

KVALITA OČIMA PACIENTŮ psychiatrické léčebny - I. díl

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

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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



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

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

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Zpráva přináší výsledky již druhého ročníku měření kvality zdravotní péče očima pacientů psychiatrických léčen. Porovnání výsledků za roky 2008 a 2009 vykazují značnou stabilitu a dokládají spolehlivost zvolené metody.

Opakovaně se potvrdil rozdíl mezi výsledky otevřených a uzavřených oddělení přibližně na úrovni deseti procentních bodů. Na obou typech oddělení vzrostla spokojenost pacientů, na otevřených odděleních dokonce statisticky významně (na 74,2 %). Z 12 hodnocených léčen vykazovalo zlepšení osm. V Opavě a Kroměříži se na otevřených odděleních jednalo dokonce o zlepšení statisticky významné.

Nejvýrazněji se na otevřených odděleních zlepšilo hodnocení dimenzí „PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE“, „CITOVÁ OPORA PACIENTŮ“ a „INFORMOVANOST PACIENTŮ“. Zvláště u posledních dvou je růst žádoucí, protože to jsou v obou letech dvě nejhůře hodnocené dimenze kvality.

Velmi pozitivní je další růst úspěšnosti výběru dotazníků – návratnost vzrostla o další dva procentní body na hodnotu 76,3 procenta.

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

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

Již v loňské zprávě byly zmíněny problémy oboru. Psychiatrie potřebuje překonat vnitřní rozpory mezi různými názorovými proudy na další směřování oboru, které snižují schopnost psychiatrie zajistit, aby se zájem o duševní zdraví stal širokým zájmem veřejným. To jsou nejspíš také dvě hlavní příčiny (nejednotnost, nezáměr veřejnosti) proč reforma psychiatrie postupuje pomaleji, než bylo koncipováno.

I v tomto směru mohou veřejně dostupné informace o kvalitě zdravotních služeb z tohoto výzkumu podpořit naplňování nové koncepce oboru. Pokud má pacient možnost porovnat kvalitu služeb a s podporou spolehlivých dat si vybrat zdravotnické zařízení, a zároveň se stává tím, kdo poskytuje zpětnou vazbu a hodnotí kvalitu služeb, posiluje se tím výrazně jeho postavení v systému zdravotní péče.

Sebevědomý pacient, který je partnerem lékaře při řešení svého zdravotního stavu, je také tím nejlepším pomocníkem při destigmatizaci psychiatrie.

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

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

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

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

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

Tato závěrečná zpráva navazuje na předchozí studie, zejména na výsledky zpracované v roce 2005. Výsledky jsou zpracované jednotným způsobem za všechny psychiatrické léčebny přímo řízené Ministerstvem zdravotnictví ČR, za jednotlivé skupiny diagnóz a druhů péče a za profesní skupiny personálu léčen.

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

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů



STRUČNÝ OBSAH

Podrobný obsah	strana 05
EXECUTIVE SUMMARY	strana 07
 PODROBNÁ ZPRÁVA	 strana 21
Hlavní zjištění	strana 22
Metodická část	
Řešitel projektu	strana 26
Východiska projektu	strana 27
Metodika projektu	strana 28
Návratnost dotazníků	strana 35
 Výsledková část	
A. Souhrnné hodnocení za všechny psychiatrické léčebny	strana 38
B. Hodnocení podle	
– typu péče	strana 110
– převažující diagnózy	strana 132
– otevřenosti pracovišť	strana 154
C. Hodnocení jednotlivých psychiatrických léčeben	strana 167
 Přílohy: Kategorizace oddělení, Frekvence, Dotazník	 strana 939



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PODROBNÝ OBSAH

I. díl

EXECUTIVE SUMMARY

- Highlights	strana 07
- Metodika	strana 09
- Struktura výsledků a závěrečné zprávy	strana 10
- Předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků	strana 11
- Kategorie léčeben dle výsledků kvality péče	strana 15
- Závěry a doporučení	strana 20

PODROBNÁ ZPRÁVA

Hlavní zjištění

strana 21
strana 22

Metodická část

Řešitel projektu	strana 26
Východiska projektu	strana 27
Dimenze kvality zdravotní péče	strana 28
Jak se orientovat ve výsledcích	strana 30
Sběr dat a návratnost dotazníků	strana 33

Výsledková část

A. Souhrnné hodnocení za všechny psychiatrické léčebny dle dimenzí	strana 38
B. Hodnocení podle	strana 109
– typu péče	strana 110
– převažující diagnózy	strana 132
– otevřenosti pracovišť	strana 154

PODROBNÝ OBSAH

C. Hodnocení jednotlivých psychiatrických léčeben	strana 167
PL Bílá Voda	strana 168
PL Bohnice	strana 225

II. díl

PL Brno	strana 311
PL Červený Dvůr	strana 370
PL Dobřany	strana 422
PL Havlíčkův Brod	strana 490
PL Horní Beřkovice	strana 561
PL Jihlava	strana 618

III. díl

PL Kosmonosy	strana 678
PL Kroměříž	strana 747
PL Opava	strana 807
PL Šternberk	strana 879

Přílohy: 1) Kategorizace oddělení	strana 940
2) Frekvence	strana 945
3) Dotazník	strana 951

EXECUTIVE SUMMARY - HIGHLIGHTS

1. Výsledky měření kvality zdravotní péče v psychiatrických léčebnách vycházejí ze zpracování dotazníků **2 646 respondentů**.
2. Výběrový soubor reprezentuje celkem **4 126** v době výzkumu **hospitalizovaných psychiatrických pacientů**.
3. Dotazníky byly pořízeny v listopadu a prosinci roku 2009 ve **12 psychiatrických léčebnách** přímo řízených MZ ČR.
4. Kvalita zdravotní péče v psychiatrických léčebnách je za otevřená a uzavřená oddělení hodnocena odděleně. Léčebny jsou na otevřených odděleních hodnoceny v rozpětí hodnot 67 – 84 procent, (uzavřená: 60 – 76 %).
5. Metodická **kriteria splnily** všechny léčebny zařazené do šetření.

EXECUTIVE SUMMARY - HIGHLIGHTS

6. Nadprůměrnou kvalitu zdravotních služeb vykazují na otevřených odděleních léčebny Červený Dvůr, Bílá Voda, a Kosmonosy a na uzavřených odděleních Šternberk, Opava a Havlíčkův Brod.
7. Zpráva obsahuje přehledné výsledky souhrnné spokojenosti pacientů, za jednotlivé dimenze kvality i dílčí indikátory dimenzí členěné podle léčeben, skupin diagnóz, druhů léčby, otevřenosti oddělení a profesních skupin personálu.
8. Zpráva zachycuje i dynamiku hodnocení ve srovnání výsledků roku 2009 s předchozím šetřením z roku 2008.

EXECUTIVE SUMMARY - METODIKA

FORMÁLNÍ NÁLEŽITOSTI PROJEKTU

Zadavatel:

Ministerstvo zdravotnictví České republiky
Palackého náměstí 4, 128 01 Praha 2
Zastoupené: MUDr. Markétou Hellerovou, náměstkyní ministryně

Název veřejné zakázky malého rozsahu:

„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
+420 774 203 543
e-mail: raiter@hodnoceni-nemocnic.cz

Harmonogram prací:

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

listopad - prosinec 2009 – terénní práce – sběr dotazníků

prosinec 09 – leden 10 – předávání podkladů o počtech hospitalizovaných pacientů v jednotlivých zdr. zařízeních nezbytných pro vážení datových souborů a výpočet návratnosti dotazníků

leden 10 – pořízení dat do elektronické podoby, datová analýza

únor-březen 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 výsledky pro internetové stránky

METODIKA

Pro měření kvality zdravotní péče v psychiatrických léčebnách přímo řízených MZ byla zvolena metodika osmi dimenzí, která je kompatibilní s mezinárodně používanou metodikou měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů. Celkem bylo vyhodnoceno 2 646 dotazníků vyplněných pacienty ve 12 léčebnách.

Sledované dimenze kvality jsou následující:

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

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

Vyhodnoceny byly dotazníky, předkládané pacientům lůžkových oddělení ve velkých přímo řízených nemocnicích v roce 2008 v souladu s pokynem náměstkyně ministra č.j. 46997/2009.

Dotazníky poskytly všechny vyzvané organizace (v abecedním pořadí):

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

EXECUTIVE SUMMARY – STRUKTURA VÝSLEDKŮ A ZÁVĚREČNÉ ZPRÁVY

DETAIL ZPRACOVÁNÍ VÝSLEDKŮ

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

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

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

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

STRUKTURA ZÁVĚREČNÉ ZPRÁVY

Hlavní zjištění

Metodická část

Výsledková část

KAPITOLA A. - Souhrnné hodnocení za všechny léčebny

KAPITOLA B. - Hodnocení dle skupin diagnóz a druhů péče

KAPITOLA C. - Hodnocení jednotlivých léčeben

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

V kapitole A. zprávy nazvané **SOUHRNNÉ HODNOCENÍ ZA VŠECHNA**

ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ je provedeno srovnání výsledků jednotlivých

organizací v členění: souhrnná spokojenost, spokojenost v jednotlivých dimenzích, hodnocení sester, hodnocení lékařů a hodnocení všeobecných služeb.

V kapitole B. zprávy nazvané **HODNOCENÍ DLE SKUPIN DIAGNÓZ A DRUHŮ**

PÉČE byla provedena kategorizace všech měřených pracovišť ve všech léčebnách

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

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

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

EXECUTIVE SUMMARY - PŘEDPOKLADY A OMEZENÍ SROVNATELNOSTI VÝSLEDKŮ

PŘEDPOKLADY A OMEZENÍ SROVNATELNOSTI VÝSLEDKŮ

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

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

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

Základní předpoklady srovnatelnosti výsledků

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

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

Ad1/ Předpoklad shodného výzkumného nástroje

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

Splnění předpokladu shodného dotazníku v tomto výzkumu

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

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

EXECUTIVE SUMMARY - PŘEDPOKLADY A OMEZENÍ SROVNATELNOSTI VÝSLEDKŮ

Ad2/ Předpoklad shodného postupu při terénním sběru dat

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

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

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

Splnění předpokladu shodného postupu při terénním sběru dat v tomto výzkumu

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

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

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

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

Dva odlišné postupy sběru dat

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

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

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

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

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

EXECUTIVE SUMMARY - PŘEDPOKLADY A OMEZENÍ SROVNATELNOSTI VÝSLEDKŮ

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

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

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

Ad 3/ Předpoklad použití shodného algoritmu zpracování a vyhodnocení výsledků

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

EXECUTIVE SUMMARY - PŘEDPOKLADY A OMEZENÍ SROVNATELNOSTI VÝSLEDKŮ

Shrnutí srovnatelnosti výsledků

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

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. Totéž platí pro uzavřená psychiatrická oddělení, kde je hodnocení spokojenosti pacientů nižší přibližně o 10 procentních bodů než na otevřených odděleních.

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

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

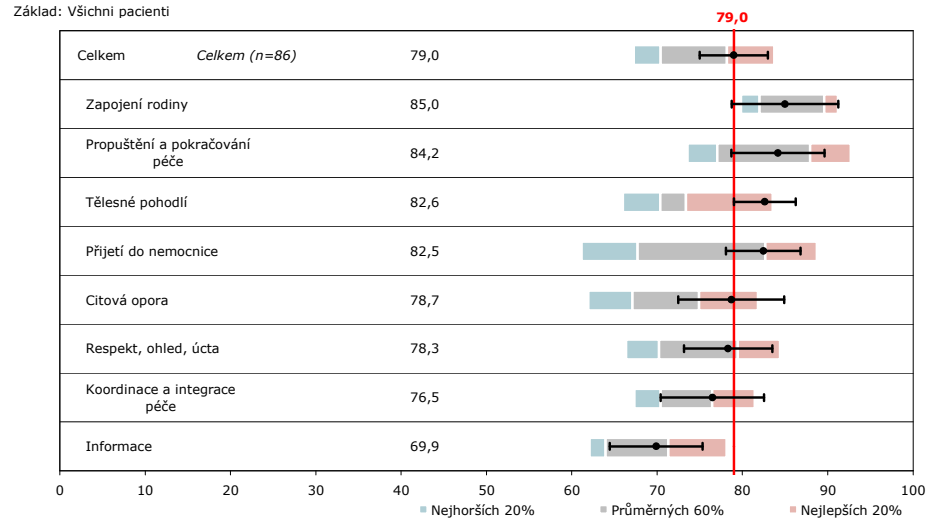
Každé zařízení je hodnoceno ve všech dimenzích a v každé dimenzi jsou vyznačena referenční pásma, která ukazují jak si dané zařízení vede ve srovnání s ostatními měřenými subjekty. Interval spolehlivosti průměrného výsledku se nahází buď v pásmu 20 % nejlépe hodnocených pracovišť nebo 60 % procent průměrně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

Podrobnější popis, jak číst následující grafy je v kapitole Metodika projektu – Jak se orientovat ve výsledcích.

EXECUTIVE SUMMARY – otevřená pracoviště

PL Bílá Voda: Souhrnná spokojenost

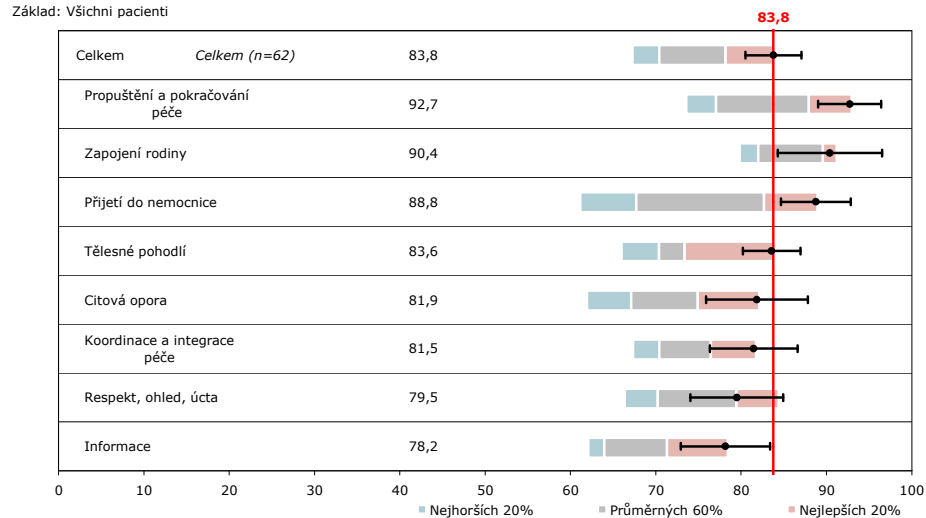
Základ: Všichni pacienti



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

PL Červený Dvůr: Souhrnná spokojenost

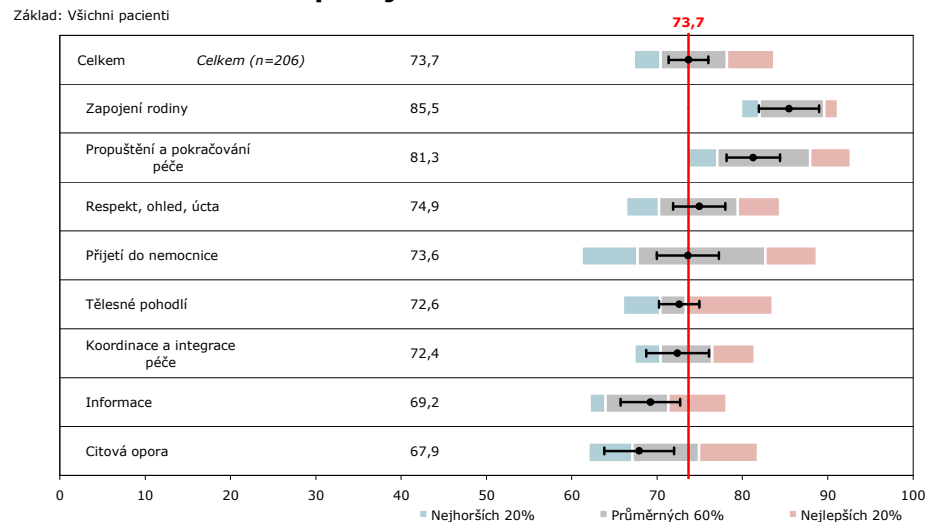
Základ: Všichni pacienti



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

PL Brno: Souhrnná spokojenost

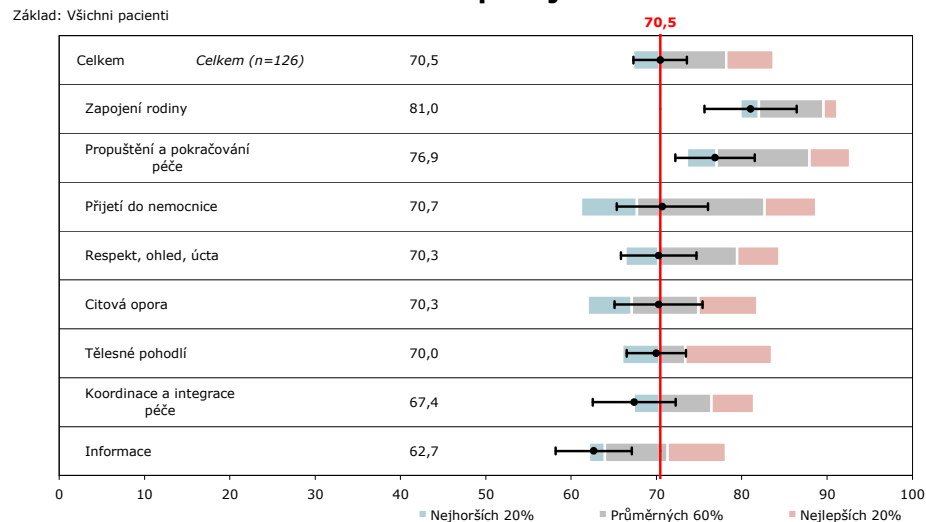
Základ: Všichni pacienti



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

PL Horní Bečkovice: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

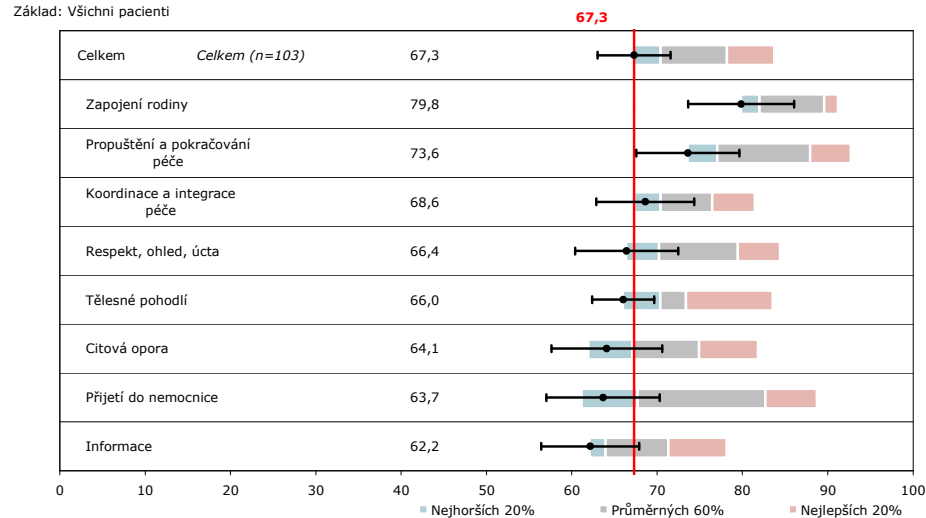


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

EXECUTIVE SUMMARY – otevřená a uzavřená pracoviště

PL Bohnice: Otevřená odd. Souhrnná spokojenost

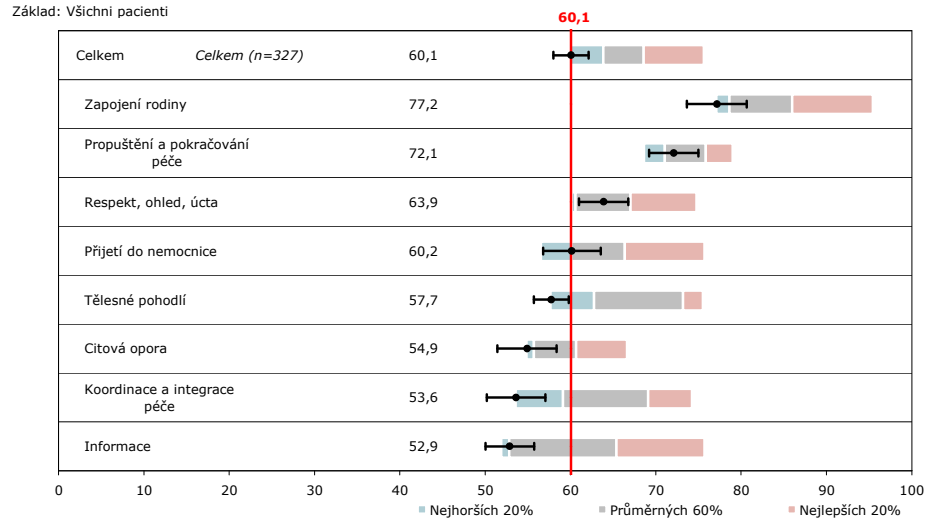
Základ: Všichni pacienti



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

PL Bohnice: Uzavřená odd. Souhrnná spokojenost

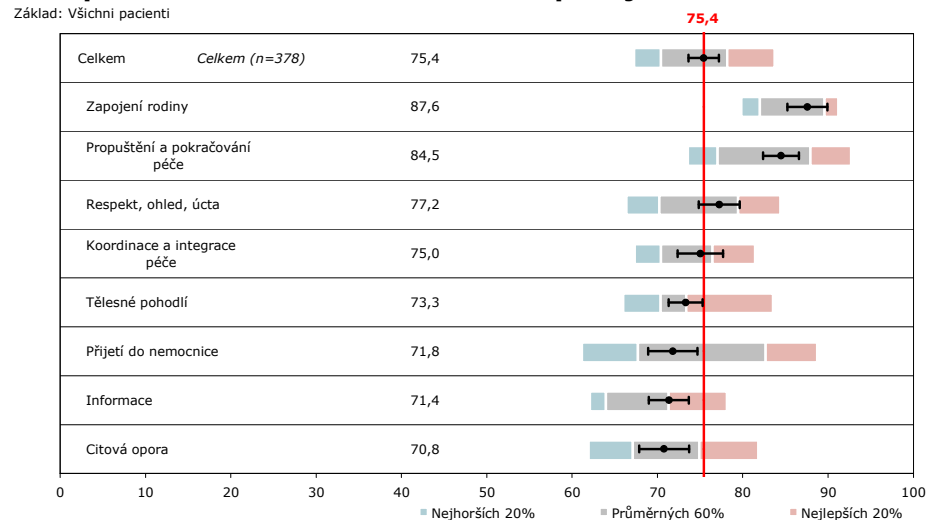
Základ: Všichni pacienti



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

PL Opava: Otevřená odd. Souhrnná spokojenost

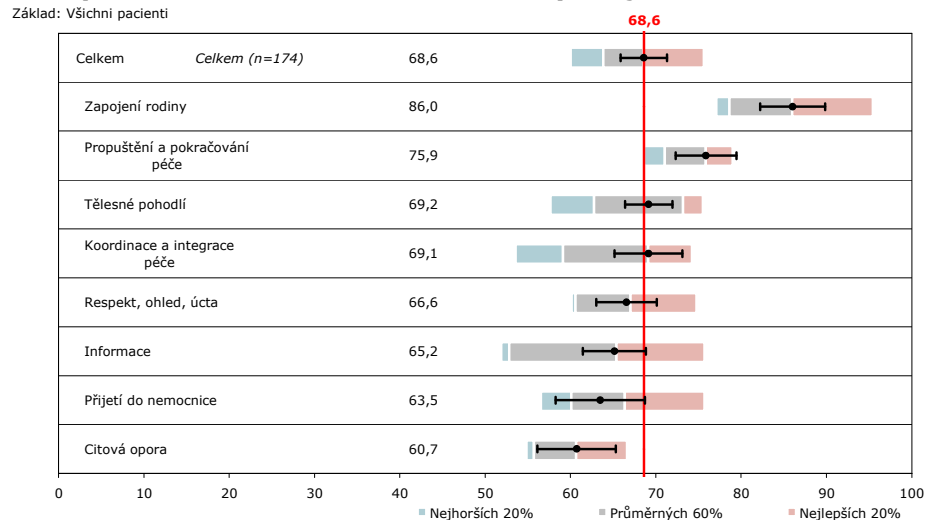
Základ: Všichni pacienti



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

PL Opava: Uzavřená odd. Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

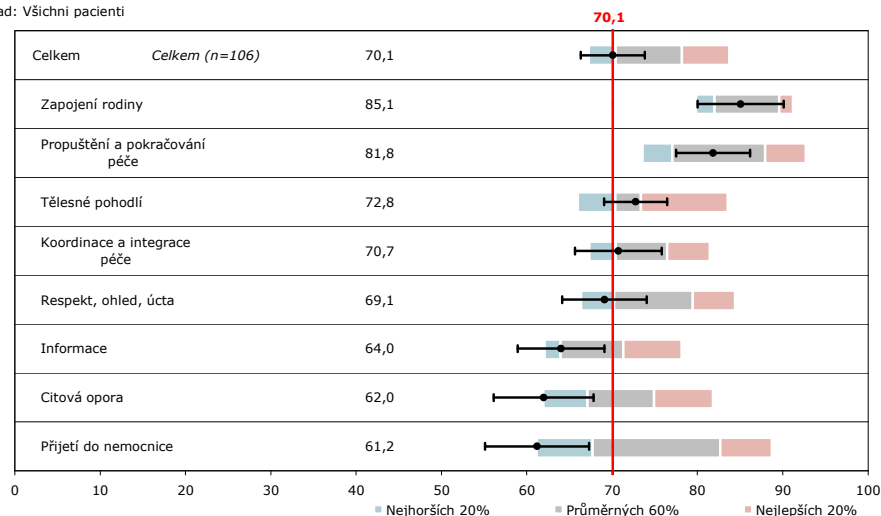


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

EXECUTIVE SUMMARY – otevřená a uzavřená pracoviště

PL Dobřany: Otevřená odd. Souhrnná spokojenost

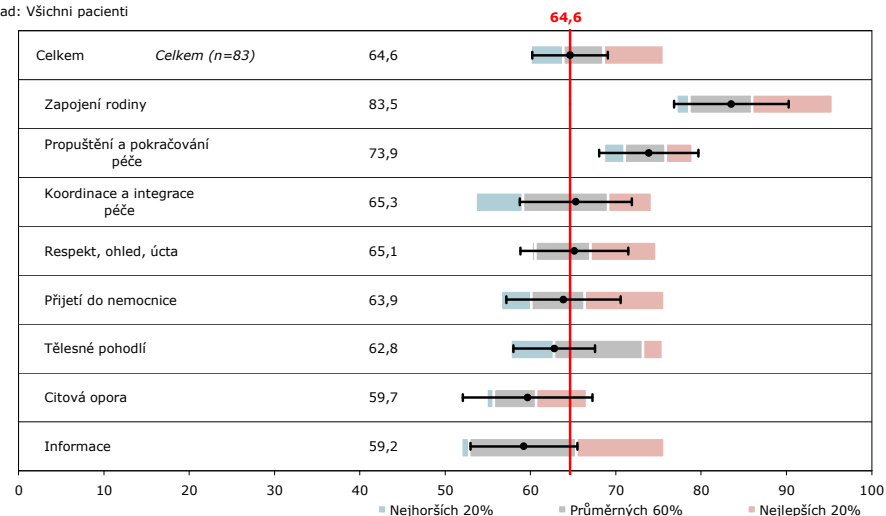
Základ: Všichni pacienti



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

PL Dobřany: Uzavřená odd. Souhrnná spokojenost

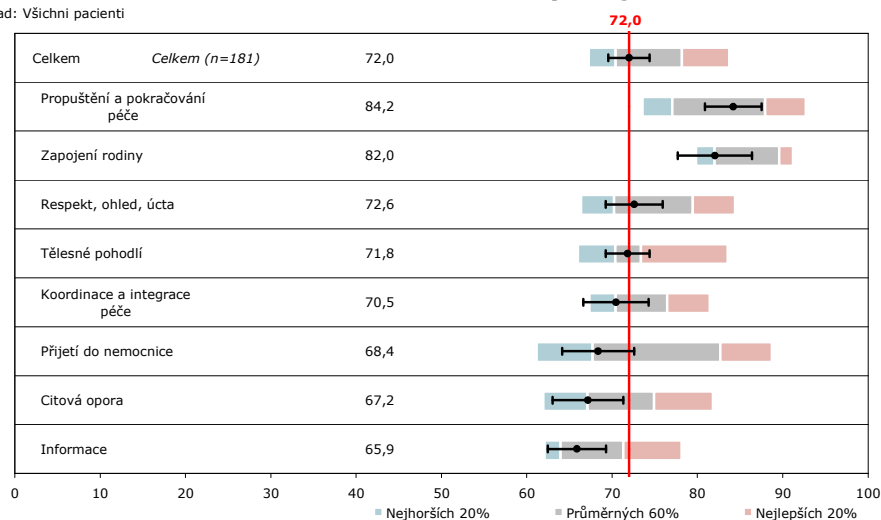
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kroměříž: Otevřená odd. Souhrnná spokojenost

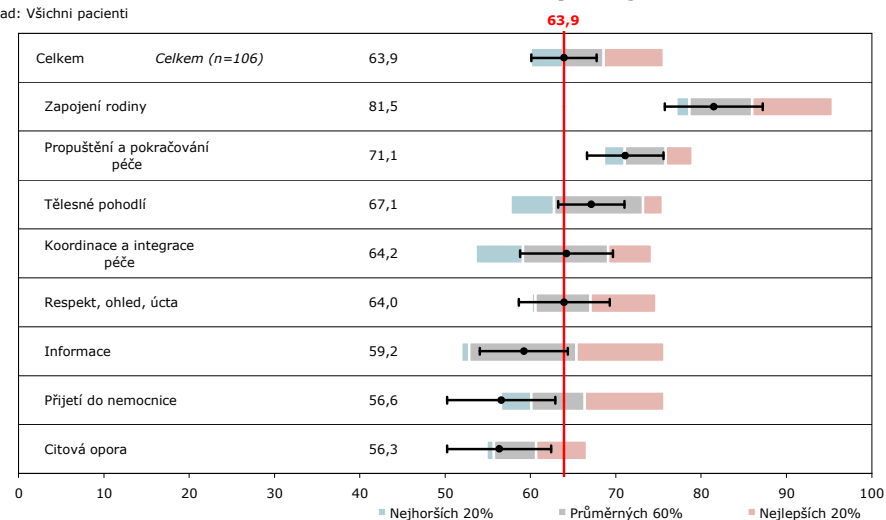
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kroměříž: Uzavřená odd. Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

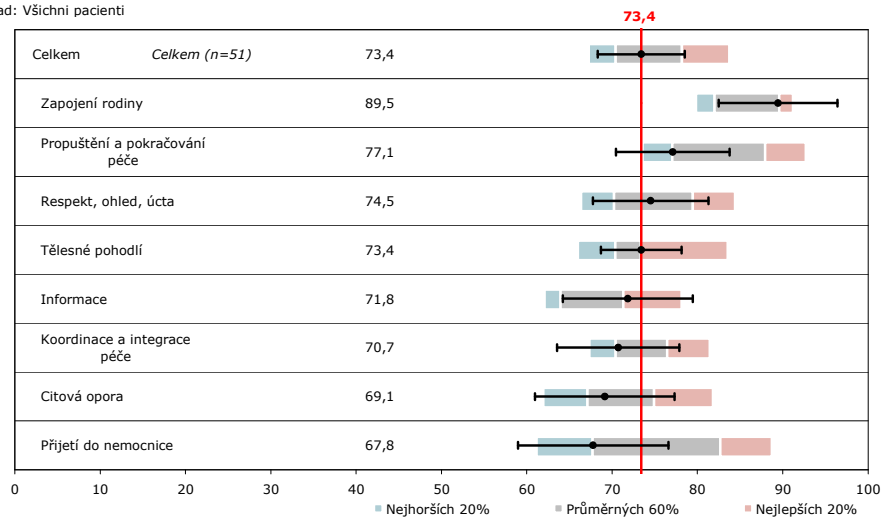


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

EXECUTIVE SUMMARY – otevřená a uzavřená pracoviště

PL Havlíčkův Brod: Otevřená odd. Souhrnná spokojenost

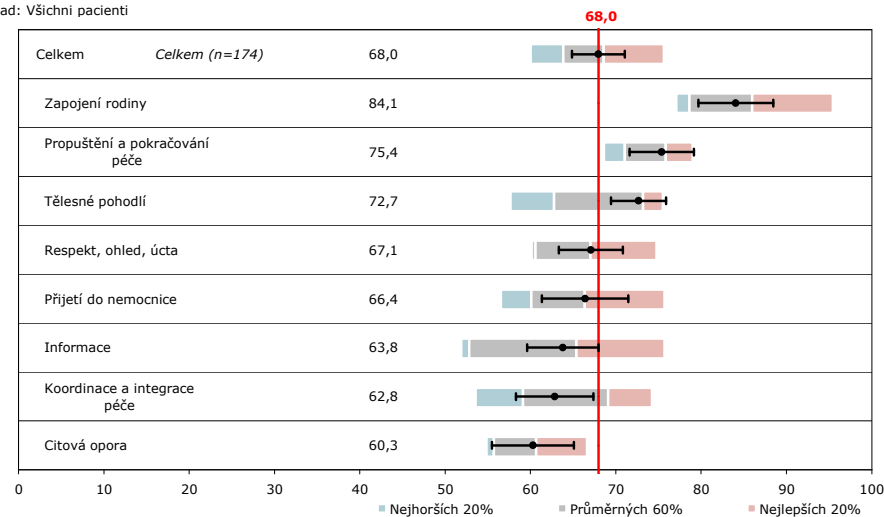
Základ: Všichni pacienti



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

PL Havlíčkův Brod: Uzavřená odd. Souhrnná spokojenost

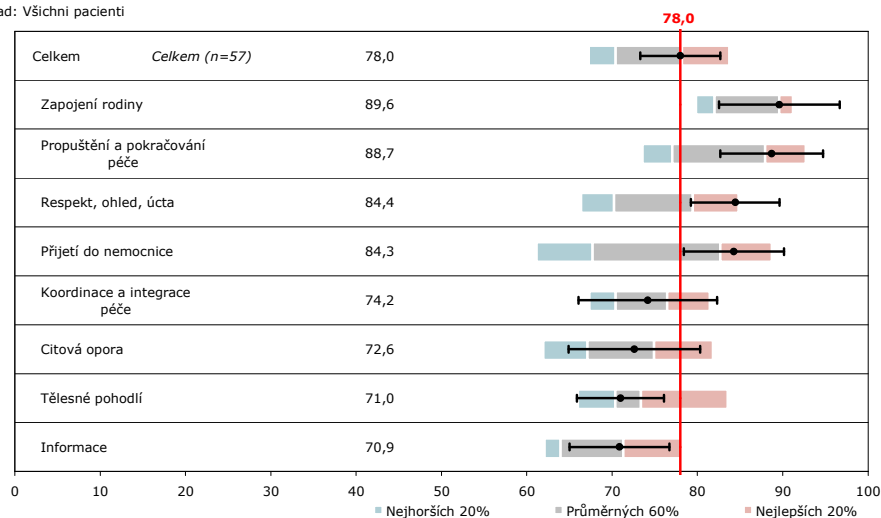
Základ: Všichni pacienti



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

PL Šternberk: Otevřená odd. Souhrnná spokojenost

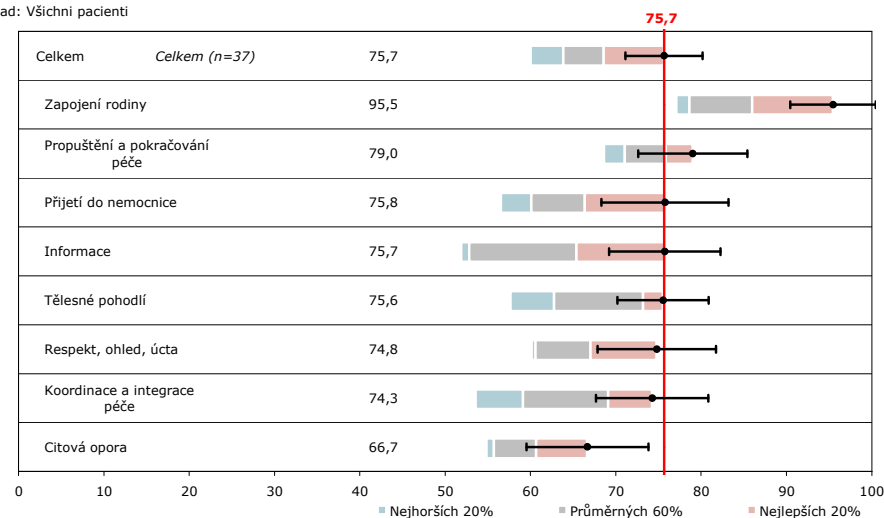
Základ: Všichni pacienti



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

PL Šternberk: Uzavřená odd. Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

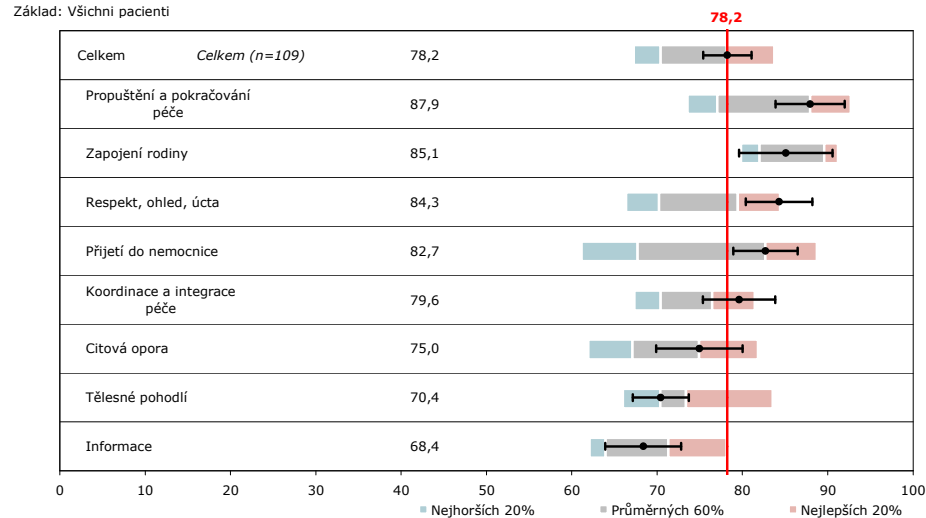


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

EXECUTIVE SUMMARY – otevřená a uzavřená pracoviště

PL Kosmonosy: Otevřená odd. Souhrnná spokojenost

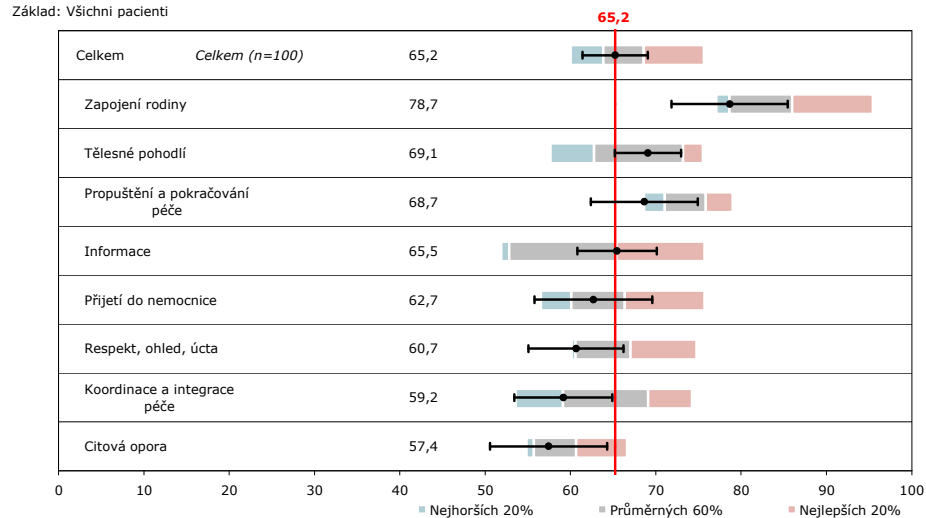
Základ: Všichni pacienti



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

PL Kosmonosy: Uzavřená odd. Souhrnná spokojenost

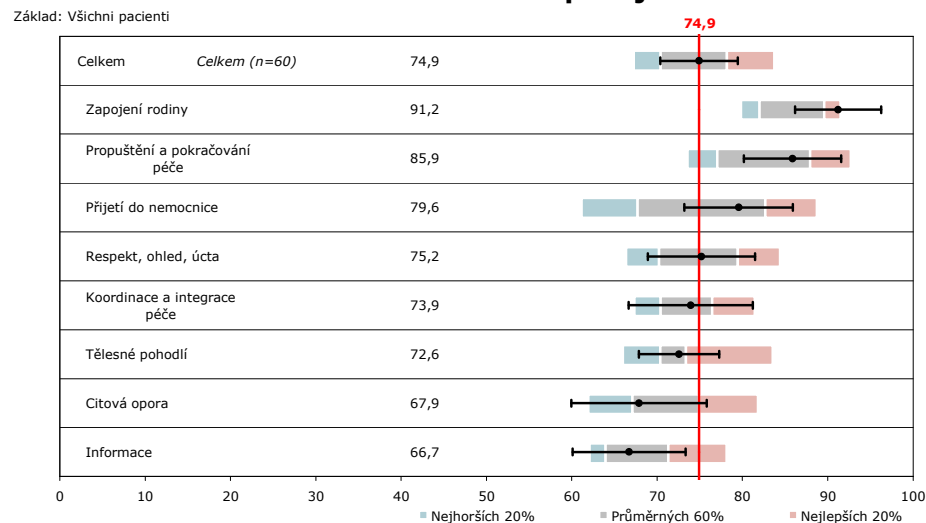
Základ: Všichni pacienti



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

PL Jihlava: Otevřená odd. Souhrnná spokojenost

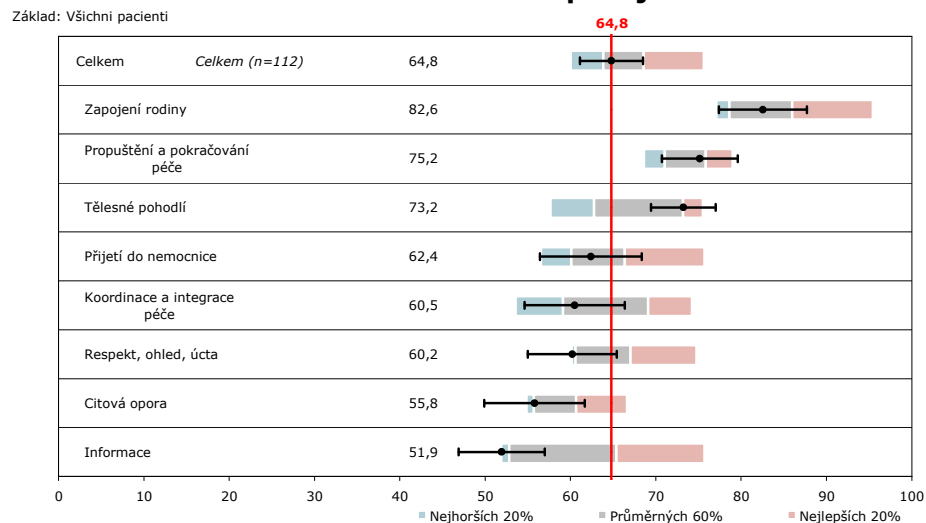
Základ: Všichni pacienti



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

PL Jihlava: Uzavřená odd. Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

EXECUTIVE SUMMARY – ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

Byly splněny všechny cíle projektu a doporučení obsažená v předchozí zprávě. Lze konstatovat, že se podařilo zavést systematický plošný monitoring měření kvality zdravotních služeb v oblasti hospitalizovaných pacientů. Všechny subjekty zvládly metodiku sběru a splnily minimální metodické požadavky na validitu dat.

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

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

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

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

Doporučení pro další postup:

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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ 2009

PSYCHIATRICKÉ LÉČEBNY PODROBNÁ ZPRÁVA

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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- **Charakter pracoviště ovlivňuje spokojenost** – na otevřených pracovištích je spokojenost 74,2 %; na uzavřených pracovištích je spokojenost přibližně o 10 p.b. nižší; činí 64,8 %
- **Průměrná hodnota bez rozlišení typu oddělení činí 70,4 %** a je o 10 procentních bodů nižší než u nemocnic.
- **Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti těchto léčeben: Červený Dvůr, Bílá Voda, Šternberk**
- **Naopak nejnižší spokojenost deklarují pacienti léčeben v Dobřanech a Bohnicích.**

Souhrnná spokojenost

- **Celková spokojenost** souhrnně za všechna oddělení léčeben **dosahuje úrovně 70,4 %**.
- Na kvalitu péče má vliv skutečnost, zda šetření probíhalo na otevřených resp. uzavřených pracovištích. Na otevřených pracovištích činí spokojenost 74,2 %. Na uzavřených pracovištích činí spokojenost 64,8 %, což je o cca 10 p.b. méně.
- Celkově byli nadprůměrně spokojeni pacienti těchto zařízení:
Otevřená oddělení - Červený Dvůr, Bílá Voda, a Šternberk.
Uzavřená oddělení - Šternberk a Opava
- Podprůměrnou spokojenost vyjadřují pacienti léčeben:
Otevřená odd. – Dobřany, Bohnice, Horní Bečkovice.
Uzavřená odd. - Bohnice

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- **Čtyři z osmi sledovaných dimenzí** dosahují nebo překračují hodnotu spokojenosti **70 %**.
- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **zapojení rodiny**. Nadprůměrnou spokojenost deklarují pacienti také s propuštěním a pokračováním péče, dále s respektem, ohledem a úctou a také s tělesným pohodlím.
- Naopak **nejnižší spokojenost** oproti průměru vyjadřují pacienti s dimenzí **informace a komunikace**. Podprůměrnou spokojenost deklarují pacienti rovněž s citovou oporou a s koordinací a integrací péče.

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- **Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzí zapojení rodiny (83,2 % spokojených pacientů)**
- **Nejnižší spokojenost vyjadřují pacienti s informacemi a komunikací (64,5 % spokojených pacientů)**

Přijetí do nemocnice

- Z hlediska jednotlivých indikátorů, které sytí dimenzi přijetí do nemocnice, pacienti kladně hodnotí dobu čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu, dodržení termínu přijetí, vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice a dobu čekání na uložení na lůžko. Méně spokojeni jsou s organizací a plynulostí přijetí do léčebny.
- S dimenzí jsou nejvíce spokojeni pacienti z psychiatrické léčebny Červený Dvůr, naopak nejméně spokojeni jsou pacienti PL v Dobřanech.

Respekt, ohled, úcta

- V rámci této dimenze jsou pacienti nejvíce spokojeni se znalostí ošetřujícího lékaře.
- Naopak menší spokojenost je se zapojením pacienta do rozhodování o vlastní léčbě.
- S dimenzí respekt, ohled, úcta jsou nejvíce spokojeni pacienti psychiatrické léčebny Šternberk, nejméně spokojeni pacienti PL v Bohnicích.

Koordinace a integrace péče

- Tuto dimenzi nejvíce sytí ukazatel dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu léčby i během vyšetření nebo léčby. Naopak nejhůře dopadlo celkové hodnocení péče.
- S dimenzí koordinace a integrace péče jsou nejvíce spokojeni pacienti psychiatrické léčebny Červený Dvůr, nejméně spojeni jsou pacienti PL v Bohnicích.

Informace a komunikace

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

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- **Ve srovnání s ostatními léčebnami jsou v 7 dimenzích statisticky prokazatelně lépe hodnocena otevřená odd. v Opavě a Červeném Dvoře, a uzavřená odd. v Opavě. Dále otevřená odd. v Bílé Vodě a otevřená i uzavřená odd. ve Šternberku, které v 6 dimenzích dosáhly lepšího hodnocení než všechny ostatní.**
- **Naopak nejhůře je hodnocena PL v Bohnicích (ve všech 8 dimenzích) a to jak v rámci otevřených, tak i uzavřených oddělení.**

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

Citová opora

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

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je nejlépe hodnocenou dimenzí. Všechny indikátory této dimenze přesahují 80 %.
- Zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnoceno ve všech zařízeních, přesto jsou nejvíce spokojeni pacienti PL Šternberk.
- Nejnižší spokojenost se zapojením rodiny deklarují pacienti PL v Bohnicích.

Propuštění a pokračování péče

- S procedurou propuštění jsou pacienti v celkovém hodnocení velmi spokojeni. U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi přesahuje spokojenost 80 %.
- S procedurou propuštění jsou nejvíce spokojeni pacienti PL Červený Dvůr
- Naopak nejhůře propuštění hodnotí pacienti léčebny Bohnice.

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- Souhrnná spokojenost se sestrami činí 63,8 %, s lékaři 68,6 % a u všeobecných služeb je spokojenost mírně nižší, 52,8 %.
- S prací sester a se všeobecnými službami jsou nejvíce spokojeni pacienti z psychiatrické léčebny Červený Dvůr, nejméně spokojeni pacienti PL Bohnice. S prací lékařů jsou nejvíce spokojeni pacienti PL Červený Dvůr a nejméně spokojeni pacienti PL Jihlava.

Porovnání oddělení

- V rámci sledování otevřených oddělení jsou statisticky prokazatelně lépe než ostatní hodnoceny léčebny v Opavě a Červeném Dvoře (v 7 dimenzích), dále PL Bílá Voda a PL Šternberk (v 6 dimenzích).
- Uzavřená oddělení jsou statisticky lépe hodnocená v psychiatrických léčebnách v Opavě (7 dimenzí) a Šternberku (6 dimenzí)
- Naopak ve všech 8 dimenzích jsou statisticky prokazatelně nejhůře hodnocená otevřená i uzavřená odd. léčebny Bohnice.

Spokojenost s personálem a s všeobecnými službami

- Spokojenost se sestrami činí souhrnně 63,8 %, s lékaři 68,6 % a se všeobecnými službami je spokojenost nižší (52,8 %).
- Nejvíce spokojeni s prací sester jsou pacienti PL Červený Dvůr, naopak nejméně pacienti Nemocnice Na Homolce, nejméně pacienti PL Bohnice.
- Nejvíce spokojeni s prací lékařů jsou pacienti Červený Dvůr, nejméně pacienti PL Jihlava.
- Nejvíce spokojeni se všeobecnými službami jsou pacienti PL Červený Dvůr, nejméně pacienti PL Bohnice.

ŘEŠITEL PROJEKTU

RNDr. Tomáš RAITER

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů



- **Telefon:** +420 774 203 543
+420 284 686 387
- **E-mail:** raiter@hodnoceni-nemocnic.cz
- <http://www.hodnoceni-nemocnic.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. V rámci tohoto projektu spolupracuje od roku 2001 s Ministerstvem zdravotnictví ČR a společností STEM/MARK, a.s. na lokalizaci metodiky měření kvality zdravotní péče prostřednictvím systematického monitoringu osmi dimenzí kvality/spokojenosti pacientů. Při měření kvality zdravotní péče spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními rady a nemocnicemi (např.: FN Ostrava, FN Plzeň a dalšími). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů. Zastupuje ČR v pracovní skupině „Indikátory kvality zdravotní péče – zkušenosti pacientů“ při OECD.

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 otvírají 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 šestnáctého roku existence. Během této doby jsme se stali jednou z předních společností v oblasti marketingového výzkumu na českém trhu.
- Poskytujeme služby na vysoké profesionální úrovni, prověřené na několika úrovních společnosti nezávislými orgány české asociace agentur pro výzkum trhu SIMAR a odpovídající standardům světové profesní organizace ESOMAR.
- Výzkumné série, rozsáhlý archiv dat pořízených ve vlastní režii a znalost prostředí nám umožňují znát odpovědi na některé otázky ještě dříve, než nám je klienti položí.
- Pomáháme zákazníkům správně porozumět výsledkům výzkumu a zvolit optimální marketingovou strategii vedoucí k úspěchu a k dosažení jejich cílů. Tím podporujeme jejich růst a zlepšování pozice na trhu.

STEM/MARK, a.s.

Na Hrázi 17/176, 180 00 Praha 8

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

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 $N=20$ resp. 15. Z tohoto důvodu byla pracoviště, která nedosáhla minimálně 15 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

Metodické poznámky:

Při interpretaci výsledků je potřeba porovnávat odděleně otevřená a uzavřená psychiatrická oddělení. Různý charakter těchto oddělení způsobuje rozdílné hodnoty spokojenosti pacientů. Průměrné hodnocení na otevřených odděleních dosáhlo 74,2 procent a na uzavřených odděleních 64,8 procent. Rozdíl je statisticky významný, protože výrazně přesahuje interval spolehlivosti obou porovnávaných výsledků.

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

V letošní zprávě se mohou objevit mírně rozdílné hodnoty v grafech za vlnu 2008, ve srovnání s loňskou zprávou za rok 2008. Tyto malé rozdíly pramení z úpravy dat pro možnost srovnání obou let. Úpravou dat se rozumí např. vypuštění některých oddělení ze srovnání, i když v roce 2008 byly ve zprávě zahrnuty, ale v roce 2009 dotazníky nedodaly. Rozdíly mohou být způsobeny změnami v zařazení některých oddělení s menším počtem dotazníků do kategorie „ostatní“ – opět se přepočtené výsledky za rok 2008 řídí rozdělením oddělení v roce 2009.

Hodnoty o počtech respondentů („n“) uváděné v grafech jsou převážené, takže se nemusí shodovat s absolutními počty respondentů uvedenými v kapitole sběr dat.

METODIKA PROJEKTU - HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI

Souhrnná spokojenost

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

Spokojenost podle dimenzí

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

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

- Jak souhrnnou spokojenost, tak spokojenost podle dimenzí nebo spokojenost s profesními skupinami personálu lze vyjádřit:
 - Souhrnně za všechna zdravotnická zařízení => ve zprávě **KAPITOLA A** na straně 38
 - V rámci jednotlivých kategorií pracovišť(*) => ve zprávě **KAPITOLA B** na straně 109
 - V rámci jednotlivých zdravotnických zařízení => ve zprávě **KAPITOLA C** na straně 167

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

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

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

METODIKA PROJEKTU - JAK SE ORIENTOVAT VE VÝSLEDČÍCH

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

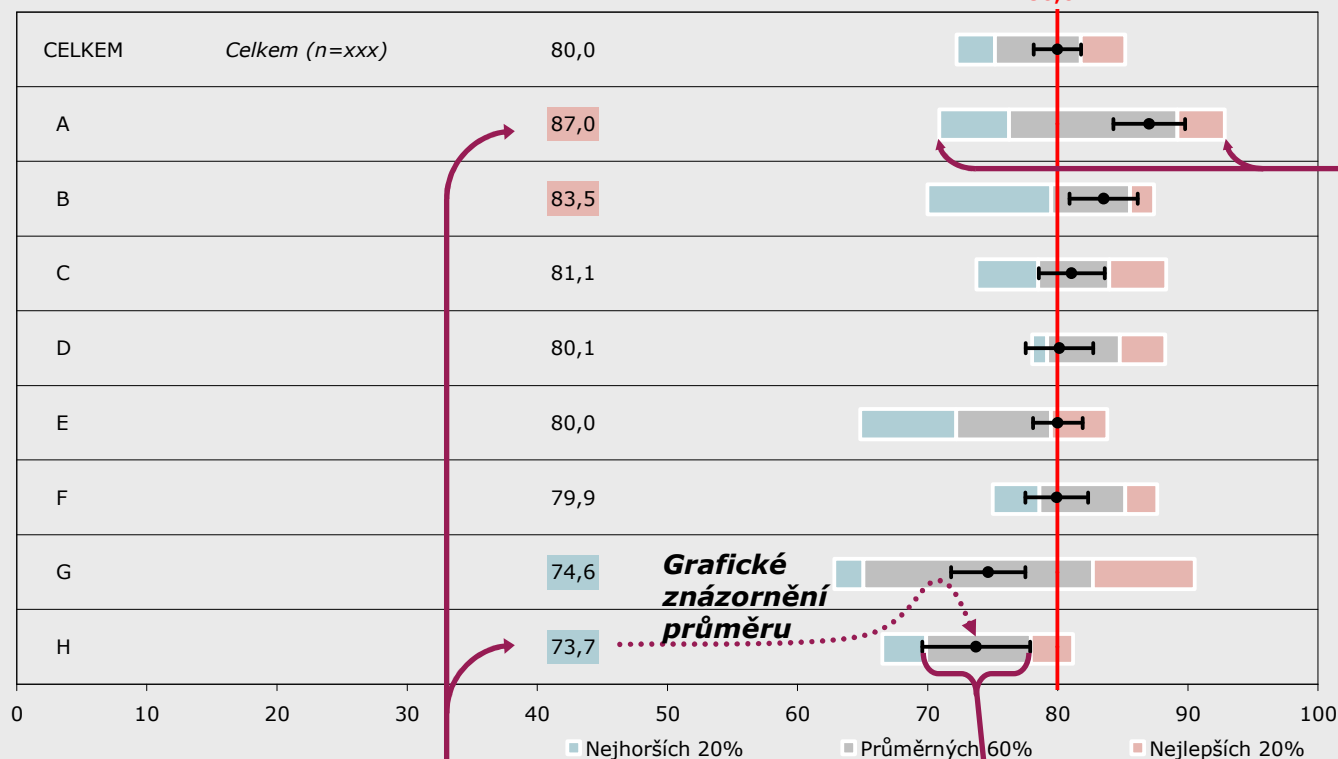
Jak se orientovat v tabulce?

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

Metoda projektu - jak se orientovat v grafu

XXX

Základ: Všichni pacienti □ **Sledovaný vzorek**



Celková průměrná spokojenost

Referenční pásmo*:
 20 % nejhorších
 60 % průměrných
 20 % nejlepších
 zdravotnických zařízení / pracovišť

Grafické znázornění průměru

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

signif. nadprůměrné - červeně

signif. podprůměrné - modře

Interval spolehlivosti pro průměr

METODIKA 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 tyto psychiatrické léčebny:
 - PL Bílá Voda
 - PL Bohnice
 - PL Brno
 - PL Červený Dvůr
 - PL Dobřany
 - PL Havlíčkův Brod
 - PL Horní Beřkovice
 - PL Jihlava
 - PL Kosmonosy
 - PL Kroměříž
 - PL Opava
 - PL Šternberk

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím 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 (resp.15) ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní“.
- Každé oddělení vyplňuje Hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).
- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno. Pokud je přesto počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit.

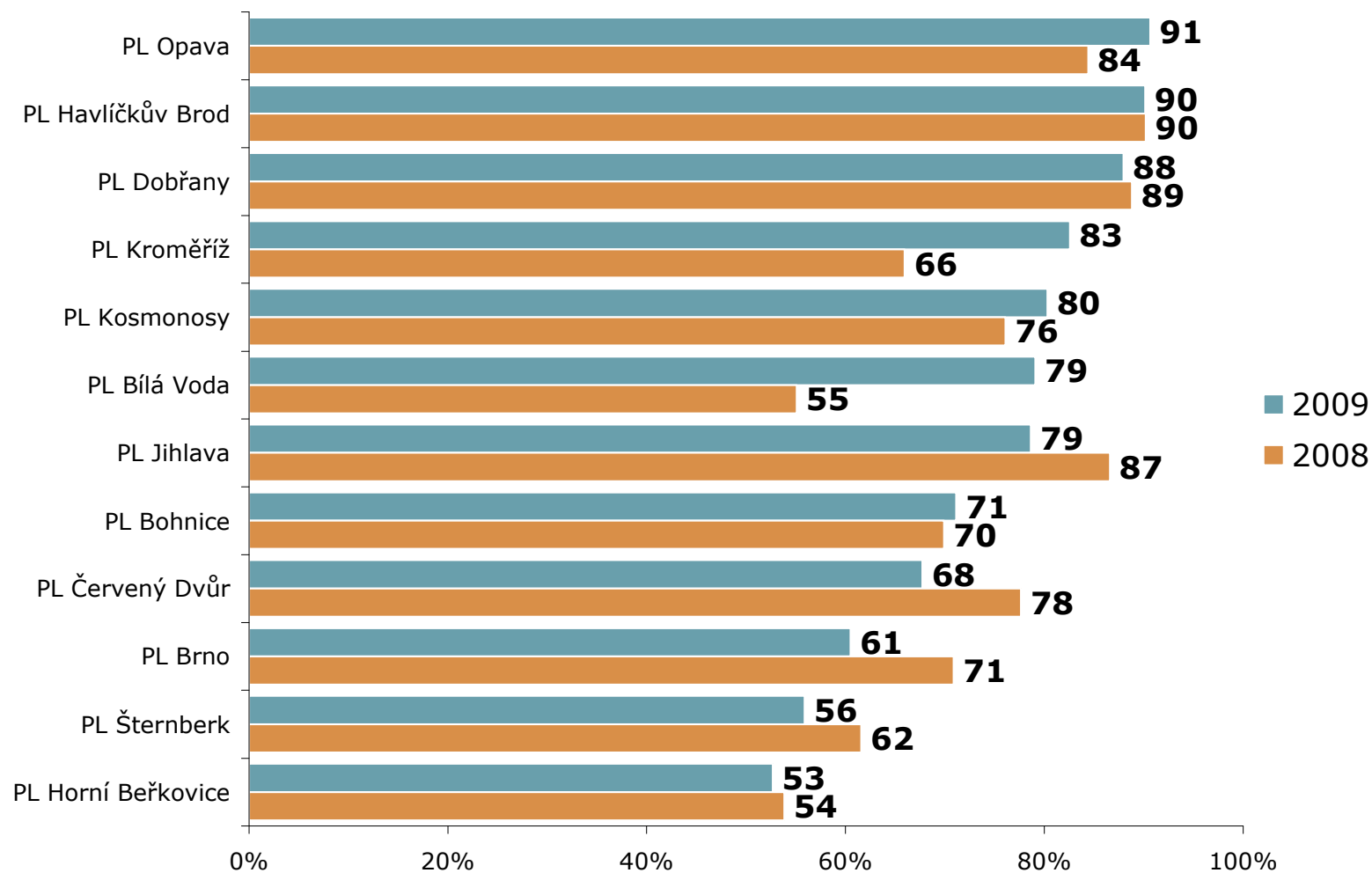
METODIKA PROJEKTU– SBĚR DAT

- V době, kdy probíhal sběr dotazníků bylo ve sledovaných zdravotnických zařízeních hospitalizováno 4126 pacientů.
 - Dle kvalifikovaného posudku personálu psychiatrických léčeben nebylo do výzkumu zařazeno 658 pacientů.
 - Během šetření se podařilo získat 2646 validních dotazníků a z tohoto počtu se u 18 dotazníků nepodařilo identifikovat pracoviště, na kterém byl pacient hospitalizován.
 - Celková návratnost za všechna zdravotnická zařízení dosáhla hodnoty 76,3 %.
 - Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se udává 50 procentní návratnost. (NHS ve Velké Británii požaduje 60%.)
 - Sběr dat ve vybraných psychiatrických léčebnách tedy splnil náročné standardy uplatňované v zemích, kde je tato metodika dobře zavedena.
-
- Vzhledem nízkému počtu propuštěných pacientů v jednotlivých psychiatrických léčebnách nejsou absolutní počty sebraných dotazníků vždy dostatečné. I z tohoto důvodu byla minimální hranice počtu responsí snížena na hodnotu 15 ze standardně využívané hodnoty 20, která je doporučována jako minimum pro využití testování prostřednictvím běžných statistických testů. Pracoviště, která nedosáhla na minimální hranici počtu responsí $N=15$, byla analyzována s dalšími a nezařazenými pracovišti v kategorii „Ostatní pracoviště“ nebo byla po dohodě s managementem konkrétního zdravotnického pracoviště agregována s jinými „příbuznými“ pracovišti popř. zpracována i přes nízký počet responsí.
-
- Poznámka: hodnoty o počtech respondentů („n“) uváděné v grafech jsou po převážení, takže se nemusí shodovat s absolutními počty respondentů uvedenými v této kapitole

METODIKA PROJEKTU– SBĚR DAT

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti, n=2646 (2009), n=2448 (2008)

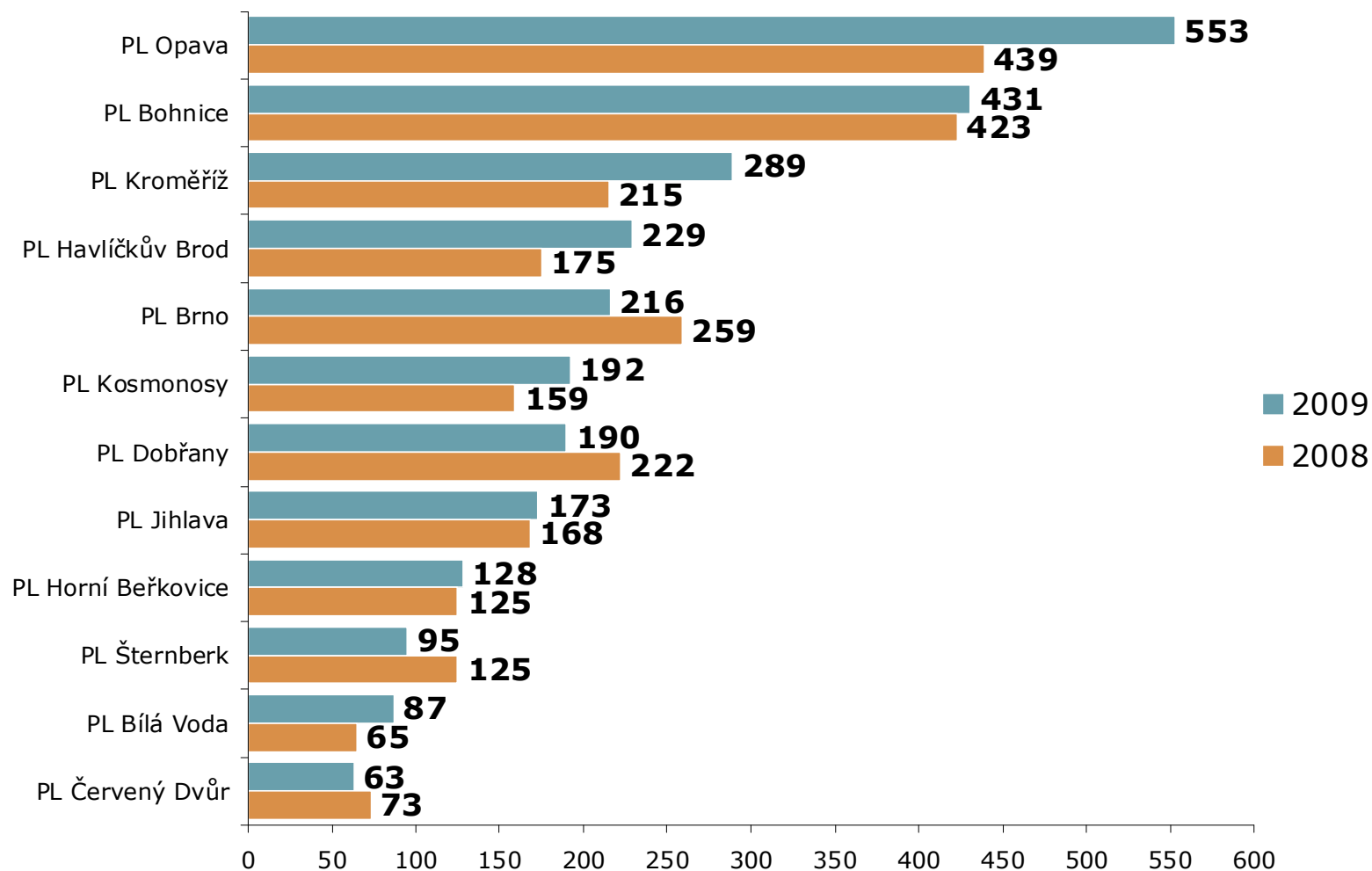


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

METODIKA PROJEKTU– SBĚR DAT

Počet získaných odpovědí v jednotlivých léčebnách

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2646 (2009), n=2448 (2008)

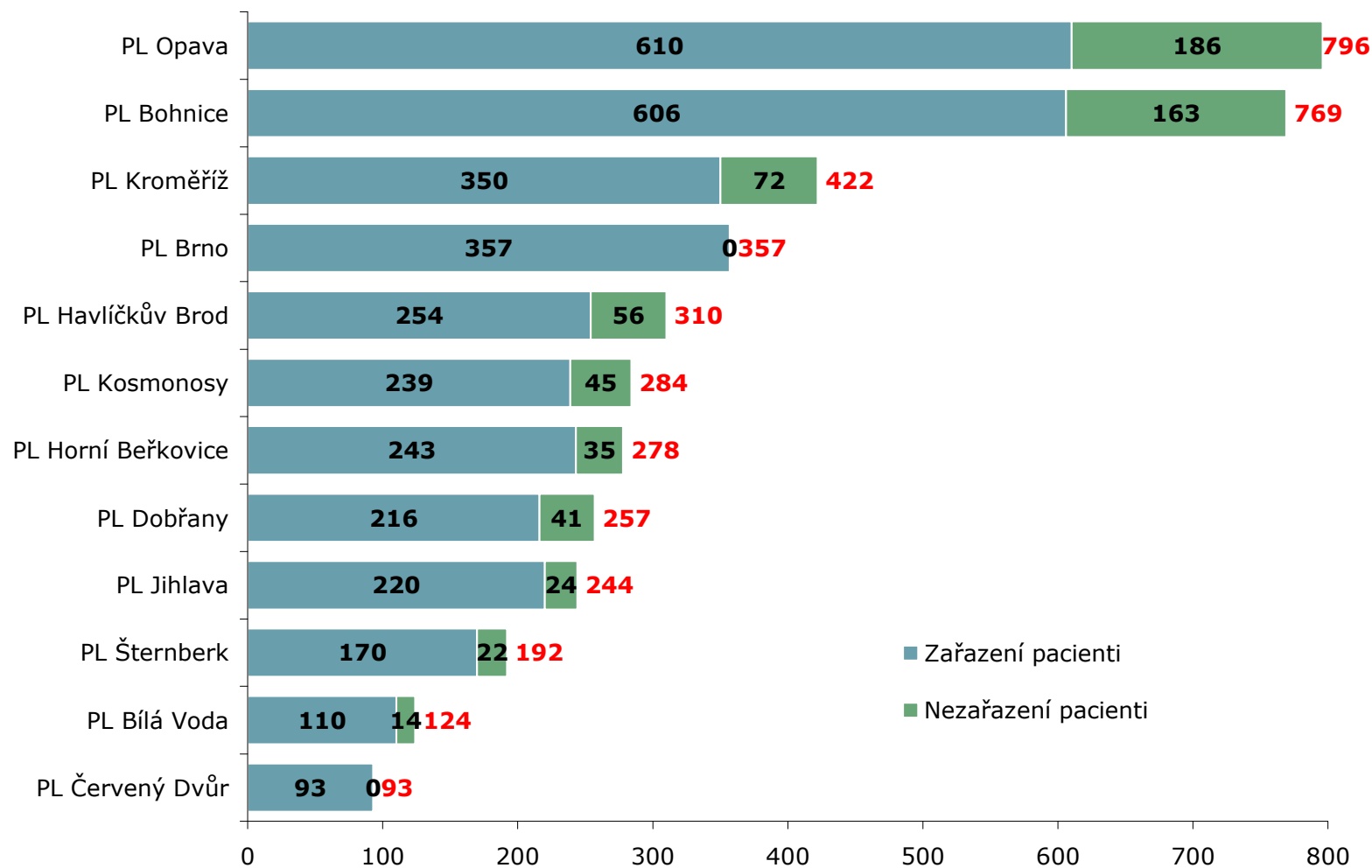


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

METODIKA PROJEKTU– SBĚR DAT

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti



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



A. SOUHRNNÉ HODNOCENÍ ZA VŠECHNY PSYCHIATRICKÉ LÉČEBNY



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

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.
- Na kvalitu péče ve vybraných psychiatrických léčebnách má mimo jiného značný vliv skutečnost, zda se šetření zúčastnili pacienti hospitalizovaní na otevřených resp. uzavřených pracovištích. Obecně je spokojenost pacientů na uzavřených pracovištích nižší. V konkrétním vyjádření činí spokojenost pacientů hospitalizovaných v otevřených pracovištích 74,2 % a v uzavřených pracovištích 64,8 %, tedy rozdíl téměř 10 p.b.
- Z tohoto důvodu uvádíme spokojenost zvlášť za otevřená a uzavřená pracoviště. Pro doplnění ještě zmiňme, že z 12 psychiatrických léčeben, které se šetření zúčastnily je 8, ve kterých jsou oba typy pracoviště a 4 pouze s otevřenými pracovišti (Bílá Voda, Brno, Červený Dvůr a Horní Beřkovice)
- Nadprůměrná souhrnná spokojenost, signifikantně vyšší než celkový průměr, je na otevřených pracovištích v těchto zdravotnických zařízeních: Červený Dvůr, Bílá Voda a Kosmonosy. Mezi uzavřenými pracovišti je spokojenost nejvyšší v Havlíčkově Brodě.
- Naopak podprůměrnou spokojenost lze zaznamenat v Bohnicích, Dobřanech a Horních Beřkovicích na otevřených odděleních. Na uzavřených odděleních pouze v Bohnicích.

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.

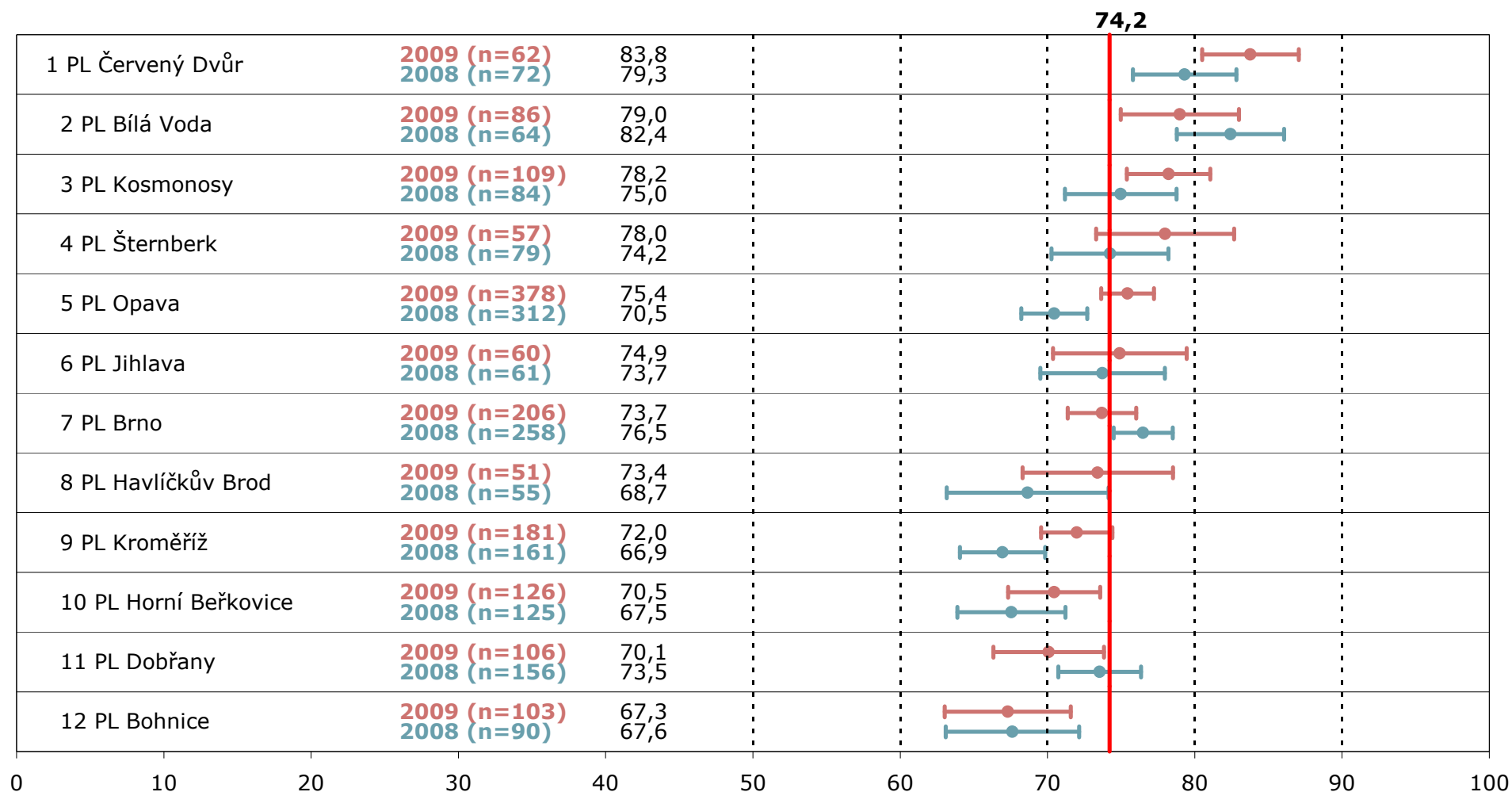
Příklad: Subjekt A je statisticky významně lépe hodnocen než subjekt B, pokud je jeho hodnota dolní meze intervalu spolehlivosti větší než hodnota horní meze subjektu B.

		Otevřená oddělení			Uzavřená oddělení		
		Průměr	Interval spolehlivosti		Průměr	Interval spolehlivosti	
			Dolní mez	Horní mez		Dolní mez	Horní mez
	Celkem	74,2	73,3	75,1	64,8	63,6	66,0
1	PL Červený Dvůr	83,8	80,5	87,1			
2	PL Bílá Voda	79,0	75,0	83,0			
3	PL Kosmonosy	78,2	75,4	81,1	65,2	61,4	69,1
4	PL Šternberk	78,0	73,3	82,7	75,7	71,1	80,2
5	PL Opava	75,4	73,6	77,2	68,6	65,9	71,3
6	PL Jihlava	74,9	70,4	79,5	64,8	61,1	68,5
7	PL Brno	73,7	71,4	76,0			
8	PL Havlíčkův Brod	73,4	68,3	78,5	68,0	64,9	71,1
9	PL Kroměříž	72,0	69,6	74,4	63,9	60,1	67,7
10	PL Horní Beřkovice	70,5	67,3	73,6			
11	PL Dobřany	70,1	66,3	73,8	64,6	60,2	69,1
12	PL Bohnice	67,3	63,0	71,6	60,1	58,0	62,1

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

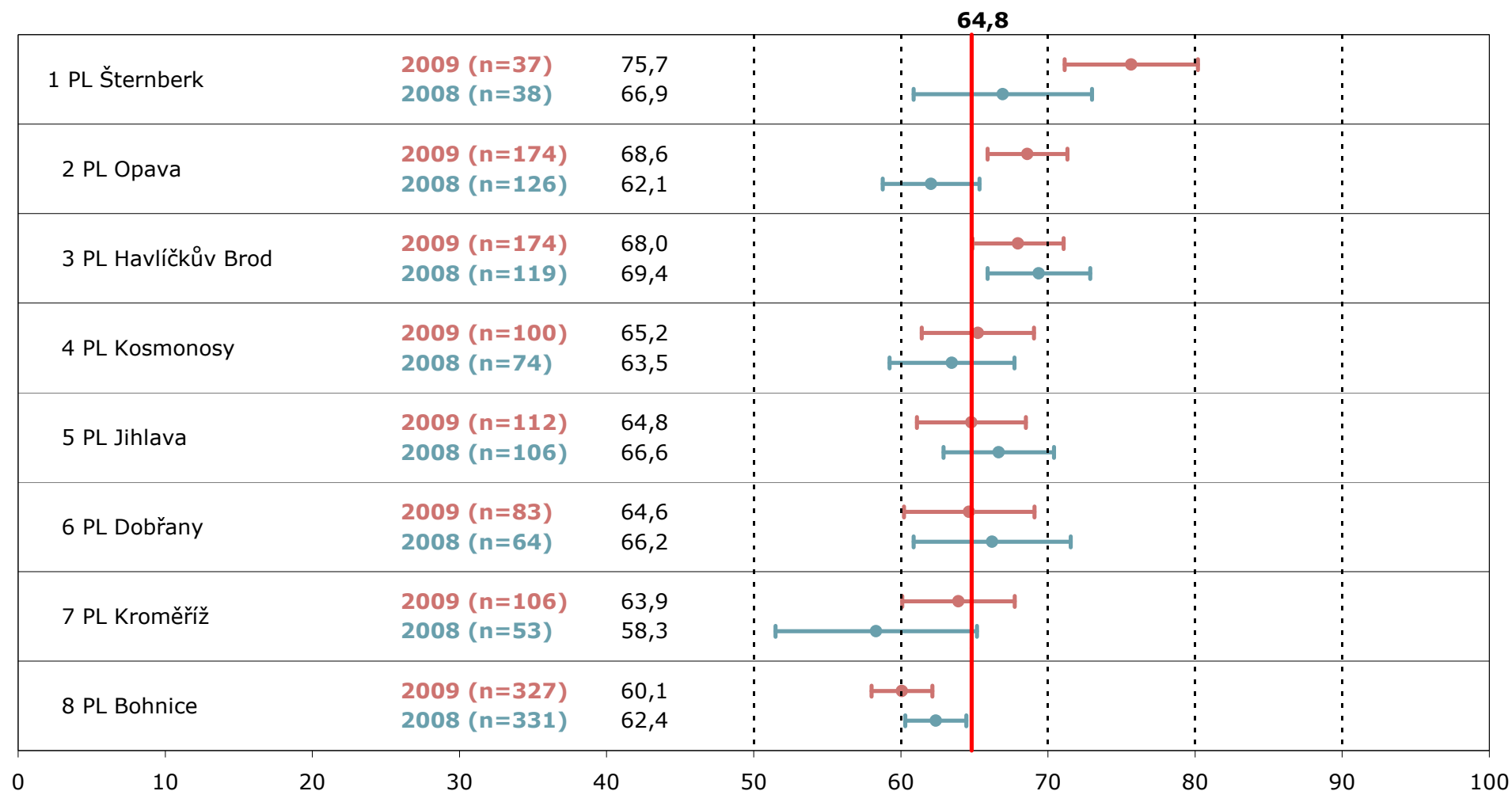


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – UZAVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

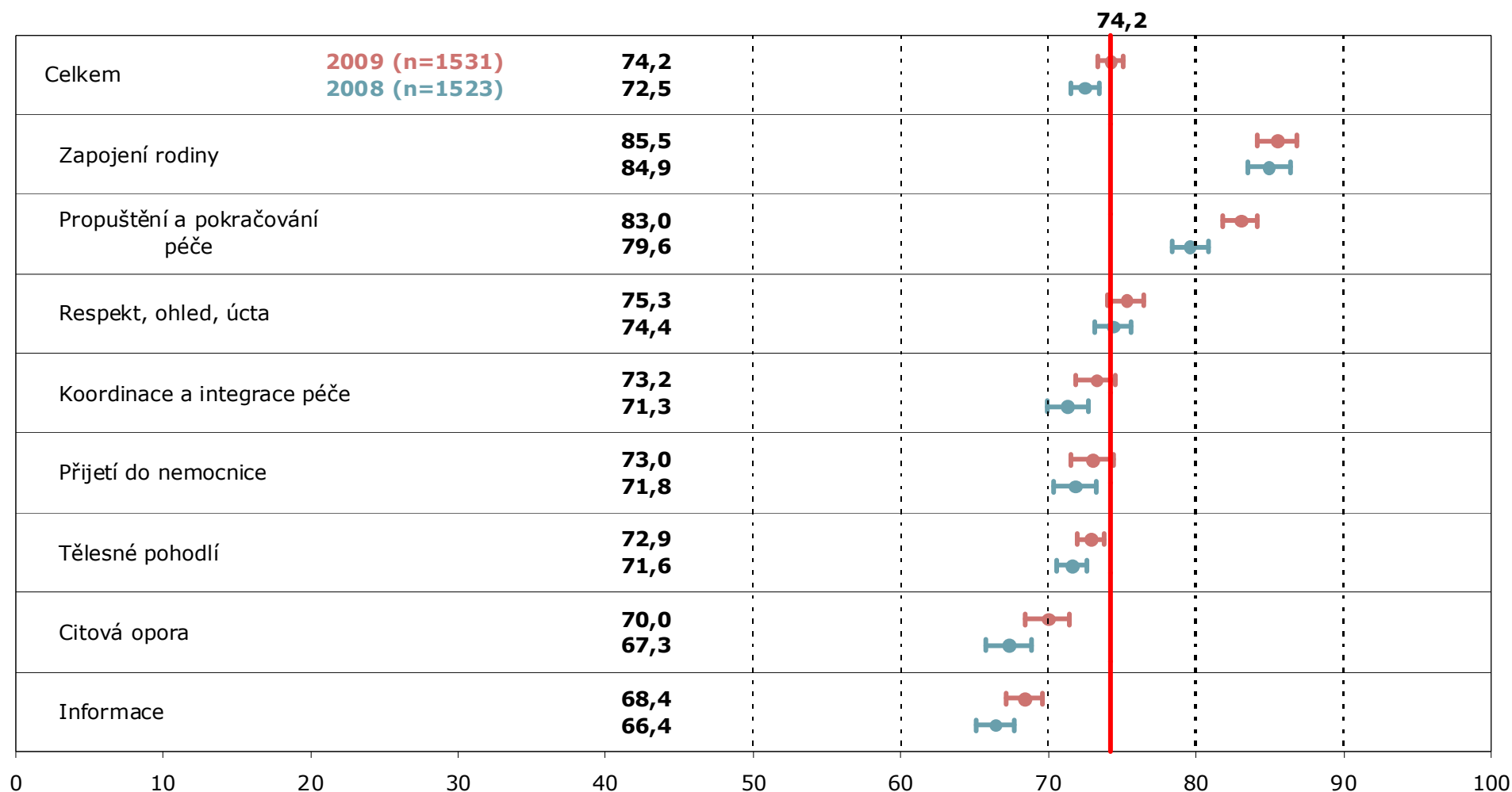


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

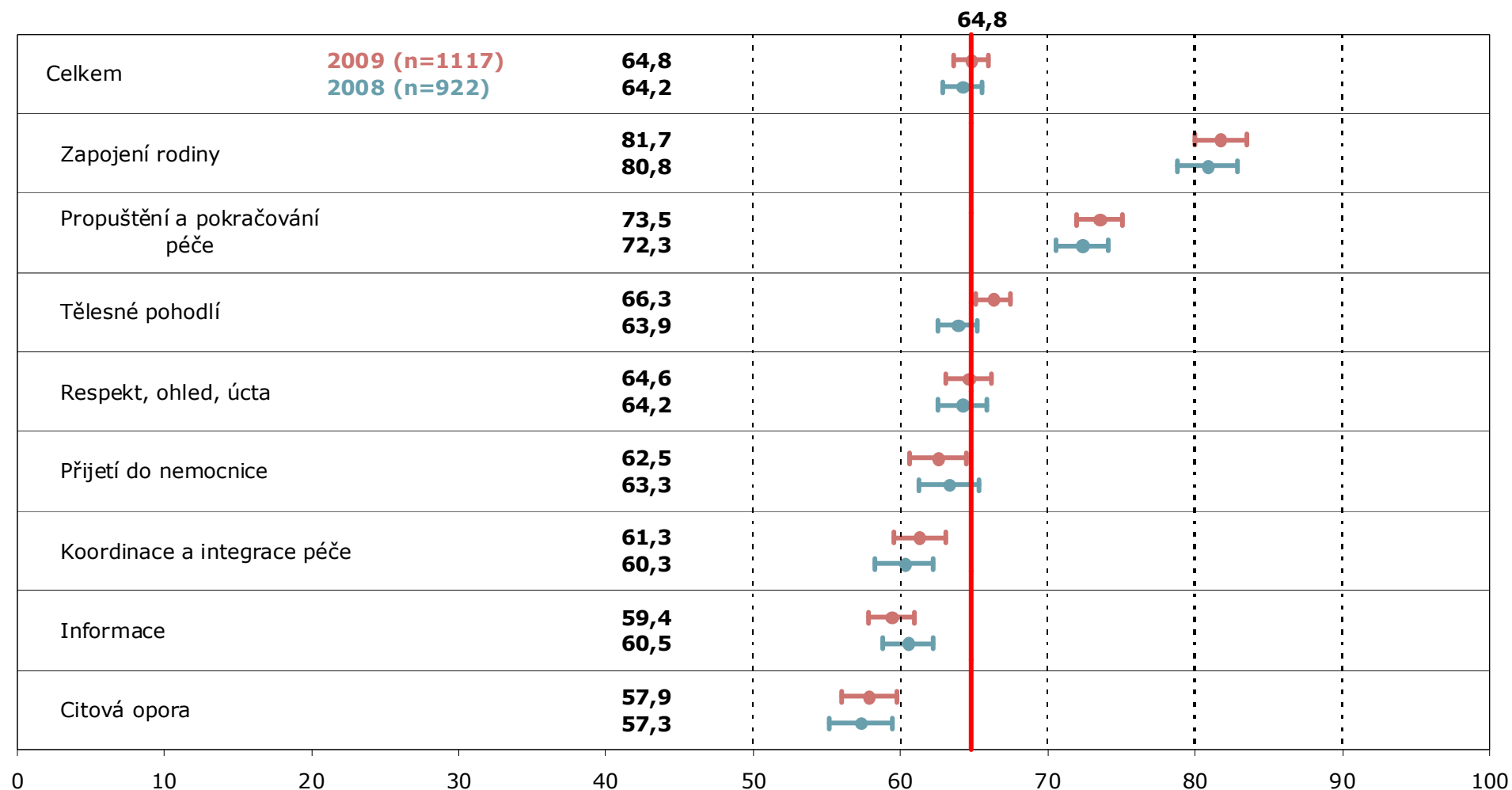


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – UZAVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

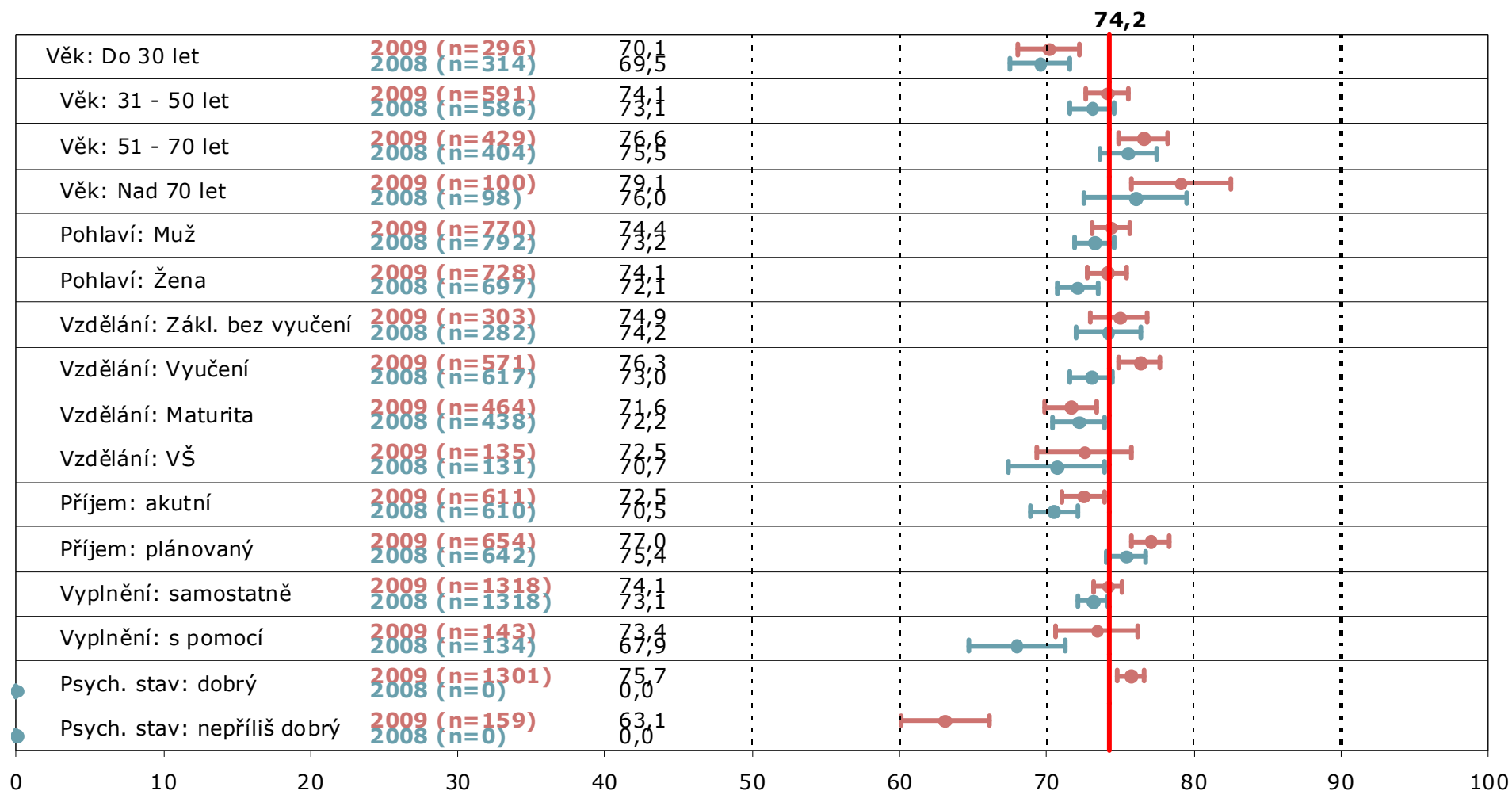


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – DLE DEMOGRAFICKÝCH CHARAKTERISTIK

Otevřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

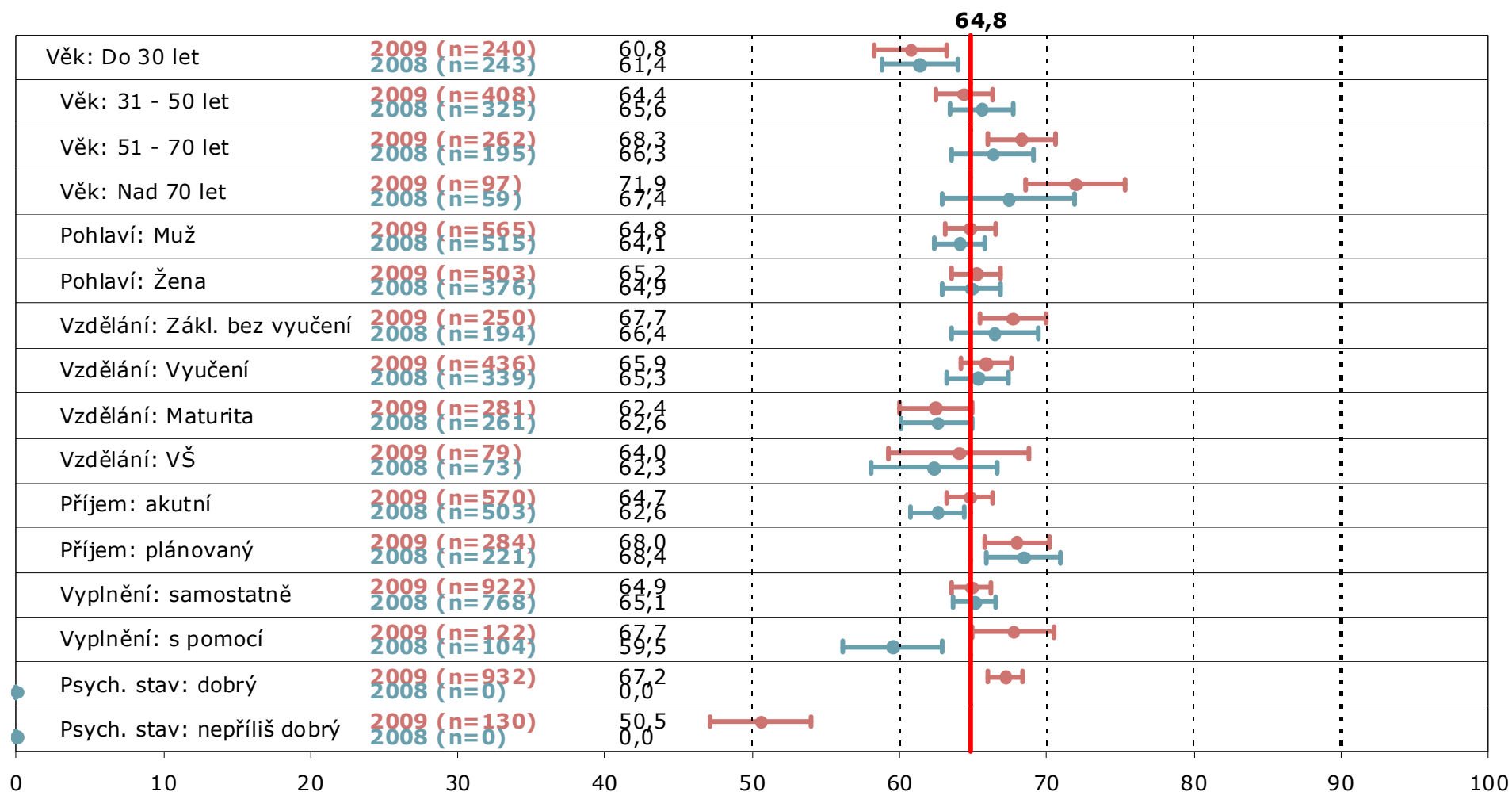


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – DLE DEMOGRAFICKÝCH CHARAKTERISTIK

Uzavřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

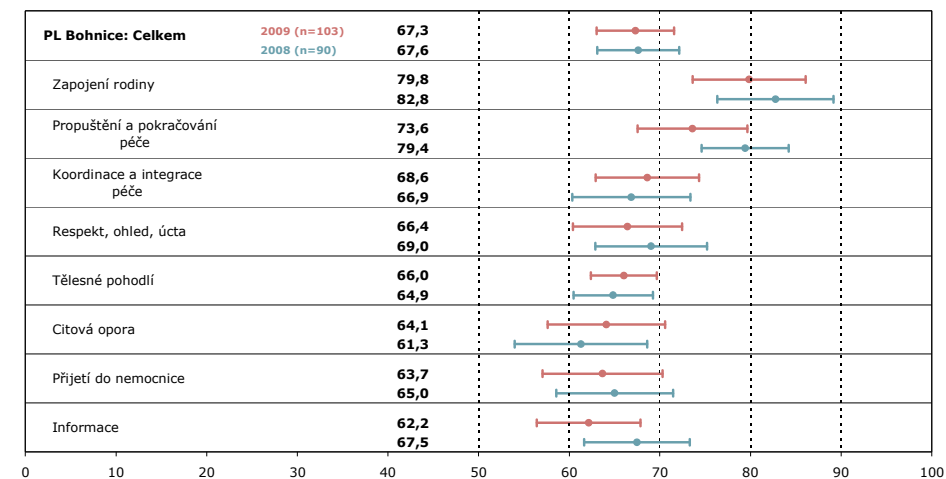


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

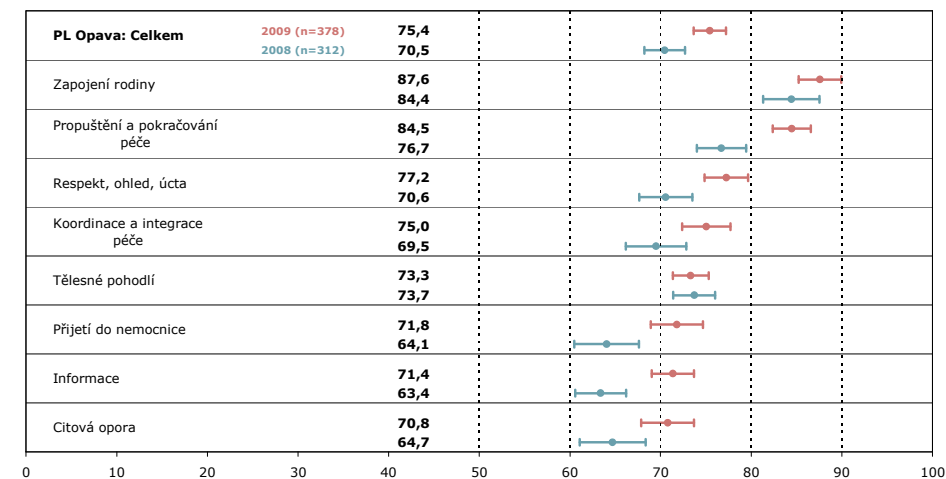
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

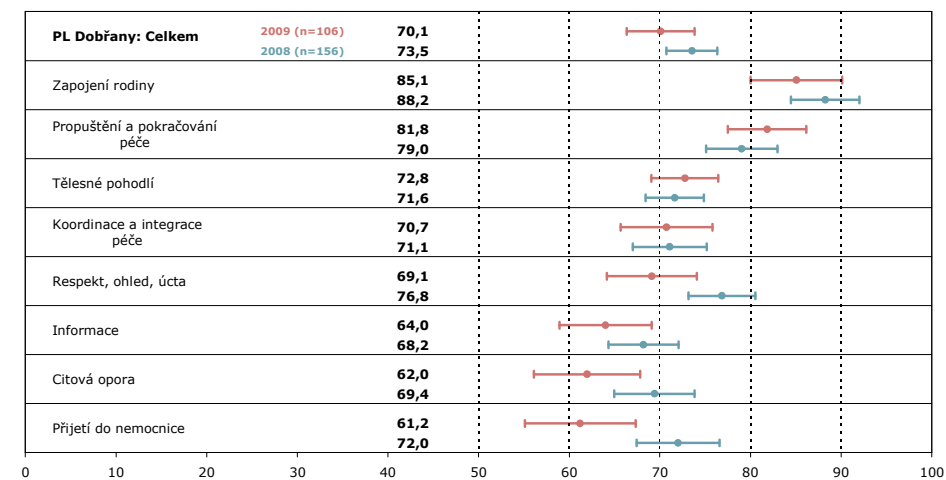
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

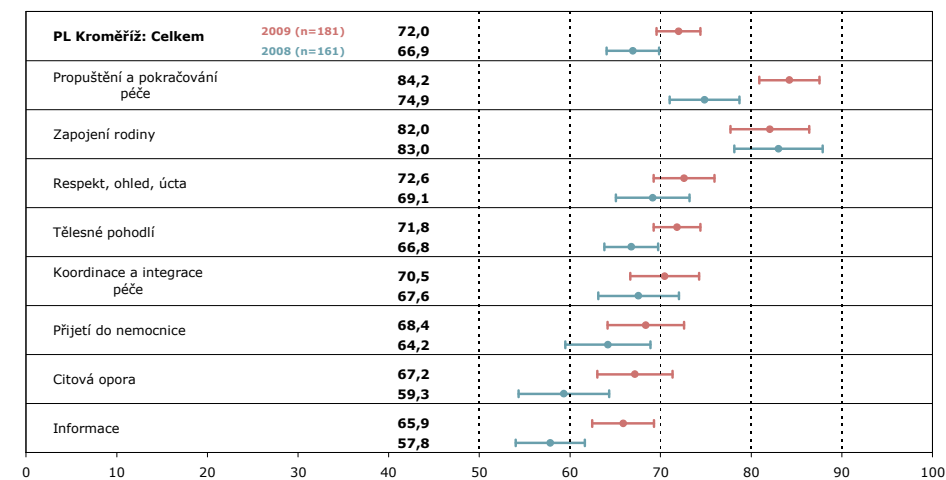
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

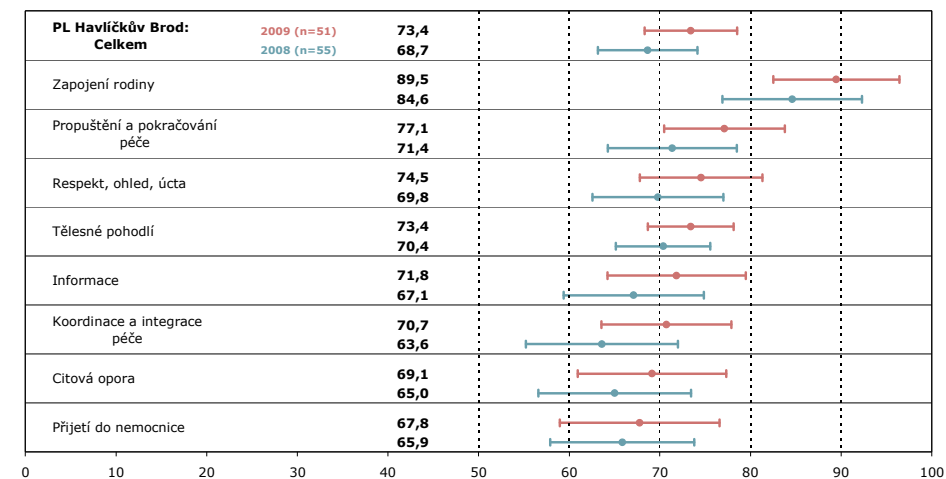


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

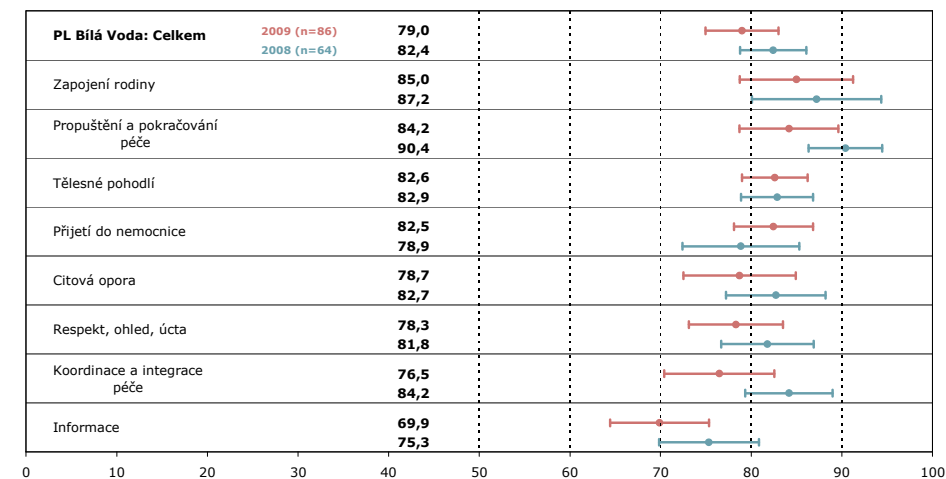
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

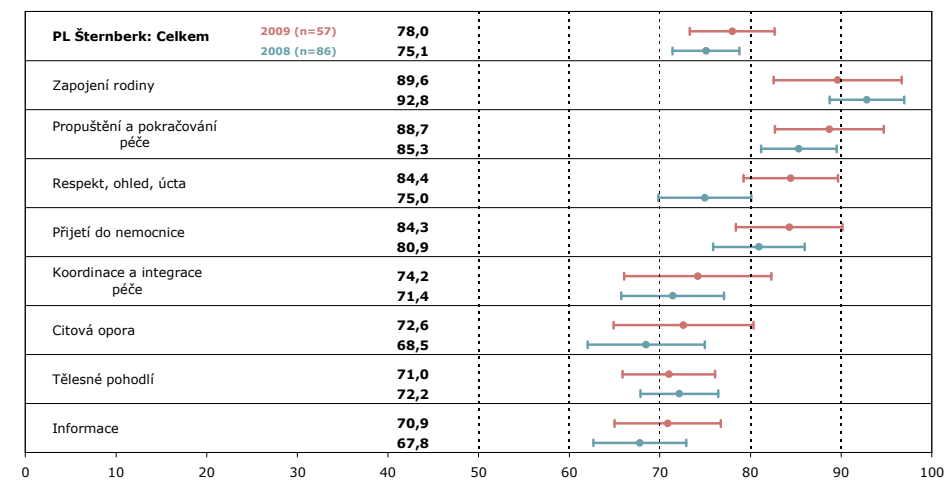
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

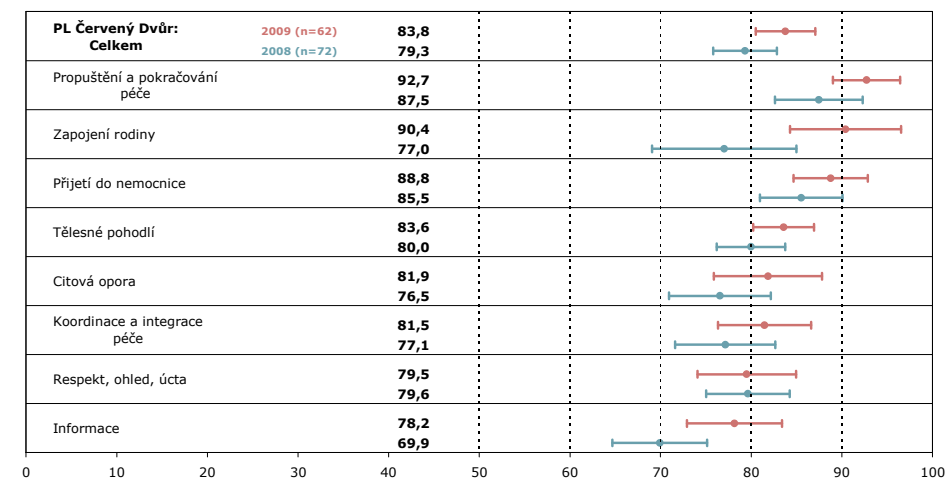
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

