



# KVALITA OČIMA PACIENTŮ

## fakultní nemocnice a ústavy - I. díl

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

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



**Spokojený pacient  
se léčí rychleji**

**Kratší pracovní neschopnost  
zvyšuje národní  
konkurenceschopnost**

# Kvalita Očima Pacientů

Délka pracovní neschopnosti obyvatelstva při onemocnění je jedním z významných faktorů ovlivňujících výkonnost ekonomiky a národní konkurenceschopnost. Bylo prokázáno, že spokojenost pacientů urychluje jejich léčbu a zkracuje délku pracovní neschopnosti. Ve vyspělých zdravotních systémech jsou proto podporovány projekty, které monitorují kvalitu zdravotních služeb a stimulují její růst prostřednictvím informací o spokojenosti pacientů.

Již potřetí v posledních třech letech proběhlo zpracování výsledků měření kvality zdravotních služeb ve fakultních nemocnicích a velkých ústavech přímo řízených Ministerstvem zdravotnictví ČR. Podle standardizované metodiky založené na statisticky validním měření spokojenosti pacientů v osmi různých dimenzích kvality byly vyhodnoceny výpovědi více než 22 000 pacientů hospitalizovaných v těchto zdravotnických zařízeních v listopadu 2009. Vybraný vzorek velmi dobře reprezentuje všech 35 tisíc v době výzkumu hospitalizovaných pacientů. Průměrná návratnost dotazníků překročila 70 procent. Sběr dat proběhl v souladu s metodickým standardem zveřejněným ve věstníku MZČR. Z dokumentů předaných jednotlivými subjekty vyplývá, že všechna měřená zdravotnická zařízení splnila metodické požadavky na kvalitu sběru dat.

Nadstandardní hodnocení kvality zdravotních služeb potvrdili stejně jako před rokem z fakultních nemocnic FN Hradec Králové, FN Ostrava a FN Plzeň. Významné zlepšení a výsledek v zóně nadstandardu letos dosáhla ještě FN Motol. Z ostatních ústavů a nemocnic pak potvrdil nejvyšší hodnocení Masarykův onkologický ústav a těsně za ním Nemocnice na Homolce. Do skupiny zdravotnických zařízení s nadstandardní kvalitou zdravotních služeb se v roce 2009 zařadil ještě IKEM.

Největšího zlepšení ve srovnání z loňským rokem dosáhly FN Na Bulovce, FN Vinohrady a FN Motol. Ve všech třech případech se jednalo o statisticky významné zlepšení. U žádného zdravotnického zařízení nedošlo k významnému zhoršení.

Pokud jde o hodnocení jednotlivých dimenzí kvality zdravotních služeb, došlo meziročně ke zlepšení u všech osmi. Za povšimnutí však stojí, že nejvíce se zlepšovaly dimenze, které tvoří tzv. měkké dovednosti zdravotnického personálu. Ty jsou rozhodující pro komunikaci a vytváření pocitu důvěry u pacientů. Nejvíce se zlepšily dimenze „RESPEKT-OHLED-ÚCTA“, „KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE“, „CITOVÁ OPORA PACIENTA“ A „INFORMACE A KOMUNIKACE“. Z jednotlivých indikátorů pak výrazné zlepšení vykazují např. „ochota sester rozptýlit obavy a strach pacientů“, „znalost ošetřujícího lékaře“, „srozumitelnost odpovědi lékaře“, „zapojení pacienta do rozhodování o jeho léčbě“, „seznámení s právy pacienta“, „nabídka pomoci při zajištění domácí péče“ apod.

Ke zlepšení došlo také v hodnocení hlavních skupin zdravotnického personálu. Zlepšili se jak lékaři, tak i sestry. V obou případech se však dosažené hodnocení zastavilo těsně pod hranicí standardu dobré péče, takže prostor pro další růst zůstává.

Z fakultních nemocnic má nejlepší sestry FN Ostrava, celkově byly nejlépe hodnoceny sestry v IKEM. Nejlépe hodnocení fakultní lékaři jsou ve FN Motol. Celkově nejlépe hodnotí pacienti lékaře v Masarykově onkologickém ústavu.

**Výsledky potvrzují, že třetí rok systematické práce na projektu Kvalita Očima Pacientů přináší prokazatelné pozitivní výsledky.**

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

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

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

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

Aby výzkum spokojenosti pacientů skutečně mohl sloužit jako kvalitní nástroj pro řízení kvality, musí splnit přísné metodické požadavky. Ne každá anketa mezi pacienty tyto nároky splňuje a ne každá nemocnice má tu odvahu poskytovat výsledky výzkumu odborné i laické veřejnosti. Zkušenosti ze světa však ukazují, že jedině otevřenost a odvaha poskytovat veřejnosti informace o svých přednostech i nedostacích vede ke zlepšování kvality a zvyšování důvěry klientů nemocnic. Ministerstvo zdravotnictví ČR podporuje od roku 2002 projekt Kvalita Očima Pacientů, který je založen na mezinárodně kompatibilní metodice měření osmi dimenzí kvality zdravotní péče.

Tato závěrečná zpráva navazuje na předchozí studie, zejména na výsledky zpracované v letech 2007 až 2008. Výsledky jsou zpracované jednotným způsobem za všechny nemocnice přímo řízené Ministerstvem zdravotnictví ČR, za jednotlivé lékařské obory a za profesní skupiny personálu nemocnic.

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

**RNDr. Tomáš Raiter**  
**řešitel projektu**  
**Kvalita Očima Pacientů**



# STRUČNÝ OBSAH

|                                                           |               |
|-----------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Podrobný obsah</b>                                     | strana 05     |
| <b>EXECUTIVE SUMMARY</b>                                  | strana 07     |
| <br><b>PODROBNÁ ZPRÁVA</b>                                | <br>strana 29 |
| <b>Hlavní zjištění</b>                                    | strana 30     |
| <b>Metodická část</b>                                     |               |
| Řešitel projektu                                          | strana 34     |
| Východiska projektu                                       | strana 35     |
| Metodika projektu                                         | strana 36     |
| Sběr dat                                                  | strana 41     |
| <br><b>Výsledková část</b>                                |               |
| A. Souhrnné hodnocení za všechna zdravotnická zařízení    | strana 46     |
| B. Hodnocení dle lék. oborů – celkové hodnocení pracovišť | strana 123    |
| – hodnocení sester                                        | strana 157    |
| – hodnocení lékařů                                        | strana 191    |
| C. Hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení         | strana 227    |

## Přílohy

# Podrobný obsah

## I. díl

### EXECUTIVE SUMMARY

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| - Highligths                                    | strana 07 |
| - Metodika                                      | strana 09 |
| - Struktura výsledků a závěrečné zprávy         | strana 10 |
| - Předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků | strana 11 |
| - Diskuse výsledků                              | strana 15 |
| - Přehled výsledků                              | strana 16 |
| - Závěry a doporučení                           | strana 28 |

### PODROBNÁ ZPRÁVA

#### Hlavní zjištění

strana 29

#### Metodická část

strana 30

Řešitel projektu

strana 34

Východiska projektu

strana 35

Dimenze kvality zdravotní péče

strana 36

Jak se orientovat ve výsledcích

strana 37

Sběr dat a návratnost dotazníků

strana 41

#### Výsledková část

A. Souhrnné hodnocení za všechna zdravotnická zařízení dle dimenzí

strana 46

B. Hodnocení dle lékařských oborů

strana 121

– souhrnná spokojenost dle pracovišť

strana 123

– hodnocení sester

strana 157

– hodnocení lékařů

strana 191

# Podrobný obsah

## II. díl

### Výsledková část

|                                                   |            |
|---------------------------------------------------|------------|
| C. Hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení | strana 227 |
| FN Brno                                           | strana 228 |
| FN Hradec Králové                                 | strana 310 |
| FN Královské Vinohrady                            | strana 390 |
| FN Na Bulovce                                     | strana 463 |

## III. díl

|            |            |
|------------|------------|
| FN Olomouc | strana 540 |
| FN Ostrava | strana 620 |
| FN Plzeň   | strana 702 |

## IV. díl

|                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| FN u sv. Anny v Brně           | strana 801  |
| FN v Motole                    | strana 878  |
| Fakultní Thomayerova nemocnice | strana 959  |
| Všeobecná fakultní nemocnice   | strana 1029 |

## V. díl

|                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| Masarykův onkologický ústav   | strana 1115 |
| Nemocnice Na Homolce          | strana 1179 |
| IKEM                          | strana 1245 |
| Ústav pro péči o matku a dítě | strana 1302 |

**Přílohy:** General Benchmarking  
Dotazník

# Executive Summary - highlights

1. Výsledky měření kvality zdravotní péče v nemocnicích vycházejí ze zpracování dotazníků od **22 374 respondentů**.
2. Výběrový soubor reprezentuje celkem **35 tisíc** v době výzkumu **hospitalizovaných pacientů**.
3. Dotazníky byly pořízeny v listopadu roku 2009 v **15 velkých nemocnicích a ústavech** přímo řízených MZ ČR.
4. Kvalita zdravotní péče v přímo řízených nemocnicích významně překročila úroveň **dobrého standardu** (80% spokojenost).
5. Metodická **kriteria splnila** všechna zdravotnická zařízení zařazená do šetření.
6. Nadstandardní kvalitu zdravotních služeb vykazují z fakultních nemocnic: **FN Hradec Králové, FN Ostrava, FN Plzeň a FN Motol**, z ostatních zařízení: **MOÚ, Nemocnice Na Homolce a IKEM**.

# Executive Summary - highlights

7. Zpráva obsahuje **přehledné výsledky** souhrnné **spokojenosti pacientů**, za jednotlivé dimenze kvality i dílčí indikátory dimenzí členěné podle **nemocnic, klinik, lékařských oborů** a **profesních skupin personálu** zdravotnických zařízení.
8. Ve zprávě jsou tam, kde to bylo možné, prezentována také přehledná dynamická srovnání aktuálních výsledků s výsledky předchozího šetření.
9. Vedle implementace měření kvality zdravotní péče o hospitalizované pacienty proběhl v roce 2009 **ve FN Hradec Králové** pilotní projekt pro standardizaci **měření kvality ambulantní péče**.

# Executive Summary - metodika

## FORMÁLNÍ NÁLEŽITOSTI PROJEKTU

### Zadavatel:

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

### Název veřejné zakázky:

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

### Dodavatel a odpovědný řešitel:

#### RNDr. Tomáš Raiter – VÝZKUM & MARKETING

Opletalova 9, 110 00 Praha 1  
+420 774 203 543  
e-mail: [tomas.raiter@kop-zdravi.cz](mailto:tomas.raiter@kop-zdravi.cz)

### Harmonogram prací:

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

**listopad 2009** – terénní práce – sběr dotazníků

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

**prosinec 09-leden 10** – pořízení dat do elektronické podoby, datová analýza

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

### Hlavní cíle projektu:

- pořídit dotazníky do elektronické podoby
- zpracovat a vyhodnotit data dle navržené metodiky
- vypracovat závěrečnou zprávu s vyhodnocením kvality zdravotní péče
- zpracovat elektronickou podobu zprávy pro zpřístupnění prostřednictvím internetu

## METODIKA

Pro měření kvality zdravotní péče ve vybraných přímo řízených organizacích MZ byla zvolena metodika osmi dimenzí, která je kompatibilní s mezinárodně používanou metodikou měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů. Celkem bylo vyhodnoceno 22 374 dotazníků.

Sledované dimenze kvality jsou následující:

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

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

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

Dotazníky poskytly všechny vyzvané organizace (v abecedním pořadí):

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

# Executive Summary – struktura výsledků a závěrečné zprávy

## DETAIL ZPRACOVÁNÍ VÝSLEDKŮ

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

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

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

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

## STRUKTURA ZÁVĚREČNÉ ZPRÁVY

### Hlavní zjištění

### Metodická část

### Výsledková část

#### KAPITOLA A. - Souhrnné hodnocení za všechna zdravotnická zařízení

#### KAPITOLA B. - Hodnocení dle lékařských oborů

#### KAPITOLA C. - Hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení

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

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

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

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

# Executive Summary - předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků

## PŘEDPOKLADY A OMEZENÍ SROVNATELNOSTI VÝSLEDKŮ

Porovnání výsledků (benchmarking) je jedním z pilířů metody měření kvality zdravotní péče projektu KVALITA OČIMA PACIENTŮ. Srovnání výsledků v ploše (s jinými subjekty) a srovnání v čase (s předešlými šetřeními) je významným nástrojem pro interpretaci výsledků, sledování vývoje kvality zdravotní péče a vyhodnocování úspěšnosti opatření přijatých managementem zdravotnického zařízení. Zveřejnit výsledky a umožnit veřejnosti porovnat výsledky a uplatnit své právo na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení je jedním z hlavních cílů implementace této metody ve všech vyspělých zdravotnických systémech ve světě.

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

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

### Základní předpoklady srovnatelnosti výsledků

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

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

## Ad1/ Předpoklad shodného výzkumného nástroje

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

## Splnění předpokladu shodného dotazníku v tomto výzkumu

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

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

# Executive Summary - předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků

## Ad2/ Předpoklad shodného postupu při terénním sběru dat

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

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

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

## Splnění předpokladu shodného postupu při terénním sběru dat v tomto výzkumu

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

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

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

Podmínku dosažení návratnosti dotazníků aspoň ve výši 50 procent splnila všechna zdravotnická zařízení. (viz graf Návratnost dotazníků – str. 43).

## Dva odlišné postupy sběru dat

Splnění metodických požadavků na sběr dat lze teoreticky dosáhnout dvěma odlišnými postupy organizace distribuce a sběru dotazníků – kontinuálním a kampaňovitým. Praktické zkušenosti z posledních 8 let u nás (a ještě delší ze

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

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

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

Naopak nárazový/kampaňovitý sběr má celou řadu výhod z nichž nejpodstatnější je naprosté zjednodušení výběrového klíče. Při sběru tímto způsobem je po určité krátké období 4-8 týdnů prováděn velmi intenzivní sběr, při kterém je dotazník nabízen všem hospitalizovaným pacientům, kteří jsou propouštěni z lůžkové péče. Výjimku tvoří jen pacienti, kteří strávili v nemocnici tak krátkou dobu (méně než 2 dny), že nestačili načerpat dostatek zkušeností pro relevantní odpovědi na otázky dotazníku. Z etických důvodů ještě dotazník není nabízen natolik handicapovaným pacientům, že by dotazník nebyli schopni vyplnit. Ti však obvykle tvoří cca 5-9 % hospitalizovaných pacientů. Sestry vedou evidenci o počtu takových případů a vyplňují během výzkumu tzv. hlášení o nezařazených pacientech. Možnost (a zároveň povinnost) provádět úplný výběr je výrazným zjednodušením organizace sběru. Zároveň se tím výrazně zmenšuje prostor pro selekci pacientů a manipulaci s výběrovým souborem ze strany hodnoceného personálu. Návratnost dotazníků se při důsledném uplatňování kampaňovitého sběru dotazníků pohybují vysoko nad 50 procentní hranicí a nejsou výjimkou hodnoty návratnosti překračující 70 %.

# Executive Summary - předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků

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

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

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

## **Ad 3/ Předpoklad použití shodného algoritmu zpracování a vyhodnocení výsledků**

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

# Executive Summary - předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků

## Shrnutí srovnatelnosti výsledků

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

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

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

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

Z tohoto důvodu obsahuje metodický standard pokyn, aby se při výzkumech spokojenosti porodnice hodnotily zvlášť a doporučuje se porodnická oddělení a kliniky porovnávat zase jen s jinými porodnickými jednotkami, protože srovnání s jinými odděleními není adekvátní.

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

Tím nechceme nijak zpochybnit kvalitu péče v tomto zařízení, jen upozorňujeme na to, že výsledek za celý ústav nelze jednoduše srovnat s výsledky všeobecných nemocnic. Objektivnější výsledky poskytuje srovnání klinik a oddělení v rámci jednotlivých lékařských oborů.

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

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

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

# Executive Summary – zařazení dle kategorií kvality

## Kategorie dle dosaženého výsledku:

Skupina A+ (významně nadstandardní)

|                          |                             |
|--------------------------|-----------------------------|
| <b>FN Hradec Králové</b> | <b>MOÚ Brno</b>             |
| <b>FN Ostrava</b>        | <b>Nemocnice Na Homolce</b> |
| <b>FN Plzeň</b>          | <b>IKEM</b>                 |
| <b>FN Motol</b>          |                             |

Skupina A (nadstandardní)

***žádné zdrav. zařízení***

Skupina A- (standardní)

|                               |                       |
|-------------------------------|-----------------------|
| <b>FN Na Bulovce</b>          | <b>Ústav pro péči</b> |
| <b>FN Královské Vinohrady</b> | <b>o matku a dítě</b> |
| <b>FN Olomouc</b>             |                       |

Skupina B+ (mírně pod standardem)

**Všeobecná FN**  
**FN u sv. Anny v Brně**

Skupina B (pod standardem)

***žádné zdrav.zařízení***

Skupina B- (významně pod standardem)

**FN Thomayerova**  
**FN Brno**

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

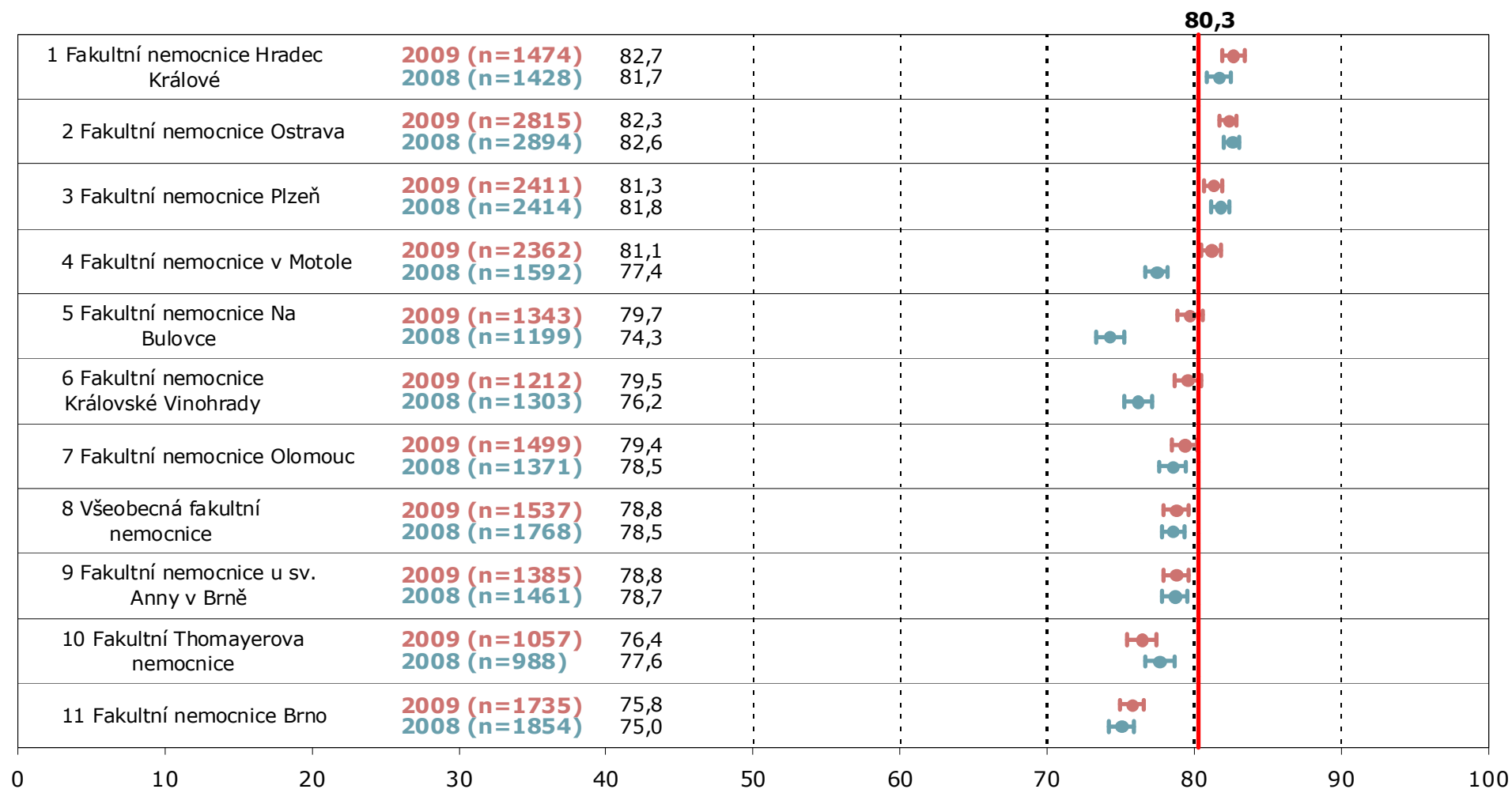
Každé zařízení je hodnoceno ve všech dimenzích a v každé dimenzi jsou vyznačena referenční pásma, která ukazují jak si dané zařízení vede ve srovnání s ostatními měřenými subjekty. Interval spolehlivosti průměrného výsledku se nahází buď v pásmu 20 % nejlépe hodnocených pracovišť nebo 60 % procent průměrně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

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

# Executive Summary – spokojenost 2009

## Souhrnná spokojenost (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

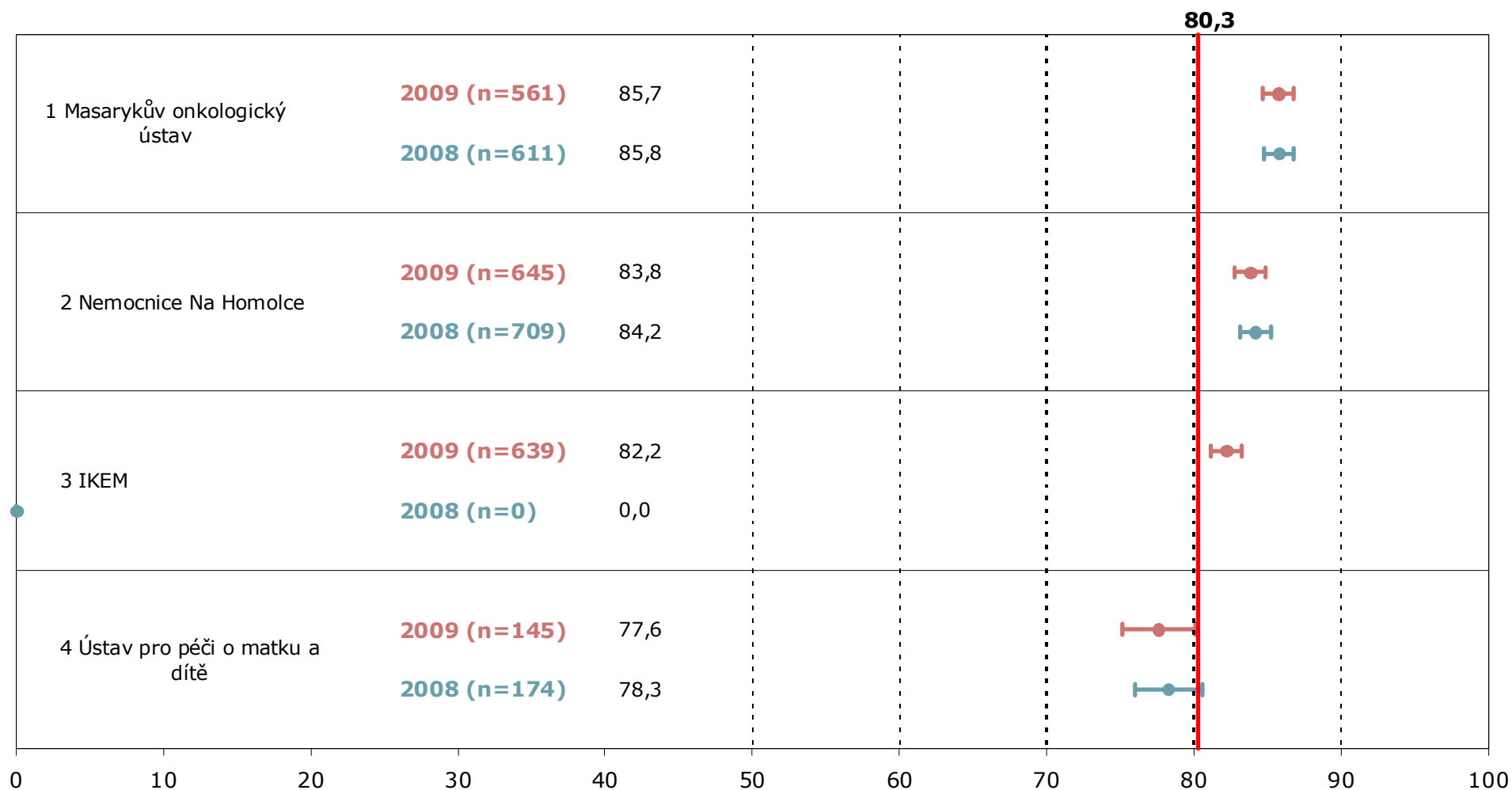


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Executive Summary – spokojenost 2009

## Souhrnná spokojenost (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

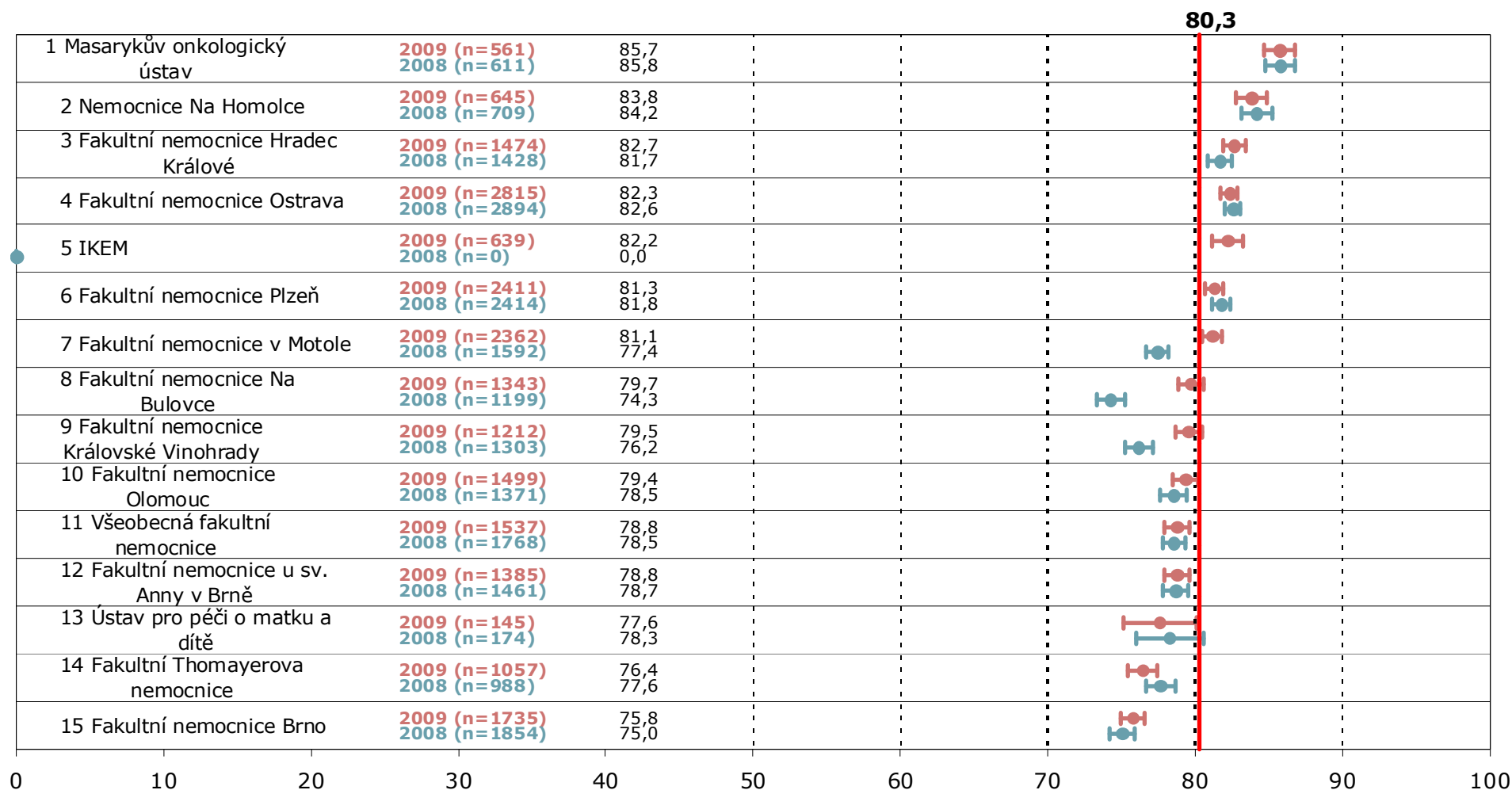


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Executive Summary – spokojenost 2009

## Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

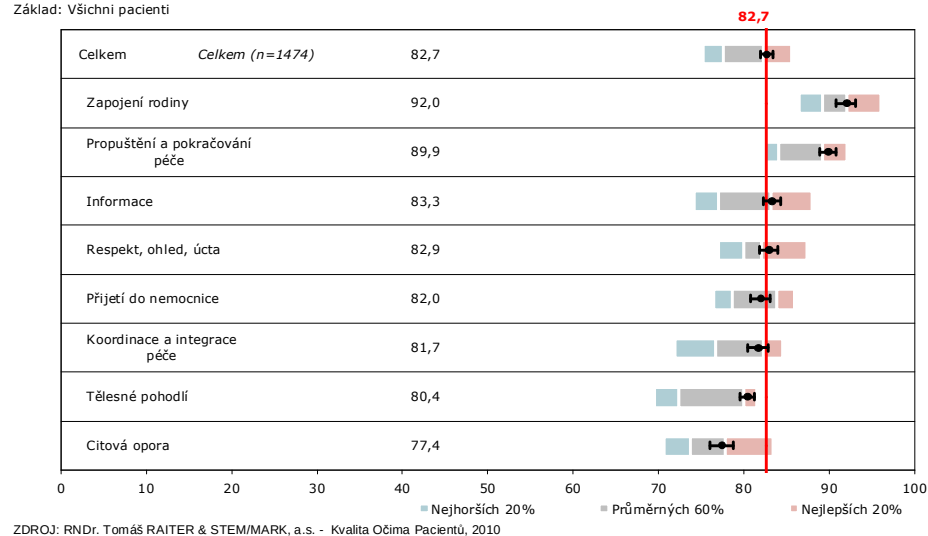


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Executive Summary – FN: výrazně nadstandardní kvalita zdrav. služeb, 2009

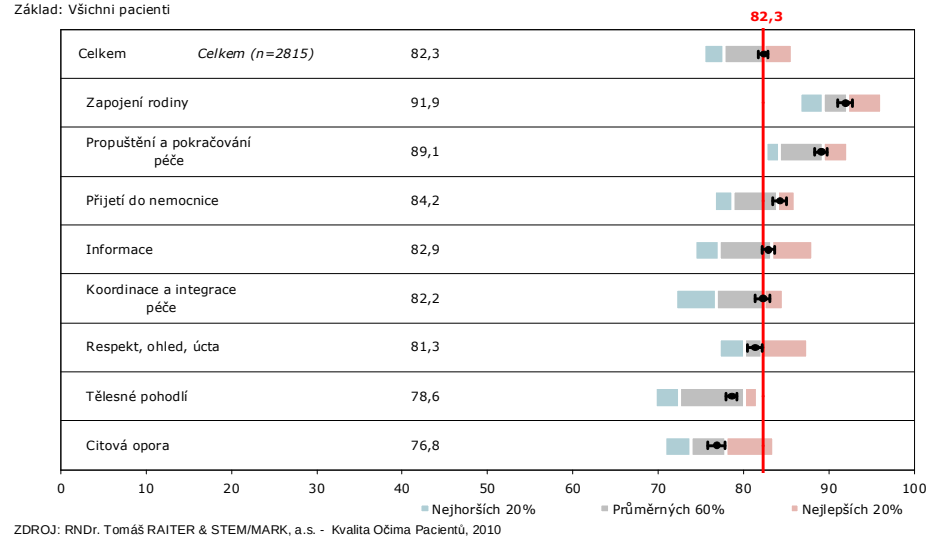
## FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



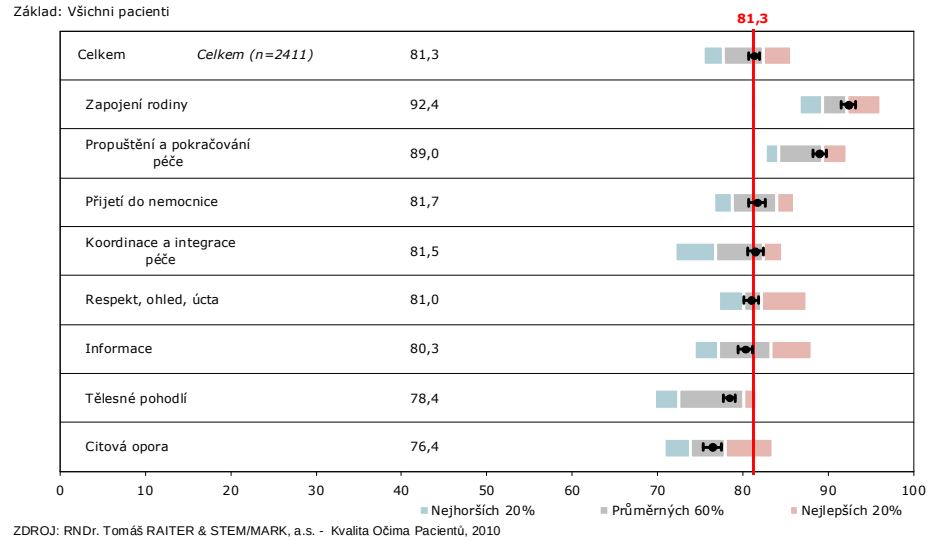
## FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



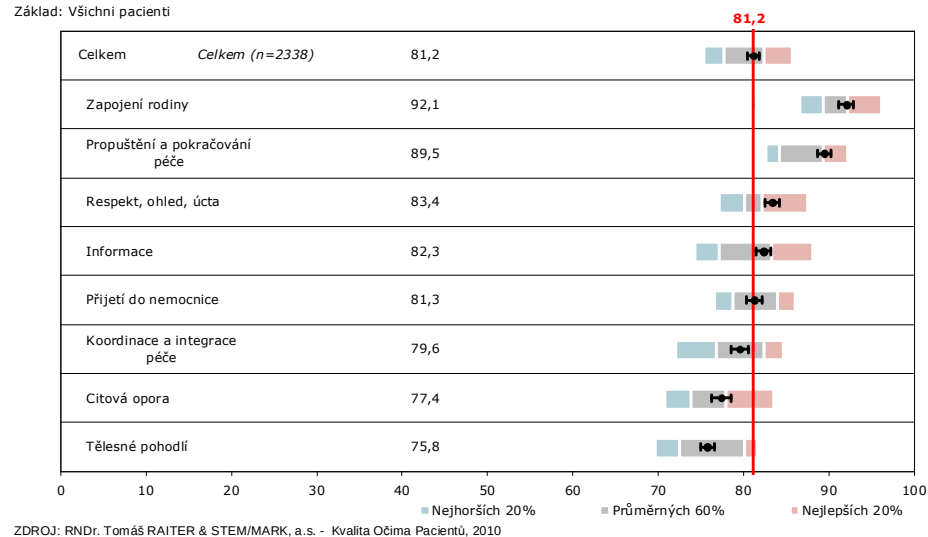
## FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



## FN v Motole: Souhrnná spokojenost

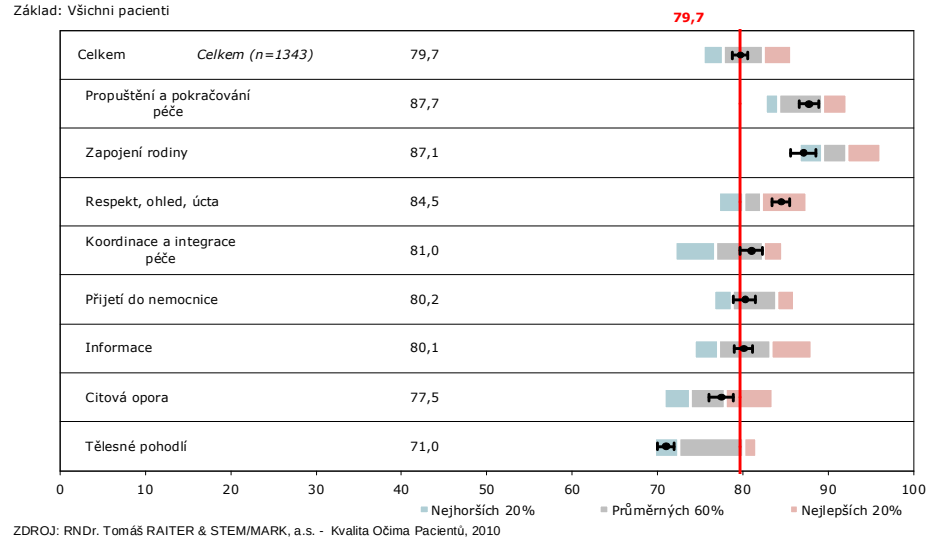
Základ: Všichni pacienti



# Executive Summary – FN: standardní kvalita zdravotních služeb, 2009

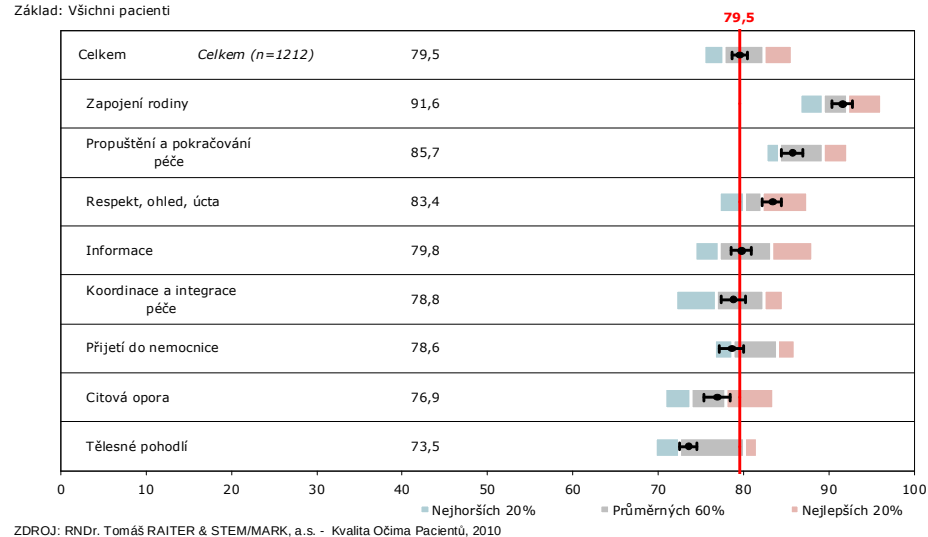
## FN Na Bulovce: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



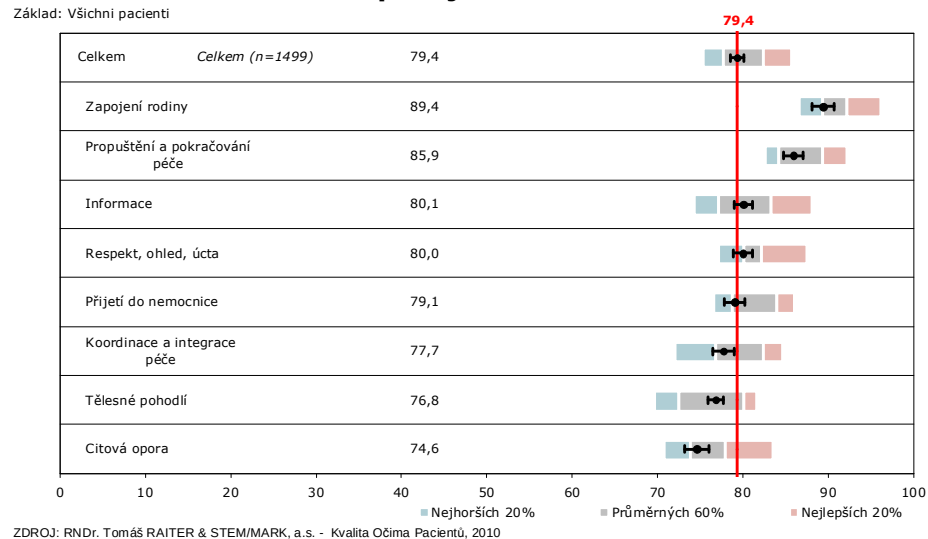
## FN Královské Vinohrady: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



## FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

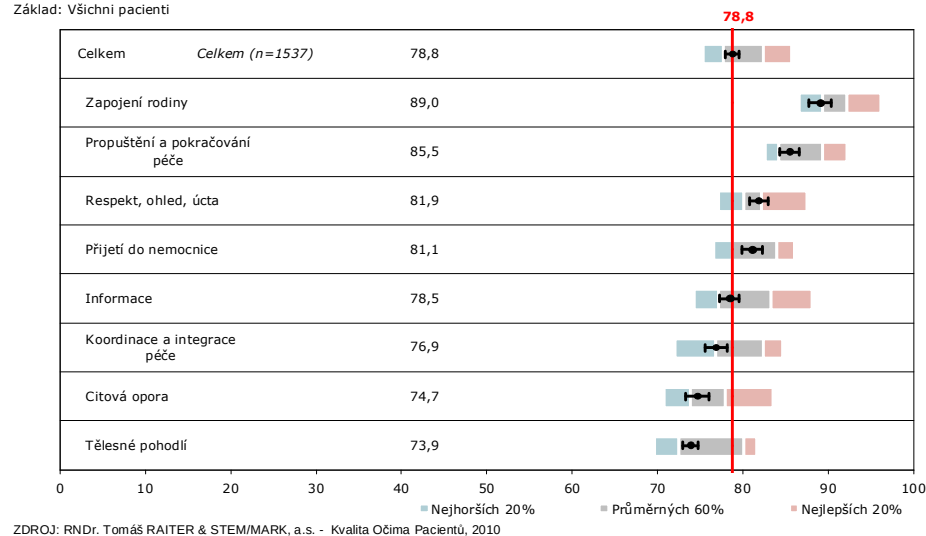
Základ: Všichni pacienti



# Executive Summary – FN: kvalita zdrav. služeb mírně pod standardem, 2009

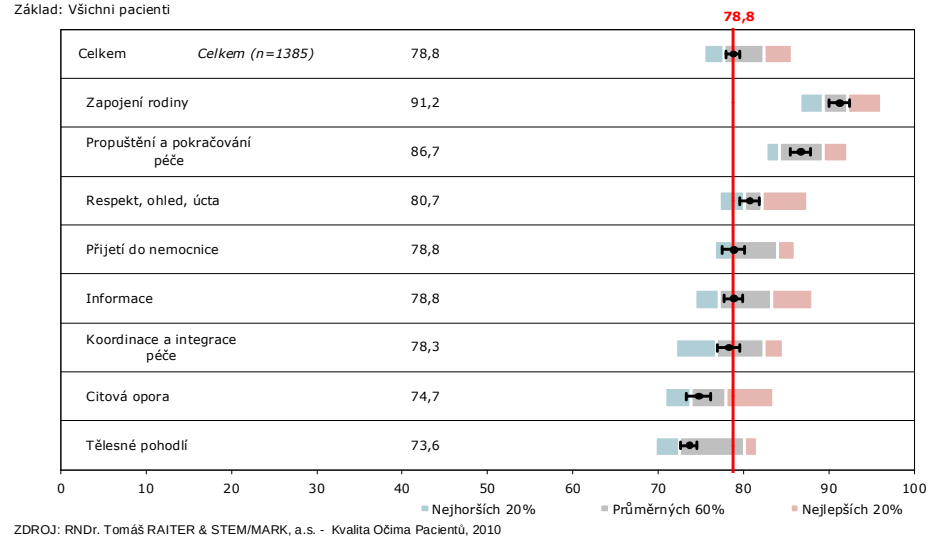
## Všeobecná FN: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



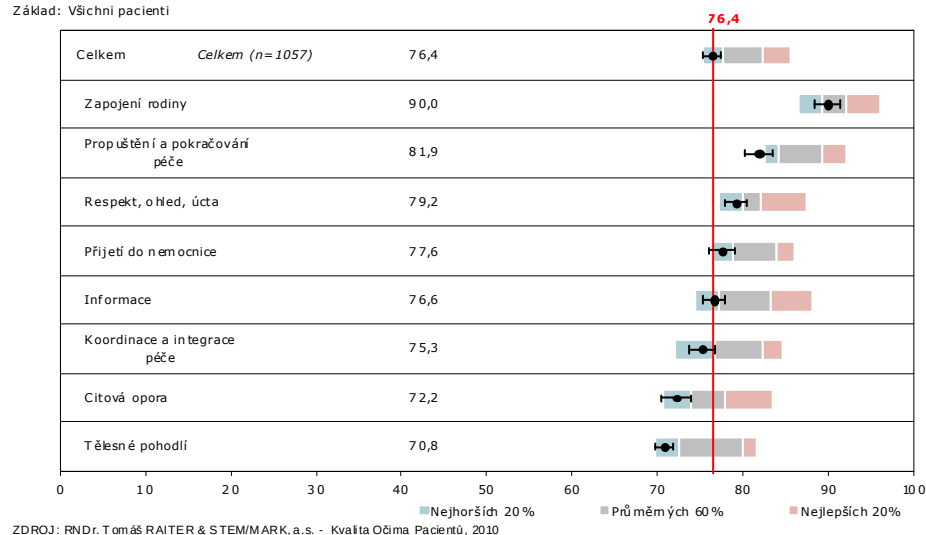
## FN u sv. Anny: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



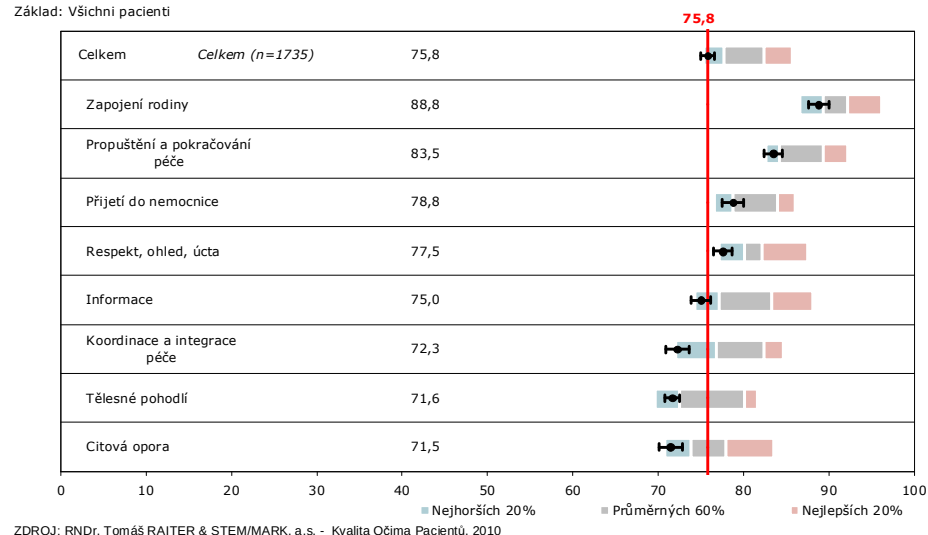
## FTNsP: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



## FN Brno: Souhrnná spokojenost

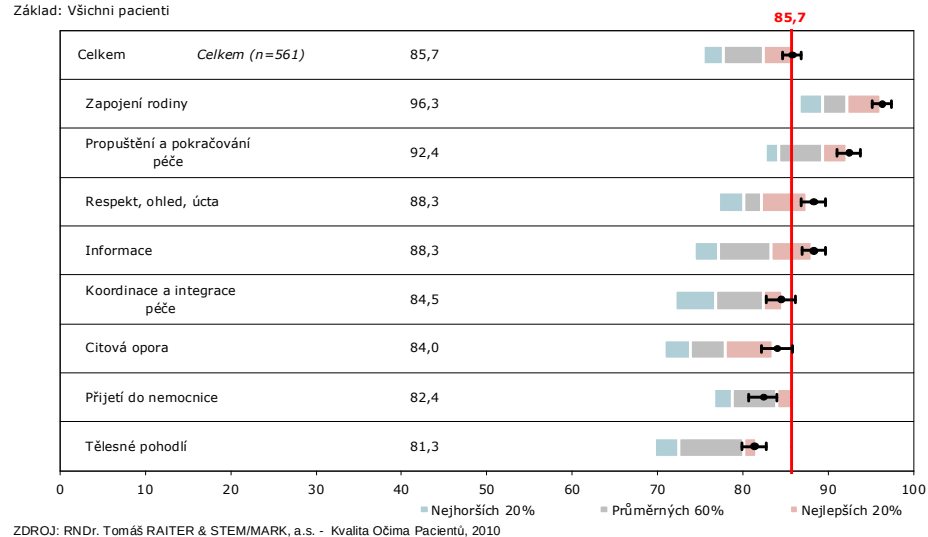
Základ: Všichni pacienti



# Executive Summary – ostatní zdravotnická zařízení, 2009

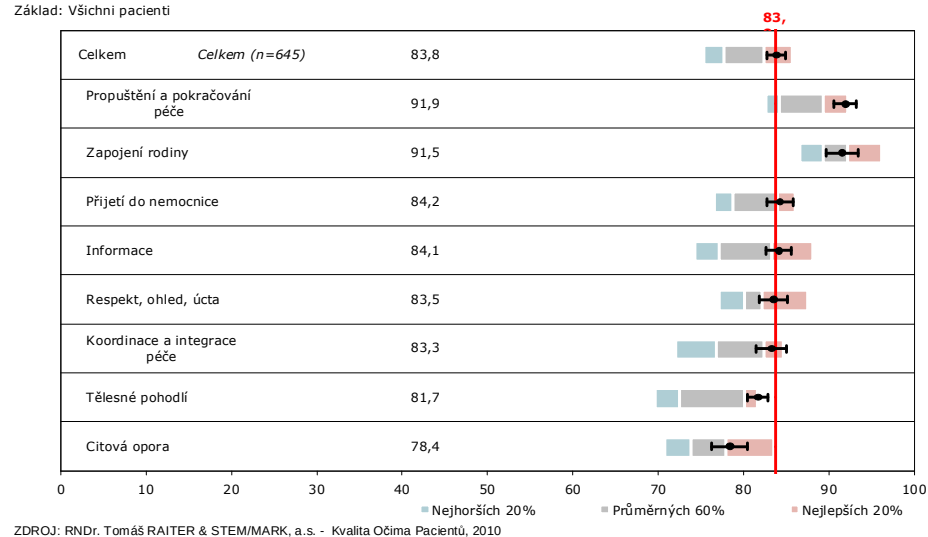
## MOÚ: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



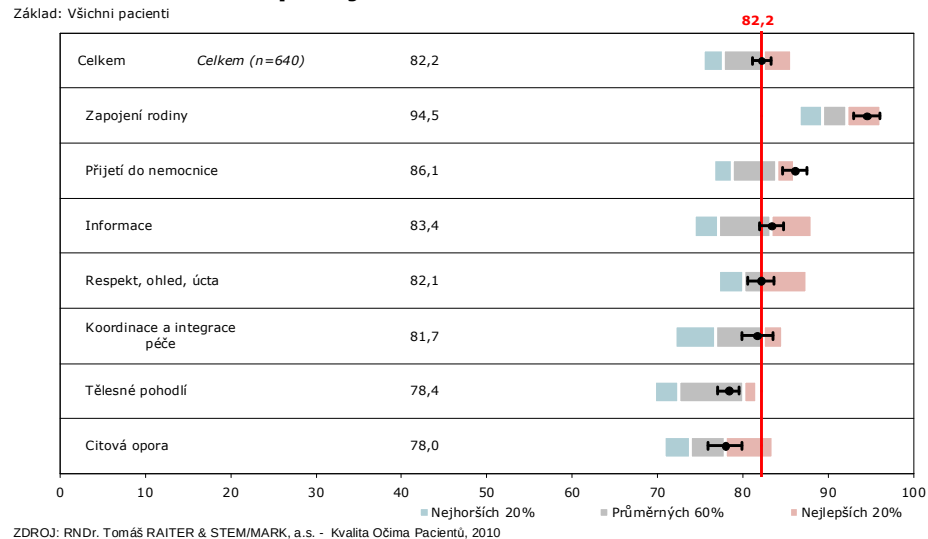
## Nemocnice Na Homolce: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



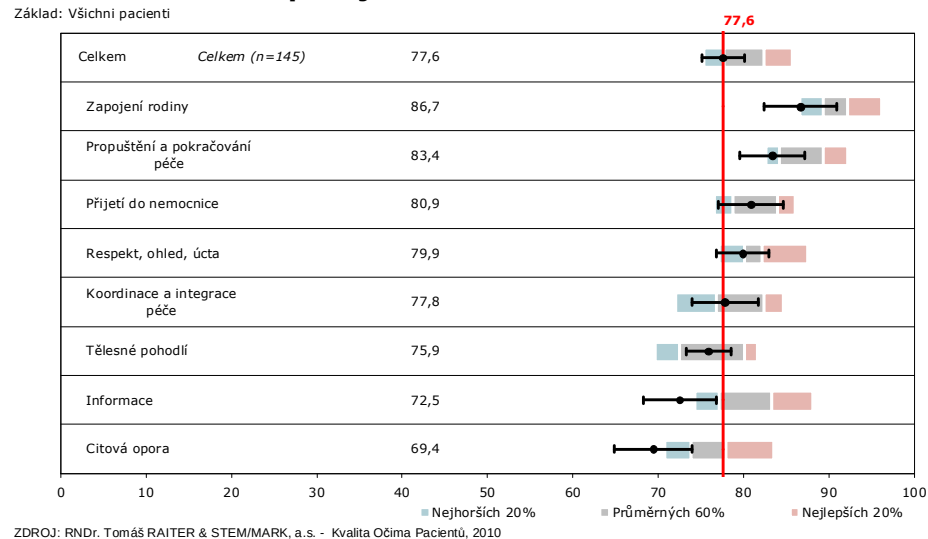
## IKEM: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



## ÚPMD: Souhrnná spokojenost

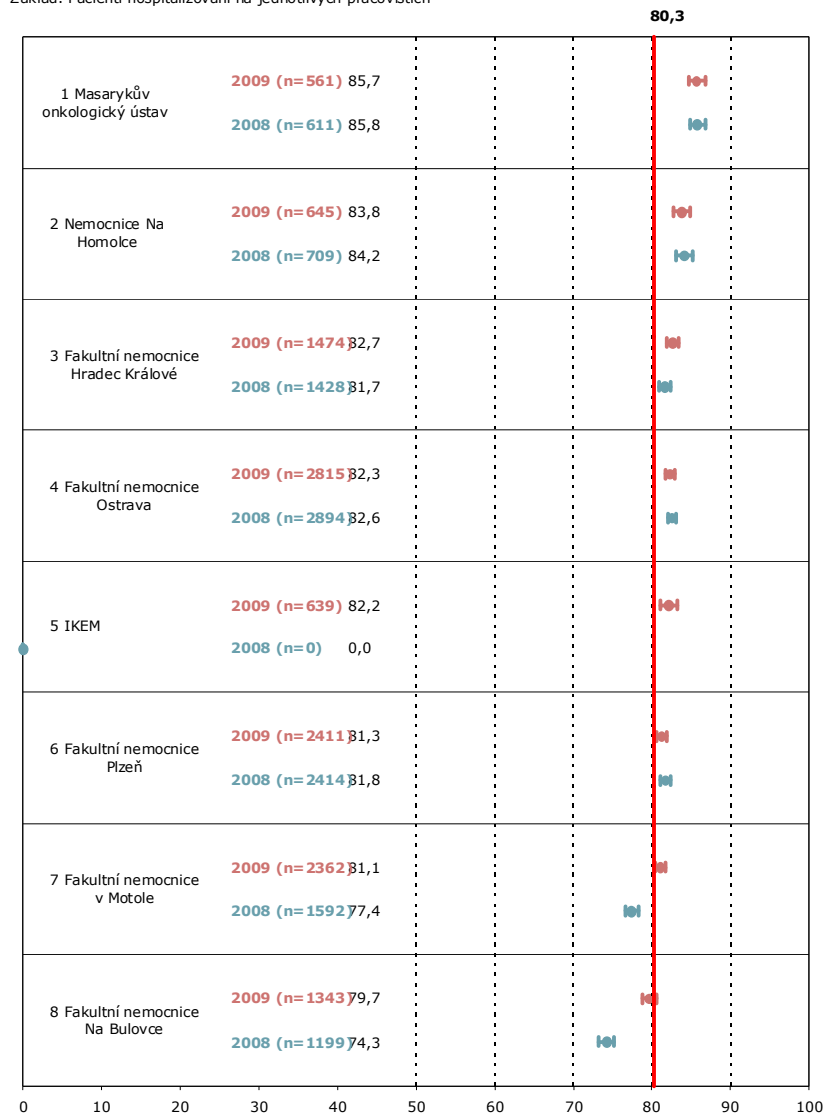
Základ: Všichni pacienti



# Executive Summary – dynamika spokojenosti

## Souhrnná spokojenost

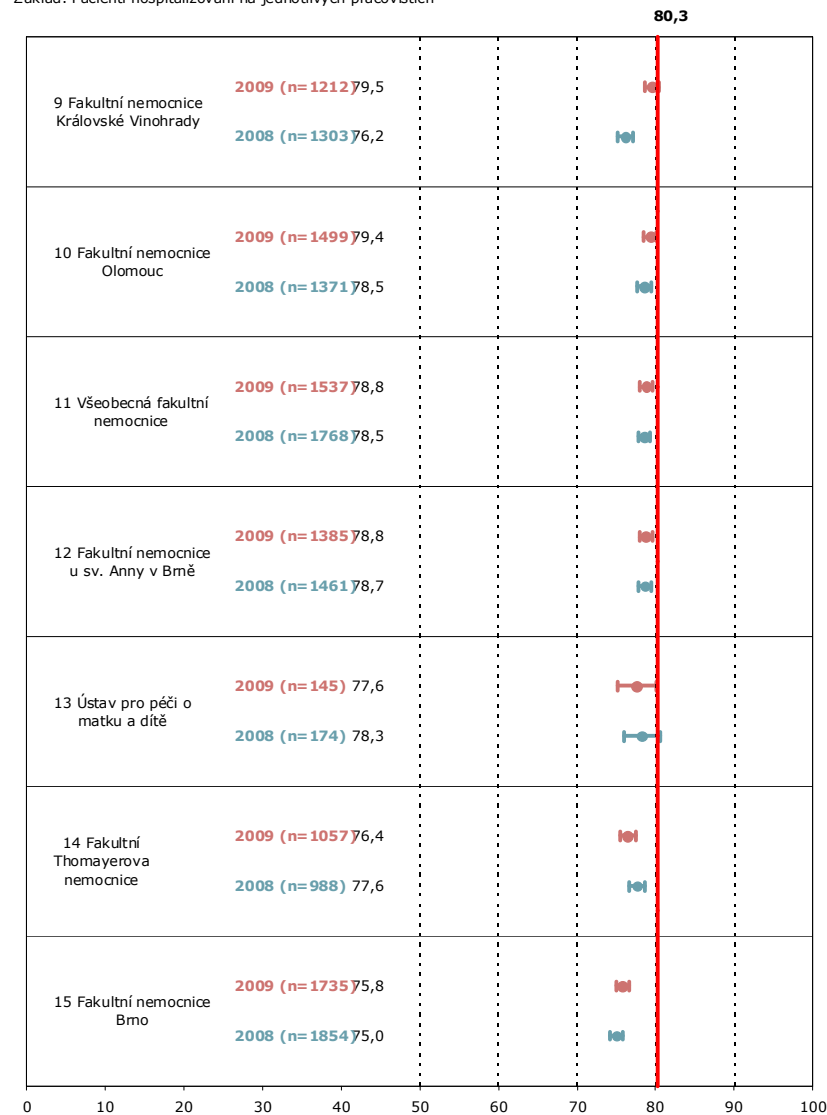
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

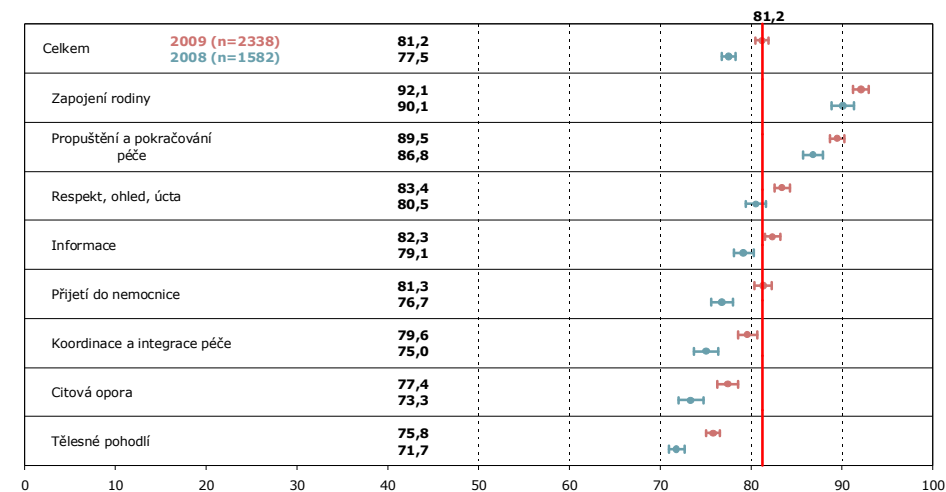


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Executive Summary – dynamika spokojenosti

## FN v Motole: Souhrnná spokojenost

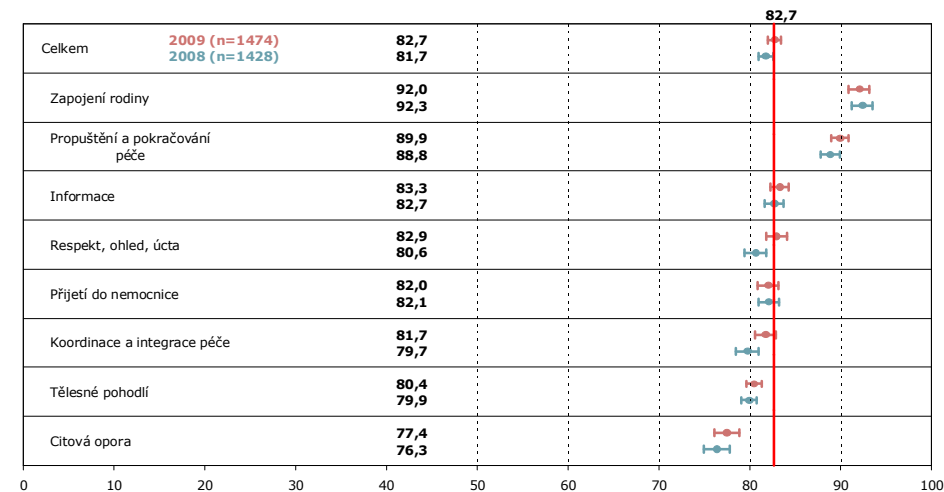
Základ: Všichni pacienti



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

## FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

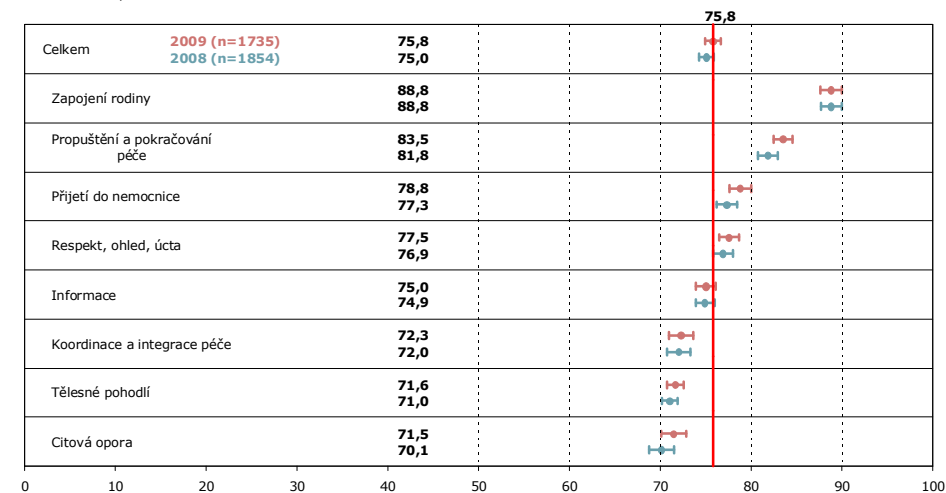
Základ: Všichni pacienti



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

## FN Brno: Souhrnná spokojenost

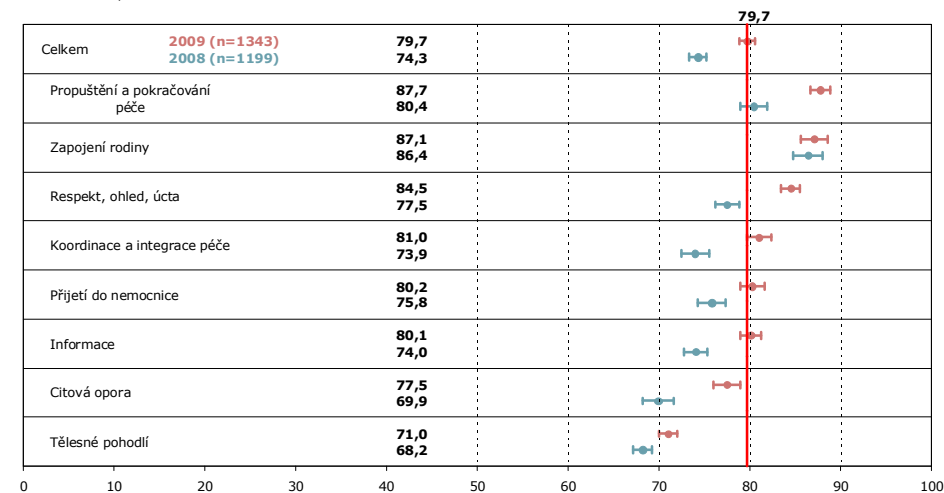
Základ: Všichni pacienti



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

## FN Na Bulovce: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

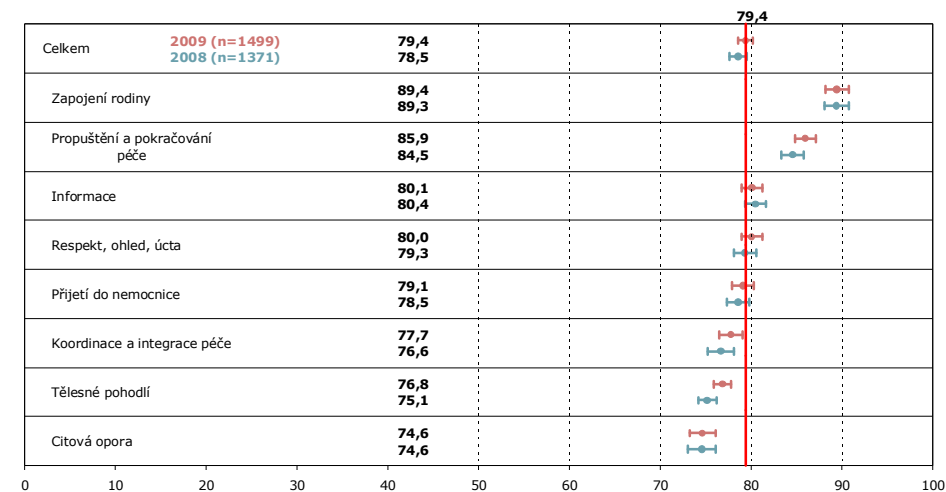


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Na Bulovce, 2010

# Executive Summary – dynamika spokojenosti

## FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

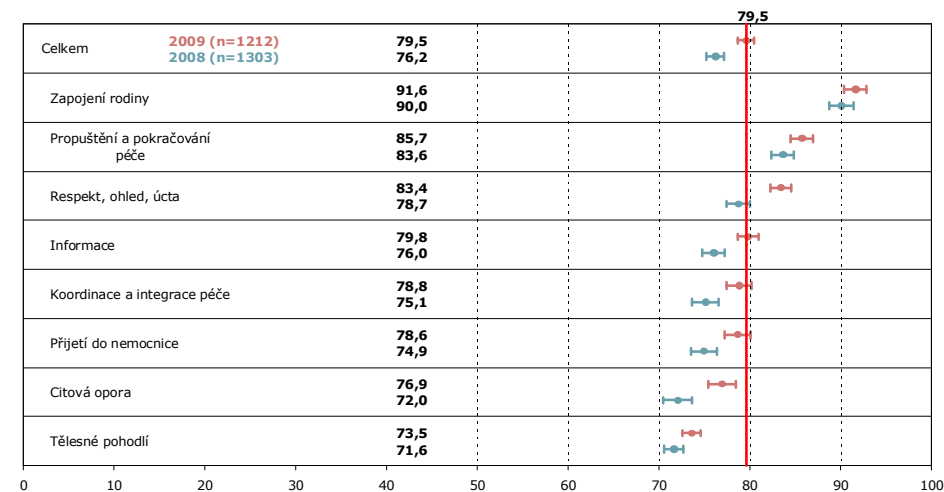
Základ: Všichni pacienti



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

## FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY: Souhrnná spokojenost

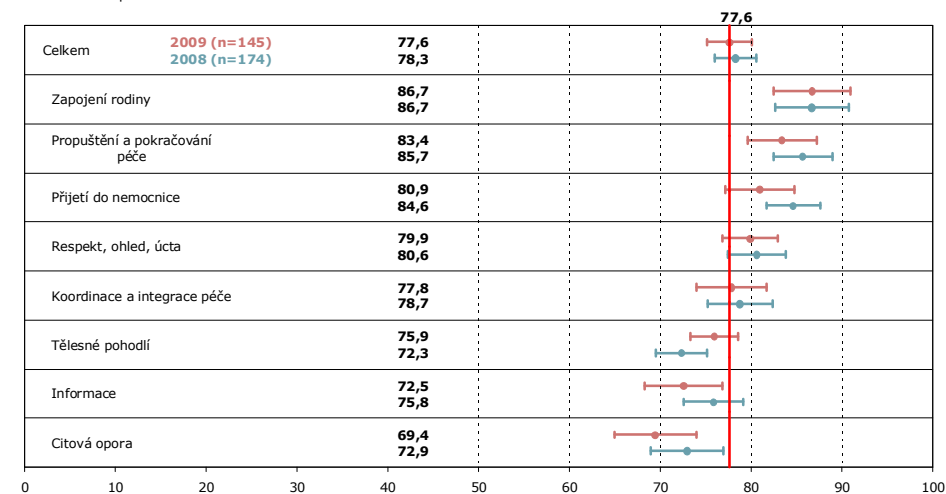
Základ: Všichni pacienti



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

## ÚPMD: Souhrnná spokojenost

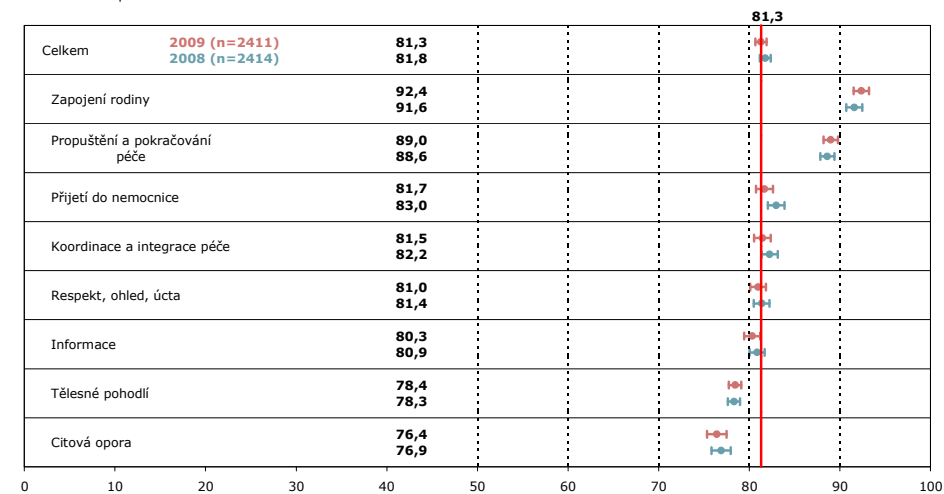
Základ: Všichni pacienti



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

## FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

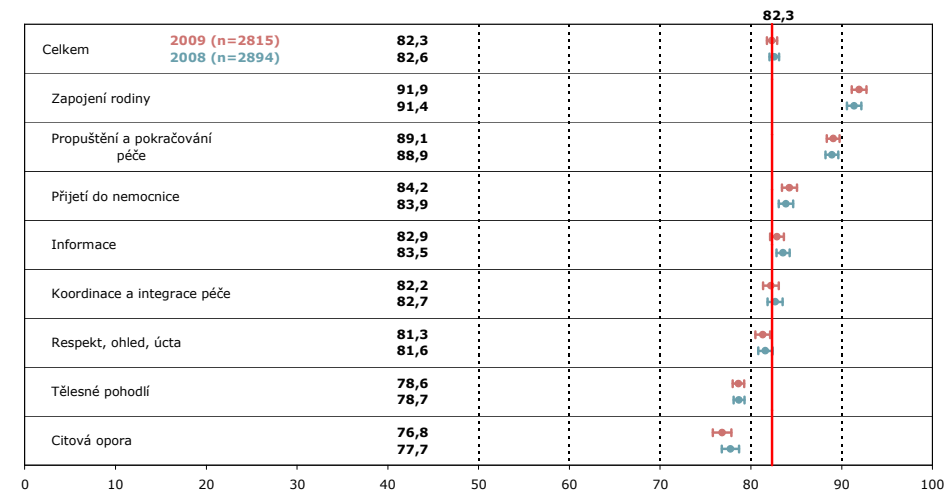


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Plzeň, 2009

# Executive Summary – dynamika spokojenosti

## FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

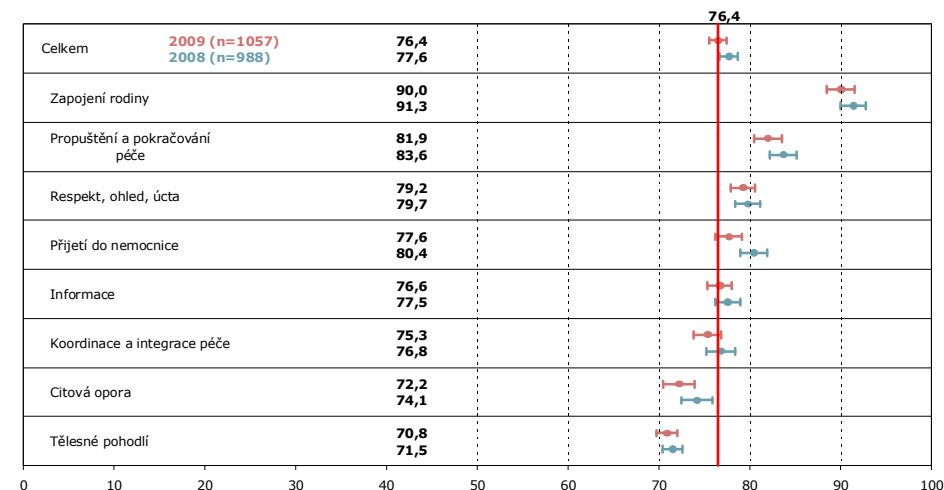
Základ: Všichni pacienti



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

## FTNsP: Souhrnná spokojenost

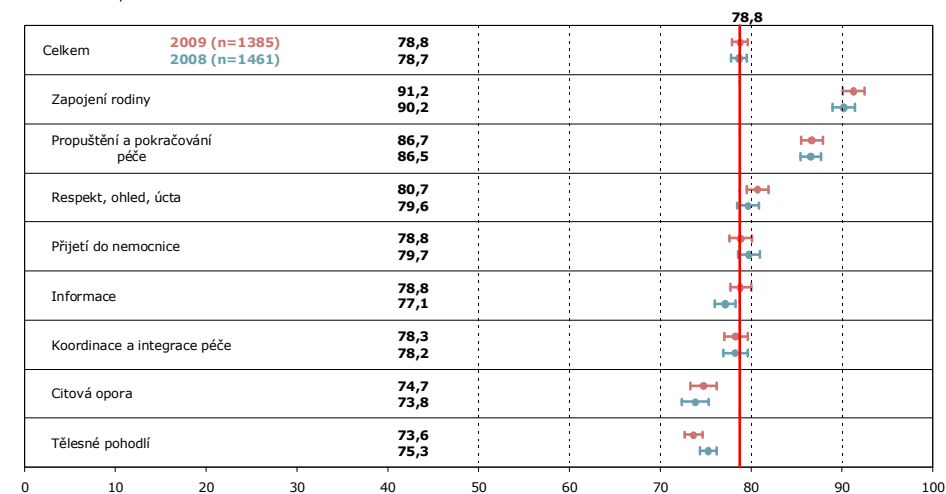
Základ: Všichni pacienti



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

## FN u sv. Anny: Souhrnná spokojenost

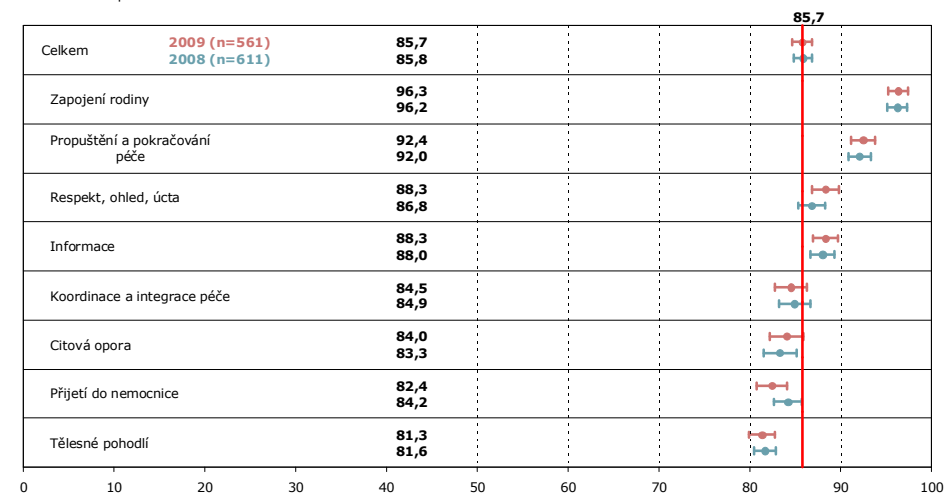
Základ: Všichni pacienti



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

## MOU: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

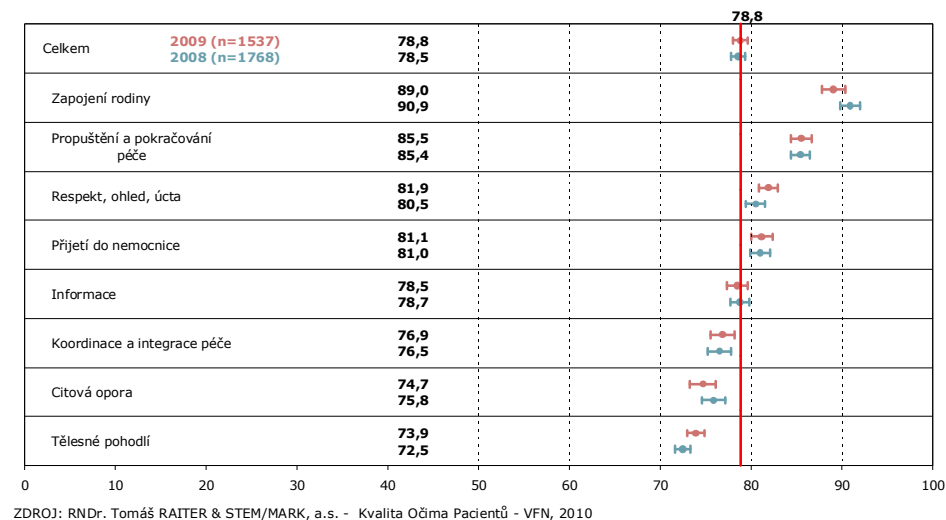


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - MOU, 2010

# Executive Summary – dynamika spokojenosti

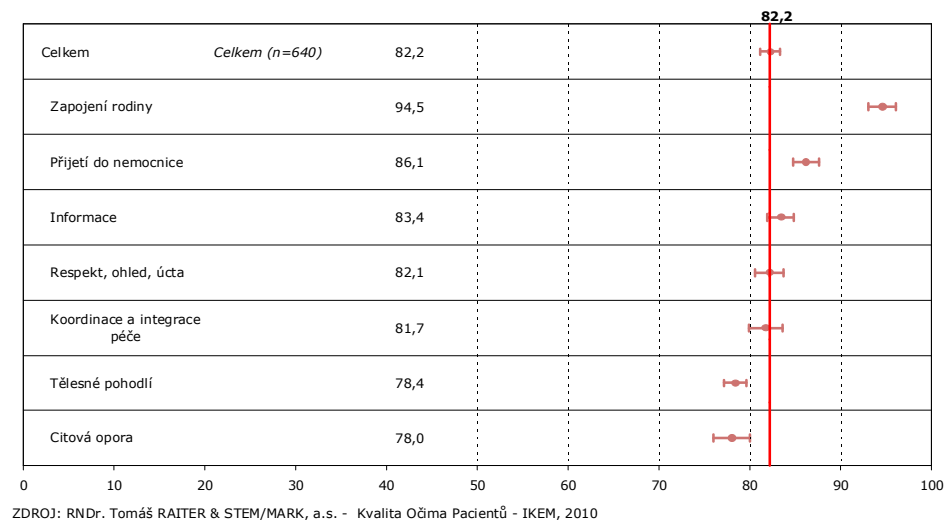
## VFN: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



## IKEM: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



# Executive Summary – závěry a doporučení

## ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

Byly splněny všechny cíle projektu. Lze konstatovat, že se podařilo zavést systematický plošný monitoring měření kvality zdravotních služeb v oblasti hospitalizovaných pacientů. Všechny subjekty zvládly již ve dvou ročnících po sobě metodiku sběru a splnily minimální metodické požadavky na validitu dat.

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

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

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

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

## Doporučení pro další postup:

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



# KVALITA OČIMA PACIENTŮ 2009

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

**PODROBNÁ ZPRÁVA**



# Hlavní zjištění

- **Kvalita péče ve vybraných zdravotnických zařízeních je na dobré úrovni , průměrná souhrnná spokojenost za všechna vybraná zdravotnická zařízení činí 80,3 %.**
- **Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Masarykova onkologického ústavu a nemocnice Na Homolce.**
- **Naopak nejnižší spokojenost deklarují pacienti Fakultní nemocnice v Brně a Fakultní Thomayerovy nemocnice.**

## Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče je ve vybraných zdravotnických zařízeních na vysoké úrovni. **Celková spokojenost** souhrnně za všechna zdravotnická zařízení **je přibližně 80 %, což je považováno za dobrý standard kvality.**
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti těchto zařízení: Masarykův onkologický ústav, Nemocnice na Homolce, Fakultní nemocnice Hradec Králové, Fakultní nemocnice Ostrava, IKEM, Fakultní nemocnice Plzeň
- Nižší souhrnnou spokojenost vyjadřují pacienti těchto zařízení: Fakultní nemocnice Brno, Fakultní Thomayerova nemocnice, Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně a Všeobecná fakultní nemocnice.

## Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

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

# Hlavní zjištění

- **Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzí zapojení rodiny (91 % spokojených pacientů)**
- **Nejnižší spokojenost vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou (76 % spokojených pacientů)**

## Přijetí do nemocnice

- Pacienti nejlépe hodnotí dobu čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu, vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice a dodržení termínu přijetí. Méně spokojeni jsou s organizací a plynulostí přijetí do nemocnice a s dojmem z prvního kontaktu s nemocnicí.
- S touto dimenzí jsou nejvíce spokojeni pacienti IKEMu, nejméně spokojeni jsou pacienti Fakultní Thomayerovy nemocnice.

## Respekt, ohled, úcta

- V rámci této dimenze jsou pacienti nadprůměrně spokojeni se způsobem komunikace sester a lékařů a s úctou a respektem zdravotnického personálu.
- Naopak menší spokojenost je se zapojením pacienta do rozhodování o vlastní léčbě a také se znalostí ošetřujícího lékaře.
- S dimenzí jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně spokojeni pacienti FN v Brně.

## Koordinace a integrace péče

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

## Informace a komunikace

- Pacienti jsou nejvíce spokojeni s frekvencí návštěv ošetřujícího lékaře a se seznámením s právy nemocného.
- Nejhůře je hodnocena spokojenost s vybranými službami nemocnice
- S komunikací a s informacemi jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně spokojeni pacienti Ústavu pro péči o matku a dítě.

# Hlavní zjištění

- **Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je v 7 z 8 dimenzí statisticky prokazatelně lepší hodnocení Masarykova onkologického ústavu a nemocnice Na Homolce.**
- **Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je ve všech 8 dimenzích statisticky prokazatelně horší hodnocení Fakultní nemocnice v Brně (viz. tab. na str.104)**

## Tělesné pohodlí

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

## Citová opora

- Pacienti v rámci dimenze citová opora nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice.
- Nejhůře je hodnoceno zajištění citových a duchovních potřeb
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu a nejméně spokojeni pacienti Ústavu pro péči o matku a dítě.

## Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je nejlépe hodnocenou dimenzí. Se všemi indikátory sytící tuto dimenzi je spokojeno přes 90 % pacientů.
- Zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnoceno ve všech zařízeních, přesto jsou nejvíce spokojeni opět pacienti Masarykova onkologického ústavu.
- Nejnižší spokojenost se zapojením rodiny deklarují pacienti Ústavu pro péči o matku a dítě.

## Propuštění a pokračování péče

- S procedurou propuštění jsou pacienti v celkovém hodnocení velmi spokojeni. U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi přesahuje spokojenost 90 %.
- S procedurou propuštění jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně spokojeni pacienti Fakultní Thomayerovy nemocnice.

# Hlavní zjištění

- Souhrnná spokojenost se sestrami a s lékaři činí 79 %, u všeobecných služeb je spokojenost mírně nižší (63 %).
- S prací sester jsou nejvíce spokojeni pacienti IKEMu.
- S prací lékařů jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu.
- Se všeobecnými službami jsou nejvíce spokojeni pacienti nemocnice Na Homolce.

## Porovnání oddělení

- Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je v 7 z 8 dimenzí statisticky prokazatelně lepší hodnocení těchto zařízení: Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce (viz tab. str.104).
- Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je ve všech 8 dimenzích statisticky prokazatelně horší hodnocení Fakultní nemocnice v Brně (viz tab. str.104).
- Nejvíce spokojeni s prací lékařů jsou pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně pacienti Ústavu pro péči o matku a dítě.
- Nejvíce spokojeni se všeobecnými službami jsou pacienti Nemocnice Na Homolce, nejméně spokojeni pacienti Fakultní Thomayerovy nemocnice.

## Spokojenost s personálem a s všeobecnými službami

- Spokojenost se sestrami a s lékaři činí 79 %, se všeobecnými službami je spokojenost nižší (63 %).
- Nejvíce spokojeni s prací sester jsou pacienti IKEMu, FN v Hradci Králové a Masarykova onkologického ústavu, naopak nejméně pacienti FN v Brně.

# Řešitel projektu

## RNDr. Tomáš RAITER

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů



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

Řešitel projektu je zkušeným výzkumným pracovníkem. Je zakladatelem společnosti pro marketingový výzkum STEM/MARK, a.s., působil jako prezident asociace předních výzkumných společností působících v České republice, zaměřuje se na koncepci a koordinaci významných projektů na národní i mezinárodní úrovni. Je jedním z iniciátorů a propagátorů projektu Kvalita Očima Pacientů a Kvalita Pracovního Života pracovníků ve zdravotnictví. V rámci těchto projektů spolupracuje od roku 2001 s Ministerstvem zdravotnictví ČR a společnostmi STEM/MARK a Proteq na lokalizaci metodik měření pro Českou republiku. Při měření kvality spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními rady a nemocnicemi (např.: FN Plzeň, Středočeský kraj, Liberecký kraj, ÚVN). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů.

## Mgr. Jan Osička

**Analyst**

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

## Partnerem řešitele projektu je společnost STEM/MARK

- STEM/MARK je společností zkušených odborníků v marketingovém výzkumu, kteří se řídí přesvědčením, že kvalitní výzkum musí být dialog: Dialog mezi námi a klientem a dialog s našimi respondenty otevírají cestu k dobrému výzkumu. Dobrý výzkum je předpokladem úspěšného dialogu našeho klienta s jeho zákazníky. Nejlepší služby se rodí z otevřeného dialogu lidí. **Marketingový výzkum je dialog.**
- V letošním roce STEM/MARK vstoupí do 16 roku existence. Během této doby jsme se stali jednou z předních společností v oblasti marketingového výzkumu na českém trhu.
- Poskytujeme služby na vysoké profesionální úrovni, prověřené na několika úrovních společností nezávislými orgány české asociace agentur pro výzkum trhu SIMAR a odpovídající standardům světové profesní organizace ESOMAR.
- Výzkumné série, rozsáhlý archiv dat pořízených ve vlastní režii a znalost prostředí nám umožňují znát odpovědi na některé otázky ještě dříve, než nám je klienti položí.
- Pomáháme zákazníkům správně porozumět výsledkům výzkumu a zvolit optimální marketingovou strategii vedoucí k úspěchu a k dosažení jejich cílů. Tím podporujeme jejich růst a zlepšování pozice na trhu.

