

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

fakultní nemocnice a ústavy - V. 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

V. díl

Výsledková část

Masarykův onkologický ústav

strana 1115

Nemocnice na Homolce

strana 1179

IKEM

strana 1245

Ústav pro péči o matku a dítě

strana 1302



MASARYKŮV ONKOLOGICKÝ ÚSTAV



Masarykův onkologický ústav: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 62 % žen a 38 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 11 % pacientů, plánovaně na objednání 82 % pacientů. Většina pacientů nečekala na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Masarykově onkologickém ústavu je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 85,7 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Oddělení chirurgické onkologie B.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **U všech sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a přijetím do nemocnice.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
 - ☐ Seznámení s právy nemocného
 - ☐ Doba návštěv
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Celkové hodnocení péče
 - ☐ Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
 - ☐ Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
 - ☐ Doba čekání na uložení na lůžko

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 82 %, s **lékaři** 88 % a se **všeobecnými službami** 73 %.



OBEČNÉ

Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickerovských“ dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení MOU:
 - ☐ Kl. komplexní onk. péče odd.A
 - ☐ Kl. komplexní onk. péče odd.B
 - ☐ Kl. komplexní onk. péče odd.C
 - ☐ Kl. komplexní onk. péče odd.D
 - ☐ Odd. gynekologické onk.
 - ☐ Odd. urologické onk.
 - ☐ Odd. chirurgické onk. odd. A
 - ☐ Kl. radiační onk.
 - ☐ Odd. chirurgické onk. odd. B

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 stanovena 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: 561
- Termín dotazování: listopad 2009
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

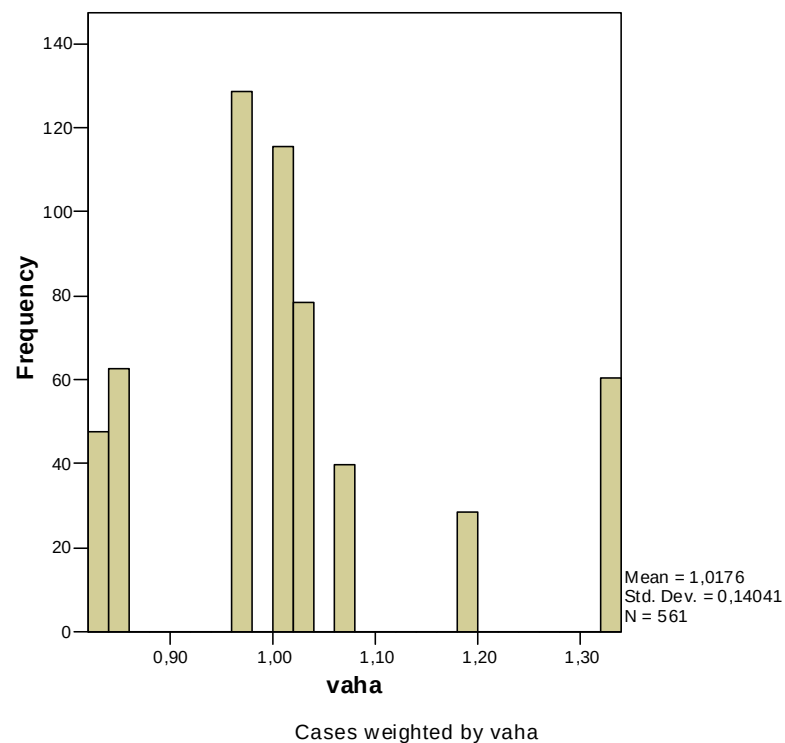
- Počet hospitalizovaných pacientů: 904
- Počet nezařazených pacientů: 51
- Počet validních dotazníků: 561
- **Návratnost: 66 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 9
- Počet pracovišť s $n < 20$: 0

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,8 – 1,3
- Rozložení vah ukazuje tento histogram:

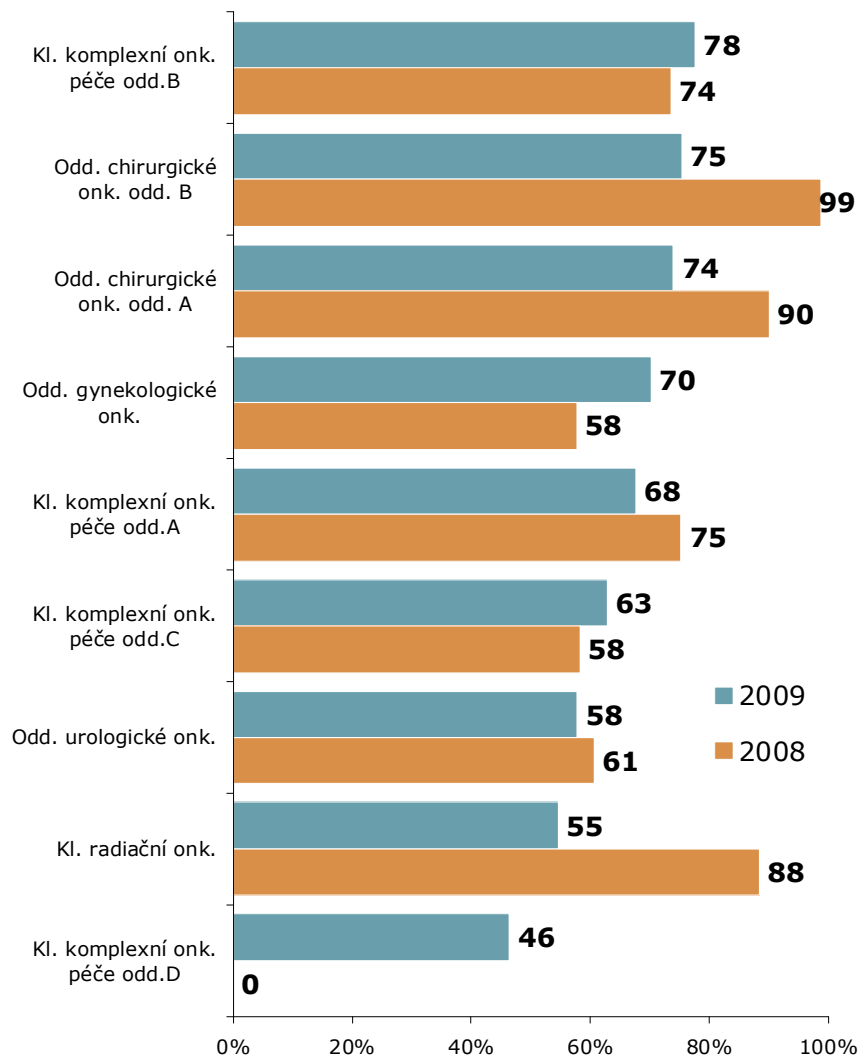


Vyplňování dotazníků

- 98 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 1 % požádalo o vysvětlení či vyplnění personál a 1 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

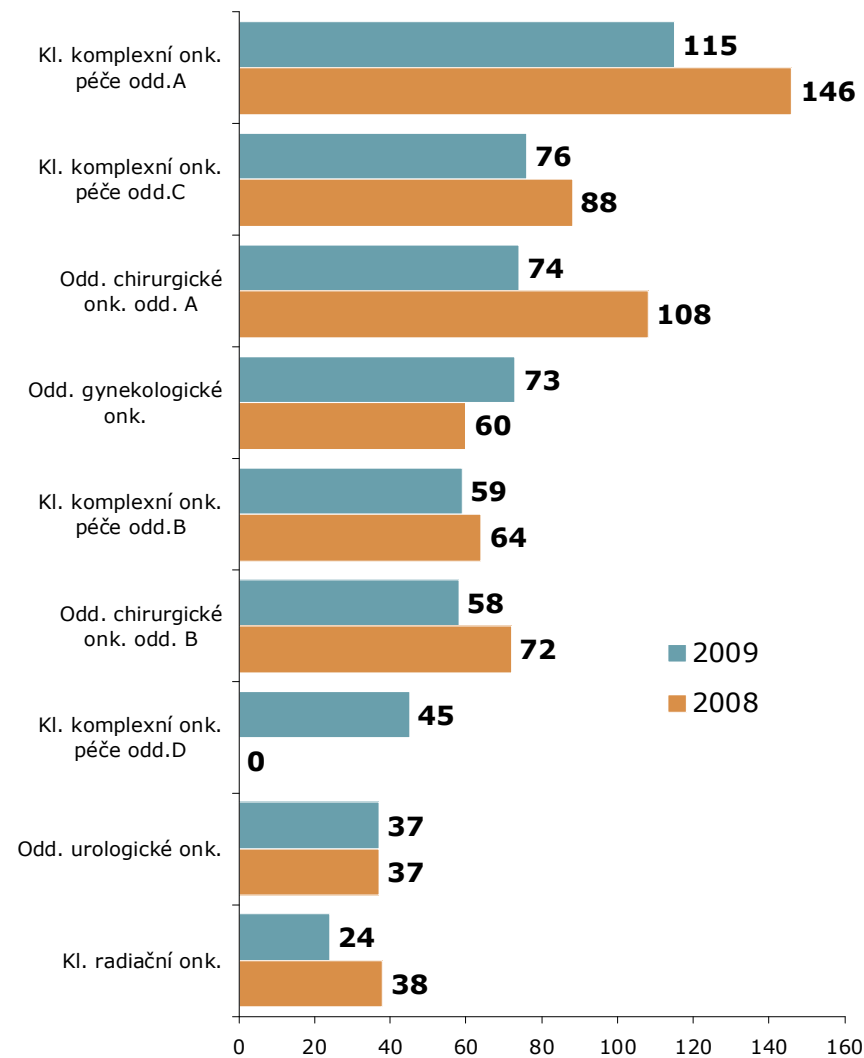
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

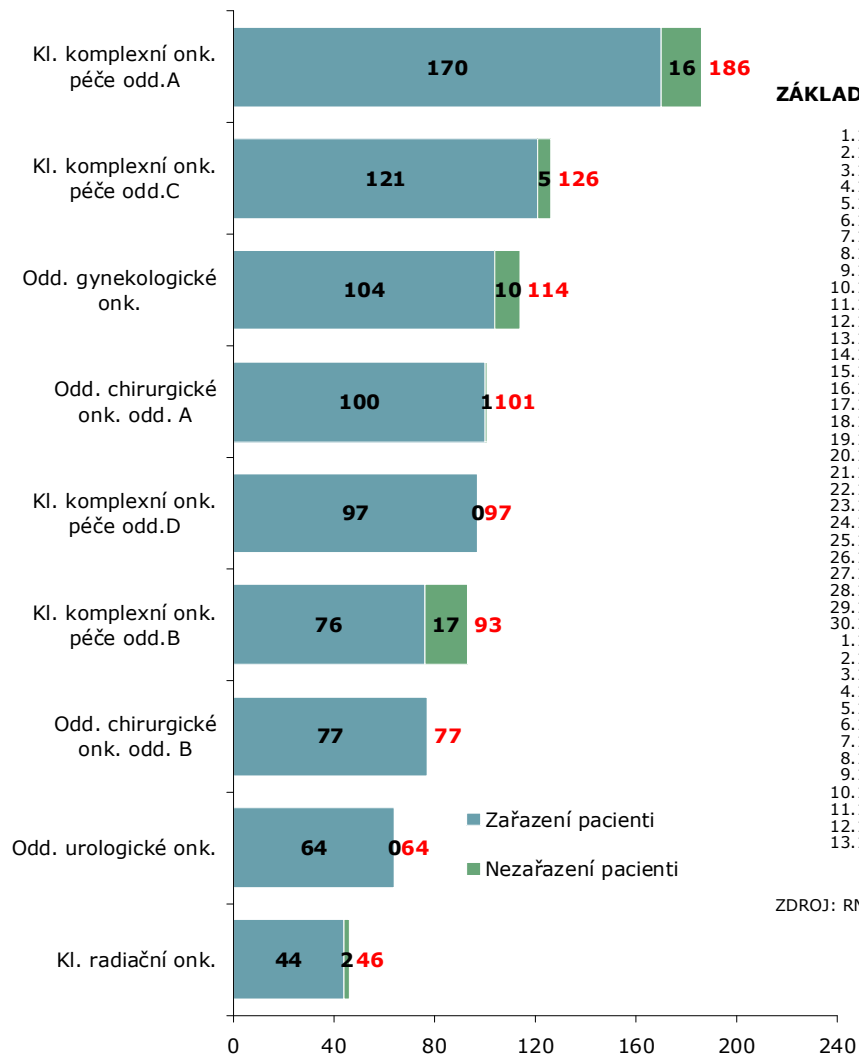
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=613



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

Počty propuštěných pacientů

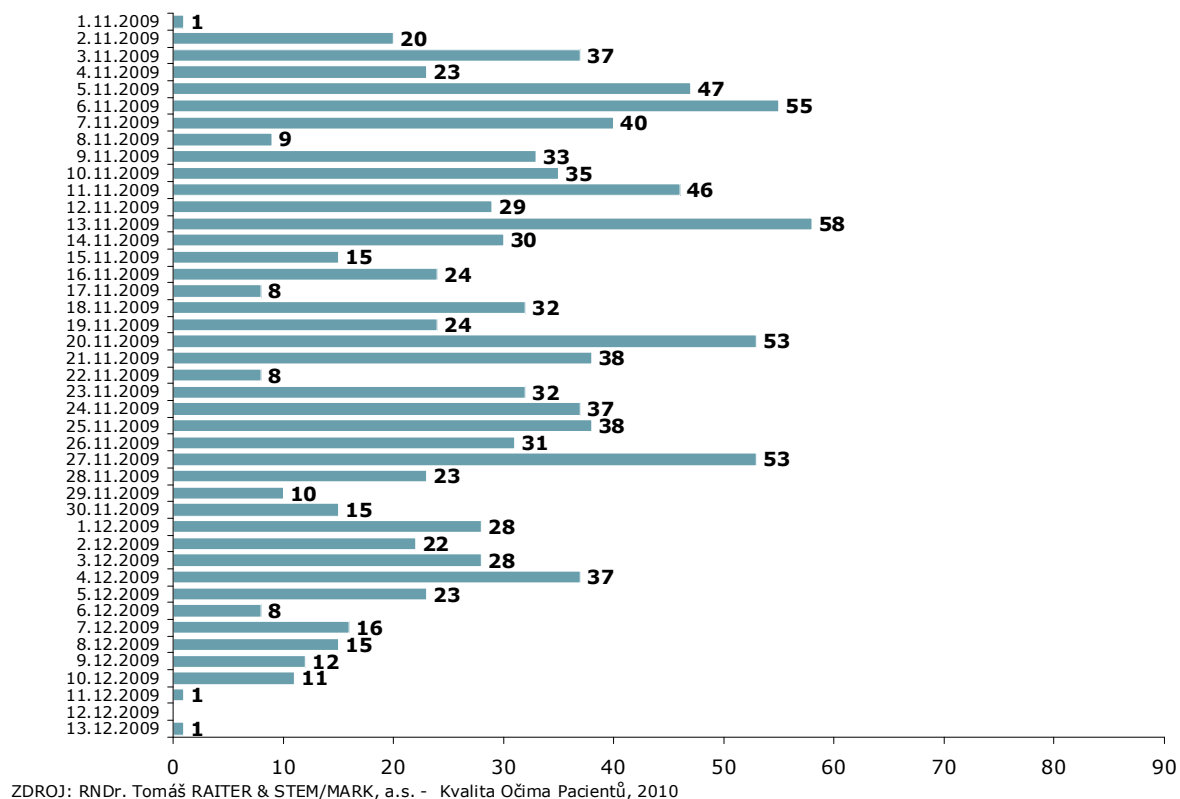
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

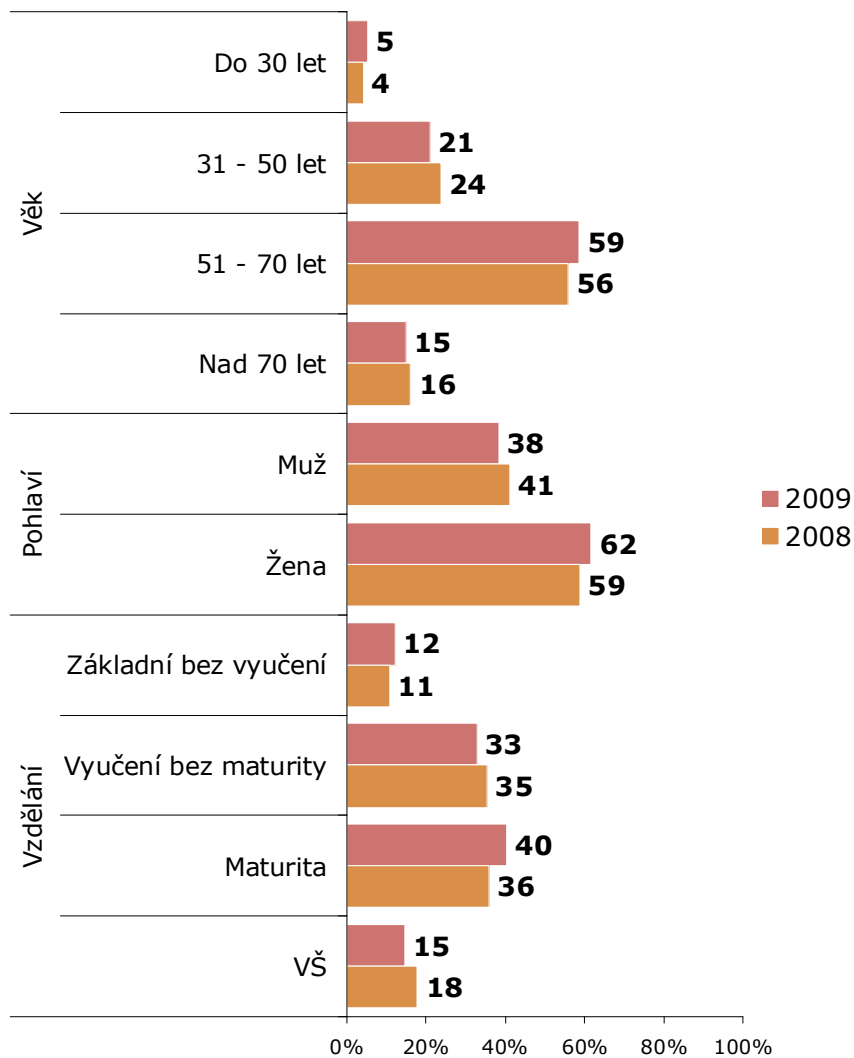
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=561 (2009)



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

Demografická struktura pacientů

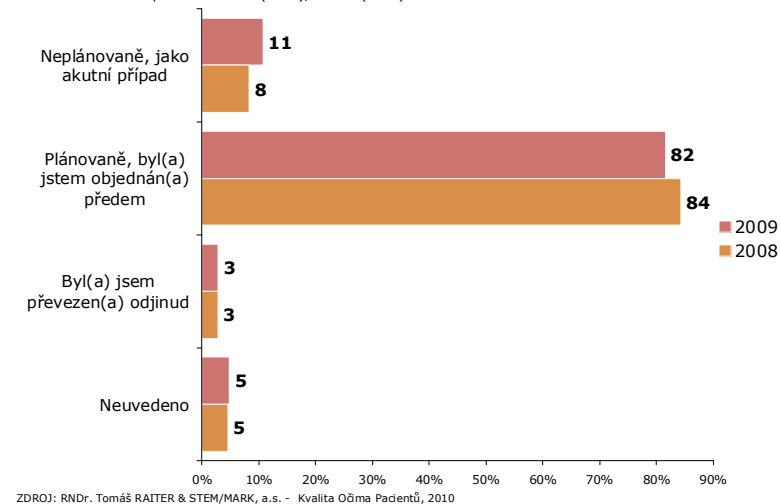
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=561 (2009), n=613 (2008)



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?

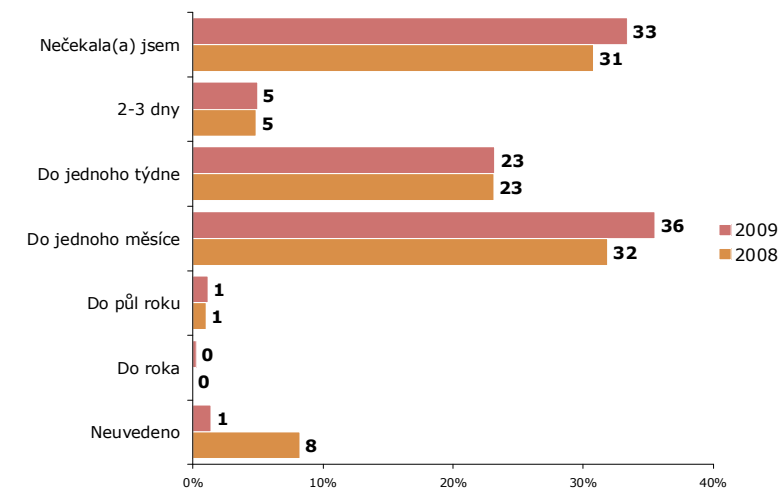
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=561 (2009), n=613 (2008)



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=422 (2009), n=519 (2008)



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



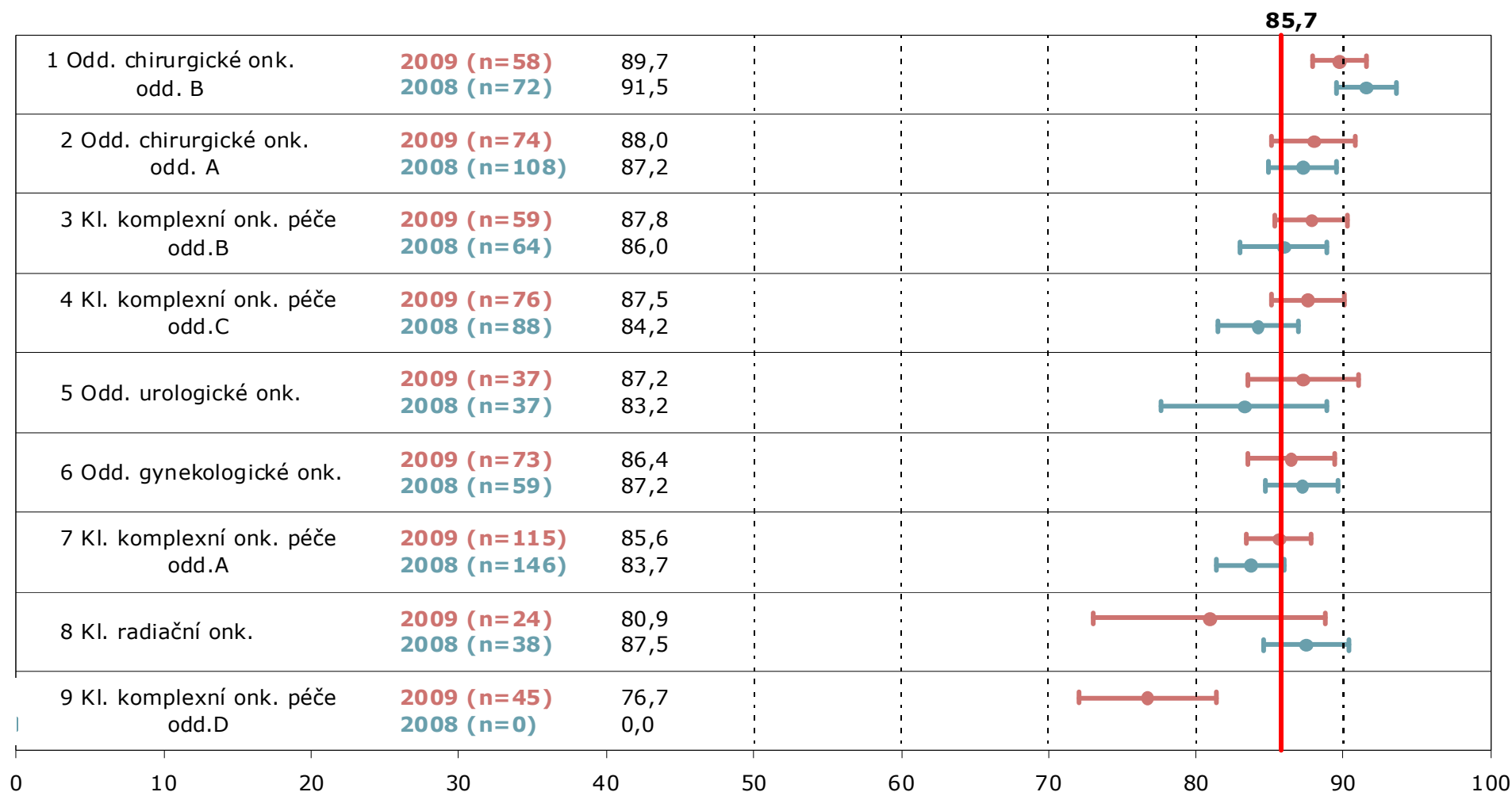
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

MOU: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

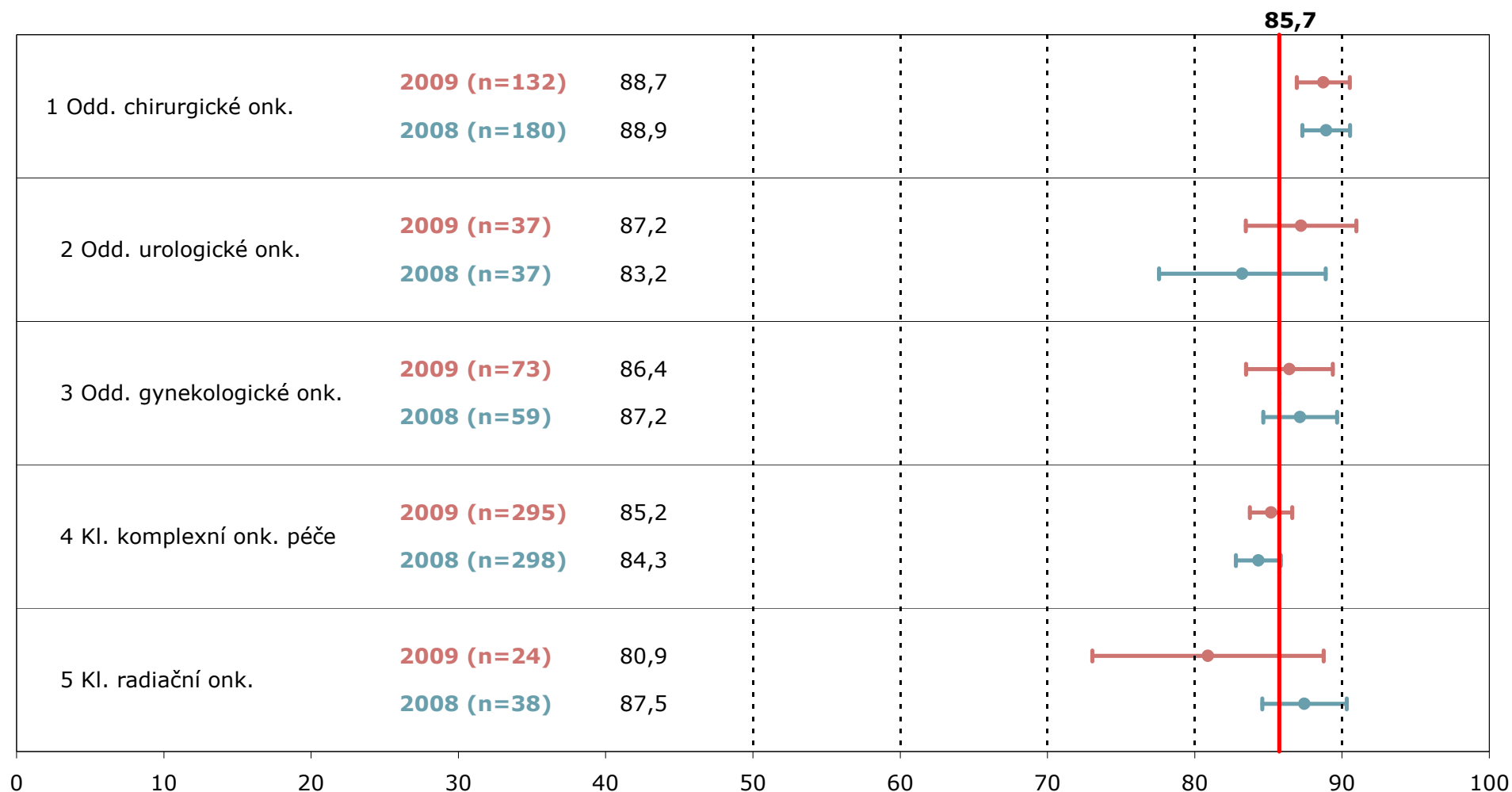


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - MOU, 2010

Souhrnná spokojenost – kliniky

MOU: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

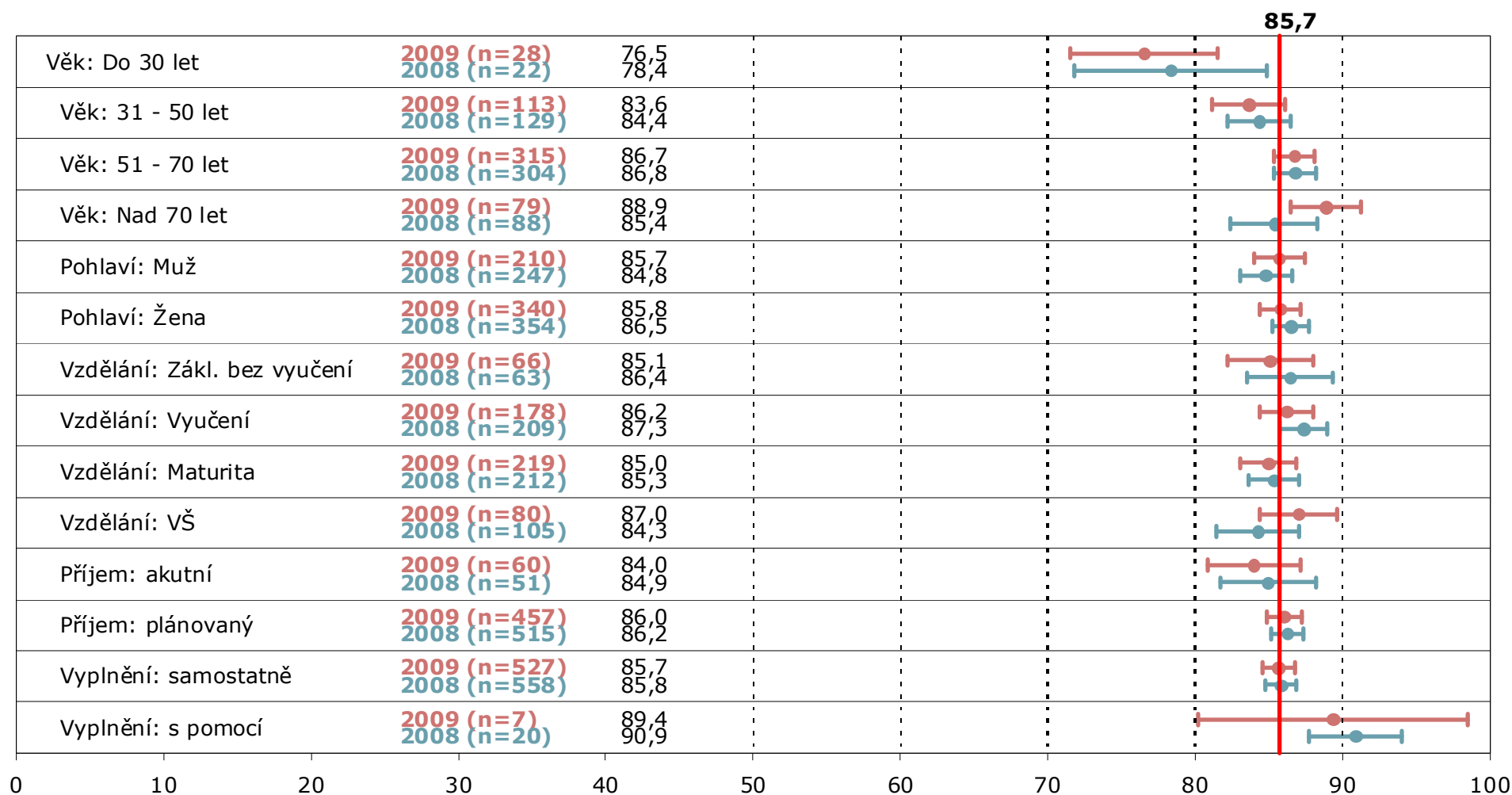


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - MOU, 2010

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



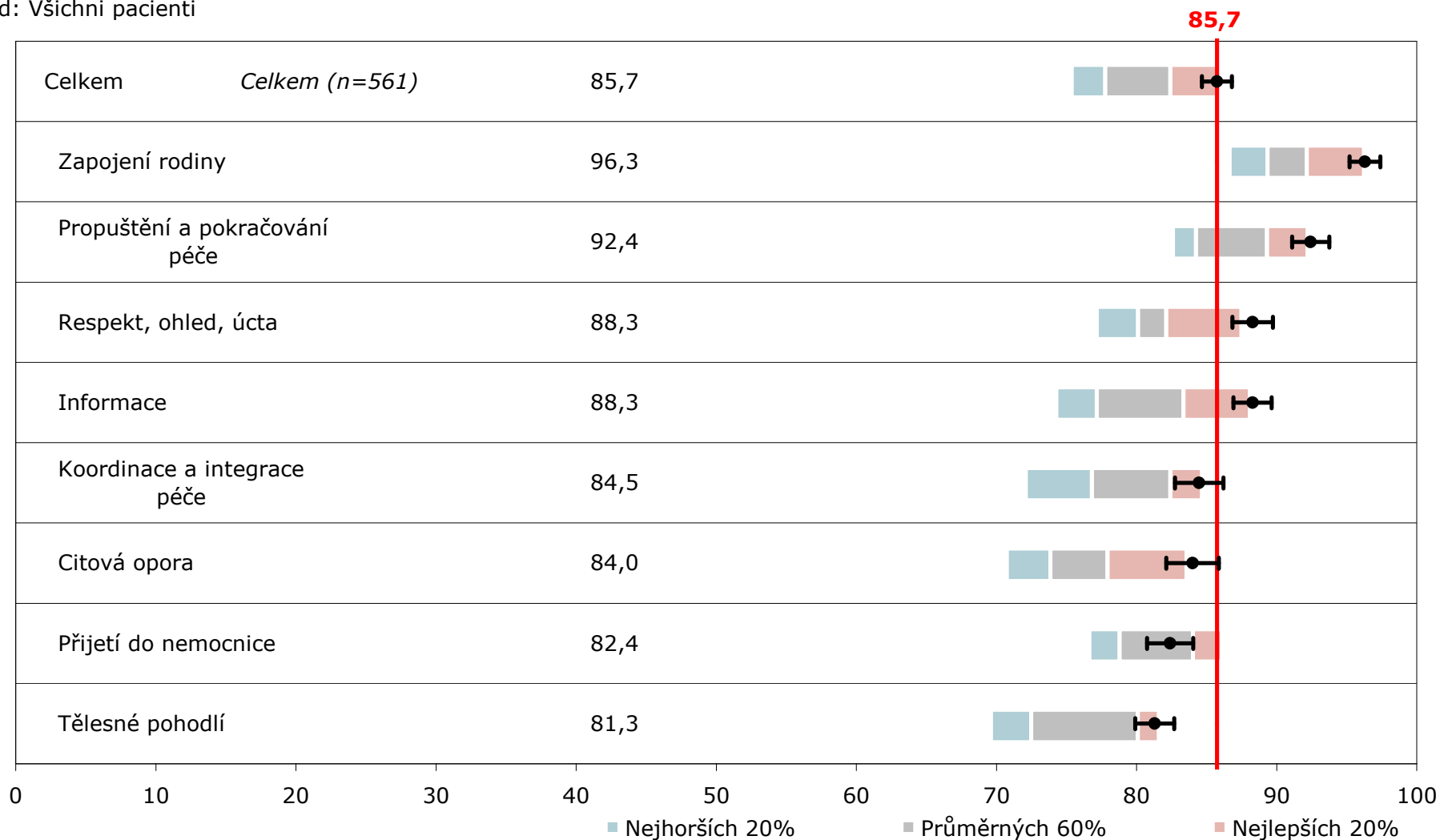
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - MOU, 2010



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

MOÚ: Souhrnná spokojenost

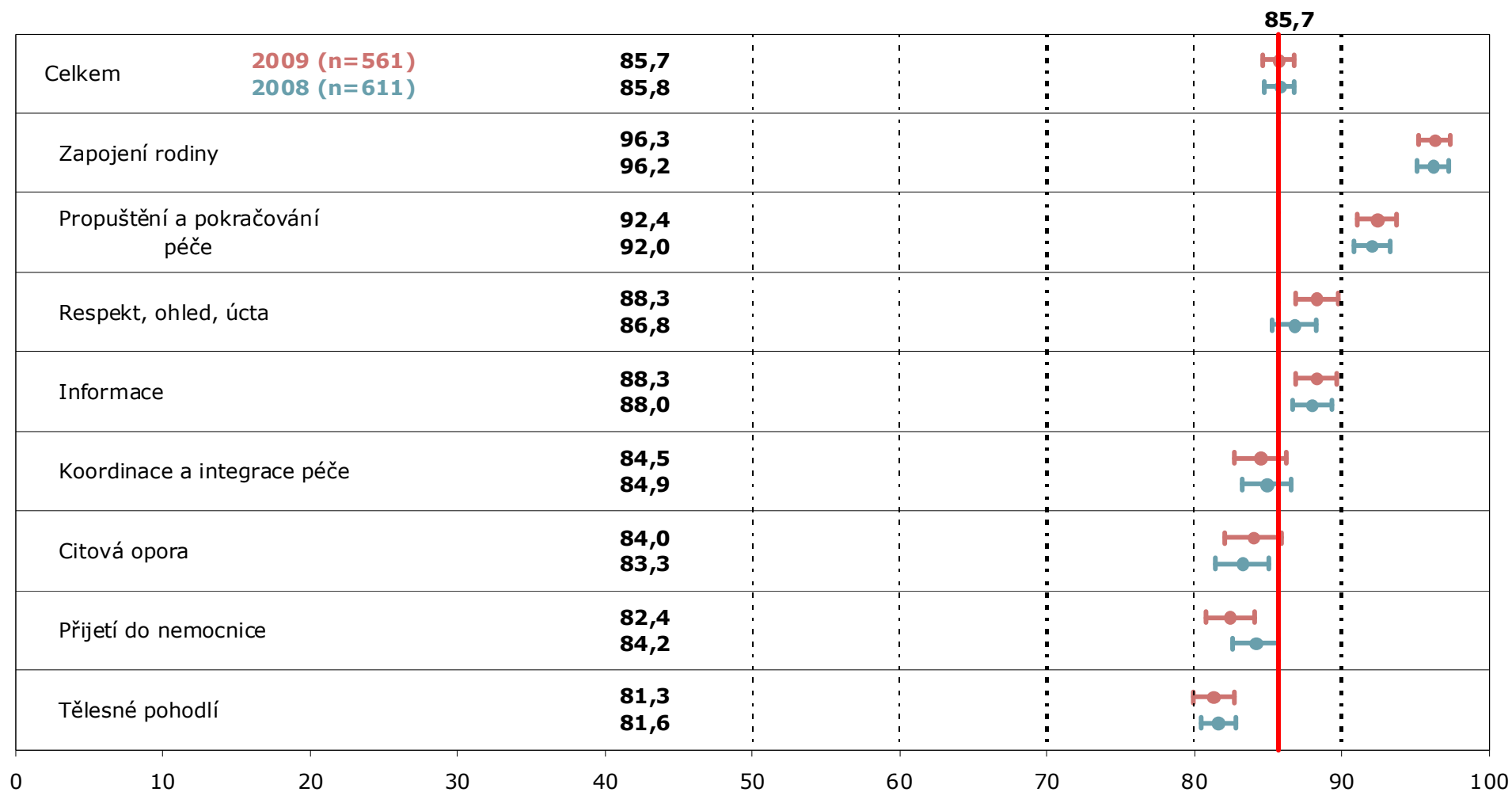
Základ: Všichni pacienti



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

MOU: Souhrnná spokojenost

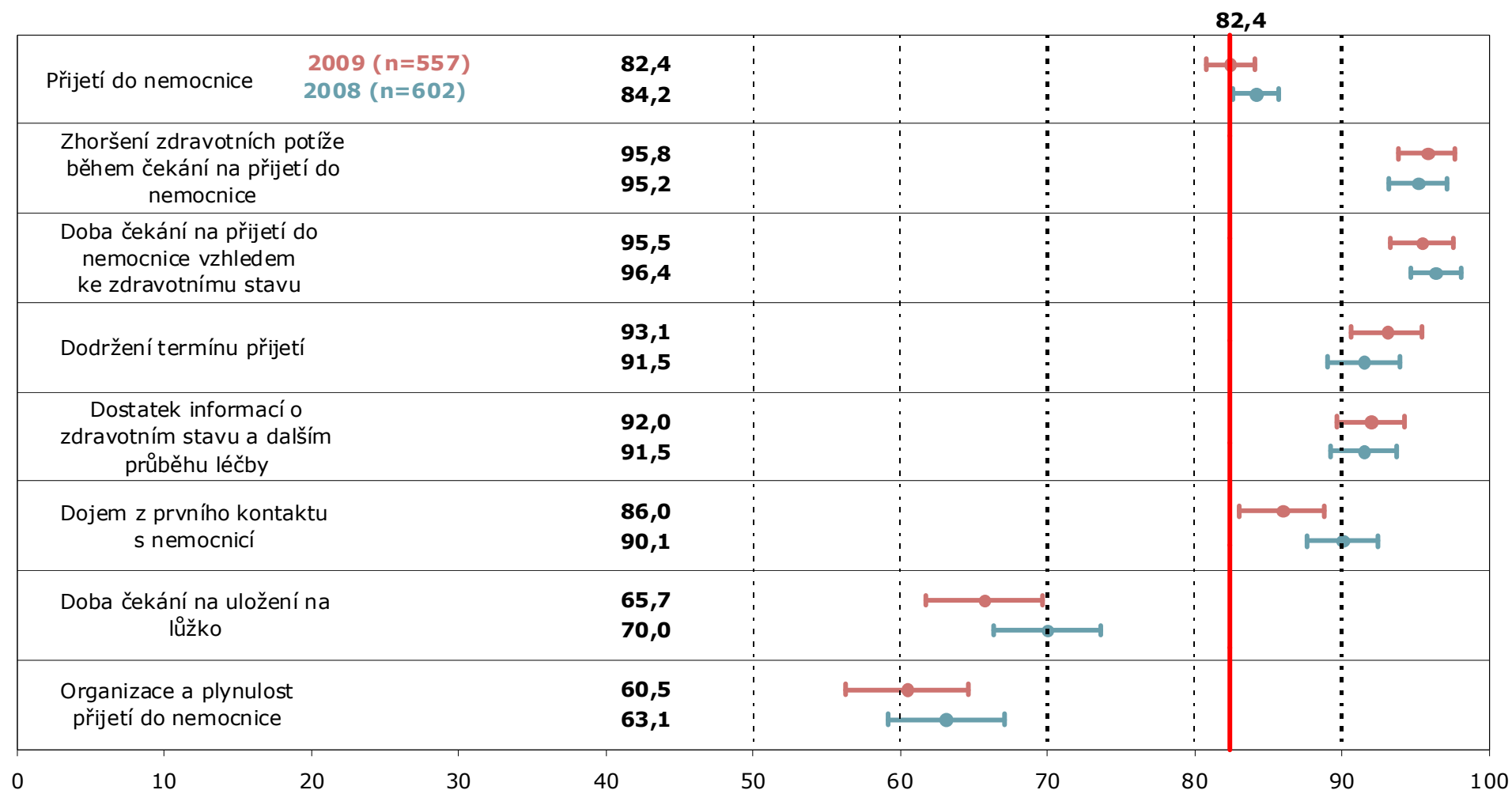
Základ: Všichni pacienti



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

MOU: Přijetí do nemocnice

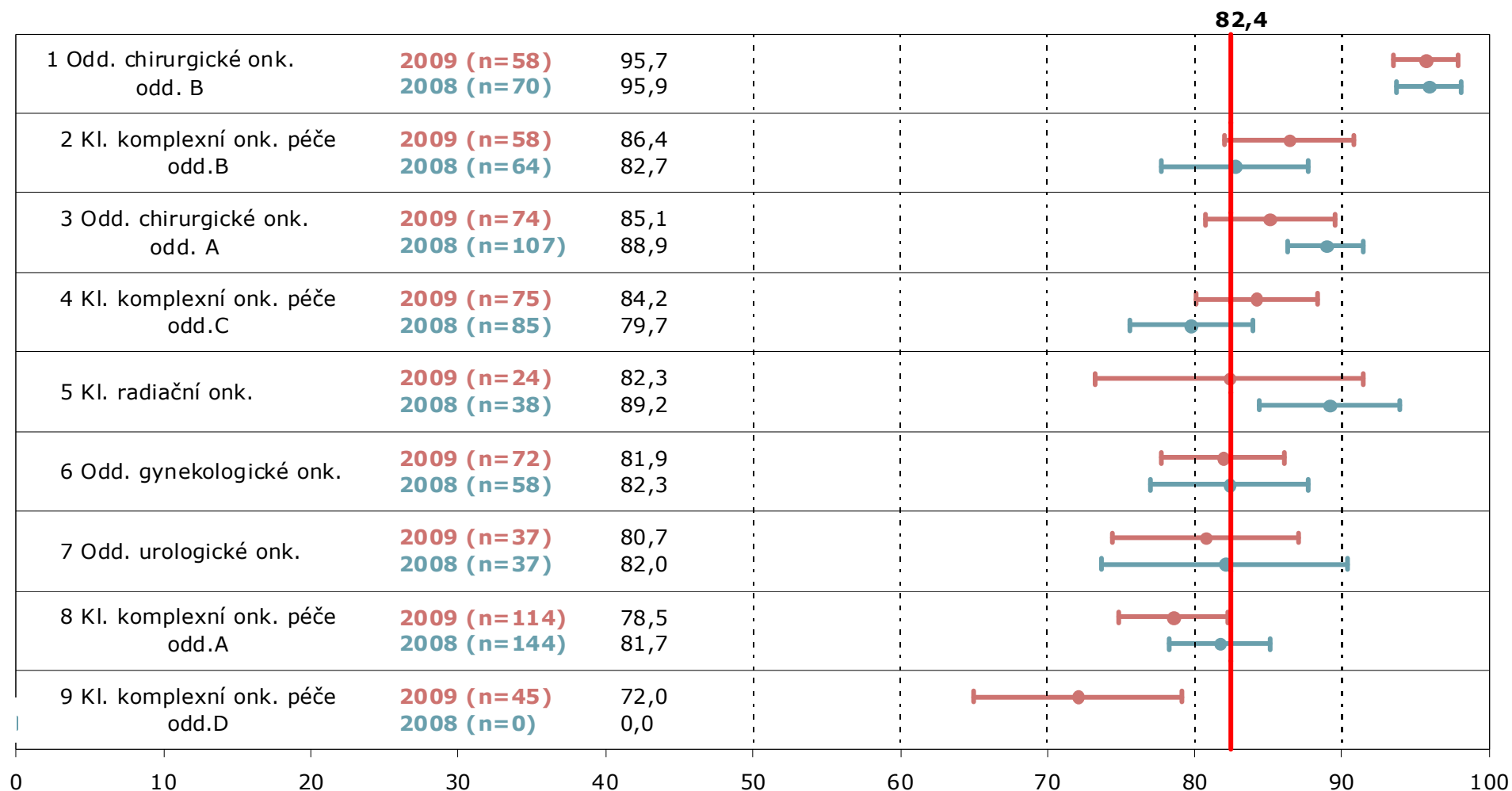
Základ: Všichni pacienti



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

MOU: Přijetí do nemocnice

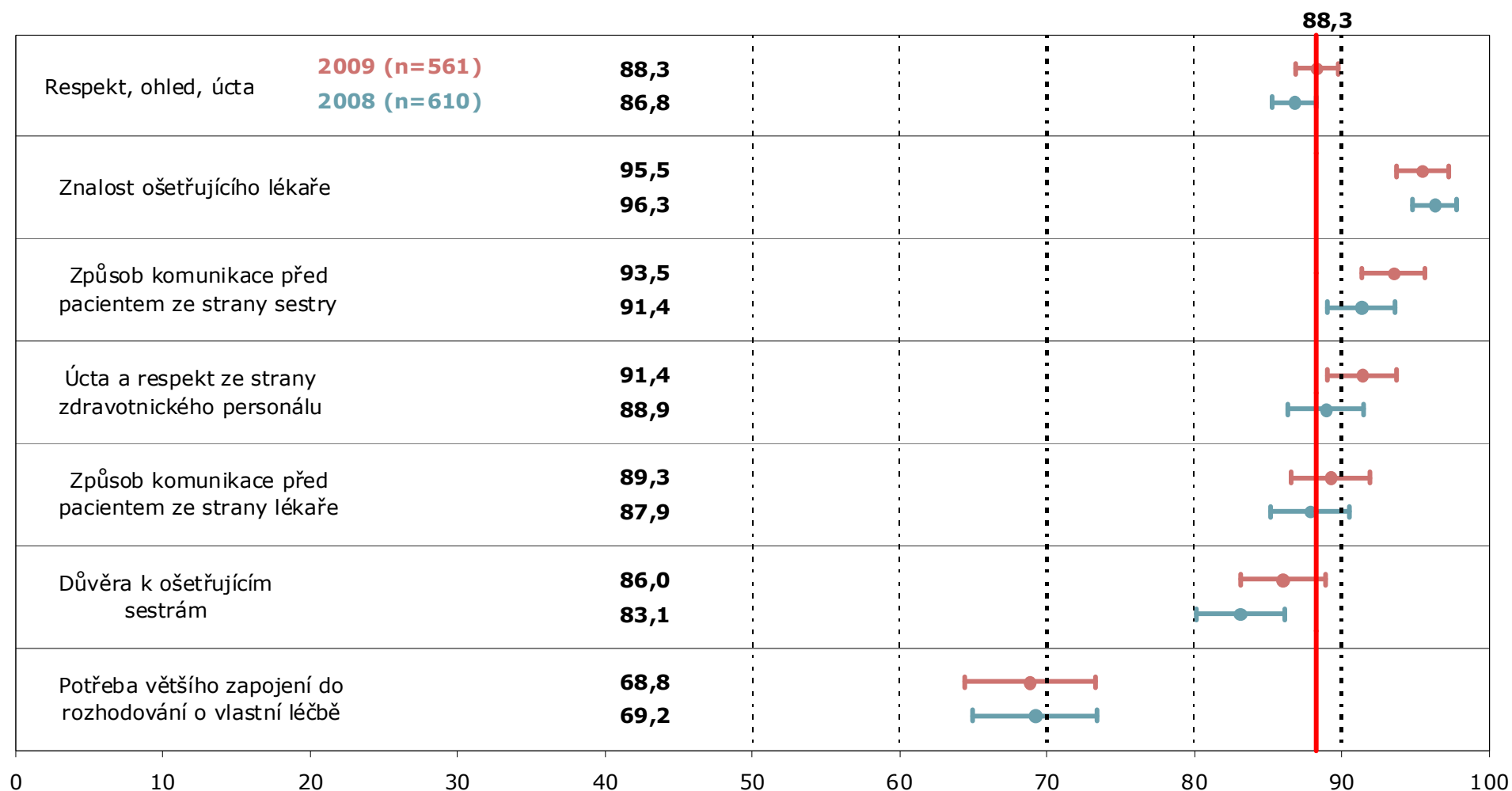
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Respekt, ohled, úcta

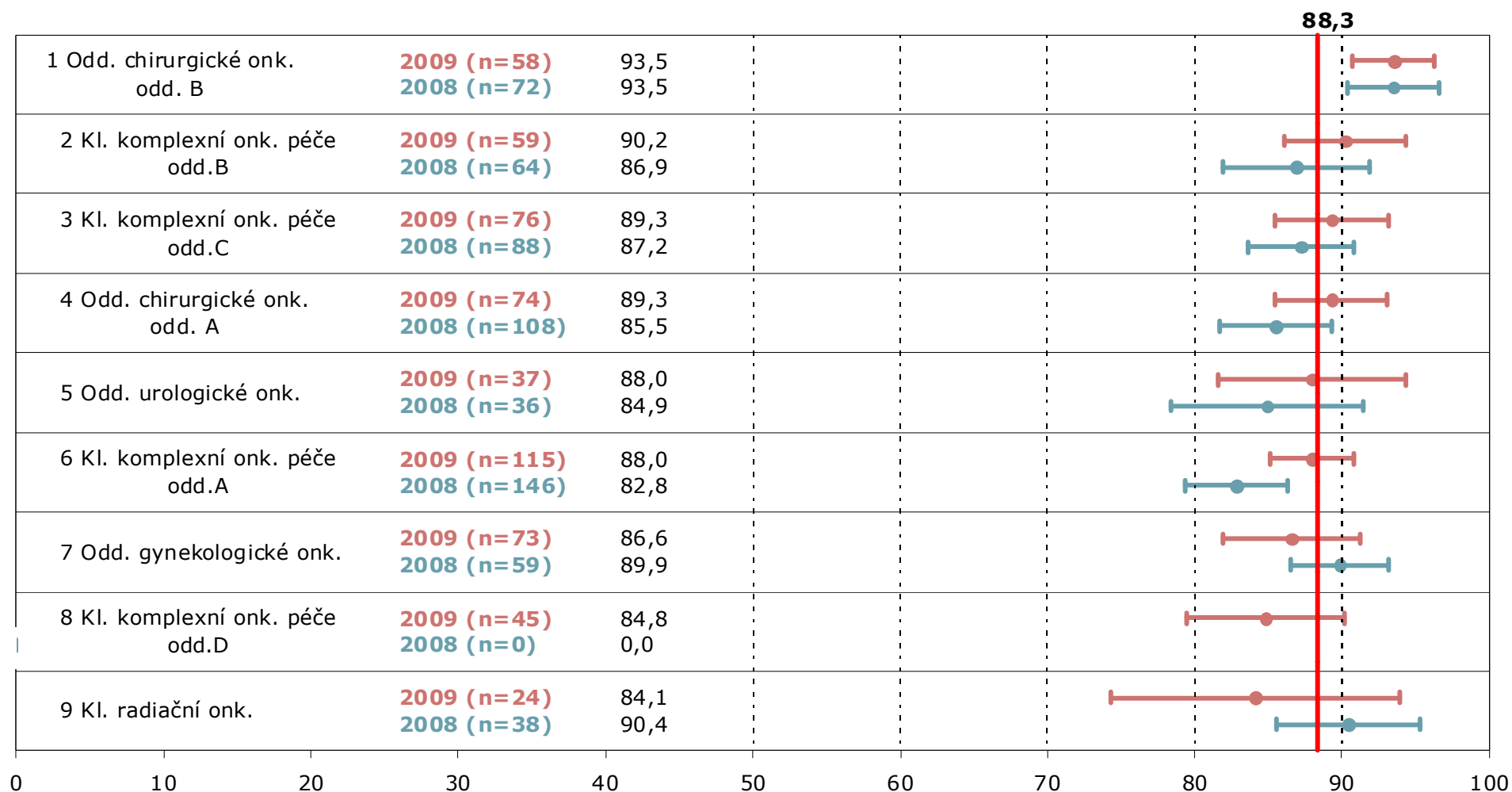
Základ: Všichni pacienti



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

MOU: Respekt, ohled, úcta

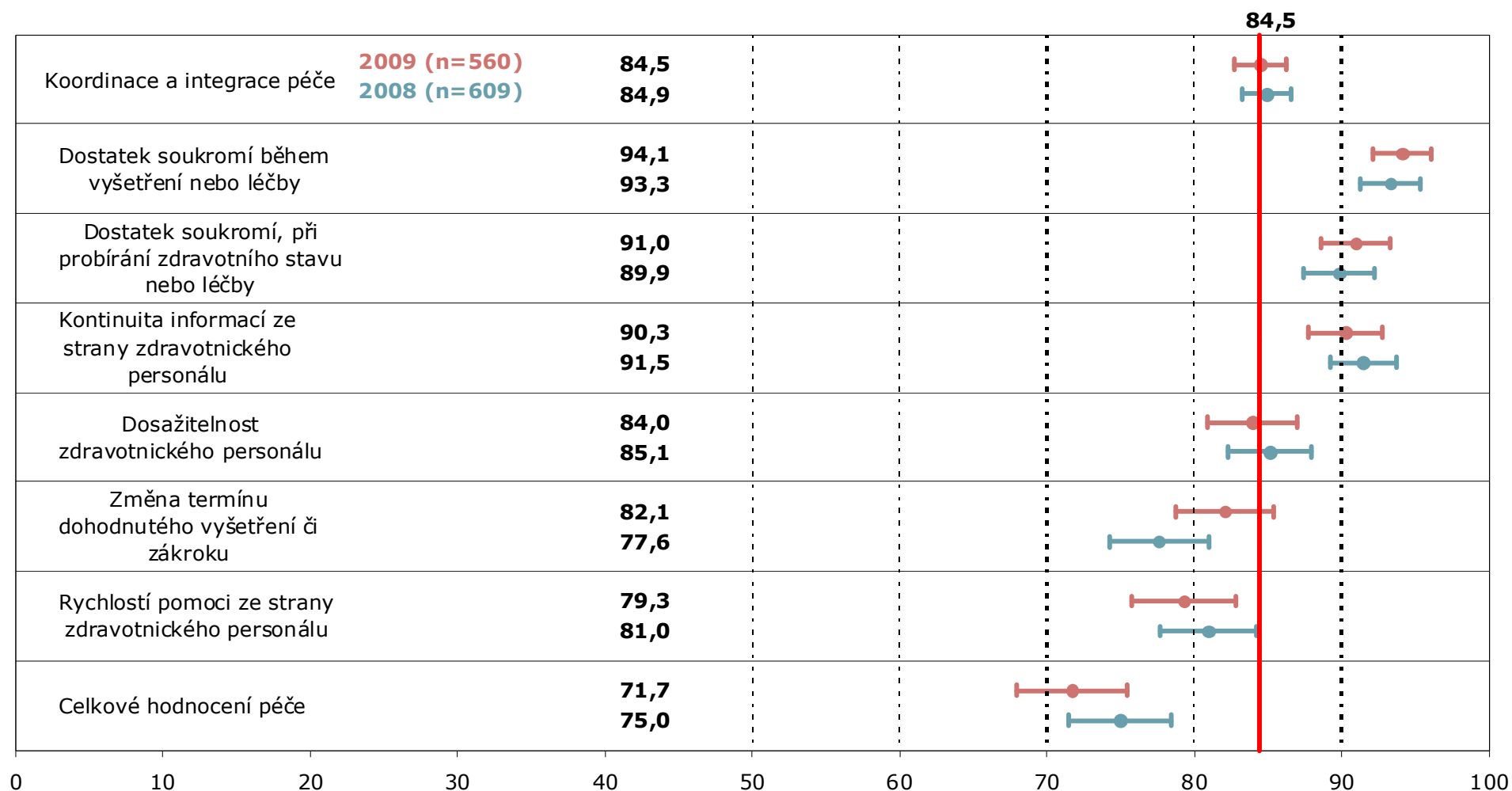
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Koordinace a integrace péče

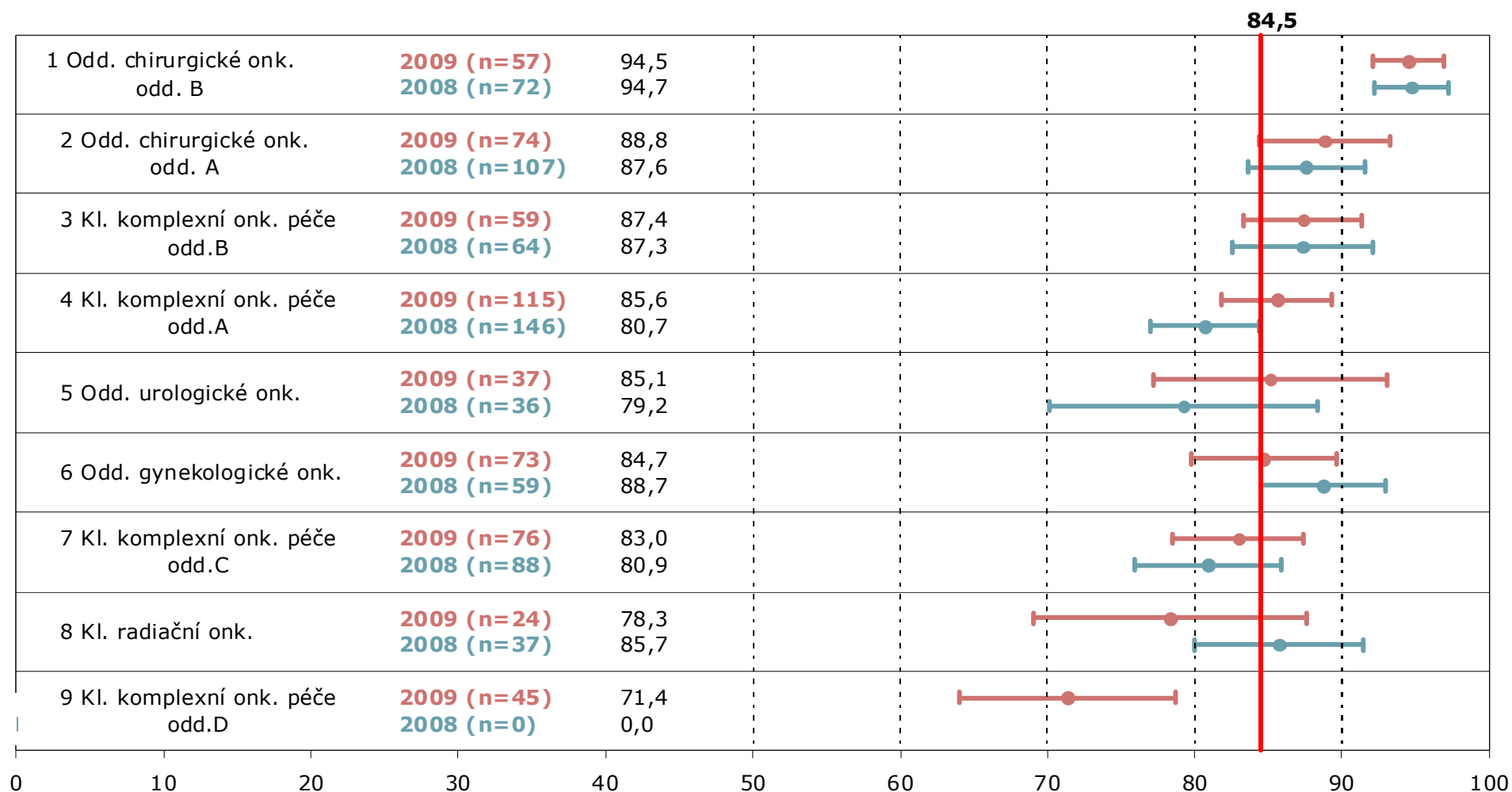
Základ: Všichni pacienti



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

MOU: Koordinace a integrace péče

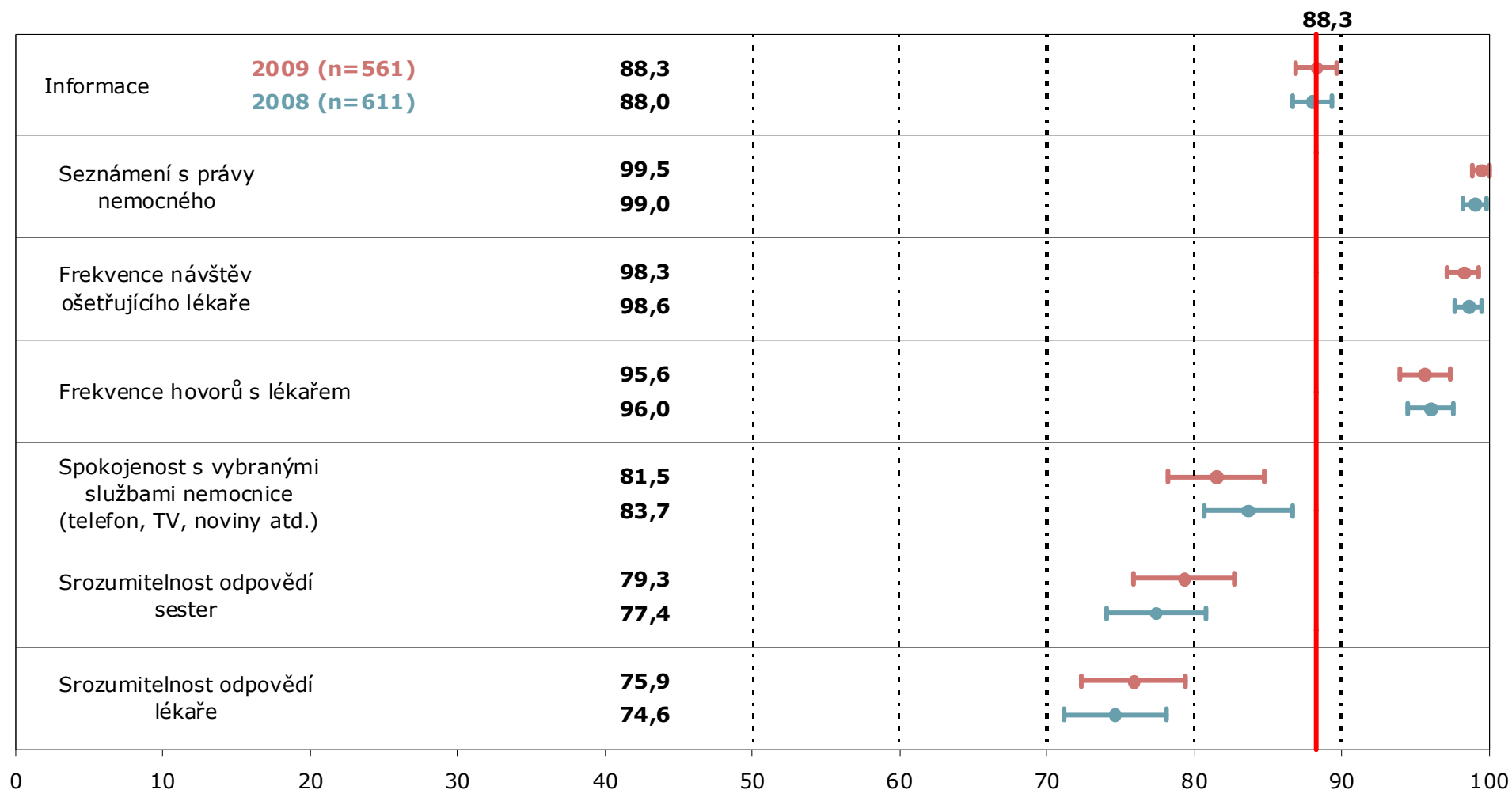
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Informace, komunikace

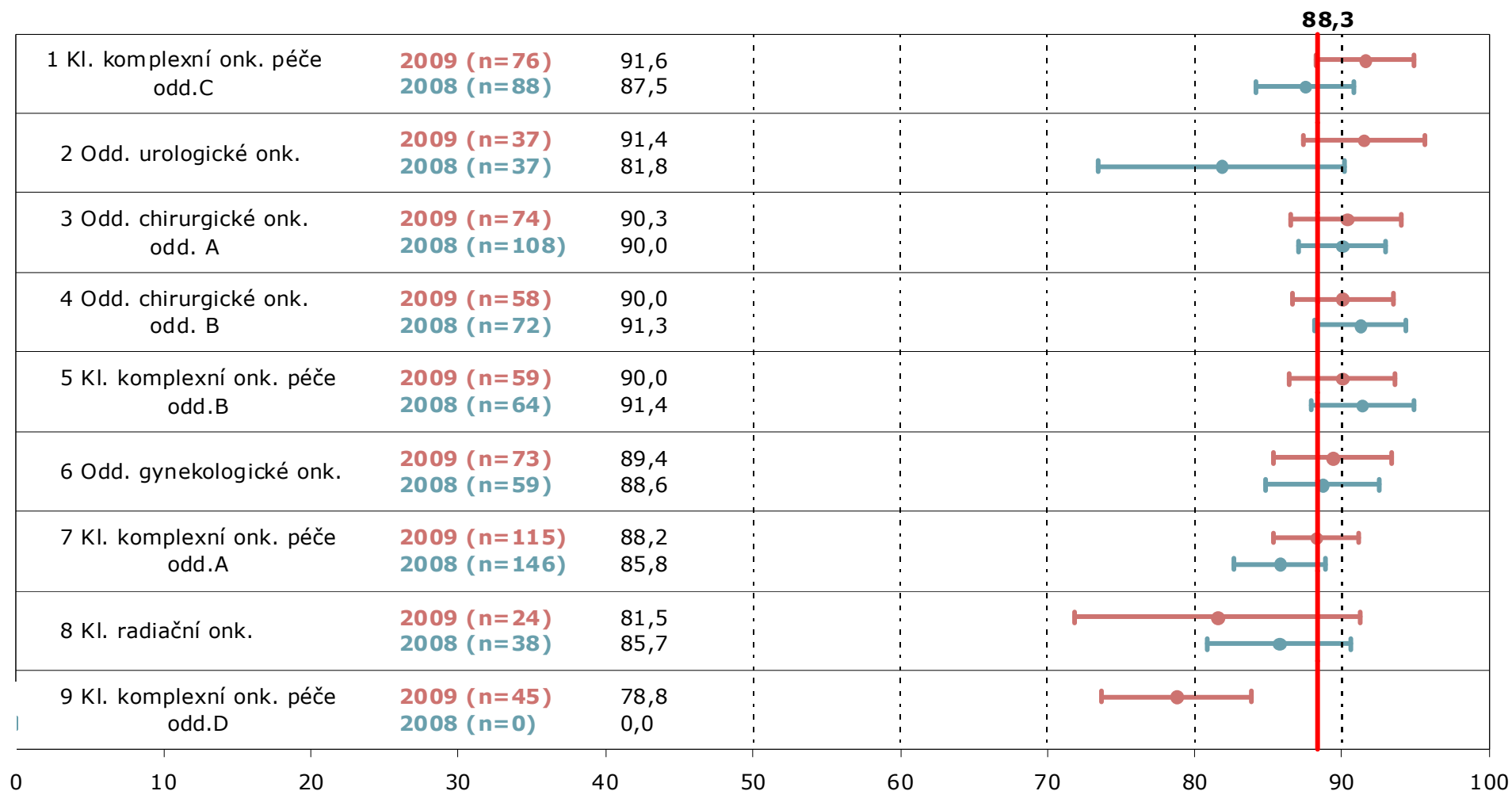
Základ: Všichni pacienti



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

MOU: Informace, komunikace

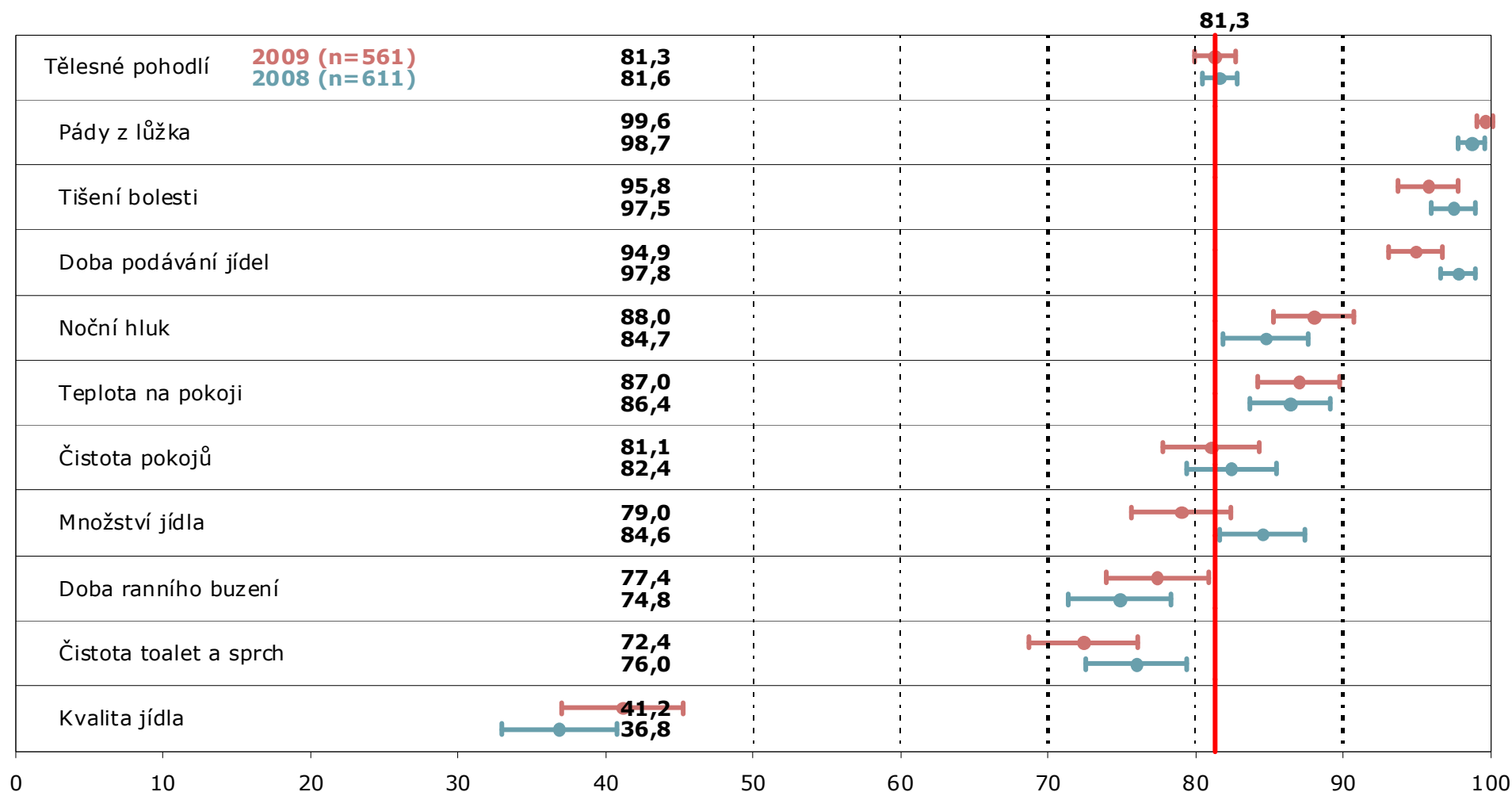
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Tělesné pohodlí

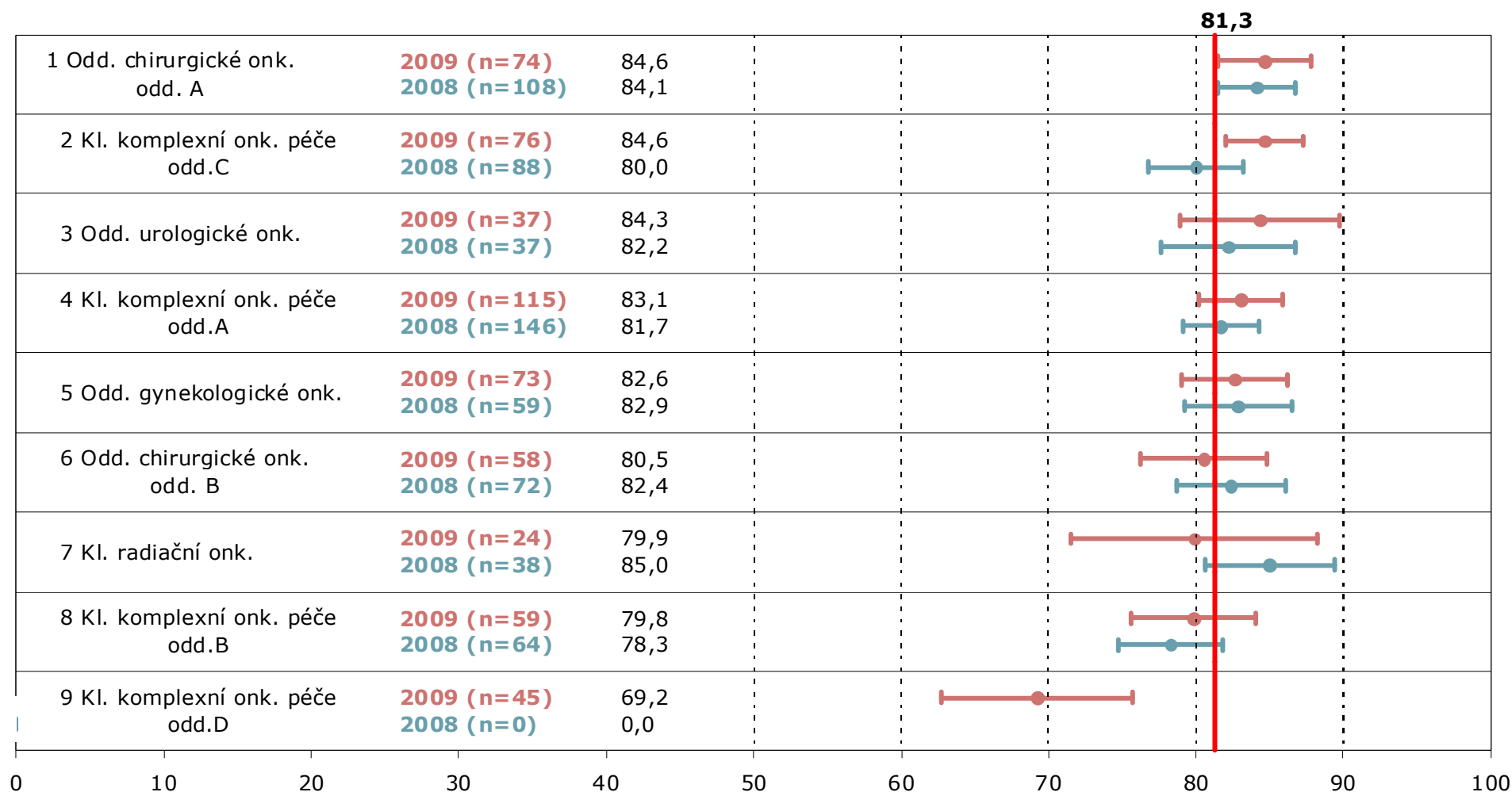
Základ: Všichni pacienti



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

MOU: Tělesné pohodlí

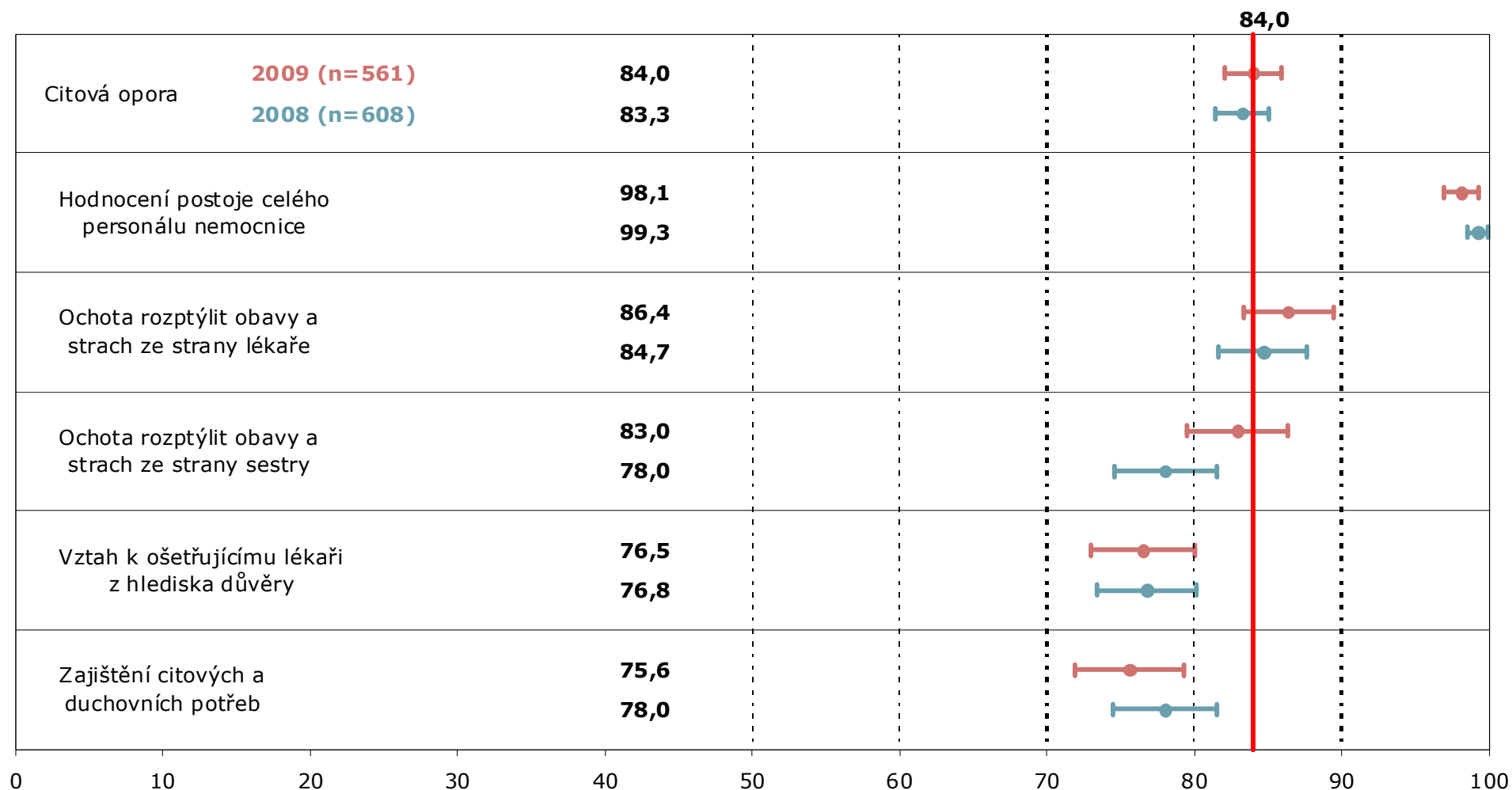
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Citová opora

