



KVALITA OČIMA PACIENTŮ - A

Hodnocení kvality zdravotních služeb prostřednictvím spokojenosti pacientů – FN Ostrava - AMBULANCE

Prosinec 2010 / Závěrečná zpráva / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter ve spolupráci se STEM/MARK, a.s.

KVALITA OČIMA PACIENTŮ – AMBULANTNÍ PÉČE

Tato zpráva přináší výsledky již třetí vlny šetření projektu KVALITA OČIMA PACIENTU v ambulantní péči. Výsledky tohoto šetření je možné porovnat s první vlnou z roku 2008, která se zaměřila na stejné ambulance Fakultní nemocnice Ostrava. Výsledky obou vln byly přepočteny podle nové metodiky, která byla upravena na základě pilotního výzkumu pro Ministerstvo zdravotnictví, a jsou tedy dobře porovnatelné. Toto srovnání je zajímavé také z toho důvodu, že předchozí šetření bylo uskutečněno před získáním akreditace JCI Fakultní nemocnicí Ostrava a šetření z roku 2010 již po akreditaci JCI. I to může být jedním z vysvětlení zlepšeného výsledku hodnocení ambulantní péče.

V 26 ambulancích FN Ostrava bylo hodnoceno osm dimenzí kvality tvořených více než 40 dílčími indikátory spokojenosti. Výsledky ukazují, že FN Ostrava ve srovnání s předchozím šetřením ještě dále zlepšila kvalitu svých služeb, což se projevilo statisticky významným nárůstem spokojenosti ambulantních pacientů. Souhrnný index spokojenosti dosáhl hodnoty 89,5 procenta a vzrostl tak z hodnoty 86,2 procenta statisticky významně o 3,3 procentního bodu.

Největší zlepšení zaznamenaly tyto dimenze kvality: „ČEKÁRNA A PROSTŘEDÍ“, „PŘÍSTUP PERSONÁLU“, „INFORMACE O VYŠETŘENÍ A LÉČBĚ“, „NÁVŠTĚVA LÉKAŘE/SPECIALISTY“ a „CELKOVÝ DOJEM“. U těchto pěti dimenzí je zlepšení prokazatelné. Také u většiny ostatních dimenzí jsou výsledky hodnocení lepší než před dvěma lety, byť v rámci statistické chyby. Nejmenší zlepšení (o necelý procentní bod) vykazuje dostupnost péče. To je způsobeno zejména dobou objednání, která jako jediný indikátor ze všech vykázala zhoršení, dokonce statisticky významné.

Pokud jde o hodnocení hlavních profesních skupin personálu (lékař/specialista a sestry), tak u obou skupin došlo k významnému zlepšení u skupiny lékař/specialista o 3 procentní body u sester o 2,2 procentního bodu.

Hodnocení spokojenosti se zlepšilo ve všech socio-demografických skupinách. Nejmenší a statisticky nevýznamné zlepšení a zároveň nejpřísnější hodnocení je patrné v nejmladší věkové skupině do 30 let a dále u pacientů, kteří museli čekat na přijetí déle než měsíc.

Veřejně dostupné informace o kvalitě jednotlivých zdravotnických zařízení jsou předpokladem naplnění práva občanů na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení. Toto právo může být naplněno jen tehdy, pokud má občan k dispozici potřebné informace o kvalitě zdravotnických zařízení, na základě kterých se může rozhodovat.

Informace o kvalitě zdravotní péče z pohledu jejích uživatelů, zpracované validním a jednotným způsobem, který umožňuje srovnání různých zařízení, jsou také nezbytným podkladem pro managementy nemocnic při řízení kvality, dostupnosti a efektivity poskytované zdravotní péče. Je to jedna z podmínek úspěšné akreditace nemocnic.

Pravidelné poskytování informací o kvalitě zdravotní péče veřejnosti významně přispívá ke zvyšování povědomí o odpovědnosti občanů za své zdraví a posilování postavení pacienta v systému zdravotní péče v České republice.

FN Ostrava byla vůbec první nemocnicí v České republice, která začala poskytovat výsledky měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů v plném rozsahu veřejnosti.

Zdravotnická zařízení v České republice se musí připravit na to, že nároky pacientů ještě významně porostou. Generace, které budou vyžadovat služby a komunikaci s personálem zdravotnických zařízení na nejvyšší úrovni, se teprve blíží věku zvýšené spotřeby zdravotnických služeb. Proto je potřeba počítat s tím, že pouze ta zařízení, která budou své služby zlepšovat rychleji, než porostou požadavky klientů, budou vykazovat také růst spokojenosti pacientů. I z tohoto důvodu je cenné, že opakovaná hodnocení kvality ve FN Ostrava vykazují rostoucí trend.