## STEM/MARK, a.s.

Na Hrázi 17/176, 180 00 Praha 8

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

# Východiska projektu

## Konstrukce dimenzí kvality péče

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

# Metodika projektu – dimenze kvality péče

## Přijetí do nemocnice

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

## Respekt, ohled, úcta

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

## Koordinace a integrace péče

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

## Informace, komunikace a vzdělávání

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

## Tělesné pohodlí

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

## Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti

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

## Zapojení rodiny a přátel

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

## Propuštění a pokračování péče

- neznalost, jak sledovat nebezpečné signály, jak užívat léky

# Metodika projektu - hodnocení spokojenosti

## Souhrnná spokojenost

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

## Spokojenost podle dimenzí

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

## Spokojenost podle jednotlivých zdravotnických zařízení / oborů / pracovišť

- Jak souhrnnou spokojenost, tak spokojenost podle dimenzí nebo spokojenost s profesními skupinami personálu lze vyjádřit:
  - Souhrnně za všechna zdravotnická zařízení      => ve zprávě **KAPITOLA A** na straně 46
  - V rámci jednotlivých oborů      => ve zprávě **KAPITOLA B** na straně 121
  - V rámci jednotlivých zdravotnických zařízení      => ve zprávě **KAPITOLA C** na straně 227

## Spokojenost dětských pracovišť

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

# Metoda projektu - jak se orientovat ve výsledcích

## Jak se orientovat v grafu?

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

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

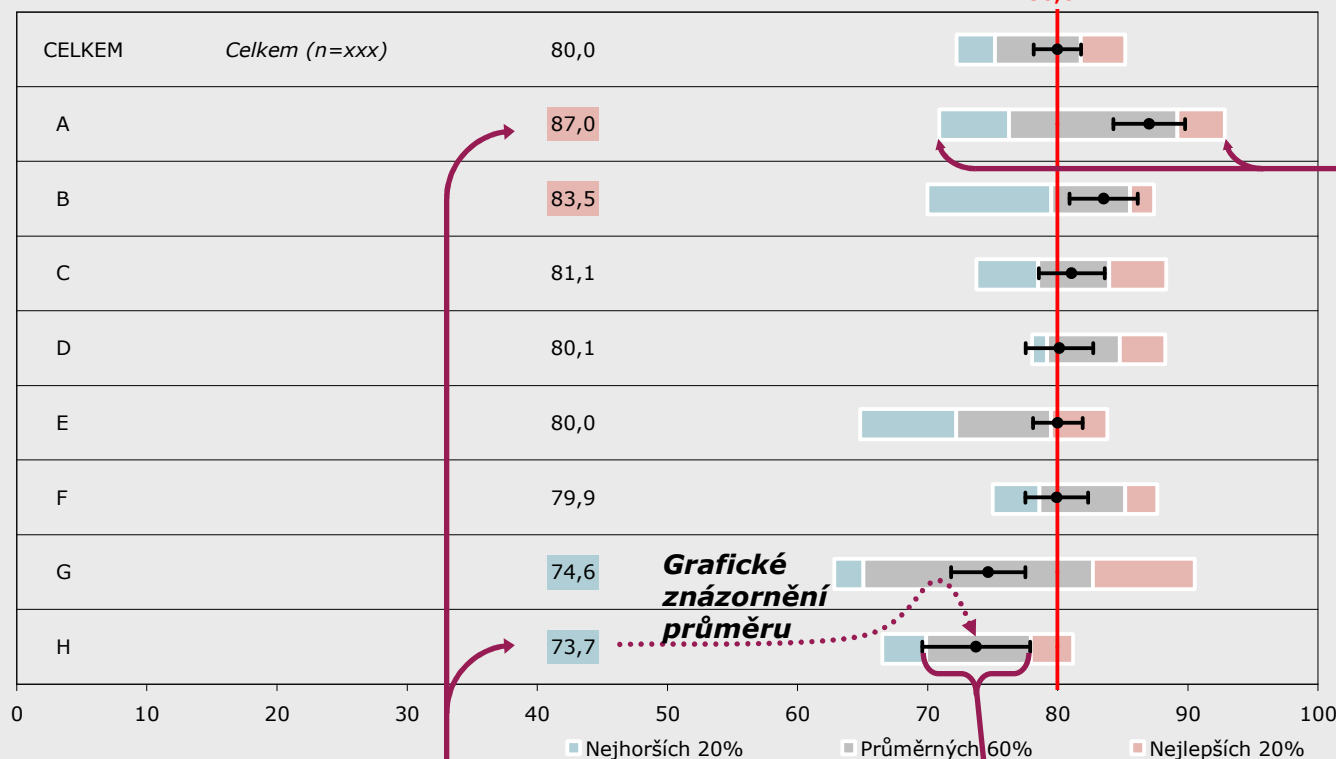
## Jak se orientovat v tabulce?

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

# Metoda projektu - jak se orientovat v grafu

**XXX**

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



**Celková průměrná spokojenost**

**Referenční pásmo\*:**

**15 % nejhorších  
60 % průměrných  
15 % nejlepších**

**zdravotnických  
zařízení / pracovišť**

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

**signif. nadprůměrné - červeně**

**signif. podprůměrné - modře**

**Interval spolehlivosti pro průměr**

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

# Metoda projektu - jak se orientovat v tabulce

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

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

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

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

# Metodika projektu – sběr dat

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm základních dimenzí kvality zdravotních služeb. Metodika umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými zdravotnickými zařízeními a jejich pracovišti, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato zdravotnická zařízení:
  - ☐ Fakultní nemocnice v Motole
  - ☐ Všeobecná fakultní nemocnice
  - ☐ Fakultní nemocnice Hradec Králové
  - ☐ Fakultní nemocnice Brno
  - ☐ Fakultní nemocnice Na Bulovce
  - ☐ Fakultní nemocnice Olomouc
  - ☐ Fakultní nemocnice Královské Vinohrady
  - ☐ Nemocnice Na Homolce
  - ☐ Ústav pro péči o matku a dítě
  - ☐ Fakultní nemocnice Ostrava
  - ☐ Fakultní nemocnice Plzeň
  - ☐ Fakultní Thomayerova nemocnice
  - ☐ Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně
  - ☐ Masarykův onkologický ústav
  - ☐ IKEM

## Sběr dat

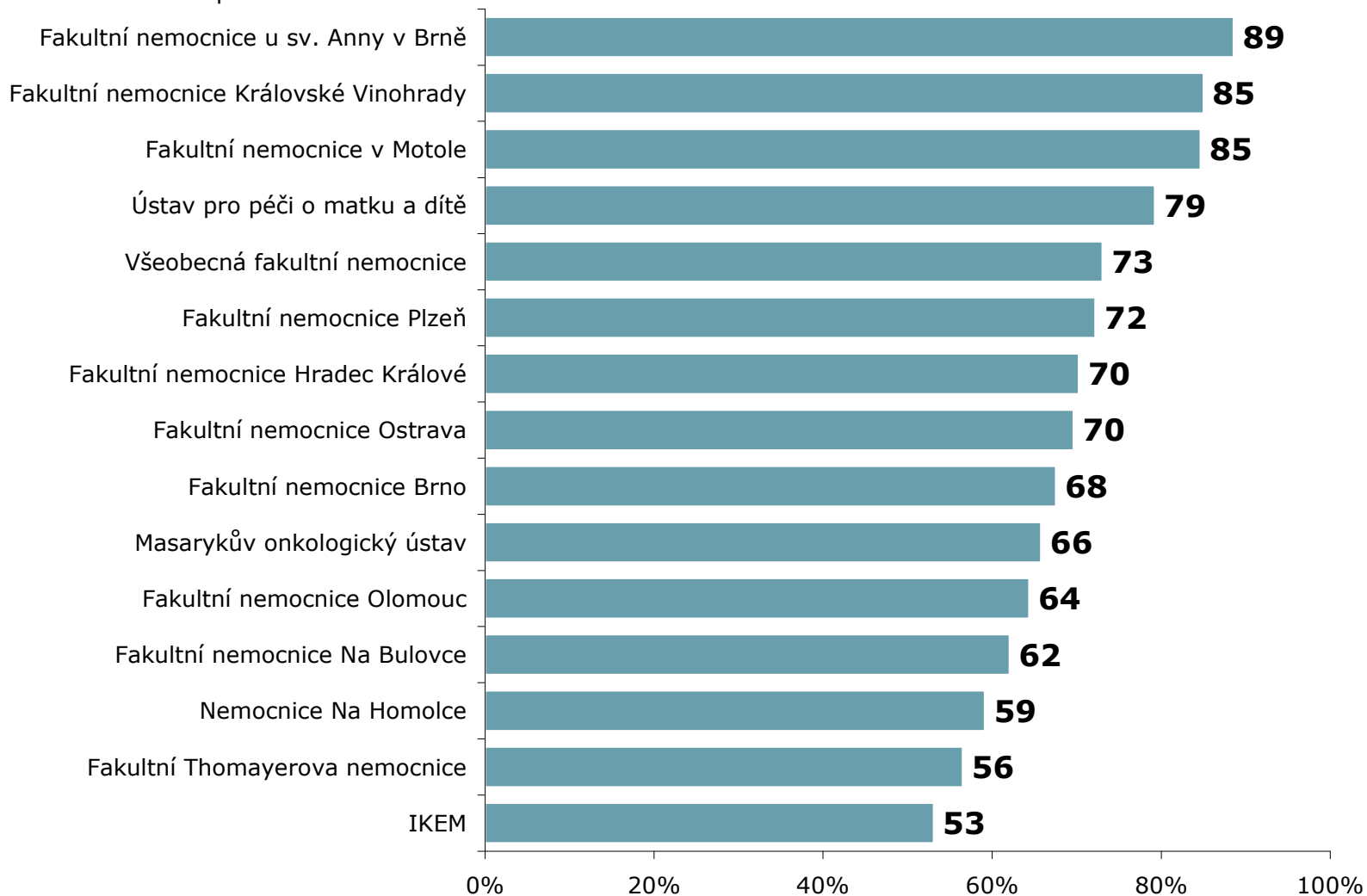
- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuce a sběr dotazníků probíhal v souladu s metodickým standardem vydaným ve Věstníku MZ (částka 3, květen 2008).
- Dotazování byli pacienti, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestry rozdávaly dotazníky všem způsobilým pacientům, kteří byli propouštěni ze zařízení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovená plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl 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.

# Sběr dat

- V době, kdy probíhal sběr dotazníků bylo ve sledovaných zdravotnických zařízeních hospitalizováno 35 169 pacientů.
- Dle kvalifikovaného posudku personálu zdravotnických zařízení nebylo do výzkumu zařazeno 3329 pacientů.
- Během šetření se podařilo získat 22374 validních dotazníků.
- Celková návratnost za všechna zdravotnická zařízení dosáhla hodnoty 70,3 %.
- Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se udává 50 procentní návratnost. (NHS ve Velké Británii požaduje 60%.)
- Sběr dotazníků ve většině zdravotnických zařízení překročil návratnost 60 %, a splnil tak náročné požadavky uplatňované v zemích, kde je tato metodika dobře zavedena.
- Rovněž absolutní počty získaných dotazníků v jednotlivých zdravotnických zařízeních a potažmo také na jednotlivých pracovištích jsou dostatečné, lze proto potvrdit vysokou validitu dat. Výsledky poskytují velmi dobrou oporu pro interpretaci a případná rozhodnutí managementu jednotlivých zdravotnických zařízení.
- Pracoviště, která nedosáhla na minimální hranici počtu responsí  $N=20$ , kdy je možné využít testování prostřednictvím běžných statistických testů, byla většinou analyzována s dalšími a nezařazenými pracovišti v kategorii „Ostatní pracoviště“ nebo byla po dohodě s managementem konkrétního zdravotnického pracoviště agregována s jinými „příbuznými“ pracovišti.

## Návratnost dotazníků

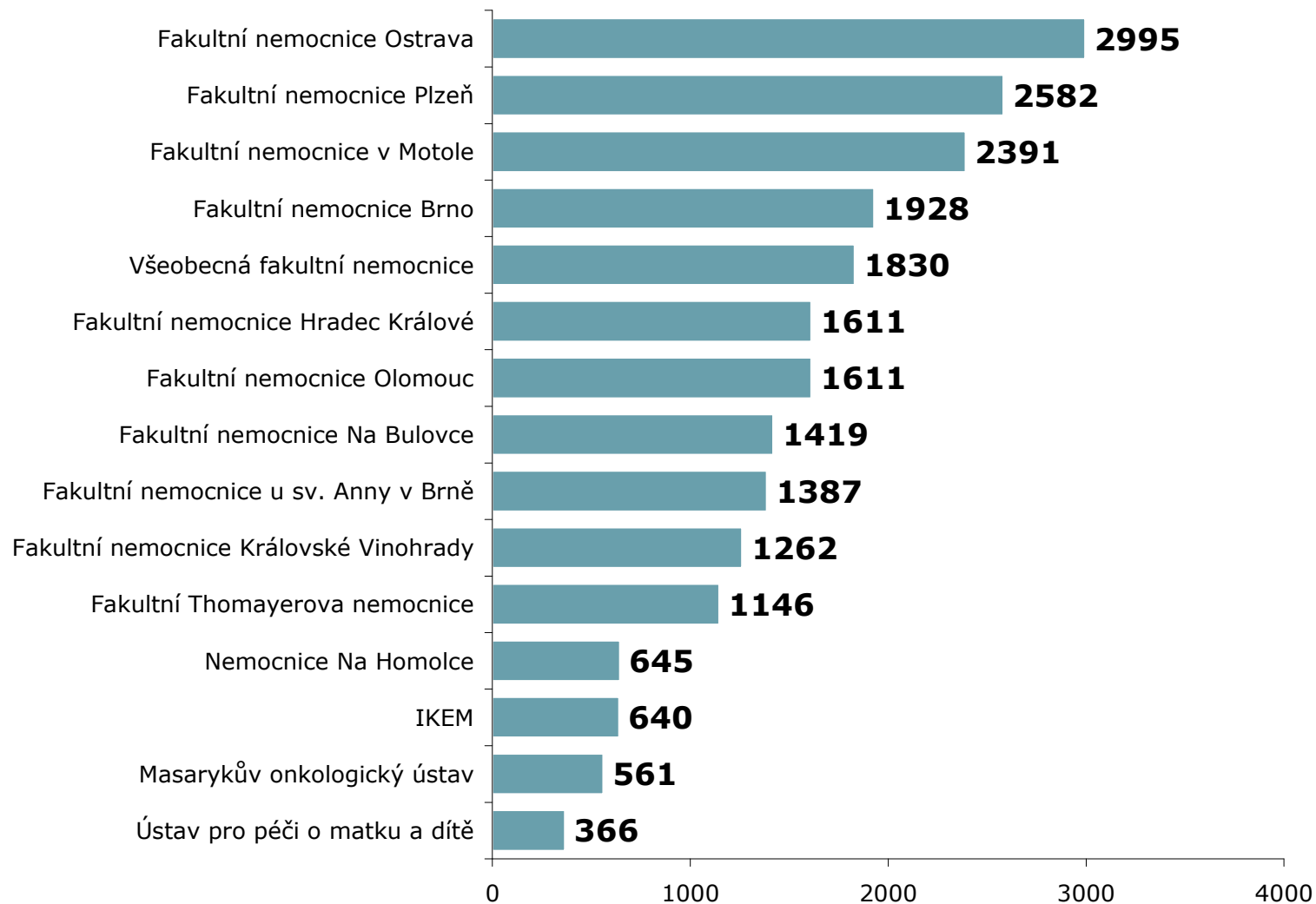
**ZÁKLAD:** Všichni pacienti



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

## Počet získaných odpovědí v jednotlivých nemocnicích

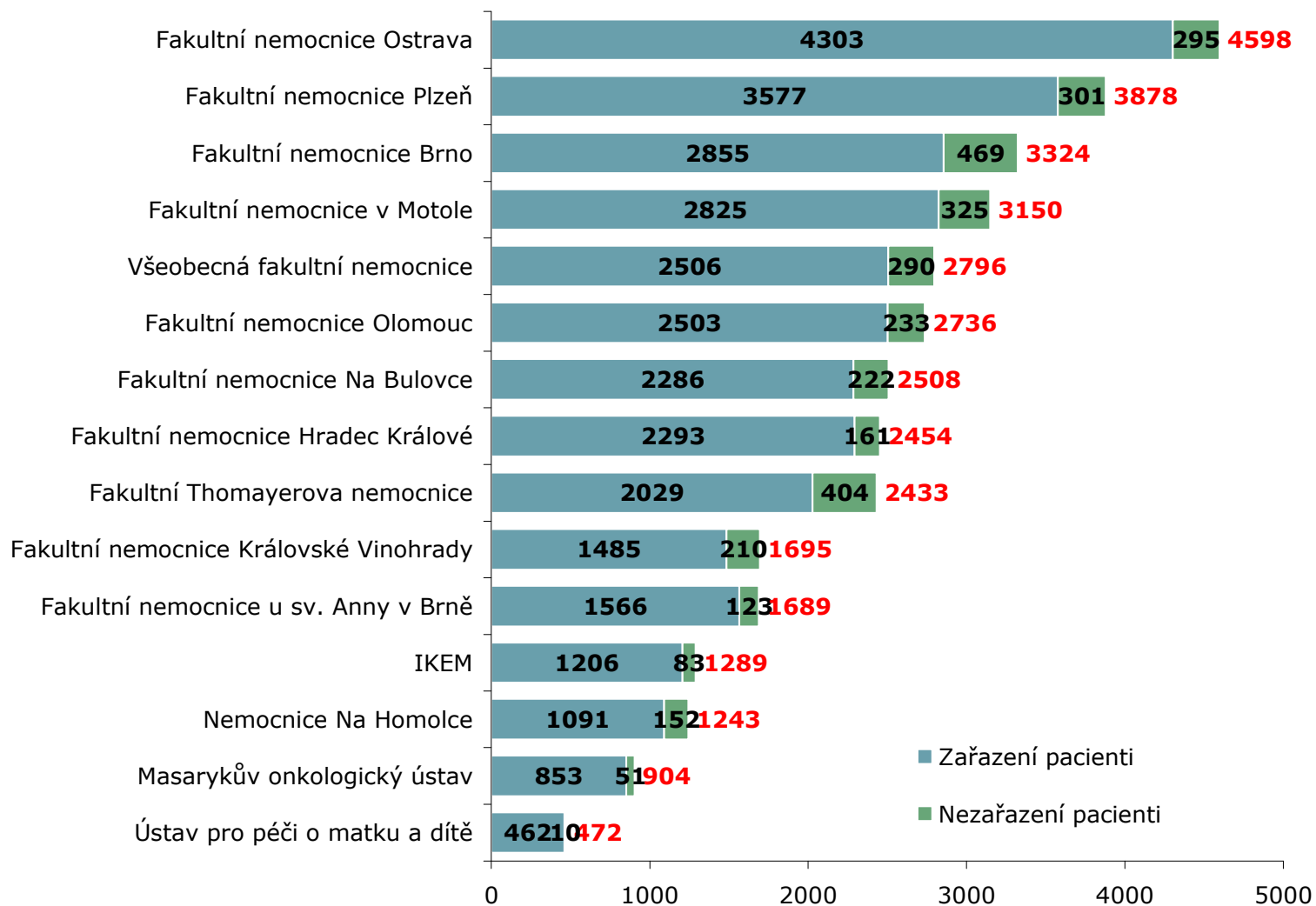
**ZÁKLAD:** Všichni respondenti



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



# A. SOUHRNNÉ HODNOCENÍ ZA VŠECHNA ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ



# SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

# Souhrnná spokojenost

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s nemocniční péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele a podle jednotlivých zdravotnických zařízení.
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve vybraných zdravotnických zařízeních, které se šetření zúčastnily, je celkově na vysoké úrovni. Souhrnná spokojenost za všechna zdravotnická zařízení dosahuje přes 80 %.
- Na základě zkušeností s podobnými výzkumy u nás i ve světě lze považovat hranici 80 procent za dobrý standard v kvalitě zdravotní péče. Hodnoty, které tuto hranici signifikantně překračují svědčí o velmi dobrém přístupu managementu a personálu zařízení ke kvalitě zdravotní péče. Naopak hodnoty spokojenosti, které leží signifikantně (celým intervalem spolehlivosti) pod úrovní 80 procent, si vyžadují pozornost, analýzu a přijetí opatření ke zlepšení péče.
- Nadstandardní souhrnná spokojenost, signifikantně vyšší než celkový průměr, je v těchto zdravotnických zařízeních:
  - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice na Homolce, Fakultní nemocnice Hradec Králové, Fakultní nemocnice Ostrava, IKEM, Fakultní nemocnice Plzeň a Fakultní nemocnice v Motole.
- Pod hranicí standardu se nachází spokojenost v těchto zdravotnických zařízeních:
  - Všeobecná fakultní nemocnice, Fakultní nemocnice u sv. Anny, Fakultní Thomayerova nemocnice a Fakultní nemocnice Brno.

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

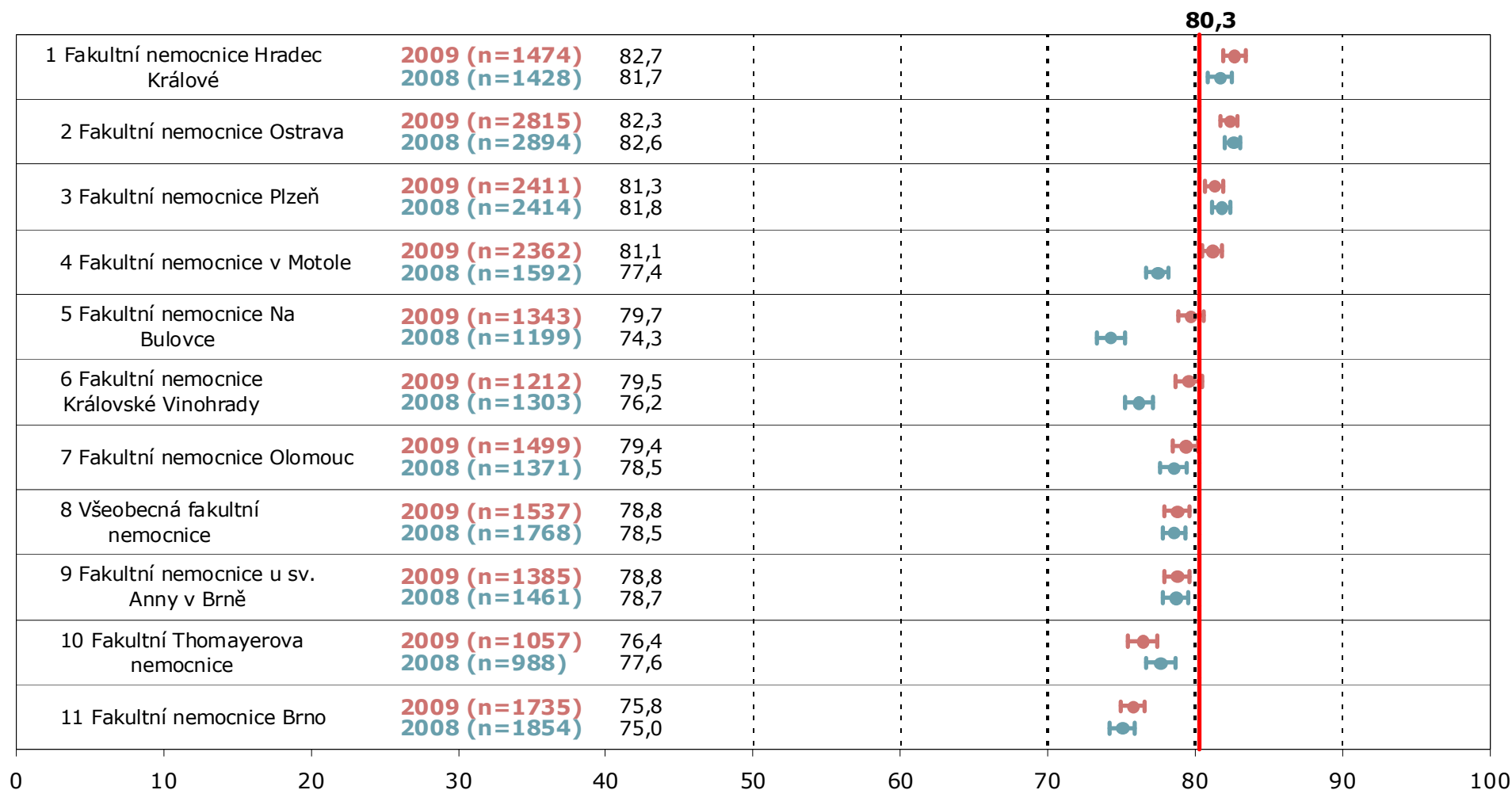
**Příklad:** Subjekt A je statisticky významně lépe hodnocen než subjekt B, pokud je jeho hodnota dolní meze intervalu spolehlivosti větší než hodnota horní meze subjektu B.

|    |                       | Průměr      | Interval spolehlivosti |             |
|----|-----------------------|-------------|------------------------|-------------|
|    |                       |             | Dolní mez              | Horní mez   |
|    | <b>Celkem</b>         | <b>80,3</b> | <b>80,1</b>            | <b>80,5</b> |
| 1  | Masaryk. onkol. ústav | 85,7        | 84,7                   | 86,8        |
| 2  | Nem. Na Homolce       | 83,8        | 82,8                   | 84,9        |
| 3  | FN Hradec Králové     | 82,7        | 81,9                   | 83,4        |
| 4  | FN Ostrava            | 82,3        | 81,8                   | 82,9        |
| 5  | IKEM                  | 82,2        | 81,1                   | 83,3        |
| 6  | FN Plzeň              | 81,3        | 80,7                   | 81,9        |
| 7  | FN v Motole           | 81,1        | 80,4                   | 81,8        |
| 8  | FN Na Bulovce         | 79,7        | 78,8                   | 80,6        |
| 9  | FN Král. Vinohrady    | 79,5        | 78,6                   | 80,4        |
| 10 | FN Olomouc            | 79,4        | 78,5                   | 80,2        |
| 11 | Všeobecná FN          | 78,8        | 78,0                   | 79,6        |
| 12 | FN u sv. Anny v Brně  | 78,8        | 77,9                   | 79,6        |
| 13 | ÚPMD                  | 77,6        | 75,1                   | 80,1        |
| 14 | FN Thomayerova        | 76,4        | 75,5                   | 77,4        |
| 15 | FN Brno               | 75,8        | 75,0                   | 76,6        |

# Souhrnná spokojenost

## Souhrnná spokojenost (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

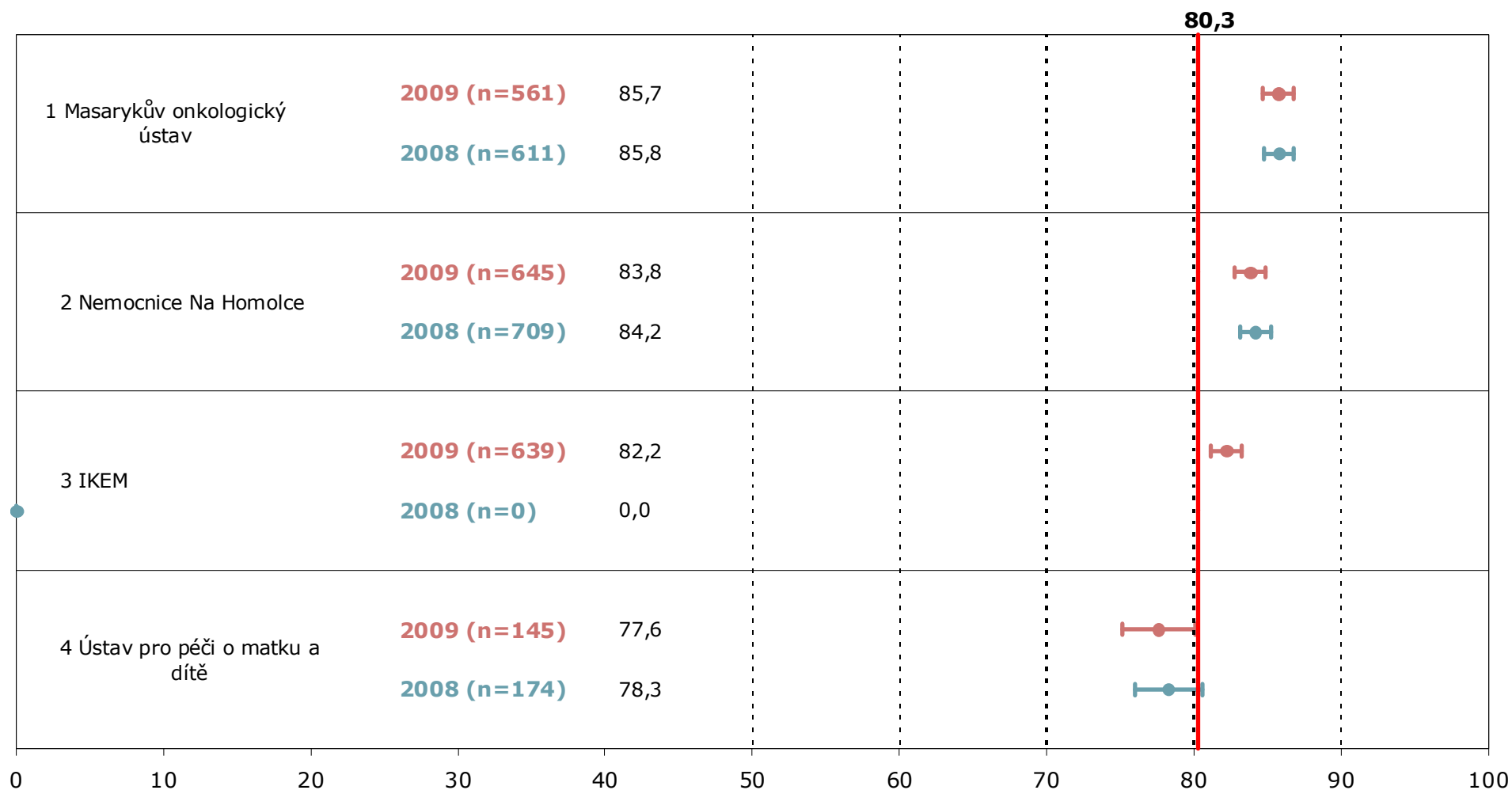


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost

## Souhrnná spokojenost (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

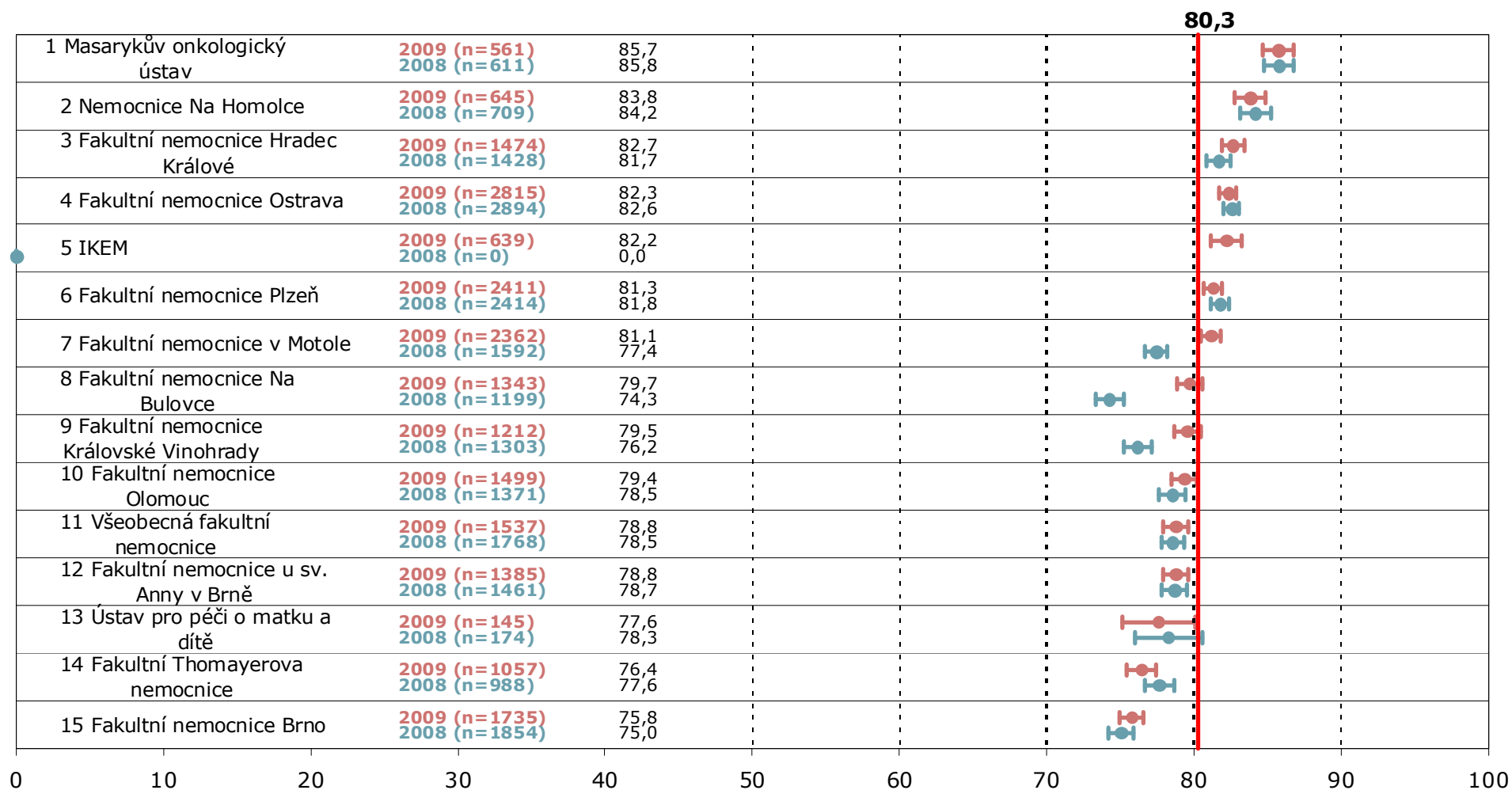


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# DYNAMIKA SOUHRNNÉ SPOKOJENOSTI – srovnání 2009 x 2008

## Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

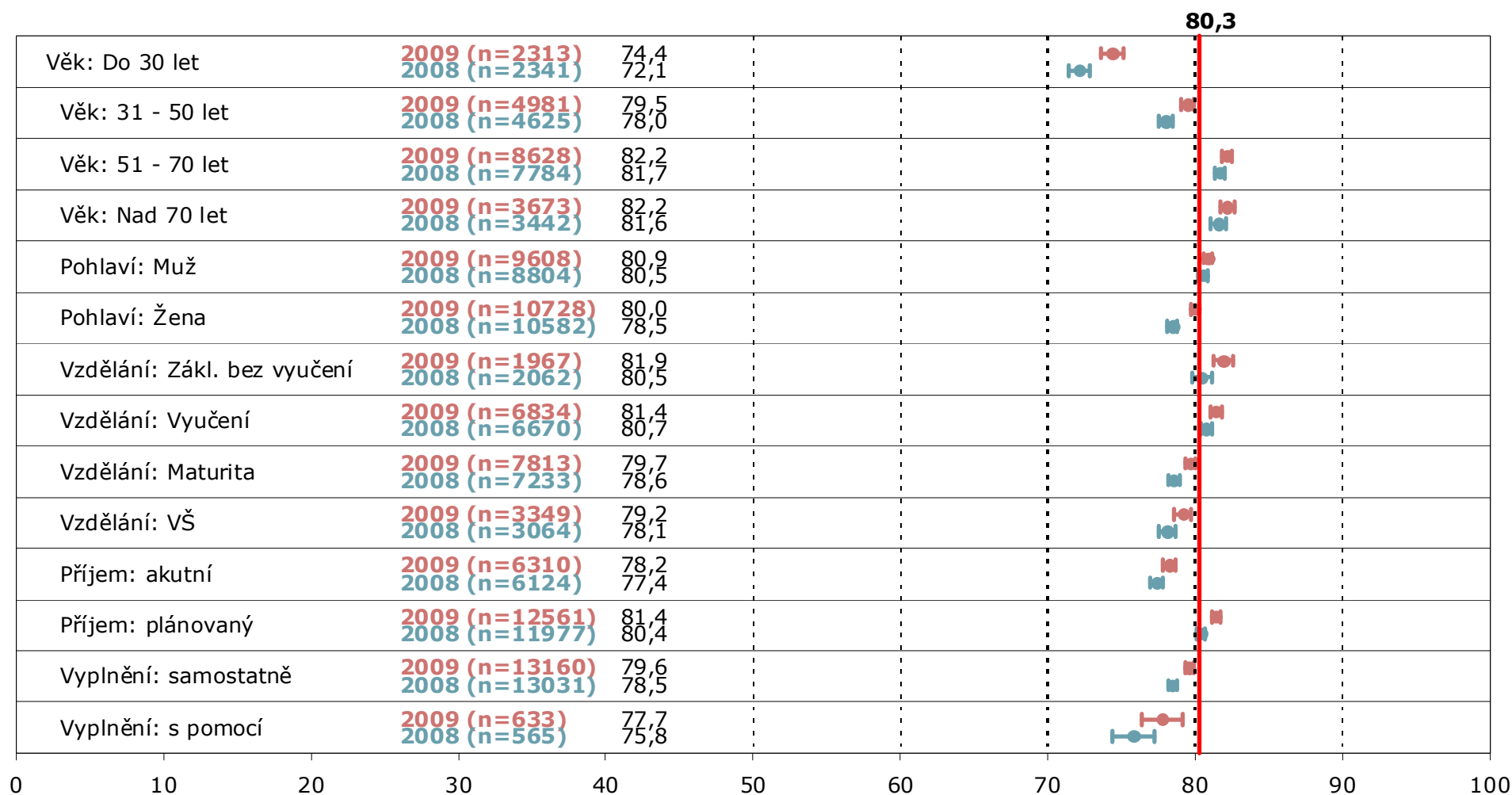


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – podle charakteristik pacientů

## Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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



# SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

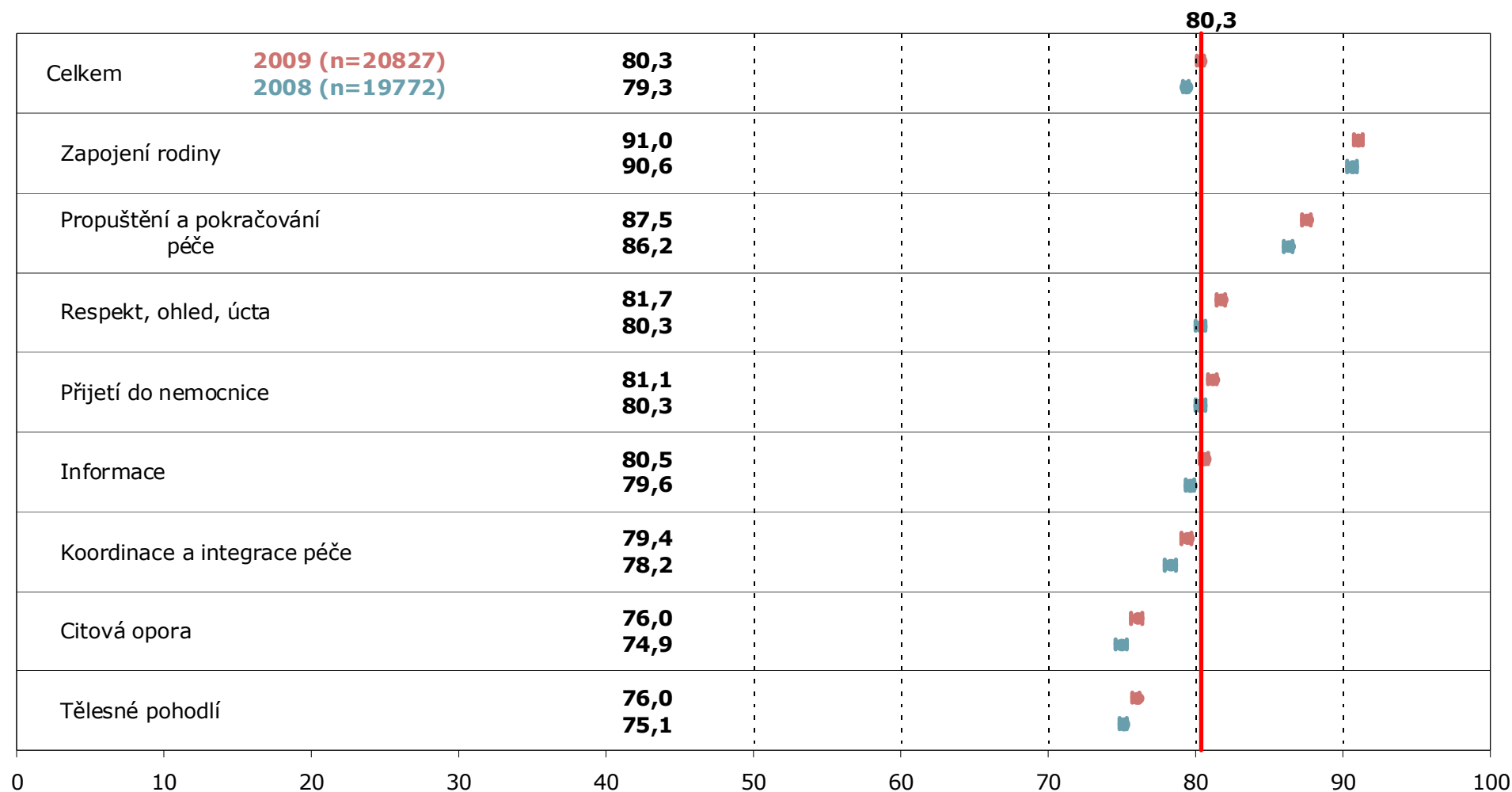
# Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak souhrnně za všechna vybraná zdravotnická zařízení a jednak v rámci jednotlivých zdravotnických zařízení.
- Dimenze představují tématicky definované oblasti péče o pacienta sycené jednotlivými indikátory (otázkami). Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných indikátorech, které sytí jednotlivé dimenze.
- I v případě jednotlivých dimenzí podílejících se na souhrnné spokojenosti je celková spokojenost pacientů ve čtyřech dimenzích na úrovni standardu nebo výše. U zbývajících čtyřech dimenzí je hodnota spokojenosti pod 80 procentním standardem.
- Z hlediska celkového hodnocení souhrnně za vybraná zdravotnická zařízení je spokojenost pacientů vůbec nejvyšší v dimenzi zapojení rodiny. Vyšší než průměrná spokojenost je s propuštěním a pokračováním péče. Naopak nižší spokojenost oproti průměru (celkově se však stále jedná o vysokou spokojenost) vyjadřují pacienti s citovou oporou, tělesným pohodlím a s koordinací integrací péče.
- Následující graf ukazuje spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích souhrnně za vybraná zdravotnická zařízení. Další části kapitoly postupně analyzují jednotlivé dimenze na jedné straně podle podílu jednotlivých indikátorů na sycení dané dimenze, na straně druhé podle hodnocení dané dimenze v jednotlivých zdravotnických zařízeních.

# Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

## Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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



# Přijetí do nemocnice

Otázky sytící dimenzi:

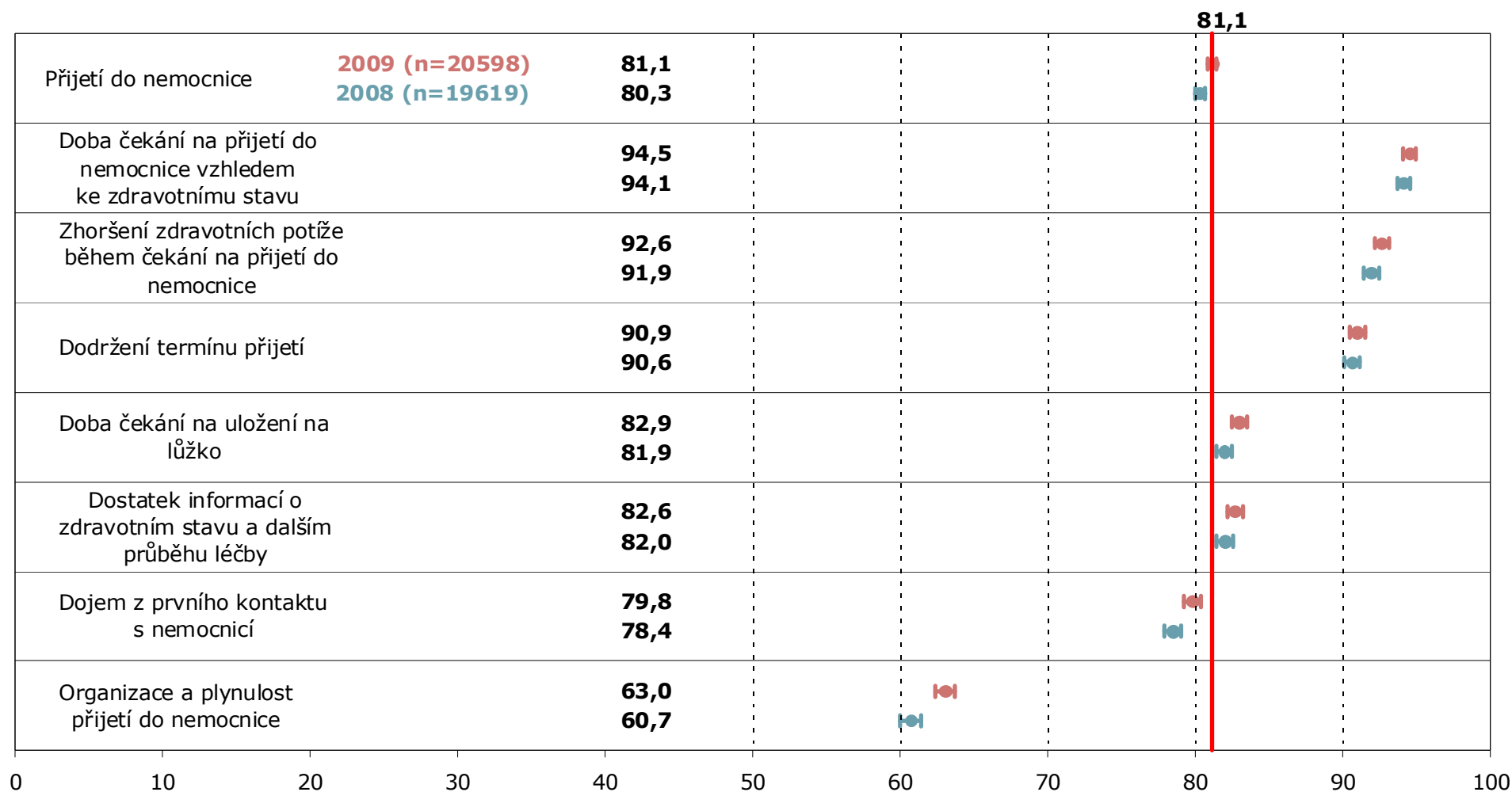
- Byl termín Vašeho přijetí nemocnicí změněn?
- Jak dlouhá Vám připadala doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu?
- Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do nemocnice?
- Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí (na pohotovosti, na příjmu apod.)?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

# Přijetí do nemocnice

- V rámci dimenze „přijetí do nemocnice“, jsou nejlépe hodnoceny indikátory, tj. otázky nejvíce sytící danou dimenzi:
  - ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
  - ☐ Vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice (tj. během čekání na přijetí se zdravotní potíže nezhoršily)
  - ☐ Dodržení termínu přijetí
- Mezi indikátory s nižší celkovou spokojeností se řadí:
  - ☐ Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
  - ☐ Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
- S dimenzí přijetí do nemocnice byli spokojenější pacienti z:
  - ☐ IKEM, Nemocnice na Homolce a Fakultní nemocnice Ostrava
- S dimenzí přijetí do nemocnice byli méně spokojeni pacienti z:
  - ☐ Fakultní Thomayerovy nemocnice, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice v Brně, Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně, Fakultní nemocnice v Olomouci.

# Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

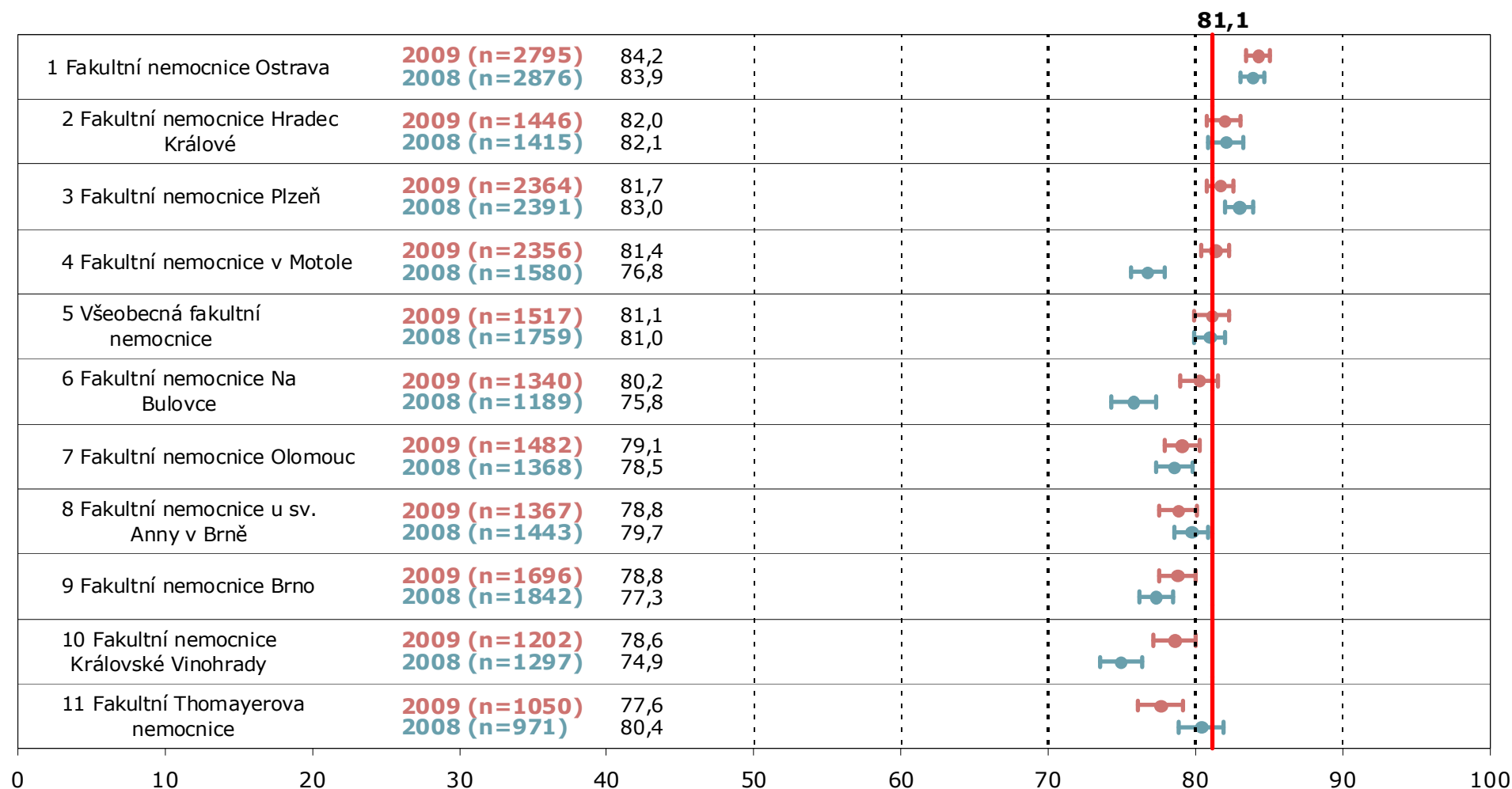


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Přijetí do nemocnice

## Přijetí do nemocnice (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

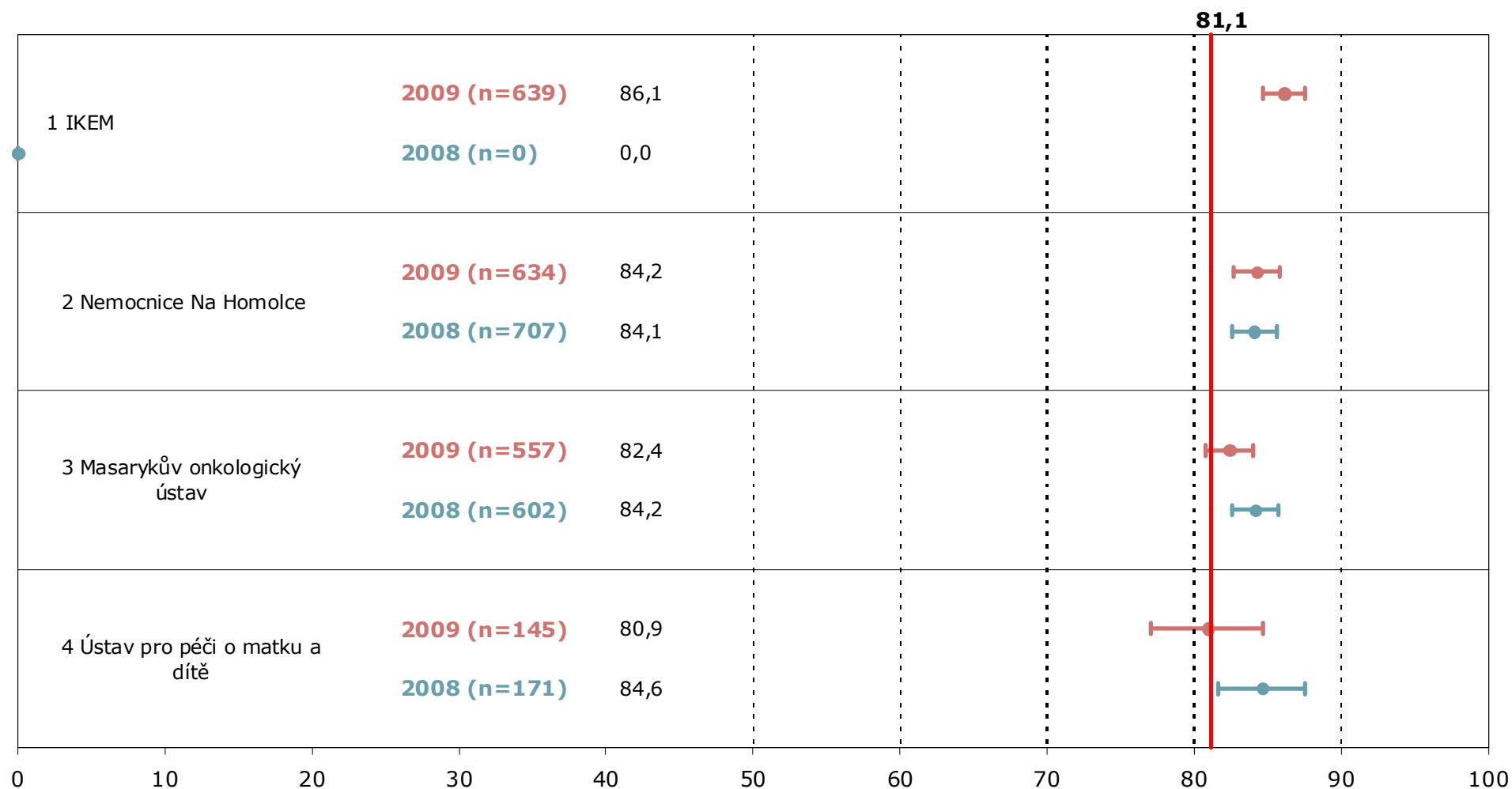


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Přijetí do nemocnice

## Přijetí do nemocnice (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

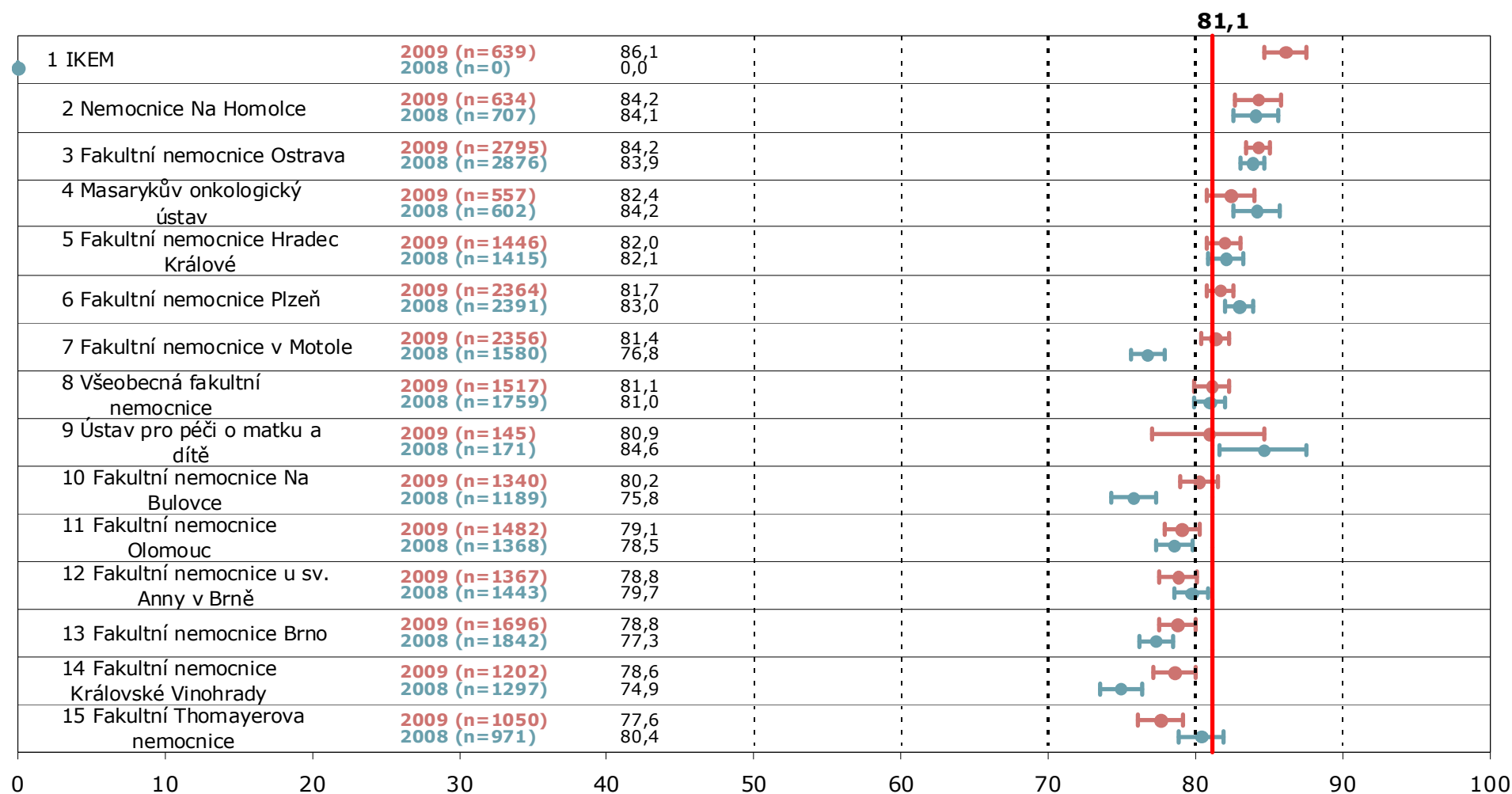
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

# Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



# Respekt, ohled, úcta

Otázky sytící dimenzi:

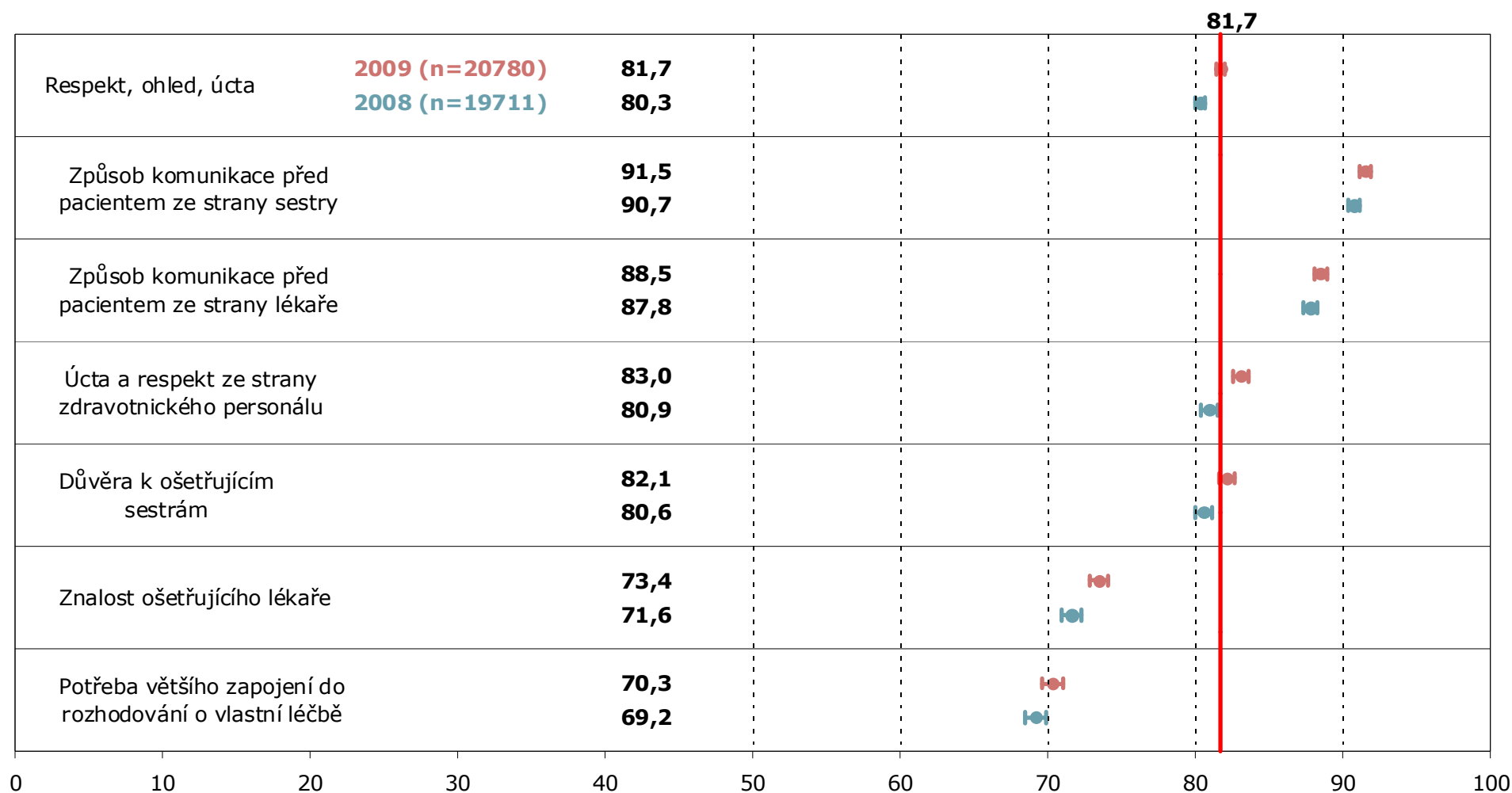
- Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?
- Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestrám, které Vás ošetřovaly?
- Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?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

# Respekt, ohled a úcta

- V rámci dimenze „respekt, ohled a úcta“, jsou nejlépe hodnoceny následující indikátory související s komunikací a respektem ze strany zdravotnického personálu:
  - ☐ Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
  - ☐ Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
  - ☐ Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
  
- Mezi indikátory sytící tuto dimenzi slaběji patří:
  - ☐ Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
  - ☐ Znalost ošetřujícího lékaře
  
- Zdravotnická zařízení, ve kterých je vyšší spokojenost s respektováním a zapojením pacienta do léčby, jsou:
  - ☐ Masarykův onkologický ústav, Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice v Motole
  
- Ke zdravotnickým zařízením, ve kterých je nižší spokojenost s respektem vůči pacientovi, patří:
  - ☐ Fakultní nemocnice Brno, Fakultní Thomayerova nemocnice a Fakultní nemocnice Olomouc

# Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

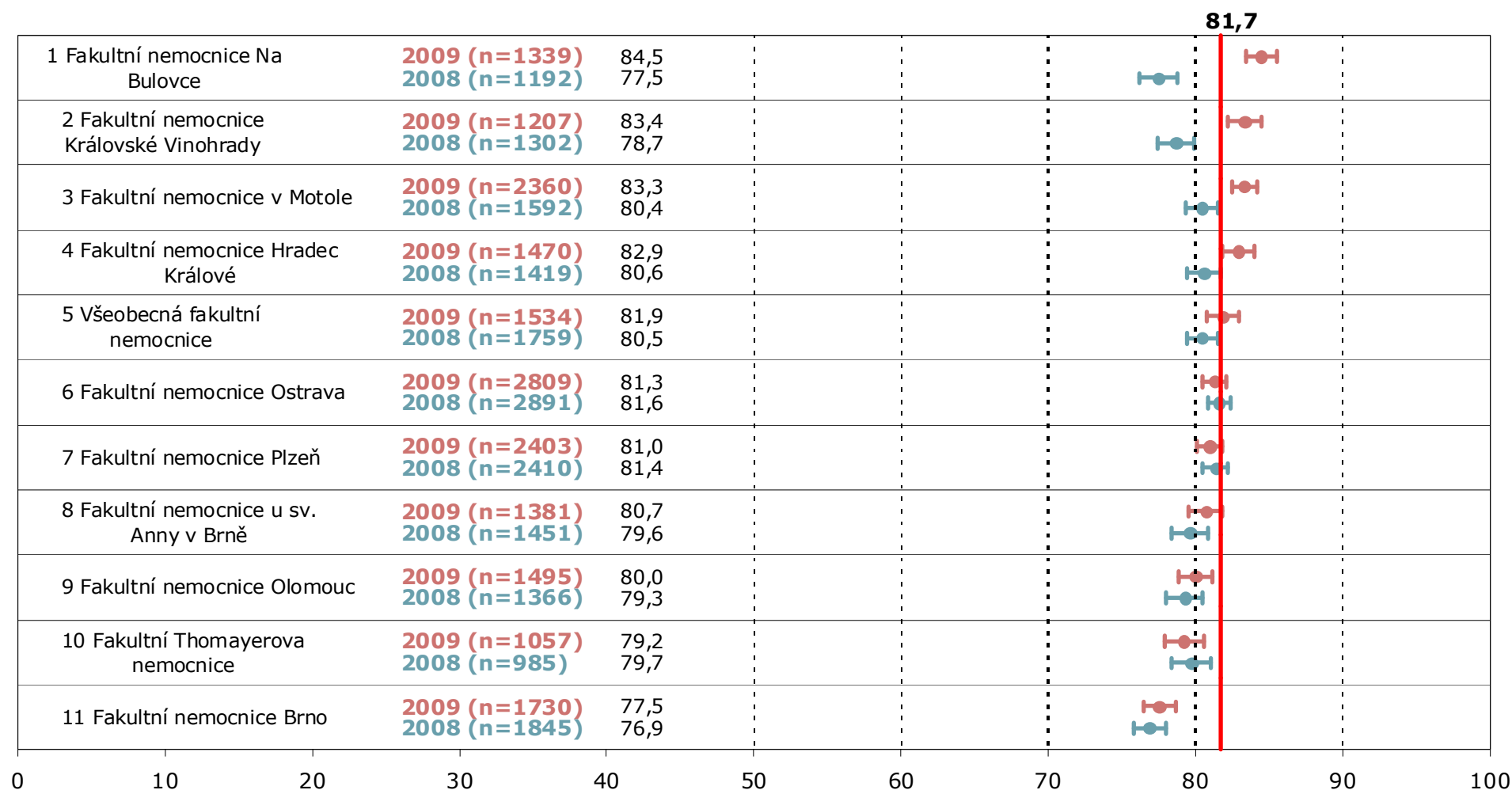


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Respekt, ohled a úcta

## Respekt, ohled, úcta (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

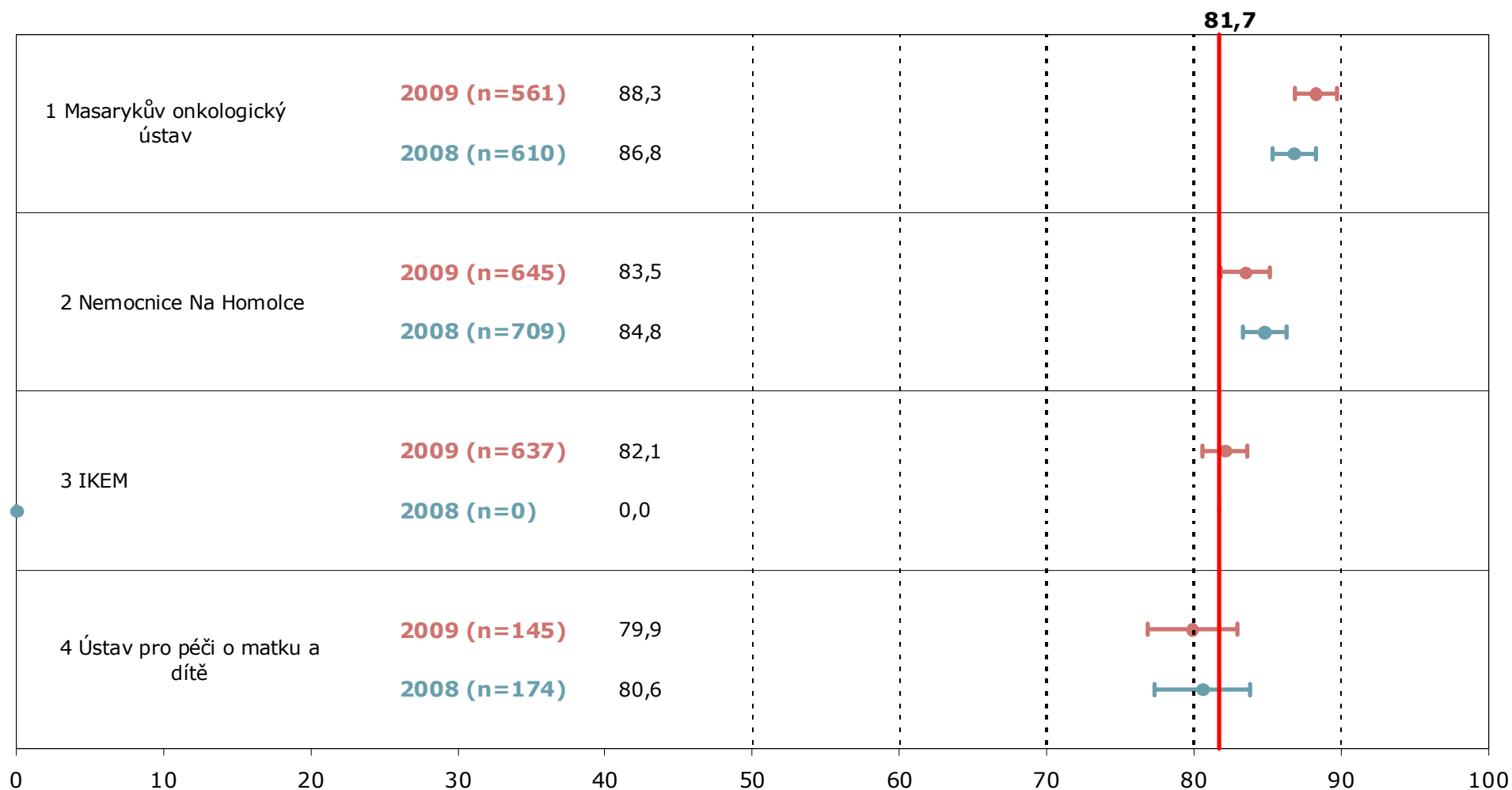


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Respekt, ohled a úcta

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

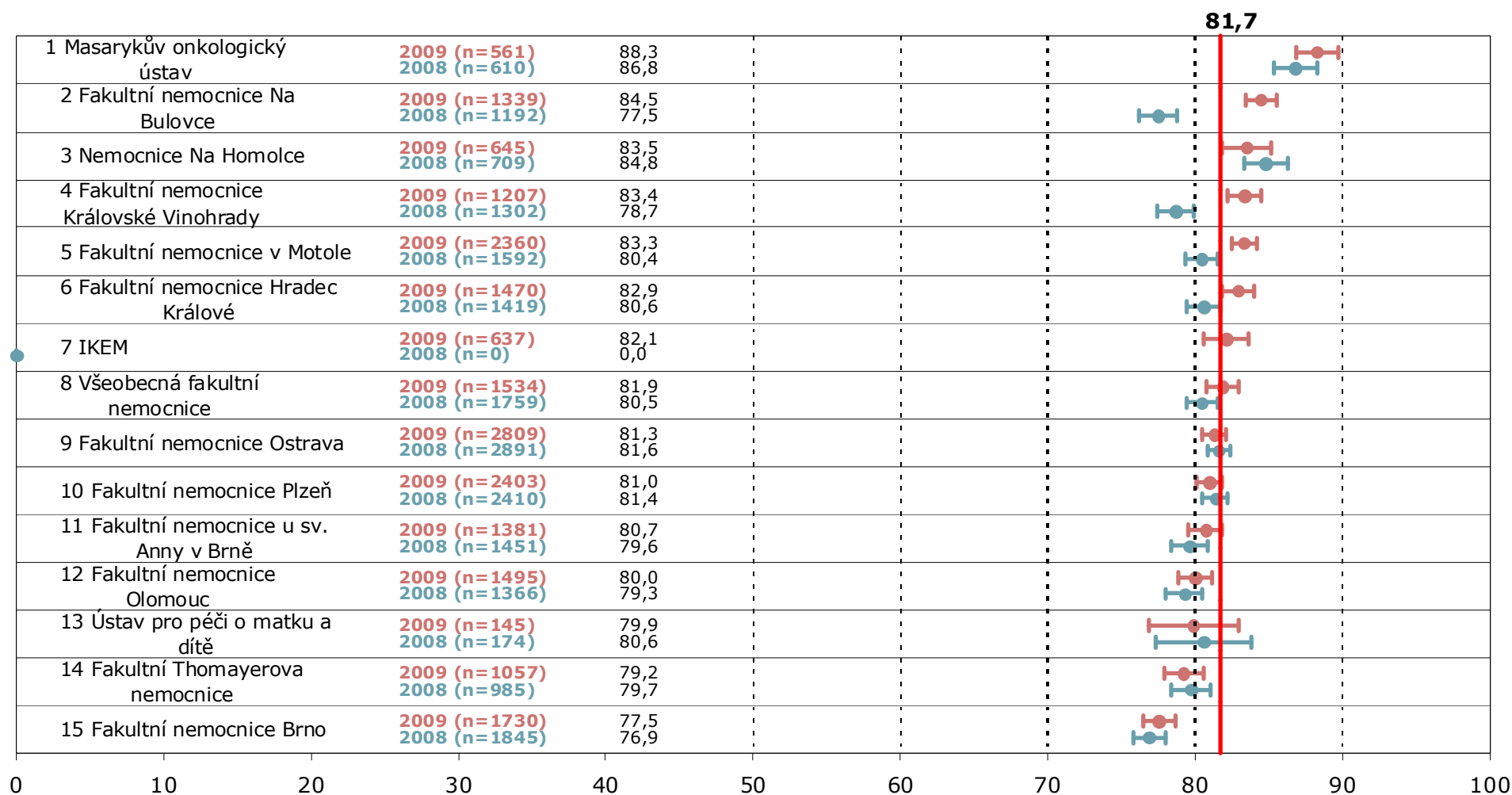
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

# Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



# Koordinace a integrace péče

Otázky sytící dimenzi:

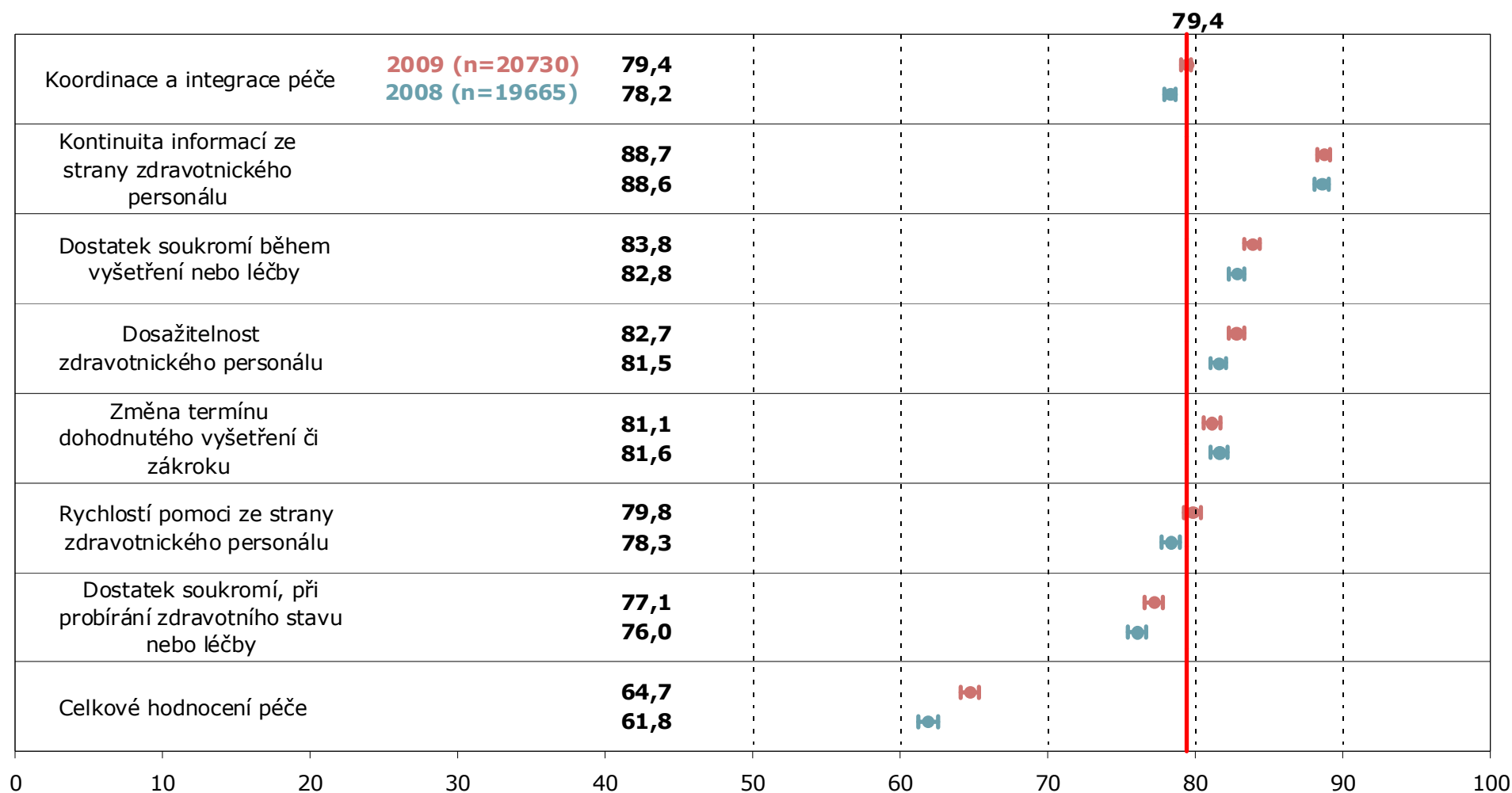
- Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v nemocnici od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?
- Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v nemocnici?
- Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?
- Měl/a jste dostatek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

# Koordinace a integrace péče

- Indikátory, které dimenzi koordinace a integrace péče sytí nejvíce, jsou :
  - Kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu
  - Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby
  - Dosažitelnost zdravotnického personálu
  
- Mezi indikátory dimenze koordinace a integrace péče, se kterými jsou pacienti méně spokojeni, se řadí:
  - Celkové hodnocení péče
  - Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
  
- Mezi zdravotnická zařízení, ve kterých je spokojenost s koordinací péče o pacienta vyšší než průměr, patří:
  - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, Fakultní nemocnice Ostrava, IKEM, Fakultní nemocnice Hradec Králové a Fakultní nemocnice Plzeň
  
- Nižší spokojenost s koordinací a integrací péče je v těchto zdravotnických zařízeních:
  - Fakultní nemocnice Brno, Fakultní Thomayerova nemocnice, Všeobecná fakultní nemocnice a Fakultní nemocnice Olomouc

# Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

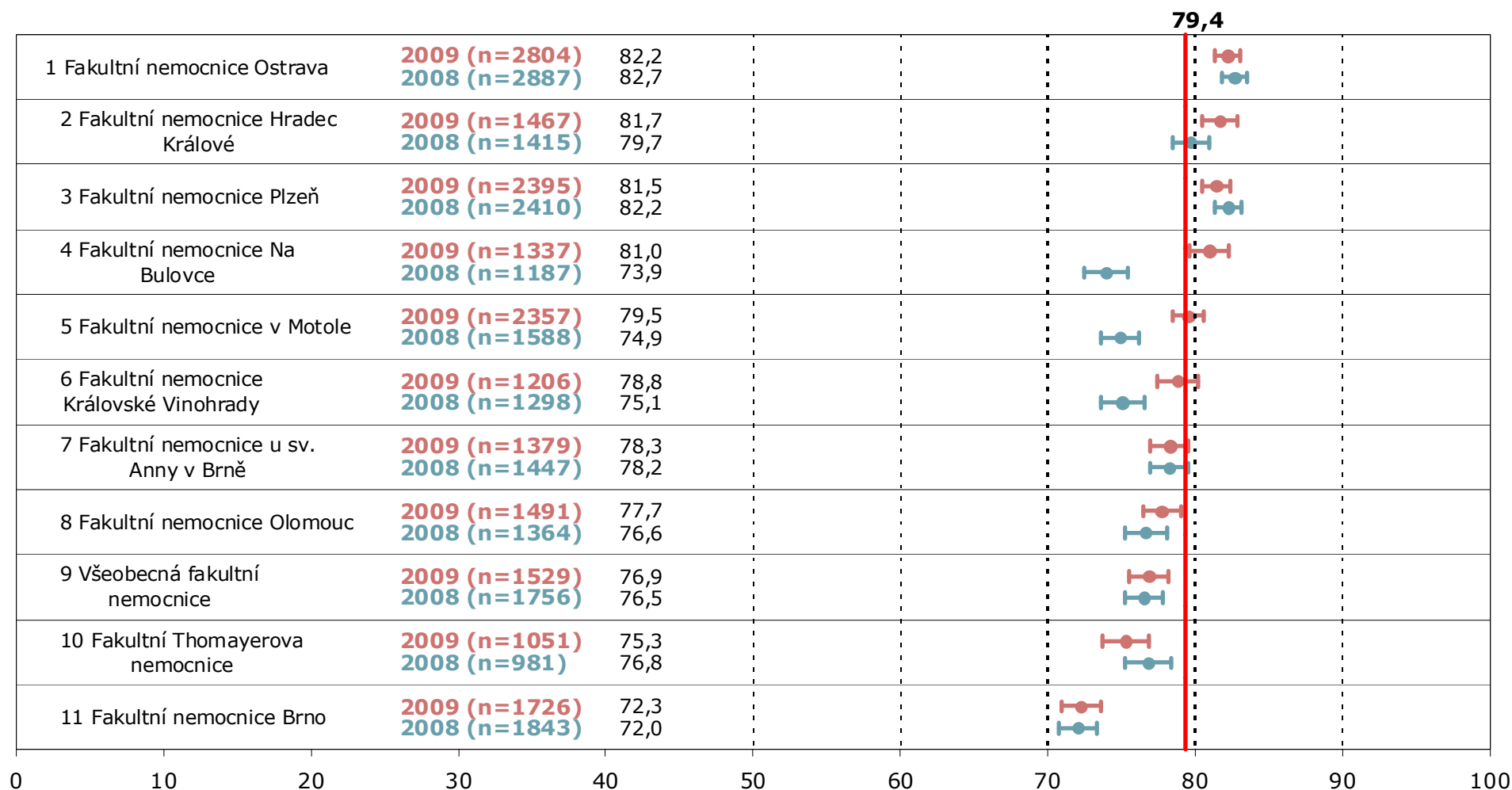


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Koordinace a integrace péče

## Koordinace a integrace péče (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

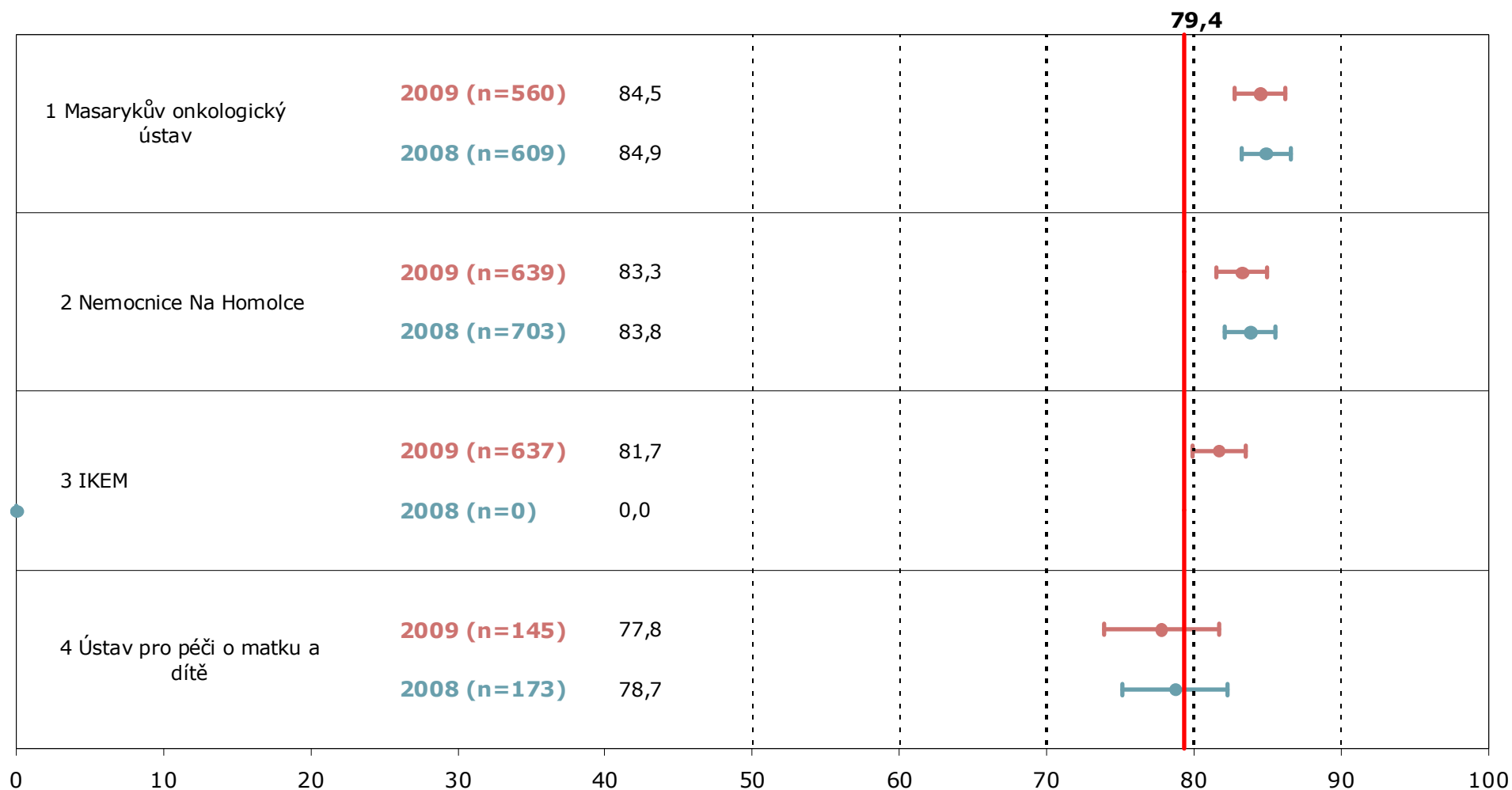


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Koordinace a integrace péče

## Koordinace a integrace péče (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

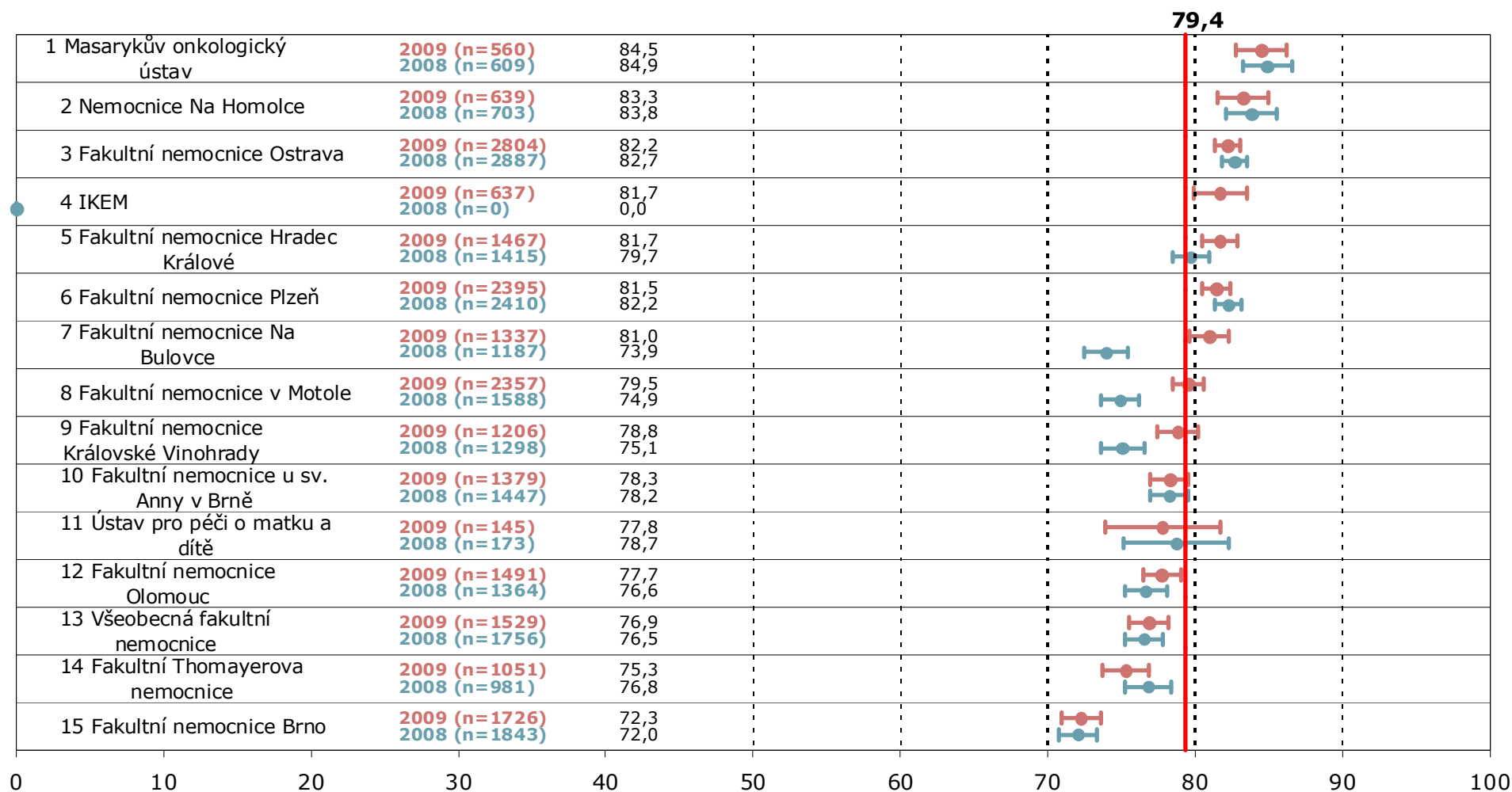
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

# Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



# Informace a komunikace

Otázky sytící dimenzi:

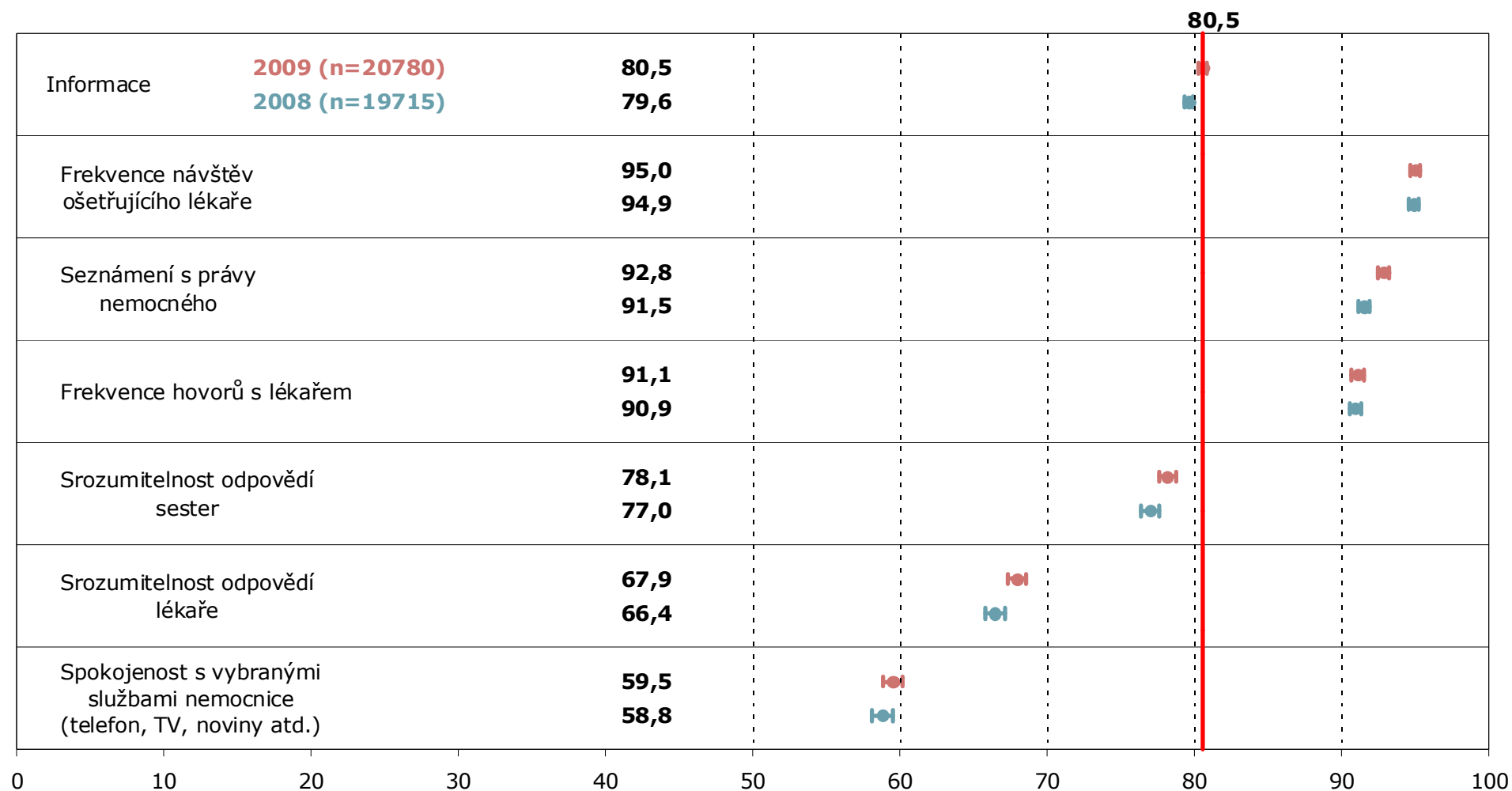
- Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami nemocnice, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?
- Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?
- Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Hovořil s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

# Informace a komunikace

- Dimenzi informace a komunikace sytí nejvíce indikátory spojené:
  - ☐ S frekvencí návštěv ošetřujícího lékaře
  - ☐ Se seznámením s právy pacienta
  - ☐ S frekvencí hovorů s lékařem
  
- Nižší spokojenost pacientů v rámci dimenze informace a komunikace je s ukazateli:
  - ☐ Spokojenost s vybranými službami nemocnice
  - ☐ Srozumitelnost odpovědí lékaře
  - ☐ Srozumitelnost odpovědí sester
  
- Mezi zdravotnická zařízení, ve kterých je spokojenost s dimenzí Informace a komunikace vyšší než průměr, patří:
  - ☐ Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, IKEM, Fakultní nemocnice Hradec Králové, Fakultní nemocnice Ostrava a Fakultní nemocnice v Motole
  
- Mezi zdravotnická zařízení, ve kterých je spokojenost s dimenzí Informace a komunikace nižší než průměr, patří:
  - ☐ Ústav pro péči o matku a dítě, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní Thomayerova nemocnice, Všeobecná fakultní nemocnice, Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně

# Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

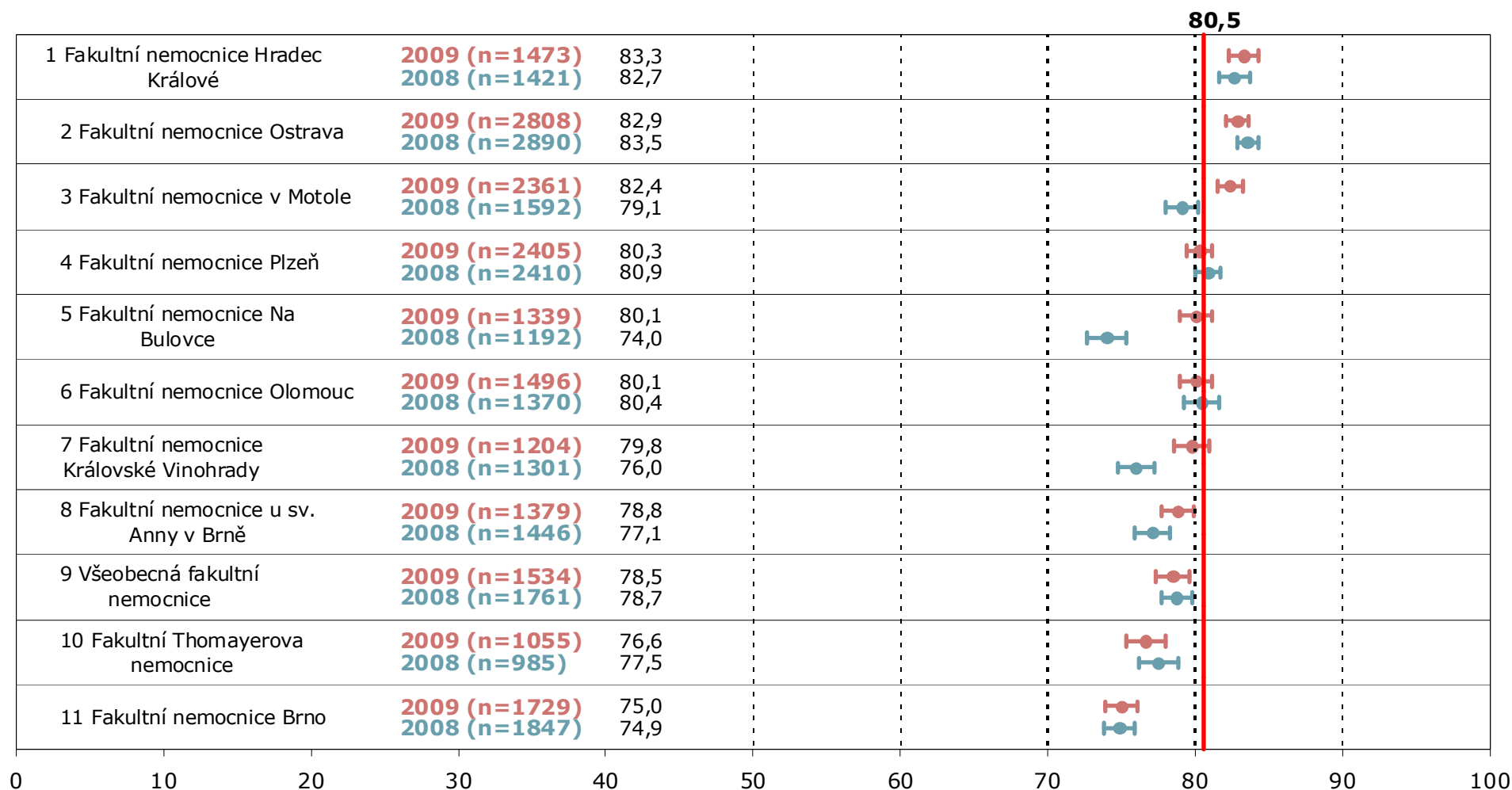


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Informace a komunikace

## Informace, komunikace (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

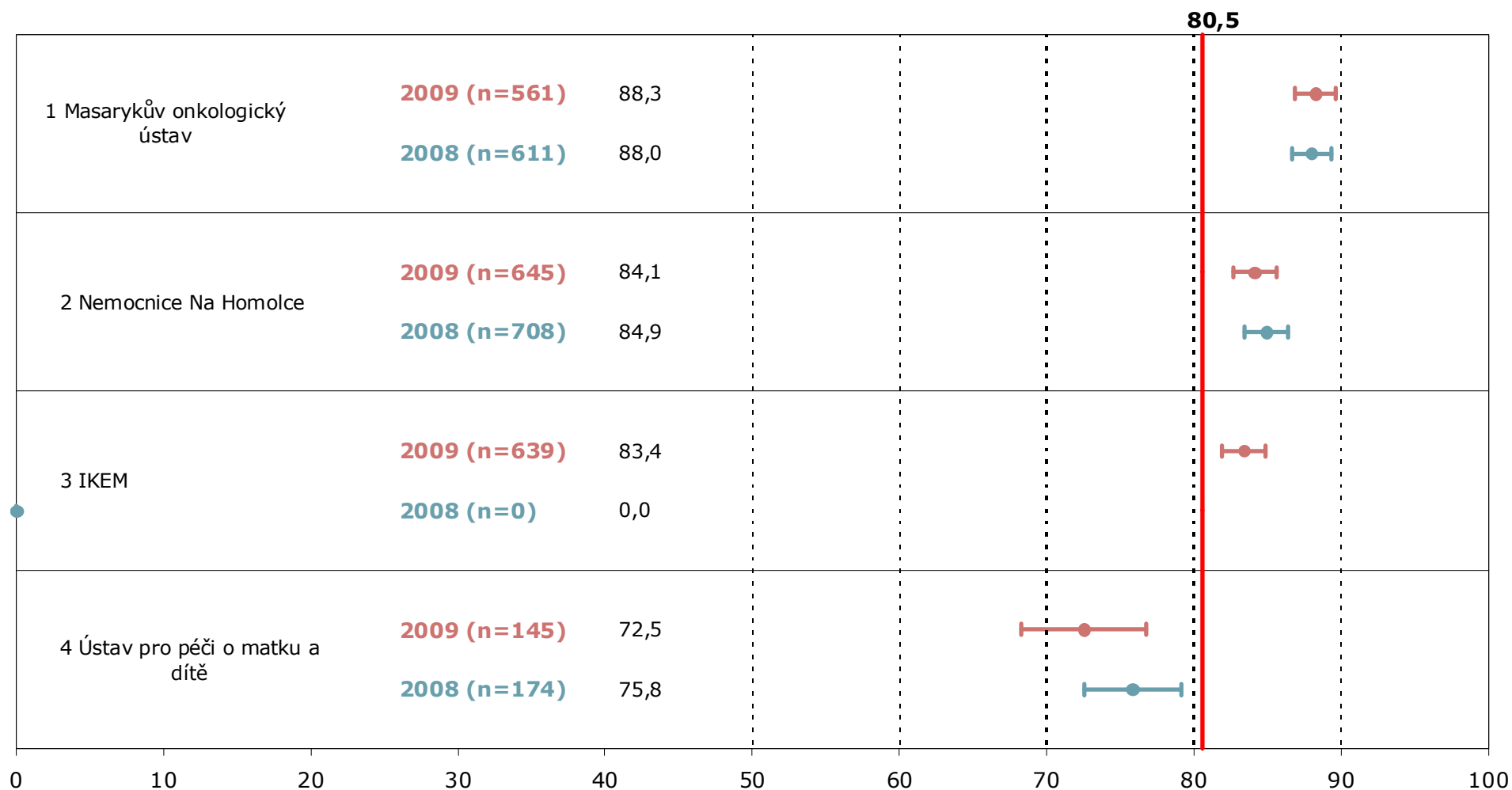


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Informace a komunikace

## Informace, komunikace (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

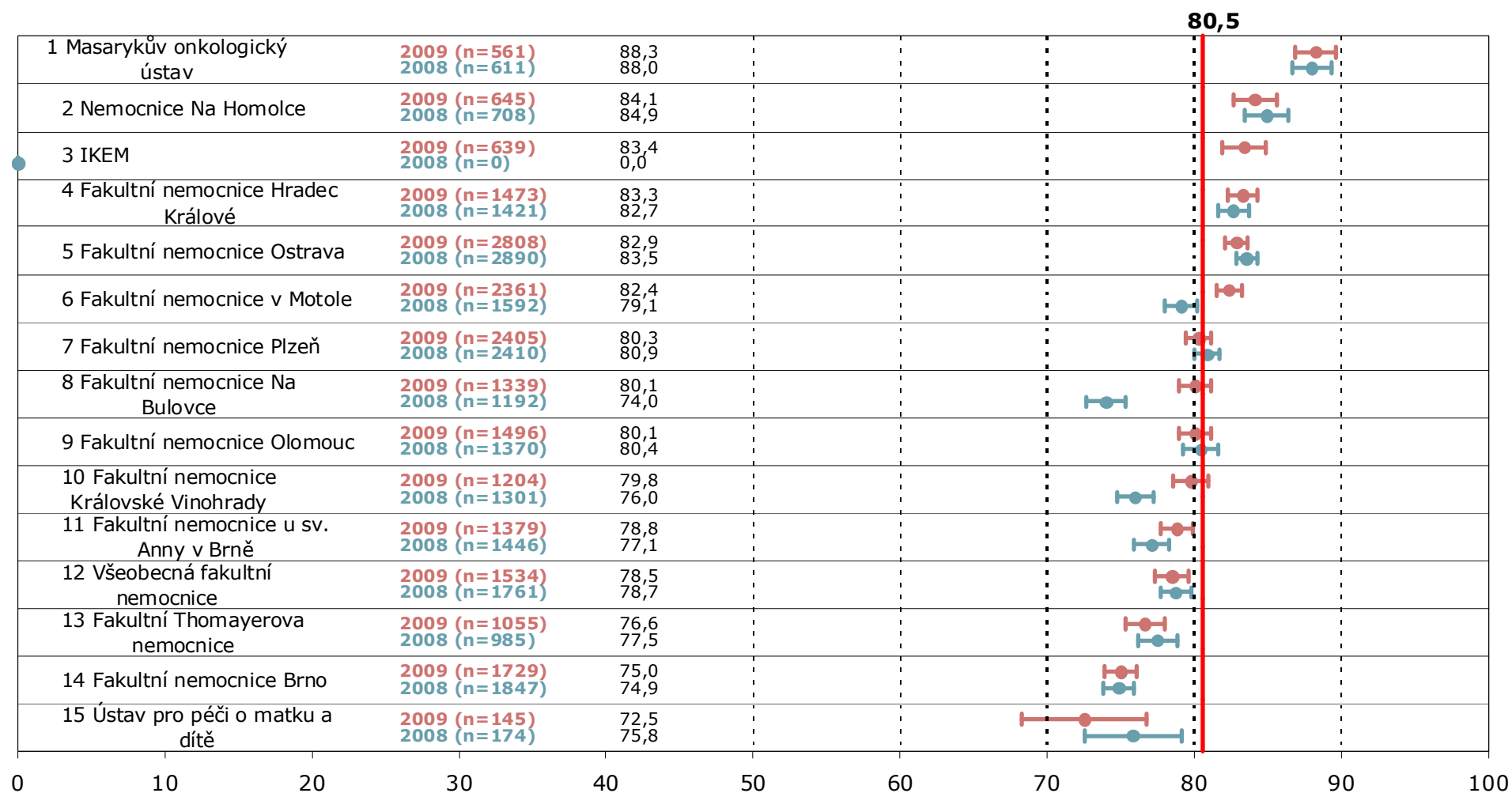
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



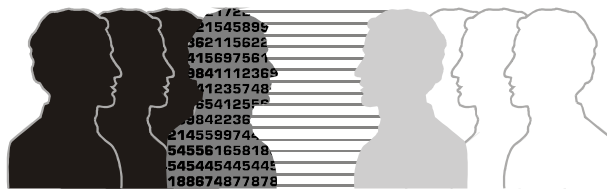
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



# Tělesné pohodlí

Otázky sytící dimenzi:

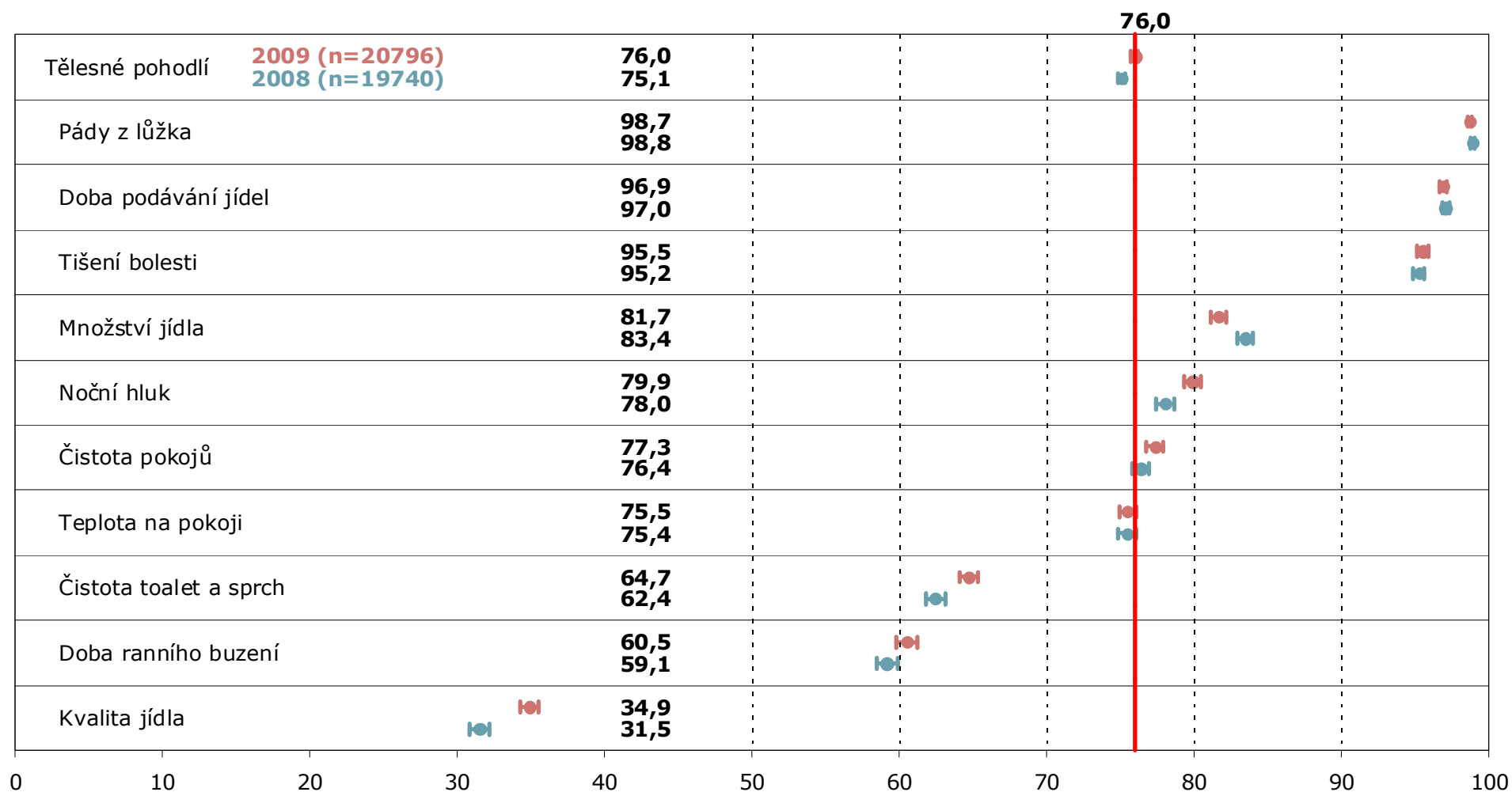
- Rušil Vás v noci hluk?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?
- Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?
- Vyhovovala Vám doba ranního buzení?
- Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?
- Jaké množství jídla jste dostával/a?
- Vyhovovala Vám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

# Tělesné pohodlí

- Spolu s dimenzí citová opora nejnižší míra spokojenosti
- Pacienti v rámci dimenze tělesné pohodlí nejlépe hodnotí:
  - ☐ Fakt, že téměř žádný pacient nemá zkušenost s pády z lůžka
  - ☐ Dobu podávání jídel
  - ☐ Tišení bolesti
- Dimenzi tělesné pohodlí již méně sytí indikátory:
  - ☐ Kvalita jídla
  - ☐ Doba ranního buzení
  - ☐ Čistota toalet a sprch
- S dimenzí shrnující indikátory tělesného pohodlí jsou nadprůměrně spokojeni pacienti z:
  - ☐ Nemocnice Na Homolce, Masarykova onkologického ústavu, Fakultní nemocnice v Hradci Králové, Fakultní nemocnice v Ostravě, Fakultní nemocnice v Plzni a z IKEMu
- Naopak podprůměrnou spokojenost s dimenzí tělesné pohodlí deklarují pacienti z:
  - ☐ Fakultní Thomayerovy nemocnice, Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice v Brně, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně a ze Všeobecné fakultní nemocnice

# Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

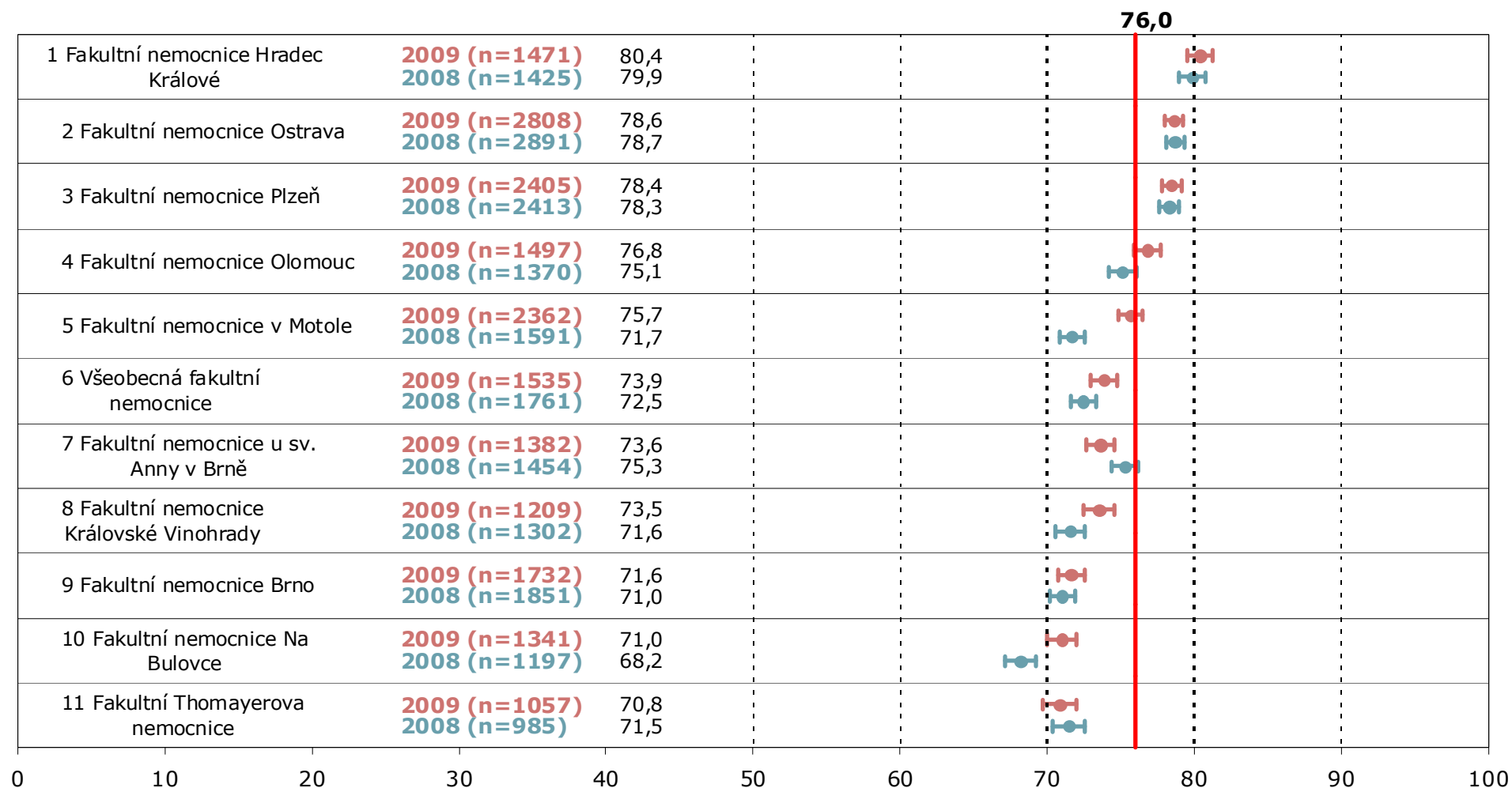


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Tělesné pohodlí

## Tělesné pohodlí (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

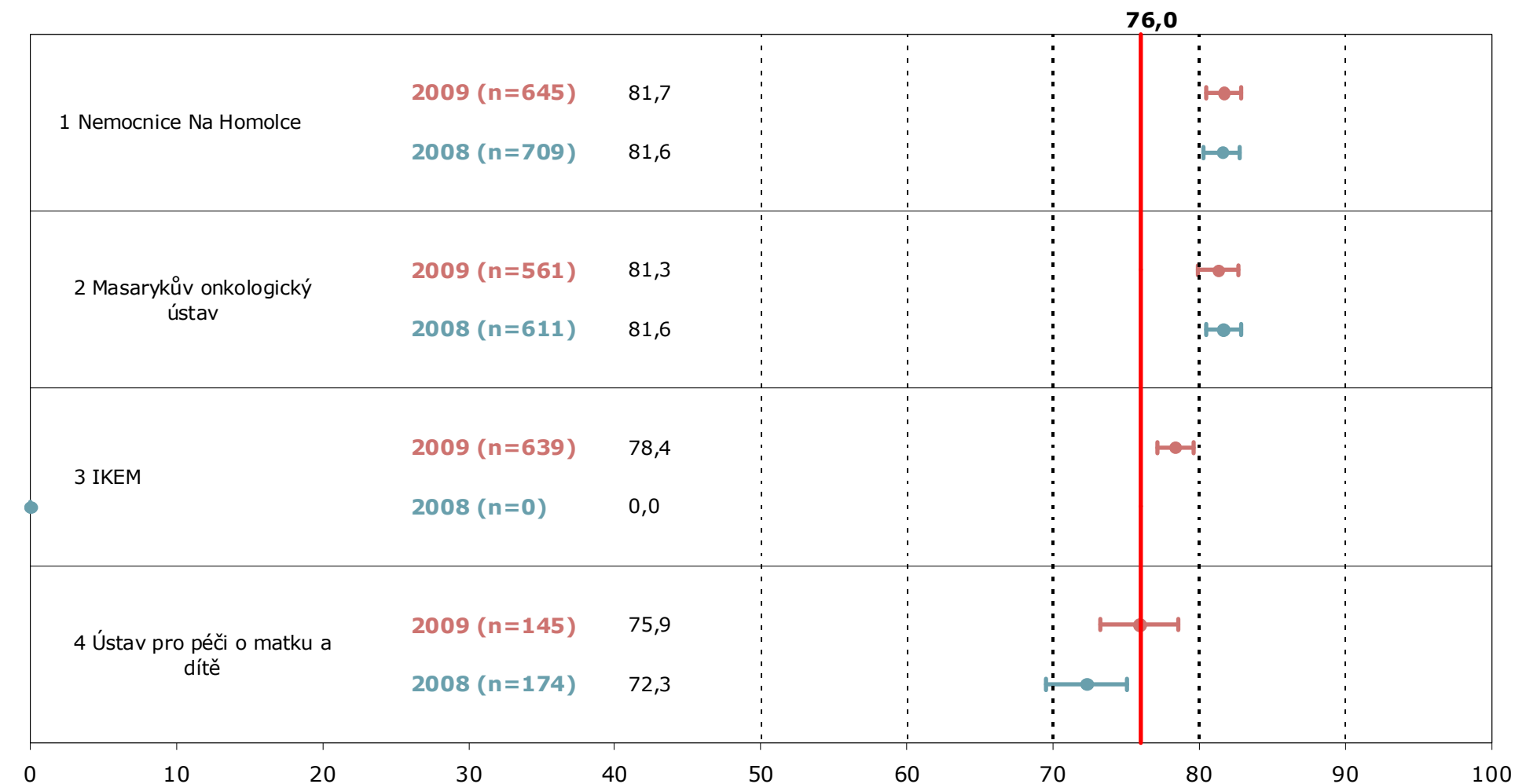


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Tělesné pohodlí

## Tělesné pohodlí (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

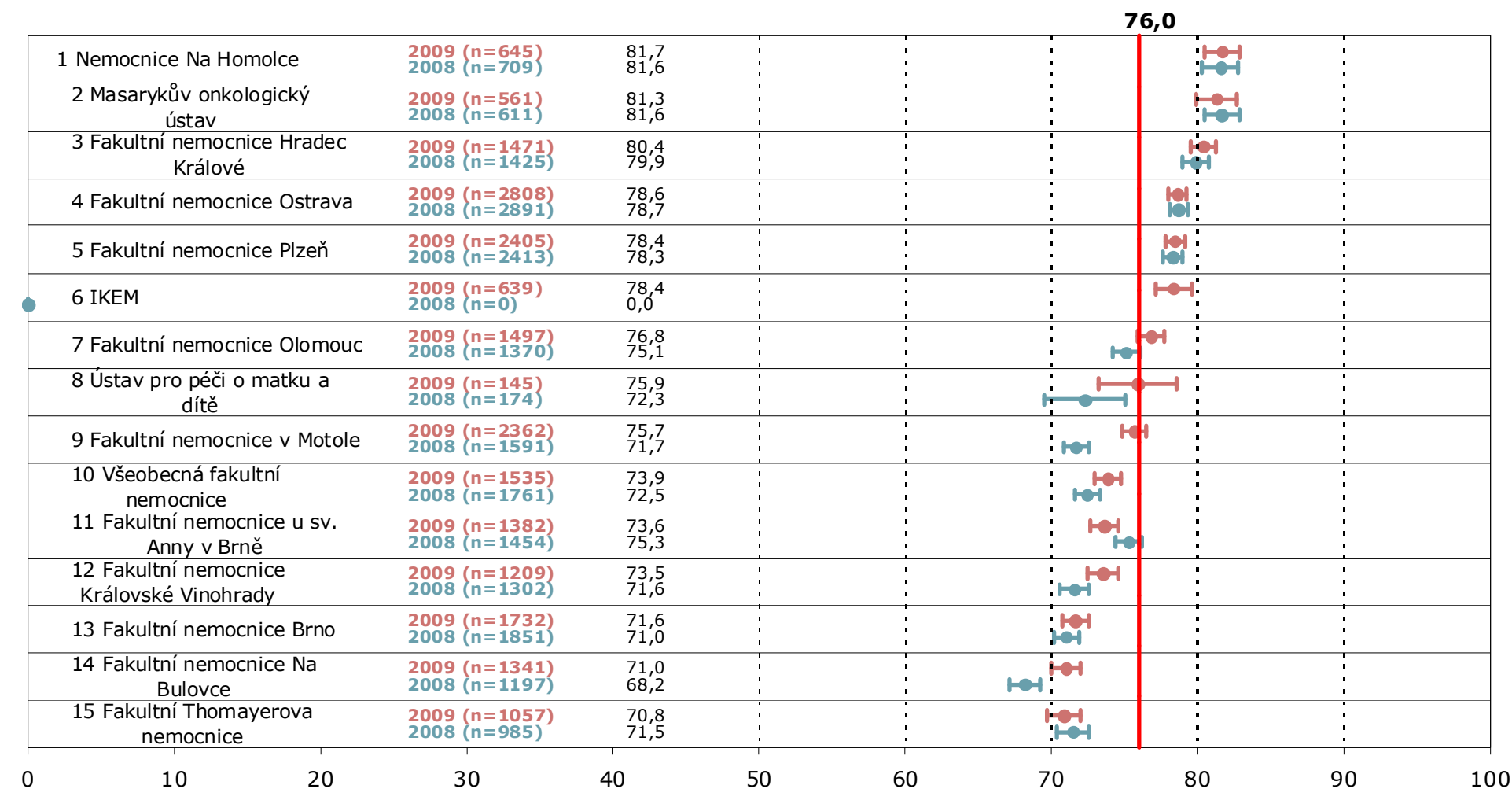
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



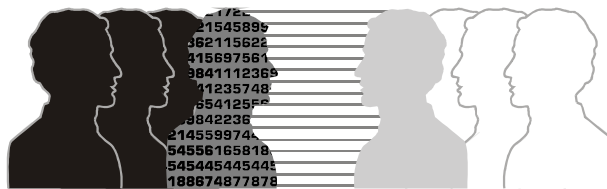
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



# Citová opora

Otázky sytící dimenzi:

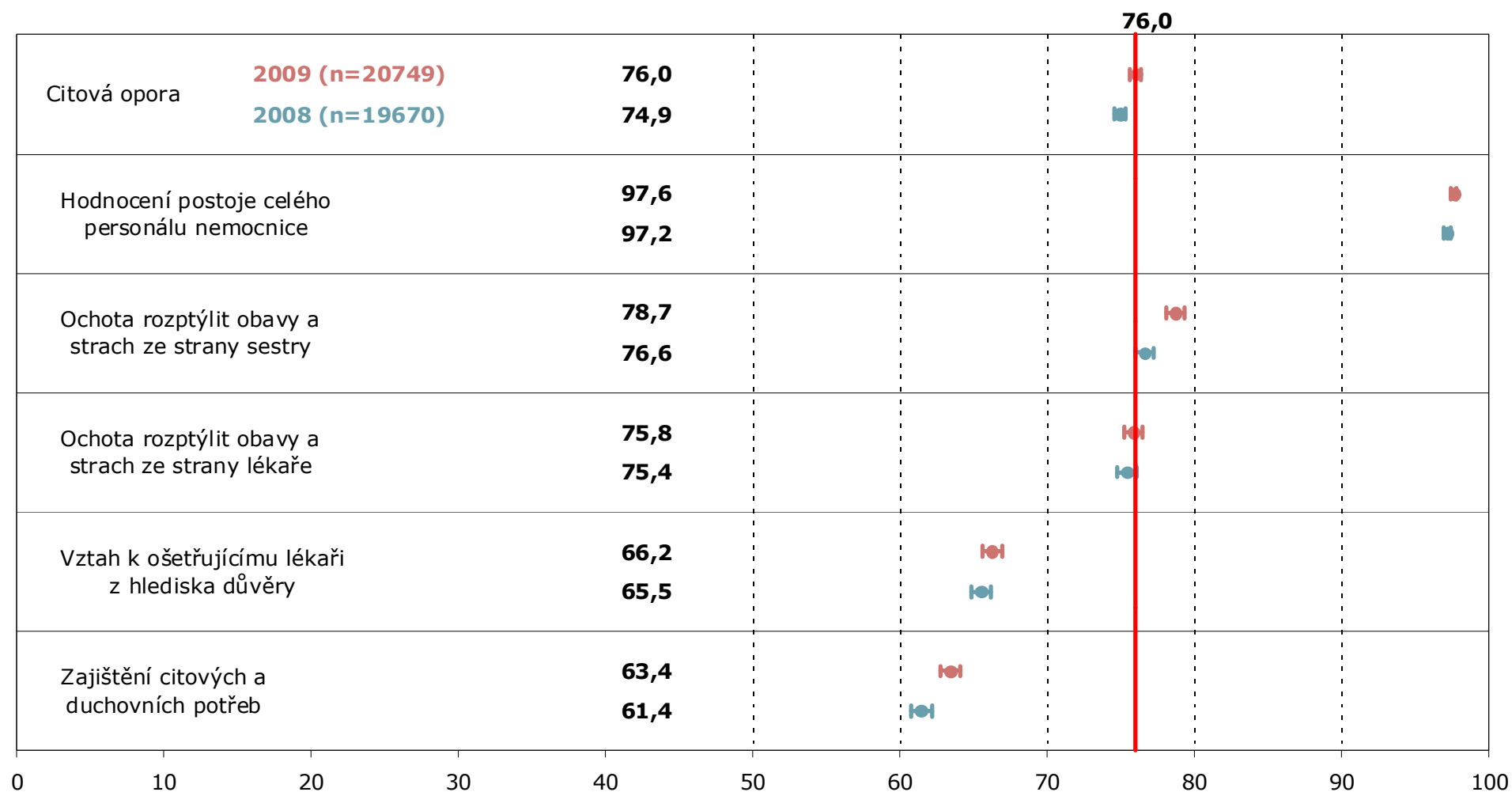
- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?
- Jak hodnotíte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

# Citová opora

- Spolu s dimenzí tělesné pohodlí nejnižší míra spokojenosti
- Pacienti v rámci dimenze nejlépe hodnotí:
  - ☐ Postoj celého personálu nemocnice
  - ☐ Ochotu rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Z hlediska citové opory jsou pacienti méně spokojeni se :
  - ☐ Zajištěním citových a duchovních potřeb
  - ☐ Vztahem k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti z Masarykova onkologického ústavu a z nemocnice Na Homolce
- Naopak nejnižší spokojenost se zajištěním citové opory deklarují pacienti z:
  - ☐ Ústavu pro péči o matku a dítě, Fakultní nemocnice v Brně, Fakultní Thomayerovy nemocnice

# Citová opora

Základ: Všichni pacienti

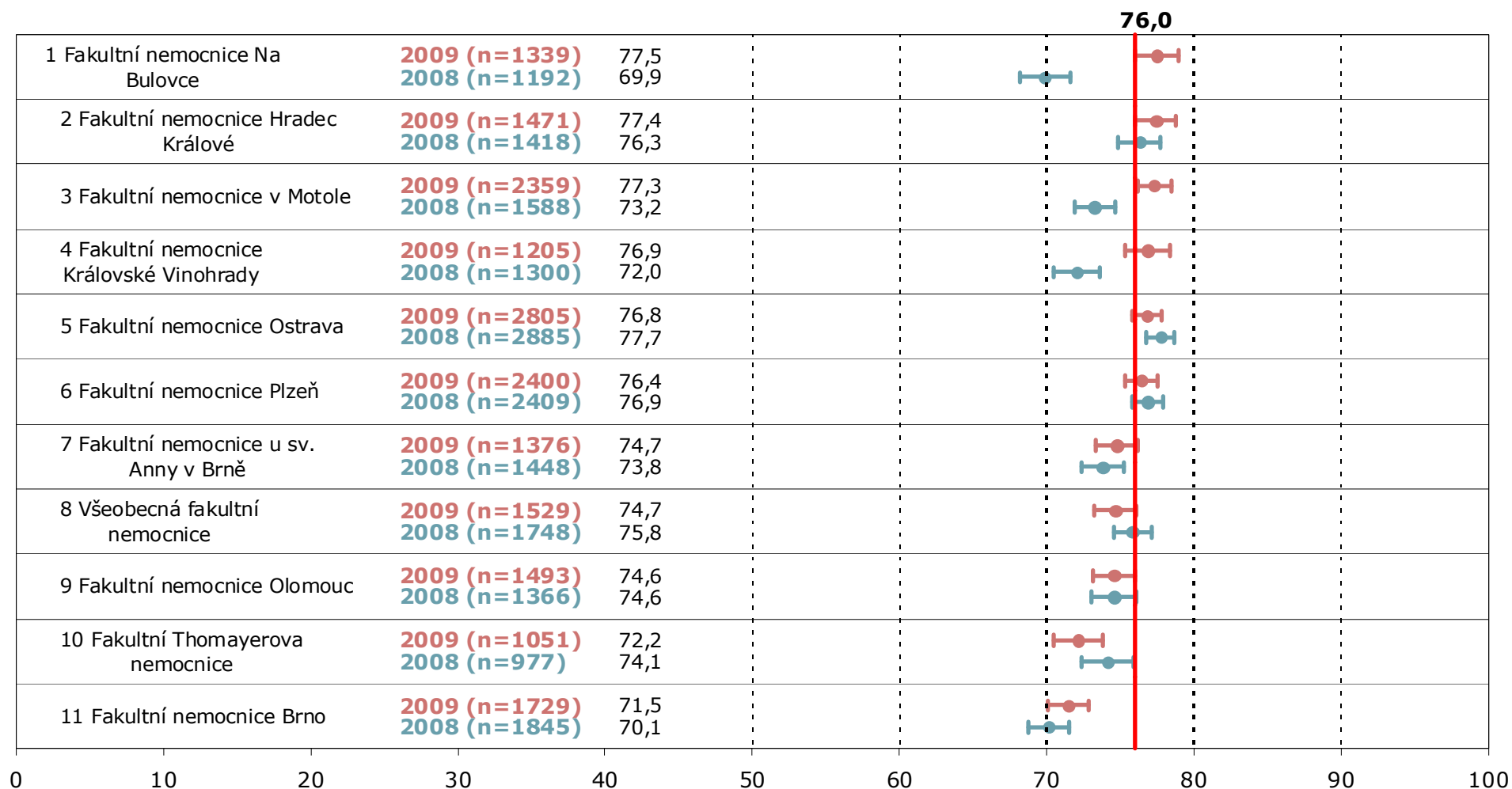


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Citová opora

## Citová opora (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

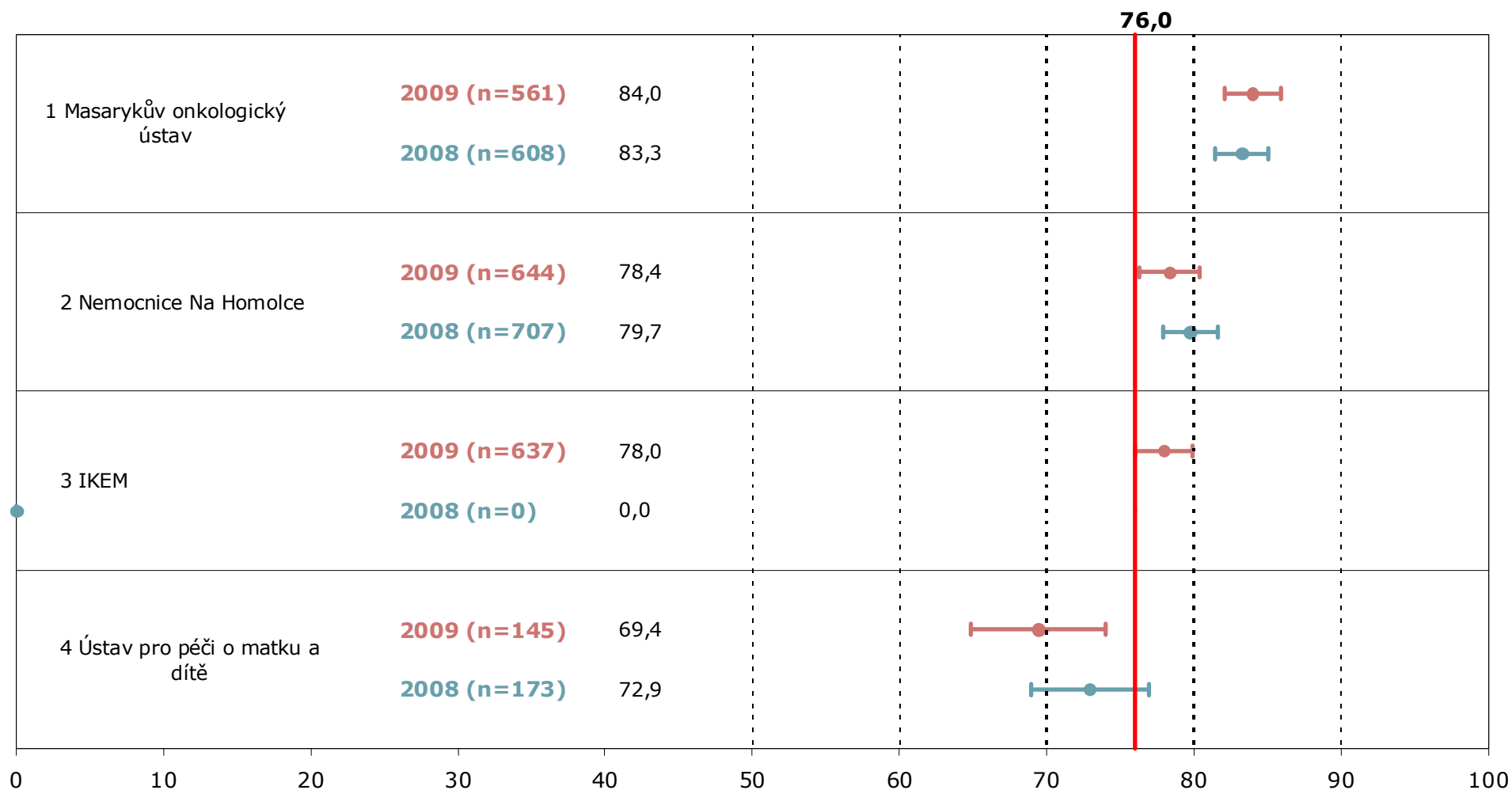


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Citová opora

## Citová opora (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

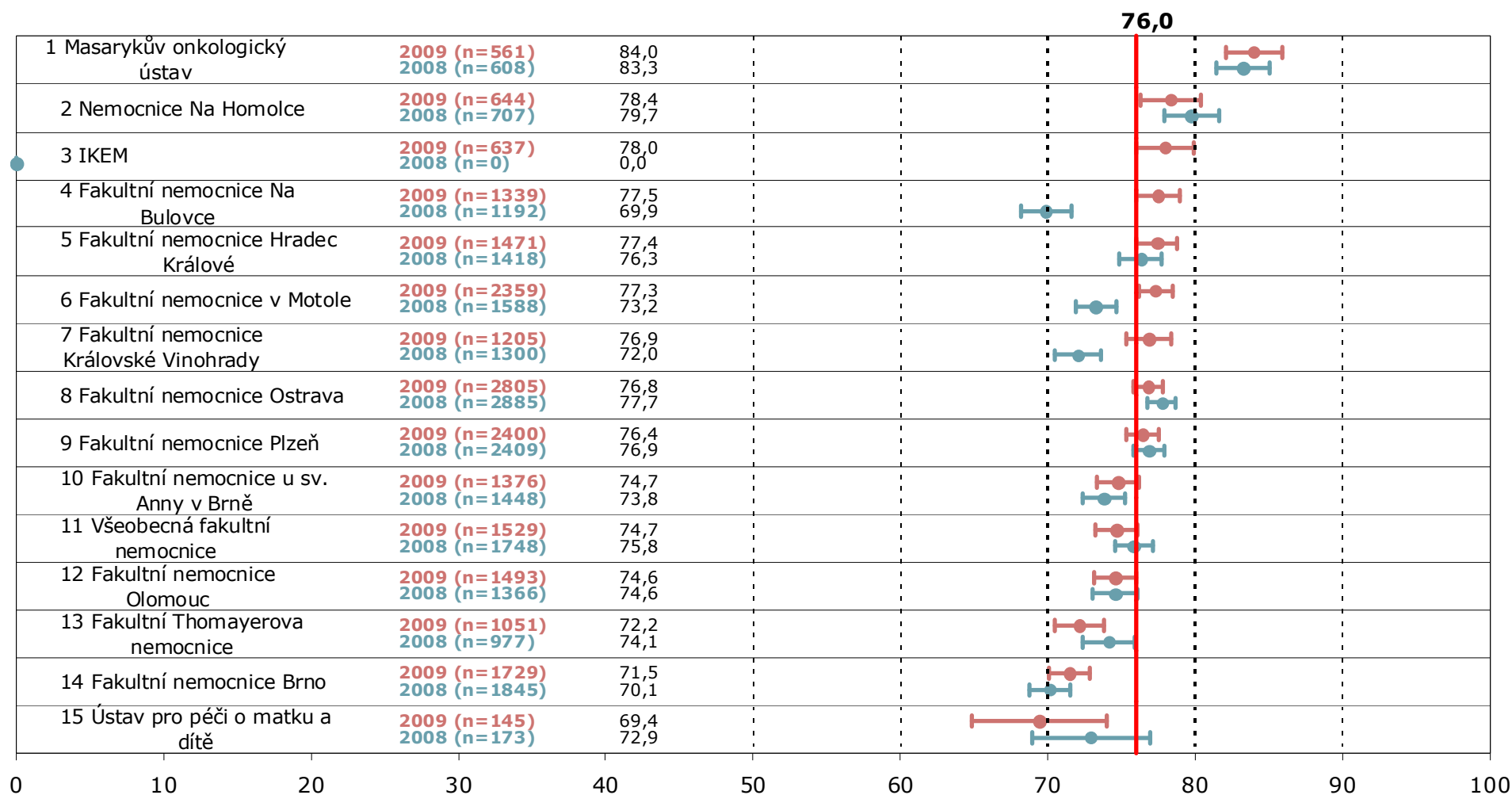
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

# Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



# Zapojení rodiny

Otázky sytící dimenzi:

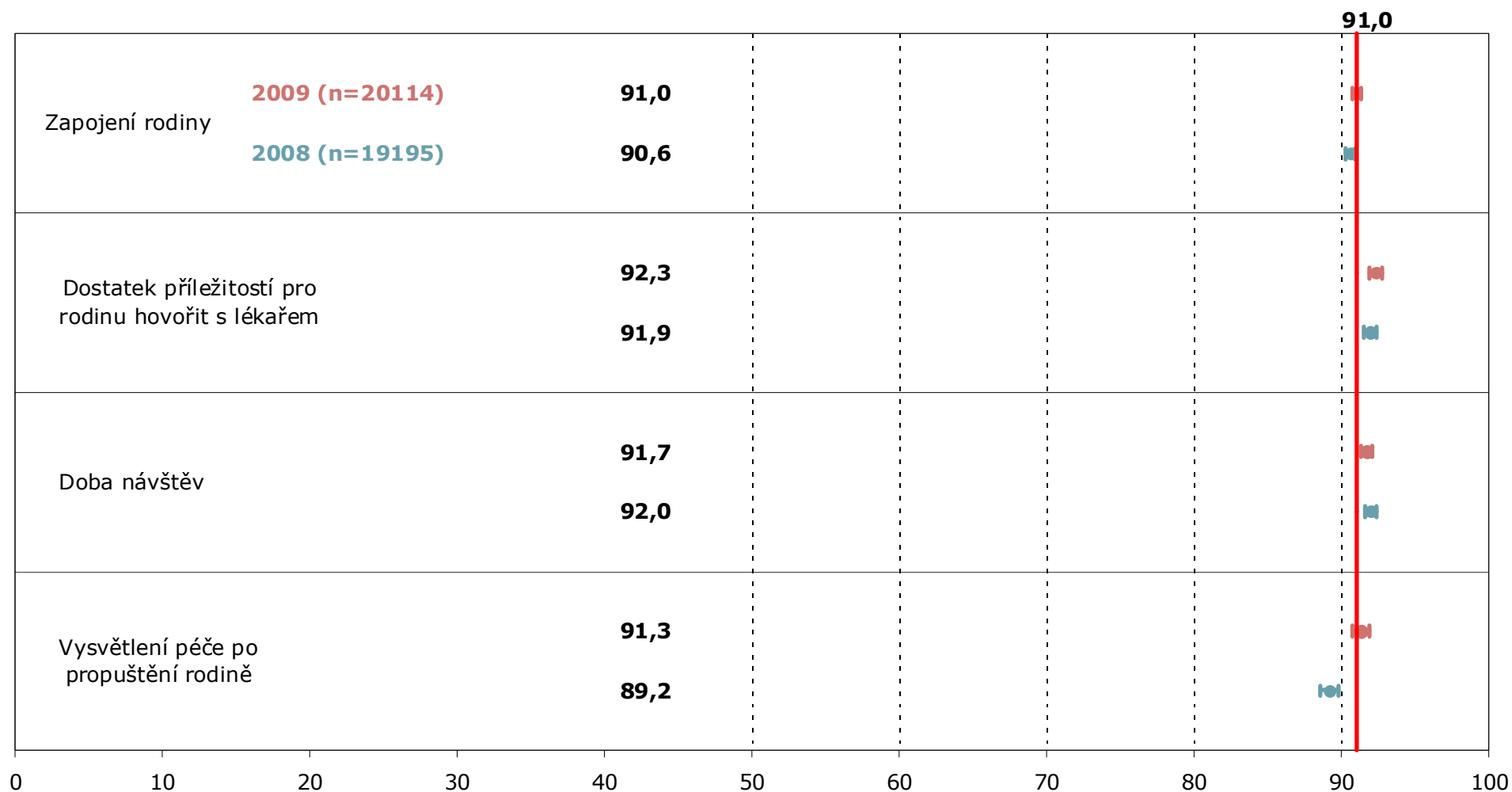
- Vyhovovala Vám doba návštěv?
- Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?
- Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?

# Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je vůbec nejlépe hodnocená dimenze. Se všemi indikátory bylo spokojeno přes 90 % pacientů. Pacienti v rámci této dimenze nedeklarují podprůměrnou spokojenost s žádným indikátorem.
- Dimenze zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnocena ve všech zdravotnických zařízeních, nejvíce však v:
  - Masarykově onkologickém ústavu, v IKEMu a Fakultní nemocnici v Plzni
- Prokazatelně nižší spokojenost se zapojením rodiny je v těchto zdravotnických zařízeních:
  - Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Všeobecná fakultní nemocnice a Fakultní nemocnice Olomouc

# Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

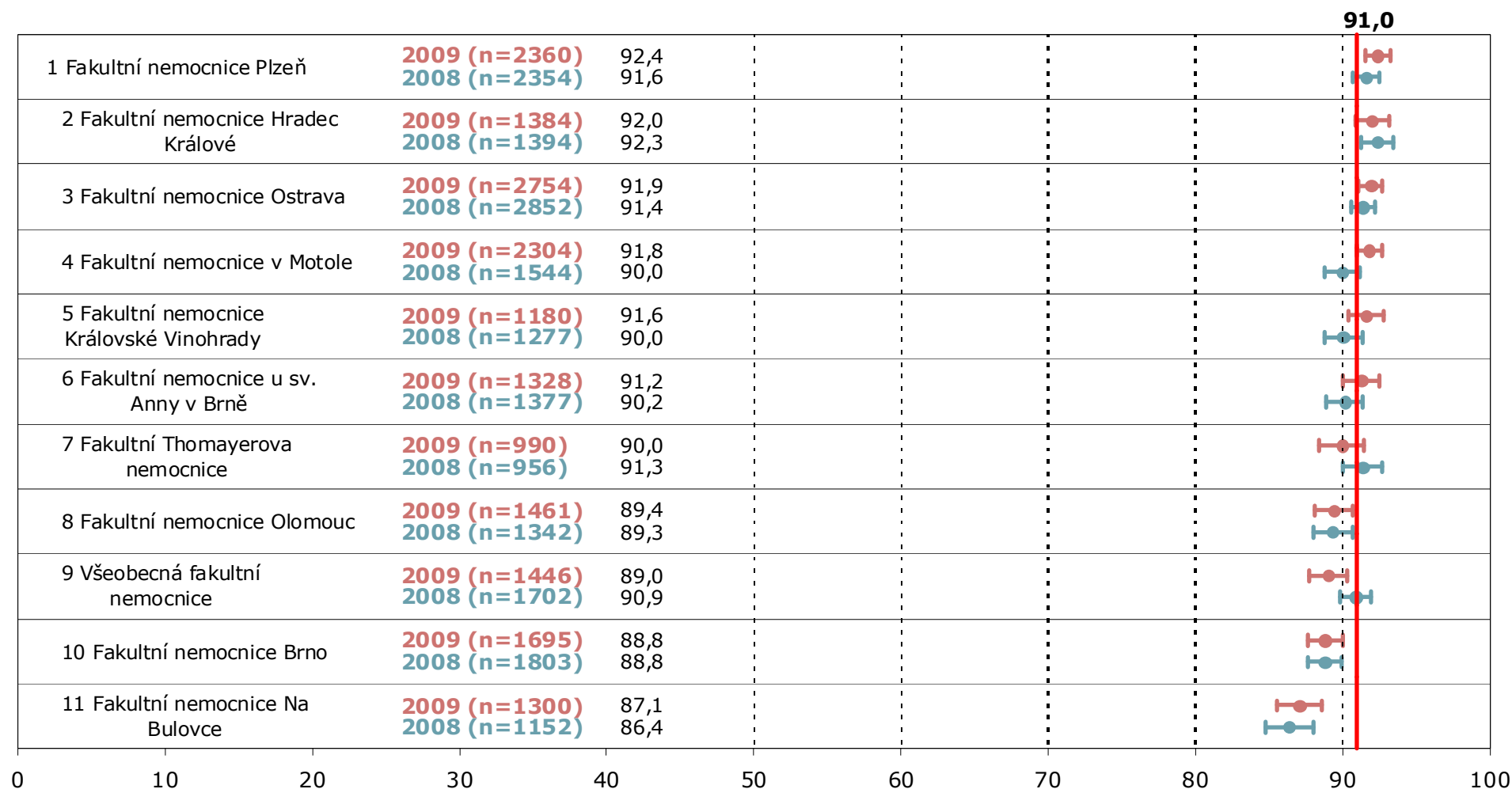


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Zapojení rodiny

## Zapojení rodiny (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

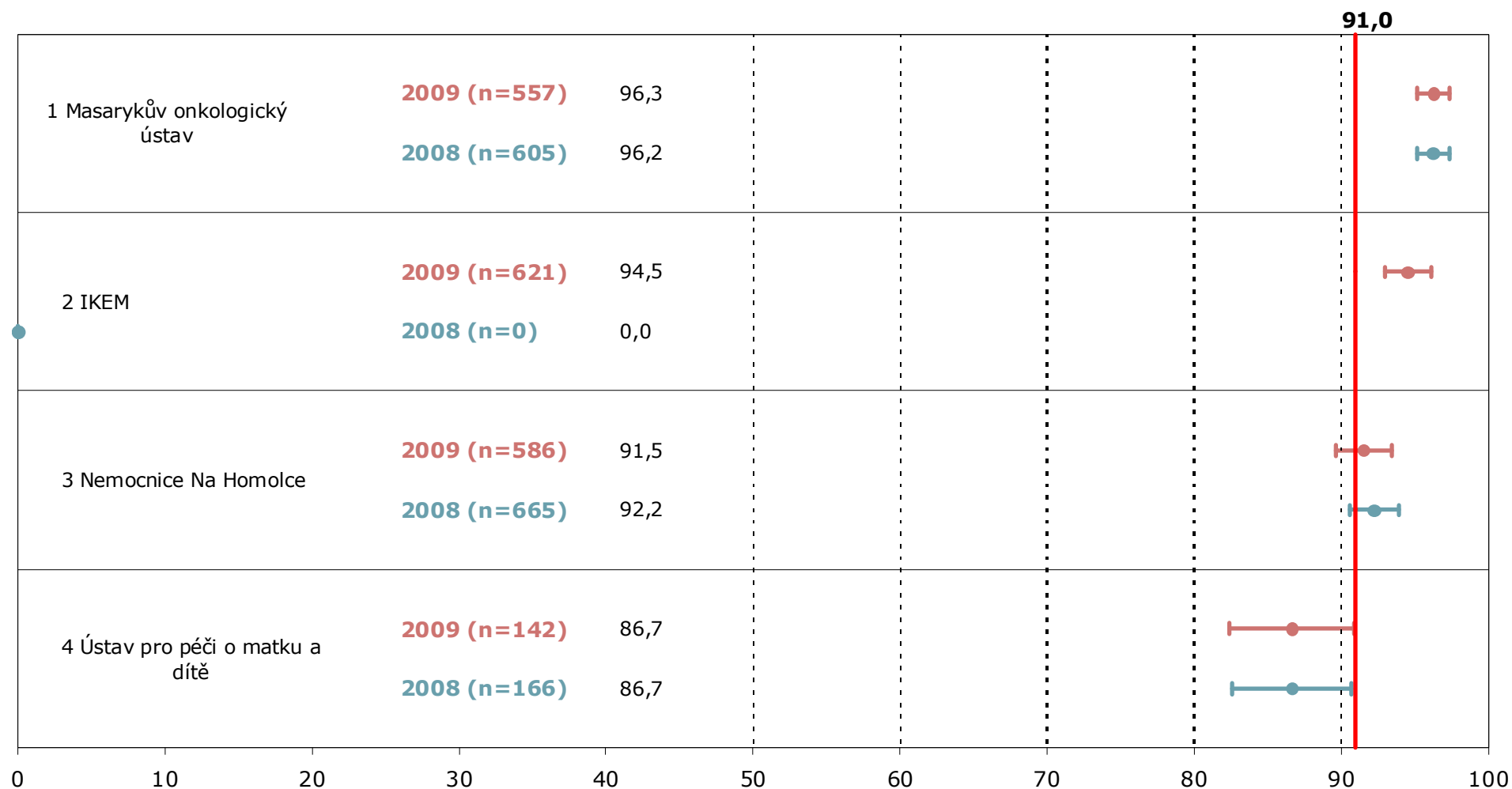


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Zapojení rodiny

## Zapojení rodiny (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

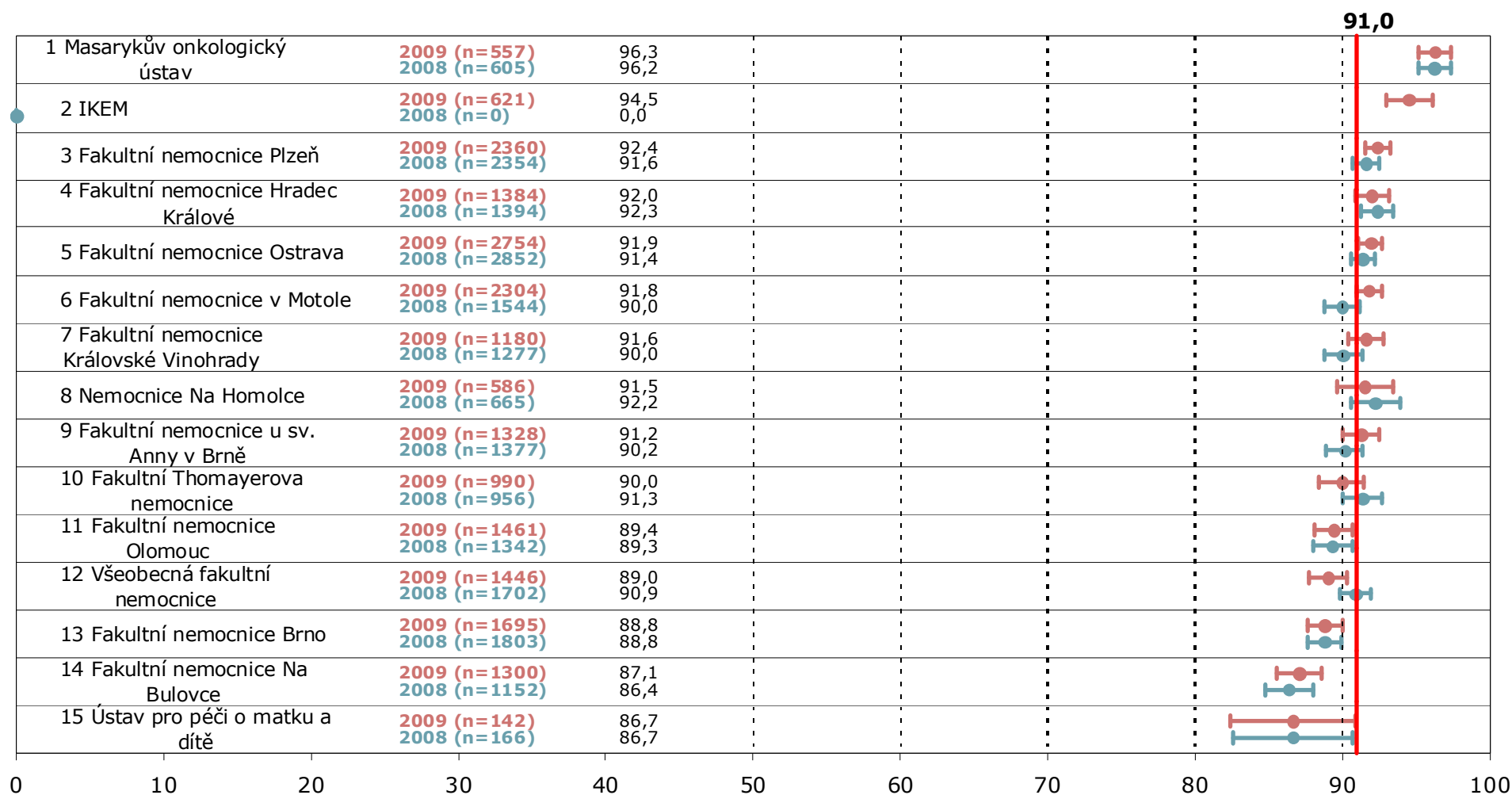
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

# Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



# Propuštění a pokračování péče

Otázky sytící dimenzi:

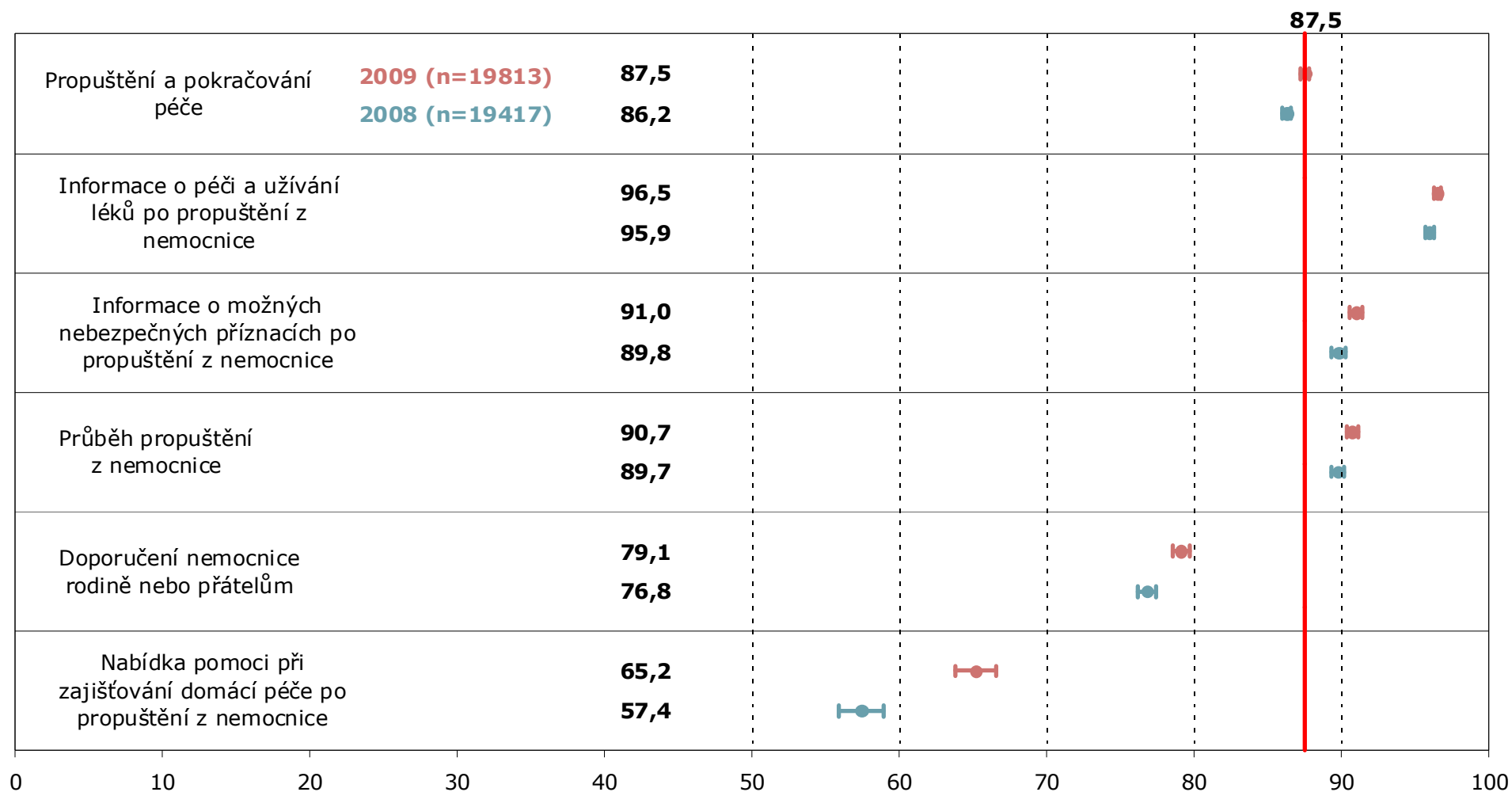
- Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění z nemocnice?
- Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění z nemocnice?
- Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění z nemocnice sledovat?
- Nabídli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

# Propuštění a pokračování péče a komunikace

- S procedurou propouštění a s následnou péčí jsou pacienti v celkovém hodnocení velmi spokojeni.
- U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi, je spokojeno pře 90 % pacientů.
- Pacienti v rámci této dimenze nejlépe hodnotí:
  - ☐ Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
  - ☐ Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice
  - ☐ Průběh propuštění z nemocnice
- Podprůměrně hodnocené indikátory:
  - ☐ Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
  - ☐ Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
- S procedurou propuštění jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto zdravotnických zařízení:
  - ☐ Masarykův onkologický ústav, Nemocnice na Homolce, Fakultní nemocnice Hradec Králové, Fakultní nemocnice v Motole, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň
- Naopak nejméně, jsou spokojeni pacienti z:
  - ☐ Fakultní Thomayerovy nemocnice, Ústavu pro péči o matku a dítě, Fakultní nemocnice v Brně, Všeobecné fakultní nemocnice, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice v Olomouci

# Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

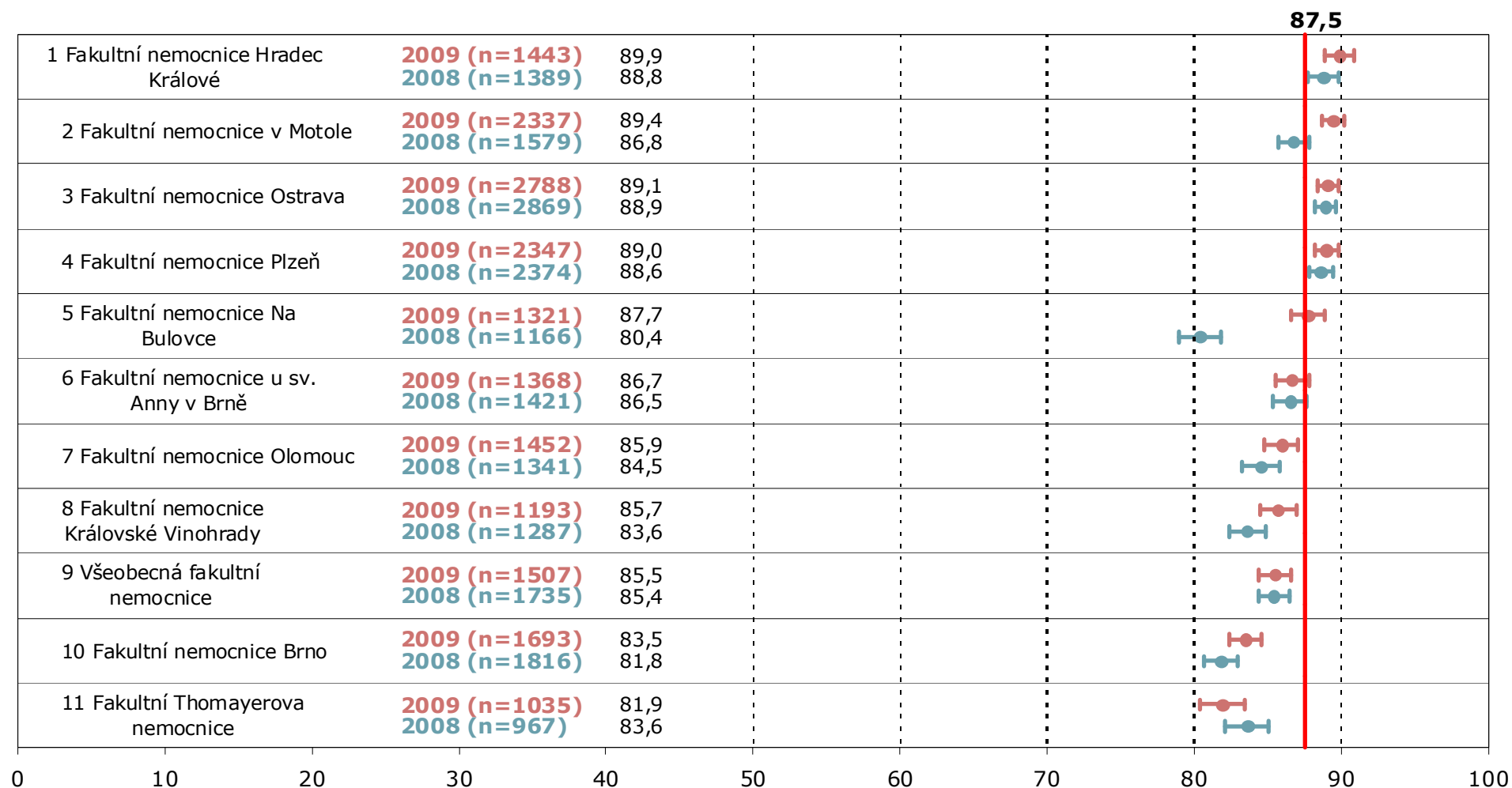


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Propuštění a pokračování péče

## Propuštění a pokračování péče (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

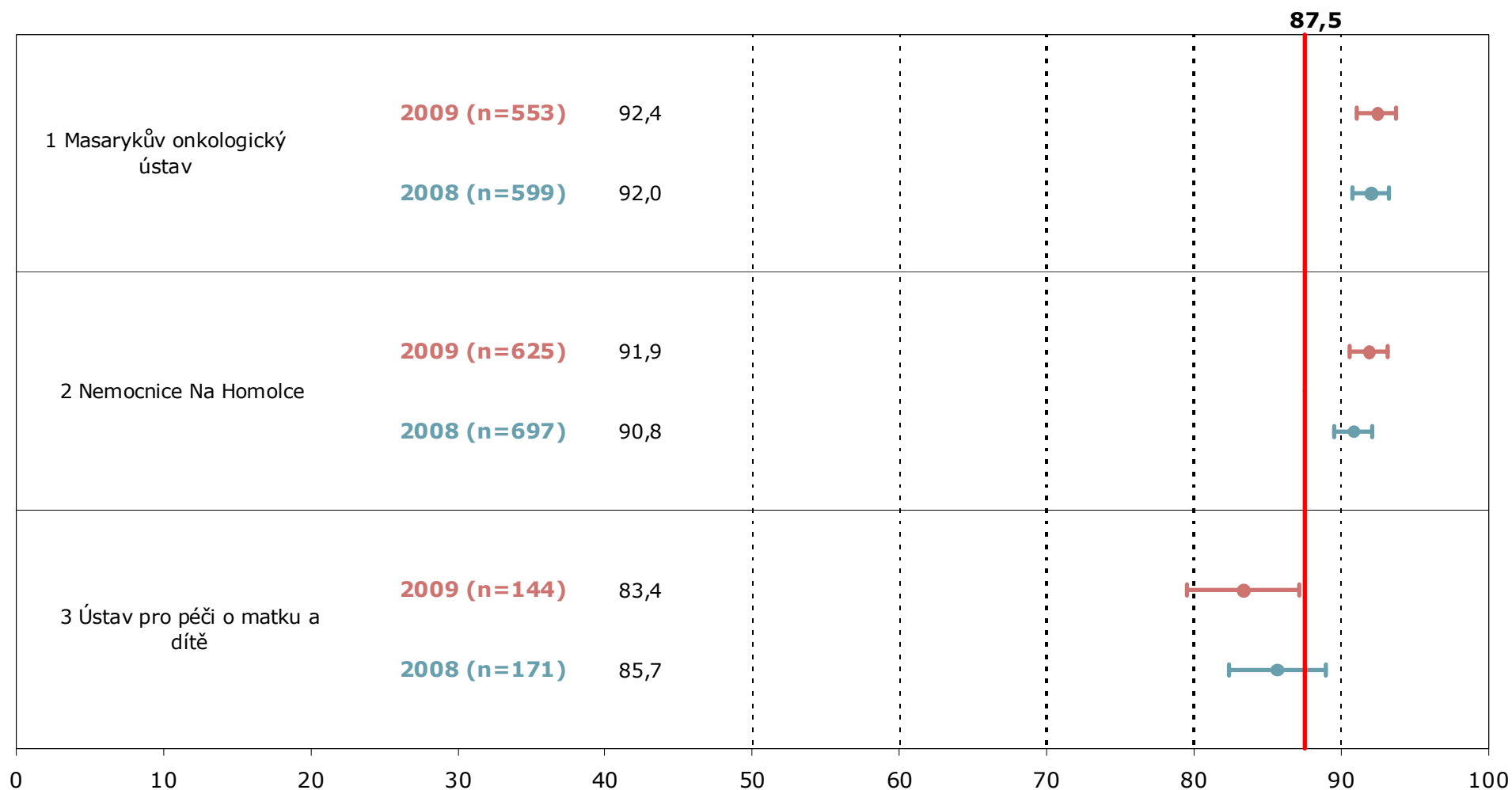


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Propuštění a pokračování péče

## Propuštění a pokračování péče (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

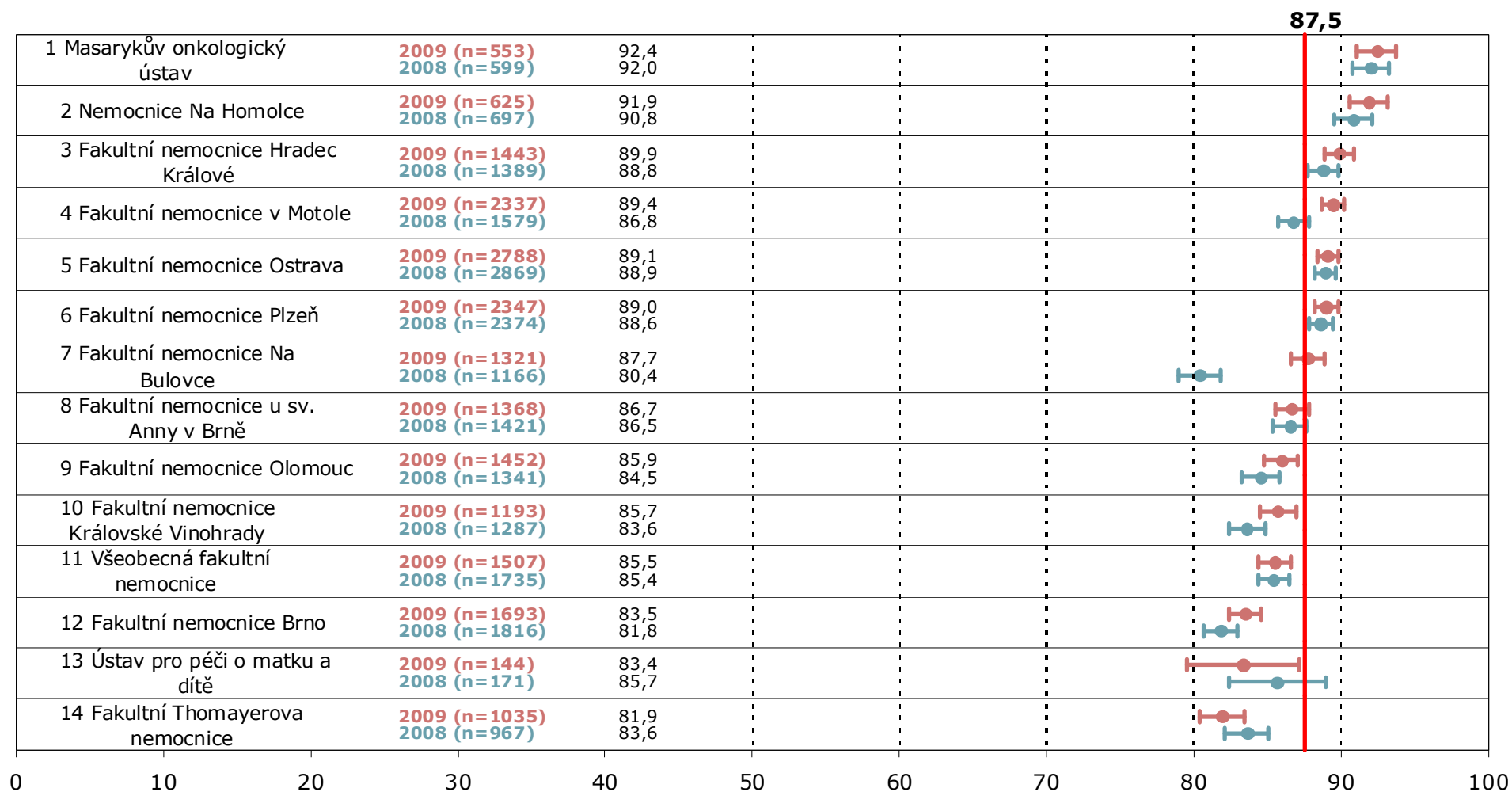
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

# Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

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

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

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

- Tabulka ukazuje přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých sledovaných zdravotnických zařízeních. Zdravotnickými zařízeními s nejvyšší spokojeností pacientů jsou Nemocnice Na Homolce, FN Hradec Králové, FN Ostrava a Masarykův onkologický ústav, které mají v celkové spokojenosti i ve většině z osmi sledovaných dimenzí statisticky průkazně příznivější hodnocení než ostatní zdravotnická zařízení. Naopak zdravotnickými zařízeními s nejnižší spokojeností pacientů jsou Fakultní Thomayerova nemocnice, FN Olomouc a FN Brno, které mají v celkové spokojenosti i ve většině z osmi sledovaných dimenzí průkazně méně příznivé hodnocení než ostatní zdravotnická zařízení.



# SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

# Spokojenost s personálem a službami

- Pro hodnocení spokojenosti pacientů se sestrami, lékaři a všeobecnými službami byly zkonstruovány 3 další dimenze, z nichž každou sytí vybrané otázky související s kompetencí personálu nebo managementu.
- Celková průměrná spokojenost se sestrami i lékaři se pohybuje kolem 79 %, se všeobecnými službami činí 63 %.
- Nejvyšší **spokojenost s prací sester** je mezi pacienty těchto zdravotnických zařízení:
  - IKEM, FN Hradec Králové, Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, FN Ostrava, FN Plzeň
- Naopak nejnižší celková spokojenost se sestrami ve srovnání s průměrem souhrnně za všechna vybraná zdravotnická zařízení je ve:
  - FN Brno, Fakultní Thomayerově nemocnici, ve Všeobecné fakultní nemocnici a ve FN Motol

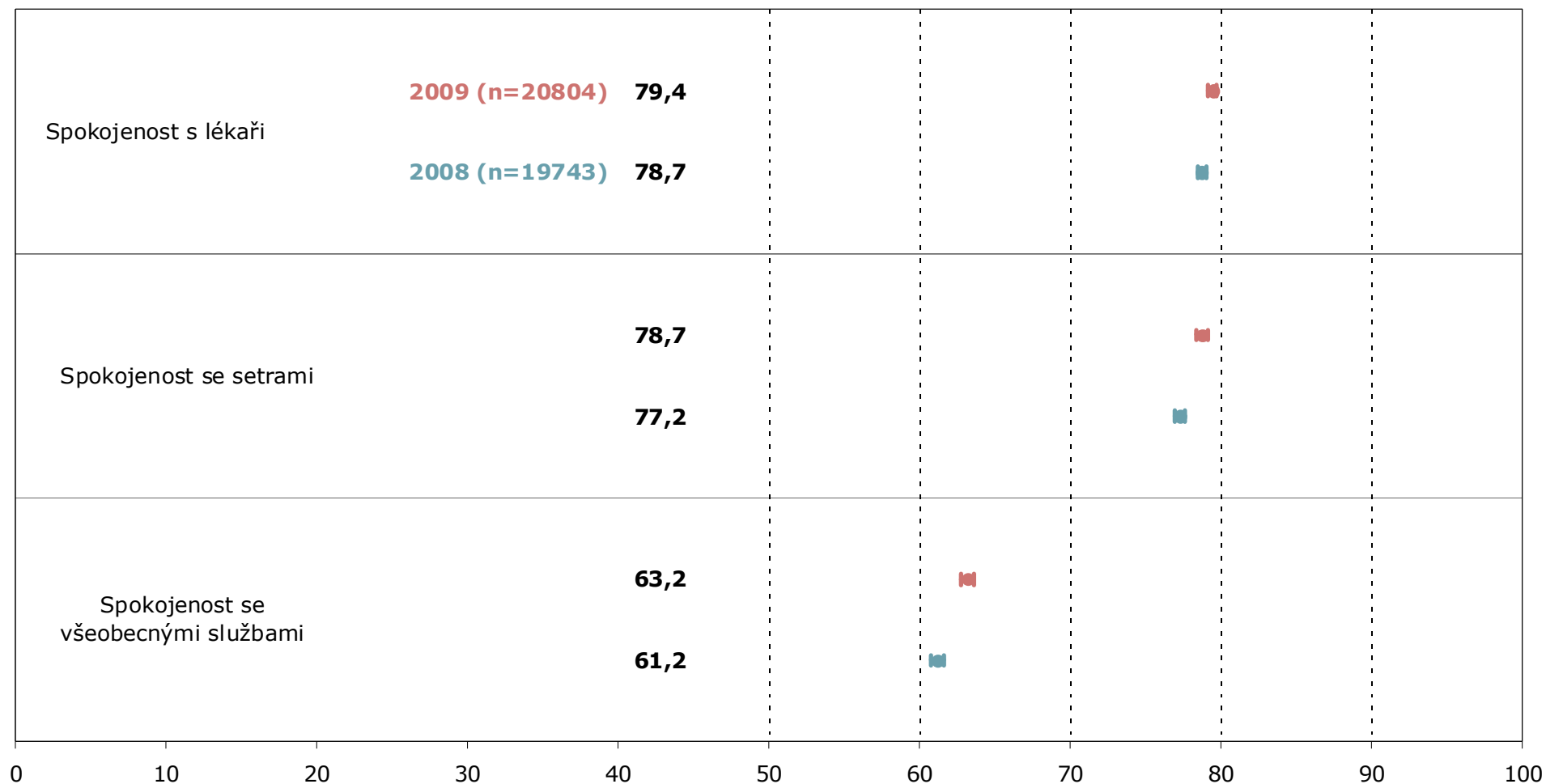
# Spokojenost s personálem a službami

- Nejvyšší **spokojenost s prací lékařů** je mezi pacienty těchto zdravotnických zařízení:
  - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, Fakultní nemocnice v Motole, Fakultní nemocnice Na Bulovce
- Nejnižší celková spokojenost s lékaři ve srovnání s průměrem souhrnně za všechna vybraná zdravotnická zařízení:
  - Ústav pro péči o matku a dítě, FN Brno, Fakultní Thomayerova nemocnice, FN u sv. Anny v Brně, FN Olomouc
- Mezi zdravotnická zařízení s nejvyšší **spokojeností se všeobecnými službami** patří :
  - Nemocnice Na Homolce, IKEM, Masarykův onkologický ústav, Fakultní nemocnice Hradec Králové, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice v Motole, Fakultní nemocnice Plzeň
- Na druhé straně nižší spokojenost se všeobecnými službami je mezi pacienty těchto zařízení:
  - Fakultní Thomayerova nemocnice, Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně, Všeobecná fakultní nemocnice

# Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

## Spokojenost s personálem a všeob. službami

Základ: Všichni pacienti



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



# Spokojenost se sestrami

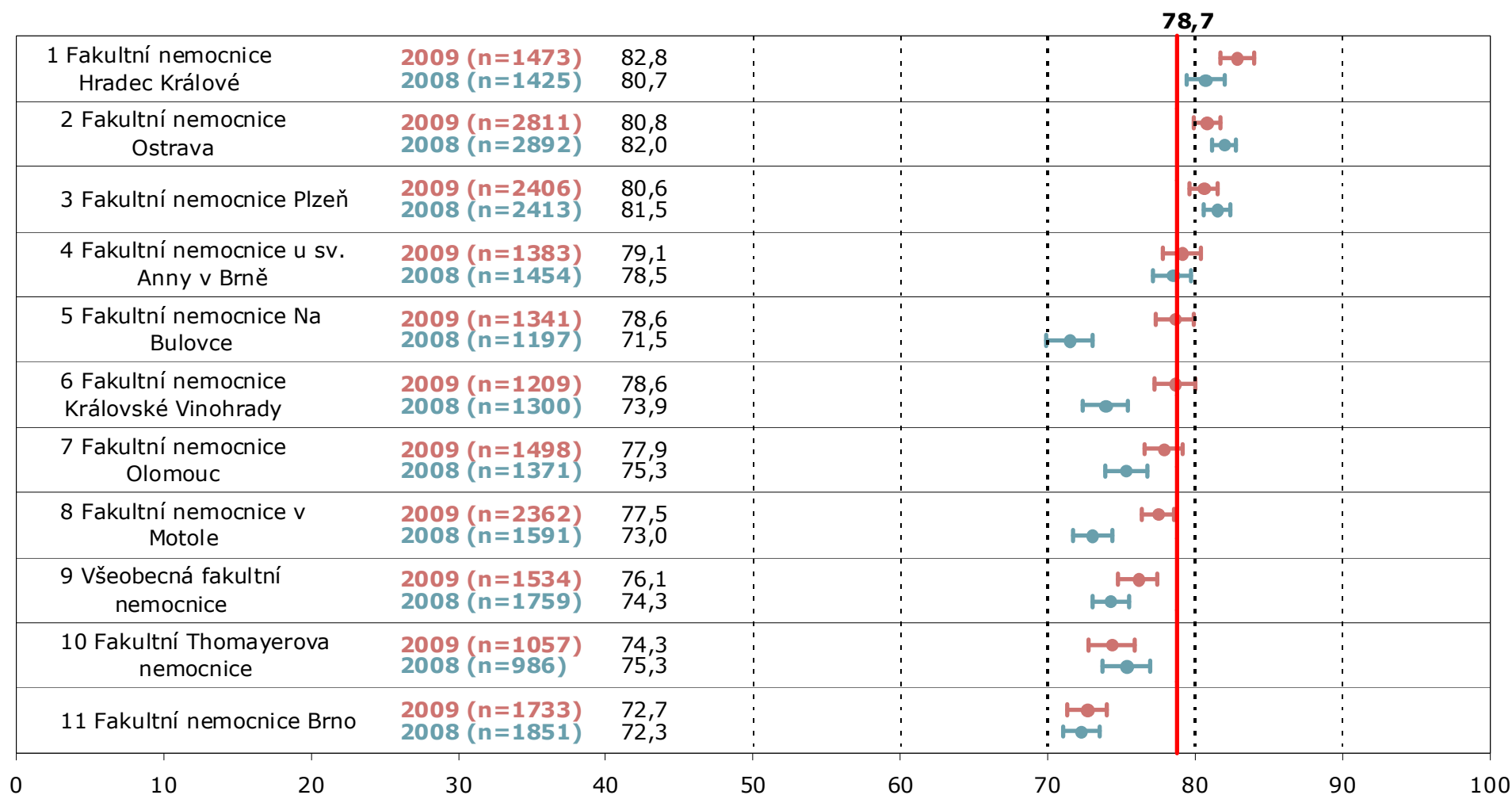
Otázky sytící dimenzi:

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

# Spokojenost se sestrami

## Spokojenost se sestrami (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

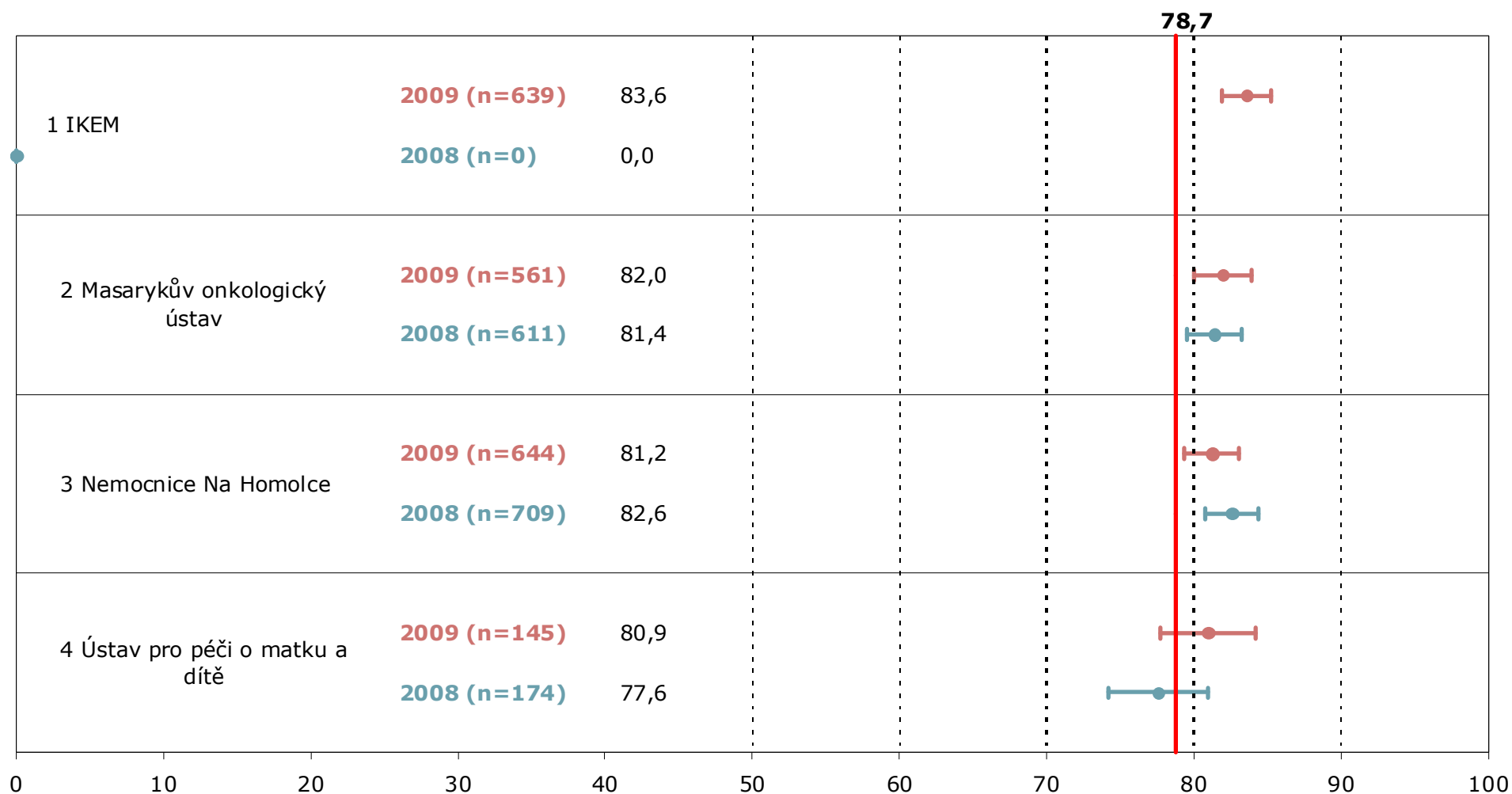


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami

## Spokojenost se sestrami (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

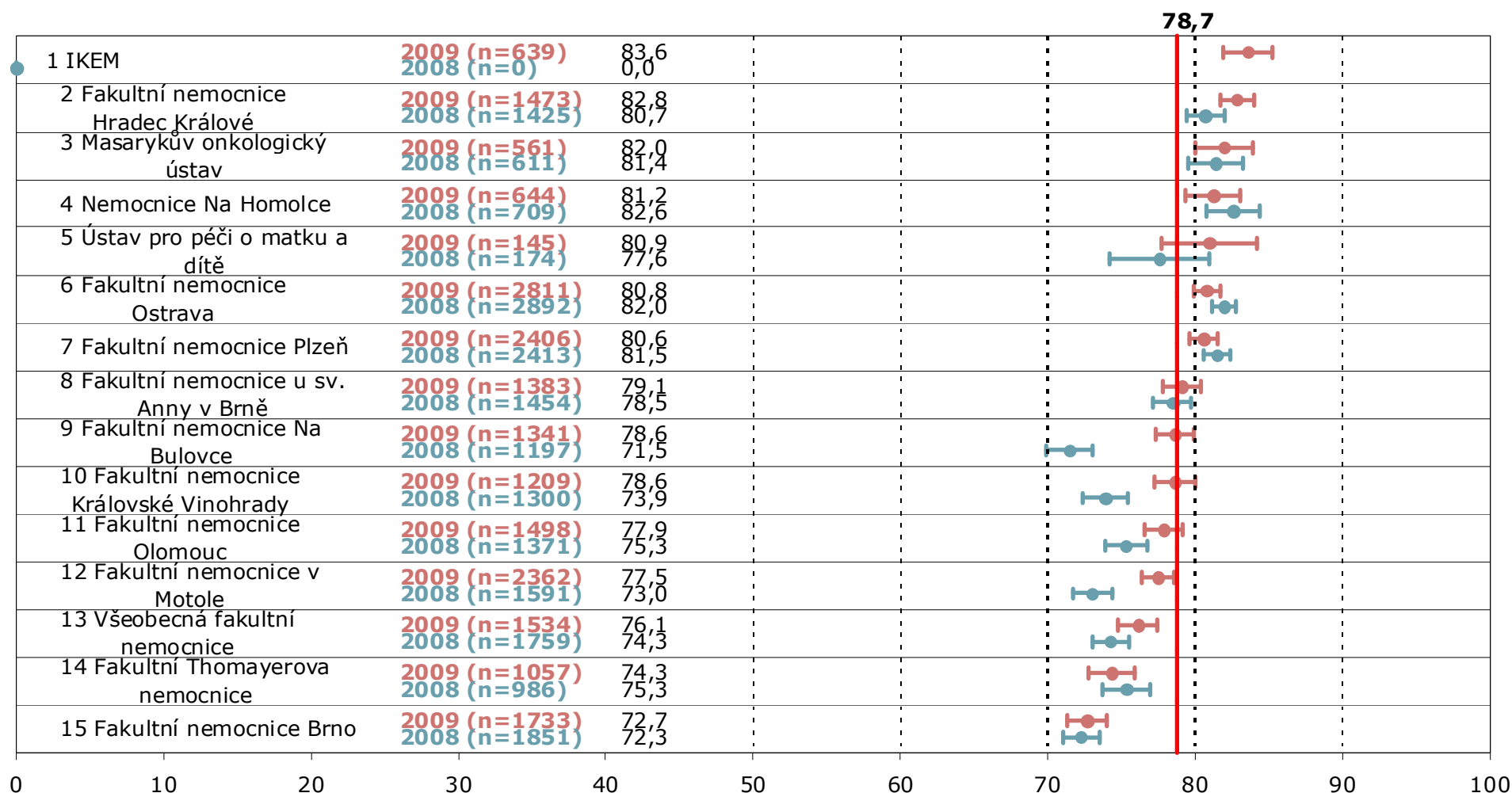


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami

## Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



# Spokojenost s lékaři

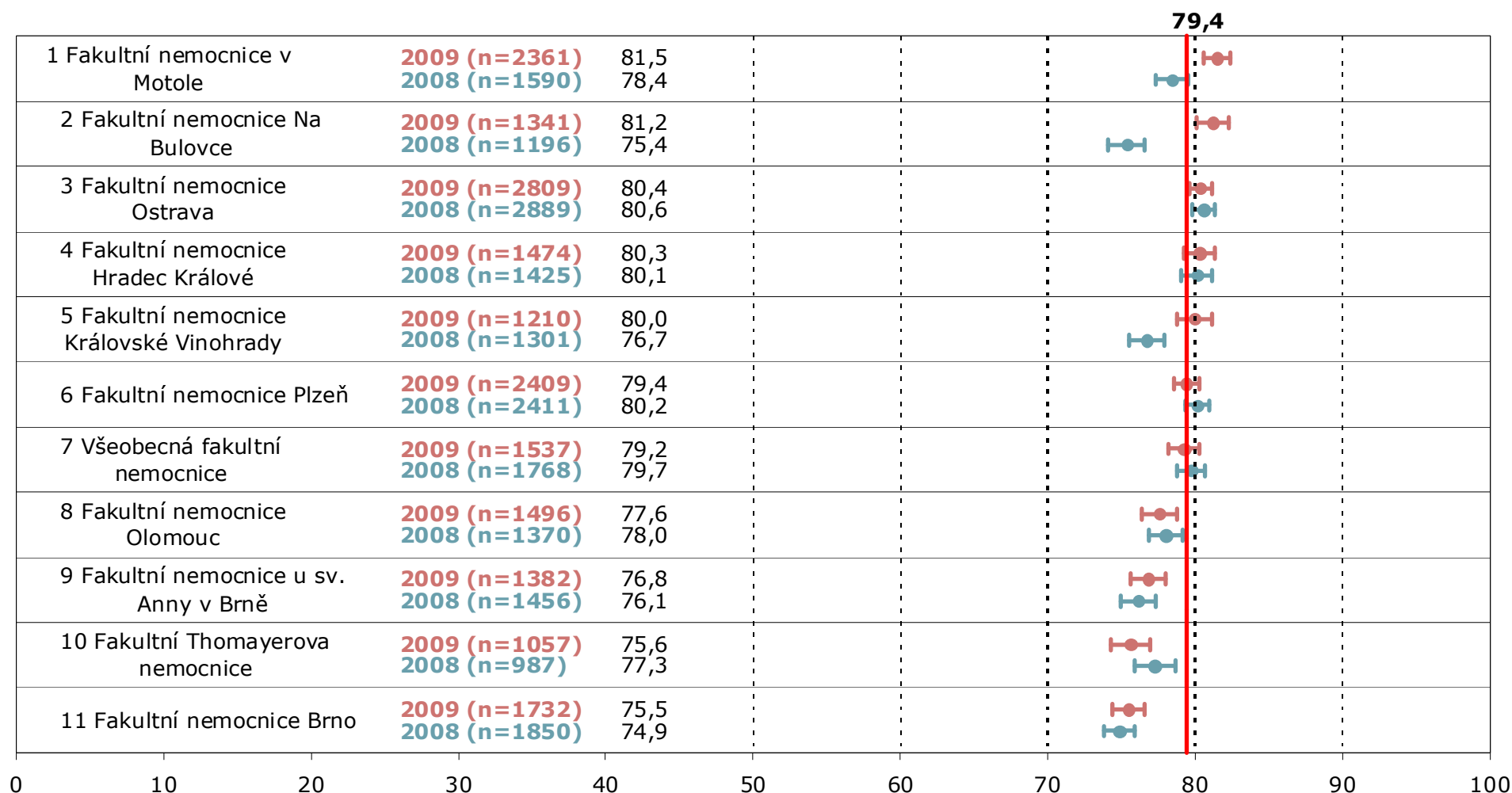
Otázky sytící dimenzi:

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

# Spokojenost s lékaři

## Spokojenost s lékaři (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

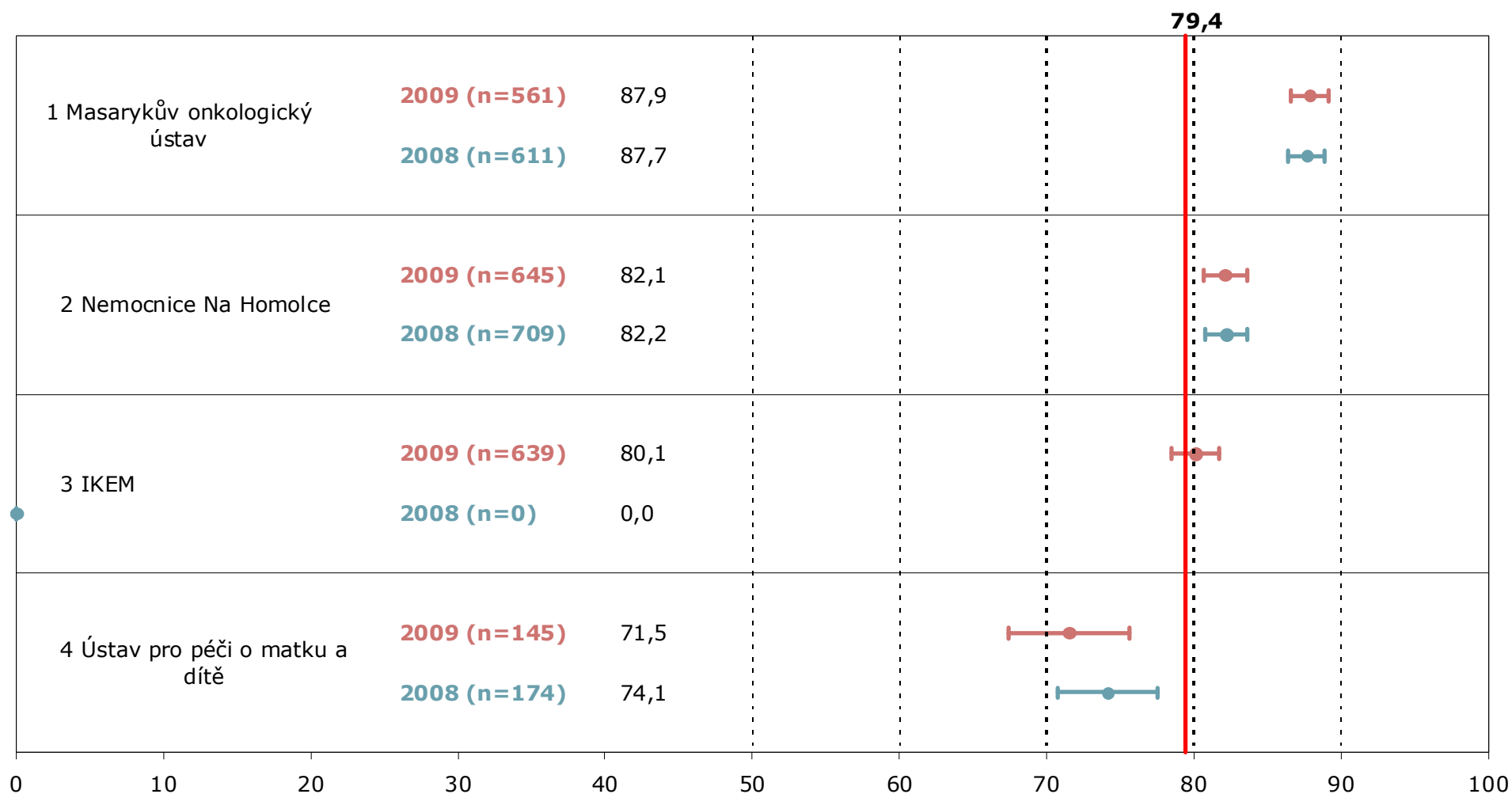


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři

## Spokojenost s lékaři (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

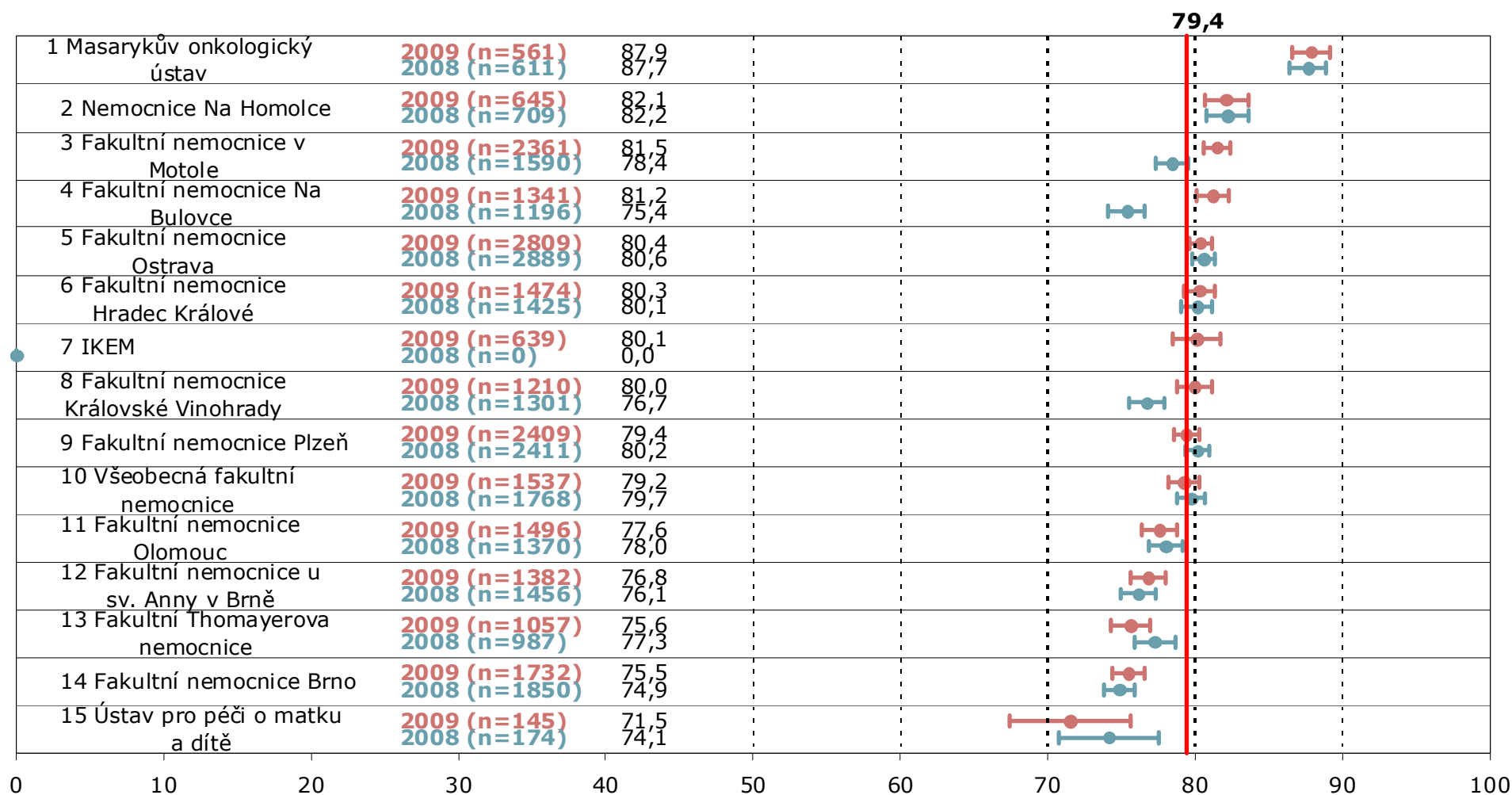


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři

## Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



# Spokojenost se všeobecnými službami

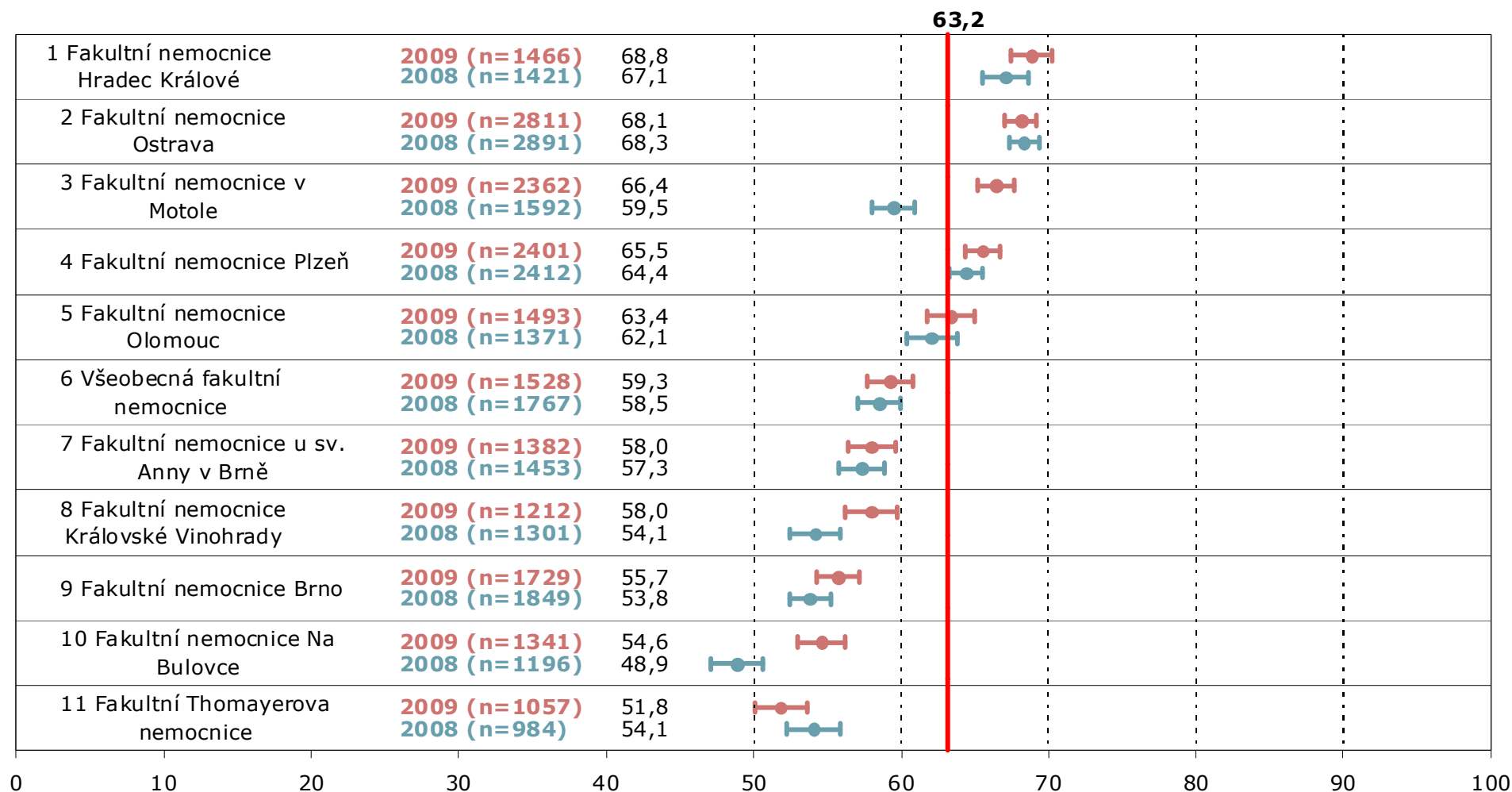
Otázky sytící dimenzi:

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

# Spokojenost se všeobecnými službami

## Spokojenost se všeobecnými službami (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

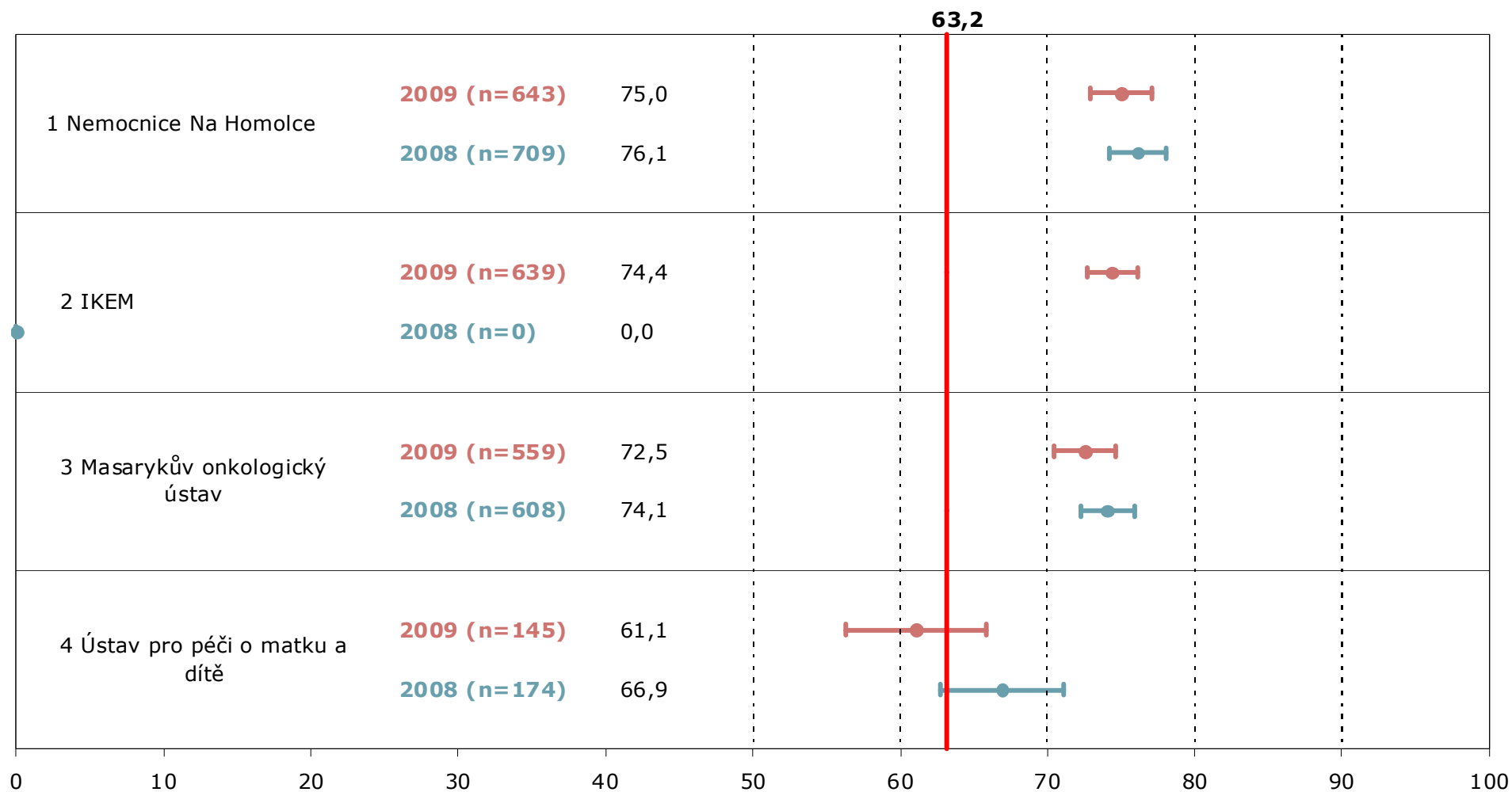


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se všeobecnými službami

## Spokojenost s všeobec. službami (ost. zdrav. zařízení MZČR)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

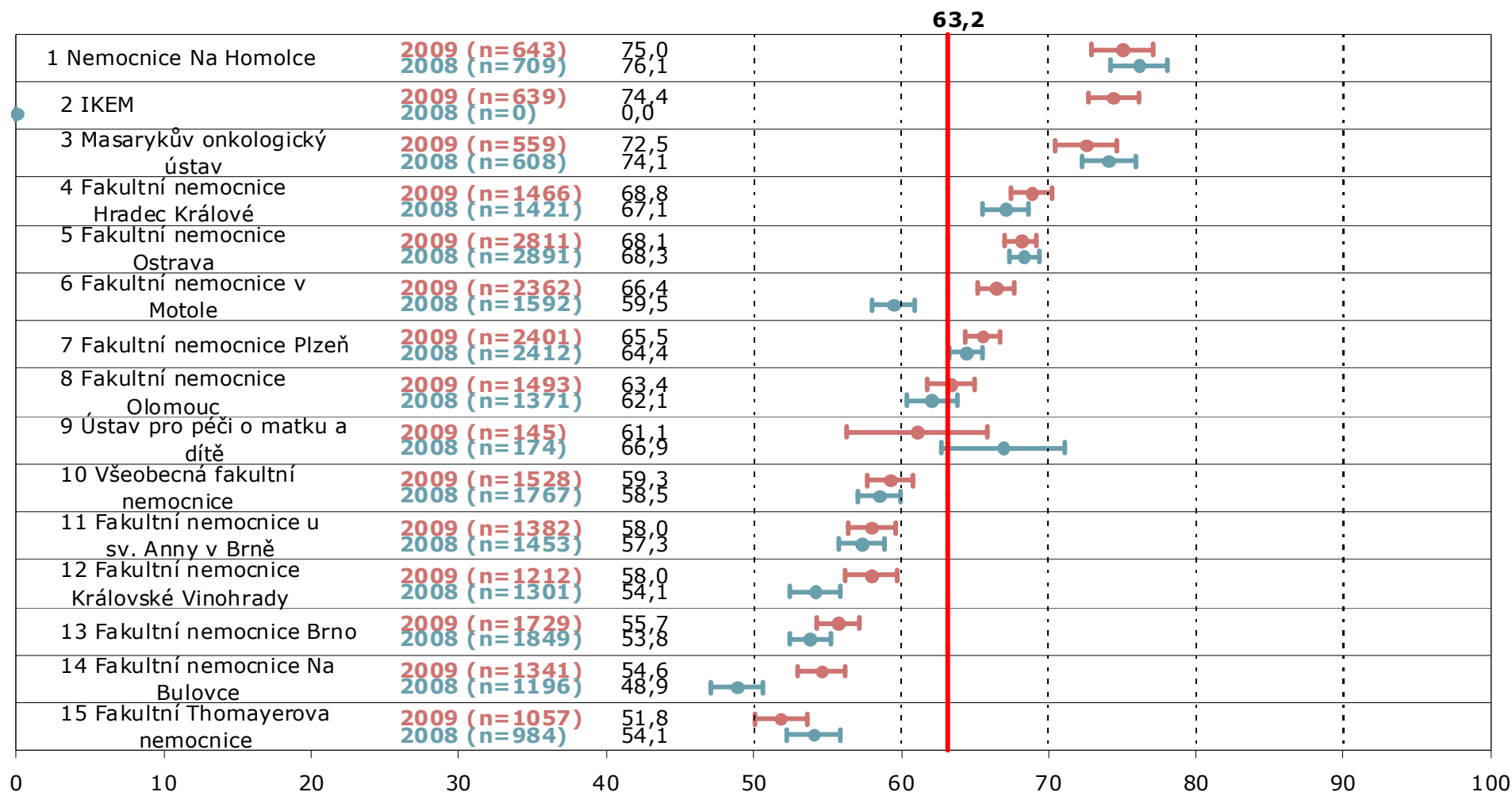


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se všeobecnými službami

## Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



# B.

## HODNOCENÍ LÉKAŘSKÝCH OBORŮ

# Spokojenost podle lékařských oborů

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



## Souhrnná spokojenost

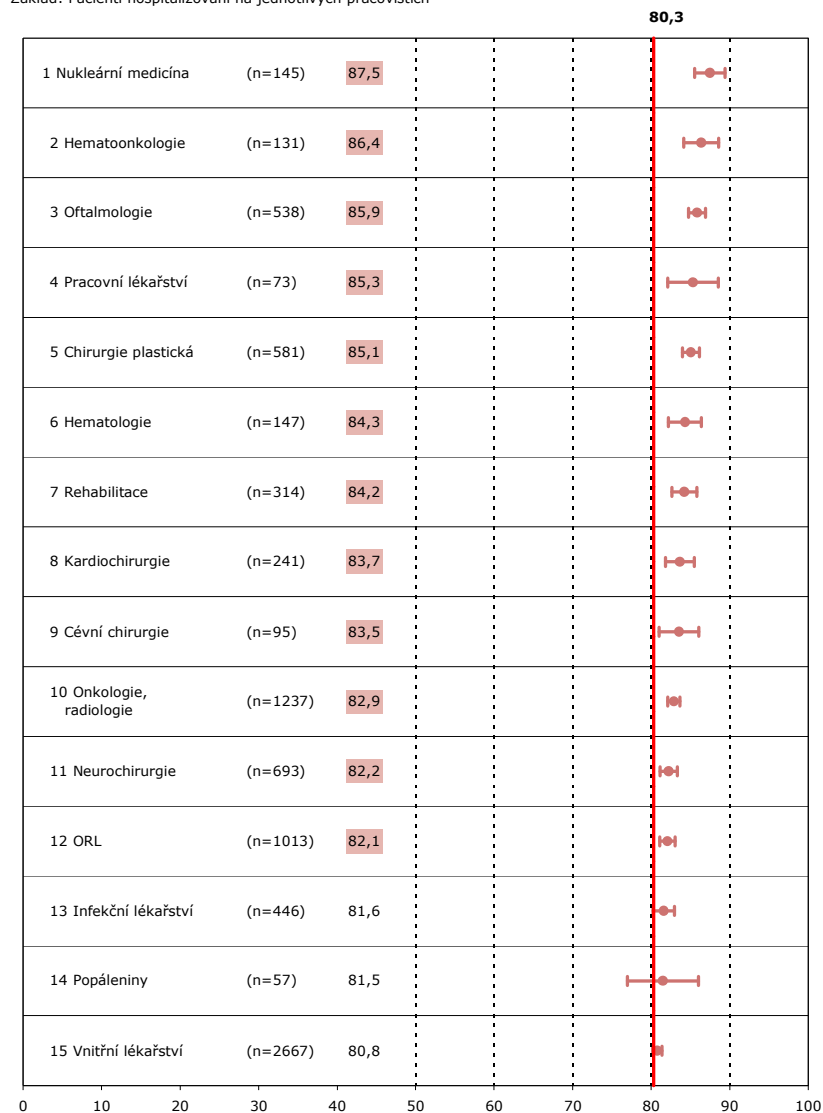
**Nadprůměrná souhrnná spokojenost je na těchto oborech:** Nukleární medicína; Popáleniny; Hematoonkologie; Oftalmologie; Pracovní lékařství; Chirurgie plastická, Hematologie, Rehabilitace, Kardiochirurgie, Cévní chirurgie, Onkologie-radiologie, Neurochirurgie, ORL

**Podprůměrná souhrnná spokojenost je na těchto oborech:** Psychiatrie; Porodnictví; Stomatologie, stomatochirurgie; Jiné; Chirurgie -traumatologie; Neurologie

# Souhrnná spokojenost podle oborů - 2009

## Obor: Souhrnná spokojenost

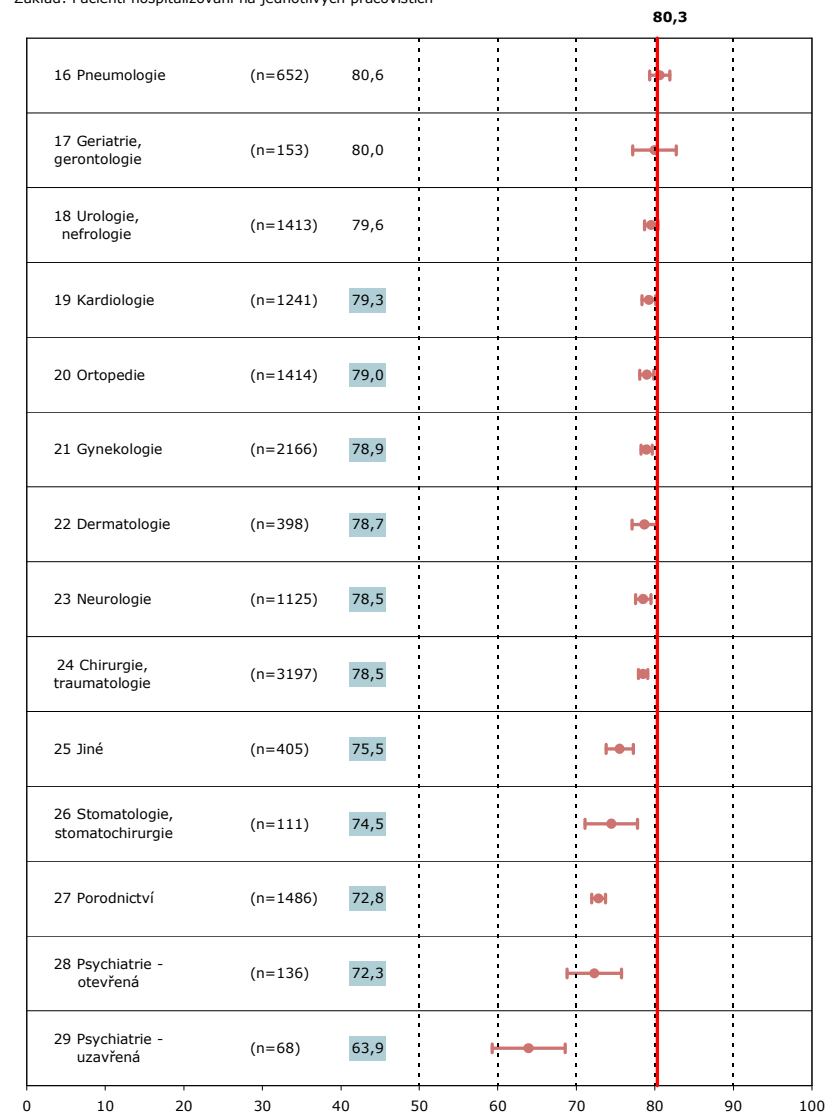
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Obor: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

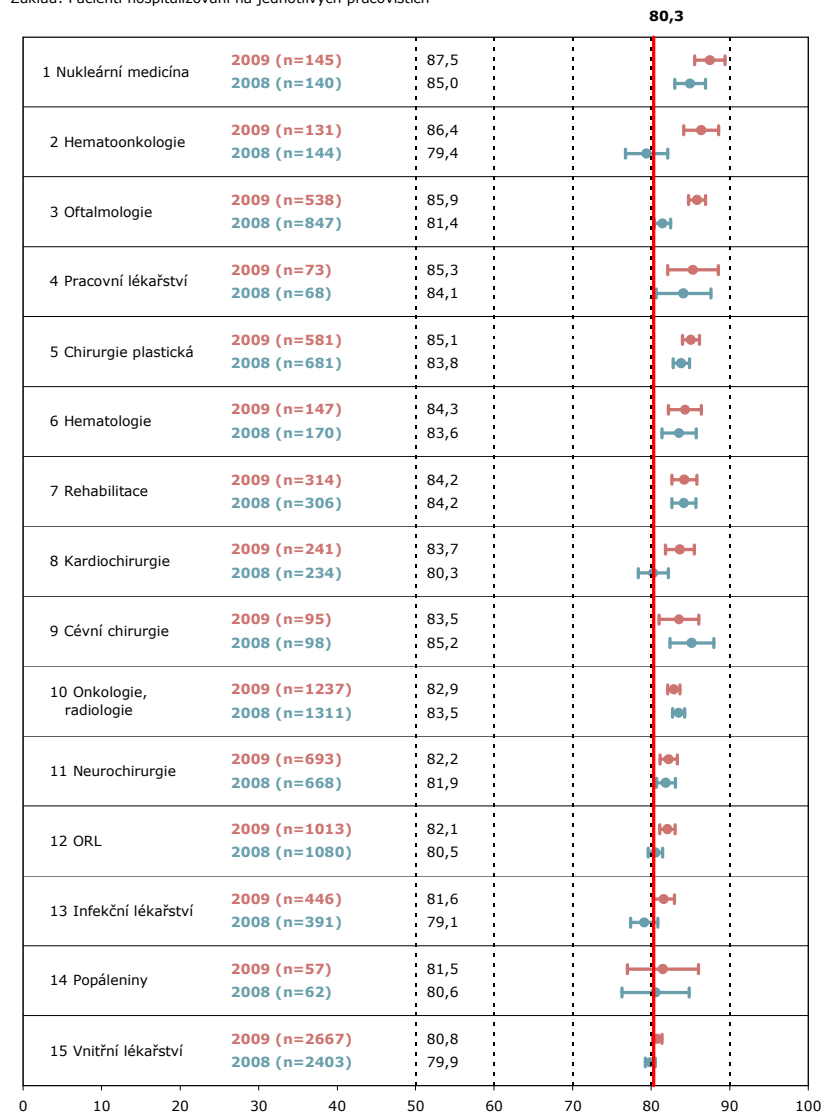


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů - dynamika

## Souhrnná spokojenost podle oborů

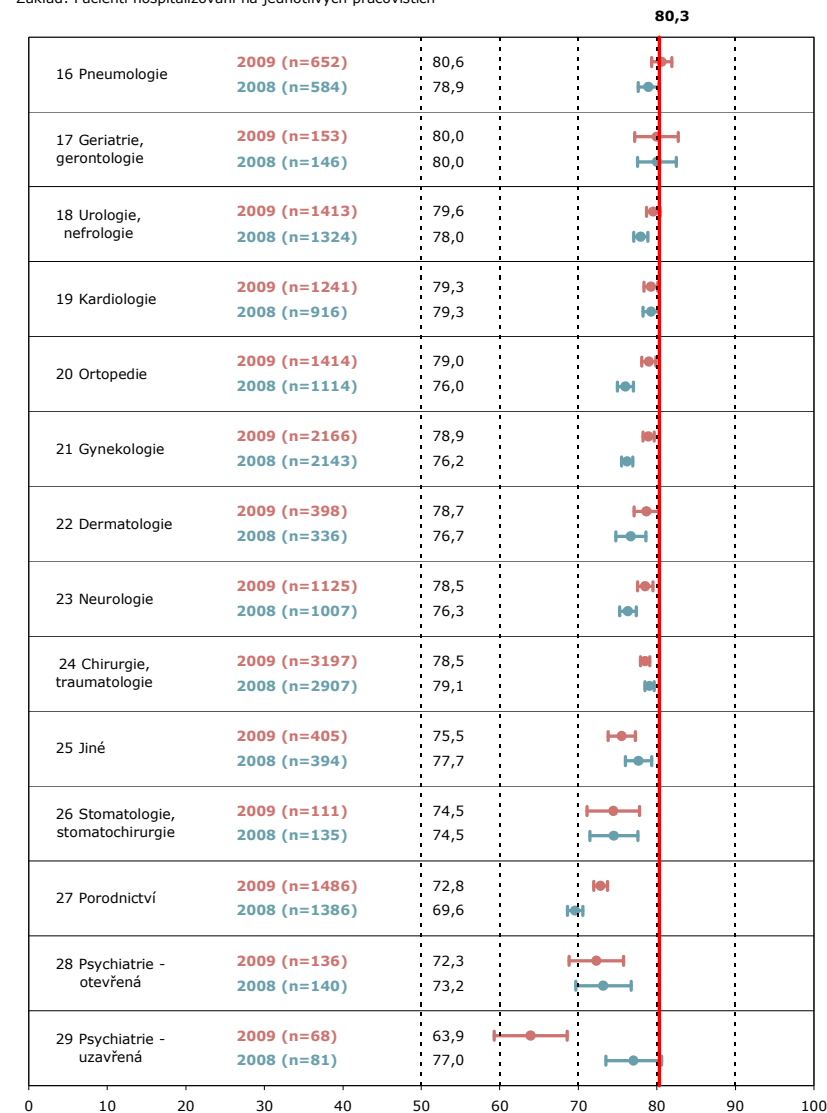
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Souhrnná spokojenost podle oborů

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

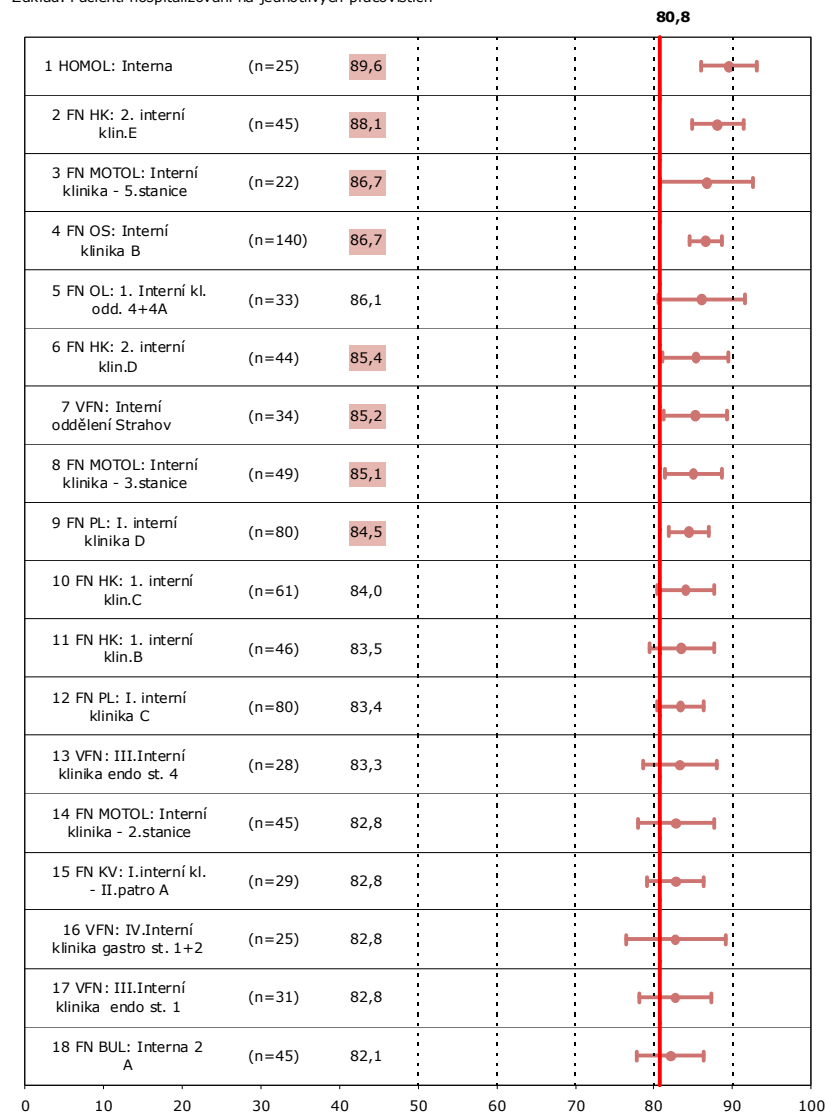


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Vnitřní lékařství: Souhrnná spokojenost

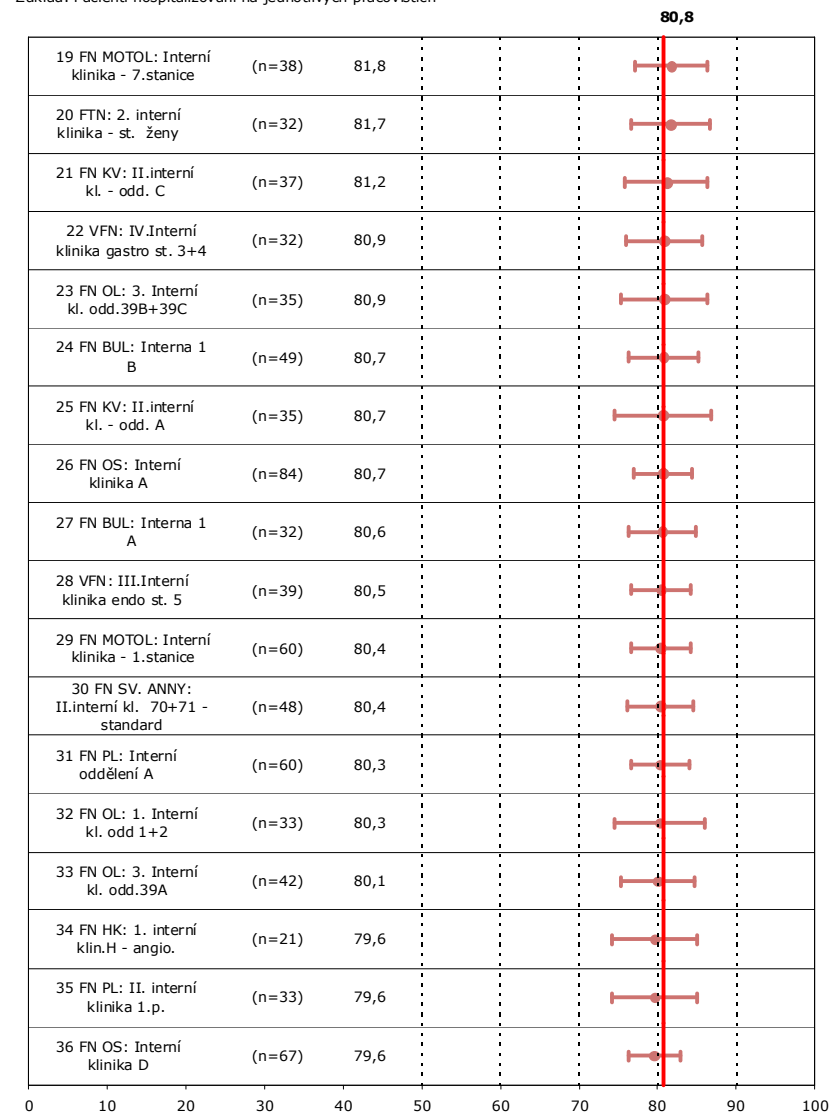
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Vnitřní lékařství: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

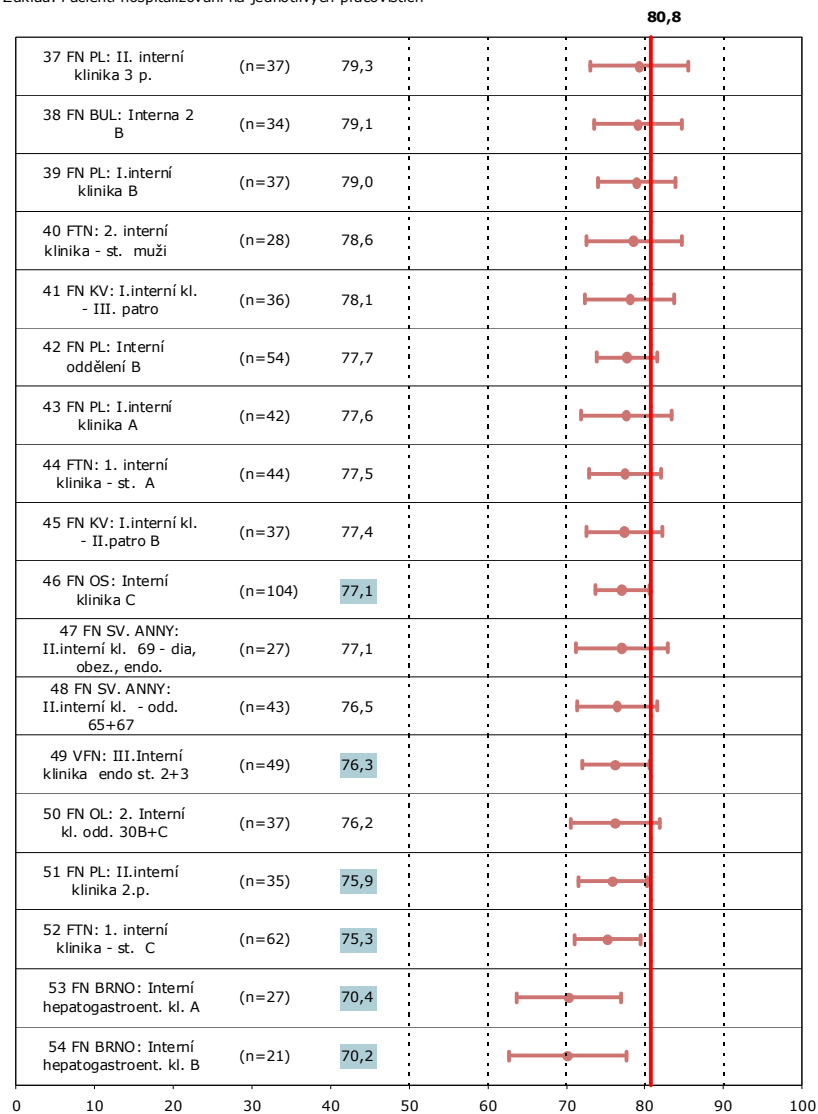


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Vnitřní lékařství: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

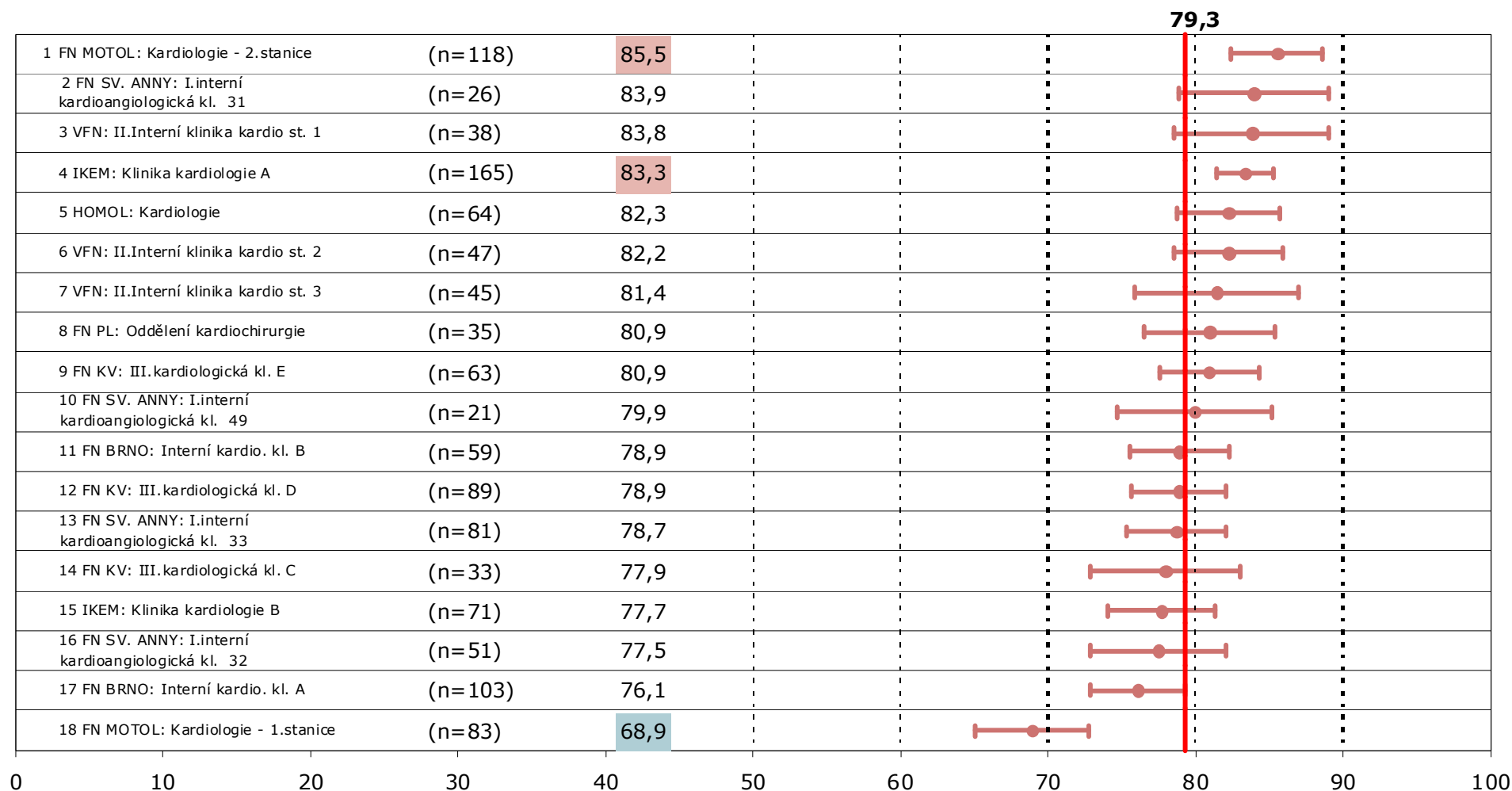


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Kardiologie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

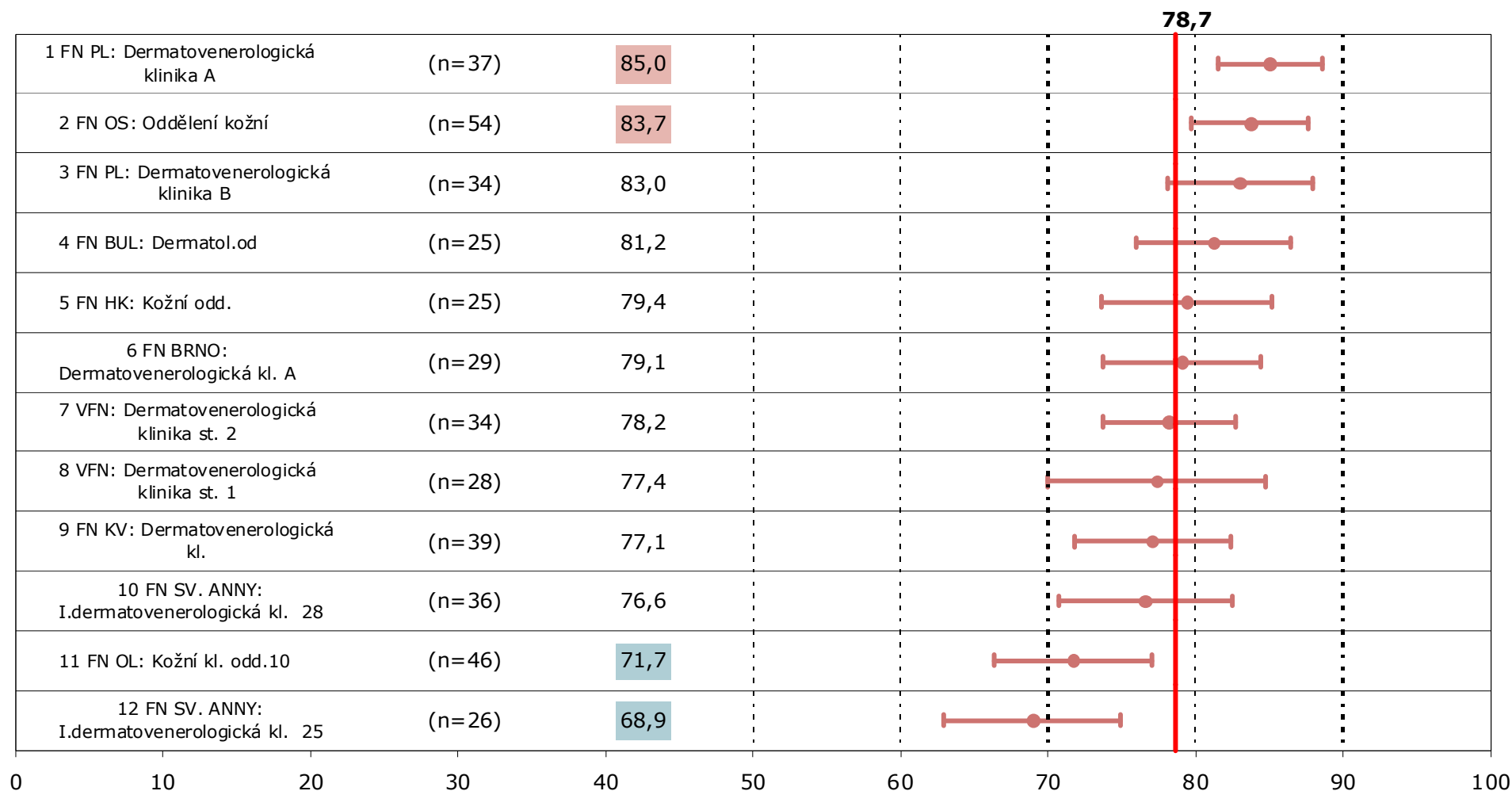


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Dermatologie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

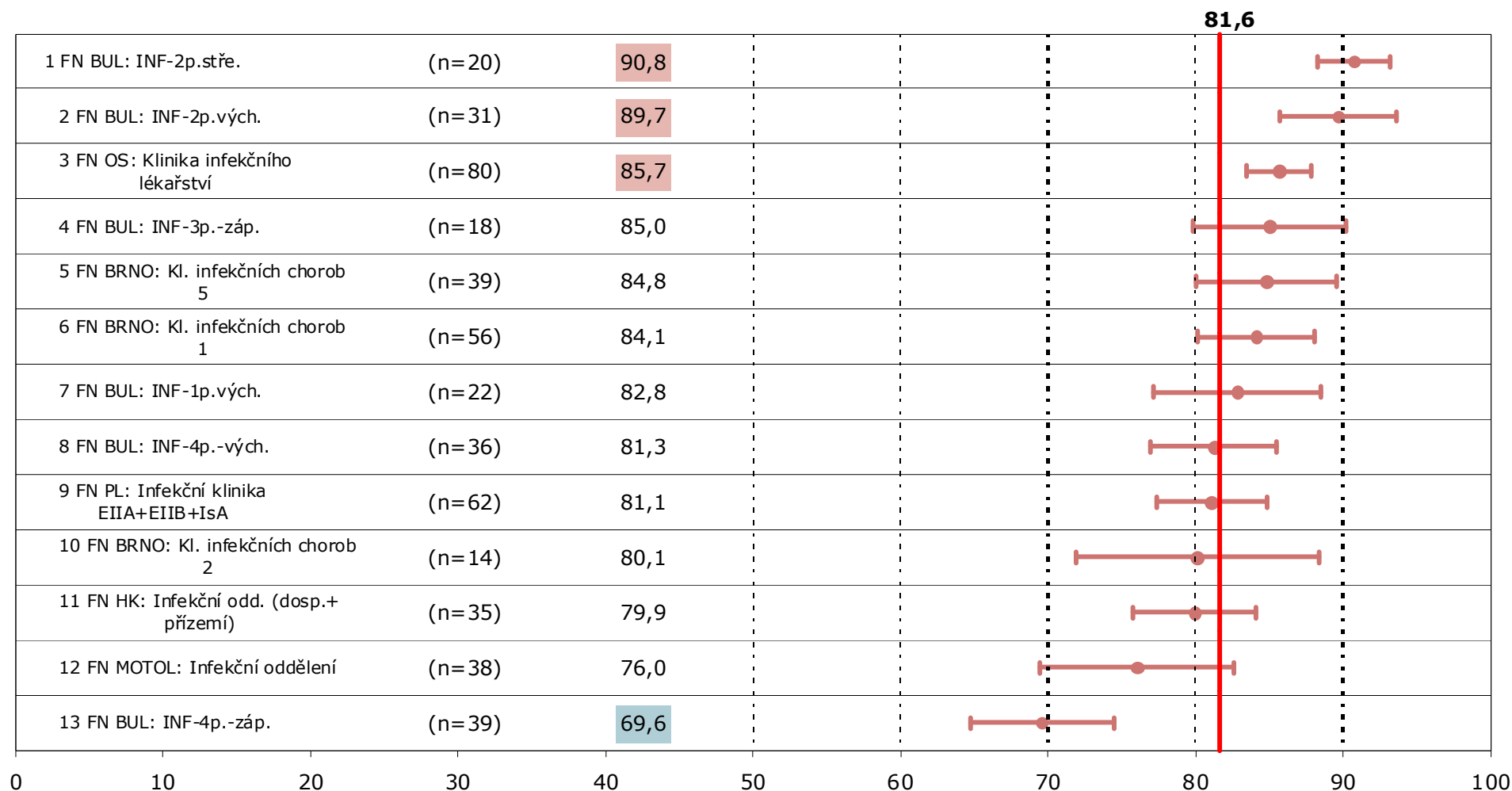


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Infekční lékařství: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

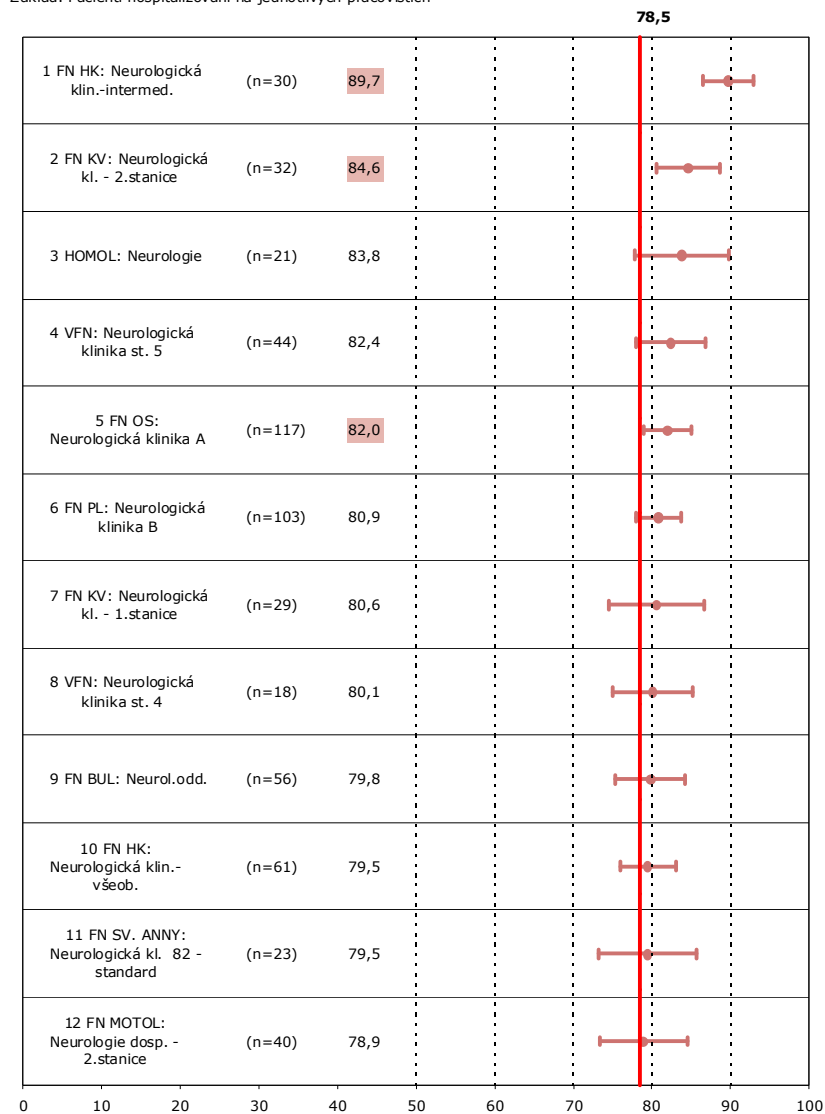


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Neurologie: Souhrnná spokojenost

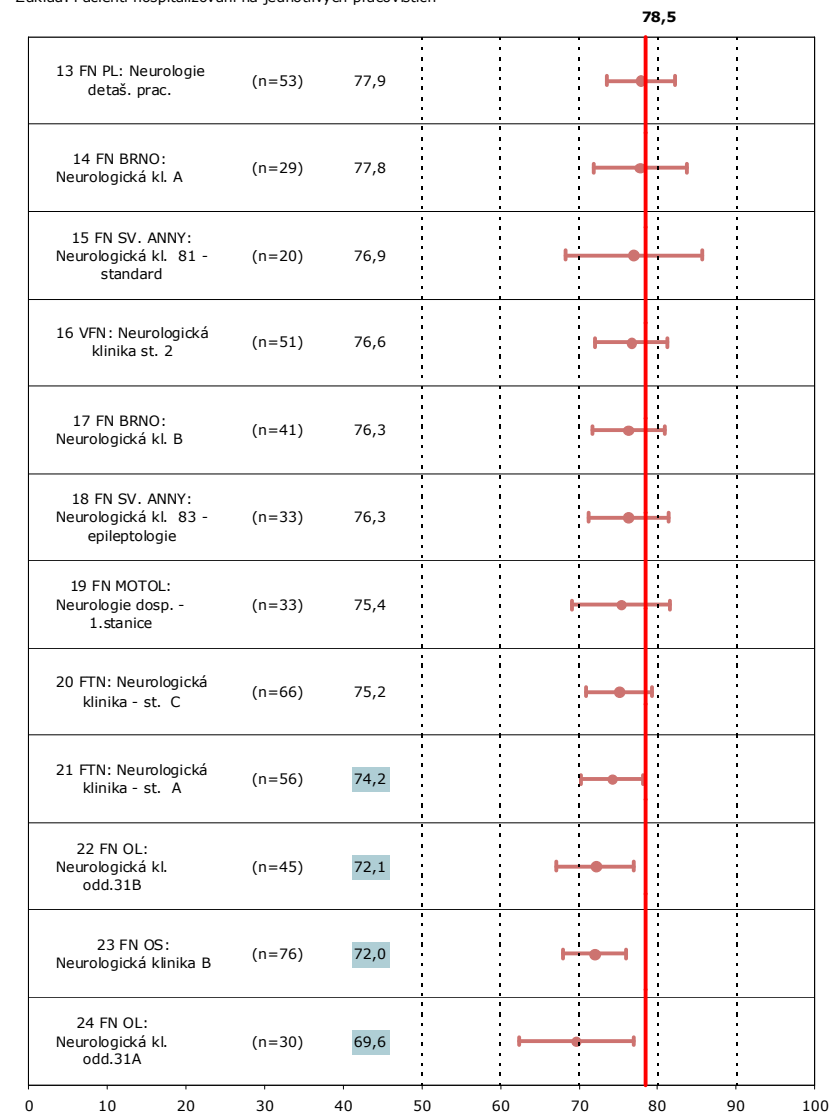
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Neurologie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

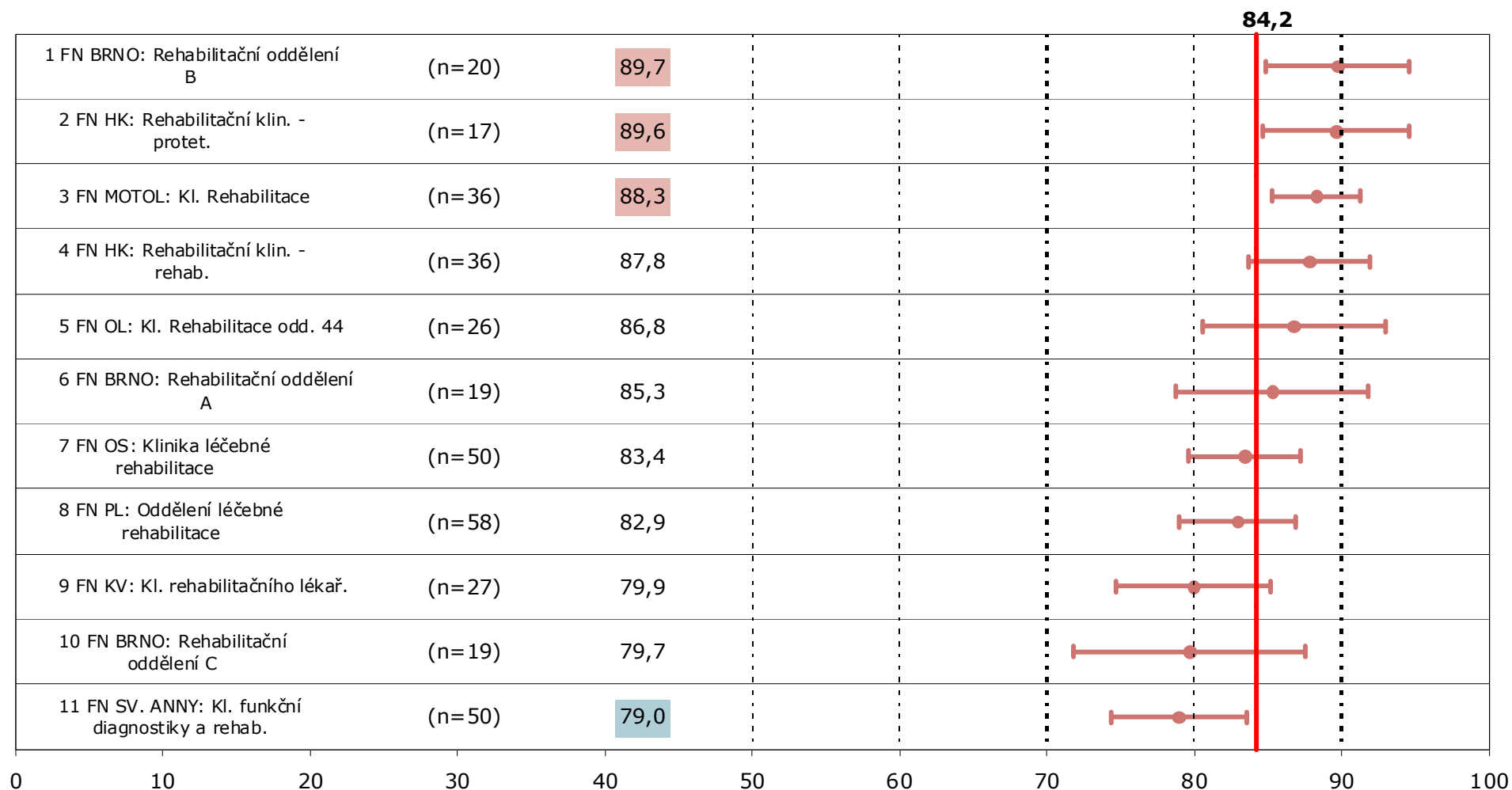


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Rehabilitace: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

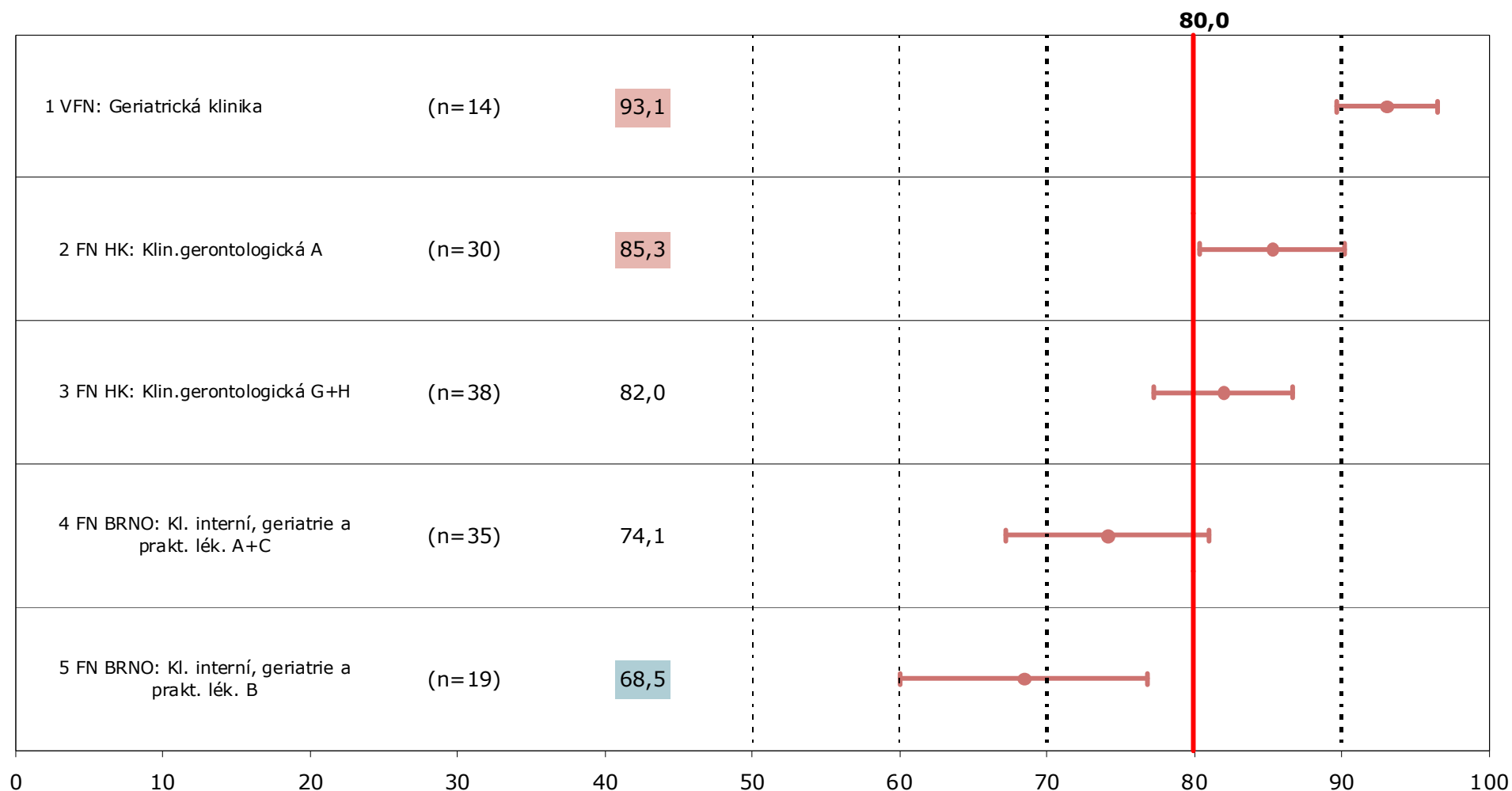


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Geriatric, gerontologie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

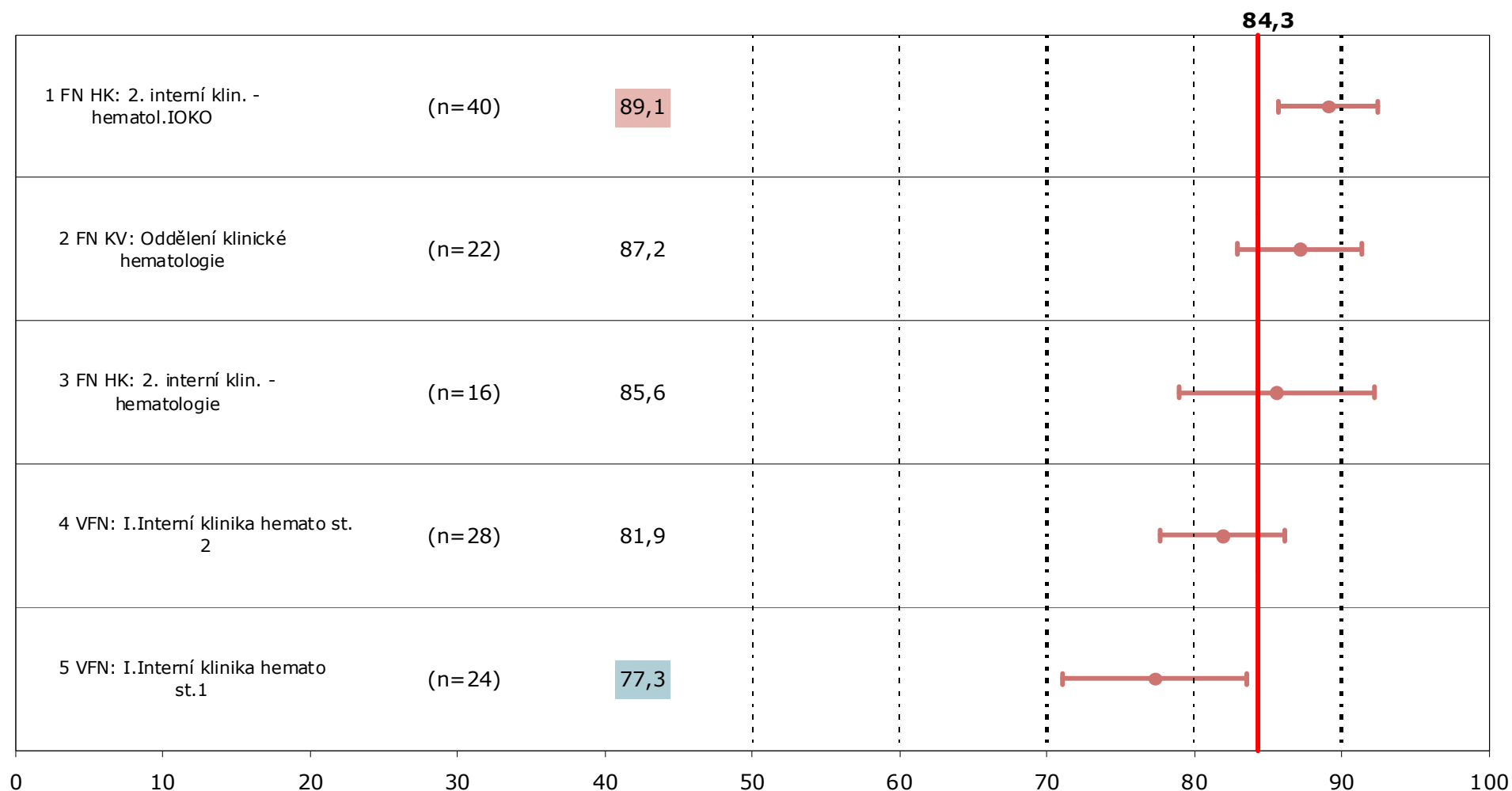


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Hematologie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

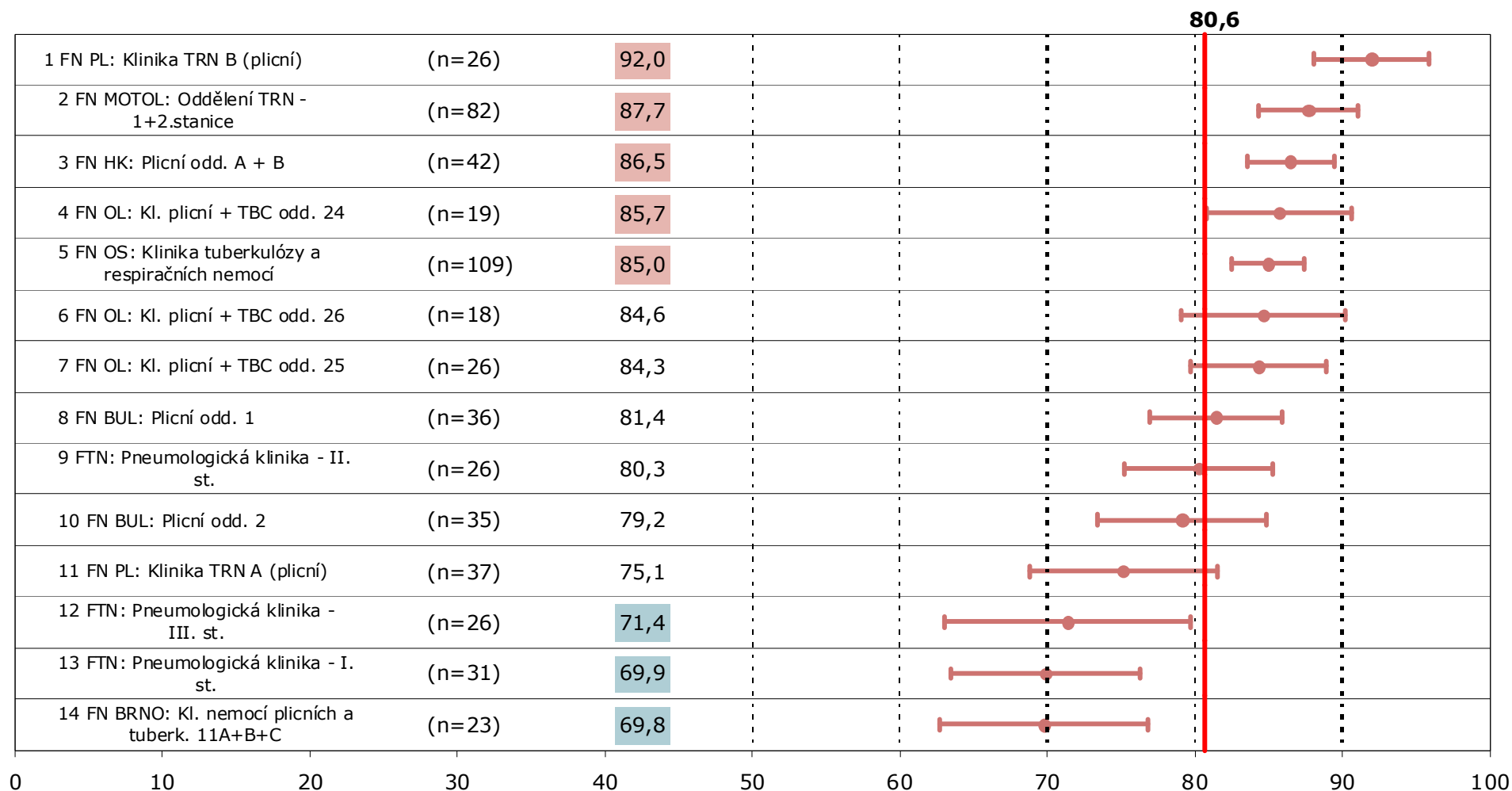


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Pneumologie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

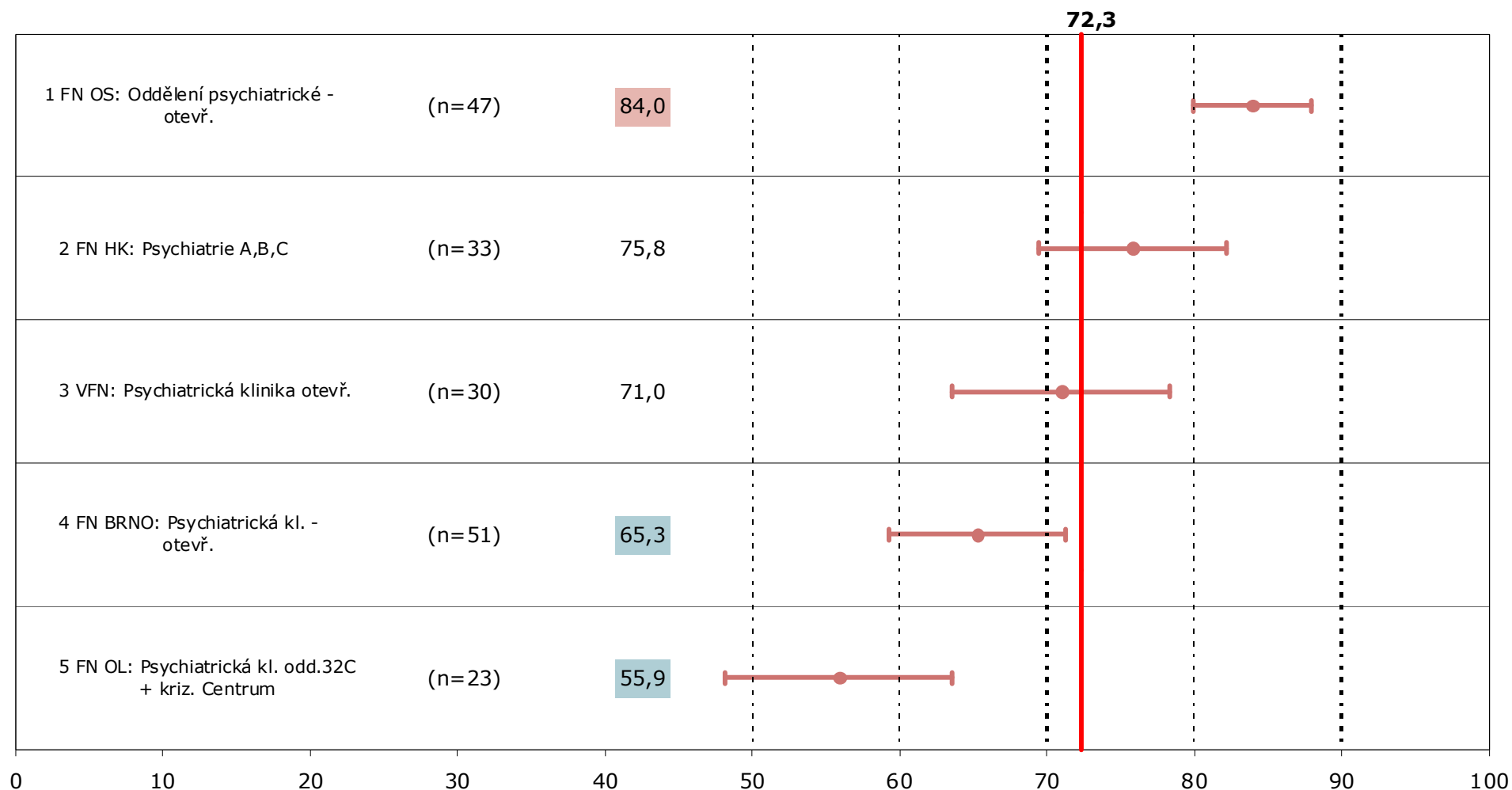


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Psychiatrie - otevřená: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

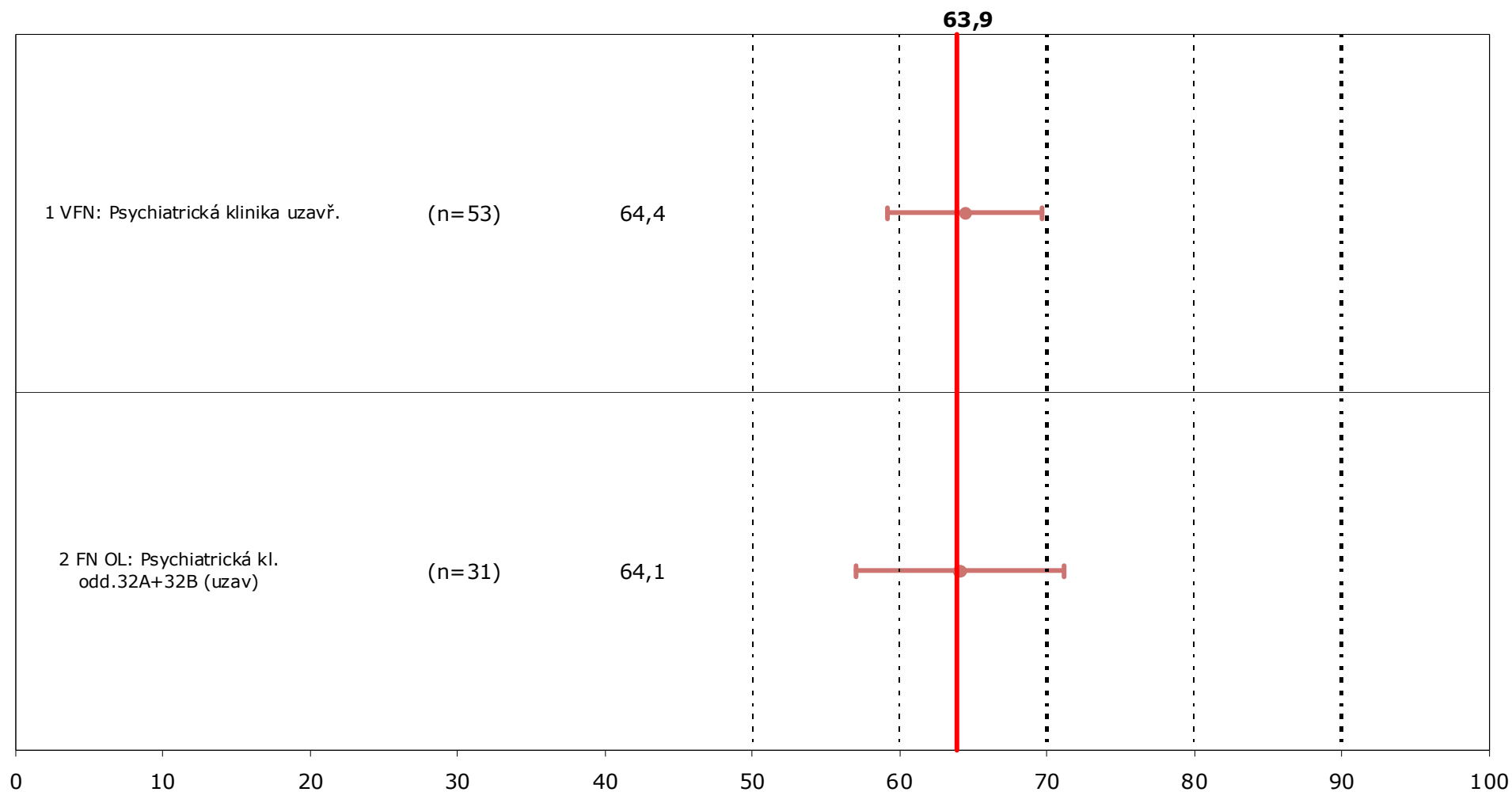


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Psychiatrie - uzavřená: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