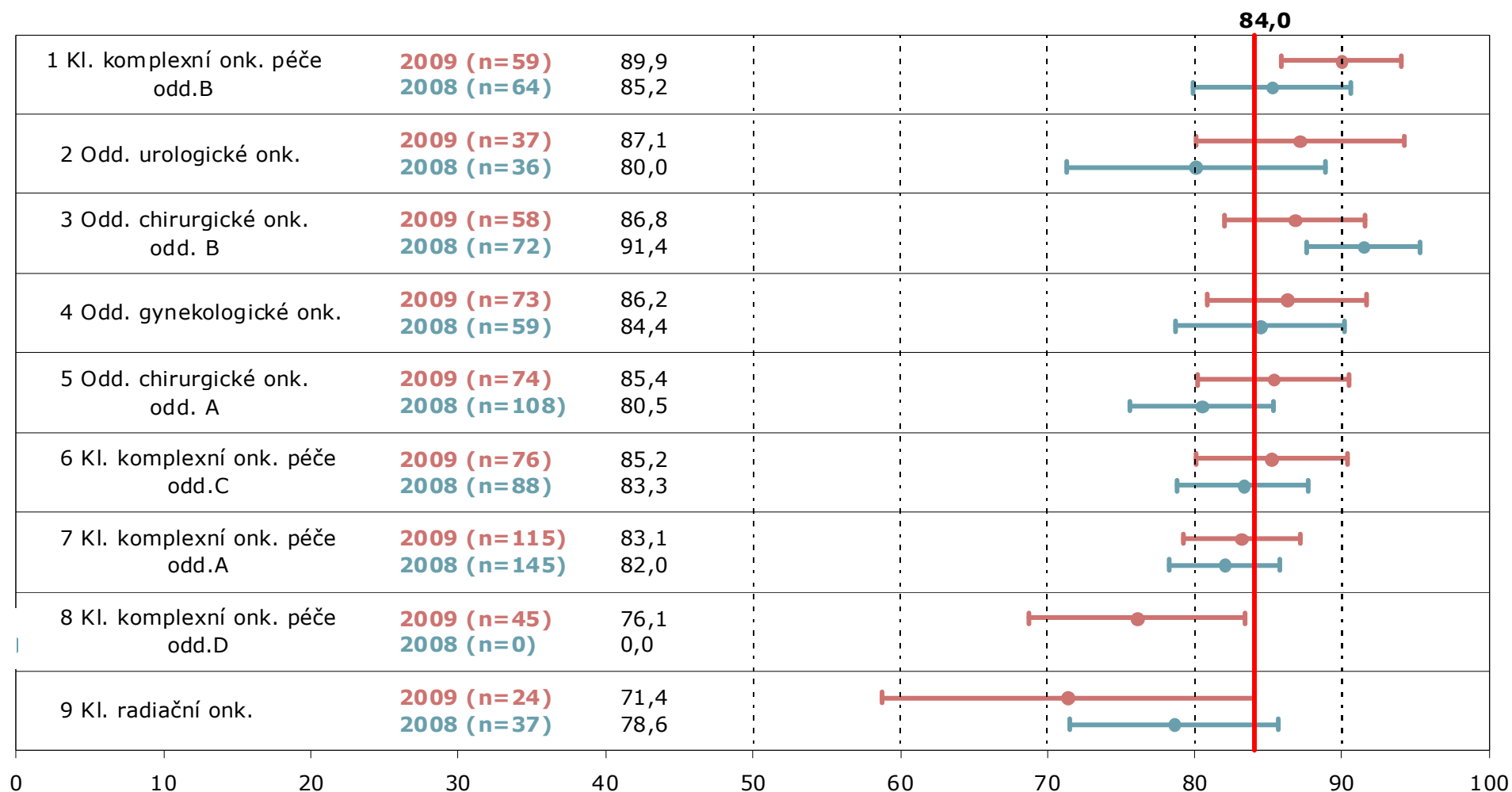
Základ: Všichni pacienti



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

MOU: Citová opora

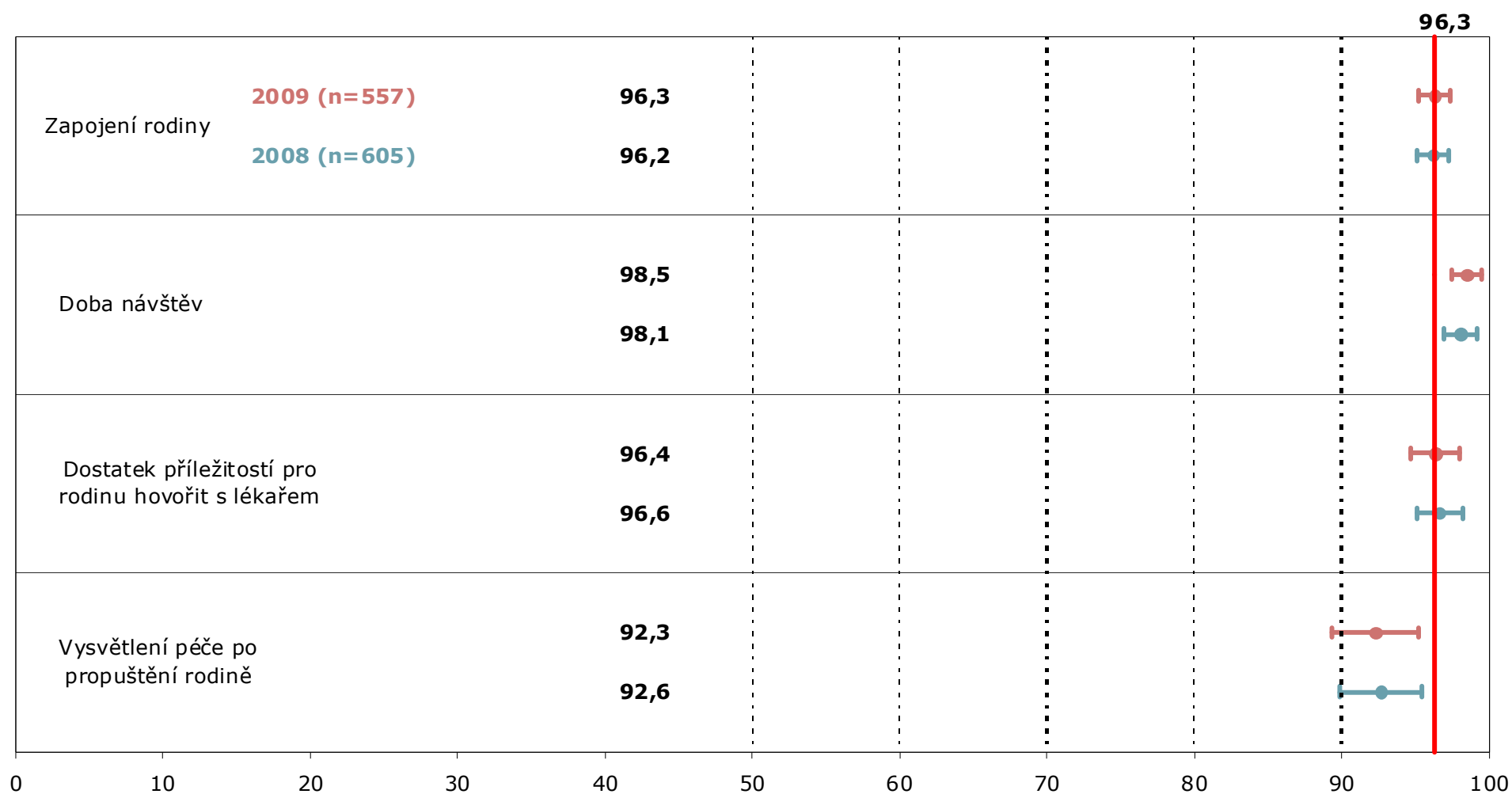
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Zapojení rodiny

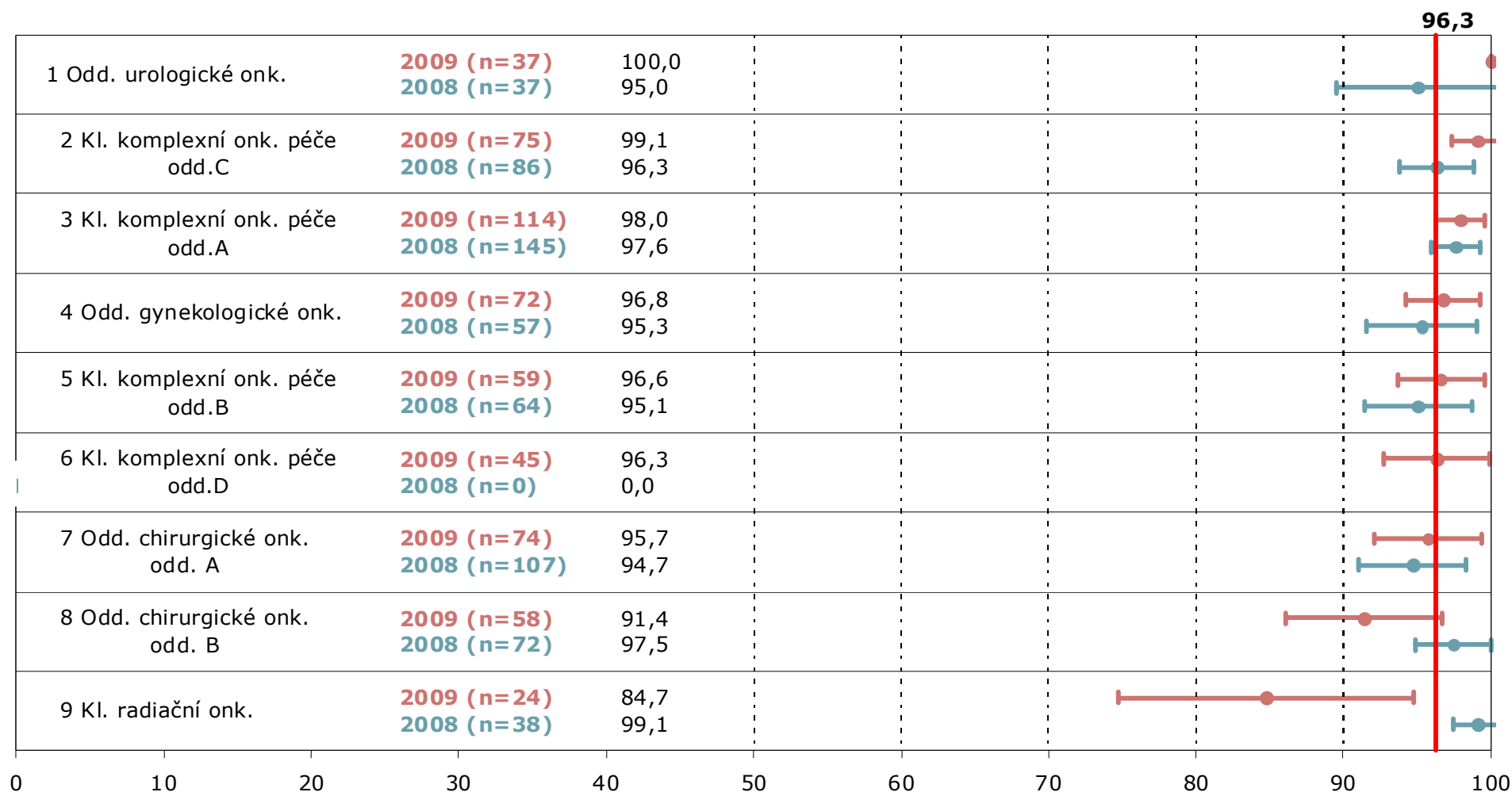
Základ: Všichni pacienti



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

MOU: Zapojení rodiny

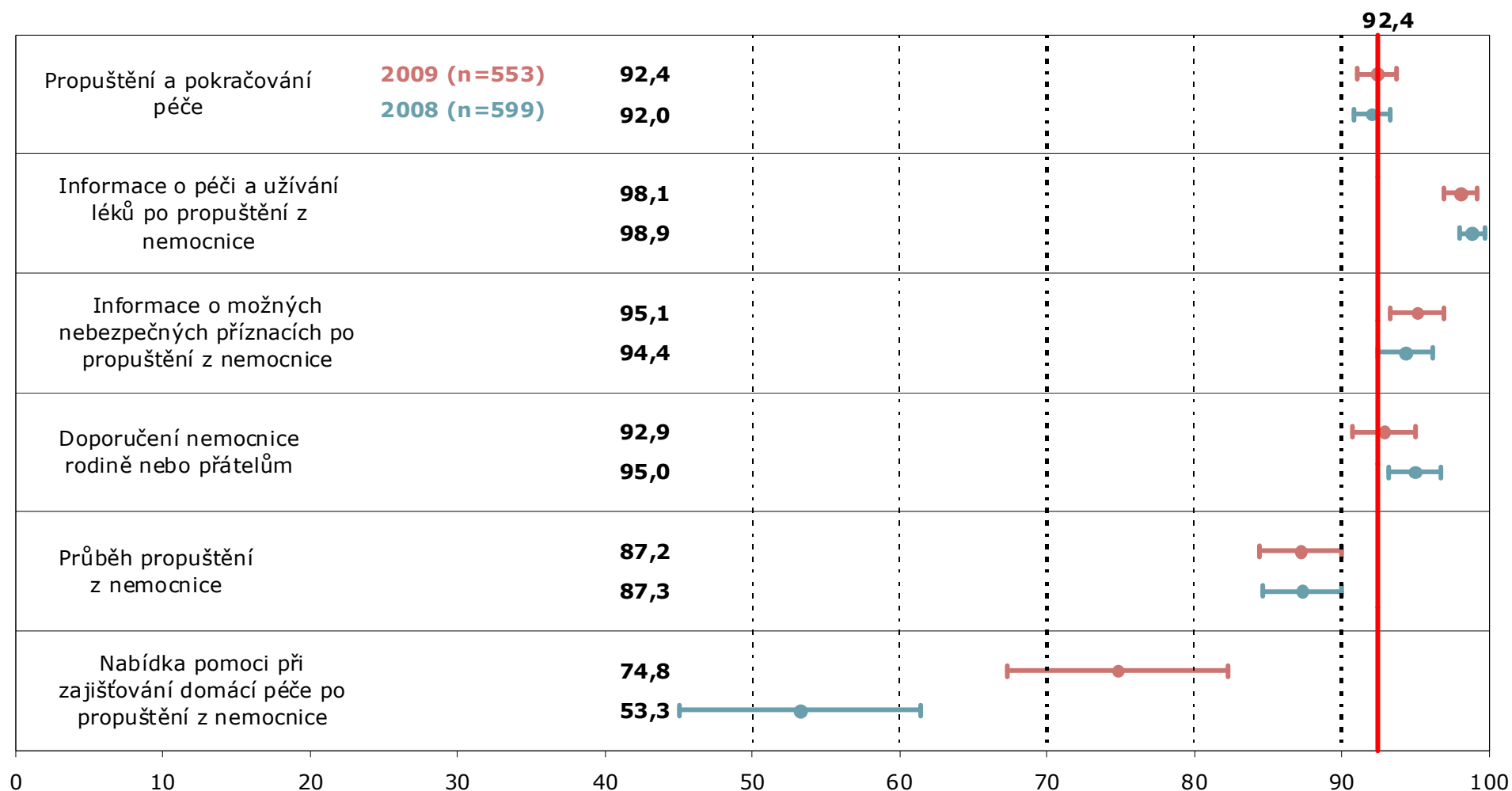
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Propuštění a pokračování péče

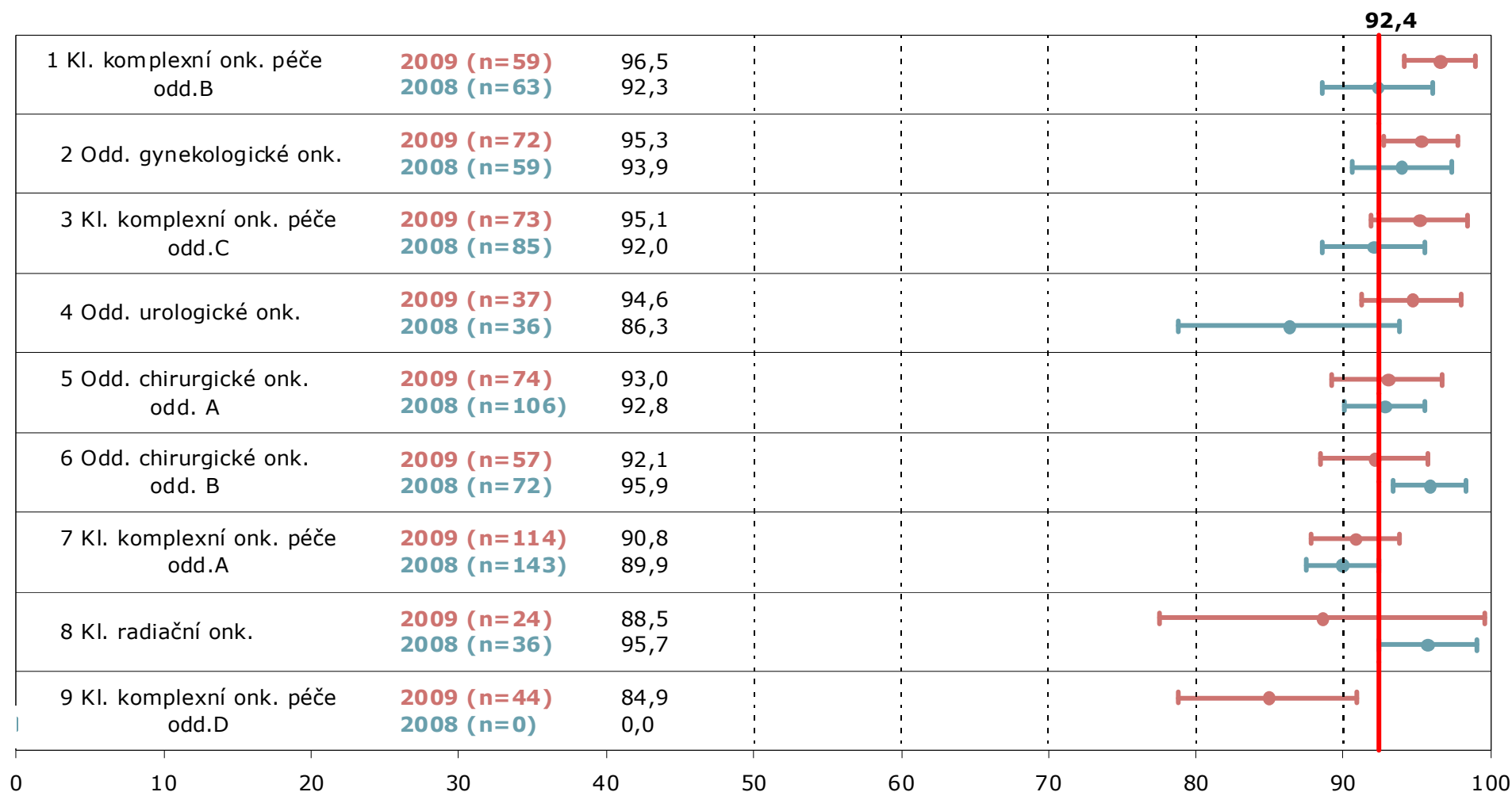
Základ: Všichni pacienti



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

MOU: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Kl. komplexní onk. péče odd.A		-							
Kl. komplexní onk. péče odd.B							+		+
Kl. komplexní onk. péče odd.C								+	
Kl. komplexní onk. péče odd.D	-	-		-	-	-	-		-
Odd. gynekologické onk.									
Odd. urologické onk.									
Odd. chirurgické onk. odd. A									
Kl. radiační onk.	-				-		-	-	
Odd. chirurgické onk. odd. B	+	+	+	+				-	

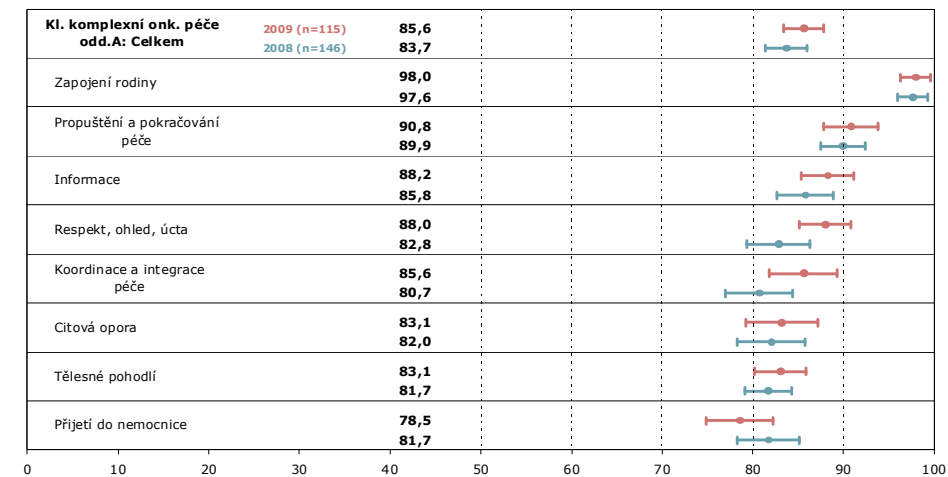
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

MOU: Dynamika spokojenosti

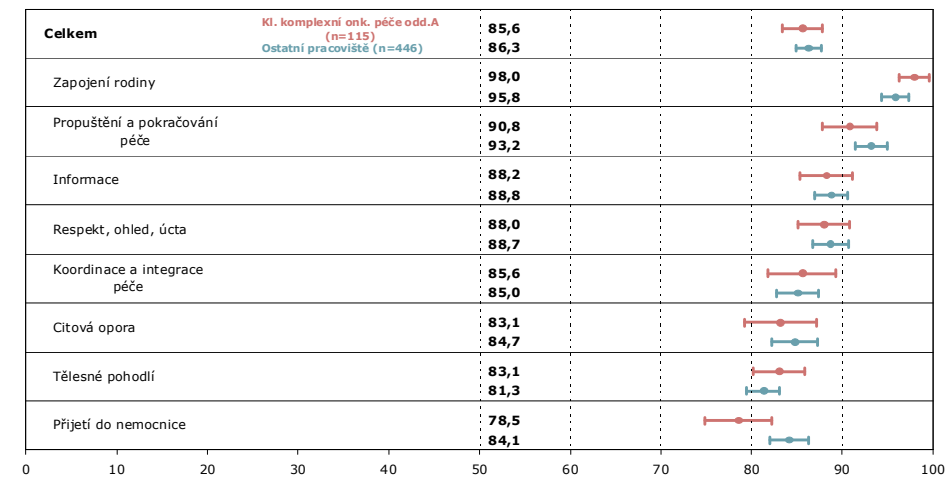
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

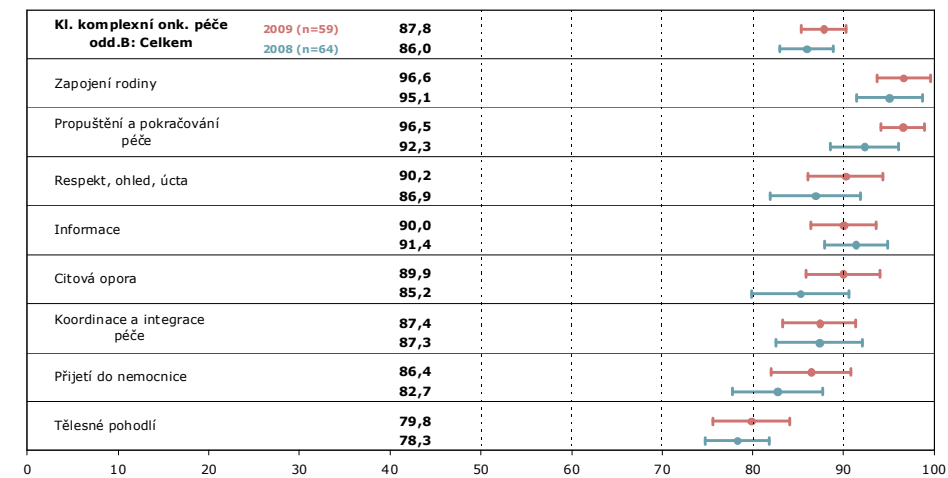
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Dynamika spokojenosti

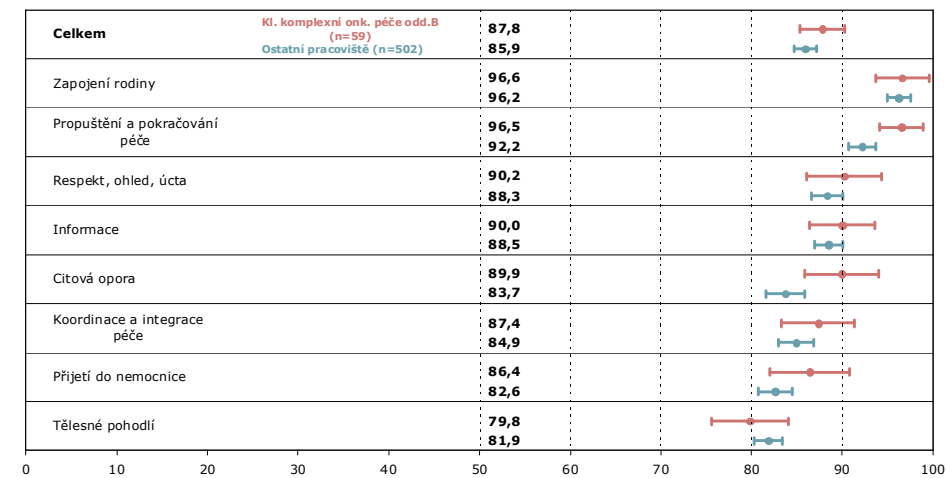
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

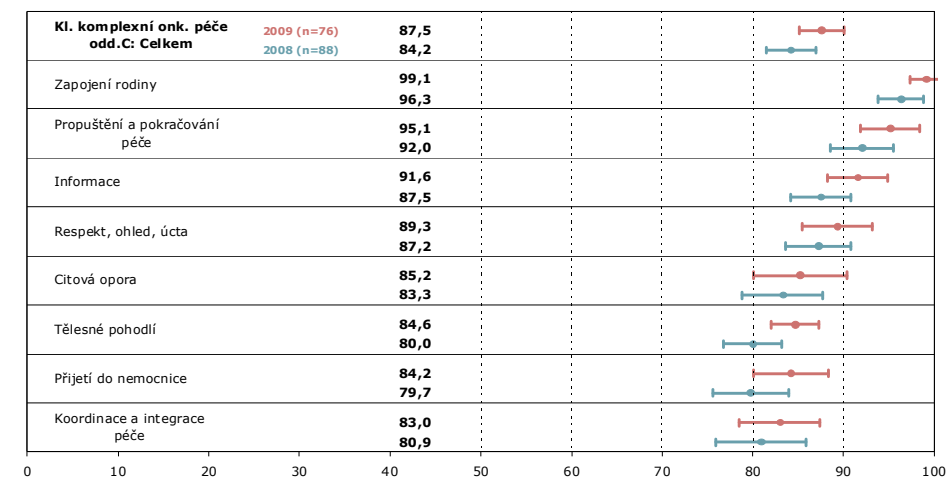


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - MOU, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

MOU: Dynamika spokojenosti

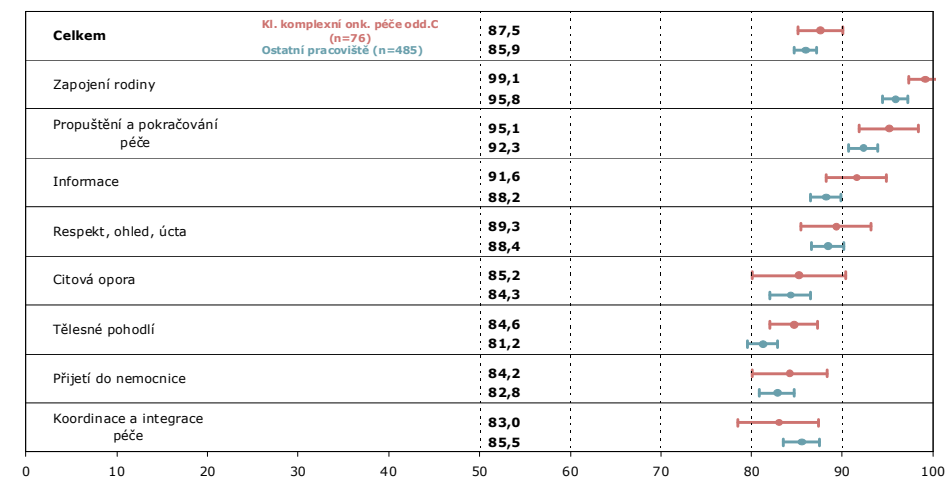
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

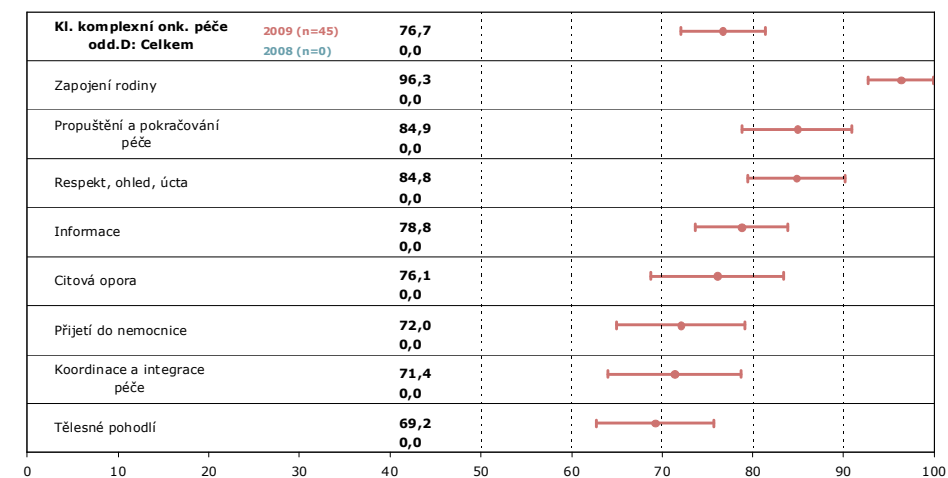
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Dynamika spokojenosti

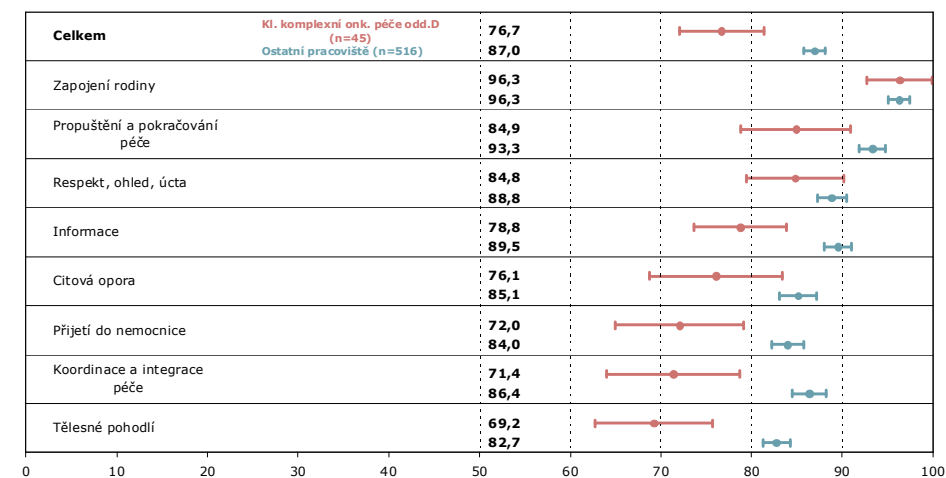
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

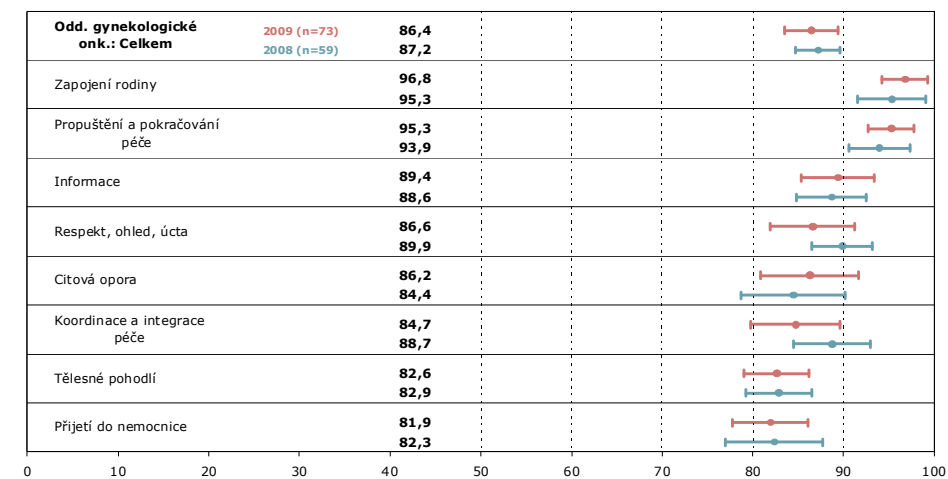


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - MOU, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

MOU: Dynamika spokojenosti

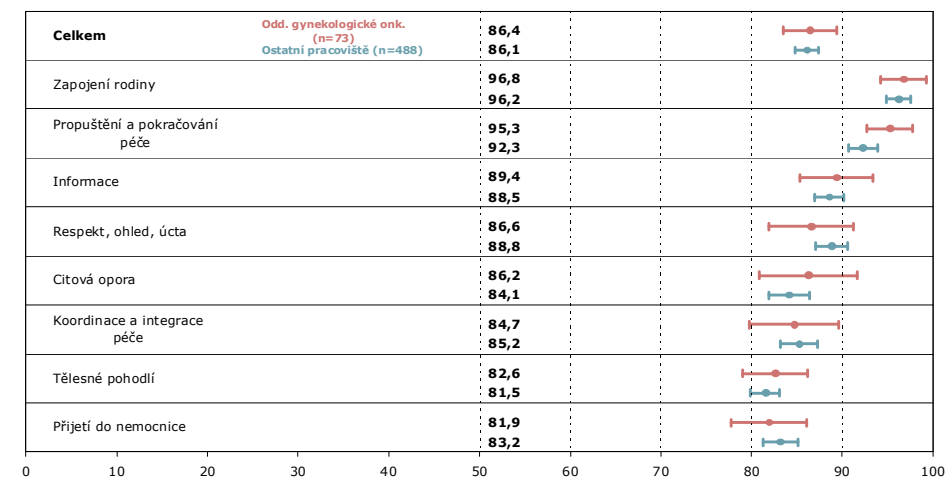
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

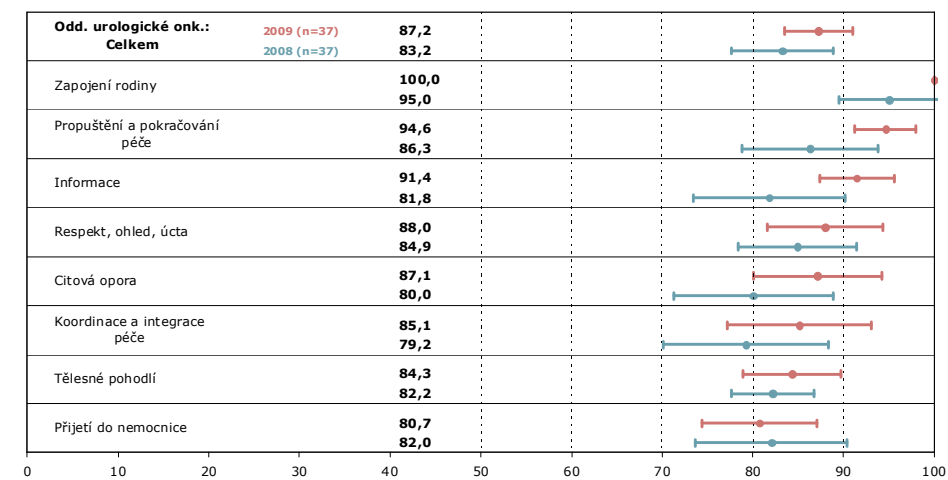
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Dynamika spokojenosti

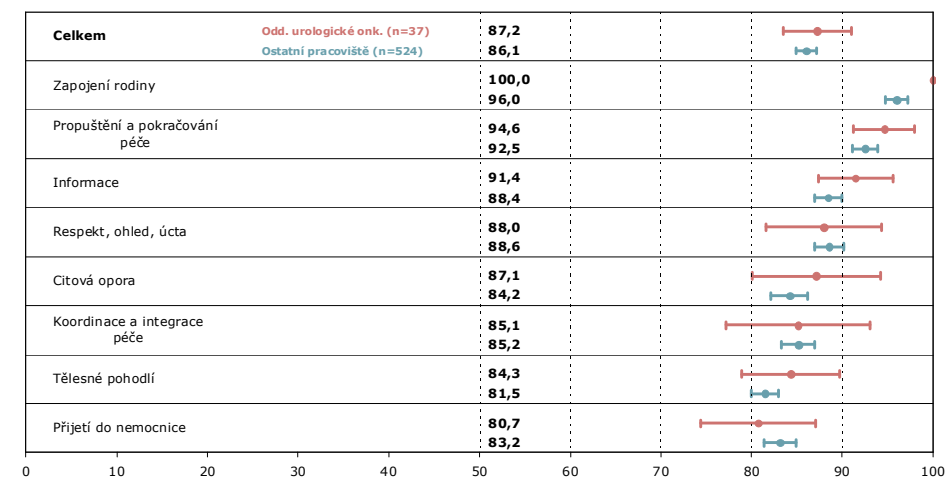
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

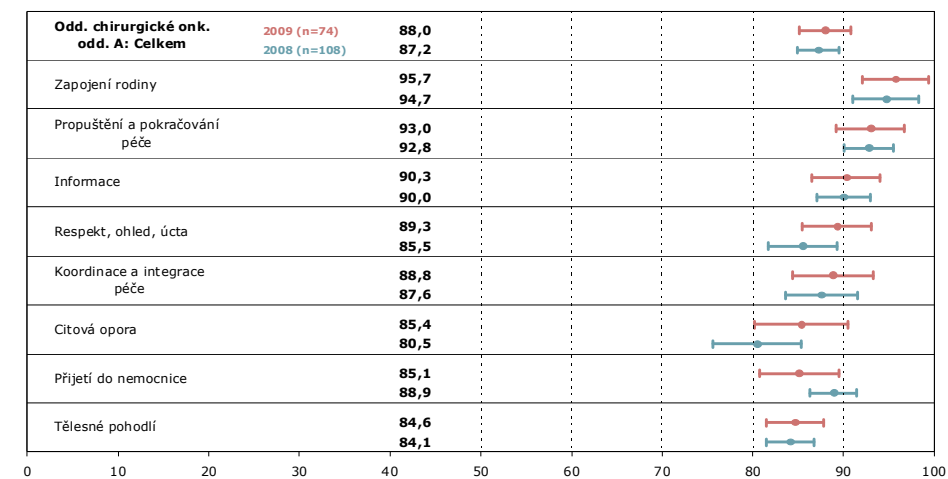


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - MOU, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

MOU: Dynamika spokojenosti

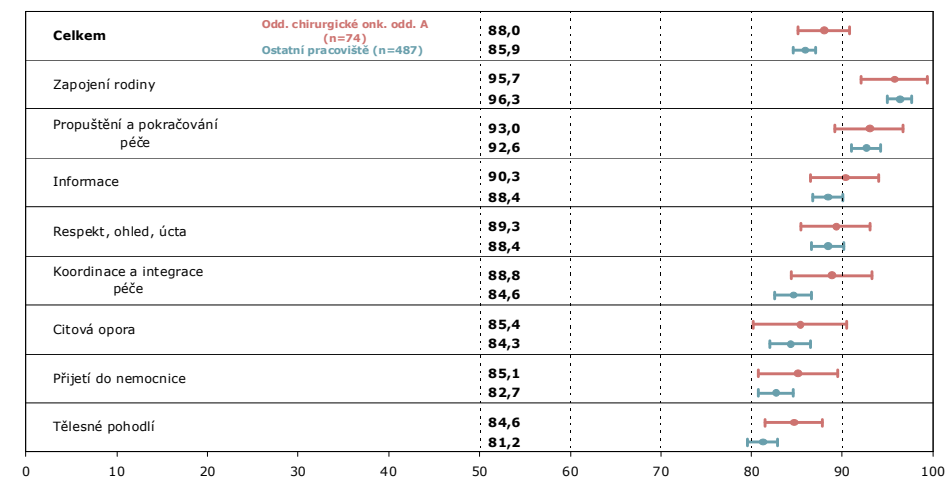
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

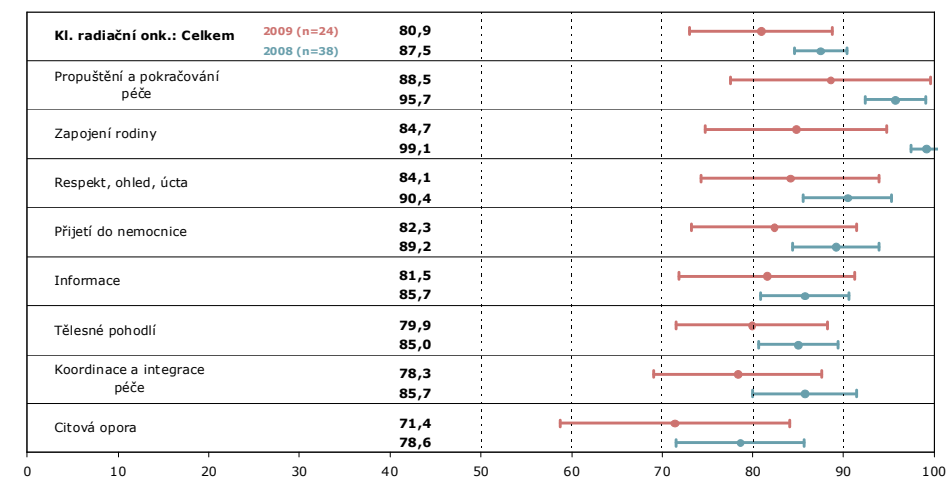
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Dynamika spokojenosti

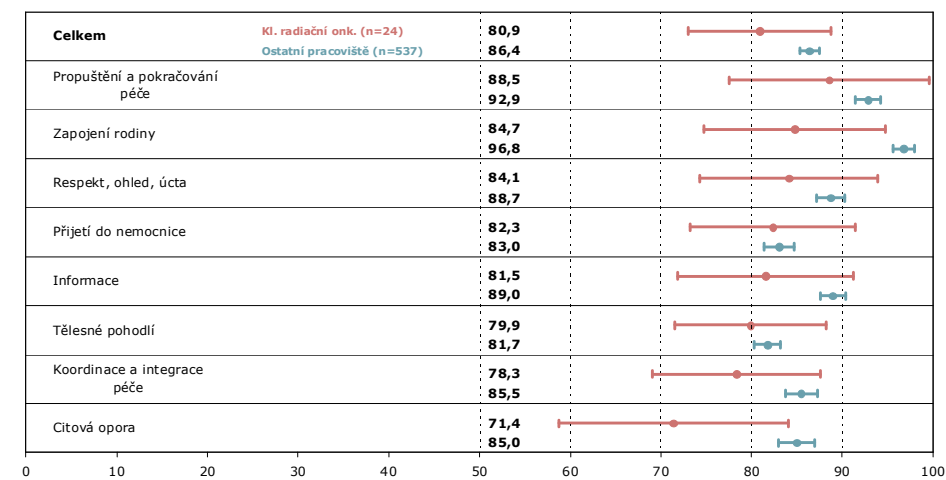
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

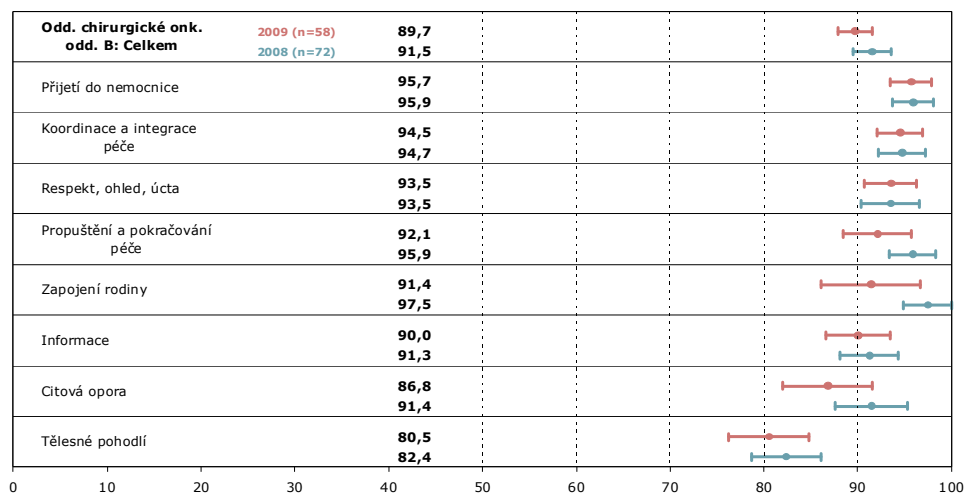


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - MOU, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

MOU: Dynamika spokojenosti

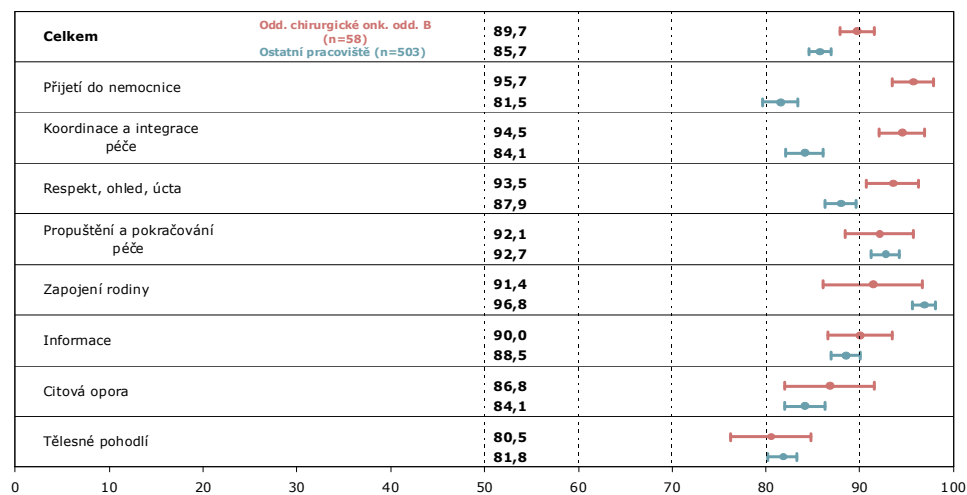
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



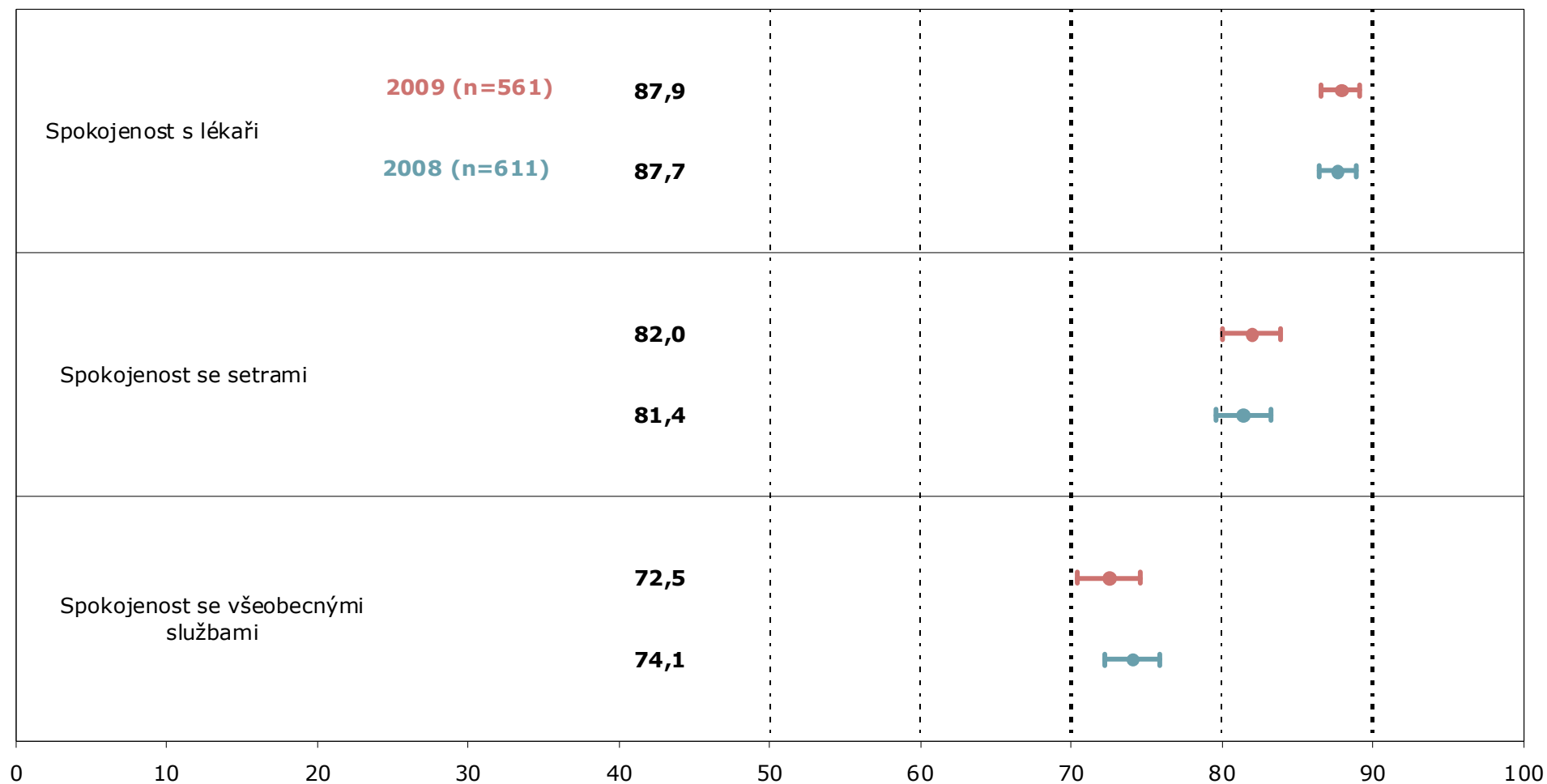
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - MOU, 2010



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

MOU: Souhrnná spokojenost

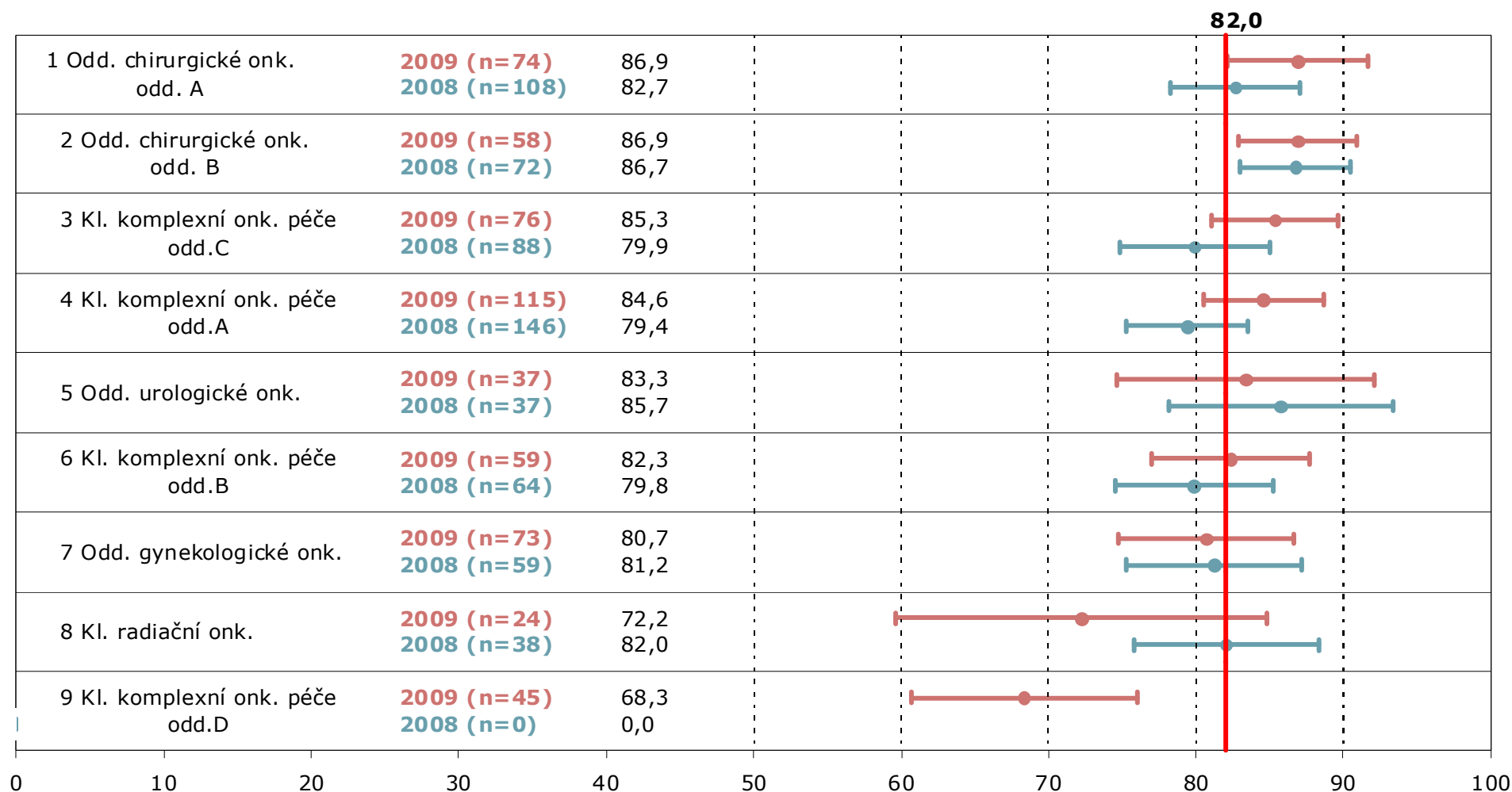
Základ: Všichni pacienti



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

MOU: Spokojenost se sestrami

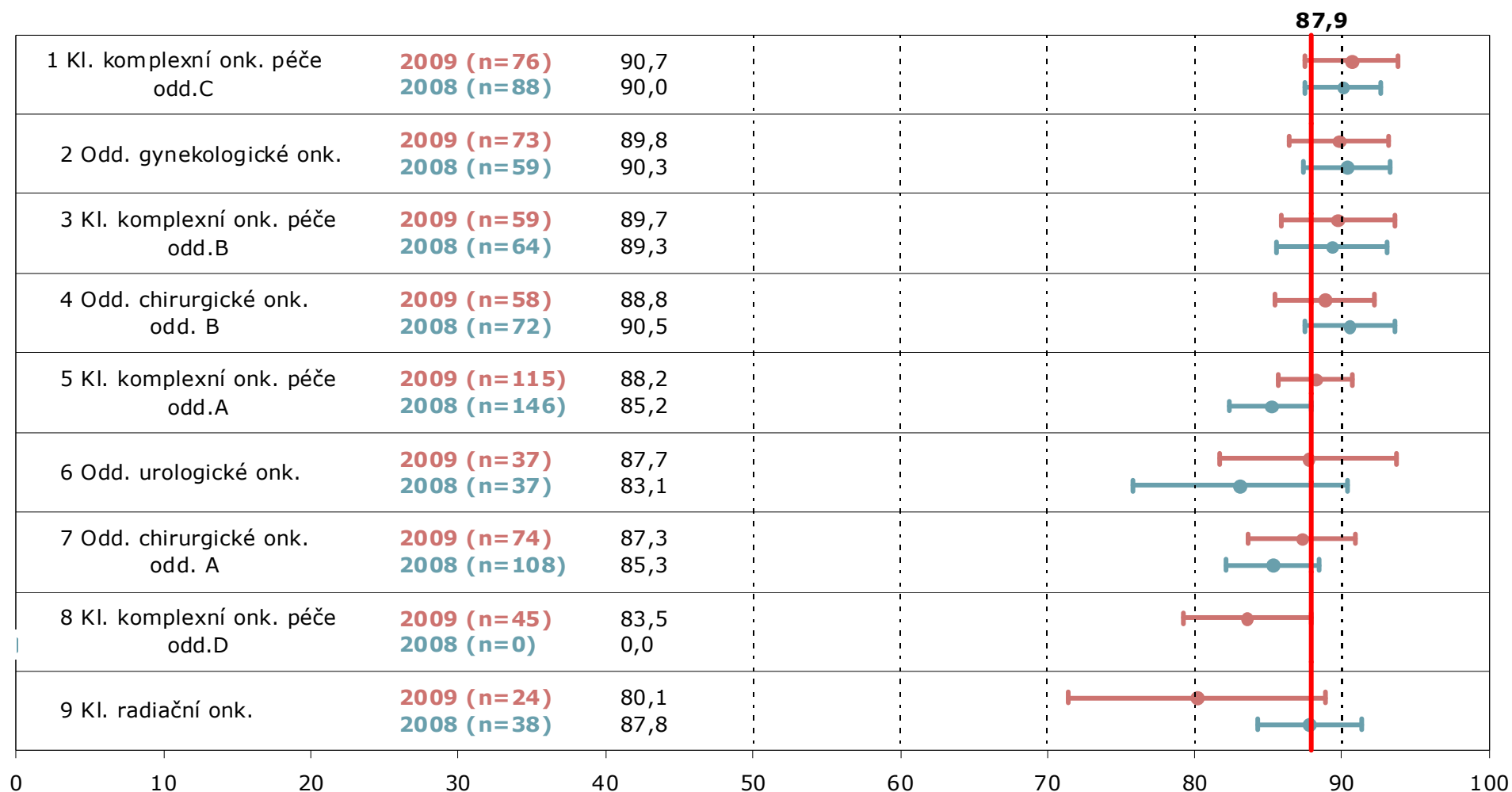
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Spokojenost s lékaři

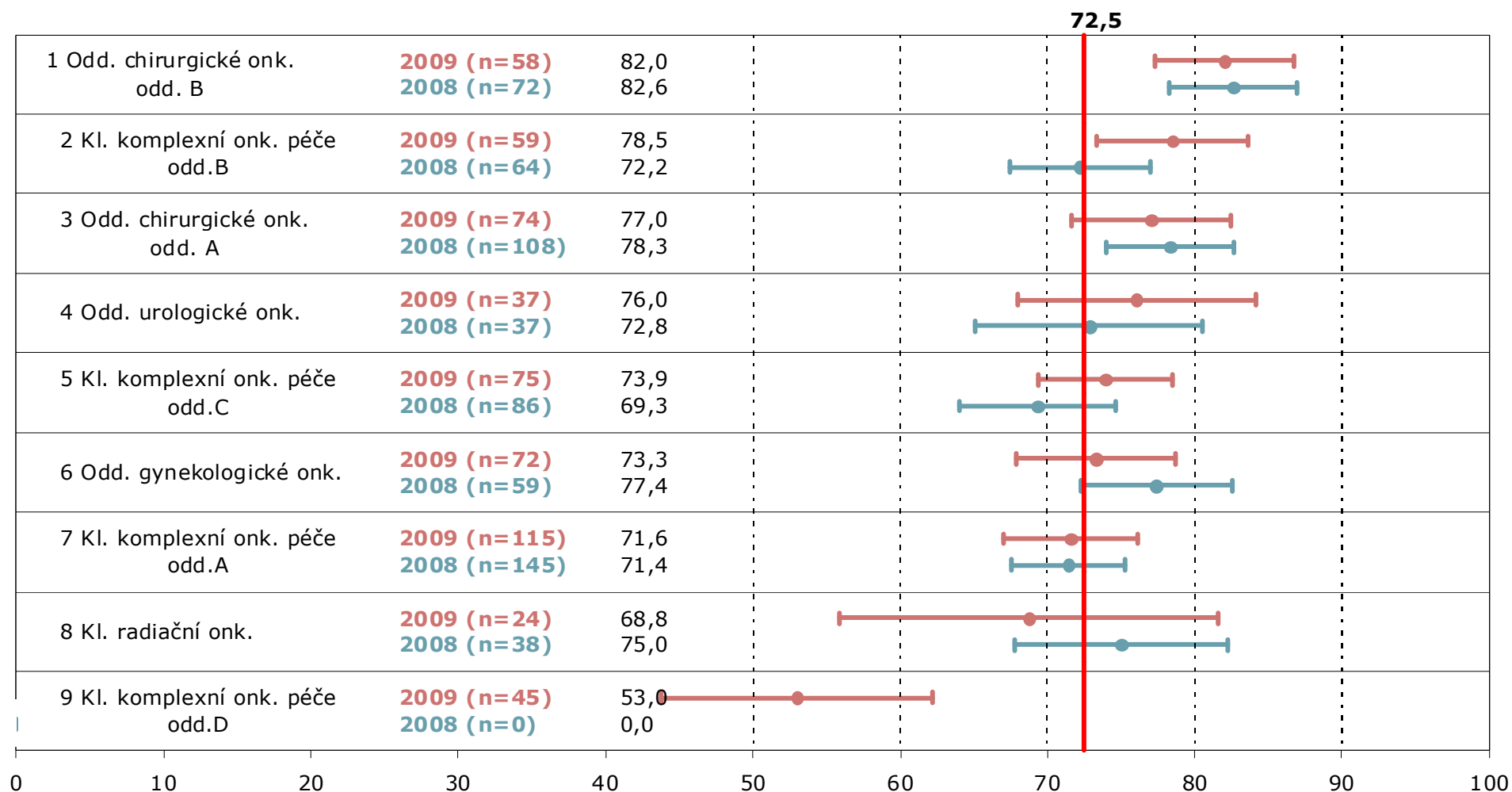
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 Odd. chirurgické onk. odd. B	58	89,7	87,9	91,5
2 Odd. chirurgické onk. odd. A	74	88,0	85,1	90,8
3 Kl. komplexní onk. péče odd.B	59	87,8	85,3	90,3
4 Kl. komplexní onk. péče odd.C	76	87,5	85,1	90,0
5 Odd. urologické onk.	37	87,2	83,5	91,0
6 Odd. gynekologické onk.	73	86,4	83,5	89,4
7 Kl. komplexní onk. péče odd.A	115	85,6	83,4	87,8
8 Kl. radiační onk.	24	80,9	73,1	88,8
9 Kl. komplexní onk. péče odd.D	45	76,7	72,0	81,3



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠT

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - MOU, 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
Kl. komplexní onk. péče odd.A	-						-	
Kl. komplexní onk. péče odd.B								
Kl. komplexní onk. péče odd.C								
Kl. komplexní onk. péče odd.D	-			-	-		-	-
Odd. gynekologické onk.							-	
Odd. urologické onk.		-						
Odd. chirurgické onk. odd. A								
Kl. radiační onk.			-		-	-	+	
Odd. chirurgické onk. odd. B	+				+		+	+

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - MOU, 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
Kl. komplexní onk. péče odd.A							
Kl. komplexní onk. péče odd.B							
Kl. komplexní onk. péče odd.C							
Kl. komplexní onk. péče odd.D							-
Odd. gynekologické onk.					-		
Odd. urologické onk.							
Odd. chirurgické onk. odd. A							
Kl. radiační onk.							-
Odd. chirurgické onk. odd. B	+				+		

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled stat. 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 - MOU, 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
Kl. komplexní onk. péče odd.A							-	
Kl. komplexní onk. péče odd.B								
Kl. komplexní onk. péče odd.C						-		
Kl. komplexní onk. péče odd.D	-		-	-	-	-		-
Odd. gynekologické onk.								
Odd. urologické onk.								
Odd. chirurgické onk. odd. A							+	
Kl. radiační onk.								-
Odd. chirurgické onk. odd. B	+		+			+	+	+

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - MOU, 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
Kl. komplexní onk. péče odd.A							-
Kl. komplexní onk. péče odd.B							
Kl. komplexní onk. péče odd.C		+					
Kl. komplexní onk. péče odd.D	-	-		-			
Odd. gynekologické onk.							
Odd. urologické onk.							
Odd. chirurgické onk. odd. A							
Kl. radiační onk.	-			-			
Odd. chirurgické onk. odd. B					-		

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohody

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - MOU, 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
Kl. komplexní onk. péče odd.A											
Kl. komplexní onk. péče odd.B											
Kl. komplexní onk. péče odd.C			+	+		-			-		
Kl. komplexní onk. péče odd.D	-	-	-	-	-	-		-			
Odd. gynekologické onk.								-		+	
Odd. urologické onk.											
Odd. chirurgické onk. odd. A								+			
Kl. radiační onk.			-								
Odd. chirurgické onk. odd. B										-	

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - MOU, 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
Kl. komplexní onk. péče odd.A						-
Kl. komplexní onk. péče odd.B	+					+
Kl. komplexní onk. péče odd.C						
Kl. komplexní onk. péče odd.D	-				-	-
Odd. gynekologické onk.						
Odd. urologické onk.						
Odd. chirurgické onk. odd. A						
Kl. radiační onk.	-	-	-		-	
Odd. chirurgické onk. odd. B						

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Kl. komplexní onk. péče odd.A				
Kl. komplexní onk. péče odd.B				
Kl. komplexní onk. péče odd.C	+			
Kl. komplexní onk. péče odd.D				
Odd. gynekologické onk.				
Odd. urologické onk.				
Odd. chirurgické onk. odd. A				
Kl. radiační onk.	-		-	-
Odd. chirurgické onk. odd. B	-		-	

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled stat. 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 - MOU, 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
Kl. komplexní onk. péče odd.A						
Kl. komplexní onk. péče odd.B						
Kl. komplexní onk. péče odd.C						+
Kl. komplexní onk. péče odd.D						
Odd. gynekologické onk.						
Odd. urologické onk.						-
Odd. chirurgické onk. odd. A						
Kl. radiační onk.						
Odd. chirurgické onk. odd. B						

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



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	4,9%	27	4,6%	28	4,7%	55
	Neplánovaně, jako akutní případ	10,8%	60	8,4%	51	9,5%	112
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	81,5%	457	84,3%	517	83,0%	974
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	2,9%	16	2,7%	17	2,8%	33
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	7,9%	36	7,5%	39	7,6%	74
	Nečekal(a) jsem	30,9%	141	30,8%	159	30,9%	301
	2-3 dny	4,6%	21	4,9%	25	4,8%	46
	Do jednoho týdne	21,5%	98	23,2%	120	22,4%	218
	Do jednoho měsíce	32,7%	150	31,9%	165	32,3%	314
	Do půl roku	1,0%	5	1,0%	5	1,0%	10
	Do roka	0,2%	1			0,1%	1
	Nevím	1,3%	6	0,8%	4	1,0%	10
	Total	100,0%	457	100,0%	517	100,0%	974

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	6,3%	29	6,9%	36	6,6%	65
	Ne	87,2%	399	85,0%	440	86,1%	838
	Ano, jednou	5,2%	24	6,8%	35	6,1%	59
	Ano, 2-3x	1,2%	6	1,1%	5	1,1%	11
	Nevím					0,1%	1
Total		100,0%	457	100,0%	517	100,0%	974

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zdá se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	8,1%	37	8,2%	42	8,2%	80
	Příliš dlouhá			3,2%	16	3,5%	34
	Tak akorát	59,7%	273	63,3%	327	61,6%	600
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	20,5%	94	21,1%	109	20,8%	203
	Nevím	7,9%	36	4,2%	22	5,9%	58
Total		100,0%	457	100,0%	517	100,0%	974

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	10,1%	46	12,7%	65	11,5%	112
	Ano	3,8%	17	4,2%	22	4,0%	39
	Ne	86,1%	394	83,2%	430	84,5%	824
Total		100,0%	457	100,0%	517	100,0%	974

		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	1,5%	8	2,8%	17	2,2%	26
	Velmi dobře a profesionálně	84,4%	474	87,4%	536	86,0%	1 008
	Průměrně	13,2%	74	9,4%	58	11,2%	132
	Velmi špatně	0,6%	3	0,2%	1	0,4%	5
	Nevzpomínám si	0,3%	2	0,1%	1	0,2%	3
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	1,4%	8	1,9%	12	1,7%	20
	Ano	90,7%	509	89,7%	550	90,2%	1 059
	Ano, v omezené míře	7,6%	43	7,0%	43	7,3%	86
	Ne, aktivně jsem je žádal(a)	0,3%	2	0,5%	3	0,3%	3
	Ne, nežádal(a) jsem informace	0,3%	2	0,8%	5	0,6%	7
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	1,4%	8	2,3%	14	1,9%	22
	Do 15 minut	32,1%	180	36,6%	224	34,4%	404
	Méně než 1 hodinu	32,0%	180	31,4%	192	31,7%	372
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny	20,7%	116	20,5%	126	20,6%	242
	Dvě a více hodin	12,7%	71	8,6%	53	10,6%	124
	Nepamatuji si	1,1%	6	0,6%	4	0,9%	10
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	7,1%	40	7,2%	44	7,2%	84
	1-nejlepší známka	56,2%	315	58,5%	359	57,4%	674
	2	26,7%	150	27,0%	165	26,9%	315
	3	8,5%	48	6,4%	39	7,4%	87
	4	1,3%	7	0,6%	4	0,9%	11
	5-nejhorší známka	0,1%	1	0,3%	2	0,2%	3
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	2,2%	12	3,5%	22	2,9%	34
	Ne	86,1%	483	81,7%	501	83,8%	984
	Ano, hluk ostatních pacientů	7,0%	39	10,4%	64	8,8%	103
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	0,4%	2	0,7%	4	0,6%	7
	Ano, hluk zvenčí	4,3%	24	3,6%	22	3,9%	46
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	0,7%	4	2,0%	12	1,4%	16
	Velmi spokojen(a)	80,7%	453	80,7%	495	80,6%	948
	Spíše spokojen(a)	17,8%	100	16,6%	102	17,2%	201
	Spíše nespokojen(a)	0,7%	4	0,5%	3	0,6%	7
	Velmi nespokojen(a)	0,3%	2	0,1%	1	0,2%	3
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	0,9%	5	2,2%	14	1,6%	19
	Velmi spokojen(a)	71,7%	402	74,1%	454	73,0%	856
	Spíše spokojen(a)	22,8%	128	22,0%	135	22,4%	263
	Spíše nespokojen(a)	3,4%	19	1,4%	8	2,3%	28
	Velmi nespokojen(a)	1,2%	7	0,9%	5	0,6%	7
	Toalety/sprchy jsem nepoužíval(a)	0,3%	2	0,3%	2	0,1%	2
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoj?	Neuvedeno	0,7%	4	1,9%	12	1,3%	16
	Ano	86,4%	485	84,8%	520	85,6%	1 005
	Spíše ano	8,8%	55	11,1%	68	10,5%	123
	Spíše ne	1,9%	11	2,0%	12	2,0%	23
	Ne	1,2%	7	0,2%	1	0,7%	8
	Nevim	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	0,9%	5	1,9%	12	1,4%	17
	Ano	76,7%	433	72,9%	443	74,7%	877
	Spíše ano	15,1%	85	14,5%	89	14,8%	174
	Spíše ne	4,9%	28	7,0%	43	6,0%	70
	Ne	2,4%	13	3,0%	18	2,7%	32
	Nevim	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	1,8%	10	2,7%	16	2,3%	27
	Ano	95,8%	538	94,1%	577	94,9%	1 114
	Spíše ano	1,2%	7	1,2%	7	1,2%	14
	Spíše ne	0,0%	0	0,2%	1	0,1%	1
	Ne	0,2%	1	0,4%	3	0,3%	4
	Nevim	0,9%	5	1,4%	8	1,1%	13
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	1,4%	8	2,8%	17	2,1%	25
	Velmi dobrá	40,4%	227	35,4%	217	37,8%	444
	Spíše dobrá	47,1%	264	48,4%	296	47,7%	561
	Spíše špatná	7,9%	44	9,4%	57	8,7%	102
	Velmi špatná	2,7%	15	3,0%	19	2,9%	33
	Nemociční stravu jsem nejedl(a)	0,5%	3	1,0%	6	0,8%	9
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	1,2%	7	2,5%	15	1,9%	22
	Ano	41,4%	232	42,0%	257	41,7%	489
	Ne	56,3%	316	54,8%	336	55,5%	652
	Nevim	1,0%	6	0,7%	4	0,9%	10
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	1,5%	8	2,3%	14	1,9%	22
	Příliš mnoho	19,5%	109	13,3%	82	16,3%	191
	Průměrně	77,5%	435	81,7%	501	79,7%	935
	Příliš málo	1,0%	6	1,6%	10	1,3%	16
	Nemociční stravu jsem nejedl(a)	0,5%	3	1,1%	7	0,8%	10
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	2,0%	11	2,5%	15	2,2%	26
	Ano	92,9%	521	94,5%	579	93,7%	1 100
	Ne	4,9%	28	2,1%	13	3,5%	41
	Nem ocniční stravu jsem nejedla(a)	0,2%	1	0,9%	5	0,5%	6
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		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	1,6%	9	2,7%	17	2,2%	25
	Velmi spokojen(a)	79,9%	448	80,9%	496	80,4%	944
	Spíše spokojena(a)	17,0%	95	15,3%	94	16,1%	189
	Spíše nespokojena(a)	1,0%	5	0,1%	1	0,5%	6
	Velmi nespokojena(a)	0,2%	1	0,3%	2	0,2%	3
	Nevím	0,4%	2	0,6%	4	0,5%	6
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	0,3%	2	1,3%	8	0,8%	10
	Ano	0,4%	2	1,3%	8	0,8%	10
	Ne	99,3%	557	97,5%	596	98,3%	1 155
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	0,9%	5	1,7%	10	1,3%	15
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	94,6%	531	94,7%	580	94,7%	1 111
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	3,0%	17	2,9%	18	3,0%	35
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	1,5%	8	0,7%	4	1,1%	13
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	1,2%	7	1,5%	9	1,3%	16
	Ano	97,1%	545	97,1%	595	97,1%	1 140
	Ne	1,7%	10	1,4%	8	1,5%	18
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		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	1,1%	6	1,9%	12	1,5%	18
	Velmi dobrý	75,7%	424	75,4%	462	75,5%	886
	Dobry	23,0%	129	22,1%	135	22,5%	265
	Ne příliš dobrý	0,2%	1	0,7%	4	0,4%	5
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položil/a lékařů důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	0,3%	2	0,9%	6	0,7%	8
	Vždy	74,1%	416	73,2%	449	73,7%	865
	Většinou	21,6%	121	23,4%	144	22,5%	265
	Občas	2,0%	11	1,4%	8	1,7%	20
	Někdy			0,2%	1	0,1%	1
	Neptal(a) jsem se	1,9%	11	0,9%	6	1,4%	16
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		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	1,5%	9	2,6%	16	2,1%	25
	Vždy	75,5%	423	76,6%	469	76,0%	893
	Většinou	10,2%	57	11,8%	72	11,0%	130
	Občas	1,3%	7	1,6%	10	1,5%	17
	Někdy	0,4%	2	0,5%	3	0,4%	5
	Neměla jsem strach ani obavy	11,1%	63	7,0%	43	8,9%	108
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	5,3%	30	4,3%	26	4,8%	56
	Často	5,4%	30	6,1%	37	5,7%	67
	Občas	4,8%	27	5,6%	34	5,2%	61
	Někdy	84,5%	474	84,1%	515	84,3%	969
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	3,0%	17	3,0%	19	3,0%	35
	Ano	92,8%	521	93,1%	571	93,0%	1 091
	Ne	4,2%	24	3,9%	24	4,0%	47
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		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	1,0%	6	1,6%	10	1,3%	16
	Vždy	69,4%	389	70,1%	430	69,8%	819
	Většinou	18,5%	104	21,0%	129	19,8%	232
	Občas	1,6%	9	0,9%	5	1,2%	14
	Někdy						
	Neptal(a) jsem se	1,9%	11	1,6%	10	1,8%	21
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		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	2,1%	12	1,9%	12	2,0%	24
	Vždy	69,4%	389	70,1%	430	69,8%	819
	Většinou	12,3%	69	18,6%	114	15,6%	183
	Občas	1,8%	10	1,0%	6	1,3%	16
	Někdy	0,2%	1	0,1%	1	0,2%	2
	Neměla jsem strach ani obavy	14,2%	80	8,3%	51	11,1%	131
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyla přítomen/a?	Neuvedeno	5,9%	33	5,2%	32	5,5%	65
	Často	2,6%	15	3,2%	20	2,9%	34
	Občas	3,5%	19	5,0%	30	4,2%	50
	Nidky	88,1%	494	86,6%	531	87,3%	1 025
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	0,7%	4	1,0%	6	0,9%	10
	Určitě ano	85,4%	479	82,3%	504	83,8%	984
	Většinou ano	13,7%	77	16,6%	102	15,2%	179
	Většinou ne	0,2%	1			0,1%	1
	Vůbec ne			0,1%	1	0,1%	1
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		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	2,0%	11	2,6%	16	2,3%	27
	Často	1,2%	7	1,4%	8	1,3%	15
	Občas	8,3%	47	7,0%	43	7,6%	89
	Nidky	88,4%	496	89,1%	546	88,8%	1 042
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	0,7%	4	1,5%	9	1,1%	13
	Určitě ano	83,4%	468	83,7%	513	83,6%	981
	Spíše ano	14,4%	81	14,3%	87	14,4%	169
	Spíše ne	1,0%	5	0,4%	2	0,6%	8
	Určitě ne	0,5%	3			0,2%	3
	Nevím			0,2%	1	0,1%	1
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	2,1%	12	2,4%	15	2,2%	26
	Ano	23,3%	131	23,4%	143	23,3%	274
	Ne	51,5%	289	52,4%	321	52,0%	610
	Nevím	23,2%	130	21,8%	134	22,4%	264
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	1,9%	11	3,2%	19	2,6%	30
	Ano	82,9%	465	81,1%	497	81,9%	962
	Ne	3,1%	17	2,8%	17	3,0%	35
	Nevím	12,1%	68	12,9%	79	12,5%	147
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	0,7%	4	1,8%	11	1,3%	15
	Vždy	90,0%	505	87,9%	539	88,9%	1 044
	Občas	8,7%	49	9,0%	55	8,9%	104
	Někdy	0,2%	1	0,9%	6	0,6%	7
	Lékař se mnou nehovořil	0,4%	2	0,4%	2	0,4%	4
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	1,1%	6	1,6%	10	1,3%	16
	Vždy	93,1%	522	91,8%	563	92,4%	1 085
	Občas	5,2%	29	6,4%	39	5,8%	69
	Někdy	0,6%	3	0,2%	1	0,4%	4
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s nychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	1,4%	8	1,9%	11	1,6%	19
	Velmi spokojen(a)	70,7%	397	72,9%	447	71,9%	844
	Spíše spokojen(a)	16,6%	93	16,8%	103	16,7%	196
	Spíše nespokojen(a)	1,3%	8	0,1%	1	0,7%	8
	Velmi nespokojen(a)	0,5%	3	0,2%	1	0,3%	4
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	9,4%	53	8,0%	49	8,7%	102
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	1,4%	8	1,7%	10	1,5%	18
	Ano	97,6%	547	95,7%	587	96,6%	1 134
	Ne	0,5%	3	0,9%	6	0,7%	9
	Nevím	0,5%	3	1,7%	10	1,1%	13
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		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	3,0%	17	2,5%	15	2,8%	32
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,8%	10	0,9%	6	1,3%	16
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	4,9%	27	5,4%	33	5,2%	61
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	10,1%	57	14,9%	91	12,6%	149
	Termíny byly vždy dodrženy	76,9%	431	73,6%	451	75,2%	882
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	2,9%	17	2,0%	12	2,4%	29
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	0,3%	2	0,7%	4	0,5%	6
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		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	2,4%	14	2,8%	17	2,6%	31
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	2,1%	12	0,8%	5	1,4%	17
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	62,5%	351	64,7%	396	63,7%	747
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	0,6%	4	0,9%	5	0,7%	9
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	28,4%	160	25,4%	156	26,9%	315
	Nevím	3,8%	21	5,4%	33	4,6%	54
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	4,0%	23	4,8%	30	4,5%	52
	Ne	83,7%	469	83,1%	510	83,4%	979
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	7,2%	41	6,7%	41	6,9%	81
	Ano, čekal(a) jsem na léky	1,0%	6	0,7%	4	0,9%	10
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	1,0%	6	0,7%	4	0,9%	10
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	0,9%	5	0,8%	5	0,9%	10
	Ano, z jiného důvodu	2,0%	11	3,2%	20	2,6%	31
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		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	2,9%	16	4,6%	28	3,8%	44
	Jasně a srozumitelně	95,3%	534	94,3%	578	94,8%	1 113
	Málo srozumitelně	1,5%	9	0,9%	6	1,2%	14
	Nesrozumitelně	0,2%	1	0,1%	1	0,1%	1
	Nevysvětlili vůbec	0,2%	1	0,2%	1	0,2%	2
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	4,4%	25	6,5%	40	5,5%	64
	Jasně a srozumitelně	91,0%	510	88,2%	541	89,5%	1 051
	Málo srozumitelně	1,7%	9	2,8%	17	2,3%	27
	Nesrozumitelně	0,2%	1	0,2%	1	0,2%	2
	Nefekl vůbec	2,8%	16	2,3%	14	2,5%	30
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	5,1%	28	6,7%	41	5,9%	70
	Jasně a srozumitelně	51,9%	291	52,1%	319	52,0%	610
	Málo srozumitelně	0,7%	4	1,7%	10	1,2%	14
	Nesrozumitelně	0,5%	3	0,2%	1	0,2%	3
	Nevysvětlili vůbec	3,2%	18	2,4%	15	2,8%	33
	Mojí blízcí nebyli přítomni při mém propuštění	38,7%	217	37,1%	227	37,9%	444
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		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	6,4%	36	7,4%	45	6,9%	81
	Ano	17,2%	97	12,5%	77	14,5%	173
	Ne	5,8%	33	10,9%	67	8,5%	100
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	70,6%	396	69,2%	424	69,9%	820
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Cítíte celkově, že jste byla léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	1,6%	9	3,8%	24	2,8%	32
	Určitě ano	88,9%	505	85,5%	524	87,6%	1 029
	Spiše ano	8,3%	47	10,2%	63	9,3%	110
	Spiše ne	0,2%	1	0,2%	1	0,1%	1
	Určitě ne	0,1%	1	0,2%	1	0,2%	2
	Total	100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
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	2,3%	13	3,6%	22	3,0%	35
	Vyjimečně velká	45,0%	253	43,5%	267	44,2%	519
	Velká	50,8%	285	52,1%	320	51,5%	605
	Malá	1,8%	10	0,7%	4	1,2%	15
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		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	9,8%	55	13,0%	80	11,5%	135
	Velmi spokojen(a)	68,2%	383	67,9%	416	68,0%	799
	Spíše spokojen(a)	20,6%	116	18,7%	115	19,6%	231
	Spíše nespokojen(a)	1,2%	7	0,2%	1	0,7%	8
	Zcela nespokojen(a)	0,1%	1	0,2%	1	0,1%	2
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	1,5%	9	3,9%	24	2,7%	32
	Výborná	70,6%	396	72,1%	442	71,4%	838
	Velmi dobrá	25,3%	142	21,4%	131	23,3%	273
	Dobrá	2,0%	11	2,7%	16	2,4%	28
	Dostatečná	0,5%	3			0,2%	3
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	5,4%	30	5,4%	33	5,4%	64
	Lepší	66,6%	373	65,7%	403	66,1%	776
	Stejný	26,2%	147	26,8%	164	26,5%	311
	Horší	1,8%	10	2,1%	13	2,0%	23
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	2,3%	13	3,5%	22	3,0%	35
	Určitě ano	90,7%	509	91,6%	562	91,2%	1 070
	Spíše ano	5,9%	33	4,7%	29	5,3%	62
	Spíše ne	0,9%	5			0,4%	5
	Určitě ne	0,2%	1	0,1%	1	0,1%	2
Total		100,0%	561	100,0%	613	100,0%	1 174



NEMOCNICE NA HOMOLCE

Nemocnice na Homolce: 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.
- Plánované přijetí výrazně převažuje před akutním příjmem. Pacienti na přijetí obvykle nečekají déle než měsíc.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Nemocnici na Homolce je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 83,8 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Interny, Gynekologie a Neurochirurgie B.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **U všech sledovaných dimenzí s výjimkou citové opory přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi propuštění a pokračování péče a zapojení rodiny.

