

KVALITA OČIMA PACIENTŮ psychiatrické léčebny - III. díl

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

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



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA KOSMONOSY



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA KOSMONOSY: SHRnutí VÝSLEDKŮ

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 48 % žen a 52 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena střední věková skupina pacientů 31 – 50 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 43 % pacientů, plánovaně na objednání 38 % pacientů; přičemž většina byla přijata do týdne nebo nejpozději do měsíce.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Kosmonosy je nadprůměrná na otevřených odděleních a průměrná na uzavřených odděleních.
- **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 78,2 % na otevřených odděleních a 65,2 % na odděleních uzavřených.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z oddělení S7 oddělení léčby závislostí muži a z oddělení Sadská příjmové koedukované oddělení.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Ve čtyřech sledovaných dimenzích přesahuje spokojenost hranici 70 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti otevřených odd. s informacemi a tělesným pohodlím a pacienti uzavřených odd. s citovou oporou a koordinací a integrací péče.

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

- ☐ Seznámení s právy nemocného
- ☐ Vysvětlení péče po propuštění rodině
- ☐ Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
- ☐ Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
- ☐ Doba čekání na uložení na lůžko

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

- ☐ Kvalita jídla
- ☐ Frekvence hovorů s lékařem
- ☐ Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
- ☐ Čistota toalet a sprch
- ☐ Doba ranního buzení

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Na otevřených odděleních celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 72,9 %, s **lékaři** 78,7 % a se **všeobecnými službami** 58,2 %, na uzavřených odděleních je spokojenost se **sestrami** 58,4 %, s **lékaři** 65,4 % a se **všeobecnými službami** 47,3 %.



OBEČNÉ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PARAMETRY PROJEKTU

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 210
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2009
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

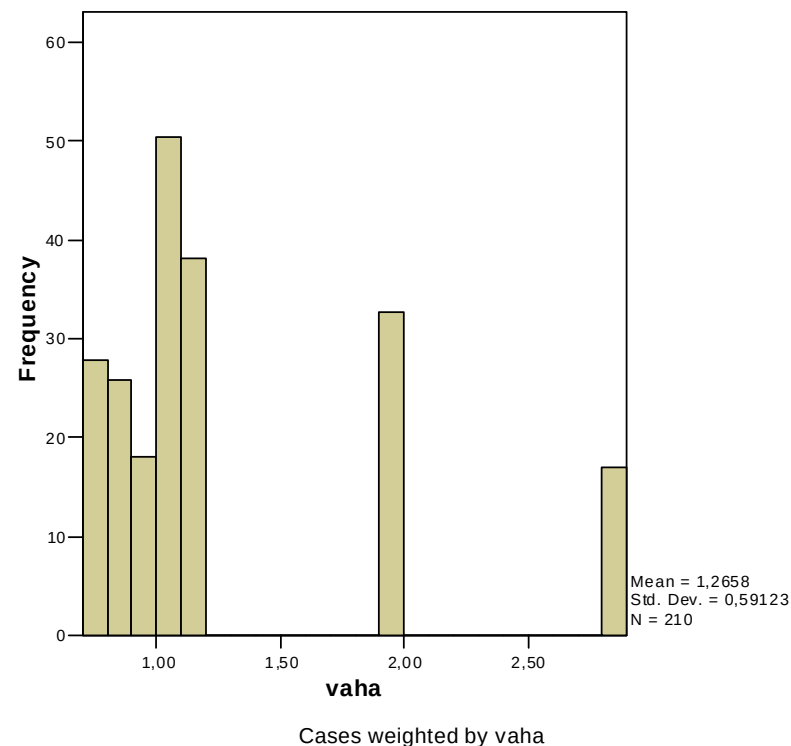
- Počet hospitalizovaných pacientů: 284
- Počet nezařazených pacientů: 45
- Počet validních dotazníků: 192
- **Návratnost: 80 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

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

Vážení dat

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



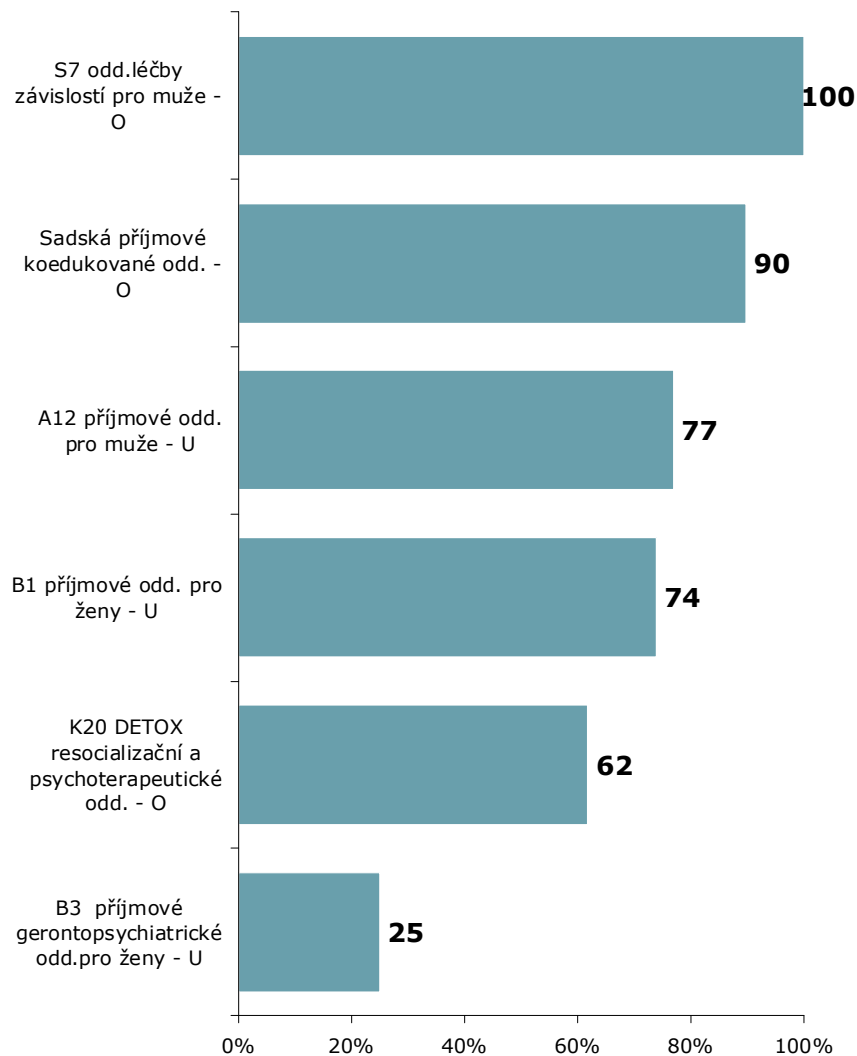
Vyplňování dotazníků

- 94 % pacientů vyplňovala dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 3 % požádala o vysvětlení personál, za 2 % personál vyplňoval celý dotazník a 1 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby.

PARAMETRY PROJEKTU

Návratnost dotazníků

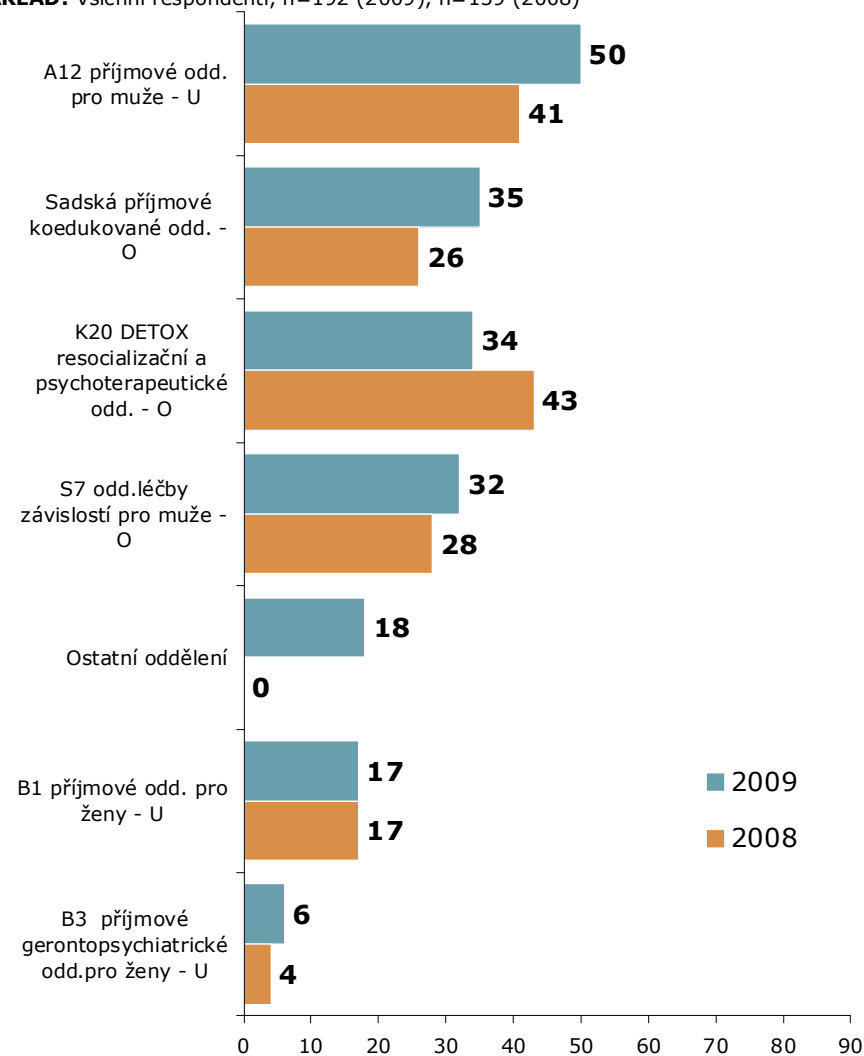
ZÁKLAD: Všichni pacienti, n=192 (2009)



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=192 (2009), n=159 (2008)

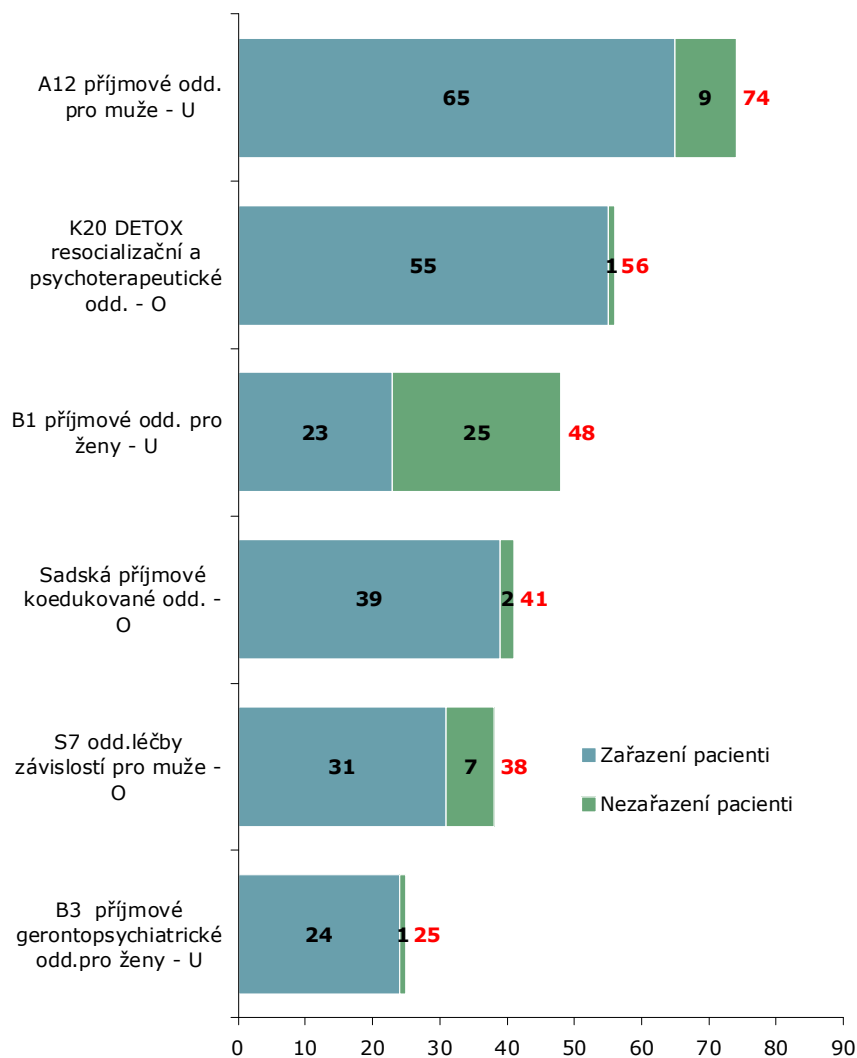


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

PARAMETRY PROJEKTU

Počty propuštěných pacientů

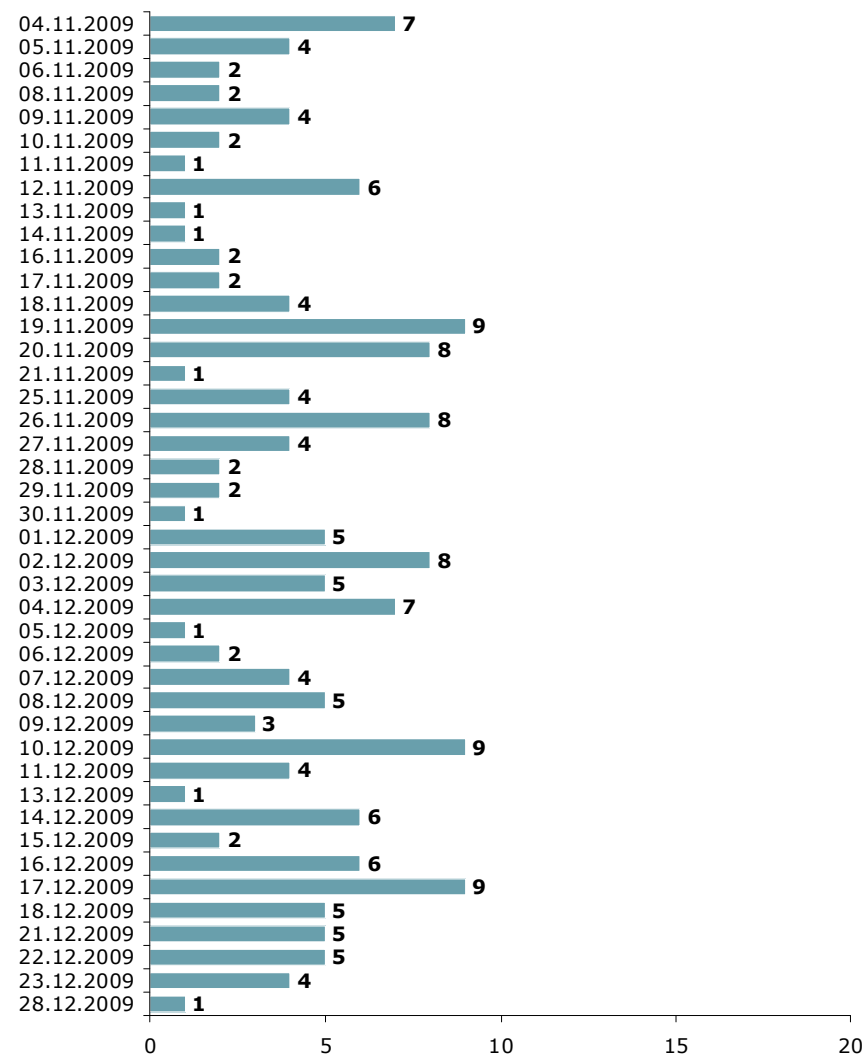
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=192

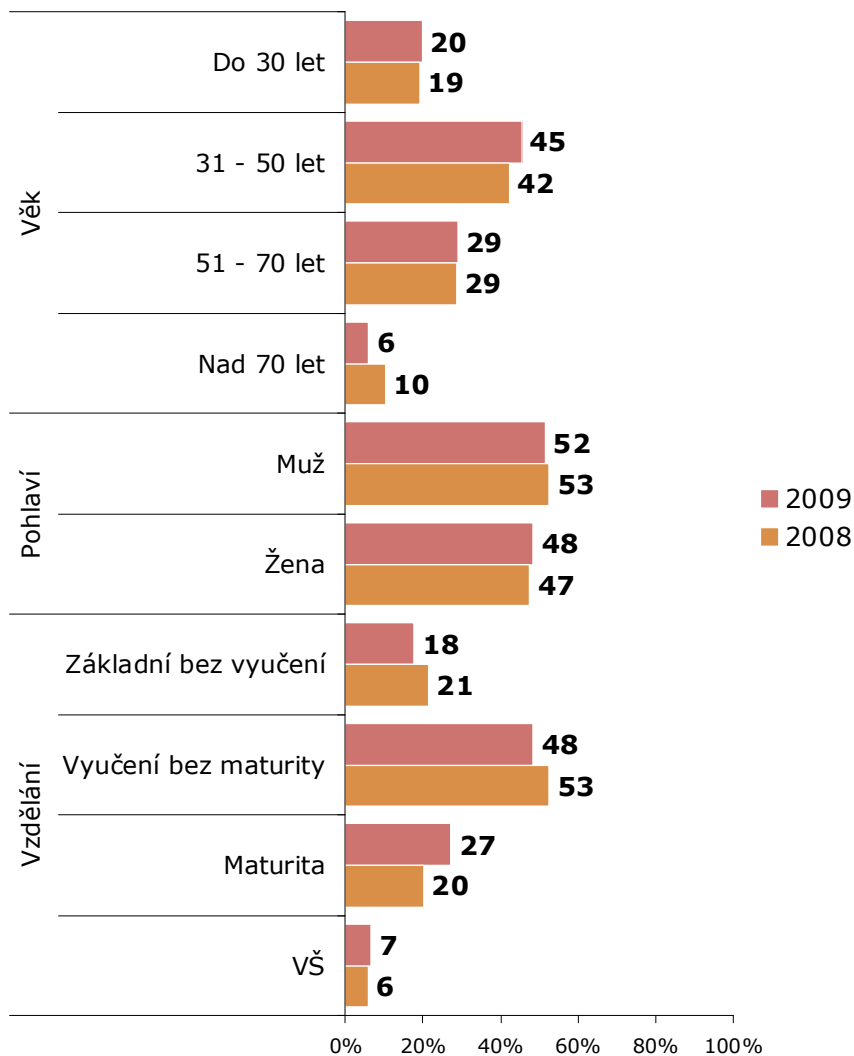


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

PARAMETRY PROJEKTU

Demografická struktura pacientů

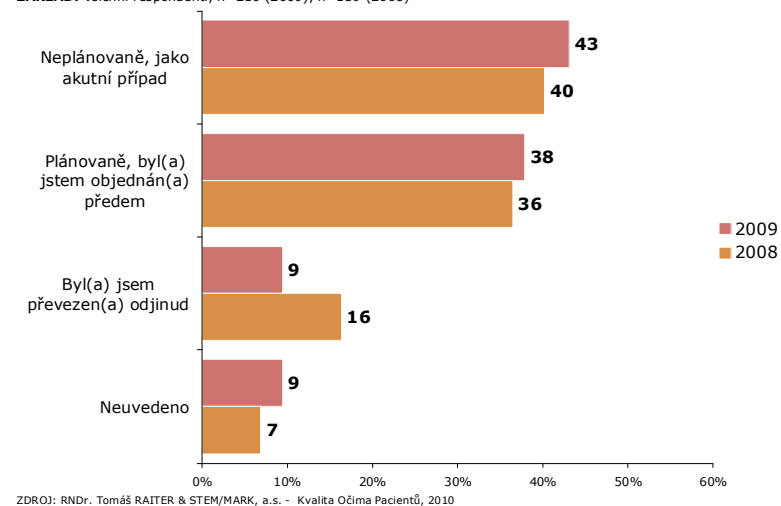
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=210 (2009), n=159 (2008)



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?

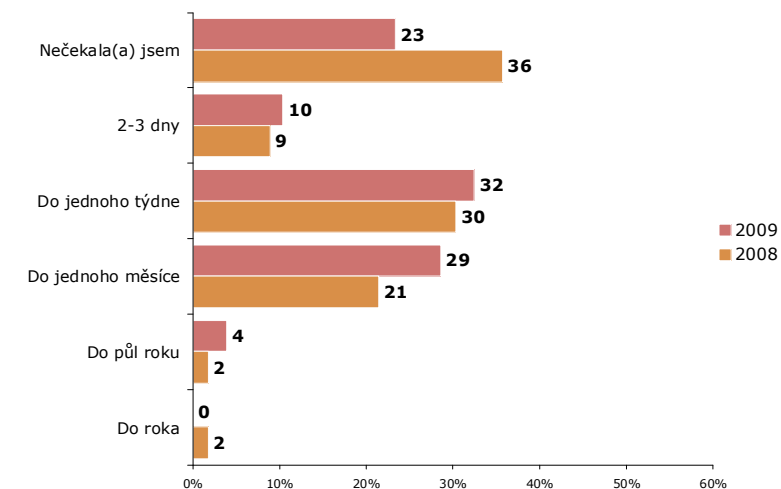
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=210 (2009), n=159 (2008)



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=77 (2009), n=56 (2008)



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



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

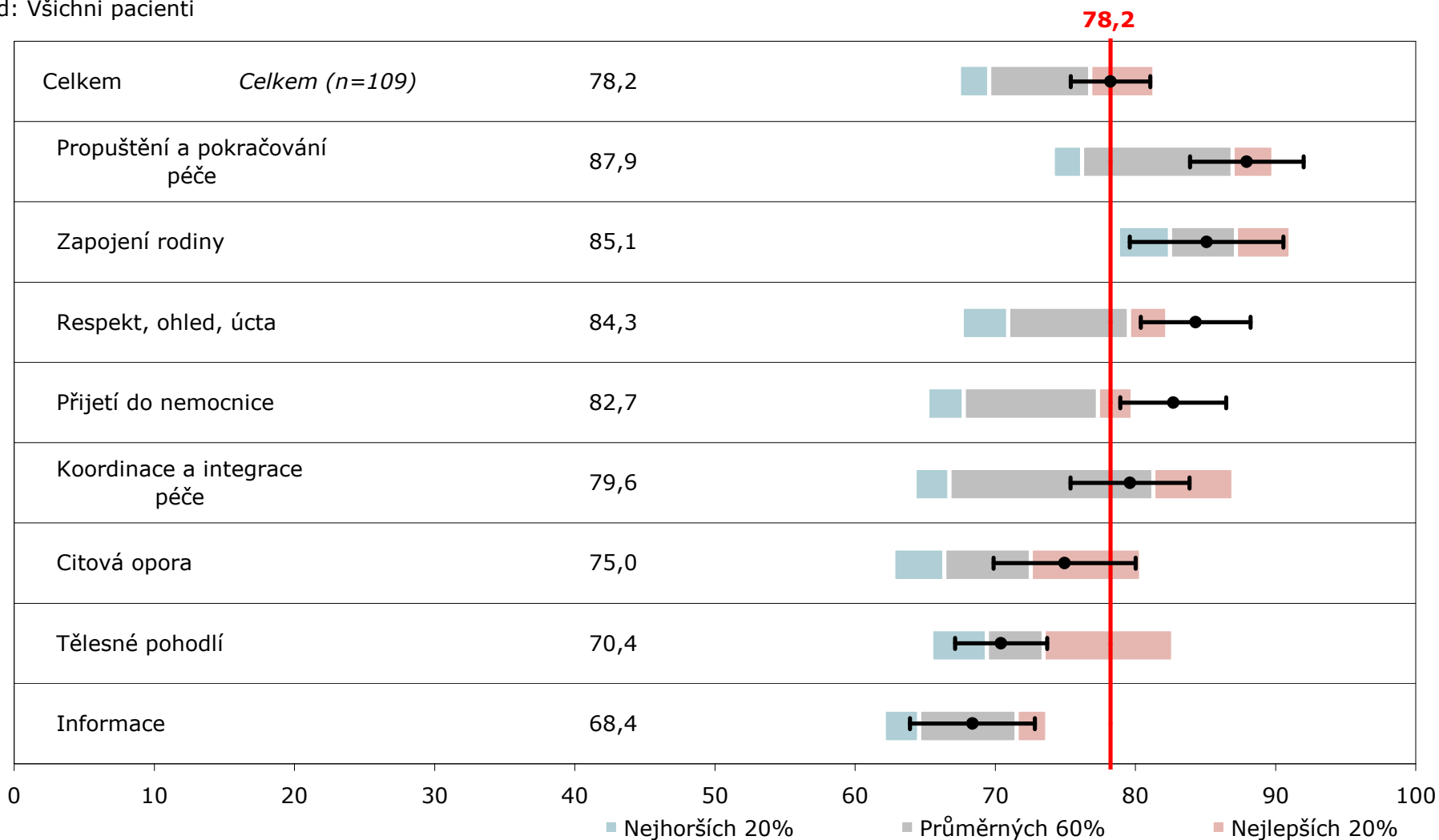


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Otevřená odd. Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

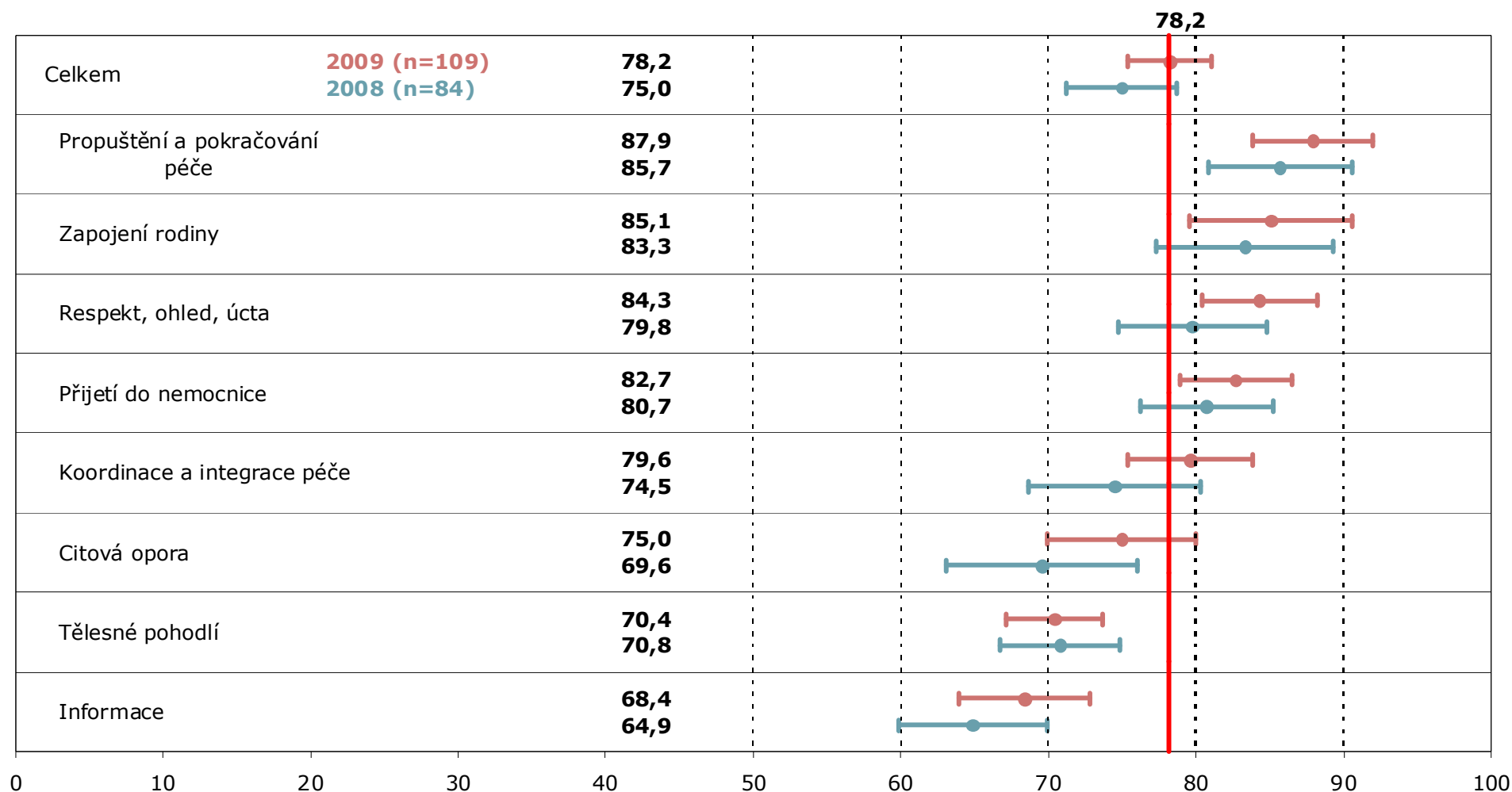


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy, otevřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

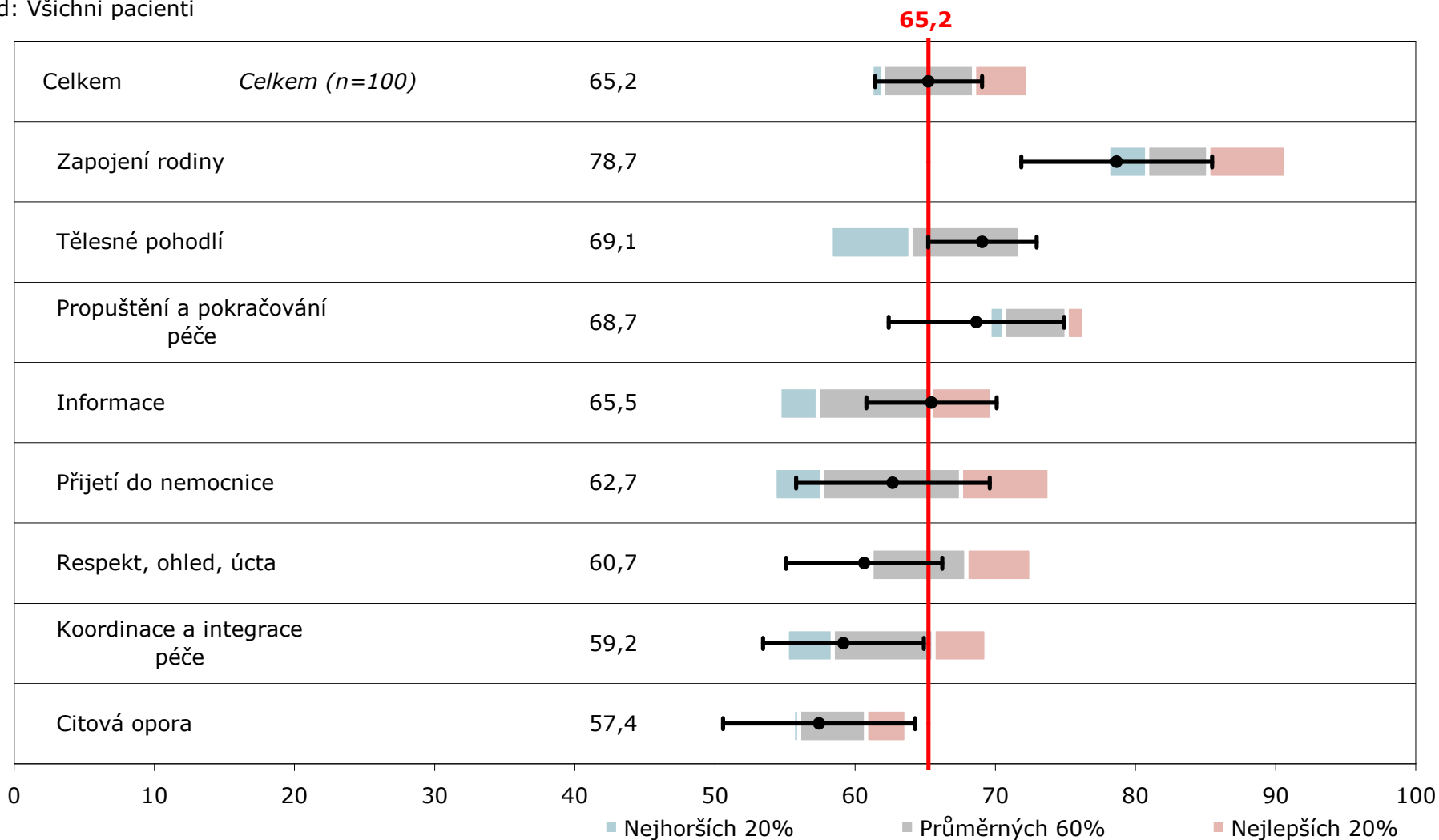


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Uzavřená odd. Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

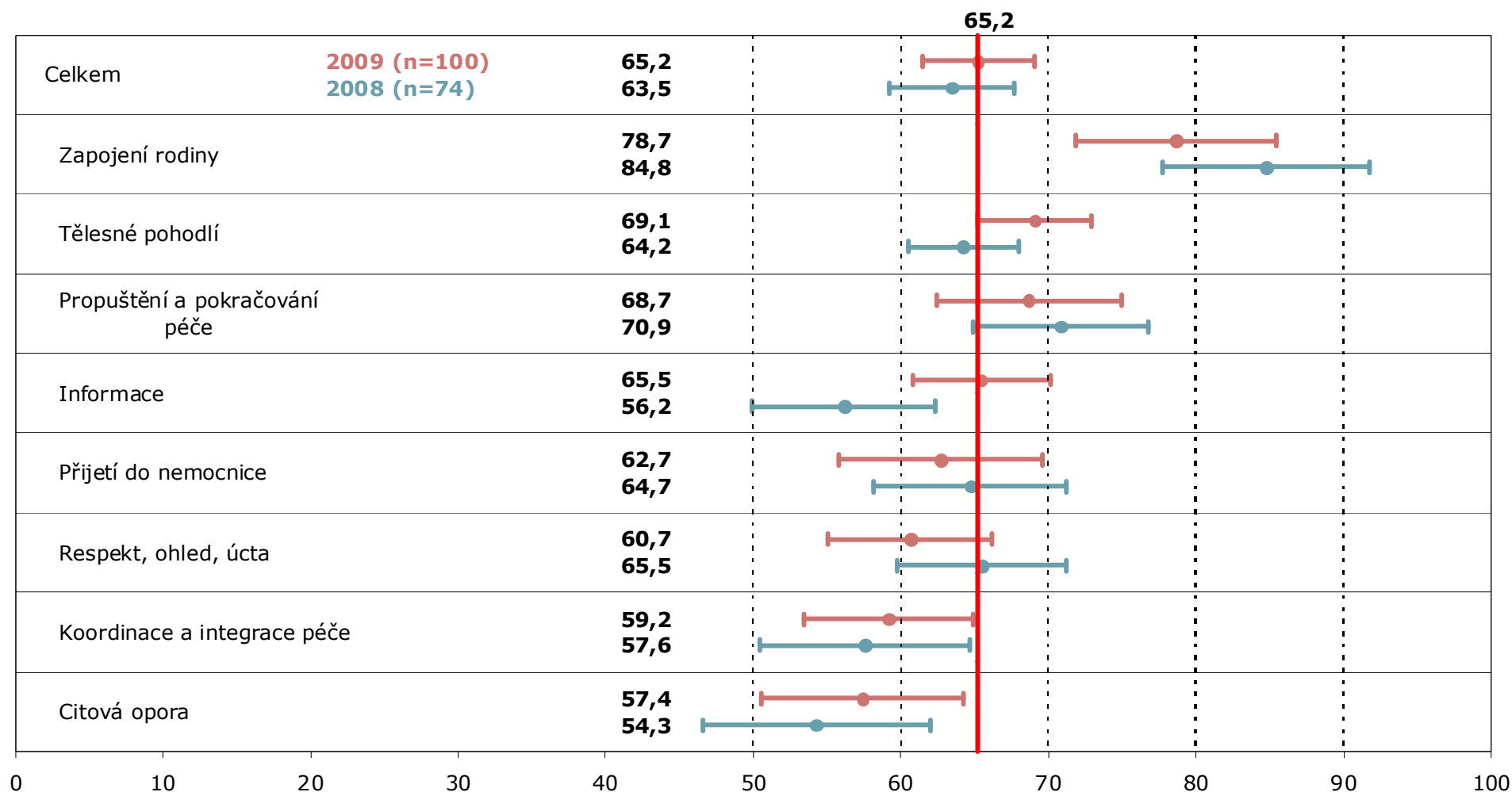


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy, uzavřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

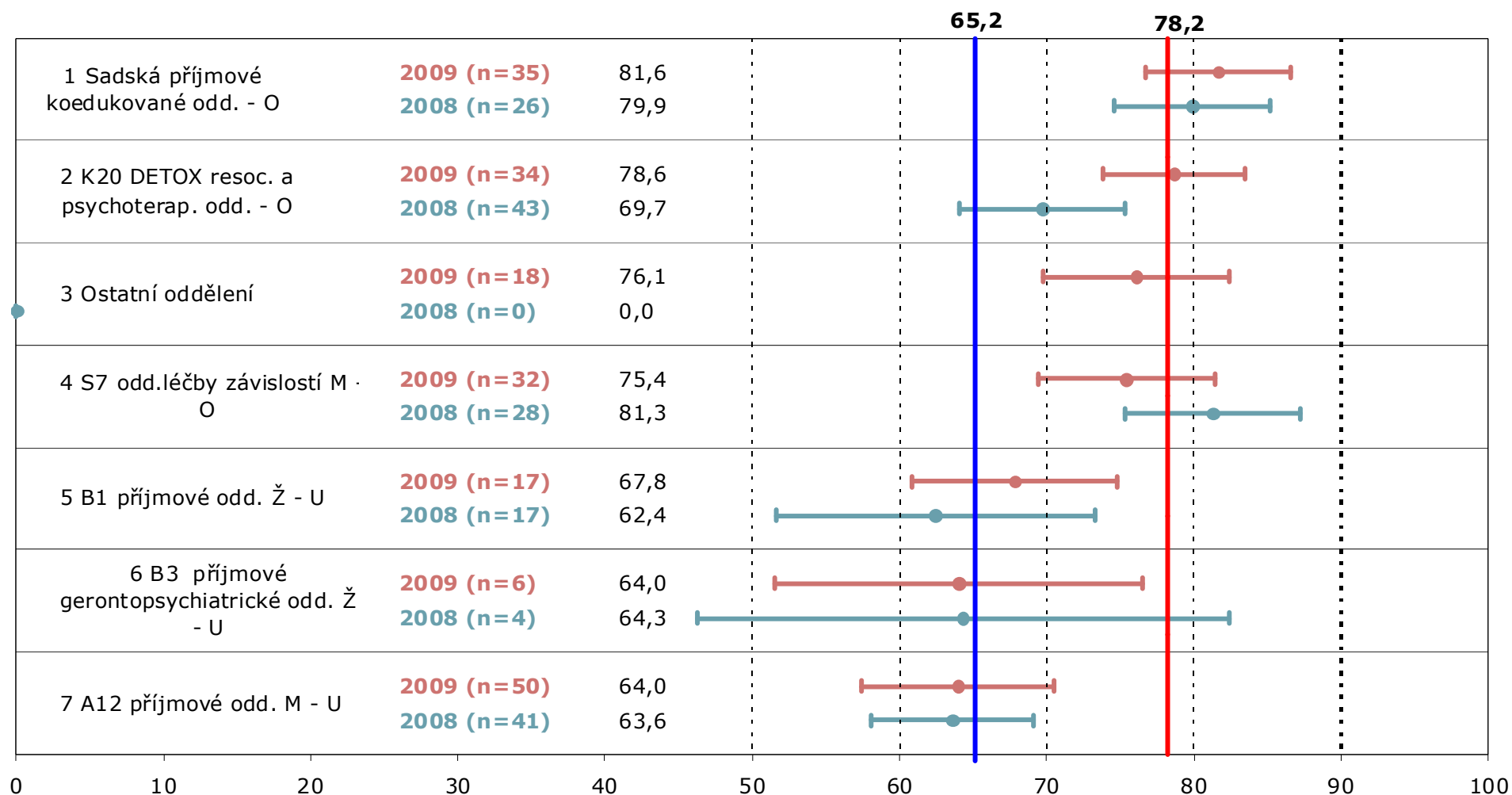


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

PL Kosmonosy: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

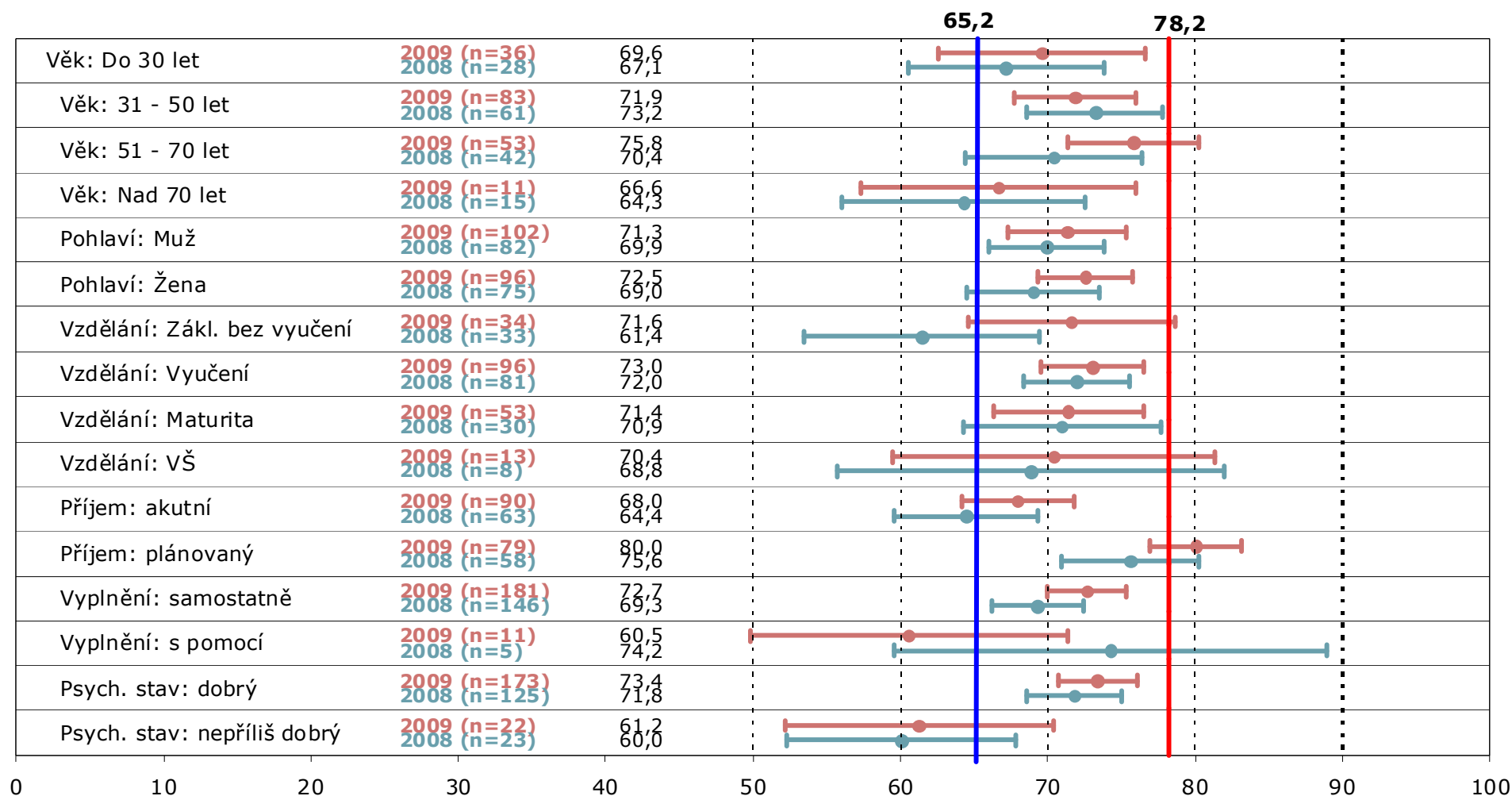


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

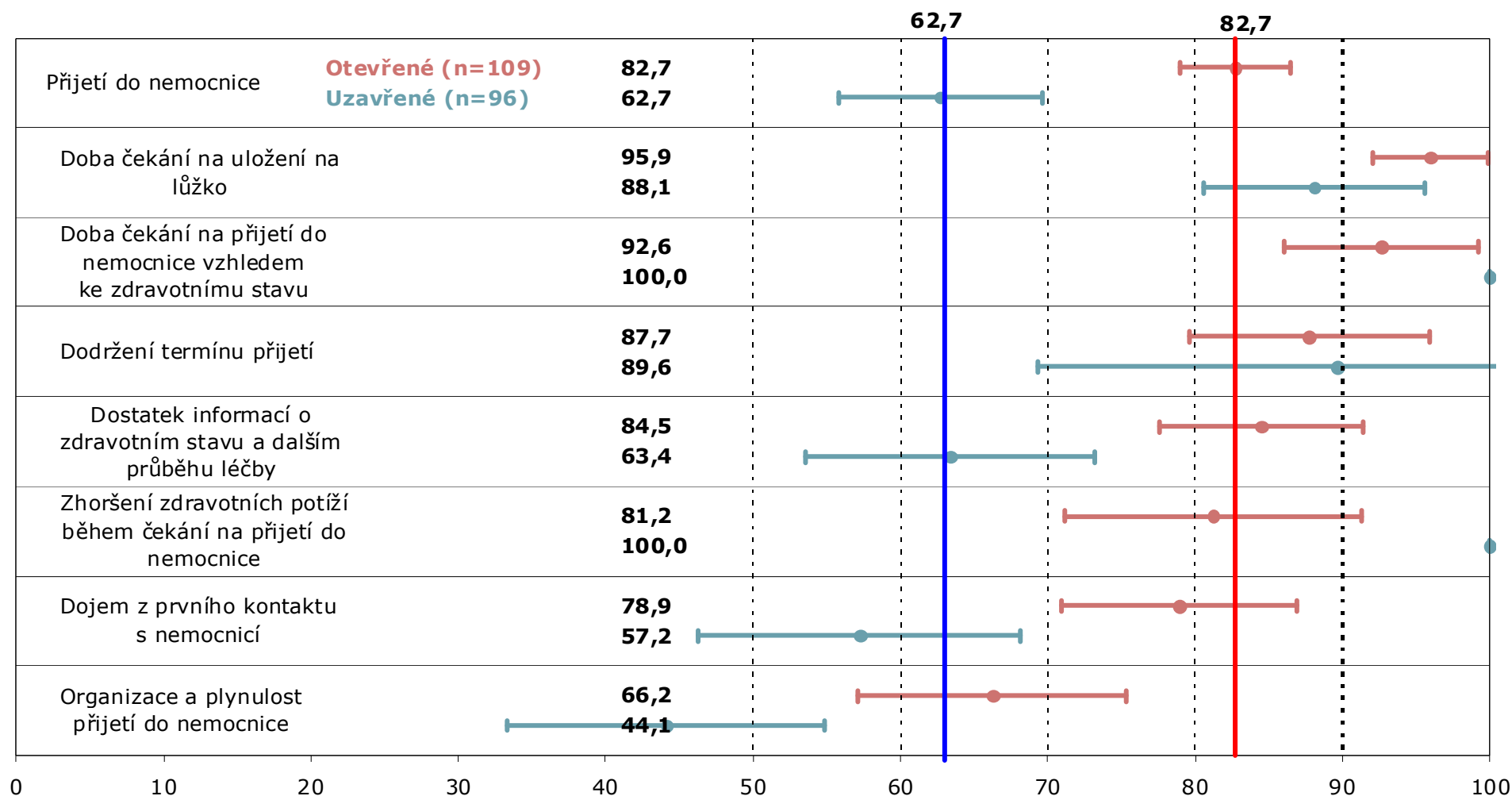


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

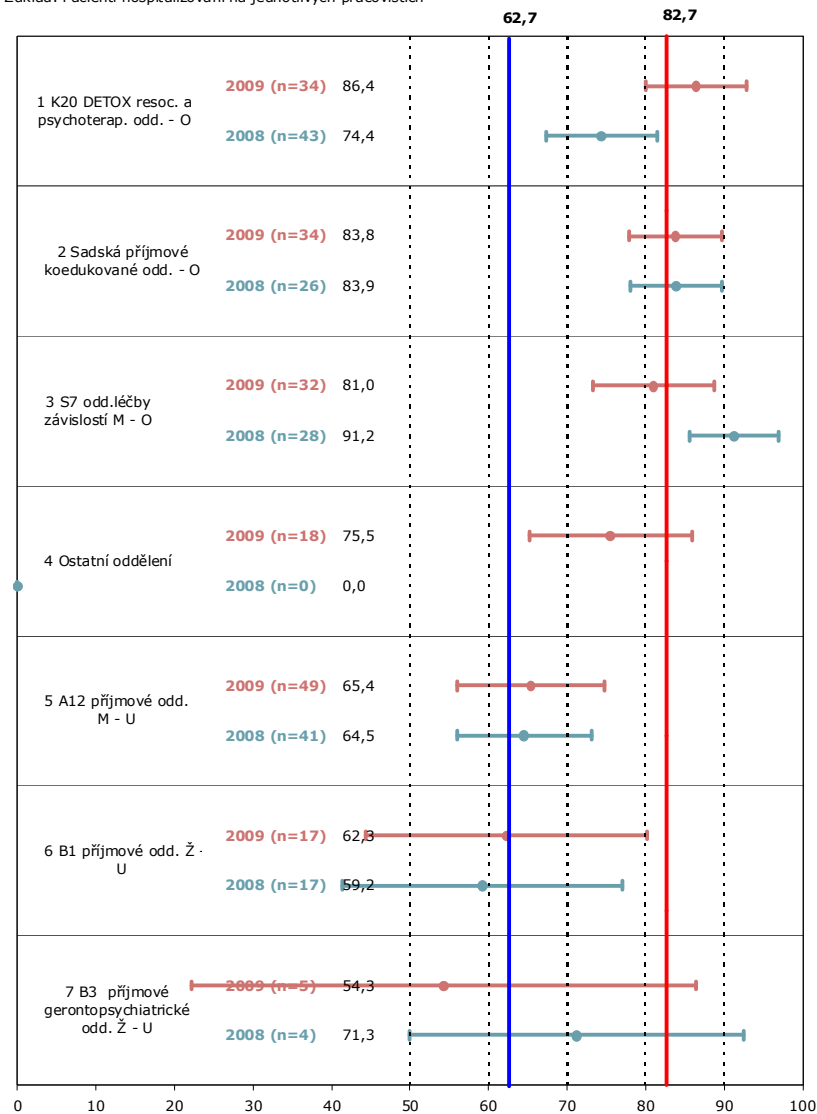


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

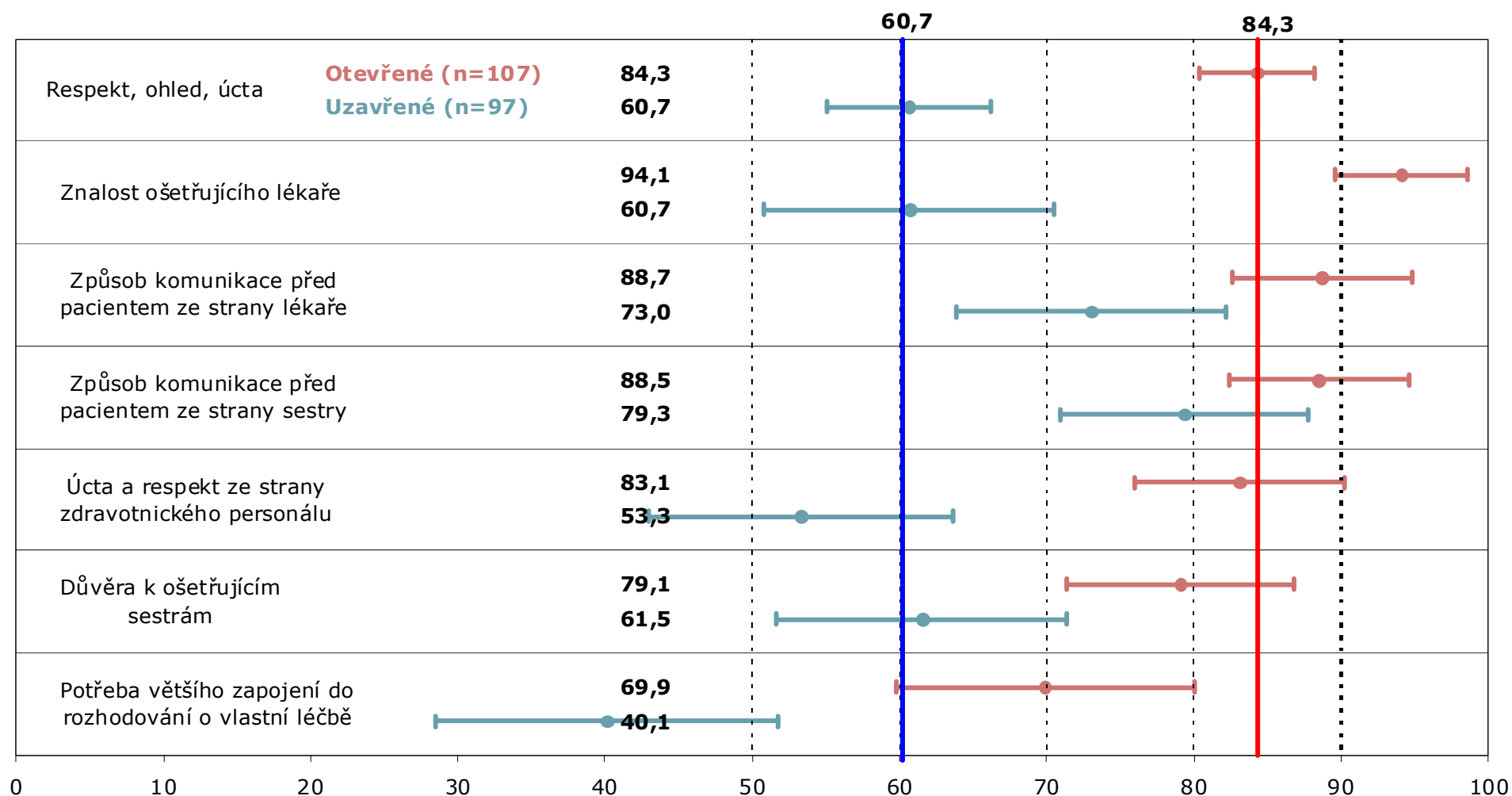


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

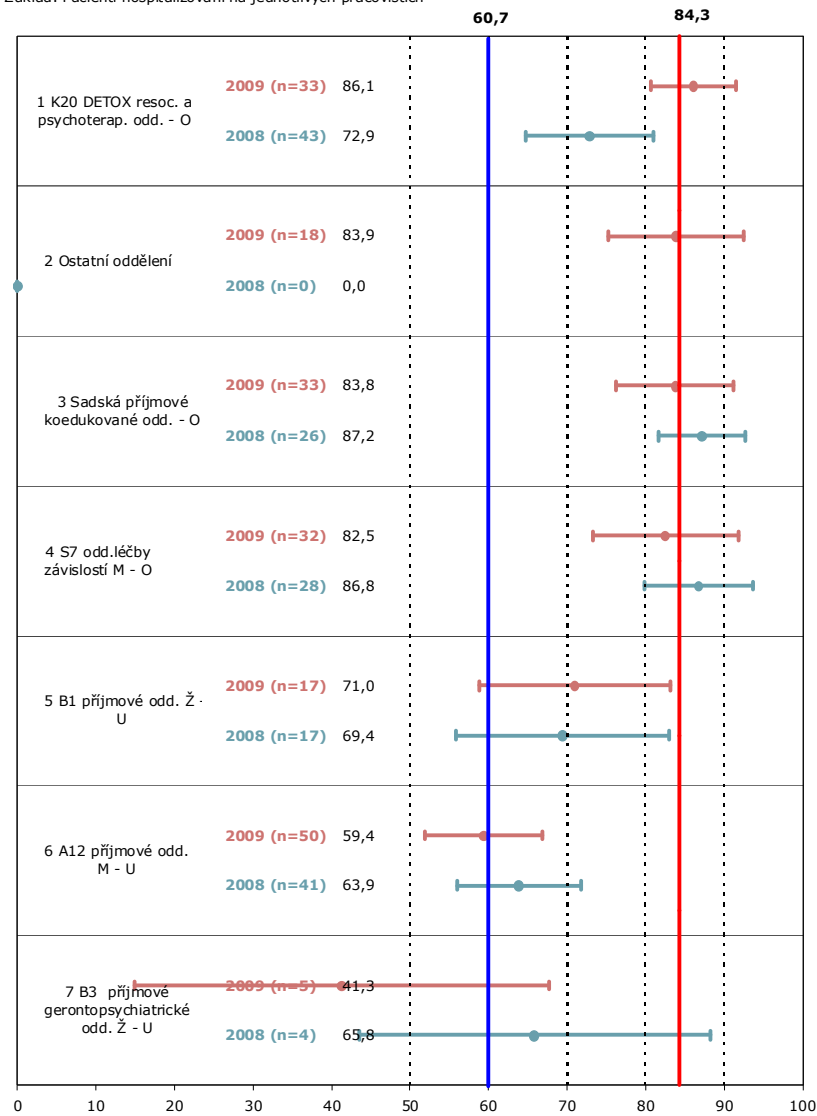


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

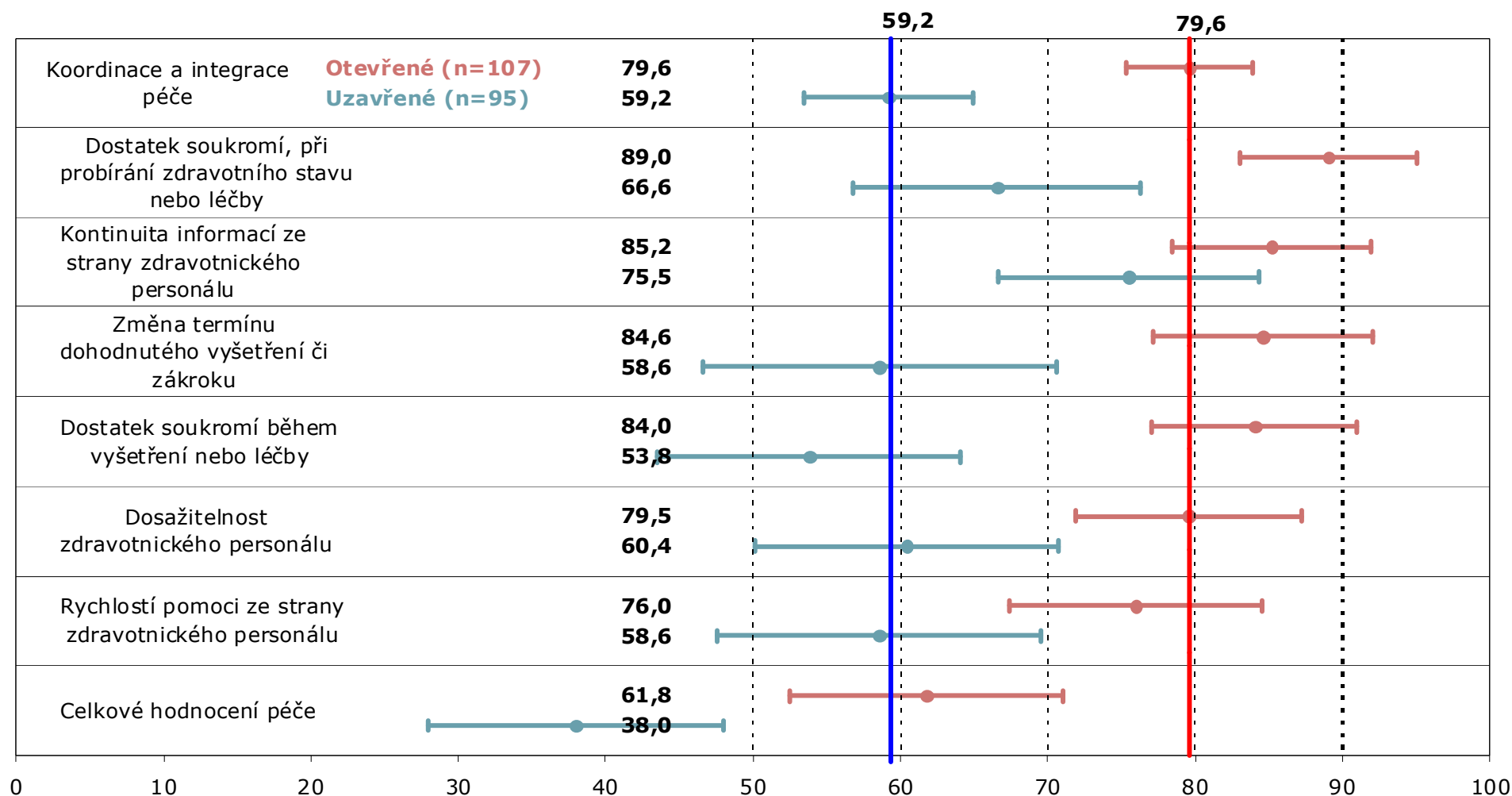


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

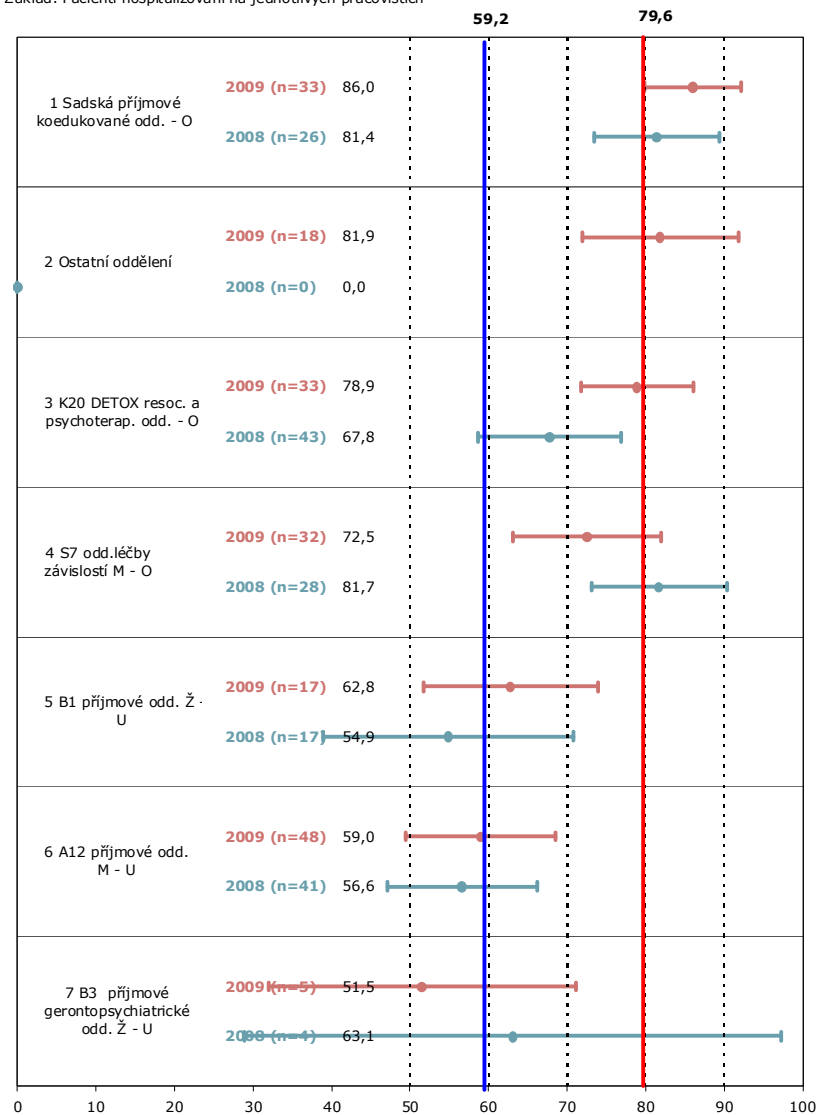


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

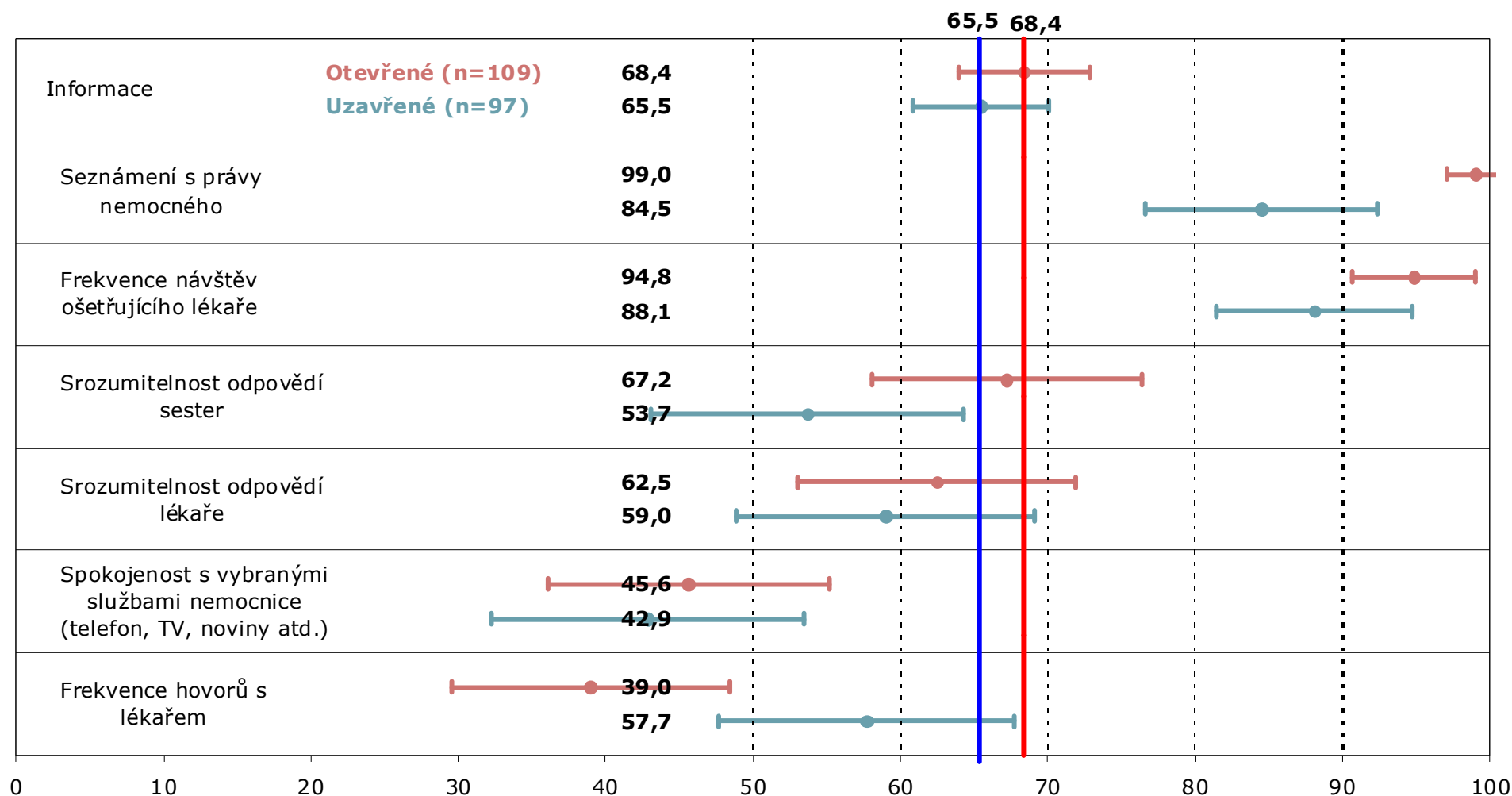


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

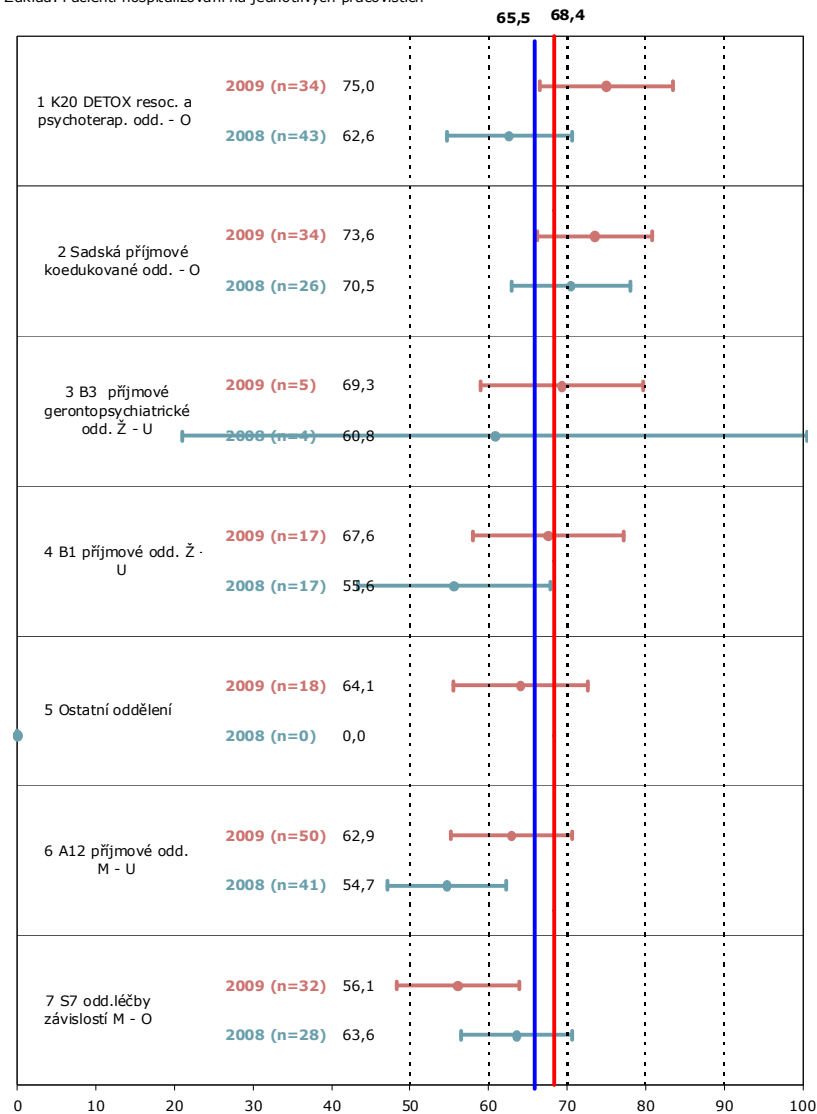


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

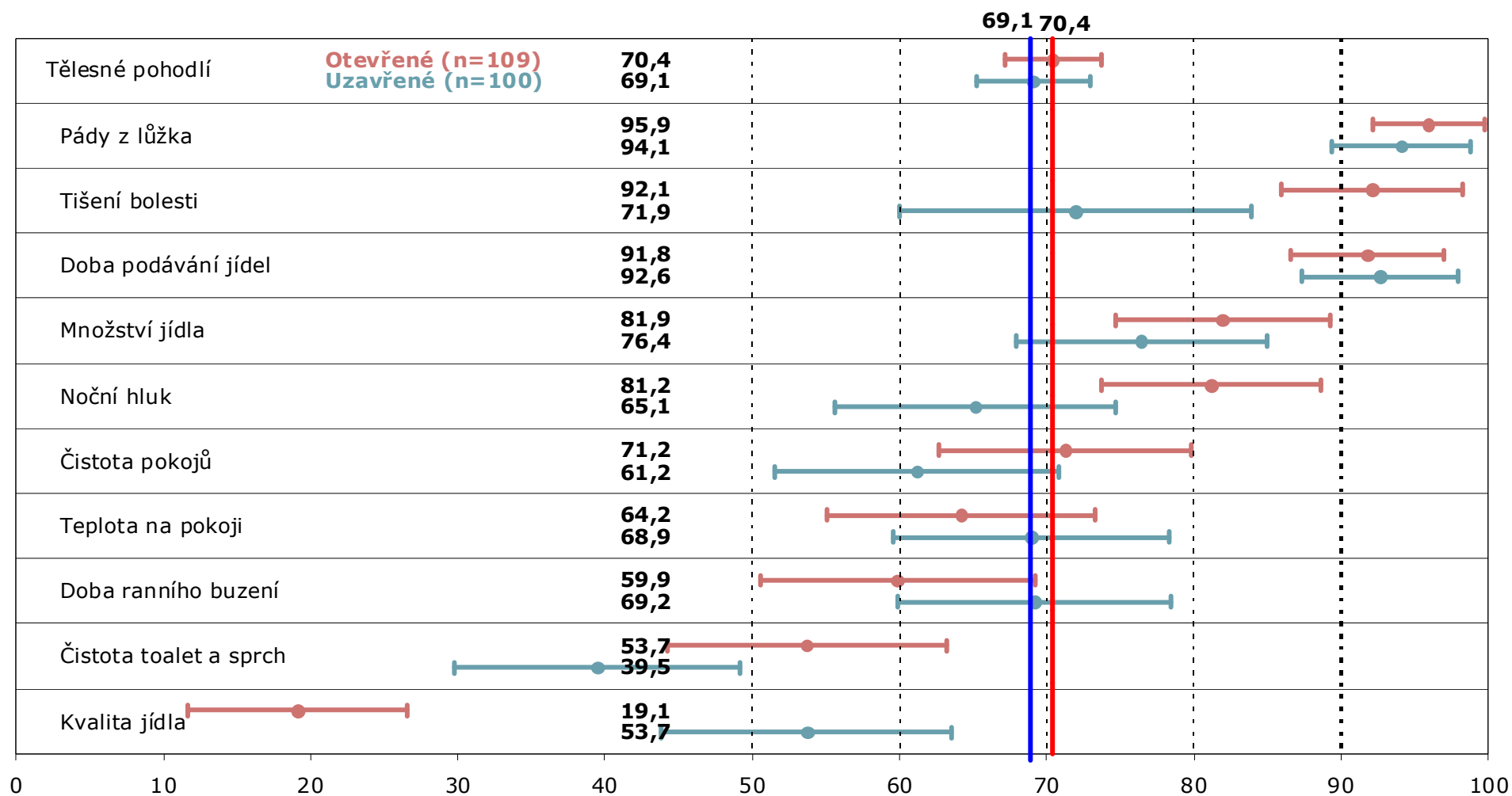


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

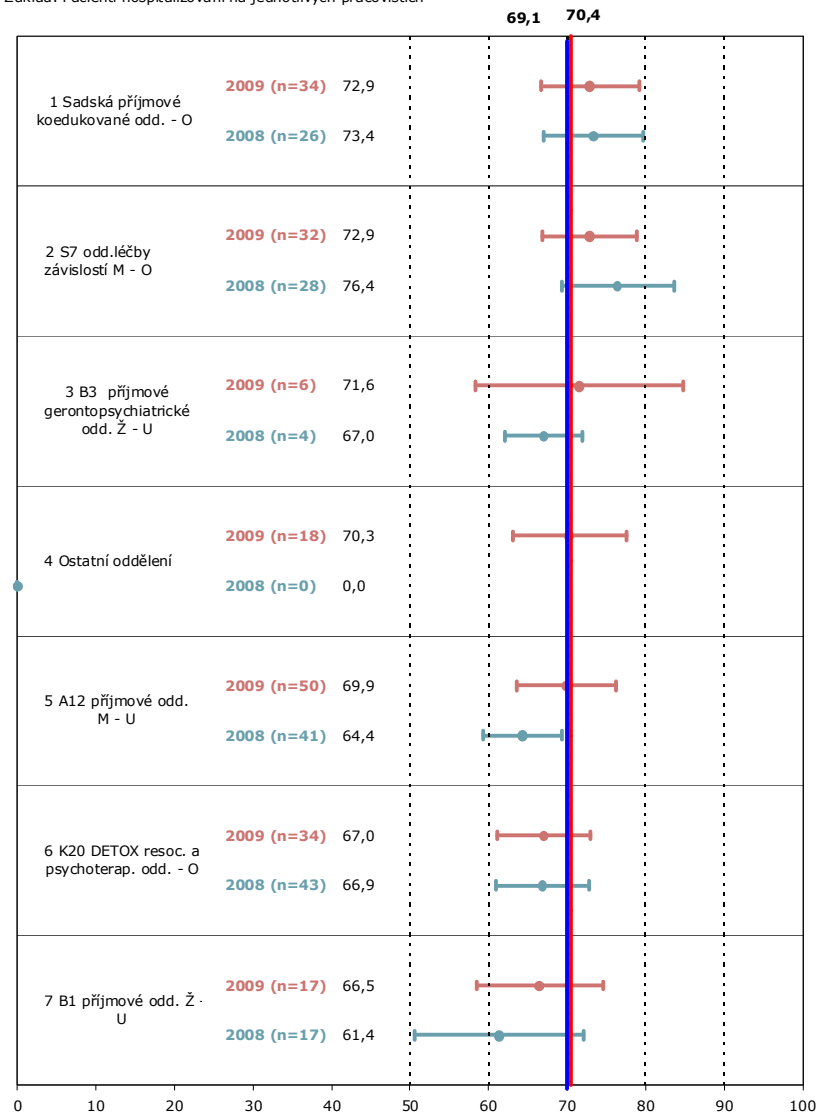


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

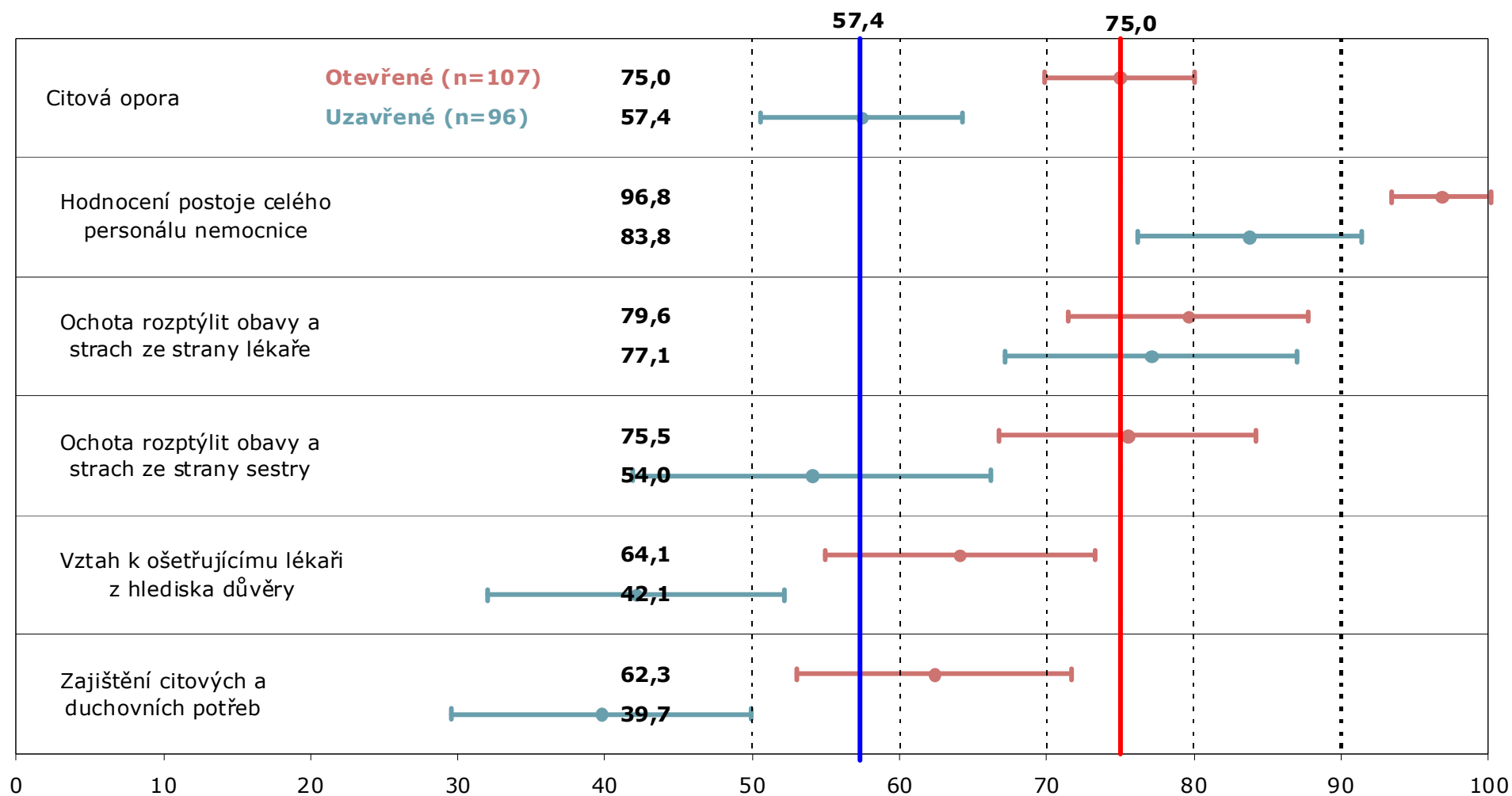


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

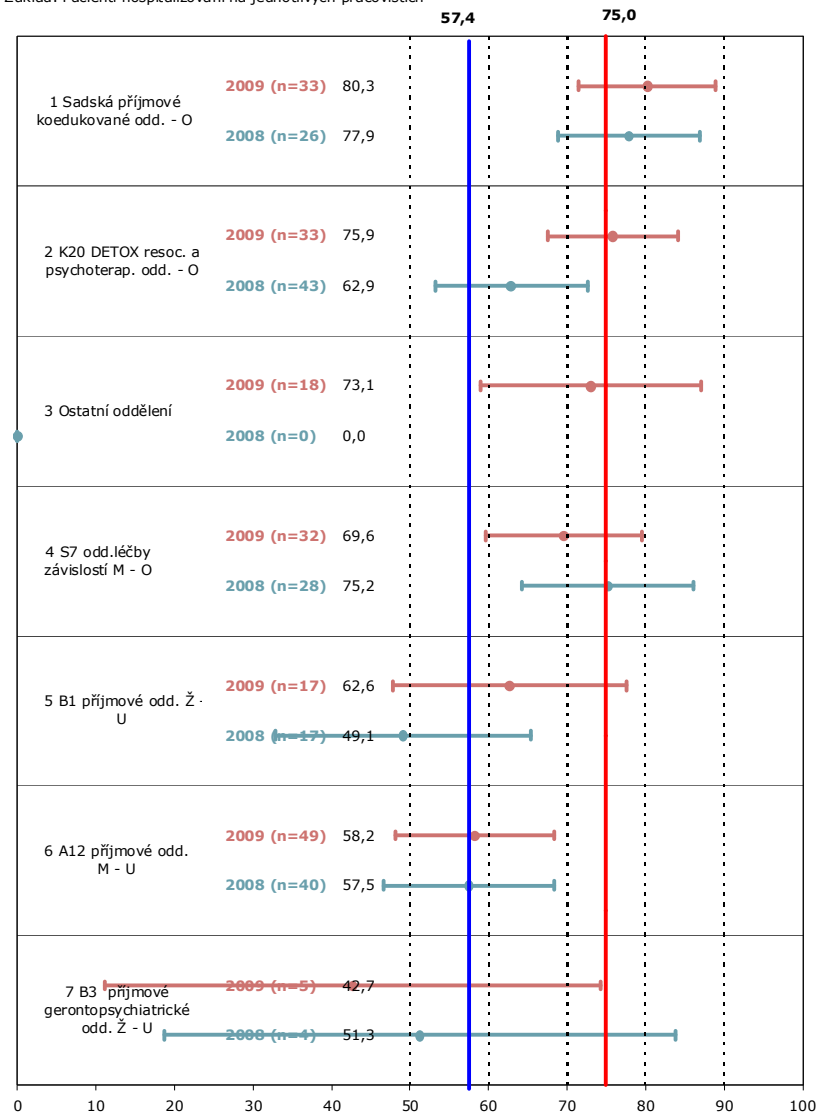


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

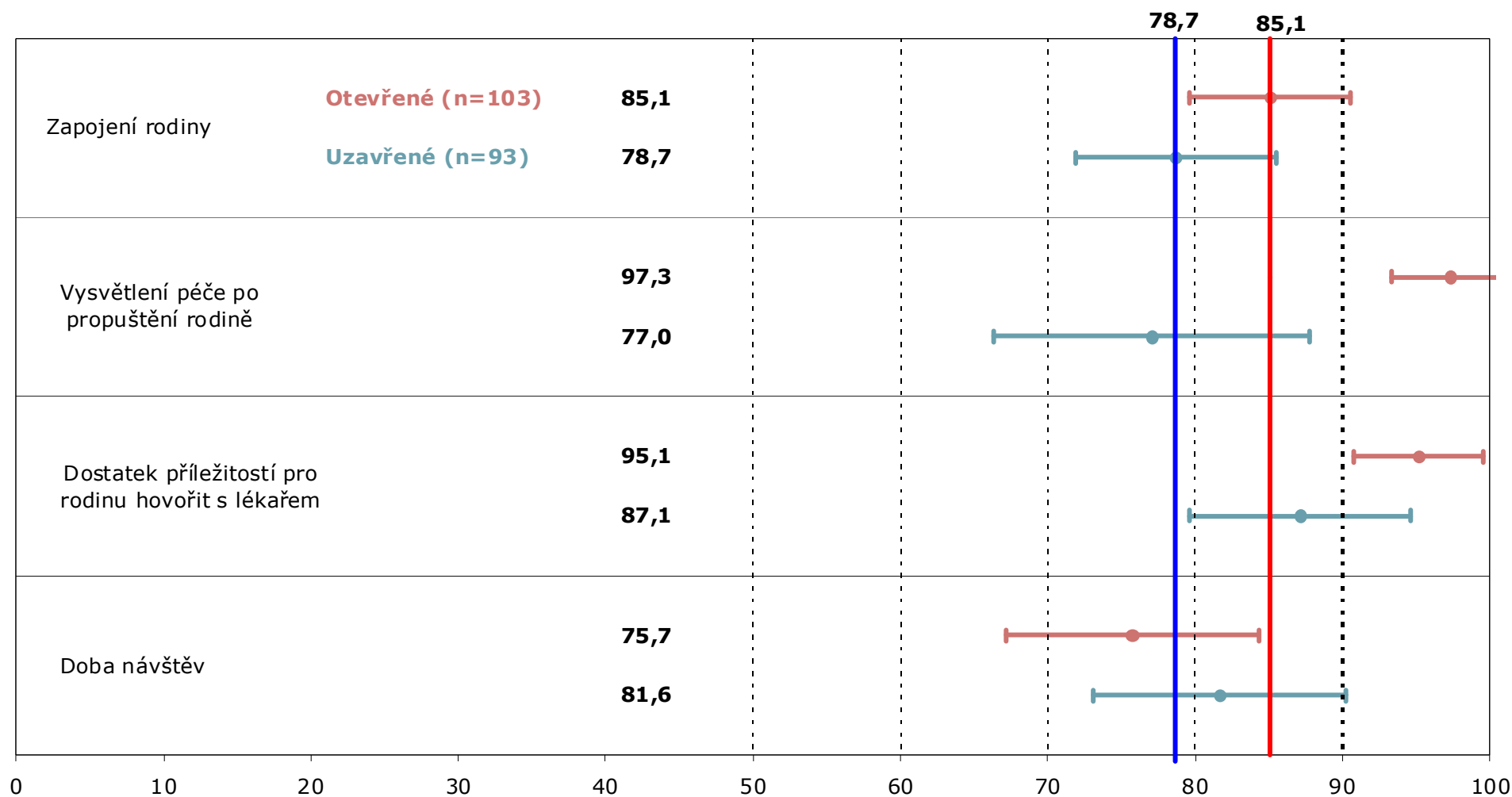


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

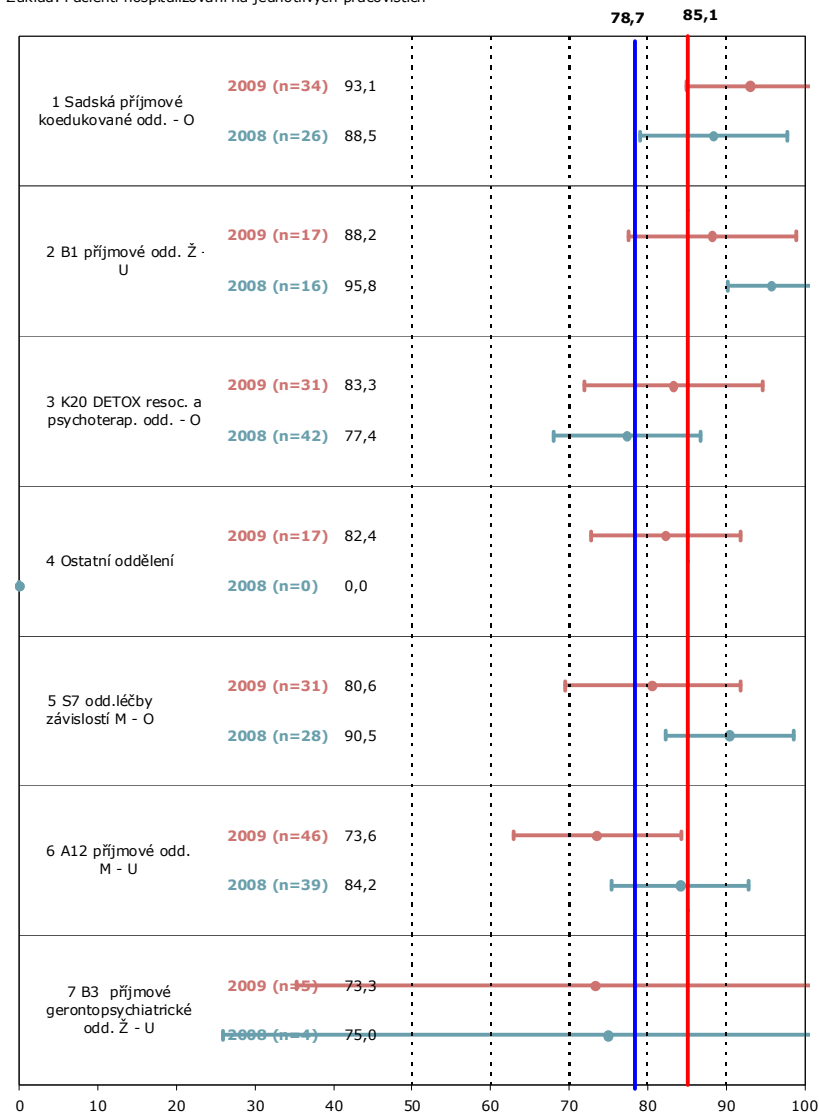


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

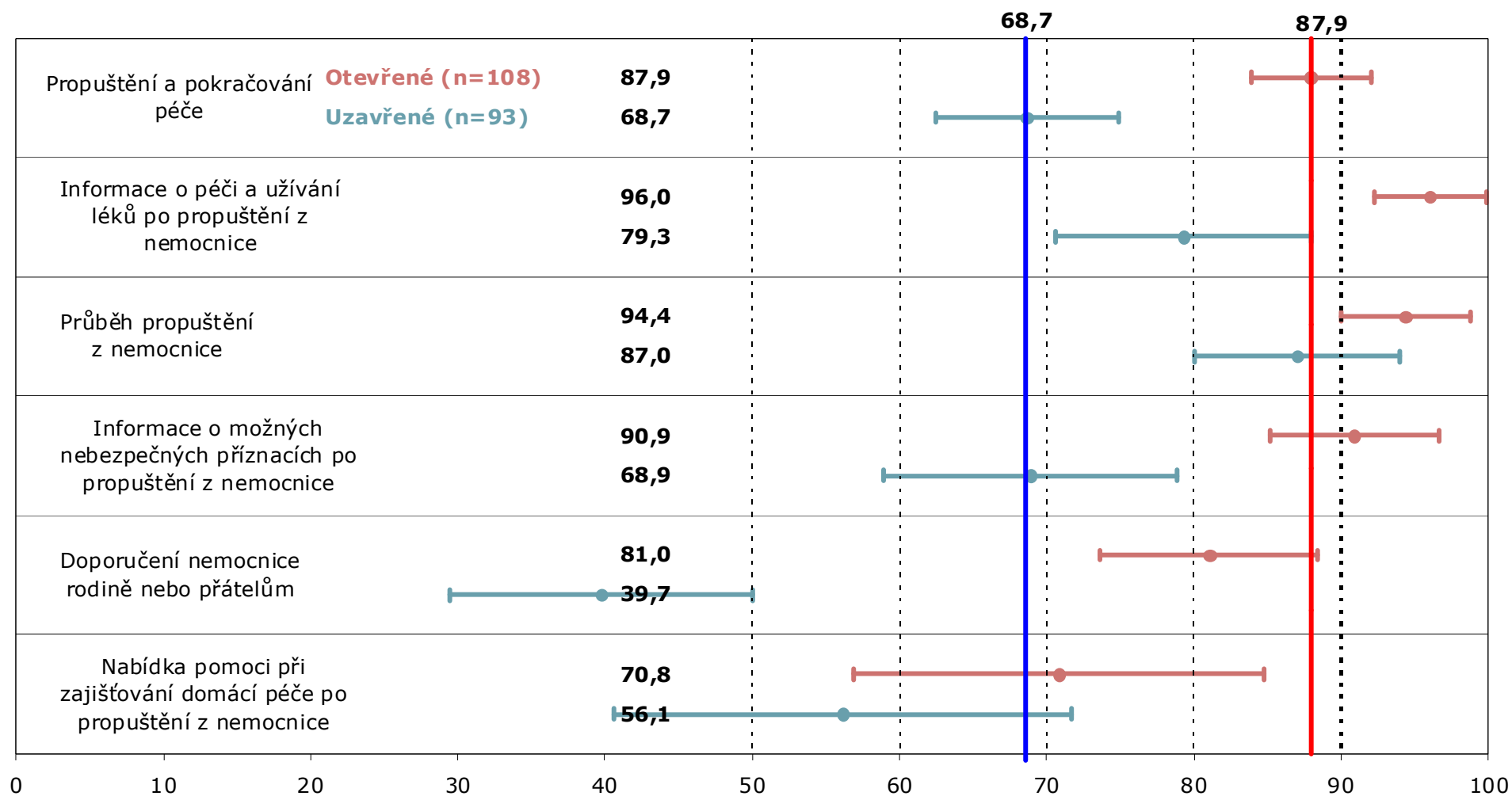


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

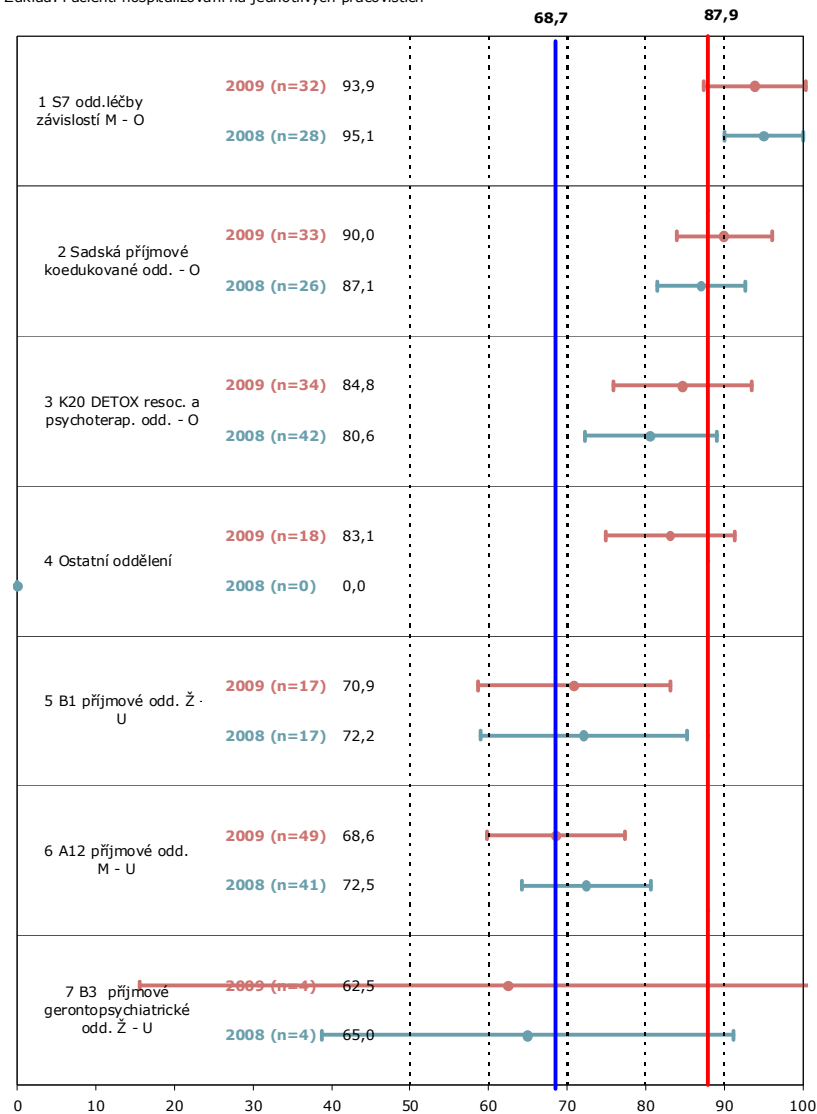


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kosmonosy: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – 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
S7 odd.léčby závislosti M - O				-	-			
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd. - O					+			
Sadská příjmové koedukované odd. - O								