Rád bych poděkoval vedení a pracovníkům nemocnice za výbornou spolupráci a všem pacientům ambulantní péče, kteří odpovídali na naše nekonečné otázky, za trpělivost a vstřícnost.

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů



OBSAH

Hlavní zjištění	strana 4
Řešitel projektu	strana 6
Východiska, parametry a metodika projektu	strana 7
Souhrnná spokojenost	strana 17
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 21
Spokojenost pacientů v jednotlivých ambulancích	strana 56
Spokojenost pacientů s jinými specialisty	strana 72
Příloha 1 : Souhrnné výsledky s intervaly spolehlivosti	strana 75
Příloha 2 : Přehled indikátorů podle ambulancí	strana 79

Hlavní zjištění

- **Kvalita ambulantní péče ve Fakultní nemocnici Ostrava je na vysoké úrovni , souhrnná spokojenost činí 89,5 %.**
- **Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí: Ústav klinické farmakologie, Kožní oddělení. - amb.I.**
- **Naopak nejméně byli spokojeni pacienti těchto ambulancí: Traumatologické centrum, Neurochirurgická klinika.**
- **Spokojenost pacientů Ústavu klinické farmakologie – amb. přesahuje průměr za ostatní ambulance v 5 z 8 dimenzí.**
- **Naopak průměrná spokojenost pacientů z Neurochirurgické kliniky, Traumatologického centra z Odd. kardiovaskulárního – amb. angiologie je nižší než průměr v 6 dimenzích.**

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 57 % žen. Převahu mají pacienti ve věku nad 51 let, vyučení lidé bez maturity a lidé s maturitou.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v ambulantních zařízeních Fakultní nemocnice Ostrava je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost** za všechny ambulance **činí 89,5 %.**
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí: Ústav klinické farmakologie, Kožní odd. – amb. I. a Interní kl.-ambul.diabetologie II.
- Naopak nejméně byli spokojeni pacienti těchto ambulancí: Traumatologické centrum, Neurochirurgická klinika, z Odd. kardiovaskulárního.
- Vysoká míra spokojenosti s ambulantní péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti. U **všech sledovaných dimenzí** přesahuje spokojenost hranici **80 %.**
- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **Návštěva lékaře/specialisty, Informace o vyšetření a léčbě a Přístup personálu**, kde je spokojeno přes 90 % pacientů.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru deklarují pacienti s dimenzemi **Následná péče** (83 % spokojených pacientů) **Čekárna a prostředí** (85 % spokojených pacientů) a **Dostupnost péče.**

Dostupnost

- Tuto dimenzi nejvíce sytí odklad termínu návštěvy, nabídka termínů a znalost důvodu návštěvy. Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Traumatologické centra, Interní kliniky - HDS., naopak nejméně jsou spokojeni pacienti Odd. kardiovaskulárního - amb. angiologie, Interní kliniky – amb. revmatologie.

Čekárna a prostředí

- Čekárna a prostředí je dimenzi s třetí nejnižší mírou spokojenosti.
- Nejvíce tuto dimenzi sytí indikátor „Nalezení ambulance“, nejméně pak „Čekání v čekárně“.
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Ústavu klinické farmakologie –amb., Interní klinika – amb. Endokrinologie.

Hlavní zjištění

- Všech 8 dimenzí přesahuje v souhrnné spokojenosti hranici 80 %.
- Vyšší než průměrná spokojenost je s dimenzemi Návštěva lékaře/specialisty, Informace o vyšetření a léčbě a Přístup personálu.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s dimenzemi Následná péče, Čekárna a prostředí, Dostupnost.

Návštěva lékaře/specialisty

- Jedná se o dimenzi s vysokou mírou spokojenosti.
- Nejvíce tuto dimenzi sytí ukazatele spojené s pozorností lékaře, s důvěrou k lékaři a s dostatkem času při vyšetření.
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Ústavu kl. Farmakologie amb., naopak nejméně pacienti Interní kliniky – HDS.

Přístup personálu

- V tomto případě jde o dimenzi s nadprůměrnou mírou spokojenosti.
- Nejvíce jsou pacienti spokojeni s dimenzemi Soukromí při probírání zdravotního stavu, Soukromí při vyšetření, Protichůdné, informace. Přístup personálu je nejlepší na těchto odd.: Odd. kardiovaskulární – amb. kardiologie I., Ústav klinické farmakologie – amb., Odd. kardiovaskulární – amb. Kardiologie II.

Informace o vyšetření a léčbě

- V rámci této dimenze je nejlépe hodnoceno vysvětlení před zákrokem a informace o získání výsledků vyšetření.
- Nejlépe je tato dimenze hodnocena pacienty Kožního odd. amb. II, nejhůře pacienty Traumatologického centra – amb.