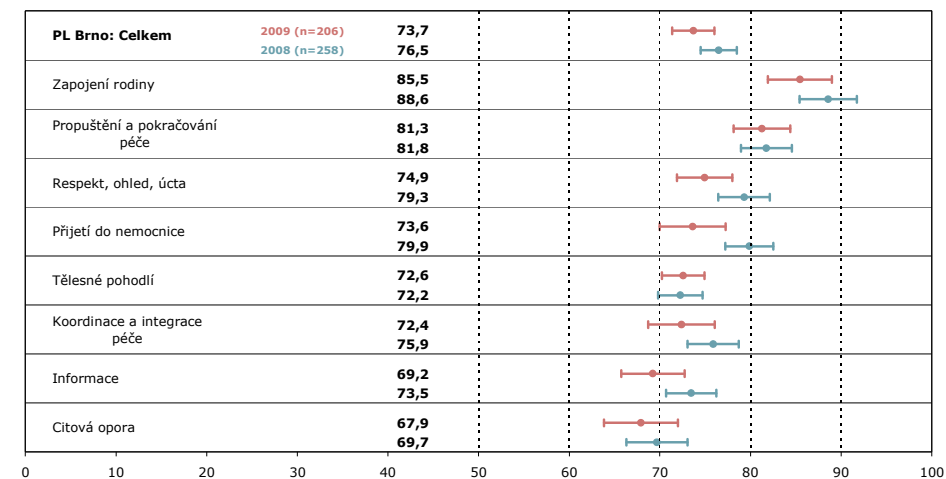


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

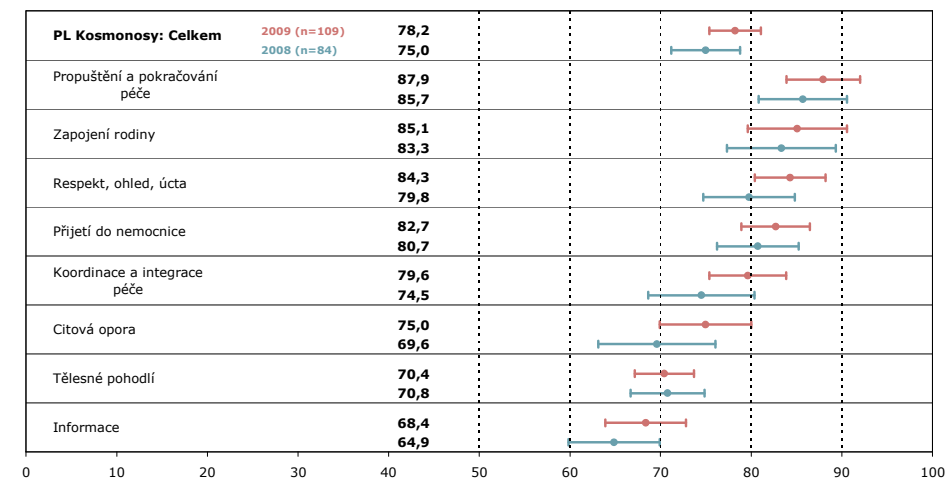
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

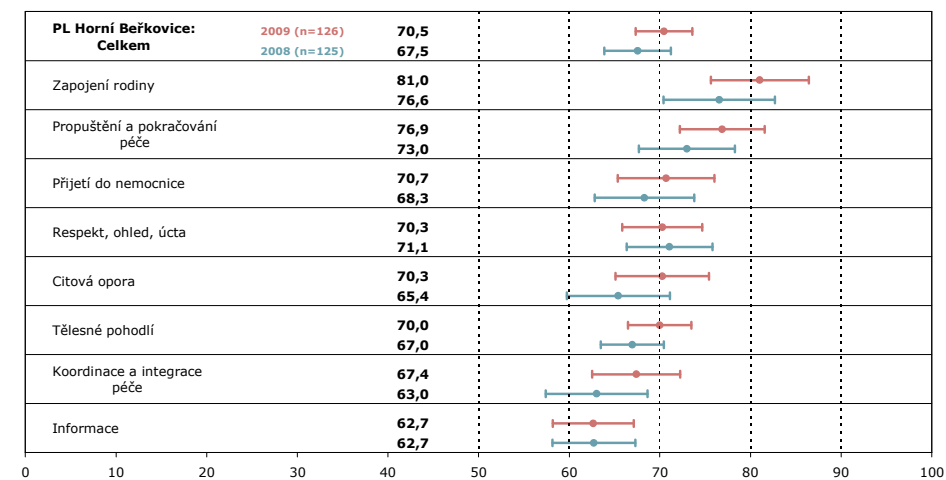
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

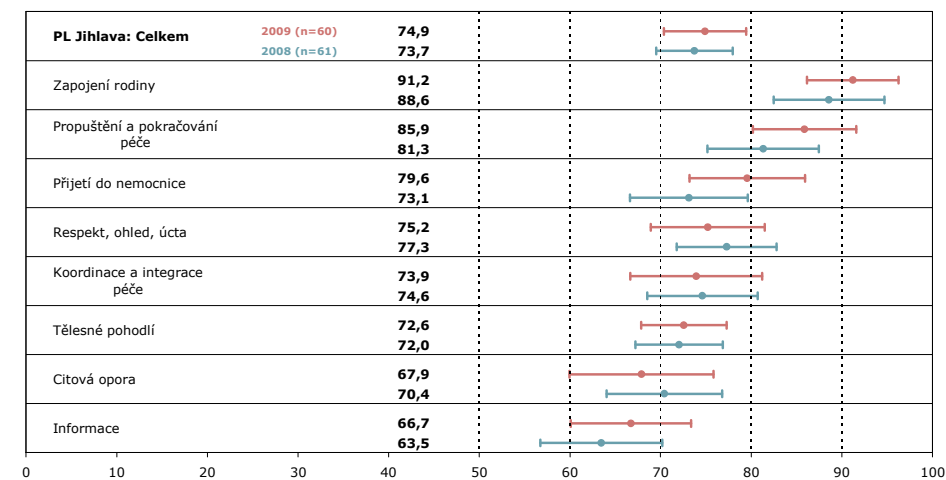
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

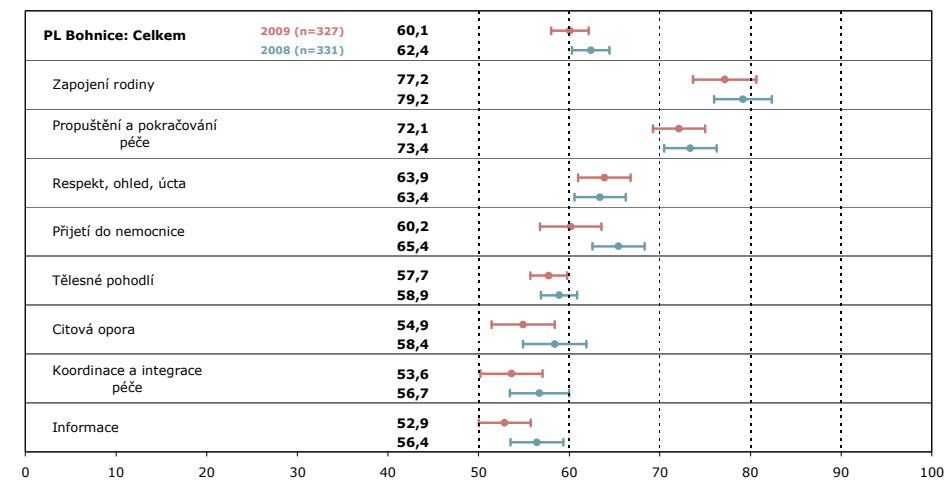


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – UZAVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

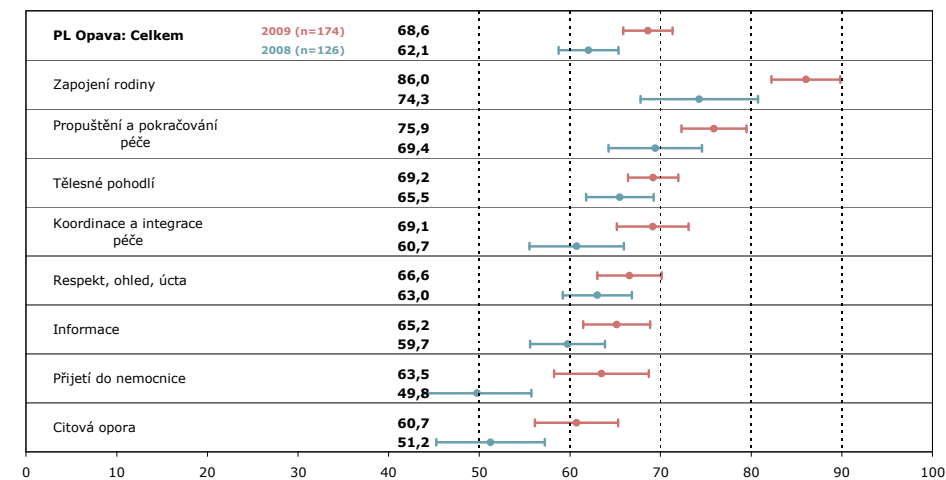
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

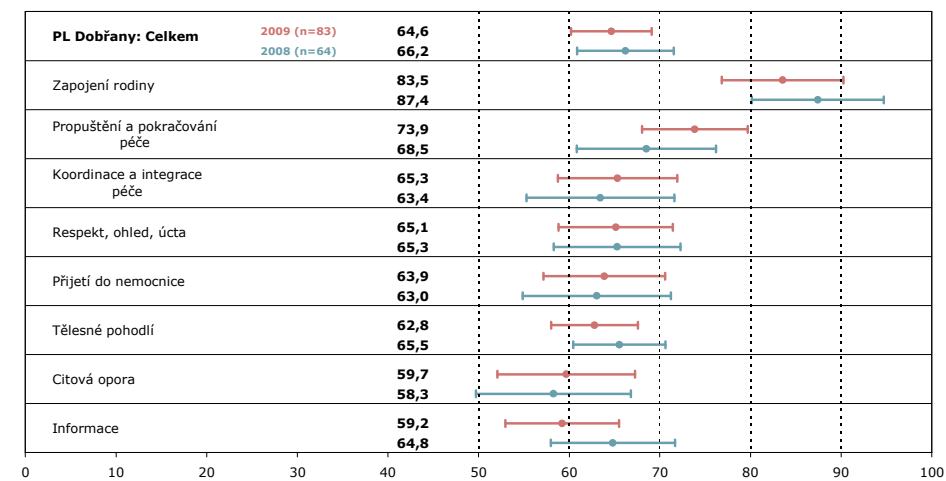
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

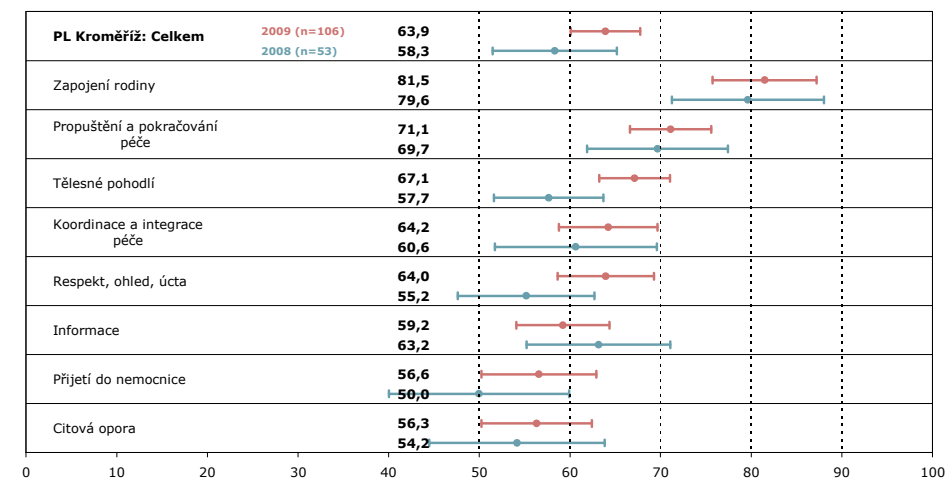
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

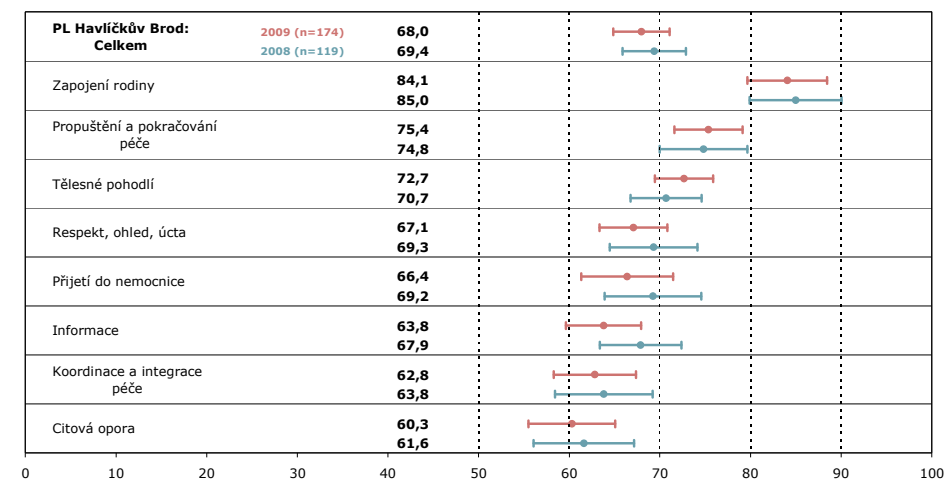


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – UZAVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

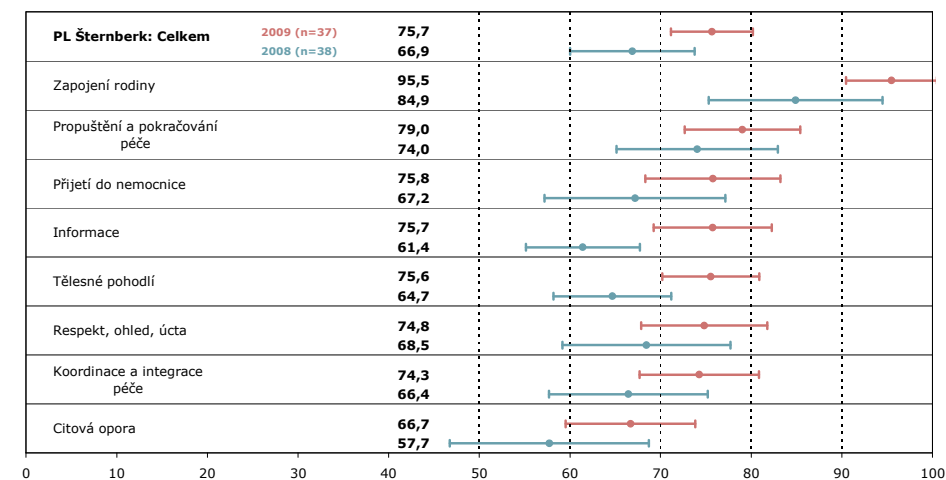
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

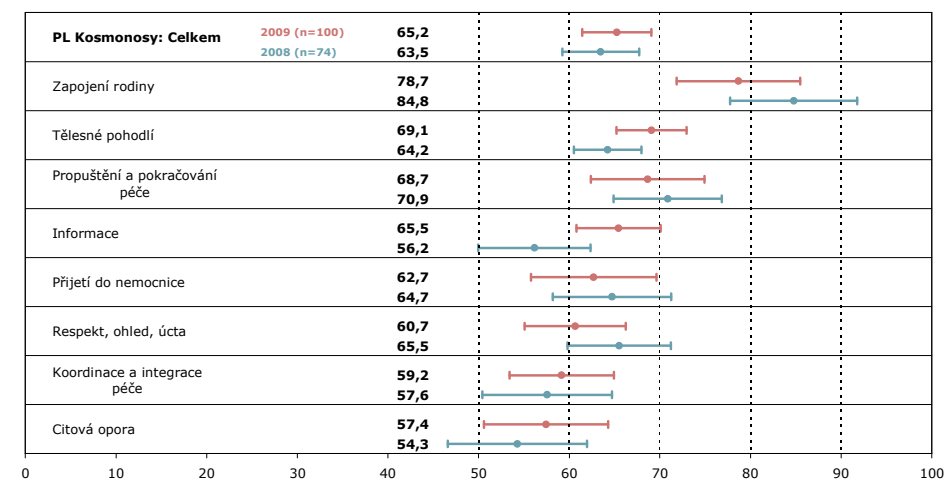
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

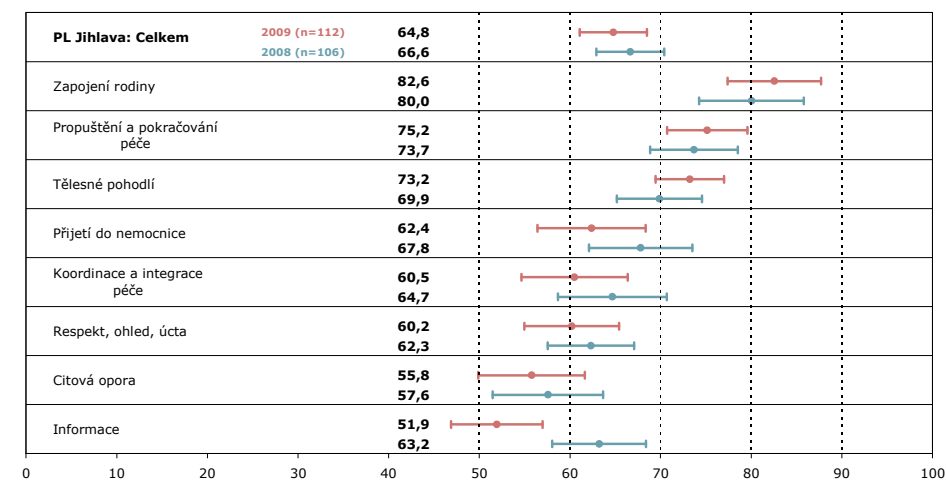
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak souhrnně za všechny psychiatrické léčebny a jednak v rámci jednotlivých psychiatrických léčeben.
- Dimenze představují tématicky definované oblasti péče o pacienta sycené jednotlivými indikátory (otázkami). Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných indikátorech, které sytí jednotlivé dimenze.
- Z hlediska celkového hodnocení souhrnně za vybrané psychiatrické léčebny je spokojenost pacientů vůbec nejvyšší v dimenzi zapojení rodiny. Vyšší než průměrná spokojenost je s propuštěním a pokračováním péče. Naopak nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a informacemi.
- Následující grafy ukazují spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích souhrnně za vybrané psychiatrické léčebny. Další části kapitoly postupně analyzují jednotlivé dimenze na jedné straně podle podílu jednotlivých indikátorů na sycení dané dimenze, na straně druhé podle hodnocení dané dimenze v psychiatrických léčebnách. Z již zmiňovaného důvodu uvádíme navíc také spokojenost na otevřených resp. uzavřených pracovištích jednotlivých psychiatrických léčeben.



PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

Otázky sytící dimenzi:

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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

- V rámci dimenze „přijetí do nemocnice“, jsou nejlépe hodnoceny indikátory, tj. otázky nejvíce sytící danou dimenzi:
 - ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
 - ☐ Dodržení termínu přijetí
 - ☐ Vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice (tj. během čekání na přijetí se zdravotní potíže nezhoršily)
 - ☐ Doba čekání na uložení na lůžko

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

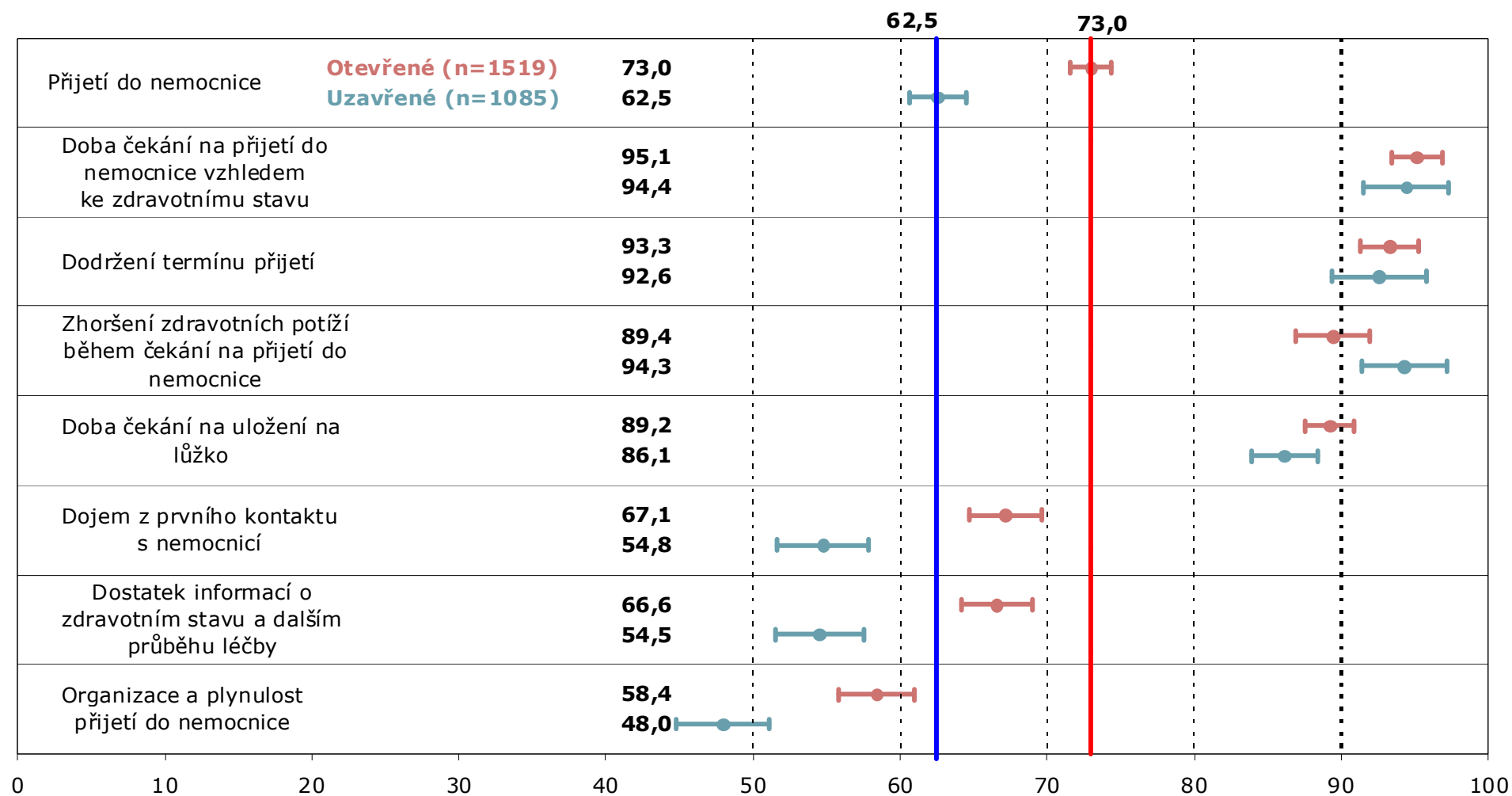
- S dimenzí přijetí do nemocnice byli spokojenější pacienti z PL:
 - ☐ Červený Dvůr, Šternberk a Kosmonosy v rámci otevřených odd.
 - ☐ Šternberk Havlíčkův Brod a Dobřany v rámci uzavřených odd.

- S dimenzí přijetí do nemocnice byli méně spokojeni pacienti z:
 - ☐ Otevřených oddělení v Dobřanech a Bohnicích.
 - ☐ Uzavřených oddělení v Kroměříži a Bohnicích.

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

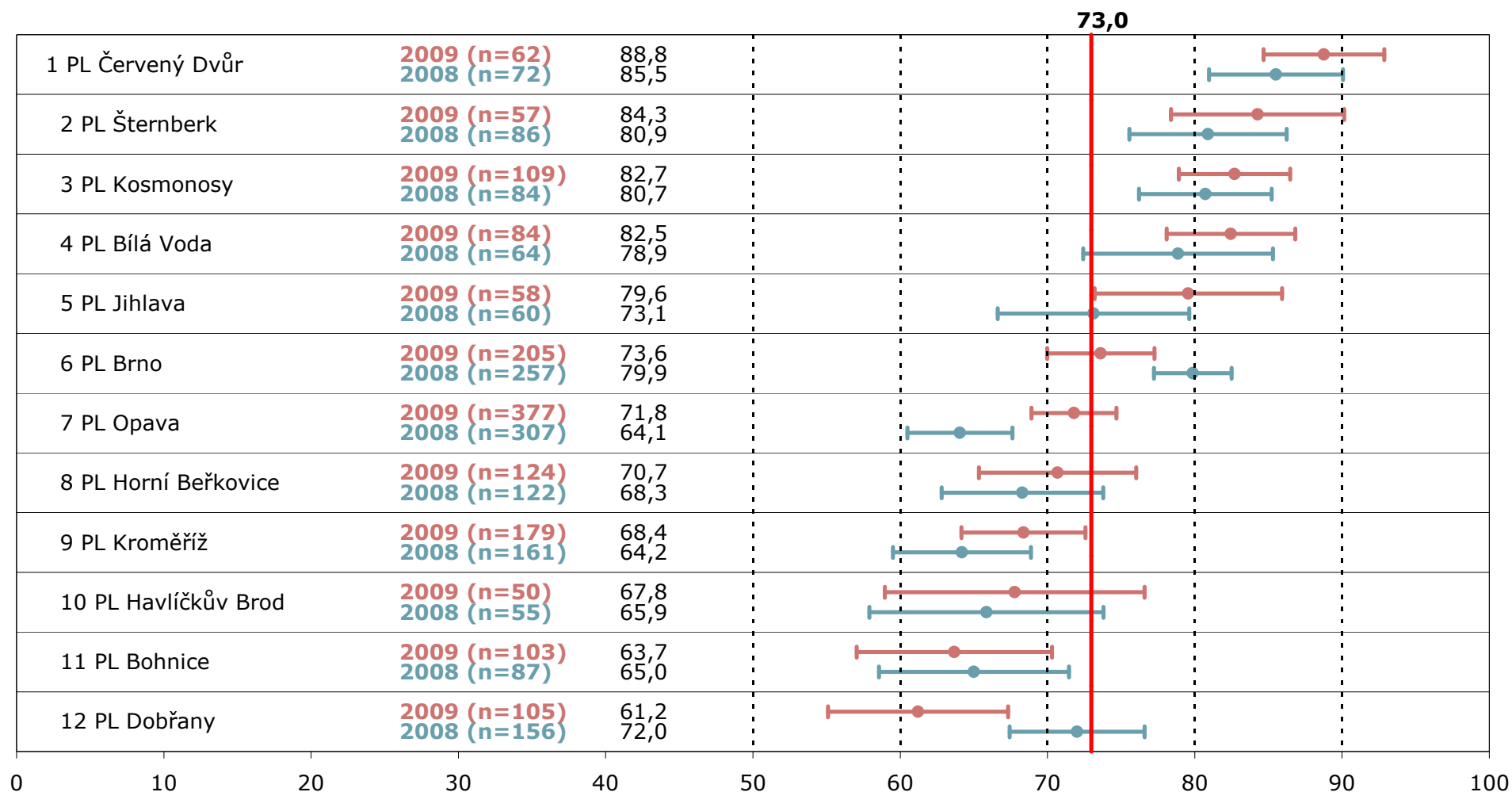


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

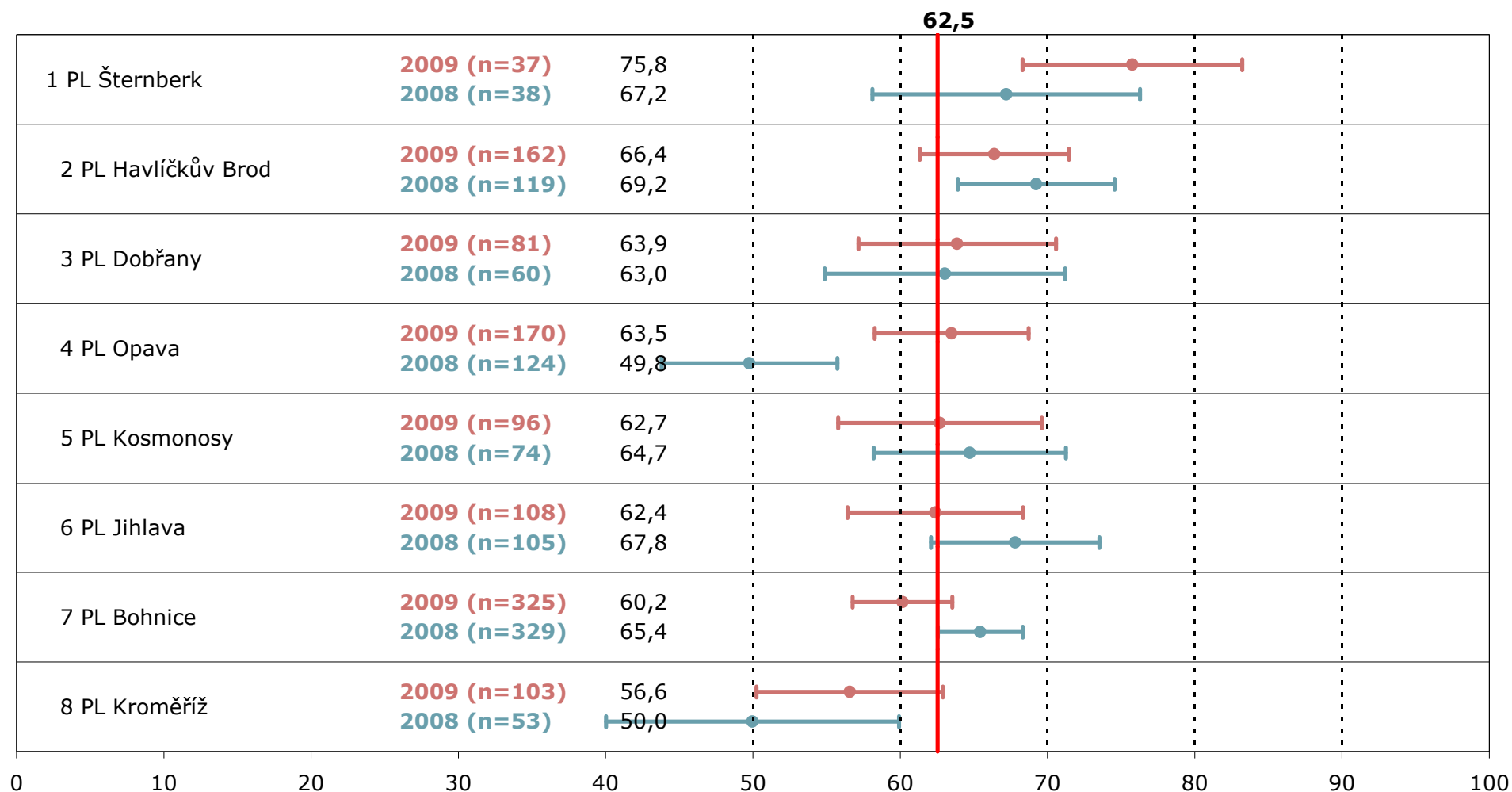


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE – UZAVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: 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?



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

RESPEKT, OHLED A ÚCTA

- V rámci dimenze „respekt, ohled a úcta“, jsou nejlépe hodnoceny následujícími indikátory související s komunikací a respektem ze strany zdravotnického personálu:
 - ☐ Znalost ošetřujícího Lékaře
 - ☐ Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
 - ☐ Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře

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

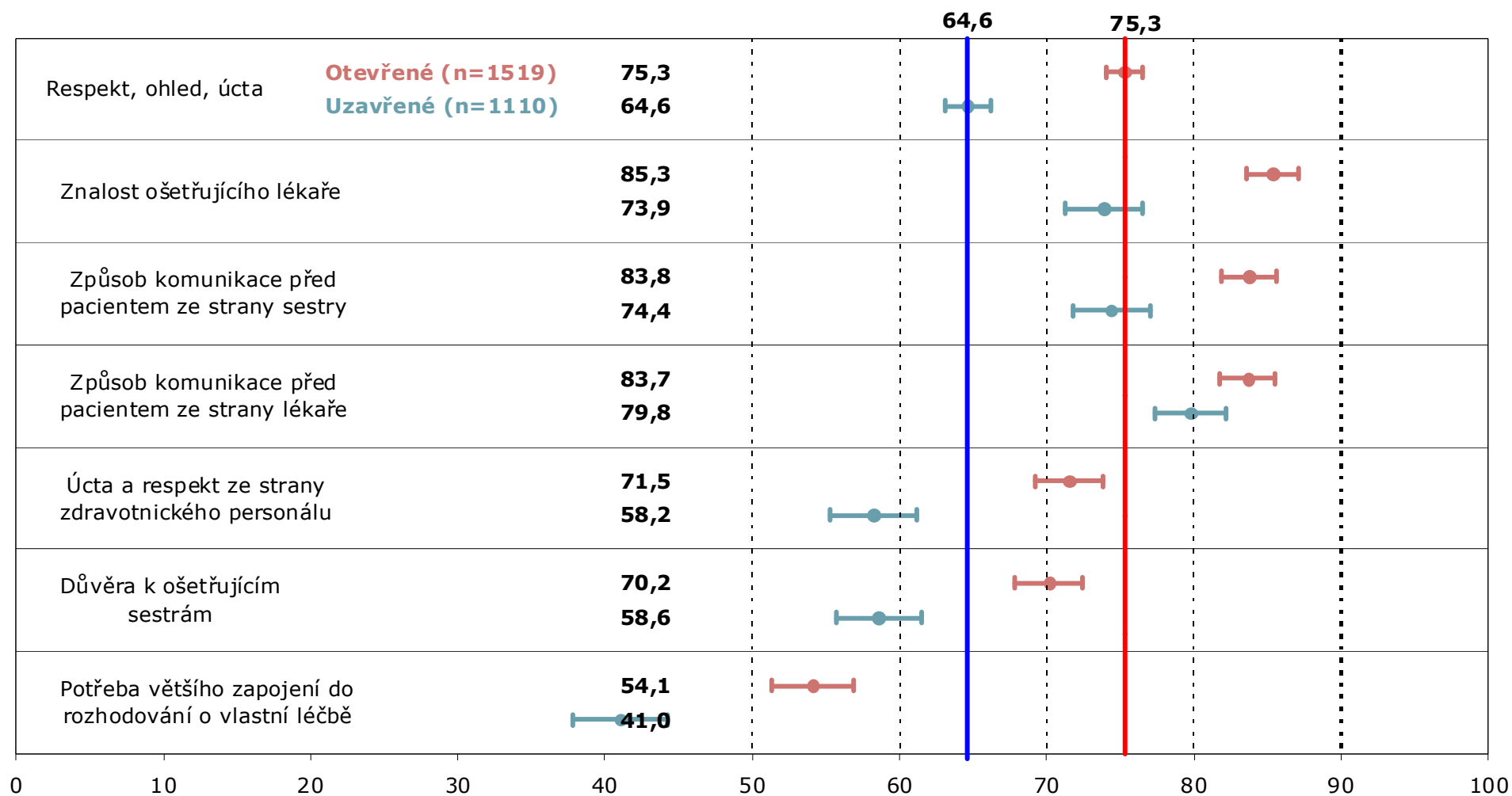
- Psychiatrické léčebny, ve kterých je vyšší spokojenost s respektováním a zapojením pacienta do léčby, jsou:
 - ☐ Otevřená i uzavřená odd. PL Šternberk, Kosmonosy, Červený Dvůr

- Ke zdravotnickým zařízením, ve kterých je nižší spokojenost s respektem vůči pacientovi, patří:
 - ☐ Otevřená odd. PL Bohnice, Dobřany
 - ☐ Uzavřená odd. PL Jihlava, Kosmonosy.

RESPEKT, OHLED A ÚCTA

Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

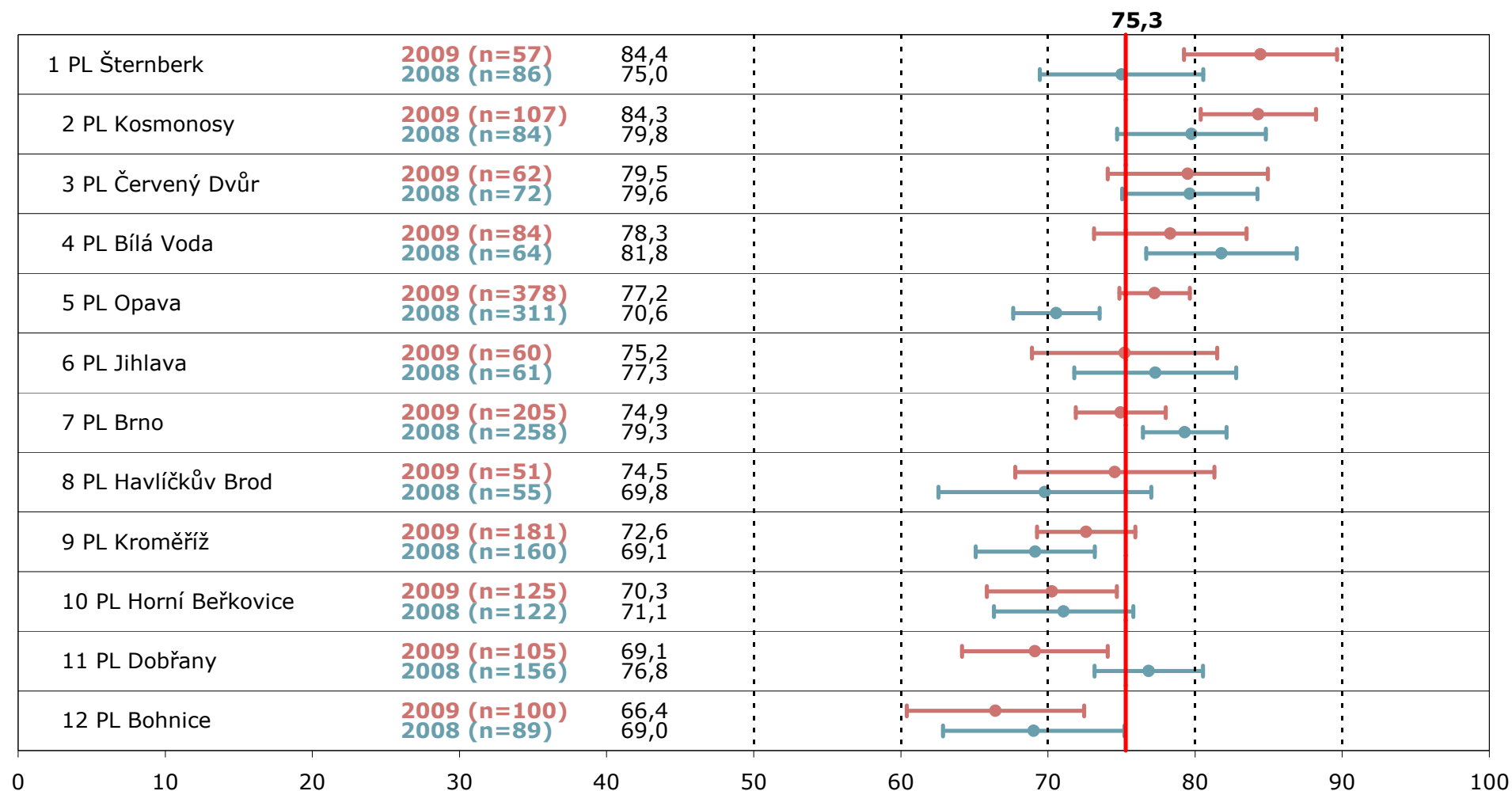


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

RESPEKT, OHLED A ÚCTA – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

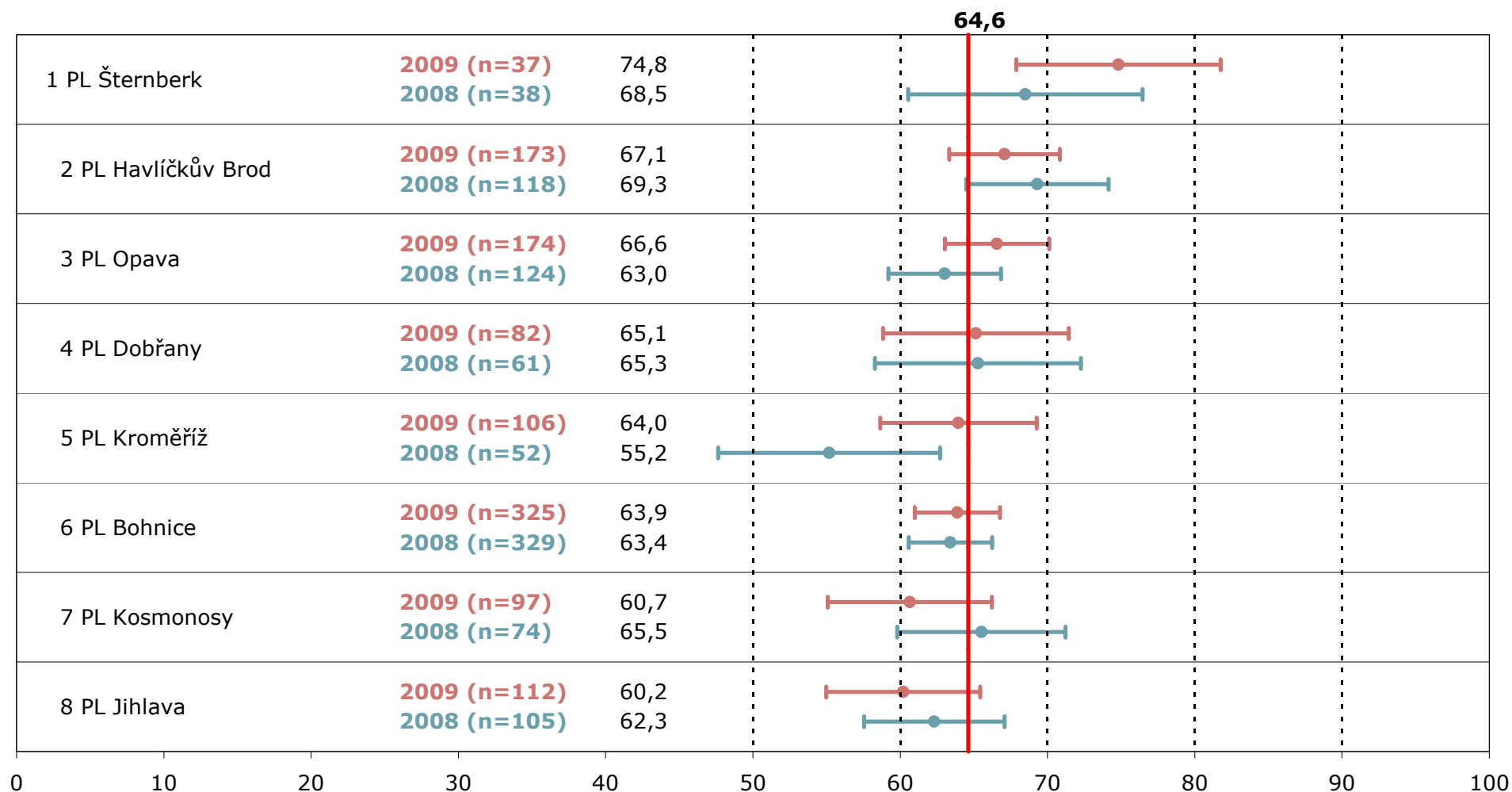


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

RESPEKT, OHLED A ÚCTA – UZAVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: 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 :
 - Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
 - Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby

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

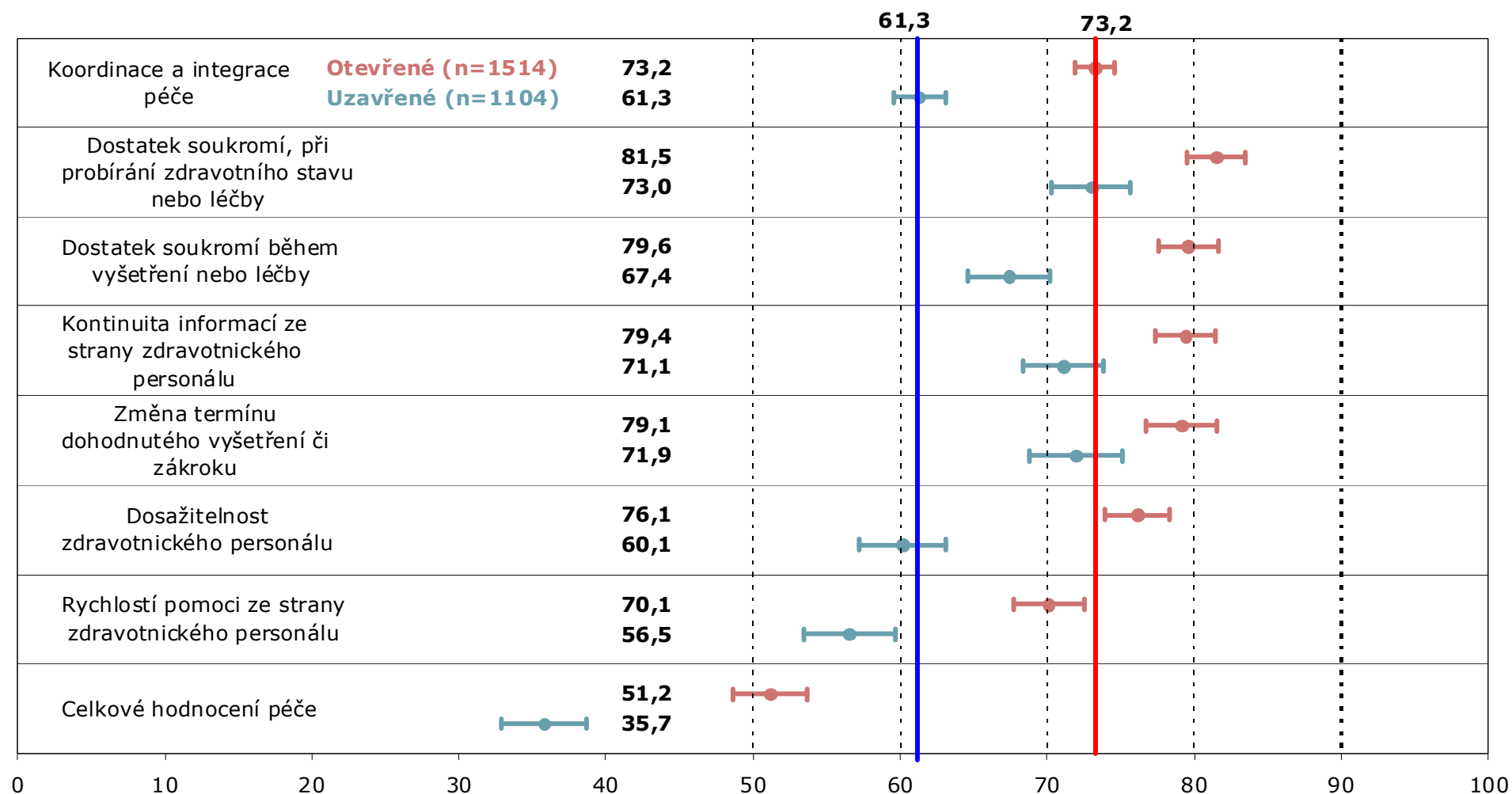
- Mezi psychiatrické léčebny, ve kterých je spokojenost s koordinací péče o pacienta vyšší než průměr, patří:
 - Otevřená oddělení v Červeném Dvoře, Kosmonosech a Bílé Vodě
 - Uzavřená oddělení ve Šternberku, Opavě a Dobřanech

- Nižší spokojenost s koordinací a integrací péče je v:
 - Otevřených odd. PL v Horních Beřkovicích a Bohnicích
 - Uzavřených odd. PL v Bohnicích a Kosmonosech.

KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE

Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

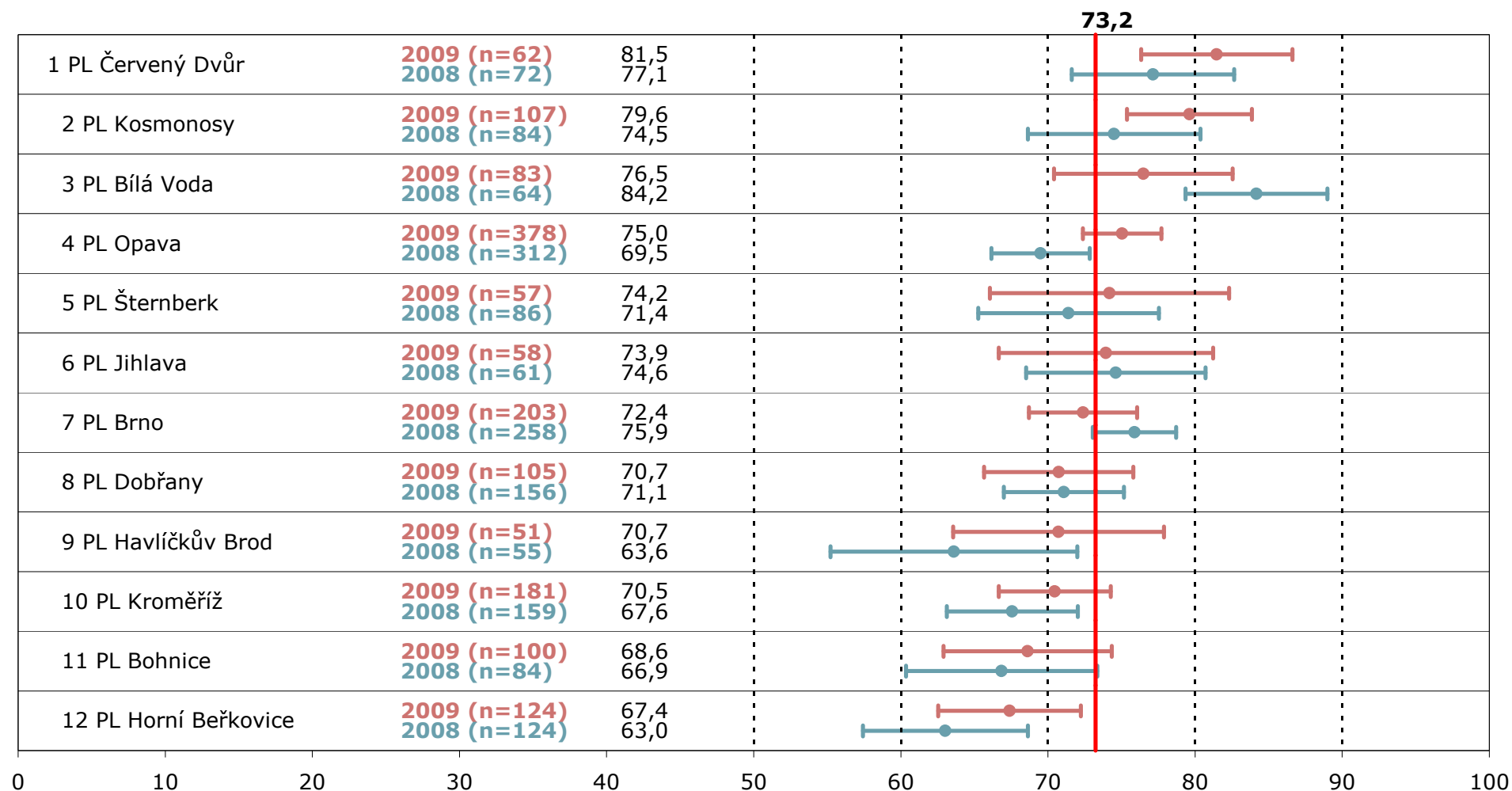


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

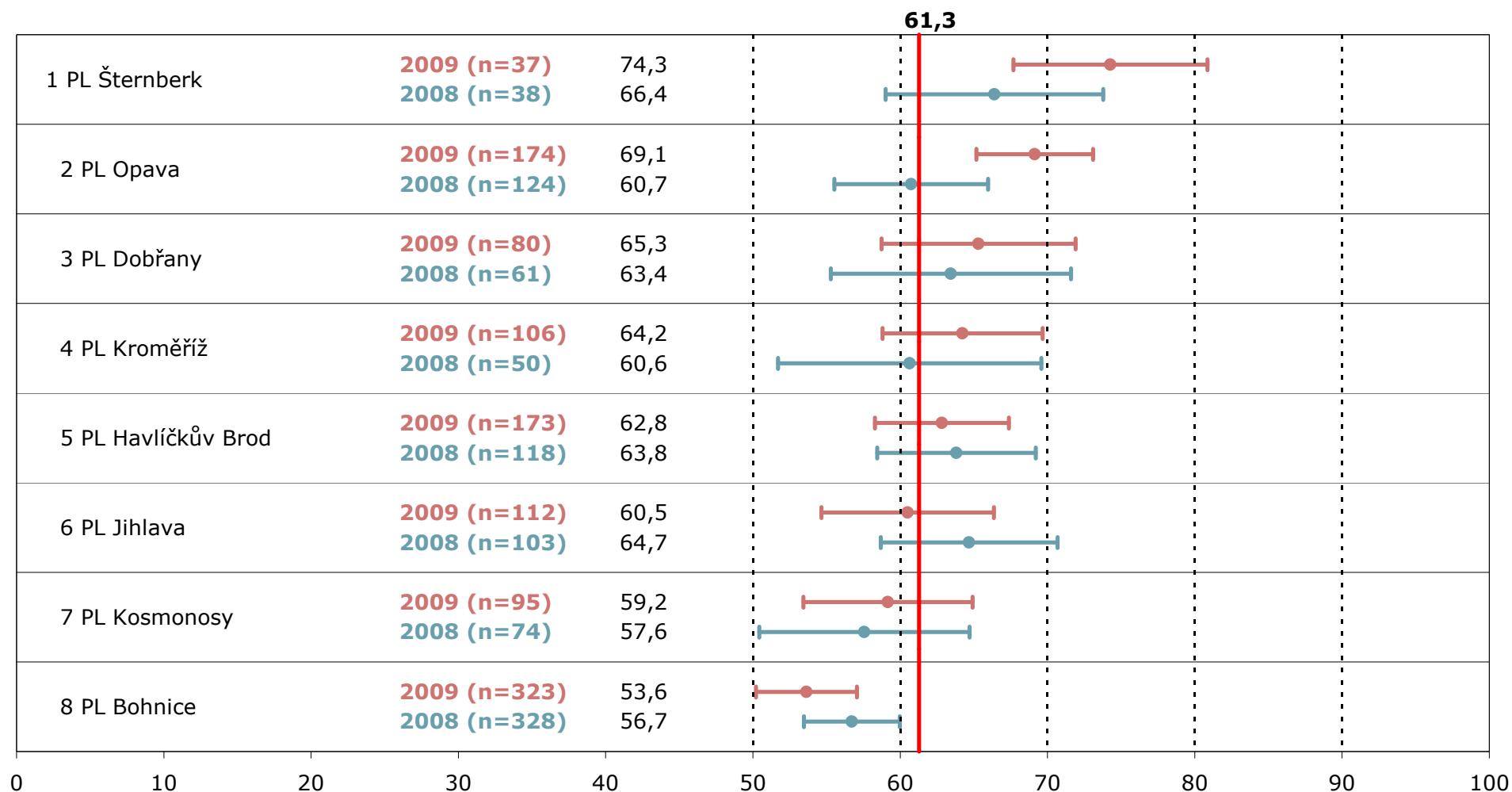


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE – UZAVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: 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?

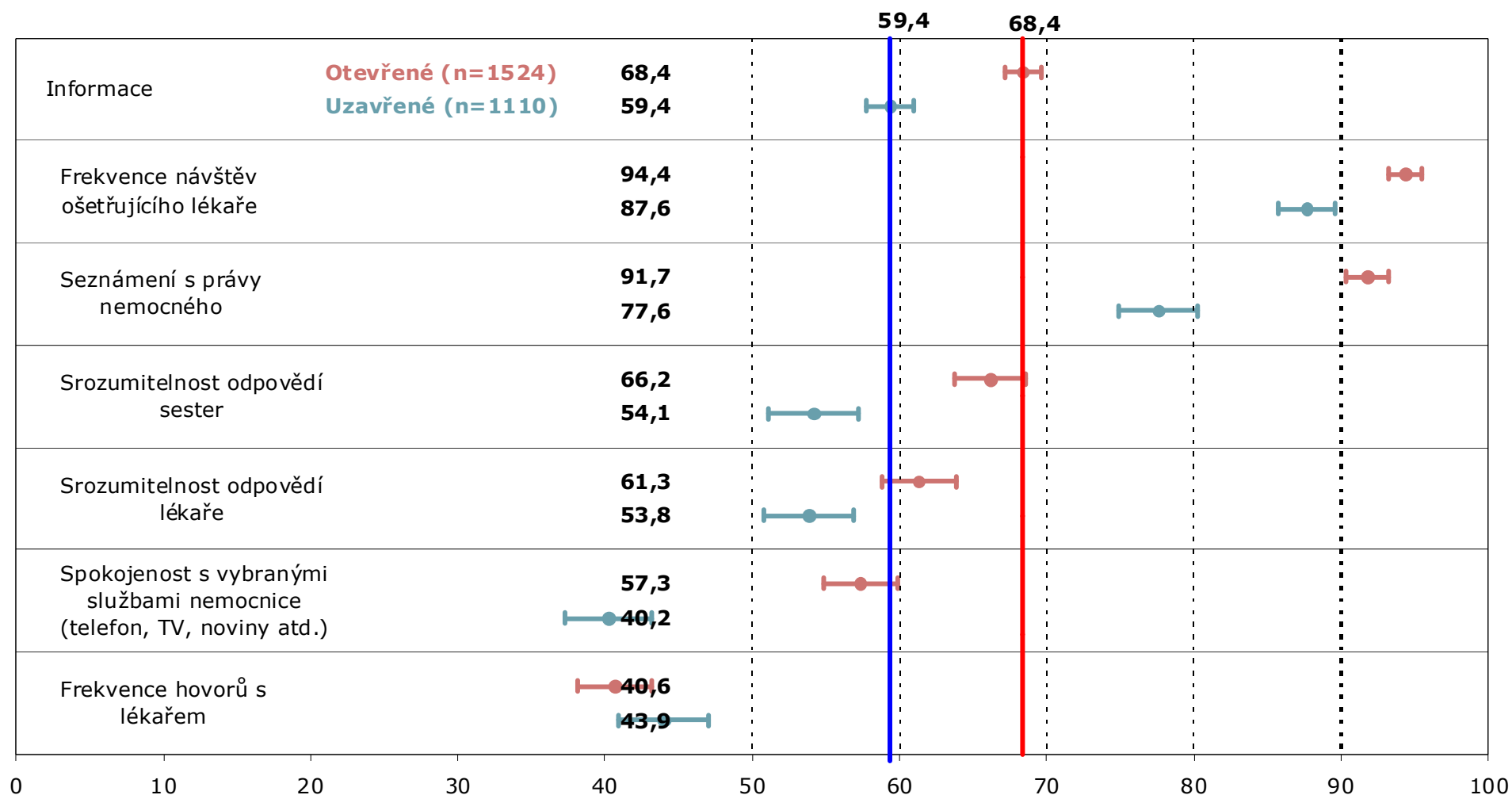
INFORMACE A KOMUNIKACE

- Dimenzi informace a komunikace sytí nejvíce indikátory spojené:
 - ☐ S frekvencí návštěv ošetřujícího lékaře
 - ☐ Se seznámením s právy pacienta
- Nižší spokojenost pacientů v rámci dimenze informace a komunikace je s ukazateli:
 - ☐ Frekvence hovorů s lékařem
 - ☐ Spokojenost s vybranými službami nemocnice
 - ☐ Srozumitelnost odpovědí lékaře
- Mezi psychiatrické léčebny, ve kterých je spokojenost s dimenzí Informace a komunikace vyšší než průměr, patří:
 - ☐ Otevřená oddělení Červený Dvůr, Havlíčkův Brod a Opava
 - ☐ Uzavřená oddělení Šternberk, Kosmonosy a Opava
- Mezi psychiatrické léčebny, ve kterých je spokojenost s dimenzí Informace a komunikace nižší než průměr, patří:
 - ☐ Otevřená odd. PL Bohnice, Horní Beřkovice
 - ☐ Uzavřená odd. PL Jihlava, Bohnice

INFORMACE A KOMUNIKACE

Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

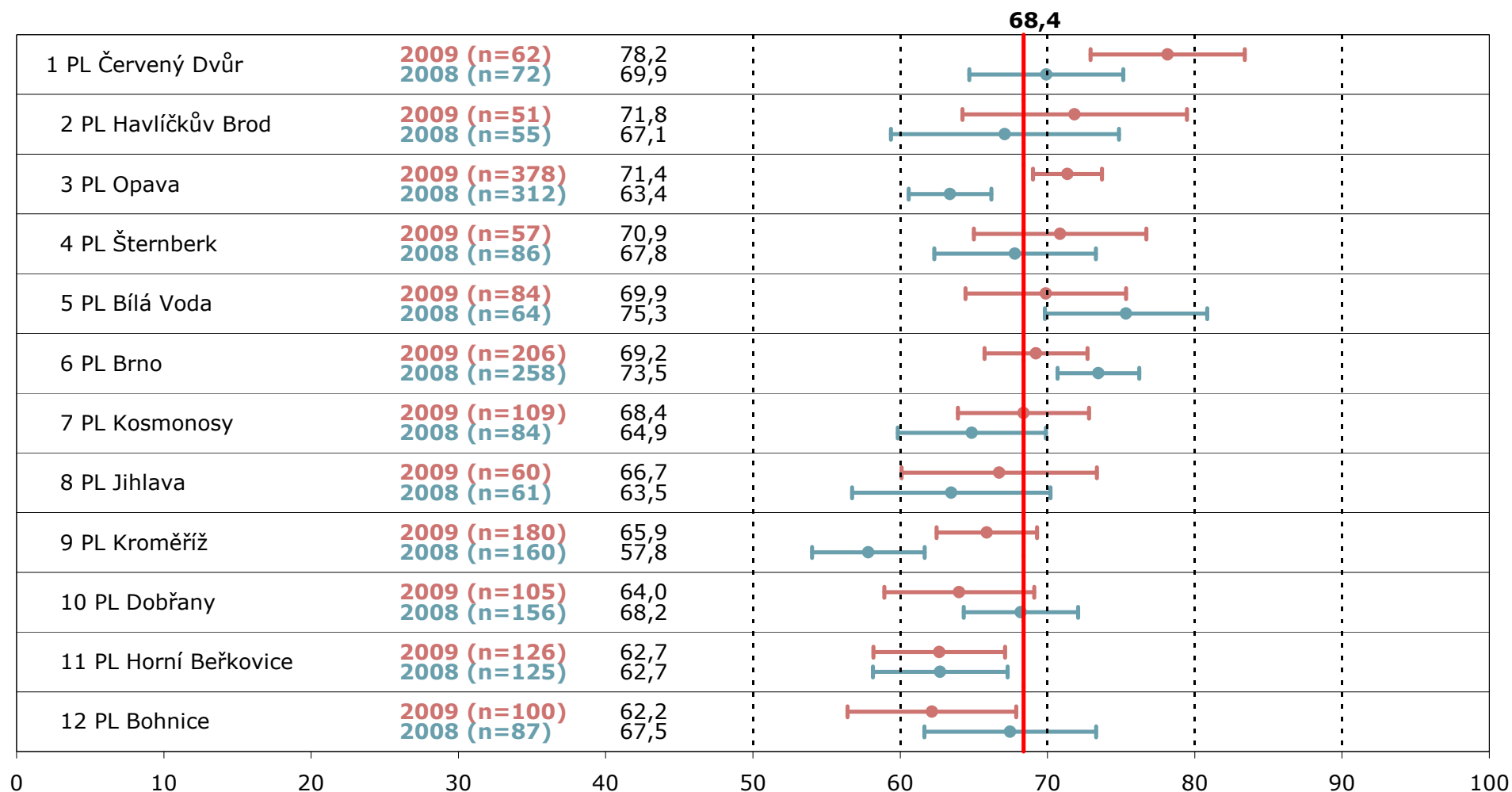


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

INFORMACE A KOMUNIKACE – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

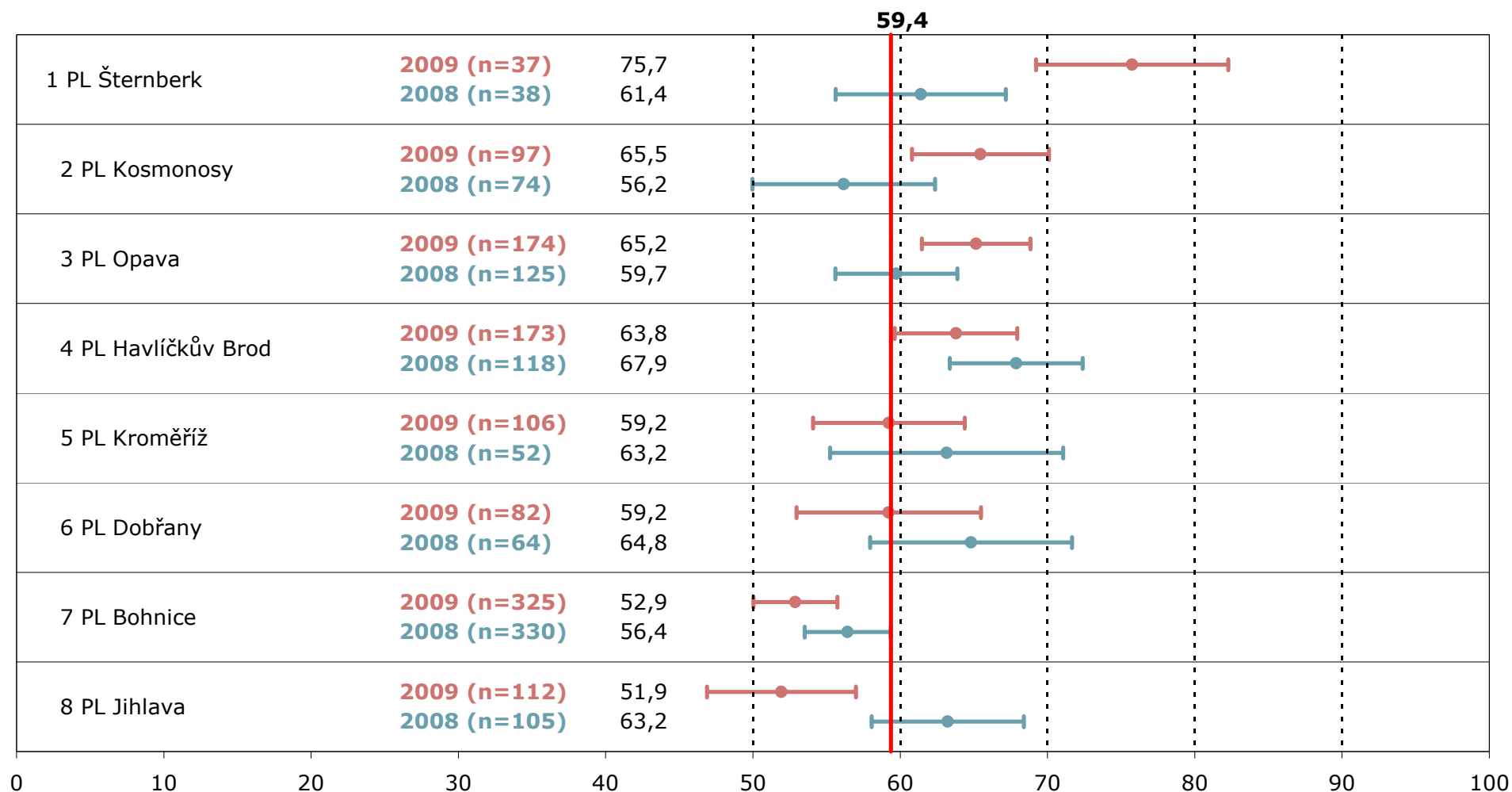


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

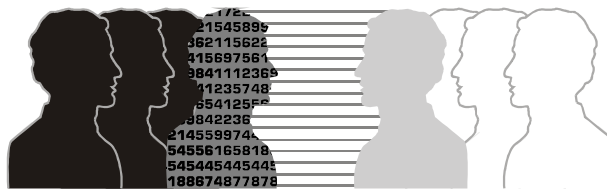
INFORMACE A KOMUNIKACE – UZAVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: 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?



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

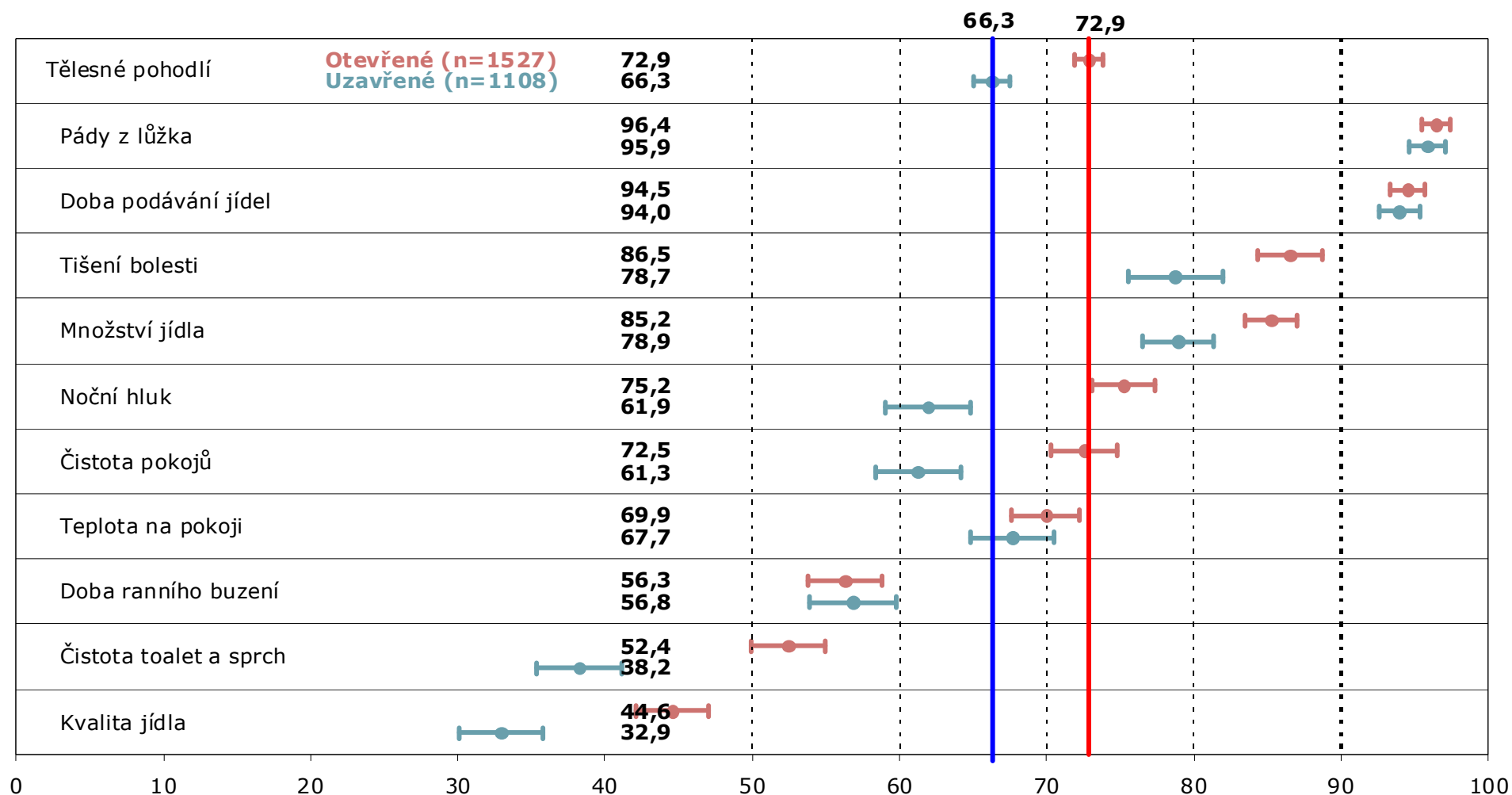
TĚLESNÉ POHODLÍ

- V rámci dimenze tělesné pohodlí, jsou pacienti nejspokojenější s indikátory :
 - ☐ Téměř žádný pacient nemá zkušenost s pády z lůžka
 - ☐ Doba podávání jídel rovněž vyhovuje téměř většině pacientů
 - ☐ Tišení bolesti
 - ☐ Množství jídla
- Dimenzi tělesné pohodlí již méně sytí indikátory :
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Čistota toalet a sprch
 - ☐ Doba ranního buzení
 - ☐ Teplota na pokojích
- S dimenzí shrnující indikátory tělesného pohodlí jsou nadprůměrně spokojeni pacienti z:
 - ☐ Otevřených odd. Červený Dvůr, PL Bílá Voda, Havlíčkův Brod
 - ☐ Uzavřených odd. Šternberk, Jihlava, Havlíčkův Brod
- Naopak podprůměrnou spokojenost s dimenzí tělesné pohodlí deklarují pacienti z:
 - ☐ Otevřených odd. Bohnice, Horní Beřkovice
 - ☐ Uzavřených odd. Bohnice, Dobřany

TĚLESNÉ POHODLÍ

Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

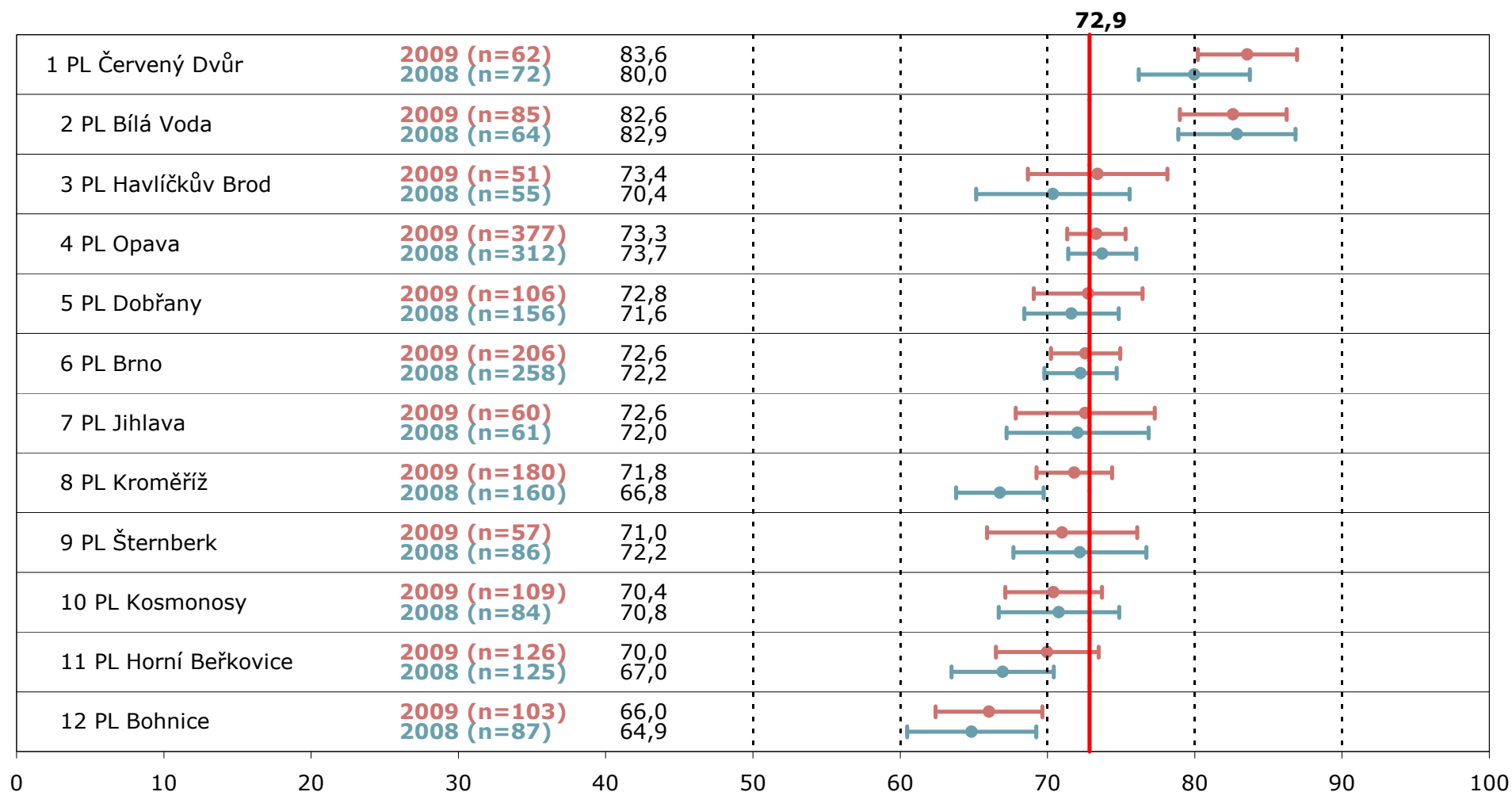


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

TĚLESNÉ POHODLÍ – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

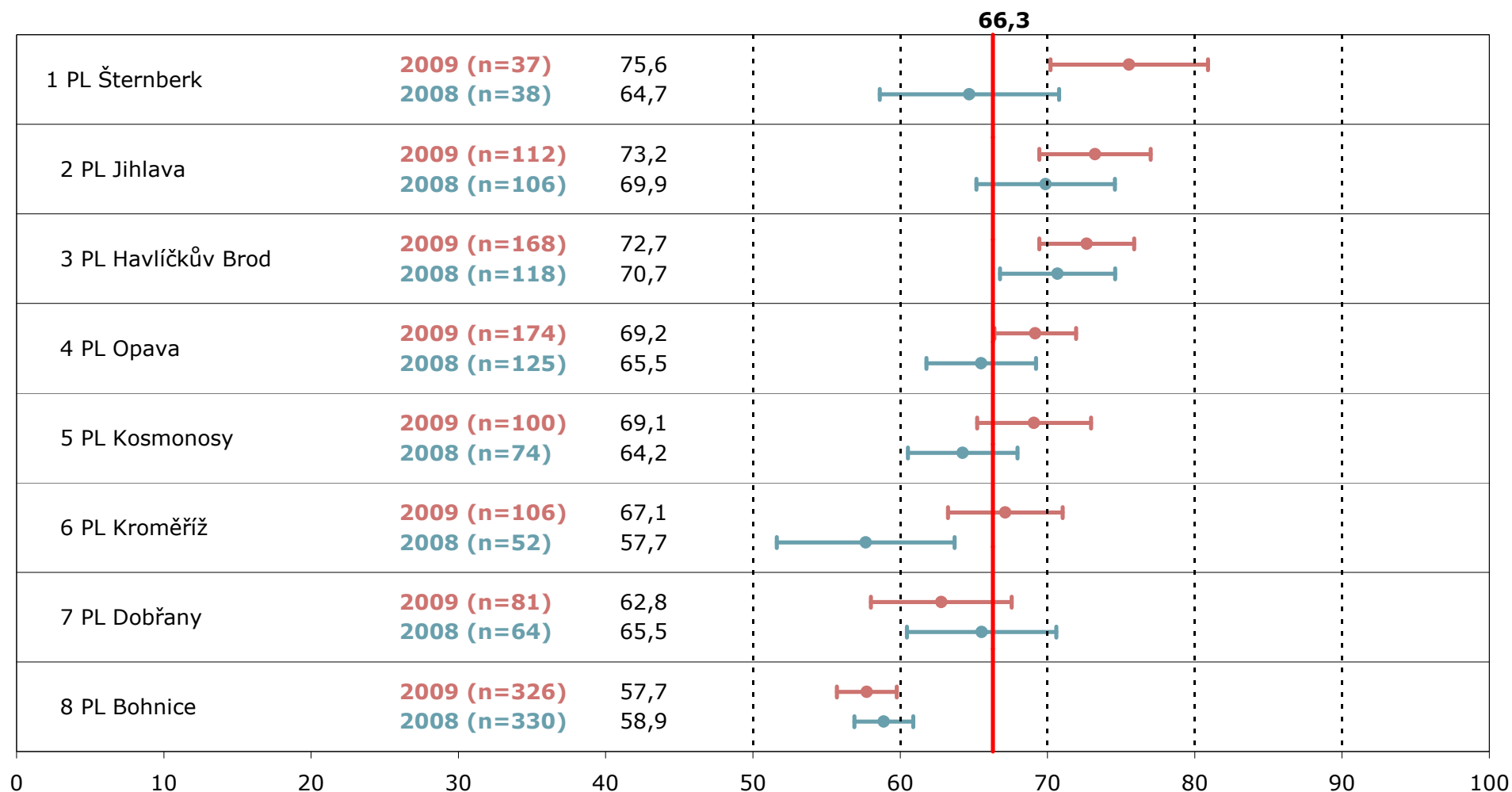


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

TĚLESNÉ POHODLÍ – UZAVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: 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?



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

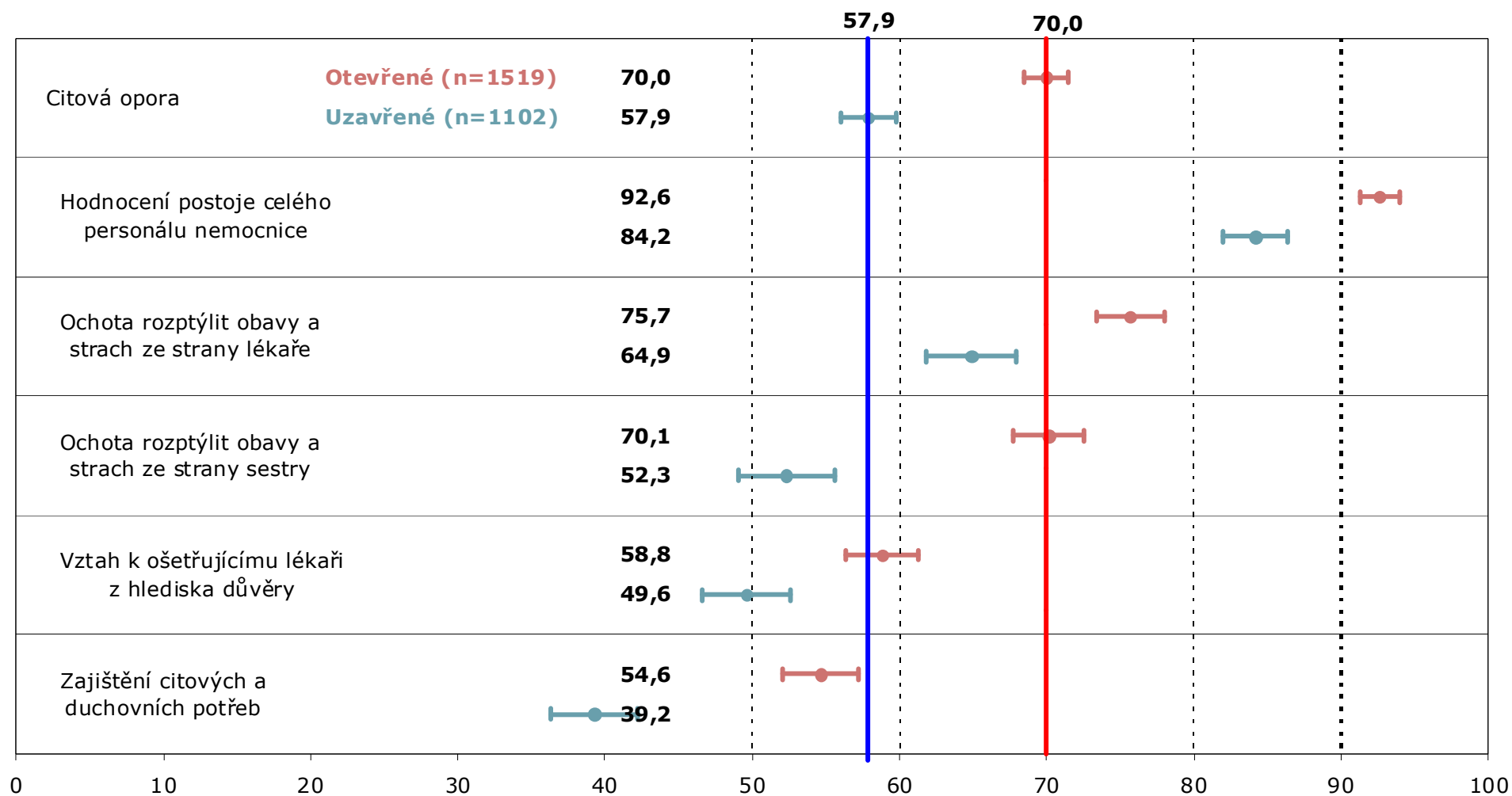
CITOVÁ OPORA

- Pacienti v rámci dimenze citové opory, která je dimenzí s vůbec nejnižší mírou spokojenosti, nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice.
- Z hlediska citové opory jsou pacienti méně spokojeni se :
 - ☐ Zajištěním citových a duchovních potřeb
 - ☐ Vztahem k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti z:
 - ☐ Otevřených oddělení PL Červený Dvůr, Bílá Voda, Kosmonosy
 - ☐ Uzavřených oddělení PL Šternberk, Opava, Havlíčkův Brod
- Naopak nejnižší spokojenost se zajištěním citové opory deklarují pacienti z:
 - ☐ Otevřených odd. Dobřany, Bohnice
 - ☐ Uzavřených odd. Bohnice, Jihlava

CITOVÁ OPORA

Citová opora

Základ: Všichni pacienti

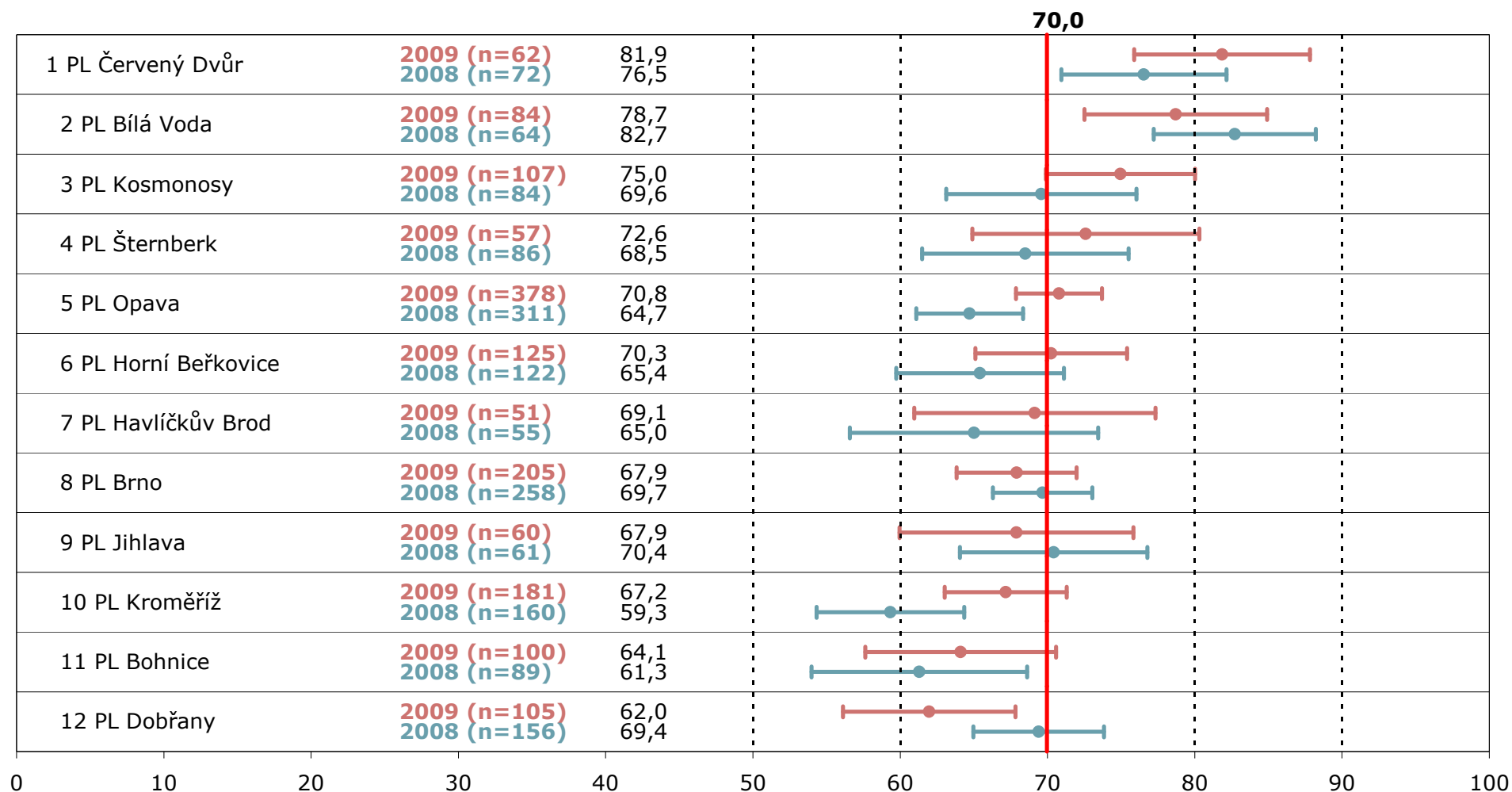


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

CITOVÁ OPORA – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

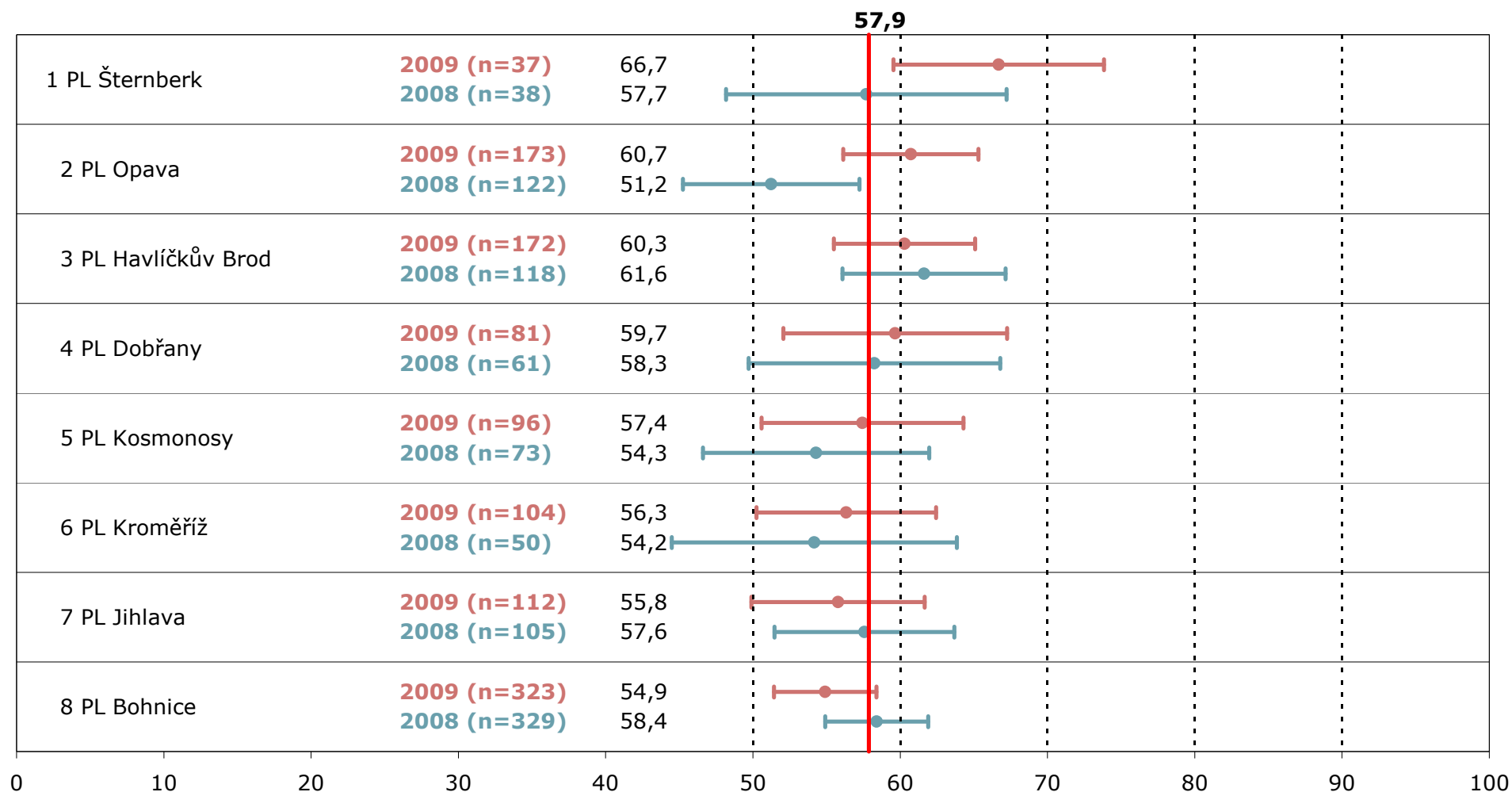


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

CITOVÁ OPORA – OTEVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: 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?



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

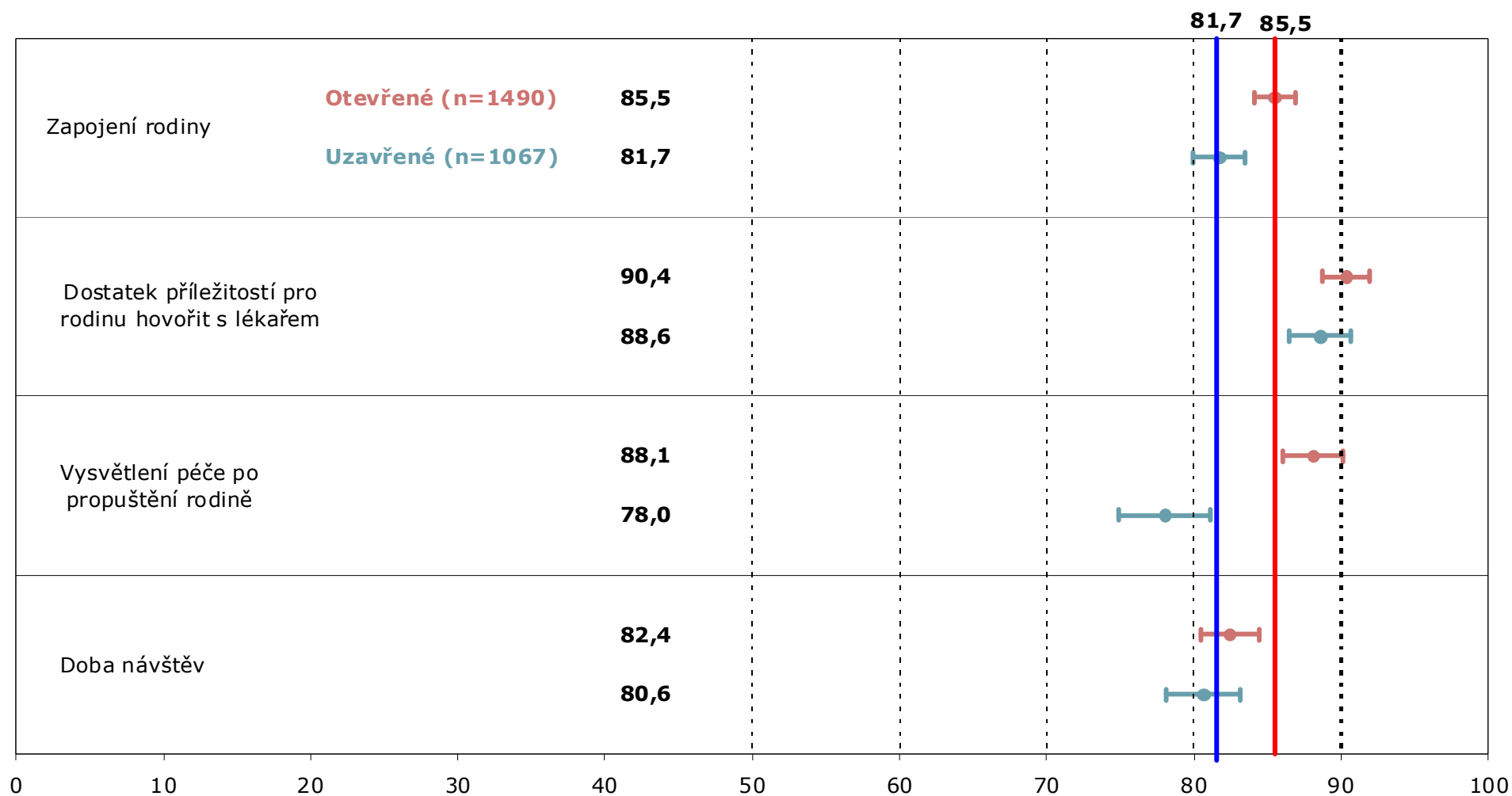
ZAPOJENÍ RODINY

- Dimenze zapojení rodiny je vůbec nejlépe hodnocená dimenze. Se všemi třemi indikátory, které sytí tuto dimenzi, bylo spokojeno přes 80 % pacientů otevřených oddělení, a více než 75 % pacientů oddělení uzavřených. Nejvíce spokojeni jsou pacienti s dostatkem příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem.
- Dimenze zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnocena ve léčebnách, nejvíce však v:
 - Otevřených odd. PL Jihlava, Červený Dvůr, Šternberk
 - Uzavřených odd. PL Šternberk, Opava, Havlíčkův Brod
- Prokazatelně nižší spokojenost se zapojením rodiny je v těchto léčebnách:
 - Otevřená oddělení v Jihlavě a Červeném Dvoře
 - Uzavřená oddělení ve Šternberku a Opavě

ZAPOJENÍ RODINY

Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

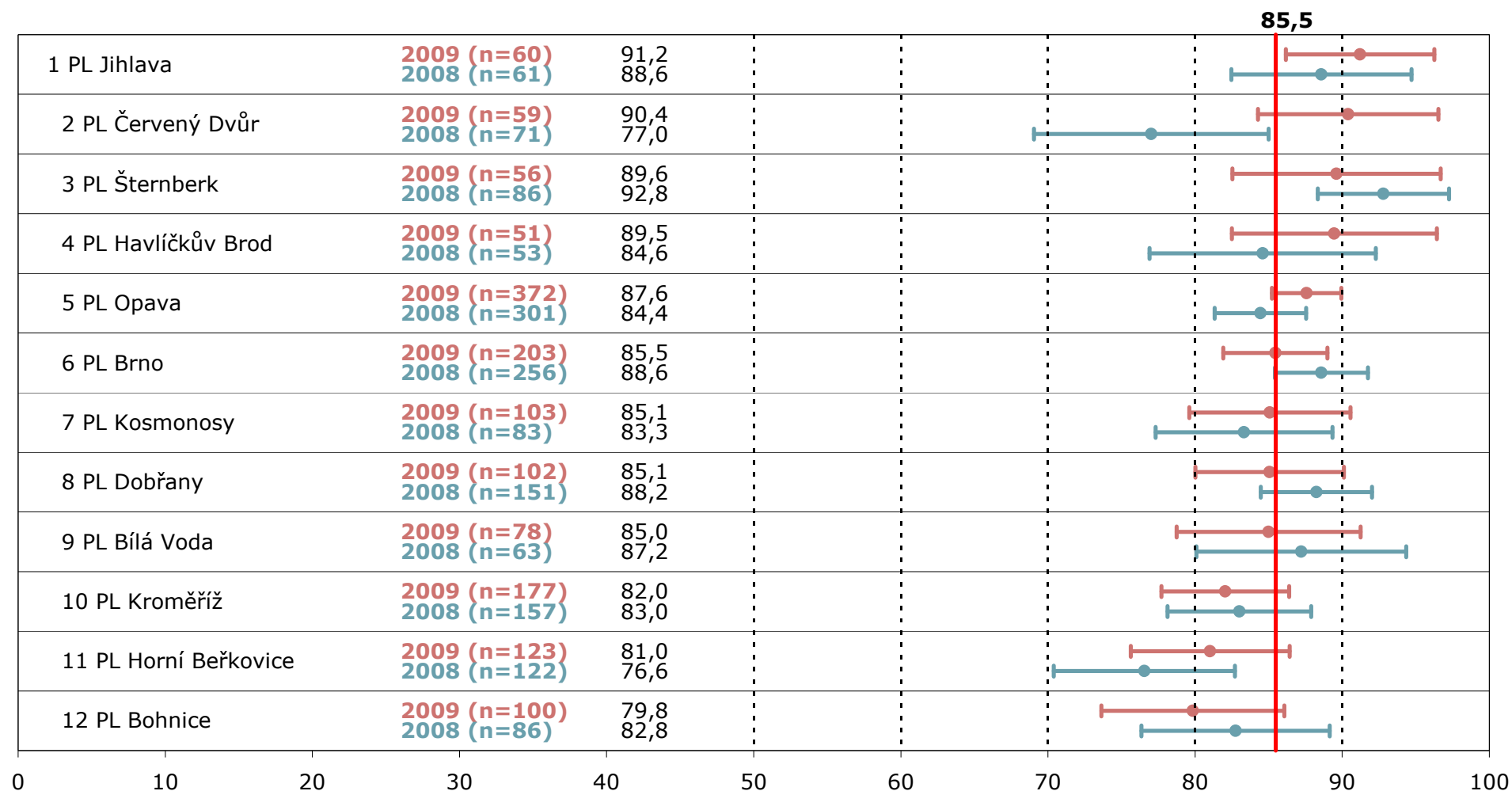


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

ZAPOJENÍ RODINY – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

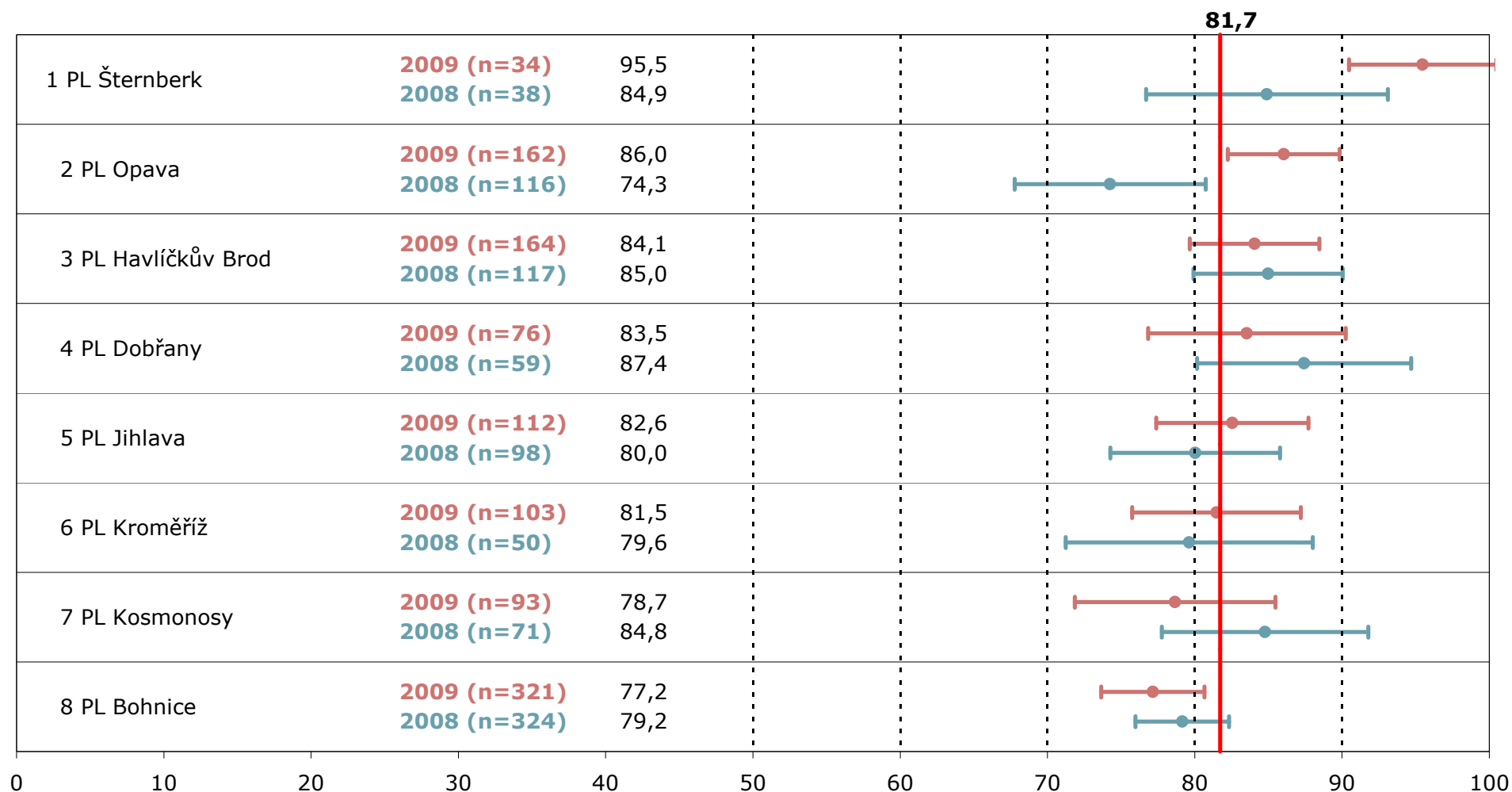


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

ZAPOJENÍ RODINY – UZAVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: 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?



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

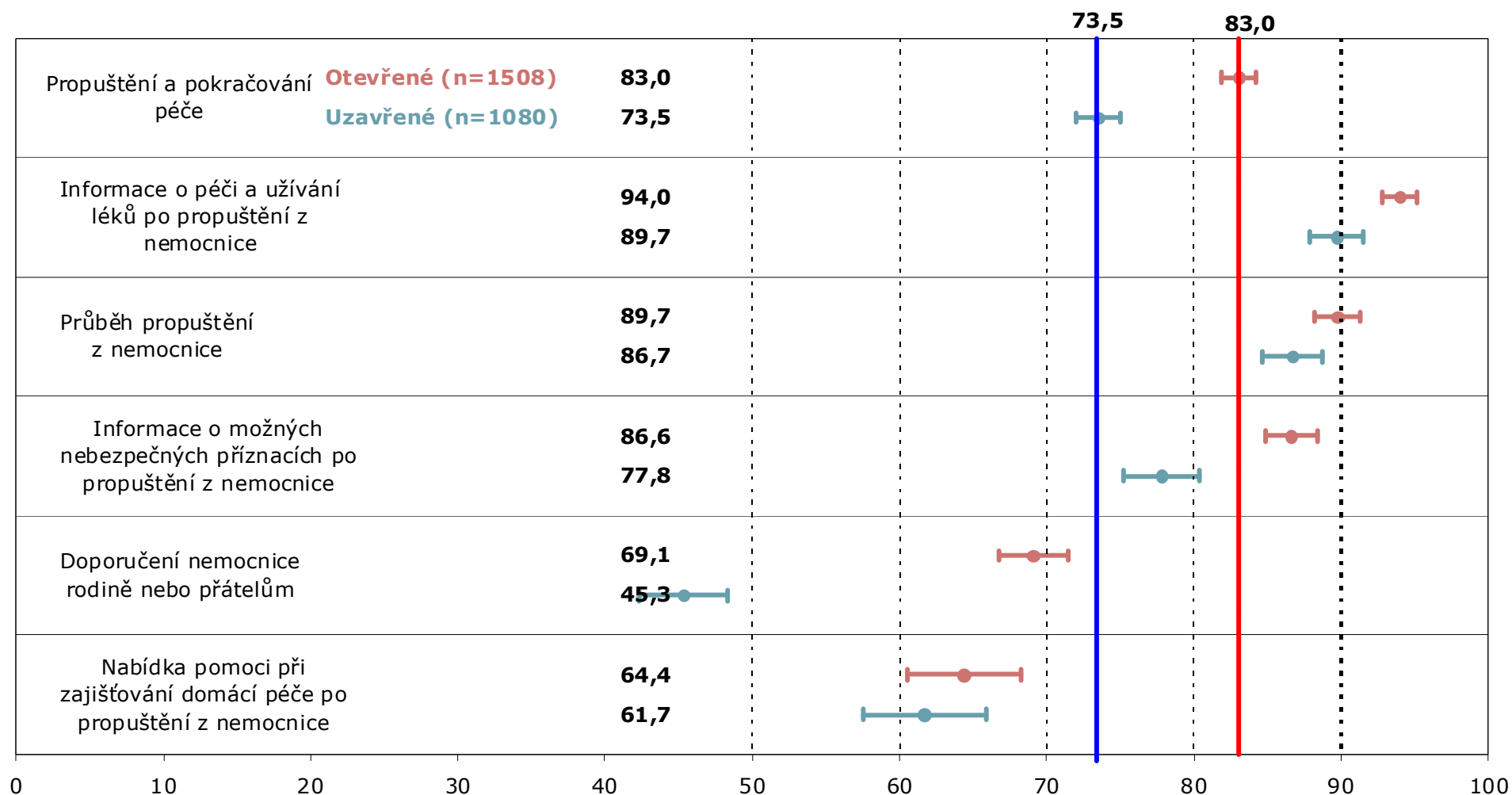
PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE

- S procedurou propouštění a s následnou péčí jsou pacienti v celkovém hodnocení velmi spokojeni.
- U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi, je spokojenost pacientů otevřených oddělení 80 a více procent, a přes 75 procent u pacientů uzavřených odd. Nejméně tuto dimenzi sytí indikátory „nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice“ a „doporučení nemocnice rodin nebo přátelům“, nejvíce naopak „informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice“
- S procedurou propuštění jsou nejvíce spokojeni pacienti z:
 - Otevřených oddělení PL Červený Dvůr, Šternberk, Kosmonosy
 - Uzavřených oddělení PL Šternberk, Opava, Havlíčkův Brod
- Nejhůře tuto dimenzi hodnotili pacienti:
 - Otevřených odd. PL Bohnice a Horní Beřkovice
 - Uzavřených odd. PL Kosmonosy a Kroměříž.

PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE

Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

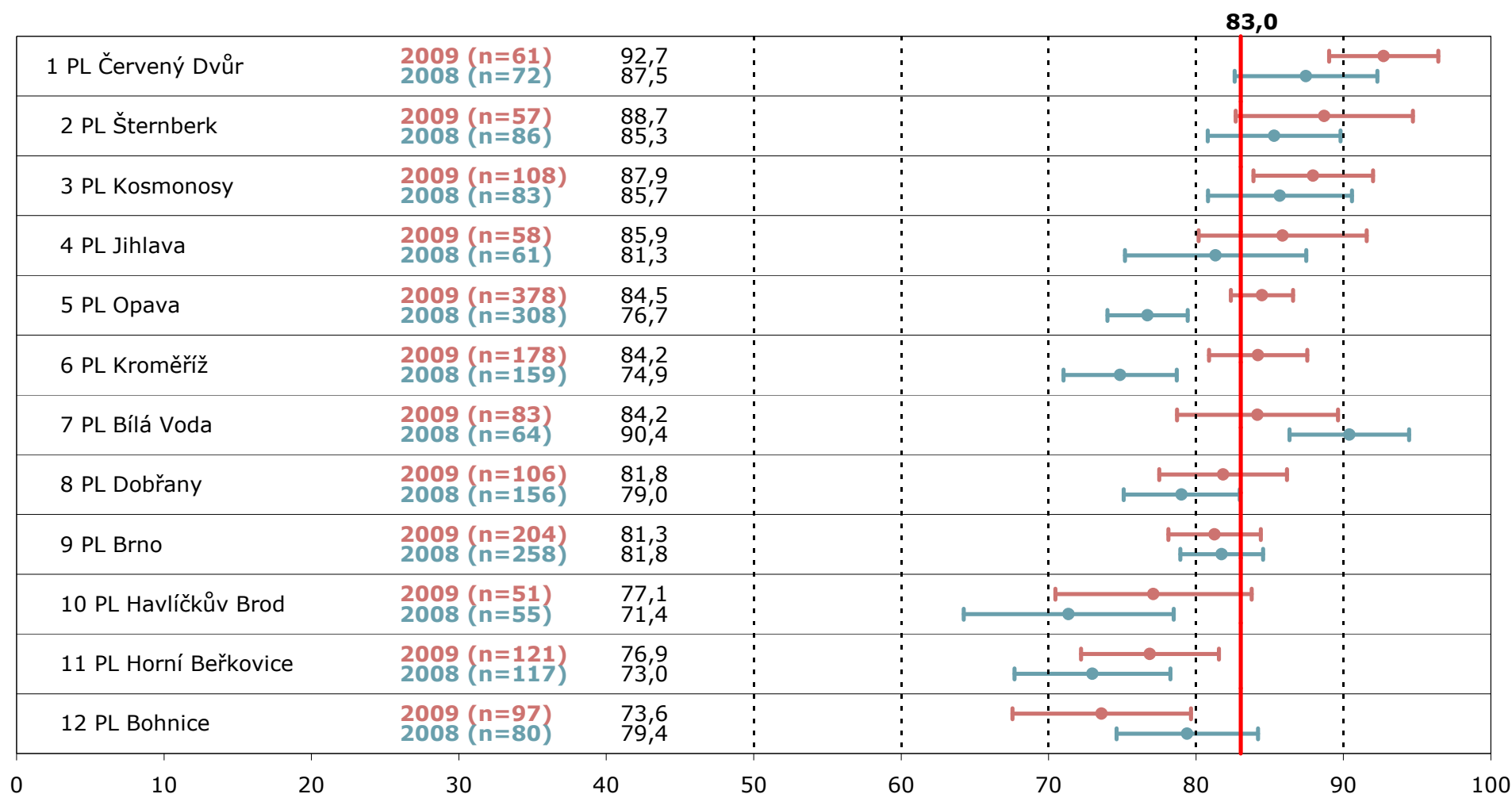


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

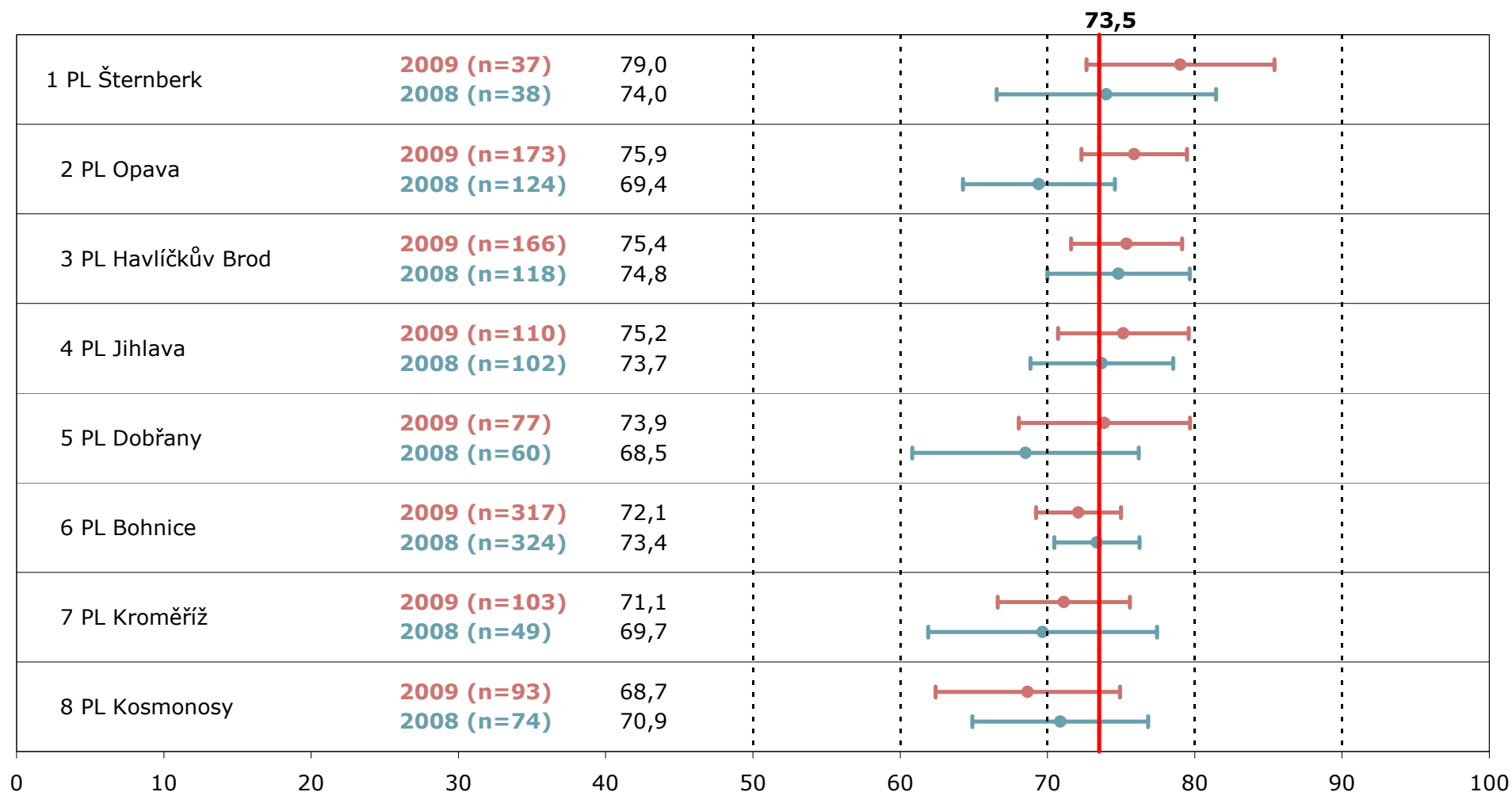


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE – UZAVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ROZDÍLY MEZI JEDNOTLIVÝMI PL – OTEVŘENÁ ODD.

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

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

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny
PL Bohnice	-	-	-	-	-	-	-	-
PL Opava	+		+	+	+	+	+	+
PL Dobřany		-						
PL Kroměříž		-						
PL Havlíčkův Brod						+		
PL Bílá Voda	+	+	+	+		+	+	
PL Šternberk	+	+	+	+	+			+
PL Červený Dvůr	+	+	+	+	+	+	+	
PL Brno	+	+	+	+	+			
PL Kosmonosy		+						
PL Horní Beřkovice							+	
PL Jihlava			-		-	+	-	

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

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

ROZDÍLY MEZI JEDNOTLIVÝMI PL – UZAVŘENÁ ODD.

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

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

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny
PL Bohnice	-	-	-	-	-	-	-	-
PL Opava	+		+	+	+	+	+	+
PL Dobřany		-						
PL Kroměříž		-						
PL Havlíčkův Brod						+		
PL Šternberk	+	+	+	+	+			+
PL Kosmonosy		+						
PL Jihlava			-		-	+	-	

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

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



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

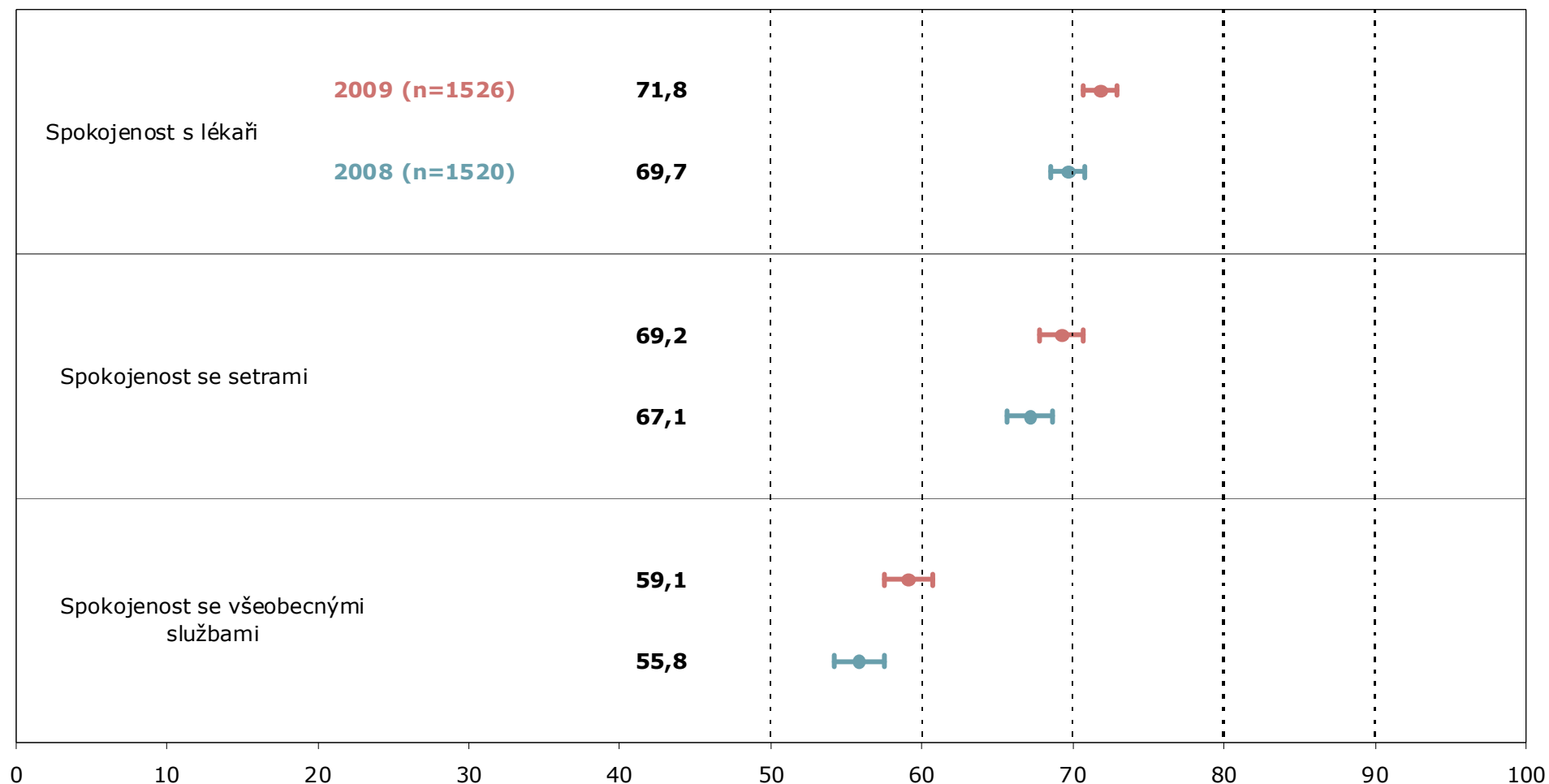
SPOKOJENOST S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

- 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 u otevřených oddělení se sestrami činí 69 %, s lékaři 72 % a u všeobecných služeb 59 %. Nižší spokojenost je s personálem a službami u uzavřených oddělení. Sestry 56 %, lékaři 64 % a služby 44 %.
- Nejvyšší **spokojenost s prací sester** je mezi pacienty těchto léčeben: otevřené - Červený Dvůr, Bílá Voda, Havlíčkův Brod a Kosmonosy; uzavřené – Šternberk, Havlíčkův Brod, Opava, Dobřany
- Naopak nejnižší celková spokojenost se sestrami ve srovnání s průměrem souhrnně za všechny léčebny je v Bohnicích u obou typů oddělení.
- Nejvyšší **spokojenost s prací lékařů** je mezi pacienty těchto léčeben: otevřené – Červený Dvůr, Šternberk, Kosmonosy; uzavřené – Šternberk, Havlíčkův Brod, Kosmonosy
- Naopak nejnižší celková spokojenost s lékaři ve srovnání s průměrem souhrnně za všechny léčebny je v Horních Beřkovicích (O) a v Jihlavě (U).
- Nejvyšší **spokojenost se všeobecnými službami** je mezi pacienty těchto léčeben: otevřené - Červený Dvůr, Bílá Voda, Jihlava; uzavřené – Šternberk, Jihlava, Opava
- Naopak nejnižší celková spokojenost se všeobecnými službami ve srovnání s průměrem souhrnně za všechny léčebny je v Bohnicích a Dobřanech.

SPOKOJENOST S PERSONÁLEM – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Spokojenost s personálem a všeob. službami

Základ: Všichni pacienti

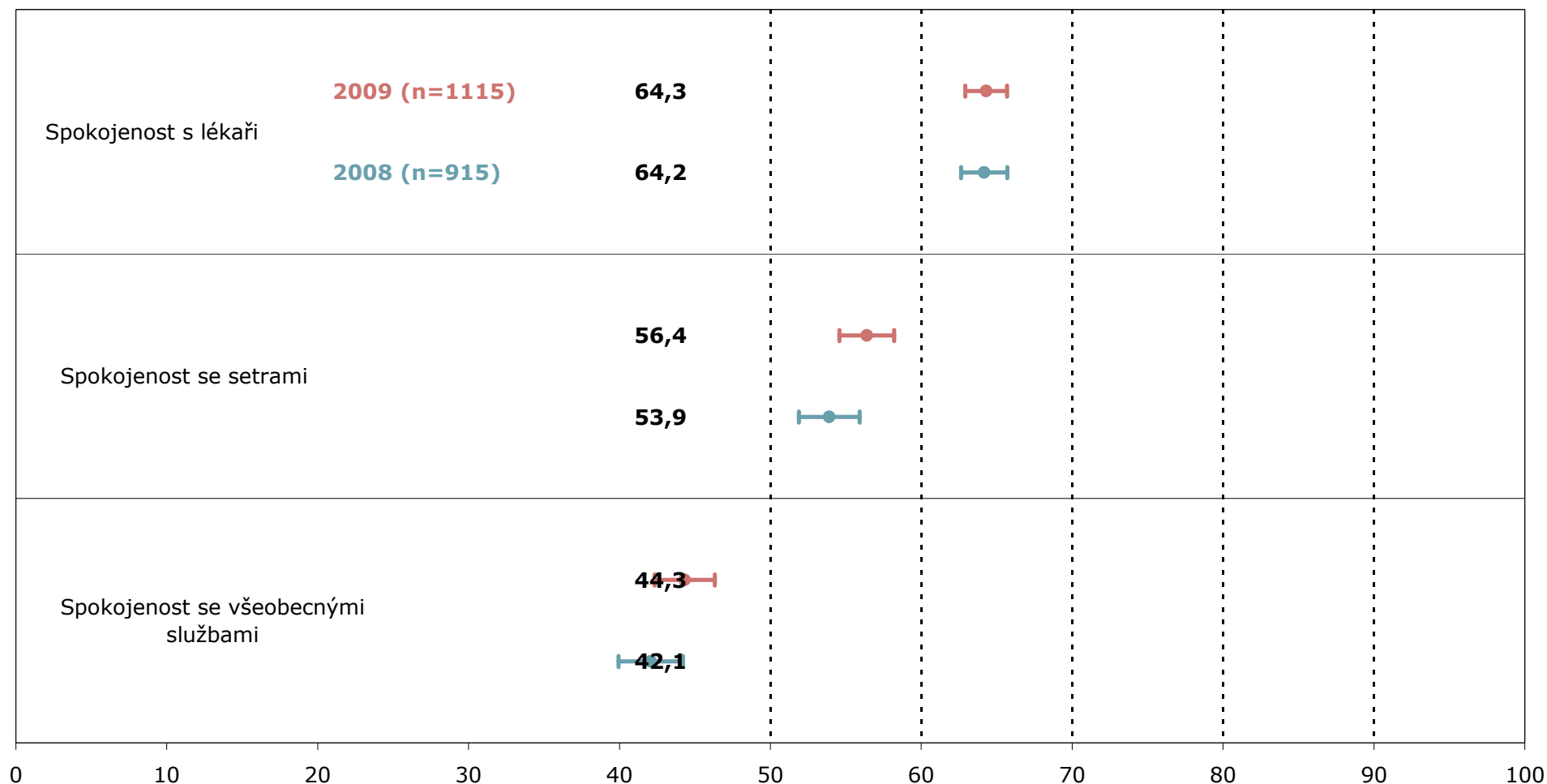


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S PERSONÁLEM – UZAVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: 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:

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

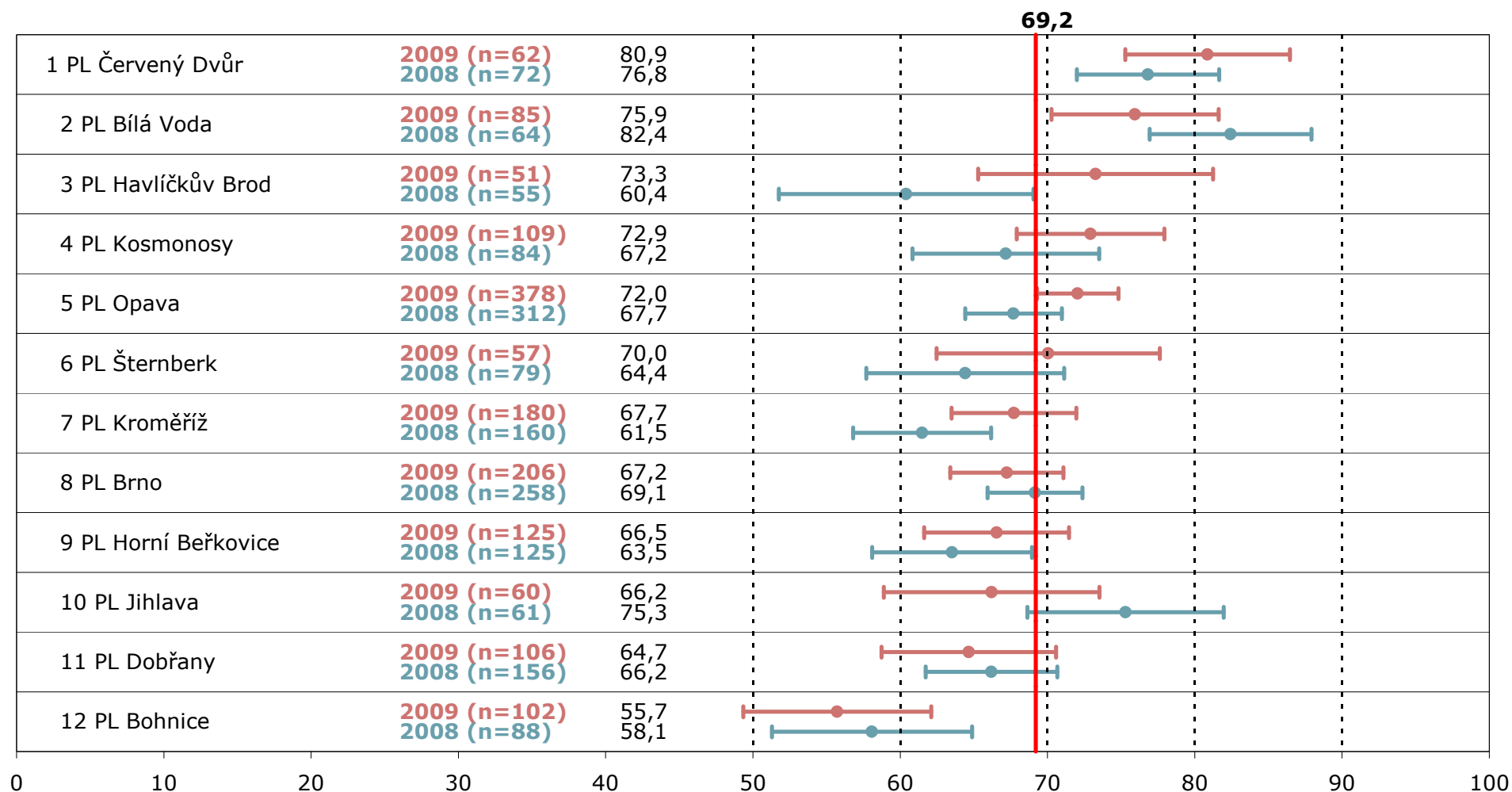


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

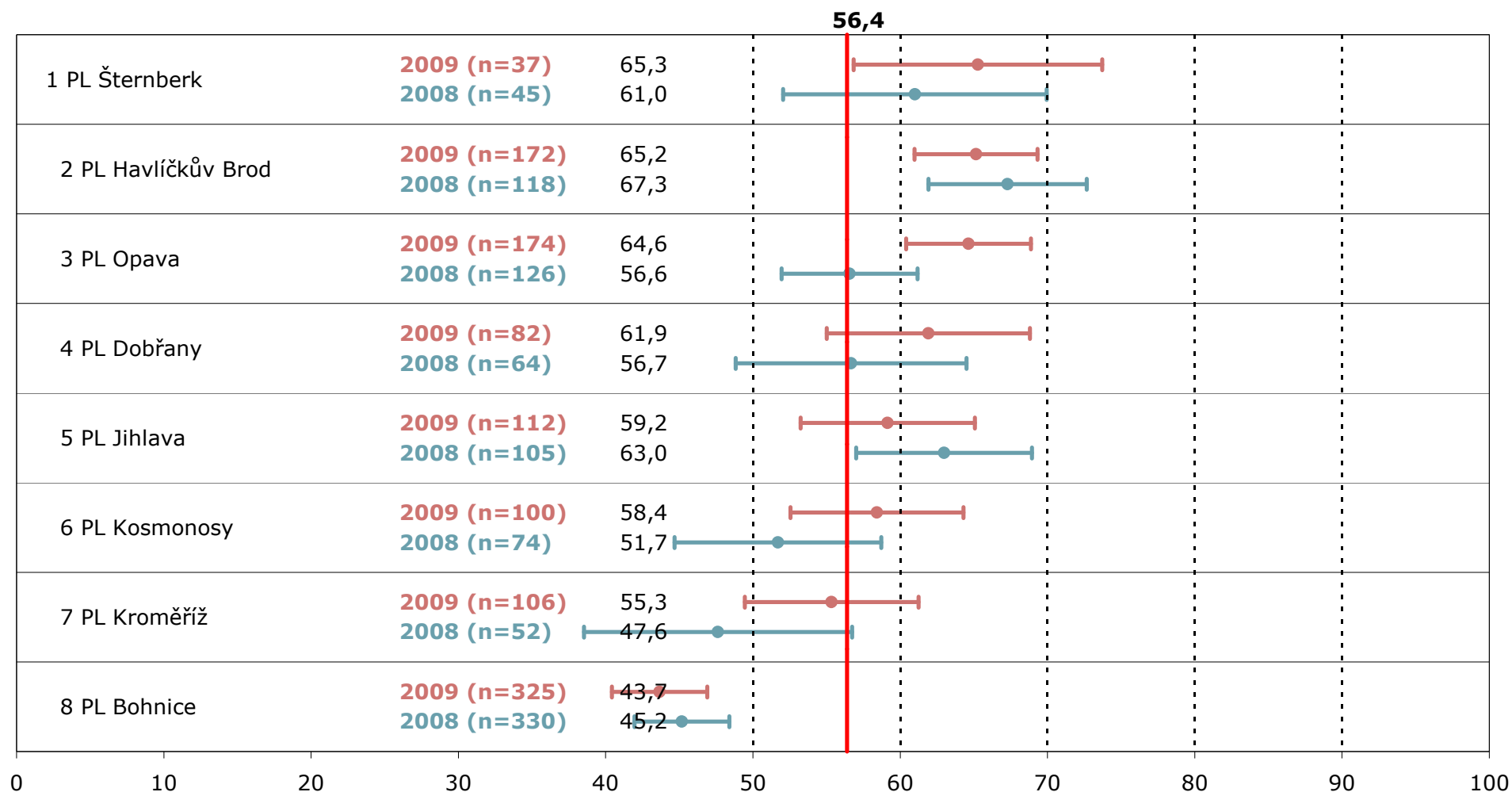


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – UZAVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: 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?

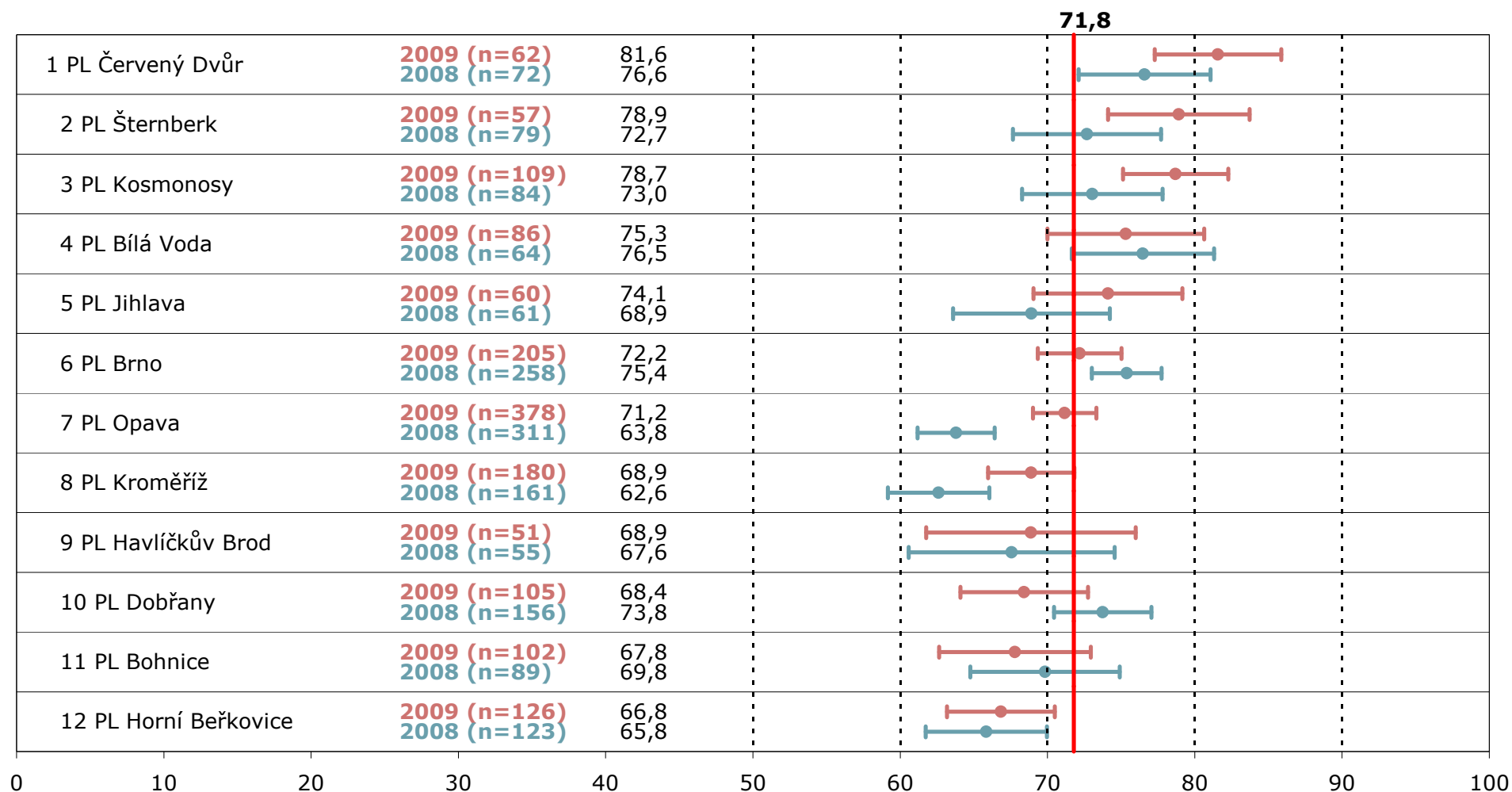


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

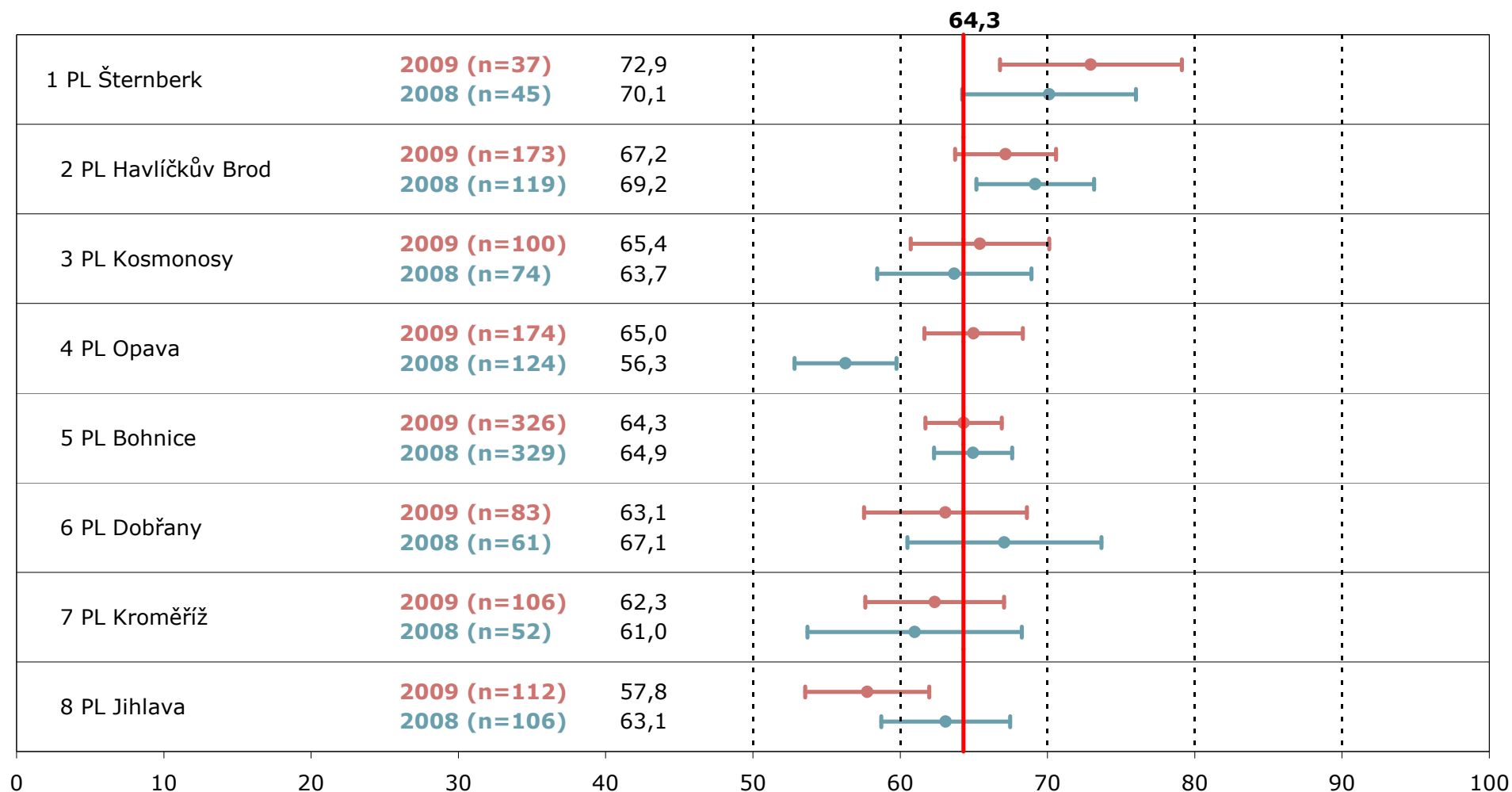


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – UZAVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: 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?

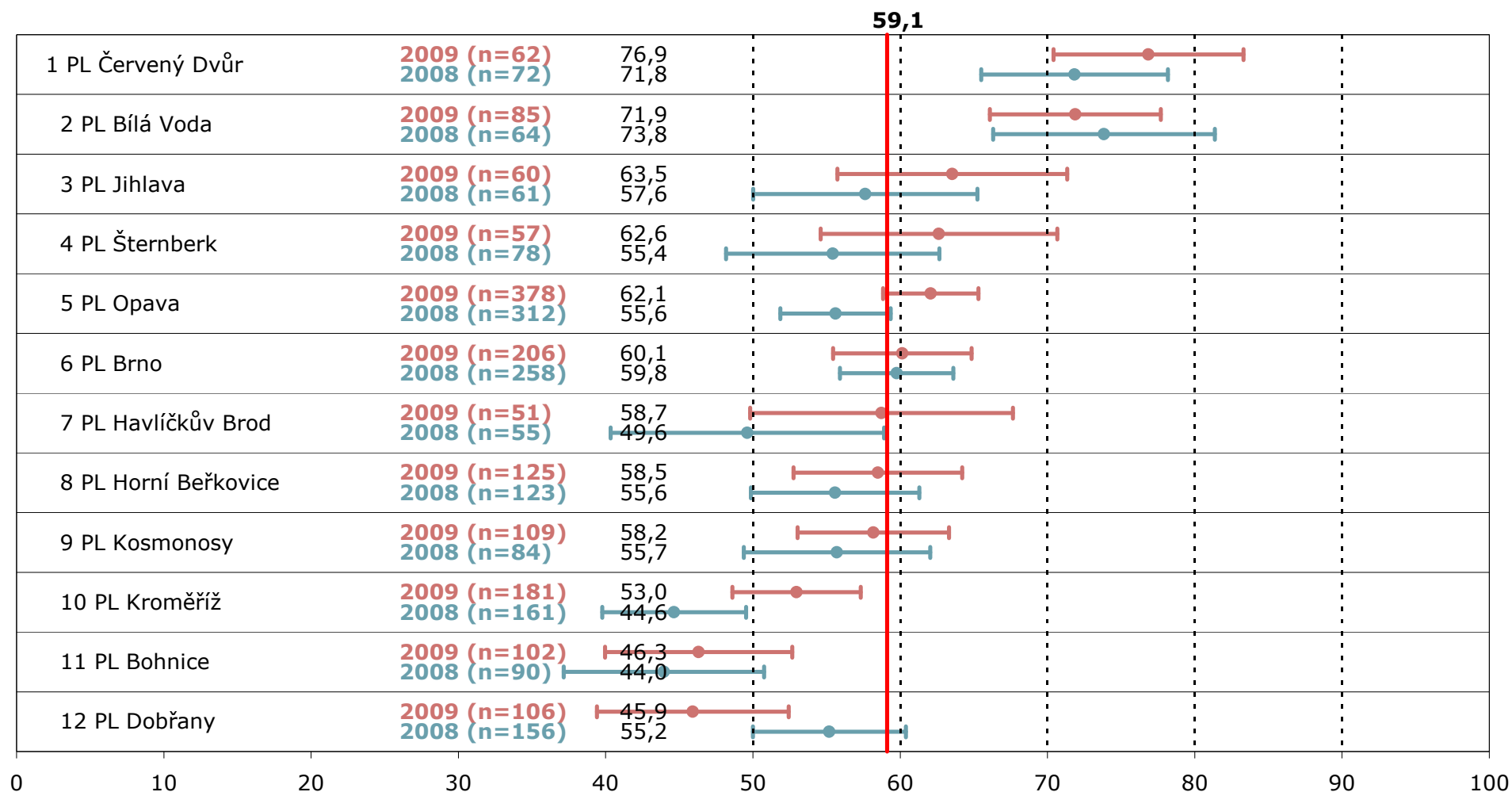


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST SE VŠEOBECNÝMI SLUŽBAMI – OTEVŘENÁ ODD.

Otevřená odd.: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

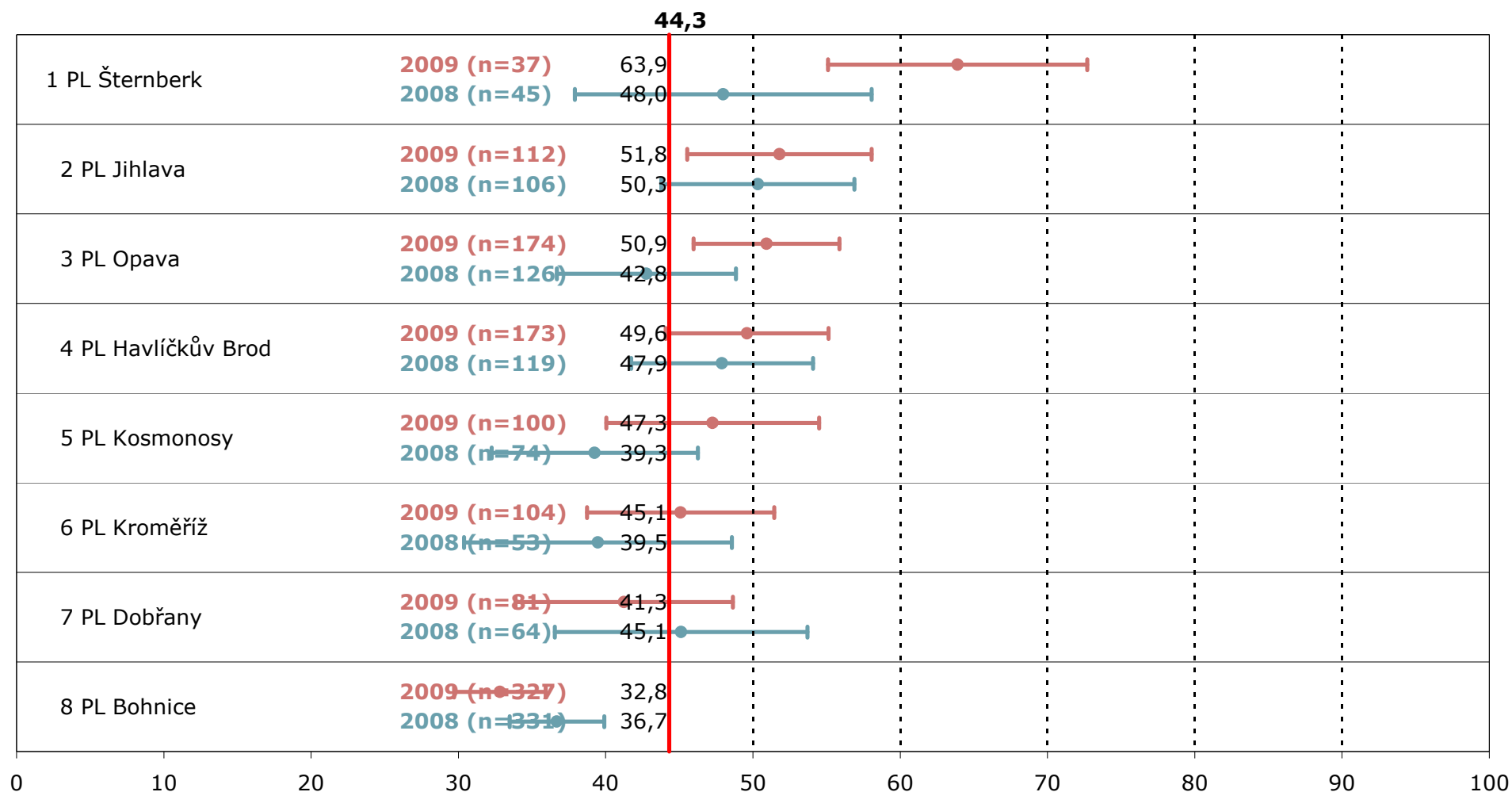


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE VŠEOBECNÝMI SLUŽBAMI – UZAVŘENÁ ODD.

Uzavřená odd.: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



B.

HODNOCENÍ PODLE

typu péče

převažující diagnózy

otevřenosti pracovišť



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



TYP PÉČE

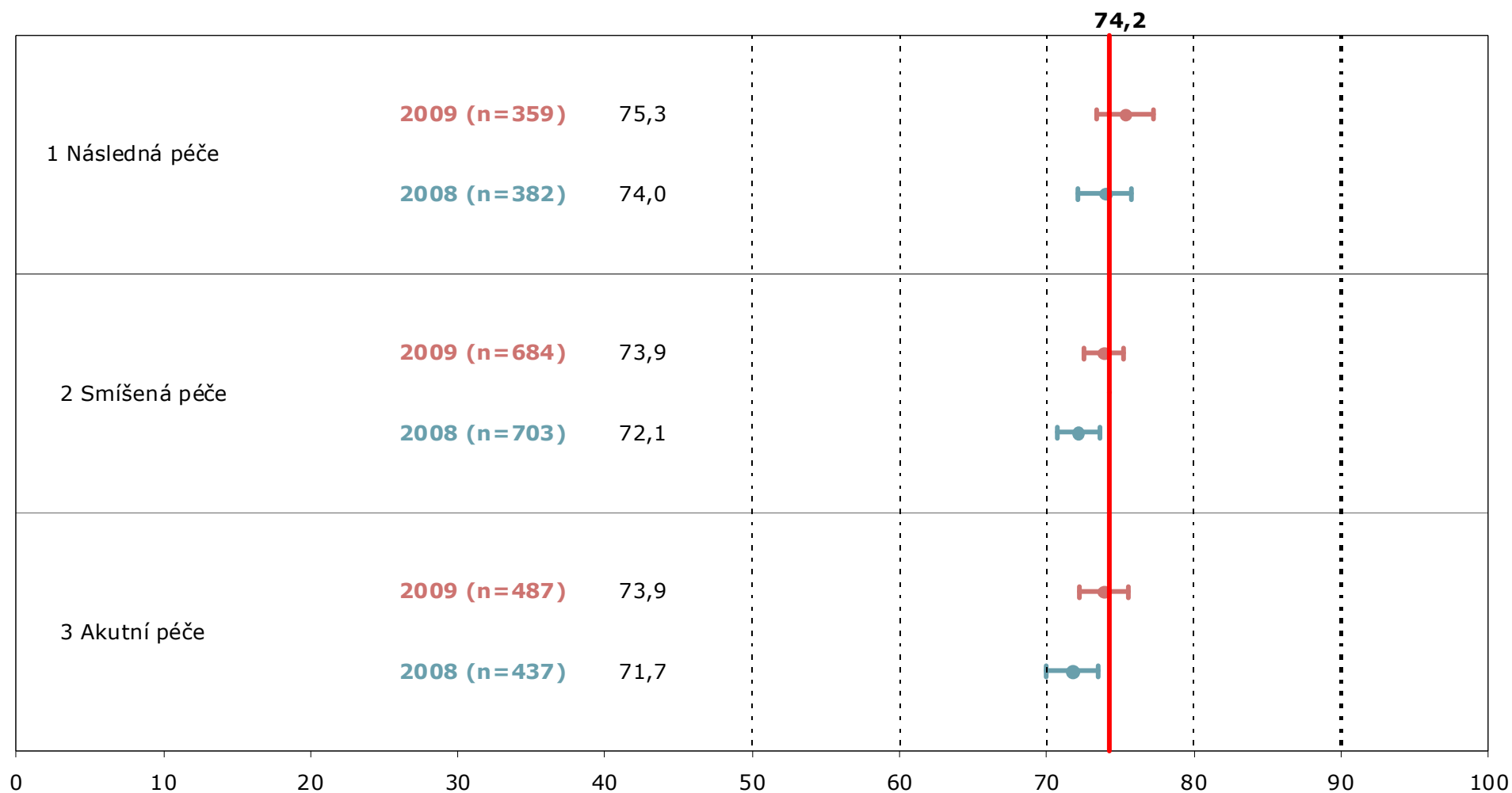


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – TYP PÉČE

Otevřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

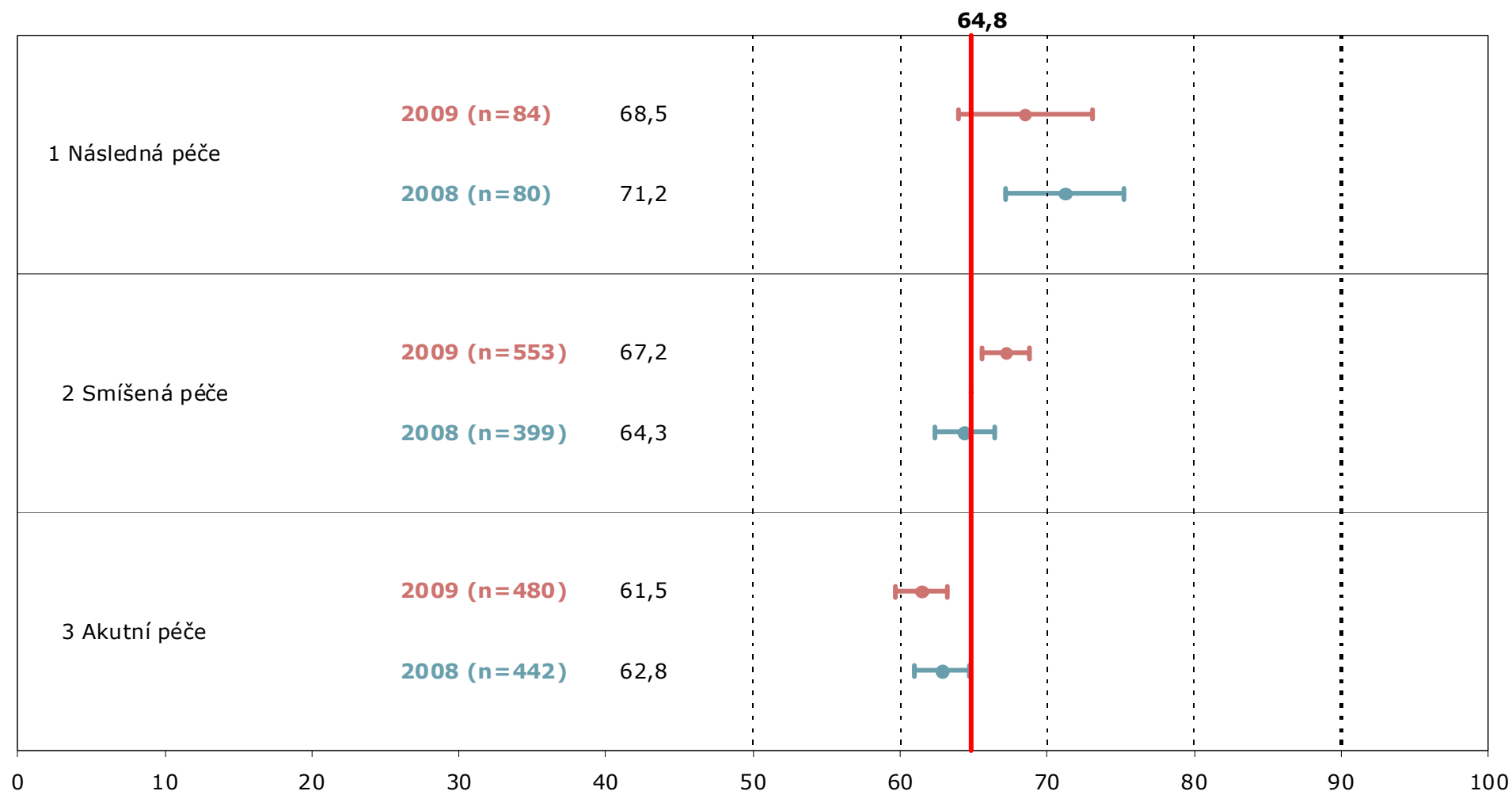


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – TYP PÉČE

Uzavřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

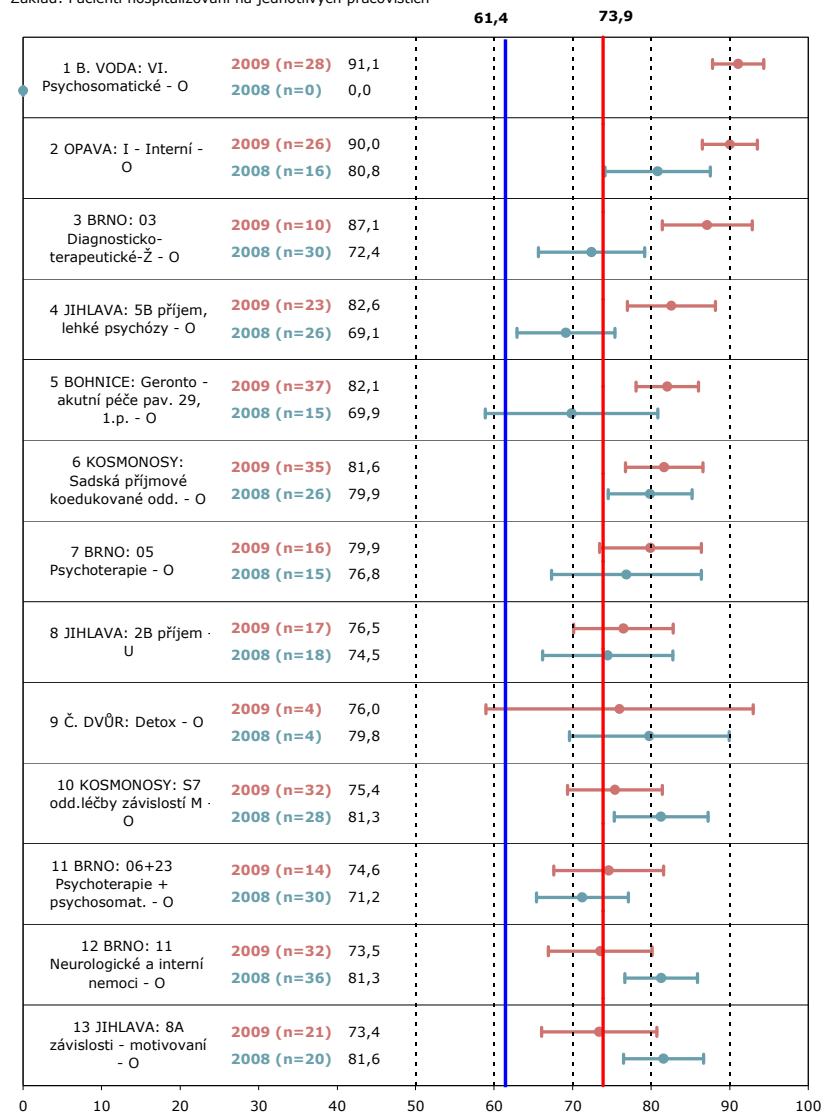


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – AKUTNÍ PÉČE

Akutní péče: Souhrnná spokojenost

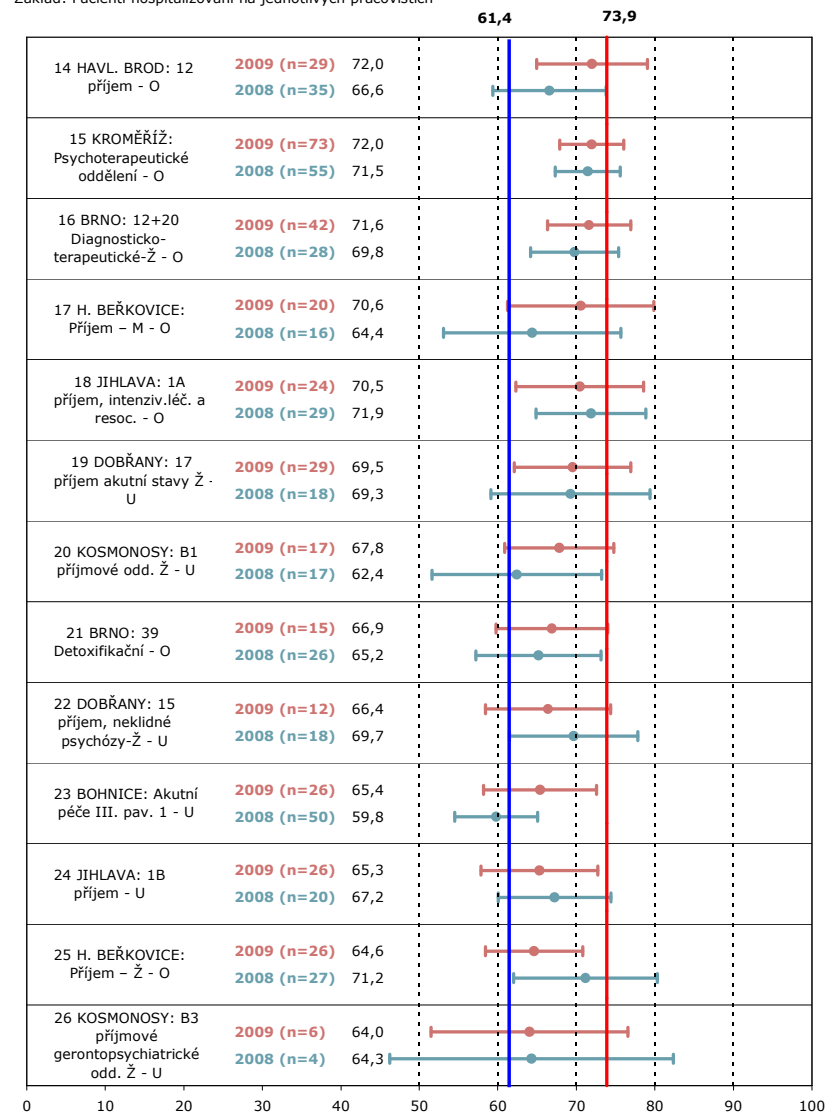
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Akutní péče: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

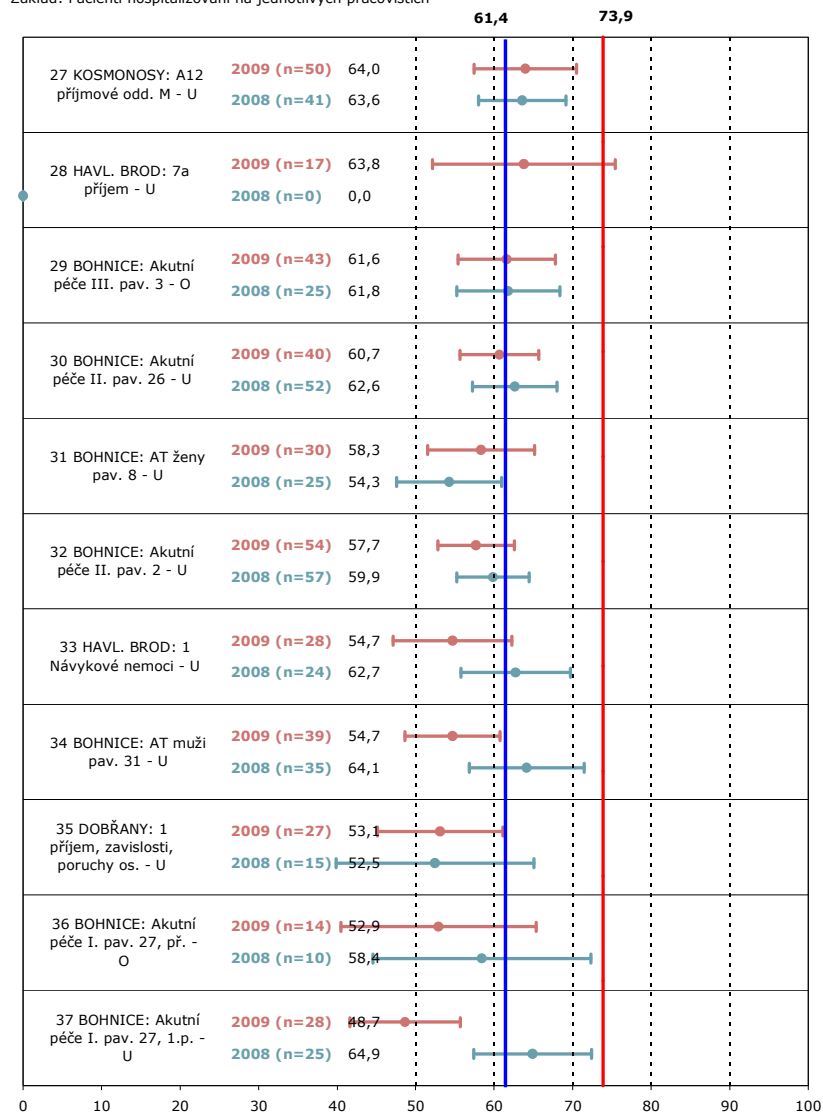


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – AKUTNÍ PÉČE

Akutní péče: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

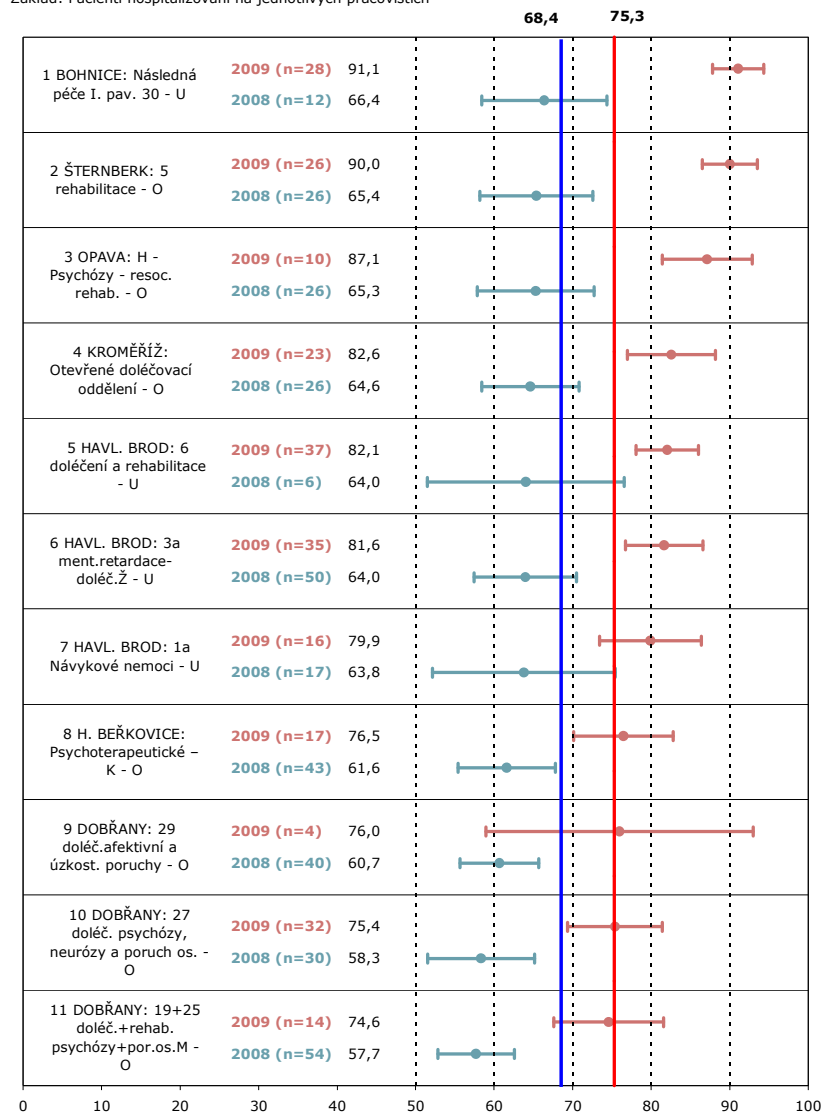


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – NÁSLEDNÁ PÉČE

Následná péče: Souhrnná spokojenost

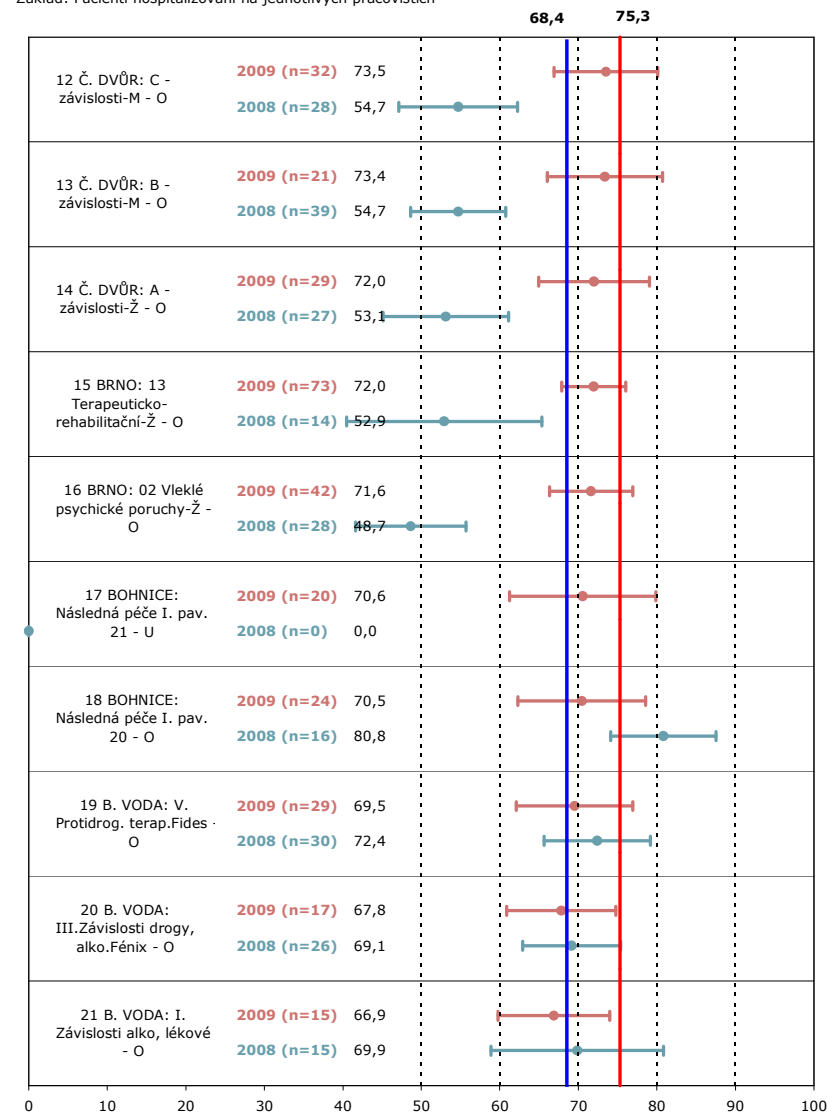
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Následná péče: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

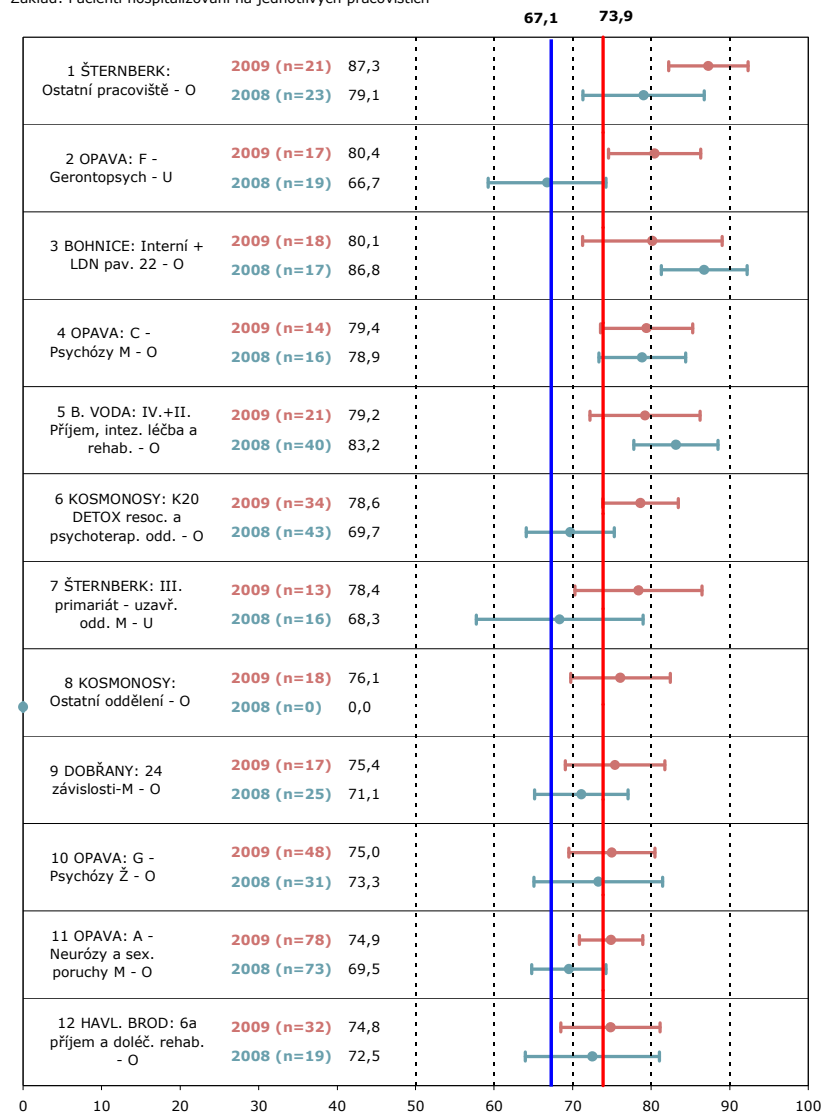


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – SMÍŠENÁ PÉČE

Smíšená péče: Souhrnná spokojenost

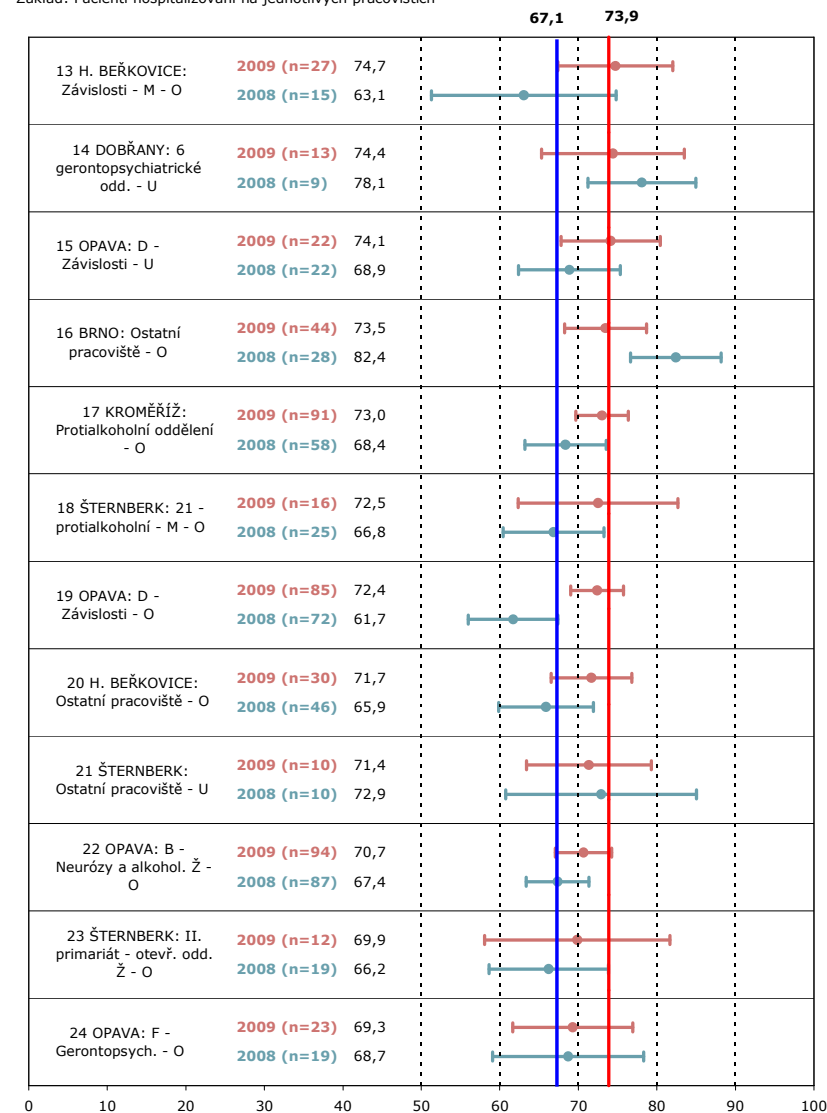
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Smíšená péče: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

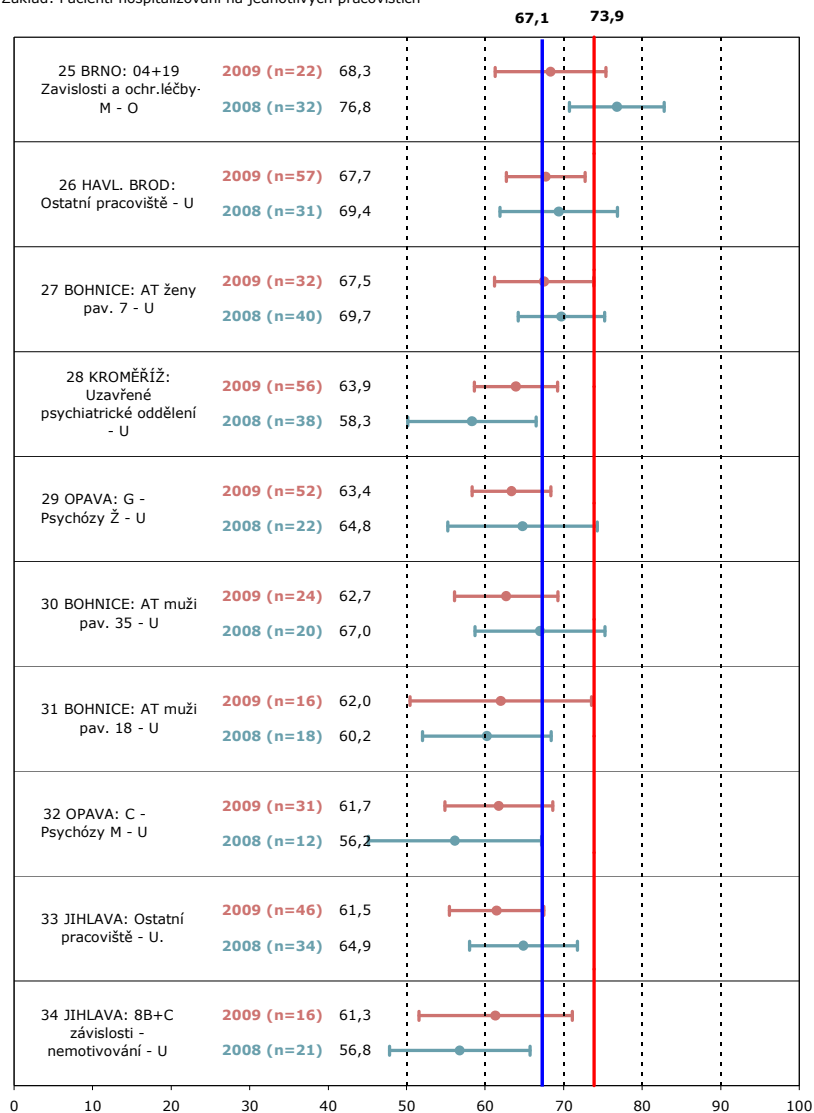


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – SMÍŠENÁ PÉČE

Smíšená péče: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

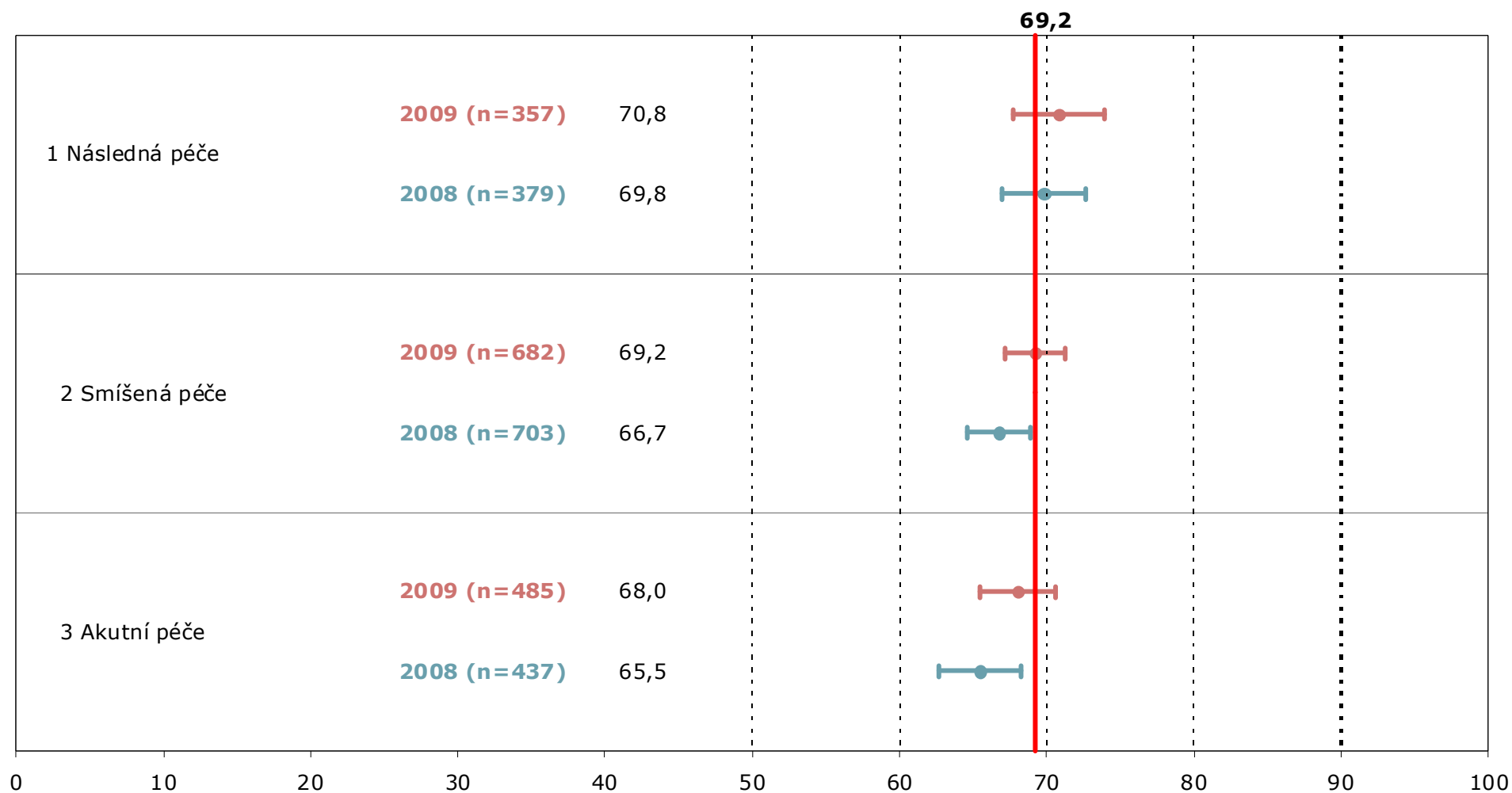


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – TYP PÉČE

Otevřená odd.: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

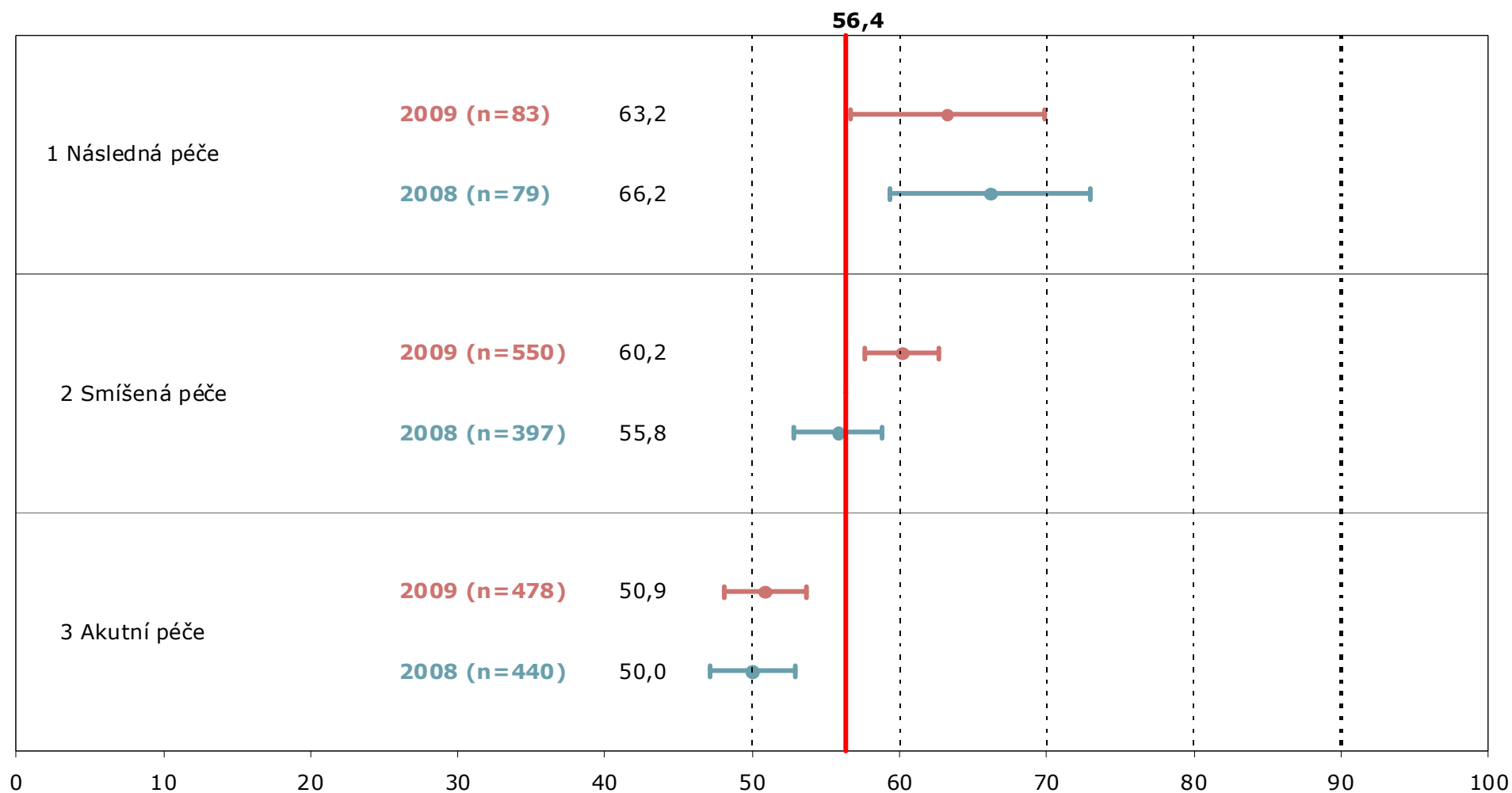


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – TYP PÉČE

Uzavřená odd.: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

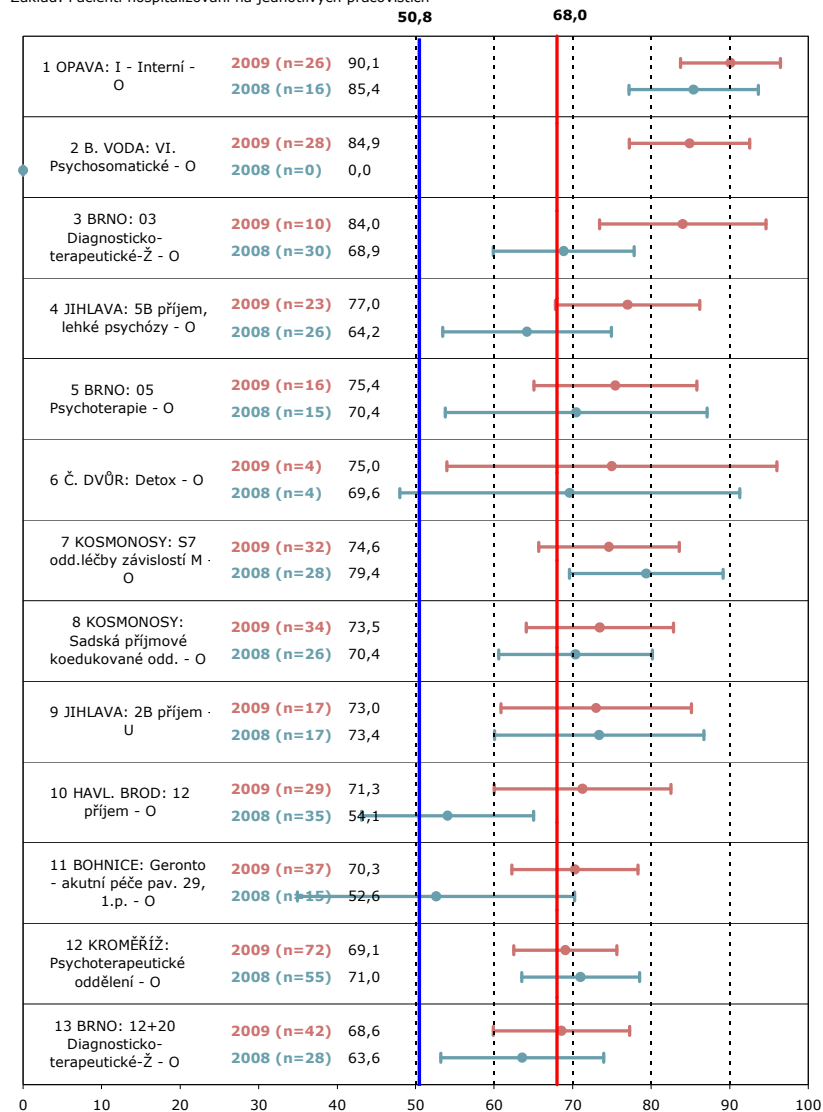


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – AKUTNÍ PÉČE

Akutní péče: Spokojenost se sestrami

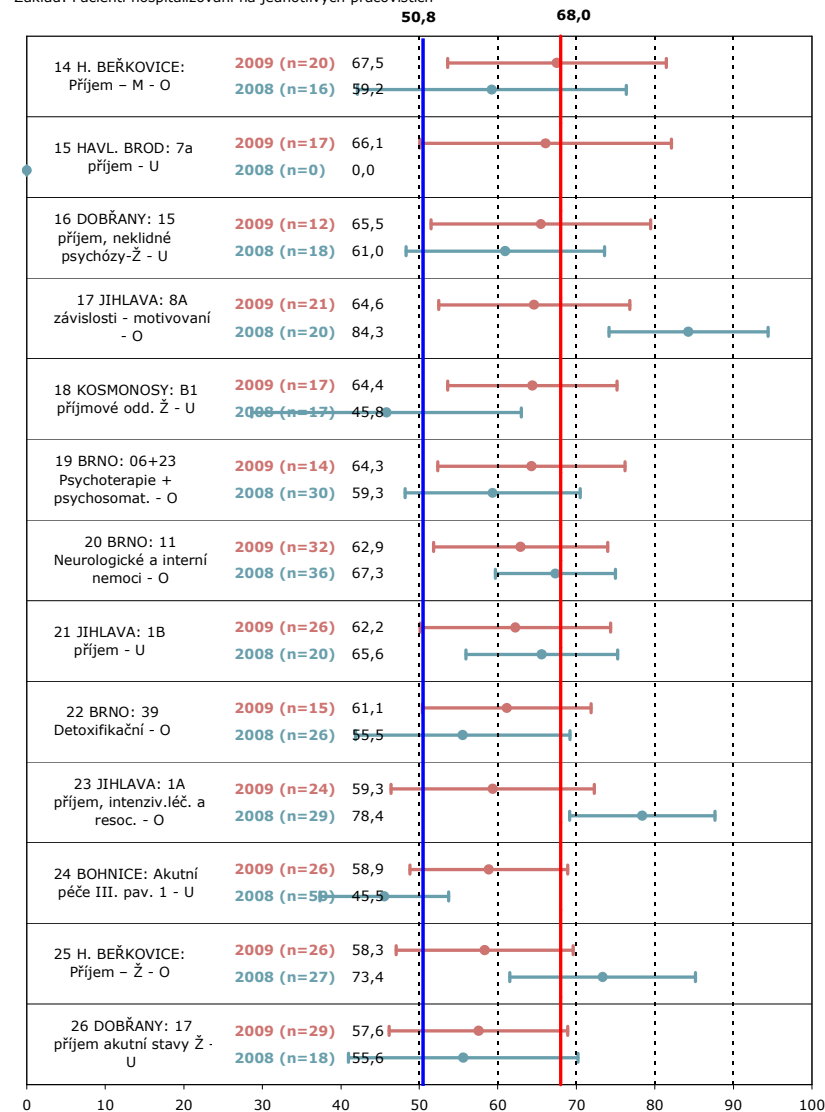
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Akutní péče: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

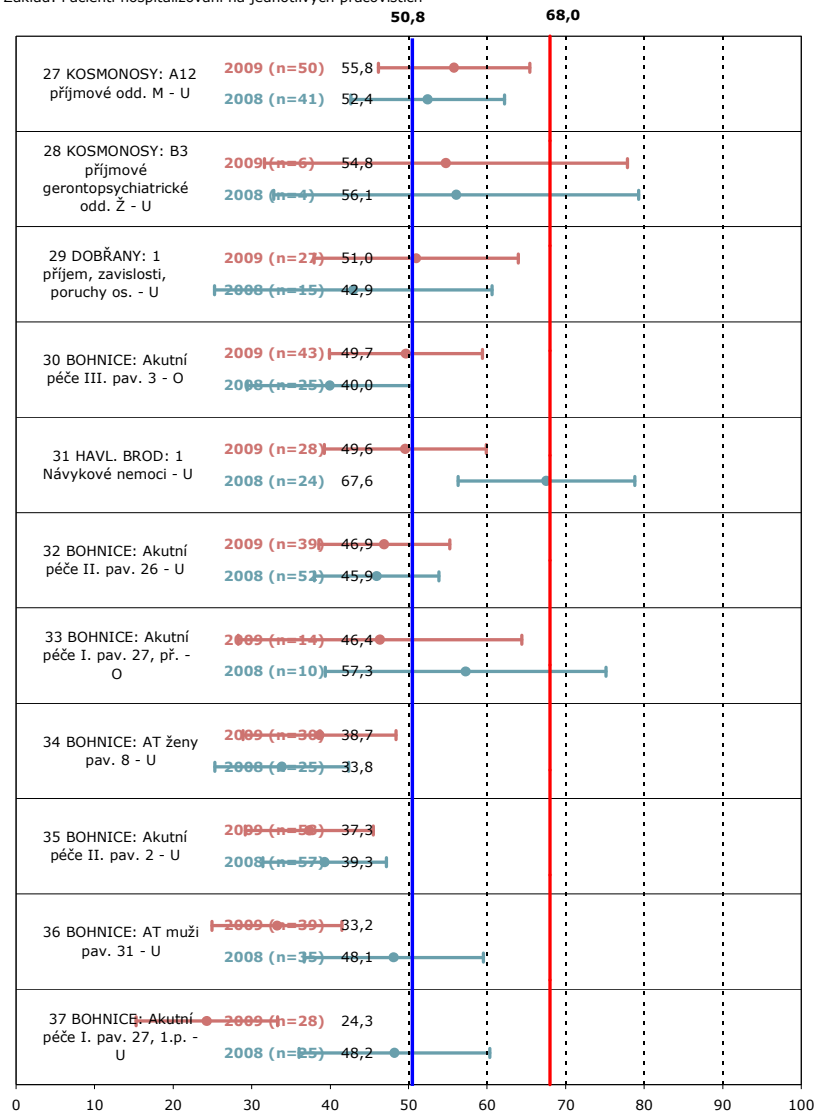


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – AKUTNÍ PÉČE

Akutní péče: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

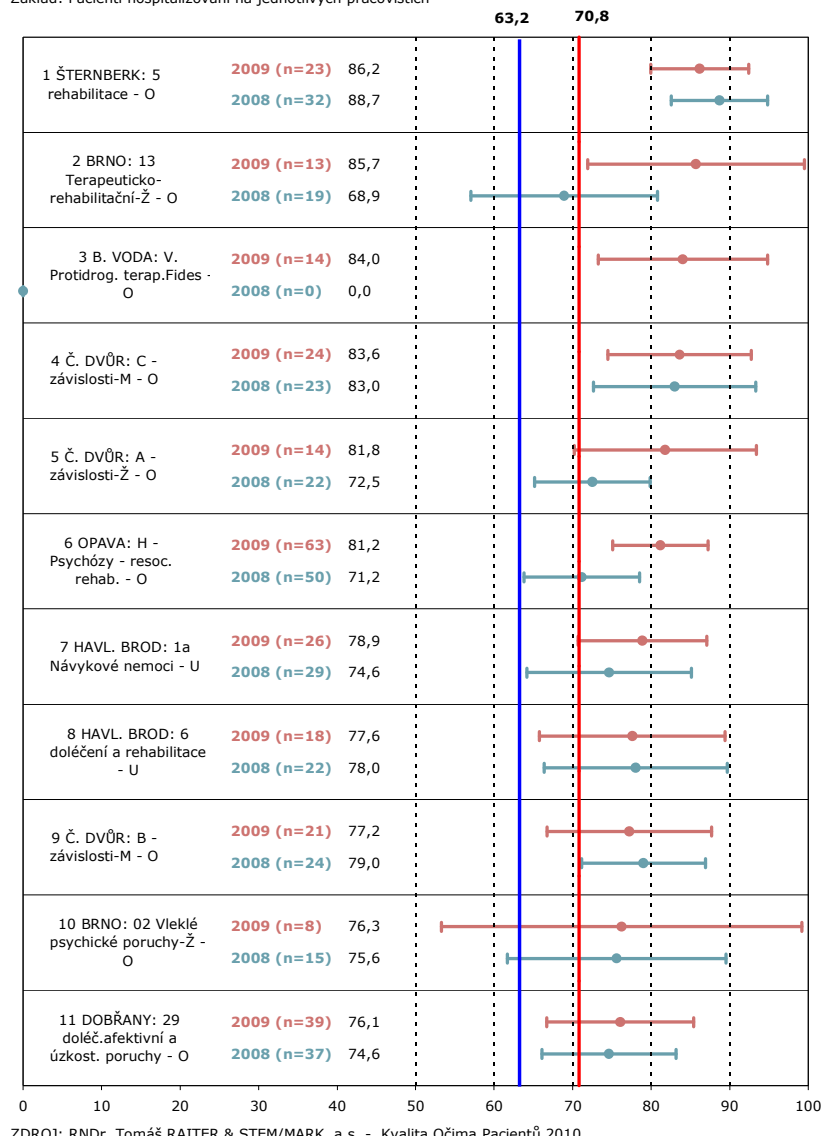


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – NÁSLEDNÁ PÉČE

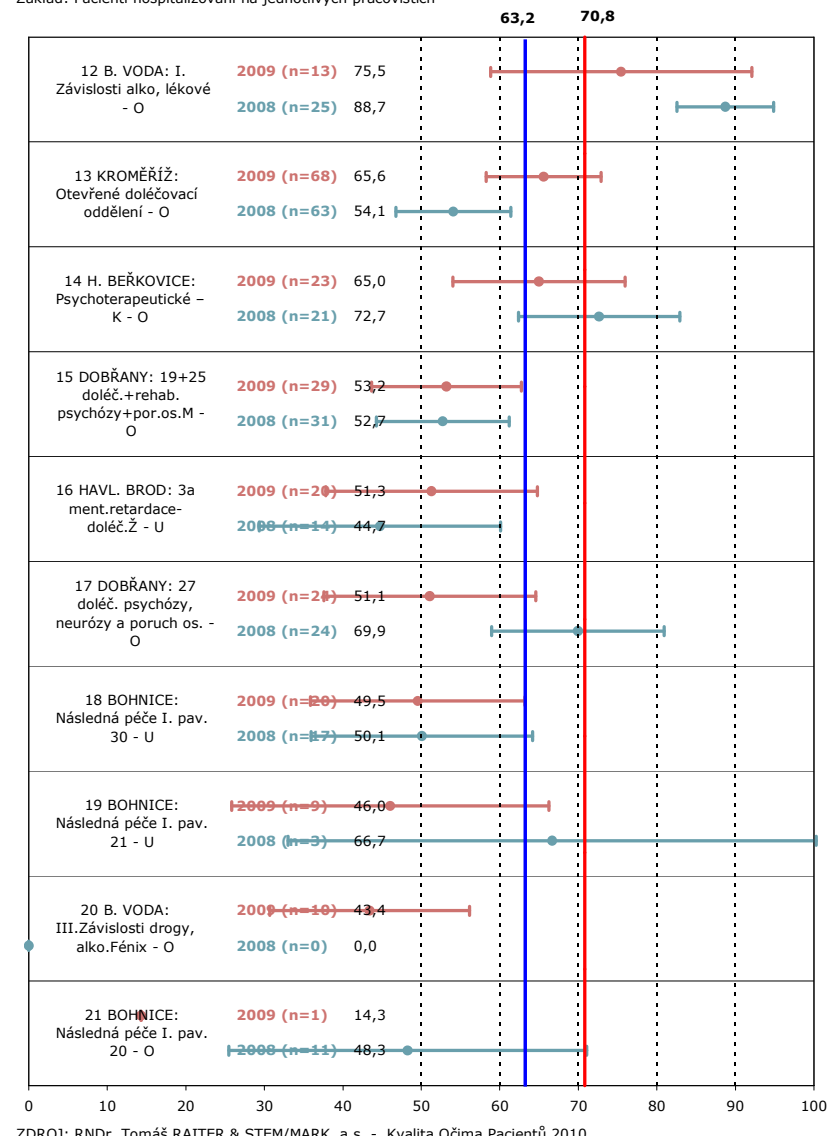
Následná péče: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Následná péče: Spokojenost se sestrami

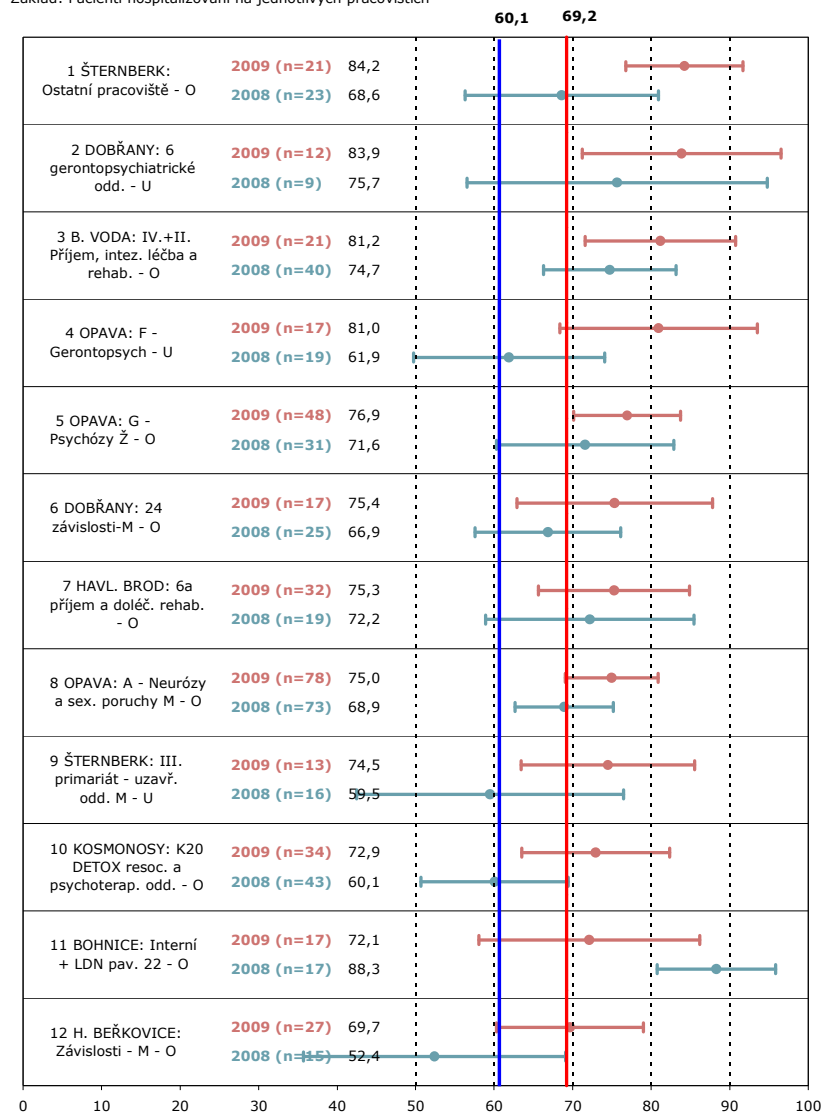
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



SPOKOJENOST SE SESTRAMI – SMÍŠENÁ PÉČE

Smíšená péče: Spokojenost se sestrami

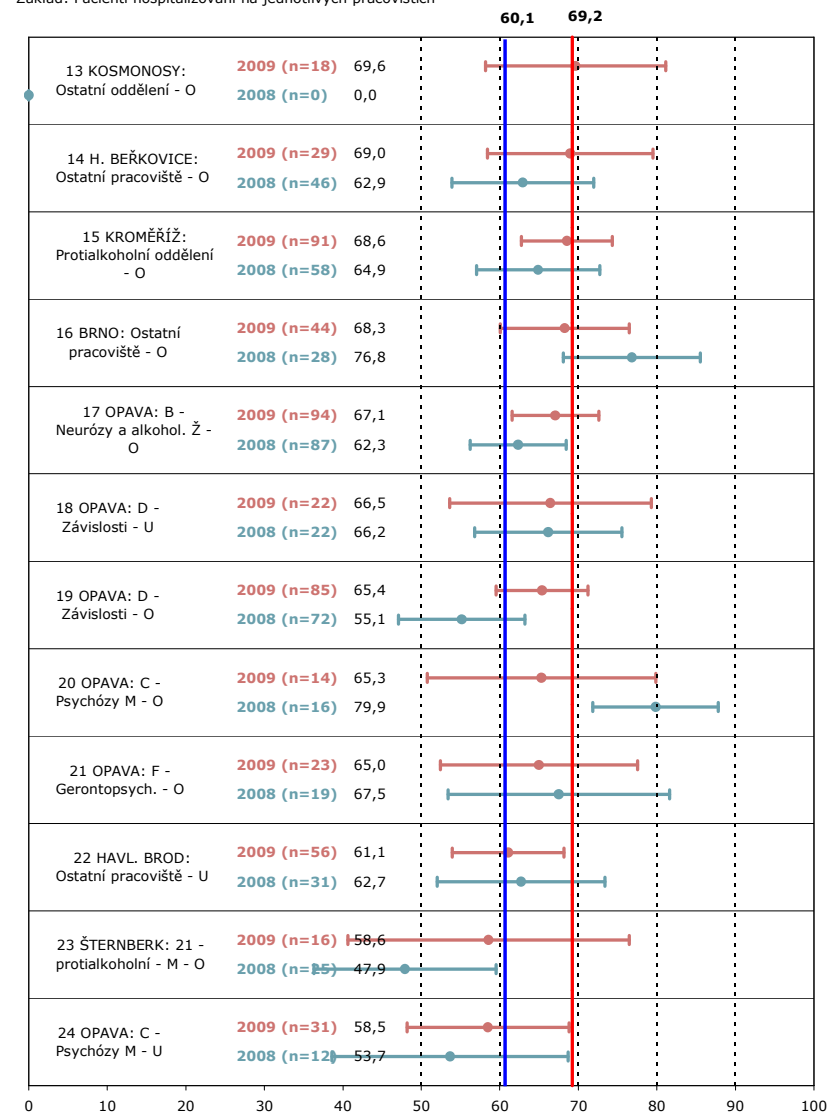
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Smíšená péče: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