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

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

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – 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
A12 příjmové odd. M - U								
B1 příjmové odd. Ž - U								
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž - U								

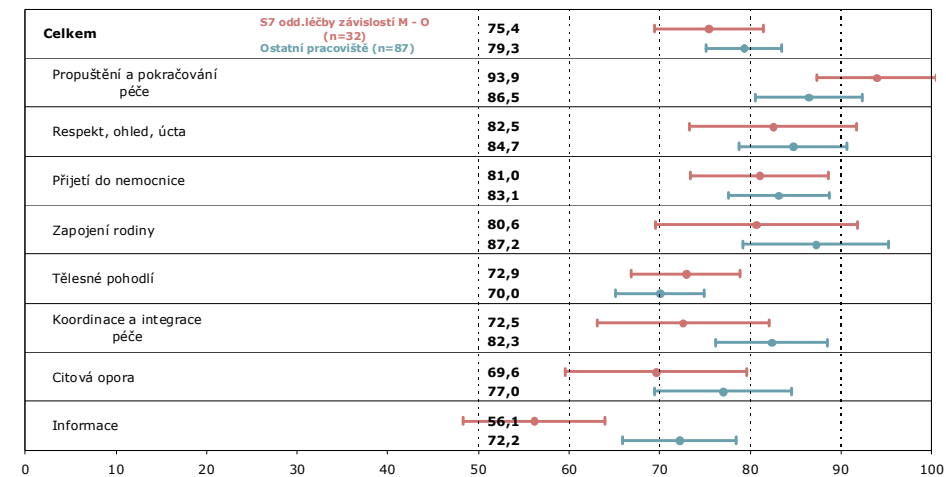
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – OTEVŘENÁ ODD.

PL Kosmonosy, otevřená odd.: Porovnání s ostatními

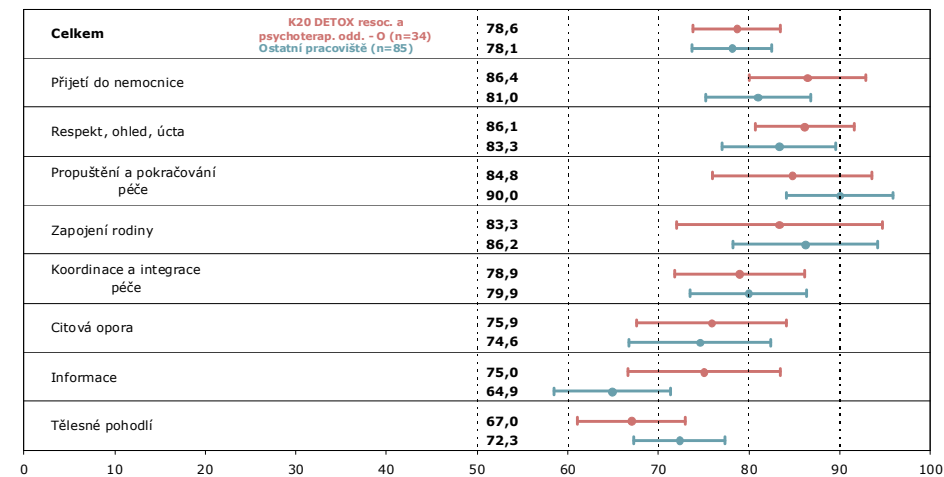
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy, otevřená odd.: Porovnání s ostatními

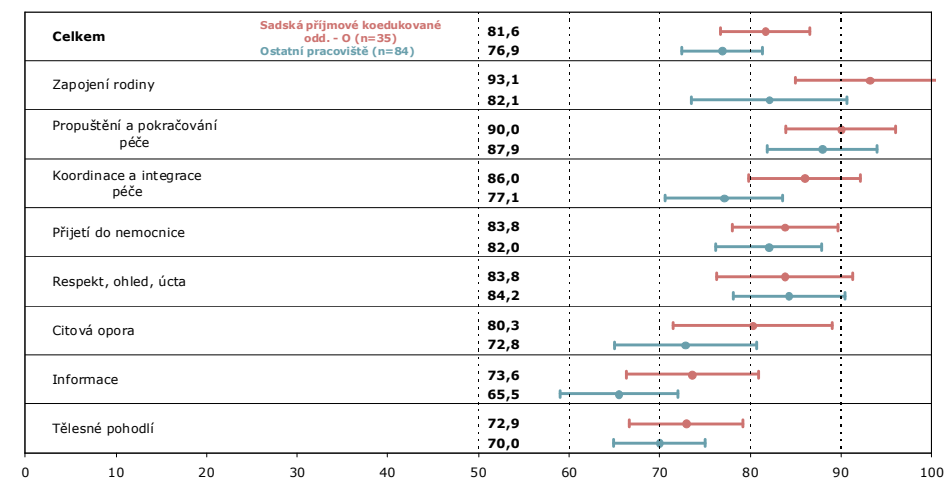
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy, otevřená odd.: Porovnání s ostatními

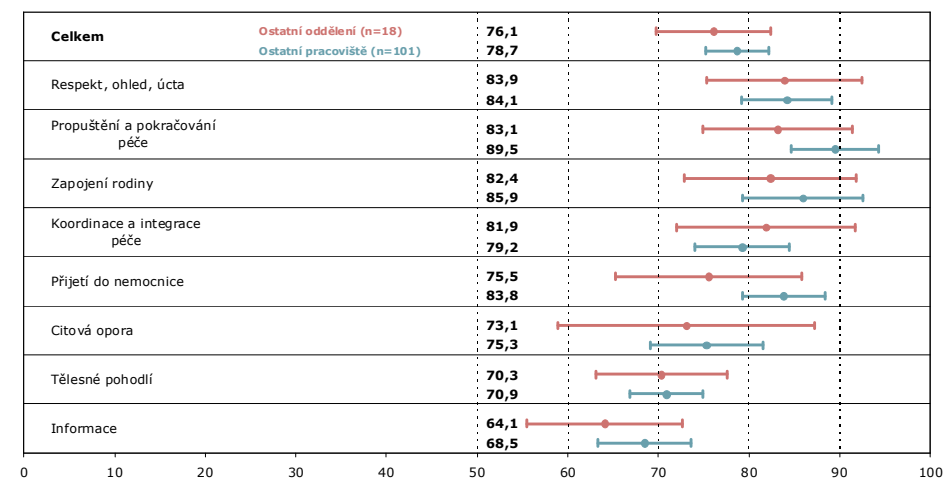
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy, otevřená odd.: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

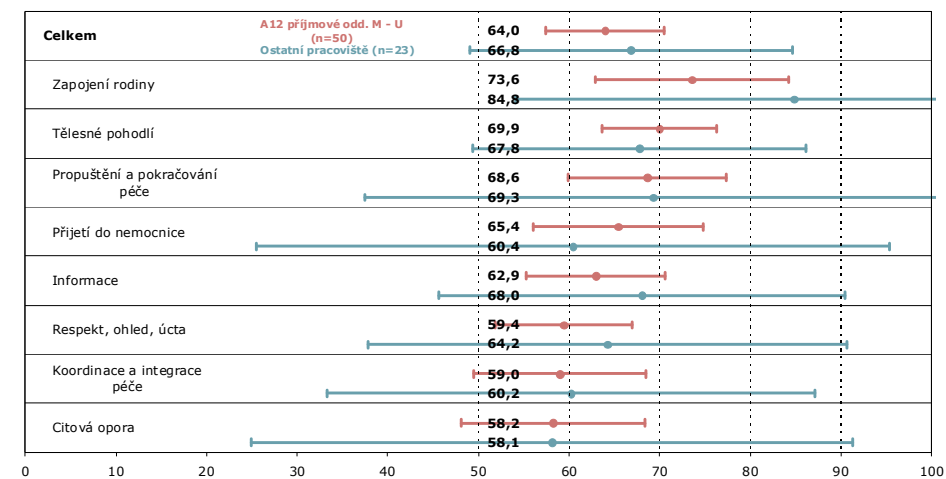


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – UZAVŘENÁ ODD.

PL Kosmonosy, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními

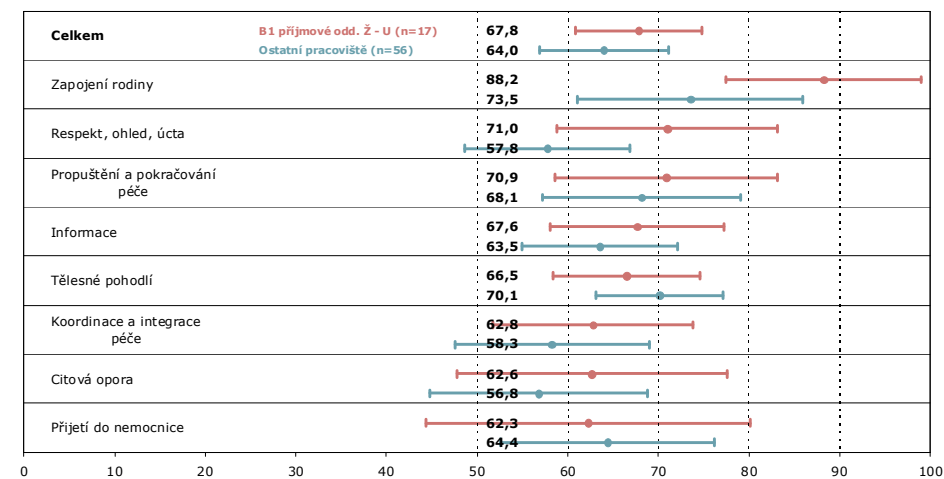
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními

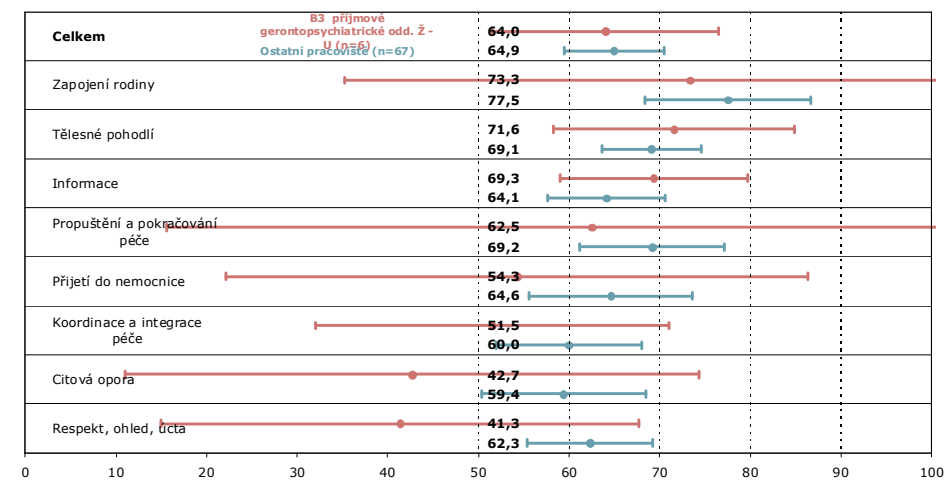
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kosmonosy, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

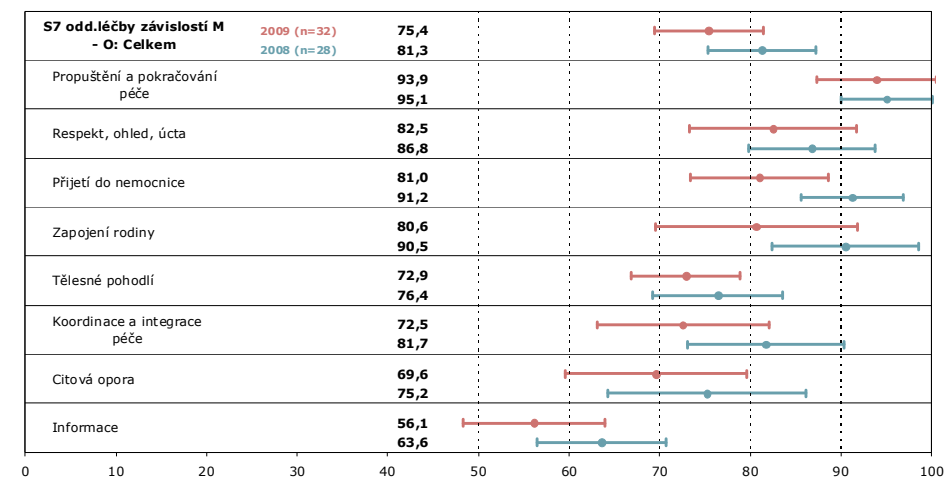


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – OTEVŘENÁ ODD.

PL Kosmonosy, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

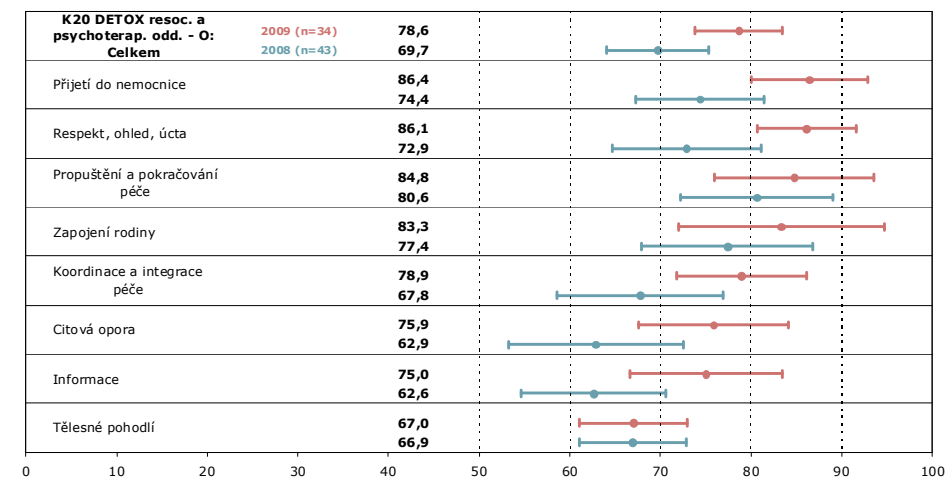
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Kosmonosy, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

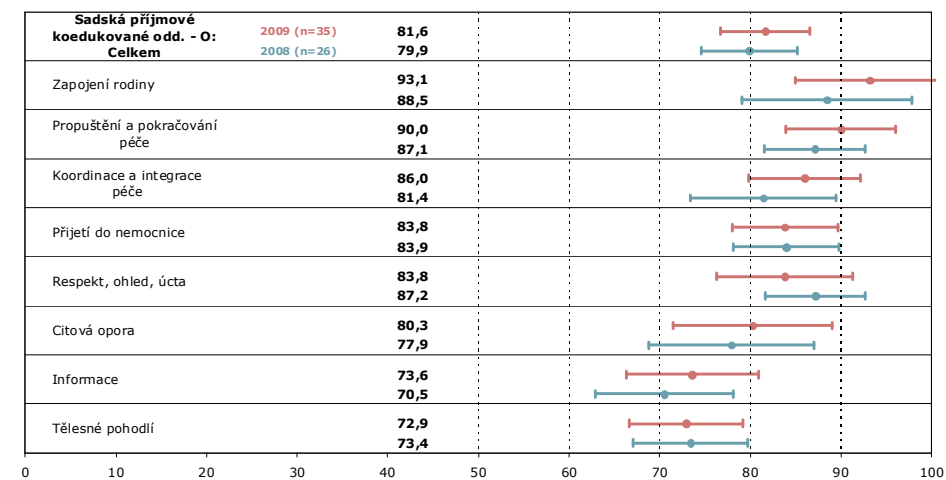
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Kosmonosy, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

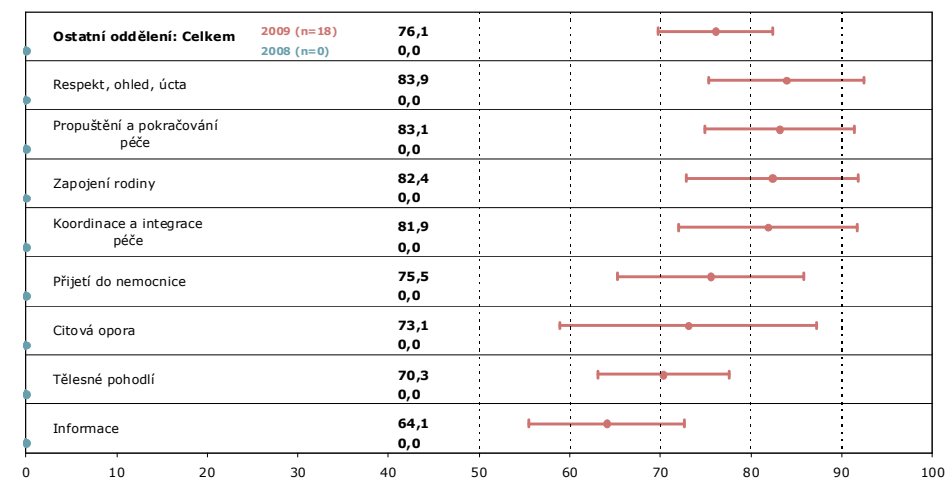
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Kosmonosy, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

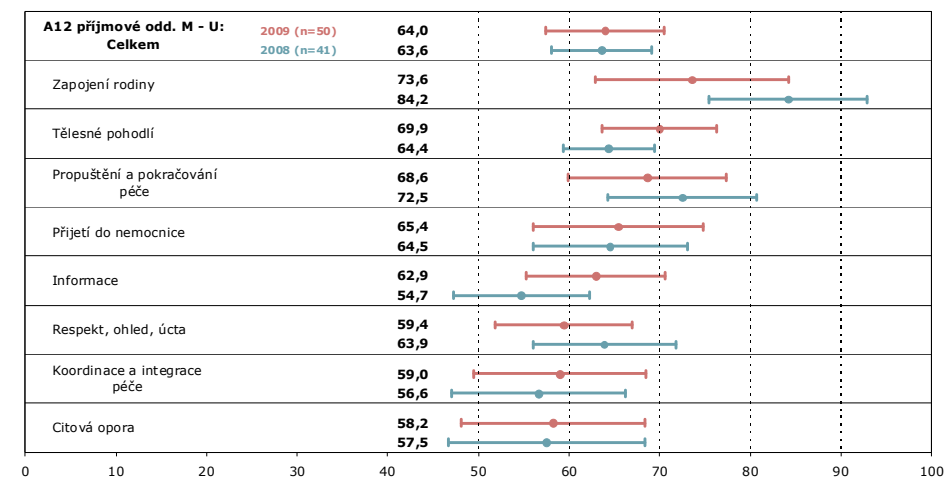


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – UZAVŘENÁ ODD.

PL Kosmonosy, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

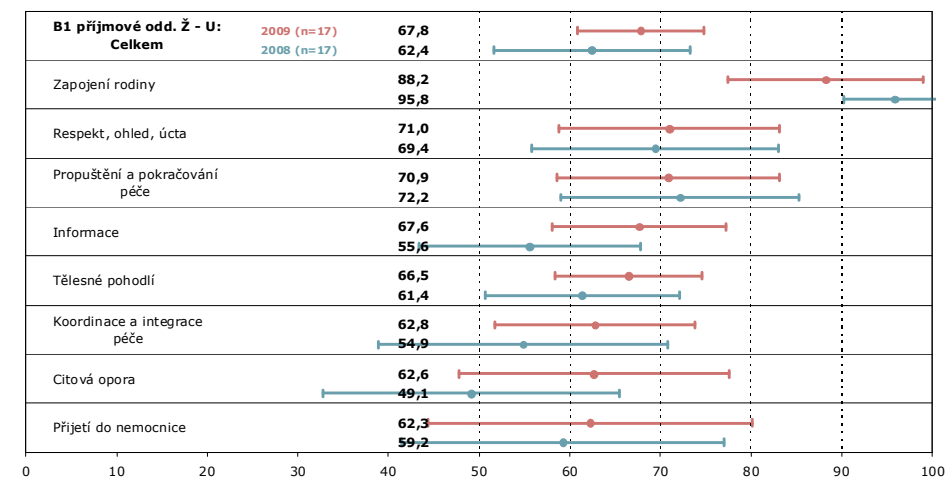
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Kosmonosy, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

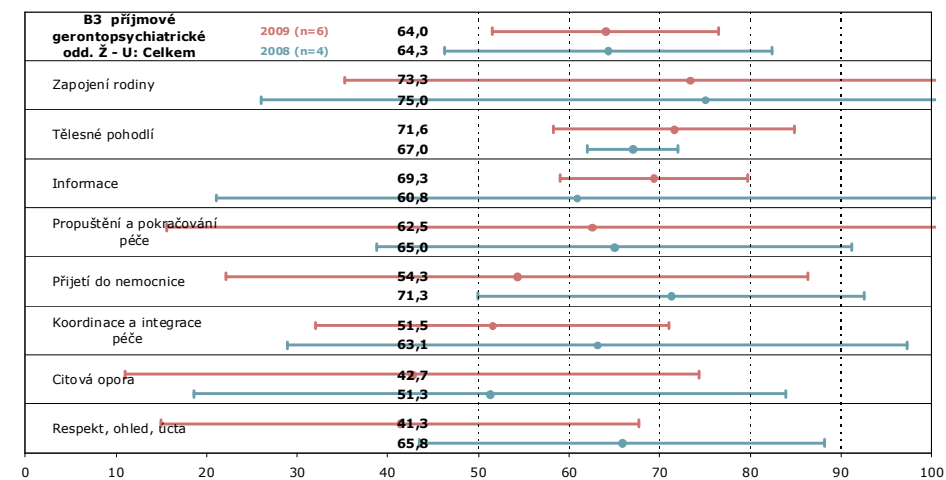
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Kosmonosy, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

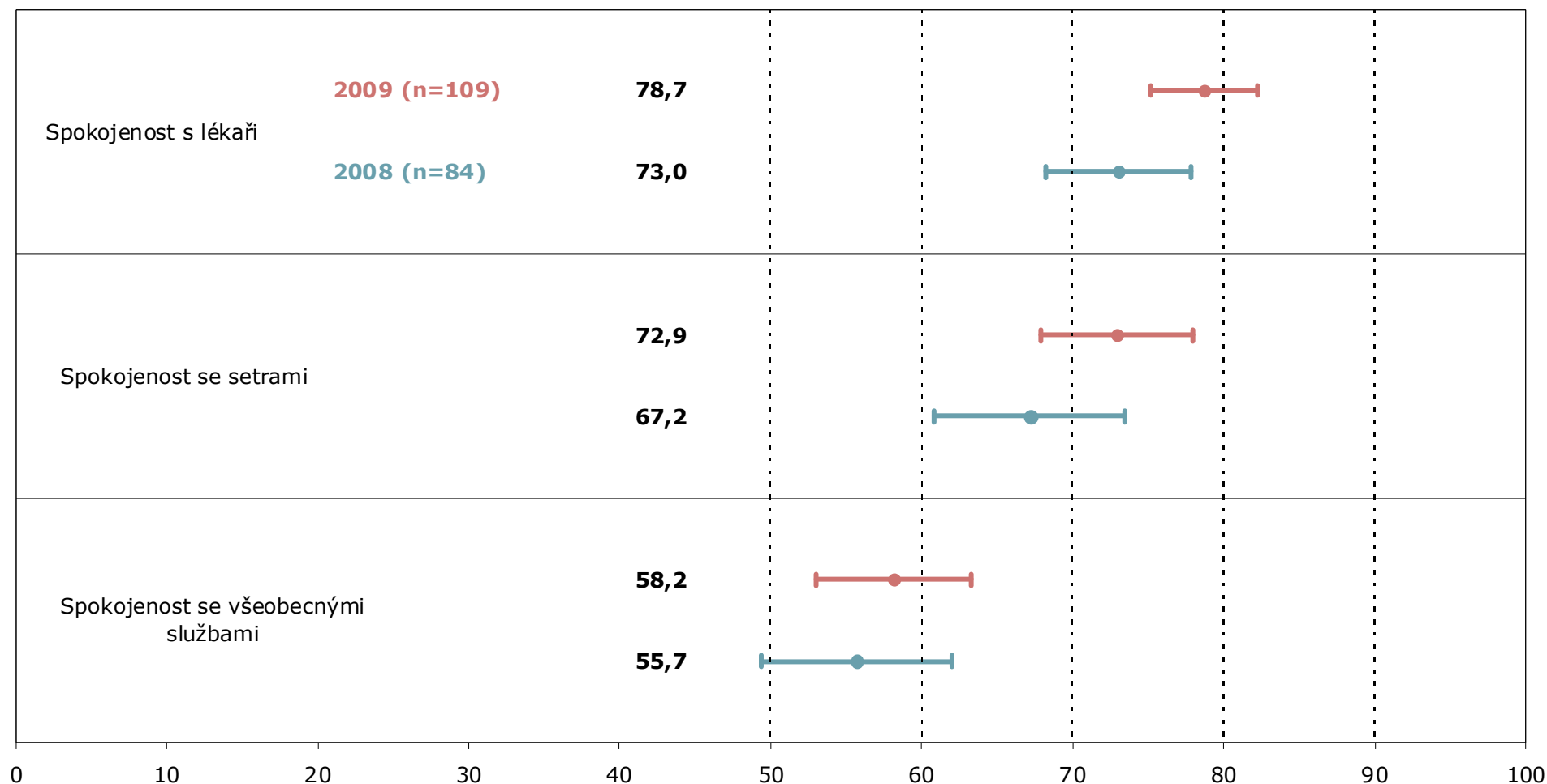


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Kosmonosy, otevřená odd.: Spokojenost s personálem

Základ: Všichni pacienti

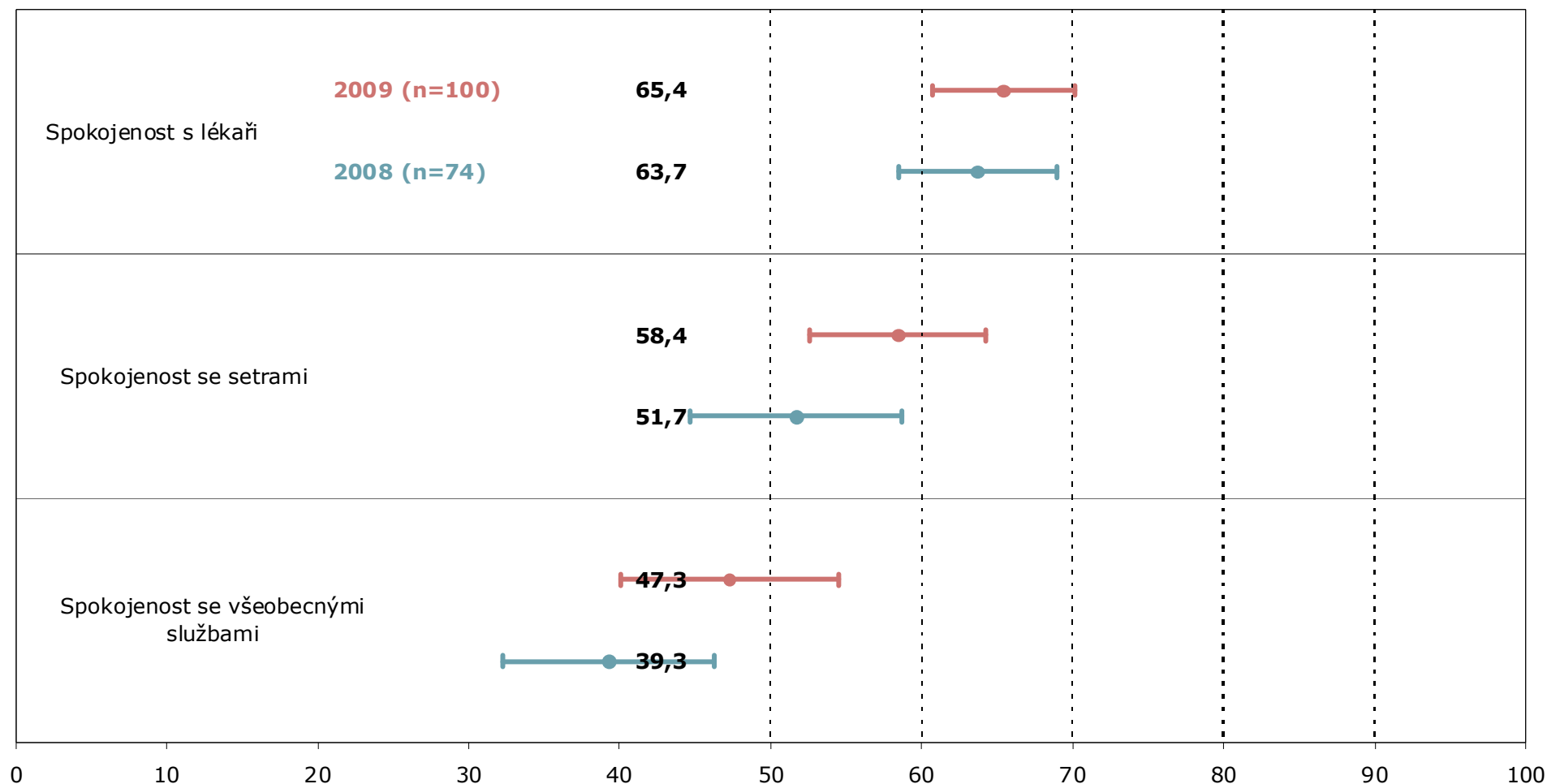


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Kosmonosy, uzavřená odd.: Spokojenost s personálem

Základ: Všichni pacienti

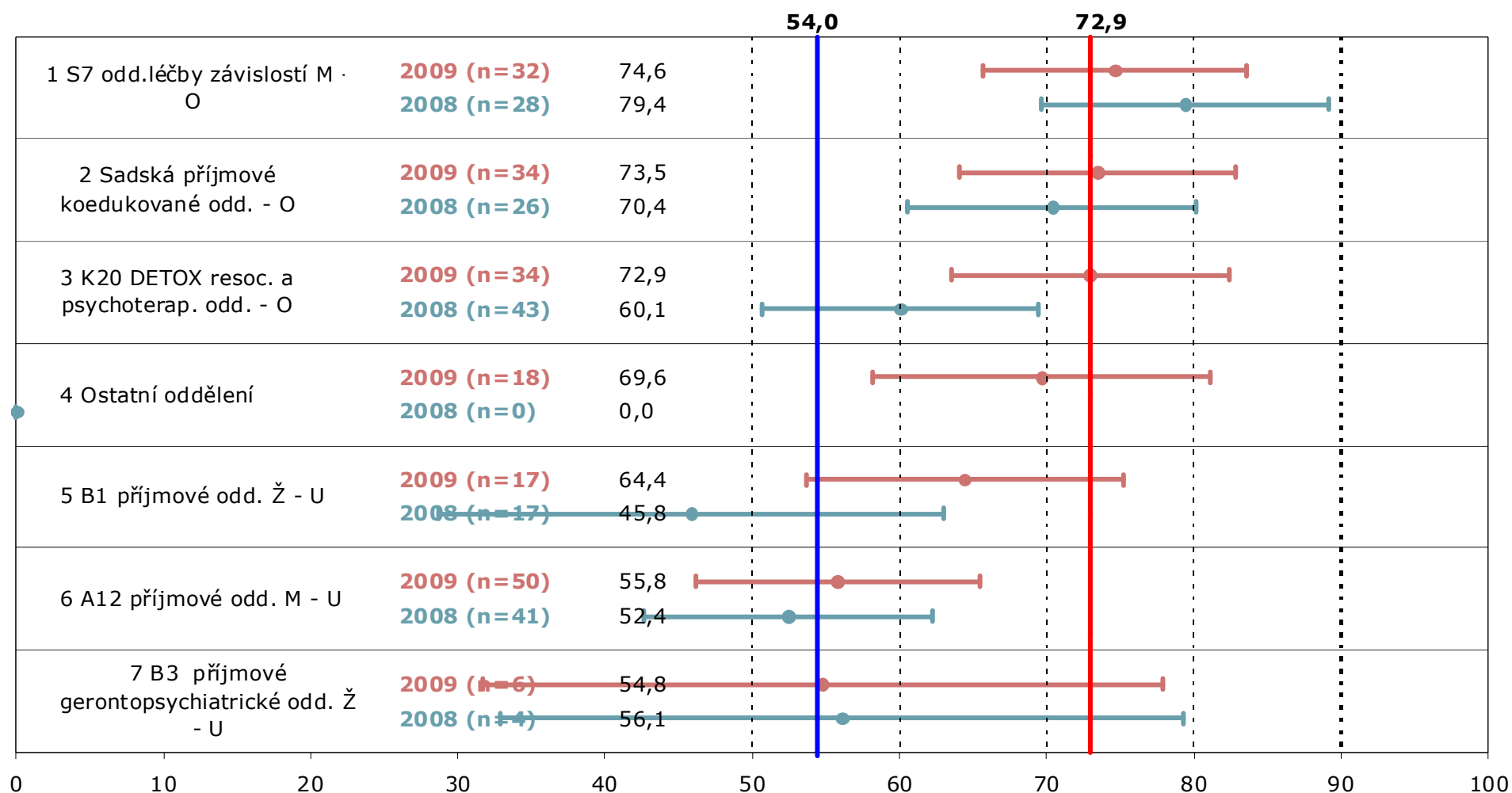


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Kosmonosy: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

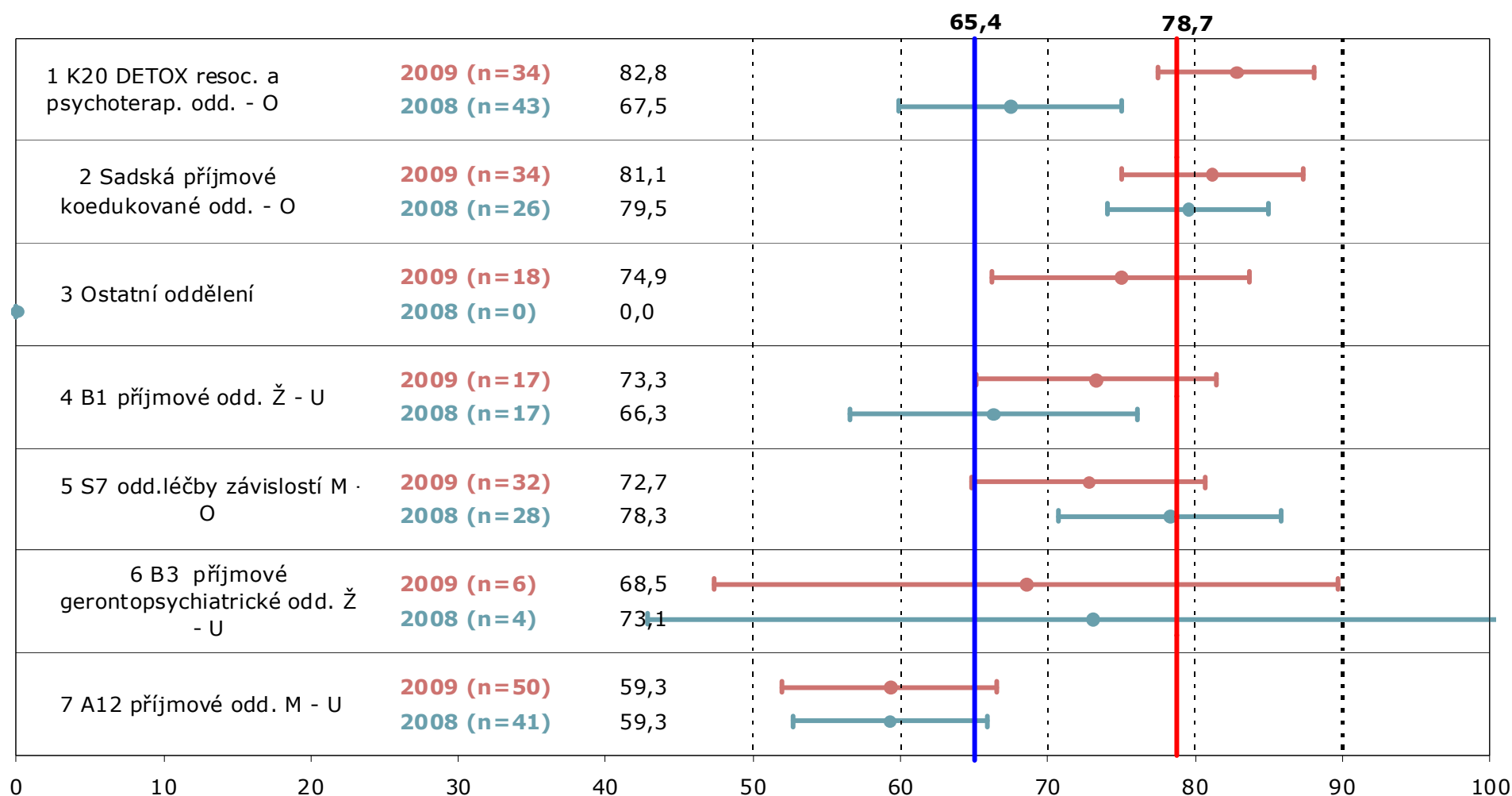


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Kosmonosy: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

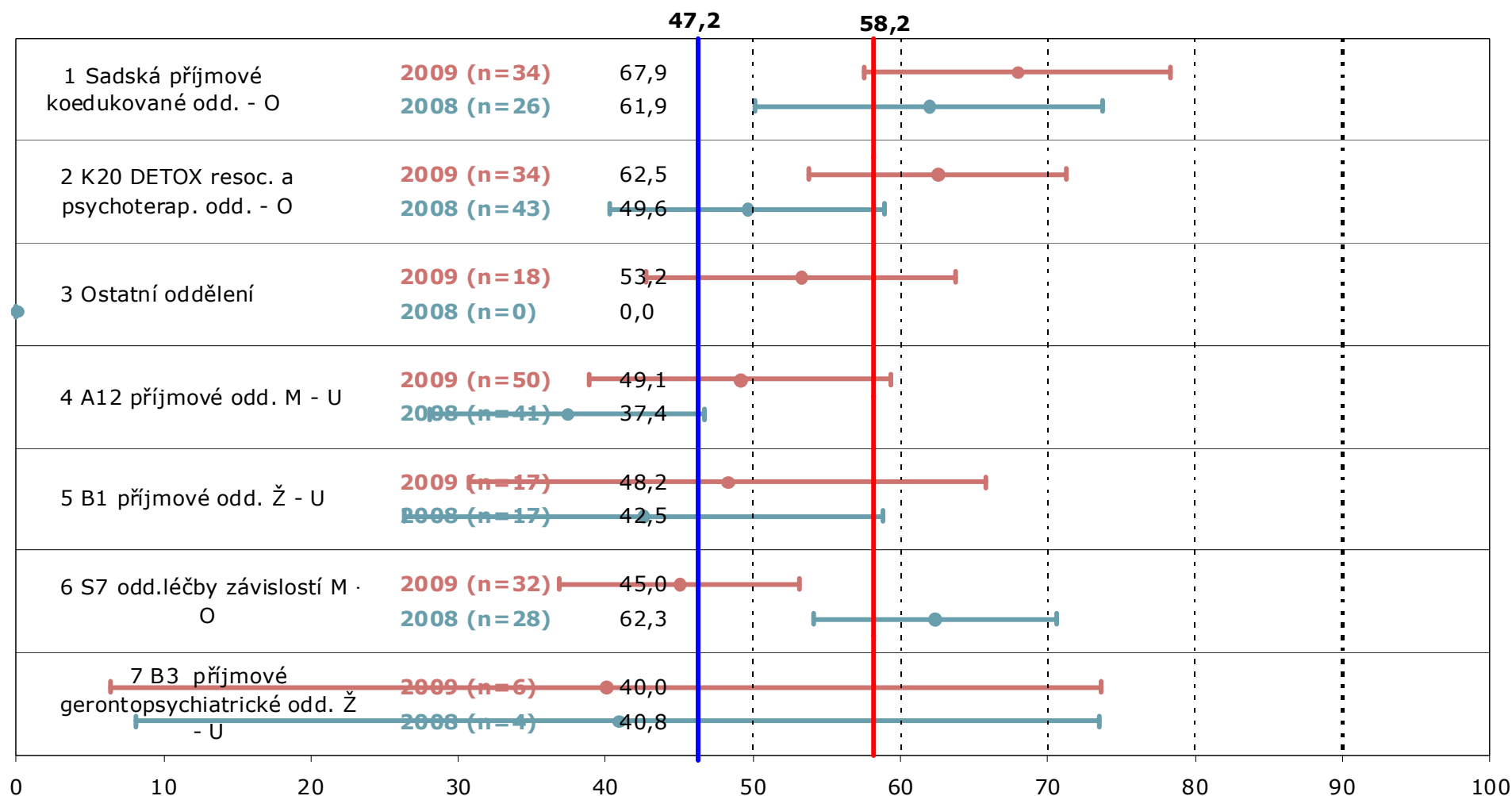


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Kosmonosy: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kosmonosy, 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 Sadská příjmové koedukované odd. -	35	81,6	76,7	86,6
2 K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd	34	78,6	73,8	83,4
3 Ostatní oddělení	18	76,1	69,8	82,4
4 S7 odd.léčby závislostí M - O	32	75,4	69,4	81,4
5 B1 příjmové odd. Ž - U	17	67,8	60,9	74,8
6 B3 příjmové gerontopsychiatrické odd	6	64,0	51,5	76,5
7 A12 příjmové odd. M - U	50	64,0	57,5	70,5



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ



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	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
S7 odd.léčby závislosti M - O		+						
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd. - O	+							
Sadská příjmové koedukované odd. - 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
S7 odd.léčby závislostí M - O		+					
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd. - O	+	+					
Sadská příjmové koedukované odd. - 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
S7 odd.léčby závislostí M - O								
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd. - O								
Sadská příjmové koedukované odd. - 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
S7 odd.léčby závislostí M - O	-	-		-			
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd. - O	+	+			+		
Sadská příjmové koedukované odd. - 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
S7 odd.léčby závislosti M - O			+	+		-		
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd. - O						-		
Sadská příjmové koedukované odd. - 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 PRACOVIŠŤ – 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
S7 odd.léčby závislostí M - O						
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd. - O						
Sadská příjmové koedukované odd. - 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 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
S7 odd.léčby závislostí M - O		-		
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd. - O				
Sadská příjmové koedukované odd. - 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
S7 odd.léčby závislostí M - O	+			+		+
K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd. - O						+
Sadská příjmové koedukované odd. - 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	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	Přijetí do nemocnice
A12 příjmové odd. M - U	-				-		-	-
B1 příjmové odd. Ž - U	-							-
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž - 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
A12 příjmové odd. M - U	-	-	-	-		-	-
B1 příjmové odd. Ž - U							
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž - 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
A12 příjmové odd. M - U	-		-	-	-	-		
B1 příjmové odd. Ž - U					-		-	
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž - 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
A12 příjmové odd. M - U			-		+		-
B1 příjmové odd. Ž - U							
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž - 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 jidel
A12 příjmové odd. M - U		-	-			+		
B1 příjmové odd. Ž - U								
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž - 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
A12 příjmové odd. M - U	-	-	-		-	
B1 příjmové odd. Ž - U						-
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž - 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 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
A12 příjmové odd. M - U	-		-	-
B1 příjmové odd. Ž - U				
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž - 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 péč

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
A12 příjmové odd. M - U	-		-		
B1 příjmové odd. Ž - U				-	
B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž - 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	9,6%	20	7,0%	11	8,5%	31
	Plánované, jako akutní případ	43,2%	91	40,1%	64	41,9%	154
	Plánované, byl(a) jsem objednan(a) předem	37,9%	80	36,6%	58	37,3%	138
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	9,3%	20	16,2%	26	12,3%	45
	Nevím	100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	4,1%	3	6,4%	4	5,0%	7
	Neboli(a) jsem	22,8%	18	34,3%	20	27,7%	38
	Do 3 dnů	10,1%	8	8,2%	5	9,3%	13
	Do jednoho týdne	31,1%	25	29,0%	17	30,2%	42
	Do jednoho měsíce	27,1%	22	19,8%	12	24,0%	33
	Do půl roku	3,4%	3	1,2%	1	2,5%	3
	Do roku	1,0%	1	1,2%	1	0,5%	1
	Nevím	1,3%	1	0,7%	1	0,7%	1
Total		100,0%	80	100,0%	58	100,0%	138

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	6,5%	5	3,2%	2	5,1%	7
	Ne	80,5%	64	88,1%	51	83,7%	115
	Ano, jednou	11,0%	9	6,9%	4	9,3%	13
	Ano, 2-3x	2,0%	2	1,7%	1	1,2%	2
	Nevím	1,0%	1	0,7%	1	0,7%	1
Total		100,0%	80	100,0%	58	100,0%	138

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zdálo se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	6,3%	5	6,1%	4	6,3%	9
	Příliš dlouhá	5,7%	5	1,7%	1	4,0%	6
	Tak akorát	41,8%	33	46,1%	27	43,6%	60
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem	34,6%	28	41,4%	24	37,5%	52
	Nevím	11,5%	9	4,7%	3	8,6%	12
		100,0%	80	100,0%	58	100,0%	138

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	13,2%	10	12,7%	7	13,0%	18
	Ano	1,8%	1	10,1%	17	12,2%	17
	Nie	85,0%	68	77,2%	45	84,8%	112
Total		100,0%	80	100,0%	58	100,0%	138

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mne:	Neuvedeno	3,5%	7	1,8%	3	2,8%	10
	Velmi dobře a profesionálně	59,6%	125	57,7%	92	58,8%	217
	Průměrně	21,9%	46	24,8%	39	23,1%	85
	Velmi špatně	4,5%	9	4,5%	7	4,5%	17
	Nevzpomínám si	10,5%	22	11,2%	18	10,8%	40
		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		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	4,3%	9	0,6%	1	2,7%	10
	Ano	71,4%	150	61,2%	97	67,0%	247
	Ano, v omezené míře	14,6%	31	24,1%	38	18,7%	69
	Nie, ačkoliv jsem je žádal(a)	0,5%	1	4,4%	7	2,2%	8
	Nie, nežádal(a) jsem informace	9,2%	19	9,6%	15	9,4%	35
		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	3,5%	7	2,2%	4	3,0%	11
	Do 15 minut	52,4%	110	53,3%	85	52,7%	194
	Méně než 1 hodinu	23,3%	49	29,1%	46	25,0%	95
	Až na 1 hodinu, ale méně než dvě hodiny	4,4%	9	6,3%	10	5,4%	19
	Dvě a více hodin	1,6%	3	2,3%	4	1,9%	7
	Nepamatuji si	14,7%	31	6,9%	11	11,3%	42
		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	11,1%	23	12,9%	21	11,9%	44
	1=nejlepší známka	50,2%	105	43,1%	69	47,1%	174
	2	29,6%	62	29,1%	46	29,4%	108
	3	7,7%	16	12,3%	20	8,7%	36
	4	1,4%	3	0,7%	1	0,8%	3
	5=nejhorší známka	0,5%	1	0,7%	1	0,5%	2
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	3,2%	7	1,3%	2	2,4%	9
	Ne	71,3%	150	62,7%	100	67,6%	249
	Ano, hluk ostatních pacientů	22,9%	48	29,6%	47	25,8%	95
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1,0%	2	2,9%	4	1,7%	6
	Ano, hluk zvenčí	1,6%	3	3,9%	6	2,6%	10
		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokoje?	Neuvedeno	1,2%	3	0,7%	1	0,7%	3
	Velmi spokojen(a)	65,0%	137	62,9%	100	64,5%	237
	Svíše spokojen(a)	28,5%	60	33,9%	53	30,7%	113
	Svíše nespokojen(a)	0,5%	1	0,7%	1	0,5%	2
	Velmi nespokojen(a)	5,3%	12	7,7%	12	6,5%	24
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprchy?	Neuvedeno	1,7%	4	0,7%	1	1,3%	5
	Velmi spokojen(a)	46,0%	97	32,4%	51	40,2%	148
	Svíše spokojen(a)	28,8%	60	48,6%	77	37,3%	138
	Svíše nespokojen(a)	17,9%	38	10,6%	17	14,7%	54
	Velmi nespokojen(a)	5,6%	12	7,7%	12	6,5%	24
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	2.2%	5	1.2%	5		
	Ano	63.8%	134	65.9%	105	64.7%	239
	Spíše ano	14.9%	31	18.3%	29	16.4%	90
	Spíše ne	11.3%	24	11.4%	18	11.3%	42
	Ne	1.7%	4	4.5%	7	5.4%	20
	Nevím	4.2%	9	1.0%	2	1.9%	7
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	1.2%	3	0.7%	3		
	Ano	62.3%	131	67.8%	108	64.6%	239
	Spíše ano	13.2%	28	13.0%	21	13.1%	48
	Spíše ne	10.8%	23	12.5%	20	11.5%	43
	Ne	10.6%	22	6.7%	11	8.9%	33
	Nevím	1.8%	4	1.0%	2	1.0%	4
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	5.4%	11	8.6%	14	6.8%	25
	Ano	66.1%	139	63.7%	101	65.1%	240
	Spíše ano	12.1%	25	9.5%	15	11.0%	41
	Spíše ne	2.0%	4	3.0%	5	2.4%	9
	Ne	4.1%	9	5.3%	8	4.6%	17
	Nevím	10.2%	22	9.8%	16	10.1%	37
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste ohodnotila kvalitu jídla?	Neuvedeno	1.2%	3			0.7%	3
	Velmi dobrá	35.2%	74	32.4%	52	34.0%	126
	Dobrá	49.2%	103	53.9%	85	51.0%	188
	Spíše dobrá	11.5%	24	8.6%	14	10.2%	38
	Velmi špatná	2.9%	6	3.0%	5	2.9%	11
	Nemochotní stravu jsem nejedl(a)			2.4%	4	1.9%	4
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měli/a jste dietu?	Neuvedeno	2.1%	4	0.4%	1	1.4%	5
	Ano	36.1%	76	35.7%	57	35.9%	133
	Ne	56.2%	118	63.9%	102	59.5%	219
	Nevím	5.6%	12	3.2%	5	3.2%	12
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	3.1%	7	0.5%	1	2.0%	7
	Příliš mnoho	1.9%	4	6.8%	11	4.0%	15
	Příliš málo	76.8%	161	82.5%	131	79.3%	293
		7.3%	15	7.7%	12	7.4%	27
	Nemochotní stravu jsem nejedl(a)			2.4%	4	1.0%	4
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba podávání jídla?	Neuvedeno	4.3%	9	0.6%	1	2.7%	10
	Ano	88.2%	185	90.2%	143	89.1%	329
	Ne	7.5%	16	9.2%	15	8.2%	30
	Nevím	1.0%	2	0.0%	0	0.0%	0
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		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	4.9%	10			2.8%	10
	Velmi spokojen(a)	40.4%	85	35.5%	56	38.3%	141
	Spíše spokojen(a)	36.6%	77	39.5%	63	37.9%	140
	Spíše nespokojen(a)	11.0%	23	11.2%	18	11.1%	41
	Velmi nespokojen(a)	3.0%	6	7.1%	11	4.8%	18
	Nevím	4.1%	9	6.7%	11	5.2%	19
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	2.6%	5			1.5%	6
	Ano	4.8%	10	4.3%	7	4.6%	17
	Ne	91.8%	193	95.7%	152	93.5%	345
	Nevím	0.8%	2	0.0%	0	0.4%	2
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	3.6%	8	1.2%	2	2.6%	9
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	75.5%	159	76.7%	122	76.0%	281
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	11.9%	25	12.2%	19	12.0%	44
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	8.9%	19	9.9%	16	9.4%	34
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	5.0%	10	2.5%	4	3.9%	14
	Ano	87.2%	183	87.1%	138	87.1%	322
	Ne	7.9%	17	10.5%	17	9.0%	33
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		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	4.9%	10	2.5%	4	3.8%	14
	Velmi dobrý	51.9%	107	54.8%	87	52.8%	195
	Dobry	38.6%	82	40.9%	65	40.2%	148
	Nepříliš dobrý	3.4%	7	1.2%	2	2.4%	9
	Špatný	1.0%	2	0.7%	1	0.8%	3
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Když jste položila lékař důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměla/a?	Neuvedeno	3,5%	7	1,9%	3	2,8%	10
	Vždy	56,2%	118	53,7%	85	55,1%	203
	Většinou	31,1%	65	32,8%	52	31,8%	118
	Občas	4,1%	9	7,8%	12	5,7%	21
	Někdy	1,0%	2	0,5%	1	0,8%	3
	Nepřítel(a) jsem se	1,0%	2	3,7%	6	2,2%	8
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		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	5,9%	12	3,0%	5	4,6%	17
	Vždy	62,2%	131	62,2%	99	62,2%	229
	Většinou	11,5%	24	18,9%	30	14,7%	54
	Občas	4,1%	9	4,2%	7	4,1%	15
	Někdy	1,3%	3	1,9%	3	1,6%	6
	Neměla jsem strach ani obavy	14,9%	31	9,9%	16	12,8%	47
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovoří před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	6,8%	14	5,4%	9	6,2%	23
	Vždy	46,5%	97	51,2%	80	48,8%	177
	Většinou	6,1%	13	4,3%	7	5,3%	20
	Občas	11,3%	24	9,3%	15	10,4%	38
	Někdy	75,8%	159	81,0%	129	78,1%	288
	Nikdy	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovoří s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	5,1%	11	6,0%	10	5,5%	20
	Ano	46,5%	97	51,2%	80	48,8%	177
	Ne	48,4%	104	62,8%	100	55,2%	204
	Nikdy	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Když jste položila zdravotní sestře důležitou otázku, dostala jste odpověď, které jste rozuměla/a?	Neuvedeno	3,6%	8	0,7%	1	2,3%	9
	Vždy	54,6%	115	54,0%	86	54,4%	201
	Většinou	28,5%	60	33,8%	54	30,8%	114
	Občas	6,0%	13	6,5%	10	6,2%	23
	Někdy	0,5%	1	0,0%	0	0,3%	1
	Nepřítel(a) jsem se	6,8%	14	4,9%	8	6,0%	22
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Pokud jste měla strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotná si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	7,4%	15	4,9%	8	6,3%	23
	Vždy	50,7%	107	49,2%	77	50,2%	184
	Většinou	37,6%	79	37,7%	59	37,7%	138
	Občas	6,1%	13	9,4%	15	7,8%	28
	Někdy	1,0%	2	6,0%	10	3,1%	12
	Neměla jsem strach ani obavy	16,3%	34	10,7%	17	13,9%	51
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyla/a přítomen/a?	Neuvedeno	6,9%	15	5,5%	9	6,3%	23
	Vždy	4,1%	9	5,8%	9	4,9%	18
	Většinou	10,2%	22	12,6%	20	11,5%	42
	Občas	78,4%	165	75,9%	121	77,3%	286
	Někdy	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
	Nikdy	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měla jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	4,1%	9	0,7%	1	2,6%	10
	Určitě ano	68,0%	143	68,8%	109	68,3%	252
	Většinou ano	25,2%	53	25,0%	40	25,1%	93
	Většinou ne	0,9%	2	4,3%	7	2,4%	9
	Určitě ne	1,9%	4	1,3%	2	1,6%	6
	Vůbec ne	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Stalo se Vám, že jste dostala během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	5,9%	12	1,2%	2	3,7%	14
	Vždy	4,7%	10	2,6%	4	3,8%	14
	Občas	13,6%	29	18,1%	29	15,5%	57
	Někdy	76,2%	160	78,2%	124	77,0%	284
	Nikdy	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
	Nikdy	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	4,1%	9	2,4%	4	3,3%	12
	Určitě ano	65,8%	138	60,0%	95	63,3%	233
	Většinou ano	22,3%	47	25,8%	41	23,8%	88
	Spatně ano	1,9%	4	5,1%	8	3,3%	12
	Určitě ne	2,7%	6	1,3%	2	2,1%	8
	Nevím	3,2%	7	5,9%	9	4,2%	15
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Chtěla jste být více zapojena do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	6,3%	13	1,7%	3	4,3%	16
	Ano	31,1%	65	32,7%	52	31,8%	117
	Ne	39,8%	84	43,4%	69	41,3%	153
	Nevím	22,7%	48	22,2%	35	22,5%	83
	Nikdy	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
	Nikdy	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měli Vaši blízcí dostatek příležitosti hovořit s lékařem?	Neuvedeno	5,8%	12	1,7%	3	4,0%	15
	Ano	74,3%	156	81,3%	129	77,9%	285
	Ne	13,0%	27	5,6%	9	9,3%	35
	Nikdy	13,0%	27	11,5%	18	12,3%	46
	Nikdy	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
	Nikdy	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

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?	Neuváděno	4.1%	9	2.4%	4	3.3%	12
	Vždy	73.9%	155	76.7%	122	75.1%	277
	Občas	19.2%	40	14.6%	23	17.2%	64
	Někdy	0.9%	2	1.9%	3	1.3%	5
	Lékař se mnou nepovoří					3.9%	11
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuváděno	5.4%	11	1.8%	3	3.9%	14
	Vždy	66.3%	139	71.0%	113	68.3%	252
	Občas	24.5%	51	23.4%	37	24.0%	89
	Někdy	3.8%	8	3.8%	6	3.8%	14
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuváděno	6.4%	13	4.9%	8	5.7%	21
	Velmi spokojen(a)	57.0%	120	53.9%	86	55.7%	205
	Spořádkem	23.0%	48	22.0%	35	22.2%	83
	Spořádkem (a)	3.2%	7	5.4%	9	4.1%	15
	Velmi nespokojen(a)	0.5%	1			0.3%	1
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	10.0%	21	13.9%	22	11.7%	43
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuváděno	7.7%	16	2.6%	4	5.5%	20
	Ano	81.5%	171	83.6%	133	82.4%	304
	Ne	6.6%	14	8.9%	14	7.6%	28
	Nevím	4.2%	9	4.9%	8	4.5%	17
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuváděno	8.3%	17	4.9%	8	6.8%	25
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	6.0%	13	4.5%	7	5.3%	20
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	6.0%	13	5.4%	9	5.7%	21
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	7.8%	16	9.8%	16	8.6%	32
	Termíny byly vždy dodrženy	55.4%	116	41.4%	66	49.3%	182
	Žádná vyšetření či zákroky jsem	12.9%	27	29.1%	46	19.8%	73
	O vyšetření a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	3.7%	8	4.9%	8	4.3%	16
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		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:	Neuváděno	7.7%	16	3.0%	5	5.7%	21
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	9.4%	19	10	7	6.8%	26
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	51.5%	108	51.8%	82	51.6%	190
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1.8%	4	1.7%	3	1.8%	6
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuváděno	6.4%	14	6.3%	10	6.4%	24
	Ne	85.1%	179	82.2%	131	83.9%	309
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	2.7%	6	5.9%	9	3.9%	15
	Ano, čekal(a) jsem na léky			1.3%	2	0.6%	2
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku			0.6%	1	0.3%	1
	Ano, z jiného důvodu	5.7%	12	4.1%	7	5.0%	19
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		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?	Neuváděno	10.8%	23	6.8%	11	9.1%	34
	Jasně a srozumitelně	4.7%	10	1.7%	3	3.4%	13
	Málo srozumitelně	5.6%	12	6.3%	10	5.9%	22
	Nevysvětlili vůbec						
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		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?	Neuváděno	13.3%	28	6.9%	11	10.6%	39
	Jasně a srozumitelně	70.0%	147	74.7%	119	72.0%	266
	Málo srozumitelně	4.8%	10	3.6%	6	4.3%	16
	Nesrozumitelně	2.0%	3	2.0%	3	0.8%	3
	Nevysvětlili vůbec	12.9%	27	12.7%	20	12.3%	45
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuváděno	12.7%	27	6.8%	11	10.1%	37
	Jasně a srozumitelně	52.9%	111	64.6%	103	57.9%	214
	Málo srozumitelně	1.9%	4	3.3%	5	2.5%	9
	Nesrozumitelně			0.7%	1	0.3%	1
	Nevysvětlili vůbec	5.5%	12	5.4%	9	5.5%	20
	Mojí blízcí nebyli přítomni při mém propuštění	27.1%	57	19.3%	31	23.7%	87
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuváděno	13.9%	29	10.3%	16	12.4%	46
	Ano	75.0%	158	75.0%	119	75.0%	277
	Ne	11.3%	24	14.5%	23	12.9%	47
	Nevím	4.8%	10	4.7%	8	4.7%	18
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Cítíte celkově, že jste byla/la léčen/a s úctou a respektem?	Neuváděno	6.3%	13	0.6%	1	3.9%	14
	Určitě ano	85.0%	179	88.9%	110	86.7%	246
	Ano	21.8%	46	24.3%	39	22.9%	85
	Spořádkem	5.4%	11	4.9%	8	5.2%	19
	Určitě ne	1.4%	3	1.3%	2	1.3%	5
Total		100.0%	210	100.0%	159	100.0%	369

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	5,4%	11	2,5%	4	4,2%	15
	Vyjimečně velká	33,7%	71	23,5%	37	29,3%	108
	Velká	52,2%	110	59,2%	94	55,2%	204
	Malá	5,9%	12	12,9%	21	8,9%	33
	Nedostatečná	2,8%	6	1,9%	3	2,4%	9
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		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	7,1%	15	3,4%	5	5,5%	20
	Velmi spokojena(a)	48,3%	101	42,9%	68	46,0%	170
	Spíše spokojena(a)	36,8%	77	44,0%	70	39,9%	147
	Spíše nespokojena(a)	4,5%	9	9,7%	15	6,7%	25
	Zcela nespokojena(a)	3,3%	7	1,9%	3	1,9%	7
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotili/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	5,4%	11	0,5%	1	3,3%	12
	Všimla	48,1%	101	40,2%	64	44,7%	165
	Velmi dobrá	27,8%	59	37,2%	59	31,8%	117
	Dobrá	10,9%	23	18,3%	29	14,1%	52
	Dostatečná	7,4%	15	2,6%	4	5,3%	20
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotila Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	6,9%	14	1,8%	3	4,7%	17
	Lepší	78,2%	164	83,5%	133	80,5%	297
	Stejný	14,1%	30	12,9%	21	13,6%	50
	Horší	0,9%	2	1,7%	3	1,2%	5
		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučila byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	6,3%	13	5,2%	8	5,8%	21
	Určitě ano	58,5%	123	59,5%	93	58,5%	216
	Spíše ano	19,1%	40	18,5%	29	18,9%	70
	Spíše ne	7,9%	17	7,6%	12	7,8%	29
	Určitě ne	8,2%	17	10,2%	16	9,0%	33
Total		100,0%	210	100,0%	159	100,0%	369



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA KROMĚŘÍŽ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA KROMĚŘÍŽ: SHRNUÍ VÝSLEDKŮ

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 46 % žen a 54 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 31-50 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé vyučení bez maturity.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 51 % pacientů, plánovaně na objednání 34 % pacientů; přičemž většina byla přijata do léčebny bez čekání.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Kroměříž je průměrná. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 72,0 % na otevřených odděleních a 63,9 % na odděleních uzavřených.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z Protialkoholního oddělení.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **V pěti dimenzích přesahuje spokojenost úroveň 70% na otevřených odděleních a ve dvou dimenzích na uzavřených odděleních.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče, a to na odděleních otevřených i uzavřených.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru byla patrná u dimenzí informace a citová opora na otevřených odd. a citová opora a přijetí do nemocnice na odd. uzavřených.

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

- ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- ☐ Doba podávání jídel
- ☐ Dodržení termínu přijetí
- ☐ Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- ☐ Pády z lůžka

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

- ☐ Frekvence hovorů s lékařem
- ☐ Kvalita jídla
- ☐ Celkové hodnocení péče
- ☐ Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
- ☐ Zajištění citových a duchovních potřeb

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Na otevřených odděleních celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 67,7 %, s **lékaři** 68,9 % a se **všeobecnými službami** 53,0 %, na uzavřených odděleních je spokojenost se **sestrami** 55,3 %, s **lékaři** 62,3 % a se **všeobecnými službami** 45,1 %.



OBEČNÉ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PARAMETRY PROJEKTU

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 289
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2009
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

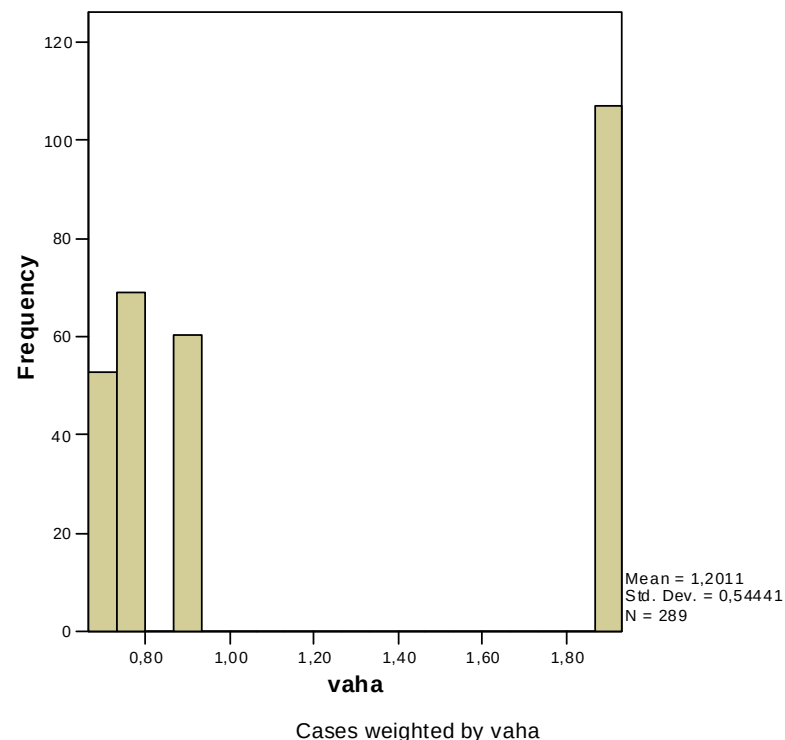
- Počet hospitalizovaných pacientů: 422
- Počet nezařazených pacientů: 129
- Počet validních dotazníků: 289
- **Návratnost: 99 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

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

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 1,9
Rozložení vah ukazuje tento histogram:



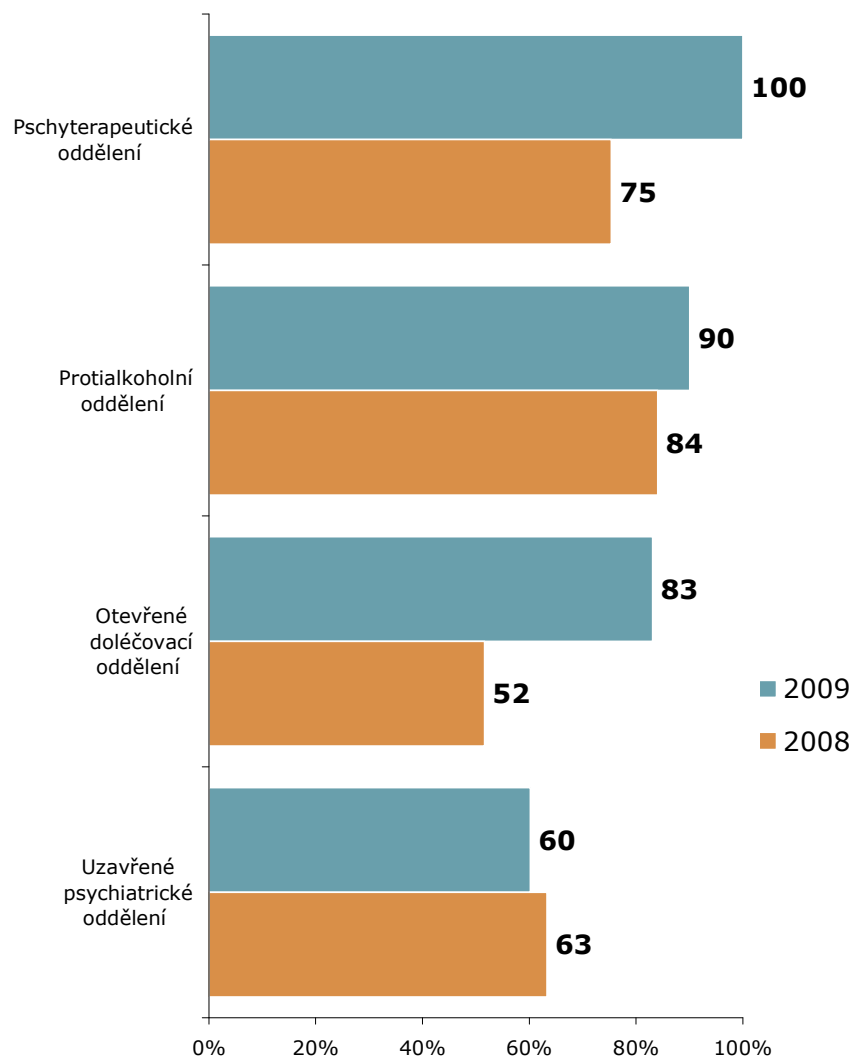
Vyplňování dotazníků

- 92 % pacientů vyplňovaly dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 7 % požádalo o vysvětlení personál a 1 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby.

