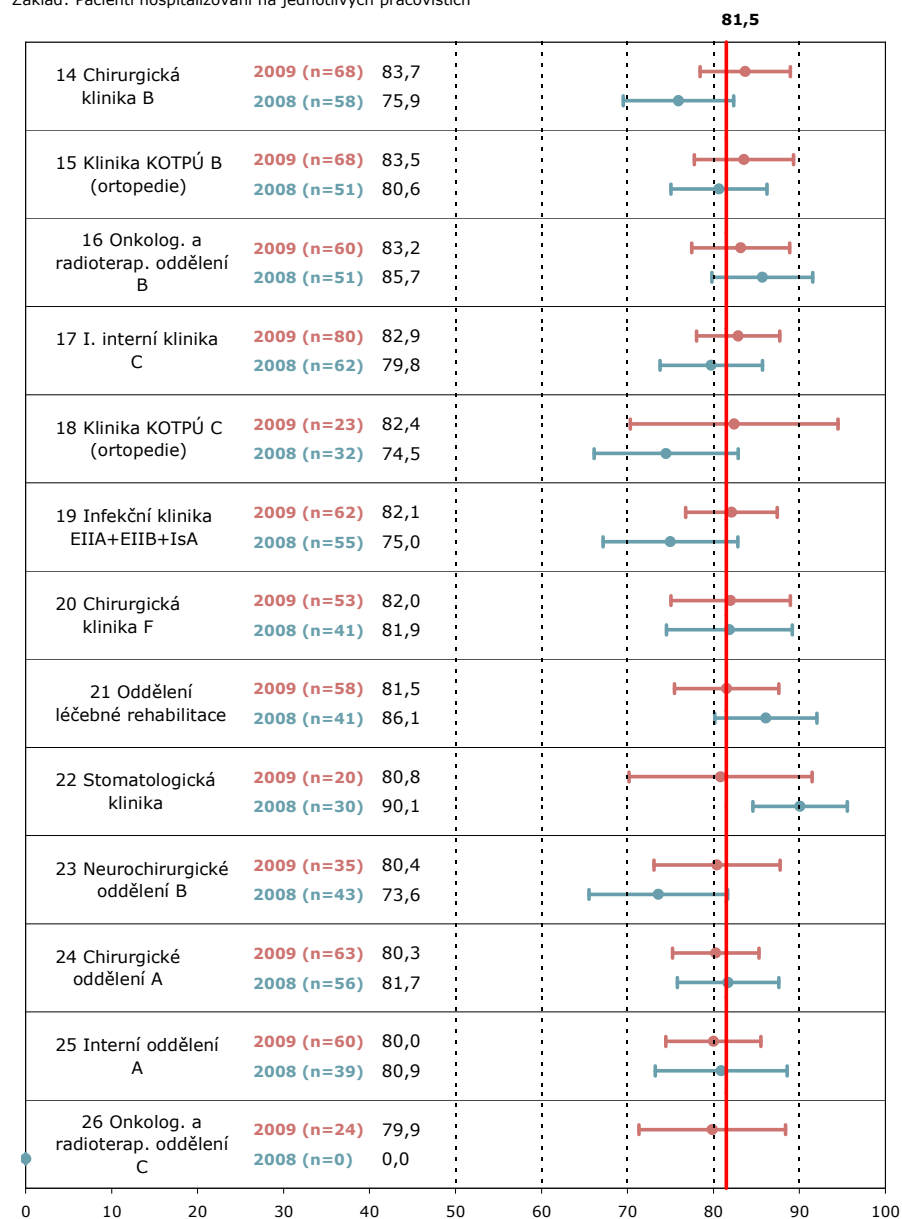
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Koordinace a integrace péče

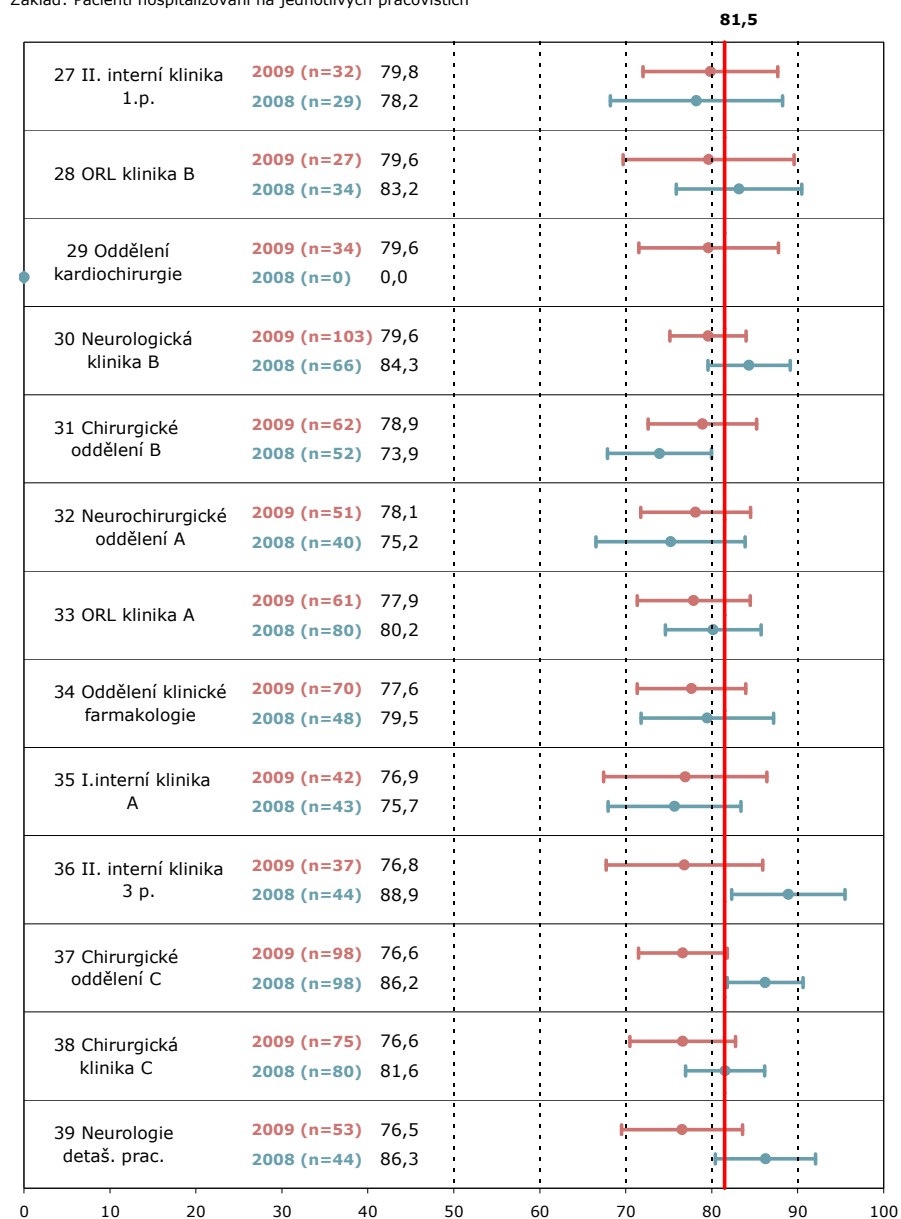
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Koordinace a integrace péče

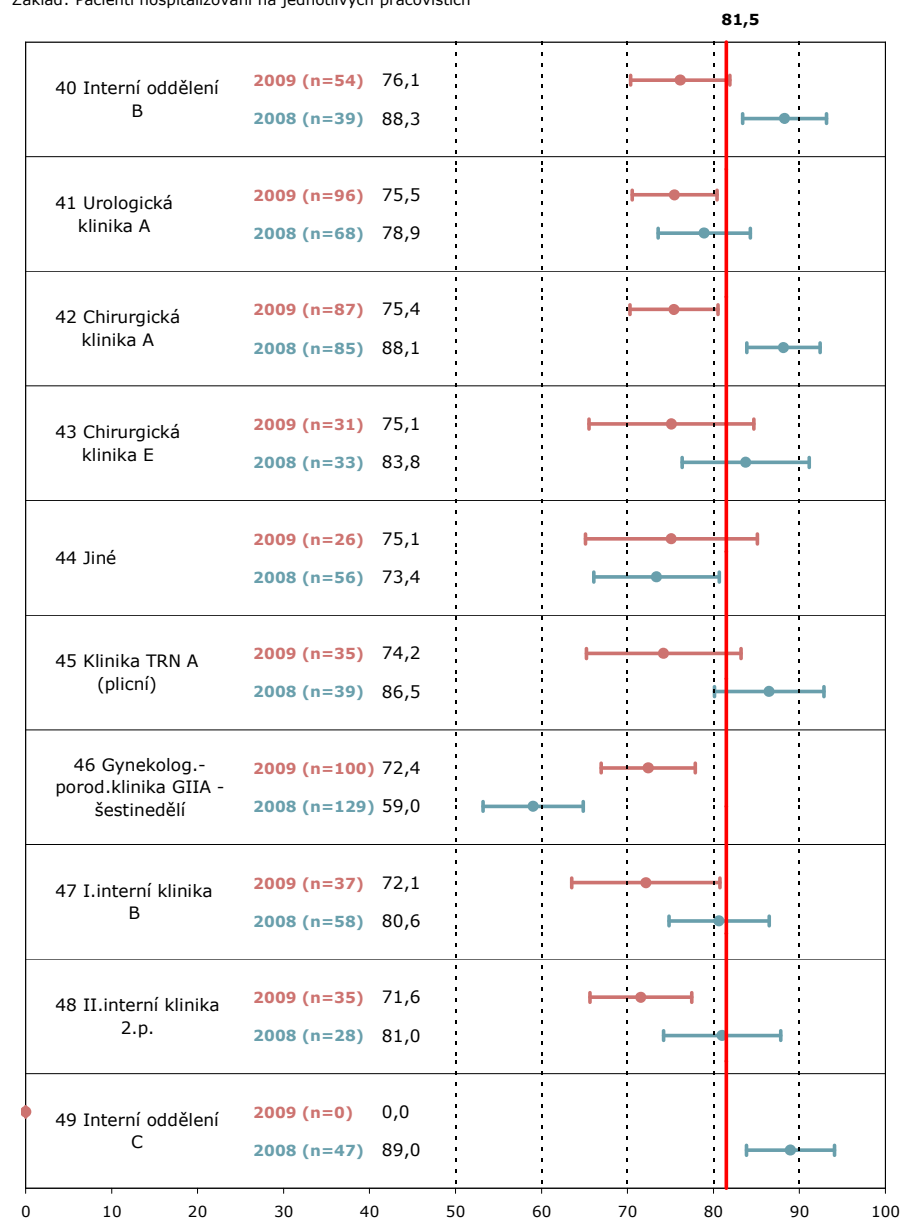
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Koordinace a integrace péče

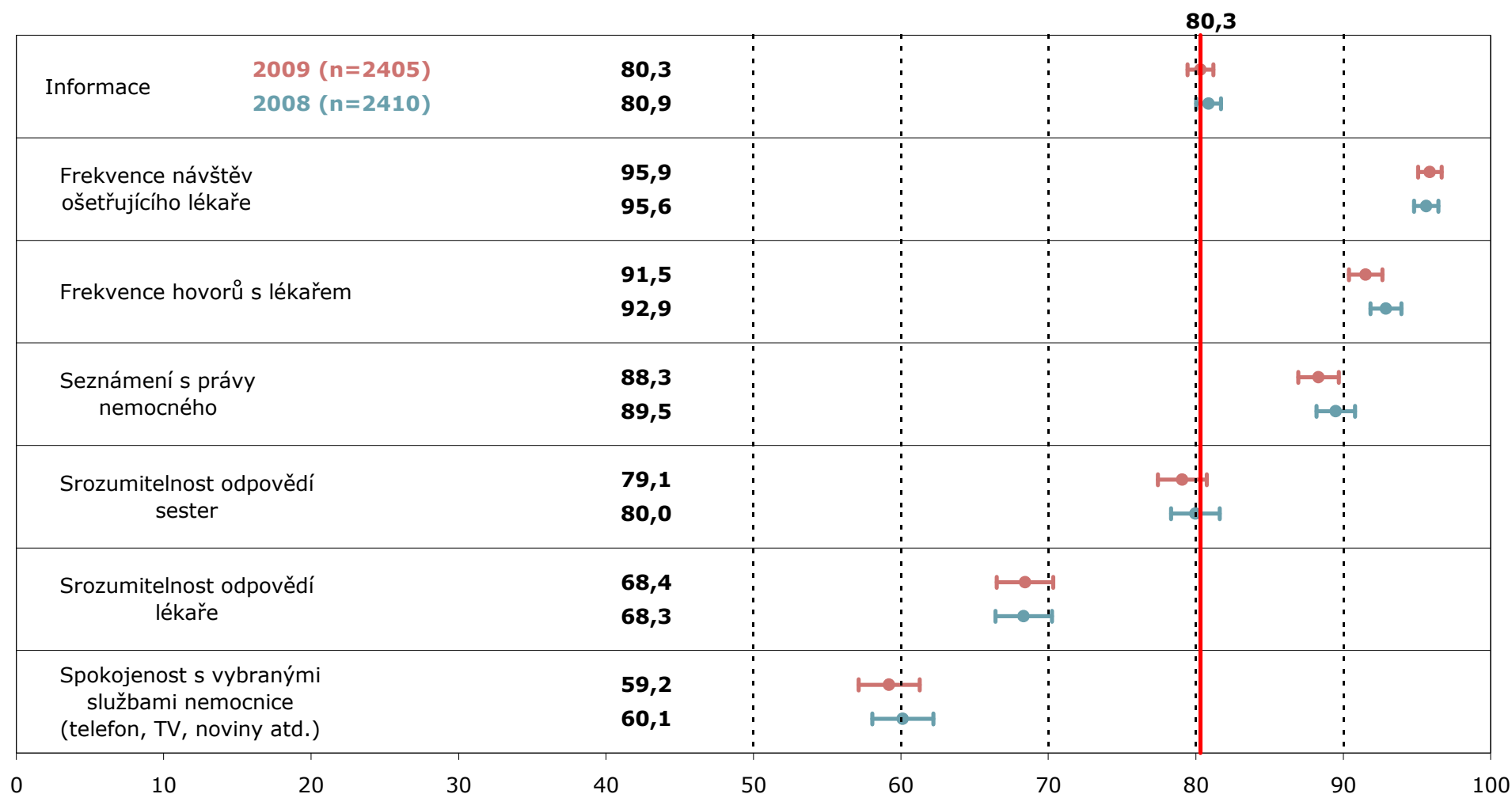
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Informace, komunikace

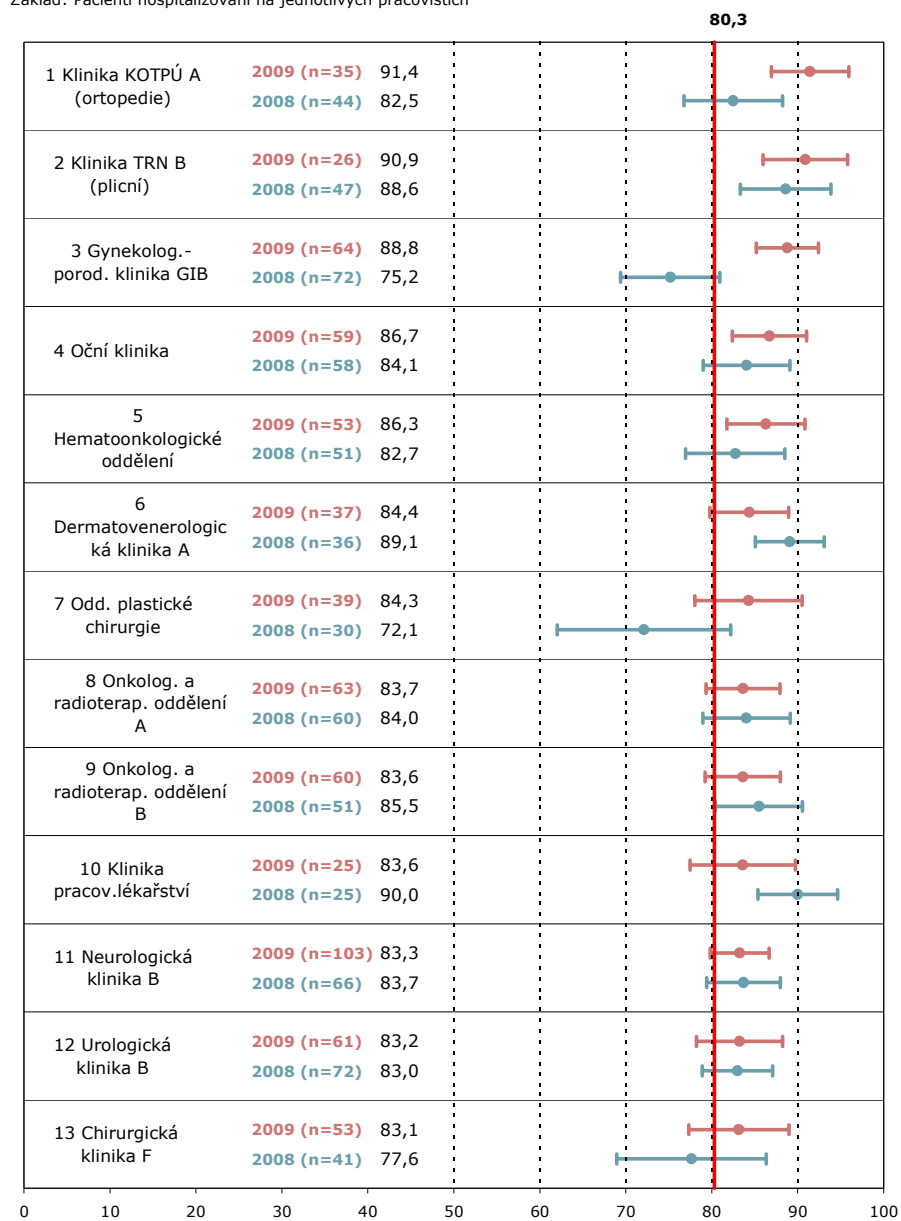
Základ: Všichni pacienti



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

FN Plzeň: Informace

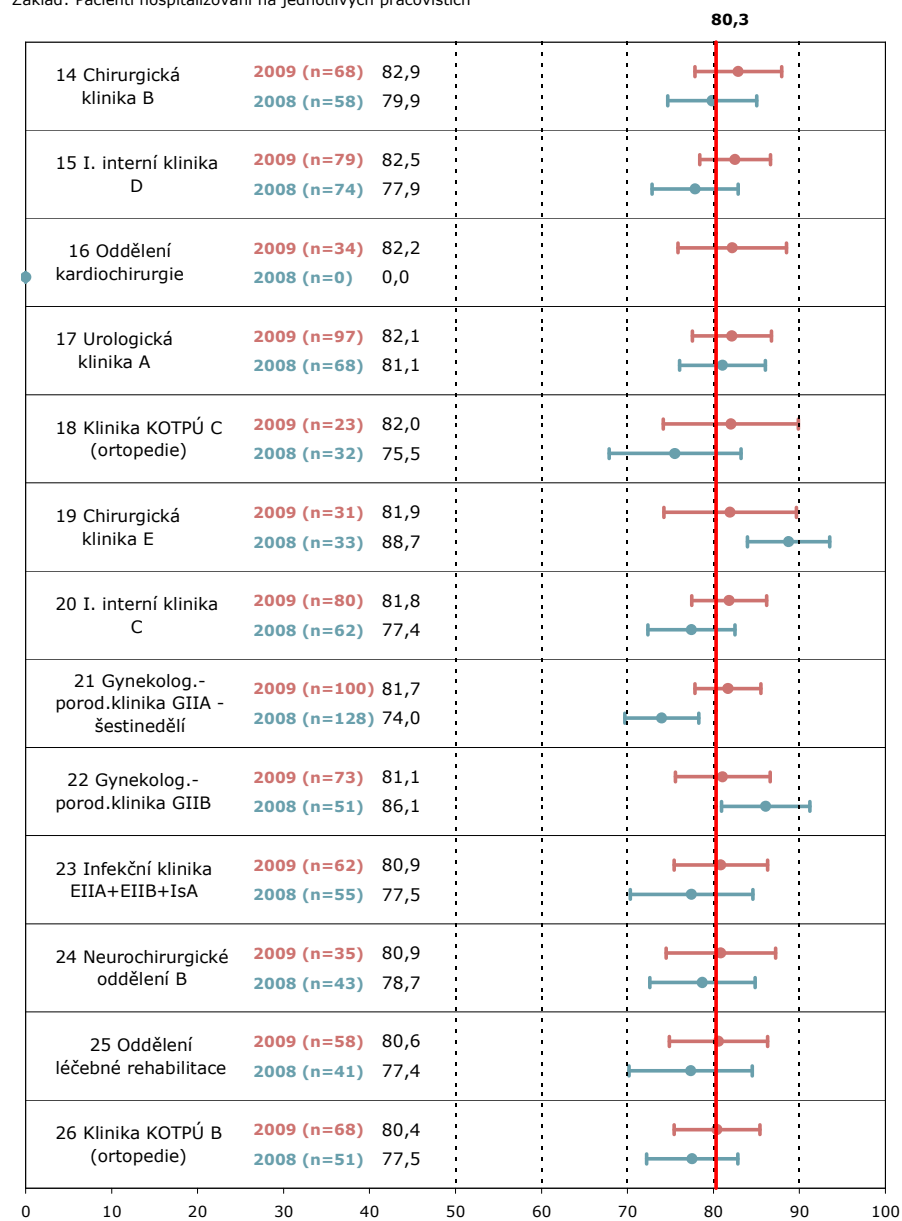
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Informace

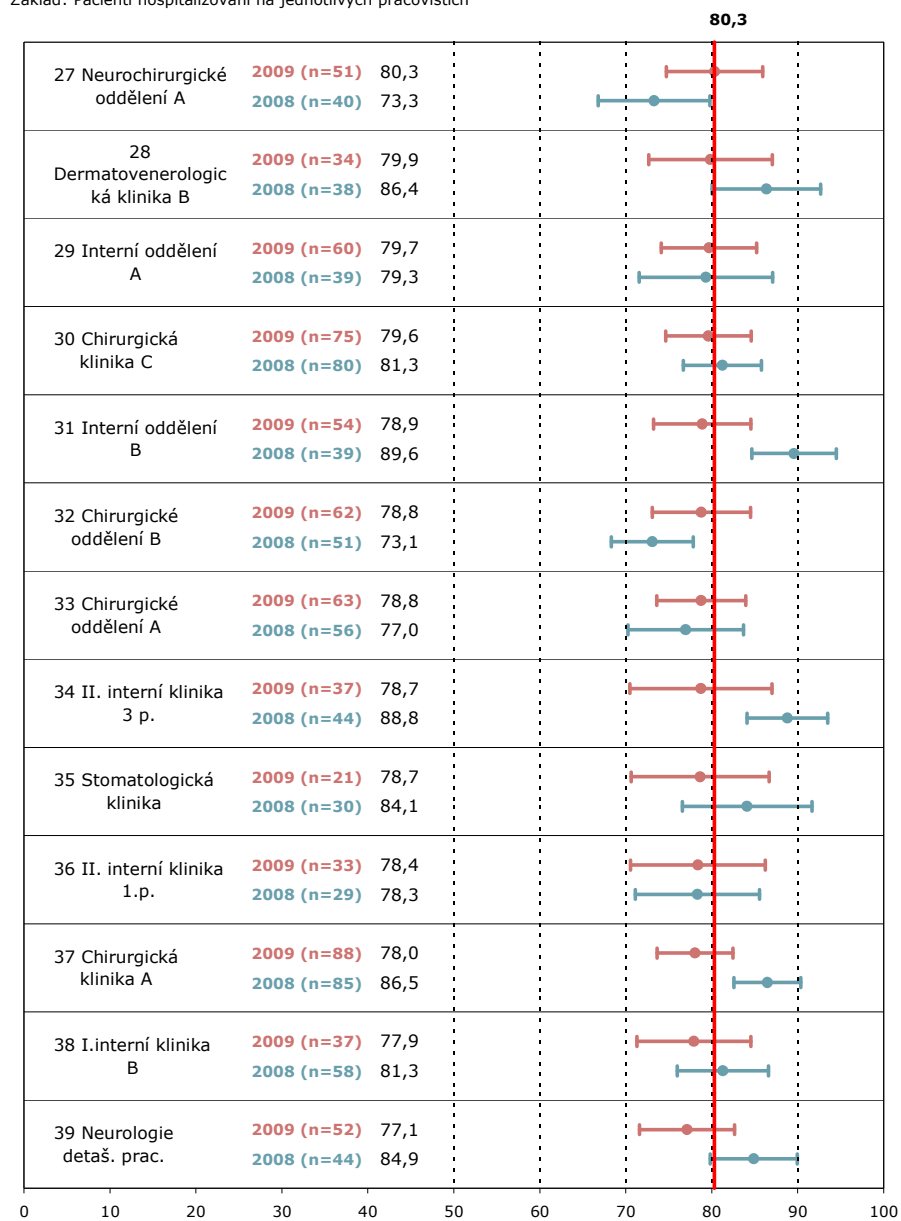
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Informace

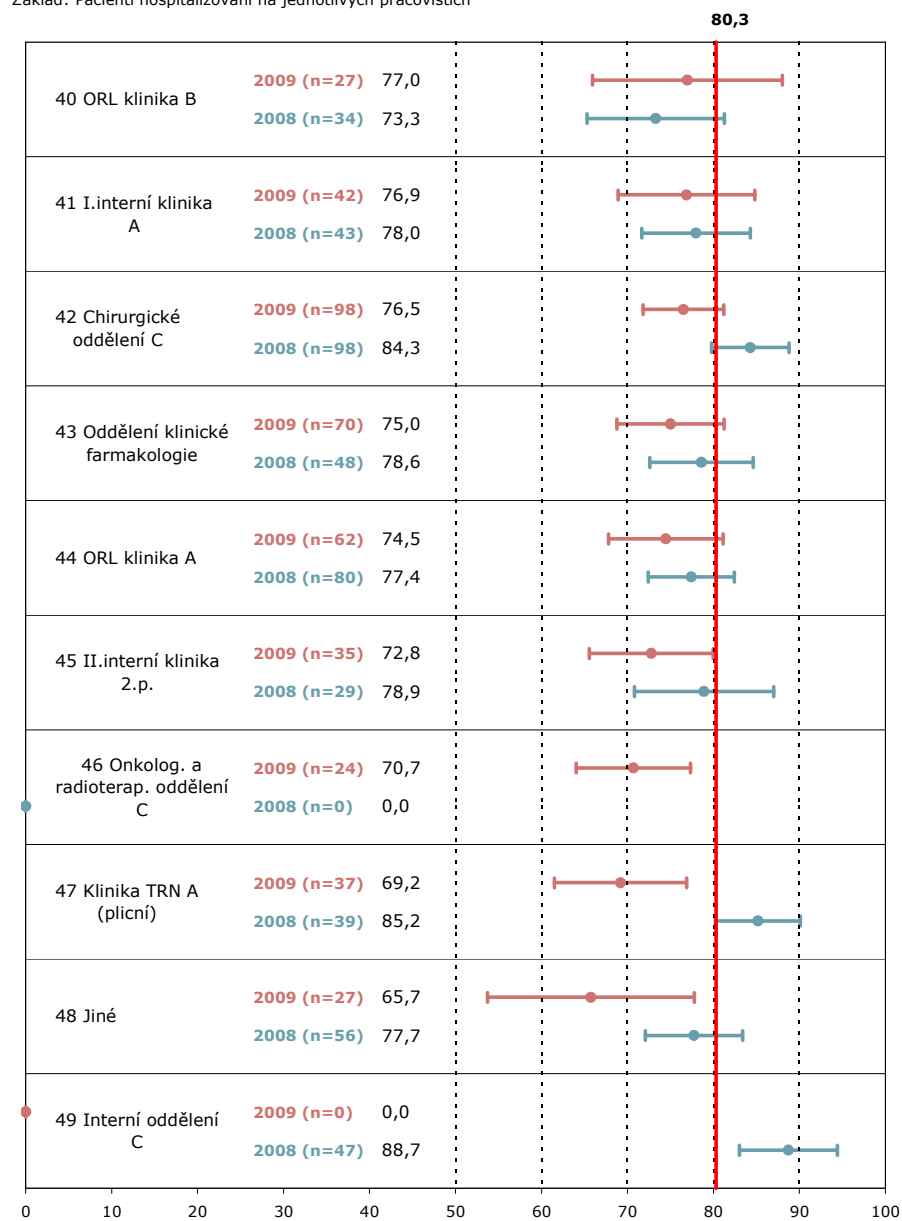
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Informace

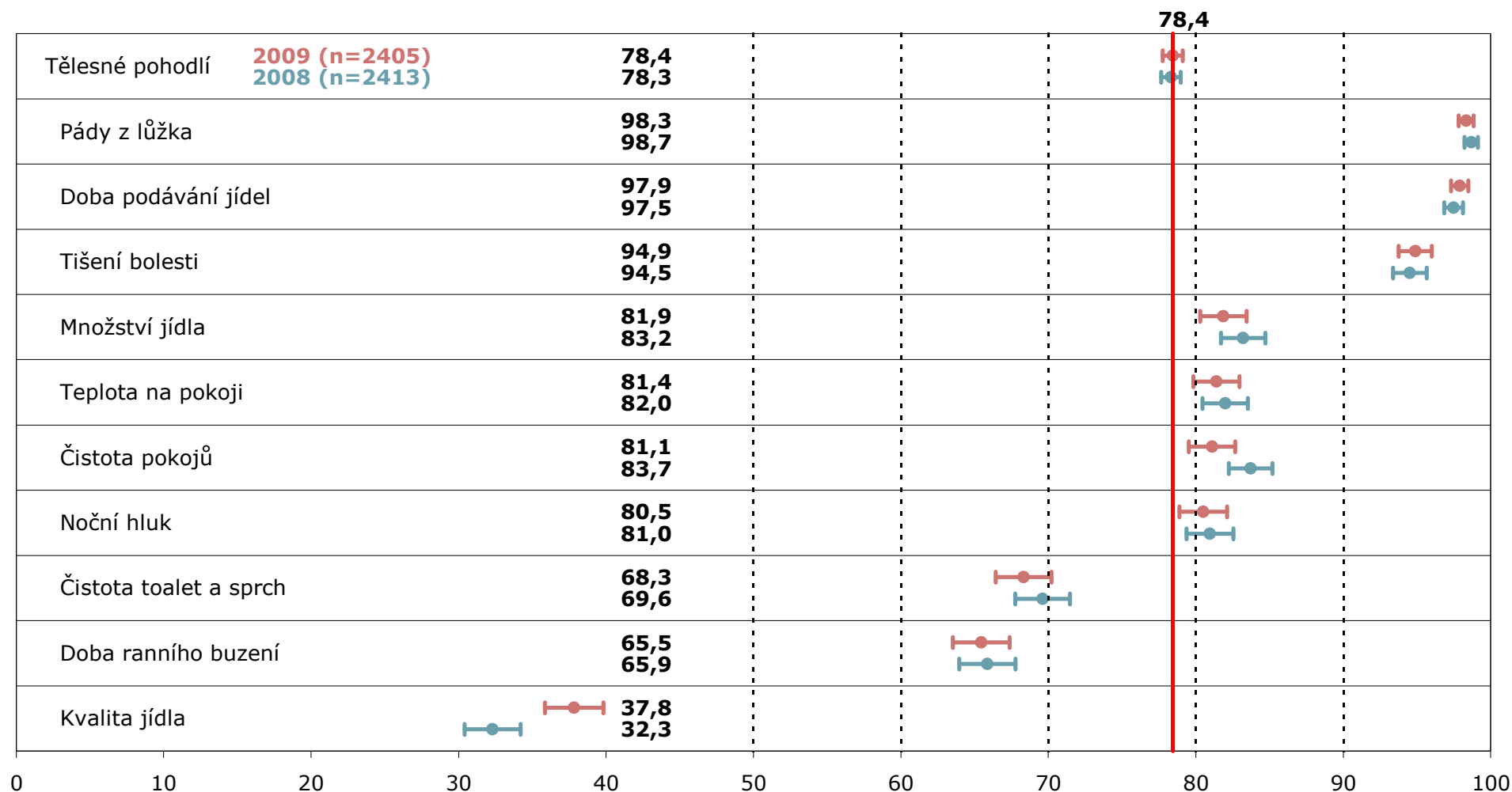
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Tělesné pohodlí

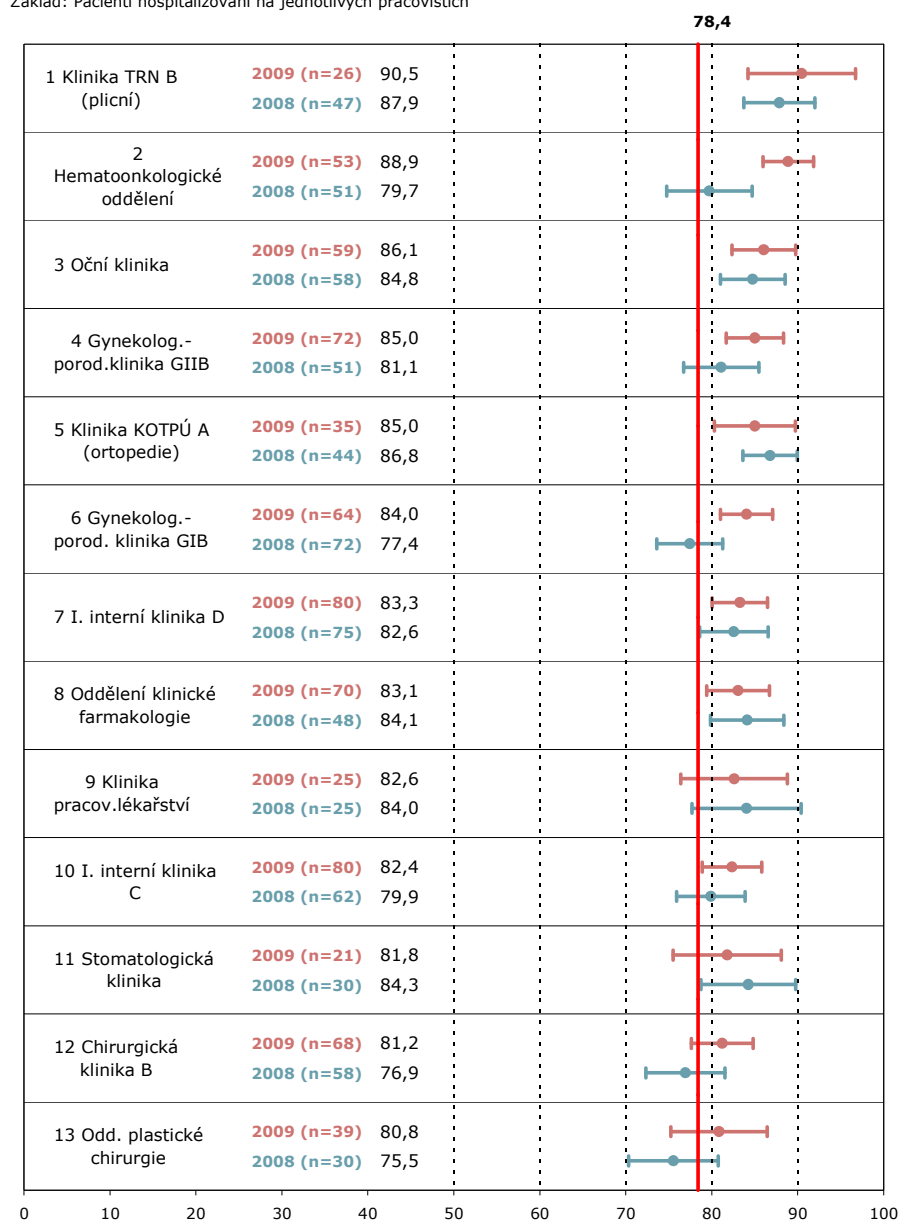
Základ: Všichni pacienti



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

FN Plzeň: Tělesné pohodlí

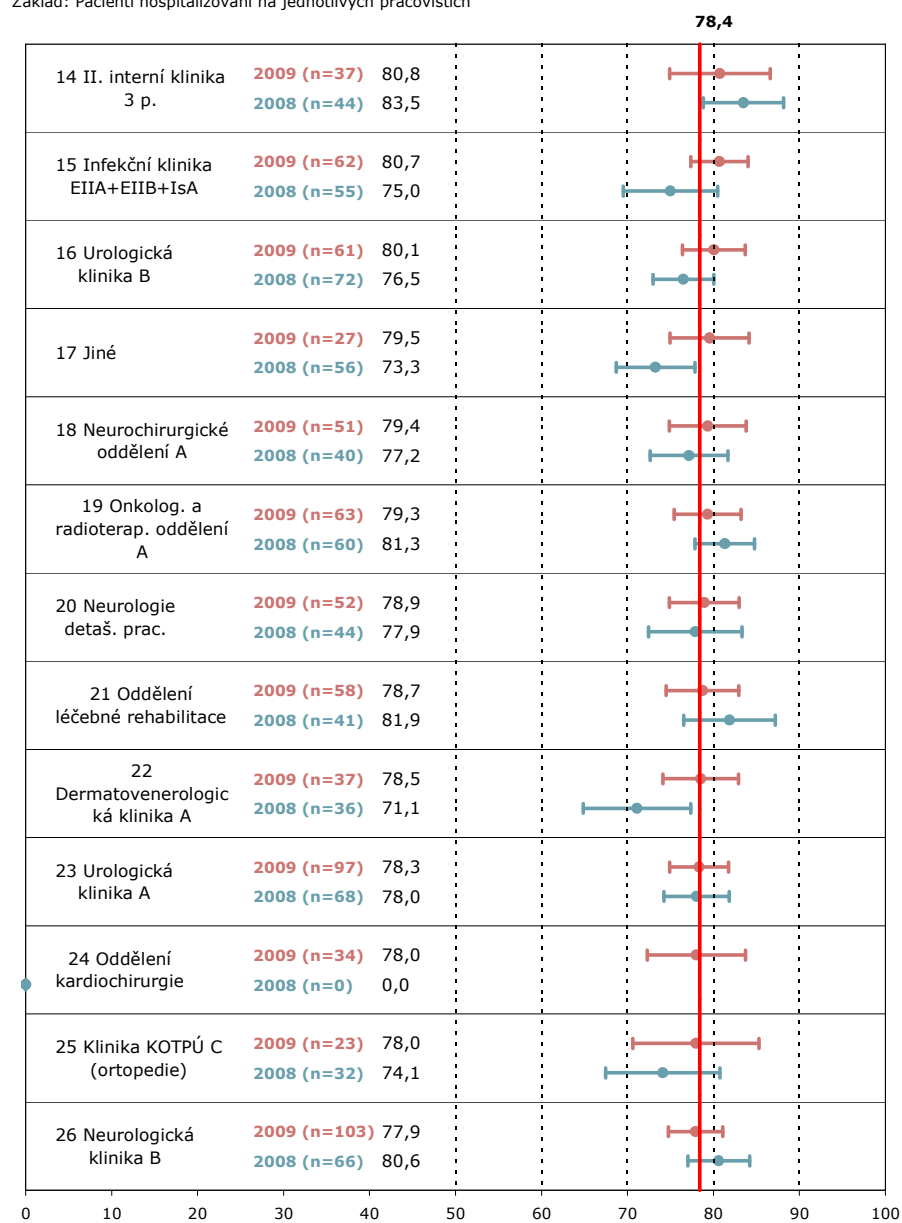
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Tělesné pohodlí