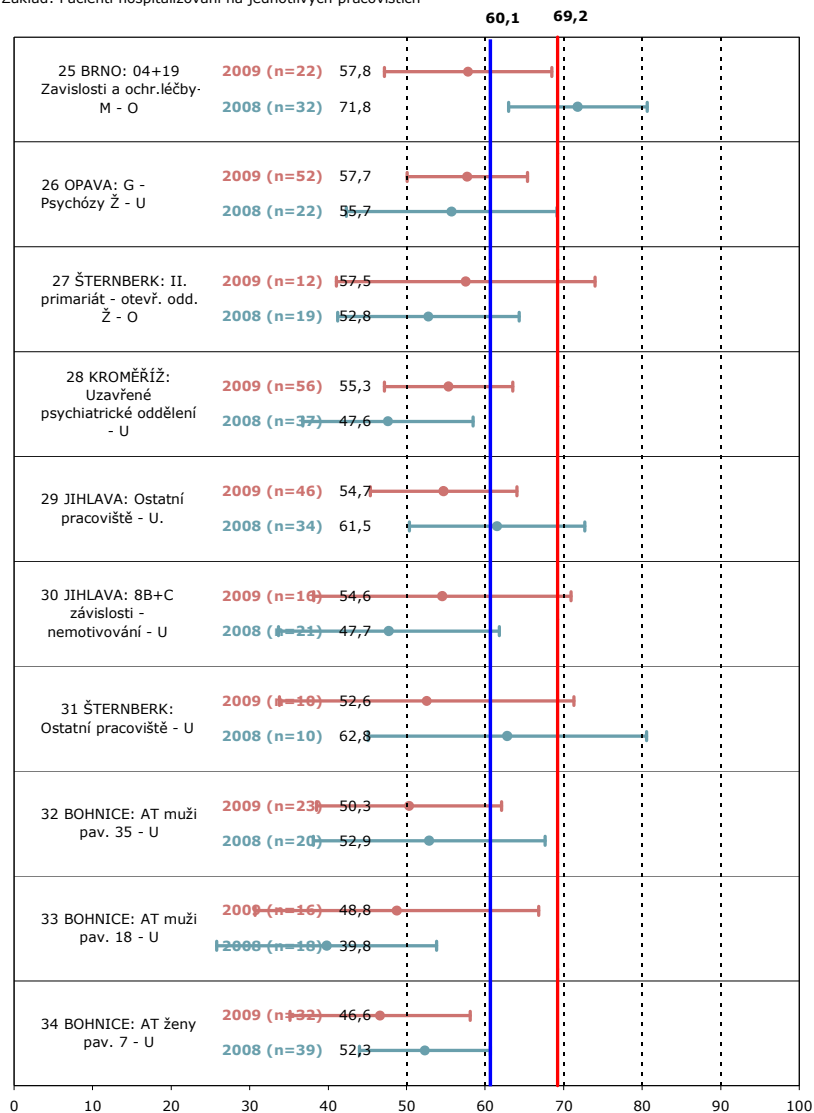


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – SMÍŠENÁ PÉČE

Smíšená péče: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

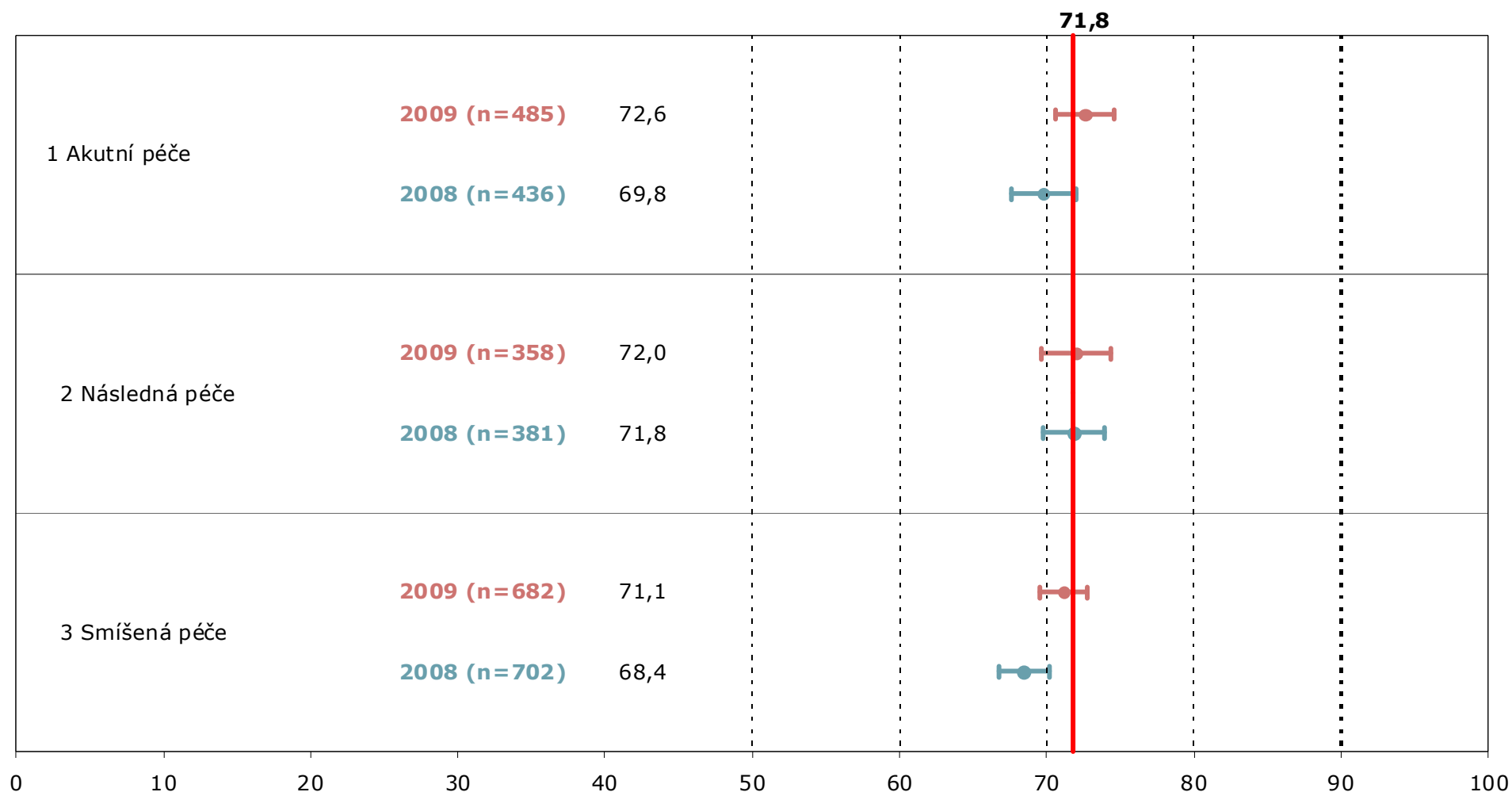


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – TYP PÉČE

Otevřená odd.: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

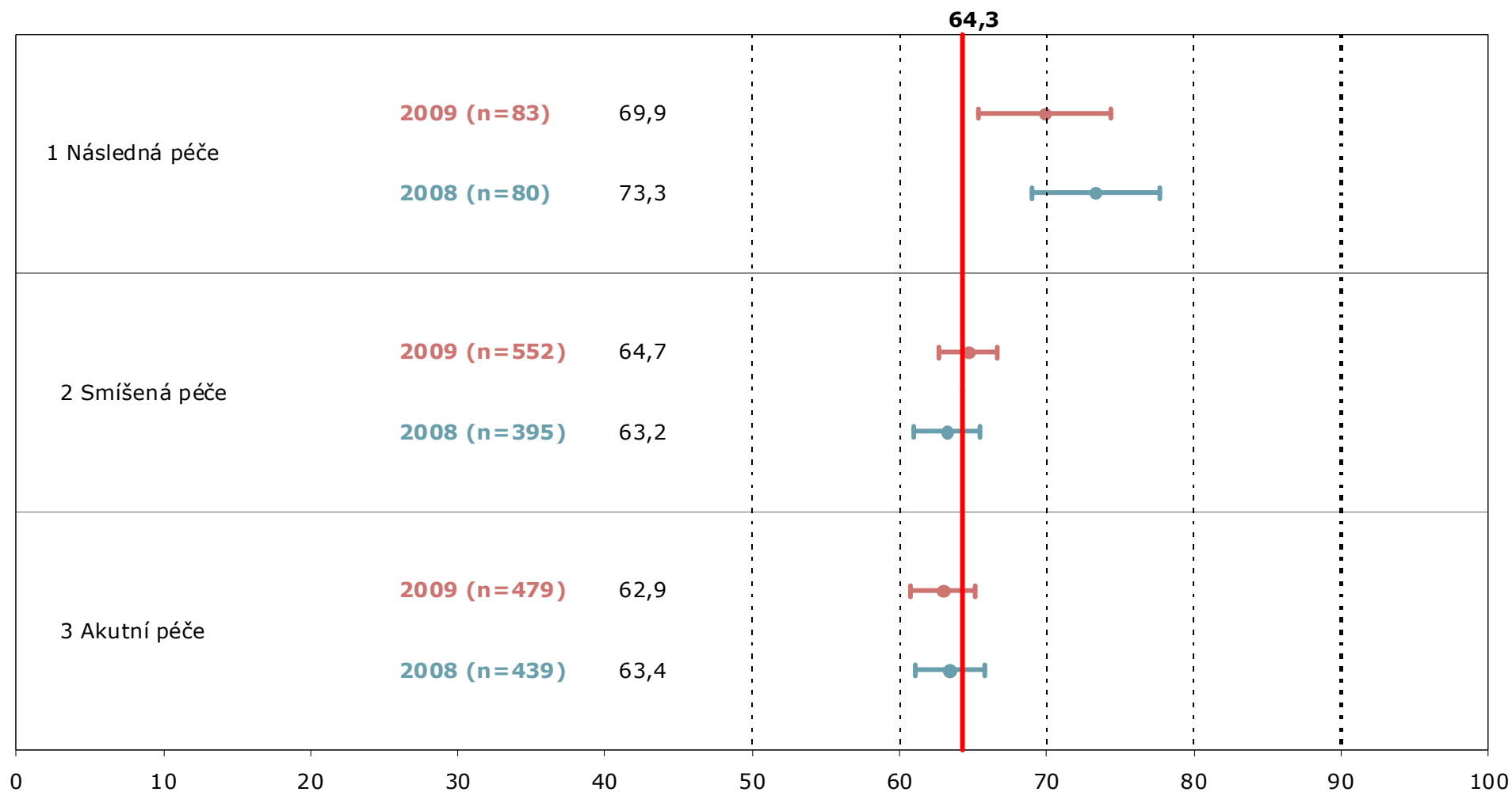


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – TYP PÉČE

Uzavřená odd.: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

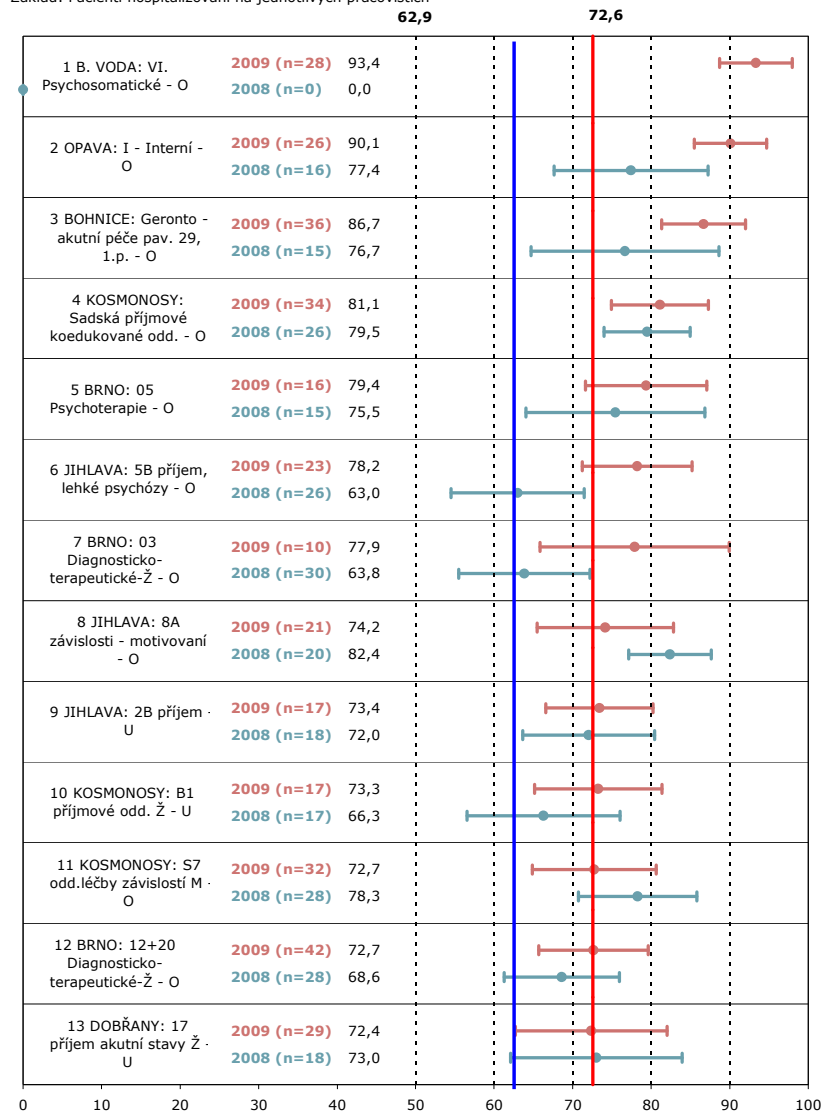


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – AKUTNÍ PÉČE

Akutní péče: Spokojenost s lékaři

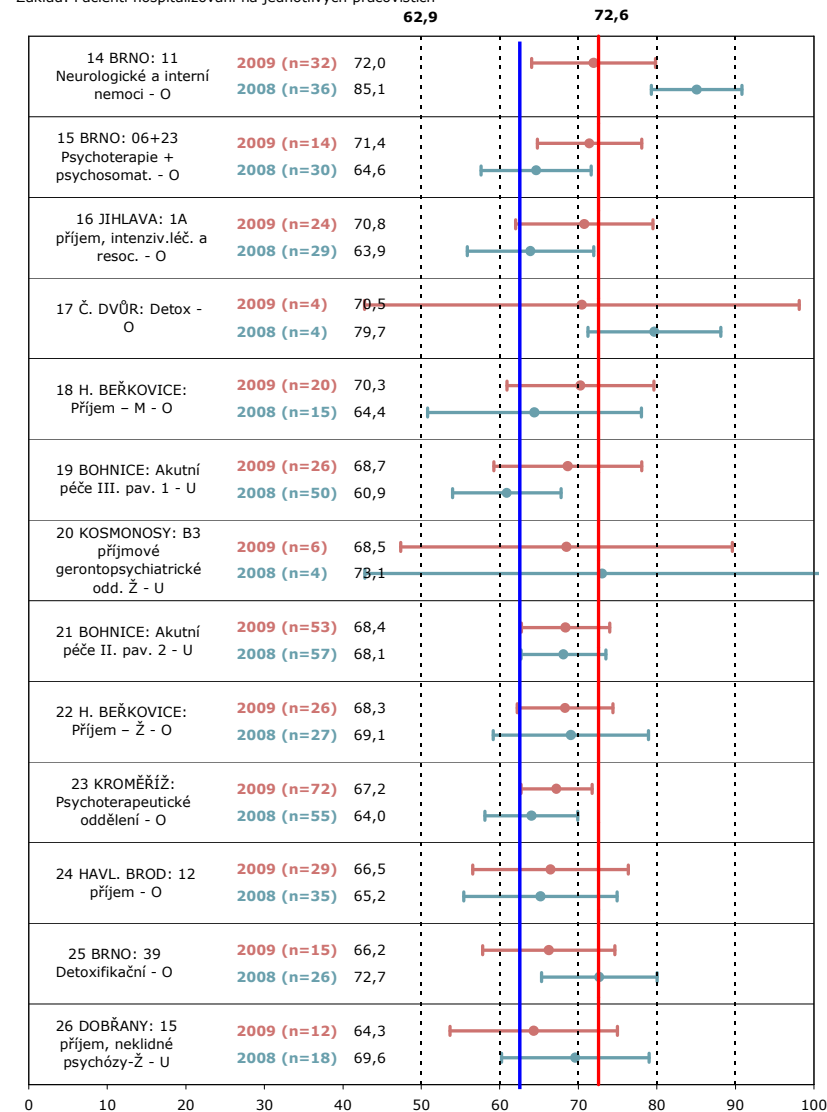
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Akutní péče: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

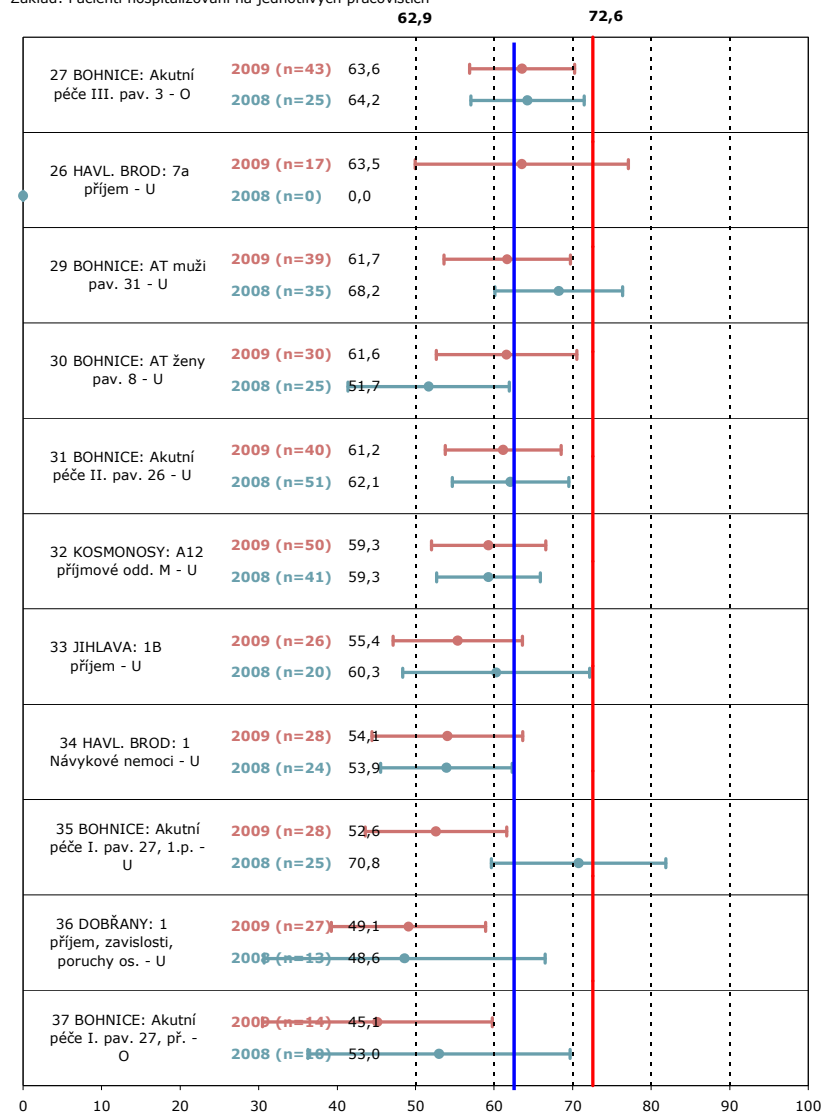


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – AKUTNÍ PÉČE

Akutní péče: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

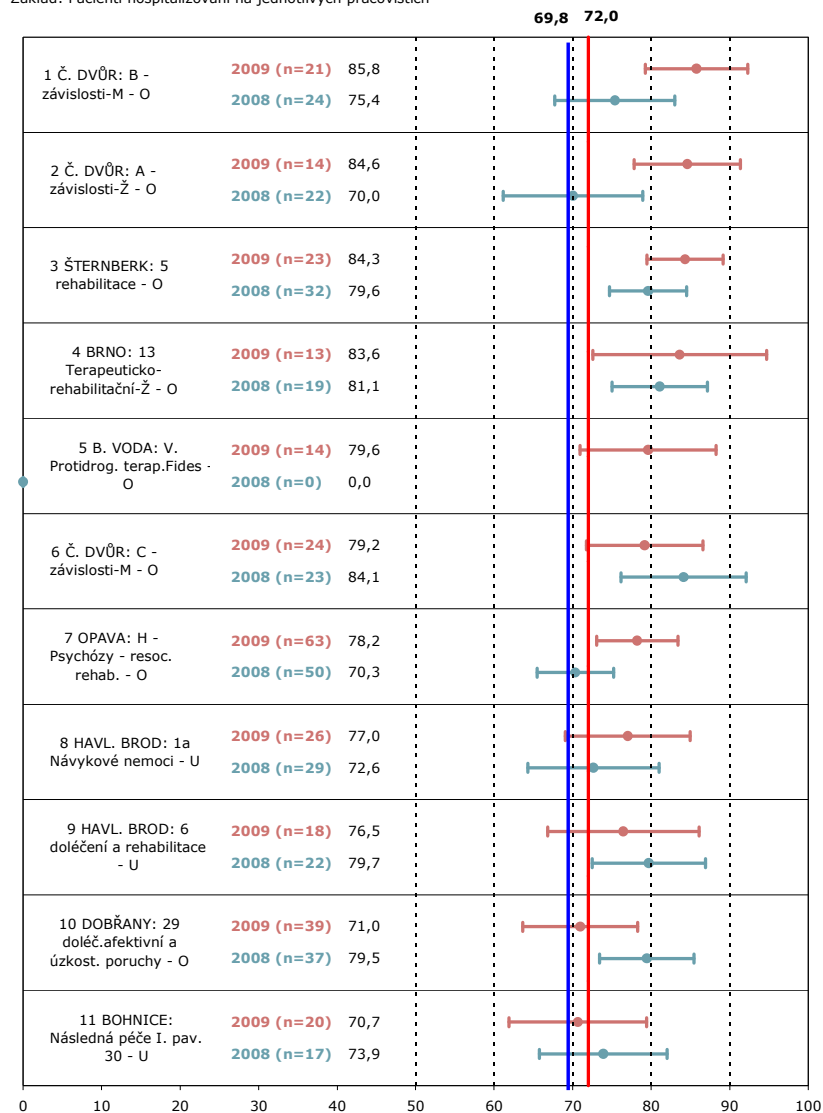


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – NÁSLEDNÁ PÉČE

Následná péče: Spokojenost s lékaři

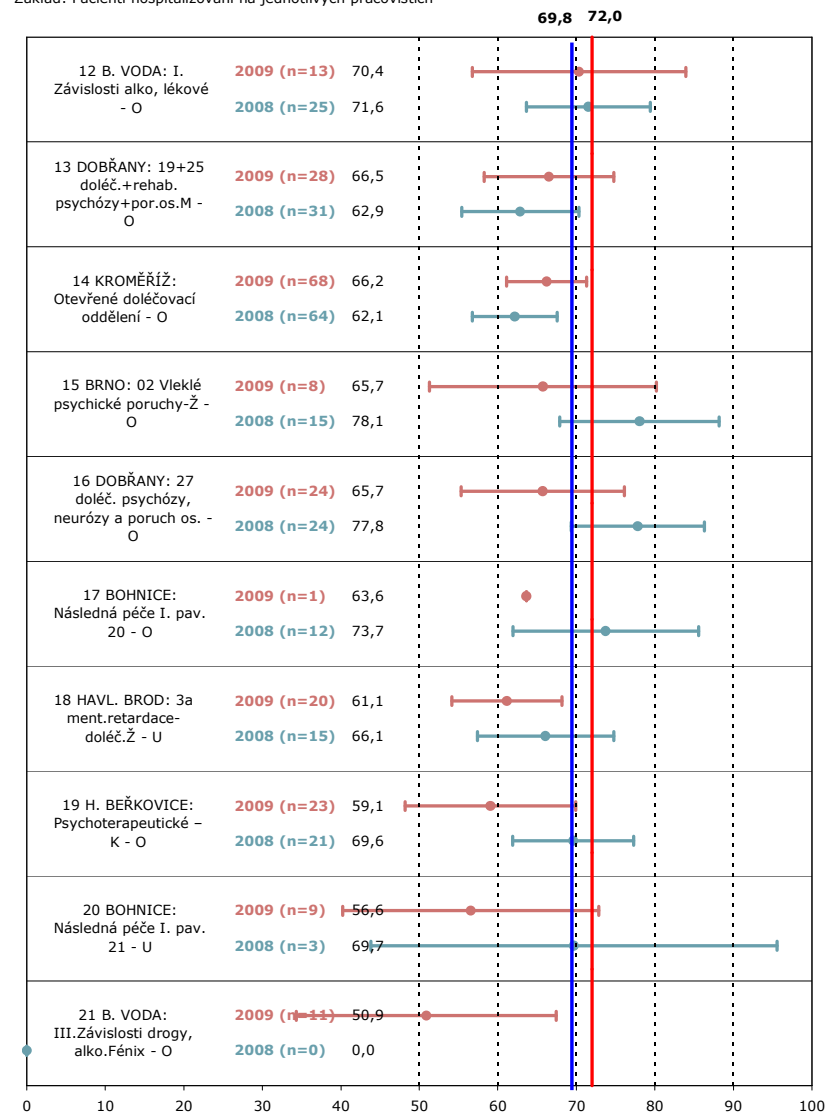
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Následná péče: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

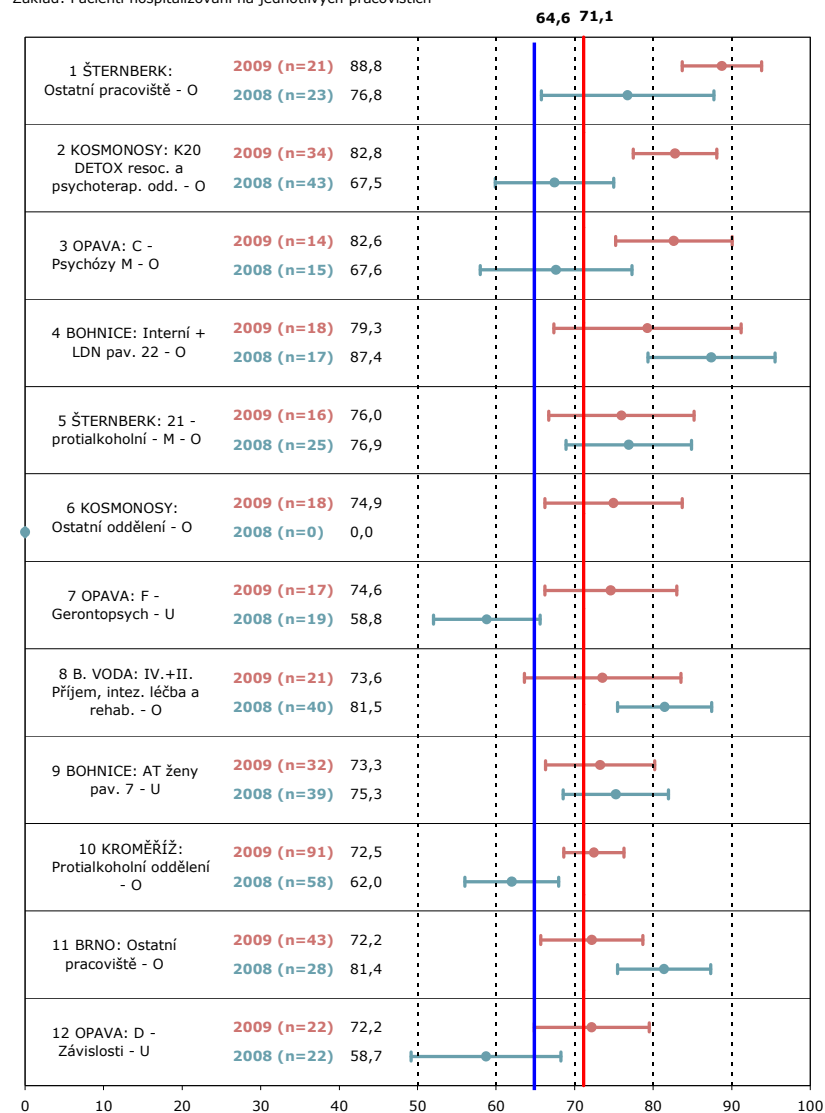


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – SMÍŠENÁ PÉČE

Smíšená péče: Spokojenost s lékaři

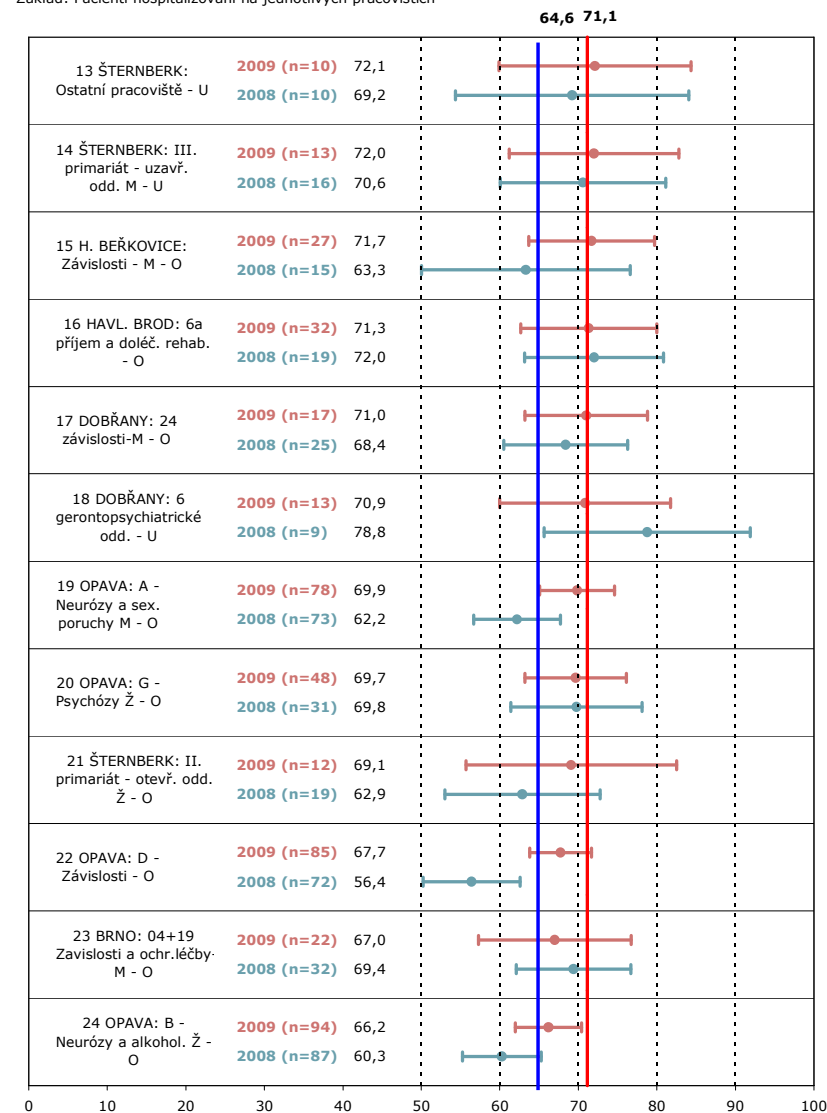
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Smíšená péče: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

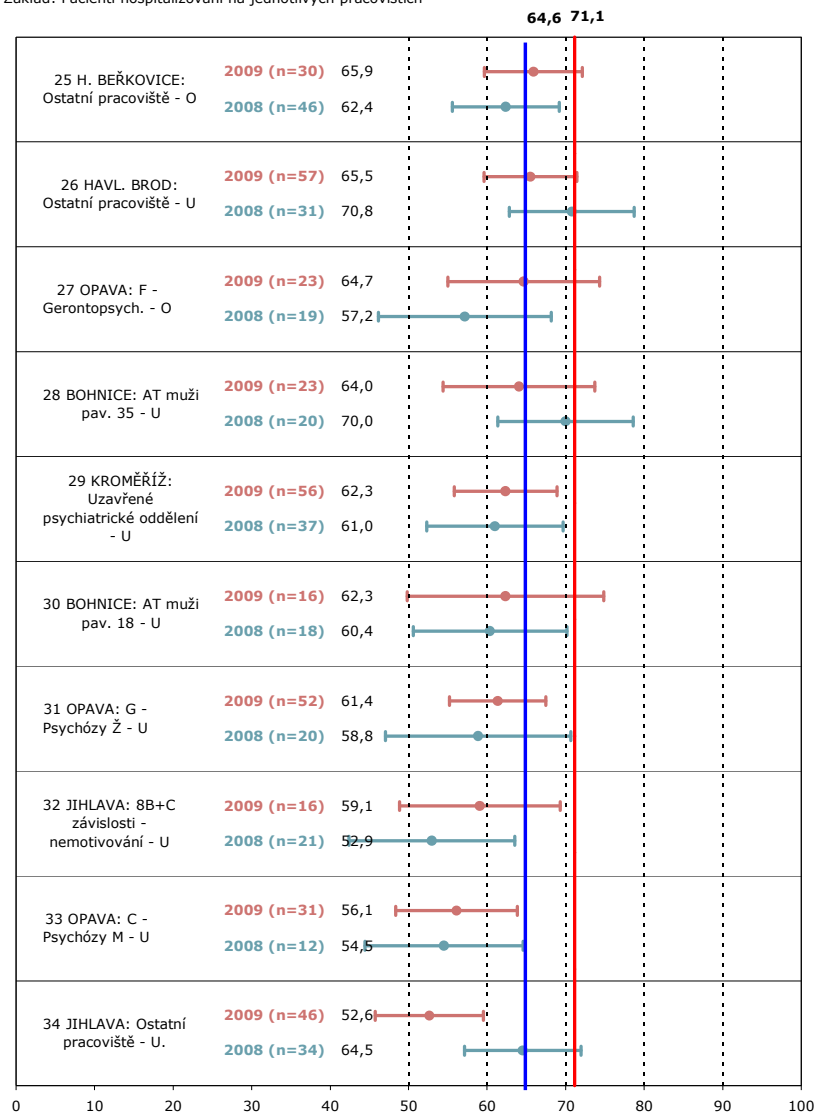


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – SMÍŠENÁ PÉČE

Smíšená péče: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



PŘEVAŽUJÍCÍ DIAGNÓZA

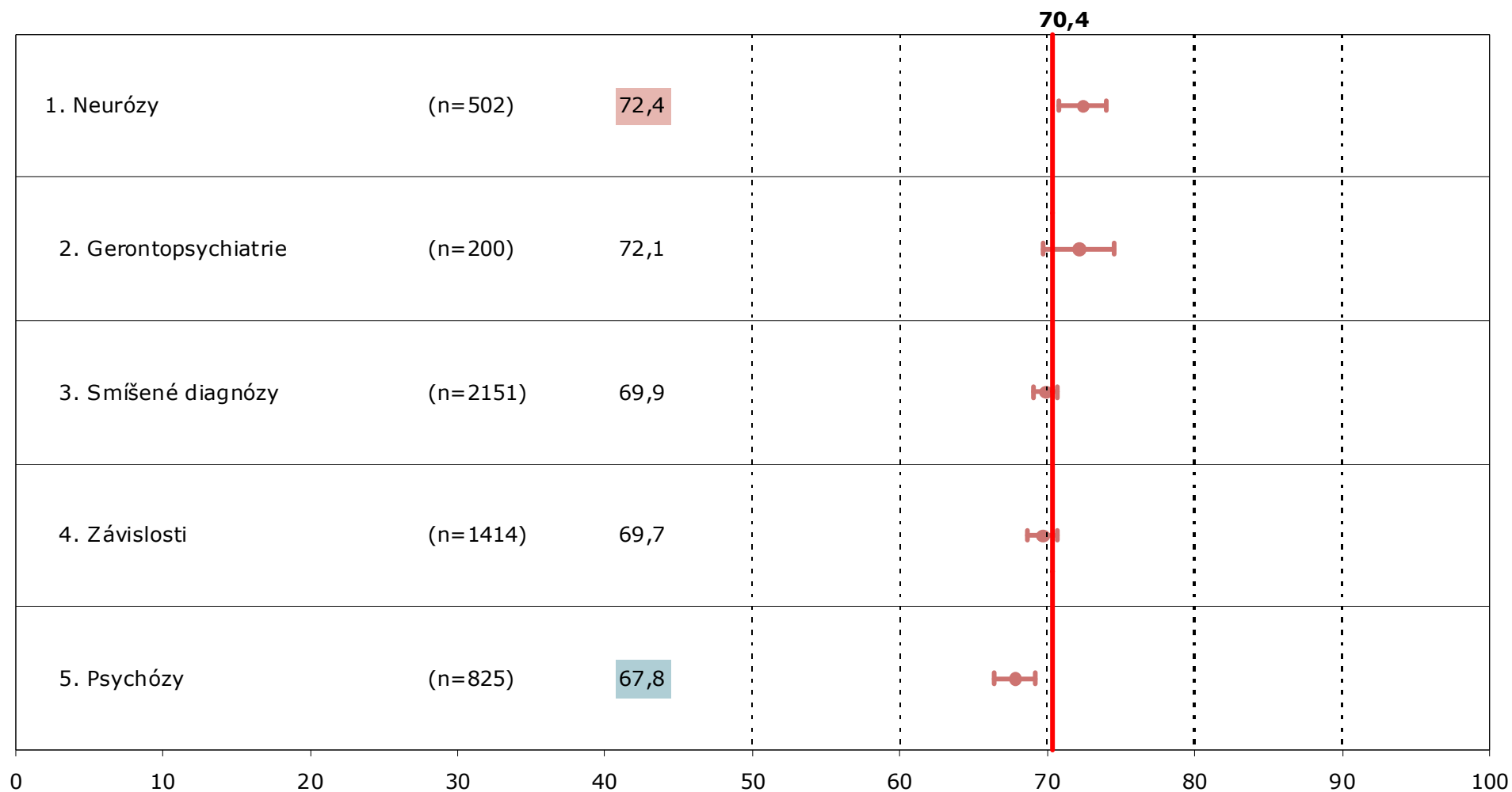


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – PŘEVAŽUJÍCÍ DIAGNÓZA

Souhrnná spokojenost - diagnóza

Základ: Všichni pacienti

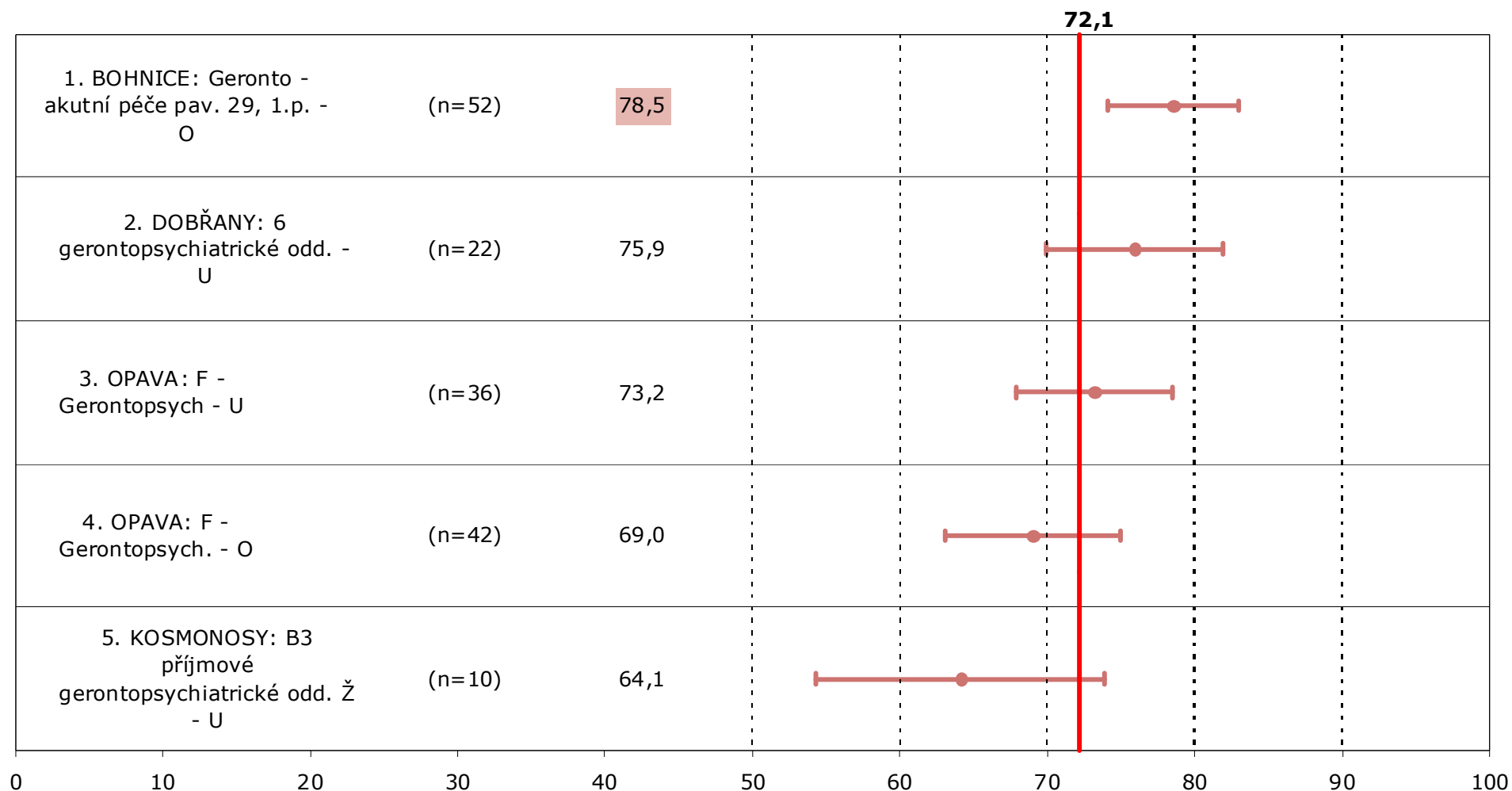


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – GERONTOPSYCHIATRIE

Souhrnná spokojenost - Gerontopsychiatrie

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

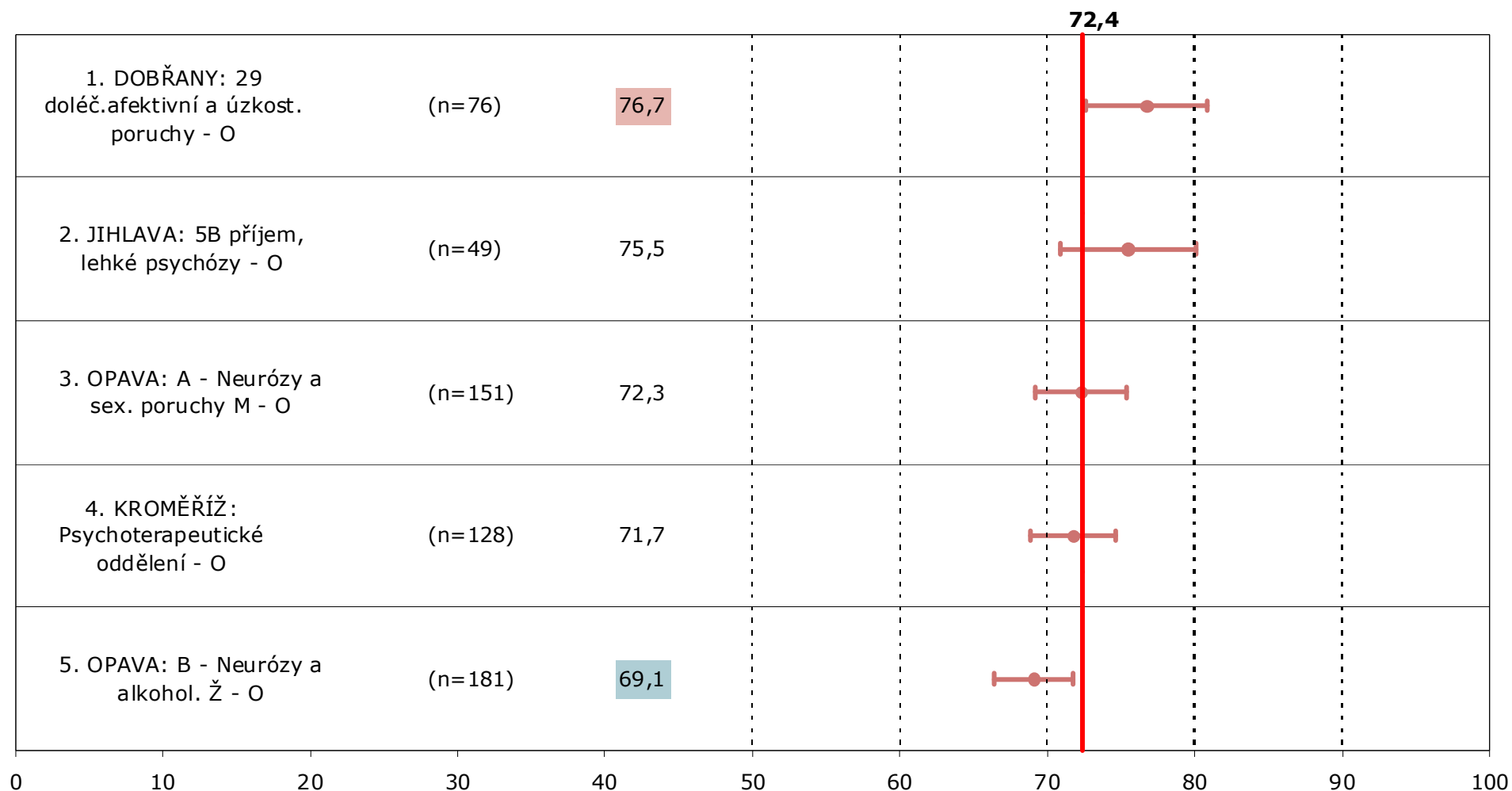


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – NEURÓZY

Souhrnná spokojenost - Neurózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

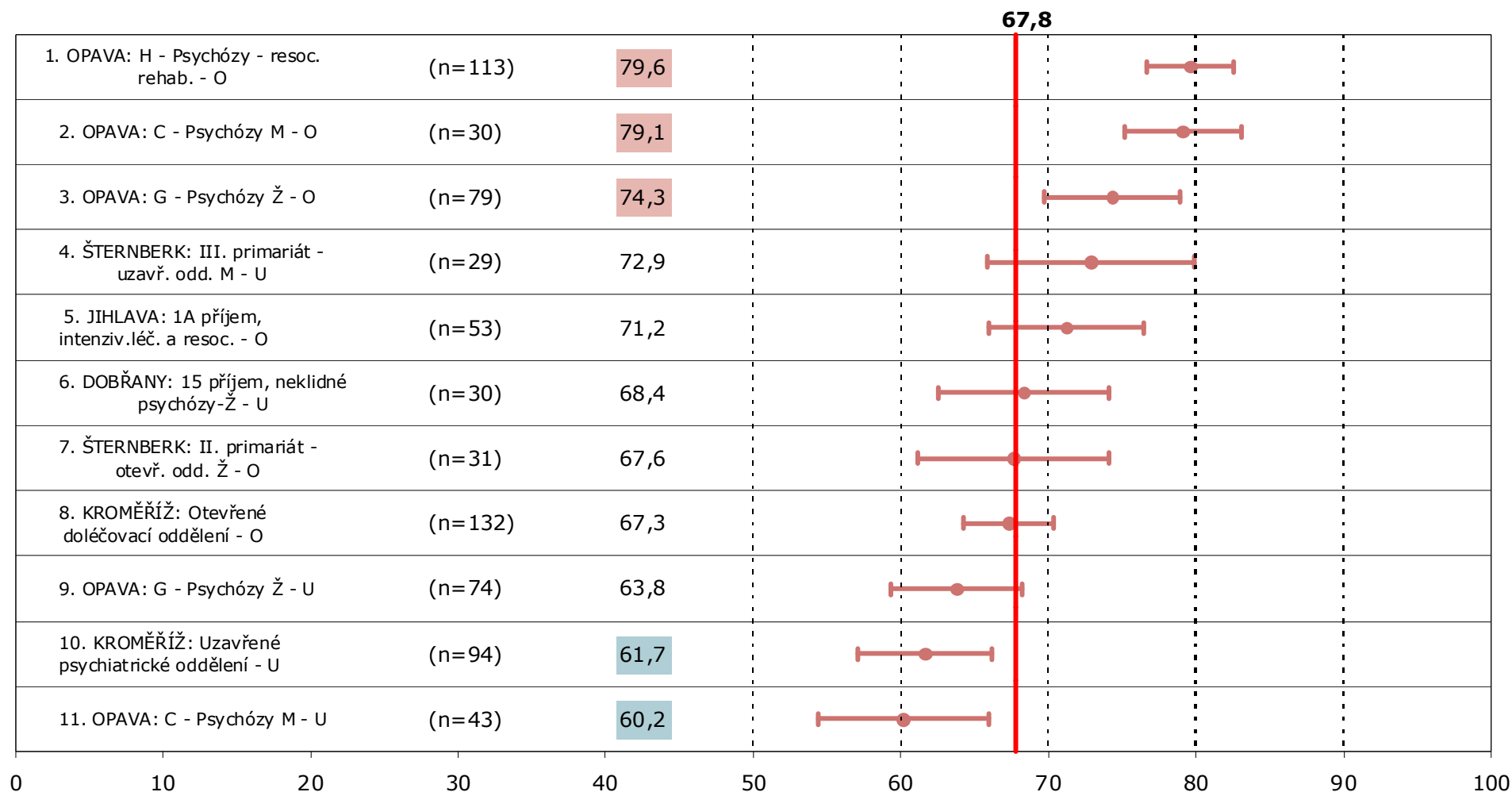


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – PSYCHÓZY

Souhrnná spokojenost - Psychózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

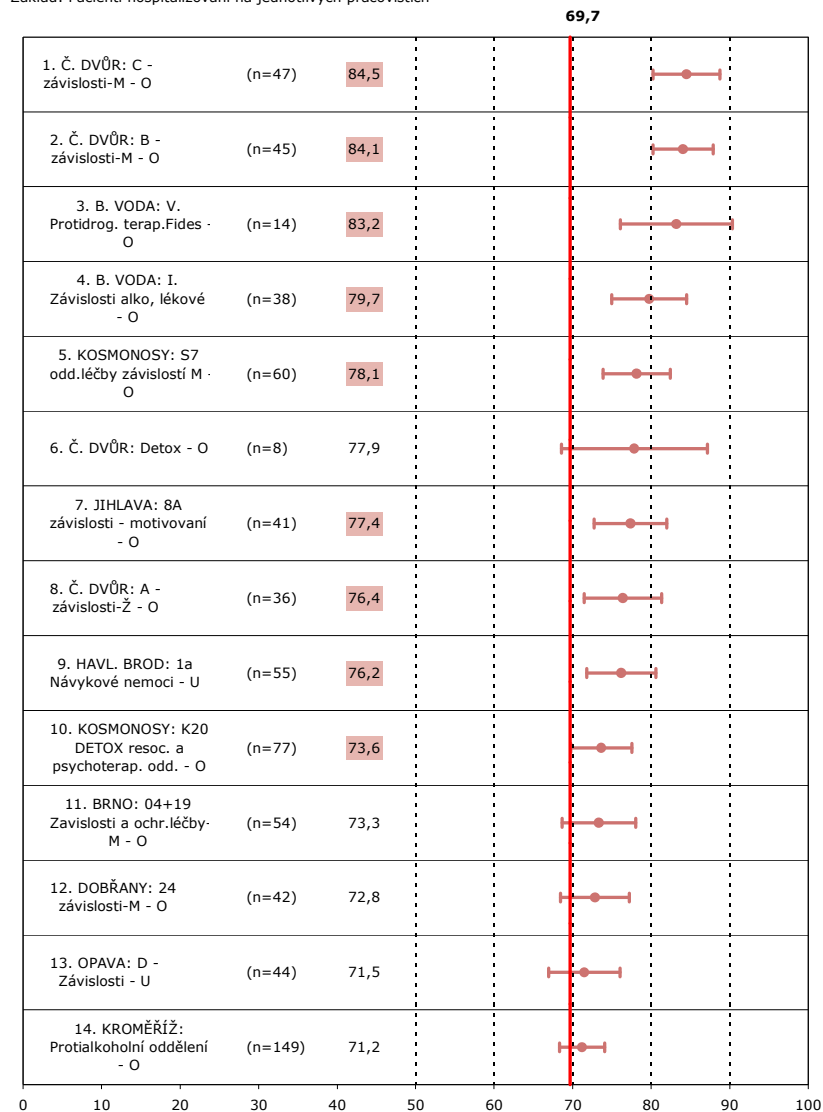


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST - ZÁVISLOSTI

Souhrnná spokojenost - Závislosti

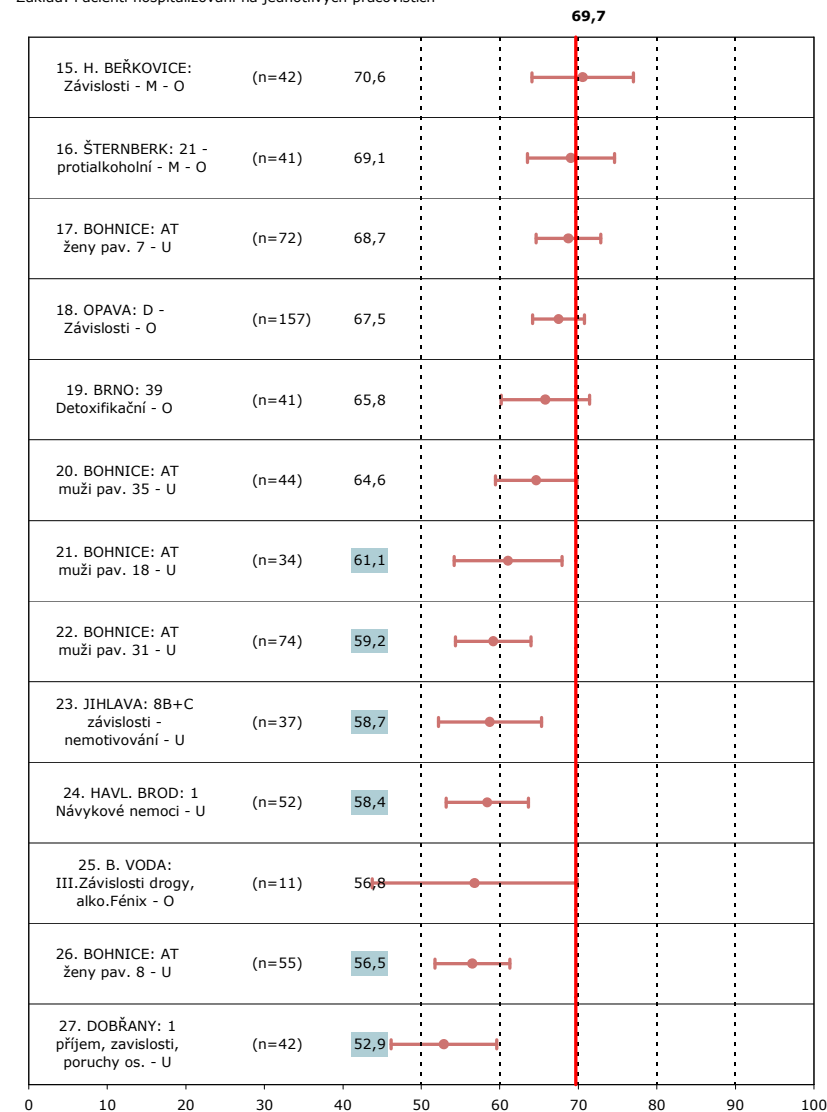
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Souhrnná spokojenost - Závislosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

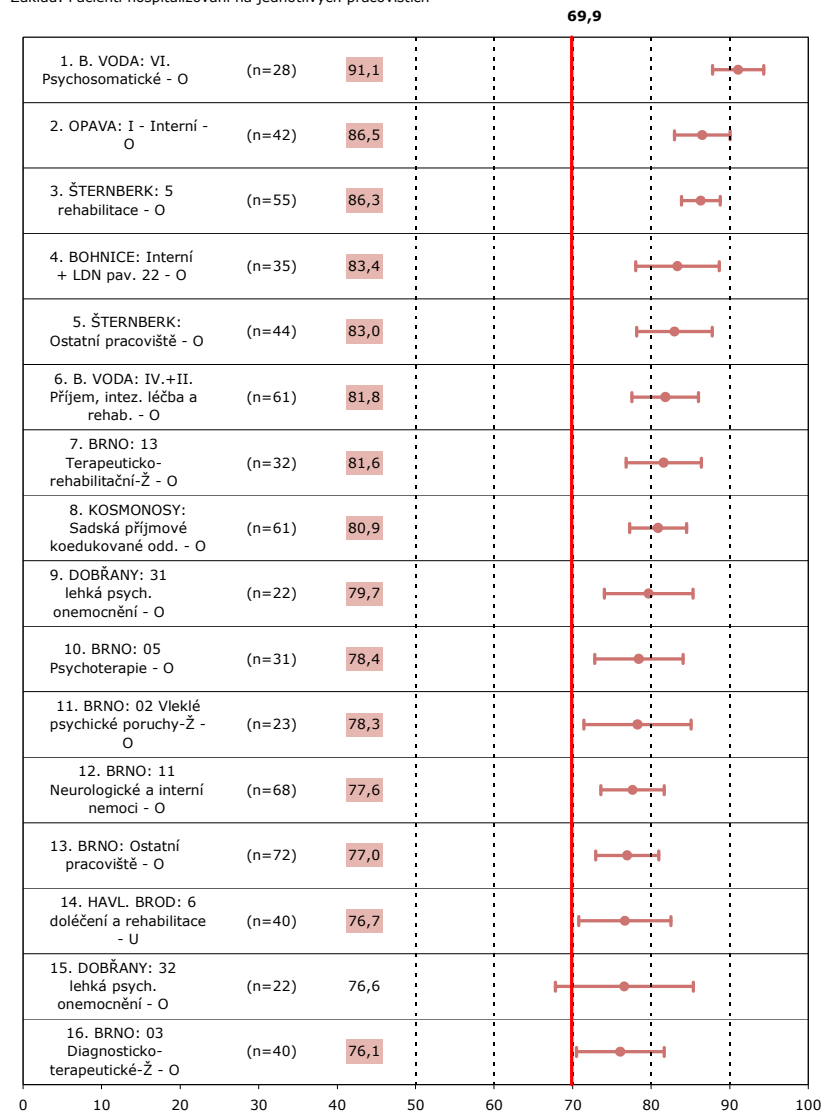


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – SMÍŠENÉ DIAGNÓZY

Souhrnná spokojenost - Smíšené diagnózy

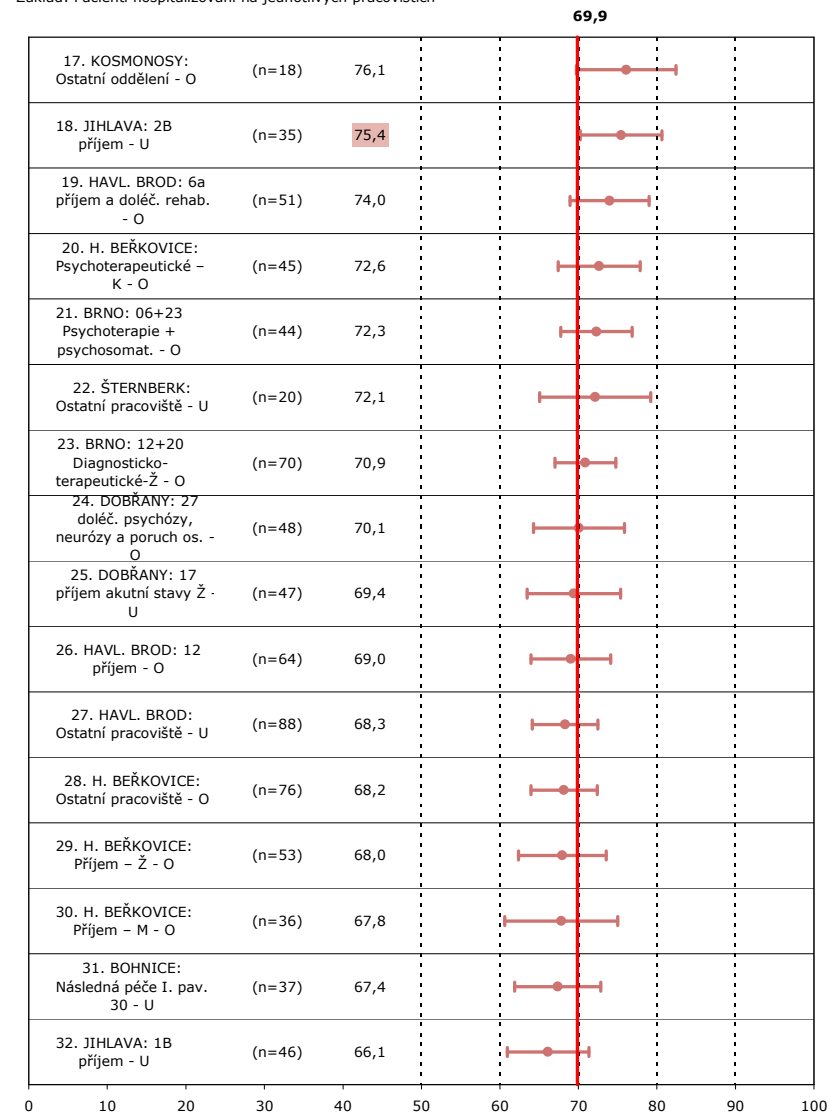
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Souhrnná spokojenost - Smíšené diagnózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

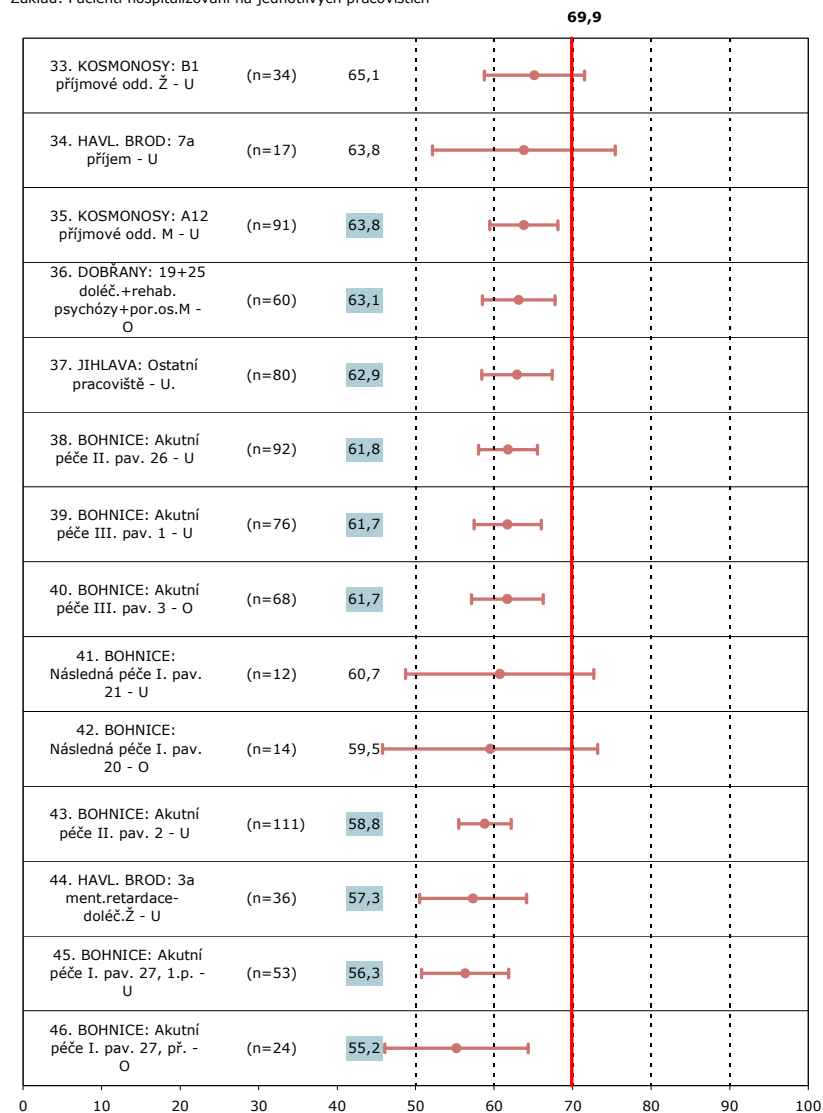


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – SMÍŠENÉ DIAGNÓZY

Souhrnná spokojenost - Smíšené diagnózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

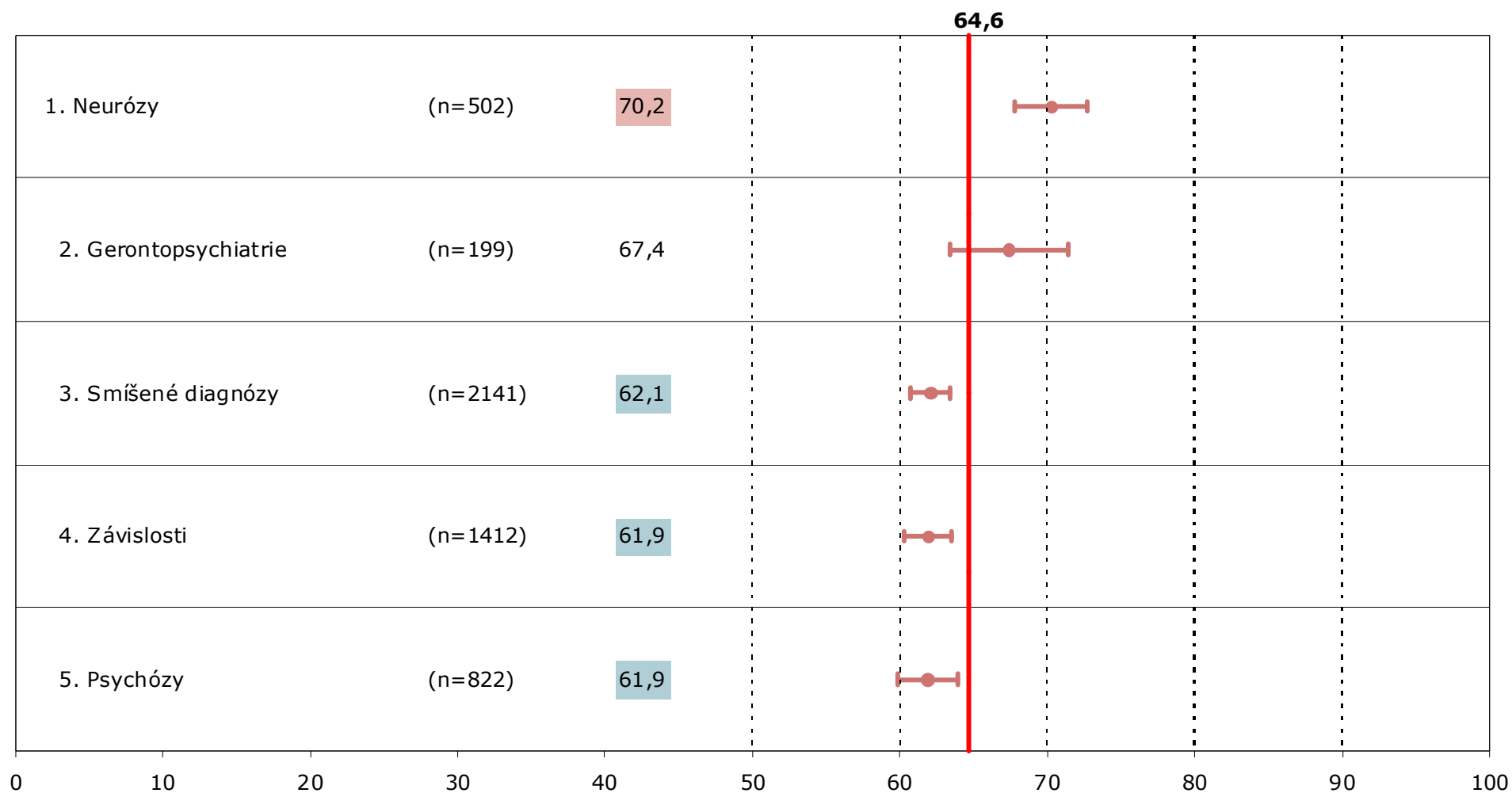


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – PŘEVAŽUJÍCÍ DIAGNÓZA

Spokojenost se sestrami - diagnóza

Základ: Všichni pacienti

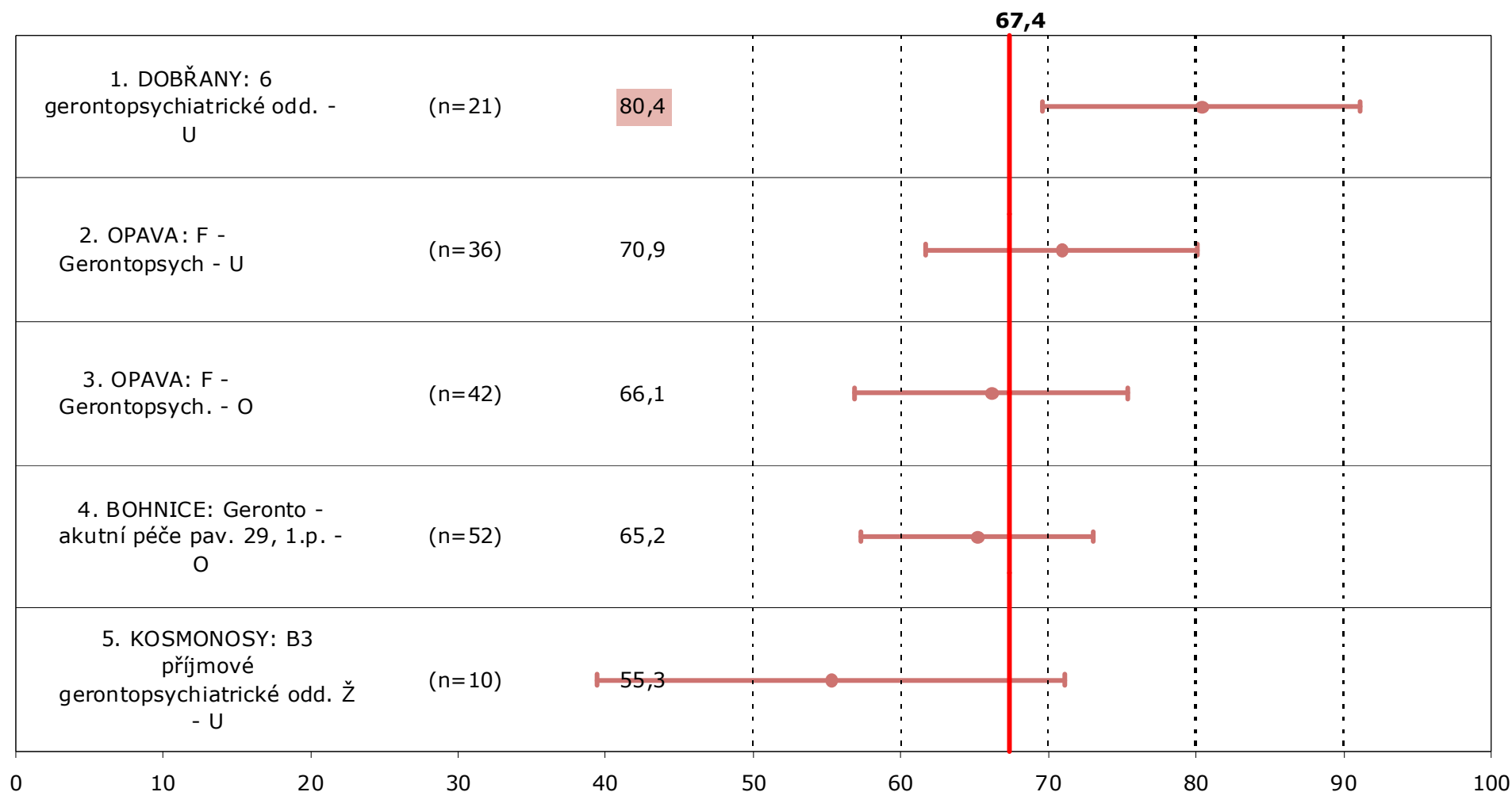


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – GERONTOPSYCHIATRIE

Spokojenost se sestrami - Gerontopsychiatrie

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

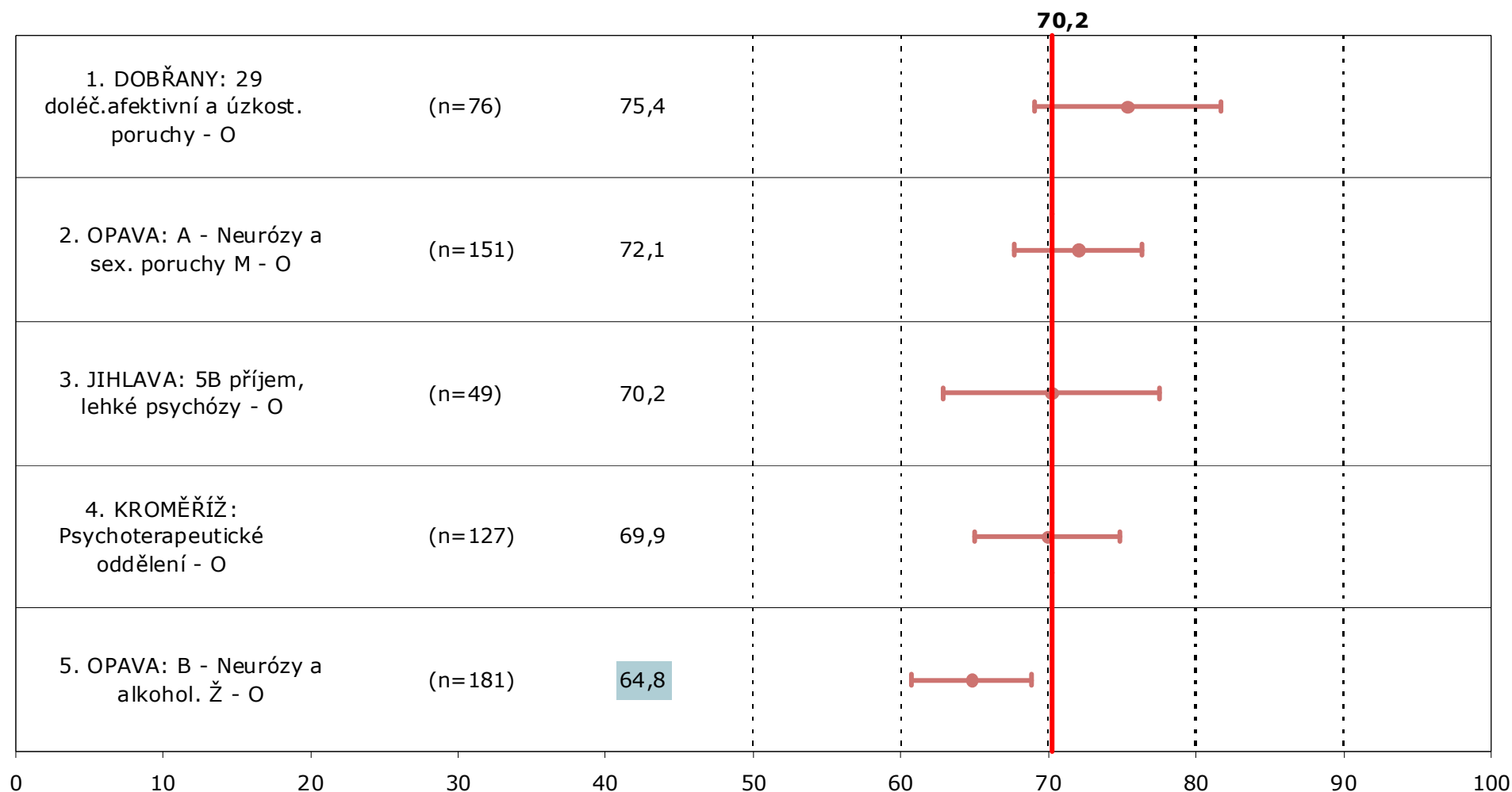


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – NEURÓZY

Spokojenost se sestrami - Neurózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

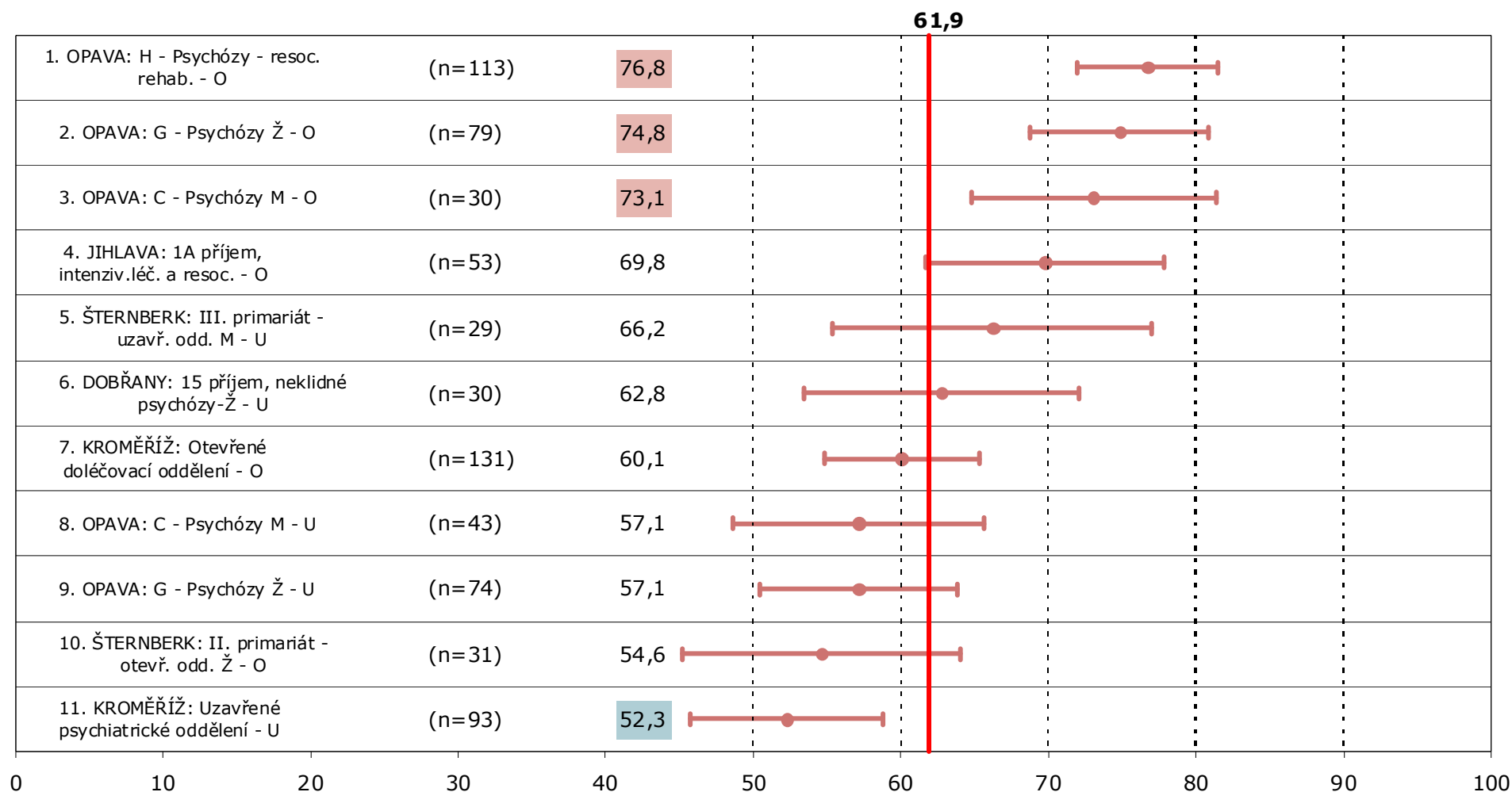


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – PSYCHÓZY

Spokojenost se sestrami - Psychózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

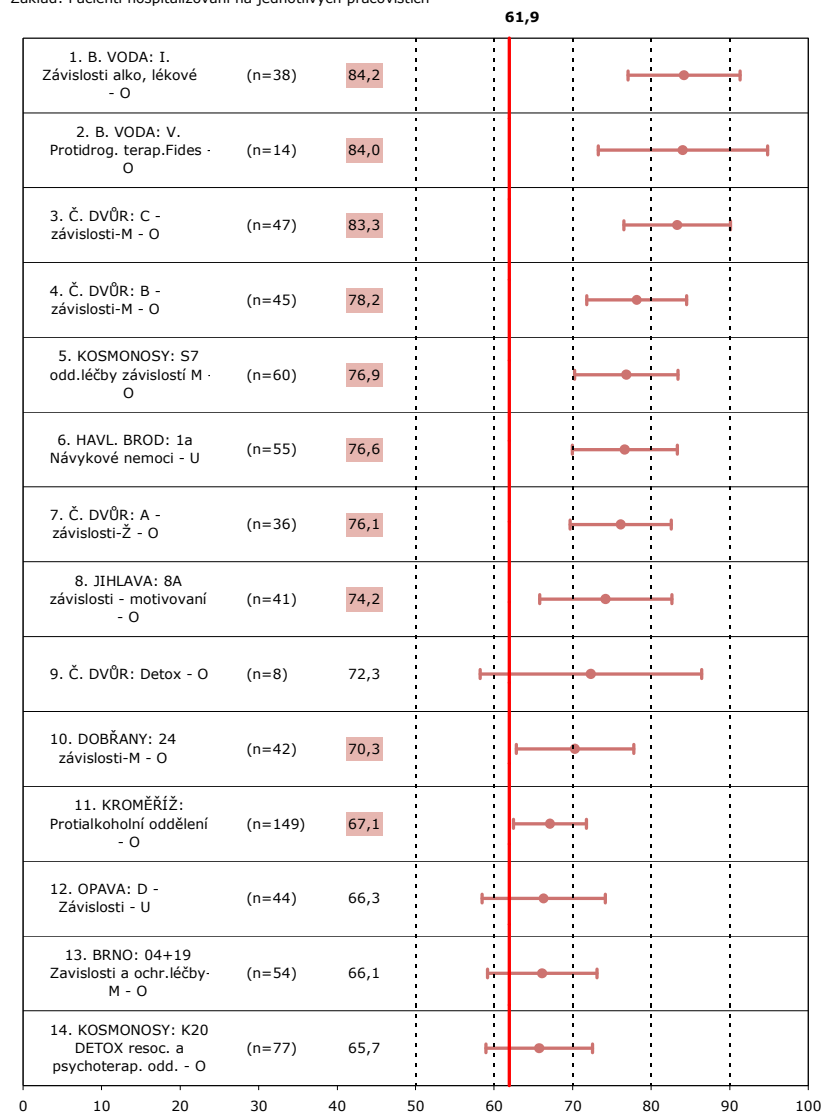


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI - ZÁVISLOSTI

Spokojenost se sestrami - Závislosti

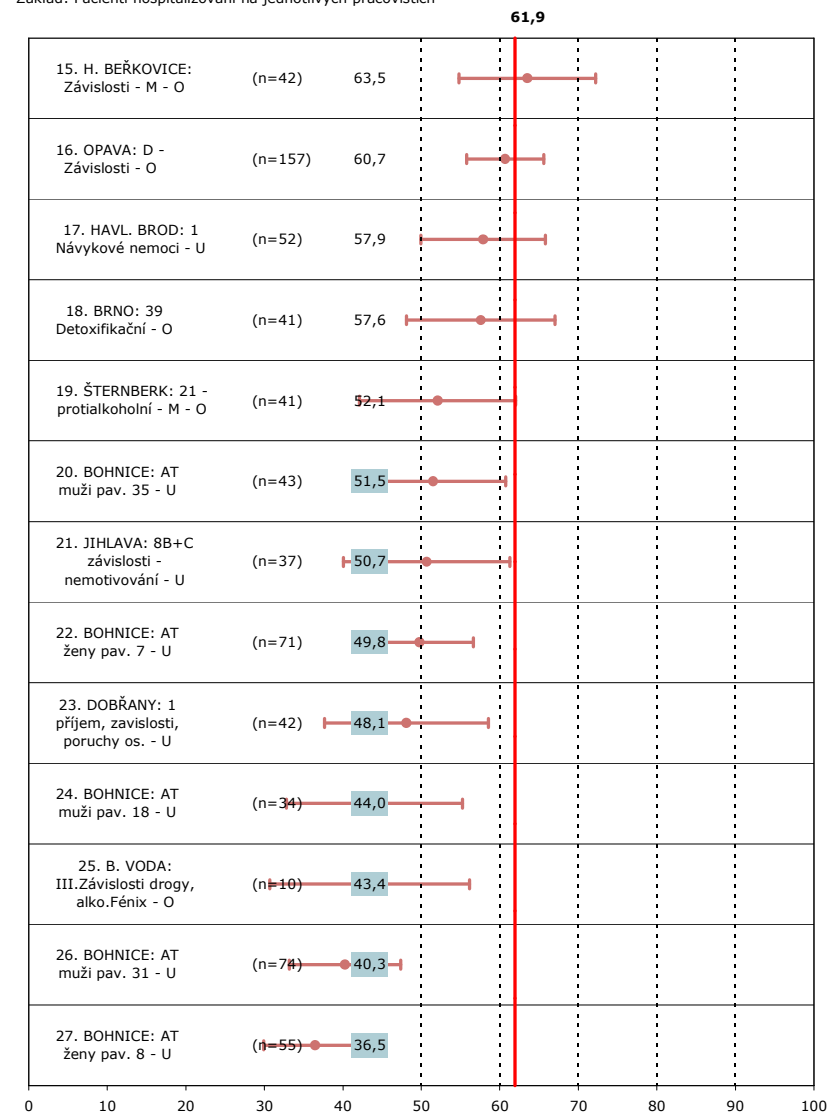
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami - Závislosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

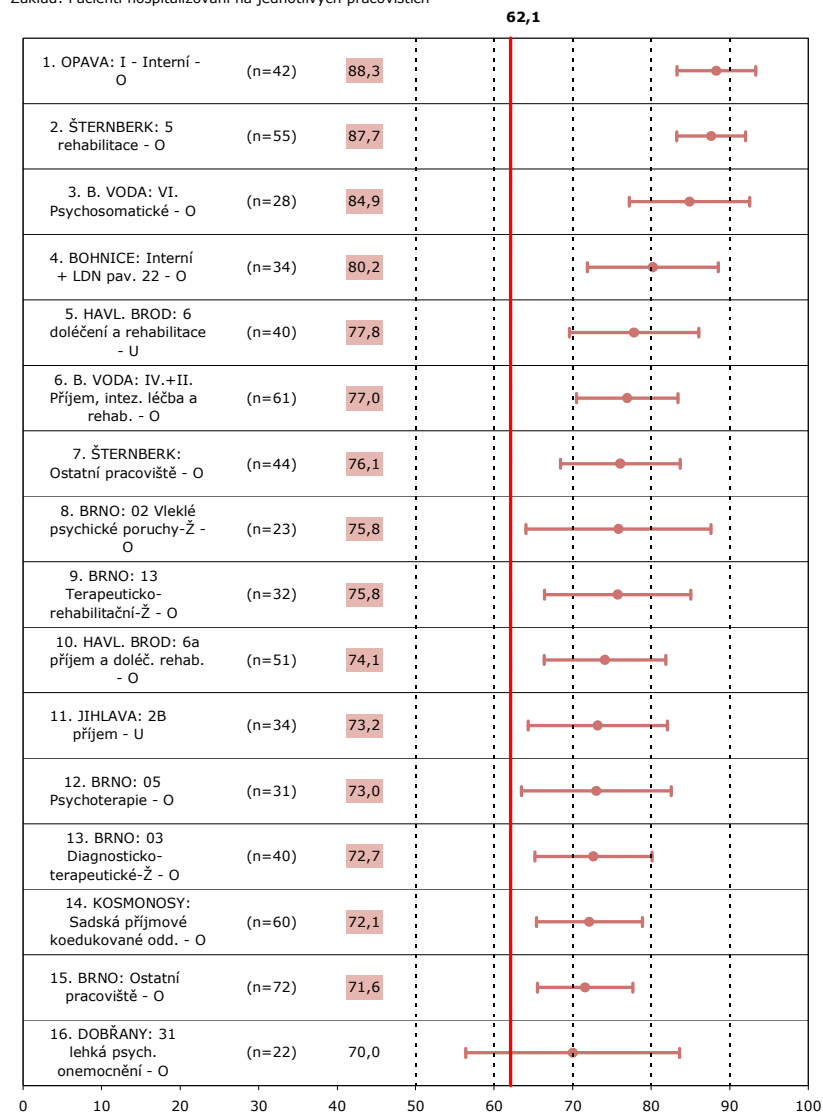


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – SMÍŠENÉ DIAGNÓZY

Spokojenost se sestrami - Smíšené diagnózy

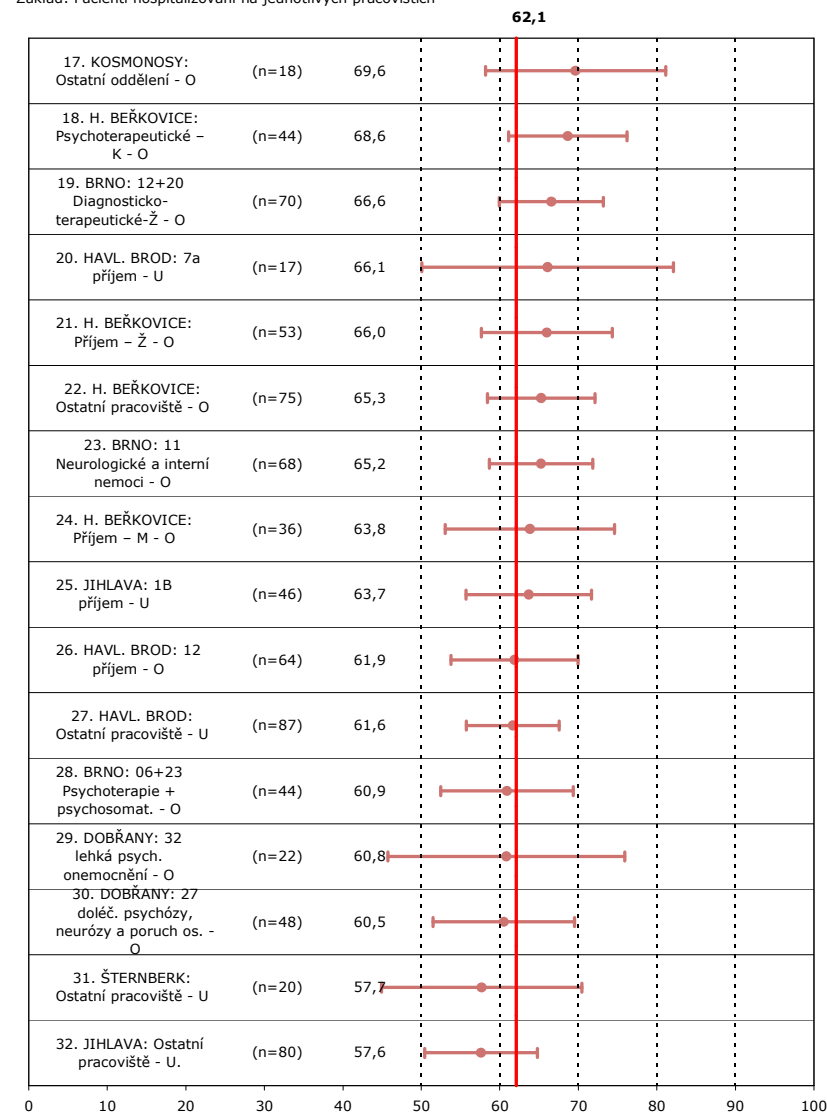
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se sestrami - Smíšené diagnózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

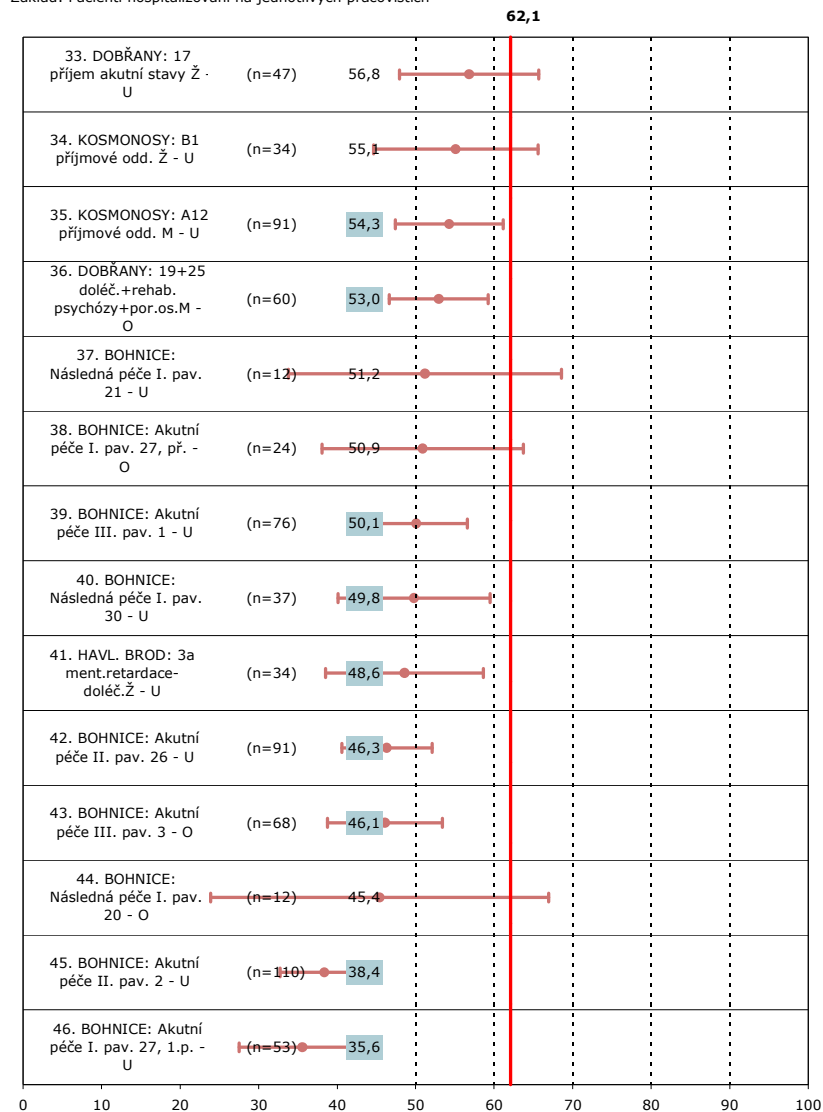


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – SMÍŠENÉ DIAGNÓZY

Spokojenost se sestrami - Smíšené diagnózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

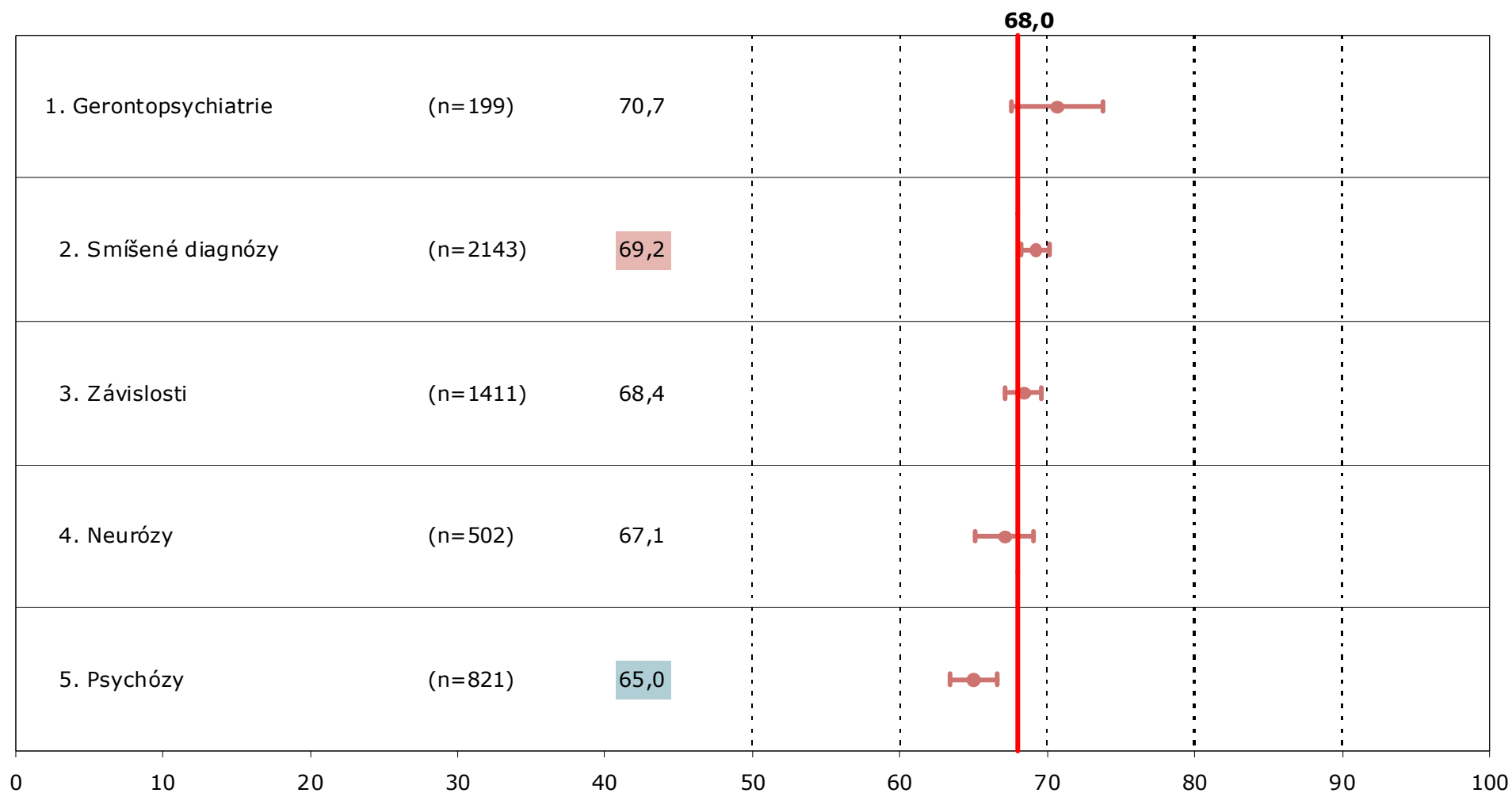


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – PŘEVAŽUJÍCÍ DIAGNÓZA

Spokojenost s lékaři - diagnóza

Základ: Všichni pacienti

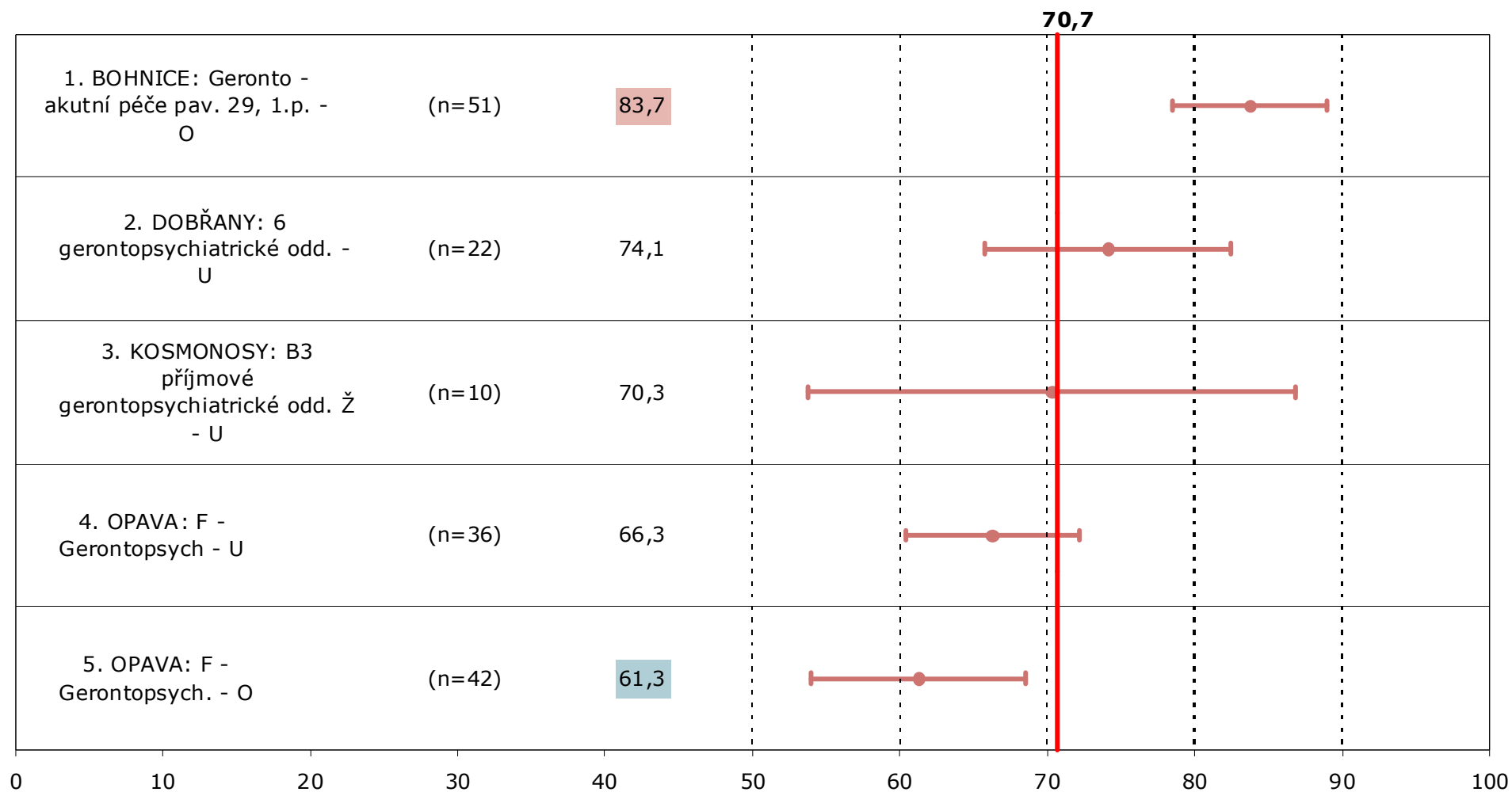


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – GERONTOPSYCHIATRIE

Spokojenost s lékaři - Gerontopsychiatrie

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

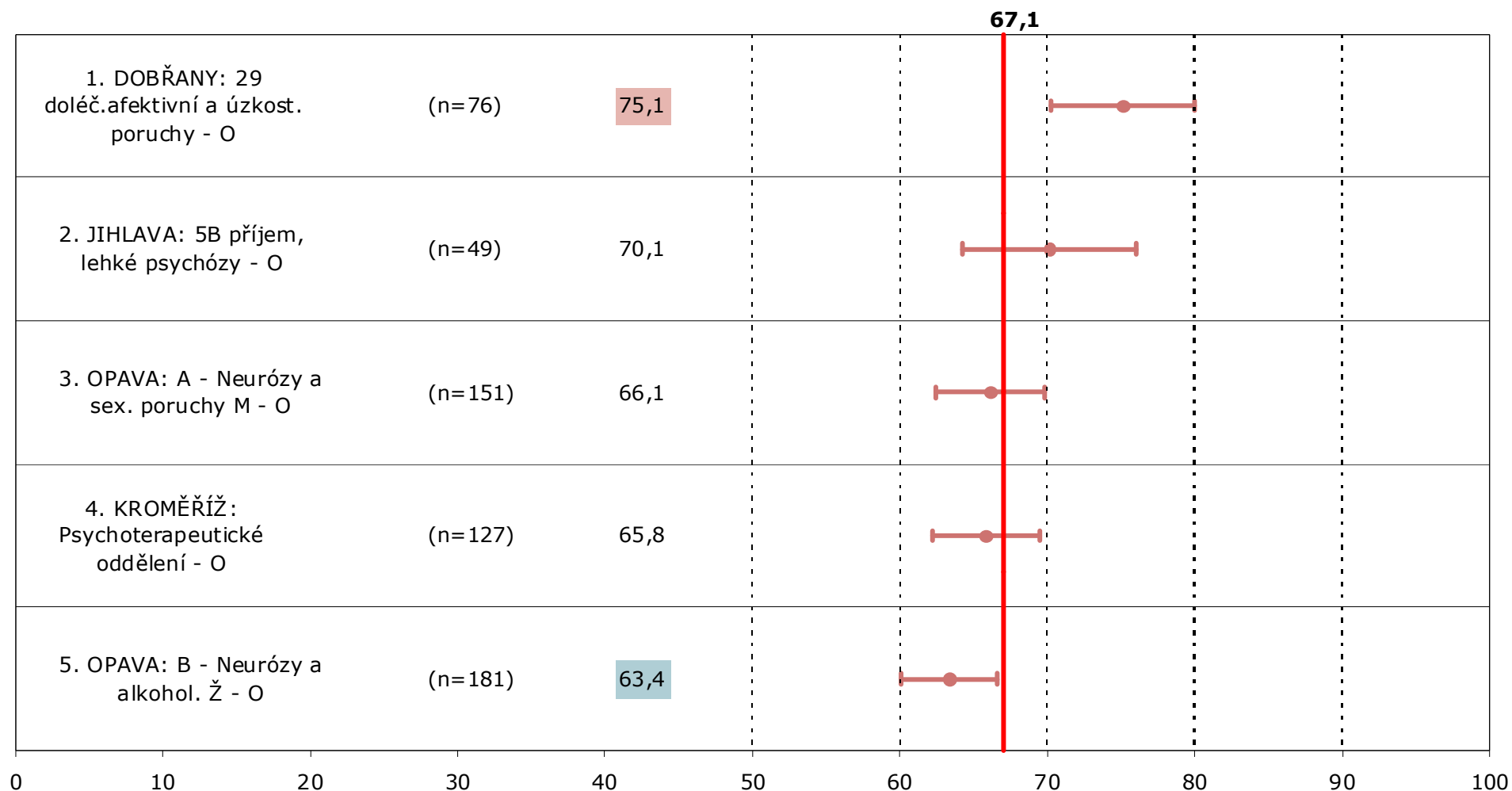


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – NEURÓZY

Spokojenost s lékaři - Neurózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

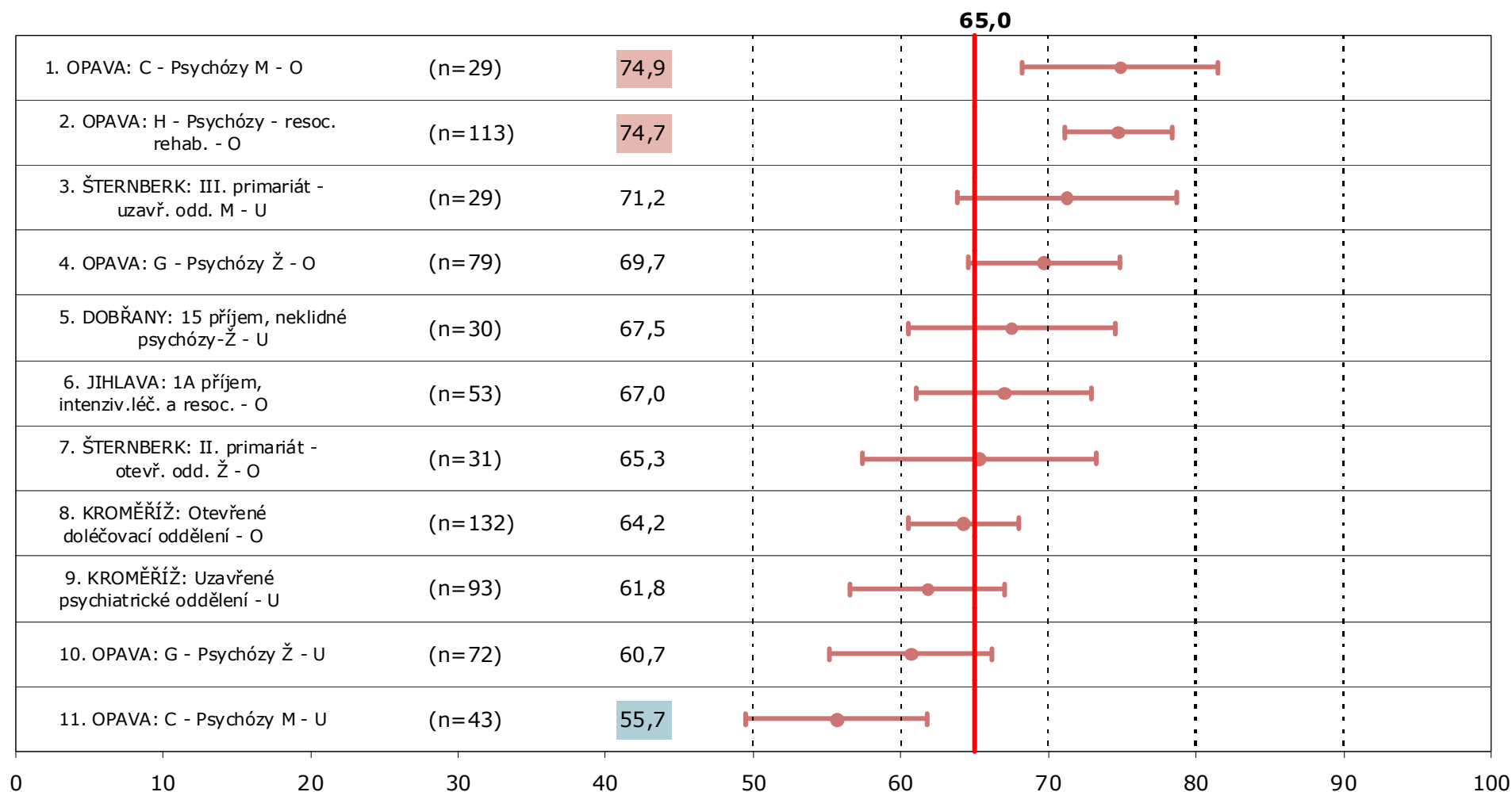


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – PSYCHÓZY

Spokojenost s lékaři - Psychózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

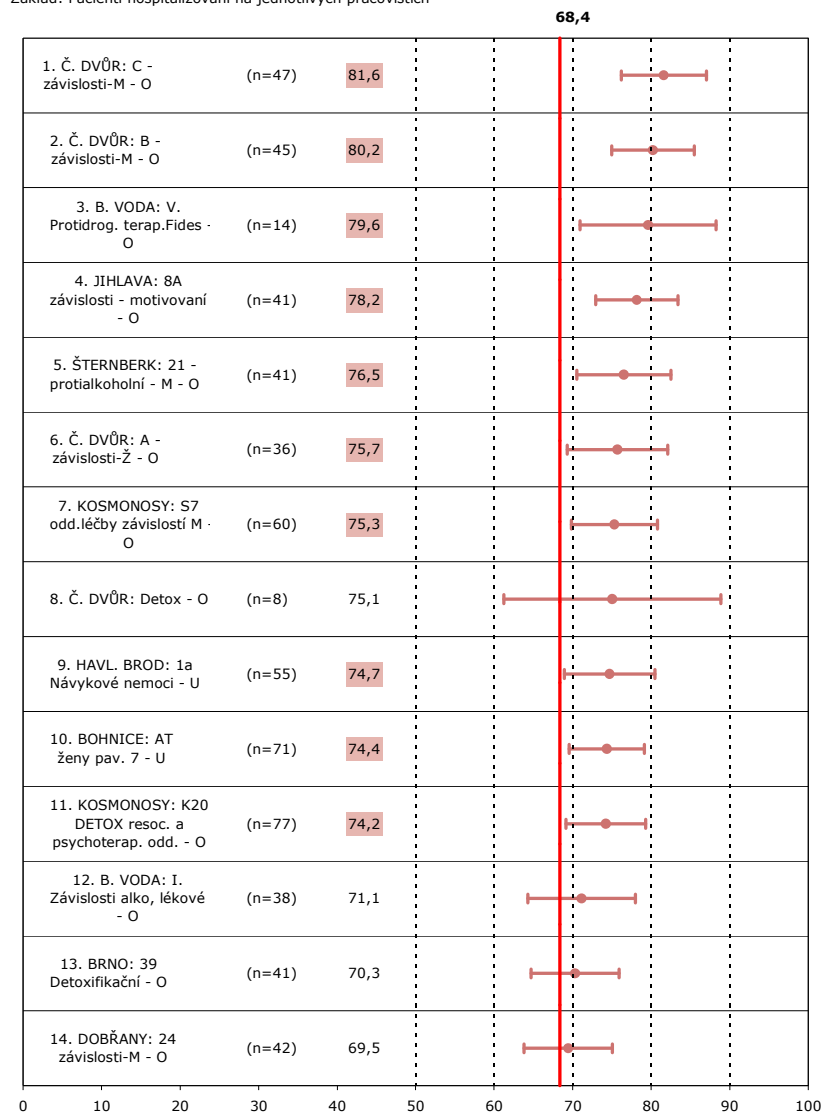


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI - ZÁVISLOSTI

Spokojenost s lékaři - Závislosti

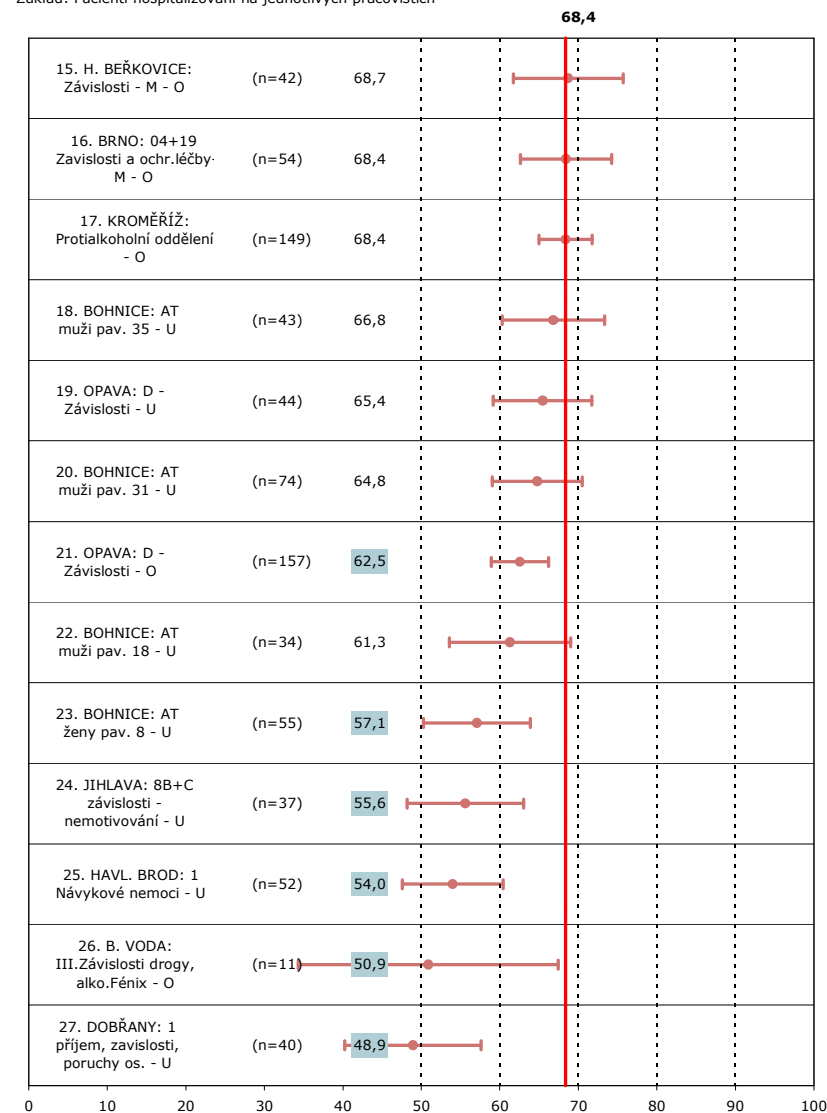
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost s lékaři - Závislosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

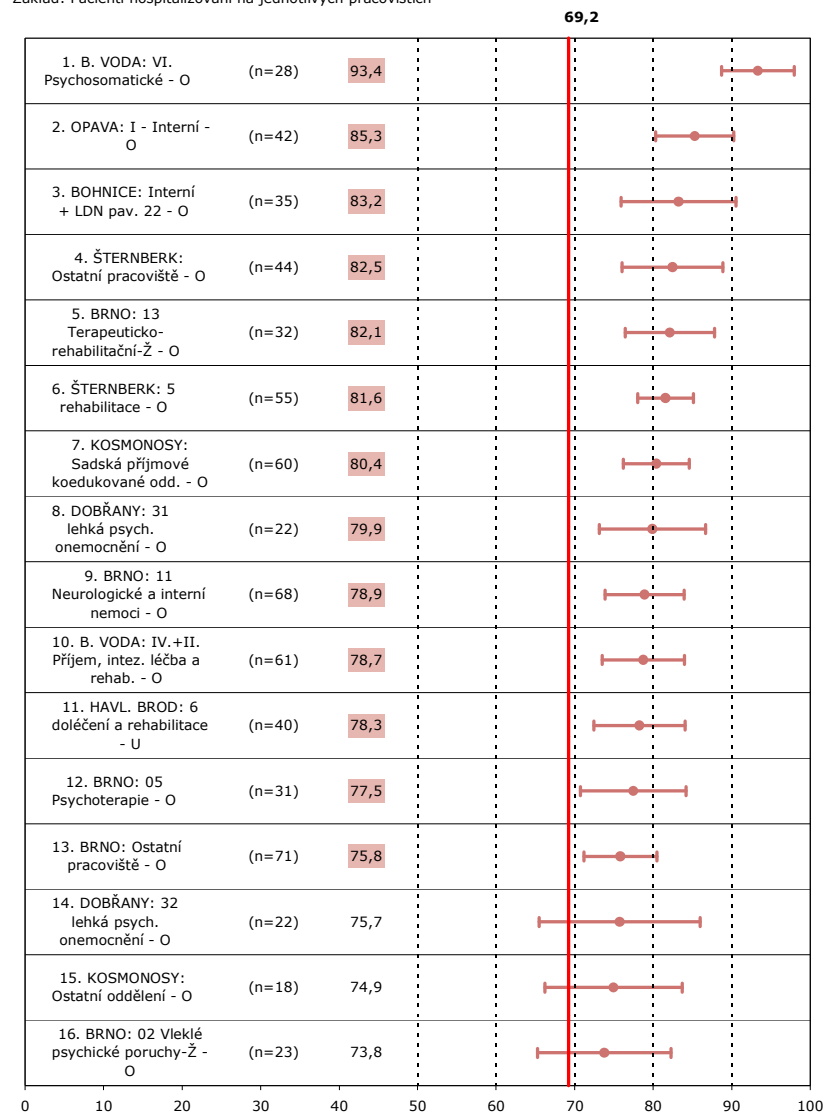


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – SMÍŠENÉ DIAGNÓZY

Spokojenost s lékaři - Smíšené diagnózy

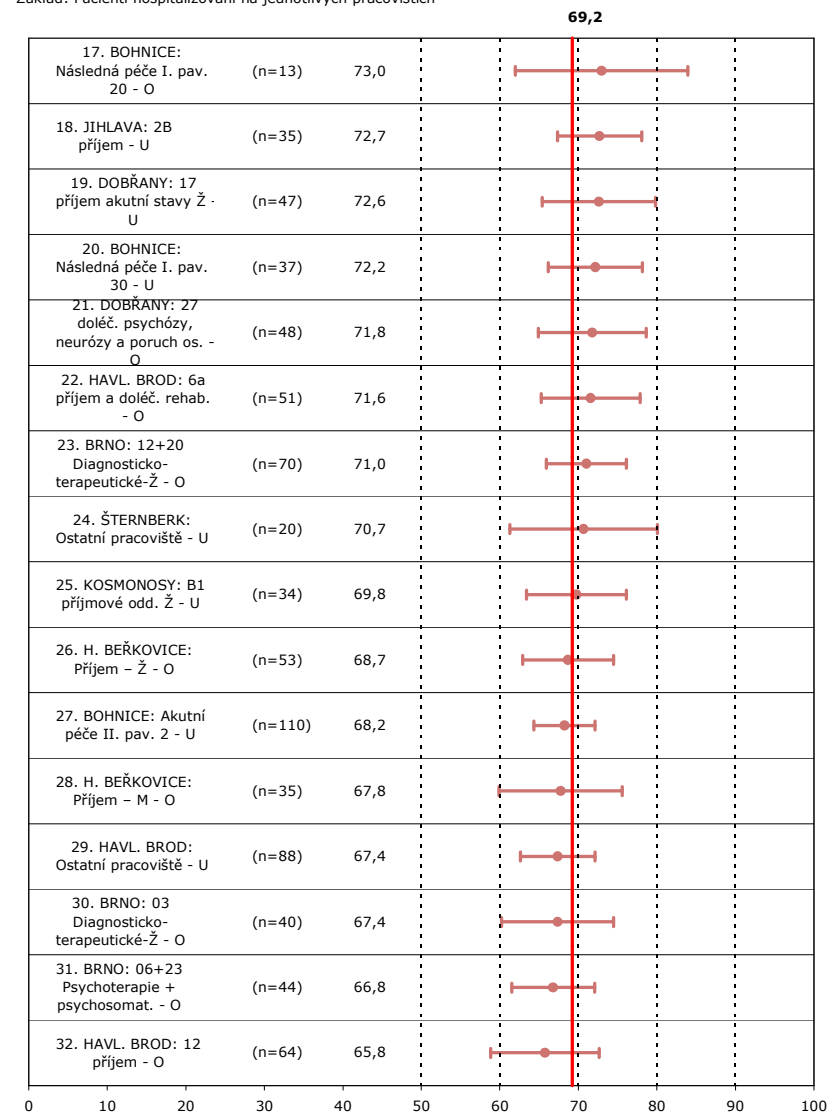
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost s lékaři - Smíšené diagnózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

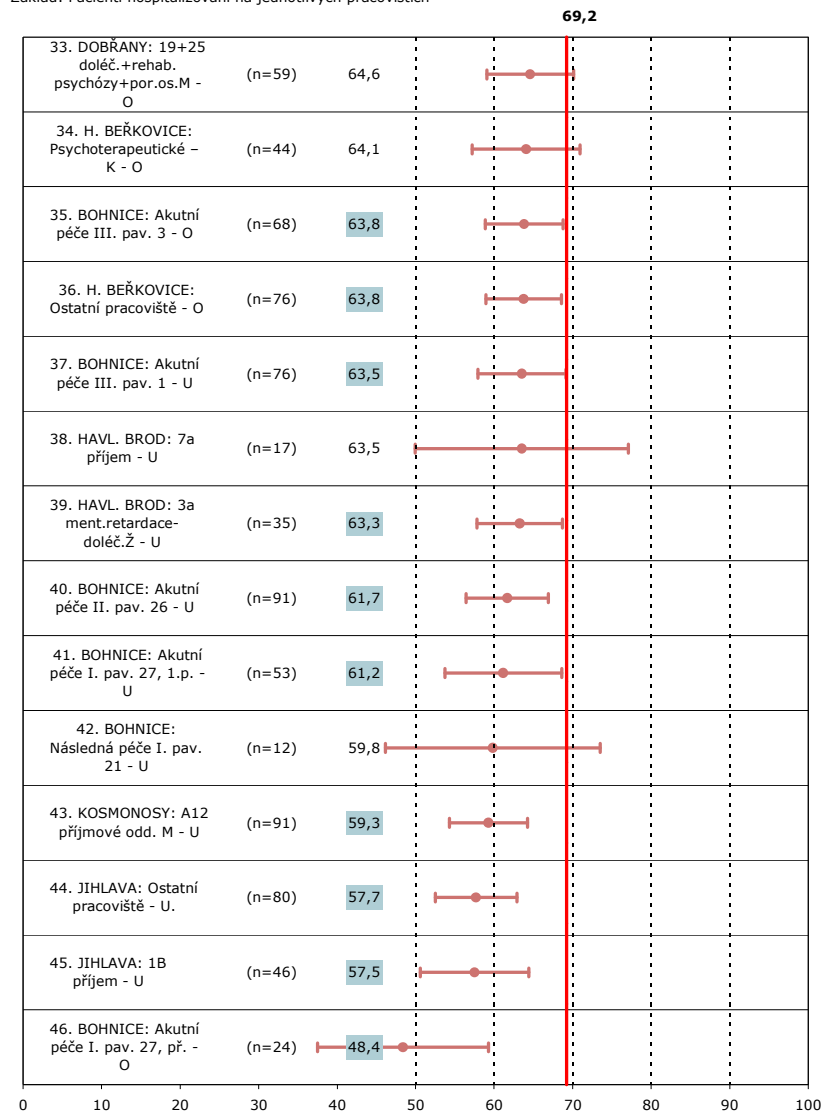


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – SMÍŠENÉ DIAGNÓZY

Spokojenost s lékaři - Smíšené diagnózy

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



OTEVŘENÁ vs. UZAVŘENÁ PRACOVISTĚ

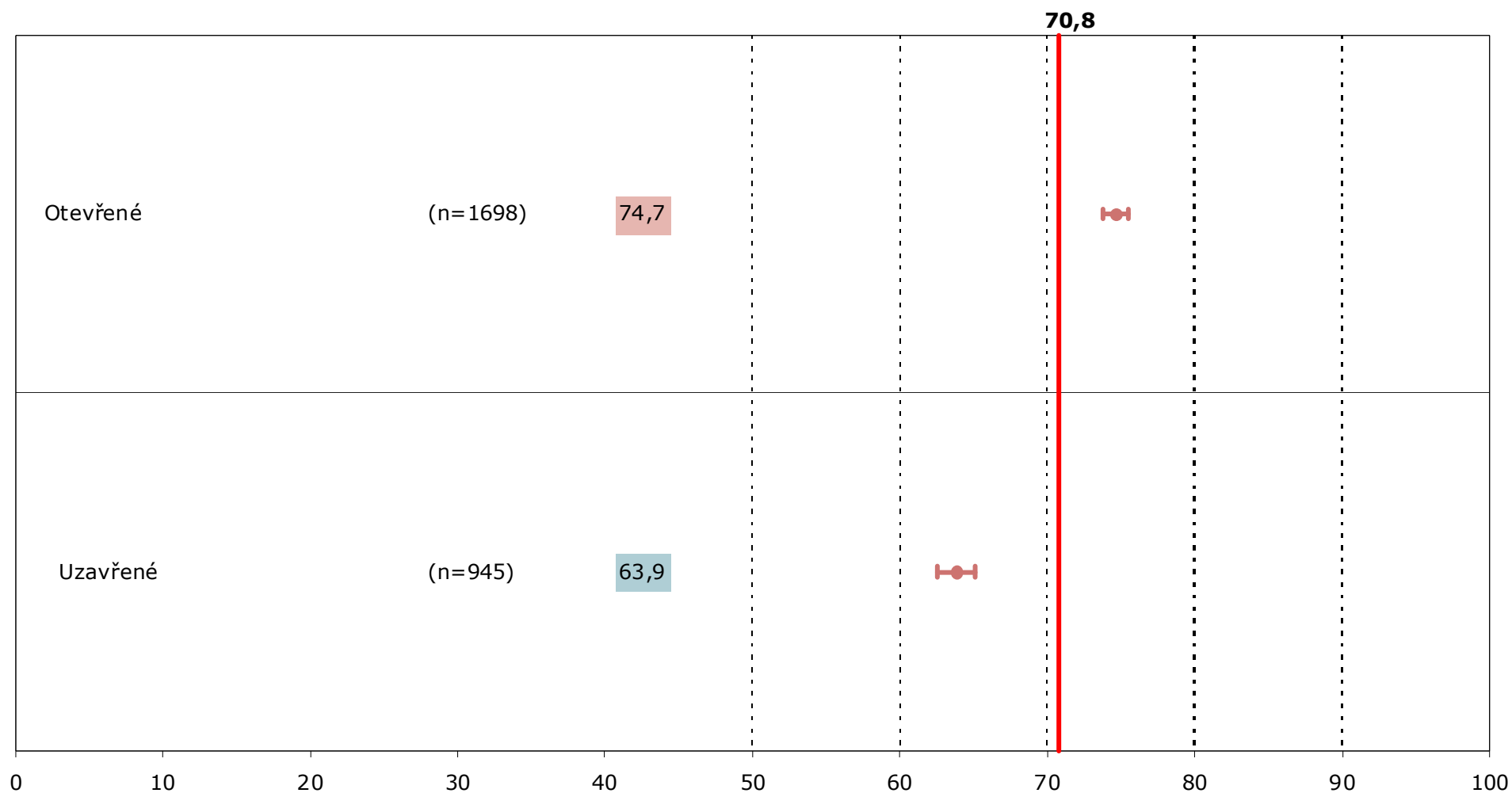


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – OTEVŘENÁ VS. UZAVŘENÁ ODD.