PARAMETRY PROJEKTU

Návratnost dotazníků

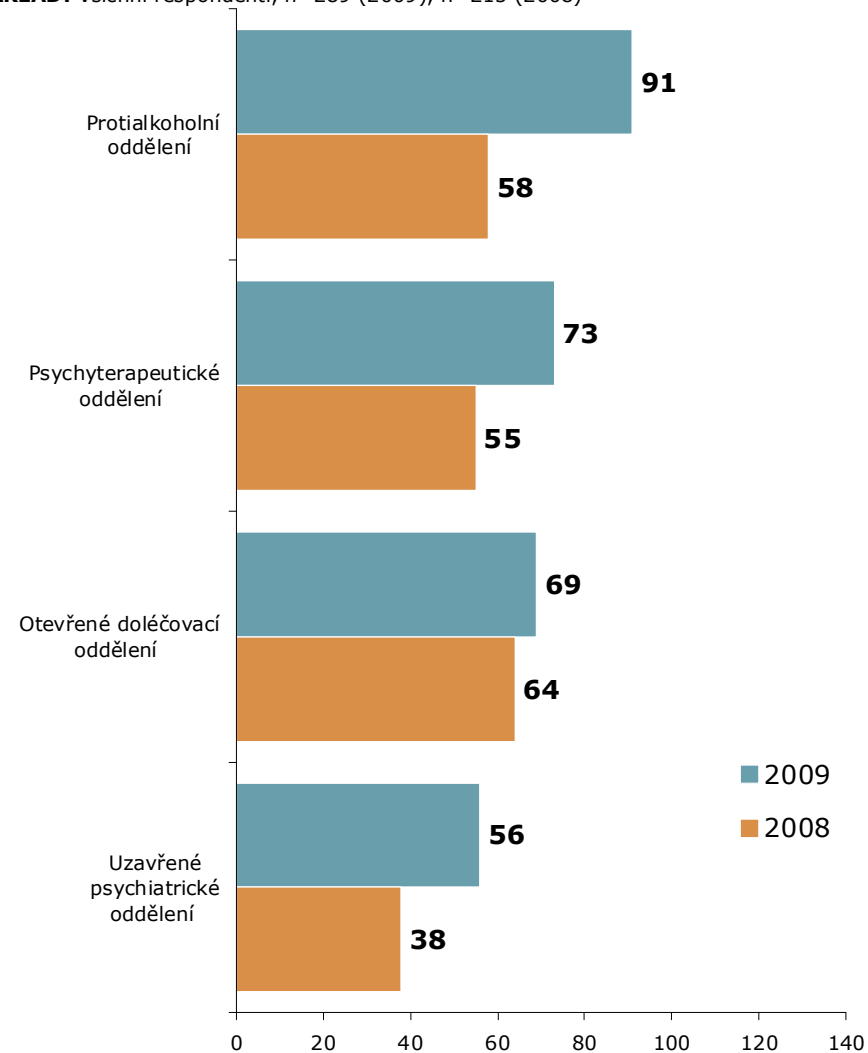
ZÁKLAD: Všichni pacienti, n=289 (2009), n=215 (2008)



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=289 (2009), n=215 (2008)

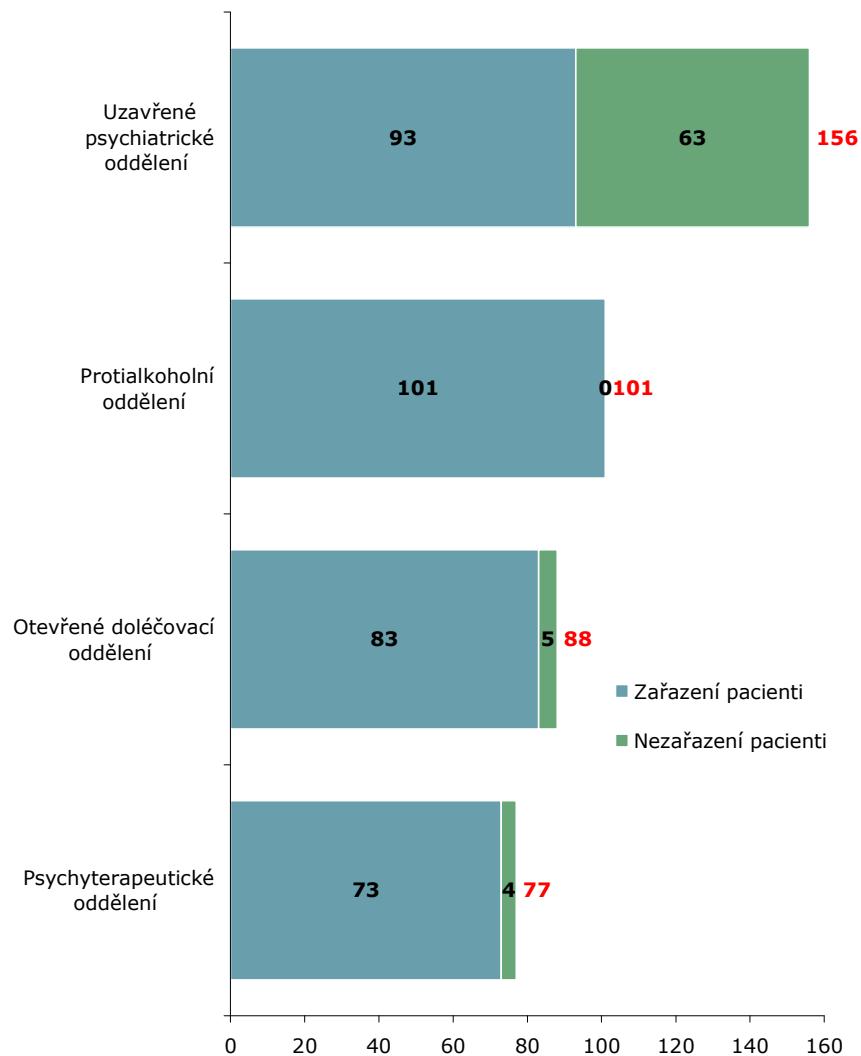


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

PARAMETRY PROJEKTU

Počty propuštěných pacientů

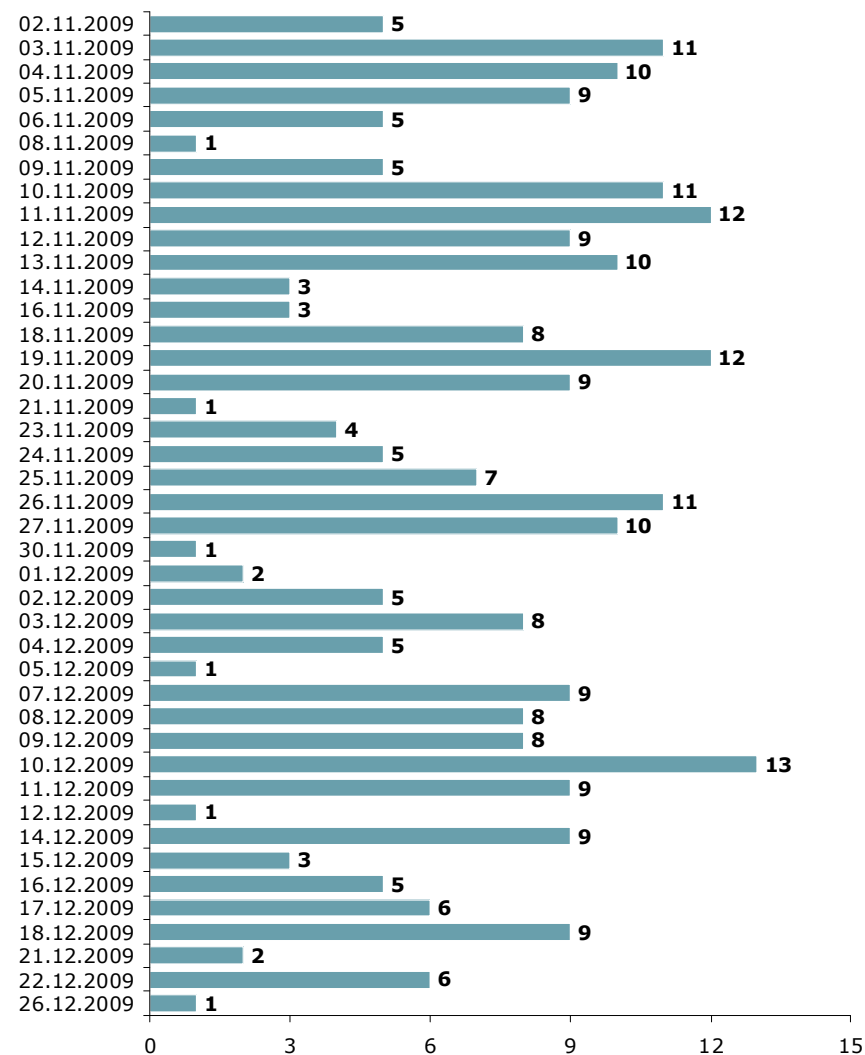
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=289 (2009), n=215 (2008)

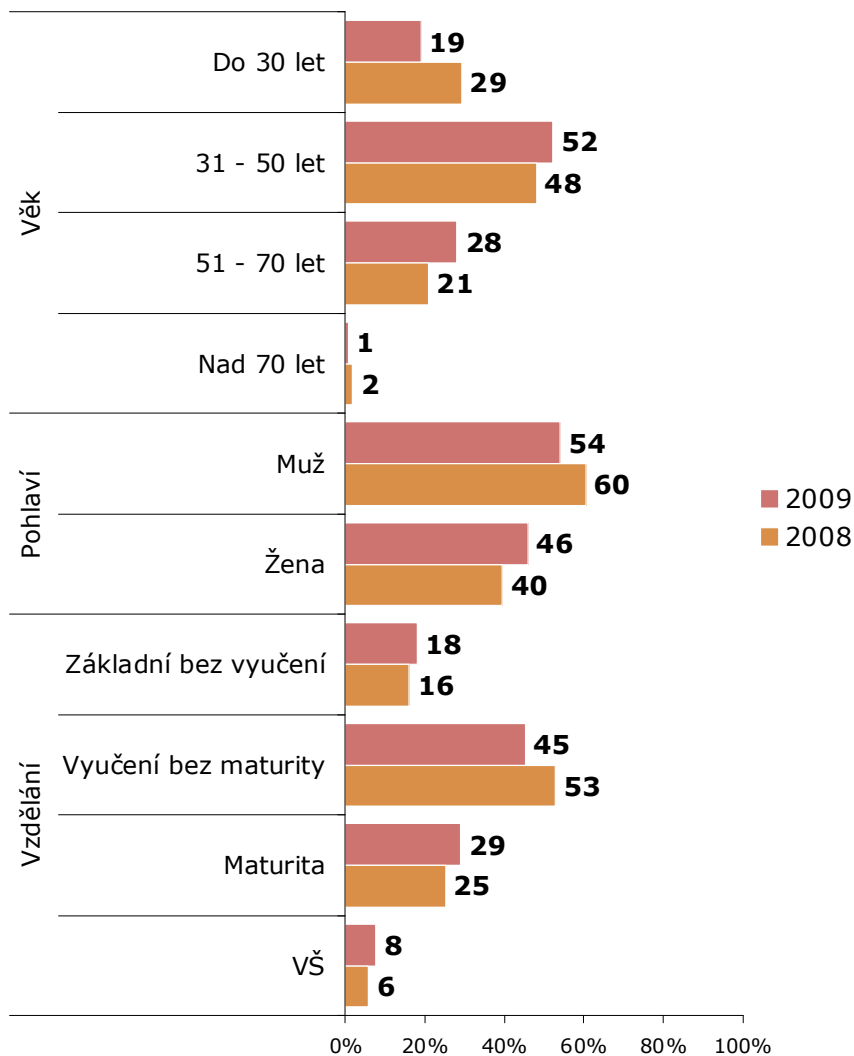


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

PARAMETRY PROJEKTU

Demografická struktura pacientů

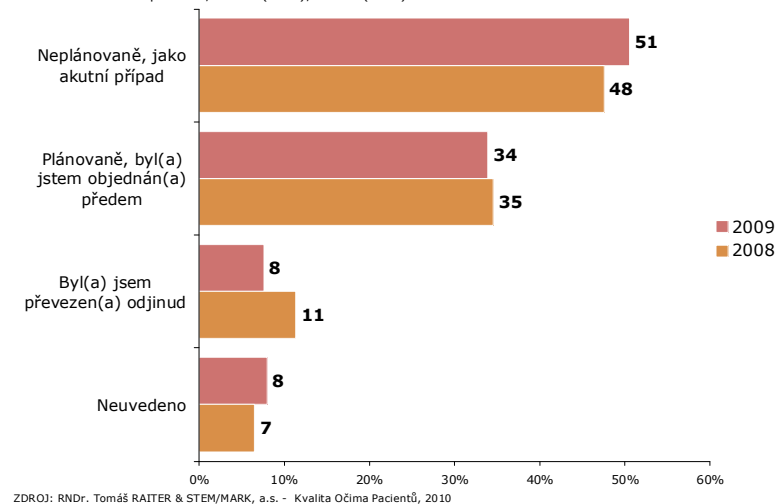
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=289 (2009), n=215 (2008)



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?

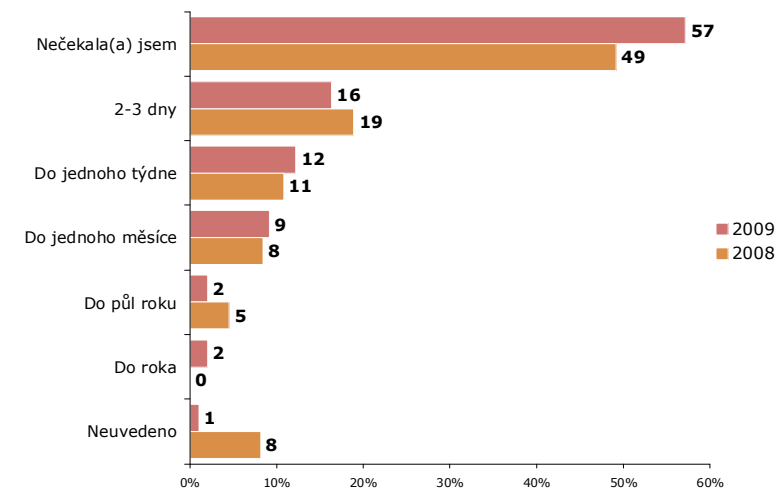
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=289 (2009), n=215 (2008)



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=98 (2009), n=85 (2008)



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



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

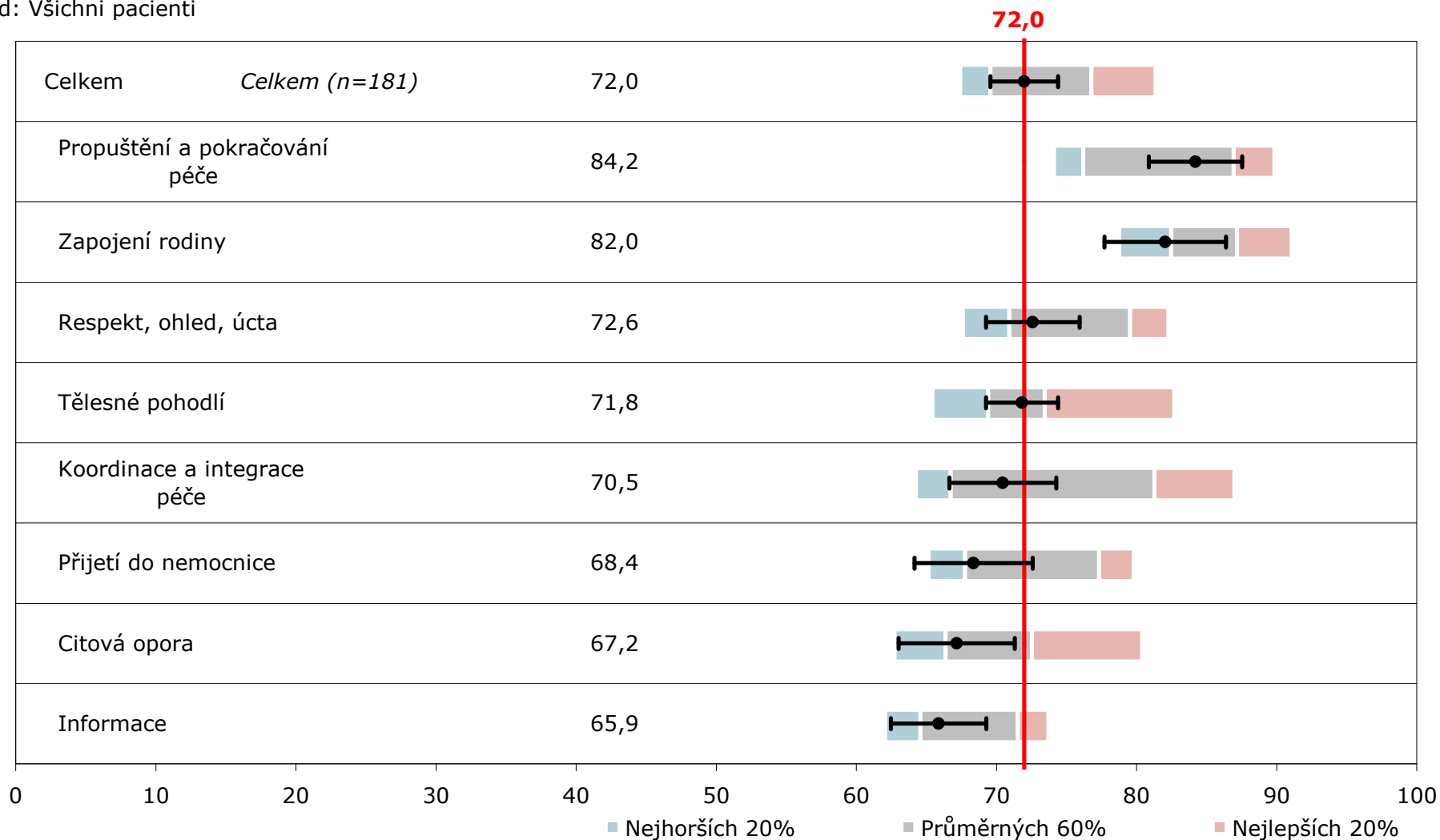


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Otevřená odd. Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

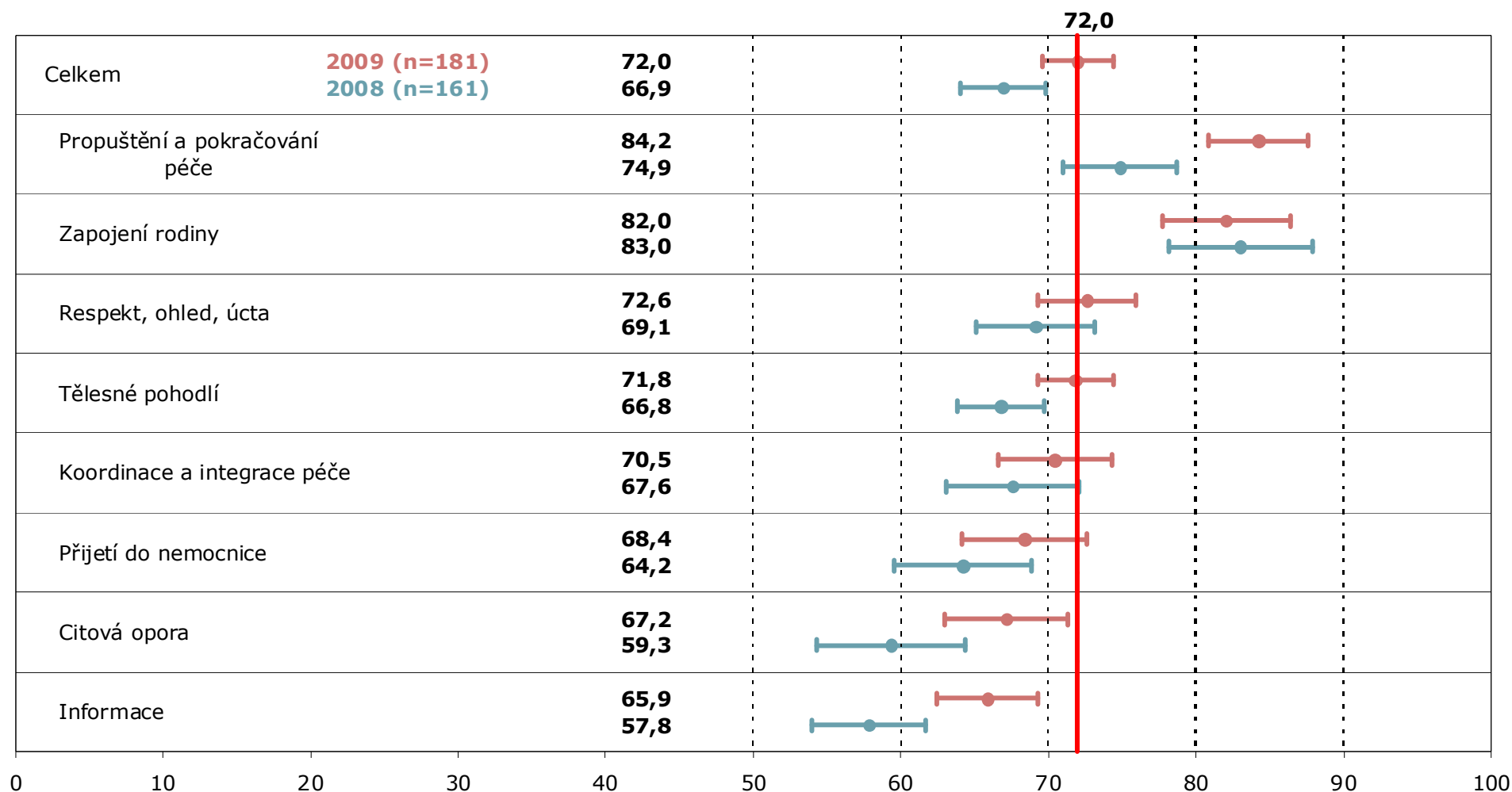


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž, otevřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

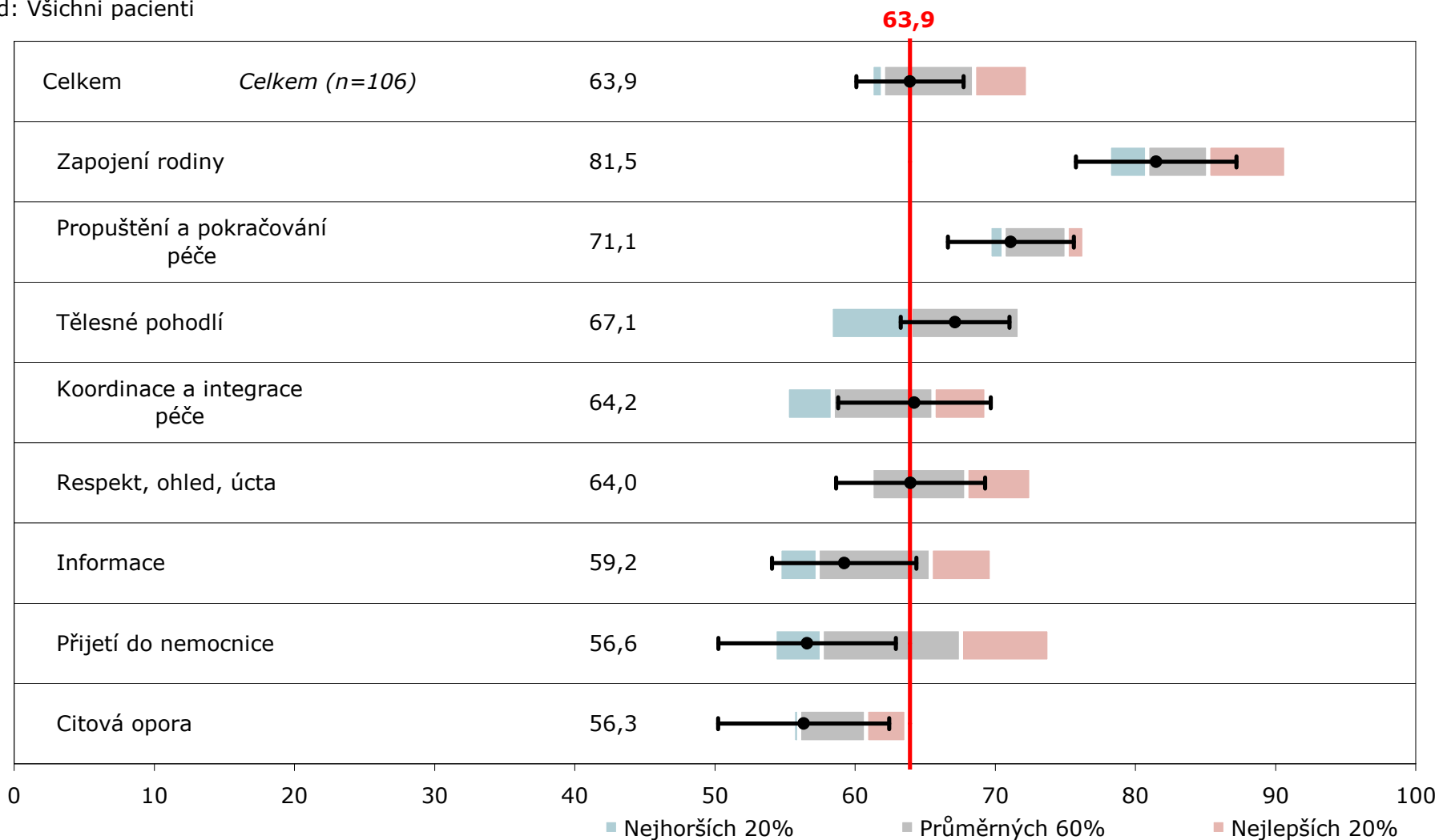


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Uzavřená odd. Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

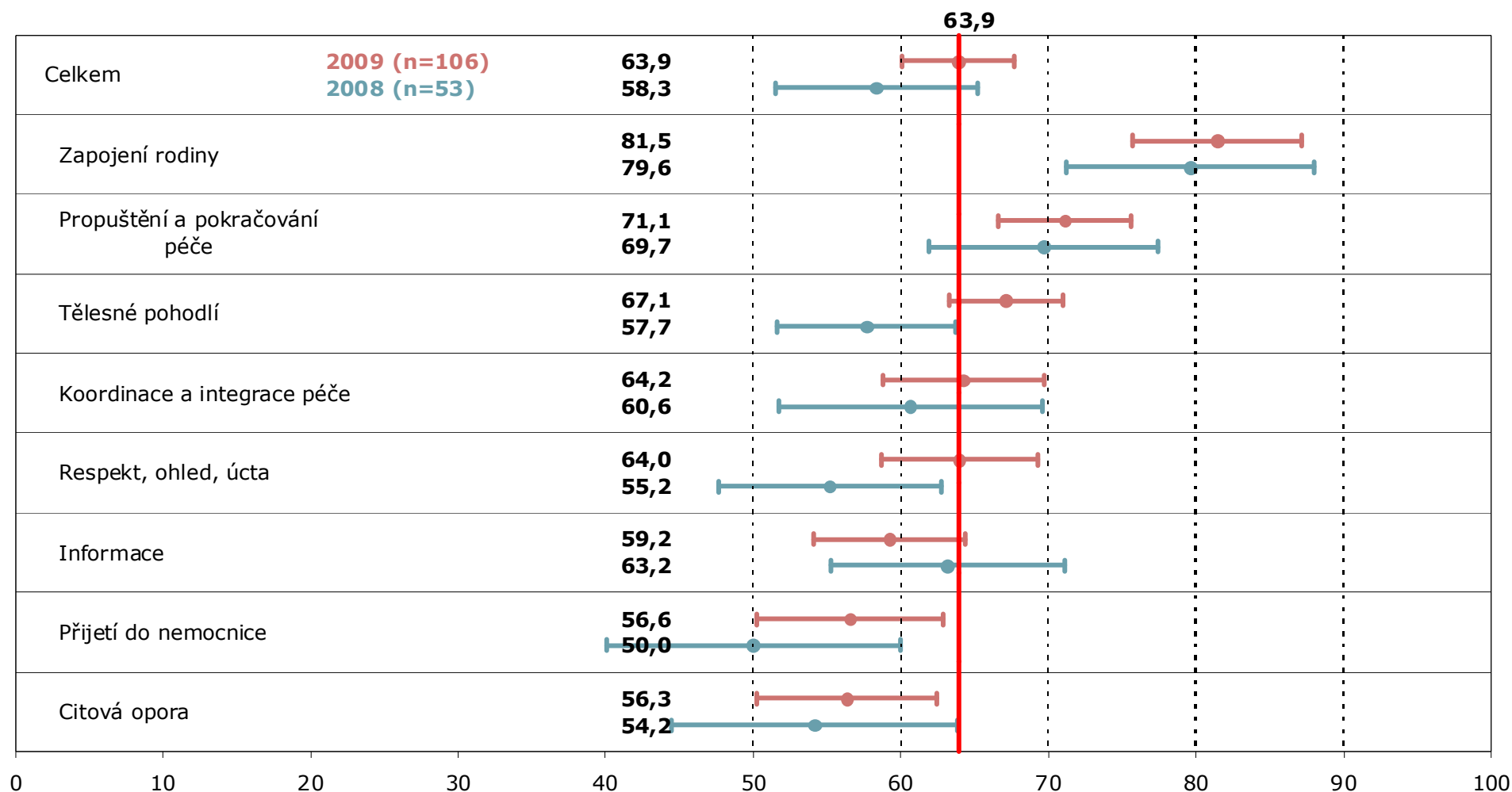


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž, uzavřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

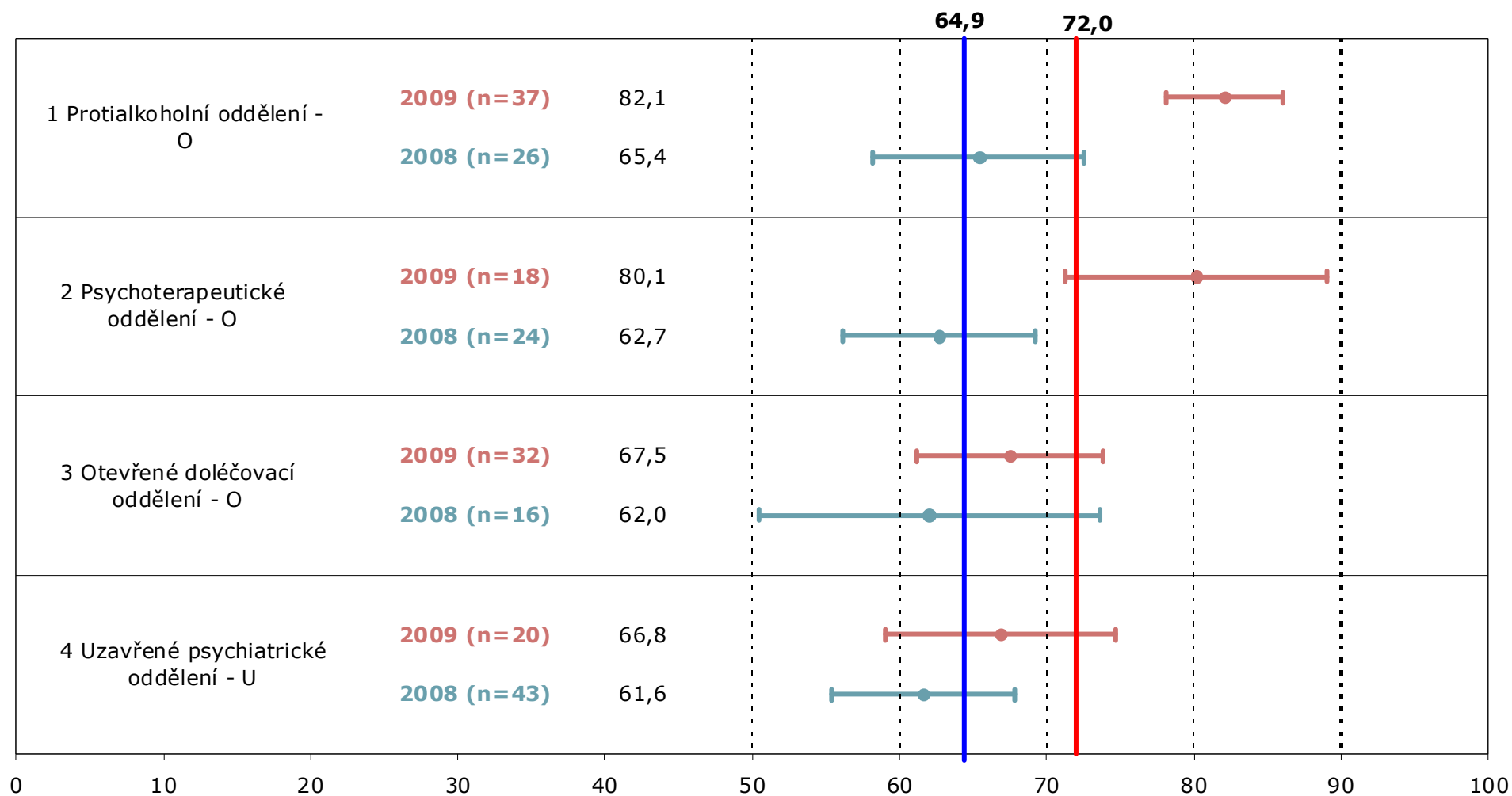


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

PL Kroměříž: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

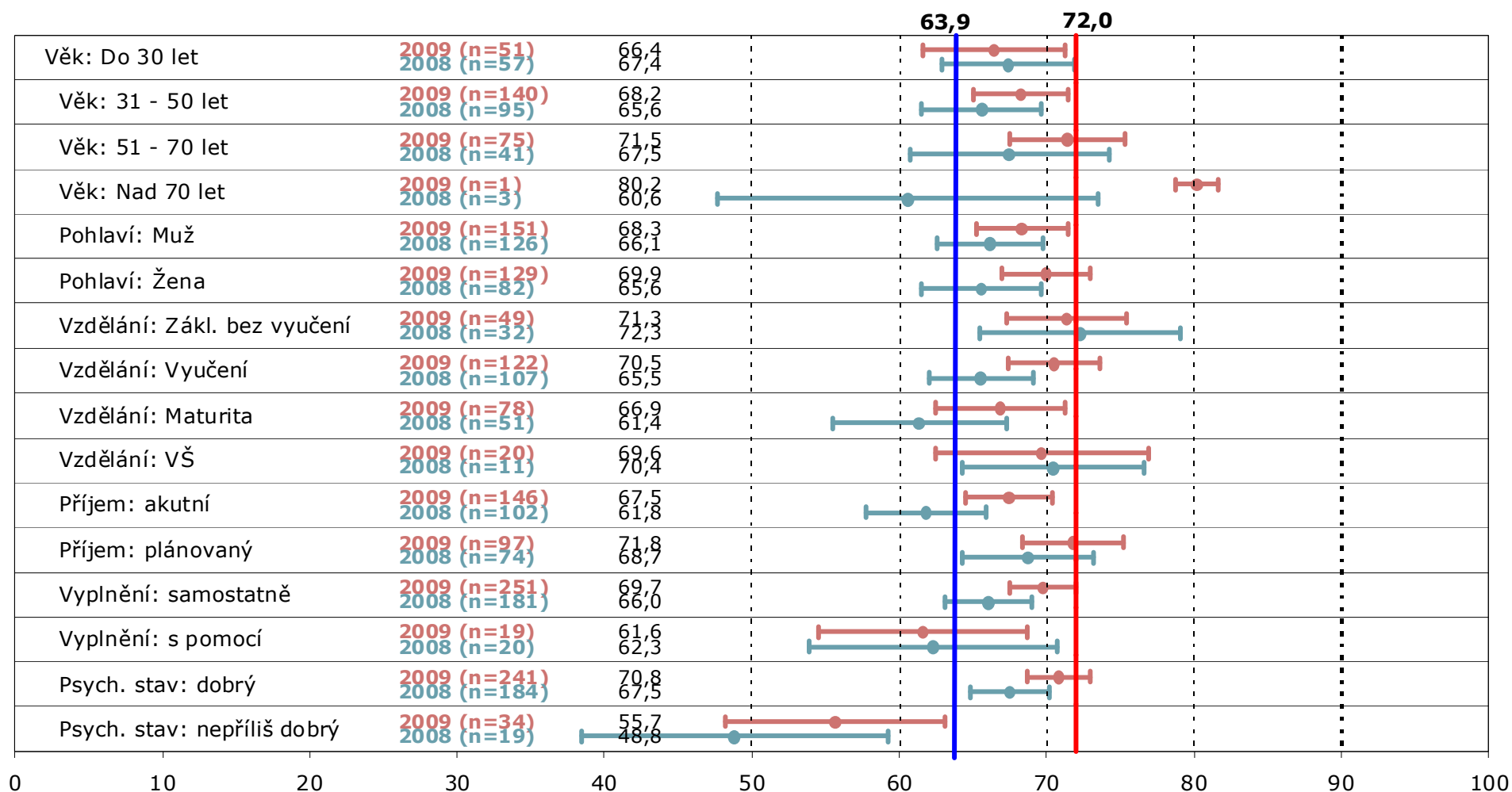


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

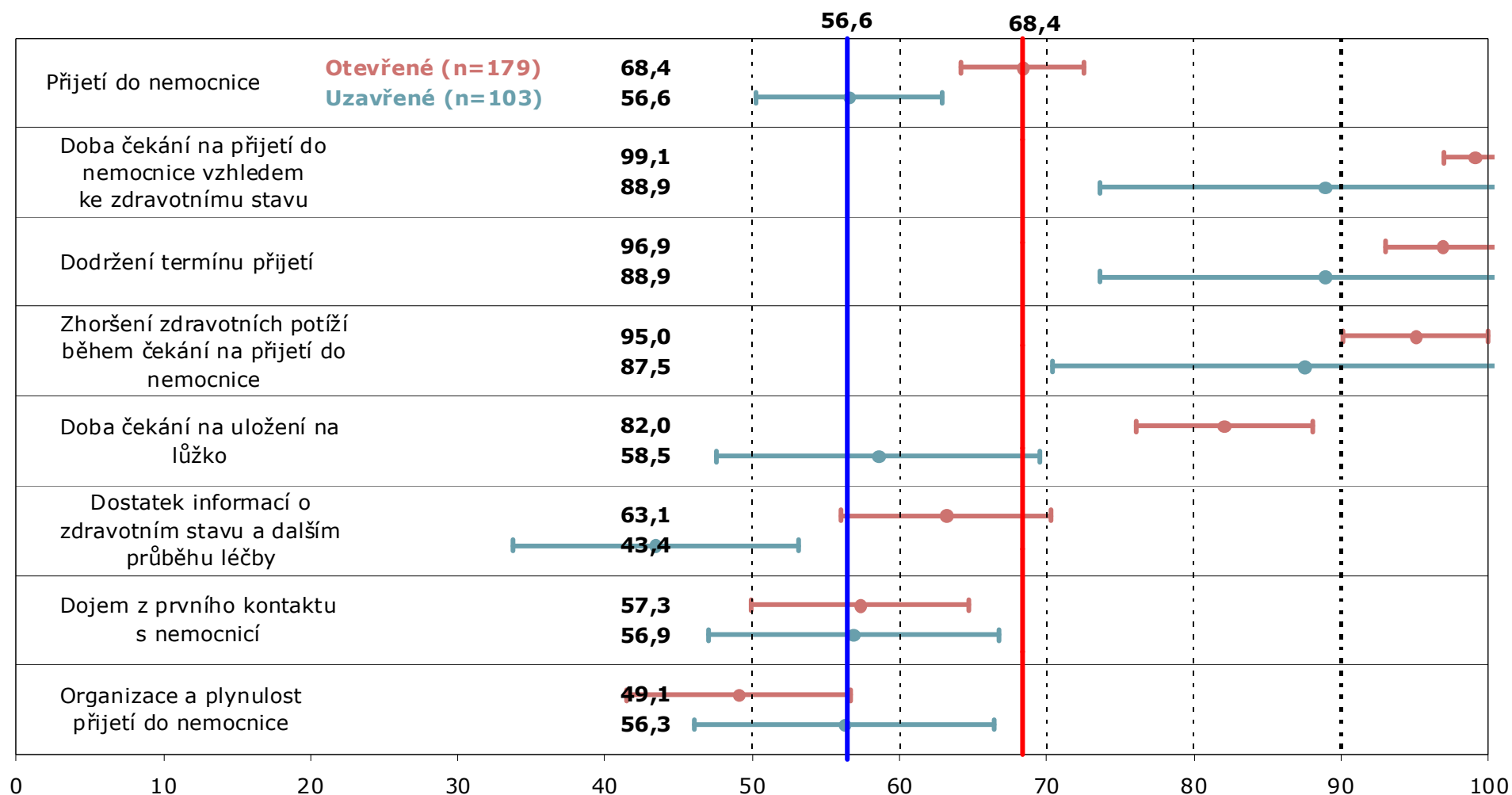


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

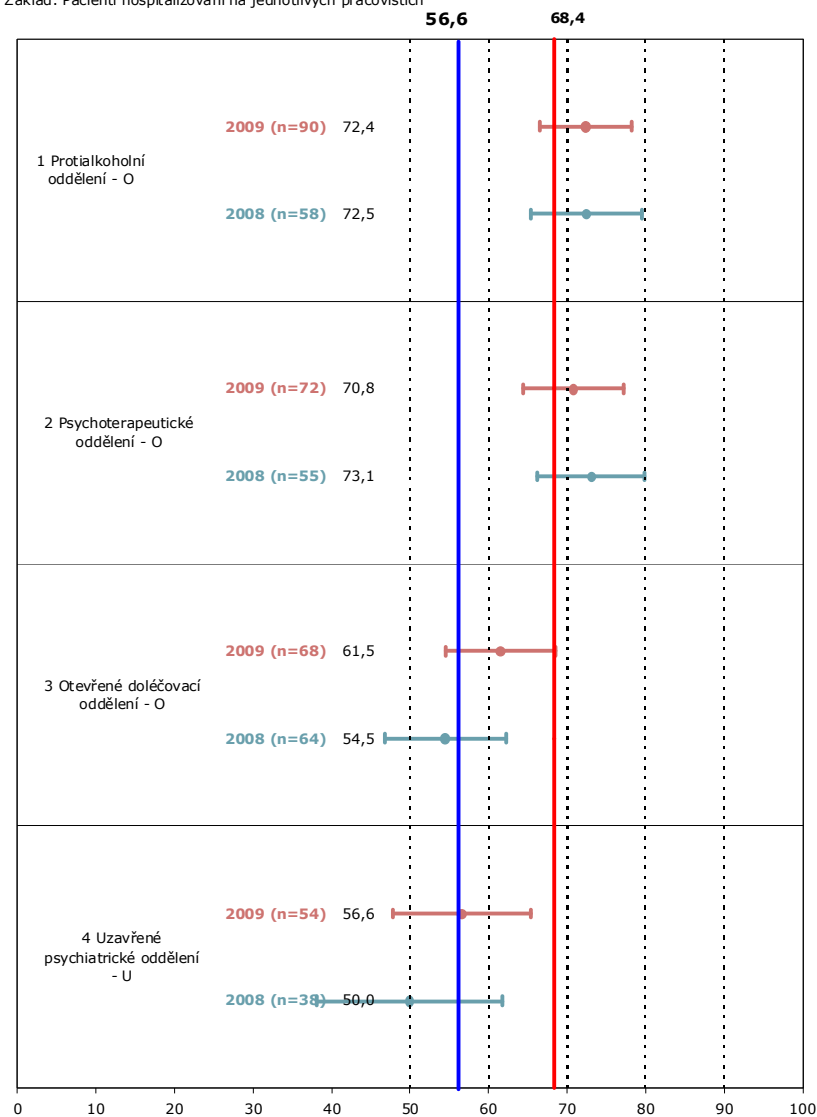


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

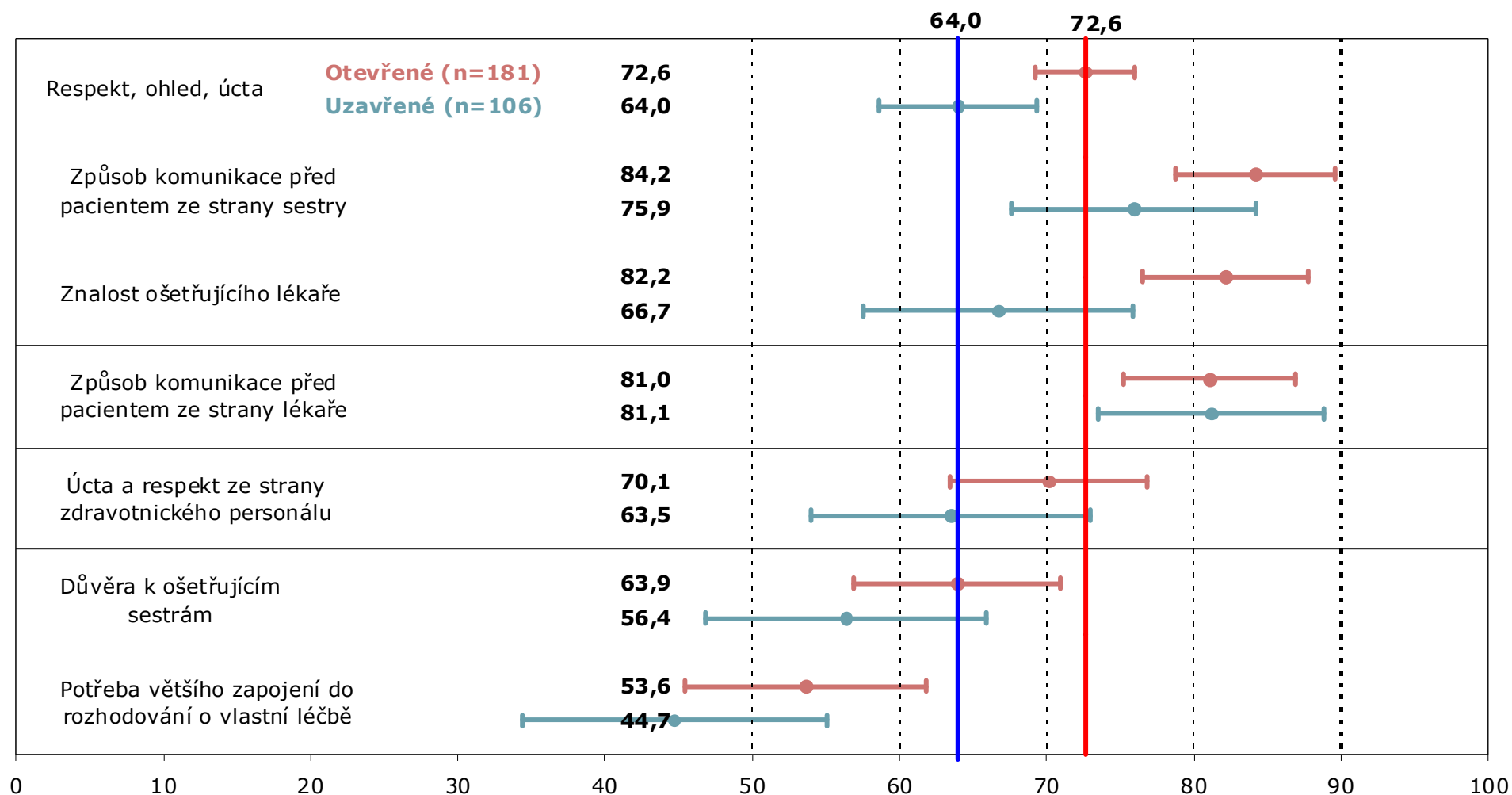


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

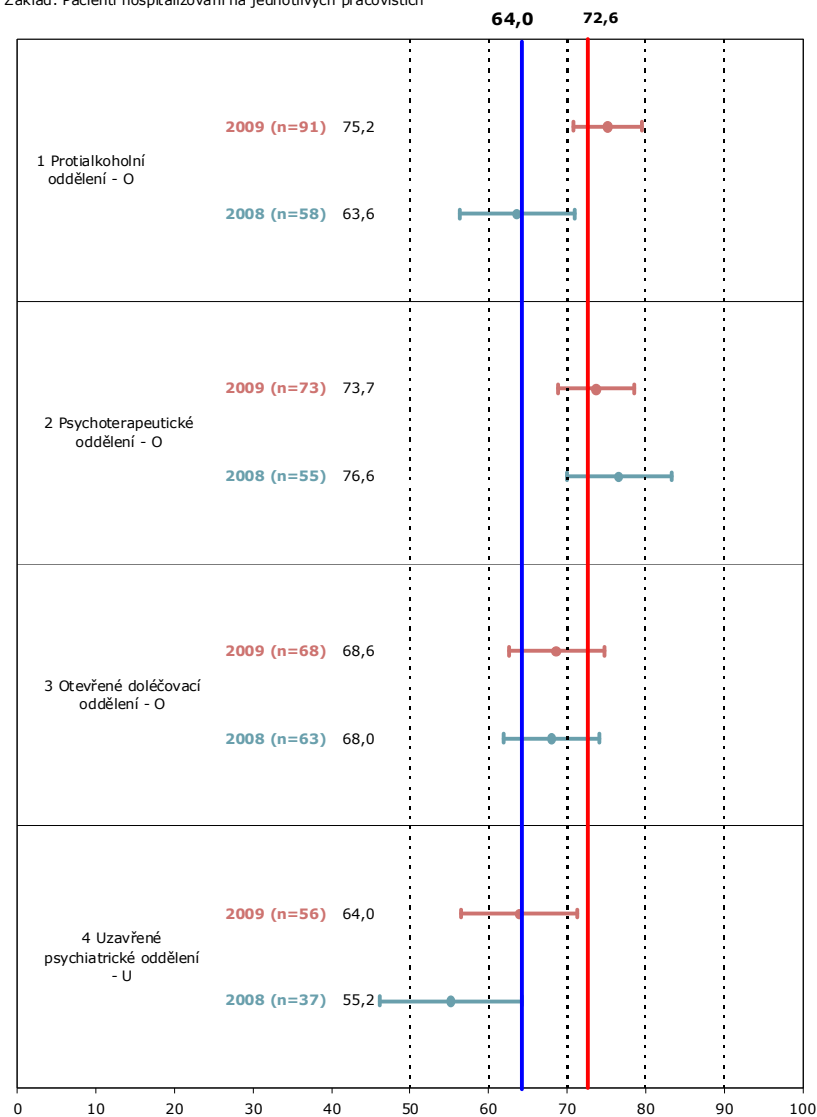


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

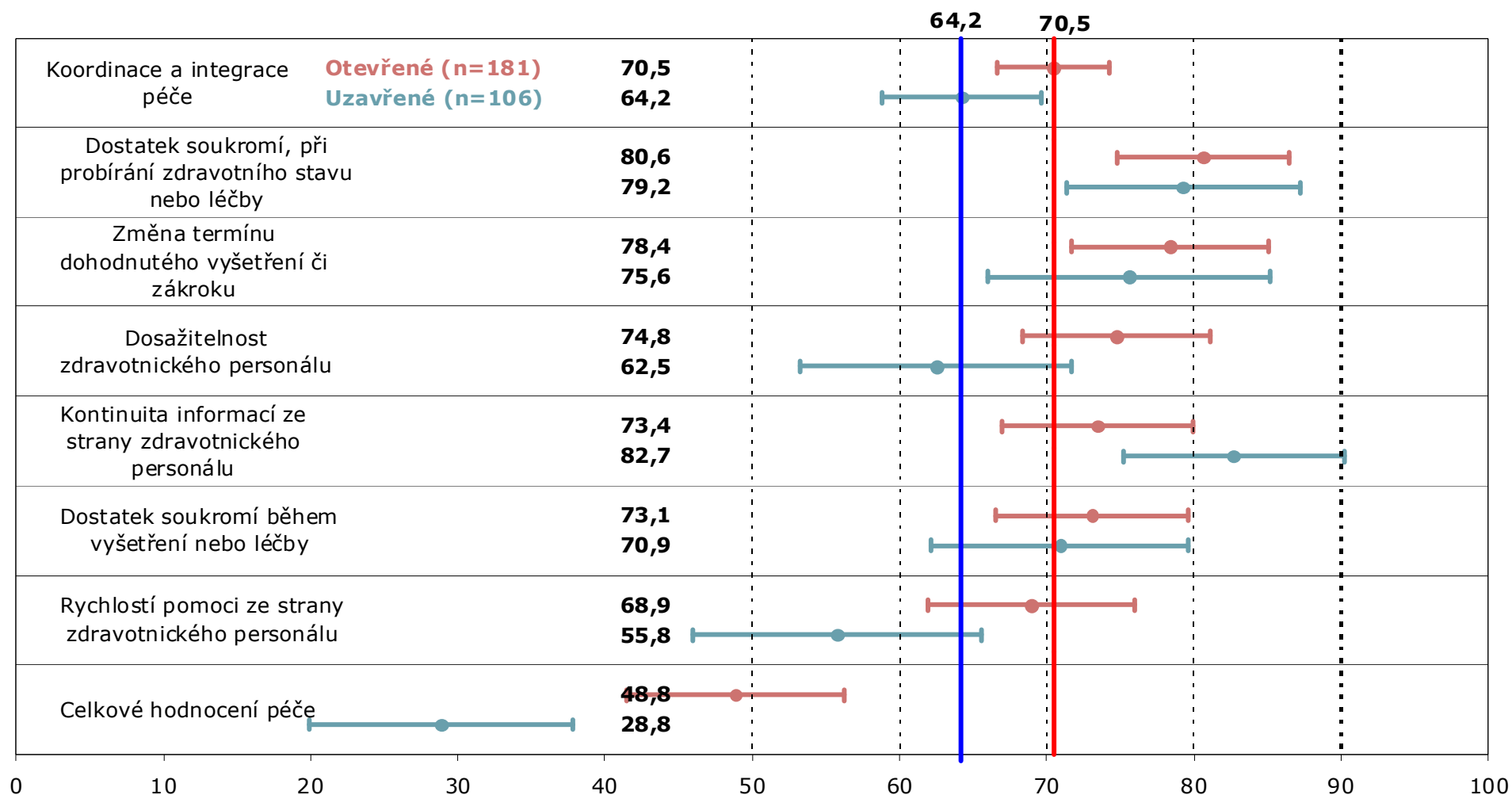


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

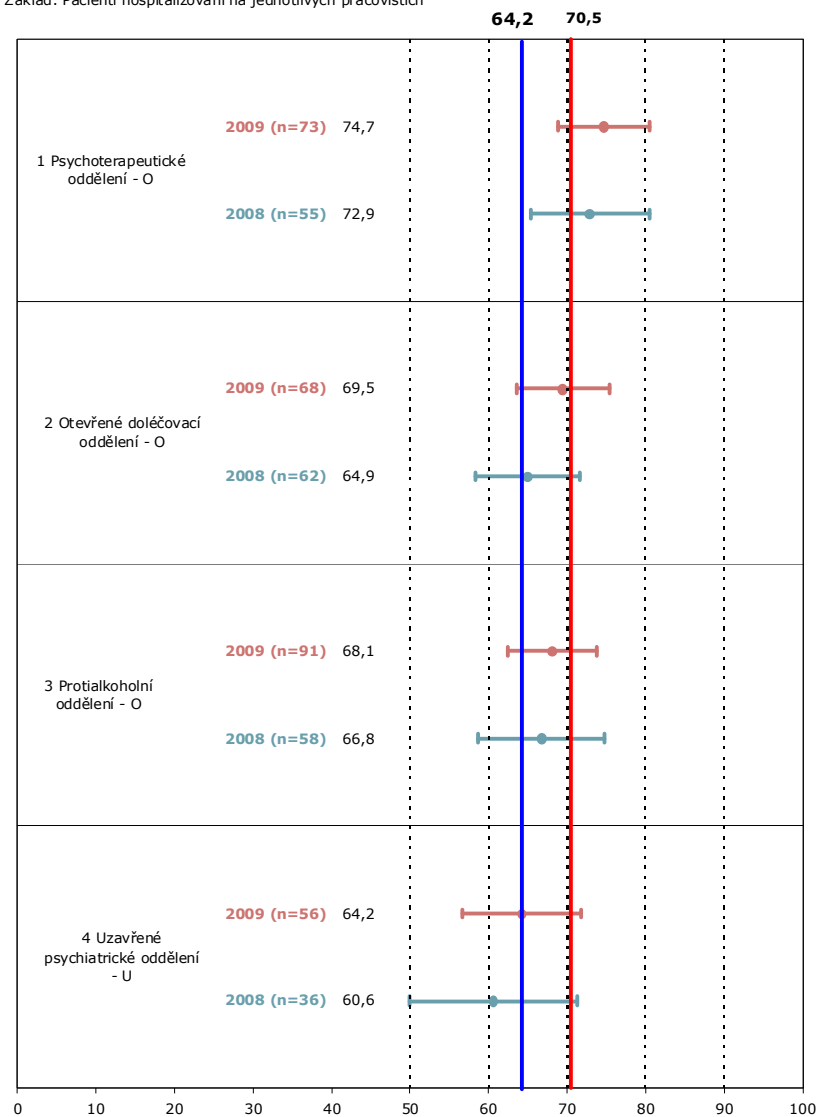


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

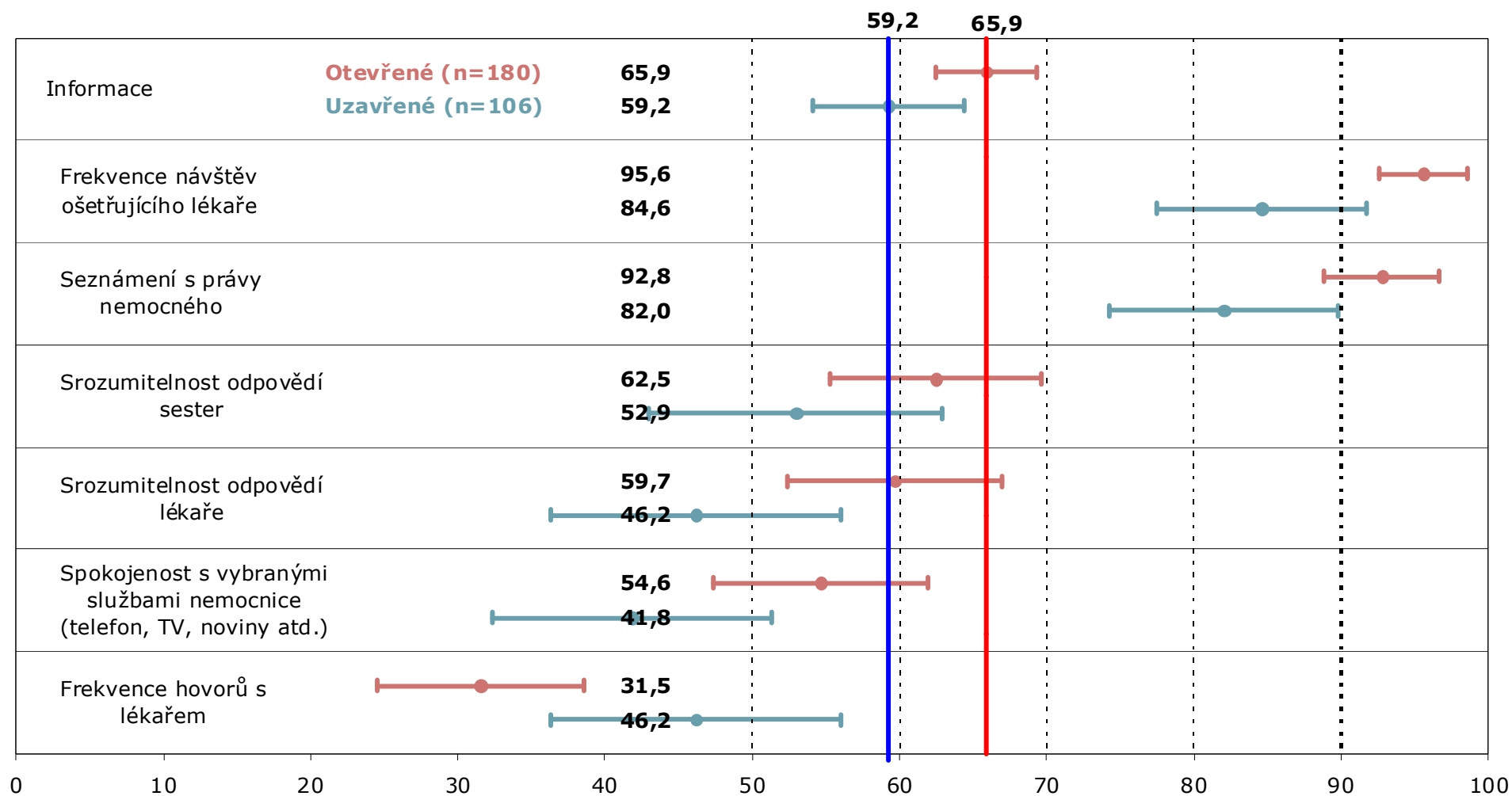


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

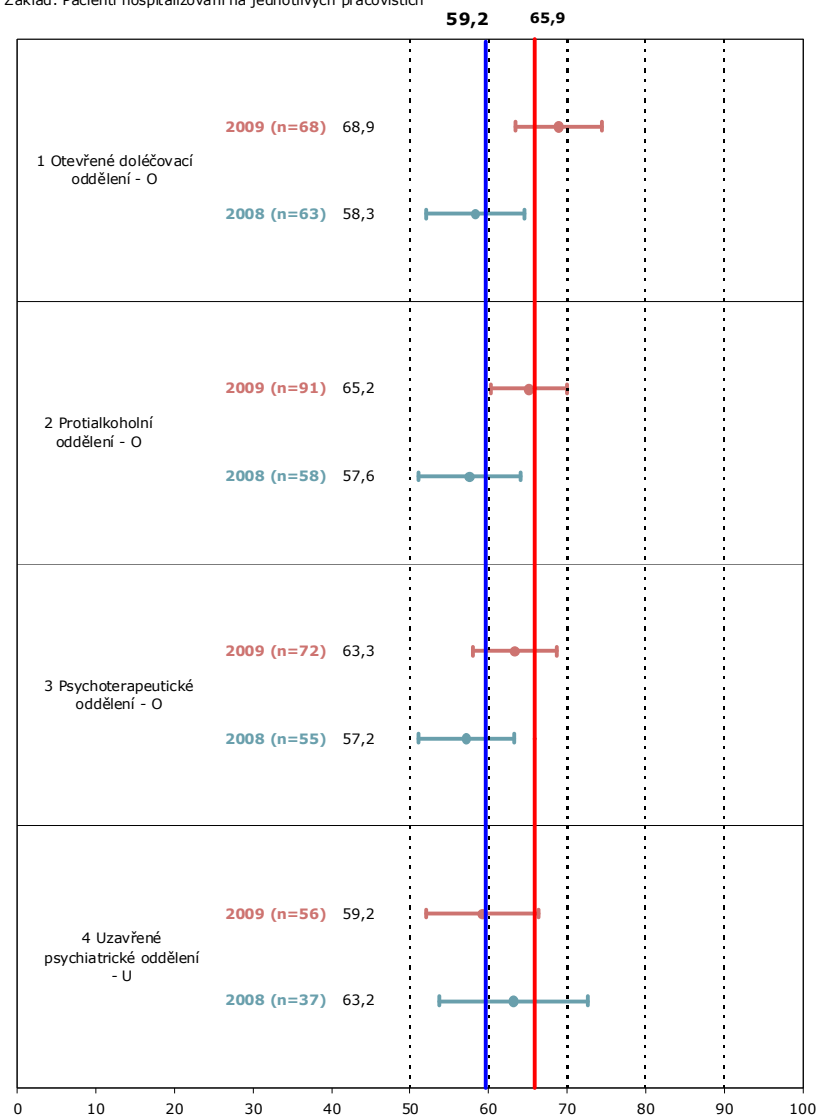


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

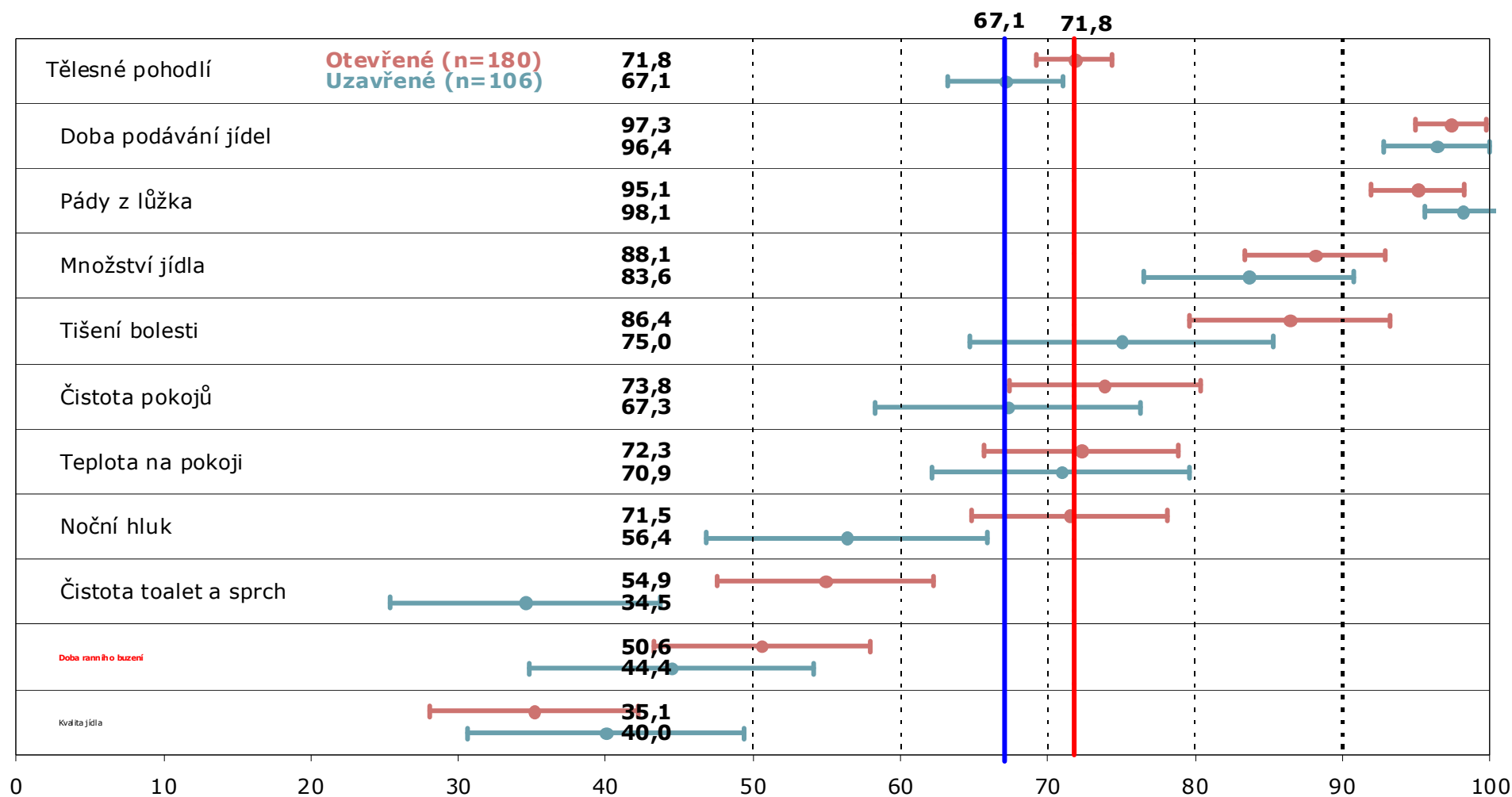


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

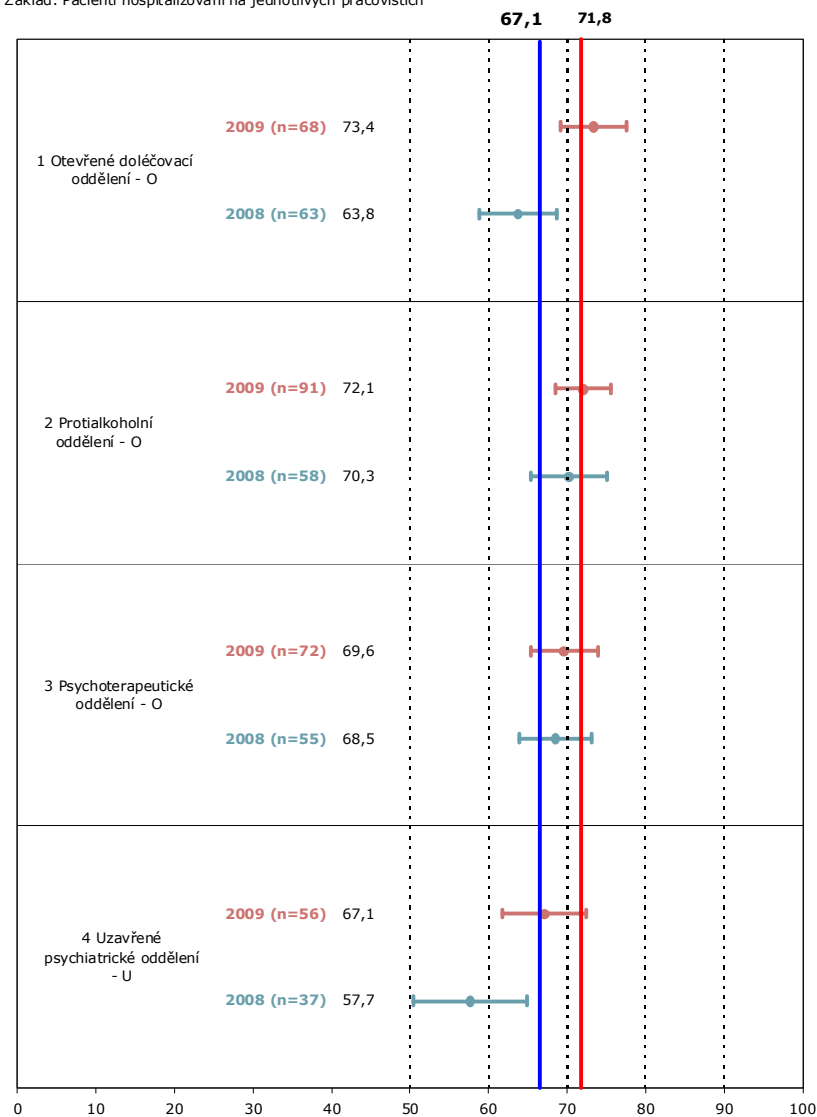


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

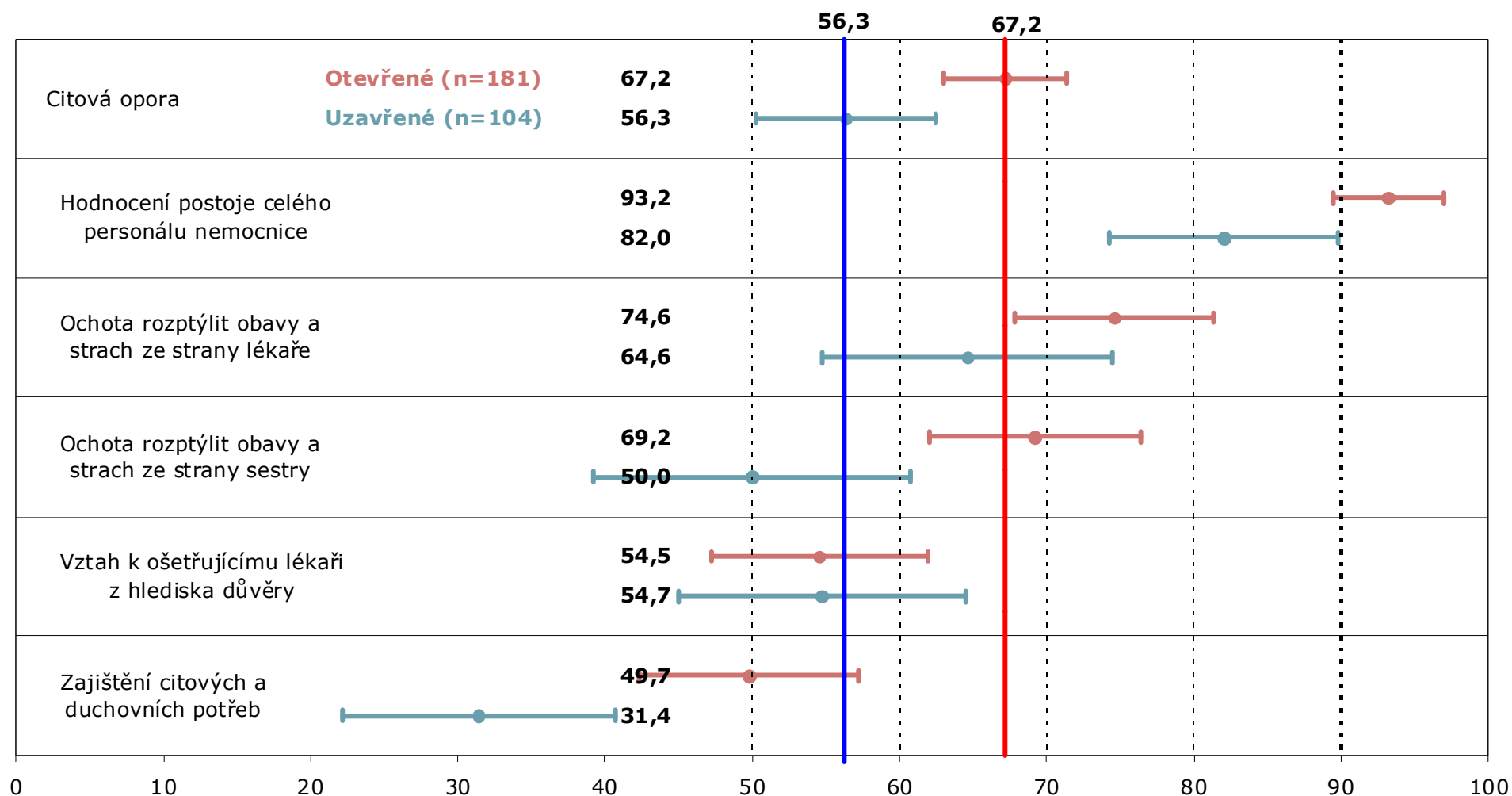


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

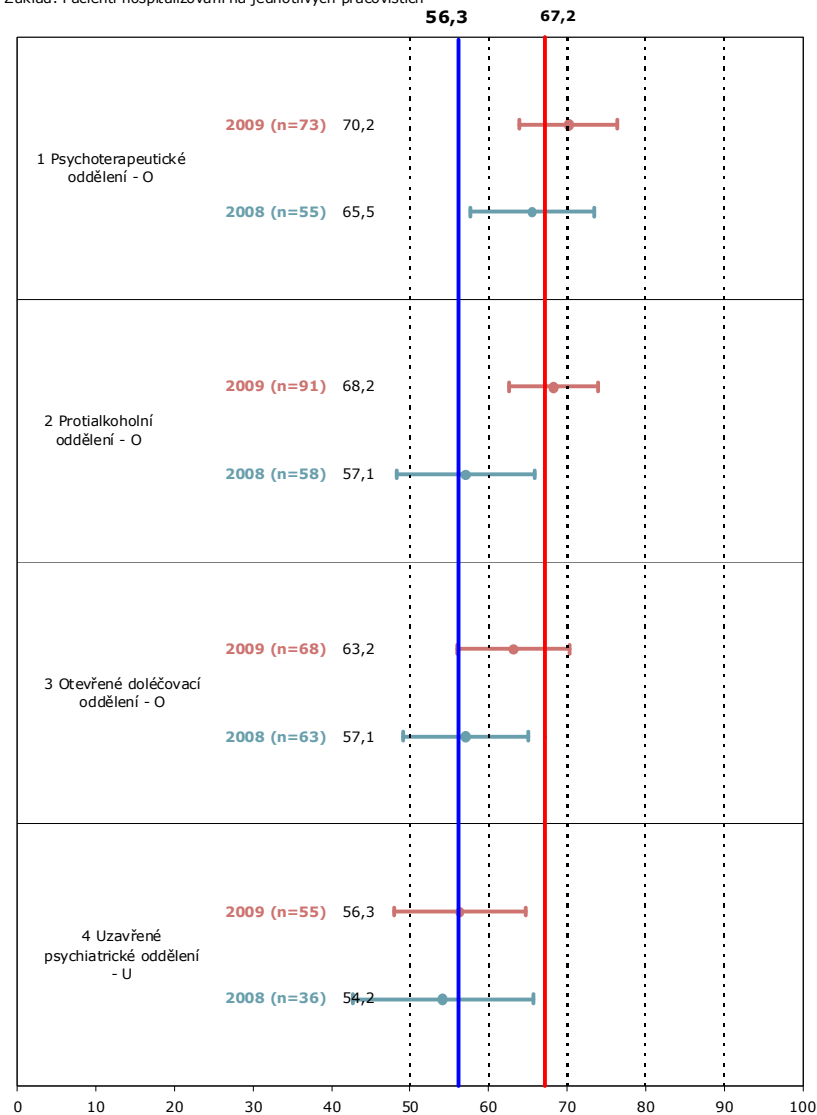


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

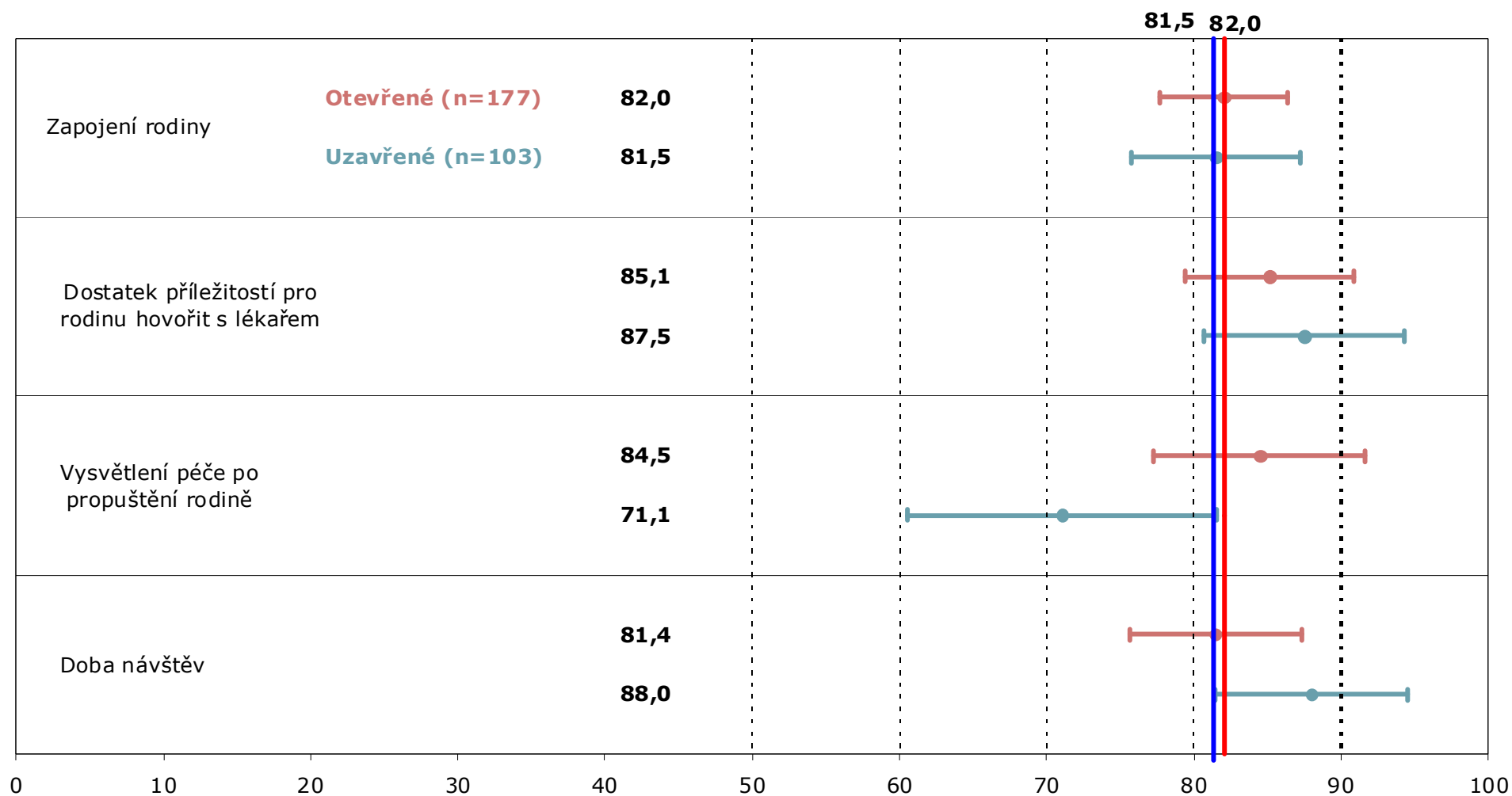


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

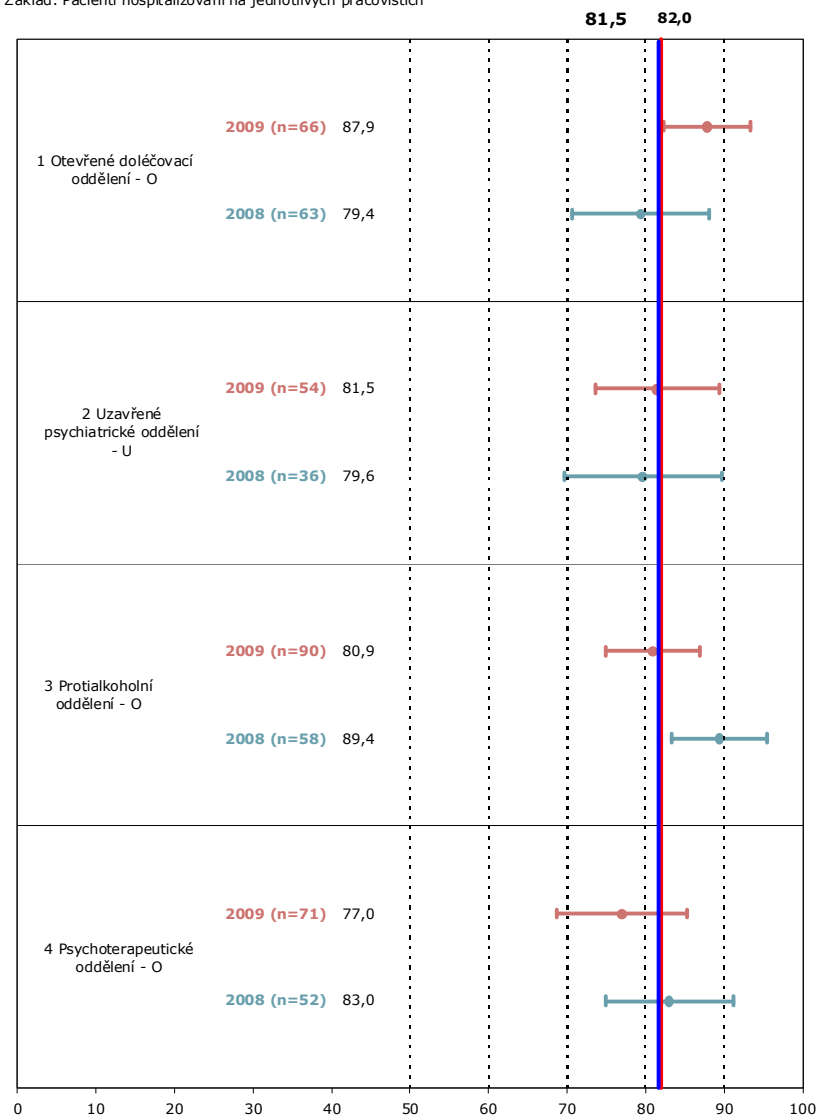


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

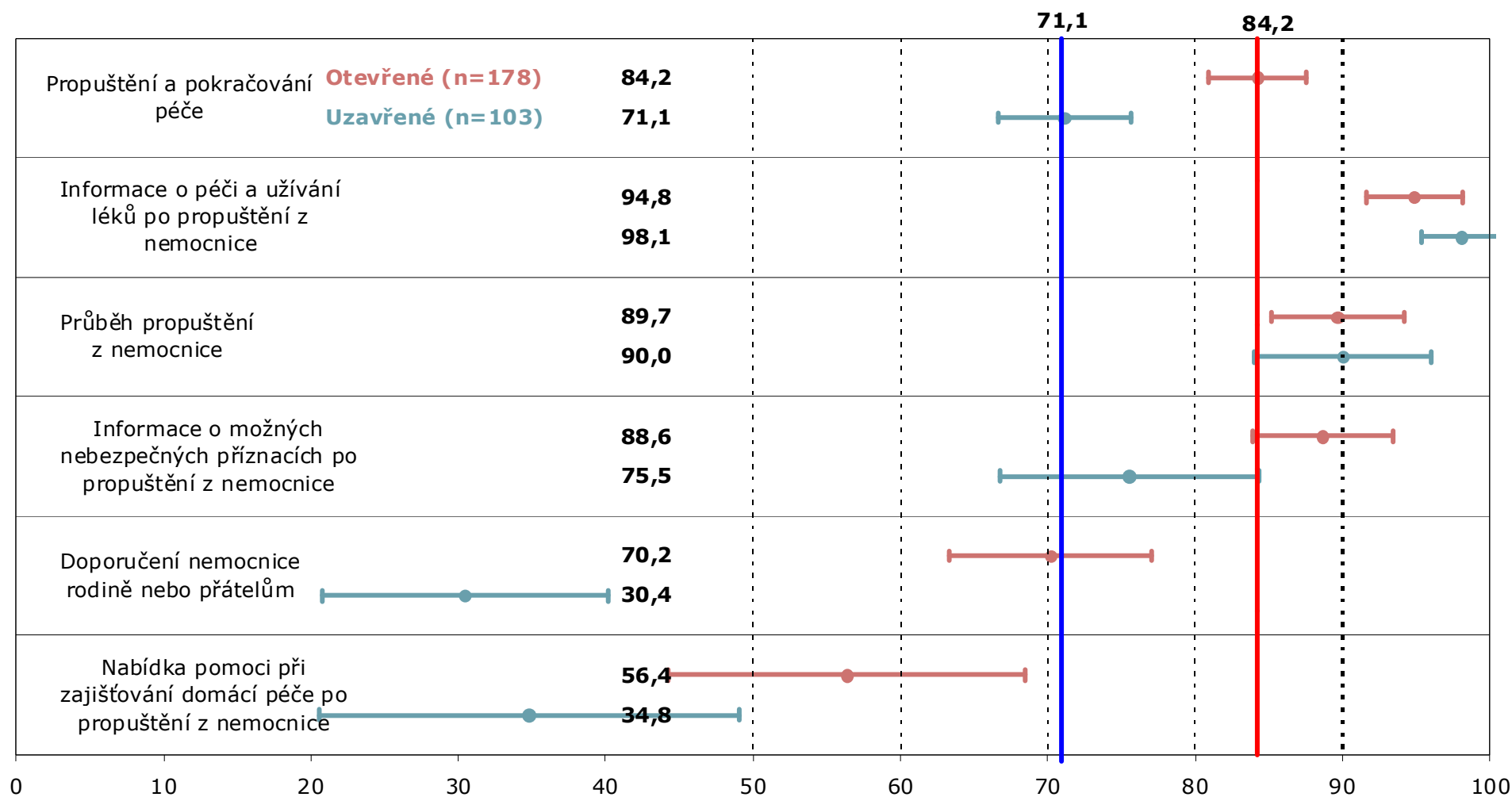


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

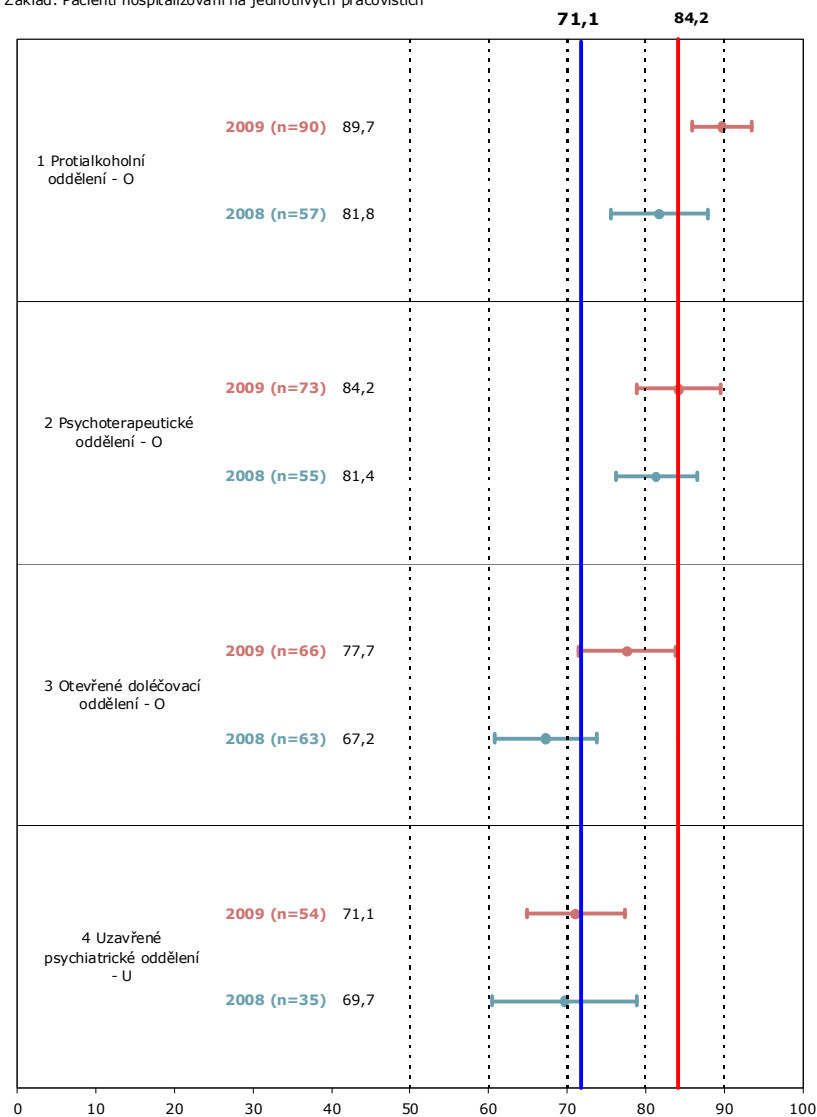


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Kroměříž: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 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
Otevřené doléčovací oddělení - O								
Psychoterapeutické oddělení - O				+				
Protialkoholní oddělení - O		+	+					

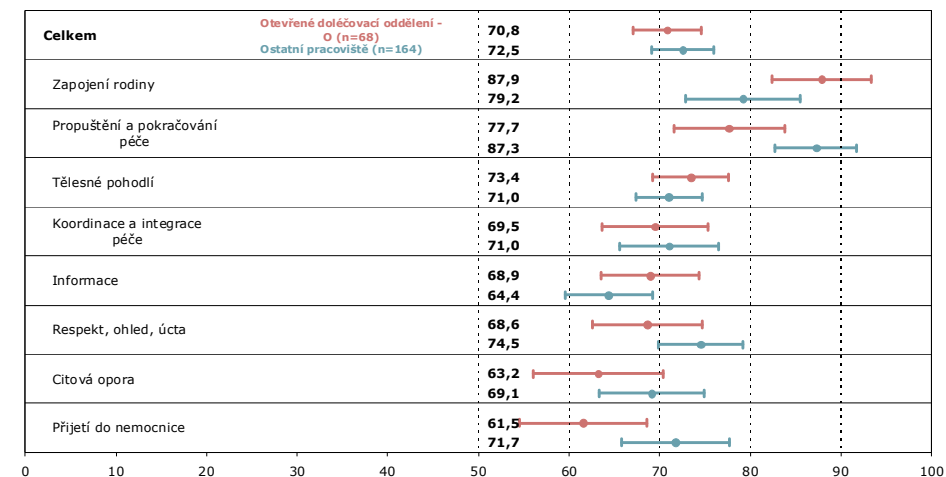
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – OTEVŘENÁ ODD.