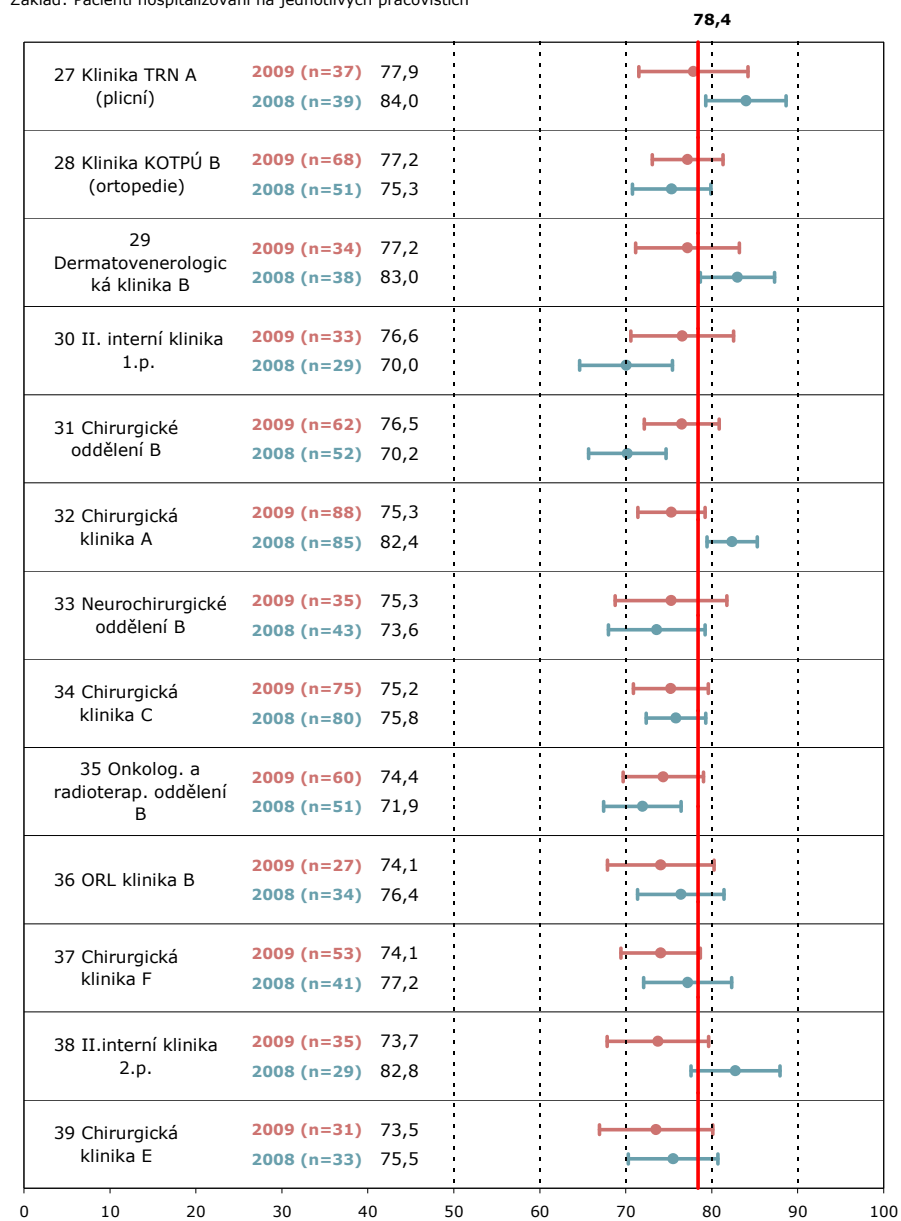
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Tělesné pohodlí

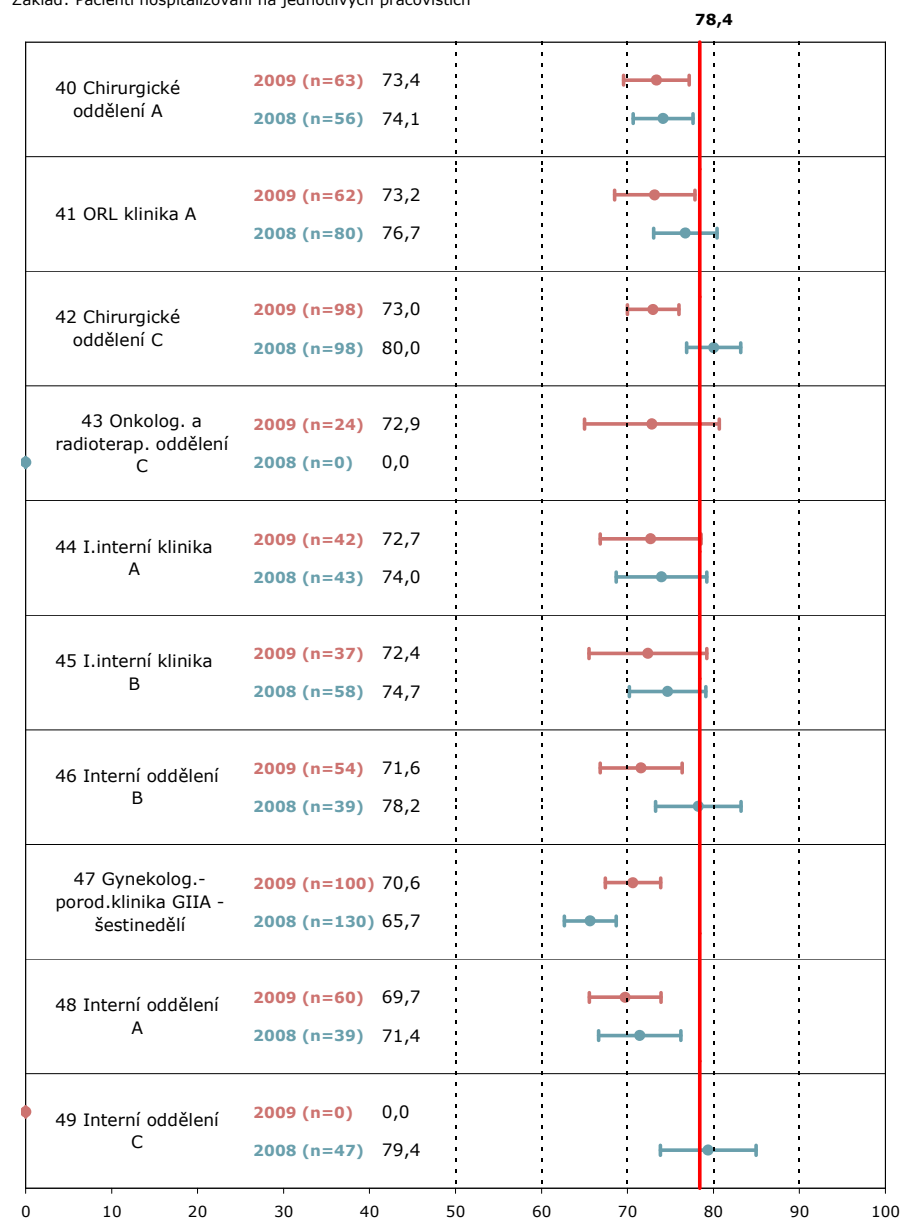
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Tělesné pohodlí

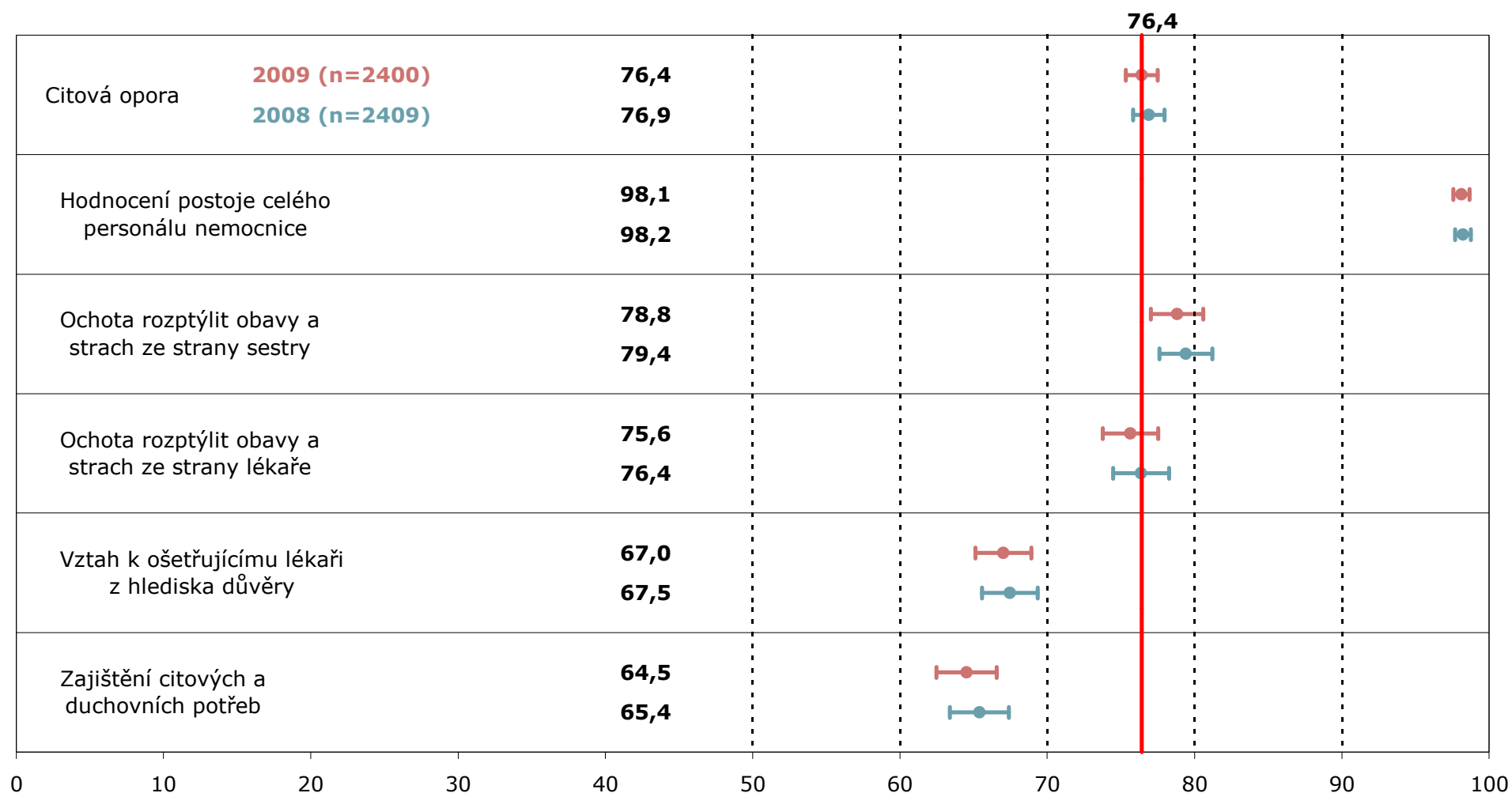
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Citová opora

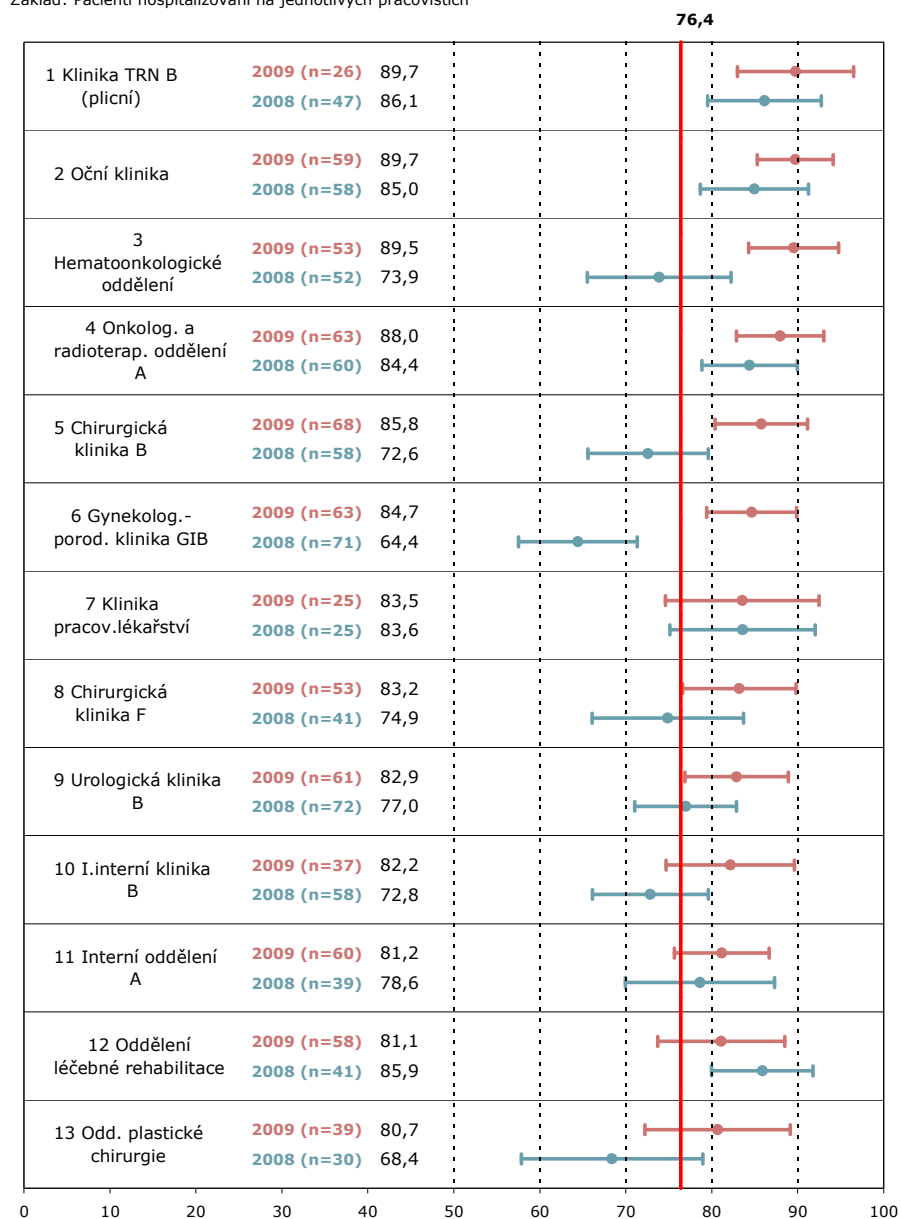
Základ: Všichni pacienti



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

FN Plzeň: Citová opora

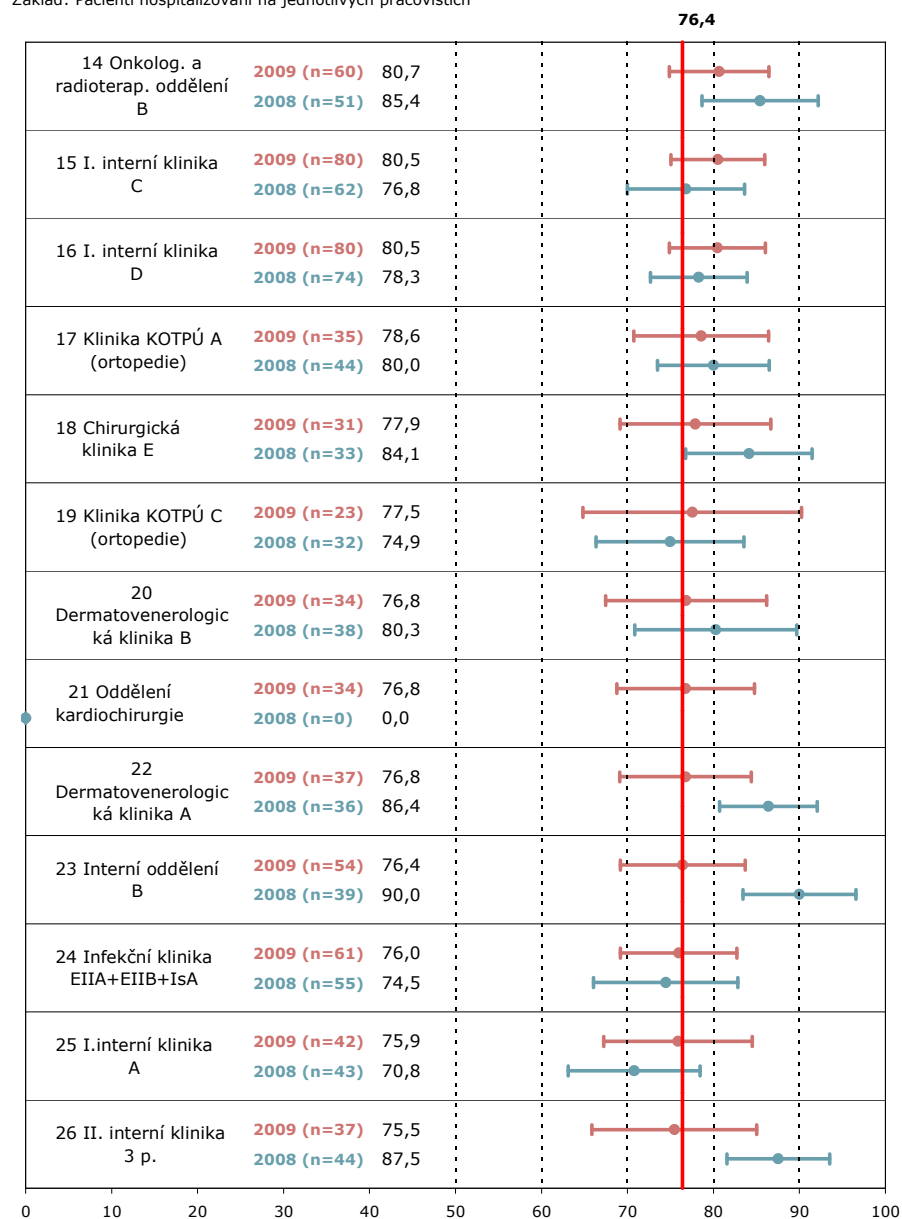
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Citová opora

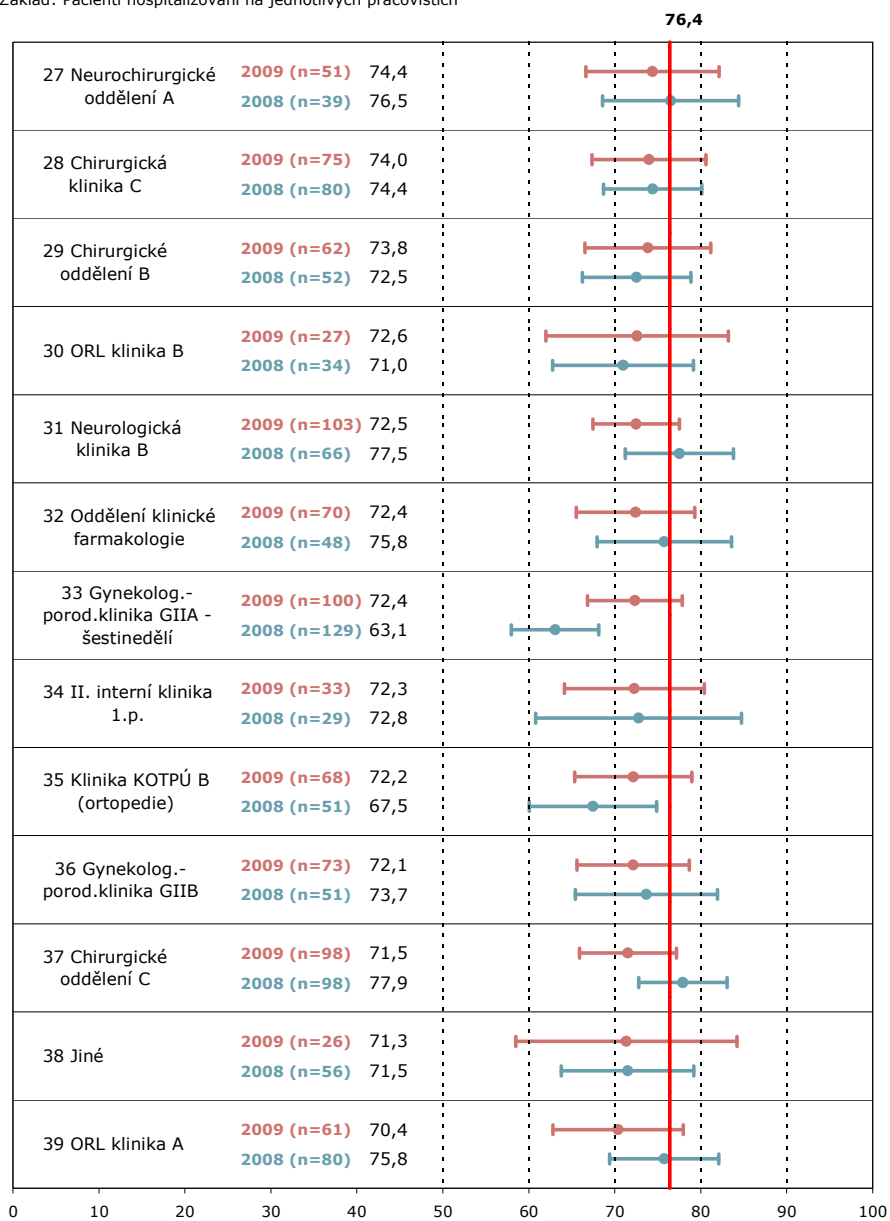
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Citová opora

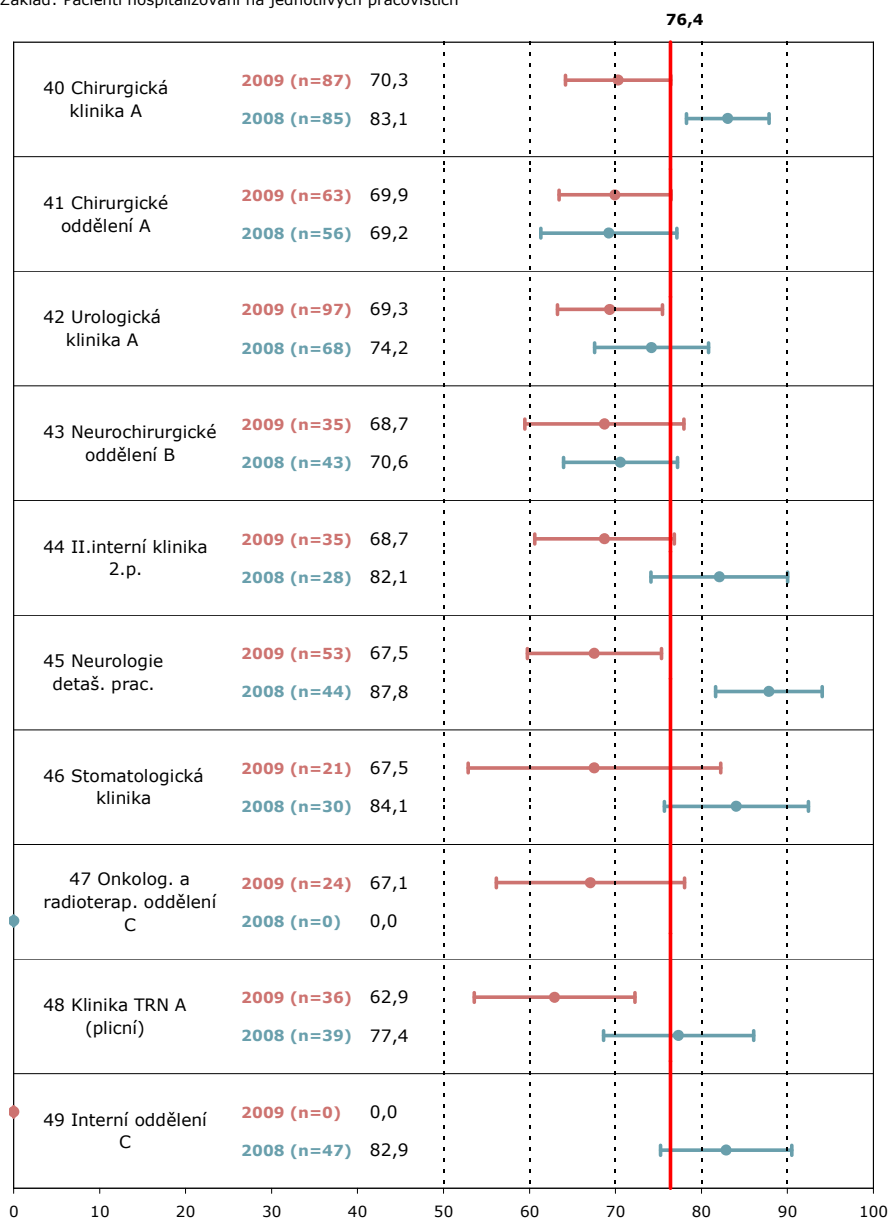
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Citová opora

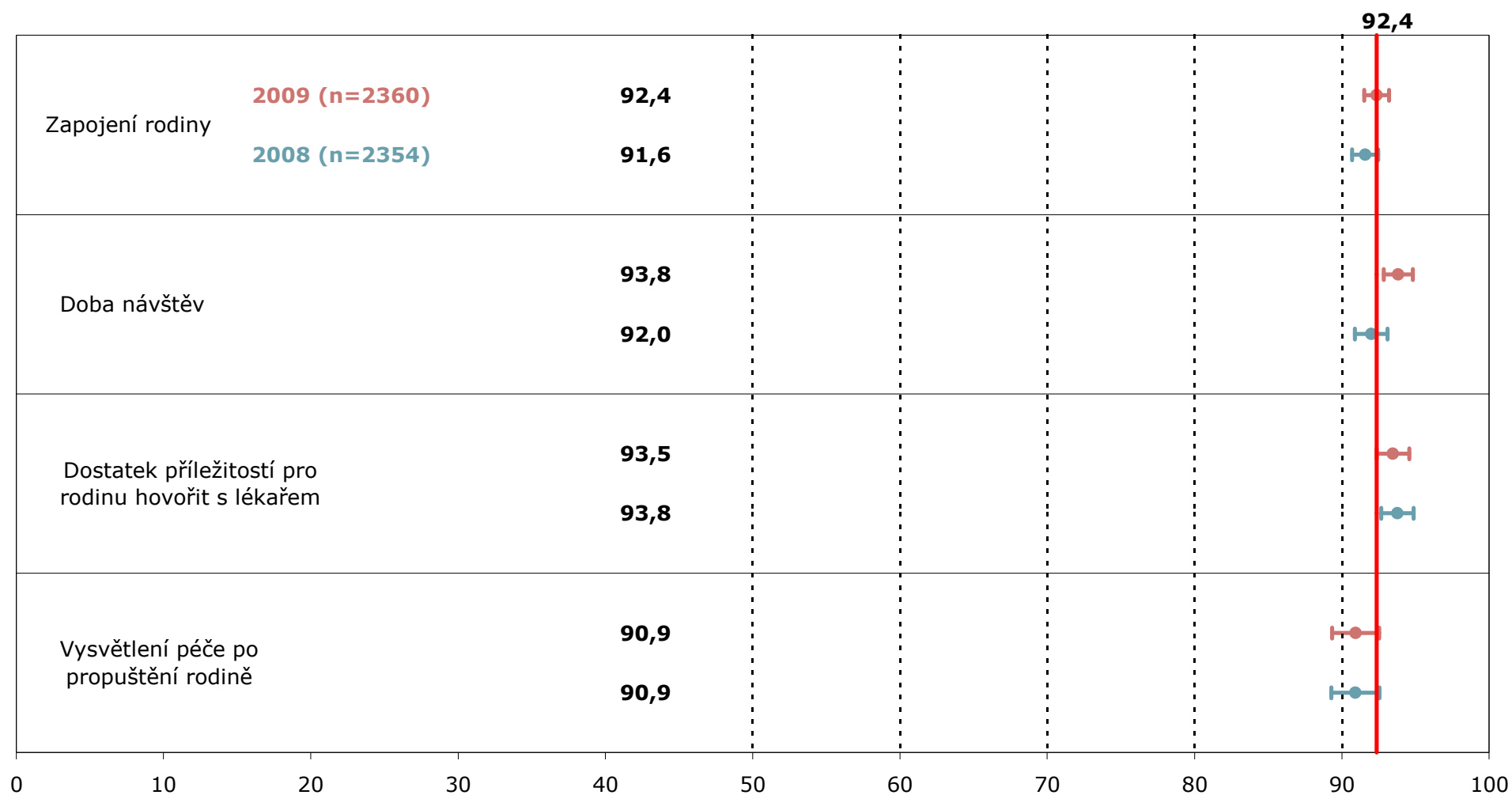
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Zapojení rodiny

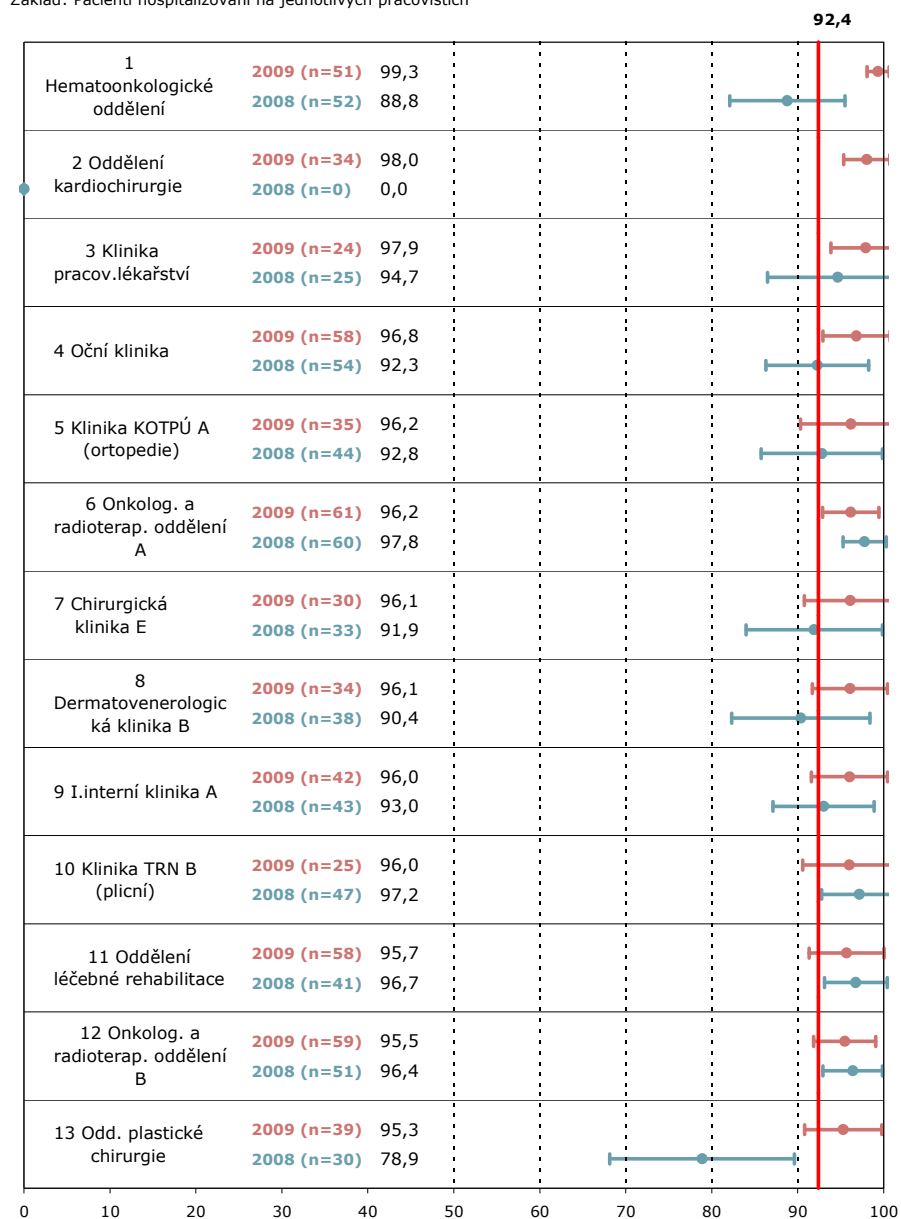
Základ: Všichni pacienti



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

FN Plzeň: Zapojení rodiny

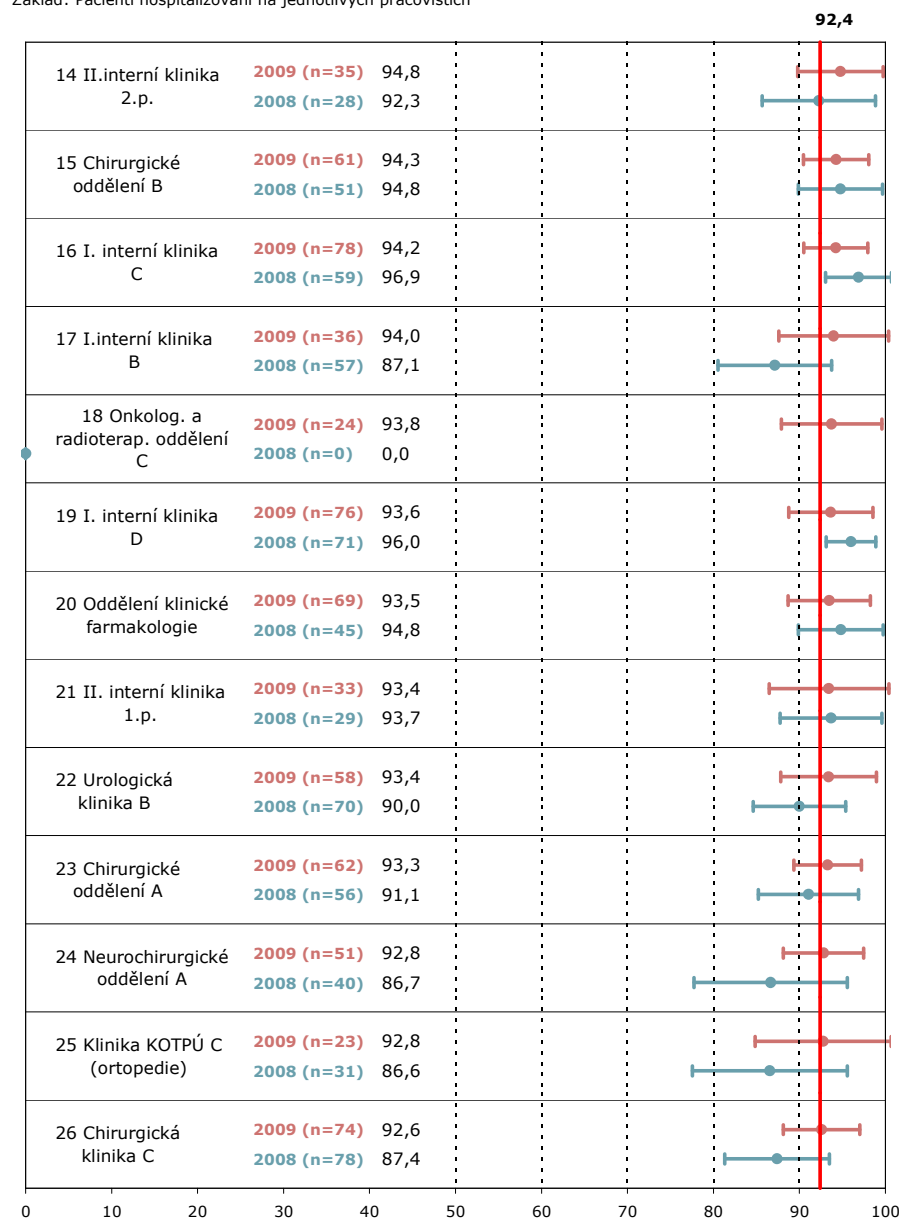
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Zapojení rodiny

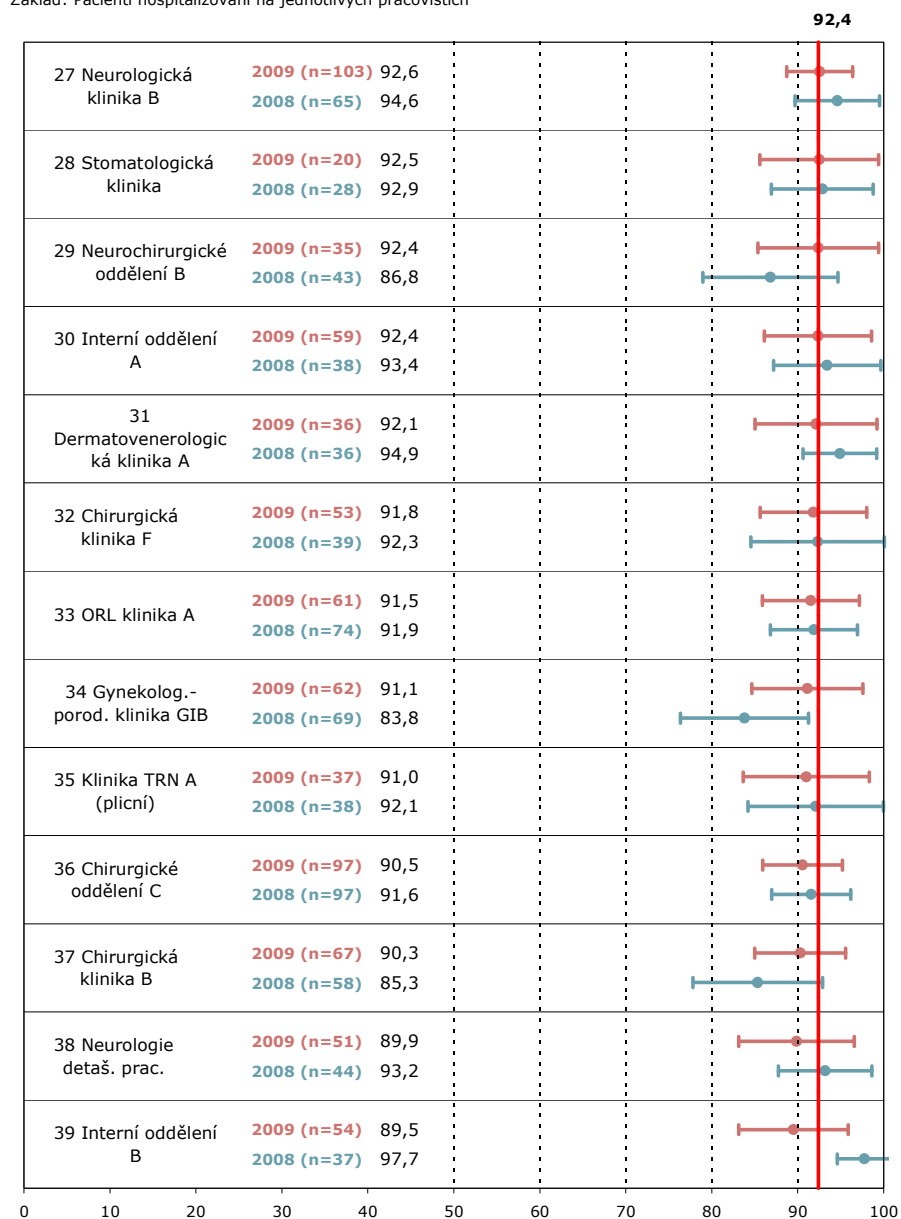
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Zapojení rodiny