Informace o lécích

- Nejvíce tuto dimenzi sytí tyto ukazatele: Info o užívání léků a Info o důvodech užívání léků.
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Odd. kardiovaskulárního amb. Kardiologie II. Podprůměrně je hodnoceno Traumatologické centrum – amb.

Následná péče

- Ze tří indikátorů sytí tuto dimenzi nejvíce ukazatel: Předání kopii dokumentů zaslaných lékaři.
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Ústavu klin. Farmakologie – amb. a nejméně pacienti Interní kliniky – amb. lipidemické.

Celkový dojem

- Nejvíce jsou pacienti spokojeni s péčí, jakou personál ambulance věnoval hlavnímu důvodu návštěvy, s úctou a respektem ze strany personálu a celkovým hodnocením péče.
- S touto dimenzí byli nejvíce spokojeni pacienti Ústavu klinické farmakologie – amb. a naopak nejméně a podprůměrně spokojeni pacienti Traumatologického centra – amb.

Řešitel projektu

RNDr. Tomáš RAITER

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů



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

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

PhDr. Lenka Beranová

analytička

Analytička, která spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů a v oblasti marketingového výzkumu působí 3 roky.

Na projektu řešitel spolupracuje se společností STEM/MARK

- STEM/MARK je společností zkušených odborníků v marketingovém výzkumu, kteří se řídí přesvědčením, že kvalitní výzkum musí být dialog: Dialog mezi námi a klientem a dialog s našimi respondenty otevírají cestu k dobrému výzkumu. Dobrý výzkum je předpokladem úspěšného dialogu našeho klienta s jeho zákazníky. Nejlepší služby se rodí z otevřeného dialogu lidí. **Marketingový výzkum je dialog.**
- V letošním roce STEM/MARK vstoupí do 17 roku existence. Během této doby jsme se stali jednou z předních společností v oblasti marketingového výzkumu na českém trhu.
- Poskytujeme služby na vysoké profesionální úrovni, prověřené na několika úrovních společností nezávislými orgány české asociace agentur pro výzkum trhu SIMAR a odpovídající standardům světové profesní organizace ESOMAR.
- Výzkumné série, rozsáhlý archiv dat pořízených ve vlastní režii a znalost prostředí nám umožňují znát odpovědi na některé otázky ještě dříve, než nám je klienti položí.
- Pomáháme zákazníkům správně porozumět výsledkům výzkumu a zvolit optimální marketingovou strategii vedoucí k úspěchu a k dosažení jejich cílů. Tím podporujeme jejich růst a zlepšování pozice na trhu.

STEM/MARK, a.s.

Na Hrázi 17/176, 180 00 Praha 8

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



VÝCHODISKA, PARAMETRY A METODIKA PROJEKTU



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Východiska projektu

Konstrukce dimenzí kvality péče

- Dimenze kvality péče jsou tematicky definované oblasti péče. Každou dimenzi sytí několik škálových otázek dotazníku. Pro interpretaci dimenzí byla zvolena statistika splňující následující požadavky:
 - umožňuje agregovat otázky do jednoho čísla
 - lze ji snadno interpretovat
 - umožňuje statistické analýzy.
- Tyto vlastnosti splňuje následující transformace otázek:
 - U každé otázky bonifikujeme vybrané položky škály, které odráží hodnocení pacienta.
 - Ostatním platným položkám přiřadíme číslo 0.
 - Položky typu „neuvedeno“, „neví“, apod. z analýzy vynecháme.
 - Za každého pacienta spočítáme pro každou dimenzi průměr takto transformovaných proměnných.
 - Za každou dimenzi spočítáme z těchto hodnot průměr přes všechny pacienty.
- Výsledkem tohoto postupu je, že každému pacientovi je pro každou dimenzi přiřazeno jedno číslo, které lze interpretovat jako procento otázek sytících danou dimenzi, ve kterých byl pacient maximálně spokojený.
- Zprůměrování těchto výsledků přes všechny pacienty dává pro každou dimenzi průměrné procento spokojenosti pacientů se službami poskytovanými v dané oblasti.
- To, že do analýzy vstupují s plnou bonifikací pouze nejlepší kategorie odpovědí, je zapříčiněno poměrně vysokou spokojeností, kterou pacienti v jednotlivých otázkách vykazují. I při takto přísné konstrukci statistik vychází standardní spokojenost pacientů s položkami sytícími jednotlivé dimenze okolo 80 %.
- Z centrální limitní věty potom plyne, že takto konstruovaná statistika má limitně normální rozdělení, tedy ji lze testovat pomocí běžných statistických testů. Asymptotická normalita v těchto případech začíná obvykle fungovat od $N=30$.

Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech deset dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.

- Projektu se zúčastnila tyto ambulantní oddělení

Fakultní nemocnice Ostrava:

Interní klinika - ambulance alergologie I
Interní klinika - ambulance diabetologie I
Interní klinika - ambulance diabetologie II
Interní klinika - ambulance endokrinologie
Interní klinika - ambulance gastroenterologie
Interní klinika - ambulance lipidemická
Interní klinika - ambulance nefrologická
Interní klinika - ambulance revmatologie
Interní klinika - HDS
Interní klinika - pracoviště a laboratoř funkční diagnostiky
Interní klinika - všeobecná interní ambulance I
Interní klinika - všeobecná interní ambulance II
Kardiochirurgické centrum - ambulance
Kožní oddělení - ambulance - laser
Kožní oddělení - ambulance chorob z povolání
Kožní oddělení - ambulance I
Kožní oddělení - ambulance II
Kožní oddělení - ambulance III
Kožní oddělení - speciální ambulance
Neurochirurgická klinika - ambulance
Oddělení kardiovaskulární - ambulance angiologie
Oddělení kardiovaskulární - ambulance kardiologie I
Oddělení kardiovaskulární - ambulance kardiologie II
Traumatologické centrum - ambulance
Ústav klinické farmakologie - ambulance
Ústav klinické hematologie - ambulance

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech zařazených ambulantních oddělení.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o všechny pacienty, kteří navštívili v rozhodném období ambulanci a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud nevyčerpala počet dotazníků určený pro každé oddělení.
- Oddělení měla standardně stanovena celkový počet distribuovaných dotazníků – 100.

Návratnost dotazníků a validita dat

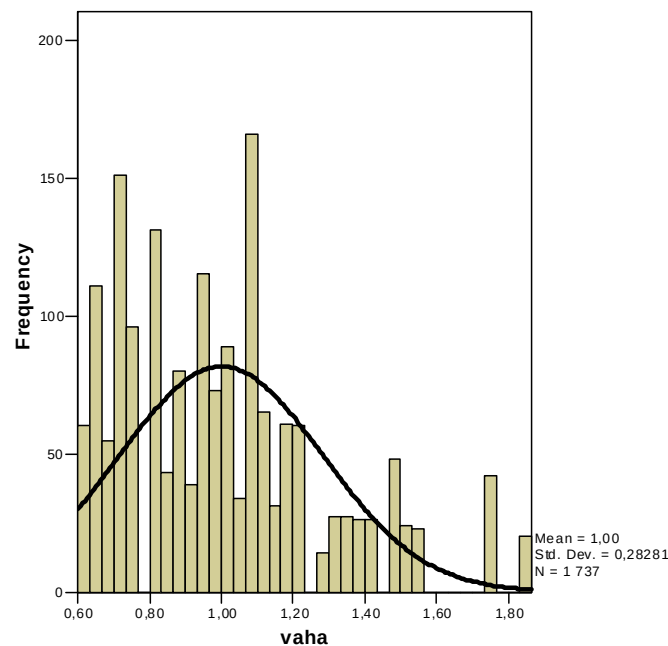
- V době, kdy probíhal sběr dotazníků, bylo na každé ambulanci, rozdáno 100 dotazníků (s výjimkou Interní kliniky – HDS, kde bylo dotazníků rozdáno „pouze“ 50). Celkově bylo tedy rozdáno 2550 dotazníků.
- Během šetření se podařilo získat 911 dotazníků a návratnost dosáhla hodnoty 35,7 %. Tato hodnota odpovídá zkušenostem ze zahraničí u tohoto typu sběru.
- Nejvyšší návratnosti (nad 50 %) dosáhly tyto ambulance: Kardiologické centrum – ambulance, Interní klinika – ambulance diabetologie II., Ústav klinické farmakologie – ambulance.
- Naopak nejnižší návratnosti (pod 20 %) dosáhla ambulance: Oddělení kardiovaskulární – ambulance angiologie.
- „Výtěžnost sběru“ je podíl získaných dotazníků z celkového počtu schopných pacientů, kteří prošli za období sběru ambulančí. Výtěžnost by se v ideálním případě měla shodovat s návratností. Čím větší je rozdíl mezi návratností a výtěžností, tím hůře se pracovišti podařilo naplnit metodické pokyny pro sběr dotazníků. Tento rozdíl je uveden v grafu INDEX KVALITY SBĚRU, který je uveden na str. 13.
- Pokud je výtěžnost nižší než návratnost, znamená to, že ambulančí prošli pacienti, kteří nebyli uvedeni jako nezařazení a přesto jim nebyl nabídnut dotazník.
- Pokud je výtěžnost větší než návratnost (stanice jsou označena hvězdičkou (*) a záporná hodnota rozdílu je zvýrazněna červenou barvou), signalizuje to, že dotazník vyplnil a odevzdal někdo, kdo jej podle evidence stanice odevzdat neměl, nebo nebylo nabídnuto k vyplnění všech 100 dotazníků.