Otevřená vs. uzavřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

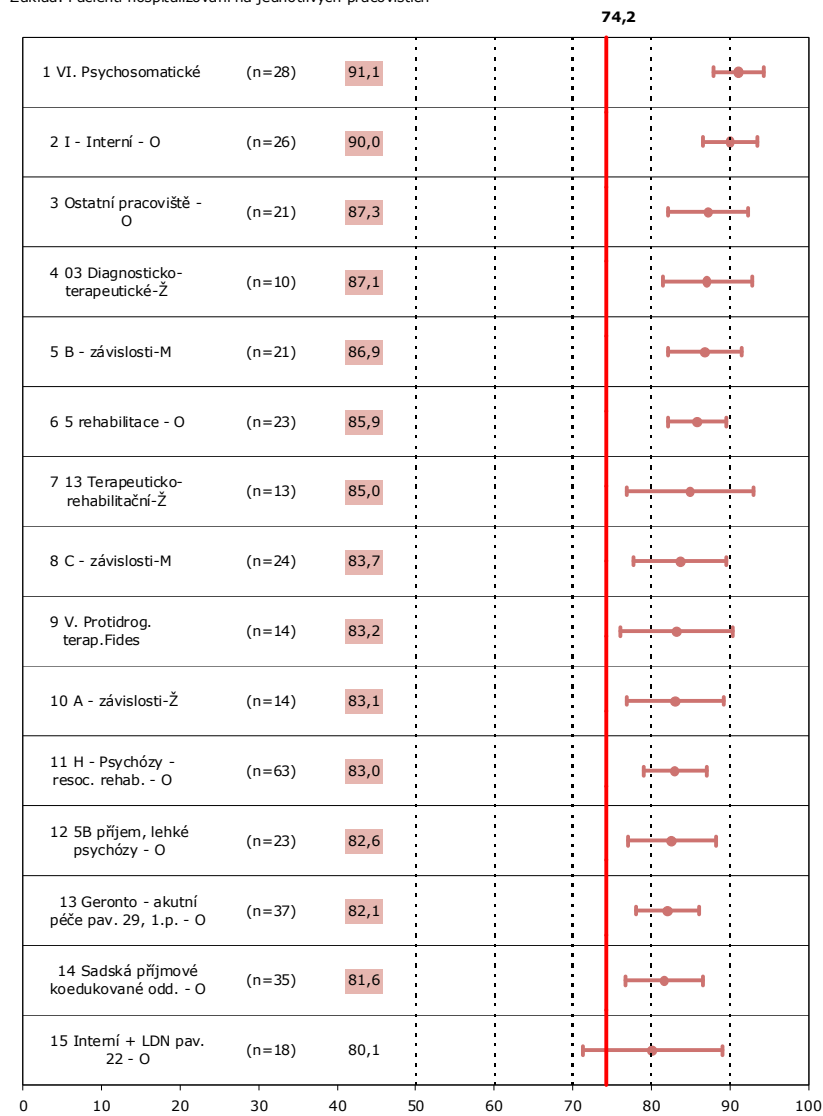


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – OTEVŘENÁ PRACOVÍŠTĚ

Otevřená odd.: Souhrnná spokojenost

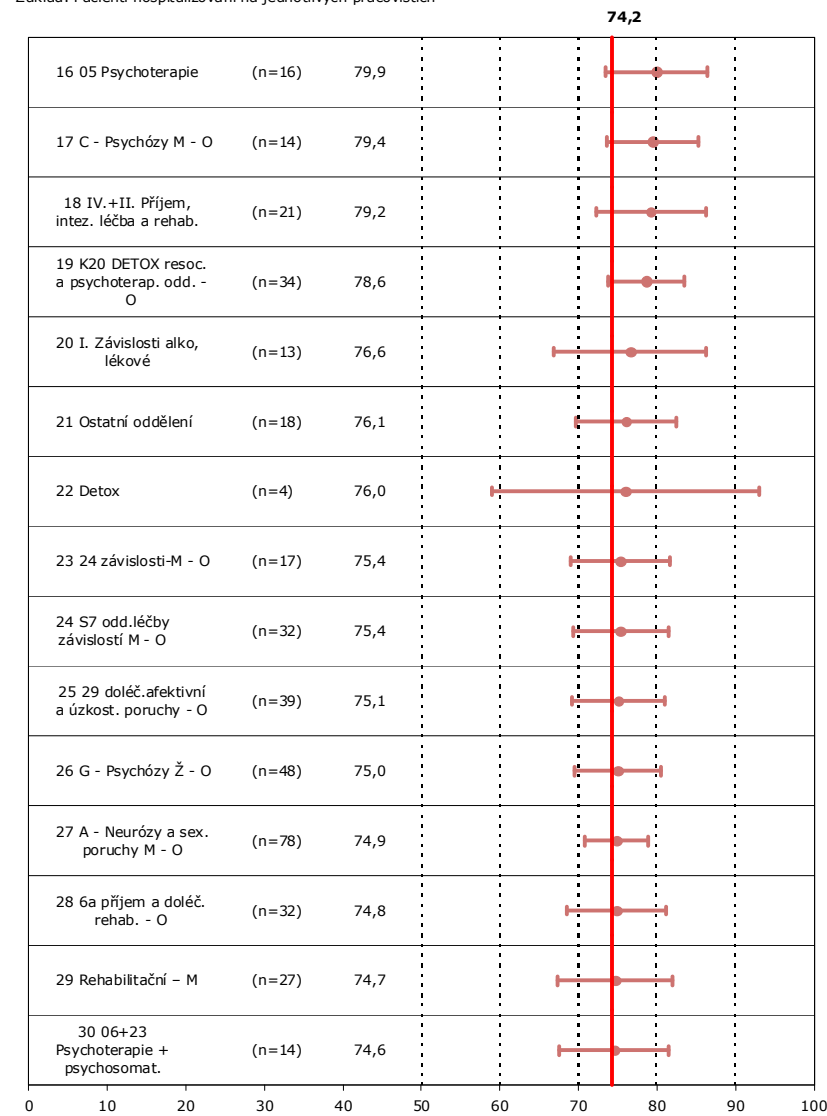
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Otevřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

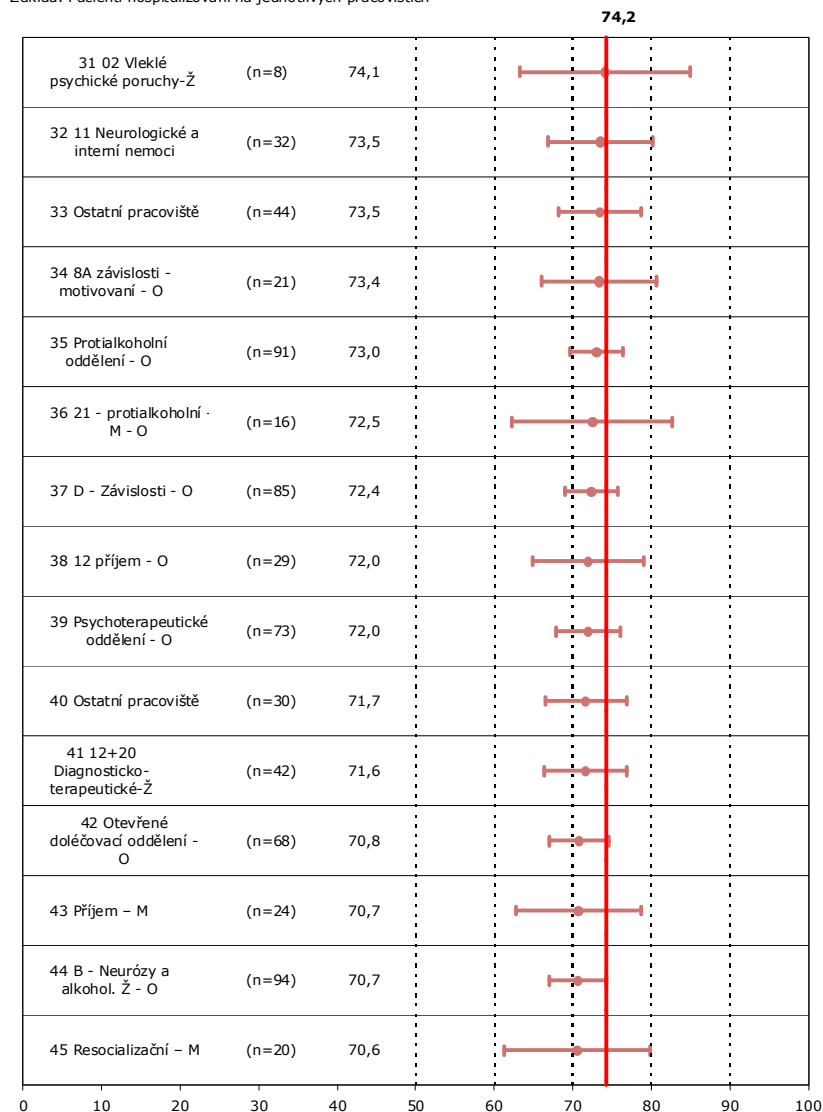


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – OTEVŘENÁ PRACOVISTĚ

Otevřená odd.: Souhrnná spokojenost

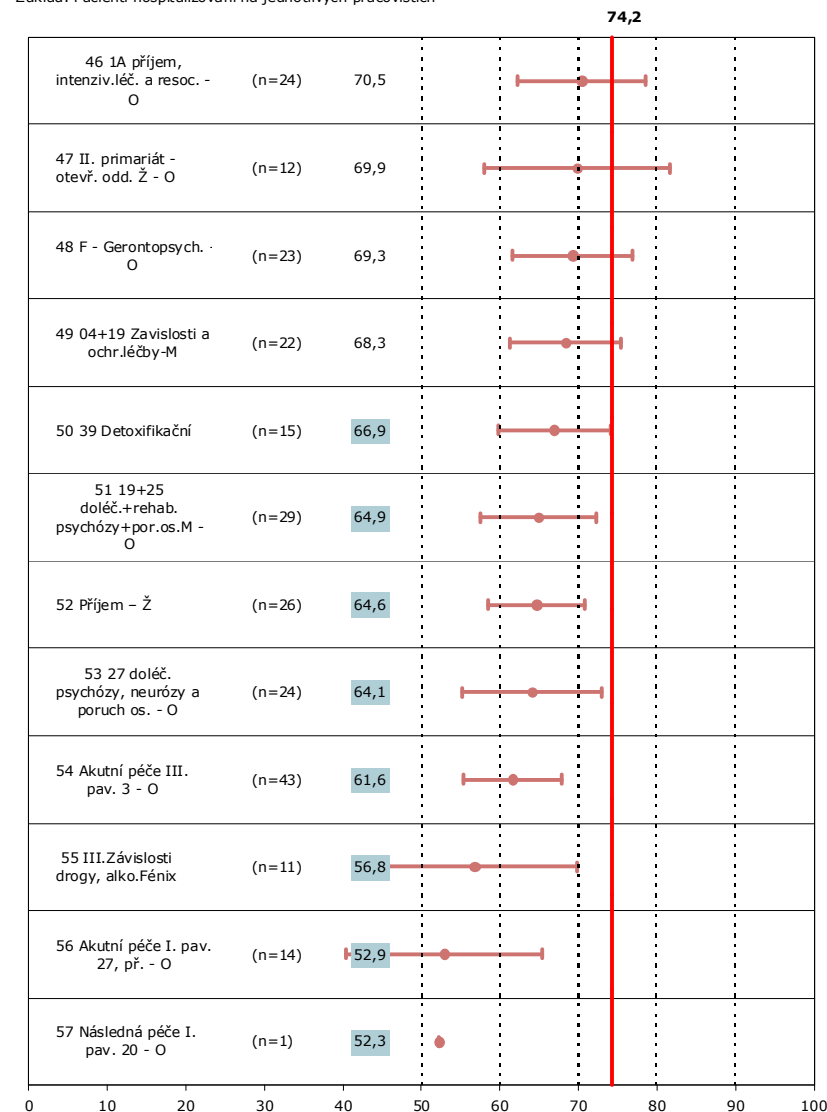
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Otevřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

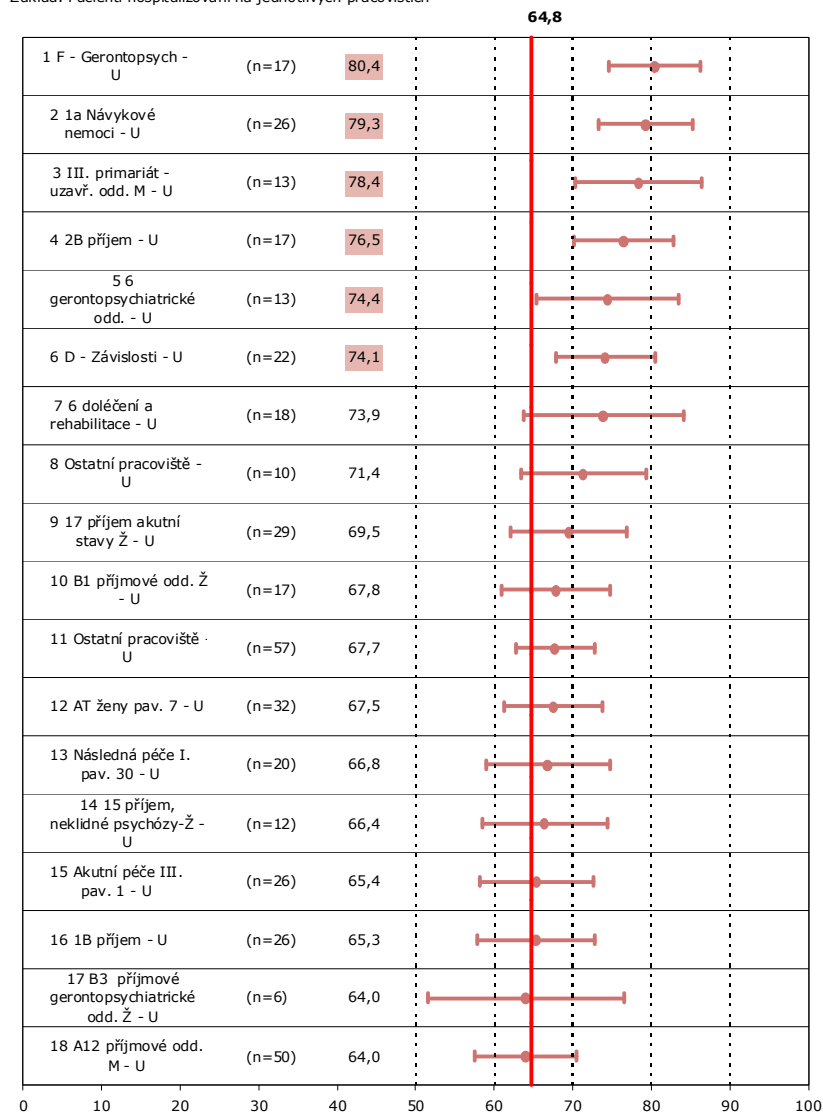


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – UZAVŘENÁ PRACOVISTĚ

Uzavřená odd.: Souhrnná spokojenost

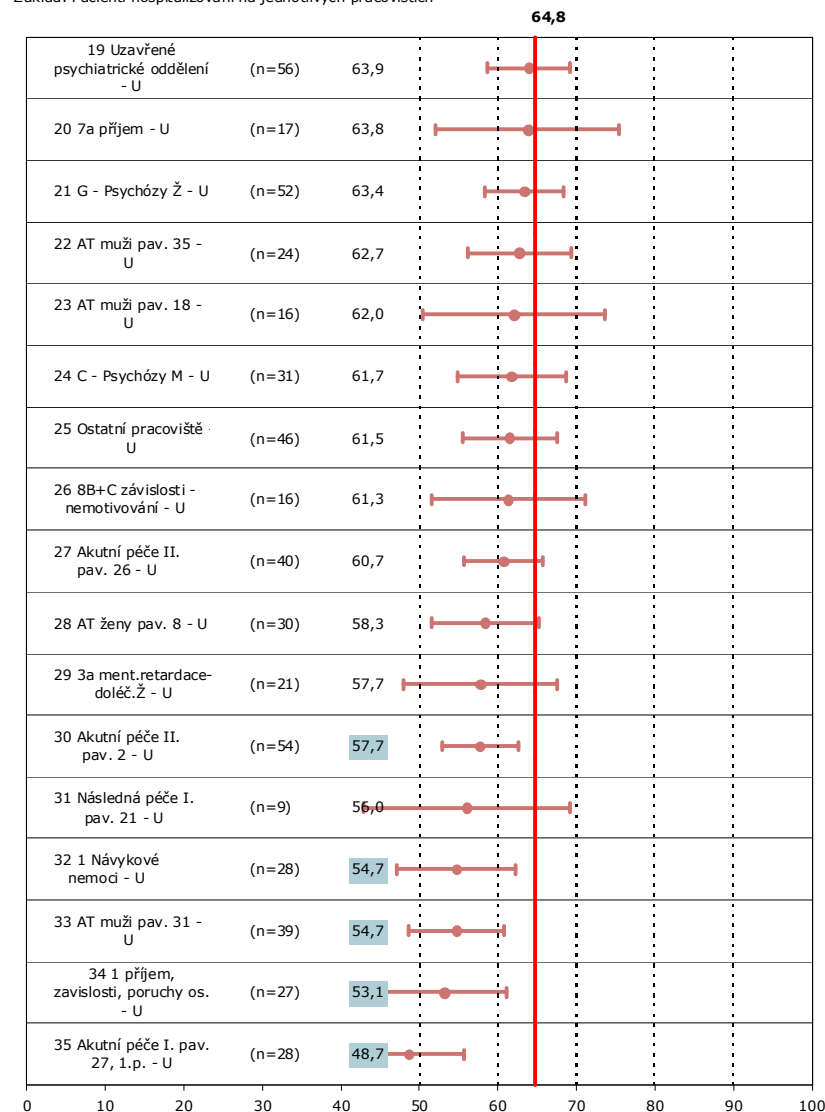
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Uzavřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

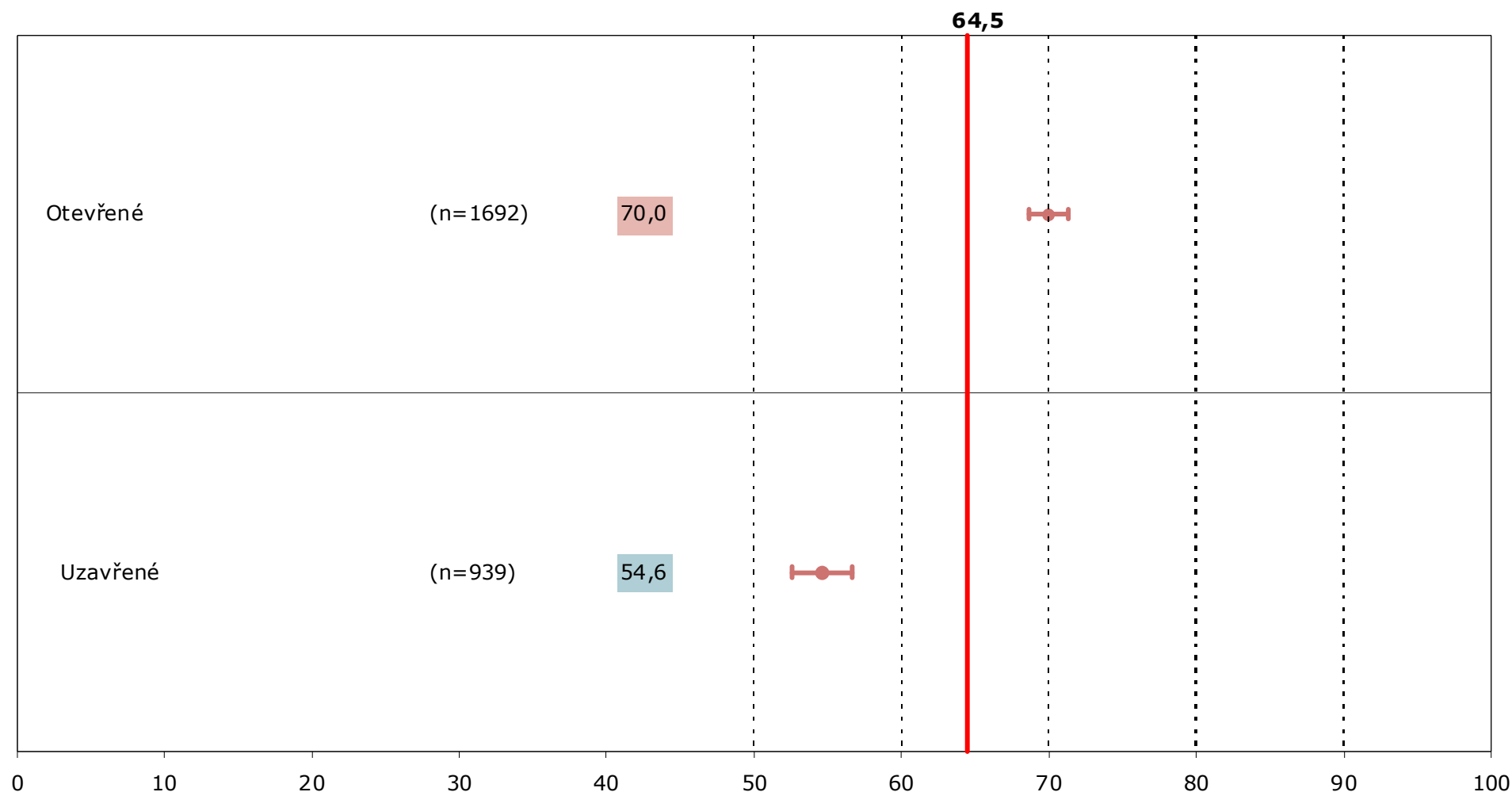


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – OTEVŘENÁ VS. UZAVŘENÁ ODD.

Otevřená vs. uzavřená odd.: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

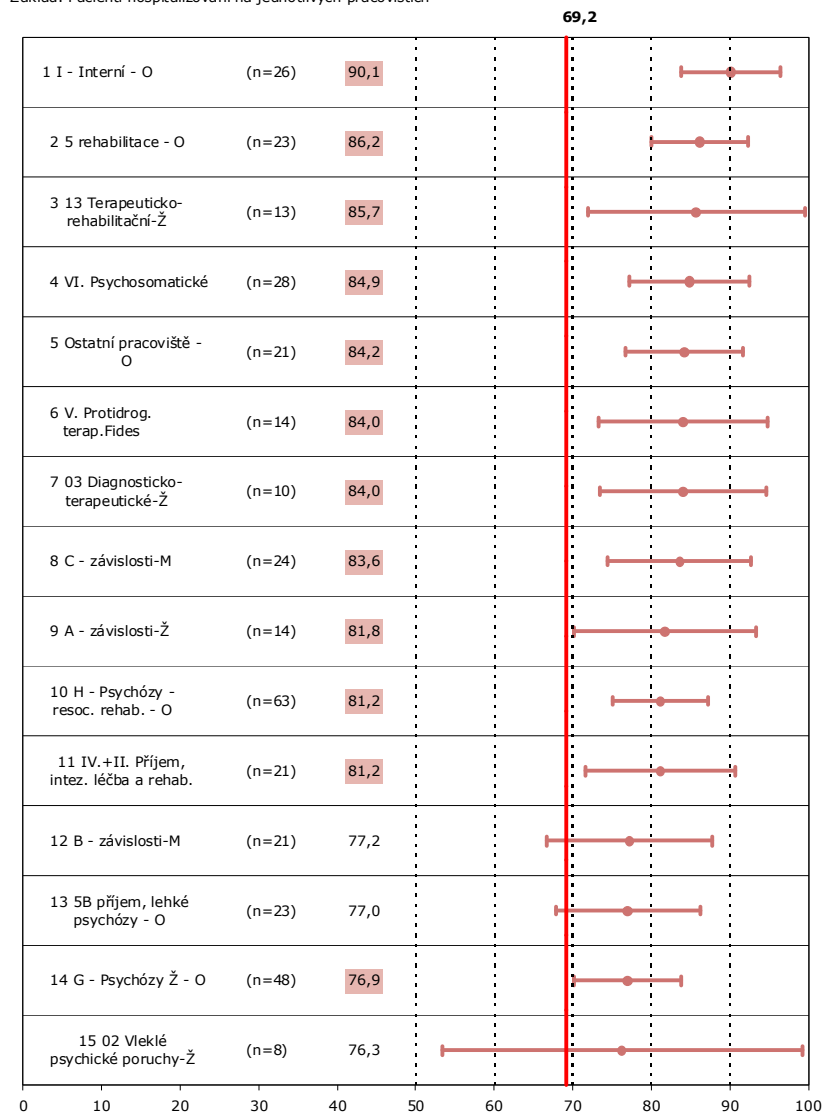


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – OTEVŘENÁ PRACOVÍŠTĚ

Otevřená odd.: Spokojenost se sestrami

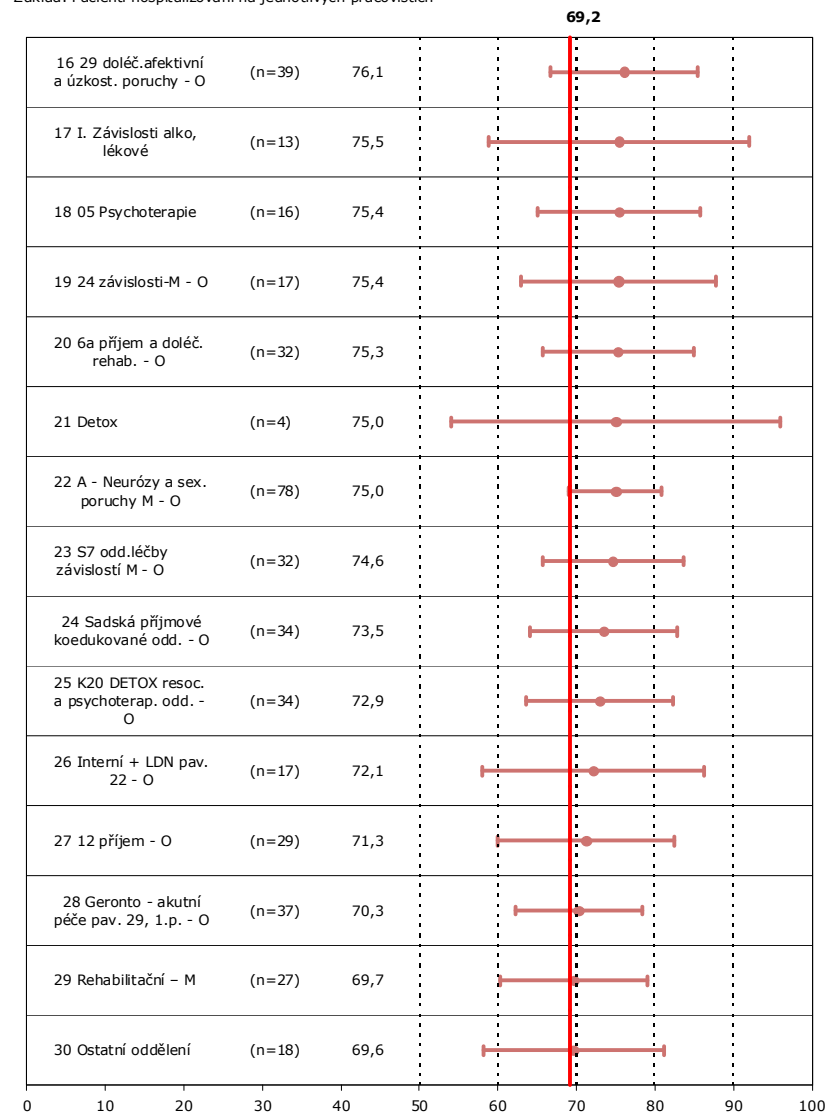
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Otevřená odd.: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

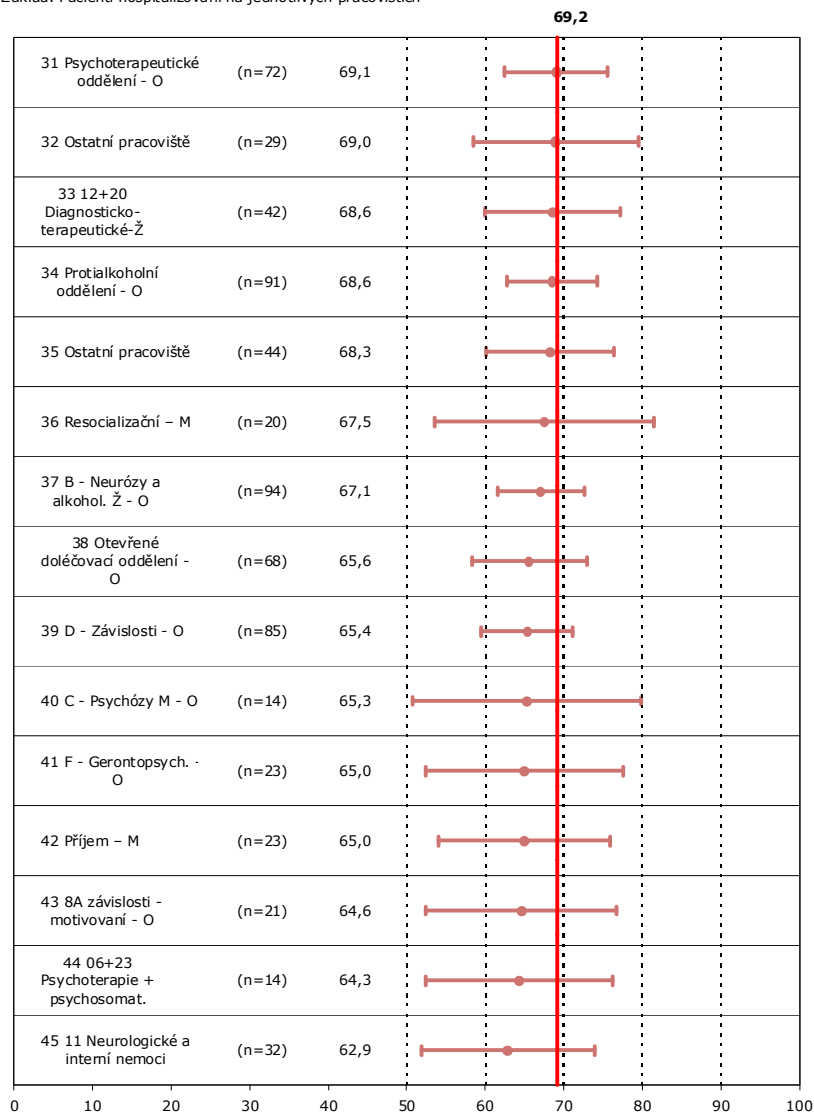


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – OTEVŘENÁ PRACOVISTĚ

Otevřená odd.: Spokojenost se sestrami

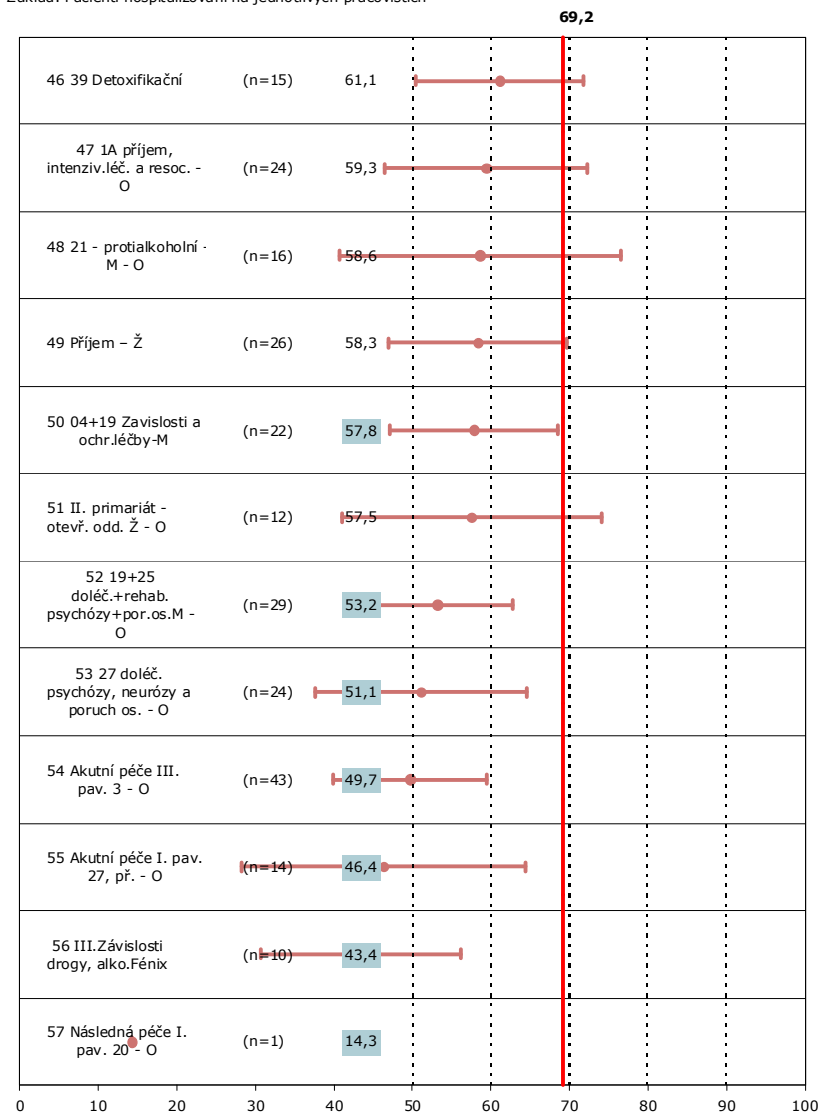
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Otevřená odd.: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

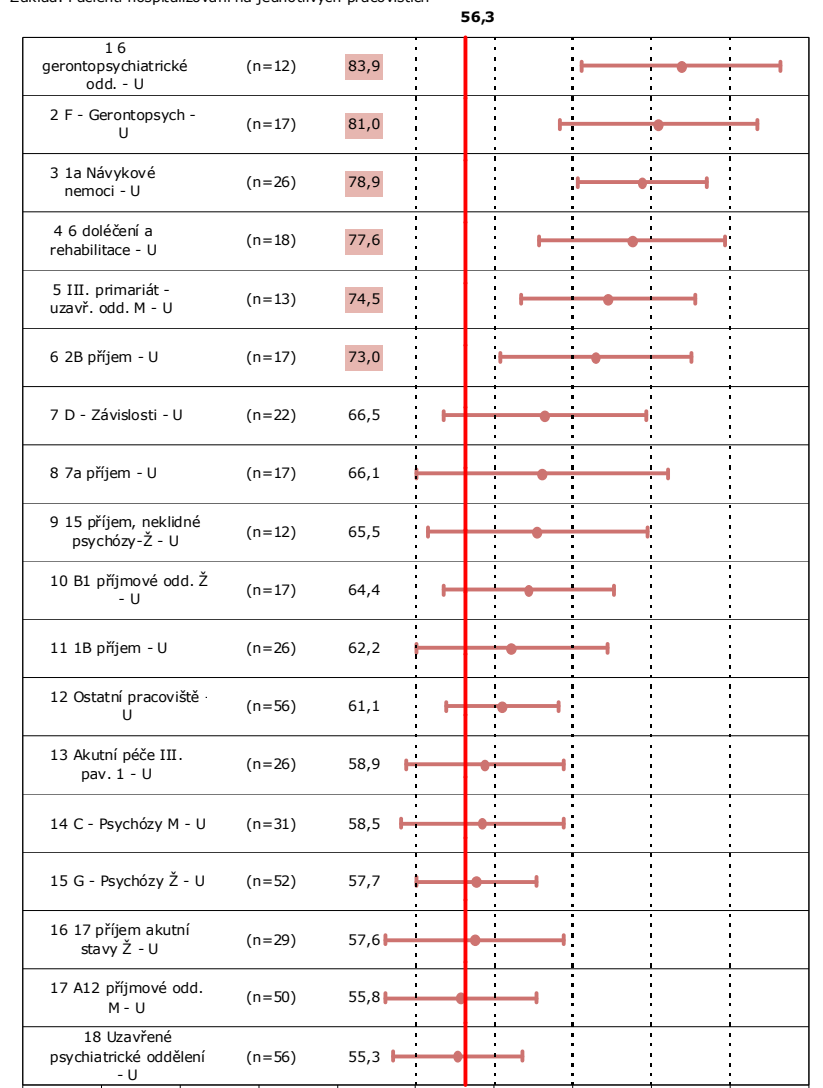


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST SE SESTRAMI – UZAVŘENÁ PRACOVÍŠTĚ

Uzavřená odd.: Spokojenost se sestrami

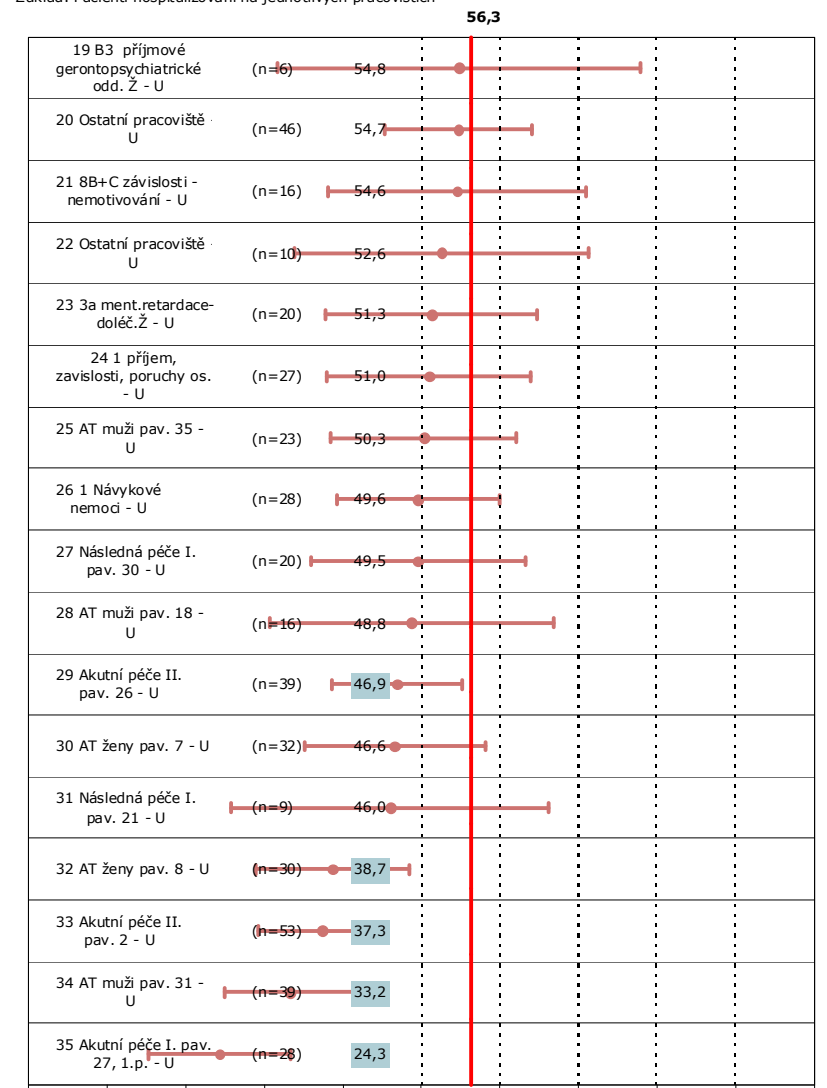
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Uzavřená odd.: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

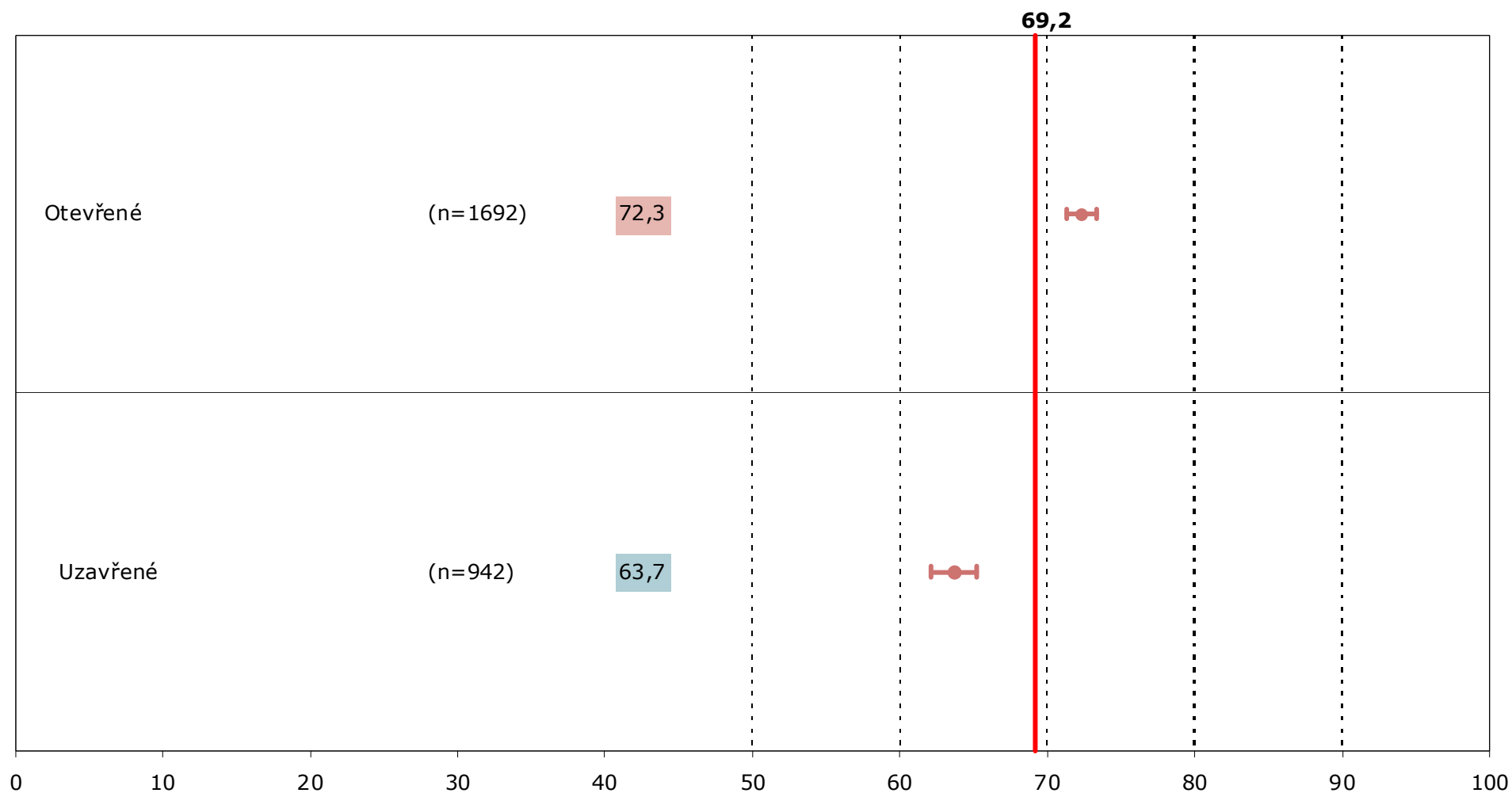


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – OTEVŘENÁ VS. UZAVŘENÁ ODD.

Otevřená vs. uzavřená odd.: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

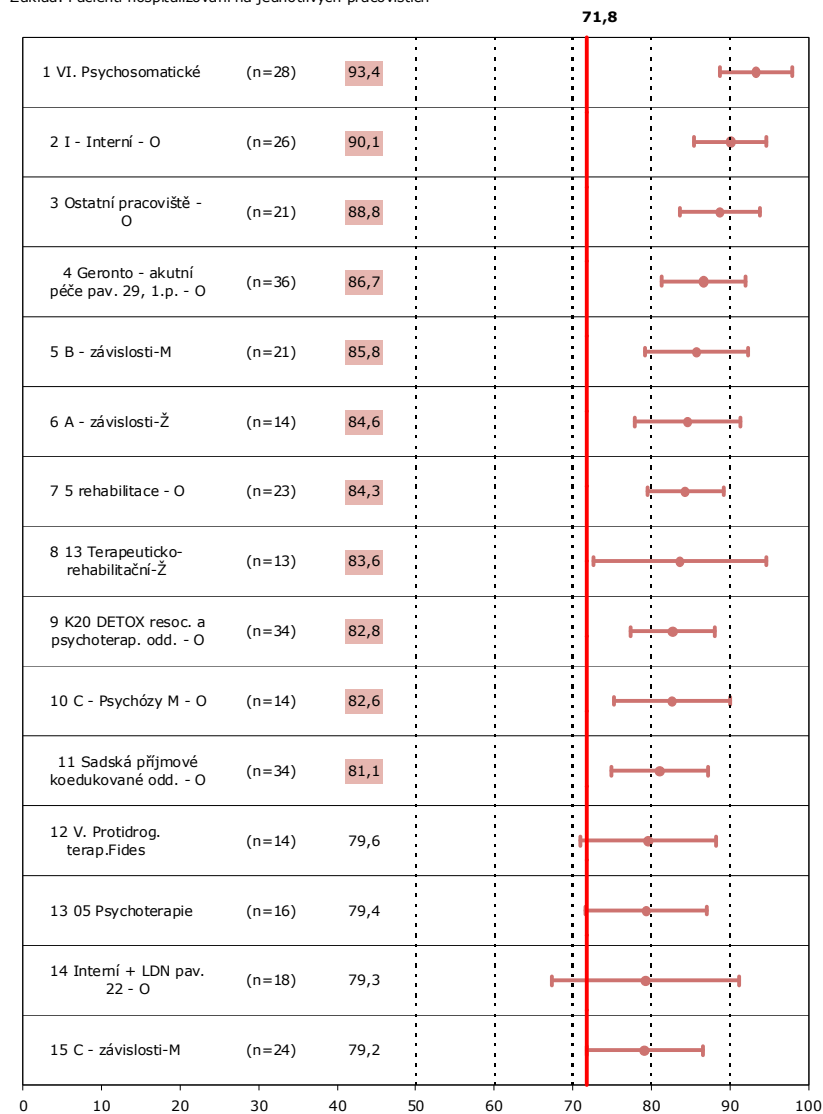


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – OTEVŘENÁ PRACOVISTĚ

Otevřená odd.: Spokojenost s lékaři

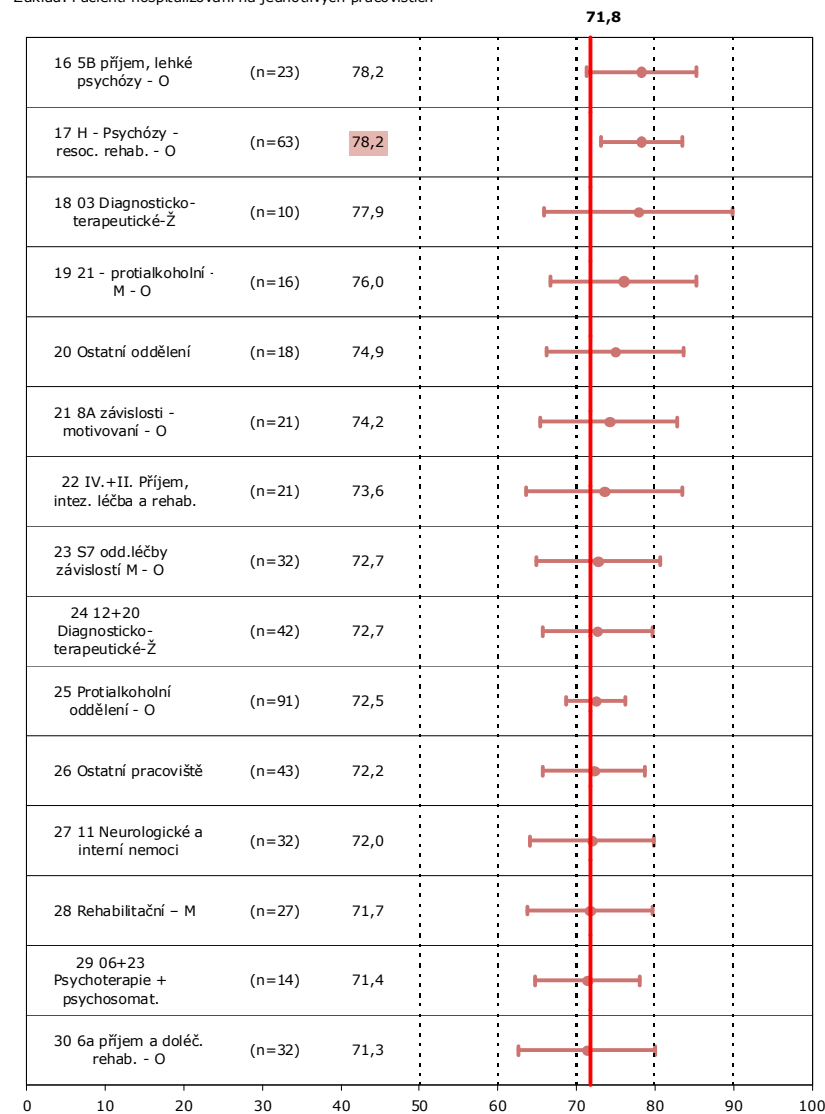
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Otevřená odd.: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

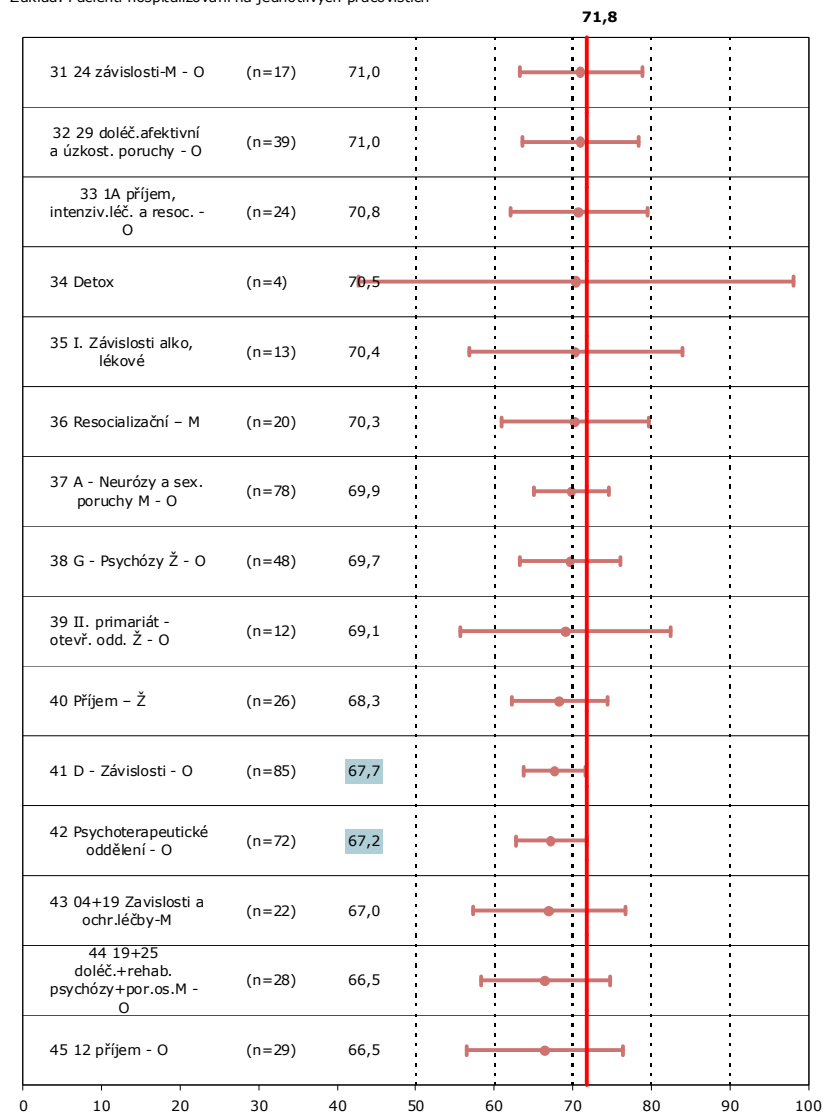


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – OTEVŘENÁ PRACOVISTĚ

Otevřená odd.: Spokojenost s lékaři

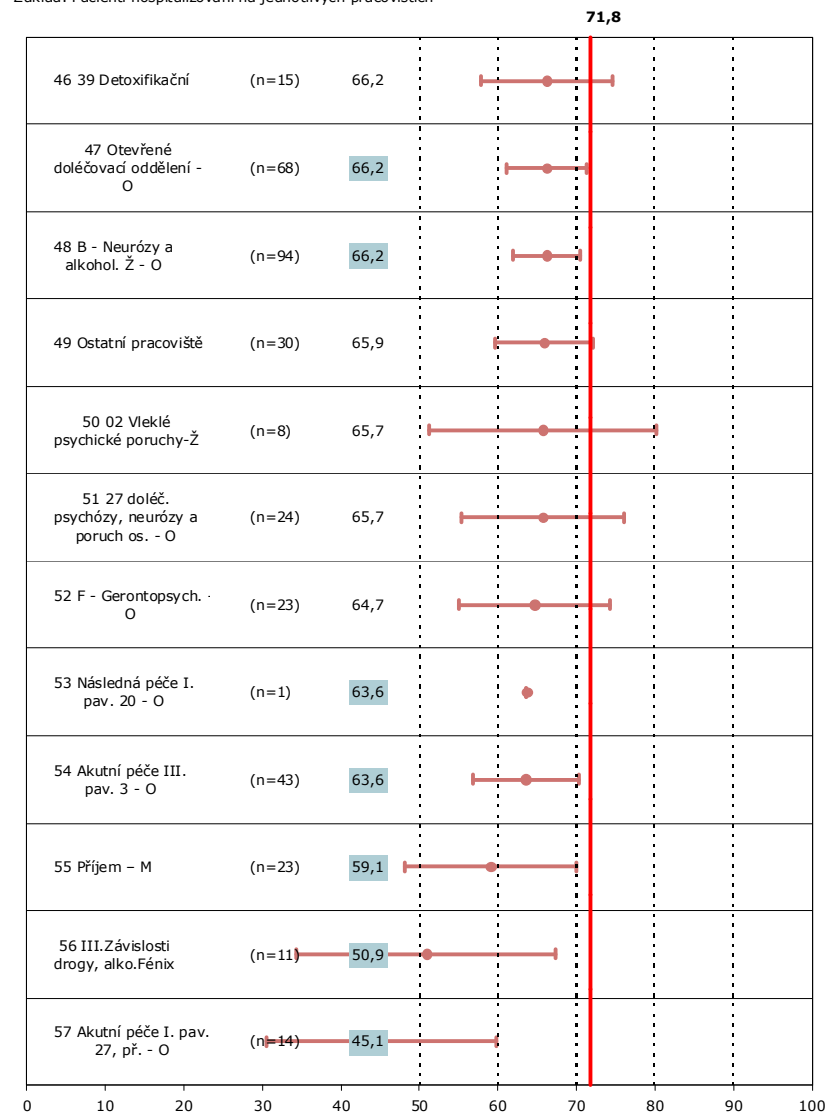
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Otevřená odd.: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

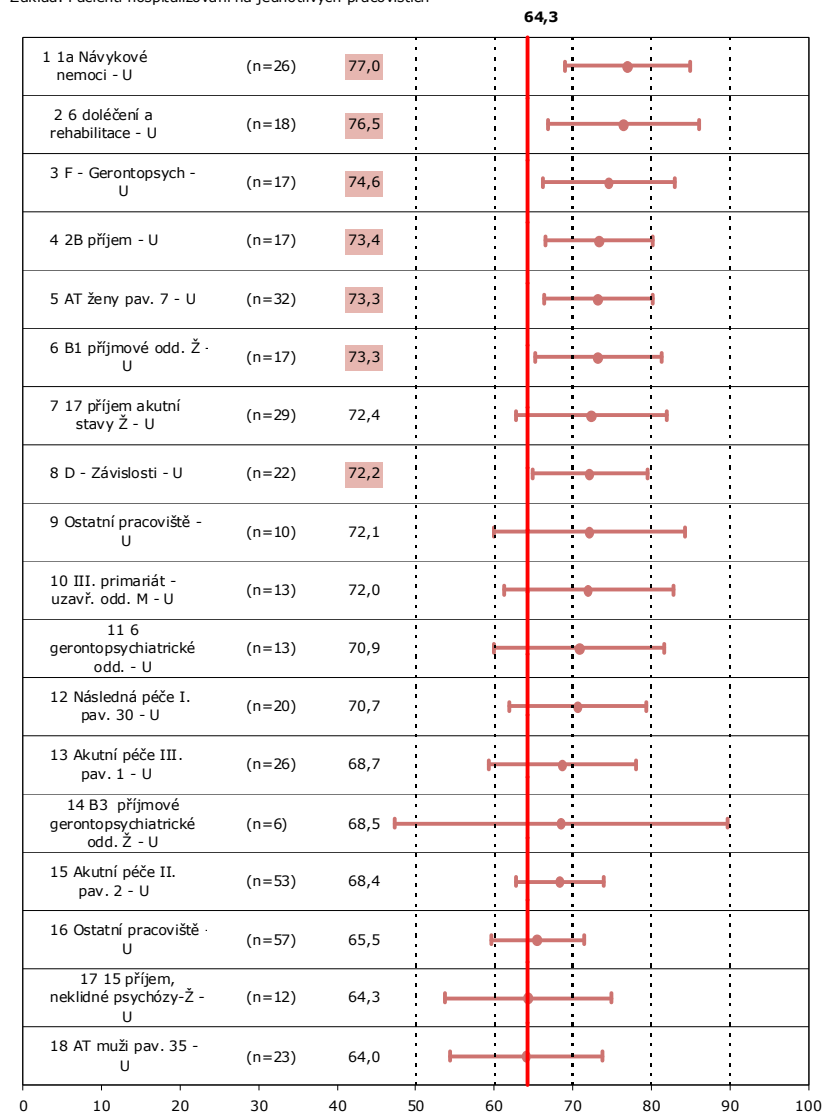


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – UZAVŘENÁ PRACOVÍŠTĚ

Uzavřená odd.: Spokojenost s lékaři

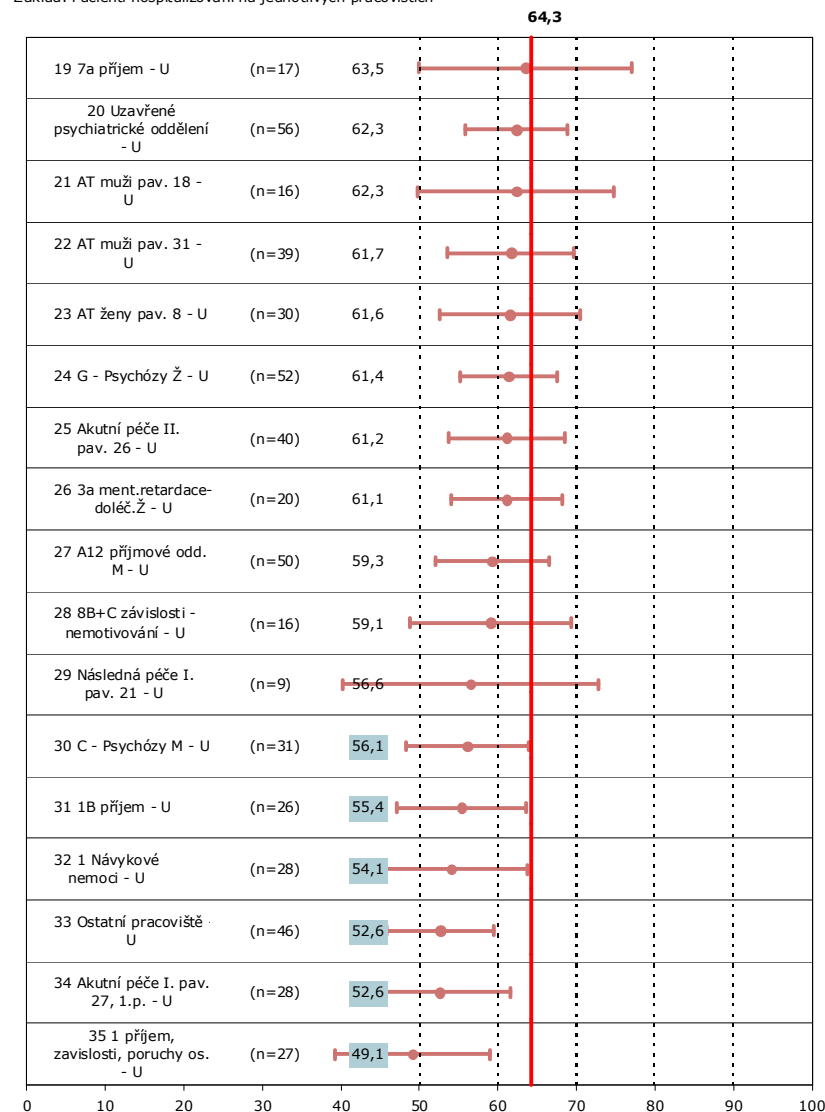
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Uzavřená odd.: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



C. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH PSYHIATRICKÝCH LÉČEBEN



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA BÍLÁ VODA



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA BÍLÁ VODA: SHRUTÍ VÝSLEDKŮ

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 41 % žen a 59 % mužů. Z hlediska věku jsou nejvíce zastoupeni lidé z věkové kategorie 51-70 let a 31-50 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé vyučení bez maturity a se základním vzděláním.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 9 % pacientů, plánovaně na objednání 80 % pacientů; přičemž většina byla přijata nejpozději do jednoho měsíce.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Bílá Voda je nadprůměrná. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 79,0 %.**

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Spokojenost u sedmi sledovaných dimenzí přesahuje hranici 75%.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Mírně nižší spokojenost oproti průměru je patrná u dimenzí informace a koordinace a integrace péče.

- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:

- ☐ Doba podávání jídel
- ☐ Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
- ☐ Pády z lůžka
- ☐ Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- ☐ Seznámení s právy nemocného

- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:

- ☐ Frekvence hovorů s lékařem
- ☐ Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
- ☐ Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- ☐ Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
- ☐ Doba ranního buzení

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 75,9 %, s **lékaři** 75,3 % a se **všeobecnými službami** 71,9 %.



OBEČNÉ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PARAMETRY PROJEKTU

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 87
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2009
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

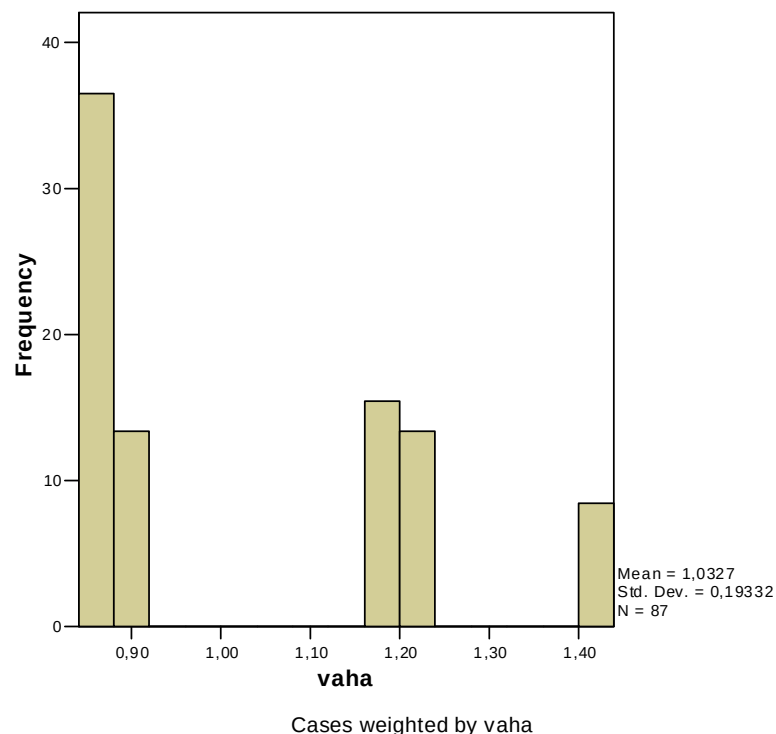
- Počet hospitalizovaných pacientů: 124
- Počet nezařazených pacientů: 14
- Počet validních dotazníků: 87
- **Návratnost: 79 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 6
- Počet pracovišť s $n < 15$: 4
 - ☐ Oddělení I.; Oddělení III. -> zpracována klasicky
 - ☐ Oddělení II. a IV. -> sloučená pod jedno pracoviště

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,8 – 1,4
Rozložení vah ukazuje tento histogram:



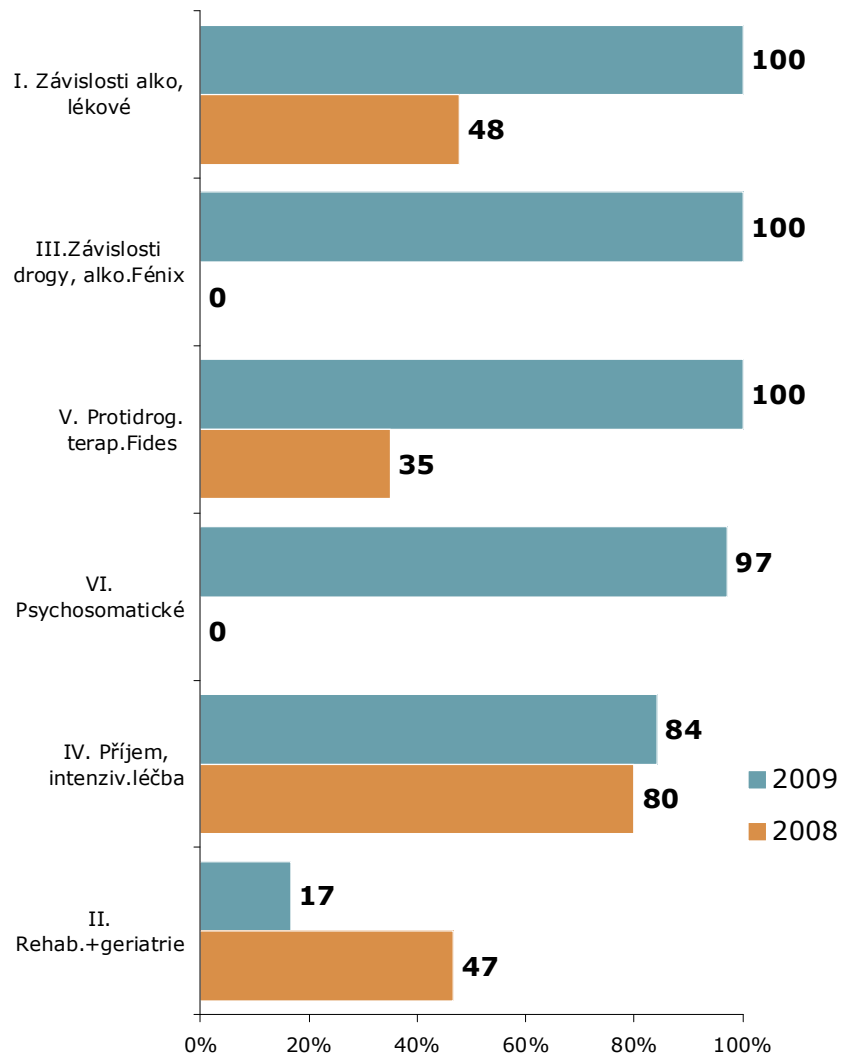
Vyplňování dotazníků

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

PARAMETRY PROJEKTU

Návratnost dotazníků

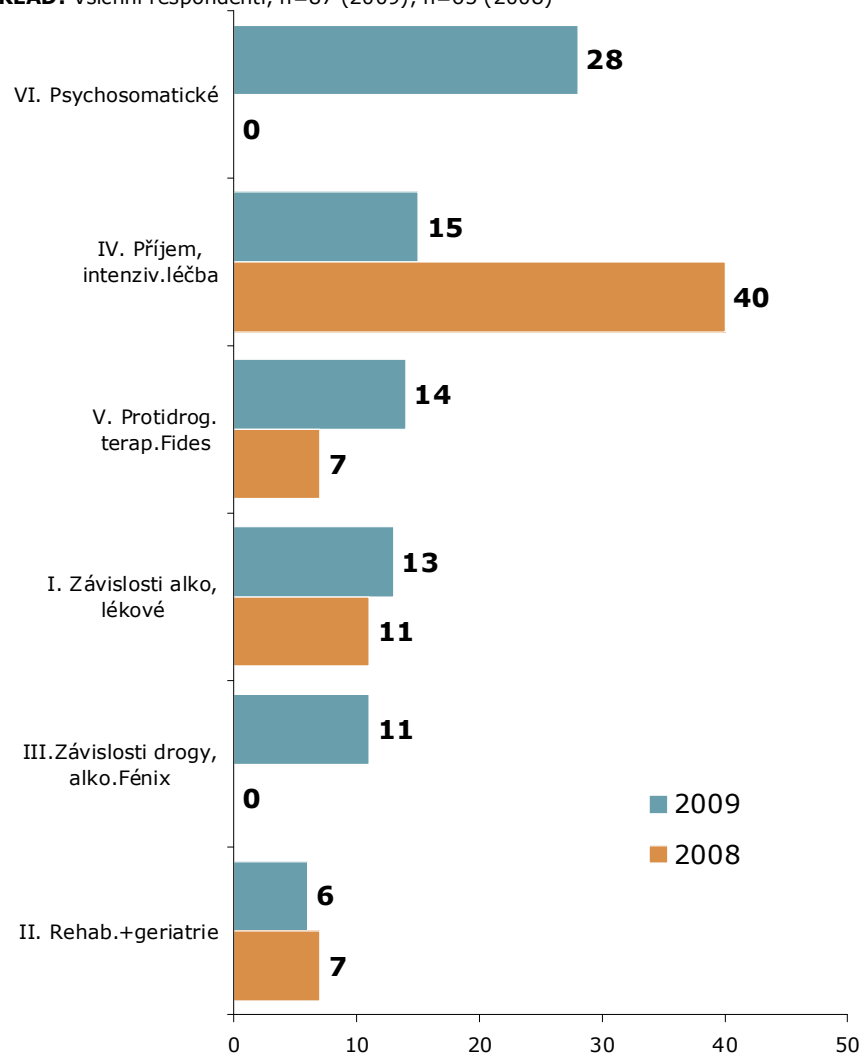
ZÁKLAD: Všichni pacienti, n=87 (2009), n=65 (2008)



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=87 (2009), n=65 (2008)

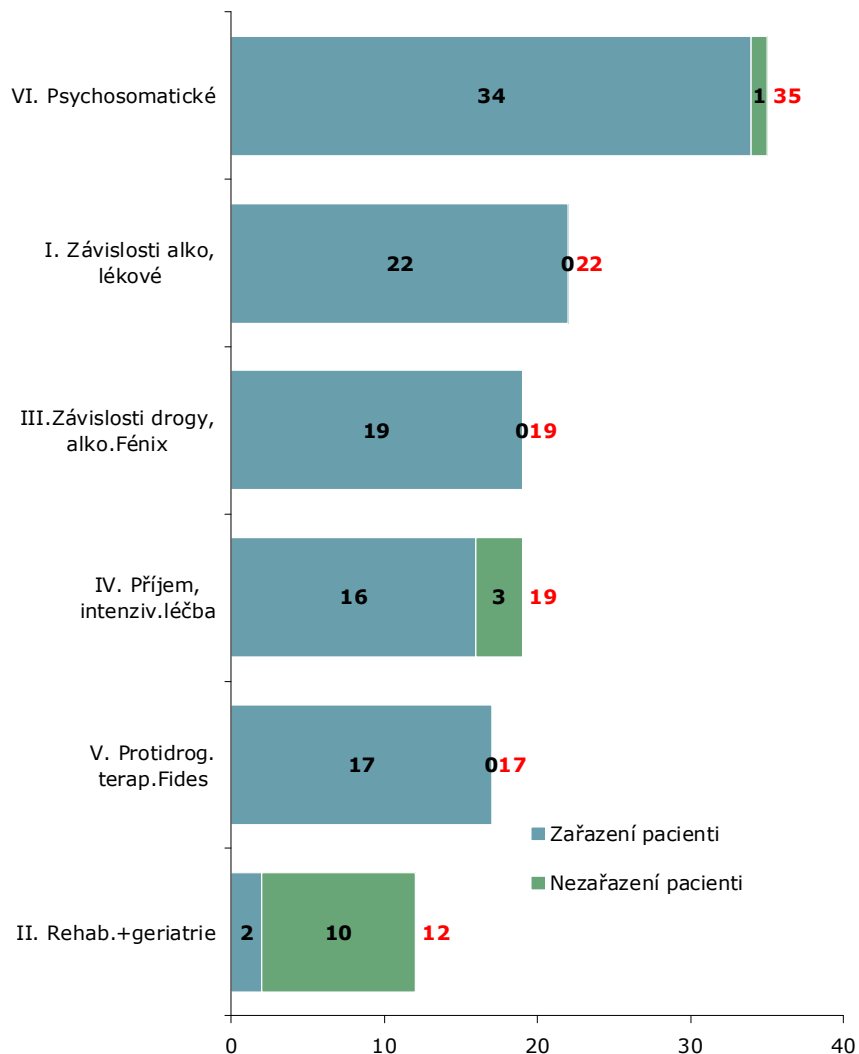


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

PARAMETRY PROJEKTU

Počty propuštěných pacientů

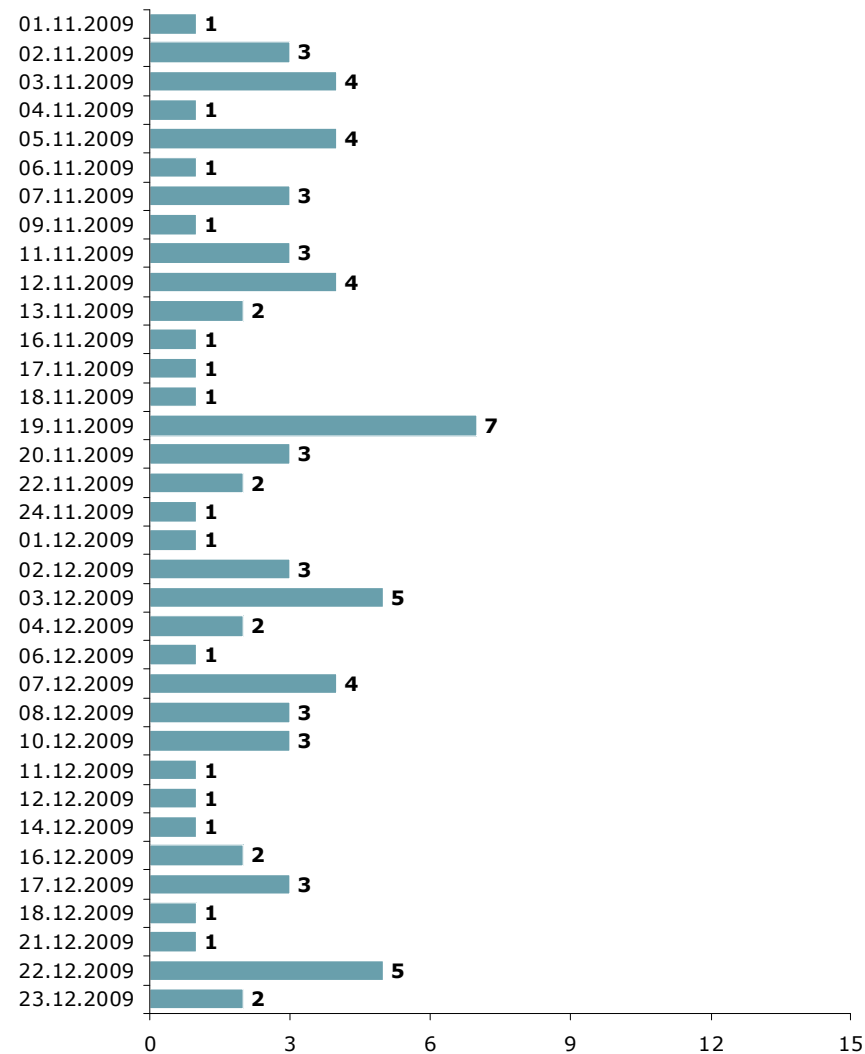
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=87 (2009), n=65 (2008)

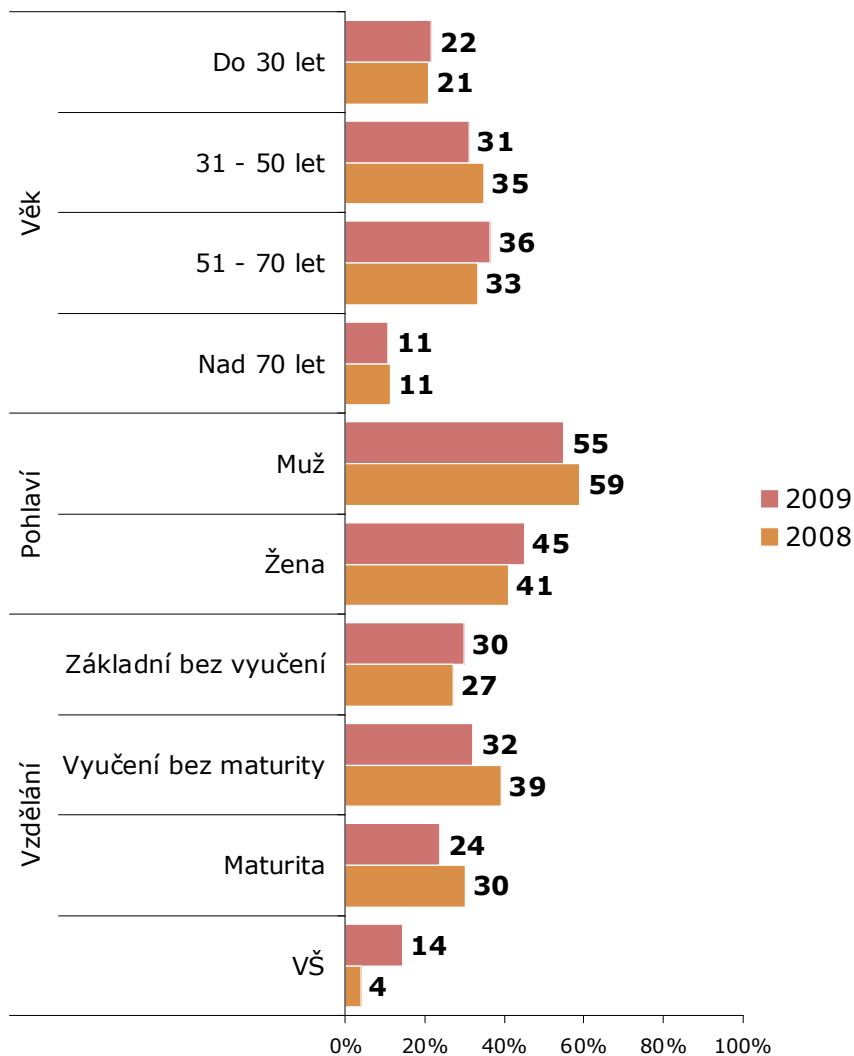


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

PARAMETRY PROJEKTU

Demografická struktura pacientů

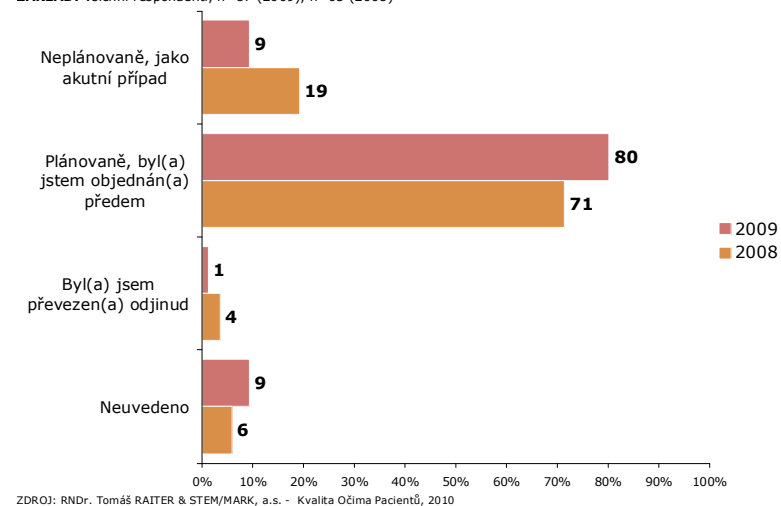
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=87 (2009), n=65 (2008)



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

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

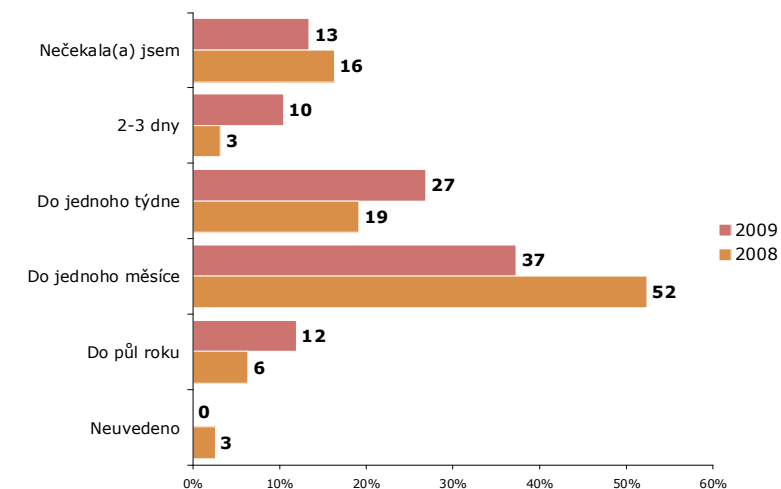
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=87 (2009), n=65 (2008)



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

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=67 (2009), n=46 (2008)