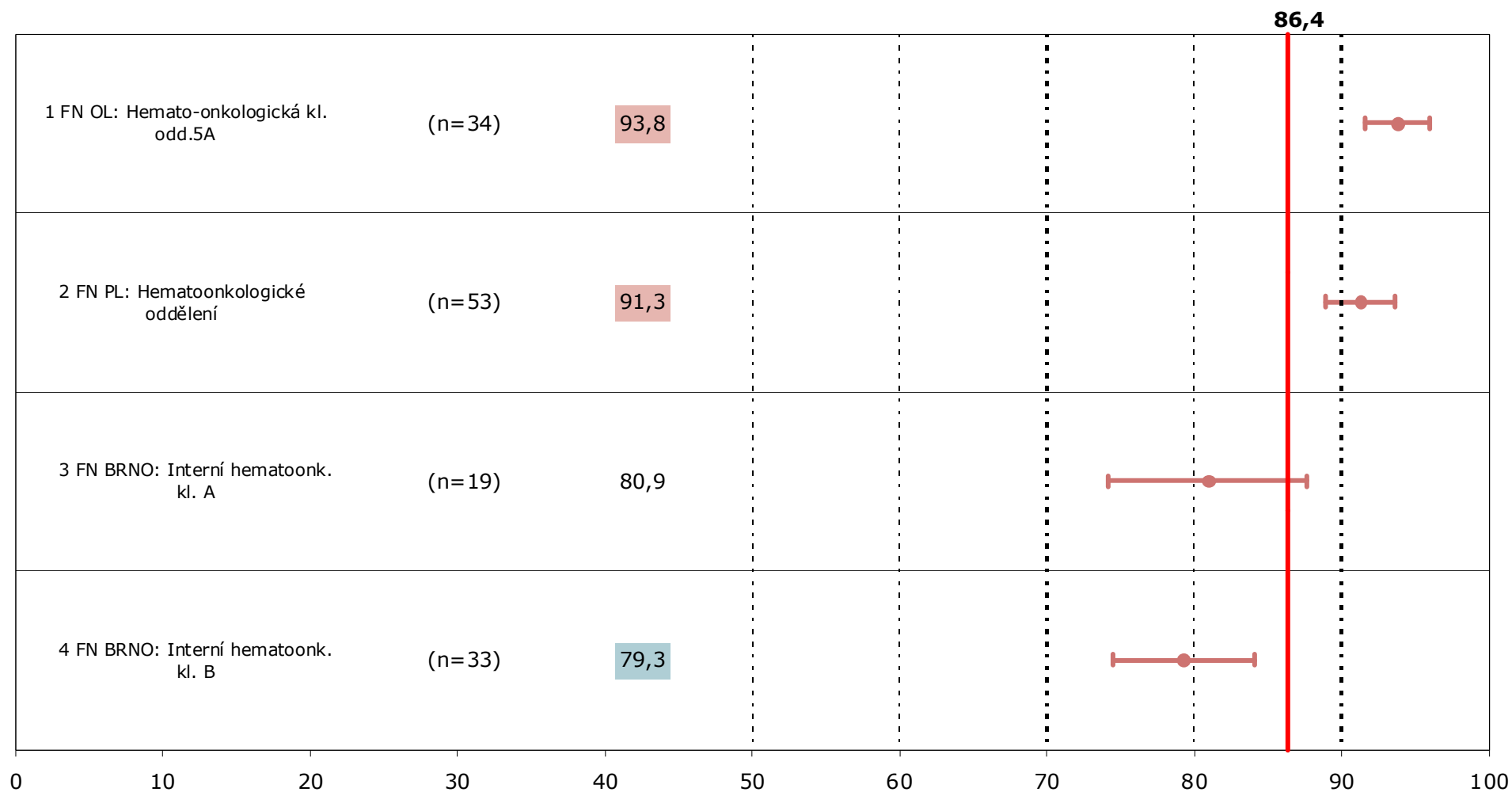


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Hematoonkologie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

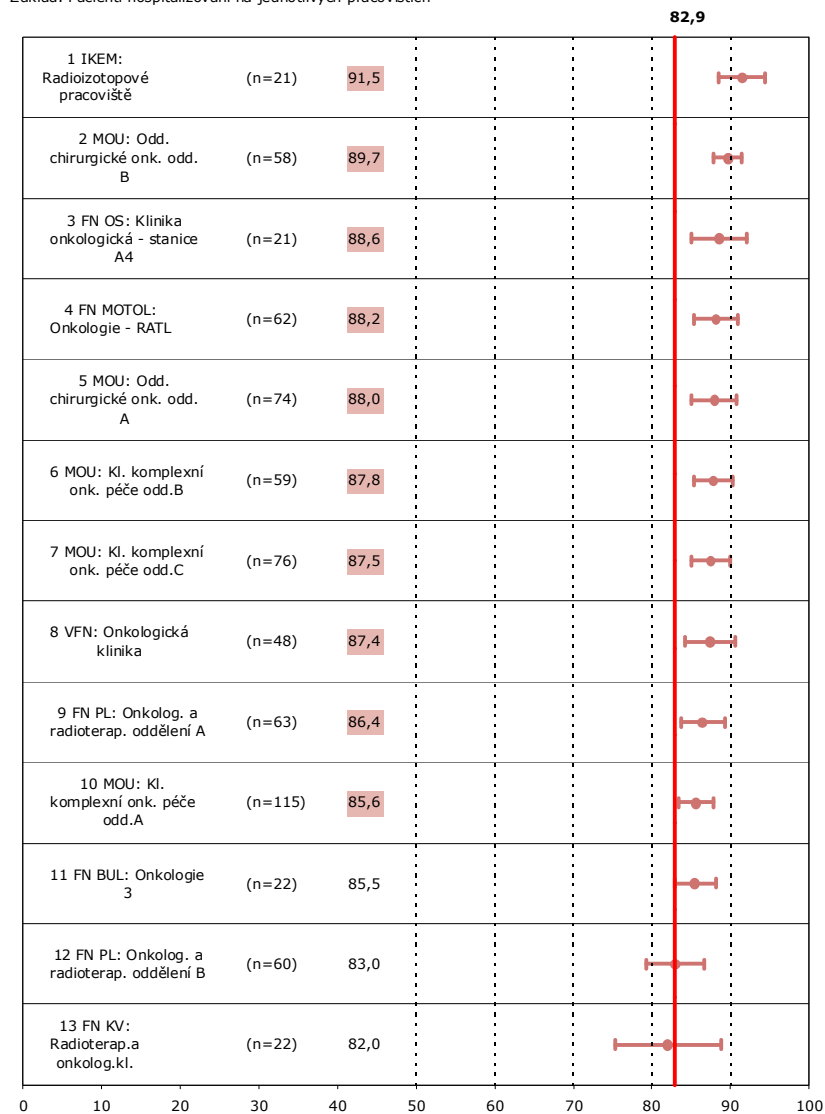


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Onkologie, radiologie: Souhrnná spokojenost

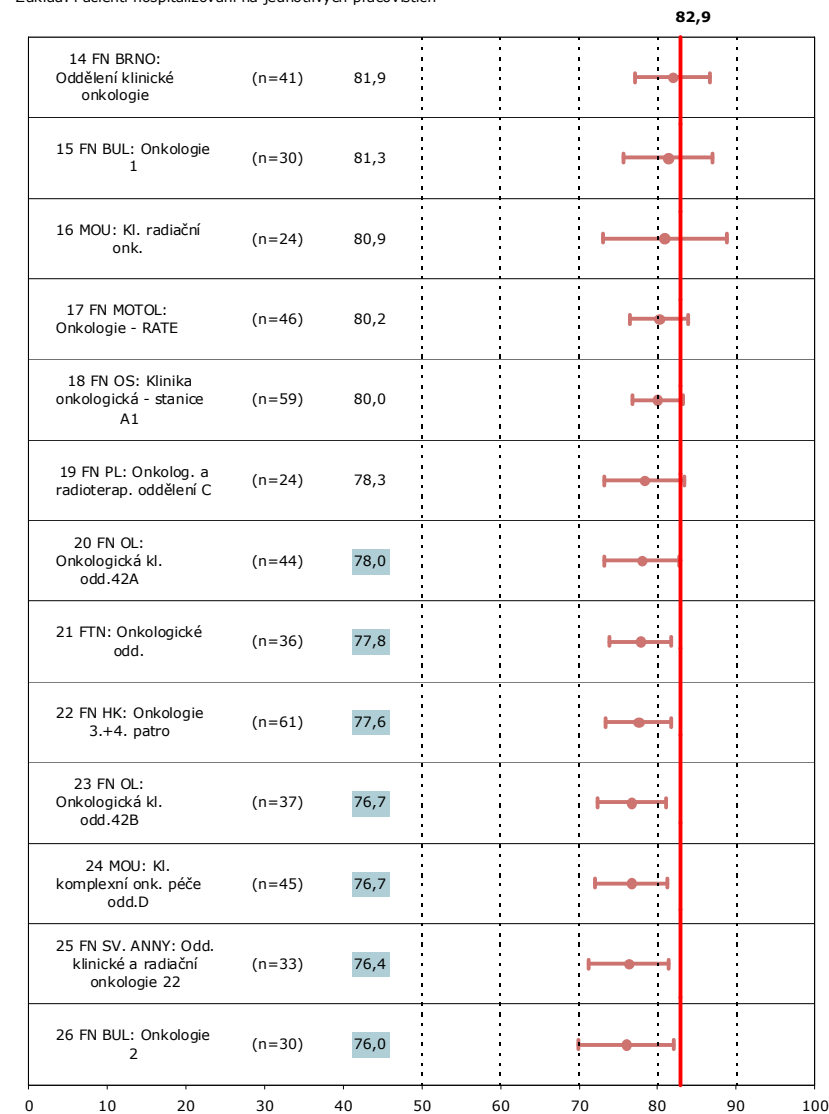
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Onkologie, radiologie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

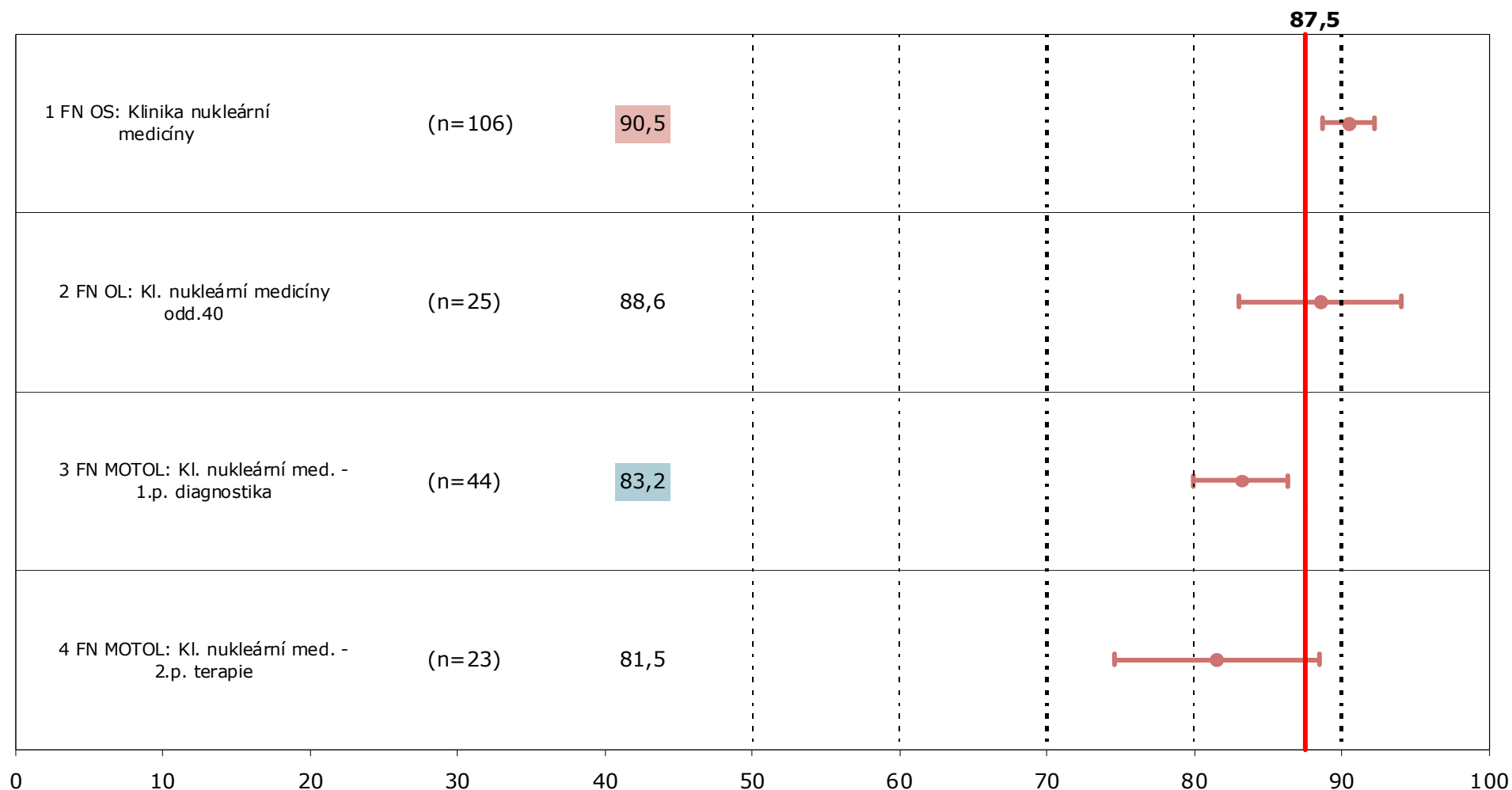


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Nukleární medicína: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

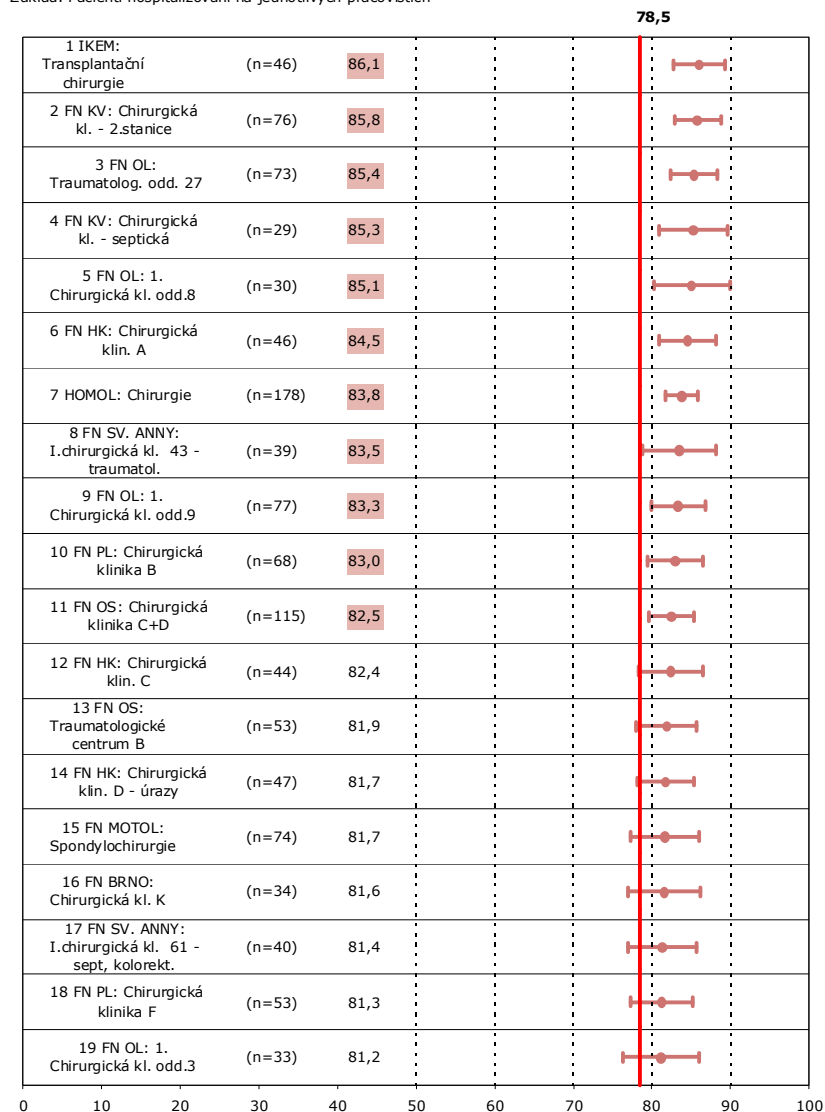


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Chirurgie, traumatologie: Souhrnná spokojenost

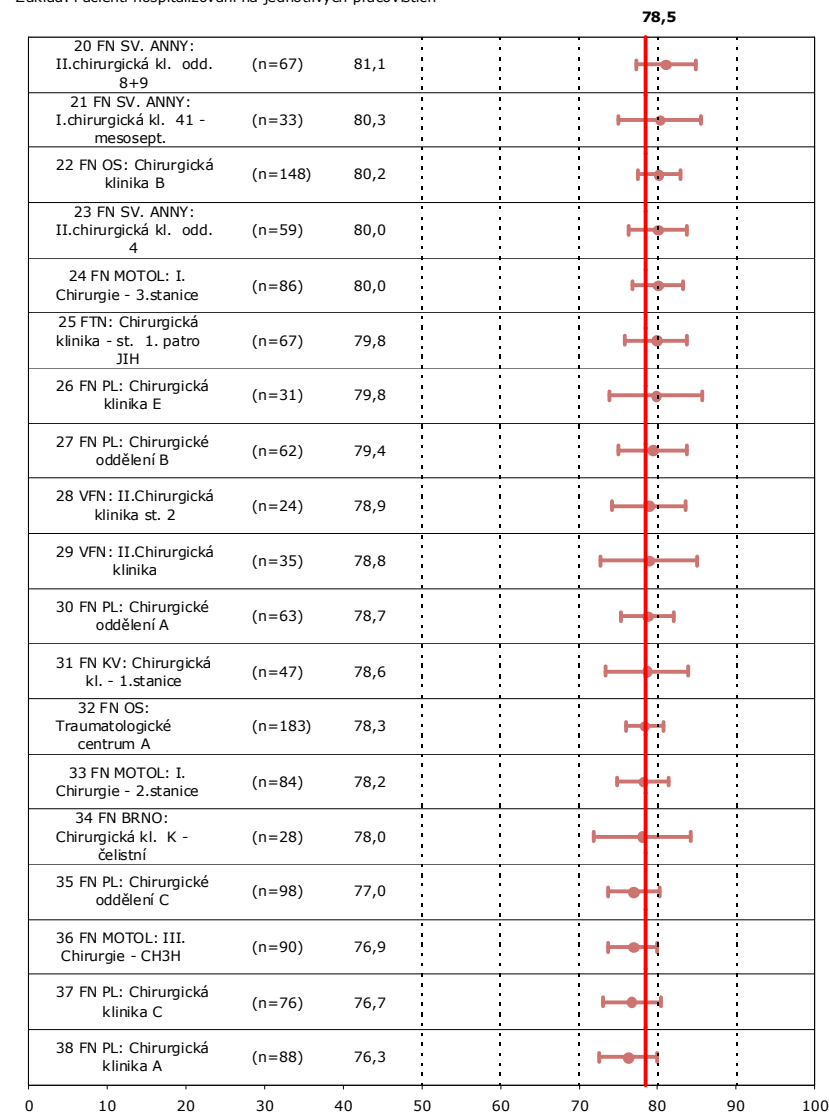
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Chirurgie, traumatologie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

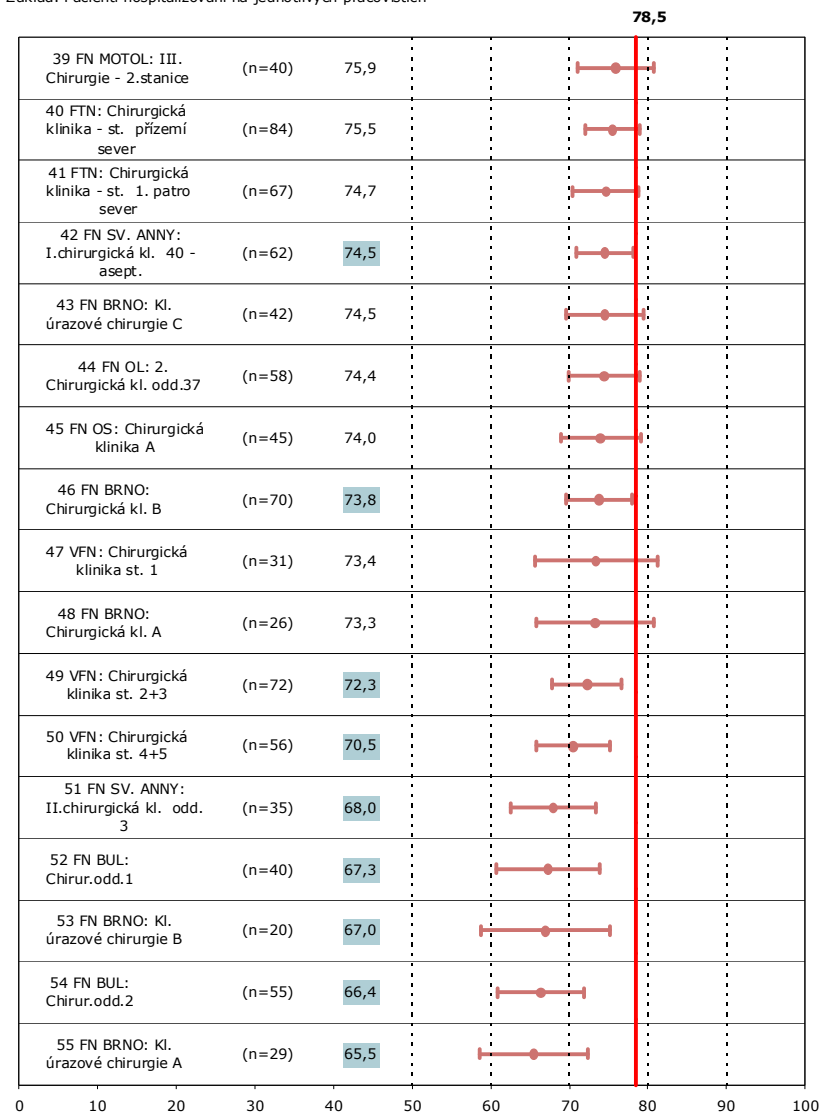


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Chirurgie, traumatologie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

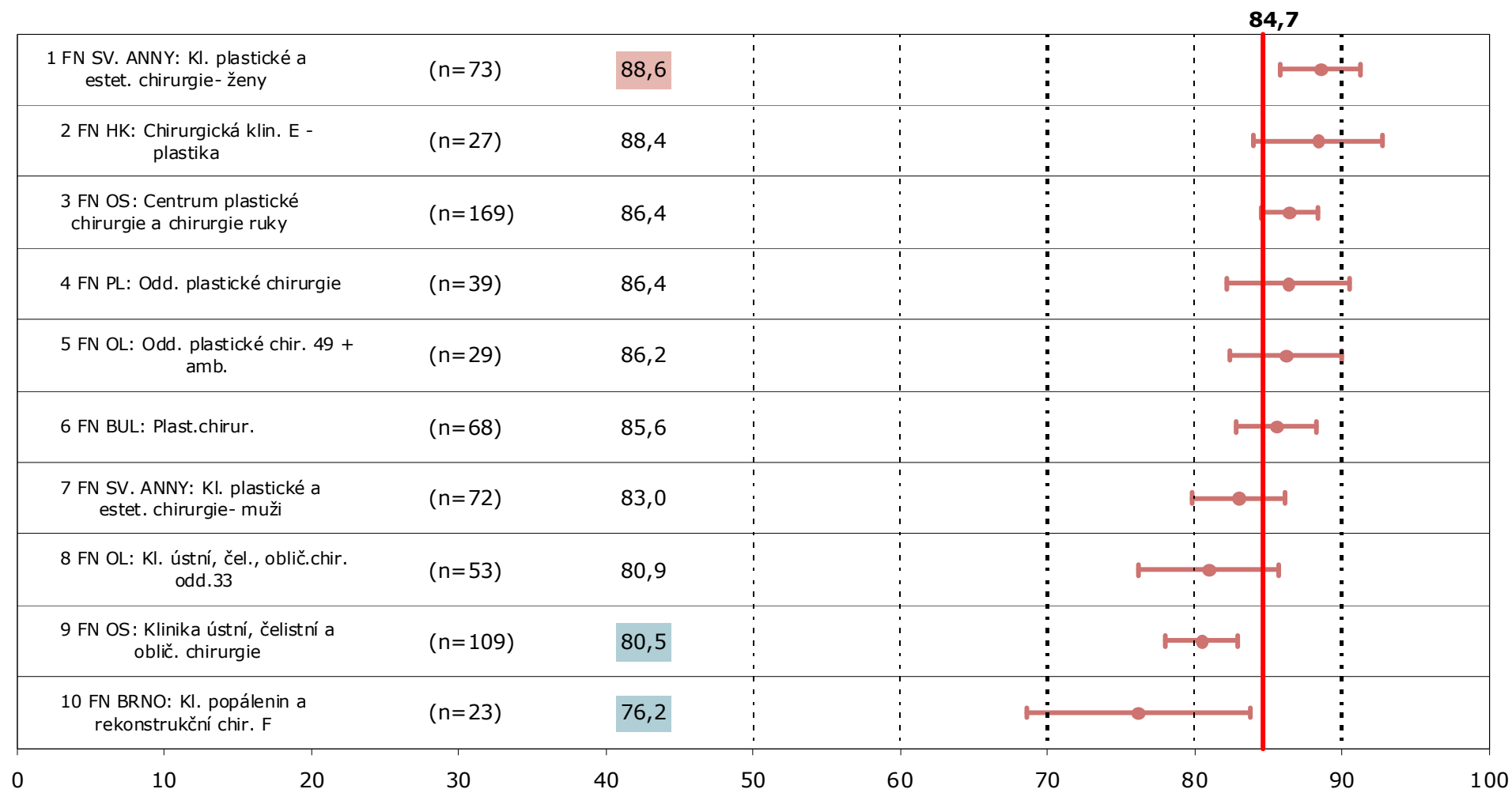


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Chirurgie plastická: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

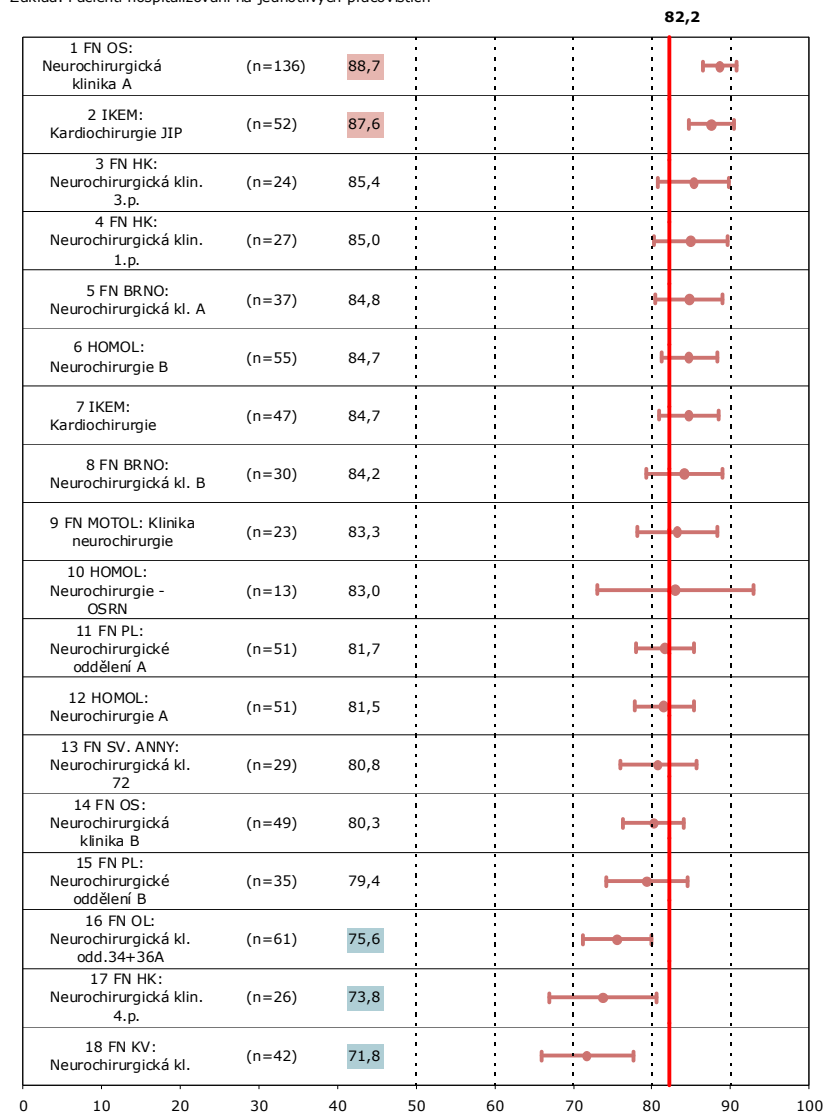


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Neurochirurgie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

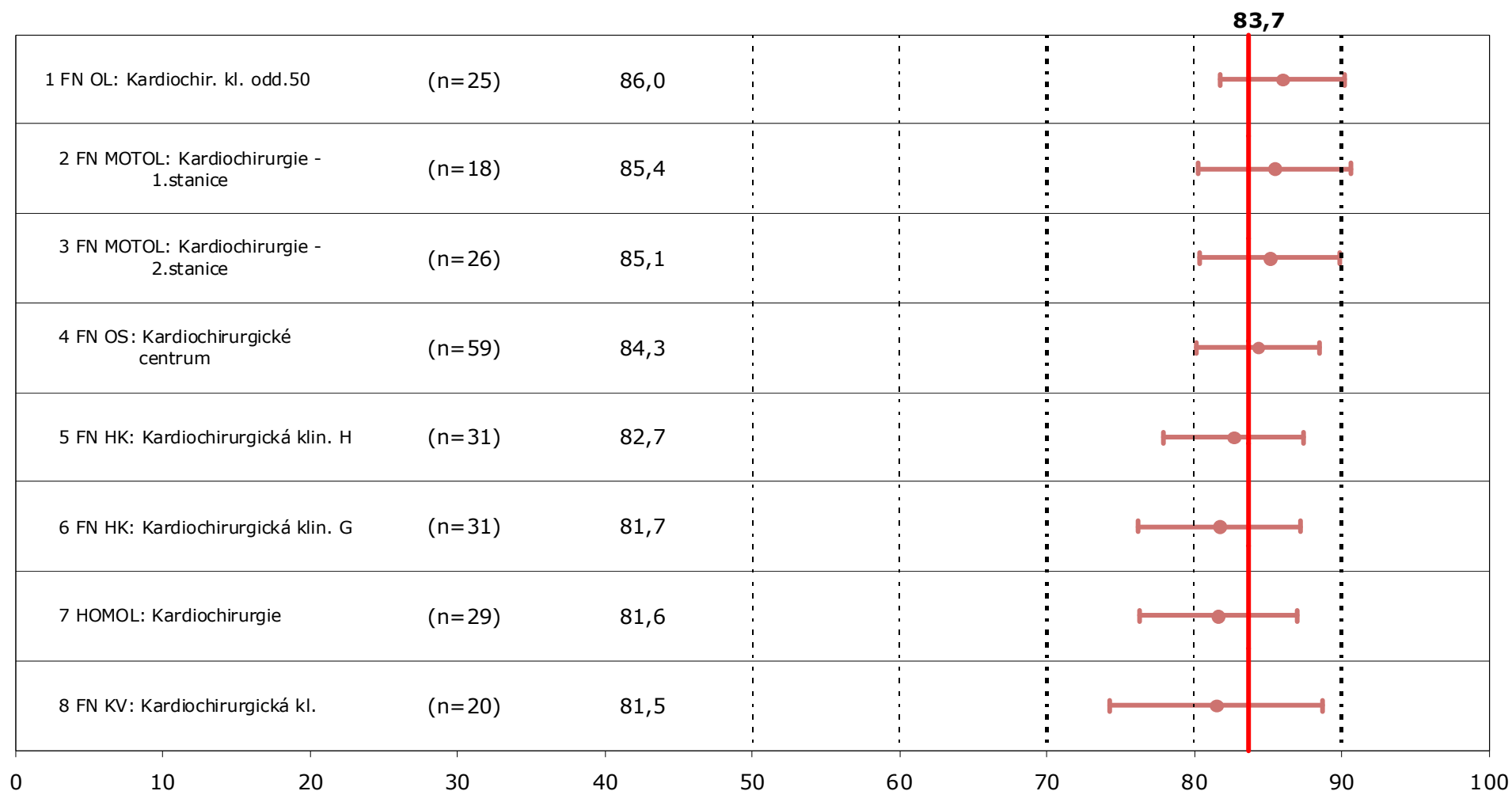


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Kardiochirurgie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

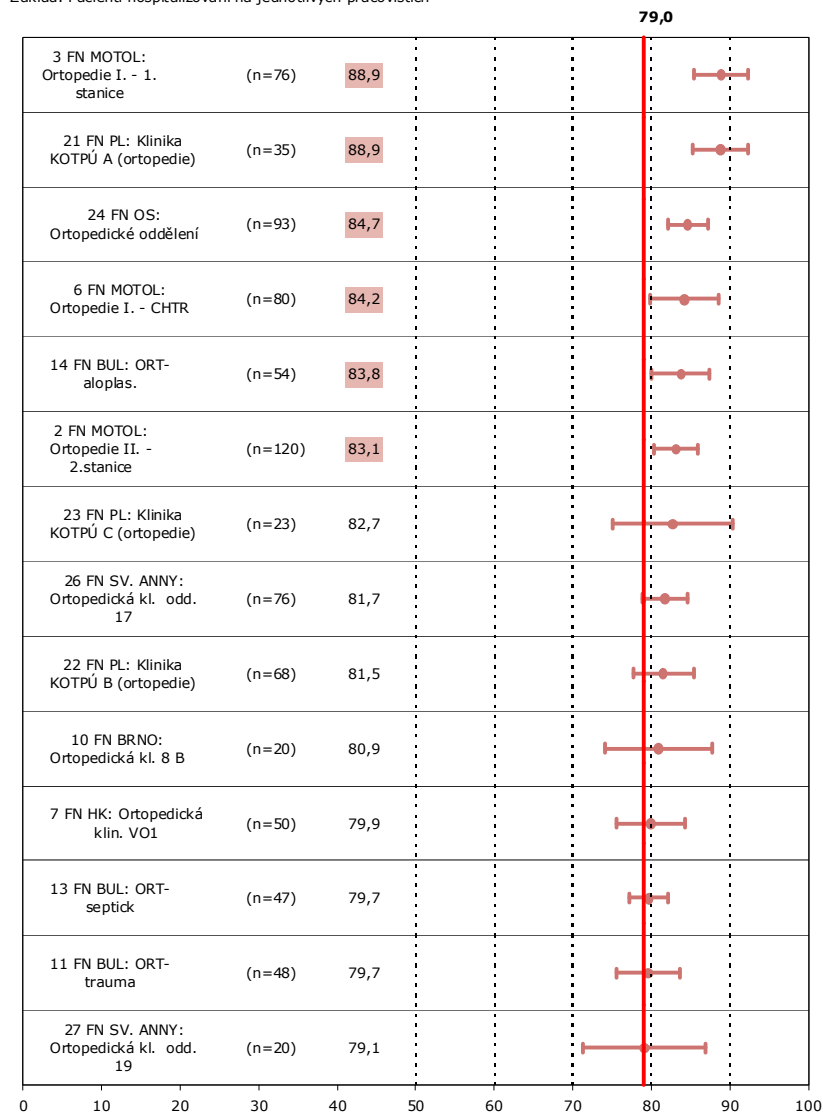


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Ortopedie: Souhrnná spokojenost

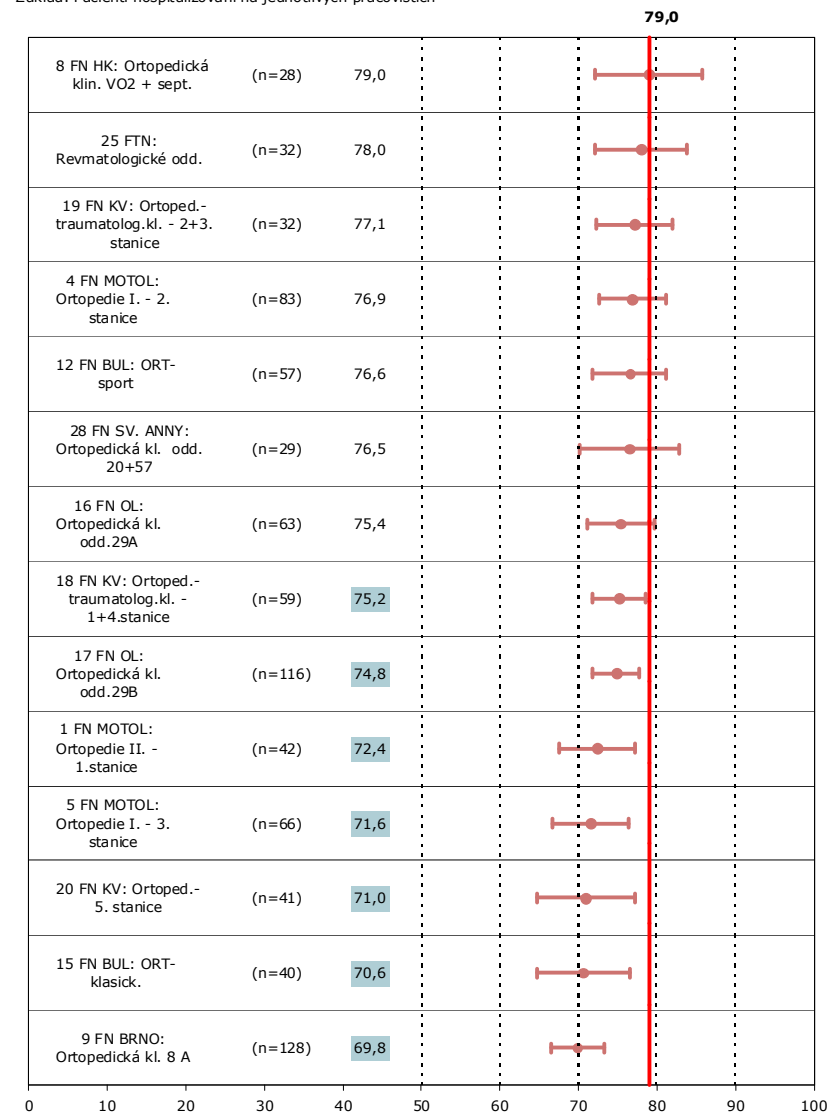
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Ortopedie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

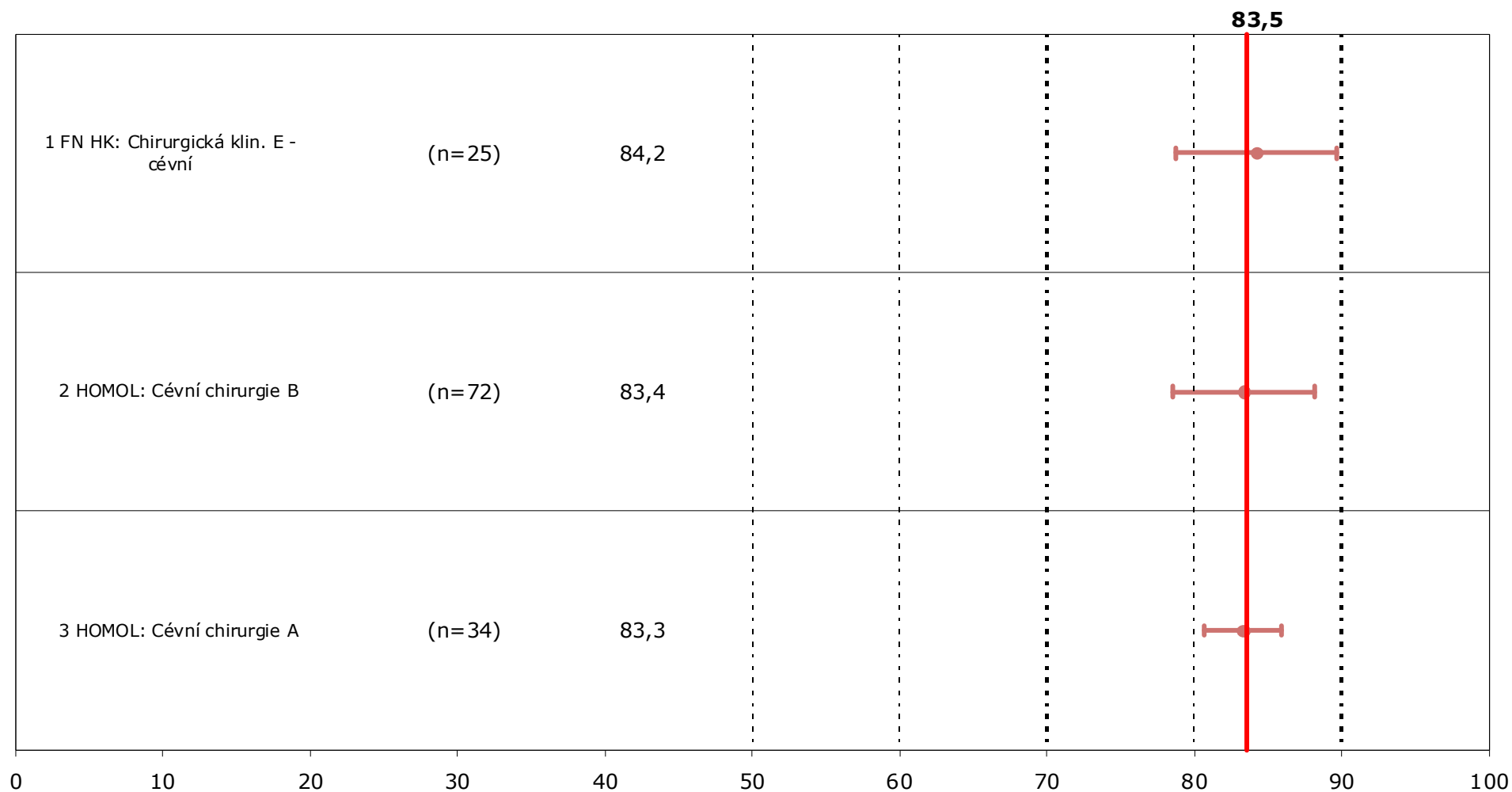


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Cévní chirurgie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

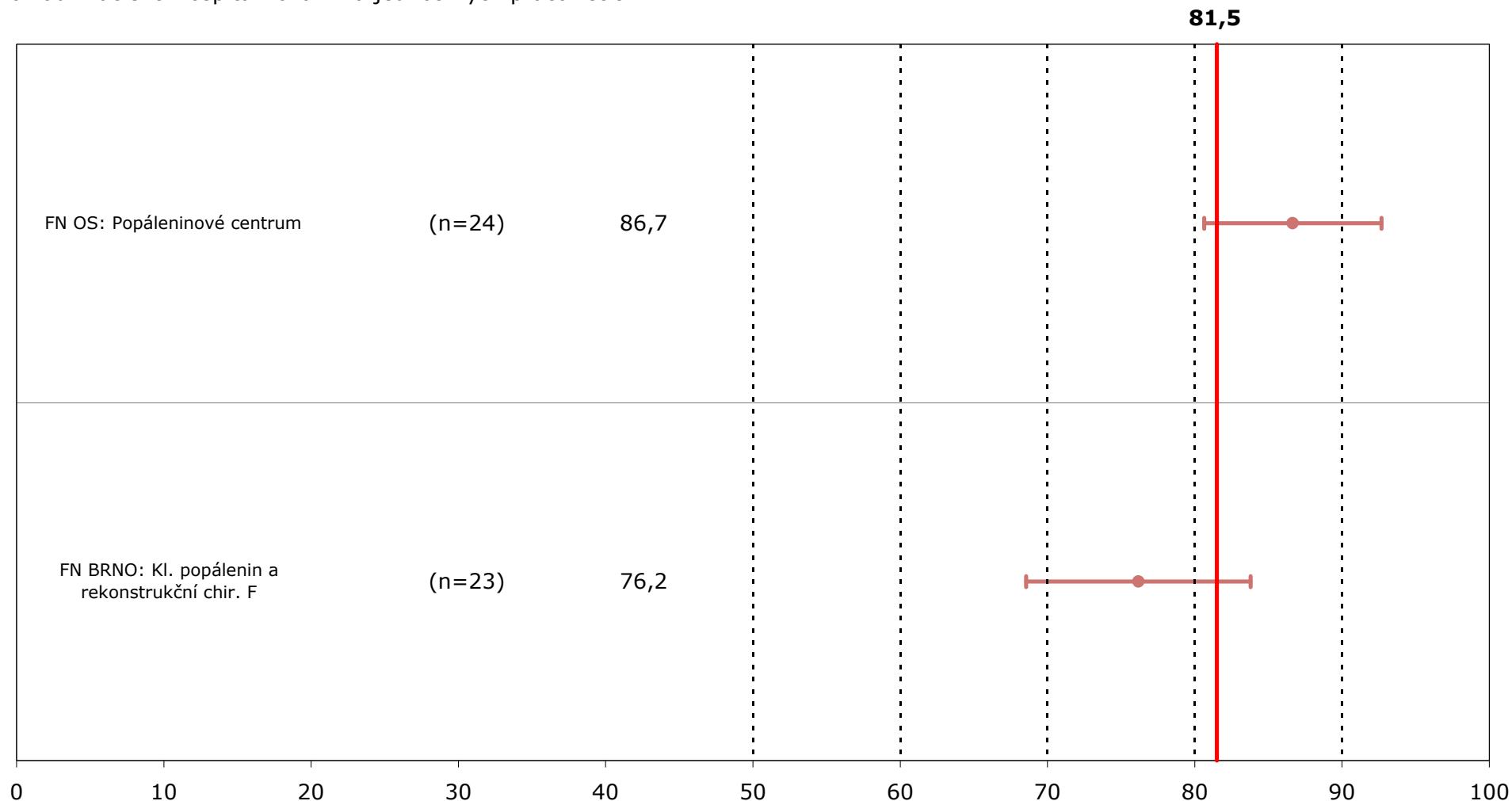


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Popáleniny: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

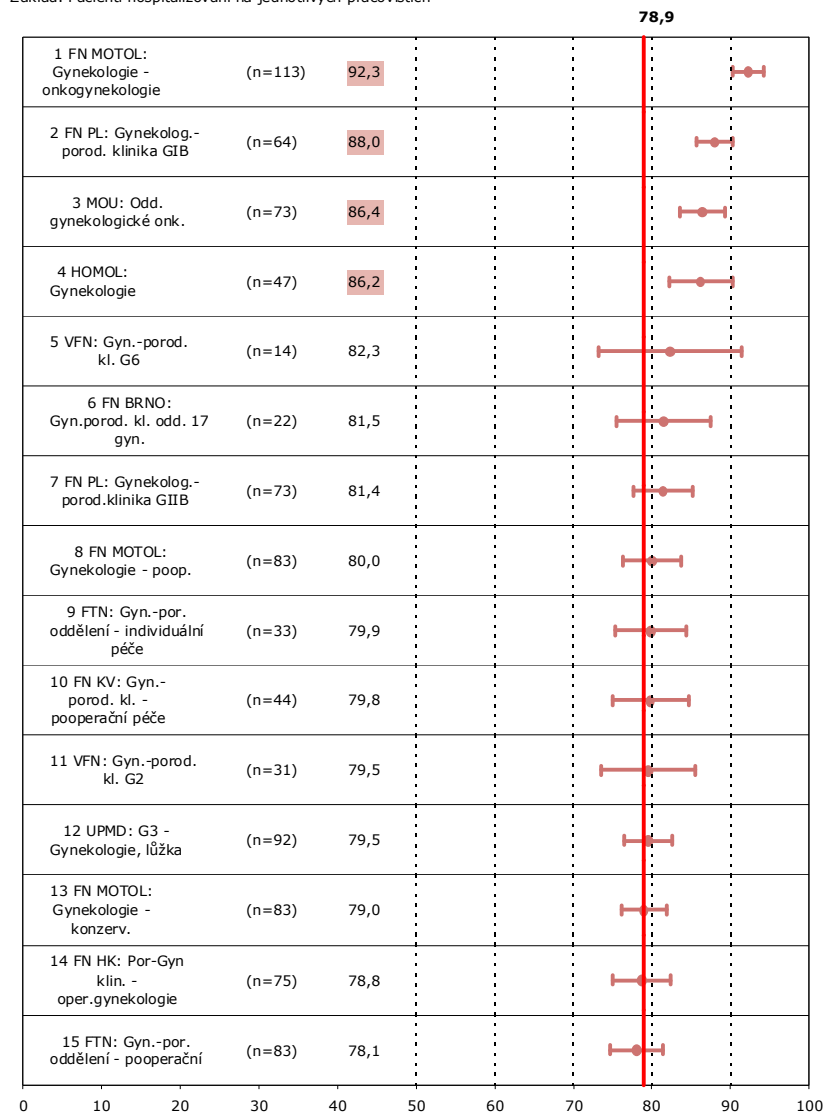


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Gynekologie: Souhrnná spokojenost

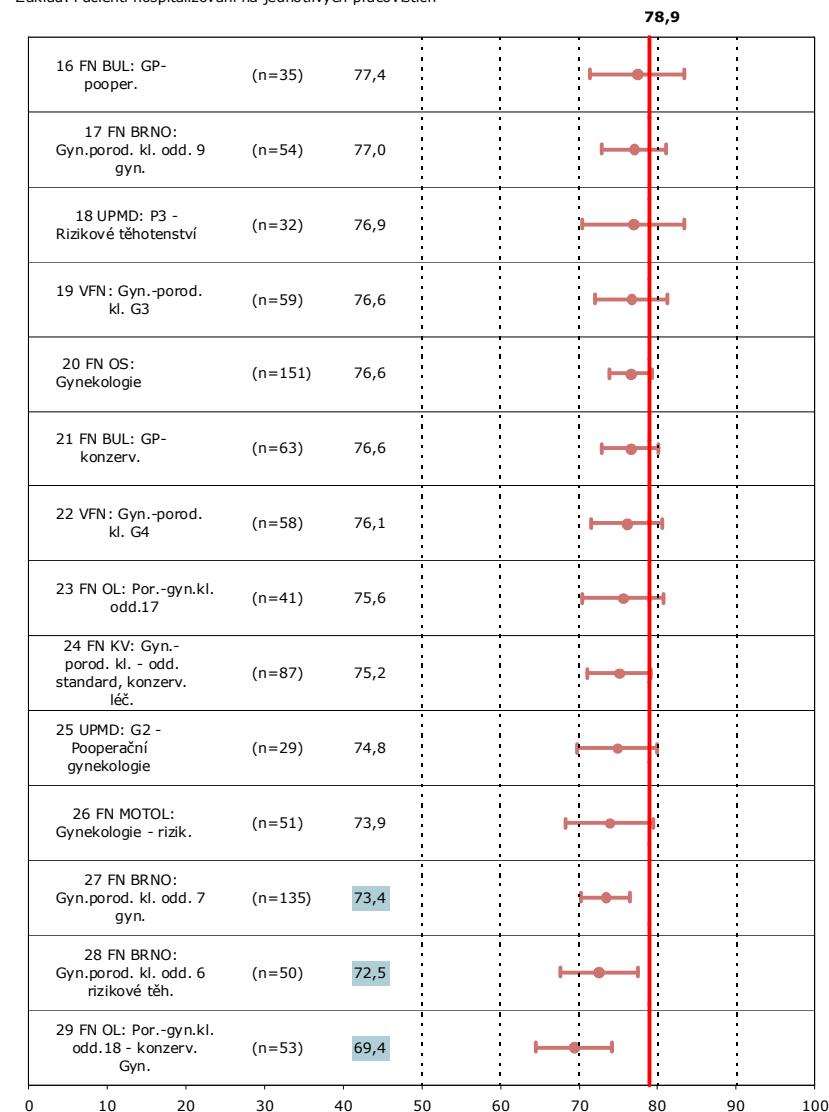
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Gynekologie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

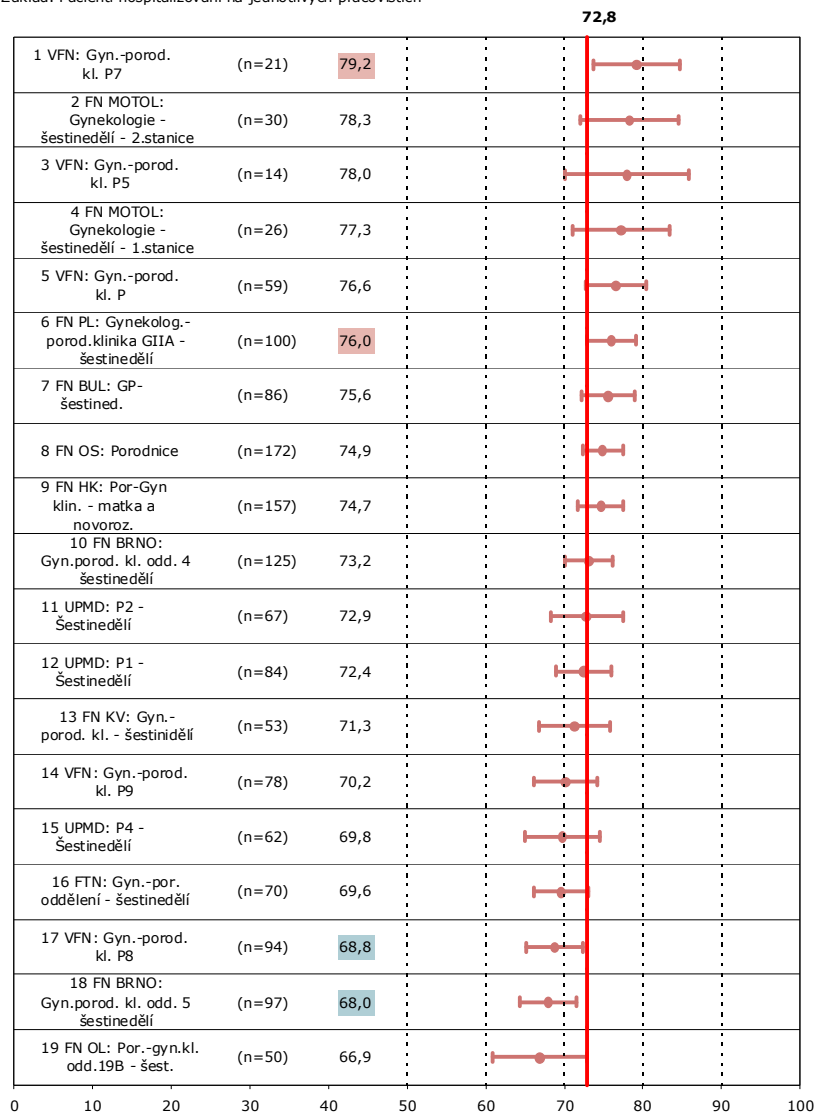


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Porodnictví: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

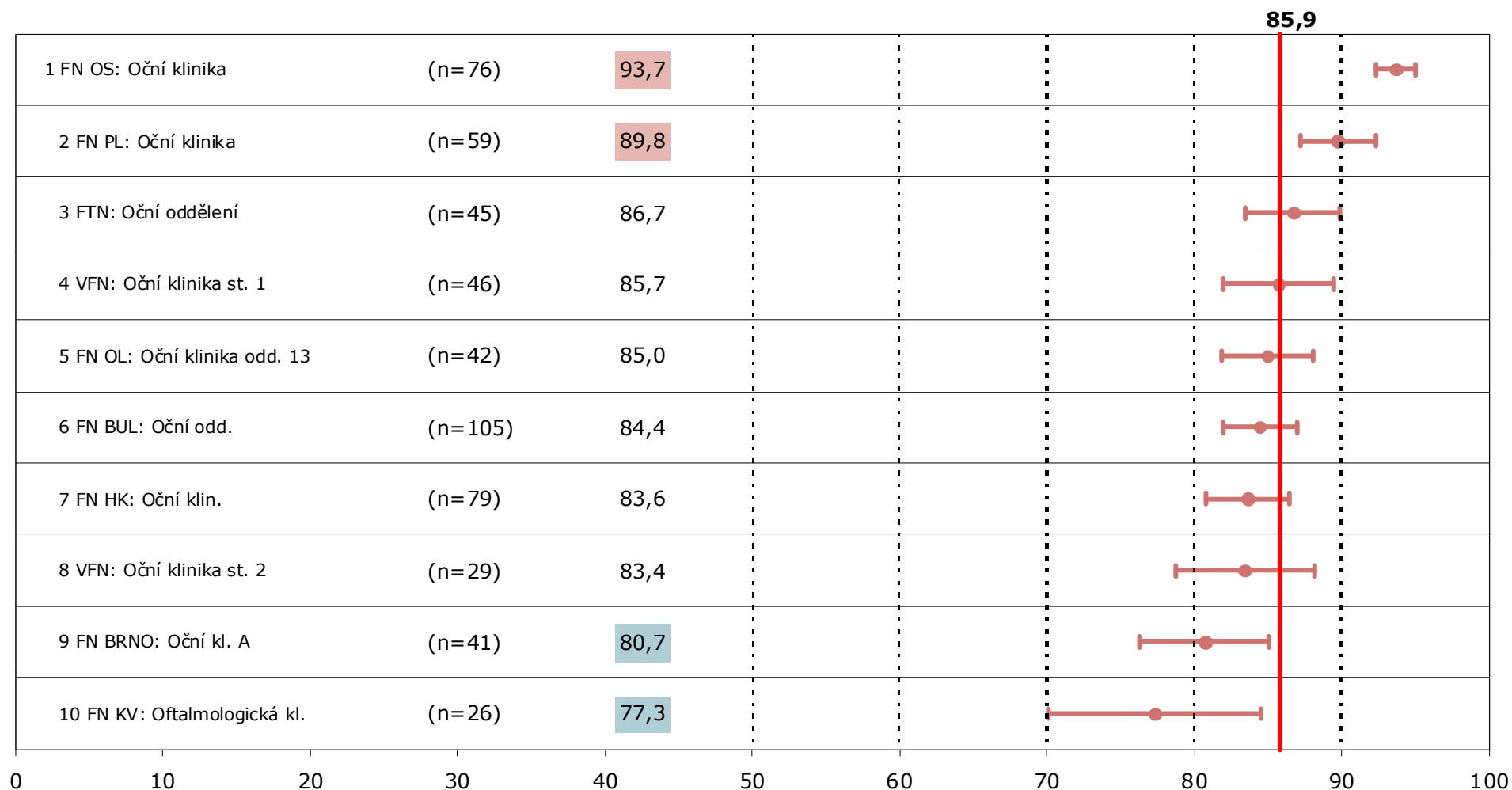


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Oftalmologie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

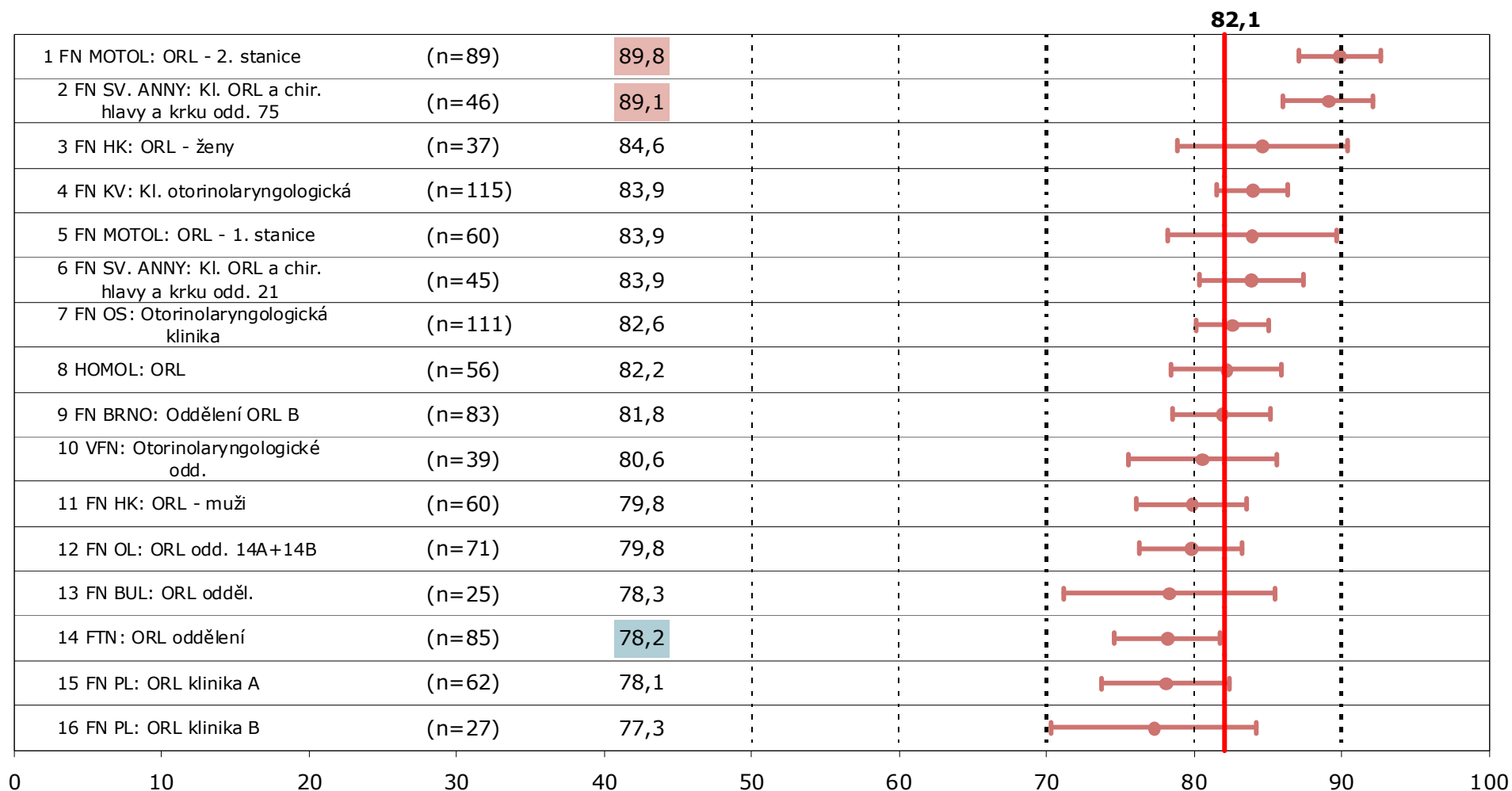


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## ORL: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

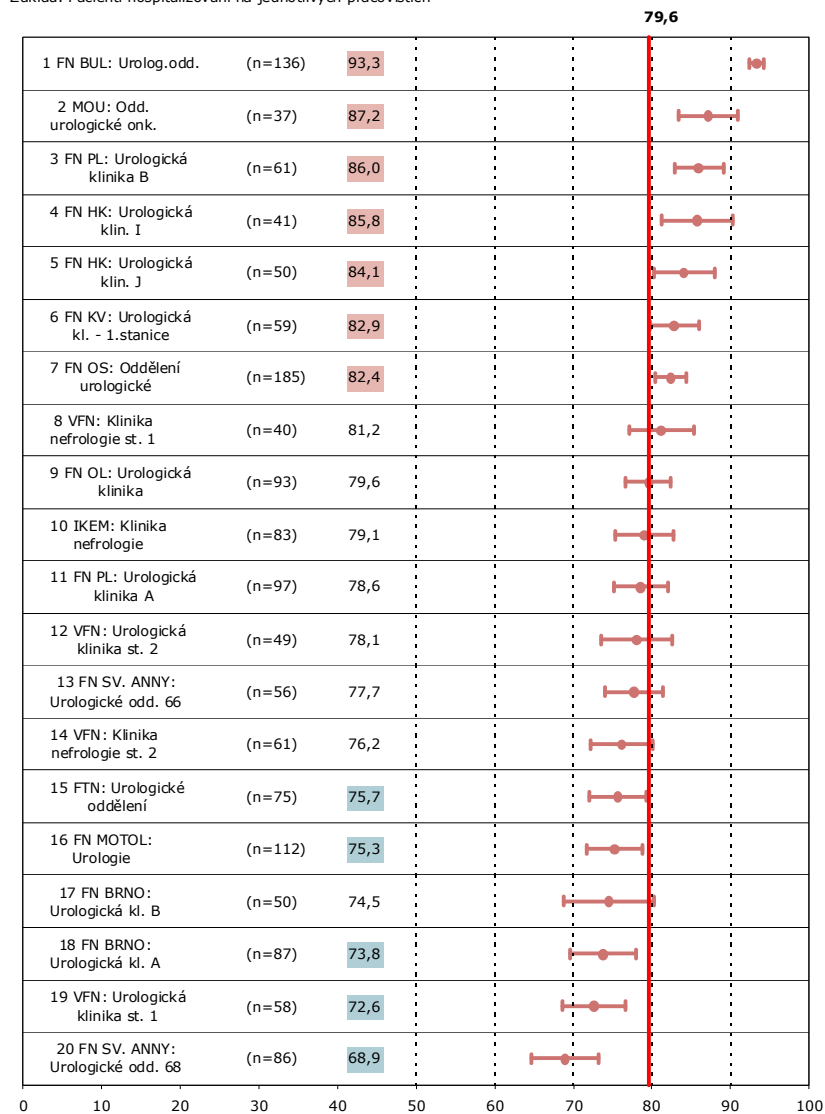


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Urologie, nefrologie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

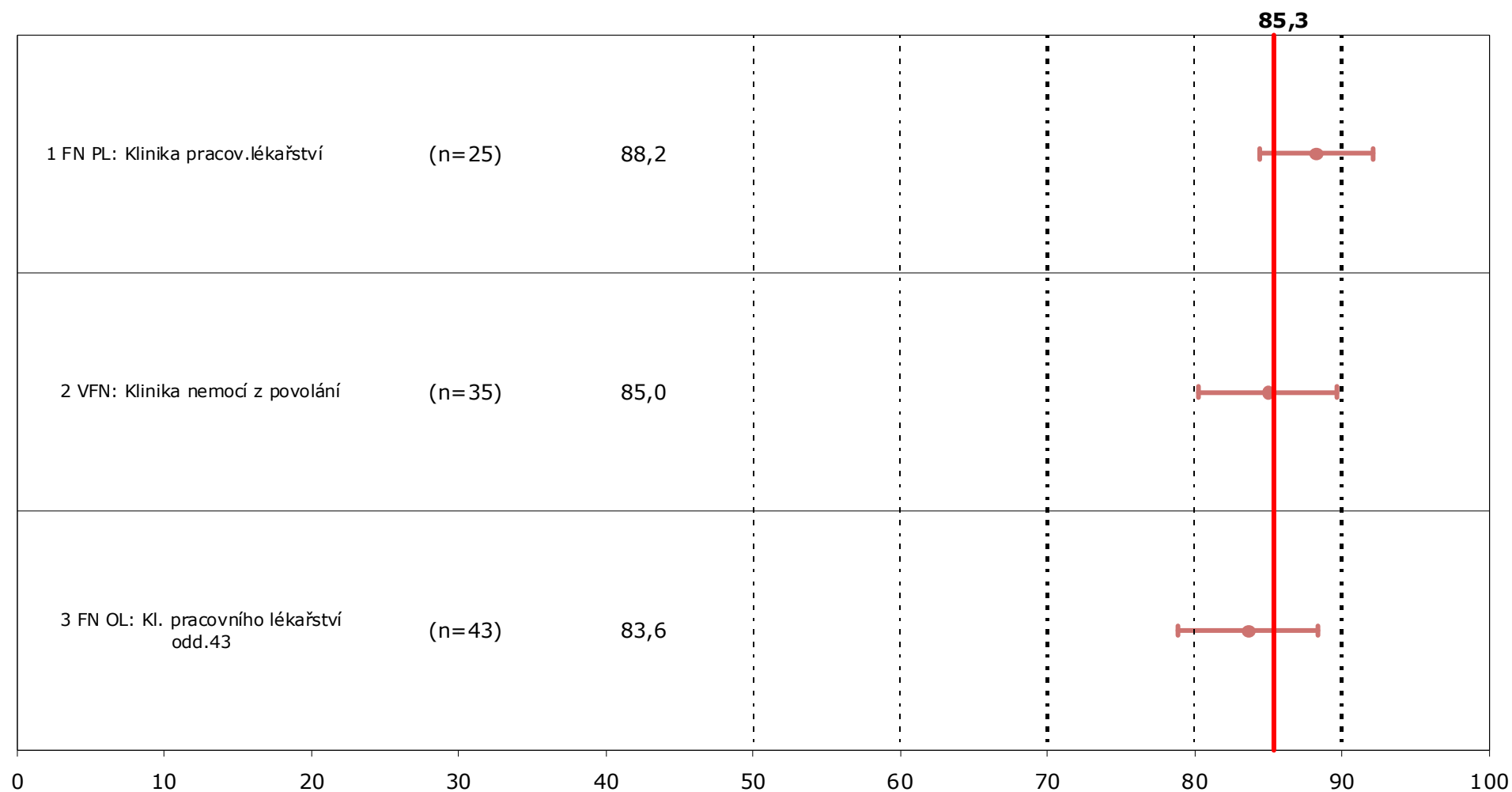


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Pracovní lékařství: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

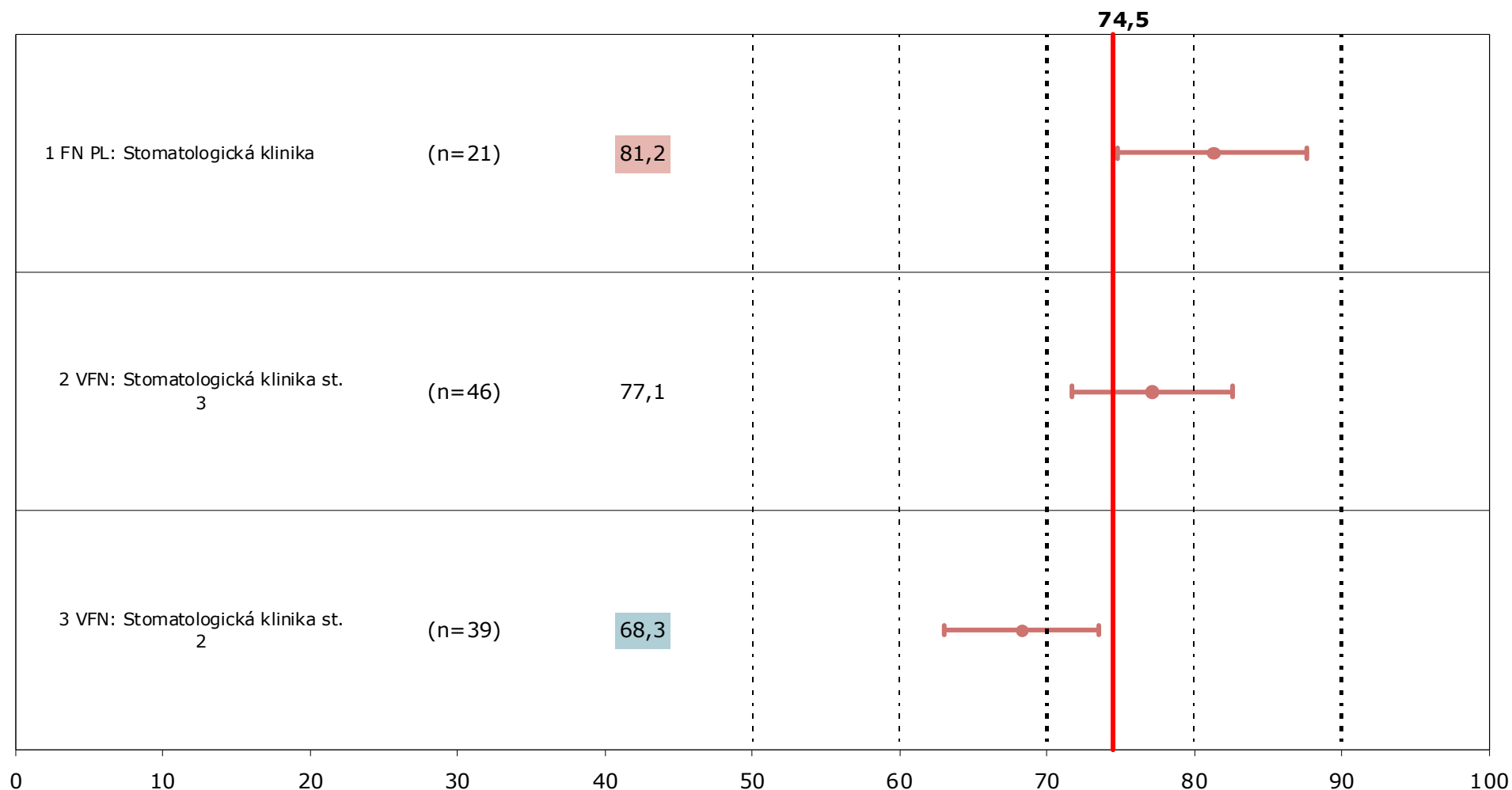


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Stomatologie, stomatochirurgie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

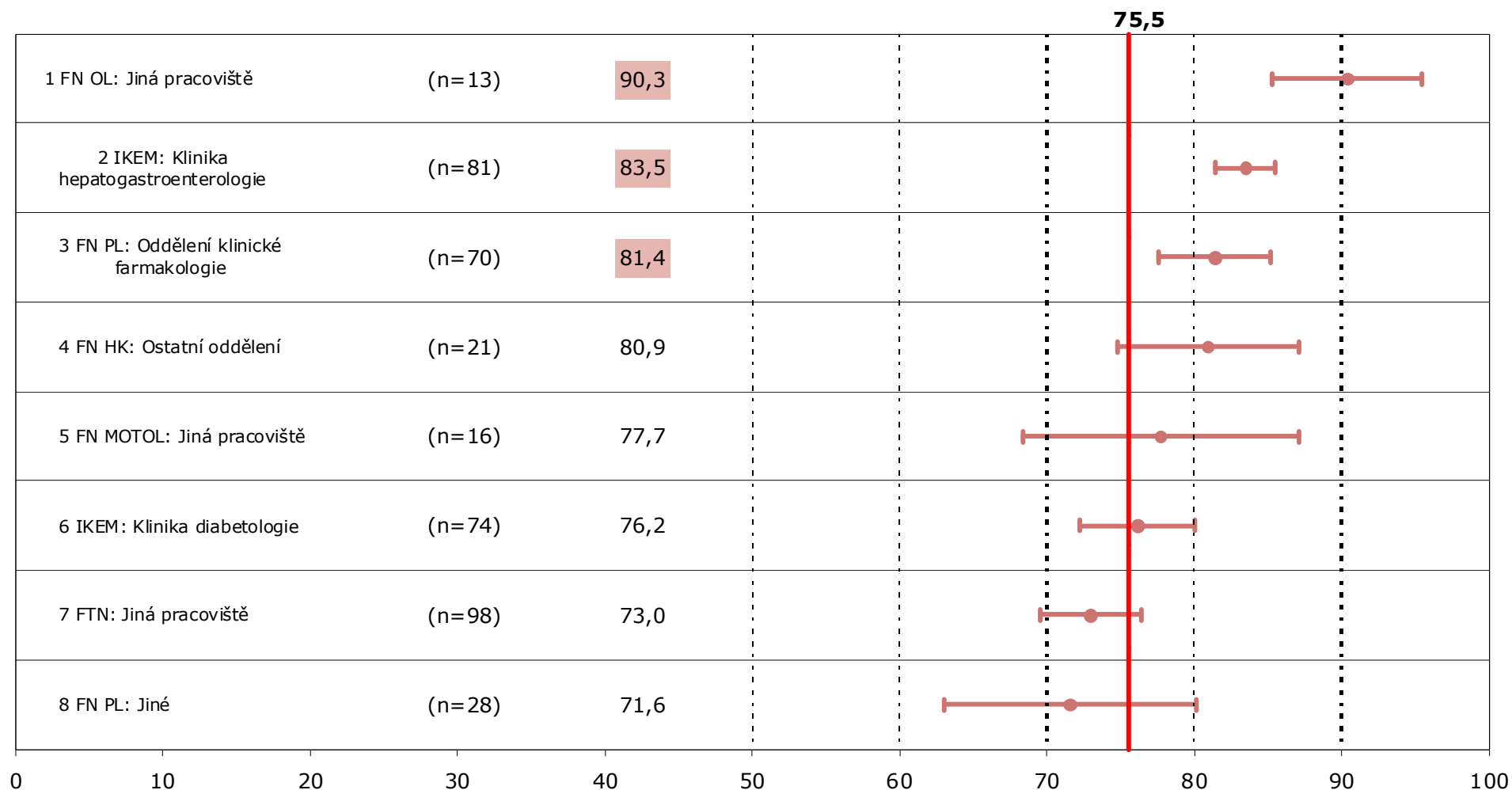


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Souhrnná spokojenost podle oborů

## Jiné: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



## Spokojenost se sestrami

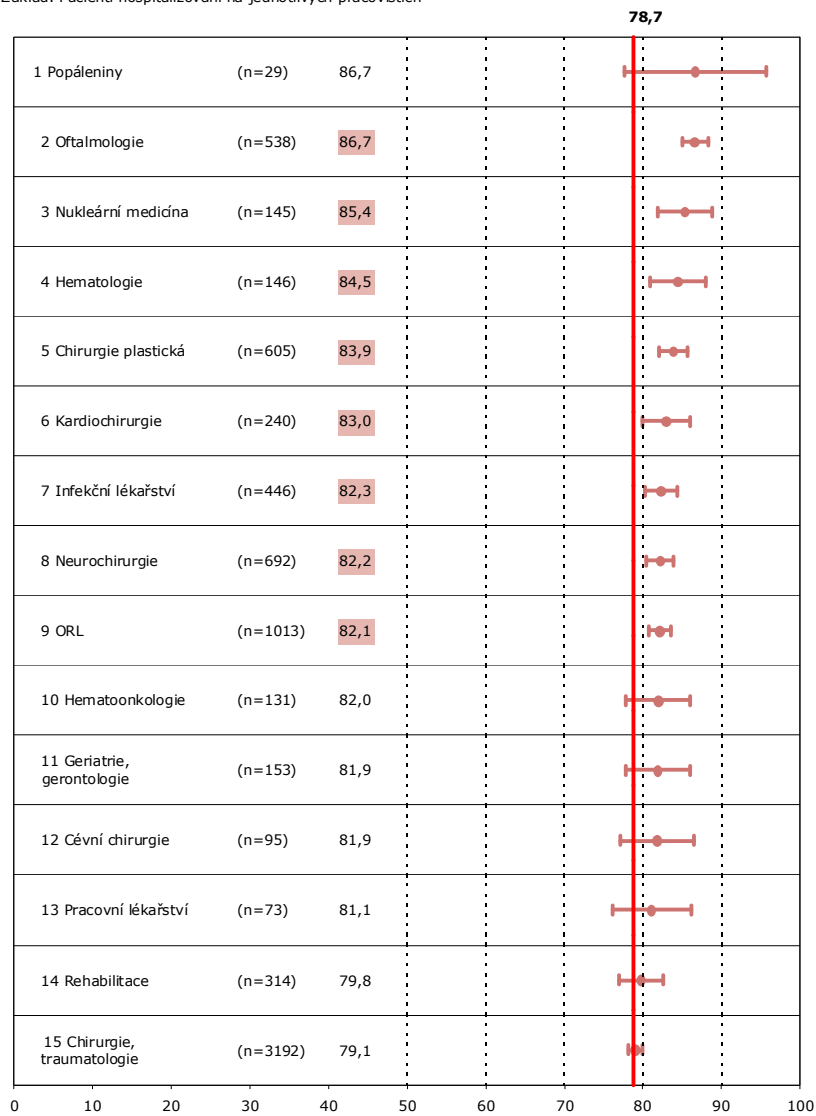
**Nadprůměrná spokojenost se sestrami je na těchto oborech:** Oftalmologie; Nukleární medicína; Hematologie; Chirurgie plastická; Kardiochirurgie; Infekční lékařství, Neurochirurgie, ORL

**Podprůměrná spokojenost se sestrami je na těchto oborech:** Psychiatrie – otevřená, Stomatologie-stomatochirurgie; Dermatologie; Pneumologie, Ortopedie, Neurologie

# Spokojenost se sestrami podle oborů – 2010

## Obor: Spokojenost se sestrami

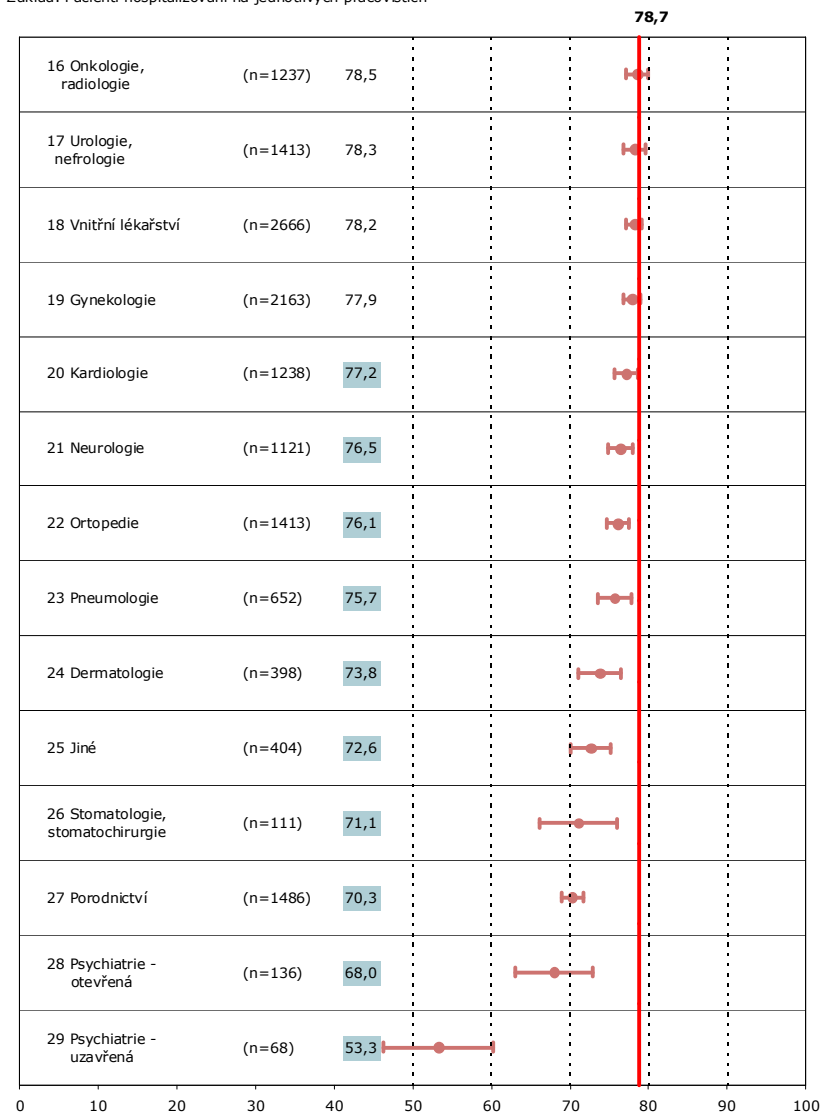
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Obor: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

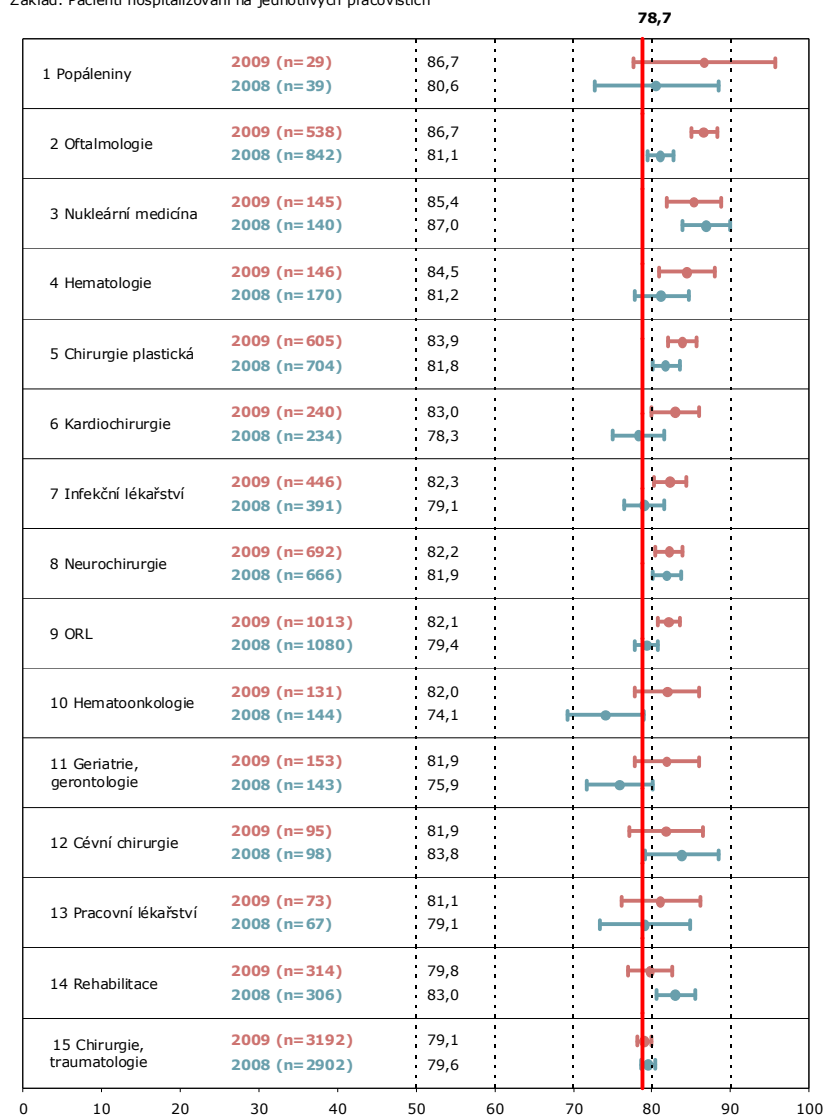


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů - dynamika

## Spokojenost se sestrami podle oborů

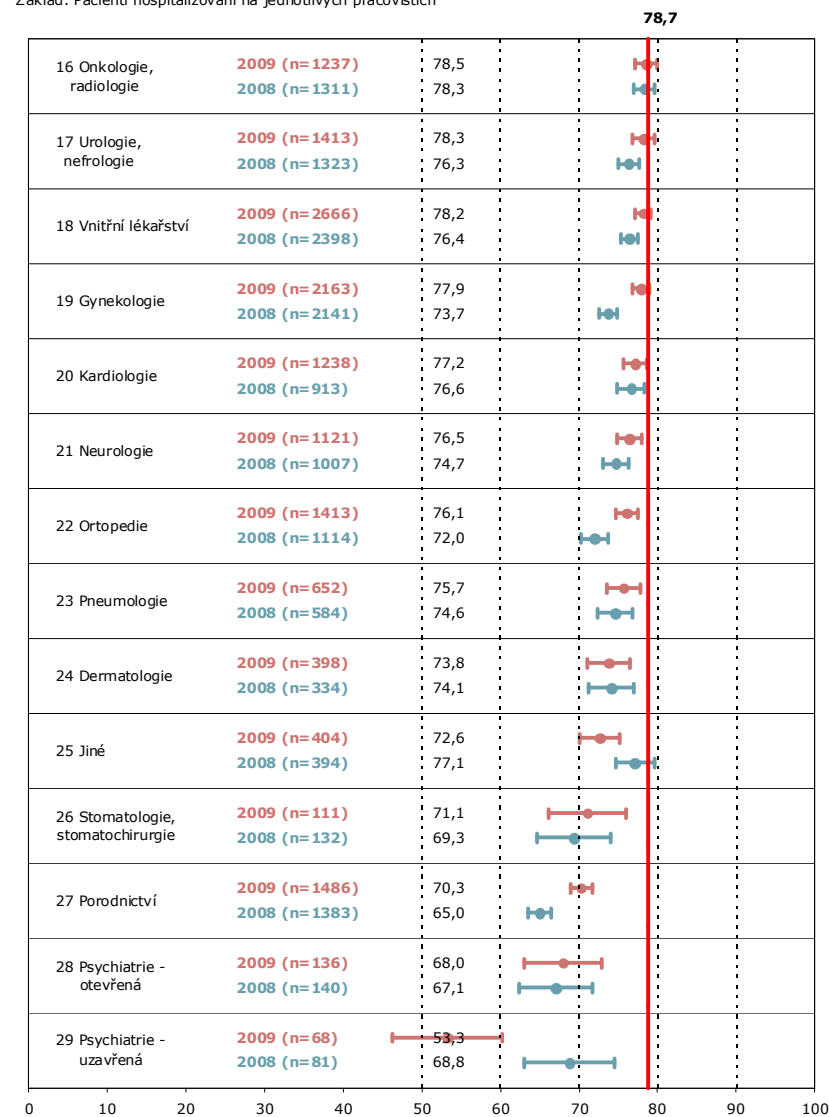
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Spokojenost se sestrami podle oborů

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

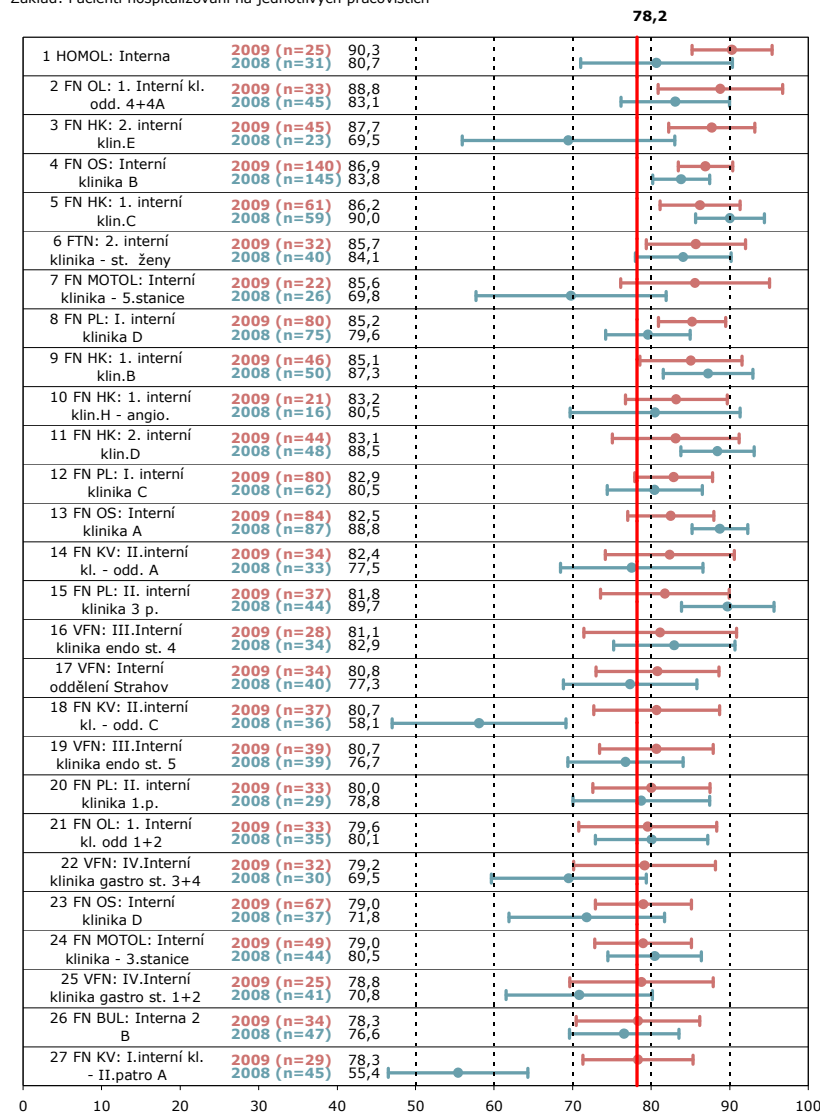


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Vnitřní lékařství: Spokojenost se sestrami