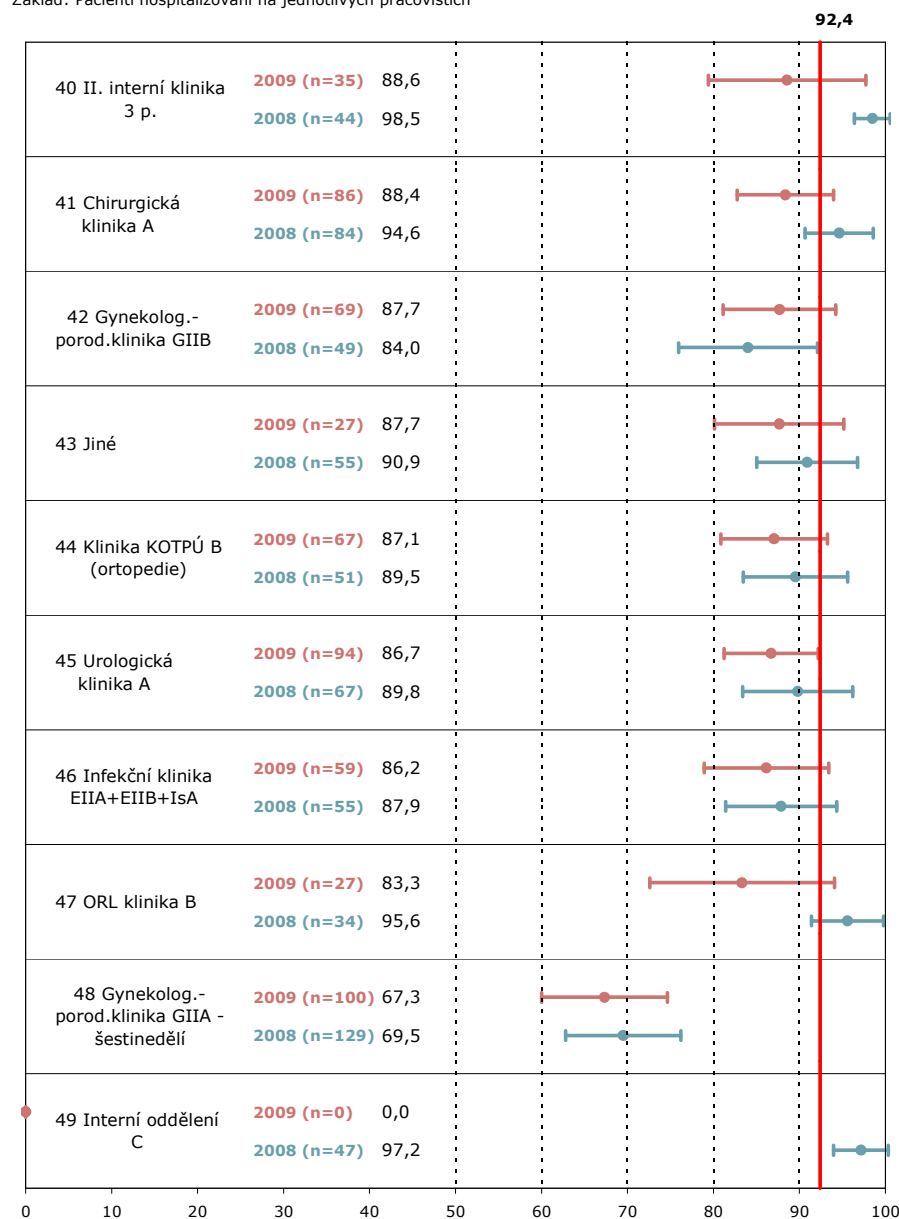
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Zapojení rodiny

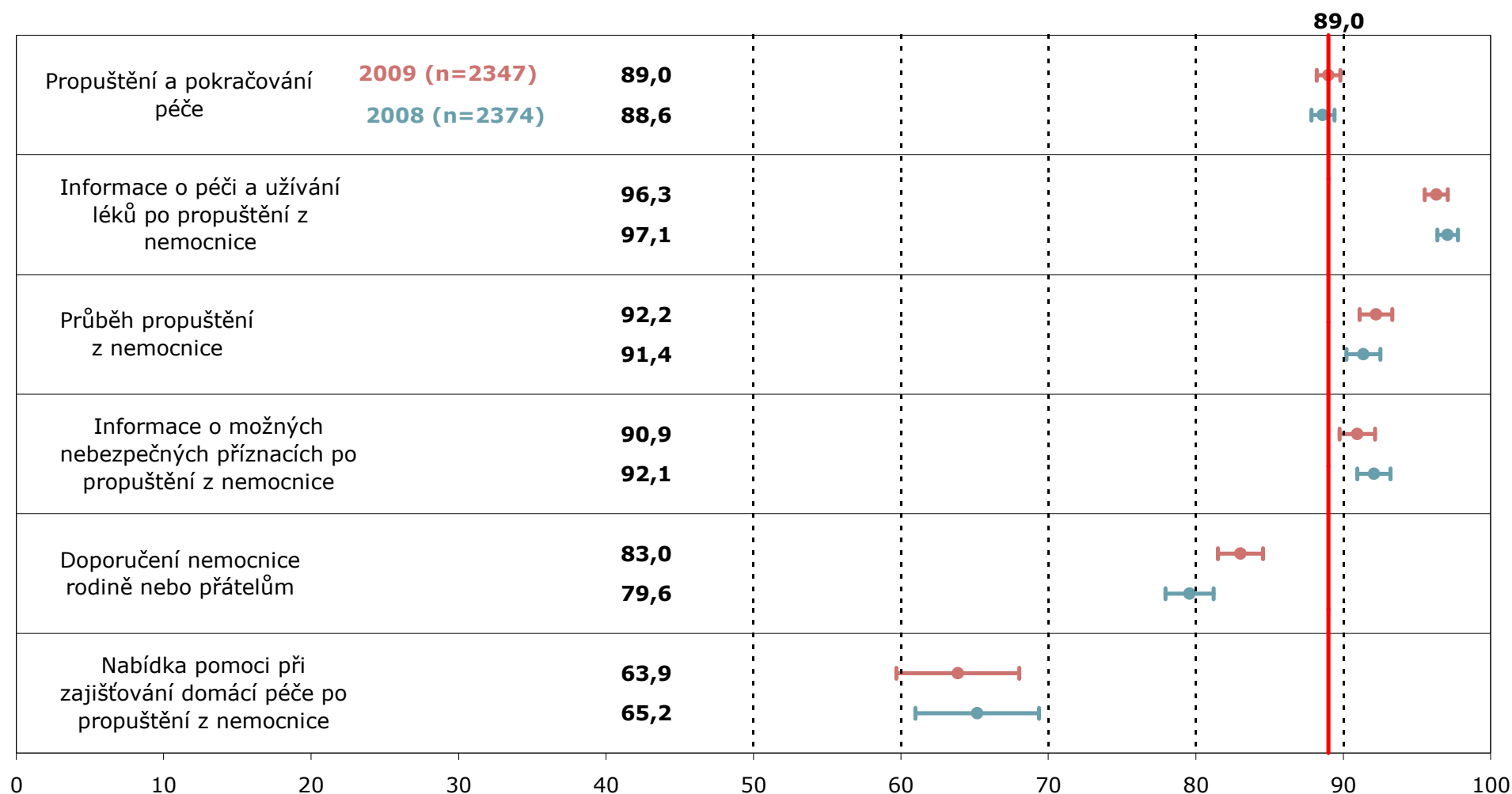
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Propuštění a pokračování péče

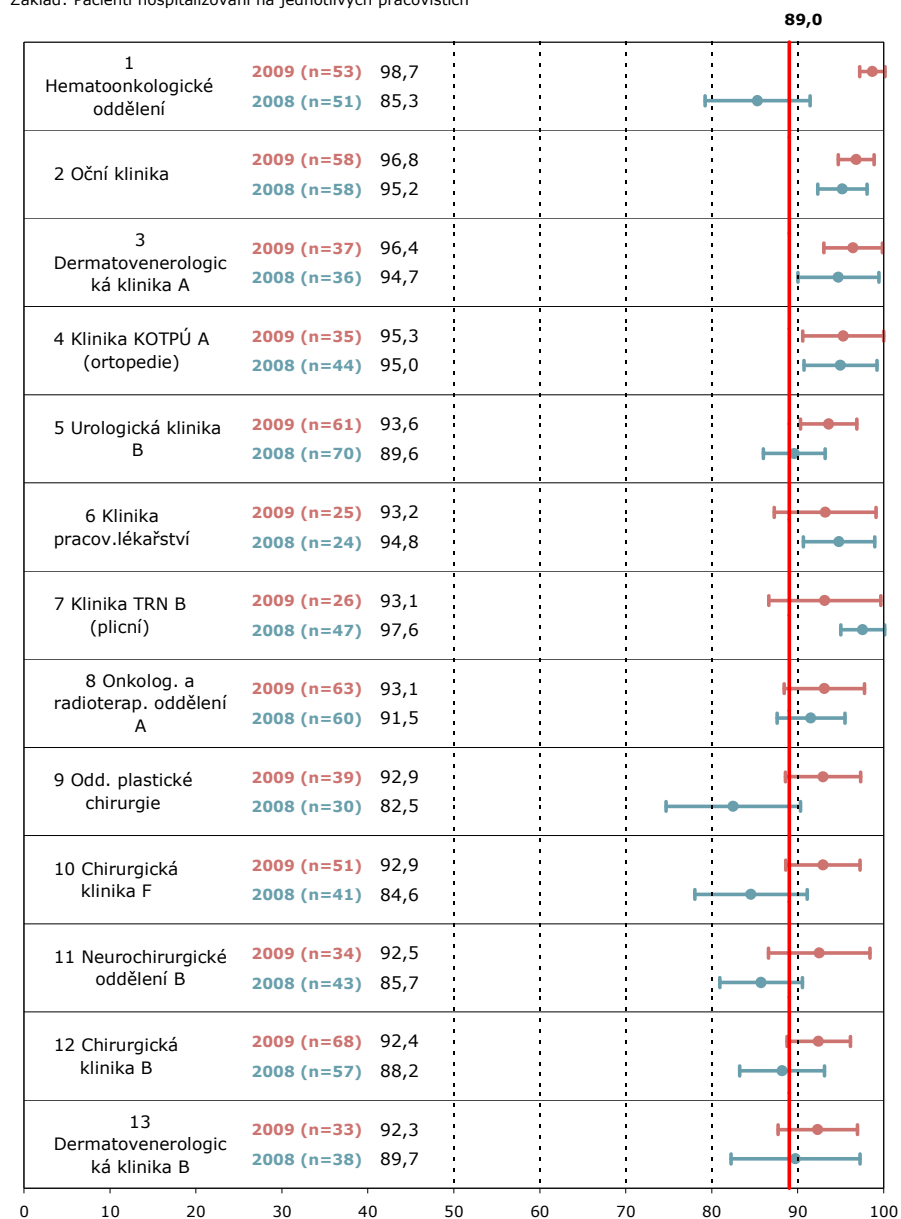
Základ: Všichni pacienti



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

FN Plzeň: Propuštění a pokračování péče

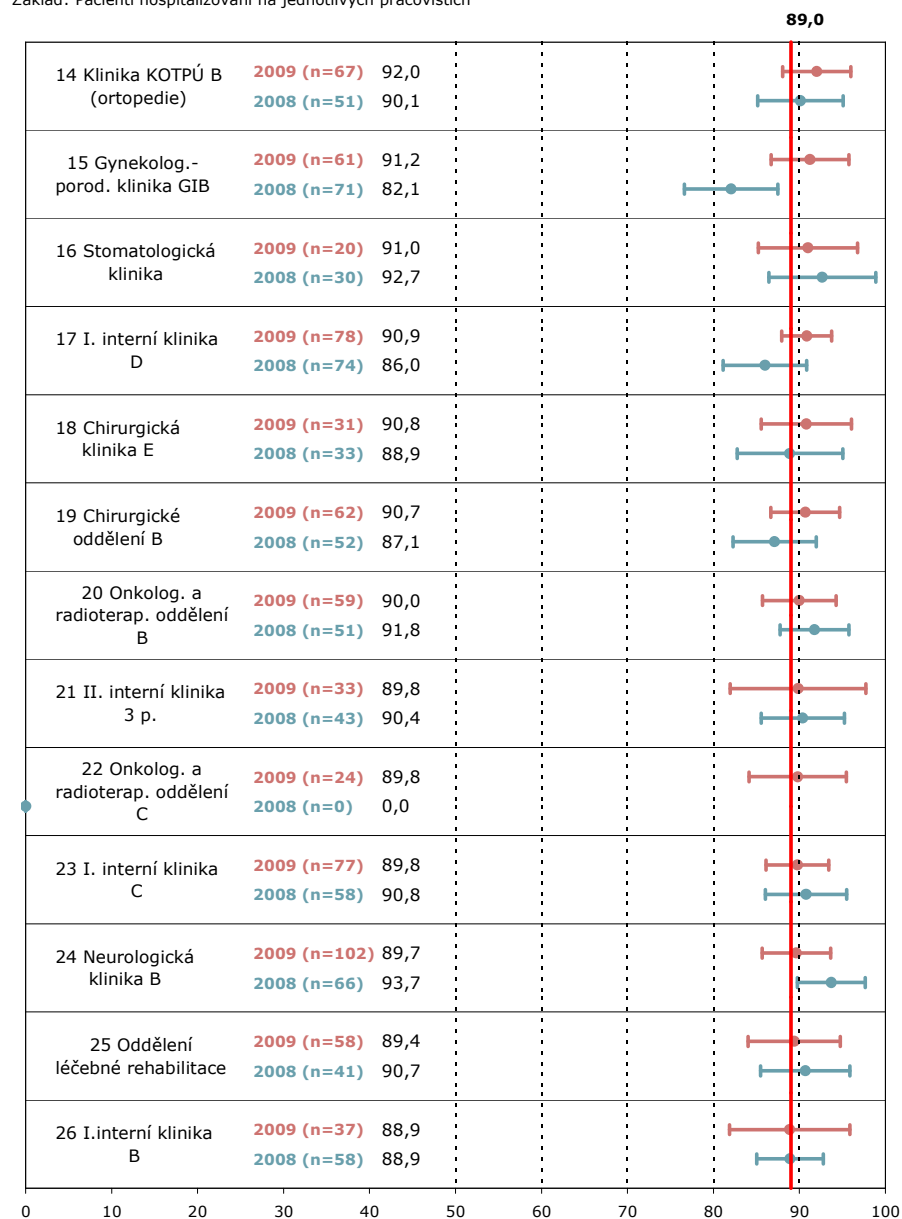
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Propuštění a pokračování péče

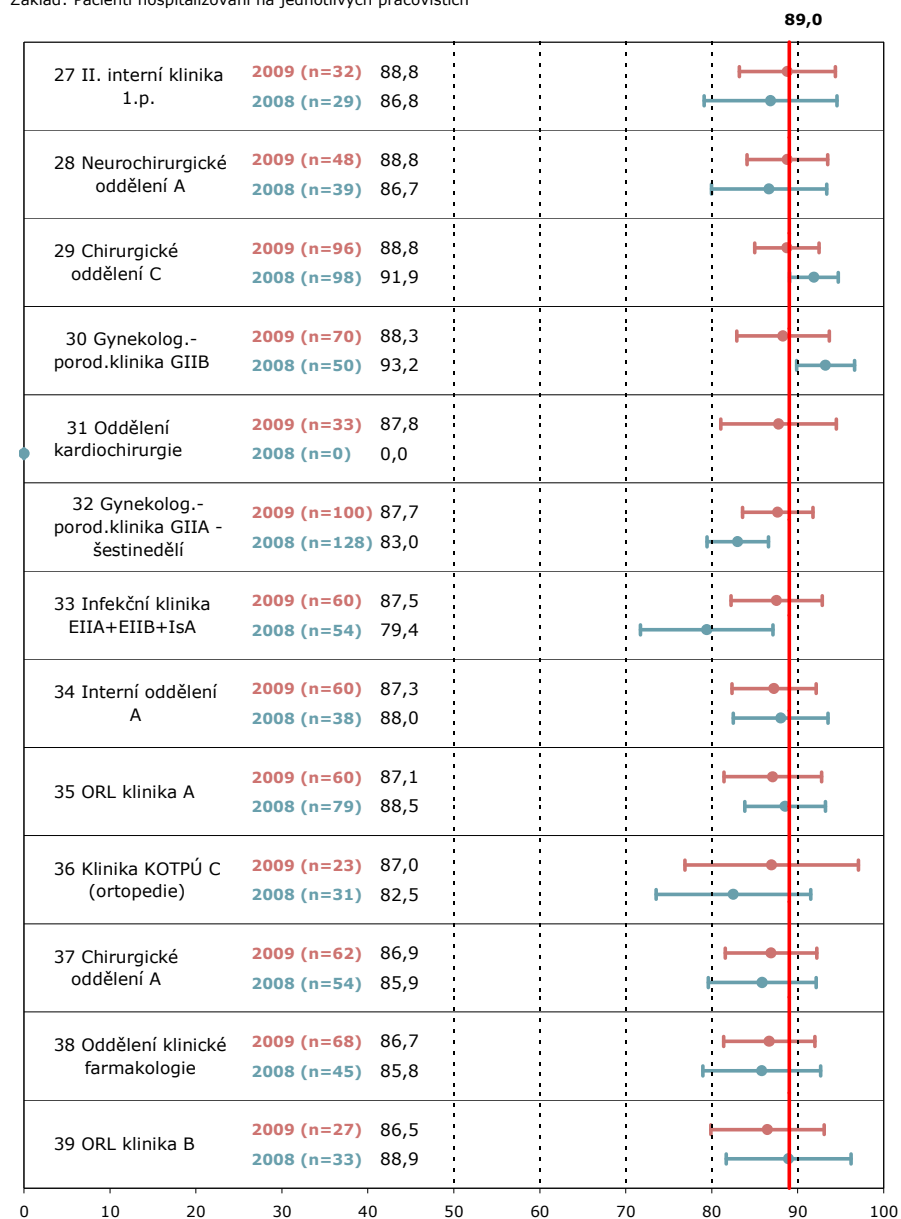
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Propuštění a pokračování péče

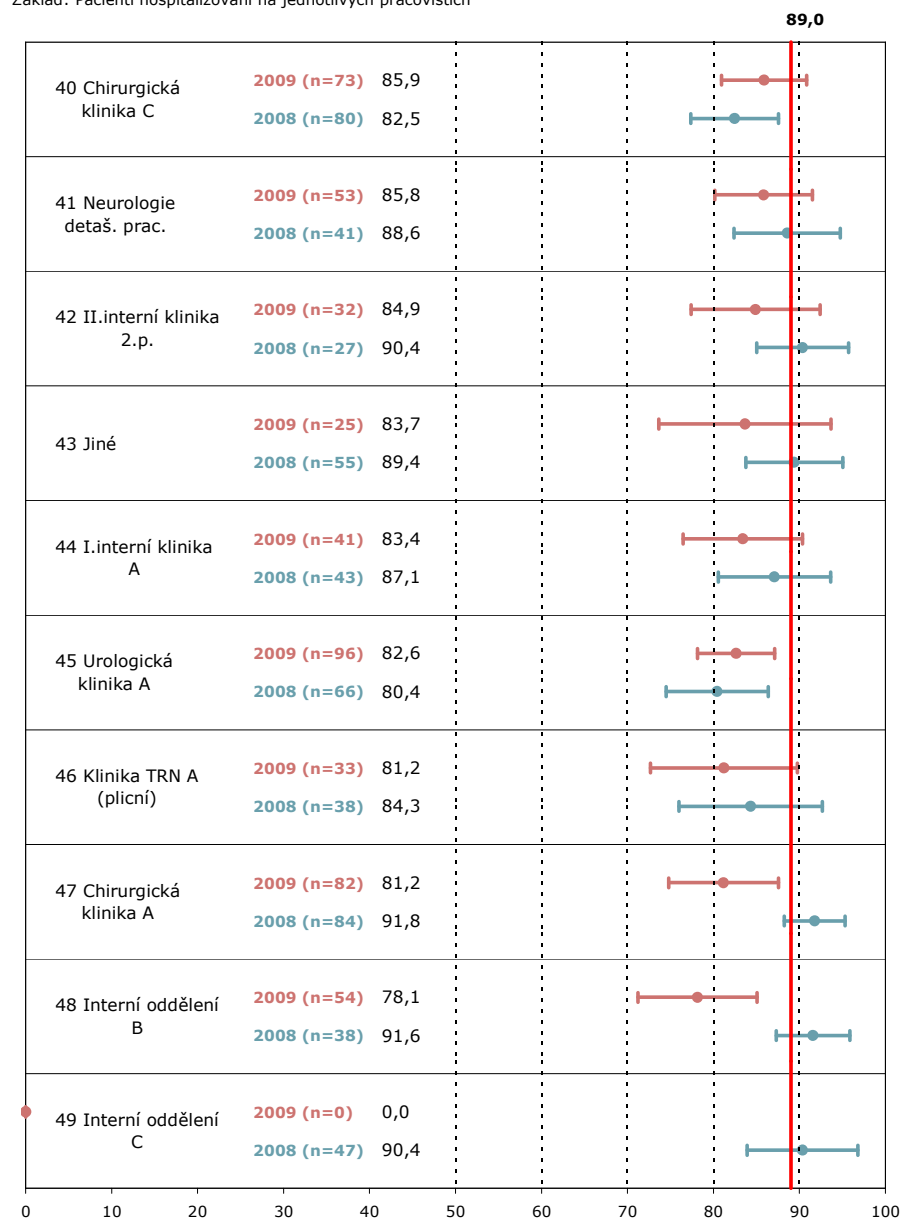
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH ODDĚLENÍCH

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

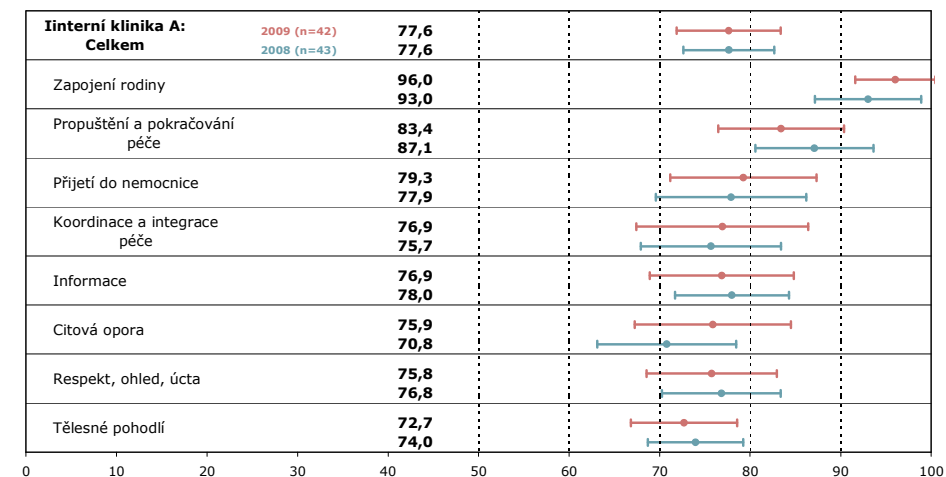
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
I.interní klinika A						-			
I.interní klinika B				-		-			
I. interní klinika C						+			
I. interní klinika D						+			
Chirurgická klinika A	-	-		-			-		-
Chirurgická klinika B		-					+		
Chirurgická klinika C	-	-							
Chirurgická klinika E									
Chirurgická klinika F		-							
Neurologická klinika B									
Neurologie detaš. prac.							-		
Neurochirurgické oddělení A									
Neurochirurgické oddělení B									
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)	+	+		+	+	+			
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)								-	
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)			+						
Stomatologická klinika									
Oční klinika	+	+	+	+	+	+	+		+
Odd. plastické chirurgie	+		+	+					
Oddělení kardiochirurgie			-						
Hematoonkologické oddělení	+	+	+	+	+	+	+	+	+
II. interní klinika 1.p.		-							
II.interní klinika 2.p.	-			-	-				
II. interní klinika 3 p.			-						
Klinika pracov.lékařství	+	+							
Oddělení klinické farmakologie		+			-	+			
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA								-	
Gynekolog.-porod. klinika GIB	+	+	+	+	+	+	+		
Gynekolog.-porod.klinika GIIB			-			+			
Urologická klinika A				-			-	-	-
Urologická klinika B	+	+		+					
ORL klinika A					-	-			
ORL klinika B								-	
Dermatovenerologická klinika A		+							+
Dermatovenerologická klinika B		+							
Klinika TRN A (plicní)	-				-		-		-
Klinika TRN B (plicní)	+	+	+	+	+	+	+		
Oddělení rehabilitace									
Onkolog. a radioterap. oddělení A	+	+	+	+			+		
Onkolog. a radioterap. oddělení B									
Onkolog. a radioterap. oddělení C					-				
Interní oddělení A						-			
Interní oddělení B						-			-
Chirurgické oddělení A						-			
Chirurgické oddělení B									
Chirurgické oddělení C	-	-	-	-		-			
Jiné	-	-	-		-				

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

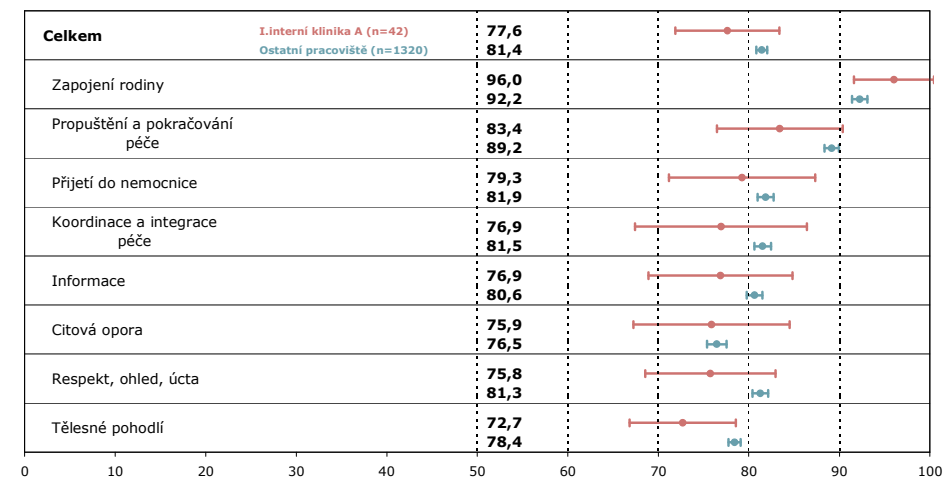
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

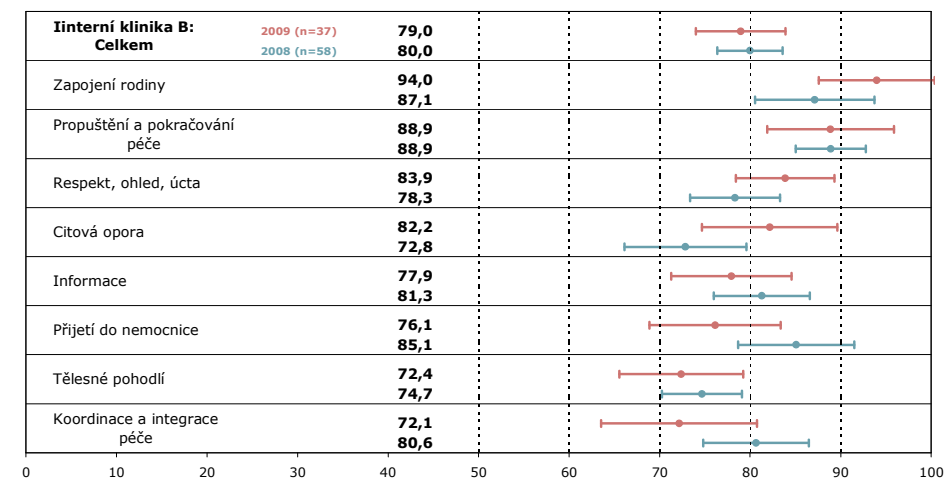
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

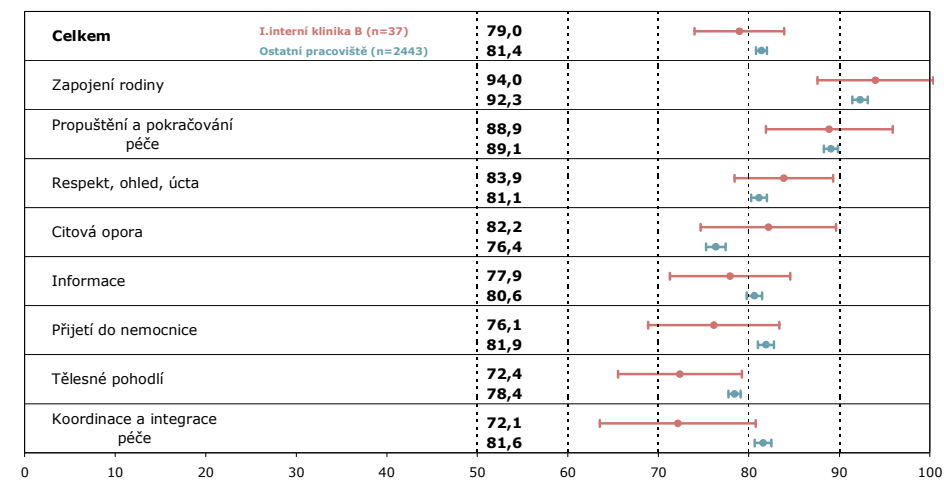
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

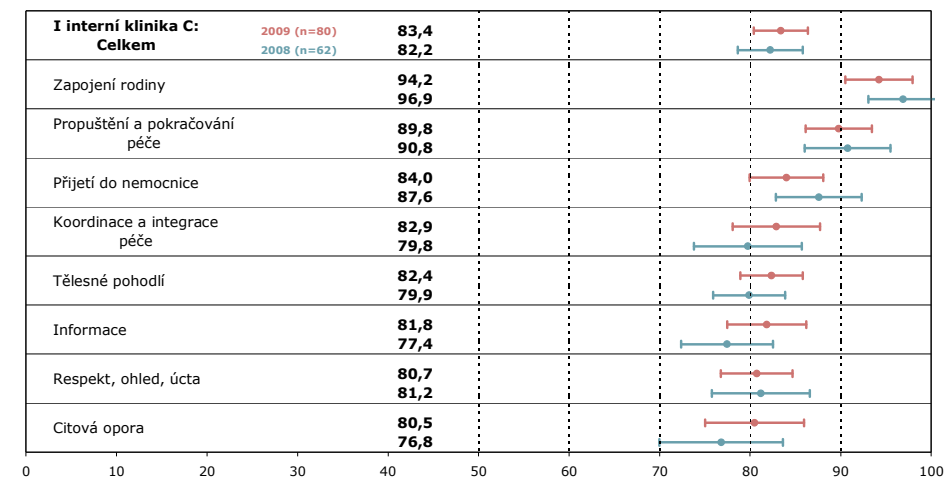


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

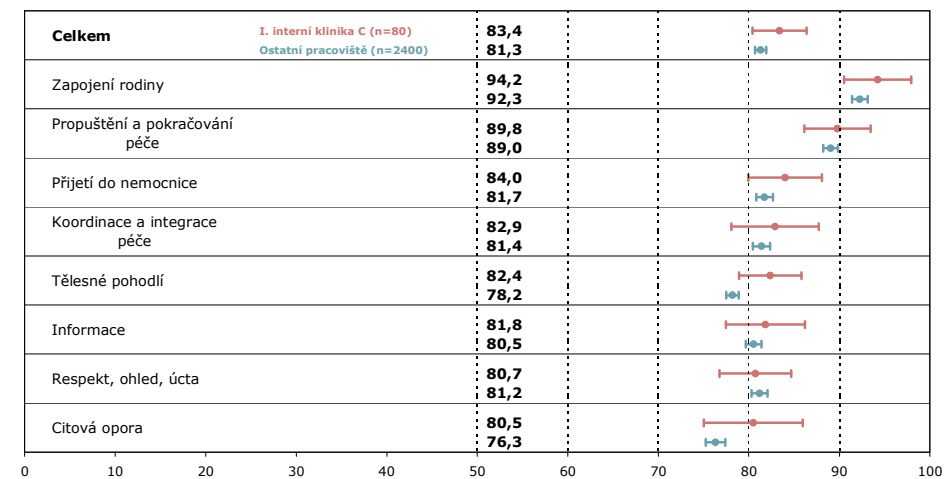
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

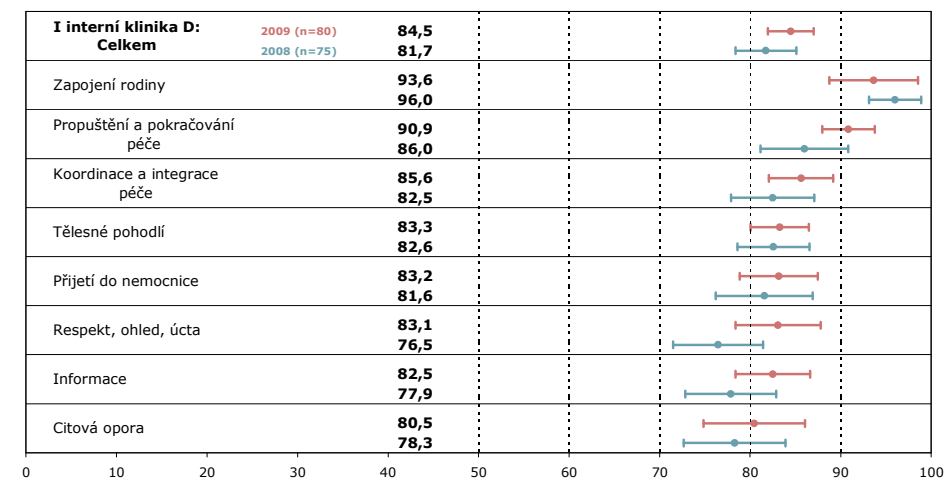
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

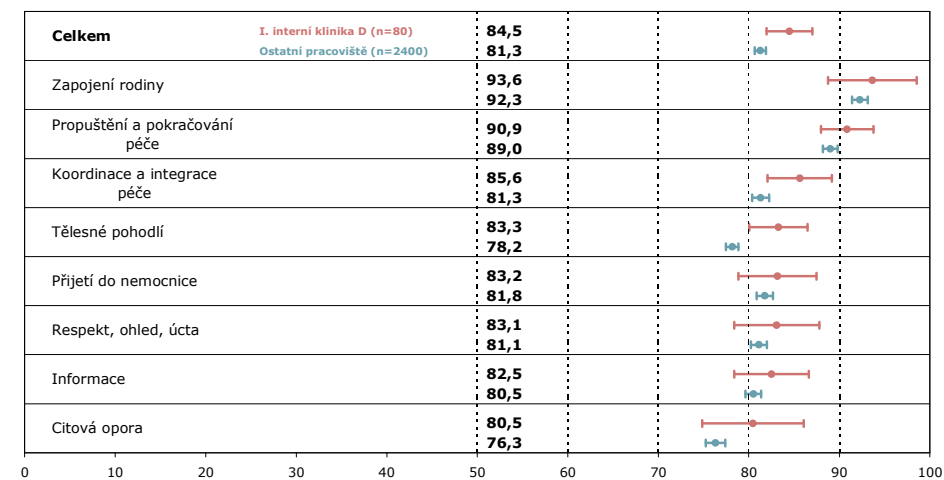
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

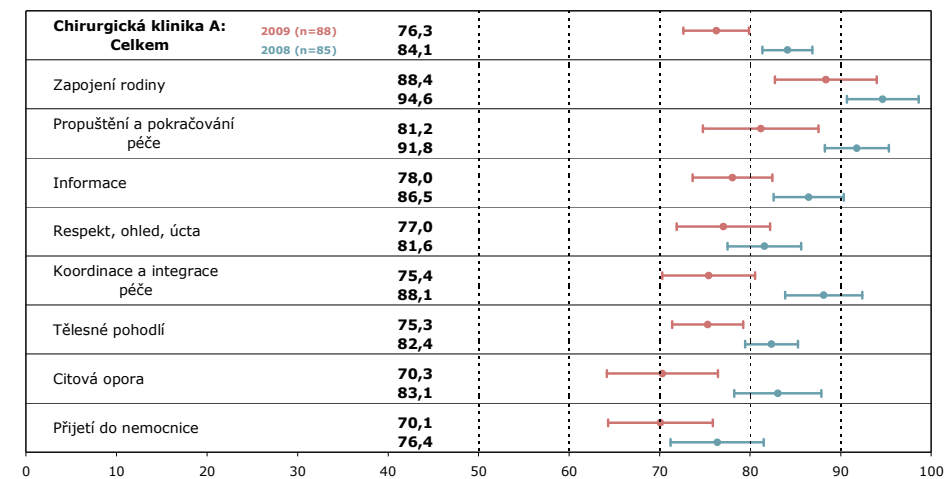


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

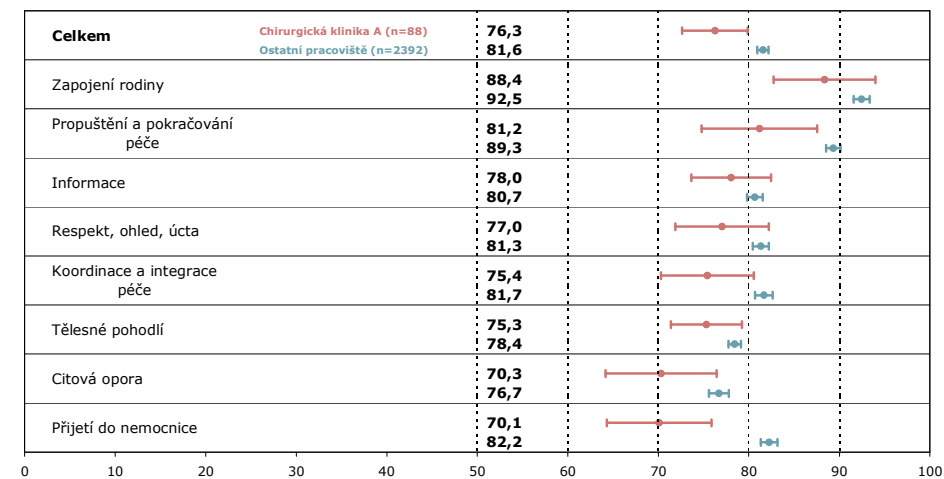
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

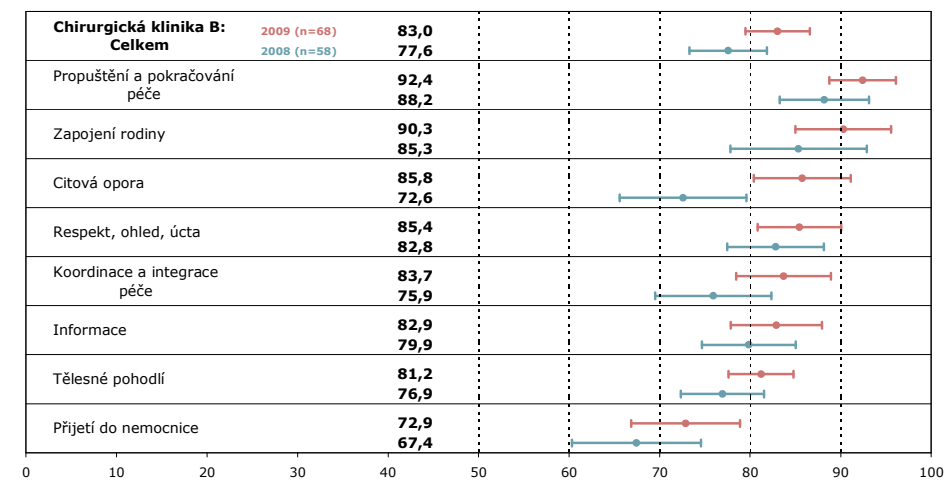
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