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 911
- Sběr dat: probíhal od června do října 2010, (pouze 12 % pacientů v dotazníku neidentifikovala termín poslední návštěvy ambulance) – viz graf histogram sběru dat.

Vážení dat

- Sebraná data za nemocnici byla převážena na počet rozdaných dotazníků v rámci jednotlivých ambulančí. V datovém souboru se rozsah vah pohybuje mezi 0,6 – 1,8; což indikuje velmi dobrou shodu sebraných dat a počtu rozdaných dotazníků.



Počet získaných dotazníků a návratnost

Počet získaných odpovědí v jednotlivých ambulancích

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=911



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

Návratnost

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=911

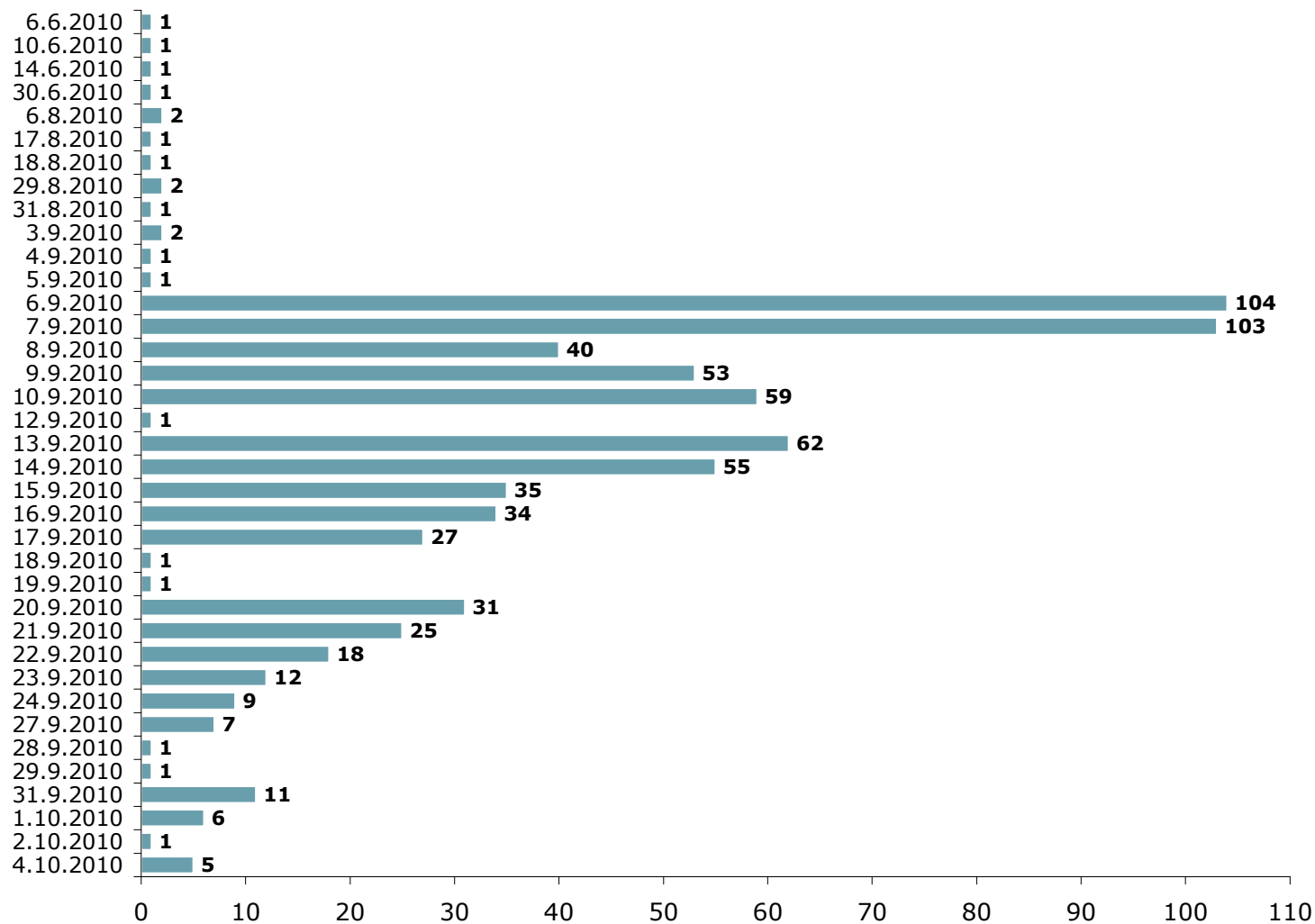


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2010

Histogram sběru dat

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=911

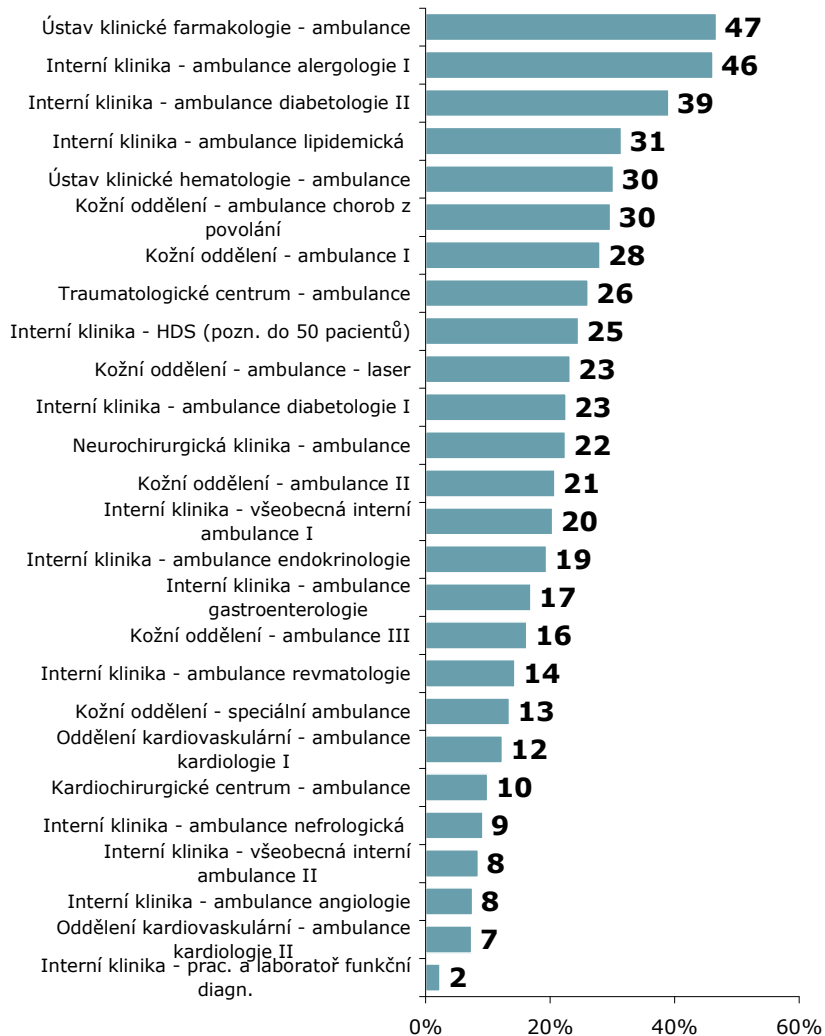


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2010

Výtěžnost sběru dat

Výtěžnost

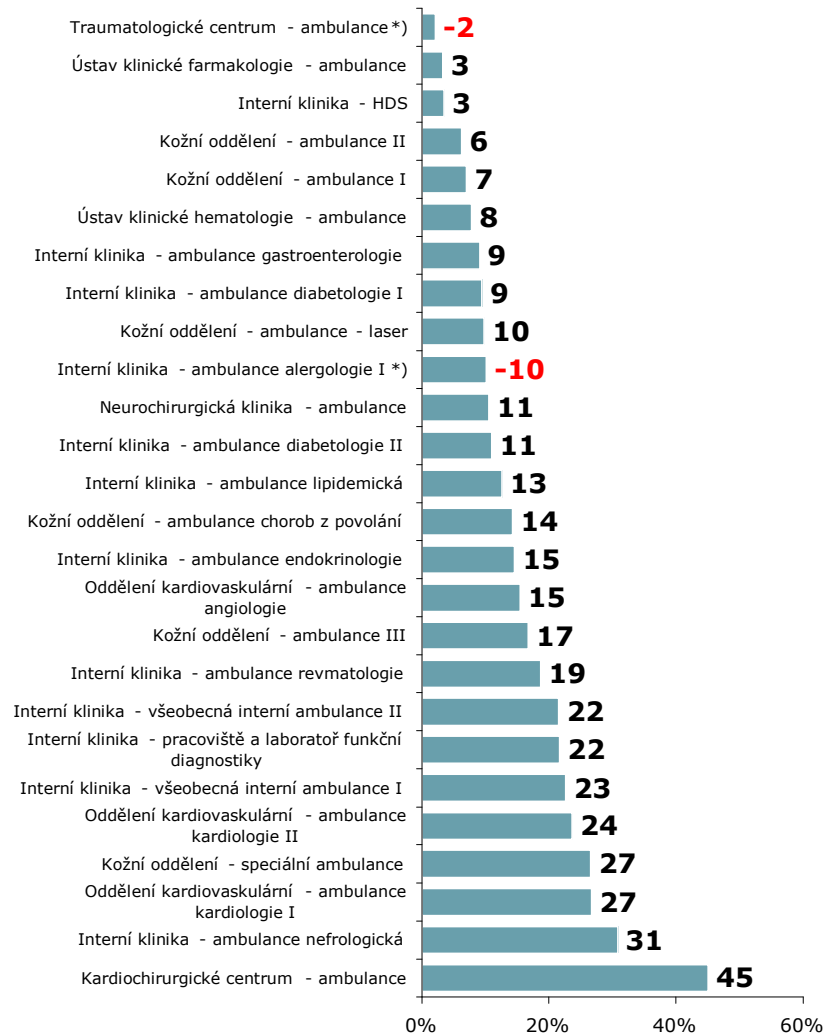
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=911



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

Index kvality sběru (návratnost – výtěžnost)