PL Kroměříž, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

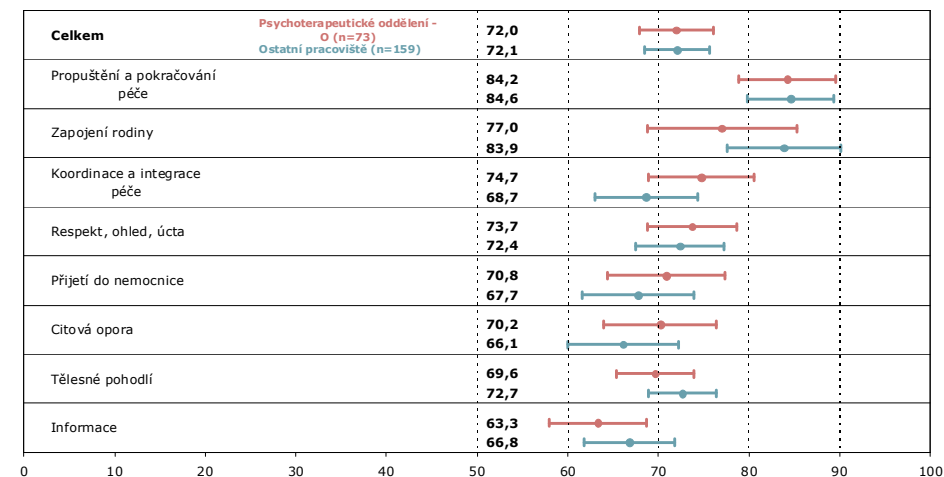
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kroměříž, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

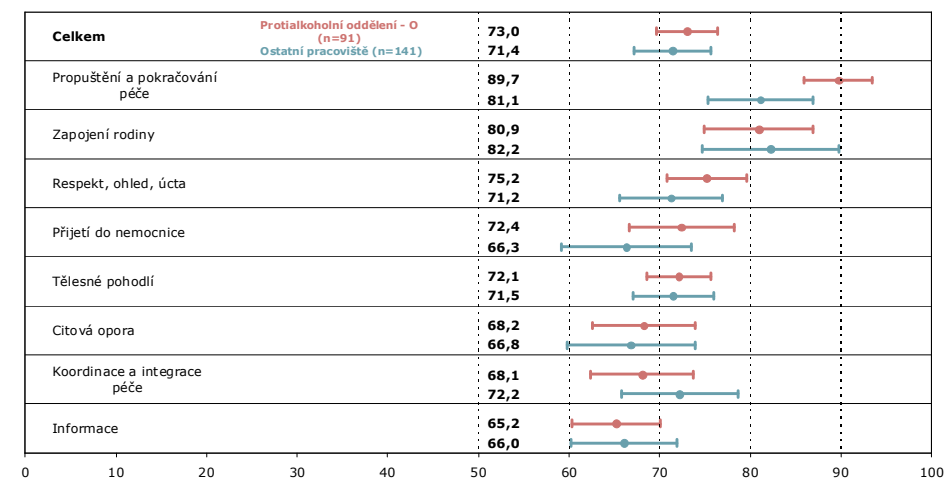
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Kroměříž, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

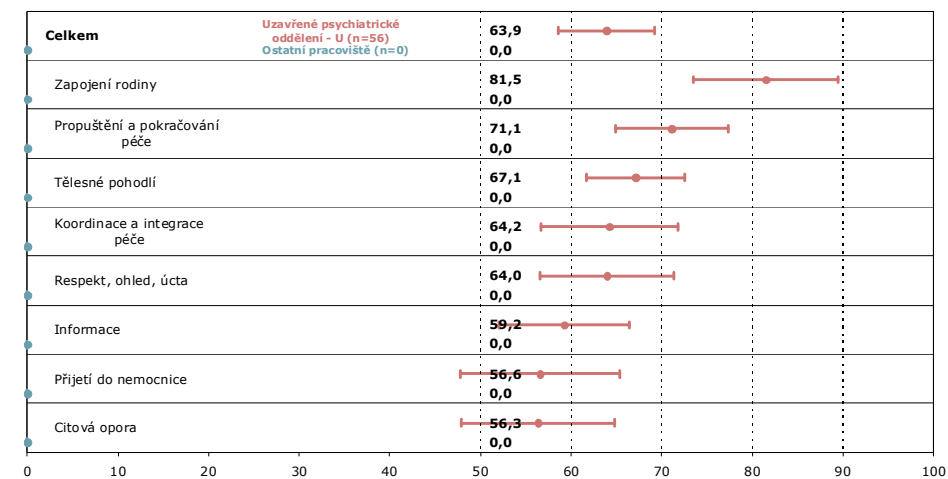


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – UZAVŘENÁ ODD.

PL Kroměříž, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

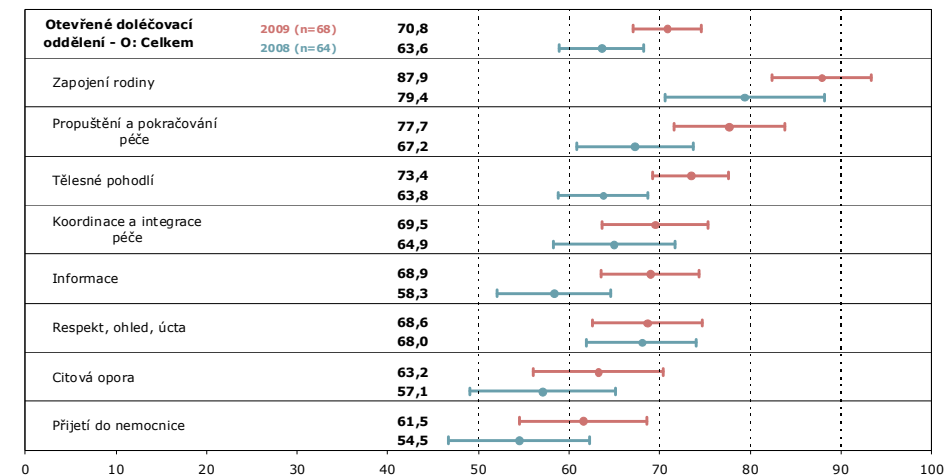


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – OTEVŘENÁ ODD.

PL Kroměříž, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

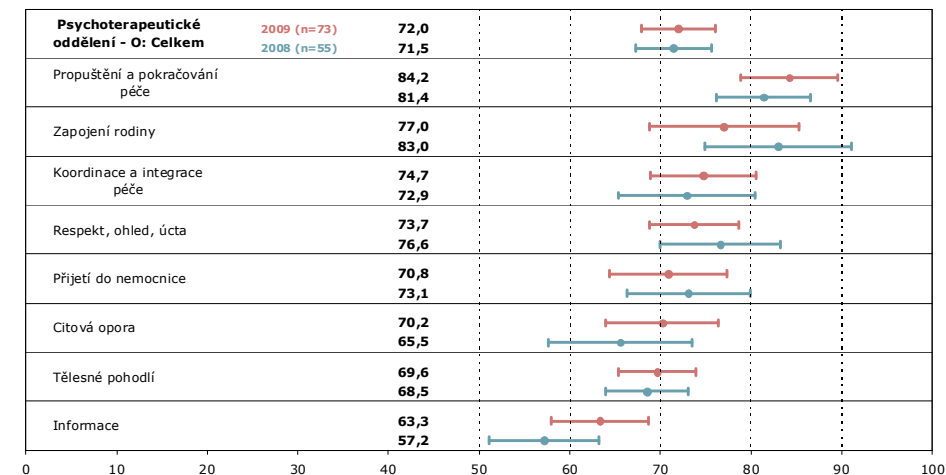
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Kroměříž, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

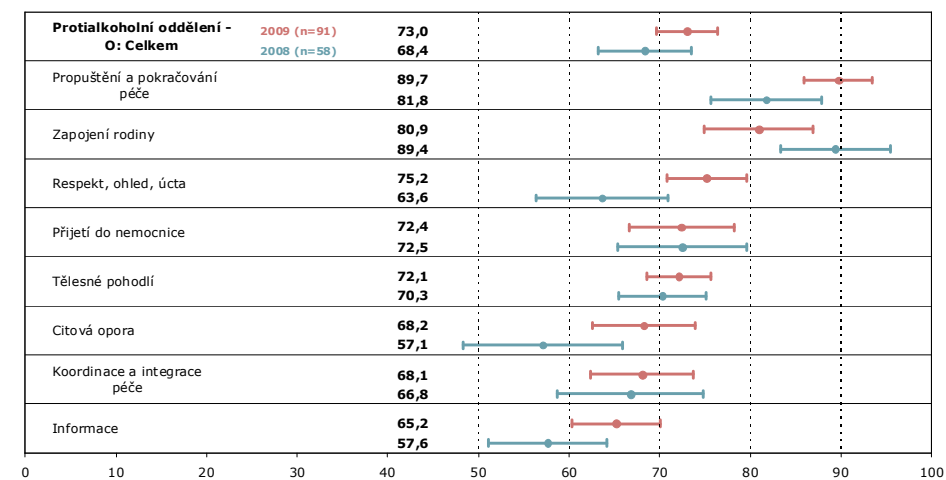
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Kroměříž, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

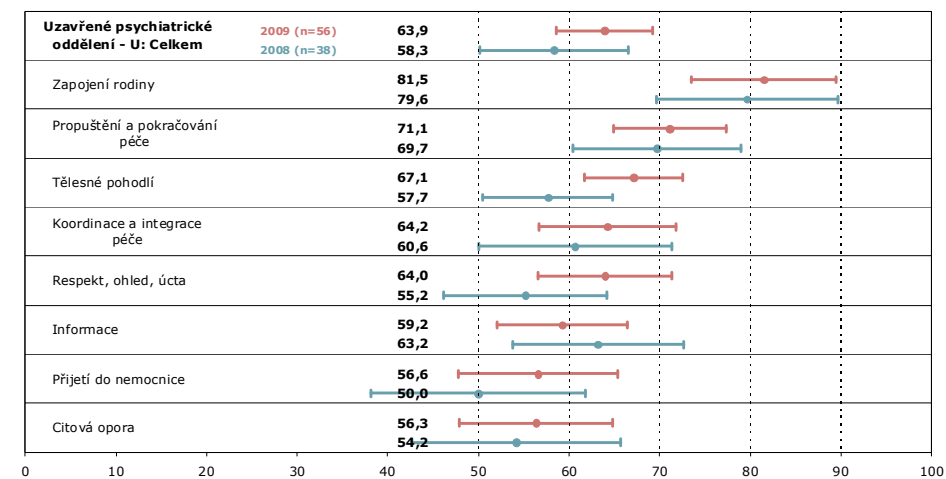


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – UZAVŘENÁ ODD.

PL Kroměříž, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

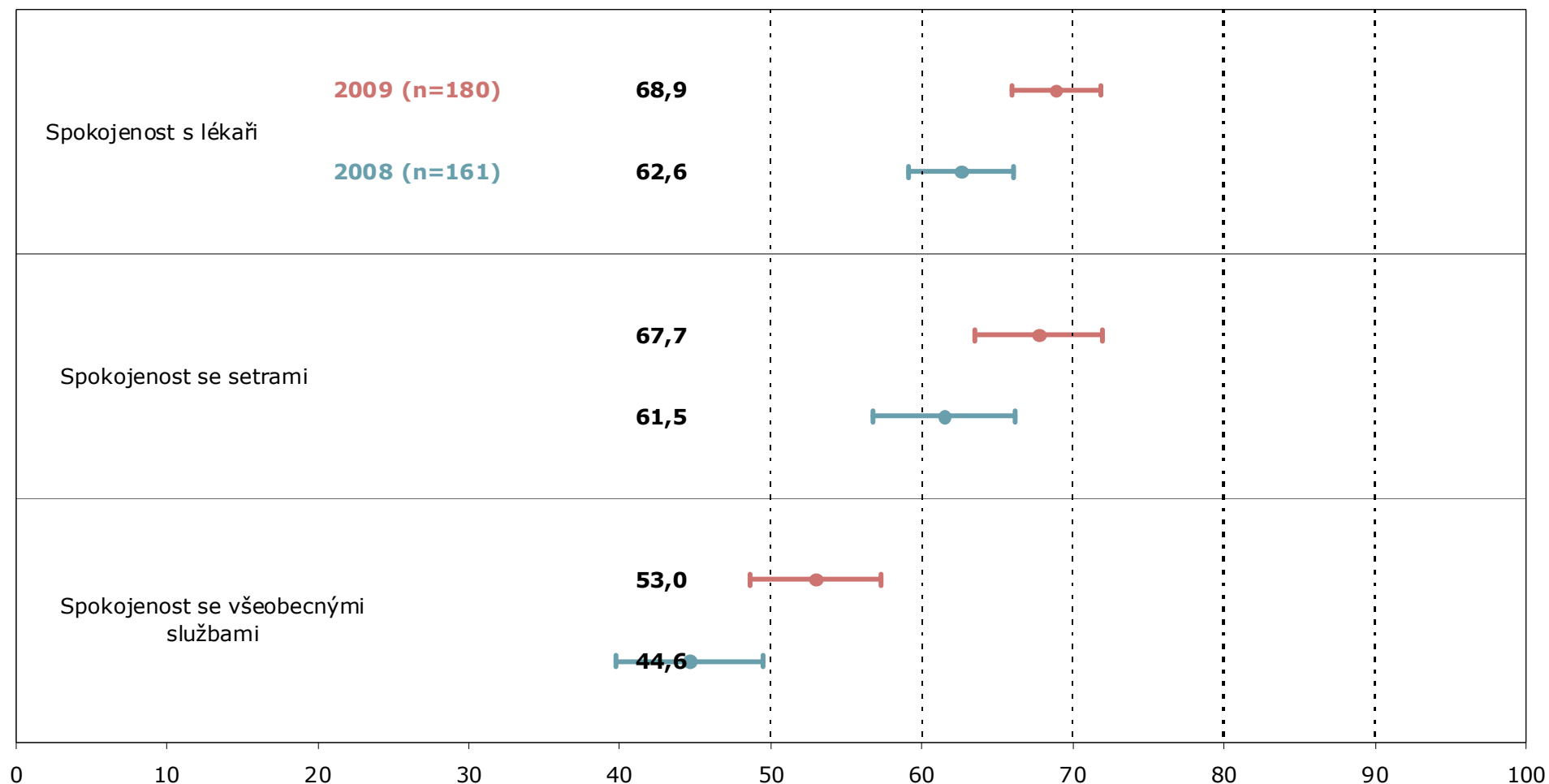


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Kroměříž, otevřená odd.: Spokojenost s personálem

Základ: Všichni pacienti

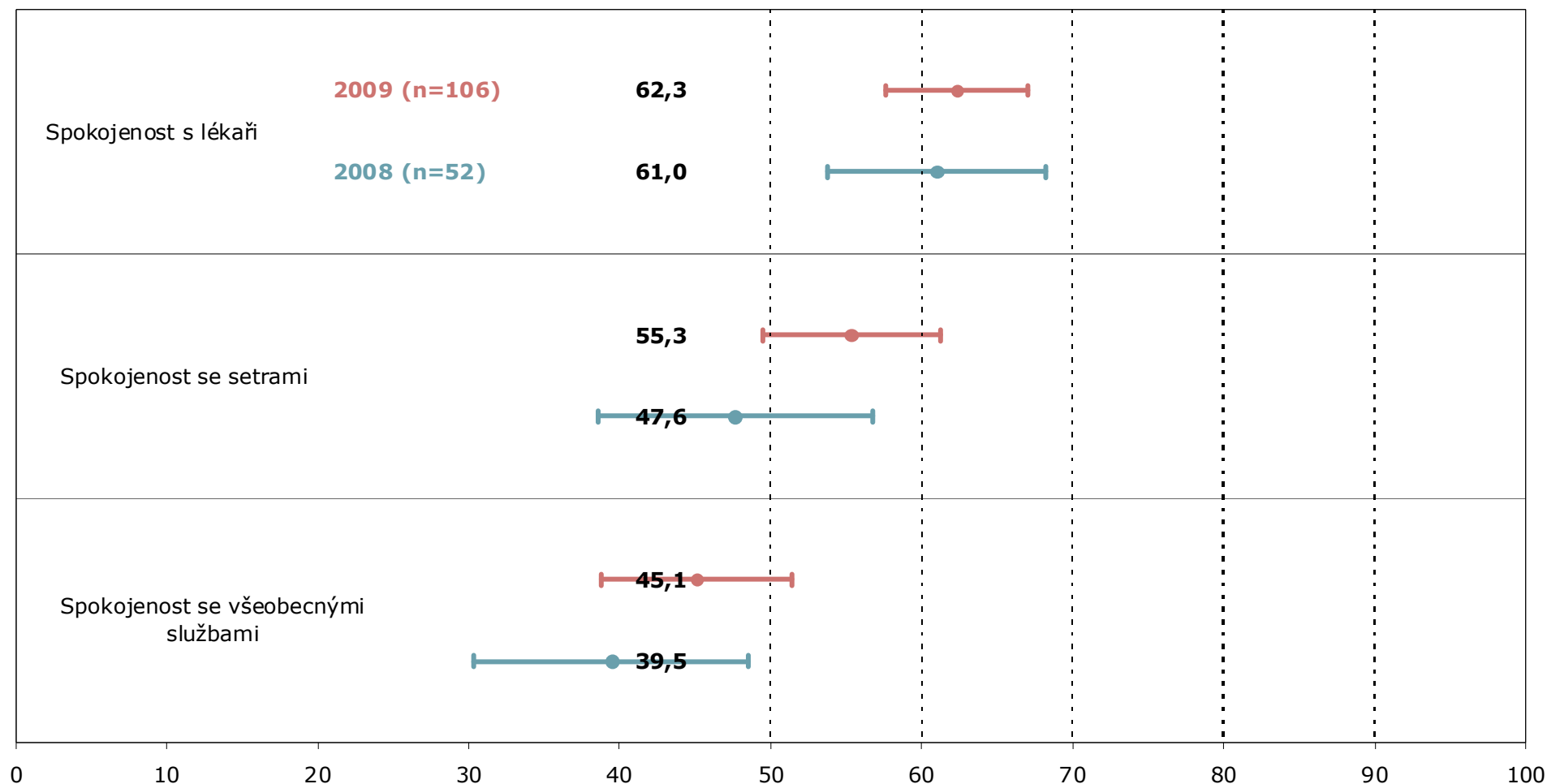


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Kroměříž, uzavřená odd.: Spokojenost s personálem

Základ: Všichni pacienti

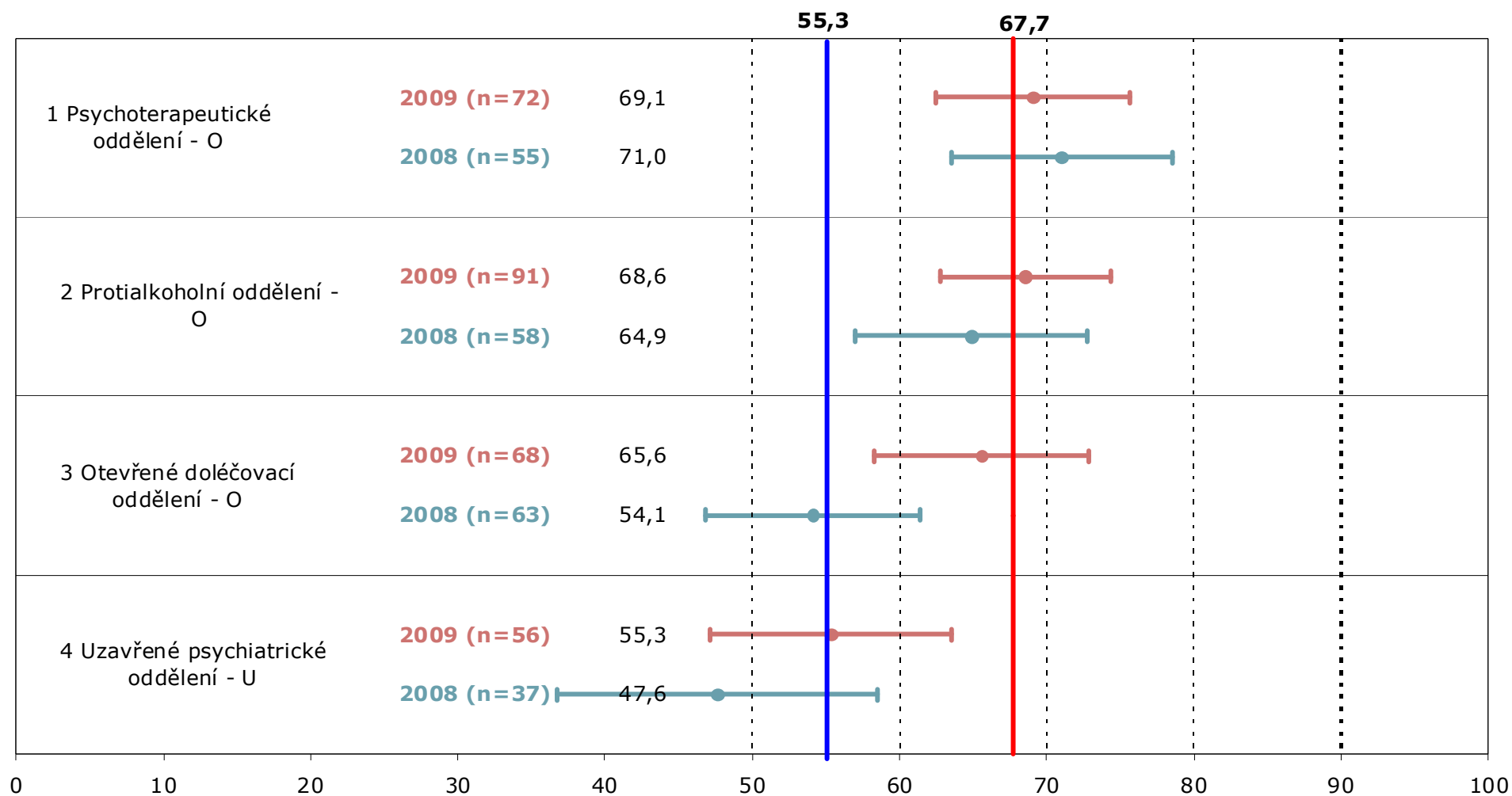


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Kroměříž: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

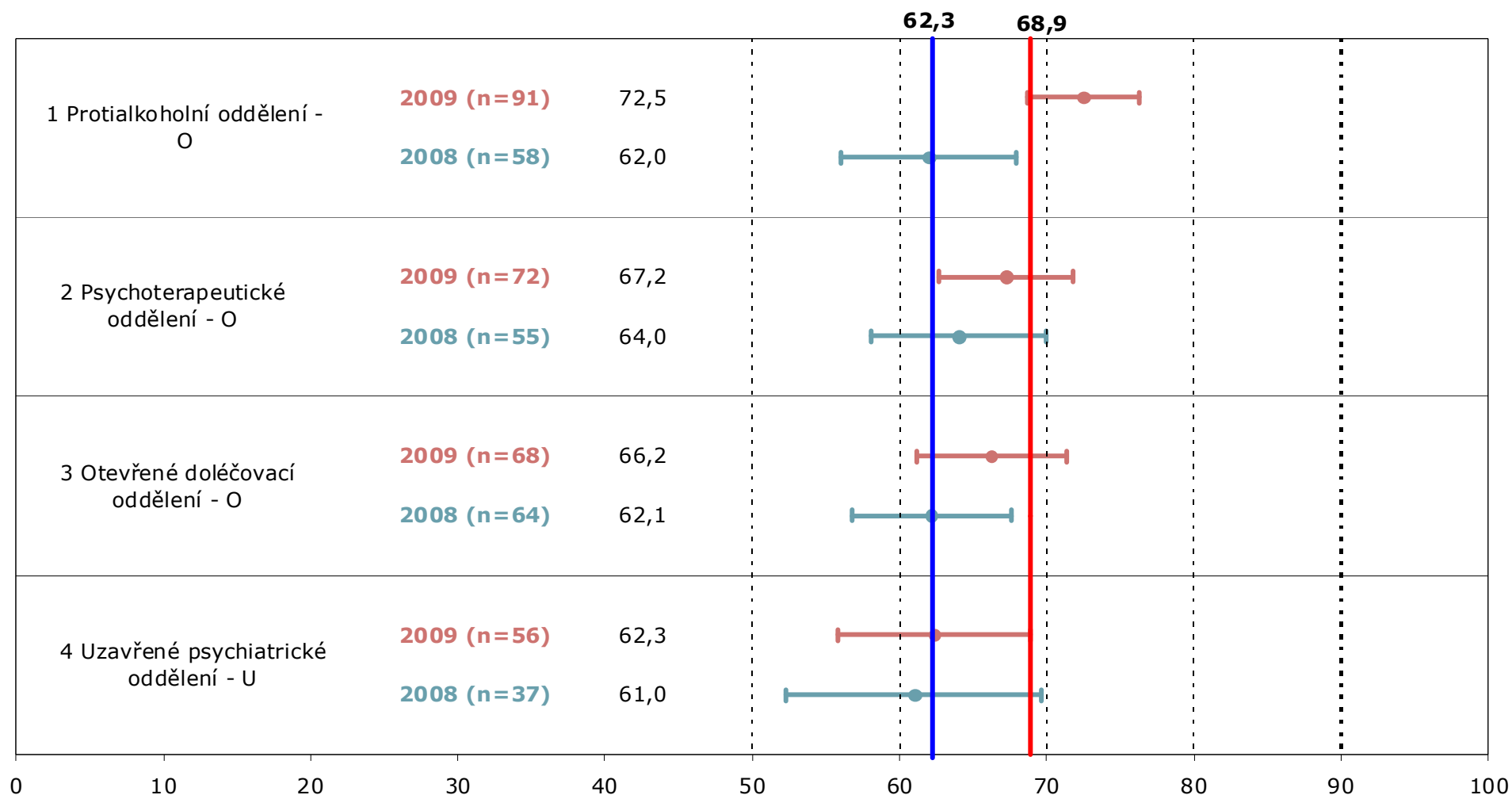


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Kroměříž: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

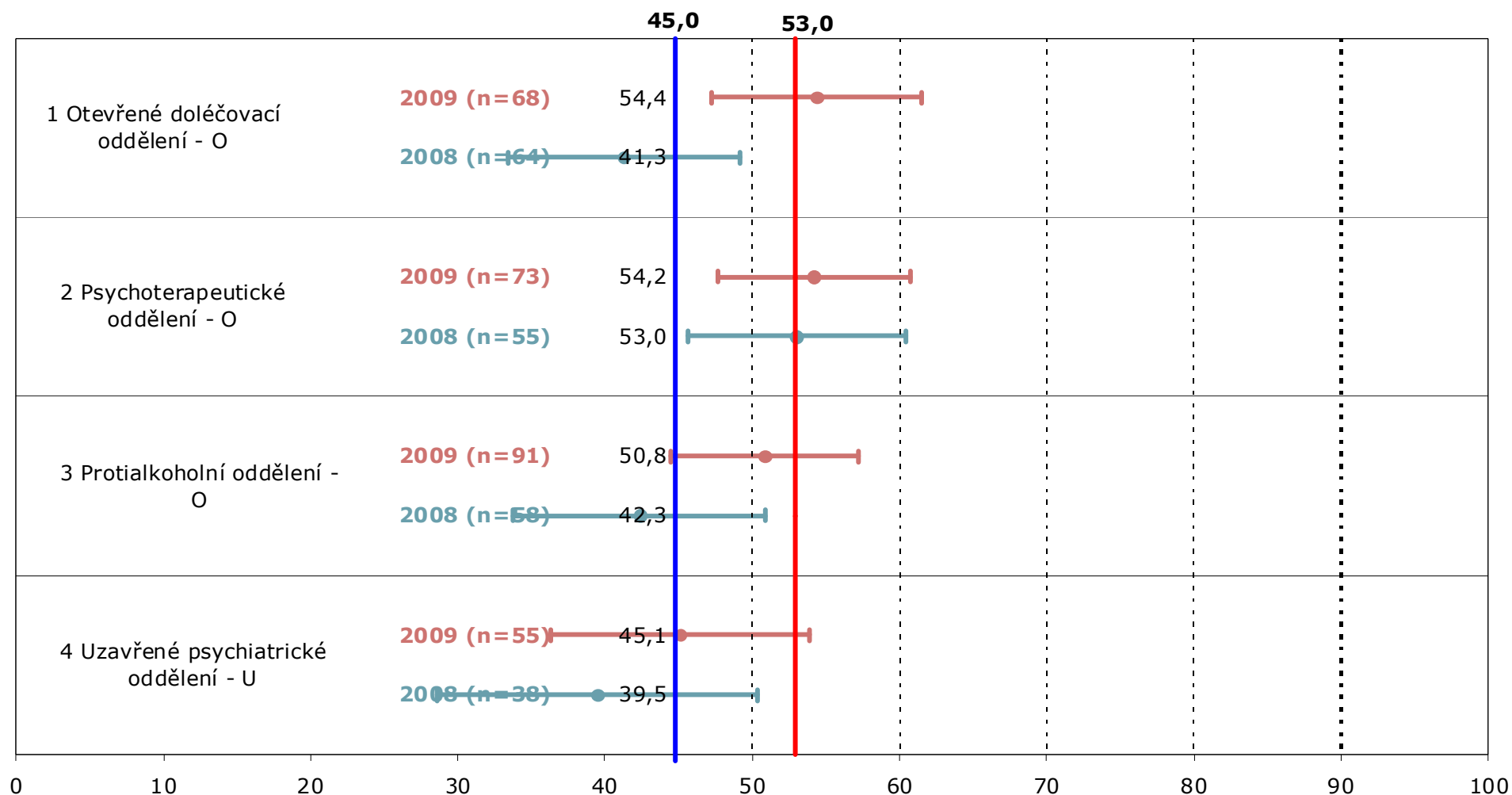


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Kroměříž: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Kroměříž, 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 Protialkoholní oddělení - O	37	82,1	78,1	86,0
2 Psychoterapeutické oddělení - O	18	80,1	71,3	89,0
3 Otevřené doléčovací oddělení - O	32	67,5	61,2	73,8
4 Uzavřené psychiatrické oddělení - U	20	66,8	59,0	74,7



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 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
Otevřené doléčovací oddělení - O								
Psychoterapeutické oddělení - O							+	
Protialkoholní oddělení - 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

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
Otevřené doléčovací oddělení - O			-				
Psychoterapeutické oddělení - O							
Protialkoholní oddělení - 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

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
Otevřené doléčovací oddělení - O								
Psychoterapeutické oddělení - O	+							+
Protialkoholní oddělení - 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

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
Otevřené doléčovací oddělení - O		+					
Psychoterapeutické oddělení - O		+			-		-
Protialkoholní oddělení - 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

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
Otevřené doléčovací oddělení - O					+	+		
Psychoterapeutické oddělení - O		+				-		
Protialkoholní oddělení - 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

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
Otevřené doléčovací oddělení - O						
Psychoterapeutické oddělení - O					+	+
Protialkoholní oddělení - 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

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
Otevřené doléčovací oddělení - O		+		
Psychoterapeutické oddělení - O				
Protialkoholní oddělení - 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

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
Otevřené doléčovací oddělení - O			-			
Psychoterapeutické oddělení - O						+
Protialkoholní oddělení - O	+			+	+	+

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

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



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	8,0%	22	6,5%	14	7,3%	37
	Neplánované, jako akutní případ	50,6%	146	47,5%	102	49,3%	248
	Plánované, byl(a) jsem objednan(a) předem	33,9%	96	34,6%	74	34,2%	172
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	7,6%	22	11,4%	24	9,2%	46
	Total	100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	0,8%	1	6,6%	5	3,3%	6
	Nedělal(a) jsem	56,8%	55	49,1%	37	53,5%	92
	2-3 dny	16,2%	16	18,9%	14	17,4%	30
	Do jednoho týdne	12,4%	12	10,8%	8	11,7%	20
	Do jednoho měsíce	8,8%	9	8,4%	6	8,7%	15
	Do půl roku	2,3%	2	4,5%	3	3,2%	6
	Do roka	1,5%	2	1,3%	1	1,4%	2
	Nevím	0,7%	1	1,6%	1	1,2%	2
	Total	100,0%	99	100,0%	74	100,0%	172

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	0,8%	1	5,0%	4	2,6%	4
	Ne	94,7%	93	91,4%	68	93,3%	161
	Ano, jednou	3,6%	4	1,0%	1	2,5%	4
	Ano, 2-3x	0,9%	1	1,0%	1	1,0%	2
	Ano, 4x nebo vícekrát	0,0%	0	1,6%	1	0,8%	1
Total		100,0%	99	100,0%	74	100,0%	172

		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	0,8%	1	5,1%	4	2,7%	5
	Příliš dlouhá	2,7%	3	4,5%	3	3,5%	6
	Tak dlouhá	55,0%	54	51,3%	38	53,4%	92
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem	40,0%	39	34,5%	26	37,0%	65
	Nevím	1,6%	2	4,6%	3	2,9%	5
Total		100,0%	99	100,0%	74	100,0%	172

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	8,4%	8	8,0%	6	8,2%	14
	Ano	5,7%	6	9,7%	7	7,4%	13
	Ne	85,9%	84	82,3%	61	84,3%	145
Total		100,0%	99	100,0%	74	100,0%	172

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	1,7%	5	1,4%	3	1,6%	8
	Velmi dobře a profesionálně	53,1%	153	48,9%	105	51,3%	258
	Průměrně	31,8%	92	32,2%	69	32,0%	161
	Velmi špatně	8,0%	23	11,1%	24	9,6%	47
	Nevzpomínám si	5,5%	16	6,5%	14	5,9%	30
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		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	3,4%	10	1,7%	4	2,6%	13
	Ano	54,1%	156	56,4%	121	55,1%	278
	Ano, v omezené míře	21,6%	62	26,6%	57	23,7%	120
	Ne, získal(a) jsem je zdaleka	16,4%	47	3,8%	8	4,2%	21
	Ne, nezádal(a) jsem informace	5,9%	17	11,6%	25	14,3%	72
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	4,6%	13	2,2%	5	3,6%	18
	Do 15 minut	30,1%	87	36,9%	79	33,0%	166
	Méně než 1 hodinu	3,7%	9	29,2%	63	30,1%	152
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny	6,6%	20	6,7%	14	6,7%	34
	Dvě a více hodin	12,2%	35	15,1%	32	13,7%	67
	Negativně si	14,3%	41	10,9%	23	12,8%	65
	Negativně si	13,6%	39	14,1%	30	13,8%	69
	Total	100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zakroužkujte, jak byste označkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	10,1%	29	6,9%	15	8,7%	44
	1=nejlepší známka	46,4%	134	39,7%	85	43,5%	219
	2	29,0%	85	34,8%	75	31,8%	160
	3	12,8%	37	16,3%	35	14,4%	72
	4	0,5%	1	0,0%	0	0,3%	1
	5=nejhorší známka	0,5%	1	2,3%	5	1,3%	6
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	2,0%	6	2,2%	5	2,1%	10
	Ne	64,6%	187	56,4%	121	61,1%	308
	Ano, hluk ostatních pacientů	31,5%	91	39,6%	85	34,9%	176
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	0,7%	2	0,0%	0	0,4%	2
	Ano, hluk zvenčí	1,3%	4	1,9%	4	1,5%	8
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byla spokojen(a) s čistotou pokojů?	Neuvedeno	2,3%	7	1,2%	3	1,8%	9
	Velmi spokojen(a)	69,9%	202	61,5%	132	65,2%	334
	Svíře spokojen(a)	26,3%	76	32,4%	70	28,9%	146
	Svíře nespokojen(a)	0,0%	0	4,2%	9	1,8%	9
	Velmi nespokojen(a)	1,6%	5	0,7%	1	1,2%	6
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byla spokojen(a) s čistotou toalet a sprchy?	Neuvedeno	2,0%	6	1,2%	3	1,7%	8
	Velmi spokojen(a)	46,3%	134	39,0%	84	43,2%	218
	Svíře spokojen(a)	40,8%	118	39,3%	84	40,2%	202
	Svíře nespokojen(a)	8,4%	24	14,5%	31	11,0%	56
	Velmi nespokojen(a)	2,2%	6	5,3%	11	3,5%	18
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	0,3%	1	0,7%	1	0,4%	2
	Total	100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuváděno	1.5%	4	1.2%	3	1.4%	7
	Ano	70.7%	204	67.1%	144	69.2%	349
	Spíše ano	18.9%	55	19.3%	42	19.1%	96
	Spíše ne	5.1%	15	7.4%	16	6.1%	31
	Ne	3.8%	11	5.1%	11	4.3%	22
	Total	100.0%	289	100.0%	215	100.0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuváděno	1.7%	5	1.2%	3	1.5%	8
	Ano	47.0%	136	48.3%	104	47.6%	240
	Spíše ano	20.3%	59	17.3%	37	19.0%	96
	Spíše ne	18.0%	52	16.5%	36	17.4%	88
	Ne	12.0%	35	16.1%	35	13.7%	69
	Nevim	1.0%	3	0.6%	1	0.8%	4
	Total	100.0%	289	100.0%	215	100.0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuváděno	3.6%	10	2.6%	6	3.2%	16
	Ano	77.7%	225	77.0%	166	77.4%	390
	Spíše ano	11.2%	32	10.2%	22	10.8%	54
	Spíše ne	2.6%	8	1.4%	3	2.1%	11
	Ne	1.3%	4	2.9%	6	2.0%	10
	Nevim	3.5%	11	5.9%	13	4.6%	23
	Total	100.0%	289	100.0%	215	100.0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuváděno	1.7%	5	1.2%	3	1.5%	8
	Velmi dobrá	36.2%	105	24.8%	53	31.3%	158
	Spíše dobrá	49.9%	144	57.9%	125	53.3%	269
	Spíše špatná	9.9%	29	12.3%	26	10.9%	55
	Velmi špatná	1.9%	6	3.8%	8	2.7%	14
	Nemnožiční stravu jsem nejedl(a)	0.3%	1	0.2%	1	0.2%	1
	Total	100.0%	289	100.0%	215	100.0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dietu?	Neuváděno	2.1%	6	2.9%	6	2.5%	12
	Ano	37.3%	108	38.6%	83	37.9%	191
	Ne	59.6%	172	57.5%	123	58.2%	295
	Nevim	0.9%	3	1.6%	4	1.2%	6
	Total	100.0%	289	100.0%	215	100.0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuváděno	1.5%	4	1.9%	4	1.6%	8
	Příliš mnoho	6.3%	18	4.9%	11	5.7%	29
	Příliš málo	84.7%	245	80.9%	174	83.1%	419
	Ne	0.3%	1	0.2%	1	0.2%	1
	Total	100.0%	289	100.0%	215	100.0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba podávání jídla?	Neuváděno	1.5%	4	1.6%	3	1.5%	8
	Ano	95.0%	275	92.0%	198	93.7%	472
	Ne	3.0%	9	6.4%	14	4.4%	22
	Nemnožiční stravu jsem nejedl(a)	0.6%	2	0.2%	1	0.3%	2
	Total	100.0%	289	100.0%	215	100.0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste celkově spokojen/a s lakovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuváděno	1.8%	5	1.8%	4	1.8%	9
	Velmi spokojen(a)	49.0%	142	48.2%	104	48.7%	245
	Spíše spokojen(a)	44.7%	129	41.0%	88	43.1%	217
	Spíše nespokojen(a)	3.5%	10	6.6%	14	4.9%	25
	Velmi nespokojen(a)	0.9%	3	1.9%	4	1.3%	7
	Nevim	0.5%	1	0.6%	1	0.2%	1
	Total	100.0%	289	100.0%	215	100.0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuváděno	2.2%	6	1.9%	4	2.1%	10
	Ano	3.7%	11	4.0%	9	3.8%	19
	Ne	93.6%	271	94.1%	202	93.8%	473
	Nevim	0.5%	1	0.2%	1	0.3%	1
	Total	100.0%	289	100.0%	215	100.0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuváděno	2.9%	8	1.9%	4	2.5%	13
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	74.2%	215	72.4%	156	73.5%	370
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	20.3%	59	18.2%	39	19.4%	98
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	2.5%	7	7.4%	16	4.8%	24
	Total	100.0%	289	100.0%	215	100.0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuváděno	4.0%	12	6.0%	13	4.9%	24
	Ano	88.0%	254	83.5%	180	86.1%	434
	Ne	8.0%	23	10.5%	23	9.1%	46
	Total	100.0%	289	100.0%	215	100.0%	504

		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:	Neuváděno	3.1%	9	2.9%	6	3.0%	15
	Velmi dobrý	52.9%	153	45.8%	98	49.9%	251
	Dobý	40.0%	116	43.6%	94	41.6%	209
	Nepříliš dobrý	3.0%	9	5.7%	12	4.2%	21
	Špatný	0.9%	3	2.0%	4	1.4%	7
	Total	100.0%	289	100.0%	215	100.0%	504

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položila/a lékař důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměla/a?	Neuvedeno	2,4%	7	2,9%	6	2,6%	13
	Vždy	51,7%	149	46,5%	100	49,5%	249
	Většinou	35,1%	101	38,6%	83	36,6%	184
	Občas	7,3%	21	8,8%	19	7,9%	40
	Někdy	0,3%	1	1,5%	3	0,8%	4
	Neměla(a) jsem se	3,1%	9	1,8%	4	2,5%	13
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		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	3,0%	9	4,1%	9	3,4%	17
	Vždy	62,6%	180	52,4%	113	58,2%	293
	Většinou	19,0%	55	26,2%	56	22,4%	111
	Občas	4,6%	13	6,9%	15	5,6%	28
	Někdy	1,9%	5	0,9%	2	1,5%	7
	Neměla jsem strach ani obavy	9,1%	26	9,3%	21	9,3%	47
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyla/a přítomen/a?	Neuvedeno	5,2%	15	5,7%	12	5,4%	27
	Vždy	47,4%	136	53,9%	116	50,6%	252
	Většinou	13,1%	38	12,9%	28	13,0%	66
	Občas	6,0%	17	8,2%	18	7,0%	35
	Někdy	76,8%	222	75,6%	163	75,3%	385
	Nikdy						
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	7,4%	21	5,0%	11	6,4%	32
	Vždy	31,4%	90	25,6%	56	31,1%	157
	Občas	34,2%	98	26,8%	58	31,1%	157
	Někdy	58,4%	169	68,1%	148	62,6%	315
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položila/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměla/a?	Neuvedeno	2,3%	7	3,8%	8	2,9%	15
	Vždy	55,8%	161	53,3%	115	54,7%	276
	Většinou	31,1%	90	32,1%	70	31,6%	160
	Občas	6,0%	17	8,2%	18	7,0%	35
	Někdy	1,2%	4	1,1%	2	1,2%	6
	Neměla(a) jsem se	3,2%	9	4,4%	10	3,8%	19
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		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	3,7%	11	7,0%	15	5,1%	26
	Vždy	52,5%	150	45,2%	97	49,1%	247
	Většinou	23,8%	69	25,6%	55	24,5%	124
	Občas	5,9%	17	7,6%	16	6,6%	33
	Někdy	2,0%	6	2,0%	4	2,0%	10
	Neměla jsem strach ani obavy	11,8%	34	12,6%	27	12,1%	61
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyla/a přítomen/a?	Neuvedeno	4,1%	12	4,7%	10	4,3%	22
	Vždy	3,9%	11	4,8%	10	4,3%	22
	Občas	14,2%	41	15,0%	32	14,5%	73
	Někdy	77,8%	225	75,6%	162	76,9%	387
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měla jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	1,8%	5	3,1%	7	2,3%	12
	Vždy	60,0%	173	55,7%	120	58,2%	293
	Většinou	32,1%	92	37,7%	81	34,5%	174
	Vůbec ne	2,0%	6	0,6%	1	1,4%	7
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám, že jste dostala/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	4,3%	12	4,2%	9	4,2%	21
	Vždy	4,8%	14	4,0%	9	4,5%	22
	Občas	17,4%	50	19,4%	42	17,9%	92
	Někdy	73,5%	212	73,4%	158	73,4%	370
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	0,9%	2	4,3%	9	2,3%	12
	Vůbec ne	69,2%	199	64,5%	139	67,2%	338
	Většinou	26,7%	77	26,3%	57	26,5%	134
	Občas	2,1%	6	2,3%	5	2,2%	11
	Někdy	0,7%	2	1,5%	3	1,0%	5
	Nevím	0,6%	2	1,1%	2	0,8%	4
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Chtěla jste být více zapojena do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	2,7%	8	3,5%	7	3,0%	15
	Vždy	40,3%	116	41,2%	89	40,8%	205
	Občas	40,7%	118	35,5%	72	37,6%	189
	Někdy	16,3%	47	19,9%	43	17,8%	90
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl Vaši blízcí dostatek příležitosti hovořit s lékařem?	Neuvedeno	2,8%	8	4,0%	9	3,3%	17
	Vždy	71,6%	207	74,0%	159	72,6%	366
	Občas	11,6%	34	9,9%	21	10,8%	55
	Někdy	14,0%	40	12,0%	26	13,2%	66
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	2,2%	6	3,1%	7	2,6%	13
	Vždy	77,5%	224	69,6%	150	74,1%	373
	Občas	16,0%	46	21,4%	46	16,3%	92
	Někdy	3,2%	9	3,9%	8	3,5%	18
	Nikdy	1,2%	3	2,0%	4	1,5%	8
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	2,4%	7	5,1%	11	3,5%	18
	Vždy	70,6%	204	67,2%	145	68,1%	349
	Občas	24,4%	70	25,5%	55	24,7%	124
	Někdy	3,0%	9	2,2%	5	2,5%	13
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		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	2,7%	8	5,3%	11	3,8%	19
	Velmi spokojen(a)	58,7%	170	50,5%	109	55,2%	278
	Spíše spokojen(a)	28,2%	82	30,2%	65	30,0%	151
	Velmi nespokojen(a)	4,1%	12	2,2%	5	3,2%	17
	Nespokojen(a)	0,73%	2	0,7%	1	0,7%	4
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	5,6%	16	9,0%	19	7,0%	35
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	2,7%	8	4,3%	9	3,4%	17
	Ano	81,4%	235	79,8%	172	80,7%	407
	Ne	10,2%	29	9,0%	19	9,7%	49
	Nevím	5,7%	17	6,9%	15	6,2%	31
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste byla předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měla podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	5,3%	15	5,6%	12	5,4%	27
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	2,6%	8	3,6%	8	3,1%	15
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	3,6%	10	3,0%	7	3,4%	17
	Obdobně	10,0%	29	10,2%	22	10,0%	54
	Termíny byly vždy dodrženy	60,0%	174	56,7%	126	59,5%	300
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	16,2%	47	17,7%	38	16,9%	85
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,0%	3	1,3%	3	1,1%	6
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	3,9%	11	9,1%	19	6,1%	31
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	6,1%	18	6,0%	13	6,1%	31
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	47,2%	136	41,4%	89	44,7%	225
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	4,4%	13	3,3%	7	4,0%	20
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	33,1%	96	31,2%	67	32,3%	163
	Nevím	5,3%	15	9,0%	19	6,8%	34
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	6,2%	18	4,5%	10	5,5%	28
	Ne	84,3%	244	82,0%	176	83,3%	420
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	4,9%	14	5,8%	12	5,2%	26
	Ano, čekal(a) jsem na léky	1,3%	3	1,3%	3	0,5%	3
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	0,3%	1	0,6%	1	0,4%	2
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	0,3%	1	0,6%	1	0,4%	2
	Ano, z jiného důvodu	4,1%	12	5,3%	11	4,6%	23
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		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	4,8%	14	5,5%	12	5,1%	26
	Jasně a srozumitelně	91,4%	264	88,6%	191	90,2%	455
	Málo srozumitelně	2,4%	7	1,3%	3	1,9%	10
	Nesrozumitelně	0,6%	1	0,6%	1	0,2%	1
	Neověděli vůbec	1,4%	4	3,9%	8	2,5%	13
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		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	8,1%	23	7,3%	16	7,8%	39
	Jasně a srozumitelně	77,2%	223	70,6%	152	74,4%	375
	Málo srozumitelně	5,3%	15	6,8%	15	6,0%	30
	Nesrozumitelně	0,2%	1	1,3%	3	0,7%	3
	Neřekl vůbec	8,1%	23	14,1%	30	11,2%	57
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	8,4%	24	7,9%	17	8,2%	41
	Jasně a srozumitelně	46,6%	135	44,4%	95	45,7%	230
	Málo srozumitelně	5,3%	15	2,9%	6	4,3%	21
	Nesrozumitelně	1,1%	2	1,1%	2	0,5%	2
	Neověděli vůbec	2,9%	8	6,0%	13	4,6%	24
	Můj blízký nebyl přítomní při mém propuštění	32,4%	94	37,7%	81	34,7%	175
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	8,5%	25	5,6%	12	7,3%	37
	Ano	18,1%	52	19,6%	42	18,7%	94
	Ne	18,8%	54	20,8%	45	19,2%	102
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	53,6%	155	54,0%	116	53,8%	271
	Určitě ne	1,1%	3	1,9%	4	1,5%	7
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Cítíte celkově, že jste byla/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	3,8%	11	3,4%	7	3,6%	18
	Určitě ano	65,2%	188	56,0%	120	61,3%	309
	Spíše ano	23,8%	69	35,1%	75	28,5%	144
	Spíše ne	6,3%	18	3,6%	8	4,5%	23
	Nikdy	0,9%	3	0,5%	1	0,7%	4
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

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 Váš dobré pocity byla:	Neuvěřeno	6,2%	18	5,8%	12	6,0%	30
	Vyjmenečně velká	23,0%	66	24,4%	52	23,6%	119
	Velká	60,7%	175	57,2%	123	58,2%	298
	Malá	8,2%	24	10,1%	22	9,1%	46
	Nedostatečná	1,8%	5	1,5%	3	2,1%	11
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		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?	Neuvěřeno	5,8%	17	6,6%	14	6,1%	31
	Velmi spokojena(a)	40,7%	118	38,6%	85	40,2%	203
	Spíše spokojena(a)	46,5%	134	44,6%	96	45,7%	230
	Spíše nespokojena(a)	6,1%	18	5,4%	12	5,6%	29
	Zcela nespokojena(a)	0,9%	3	3,8%	8	2,1%	11
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotila péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvěřeno	4,1%	12	4,1%	9	4,1%	20
	Všimně	40,0%	116	39,4%	85	39,7%	200
	Velmi dobrá	33,5%	97	33,7%	73	33,6%	169
	Dobrá	17,4%	50	17,0%	37	17,3%	87
	Dostatečná	3,5%	10	4,0%	9	3,7%	19
	Nedostatečná	1,6%	5	1,8%	4	1,7%	8
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotila Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvěřeno	4,0%	11	3,5%	8	3,8%	19
	Lepší	86,5%	250	87,8%	189	87,1%	439
	Stejný	8,4%	24	7,4%	16	8,0%	40
	Horší	1,2%	3	1,3%	3	1,2%	6
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučila byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvěřeno	9,5%	27	4,5%	10	7,3%	37
	Určite ano	51,5%	149	46,7%	105	50,3%	253
	Spíše ano	21,3%	61	30,4%	65	25,2%	127
	Spíše ne	10,4%	30	7,2%	15	9,0%	46
	Určite ne	7,4%	21	9,2%	20	8,2%	41
Total		100,0%	289	100,0%	215	100,0%	504



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNÁ OPAVA



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA OPAVA: SHRUTÍ VÝSLEDKŮ

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 41 % žen a 59 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 31-50 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé vyučení bez maturity.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 49 % pacientů, plánovaně na objednání 31 % pacientů; přičemž většina byla přijata bez čekání.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Opava je průměrná. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 75,4 % na otevřených odděleních a 68,6 % na odděleních uzavřených.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z Interního oddělení.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Na otevřených odděleních přesahuje spokojenost úroveň 70% ve všech dimenzích, na uzavřených odděleních pak ve dvou dimenzích.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče a to na odděleních otevřených i uzavřených.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru byla patrná u dimenzí citová opora a informace na otevřených odd. a citová opora a přijetí do nemocnice na odd. uzavřených.

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

- ☐ Pády z lůžka
- ☐ Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
- ☐ Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- ☐ Seznámení s právy nemocného

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

- ☐ Frekvence hovorů s lékařem
- ☐ Čistota toalet a sprch
- ☐ Kvalita jídla
- ☐ Celkové hodnocení péče
- ☐ Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Na otevřených odděleních celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 72,0 %, s **lékaři** 71,2 % a se **všeobecnými službami** 62,1 %, na uzavřených odděleních je spokojenost se **sestrami** 64,6 %, s **lékaři** 65,0 % a se **všeobecnými službami** 50,9 %.



OBEČNÉ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PARAMETRY PROJEKTU

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 553
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2009
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

- Počet hospitalizovaných pacientů: 796
- Počet nezařazených pacientů: 186
- Počet validních dotazníků: 553
- **Návratnost: 91 %**

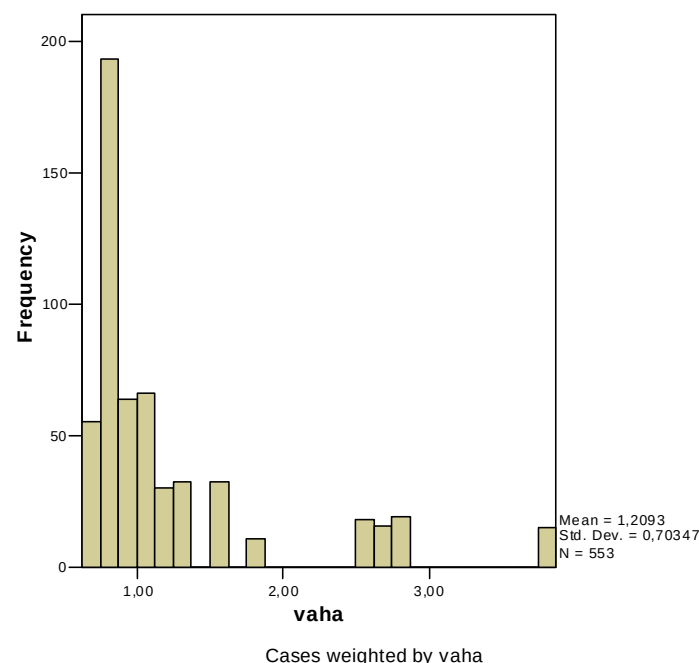
Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 30
- Počet pracovišť s $n < 15$: 13
 - oddělení byla seskupena podle své příslušnosti k primariátům a ty pak rozděleny na uzavřené a otevřené
 - neurózy muži st. 2; lehké psychozy st. 4; neurózy a lehké psychozy muži st. 17A -> A - Neurózy a sex. poruchy M
 - neurózy ženy st. 1; alkohol. záv. ženy st. 3; neurózy a klidné psychozy ženy st. 17D -> B - Neurózy a alkohol. Ž
 - rehab. st. 6; příjímá odd. muži st. 11A; doléčení st. 19B; doléčení st. 20A; chron. doléč. st. 20B -> C - Psychozy M
 - alkohol. a nealkohol. záv. st. 8 a 16D; alkohol. a nealkohol. záv. st. 18A; alkohol. a nealkohol. záv. st. 18D; alkohol. a nealkohol. záv. st. 25 -> D - Závislosti
 - gerontopsych. st. 12C; příjem gerontopsych. st. 22A; gerontopsych. st. 22B -> F - Gerontopsych.
 - příjem uzavř. ženy st. 5; doléčov. otevř. st. 9; chronic. uzavř. st. 18B; uzavř. resociál st. 19A -> G - Psychozy Ž
 - doléč. psychóz st. 13; doléč. psychóz st. 17B; doléč. psychóz st. 17C -> H - Psychozy - resoc. rehab.

- příjímá odd. ženy st. 11A -> nebyly sesbírány žádné dotazníky, návratnost je 0%
- gerontopsych. st. 12A; gerontopsych. st. 12B -> pacienti z těchto oddělení nemohli být zařazeni do šetření

Vážení dat

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



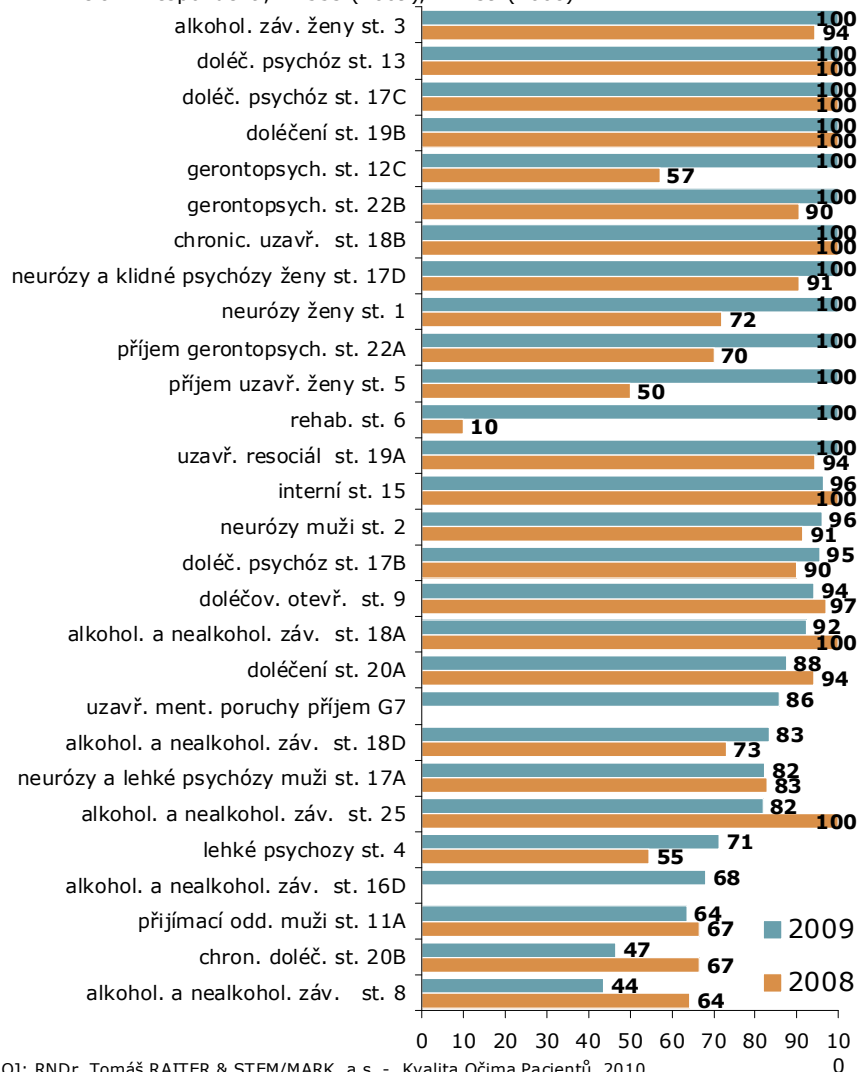
Vyplňování dotazníků

- 81 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 13 % požádala o vysvětlení personál, 3 % jej vyplňovala s pomocí blízké osoby a za 3 % vyplňoval dotazník personál.

PARAMETRY PROJEKTU

Návratnost dotazníků

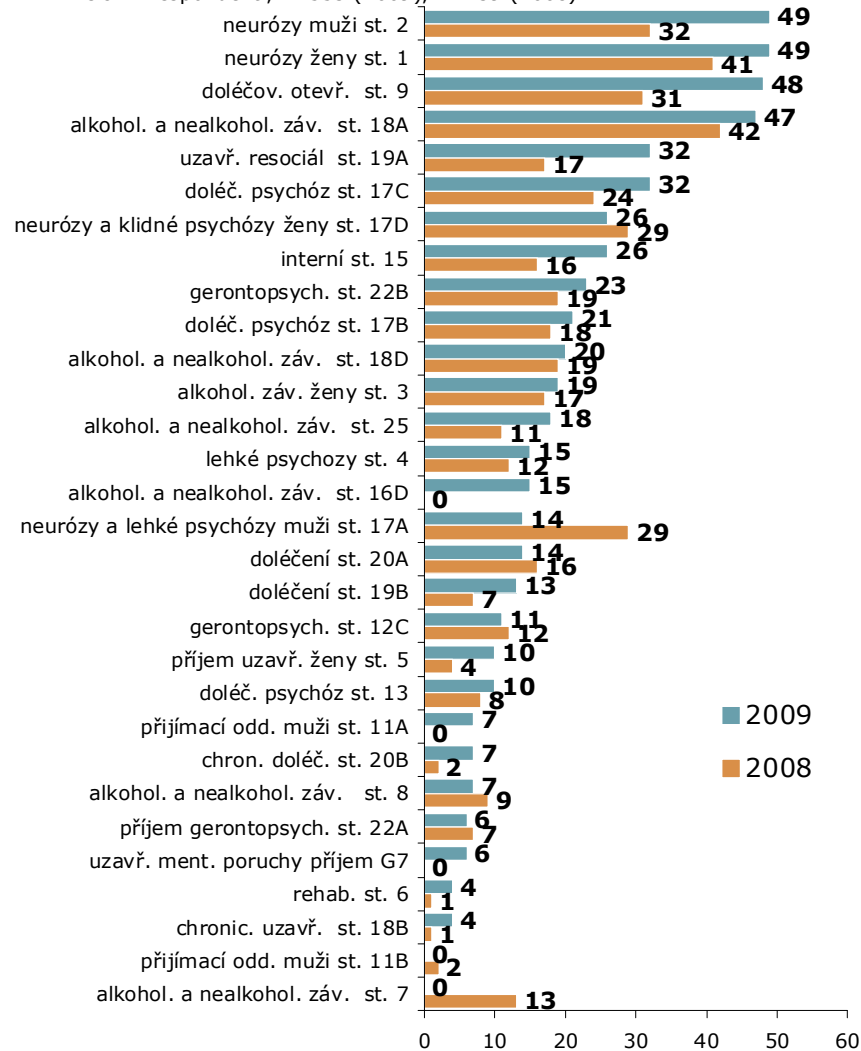
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=553 (2009), n=439 (2008)



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=553 (2009), n=439 (2008)

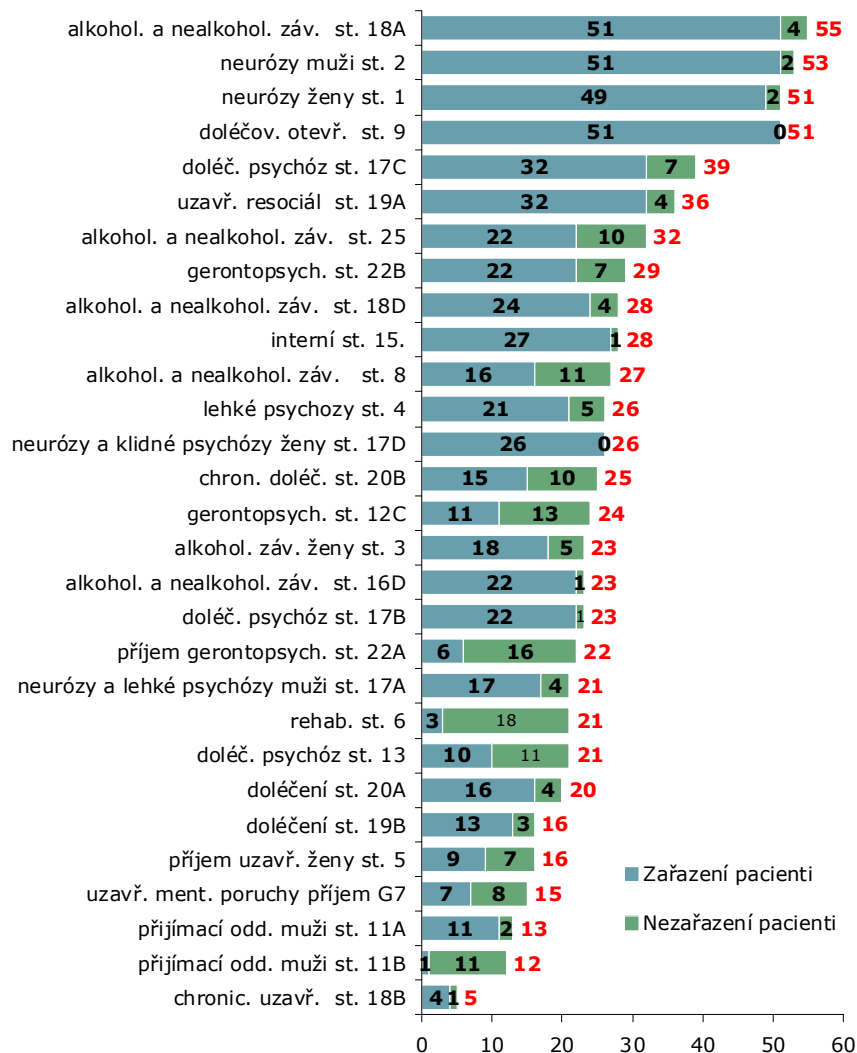


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

PARAMETRY PROJEKTU

Počty propuštěných pacientů

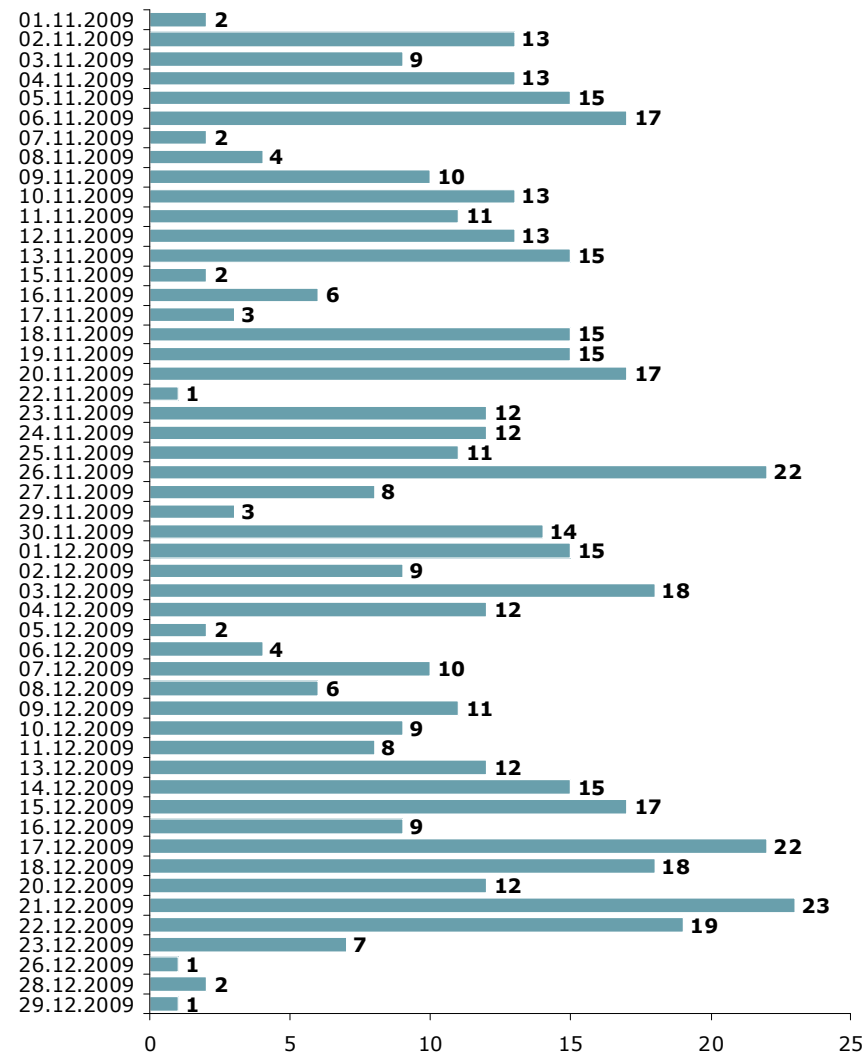
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=559

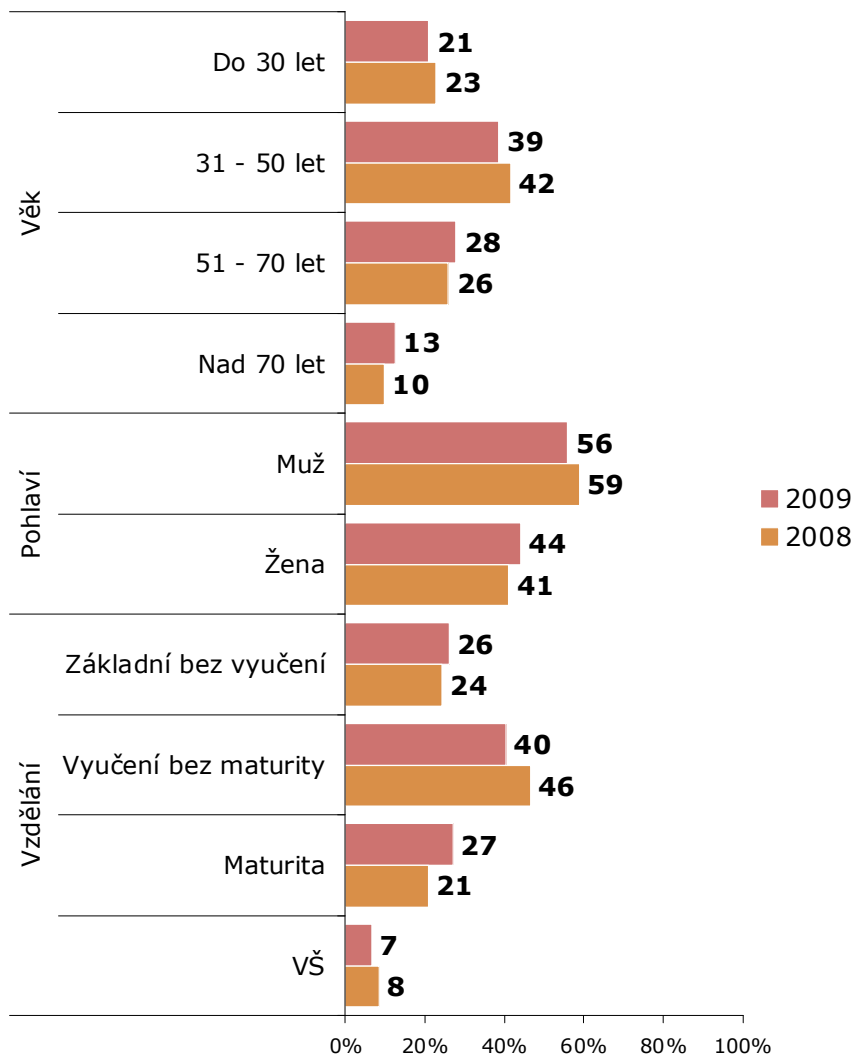


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

PARAMETRY PROJEKTU

Demografická struktura pacientů

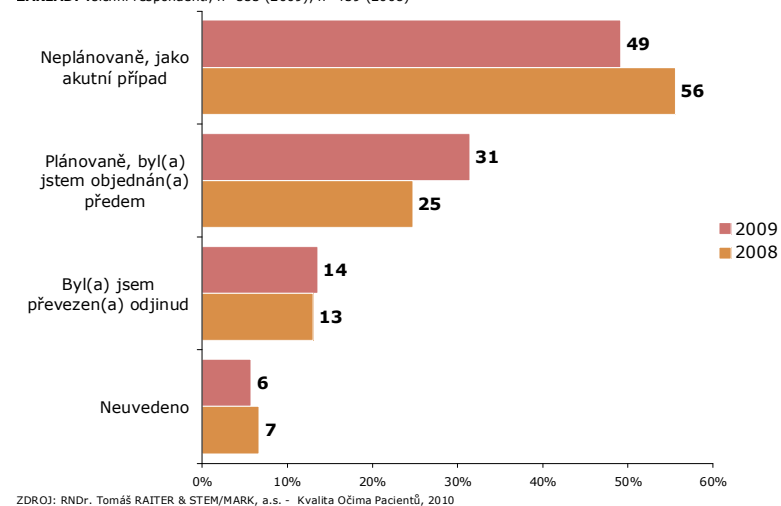
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=553 (2009), n=439 (2008)



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?