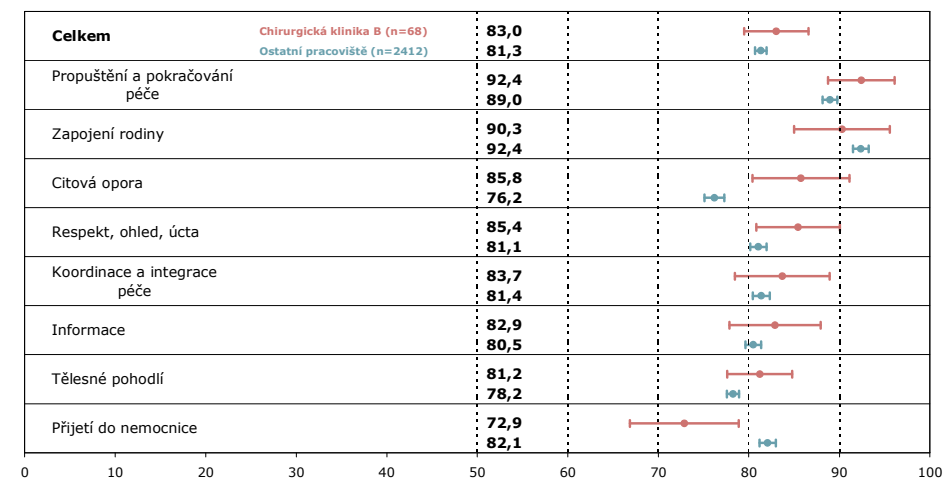
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

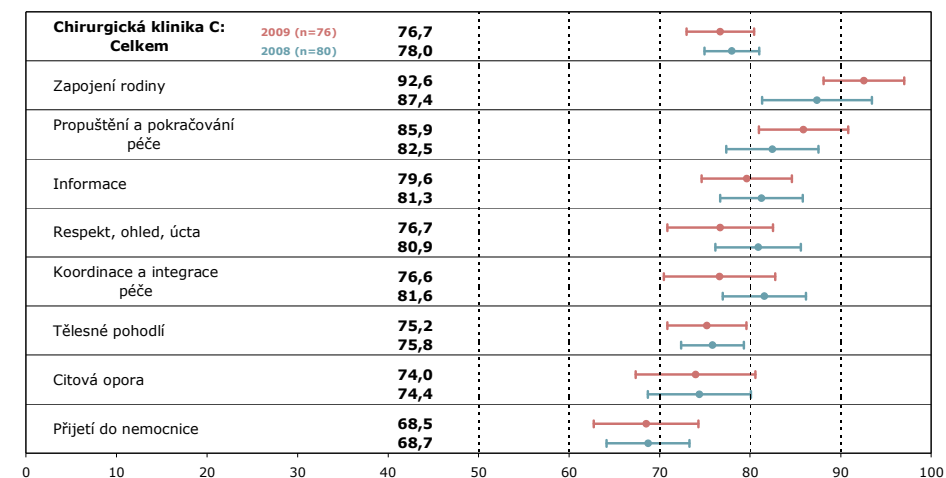


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

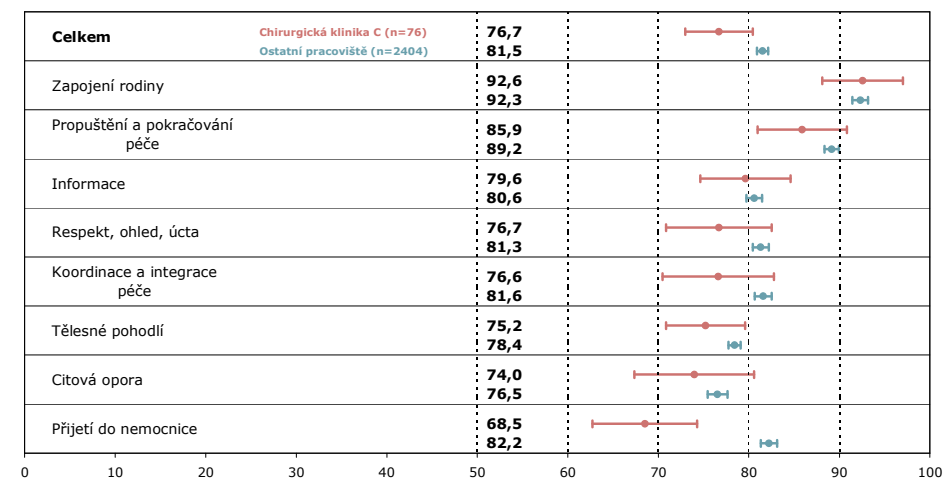
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

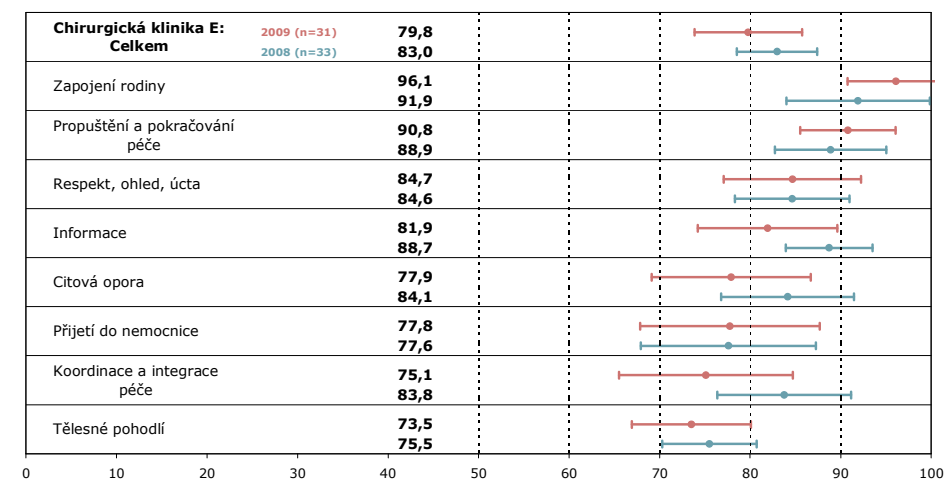
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

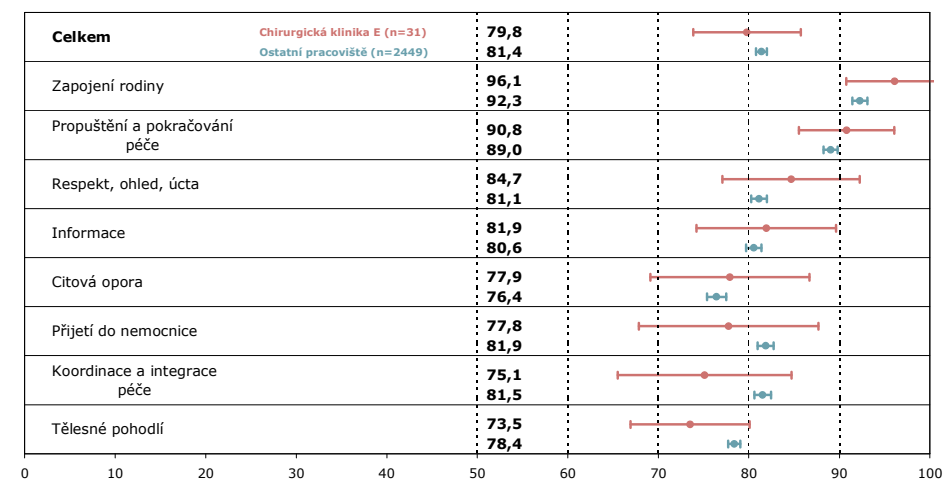
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

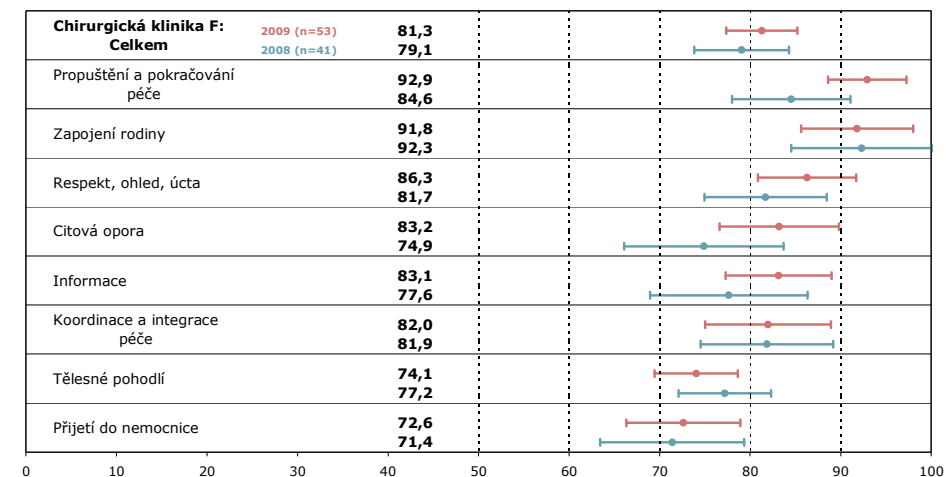


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

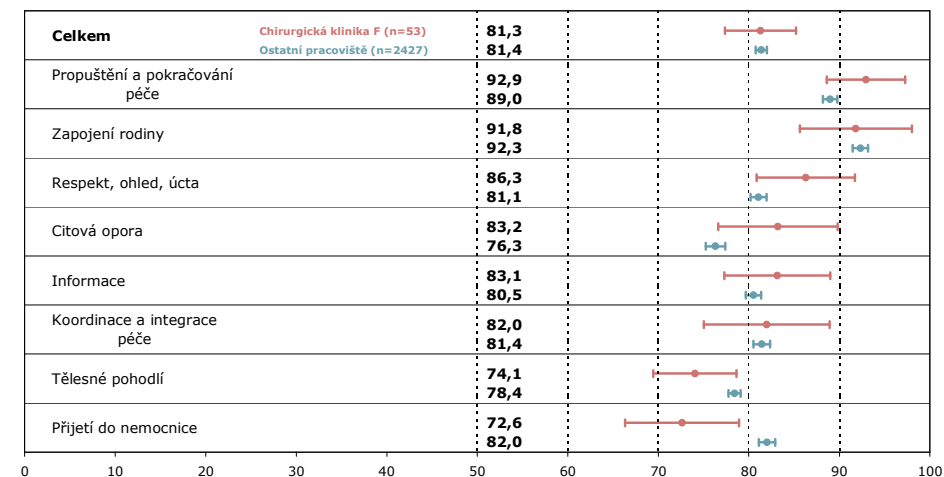
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

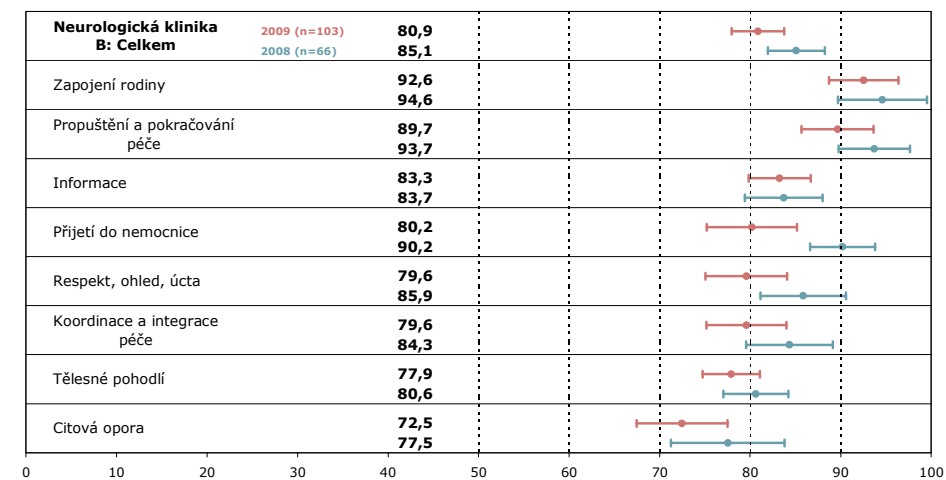
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

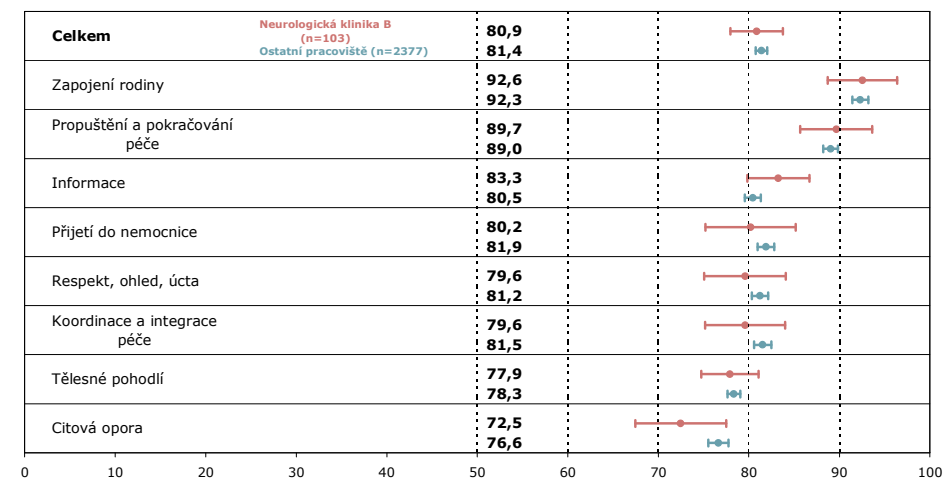
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

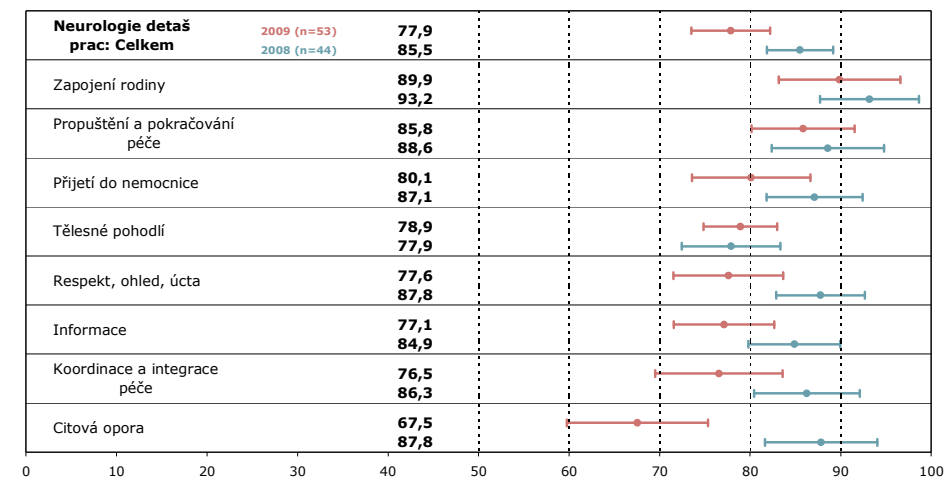


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

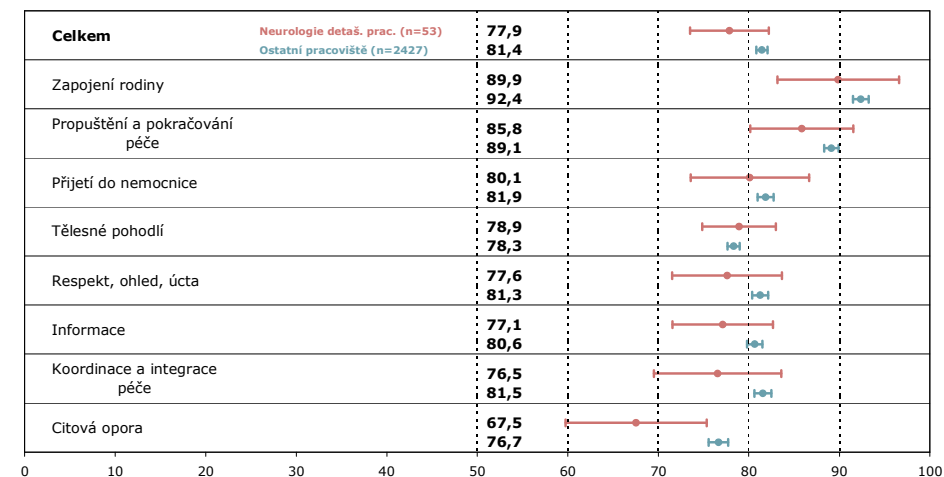
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

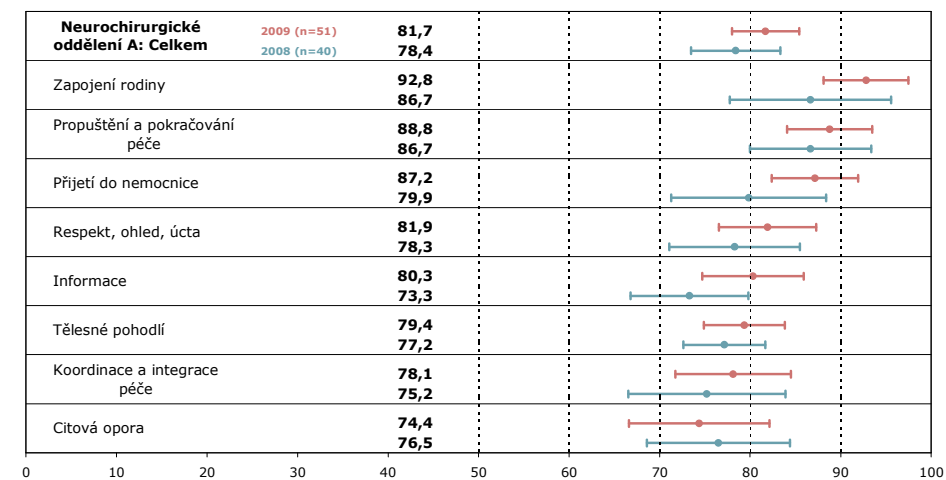
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

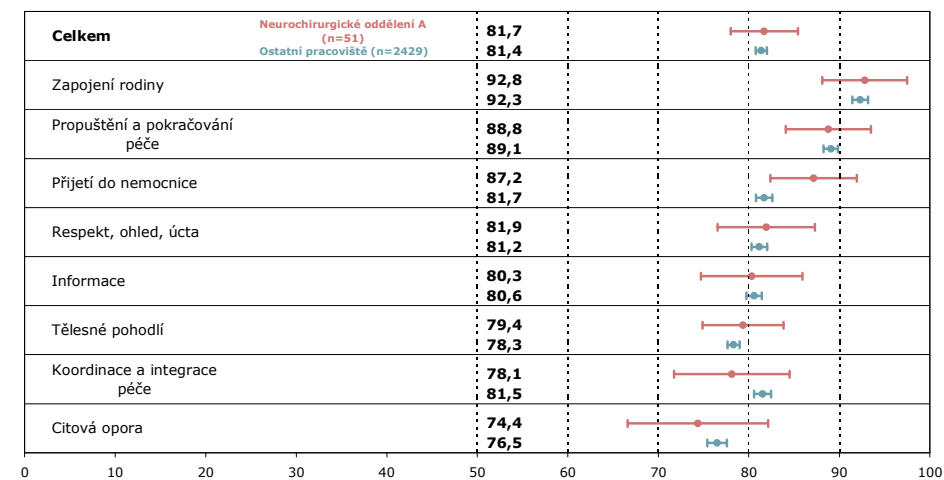
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

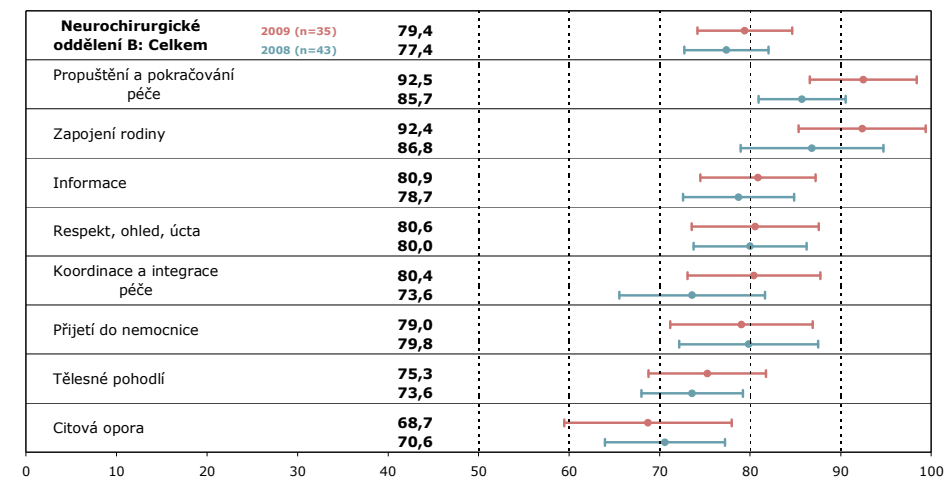


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

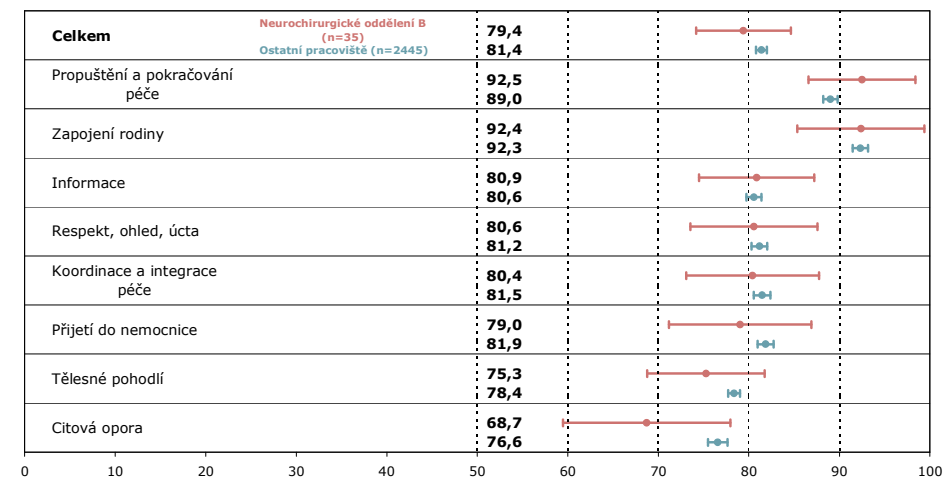
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

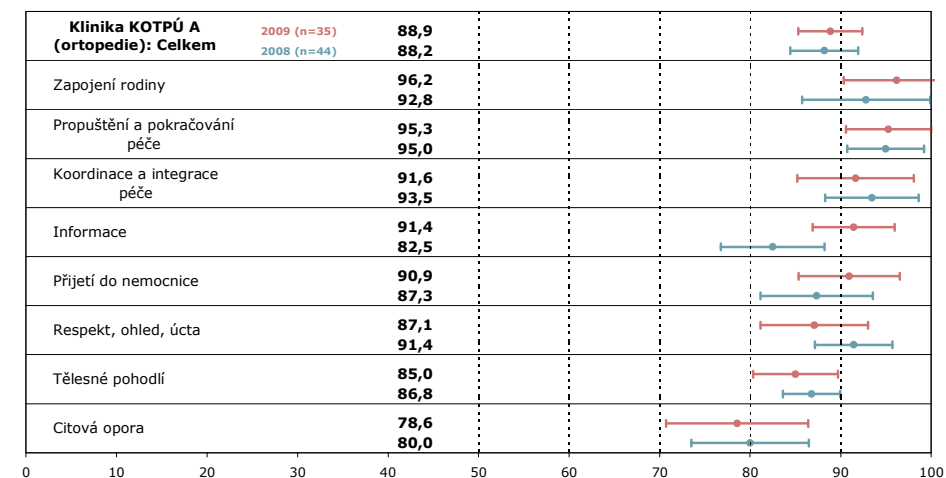
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

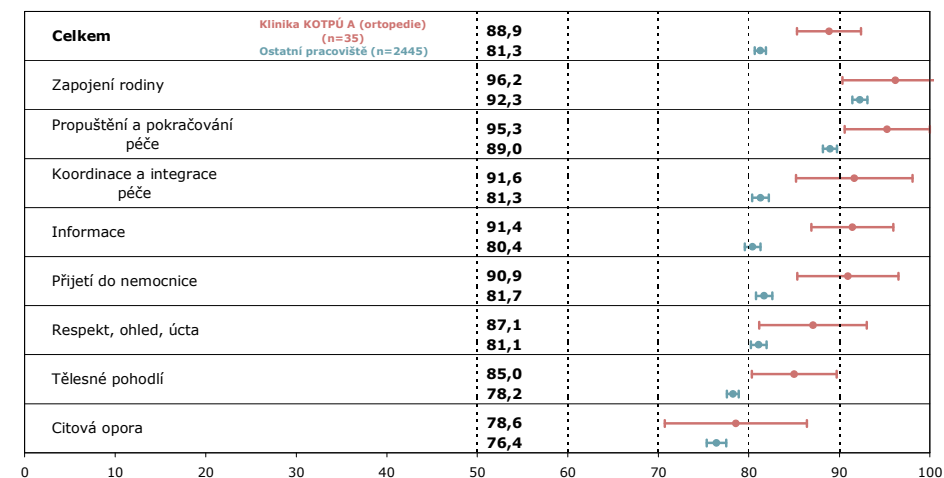
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

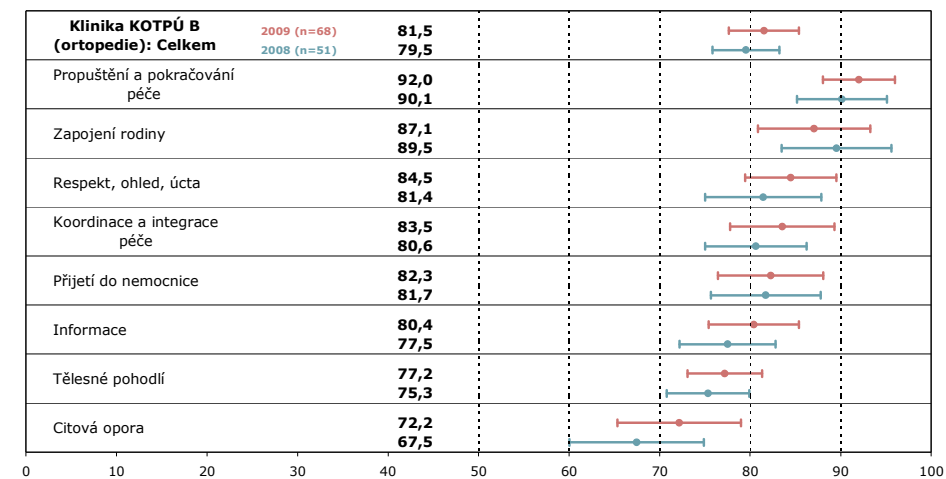


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

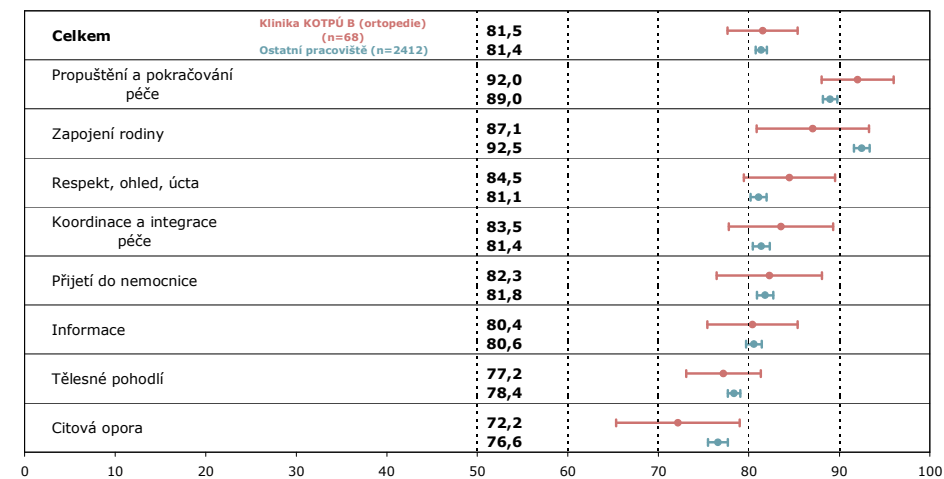
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

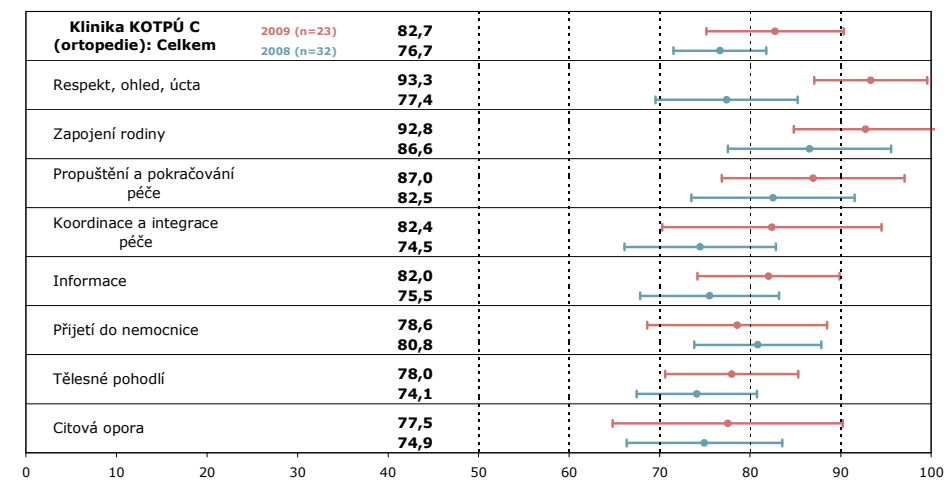
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

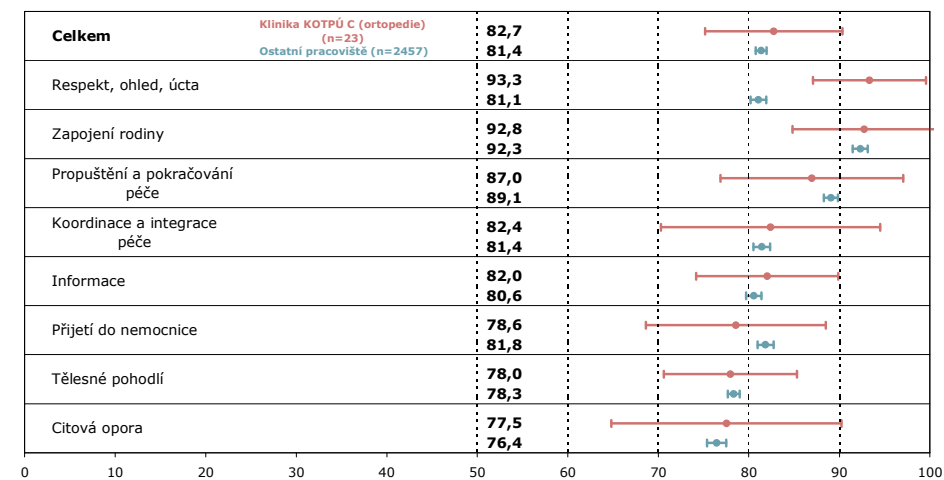
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

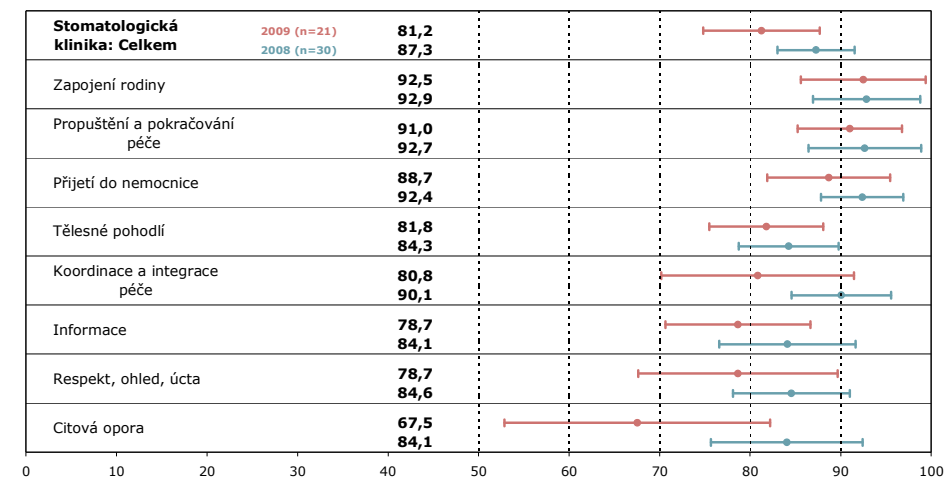


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

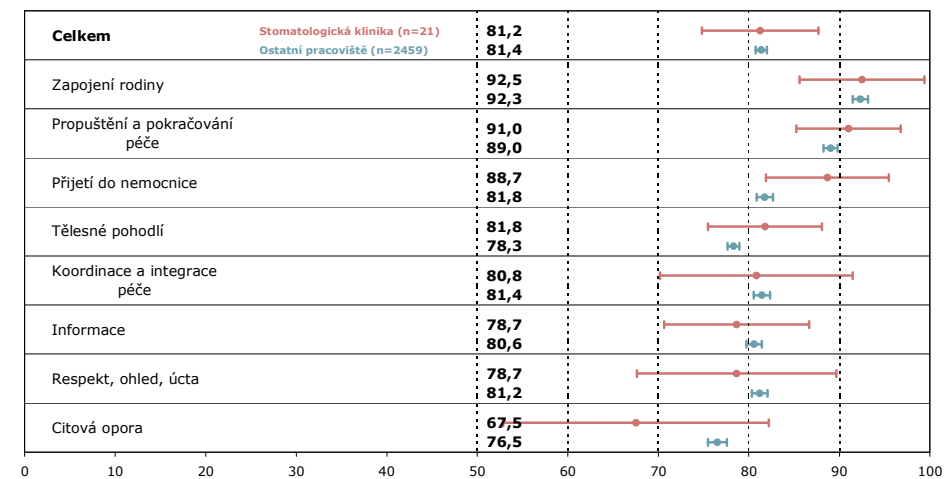
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

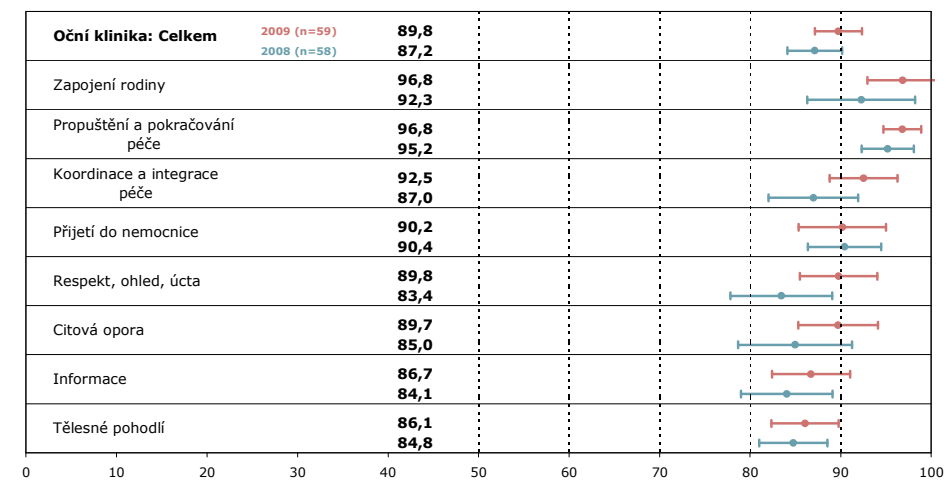
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

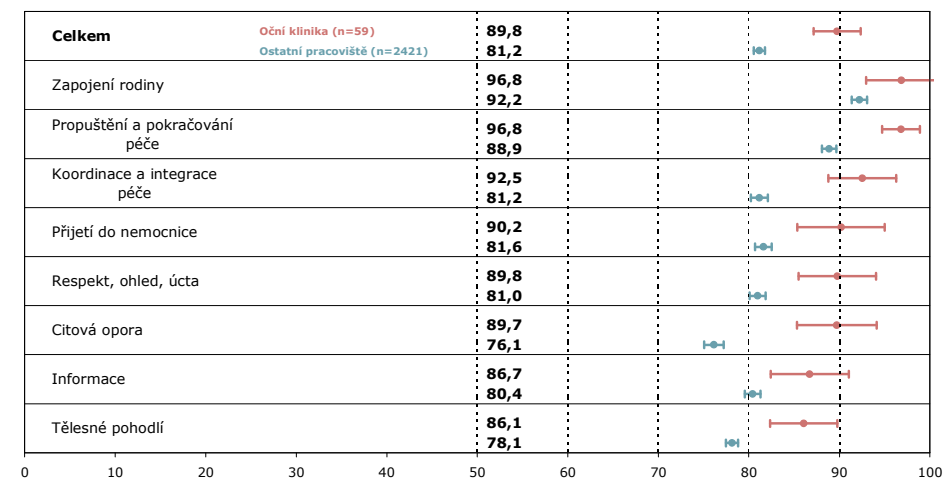
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

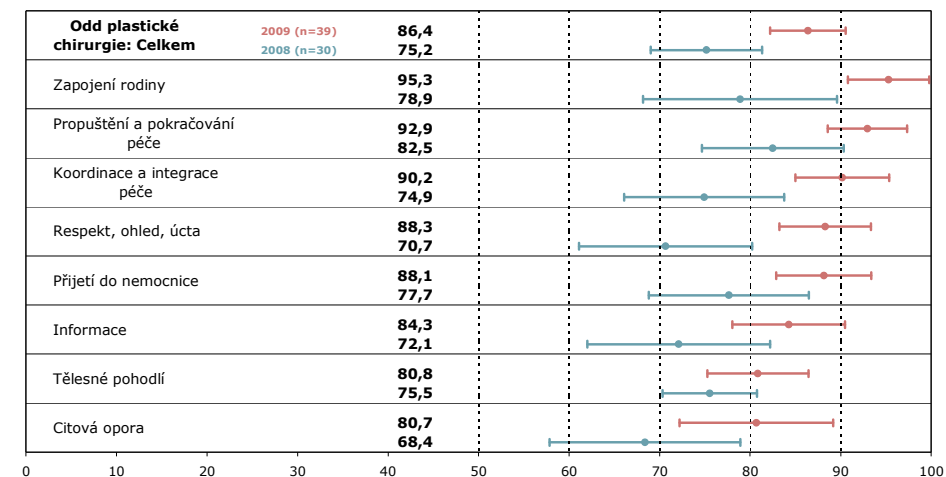


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

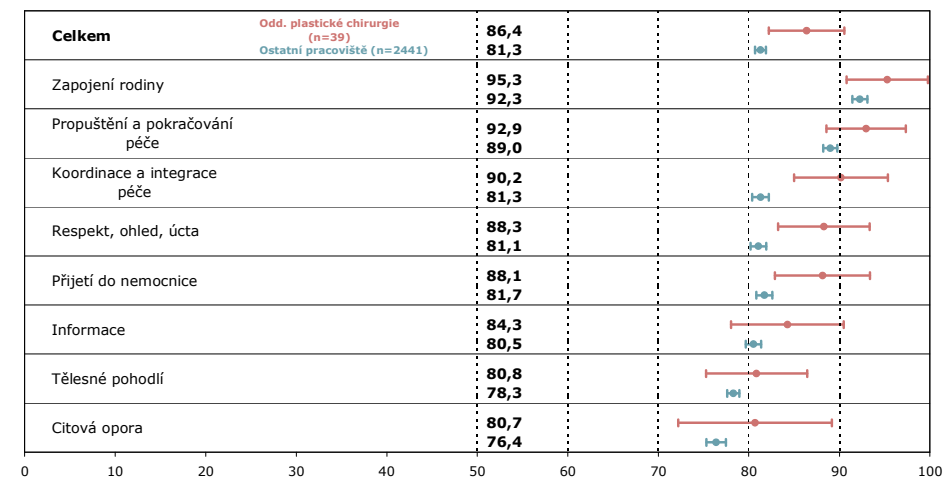
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