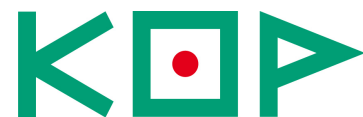
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ Doba podávání jídel
 - ☐ Hodnocení postoje celého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

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 81 %, s **lékaři** 82 % a se **všeobecnými službami** 75 %.



OBEČNÉ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ

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 Na Homolce:
 - ☐ LS interna všeobecná 4.A
 - ☐ LS interna všeobecná 4.B
 - ☐ LS interna všeobecná 2.B + revmatologie
 - ☐ LS kardiologie
 - ☐ LS diabetologie 5.A
 - ☐ LS plicní 3.A
 - ☐ LS infekčního oddělení
 - ☐ LS všeobecná chirurgie 5.p
 - ☐ LS cévní chirurgie 2.p
 - ☐ LS traumatologie 3.A
 - ☐ LS urologie 4.p
 - ☐ LS porodnice
 - ☐ LS gynekologie
 - ☐ LS ORL
 - ☐ LS oční
 - ☐ LS stomatochirurgie
 - ☐ LS ortopedie 8.A
 - ☐ LS ortopedie 8.B
 - ☐ LS psychiatrie
 - ☐ LS rehabilitace 3.B
 - ☐ LS neurochirurgie 7.B
 - ☐ LS neurologie 7.A
 - ☐ LS onkologie
 - ☐ LS radioterapie
 - ☐ LS kožní

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.

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 Na Homolce:
 - ☐ Cévní chirurgie A
 - ☐ Cévní chirurgie B
 - ☐ Kardiochirurgie
 - ☐ Kardiologie
 - ☐ Neurochirurgie A
 - ☐ Neurochirurgie B
 - ☐ OSRN
 - ☐ Neurologie
 - ☐ Chirurgie
 - ☐ Gynekologie
 - ☐ ORL
 - ☐ Interna

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: 649
- Termín dotazování: listopad 2009
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

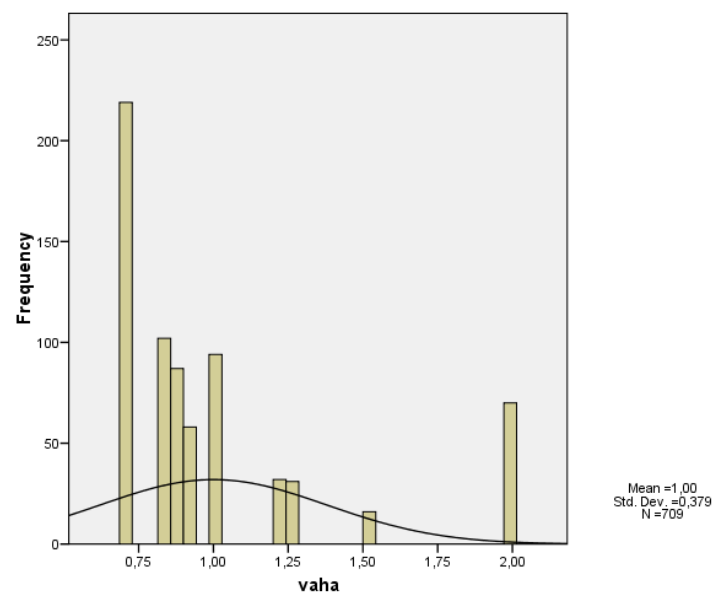
- Počet hospitalizovaných pacientů: 1243
- Počet nezařazených pacientů: 152
- Počet validních dotazníků: 645
- **Návratnost: 59 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 12
- Počet pracovišť s $n < 20$: 1
 - Cévní chirurgie A, $n=16$ -> spojení Cévní chirurgie A a Cévní chirurgie B do jedné (Cévní chirurgie A + B)

Vážení dat

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

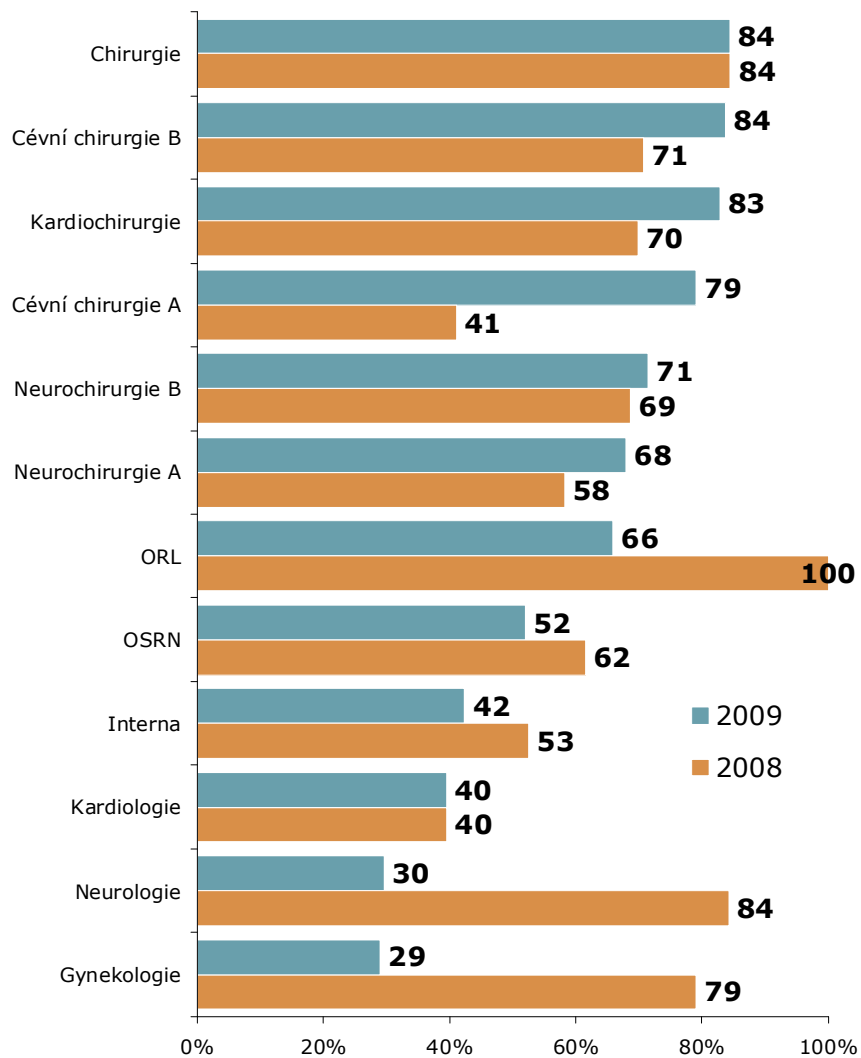


Vyplňování dotazníků

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

Návratnost dotazníků

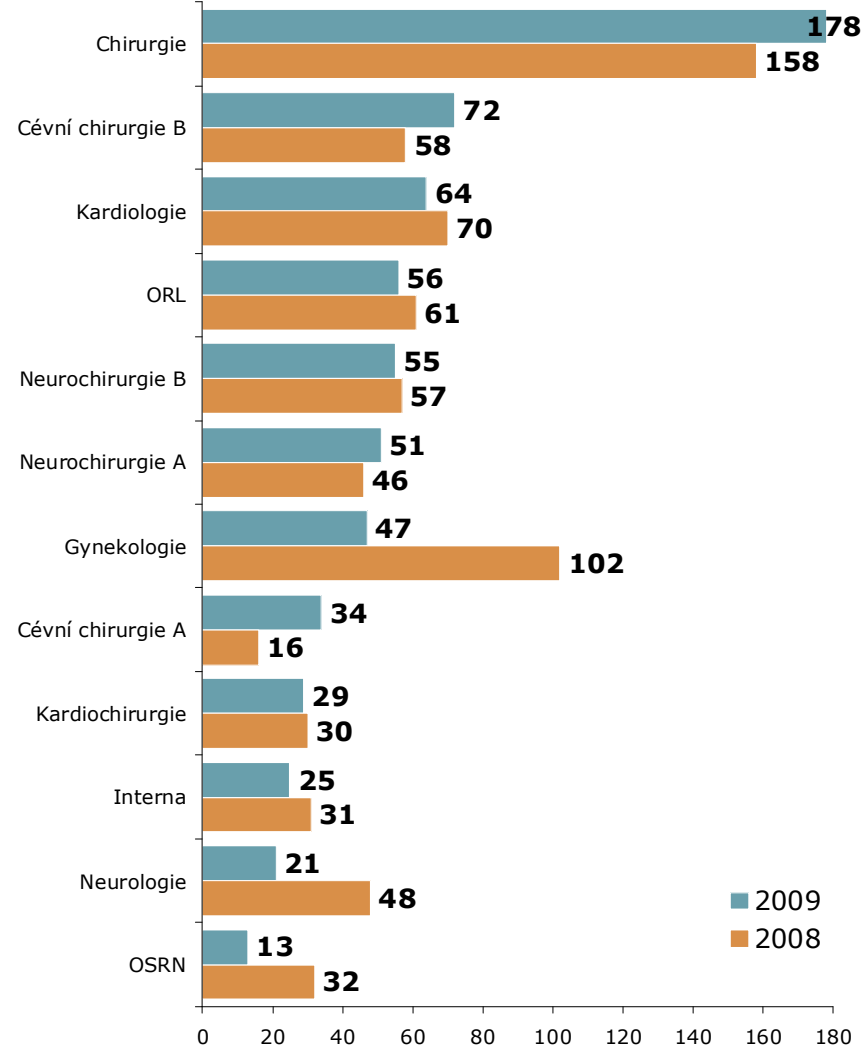
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

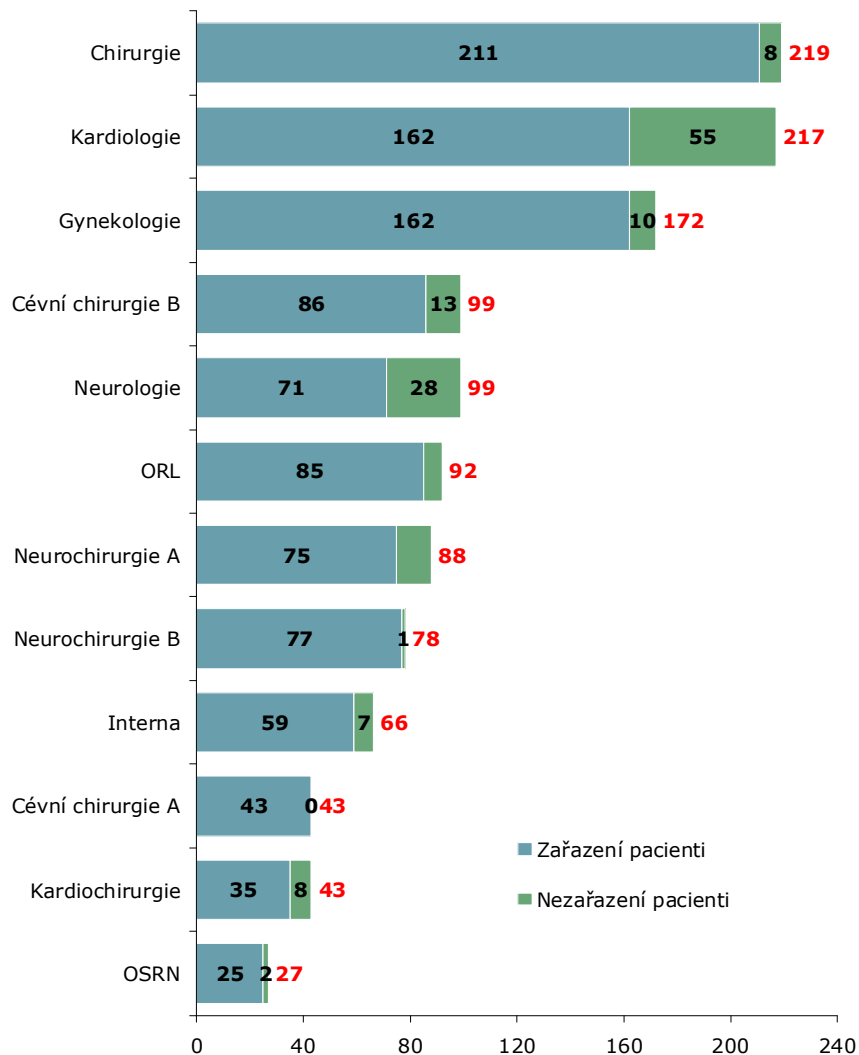
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=646 (2009), n=709 (2008)



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

Počty propuštěných pacientů

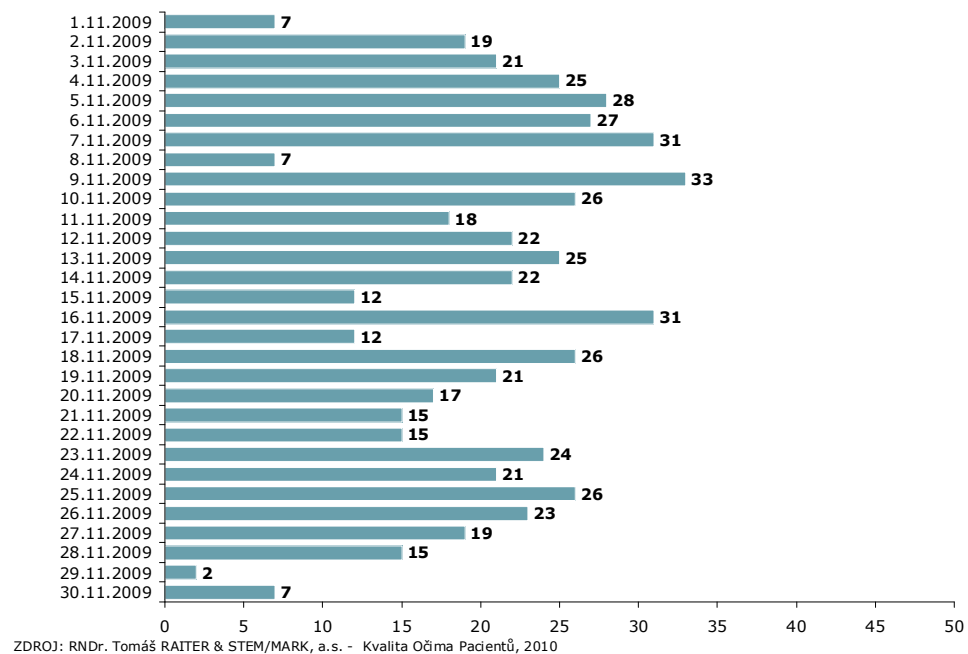
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

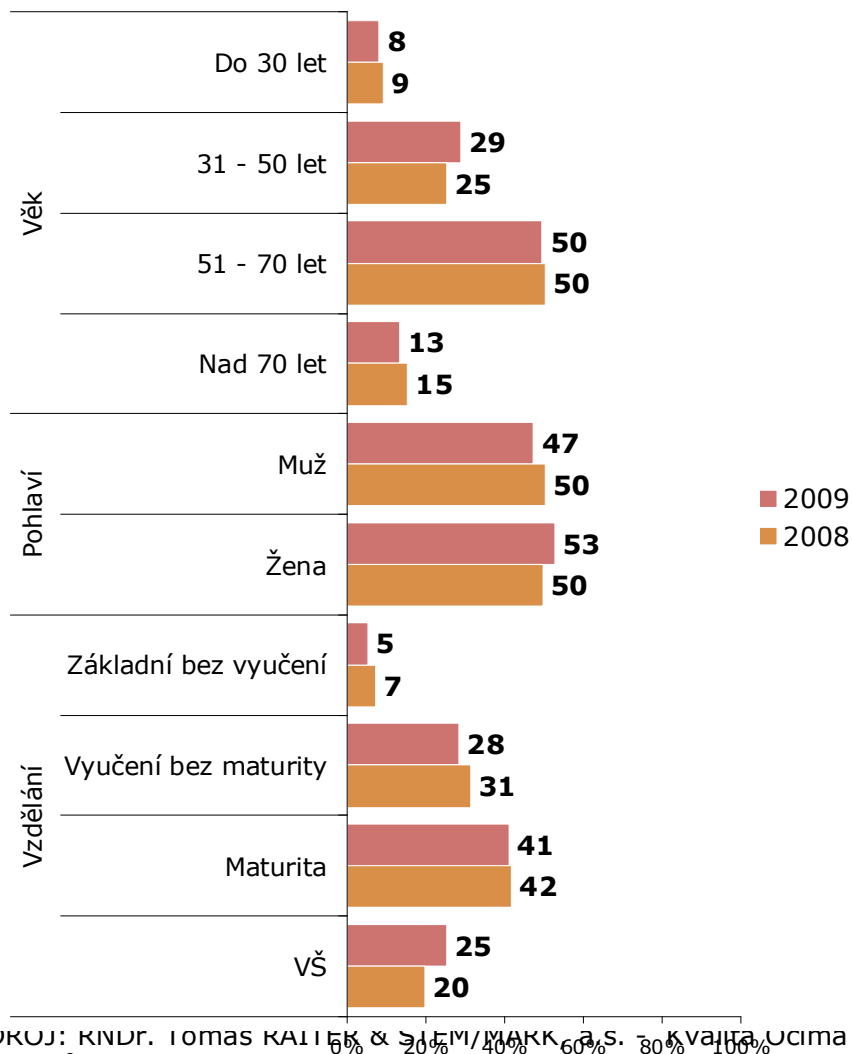
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=645



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

Demografická struktura pacientů

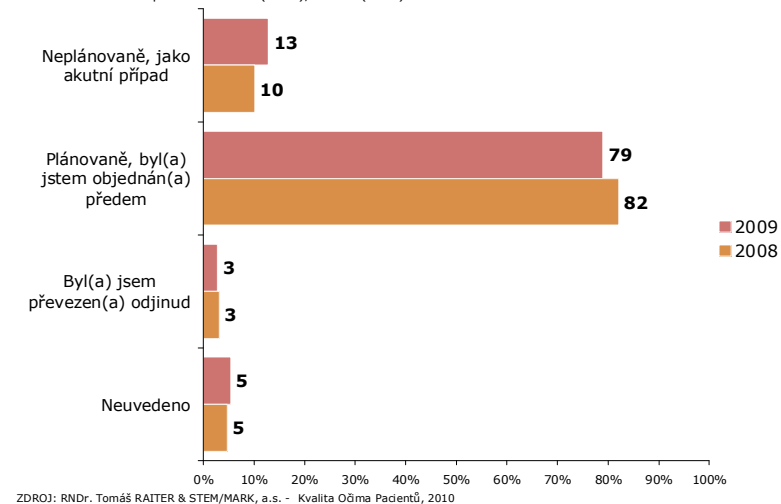
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=646 (2009), n=709 (2008)



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?

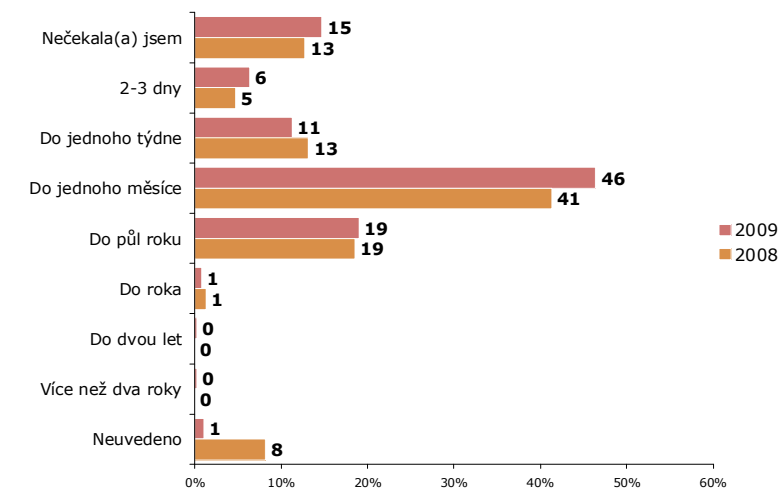
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=646 (2009), n=709 (2008)



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=489 (2009), n=597 (2008)



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



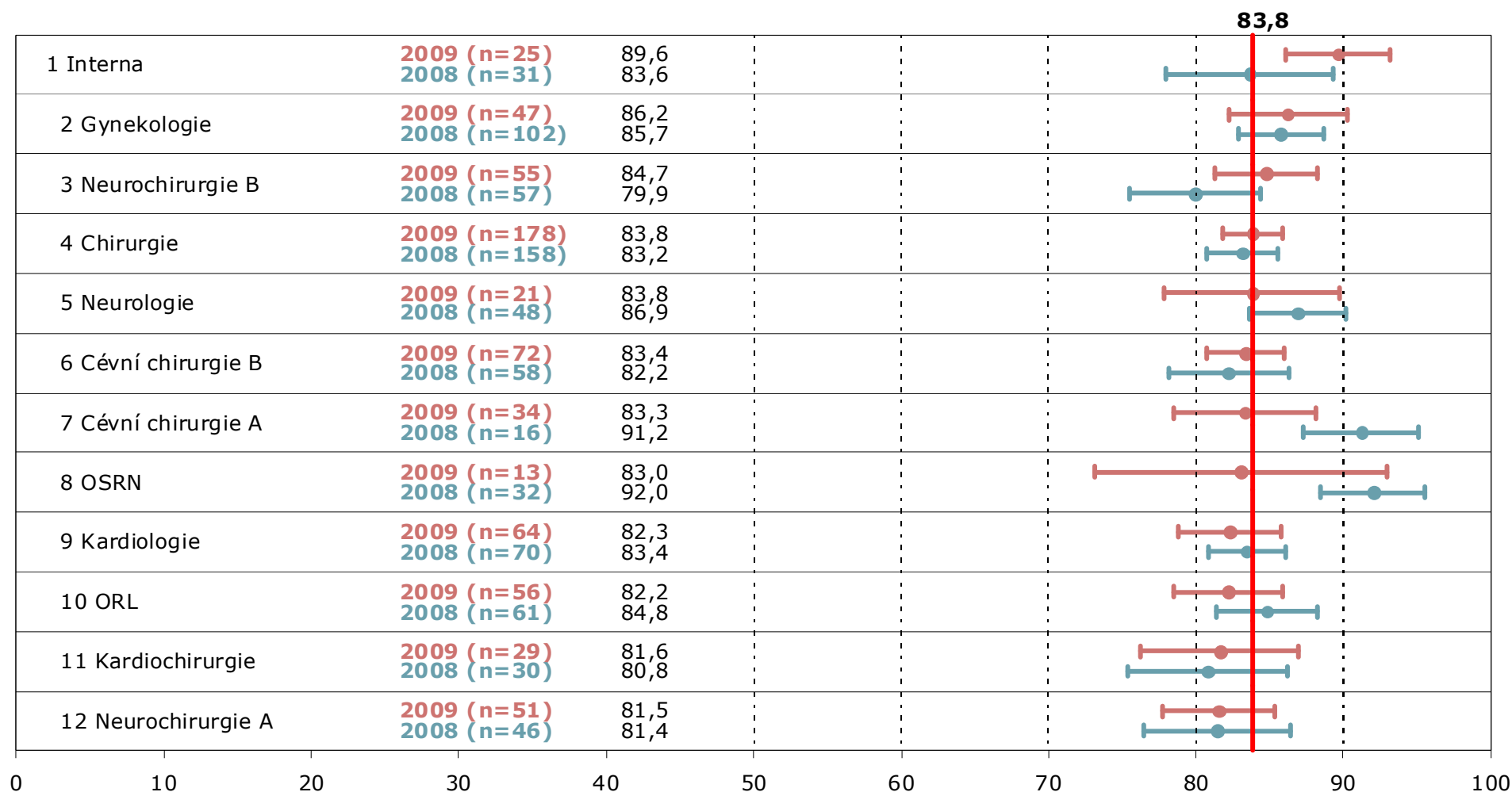
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

Nemocnice na Homolce: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

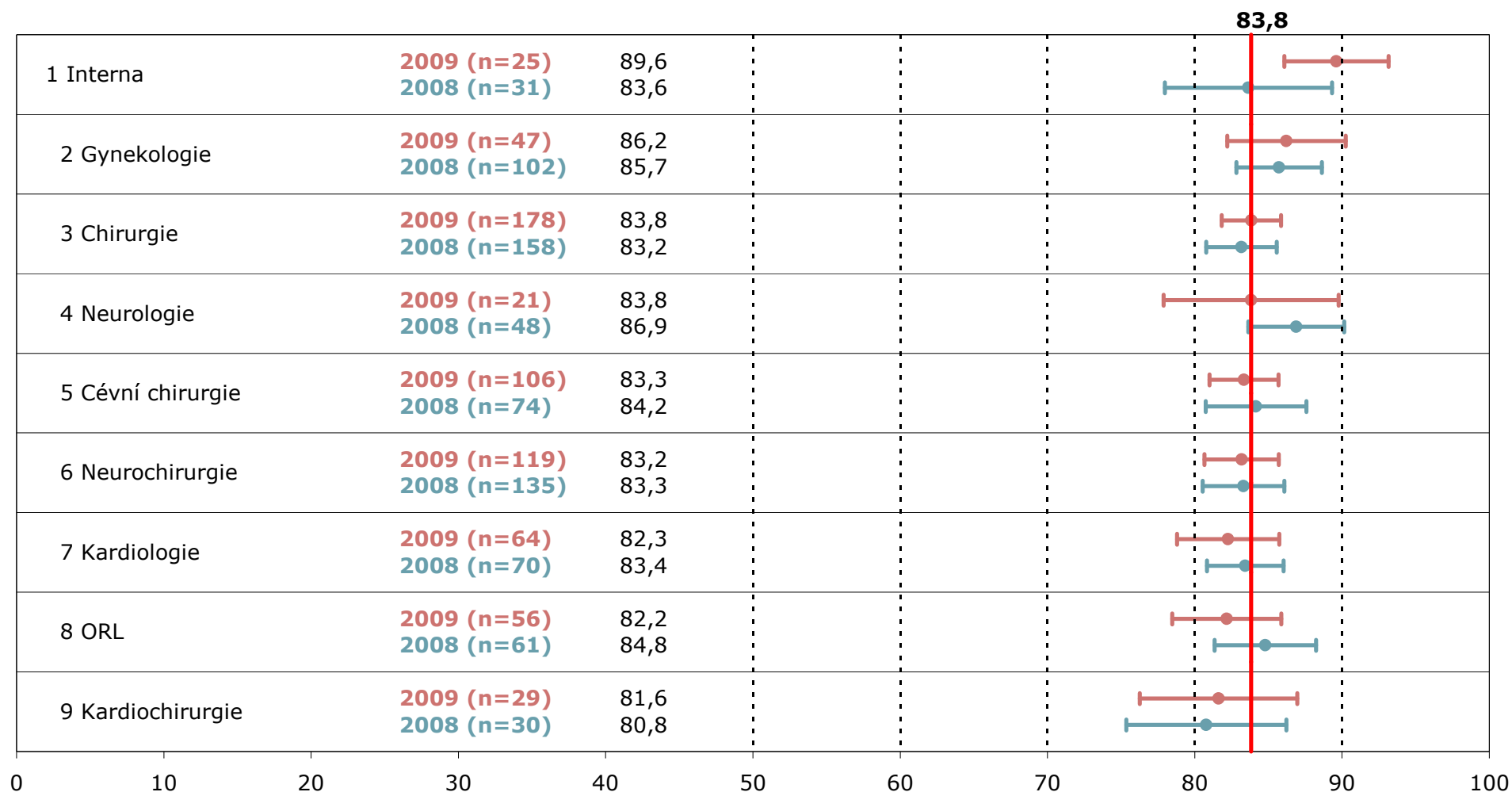


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice na Homolce, 2010

Souhrnná spokojenost - kliniky

FN Na Homolce: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

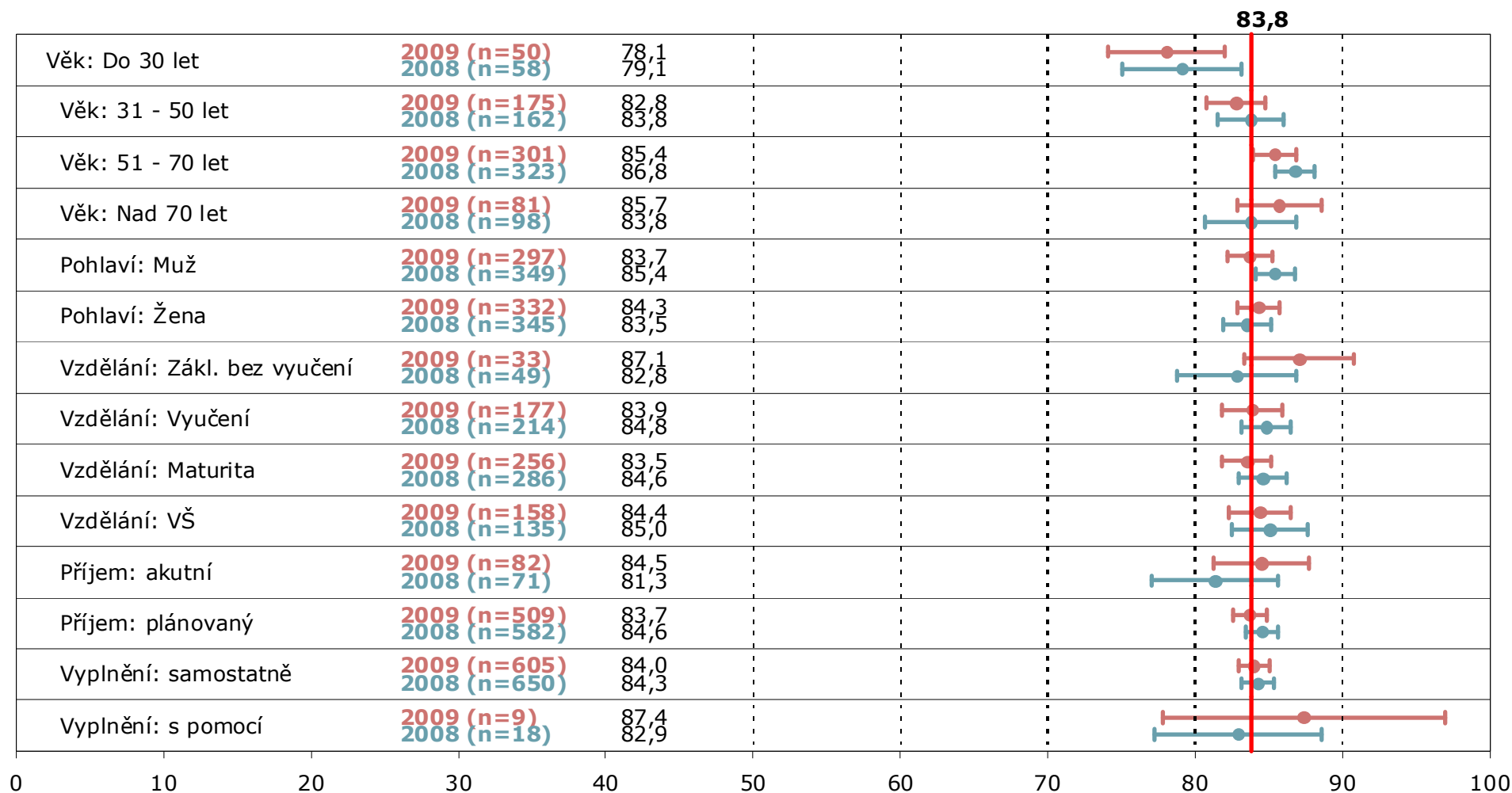


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Homolce, 2010

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



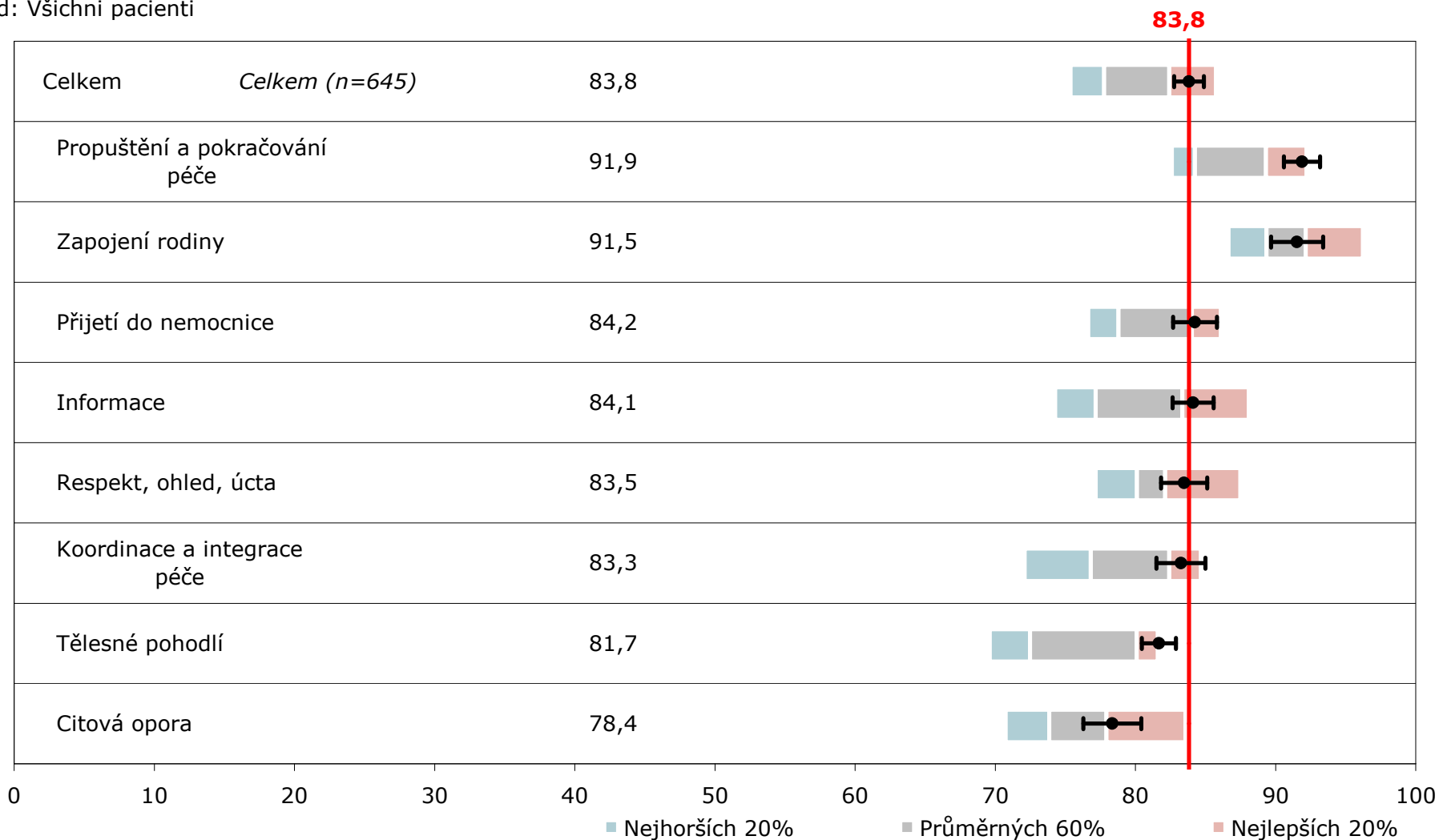
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Homolce, 2010



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Nemocnice Na Homolce: Souhrnná spokojenost

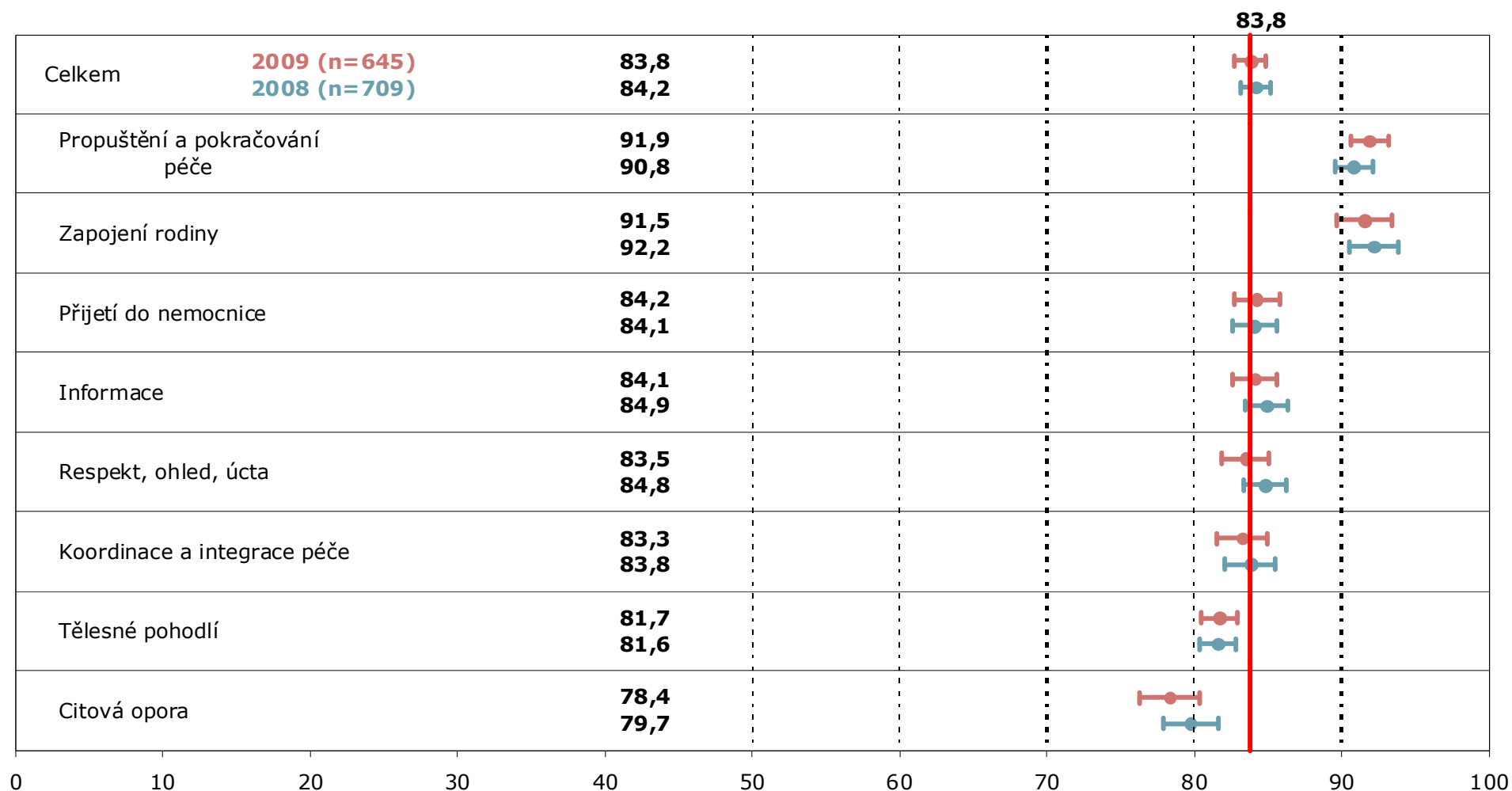
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice na Homolce: Souhrnná spokojenost

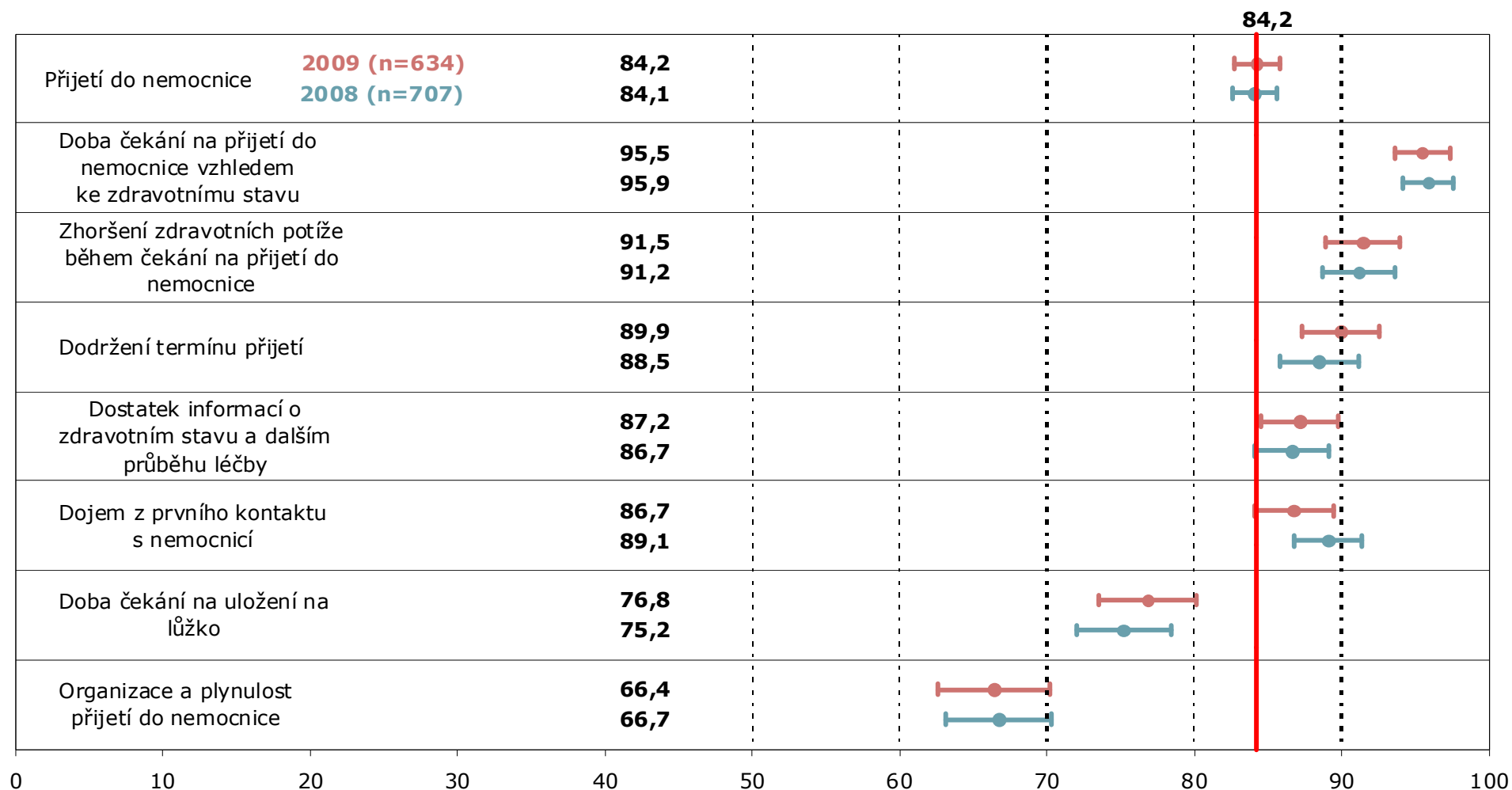
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice na Homolce: Přijetí do nemocnice

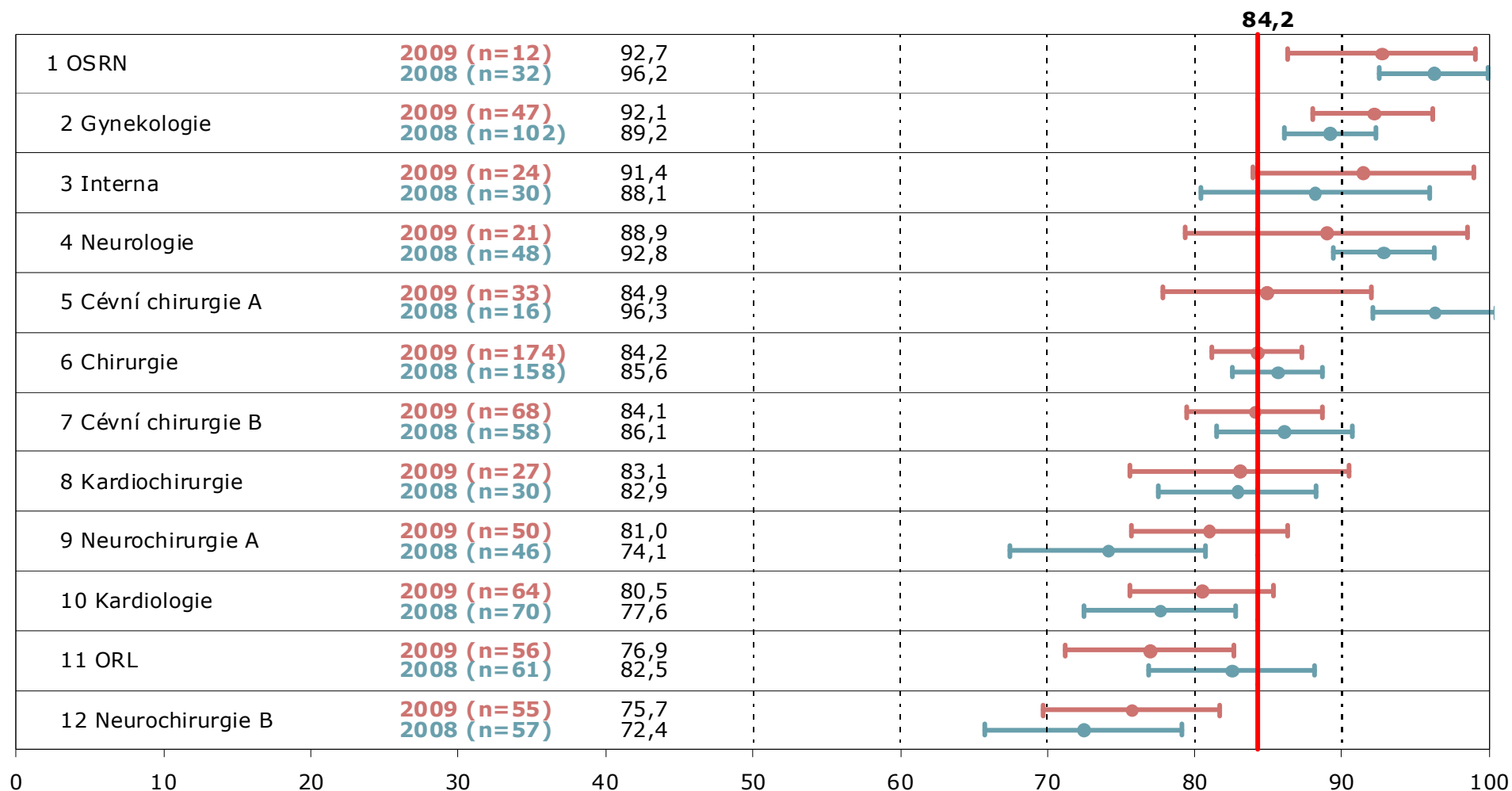
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice na Homolce: Přijetí do nemocnice

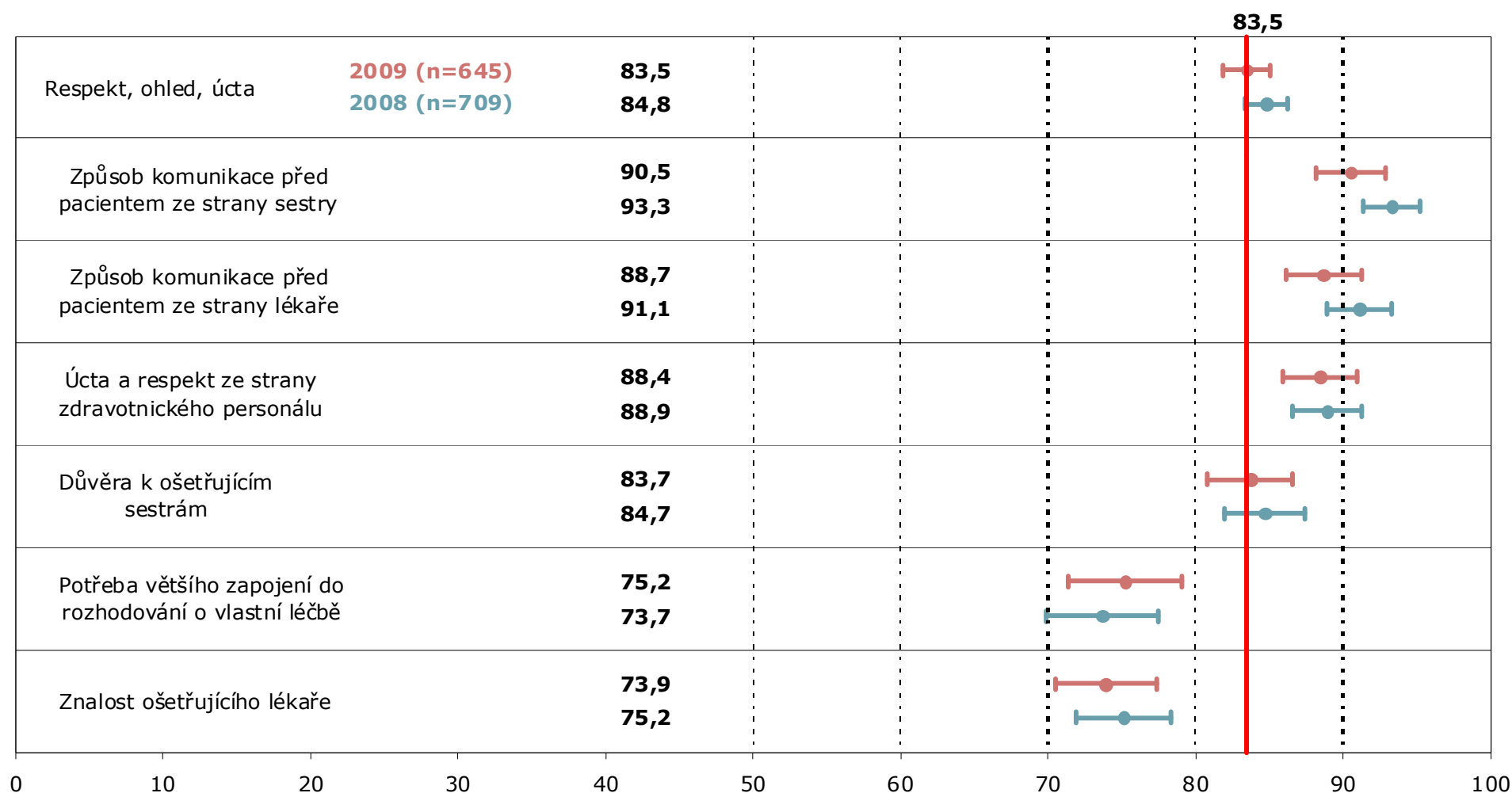
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Respekt, ohled, úcta

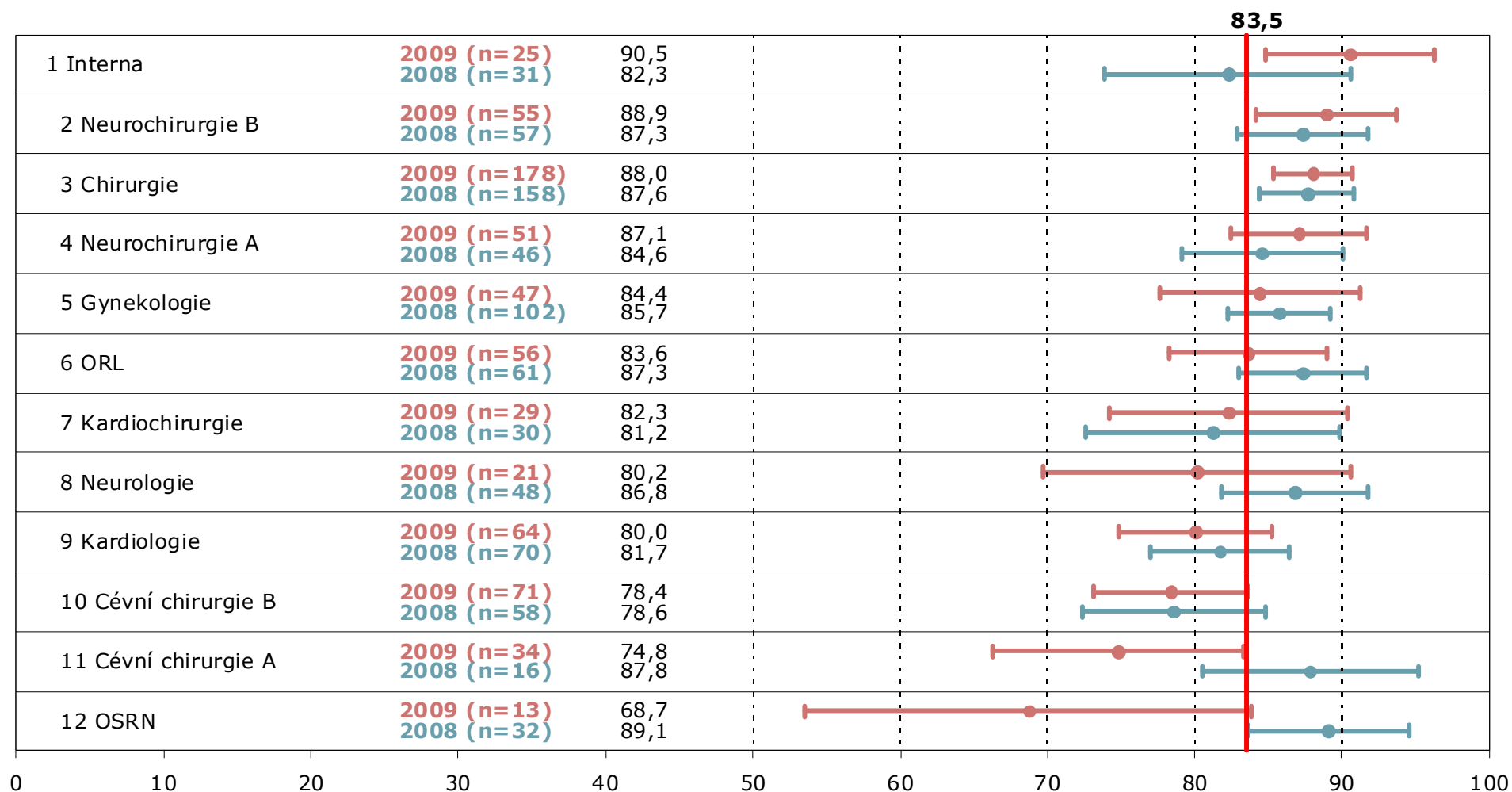
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice na Homolce: Respekt, ohled, úcta

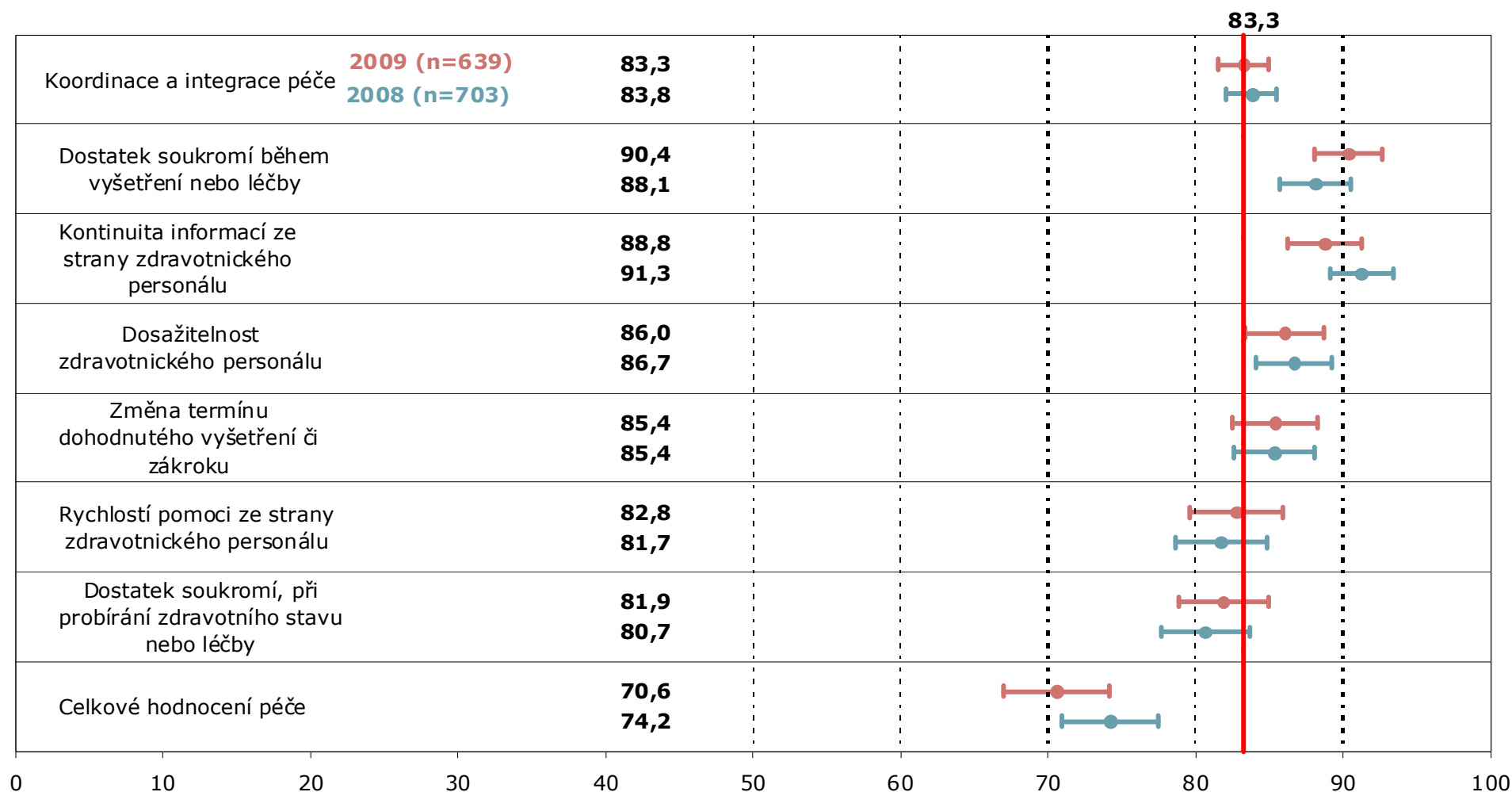
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Koordinace a integrace péče

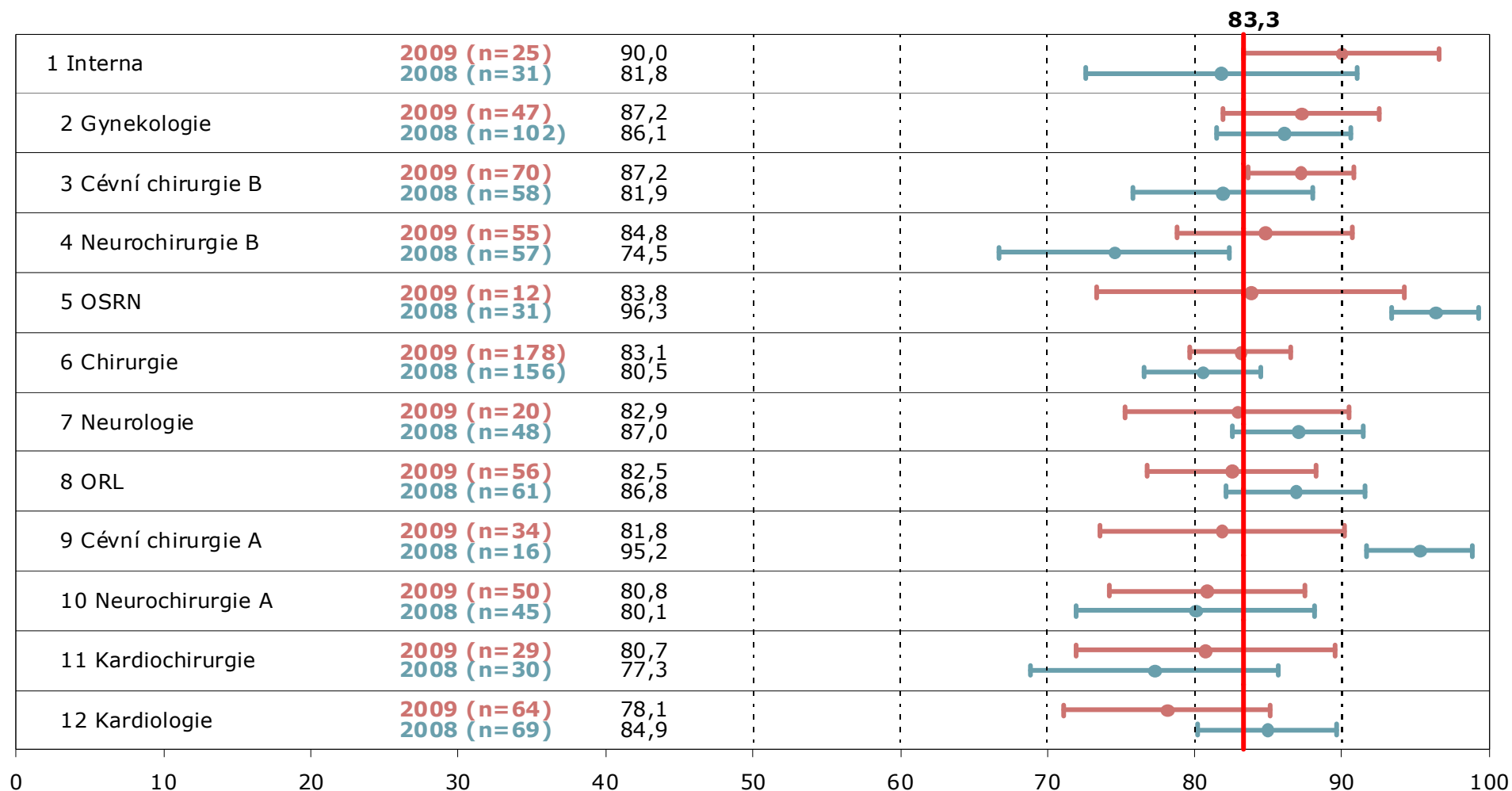
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice na Homolce: Koordinace a integrace péče

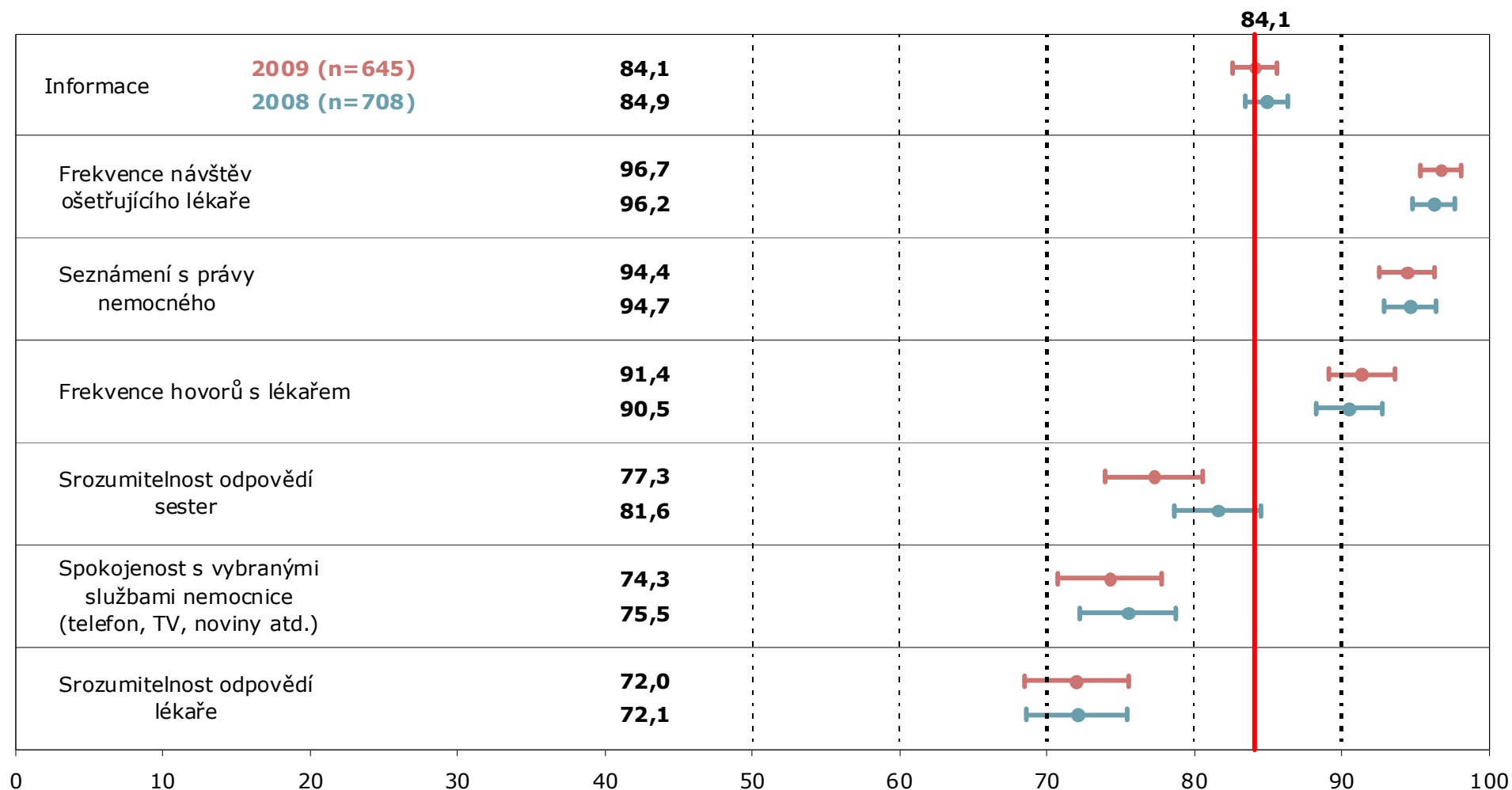
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Informace, komunikace

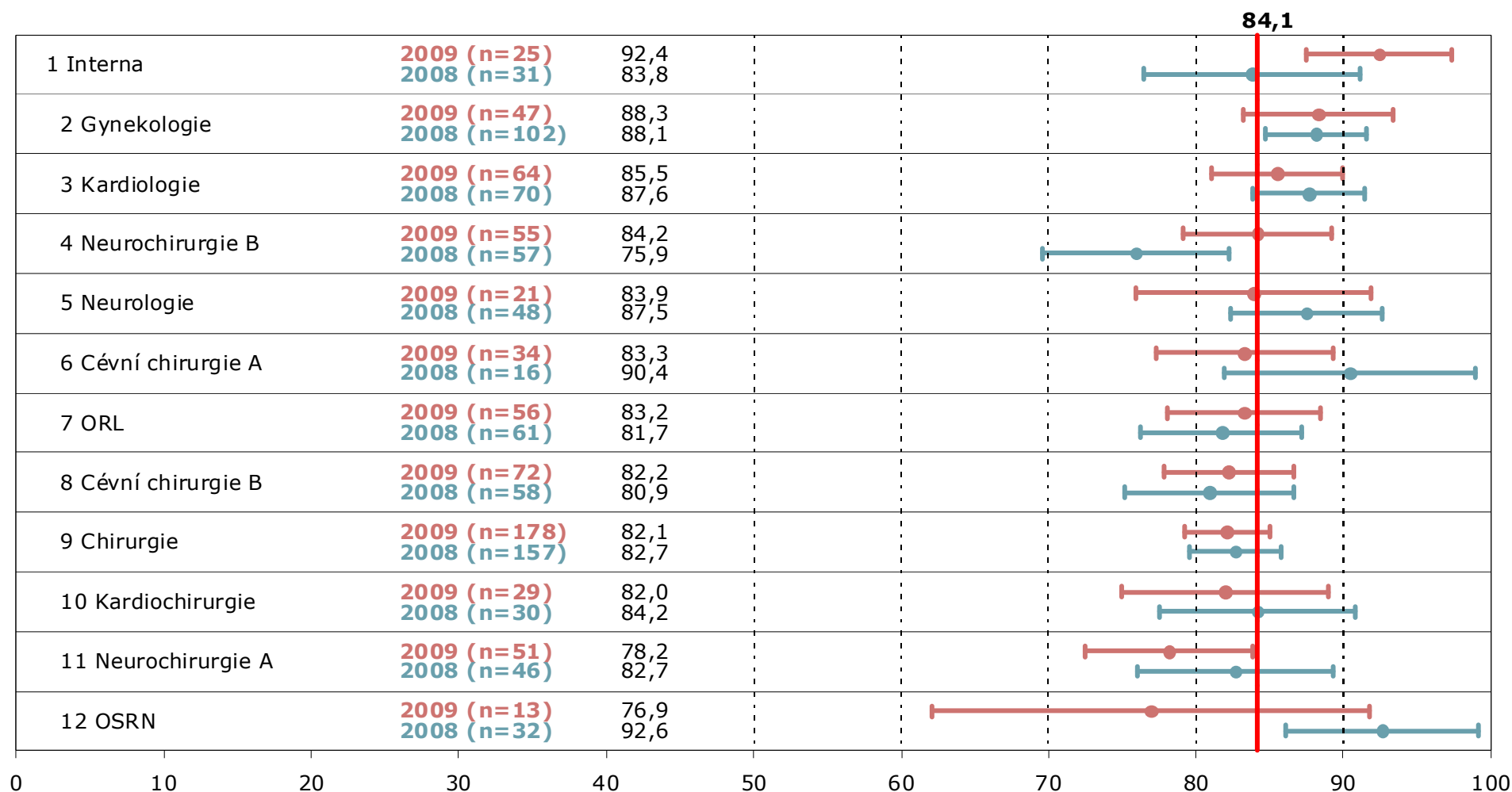
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice na Homolce: Informace, komunikace

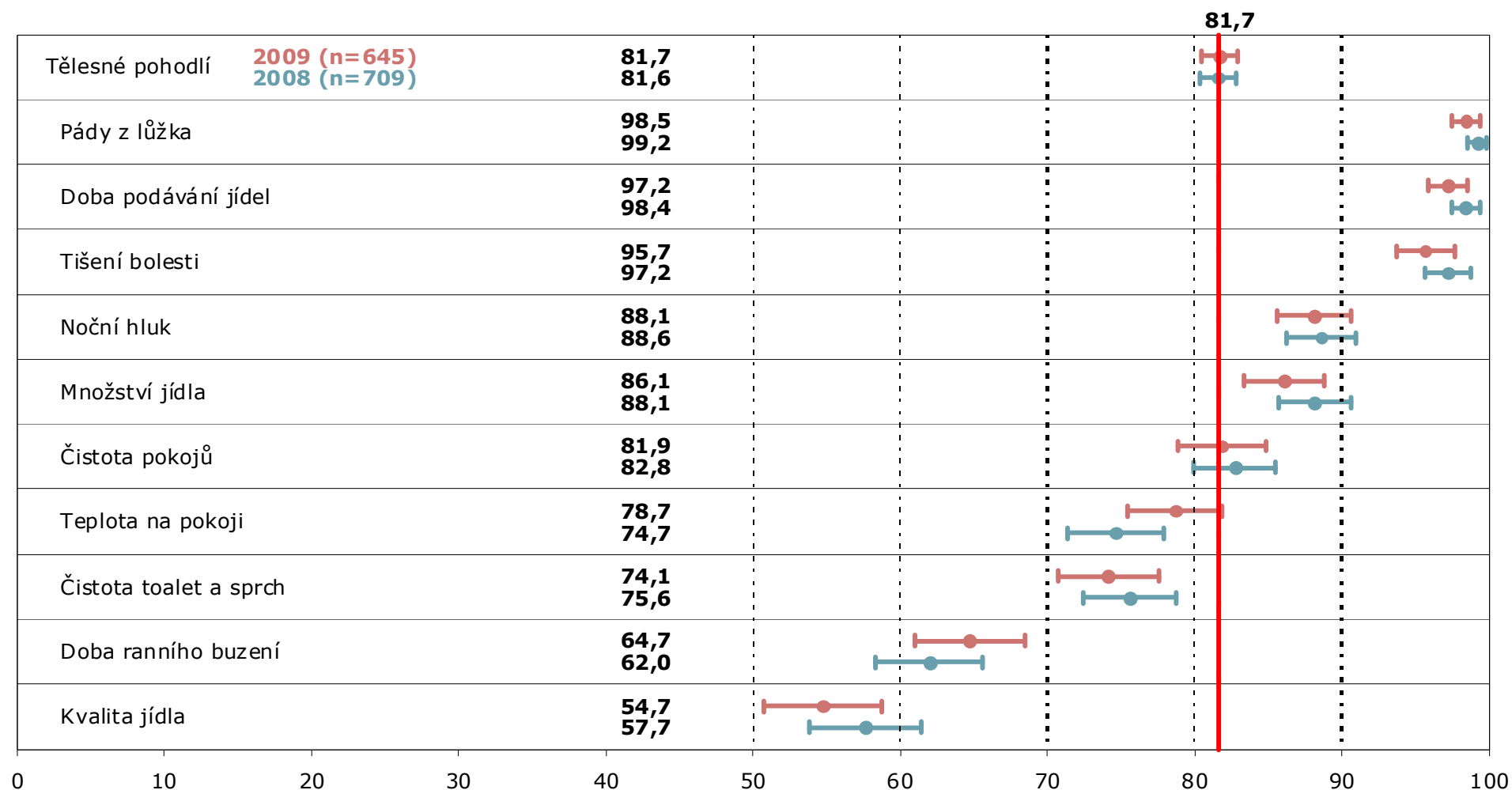
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Tělesné pohodlí