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



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

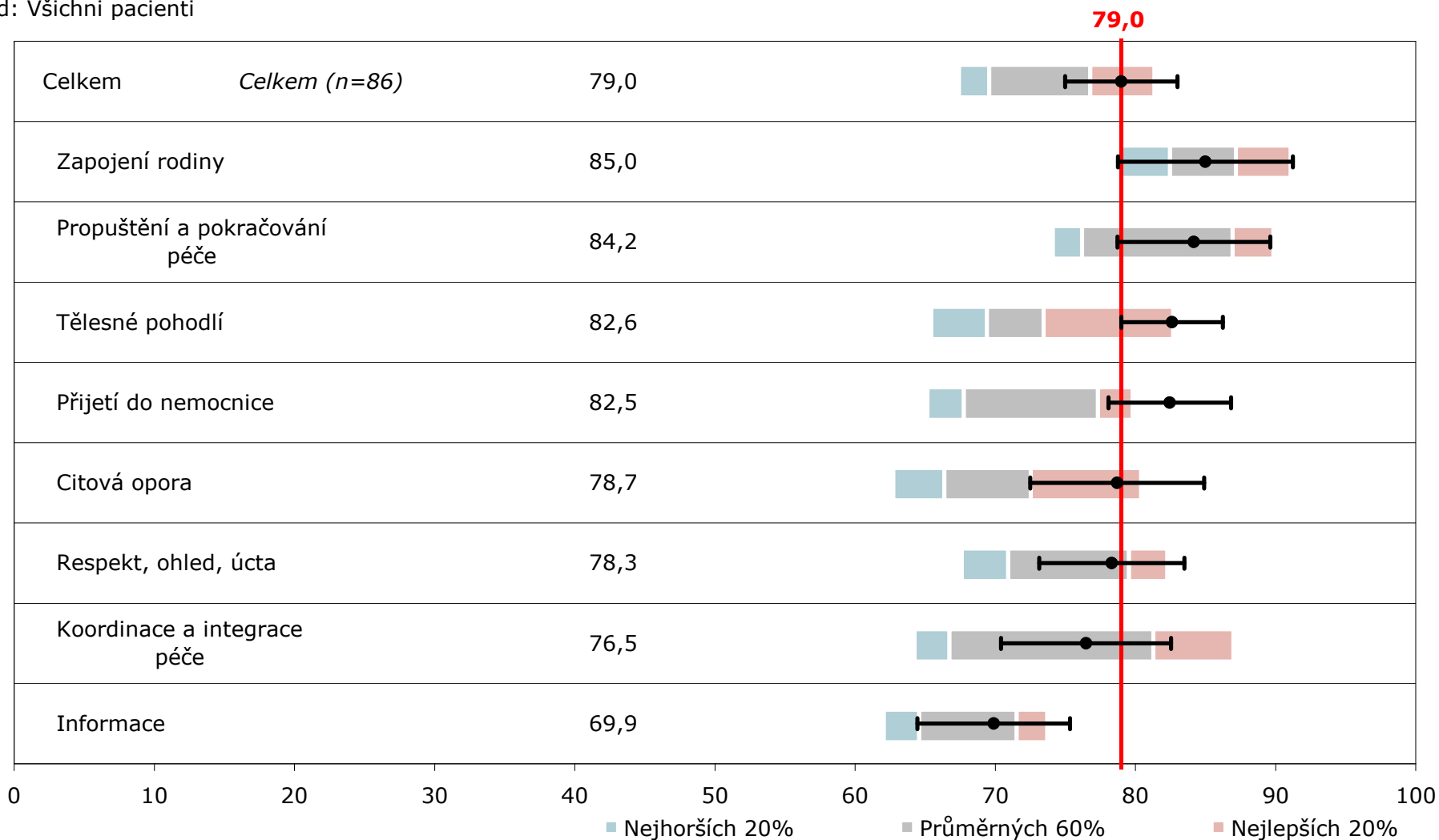


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

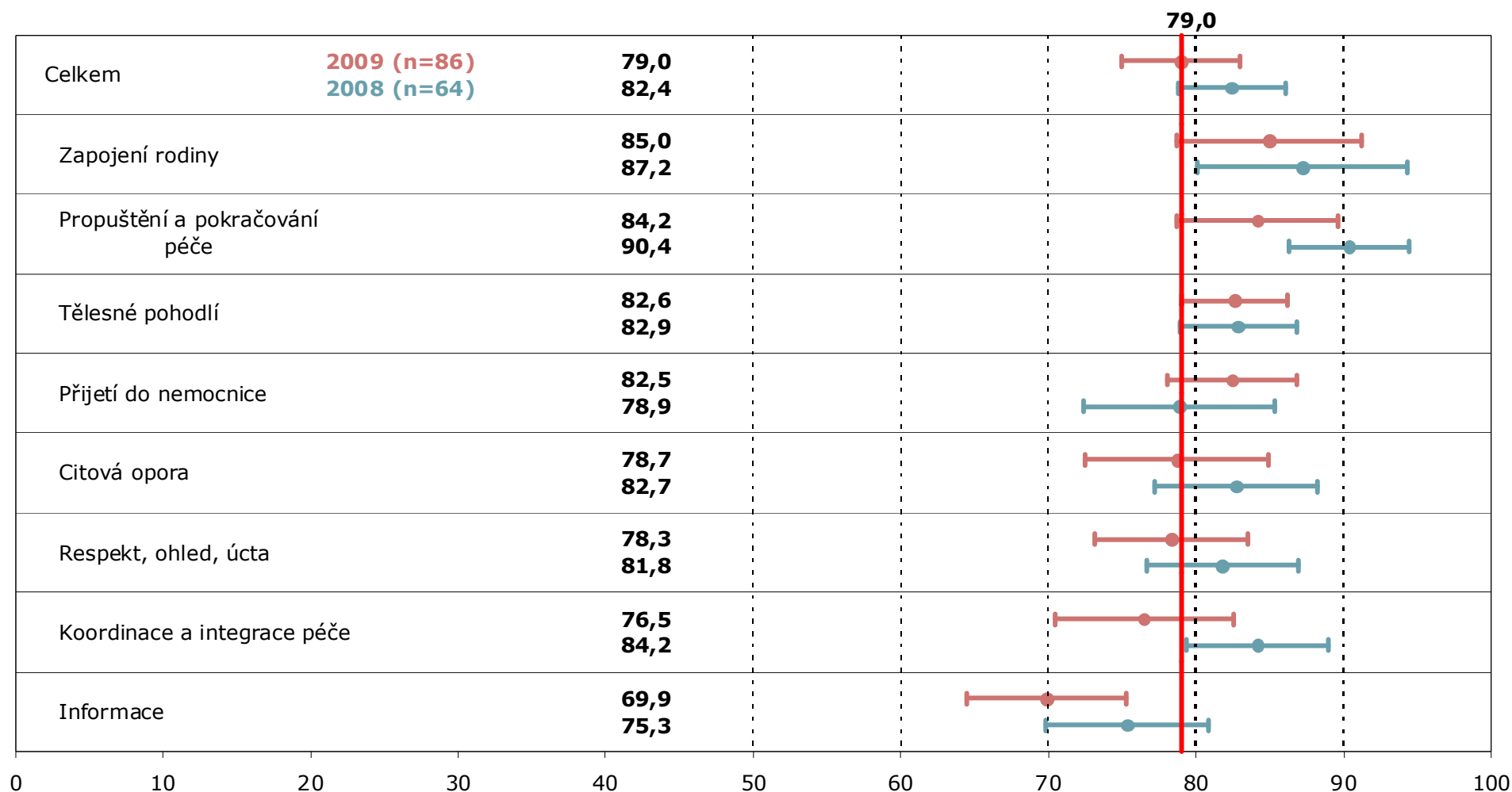


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

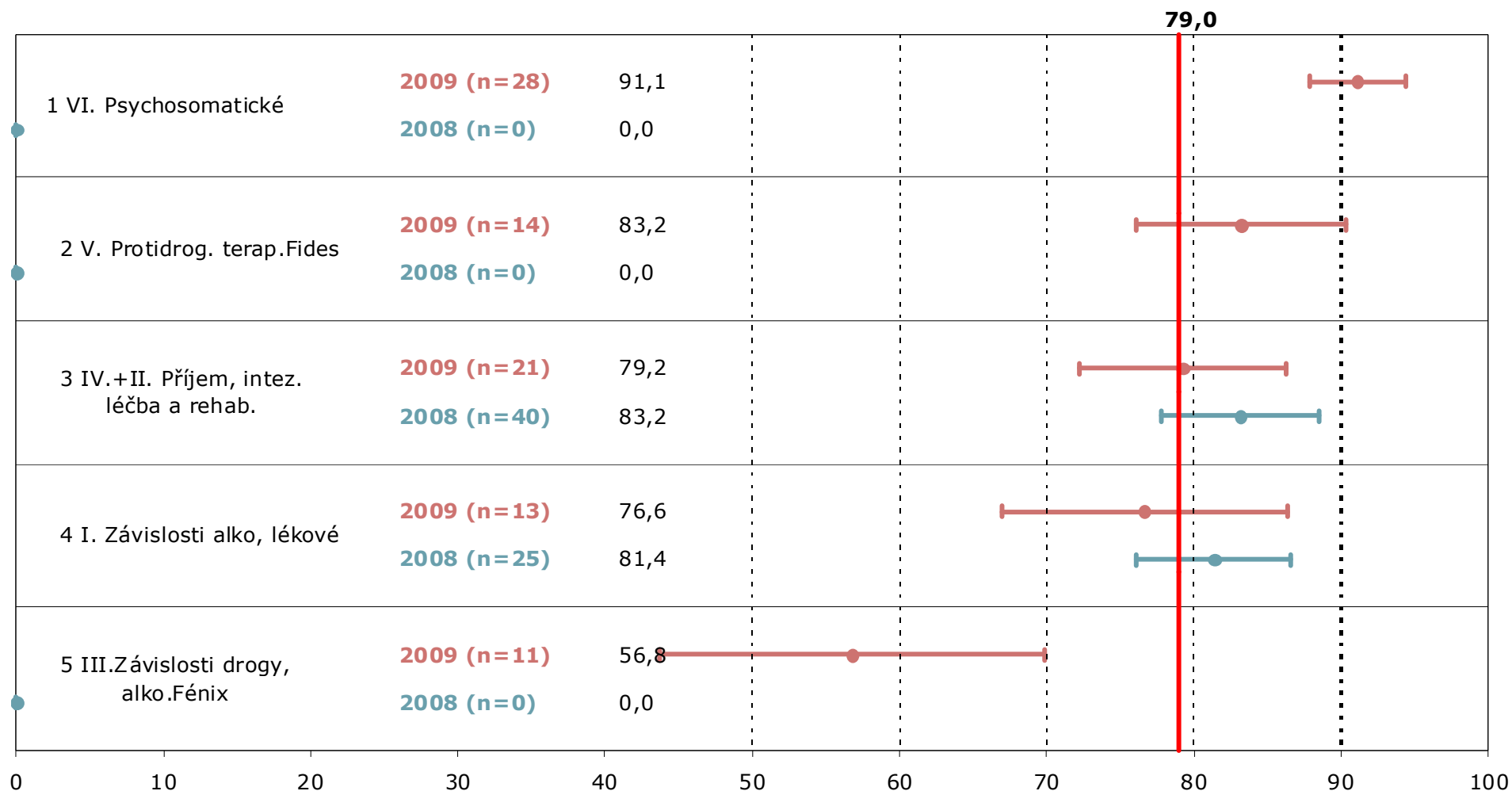


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

PL Bílá Voda: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

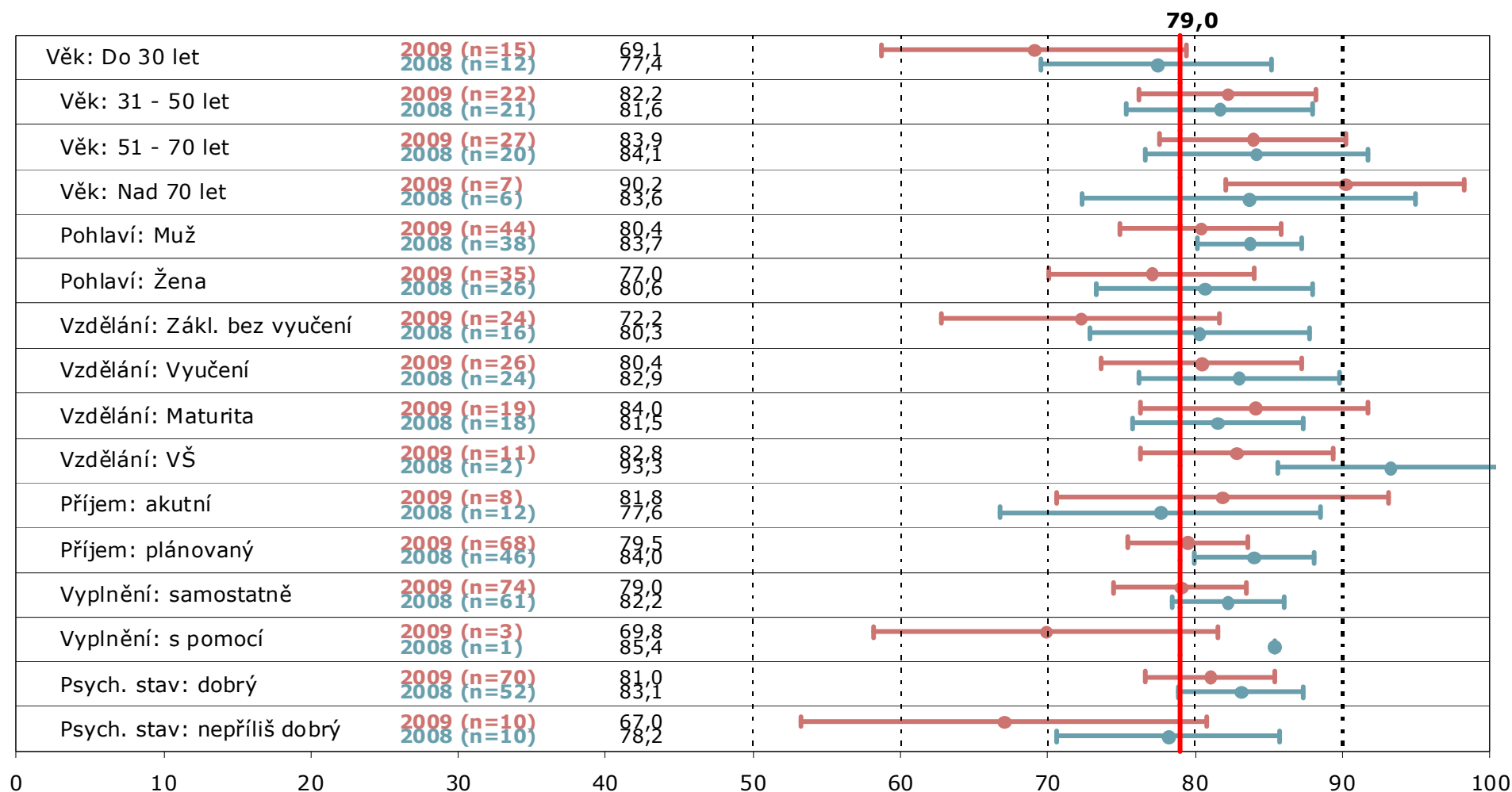


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

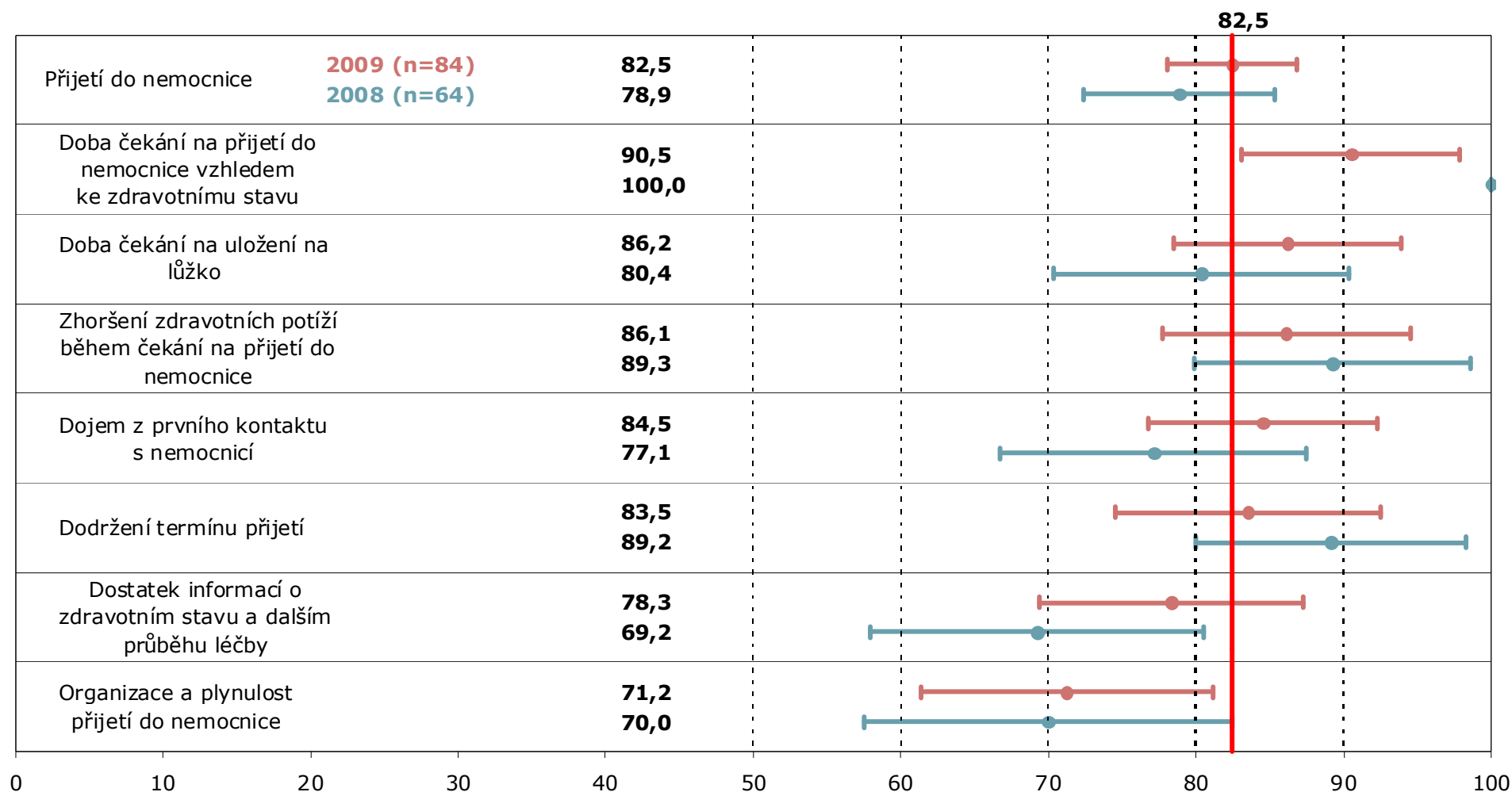


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

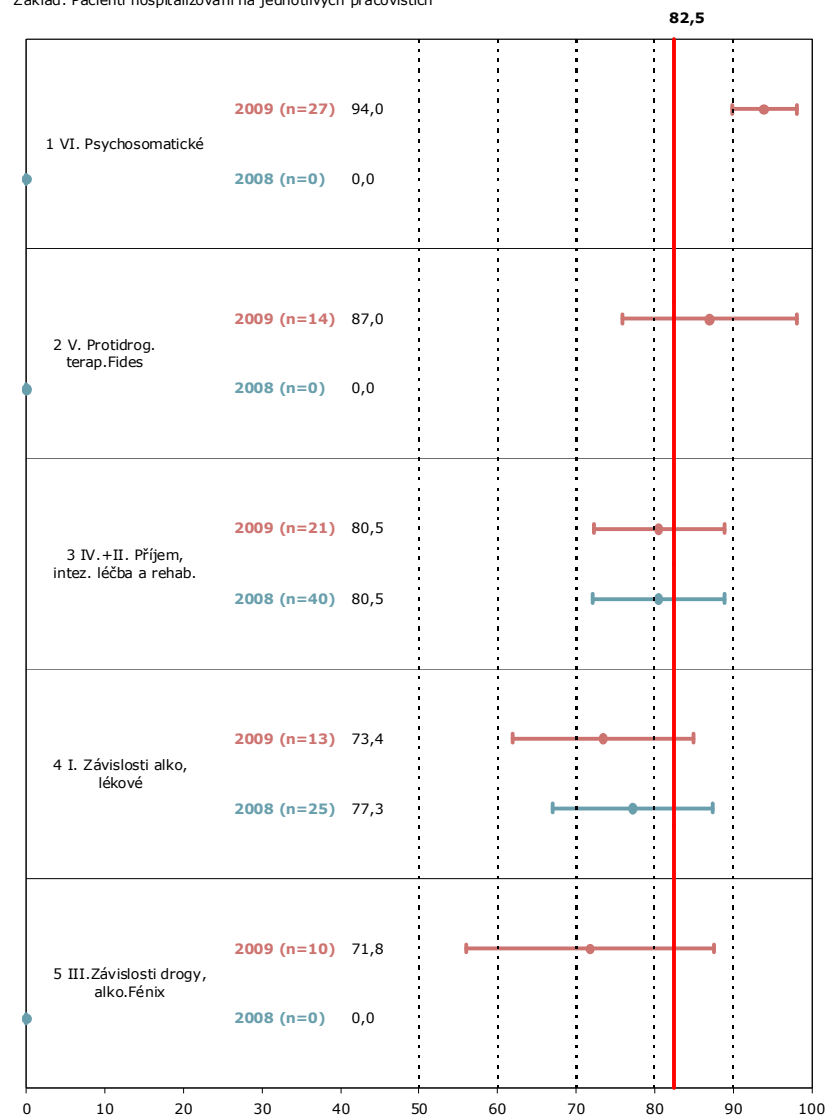


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

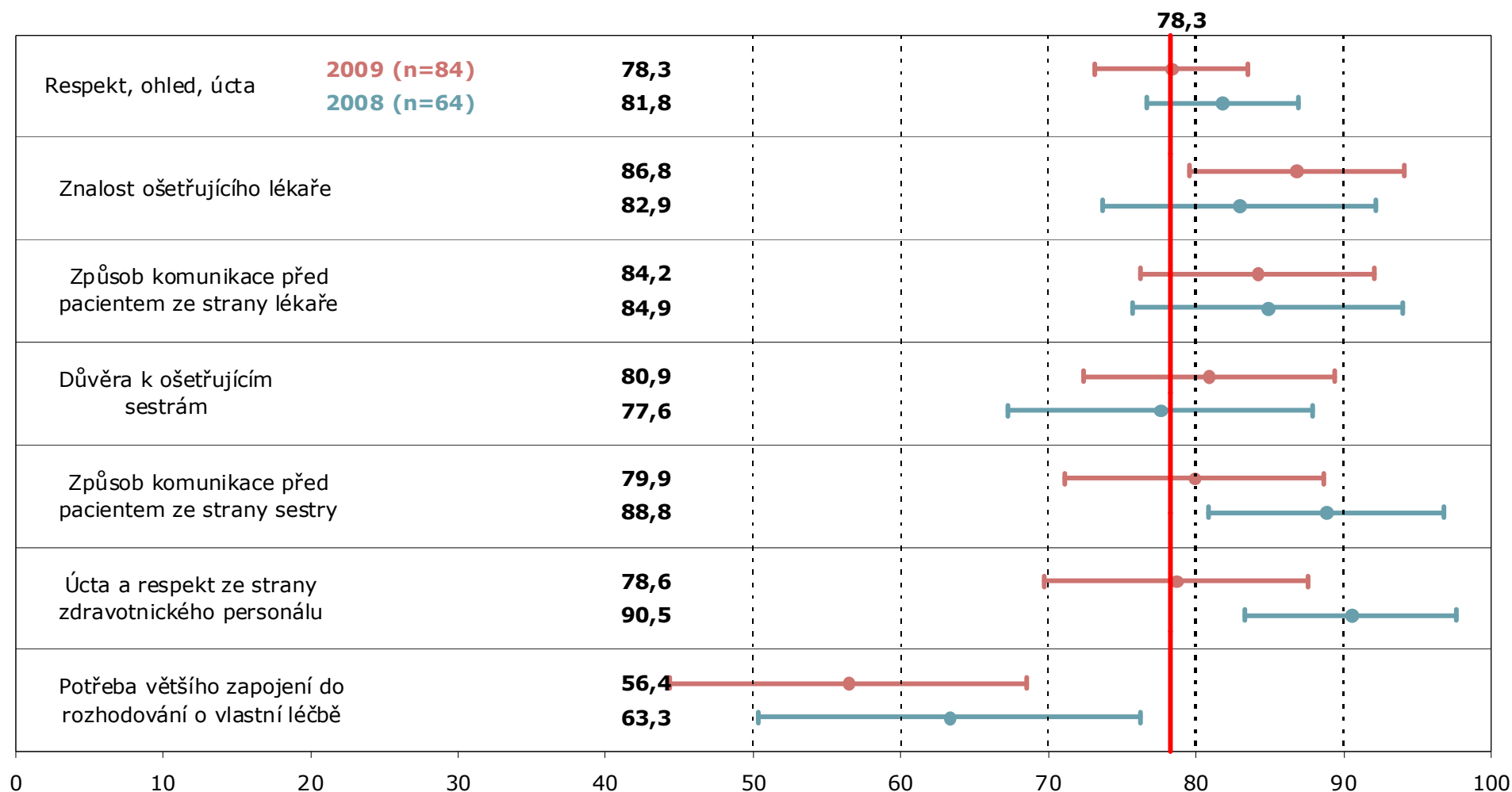


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

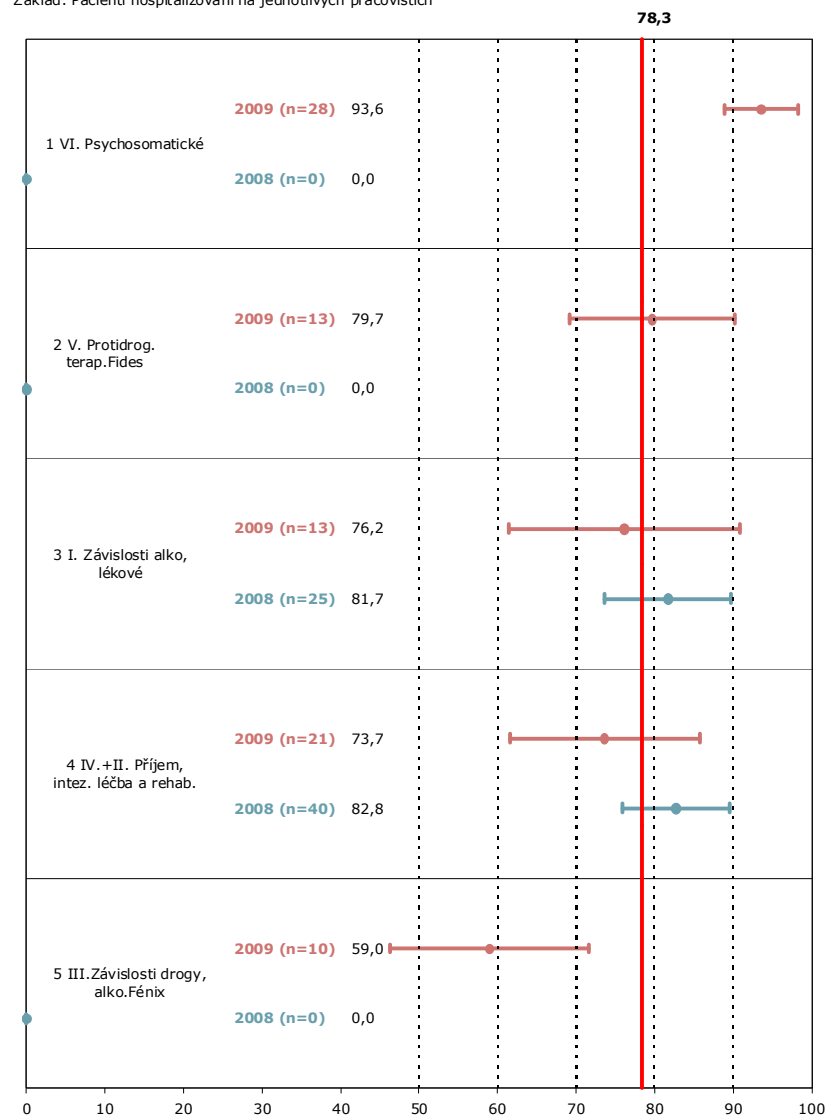


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

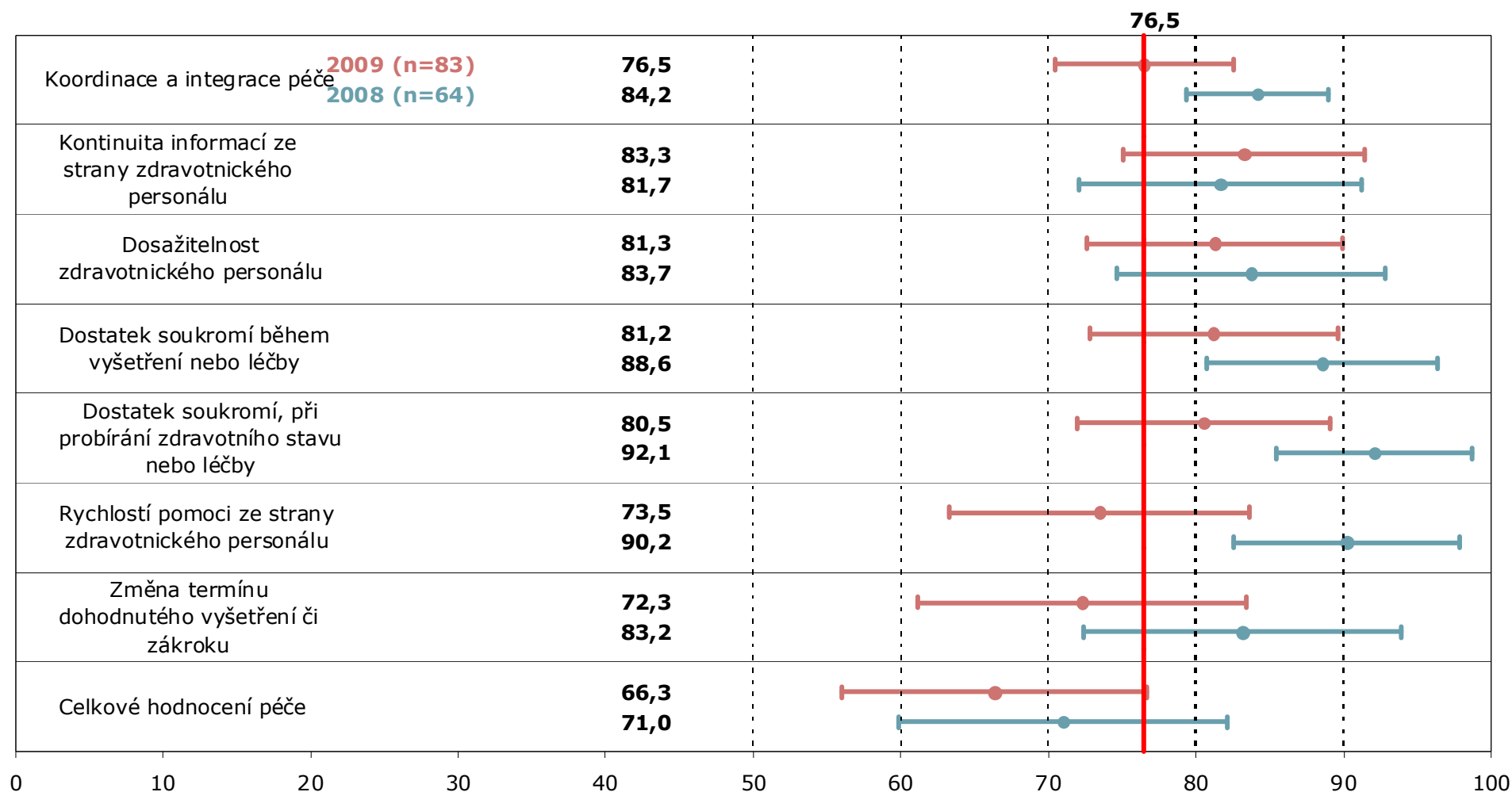


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

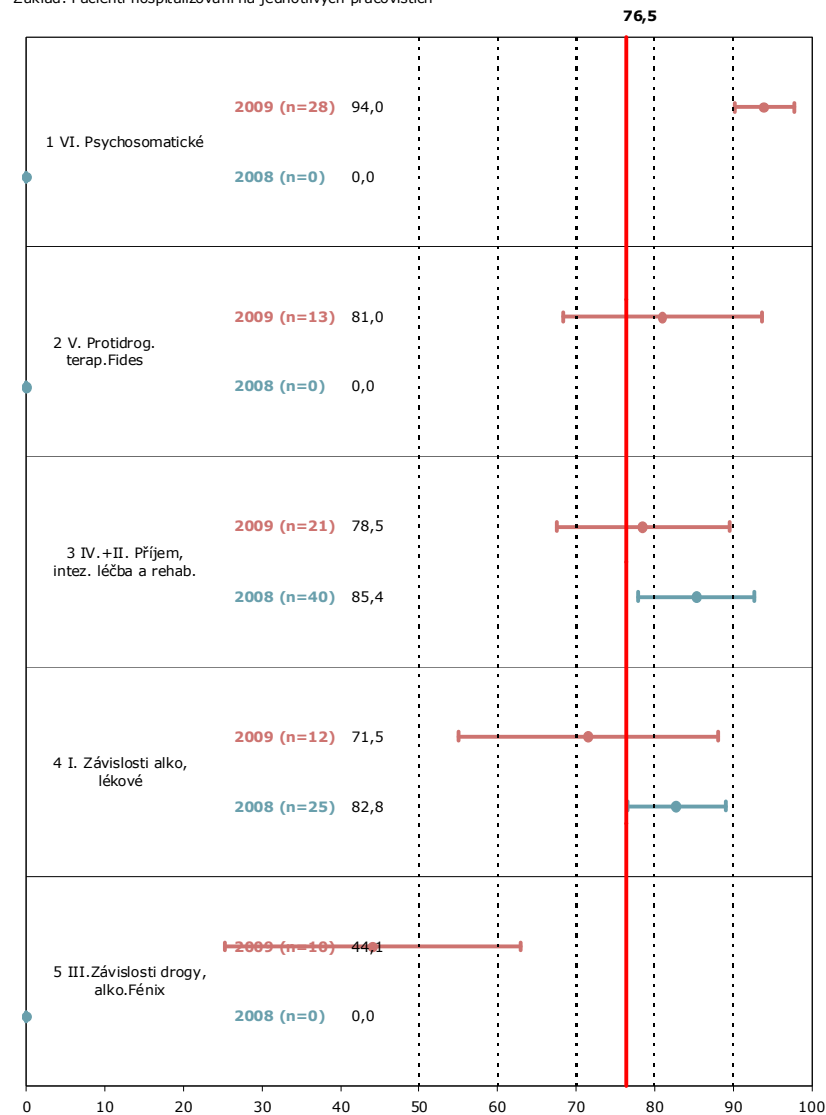


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

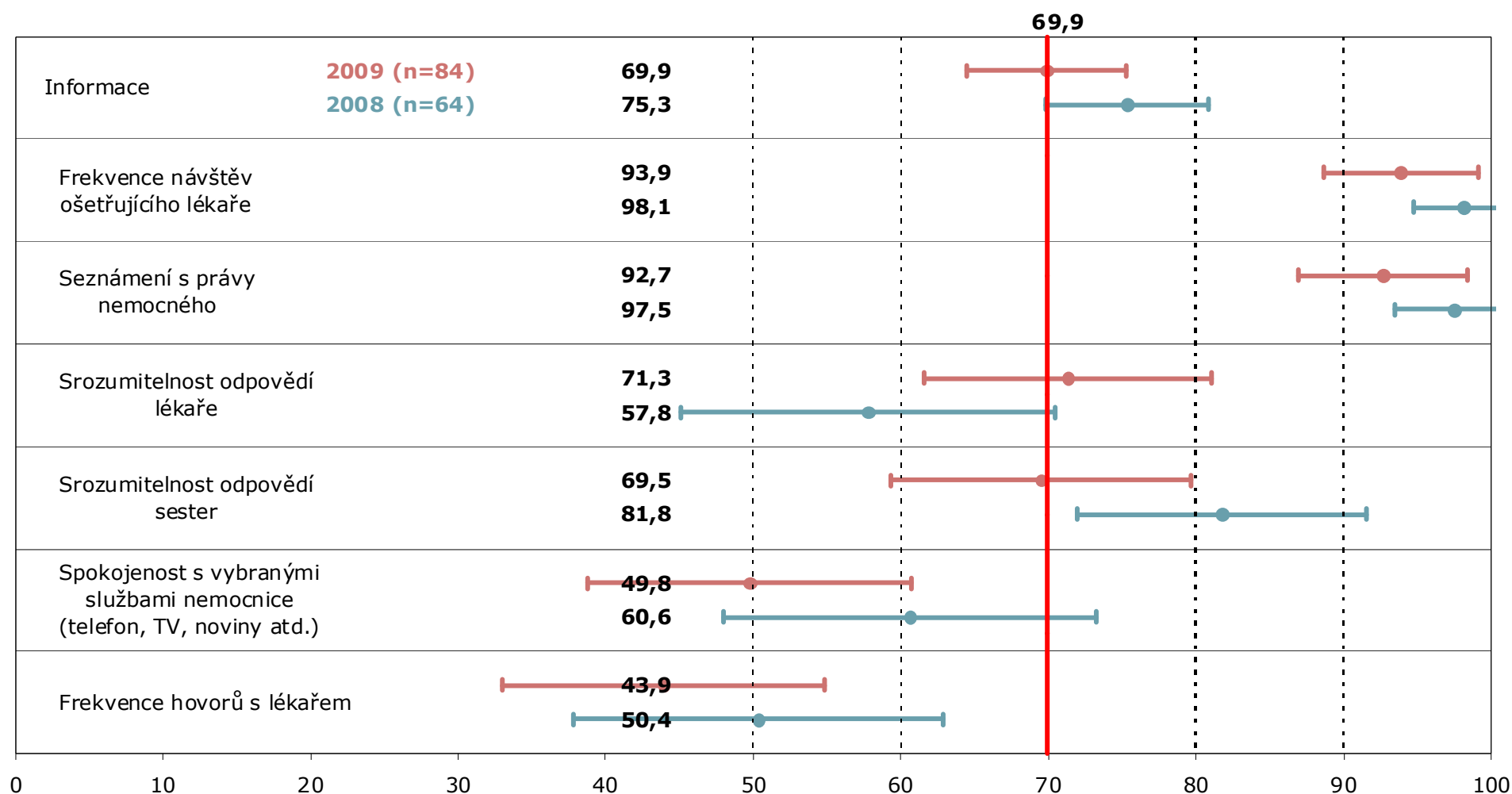


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

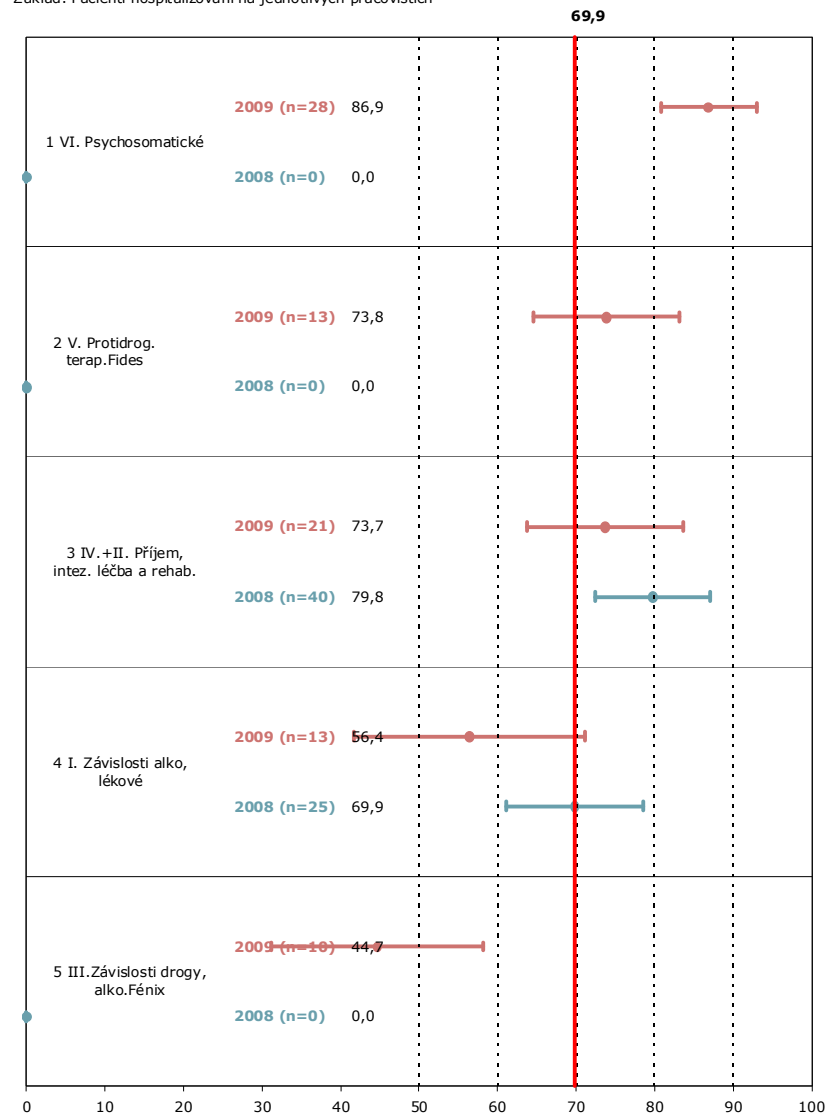


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

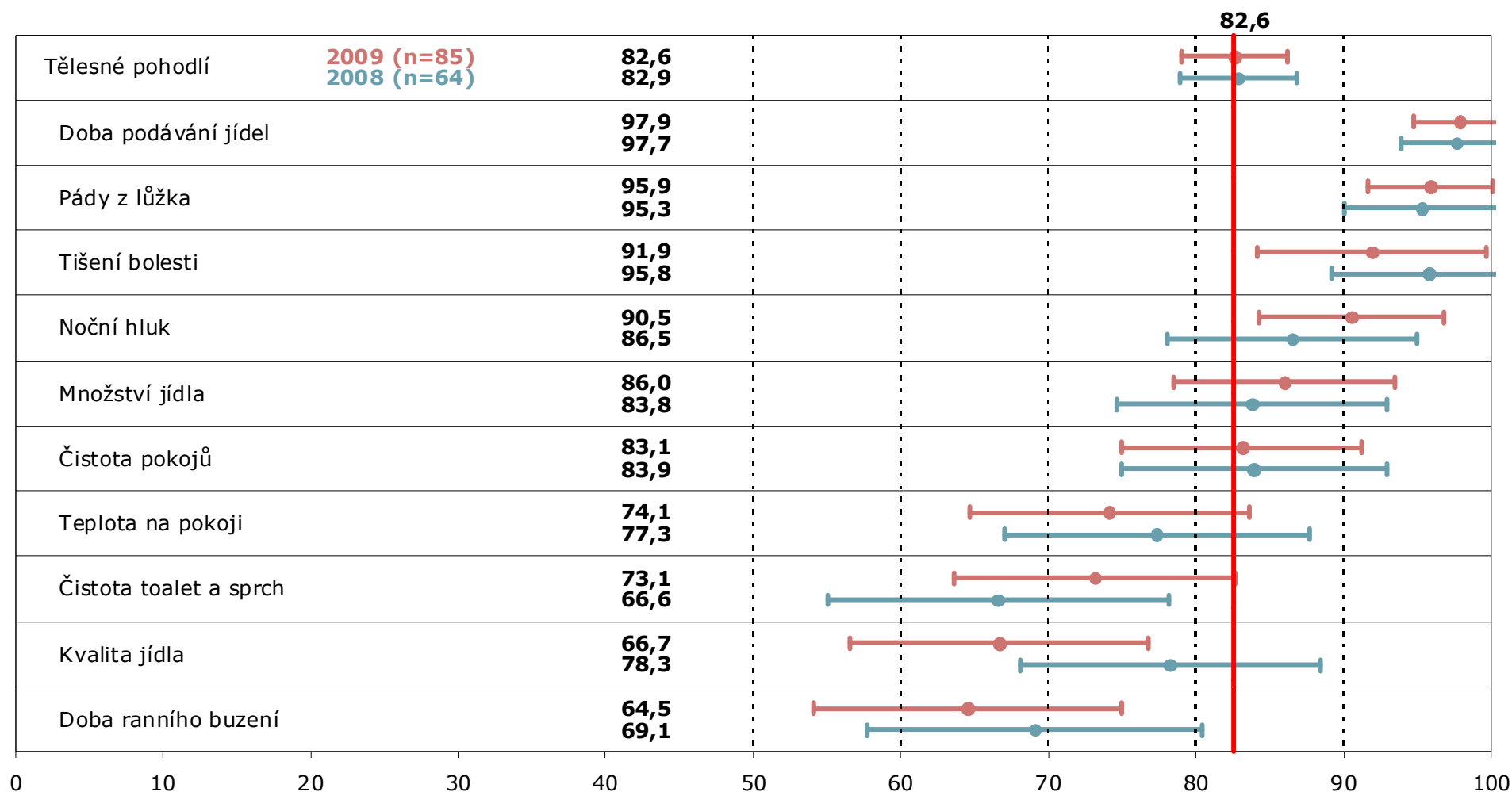


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

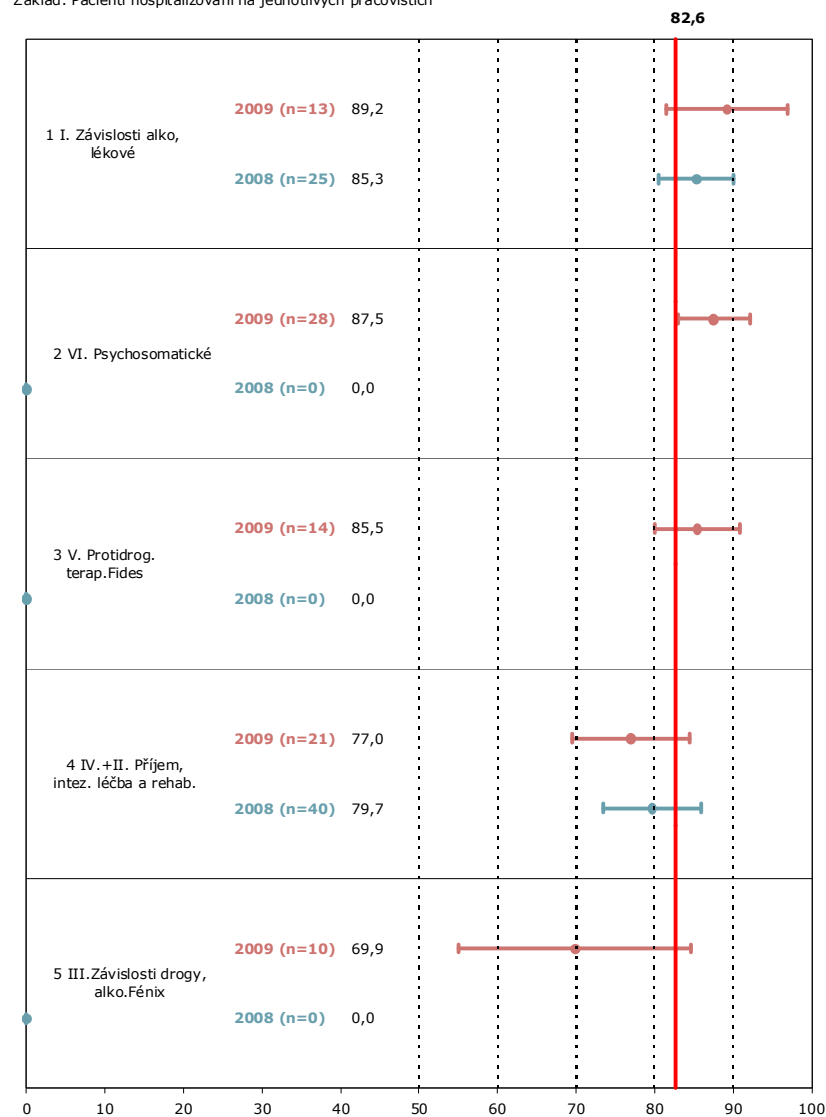


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

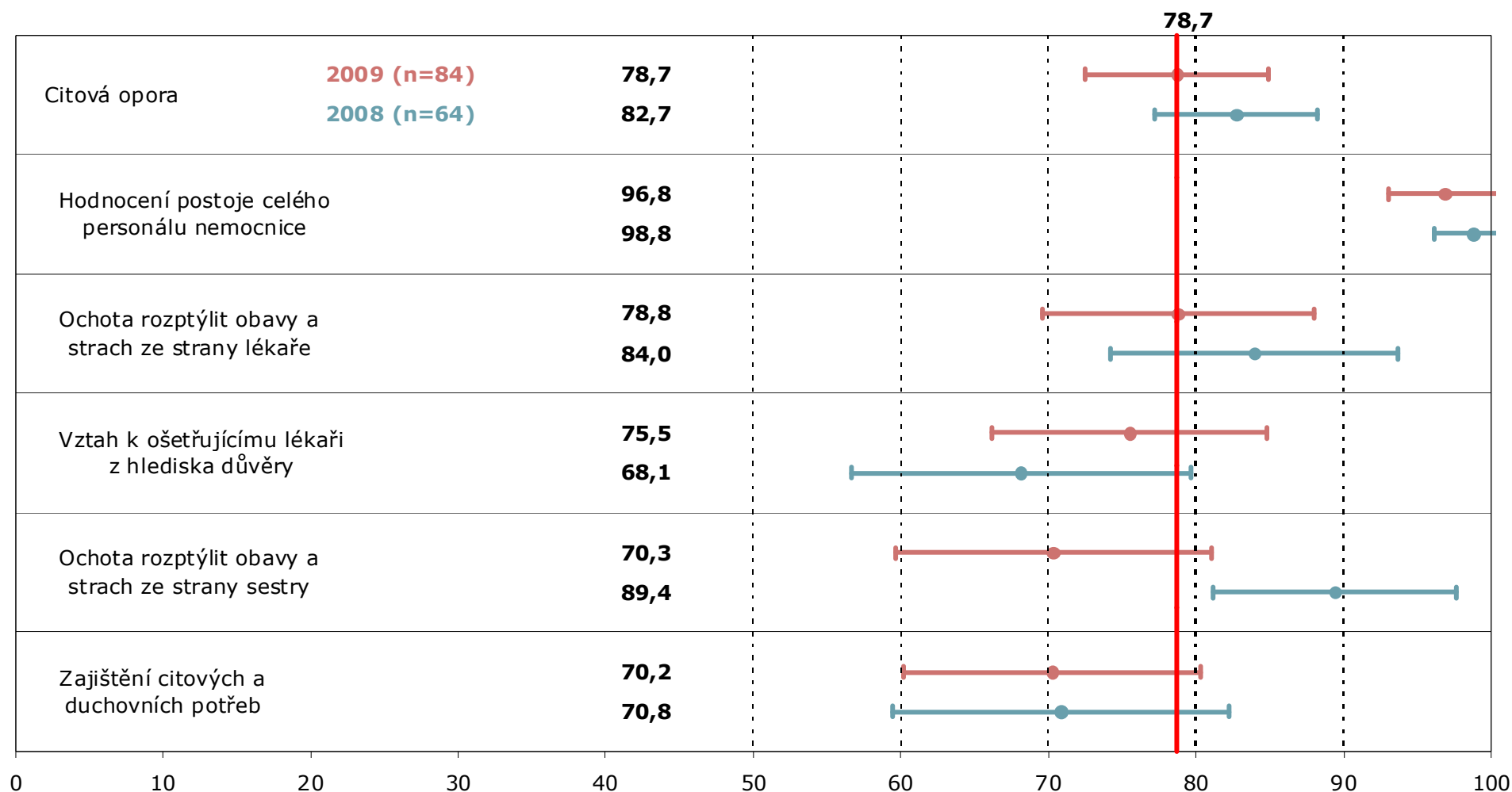


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

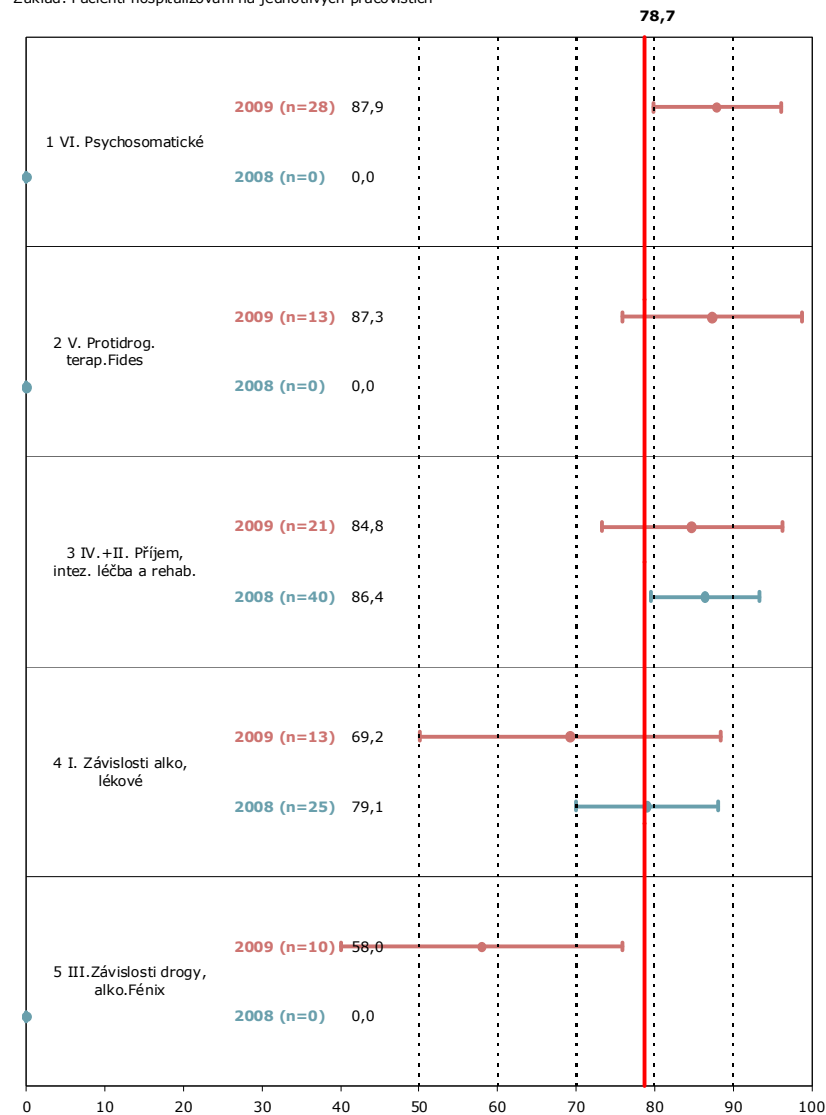


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

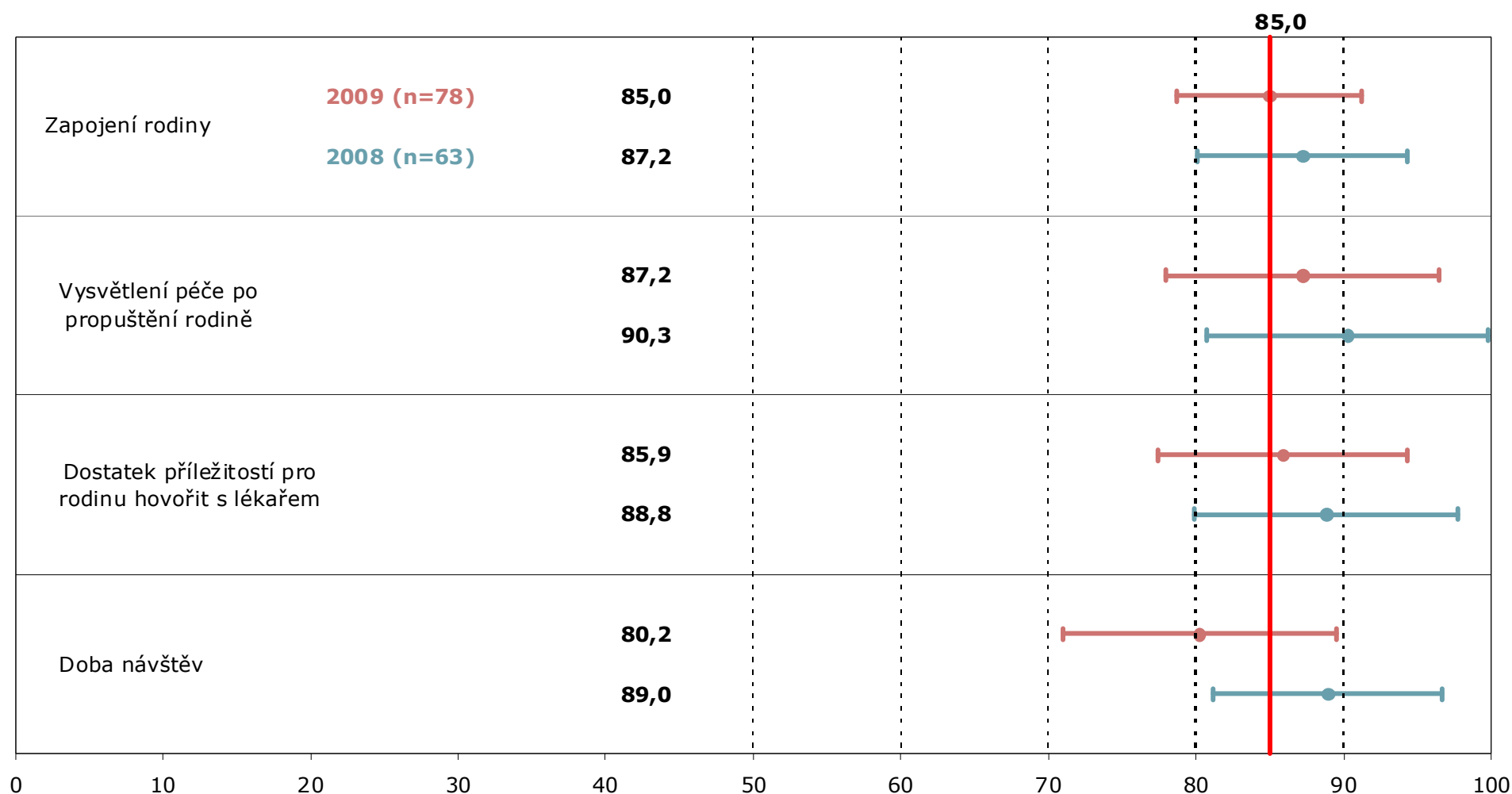


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

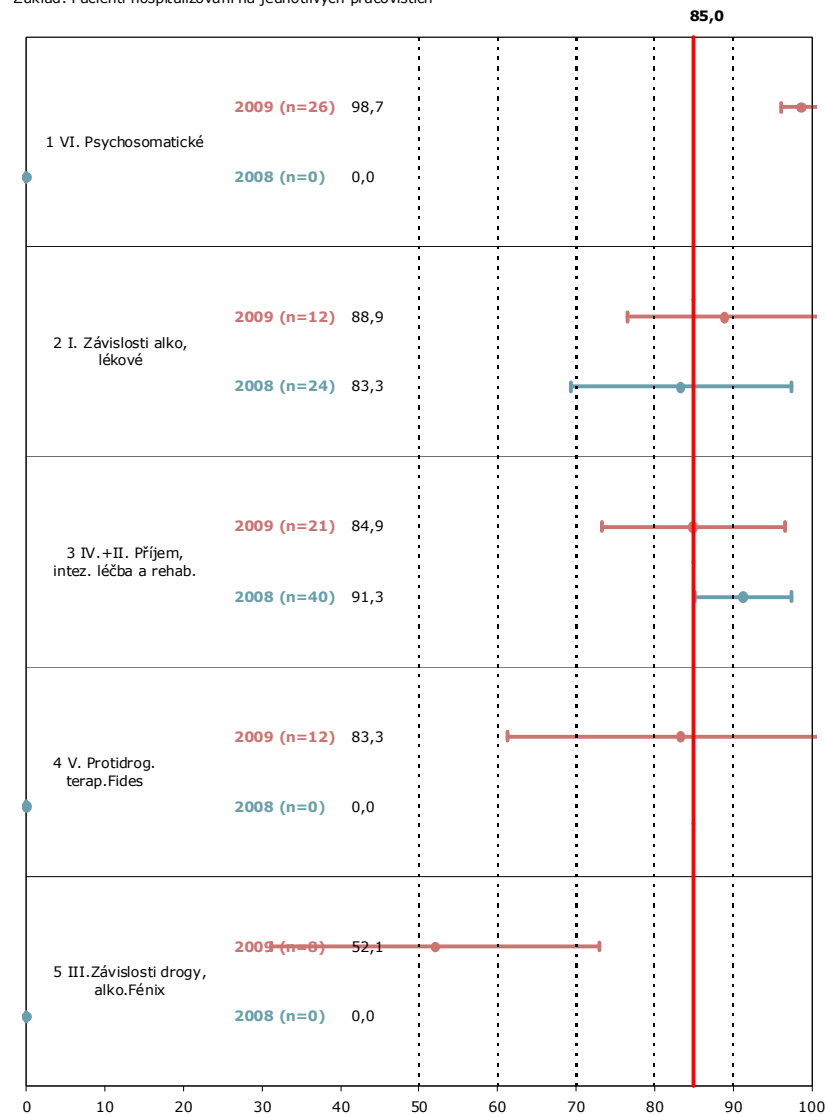


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

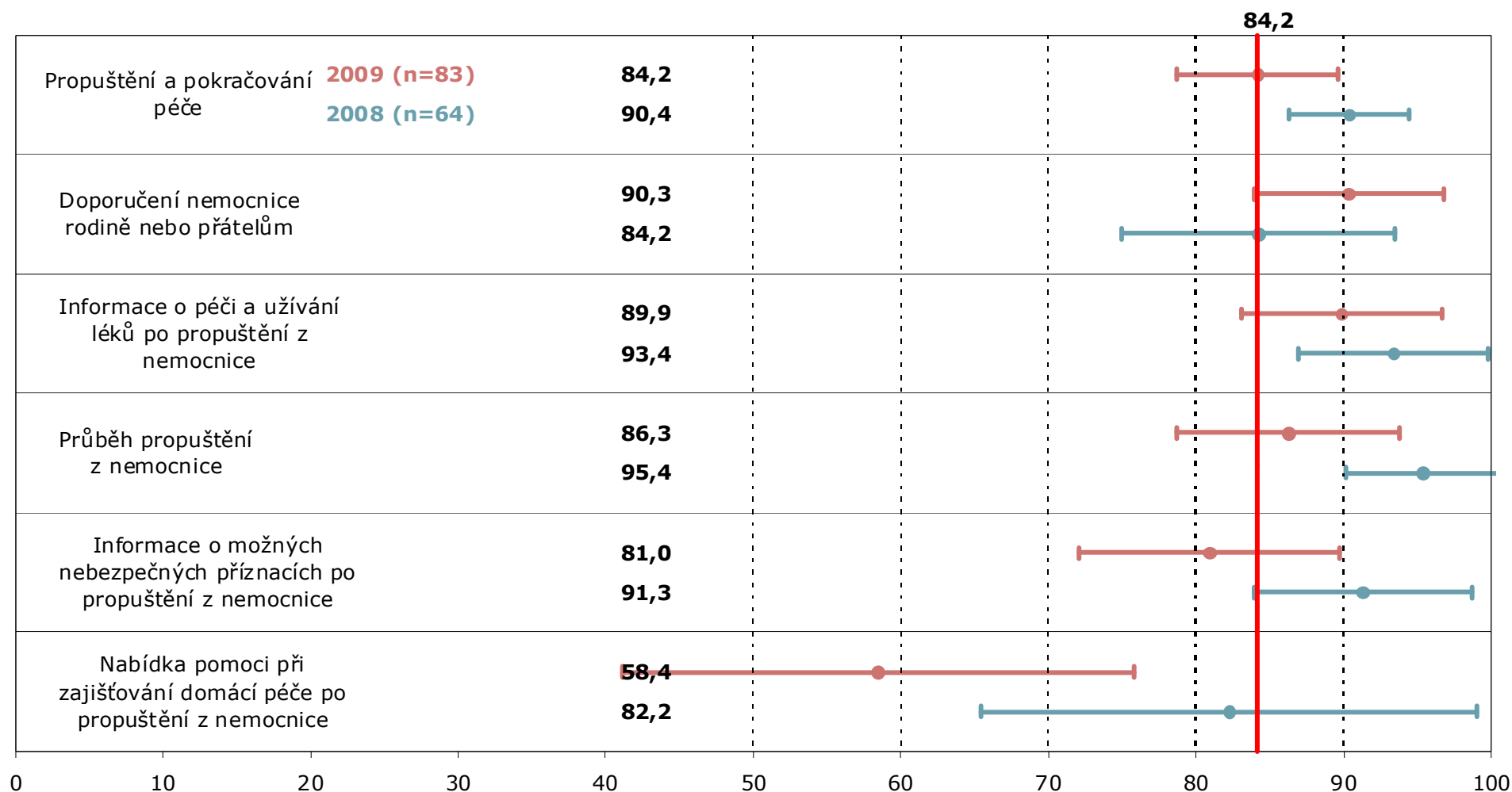


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

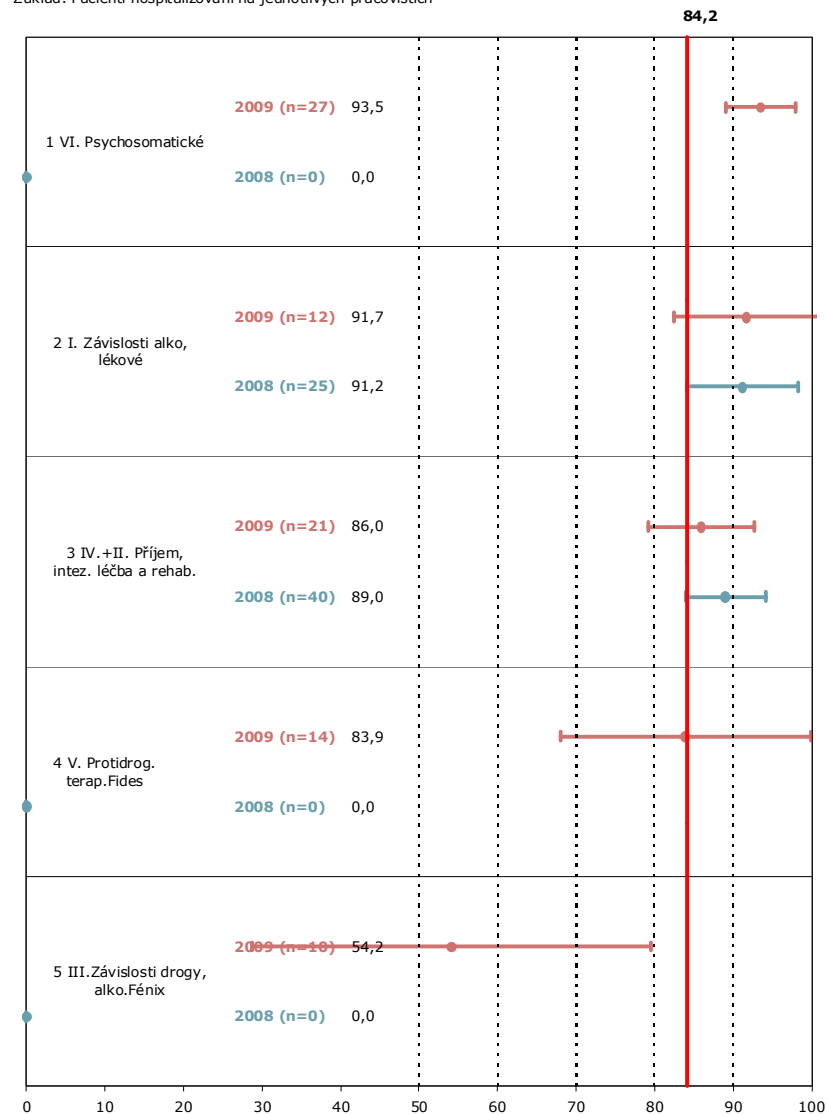


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bílá Voda: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny
I. Závislosti alko, lékové		-			-			
IV.+II. Příjem, intez. léčba a rehab.								
III.Závislosti drogy, alko.Fénix	-	-	-	-	-	-	-	-
V. Protidrog. terap.Fides								
VI. Psychosomatické	+	+	+	+	+			+

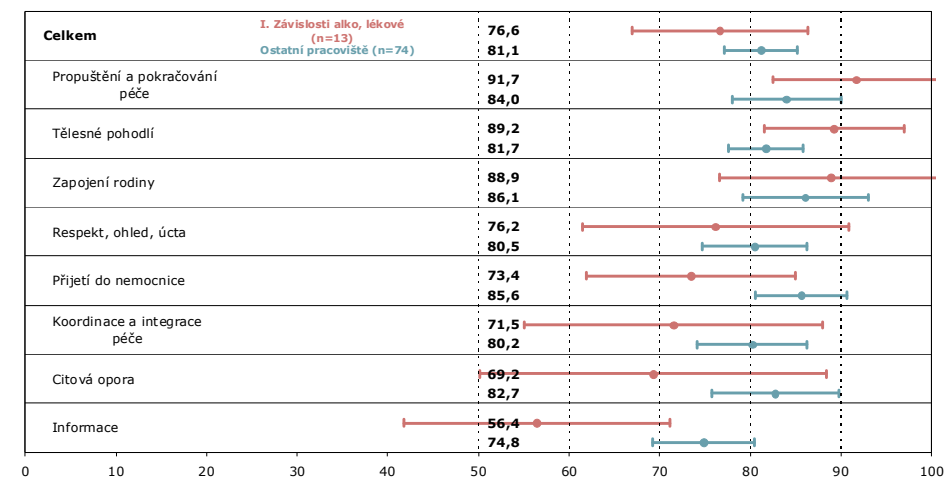
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p<0,05$)

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

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

PL Bílá Voda: Porovnání s ostatními pracovišti

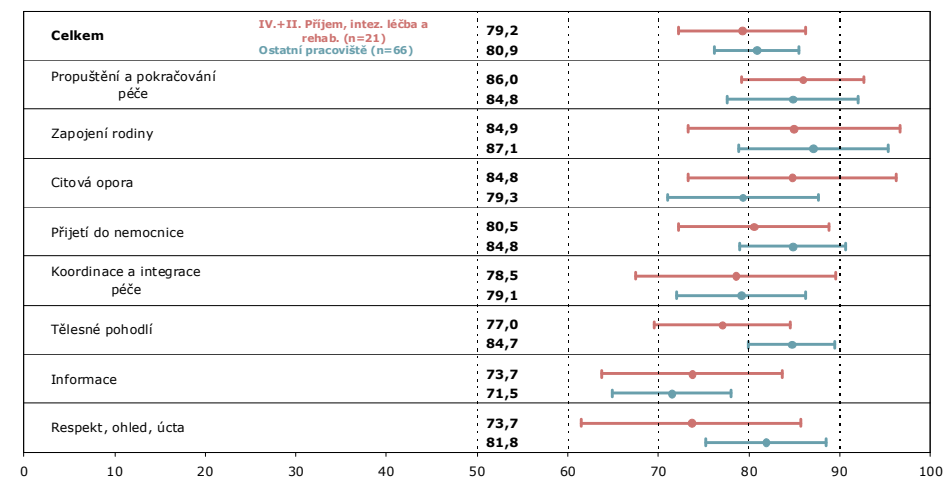
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bílá Voda: Porovnání s ostatními pracovišti

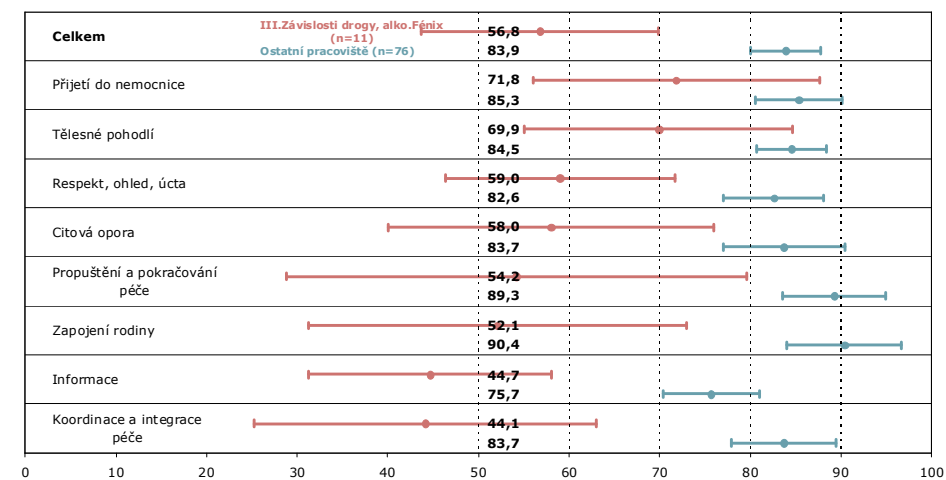
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bílá Voda: Porovnání s ostatními pracovišti

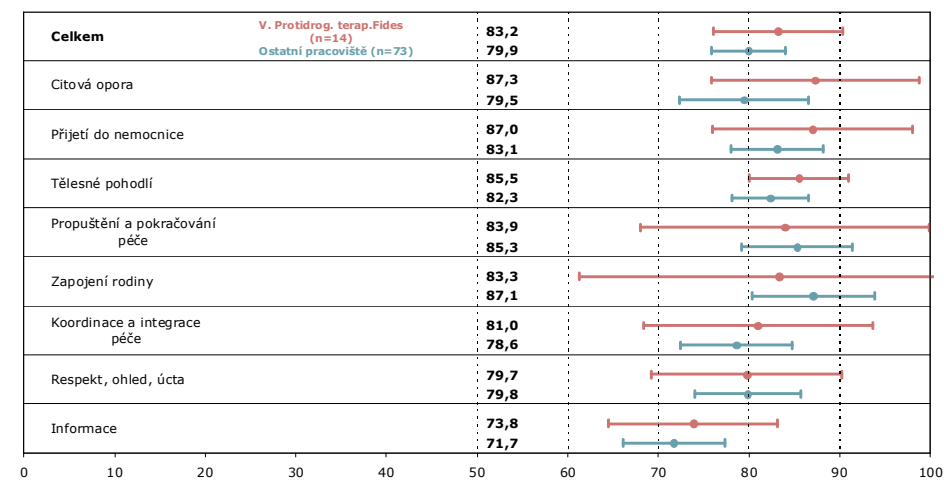
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bílá Voda: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

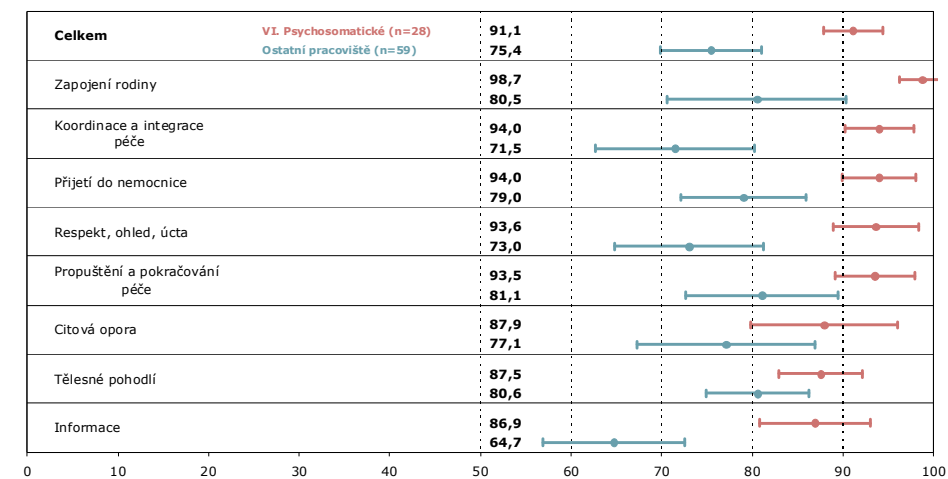


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

PL Bílá Voda: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

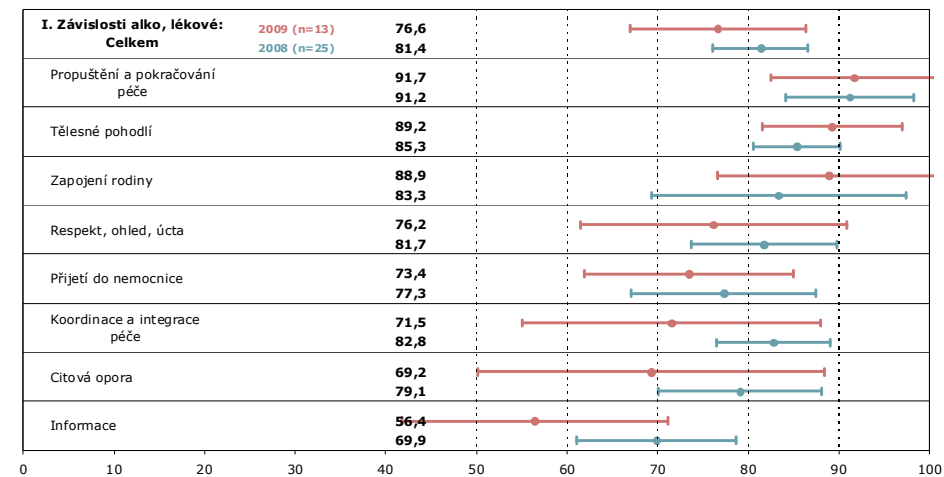


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI

PL Bílá Voda: Dynamika spokojenosti

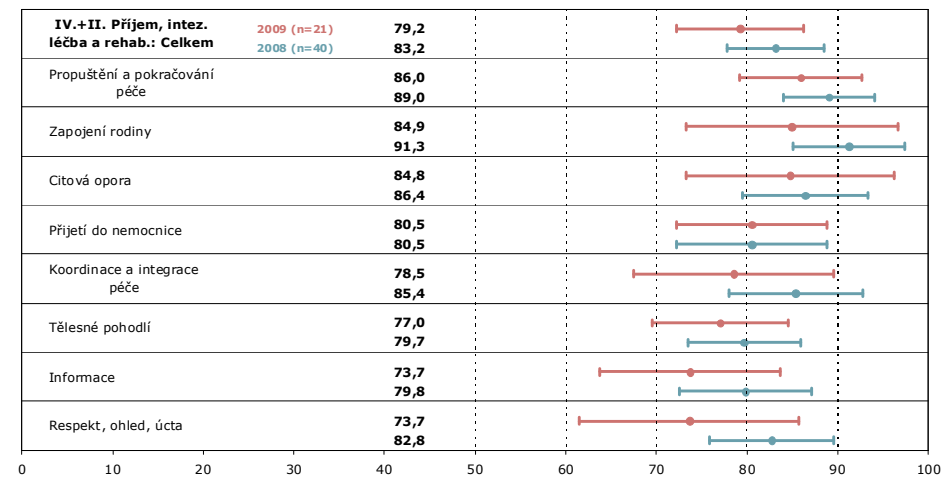
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Bílá Voda: Dynamika spokojenosti

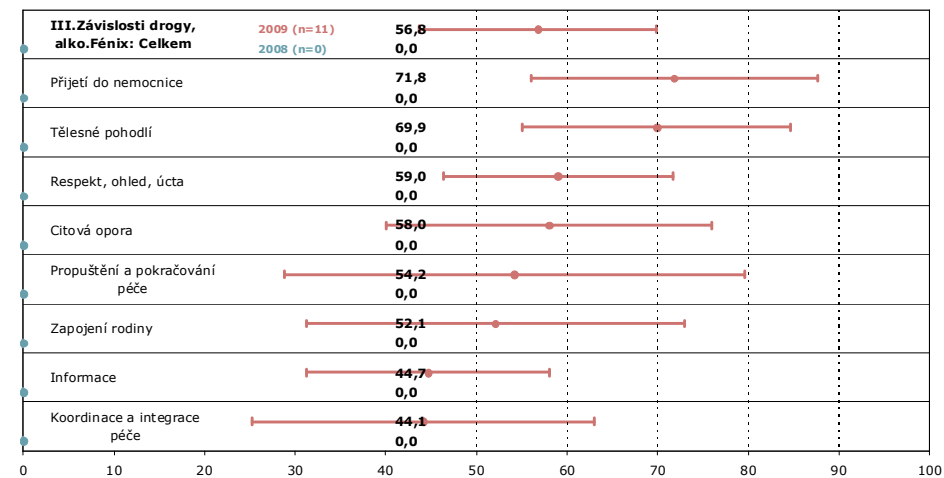
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Bílá Voda: Dynamika spokojenosti

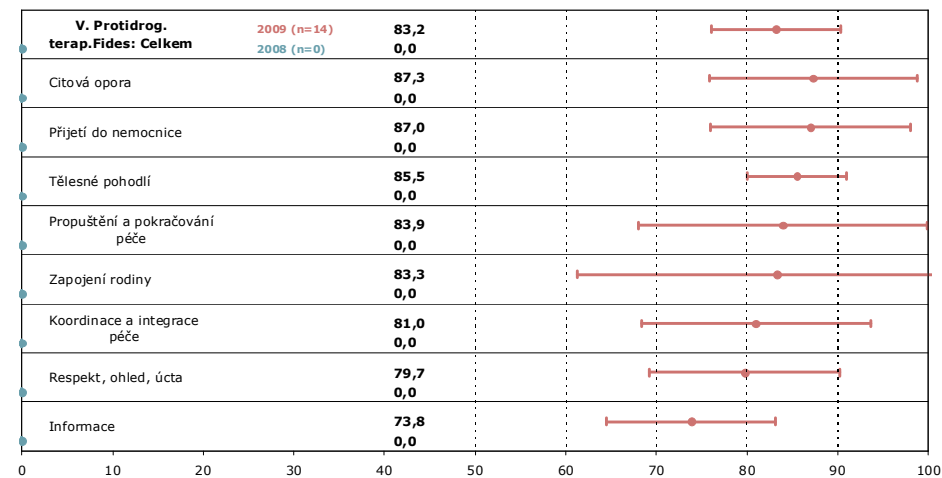
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Bílá Voda: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

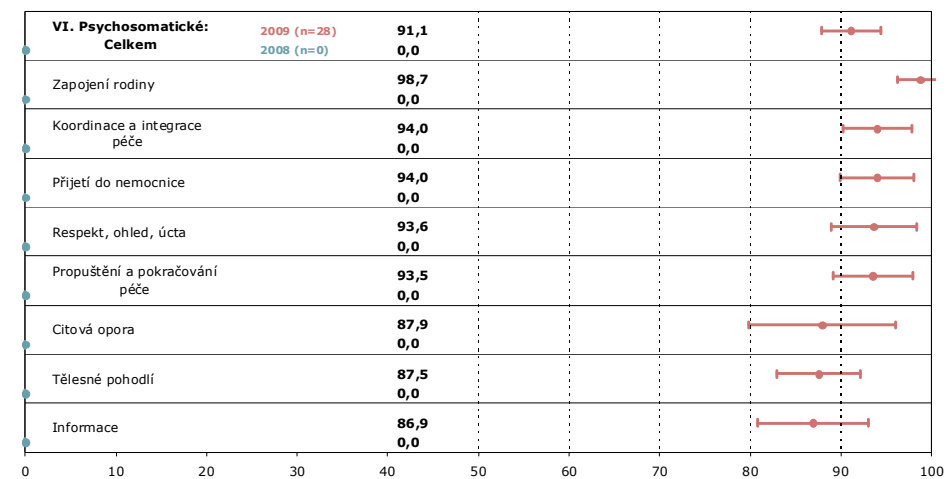


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI

PL Bílá Voda: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

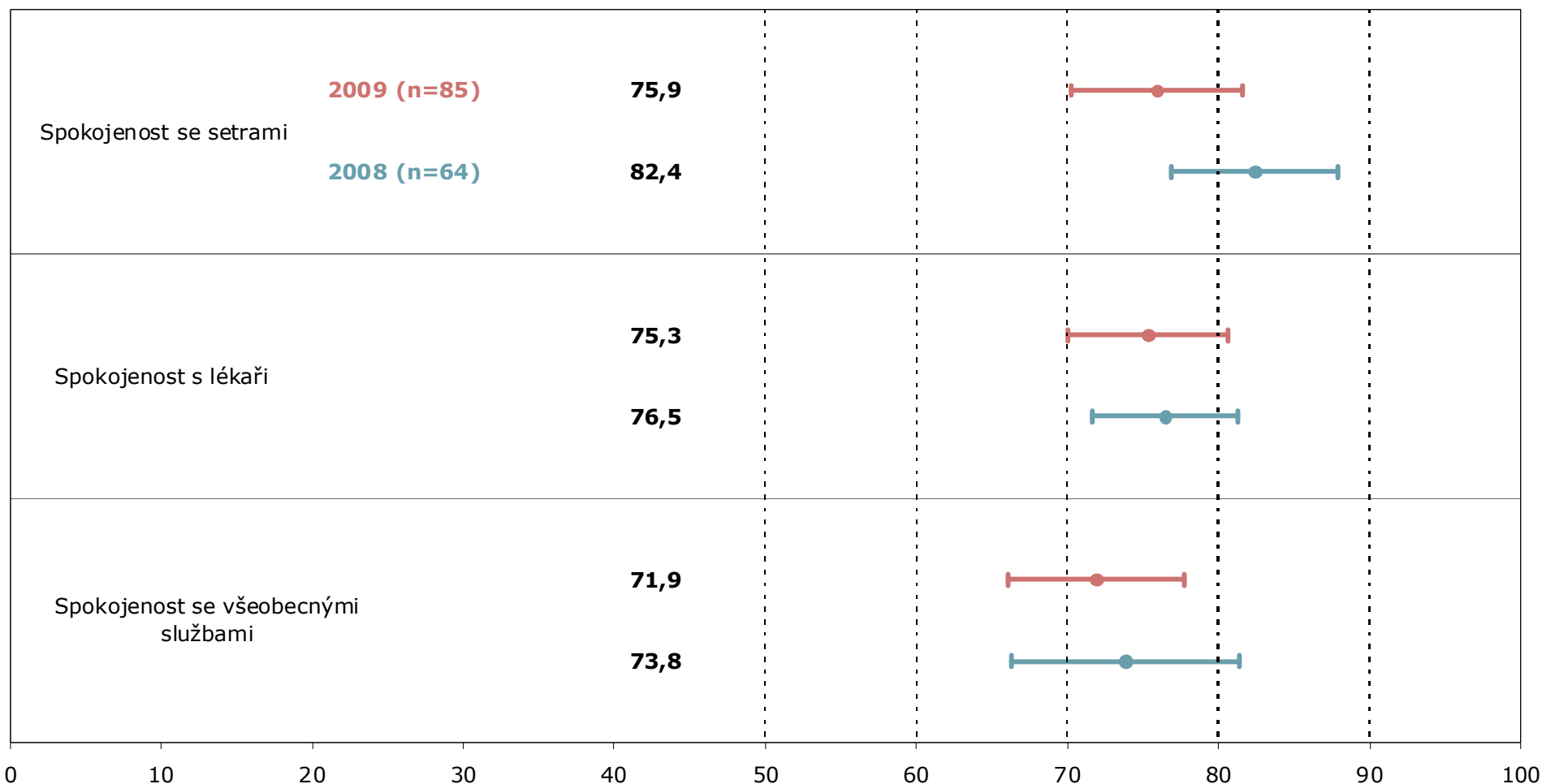


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bílá Voda: Spokojenost s personálem a všeob. službami

Základ: Všichni pacienti

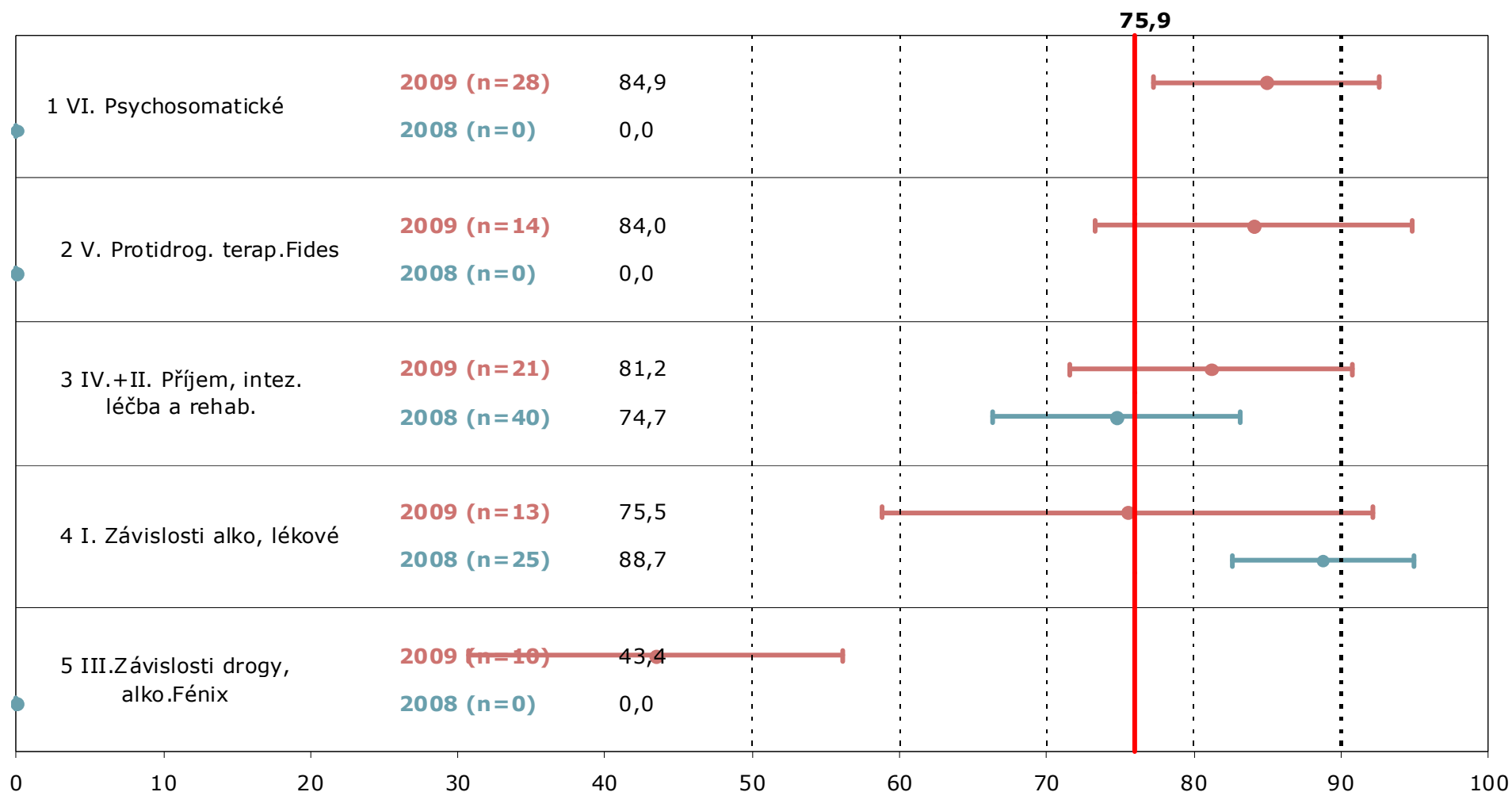


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bohnice: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

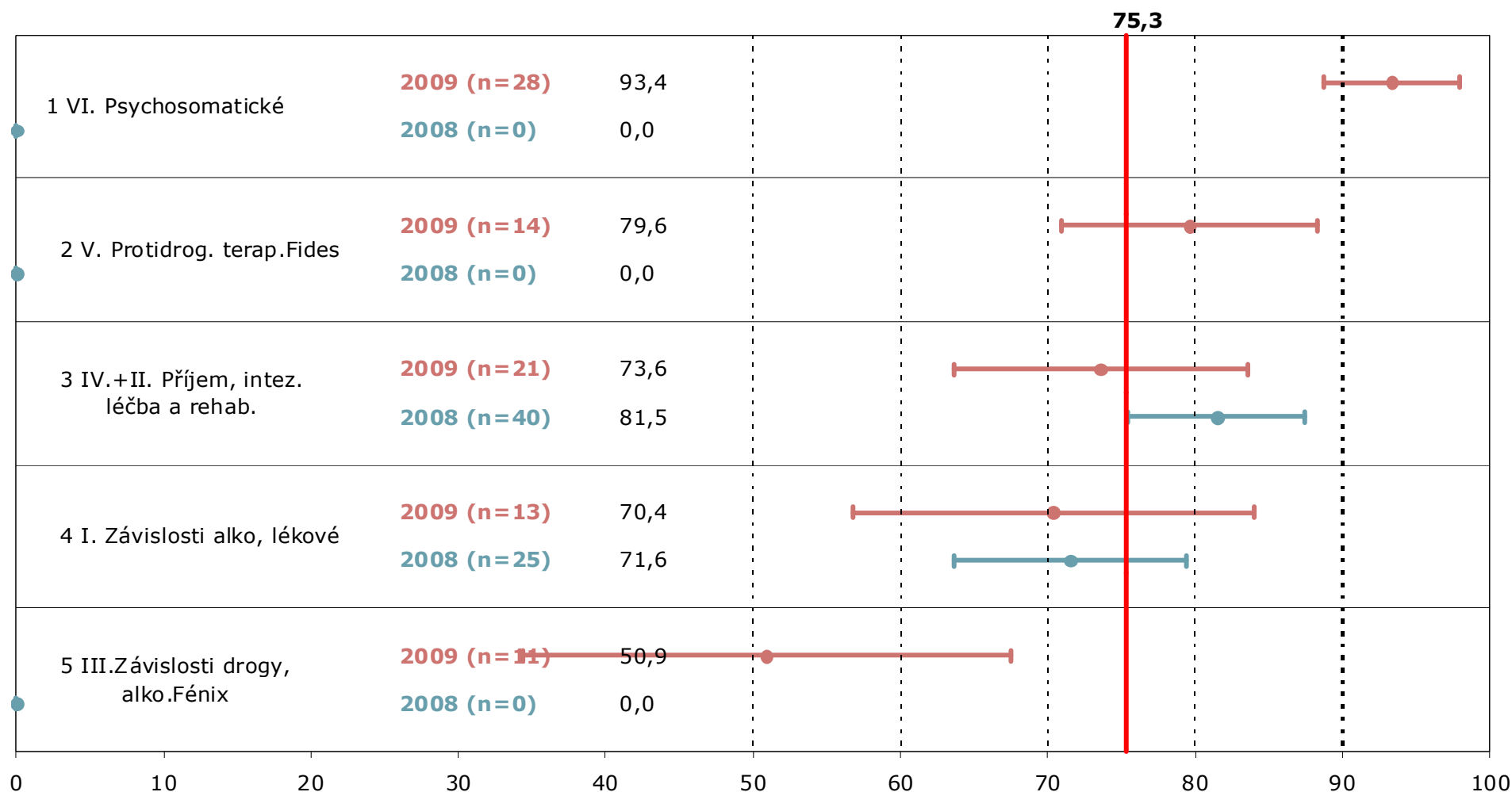


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bohnice: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

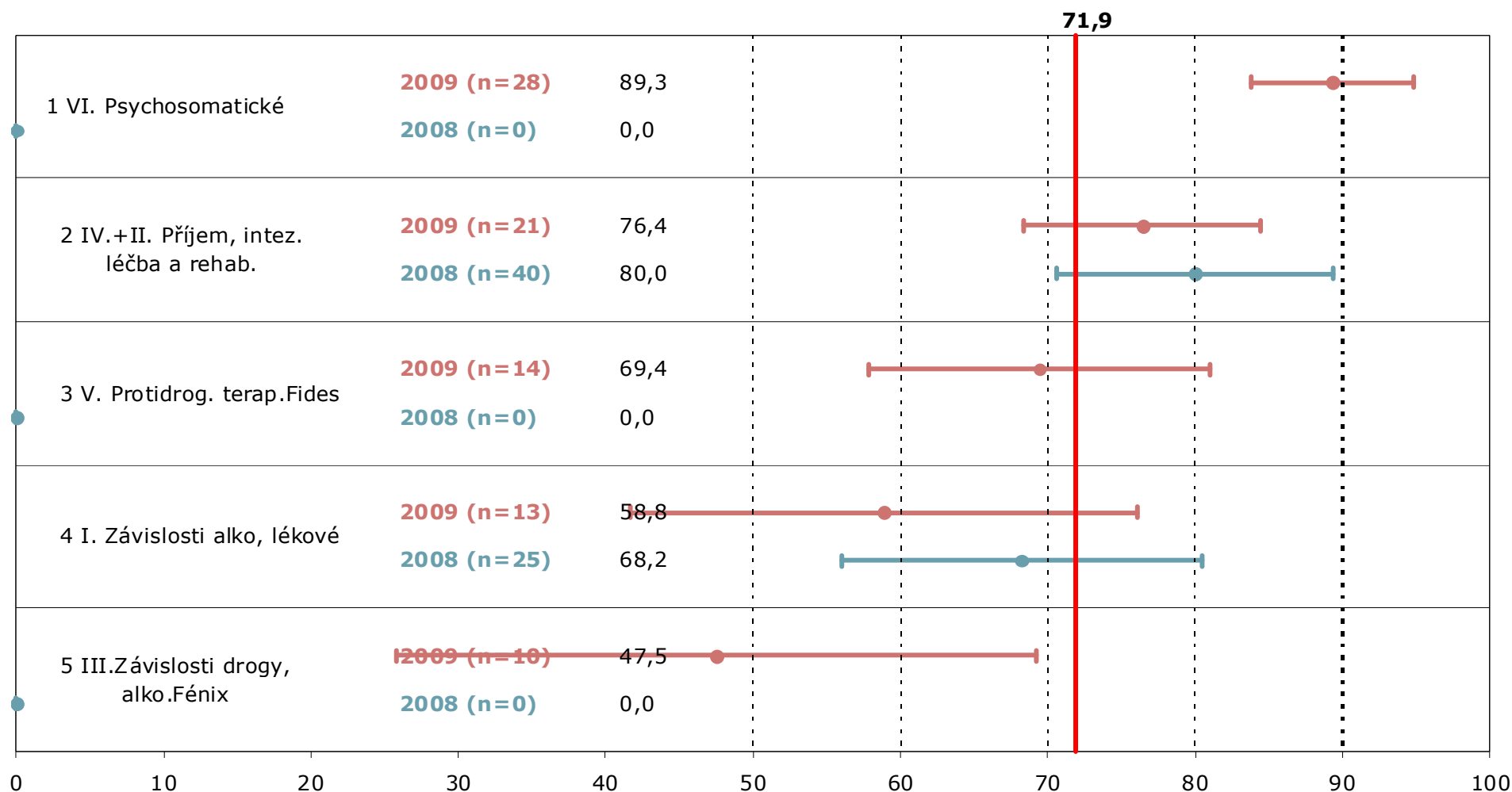


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bílá Voda, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bohnice: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 VI. Psychosomatické	28	91,1	87,8	94,4
2 V. Protidrog. terap.Fides	14	83,2	76,1	90,4
3 IV.+II. Příjem, intez. léčba a rehab.	21	79,2	72,2	86,2
4 I. Závislosti alko, lékové	13	76,6	66,9	86,3
5 III.Závislosti drogy, alko.Fénix	11	56,8	43,7	69,9



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
I. Závislosti alko, lékové	-						-	
IV.+II. Příjem, intez. léčba a rehab.								
III.Závislosti drogy, alko.Fénix	-							-
V. Protidrog. terap.Fides								
VI. Psychosomatické	+				+	+		+

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
I. Závislosti alko, lékové							
IV.+II. Příjem, intez. léčba a rehab.							
III.Závislosti drogy, alko.Fénix	-		-	-		-	
V. Protidrog. terap.Fides							
VI. Psychosomatické	+					+	+

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
I. Závislosti alko, lékové			-			-		
IV.+II. Příjem, intez. léčba a rehab.								
III.Závislosti drogy, alko.Fénix	-	-	-	-	-	-	-	-
V. Protidrog. terap.Fides								
VI. Psychosomatické	+	+	+	+	+	+		

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
I. Závislosti alko, lékové	-	-			-		
IV.+II. Příjem, intez. léčba a rehab.		+					
III.Závislosti drogy, alko.Fénix	-	-			-	-	
V. Protidrog. terap.Fides							
VI. Psychosomatické	+				+		

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jidel
I. Závislosti alko, lékové								
IV.+II. Příjem, intez. léčba a rehab.		-			-			
III.Závislosti drogy, alko.Fénix	-		-	-				
V. Protidrog. terap.Fides								
VI. Psychosomatické					+	+		

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVIŠŤ

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
I. Závislosti alko, lékové						
IV.+II. Příjem, intez. léčba a rehab.						
III.Závislosti drogy, alko.Fénix	-		-	-		-
V. Protidrog. terap.Fides						
VI. Psychosomatické			+			

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
I. Závislosti alko, lékové				
IV.+II. Příjem, intez. léčba a rehab.				
III.Závislosti drogy, alko.Fénix	-	-	-	-
V. Protidrog. terap.Fides				
VI. Psychosomatické	+	+	+	

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
I. Závislosti alko, lékové					
IV.+II. Příjem, intez. léčba a rehab.					
III.Závislosti drogy, alko.Fénix	-	-	-		-
V. Protidrog. terap.Fides					
VI. Psychosomatické	+		+		

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

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



ZÁKLADNÍ FREKVENCE



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	9.4%	8	5.9%	4	7.9%	12
	Nepřítomné, jako akutní případ	9.7%	8	19.1%	12	13.8%	21
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	79.2%	69	71.4%	45	75.9%	115
	Byl(a) jsem přivezen(a) odjinud	1.6%	1	3.5%	2	2.4%	4
	Total	100.0%	87	100.0%	65	100.0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste čekali/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	2.5%	2	2.6%	1	2.5%	3
	Nečekal(a) jsem	13.1%	9	16.3%	8	14.4%	17
	2-3 dny	10.1%	7	3.2%	1	7.3%	8
	Do jednoho týdne	25.7%	18	19.2%	9	23.3%	27
	Do jednoho měsíce	35.8%	25	52.4%	24	43.0%	50
	Do půl roku	11.9%	8	6.4%	3	9.7%	11
	Total	100.0%	69	100.0%	46	100.0%	115

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	3.8%	3	2.6%	1	3.3%	4
	Ne	80.4%	55	85.9%	40	83.0%	95
	Ano, jednou	13.3%	9	9.0%	4	11.5%	13
	Ano, 2-3x	2.6%	2	1.6%	1	2.2%	3
	Total	100.0%	69	100.0%	46	100.0%	115

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zdálá se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	2.5%	2	2.6%	1	2.5%	3
	Příliš dlouhá	8.5%	6	5.1%	2	6.8%	8
	Tak akorát	53.5%	37	56.5%	26	54.7%	63
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem nevim	27.3%	19	37.7%	18	31.5%	36
	Ano	8.2%	6	3.2%	1	6.2%	7
	Ne	13.2%	9	11.9%	5	12.5%	14
	Total	100.0%	69	100.0%	46	100.0%	115

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zhoršily se Vaše zdravotní potřeby během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	5.0%	3	7.7%	4	6.1%	7
	Ve velmi dobré a profesionálně	81.3%	71	75.7%	49	78.9%	120
	Ne	13.7%	9	16.6%	8	14.9%	17
Total		100.0%	69	100.0%	46	100.0%	115

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	2.4%	2	1.4%	1	1.4%	2
	Ve velmi dobré a profesionálně	81.3%	71	75.7%	49	78.9%	120
	Přiměřeně	10.9%	9	20.2%	13	14.8%	23
	Ve velmi špatně	4.0%	3	2.3%	1	3.3%	5
	Nezpomínám si	1.4%	1	1.8%	1	1.6%	2
Total		100.0%	87	100.0%	65	100.0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	4.4%	4			2.5%	4
	Ano	74.9%	65	69.2%	45	72.4%	110
	Ano, v omezené míře	14.7%	13	20.1%	13	17.0%	26
	Ne, nežádal(a) jsem informace	6.0%	5	10.7%	7	8.0%	12
	Total	100.0%	87	100.0%	65	100.0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekali/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	5.2%	5			3.0%	5
	Do 15 minut	40.6%	35	35.1%	23	38.3%	58
	Méně než 1 hodinu	35.8%	31	40.9%	27	38.0%	58
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	12.2%	11	11.4%	7	11.9%	18
	Dvě a více hodin			7.2%	5	3.1%	5
	Nepamatuji si	6.1%	5	5.4%	3	5.8%	9
	Total	100.0%	87	100.0%	65	100.0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zakroužkujte, jak byste označovali/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení?	Neuvedeno	6.8%	6	18.9%	12	12.0%	18
	1-nejlepší známka	66.4%	58	56.8%	37	62.3%	95
	2	17.3%	15	20.2%	13	18.5%	28
	3	8.1%	7	4.1%	3	6.4%	10
	4-nejhorší známka	1.4%	1			0.8%	1
Total		100.0%	87	100.0%	65	100.0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	3.8%	3	1.1%	1	2.7%	4
	Ne	87.1%	76	85.5%	56	86.4%	131
	Ano, hluk ostatních pacientů	8.1%	7	8.8%	6	8.4%	13
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1.0%	1	1.1%	1	1.1%	2
	Ano, hluk zvenčí			3.4%	2	1.5%	2
	Total	100.0%	87	100.0%	65	100.0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byla spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	5.4%	5			3.1%	5
	Velmi spokojen(a)	76.6%	68	83.9%	55	80.9%	123
	Spoíše spokojen(a)	14.6%	13	16.1%	10	15.2%	23
	Spoíše nespokojen(a)	3.4%	3			0.8%	1
Total		100.0%	87	100.0%	65	100.0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byla spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	3.8%	3			2.2%	3
	Velmi spokojen(a)	70.4%	61	66.6%	43	68.7%	104
	Spoíše spokojen(a)	21.1%	18	30.0%	19	24.9%	38
	Spoíše nespokojen(a)	4.8%	4			3.4%	6
Total		100.0%	87	100.0%	65	100.0%	152

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	3,8%	3	1,1%	1	2,7%	4
	Ano	70,6%	61	76,5%	50	73,1%	111
	Spíše ano	15,1%	13	13,5%	9	14,4%	22
	Spíše ne	8,2%	7	5,9%	4	7,2%	11
	Ne	1,4%	1	3,0%	2	2,1%	3
	Nevím	1,0%	1	0,6%	1	0,8%	1
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	5,8%	5	3,3%	3	4,5%	7
	Ano	80,8%	53	69,1%	45	74,4%	98
	Spíše ano	10,8%	9	12,1%	8	11,4%	17
	Spíše ne	15,2%	13	6,6%	4	11,5%	18
	Ne	7,4%	6	12,2%	8	9,4%	14
	Nevím	9,7%	8	1,9%	1	5,3%	10
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	7,8%	7	4,5%	3	6,1%	10
	Ano	66,2%	58	87,3%	57	75,3%	114
	Spíše ano	9,2%	8	4,1%	3	7,0%	11
	Spíše ne	2,3%	2	4,2%	3	3,1%	5
	Ne	4,8%	4	2,3%	2	3,6%	6
	Nevím	9,7%	8	1,9%	1	5,3%	10
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	3,8%	3	2,2%	3	2,7%	4
	Velmi dobrá	64,1%	56	76,8%	50	69,6%	106
	Dobrá	31,0%	27	21,3%	14	26,9%	41
	Spíše špatná	1,0%	1	1,5%	1	1,2%	2
	Ne	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	3,8%	3	2,2%	3	2,7%	4
	Ano	71,8%	62	73,8%	48	72,8%	110
	Ne	2,3%	2	1,5%	1	1,2%	2
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	22,9%	20	22,5%	15	22,3%	34
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	3,8%	3	1,1%	1	2,7%	4
	Příliš mnoho	10,8%	9	13,2%	9	11,8%	18
	Přiměřené	82,7%	72	81,3%	53	82,1%	125
	Příliš málo	2,6%	2	1,8%	1	2,2%	4
	Ne	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba podávání jídla?	Neuvedeno	3,8%	3	2,2%	3	2,7%	4
	Ano	94,2%	82	95,9%	62	94,9%	144
	Ne	2,0%	2	2,3%	1	2,1%	3
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	5,8%	5	4,7%	3	5,3%	8
	Velmi spokojen(a)	46,2%	40	54,8%	36	49,9%	76
	Spíše spokojen(a)	37,8%	33	29,0%	19	34,0%	52
	Spíše nespokojen(a)	9,9%	8	6,6%	4	7,9%	12
	Ne	1,4%	1	4,9%	3	2,9%	4
	Nevím	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	1,4%	1	0,8%	1	0,8%	1
	Ano	4,0%	3	4,7%	3	4,3%	7
	Ne	94,6%	82	94,2%	61	94,4%	143
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	3,4%	3	1,8%	1	2,7%	4
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	83,9%	73	81,4%	53	82,6%	126
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	8,4%	7	11,9%	8	9,9%	15
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	4,4%	4	4,8%	3	4,6%	7
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	6,3%	5	1,8%	1	4,4%	7
	Ano	87,9%	77	96,3%	63	91,5%	140
	Ne	5,7%	5	1,8%	1	4,1%	6
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícím u lékařů z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	5,0%	4	1,8%	1	3,6%	6
	Velmi dobrý	71,8%	62	86,3%	43	69,7%	105
	Dobry	16,1%	14	25,5%	17	23,4%	36
	Negativní dobrý	3,0%	3	1,8%	1	2,5%	4
	Špatný	1,4%	1	0,0%	0	0,8%	1
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položil/a lékař důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuváděno	2,4%	2	1,8%	1	2,1%	3
	Vždy	68,9%	60	53,0%	34	62,1%	94
	Většinou	20,4%	18	34,6%	22	26,5%	40
	Občas	4,6%	4	4,1%	3	4,4%	7
	Někdy	2,6%	2	1,8%	1	2,2%	3
	Neměl(a) jsem se	1,0%	1	3,4%	2	2,2%	3
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuváděno	5,0%	4	1,8%	1	3,6%	6
	Vždy	69,3%	60	72,2%	47	70,6%	107
	Většinou	22,7%	21	10,8%	7	11,9%	18
	Občas	4,6%	4	3,1%	2	3,9%	6
	Někdy	1,4%	1	1,8%	1	1,6%	2
	Neměla jsem strach ani obavy	7,0%	6	12,2%	8	9,2%	14
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuváděno	5,6%	5	7,7%	5	6,5%	10
	Vždy	9,8%	9	10,8%	7	10,3%	16
	Většinou	22,7%	21	10,8%	7	11,9%	18
	Občas	5,1%	4	3,4%	2	4,4%	7
	Někdy	79,4%	69	78,4%	51	79,0%	120
	Nikdy	1,0%	1	1,0%	1	1,0%	1
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuváděno	8,3%	7	4,1%	3	6,5%	10
	Ano	40,2%	35	48,3%	31	43,7%	66
	Ne	51,4%	45	47,6%	31	49,8%	76
	Někdy	1,0%	1	1,0%	1	1,0%	1
	Neměl(a) jsem se	1,0%	1	1,0%	1	1,0%	1
	Nikdy	1,0%	1	1,0%	1	1,0%	1
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuváděno	6,7%	6	3,0%	2	5,1%	8
	Vždy	64,1%	56	75,9%	49	69,2%	105
	Většinou	23,7%	21	14,6%	10	19,9%	30
	Občas	3,0%	3	2,3%	1	2,7%	4
	Někdy	1,4%	1	0,8%	1	0,9%	1
	Neměl(a) jsem se	1,0%	1	4,2%	3	2,4%	4
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuváděno	5,1%	4	1,8%	1	3,7%	6
	Vždy	57,6%	50	75,2%	49	65,1%	99
	Většinou	19,7%	17	7,1%	5	14,3%	22
	Občas	1,6%	1	1,8%	1	1,7%	3
	Někdy	3,0%	3	1,7%	1	2,4%	4
	Neměla jsem strach ani obavy	13,0%	11	14,0%	9	13,5%	20
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuváděno	7,1%	6	6,5%	4	6,9%	10
	Ano	57,1%	50	75,2%	49	65,1%	99
	Většinou	19,7%	17	7,1%	5	14,3%	22
	Občas	1,6%	1	1,8%	1	1,7%	3
	Někdy	3,0%	3	1,7%	1	2,4%	4
	Neměl(a) jsem se	13,0%	11	14,0%	9	13,5%	20
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	Neuváděno	5,1%	4	1,8%	1	3,7%	6
	Vždy	57,6%	50	75,2%	49	65,1%	99
	Většinou	19,7%	17	7,1%	5	14,3%	22
	Občas	1,6%	1	1,8%	1	1,7%	3
	Někdy	3,0%	3	1,7%	1	2,4%	4
	Neměl(a) jsem se	13,0%	11	14,0%	9	13,5%	20
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuváděno	6,1%	5	2,4%	2	4,5%	7
	Ano	42,8%	37	30,5%	20	36,7%	57
	Většinou	8,9%	8	14,4%	9	11,2%	17
	Občas	78,2%	68	79,7%	52	78,8%	120
	Někdy	1,0%	1	1,0%	1	1,0%	1
	Neměl(a) jsem se	1,0%	1	1,0%	1	1,0%	1
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuváděno	6,1%	5	2,4%	2	4,5%	7
	Ano	42,8%	37	30,5%	20	36,7%	57
	Většinou	8,9%	8	14,4%	9	11,2%	17
	Občas	78,2%	68	79,7%	52	78,8%	120
	Někdy	1,0%	1	1,0%	1	1,0%	1
	Neměl(a) jsem se	1,0%	1	1,0%	1	1,0%	1
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Chtěla jste být více zapojena/a do rozhodování o své léčbě?	Neuváděno	7,1%	6	1,1%	1	4,6%	7
	Ano	57,1%	50	75,2%	49	65,1%	99
	Většinou	19,7%	17	7,1%	5	14,3%	22
	Občas	1,6%	1	1,8%	1	1,7%	3
	Někdy	3,0%	3	1,7%	1	2,4%	4
	Neměl(a) jsem se	13,0%	11	14,0%	9	13,5%	20
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl Vaši blízcí dostatek příležitosti hovořit s lékařem?	Neuváděno	8,1%	7	1,1%	1	5,1%	8
	Ano	65,0%	57	97,1%	64	86,2%	101
	Většinou	10,8%	9	8,5%	5	9,8%	15
	Občas	15,5%	13	23,3%	15	18,8%	29
	Někdy	1,0%	1	1,0%	1	1,0%	1
	Neměl(a) jsem se	1,0%	1	1,0%	1	1,0%	1
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	3,7%	3			2,1%	3
	Vždy	77,5%	67	90,4%	59	83,0%	126
	Občas	16,3%	14	7,8%	5	12,7%	19
	Nikdy	2,4%	2		1	1,8%	3
	Lékař se mnou nehovořil			1,9%	1	0,8%	1
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	3,7%	3	1,1%	1	2,6%	4
	Vždy	76,2%	66	87,6%	57	82,2%	125
	Občas	16,7%	15	11,3%	7	14,4%	22
	Nikdy	1,1%	1			0,5%	1
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byla celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	4,7%	4			2,7%	4
	Velmi spokojen(a)	62,5%	54	82,2%	53	70,9%	108
	Spoíše spokojen(a)	18,4%	16	8,9%	6	14,3%	22
	Spoíše nespokojen(a)	2,1%	2			1,3%	2
	Velmi nespokojen(a)	1,1%	1			0,6%	1
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	10,2%	9	8,9%	6	9,6%	15
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	3,7%	3	5,9%	4	4,7%	7
	Ano	85,5%	74	89,4%	58	87,2%	133
	Ne	6,8%	6	2,3%	1	4,8%	7
	Nevím	4,0%	3	2,4%	2	3,3%	5
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste byla předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	7,5%	7	7,2%	5	7,3%	11
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	4,4%	4			2,5%	4
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	5,4%	5	4,6%	3	5,1%	8
	Termíny byly vždy dodrženy	52,5%	46	60,9%	40	56,1%	86
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepotřeboval(a)	18,9%	16	19,6%	13	19,2%	29
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,0%	1			0,6%	1
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	8,5%	7			4,9%	7
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	3,4%	3	1,1%	1	2,5%	4
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	50,6%	44	52,3%	34	51,3%	78
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,0%	1	1,1%	1	1,1%	2
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	28,4%	25	40,8%	26	33,7%	51
	Nevím	8,1%	7	4,7%	3	6,6%	10
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vášeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	7,1%	6	1,8%	1	4,8%	7
	Ne	80,1%	70	93,6%	61	85,9%	131
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	4,8%	4	3,4%	2	4,4%	6
	Ano, z jiného důvodu	8,0%	7	1,1%	1	5,0%	8
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	11,8%	10	10,2%	7	11,2%	17
	Jasně a srozumitelně	79,2%	69	83,8%	54	81,2%	123
	Nějasně a srozumitelně					2,3%	3
	Nevysvětlili vůbec	2,3%	2	4,8%	3	3,4%	5
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vášeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	11,4%	10	12,1%	8	11,7%	18
	Jasně a srozumitelně	71,7%	62	80,3%	52	75,7%	115
	Nějasně a srozumitelně	2,4%	2	3,4%	2	2,9%	5
	Nevěděl vůbec	8,4%	7	4,2%	3	6,6%	10
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	12,5%	11	9,7%	6	11,3%	17
	Jasně a srozumitelně	51,4%	45	53,0%	34	52,1%	79
	Nějasně a srozumitelně	3,4%	3	4,6%	3	3,9%	6
	Nevysvětlili vůbec	4,2%	4	1,1%	1	2,9%	4
	Mojí blízcí nebyli přítomni při mém propuštění	28,6%	25	31,6%	21	29,9%	45
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Nabídl Vám zdravotník pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	11,5%	10	10,9%	7	11,2%	17
	Ano	88,5%	77	89,1%	58	88,8%	135
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	51,8%	45	57,0%	37	54,0%	82
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Čtíte celkově, že jste byla/la léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	6,7%	6			3,9%	6
	Určitě ano	73,3%	64	90,5%	59	80,7%	123
	Spoíše ano	16,2%	14	9,5%	6	13,3%	20
	Spoíše ne	2,4%	2			1,4%	2
	Určitě ne	1,4%	1			0,8%	1
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekla byste, že postoj byl soudný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	4,7%	4	3,5%	2	4,2%	6
	Výjimečně velká	41,5%	36	46,2%	30	43,5%	66
	Velká	50,7%	44	49,2%	32	50,1%	76
	Malá	1,6%	1	1,1%	1	1,4%	2
	Nedostatečná	1,4%	1			0,8%	1
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byla spokojena s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	7,8%	7	4,6%	3	6,4%	10
	Velmi spokojena(a)	64,8%	56	67,6%	44	66,0%	100
	Spíše spokojena(a)	24,7%	21	26,7%	17	25,5%	39
	Spíše nespokojena(a)	1,4%	1	1,1%	1	1,3%	2
	Zcela nespokojena(a)	1,4%	1			0,8%	1
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	5,7%	5			3,3%	5
	Výborná	62,6%	54	71,0%	46	66,2%	101
	Velmi dobrá	26,0%	23	23,6%	15	25,0%	38
	Dobrá	4,4%	4	5,4%	3	4,8%	7
	Nedostatečná	1,4%	1			0,8%	1
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	6,7%	6			3,9%	6
	Lepší	77,1%	67	87,0%	57	81,4%	124
	Stejný	12,0%	10	13,0%	8	12,4%	19
	Horší	4,2%	4			2,4%	4
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	5,7%	5	6,9%	5	6,2%	9
	Určitě ano	85,2%	74	78,4%	51	82,3%	125
	Spíše ano	6,3%	6	13,5%	9	9,4%	14
	Spíše ne	1,4%	1			1,3%	2
	Určitě ne	1,4%	1			0,8%	1
Total		100,0%	87	100,0%	65	100,0%	152



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA BOHNICE



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA BOHNICE: SHRNUÍ VÝSLEDKŮ

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 52 % žen a 48 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 31-50 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé se středním vzděláním s maturitou.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 52 % pacientů, plánovaně na objednání 26 % pacientů; přičemž většina byla přijata do léčebny bez čekání.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Bohnice je podprůměrná. **Souhrnná spokojenost činí 67,3 % na otevřených odděleních a 60,1 % na odděleních uzavřených.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z oddělení gerontopsychiatrie.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Ve dvou dimenzích přesahuje spokojenost úroveň 70%.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče, a to na otevřených i uzavřených odděleních.

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

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Na otevřených odděleních celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 57,7 %, s **lékaři** 67,8 % a se **všeobecnými službami** 46,3 %. Na odděleních uzavřených je spokojenost se **sestrami** 43,7 %, s **lékaři** 64,3 % a se **všeobecnými službami** 32,8 %.