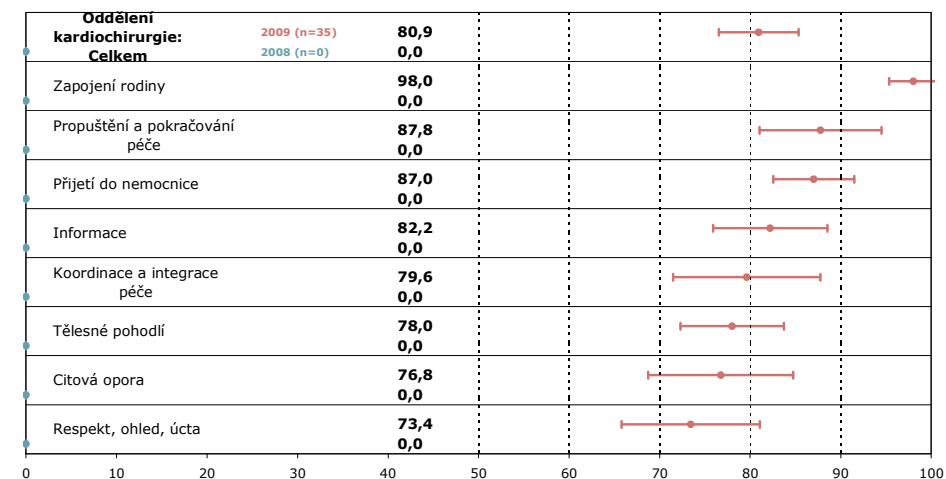
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

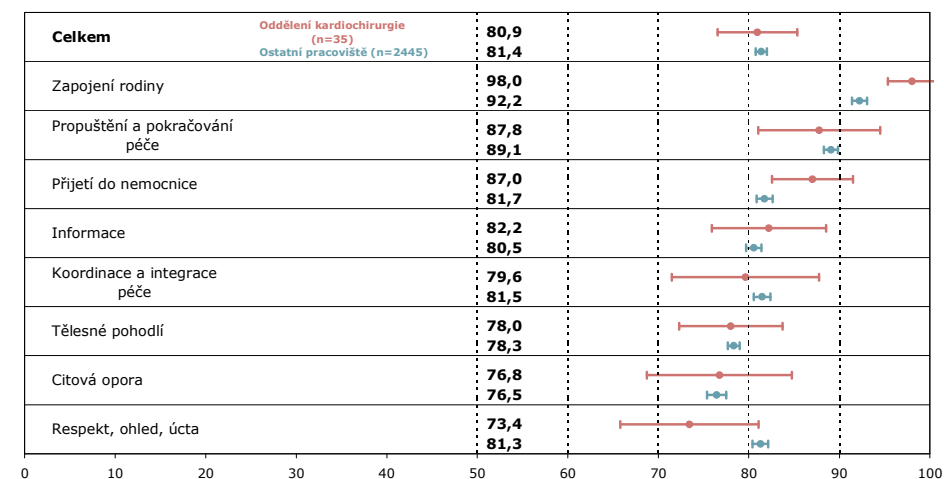
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

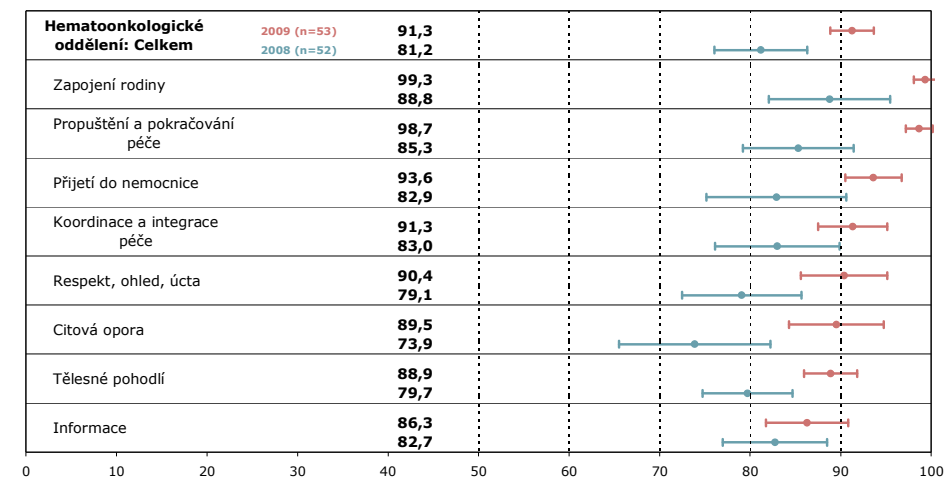


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

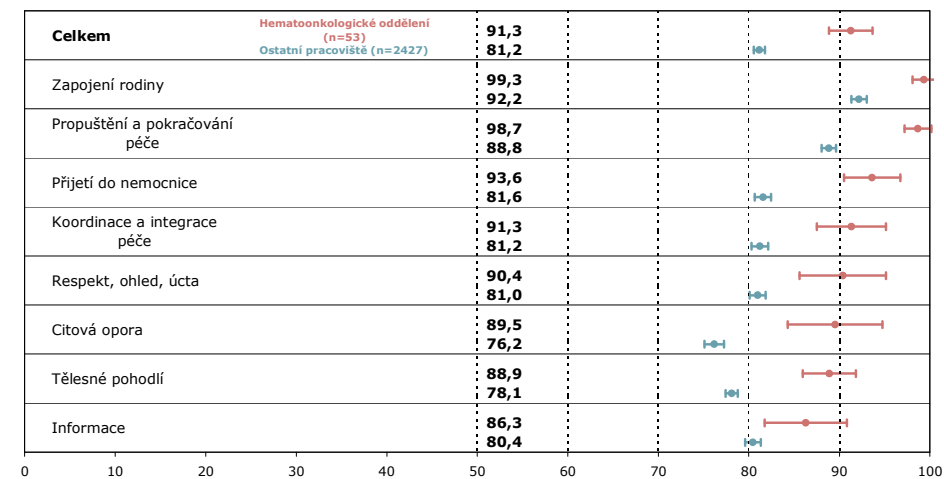
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

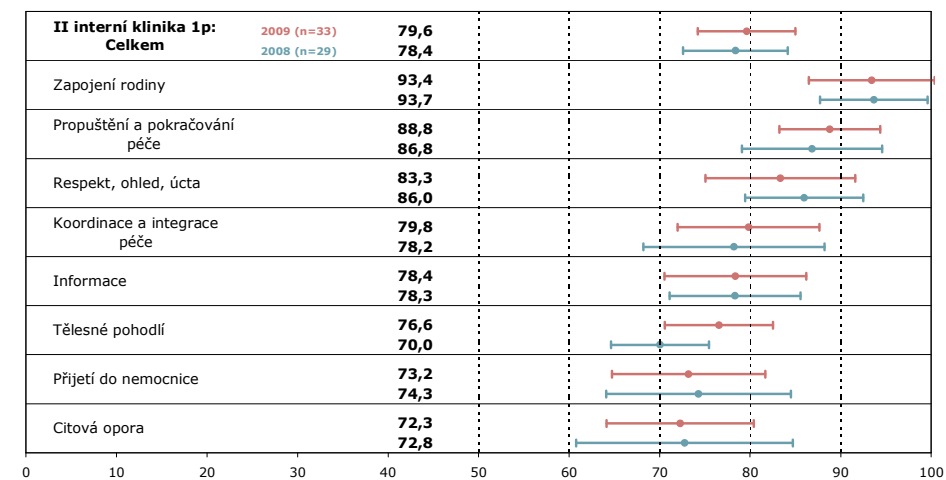
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

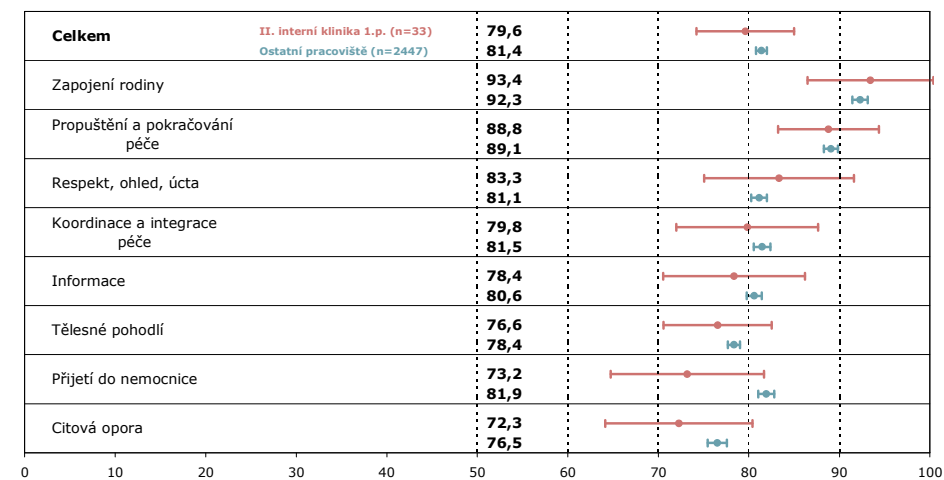
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

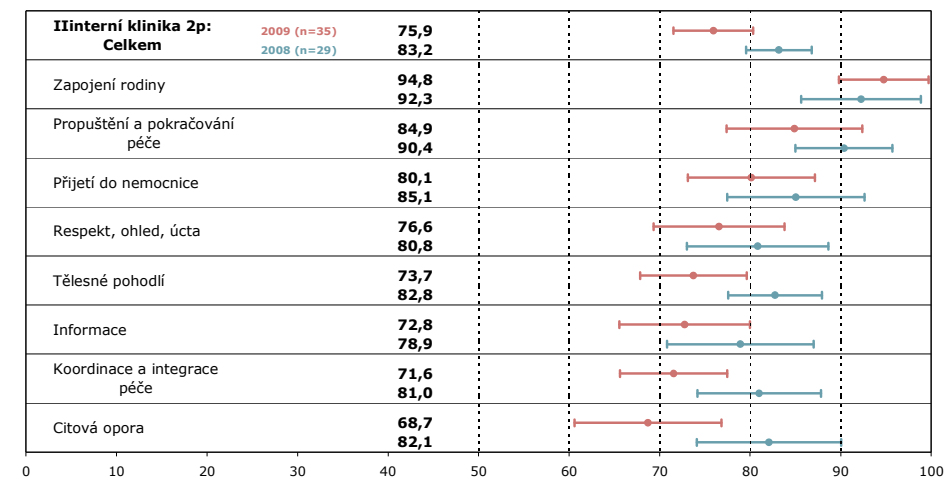


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

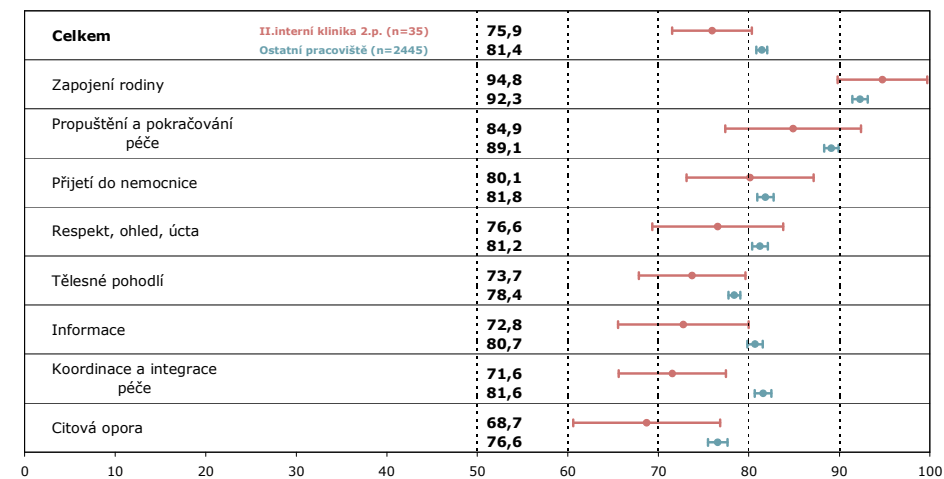
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

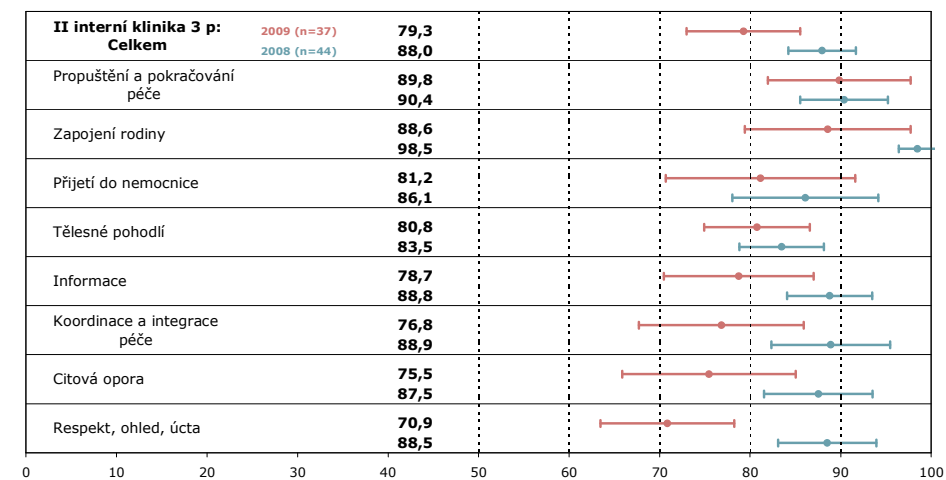
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

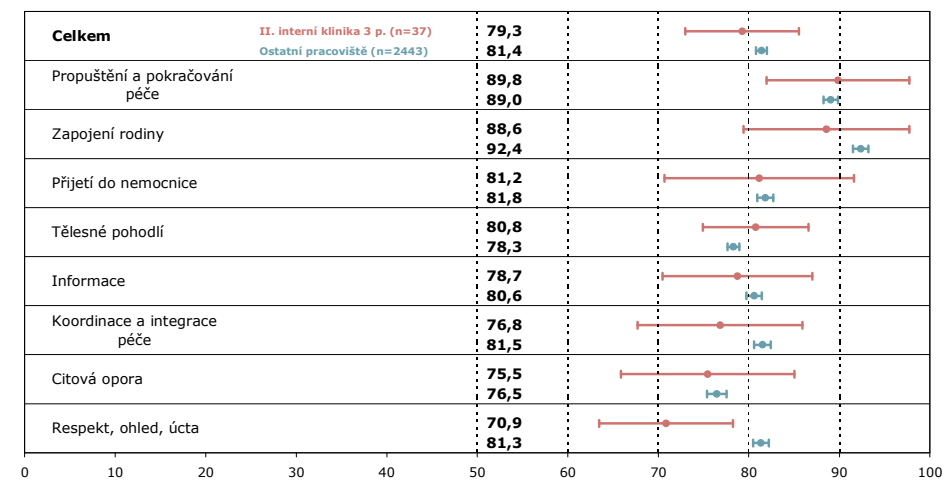
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

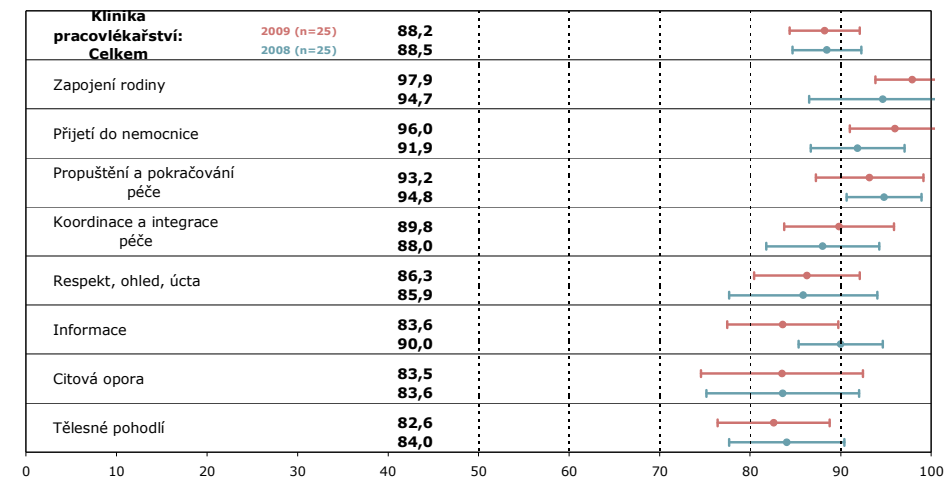


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

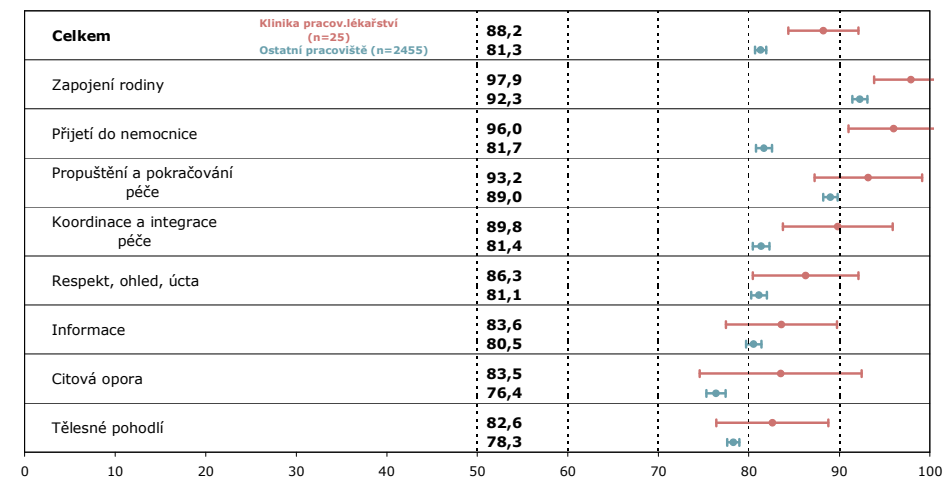
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

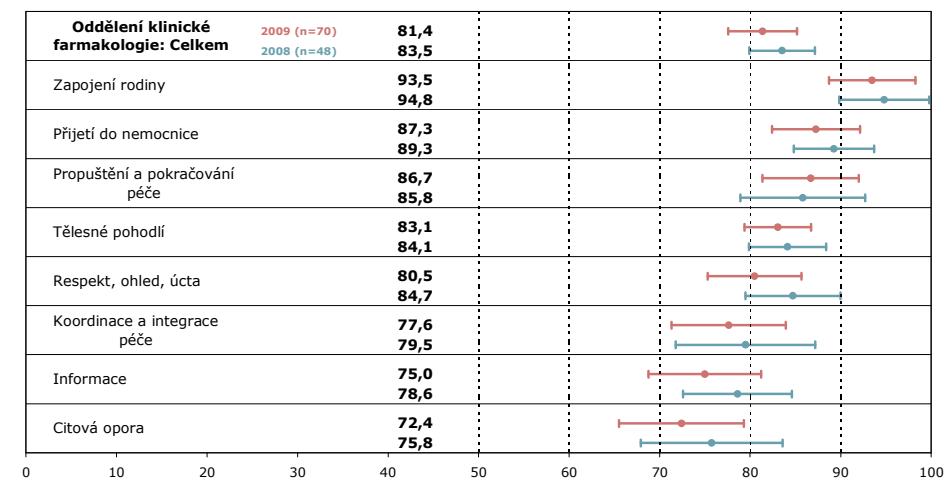
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

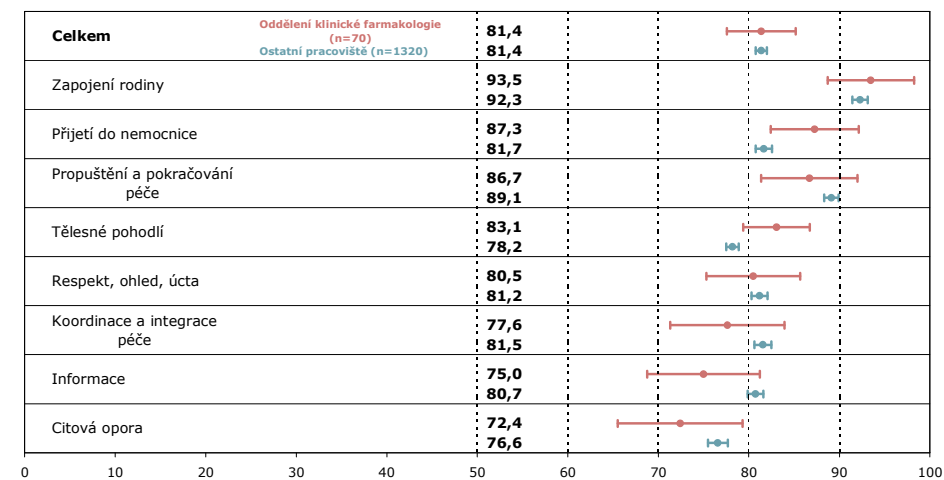
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

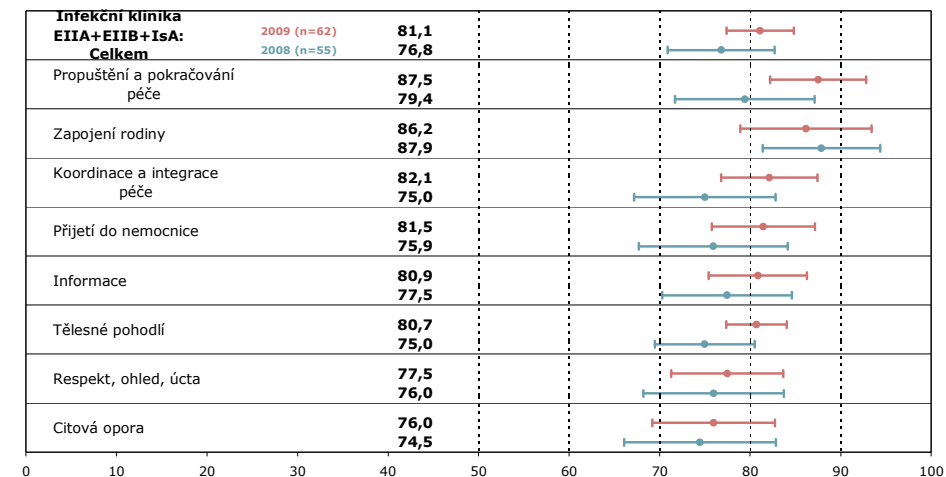


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

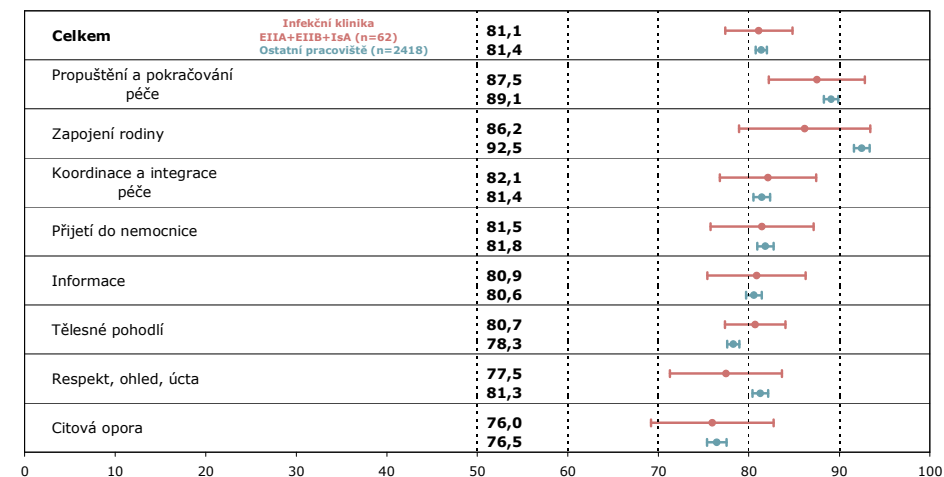
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

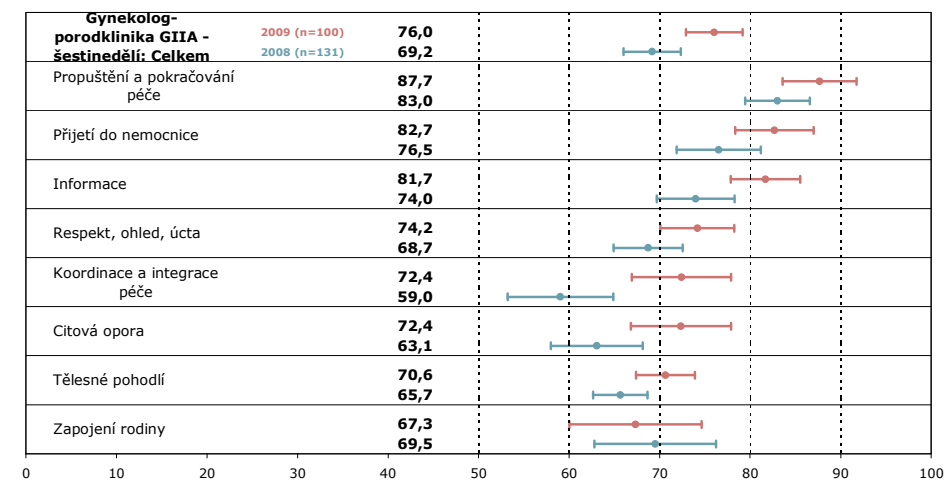
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

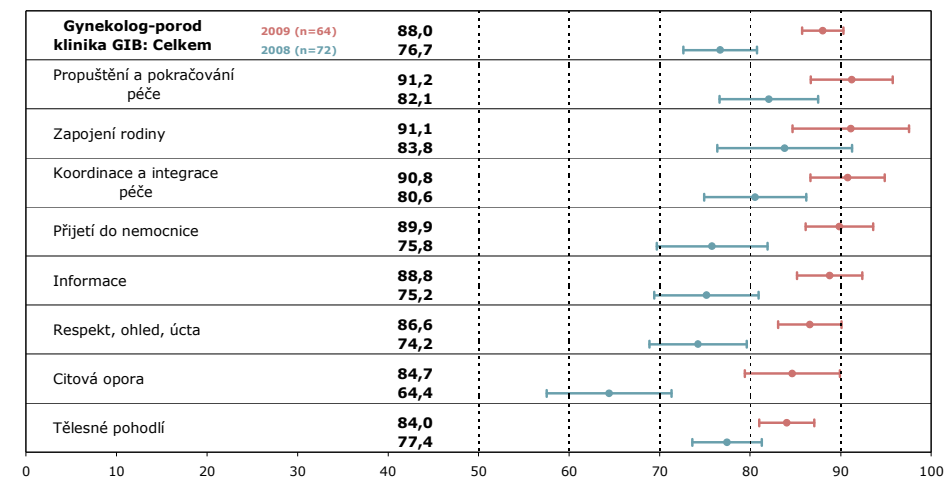


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

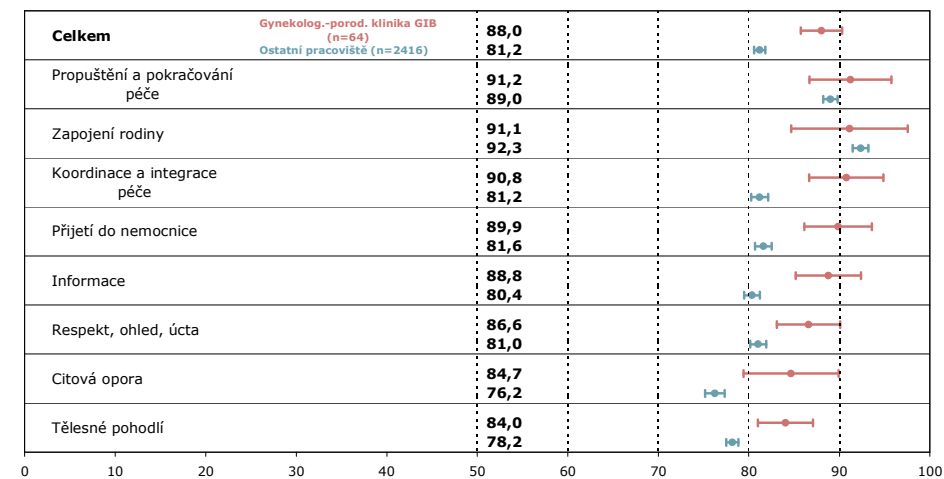
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

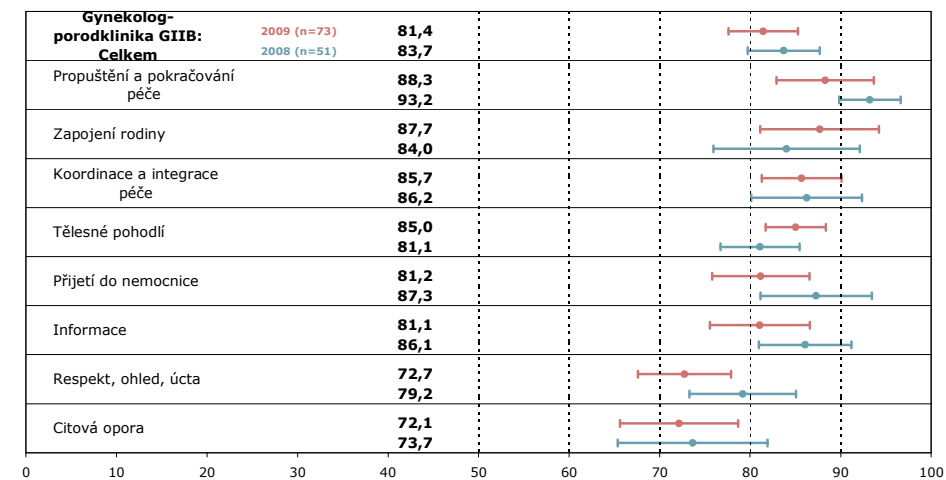
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

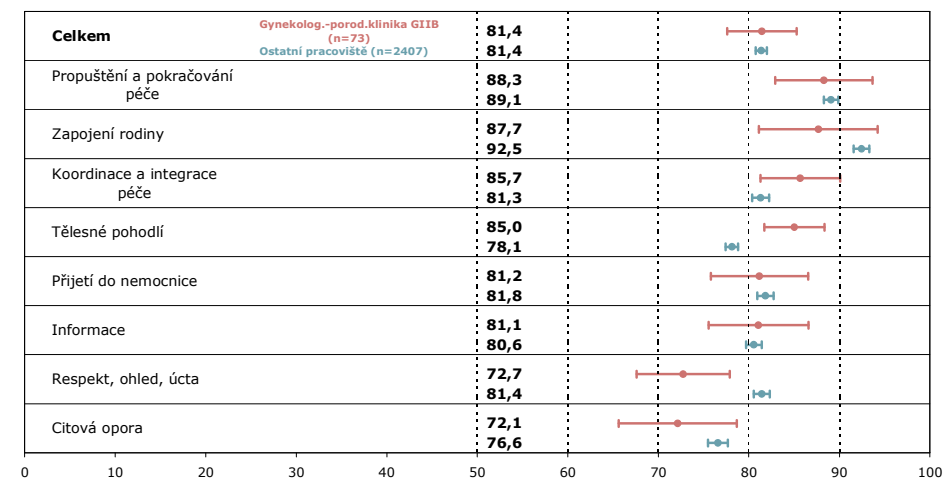
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

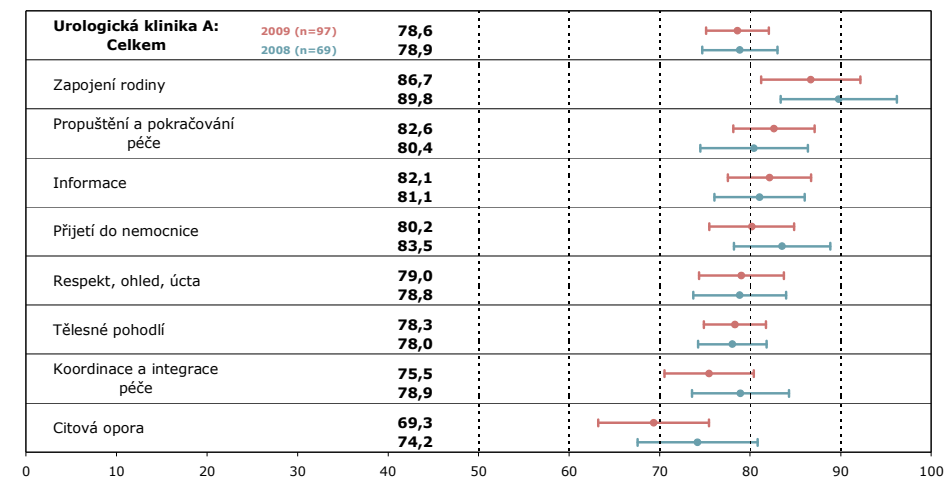


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

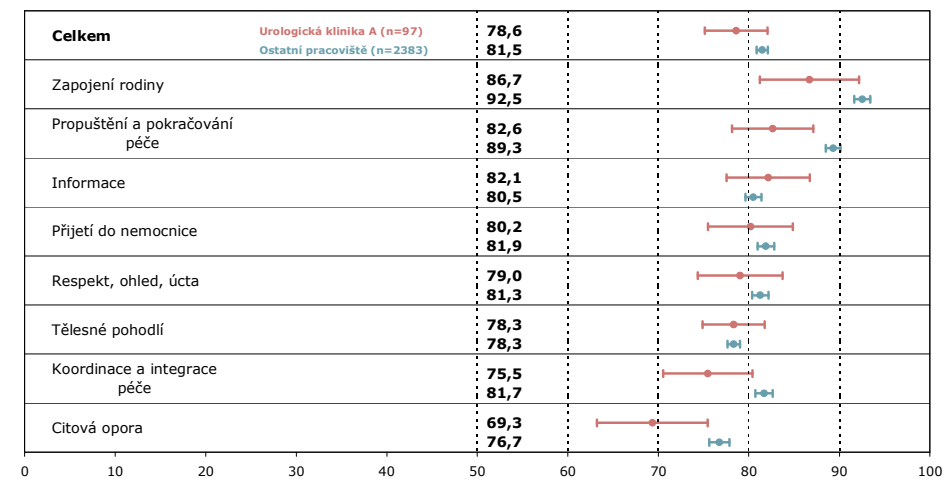
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

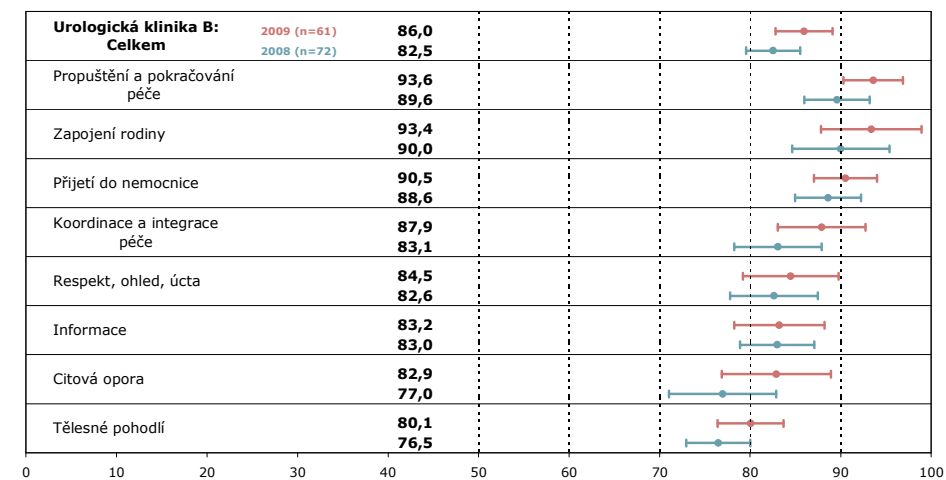
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

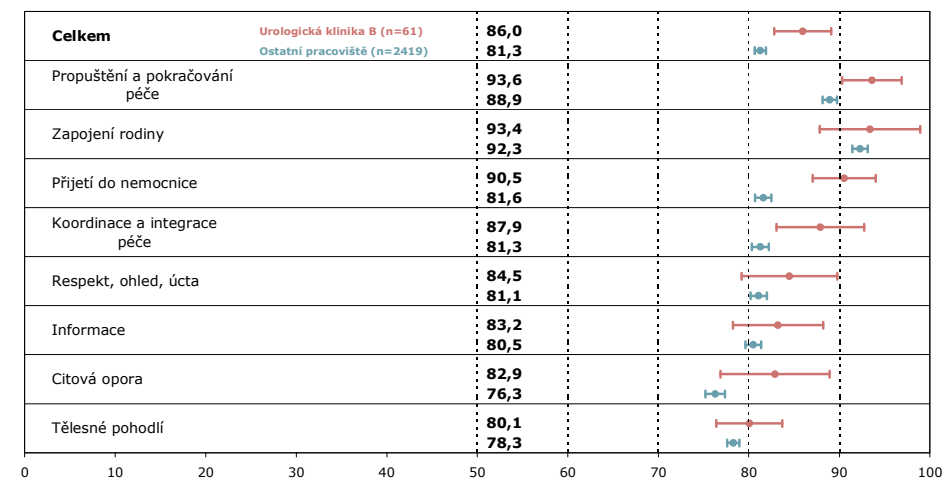
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

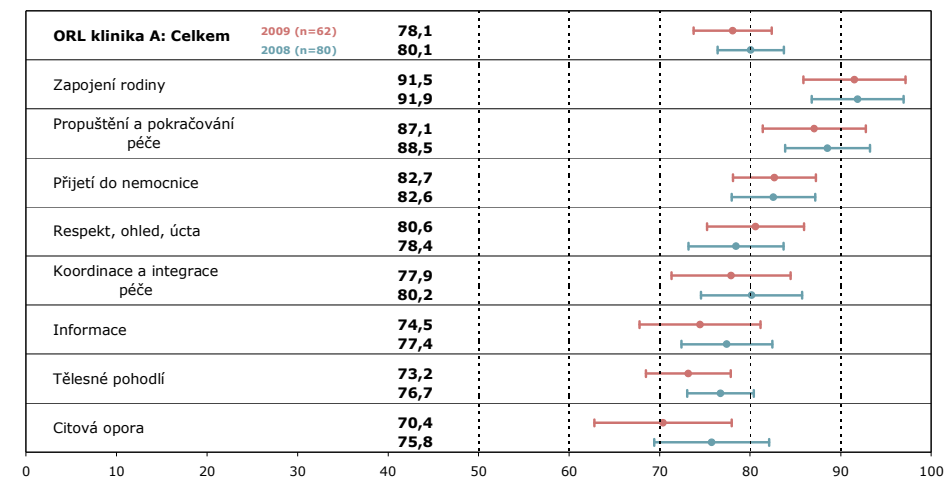


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

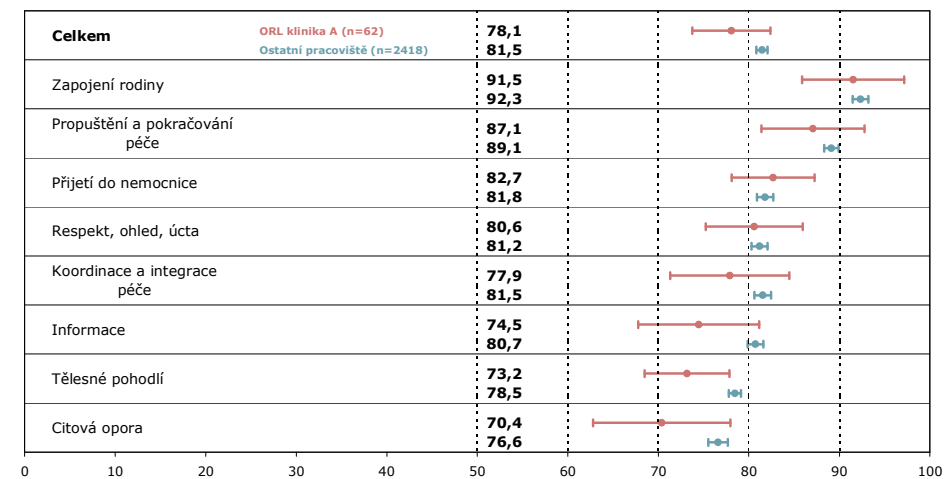
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