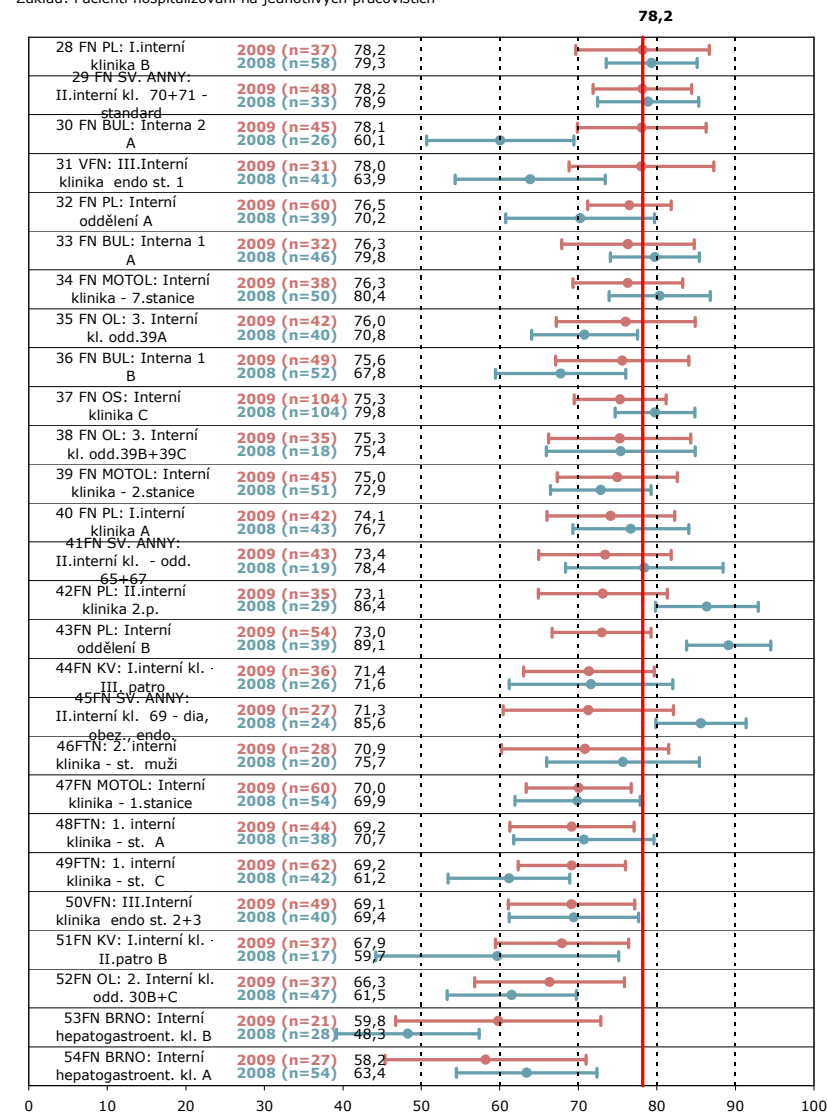
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Vnitřní lékařství: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

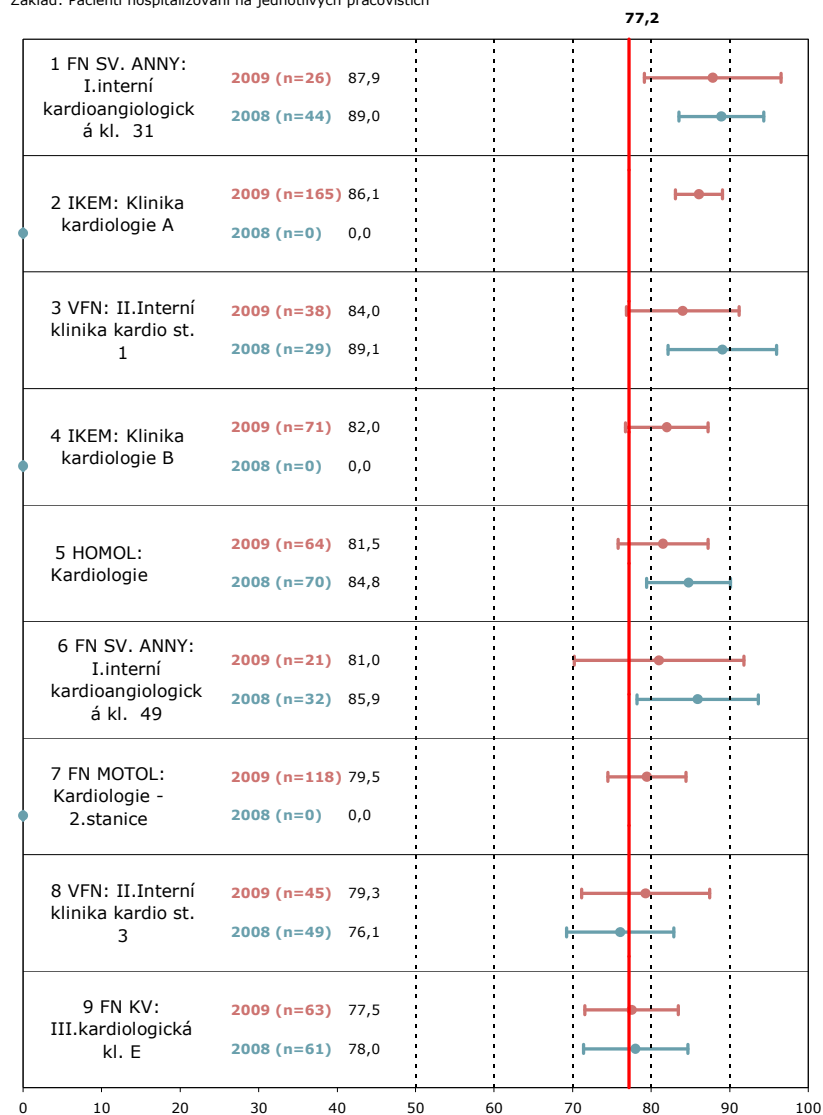


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Kardiologie: Spokojenost se sestrami

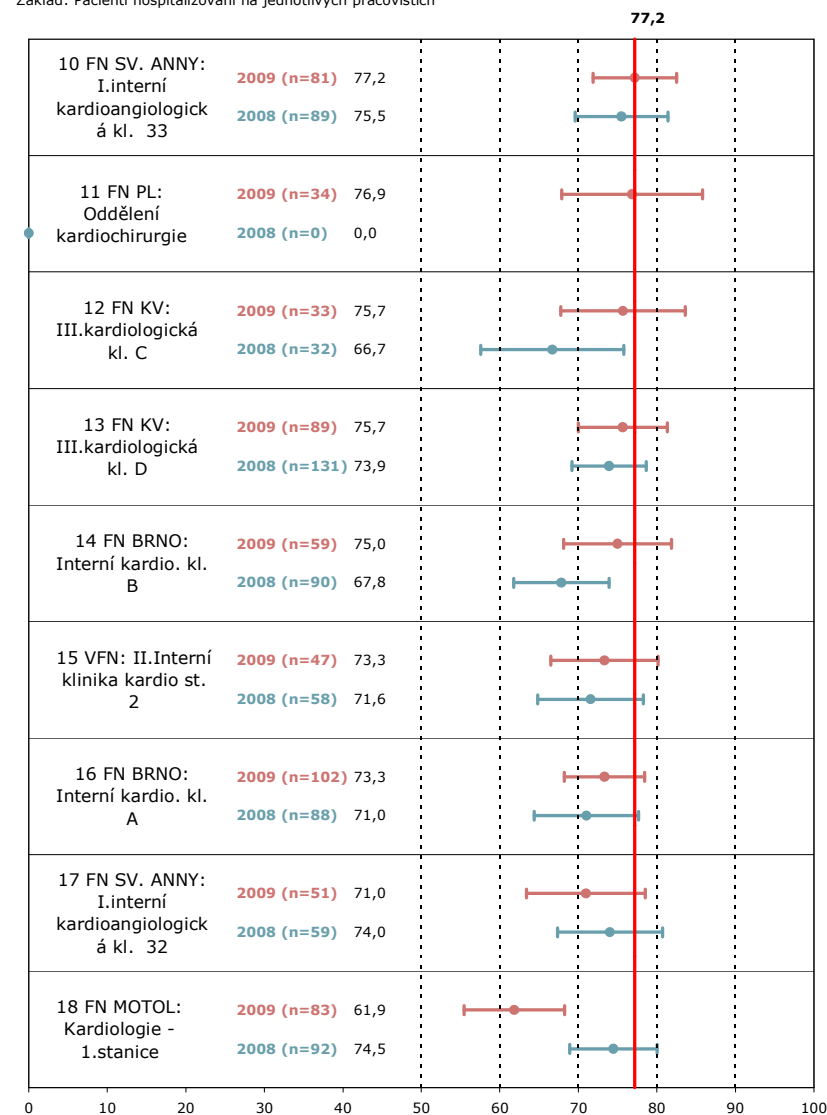
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Kardiologie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

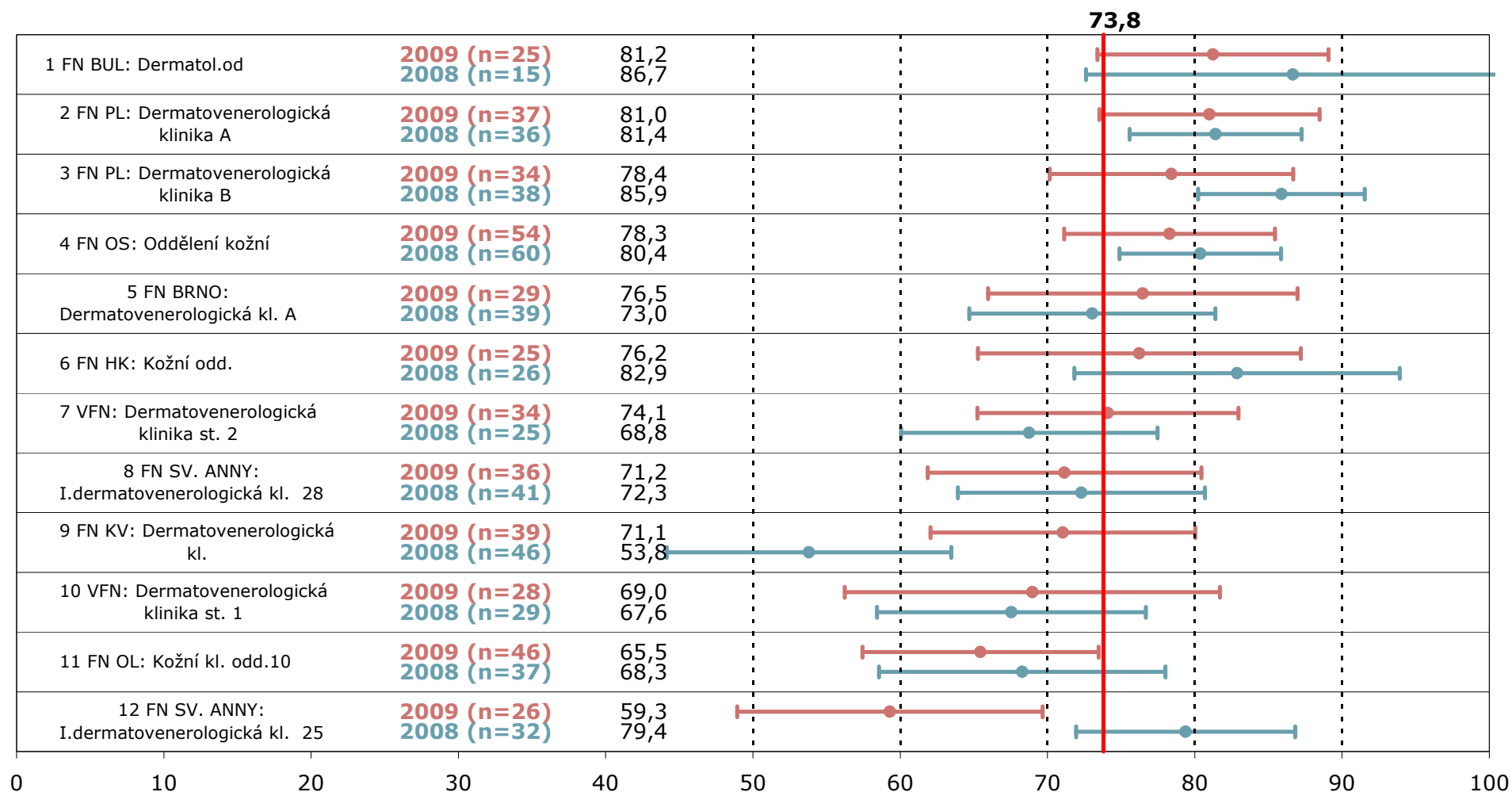


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Dermatologie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

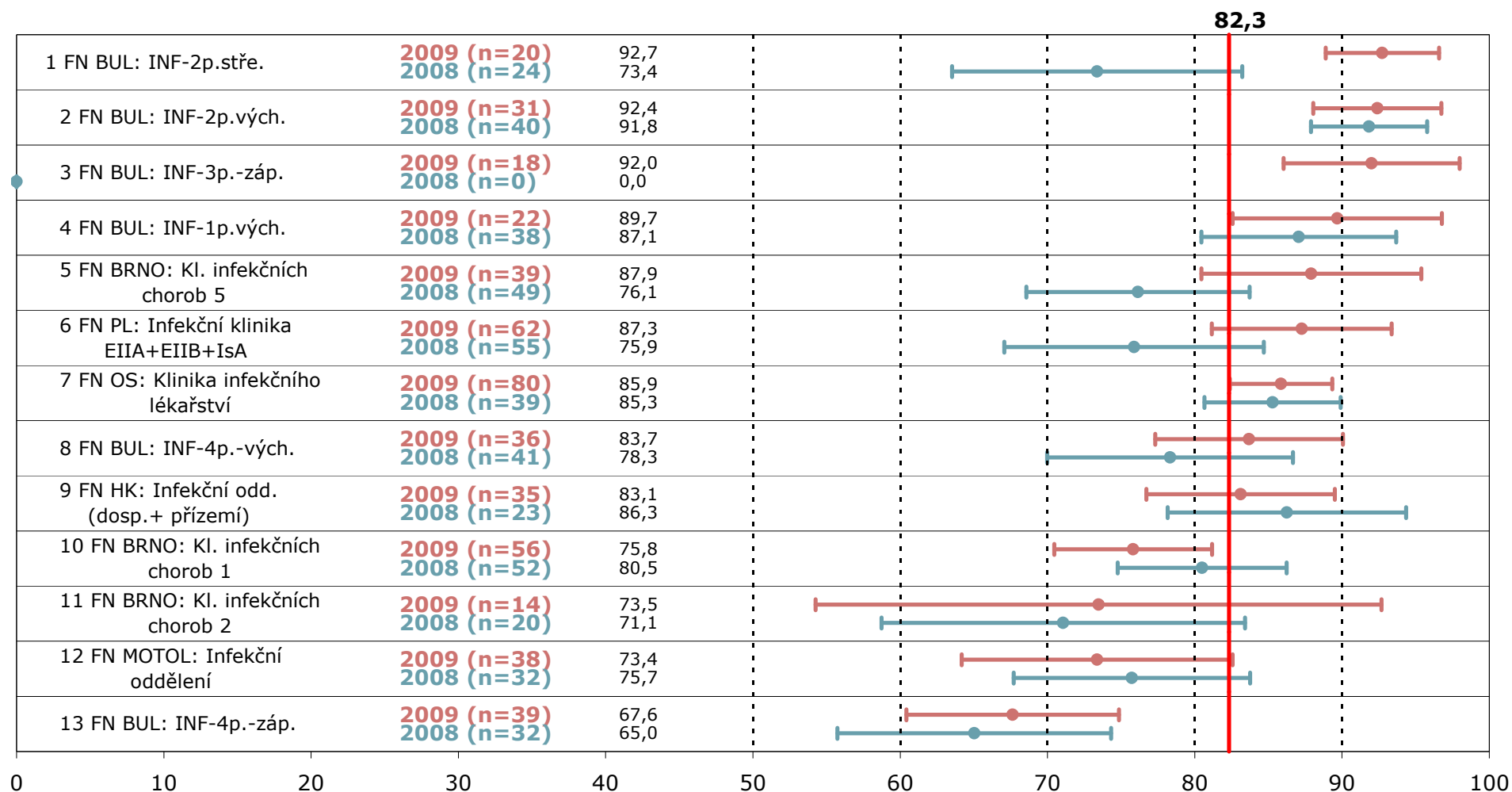


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Infekční lékařství: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

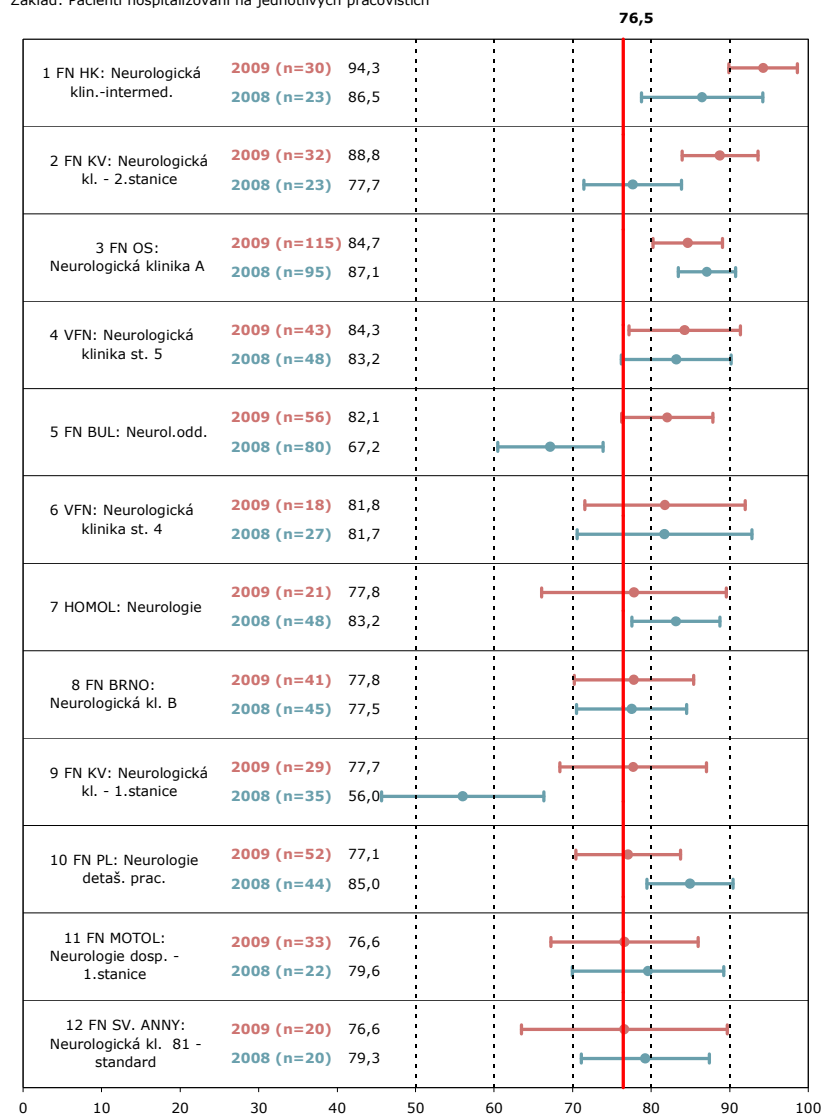


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Neurologie: Spokojenost se sestrami

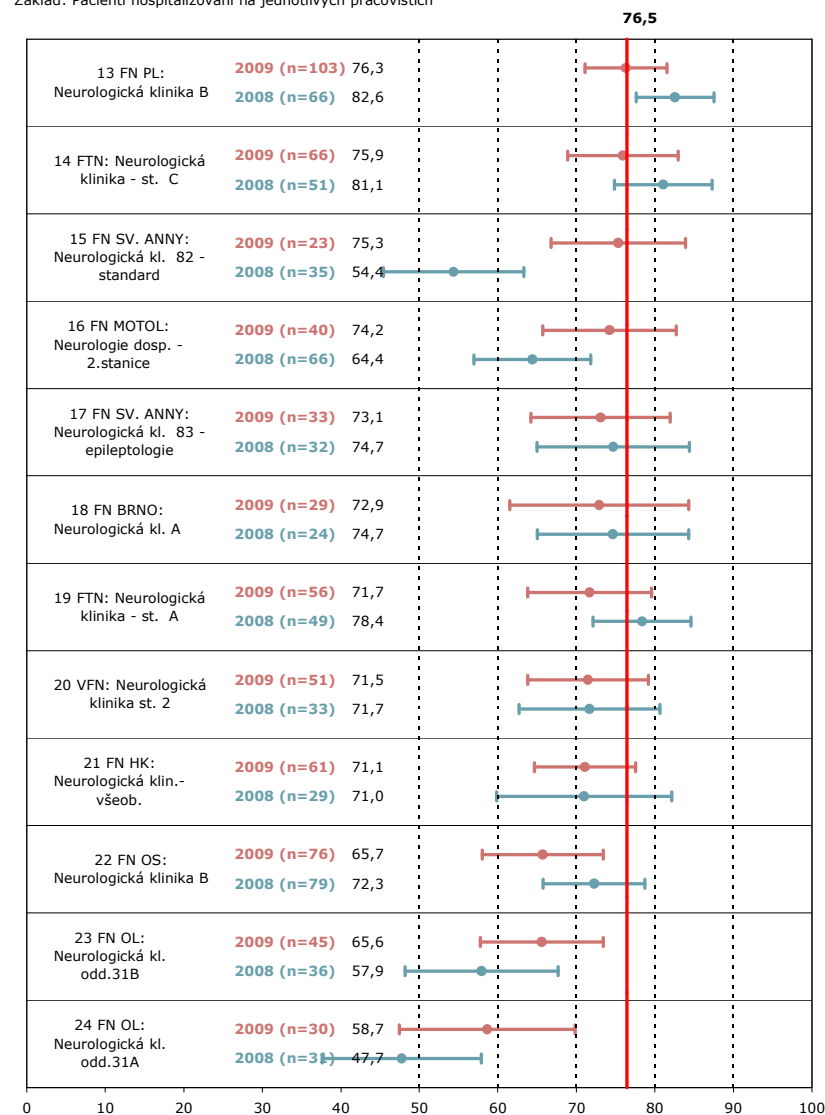
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Neurologie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

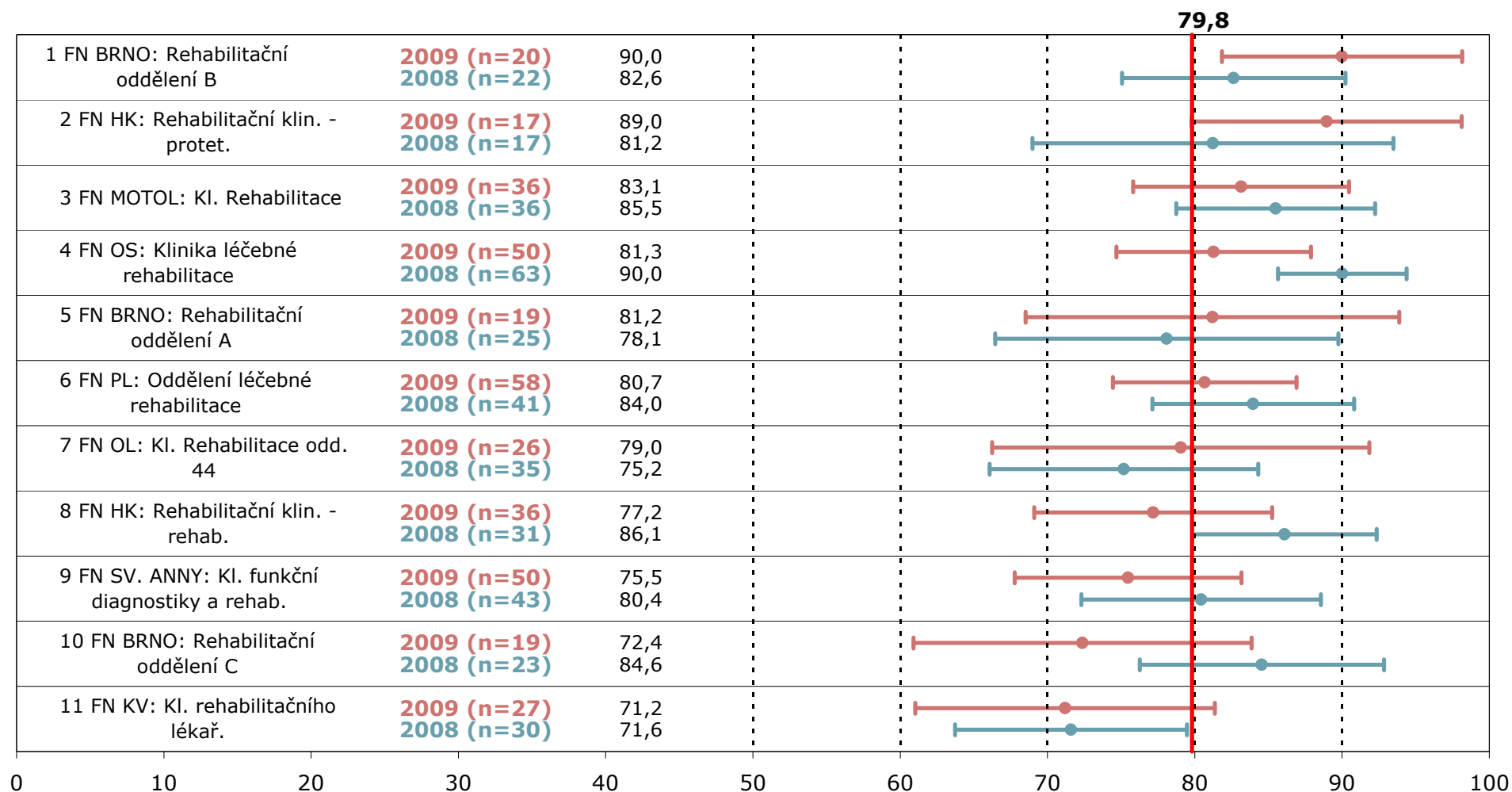


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Rehabilitace: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

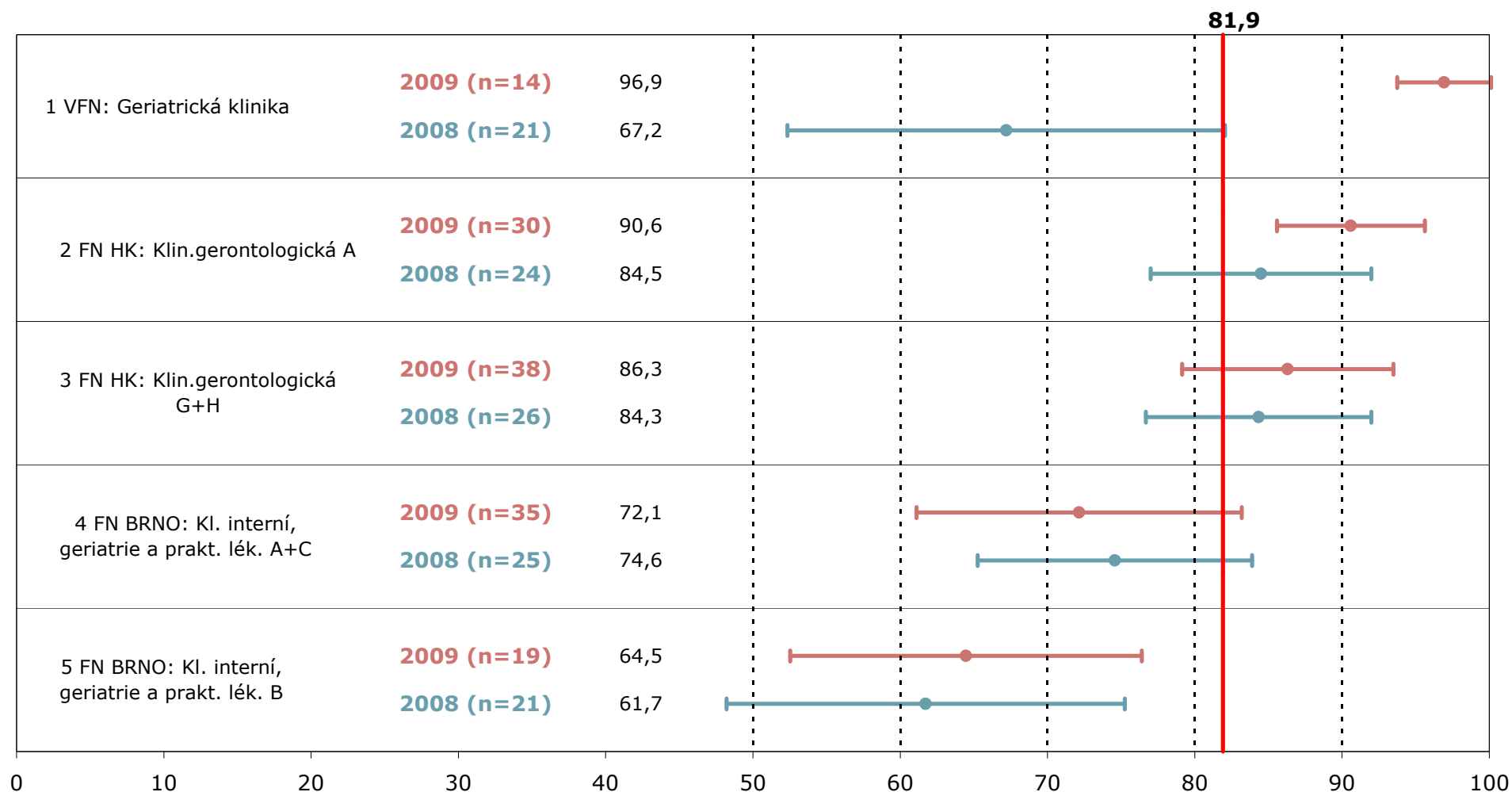


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Geriatric, gerontologie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

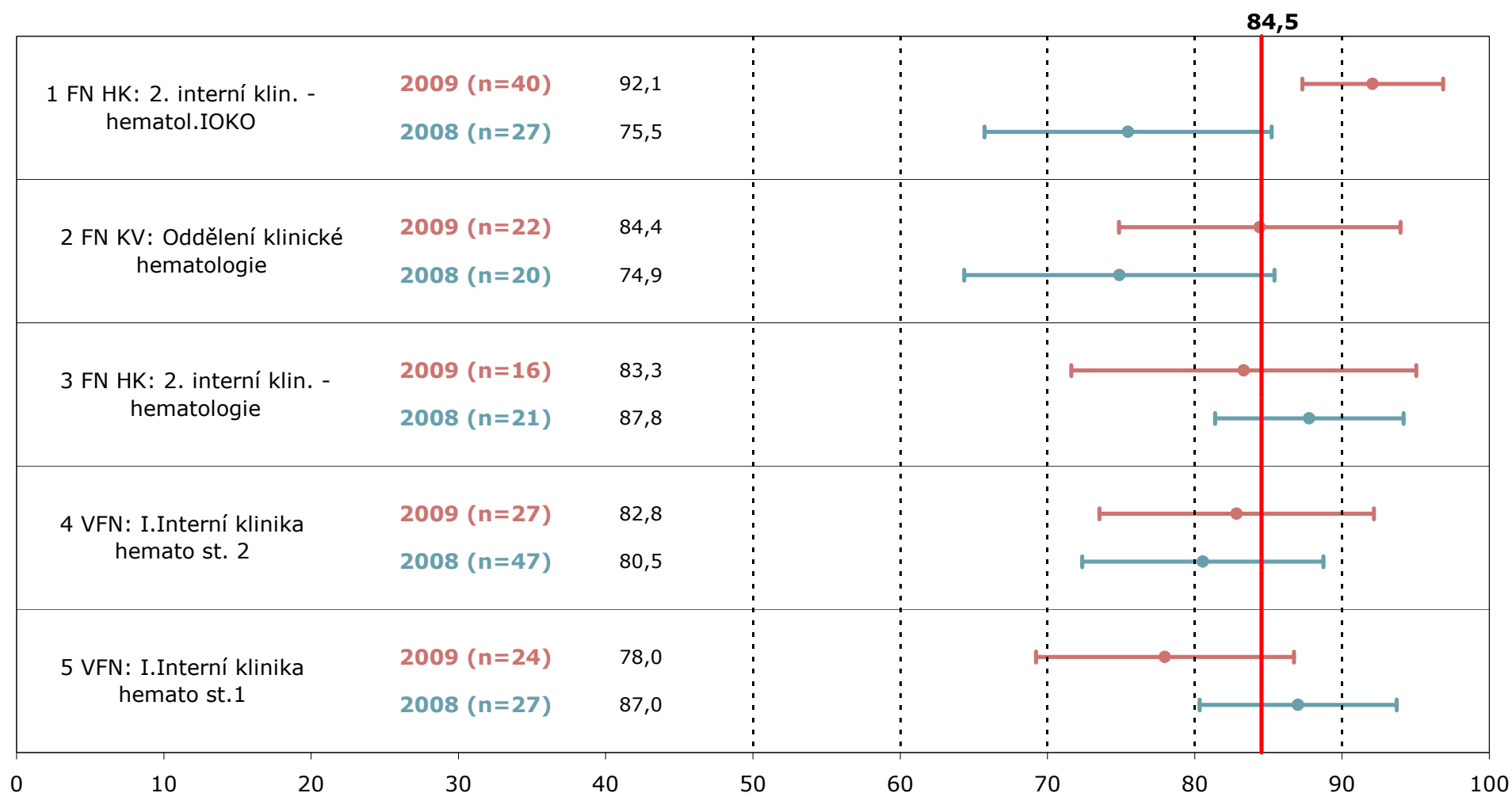


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Hematologie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

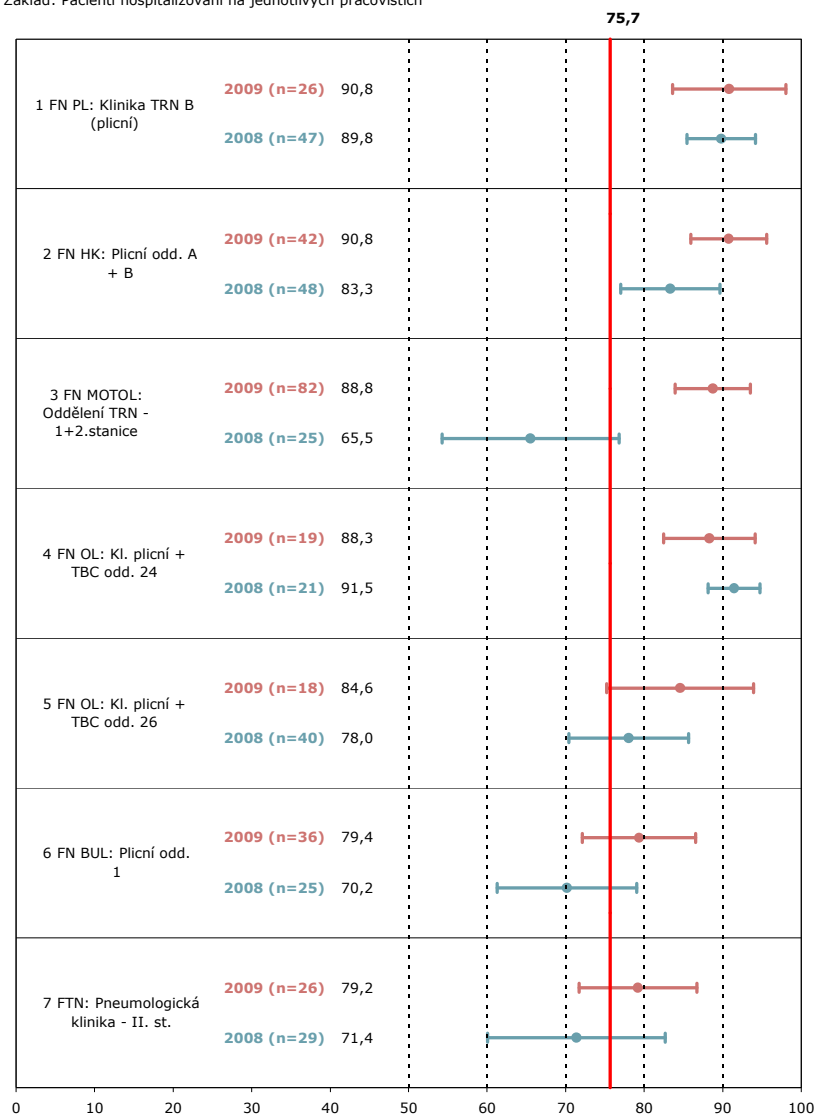


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Pneumologie: Spokojenost se sestrami

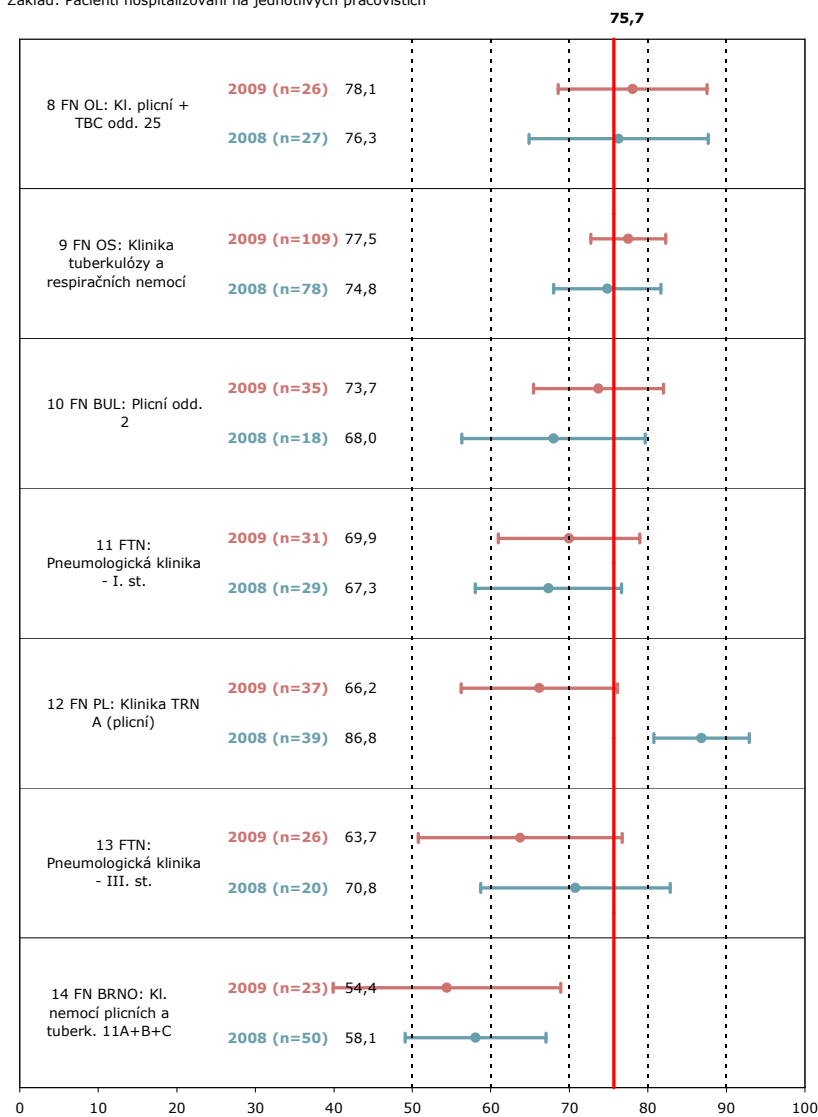
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Pneumologie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

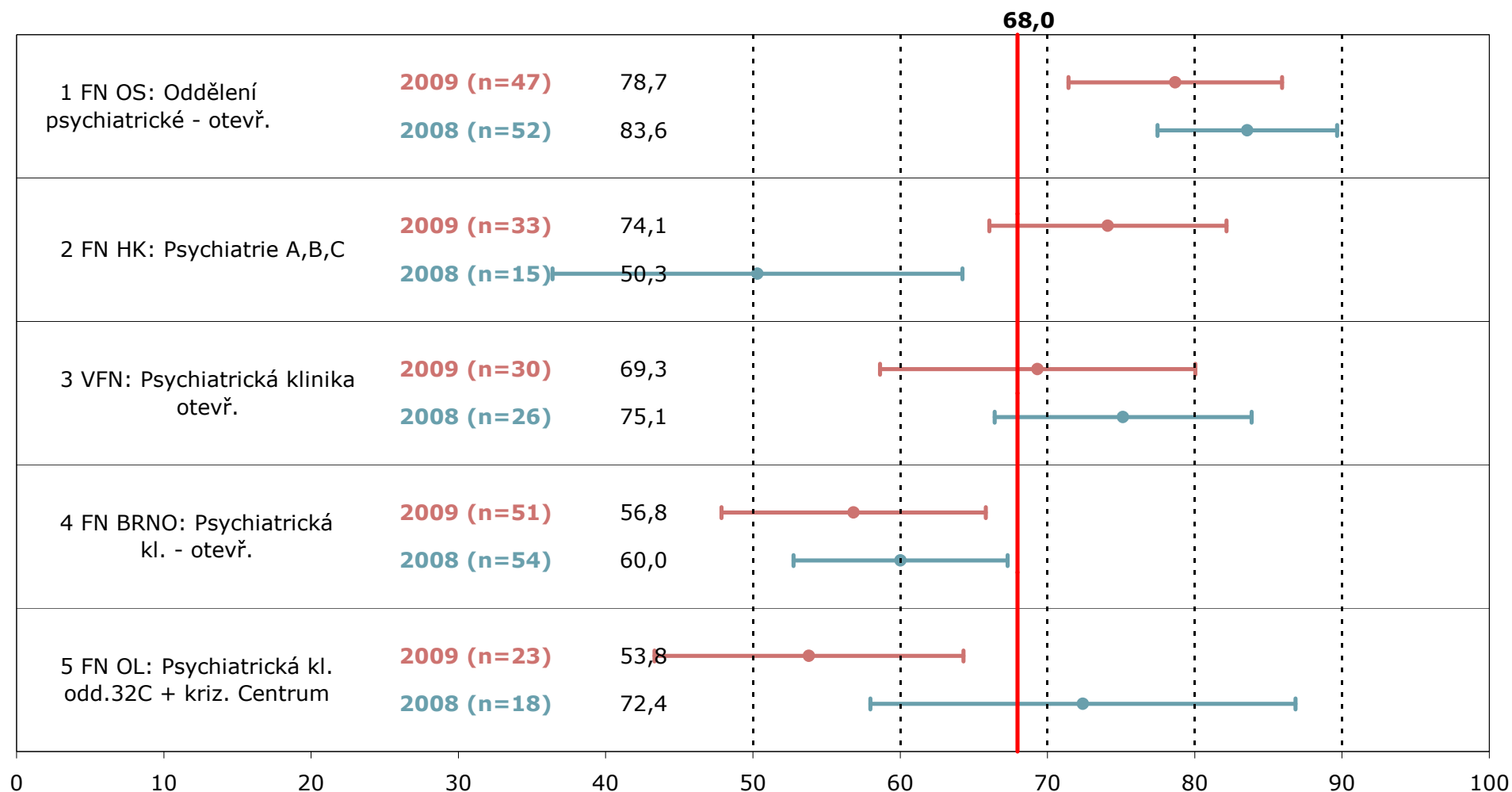


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Psychiatrie - otevřená: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

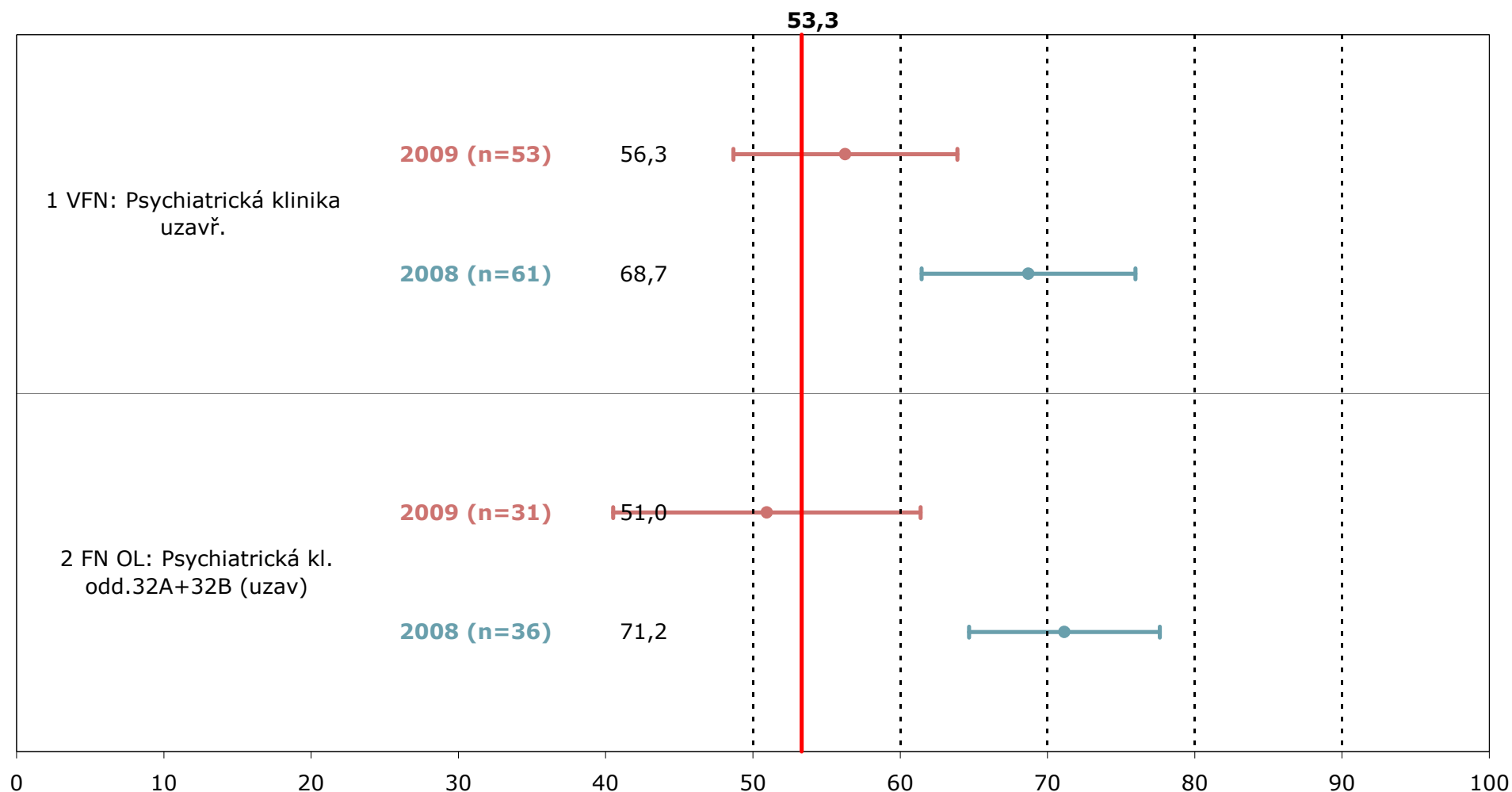


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Psychiatrie - uzavřená: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

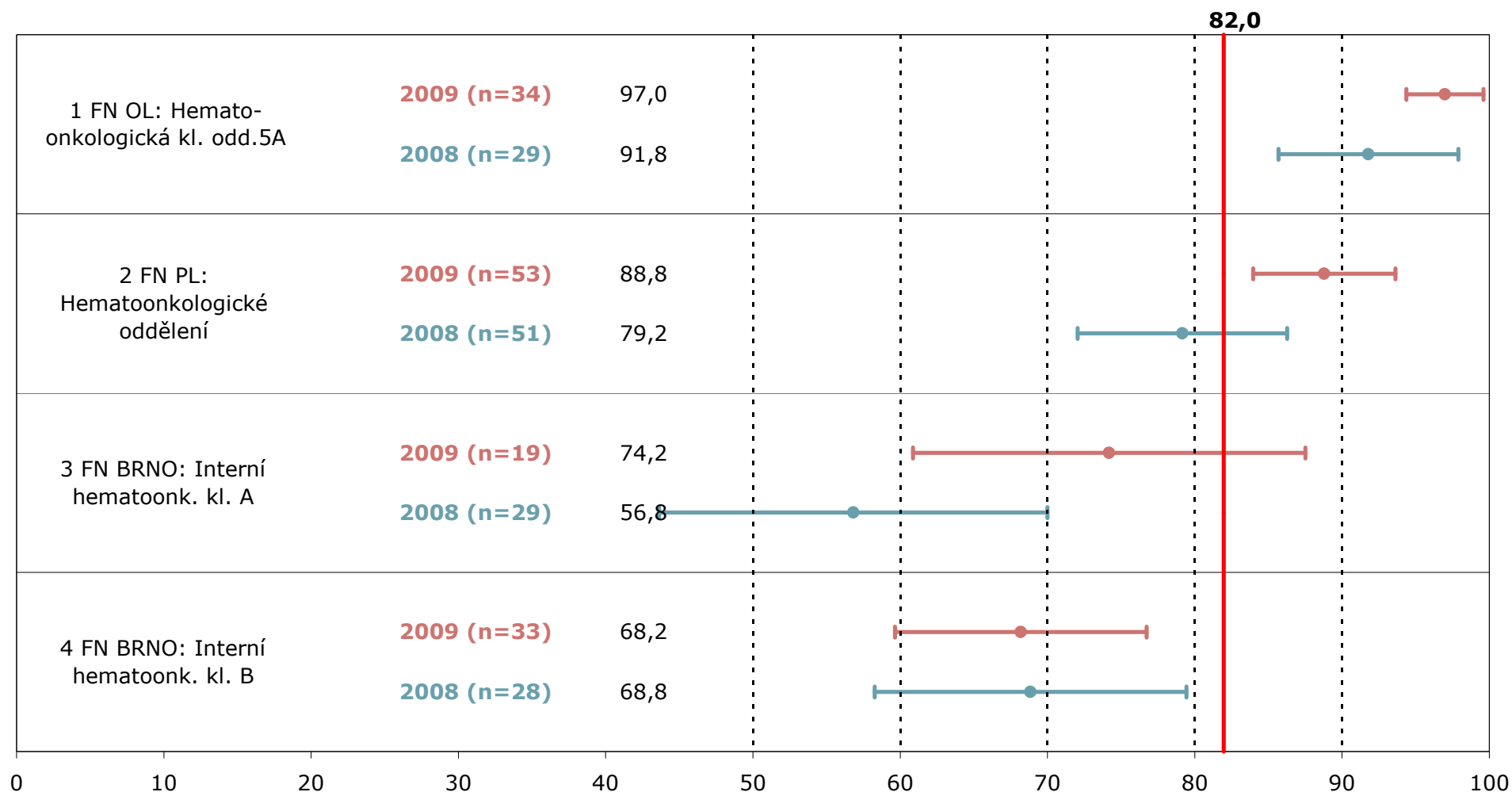


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Hematoonkologie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

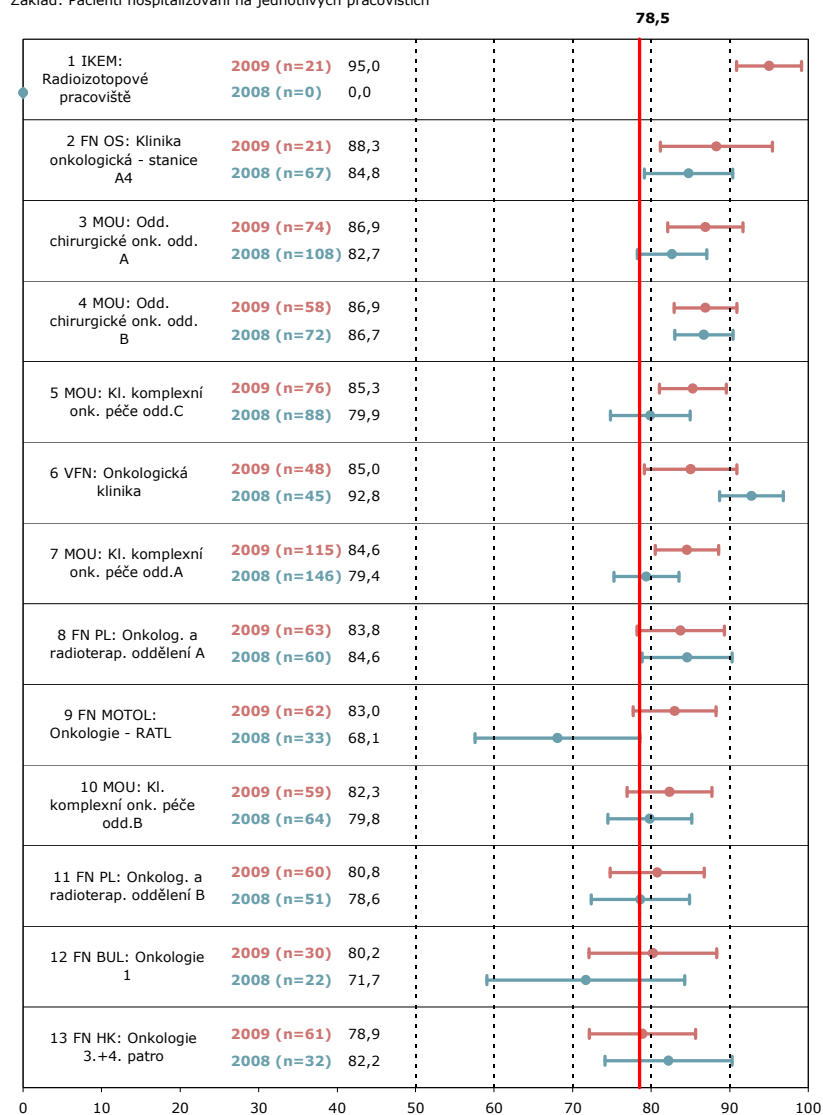


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Onkologie, radiologie: Spokojenost se sestrami

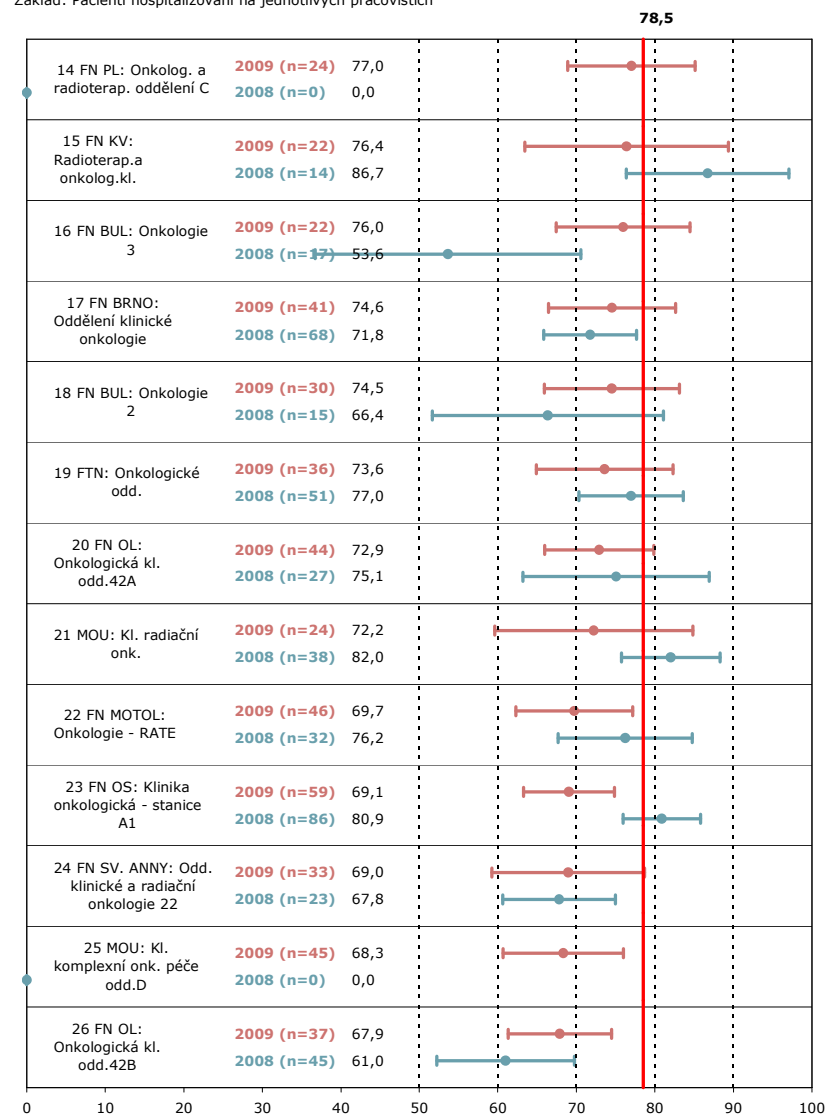
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Onkologie, radiologie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

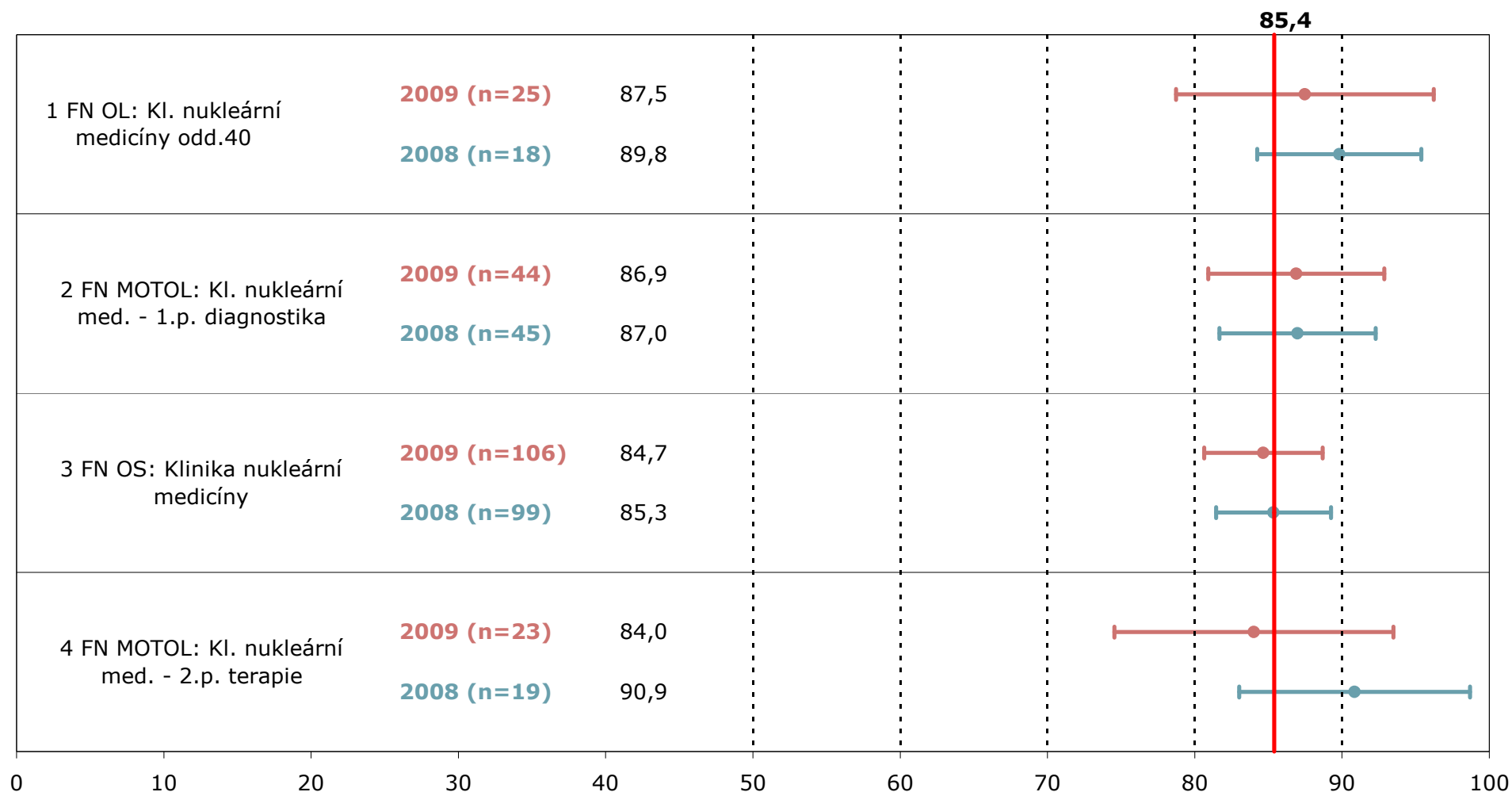


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Nukleární medicína: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

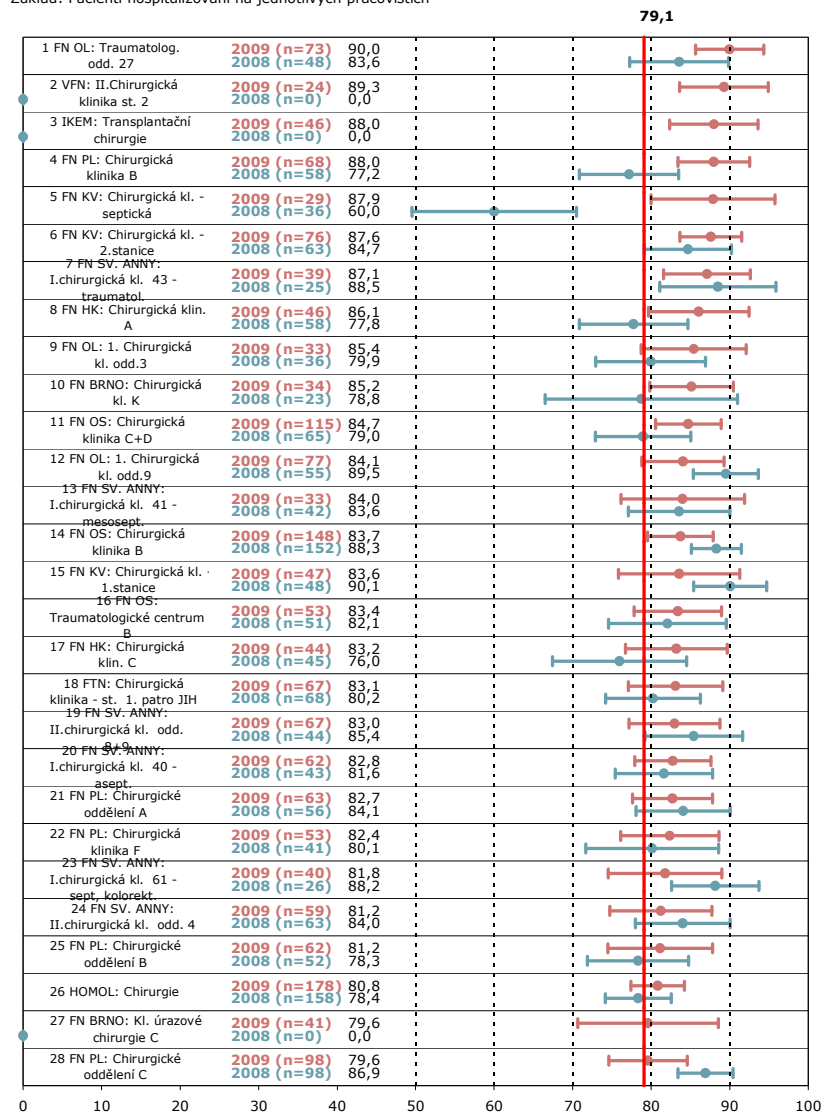


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Chirurgie, traumatologie: Spokojenost se sestrami

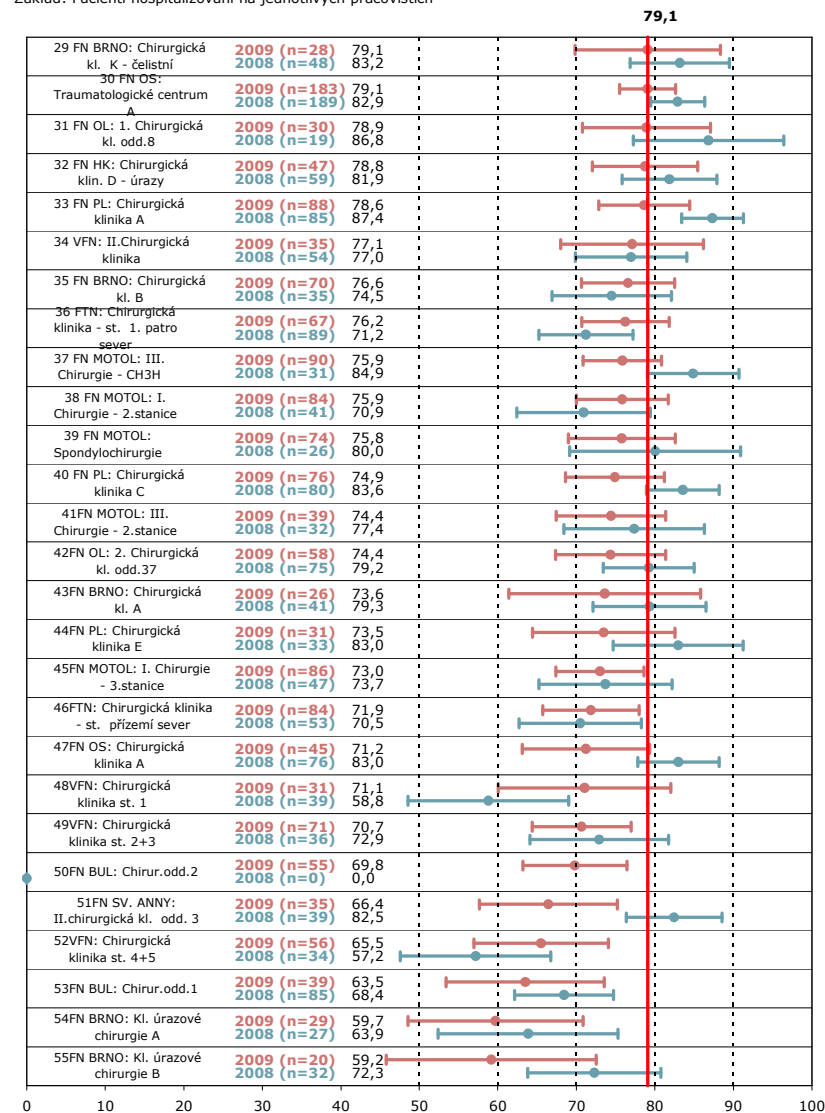
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Chirurgie, traumatologie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

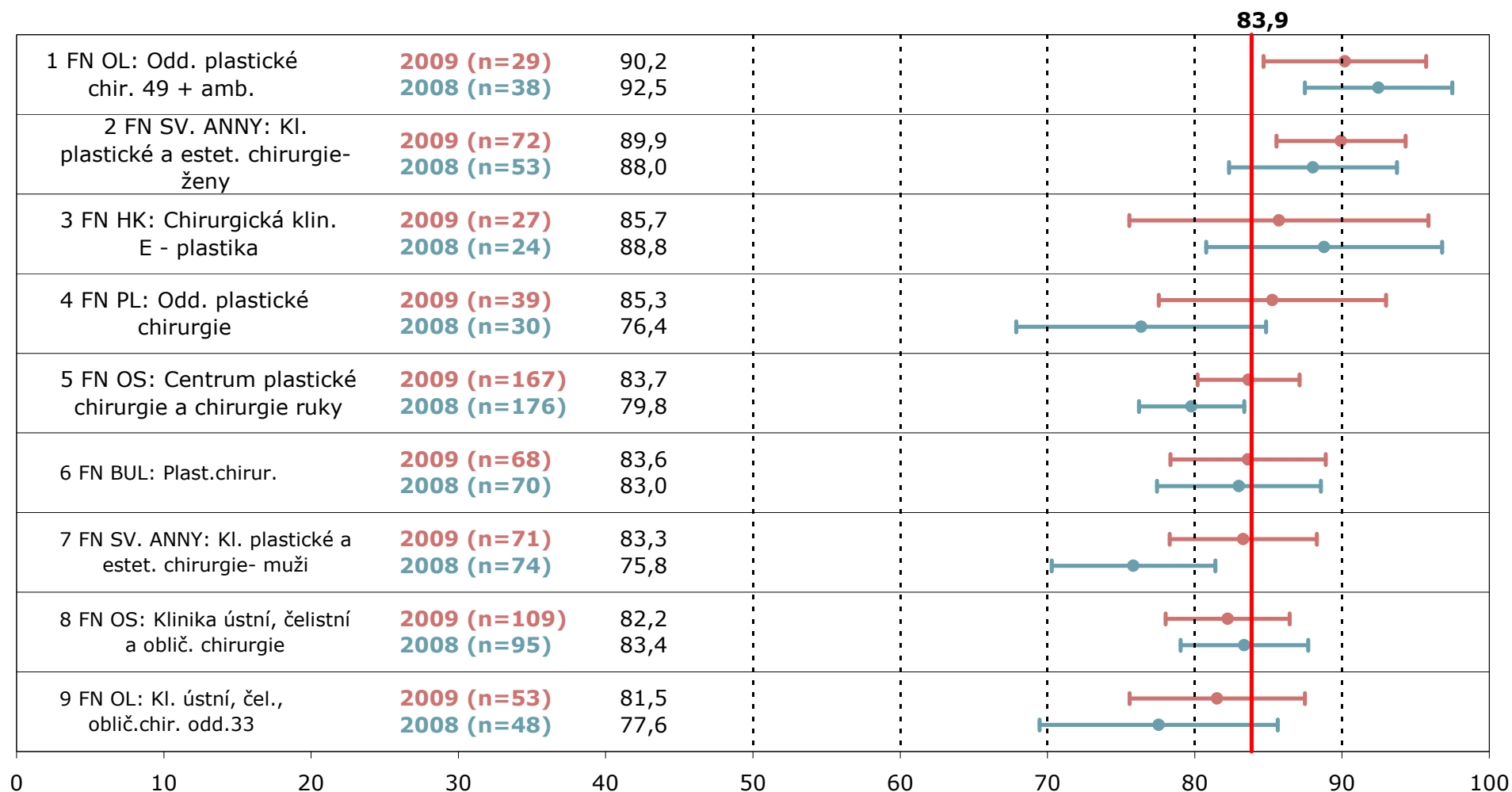


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Chirurgie plastická: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

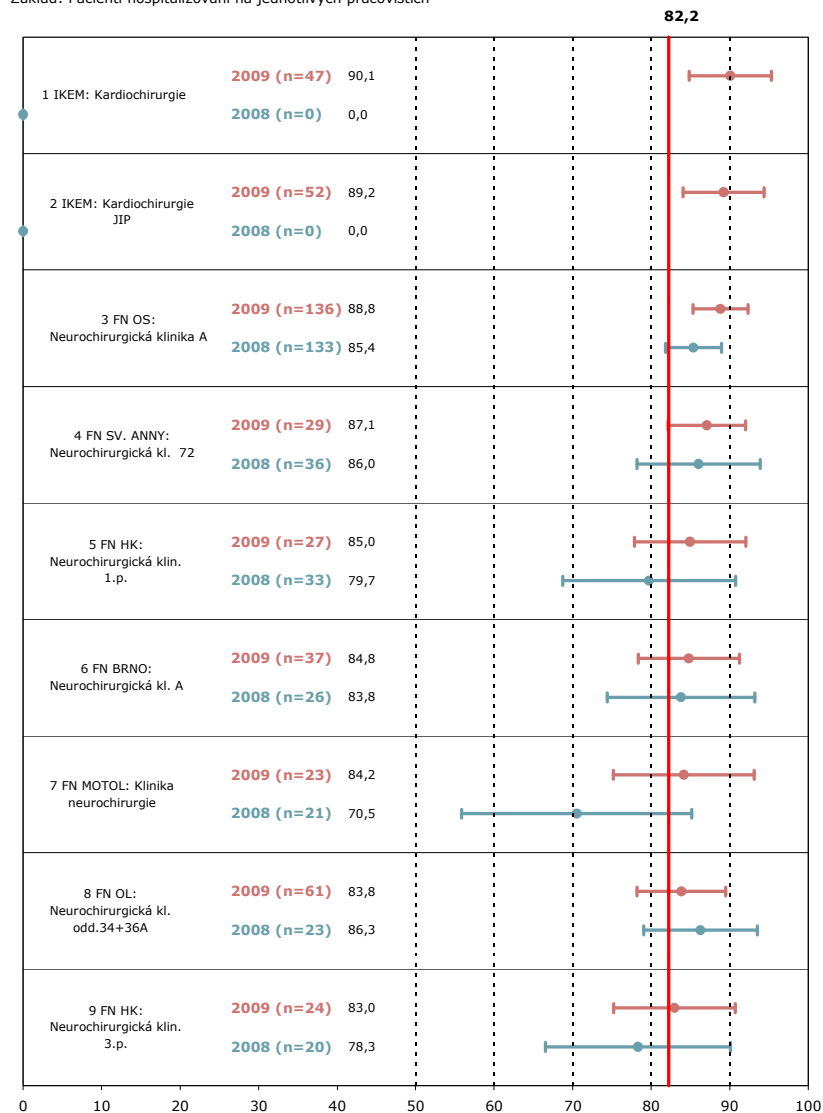


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Neurochirurgie: Spokojenost se sestrami

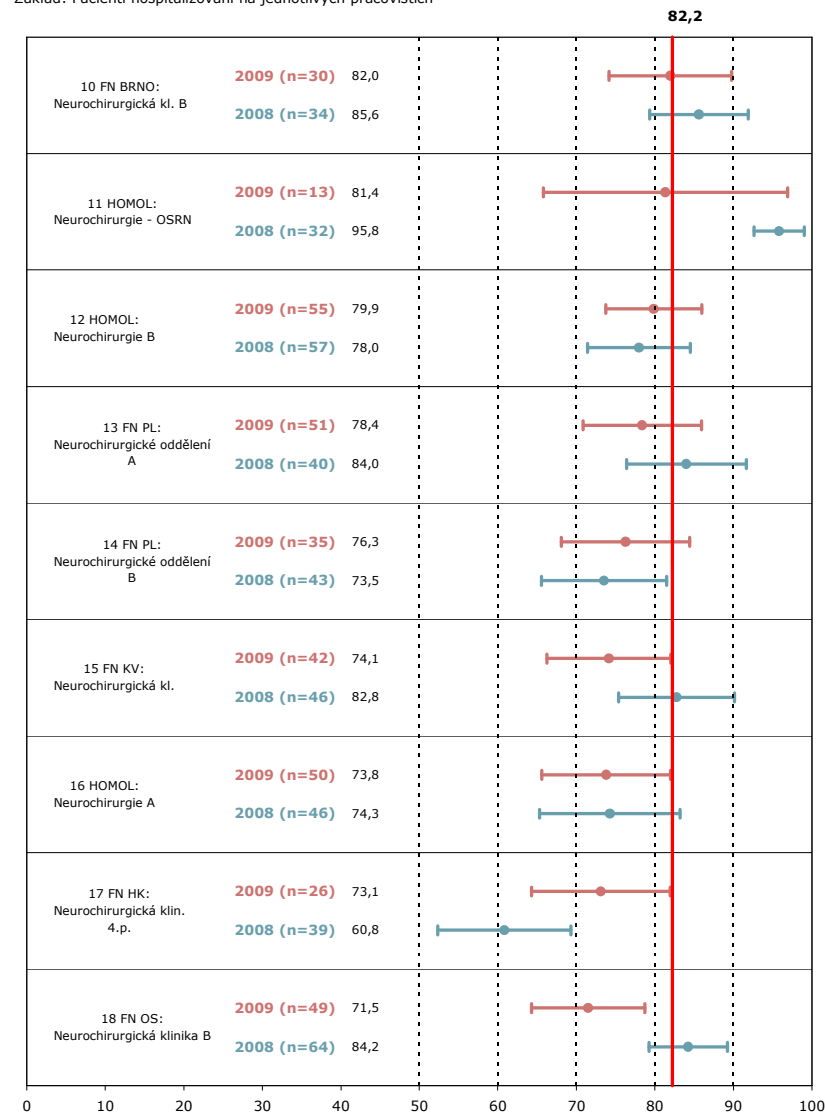
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Neurochirurgie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

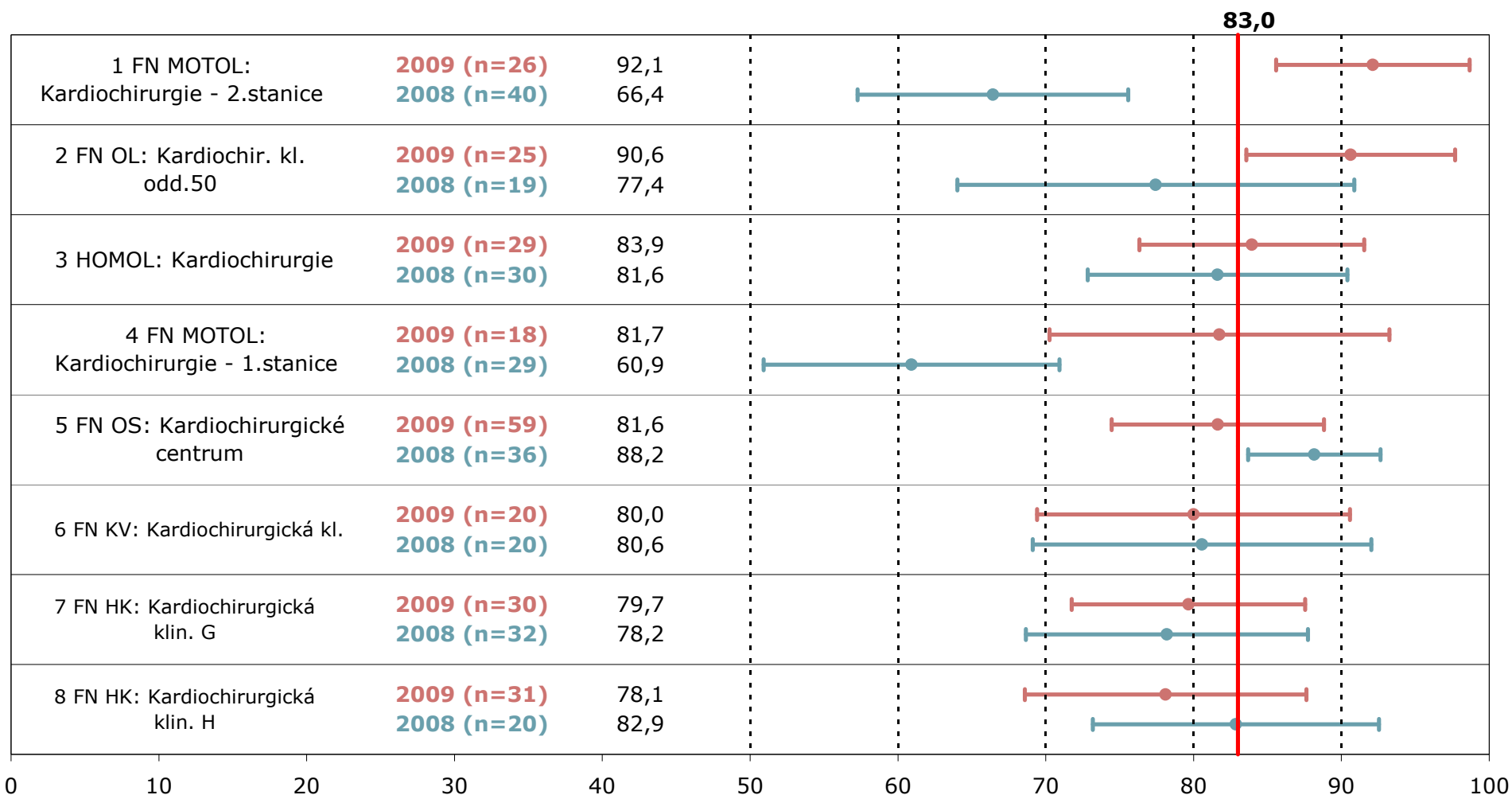


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Kardiochirurgie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

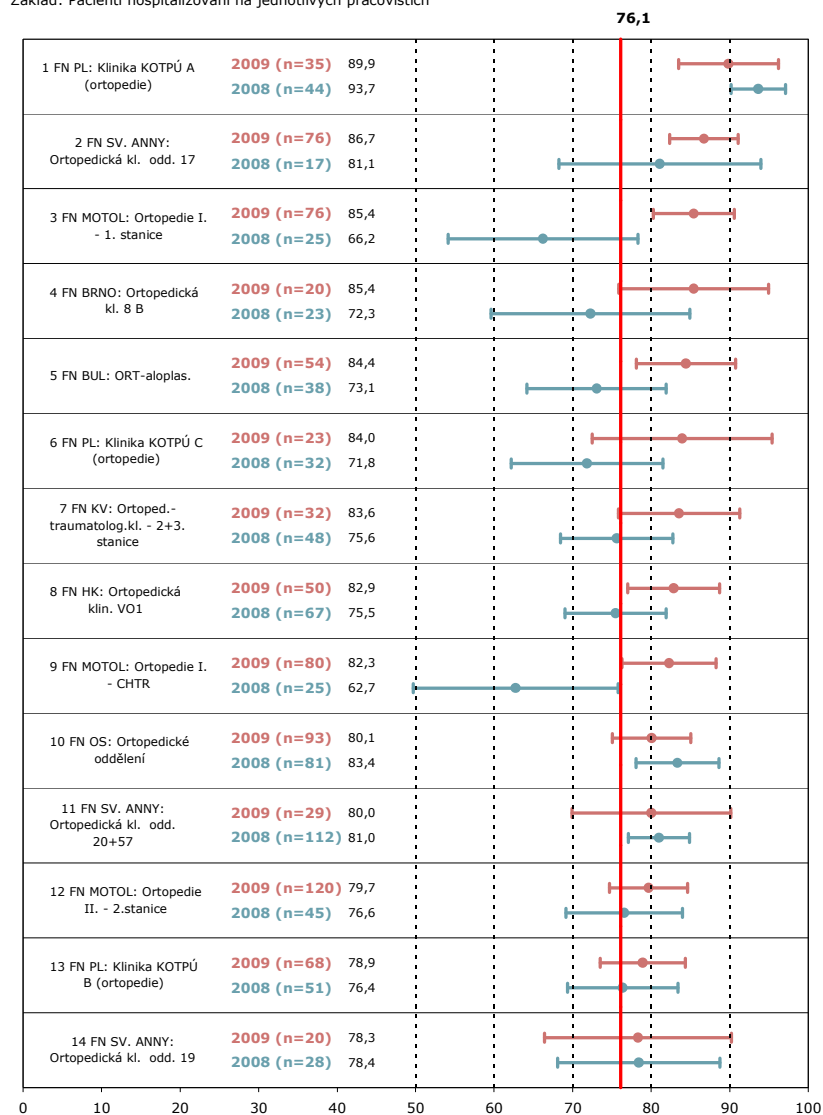


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Ortopedie: Spokojenost se sestrami

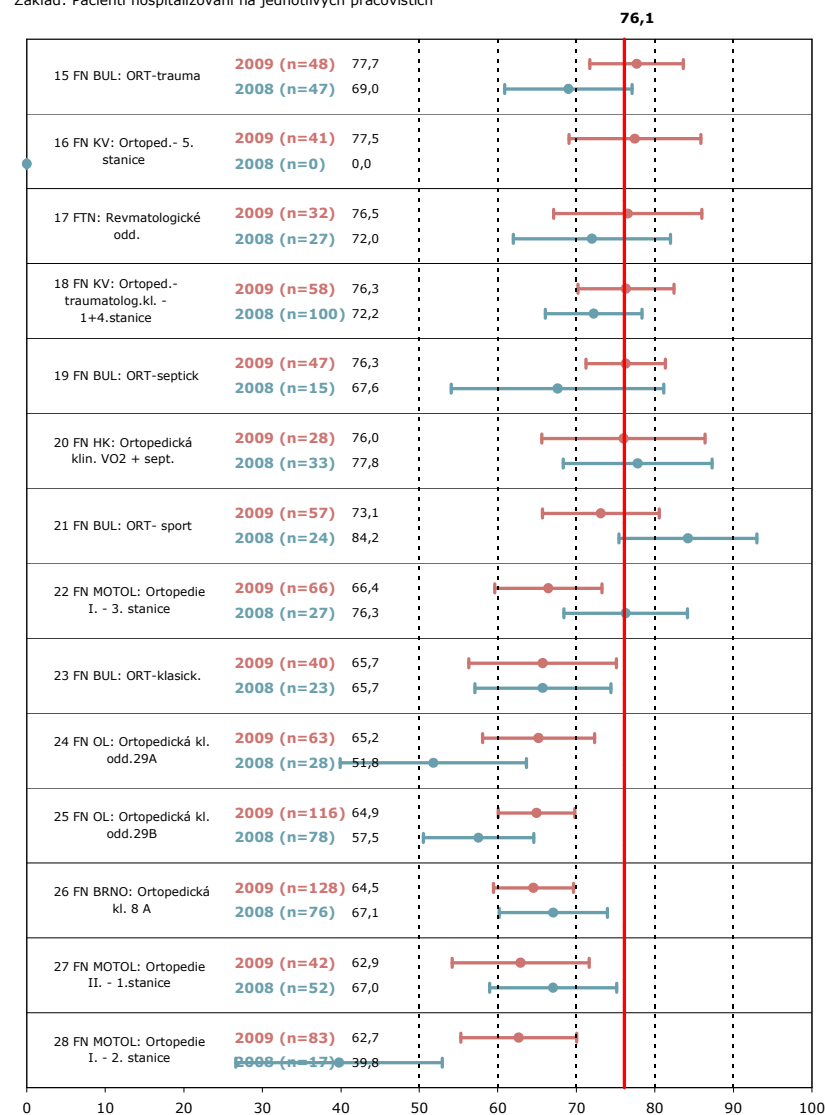
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Ortopedie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

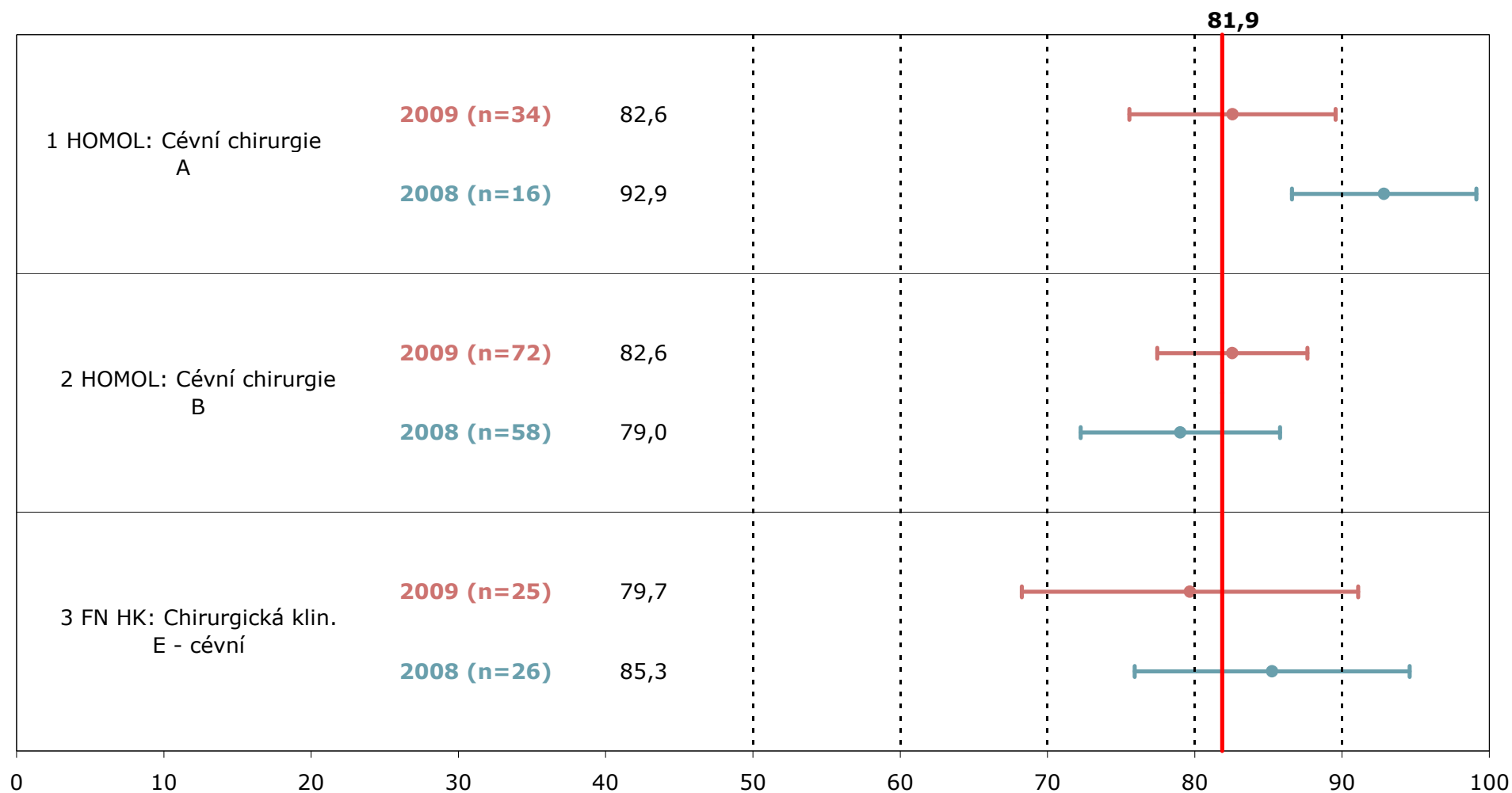


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Cévní chirurgie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

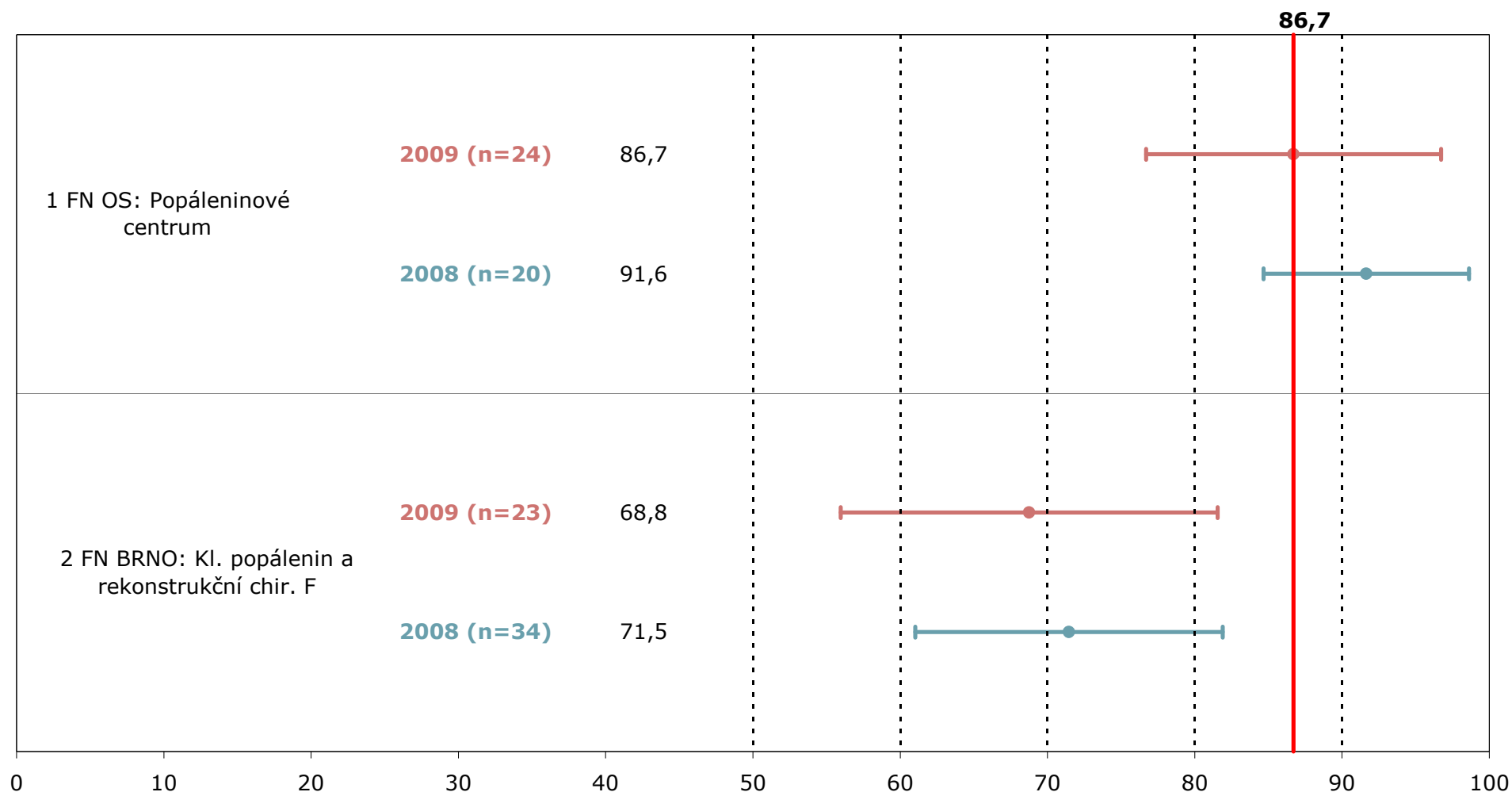


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Popáleniny: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