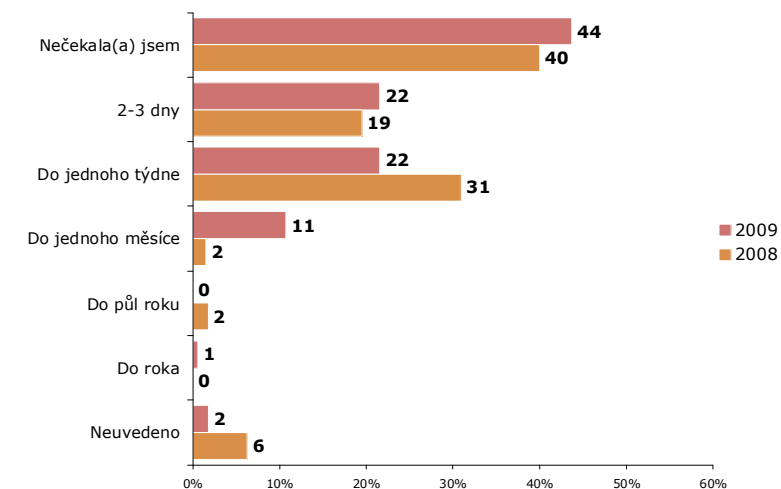
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=553 (2009), n=439 (2008)



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

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, kterým byl převoz plánován, n=167 (2009), n=104 (2008)



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



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

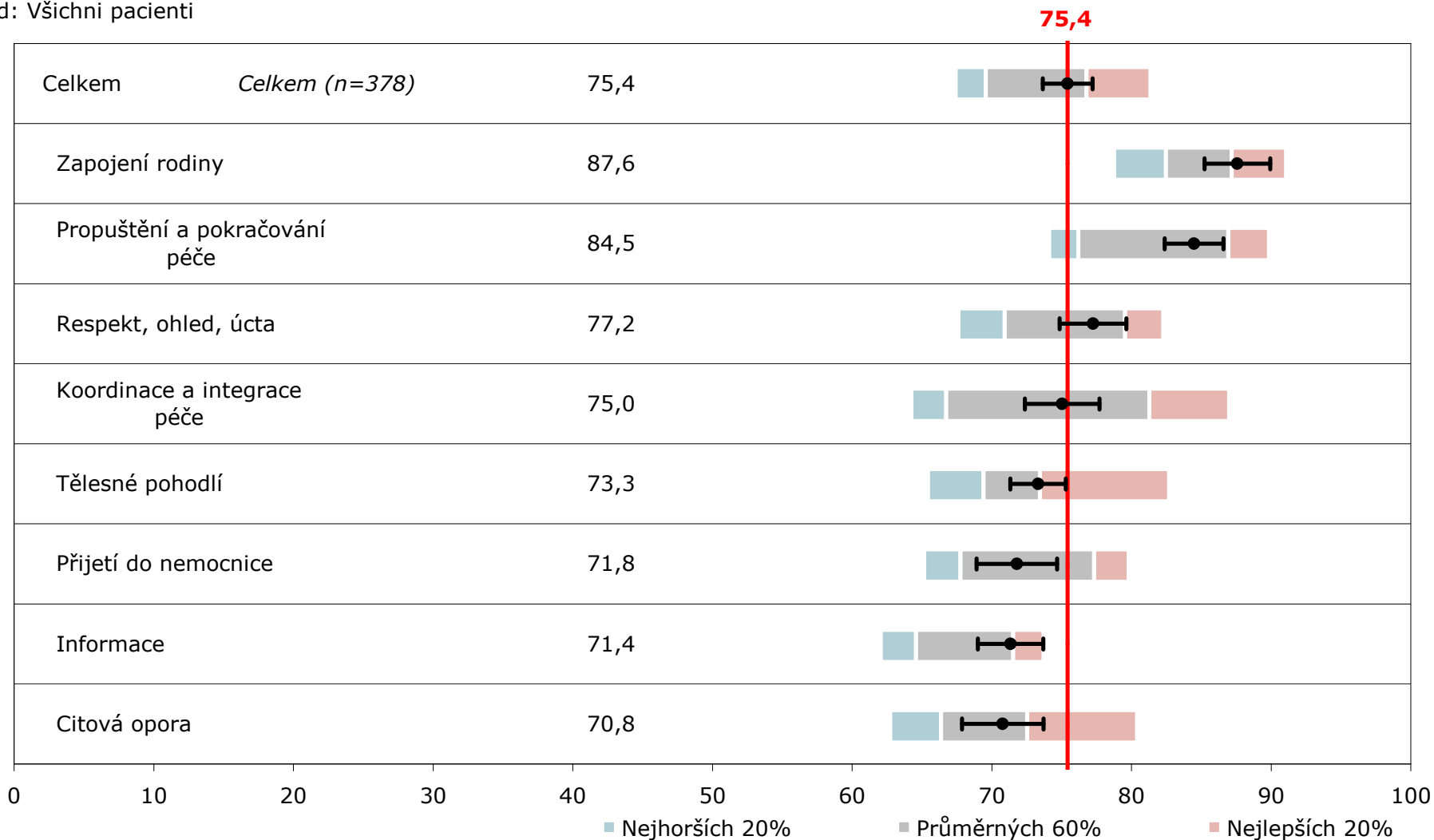


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Otevřená odd. Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

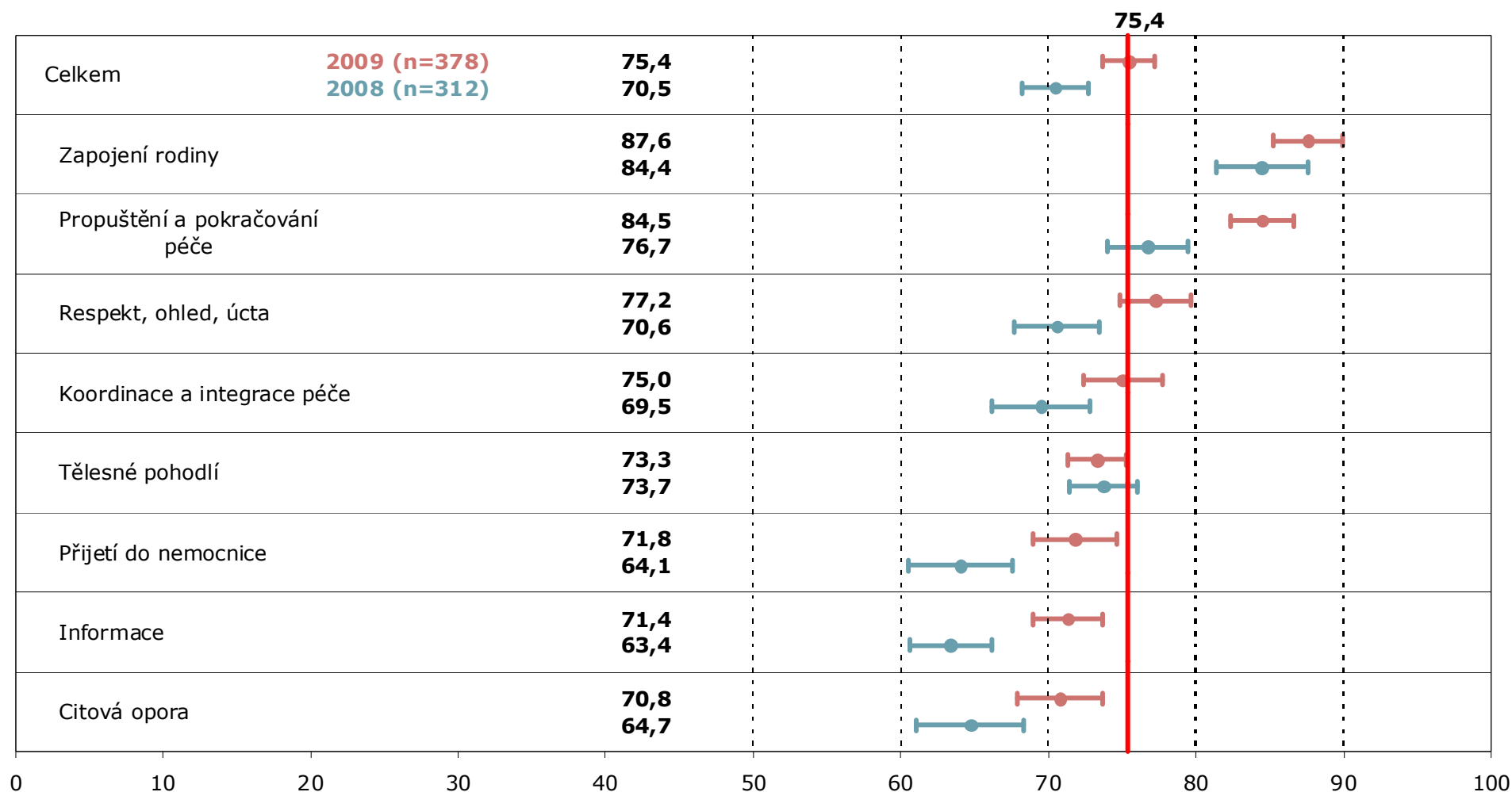


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava, otevřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

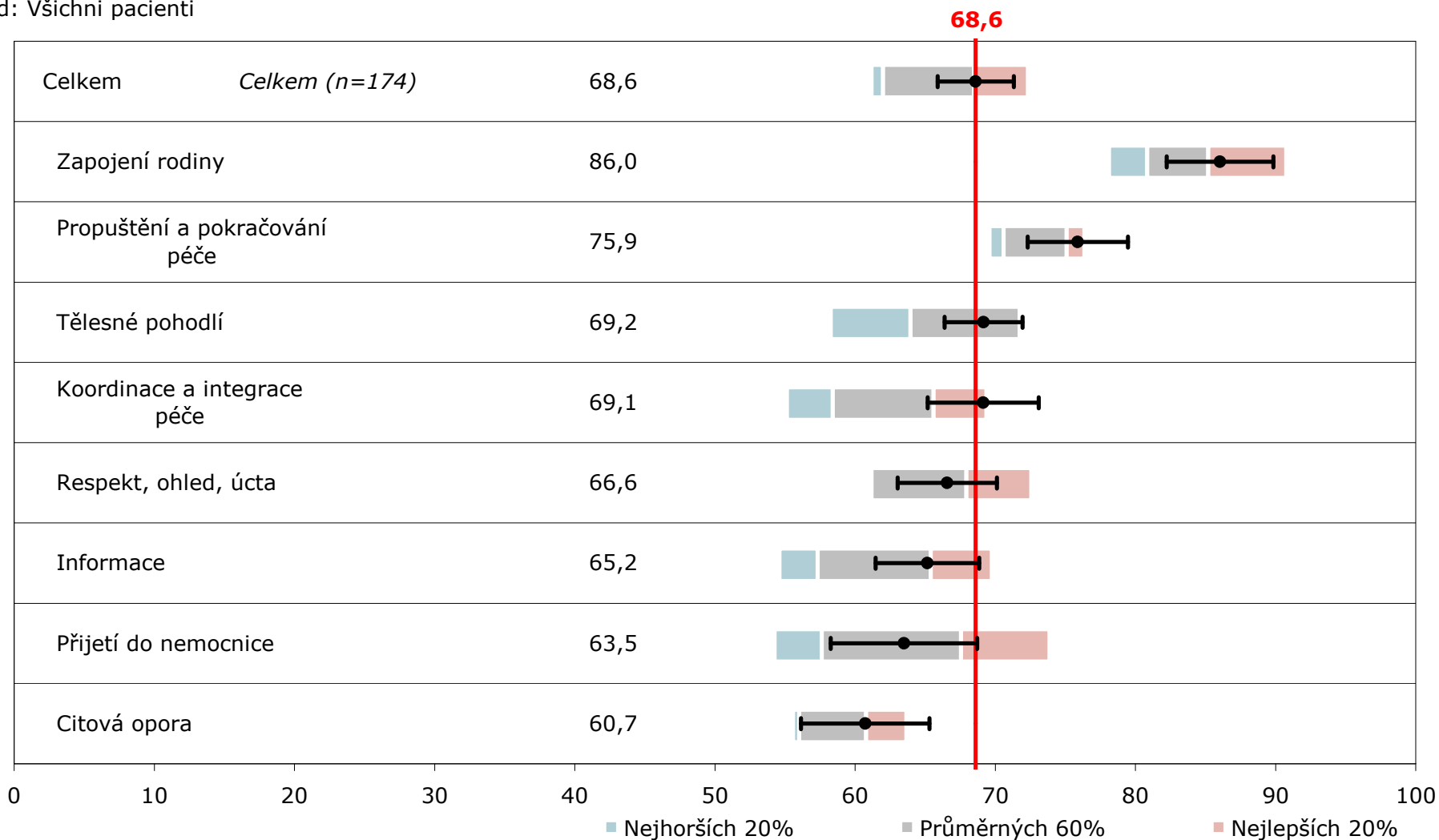


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Uzavřená odd. Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

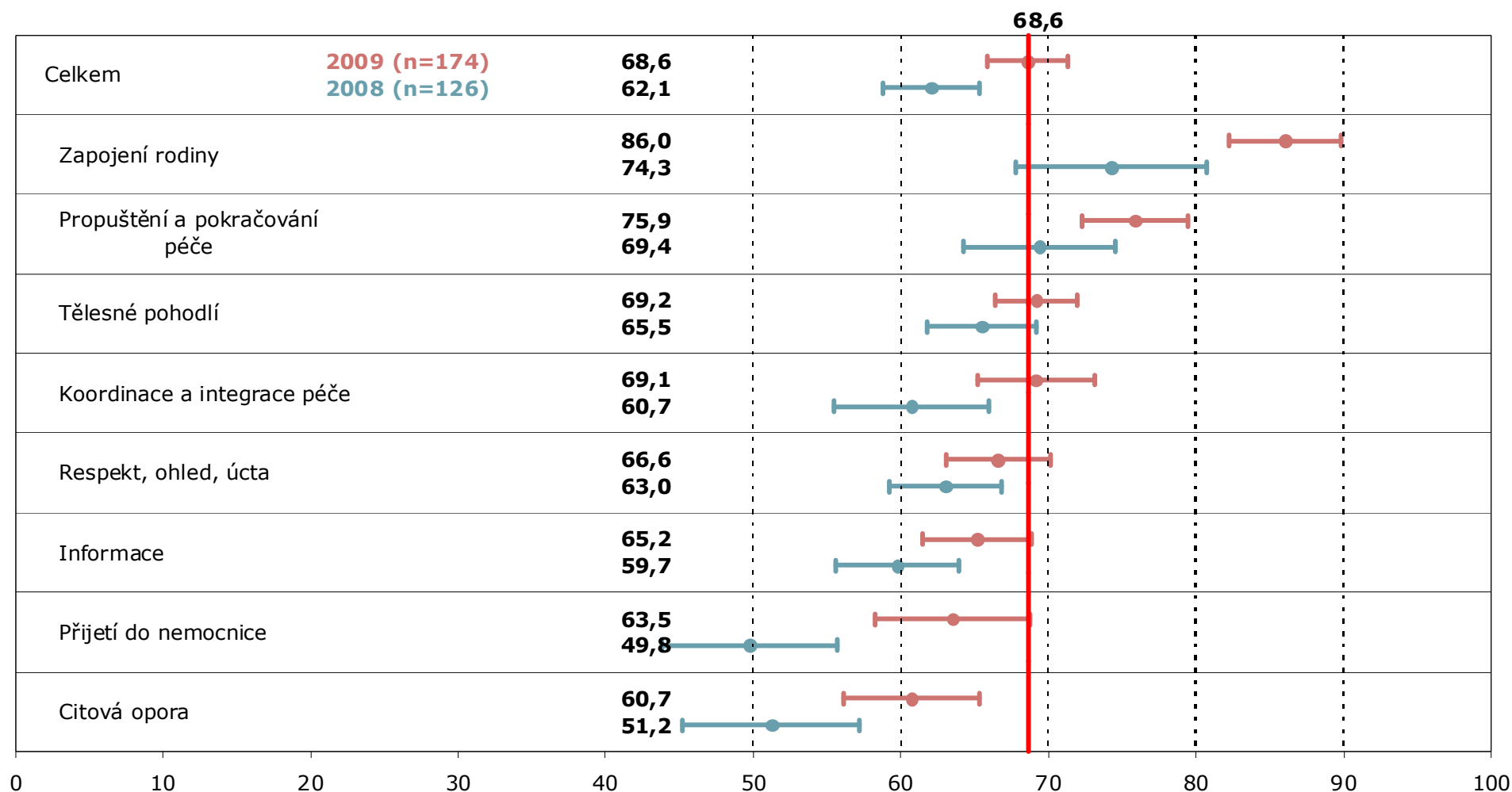


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava, uzavřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

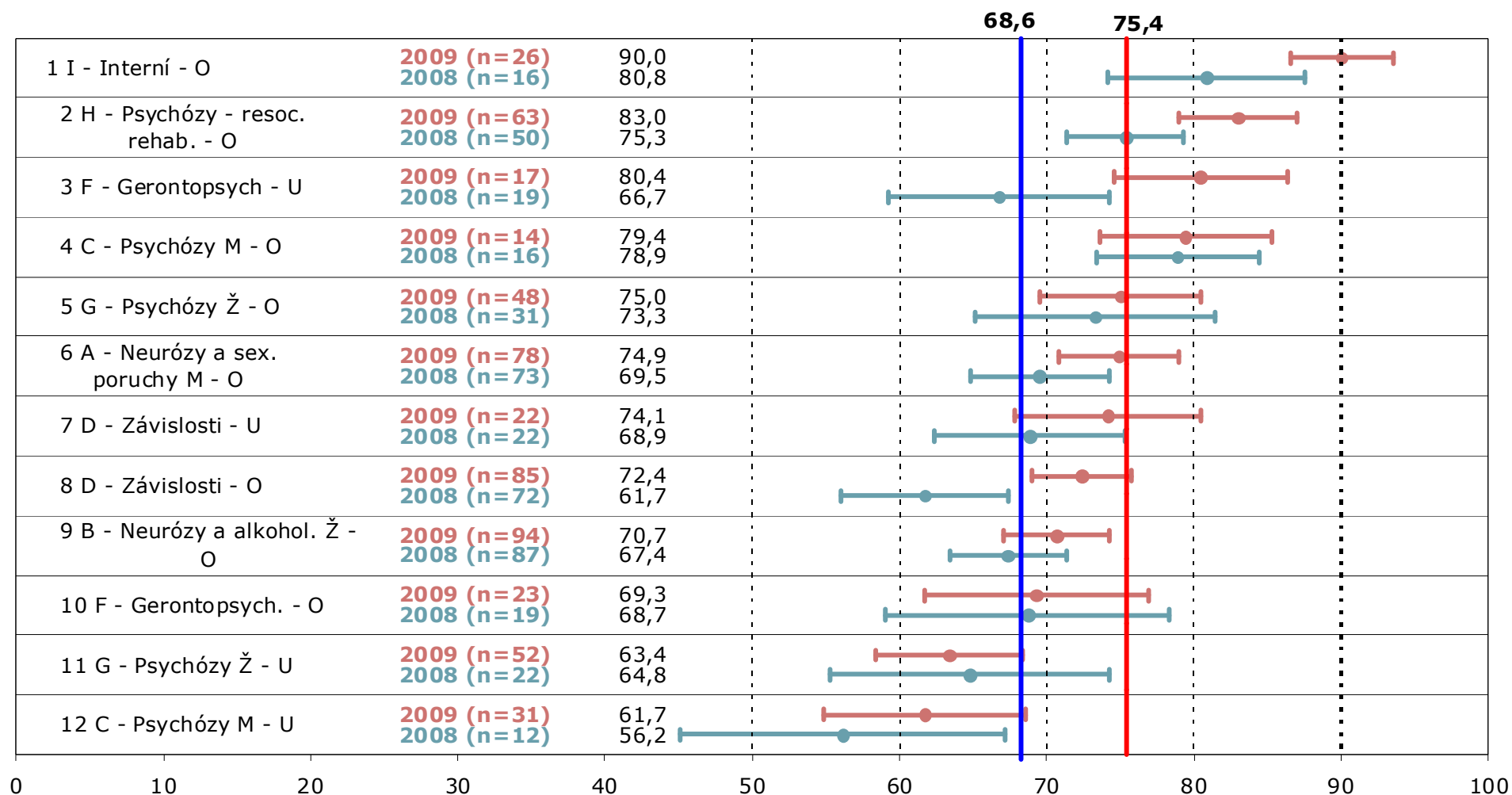


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

PL Opava: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

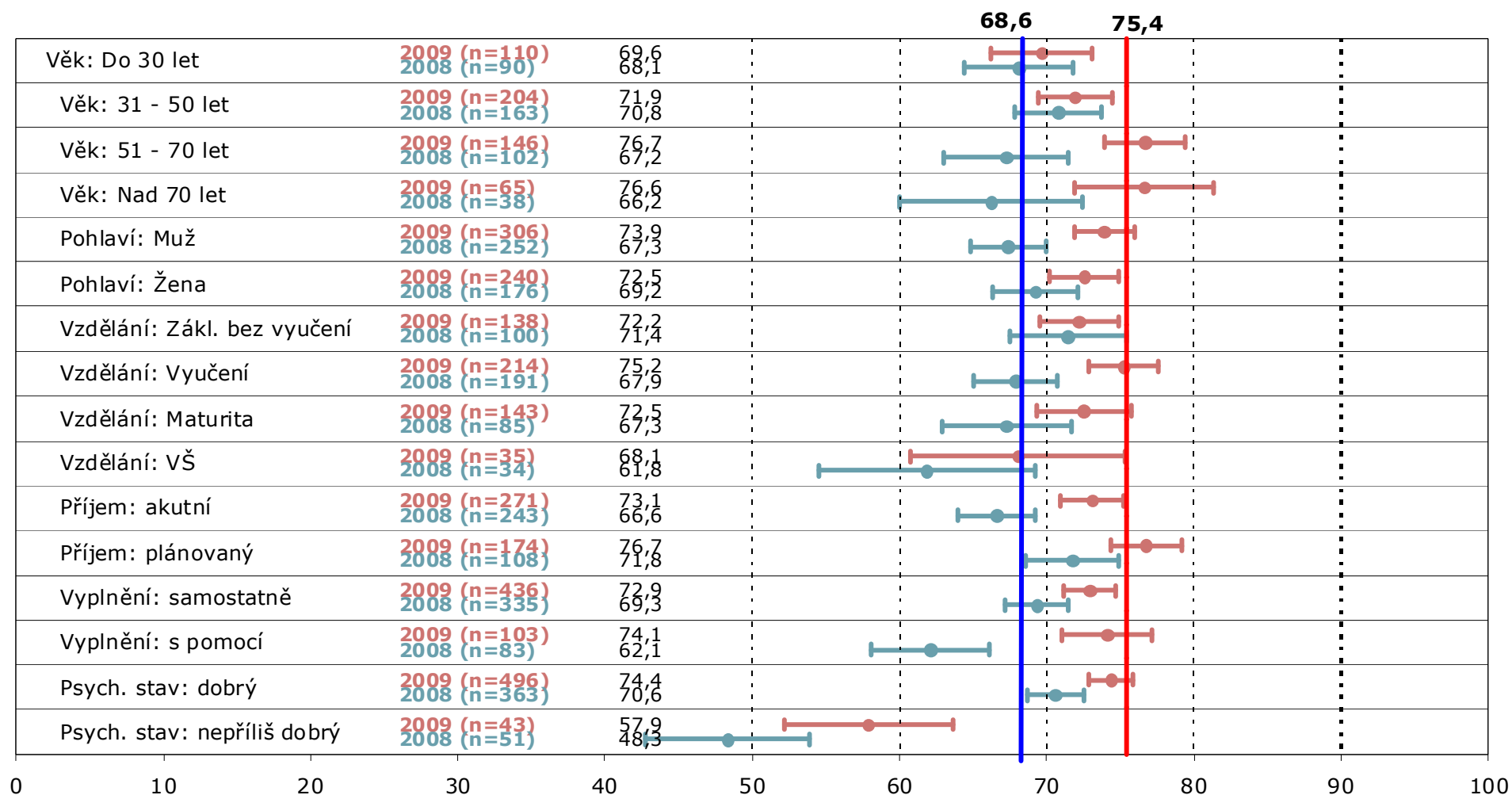


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

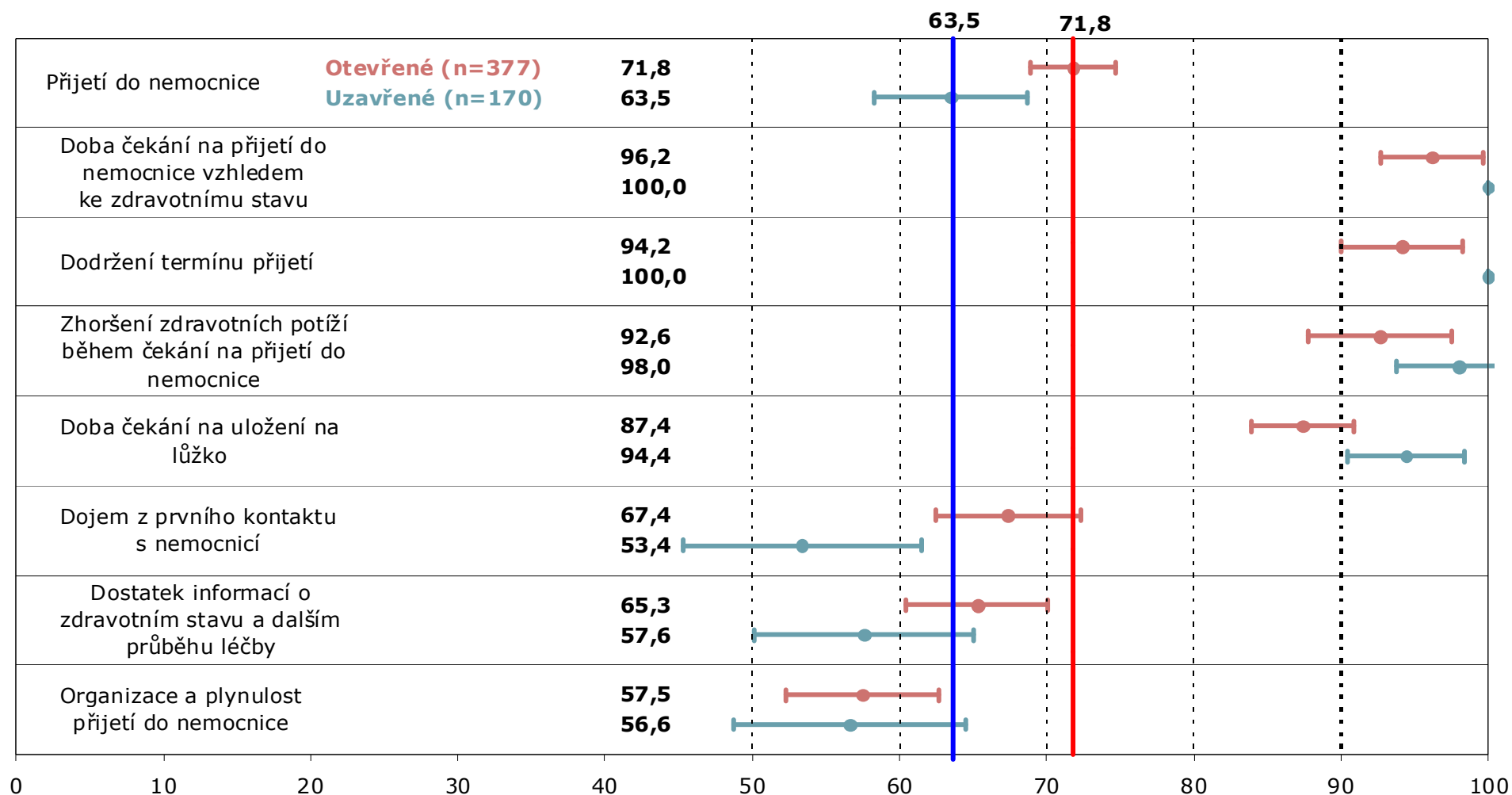


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

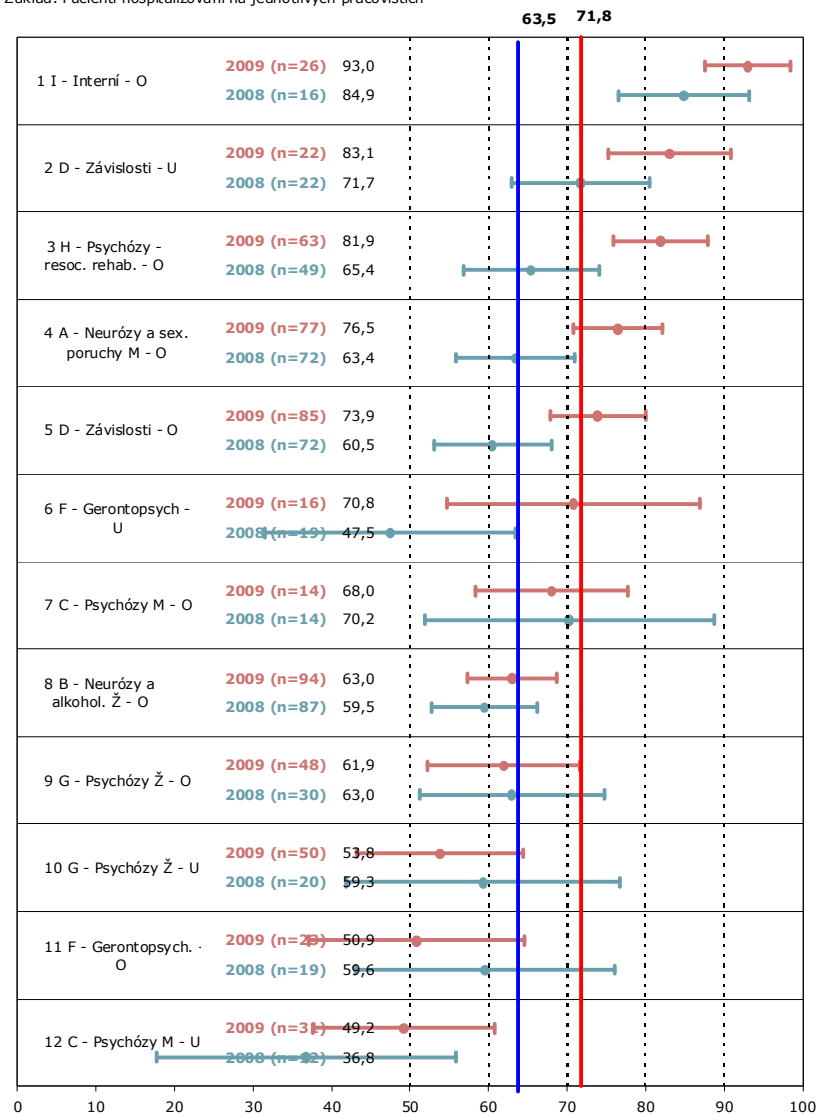


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

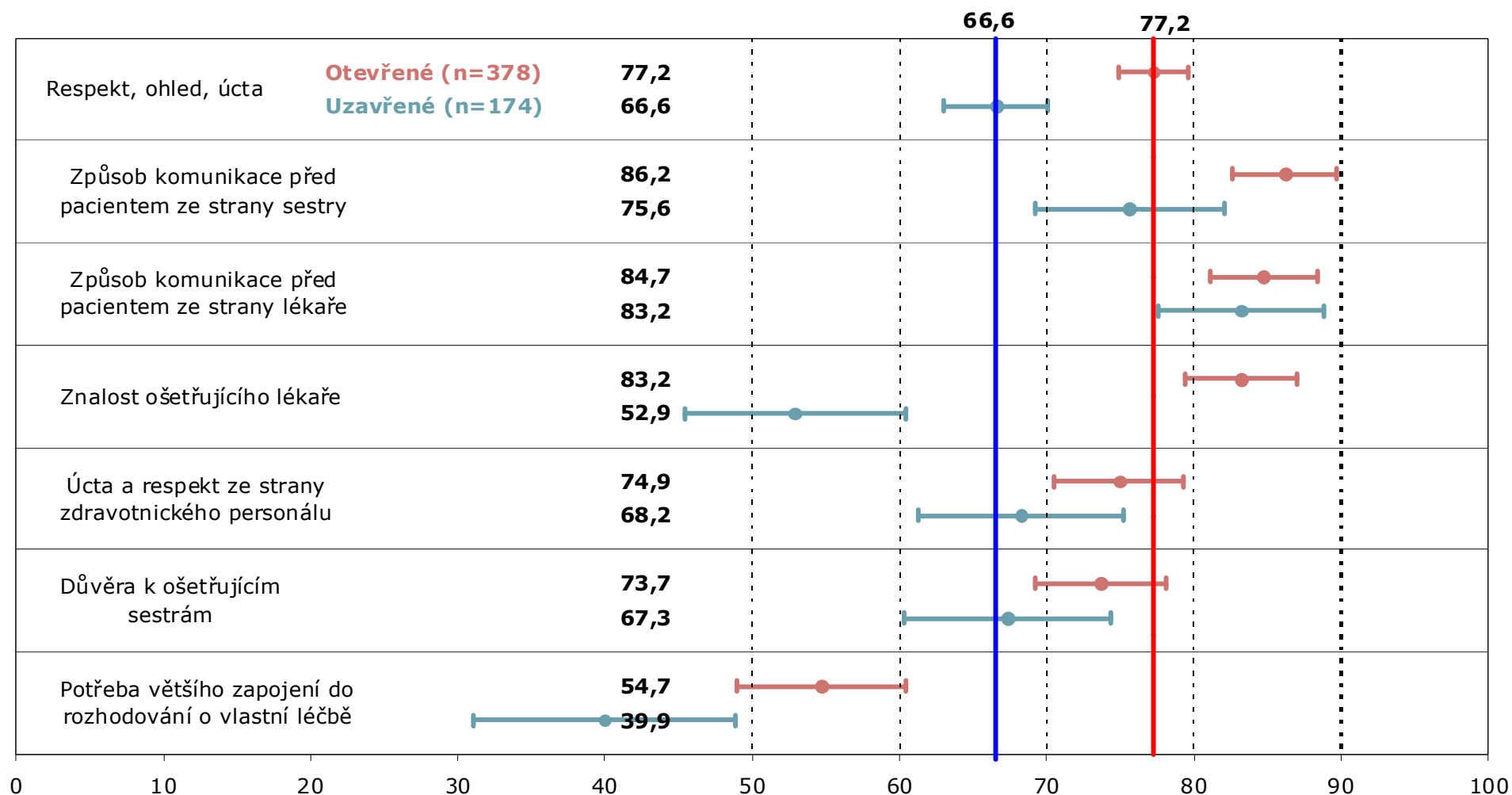


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

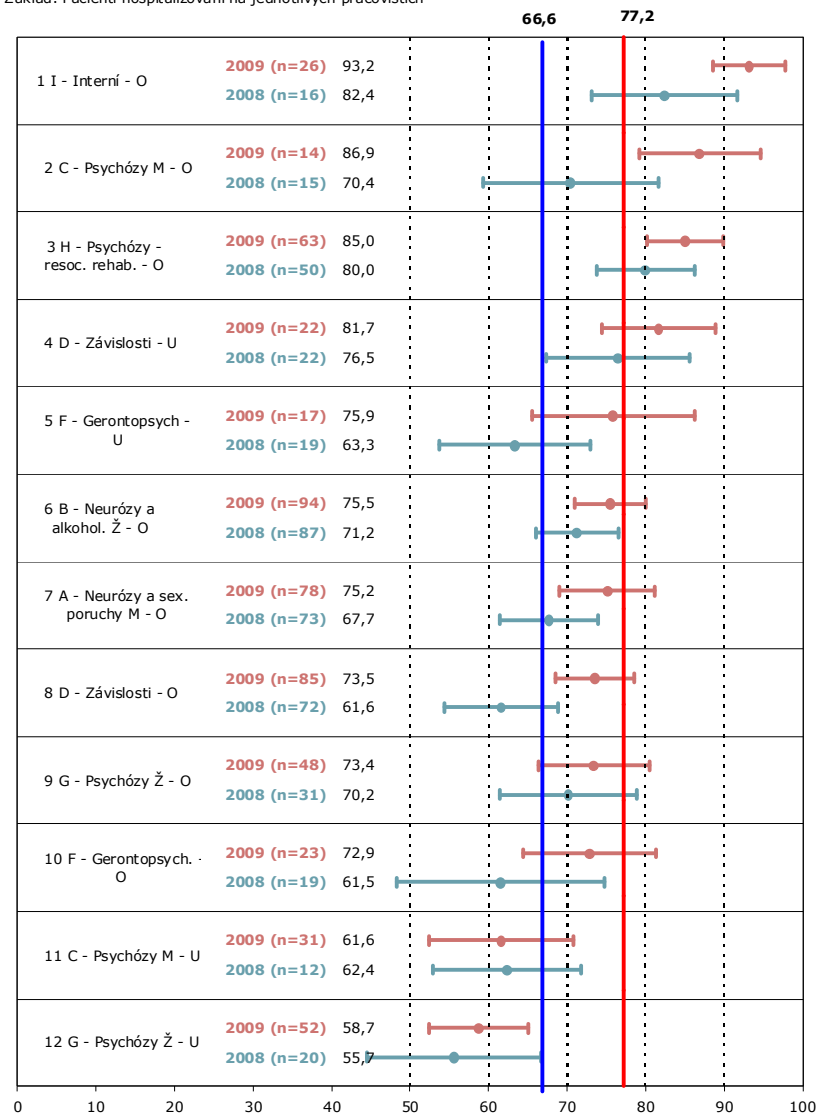


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

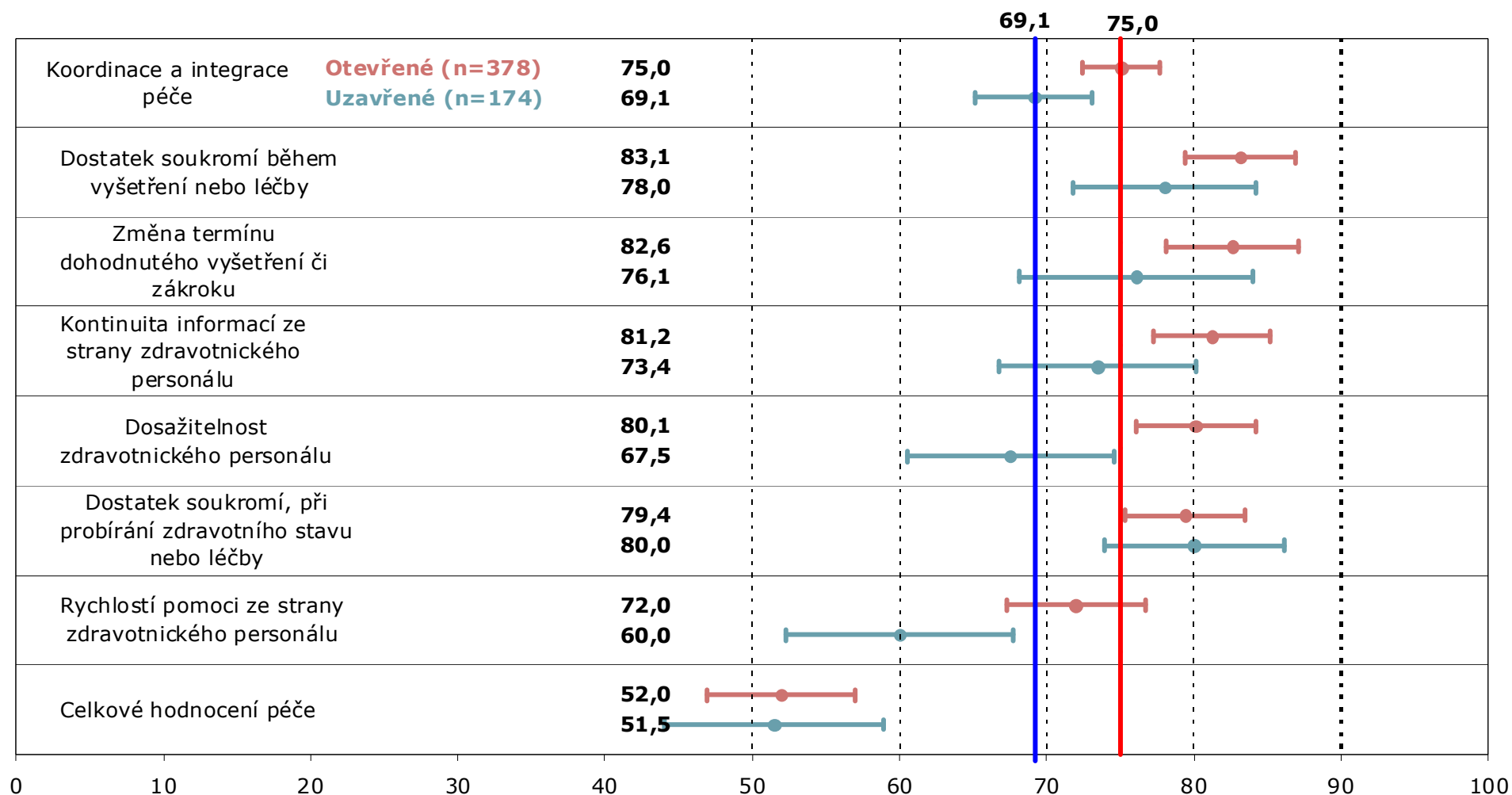


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

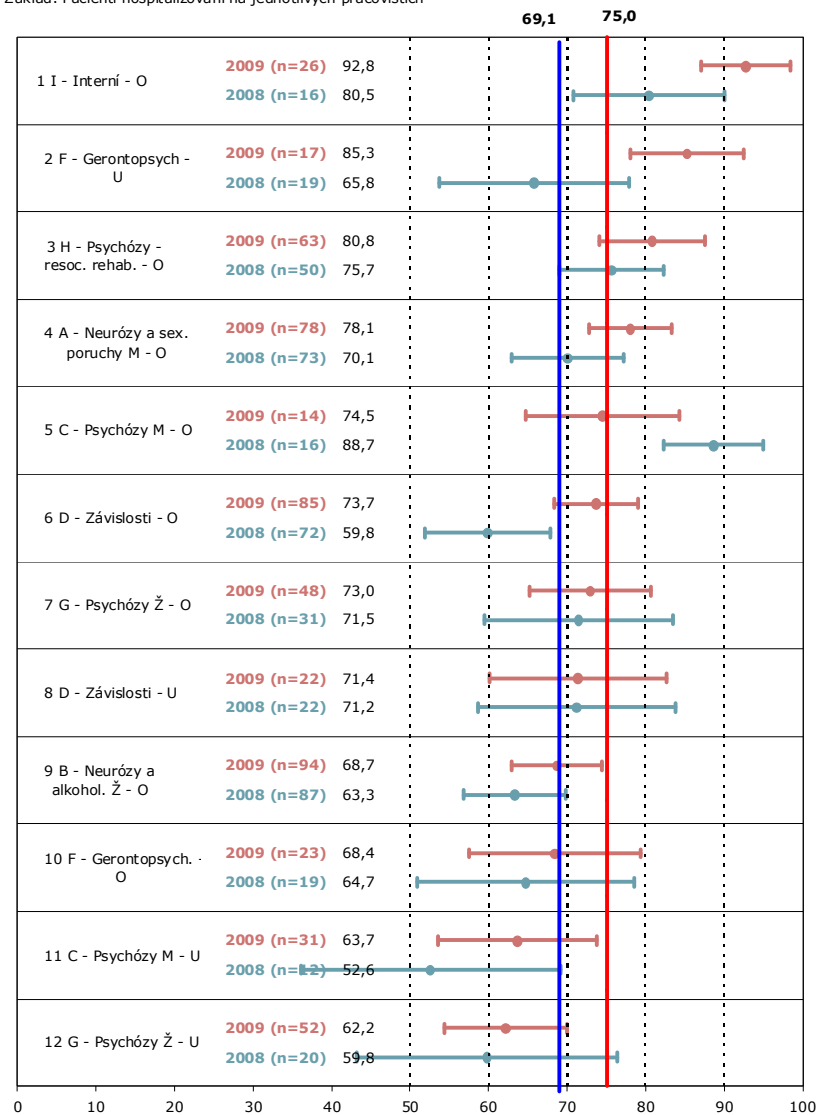


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

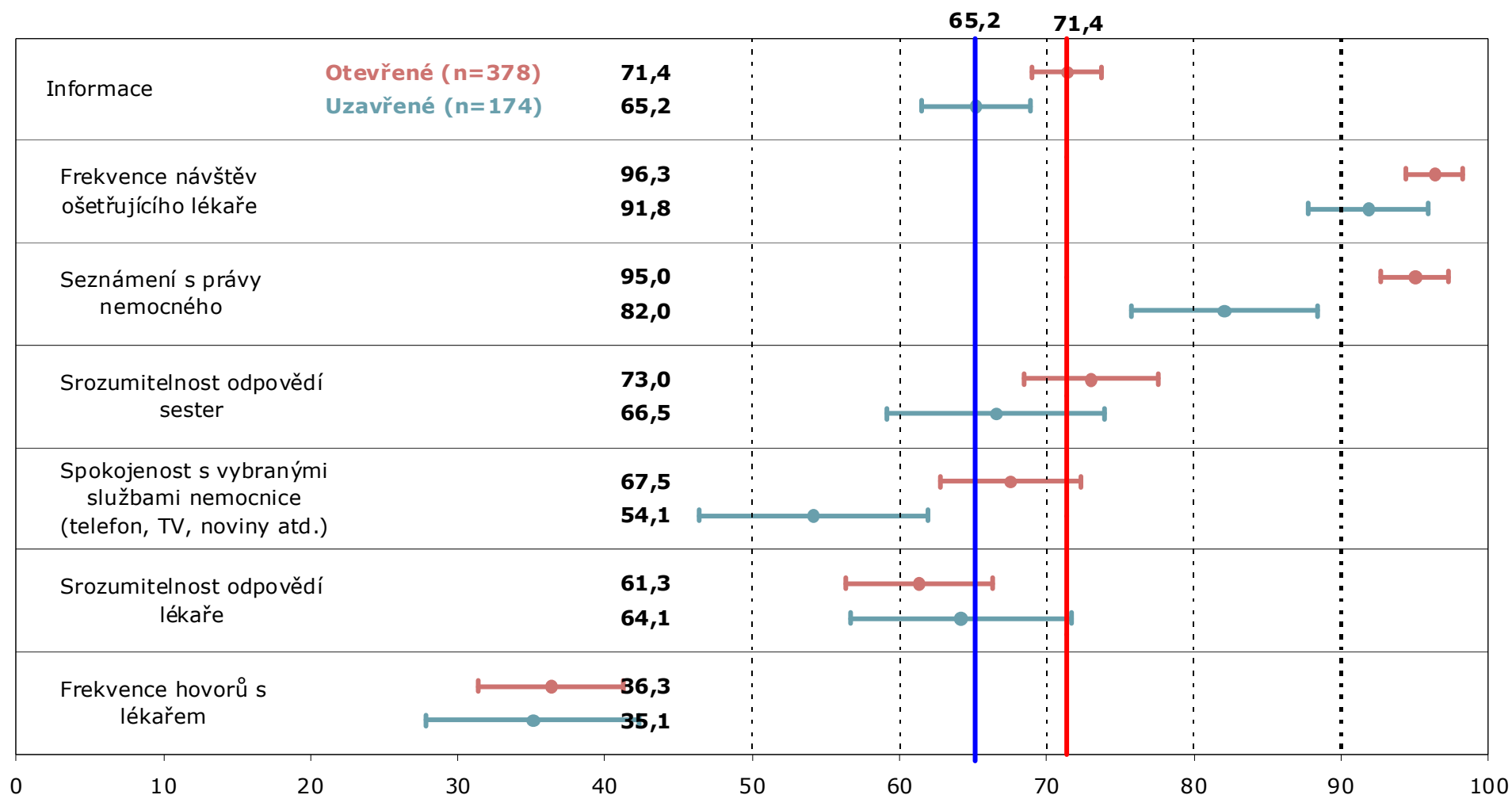


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

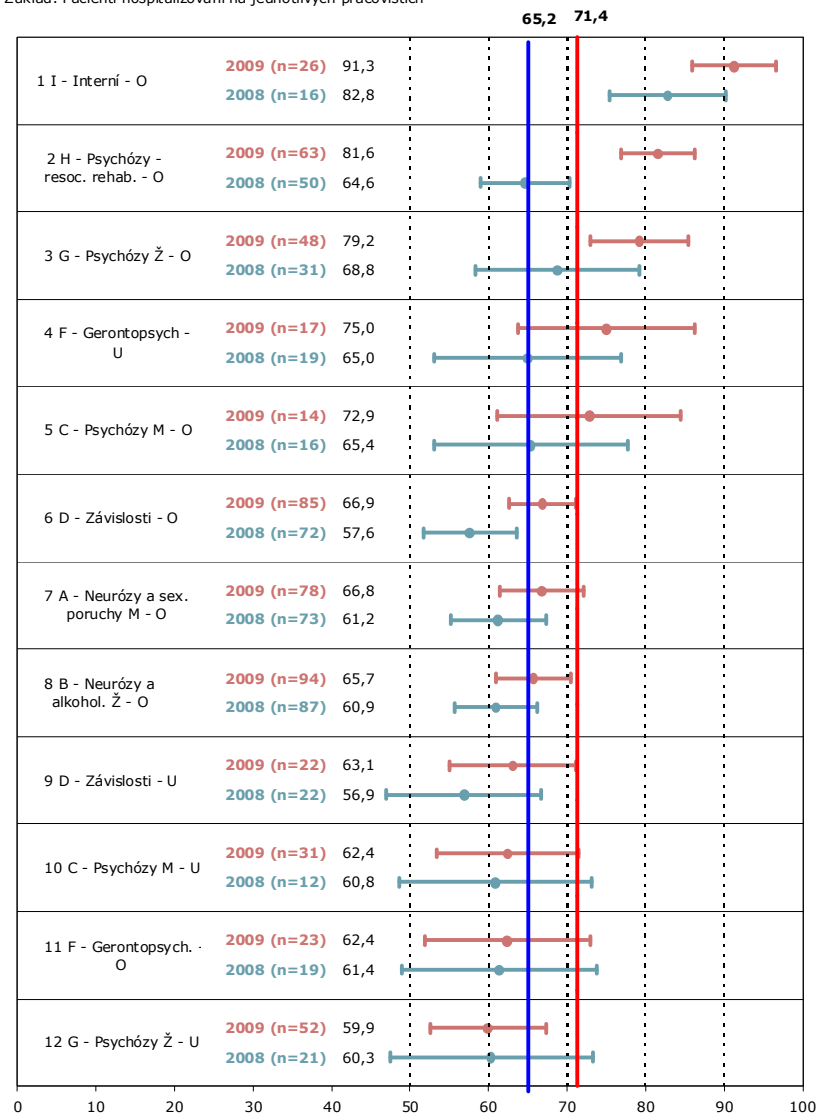


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

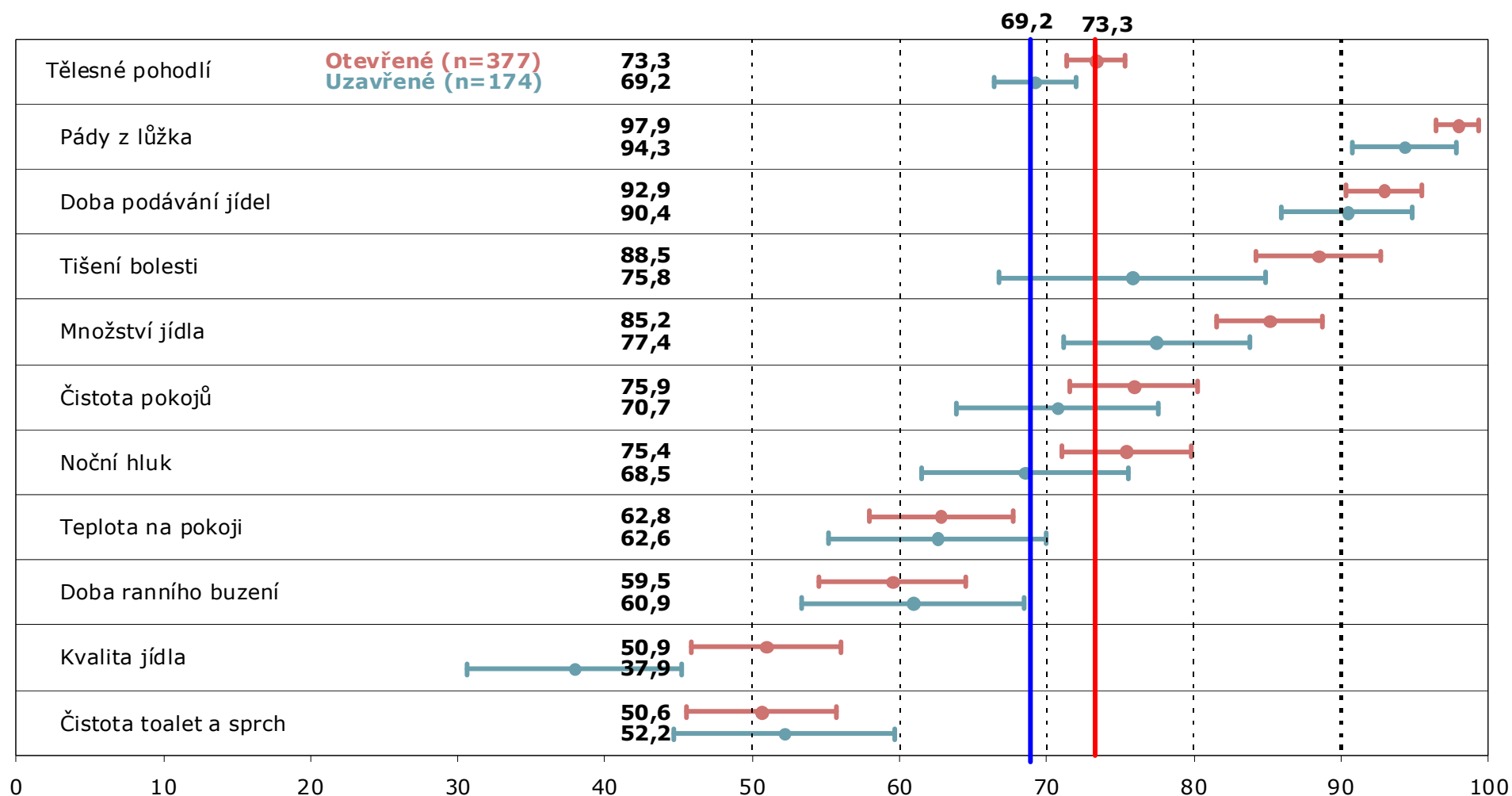


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

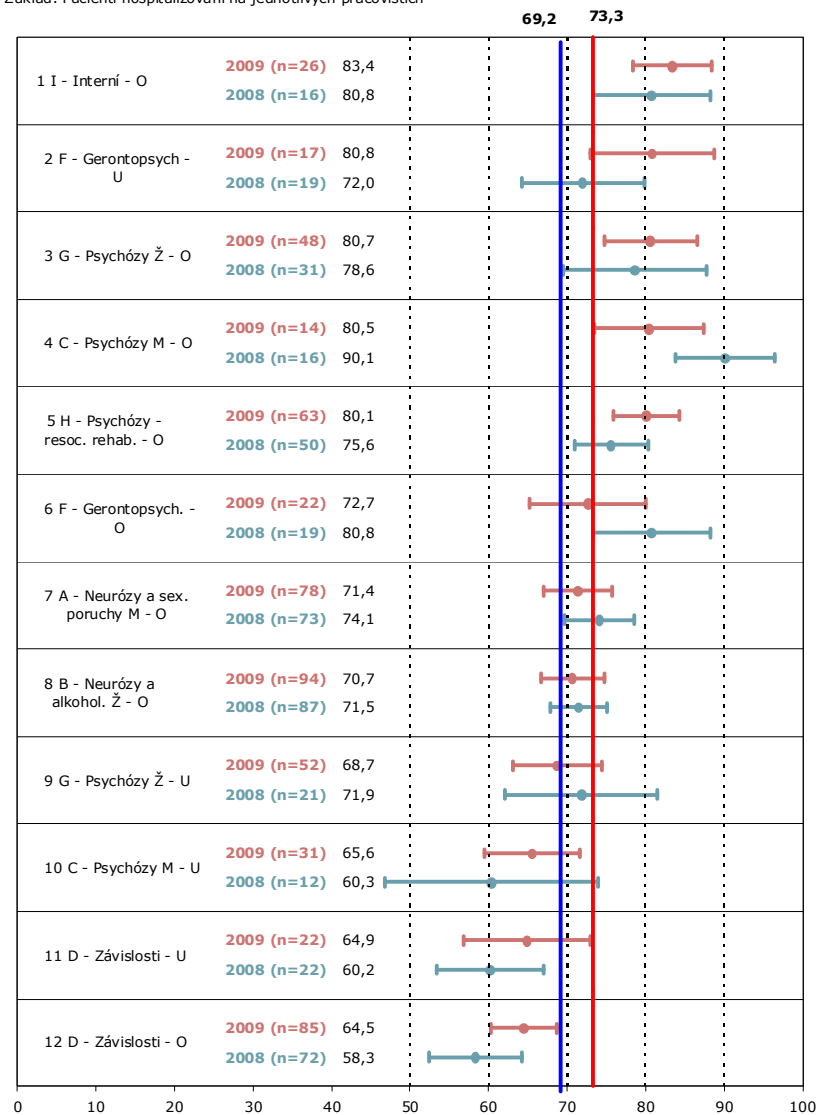


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

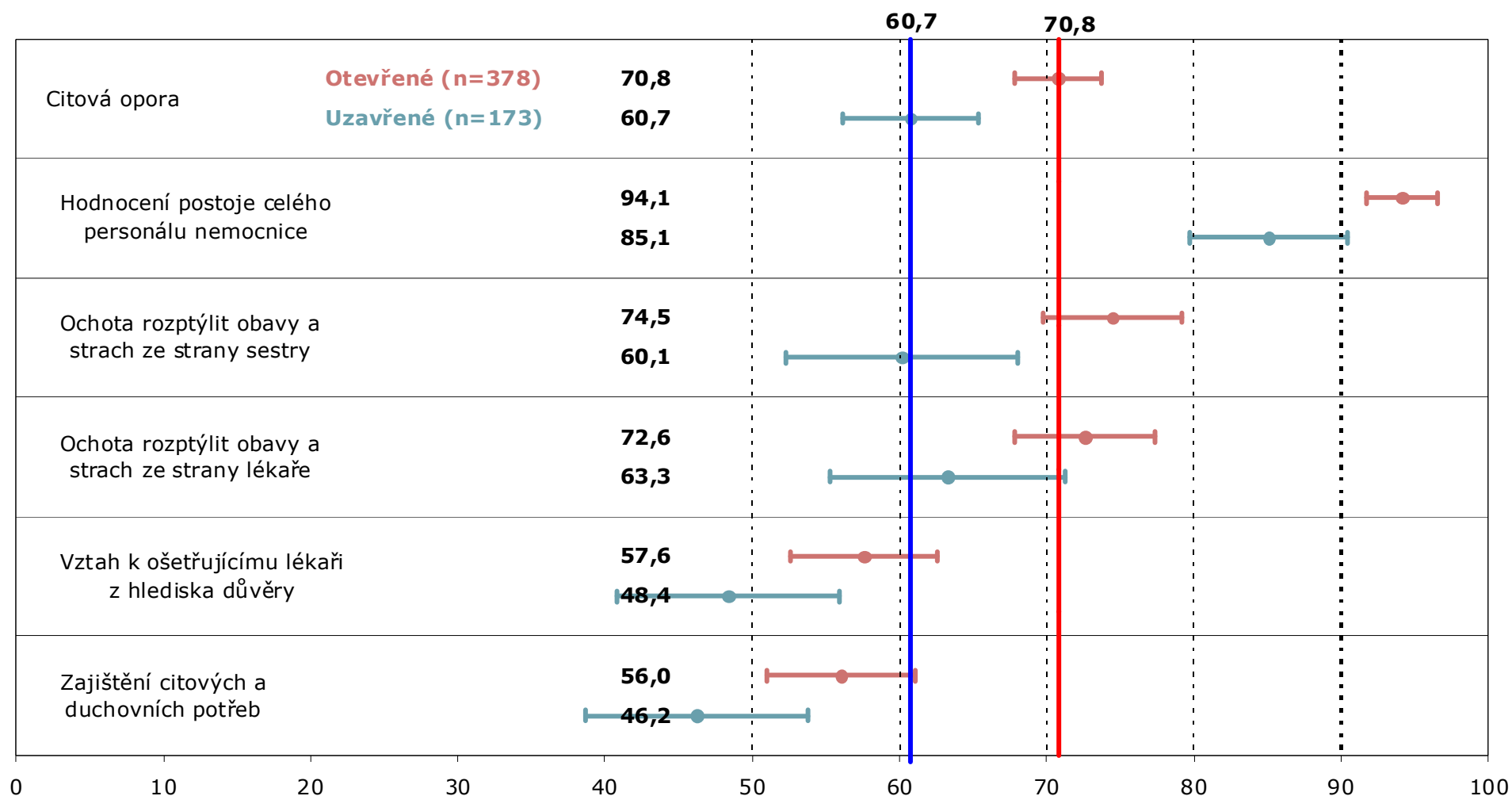


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

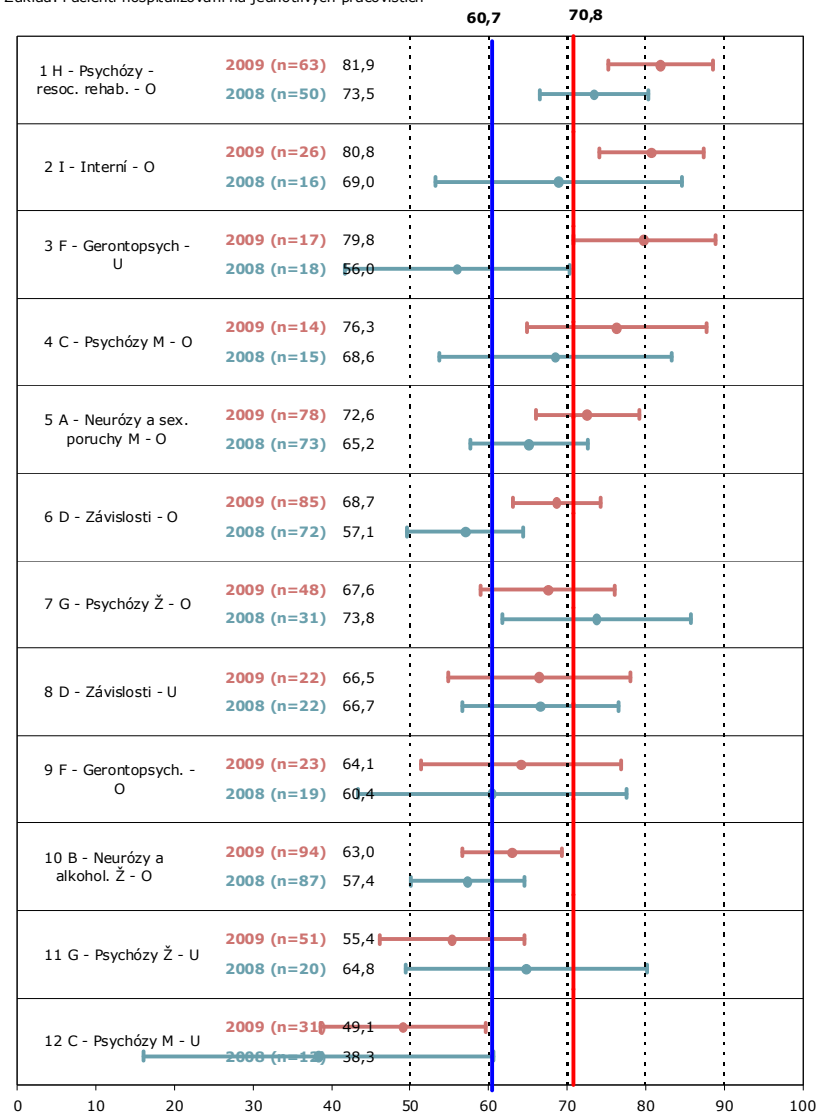


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

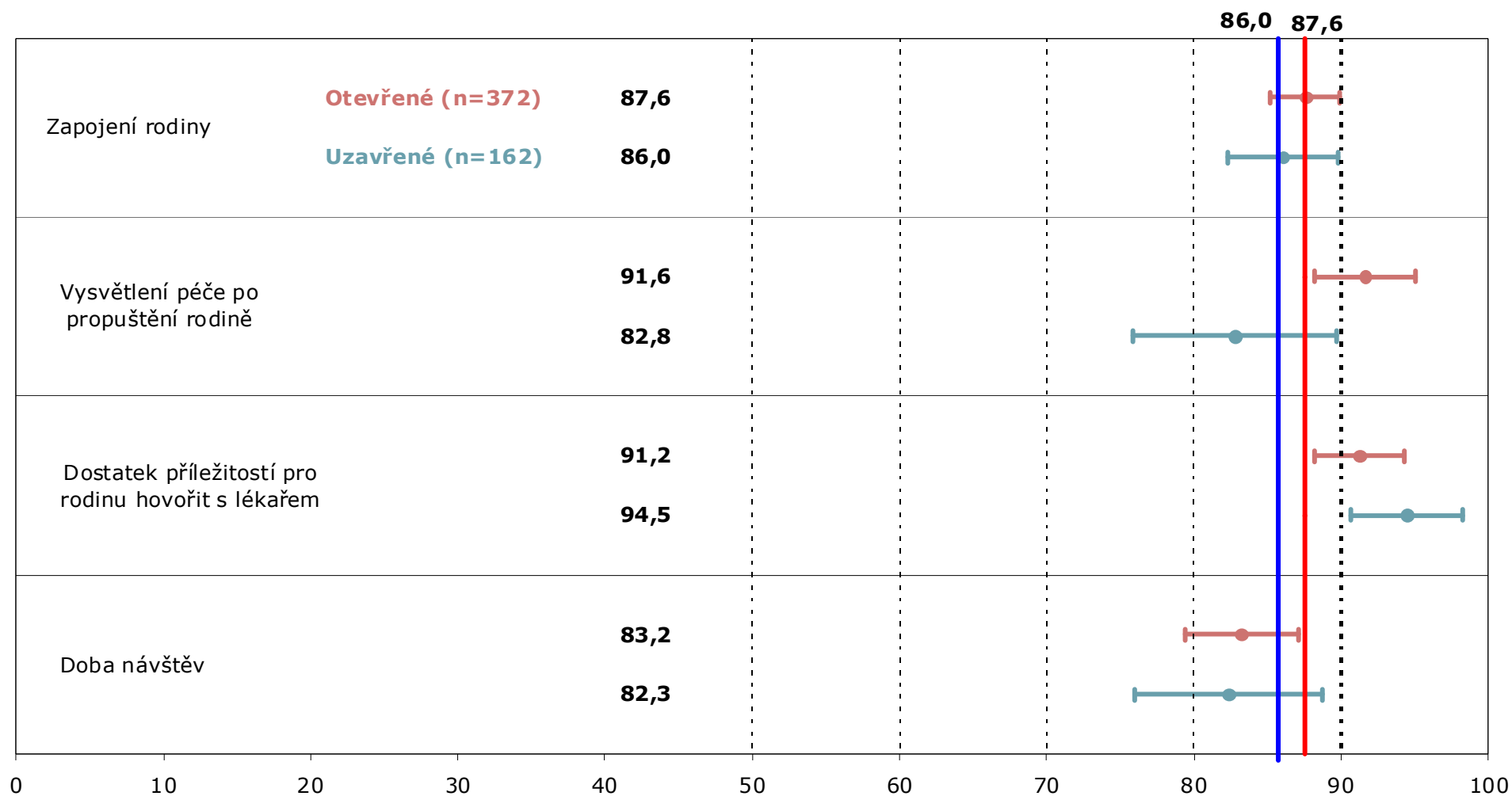


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

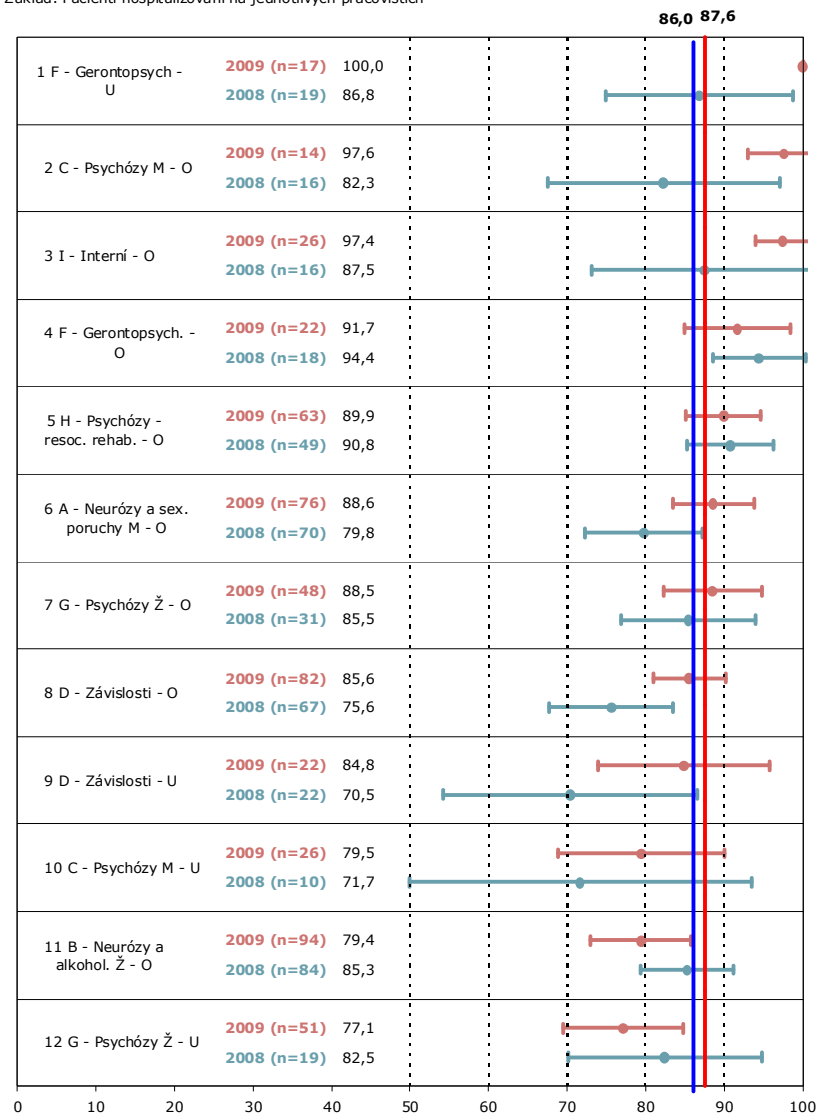


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

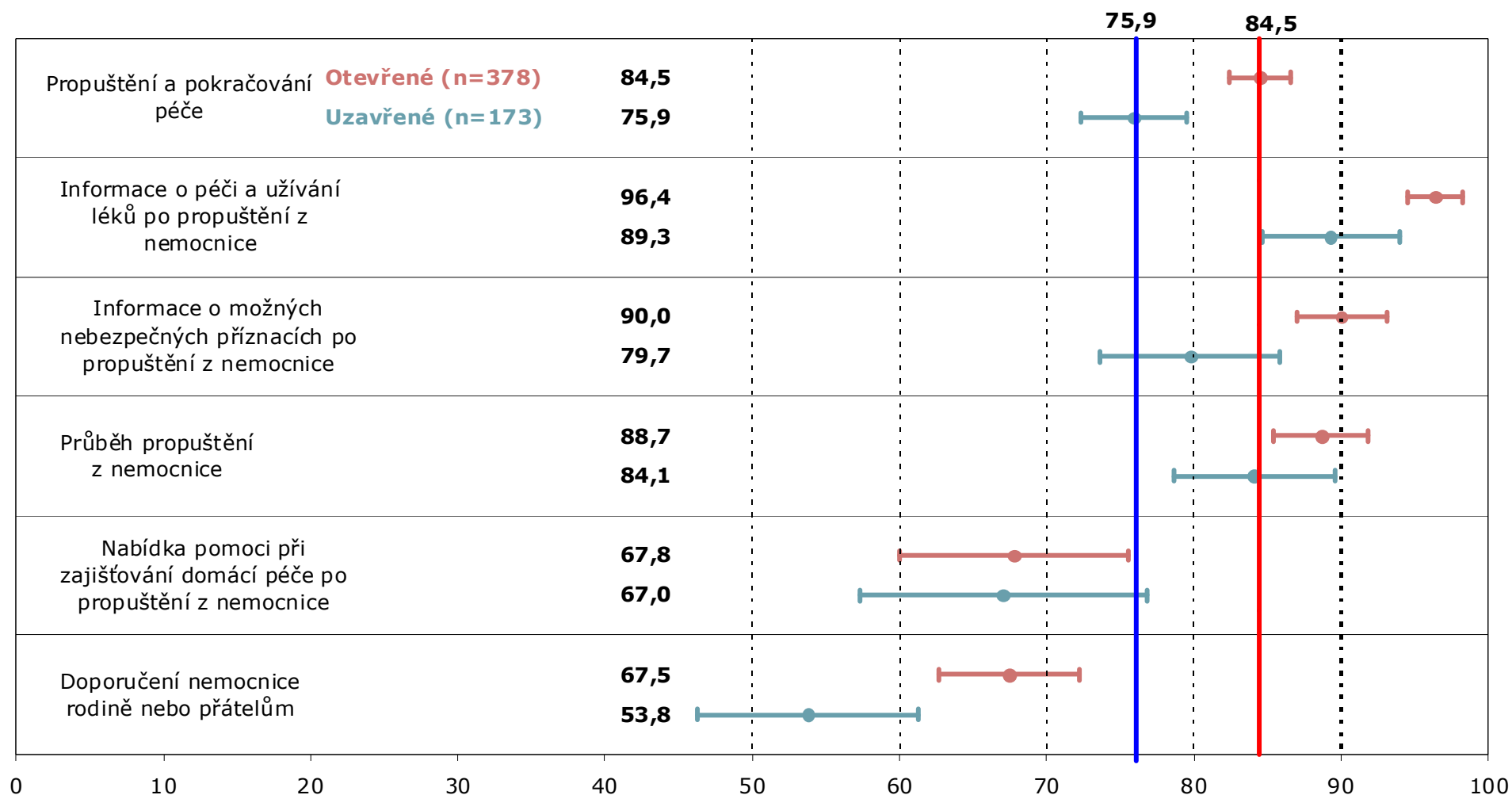


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

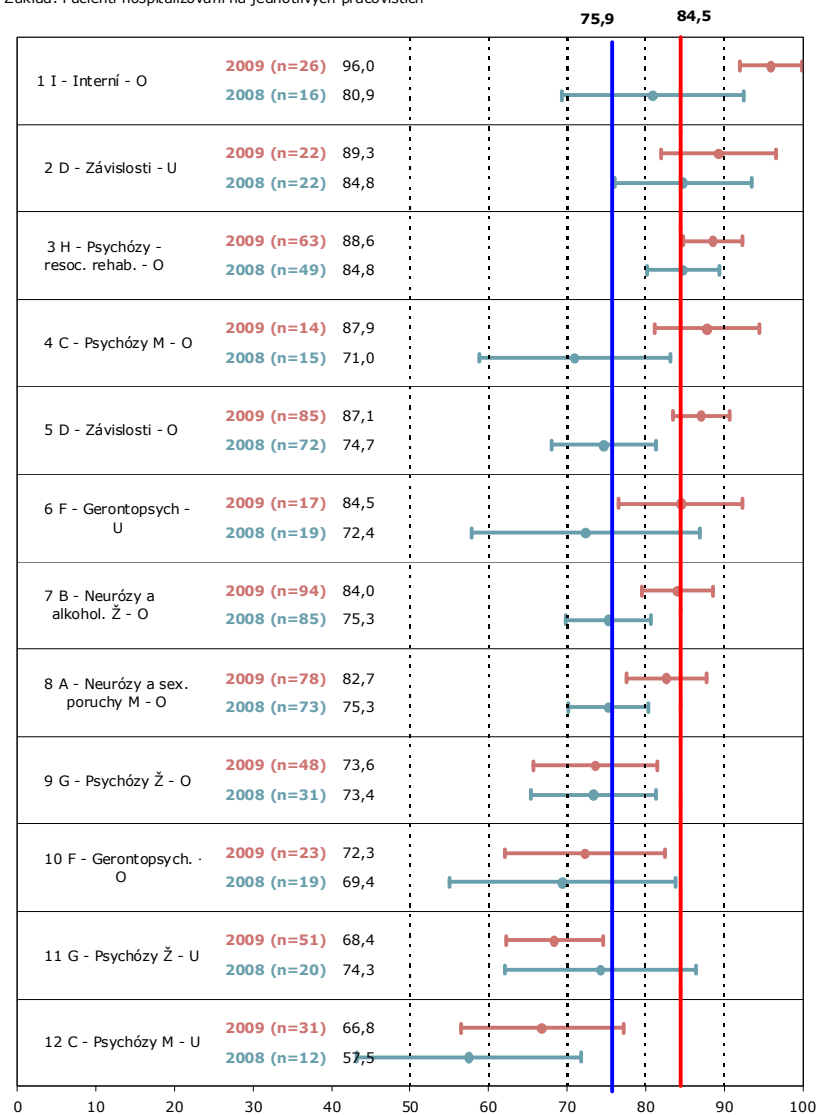


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Opava: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – 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
A - Neurózy a sex. poruchy M - O		+						
B - Neurózy a alkohol. Ž - O		-						-
C - Psychózy M - O								
D - Závislosti - O						-		
F - Gerontopsych. - O		-						
G - Psychózy Ž - O					+	+		
H - Psychózy - resoc. rehab. - O	+	+	+	+	+	+	+	
I - Interní - O	+	+	+	+	+	+	+	+

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

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

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – 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
C - Psychózy M - U	-	-	-	-			-	
D - Závislosti - U		+						
F - Gerontopsych - U								+
G - Psychózy Ž - U	-	-	-	-	-		-	-

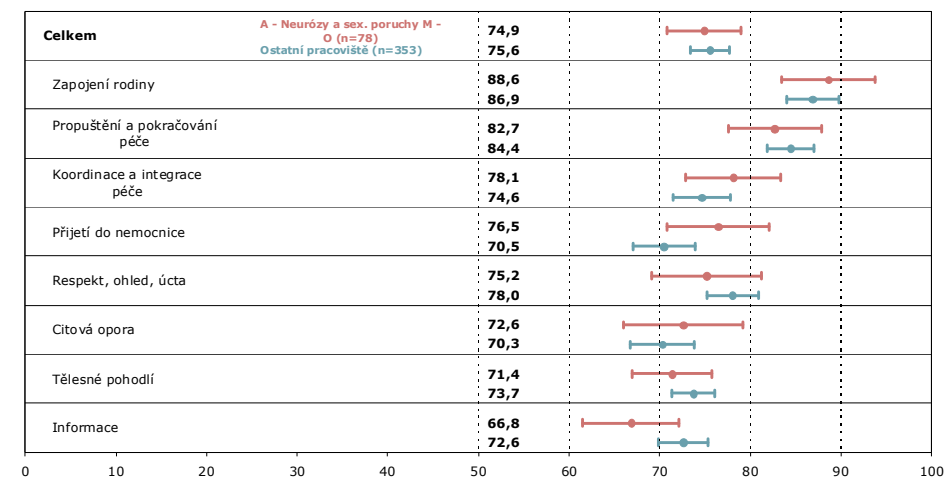
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – OTEVŘENÁ ODD.

PL Opava, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

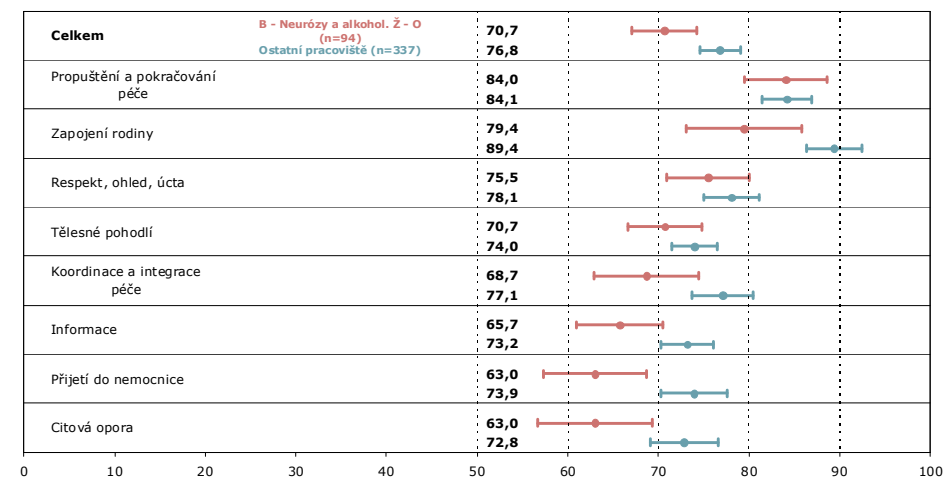
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

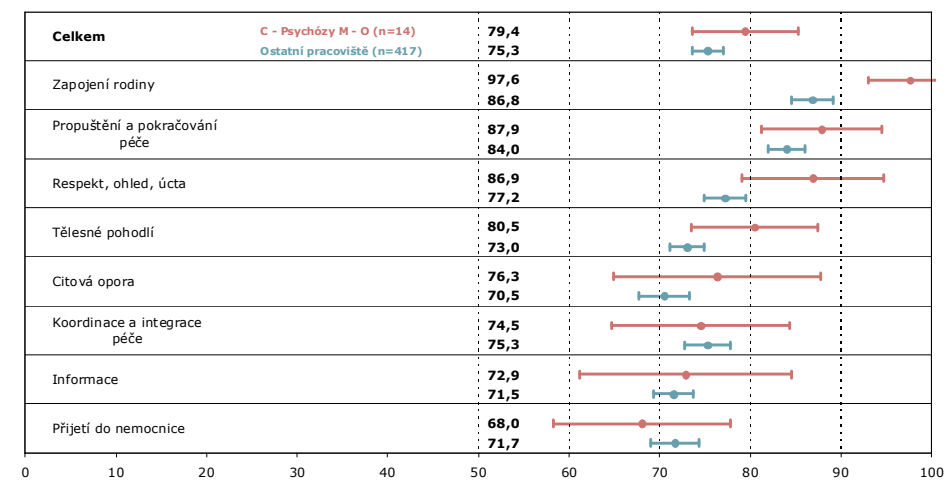
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

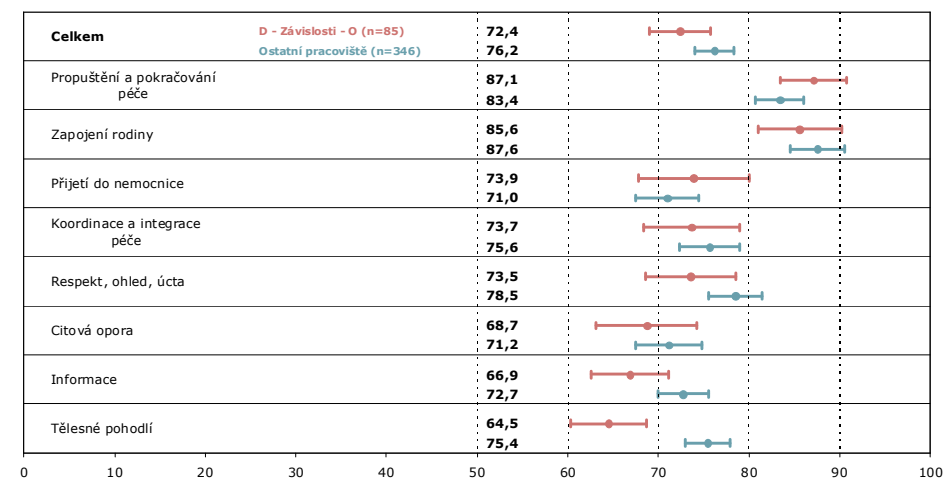
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

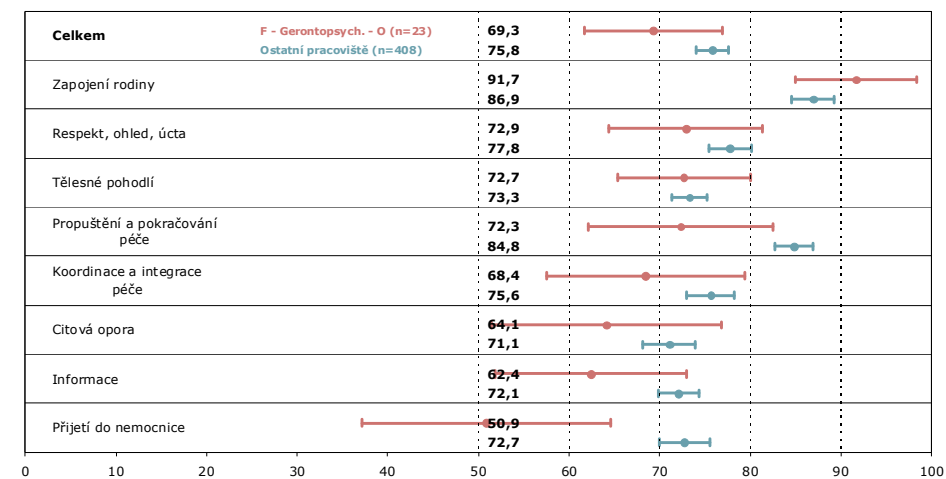


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – OTEVŘENÁ ODD.

PL Opava, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

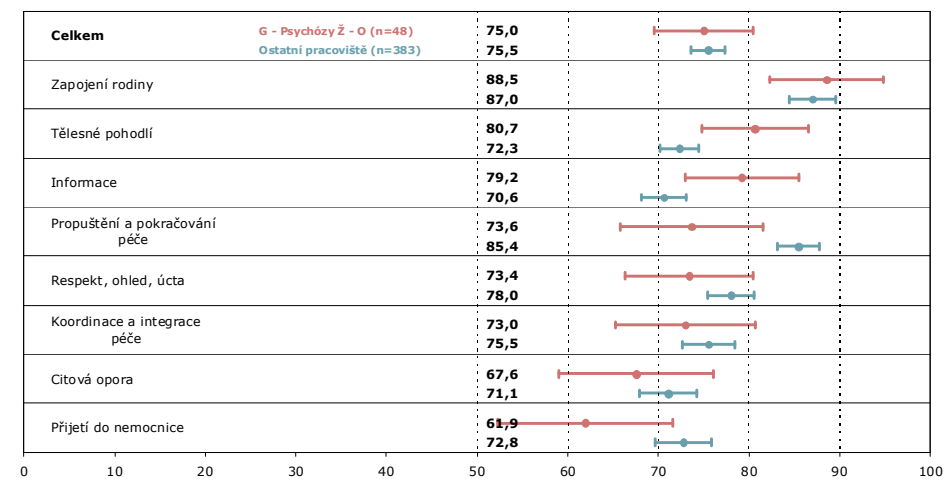
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

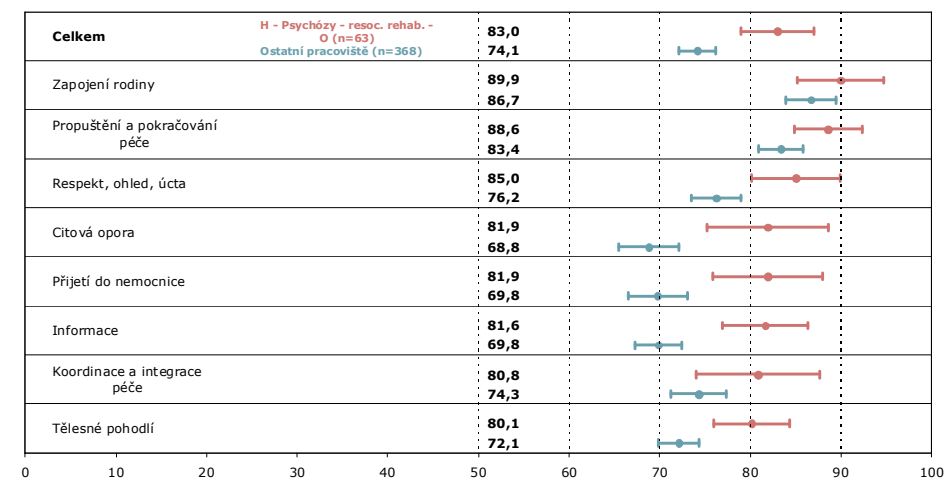
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

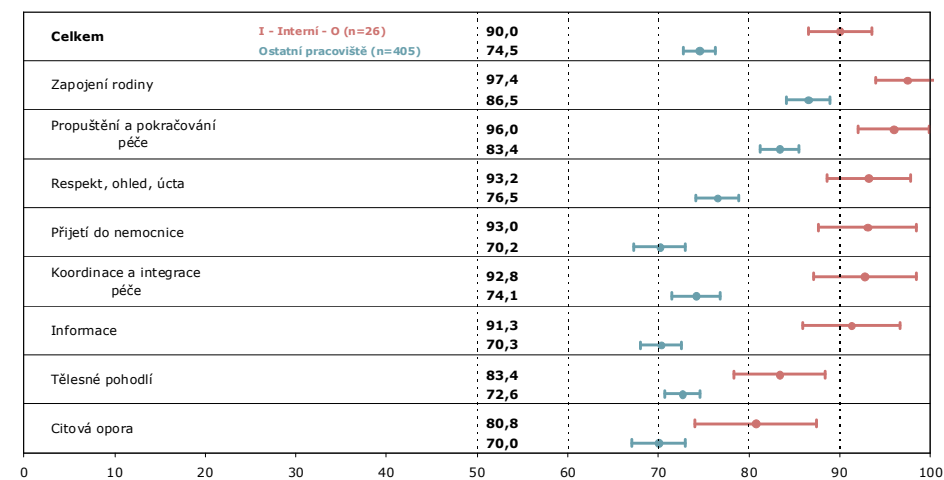
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

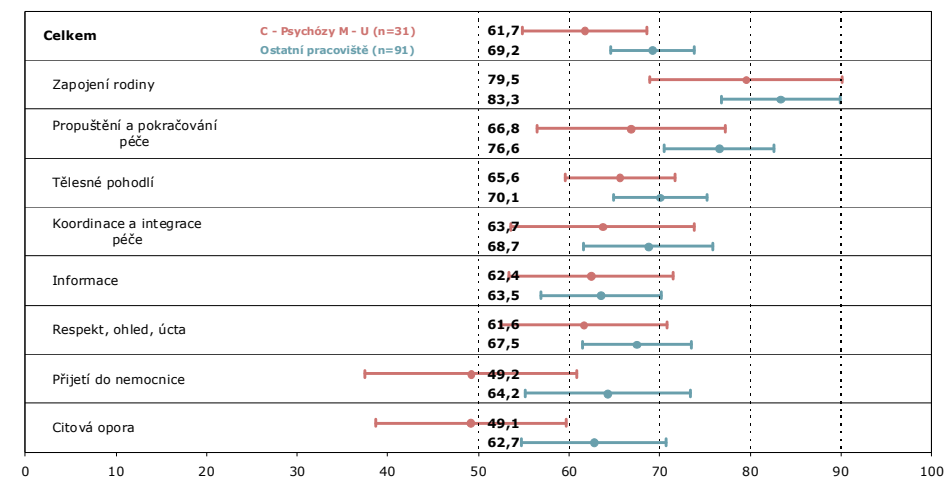


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – UZAVŘENÁ ODD.

PL Opava, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

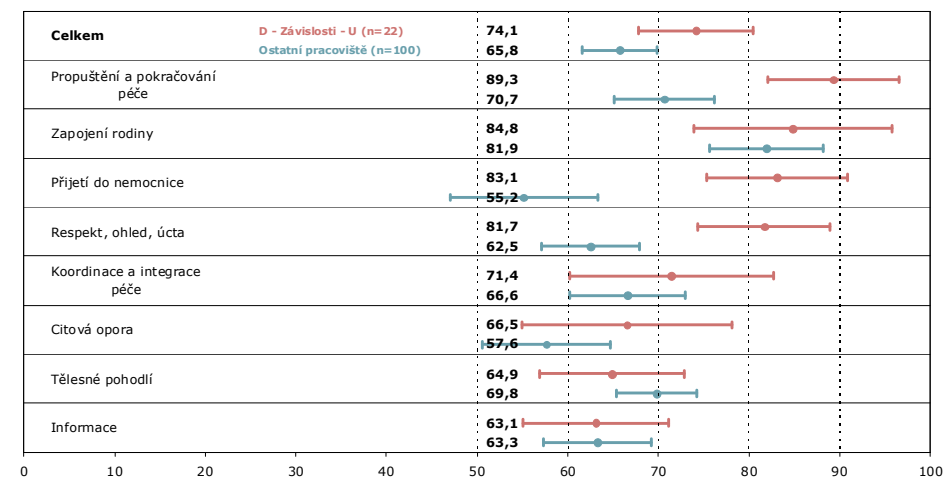
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

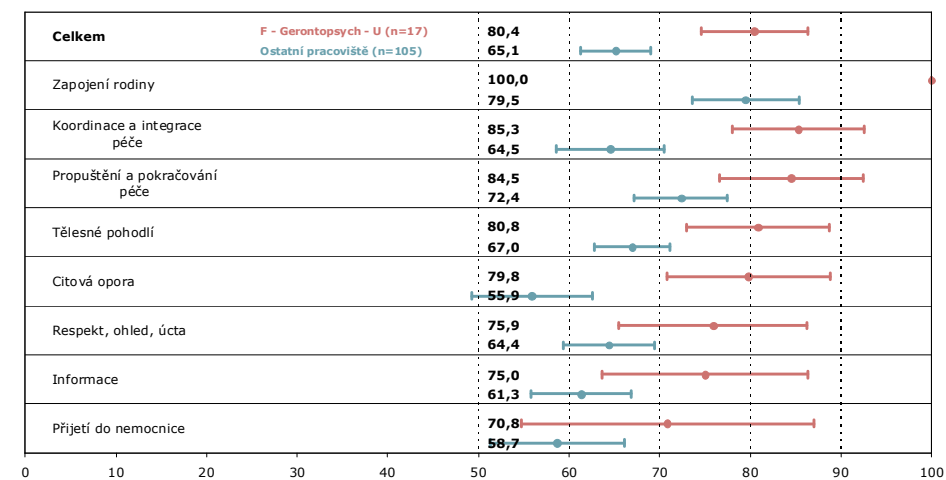
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

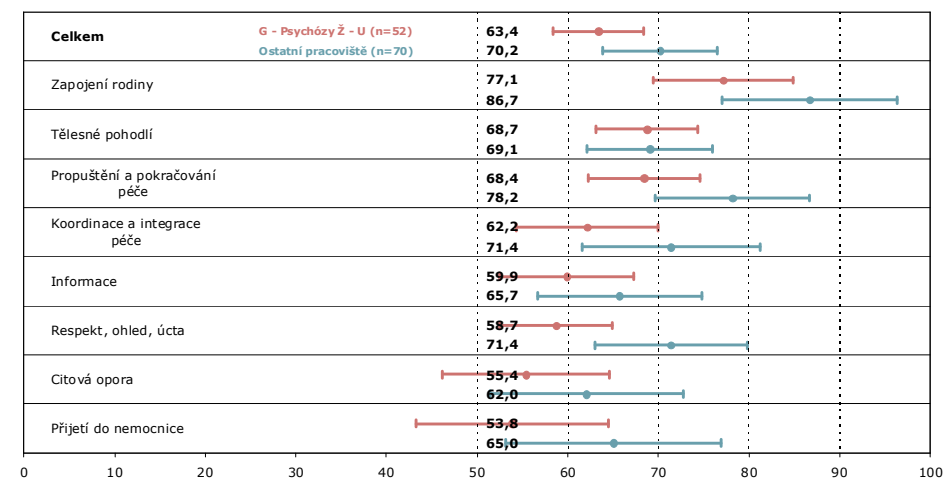
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Opava, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

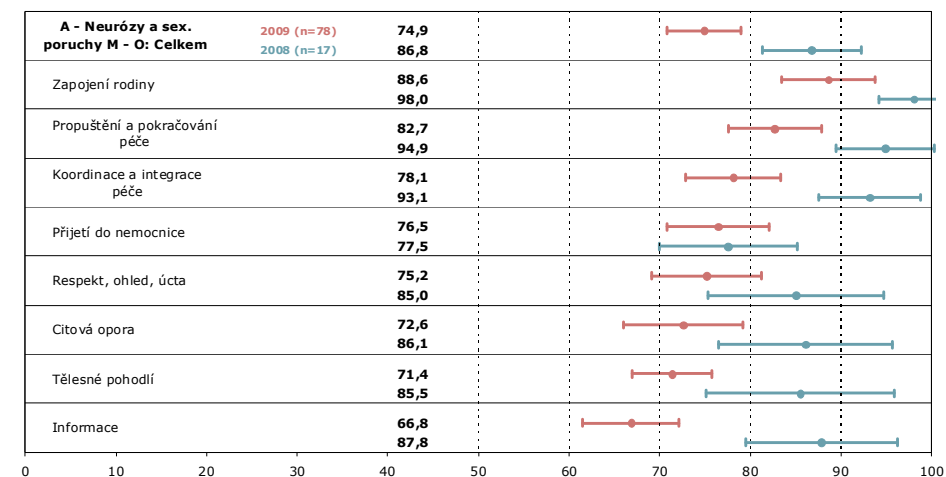


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – OTEVŘENÁ ODD.