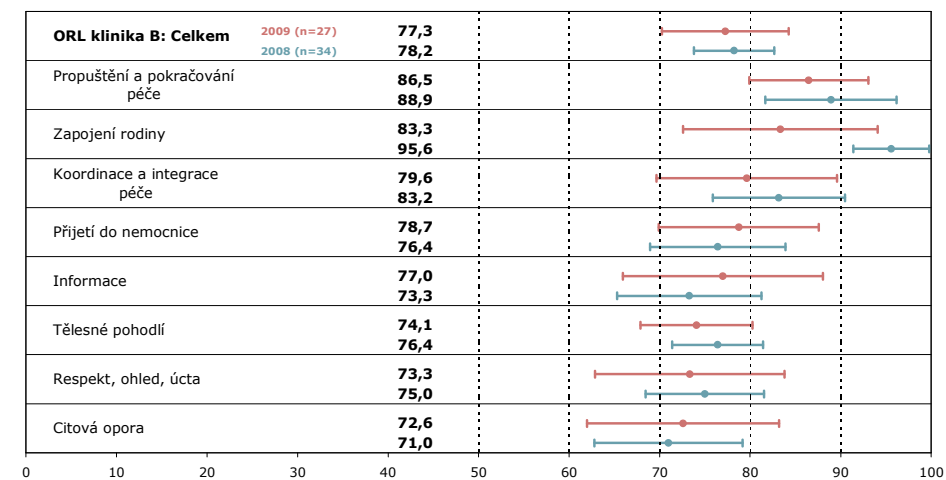
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

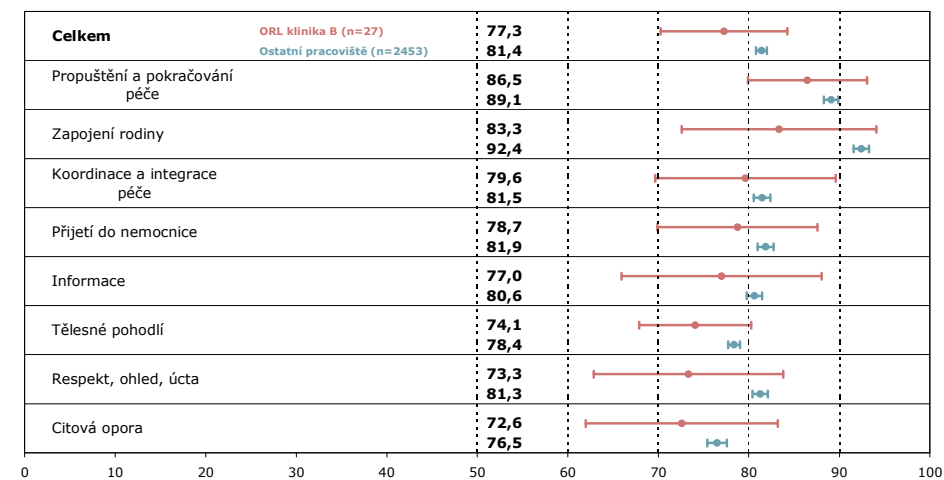
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

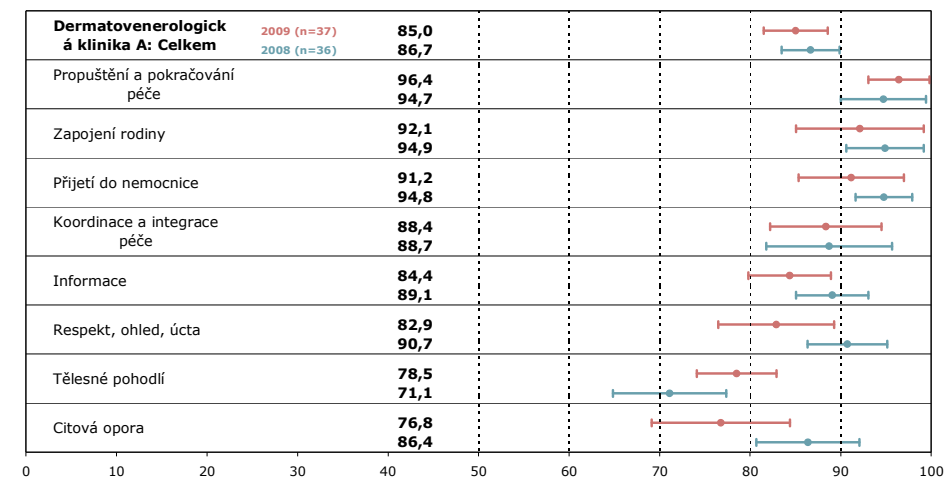


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

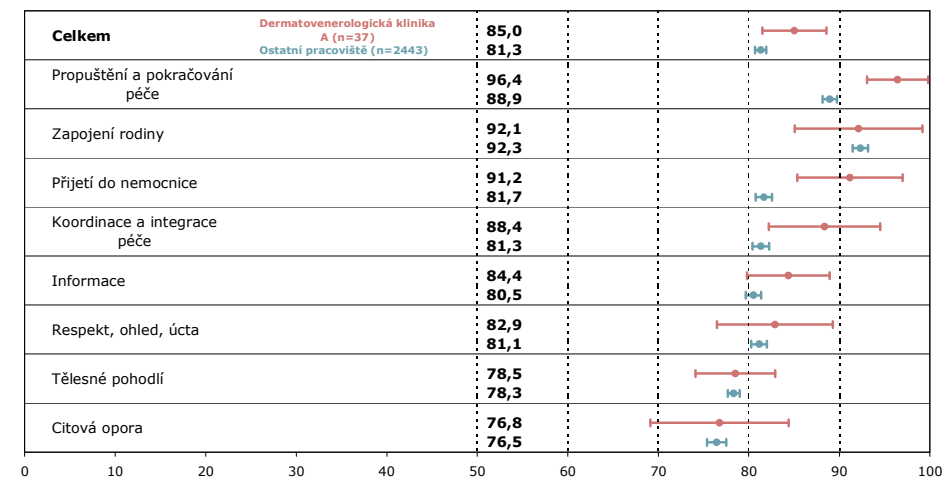
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

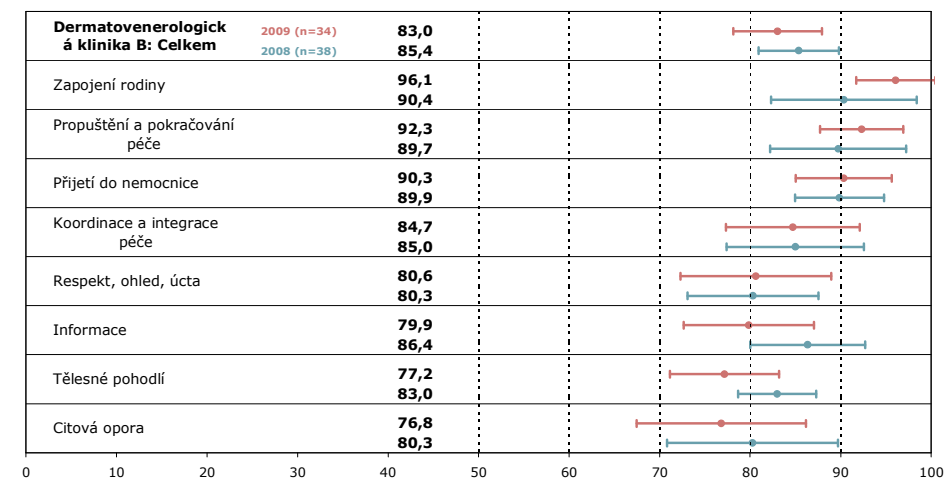
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

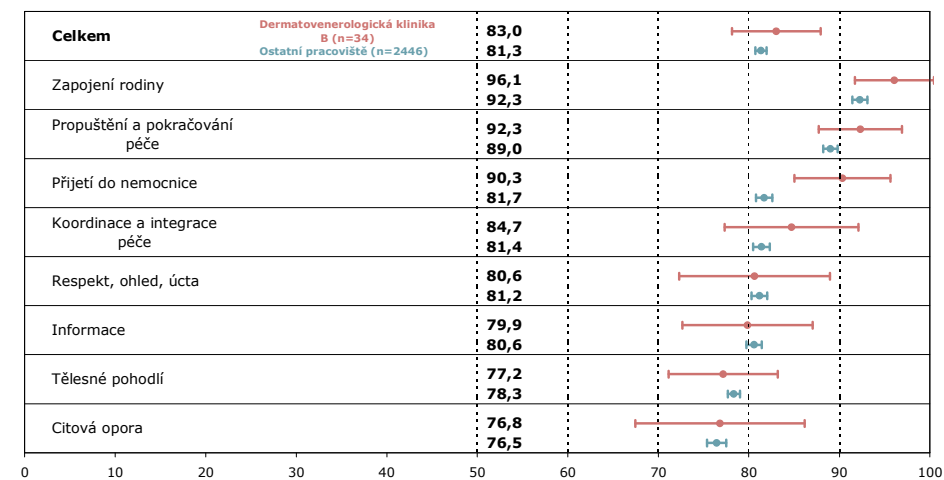
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

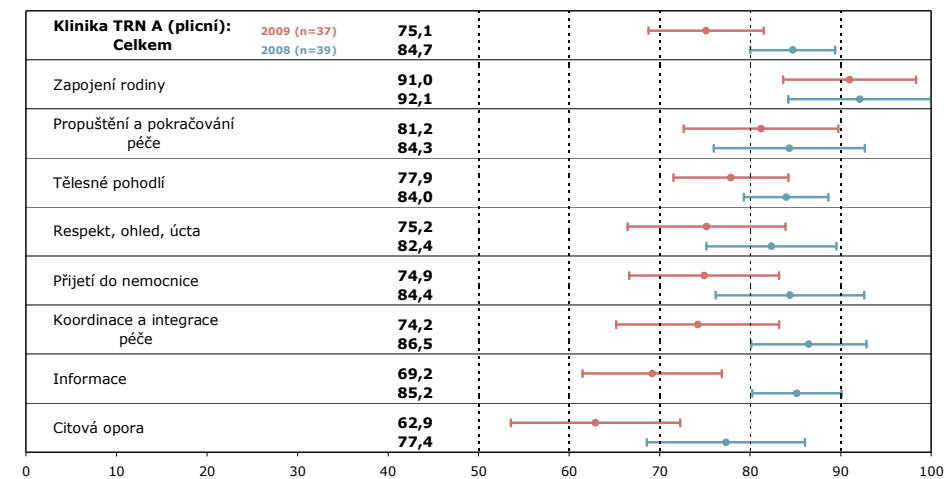


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

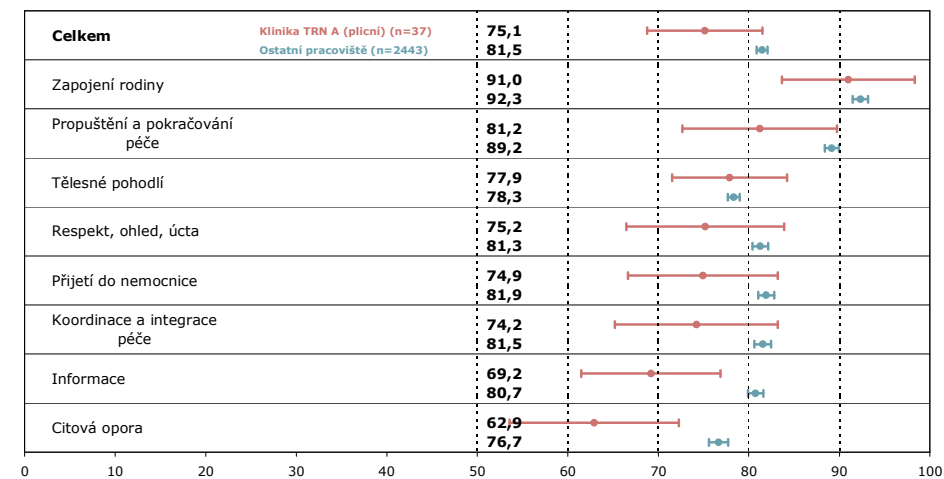
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

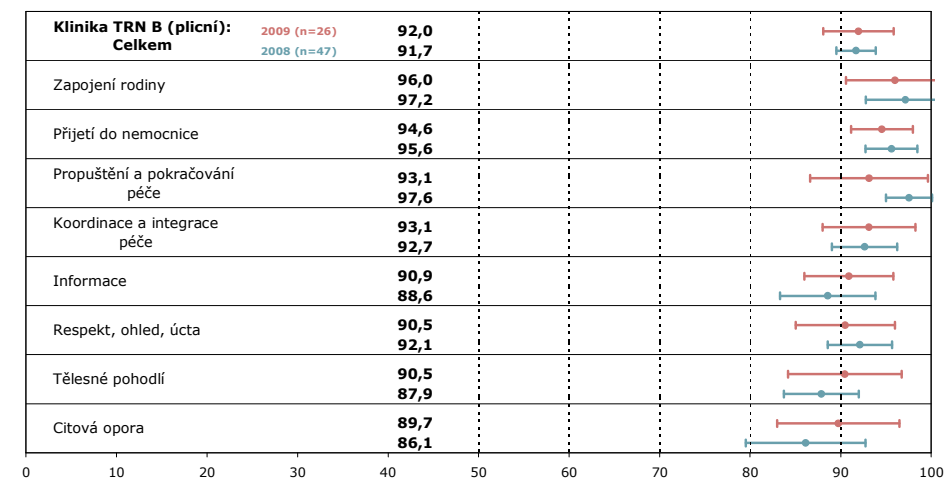
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

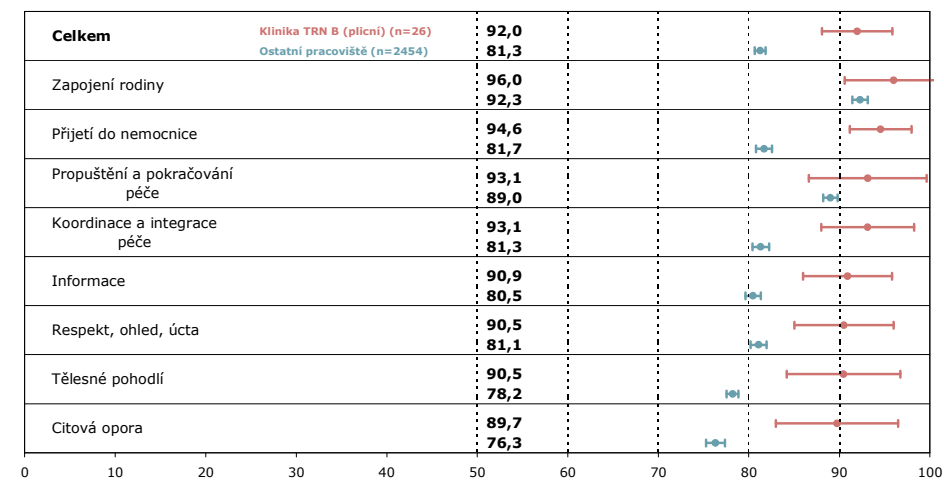
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

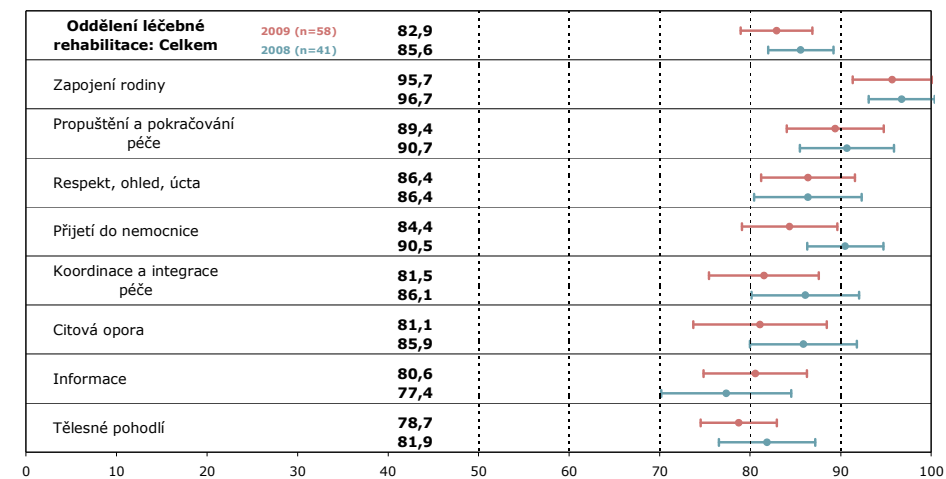


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

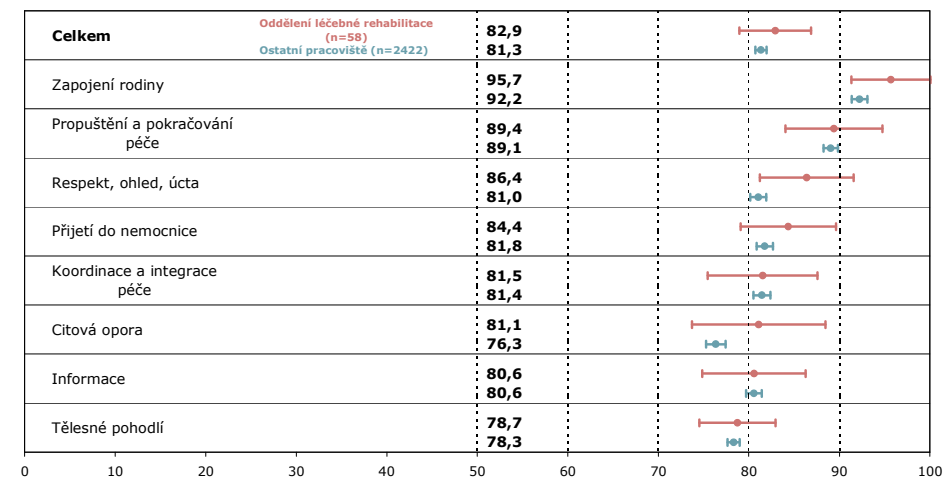
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

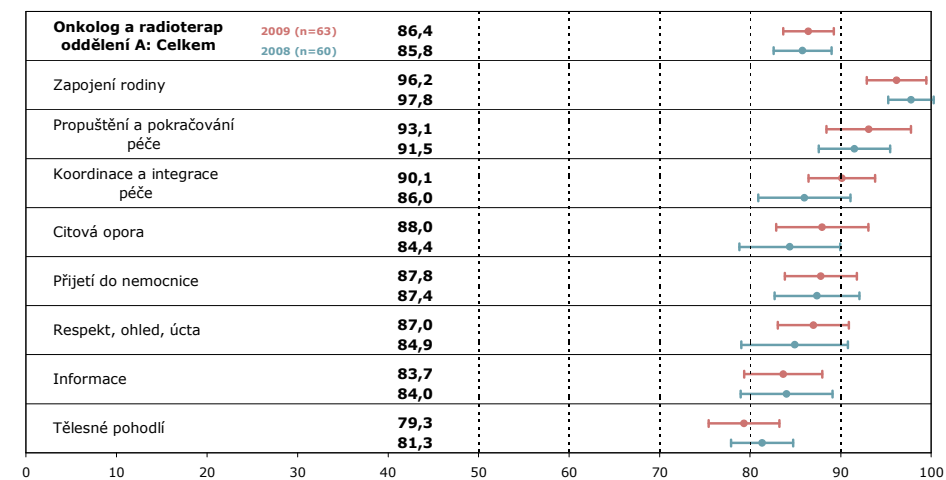
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

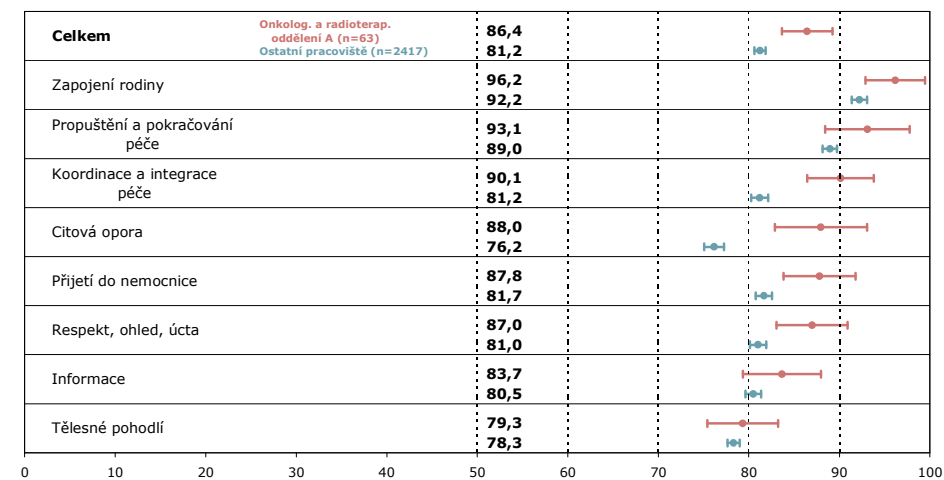
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

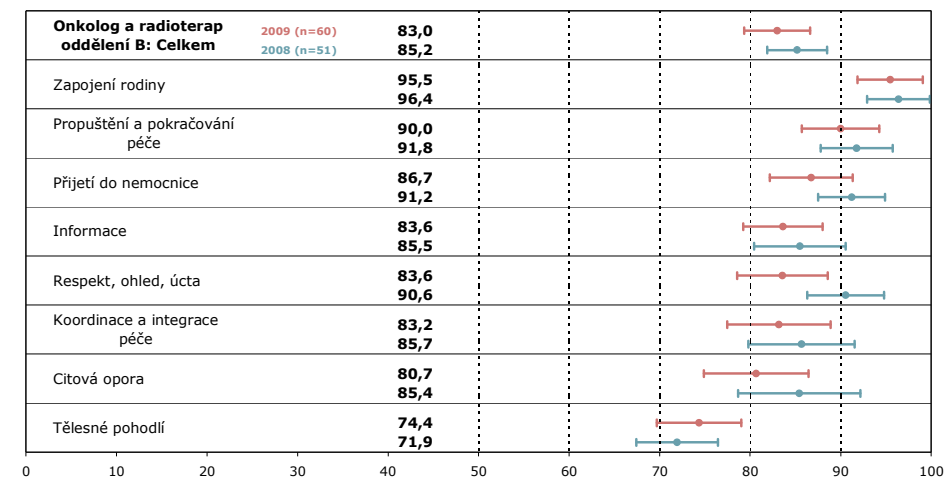


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

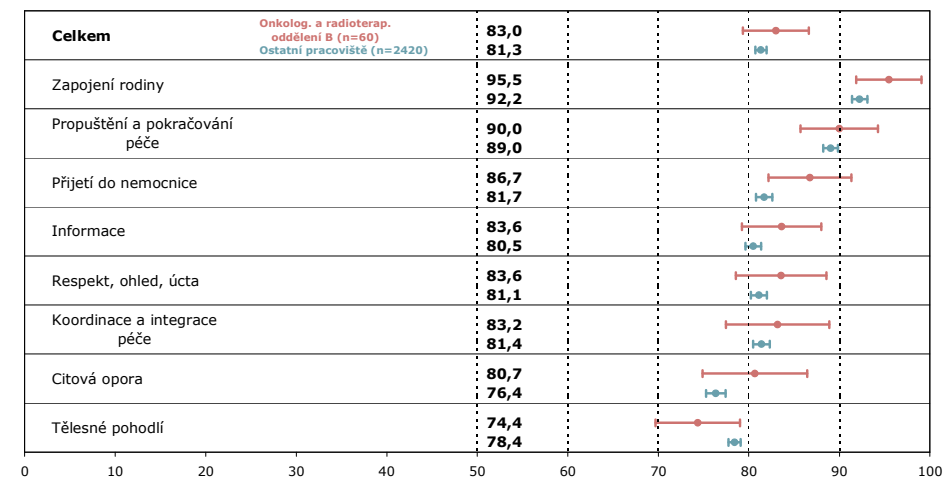
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

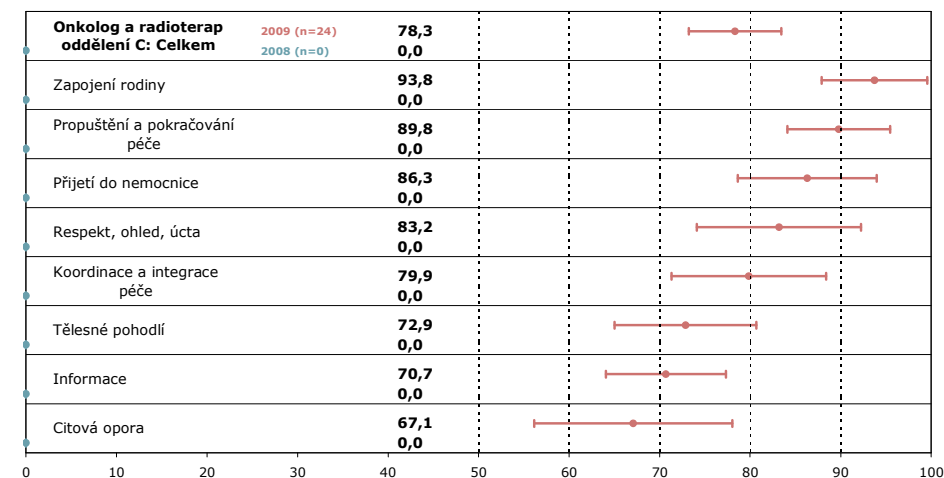
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

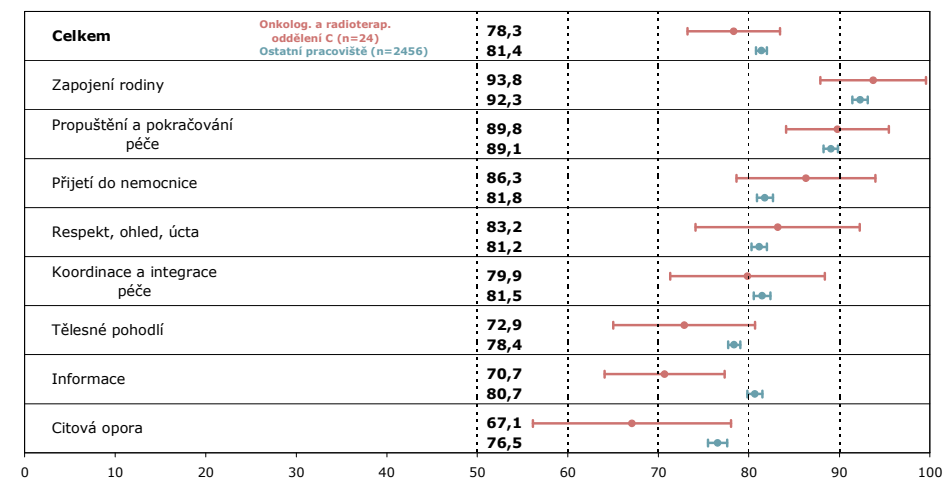
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

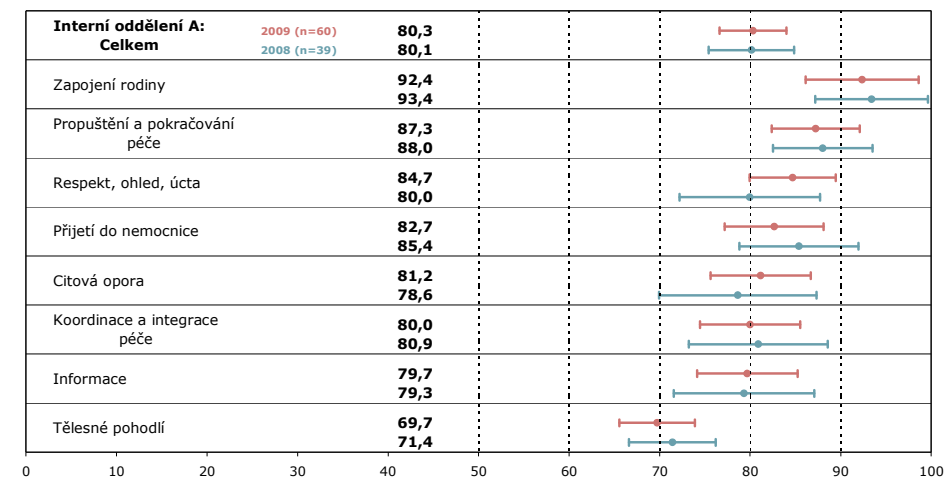


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

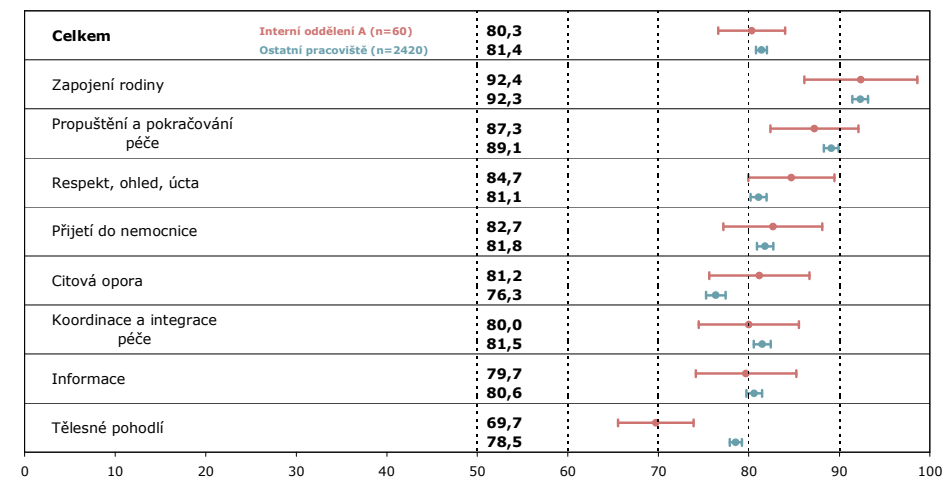
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

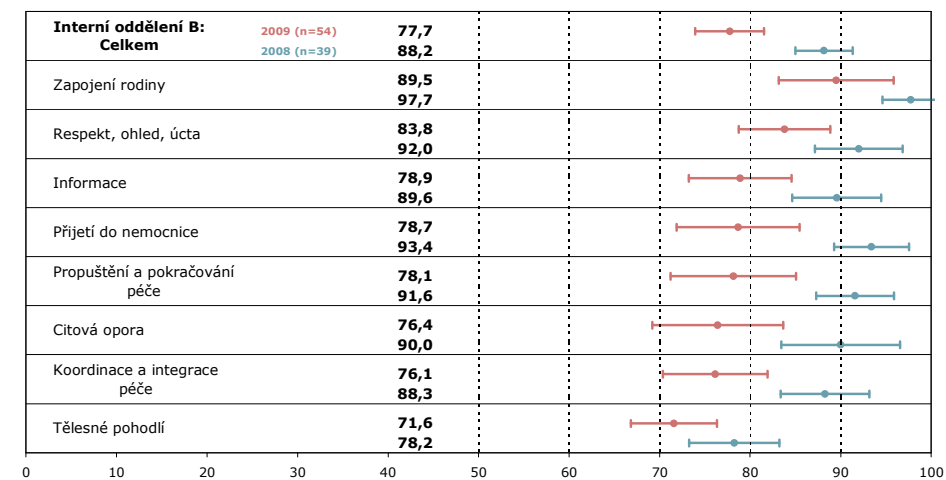
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

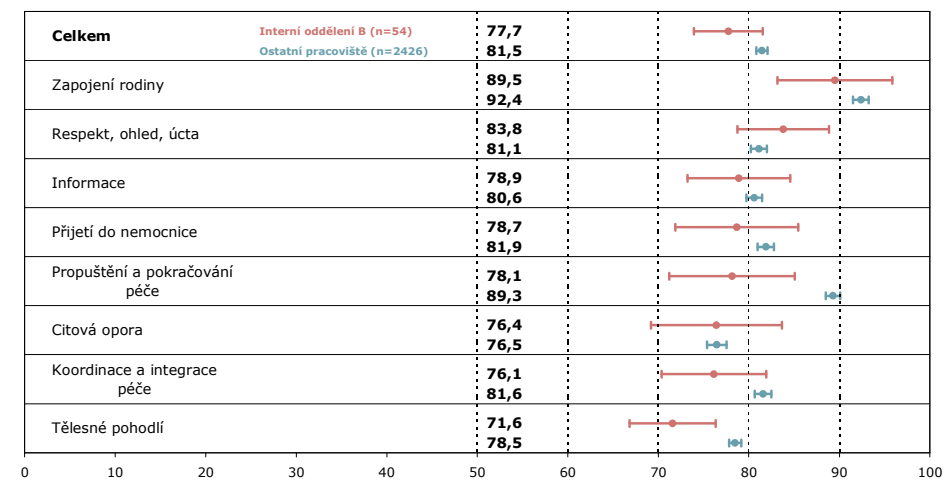
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

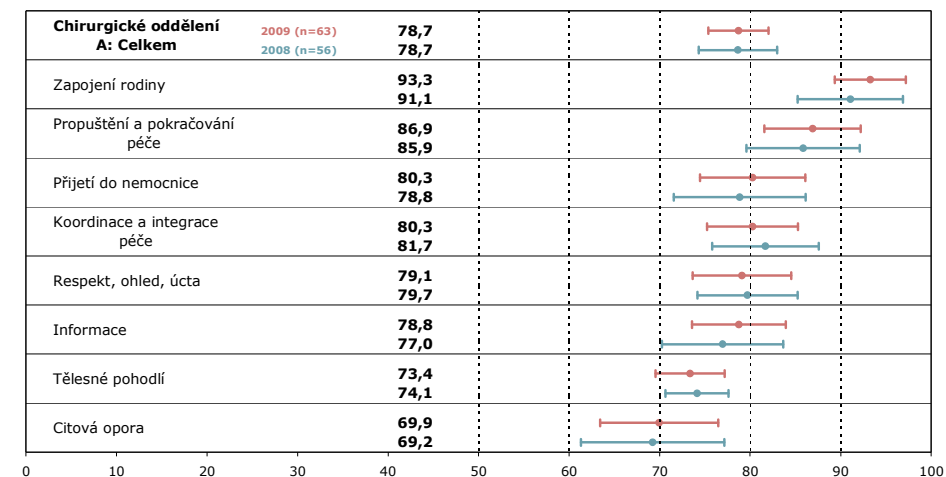


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

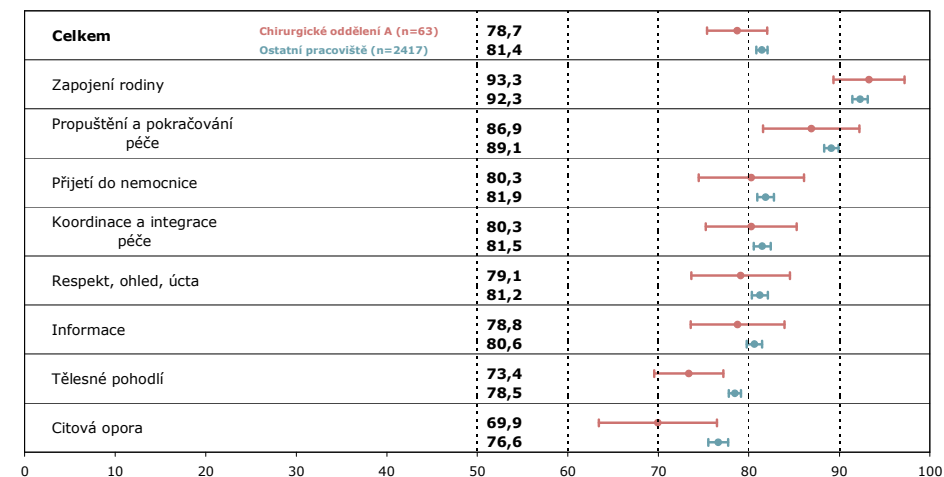
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

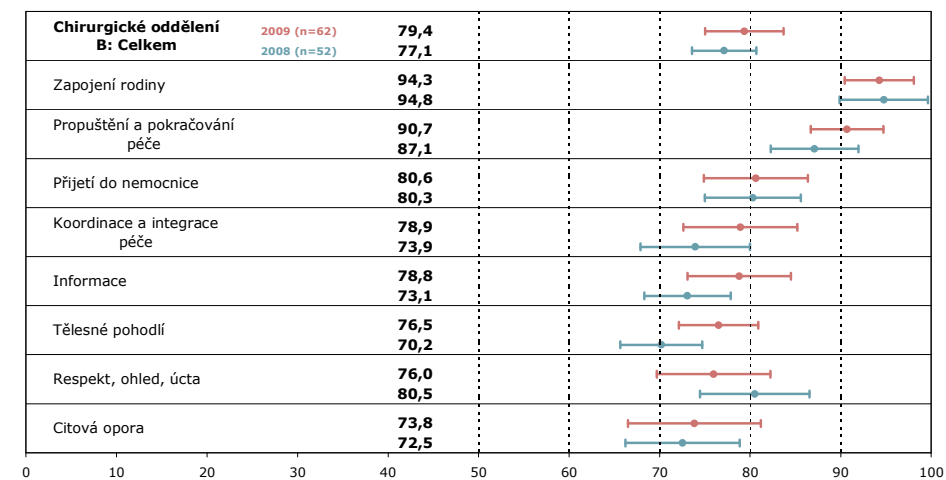
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

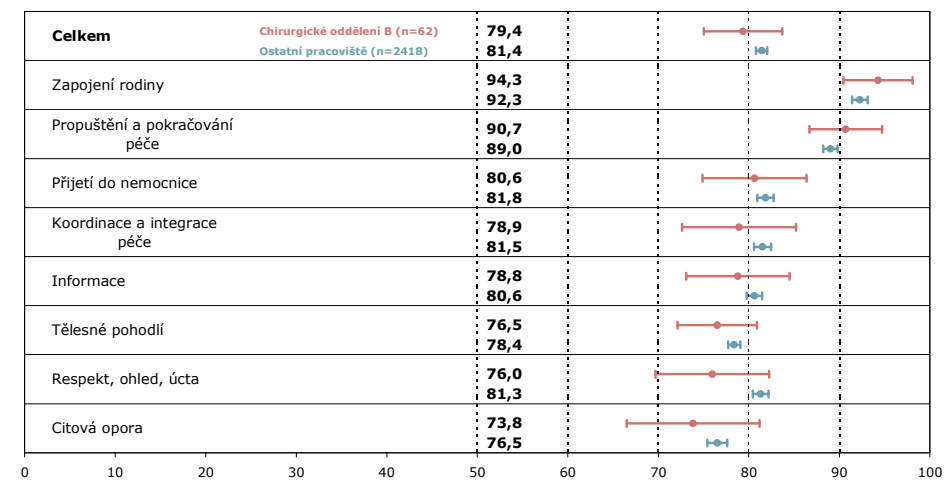
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