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=911



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

Hodnocení spokojenosti

Spokojenost podle dimenzí

- Dimenze kvality péče jsou tématicky definované oblasti péče o pacienta. Každou dimenzi sytí 2 - 8 škálových otázek dotazníku. Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných ukazatelích, které sytí jednotlivé dimenze.

Souhrnná spokojenost

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient s návštěvou ambulance, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele.

Spokojenost podle jednotlivých ambulancí

- Hodnocení pacientů jednotlivých ambulancí byla srovnána s průměrným hodnocením všech ostatních ambulancí.

Následující grafy ukazují jednak průměrnou spokojenost pacientů (v grafu znázorněno kolečkem) a jednak 95% interval spolehlivosti okolo této hodnoty (v grafu znázorněno úsečkou).

Šířka intervalu spolehlivosti je ovlivněna počtem odpovědí a jednotnostmi pacientů v jejich odpovědích. Čím více odpovědí a čím větší shoda v názorech pacientů, tím užší je tento interval.

Statisticky významné odchylky jsou v grafech a v tabulkách vyznačeny barevně.

Červeně jsou vyznačeny významné odchylky směrem nahoru (významně lepší výsledek v souhrnné spokojenosti pacientů dané ambulance) a významné odchylky směrem dolů jsou vyznačeny modře (významně horší výsledek v souhrnné spokojenosti pacientů dané ambulance).

Spokojenost s jednotlivými indikátory

Tabulky shrnují rozdíly ve spokojenosti s jednotlivými indikátory podle ambulancí. Pro porovnání průměrného hodnocení na jednotlivých ambulancích s průměrem za všechny ostatní ambulance byl využit dvou výběrový T-test (Independent T-test). Statisticky významné rozdíly byly testovány pro hladinu $p=0,05$. Odchylky směrem nahoru jsou v tabulkách zaznamenány znaménkem „+“ a vyznačeny červeně, směrem dolů znaménkem „-“ a modře.

Dimenze kvality péče

Dostupnost

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

Čekárna a prostředí

- čekání v čekárně bývá nejhůře hodnoceným parametrem

Návštěva lékaře/specialisty

- dostupnost ambulance
- Čistota ambulance, čekárny a toalet

Přístup personálu

- schopnost lékaře naslouchat a získat si důvěru pacienta
- dostatek času na probrání zdravotního stavu

Informace o vyšetření a léčbě

- srozumitelnost odpovědí
- důvěra

Informace o lécích

- chování personálu
- přiměřenost informací
- soukromí v ambulanci
- poskytování protichůdných informací personálem
- představování personálu