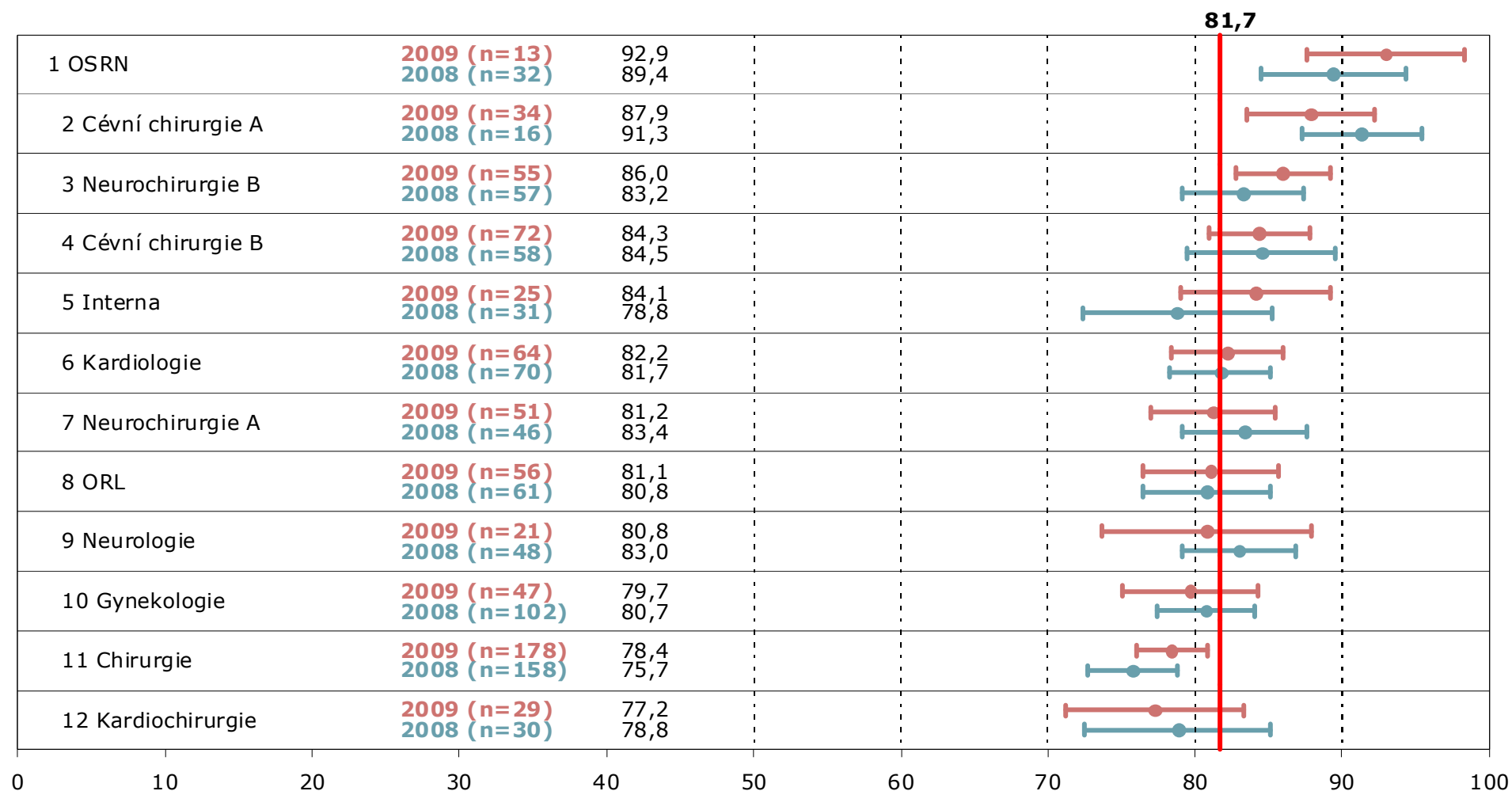
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice na Homolce: Tělesné pohodlí

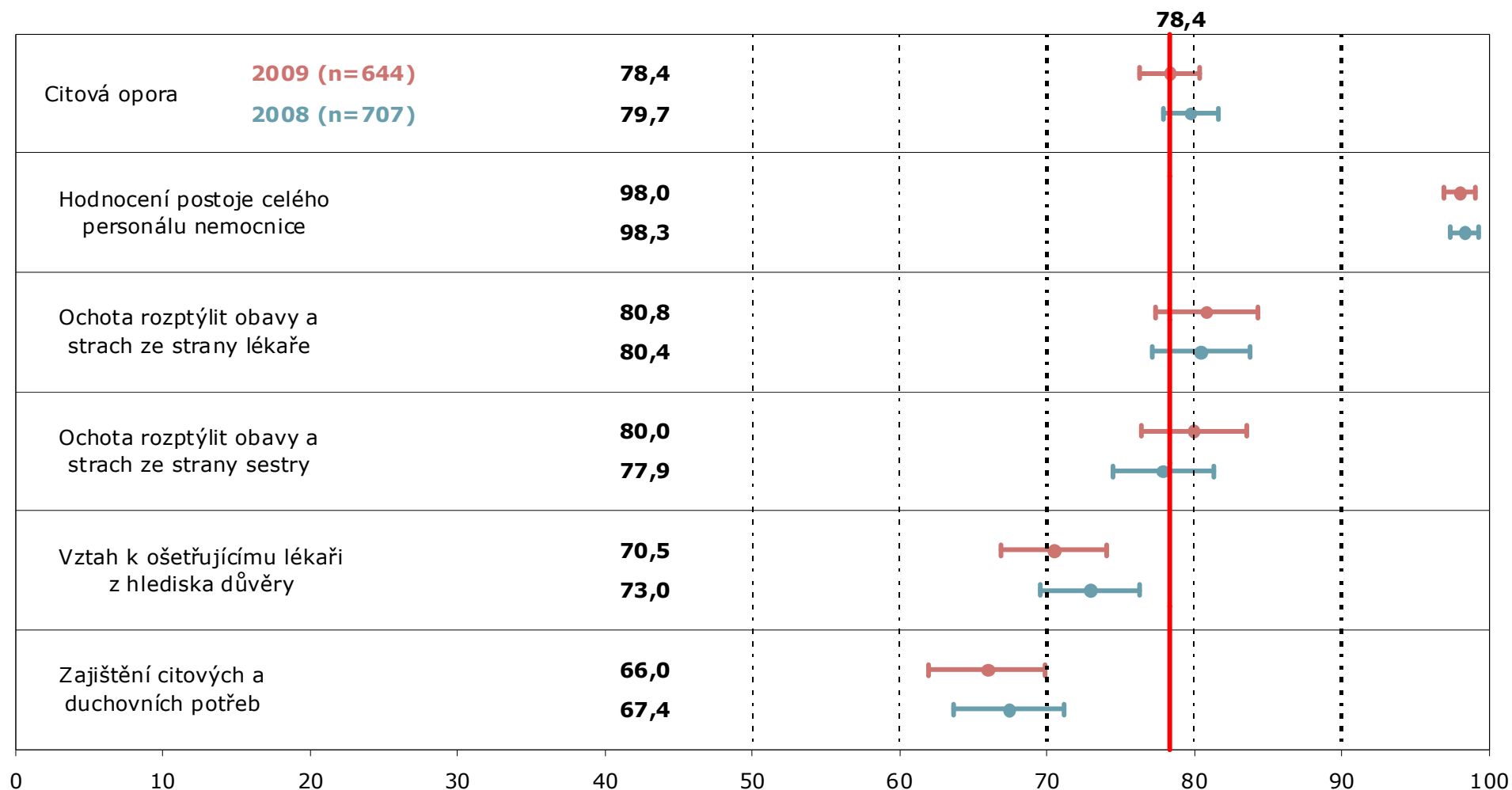
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Citová opora

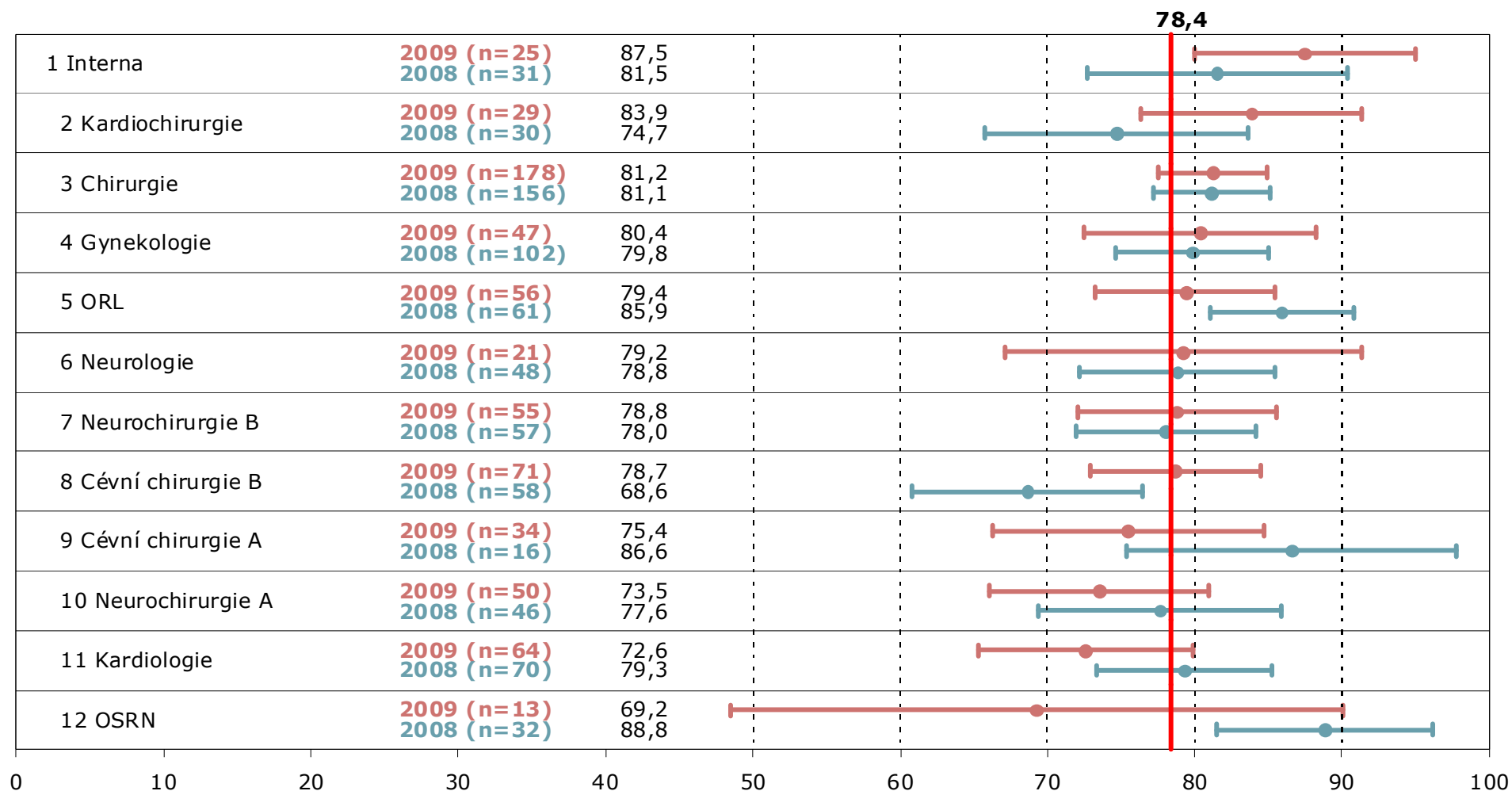
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice na Homolce: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Zapojení rodiny

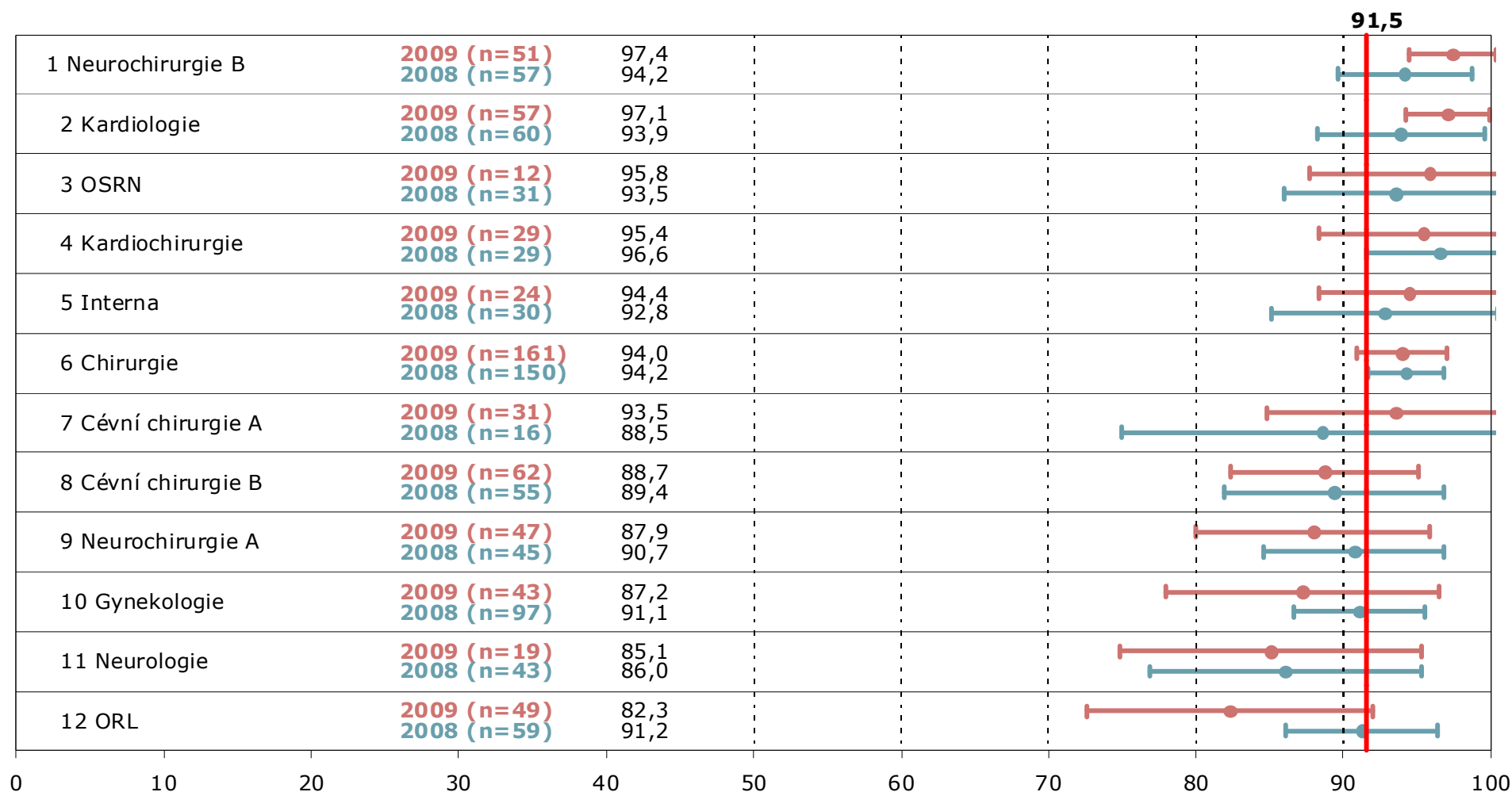
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice na Homolce: Zapojení rodiny

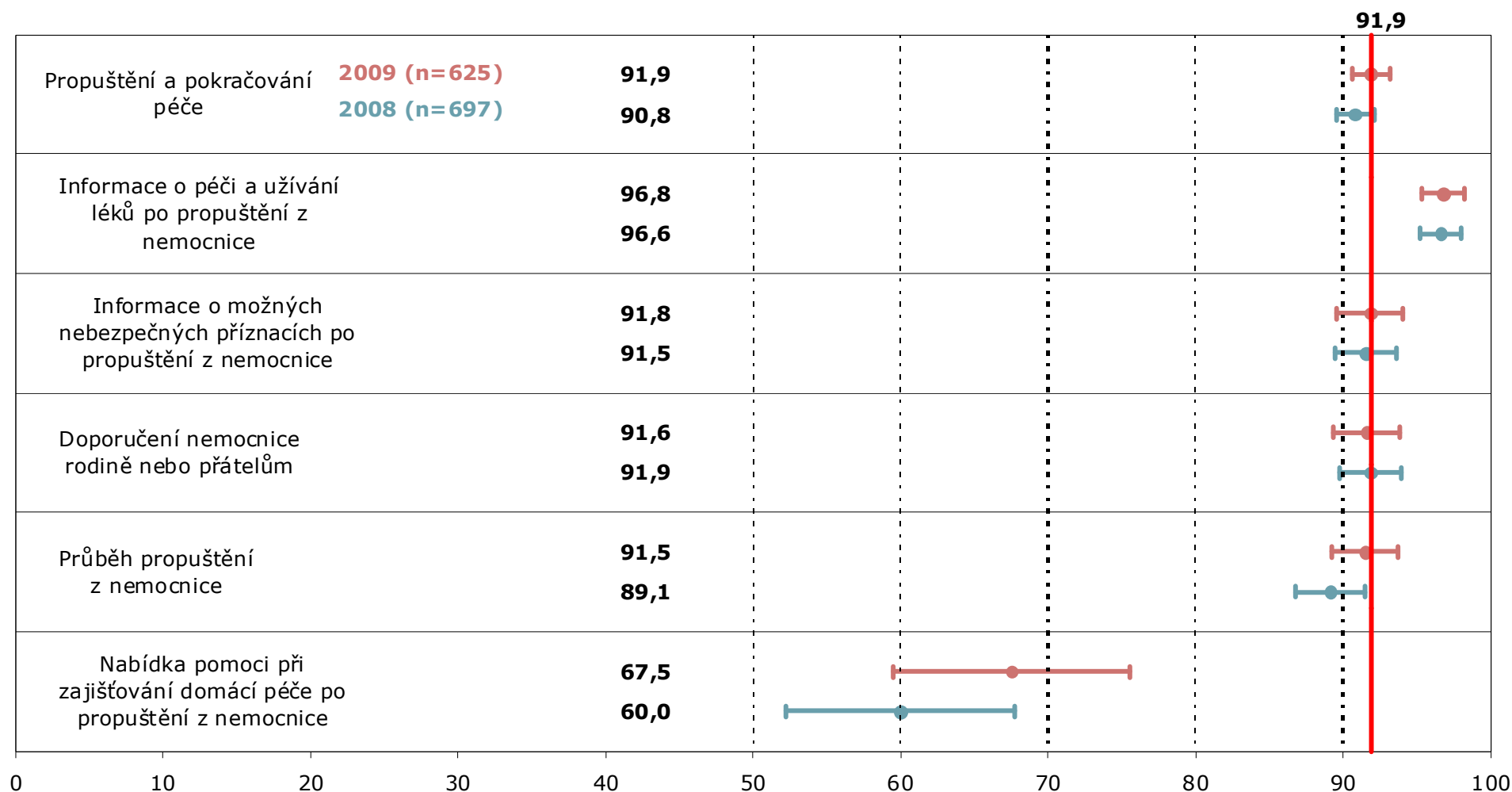
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Propuštění a pokračování péče

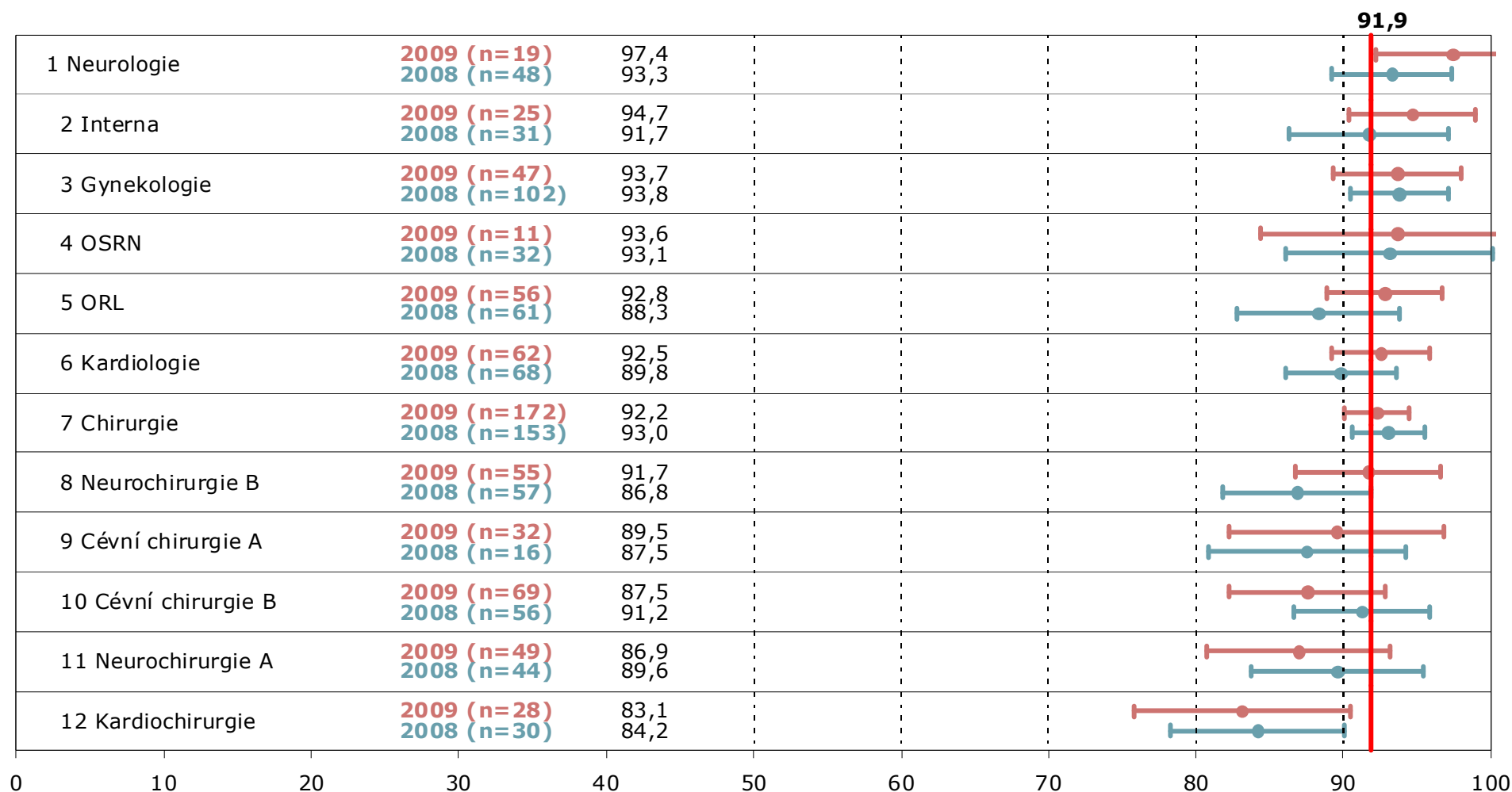
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice na Homolce: Propoštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Cévní chirurgie A			-			+			
Cévní chirurgie B			-						
Kardiochirurgie									-
Kardiologie				-			-		
Neurochirurgie A					-				
Neurochirurgie B		-				+			
OSRN			-			+			
Neurologie									
Chirurgie			+			-			
Gynekologie		+							
ORL		-						-	
Interna	+	+			+				

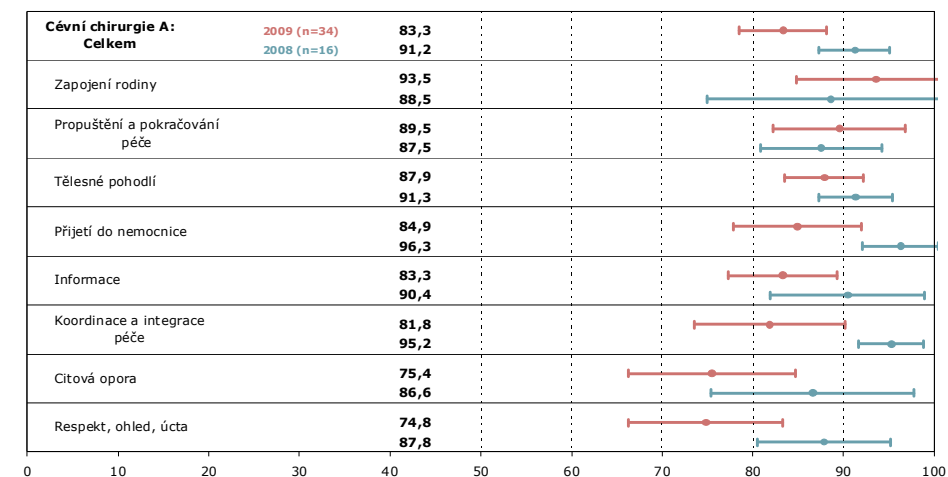
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Nemocnice na Homolce: Dynamika spokojenosti

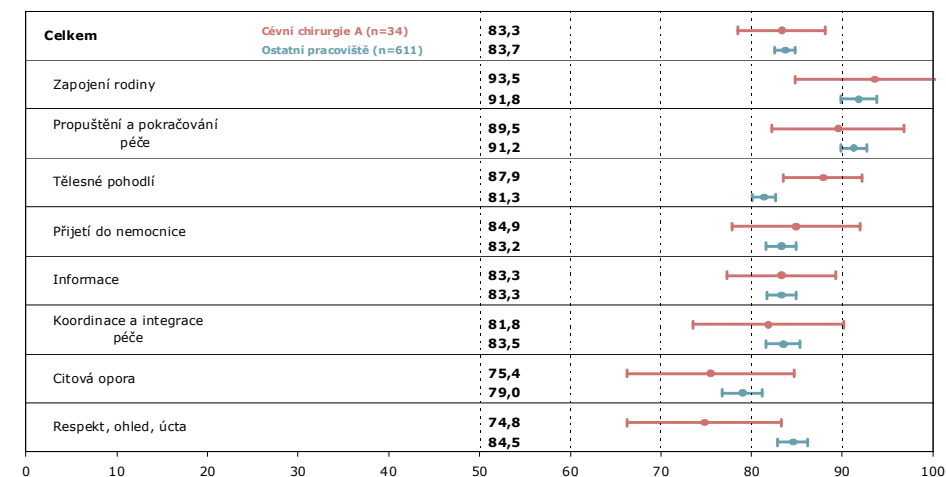
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

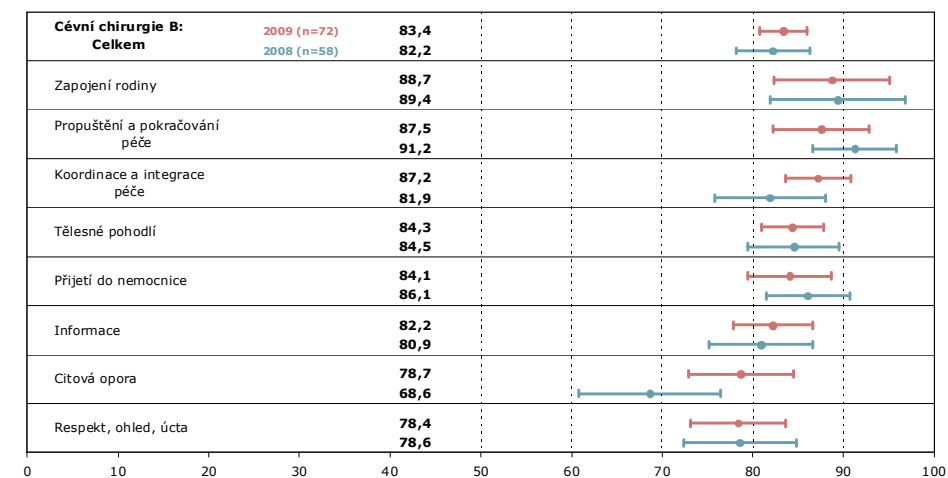
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Dynamika spokojenosti

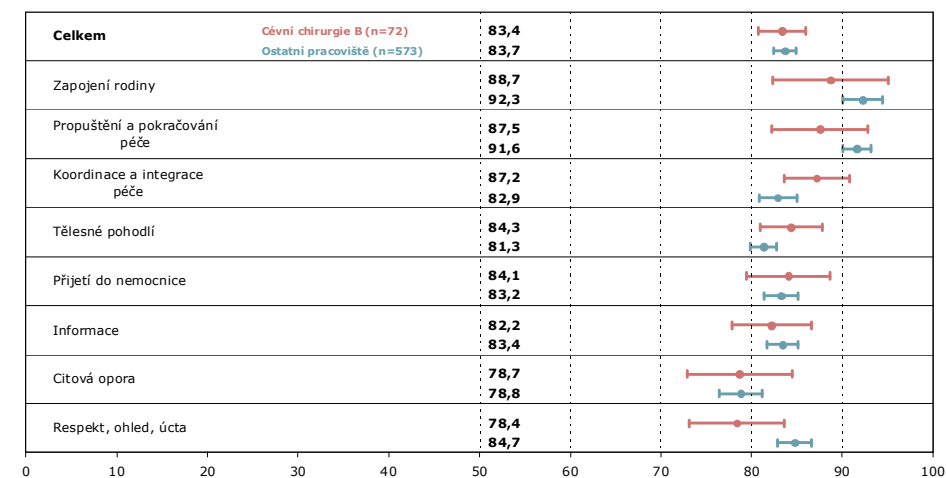
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

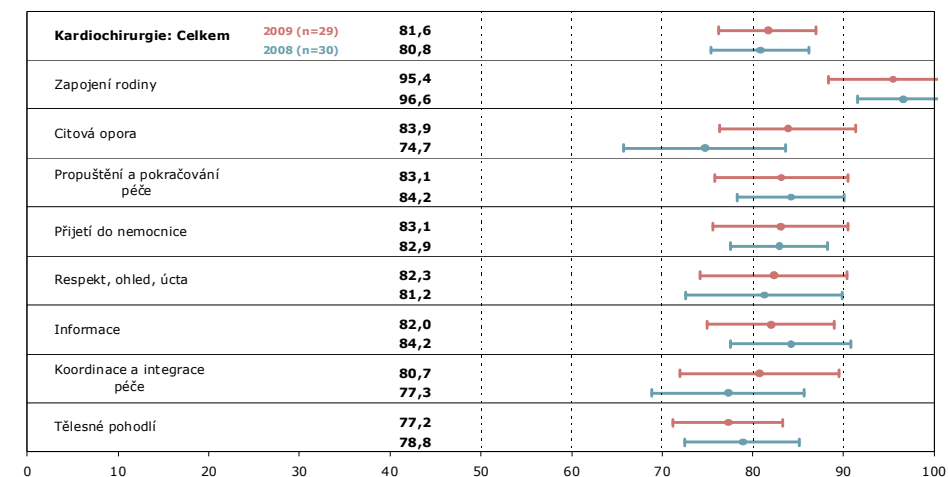


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice na Homolce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Nemocnice na Homolce: Dynamika spokojenosti

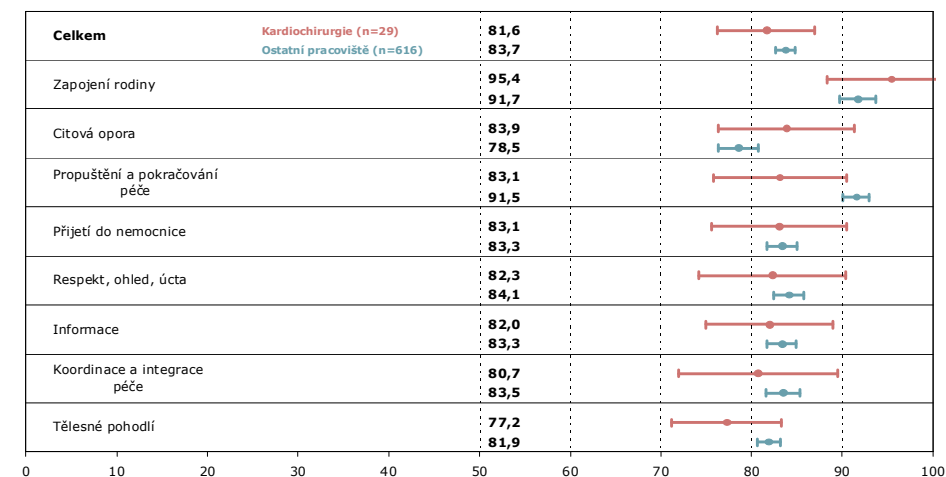
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

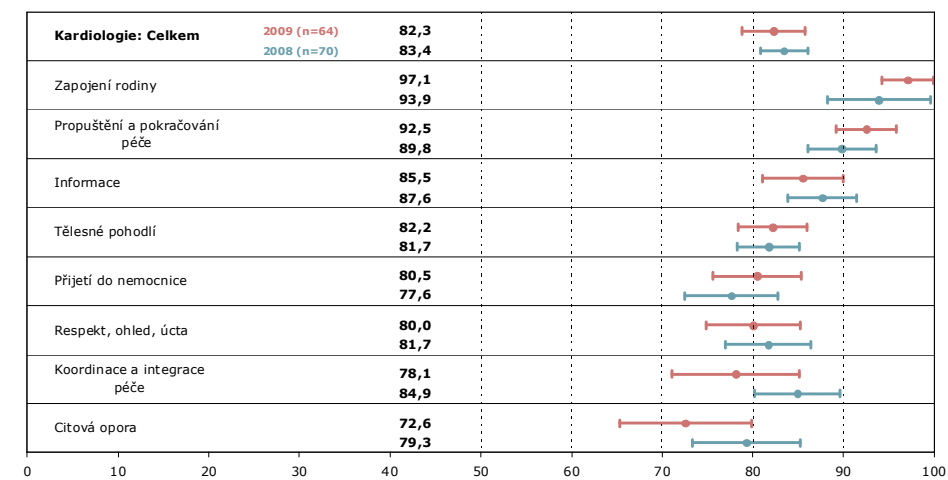
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Dynamika spokojenosti

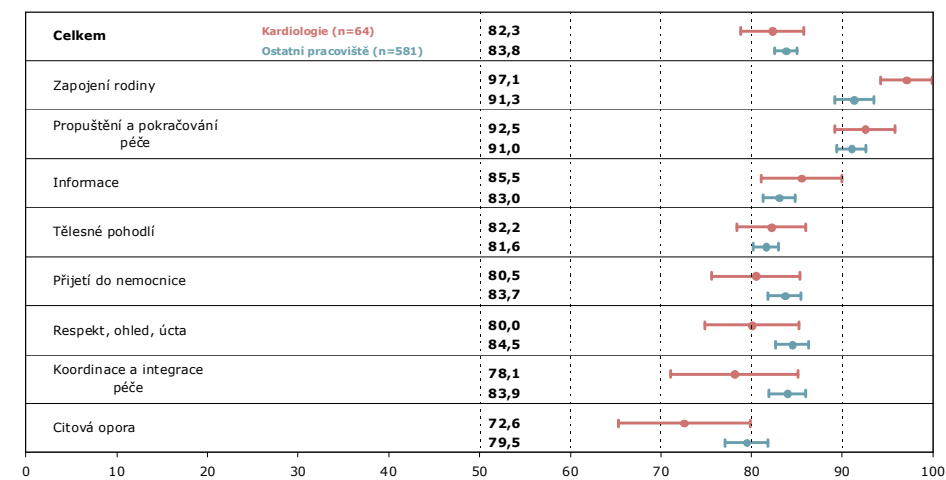
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

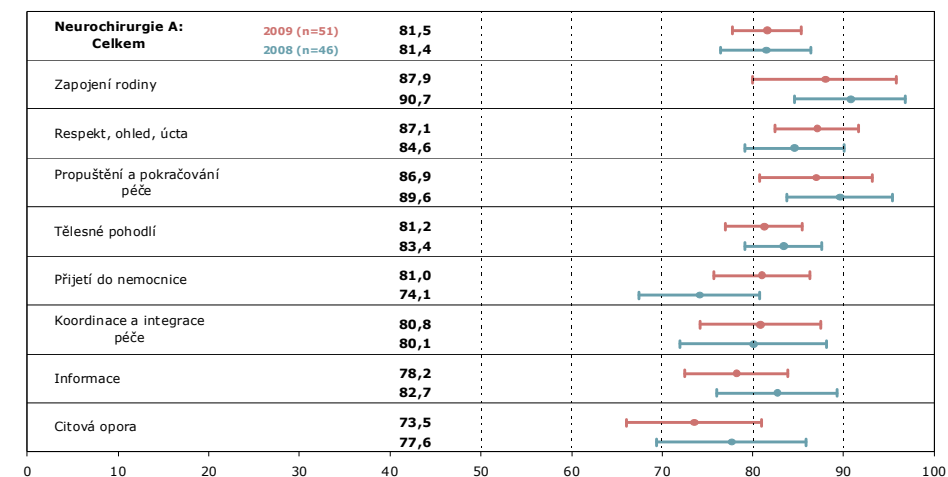


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice na Homolce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Nemocnice na Homolce: Dynamika spokojenosti

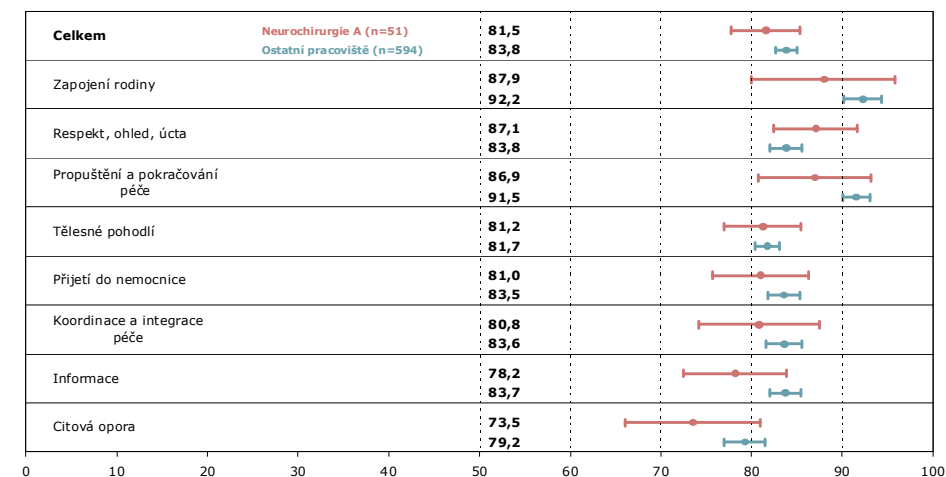
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

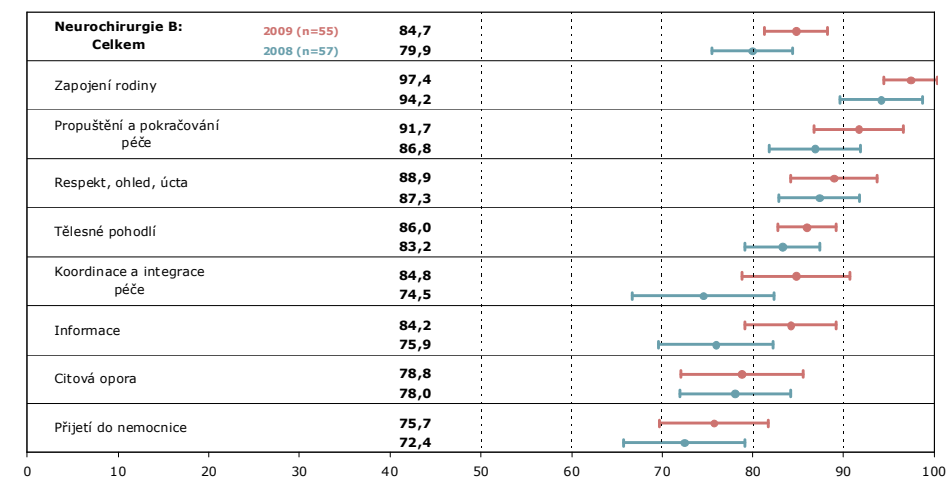
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Dynamika spokojenosti

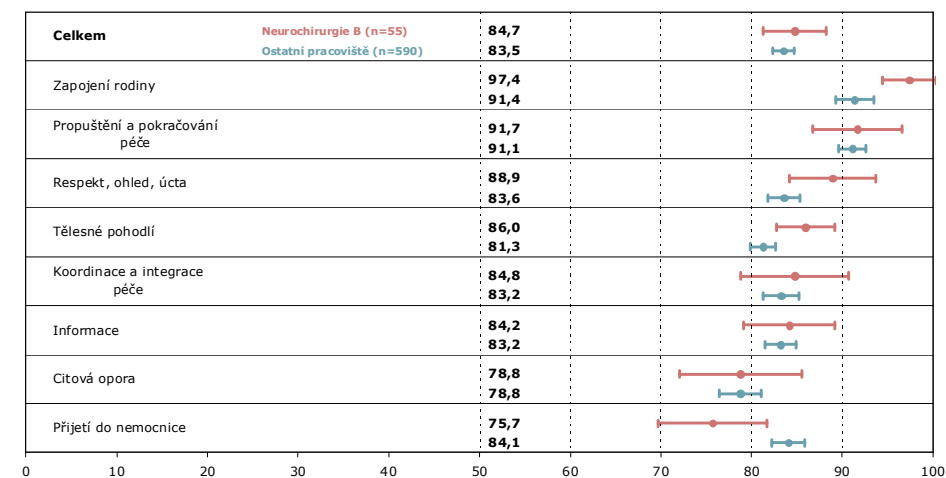
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

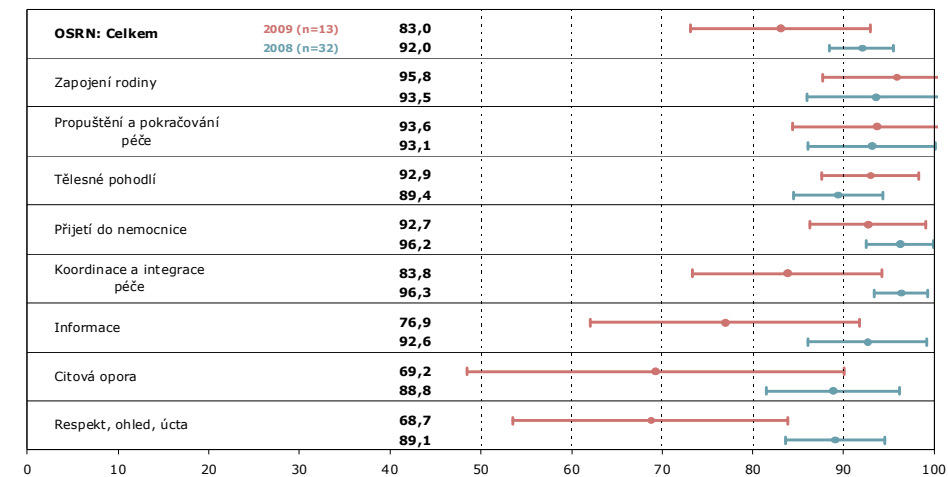


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice na Homolce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Nemocnice na Homolce: Dynamika spokojenosti

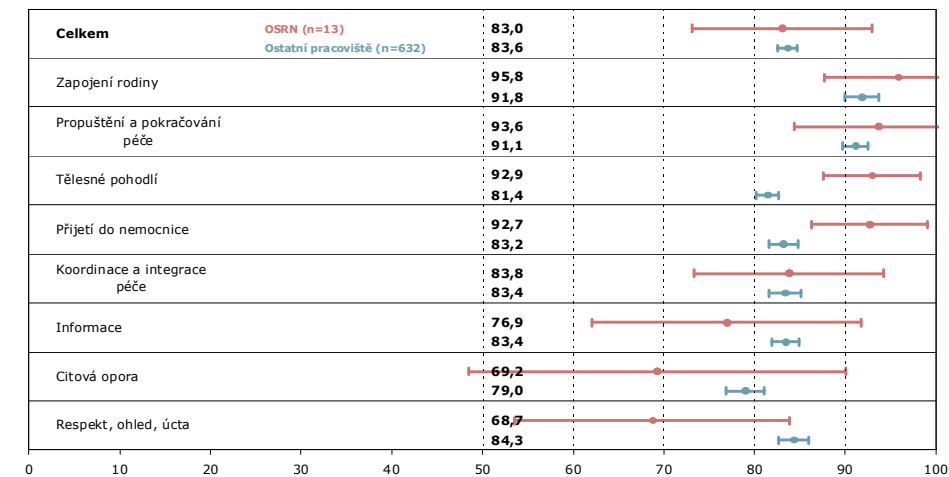
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

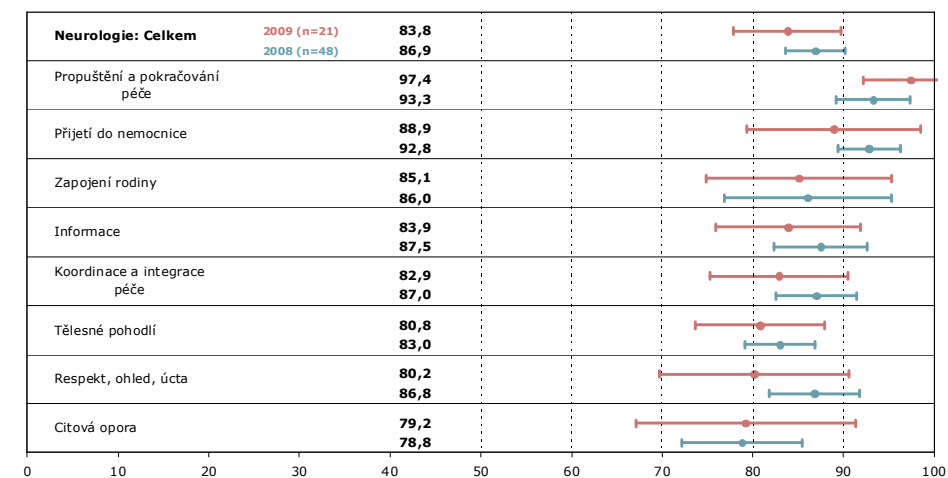
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Dynamika spokojenosti

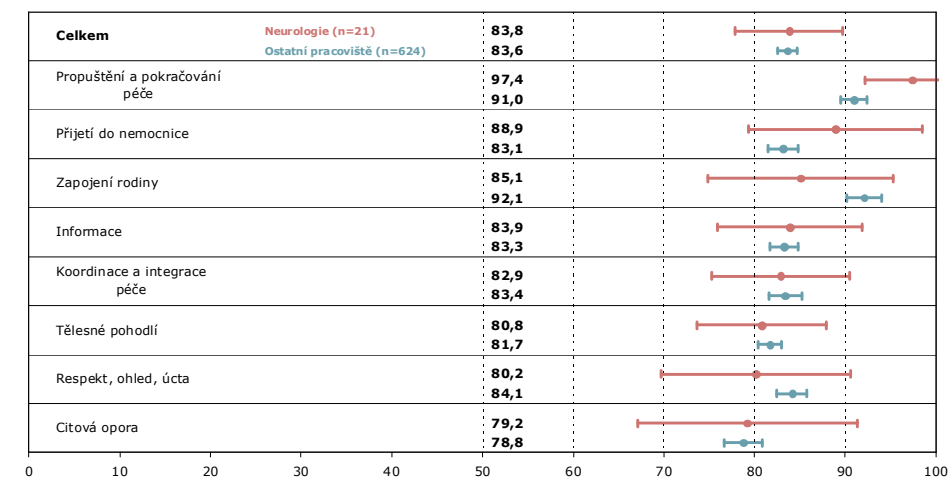
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

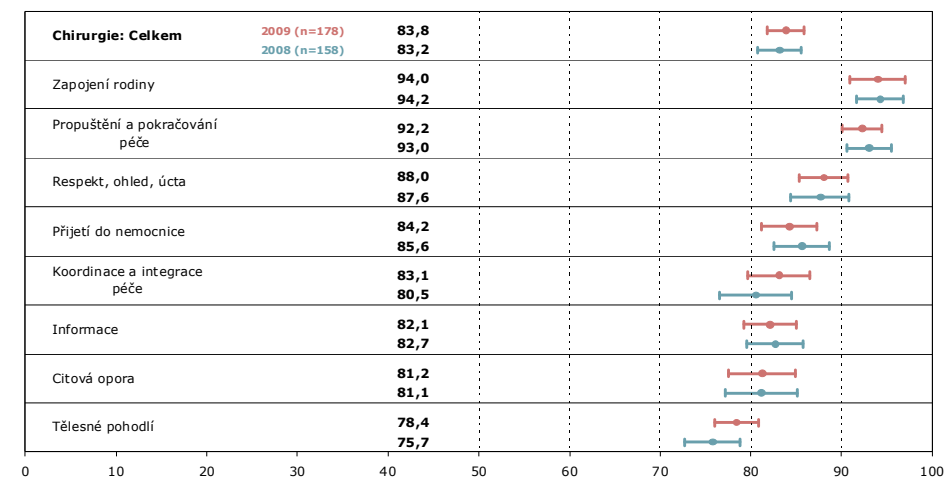


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice na Homolce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Nemocnice na Homolce: Dynamika spokojenosti

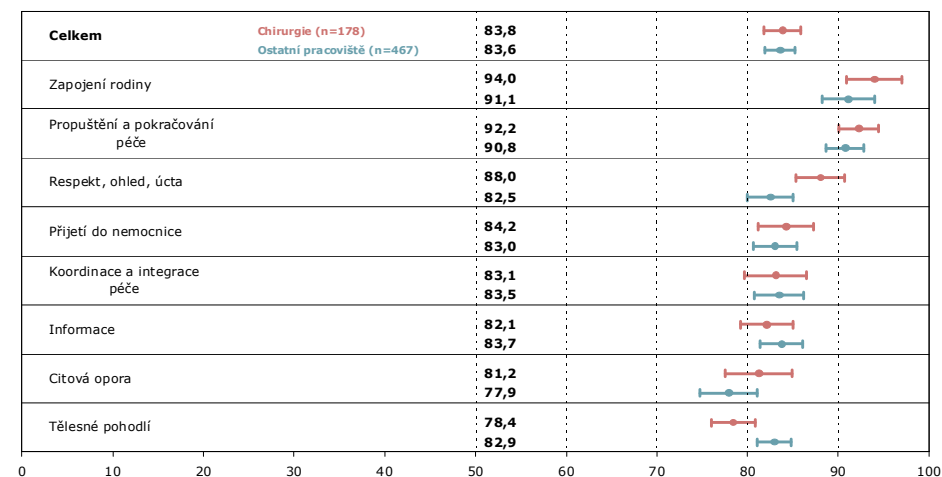
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

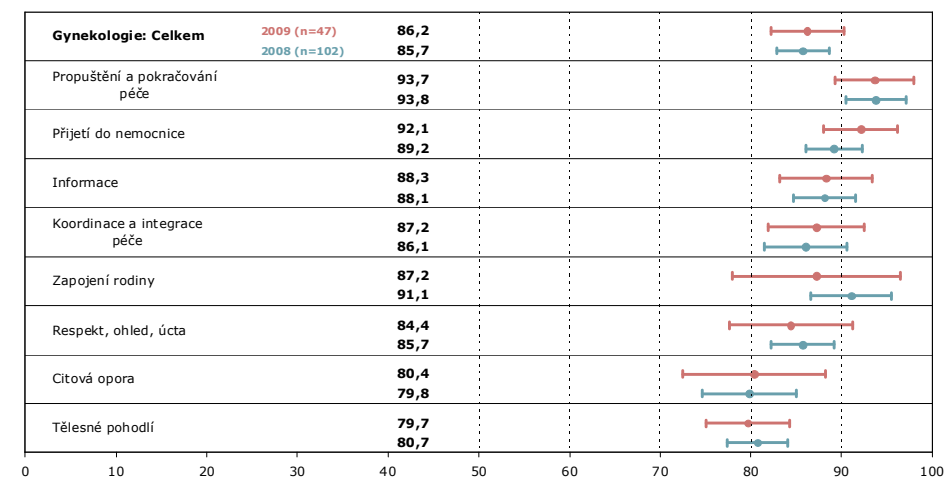
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Dynamika spokojenosti

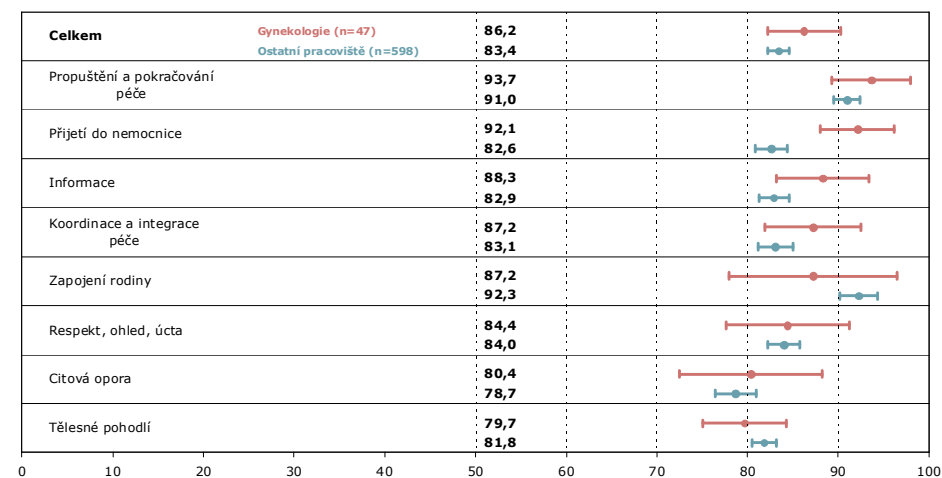
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

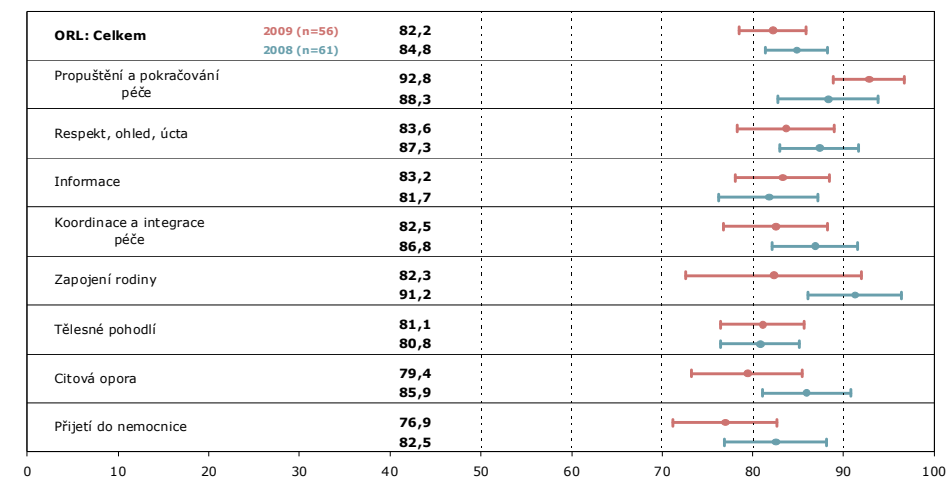


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice na Homolce, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Nemocnice na Homolce: Dynamika spokojenosti

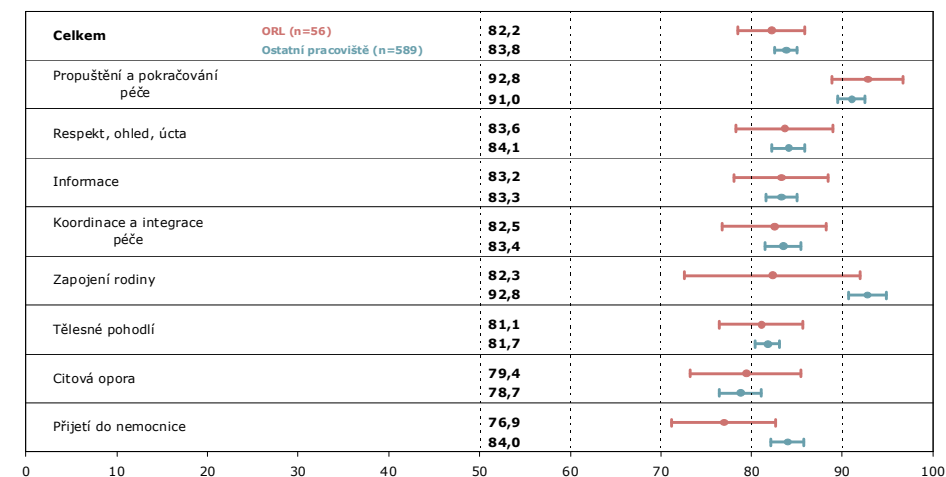
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

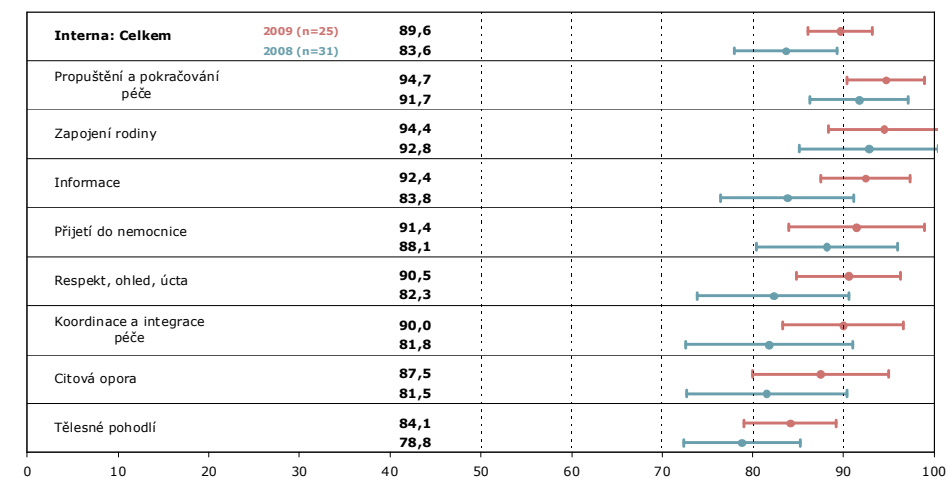
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Dynamika spokojenosti

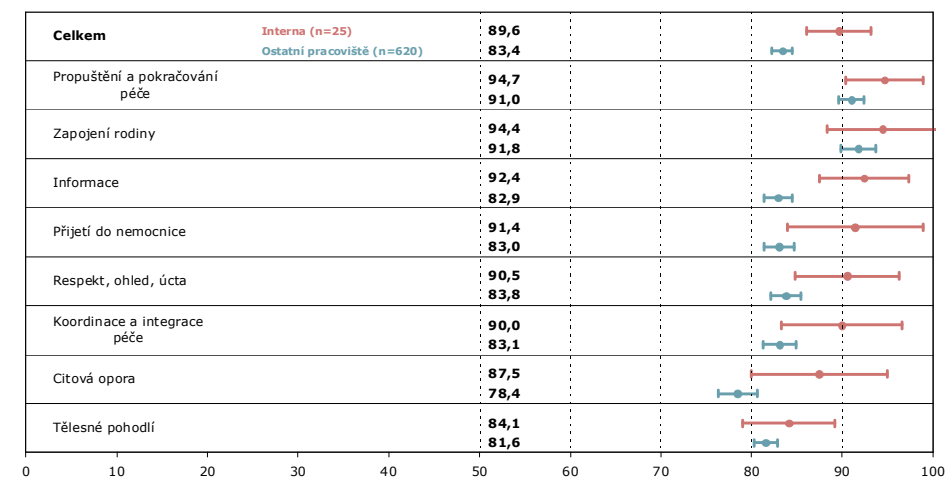
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



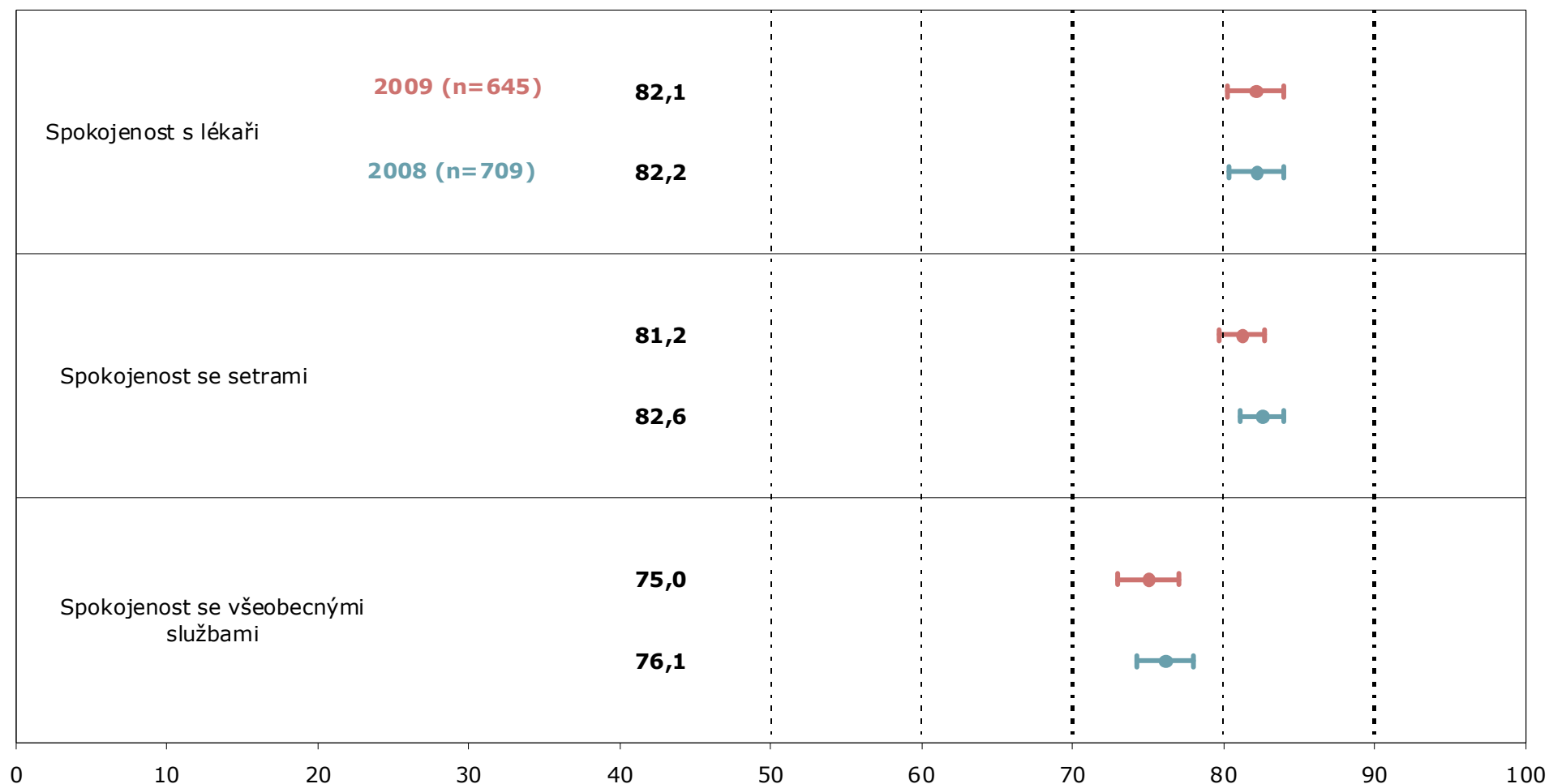
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice na Homolce, 2010



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Nemocnice na Homolce: Souhrnná spokojenost

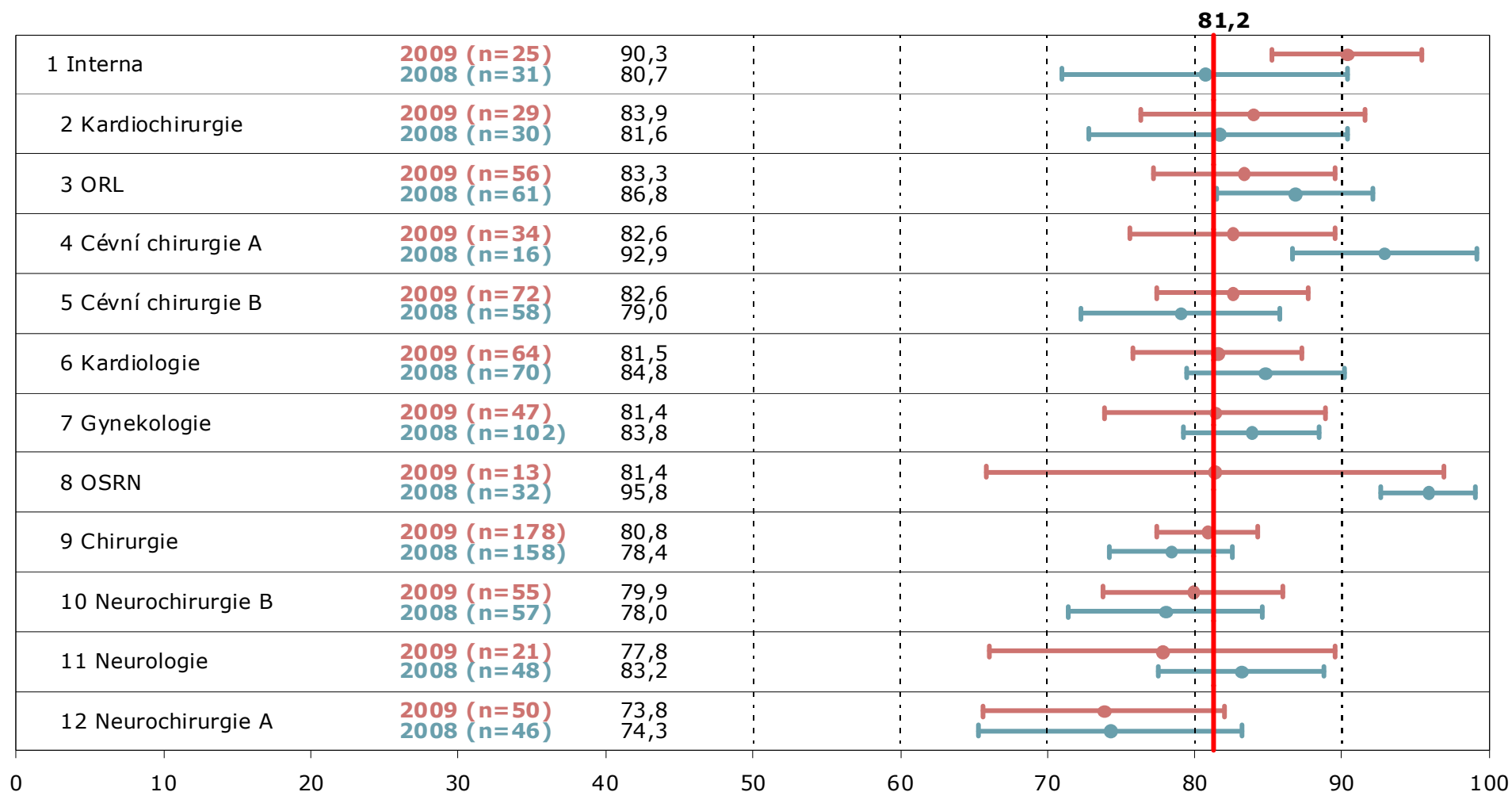
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice na Homolce: Spokojenost se sestrami

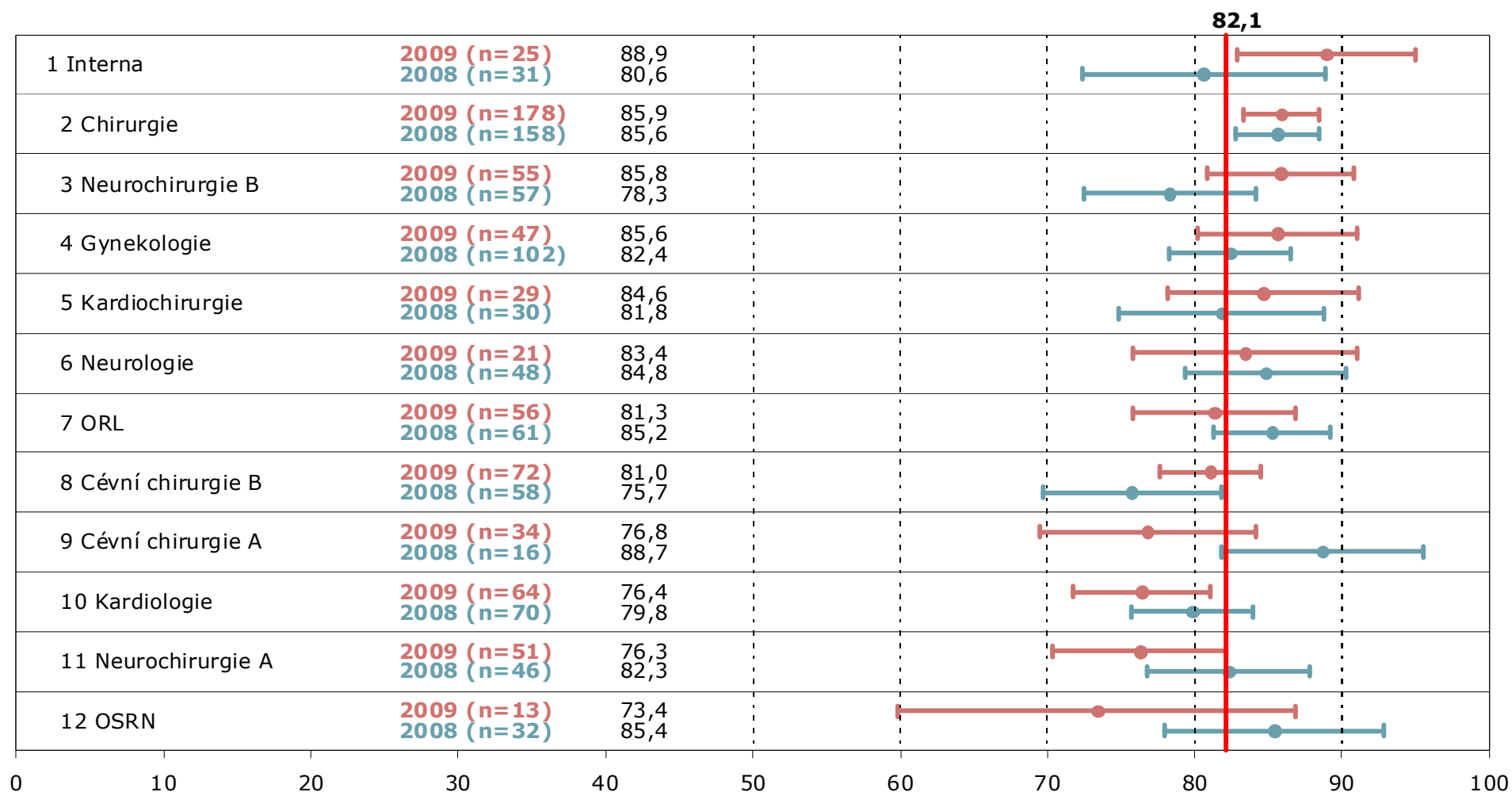
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Spokojenost s lékaři

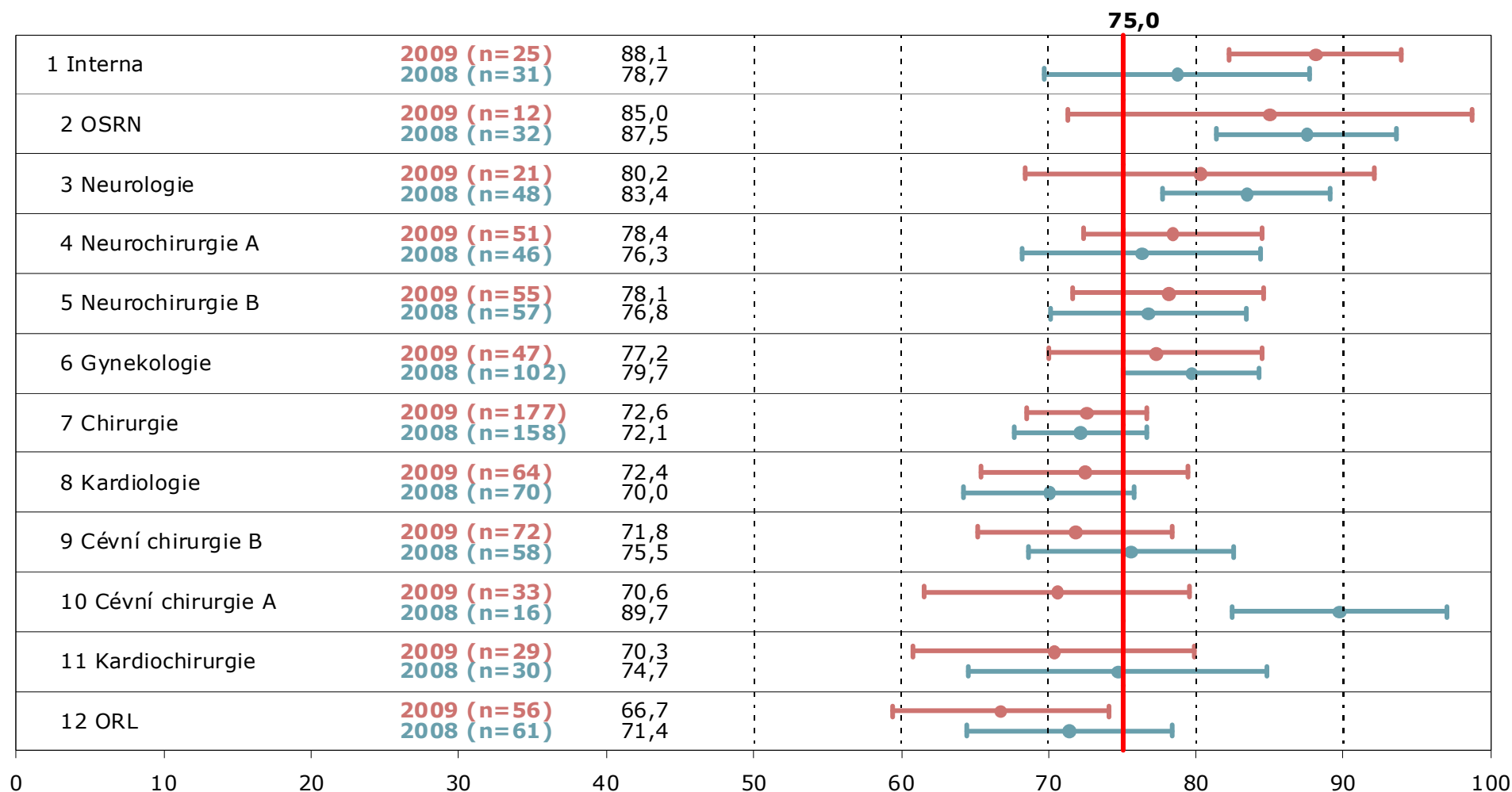
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Homolka: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 Interna	25	89,6	86,1	93,2
2 Gynekologie	47	86,2	82,2	90,2
3 Neurochirurgie B	55	84,7	81,3	88,2
4 Chirurgie	178	83,8	81,8	85,9
5 Neurologie	21	83,8	77,9	89,8
6 Cévní chirurgie B	72	83,4	80,7	86,0
7 Cévní chirurgie A	34	83,3	78,5	88,1
8 OSRN	13	83,0	73,1	93,0
9 Kardiologie	64	82,3	78,8	85,7
10 ORL	56	82,2	78,5	85,9
11 Kardiochirurgie	29	81,6	76,3	87,0
12 Neurochirurgie A	51	81,5	77,8	85,3



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠT

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice na Homolce, 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
Cévní chirurgie A								
Cévní chirurgie B								
Kardiochirurgie		-						
Kardiologie							-	
Neurochirurgie A						-		
Neurochirurgie B	-			-			-	
OSRN							+	
Neurologie							+	
Chirurgie		+				+		
Gynekologie	+			+			+	+
ORL	-	-						-
Interna	+						+	

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice na Homolce, 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
Cévní chirurgie A	-	-					
Cévní chirurgie B	-	-		-			
Kardiochirurgie			-				
Kardiologie						-	
Neurochirurgie A							
Neurochirurgie B							
OSRN	-	-	-				
Neurologie				-			
Chirurgie	+	+			+		
Gynekologie			+				
ORL							
Interna					+		

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled stat. 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 - Nemocnice na Homolce, 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
Cévní chirurgie A								
Cévní chirurgie B				+	+			
Kardiochirurgie							-	
Kardiologie	-			-				
Neurochirurgie A								
Neurochirurgie B								
OSRN		-						
Neurologie								
Chirurgie					-		+	
Gynekologie							+	
ORL								
Interna						+		

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice na Homolce, 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
Cévní chirurgie A							
Cévní chirurgie B							
Kardiochirurgie							
Kardiologie		+		-			
Neurochirurgie A	-		-		-		
Neurochirurgie B							
OSRN							
Neurologie							
Chirurgie		-					
Gynekologie							
ORL							
Interna	+	+					

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice na Homolce, 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
Cévní chirurgie A	+	+									
Cévní chirurgie B				+							
Kardiochirurgie		-			-						-
Kardiologie							+				
Neurochirurgie A			-	-		+					
Neurochirurgie B	+				+	+				+	
OSRN	+			+							
Neurologie											
Chirurgie	-			-	-					-	
Gynekologie								-	-		
ORL						-					
Interna											

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice na Homolce, 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
Cévní chirurgie A						
Cévní chirurgie B						
Kardiochirurgie						
Kardiologie	-	-				
Neurochirurgie A						
Neurochirurgie B			-			
OSRN					-	
Neurologie						
Chirurgie						
Gynekologie						
ORL						
Interna				+		

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Cévní chirurgie A				
Cévní chirurgie B			-	
Kardiochirurgie				
Kardiologie			+	
Neurochirurgie A				
Neurochirurgie B			+	
OSRN				
Neurologie		-		
Chirurgie				
Gynekologie				
ORL	-	-	-	
Interna				

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled stat. 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 - Nemocnice na Homolce, 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
Cévní chirurgie A						
Cévní chirurgie B						
Kardiochirurgie	-	-			-	
Kardiologie						
Neurochirurgie A						-
Neurochirurgie B						
OSRN			-			
Neurologie						
Chirurgie						
Gynekologie						
ORL					-	
Interna						

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



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	5,4%	35	4,7%	33	5,0%	68
	Neplánovaně, jako akutní případ	12,8%	83	10,1%	71	11,4%	154
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	78,9%	510	82,1%	582	80,6%	1 092
	Byl(a) jsem převezten(a) odjinud	22,8%	145	21,1%	155	3,0%	41
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	3,8%	19	7,0%	41	5,5%	60
	Nečekal(a) jsem	14,2%	72	12,8%	74	13,4%	146
	2-3 dny	6,1%	31	4,7%	27	5,4%	59
	Do jednoho týdne	10,9%	55	13,2%	77	12,1%	132
	Do jednoho měsíce	44,6%	227	41,3%	241	42,9%	468
	Do půl roku	18,3%	93	18,5%	108	18,4%	201
	Do roka	0,8%	4	1,3%	8	1,1%	12
	Do dvou let	0,2%	1	0,1%	1	0,1%	1
	Více než dva roky	0,2%	1	0,1%	1	0,1%	1
	Nevím	1,0%	5	1,2%	7	1,1%	12
Total		100,0%	510	100,0%	582	100,0%	1 092

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	3,0%	15	4,0%	23	3,5%	38
	Ne	87,1%	442	84,4%	491	85,6%	933
	Ano, jednou	9,5%	48	9,8%	57	9,2%	104
	Ano, 2-3x	1,2%	6	1,0%	6	1,1%	12
	Ano, 4x nebo vícekrát	0,2%	1	0,2%	1	0,1%	1
	Nevím	0,1%	1	0,7%	4	0,4%	5
Total		100,0%	510	100,0%	582	100,0%	1 092

		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	3,1%	16	4,3%	25	3,8%	41
	Příliš dlouhá	4,2%	21	3,7%	21	3,9%	43
	Tak akorát	60,4%	308	55,6%	324	57,9%	632
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	27,9%	142	30,3%	176	29,2%	318
	Nevím	4,4%	22	6,1%	35	5,3%	58
Total		100,0%	510	100,0%	582	100,0%	1 092

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	8,9%	45	9,4%	55	9,2%	100
	Ano	7,8%	40	8,0%	47	7,9%	86
	Ne	82,8%	424	82,6%	480	82,9%	906
Total		100,0%	510	100,0%	582	100,0%	1 092