PL Opava, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

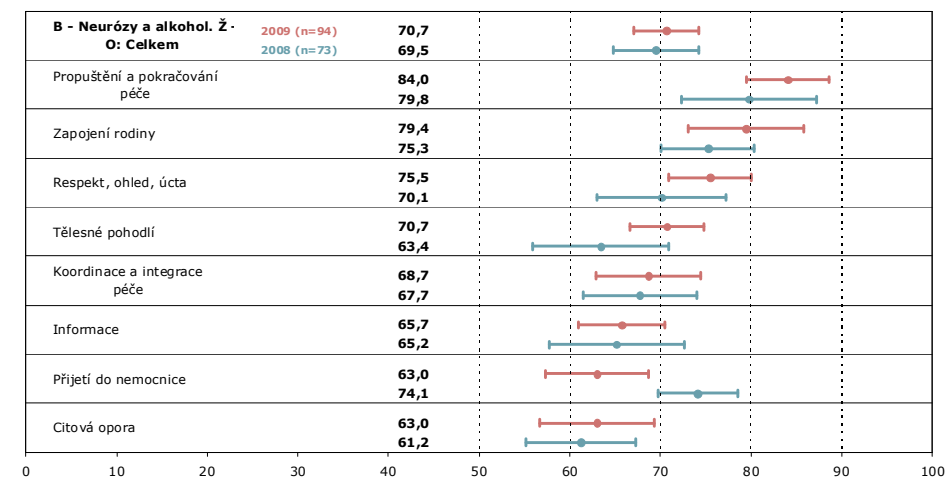
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Opava, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

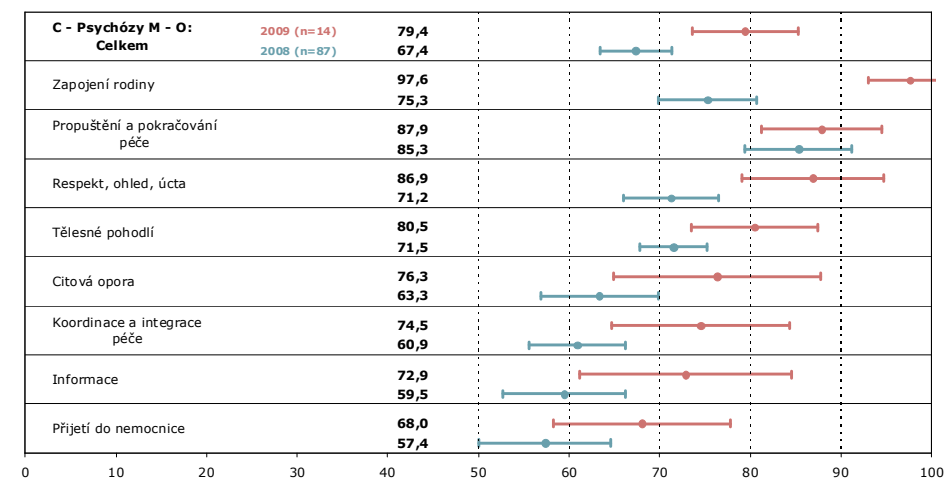
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Opava, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

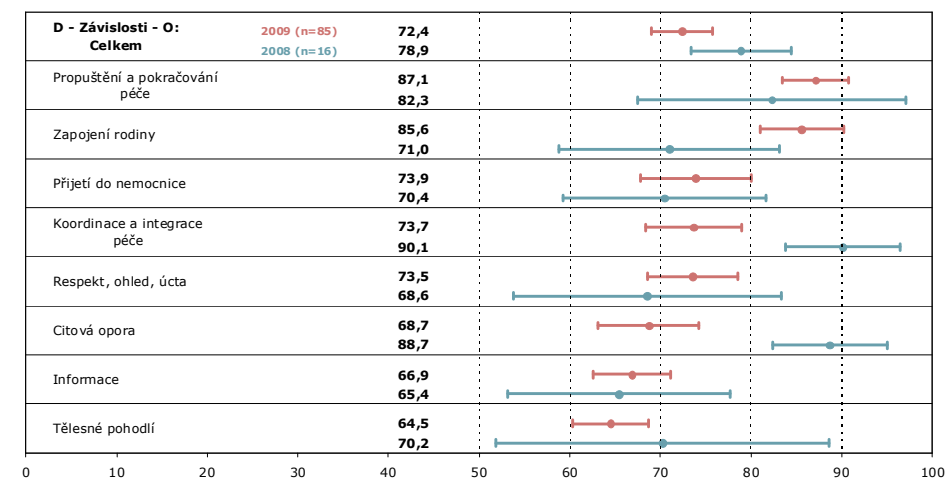
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Opava, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

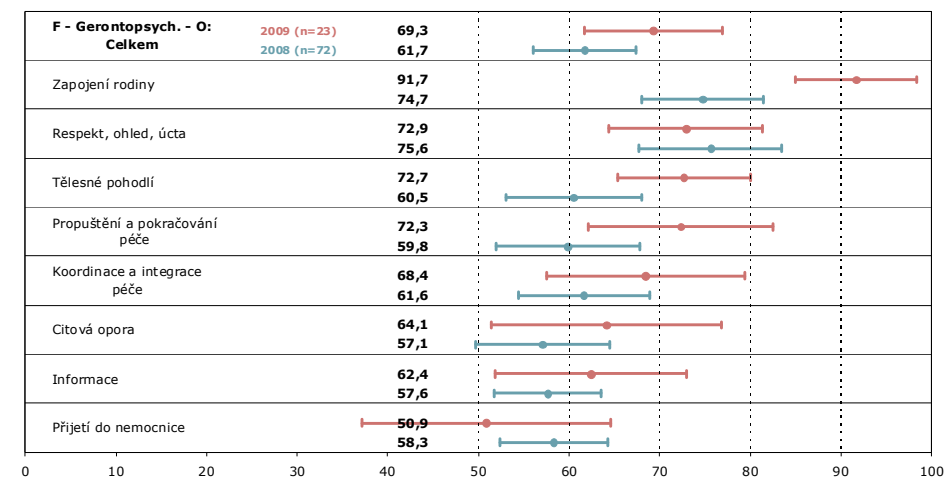


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – OTEVŘENÁ ODD.

PL Opava, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

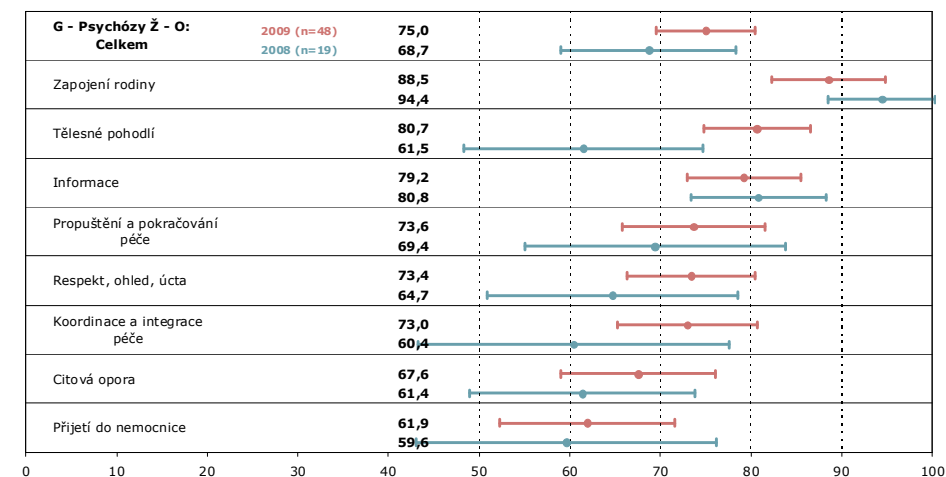
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Opava, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

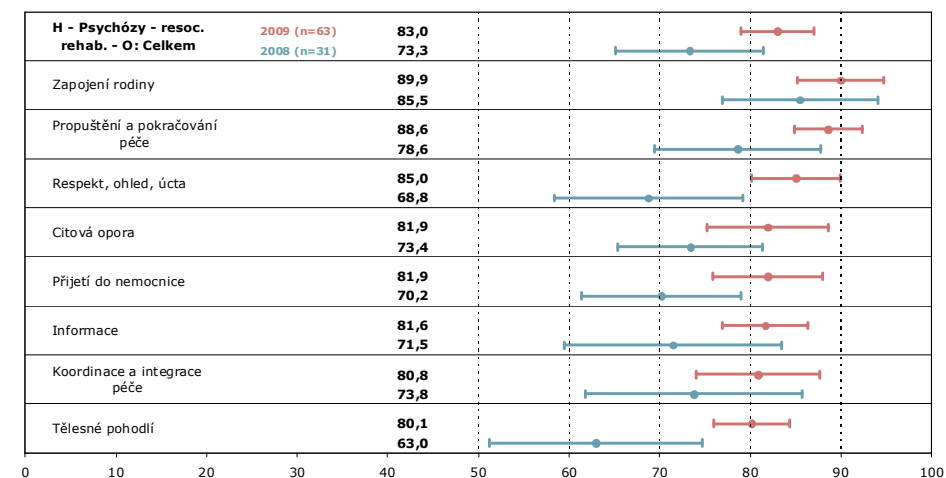
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Opava, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

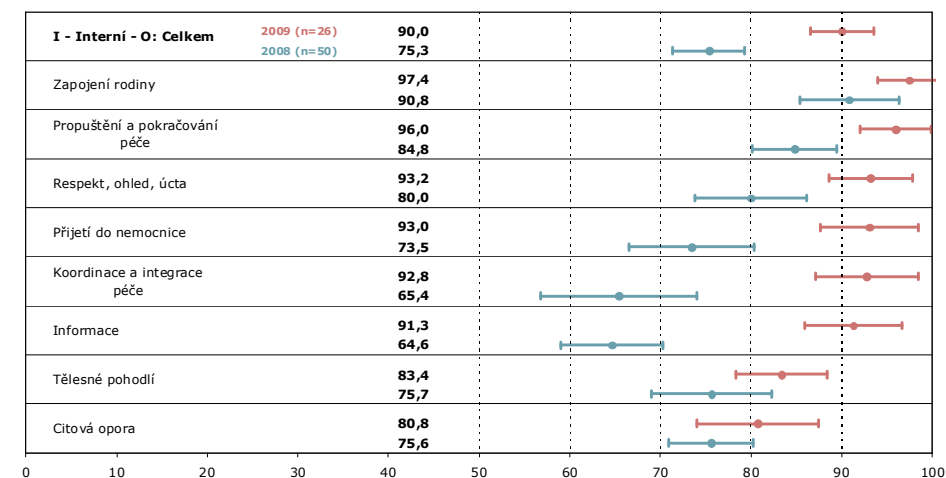
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Opava, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

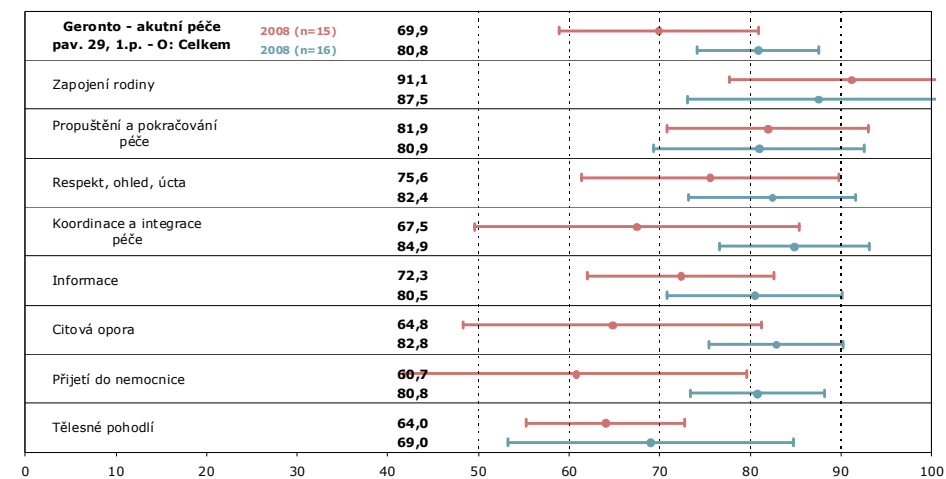


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – OTEVŘENÁ ODD.

PL Opava, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

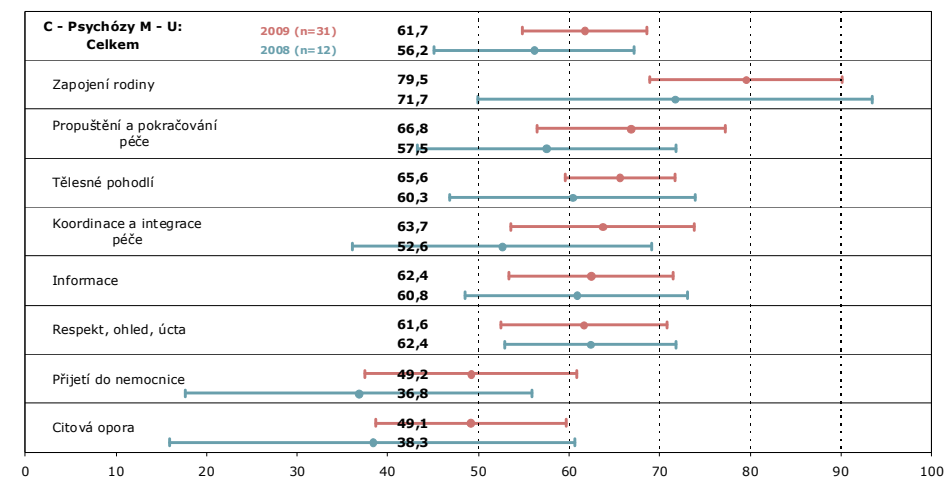


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – UZAVŘENÁ ODD.

PL Opava, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

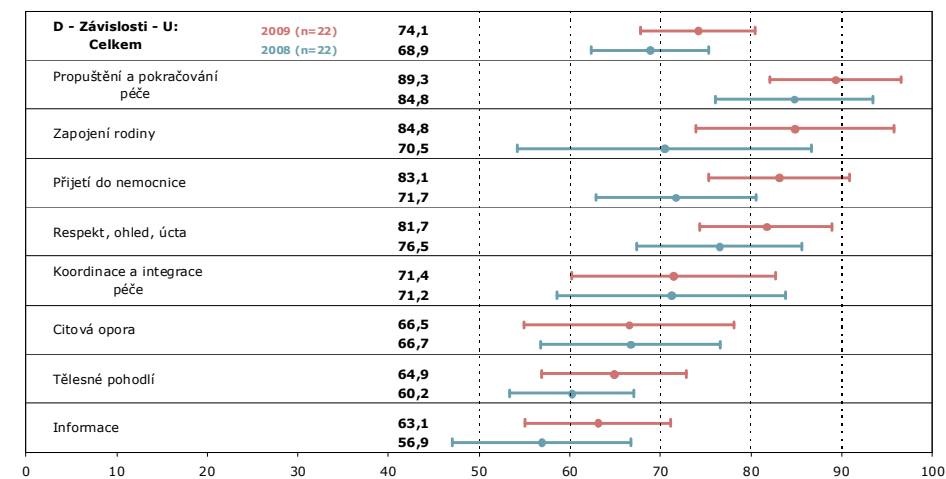
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Opava, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

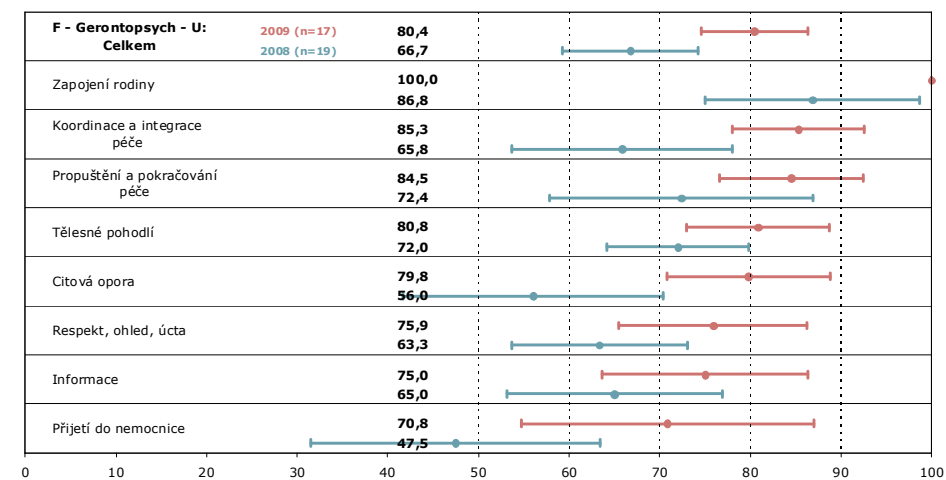
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Opava, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

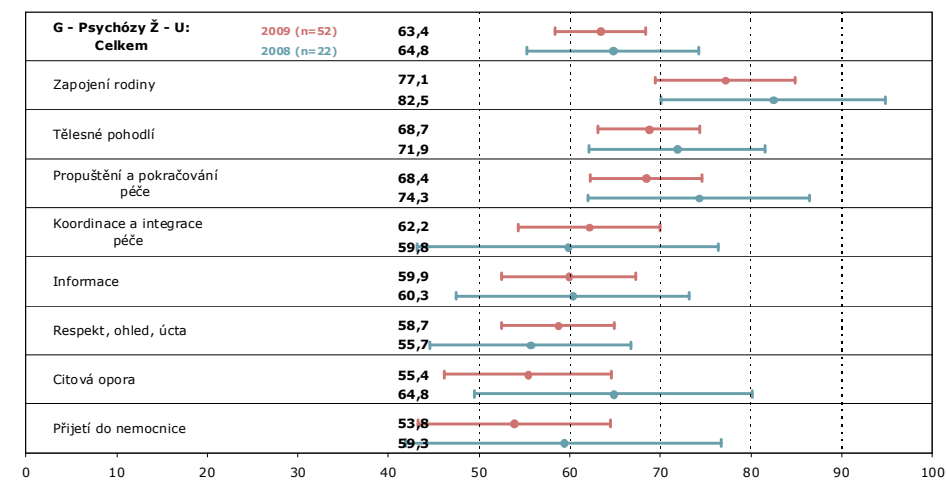
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Opava, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

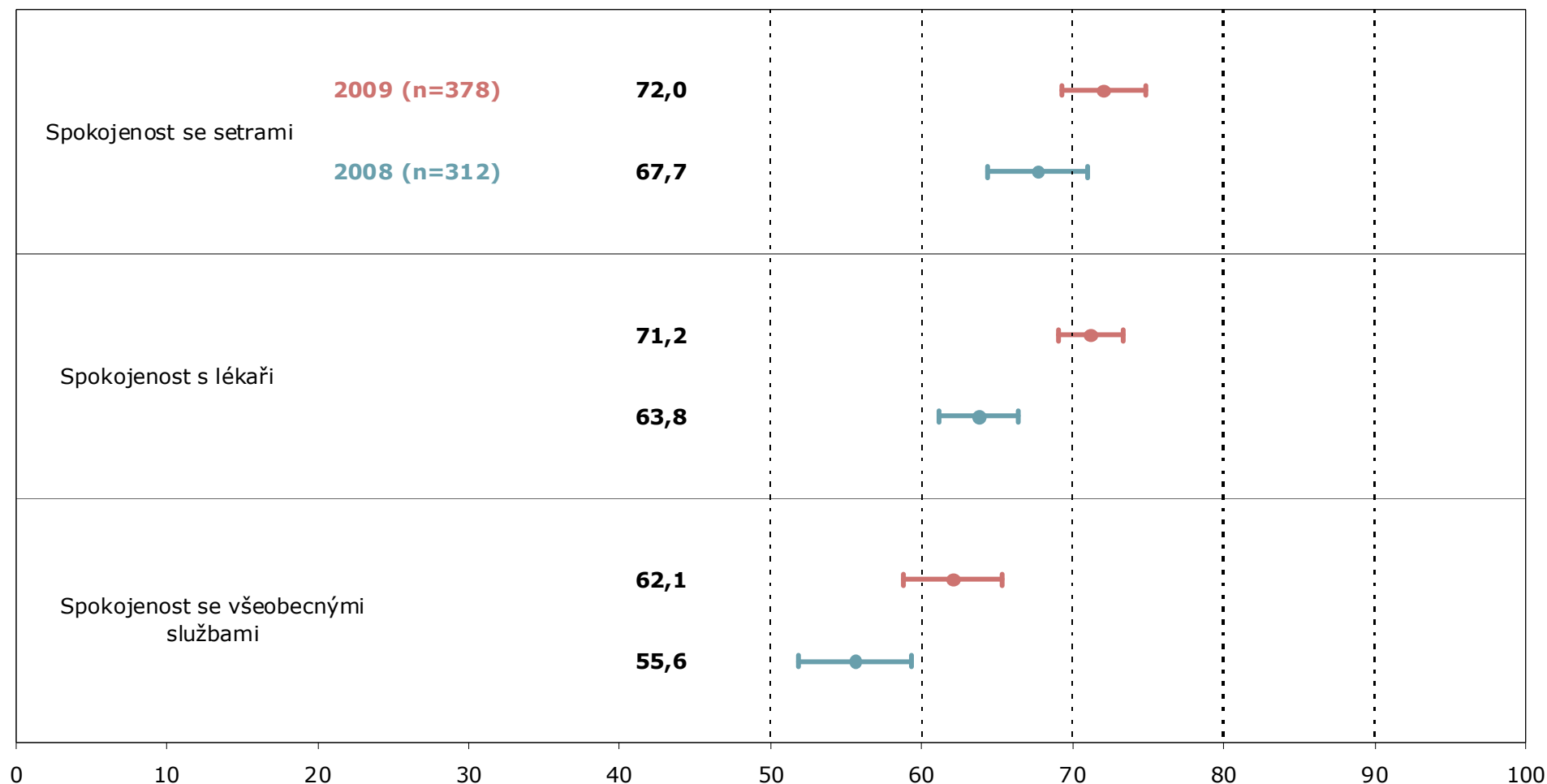


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Opava, otevřená odd.: Spokojenost s personálem

Základ: Všichni pacienti

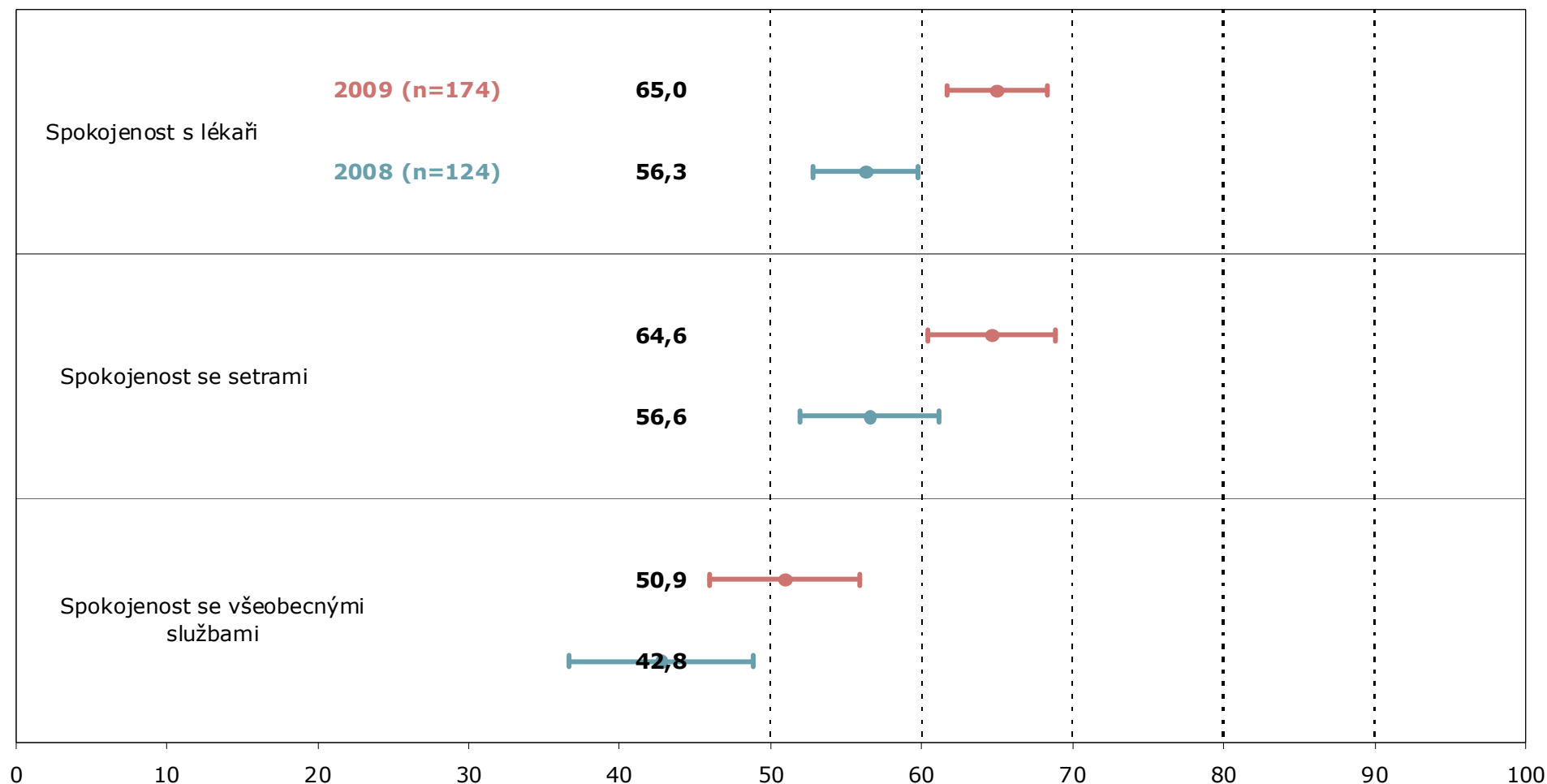


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Opava, uzavřená odd.: Spokojenost s personálem

Základ: Všichni pacienti

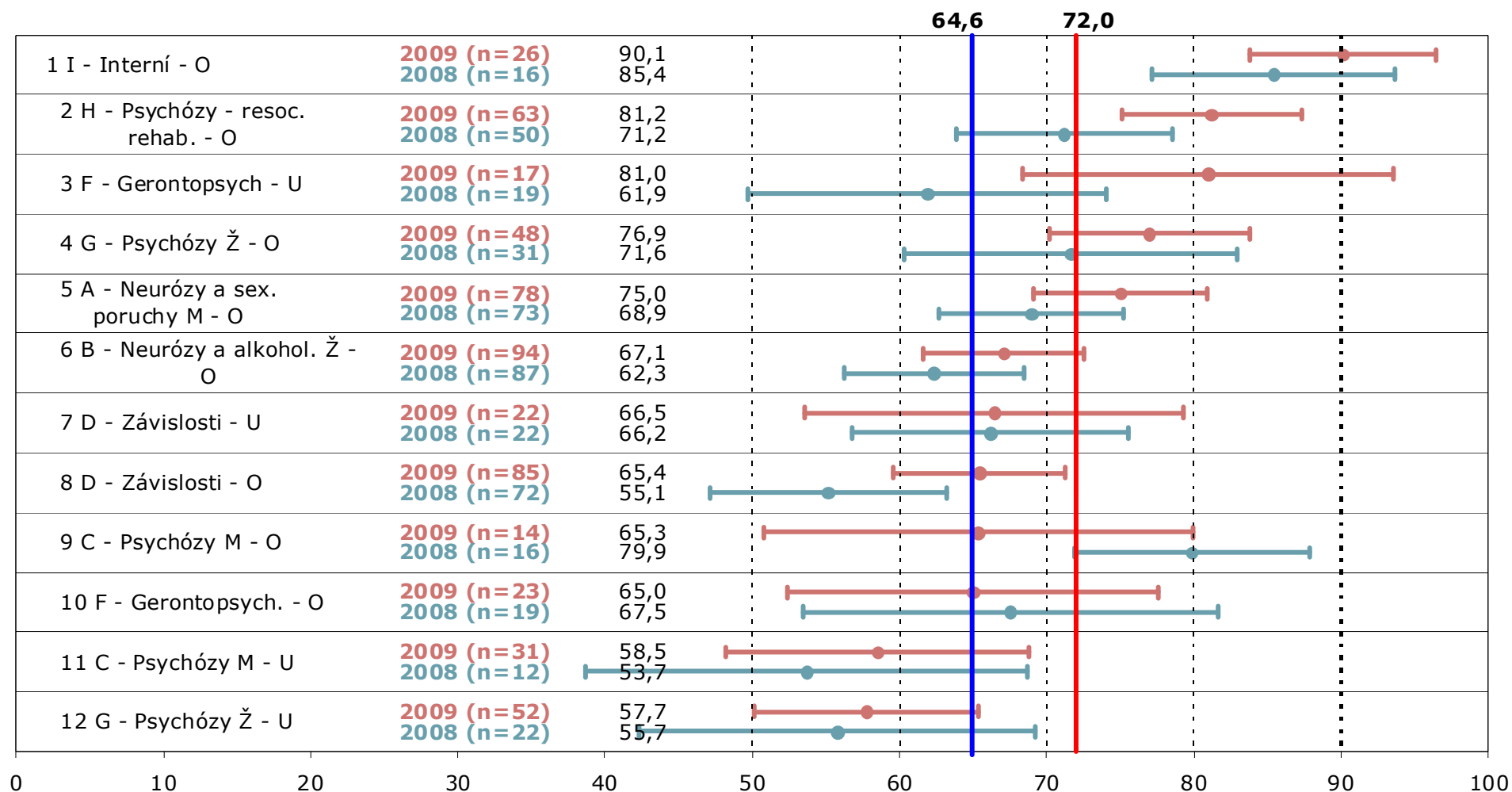


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Opava: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

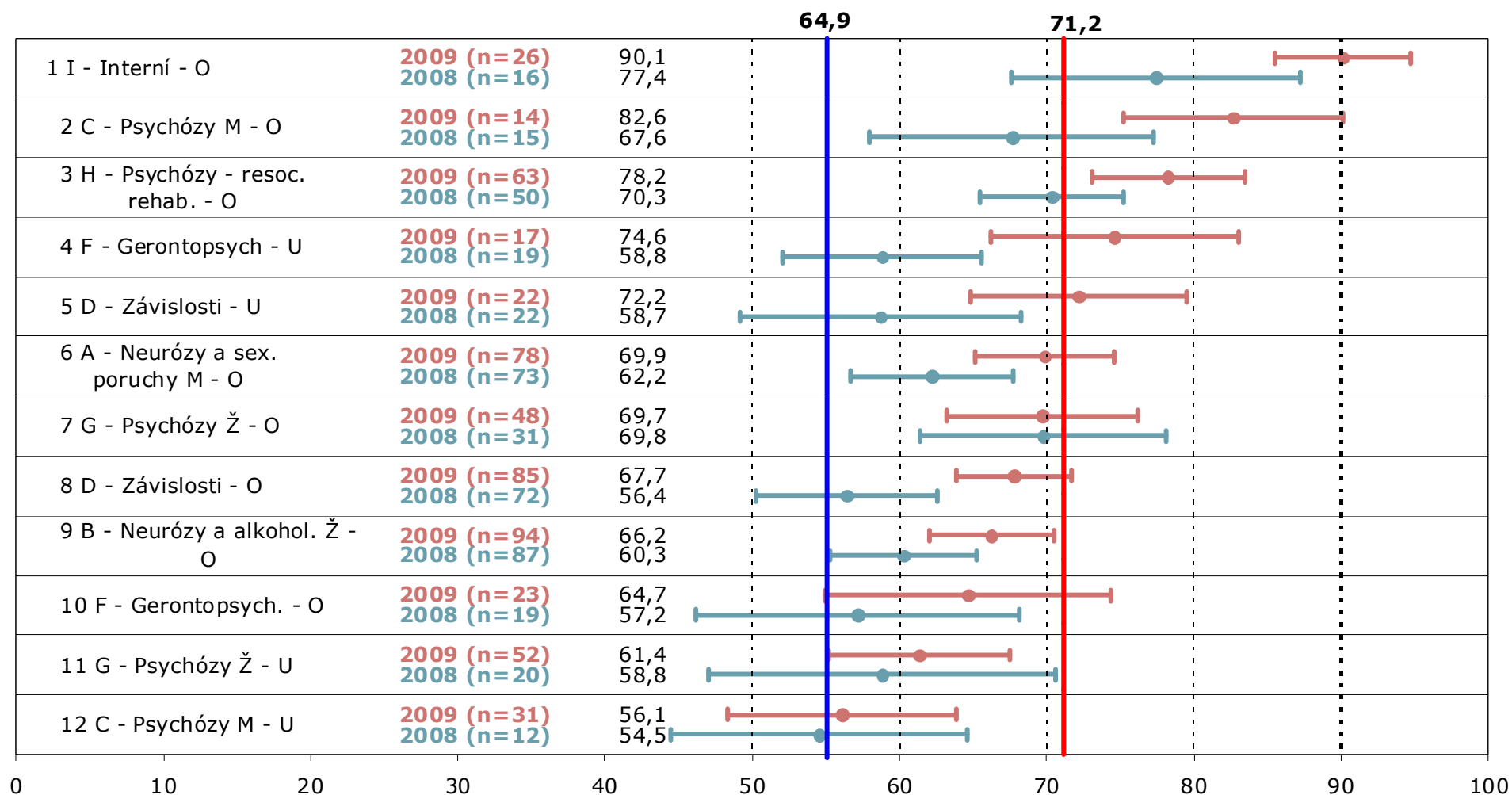


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Opava: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

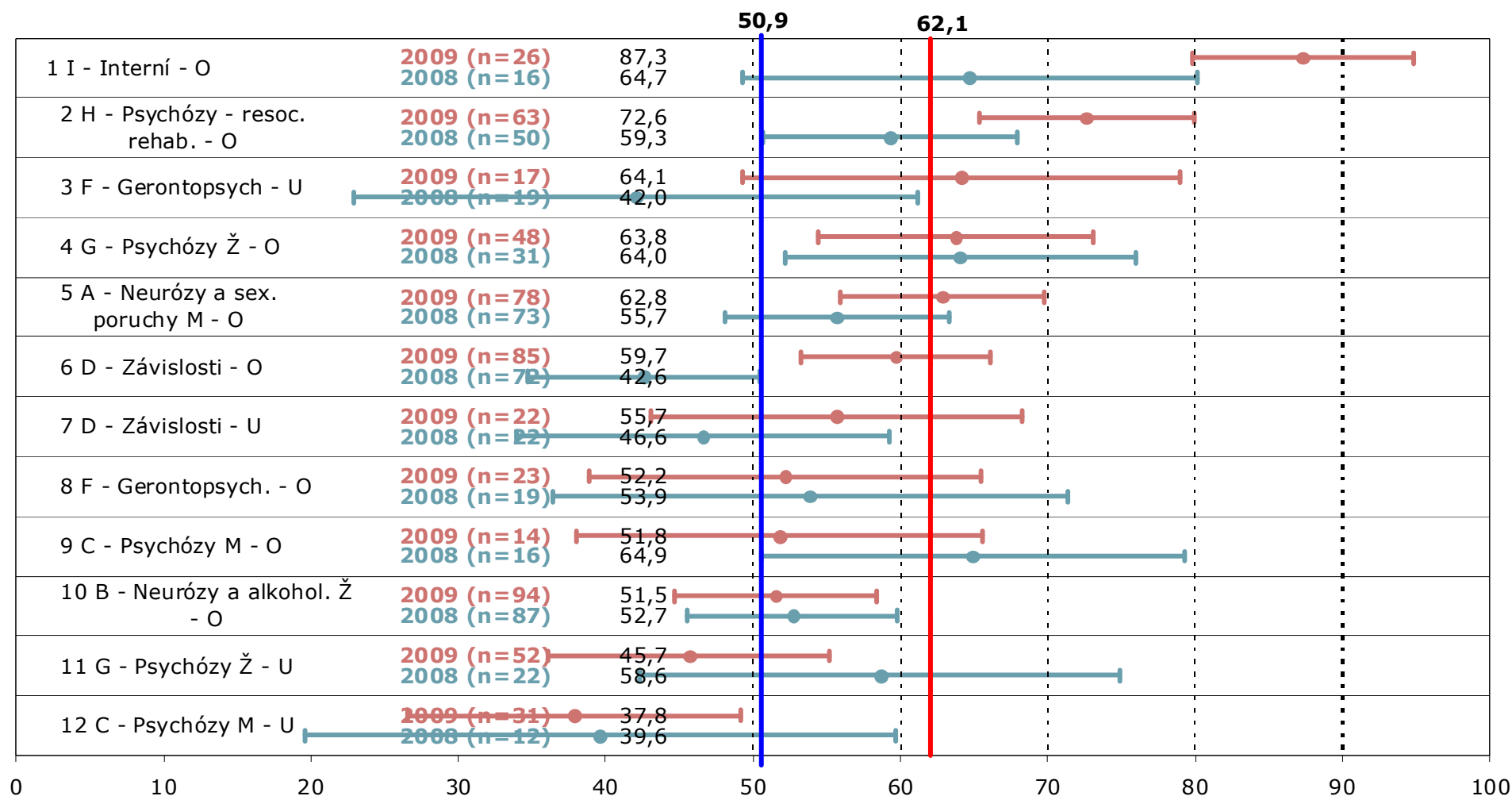


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Opava: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Opava, 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 I - Interní - O	26	90,0	86,5	93,5
2 H - Psychózy - resoc. rehab. - O	63	83,0	79,0	87,1
3 F - Gerontopsych - U	17	80,4	74,6	86,3
4 C - Psychózy M - O	14	79,4	73,6	85,3
5 G - Psychózy Ž - O	48	75,0	69,5	80,5
6 A - Neurózy a sex. poruchy M - O	78	74,9	70,8	78,9
7 D - Závislosti - U	22	74,1	67,8	80,5
8 D - Závislosti - O	85	72,4	69,0	75,8
9 B - Neurózy a alkohol. Ž - O	94	70,7	67,1	74,3
10 F - Gerontopsych. - O	23	69,3	61,7	76,9
11 G - Psychózy Ž - U	52	63,4	58,3	68,4
12 C - Psychózy M - U	31	61,7	54,9	68,6



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	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
A - Neurózy a sex. poruchy M - O	+				+			
B - Neurózy a alkohol. Ž - O	-				-		-	-
C - Psychózy M - O								
D - Závislosti - O					+			
F - Gerontopsych. - O	-						-	
G - Psychózy Ž - O						-		
H - Psychózy - resoc. rehab. - O	+		-		+		+	+
I - Interní - 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
A - Neurózy a sex. poruchy M - O		+					
B - Neurózy a alkohol. Ž - O							
C - Psychózy M - O							
D - Závislosti - O							
F - Gerontopsych. - O							
G - Psychózy Ž - O							
H - Psychózy - resoc. rehab. - O	+	+			+		+
I - Interní - 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
A - Neurózy a sex. poruchy M - O				+		+		
B - Neurózy a alkohol. Ž - O		-						
C - Psychózy M - O			+			-		
D - Závislosti - O								
F - Gerontopsych. - O								
G - Psychózy Ž - O			+	-				
H - Psychózy - resoc. rehab. - O	+					+		+
I - Interní - 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
A - Neurózy a sex. poruchy M - O					-		
B - Neurózy a alkohol. Ž - O					-		
C - Psychózy M - O					+		
D - Závislosti - O					-		+
F - Gerontopsych. - O					-		
G - Psychózy Ž - O	+				+		-
H - Psychózy - resoc. rehab. - O	+	+			+	+	+
I - Interní - 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
A - Neurózy a sex. poruchy M - O			+				-	
B - Neurózy a alkohol. Ž - O			-	-				
C - Psychózy M - O								
D - Závislosti - O	-	-	-	-		-		
F - Gerontopsych. - O								
G - Psychózy Ž - O	+		+	+	+	+		
H - Psychózy - resoc. rehab. - O	+	+		+				+
I - Interní - 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
A - Neurózy a sex. poruchy M - O						+
B - Neurózy a alkohol. Ž - O						
C - Psychózy M - O			+			
D - Závislosti - O					+	
F - Gerontopsych. - O						
G - Psychózy Ž - O						
H - Psychózy - resoc. rehab. - O	+	+		+		+
I - Interní - 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 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
A - Neurózy a sex. poruchy M - O				
B - Neurózy a alkohol. Ž - O	-			
C - Psychózy M - O				
D - Závislosti - O				
F - Gerontopsych. - O				
G - Psychózy Ž - O				
H - Psychózy - resoc. rehab. - O				+
I - Interní - 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 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	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
A - Neurózy a sex. poruchy M - O						
B - Neurózy a alkohol. Ž - O						
C - Psychózy M - O						
D - Závislosti - O	+			+		
F - Gerontopsych. - O	-			-		
G - Psychózy Ž - O	-	-	-			
H - Psychózy - resoc. rehab. - O	+		+	+	+	
I - Interní - 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 PRACOVIŠŤ – 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	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 stavu
C - Psychózy M - U	-	-	-		-	-		
D - Závislosti - U	+					+		
F - Gerontopsych - U								
G - Psychózy Ž - 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
C - Psychózy M - U	-	-				-	
D - Závislosti - U							+
F - Gerontopsych - U		-					
G - Psychózy Ž - 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
C - Psychózy M - U	-		-			-	-	
D - Závislosti - U		-						
F - Gerontopsych - U								
G - Psychózy Ž - 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
C - Psychózy M - U		-	-				
D - Závislosti - U						-	
F - Gerontopsych - U							
G - Psychózy Ž - 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 jidel
C - Psychózy M - U			-					
D - Závislosti - U						-	-	
F - Gerontopsych - U								
G - Psychózy Ž - 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
C - Psychózy M - U	-	-	-	-	-	
D - Závislosti - U						
F - Gerontopsych - U			+			
G - Psychózy Ž - 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 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
C - Psychózy M - U				
D - Závislosti - U				
F - Gerontopsych - U	+			
G - Psychózy Ž - 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
C - Psychózy M - U	-		-	-	
D - Závislosti - U					
F - Gerontopsych - U					
G - Psychózy Ž - 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	5.7%	32	6.7%	29	6.2%	61
	Neplánované, jako akutní případ	49.1%	272	55.5%	244	52.0%	516
	Plánované, byl(a) jsem objednan(a) předem	31.5%	174	24.7%	108	28.5%	283
	Byl(a) jsem převzen(a) odjinud	13.6%	75	13.0%	57	13.4%	133
	Total	100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste čeka/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	4.3%	8	4.7%	5	4.5%	13
	Nedělal(a) jsem	41.6%	73	40.0%	43	41.0%	116
	2-3 dny	20.6%	36	19.5%	21	20.2%	57
	Do jednoho týdne	20.8%	36	30.9%	34	24.7%	70
	Do jednoho měsíce	10.6%	18	1.5%	2	7.1%	20
	Do půl roku			1.7%	2	0.7%	2
	Do roka	0.5%	1			0.3%	1
	Nevím	1.6%	3	1.6%	2	1.6%	5
	Total	100.0%	174	100.0%	108	100.0%	283

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	3.9%	7	4.7%	5	4.2%	12
	Ano	91.5%	160	85.8%	93	89.3%	253
	Ano, jednou	4.2%	7	7.8%	9	5.6%	16
	Nevím	0.4%	1	1.7%	2	0.9%	3
	Total	100.0%	174	100.0%	108	100.0%	283

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	5.6%	10	4.7%	5	5.3%	15
	Příliš dlouhá	2.6%	4	2.7%	3	2.6%	7
	Tak akorát	48.9%	85	43.6%	47	46.8%	132
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem	38.4%	67	43.5%	47	40.4%	114
	Velmi špatně	4.5%	8	5.5%	6	4.9%	14
	Nevím						
	Total	100.0%	174	100.0%	108	100.0%	283

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	12.5%	22	10.0%	11	11.5%	33
	Ano	25.7%	44	29.2%	32	27.3%	76
	Ně	61.8%	107	60.8%	65	61.2%	172
	Total	100.0%	174	100.0%	108	100.0%	283

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Způsobil na mně:	Neuvedeno	1.2%	7	3.1%	14	2.1%	21
	Velmi dobře a profesionálně	56.3%	312	44.7%	196	51.2%	508
	Příjemně	21.1%	122	23.2%	108	22.2%	230
	Velmi špatně	7.2%	40	8.6%	38	7.7%	78
	Nevzpomínám si	13.2%	74	18.4%	83	15.8%	157
	Total	100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		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	1.6%	9	3.5%	15	2.4%	24
	Ano, v omezené míře	61.9%	342	48.9%	214	56.1%	557
	Ne, sčlovil jsem je židil(a)	22.1%	122	26.4%	116	24.0%	238
	Ne, nežád(a) jsem informace	2.3%	13	3.2%	14	2.7%	27
	Total	100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čeka/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	1.3%	7	3.6%	16	2.3%	23
	Do 15 minut	46.5%	257	36.6%	161	42.1%	418
	Méně než 1 hodinu	4.7%	26	6.2%	27	5.4%	53
	1-2 hodiny	4.3%	24	6.7%	30	5.4%	54
	2-3 hodiny	14.0%	78	19.5%	86	16.4%	163
	Nepamatuji si						
	Total	100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zakroužkujte, jak byste označoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	9.2%	51	10.2%	45	9.7%	96
	1 - nejlepší známka	51.9%	287	43.5%	191	48.2%	478
	2	25.6%	141	30.8%	135	27.9%	277
	3	10.8%	60	12.8%	57	11.8%	117
	4	0.6%	3	0.4%	2	0.5%	5
	5	2.4%	13	2.9%	13	2.6%	26
	6 - nejhorší známka	1.8%	10	2.2%	10	2.0%	20
	Total	100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Rušíl Vás v noci hluk?	Neuvedeno	2.6%	15	2.0%	9	2.4%	23
	Ano	71.3%	394	74.6%	327	71.4%	708
	Ano, hluk ostatních pacientů	24.2%	134	20.4%	89	22.5%	223
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	0.3%	2	0.9%	4	0.6%	6
	Ano, hluk zvenčí	1.6%	9	2.1%	9	1.8%	18
	Total	100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1.0%	5	1.1%	5	1.0%	10
	Velmi spokojen(a)	50.4%	278	46.8%	205	48.6%	484
	Správe spokojen(a)	42.6%	235	47.7%	212	45.1%	447
	Velmi nespokojen(a)	1.0%	5	1.6%	7	1.3%	12
	Total	100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	1.4%	8	0.8%	4	1.2%	12
	Velmi spokojen(a)	50.4%	278	46.8%	205	48.6%	484
	Správe spokojen(a)	42.6%	235	47.7%	212	45.1%	447
	Velmi nespokojen(a)	1.0%	5	1.6%	7	1.3%	12
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	8.0%	45	10.8%	48	9.3%	92
	Total	100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	1.5%	8	1.0%	5	1.3%	13
	Ano	61.3%	338	65.6%	228	63.2%	627
	Spíše ano	24.9%	137	19.7%	86	22.6%	224
	Spíše ne	5.3%	35	6.2%	27	6.3%	62
	Ne	5.3%	29	7.3%	32	6.2%	61
	Nevim	0.7%	4	0.2%	1	0.5%	5
Total		100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dba ranního buzení?	Neuvedeno	1.5%	8	1.6%	7	1.6%	15
	Ano	57.9%	320	57.1%	263	57.6%	571
	Spíše ano	20.5%	113	17.4%	76	19.1%	190
	Spíše ne	9.4%	52	15.2%	67	12.0%	119
	Ne	8.9%	49	7.6%	34	8.3%	83
	Nevim	1.8%	10	1.1%	5	1.5%	15
Total		100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dba návštěv?	Neuvedeno	2.2%	12	2.6%	11	2.4%	24
	Ano	74.9%	413	73.7%	315	73.9%	727
	Spíše ano	11.3%	62	12.0%	53	11.6%	115
	Spíše ne	1.4%	8	2.3%	10	1.9%	18
	Ne	2.6%	14	1.9%	8	2.3%	23
	Nevim	7.9%	43	9.5%	42	8.6%	85
Total		100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste ohodnotila kvalitu jídla?	Neuvedeno	1.3%	7	1.5%	7	1.4%	14
	Velmi dobrá	46.0%	254	51.1%	224	48.2%	478
	Spíše dobrá	43.4%	240	38.6%	169	41.3%	409
	Spíše špatná	5.8%	32	7.5%	33	6.5%	65
	Velmi špatná	2.9%	16	1.3%	6	2.2%	22
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0.6%	3	0.0%	0	0.3%	3
Total		100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měla/a jste dietu?	Neuvedeno	2.0%	11	0.8%	4	1.5%	15
	Ano	17.7%	99	19.7%	87	18.4%	122
	Ne	77.9%	431	76.3%	335	77.2%	766
	Nevim	2.8%	15	3.2%	14	2.9%	29
Total		100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	1.2%	7	1.1%	5	1.2%	12
	Příliš mnoho	9.1%	50	10.7%	47	9.9%	97
	Příjemně	43.3%	240	49.6%	217	46.5%	450
	Příliš málo	7.8%	43	6.6%	29	7.1%	61
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0.5%	3	0.1%	1	0.3%	3
	Total	100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba podávání jídla?	Neuvedeno	1.4%	8	0.6%	3	1.1%	11
	Ano	90.5%	501	94.4%	415	92.3%	915
	Ne	7.7%	43	4.8%	21	6.4%	64
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0.3%	2	0.1%	1	0.2%	2
	Total	100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		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	1.0%	5	1.5%	7	1.2%	12
	Velmi spokojen(a)	61.1%	338	54.3%	238	58.1%	576
	Spíše spokojen(a)	32.9%	182	34.8%	153	33.8%	335
	Velmi nespokojen(a)	1.1%	6	3.0%	13	3.2%	31
	Ne	2.9%	16	1.1%	5	1.6%	16
	Nevim	1.1%	6	2.3%	10	1.6%	16
Total		100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám někdy, že jste spadla z lůžka?	Neuvedeno	0.9%	5	2.2%	10	1.5%	15
	Ano	3.1%	17	5.6%	25	4.2%	42
	Spíše ano	84.4%	462	87.0%	382	91.1%	904
	Spíše ne	1.5%	8	5.2%	23	3.2%	31
	Ne	1.0%	6	1.1%	5	1.1%	11
Total		100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	0.9%	5	2.3%	10	1.5%	15
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	73.1%	404	68.4%	300	71.0%	704
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	18.6%	103	23.2%	102	20.6%	205
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	7.4%	41	6.0%	26	6.8%	68
	Ne	1.5%	8	5.2%	23	3.2%	31
	Total	100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	1.1%	6	2.4%	11	1.7%	16
	Velmi dobrý	93.9%	519	88.8%	390	91.7%	909
	Ano	5.0%	28	8.8%	38	6.7%	66
	Ne	1.0%	5	1.0%	4	1.0%	9
Total		100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícím lékařům z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	1.1%	6	2.9%	13	1.9%	19
	Velmi dobrý	54.1%	299	47.3%	207	51.4%	507
	Dobry	42.2%	233	39.9%	175	41.2%	409
	Nepříliš dobrý	1.9%	10	8.6%	38	4.9%	48
	Spätný	0.7%	4	1.3%	6	1.0%	10
	Total	100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položila/a lékař důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměla/a?	Neuvedeno	0,9%	5	1,6%	7	1,2%	12
	Vždy	58,9%	326	50,7%	223	55,3%	548
	Většinou	31,0%	171	32,2%	141	31,5%	312
	Občas	4,6%	26	9,5%	42	6,8%	67
	Někdy	0,3%	2	0,2%	1	0,2%	2
	Nikdy	4,3%	24	5,9%	26	5,0%	50
	Nepřítel(a) jsem se						
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měla/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	1,7%	9	3,5%	15	2,5%	25
	Vždy	59,7%	330	49,6%	219	55,2%	548
	Většinou	19,6%	108	23,9%	105	21,5%	213
	Občas	4,9%	27	6,4%	28	5,9%	55
	Někdy	1,3%	7	2,3%	10	1,8%	17
	Nikdy	12,8%	71	14,3%	63	13,4%	133
	Neměla jsem strach ani obavy						
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyla/a přítomna/a?	Neuvedeno	2,5%	14	3,8%	17	3,1%	30
	Vždy	34,6%	191	23,7%	104	29,9%	295
	Většinou	10,4%	58	13,9%	61	12,0%	119
	Občas	82,2%	454	76,6%	336	79,7%	791
	Někdy						
	Nikdy						
	Nepřítel(a) jsem se						
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	3,6%	20	5,2%	23	4,3%	43
	Vždy	34,6%	191	23,7%	104	29,9%	295
	Většinou	10,4%	58	13,9%	61	12,0%	119
	Občas	82,2%	454	76,6%	336	79,7%	791
	Někdy						
	Nikdy						
	Nepřítel(a) jsem se						
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položila/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměla/a?	Neuvedeno	0,8%	5	1,7%	8	1,2%	12
	Vždy	68,0%	376	57,6%	253	63,4%	629
	Většinou	18,3%	107	20,6%	91	19,9%	197
	Občas	2,6%	14	5,0%	22	3,8%	36
	Někdy	0,3%	2	0,2%	1	0,2%	2
	Nikdy	11,9%	66	13,9%	61	12,0%	119
	Nepřítel(a) jsem se						
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měla/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	1,5%	8	3,3%	15	2,3%	23
	Vždy	61,1%	338	55,4%	243	58,6%	581
	Většinou	18,3%	107	20,6%	91	19,9%	197
	Občas	1,3%	7	2,3%	10	1,8%	17
	Někdy	5,6%	31	5,7%	25	5,0%	56
	Nikdy	11,9%	66	13,9%	61	12,0%	119
	Neměla jsem strach ani obavy						
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyla/a přítomna/a?	Neuvedeno	1,8%	10	3,6%	16	2,8%	26
	Vždy	4,8%	27	3,5%	15	4,2%	42
	Většinou	12,1%	67	13,0%	57	12,5%	124
	Občas	81,3%	450	79,9%	351	80,7%	800
	Někdy						
	Nikdy						
	Nepřítel(a) jsem se						
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měla jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	0,8%	5	1,9%	8	1,3%	13
	Vždy	71,1%	393	62,6%	275	67,3%	668
	Většinou	25,7%	142	30,1%	132	27,7%	274
	Občas	2,0%	11	4,8%	21	3,2%	32
	Někdy	0,4%	2	0,7%	3	0,5%	5
	Nikdy						
	Nepřítel(a) jsem se						
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám, že jste dostala/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	1,9%	10	2,6%	11	2,2%	22
	Vždy	2,5%	15	3,0%	13	2,9%	28
	Většinou	10,4%	58	13,9%	61	12,0%	119
	Občas	82,2%	454	76,6%	336	77,0%	764
	Někdy						
	Nikdy						
	Nepřítel(a) jsem se						
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	0,6%	3	1,9%	8	1,2%	12
	Vždy	74,7%	413	69,3%	304	72,3%	718
	Většinou	19,9%	110	23,4%	103	21,4%	213
	Občas	3,2%	18	2,4%	11	2,9%	29
	Někdy	0,3%	2	0,2%	1	0,2%	2
	Nikdy	1,3%	7	2,7%	12	1,9%	19
	Nepřítel(a) jsem se						
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Chtěla jste být více zapojena/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	1,6%	9	1,6%	7	1,6%	16
	Vždy	18,3%	107	20,6%	91	19,9%	197
	Většinou	2,6%	14	5,0%	22	3,8%	36
	Občas	82,2%	454	76,6%	336	77,0%	764
	Někdy						
	Nikdy						
	Nepřítel(a) jsem se						
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měli Vaši blízcí dostatek příležitosti hovořit s lékařem?	Neuvedeno	1,2%	7	6,5%	28	3,5%	35
	Vždy	78,7%	435	68,8%	302	74,3%	737
	Většinou	6,7%	37	11,5%	50	8,8%	87
	Občas	1,3%	7	5,0%	22	3,2%	32
	Někdy	13,4%	74	13,2%	58	13,2%	132
	Nikdy						
	Nepřítel(a) jsem se						
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

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?	Neuváděno	1,8%	10	2,1%	9	1,9%	19
	Vždy	77,5%	428	68,4%	300	73,4%	728
	Často	17,9%	99	24,2%	106	20,7%	205
	Někdy	2,0%	11	3,1%	14	2,5%	25
	Řídko	0,9%	5	2,2%	10	1,5%	15
	Lékař se mnou nehovořil	0,9%	5	2,2%	10	1,5%	15
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuváděno	1,2%	6	2,7%	12	1,9%	18
	Vždy	80,0%	446	69,2%	304	75,6%	750
	Často	16,1%	89	25,1%	110	20,1%	199
	Někdy	2,2%	12	2,9%	13	2,5%	25
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byla/ce celkově spokojen/a s rychlostí s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuváděno	1,2%	7	3,3%	15	2,2%	21
	Velmi spokojen(a)	63,0%	348	55,2%	242	59,5%	591
	Spíše spokojen(a)	18,1%	100	29,9%	133	26,9%	267
	Spíše nespokojen(a)	1,0%	5	3,0%	13	2,0%	19
	Velmi nespokojen(a)	1,0%	5	1,0%	4	0,4%	4
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	6,5%	36	7,6%	33	7,0%	69
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuváděno	1,2%	7	2,8%	12	1,9%	19
	Ano	81,8%	452	76,1%	334	79,3%	787
	Ne	7,9%	43	10,2%	45	8,9%	88
	Nevím	9,1%	50	10,9%	48	9,9%	96
Total		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		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?	Neuváděno	3,0%	17	6,0%	26	4,3%	43
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,1%	6	2,8%	13	2,9%	29
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	3,9%	21	5,9%	26	4,4%	47
	Spíše ne	6,5%	36	7,6%	33	7,0%	69
	Termíny byly vždy dodrženy	56,5%	313	50,8%	223	54,0%	536
	Zádné vyšetření či zákrok jsem nepotřeboval(a)	25,7%	142	24,0%	105	24,9%	247
	O vyšetření a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,3%	7	2,1%	9	1,6%	16
		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		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:	Neuváděno	2,2%	12	3,9%	17	2,9%	29
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	6,1%	34	8,9%	39	7,3%	73
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	47,3%	262	46,3%	203	46,9%	465
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	2,4%	13	1,8%	8	2,1%	21
	Léky na bolest jsem neměl/měla	18,8%	105	29,8%	130	32,1%	319
	Nevím	6,3%	35	8,9%	39	7,3%	73
	Total	100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuváděno	1,0%	6	3,0%	13	1,9%	19
	Ne	86,3%	477	82,3%	361	84,5%	839
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	5,1%	28	5,1%	22	5,1%	50
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,7%	4	0,5%	2	0,6%	6
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	0,9%	5	1,0%	4	0,9%	9
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	1,2%	7	1,0%	4	1,1%	11
	Ano, z jiného důvodu	4,8%	27	7,1%	31	5,9%	58
		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		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?	Neuváděno	1,7%	9	3,6%	16	2,5%	25
	Jasně a srozumitelně	92,6%	512	86,8%	381	90,0%	893
	Málo srozumitelně	1,7%	10	4,3%	19	2,9%	28
	Nesrozumitelně	0,5%	3	1,7%	8	1,0%	10
	Nevysvětlili vůbec	3,5%	19	3,6%	16	3,5%	35
		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		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?	Neuváděno	2,4%	13	5,9%	26	3,9%	39
	Jasně a srozumitelně	84,7%	469	74,6%	328	80,3%	796
	Málo srozumitelně	3,1%	17	6,9%	30	4,8%	48
	Nesrozumitelně	0,5%	3	1,7%	8	1,0%	10
	Nevěděl vůbec	9,2%	51	12,5%	55	10,7%	106
		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili lékař nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuváděno	4,6%	25	7,1%	31	5,7%	57
	Jasně a srozumitelně	59,6%	330	47,8%	210	54,4%	539
	Málo srozumitelně	1,9%	10	3,5%	15	2,6%	25
	Nesrozumitelně	0,8%	5	0,7%	3	0,8%	8
	Nevysvětlili vůbec	4,8%	27	6,1%	27	4,9%	49
	Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění	28,4%	157	35,8%	157	31,7%	314
		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuváděno	4,9%	27	7,1%	31	5,9%	58
	Ano	28,2%	156	27,5%	121	27,9%	277
	Ne	13,6%	75	17,5%	77	15,3%	152
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	53,3%	295	47,9%	210	50,9%	505
		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Cítíte celkově, že jste byla/lečen/a s úctou a respektem?	Neuváděno	0,9%	5	3,4%	15	2,0%	20
	Určitě ano	72,2%	399	62,6%	275	67,9%	674
	Spíše ano	22,9%	127	28,3%	124	25,3%	251
	Spíše ne	2,6%	15	4,2%	19	3,3%	33
	Určitě ne	1,4%	8	1,5%	7	1,5%	15
		100,0%	553	100,0%	439	100,0%	992

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekla byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Váš dobré pocity byla:	Neuvedeno	1.9%	11	4.1%	18	2.9%	29
	Vyjměčně velká	37.6%	208	27.8%	122	33.2%	330
	Velká	51.3%	287	56.8%	248	54.1%	536
	Malá	5.7%	32	9.3%	41	7.3%	73
	Nedostatečná	2.8%	16	2.0%	9	2.5%	25
Total		100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		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	1.7%	10	5.2%	23	3.3%	33
	Velmi spokojena(a)	52.1%	288	44.0%	193	48.5%	481
	Spíše spokojena(a)	40.8%	226	40.9%	180	40.9%	405
	Spíše nespokojena(a)	3.3%	18	8.1%	36	5.4%	54
	Zcela nespokojena(a)	2.1%	11	1.7%	7	1.9%	19
Total		100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotila péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	0.6%	3	3.5%	15	1.9%	19
	Všimla	51.5%	285	43.8%	193	48.1%	478
	Velmi dobrá	33.3%	184	29.6%	130	31.7%	314
	Dobrá	12.7%	70	17.8%	78	14.9%	148
	Dostatečná	1.5%	9	4.2%	18	2.7%	27
	Nedostatečná	0.4%	2	1.1%	5	0.7%	7
Total		100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotila Vaš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	1.0%	6	3.3%	14	2.0%	20
	Lepší	87.4%	483	83.2%	365	85.6%	849
	Stejný	10.2%	57	10.7%	47	10.4%	104
	Horší	1.3%	7	2.8%	12	2.0%	20
Total		100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučila byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	2.6%	14	4.8%	21	3.6%	35
	Určitě ano	61.5%	340	48.0%	211	55.1%	551
	Spíše ano	23.9%	132	27.2%	119	24.9%	247
	Spíše ne	5.9%	33	12.9%	57	9.0%	89
	Určitě ne	5.9%	33	7.1%	31	7.0%	69
Total		100.0%	553	100.0%	439	100.0%	992



PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA ŠTERNBERK



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA ŠTERNBERK: SHRNUÍ VÝSLEDKŮ

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 48 % žen a 52 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena věková skupina 51 - 70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru převahu lidé vyučení bez maturity.
- Neplánovaně jako akutní příjem bylo přijato 19 % pacientů, plánovaně na objednání 64 % pacientů; přičemž většina byla přijata bez čekání.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že spokojenost s kvalitou péče v Psychiatrické léčebně Šternberk je nadprůměrná. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 78,0 % na otevřených odděleních a 75,7 % na odděleních uzavřených.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z oddělení, která byla pro potřeby tohoto výzkumu zahrnuta mezi Ostatní pracoviště.

Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **Ve všech sledovaných dimenzích přesahuje spokojenost hranici 70 % na otevřených odděleních a v sedmi dimenzích na uzavřených odděleních.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.
- Mírně nižší spokojenost oproti průměru je patrná u dimenzí informace a tělesné pohodlí na otevřených odd. a citová opora a koordinace a integrace péče.

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

- ☐ Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
- ☐ Seznámení s právy nemocného
- ☐ Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- ☐ Dodržení termínu přijetí

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

- ☐ Kvalita jídla
- ☐ Frekvence hovorů s lékařem
- ☐ Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
- ☐ Čistota toalet a sprch
- ☐ Doba ranního buzení

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Na otevřených odděleních celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 70,0 %, s **lékaři** 78,9 % a se **všeobecnými službami** 62,6 %, na uzavřených odděleních je spokojenost se **sestrami** 65,3 %, s **lékaři** 72,9 % a se **všeobecnými službami** 63,9 %.



OBEČNÉ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PARAMETRY PROJEKTU

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 95
- Termín dotazování: listopad-prosinec 2009
Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

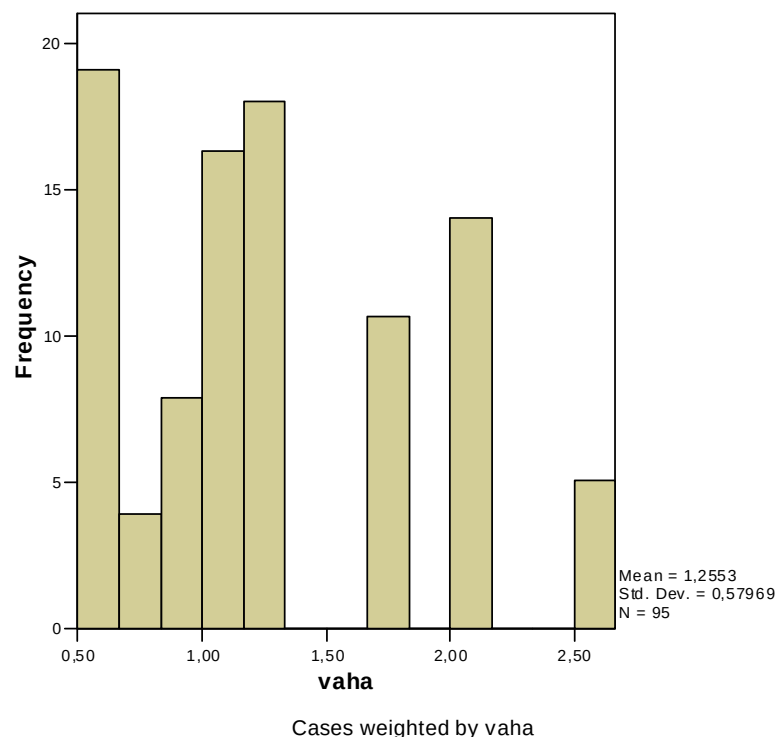
- Počet hospitalizovaných pacientů: 192
- Počet nezařazených pacientů: 22
- Počet validních dotazníků: 95
- **Návratnost: 56 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 11
- Počet pracovišť s $n < 15$: 8
 - ☐ Odd 7a Otevřené ženy; Odd 7b Otevřené ženy
-> sloučení pod jedno pracoviště
 - ☐ Další oddělení sloučena do kategorie Ostatní oddělení – otevřené nebo uzavřené.

Vážení dat

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



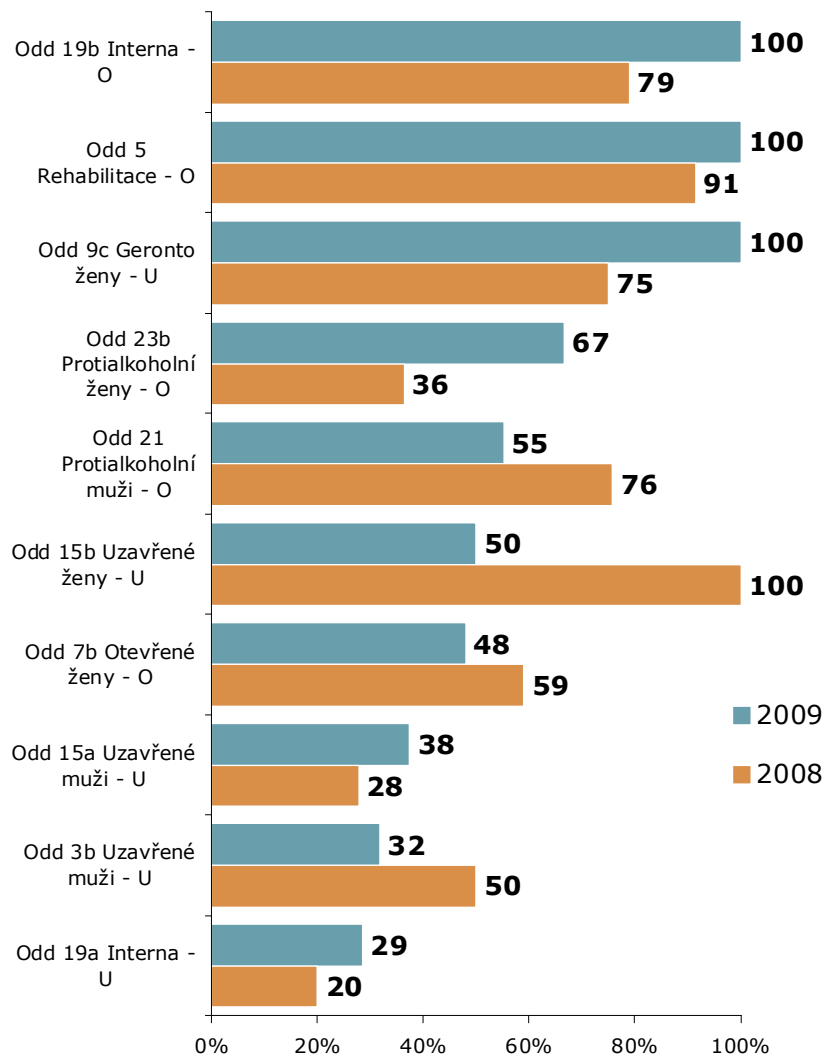
Vyplňování dotazníků

- 86 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 7 % požádalo o vysvětlení personál, 5 % jej vyplňovalo s pomocí blízké osoby a za 2 % vyplňoval dotazník personál.

PARAMETRY PROJEKTU

Návratnost dotazníků

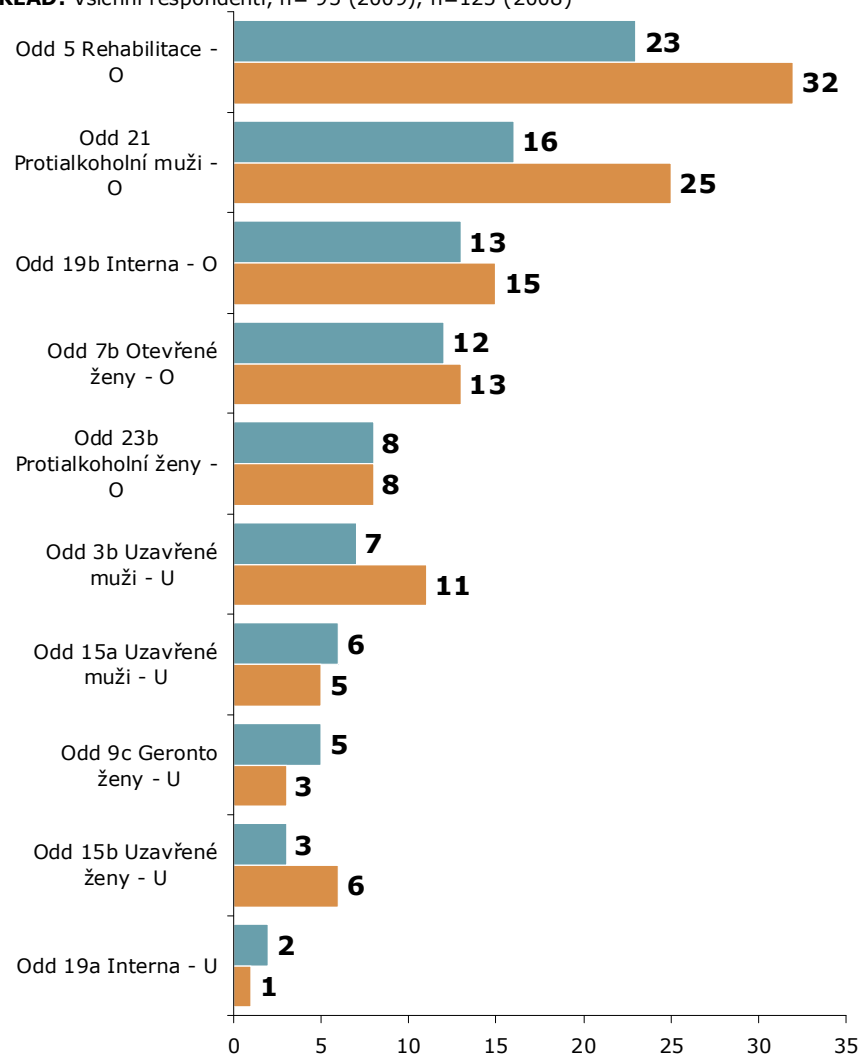
ZÁKLAD: Všichni pacienti, n= 95 (2009), n=125 (2008)



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n= 95 (2009), n=125 (2008)

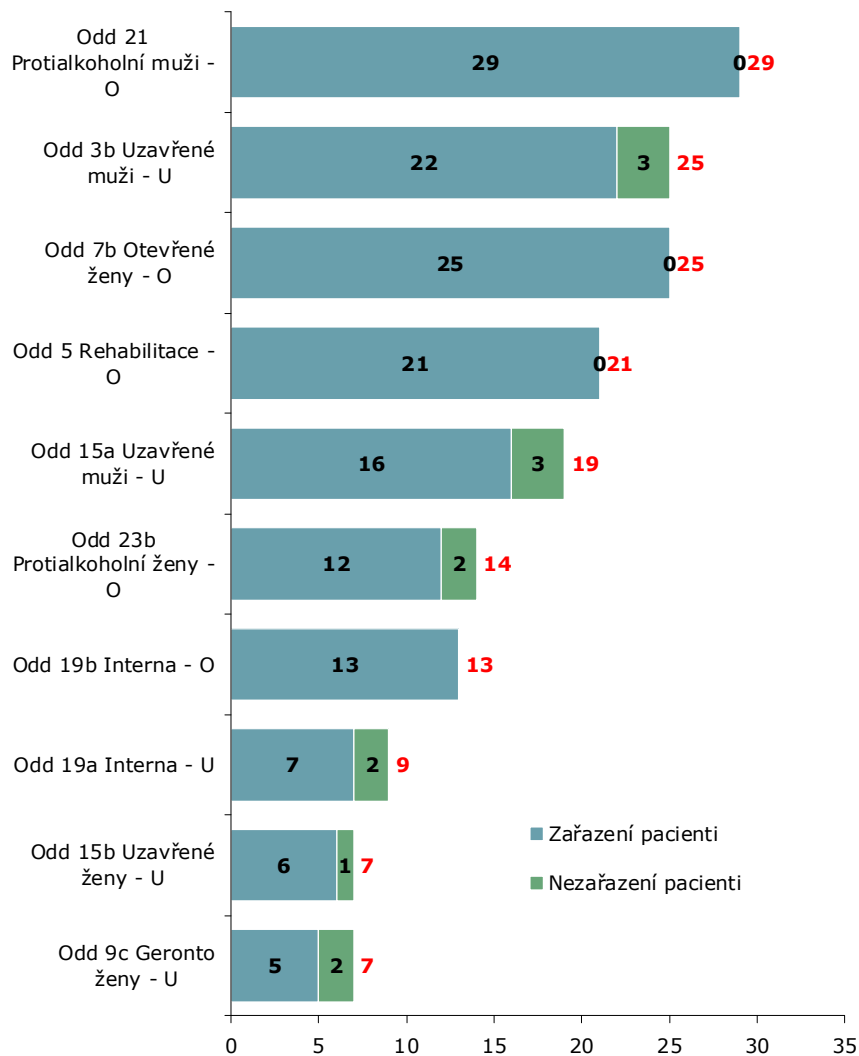


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

PARAMETRY PROJEKTU

Počty propuštěných pacientů

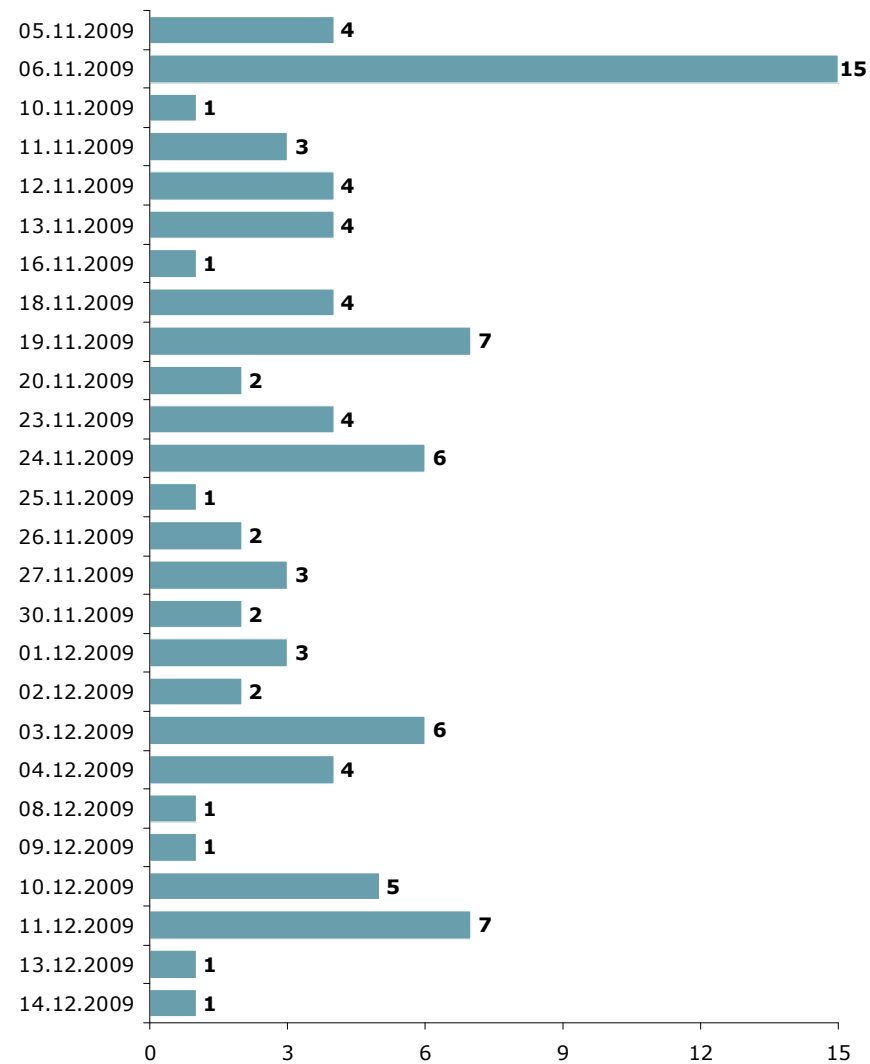
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n= 95 (2009), n=125 (2008)

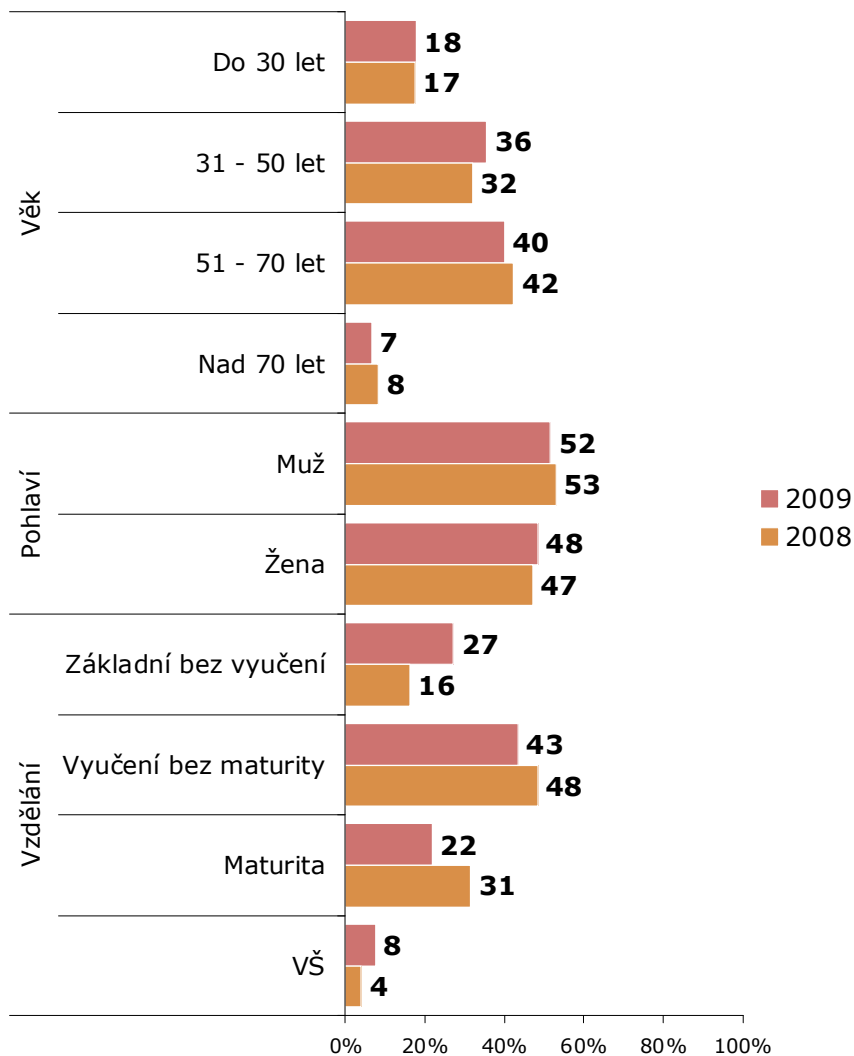


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

PARAMETRY PROJEKTU

Demografická struktura pacientů

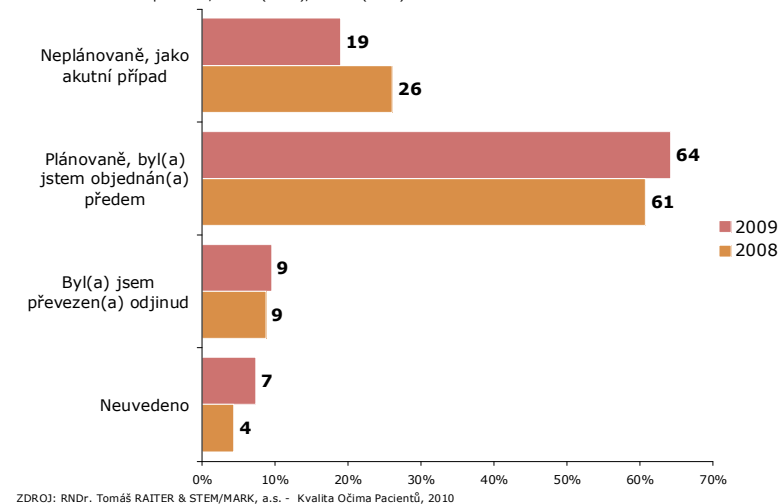
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n= 95 (2009), n=125 (2008)



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?