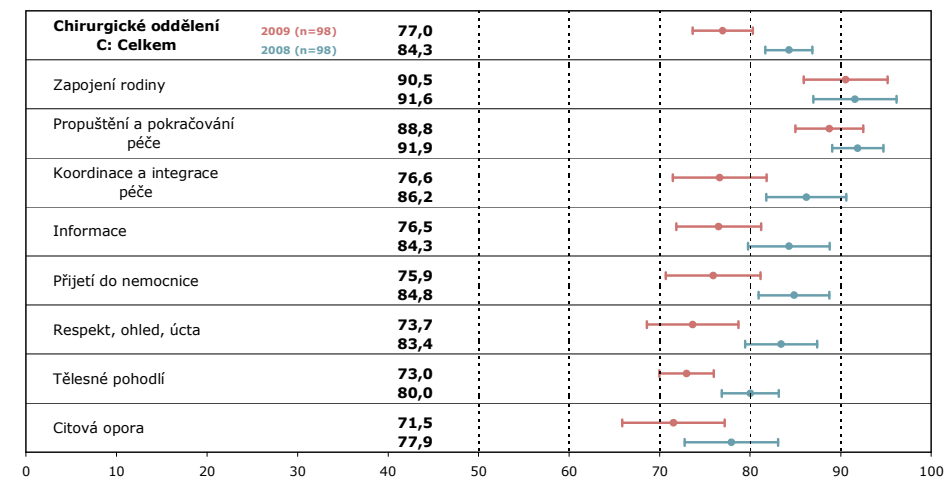


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

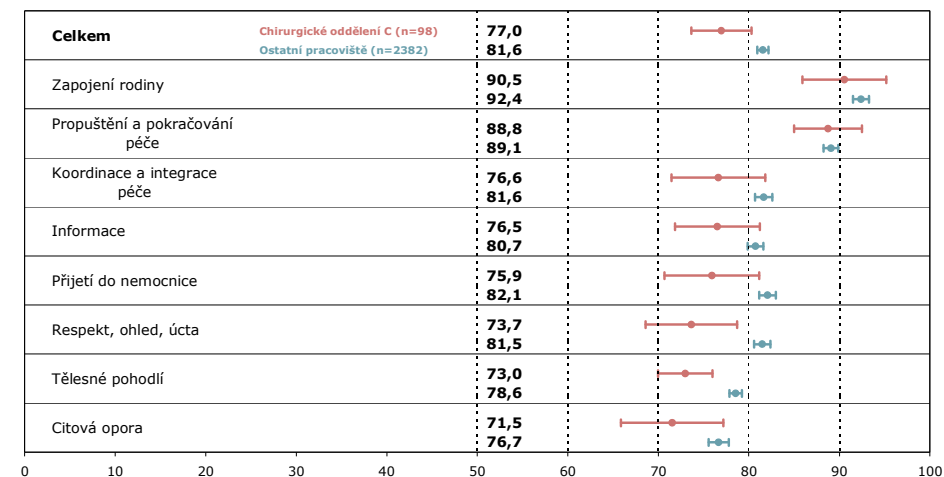
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

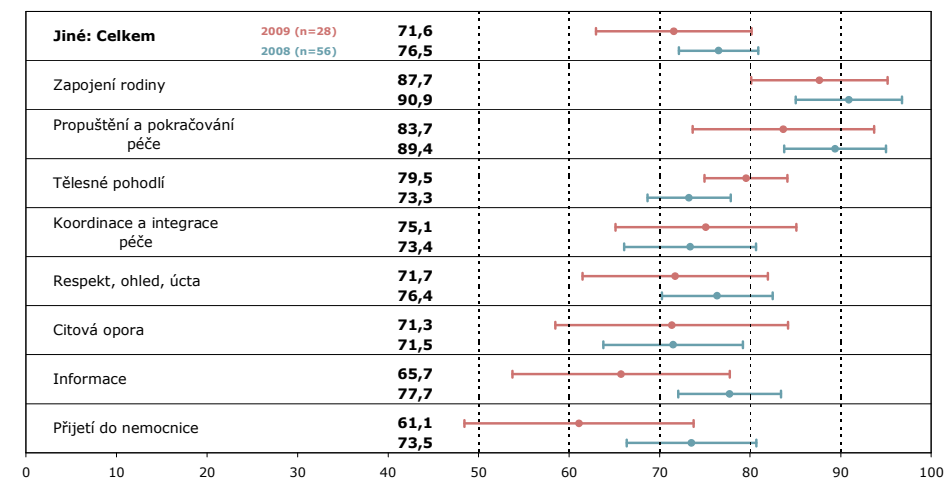
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

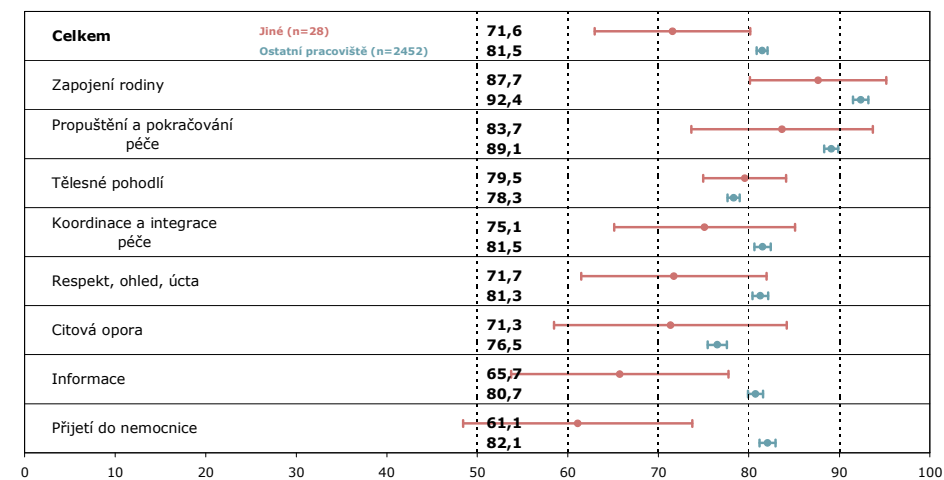
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Plzeň: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



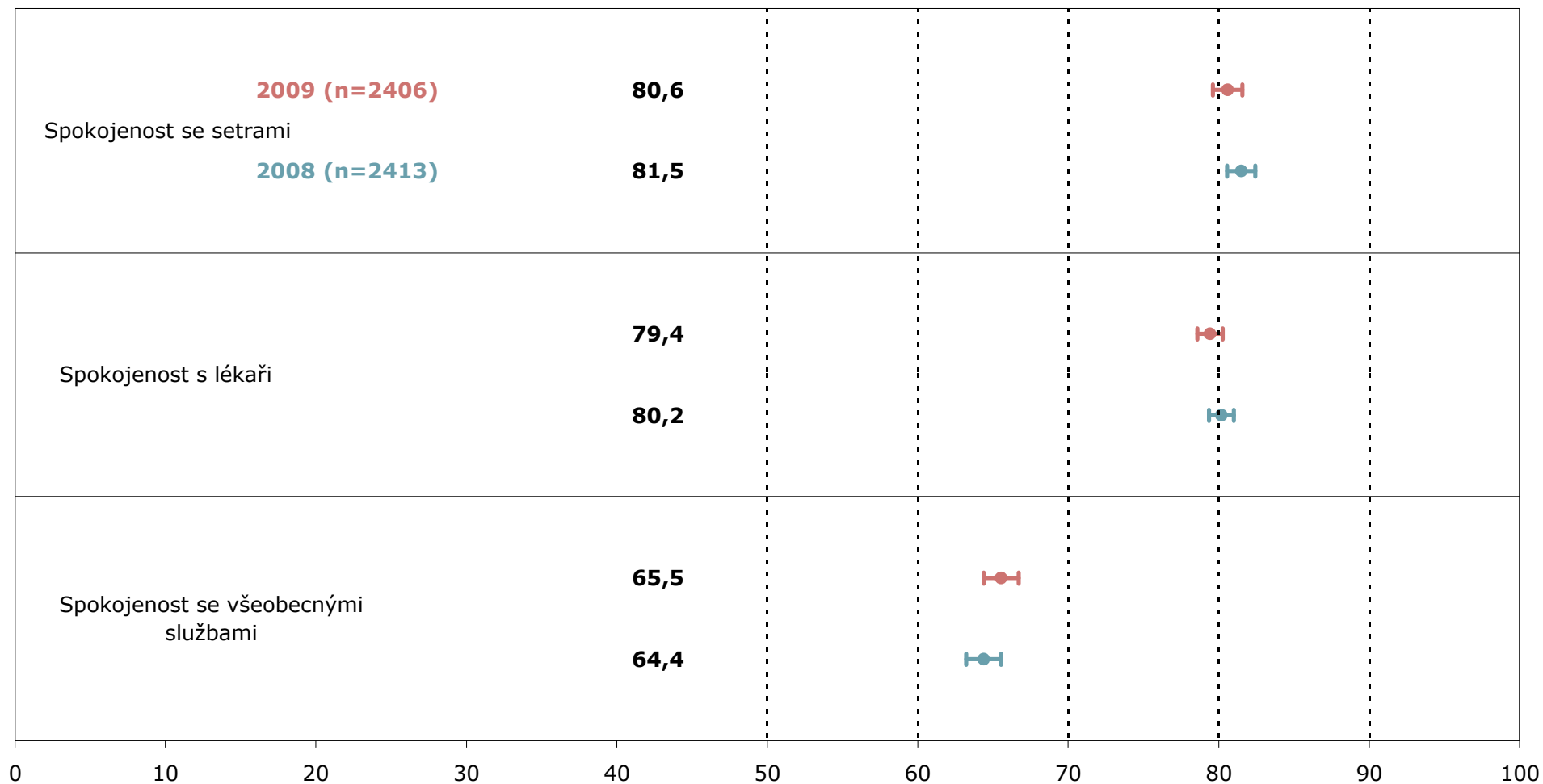
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

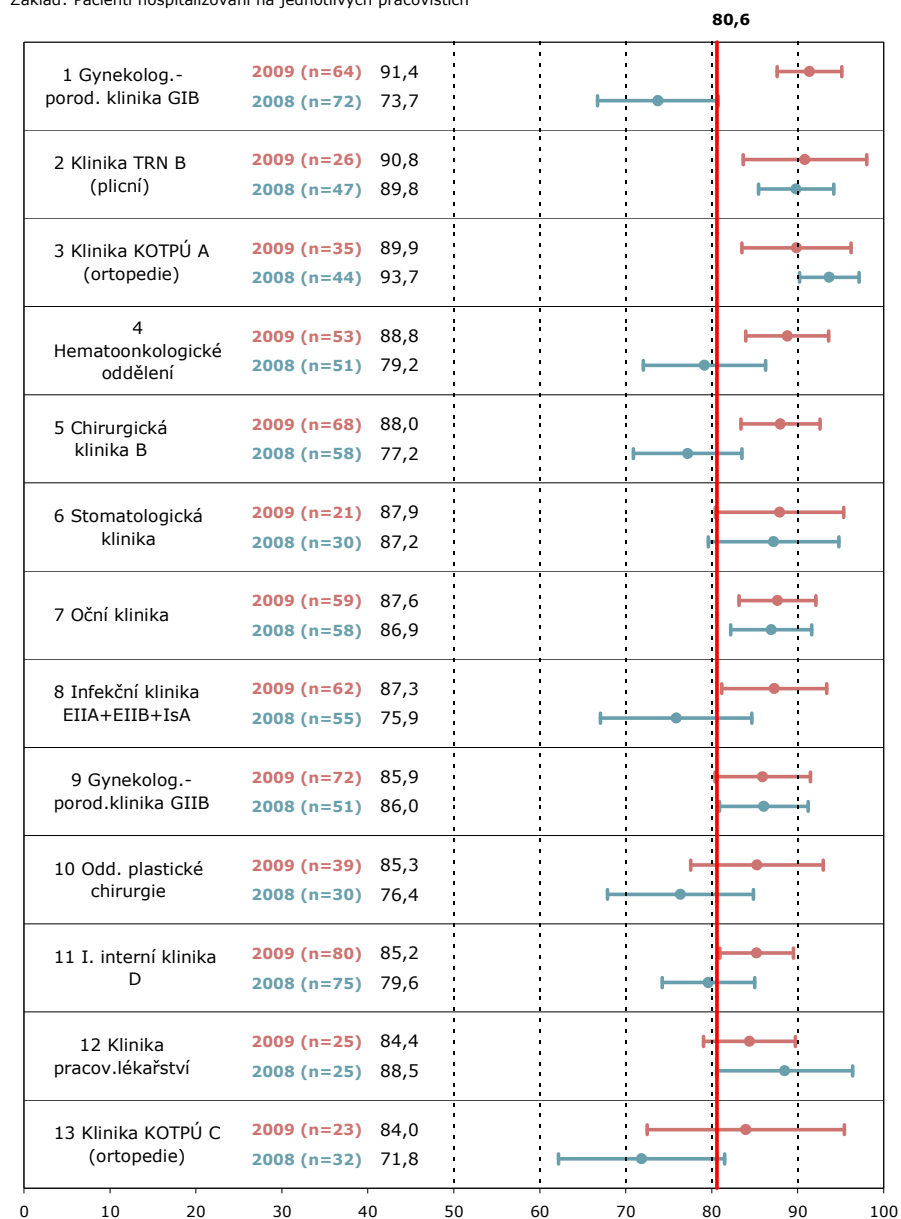
Základ: Všichni pacienti



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

FN Plzeň: Spokojenost se sestrami

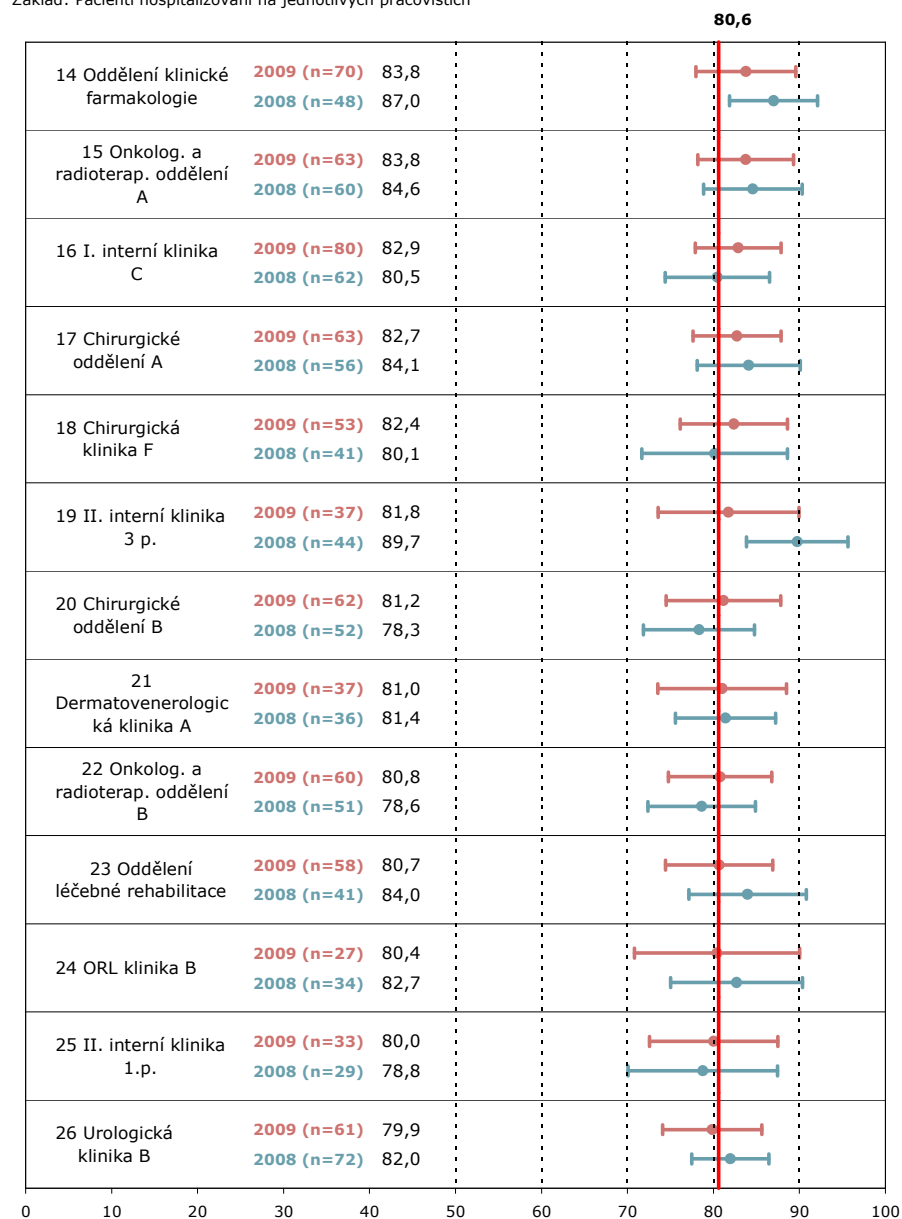
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Spokojenost se sestrami

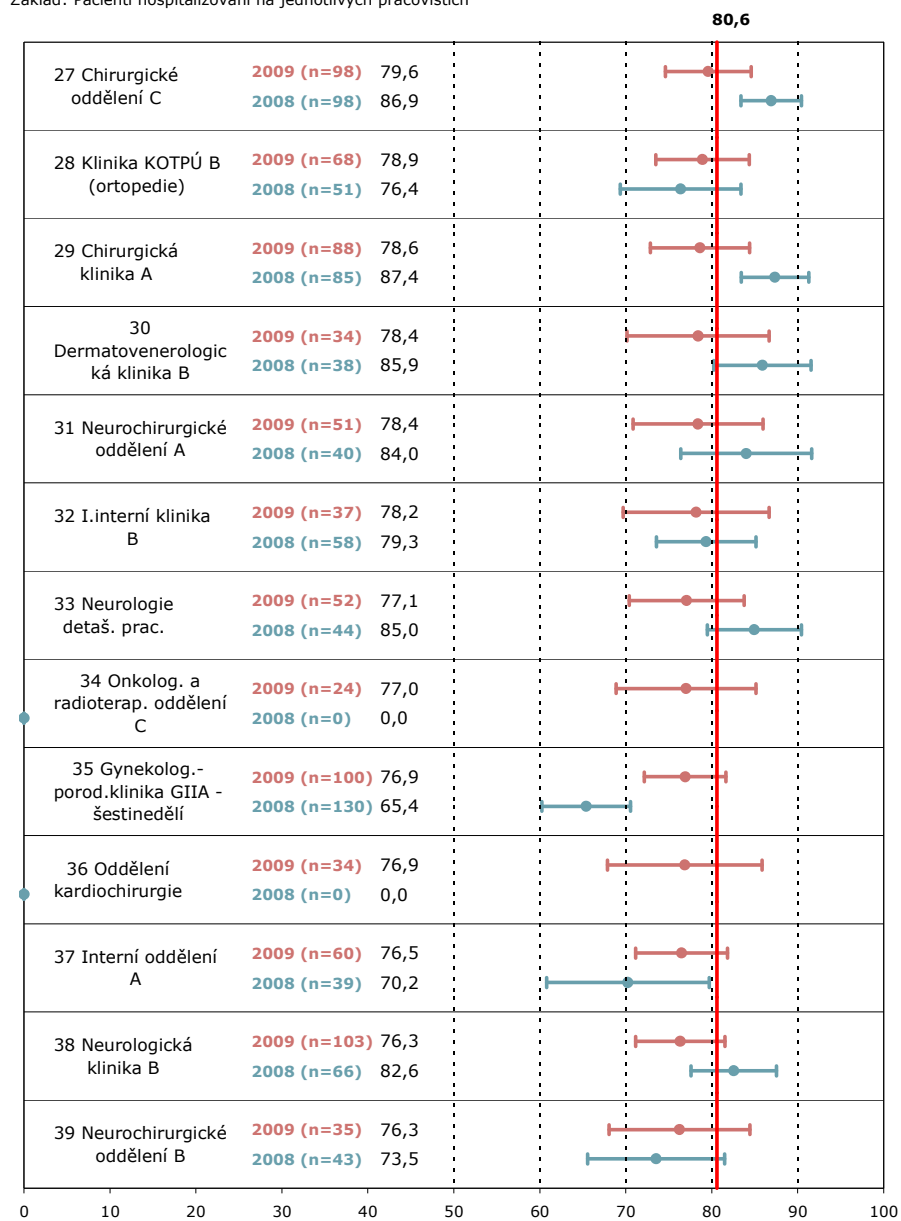
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Spokojenost se sestrami

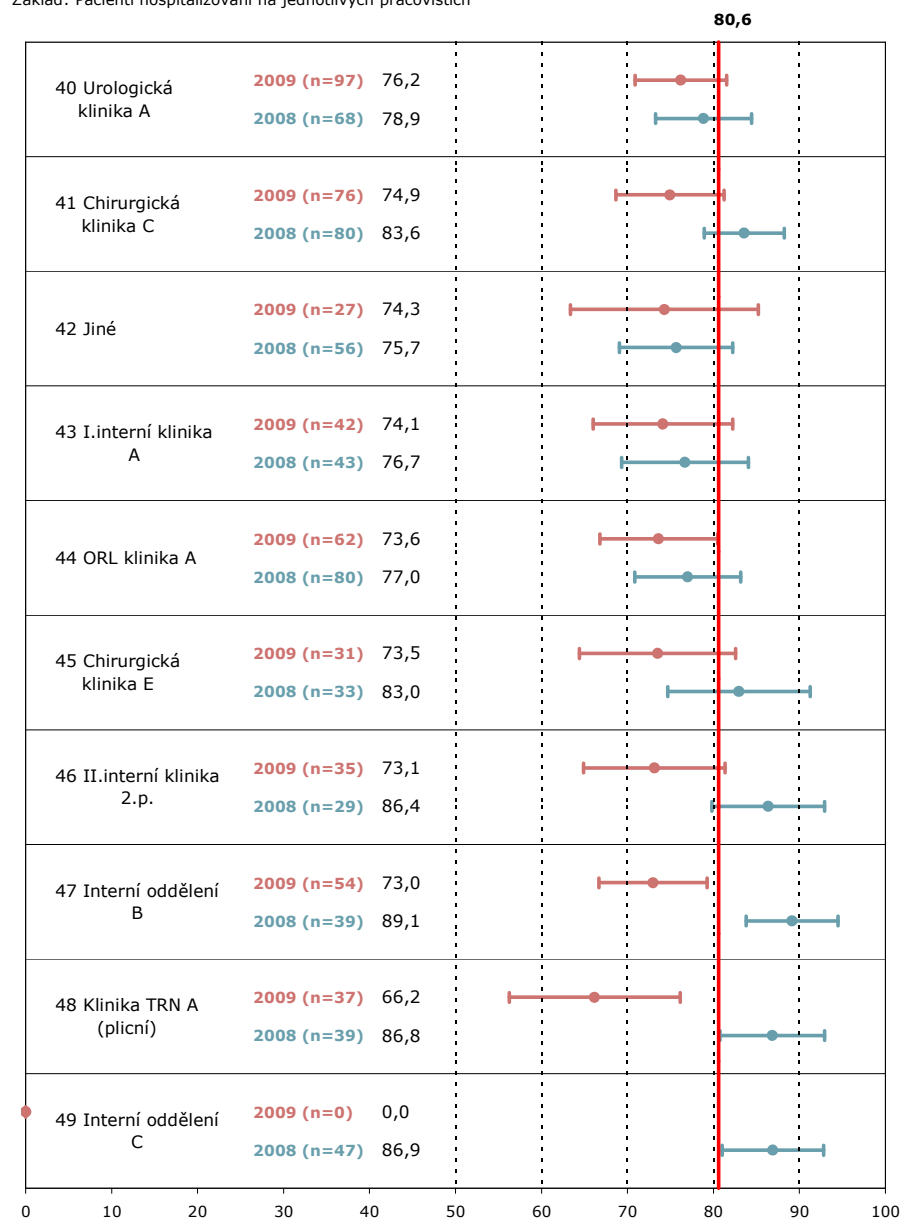
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Spokojenost se sestrami

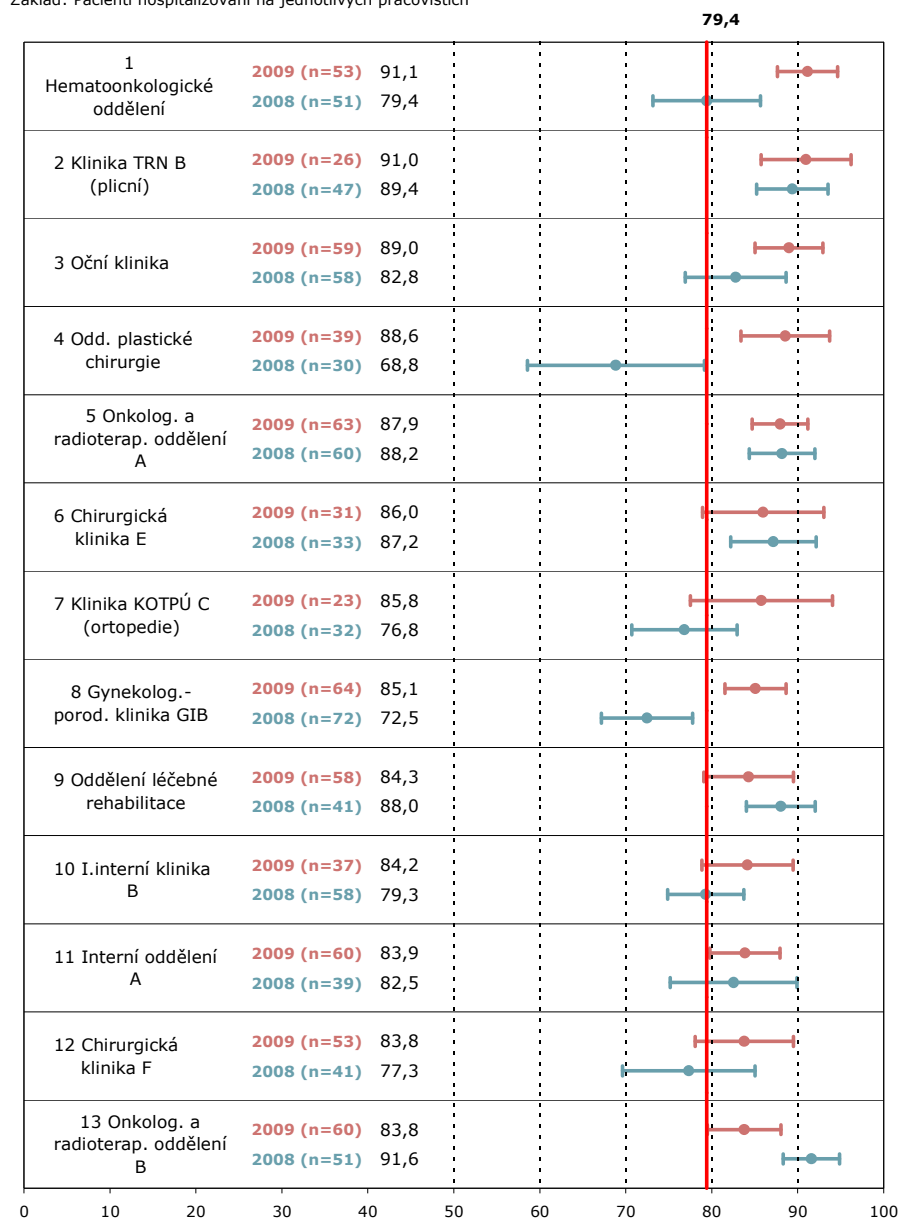
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Spokojenost s lékaři

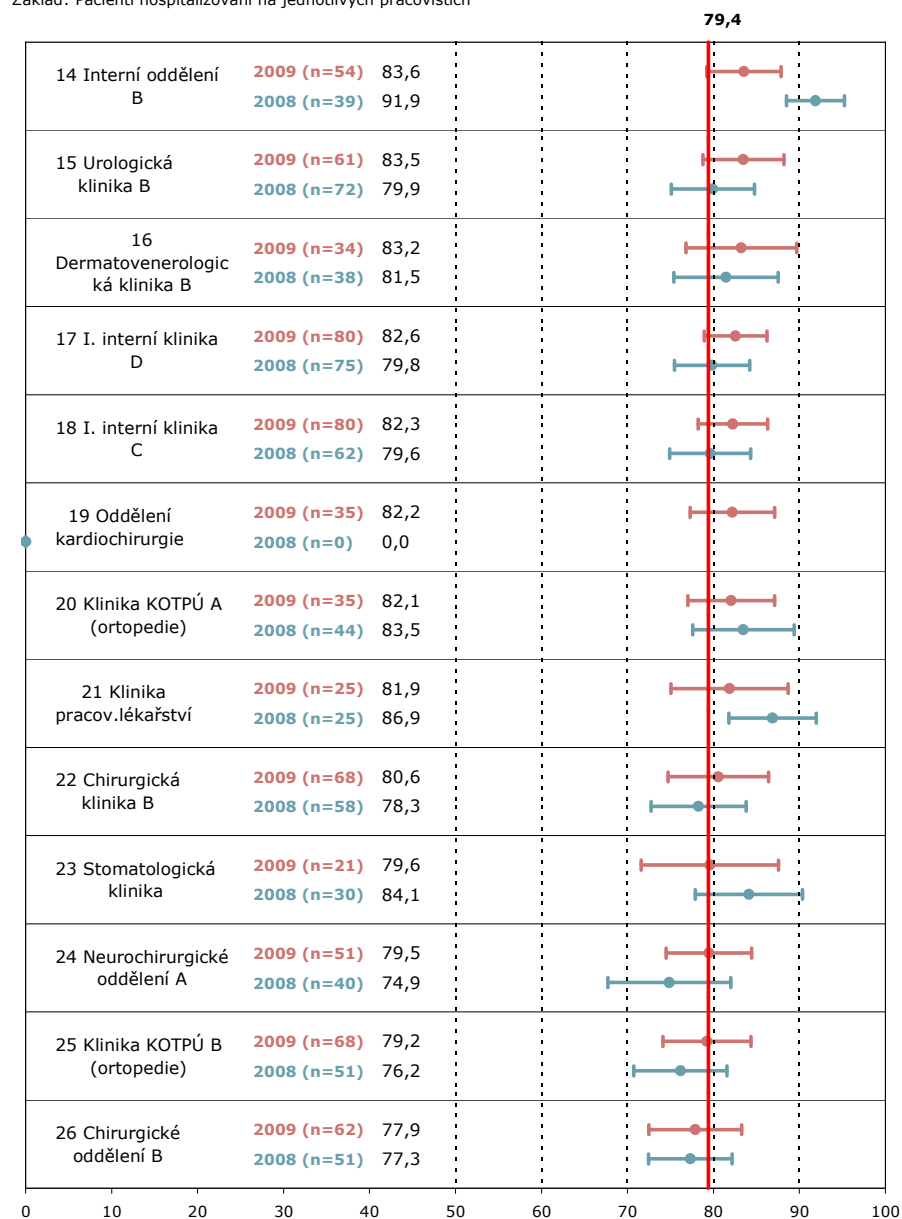
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Spokojenost s lékaři

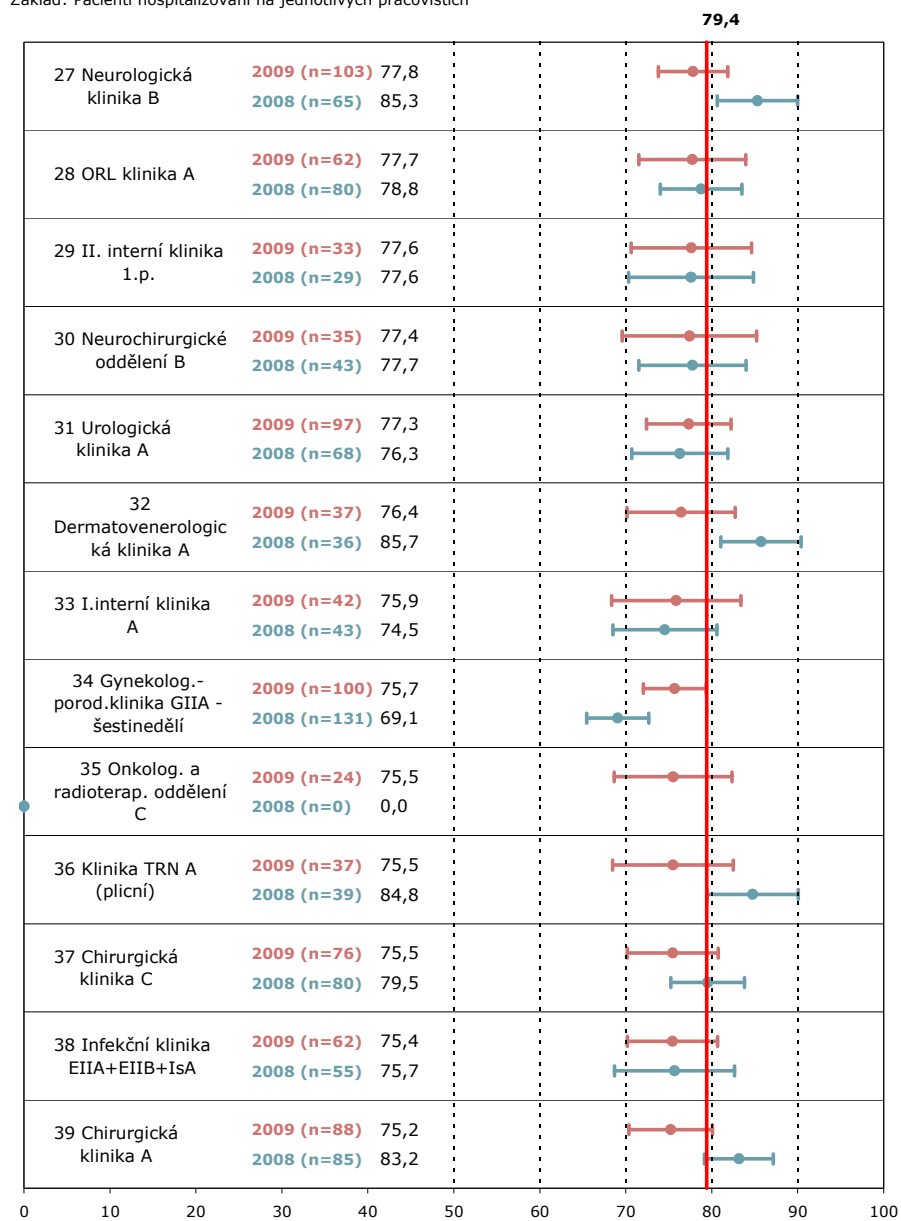
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Spokojenost s lékaři

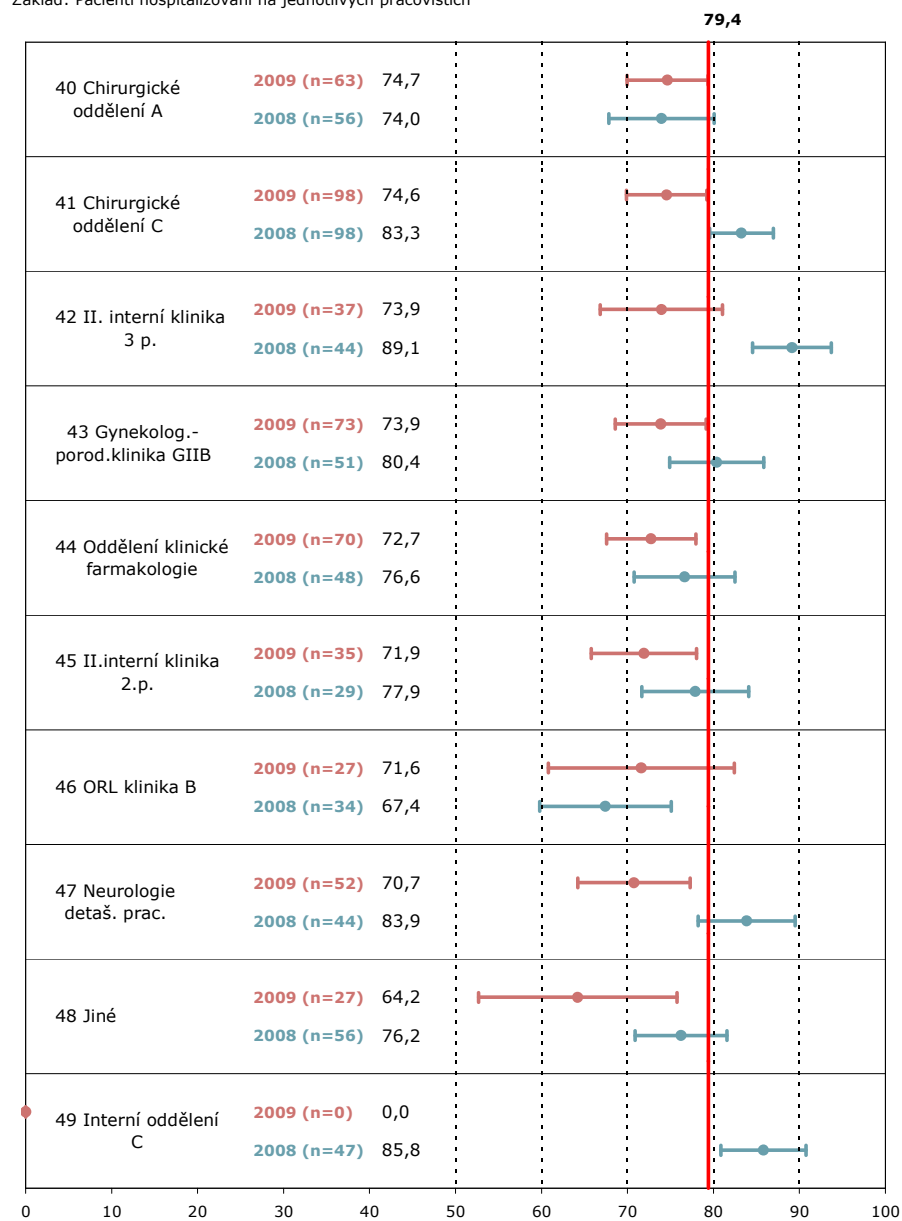
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Spokojenost s lékaři