OBEČNÉ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PARAMETRY PROJEKTU

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 431
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2009
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

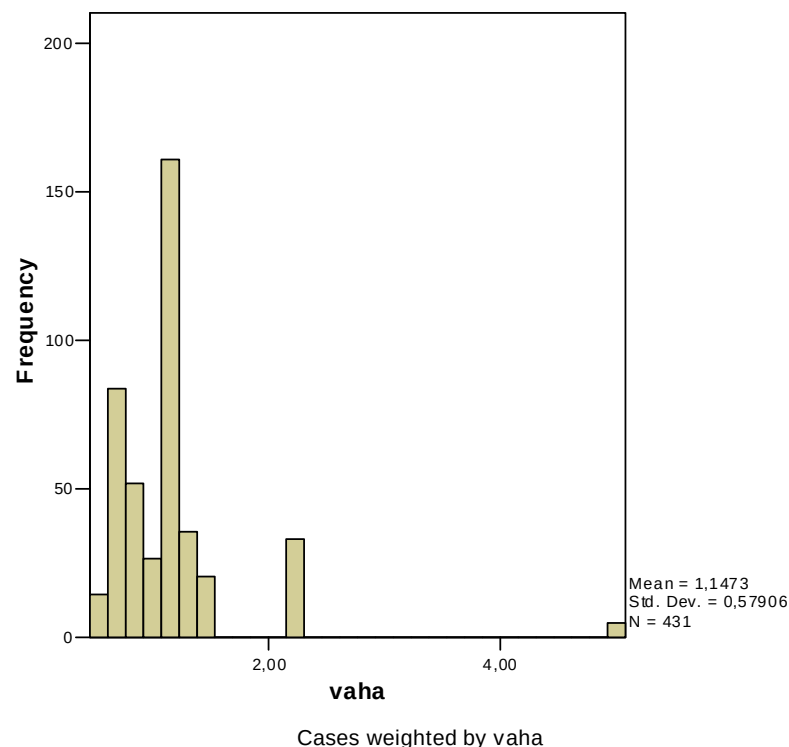
- Počet hospitalizovaných pacientů: 769
- Počet nezařazených pacientů: 163
- Počet validních dotazníků: 431
- **Návratnost: 71 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 17
- Počet pracovišť s $n < 15$: 4
 - Akutní péče III. pav. 1, př.; Akutní péče III. pav. 1, 1.p. -> sloučení pod jedno pracoviště

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,6 – 5,0
Rozložení vah ukazuje tento histogram:



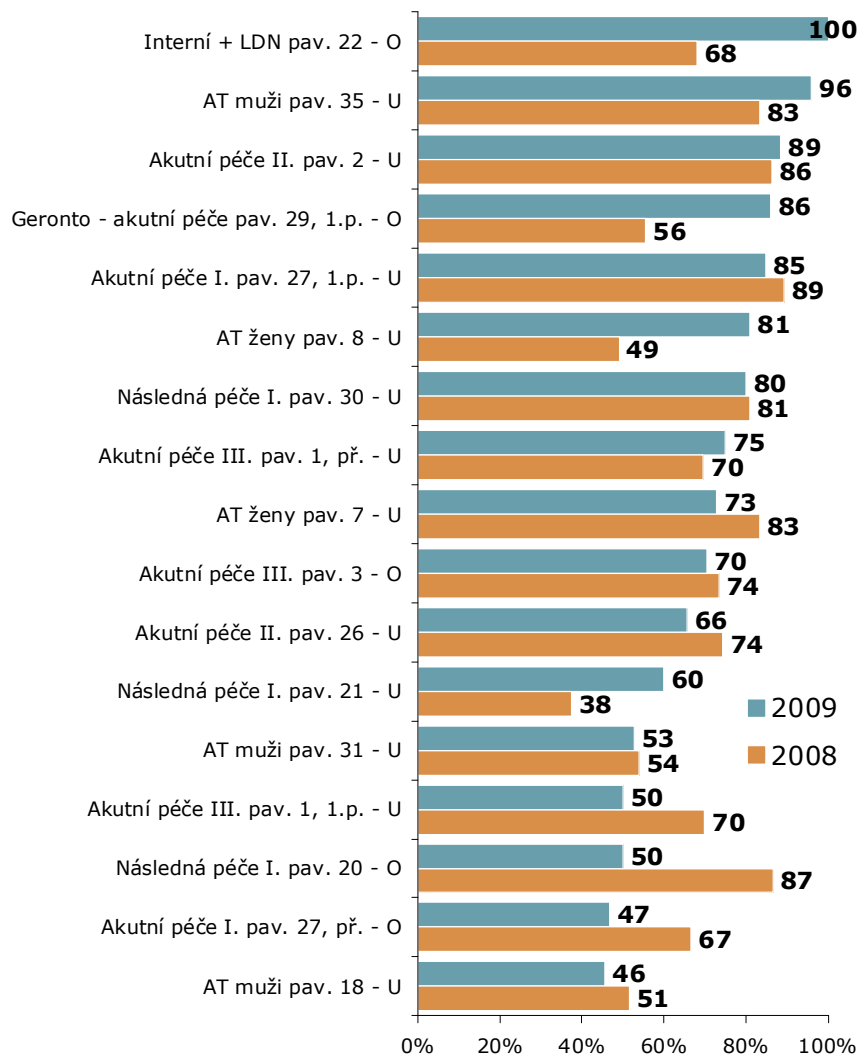
Vyplňování dotazníků

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

PARAMETRY PROJEKTU

Návratnost dotazníků

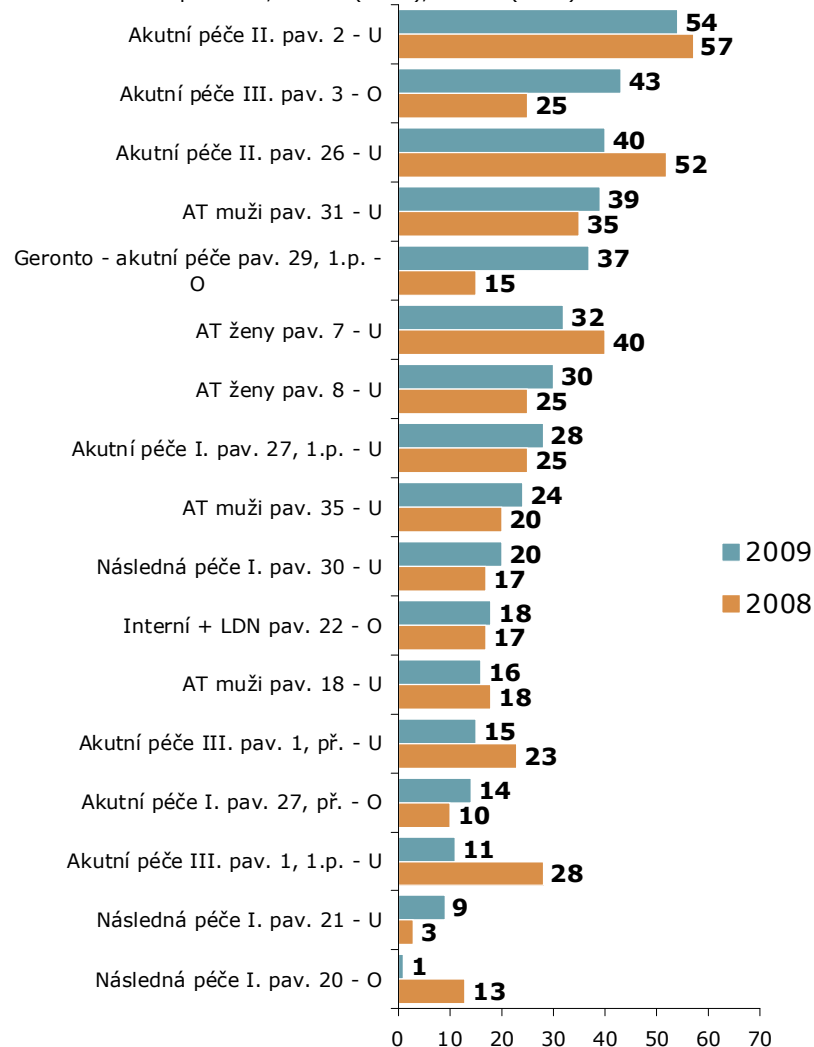
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=431 (2009), n=423 (2008)



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=431 (2009), n=423 (2008)

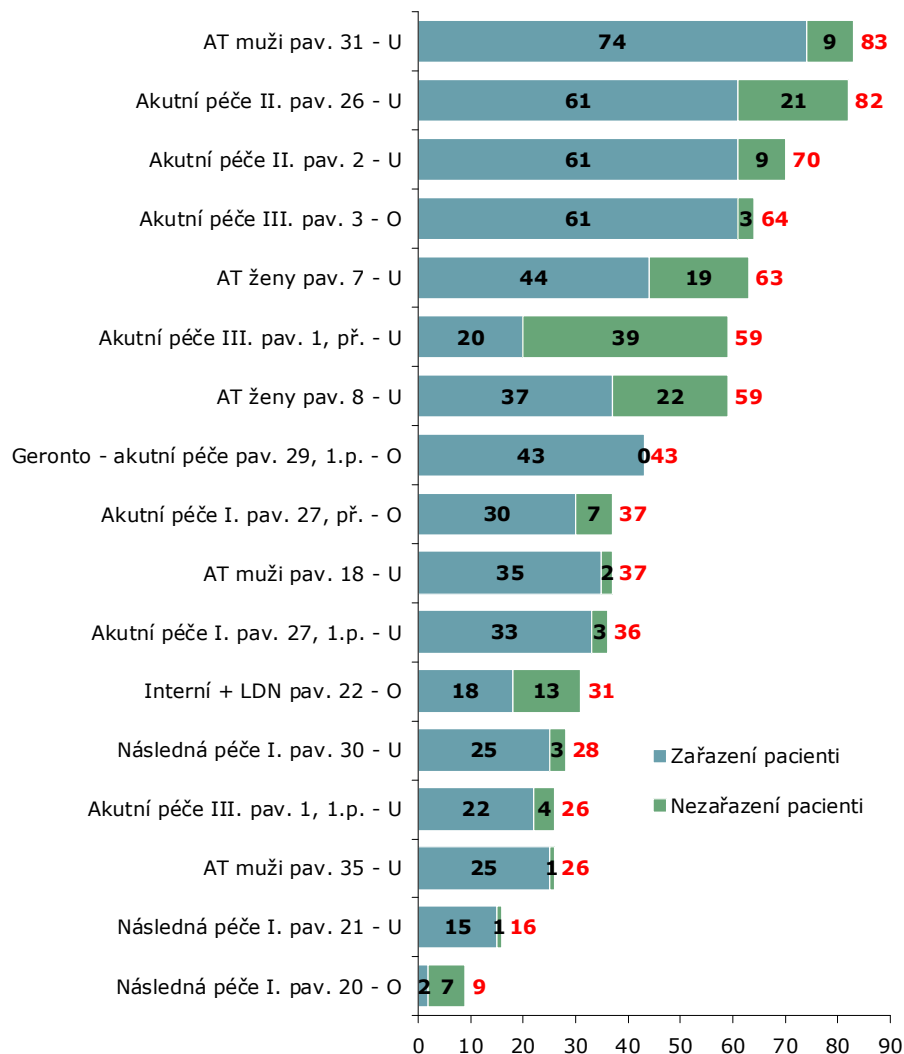


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

PARAMETRY PROJEKTU

Počty propuštěných pacientů

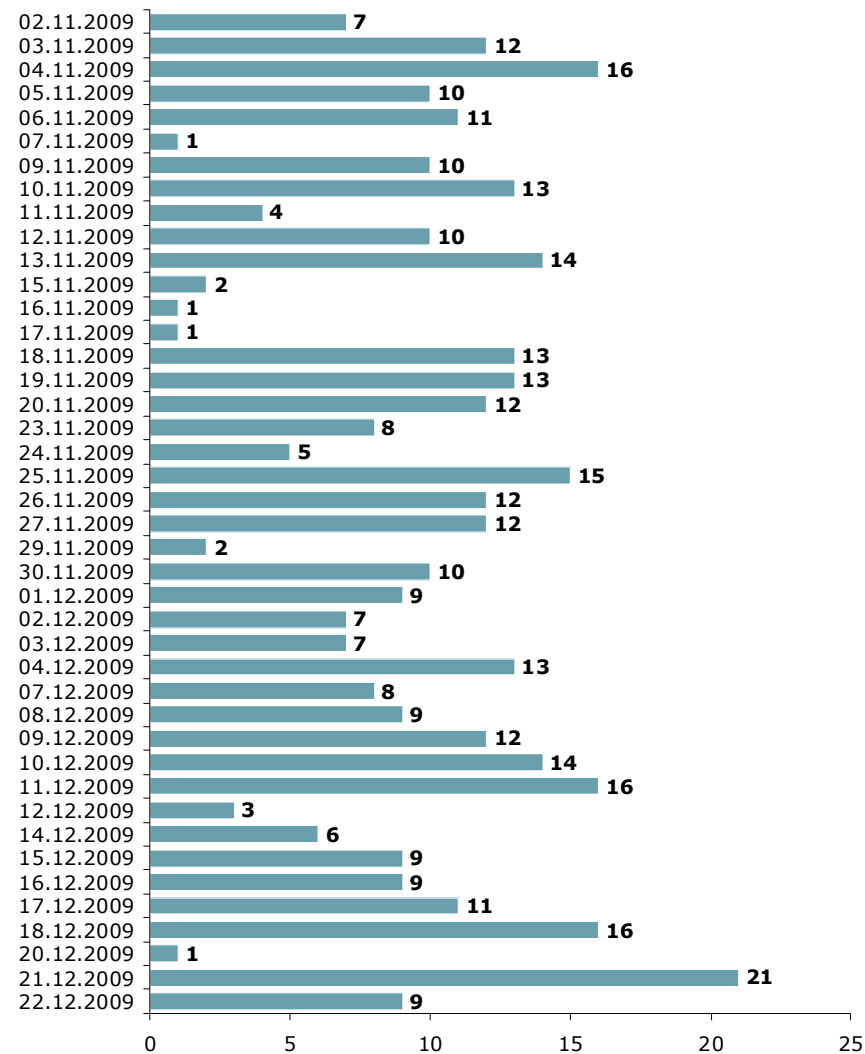
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=431 (2009), n=423 (2008)

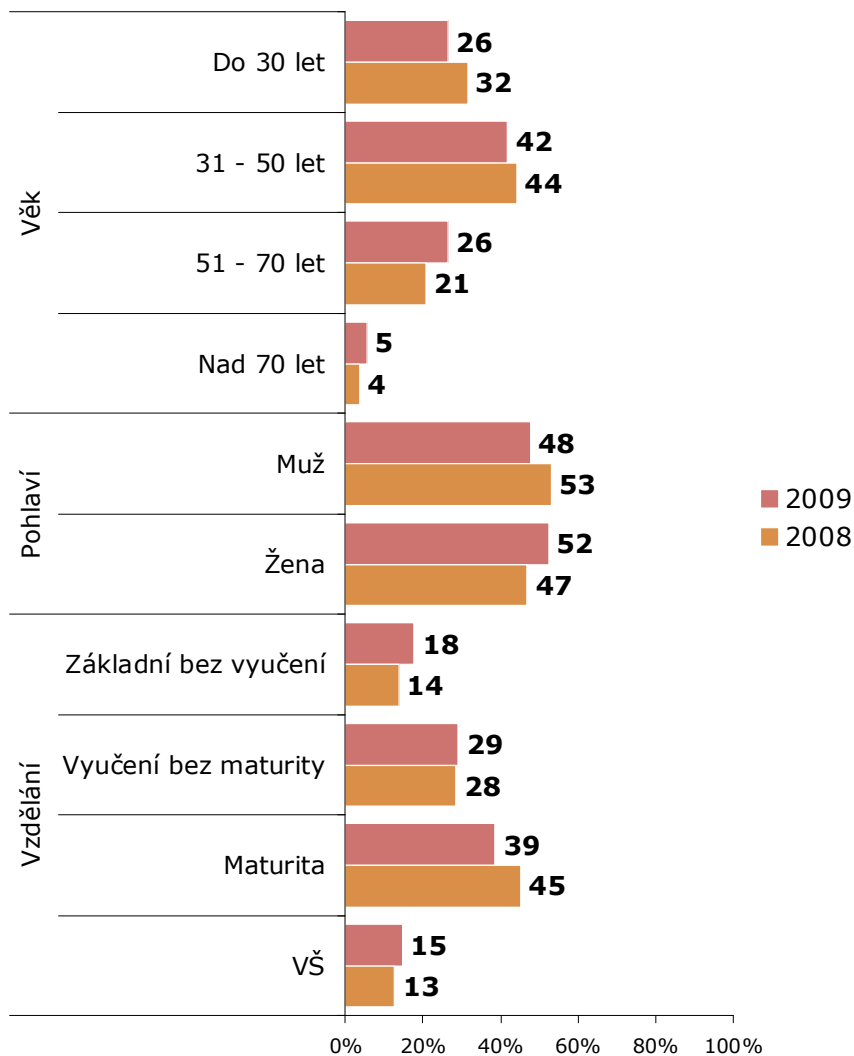


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

PARAMETRY PROJEKTU

Demografická struktura pacientů

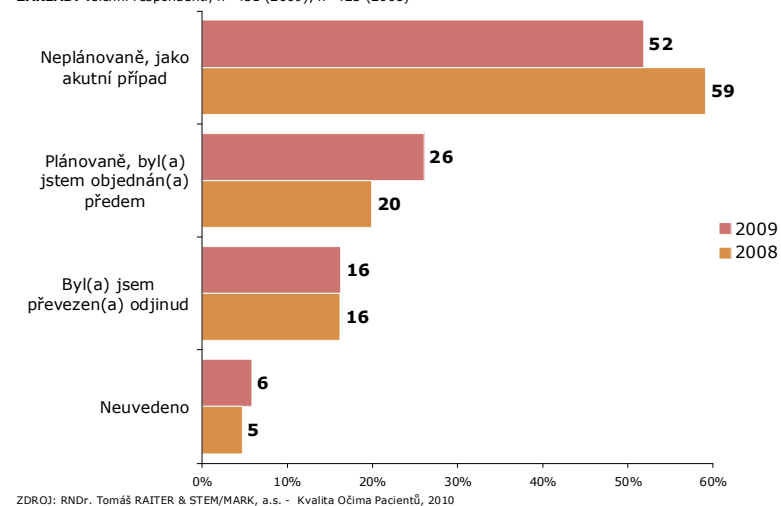
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=431 (2009), n=423 (2008)



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

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

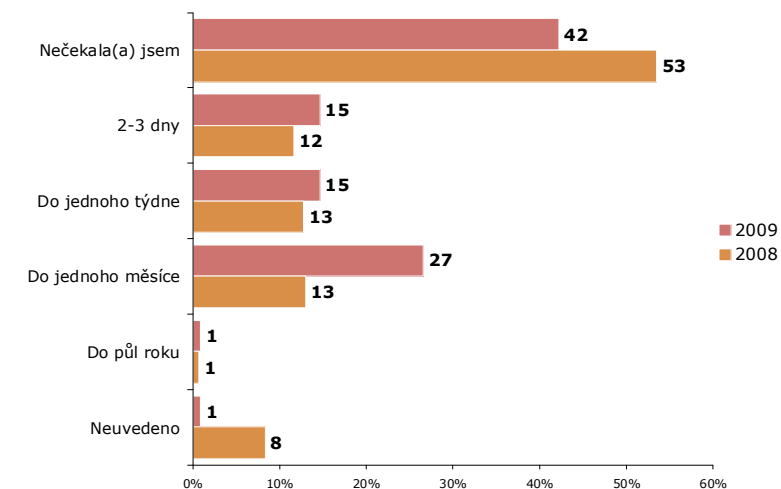
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=431 (2009), n=423 (2008)



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

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=109 (2009), n=110 (2008)



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



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

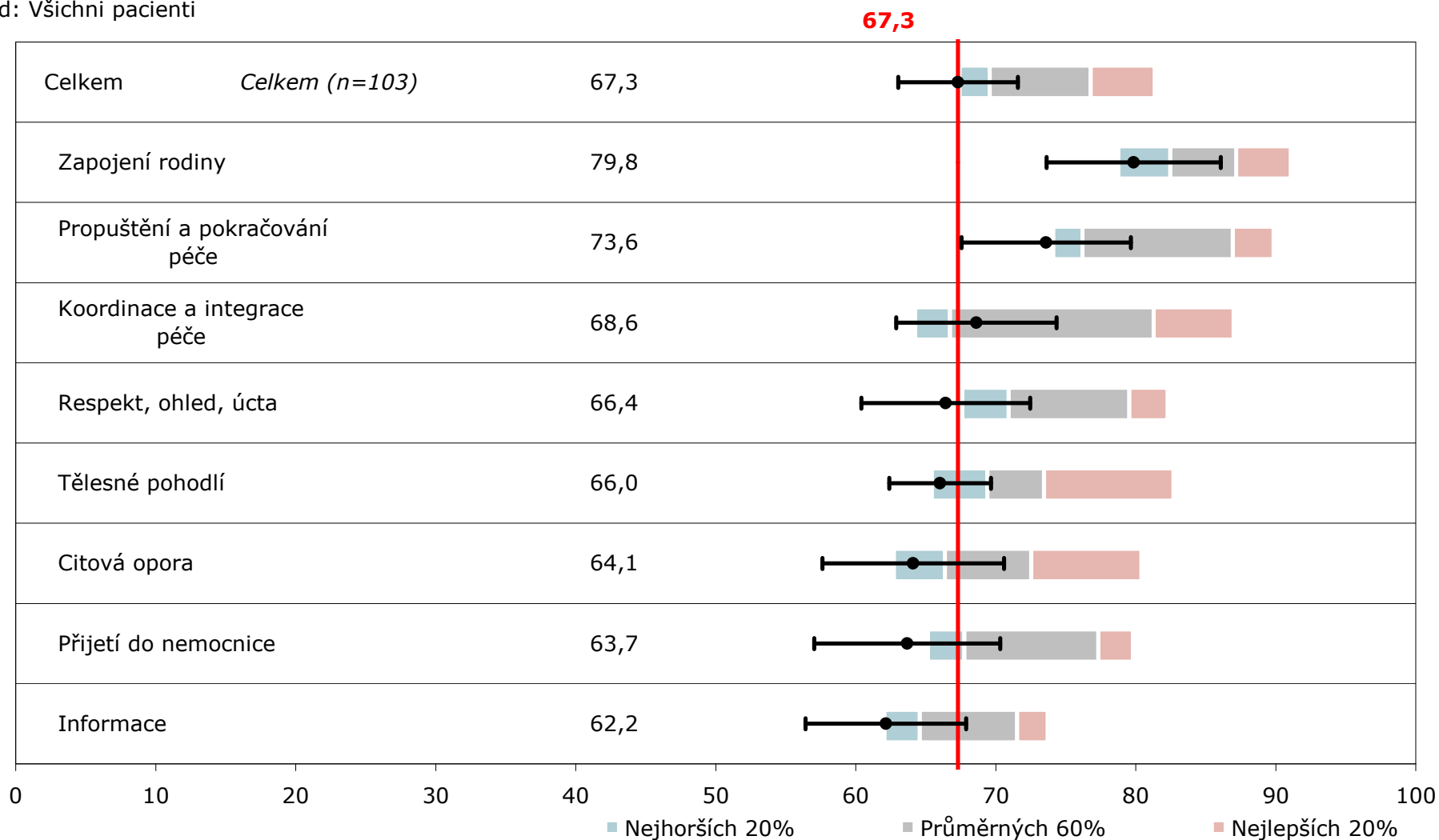


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – OTEVŘENÁ ODD.

PL Bohnice: Otevřená odd. Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

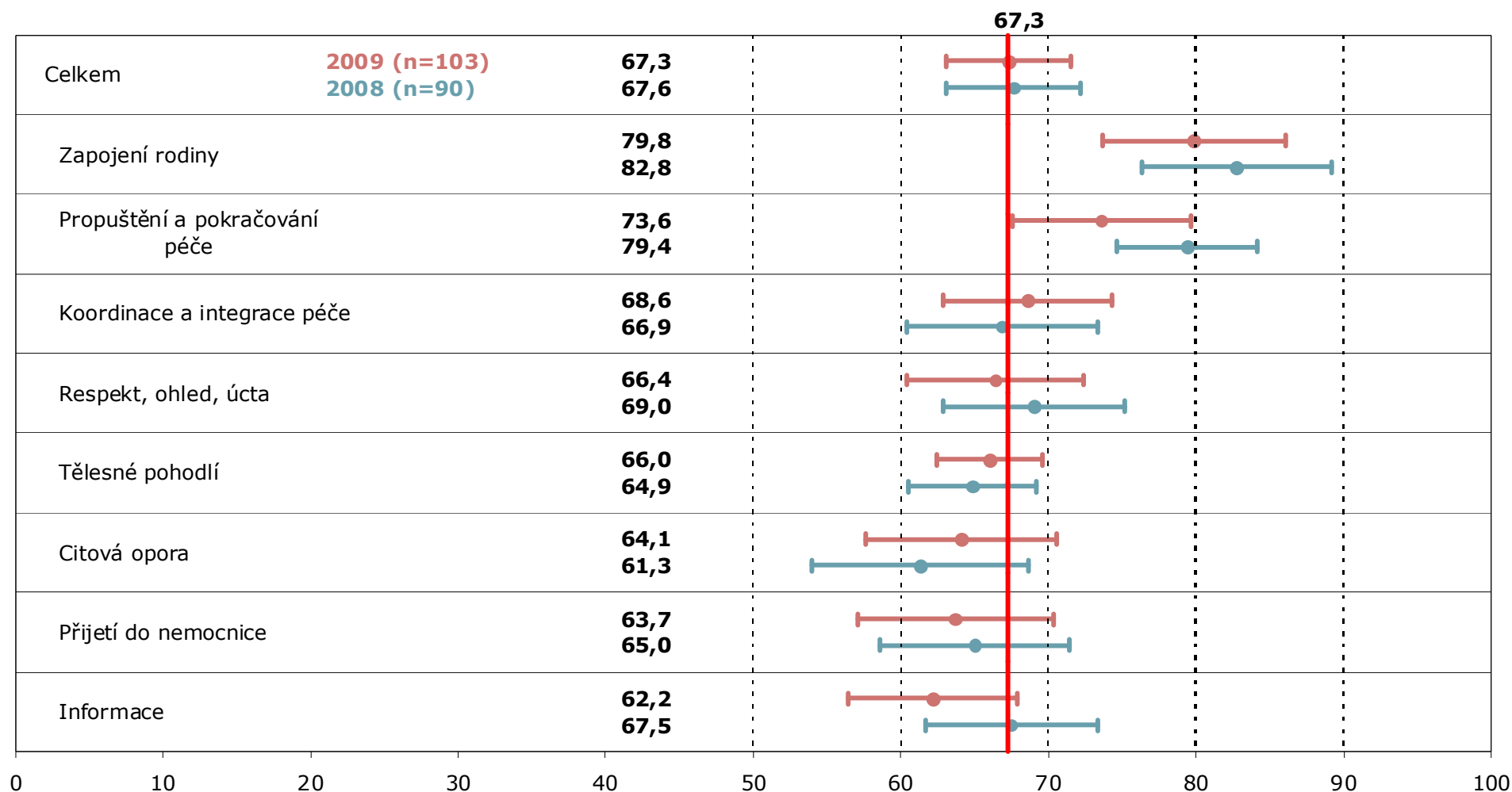


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – OTEVŘENÁ ODD.

PL Bohnice, otevřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

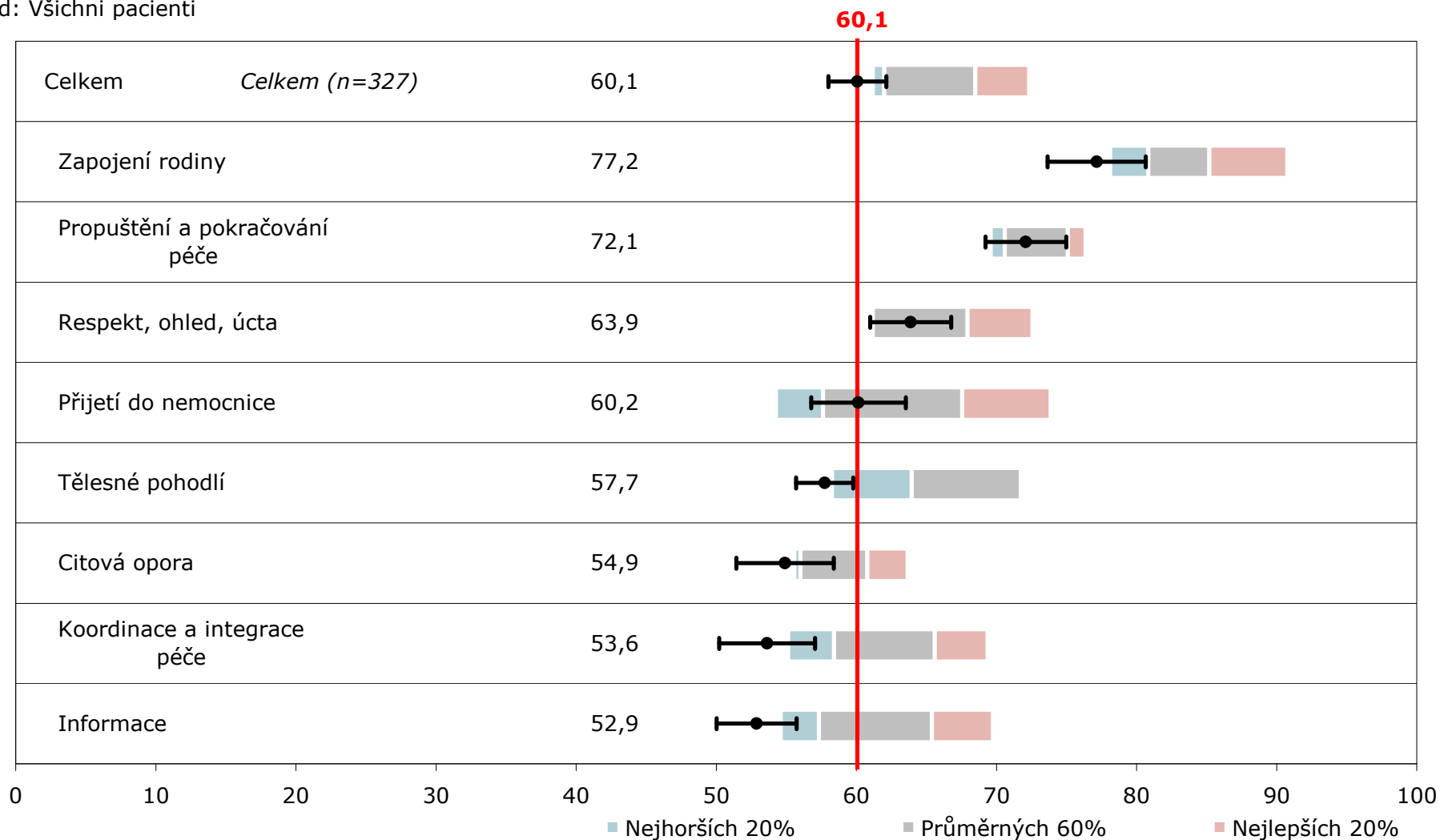


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – UZAVŘENÁ ODD.

PL Bohnice: Uzavřená odd. Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

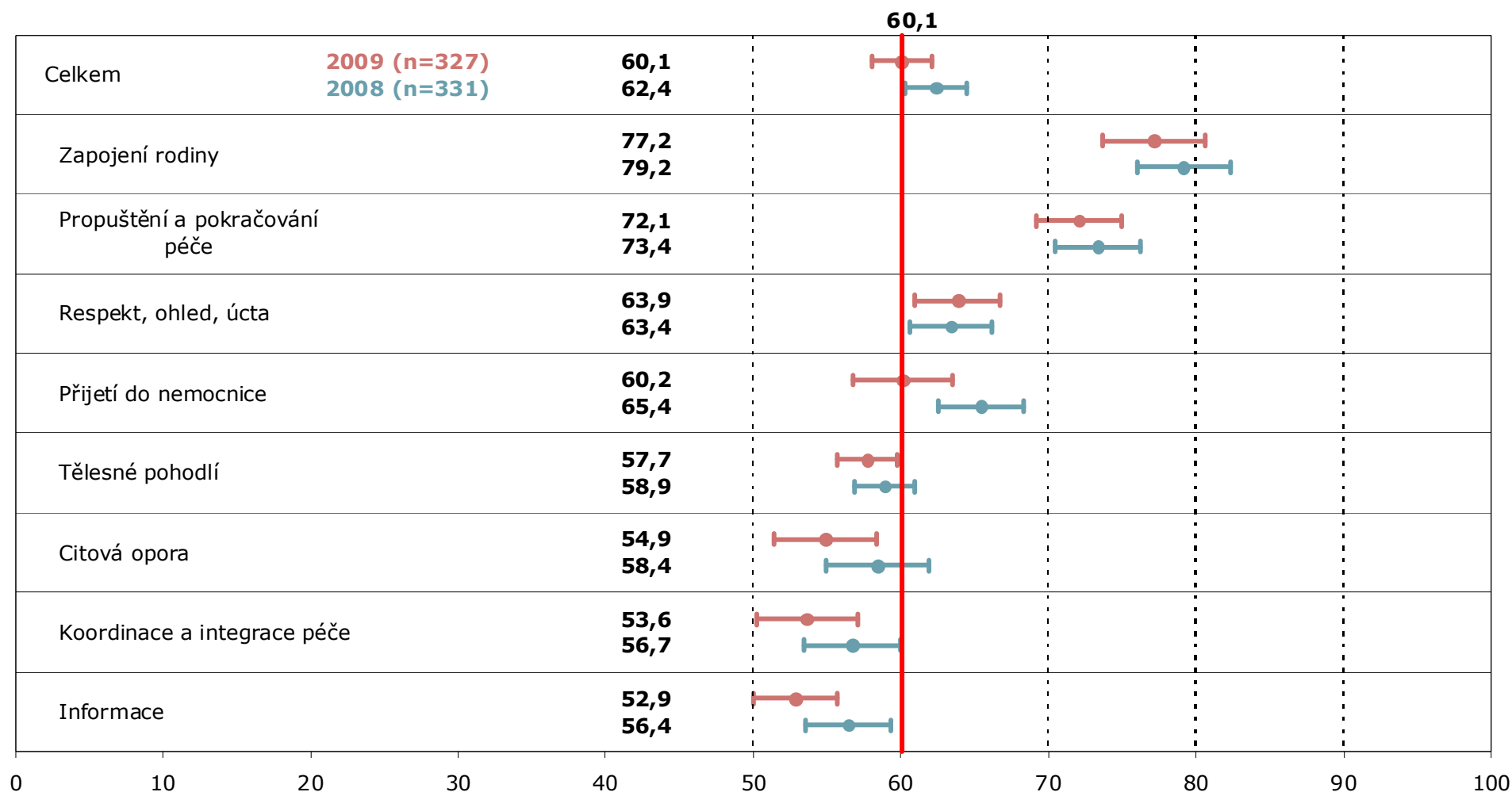


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – UZAVŘENÁ ODD.

PL Bohnice, uzavřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

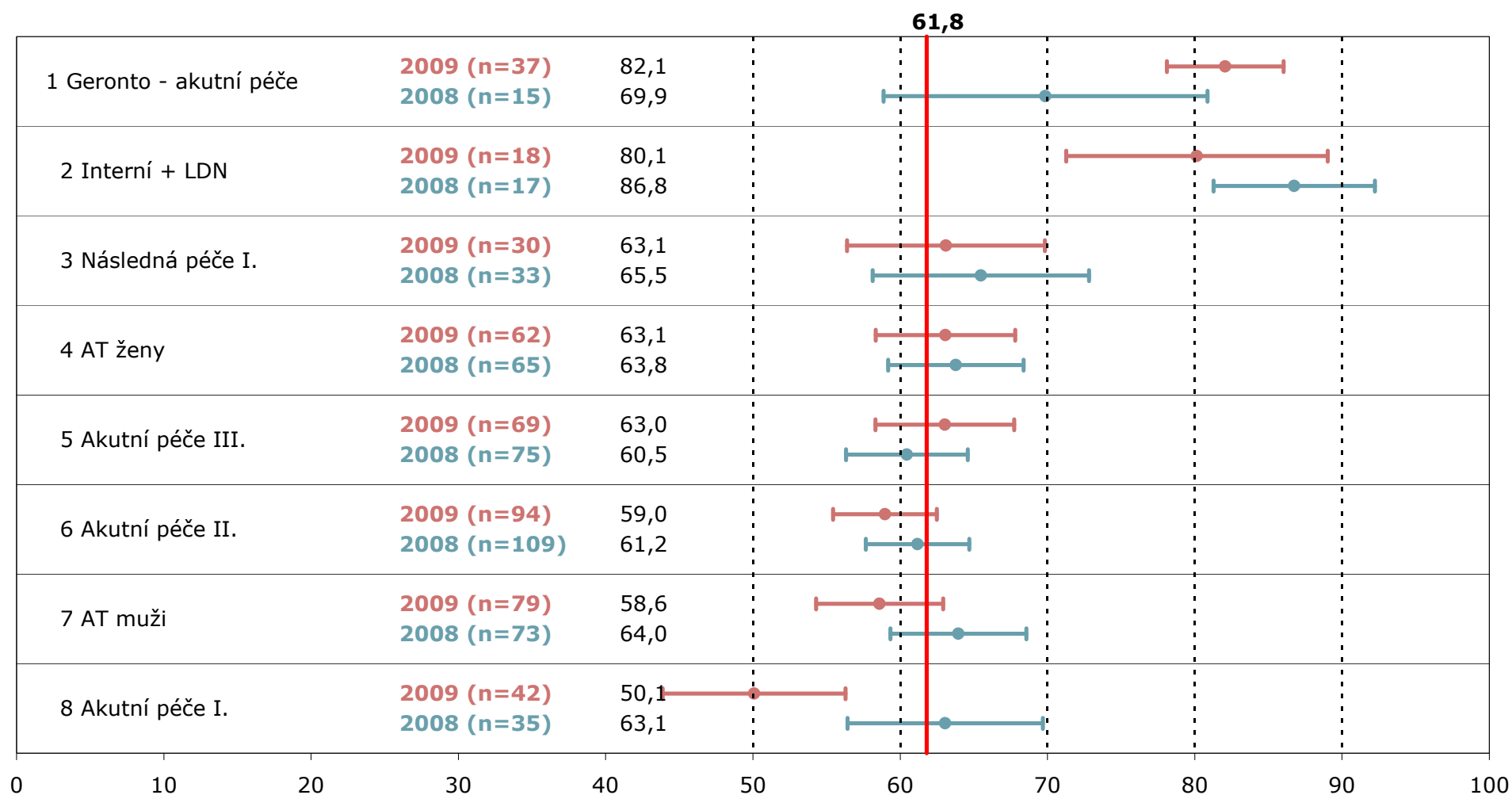


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST - PRIMARIÁTY

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

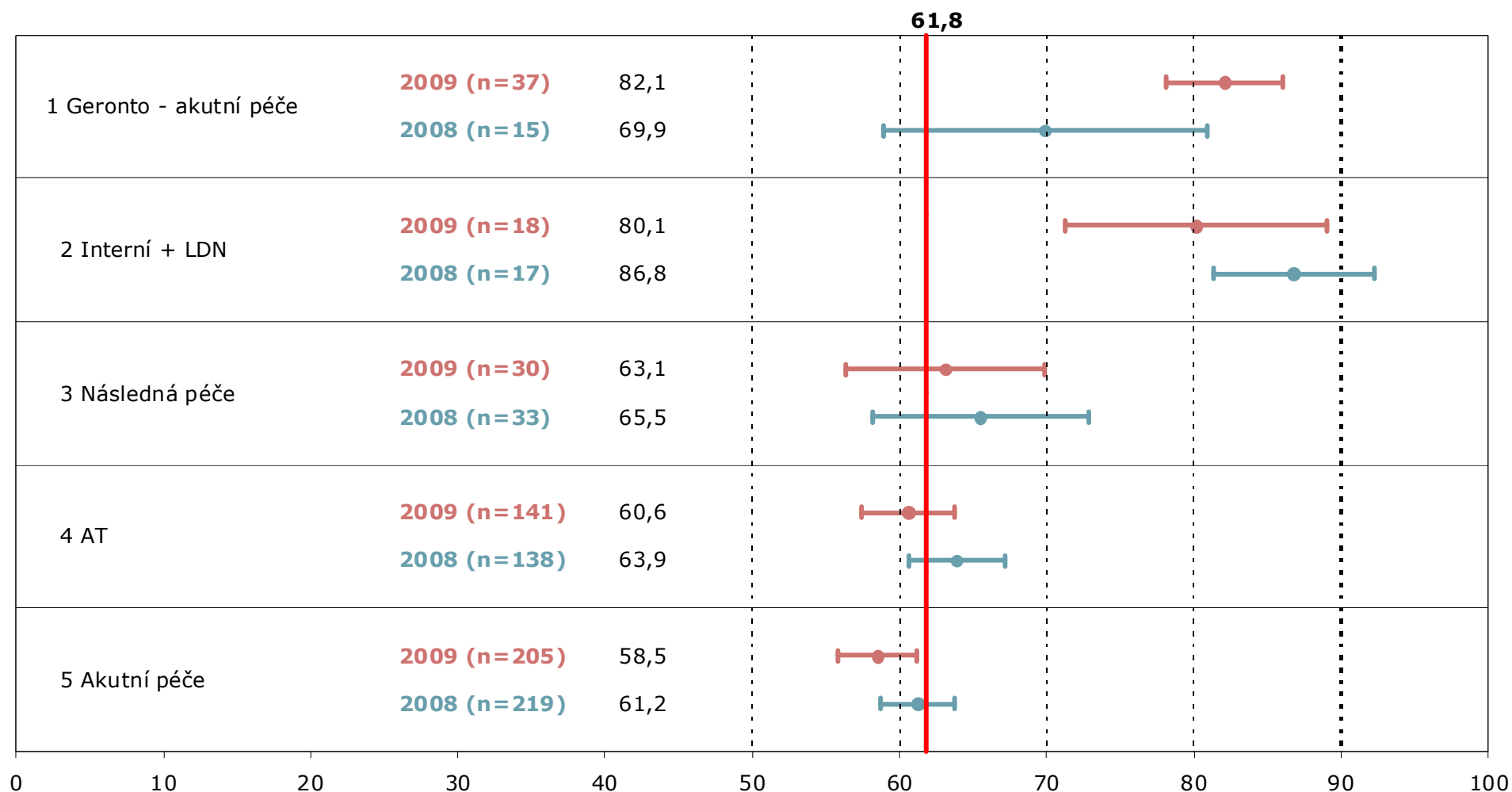


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – DRUHÝ PÉČE

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

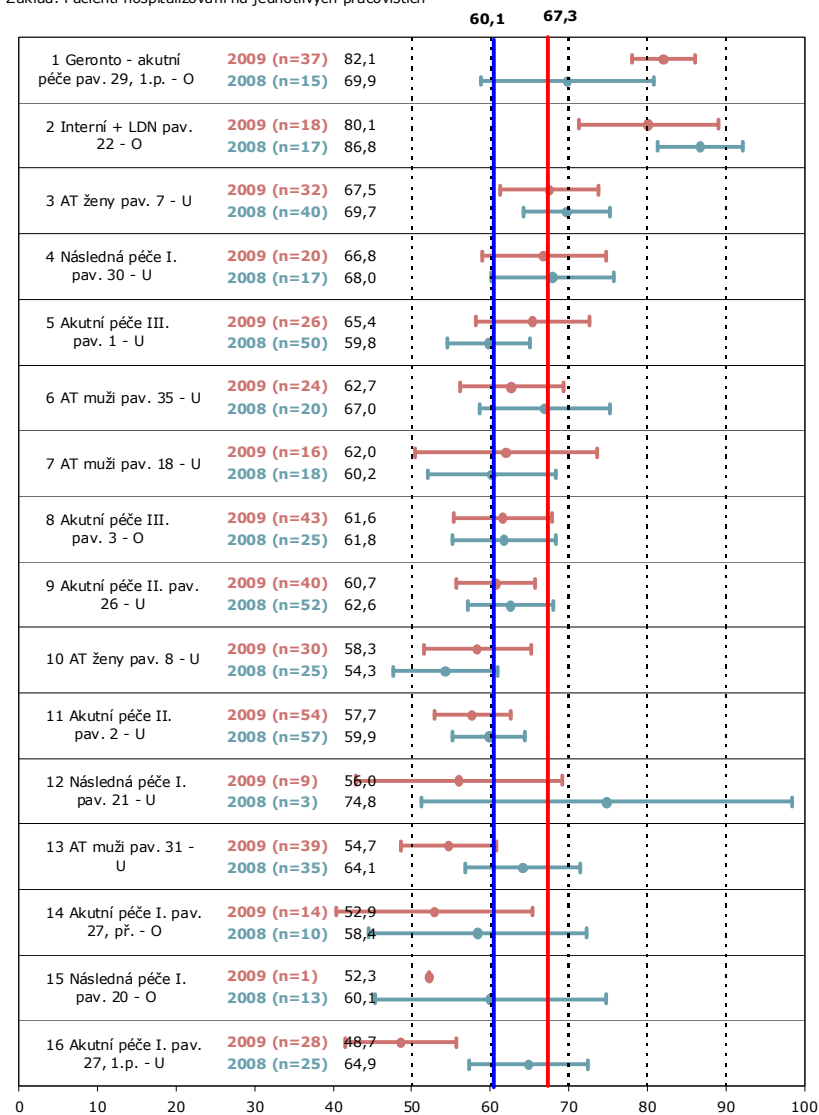


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

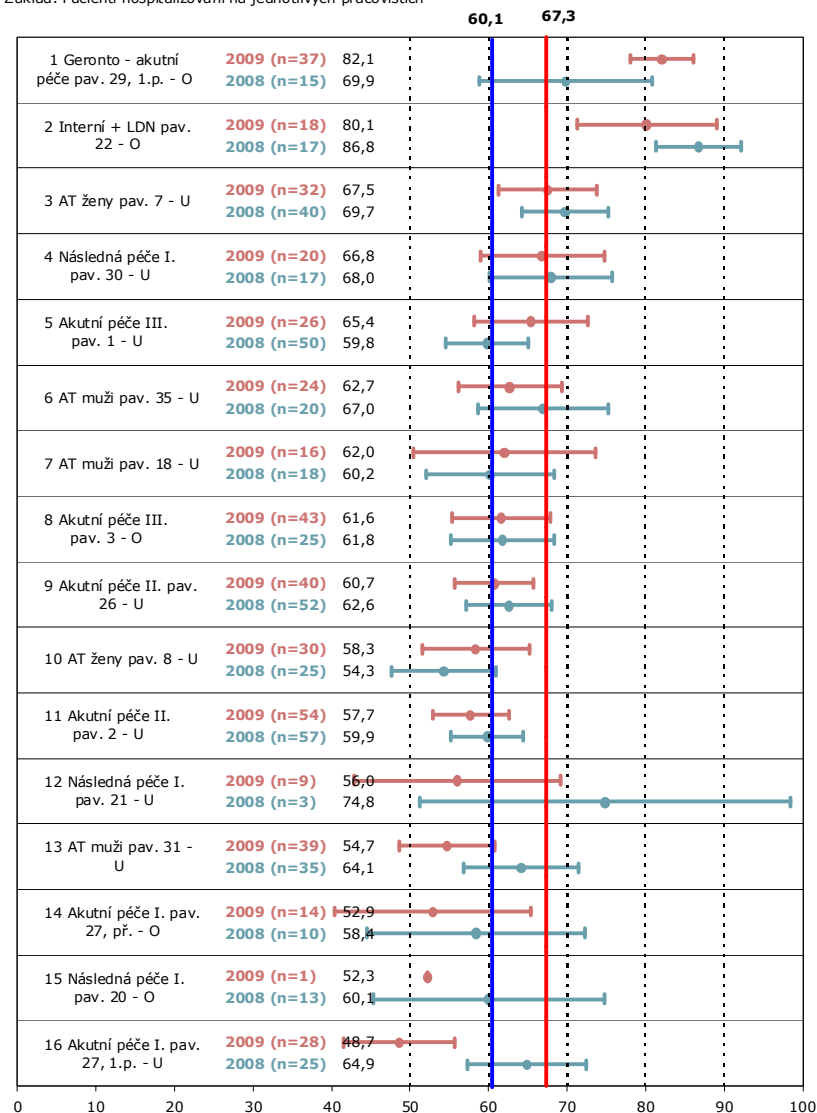


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

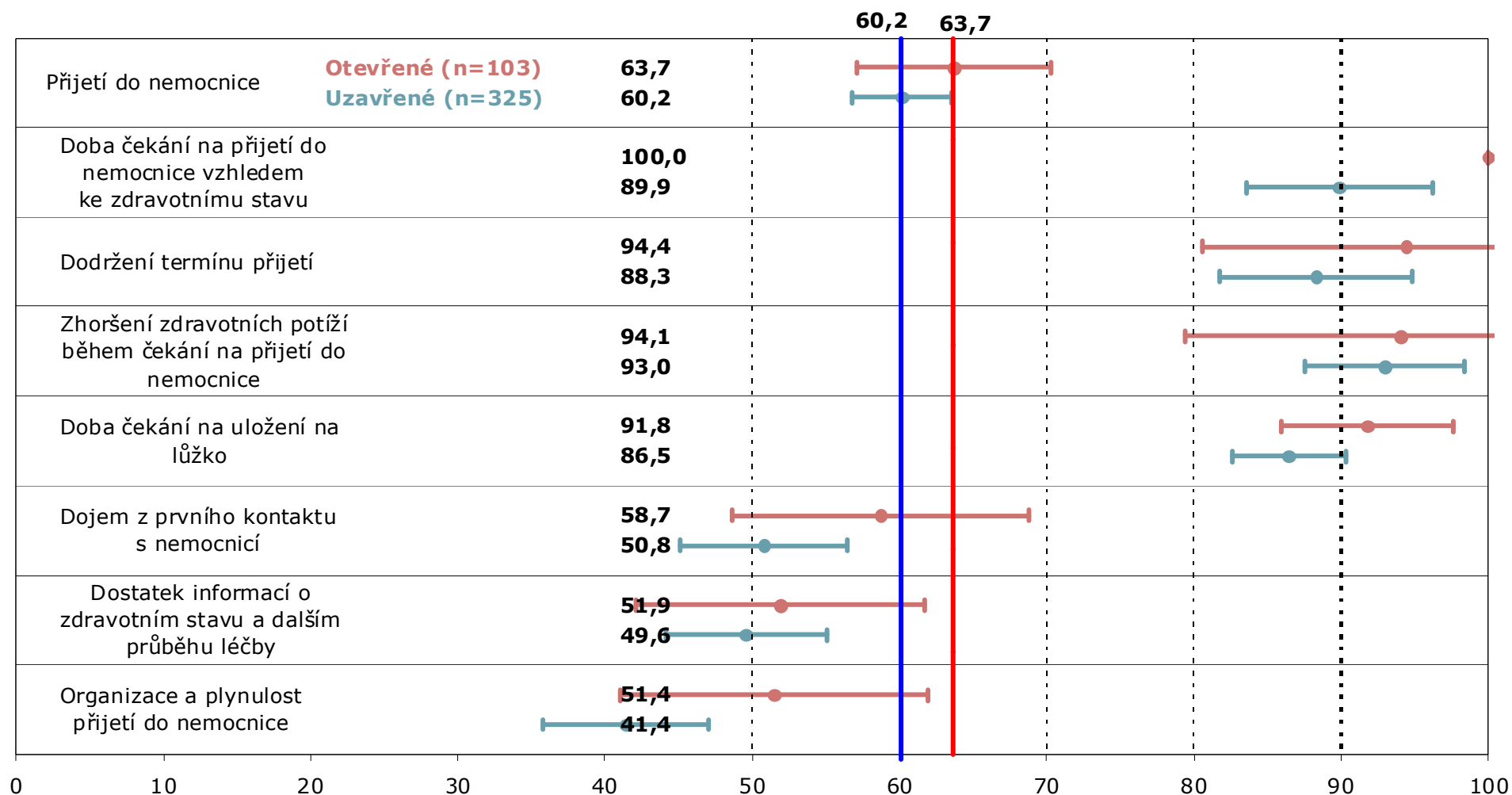


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

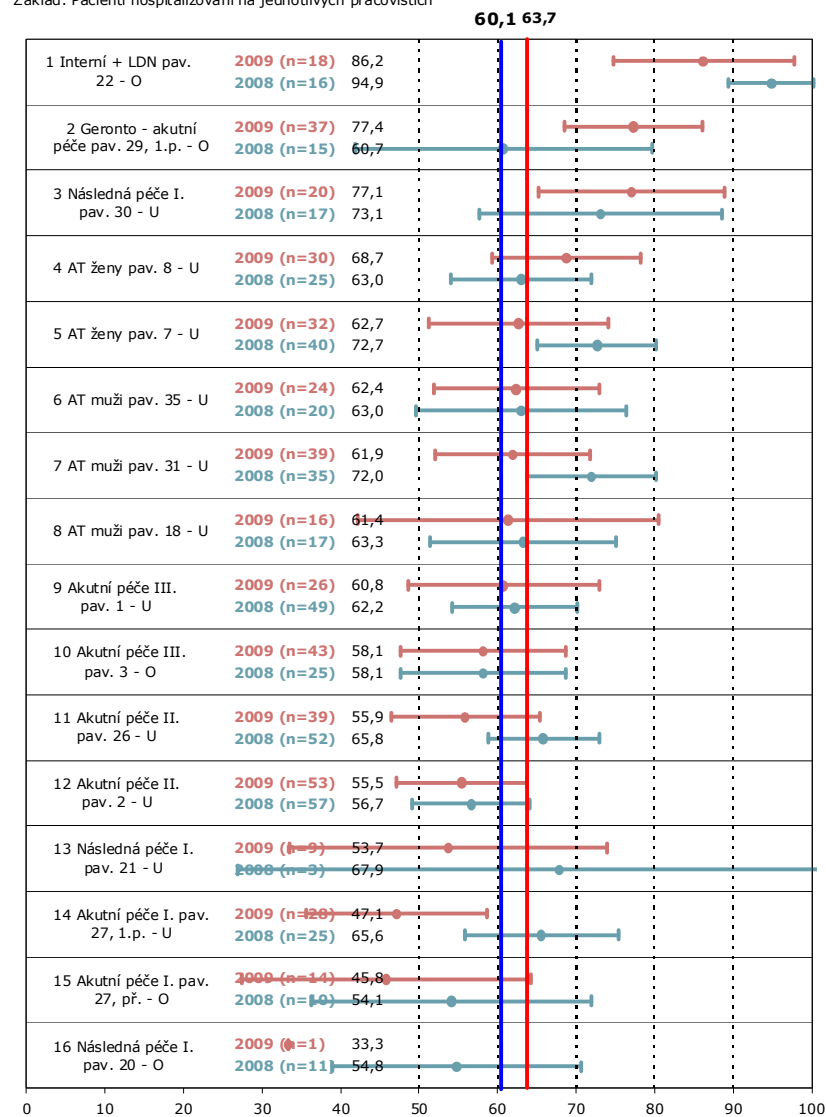


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

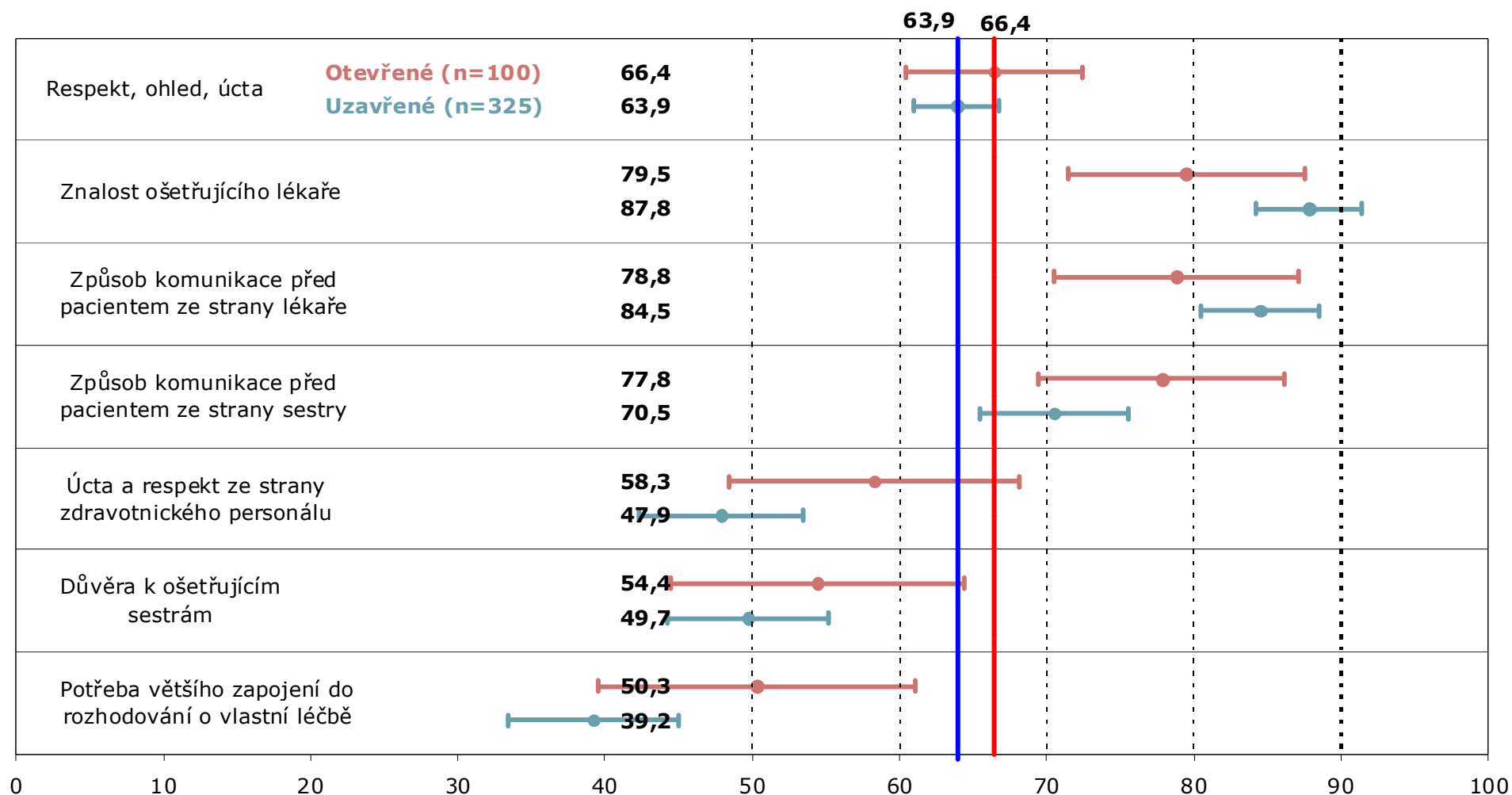


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

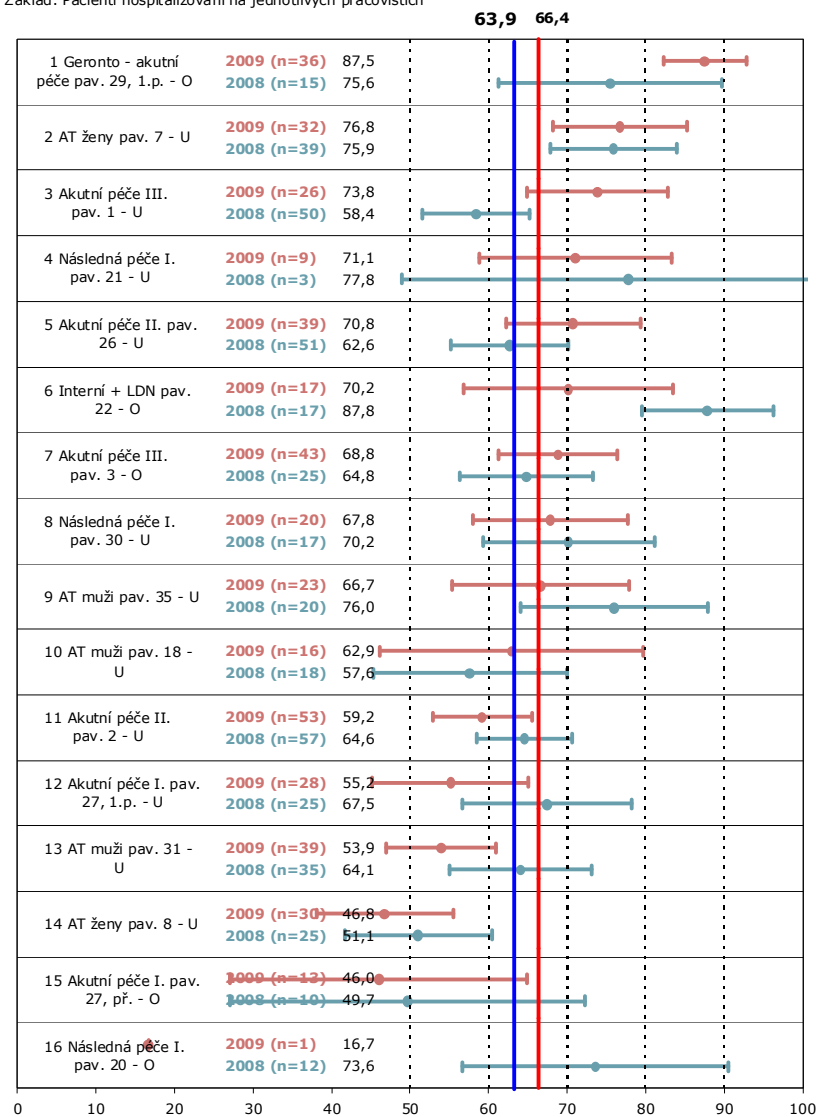


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

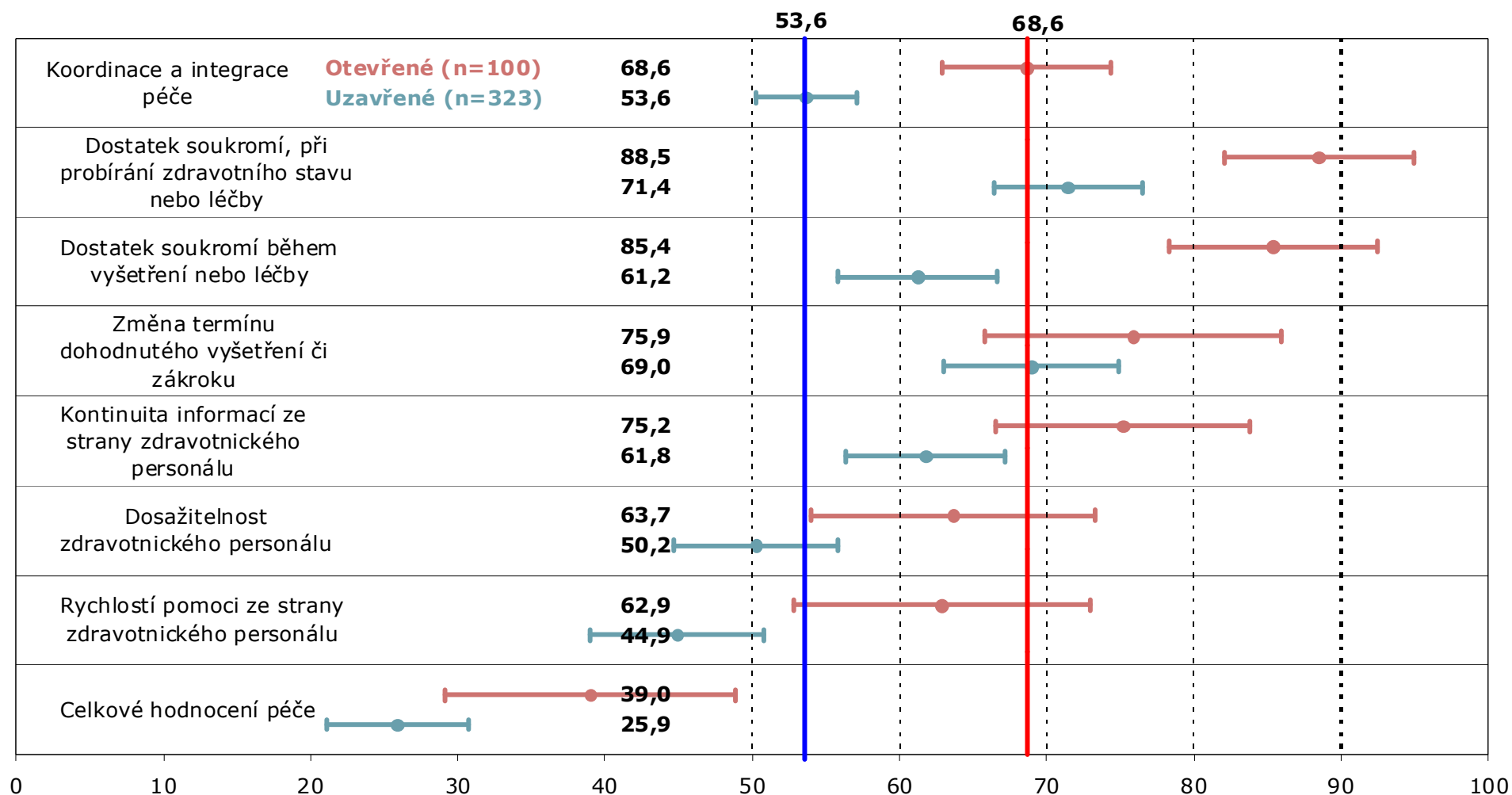


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

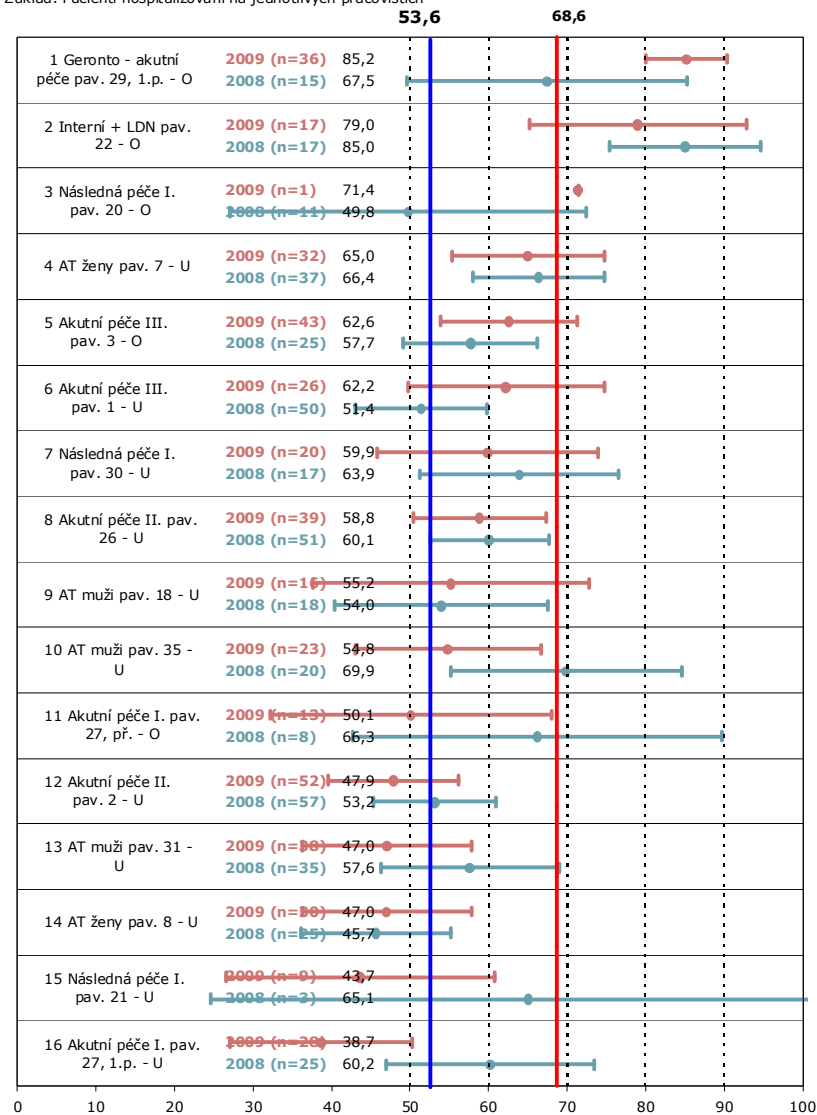


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

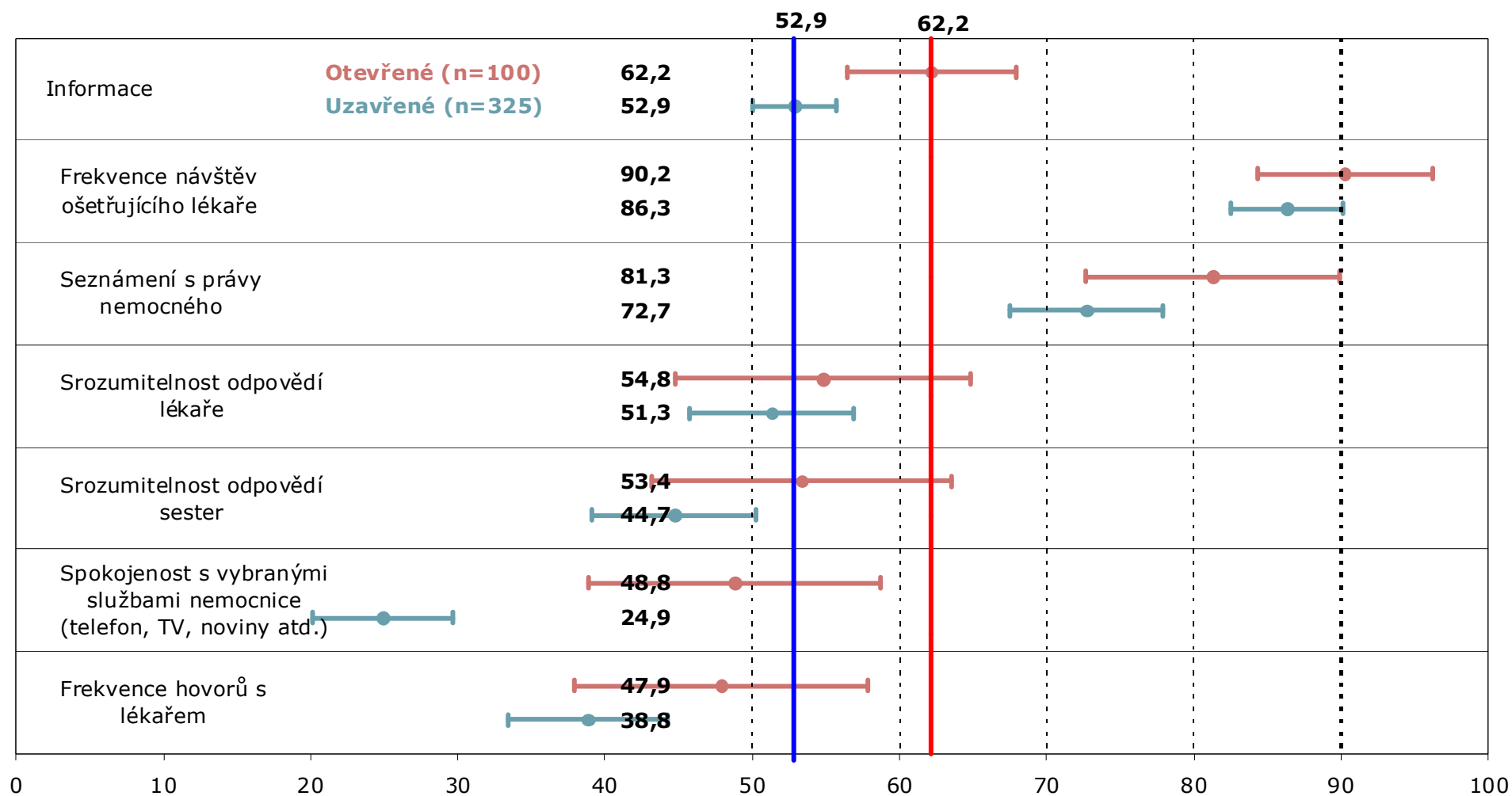


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

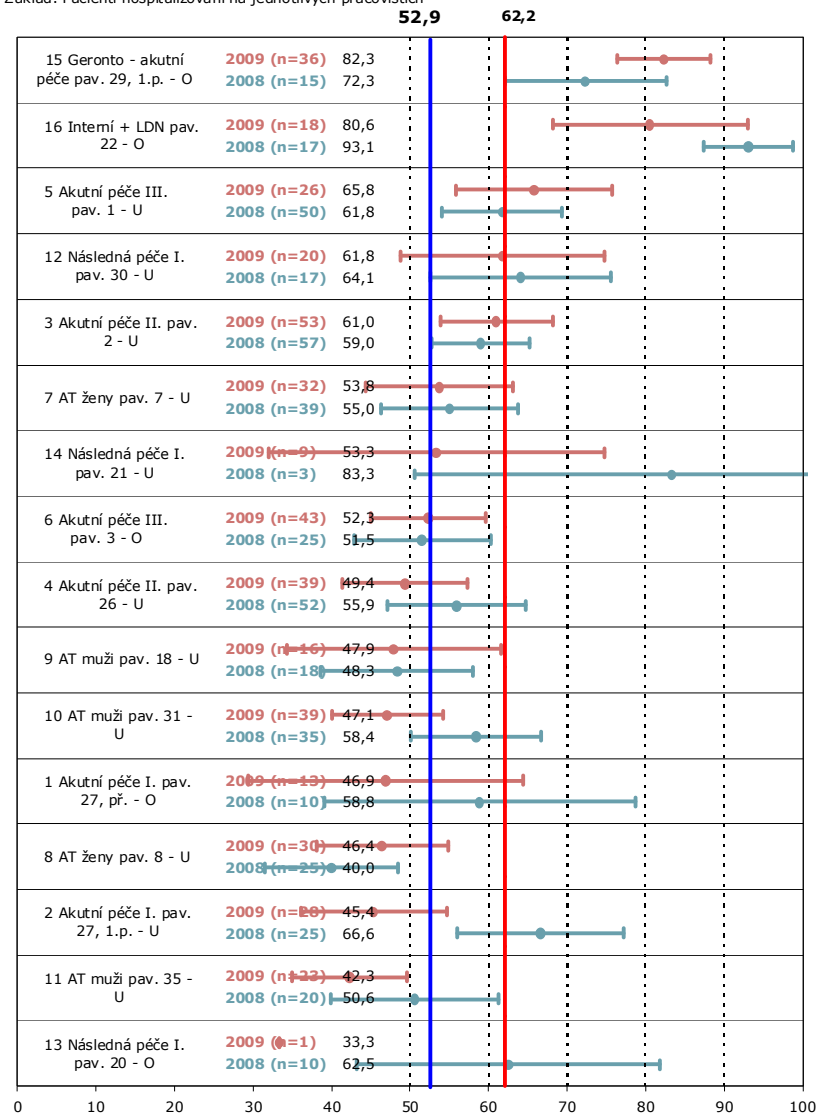


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

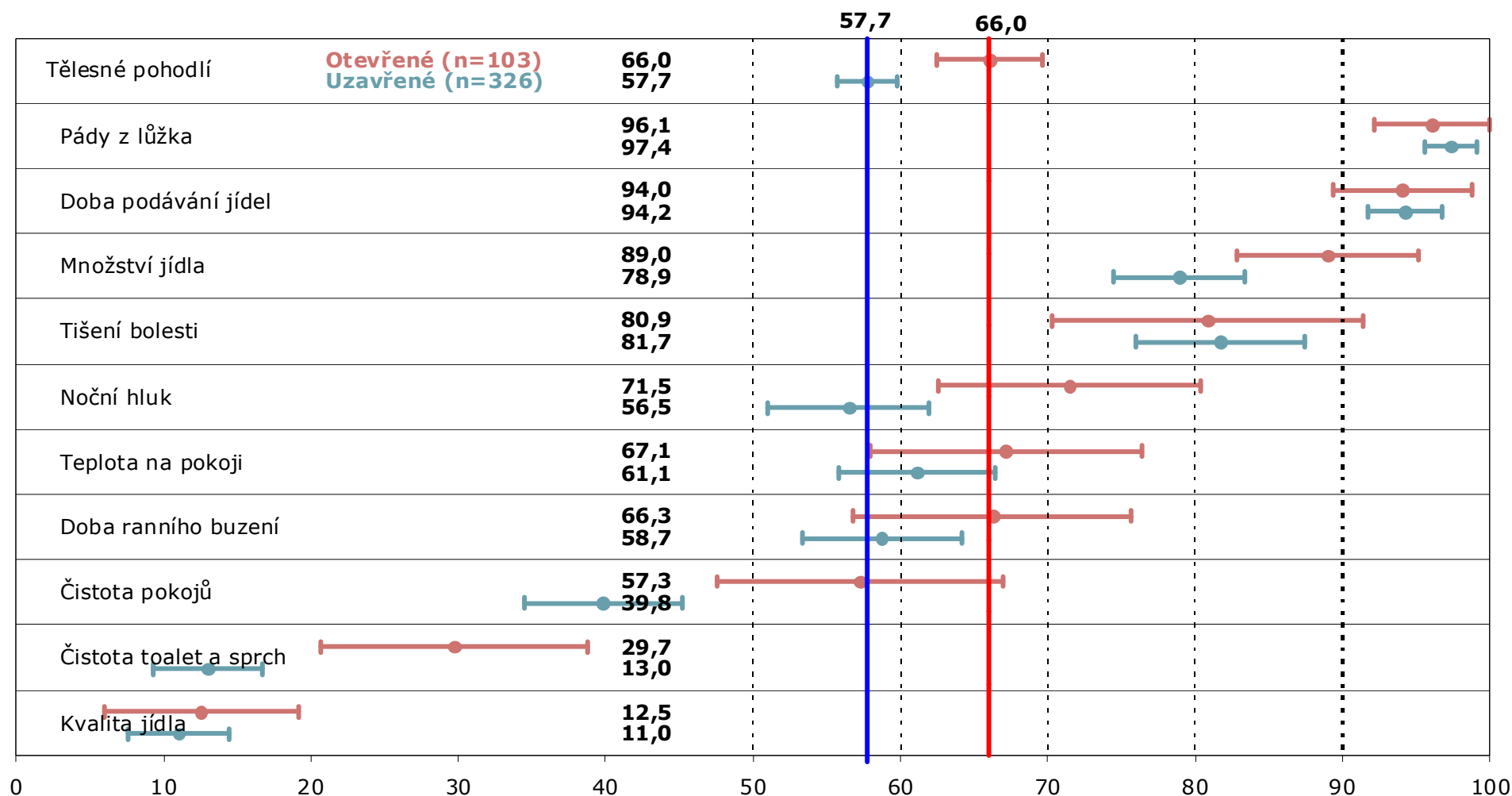


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

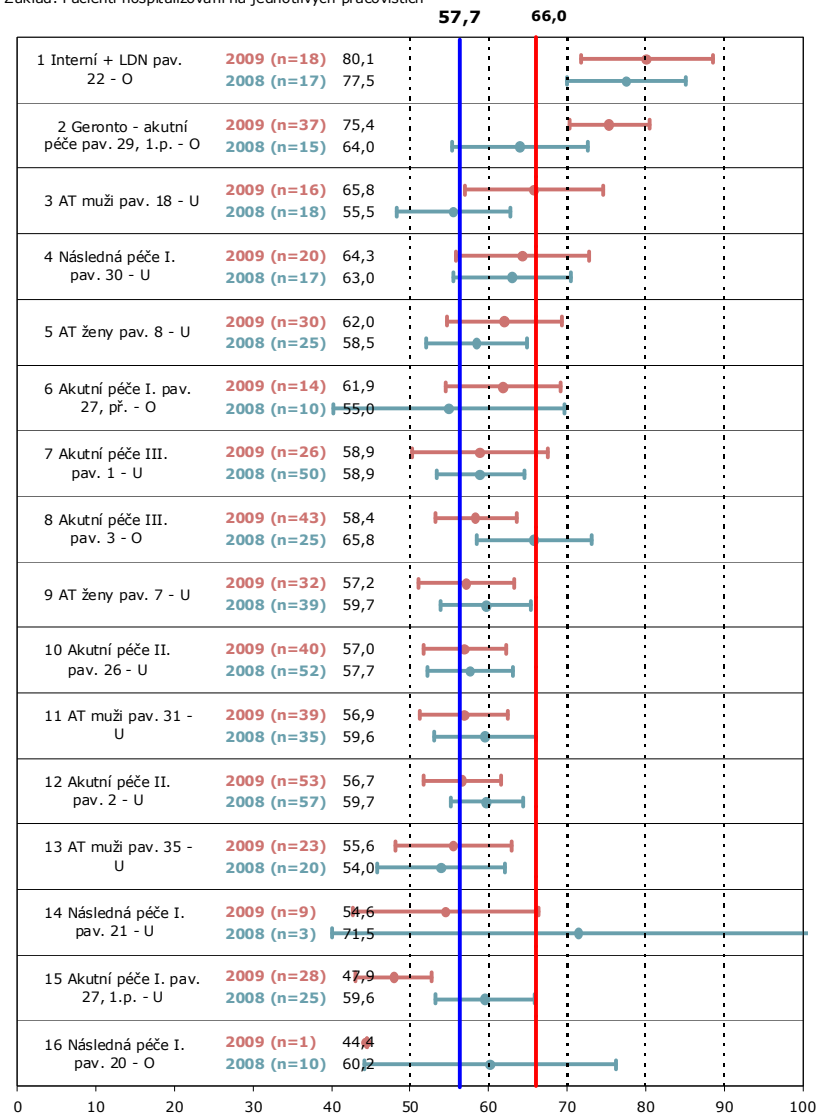


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

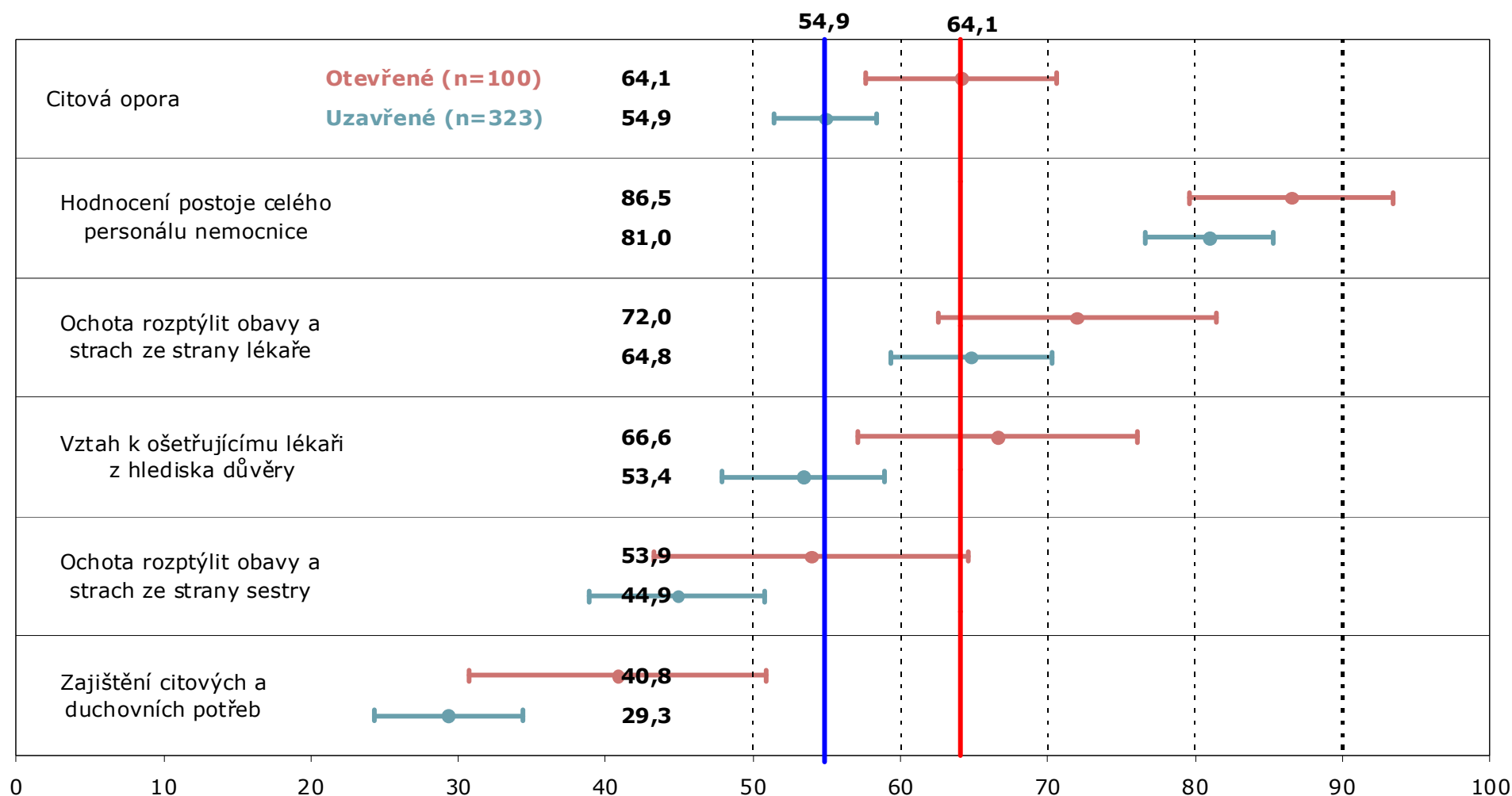


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

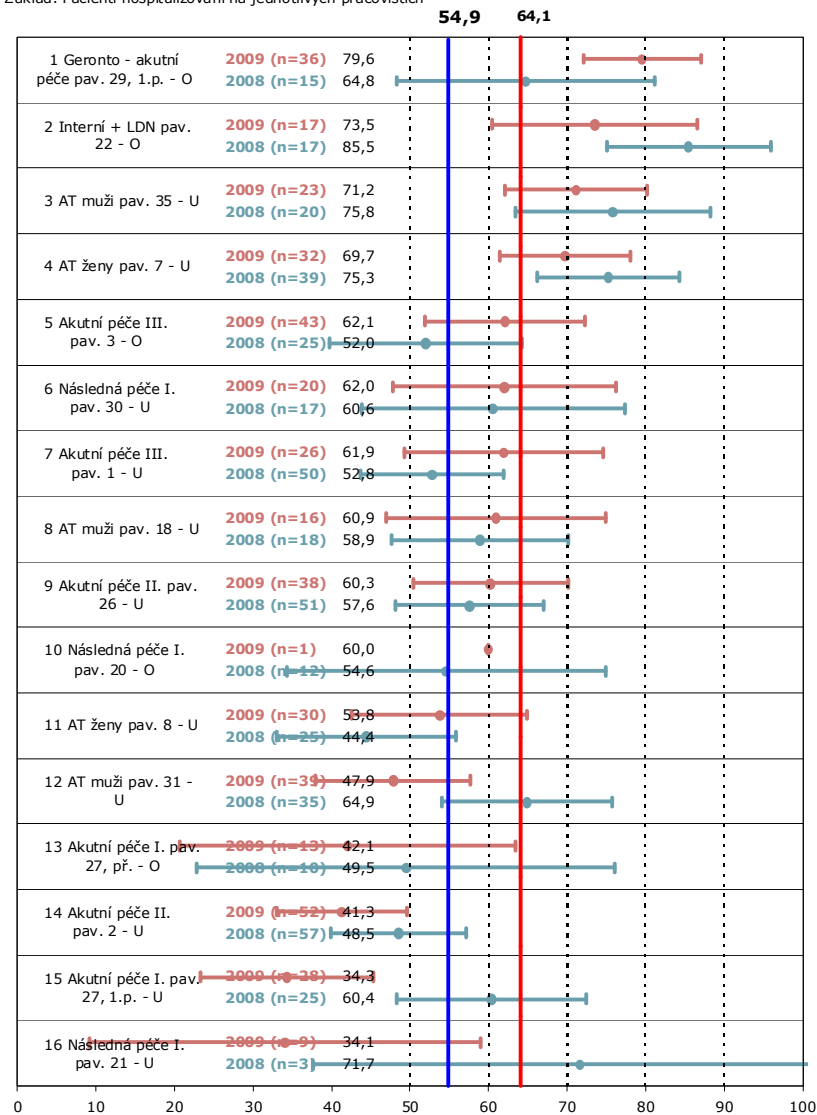


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

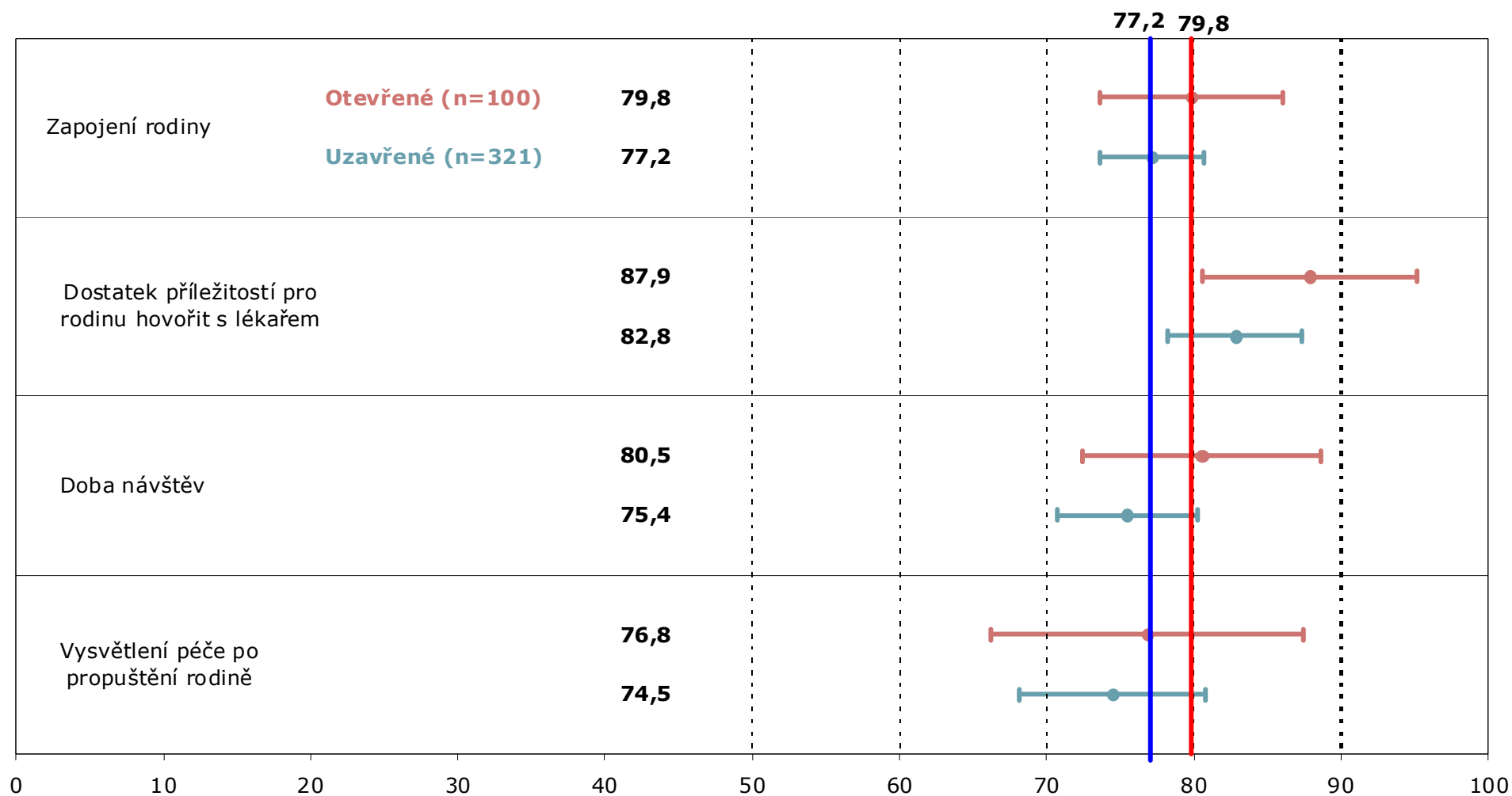


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

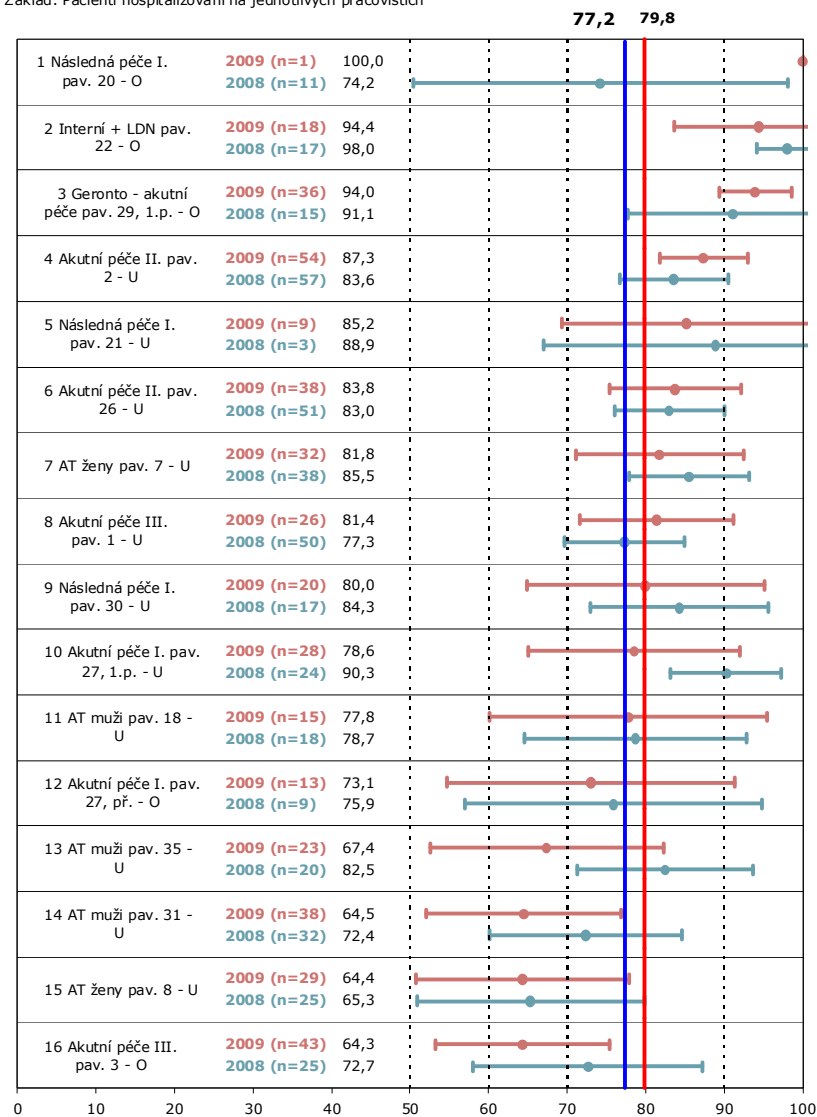


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

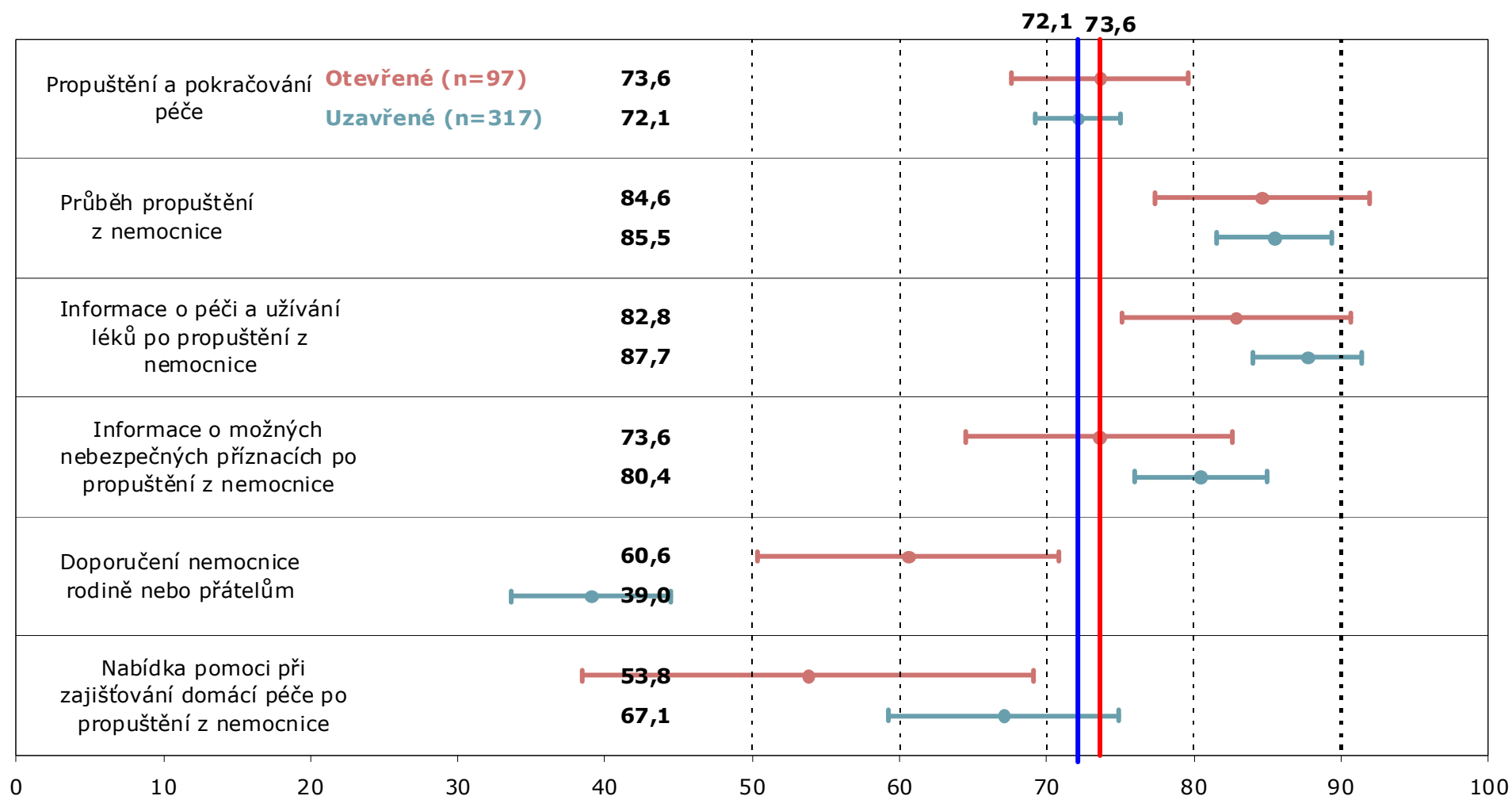


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

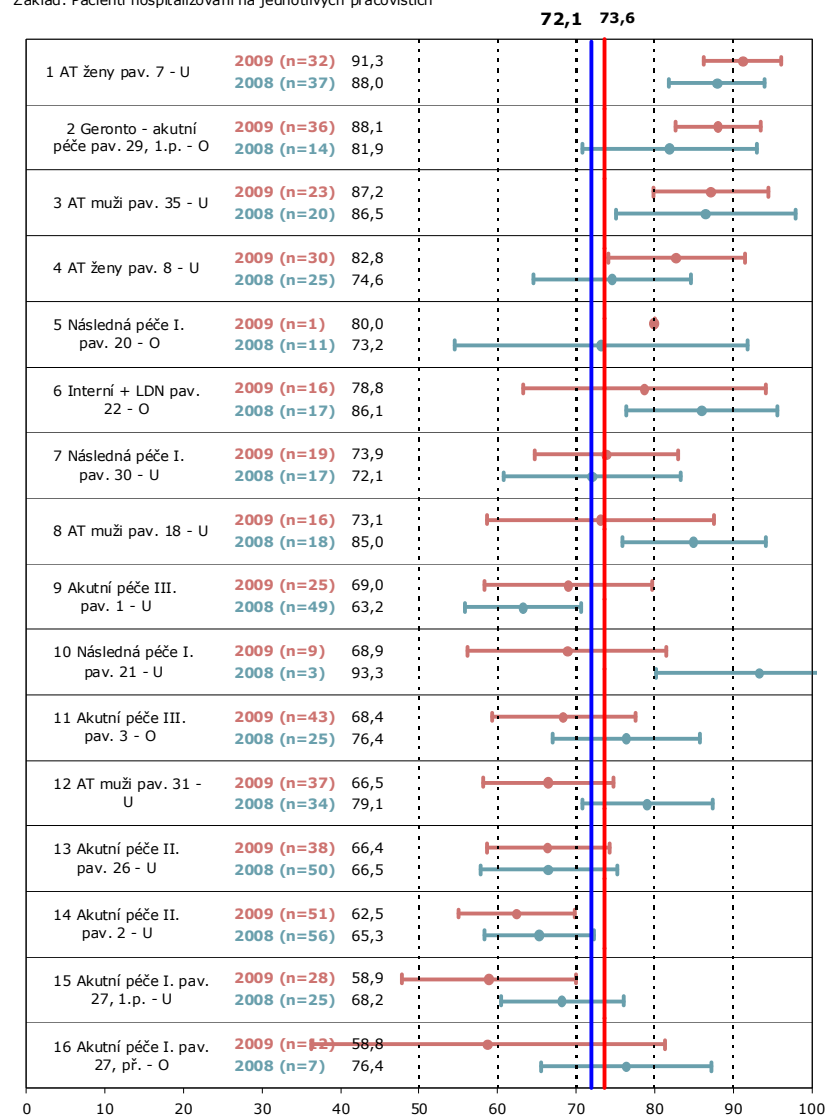


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Bohnice: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

STANICE – OTEVŘENÁ ODD.

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

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny
Akutní péče I. pav. 27, př. - O	-	-	-	-	-		-	
Akutní péče III. pav. 3 - O	-	-		-	-	-		-
Následná péče I. pav. 20 - O								
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p. - O	+	+			+	+		+
Interní + LDN pav. 22 - O								

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

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

STANICE – UZAVŘENÁ ODD.

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

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny
Akutní péče I. pav. 27, 1.p. - U	-	-		-		-	-	
Akutní péče II. pav. 2 - U					+		-	+
Akutní péče II. pav. 26 - U								
Akutní péče III. pav. 1 - U			+		+			
AT ženy pav. 7 - U	+		+	+			+	
AT ženy pav. 8 - U			-					-
AT muži pav. 18 - U								
AT muži pav. 31 - U			-					-
AT muži pav. 35 - U							+	
Následná péče I. pav. 30 - U		+						
Následná péče I. pav. 21 - U								

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

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

PRIMARIÁTY

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny
Akutní péče I.	-	-	-	-	-	-	-	
Akutní péče II.		-					-	+
Akutní péče III.								-
AT ženy								
AT muži			-	-	-			-
Následná péče I.								
Geronto - akutní péče	+	+	+	+	+	+	+	+
Interní + LDN	+	+		+	+	+	+	+

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

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

DRUHY PÉČE

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny
Akutní péče	-	-		-		-	-	
AT			-		-			-
Následná péče								
Geronto - akutní péče	+	+	+	+	+	+	+	+
Interní + LDN	+	+		+	+	+	+	+

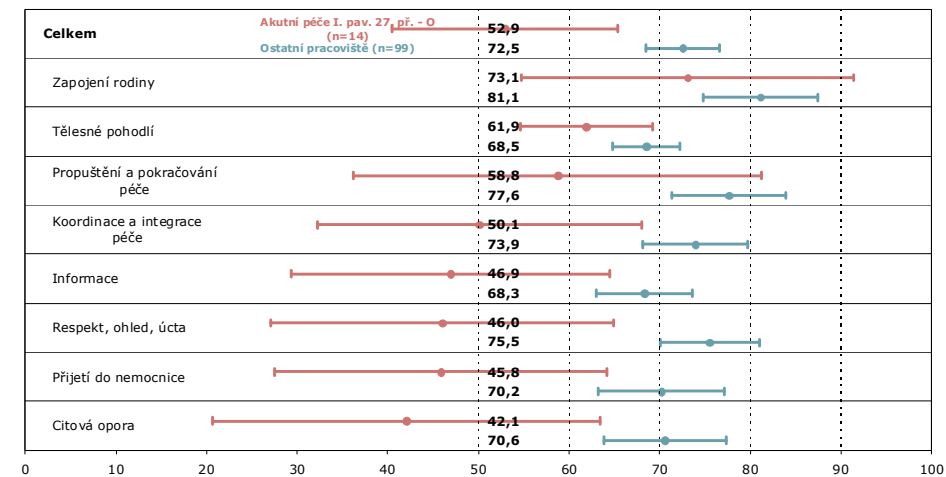
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – OTEVŘENÁ ODD.

PL Bohnice, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

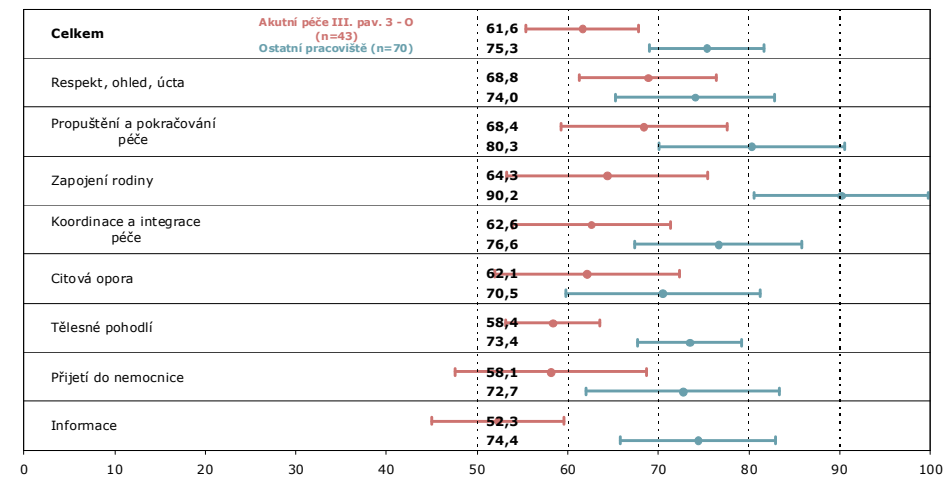
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

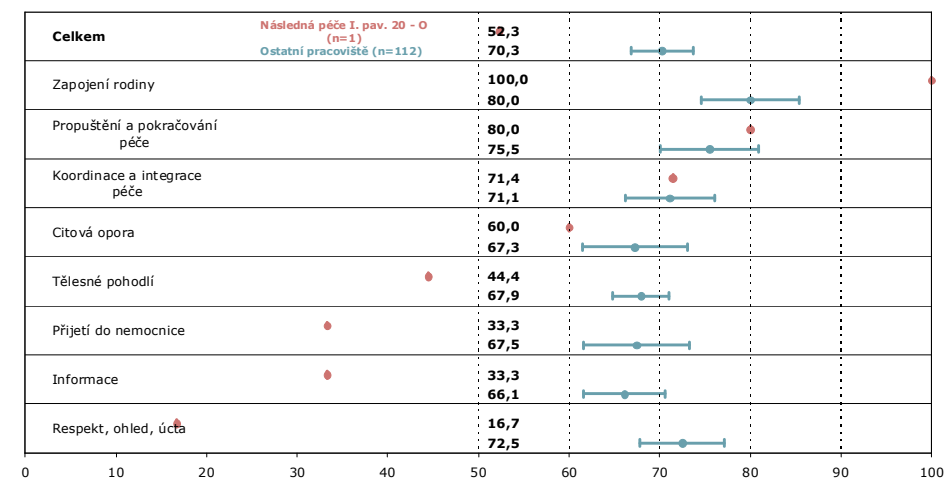
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

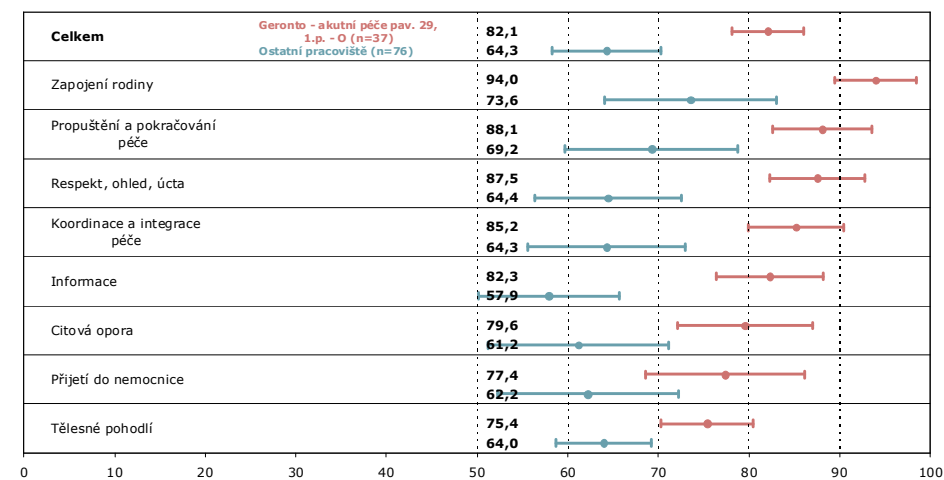
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

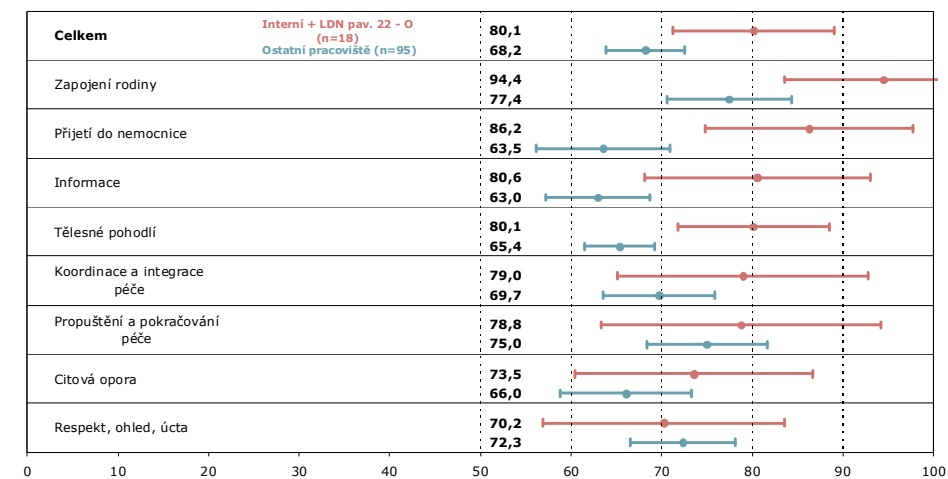


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – OTEVŘENÁ ODD.