		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 mne:	Neuvedeno	2,6%	17	1,3%	9	1,9%	26
	Velmi dobře a profesionálně	84,3%	544	87,6%	621	86,0%	1 165
	Průměrně	12,3%	80	10,0%	71	11,1%	151
	Velmi špatně	0,6%	2	0,7%	5	0,6%	8
	Nevzpomínám si	0,3%	2	0,4%	3	0,4%	5
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvédeno	2,1%	13	1,4%	10	1,7%	23
	Ano	85,4%	551	85,4%	606	85,4%	1 157
	Ano, v omezené míře	10,8%	70	10,5%	75	10,7%	145
	Ne, sčkoliv jsem je žádal(a)	0,7%	5	0,7%	5	0,7%	10
	Ne, nezástali(a) jsem informace	1,0%	6	1,9%	14	1,5%	20
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čeka/a na uložení na lůžko?	Neuvédeno	2,2%	14	1,0%	7	1,6%	22
	Do 15 minut	40,9%	264	45,8%	325	43,5%	589
	Méně než 1 hodinu	32,9%	213	27,5%	195	30,1%	408
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	15,5%	100	15,7%	111	15,6%	211
	Dvě a více hodin	6,7%	43	8,4%	60	7,6%	103
	Nepamatuji si	1,7%	11	1,5%	10	1,6%	21
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zakroužkujte, jak byste ozhámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvédeno	7,8%	50	4,4%	31	6,0%	82
	1=nejlepší známka	61,2%	395	63,8%	452	62,5%	847
	2	23,6%	152	23,7%	168	23,6%	320
	3	5,5%	36	6,2%	44	5,9%	80
	4	1,0%	7	0,7%	5	0,9%	12
	5=nejhorší známka	0,8%	5	1,2%	9	1,0%	14
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvédeno	3,4%	22	1,6%	11	2,4%	33
	Ne	85,1%	550	87,2%	619	86,2%	1 169
	Ano, hluk ostatních pacientů	8,8%	57	8,9%	63	8,9%	120
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1,2%	8	0,3%	2	0,8%	10
	Ano, hluk zvenčí	1,4%	9	1,9%	14	1,7%	23
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvédeno	1,9%	12	0,2%	1	1,0%	14
	Velmi spokojen(a)	80,3%	521	82,6%	586	81,5%	1 107
	Spíše spokojen(a)	17,0%	110	16,2%	115	16,6%	225
	Spíše nespokojen(a)	0,5%	3	0,9%	6	0,7%	10
	Velmi nespokojen(a)	0,2%	1	0,1%	1	0,2%	2
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvédeno	1,8%	12	0,3%	2	1,0%	14
	Velmi spokojen(a)	72,4%	468	74,7%	530	73,6%	998
	Spíše spokojen(a)	23,5%	152	21,8%	155	22,6%	306
	Spíše nespokojen(a)	1,6%	10	1,8%	13	1,7%	23
	Velmi nespokojen(a)	0,2%	1	0,5%	3	0,3%	5
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	0,4%	3	0,9%	6	0,7%	9
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	2,0%	13	0,7%	5	1,4%	18
	Ano	77,1%	498	74,1%	525	75,5%	1 023
	Spíše ano	16,4%	106	18,3%	129	17,4%	235
	Spíše ne	3,2%	21	5,5%	39	4,4%	60
	Ne	1,2%	8	1,4%	10	1,3%	18
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	2,0%	13	0,9%	7	1,5%	20
	Ano	63,0%	407	60,0%	428	61,6%	835
	Spíše ano	20,2%	130	21,3%	151	20,8%	282
	Spíše ne	10,1%	65	11,7%	83	10,9%	148
	Ne	4,0%	26	4,0%	29	4,0%	55
	Nevím	0,6%	4	1,1%	11	1,1%	16
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	12,8%	82	4,5%	32	8,4%	114
	Ano	75,9%	490	85,1%	603	80,7%	1 093
	Spíše ano	2,0%	13	2,5%	17	2,2%	30
	Spíše ne	0,6%	4	0,2%	2	0,4%	5
	Ne	1,6%	10			0,8%	10
	Nevím	7,2%	47	7,7%	55	7,5%	101
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	3,3%	22	1,3%	9	2,3%	31
	Velmi dobrá	51,1%	330	53,9%	382	52,5%	712
	Spíše dobrá	39,3%	254	35,5%	252	37,3%	506
	Spíše špatná	2,2%	14	3,1%	22	2,6%	36
	Velmi špatná	0,7%	5	1,0%	7	0,9%	12
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	3,3%	22	5,3%	37	4,4%	59
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	3,2%	21	2,6%	18	2,9%	39
	Ano	34,9%	225	29,9%	212	32,3%	437
	Ne	57,6%	372	60,4%	428	59,1%	800
	Nevím	4,3%	28	7,1%	51	5,8%	78
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	3,4%	22	1,7%	12	2,5%	34
	Prliš mnoho	10,7%	69	9,2%	66	9,9%	134
	Priměřeně	80,7%	521	82,7%	586	81,8%	1 108
	Prliš málo	2,4%	16	1,9%	13	2,1%	29
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	2,8%	18	4,5%	32	3,7%	50
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	3,0%	19	2,2%	16	2,6%	35
	Ano	91,6%	593	92,2%	654	92,0%	1 247
	Ne	2,6%	17	1,5%	11	2,0%	28
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	2,5%	16	4,0%	29	3,3%	45
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		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	3,7%	24	1,4%	10	2,5%	34
	Velmi spokojen(a)	68,6%	443	70,9%	502	69,8%	946
	Spíše spokojena(a)	21,4%	138	21,4%	152	21,4%	290
	Spíše nespokojena(a)	1,8%	12	1,4%	10	1,6%	22
	Velmi nespokojena(a)	0,5%	3	0,2%	2	0,3%	5
	Nevím	4,0%	26	4,7%	33	4,4%	59
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	1,7%	11	2,7%	19	2,2%	30
	Ano	1,5%	10	0,7%	5	1,1%	15
	Ne	96,6%	624	96,4%	684	96,5%	1 308
	Nevím	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	2
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	2,0%	13	3,1%	22	2,6%	35
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	72,4%	468	72,8%	516	72,6%	984
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	19,2%	124	16,2%	115	17,6%	239
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	6,4%	41	7,9%	56	7,2%	97
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	3,3%	22	4,9%	35	4,1%	56
	Ano	93,5%	604	91,5%	649	92,5%	1 253
	Ne	3,2%	20	3,6%	25	3,4%	46
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		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	3,2%	21	4,2%	30	3,8%	51
	Velmi dobrý	68,2%	440	69,9%	495	69,1%	936
	Dobry	28,4%	183	25,1%	178	26,7%	361
	Nepříliš dobrý	0,2%	1	0,7%	5	0,5%	6
	Špatný			0,1%	1	0,1%	1
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položil/a lékařů důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,5%	10	2,5%	18	2,0%	28
	Vždy	69,2%	447	67,2%	476	68,2%	923
	Většinou	26,1%	162	24,5%	173	24,8%	336
	Občas	1,4%	9	1,4%	10	1,4%	19
	Někdy	0,5%	3	0,1%	1	0,3%	4
	Neptal(a) jsem se	2,3%	15	4,3%	30	3,3%	45
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		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	4,4%	28	4,6%	32	4,5%	61
	Vždy	62,1%	401	62,3%	442	62,2%	843
	Většinou	13,2%	85	13,1%	93	13,1%	178
	Občas	1,6%	10	1,6%	11	1,6%	22
	Někdy	0,5%	3	0,5%	3	0,2%	3
	Neměla jsem strach ani obavy	18,7%	121	18,0%	127	18,3%	248
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	6,8%	44	6,8%	48	6,8%	92
	Často	4,1%	26	3,6%	25	3,8%	52
	Občas	6,5%	42	4,7%	33	5,5%	75
	Někdy	84,7%	550	84,9%	602	85,9%	1 152
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	5,5%	35	7,2%	51	6,4%	86
	Ano	86,4%	558	84,0%	595	85,1%	1 153
	Ne	8,2%	53	8,8%	62	8,5%	115
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		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	1,4%	9	2,1%	15	1,7%	24
	Vždy	59,6%	387	61,6%	437	60,7%	824
	Většinou	20,4%	132	16,3%	116	18,2%	247
	Občas	1,2%	8	1,1%	8	1,1%	15
	Někdy	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	2
	Neptal(a) jsem se	3,2%	21	2,9%	21	3,0%	41
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		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 ochotná si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	3,2%	20	3,6%	25	3,4%	46
	Vždy	59,6%	387	61,6%	437	60,7%	824
	Většinou	12,8%	83	16,4%	116	14,7%	199
	Občas	2,0%	13	0,8%	6	1,4%	19
	Někdy	0,1%	1	0,3%	2	0,2%	3
	Neměla jsem strach ani obavy	22,2%	144	17,4%	123	19,7%	267
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyla/přítomen/a?	Neuvedeno	5,4%	35	7,0%	50	6,3%	85
	Často	3,6%	25	3,1%	22	3,4%	47
	Občas	5,1%	33	3,1%	22	4,1%	55
	Nidky	85,6%	553	86,8%	615	86,2%	1 168
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestrám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	1,8%	12	2,2%	15	2,0%	27
	Určitě ano	82,2%	531	82,8%	587	82,5%	1 118
	Většinou ano	14,9%	96	14,7%	104	14,8%	200
	Většinou ne	1,0%	6	0,2%	2	0,6%	8
	Vůbec ne	0,2%	1			0,1%	1
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		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	4,2%	27	4,4%	31	4,3%	59
	Často	1,9%	12	2,1%	15	2,0%	27
	Občas	8,8%	57	6,3%	44	7,5%	101
	Nidky	85,0%	548	87,2%	618	86,2%	1 167
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	2,9%	19	2,8%	20	2,8%	38
	Určitě ano	83,1%	537	83,3%	590	83,2%	1 127
	Spiše ano	13,1%	85	12,5%	89	12,8%	173
	Spiše ne	0,4%	3	0,3%	2	0,3%	4
	Nevím	0,5%	4	1,2%	8	0,9%	12
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	3,4%	22	4,3%	30	3,9%	53
	Ano	18,2%	117	19,2%	136	18,7%	254
	Ne	55,1%	356	53,9%	382	54,5%	738
	Nevím	23,3%	150	22,6%	160	22,9%	310
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	8,8%	57	5,8%	41	7,2%	98
	Ano	61,8%	399	61,7%	438	61,7%	837
	Ne	6,4%	42	5,7%	40	6,0%	82
	Nevím	23,0%	148	26,8%	190	25,0%	339
	Total	100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	3,6%	23	4,3%	31	4,0%	54
	Vždy	78,0%	504	75,4%	535	76,6%	1 038
	Občas	14,6%	94	15,7%	111	15,2%	205
	Nedky	2,7%	17	2,4%	17	2,5%	34
	Lékař se mnou nehovořil	1,2%	8	2,1%	15	1,7%	23
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	3,3%	21	4,0%	29	3,7%	50
	Vždy	87,4%	565	84,6%	600	85,9%	1 164
	Občas	8,7%	56	10,6%	75	9,7%	131
	Nedky	0,6%	4	0,8%	6	0,7%	10
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		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	2,8%	18	3,9%	28	3,4%	46
	Velmi spokojen(a)	72,0%	465	68,7%	487	70,3%	852
	Spíše spokojen(a)	14,6%	94	14,5%	103	14,6%	198
	Spíše nespokojen(a)	0,2%	1	0,8%	6	0,5%	7
	Velmi nespokojen(a)	0,1%	1	0,8%	6	0,1%	1
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	10,3%	66	12,0%	85	11,2%	151
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	3,0%	20	3,6%	25	3,3%	45
	Ano	82,8%	534	85,7%	607	84,3%	1 142
	Ne	4,9%	32	4,8%	34	4,9%	66
	Nevím	9,3%	60	5,9%	42	7,5%	102
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		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	5,5%	35	5,7%	40	5,6%	76
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,6%	10	1,1%	8	1,3%	18
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	3,9%	25	4,6%	33	4,3%	58
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	7,8%	50	7,5%	54	7,7%	104
	Termíny byly vždy dodrženy	78,0%	504	77,1%	547	77,5%	1 051
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	3,1%	20	2,4%	17	2,7%	37
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	0,1%	1	1,6%	11	0,9%	12
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		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	5,0%	32	4,7%	34	4,8%	66
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	1,4%	9	0,8%	5	1,1%	15
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	60,4%	390	57,6%	408	58,9%	798
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,3%	8	0,9%	6	1,1%	15
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	27,2%	173	28,0%	206	28,1%	379
	Nevím	4,8%	31	7,0%	50	5,9%	80
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	7,8%	50	5,6%	40	6,7%	90
	Ne	84,4%	545	84,1%	597	84,3%	1 141
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	3,2%	21	2,7%	19	3,0%	40
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,1%	1	0,2%	2	0,2%	2
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	0,5%	3	1,1%	8	0,8%	11
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	2,6%	17	4,4%	31	3,5%	48
	Ano, z jiného důvodu	1,5%	8	1,9%	13	1,7%	23
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		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	8,5%	55	5,6%	39	7,0%	95
	Jasně a srozumitelně	88,5%	572	91,3%	647	90,0%	1 219
	Málo srozumitelně	1,6%	10	2,1%	15	1,9%	25
	Nesrozumitelně	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	1
	Nevysvětlili vůbec	1,4%	9	0,9%	6	1,1%	15
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	11,0%	71	7,3%	52	9,1%	123
	Jasně a srozumitelně	81,7%	528	84,8%	602	83,4%	1 129
	Málo srozumitelně	2,9%	19	3,8%	27	3,4%	46
	Nesrozumitelně	0,1%	1	0,2%	2	0,1%	2
	Neřekli vůbec	4,3%	28	3,8%	27	4,0%	55
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	13,8%	89	8,3%	59	10,9%	147
	Jasně a srozumitelně	40,1%	259	40,0%	283	40,1%	543
	Málo srozumitelně	1,8%	11	0,8%	6	1,3%	17
	Nesrozumitelně	0,2%	1	0,2%	2	0,1%	2
	Nevysvětlili vůbec	1,3%	9	4,4%	31	3,0%	40
	Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění	43,0%	278	46,3%	328	44,7%	606
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		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	12,9%	83	9,5%	67	11,1%	151
	Ano	13,9%	90	13,0%	93	13,5%	182
	Ne	6,7%	43	8,7%	62	7,7%	105
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	66,5%	430	68,8%	487	67,7%	917
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Cítíte celkově, že jste byla/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	4,6%	30	3,5%	25	4,0%	54
	Určitě ano	84,4%	545	85,8%	609	85,1%	1 154
	Spíše ano	11,0%	71	10,3%	73	10,7%	144
	Spíše ne			0,3%	2	0,2%	2
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
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	4,3%	28	3,5%	25	3,9%	53
	Výjimečně velká	41,6%	269	43,5%	309	42,6%	578
	Velká	52,1%	337	51,3%	364	51,7%	701
	Malá	1,9%	12	1,1%	8	1,5%	20
	Nedostatečná			0,5%	3	0,3%	3
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355
		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	14,2%	91	16,4%	116	15,3%	207
	Velmi spokojen(a)	56,6%	366	56,4%	400	56,5%	766
	Spiše spokojena(a)	28,5%	184	25,7%	183	27,1%	367
	Spiše nespokojena(a)	0,7%	5	1,1%	8	0,9%	13
	Zcela nespokojena(a)			0,4%	3	0,2%	3
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355
		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	3,4%	22	3,3%	23	3,3%	45
	Výborná	68,2%	440	71,8%	509	70,1%	949
	Velmi dobrá	24,9%	161	21,8%	155	23,3%	315
	Dobrá	3,5%	23	2,9%	20	3,2%	43
	Dostatečná			0,2%	2	0,1%	2
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355
		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	10,4%	67	9,4%	67	9,9%	134
	Lepší	69,8%	451	68,2%	483	68,9%	934
	Stejný	19,1%	123	21,4%	152	20,3%	275
	Horší	0,7%	5	0,9%	7	0,8%	11
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355
		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	6,0%	39	4,2%	29	5,0%	68
	Určitě ano	86,1%	556	88,1%	624	87,1%	1 180
	Spiše ano	7,8%	50	7,5%	53	7,6%	103
	Spiše ne	0,1%	7	0,2%	2	0,2%	2
	Určitě ne			0,1%	1	0,1%	1
Total		100,0%	646	100,0%	709	100,0%	1 355



IKEM



IKEM: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 62 % mužů a 38 % žen. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Akutně byla přijata pětina pacientů, 71 % pacientů bylo přijato plánovaně. Většina pacientů nečekala na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče je na vysoké úrovni.
Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 82,2 %.
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Radioizotopového pracoviště, Kardiochirurgie JIP a Transplantační chirurgie.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **U 5 ze 7 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a přijetí do nemocnice.

- 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
 - ☐ Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
 - ☐ Doba podávání jídel
 - ☐ Tišení bolesti
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Doba ranního buzení
 - ☐ Zajištění citových a duchovních potřeb
 - ☐ Srozumitelnost odpovědí lékaře
 - ☐ Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 84 %, s **lékaři** 80 % a se **všeobecnými službami** 74 %.



OBEČNÉ

Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickerovských“ dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení IKEM:
 - Klinika diabetologie
 - Klinika hepatogastroenterologie
 - Klinika kardiologie A
 - Klinika kardiologie B
 - Klinika nefrologie
 - Kardiochirurgie
 - Kardiochirurgie JIP
 - Radioizotopové pracoviště
 - Transplantační chirurgie

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.
- IKEM využil ke sběru dat neaktuální dotazníky, ve kterých chyběly otázky pro tvorbu dimenze 8 – Propuštění a pokračování péče. Tato dimenze tudíž není zpracována. V použitém dotazníku chyběla i jedna z otázek tvořících dimenzi zapojení rodiny. Tato dimenze byla přesto zpracována, ale na její výsledky je třeba nahlížet s vědomím, že byla vytvořena nestandardním způsobem.
- Kvalita očima pacientů je pro IKEM zpracovávána poprvé a z toho důvodu není v grafech žádné srovnání oproti minulému roku.

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 640
- Termín dotazování: září-říjen 2009
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

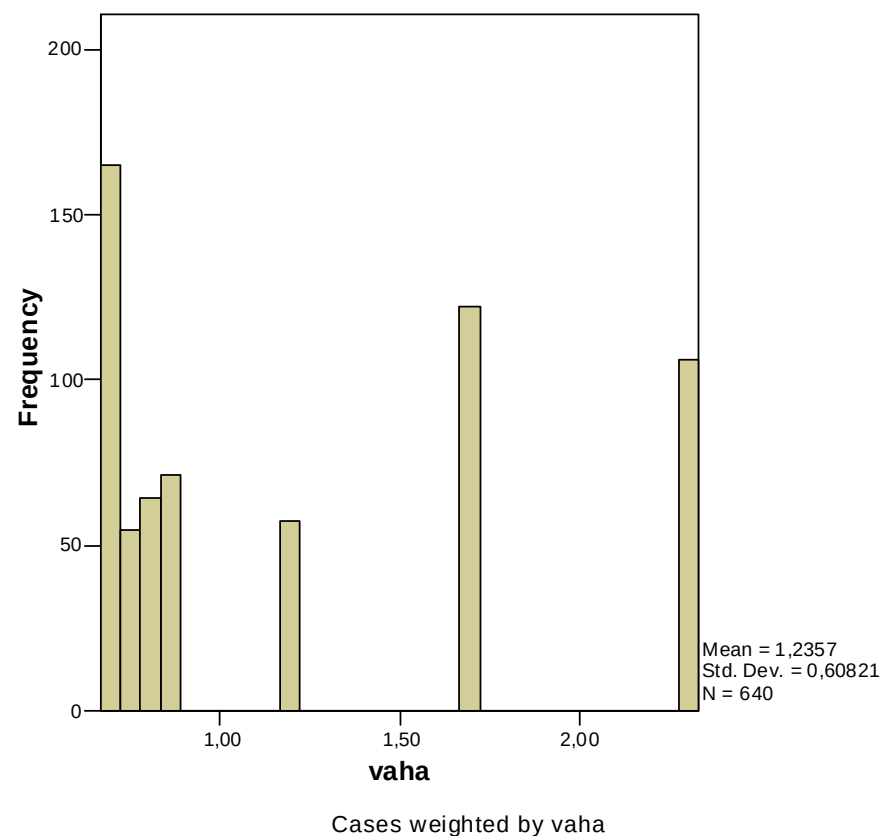
- Počet hospitalizovaných pacientů: 1289
- Počet nezařazených pacientů: 83
- Počet validních dotazníků: 640
- **Návratnost: 53 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 6
- Počet pracovišť s $n < 20$: 0

Vážení dat

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



Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

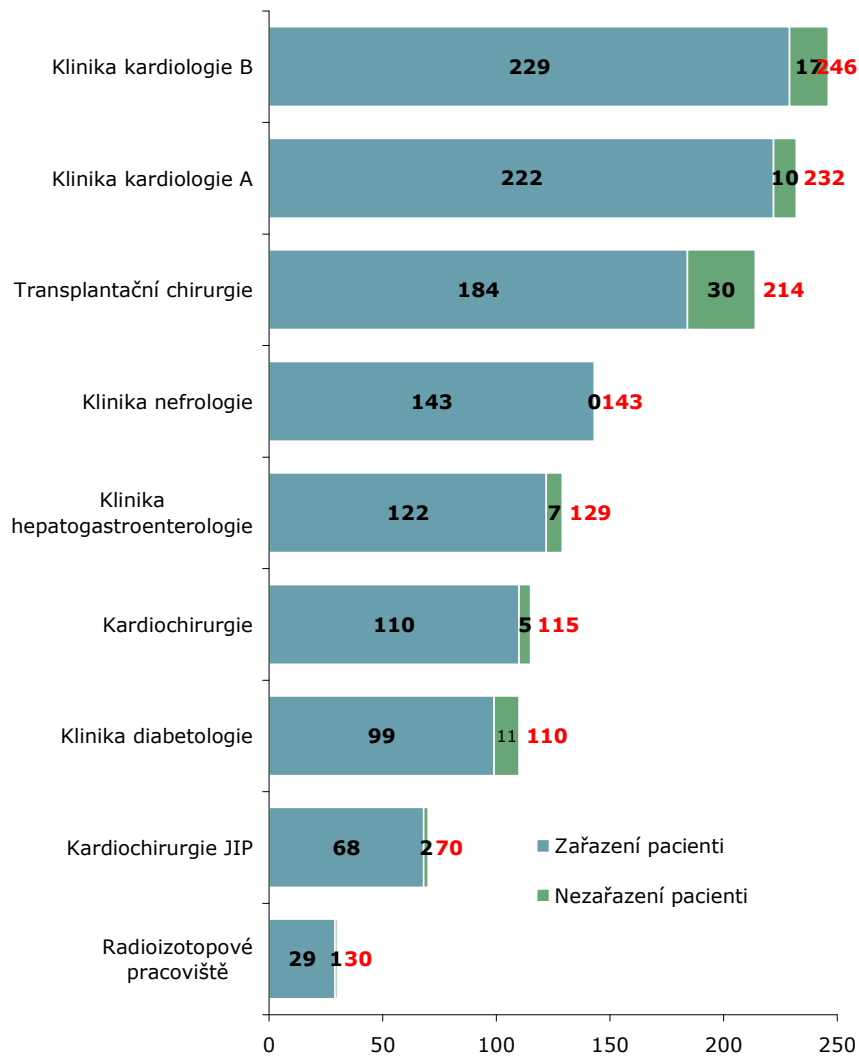
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=640



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

Počty propuštěných pacientů

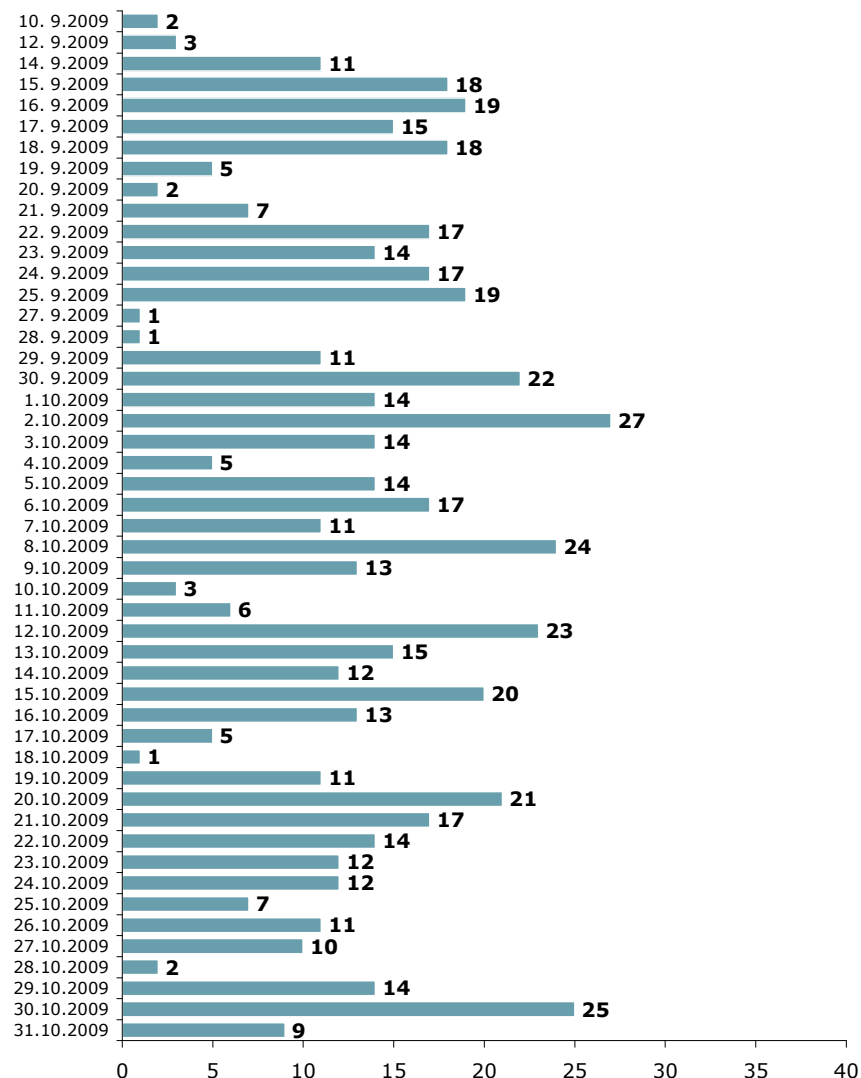
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

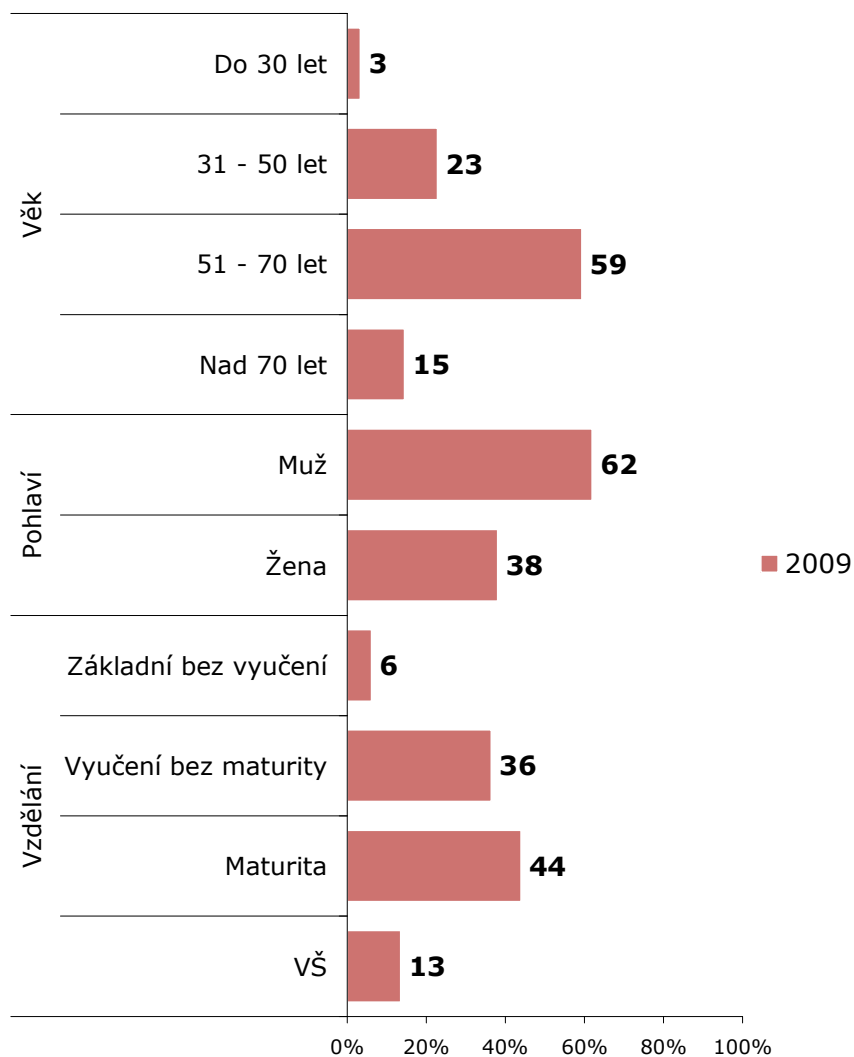
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=640 (2009)



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

Demografická struktura pacientů

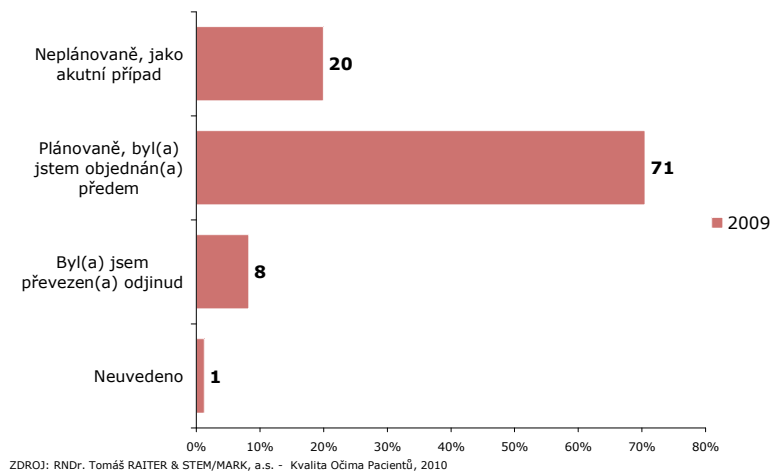
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=640 (2009)



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?

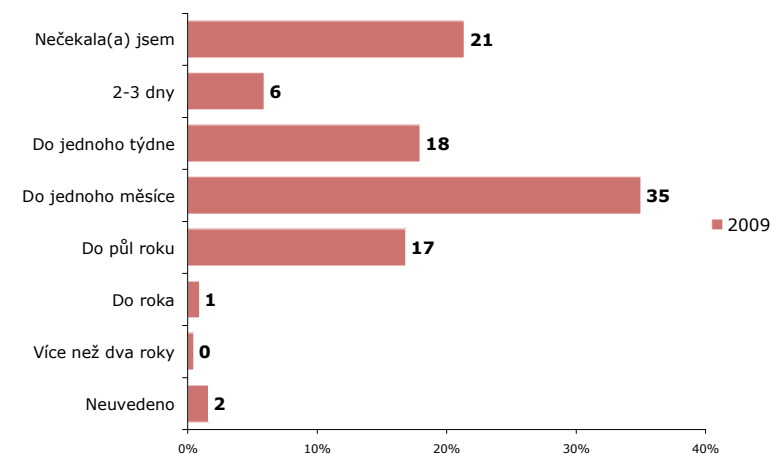
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=640 (2009)



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=440 (2009)



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



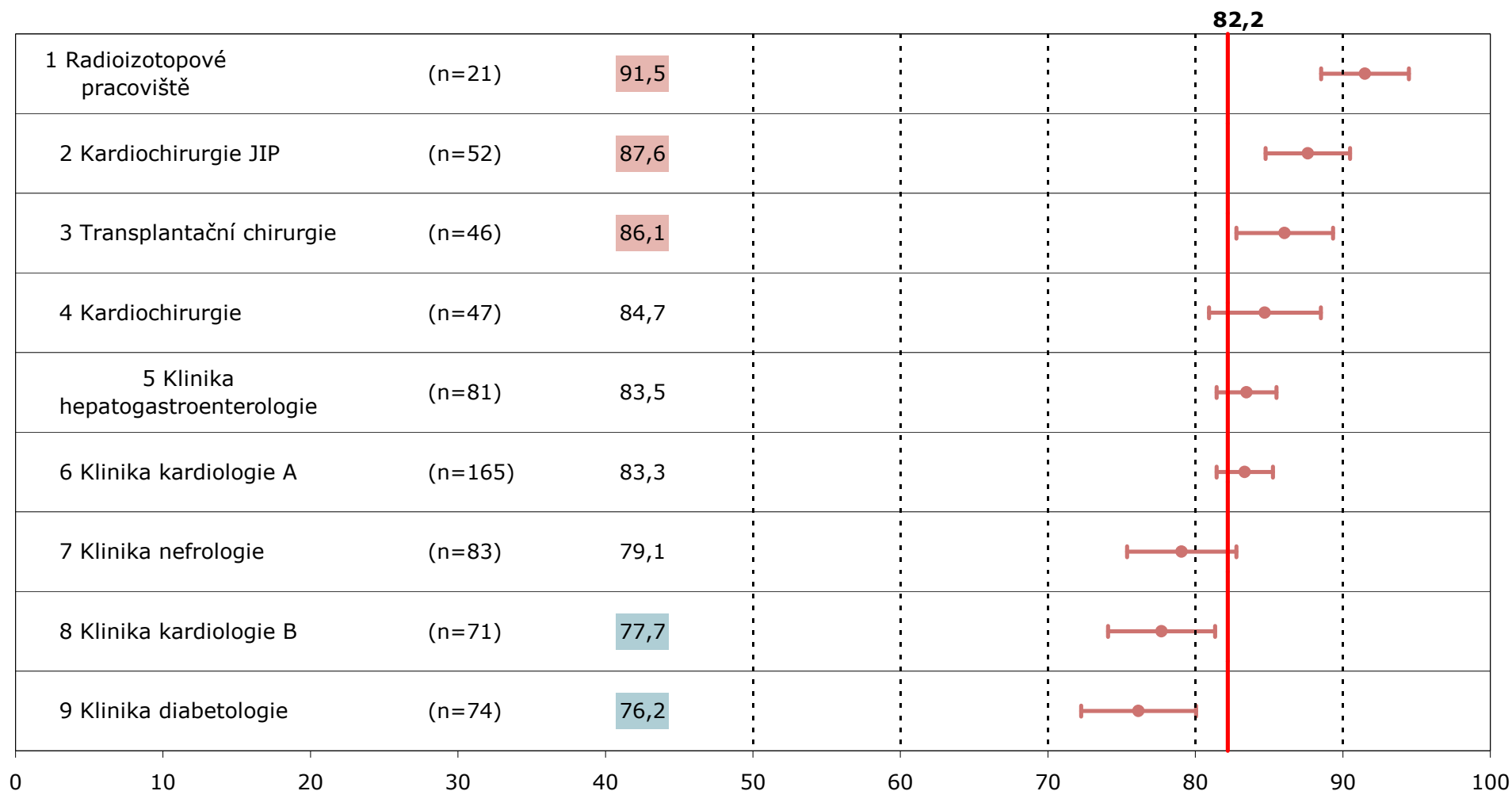
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

IKEM: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

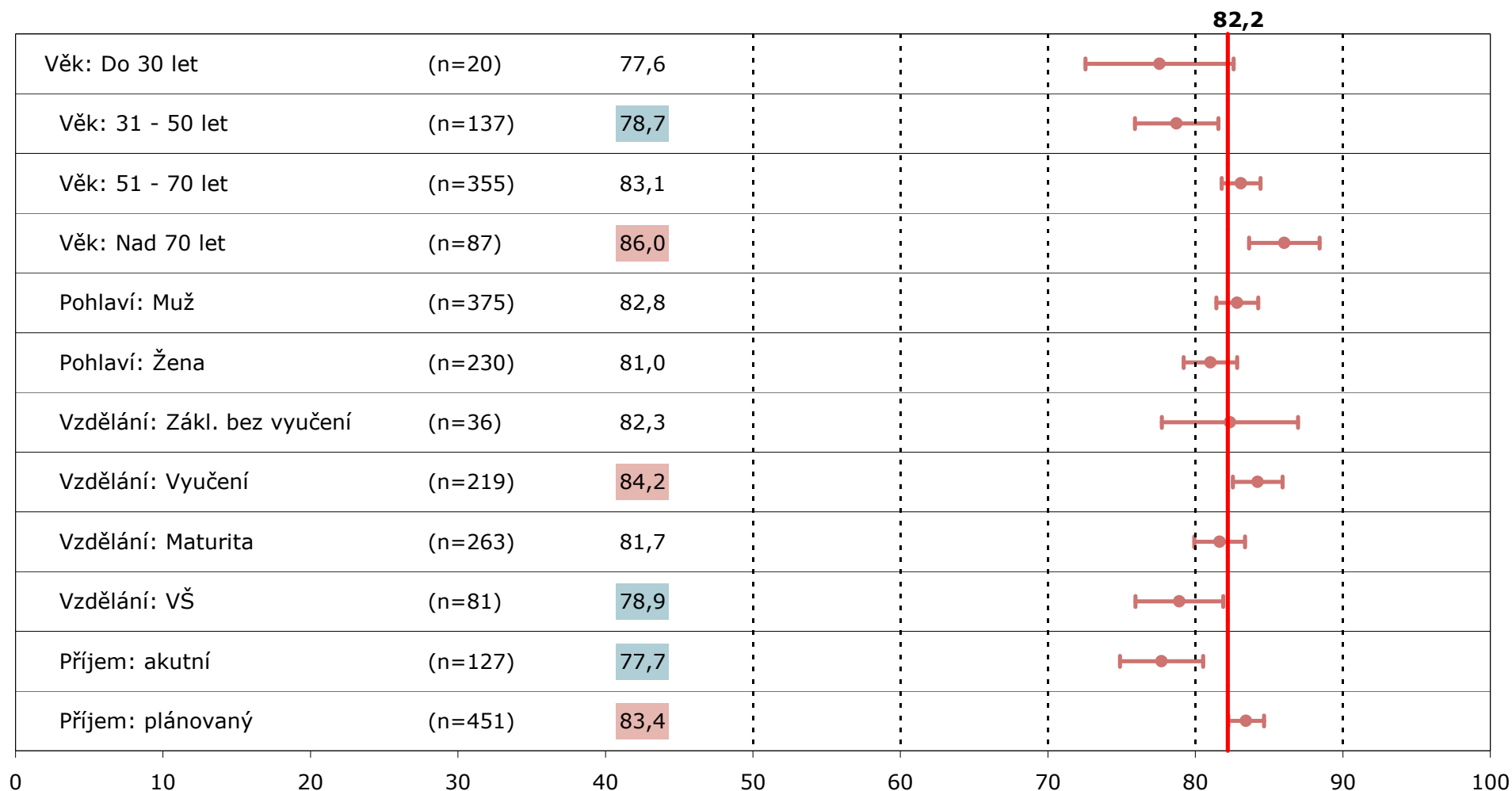


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - IKEM, 2010

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

IKEM: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



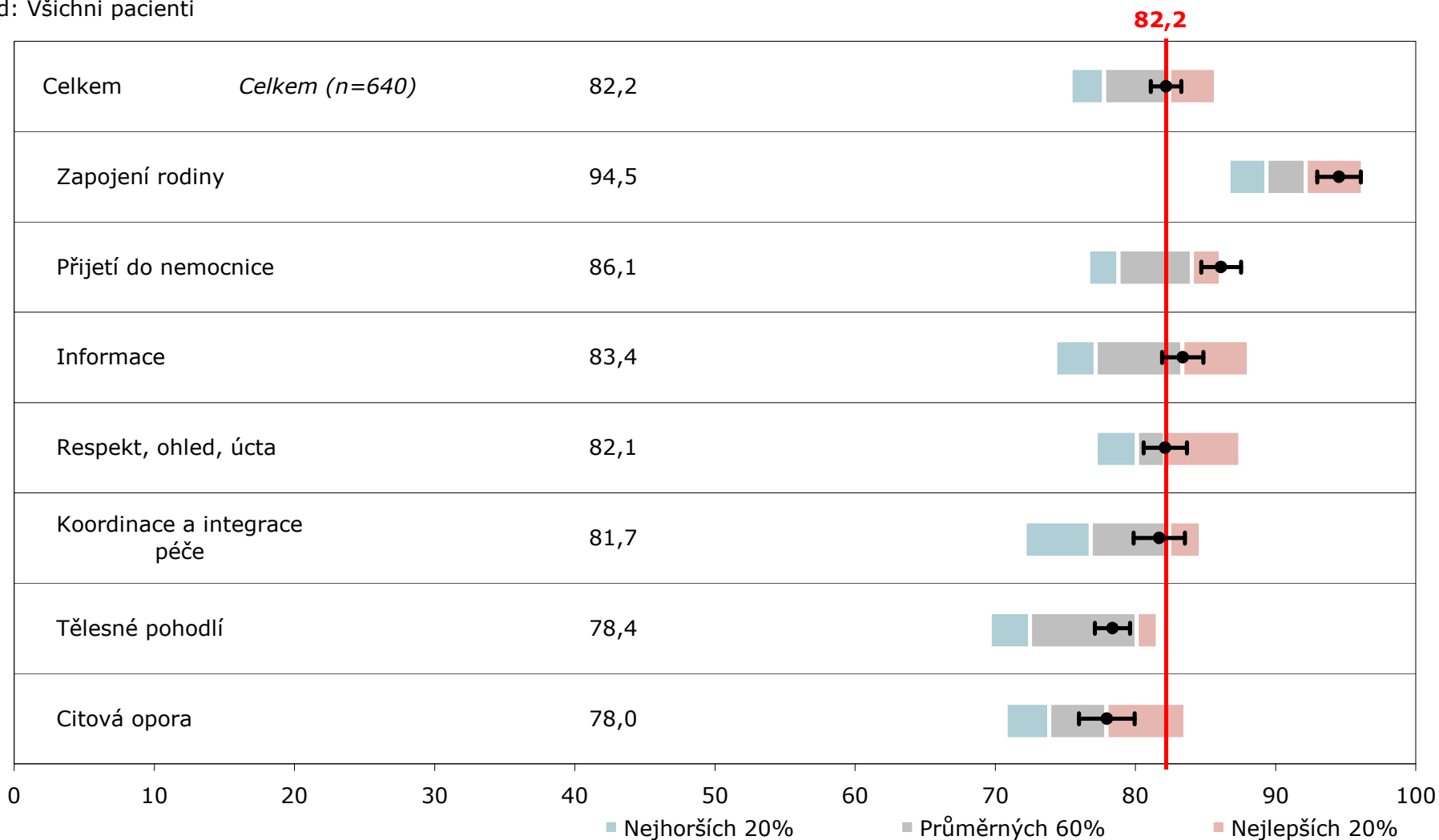
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

IKEM: Souhrnná spokojenost

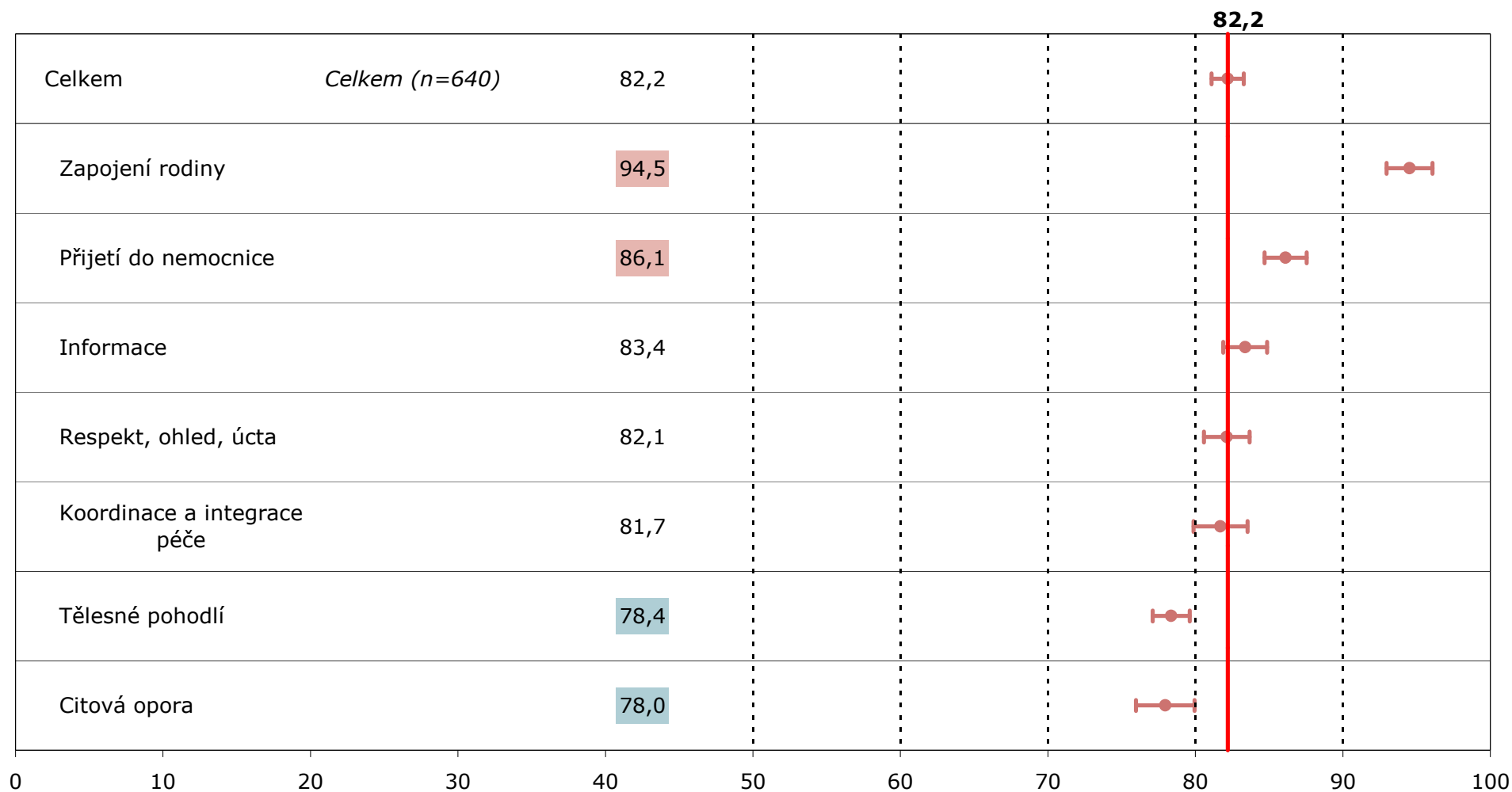
Základ: Všichni pacienti



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

IKEM: Souhrnná spokojenost

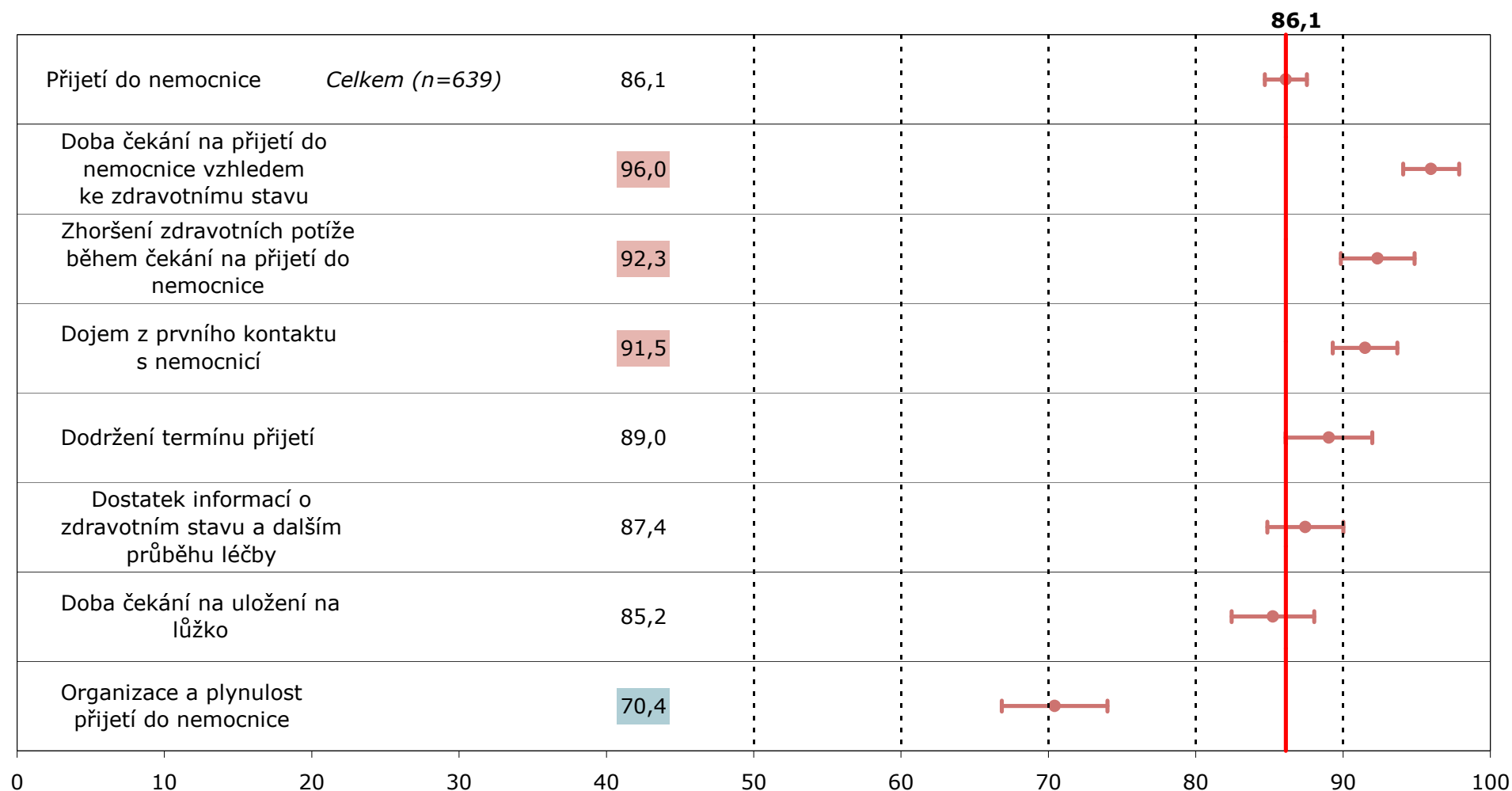
Základ: Všichni pacienti



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

IKEM: Přijetí do nemocnice

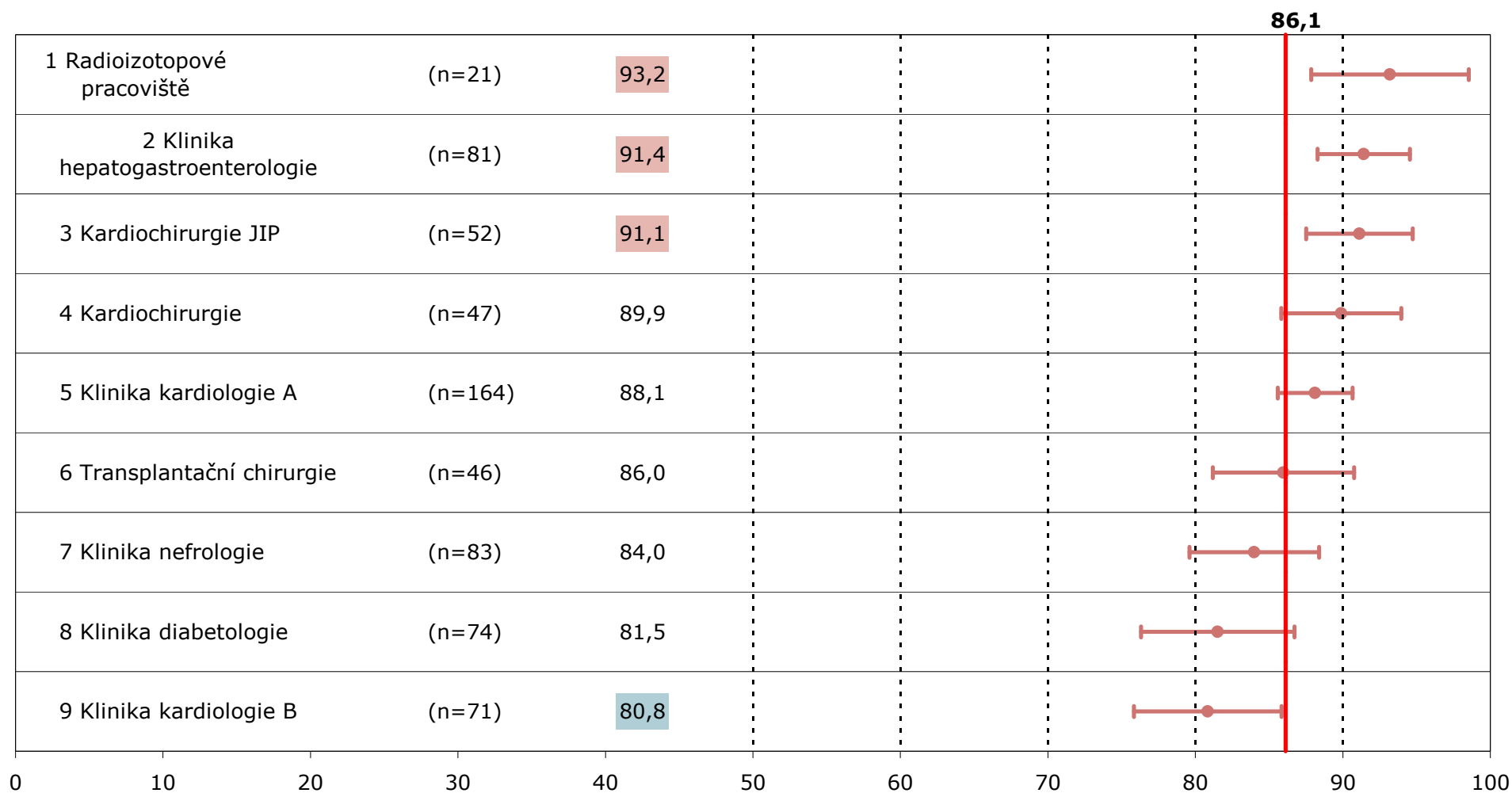
Základ: Všichni pacienti



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

IKEM: Přijetí do nemocnice

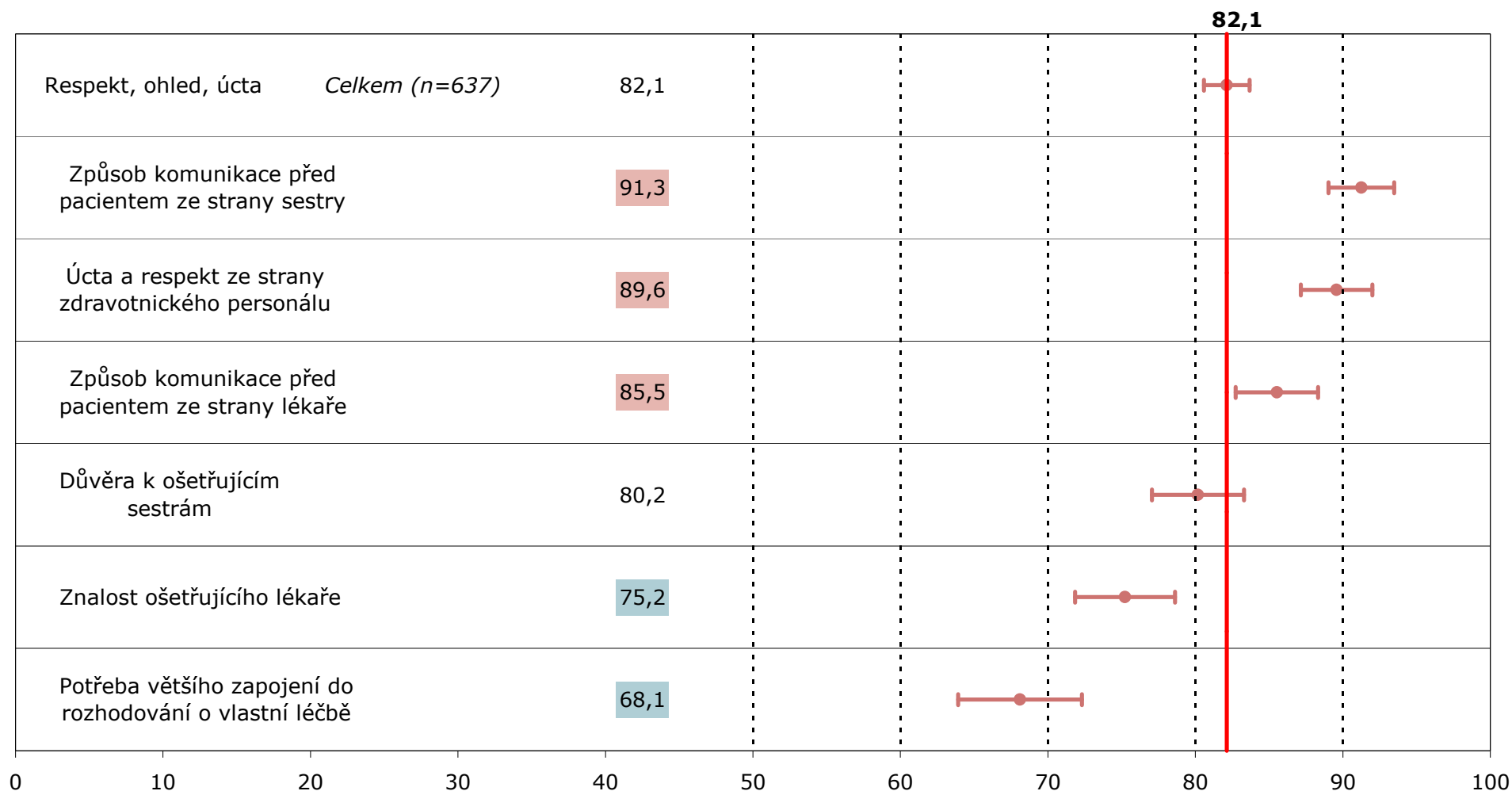
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

IKEM: Respekt, ohled, úcta

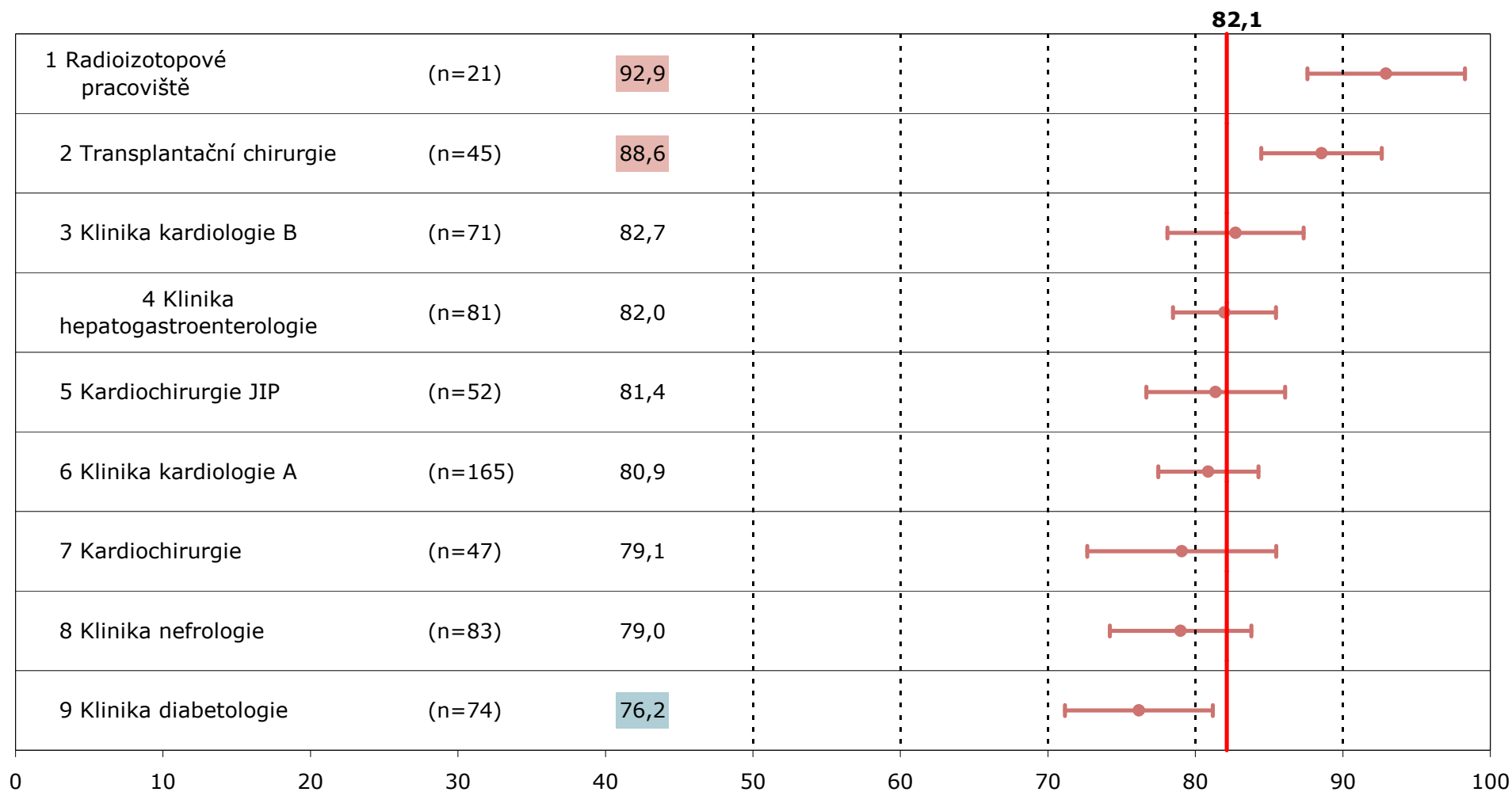
Základ: Všichni pacienti



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

IKEM: Respekt, ohled, úcta

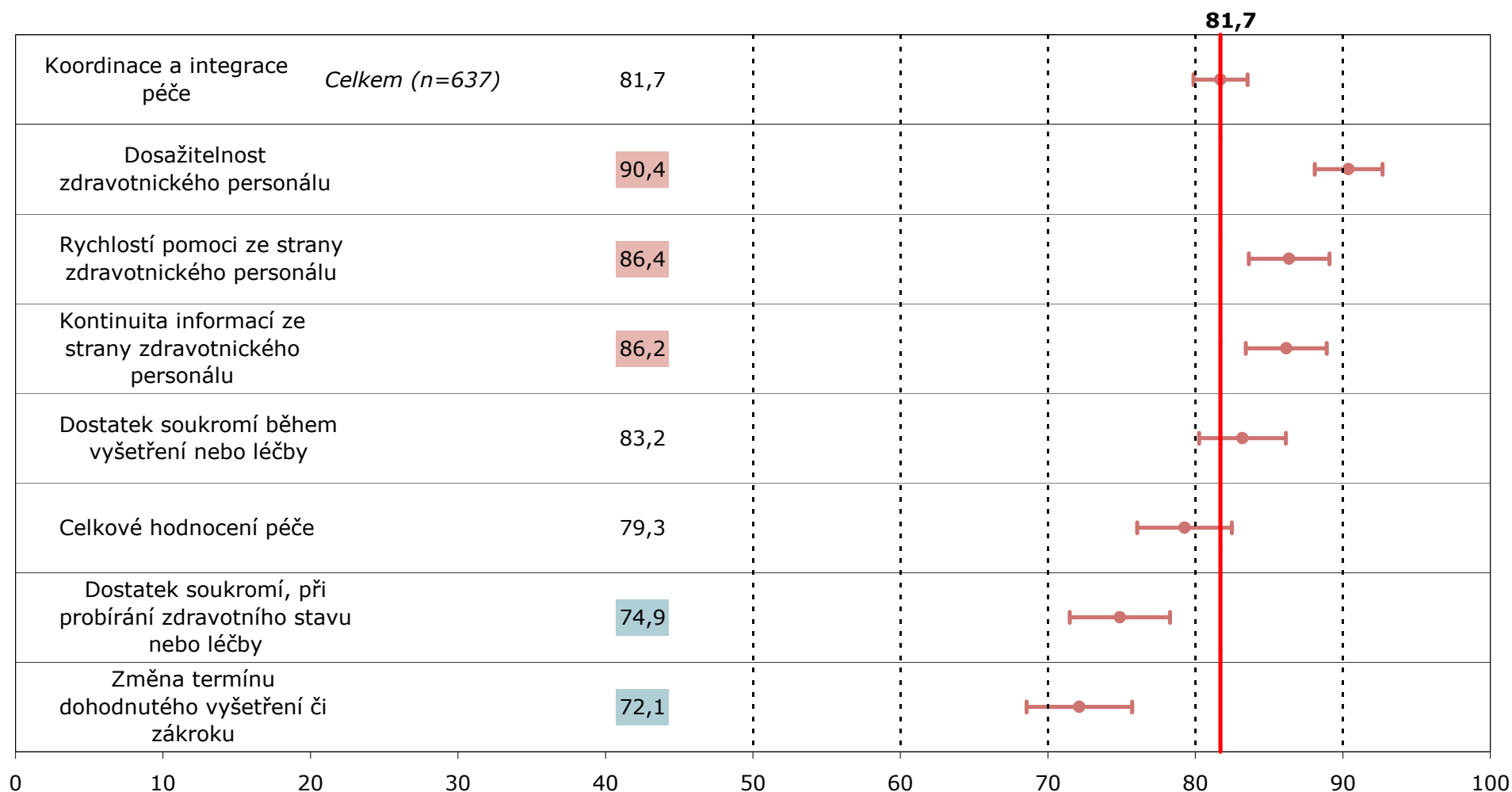
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

IKEM: Koordinace a integrace péče

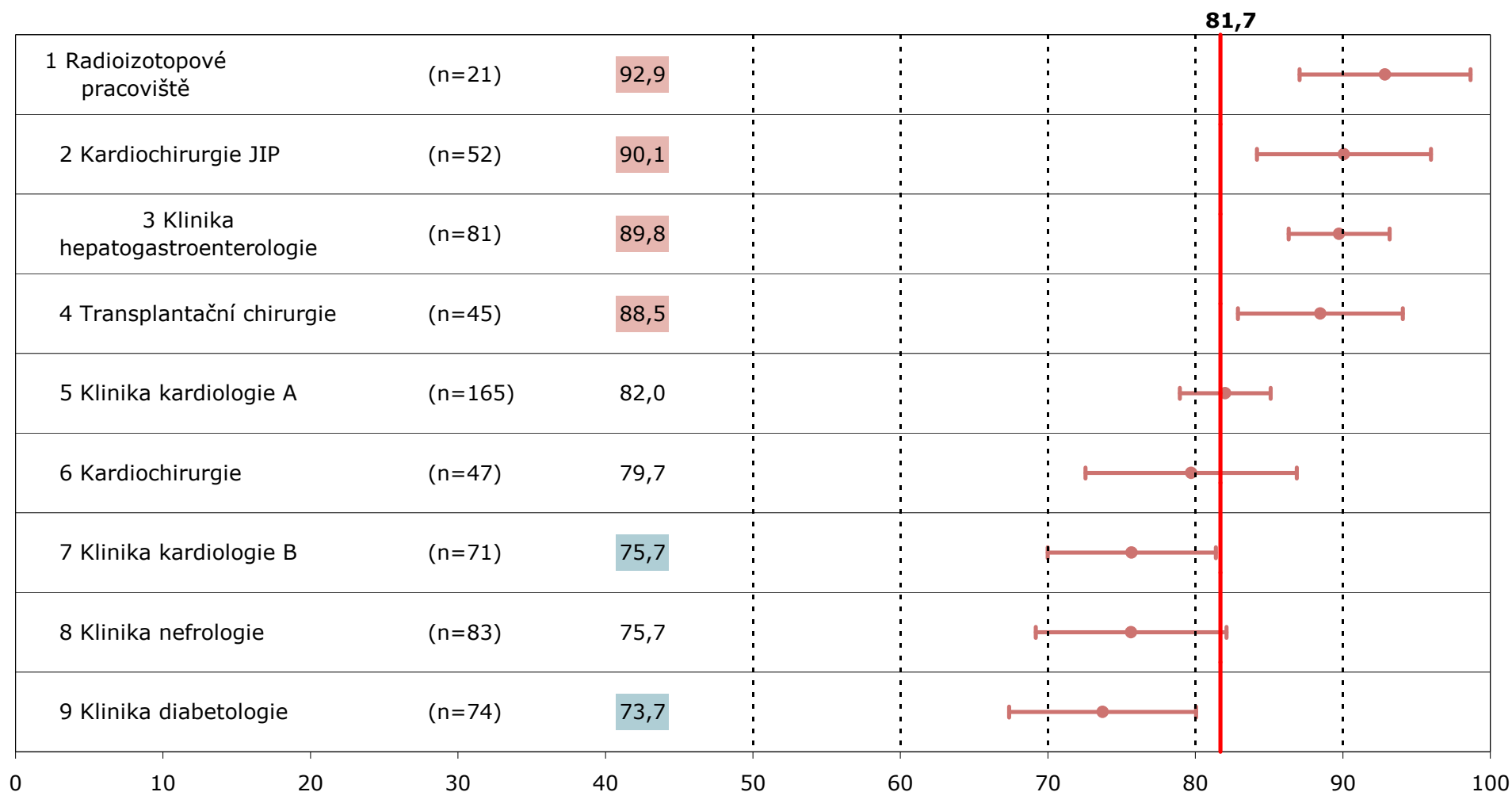
Základ: Všichni pacienti



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

IKEM: Koordinace a integrace péče

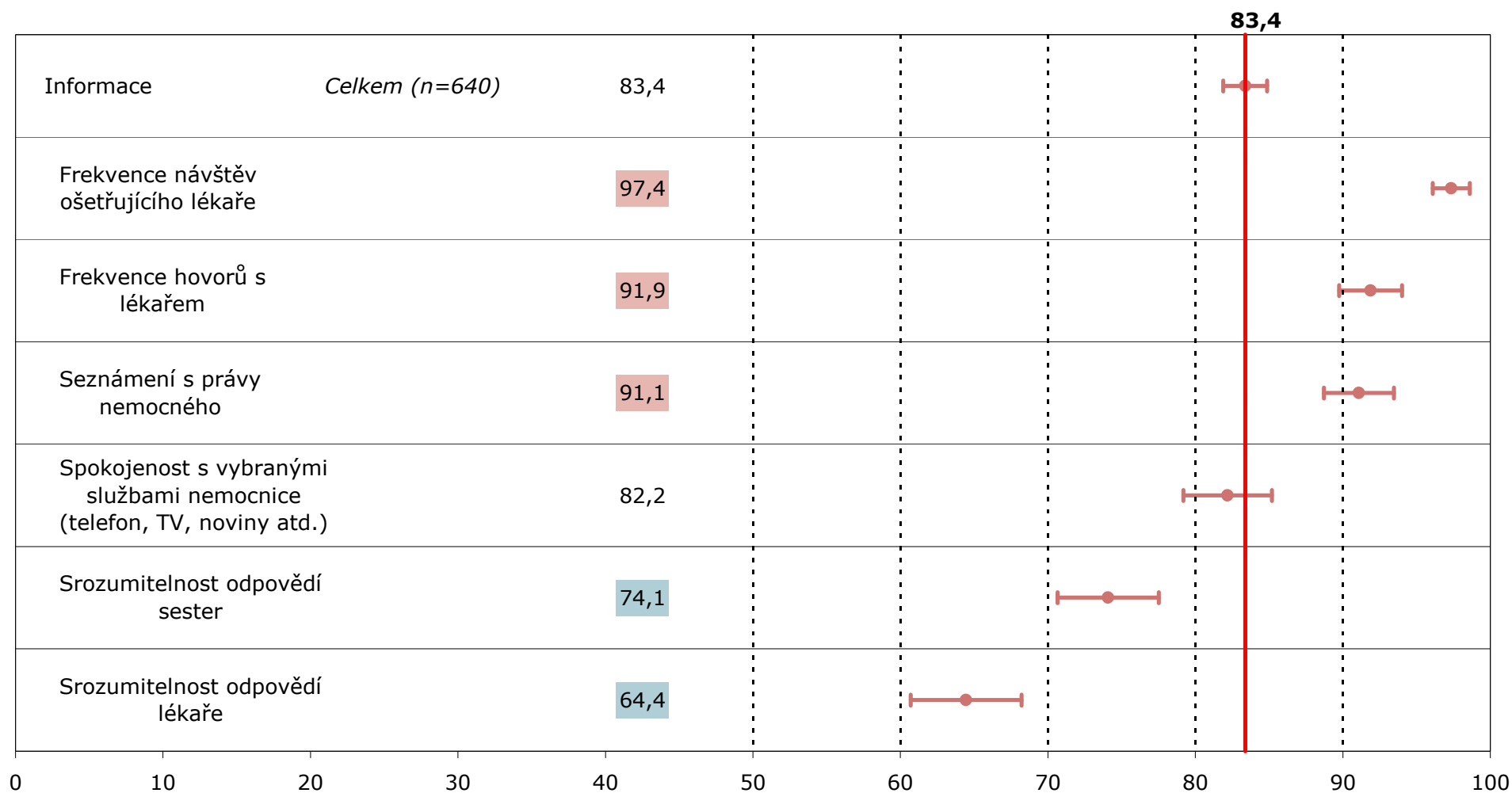
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

IKEM: Informace, komunikace

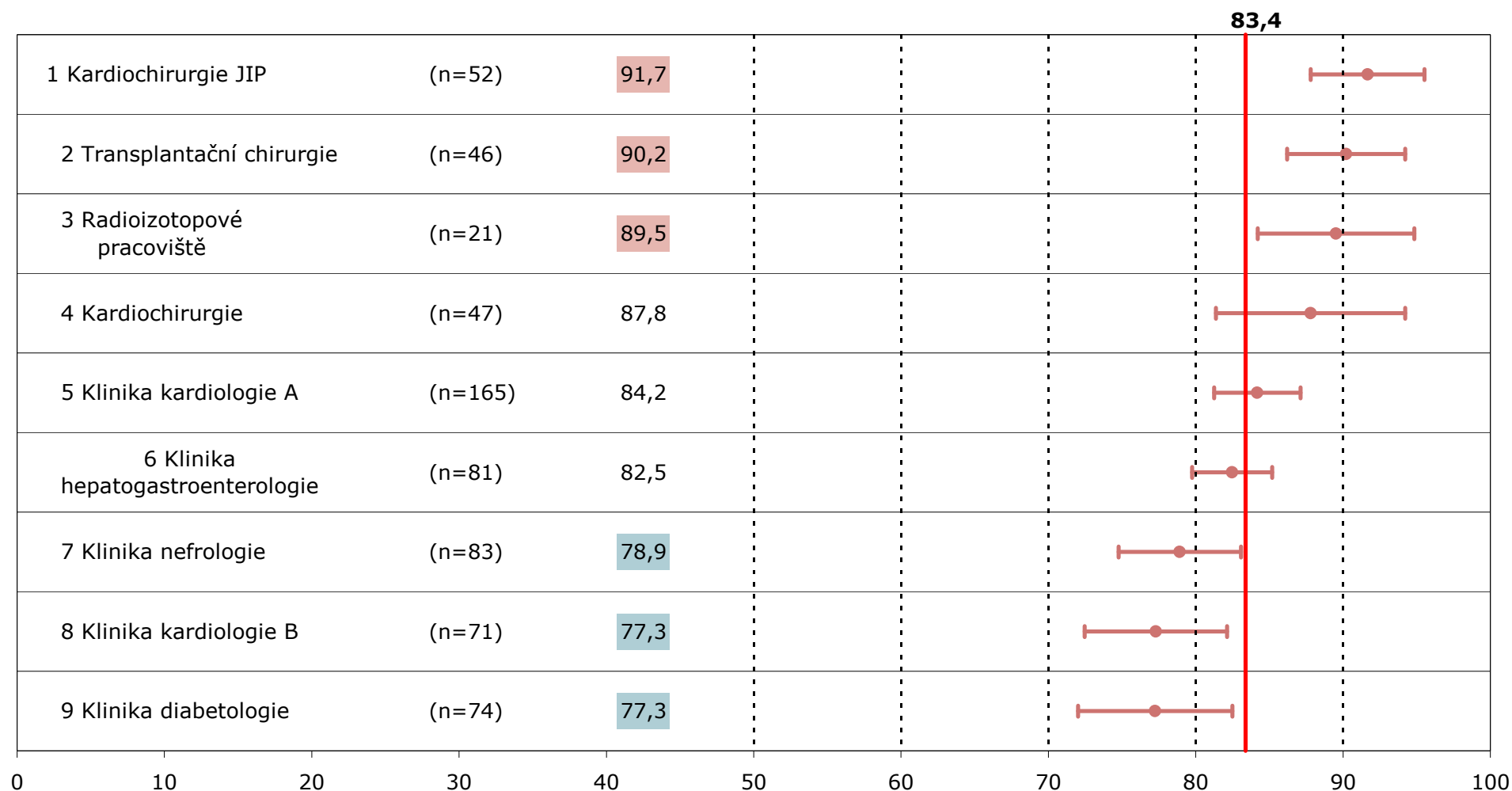
Základ: Všichni pacienti



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

IKEM: Informace, komunikace

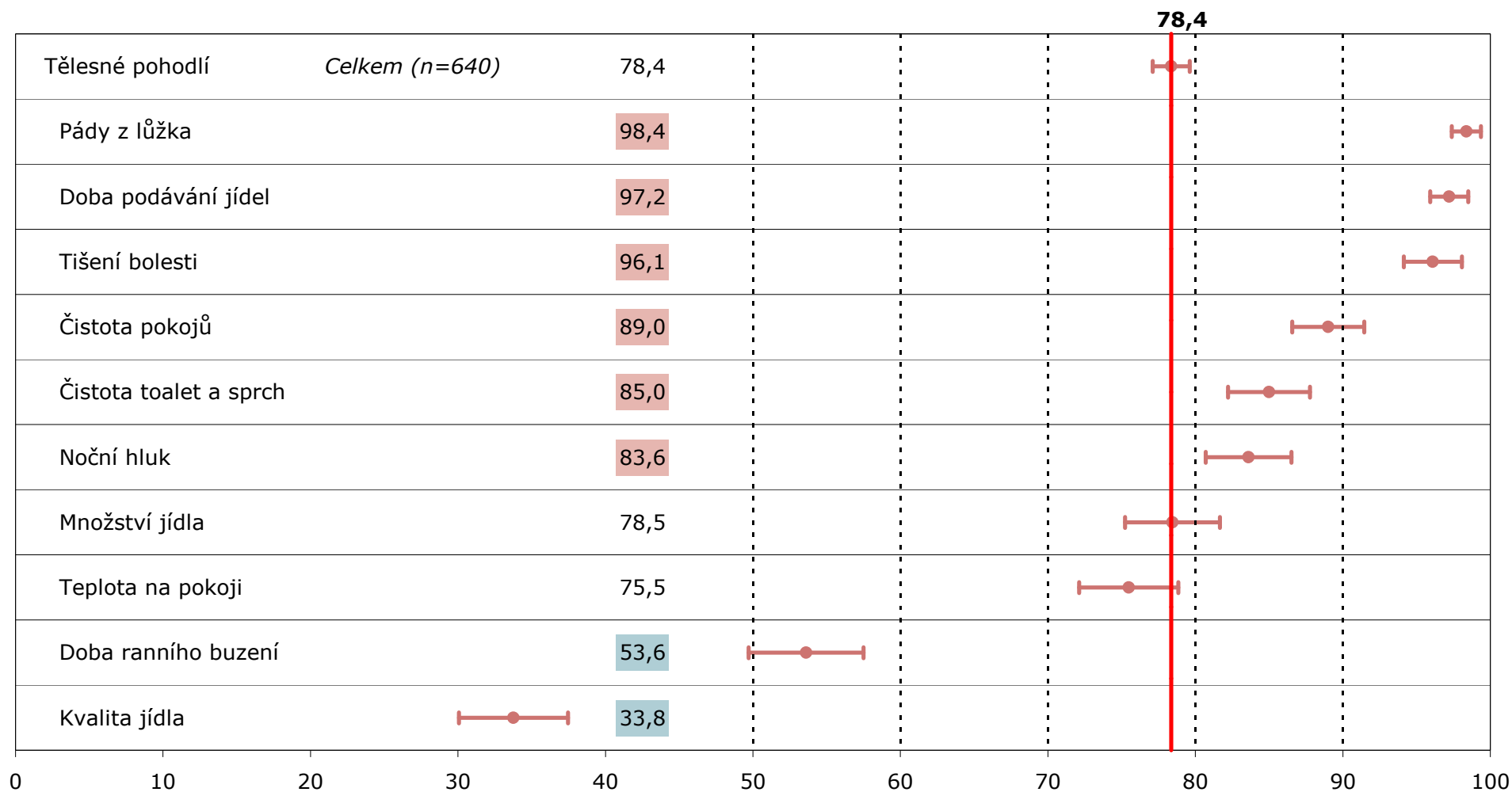
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