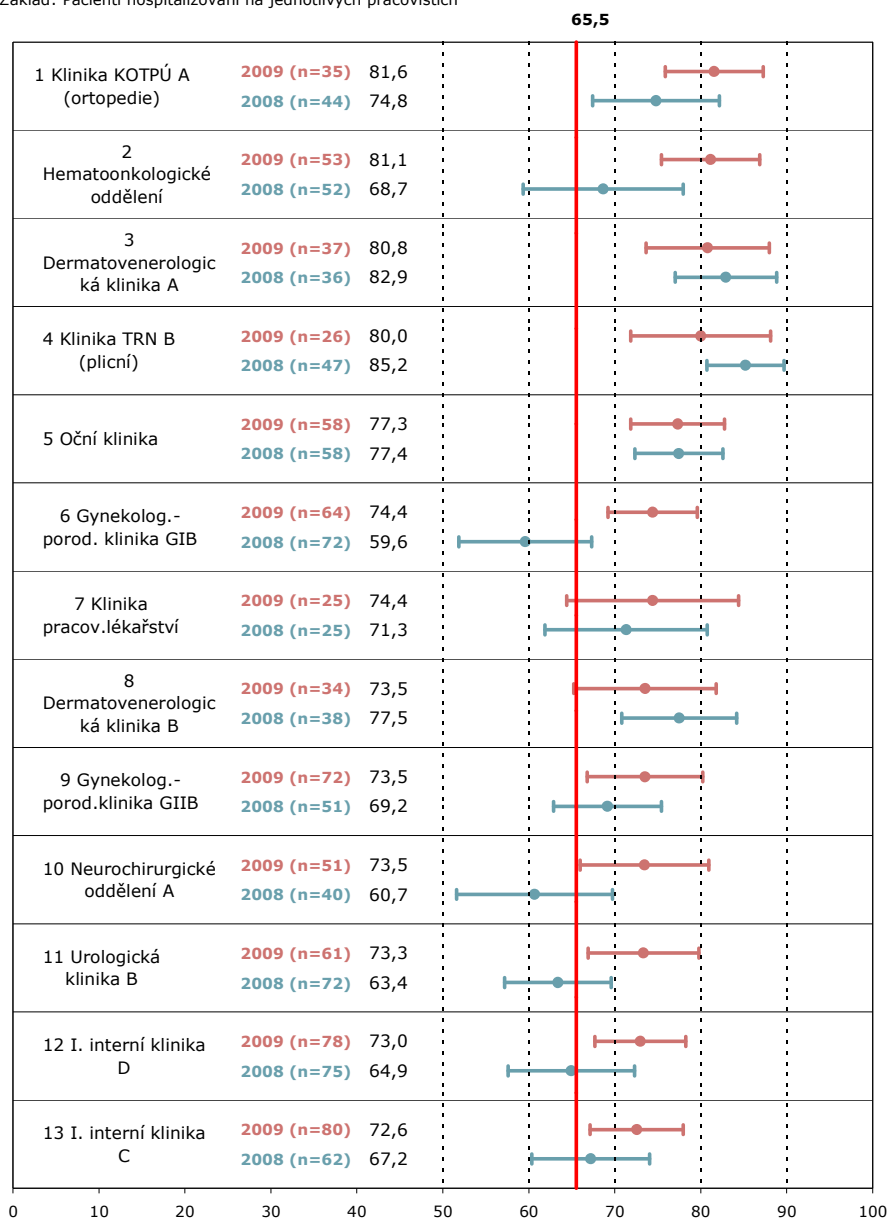
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Spokojenost se všeob. službami

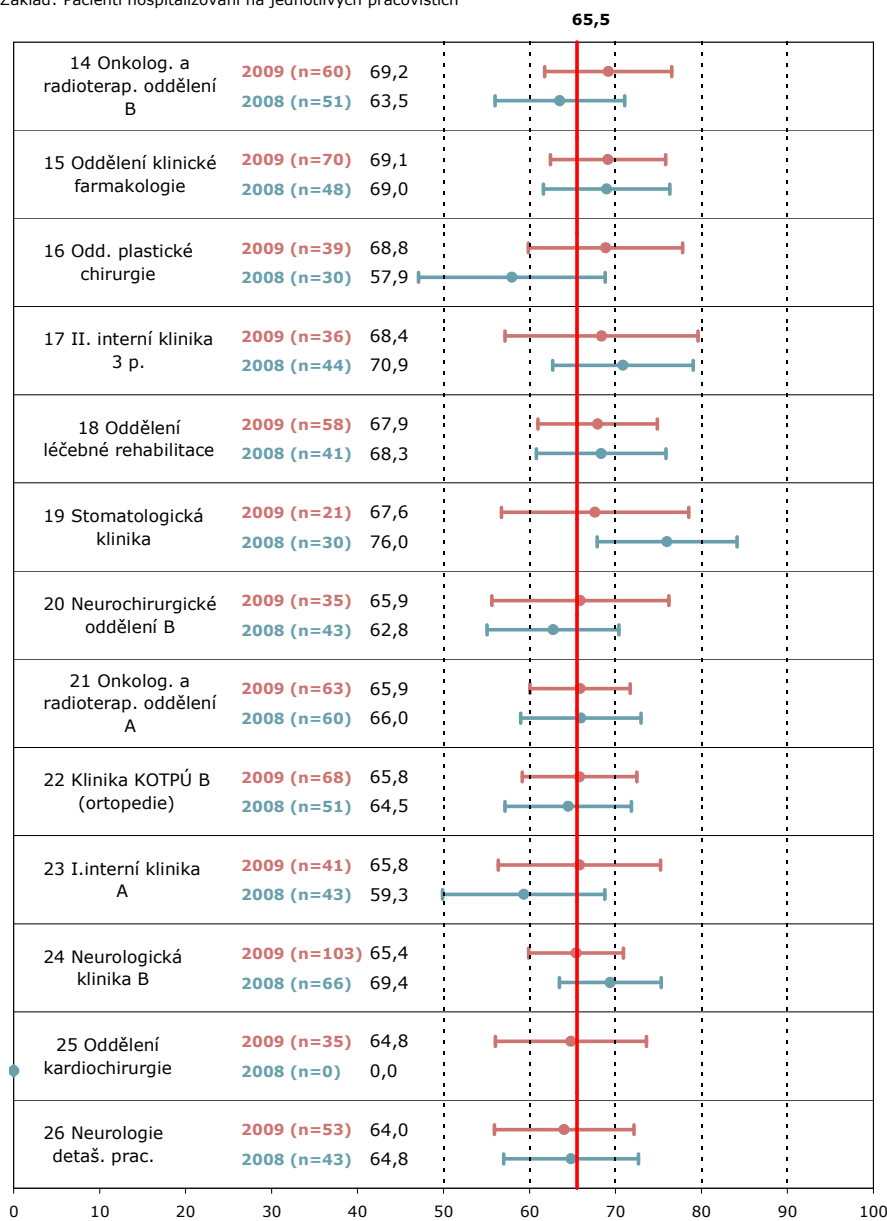
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Spokojenost se všeob. službami

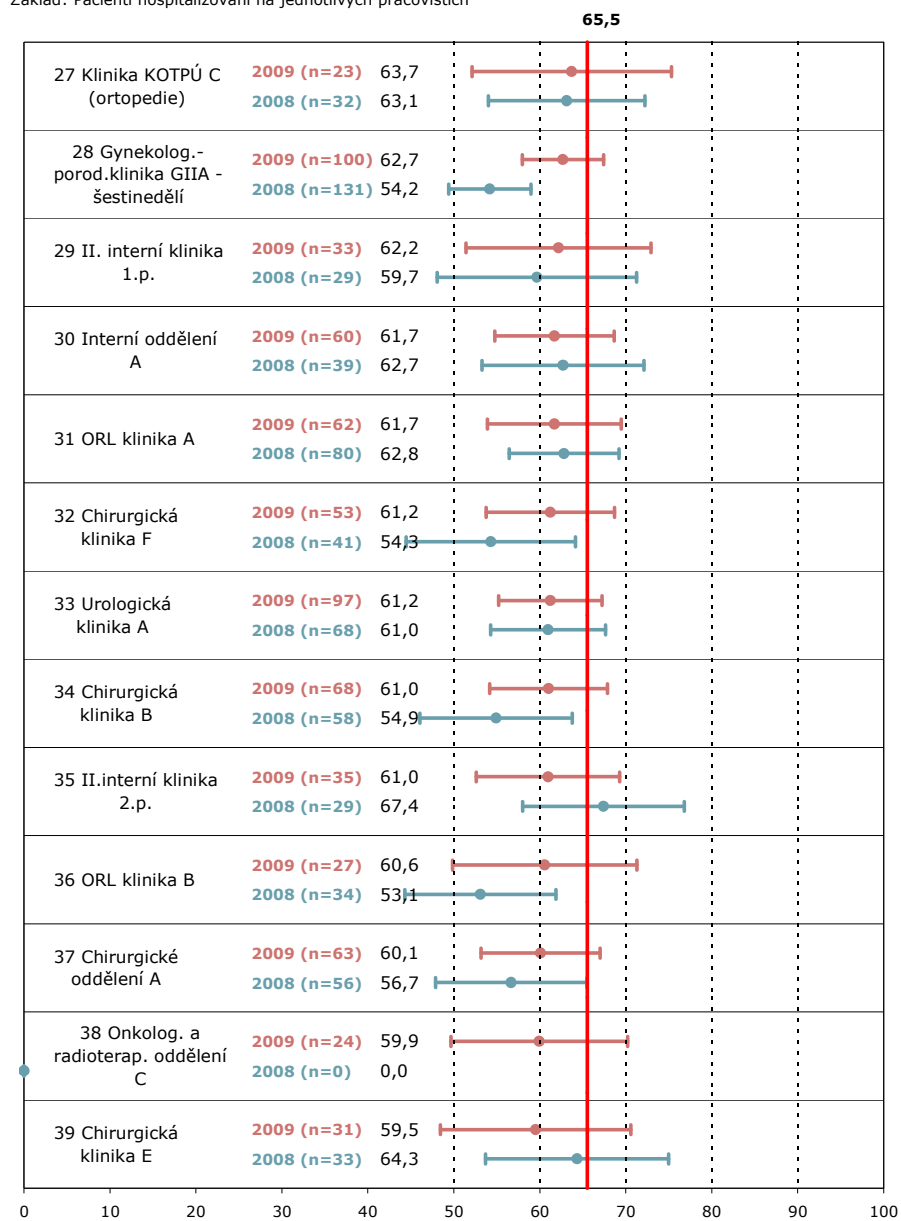
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Spokojenost se všeob. službami

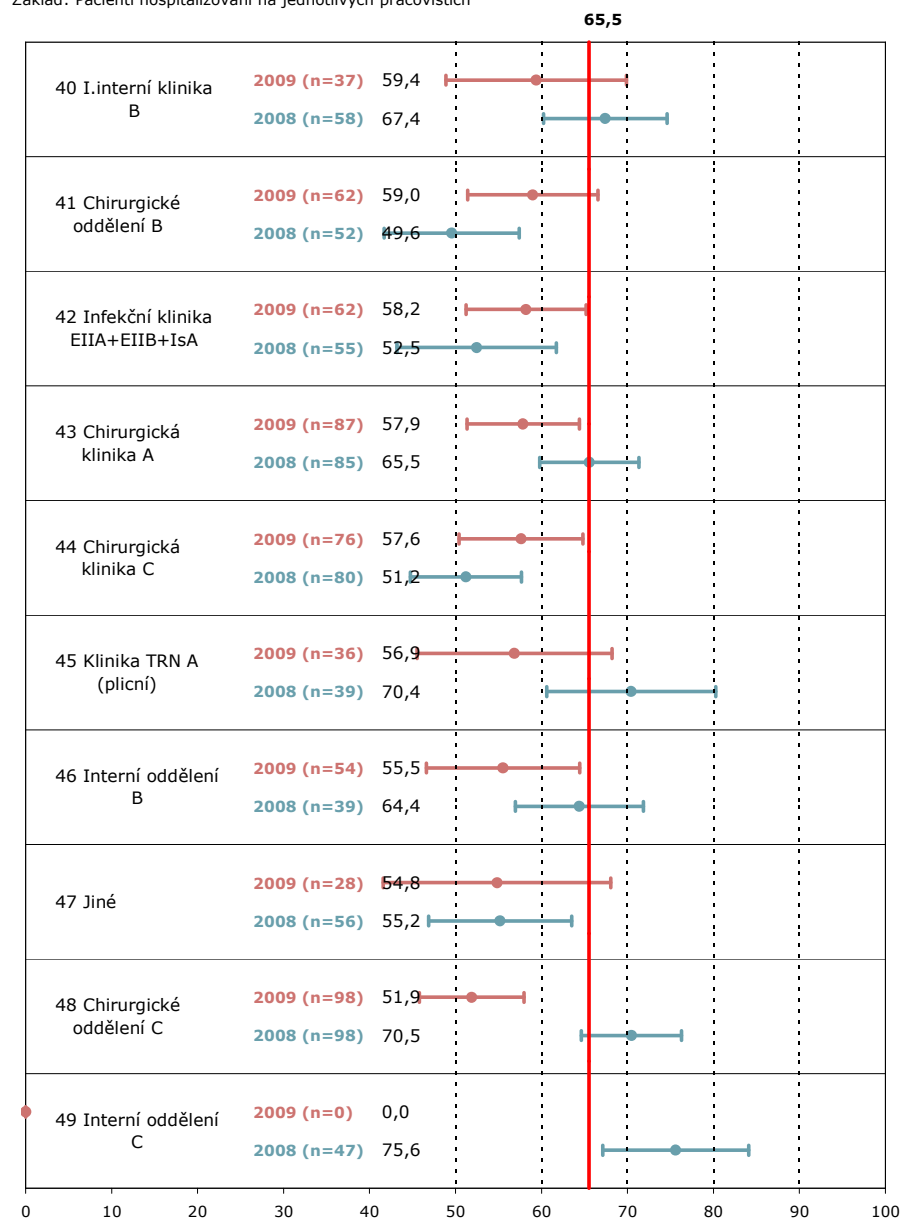
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Plzeň: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

Souhrnná spokojenost – 1. část

Označení stanice/oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledku	
1 Klinika TRN B (plicní)	26	92,0	88,1	95,9
2 Hematoonkologické oddělení	53	91,3	88,9	93,7
3 Oční klinika	59	89,8	87,2	92,3
4 Klinika KOTPÚ A (ortopedie)	35	88,9	85,3	92,4
5 Klinika pracov.lékařství	25	88,2	84,4	92,1
6 Gynekolog.-porod. klinika GIB	64	88,0	85,7	90,3
7 Onkolog. a radioterap. oddělení A	63	86,4	83,6	89,2
8 Odd. plastické chirurgie	39	86,4	82,2	90,6
9 Urologická klinika B	61	86,0	82,8	89,1
10 Dermatovenerologická klinika A	37	85,0	81,5	88,6
11 I. interní klinika D	80	84,5	82,0	87,0
12 I. interní klinika C	80	83,4	80,4	86,4
13 Chirurgická klinika B	68	83,0	79,5	86,6
14 Dermatovenerologická klinika B	34	83,0	78,1	87,9
15 Onkolog. a radioterap. oddělení B	60	83,0	79,4	86,6
16 Oddělení léčebné rehabilitace	58	82,9	79,0	86,9
17 Klinika KOTPÚ C (ortopedie)	23	82,7	75,2	90,3
18 Neurochirurgické oddělení A	51	81,7	78,0	85,4
19 Klinika KOTPÚ B (ortopedie)	68	81,5	77,7	85,4
20 Gynekolog.-porod.klinika GIIB	73	81,4	77,6	85,3
21 Oddělení klinické farmakologie	70	81,4	77,6	85,2
22 Chirurgická klinika F	53	81,3	77,4	85,2
23 Stomatologická klinika	21	81,2	74,8	87,7
24 Infekční klinika EIIA+EIIB+IsA	62	81,1	77,4	84,8

Souhrnná spokojenost – 2. část

Označení stanice/oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledku	
25 Oddělení kardiochirurgie	35	80,9	76,5	85,3
26 Neurologická klinika B	103	80,9	78,0	83,8
27 Interní oddělení A	60	80,3	76,6	84,0
28 Chirurgická klinika E	31	79,8	73,9	85,7
29 II. interní klinika 1.p.	33	79,6	74,2	85,0
30 Neurochirurgické oddělení B	35	79,4	74,2	84,6
31 Chirurgické oddělení B	62	79,4	75,0	83,7
32 II. interní klinika 3 p.	37	79,3	73,0	85,6
33 I.interní klinika B	37	79,0	74,0	83,9
34 Chirurgické oddělení A	63	78,7	75,4	82,1
35 Urologická klinika A	97	78,6	75,1	82,1
36 Onkolog. a radioterap. oddělení C	24	78,3	73,2	83,4
37 ORL klinika A	62	78,1	73,8	82,4
38 Neurologie detaš. prac.	53	77,9	73,5	82,2
39 Interní oddělení B	54	77,7	74,0	81,5
40 I.interní klinika A	42	77,6	71,9	83,4
41 ORL klinika B	27	77,3	70,3	84,3
42 Chirurgické oddělení C	98	77,0	73,7	80,3
43 Chirurgická klinika C	76	76,7	73,0	80,4
44 Chirurgická klinika A	88	76,3	72,6	79,9
45 Gyn.-por.klinika GIIA - šestinedělí	100	76,0	72,9	79,1
46 II.interní klinika 2.p.	35	75,9	71,5	80,3
47 Klinika TRN A (plicní)	37	75,1	68,8	81,5
48 Jiné	28	71,6	63,0	80,2



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

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, 2009

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
I.interní klinika A								
I.interní klinika B							-	
I. interní klinika C							-	+
I. interní klinika D					+		-	
Chirurgická klinika A	-				-	-	-	-
Chirurgická klinika B	-						-	-
Chirurgická klinika C	-						-	-
Chirurgická klinika E								
Chirurgická klinika F	-						-	-
Neurologická klinika B								
Neurologie detaš. prac.			-			-	+	
Neurochirurgické oddělení A								
Neurochirurgické oddělení B		-						
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)	+				+			+
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)			-					
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)				-				
Stomatologická klinika								
Oční klinika	+				+	+		+
Odd. plastické chirurgie								
Oddělení kardiochirurgie						+		
Hematoonkologické oddělení	+				+	+	+	+
II. interní klinika 1.p.	-		-		-		+	
II.interní klinika 2.p.				-				
II. interní klinika 3 p.							+	
Klinika pracov.lékařství	+						+	+
Oddělení klinické farmakologie	+						+	+
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA							+	
Gynekolog.-porod. klinika GIB	+				+	+		+
Gynekolog.-porod.klinika GIIB								
Urologická klinika A								-
Urologická klinika B	+				+		+	
ORL klinika A		-						
ORL klinika B					-			
Dermatovenerologická klinika A	+						+	+
Dermatovenerologická klinika B	+			-			+	+
Klinika TRN A (plicní)					-	-	+	-
Klinika TRN B (plicní)	+							+
Oddělení rehabilitace								
Onkolog. a radioterap. oddělení A	+							
Onkolog. a radioterap. oddělení B								
Onkolog. a radioterap. oddělení C							+	
Interní oddělení A							+	
Interní oddělení B								
Chirurgické oddělení A								
Chirurgické oddělení B								
Chirurgické oddělení C	-				-			-
Jiné	-				-	-	-	

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
I.interní klinika A		-					
I.interní klinika B		+					
I. interní klinika C					-		
I. interní klinika D							
Chirurgická klinika A							
Chirurgická klinika B							
Chirurgická klinika C						-	
Chirurgická klinika E							
Chirurgická klinika F							
Neurologická klinika B							
Neurologie detaš. prac.							
Neurochirurgické oddělení A							
Neurochirurgické oddělení B							
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)						+	
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)							
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)	+	+				+	
Stomatologická klinika							
Oční klinika	+				+	+	+
Odd. plastické chirurgie	+						
Oddělení kardiochirurgie	-	-		-			
Hematoonkologické oddělení	+	+					+
II. interní klinika 1.p.							
II.interní klinika 2.p.							
II. interní klinika 3 p.	-		-	-		-	
Klinika pracov.Jékařství		+			+	-	
Oddělení klinické farmakologie							
Infekční k. EIIA+EIIB+ISA		-					
Gynekolog.-porod. klinika GIB	+	-			+	+	+
Gynekolog.-porod.klinika GIIB	-	-					
Urologická klinika A			-				
Urologická klinika B							
ORL klinika A					-		
ORL klinika B							
Dermatovenerologická klinika A							
Dermatovenerologická klinika B							
Klinika TRN A (plicní)					-		-
Klinika TRN B (plicní)	+						+
Oddělení rehabilitace		+					
Onkolog. a radioterap. oddělení A	+	+	+			-	
Onkolog. a radioterap. oddělení B							
Onkolog. a radioterap. oddělení C		+				-	
Interní oddělení A		+	+				
Interní oddělení B		+					
Chirurgické oddělení A				-			
Chirurgické oddělení B				-			
Chirurgické oddělení C	-	-					-
Jiné	-						

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
I.interní klinika A							-	
I.interní klinika B	-						-	-
I. interní klinika C								
I. interní klinika D						+		
Chirurgická klinika A	-	-	-	-				-
Chirurgická klinika B								
Chirurgická klinika C				-				
Chirurgická klinika E		-					-	
Chirurgická klinika F		+						
Neurologická klinika B					-			
Neurologie detaš. prac.								
Neurochirurgické oddělení A								
Neurochirurgické oddělení B						-		
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)	+	+					+	+
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)								
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)								
Stomatologická klinika								
Oční klinika	+			+	+			+
Odd. plastické chirurgie	+			+				
Oddělení kardiochirurgie							-	
Hematoonkologické oddělení	+			+	+			+
II. interní klinika 1.p.							-	
II.interní klinika 2.p.	-			-				-
II. interní klinika 3 p.							-	
Klinika pracov.lékařství					+			
Oddělení klinické farmakologie								
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA								
Gynekolog.-porod. klinika GIB	+	+		+	+			+
Gynekolog.-porod.klinika GIIB				+				
Urologická klinika A	-					-	-	-
Urologická klinika B	+			+				+
ORL klinika A						-		-
ORL klinika B		-						
Dermatovenerologická klinika A						+		+
Dermatovenerologická klinika B								
Klinika TRN A (plicní)			-					-
Klinika TRN B (plicní)	+				+			
Oddělení rehabilitace								
Onkolog. a radioterap. oddělení A	+	+		+				+
Onkolog. a radioterap. oddělení B								+
Onkolog. a radioterap. oddělení C								
Interní oddělení A			-					
Interní oddělení B			-					-
Chirurgické oddělení A								
Chirurgické oddělení B		-			-			
Chirurgické oddělení C	-	-						
Jiné								

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
I.interní klinika A							-
I.interní klinika B							
I. interní klinika C							
I. interní klinika D							
Chirurgická klinika A							
Chirurgická klinika B							-
Chirurgická klinika C					+		
Chirurgická klinika E				+			
Chirurgická klinika F							
Neurologická klinika B							
Neurologie detaš. prac.							
Neurochirurgické oddělení A							
Neurochirurgické oddělení B							
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)	+	+					
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)			-				
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)							
Stomatologická klinika							
Oční klinika	+			+			+
Odd. plastické chirurgie							
Oddělení kardiochirurgie							
Hematoonkologické oddělení	+						+
II. interní klinika 1.p.							
II.interní klinika 2.p.	-			-			
II. interní klinika 3 p.							-
Klinika pracov.lékařství				-		+	
Oddělení klinické farmakologie	-			-	-		
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA		-					-
Gynekolog.-porod. klinika GIB	+	+		+		+	
Gynekolog.-porod.klinika GIIB		+			-		-
Urologická klinika A		+					
Urologická klinika B							
ORL klinika A	-					-	
ORL klinika B			-				
Dermatovenerologická klinika A		+					
Dermatovenerologická klinika B							
Klinika TRN A (plicní)	-			-		-	
Klinika TRN B (plicní)	+			+			
Oddělení rehabilitace							
Onkolog. a radioterap. oddělení A		-		+			
Onkolog. a radioterap. oddělení B							+
Onkolog. a radioterap. oddělení C	-			-	-		
Interní oddělení A		-					
Interní oddělení B		-					
Chirurgické oddělení A							
Chirurgické oddělení B		-					
Chirurgické oddělení C		-					
Jiné	-		-	-	-	-	

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
I.interní klinika A	-		-	-						-	
I.interní klinika B	-										
I. interní klinika C	+		+	+							
I. interní klinika D	+		+			+				+	
Chirurgická klinika A								-			
Chirurgická klinika B				+							
Chirurgická klinika C											
Chirurgická klinika E			-							-	
Chirurgická klinika F						-	-				
Neurologická klinika B			-	-						+	
Neurologie detaš. prac.				-							
Neurochirurgické oddělení A		+				+					
Neurochirurgické oddělení B		-								-	
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)	+	+					+				
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)		+	-								
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)											
Stomatologická klinika			+	+				-			
Oční klinika	+				+					+	
Odd. plastické chirurgie											
Oddělení kardiochirurgie											
Hematoonkologické oddělení	+		+	+		+				+	
II. interní klinika 1.p.											
II.interní klinika 2.p.				-							
II. interní klinika 3.p.				+				-			-
Klinika pracov.lékařství			-							+	
Oddělení klinické farmakologie	+									+	
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA				+							
Gynekolog.-porod. klinika GIB	+	+	+	+						+	
Gynekolog.-porod.klinika GIIB	+	+	+	+							-
Urologická klinika A											
Urologická klinika B				-							
ORL klinika A	-	-			-						
ORL klinika B					-		-				
Dermatovenerologická klinika A						+					
Dermatovenerologická klinika B											
Klinika TRN A (plicní)											
Klinika TRN B (plicní)	+	+				+				+	
Oddělení rehabilitace											
Onkolog. a radioterap. oddělení A										+	
Onkolog. a radioterap. oddělení B		-				+					
Onkolog. a radioterap. oddělení C							-	-			
Interní oddělení A	-			-			-			-	
Interní oddělení B	-		-	-						-	
Chirurgické oddělení A	-									-	
Chirurgické oddělení B										-	
Chirurgické oddělení C	-	-				-				-	
Jiné									-		

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
I.interní klinika A						
I.interní klinika B						
I. interní klinika C						
I. interní klinika D						+
Chirurgická klinika A	-				-	-
Chirurgická klinika B	+			+		
Chirurgická klinika C						
Chirurgická klinika E						
Chirurgická klinika F		+				
Neurologická klinika B						-
Neurologie detaš. prac.	-	-				
Neurochirurgické oddělení A						
Neurochirurgické oddělení B						
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)				+		+
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)						
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)						
Stomatologická klinika						
Oční klinika	+	+	+	+		+
Odd. plastické chirurgie		+				
Oddělení kardiochirurgie						
Hematoonkologické oddělení	+	+	+			+
II. interní klinika 1.p.						
II.interní klinika 2.p.		-				
II. interní klinika 3 p.						
Klinika pracov.lékařství						
Oddělení klinické farmakologie		-				
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA		-		+		
Gynekolog.-porod. klinika GIB	+			+		
Gynekolog.-porod.klinika GIIB		-				
Urologická klinika A	-	-		-		
Urologická klinika B						+
ORL klinika A						-
ORL klinika B						
Dermatovenerologická klinika A						+
Dermatovenerologická klinika B						
Klinika TRN A (plicní)	-			-		-
Klinika TRN B (plicní)	+	+				
Oddělení rehabilitace		+				
Onkolog. a radioterap. oddělení A	+	+	+			+
Onkolog. a radioterap. oddělení B						
Onkolog. a radioterap. oddělení C						
Interní oddělení A			+			
Interní oddělení B						
Chirurgické oddělení A		-	-			
Chirurgické oddělení B						
Chirurgické oddělení C						
Jiné						

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
I.interní klinika A				
I.interní klinika B				
I. interní klinika C				
I. interní klinika D				
Chirurgická klinika A				-
Chirurgická klinika B			-	
Chirurgická klinika C				
Chirurgická klinika E				
Chirurgická klinika F				
Neurologická klinika B				
Neurologie detaš. prac.				
Neurochirurgické oddělení A				
Neurochirurgické oddělení B				
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)				
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)	-	-		
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)				
Stomatologická klinika				
Oční klinika				
Odd. plastické chirurgie				
Oddělení kardiologie				
Hematoonkologické oddělení	+			
II. interní klinika 1.p.				
II.interní klinika 2.p.				
II. interní klinika 3 p.				
Klinika pracov.lékařství				
Oddělení klinické farmakologie				
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA	-	-		
Gynekolog.-porod. klinika GIB				
Gynekolog.-porod.klinika GIIB				-
Urologická klinika A	-		-	-
Urologická klinika B				
ORL klinika A				
ORL klinika B	-		-	-
Dermatovenerologická klinika A				
Dermatovenerologická klinika B				
Klinika TRN A (plicní)				-
Klinika TRN B (plicní)				
Oddělení rehabilitace				
Onkolog. a radioterap. oddělení A		+		
Onkolog. a radioterap. oddělení B				
Onkolog. a radioterap. oddělení C				
Interní oddělení A				
Interní oddělení B				
Chirurgické oddělení A				
Chirurgické oddělení B		+		
Chirurgické oddělení C				
Jiné				

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
I.interní klinika A		-				
I.interní klinika B						
I. interní klinika C					-	+
I. interní klinika D		-				+
Chirurgická klinika A	-		-	-		
Chirurgická klinika B						
Chirurgická klinika C				-		
Chirurgická klinika E						
Chirurgická klinika F						
Neurologická klinika B						
Neurologie detaš. prac.						
Neurochirurgické oddělení A						
Neurochirurgické oddělení B						
Klinika KOTPÚ A (ortopedie)						
Klinika KOTPÚ B (ortopedie)		+				
Klinika KOTPÚ C (ortopedie)						
Stomatologická klinika					-	
Oční klinika	+					+
Odd. plastické chirurgie						
Oddělení kardiochirurgie		-				
Hematoonkologické oddělení	+	+		+		+
II. interní klinika 1.p.					+	
II.interní klinika 2.p.						
II. interní klinika 3 p.					+	
Klinika pracov.lékařství						
Oddělení klinické farmakologie						
Infekční k. EIIA+EIIB+IsA						
Gynekolog.-porod. klinika GIB					-	
Gynekolog.-porod.klinika GIIB						
Urologická klinika A	-				-	-
Urologická klinika B						
ORL klinika A						
ORL klinika B						
Dermatovenerologická klinika A	+				+	
Dermatovenerologická klinika B						
Klinika TRN A (plicní)	-					-
Klinika TRN B (plicní)						
Oddělení rehabilitace					-	
Onkolog. a radioterap. oddělení A						
Onkolog. a radioterap. oddělení B						
Onkolog. a radioterap. oddělení C						
Interní oddělení A						-
Interní oddělení B	-	-	-			-
Chirurgické oddělení A						
Chirurgické oddělení B						
Chirurgické oddělení C						-
Jiné						



ZÁKLADNÍ FREKVENCE

Frekvence

		frekvence	%
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	170	6,6%
	Neplánovaně, jako akutní případ	896	34,7%
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	1 428	55,3%
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	89	3,4%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	94	6,6%
	Nečekala(a) jsem	331	23,2%
	2-3 dny	77	5,4%
	Do jednoho týdne	229	16,0%
	Do jednoho měsíce	459	32,2%
	Do půl roku	208	14,6%
	Do roka	20	1,4%
	Do dvou let	1	0,1%
	Více než dva roky	1	0,1%
	Nevím	8	0,5%
	Total	1 428	100,0%

		frekvence	%
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	82	5,8%
	Ne	1 248	87,4%
	Ano, jednou	83	5,8%
	Ano, 2-3x	9	0,6%
	Ano, 4x nebo vícekrát	1	0,1%
	Nevím	4	0,3%
	Total	1 428	100,0%

		frekvence	%
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	87	6,1%
	Přiliš dlouhá	71	5,0%
	Tak akorát	794	55,6%
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	400	28,0%
	Nevím	75	5,3%
	Total	1 428	100,0%

		frekvence	%
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	186	13,0%
	Ano	86	6,0%
	Ne	1 156	80,9%
	Total	1 428	100,0%

		frekvence	%
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	68	2,6%
	Velmi dobře a profesionálně	1 996	77,3%
	Průměrně	449	17,4%
	Velmi špatně	23	0,9%
	Nevzpomínám si	46	1,8%
	Total	2 582	100,0%

Frekvence

		frekvence	%
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	66	2,6%
	Ano	2 066	80,0%
	Ano, v omezené míře	380	14,7%
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	13	0,5%
	Ne, nežádal(a) jsem informace	57	2,2%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	102	4,0%
	Do 15 minut	1 421	55,0%
	Méně než 1 hodinu	580	22,4%
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	210	8,1%
	Dvě a více hodin	191	7,4%
	Nepamatuji si	79	3,0%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	208	8,0%
	1=nejlepší známka	1 570	60,8%
	2	624	24,2%
	3	144	5,6%
	4	20	0,8%
	5=nejhorší známka	16	0,6%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	108	4,2%
	Ne	1 992	77,1%
	Ano, hluk ostatních pacientů	266	10,3%
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	40	1,6%
	Ano, hluk zvenčí	176	6,8%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	52	2,0%
	Velmi spokojen(a)	2 048	79,3%
	Spíše spokojena(a)	466	18,0%
	Spíše nespokojena(a)	10	0,4%
	Velmi nespokojena(a)	6	0,2%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	56	2,2%
	Velmi spokojen(a)	1 698	65,7%
	Spíše spokojena(a)	694	26,9%
	Spíše nespokojena(a)	70	2,7%
	Velmi nespokojena(a)	24	0,9%
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	41	1,6%
Total		2 582	100,0%

Frekvence

		frekvence	%
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	54	2,1%
	Ano	1 996	77,3%
	Spíše ano	377	14,6%
	Spíše ne	105	4,1%
	Ne	46	1,8%
	Nevím	5	0,2%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	56	2,2%
	Ano	1 622	62,8%
	Spíše ano	494	19,1%
	Spíše ne	250	9,7%
	Ne	130	5,0%
	Nevím	30	1,2%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	65	2,5%
	Ano	2 244	86,9%
	Spíše ano	146	5,7%
	Spíše ne	34	1,3%
	Ne	25	1,0%
	Nevím	68	2,6%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	78	3,0%
	Velmi dobrá	888	34,4%
	Spíše dobrá	1 350	52,3%
	Spíše špatná	181	7,0%
	Velmi špatná	36	1,4%
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	49	1,9%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	76	2,9%
	Ano	1 045	40,5%
	Ne	1 365	52,9%
	Nevím	97	3,8%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	70	2,7%
	Příliš mnoho	401	15,5%
	Průměrně	2 019	78,2%
	Příliš málo	44	1,7%
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	48	1,9%
	Total	2 582	100,0%

Frekvence

		frekvence	%
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	65	2,5%
	Ano	2 423	93,8%
	Ne	54	2,1%
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	40	1,6%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	96	3,7%
	Velmi spokojen(a)	1 367	52,9%
	Spíše spokojena(a)	798	30,9%
	Spíše nespokojena(a)	95	3,7%
	Velmi nespokojena(a)	30	1,1%
	Nevím	196	7,6%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	37	1,4%
	Ano	39	1,5%
	Ne	2 501	96,8%
	Nevím	5	0,2%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	48	1,9%
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	1 664	64,4%
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	580	22,5%
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	289	11,2%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	74	2,9%
	Ano	2 401	93,0%
	Ne	107	4,1%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	76	2,9%
	Velmi dobrý	1 663	64,4%
	Dobrý	813	31,5%
	Nepříliš dobrý	23	0,9%
	Špatný	6	0,3%
Total		2 582	100,0%

Frekvence

		frekvence	%
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	47	1,8%
	Vždy	1 660	64,3%
	Většinou	684	26,5%
	Občas	81	3,1%
	Nidky	4	0,2%
	Neptal(a) jsem se	106	4,1%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	75	2,9%
	Vždy	1 620	62,7%
	Většinou	417	16,1%
	Občas	80	3,1%
	Nidky	15	0,6%
	Neměla jsem strach ani obavy	375	14,5%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	168	6,5%
	Často	121	4,7%
	Občas	170	6,6%
	Nidky	2 123	82,2%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	101	3,9%
	Ano	2 281	88,3%
	Ne	199	7,7%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	41	1,6%
	Vždy	1 945	75,3%
	Většinou	453	17,5%
	Občas	65	2,5%
	Nidky	6	0,2%
	Neptal(a) jsem se	72	2,8%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	62	2,4%
	Vždy	1 707	66,1%
	Většinou	380	14,7%
	Občas	70	2,7%
	Nidky	15	0,6%
	Neměla jsem strach ani obavy	348	13,5%
	Total	2 582	100,0%

Frekvence

		frekvence	%
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	132	5,1%
	Často	110	4,3%
	Občas	129	5,0%
	Nidky	2 211	85,6%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	46	1,8%
	Určitě ano	2 119	82,0%
	Většinou ano	383	14,8%
	Většinou ne	29	1,1%
	Vůbec ne	6	0,2%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	75	2,9%
	Často	64	2,5%
	Občas	227	8,8%
	Nidky	2 216	85,8%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	56	2,2%
	Určitě ano	2 132	82,6%
	Spíše ano	355	13,8%
	Spíše ne	25	1,0%
	Určitě ne	4	0,1%
	Nevím	10	0,4%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	84	3,2%
	Ano	521	20,2%
	Ne	1 400	54,2%
	Nevím	577	22,3%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	105	4,1%
	Ano	1 863	72,2%
	Ne	140	5,4%
	Nevím	473	18,3%
Total		2 582	100,0%

Frekvence

		frekvence	%
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	84	3,3%
	Vždy	1 957	75,8%
	Občas	418	16,2%
	Nidky	94	3,6%
	Lékař se mnou nehovořil	29	1,1%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	77	3,0%
	Vždy	2 110	81,7%
	Občas	349	13,5%
	Nidky	46	1,8%
		2 582	100,0%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	55	2,1%
	Velmi spokojen(a)	1 943	75,2%
	Spiše spokojen(a)	392	15,2%
	Spiše nespokojen(a)	16	0,6%
	Velmi nespokojen(a)	2	0,1%
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	175	6,8%
		2 582	100,0%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	106	4,1%
	Ano	1 970	76,3%
	Ne	272	10,5%
	Nevím	234	9,1%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	161	6,2%
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	44	1,7%
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	91	3,5%
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	232	9,0%
	Termíny byly vždy dodrženy	1 837	71,2%
	Zádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	186	7,2%
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	31	1,2%
		2 582	100,0%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	104	4,0%
	Dostával(a) jsem více léku než bylo třeba	48	1,9%
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	1 468	56,8%
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	35	1,4%
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	758	29,3%
	Nevím	170	6,6%
	Total	2 582	100,0%

Frekvence

		frekvence	%
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	168	6,5%
	Ne	2 217	85,9%
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	78	3,0%
	Ano, čekal(a) jsem na léky	10	0,4%
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	17	0,7%
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	45	1,7%
	Ano, z jiného důvodu	48	1,9%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	195	7,6%
	Jasně a srozumitelně	2 300	89,1%
	Málo srozumitelně	46	1,8%
	Nesrozumitelně	7	0,3%
	Nevysvětlili vůbec	34	1,3%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	238	9,2%
	Jasně a srozumitelně	2 128	82,4%
	Málo srozumitelně	90	3,5%
	Nesrozumitelně	7	0,3%
	Neřekl vůbec	118	4,6%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	261	10,1%
	Jasně a srozumitelně	1 194	46,3%
	Málo srozumitelně	36	1,4%
	Nesrozumitelně	9	0,3%
	Nevysvětlili vůbec	92	3,6%
	Moji blízcí nebyli přítomní při mém propouštění	989	38,3%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	281	10,9%
	Ano	344	13,3%
	Ne	201	7,8%
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	1 757	68,1%
	Total	2 582	100,0%

		frekvence	%
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	91	3,5%
	Určitě ano	2 075	80,4%
	Spíše ano	393	15,2%
	Spíše ne	22	0,8%
	Určitě ne	1	0,0%
	Total	2 582	100,0%

Frekvence

		frekvence	%
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuveдено	108	4,2%
	Výjimečně velká	1 026	39,7%
	Velká	1 396	54,1%
	Malá	48	1,8%
	Nedostatečná	4	0,2%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuveдено	309	12,0%
	Velmi spokojen(a)	1 453	56,3%
	Spíše spokojena(a)	777	30,1%
	Spíše nespokojena(a)	38	1,5%
	Zcela nespokojena(a)	5	0,2%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuveдено	88	3,4%
	Výborná	1 630	63,1%
	Velmi dobrá	733	28,4%
	Dobrá	122	4,7%
	Dostatečná	8	0,3%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuveдено	181	7,0%
	Lepší	2 038	78,9%
	Stejný	330	12,8%
	Horší	32	1,2%
Total		2 582	100,0%

		frekvence	%
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuveдено	107	4,1%
	Určitě ano	2 055	79,6%
	Spíše ano	383	14,8%
	Spíše ne	28	1,1%
	Určitě ne	9	0,3%
Total		2 582	100,0%