PL Bohnice, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

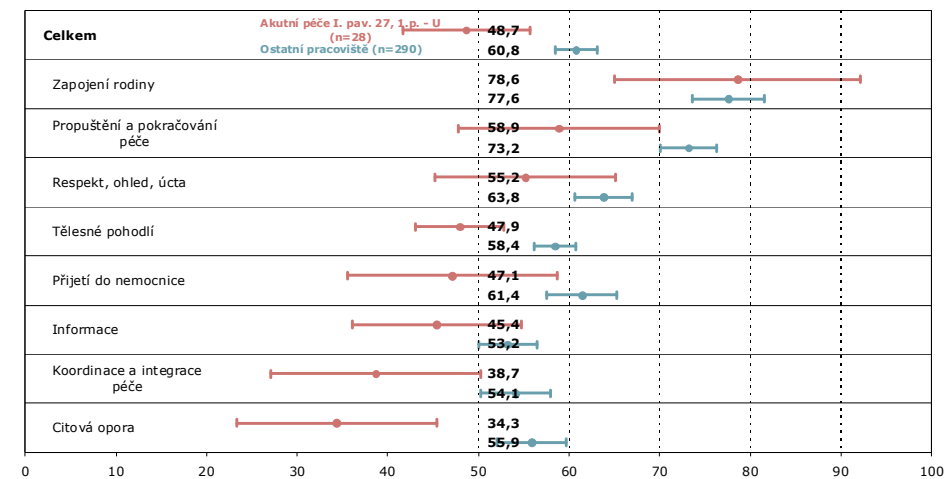


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – UZAVŘENÁ ODD.

PL Bohnice, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

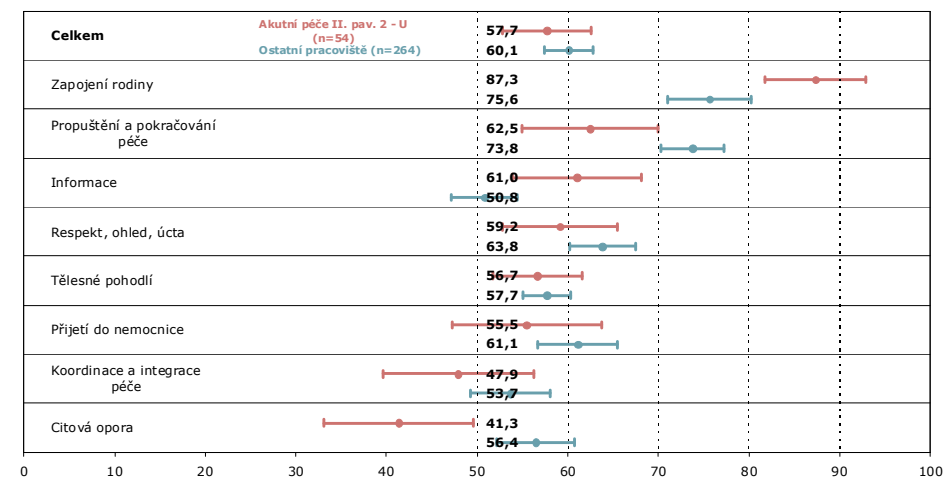
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

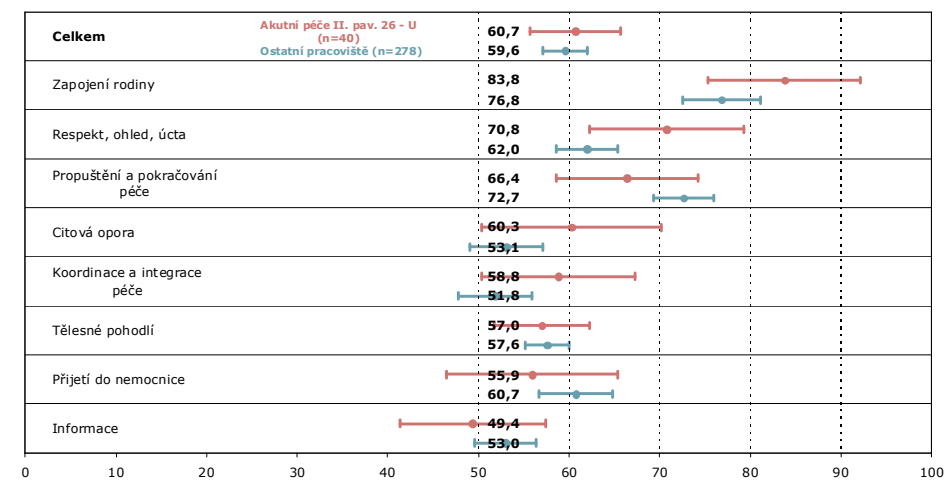
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

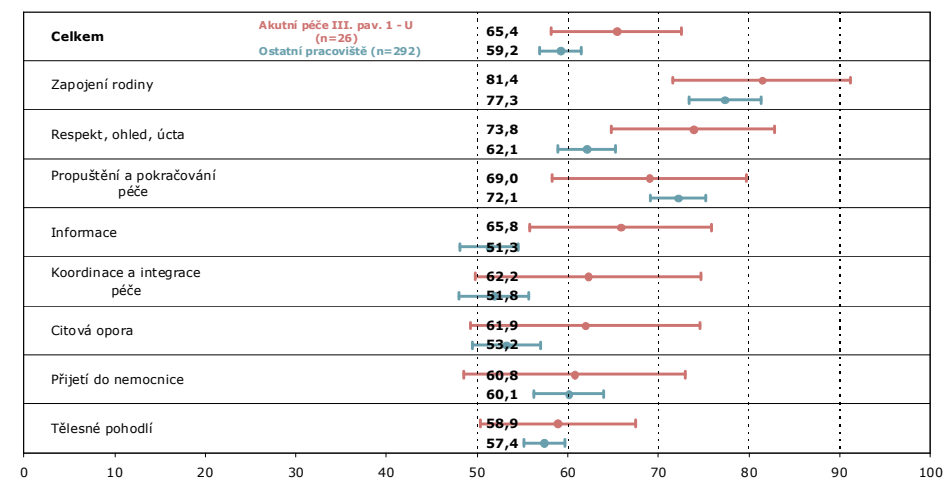
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

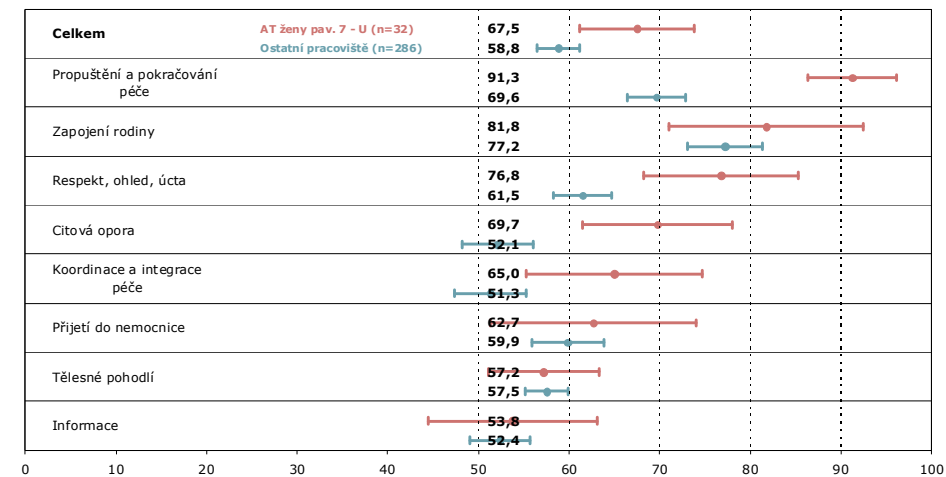


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – UZAVŘENÁ ODD.

PL Bohnice, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

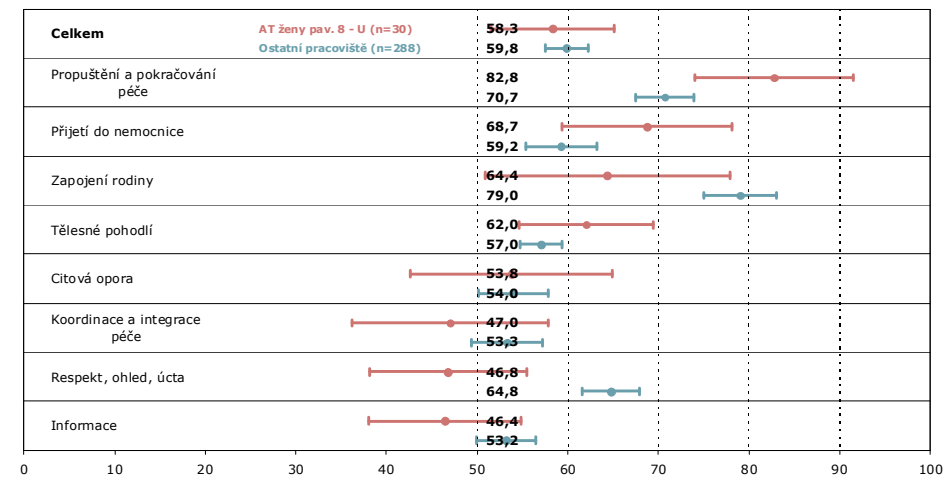
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

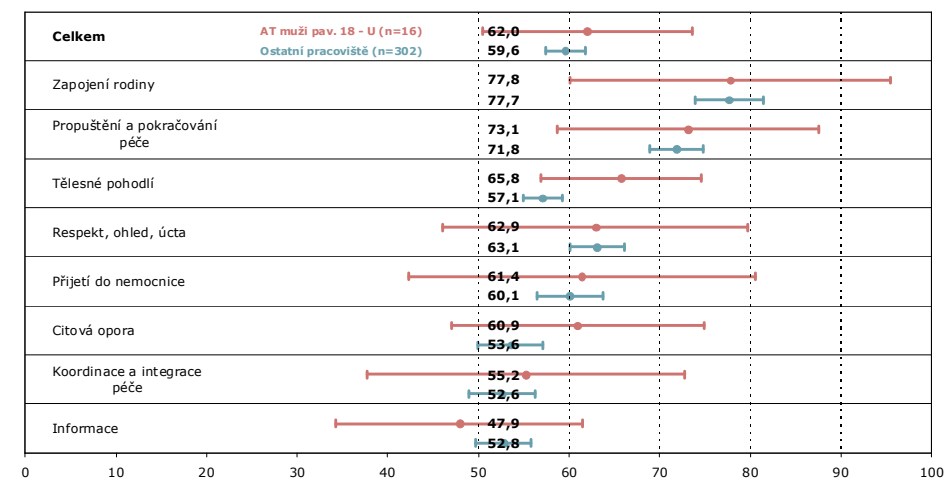
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

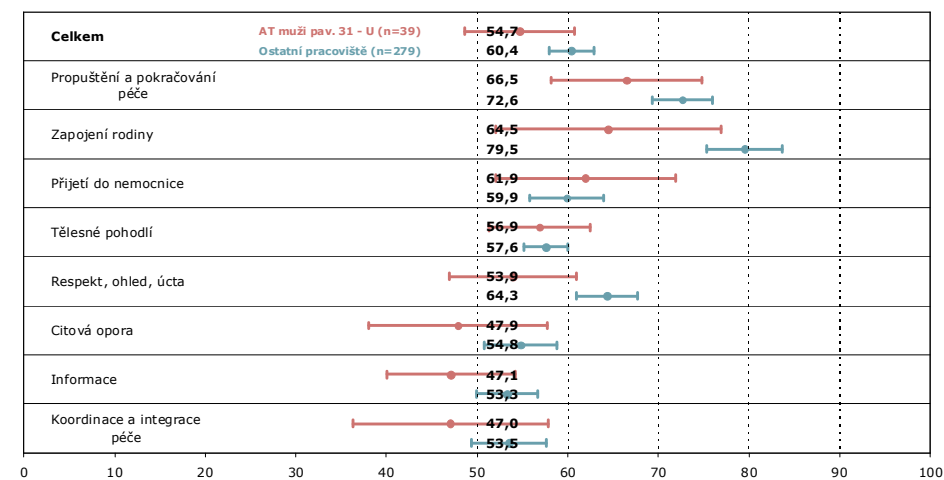
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

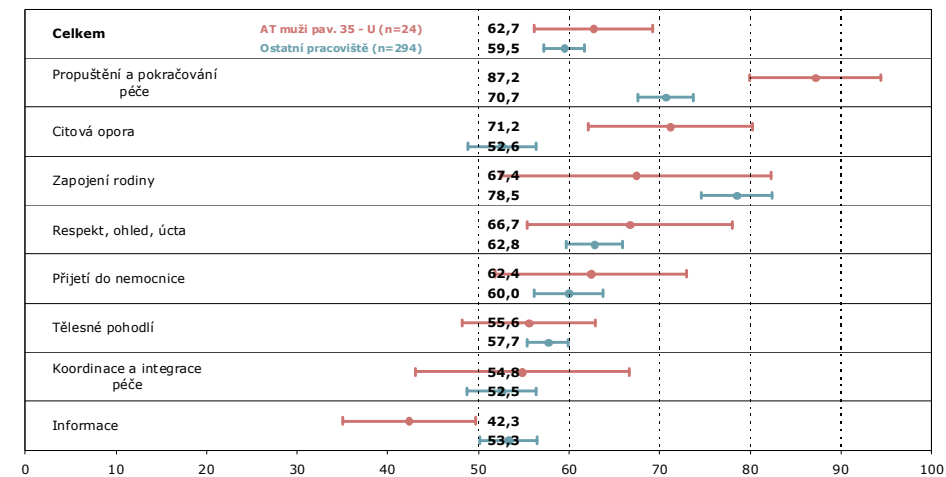


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – UZAVŘENÁ ODD.

PL Bohnice, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

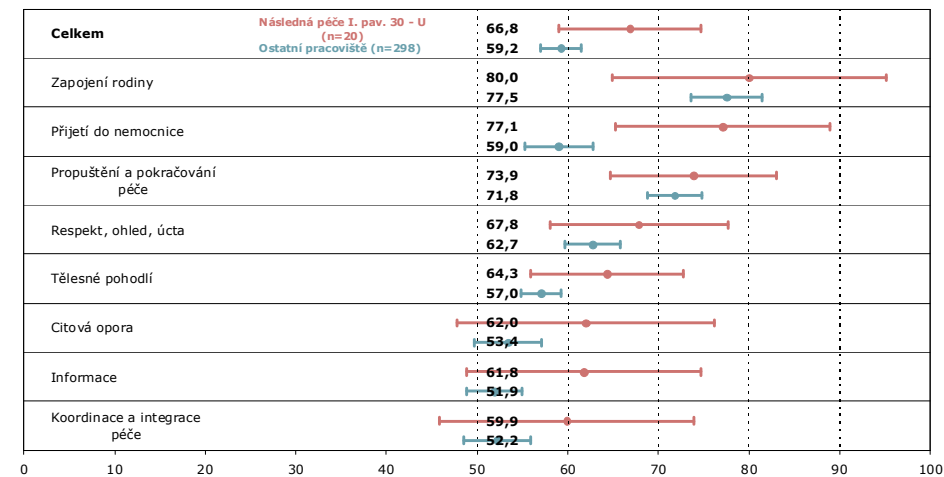
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

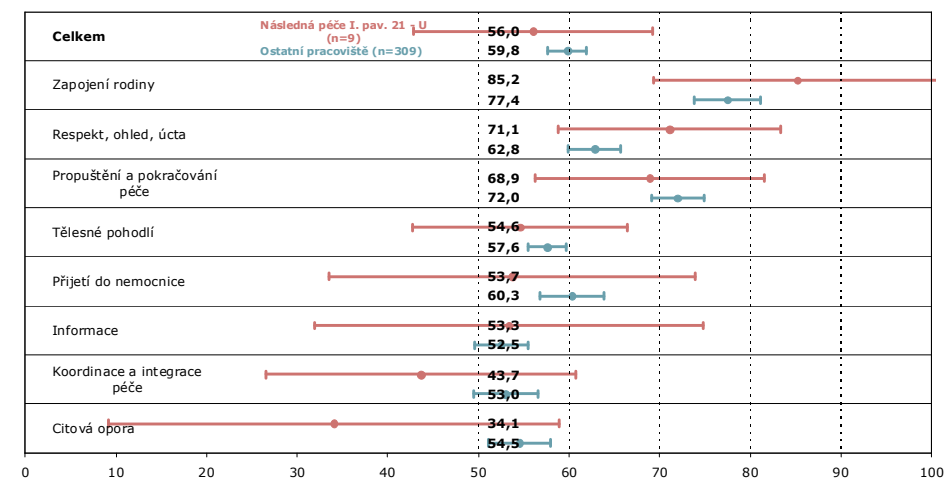
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

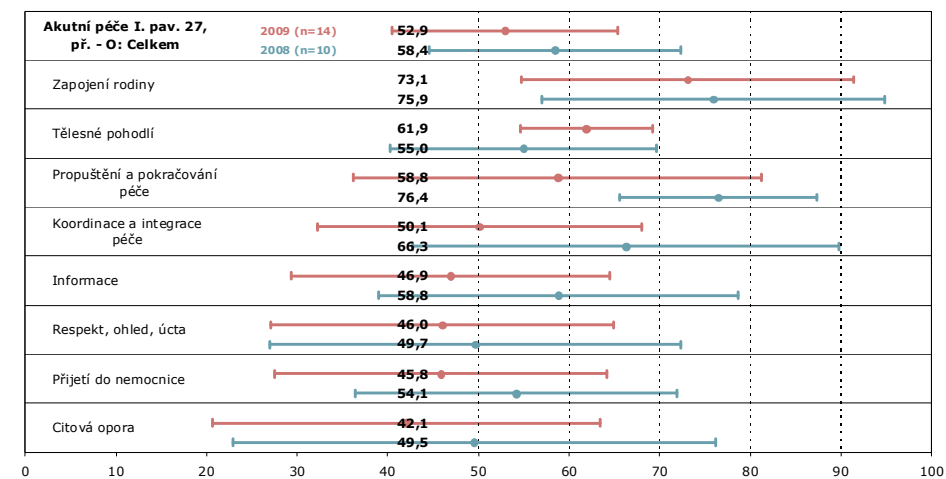


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – OTEVŘENÁ ODD.

PL Bohnice, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

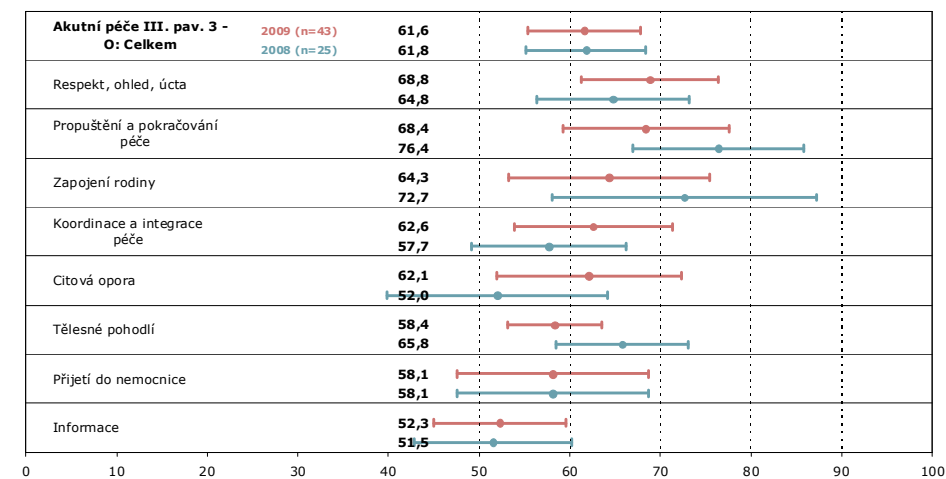
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Bohnice, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

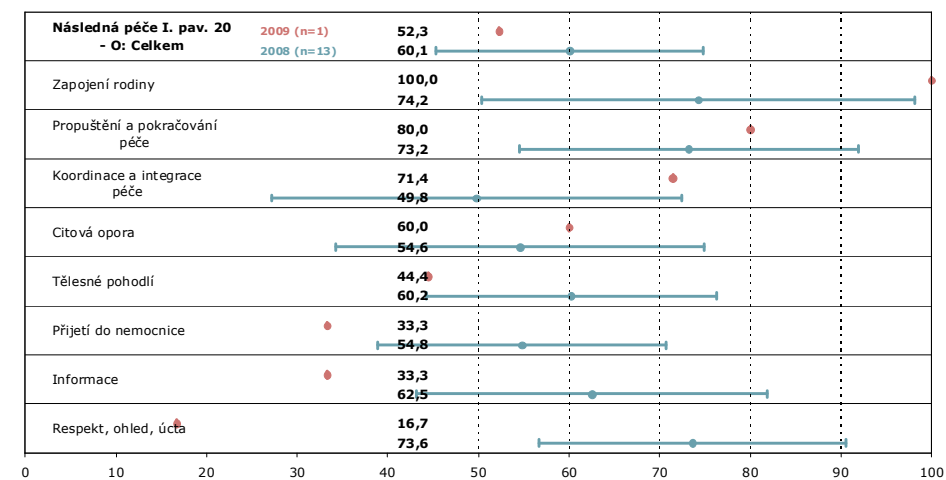
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Bohnice, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

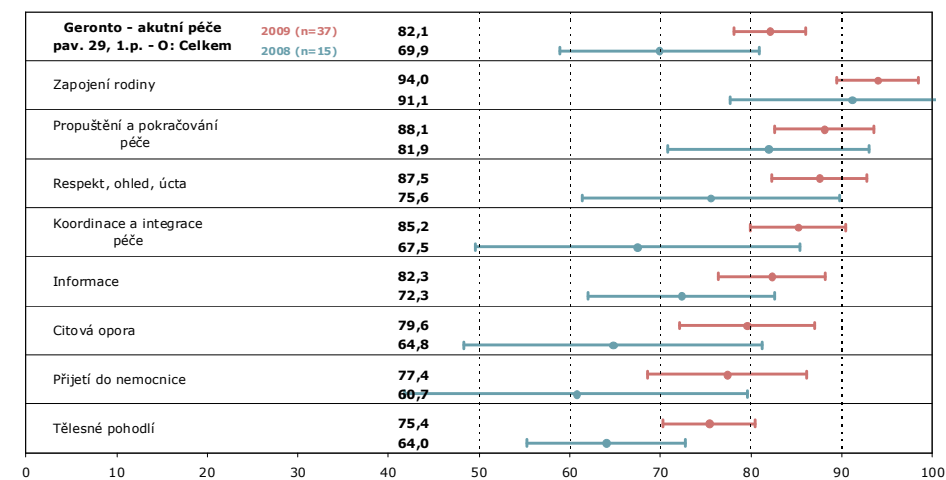
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Bohnice, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

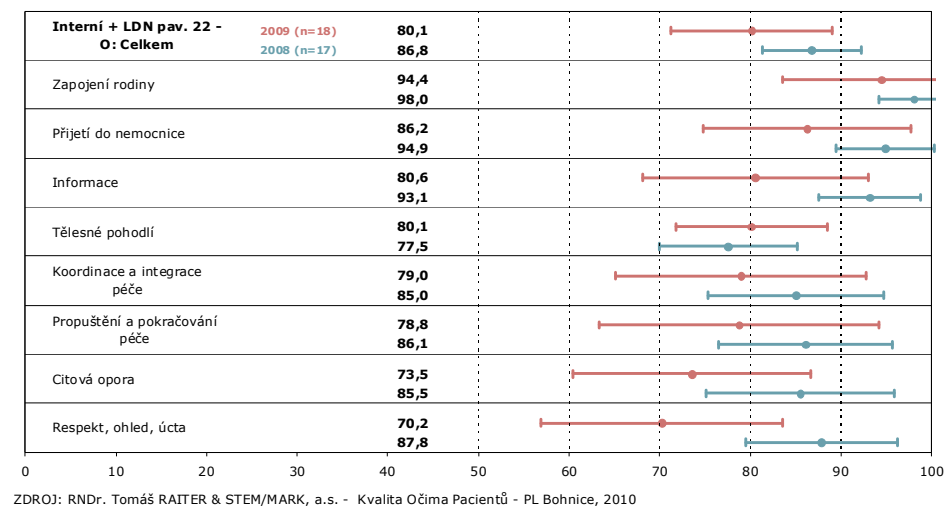


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – OTEVŘENÁ ODD.

PL Bohnice, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

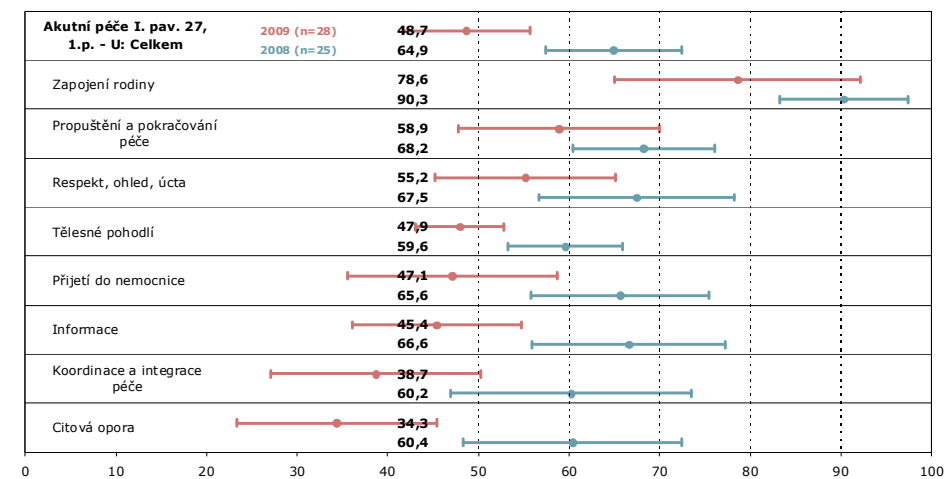
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – UZAVŘENÁ ODD.

PL Bohnice, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

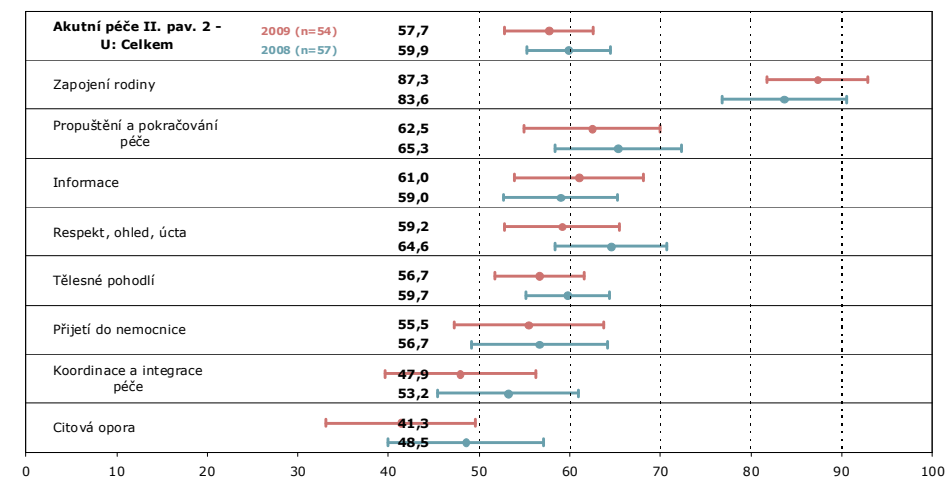
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

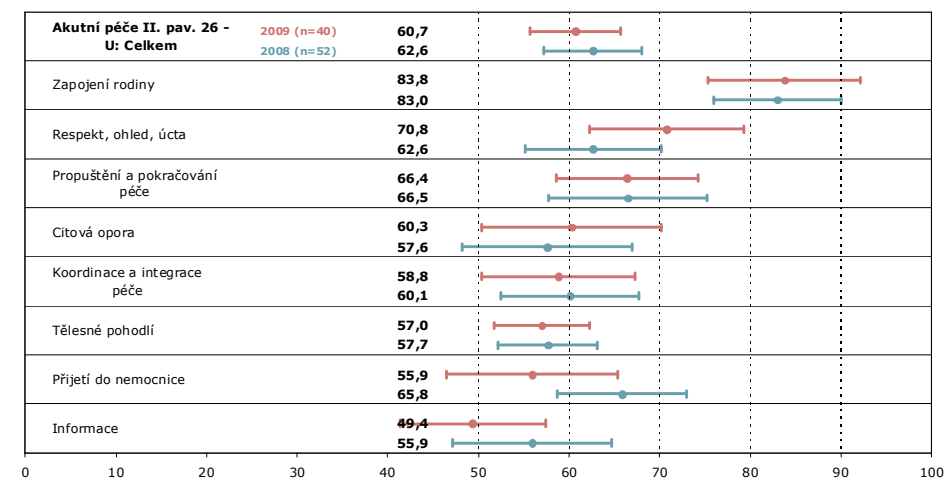
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

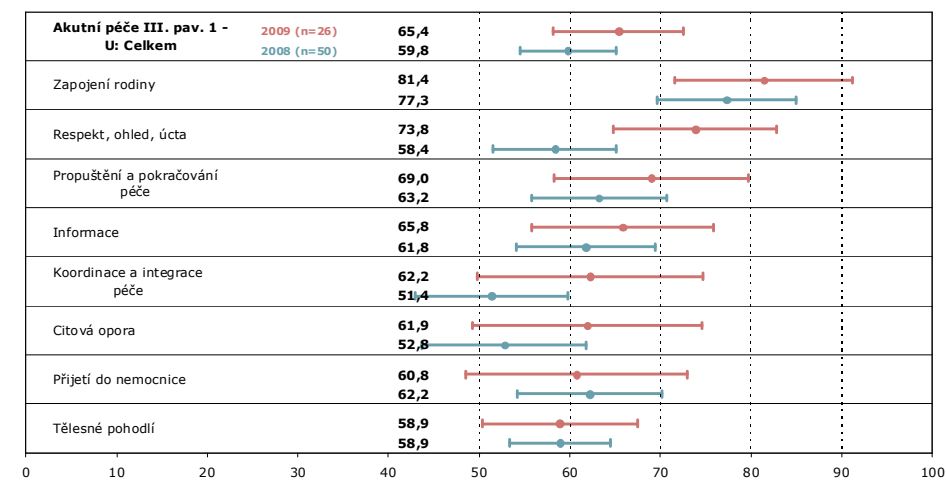
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

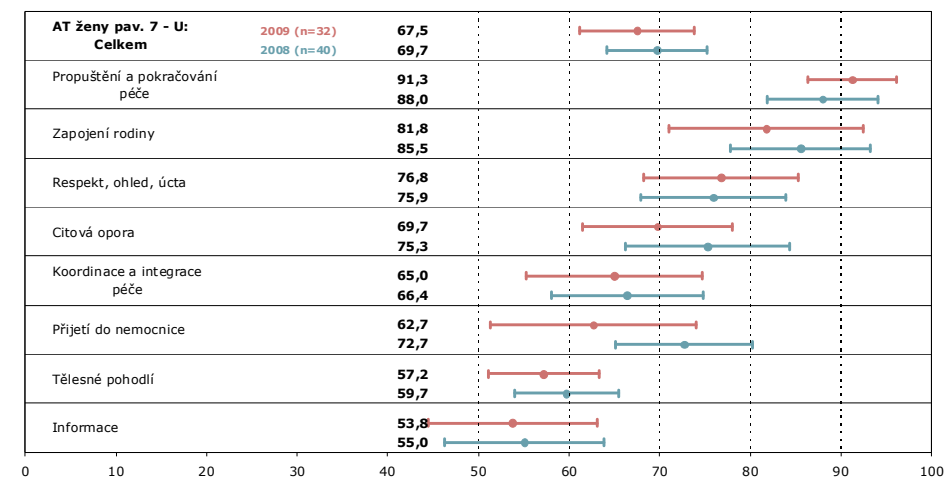


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – UZAVŘENÁ ODD.

PL Bohnice, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

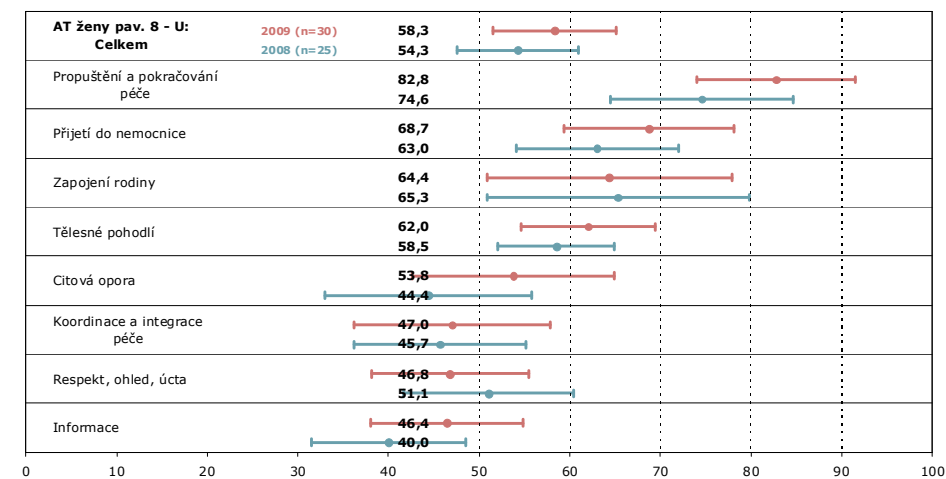
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

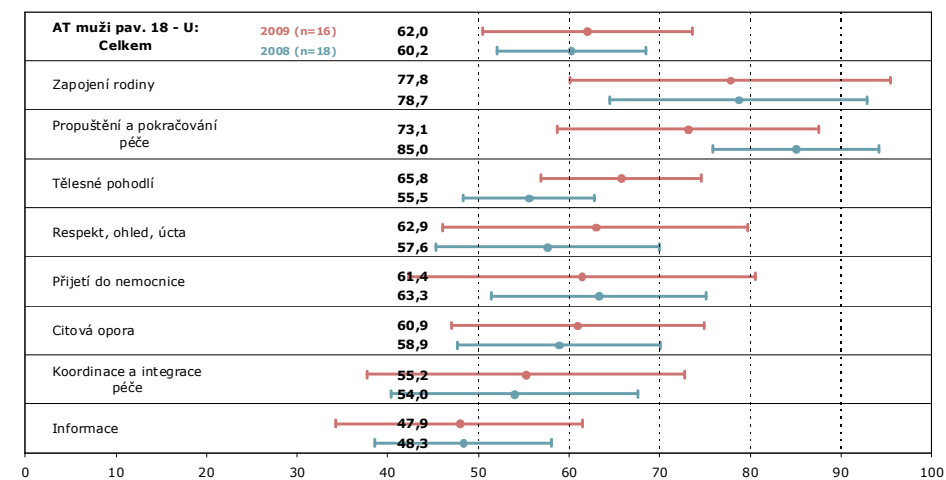
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

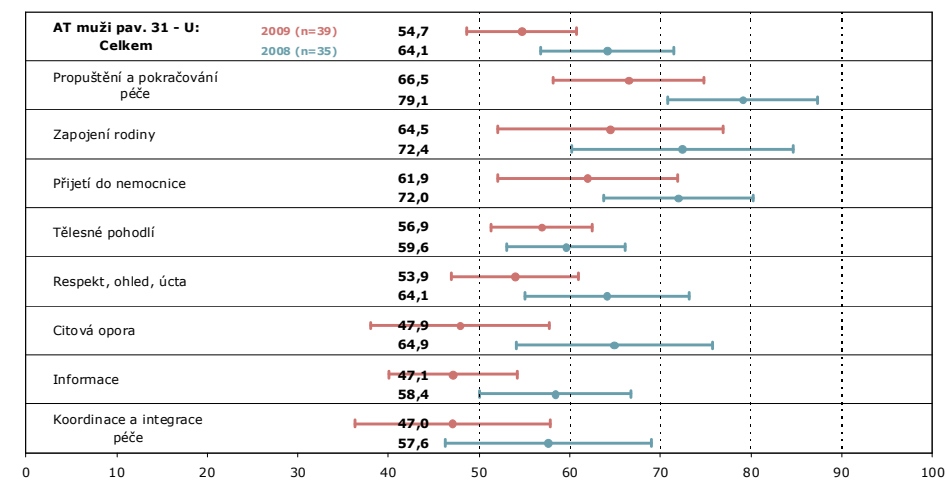
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

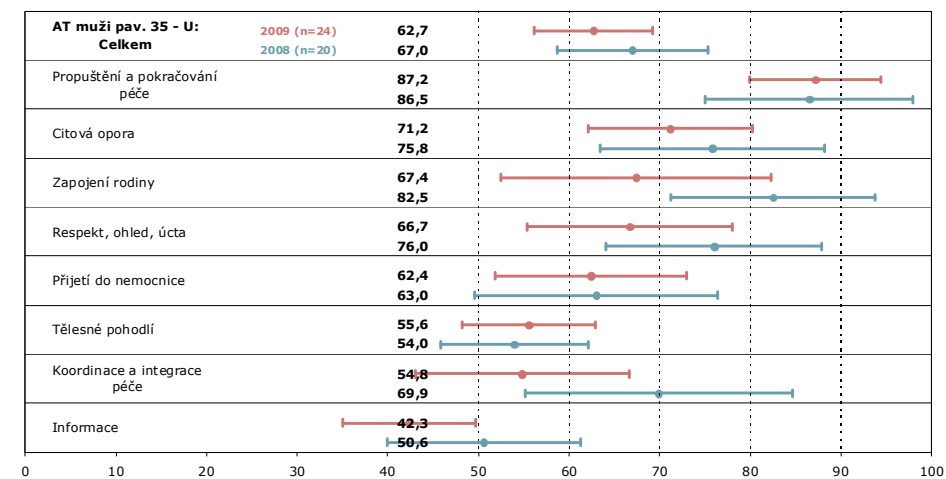


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – UZAVŘENÁ ODD.

PL Bohnice, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

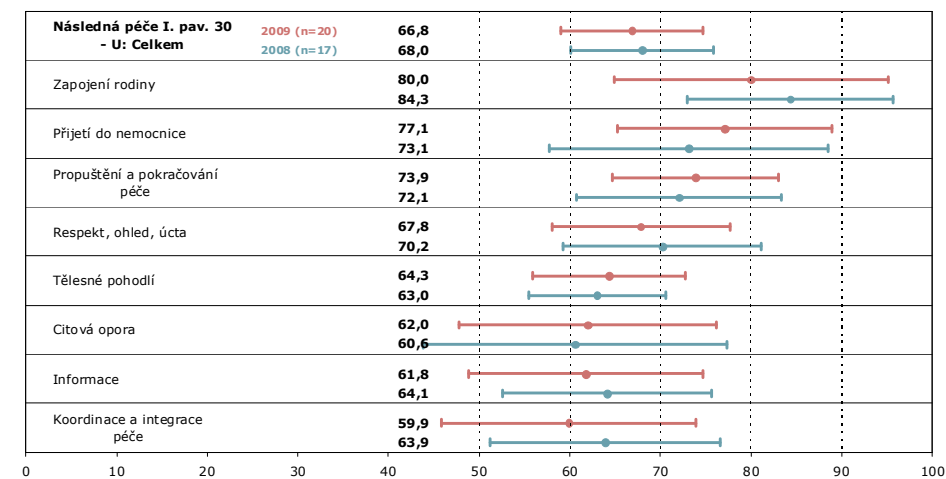
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

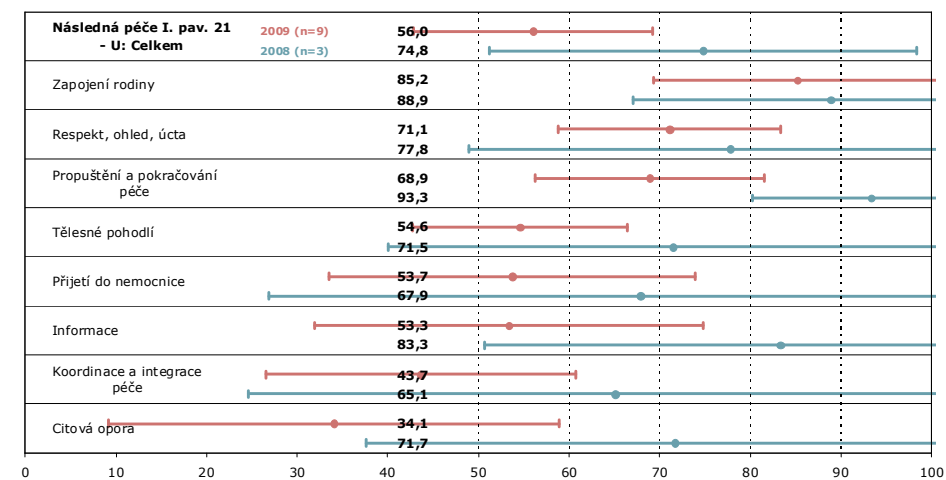
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Bohnice, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

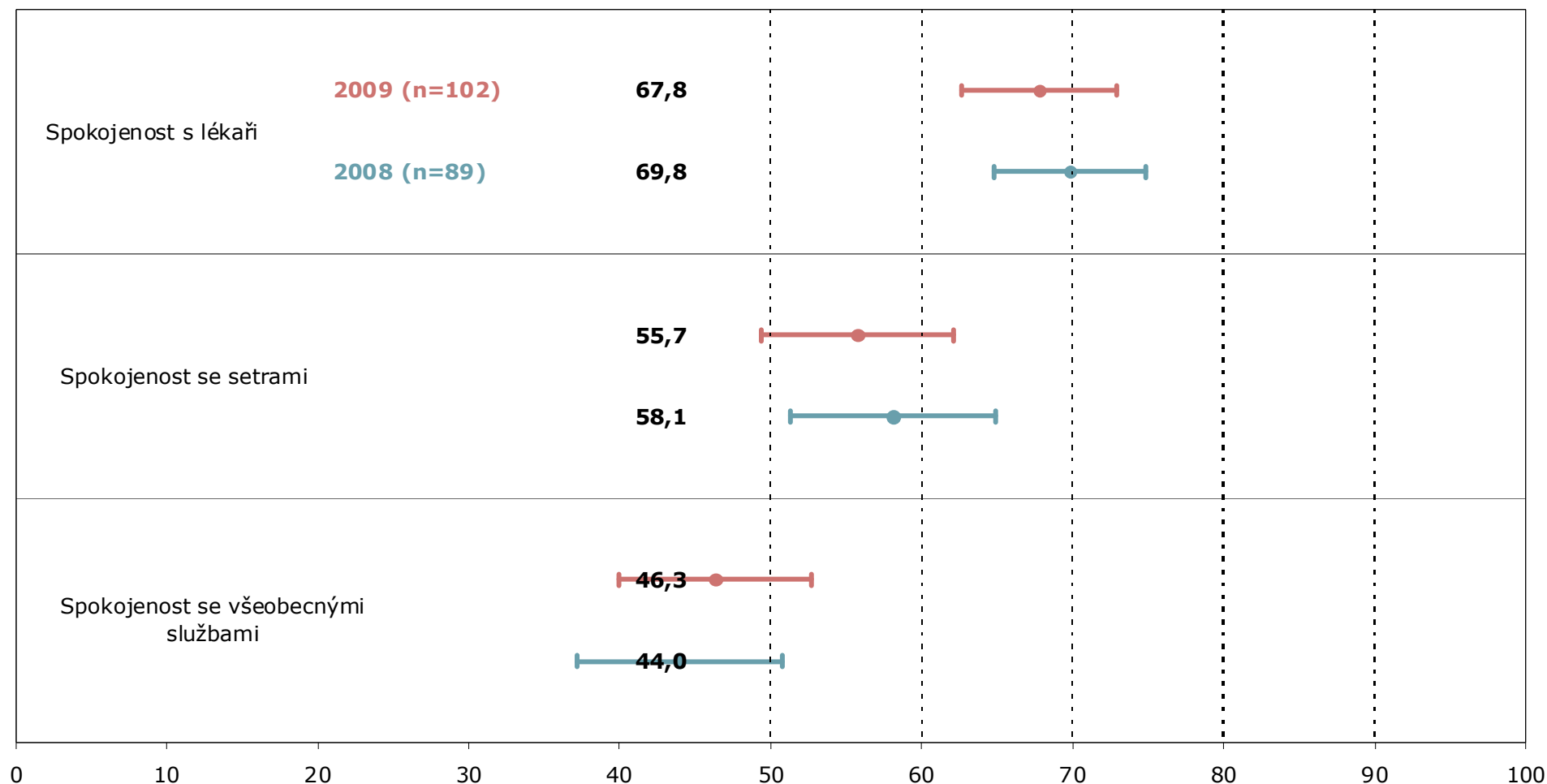


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bohnice, otevřená odd.: Spokojenost s personálem

Základ: Všichni pacienti

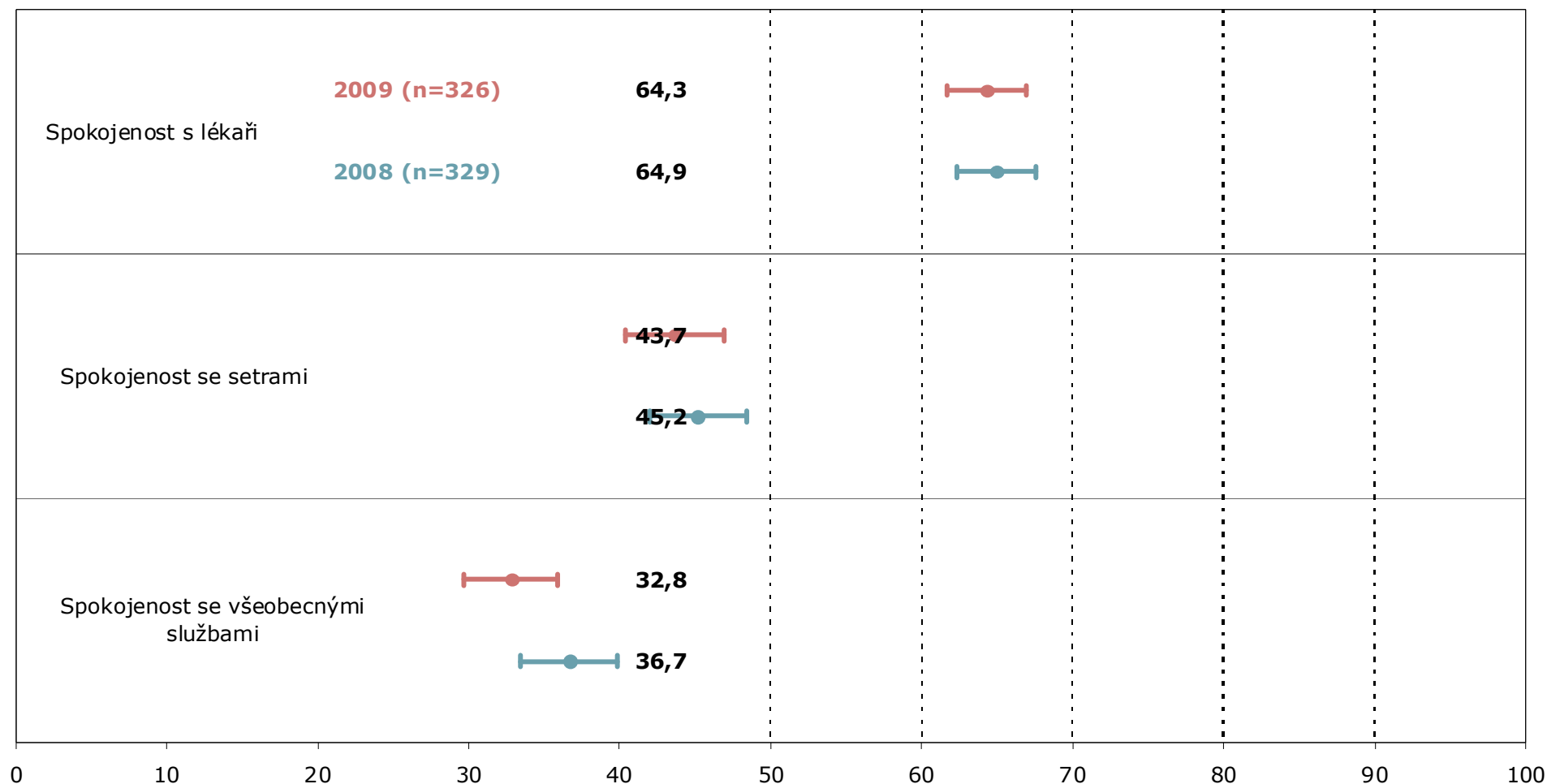


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bohnice, uzavřená odd.: Spokojenost s personálem

Základ: Všichni pacienti

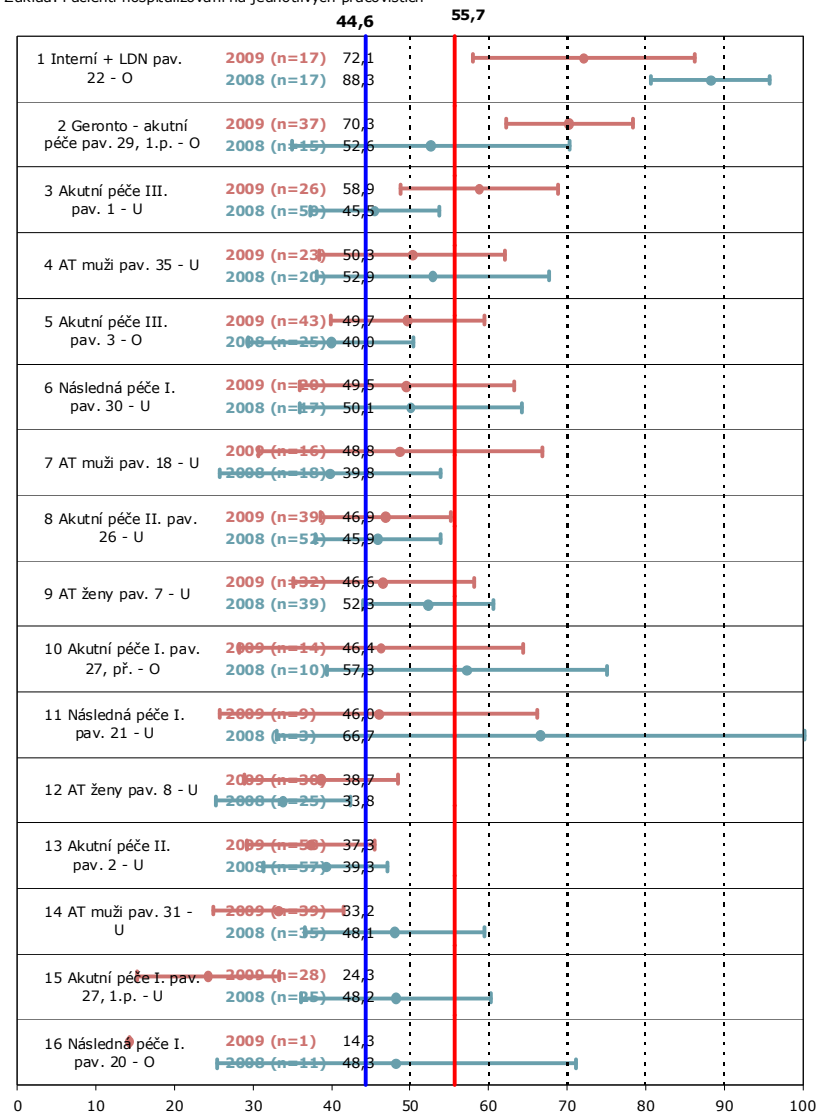


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bohnice: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

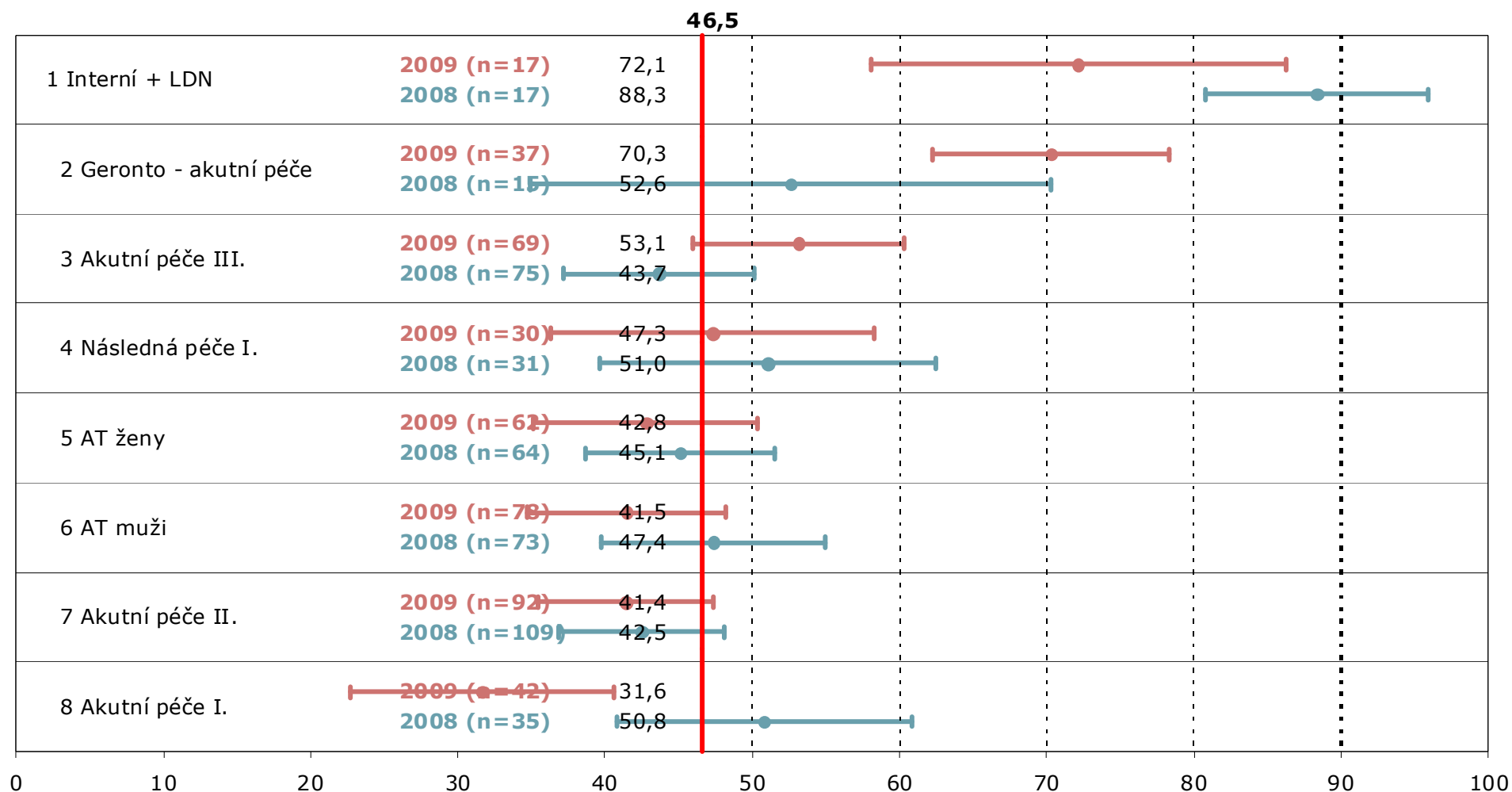


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bohnice: Spokojenost se sestrami - primariáty

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

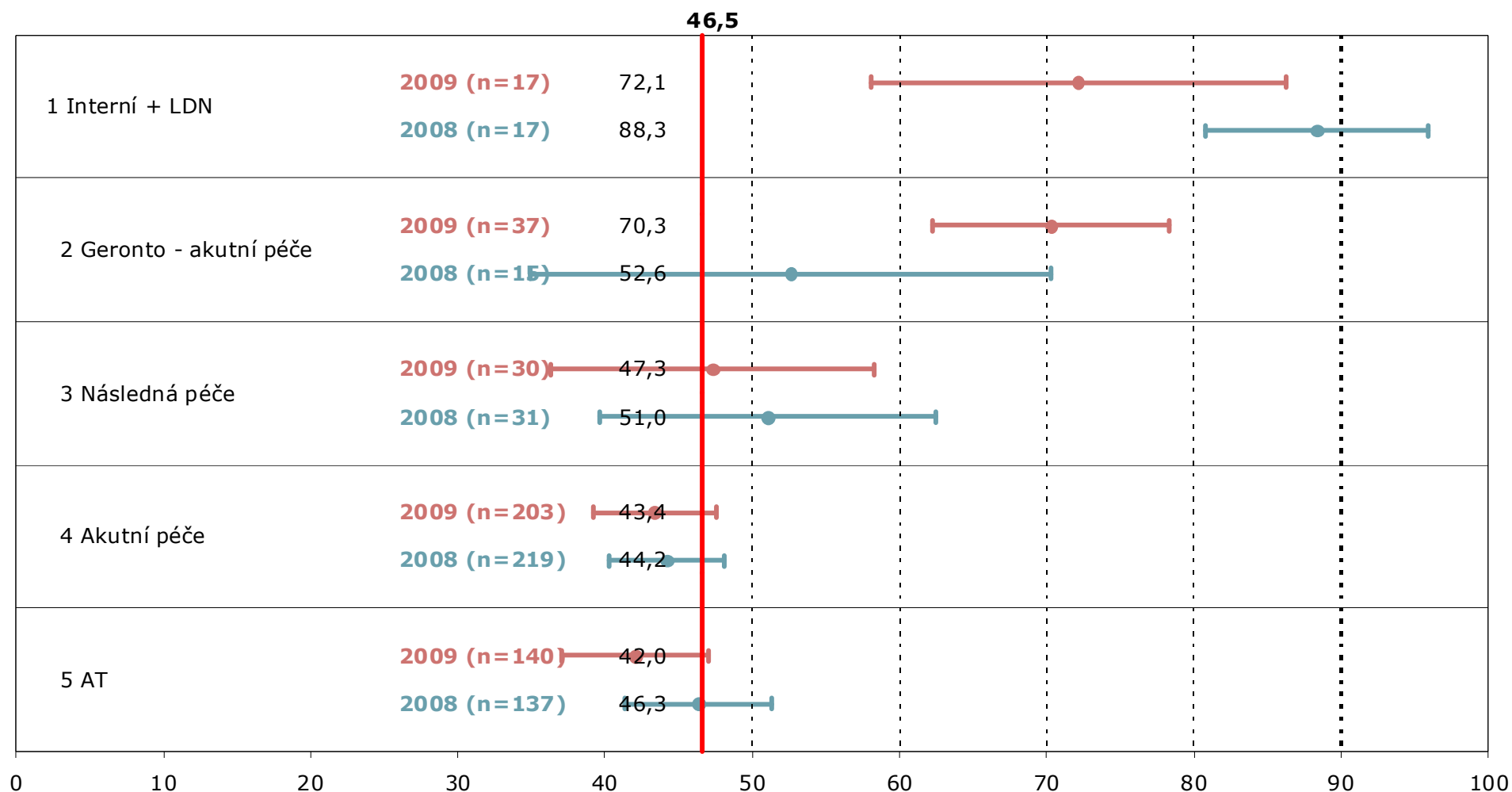


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bohnice: Spokojenost se sestrami - druhy péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

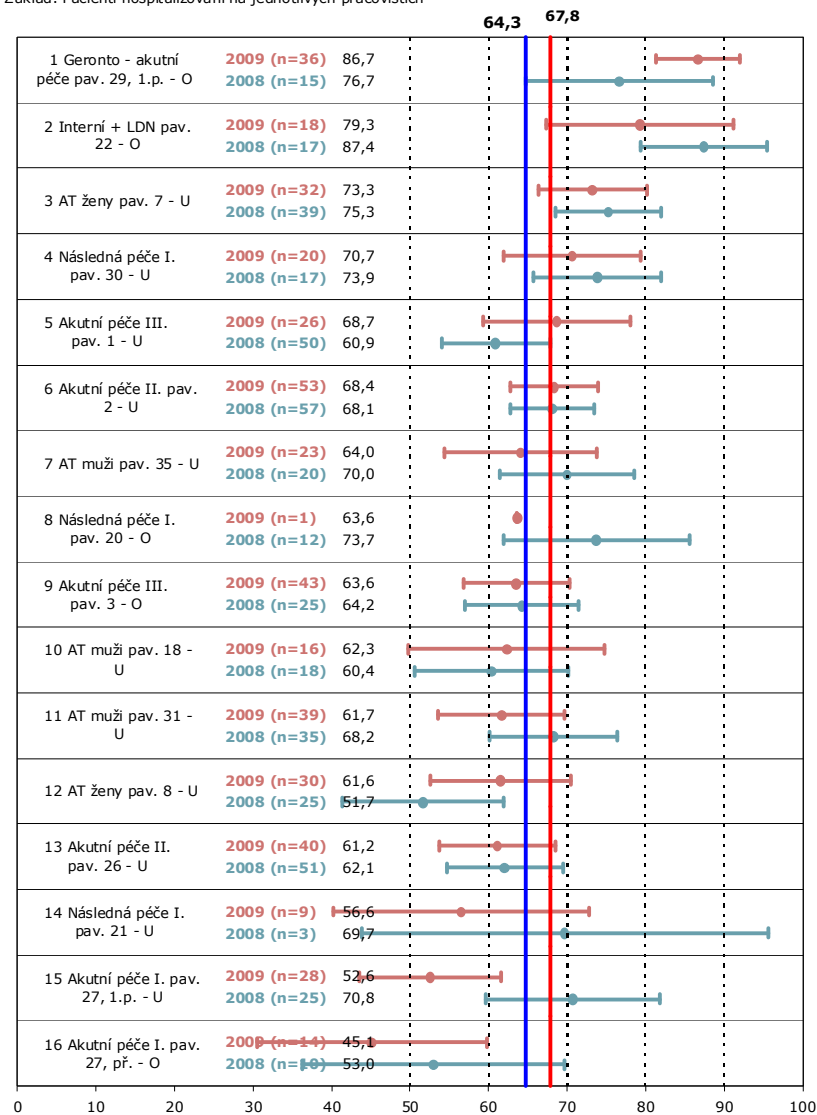


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bohnice: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

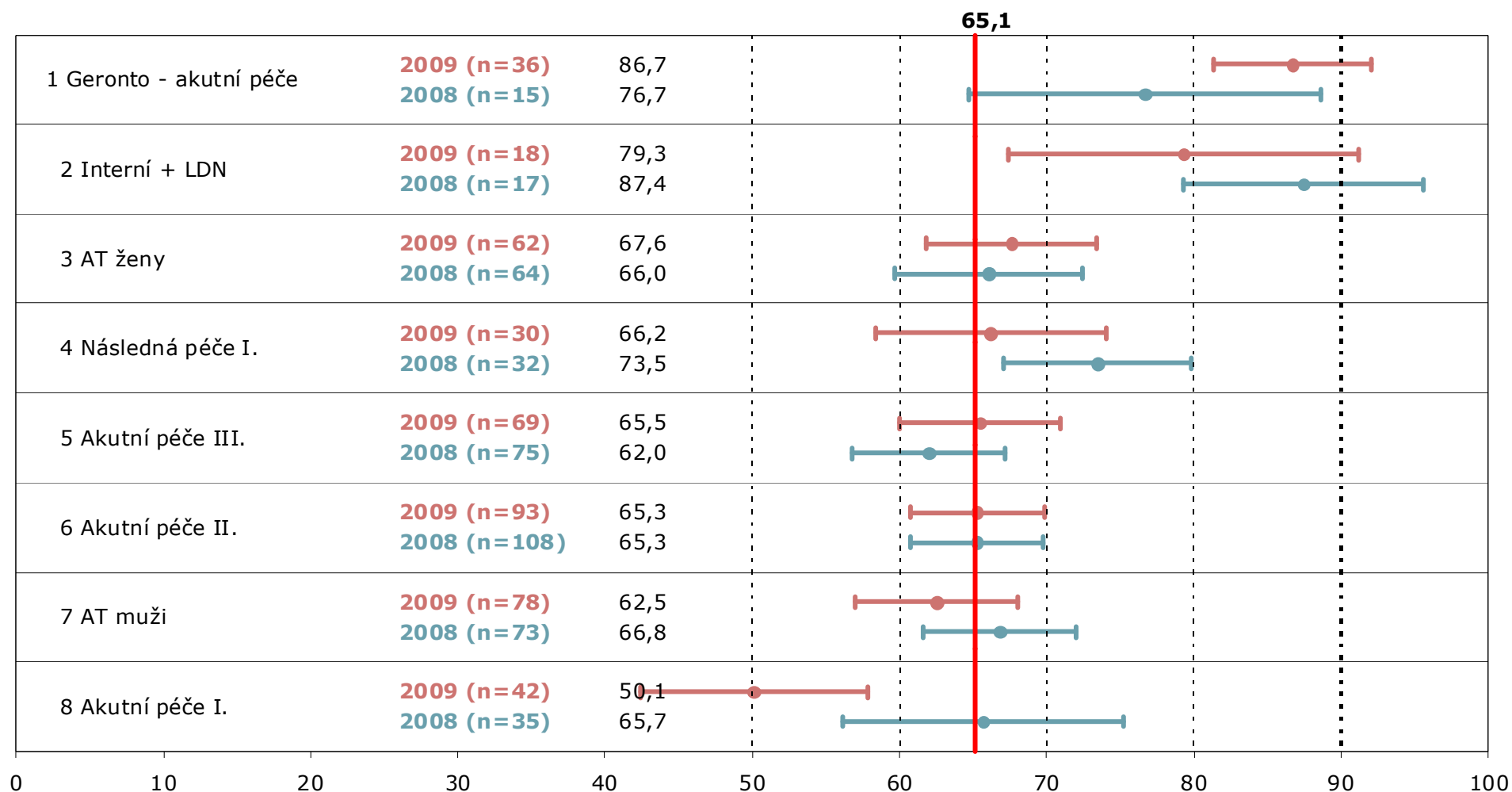


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bohnice: Spokojenost s lékaři - primariáty

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

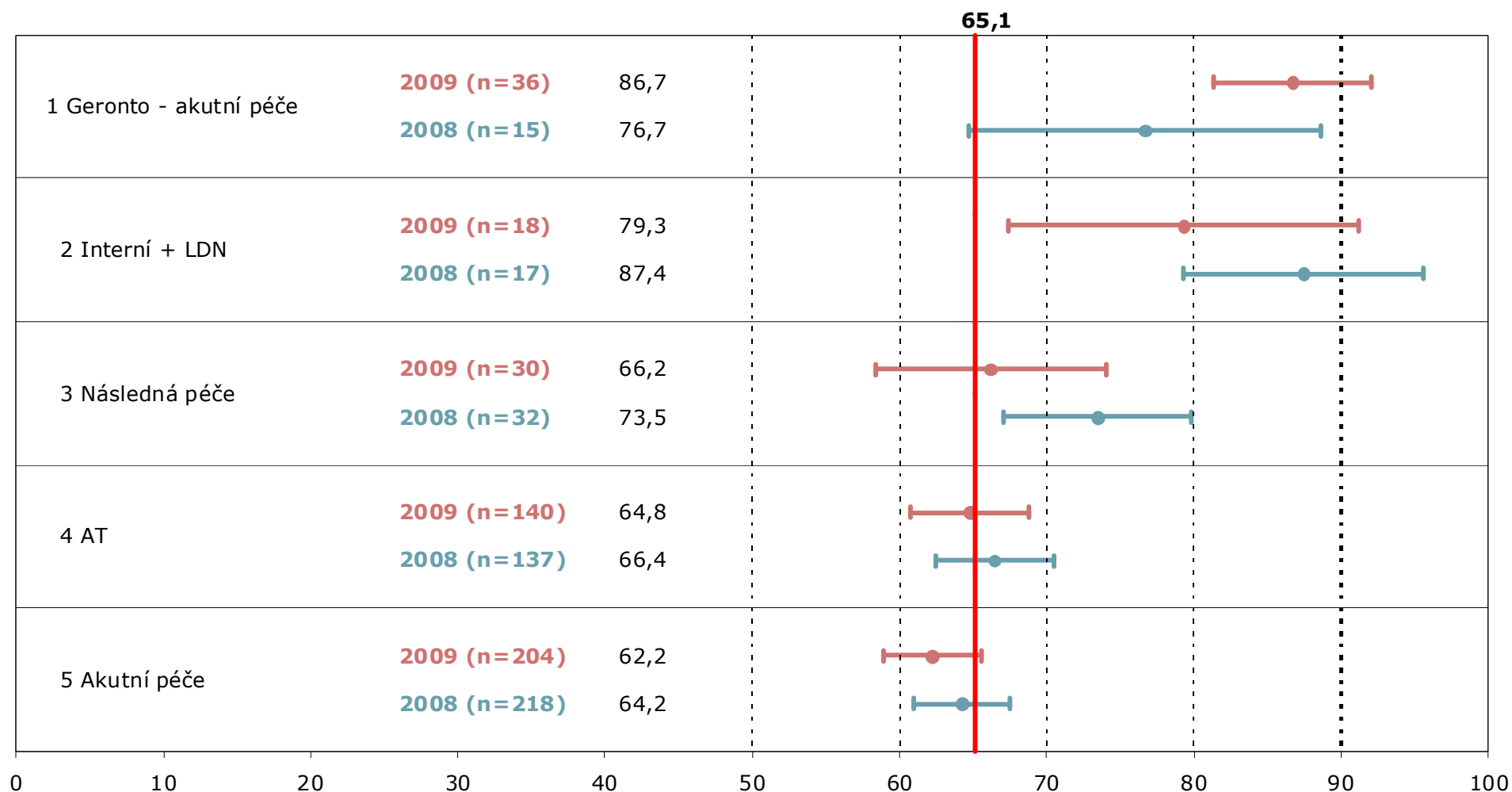


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bohnice: Spokojenost s lékaři - druhy péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

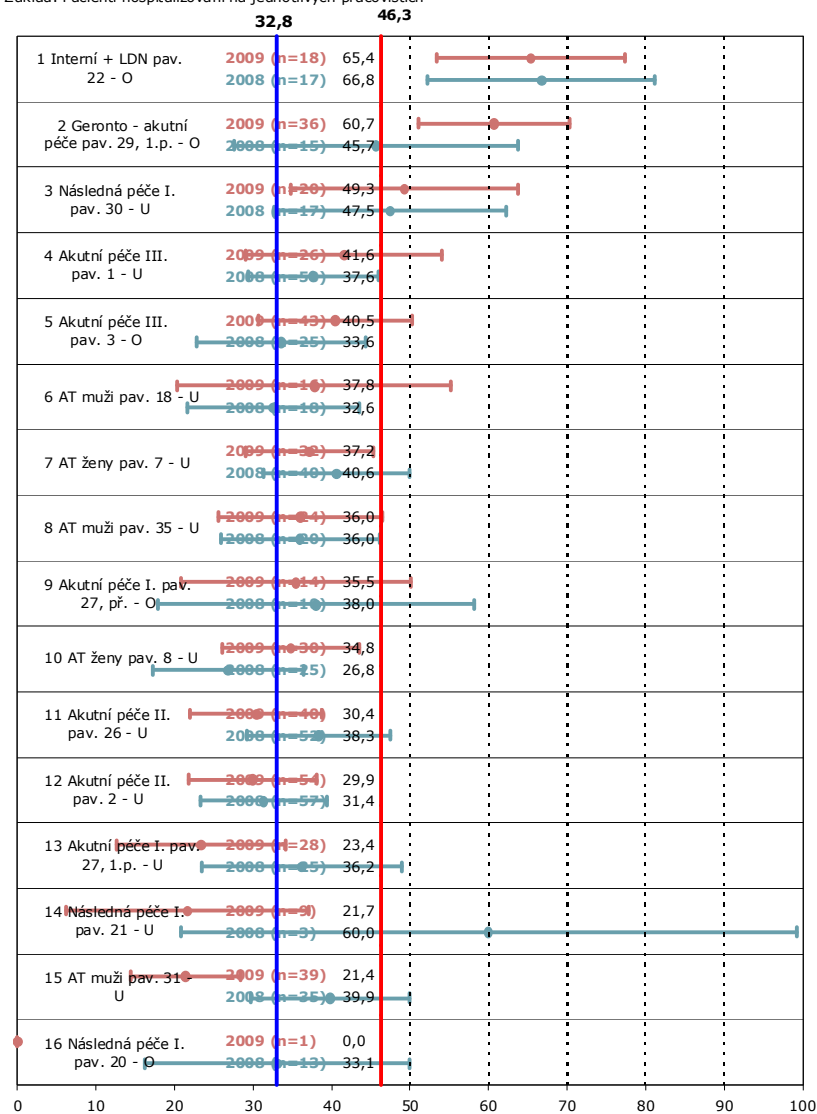


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bohnice: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

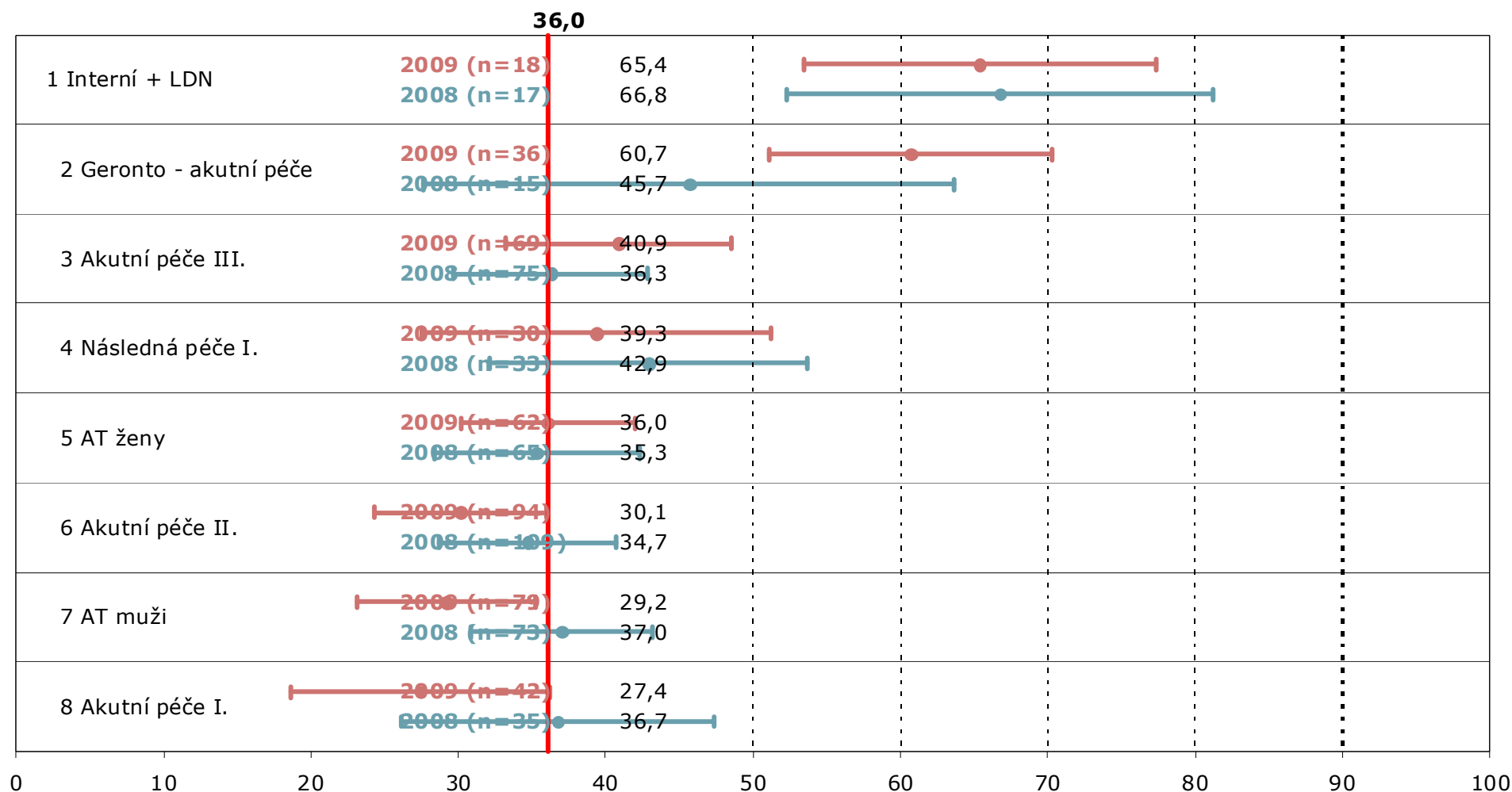


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bohnice: Spokojenost se všeob. službami - primariáty

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

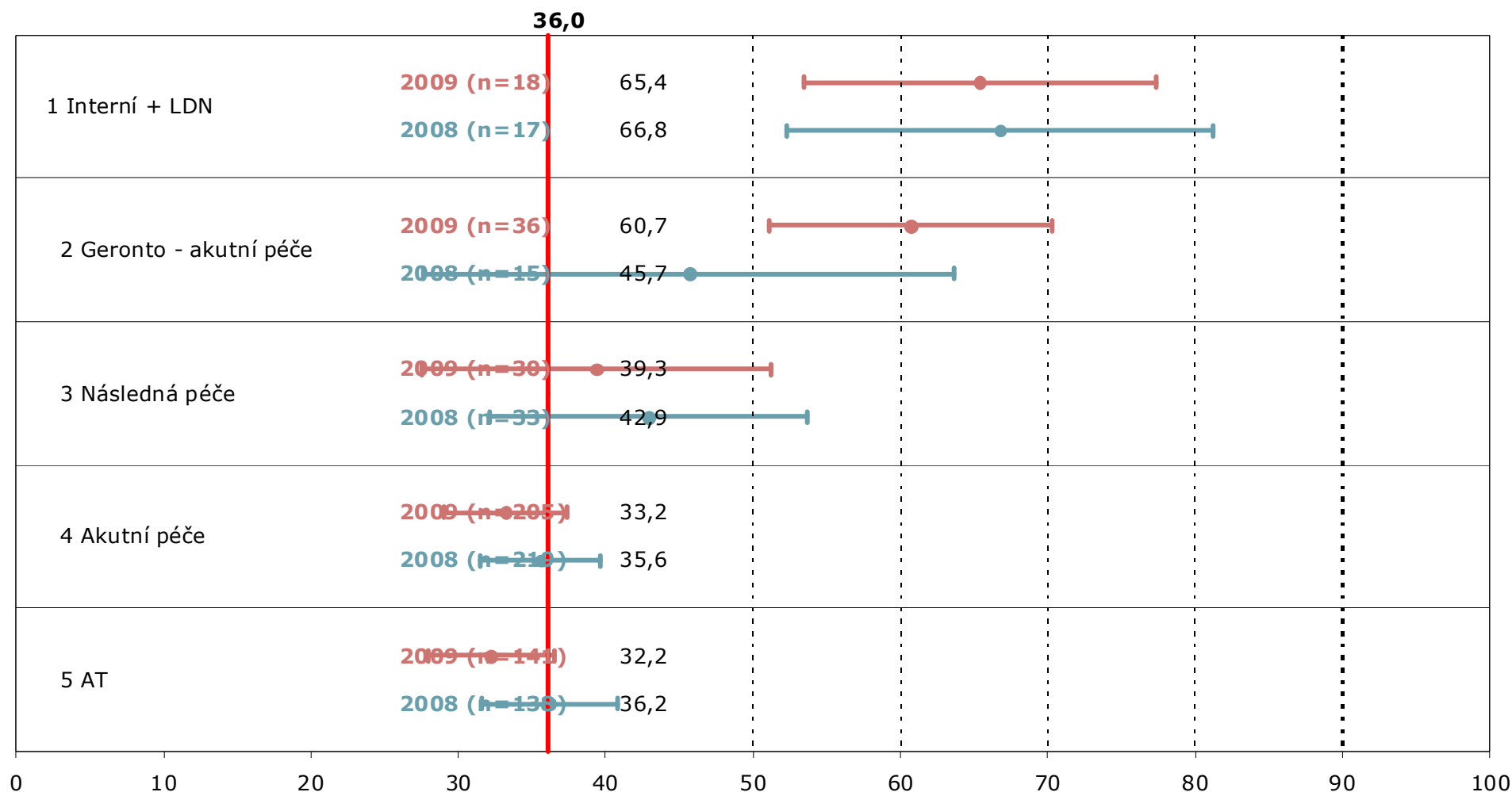


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Bohnice, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Bohnice: Spokojenost se všeob. službami - druhy péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Souhrnná spokojenost

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
1 Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p. - O	37	82,1	78,1	86,0
2 Interní + LDN pav. 22 - O	18	80,1	71,3	89,0
3 AT ženy pav. 7 - U	32	67,5	61,2	73,8
4 Následná péče I. pav. 30 - U	20	66,8	59,0	74,7
5 Akutní péče III. pav. 1 - U	26	65,4	58,2	72,6
6 AT muži pav. 35 - U	24	62,7	56,1	69,3
7 AT muži pav. 18 - U	16	62,0	50,4	73,6
8 Akutní péče III. pav. 3 - O	43	61,6	55,4	67,8
9 Akutní péče II. pav. 26 - U	40	60,7	55,7	65,7
10 AT ženy pav. 8 - U	30	58,3	51,5	65,1
11 Akutní péče II. pav. 2 - U	54	57,7	52,8	62,6
12 Následná péče I. pav. 21 - U	9	56,0	42,8	69,3
13 AT muži pav. 31 - U	39	54,7	48,7	60,7
14 Akutní péče I. pav. 27, př. - O	14	52,9	40,5	65,4
15 Následná péče I. pav. 20 - O	1	52,3	52,3	52,3
16 Akutní péče I. pav. 27, 1.p. - U	28	48,7	41,6	55,7



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠT



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – OTEVŘENÁ ODD.

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotním u s
Akutní péče I. pav. 27, př. - O								
Akutní péče III. pav. 3 - O								
Následná péče I. pav. 20 - O								
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p. - O	+	+			+	+		
Interní + LDN pav. 22 - O								

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – OTEVŘENÁ ODD.

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
Akutní péče I. pav. 27, př. - O	-	-					
Akutní péče III. pav. 3 - O							
Následná péče I. pav. 20 - O							
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p. - O						+	
Interní + LDN pav. 22 - O							

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – OTEVŘENÁ ODD.

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
Akutní péče I. pav. 27, př. - O							-	
Akutní péče III. pav. 3 - O				+	+			
Následná péče I. pav. 20 - O								
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p. - O	+	+	+			+		
Interní + LDN pav. 22 - O								

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – OTEVŘENÁ ODD.

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
Akutní péče I. pav. 27, př. - O							
Akutní péče III. pav. 3 - O					-		
Následná péče I. pav. 20 - O							
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p. - O	+	+		+	+		
Interní + LDN pav. 22 - O							

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – OTEVŘENÁ ODD.

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jidel
Akutní péče I. pav. 27, př. - O								
Akutní péče III. pav. 3 - O								
Následná péče I. pav. 20 - O								
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p. - O	+		+	+				
Interní + LDN pav. 22 - O								

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – OTEVŘENÁ ODD.

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
Akutní péče I. pav. 27, př. - O			-			
Akutní péče III. pav. 3 - O						
Následná péče I. pav. 20 - O						
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p. - O	+			+		
Interní + LDN pav. 22 - O						

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – OTEVŘENÁ ODD.

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech di

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Akutní péče I. pav. 27, př. - O				
Akutní péče III. pav. 3 - O	-	-		-
Následná péče I. pav. 20 - O				
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p. - O	+	+		
Interní + LDN pav. 22 - O				

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – OTEVŘENÁ ODD.

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze propuštění a

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
Akutní péče I. pav. 27, př. - O			-			
Akutní péče III. pav. 3 - O				-		
Následná péče I. pav. 20 - O						
Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p. - O						
Interní + LDN pav. 22 - O						

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – UZAVŘENÁ ODD.

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotním u stavu	Zhoršení zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
Akutní péče I. pav. 27, 1.p. - U	-							
Akutní péče II. pav. 2 - U								
Akutní péče II. pav. 26 - U								
Akutní péče III. pav. 1 - U								
AT ženy pav. 7 - U							-	
AT ženy pav. 8 - U								
AT muži pav. 18 - U								
AT muži pav. 31 - U								
AT muži pav. 35 - U			-					
Následná péče I. pav. 30 - U	+				+			
Následná péče I. pav. 21 - U								

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – UZAVŘENÁ ODD.

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
Akutní péče I. pav. 27, 1.p. - U	-				-		-
Akutní péče II. pav. 2 - U					-		-
Akutní péče II. pav. 26 - U							
Akutní péče III. pav. 1 - U					+		
AT ženy pav. 7 - U	+	+					+
AT ženy pav. 8 - U	-	-	-	-			-
AT muži pav. 18 - U							
AT muži pav. 31 - U	-			-	-		
AT muži pav. 35 - U							
Následná péče I. pav. 30 - U							
Následná péče I. pav. 21 - U							

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – UZAVŘENÁ ODD.

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
Akutní péče I. pav. 27, 1.p. - U	-		-	-	-	-		-
Akutní péče II. pav. 2 - U	-		-					-
Akutní péče II. pav. 26 - U								
Akutní péče III. pav. 1 - U								
AT ženy pav. 7 - U				+				
AT ženy pav. 8 - U		-						-
AT muži pav. 18 - U				-	-			
AT muži pav. 31 - U	-	-						
AT muži pav. 35 - U								
Následná péče I. pav. 30 - U								
Následná péče I. pav. 21 - U				-	-			

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – UZAVŘENÁ ODD.

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
Akutní péče I. pav. 27, 1.p. - U	-		-	-		-	
Akutní péče II. pav. 2 - U					+		
Akutní péče II. pav. 26 - U					-		
Akutní péče III. pav. 1 - U						+	
AT ženy pav. 7 - U				+			
AT ženy pav. 8 - U	-	-					
AT muži pav. 18 - U					-		
AT muži pav. 31 - U	-	-				-	
AT muži pav. 35 - U	-	-		-	-		+
Následná péče I. pav. 30 - U		+					
Následná péče I. pav. 21 - U							

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – UZAVŘENÁ ODD.

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel
Akutní péče I. pav. 27, 1.p. - U	-		-		-			
Akutní péče II. pav. 2 - U		-	-					
Akutní péče II. pav. 26 - U				-				
Akutní péče III. pav. 1 - U		-				+		
AT ženy pav. 7 - U				-		-		
AT ženy pav. 8 - U			+	+				
AT muži pav. 18 - U								
AT muži pav. 31 - U						-	-	
AT muži pav. 35 - U					-		-	
Následná péče I. pav. 30 - U								
Následná péče I. pav. 21 - U								

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – UZAVŘENÁ ODD.

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
Akutní péče I. pav. 27, 1.p. - U	-	-	-	-		-
Akutní péče II. pav. 2 - U	-		-	-	-	-
Akutní péče II. pav. 26 - U						
Akutní péče III. pav. 1 - U						
AT ženy pav. 7 - U	+				+	+
AT ženy pav. 8 - U				-		
AT muži pav. 18 - U						
AT muži pav. 31 - U					-	-
AT muži pav. 35 - U	+			+		
Následná péče I. pav. 30 - U						
Následná péče I. pav. 21 - U	-	uměr ostatních	-	5)	-	

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – UZAVŘENÁ ODD.

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Akutní péče I. pav. 27, 1.p. - U				
Akutní péče II. pav. 2 - U	+		+	
Akutní péče II. pav. 26 - U				
Akutní péče III. pav. 1 - U				
AT ženy pav. 7 - U				
AT ženy pav. 8 - U	-	-		
AT muži pav. 18 - U				
AT muži pav. 31 - U	-	-	-	
AT muži pav. 35 - U		-		
Následná péče I. pav. 30 - U				
Následná péče I. pav. 21 - U				

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

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

PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ – UZAVŘENÁ ODD.

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
Akutní péče I. pav. 27, 1.p. - U	-			-	
Akutní péče II. pav. 2 - U	-			-	
Akutní péče II. pav. 26 - U					
Akutní péče III. pav. 1 - U					
AT ženy pav. 7 - U	+		+	+	
AT ženy pav. 8 - U	+				
AT muži pav. 18 - U			-		
AT muži pav. 31 - U					
AT muži pav. 35 - U	+			+	
Následná péče I. pav. 30 - U					
Následná péče I. pav. 21 - U					

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

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



ZÁKLADNÍ FREKVENCE



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	5,9%	25	4,7%	20	5,3%	45
	Neplánovaně, jako akutní případ	51,8%	223	59,1%	250	55,4%	473
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	26,0%	112	19,9%	84	23,0%	196
	Ne, nežádala jsem informace	16,3%	70	16,2%	69	16,3%	139
	Byl(a) jsem převzen(a) odtud	100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	3,1%	3	37,4%	158	30,2%	162
	Nesčekal(a) jsem	41,0%	46	49,2%	208	47,5%	254
	2-3 dny	14,7%	16	3,7%	16	6,9%	32
	Do jednoho týdne	13,9%	16	3,9%	17	5,9%	31
	Do jednoho měsíce	25,6%	29	3,9%	17	8,5%	45
	Do půl roku	1,1%	1	0,2%	1	0,6%	3
	Nevím	0,6%	1	1,8%	8	1,6%	8
		100,0%	112	100,0%	423	100,0%	535
	Total						

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	3,1%	3	37,8%	160	30,5%	163
	Ne	84,0%	94	55,3%	234	61,3%	328
	Ano, jednou	9,2%	10	2,9%	12	4,2%	23
	Ano, 2-3x	0,5%	1	0,8%	3	0,7%	4
	Ano, 4x nebo vícekrát	2,5%	3	3,3%	14	3,1%	17
	Nevím	100,0%	112	100,0%	423	100,0%	535
	Total						

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	3,1%	3	40,1%	170	32,3%	173
	Příliš dlouhá	8,0%	9	4,1%	17	4,9%	26
	Tak akorát	50,8%	57	25,3%	107	30,6%	164
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem	29,4%	33	22,9%	97	24,3%	130
	Nevím	8,7%	10	7,6%	32	7,8%	42
		100,0%	112	100,0%	423	100,0%	535
	Total						

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	12,6%	14	42,9%	181	36,6%	196
	Ano	81,3%	91	57,1%	238	67,7%	359
		100,0%	112	100,0%	423	100,0%	535
	Total						

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapsal(a) na mně:	Neuvedeno	1,8%	8	2,4%	10	2,1%	18
	Velmi dobře a profesionálně	48,2%	208	47,6%	201	47,9%	409
	Průměrně	34,3%	148	30,5%	129	32,4%	277
	Velmi špatně	9,1%	39	12,8%	54	10,9%	93
	Nevím	100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	1,7%	7	3,4%	14	2,5%	22
	Ano	49,3%	212	48,9%	207	49,1%	419
	Ano, v omezené míře	32,4%	139	29,7%	126	31,1%	265
	Ne, sčkoliv jsem je žádal(a)	5,5%	24	3,8%	16	4,7%	40
	Ne, nežádala jsem informace	11,2%	48	14,1%	60	12,7%	108
	Total	100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	1,7%	8	2,7%	11	2,2%	19
	Do 15 minut	45,5%	196	48,1%	203	46,8%	400
	Méně než 1 hodinu	32,4%	140	32,3%	137	32,3%	276
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny	8,4%	36	6,5%	28	7,5%	64
	Dvě a více hodin	2,6%	11	1,9%	8	2,3%	19
	Nepamatuji si	9,3%	40	8,5%	36	8,9%	76
		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854
	Total						

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zakroužkujte, jak byste označoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	10,8%	46	10,2%	43	10,5%	90
	1-nepříjemná známka	39,0%	169	34,2%	145	36,6%	313
	2	13,3%	57	31,9%	135	31,3%	267
	3	15,4%	66	17,0%	72	16,2%	138
	4	2,6%	11	4,8%	20	3,7%	32
	5-nepříjemná známka	1,5%	6	1,9%	8	1,7%	14
	Total	100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Rušíl Vás v noci hluk?	Neuvedeno	3,5%	15	3,9%	16	3,7%	31
	Ne	58,0%	250	61,7%	261	59,8%	511
	Ano, hluk ostatních pacientů	34,3%	148	31,1%	131	32,7%	279
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	0,4%	2	0,5%	2	0,5%	4
	Total	100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokoje?	Neuvedeno	1,2%	5	2,9%	12	2,0%	18
	Velmi spokojen(a)	43,4%	187	41,4%	175	42,4%	362
	Spíše spokojen(a)	46,7%	201	44,5%	188	45,6%	389
	Spíše nespokojen(a)	7,2%	31	8,6%	36	7,9%	68
	Velmi nespokojen(a)	1,4%	6	2,6%	11	2,0%	17
	Total	100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprchy?	Neuvedeno	1,2%	5	1,8%	8	1,5%	13
	Velmi spokojen(a)	16,0%	70	17,7%	75	16,9%	144
	Spíše spokojen(a)	47,3%	204	42,4%	179	44,9%	383
	Spíše nespokojen(a)	22,4%	96	24,0%	101	23,2%	198
	Velmi nespokojen(a)	11,8%	51	14,4%	61	13,1%	112
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	0,9%	4	0,2%	1	0,5%	5
		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854
	Total						

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	1,3%	6	2,4%	10	1,8%	16
	Ano	61,1%	263	61,5%	260	61,3%	523
	Spíše ano	20,3%	87	21,2%	89	20,7%	177
	Spíše ne	12,0%	52	8,7%	37	10,4%	88
	Ne	4,3%	19	5,6%	24	4,9%	42
	Nevím	1,8%	4	0,7%	3	0,9%	7
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	2,0%	8	2,0%	9	2,0%	17
	Ano	58,7%	253	57,9%	245	58,3%	498
	Spíše ano	20,4%	88	20,6%	87	20,5%	175
	Spíše ne	9,0%	39	11,1%	47	10,1%	86
	Ne	8,9%	39	7,0%	29	8,0%	68
	Nevím	0,9%	4	1,5%	6	1,2%	10
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	1,8%	8	2,7%	11	2,2%	19
	Ano	72,6%	313	74,9%	317	73,7%	630
	Spíše ano	11,6%	50	11,2%	48	11,4%	98
	Spíše ne	4,9%	21	3,7%	15	4,3%	36
	Ne	5,7%	24	4,2%	18	4,9%	42
	Nevím	3,5%	15	3,3%	14	3,4%	29
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste ohodnotila kvalitu jídla?	Neuvedeno	0,5%	2	2,2%	9	1,3%	11
	Velmi dobrá	11,2%	48	14,5%	61	12,8%	109
	Spíše dobrá	46,9%	202	46,2%	195	46,6%	398
	Spíše špatná	28,7%	124	24,7%	104	26,7%	228
	Velmi špatná	11,5%	50	11,3%	48	11,4%	98
	Nemociční stravu jsem nejedl(a)	1,3%	5	1,1%	5	1,2%	10
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl(a) jste dietu?	Neuvedeno	1,3%	5	2,9%	12	2,1%	18
	Ano	35,1%	151	32,7%	138	33,9%	290
	Ne	61,8%	267	62,8%	266	62,3%	532
	Nevím	1,8%	8	1,5%	7	1,6%	14
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jaké množství jídla jste dostával(a)?	Neuvedeno	1,2%	5	2,5%	11	1,9%	16
	Příliš mnoho	2,6%	11	5,1%	22	3,8%	33
	Přiměřené	79,8%	344	77,2%	327	78,5%	671
	Příliš málo	15,8%	68	14,3%	60	15,0%	128
	Nemociční stravu jsem nejedl(a)	0,5%	2	0,9%	4	0,7%	6
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba podávání jídla?	Neuvedeno	2,0%	9	1,6%	7	1,8%	15
	Ano	91,8%	396	93,8%	397	92,8%	792
	Ne	5,7%	24	4,1%	17	4,9%	42
	Nemociční stravu jsem nejedl(a)	0,6%	2	0,5%	2	0,5%	5
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl(a) jste celkově spokojen(a) s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	1,2%	5	2,4%	10	1,8%	16
	Velmi spokojen(a)	39,5%	177	35,1%	149	37,3%	326
	Spíše spokojen(a)	45,0%	194	39,3%	166	42,2%	360
	Spíše nespokojen(a)	12,1%	52	13,1%	55	12,6%	108
	Velmi nespokojen(a)	10,0%	43	7,2%	30	8,6%	73
	Nevím	2,2%	9	2,8%	12	2,5%	21
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Stalo se Vám někdy, že jste spadl(a) z lůžka?	Neuvedeno	3,6%	16	2,6%	11	3,1%	27
	Ano	2,8%	12	6,0%	25	4,4%	37
	Ne	92,1%	397	91,4%	387	91,2%	779
	Nevím	1,5%	6	1,2%	5	1,3%	11
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Znal(a) jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	2,6%	11	2,3%	10	2,5%	21
	Ano, znal(a) jsem ho jmenem	83,6%	360	80,2%	339	81,9%	700
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jmenem	9,9%	43	13,6%	58	11,7%	100
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	3,9%	17	3,8%	16	3,8%	33
	Nevím	1,5%	6	1,2%	5	1,3%	11
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	4,0%	17	3,2%	14	3,6%	31
	Ano	83,7%	361	83,3%	352	83,5%	713
	Ne	12,3%	53	13,5%	57	12,9%	110
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste zhodnotil(a) Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	4,5%	19	4,0%	17	4,2%	36
	Velmi dobrý	53,9%	232	53,2%	225	53,6%	458
	Dobry	34,1%	147	34,7%	147	34,4%	294
	Nepříliš dobrý	6,5%	28	6,8%	29	6,7%	57
	Špatný	0,9%	4	1,3%	6	1,1%	10
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položila lékař důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	3,3%	14	3,4%	14	3,3%	28
	Vždy	49,5%	213	48,3%	204	48,9%	418
	Většinou	35,4%	153	35,7%	151	35,5%	303
	Občas	9,4%	40	8,0%	38	8,2%	78
	Nikdy	0,6%	3	1,0%	4	0,8%	7
	Neptal(a) jsem se	1,8%	8	2,6%	11	2,2%	19
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měla strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	4,8%	21	4,3%	18	4,5%	39
	Vždy	58,5%	252	61,0%	258	59,8%	510
	Většinou	20,2%	87	20,2%	86	20,2%	173
	Občas	7,3%	31	7,7%	32	7,5%	64
	Nikdy	2,0%	9	1,0%	4	1,5%	13
	Neměla jsem strach ani obavy	7,2%	31	5,8%	25	6,5%	56
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovoří před Vámi lékař tak, jako byste nebyla přítomen/a?	Neuvedeno	6,1%	26	4,8%	20	5,4%	46
	Často	3,9%	17	3,7%	16	3,8%	33
	Občas	11,9%	51	13,2%	56	12,5%	107
	Nikdy	78,1%	337	78,4%	332	78,2%	669
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovoří s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	5,9%	25	4,4%	19	5,2%	44
	Ano	38,6%	166	48,2%	204	43,3%	370
	Ne	55,5%	239	47,4%	201	51,5%	440
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položila zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	4,8%	21	3,9%	16	4,3%	37
	Vždy	43,4%	187	48,6%	206	46,0%	393
	Většinou	35,2%	152	31,6%	133	33,4%	285
	Občas	13,5%	58	11,8%	50	12,6%	108
	Nikdy	0,8%	4	1,1%	4	0,9%	8
	Neptal(a) jsem se	2,4%	10	3,1%	13	2,7%	23
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měla strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	6,1%	26	3,5%	15	4,8%	41
	Vždy	38,6%	166	41,1%	174	39,9%	340
	Většinou	26,3%	113	28,4%	120	27,3%	233
	Občas	12,7%	55	13,2%	56	12,9%	110
	Nikdy	4,5%	19	1,9%	8	3,2%	28
	Neměla jsem strach ani obavy	11,8%	51	11,9%	50	11,8%	101
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyla přítomen/a?	Neuvedeno	5,3%	23	4,4%	19	4,9%	42
	Často	3,8%	16	5,2%	22	4,5%	38
	Občas	22,5%	97	16,7%	71	19,6%	168
	Nikdy	68,4%	295	73,7%	312	71,0%	606
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měla jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	3,7%	16	3,2%	14	3,4%	29
	Určitě ano	48,9%	211	48,6%	206	48,8%	417
	Většinou ano	39,8%	172	41,3%	175	40,6%	346
	Většinou ne	6,1%	26	4,5%	19	5,3%	45
	Vůbec ne	1,5%	7	2,3%	10	1,9%	16
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám, že jste dostala během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sestř) protichůdné informace?	Neuvedeno	5,2%	22	3,9%	17	4,6%	39
	Ano	4,9%	21	5,0%	21	4,9%	42
	Občas	28,3%	122	26,4%	112	27,3%	234
	Nikdy	61,6%	265	64,7%	274	63,1%	539
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	4,3%	18	3,5%	15	3,9%	33
	Určitě ano	49,9%	215	54,1%	229	52,0%	444
	Spatně ano	35,3%	152	35,5%	150	35,4%	302
	Spatně ne	7,1%	31	4,9%	21	6,0%	51
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Chtěla jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	4,9%	21	4,3%	18	4,6%	39
	Ano	48,3%	208	49,8%	210	49,0%	419
	Ne	34,7%	149	29,8%	126	32,2%	275
	Nevím	12,1%	52	16,2%	68	14,1%	121
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl Vaši blízcí dostatek příležitosti hovořit s lékařem?	Neuvedeno	5,7%	25	3,6%	15	4,7%	40
	Ano	66,4%	286	71,4%	302	69,5%	588
	Ne	12,7%	55	12,1%	51	12,4%	106
	Nevím	15,2%	65	13,0%	55	14,1%	120
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	4,8%	21	4,0%	17	4,4%	38
	Vždy	71,0%	306	73,4%	311	72,2%	616
	Občas	20,8%	89	19,1%	84	20,0%	170
	Nikdy	2,3%	10	3,1%	13	2,7%	23
	Lékař se mnou nerohoví	1,2%	5	0,3%	1	0,9%	6
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	5,1%	22	4,7%	20	4,9%	42
	Vždy	63,5%	274	64,4%	273	64,0%	546
	Občas	26,1%	113	28,8%	122	27,4%	234
	Nikdy	5,2%	23	2,1%	9	3,7%	31
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byla/celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	4,0%	17	4,6%	20	4,3%	37
	Velmi spokojen(a)	42,1%	182	42,5%	179	42,3%	361
	Spíše spokojen(a)	37,1%	155	37,9%	159	37,9%	324
	Spíše nespokojen(a)	6,1%	26	5,2%	22	5,6%	48
	Velmi nespokojen(a)	1,3%	6	1,3%	5	1,3%	11
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	10,5%	45	6,5%	28	8,5%	73
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	6,0%	26	4,7%	20	5,3%	46
	Ano	62,4%	269	67,1%	284	64,7%	553
	Ne	21,2%	92	20,4%	86	20,8%	178
	Nevím	10,4%	45	7,8%	33	9,1%	78
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Pokud jste byla/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měla/podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	7,8%	34	6,8%	29	7,3%	62
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	3,4%	15	4,6%	20	4,0%	34
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	7,9%	34	11,6%	49	9,7%	83
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	9,3%	40	9,9%	42	9,6%	82
	Termíny byly vždy dodrženy	49,5%	213	45,3%	194	47,7%	408
	Žádná vyšetření či zákroky jsem	20,9%	90	19,1%	81	20,0%	171
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,2%	5	2,1%	9	1,7%	14
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	6,5%	28	6,1%	26	6,3%	54
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	6,9%	30	6,9%	29	7,9%	67
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	43,1%	186	46,4%	196	44,7%	382
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	2,9%	12	5,3%	23	4,1%	35
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	33,2%	143	27,2%	115	30,2%	258
	Nevím	7,4%	32	6,0%	26	6,8%	58
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	6,4%	28	6,1%	26	6,3%	53
	Ne	79,8%	344	83,6%	354	81,7%	698
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	3,0%	13	3,4%	14	3,2%	27
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,5%	2	0,7%	3	0,6%	5
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	1,3%	5			0,6%	5
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	1,0%	4	1,0%	4	1,0%	9
	Ano, z jiného důvodu	8,0%	35	5,2%	22	6,6%	56
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	7,8%	33	8,0%	34	7,9%	67
	Jasně a srozumitelně	79,9%	344	80,4%	340	80,1%	684
	Málo srozumitelně	6,0%	26	3,9%	17	5,0%	42
	Nesrozumitelně	0,8%	3	0,4%	2	0,6%	5
	Nevysvětlili vůbec	5,6%	24	7,3%	31	6,4%	55
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	8,4%	36	9,4%	40	8,9%	76
	Jasně a srozumitelně	72,2%	311	70,9%	300	71,5%	611
	Málo srozumitelně	4,6%	20	6,3%	26	5,4%	46
	Nesrozumitelně	1,3%	6	0,9%	4	1,1%	9
	Nerekl vůbec	13,5%	58	12,5%	53	13,0%	111
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zavazování?	Neuvedeno	8,0%	35	9,7%	41	8,8%	76
	Jasně a srozumitelně	42,5%	183	44,8%	189	43,6%	372
	Málo srozumitelně	4,0%	17	4,4%	19	4,2%	36
	Nesrozumitelně	0,7%	3	1,6%	7	1,1%	10
	Nevysvětlili vůbec	9,4%	40	8,8%	37	9,1%	77
	Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění	35,4%	153	30,7%	130	33,1%	283
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Natili Vám zdravotníci pomoc při zavazování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	9,4%	40	9,2%	39	9,3%	79
	Ano	25,0%	106	25,0%	106	25,0%	212
	Ne	15,1%	64	14,3%	61	14,7%	125
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	48,6%	210	51,5%	218	50,0%	427
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Cílte celkově, že jste byla/lečen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	4,7%	20	5,2%	22	4,9%	42
	Určitě ano	48,0%	207	51,8%	219	49,9%	426
	Ano	35,2%	152	34,3%	145	34,7%	297
	Spíše ano	8,9%	38	5,8%	25	7,3%	63
	Spíše ne	3,3%	14	3,0%	13	3,1%	27
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

Základní frekvence

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Rekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Váš dobré pocity byla:	Neuvedeno	5,7%	25	4,9%	21	5,3%	46
	Vyjimečně velká	18,5%	80	22,4%	95	20,4%	174
	Velká	59,1%	255	56,6%	240	57,9%	494
	Malá	12,5%	54	12,1%	51	12,3%	105
	Nedostatečná	4,2%	18	3,9%	17	4,1%	35
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistí Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	6,2%	27	6,4%	27	6,3%	54
	Velmi spokojen(a)	30,0%	129	38,2%	162	34,1%	291
	Spíše spokojen(a)	51,5%	222	43,8%	185	47,7%	407
	Spíše nespokojen(a)	10,0%	43	7,4%	31	8,7%	75
	Zcela nespokojen(a)	2,3%	10	4,1%	17	3,2%	27
	Total	100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	4,8%	21	5,3%	23	5,1%	43
	Vyborná	27,5%	119	32,6%	138	30,0%	257
	Velmi dobrá	39,9%	172	35,3%	149	37,6%	321
	Dobrá	21,7%	94	21,8%	92	21,8%	186
	Dostatečná	4,0%	17	3,1%	13	3,6%	30
	Nedostatečná	2,0%	9	1,9%	8	2,0%	17
Total		100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	5,8%	25	5,0%	21	5,4%	46
	Lepší	80,5%	347	83,7%	354	82,1%	701
	Stejný	10,7%	46	8,9%	38	9,8%	84
	Horší	2,9%	13	2,4%	10	2,7%	23
	Total	100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučila byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	6,9%	30	6,9%	29	6,9%	59
	Určitě ano	40,8%	176	46,5%	197	43,6%	373
	Spíše ano	30,0%	129	29,2%	124	29,6%	253
	Spíše ne	12,9%	56	9,9%	42	11,4%	97
	Určitě ne	9,4%	41	7,4%	31	8,4%	72
	Total	100,0%	431	100,0%	423	100,0%	854