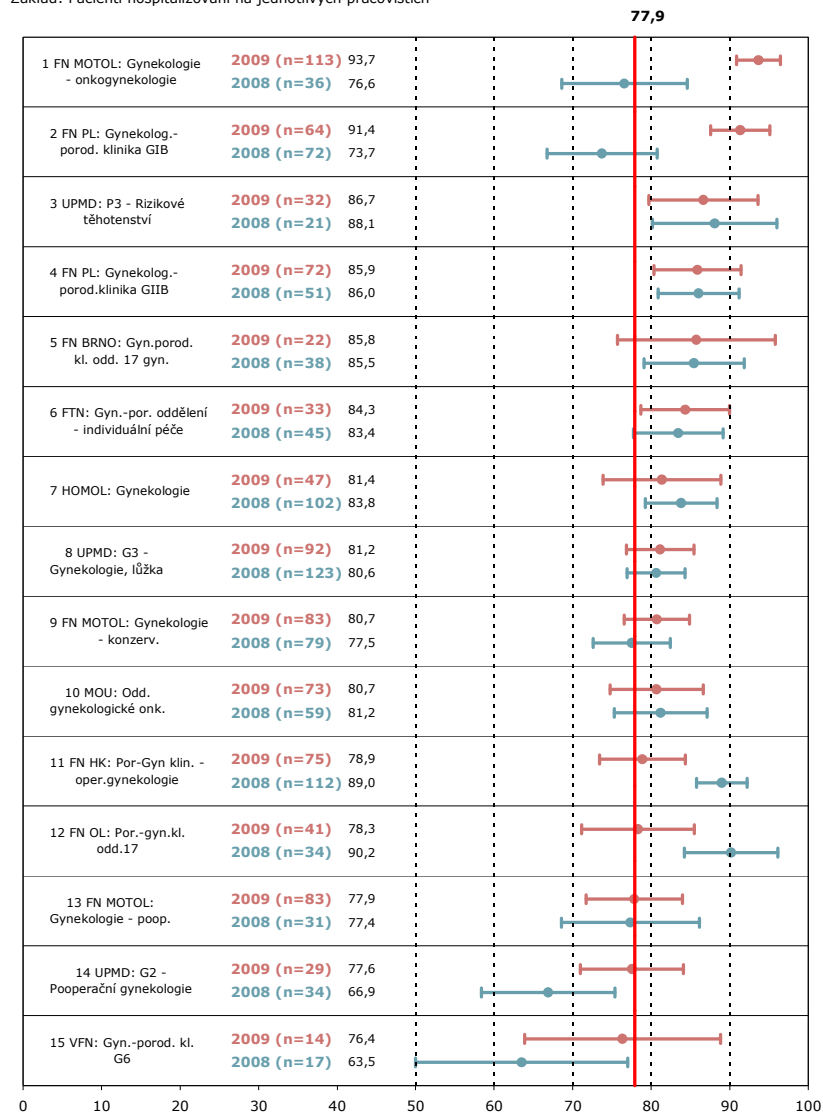


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Gynekologie: Spokojenost se sestrami

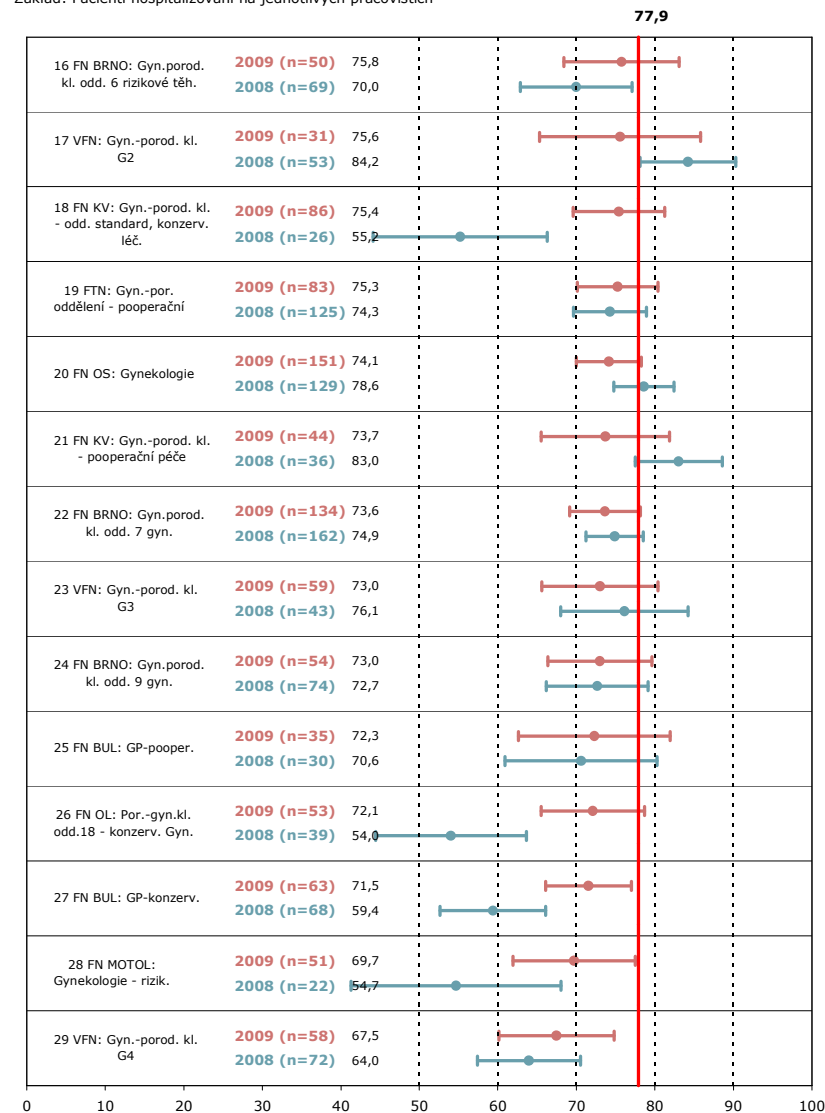
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Gynekologie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

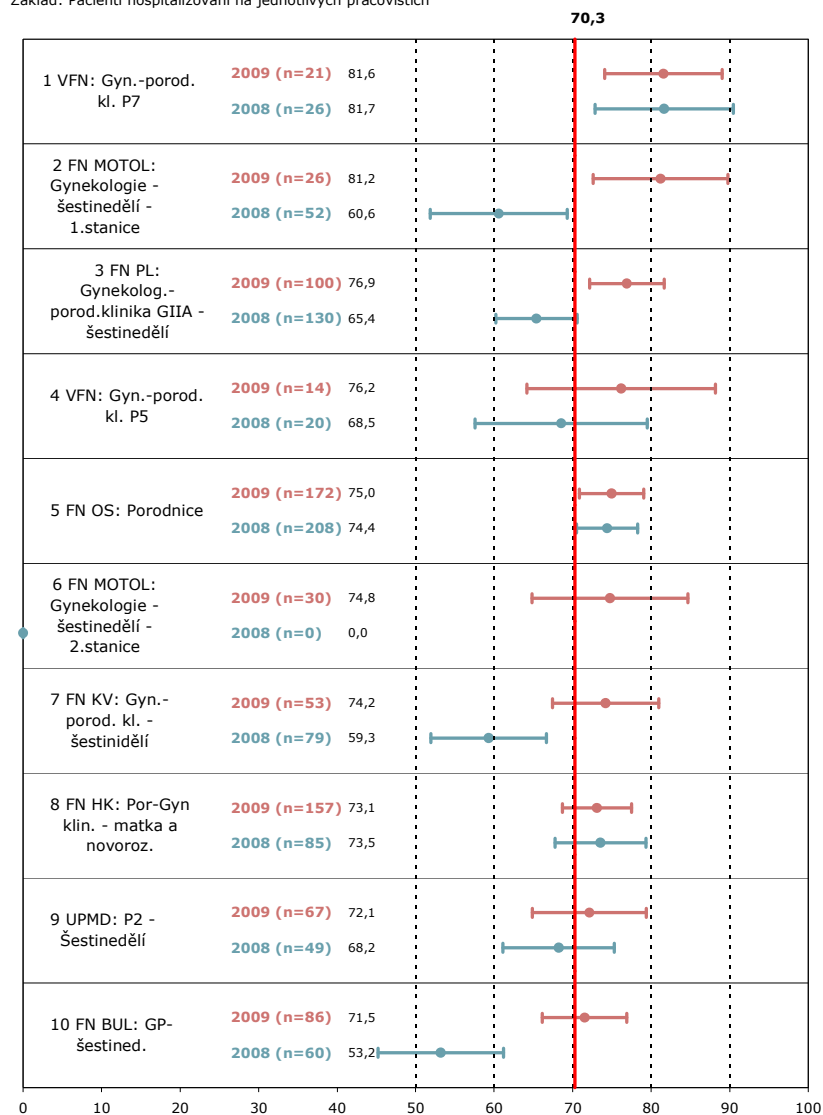


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Porodnictví: Spokojenost se sestrami

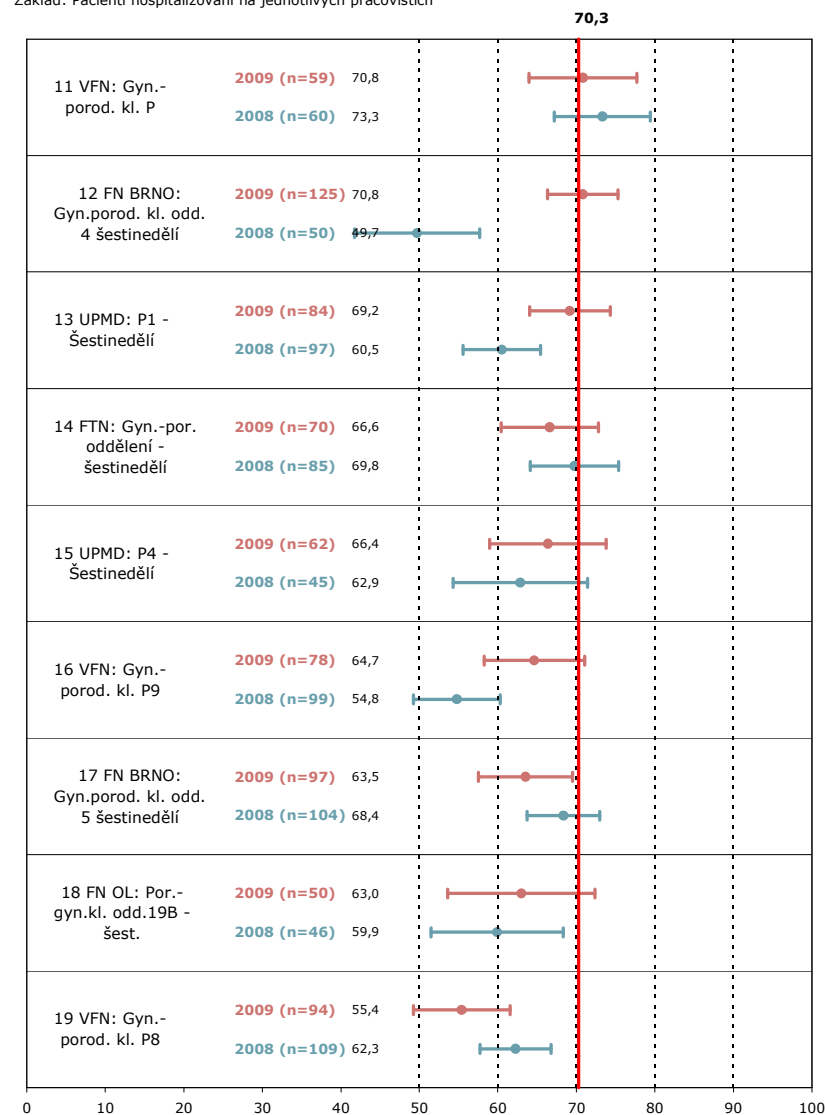
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Porodnictví: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

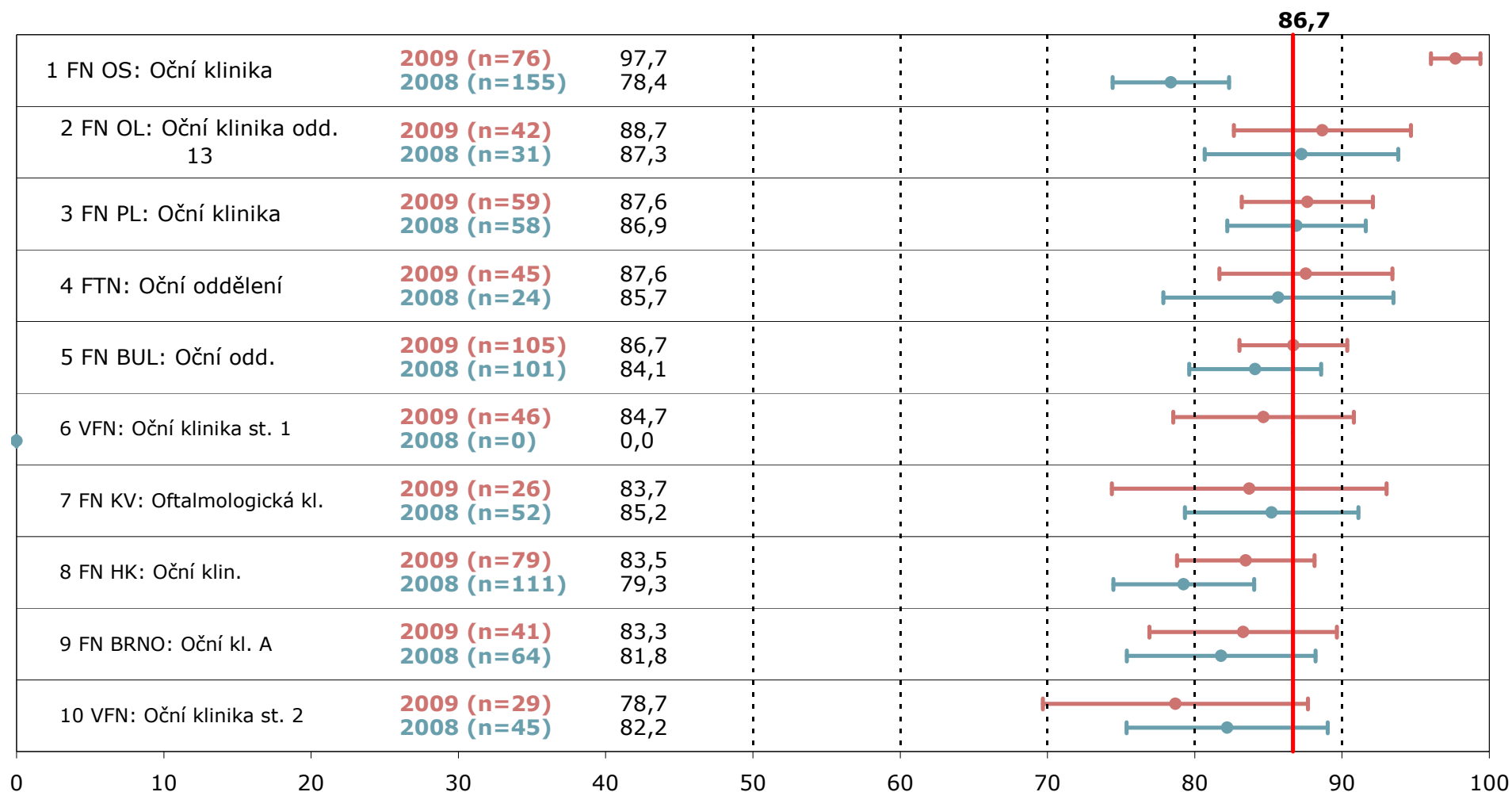


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Oftalmologie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

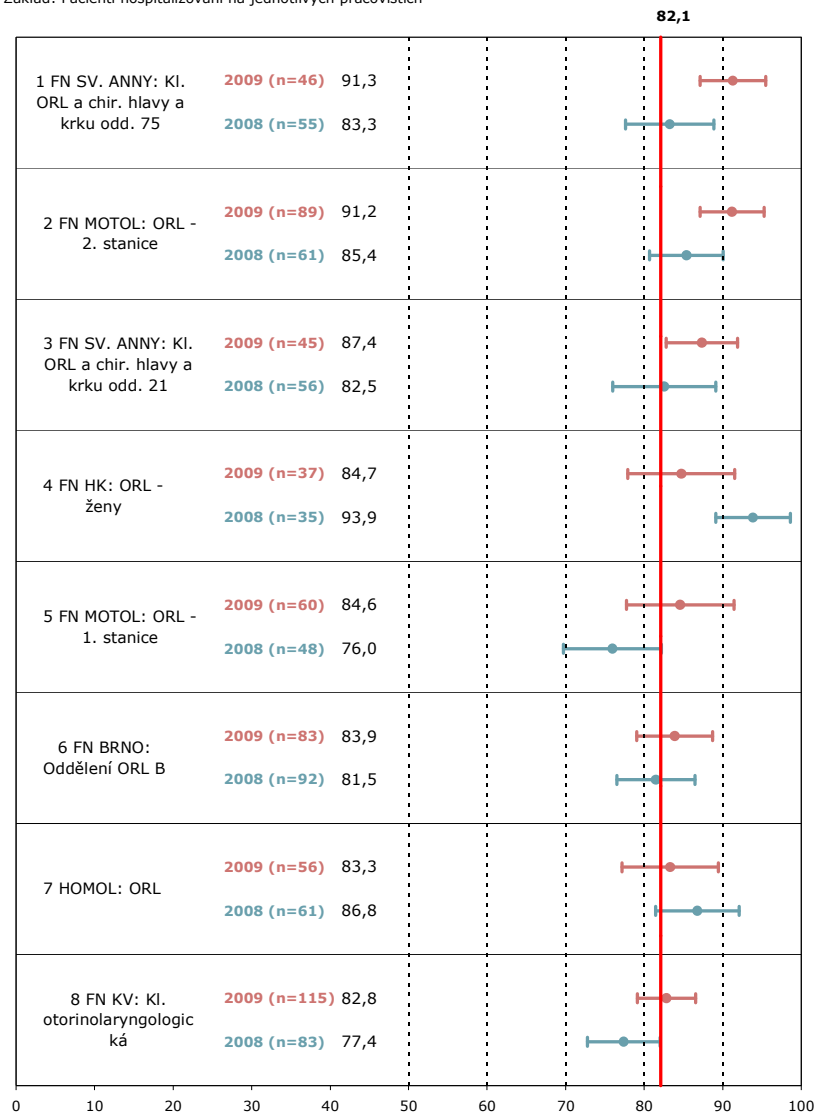


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## ORL: Spokojenost se sestrami

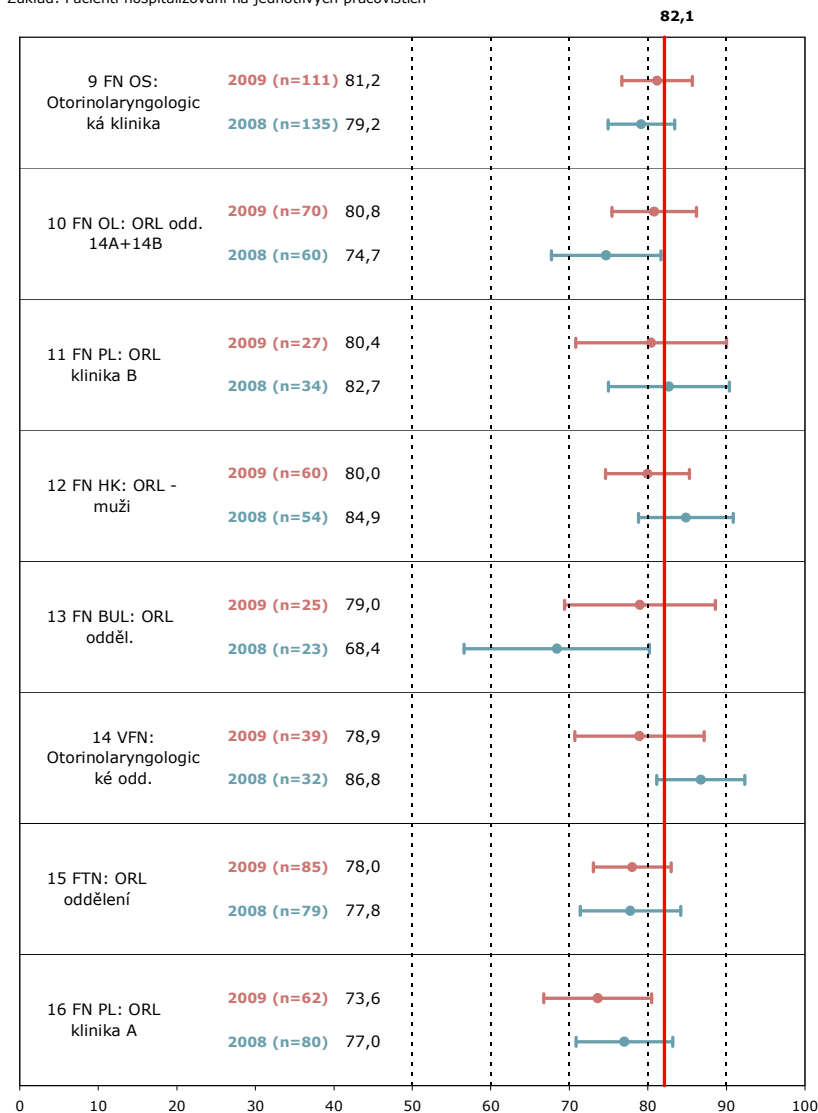
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## ORL: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

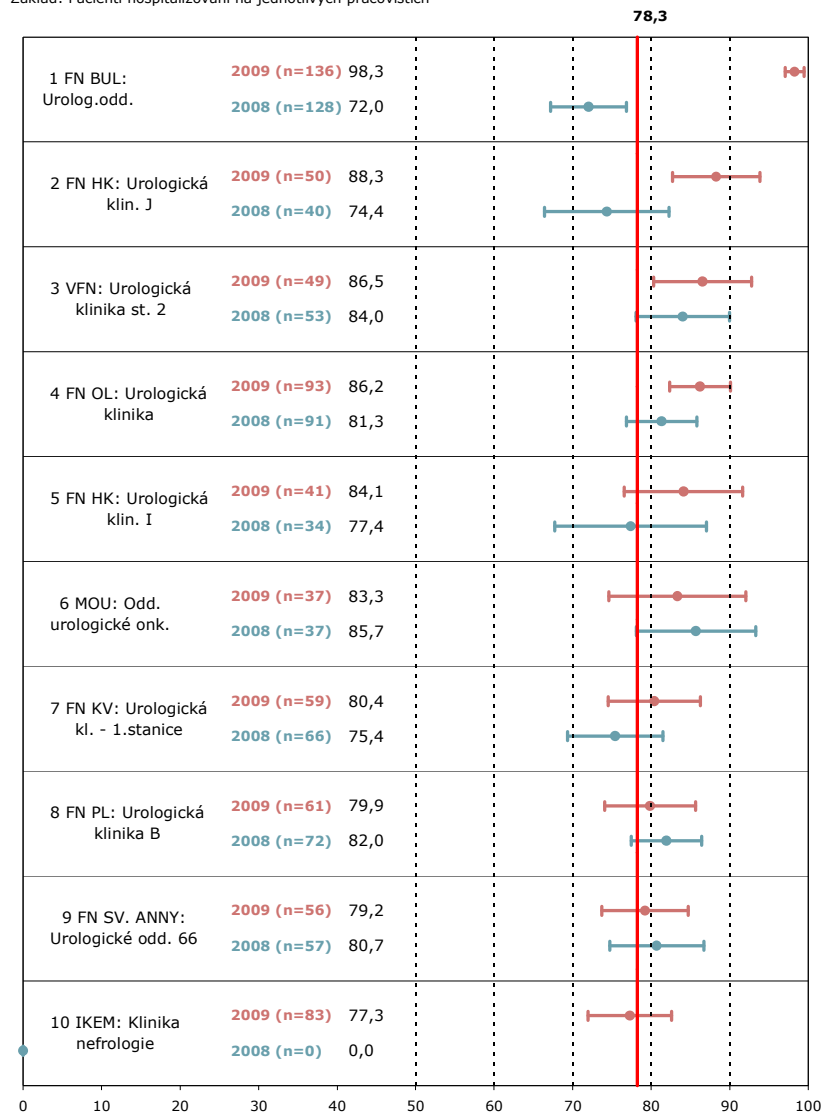


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Urologie, nefrologie: Spokojenost se sestrami

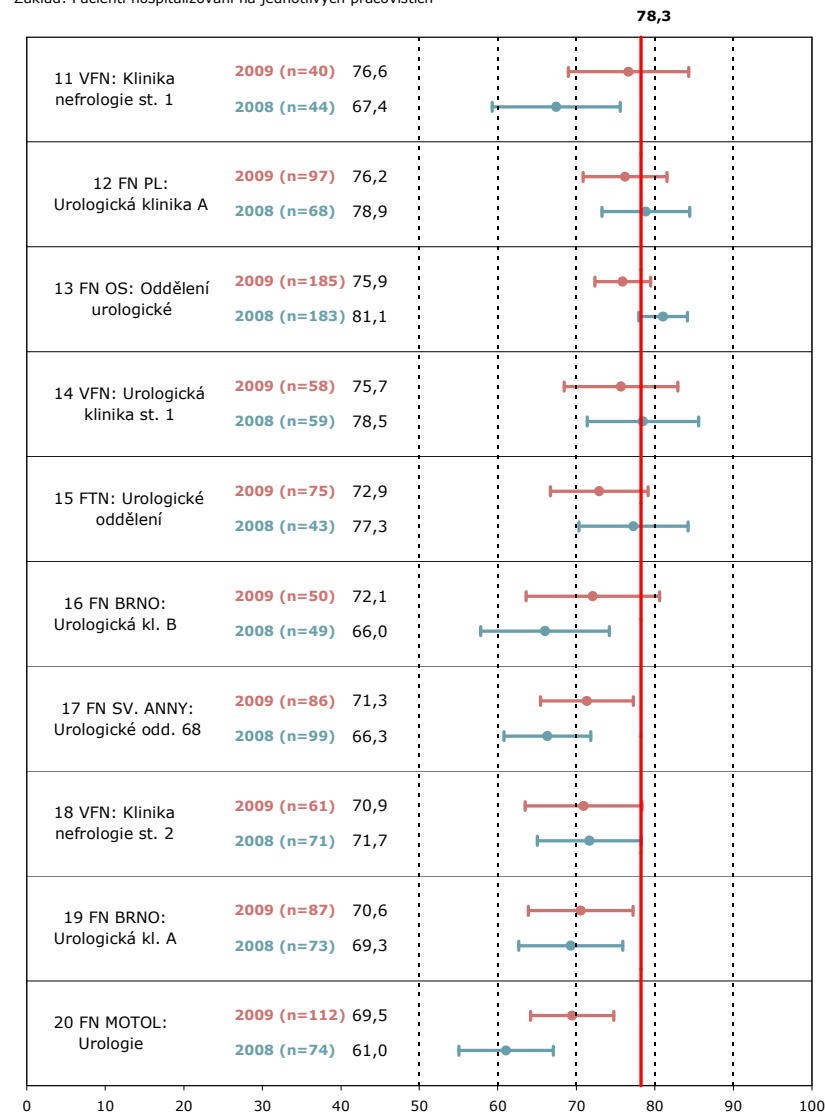
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Urologie, nefrologie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

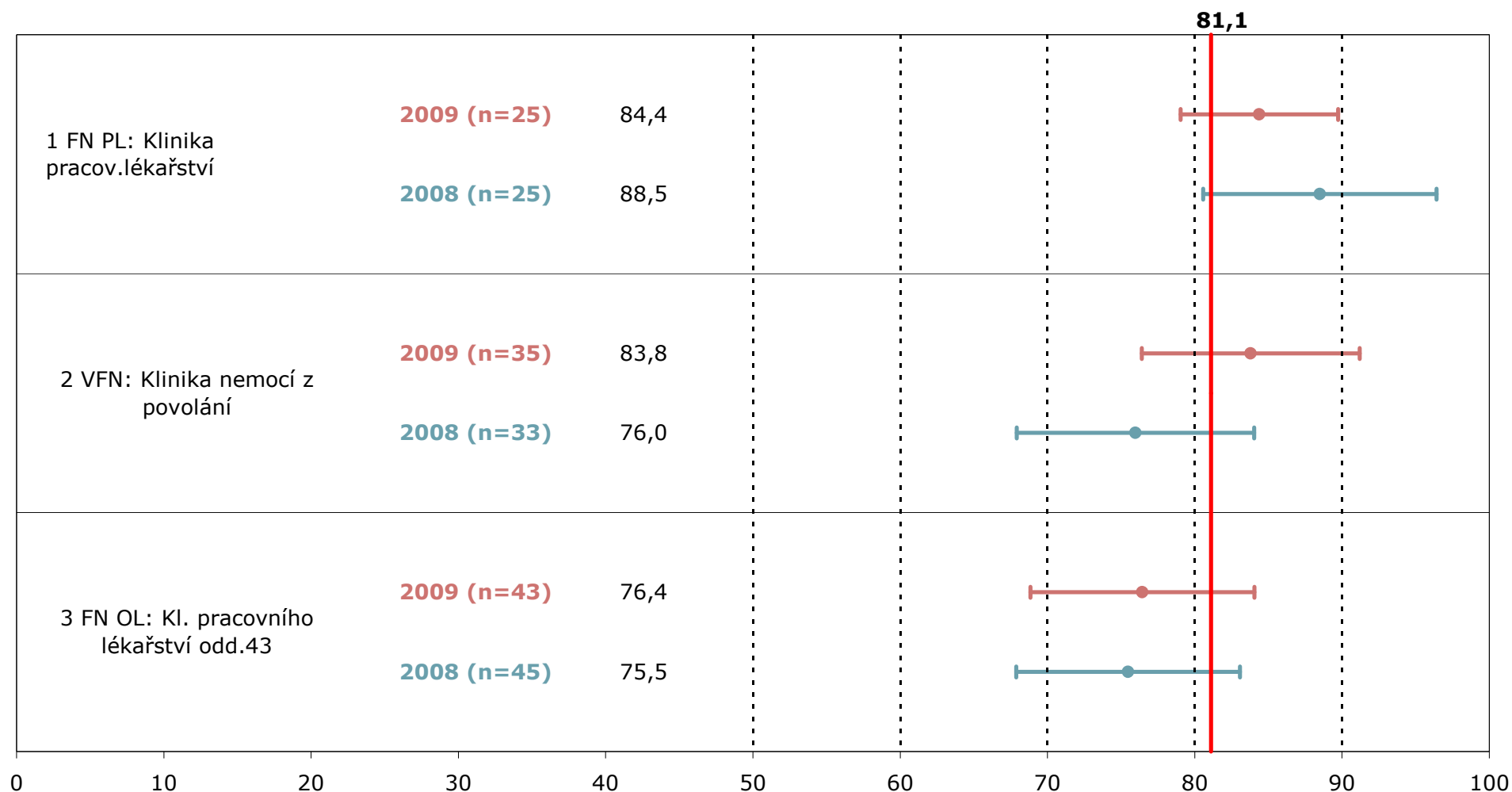


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Pracovní lékařství: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

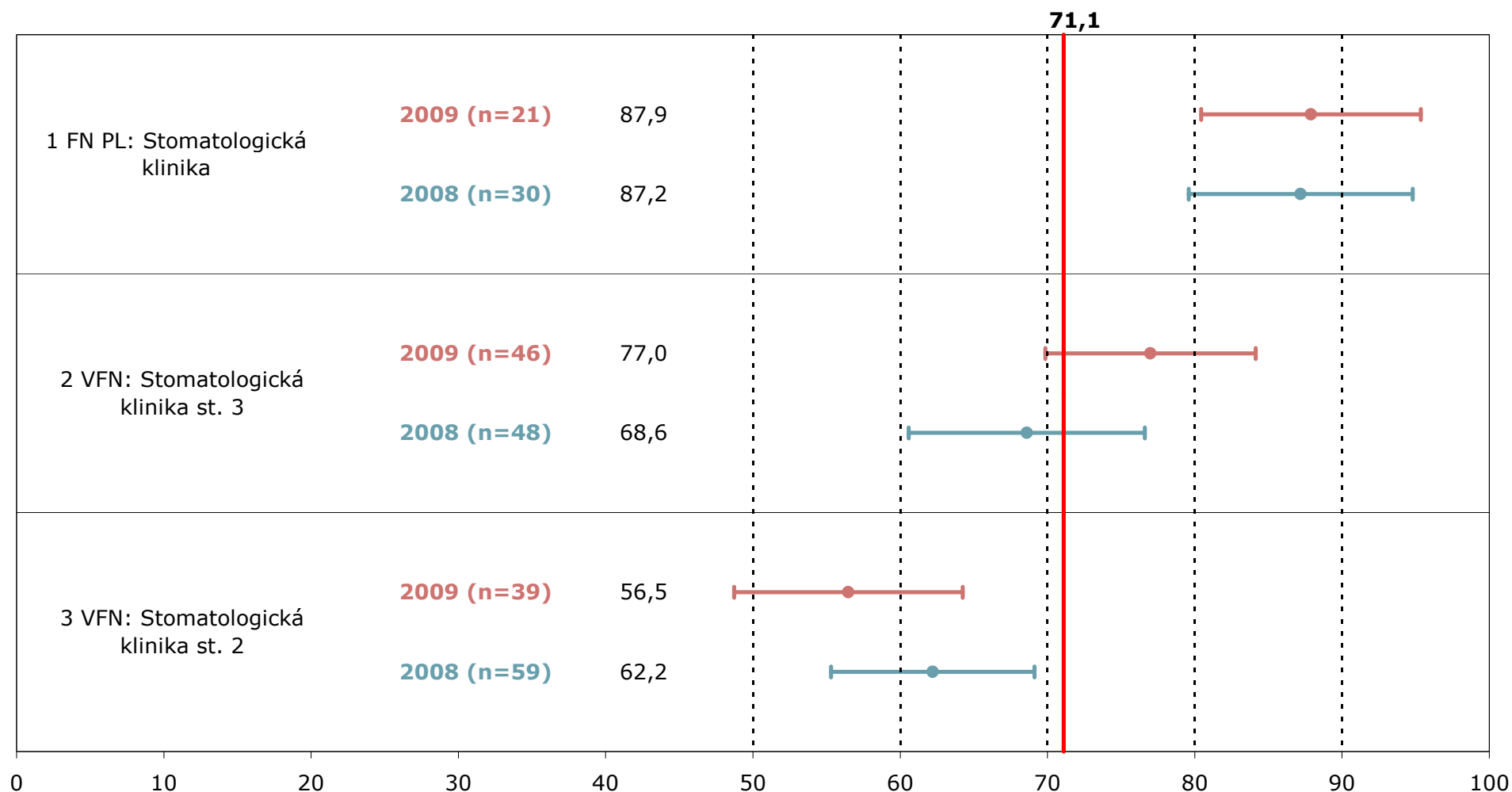


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Stomatologie, stomatochirurgie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

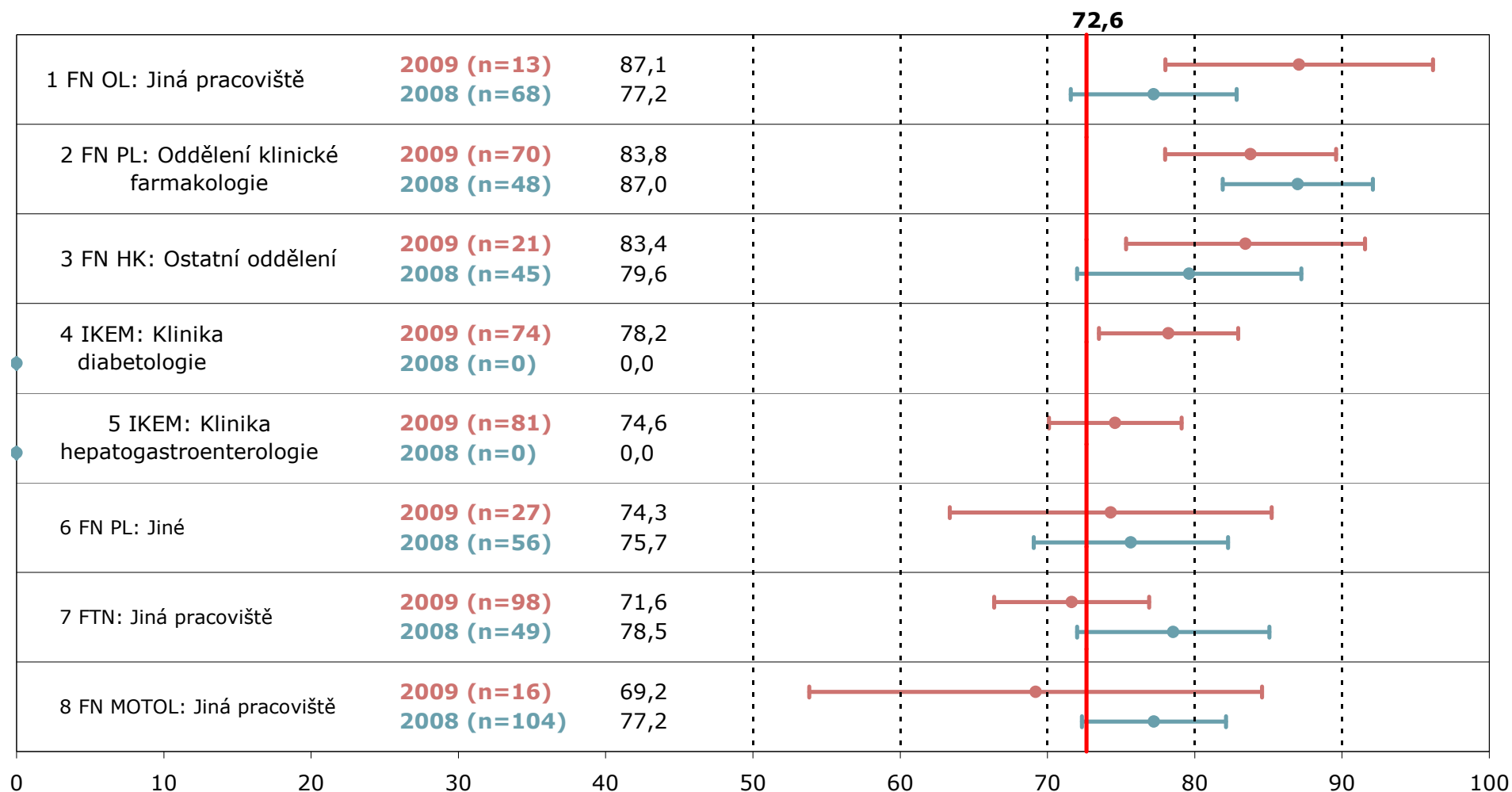


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost se sestrami podle oborů

## Jiné: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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







## Spokojenost s lékaři

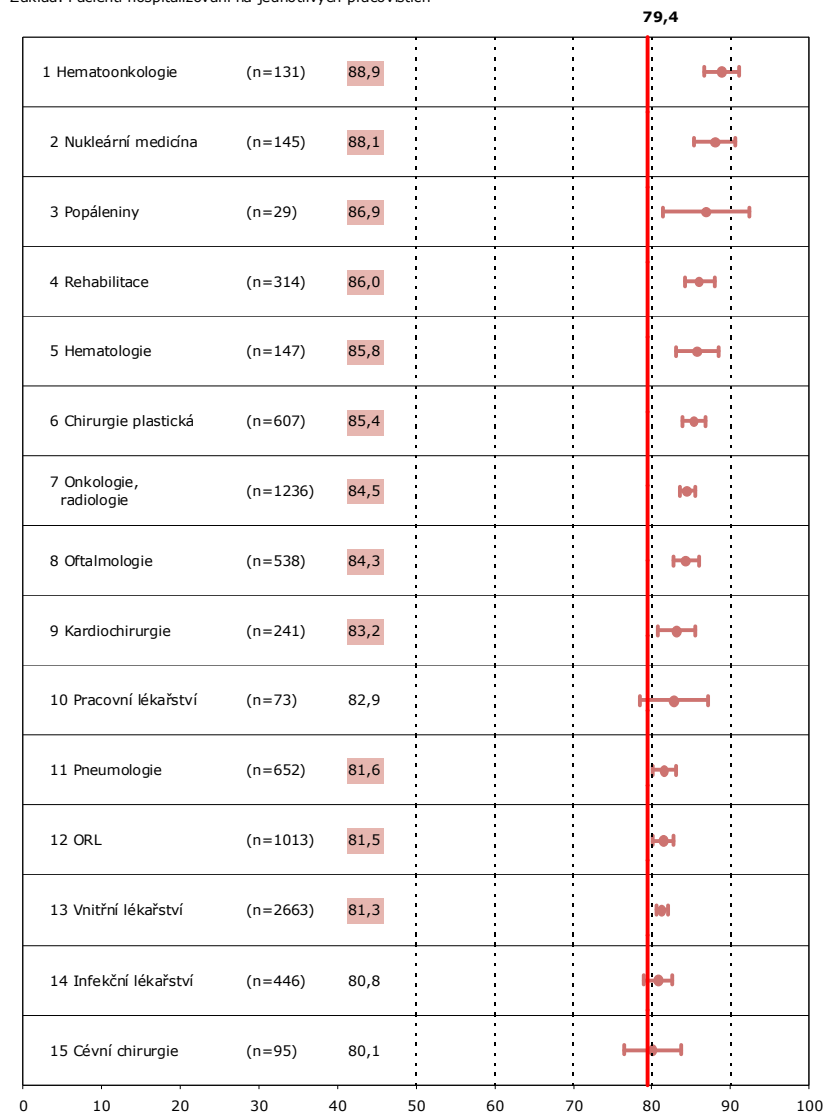
**Nadprůměrná spokojenost s lékaři je na těchto oborech:** Hematoonkologie; Nukleární medicína; Popáleniny; Rehabilitace; Hematologie; Chirurgie plastická, Onkologie-radiologie, Oftalmologie, Kardiochirurgie, Pneumologie, ORL, Vnitřní lékařství

**Podprůměrná spokojenost s lékaři je na těchto oborech:** Psychiatrie; Jiné; Porodnictví; Neurologie; Chirurgie, traumatologie; Gynekologie, Kardiologie

# Spokojenost s lékaři podle oborů - 2009

## Obor: Spokojenost s lékaři

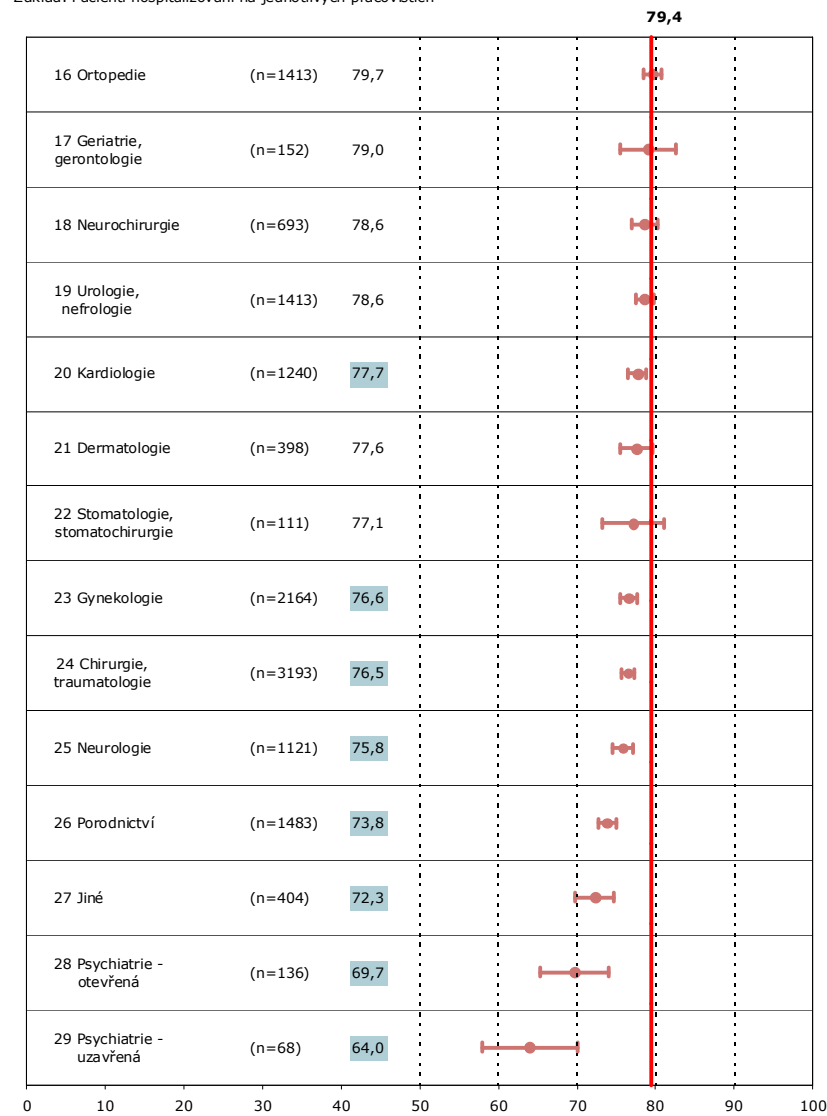
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Obor: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

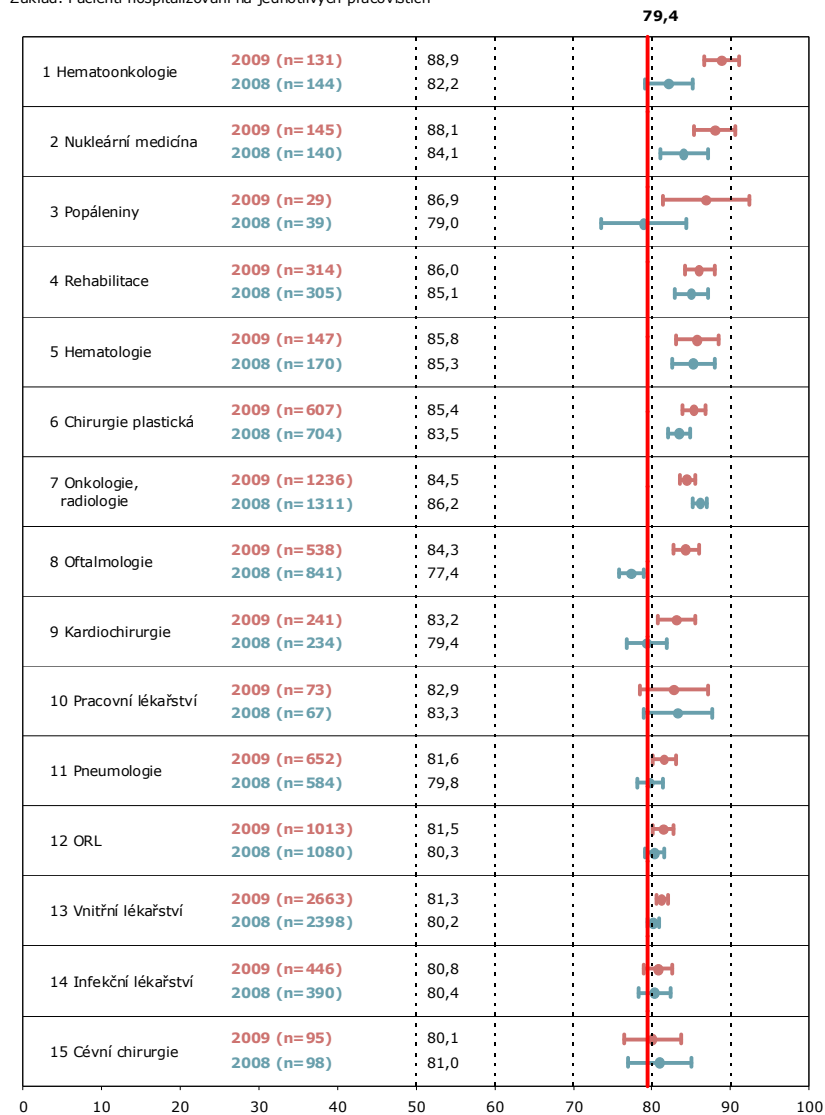


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů - dynamika

## Spokojenost s lékaři podle oborů

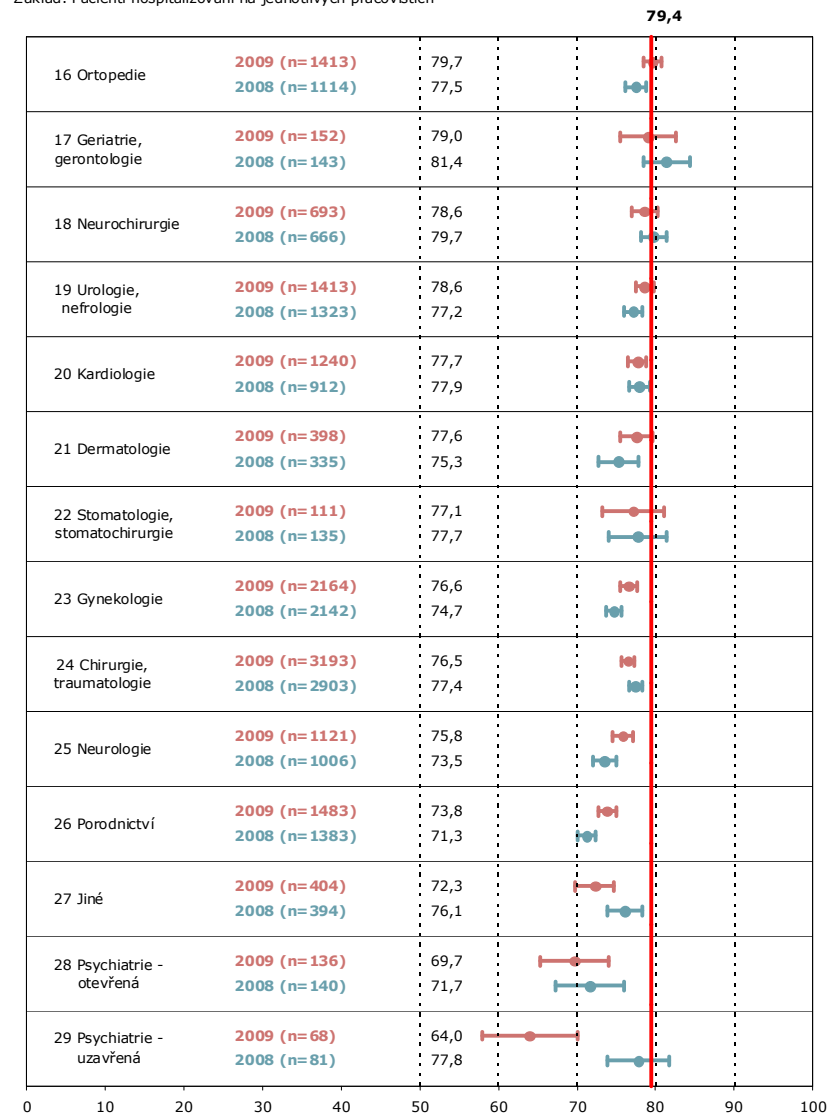
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Spokojenost s lékaři podle oborů

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

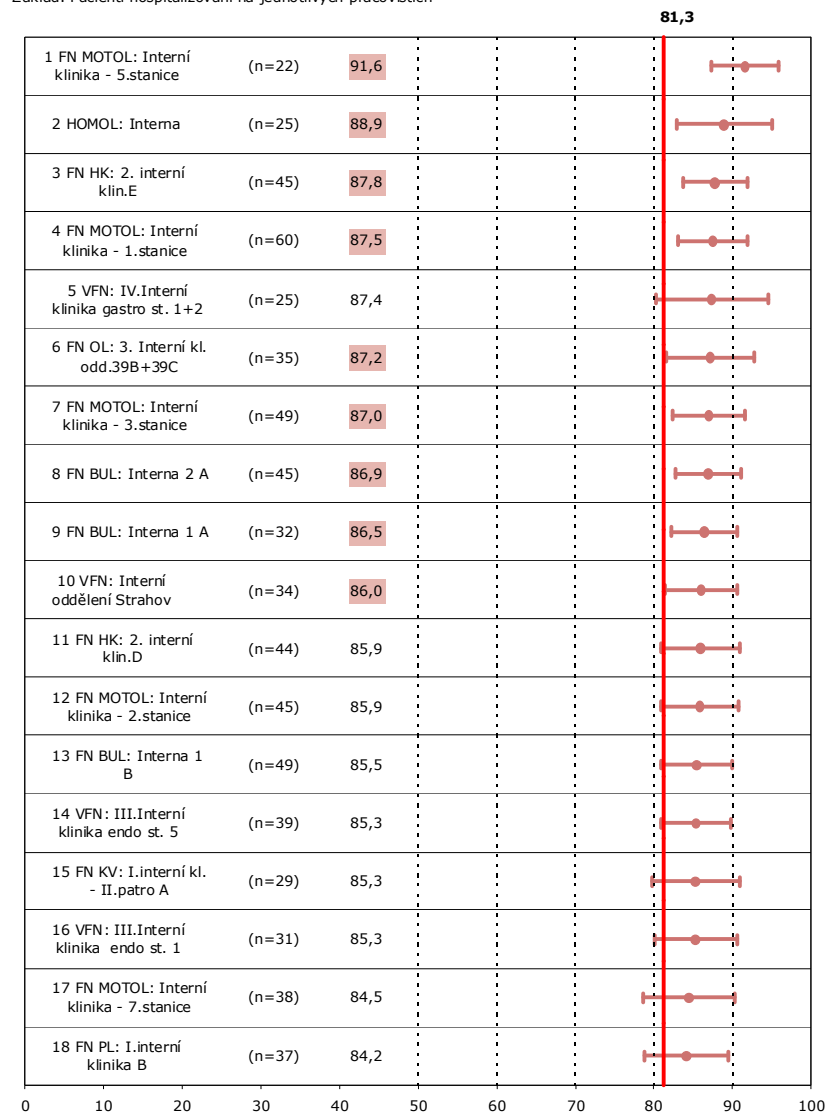


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Vnitřní lékařství: Spokojenost s lékaři

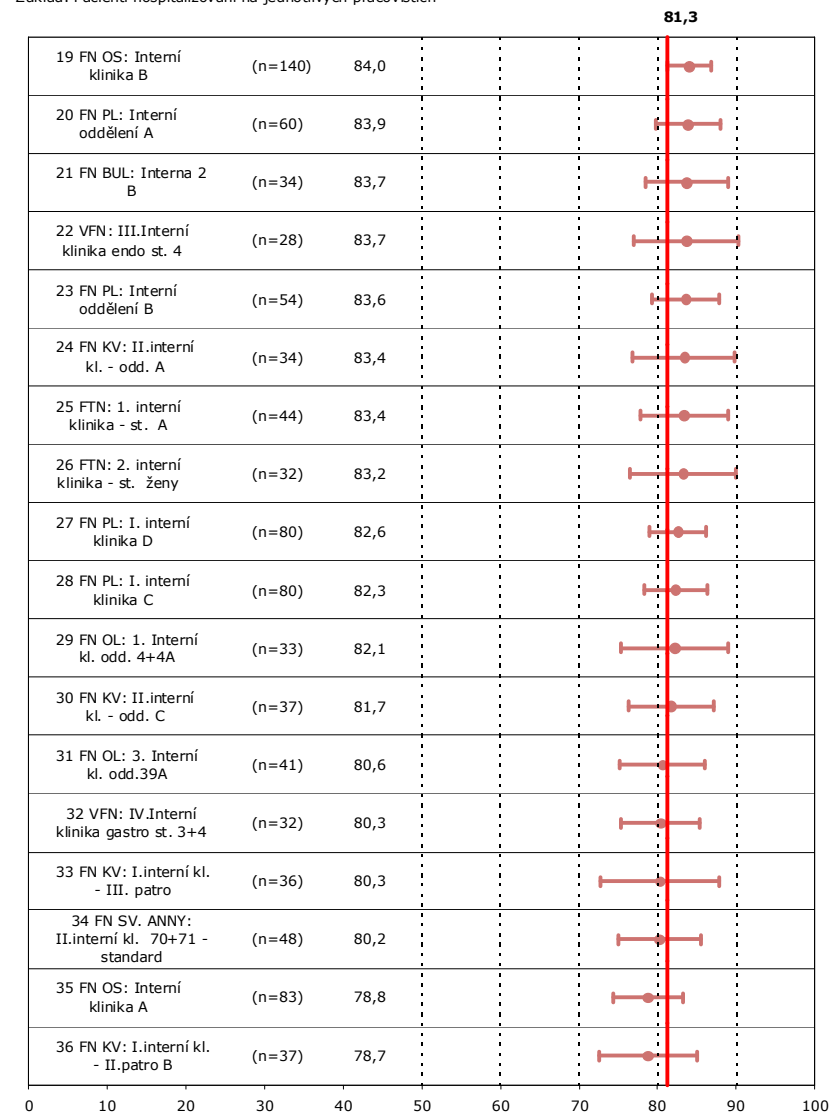
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Vnitřní lékařství: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

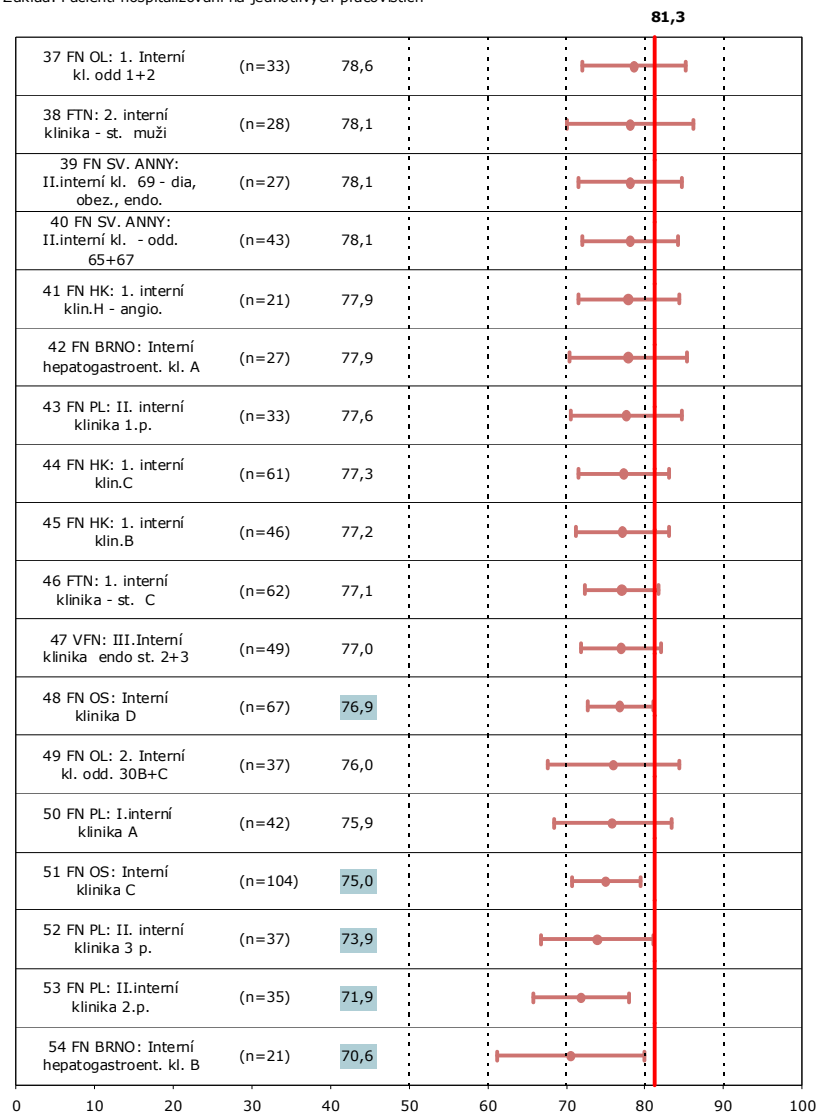


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Vnitřní lékařství: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

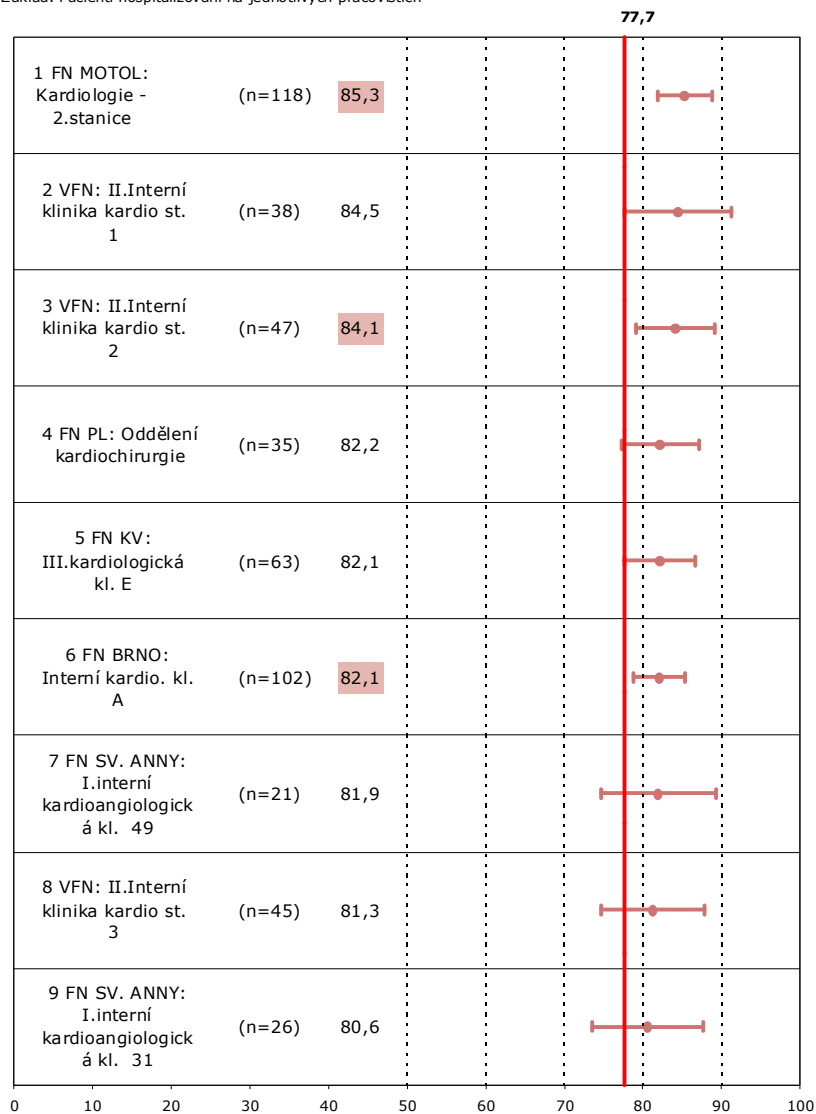


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Kardiologie: Spokojenost s lékaři

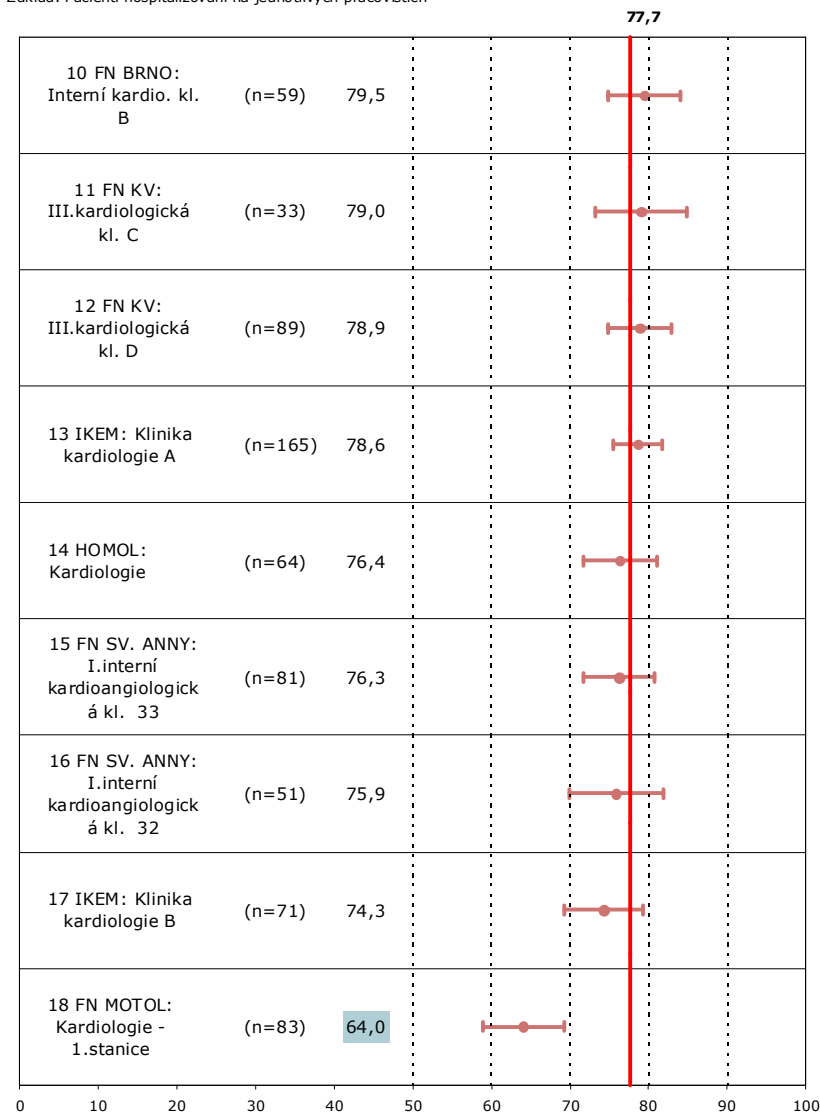
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Kardiologie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

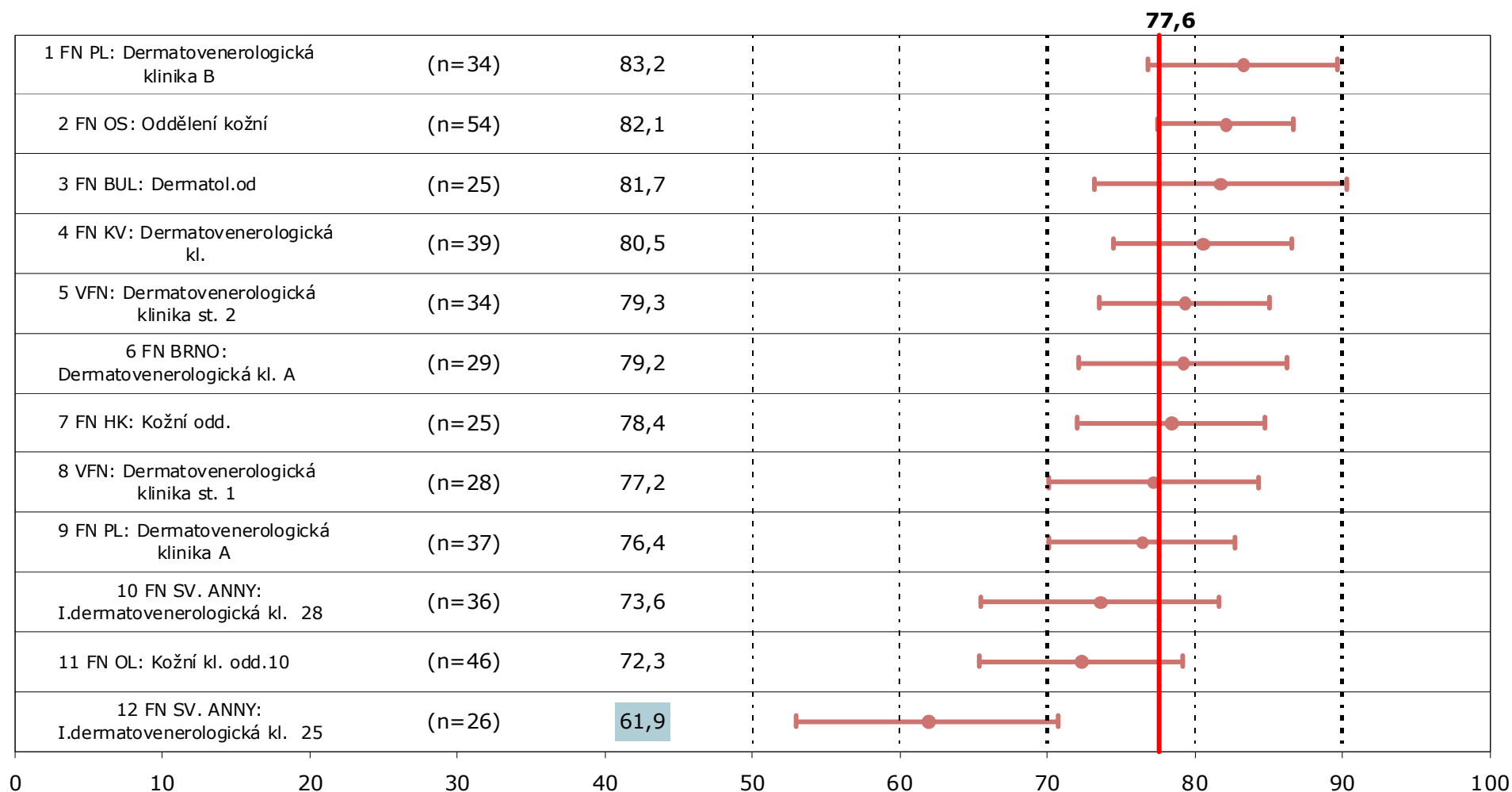


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Dermatologie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

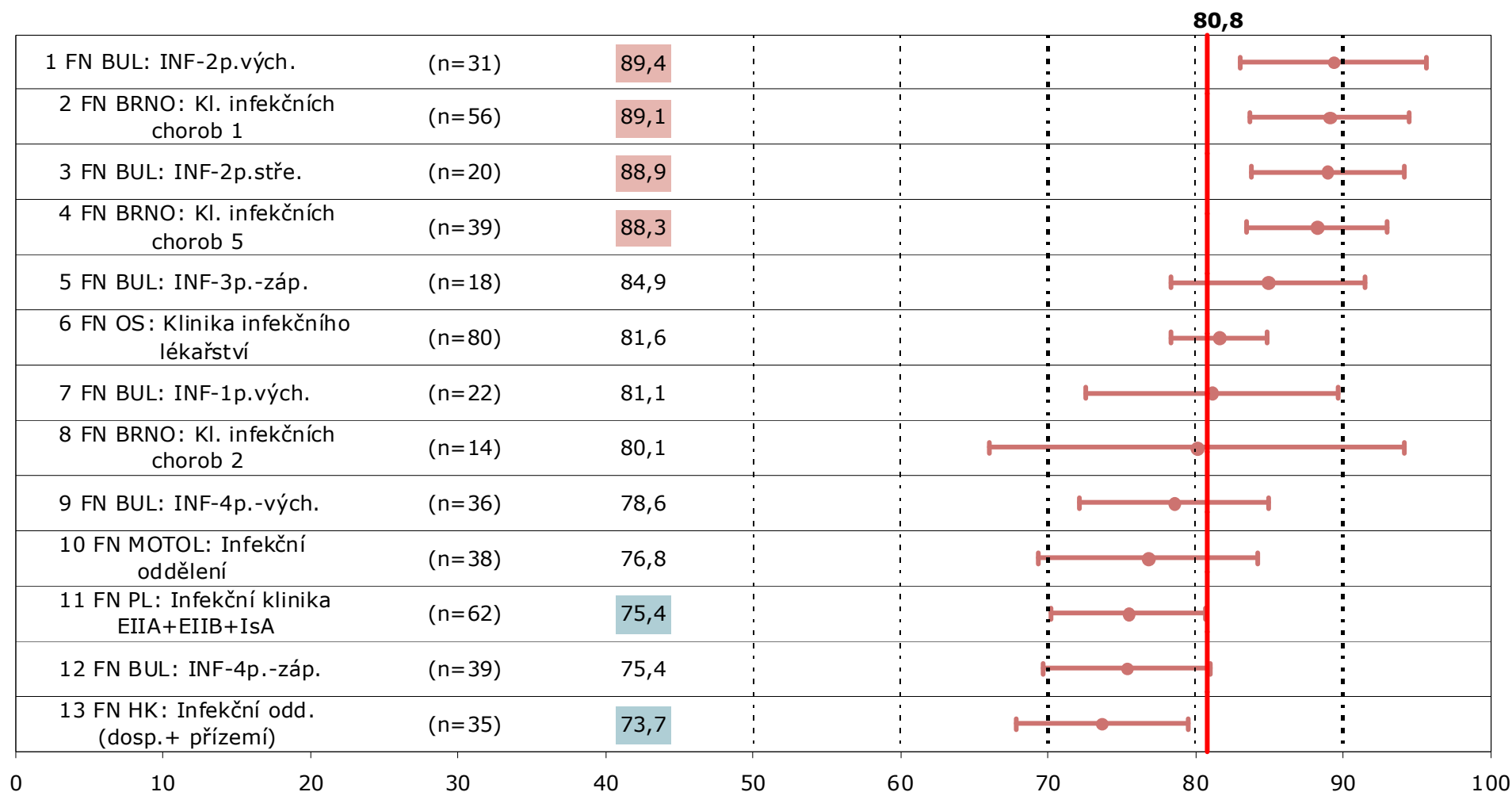


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Infekční lékařství: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

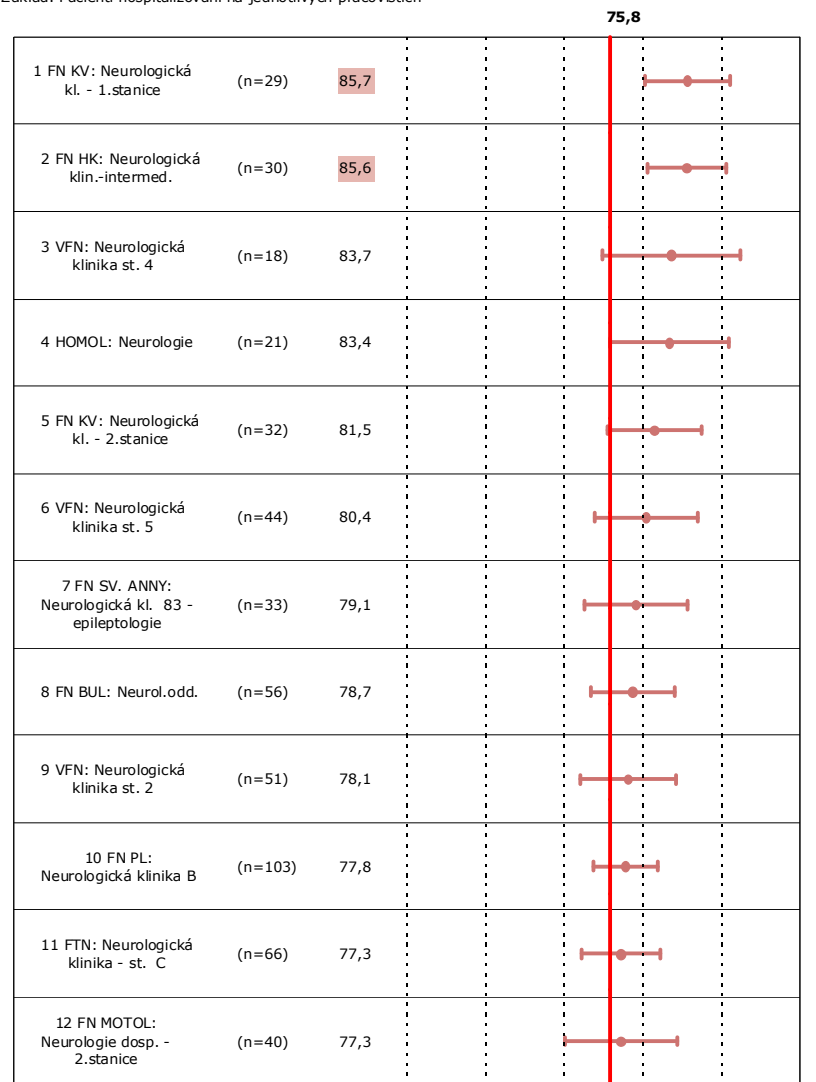


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Neurologie: Spokojenost s lékaři

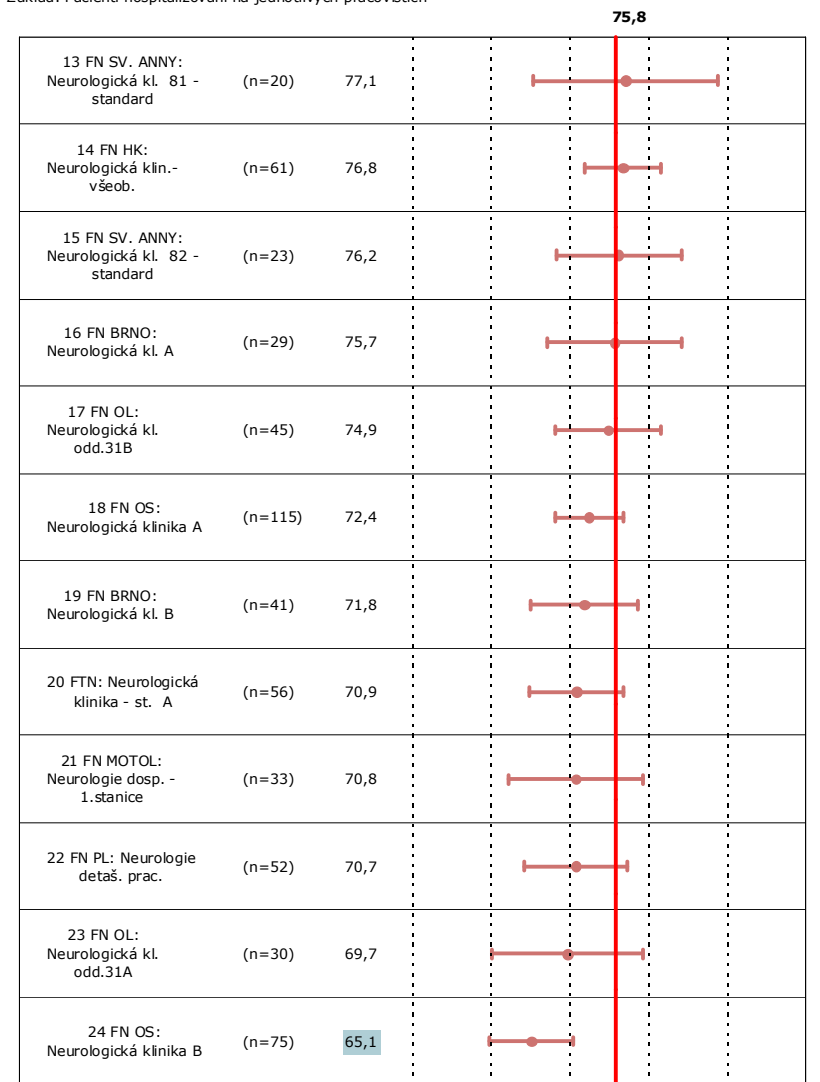
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Neurologie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

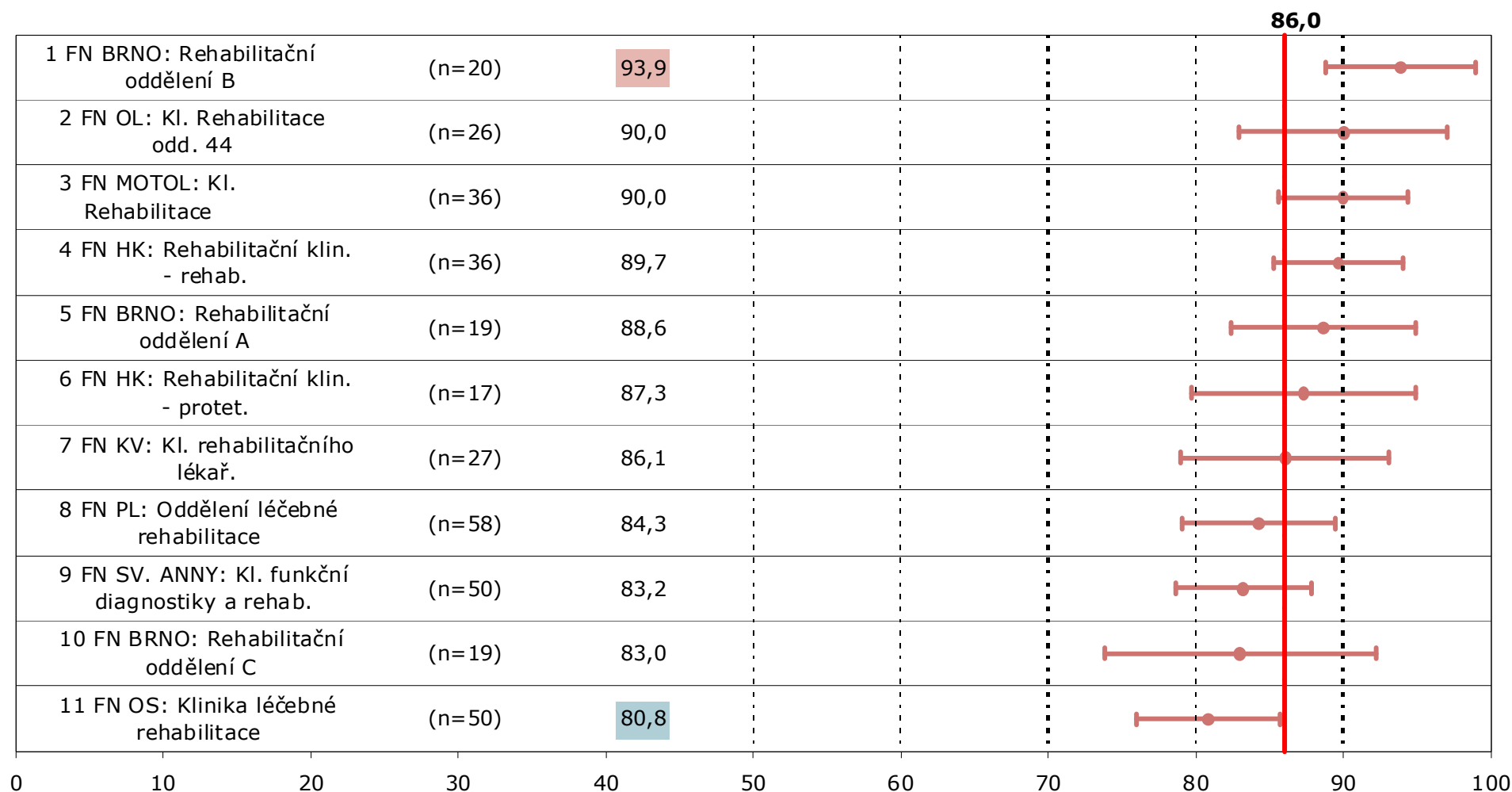


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Rehabilitace: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

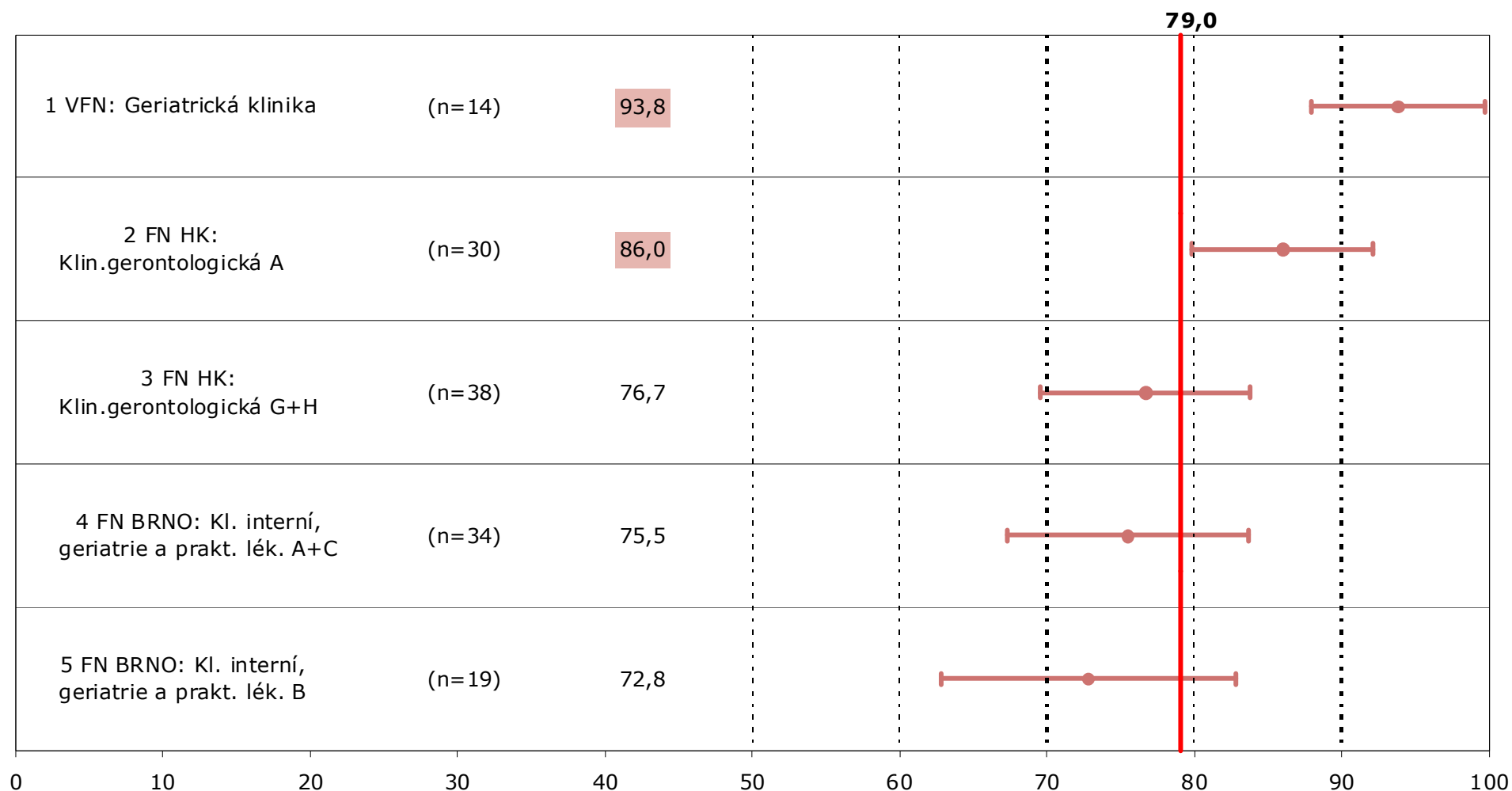


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Geriatric, gerontology: Satisfaction with doctors

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

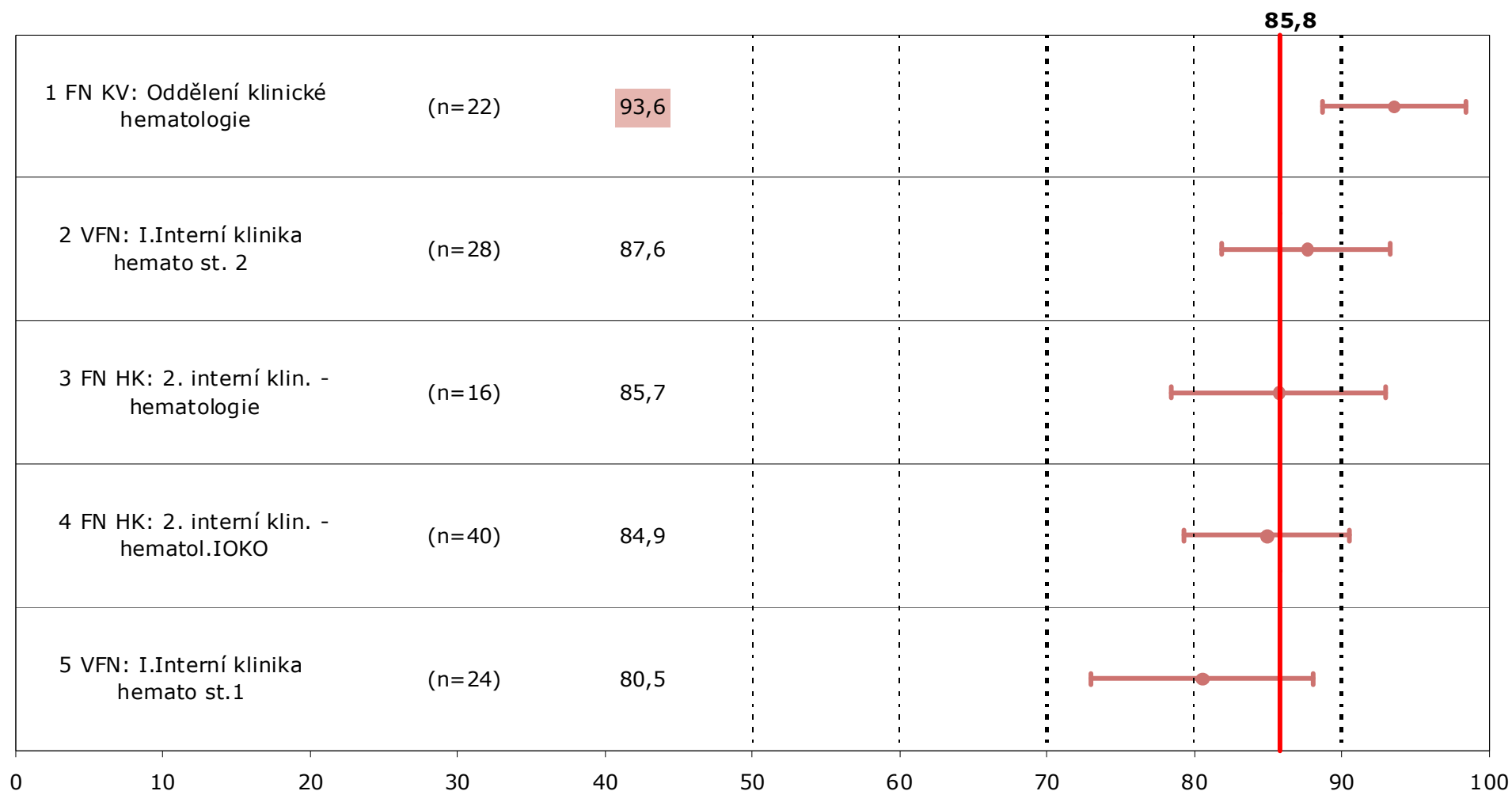


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Hematologie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