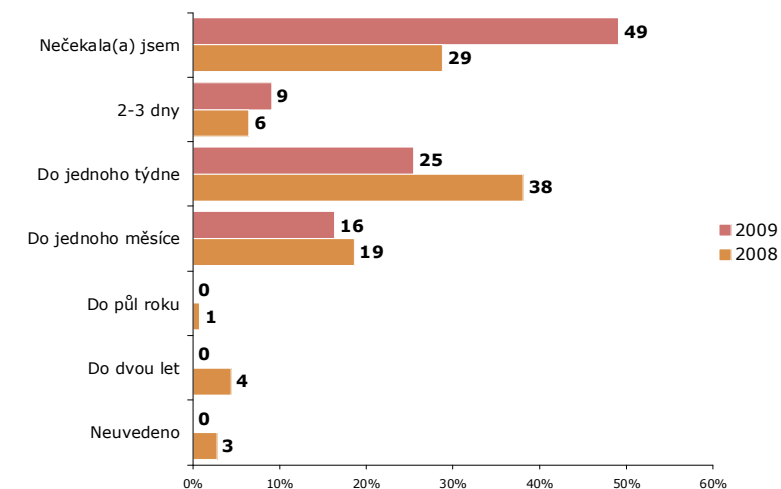
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n= 95 (2009), n=125 (2008)



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=55 (2009), n=83 (2008)



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



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

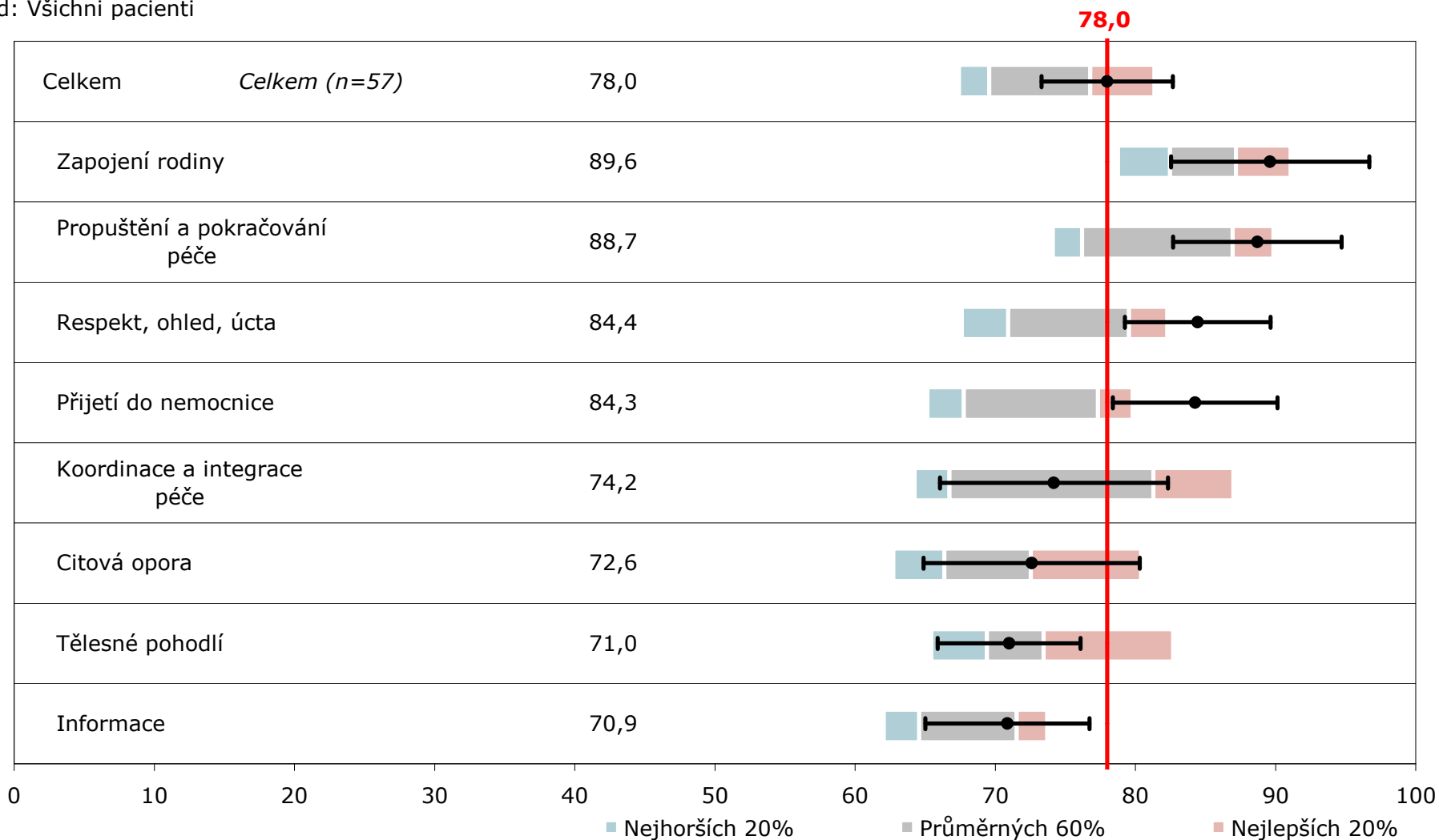


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Otevřená odd. Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

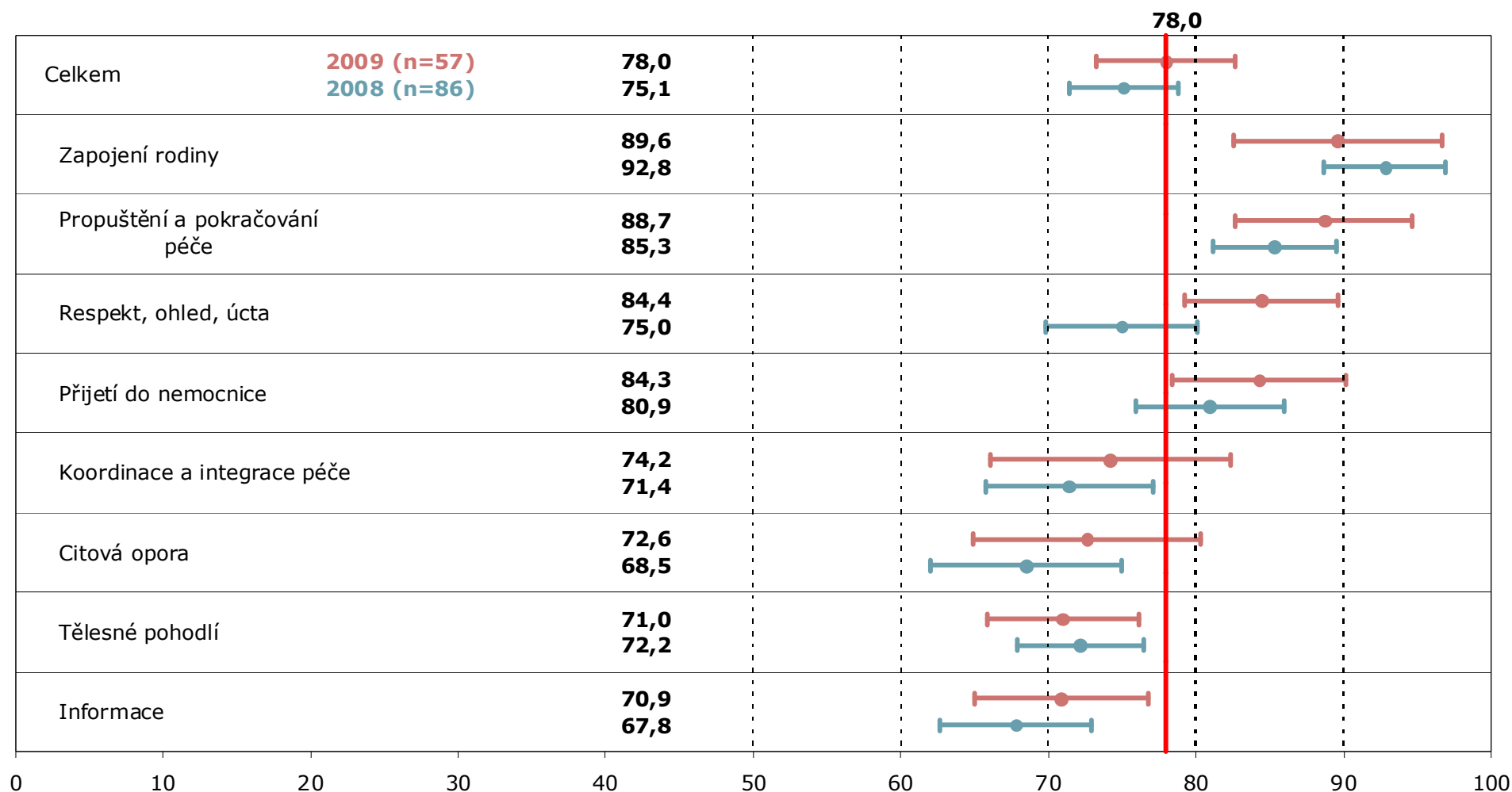


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk, otevřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

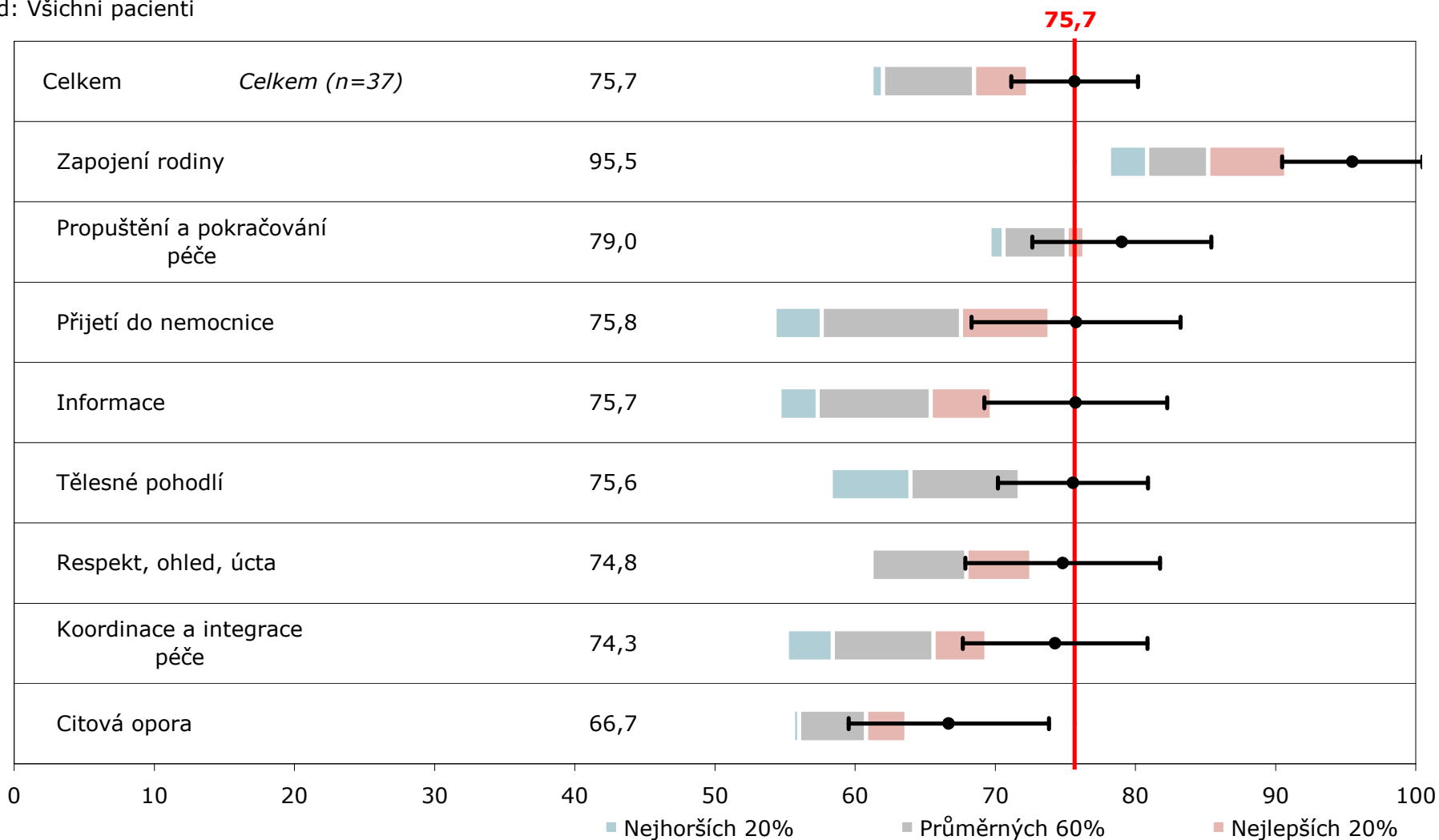


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Uzavřená odd. Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

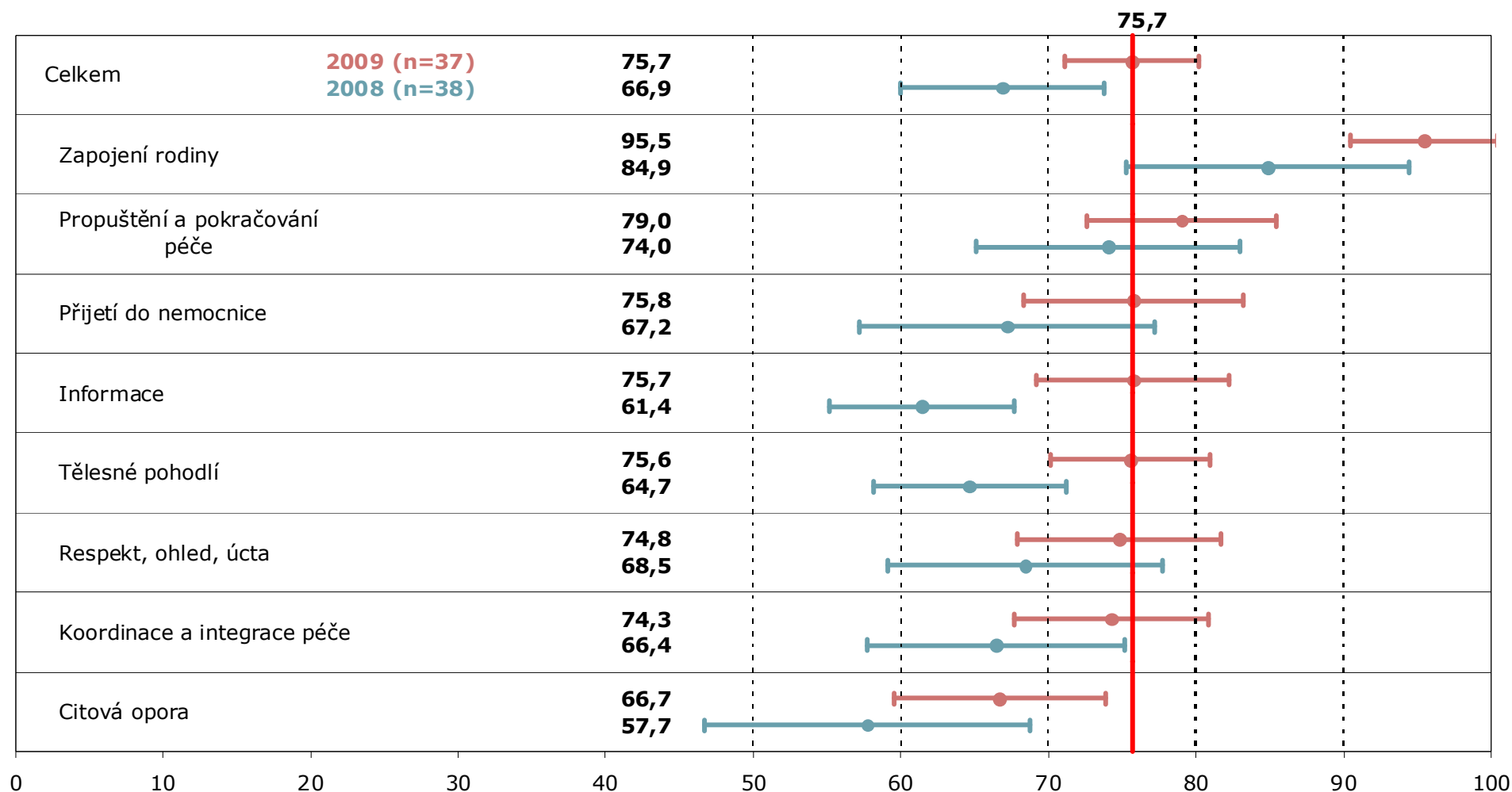


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk, uzavřená odd.: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti

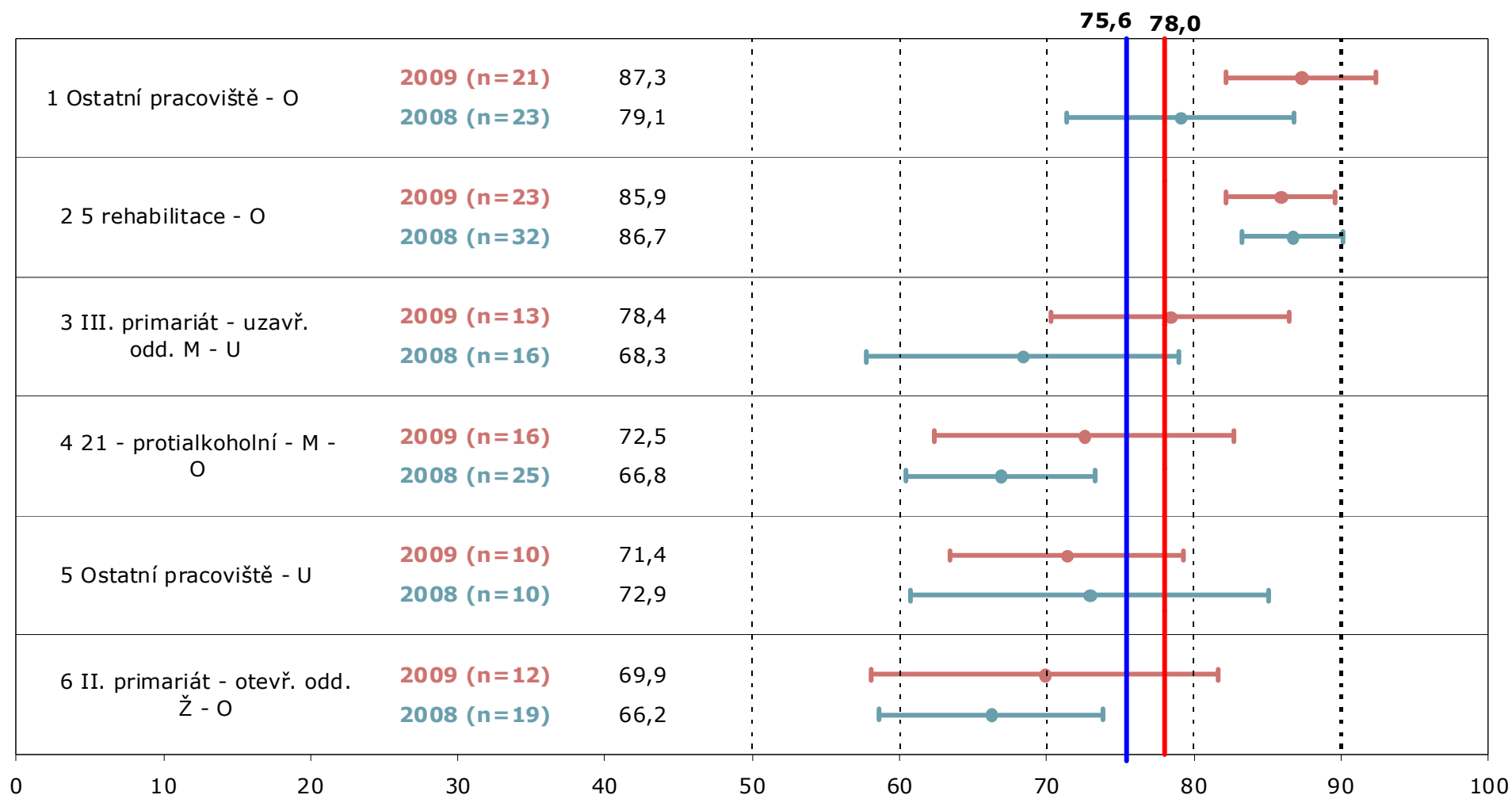


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

PL Šternberk: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

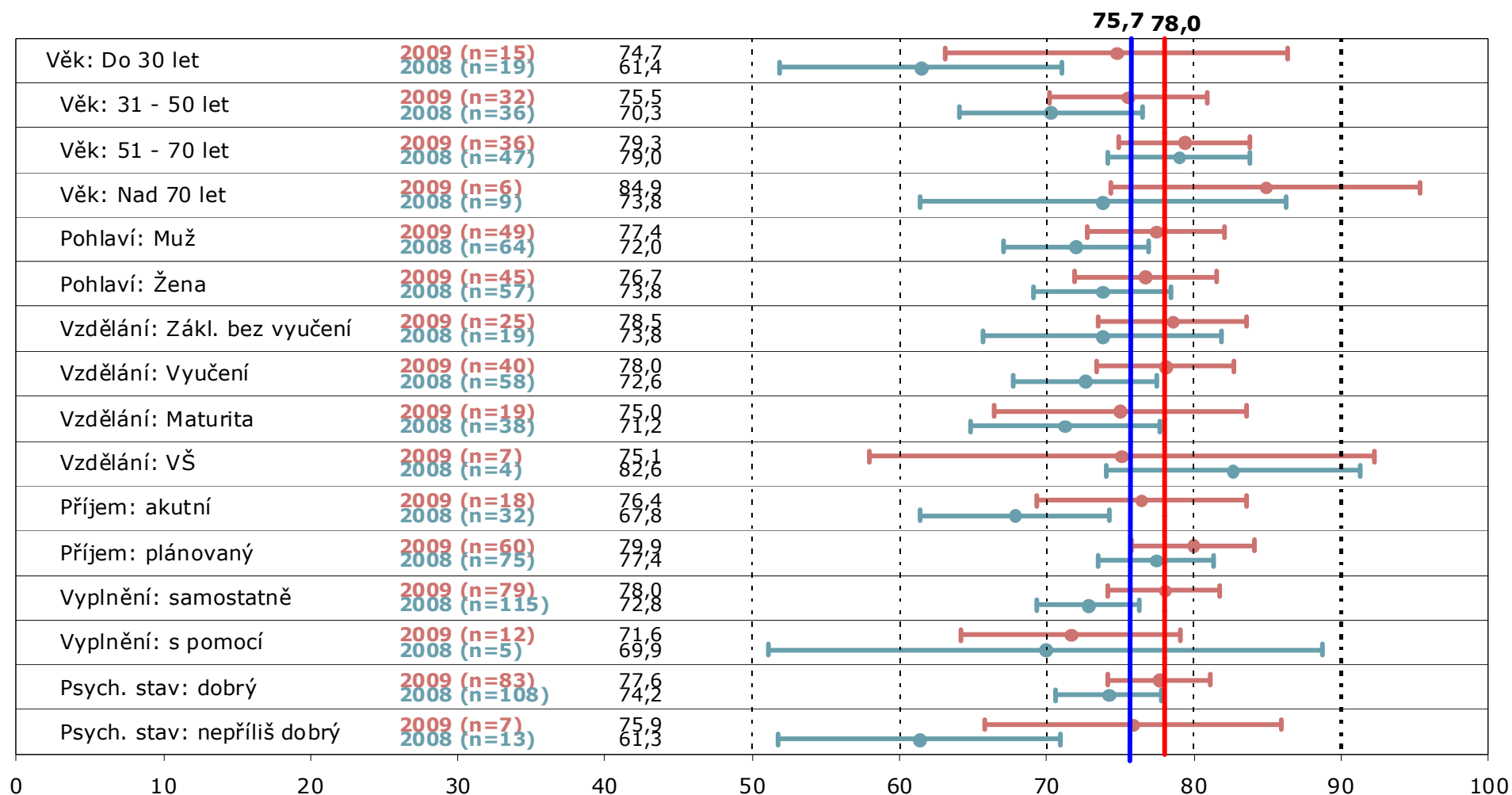


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

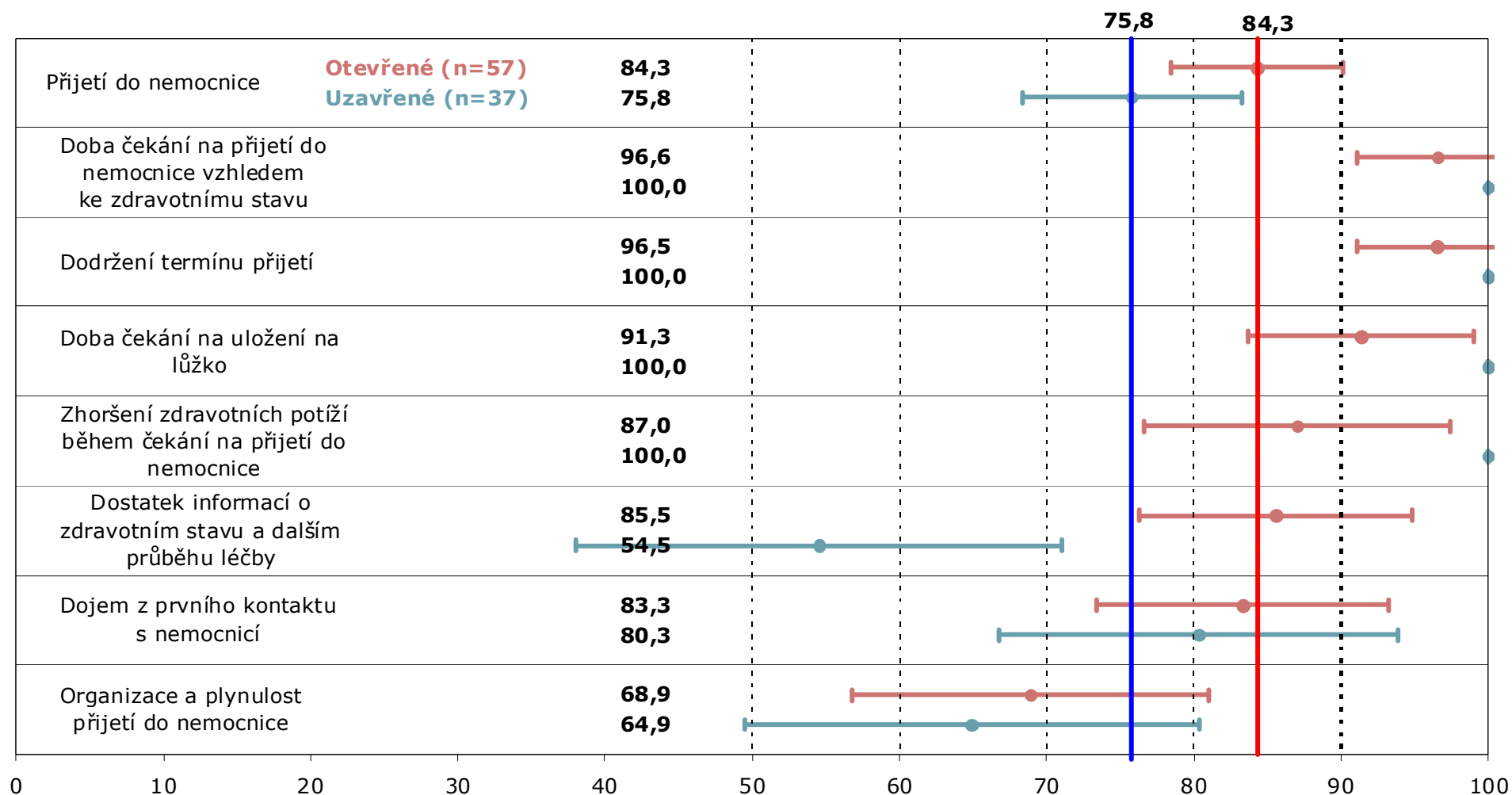


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

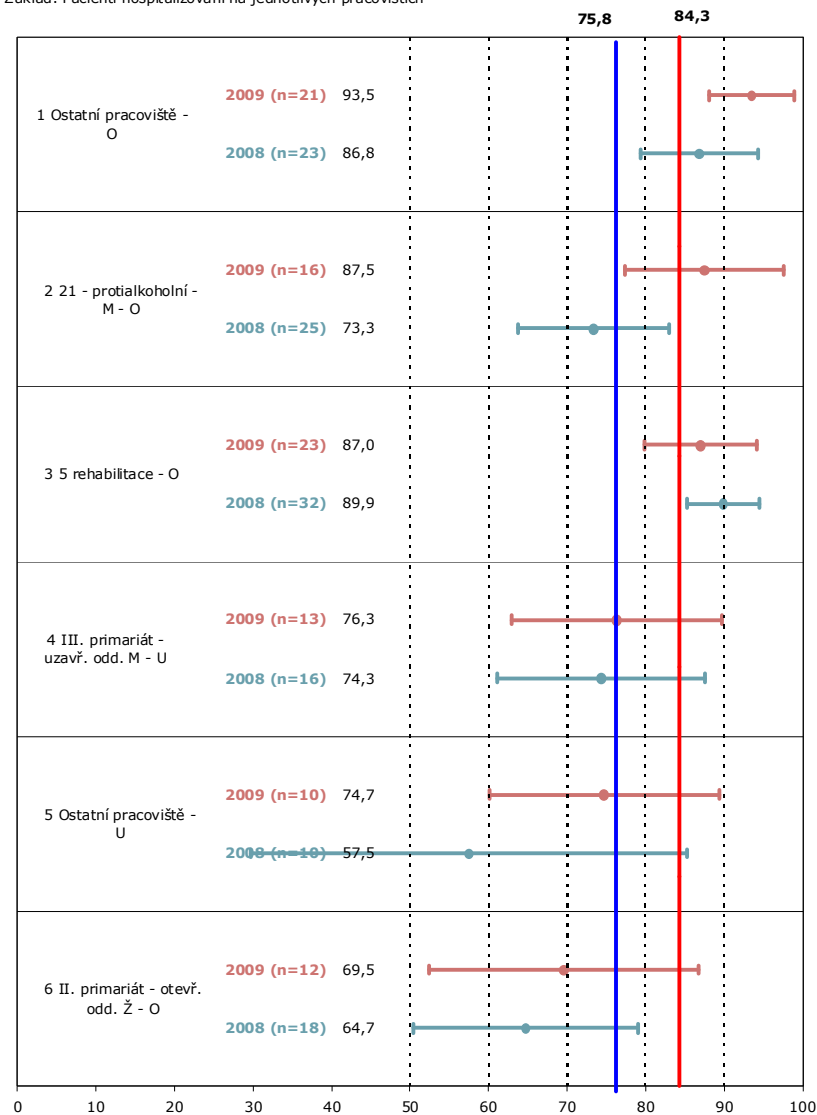


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

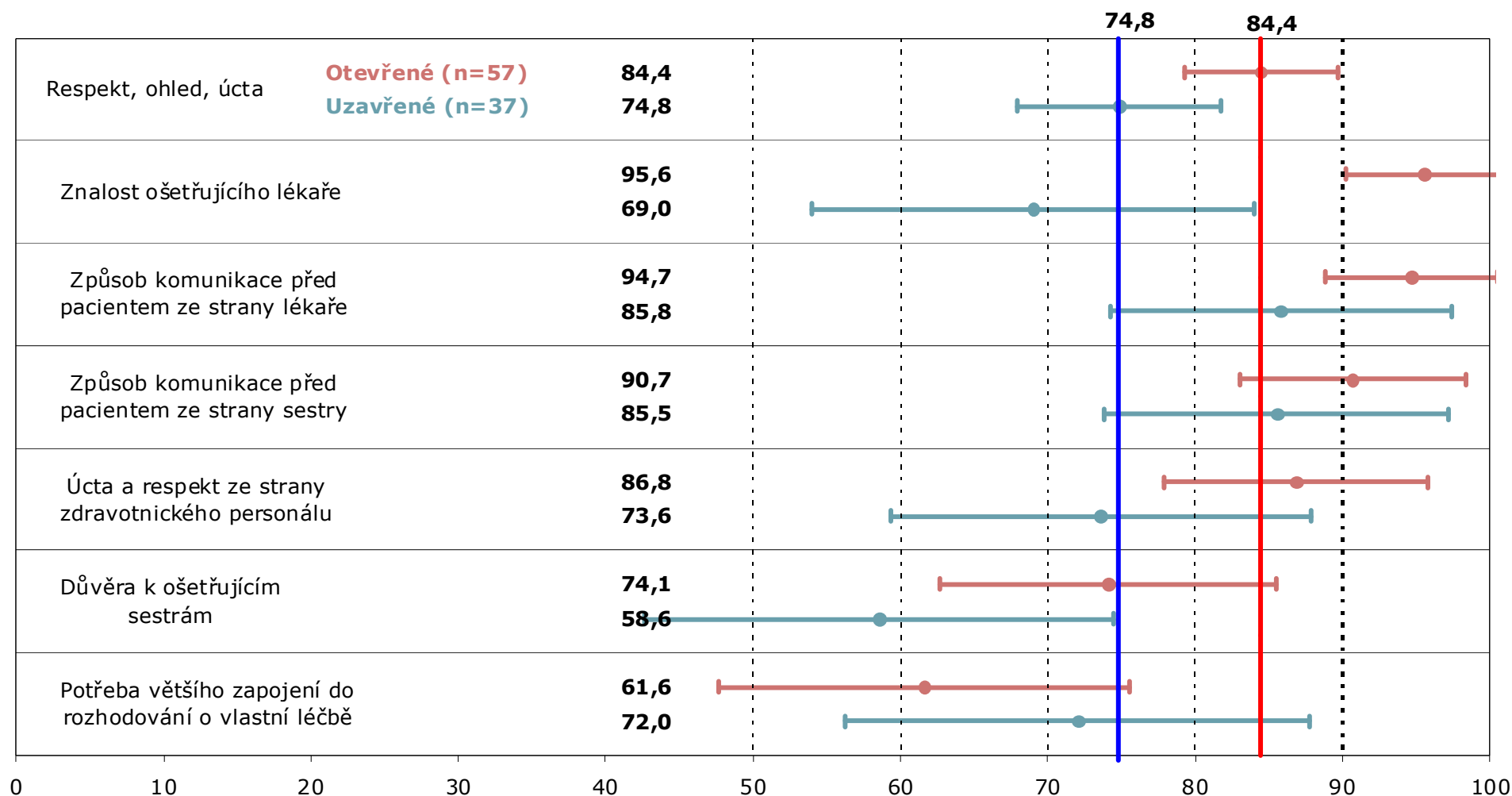


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

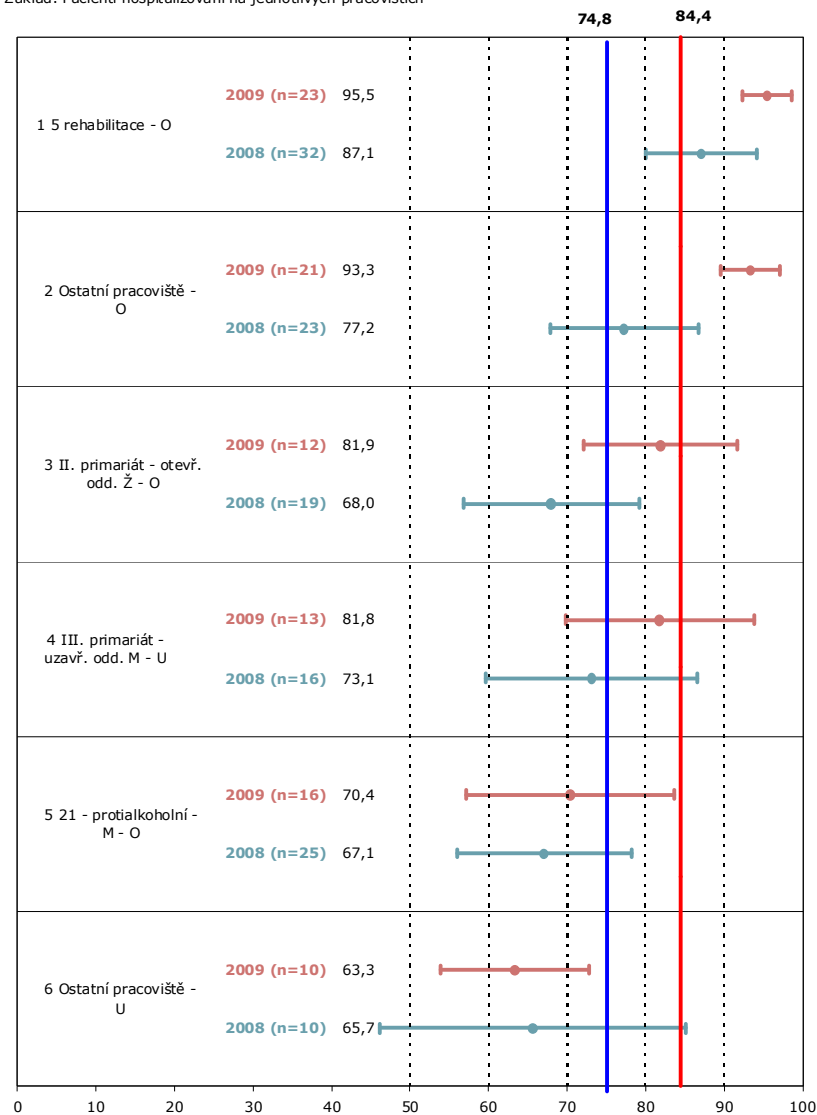


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

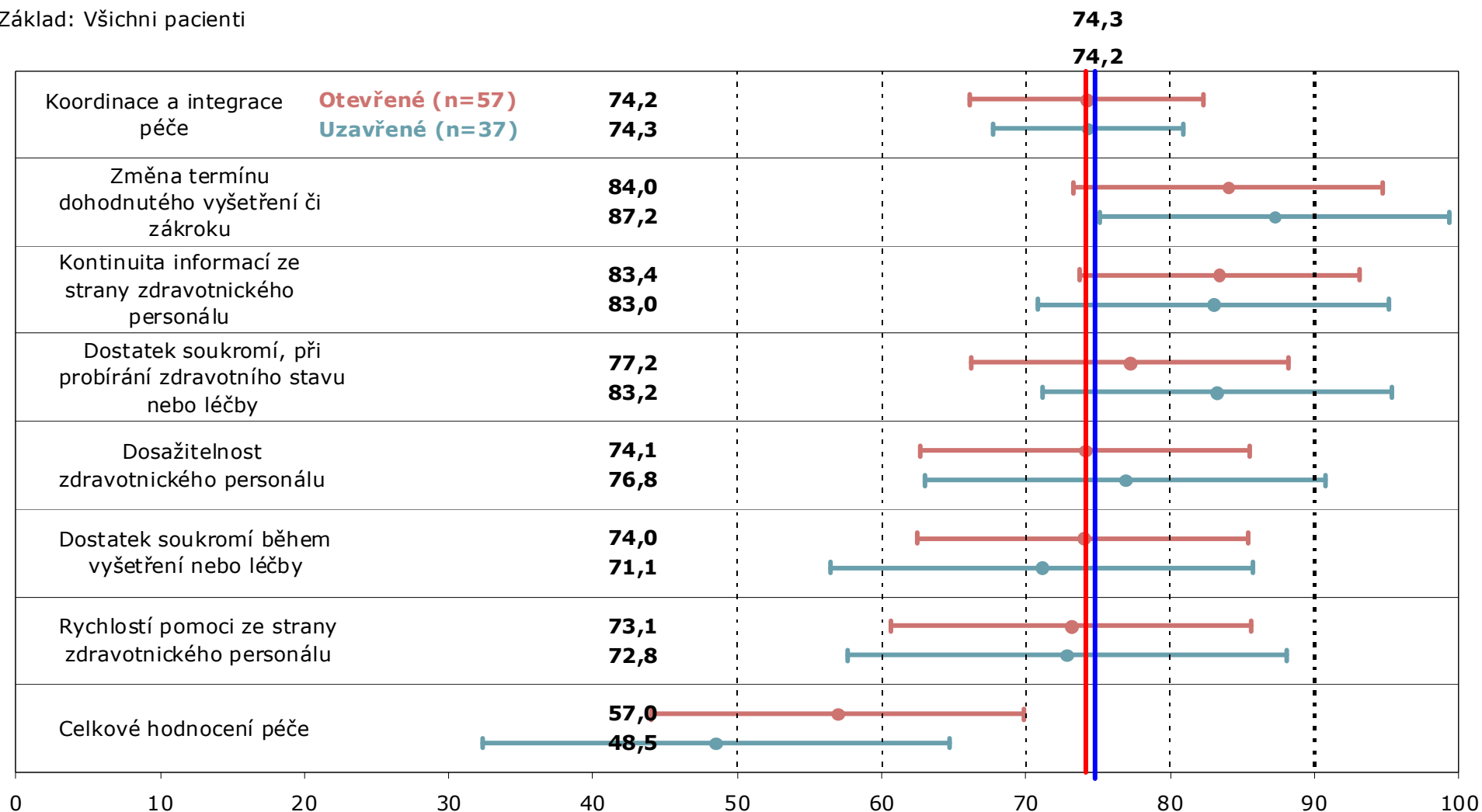


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

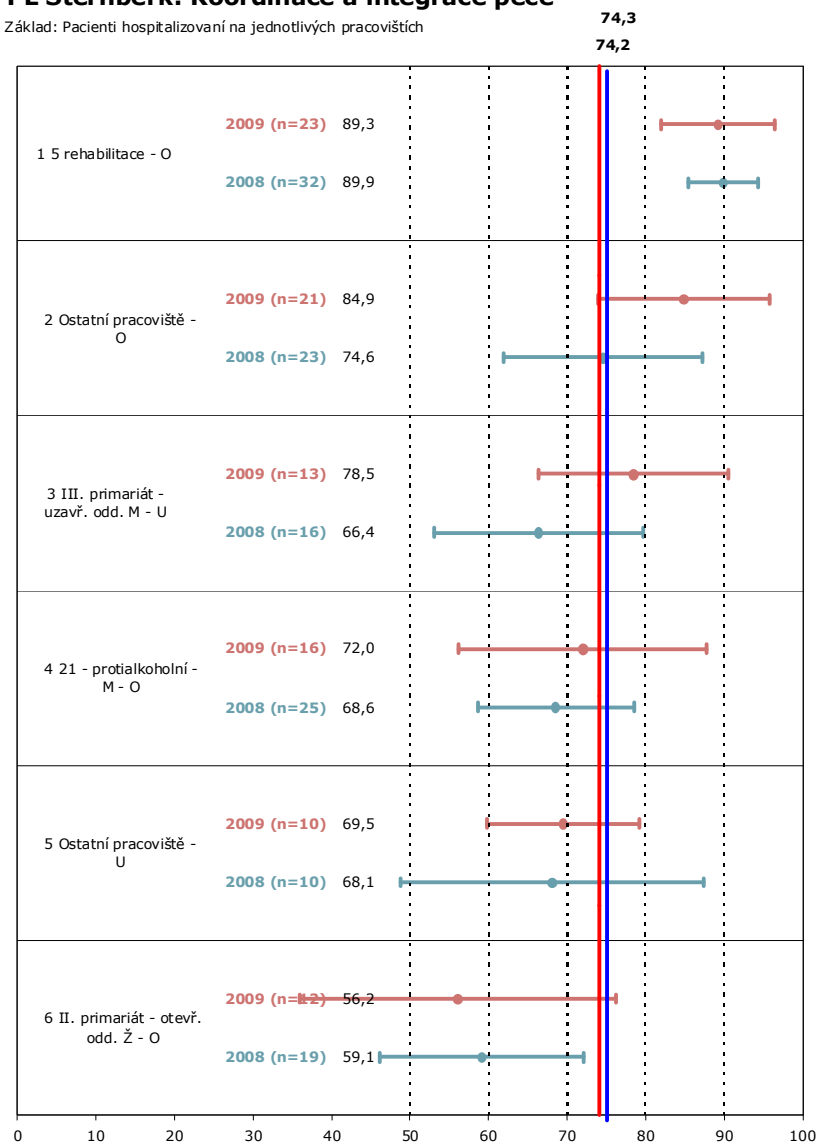


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

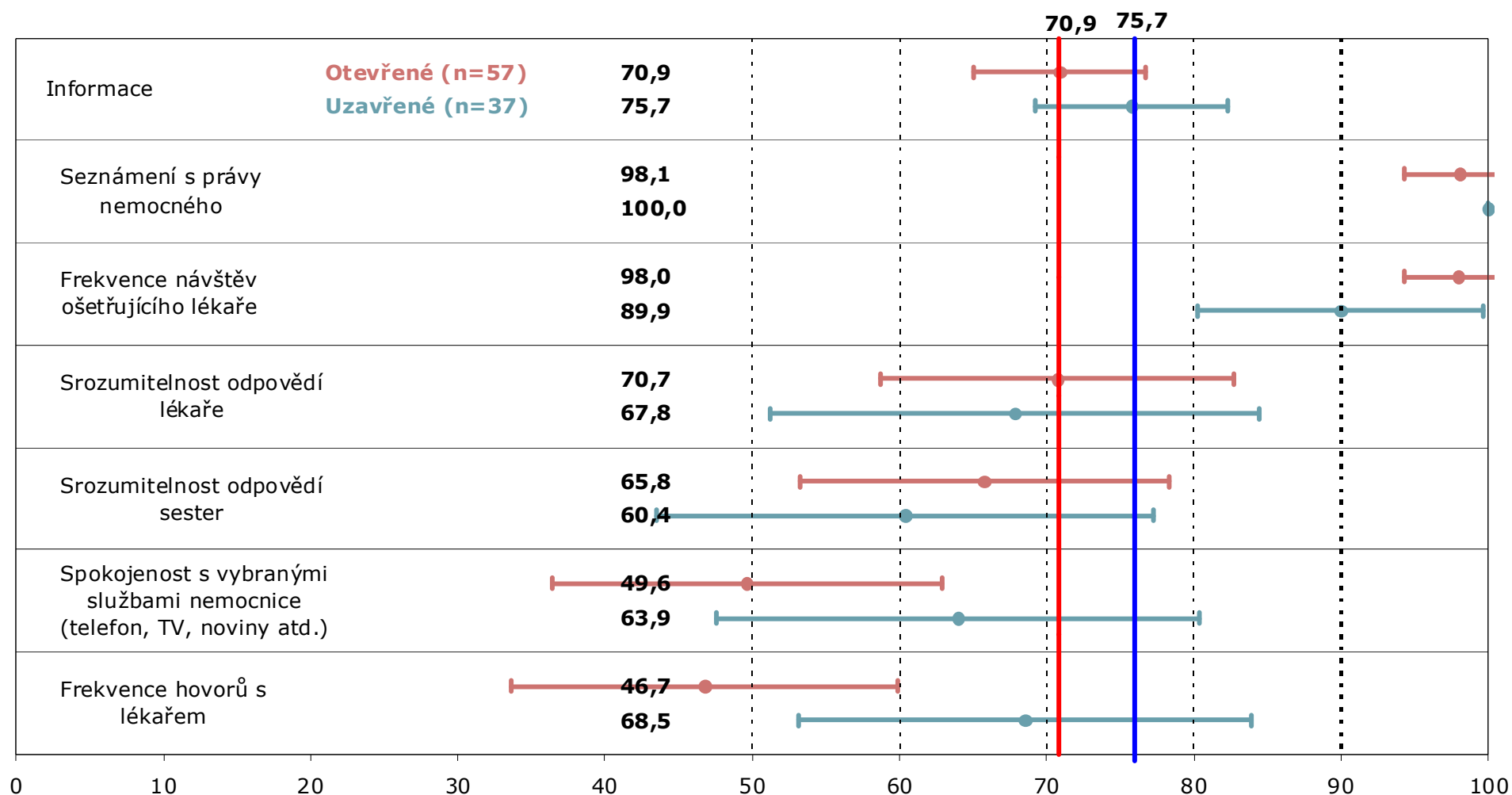


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

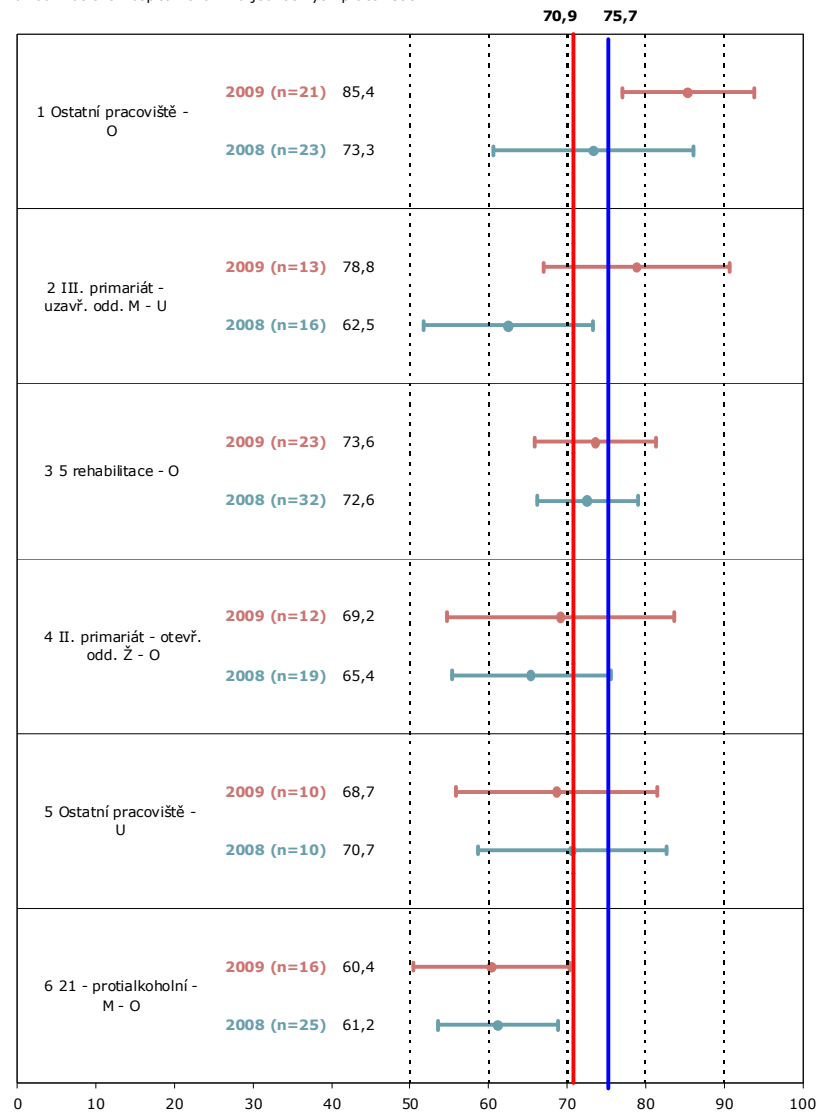


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

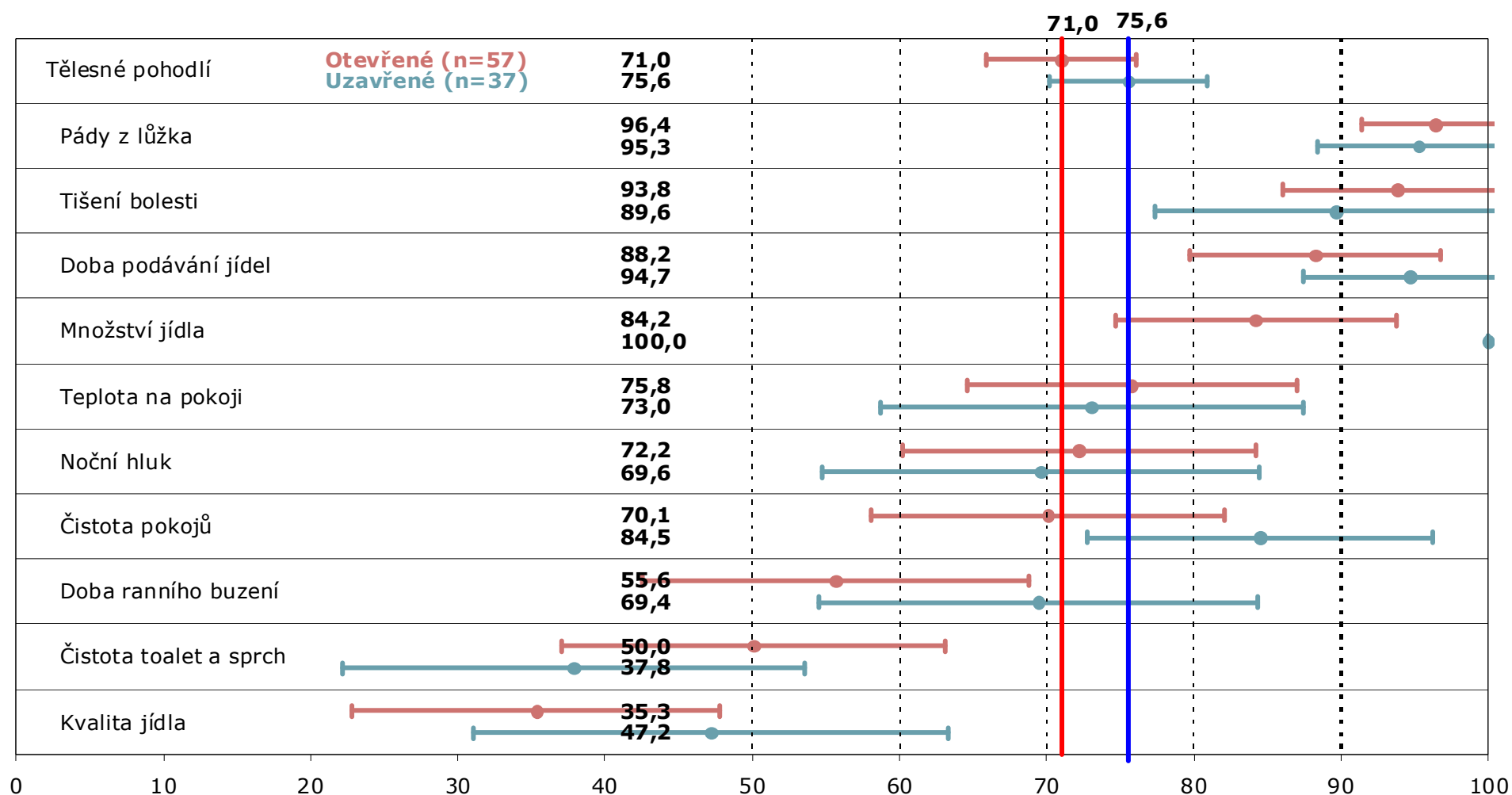


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

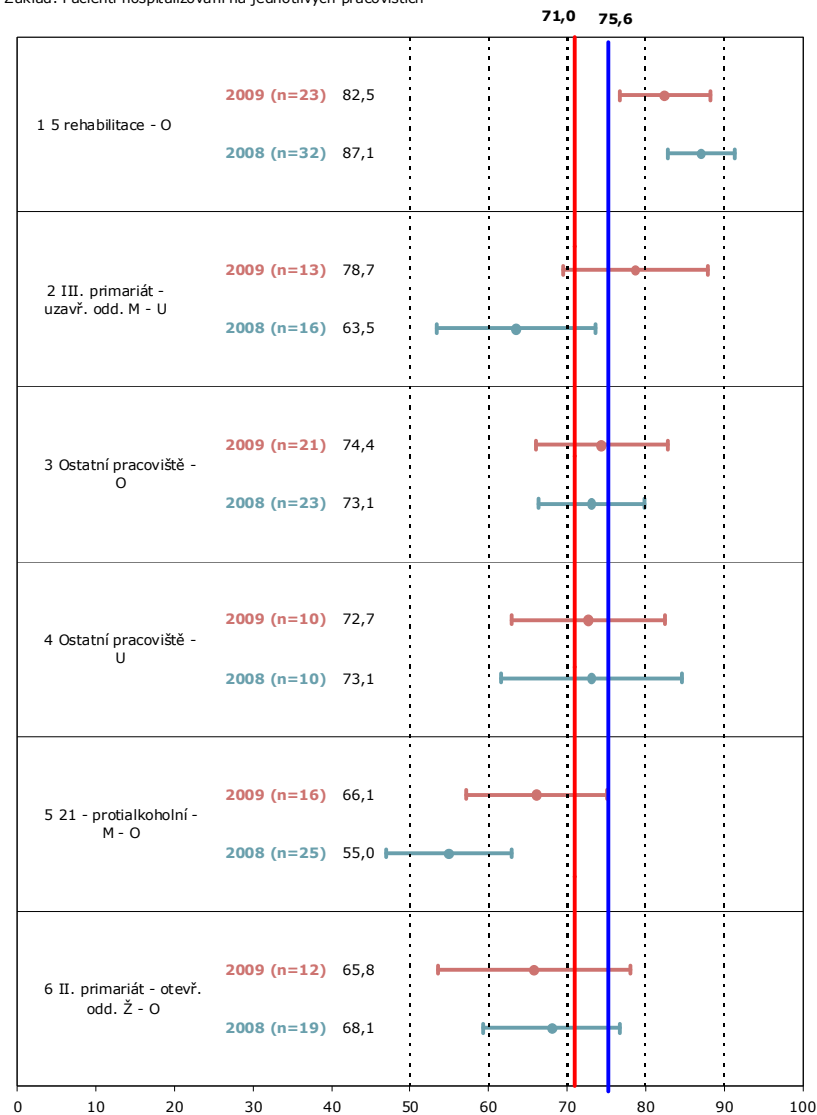


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

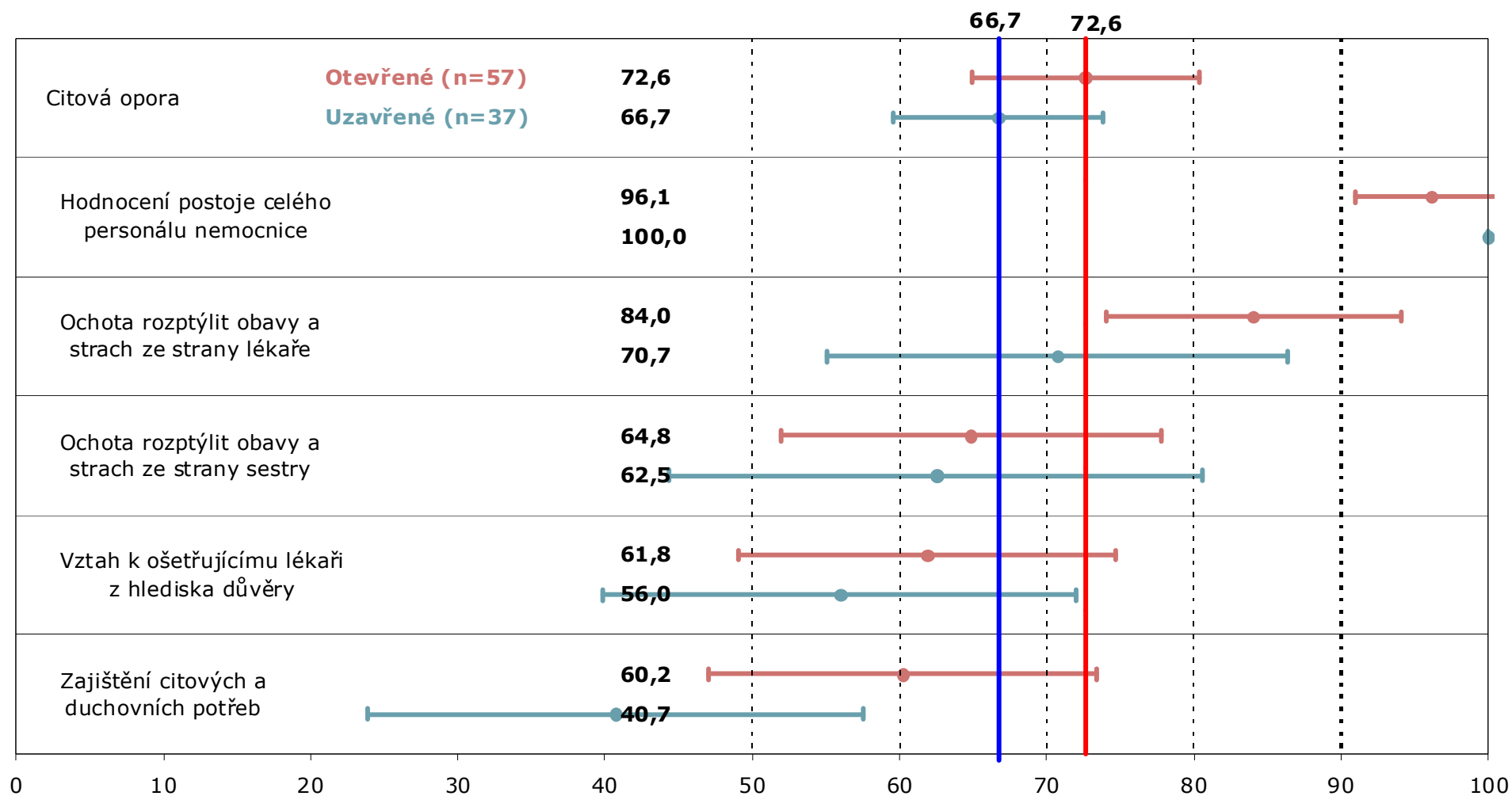


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

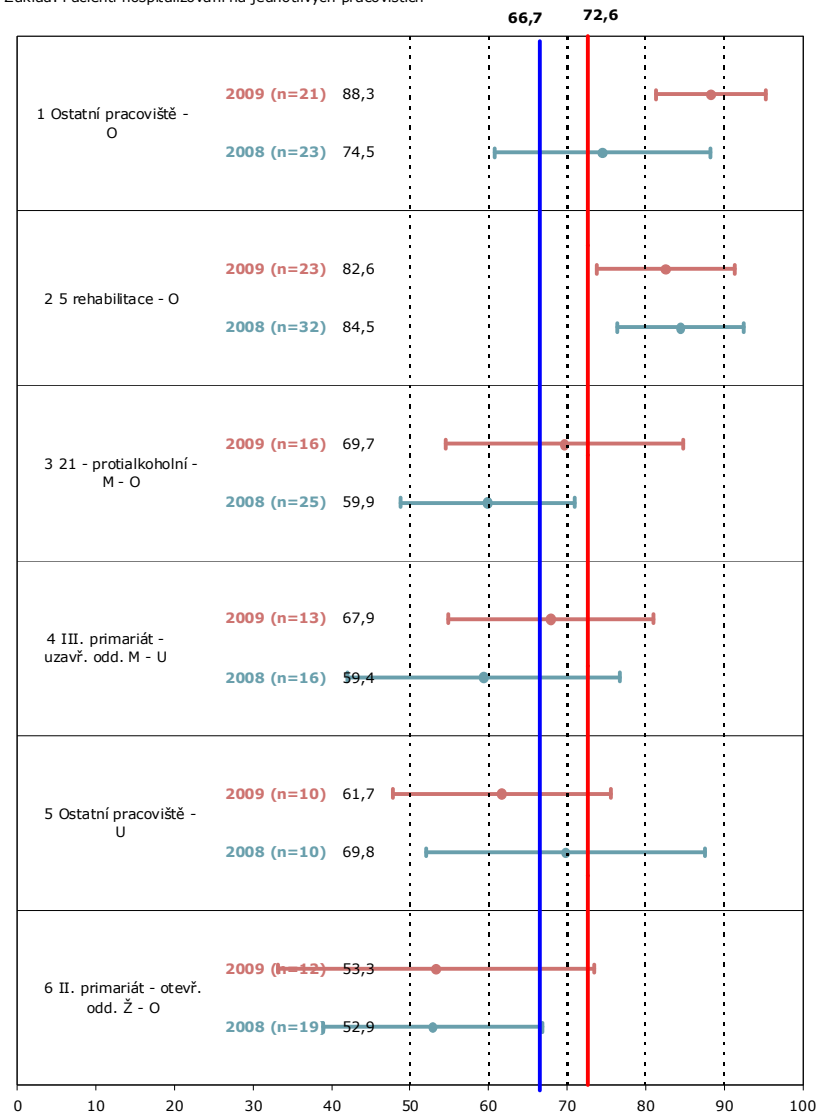


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

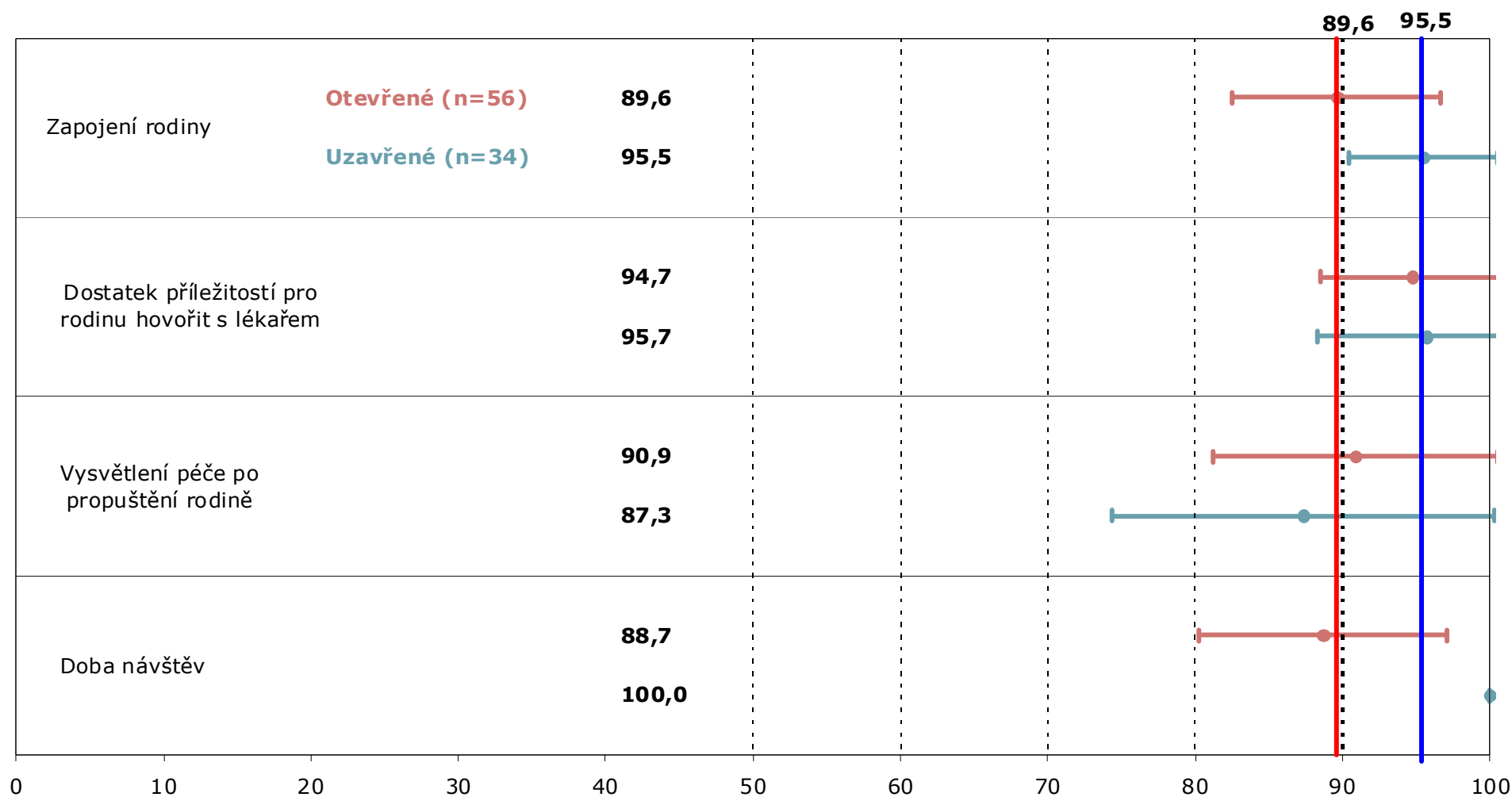


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

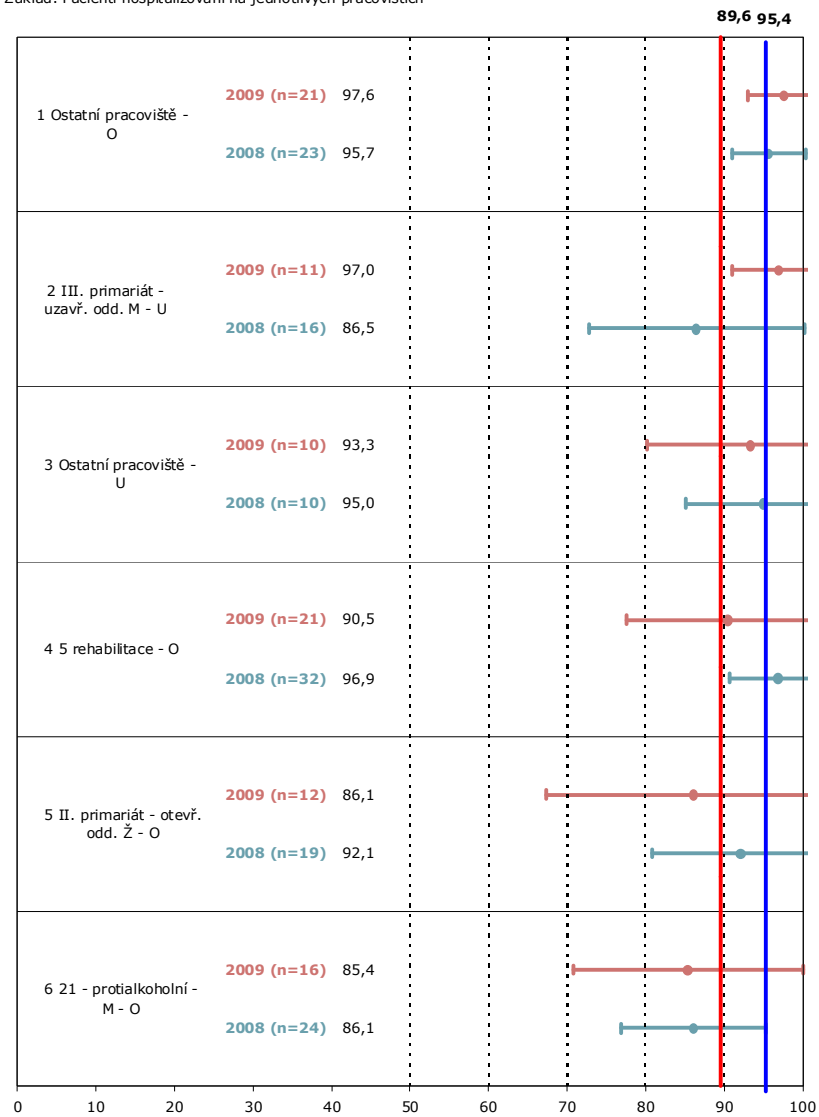


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

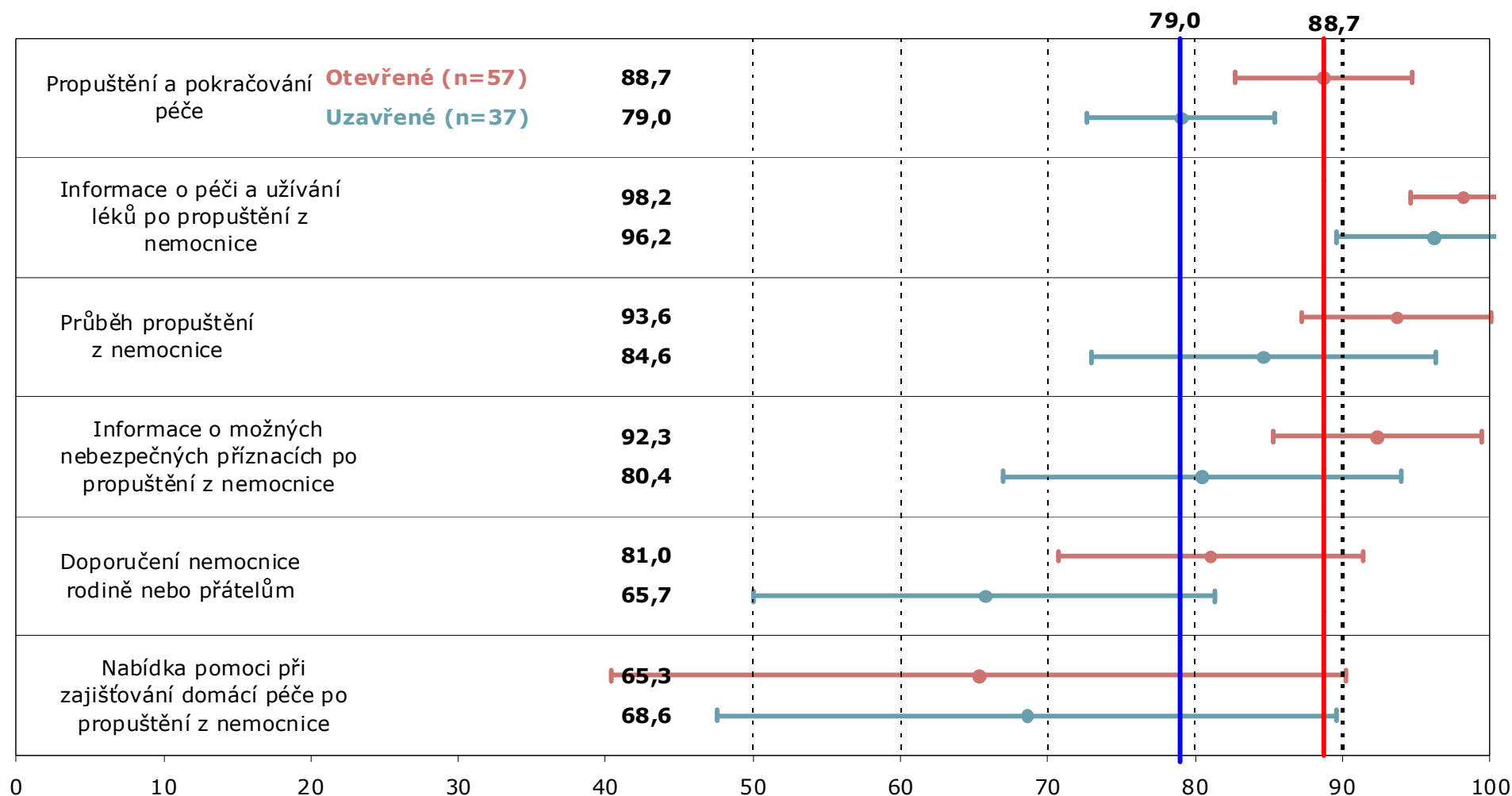


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

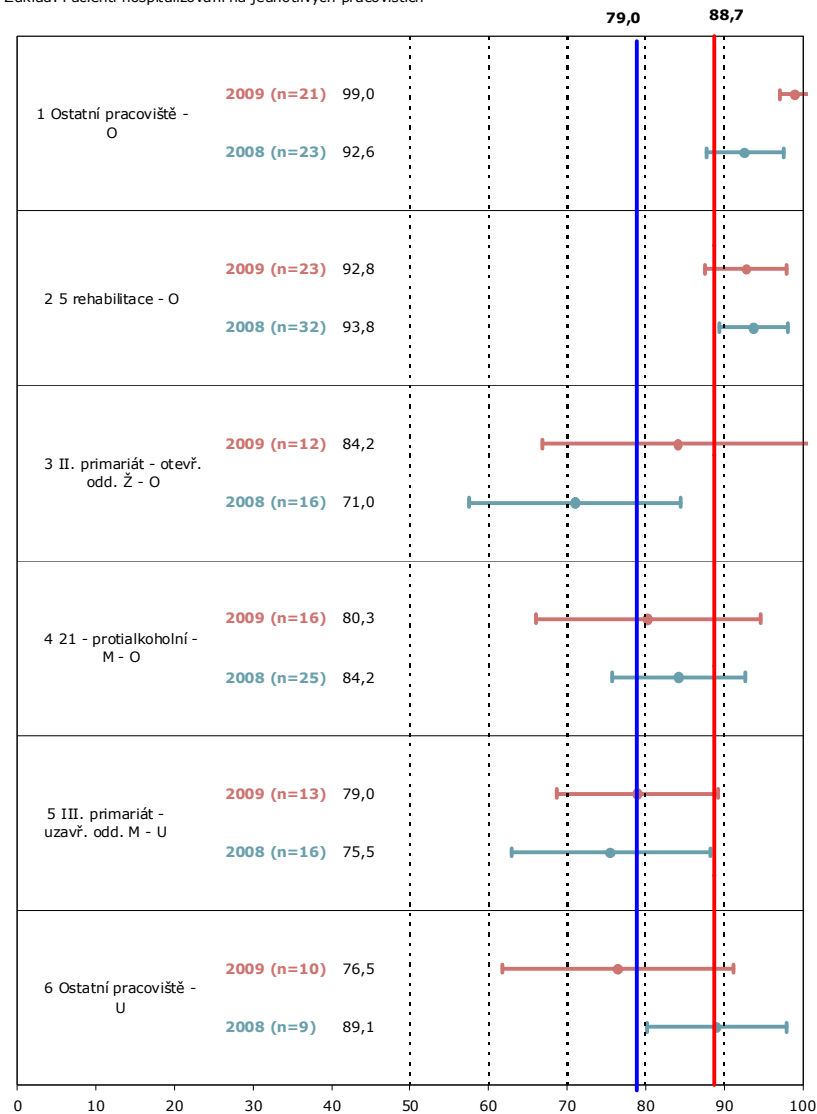


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

PL Šternberk: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 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
II. primariát - otevř. odd. Ž - O	-	-		-			-	
21 - protialkoholní - M - O	-		-		-			
5 rehabilitace - O			+	+		+		
Ostatní pracoviště - O	+				+		+	

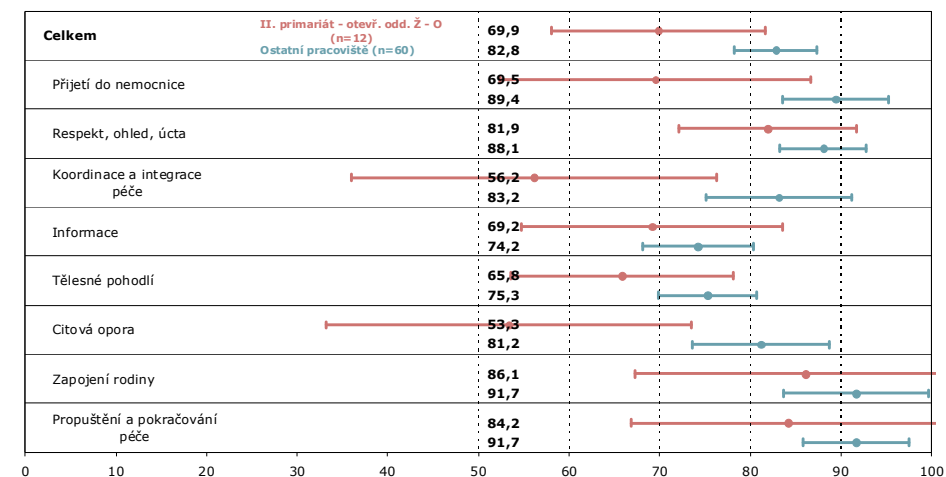
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – OTEVŘENÁ ODD.

PL Šternberk, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

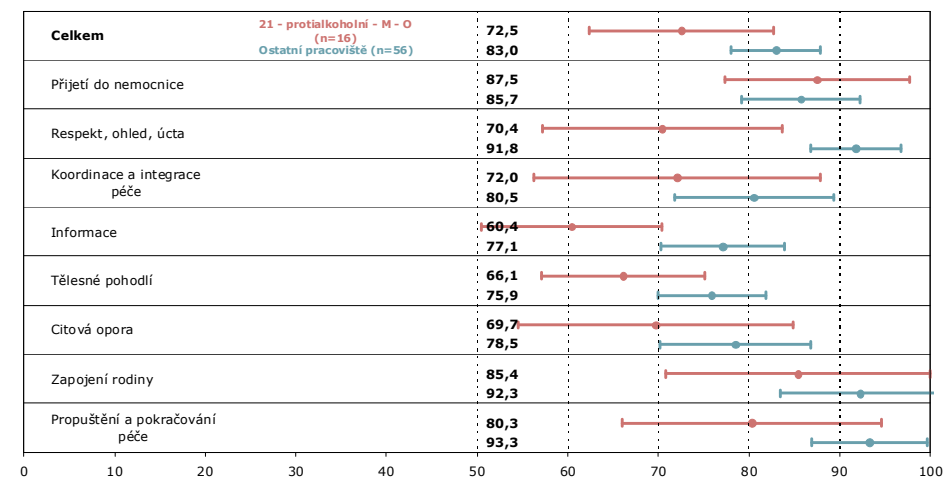
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

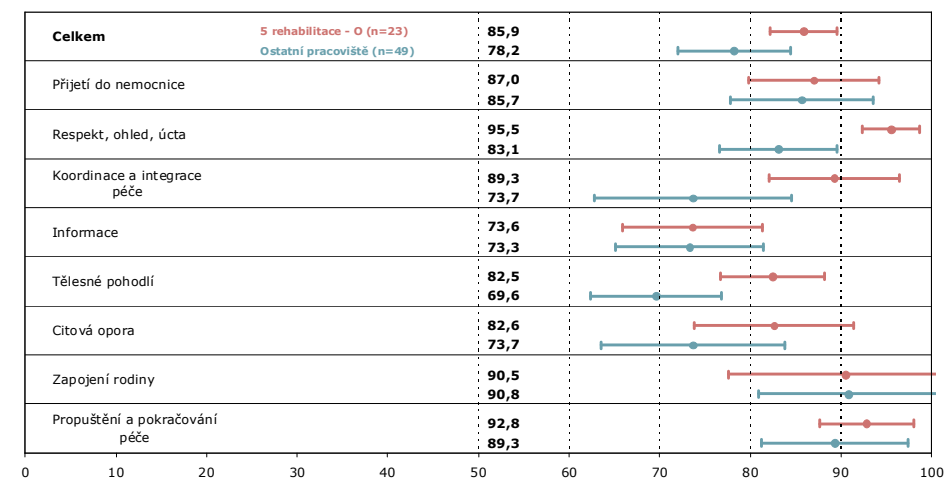
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

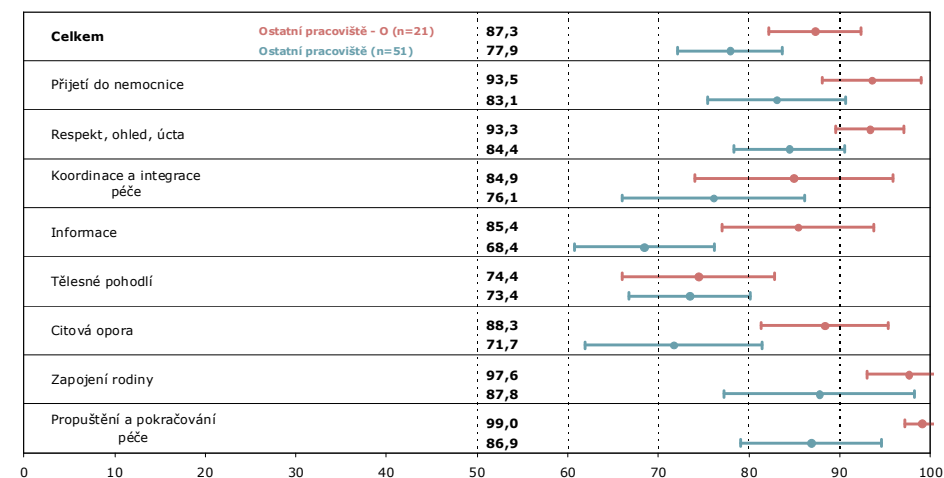
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk, otevřená odd.: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

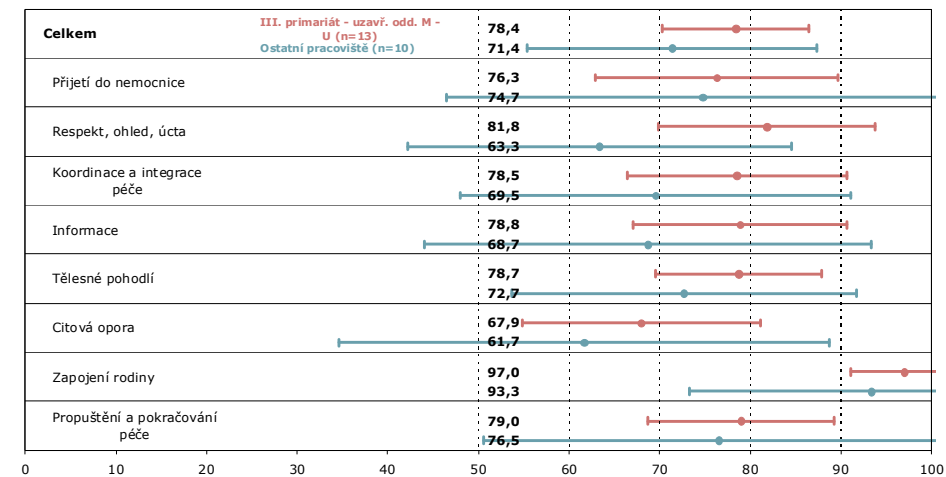


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH – UZAVŘENÁ ODD.