IKEM: Tělesné pohodlí

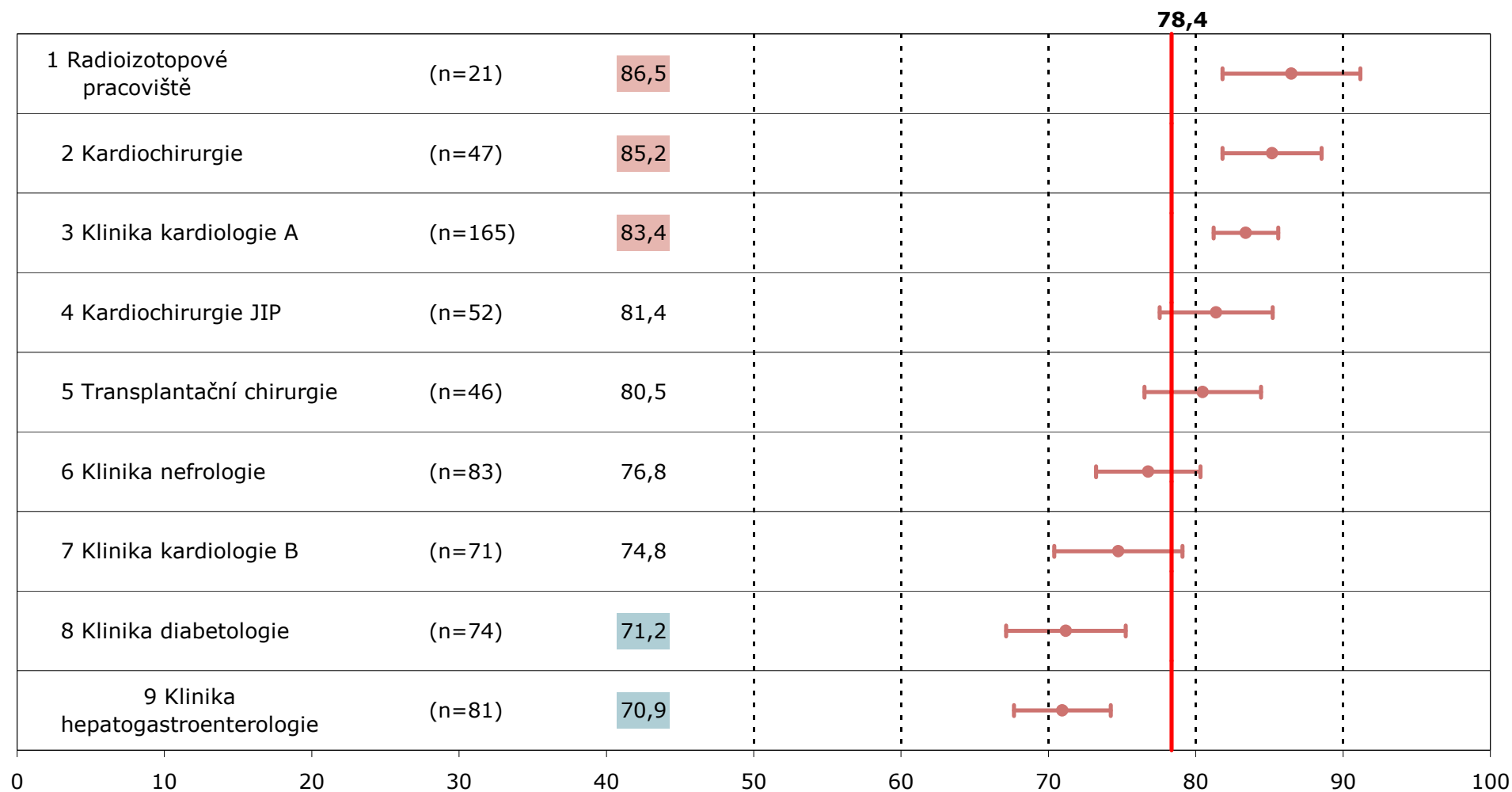
Základ: Všichni pacienti



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

IKEM: Tělesné pohodlí

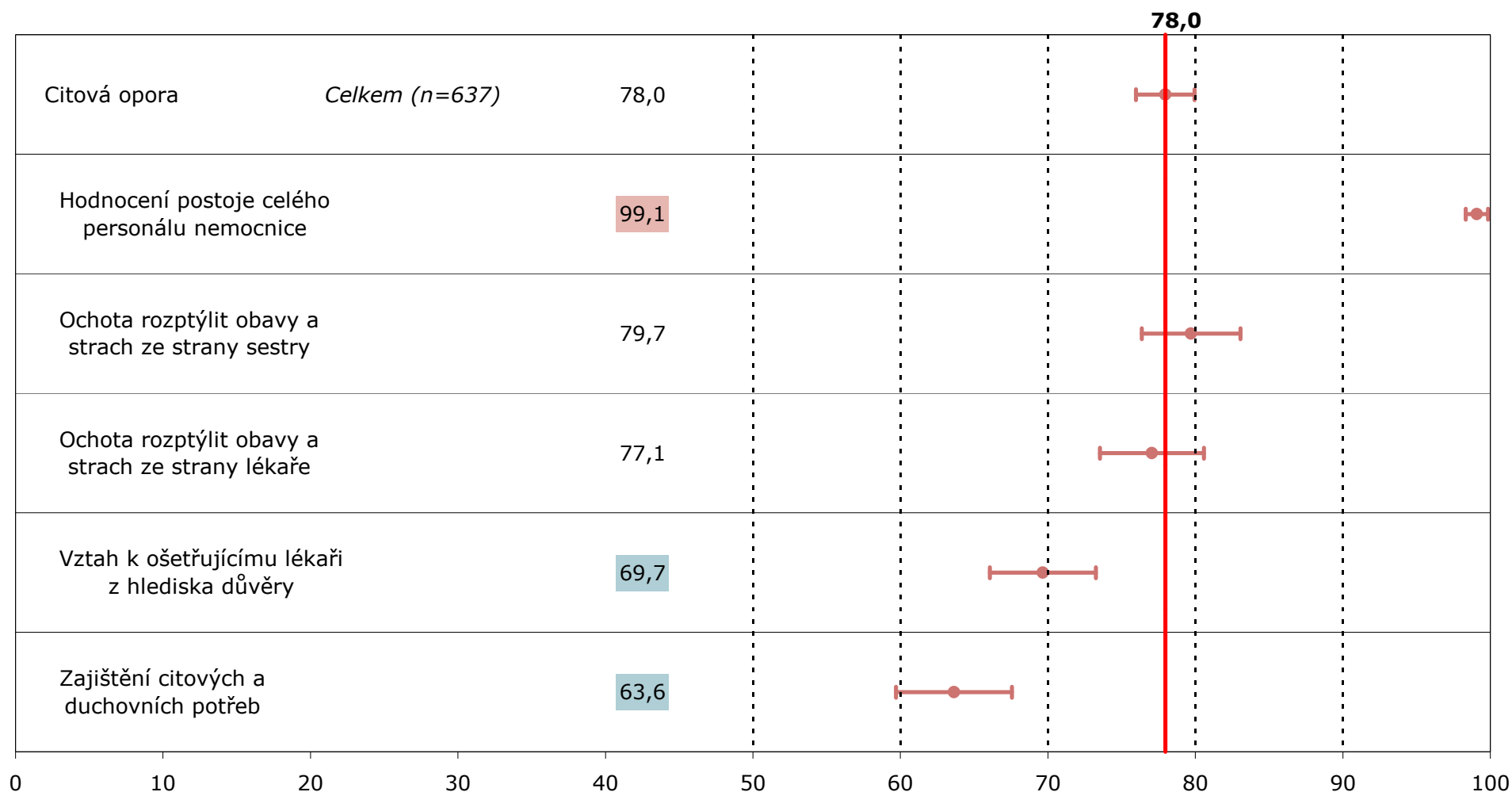
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

IKEM: Citová opora

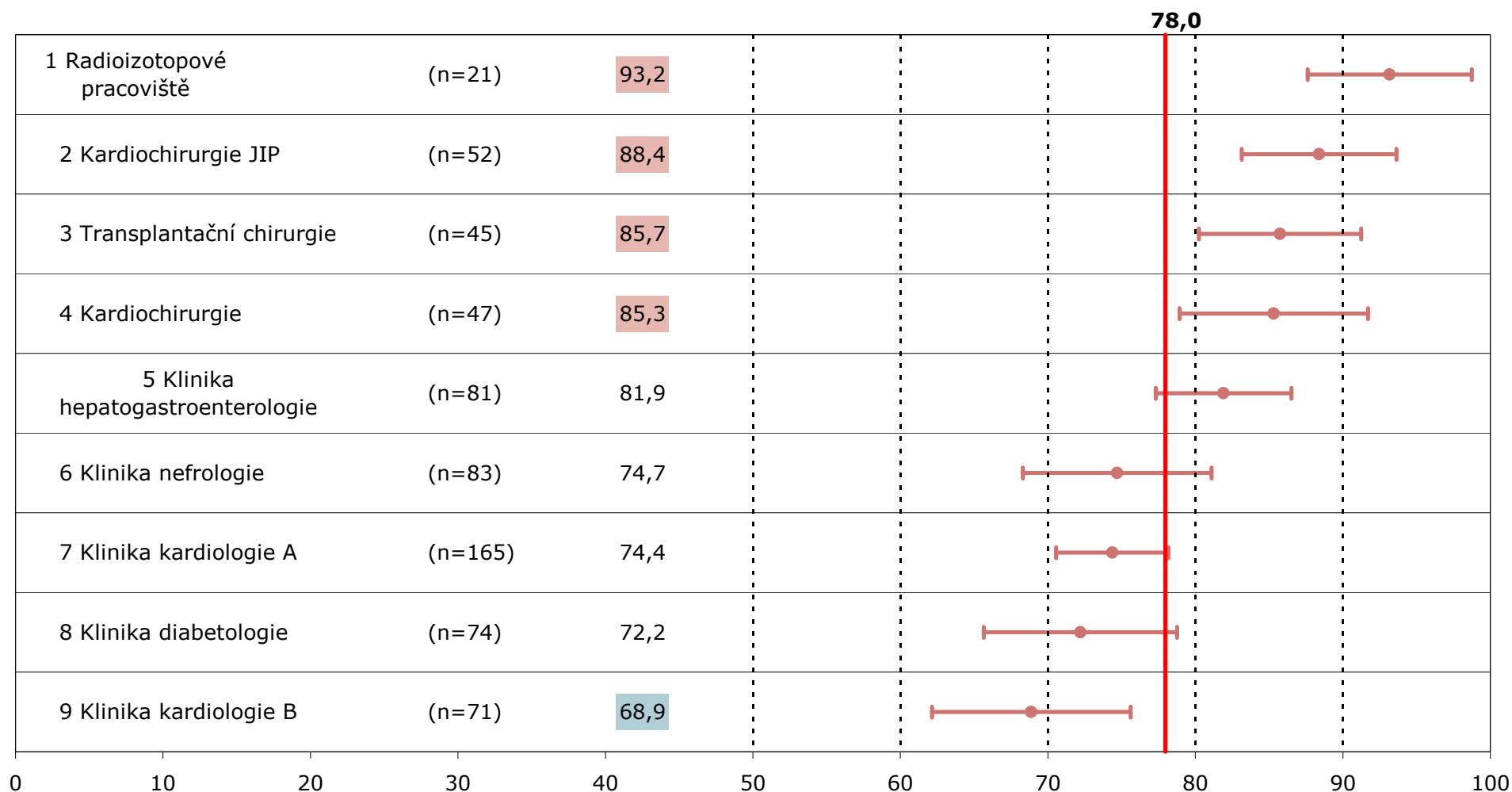
Základ: Všichni pacienti



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

IKEM: Citová opora

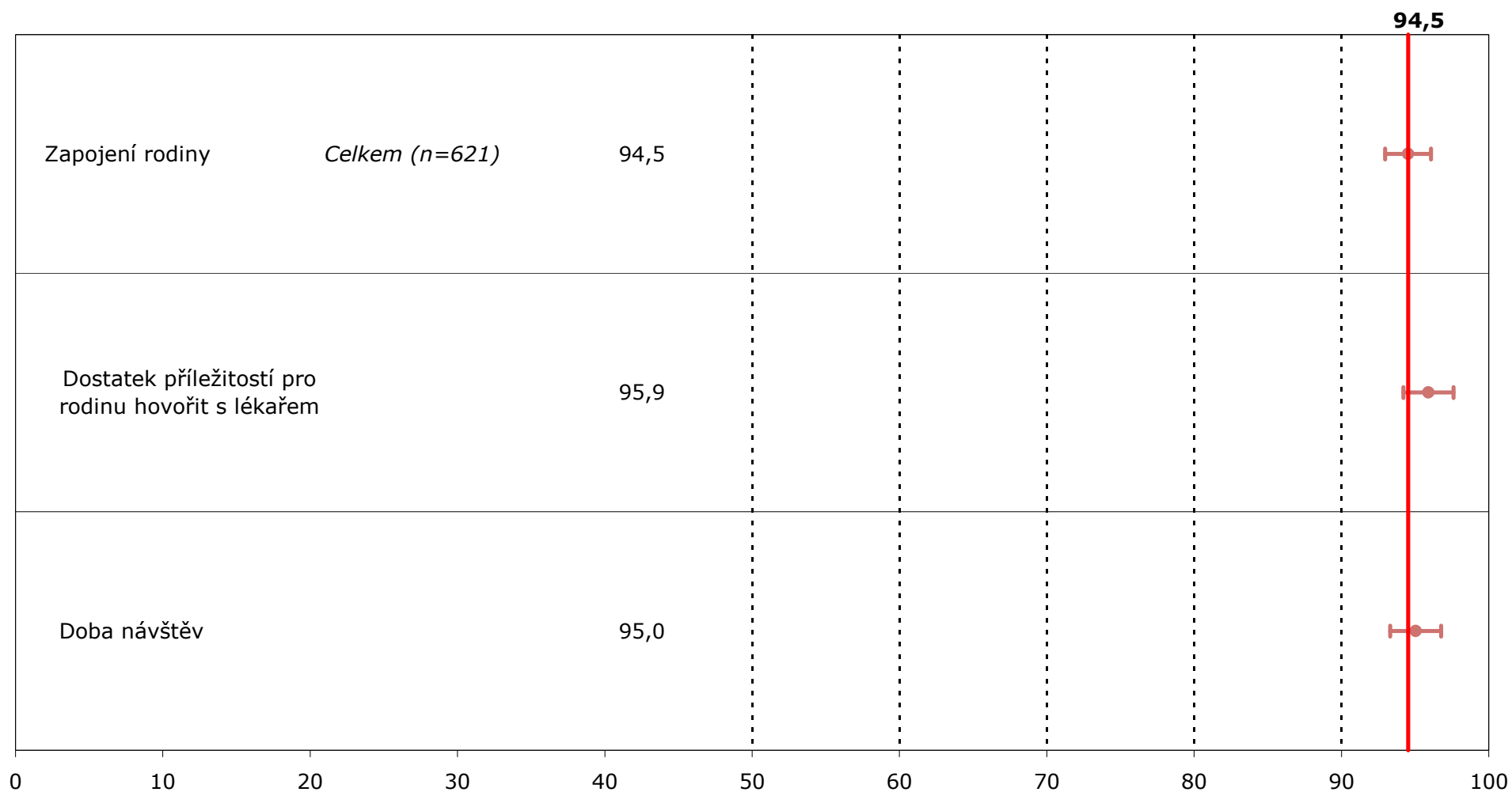
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

IKEM: Zapojení rodiny

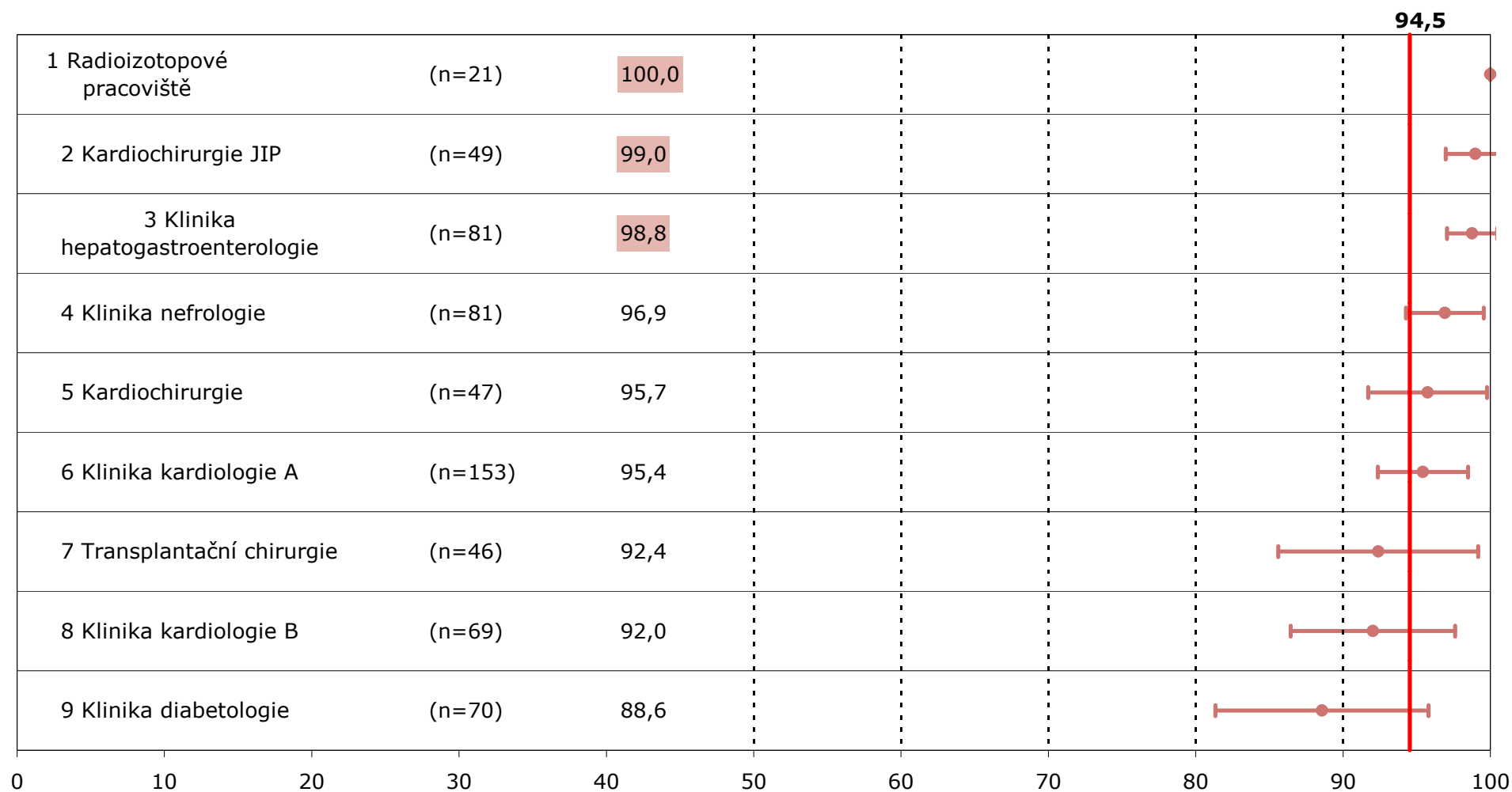
Základ: Všichni pacienti



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

IKEM: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny
Klinika diabetologie	-	-	-	-	-	-	-	-
Klinika hepatogastroenterologie		+		+		-		
Klinika kardiologie A						+	-	
Klinika kardiologie B	-	-		-	-	-	-	
Klinika nefrologie	-			-	-			
Kardiochirurgie						+	+	
Kardiochirurgie JIP	+			+	+		+	
Radioizotopové pracoviště	+		+	+		+	+	
Transplantační chirurgie			+	+	+		+	

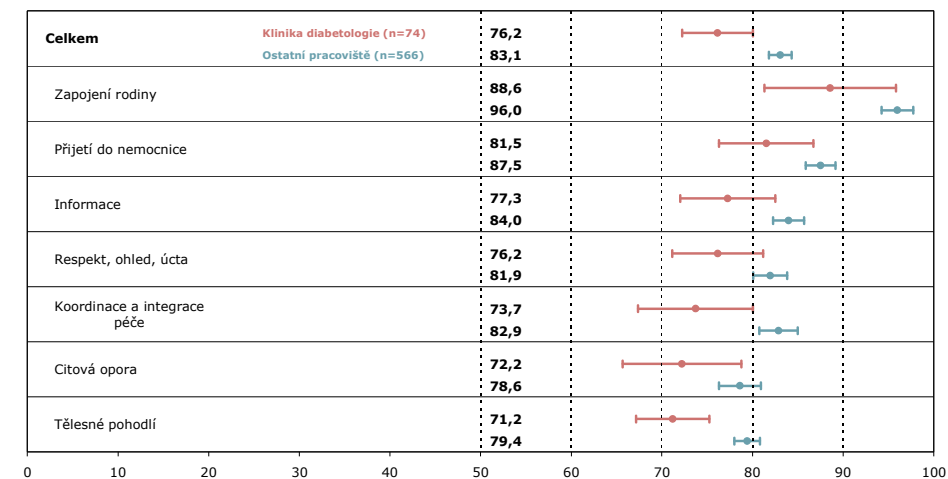
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

IKEM: Porovnání s ostatními pracovišti

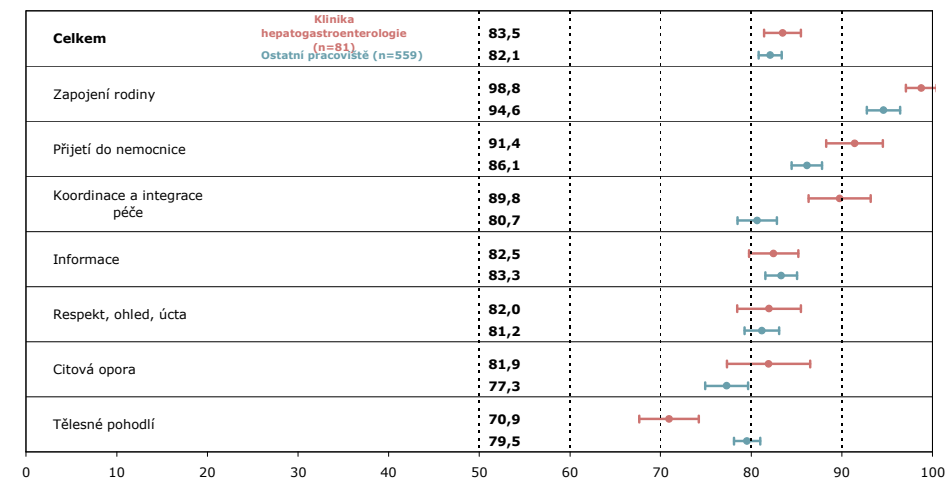
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

IKEM: Porovnání s ostatními pracovišti

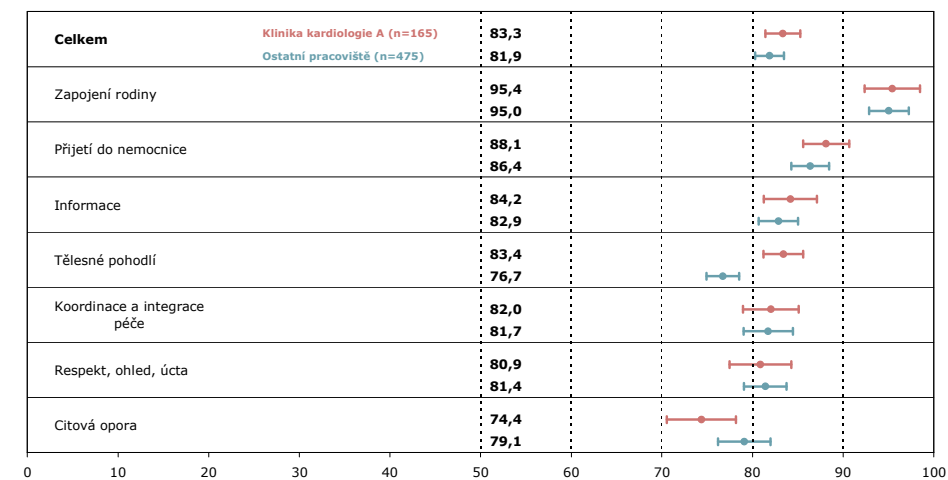
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

IKEM: Porovnání s ostatními pracovišti

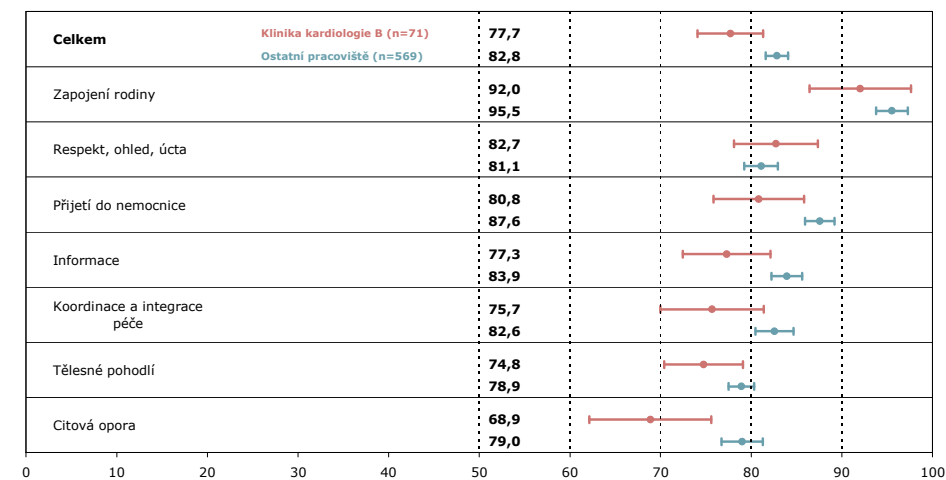
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

IKEM: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

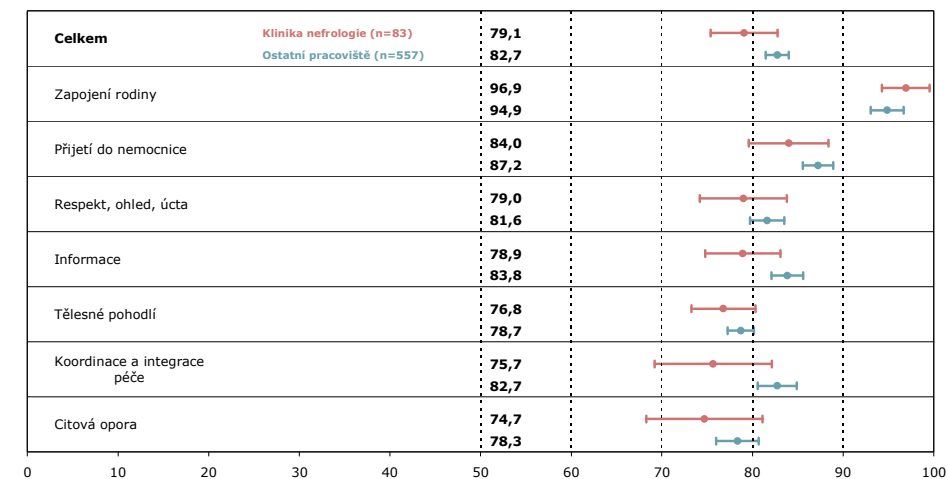


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - IKEM, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

IKEM: Porovnání s ostatními pracovišti

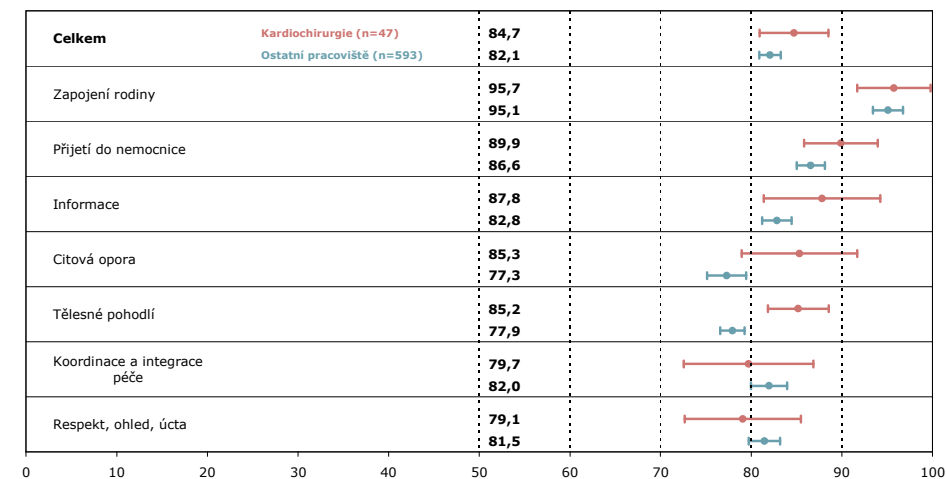
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

IKEM: Porovnání s ostatními pracovišti

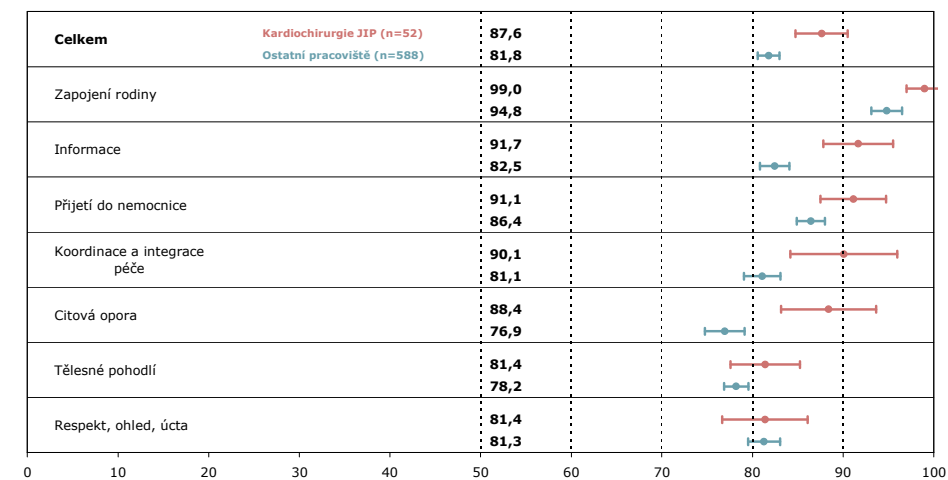
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

IKEM: Porovnání s ostatními pracovišti

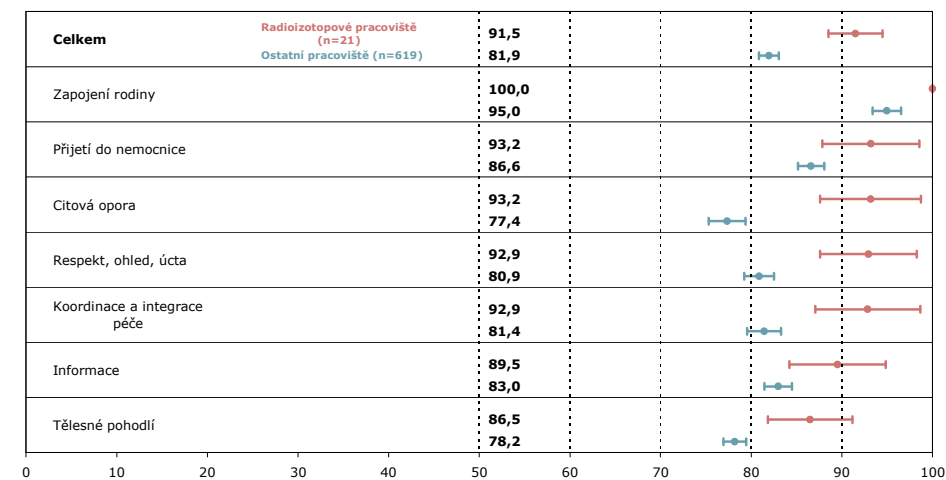
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

IKEM: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

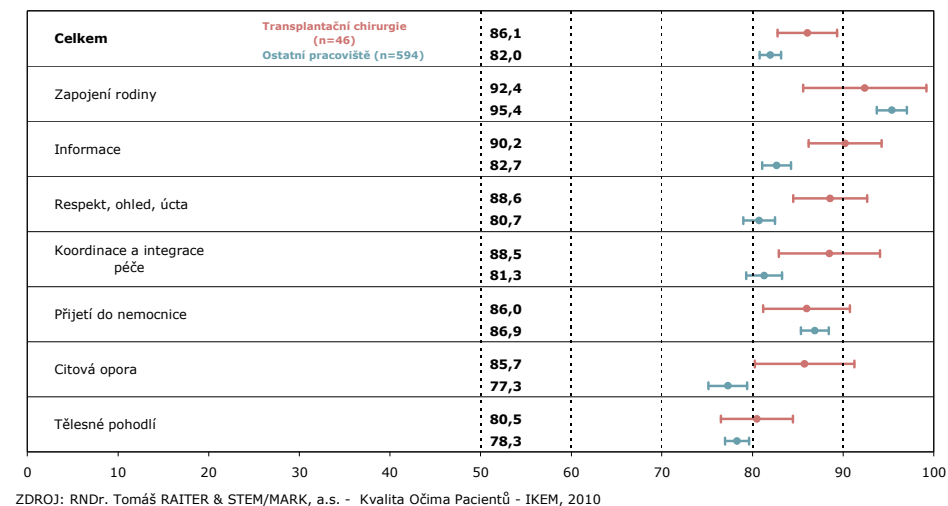


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - IKEM, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

IKEM: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

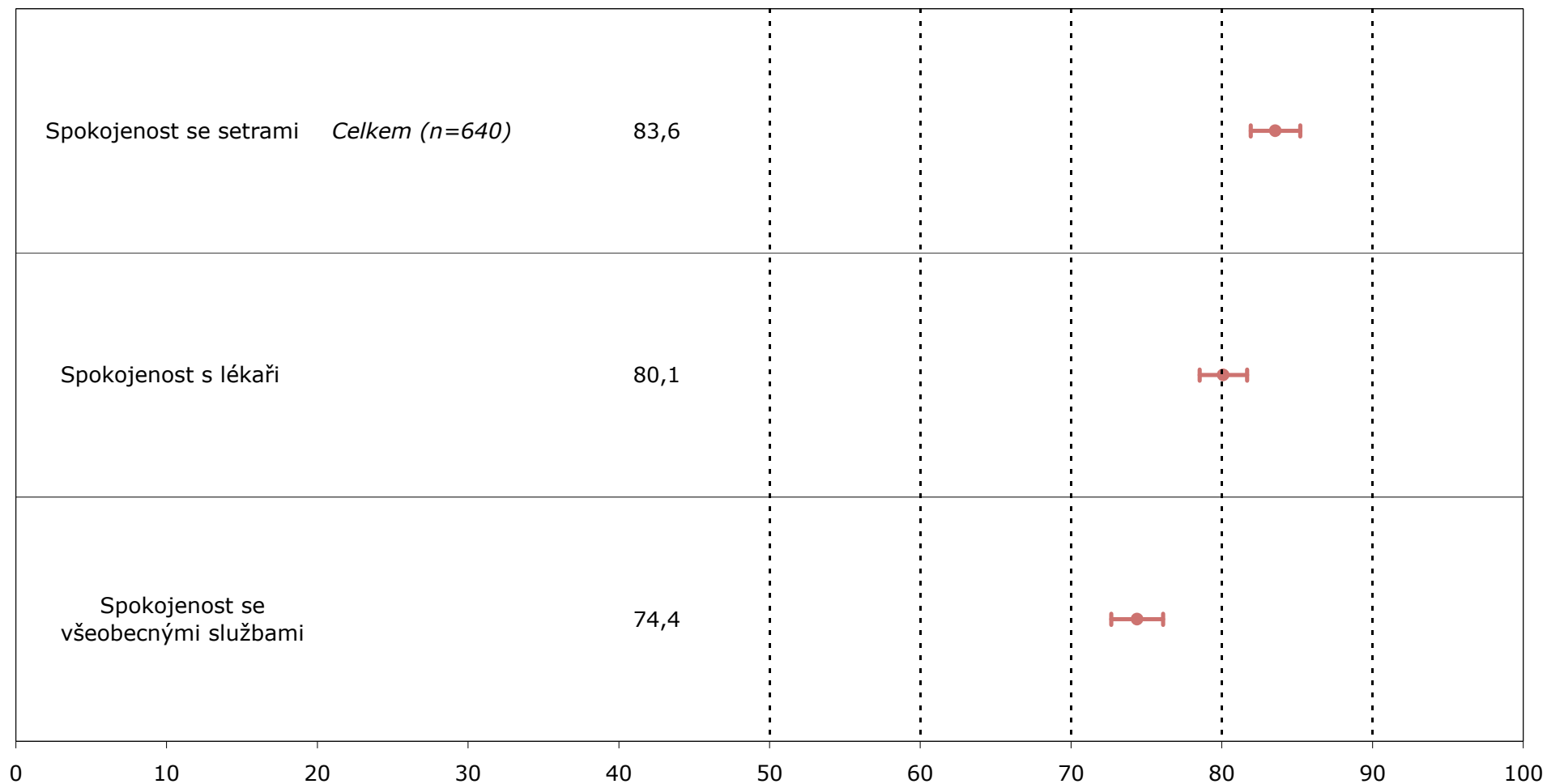




SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

IKEM: Souhrnná spokojenost

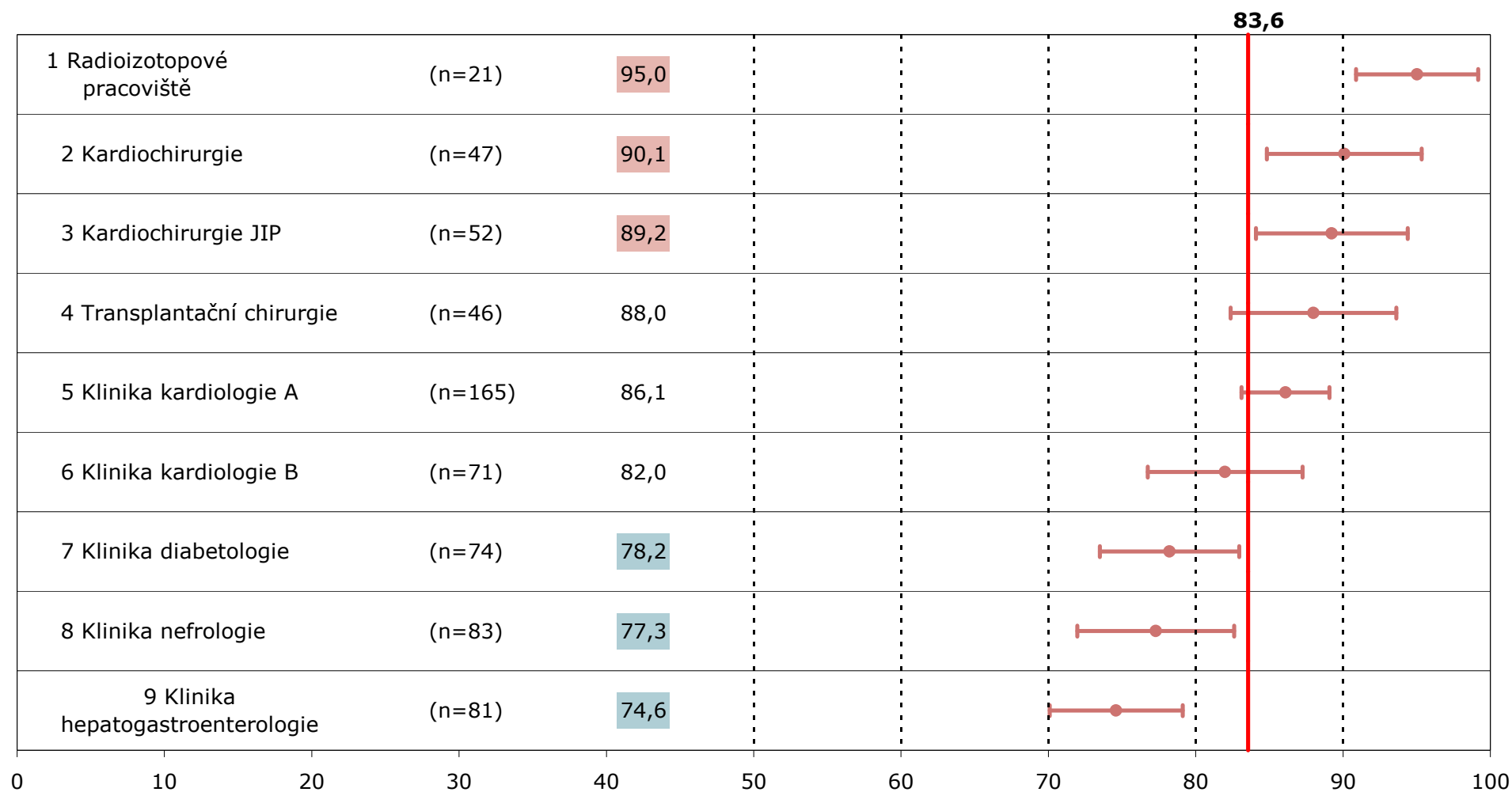
Základ: Všichni pacienti



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

IKEM: Spokojenost se sestrami

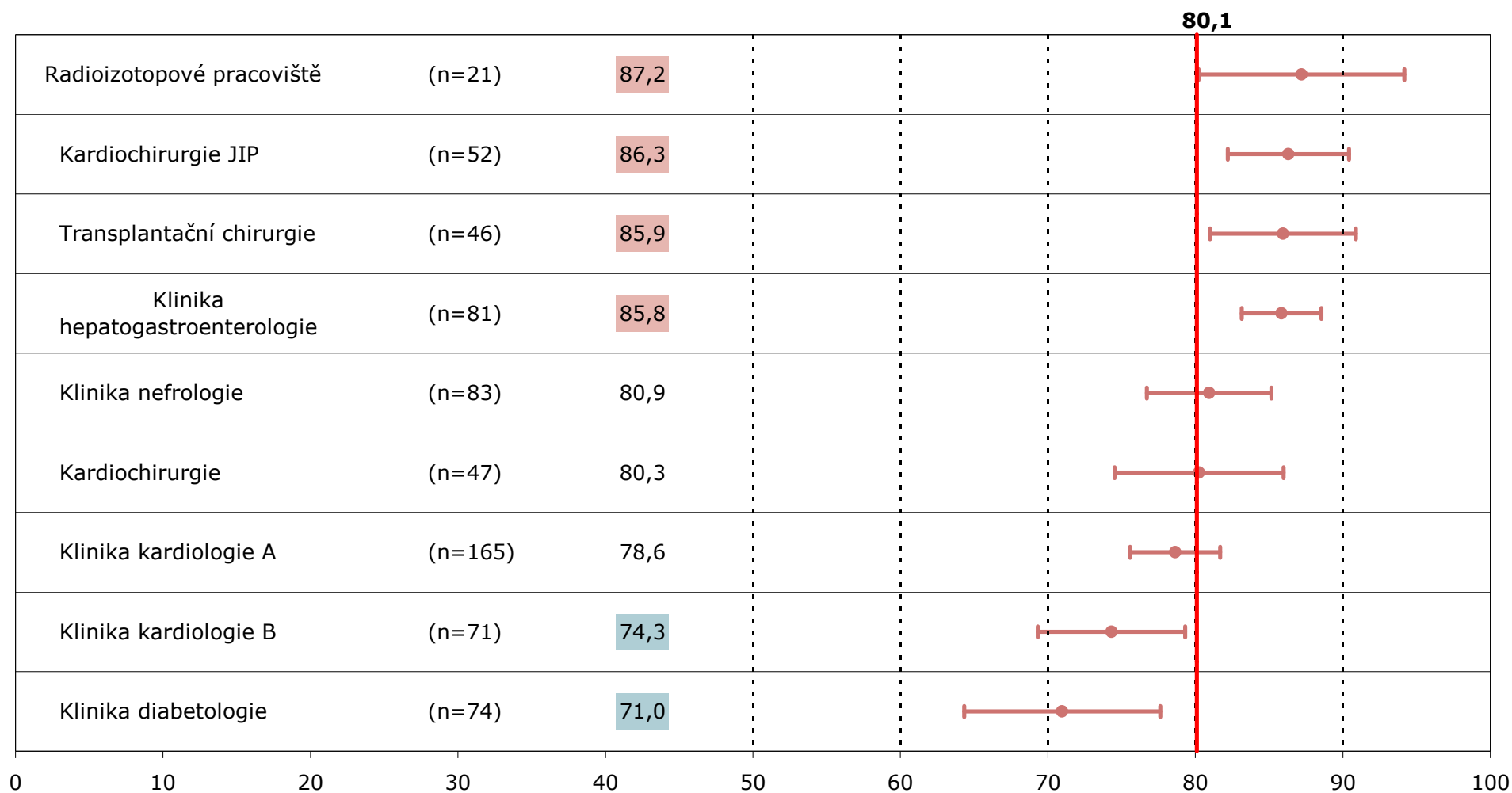
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

IKEM: Spokojenost s lékaři

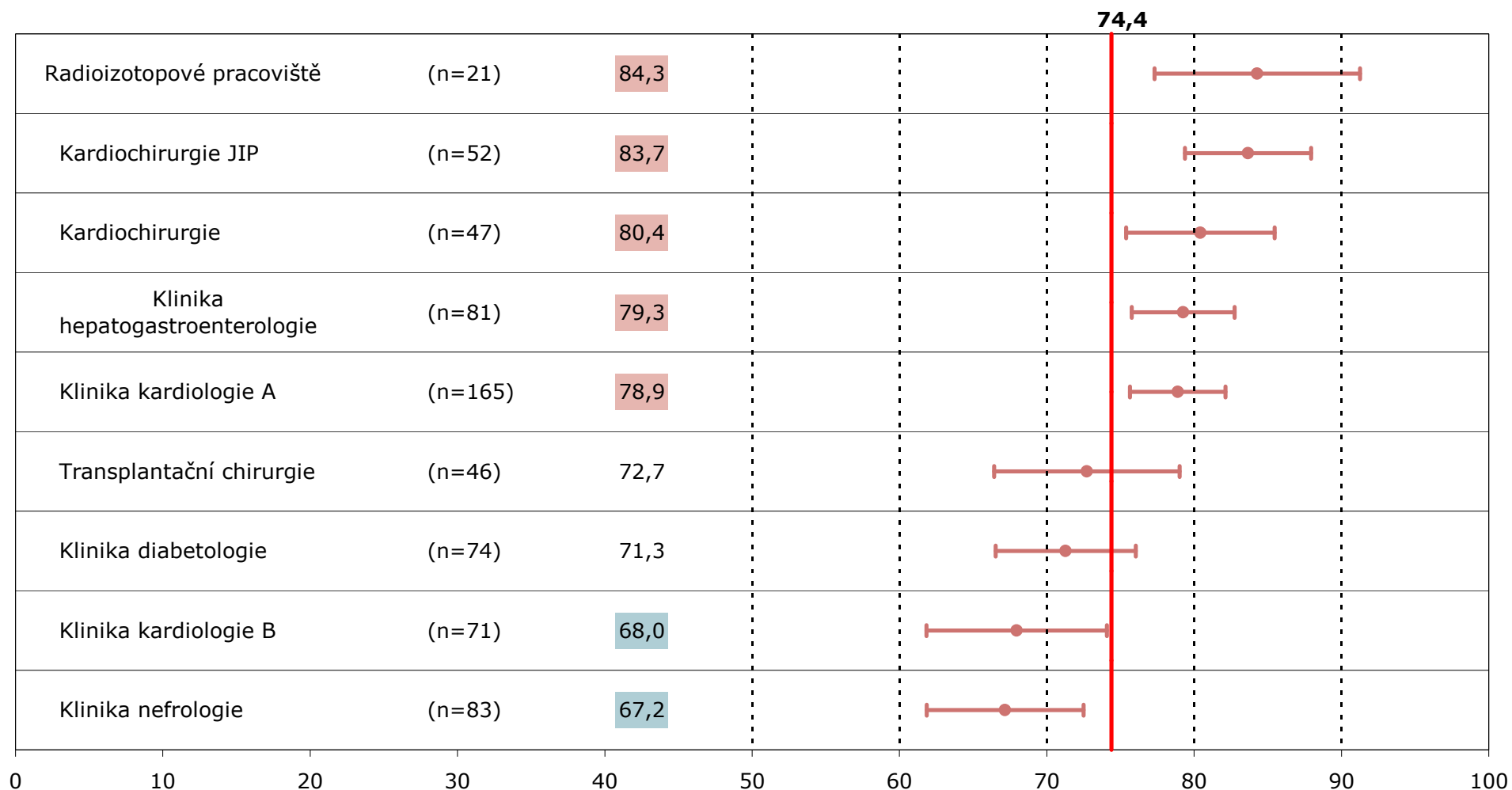
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

IKEM: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 Radioizotopové pracoviště	21	91,5	88,5	94,5
2 Kardiologie JIP	52	87,6	84,8	90,5
3 Transplantační chirurgie	46	86,1	82,8	89,3
4 Kardiologie	47	84,7	80,9	88,5
5 Klinika hepatogastroenterologie	81	83,5	81,4	85,5
6 Klinika kardiologie A	165	83,3	81,4	85,3
7 Klinika nefrologie	83	79,1	75,4	82,8
8 Klinika kardiologie B	71	77,7	74,1	81,3
9 Klinika diabetologie	74	76,2	72,3	80,1



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 - IKEM, 2010

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotním u stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
Klinika diabetologie	-		-	-		-		
Klinika hepatogastroenterologie	+					+	+	
Klinika kardiologie A								
Klinika kardiologie B	-					-		
Klinika nefrologie								
Kardiochirurgie								
Kardiochirurgie JIP								+
Radioizotopové pracoviště								
Transplantační chirurgie							-	

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 - IKEM, 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
Klinika diabetologie	-	-					
Klinika hepatogastroenterologie		+	+		-	-	+
Klinika kardiologie A				-	+		
Klinika kardiologie B		+					
Klinika nefrologie					-		-
Kardiochirurgie		-					
Kardiochirurgie JIP			-			+	
Radioizotopové pracoviště	+				+		
Transplantační chirurgie	+		+				

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 stat. 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 - IKEM, 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
Klinika diabetologie	-				-	-	-	
Klinika hepatogastroenterologie	+	+		+	+			
Klinika kardiologie A				-				
Klinika kardiologie B	-	-		-				
Klinika nefrologie	-	-	-			-		-
Kardiochirurgie					-			
Kardiochirurgie JIP	+			+	+	+		+
Radioizotopové pracoviště	+			+				
Transplantační chirurgie	+						+	

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 - IKEM, 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
Klinika diabetologie	-		-	-			-
Klinika hepatogastroenterologie		+			+	-	+
Klinika kardiologie A							
Klinika kardiologie B	-	-			-		
Klinika nefrologie	-	-				-	
Kardiochirurgie							
Kardiochirurgie JIP	+	+		+			
Radioizotopové pracoviště						+	
Transplantační chirurgie	+					+	

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 - IKEM, 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
Klinika diabetologie	-		-	-		-	-	-			-
Klinika hepatogastroenterologie	-		-	-	-					-	
Klinika kardiologie A	+		+	+	+	+				+	
Klinika kardiologie B	-				-						
Klinika nefrologie			+			-				-	
Kardiochirurgie	+		+	+							
Kardiochirurgie JIP							-			+	
Radioizotopové pracoviště	+	+			+	+				+	
Transplantační chirurgie						-					

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 - IKEM, 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
Klinika diabetologie	-		-			
Klinika hepatogastroenterologie			+	+		
Klinika kardiologie A	-					
Klinika kardiologie B	-		-			
Klinika nefrologie				-		
Kardiochirurgie	+					
Kardiochirurgie JIP	+			+		+
Radioizotopové pracoviště	+	+		+		+
Transplantační chirurgie	+		+			

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 - IKEM, 2010

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
Klinika diabetologie	-	-	
Klinika hepatogastroenterologie			
Klinika kardiologie A			
Klinika kardiologie B			
Klinika nefrologie		+	
Kardiochirurgie			
Kardiochirurgie JIP			
Radioizotopové pracoviště			
Transplantační chirurgie			

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

		N	%
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	8	1,2%
	Neplánovaně, jako akutní případ	128	20,0%
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	452	70,6%
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	53	8,2%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	11	2,4%
	Nečekal(a) jsem	94	20,8%
	2-3 dny	26	5,8%
	Do jednoho týdne	79	17,6%
	Do jednoho měsíce	154	34,1%
	Do půl roku	74	16,5%
	Do roka	4	0,8%
	Více než dva roky	2	0,4%
	Nevím	7	1,6%
Celkem		452	100,0%

		N	%
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	12	2,6%
	Ne	387	85,7%
	Ano, jednou	46	10,2%
	Ano, 2-3x	2	0,3%
	Nevím	6	1,2%
Celkem		452	100,0%

		N	%
Zdáá se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	13	2,9%
	Příliš dlouhá	17	3,7%
	Tak akorát	270	59,8%
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	127	28,1%
	Nevím	25	5,5%
Celkem		452	100,0%

		N	%
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	18	3,9%
	Ano	33	7,4%
	Ne	401	88,8%
Celkem		452	100,0%

		N	%
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	5	0,8%
	Velmi dobře a profesionálně	569	88,9%
	Průměrně	50	7,9%
	Velmi špatně	3	0,4%
	Nevzpomínám si	13	2,0%
Celkem		640	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	5	0,8%
	Ano	555	86,7%
	Ano, v omezené míře	69	10,8%
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	2	0,2%
	Ne, nežádal(a) jsem informace	9	1,4%
	Celkem	640	100,0%

		N	%
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čeka/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	8	1,3%
	Do 15 minut	292	45,6%
	Méně než 1 hodinu	233	36,3%
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	69	10,8%
	Dvě a více hodin	22	3,4%
	Nepamatuji si	16	2,6%
	Celkem	640	100,0%

		N	%
Zakroužkujte, jak byste oznámil/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	14	2,2%
	1=nejlepší známka	441	68,9%
	2	153	24,0%
	3	29	4,6%
	4	2	0,4%
	Celkem	640	100,0%

		N	%
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	17	2,6%
	Ne	521	81,4%
	Ano, hluk ostatních pacientů	86	13,4%
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	4	0,6%
	Ano, hluk zvenčí	13	2,0%
	Celkem	640	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	6	1,0%
	Velmi spokojen(a)	564	88,2%
	Spiše spokojena(a)	69	10,8%
	Spiše nespokojena(a)	1	0,1%
	Celkem	640	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	6	1,0%
	Velmi spokojen(a)	538	84,1%
	Spiše spokojena(a)	90	14,1%
	Spiše nespokojena(a)	4	0,7%
	Velmi nespokojena(a)	1	0,1%
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	1	0,1%
	Celkem	640	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoj?	Neuvedeno	6	1,0%
	Ano	477	74,5%
	Spíše ano	120	18,7%
	Spíše ne	30	4,6%
	Ne	5	0,8%
	Nevím	3	0,4%
	Celkem	640	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	7	1,1%
	Ano	338	52,8%
	Spíše ano	160	24,9%
	Spíše ne	83	13,0%
	Ne	50	7,8%
	Nevím	2	0,4%
	Celkem	640	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám doba rávštěv?	Neuvedeno	15	2,3%
	Ano	577	90,2%
	Spíše ano	29	4,5%
	Spíše ne	1	0,1%
	Ne	1	0,1%
	Nevím	18	2,8%
	Celkem	640	100,0%

		N	%
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	6	0,9%
	Velmi dobrá	212	33,2%
	Spíše dobrá	350	54,7%
	Spíše špatná	61	9,6%
	Velmi špatná	5	0,8%
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	5	0,8%
	Celkem	640	100,0%

		N	%
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	13	2,0%
	Ano	299	46,7%
	Ne	285	44,5%
	Nevím	44	6,8%
	Celkem	640	100,0%

		N	%
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	6	0,9%
	Příliš mnoho	104	16,2%
	Přiměřené	493	77,1%
	Příliš málo	32	5,0%
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	5	0,8%
	Celkem	640	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Vyhovovala Vám doba podávání jídla?	Neuvedeno	7	1,1%
	Ano	611	95,5%
	Ne	18	2,7%
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	4	0,7%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	10	1,6%
	Velmi spokojen(a)	514	80,3%
	Spíše spokojena(a)	106	16,5%
	Spíše nespokojena(a)	5	0,8%
	Velmi nespokojena(a)	1	0,1%
	Nevím	5	0,7%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	11	1,7%
	Ano	10	1,6%
	Ne	617	96,4%
	Nevím	2	0,3%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	17	2,6%
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	469	73,2%
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	129	20,1%
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	26	4,0%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	10	1,5%
	Ano	614	95,9%
	Ne	17	2,6%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Jak byste hodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	11	1,7%
	Velmi dobrý	438	68,4%
	Dobry	179	27,9%
	Nepříliš dobrý	11	1,7%
	Špatný	1	0,1%
Celkem		640	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	6	1,0%
	Vždy	402	62,9%
	Většinou	202	31,6%
	Občas	17	2,7%
	Nidky	3	0,4%
	Neptal(a) jsem se	10	1,5%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	14	2,1%
	Vždy	421	65,8%
	Většinou	107	16,8%
	Občas	16	2,4%
	Nidky	2	0,4%
	Neměla jsem strach ani obavy	80	12,5%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	30	4,7%
	Často	33	5,2%
	Občas	55	8,6%
	Nidky	521	81,5%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	8	1,3%
	Ano	580	90,7%
	Ne	51	8,0%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	7	1,1%
	Vždy	464	72,5%
	Většinou	148	23,1%
	Občas	14	2,2%
	Nidky	1	0,1%
	Neptal(a) jsem se	7	1,0%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	14	2,2%
	Vždy	444	69,4%
	Většinou	100	15,6%
	Občas	10	1,6%
	Nidky	3	0,5%
	Neměla jsem strach ani obavy	69	10,8%
Celkem		640	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	25	3,9%
	Často	22	3,4%
	Občas	32	5,0%
	Nidky	561	87,7%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	13	2,0%
	Určitě ano	503	78,5%
	Většinou ano	121	18,9%
	Většinou ne	3	0,5%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	29	4,5%
	Často	12	1,9%
	Občas	72	11,3%
	Nidky	527	82,3%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	6	0,9%
	Určitě ano	572	89,4%
	Spíše ano	59	9,3%
	Spíše ne	2	0,2%
	Nevím	2	0,2%
	Celkem	640	100,0%

		N	%
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	15	2,3%
	Ano	151	23,6%
	Ne	323	50,5%
	Nevím	151	23,5%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	25	3,9%
	Ano	498	77,9%
	Ne	21	3,3%
	Nevím	95	14,9%
Celkem		640	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	11	1,7%
	Vždy	470	73,5%
	Občas	130	20,4%
	Nidky	27	4,3%
	Lékař se mnou nehovořil	1	0,2%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	17	2,6%
	Vždy	519	81,0%
	Občas	96	15,0%
	Nidky	9	1,4%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	11	1,7%
	Velmi spokojen(a)	521	81,4%
	Spíše spokojena(a)	79	12,4%
	Spíše nespokojena(a)	2	0,4%
	Velmi nespokojena(a)	1	0,1%
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	26	4,1%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	29	4,6%
	Ano	508	79,3%
	Ne	50	7,8%
	Nevím	53	8,3%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	27	4,3%
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	13	2,1%
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	55	8,5%
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	101	15,7%
	Termíny byly vždy dodrženy	437	68,3%
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	5	0,7%
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	2	0,3%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	27	4,3%
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	8	1,2%
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	355	55,5%
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	7	1,1%
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	182	28,4%
	Nevím	61	9,5%
Celkem		640	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	32	5,0%
	Určitě ano	545	85,1%
	Spíše ano	61	9,5%
	Spíše ne	2	0,3%
	Určitě ne	1	0,1%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	31	4,9%
	Výjimečně velká	261	40,8%
	Velká	342	53,4%
	Malá	6	0,9%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	62	9,7%
	Velmi spokojen(a)	368	57,5%
	Spíše spokojena(a)	202	31,5%
	Spíše nespokojena(a)	7	1,0%
	Zcela nespokojena(a)	2	0,3%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	25	3,9%
	Výborná	487	76,2%
	Velmi dobrá	115	17,9%
	Dobrá	13	2,0%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	41	6,5%
	Lepší	509	79,5%
	Stejný	83	13,0%
	Horší	7	1,0%
Celkem		640	100,0%

		N	%
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	26	4,0%
	Určitě ano	579	90,4%
	Spíše ano	34	5,4%
	Spíše ne	1	0,1%
Celkem		640	100,0%



ÚSTAV PRO PÉČI O MATKU A DÍTĚ

Ústav pro péči o matku a dítě: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Vzorek pacientů je zastoupen pouze ženami. Z hlediska věku převažují pacientky ve věku 31-50 let (53 %). Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu ženy s maturitou a vysokoškolským vzděláním.
- Plánované přijetí výrazně převažuje nad urgentním příjmem. Čekací doba na přijetí do nemocnice je krátká.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Ústavu pro péči o matku a dítě není na příliš vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 77,6 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti těchto oddělení: G3 – Gynekologie (lůžka), P3 – Rizikové těhotenství a G2 – Pooperační gynekologie.

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 informacemi.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Pády z lůžka
 - ☐ Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
 - ☐ Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
 - ☐ Tišení bolesti
 - ☐ Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
 - ☐ Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
 - ☐ Znalost ošetřujícího lékaře
 - ☐ Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 81 %, s **lékaři** 72 % a se **všeobecnými službami** 61 %.



OBEČNÉ

Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickerovských“ dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení ÚPMD:
 - P1 - Šestinedělí
 - P2 - Šestinedělí
 - P3 - Rizikové těhotenství
 - P4 - Šestinedělí
 - G2 - Pooperační gynekologie
 - G3 - Gynekologie, lůžka

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: 374
- Termín dotazování: listopad 2009
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

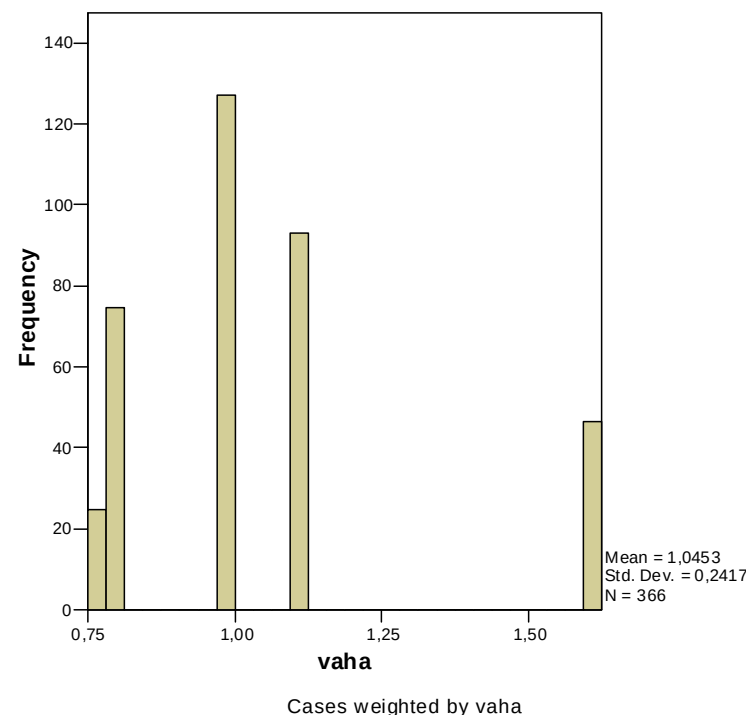
- Počet hospitalizovaných pacientů: 472
- Počet nezařazených pacientů: 10
- Počet validních dotazníků: 366
- **Návratnost: 79 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 6
- Počet pracovišť s $n < 20$: 0
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 3
 - ☐ P1 – Šestinedělí
 - ☐ P2 – Šestinedělí
 - ☐ P4 – Šestinedělí

Vážení dat

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



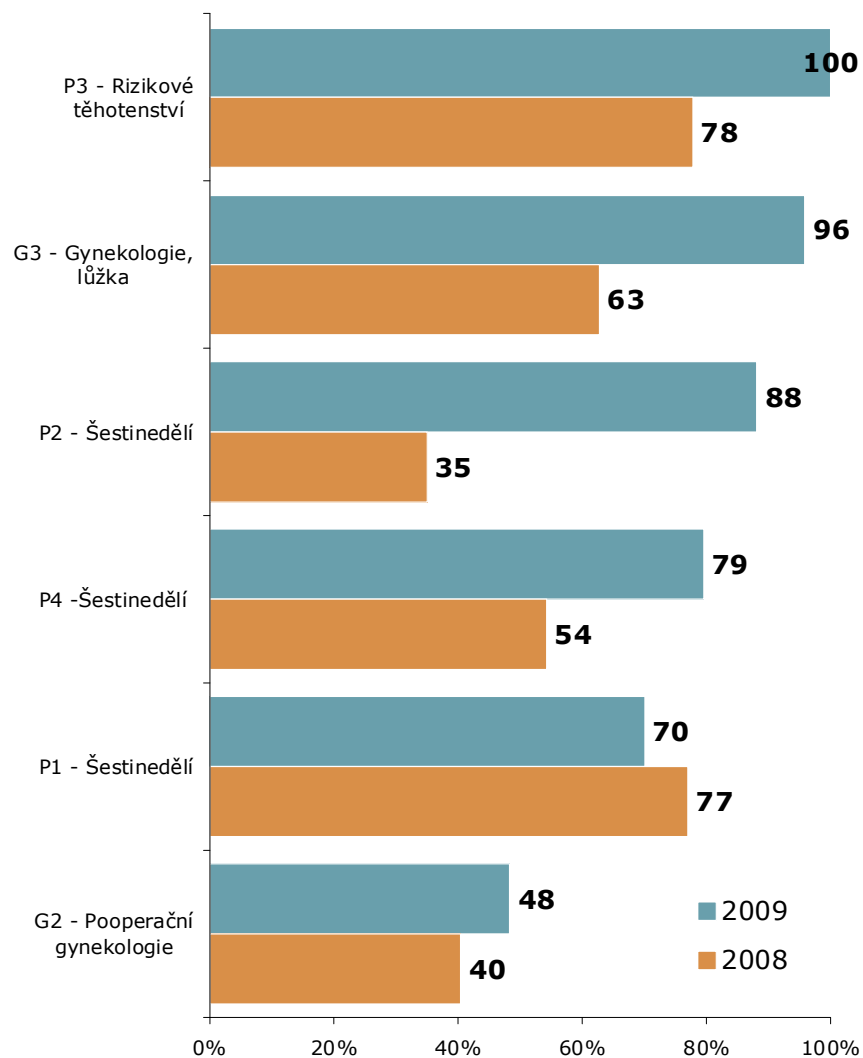
Vyplňování dotazníků

- 99 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 1 % požádalo o vysvětlení personál.

Návratnost dotazníků

Návratnost dotazníků

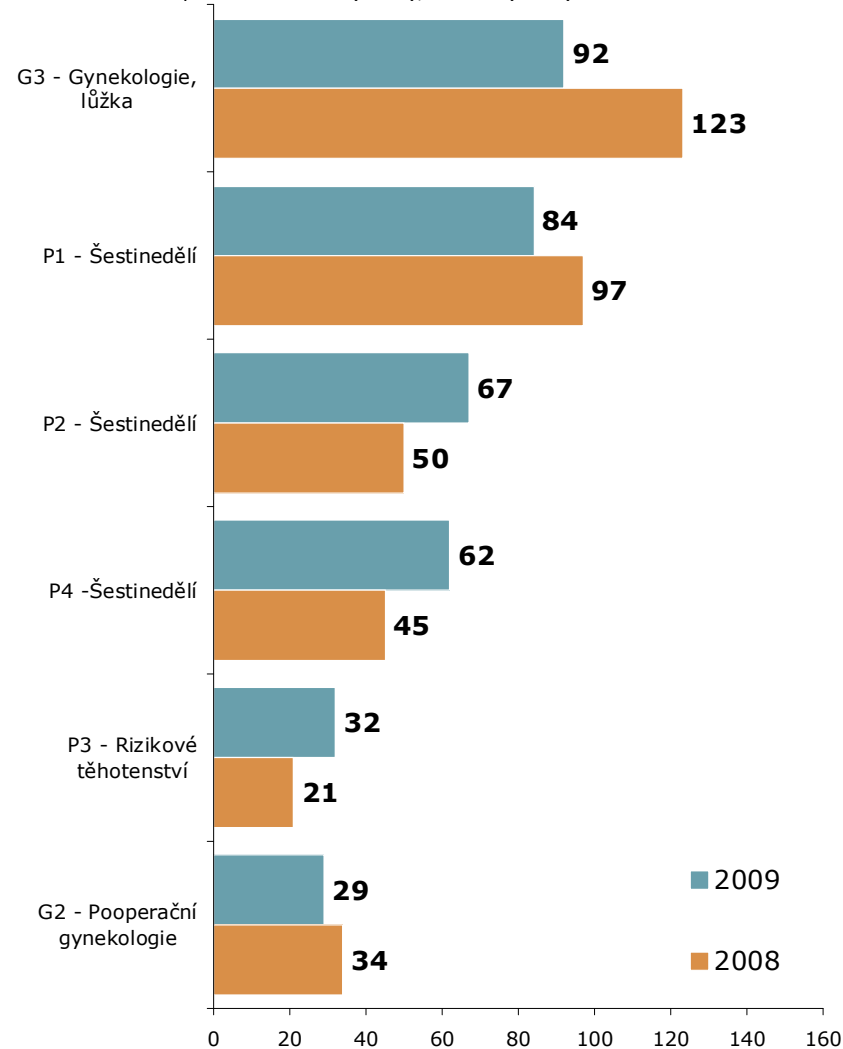
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti n=366 (2009), n=370 (2008)

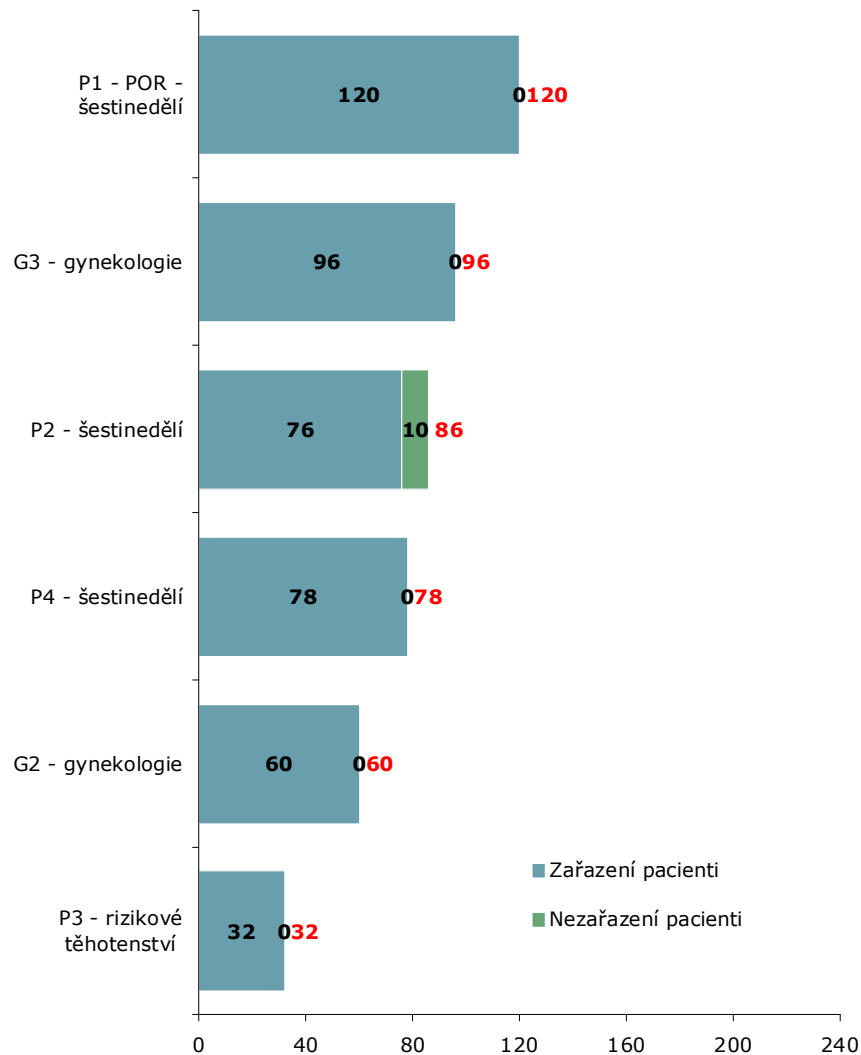


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Návratnost dotazníků

Počty propuštěných pacientů

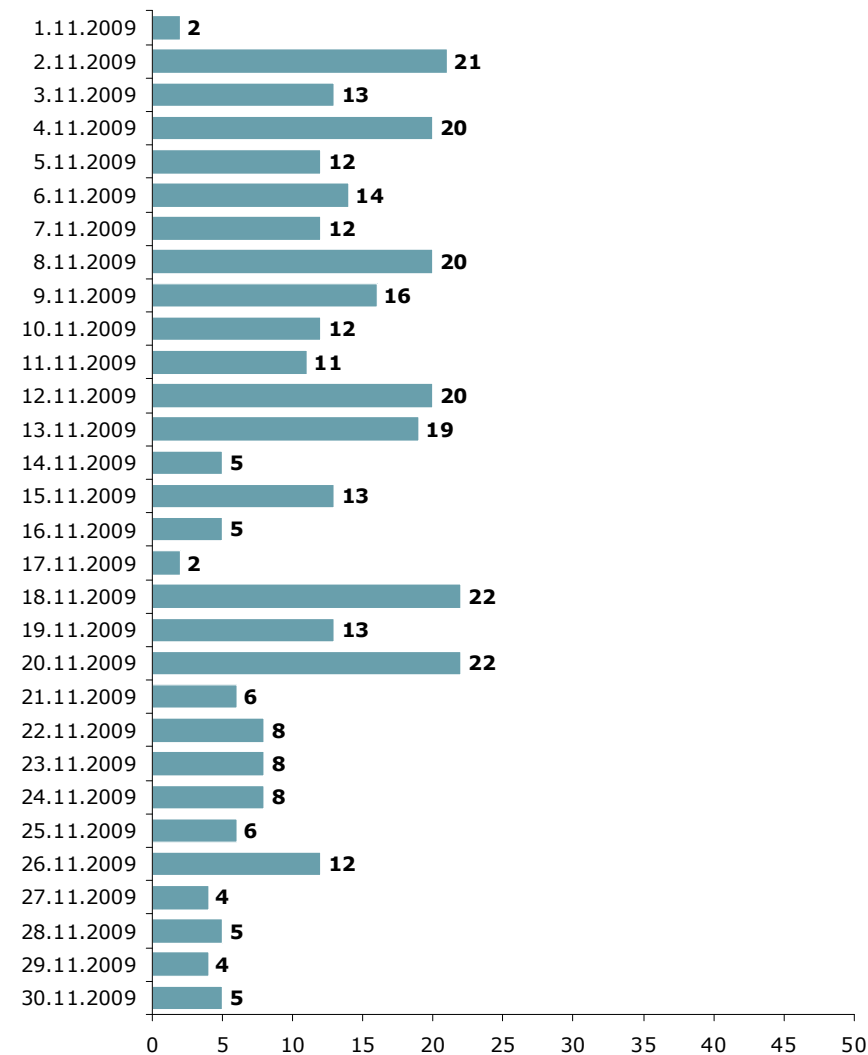
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=366 (2009)

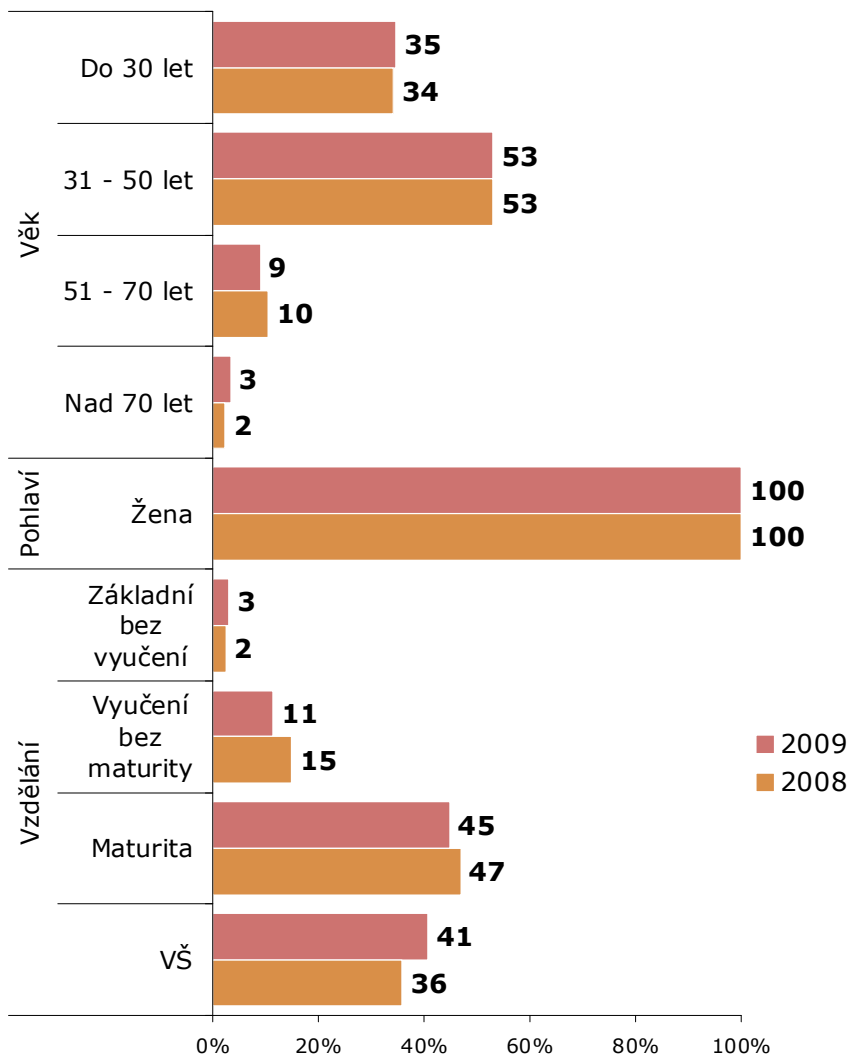


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

Demografická struktura pacientů

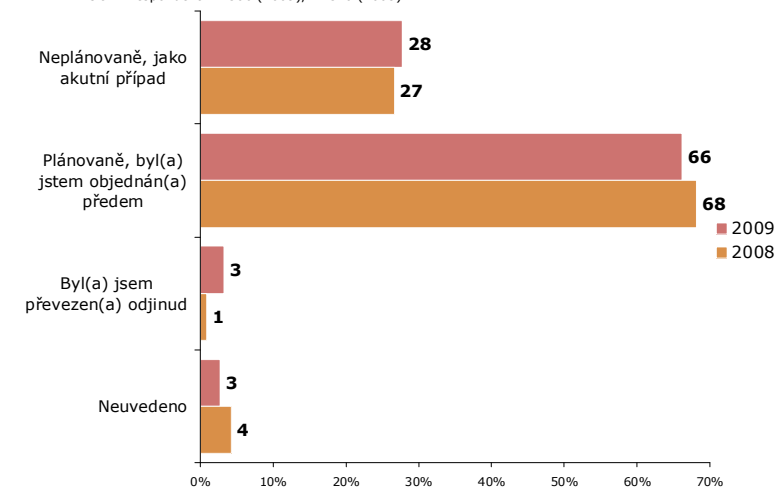
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=366 (2009), n=370 (2008)



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?