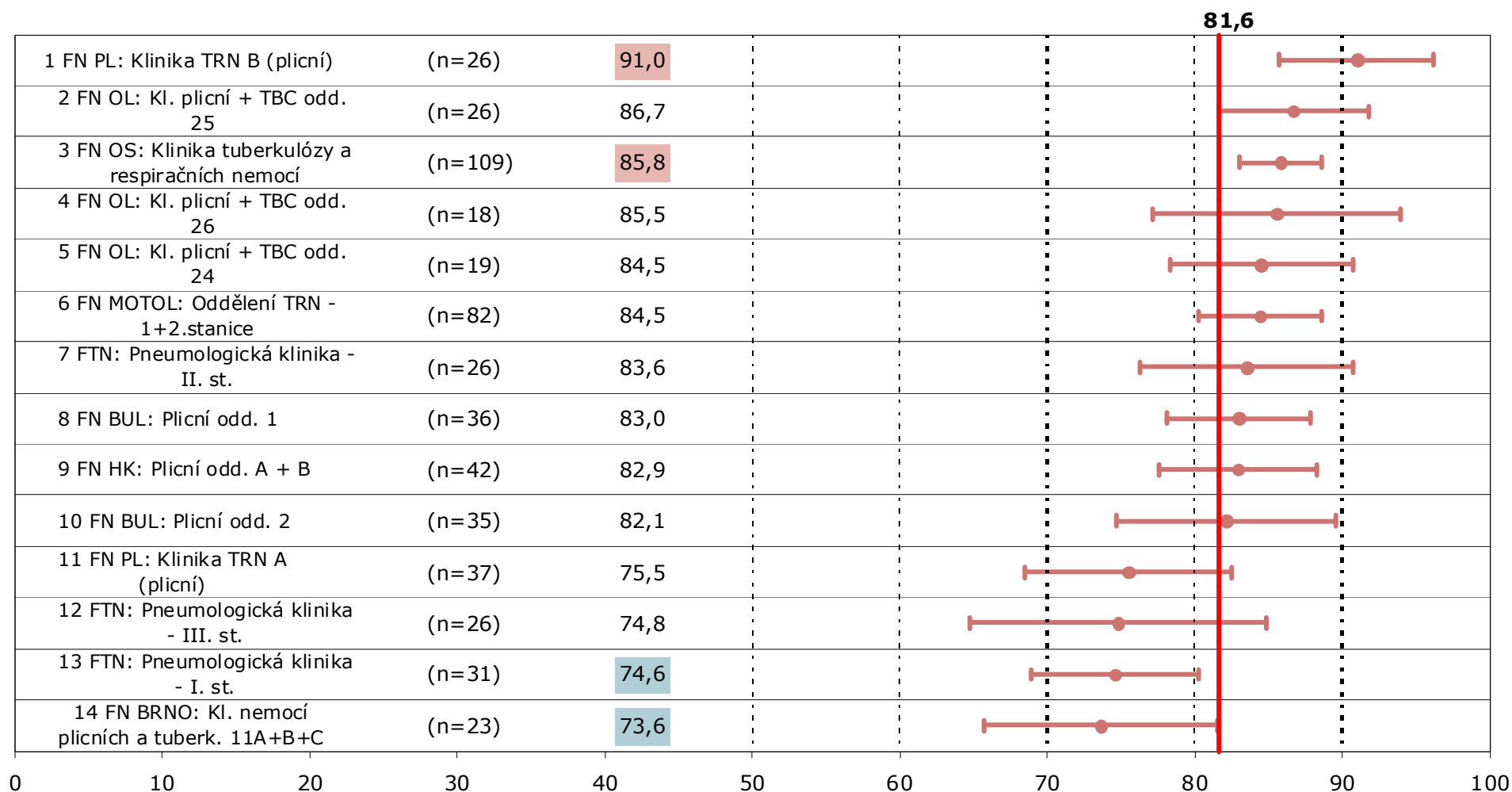


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Pneumologie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

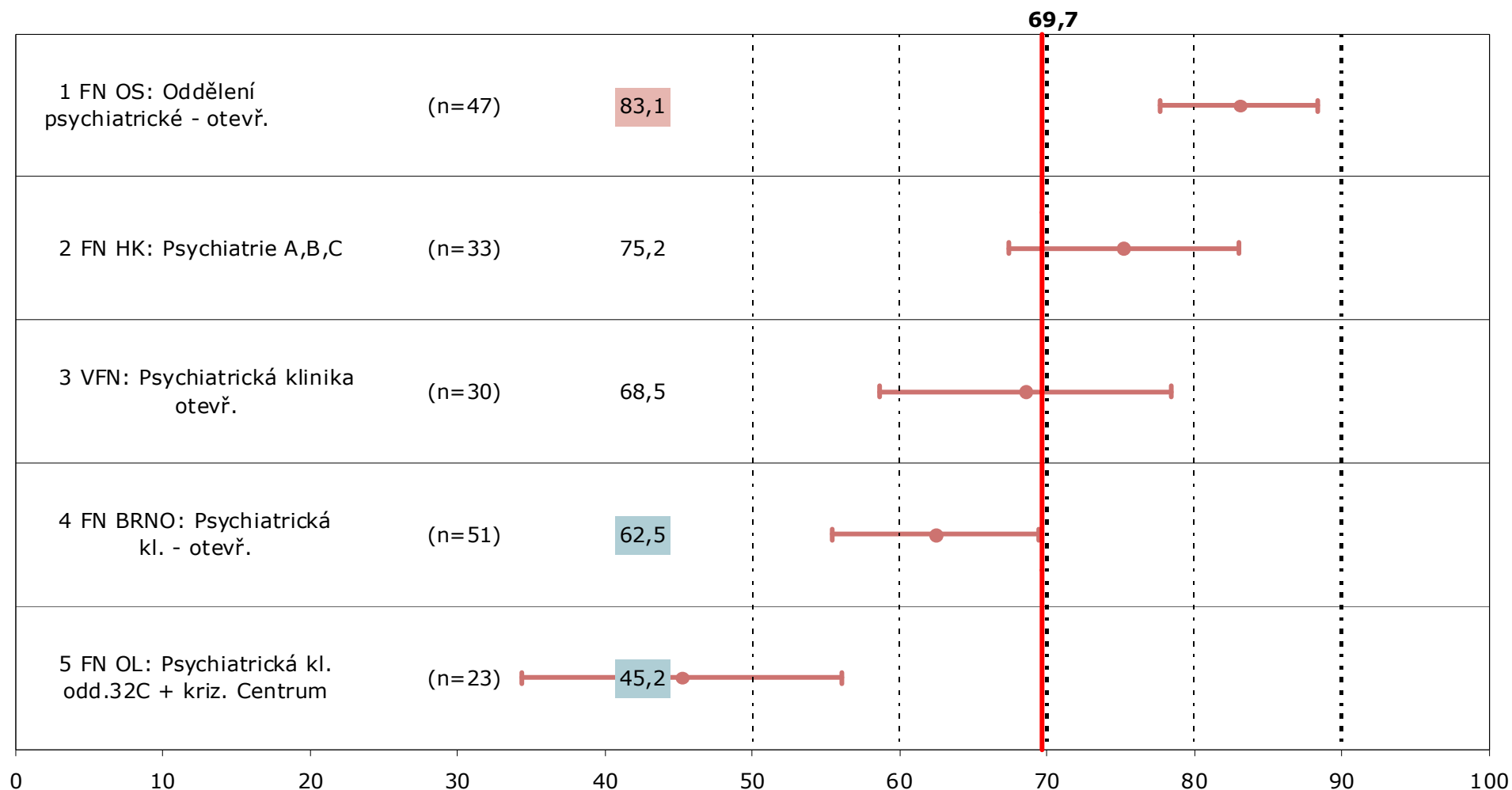


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Psychiatrie - otevřená: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

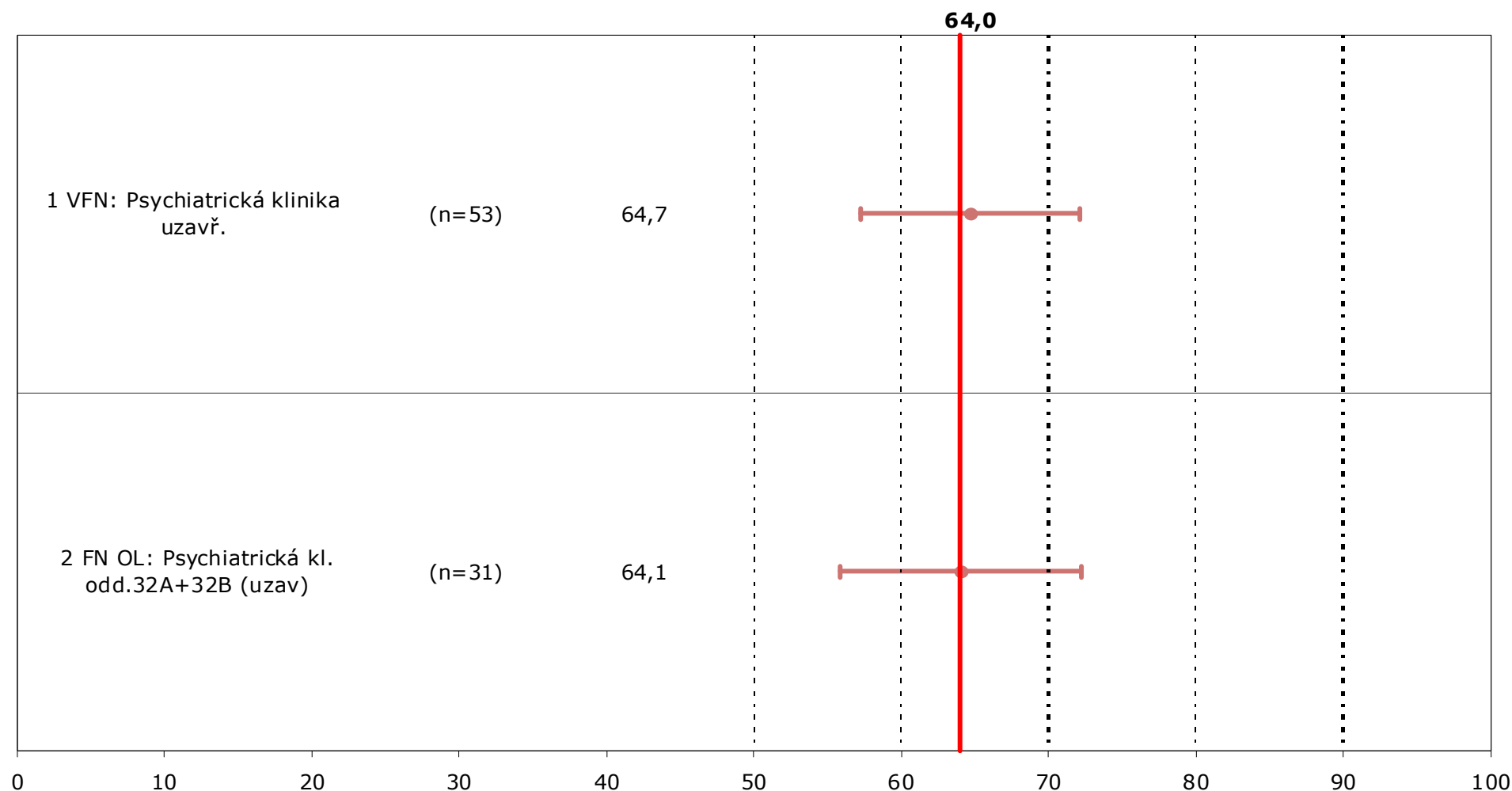


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Psychiatrie - uzavřená: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

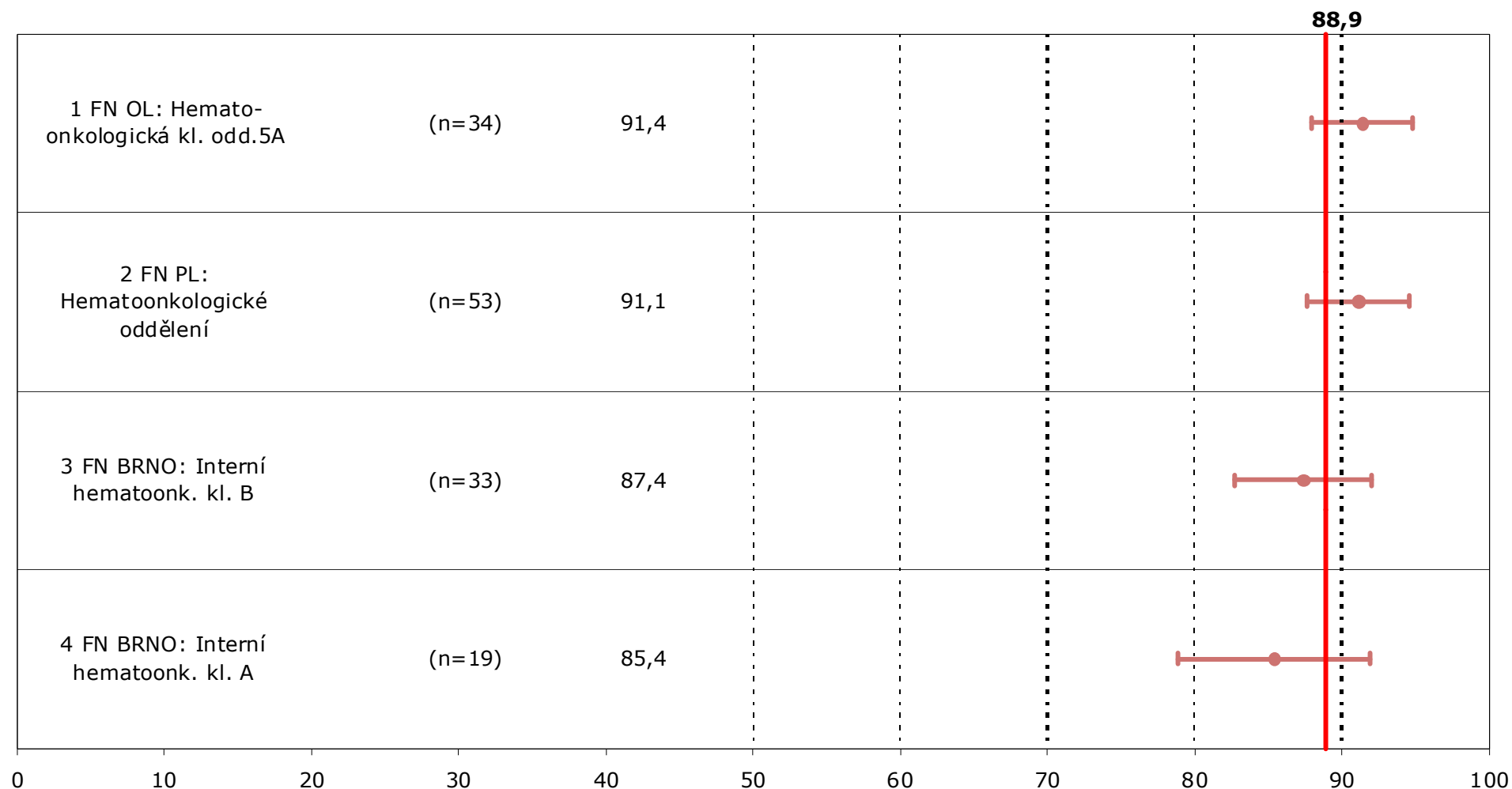


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Hematoonkologie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

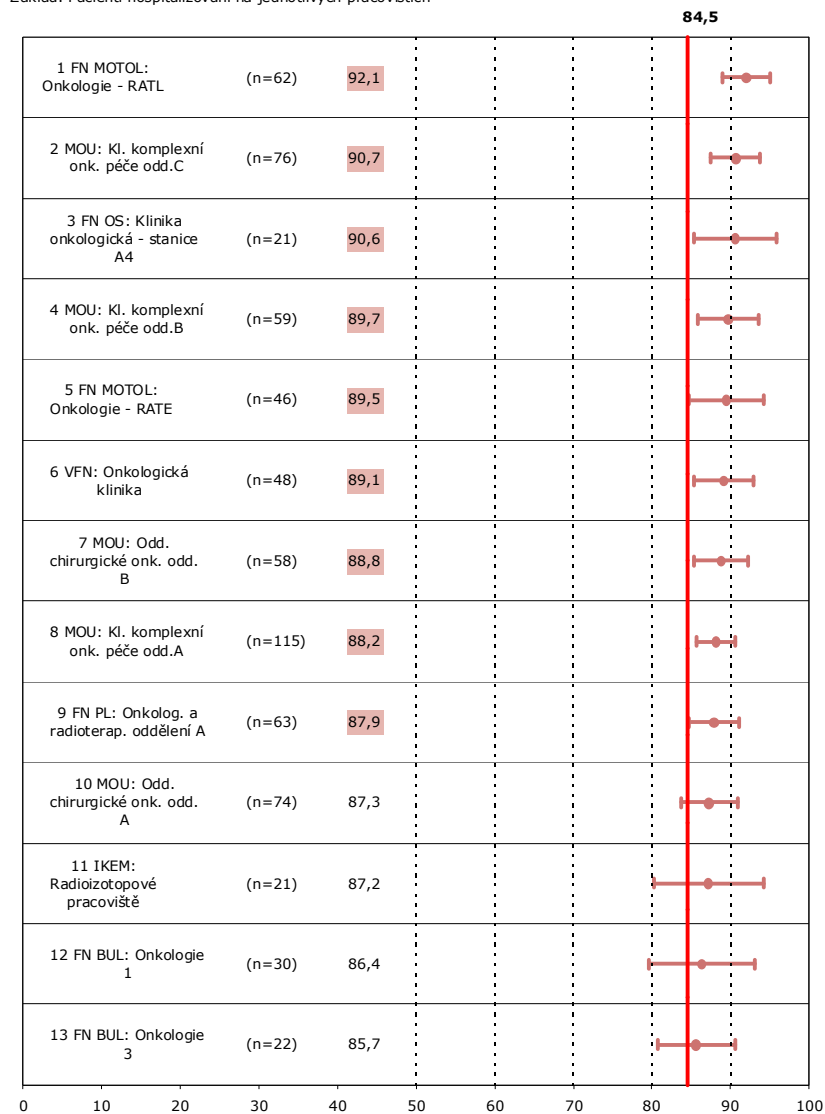


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Onkologie, radiologie: Spokojenost s lékaři

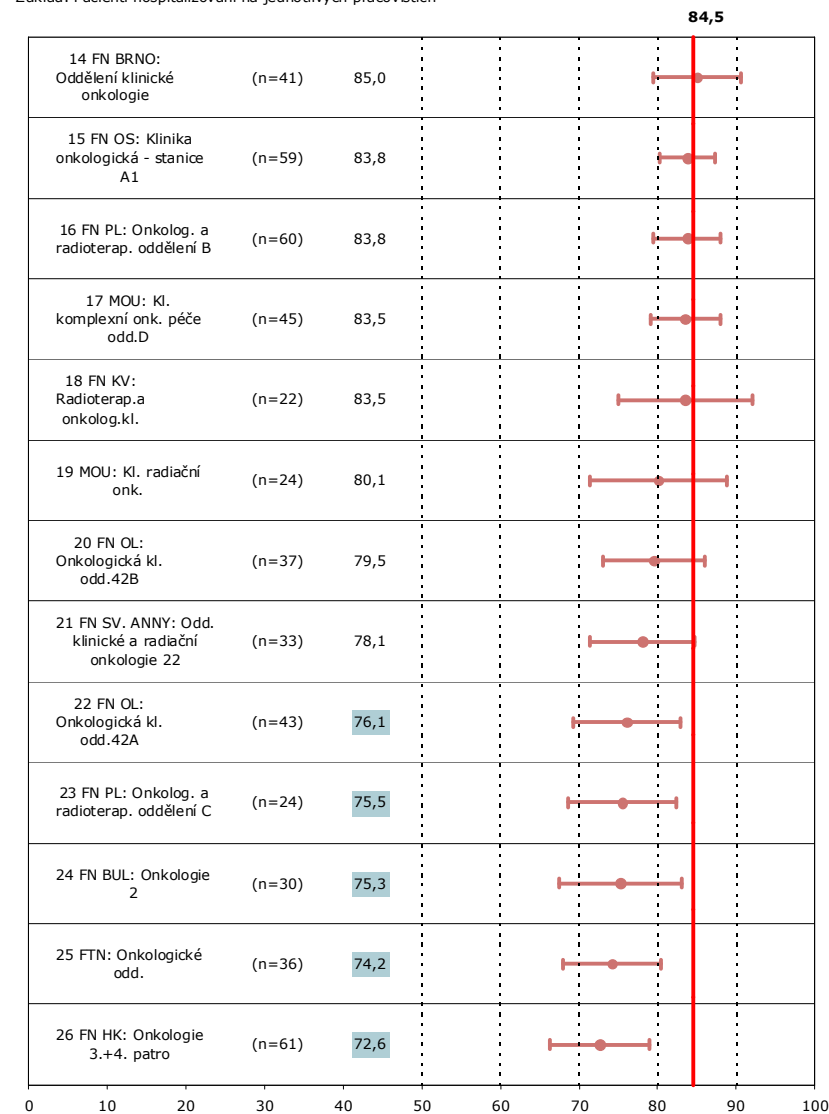
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Onkologie, radiologie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

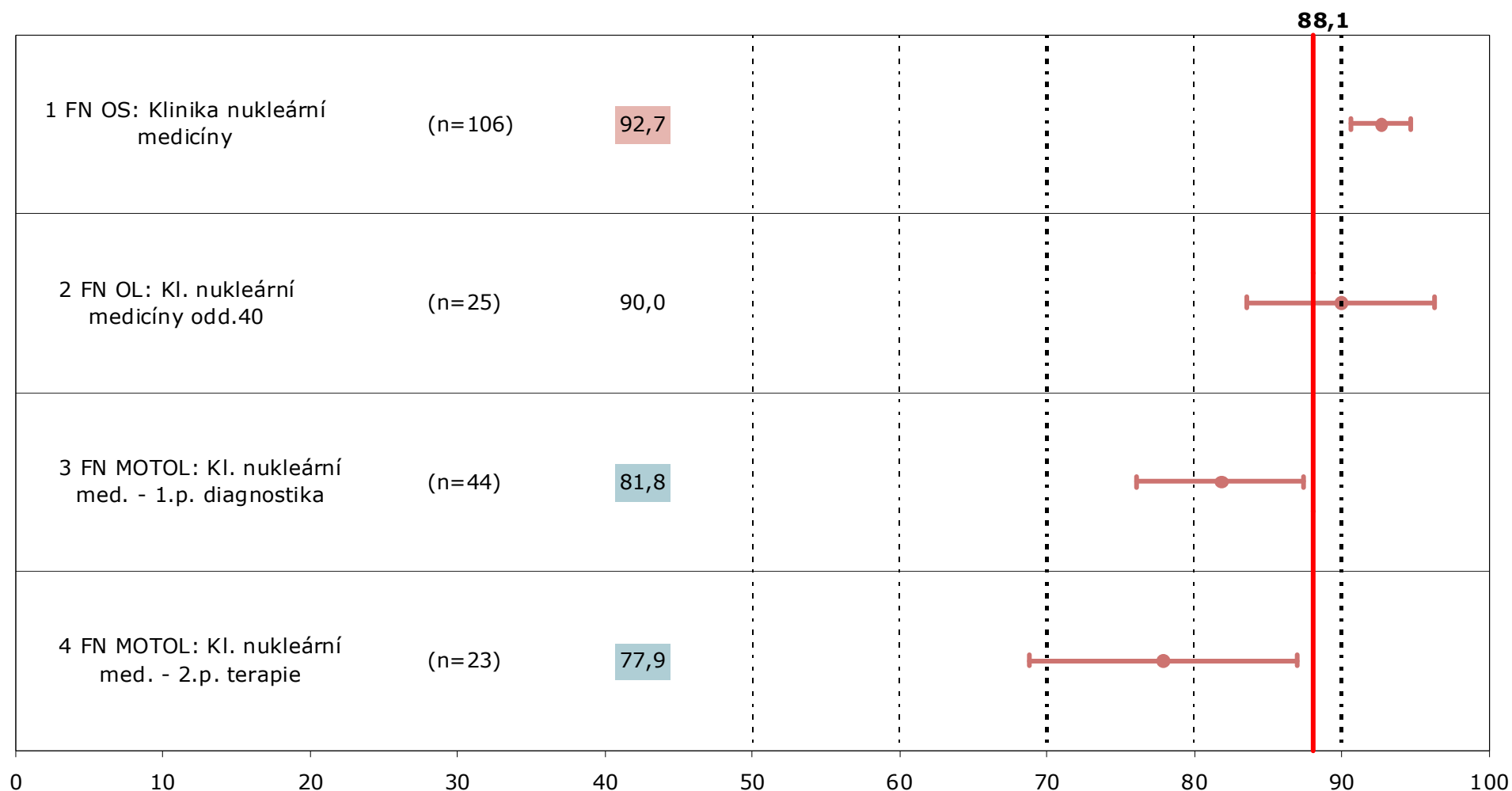


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Nukleární medicína: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

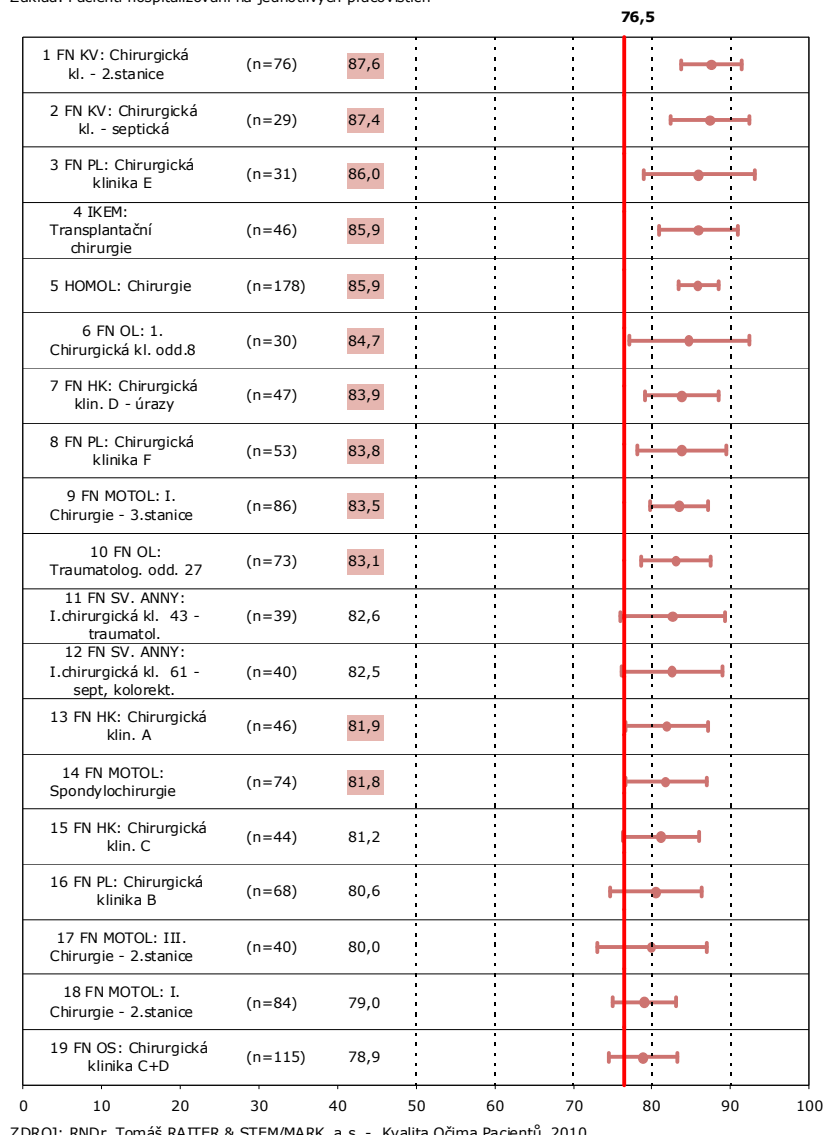


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

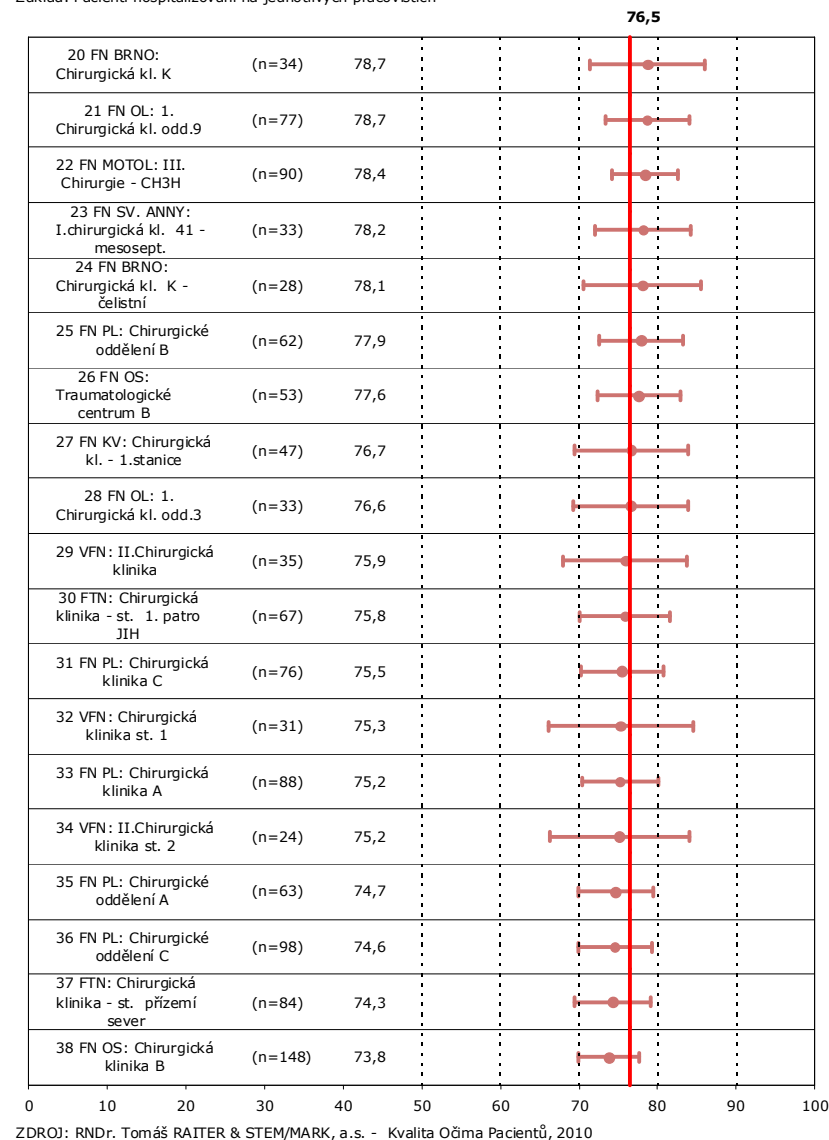
## Chirurgie, traumatologie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



## Chirurgie, traumatologie: Spokojenost s lékaři

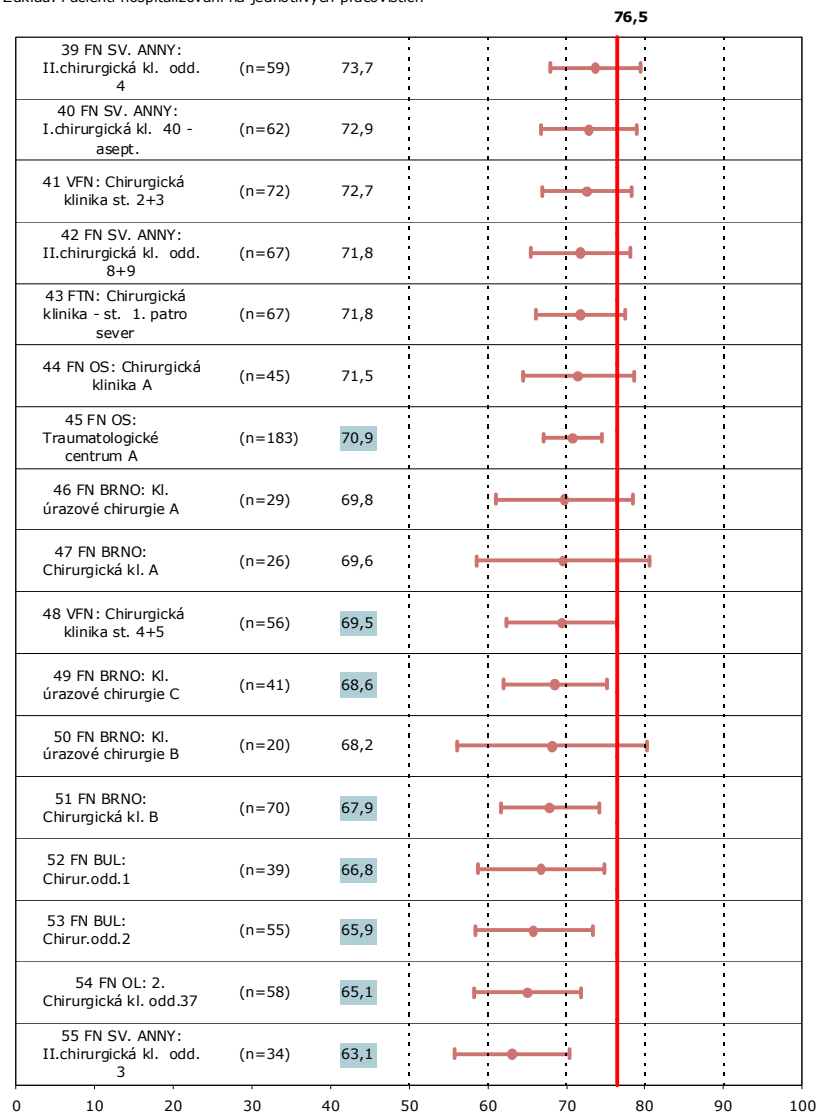
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Chirurgie, traumatologie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

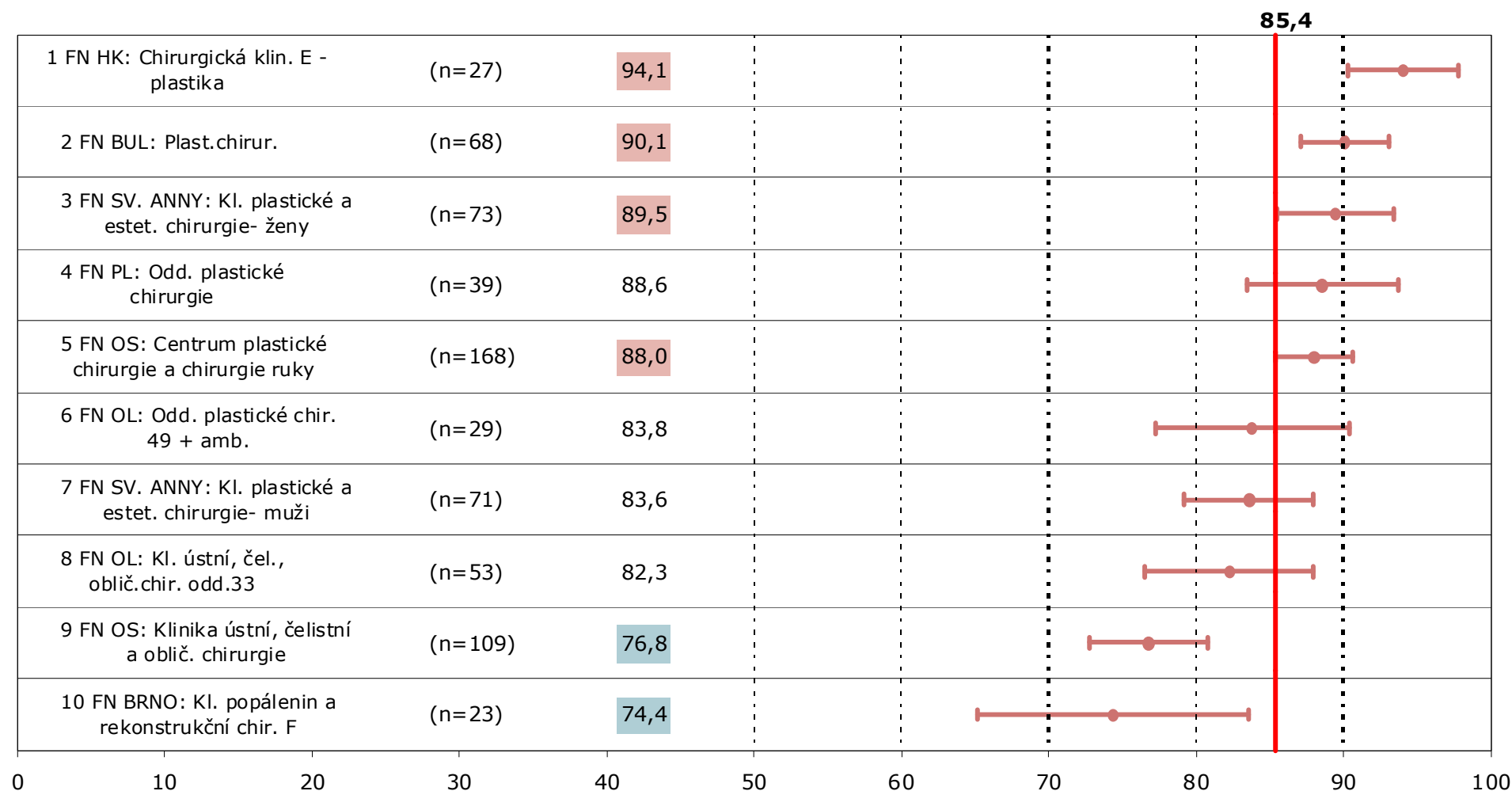


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Chirurgie plastická: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

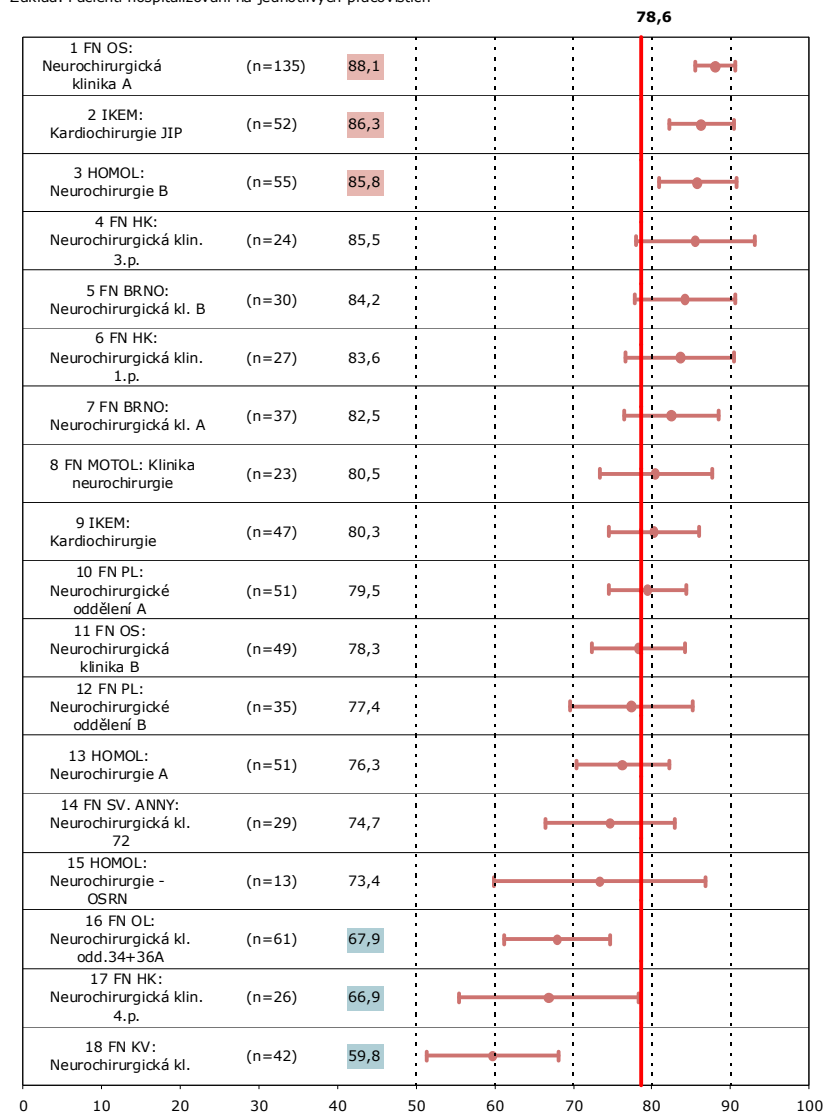


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Neurochirurgie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

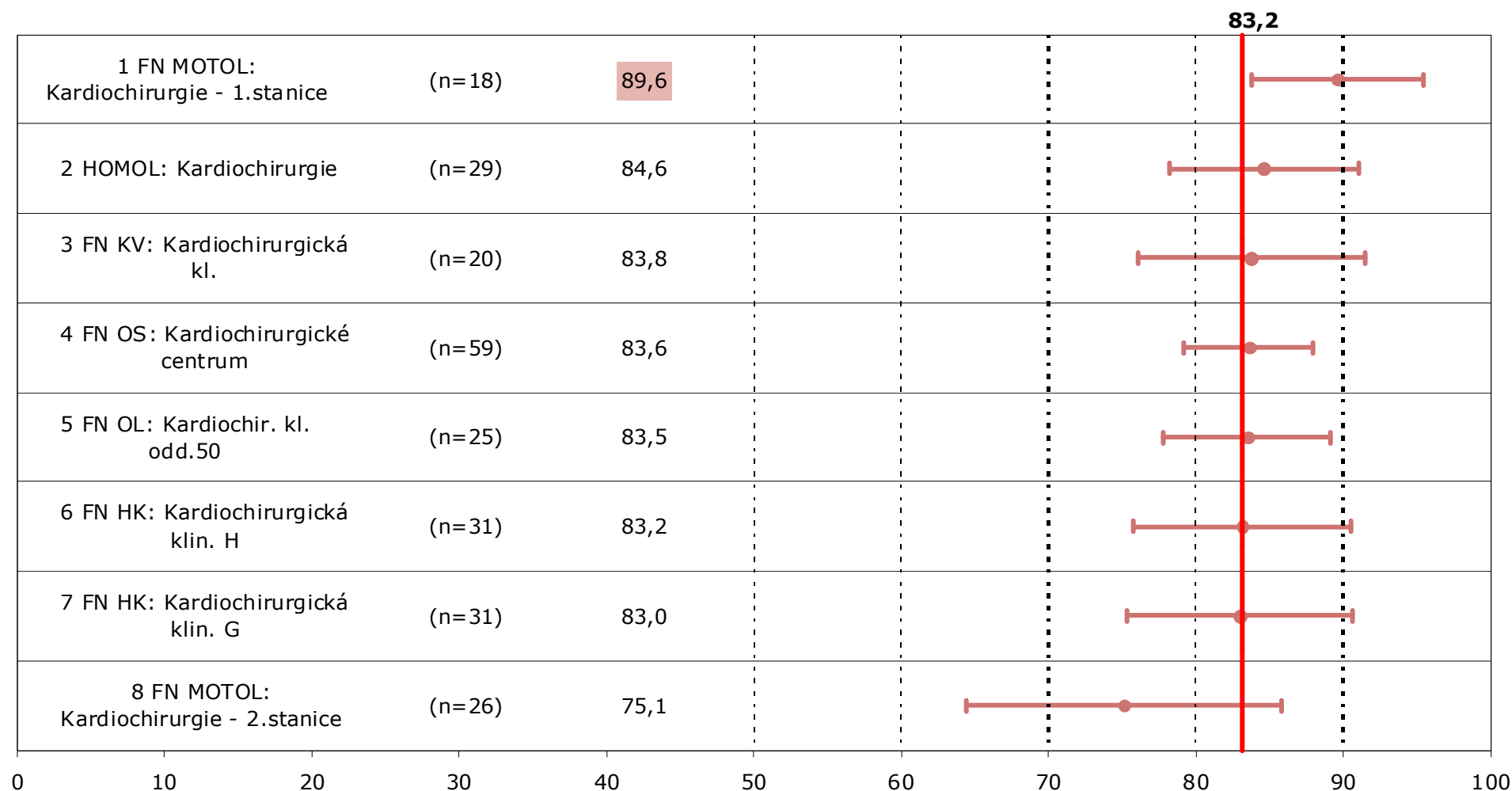


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Kardiochirurgie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

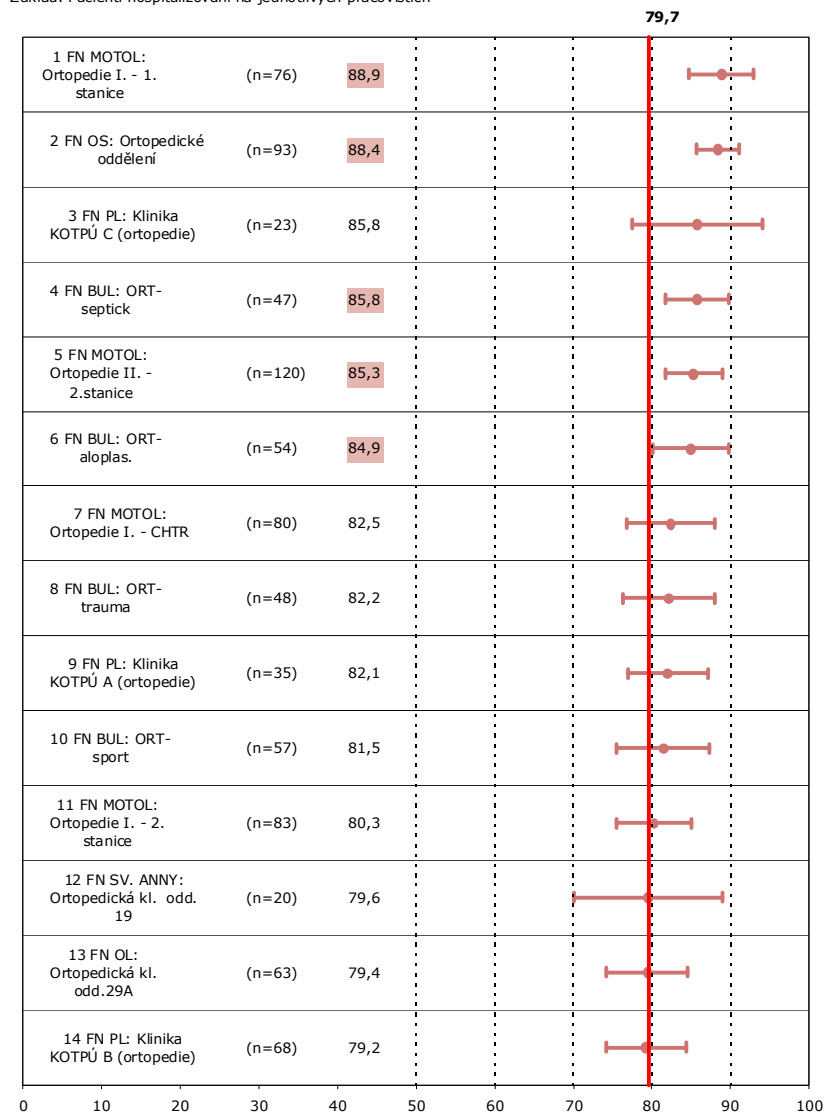


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Ortopedie: Spokojenost s lékaři

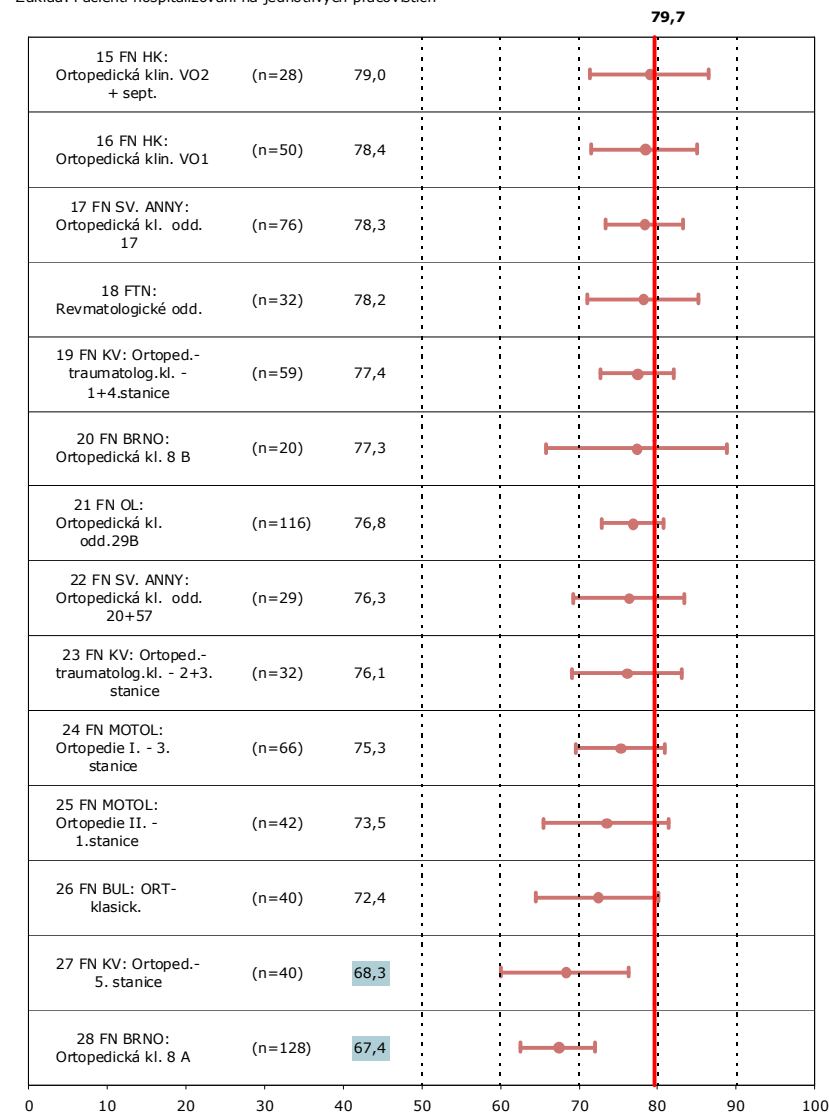
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Ortopedie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

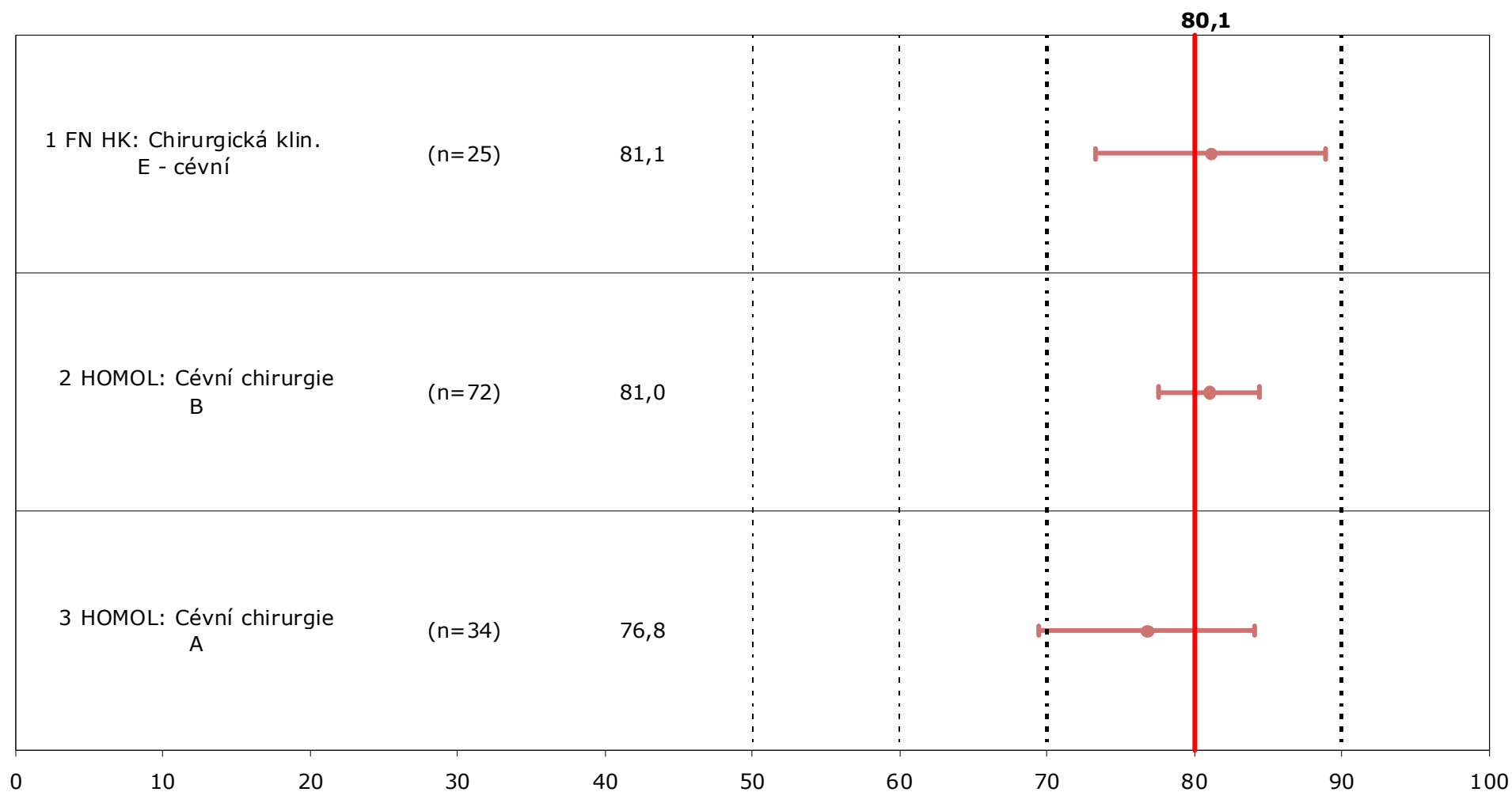


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Cévní chirurgie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



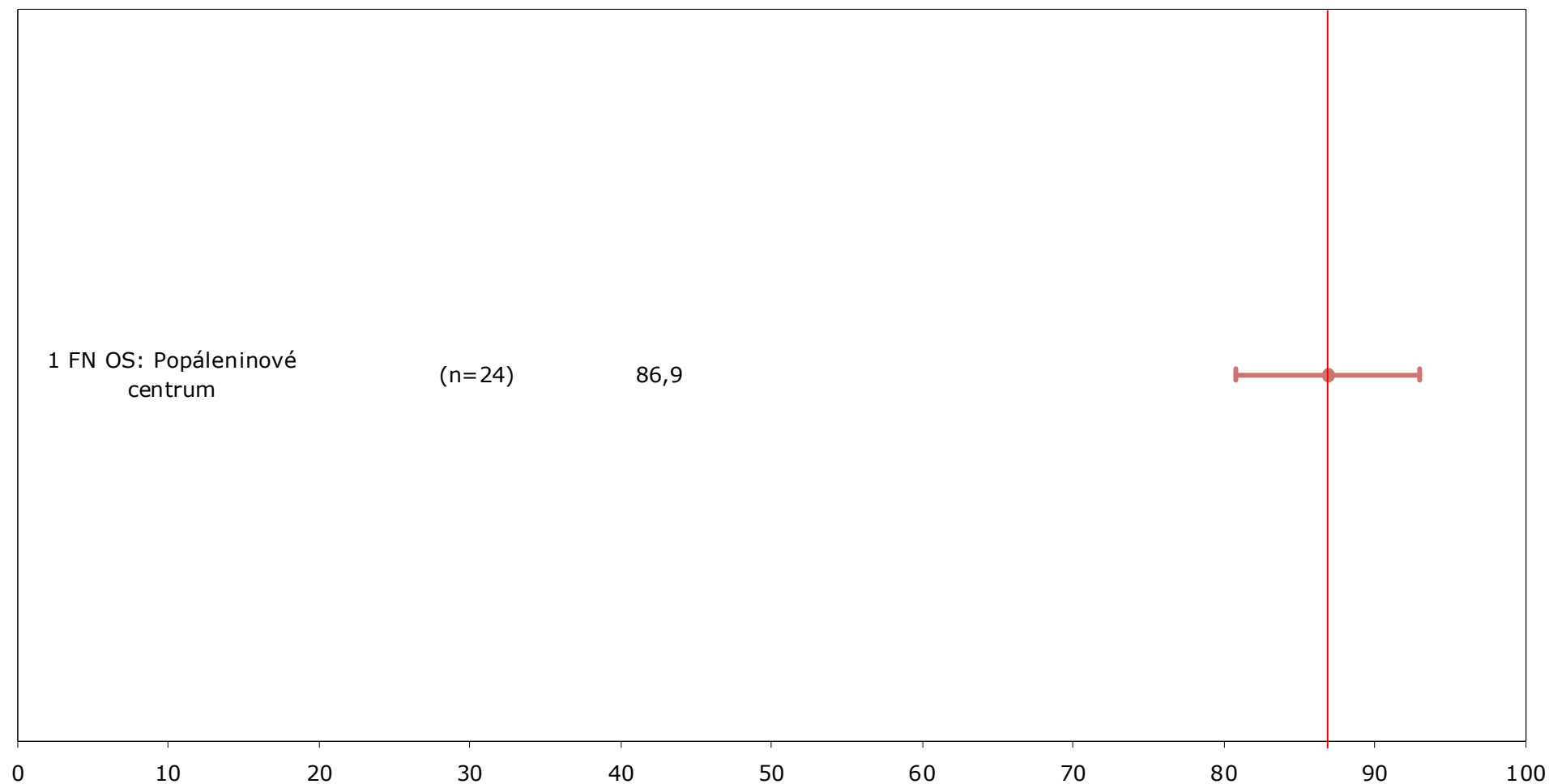
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Popáleniny: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

86,9

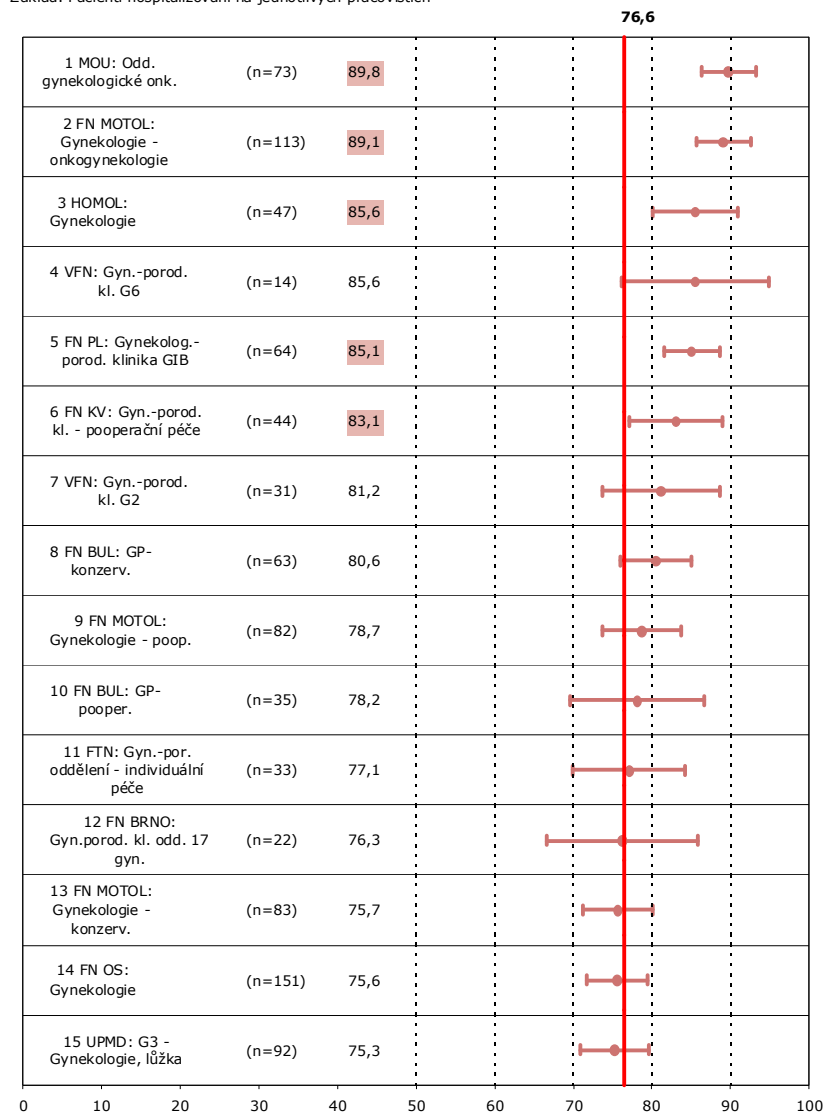


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Gynekologie: Spokojenost s lékaři

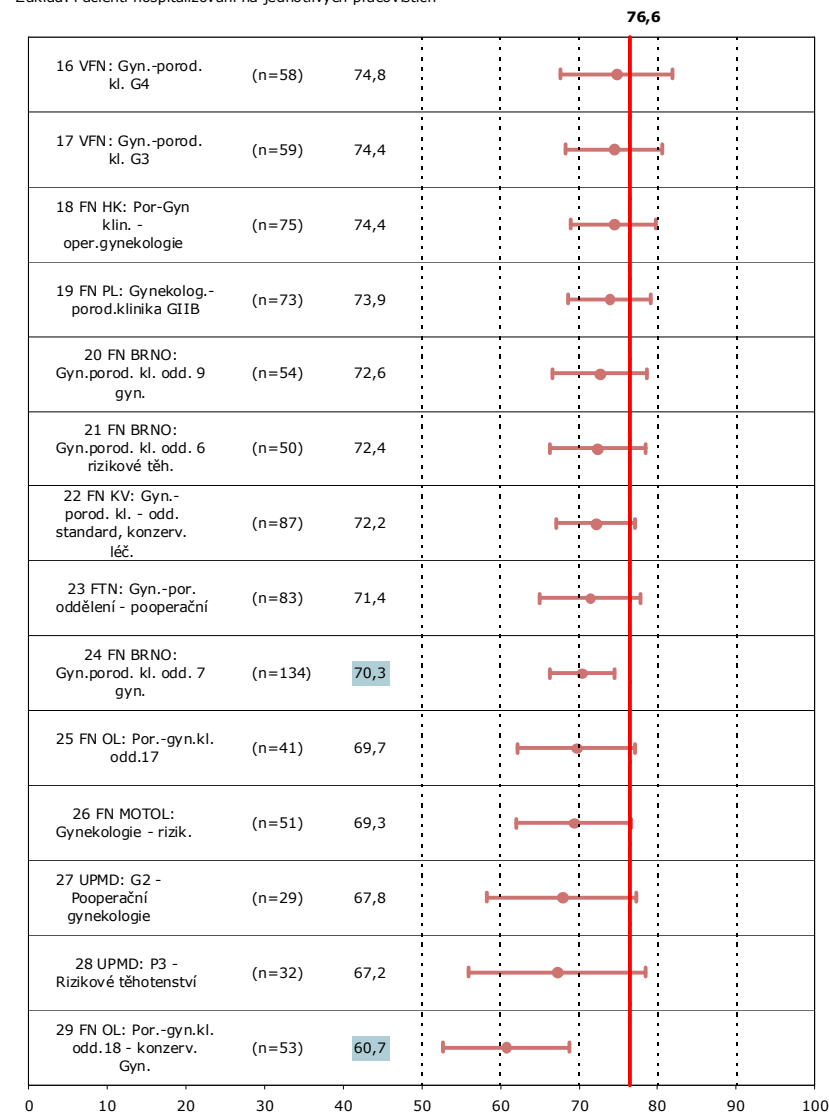
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Gynekologie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

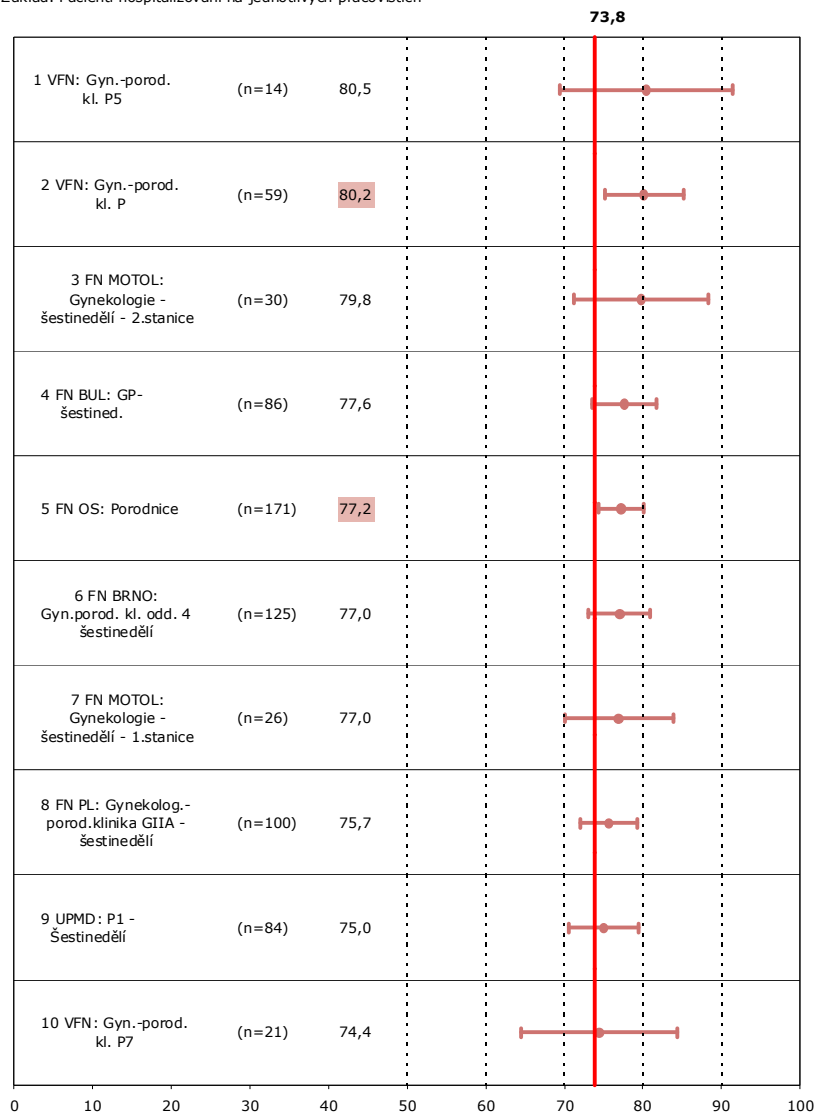


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Porodnictví: Spokojenost s lékaři

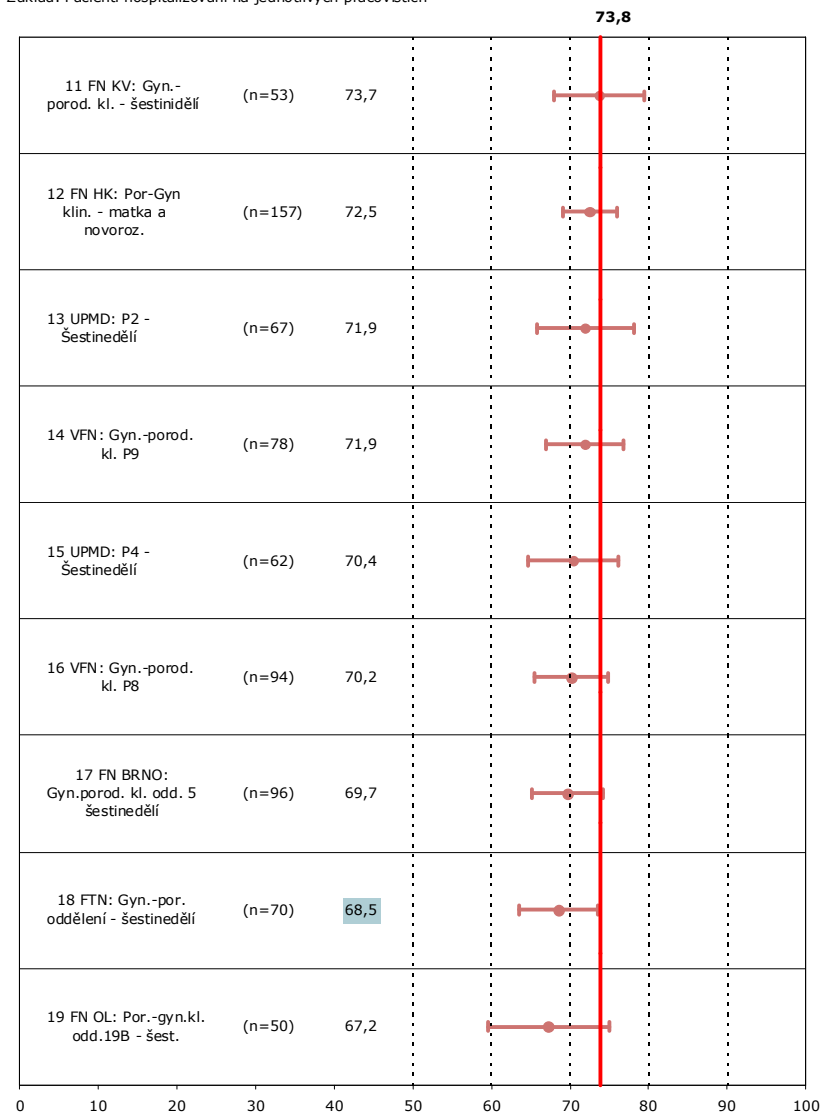
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

## Porodnictví: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

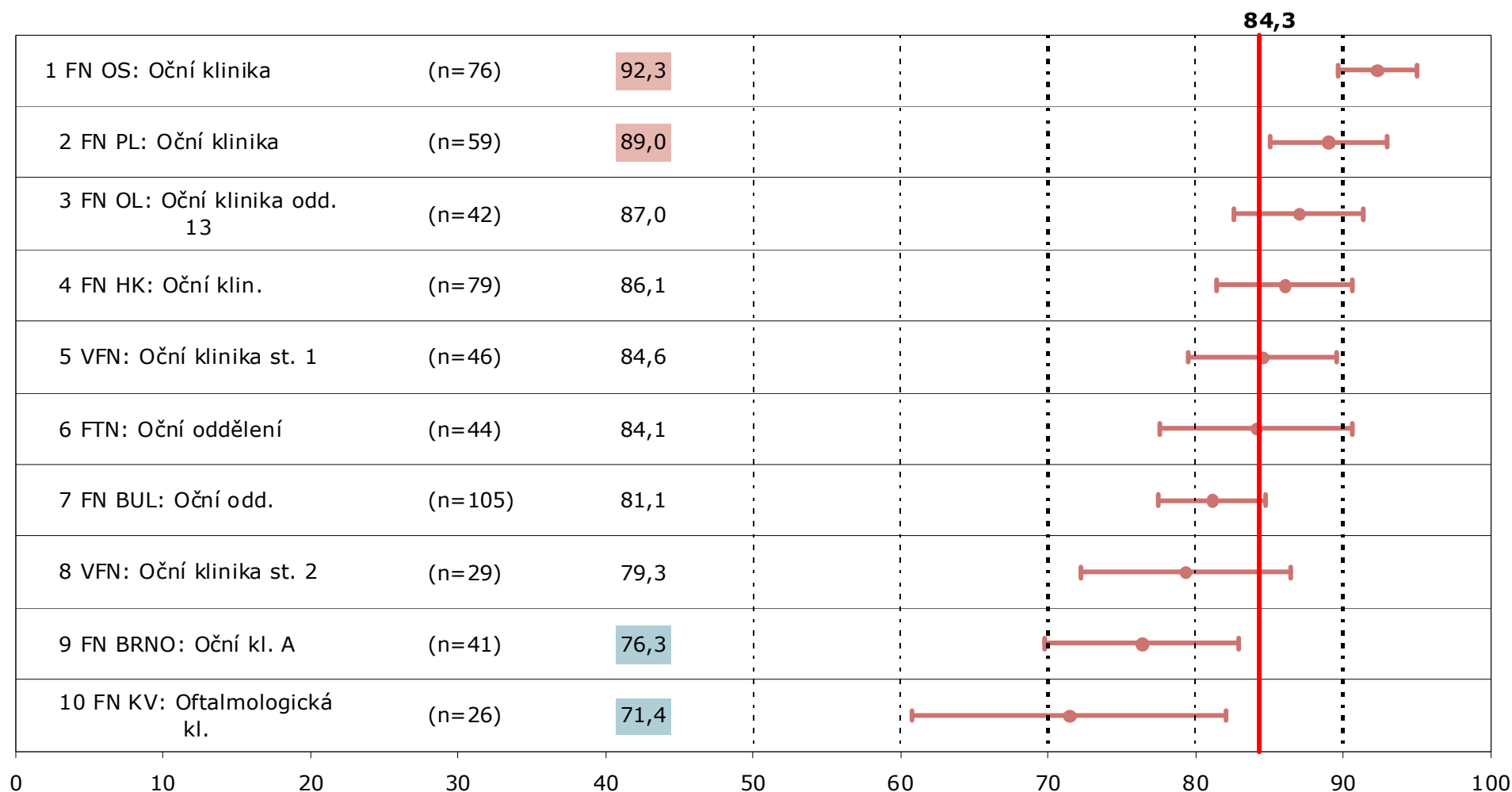


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Oftalmologie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

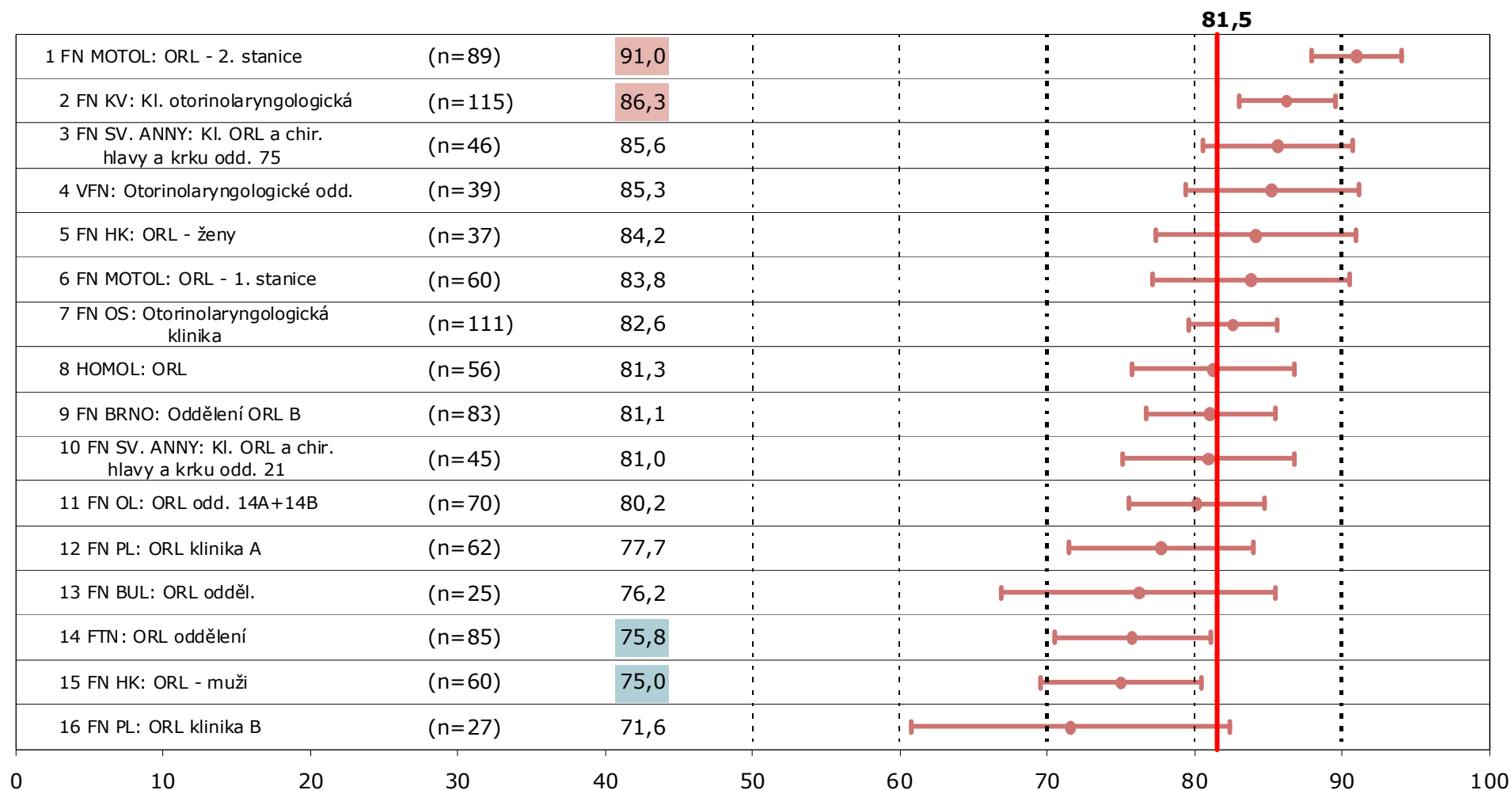


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## ORL: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

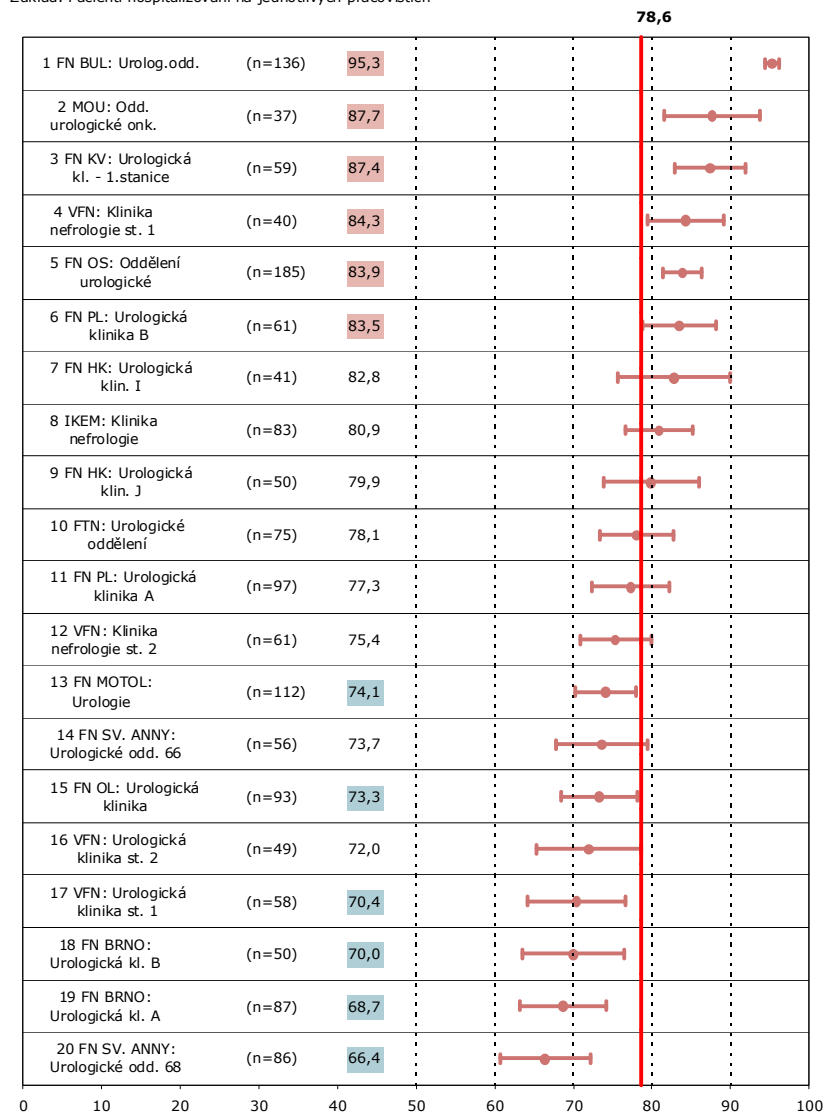


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Urologie, nefrologie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

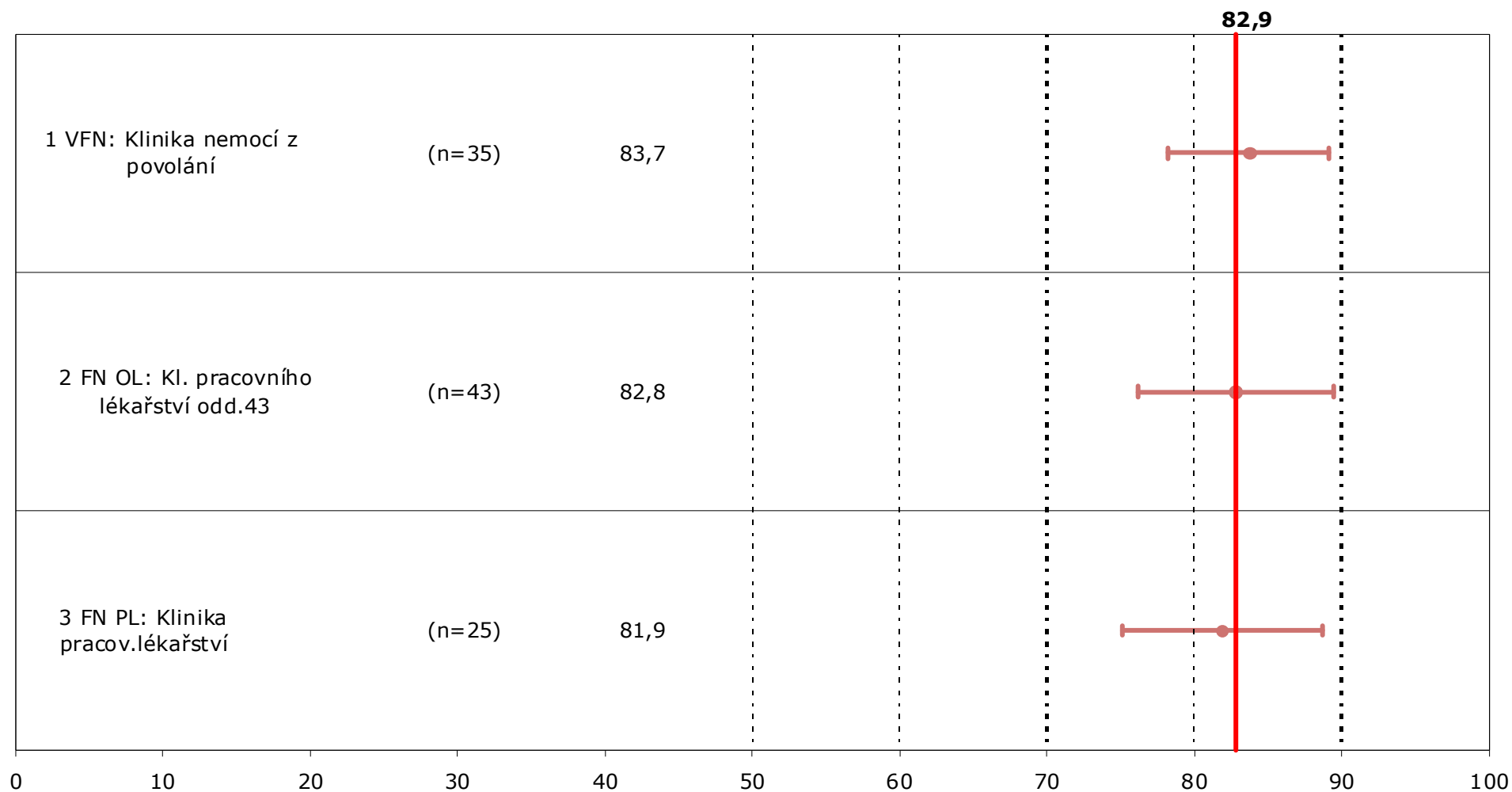


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Pracovní lékařství: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

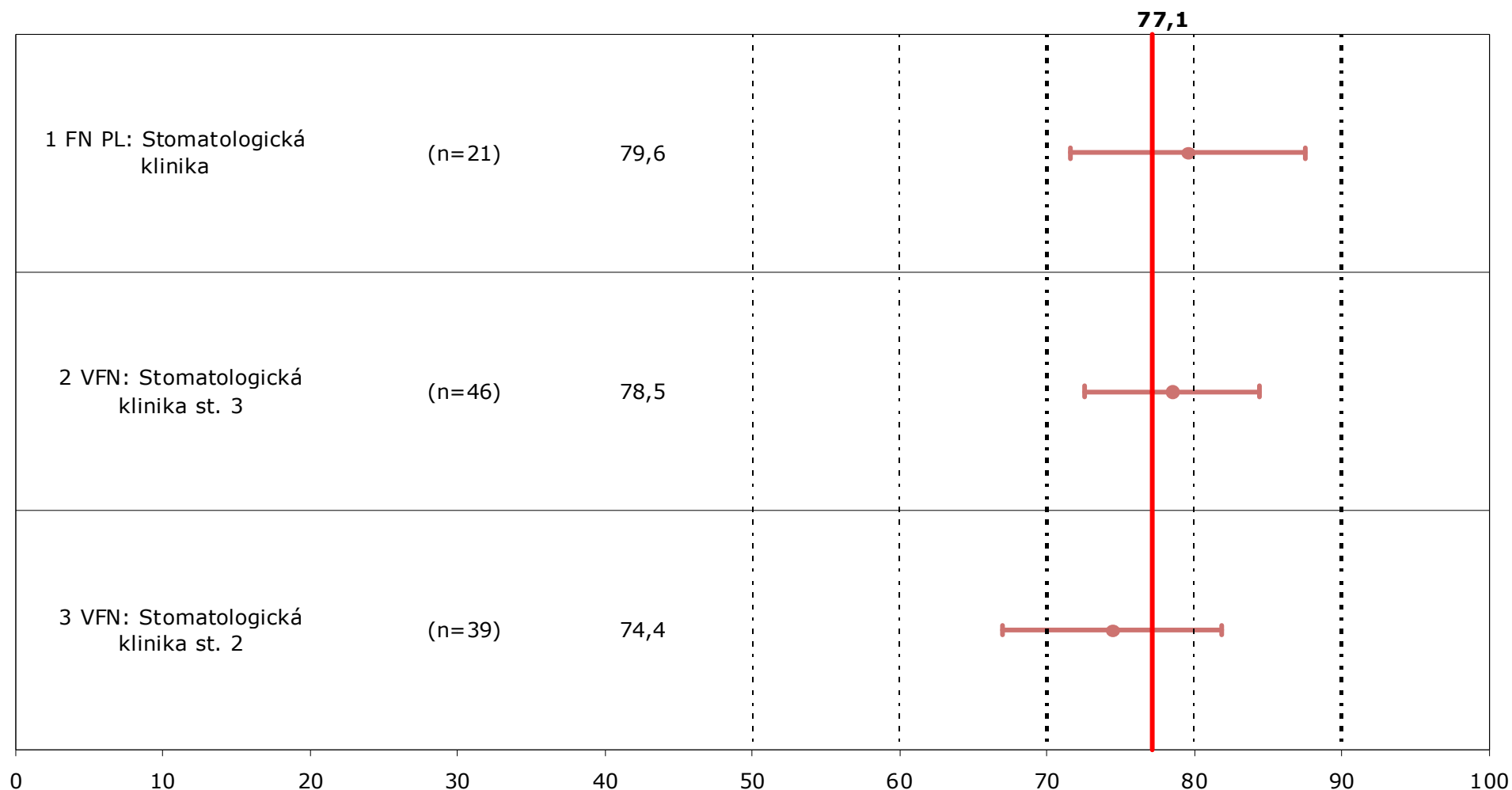


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Stomatologie, stomatochirurgie: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

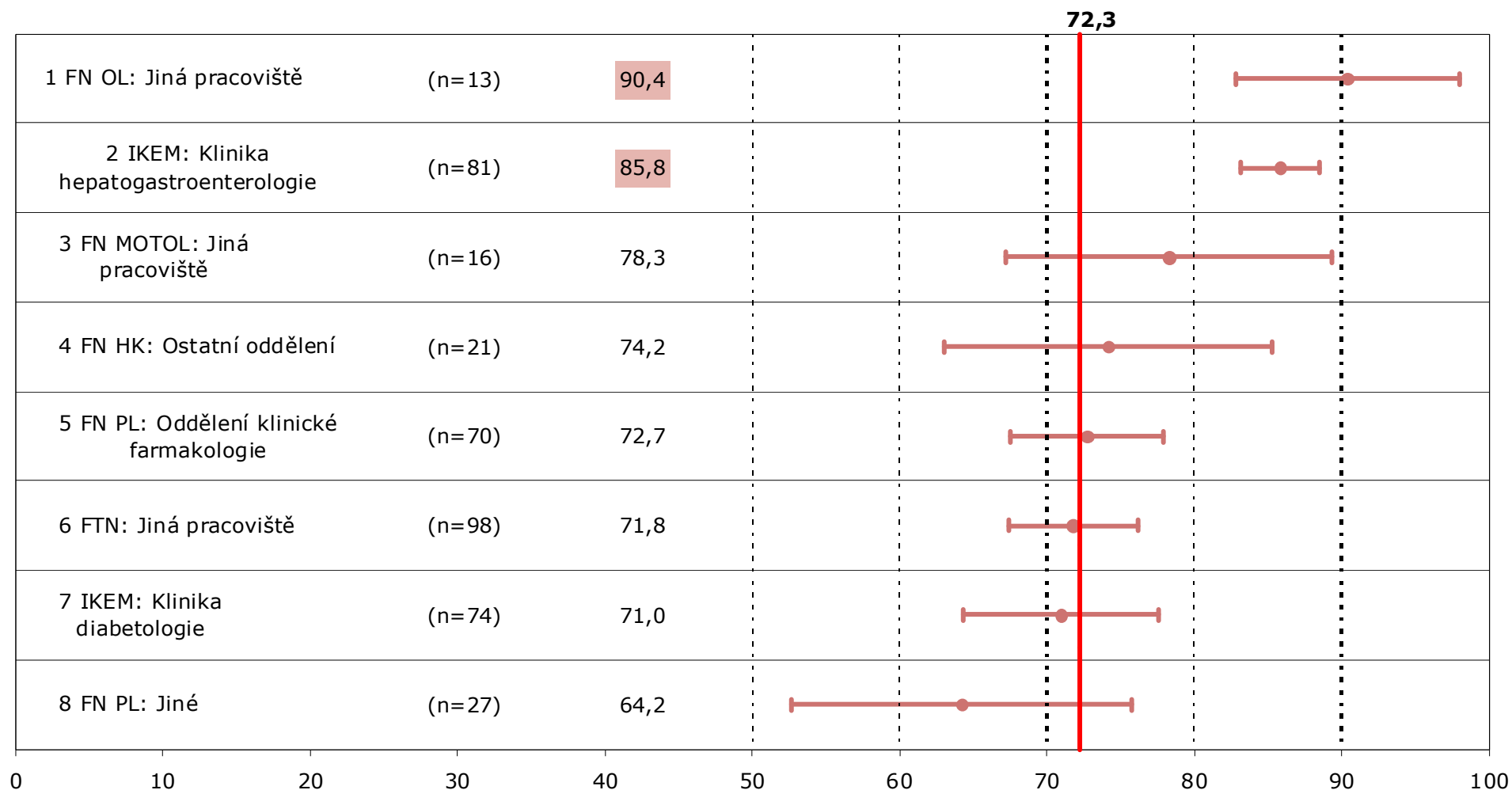


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

# Spokojenost s lékaři podle oborů

## Jiné: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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