PL Šternberk, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními

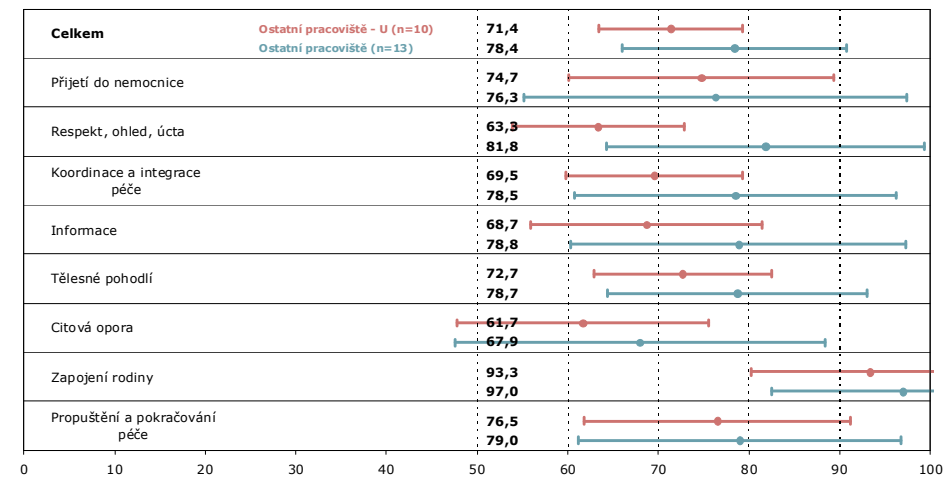
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

PL Šternberk, uzavřená odd.: Porovnání s ostatními

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

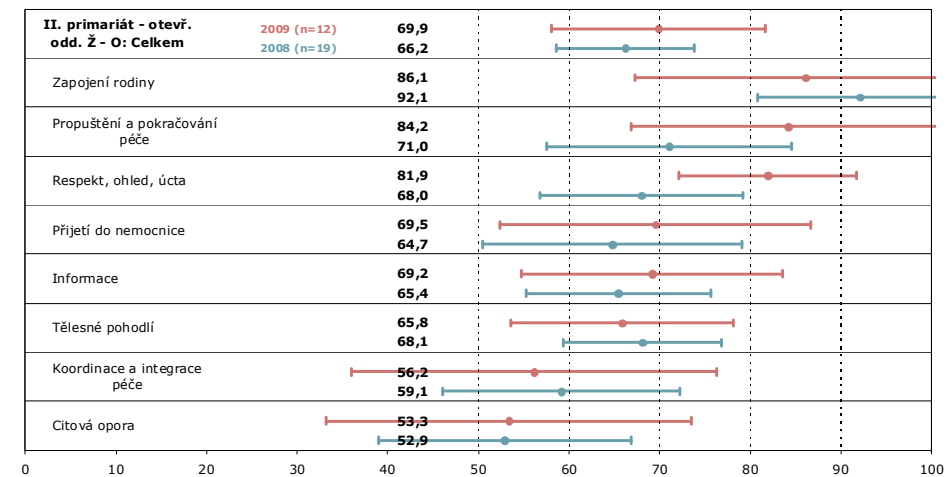


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – OTEVŘENÁ ODD.

PL Šternberk, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

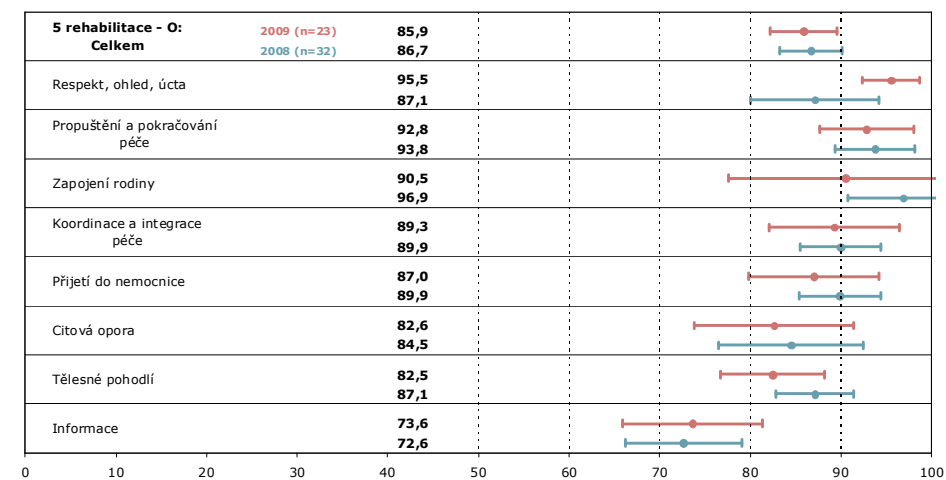
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Šternberk, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

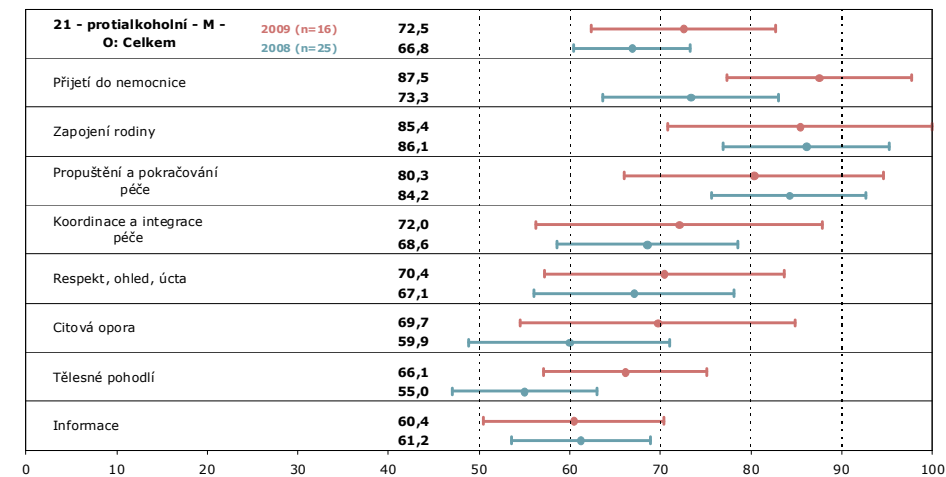
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Šternberk, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

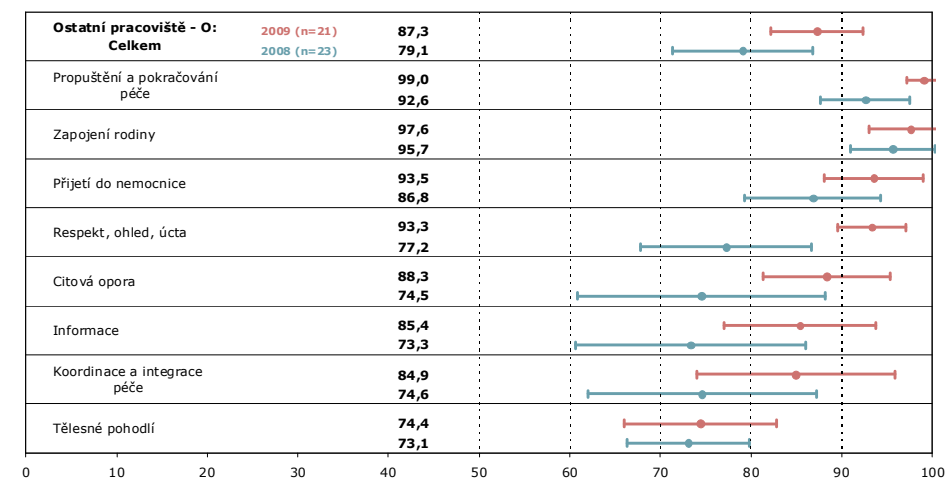
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Šternberk, otevřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

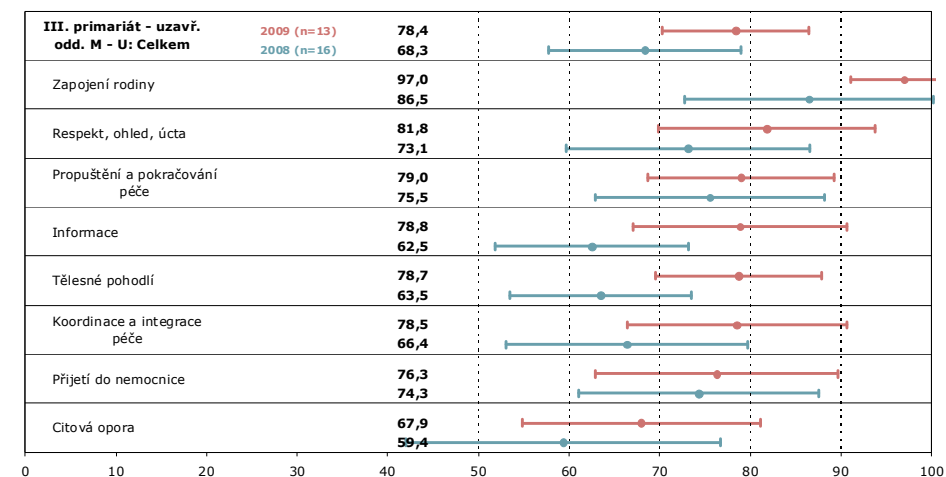


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

DYNAMIKA SPOKOJENOSTI – UZAVŘENÁ ODD.

PL Šternberk, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

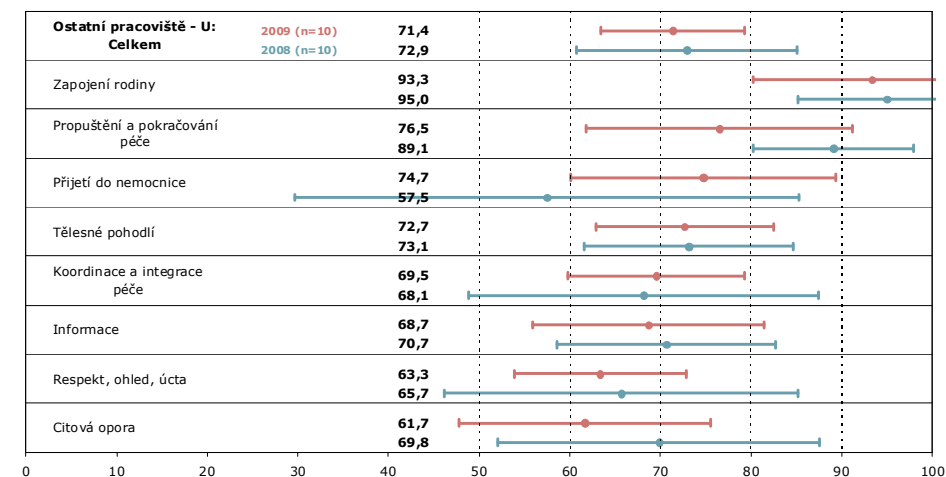
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

PL Šternberk, uzavřená odd.: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

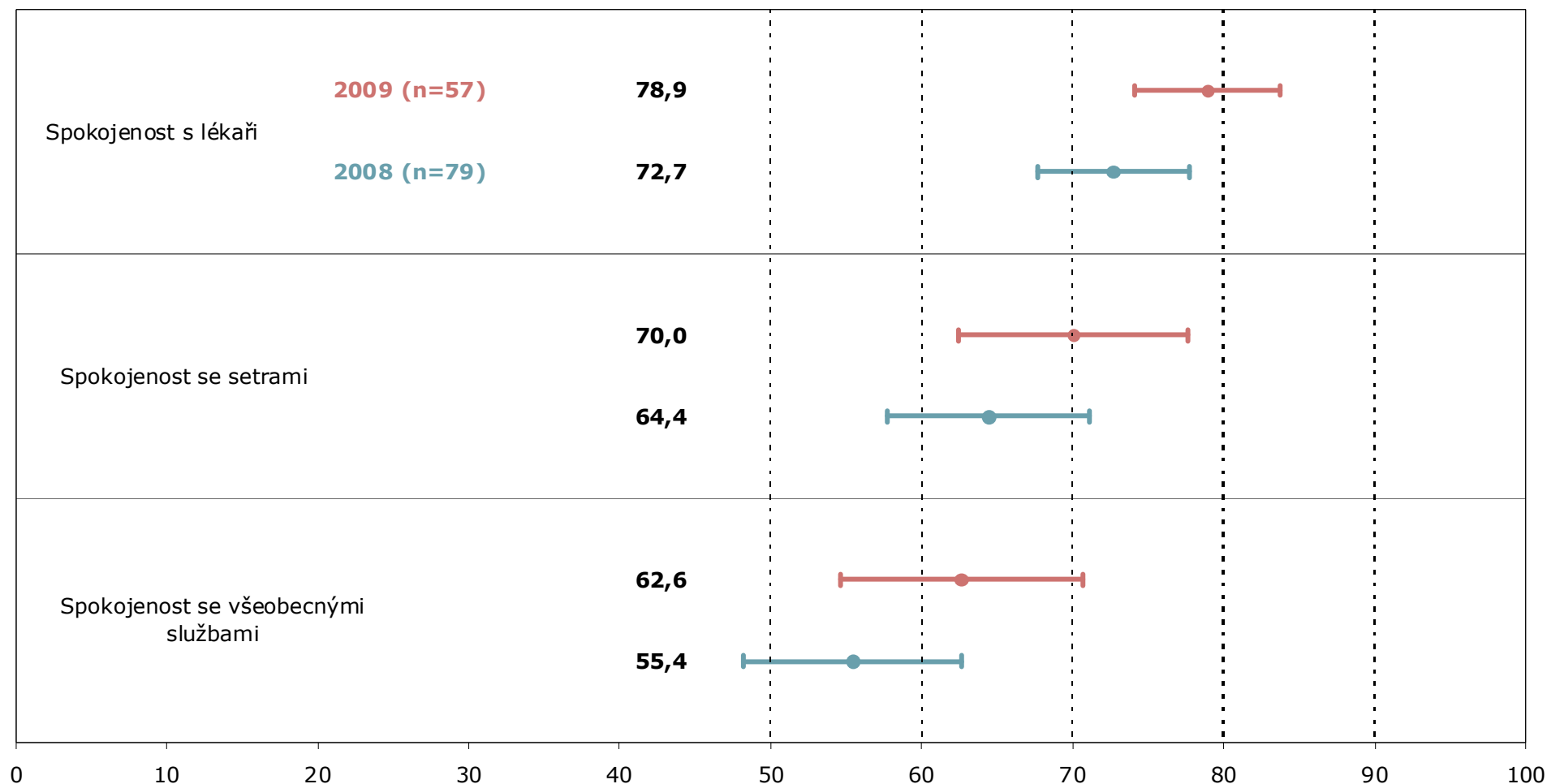


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Šternberk, otevřená odd.: Spokojenost s personálem

Základ: Všichni pacienti

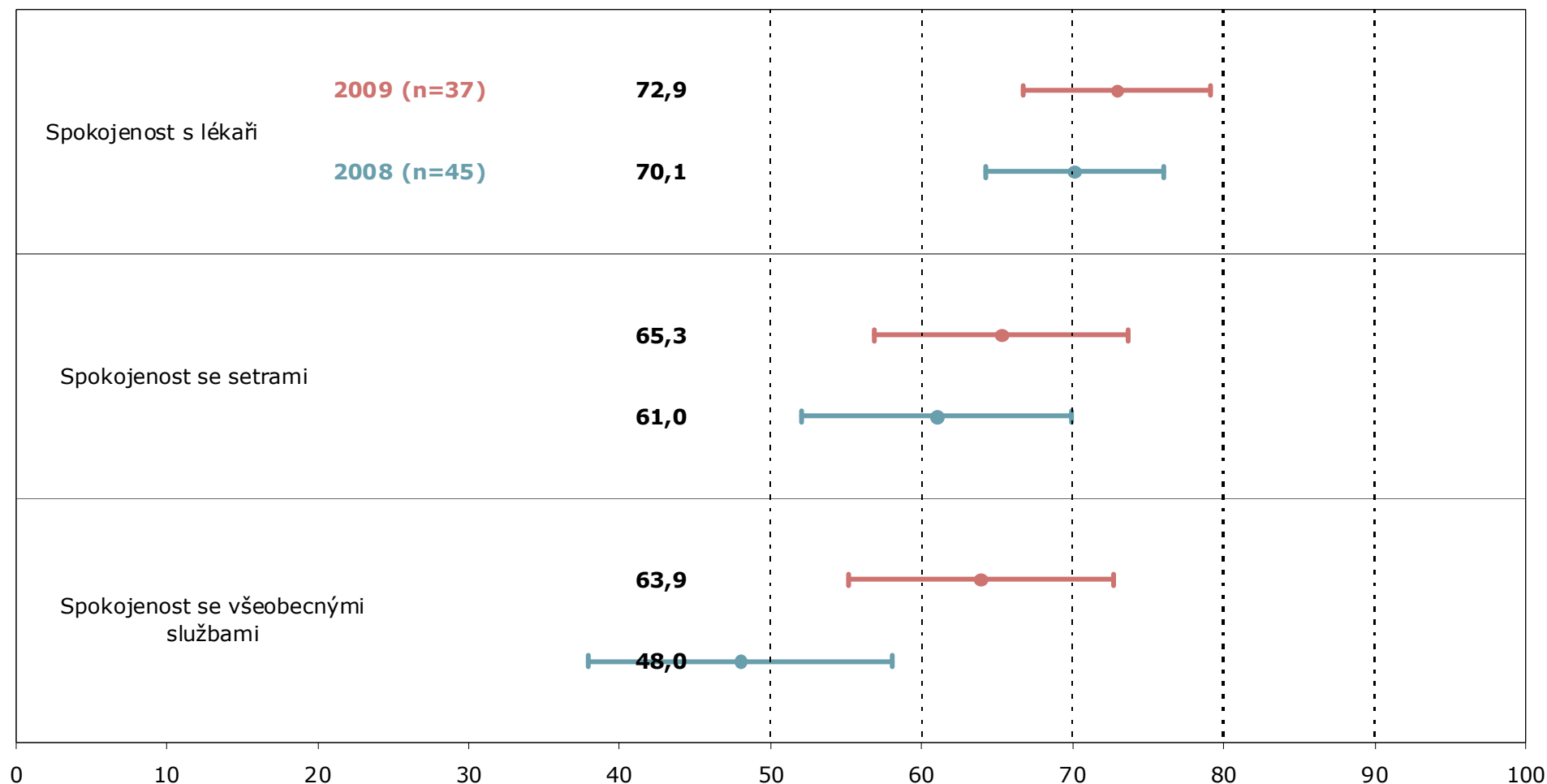


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Šternberk, uzavřená odd.: Spokojenost s personálem

Základ: Všichni pacienti

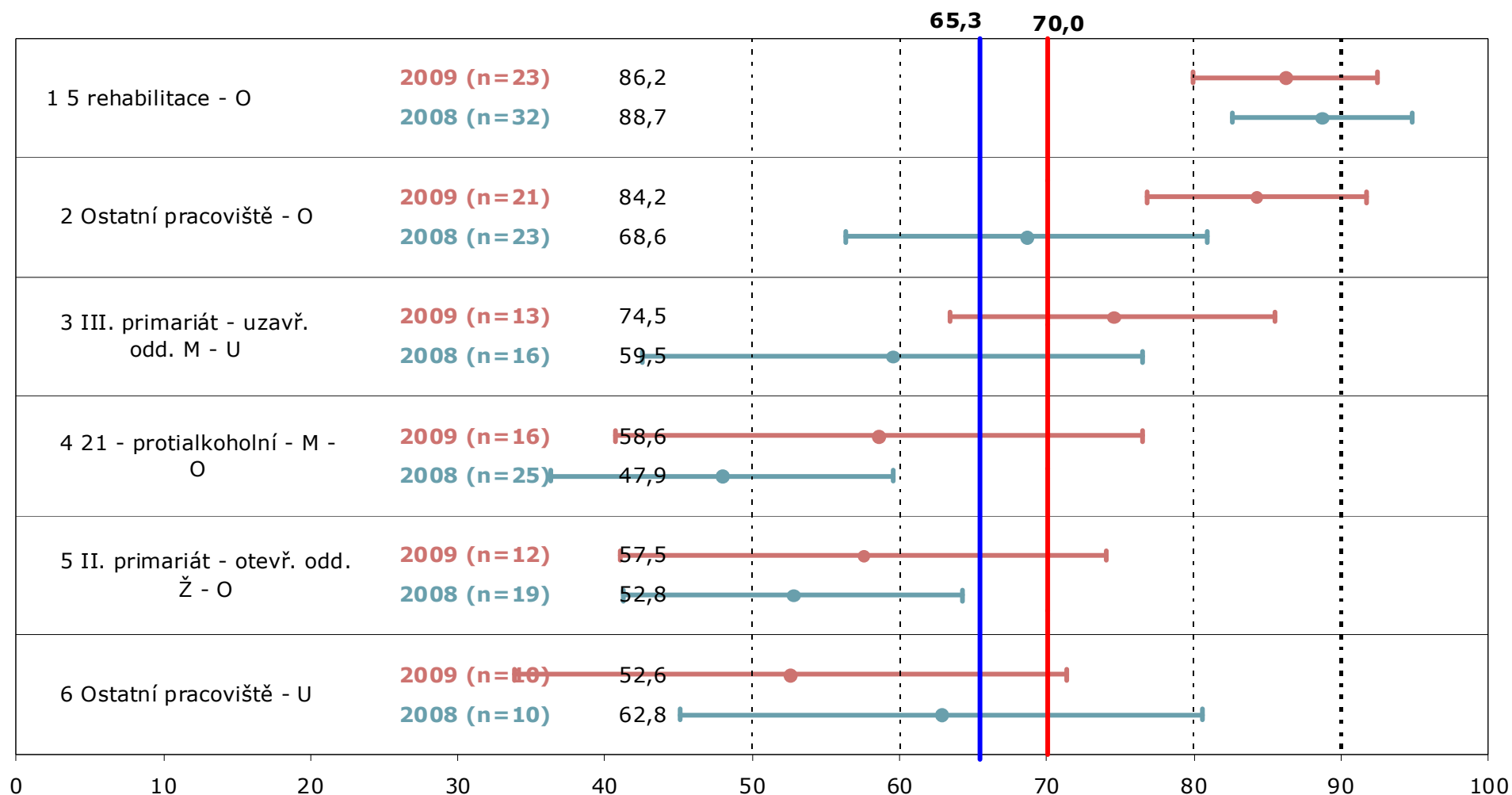


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Šternberk: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

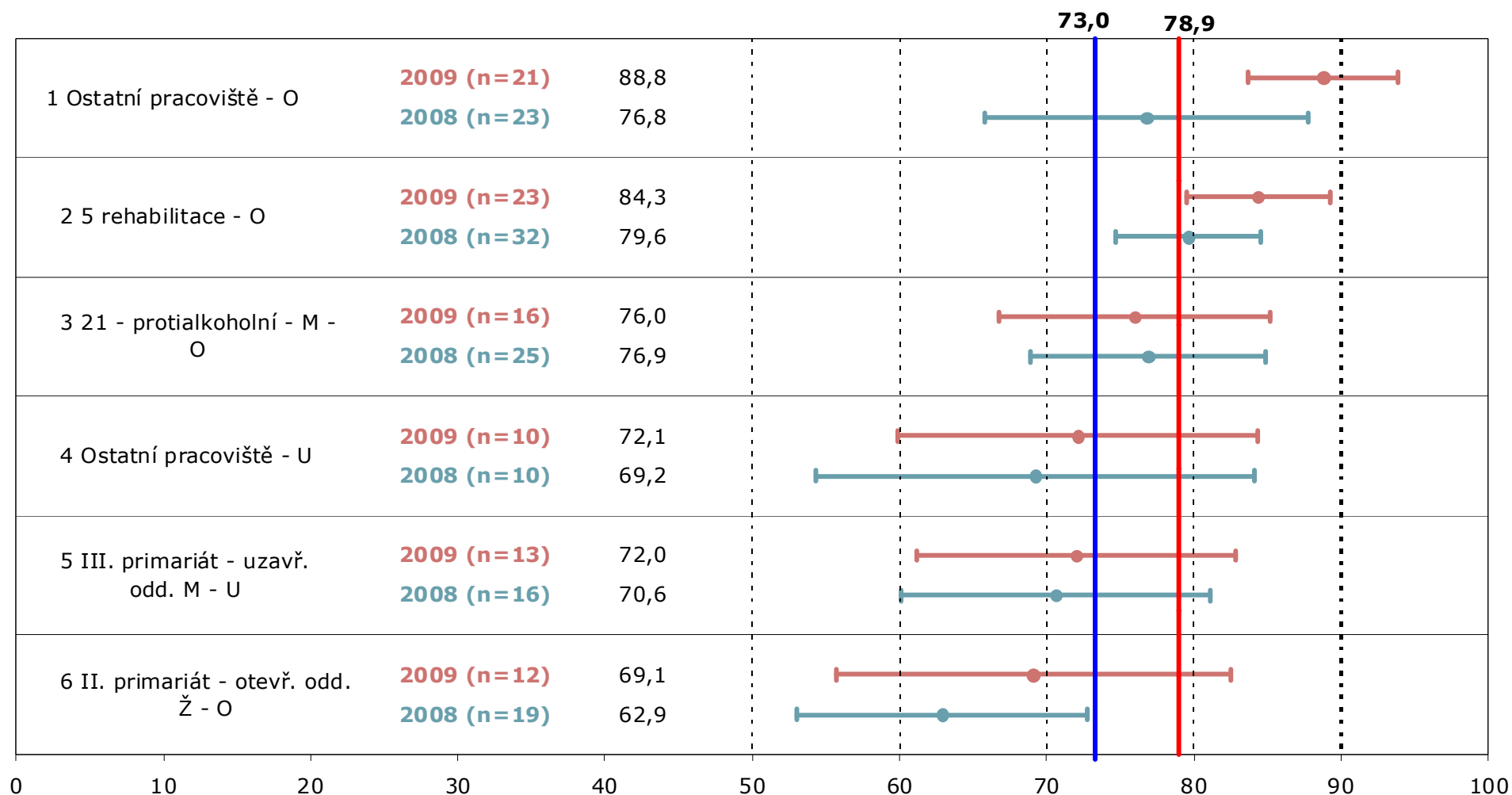


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Šternberk: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

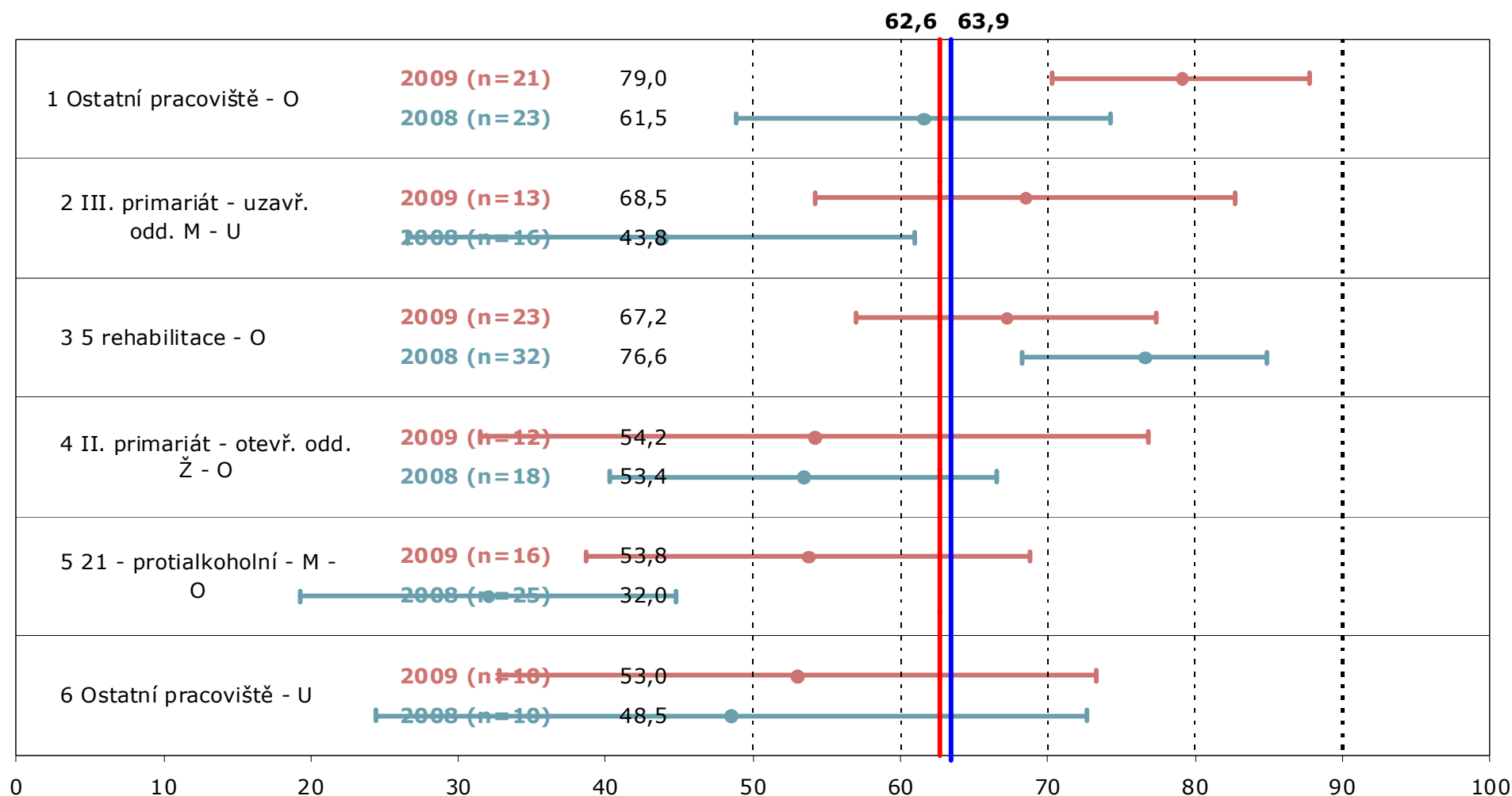


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 2010

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

PL Šternberk: Spokojenost se všeobec. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - PL Šternberk, 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 Ostatní pracoviště - O	21	87,3	82,2	92,4
2 5 rehabilitace - O	23	85,9	82,2	89,5
3 III. primariát - uzavř. odd. M - U	13	78,4	70,3	86,5
4 21 - protialkoholní - M - O	16	72,5	62,3	82,7
5 Ostatní pracoviště - U	10	71,4	63,4	79,3
6 II. primariát - otevř. odd. Ž - O	12	69,9	58,1	81,7



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠT



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 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
II. primariát - otevř. odd. Ž - O	-			-				
21 - protialkoholní - M - O								
5 rehabilitace - O								
Ostatní pracoviště - 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

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
II. primariát - otevř. odd. Ž - O							
21 - protialkoholní - M - O	-		-	-	-		
5 rehabilitace - O	+				+	+	+
Ostatní pracoviště - 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

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
II. primariát - otevř. odd. Ž - O	-		-	-				
21 - protialkoholní - M - O							-	
5 rehabilitace - O	+		+	+				
Ostatní pracoviště - 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

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
II. primariát - otevř. odd. Ž - O				-	+		
21 - protialkoholní - M - O	-	-			-		-
5 rehabilitace - O					-		
Ostatní pracoviště - 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

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
II. primariát - otevř. odd. Ž - O			-					
21 - protialkoholní - M - O								
5 rehabilitace - O	+		+					
Ostatní pracoviště - 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

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
II. primariát - otevř. odd. Ž - O	-		-	-		
21 - protialkoholní - M - O						
5 rehabilitace - O				+		
Ostatní pracoviště - 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 PRACOVIŠŤ

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
II. primariát - otevř. odd. Ž - O				
21 - protialkoholní - M - O		-		
5 rehabilitace - O				
Ostatní pracoviště - 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

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	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
II. primariát - otevř. odd. Ž - O						
21 - protialkoholní - M - O						
5 rehabilitace - O						
Ostatní pracoviště - O	+					+

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

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



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 plánované nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	7.8%	7	4.4%	5	5.9%	13
	Neplánované, jako akutní případ	19.0%	18	26.1%	33	23.0%	51
	Plánované, byl(a) jsem objednan(a) předem	64.0%	61	65.5%	76	62.2%	137
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	7.2%	7	2.0%	2	4.6%	10
	Nevím	1.0%	1	1.9%	2	1.4%	3
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	7.4%	5	2.8%	2	4.8%	7
	Nečekal(a) jsem	45.1%	27	28.8%	22	36.0%	49
	2-3 dny	8.9%	5	6.5%	5	7.6%	10
	Do jednoho týdne	23.4%	14	38.1%	29	31.6%	43
	Do jednoho měsíce	15.2%	9	19.0%	14	17.1%	23
	Do půl roku	1.0%	1	0.8%	1	0.9%	1
	Do dvou let	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	Nevím	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
Total		100.0%	61	100.0%	76	100.0%	137

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	6.6%	4	1.9%	1	4.0%	5
	Ne	90.9%	55	91.2%	69	91.1%	125
	Ano, jednou	2.5%	2	2.4%	2	2.5%	3
	Ano, vícekrát	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	Nevím	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
Total		100.0%	61	100.0%	76	100.0%	137

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zdál(a) se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	6.6%	4	2.9%	2	4.6%	6
	Příliš dlouhá	2.5%	1	1.4%	1	1.8%	3
	Průměrná	51.4%	31	53.5%	41	52.6%	72
	Tak akorát	32.4%	20	36.0%	27	34.4%	47
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem očekával(a)	7.1%	4	6.2%	5	6.6%	9
	Nevím	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	Nevím	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	Nevím	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
Total		100.0%	61	100.0%	76	100.0%	137

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	11.9%	7	7.5%	6	9.5%	13
	Ano	8.8%	5	8.3%	6	8.5%	12
	Průměrně	16.7%	10	24.2%	18	21.0%	28
	Velmi špatně	79.3%	48	84.2%	64	82.0%	112
	Nevím	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
Total		100.0%	61	100.0%	76	100.0%	137

		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	0.0%	0	1.5%	2	0.8%	2
	Velmi dobře a profesionálně	12.3%	7	13.2%	10	12.8%	17
	Dobře	63.3%	39	63.3%	48	63.3%	87
	Průměrně	16.7%	10	24.2%	18	21.0%	28
	Velmi špatně	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	Spíše špatně	6.5%	4	8.0%	6	7.3%	10
	Nevzpomínám si	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		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	3.1%	3	2.0%	2	2.5%	5
	Ano	71.2%	68	72.7%	91	72.0%	158
	Ano, v omezené míře	15.8%	15	17.5%	22	16.8%	37
	Ne, ačkoli jsem je žádal(a)	3.1%	3	2.0%	3	2.5%	5
	Ne, nežádal(a) jsem informace	6.8%	6	5.9%	7	6.2%	14
	Nevím	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	Nevím	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	Nevím	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	4.0%	4	0.8%	1	2.2%	5
	Do 15 minut	45.2%	43	45.3%	57	45.3%	100
	Méně než 1 hodinu	34.4%	33	33.9%	42	34.1%	75
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny	3.8%	4	6.6%	8	5.4%	12
	Dvě a více hodin	1.0%	1	5.1%	6	3.3%	7
	Nepamatuji si	11.7%	11	8.3%	10	9.8%	21
	Nevím	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	Nevím	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zakroužkujte, jak byste oznamoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	0.5%	1	10.8%	13	6.3%	14
	S nejlepší známkou	66.9%	64	65.7%	70	66.5%	133
	Dobře	23.4%	22	23.1%	29	23.2%	51
	Spíše špatně	6.8%	6	7.9%	10	7.4%	16
	Velmi špatně	1.2%	1	1.5%	2	1.3%	3
	S nejhorší známkou	1.0%	1	2.6%	3	1.9%	4
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	3.0%	3	0.8%	1	1.8%	4
	Ne	69.0%	66	68.9%	80	66.1%	146
	Ano, hluk ostatních pacientů	25.9%	25	33.2%	41	30.0%	66
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1.1%	1	1.5%	2	1.3%	3
	Ano, hluk zvenčí	1.1%	1	0.6%	1	0.8%	2
	Nevím	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	Nevím	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	Nevím	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl(a) spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	0.0%	0	0.8%	1	0.5%	1
	Velmi spokojen(a)	75.8%	72	70.4%	88	72.7%	160
	Spíše spokojen(a)	12.3%	12	14.4%	18	13.4%	29
	Spíše nespokojen(a)	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	Velmi nespokojen(a)	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byl(a) spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	0.0%	0	0.8%	1	0.5%	1
	Velmi spokojen(a)	45.2%	43	46.0%	58	45.7%	100
	Spíše spokojen(a)	47.9%	46	37.9%	47	42.2%	93
	Spíše nespokojen(a)	6.9%	7	10.3%	13	8.8%	19
	Velmi nespokojen(a)	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
	Nevím	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno		1	0,8%	1	0,5%	1
	Ano	74,7%	71	64,1%	80	68,7%	151
	Spíše ano	14,6%	14	19,1%	24	17,2%	38
	Spíše ne	9,6%	9	10,6%	13	10,2%	22
	Ne	1,1%	1	4,5%	6	3,0%	7
	Nevím			0,8%	1	0,5%	1
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	1,2%	1	0,8%	1	1,0%	2
	Ano	60,4%	57	68,5%	86	65,0%	143
	Spíše ano	13,5%	13	12,6%	16	13,0%	29
	Spíše ne	17,6%	17	11,7%	15	14,2%	31
	Ne	7,2%	7	6,4%	8	6,7%	15
	Nevím						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	0,5%	1	1,3%	2	1,0%	2
	Ano	87,5%	83	87,6%	110	87,6%	193
	Spíše ano	4,5%	4	6,0%	7	5,3%	12
	Spíše ne	1,1%	1	0,6%	1	0,8%	2
	Ne	1,1%	1	3,9%	5	2,7%	6
	Nevím	5,3%	5	0,6%	1	2,6%	6
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste ohodnotila kvalitu jídla?	Neuvedeno			0,8%	1	0,5%	1
	Velmi dobrá	40,0%	38	30,2%	38	34,4%	76
	Spíše dobrá	48,8%	46	54,0%	68	51,8%	114
	Spíše špatná	11,2%	11	14,9%	19	13,3%	29
	Ne						
	Nevím						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno			0,8%	1	0,5%	1
	Ano	37,9%	36	46,5%	58	41,7%	92
	Ne	60,0%	57	54,6%	68	56,9%	125
	Spíše ano						
	Spíše ne						
	Nevím						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno			0,8%	1	0,5%	1
	Příliš mnoho	7,9%	7	7,7%	10	7,8%	17
	Přiměřené	90,5%	86	77,6%	97	83,1%	183
	Příliš málo	1,7%	2	13,9%	17	8,6%	19
	Ne						
	Nevím						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	1,2%	1	0,8%	1	1,0%	2
	Ano	89,7%	85	92,5%	116	91,3%	201
	Ne	9,1%	9	6,6%	8	7,7%	17
	Nevím						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		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 rovinu atd.?	Neuvedeno	1,2%	1	0,8%	1	1,0%	2
	Velmi spokojen(a)	52,0%	49	46,3%	58	48,8%	107
	Spíše spokojen(a)	34,2%	32	43,3%	54	39,4%	87
	Spíše nespokojen(a)	6,9%	7	7,1%	9	7,0%	15
	Velmi nespokojen(a)	1,4%	1	0,6%	1	0,9%	2
	Ne	4,3%	4	1,8%	2	2,9%	6
	Nevím						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno			2,7%	3	1,5%	3
	Ano	4,0%	4	2,2%	3	3,0%	7
	Ne	94,7%	90	95,1%	119	94,9%	209
	Nevím	1,2%	1			0,5%	1
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Ano, znal(a) jsem ho jménem	85,0%	81	90,8%	113	88,3%	194
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	11,2%	11	8,2%	10	9,5%	21
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	3,7%	4	1,1%	1	2,2%	5
	Nevím						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Ano	94,8%	90	87,1%	109	90,4%	199
	Ne	5,2%	5	12,9%	16	9,6%	21
	Nevím						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		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	1,2%	1			0,5%	1
	Velmi dobrý	58,7%	56	57,4%	72	58,0%	128
	Dobry	40,0%	38	34,8%	44	37,1%	82
	Nepříliš dobrý			7,0%	9	3,9%	9
	Špatný			0,8%	1	0,5%	1
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položila lékař důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměla/a?	Neuvedeno	1,9%	2			0,8%	2
	Vždy	64,5%	61	55,9%	70	59,6%	131
	Většinou	22,7%	22	34,3%	43	29,3%	64
	Občas	5,4%	5	3,9%	5	4,6%	10
	Někdy	5,6%	5	5,9%	7	5,8%	13
	Neměla(a) jsem se						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měla/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	1,9%	2			0,8%	2
	Vždy	71,4%	68	57,5%	72	63,5%	140
	Většinou	14,6%	14	21,8%	27	18,7%	41
	Občas	3,1%	3	3,7%	5	3,4%	8
	Někdy	1,4%	1	1,2%	1	1,3%	3
	Neměla jsem strach ani obavy	7,7%	7	15,8%	20	12,3%	27
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořila před Vámi lékař tak, jako byste nebyla/a přítomna/a?	Neuvedeno	1,9%	2	2,4%	3	2,2%	3
	Vždy	4,3%	4	5,3%	7	4,9%	11
	Většinou	4,3%	4	12,4%	16	8,9%	20
	Občas	89,5%	85	79,9%	100	84,1%	185
	Někdy						
	Neměla(a) jsem se						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	2,4%	2	3,0%	4	2,7%	6
	Vždy	53,8%	51	53,3%	67	53,5%	118
	Většinou	43,8%	42	43,8%	55	43,8%	96
	Občas						
	Někdy						
	Neměla(a) jsem se						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položila zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměla/a?	Vždy	59,7%	57	57,2%	72	58,3%	128
	Většinou	30,8%	29	31,8%	40	31,4%	69
	Občas	2,1%	2	6,5%	8	4,6%	10
	Někdy	1,1%	1	1,5%	2	1,3%	3
	Neměla(a) jsem se						
	Neměla(a) jsem se						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měla/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	3,7%	4	0,9%	1	2,1%	5
	Vždy	55,4%	53	46,9%	59	50,5%	111
	Většinou	25,6%	24	25,1%	31	25,4%	56
	Občas	5,5%	5	10,1%	13	8,1%	18
	Někdy			2,0%	3	1,1%	3
	Neměla jsem strach ani obavy	9,7%	9	15,1%	19	12,8%	28
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyla/a přítomna/a?	Neuvedeno	3,1%	3	3,5%	4	3,4%	7
	Vždy	2,1%	2	6,7%	8	4,7%	10
	Většinou	8,8%	8	13,0%	16	11,2%	25
	Občas	85,9%	82	76,8%	96	80,7%	178
	Někdy						
	Neměla(a) jsem se						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měla/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	Určitě ano	67,9%	65	67,3%	84	67,6%	149
	Většinou ano						
	Většinou ne						
	Občas						
	Někdy						
	Neměla(a) jsem se						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám, že jste dostala/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Často			2,7%	3	1,5%	3
	Občas	16,8%	16	16,8%	21	16,8%	37
	Někdy	83,2%	79	80,5%	101	81,7%	180
	Neměla(a) jsem se						
	Neměla(a) jsem se						
	Neměla(a) jsem se						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno			1,2%	1	0,7%	1
	Určitě ano	74,1%	70	70,8%	88	72,2%	158
	Většinou ano	24,5%	23	26,6%	33	25,7%	57
	Většinou ne			0,6%	1	0,3%	1
	Občas						
	Nemim	1,4%	1	0,8%	1	1,1%	2
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Chtěla/a jste být více zapojena/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno			0,8%	1	0,3%	1
	Vždy	28,7%	27	41,4%	52	35,9%	79
	Většinou	55,3%	53	36,2%	45	44,5%	98
	Občas	16,0%	15	21,8%	27	19,3%	42
	Někdy						
	Nemim						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měli Vaši blízcí dostatek příležitosti hovořit s lékařem?	Neuvedeno			1,5%	2	0,8%	2
	Vždy	88,4%	84	88,4%	110	88,4%	194
	Většinou	7,2%	7	6,2%	8	6,7%	15
	Občas	4,2%	4	6,2%	8	5,2%	12
	Někdy						
	Nemim						
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

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?	Vždy	79.6%	76	70.9%	89	74.7%	164
	Často	16.5%	16	24.7%	31	21.1%	47
	Někdy	3.9%	4	3.6%	4	2.7%	8
	Řídko	0.8%	1	0.9%	1	0.5%	1
	Nikdy						
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno			1.2%	1	0.7%	1
	Vždy	72.8%	69	83.6%	105	79.0%	174
	Často	24.5%	23	14.0%	18	18.6%	41
	Někdy			1.2%	3	1.8%	4
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byla celkově spokojena/s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	1.2%	1	0.9%	1	1.0%	2
	Velmi spokojena(a)	64.1%	61	41.9%	52	51.5%	113
	Spíše spokojena(a)	22.6%	21	29.8%	37	26.7%	59
	Spíše nespokojena(a)	1.1%	1	0.6%	1	0.8%	2
	Velmi nespokojena(a)			0.8%	1	0.5%	1
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	11.0%	10	26.0%	33	19.5%	43
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	1.2%	1	0.7%	1	0.9%	2
	Ano	88.4%	84	84.9%	106	86.4%	190
	Ne	1.1%	1	9.5%	12	5.8%	13
	Nevím	9.3%	9	5.0%	6	6.8%	15
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	3.1%	3	2.9%	4	3.0%	7
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	4.0%	4	3.1%	4	3.5%	8
	Příležitostně se stalo, že termín nebyl dodržen	2.5%	2	5.7%	7	4.3%	9
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	5.3%	5	9.7%	12	7.8%	17
	Termíny byly vždy dodrženy	68.2%	65	49.8%	62	57.7%	127
	Zádná vyšetření či zákroky jsem nepotřeboval(a)	17.0%	16	27.0%	34	22.7%	50
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)			1.8%	2	1.0%	2
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	2.3%	2	3.6%	5	3.1%	7
	Dostával/a jsem více léků než bylo třeba	3.1%	3	4.1%	5	3.7%	8
	Dostával/a jsem optimální množství léků	60.6%	58	55.0%	69	57.4%	126
	Léky na bolest jsem méně léků než bylo třeba	2.1%	2	3.1%	4	2.7%	6
	Nevím	29.0%	28	33.9%	42	33.3%	73
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	1.2%	1	2.7%	3	2.1%	5
	Ne	88.9%	84	90.2%	113	89.7%	197
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	2.7%	3	2.0%	3	2.3%	5
	Ano, čekal(a) jsem na léky			0.8%	1	0.5%	1
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	1.1%	1	1.1%	1	1.1%	2
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	1.9%	2			0.8%	2
	Ano, z jiného důvodu	4.3%	4	3.2%	4	3.6%	8
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte péčovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	6.0%	6	6.5%	8	6.3%	14
	Jasně a srozumitelně	91.5%	87	90.5%	113	91.0%	200
	Málo srozumitelně	1.1%	1	1.5%	2	1.3%	3
	Nevysvětlili vůbec	1.4%	1	1.4%	2	1.4%	3
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	6.0%	6	10.0%	12	8.3%	18
	Jasně a srozumitelně	82.5%	78	77.5%	97	79.6%	175
	Málo srozumitelně	6.3%	6	2.2%	3	4.0%	9
	Někdo vůbec	5.2%	5	10.3%	13	8.1%	18
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	4.7%	4	4.5%	6	4.6%	10
	Jasně a srozumitelně	57.8%	55	60.0%	63	53.7%	118
	Málo srozumitelně	4.4%	4			1.9%	4
	Nevysvětlili vůbec	2.5%	2	8.9%	11	6.7%	15
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	30.7%	29	36.0%	45	33.7%	74
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Nabídl Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	3.1%	3	4.9%	6	4.1%	9
	Určitě ano	24.5%	23	17.1%	21	20.3%	45
	Ano	15.0%	14	13.2%	17	14.3%	31
	Ne	56.4%	53	64.8%	82	60.6%	135
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Čtíte celkově, že jste byla léčena/s účtů a respektům?	Neuvedeno	1.2%	1	2.1%	3	1.7%	4
	Určitě ano	80.5%	76	63.5%	79	70.8%	156
	Spíše ano	15.0%	14	26.5%	33	21.6%	47
	Spíše ne	3.1%	3	5.3%	7	4.4%	10
	Určitě ne			2.7%	3	1.5%	3
Total		100.0%	95	100.0%	125	100.0%	220

ZÁKLADNÍ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekla byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	1,2%	1	2,7%	3	2,1%	5
	Výjimečně velká	38,2%	36	24,6%	31	30,5%	67
	Velká	58,2%	55	63,5%	79	61,2%	135
	Malá	1,1%	1	5,9%	7	3,8%	8
	Nedostatečná	1,2%	1	3,3%	4	2,4%	5
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		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	7,7%	7	4,5%	6	5,9%	13
	Velmi spokojena(a)	48,6%	46	48,7%	61	48,7%	107
	Spíše spokojena(a)	37,4%	36	38,4%	48	38,0%	83
	Spíše nespokojena(a)	3,4%	3	2,6%	3	2,9%	6
	Zcela nespokojena(a)	2,9%	3	5,8%	7	4,6%	10
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotila péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno			2,1%	3	1,2%	3
	Výborná			47,4%	59	50,1%	110
	Velmi dobrá			30,2%	38	32,0%	70
	Dobrá			16,2%	20	13,8%	30
	Dostatečná			0,6%	1	0,9%	2
	Nedostatečná			3,5%	4	2,0%	4
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotila Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	1,2%	1	3,9%	5	2,7%	6
	Lepší	82,4%	78	81,9%	102	82,1%	181
	Stejný	16,4%	16	13,1%	16	14,5%	32
	Horší			1,2%	1	0,7%	1
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučila byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	2,6%	2	3,4%	4	3,0%	7
	Určitě ano	73,0%	69	57,3%	72	64,1%	141
	Spíše ano	21,2%	20	26,1%	33	24,0%	53
	Spíše ne	2,1%	2	7,7%	10	5,3%	12
	Určitě ne	1,1%	1	5,5%	7	3,6%	8
Total		100,0%	95	100,0%	125	100,0%	220



PŘÍLOHY



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



PŘÍLOHA 1: KATEGORIZACE ODDĚLENÍ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

KATEGORIZACE ODDĚLENÍ

Kategorie převládající diagnóza	Počet případů
Gerontopsychiatrie	96
Neurózy	307
Psychózy	394
Závislosti	721
Smíšené diagnózy	1128
CELKEM	2646

Kategorie druh péče	Počet případů
Akutní péče	1011
Následná péče	485
Smíšená péče	1150
CELKEM	2646

Kategorie druh péče	Počet případů
Otevřené	1700
Uzavřené	946
CELKEM	2646

KATEGORIZACE ODDĚLENÍ

Název léčebny	Název oddělení	Počet respondentů	Kategorie (druh péče)	Kategorie (převažující diagnóza)	Kategorie (typ oddělení)
BOHNICE	Akutní péče I. pav. 27, př. - O	14	Akutní péče	Smíšené diagnózy	otevřené
BOHNICE	Akutní péče I. pav. 27, 1.p. - U	28	Akutní péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
BOHNICE	Akutní péče II. pav. 2 - U	54	Akutní péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
BOHNICE	Akutní péče II. pav. 26 - U	40	Akutní péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
BOHNICE	Akutní péče III. pav. 1 - U	26	Akutní péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
BOHNICE	Akutní péče III. pav. 3 - O	43	Akutní péče	Smíšené diagnózy	otevřené
BOHNICE	AT ženy pav. 7 - U	32	Smíšená péče	Závislosti	uzavřené
BOHNICE	AT ženy pav. 8 - U	30	Akutní péče	Závislosti	uzavřené
BOHNICE	AT muži pav. 18 - U	16	Smíšená péče	Závislosti	uzavřené
BOHNICE	AT muži pav. 31 - U	39	Akutní péče	Závislosti	uzavřené
BOHNICE	AT muži pav. 35 - U	24	Smíšená péče	Závislosti	uzavřené
BOHNICE	Následná péče I. pav. 30 - U	20	Následná péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
BOHNICE	Následná péče I. pav. 20 - O	1	Následná péče	Smíšené diagnózy	otevřené
BOHNICE	Následná péče I. pav. 21 - U	9	Následná péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
BOHNICE	Geronto - akutní péče pav. 29, 1.p. - O	37	Akutní péče	Gerontopsychiatrie	otevřené
BOHNICE	Interní + LDN pav. 22 - O	18	Smíšená péče	Smíšené diagnózy	otevřené
OPAVA	A - Neurózy a sex. poruchy M - O	78	Smíšená péče	Neurózy	otevřené
OPAVA	B - Neurózy a alkohol. Z - O	94	Smíšená péče	Neurózy	otevřené
OPAVA	C - Psychózy M - O	14	Smíšená péče	Psychózy	otevřené
OPAVA	C - Psychózy M - U	31	Smíšená péče	Psychózy	uzavřené
OPAVA	D - Závislosti - O	85	Smíšená péče	Závislosti	otevřené
OPAVA	D - Závislosti - U	22	Smíšená péče	Závislosti	uzavřené
OPAVA	F - Gerontopsych. - O	23	Smíšená péče	Gerontopsychiatrie	otevřené
OPAVA	F - Gerontopsych. - U	17	Smíšená péče	Gerontopsychiatrie	uzavřené
OPAVA	G - Psychózy Z - O	48	Smíšená péče	Psychózy	otevřené
OPAVA	G - Psychózy Z - U	52	Smíšená péče	Psychózy	uzavřené
OPAVA	H - Psychózy - resoc. rehab. - O	63	Následná péče	Psychózy	otevřené
OPAVA	I - Interní - O	26	Akutní péče	Smíšené diagnózy	otevřené

KATEGORIZACE ODDĚLENÍ

Název léčebny	Název oddělení	Počet respondentů	Kategorie (druh péče)	Kategorie (převažující diagnóza)	Kategorie (typ oddělení)
DOBŘANY	1 příjem, závislosti, poruchy os. - U	27	Akutní péče	Závislosti	uzavřené
DOBŘANY	6 gerontopsychiatrické odd. - U	13	Smíšená péče	Gerontopsychiatrie	uzavřené
DOBŘANY	15 příjem, neklidné psychózy-Ž - U	12	Akutní péče	Psychózy	uzavřené
DOBŘANY	17 příjem akutní stavy Ž - U	29	Akutní péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
DOBŘANY	19+25 doléč.+rehab. psychózy+por.os.M - O	29	Následná péče	Smíšené diagnózy	otevřené
DOBŘANY	24 závislosti-M - O	17	Smíšená péče	Závislosti	otevřené
DOBŘANY	27 doléč. psychózy, neurózy a poruch os. - O	24	Následná péče	Smíšené diagnózy	otevřené
DOBŘANY	29 doléč.afektivní a úzkost. poruchy - O	39	Následná péče	Neurózy	otevřené
DOBŘANY	31 lehká psych. onemocnění - O	0	Smíšená péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
DOBŘANY	32 lehká psych. onemocnění - O	0	Smíšená péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
KROMĚŘÍŽ	Uzavřené psychiatrické oddělení - U	56	Smíšená péče	Psychózy	uzavřené
KROMĚŘÍŽ	Otevřené doléčovací oddělení - O	69	Následná péče	Psychózy	otevřené
KROMĚŘÍŽ	Psychoterapeutické oddělení - O	73	Akutní péče	Neurózy	otevřené
KROMĚŘÍŽ	Protialkoholní oddělení - O	91	Smíšená péče	Závislosti	otevřené
HAVL. BROD	1 Návykové nemoci - U	28	Akutní péče	Závislosti	uzavřené
HAVL. BROD	1a Návykové nemoci - U	26	Následná péče	Závislosti	uzavřené
HAVL. BROD	3a ment.retardace-doléč.Ž - U	22	Následná péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
HAVL. BROD	6 doléčení a rehabilitace - U	18	Následná péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
HAVL. BROD	6a příjem a doléč. rehab. - O	32	Smíšená péče	Smíšené diagnózy	otevřené
HAVL. BROD	7a příjem - U	17	Akutní péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
HAVL. BROD	12 příjem - O	29	Akutní péče	Smíšené diagnózy	otevřené
HAVL. BROD	Ostatní pracoviště - U	57	Smíšená péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
BÍLÁ VODA	I. Závislosti alko, lékové	13	Následná péče	Závislosti	otevřené
BÍLÁ VODA	IV.+II. Příjem, intez. léčba a rehab.	21	Smíšená péče	Smíšené diagnózy	otevřené
BÍLÁ VODA	III.Závislosti drogy, alko.Fénix	11	Následná péče	Závislosti	otevřené
BÍLÁ VODA	V. Protidrog. terap.Fides	14	Následná péče	Závislosti	otevřené
BÍLÁ VODA	VI. Psychosomatické	28	Akutní péče	Smíšené diagnózy	otevřené
ŠTERNBERK	III. primariát - uzavř. odd. M - U	13	Smíšená péče	Psychózy	uzavřené
ŠTERNBERK	II. primariát - otevř. odd. Ž - O	12	Smíšená péče	Psychózy	otevřené
ŠTERNBERK	21 - protialkoholní - M - O	16	Smíšená péče	Závislosti	otevřené
ŠTERNBERK	5 rehabilitace - O	23	Následná péče	Smíšené diagnózy	otevřené
ŠTERNBERK	Ostatní pracoviště - U	10	Smíšená péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
ŠTERNBERK	Ostatní pracoviště - O	21	Smíšená péče	Smíšené diagnózy	otevřené
ČERVENÝ DVŮR	A - závislosti-Ž	14	Následná péče	Závislosti	otevřené
ČERVENÝ DVŮR	B - závislosti-M	21	Následná péče	Závislosti	otevřené
ČERVENÝ DVŮR	C - závislosti-M	24	Následná péče	Závislosti	otevřené
ČERVENÝ DVŮR	Detox	4	Akutní péče	Závislosti	otevřené

KATEGORIZACE ODDĚLENÍ

Název léčebny	Název oddělení	Počet respondentů	Kategorie (druh péče)	Kategorie (převažující diagnóza)	Kategorie (typ oddělení)
BRNO	02 Vleklé psychické poruchy-Z	8	Následná péče	Smíšené diagnózy	otevřené
BRNO	03 Diagnosticko-terapeutické-Z	10	Akutní péče	Smíšené diagnózy	otevřené
BRNO	04+19 Zavislosti a ochr.léčby-M	22	Smíšená péče	Závislosti	otevřené
BRNO	05 Psychoterapie	16	Akutní péče	Smíšené diagnózy	otevřené
BRNO	06+23 Psychoterapie + psychosomat.	14	Akutní péče	Smíšené diagnózy	otevřené
BRNO	11 Neurologické a interní nemoci	32	Akutní péče	Smíšené diagnózy	otevřené
BRNO	12+20 Diagnosticko-terapeutické-Z	42	Akutní péče	Smíšené diagnózy	otevřené
BRNO	13 Terapeuticko-rehabilitační-Z	13	Následná péče	Smíšené diagnózy	otevřené
BRNO	39 Detoxifikační	15	Akutní péče	Závislosti	otevřené
BRNO	Ostatní pracoviště	44	Smíšená péče	Smíšené diagnózy	otevřené
KOSMONOSY	A12 příjmové odd. M - U	50	Akutní péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
KOSMONOSY	S7 odd.léčby závislosti M - O	32	Akutní péče	Závislosti	otevřené
KOSMONOSY	B1 příjmové odd. Ž - U	17	Akutní péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
KOSMONOSY	B3 příjmové gerontopsychiatrické odd. Ž - U	6	Akutní péče	Gerontopsychiatrie	uzavřené
KOSMONOSY	K20 DETOX resoc. a psychoterap. odd. - O	34	Smíšená péče	Závislosti	otevřené
KOSMONOSY	Sadská příjmové koedukované odd. - O	35	Akutní péče	Smíšené diagnózy	otevřené
KOSMONOSY	Ostatní oddělení	18	Smíšená péče	Smíšené diagnózy	otevřené
H. BERKOVICE	Příjem - Ž	26	Akutní péče	Smíšené diagnózy	otevřené
H. BERKOVICE	Příjem - M	21	Akutní péče	Smíšené diagnózy	otevřené
H. BERKOVICE	Psychoterapeutické - K	24	Následná péče	Smíšené diagnózy	otevřené
H. BERKOVICE	Závislosti - M	27	Smíšená péče	Závislosti	otevřené
H. BERKOVICE	Ostatní pracoviště	30	Smíšená péče	Smíšené diagnózy	otevřené
JIHLAVA	1A příjem, intenziv.léč. a resoc. - O	24	Akutní péče	Psychózy	otevřené
JIHLAVA	1B příjem - U	26	Akutní péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
JIHLAVA	2B příjem - U	17	Akutní péče	Smíšené diagnózy	uzavřené
JIHLAVA	8A závislosti - motivování - O	21	Akutní péče	Závislosti	otevřené
JIHLAVA	8B+C závislosti - nemotivování - U	16	Smíšená péče	Závislosti	uzavřené
JIHLAVA	5B příjem, lehké psychózy - O	23	Akutní péče	Neurózy	otevřené
JIHLAVA	Ostatní pracoviště - U.	46	Smíšená péče	Smíšené diagnózy	uzavřené



PŘÍLOHA 2: CELKOVÉ FREKVENCE



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

CELKOVÉ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byla jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	7.1%	189	6.5%	158	6.8%	347
	Neplánované, jako akutní případ	44.5%	1 182	45.5%	1 114	45.0%	2 296
	Plánované, byla jsem objednaná(a) předem	35.4%	938	35.3%	884	35.3%	1 822
	Byla jsem přivezena(a) odjinud	13.0%	344	12.7%	312	12.9%	656
Total		100.0%	2 653	100.0%	2 448	100.0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste čekala na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	3.4%	32	16.1%	197	10.6%	229
	Neděkala(a) jsem	27.3%	350	39.5%	483	38.6%	833
	2-3 dny	14.9%	140	10.4%	127	12.3%	266
	Do jednoho týdne	20.7%	194	18.6%	227	19.5%	421
	Do jednoho měsíce	18.8%	176	12.1%	148	15.0%	325
	Do půl roku	3.1%	29	1.2%	15	2.0%	44
	Do roka	0.7%	6	0.2%	3	0.4%	9
	Do dvou let			0.3%	3	0.2%	3
	Více než dva roky			0.1%	1		1
	Nevím	1.2%	11	1.5%	30		30
	Total	100.0%	938	100.0%	1 222	100.0%	2 160

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	3.4%	32	15.9%	194	10.5%	226
	Ne	88.3%	829	77.3%	945	82.1%	1 774
	Ano, jednou	5.7%	53	4.1%	50	4.8%	103
	Ano, 2-3x	0.4%	4	0.6%	8	0.6%	12
	Ano, 4x nebo vícekrát	0.5%	5	0.3%	3	0.4%	8
	Nevím	1.6%	15	1.8%	23	1.8%	38
	Total	100.0%	938	100.0%	1 222	100.0%	2 160

		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	4.2%	39	17.1%	209	11.5%	248
	Přijel dlouho	9.6%	43	3.6%	44	4.0%	97
	Tak akorát	51.6%	484	42.1%	514	46.2%	998
	Brzy	33.8%	317	31.4%	384	32.4%	701
	Nevím	5.9%	55	5.8%	71	5.9%	127
Total		100.0%	938	100.0%	1 222	100.0%	2 160

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	11.4%	107	22.7%	277	17.8%	384
	Ano	8.1%	76	7.8%	96	7.9%	171
	Ne	80.5%	756	69.5%	849	74.3%	1 605
	Nevím						
	Total	100.0%	938	100.0%	1 222	100.0%	2 160

		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	2.5%	66	2.1%	51	2.3%	117
	Velmi dobře a profesionálně	55.9%	1 483	54.2%	1 328	55.1%	2 811
	Dobře	27.4%	743	27.2%	673	27.3%	1 416
	Velmi špatně	6.2%	164	7.5%	184	6.8%	347
	Nezapomínám si	9.5%	199	8.6%	211	8.1%	411
	Nevím						
	Total	100.0%	2 653	100.0%	2 448	100.0%	5 101

		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	3.3%	86	2.3%	56	2.8%	142
	Ano, v omezené míře	58.9%	1 573	58.2%	1 449	58.4%	3 022
	Ano, pokud jsem je získal(a)	21.6%	573	22.7%	566	22.1%	1 139
	Ne, nezádal(a) jsem informace	3.3%	87	3.2%	78	3.2%	165
	Nevím	12.9%	337	12.6%	309	12.5%	637
Total		100.0%	2 653	100.0%	2 448	100.0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	3.0%	79	2.6%	63	2.8%	142
	Do 15 minut	44.7%	1 187	43.6%	1 068	44.2%	2 255
	Méně než 1 hodinu	30.7%	813	32.3%	792	31.5%	1 605
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny	6.0%	158	6.3%	155	6.1%	313
	Dvě a více hodin	4.4%	116	4.4%	108	4.4%	223
	Nepamatuji si	11.3%	301	10.7%	262	11.0%	563
	Total	100.0%	2 653	100.0%	2 448	100.0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Zakroužkujte, jak byste označkova/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	10.4%	276	9.9%	242	10.2%	519
	1 - nejhorší známka	48.5%	1 268	47.1%	1 117	47.8%	2 485
	2	28.1%	745	29.8%	730	28.9%	1 475
	3	10.6%	282	11.5%	282	11.1%	565
	4	1.0%	26	1.4%	34	1.2%	61
	5 - nejhorší známka	1.4%	38	1.7%	41	1.5%	78
Total		100.0%	2 653	100.0%	2 448	100.0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	3.4%	90	2.5%	60	2.9%	150
	Ne	67.3%	1 786	67.6%	1 655	67.4%	3 441
	Ano, hluk ostatních pacientů	26.4%	700	26.8%	651	26.5%	1 351
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1.4%	38	1.8%	45	1.6%	83
	Ano, hluk zvenčí	1.4%	38	1.5%	37	1.5%	75
Total		100.0%	2 653	100.0%	2 448	100.0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byla spokojena/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1.9%	50	1.4%	34	1.7%	84
	Velmi spokojena(a)	66.5%	1 765	63.2%	1 548	64.9%	3 313
	Svíše spokojena(a)	28.3%	750	31.1%	761	29.6%	1 511
	Svíše nespokojena(a)	2.6%	68	3.2%	79	2.9%	147
	Velmi nespokojena(a)	0.7%	19	1.0%	25	0.9%	45
	Total	100.0%	2 653	100.0%	2 448	100.0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak jste byla/a spokojena/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	2.1%	56	1.2%	28	1.7%	85
	Velmi spokojena(a)	45.4%	1 204	40.9%	992	43.1%	2 197
	Svíše spokojena(a)	37.4%	983	40.9%	992	39.2%	1 975
	Svíše nespokojena(a)	11.9%	315	11.9%	291	11.9%	606
	Velmi nespokojena(a)	3.9%	105	5.6%	136	4.7%	241
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	0.2%	5	0.4%	10	0.3%	15
	Total	100.0%	2 653	100.0%	2 448	100.0%	5 101

CELKOVÉ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	2,0%	52	1,2%	30	1,6%	82
	Ano	67,1%	1 780	66,7%	1 633	66,9%	3 413
	Spíše ano	19,4%	515	19,3%	474	19,4%	988
	Spíše ne	7,0%	187	7,2%	176	7,1%	363
	Ne	3,7%	98	5,0%	123	4,3%	222
	Nevím	0,8%	21	0,5%	11	0,9%	32
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	2,1%	57	1,2%	30	1,7%	87
	Ano	54,7%	1 451	58,3%	1 428	56,4%	2 879
	Spíše ano	20,5%	545	18,0%	441	19,3%	986
	Spíše ne	11,4%	302	12,2%	300	11,8%	601
	Ne	10,2%	270	9,4%	229	9,8%	499
	Nevím	1,3%	28	0,8%	20	0,9%	48
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	3,6%	95	3,2%	79	3,4%	174
	Ano	73,2%	1 942	74,6%	1 826	73,9%	3 767
	Spíše ano	10,4%	276	10,0%	245	10,2%	521
	Spíše ne	2,4%	63	2,1%	52	2,3%	115
	Ne	3,6%	96	3,7%	91	3,7%	186
	Nevím	5,9%	151	6,4%	157	6,6%	338
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jak byste ohodnotila kvalitu jídla?	Neuvedeno	1,9%	50	1,3%	33	1,6%	83
	Velmi dobrá	38,7%	1 027	37,6%	920	38,2%	1 948
	Dobrá	44,8%	1 189	46,3%	1 133	45,5%	2 322
	Spíše dobrá	10,5%	278	10,6%	258	10,5%	536
	Spíše špatná	3,6%	95	3,6%	89	3,6%	184
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,5%	13	0,6%	14	0,5%	27
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	2,4%	62	1,6%	39	2,0%	101
	Ano	31,5%	836	29,7%	727	30,6%	1 563
	Ne	64,4%	1 708	67,5%	1 652	65,9%	3 360
	Nevím	1,8%	47	1,2%	30	1,5%	77
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	2,0%	54	1,6%	40	1,8%	94
	Příliš mnoho	8,0%	210	8,0%	198	8,0%	408
	Přiměřené	22,4%	591	22,4%	554	22,4%	1 145
	Příliš málo	8,0%	211	9,8%	240	8,9%	452
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,3%	8	0,5%	13	0,4%	21
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovala Vám doba podávání jídla?	Neuvedeno	2,3%	61	1,2%	30	1,8%	91
	Ano	91,9%	2 437	93,1%	2 279	92,5%	4 717
	Ne	5,6%	148	5,3%	129	5,4%	277
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,3%	7	0,4%	10	0,3%	17
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		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	2,5%	67	1,6%	40	2,1%	108
	Velmi spokojen(a)	47,9%	1 269	48,0%	1 175	47,9%	2 444
	Spíše spokojen(a)	38,4%	1 020	36,9%	904	37,7%	1 924
	Spíše nespokojen(a)	5,8%	155	6,8%	167	6,3%	322
	Velmi nespokojen(a)	3,1%	82	3,1%	76	3,1%	157
	Nevím	2,3%	61	3,5%	85	2,9%	146
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Stalo se Vám někdy, že jste spadla z lůžka?	Neuvedeno	2,3%	60	1,7%	42	2,0%	102
	Ano	3,7%	97	4,7%	115	4,2%	212
	Ne	92,3%	2 461	91,9%	2 250	92,4%	4 711
	Nevím	1,3%	35	1,7%	41	1,5%	76
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	2,6%	68	1,7%	41	2,1%	109
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	78,5%	2 082	79,0%	1 933	78,7%	4 015
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	13,9%	368	14,9%	365	14,4%	733
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	5,1%	135	4,5%	109	4,8%	244
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008			
		Col %	Count	Col %	Count	Col %	Count
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	3,1%	82	2,6%	63	2,8%	145
	Ano	92,3%	2 354	87,7%	2 146	89,2%	4 500
	Ne	8,2%	217	10,6%	259	9,4%	485
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		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	2,9%	78	2,5%	62	2,7%	140
	Velmi dobrý	53,4%	1 416	52,5%	1 286	53,0%	2 702
	Dobry	39,1%	1 038	38,6%	946	38,9%	1 984
	Nepříliš dobrý	3,7%	98	5,2%	126	4,4%	224
	Špatný	0,9%	24	1,1%	28	1,0%	51
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

CELKOVÉ FREKVENCE

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položila/la lékař důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměli/a?	Neuvedeno	2,6%	68	1,9%	46	2,2%	114
	Vždy	54,8%	1 455	53,7%	1 314	54,3%	2 769
	Většinou	31,9%	846	32,2%	787	32,0%	1 633
	Občas	6,7%	178	7,2%	177	7,0%	355
	Nikdy	0,8%	20	0,6%	15	0,7%	36
	Neptal(a) jsem se	3,2%	86	4,4%	108	3,8%	194
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měla strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	3,7%	97	3,1%	75	3,4%	172
	Vždy	61,5%	1 632	59,4%	1 454	60,5%	3 086
	Většinou	17,0%	451	20,5%	502	18,7%	954
	Občas	6,2%	163	5,8%	142	6,0%	305
	Nikdy	1,6%	43	1,3%	33	1,5%	76
	Neměla jsem strach ani obavy	10,0%	266	9,9%	242	9,9%	508
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořili před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	4,6%	121	4,5%	111	4,6%	232
	Často	5,6%	148	5,3%	129	5,4%	277
	Občas	11,5%	306	11,7%	288	11,6%	594
	Nikdy	78,3%	2 078	78,4%	1 920	78,4%	3 998
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořili s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	5,7%	152	5,1%	125	5,4%	277
	Ano	39,6%	1 050	37,9%	928	39,8%	1 978
	Ne	54,6%	1 449	57,0%	1 395	55,8%	2 844
	Spíše ano	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	1
	Spíše ne	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položila zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměli/a?	Neuvedeno	2,9%	76	2,1%	53	2,5%	129
	Vždy	57,5%	1 528	58,8%	1 439	58,1%	2 965
	Většinou	23,0%	765	27,5%	677	28,3%	1 442
	Občas	11,7%	311	6,8%	167	8,9%	478
	Nikdy	0,8%	22	1,0%	25	0,9%	47
	Neptal(a) jsem se	3,3%	87	3,7%	91	3,4%	174
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měla strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	3,8%	102	3,0%	74	3,4%	176
	Vždy	53,0%	1 405	53,9%	1 320	53,4%	2 725
	Většinou	22,1%	587	21,8%	534	22,0%	1 121
	Občas	7,1%	188	7,6%	186	7,3%	374
	Nikdy	2,0%	52	1,8%	45	1,9%	97
	Neměla jsem strach ani obavy	12,0%	318	11,8%	290	11,9%	608
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	4,1%	108	4,1%	101	4,1%	209
	Často	5,4%	144	4,8%	119	5,2%	263
	Občas	13,9%	369	13,3%	327	13,6%	696
	Nikdy	76,6%	2 032	77,7%	1 902	77,1%	3 934
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	
		Col %	Count	Col %	Count		
Měla/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	2,3%	61	1,7%	41	2,0%	102
	Určitě ano	63,8%	1 693	62,3%	1 524	63,1%	3 217
	Většinou ano	29,8%	791	31,3%	767	30,5%	1 558
	Většinou ne	2,8%	74	3,6%	87	3,2%	161
	Úbect ne	1,3%	34	1,2%	29	1,2%	63
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám, že jste dostala během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékaři, sestry) protichůdné informace?	Neuvedeno	3,8%	102	3,1%	77	3,5%	179
	Často	4,1%	109	4,2%	102	4,1%	212
	Občas	19,1%	506	17,7%	434	18,4%	940
	Nikdy	73,0%	1 936	74,9%	1 835	73,9%	3 771
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovořila Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	2,4%	64	2,3%	56	2,4%	120
	Určitě ano	66,5%	1 764	66,8%	1 611	66,2%	3 375
	Spíše ano	25,1%	665	26,1%	639	25,6%	1 304
	Spíše ne	3,2%	86	2,8%	69	3,0%	154
	Úbect ne	1,8%	49	0,9%	22	1,4%	71
	Nevím	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	
		Col %	Count	Col %	Count		
Chtěla/a jste být více zapojena do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	3,0%	81	2,7%	66	2,9%	147
	Ano	40,2%	1 065	39,3%	962	39,8%	2 028
	Ne	37,9%	1 005	37,0%	906	37,5%	1 912
	Spíše ano	18,9%	501	21,0%	513	19,9%	1 015
	Spíše ne	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	
		Col %	Count	Col %	Count		
Měli Vaši blízcí dostatek příležitosti hovořit s lékařem?	Neuvedeno	3,7%	97	3,6%	88	3,6%	185
	Ano	73,8%	1 957	74,7%	1 829	74,2%	3 786
	Ne	14,9%	392	14,5%	357	14,7%	749
	Spíše ano	7,1%	186	7,2%	178	7,1%	364
	Spíše ne	1,5%	40	1,5%	36	1,5%	76
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

CELKOVÉ 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	3,0%	80	2,3%	55	2,6%	135
	Vždy	74,6%	1 979	73,4%	1 797	74,0%	3 777
	Občas	18,2%	483	20,0%	489	19,1%	973
	Nikdy	2,8%	75	3,0%	72	2,9%	147
	Lékař se mnou nehovořil	1,3%	36	1,4%	34	1,4%	69
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	3,1%	83	2,8%	69	3,0%	151
	Vždy	72,2%	1 915	70,8%	1 732	71,5%	3 647
	Občas	21,6%	572	23,8%	584	22,7%	1 156
	Nikdy	3,2%	84	2,6%	63	2,9%	147
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byla/s celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	2,9%	78	3,1%	77	3,0%	155
	Velmi spokojen(a)	57,1%	1 515	54,1%	1 325	55,7%	2 840
	Spíše spokojen(a)	27,9%	740	30,0%	734	28,9%	1 474
	Spíše nespokojen(a)	2,8%	75	2,8%	69	2,8%	144
	Velmi nespokojen(a)	0,8%	20	1,0%	25	0,9%	46
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	8,5%	225	8,9%	218	8,7%	443
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	3,6%	95	2,9%	70	3,3%	166
	Ano	75,5%	2 002	78,8%	1 930	77,1%	3 932
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	12,3%	325	11,2%	274	11,8%	600
	Nevím	8,5%	227	7,1%	174	7,9%	401
	4	0,1%	2	0,0%	0	0,0%	2
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste byla/s předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	5,4%	144	5,6%	137	5,5%	281
	Jako se stalo, že termín nebyl dodržen	4,0%	107	3,3%	81	3,7%	188
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	5,1%	135	5,7%	139	5,4%	274
	Výjimečně, že termín nebyl dodržen	1,7%	43	1,9%	46	1,8%	90
	Termín byl vždy dodržen	78,8%	2 054	78,8%	1 930	78,8%	3 984
	Jedná vyšetření či zákroky jsem	20,0%	522	19,9%	486	19,9%	1 007
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,6%	42	2,7%	67	2,1%	108
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utláčení bolesti, myslíte si, že jste	Neuvedeno	4,5%	119	4,3%	105	4,4%	224
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	6,3%	166	6,7%	163	6,4%	329
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	47,6%	1 264	47,4%	1 160	47,5%	2 423
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	3,3%	86	3,3%	80	3,3%	166
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	31,1%	826	30,9%	756	31,0%	1 582
	Nevím	7,3%	193	7,5%	185	7,4%	377
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	4,7%	124	4,5%	110	4,6%	234
	Ne	84,3%	2 237	83,8%	2 051	84,1%	4 288
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	3,6%	95	4,3%	104	3,9%	199
	Ano, čekal(a) jsem na léky	0,3%	9	0,8%	19	0,5%	28
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	0,7%	18	0,7%	17	0,7%	35
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	0,6%	16	0,7%	18	0,7%	35
	Ano, z jiného důvodu	5,8%	153	5,2%	128	5,5%	281
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte péčovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	5,9%	157	6,1%	150	6,0%	307
	Jasně a srozumitelně	86,7%	2 301	85,8%	2 101	86,3%	4 402
	Málo srozumitelně	3,1%	82	2,9%	70	3,0%	153
	Nesrozumitelně	0,5%	12	0,6%	15	0,5%	27
	Nevysvětlili vůbec	3,8%	100	4,6%	112	4,2%	212
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	7,3%	194	7,8%	190	7,5%	384
	Jasně a srozumitelně	76,9%	2 040	74,6%	1 825	75,8%	3 865
	Málo srozumitelně	4,6%	122	5,7%	139	5,1%	260
	Nesrozumitelně	0,7%	18	0,5%	12	0,6%	30
	Nevysvětlili vůbec	10,5%	279	11,5%	282	11,0%	561
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zdravotování?	Neuvedeno	7,8%	207	7,6%	187	7,7%	394
	Jasně a srozumitelně	52,1%	1 383	50,5%	1 236	51,3%	2 619
	Málo srozumitelně	3,1%	81	2,9%	72	3,0%	153
	Nesrozumitelně	0,5%	14	1,0%	23	0,7%	37
	Nevysvětlili vůbec	6,5%	172	6,3%	154	6,4%	327
	Mojí blízcí nebyli přítomni při mém propuštění	30,0%	795	31,7%	776	30,8%	1 571
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Nabídl Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	8,2%	218	8,1%	197	8,1%	415
	Jasně a srozumitelně	77,9%	2 029	77,9%	1 929	77,9%	3 958
	Málo srozumitelně	15,4%	409	17,0%	415	16,2%	824
	Nevysvětlili vůbec	8,2%	212	8,1%	197	8,1%	415
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Cítíte celkově, že jste byla/léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	3,6%	95	3,2%	79	3,4%	173
	Uvěřte ano	63,6%	1 688	62,6%	1 532	63,1%	3 220
	Spíše ano	25,9%	686	28,4%	695	27,1%	1 381
	Spíše ne	5,0%	134	3,9%	96	4,5%	229
	Uvěřte ne	1,9%	51	1,9%	46	1,9%	97
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

CELKOVÉ 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 Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	4,5%	119	4,0%	97	4,2%	215
	Výjimečně velká	29,3%	777	26,3%	645	27,9%	1 422
	Velká	55,8%	1 481	58,5%	1 453	57,1%	2 933
	Malá	7,9%	211	8,8%	214	8,5%	425
	Nedostatečná	2,5%	66	2,4%	59	2,4%	125
Total		100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	5,6%	146	5,1%	125	5,4%	275
	Velmi spokojen(a)	45,5%	1 207	44,1%	1 081	44,8%	2 288
	Spíše spokojen(a)	41,1%	1 091	42,2%	1 034	41,7%	2 125
	Spíše nespokojen(a)	5,5%	146	6,2%	151	5,8%	297
	Zcela nespokojen(a)	2,2%	59	2,4%	58	2,3%	117
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	3,4%	91	3,3%	81	3,4%	172
	Výborná	43,2%	1 146	42,3%	1 036	42,8%	2 182
	Velmi dobrá	34,5%	926	33,3%	816	34,2%	1 742
	Dobrá	14,4%	381	17,1%	419	15,7%	800
	Dostatečná	2,9%	76	2,8%	69	2,9%	145
	Nedostatečná	1,2%	32	1,1%	27	1,2%	59
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotil/a váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	4,1%	109	3,6%	87	3,8%	196
	Lepeš	83,3%	2 210	82,8%	2 027	83,1%	4 237
	Stejný	10,8%	285	11,5%	282	11,1%	567
	Horší	1,9%	49	2,1%	51	2,0%	101
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101

		rok				Total	
		2009		2008		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	5,7%	152	5,5%	135	5,6%	286
	Učtře ano	55,8%	1 481	55,3%	1 353	54,6%	2 785
	Spíše ano	23,2%	615	25,9%	633	24,5%	1 248
	Spíše ne	8,0%	213	8,7%	214	8,4%	427
	Učtře ne	7,3%	193	6,6%	162	6,9%	354
	Total	100,0%	2 653	100,0%	2 448	100,0%	5 101



PŘÍLOHA 3: DOTAZNÍK



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

DOTAZNÍK

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

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

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

PLÁNOVANÉ PŘIJETÍ / PŘEVOZ DO NEMOCNICE

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

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

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

3. Byl termín Vašeho přijetí nemocnicí změněn?

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

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

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

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

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne

JAK PROBÍHALO VLASTNÍ PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

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

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

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

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

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

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

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

(1 = nejlepší známka, 5 = nejhorší známka)

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

POBYT V NEMOCNICI

10. Rušil Vás v noci hluk?

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

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

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

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

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

13. Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?

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

14. Vyhovovala Vám doba ranního buzení?

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

15. Vyhovovala Vám doba návštěv?

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

16. Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?

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

17. Měl/a jste dietu?

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne
- ☐ 3 Nevím

18. Jaké množství jídla jste dostával/a?

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

19. Vyhovovala Vám doba podávání jídel?

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

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

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

DOTAZNÍK

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

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne
- ☐ 3 Nevím

OŠETŘUJÍCÍ LÉKAŘ

22. Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?

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

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

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne

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

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

LÉKAŘI OBECNĚ

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

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

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

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

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

- ☐ 1 Často
- ☐ 2 Občas
- ☐ 3 Nikdy

28. Hovořil s Vámi lékař každý den?

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne

ZDRAVOTNÍ SESTRY

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

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

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

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

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

- ☐ 1 Často
- ☐ 2 Občas
- ☐ 3 Nikdy

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

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

ZDRAVOTNÍ PÉČE / LÉČBA

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

- ☐ 1 Často
- ☐ 2 Občas
- ☐ 3 Nikdy

34. Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v nemocnici?

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

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

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne
- ☐ 3 Nevím

36. Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne
- ☐ 3 Nevím

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

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

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

- ☐ 1 Vždy
- ☐ 2 Občas
- ☐ 3 Nikdy

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

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

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

- ☐ 1 Ano
- ☐ 2 Ne
- ☐ 3 Nevím

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

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

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

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

DOTAZNÍK

PROPUŠTĚNÍ Z NEMOCNICE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

OBECNÉ HODNOCENÍ NEMOCNICE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ☐ 1 Lepší
- ☐ 2 Stejný
- ☐ 3 Horší

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

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

SOCIO-DEMOGRAFICKÉ CHARAKTERISTIKY

S1. Jste muž nebo žena?

- ☐ 1 Muž
- ☐ 2 Žena

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

- ☐ 1 Civilista
- ☐ 2 Voják

S3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

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

S6. Rok narození (prosím dopište):

19

S7. Zapište, prosím, dnešní datum:

Datum: 2005

OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

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



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

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

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