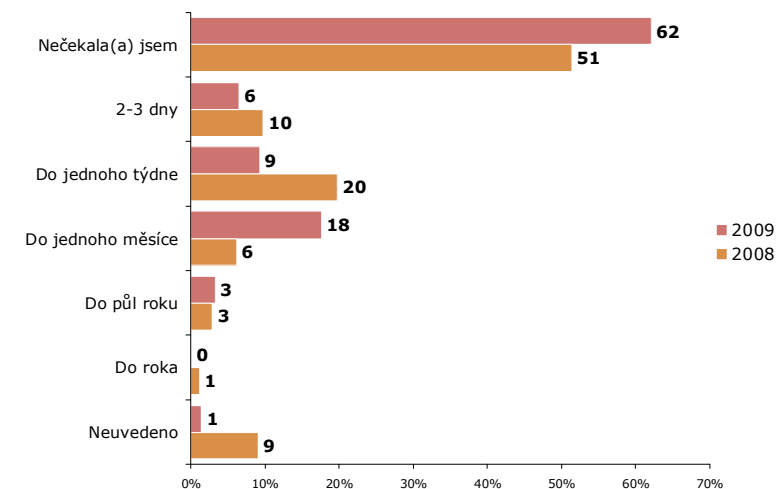
ZÁKLAD: Všichni respondenti n=366 (2009), n=370 (2008)



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=216 (2008), n=241 (2008)



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

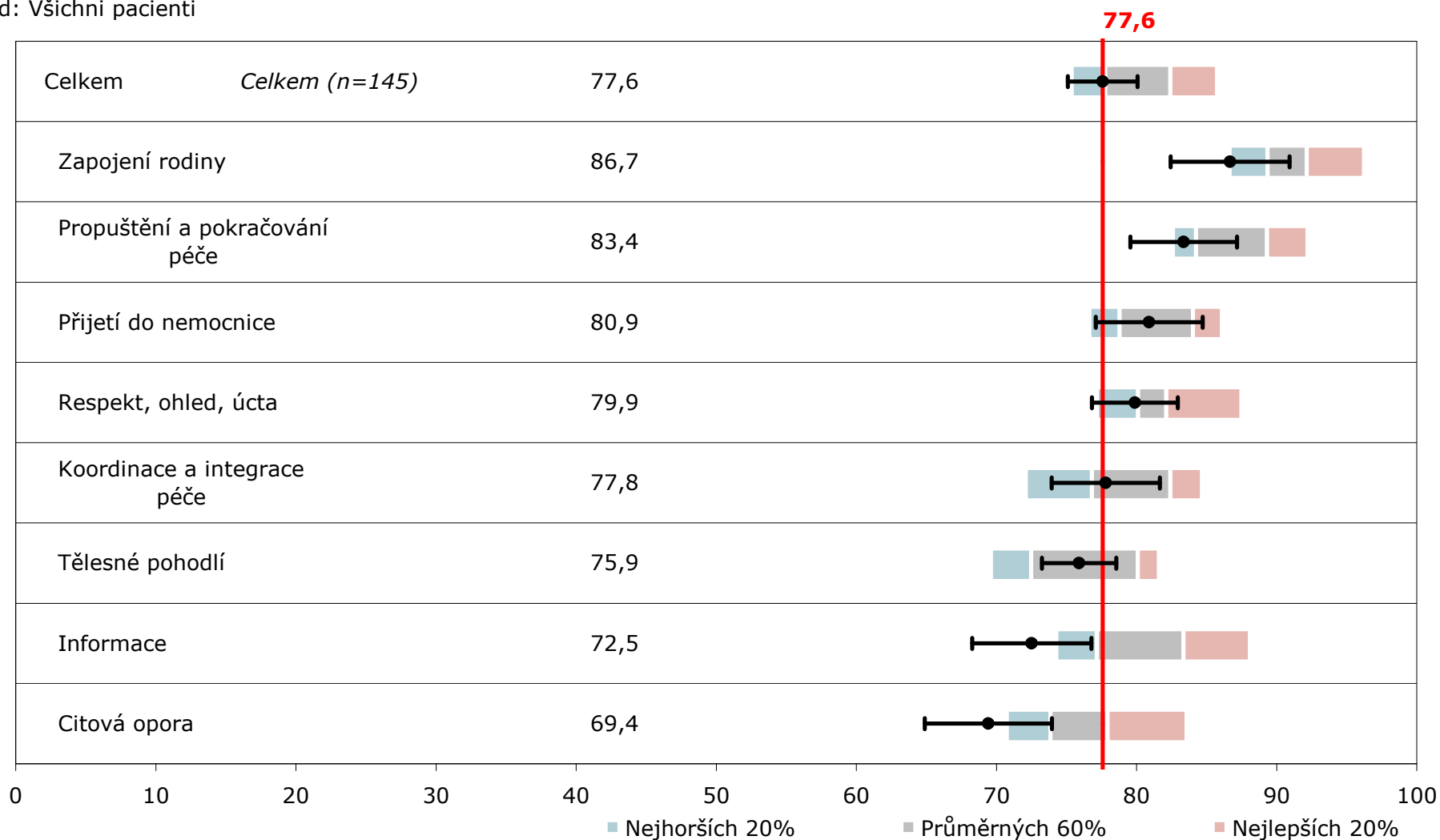


SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

ÚPMD: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

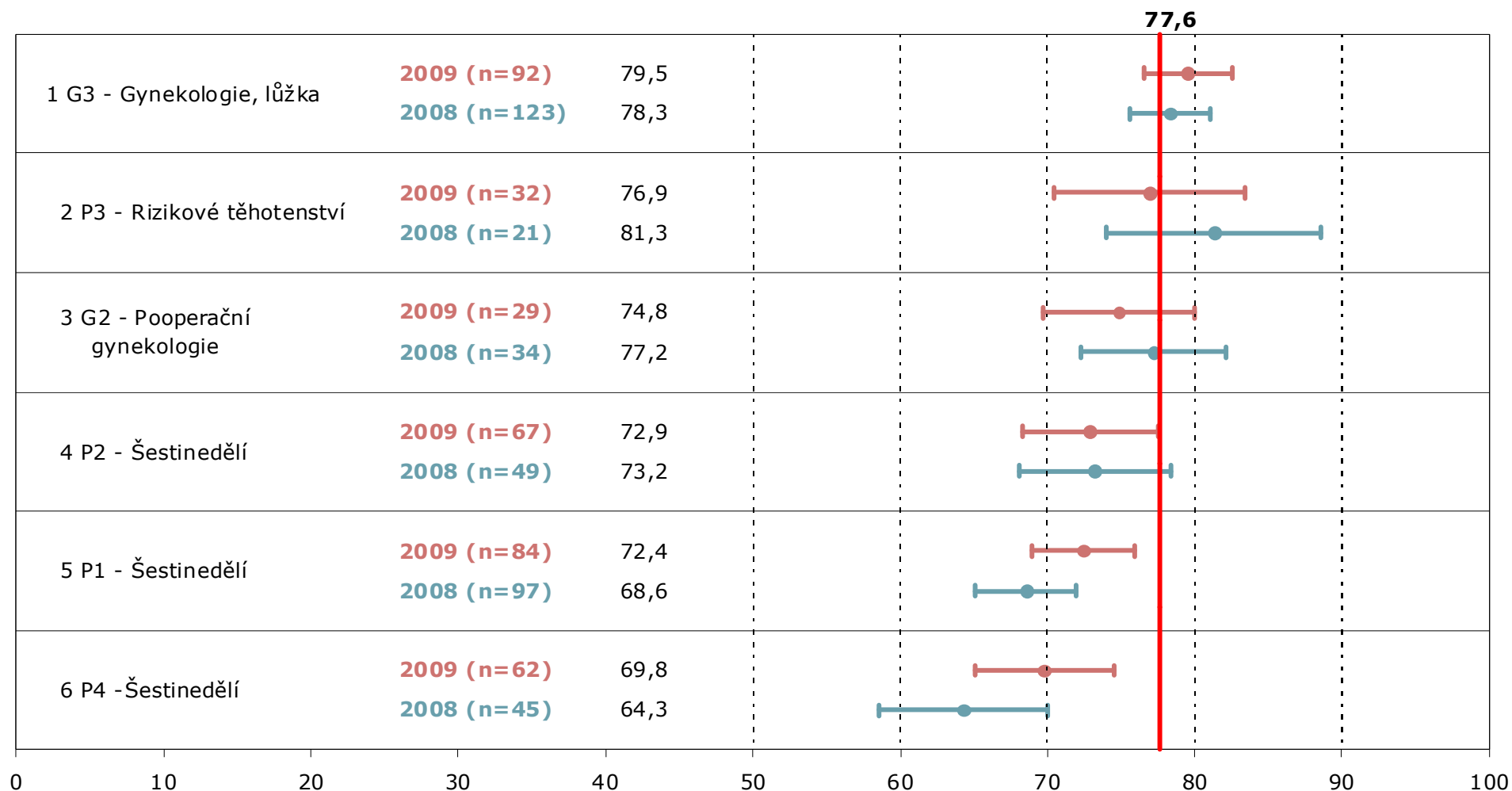


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

Souhrnná spokojenost - pracoviště

ÚPMD: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

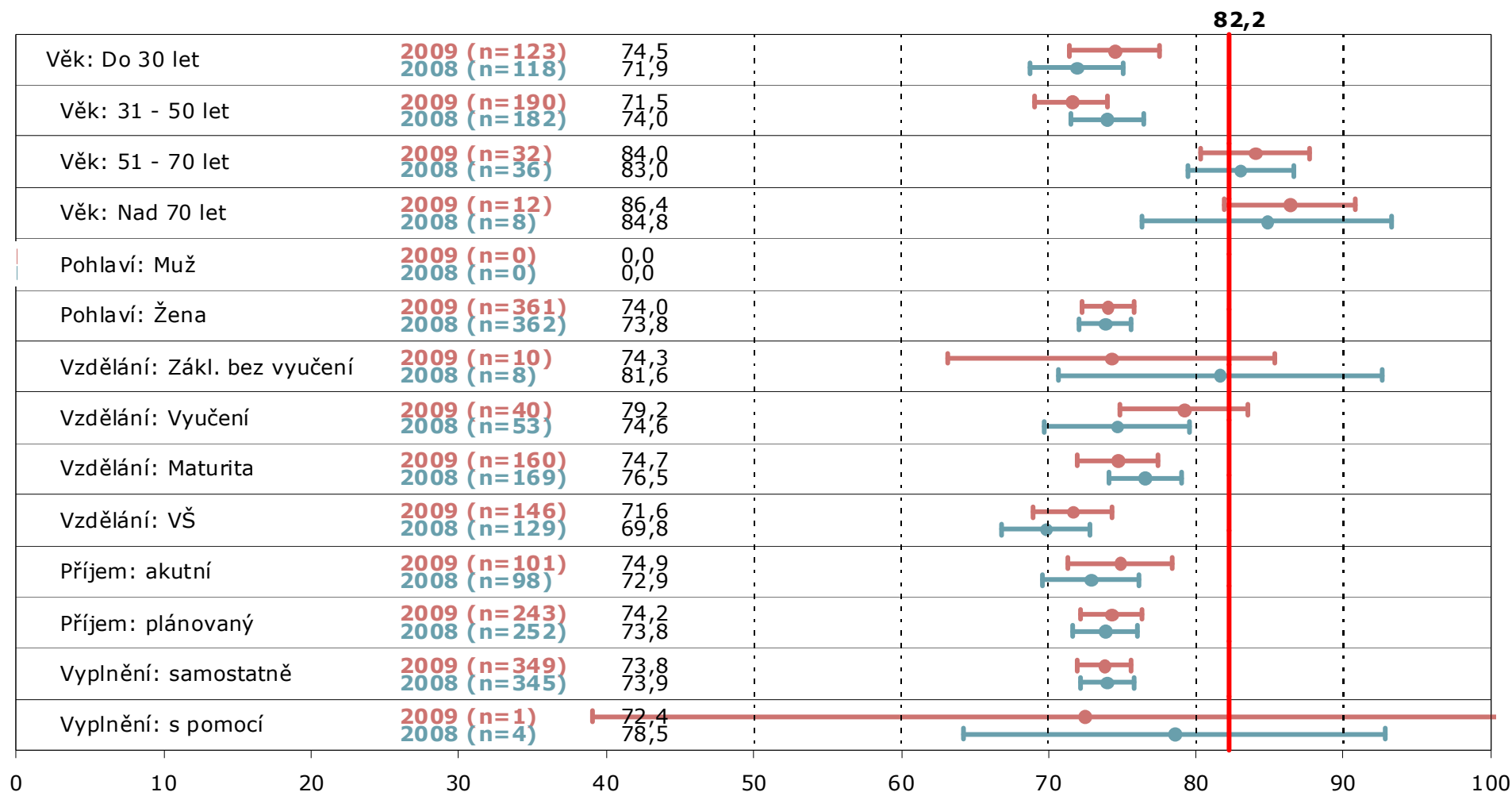


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚPMD, 2010

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



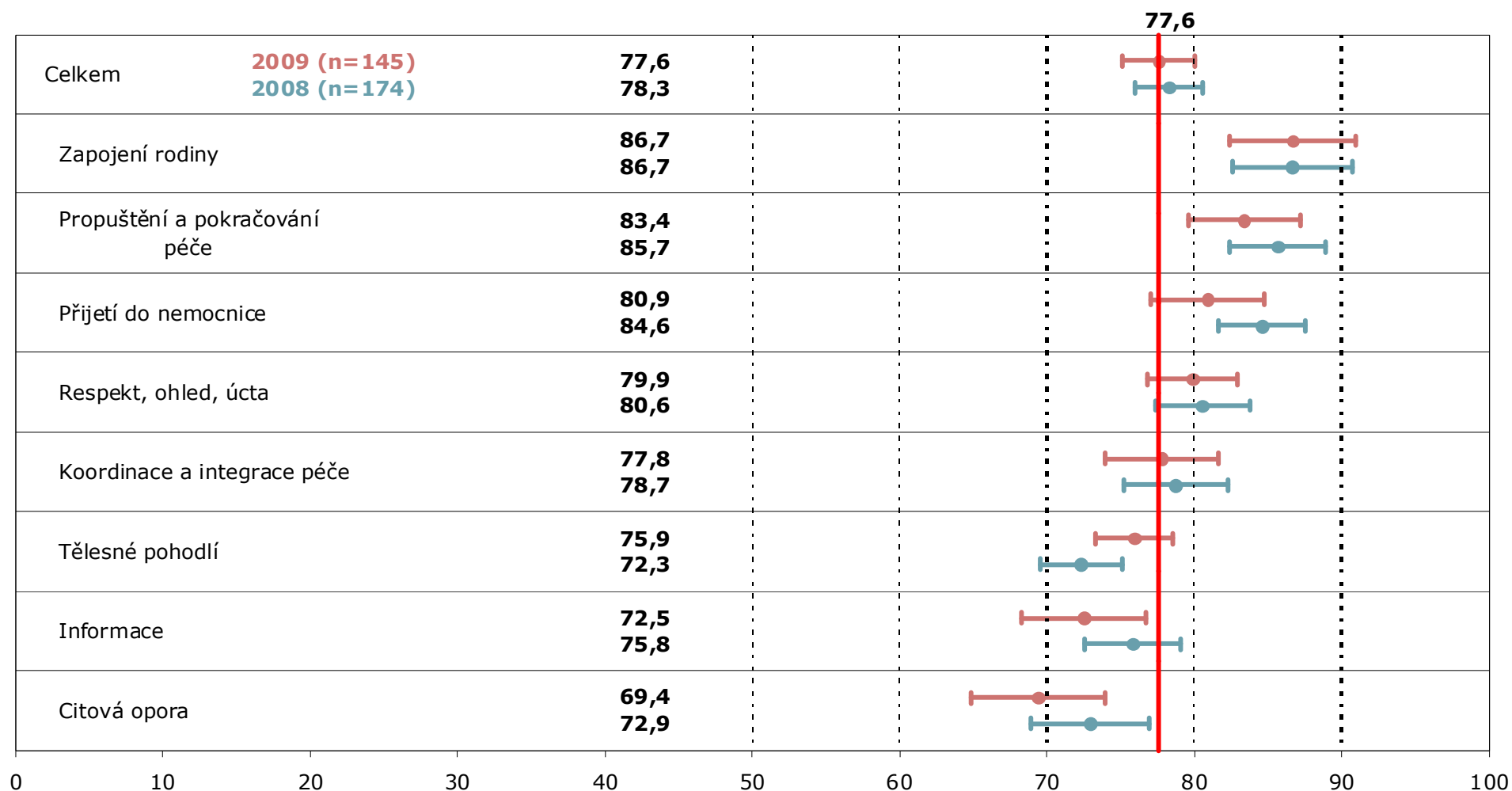
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - UPMD, 2010



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

ÚPMD: Souhrnná spokojenost

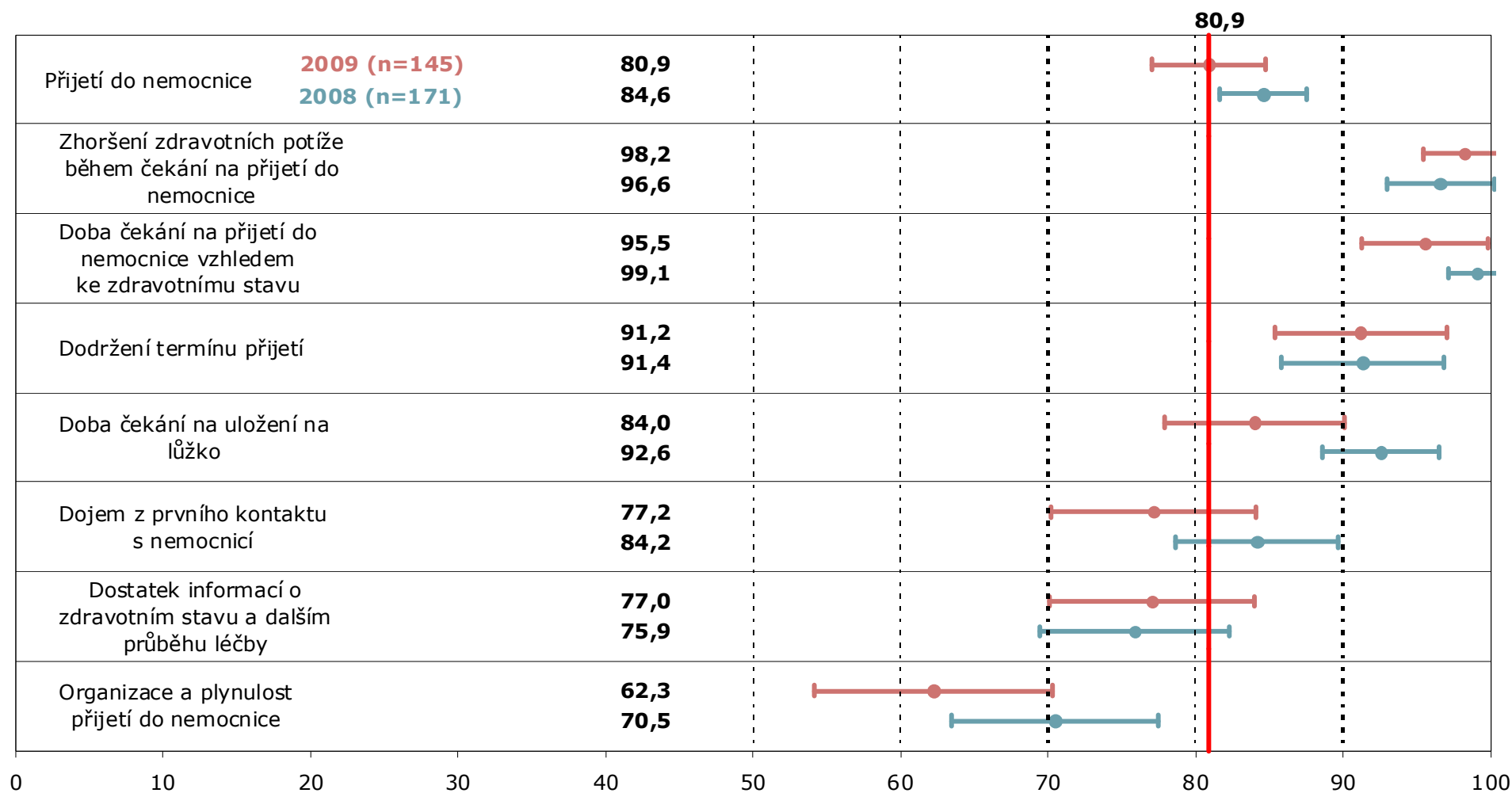
Základ: Všichni pacienti



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

ÚPMD: Přijetí do nemocnice

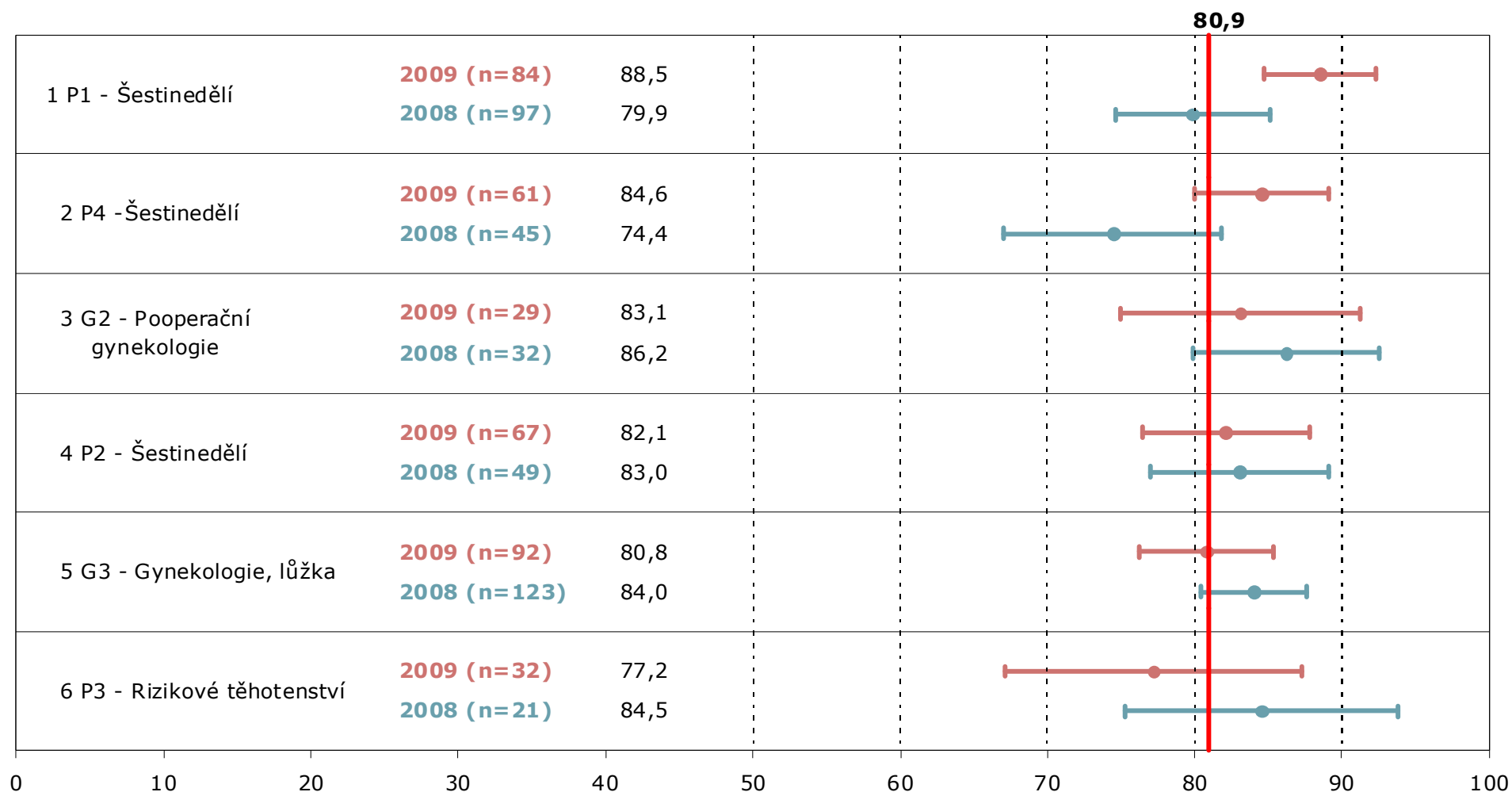
Základ: Všichni pacienti



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

ÚPMD: Přijetí do nemocnice

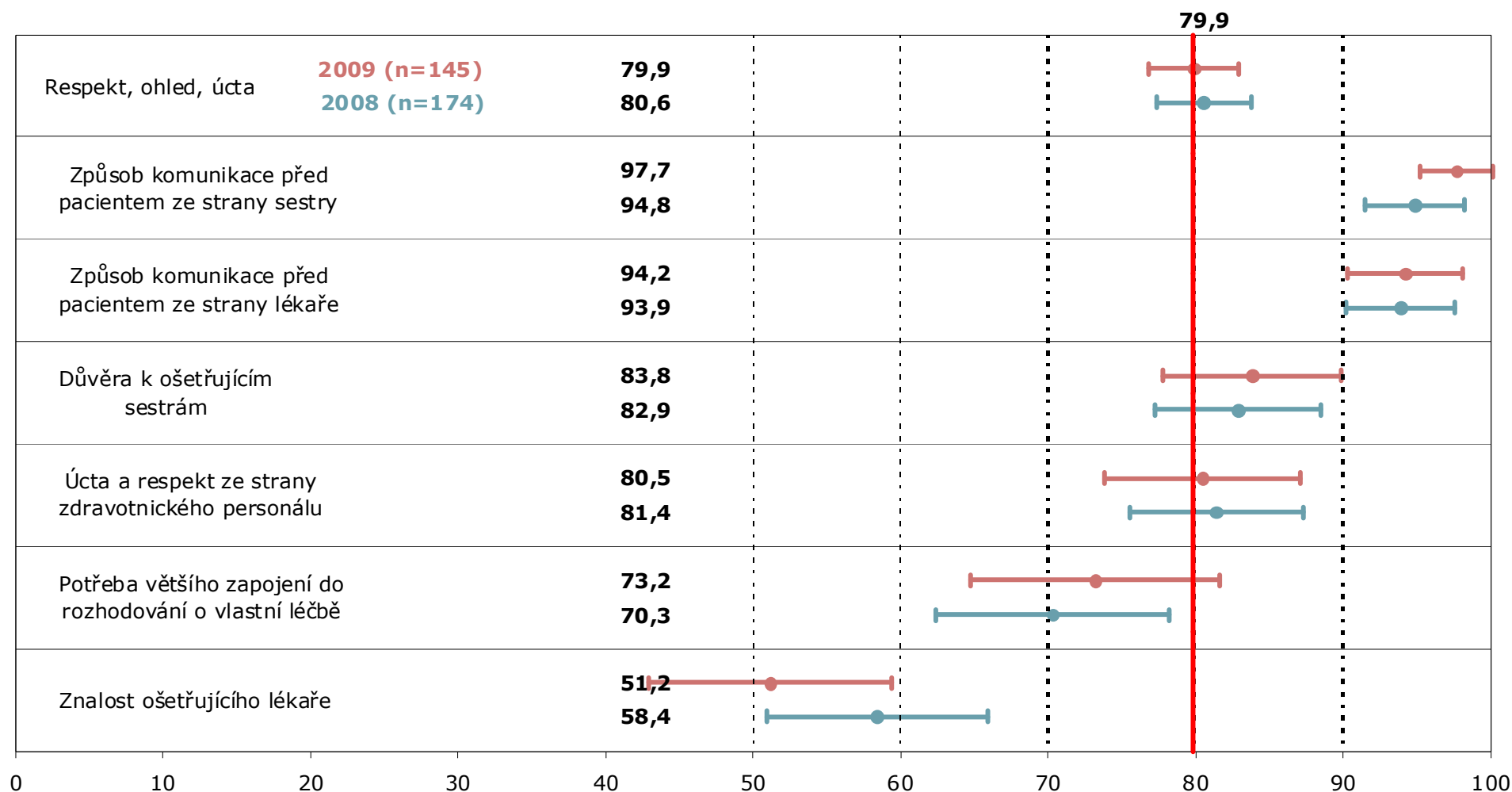
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Respekt, ohled, úcta

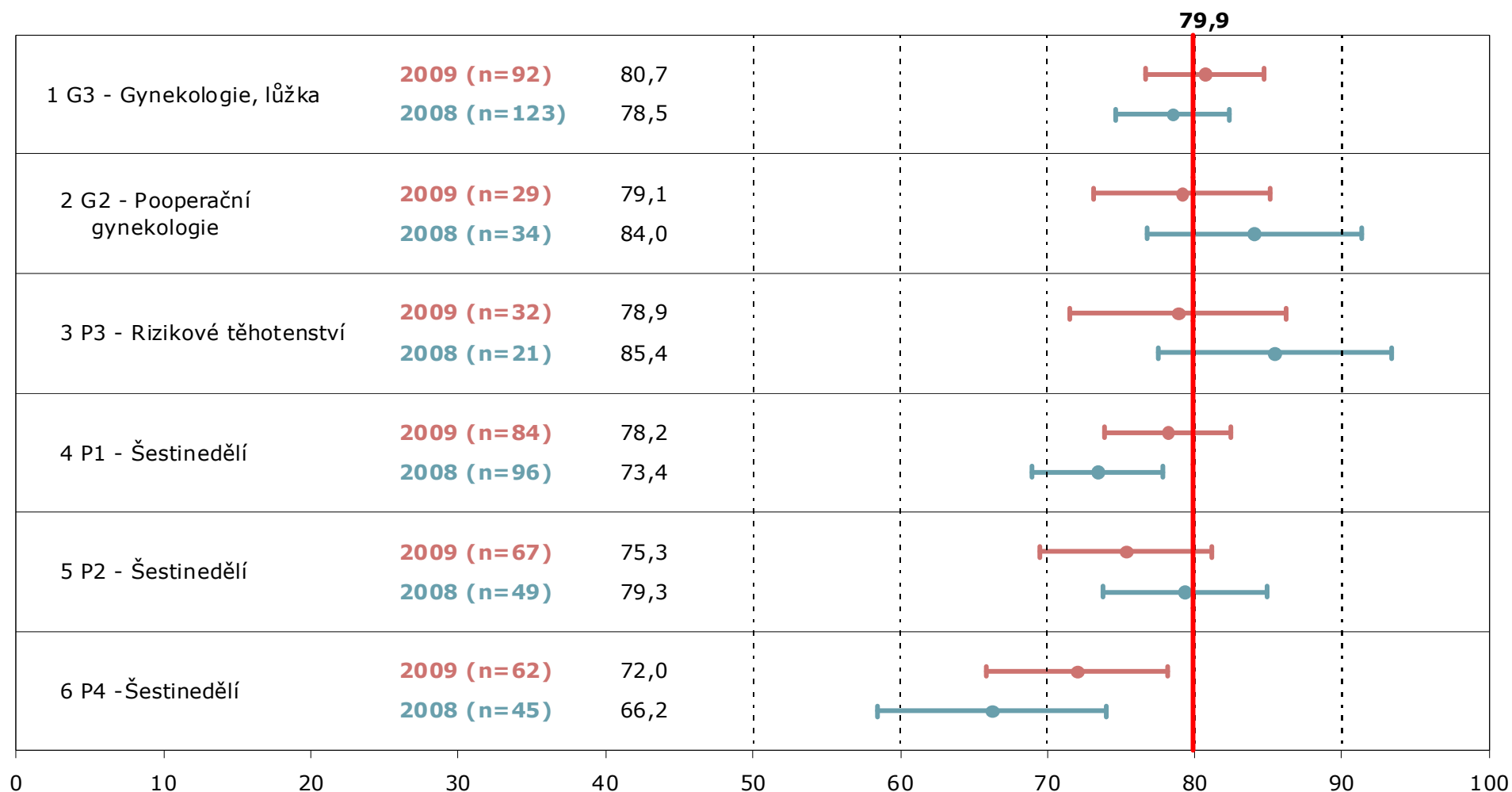
Základ: Všichni pacienti



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

ÚPMD: Respekt, ohled, úcta

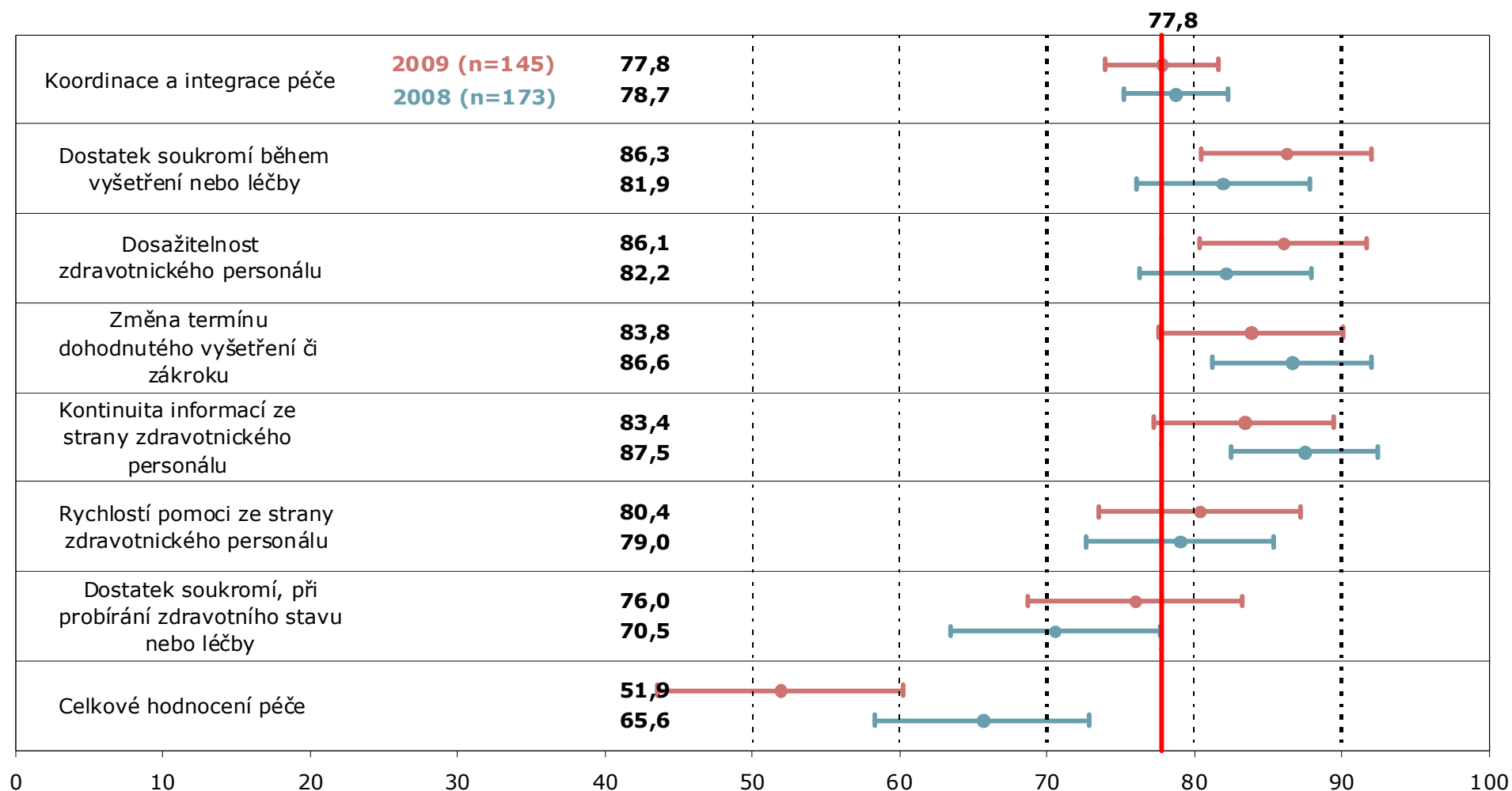
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Koordinace a integrace péče

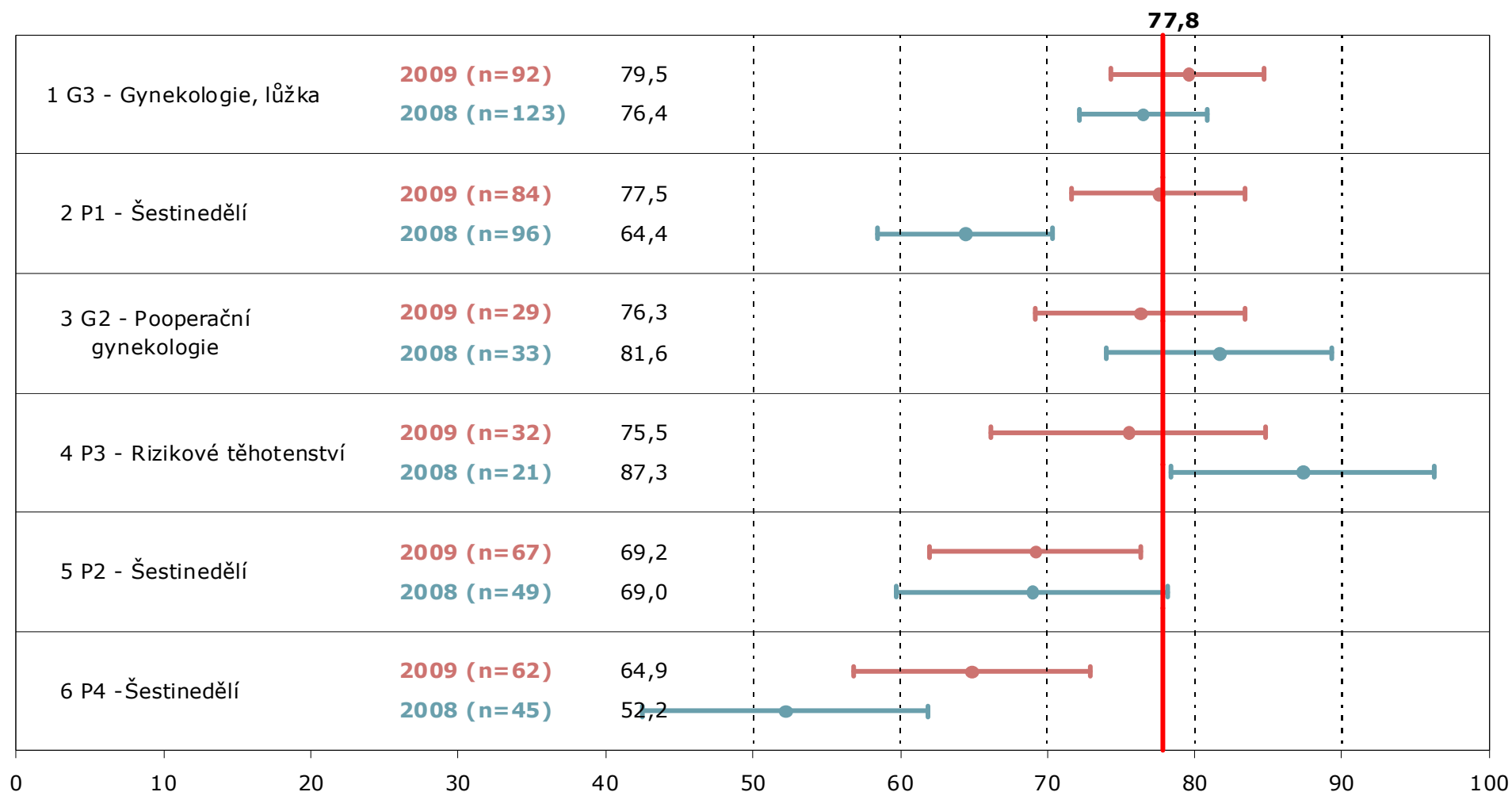
Základ: Všichni pacienti



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

ÚPMD: Koordinace a integrace péče

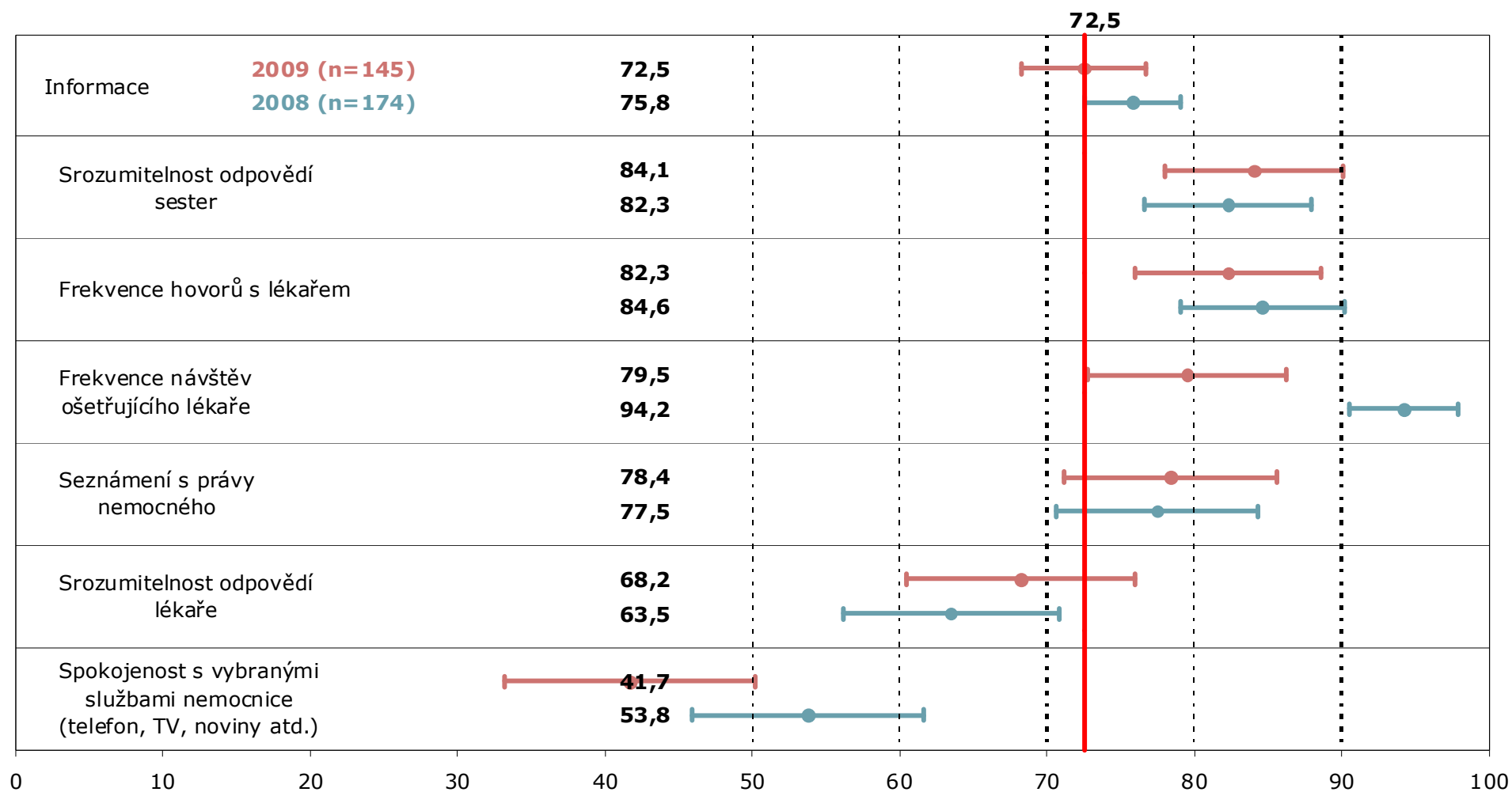
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Informace, komunikace

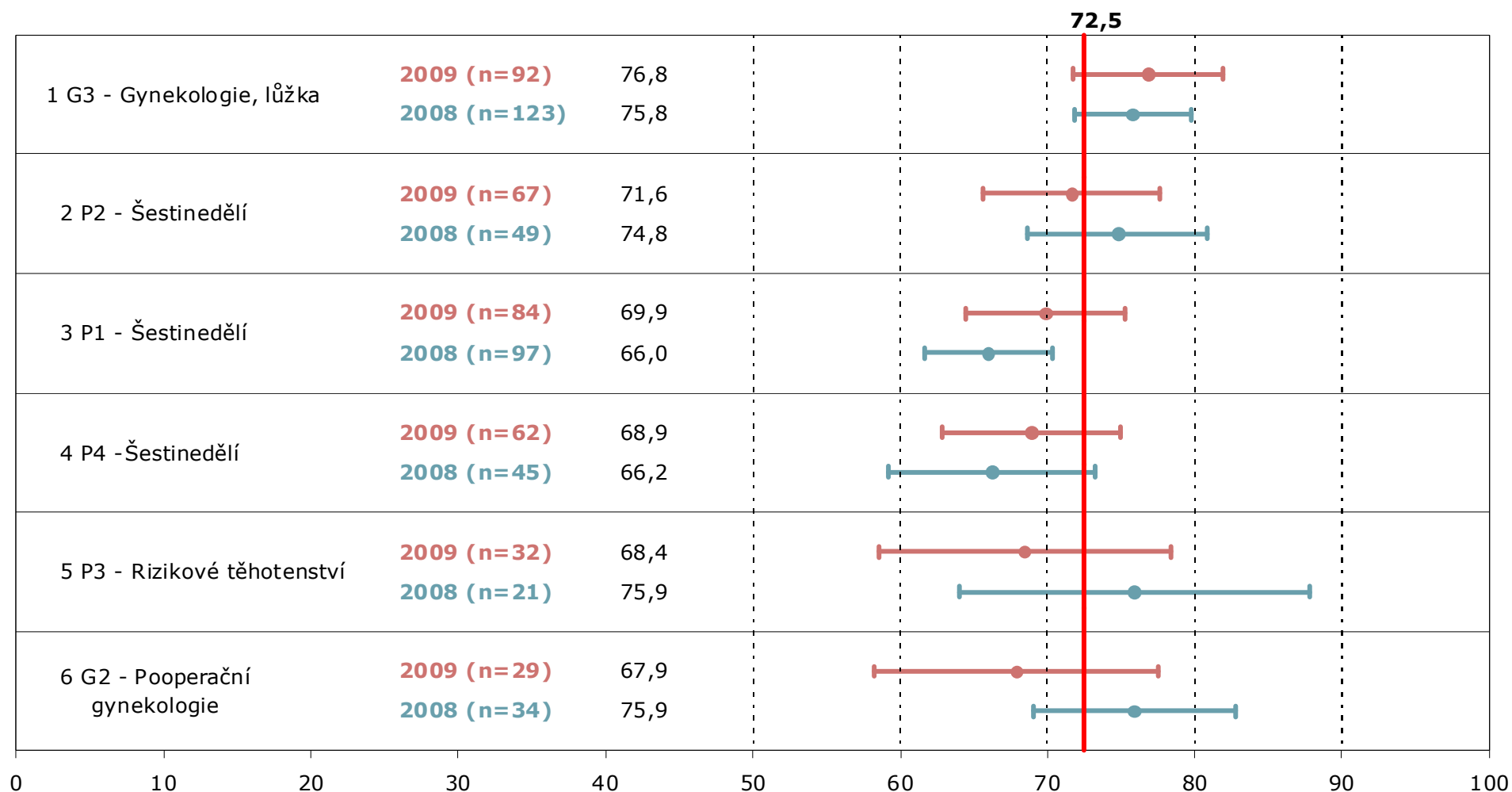
Základ: Všichni pacienti



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

ÚPMD: Informace, komunikace

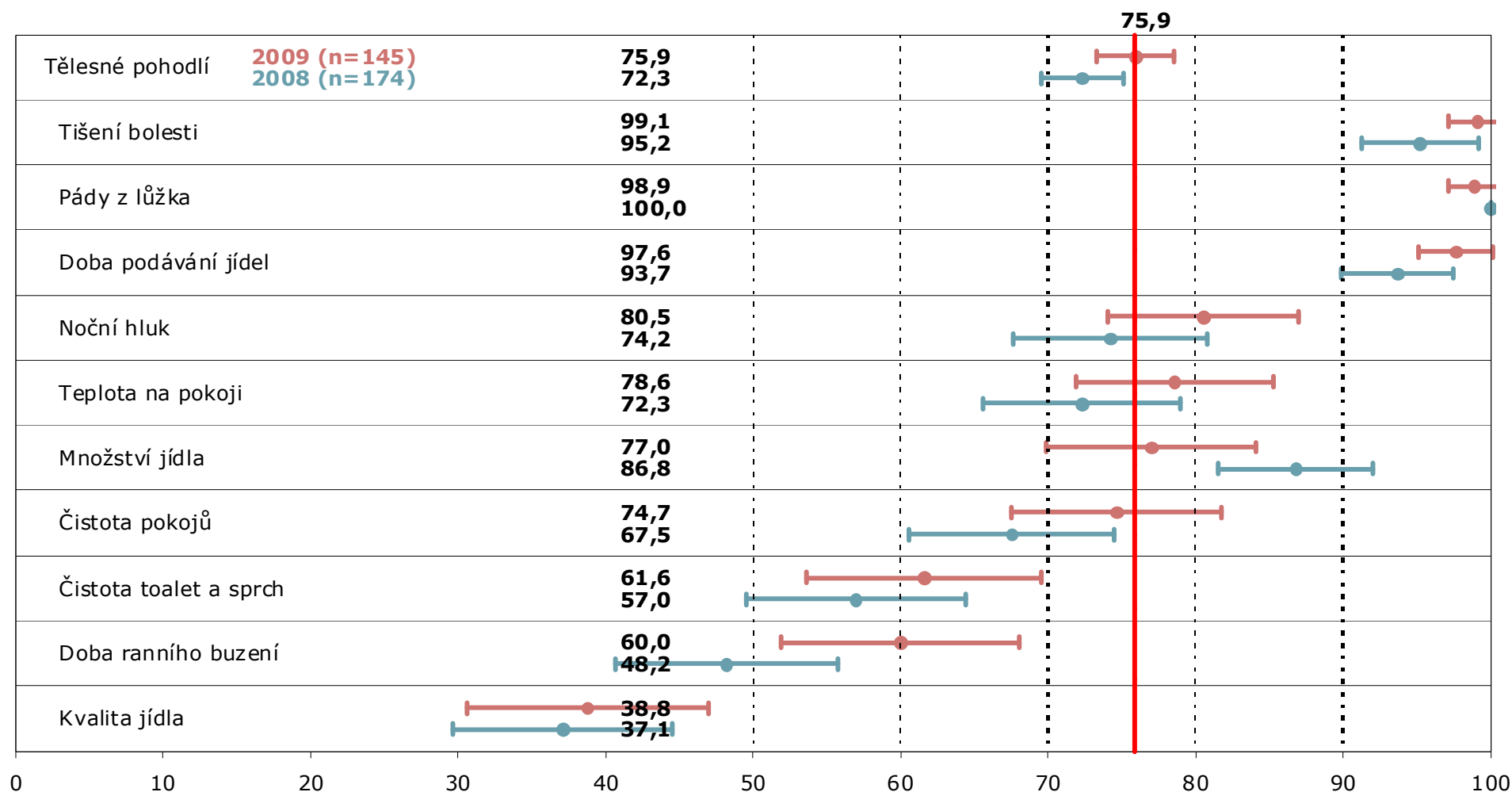
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Tělesné pohodlí

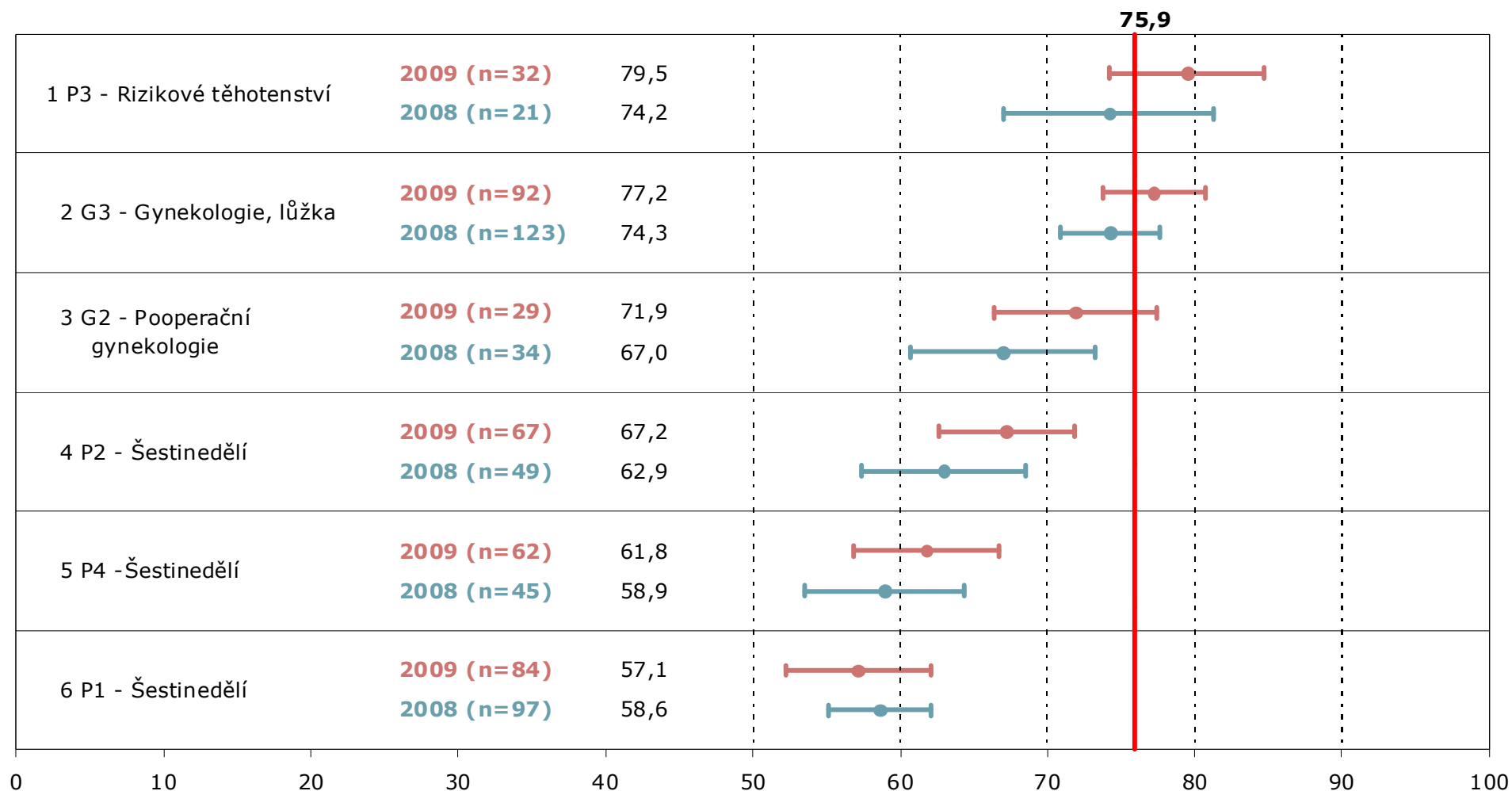
Základ: Všichni pacienti



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

ÚPMD: Tělesné pohodlí

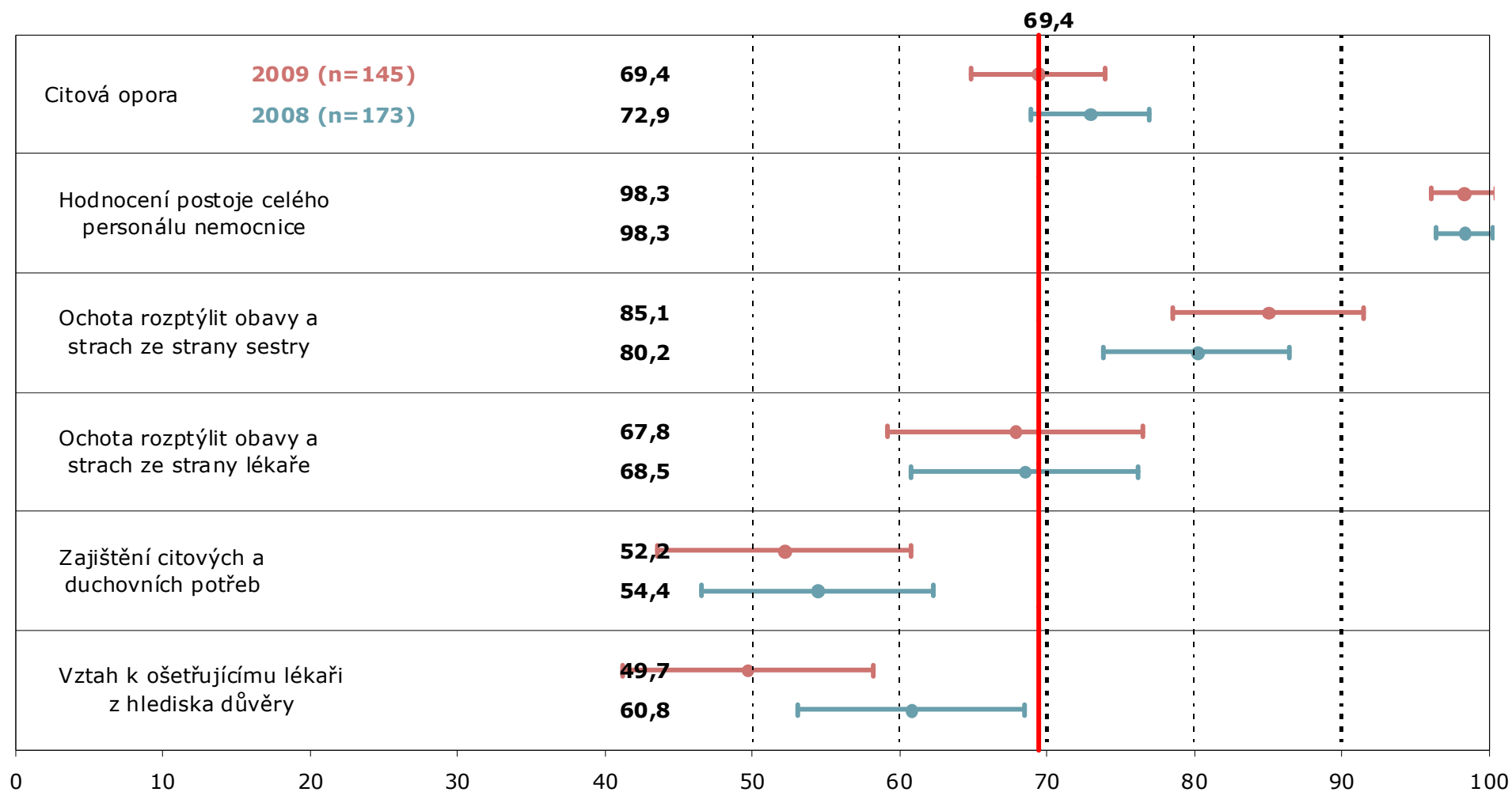
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Citová opora

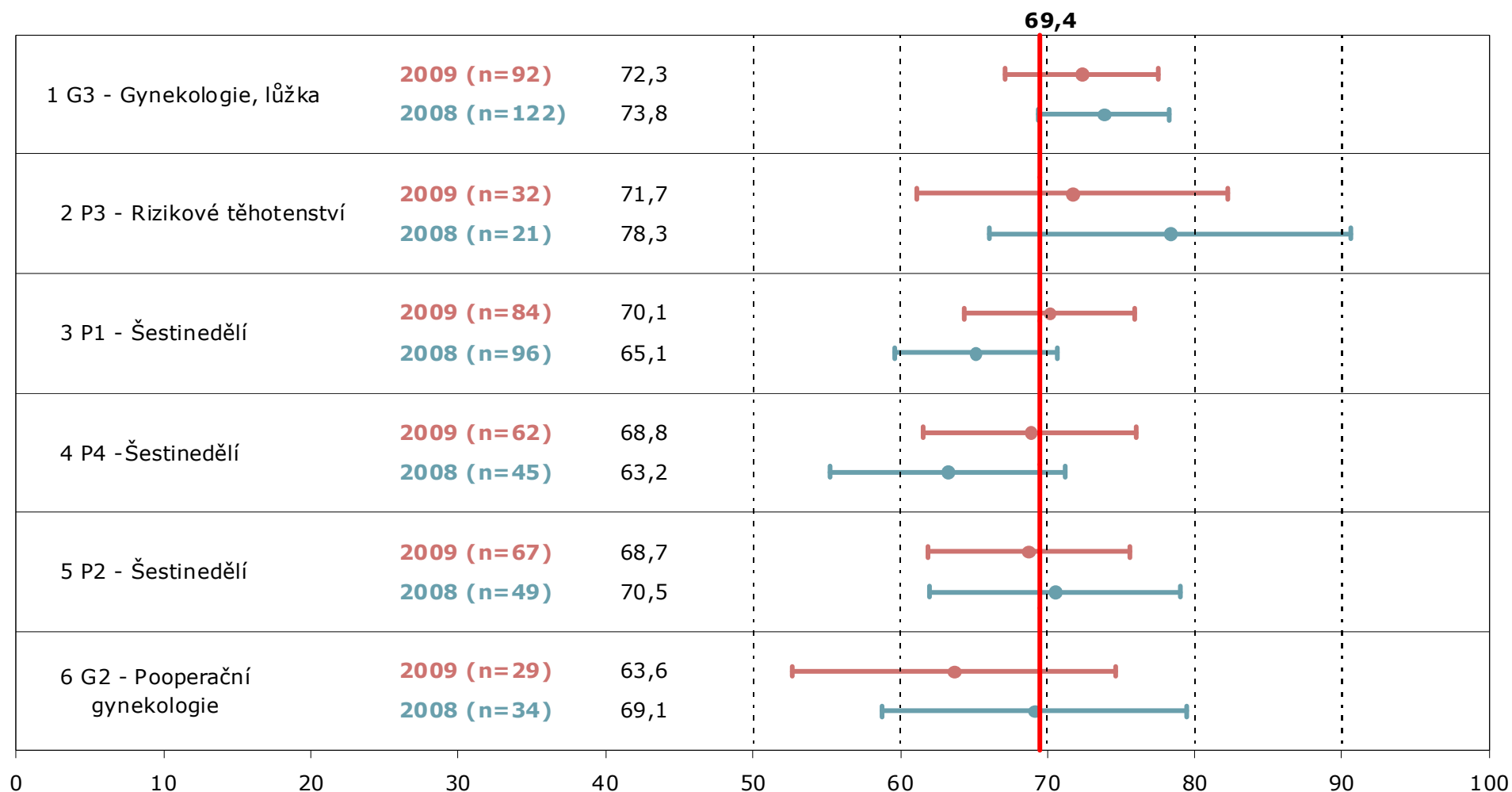
Základ: Všichni pacienti



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

ÚPMD: Citová opora

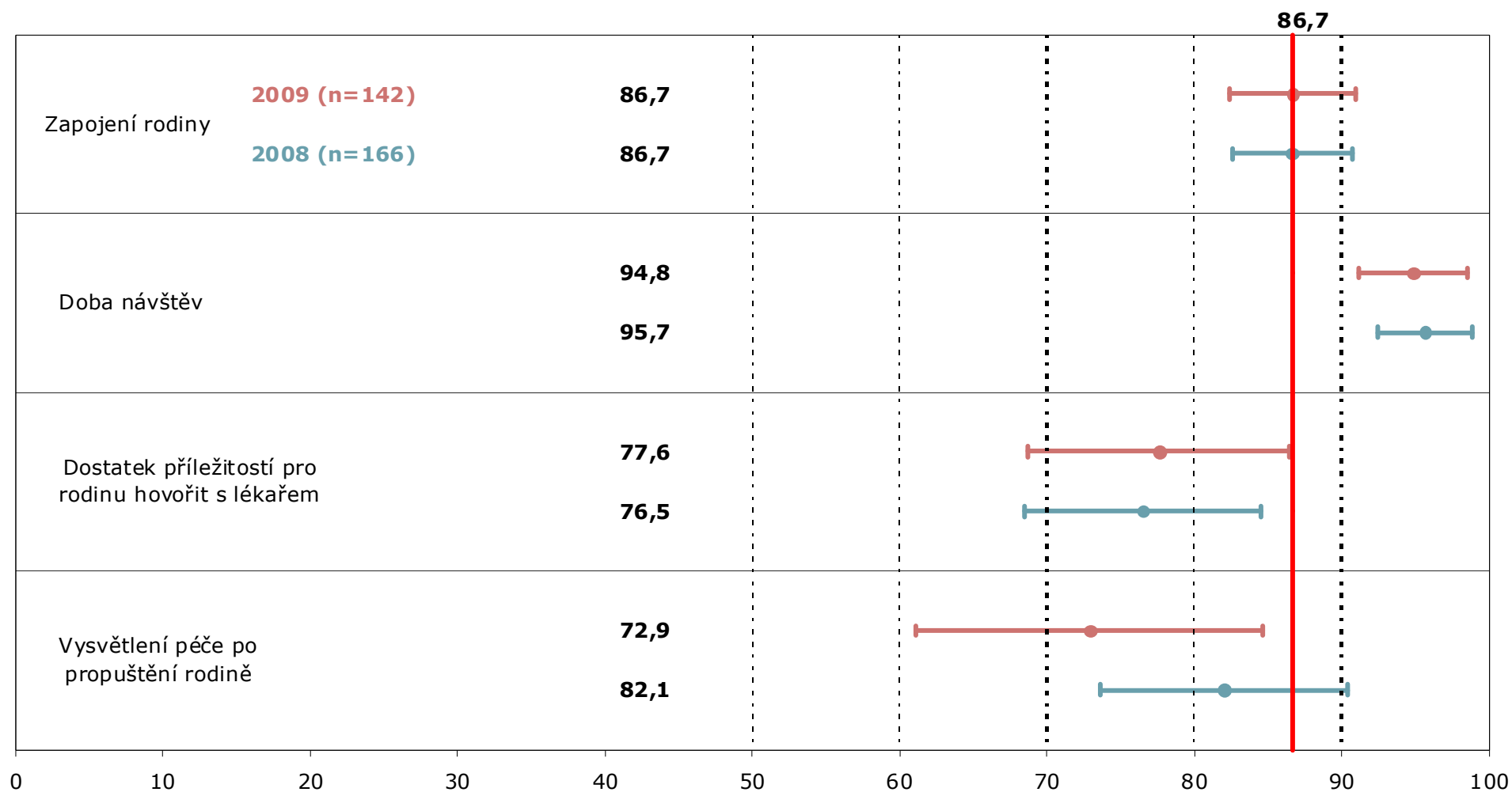
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Zapojení rodiny

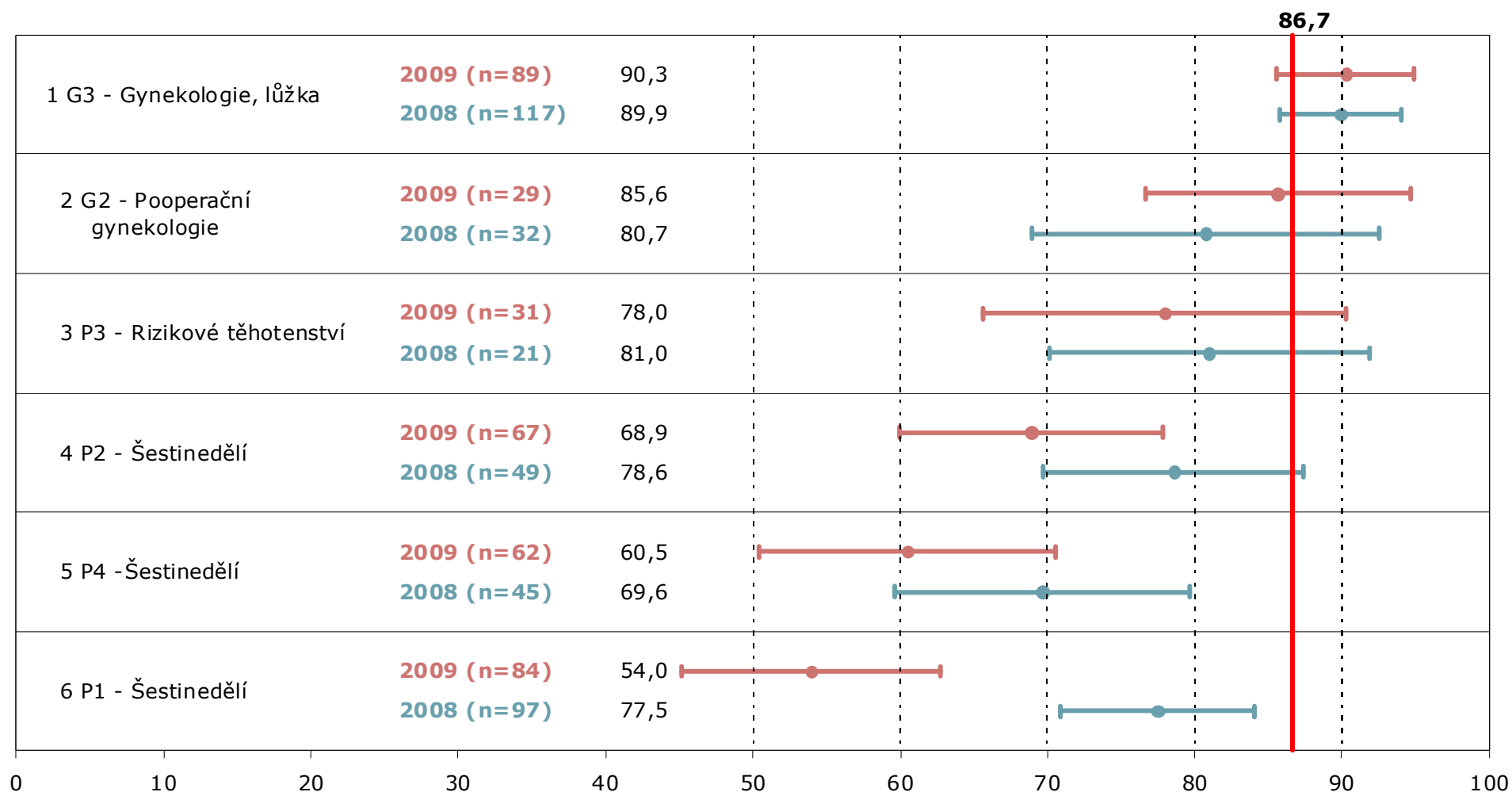
Základ: Všichni pacienti



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

ÚPMD: Zapojení rodiny

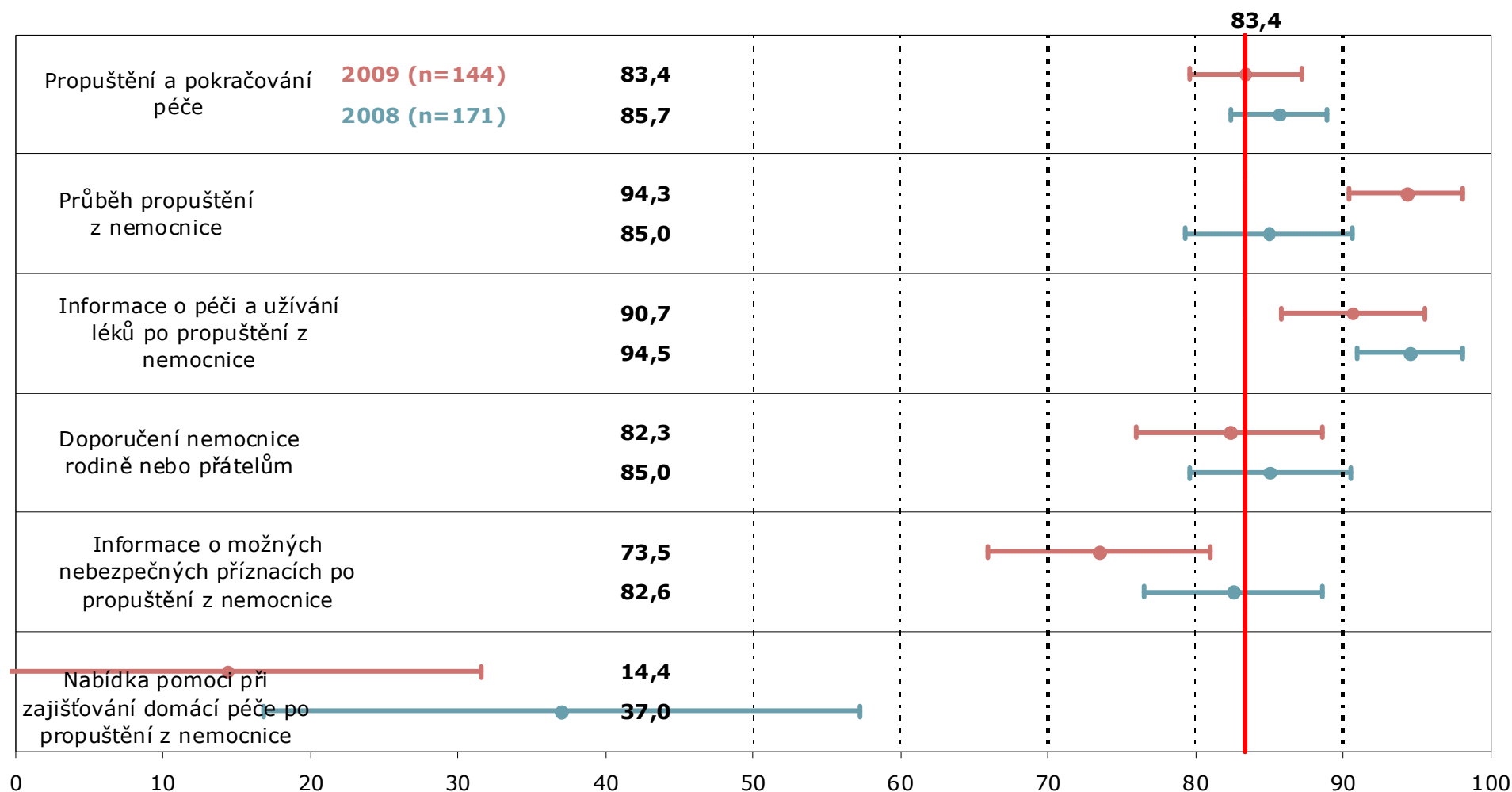
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Propuštění a pokračování péče

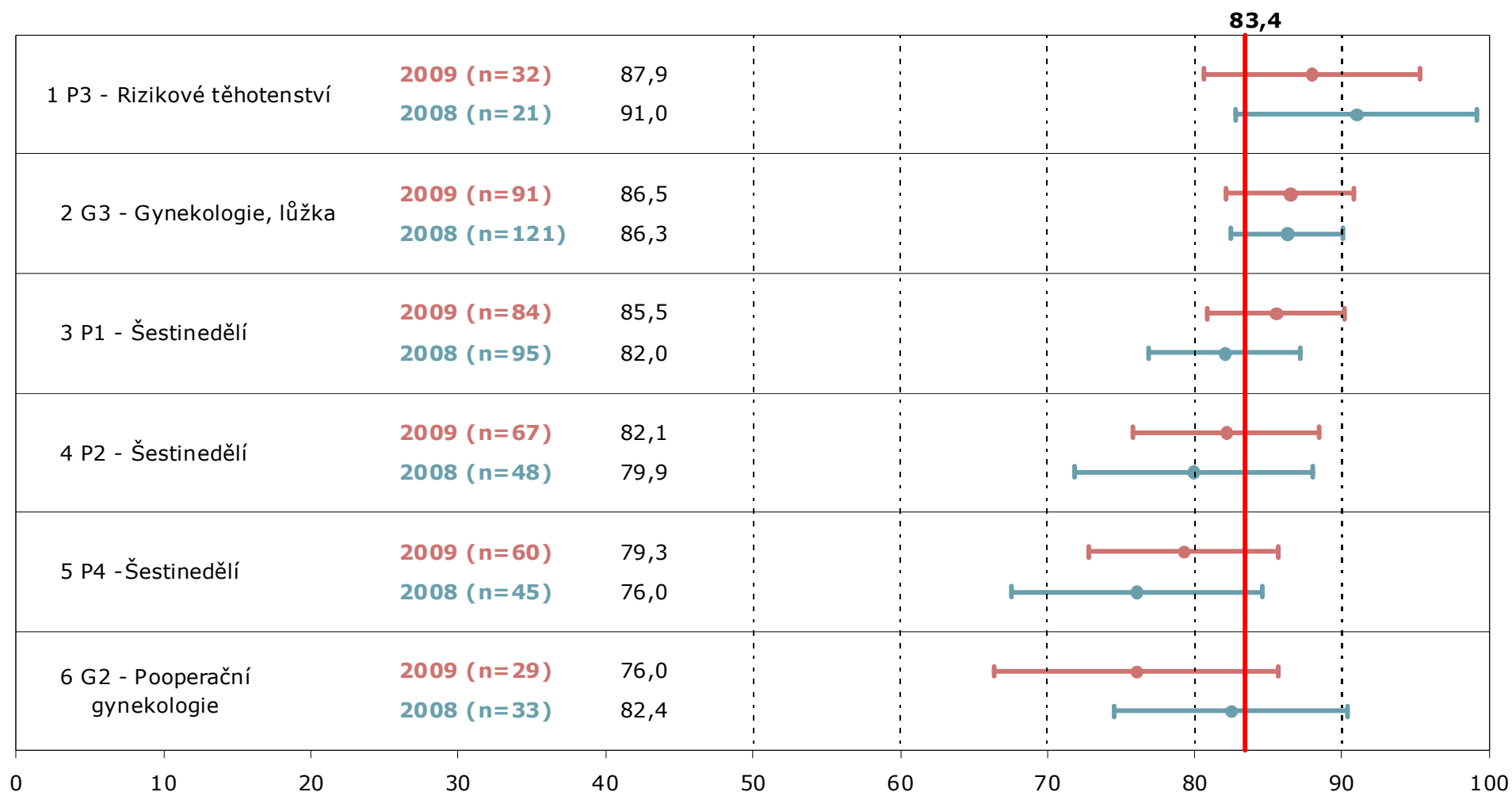
Základ: Všichni pacienti



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

ÚPMD: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
P3 - Rizikové těhotenství								-	
G2 - Pooperační gynekologie									-
G3 - Gynekologie, lůžka					+			+	

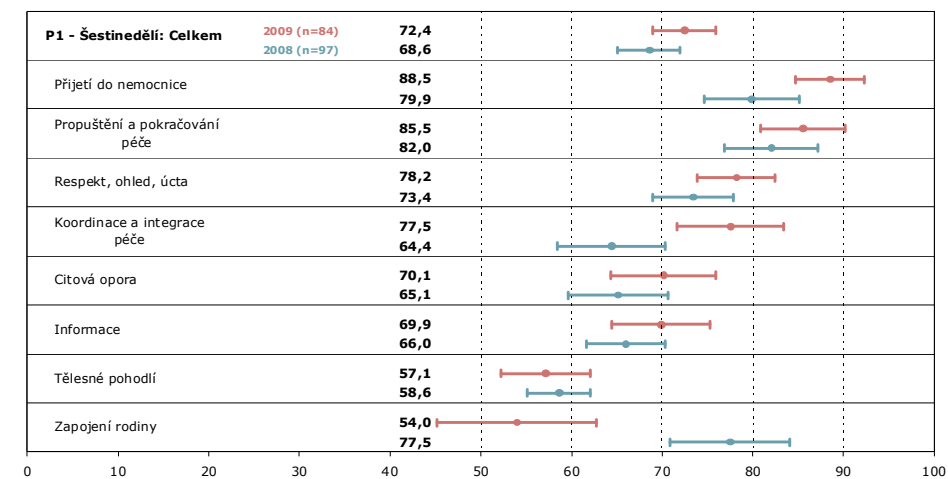
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

ÚPMD: Dynamika spokojenosti

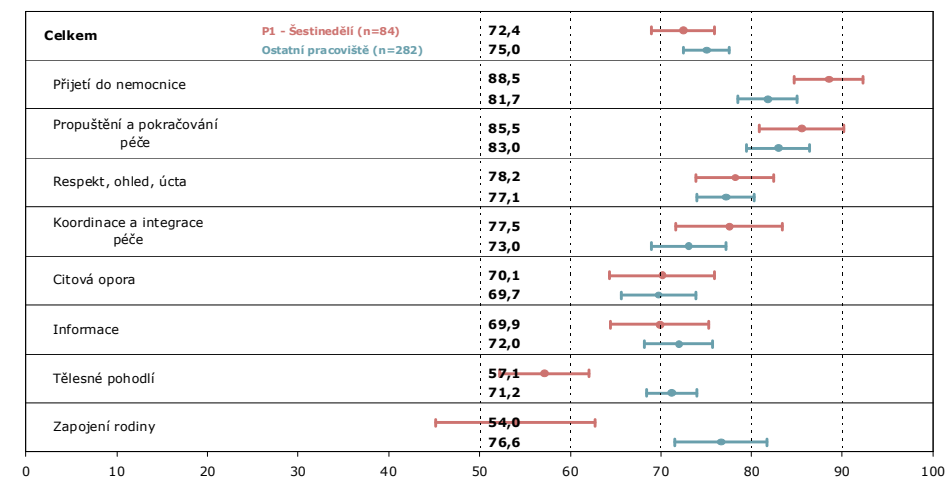
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

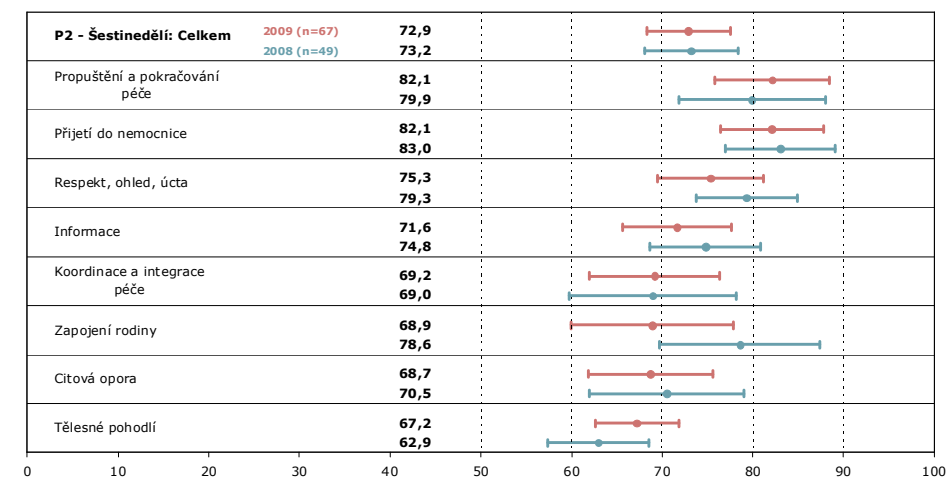
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Dynamika spokojenosti

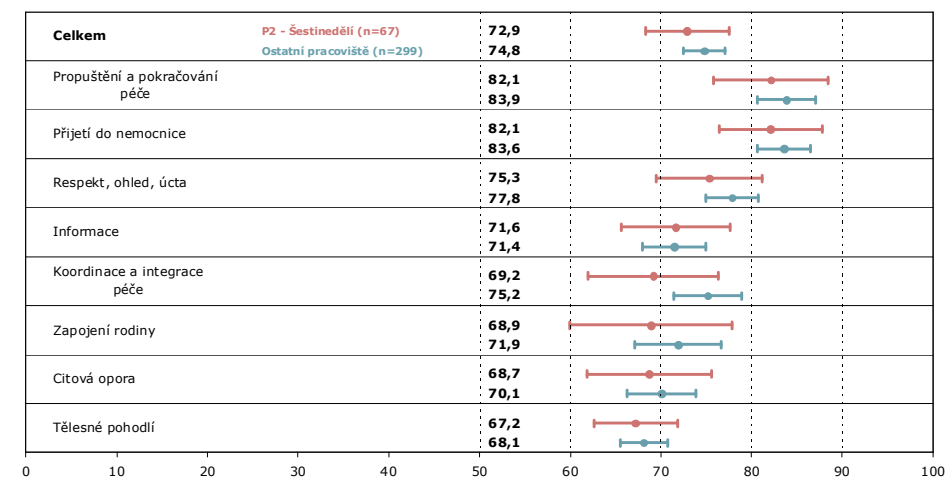
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

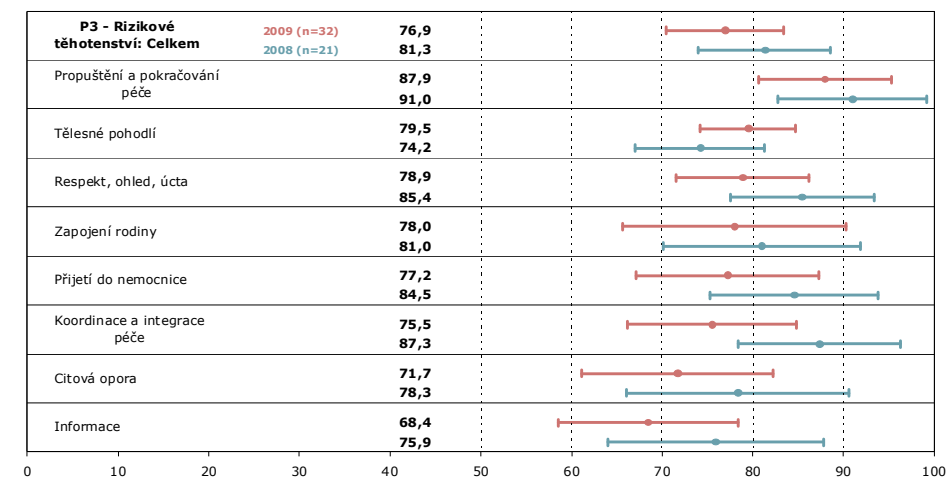


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚPMD, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

ÚPMD: Dynamika spokojenosti

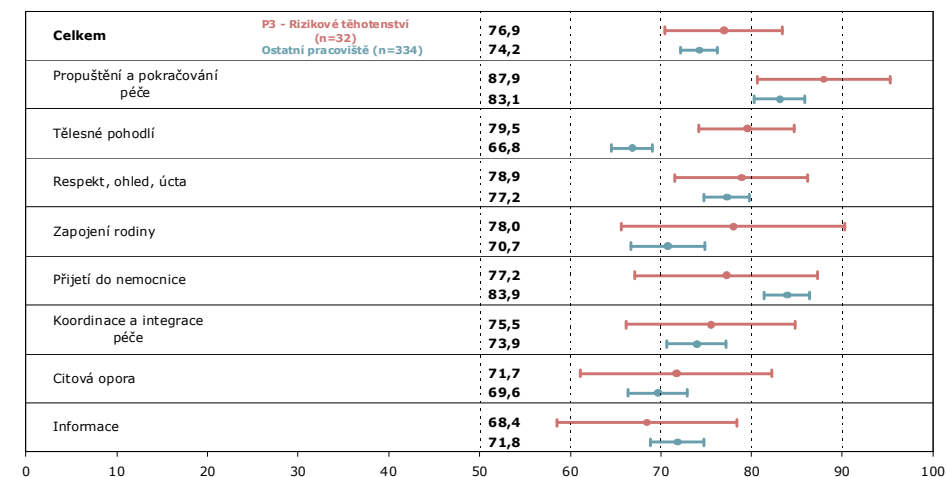
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

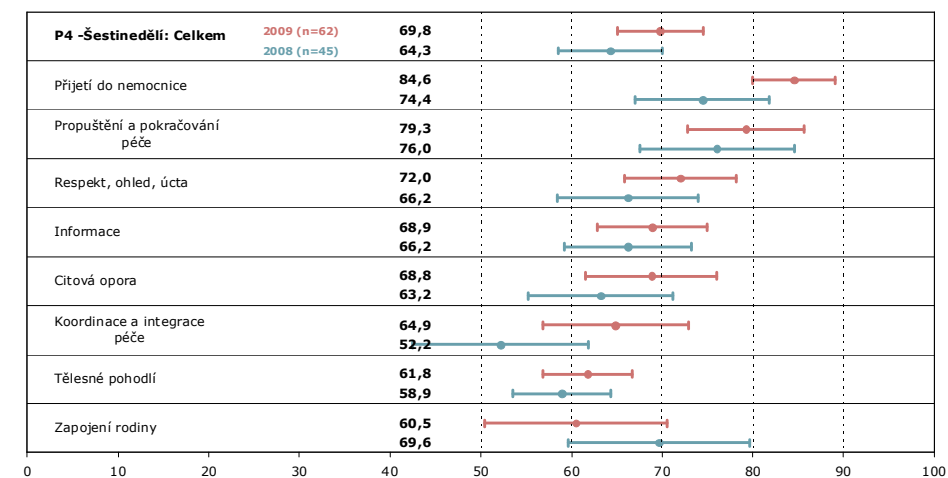
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Dynamika spokojenosti

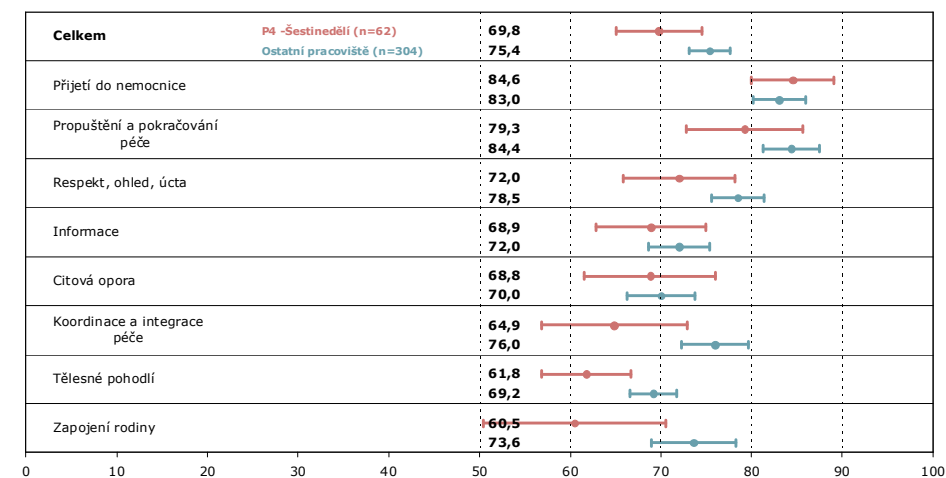
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

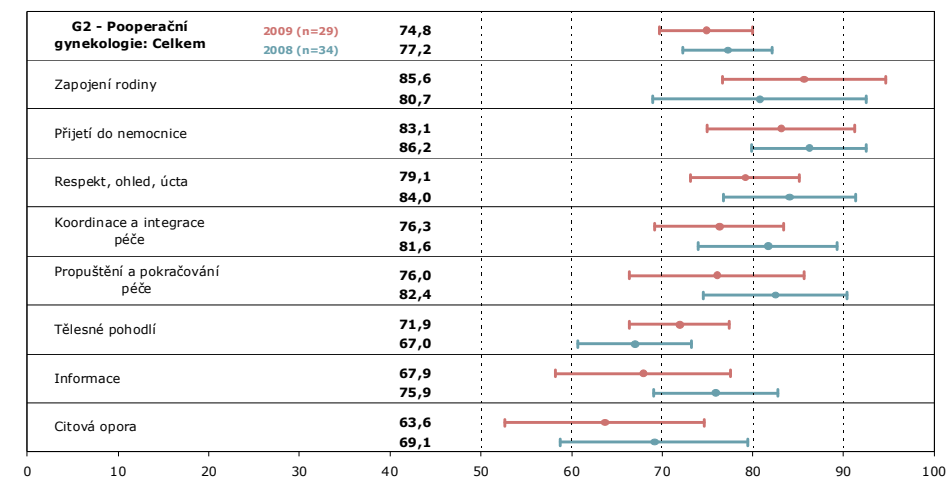


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚPMD, 2010

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

ÚPMD: Dynamika spokojenosti

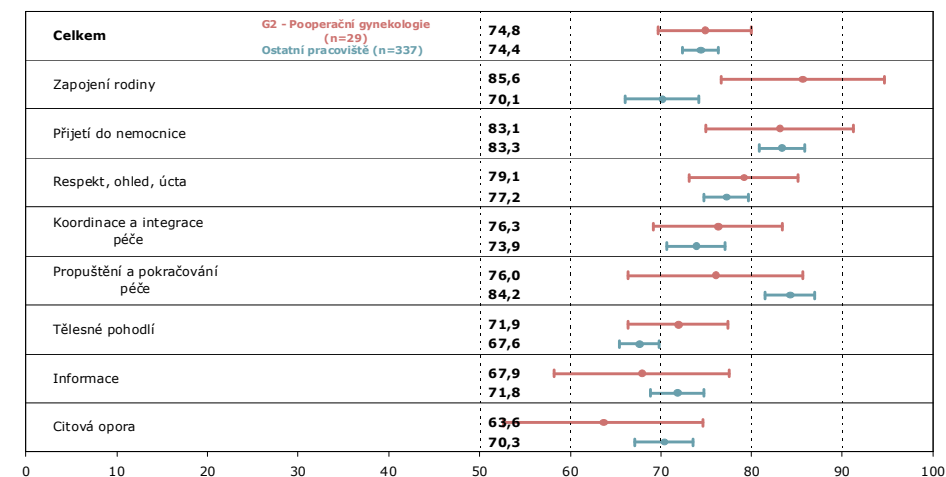
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

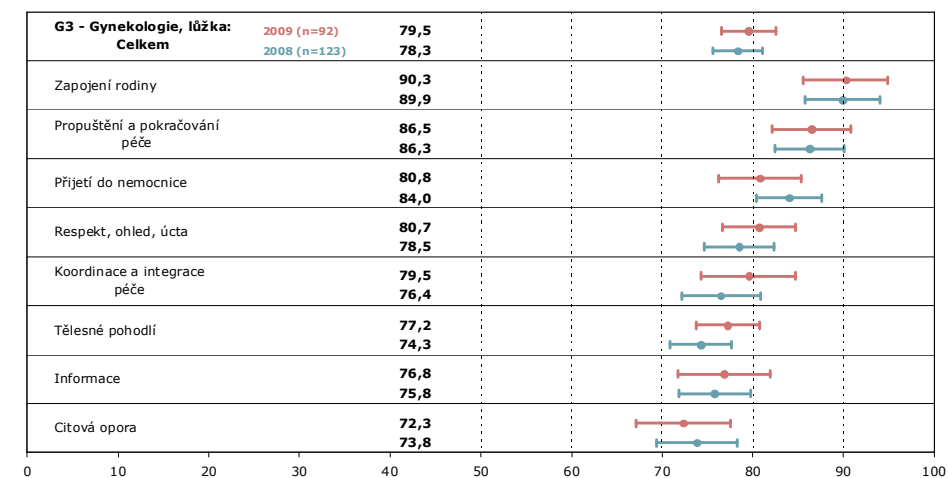
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Dynamika spokojenosti

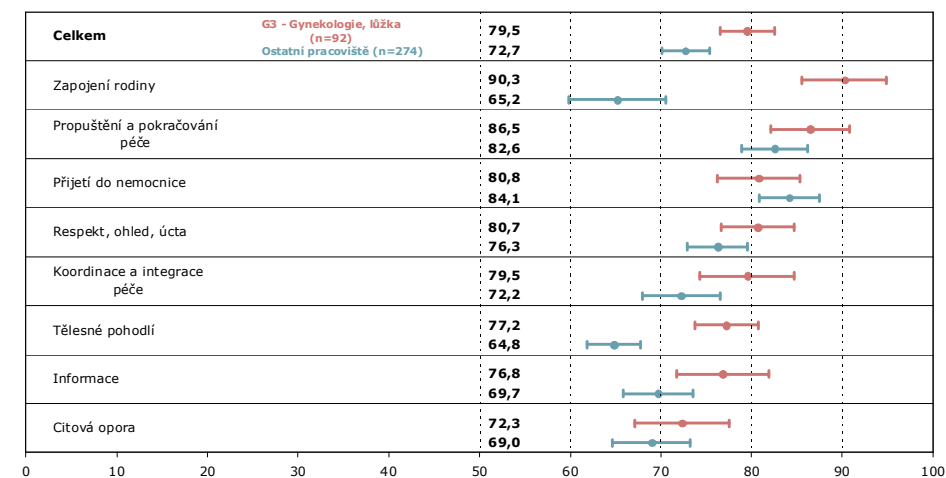
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



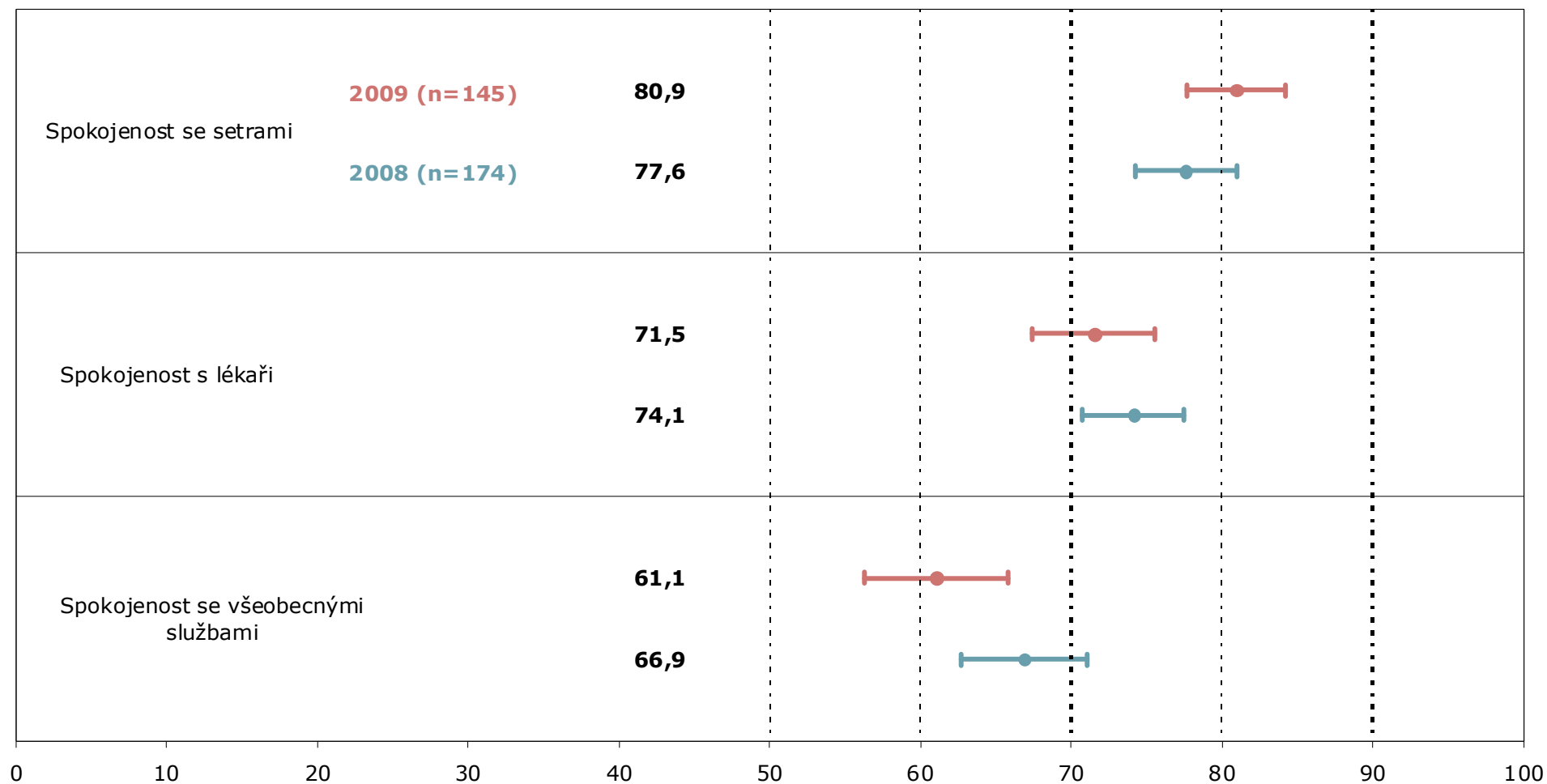
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚPMD, 2010



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

ÚPMD: Souhrnná spokojenost

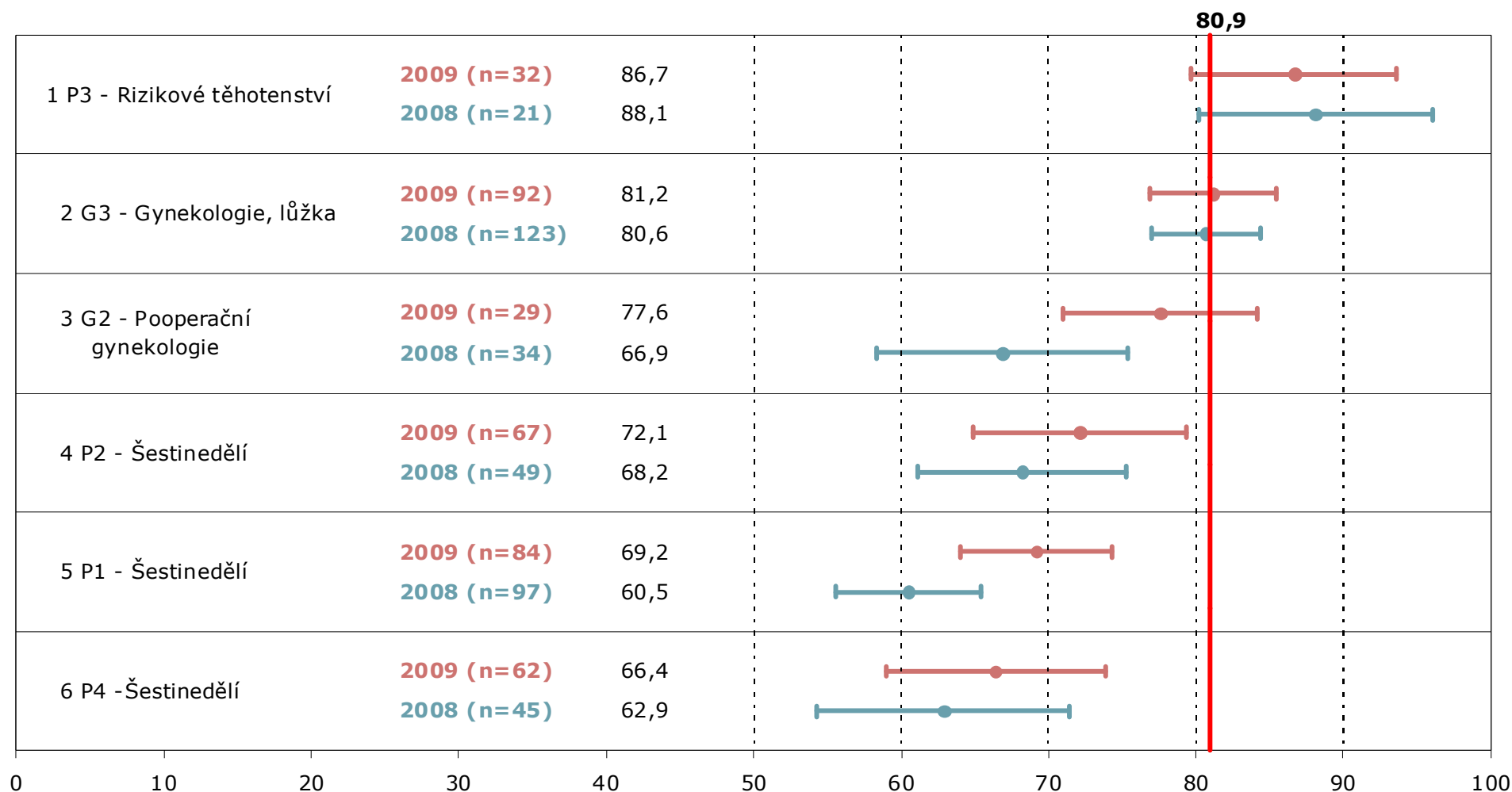
Základ: Všichni pacienti



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

ÚPMD: Spokojenost se sestrami

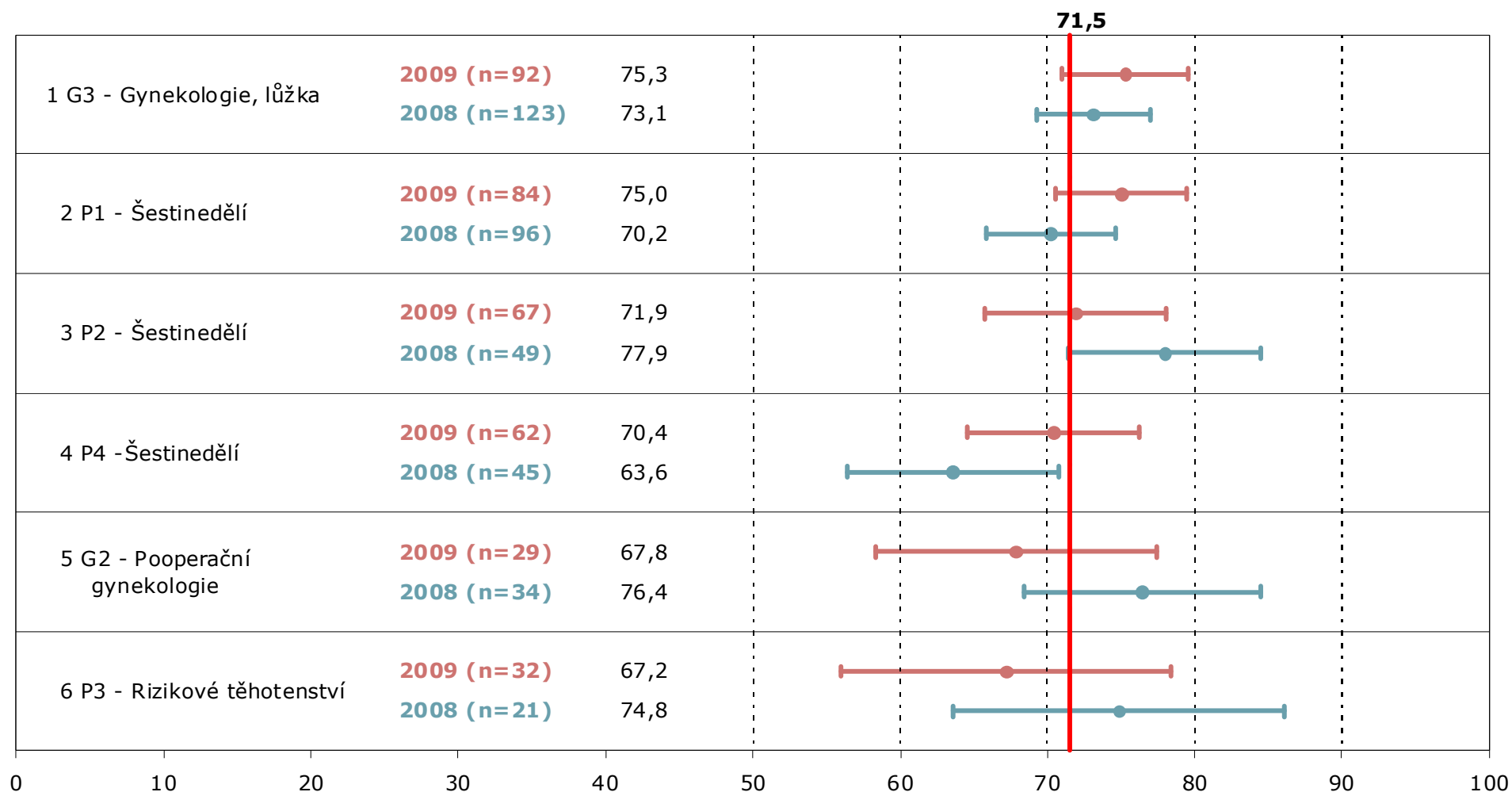
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Spokojenost s lékaři

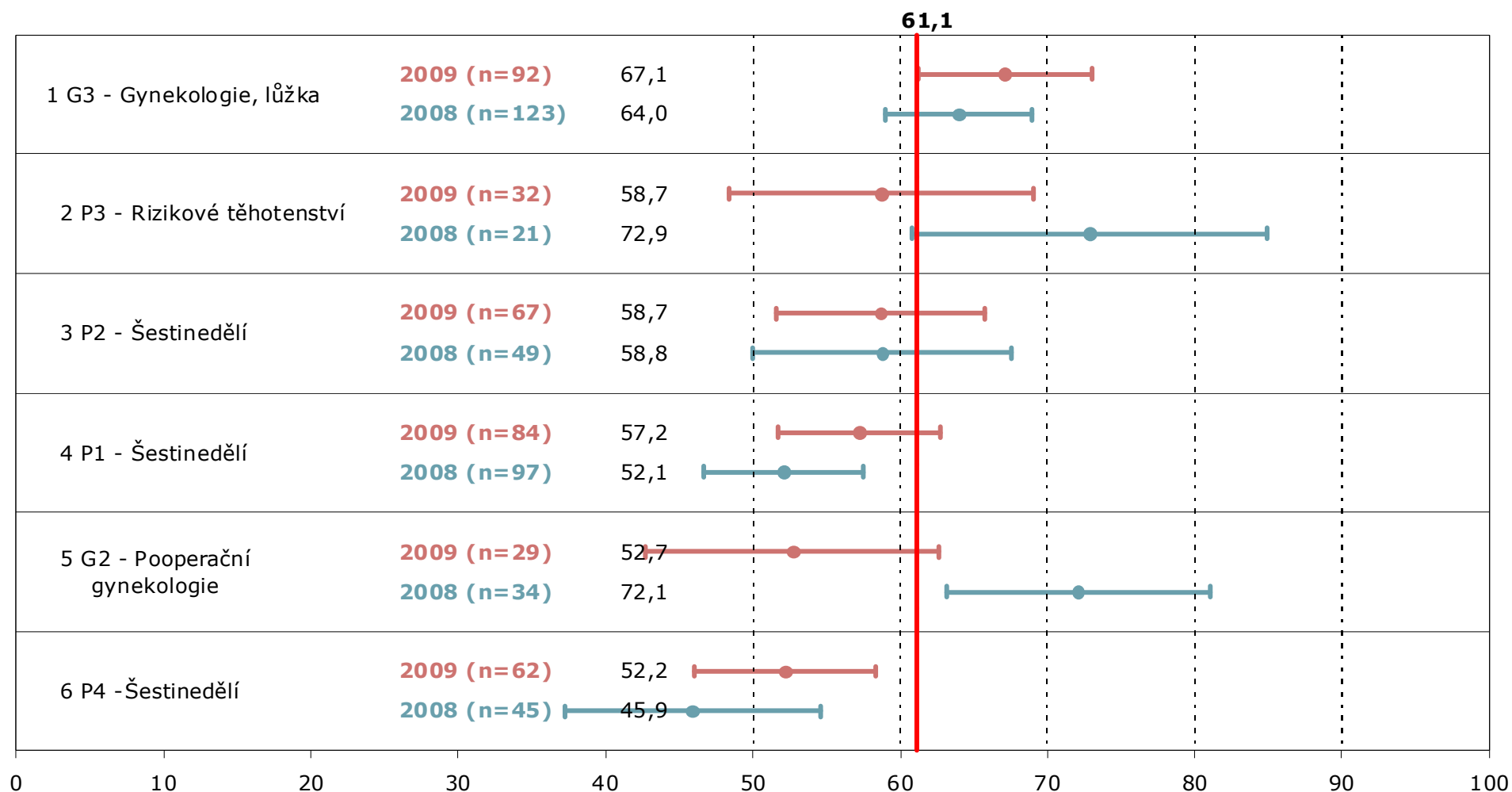
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 G3 - Gynekologie, lůžka	92	79,5	76,5	82,5
2 P3 - Rizikové těhotenství	32	76,9	70,5	83,4
3 G2 - Pooperační gynekologie	29	74,8	69,7	80,0
4 P2 - Šestinedělí	67	72,9	68,3	77,5
5 P1 - Šestinedělí	84	72,4	69,0	75,9
6 P4 -Šestinedělí	62	69,8	65,0	74,5



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 - ÚPMD, 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
P3 - Rizikové těhotenství			-					
G2 - Pooperační gynekologie								
G3 - Gynekologie, lůžka			+					

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestram	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
P3 - Rizikové těhotenství							
G2 - Pooperační gynekologie							
G3 - Gynekologie, lůžka							

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled stat. 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 - ÚPMD, 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
P3 - Rizikové těhotenství								
G2 - Pooperační gynekologie								-
G3 - Gynekologie, lůžka								

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚPMD, 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
P3 - Rizikové těhotenství							
G2 - Pooperační gynekologie							
G3 - Gynekologie, lůžka	+	+	+				

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídla	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
P3 - Rizikové těhotenství				+		-				+	
G2 - Pooperační gynekologie			-	-		-			-		
G3 - Gynekologie, lůžka						+					

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚPMD, 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
P3 - Rizikové těhotenství						
G2 - Pooperační gynekologie						
G3 - Gynekologie, lůžka						

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
P3 - Rizikové těhotenství	-	-		
G2 - Pooperační gynekologie				
G3 - Gynekologie, lůžka	+			

Přehled stat. 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 - ÚPMD, 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	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům	Propuštění a pokračování péče
P3 - Rizikové těhotenství						
G2 - Pooperační gynekologie						
G3 - Gynekologie, lůžka						-

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

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



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	2,6%	10	4,3%	16	3,5%	26
	Neplánovaně, jako akutní případ	27,8%	102	26,6%	99	27,2%	200
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	66,4%	243	68,2%	252	67,3%	495
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	3,2%	12	0,9%	3	2,0%	15
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	11,5%	28	7,8%	20	9,6%	48
	Nečekal(a) jsem	55,2%	134	51,3%	130	53,2%	264
	2-3 dny	5,6%	14	9,7%	24	7,7%	38
	Do jednoho týdne	8,1%	20	19,7%	50	14,0%	70
	Do jednoho měsíce	15,6%	39	16,2%	41	10,8%	53
	Do půl roku	2,8%	7	2,9%	7	2,8%	14
	Do roka			1,1%	3	0,6%	3
	Nevím	1,2%	3	1,3%	3	1,2%	6
	Total	100,0%	243	100,0%	252	100,0%	495

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	10,0%	24	5,9%	15	7,9%	39
	Ne	84,2%	205	84,6%	213	84,4%	418
	Ano, jednou	5,5%	13	8,1%	20	6,8%	34
	Ano, 2-3x			0,8%	2	0,4%	2
	Nevím	0,4%	1	0,6%	2	0,5%	2
Total		100,0%	243	100,0%	252	100,0%	495

		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	13,5%	33	8,0%	20	10,7%	53
	Příliš dlouhá	2,0%	5	2,3%	6	2,3%	11
	Tak akorát	52,8%	128	54,5%	138	53,7%	266
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	28,2%	69	29,2%	74	28,7%	142
	Nevím	3,5%	8	5,9%	15	4,7%	23
Total		100,0%	243	100,0%	252	100,0%	495

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	13,9%	34	9,8%	25	11,8%	59
	Ano	1,1%	3	3,3%	8	2,3%	11
	Ne	85,0%	207	86,8%	219	85,9%	426
Total		100,0%	243	100,0%	252	100,0%	495

		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	2,7%	10	1,8%	7	2,3%	17
	Velmi dobře a profesionálně	78,9%	289	76,2%	282	77,5%	571
	Průměrně	17,9%	66	19,3%	71	18,6%	137
	Velmi špatně			1,9%	7	1,0%	7
	Nevzpomínám si	0,5%	2	0,7%	3	0,6%	4
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	1.4%	5	1.8%	7	1.6%	12
	Ano	80.9%	296	76.0%	281	78.4%	577
	Ano, v omezené míře	15.9%	58	20.8%	77	18.3%	135
	Ne, sčkoliv jsem je žádal(a)	0.8%	3	0.7%	3	0.7%	5
	Ne, nežádal(a) jsem informace	1.1%	4	0.7%	3	0.9%	7
Total		100.0%	366	100.0%	370	100.0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čeka/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	2.0%	7	2.2%	8	2.1%	15
	Do 15 minut	59.7%	218	58.4%	216	59.1%	435
	Méně než 1 hodinu	23.1%	85	26.0%	96	24.6%	181
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	9.0%	33	5.7%	21	7.3%	54
	Dvě a více hodin	3.9%	14	5.5%	21	4.7%	35
	Nepamatuji si	2.3%	8	2.2%	8	2.2%	16
	Total	100.0%	366	100.0%	370	100.0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	3.5%	13	5.0%	18	4.3%	31
	1=nejlepší známka	61.8%	226	62.7%	232	62.3%	458
	2	26.8%	98	25.5%	95	26.2%	193
	3	6.4%	23	5.0%	19	5.7%	42
	4	1.3%	5	1.5%	6	1.4%	10
	5=nejhorší známka	0.3%	1	0.2%	1	0.2%	2
Total		100.0%	366	100.0%	370	100.0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	2.9%	11	2.3%	8	2.6%	19
	Ne	70.2%	257	66.1%	245	68.1%	502
	Ano, hluk ostatních pacientů	11.7%	43	17.1%	63	14.4%	106
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	3.2%	12	1.8%	7	2.5%	19
	Ano, hluk zvenčí	12.0%	44	12.6%	47	12.3%	91
Total		100.0%	366	100.0%	370	100.0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1.0%	4	1.0%	4	0.5%	4
	Velmi spokojen(a)	63.4%	232	56.1%	207	59.7%	439
	Spíše spokojen(a)	34.0%	124	39.4%	146	36.7%	270
	Spíše nespokojen(a)	2.6%	10	2.9%	11	2.7%	20
	Velmi nespokojen(a)	0.7%	3	0.7%	3	0.4%	3
Total		100.0%	366	100.0%	370	100.0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	0.4%	2	1.0%	4	0.7%	5
	Velmi spokojen(a)	46.3%	168	39.5%	146	42.9%	316
	Spíše spokojen(a)	42.9%	157	48.6%	180	45.8%	337
	Spíše nespokojen(a)	9.2%	34	9.6%	35	9.4%	69
	Velmi nespokojen(a)	1.1%	4	1.2%	4	1.2%	9
Total		100.0%	366	100.0%	370	100.0%	736

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokojí?	Neuvedeno			1,0%	4	0,5%	4
	Ano	63,6%	233	61,3%	227	62,5%	460
	Spíše ano	28,5%	104	28,8%	107	28,6%	211
	Spíše ne	6,3%	23	7,2%	27	6,8%	50
	Ne	1,6%	6	1,7%	23	1,7%	12
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	0,4%	2	1,2%	4	0,8%	6
	Ano	41,3%	151	38,0%	143	39,6%	292
	Spíše ano	24,4%	89	25,4%	94	24,9%	183
	Spíše ne	18,4%	67	19,1%	71	18,7%	138
	Ne	12,6%	46	13,8%	51	13,2%	97
	Nevím	3,0%	11	2,7%	6	2,7%	17
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba rávstév?	Neuvedeno	1,1%	4	2,6%	10	1,9%	14
	Ano	64,9%	237	81,3%	301	73,1%	538
	Spíše ano	13,6%	50	8,0%	30	10,8%	80
	Spíše ne	8,6%	31	2,2%	8	5,4%	40
	Ne	10,2%	37	3,4%	12	6,8%	50
	Nevím	1,6%	6	2,5%	9	2,0%	15
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	0,6%	2	1,0%	4	0,8%	6
	Velmi dobrá	23,8%	87	27,2%	101	25,5%	188
	Spíše dobrá	53,7%	196	56,2%	208	54,9%	404
	Spíše špatná	15,4%	56	11,5%	43	13,5%	99
	Velmi špatná	3,6%	13	1,2%	5	2,4%	18
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	3,0%	11	2,8%	11	2,9%	21
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	0,8%	3	1,2%	4	1,0%	7
	Ano	33,0%	121	31,7%	117	32,4%	238
	Ne	63,0%	231	62,2%	230	62,6%	461
	Nevím	3,2%	12	4,9%	18	4,0%	30
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	1,0%	4	1,4%	5	1,2%	9
	Přiliš mnoho	11,5%	42	8,4%	31	9,9%	73
	Přiměřené	78,2%	286	84,0%	311	81,1%	597
	Přiliš málo	6,6%	24	3,8%	14	5,2%	38
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	2,8%	10	2,4%	9	2,6%	19
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	0,7%	3	1,5%	6	1,1%	8
	Ano	87,0%	319	89,0%	329	88,0%	648
	Ne	10,1%	37	6,9%	25	8,5%	62
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	2,2%	8	2,6%	10	2,4%	13
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		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	0,8%	3	1,7%	6	1,3%	9
	Velmi spokojen(a)	27,7%	101	35,8%	133	31,8%	234
	Spiše spokojen(a)	32,5%	119	35,1%	130	33,8%	249
	Spiše nespokojen(a)	12,2%	45	11,3%	42	11,7%	86
	Velmi nespokojen(a)	6,7%	25	2,9%	11	4,8%	35
	Nevim	20,0%	73	13,1%	49	16,6%	122
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno			1,0%	4	0,5%	4
	Ano	0,4%	2			0,2%	2
	Ne	99,3%	363	99,0%	366	99,1%	729
	Nevim	0,3%	1			0,2%	1
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	1,7%	6	2,4%	9	2,1%	15
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	46,9%	171	51,3%	190	49,1%	361
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	25,9%	95	24,8%	92	25,4%	187
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	25,5%	93	21,5%	80	23,5%	173
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	3,3%	12	6,6%	24	4,9%	36
	Ano	82,7%	303	87,4%	323	85,0%	626
	Ne	14,1%	51	6,0%	22	10,0%	74
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		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	5,9%	21	7,8%	29	6,8%	50
	Velmi dobrý	43,9%	161	46,9%	173	45,4%	334
	Dobry	45,6%	167	41,0%	152	43,3%	319
	Nepříliš dobrý	3,2%	12	4,0%	15	3,6%	27
	Špatný	1,4%	5			0,8%	6
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

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	0,7%	2	1,8%	7	1,2%	9
	Vždy	64,2%	235	60,4%	224	62,3%	459
	Většinou	26,5%	97	30,1%	111	28,3%	208
	Občas	6,2%	23	5,6%	21	5,9%	44
	Nidky	0,3%	1	0,2%	1	0,2%	2
	Neptal(a) jsem se	2,1%	8	1,9%	7	2,0%	15
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		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	3,6%	13	3,9%	14	3,8%	28
	Vždy	58,9%	215	60,8%	225	59,8%	440
	Většinou	19,2%	70	20,2%	75	19,7%	145
	Občas	4,8%	18	5,1%	19	5,0%	37
	Nidky	0,5%	2	0,9%	3	0,7%	5
	Neměla jsem strach ani obavy	13,0%	48	9,1%	34	11,0%	81
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	3,6%	13	3,3%	12	3,4%	25
	Často	0,8%	3	1,9%	7	1,4%	10
	Občas	6,1%	22	5,4%	20	5,8%	43
	Nidky	89,5%	328	89,3%	330	89,4%	658
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	2,7%	10	4,6%	17	3,6%	27
	Ano	84,2%	308	83,6%	309	83,9%	618
	Ne	13,1%	48	11,8%	44	12,5%	92
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		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	0,4%	2	0,4%	2	0,4%	3
	Vždy	76,6%	280	76,8%	284	76,7%	565
	Většinou	20,2%	74	20,3%	75	20,2%	149
	Občas	1,9%	7	1,9%	7	1,9%	14
	Neptal(a) jsem se	0,9%	3	0,5%	2	0,7%	5
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		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 ochotná si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	0,9%	3	1,6%	6	1,3%	9
	Vždy	73,1%	267	73,4%	272	73,3%	539
	Většinou	12,6%	46	13,4%	50	13,0%	96
	Občas	2,5%	9	4,4%	16	3,5%	25
	Nidky	0,3%	1	0,2%	1	0,2%	2
	Neměla jsem strach ani obavy	10,7%	39	6,9%	26	8,8%	65
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

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	1,1%	4	2,1%	8	1,6%	12
	Často	0,8%	3	1,7%	6	1,2%	9
	Občas	4,0%	15	4,3%	16	4,1%	30
	Nidky	94,2%	345	91,9%	340	93,0%	685
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	0,7%	3	1,3%	5	1,0%	7
	Určitě ano	75,3%	276	71,9%	266	73,6%	542
	Většinou ano	23,4%	86	26,1%	97	24,8%	182
	Většinou ne	0,6%	2	0,7%	3	0,6%	5
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		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	0,7%	3	3,4%	13	2,1%	15
	Často	4,0%	15	5,2%	19	4,6%	34
	Občas	21,1%	77	21,1%	78	21,1%	155
	Nidky	74,2%	271	70,3%	260	72,2%	532
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	0,4%	2	1,7%	6	1,1%	8
	Určitě ano	77,4%	283	72,4%	268	74,8%	551
	Spiše ano	19,9%	73	22,8%	84	21,3%	157
	Spiše ne	1,9%	7	1,1%	4	1,5%	11
	Určitě ne			0,6%	2	0,3%	2
	Nevím	0,5%	2	1,4%	5	0,9%	7
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	1,5%	5	1,7%	6	1,6%	12
	Ano	19,0%	70	19,1%	71	19,0%	140
	Ne	56,9%	208	59,8%	221	58,4%	430
	Nevím	22,6%	83	19,4%	72	21,0%	154
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	2,6%	9	2,5%	9	2,5%	19
	Ano	44,7%	164	48,7%	180	46,7%	344
	Ne	14,2%	52	15,6%	58	14,9%	109
	Nevím	38,6%	141	33,2%	123	35,9%	264
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	2,4%	9	3,4%	13	2,9%	21
	Vždy	68,7%	252	62,7%	232	65,7%	484
	Občas	20,8%	76	24,8%	92	22,8%	168
	Někdy	4,6%	17	6,6%	25	5,6%	42
	Lékař se mnou nehovořil	3,4%	13	2,4%	9	2,9%	21
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	2,4%	9	3,1%	11	2,7%	20
	Vždy	76,8%	281	70,5%	261	73,6%	542
	Občas	18,9%	68	24,3%	90	21,7%	159
	Někdy	1,9%	7	2,1%	8	2,0%	15
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		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	0,7%	2	1,5%	6	1,1%	8
	Velmi spokojen(a)	72,7%	266	69,7%	258	71,2%	524
	Spíše spokojen(a)	20,9%	76	23,2%	86	22,1%	162
	Spíše nespokojen(a)	0,8%	3	1,7%	6	1,3%	9
	Velmi nespokojen(a)			0,3%	1	0,1%	1
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	4,9%	18	3,6%	13	4,3%	31
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	3,0%	11	1,4%	5	2,2%	16
	Ano	54,2%	198	54,0%	200	54,1%	398
	Ne	26,4%	97	24,5%	90	25,4%	187
	Nevím	16,4%	60	20,1%	75	18,2%	134
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		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	4,6%	17	4,3%	16	4,4%	33
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,9%	7	1,6%	6	1,8%	13
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	5,2%	19	6,0%	22	5,6%	41
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen			12,7%	47	10,9%	80
	Termíny byly vždy dodrženy	65,7%	240	65,4%	242	65,6%	482
	Zádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	12,6%	46	7,5%	28	10,0%	74
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,0%	4	2,5%	9	1,7%	13
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		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	1,3%	5	3,0%	11	2,2%	16
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	0,2%	1	1,7%	6	1,0%	7
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	66,2%	242	63,6%	235	64,9%	478
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,1%	4	0,6%	2	0,8%	6
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	27,9%	102	27,9%	99	26,4%	194
	Nevím	3,3%	12	6,2%	23	4,8%	35
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	5,6%	20	9,5%	35	7,5%	56
	Ne	81,0%	297	69,9%	259	75,4%	555
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	5,6%	20	11,4%	42	8,5%	63
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	2,4%	9	1,7%	6	2,0%	15
	Ano, z jiného důvodu	5,4%	20	7,5%	28	6,5%	48
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		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	6,7%	24	9,7%	36	8,2%	60
	Jasně a srozumitelně	85,6%	313	83,3%	308	84,4%	621
	Málo srozumitelně	3,7%	14	5,8%	21	4,8%	35
	Nesrozumitelně	1,0%	4	0,5%	2	0,5%	4
	Nevystěhlili vůbec	2,9%	11	1,2%	5	2,1%	15
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		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	8,4%	31	10,9%	40	9,6%	71
	Jasně a srozumitelně	74,8%	274	75,4%	279	75,1%	553
	Málo srozumitelně	5,4%	20	7,7%	29	6,6%	48
	Nesrozumitelně	1,3%	5	0,4%	2	0,8%	6
	Něříkl vůbec	10,1%	37	5,7%	21	7,9%	58
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	9,4%	34	12,2%	45	10,8%	80
	Jasně a srozumitelně	36,3%	133	40,0%	148	38,2%	281
	Málo srozumitelně	2,6%	10	3,9%	14	3,2%	24
	Nesrozumitelně	0,7%	3	0,4%	2	0,4%	3
	Nevysvětlili vůbec	9,2%	34	8,3%	31	8,7%	64
	Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění	41,8%	153	35,6%	132	38,7%	285
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		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	10,7%	39	13,0%	48	11,8%	87
	Ano	8,4%	31	6,9%	25	7,6%	56
	Ne	10,1%	37	13,0%	48	11,5%	85
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	70,8%	259	67,2%	248	69,0%	508
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	2,0%	7	2,6%	10	2,3%	17
	Určitě ano	76,6%	280	74,0%	274	75,3%	554
	Spiše ano	20,3%	74	22,2%	82	21,3%	156
	Spiše ne	0,6%	2	1,2%	5	0,9%	7
	Určitě ne	0,5%	2	0,5%	2	0,2%	2
	Total	100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
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	2,5%	9	4,3%	16	3,4%	25
	Výjimečně velká	39,8%	146	39,4%	146	39,6%	291
	Velká	54,8%	201	53,5%	198	54,2%	309
	Malá	2,9%	11	2,7%	10	2,8%	21
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		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	5,7%	21	9,1%	34	7,4%	55
	Velmi spokojen(a)	49,7%	182	45,6%	169	47,7%	351
	Spiše spokojena(a)	41,1%	151	42,0%	155	41,6%	306
	Spiše nespokojena(a)	3,2%	12	2,6%	10	2,9%	21
	Zcela nespokojena(a)	0,2%	1	0,7%	3	0,5%	3
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	2,4%	9	4,2%	16	3,3%	24
	Výborná	57,3%	210	57,7%	214	57,5%	423
	Velmi dobrá	33,1%	121	31,4%	116	32,2%	237
	Dobrá	6,5%	24	6,1%	23	6,3%	46
	Dostatečná	0,8%	3	0,6%	2	0,7%	5
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	7,6%	28	14,3%	53	10,9%	81
	Lepší	80,4%	294	76,4%	283	78,4%	577
	Stejný	11,3%	42	9,1%	34	10,2%	75
	Horší	0,7%	3	0,2%	1	0,5%	3
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	2,1%	8	4,6%	17	3,4%	25
	Určitě ano	78,4%	287	78,8%	292	78,6%	579
	Spiše ano	18,3%	67	14,8%	55	16,5%	121
	Spiše ne	1,2%	4	1,8%	7	1,5%	11
Total		100,0%	366	100,0%	370	100,0%	736



PŘÍLOHY



PŘÍLOHA 1: GENERAL BENCHMARKING

General benchmarking

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
1	FN OL: Hemato-onkologická kl. odd.5A	93,8
2	FN OS: Oční klinika	93,7
3	FN BUL: Urolog.odd.	93,3
4	VFN: Geriatrická klinika	93,1
5	FN MOTOL: Gynekologie - onkogynekologie	92,3
6	FN PL: Klinika TRN B (plicní)	92,0
7	IKEM: Radioizotopové pracoviště	91,5
8	FN PL: Hematoonkologické oddělení	91,3
9	FN BUL: INF-2p.stře.	90,8
10	FN OS: Klinika nukleární medicíny	90,5
11	FN OL: Jiná pracoviště	90,3
12	FN MOTOL: ORL - 2. stanice	89,8
13	FN PL: Oční klinika	89,8
14	FN BRNO: Rehabilitační oddělení B	89,7
15	FN HK: Neurologická klin.-intermed.	89,7
16	MOU: Odd. chirurgické onk. odd. B	89,7
17	FN BUL: INF-2p.vých.	89,7
18	HOMOL: Interna	89,6
19	FN HK: Rehabilitační klin. - protet.	89,6
20	FN SV. ANNY: Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 75	89,1
21	FN HK: 2. interní klin. - hematol.IOKO	89,1
22	FN MOTOL: Ortopedie I. - 1. stanice	88,9
23	FN PL: Klinika KOTPU A (ortopedie)	88,9
24	FN OS: Neurochirurgická klinika A	88,7
25	FN OS: Klinika onkologická - stanice A4	88,6
26	FN SV. ANNY: Kl. plastické a estet. chirurgie- ženy	88,6
27	FN OL: Kl. nukleární medicíny odd.40	88,6
28	FN HK: Chirurgická klin. E - plastika	88,4
29	FN MOTOL: Kl. Rehabilitace	88,3
30	FN PL: Klinika pracov.lékařství	88,2
31	FN MOTOL: Onkologie - RATL	88,2
32	FN HK: 2. interní klin.E	88,1
33	FN PL: Gynekolog.-porod. klinika GIB	88,0
34	MOU: Odd. chirurgické onk. odd. A	88,0
35	MOU: Kl. komplexní onk. péče odd.B	87,8
36	FN HK: Rehabilitační klin. - rehab.	87,8
37	FN MOTOL: Oddělení TRN - 1+2.stanice	87,7
38	IKEM: Kardiochirurgie JIP	87,6
39	MOU: Kl. komplexní onk. péče odd.C	87,5
40	VFN: Onkologická klinika	87,4
41	MOU: Odd. urologické onk.	87,2
42	FN KV: Oddělení klinické hematologie	87,2
43	FN OL: Kl. Rehabilitace odd. 44	86,8
44	FN MOTOL: Interní klinika - 5.stanice	86,7
45	FTN: Oční oddělení	86,7
46	FN OS: Popáleninové centrum	86,7
47	FN OS: Interní klinika B	86,7
48	FN HK: Plicní odd. A + B	86,5
49	FN OS: Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruk	86,4
50	FN PL: Onkolog. a radioterap. oddělení A	86,4
51	MOU: Odd. gynekologické onk.	86,4
52	FN PL: Odd. plastické chirurgie	86,4
53	HOMOL: Gynekologie	86,2
54	FN OL: Odd. plastické chir. 49 + amb.	86,2

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
55	FN OL: 1. Interní kl. odd. 4+4A	86,1
56	IKEM: Transplantační chirurgie	86,1
57	FN OL: Kardiochir. kl. odd.50	86,0
58	FN PL: Urologická klinika B	86,0
59	FN KV: Chirurgická kl. - 2.stanice	85,8
60	FN HK: Urologická klin. I	85,8
61	FN OL: Kl. plicní + TBC odd. 24	85,7
62	VFN: Oční klinika st. 1	85,7
63	FN OS: Klinika infekčního lékařství	85,7
64	MOU: Kl. komplexní onk. péče odd.A	85,6
65	FN HK: 2. interní klin. - hematologie	85,6
66	FN BUL: Plast.chirur.	85,6
67	FN MOTOL: Kardiologie - 2.stanice	85,5
68	FN BUL: Onkologie 3	85,5
69	FN MOTOL: Kardiochirurgie - 1.stanice	85,4
70	FN OL: Traumatolog. odd. 27	85,4
71	FN HK: Neurochirurgická klin. 3.p.	85,4
72	FN HK: 2. interní klin.D	85,4
73	FN HK: Klin.gerontologická A	85,3
74	FN KV: Chirurgická kl. - septická	85,3
75	FN BRNO: Rehabilitační oddělení A	85,3
76	VFN: Interní oddělení Strahov	85,2
77	FN MOTOL: Kardiochirurgie - 2.stanice	85,1
78	FN MOTOL: Interní klinika - 3.stanice	85,1
79	FN OL: 1. Chirurgická kl. odd.8	85,1
80	FN PL: Dermatovenerologická klinika A	85,0
81	FN BUL: INF-3p.-záp.	85,0
82	FN OS: Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	85,0
83	FN OL: Oční klinika odd. 13	85,0
84	FN HK: Neurochirurgická klin. 1.p.	85,0
85	VFN: Klinika nemocí z povolání	85,0
86	FN BRNO: Kl. infekčních chorob 5	84,8
87	FN BRNO: Neurochirurgická kl. A	84,8
88	HOMOL: Neurochirurgie B	84,7
89	IKEM: Kardiochirurgie	84,7
90	FN OS: Ortopedické oddělení	84,7
91	FN OL: Kl. plicní + TBC odd. 26	84,6
92	FN KV: Neurologická kl. - 2.stanice	84,6
93	FN HK: ORL - ženy	84,6
94	FN HK: Chirurgická klin. A	84,5
95	FN PL: I. interní klinika D	84,5
96	FN BUL: Oční odd.	84,4
97	FN OS: Kardiochirurgické centrum	84,3
98	FN OL: Kl. plicní + TBC odd. 25	84,3
99	FN HK: Chirurgická klin. E - cévní	84,2
100	FN MOTOL: Ortopedie I. - CHTR	84,2
101	FN BRNO: Neurochirurgická kl. B	84,2
102	FN BRNO: Kl. infekčních chorob 1	84,1
103	FN HK: Urologická klin. J	84,1
104	FN HK: 1. interní klin.C	84,0
105	FN OS: Oddělení psychiatrické - otevř.	84,0
106	FN KV: Kl. otorinolaryngologická	83,9
107	FN SV. ANNY: I.interní kardiologická kl. 31	83,9
108	FN MOTOL: ORL - 1. stanice	83,9

General benchmarking

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
109	FN SV. ANNY: Kl. ORL a chir. hlavy a krku odd. 21	83,9
110	HOMOL: Chirurgie	83,8
111	VFN: II.Interní klinika kardiost. 1	83,8
112	HOMOL: Neurologie	83,8
113	FN BUL: ORT-aloplas.	83,8
114	FN OS: Oddělení kožní	83,7
115	FN OL: Kl. pracovního lékařství odd.43	83,6
116	FN HK: Oční klin.	83,6
117	FN HK: I. interní klin.B	83,5
118	FN SV. ANNY: I.chirurgická kl. 43 - traumatol.	83,5
119	IKEM: Klinika hepatogastroenterologie	83,5
120	FN OS: Klinika léčebné rehabilitace	83,4
121	VFN: Oční klinika st. 2	83,4
122	FN PL: I. interní klinika C	83,4
123	HOMOL: Cévní chirurgie B	83,4
124	IKEM: Klinika kardiologie A	83,3
125	VFN: III.Interní klinika endo st. 4	83,3
126	FN OL: I. Chirurgická kl. odd.9	83,3
127	HOMOL: Cévní chirurgie A	83,3
128	FN MOTOL: Klinika neurochirurgie	83,3
129	FN MOTOL: Kl. nukleární med. - 1.p. diagnostika	83,2
130	FN MOTOL: Ortopedie II. - 2.stanice	83,1
131	FN PL: Chirurgická klinika B	83,0
132	FN SV. ANNY: Kl. plastické a estet. chirurgie- muž	83,0
133	FN PL: Dermatovenerologická klinika B	83,0
134	HOMOL: Neurochirurgie - OSRN	83,0
135	FN PL: Onkolog. a radioterap. oddělení B	83,0
136	FN PL: Oddělení léčebné rehabilitace	82,9
137	FN KV: Urologická kl. - 1.stanice	82,9
138	FN BUL: INF-1p.vých.	82,8
139	FN MOTOL: Interní klinika - 2.stanice	82,8
140	FN KV: I.interní kl. - II.patro A	82,8
141	VFN: IV.Interní klinika gastro st. 1+2	82,8
142	VFN: III.Interní klinika endo st. 1	82,8
143	FN PL: Klinika KOTPU C (ortopedie)	82,7
144	FN HK: Kardiochirurgická klin. H	82,7
145	FN OS: Otorinolaryngologická klinika	82,6
146	FN OS: Chirurgická klinika C+D	82,5
147	FN OS: Oddělení urologické	82,4
148	FN HK: Chirurgická klin. C	82,4
149	VFN: Neurologická klinika st. 5	82,4
150	VFN: Gyn.-porod. kl. G6	82,3
151	HOMOL: Kardiologie	82,3
152	VFN: II.Interní klinika kardiost. 2	82,2
153	HOMOL: ORL	82,2
154	FN BUL: Interna 2 A	82,1
155	FN KV: Radioterap.a onkolog.kl.	82,0
156	FN OS: Neurologická klinika A	82,0
157	FN HK: Klin.gerontologická G+H	82,0
158	FN BRNO: Oddělení klinické onkologie	81,9
159	VFN: I.Interní klinika hemato st. 2	81,9
160	FN OS: Traumatologické centrum B	81,9
161	FN BRNO: Oddělení ORL B	81,8
162	FN MOTOL: Interní klinika - 7.stanice	81,8
163	FN HK: Chirurgická klin. D - úrazy	81,7
164	FN SV. ANNY: Ortopedická kl. odd. 17	81,7

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
165	FN PL: Neurochirurgické oddělení A	81,7
166	FN HK: Kardiochirurgická klin. G	81,7
167	FTN: 2. interní klinika - st. ženy	81,7
168	FN MOTOL: Spondylochirurgie	81,7
169	HOMOL: Kardiochirurgie	81,6
170	FN BRNO: Chirurgická kl. K	81,6
171	HOMOL: Neurochirurgie A	81,5
172	FN PL: Klinika KOTPU B (ortopedie)	81,5
173	FN MOTOL: Kl. nukleární med. - 2.p. terapie	81,5
174	FN KV: Kardiochirurgická kl.	81,5
175	FN BRNO: Gyn.porod. kl. odd. 17 gyn.	81,5
176	FN PL: Gynekolog.-porod.klinika GIIB	81,4
177	VFN: II.Interní klinika kardiost. 3	81,4
178	FN BUL: Plicní odd. 1	81,4
179	FN SV. ANNY: I.chirurgická kl. 61 - sept. kolorekt.	81,4
180	FN PL: Oddělení klinické farmakologie	81,4
181	FN BUL: Onkologie 1	81,3
182	FN PL: Chirurgická klinika F	81,3
183	FN BUL: INF-4p.-vých.	81,3
184	FN PL: Stomatologická klinika	81,2
185	FN BUL: Dermatol.od	81,2
186	VFN: Klinika nefrologie st. 1	81,2
187	FN OL: I. Chirurgická kl. odd.3	81,2
188	FN KV: II.interní kl. - odd. C	81,2
189	FN PL: Infekční klinika EIIA+EIIB+IsA	81,1
190	FN SV. ANNY: II.chirurgická kl. odd. 8+9	81,1
191	FN OL: Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33	80,9
192	FN BRNO: Interní hematook. kl. A	80,9
193	FN PL: Oddělení kardiochirurgie	80,9
194	FN BRNO: Ortopedická kl. 8 B	80,9
195	FN KV: III.kardiologická kl. E	80,9
196	FN HK: Ostatní oddělení	80,9
197	MOU: Kl. radiační onk.	80,9
198	VFN: IV.Interní klinika gastro st. 3+4	80,9
199	FN OL: 3. Interní kl. odd.39B+39C	80,9
200	FN PL: Neurologická klinika B	80,9
201	FN SV. ANNY: Neurochirurgická kl. 72	80,8
202	FN BUL: Interna 1 B	80,7
203	FN BRNO: Oční kl. A	80,7
204	FN KV: II.interní kl. - odd. A	80,7
205	FN OS: Interní klinika A	80,7
206	FN KV: Neurologická kl. - 1.stanice	80,6
207	FN BUL: Interna 1 A	80,6
208	VFN: Otorinolaryngologické odd.	80,6
209	FN OS: Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	80,5
210	VFN: III.Interní klinika endo st. 5	80,5
211	FN MOTOL: Interní klinika - 1.stanice	80,4
212	FN SV. ANNY: II.interní kl. 70+71 - standard	80,4
213	FN PL: Interní oddělení A	80,3
214	FN SV. ANNY: I.chirurgická kl. 41 - mesosept.	80,3
215	FN OL: I. Interní kl. odd 1+2	80,3
216	FN OS: Neurochirurgická klinika B	80,3
217	FTN: Pneumologická klinika - II. st.	80,3
218	FN MOTOL: Onkologie - RATE	80,2
219	FN OS: Chirurgická klinika B	80,2

General benchmarking

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
220	FN BRNO: Kl. infekčních chorob 2	80,1
221	VFN: Neurologická klinika st. 4	80,1
222	FN OL: 3. Interní kl. odd.39A	80,1
223	FN SV. ANNY: II.chirurgická kl. odd. 4	80,0
224	FN MOTOL: I. Chirurgie - 3.stanice	80,0
225	FN MOTOL: Gynekologie - poop.	80,0
226	FN OS: Klinika onkologická - stanice A1	80,0
227	FN KV: Kl. rehabilitačního lékař.	79,9
228	FN HK: Infekční odd. (dosp.+ přizemí)	79,9
229	FN SV. ANNY: I.interní kardiologická kl. 49	79,9
230	FN HK: Ortopedická klin. VO1	79,9
231	FTN: Gyn.-por. oddělení - individuální péče	79,9
232	FN HK: ORL - muži	79,8
233	FTN: Chirurgická klinika - st. 1. patro JIH	79,8
234	FN BUL: Neurol.odd.	79,8
235	FN KV: Gyn.-porod. kl. - pooperační péče	79,8
236	FN PL: Chirurgická klinika E	79,8
237	FN OL: ORL odd. 14A+14B	79,8
238	FN BRNO: Rehabilitační oddělení C	79,7
239	FN BUL: ORT-septick	79,7
240	FN BUL: ORT-trauma	79,7
241	FN HK: 1. interní klin.H - angio.	79,6
242	FN PL: II. interní klinika 1.p.	79,6
243	FN OL: Urologická klinika	79,6
244	FN OS: Interní klinika D	79,6
245	VFN: Gyn.-porod. kl. G2	79,5
246	UPMD: G3 - Gynekologie, lůžka	79,5
247	FN HK: Neurologická klin.-všeob.	79,5
248	FN SV. ANNY: Neurologická kl. 82 - standard	79,5
249	FN HK: Kožní odd.	79,4
250	FN PL: Neurochirurgické oddělení B	79,4
251	FN PL: Chirurgické oddělení B	79,4
252	FN BRNO: Interní hemat-onk. kl. B	79,3
253	FN PL: II. interní klinika 3 p.	79,3
254	VFN: Gyn.-porod. kl. P7	79,2
255	FN BUL: Plicní odd. 2	79,2
256	FN BUL: Interna 2 B	79,1
257	FN SV. ANNY: Ortopedická kl. odd. 19	79,1
258	FN BRNO: Dermatovenerologická kl. A	79,1
259	IKEM: Klinika nefrologie	79,1
260	FN MOTOL: Gynekologie - konzerv.	79,0
261	FN PL: I.interní klinika B	79,0
262	FN SV. ANNY: Kl. funkční diagnostiky a rehab.	79,0
263	FN HK: Ortopedická klin. VO2 + sept.	79,0
264	FN MOTOL: Neurologie dosp. - 2.stanice	78,9
265	FN BRNO: Interní kardi. kl. B	78,9
266	FN KV: III.kardiologická kl. D	78,9
267	VFN: II.Chirurgická klinika st. 2	78,9
268	VFN: II.Chirurgická klinika	78,8
269	FN HK: Por-Gyn klin. - oper.gynekologie	78,8
270	FN PL: Chirurgické oddělení A	78,7
271	FN SV. ANNY: I.interní kardiologická kl. 33	78,7
272	FN KV: Chirurgická kl. - 1.stanice	78,6
273	FN PL: Urologická klinika A	78,6
274	FTN: 2. interní klinika - st. muži	78,6
275	FN PL: Onkolog. a radioterap. oddělení C	78,3

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
276	FN OS: Traumatologické centrum A	78,3
277	FN BUL: ORL odděl.	78,3
278	FN MOTOL: Gynekologie - šestinedělí - 2.stanice	78,3
279	VFN: Dermatovenerologická klinika st. 2	78,2
280	FTN: ORL oddělení	78,2
281	FN MOTOL: I. Chirurgie - 2.stanice	78,2
282	FN KV: I.interní kl. - III. patro	78,1
283	VFN: Urologická klinika st. 2	78,1
284	FTN: Gyn.-por. oddělení - pooperační	78,1
285	FN PL: ORL klinika A	78,1
286	FN BRNO: Chirurgická kl. K - čelistní	78,0
287	FTN: Revmatologické odd.	78,0
288	VFN: Gyn.-porod. kl. P5	78,0
289	FN OL: Onkologická kl. odd.42A	78,0
290	FN KV: III.kardiologická kl. C	77,9
291	FN PL: Neurologie detaš. prac.	77,9
292	FTN: Onkologické odd.	77,8
293	FN BRNO: Neurologická kl. A	77,8
294	FN PL: Interní oddělení B	77,7
295	FN SV. ANNY: Urologické odd. 66	77,7
296	FN MOTOL: Jiná pracoviště	77,7
297	IKEM: Klinika kardiologie B	77,7
298	FN PL: I.interní klinika A	77,6
299	FN HK: Onkologie 3.+4. patro	77,6
300	FTN: 1. interní klinika - st. A	77,5
301	FN SV. ANNY: I.interní kardiologická kl. 32	77,5
302	FN BUL: GP-poooper.	77,4
303	FN KV: I.interní kl. - II.patro B	77,4
304	VFN: Dermatovenerologická klinika st. 1	77,4
305	FN KV: Oftalmologická kl.	77,3
306	VFN: I.Interní klinika hemato st.1	77,3
307	FN MOTOL: Gynekologie - šestinedělí - 1.stanice	77,3
308	FN PL: ORL klinika B	77,3
309	FN KV: Ortoped.-traumatolog.kl. - 2+3. stanice	77,1
310	VFN: Stomatologická klinika st. 3	77,1
311	FN OS: Interní klinika C	77,1
312	FN KV: Dermatovenerologická kl.	77,1
313	FN SV. ANNY: II.interní kl. 69 - dia, obez., endo.	77,1
314	FN BRNO: Gyn.porod. kl. odd. 9 gyn.	77,0
315	FN PL: Chirurgické oddělení C	77,0
316	UPMD: P3 - Rizikové těhotenství	76,9
317	FN SV. ANNY: Neurologická kl. 81 - standard	76,9
318	FN MOTOL: III. Chirurgie - CH3H	76,9
319	FN MOTOL: Ortopedie I. - 2. stanice	76,9
320	FN OL: Onkologická kl. odd.42B	76,7
321	FN PL: Chirurgická klinika C	76,7
322	MOU: Kl. komplexní onk. péče odd.D	76,7
323	VFN: Gyn.-porod. kl. G3	76,6
324	VFN: Neurologická klinika st. 2	76,6
325	FN OS: Gynekologie	76,6
326	FN SV. ANNY: I.dermatovenerologická kl. 28	76,6
327	FN BUL: GP-konzerv.	76,6
328	FN BUL: ORT- sport	76,6

General benchmarking

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
329	VFN: Gyn.-porod. kl. P	76,6
330	FN SV. ANNY: II.interní kl. - odd. 65+67	76,5
331	FN SV. ANNY: Ortopedická kl. odd. 20+57	76,5
332	FN SV. ANNY: Odd. klinické a radiační onkologie 2.	76,4
333	FN BRNO: Neurologická kl. B	76,3
334	FN SV. ANNY: Neurologická kl. 83 - epileptologie	76,3
335	FN PL: Chirurgická klinika A	76,3
336	VFN: III.Interní klinika endo st. 2+3	76,3
337	FN OL: 2. Interní kl. odd. 30B+C	76,2
338	VFN: Klinika nefrologie st. 2	76,2
339	FN BRNO: Kl. popálenin a rekonstrukční chir. F	76,2
340	IKEM: Klinika diabetologie	76,2
341	VFN: Gyn.-porod. kl. G4	76,1
342	FN BRNO: Interní kardio. kl. A	76,1
343	FN MOTOL: Infekční oddělení	76,0
344	FN PL: Gynekolog.-porod.klinika GIIA - šestinedělí	76,0
345	FN BUL: Onkologie 2	76,0
346	FN PL: II.interní klinika 2.p.	75,9
347	FN MOTOL: III. Chirurgie - 2.stanice	75,9
348	FN HK: Psychiatrie A,B,C	75,8
349	FTN: Urologické oddělení	75,7
350	FN BUL: GP-šestined.	75,6
351	FN OL: Por.-gyn.kl. odd.17	75,6
352	FN OL: Neurochirurgická kl. odd.34+36A	75,6
353	FTN: Chirurgická klinika - st. přizemí sever	75,5
354	FN OL: Ortopedická kl. odd.29A	75,4
355	FN MOTOL: Neurologie dosp. - 1.stanice	75,4
356	FTN: 1. interní klinika - st. C	75,3
357	FN MOTOL: Urologie	75,3
358	FN KV: Ortoped.-traumatolog.kl. - 1+4.stanice	75,2
359	FTN: Neurologická klinika - st. C	75,2
360	FN KV: Gyn.-porod. kl. - odd. standard, konzerv. le	75,2
361	FN PL: Klinika TRN A (plicní)	75,1
362	FN OS: Porodnice	74,9
363	UPMD: G2 - Pooperační gynekologie	74,8
364	FN OL: Ortopedická kl. odd.29B	74,8
365	FTN: Chirurgická klinika - st. 1. patro sever	74,7
366	FN HK: Por-Gyn klin. - matka a novoroz.	74,7
367	FN SV. ANNY: I.chirurgická kl. 40 - asept.	74,5
368	FN BRNO: Urologická kl. B	74,5
369	FN BRNO: Kl. úrazové chirurgie C	74,5
370	FN OL: 2. Chirurgická kl. odd.37	74,4
371	FTN: Neurologická klinika - st. A	74,2
372	FN BRNO: Kl. interní, geriatric a prakt. lék. A+C	74,1
373	FN OS: Chirurgická klinika A	74,0
374	FN MOTOL: Gynekologie - rizik.	73,9
375	FN BRNO: Urologická kl. A	73,8
376	FN BRNO: Chirurgická kl. B	73,8
377	FN HK: Neurochirurgická klin. 4.p.	73,8
378	VFN: Chirurgická klinika st. 1	73,4
379	FN BRNO: Gyn.porod. kl. odd. 7 gyn.	73,4
380	FN BRNO: Chirurgická kl. A	73,3
381	FN BRNO: Gyn.porod. kl. odd. 4 šestinedělí	73,2
382	FTN: Jiná pracoviště	73,0

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
383	UPMD: P2 - Šestinedělí	72,9
384	VFN: Urologická klinika st. 1	72,6
385	FN BRNO: Gyn.porod. kl. odd. 6 rizikové těh.	72,5
386	UPMD: P1 - Šestinedělí	72,4
387	FN MOTOL: Ortopedie II. - 1.stanice	72,4
388	VFN: Chirurgická klinika st. 2+3	72,3
389	FN OL: Neurologická kl. odd.31B	72,1
390	FN OS: Neurologická klinika B	72,0
391	FN KV: Neurochirurgická kl.	71,8
392	FN OL: Kožní kl. odd.10	71,7
393	FN MOTOL: Ortopedie I. - 3. stanice	71,6
394	FN PL: Jiné	71,6
395	FTN: Pneumologická klinika - III. st.	71,4
396	FN KV: Gyn.-porod. kl. - šestinedělí	71,3
397	VFN: Psychiatrická klinika otevř.	71,0
398	FN KV: Ortoped.- 5. stanice	71,0
399	FN BUL: ORT-klasick.	70,6
400	VFN: Chirurgická klinika st. 4+5	70,5
401	FN BRNO: Interní hepatogastroent. kl. A	70,4
402	VFN: Gyn.-porod. kl. P9	70,2
403	FN BRNO: Interní hepatogastroent. kl. B	70,2
404	FTN: Pneumologická klinika - I. st.	69,9
405	FN BRNO: Ortopedická kl. 8 A	69,8
406	FN BRNO: Kl. nemocí plicních a tuberk. 11A+B+C	69,8
407	UPMD: P4 -Šestinedělí	69,8
408	FN OL: Neurologická kl. odd.31A	69,6
409	FTN: Gyn.-por. oddělení - šestinedělí	69,6
410	FN BUL: INF-4p.-záp.	69,6
411	FN OL: Por.-gyn.kl. odd.18 - konzerv. Gyn.	69,4
412	FN SV. ANNY: I.dermatovenerologická kl. 25	68,9
413	FN SV. ANNY: Urologické odd. 68	68,9
414	FN MOTOL: Kardiologie - 1.stanice	68,9
415	VFN: Gyn.-porod. kl. P8	68,8
416	FN BRNO: Kl. interní, geriatric a prakt. lék. B	68,5
417	VFN: Stomatologická klinika st. 2	68,3
418	FN SV. ANNY: II.chirurgická kl. odd. 3	68,0
419	FN BRNO: Gyn.porod. kl. odd. 5 šestinedělí	68,0
420	FN BUL: Chirur.odd.1	67,3
421	FN BRNO: Kl. úrazové chirurgie B	67,0
422	FN OL: Por.-gyn.kl. odd.19B - šest.	66,9
423	FN BUL: Chirur.odd.2	66,4
424	FN BRNO: Kl. úrazové chirurgie A	65,5
425	FN BRNO: Psychiatrická kl. - otevř.	65,3
426	VFN: Psychiatrická klinika uzavř.	64,4
427	FN OL: Psychiatrická kl. odd.32A+32B (uzav)	64,1
428	FN OL: Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. Centrum	55,9



PŘÍLOHA 2: DOTAZNÍK

Dotazník

Upozornění: Prosím, nezapomeňte, že tento dotazník se týká pouze Vaší současné návštěvy v nemocnici.

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

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

PLÁNOVANÉ PŘIJETÍ / PŘEVOZ DO NEMOCNICE

Tuto část dotazníku vyplňte pouze pokud bylo Vaše přijetí či převoz do této nemocnice předem plánováno. Netýká-li se Vás tato část, přejděte k otázce číslo 6 („Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí“).

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

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

3. Byl termín Vašeho přijetí nemocnicí změněn?

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

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

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

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

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne

JAK PROBÍHALO VLASTNÍ PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

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

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

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

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

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

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

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

(1 = nejlepší známka, 5 = nejhorší známka)

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

POBYT V NEMOCNICI

10. Rušil Vás v noci hluk?

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

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

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

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

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

13. Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?

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

14. Vyhovovala Vám doba ranního buzení?

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

15. Vyhovovala Vám doba návštěv?

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

16. Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?

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

17. Měl/a jste dietu?

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne
- ☐ 3 Nevím

18. Jaké množství jídla jste dostával/a?

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

19. Vyhovovala Vám doba podávání jídel?

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne
- ☐ 3 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

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

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

Dotazník

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

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne
- ☐ 3 Nevím

OŠETŘUJÍCÍ LÉKAŘ

22. Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?

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

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

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne

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

- ☐ 1 Velmi dobrý
- ☐ 2 Dobrý
- ☐ 3 Nepříliš dobrý
- ☐ 4 Špatný

LÉKAŘI OBECNĚ

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

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

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

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

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

- ☐ 1 Často
- ☐ 2 Občas
- ☐ 3 Nikdy

28. Hovořil s Vámi lékař každý den?

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne

ZDRAVOTNÍ SESTRY

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

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

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

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

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

- ☐ 1 Často
- ☐ 2 Občas
- ☐ 3 Nikdy

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

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

ZDRAVOTNÍ PÉČE / LÉČBA

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

- ☐ 1 Často
- ☐ 2 Občas
- ☐ 3 Nikdy

34. Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v nemocnici?

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

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

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne
- ☐ 3 Nevím

36. Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne
- ☐ 3 Nevím

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

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

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

- ☐ 1 Vždy
- ☐ 2 Občas
- ☐ 3 Nikdy

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

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

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

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne
- ☐ 3 Nevím

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

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

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

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

Dotazník

PROPUŠTĚNÍ Z NEMOCNICE

43. Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění z nemocnice?

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

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

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

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

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

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

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

47. Nabídl Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne
- ☐ 3 Můj zdravotní stav to nevyžadoval

OBECNÉ HODNOCENÍ NEMOCNICE

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

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

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

- ☐ 1 Výjimečně velká
- ☐ 2 Velká
- ☐ 3 Malá
- ☐ 4 Nedostatečná

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

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

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

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

52. Jak byste hodnotila(a) Váš zdravotní stav při propuštění:

- ☐ 1 Lepší
- ☐ 2 Stejný
- ☐ 3 Horší

53. Doporučil/a byste tuto nemocnici rodině nebo přátelům?

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

SOCIO-DEMOGRAFICKÉ CHARAKTERISTIKY

S1. Jste muž nebo žena?

- ☐ 1 Muž
- ☐ 2 Žena

S2. V této nemocnici jste byl(a) hospitalizován(a) jako:

- ☐ 1 Civilista
- ☐ 2 Voják

S3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

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

S6. Rok narození (prosím dopište):

19

S7. Zapište, prosím, dnešní datum:

Datum: 2005

OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

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



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

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

Vhodte, prosím, dotazník do schránky umístěné na Vašem oddělení.