Následná péče

- vysvětlení důvodů léčby a testů
- přístup k výsledkům

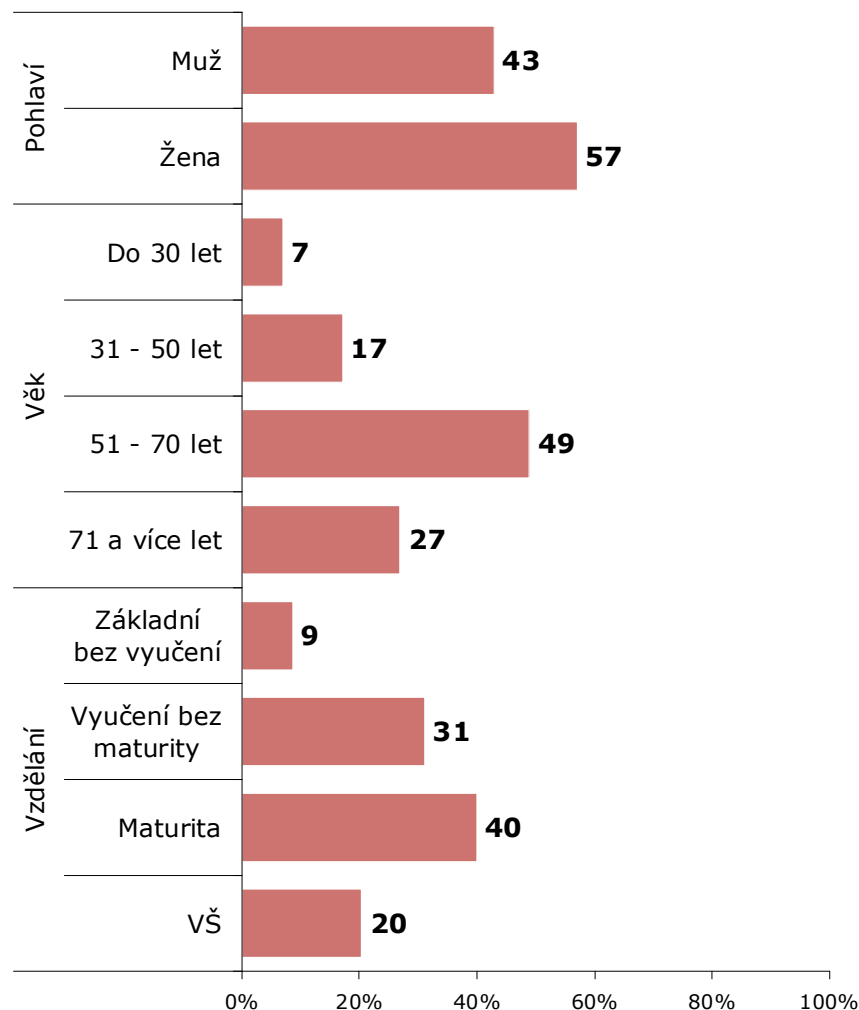
Celkový dojem

- Indikace a vedlejší účinky léků

Struktura vzorku pacientů

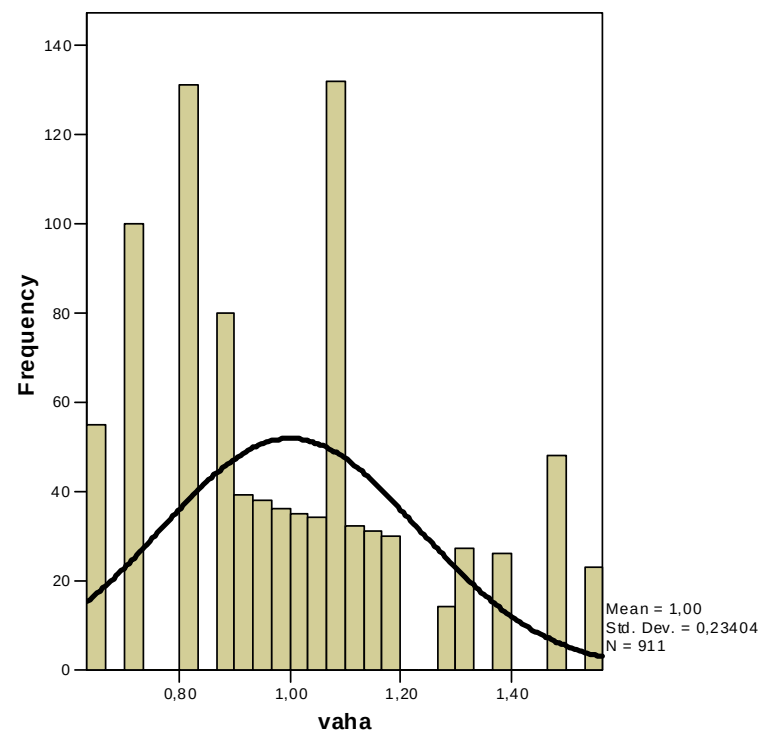
Demografická struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti, n=911



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

- V souboru pacientů je 43 % mužů a 57 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 51 let (76 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří 7 % vzorku.
- Z hlediska vzdělání mají převahu lidé s maturitou (40 %) a lidé vyučení bez maturity (31 %).





SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s ambulantní péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

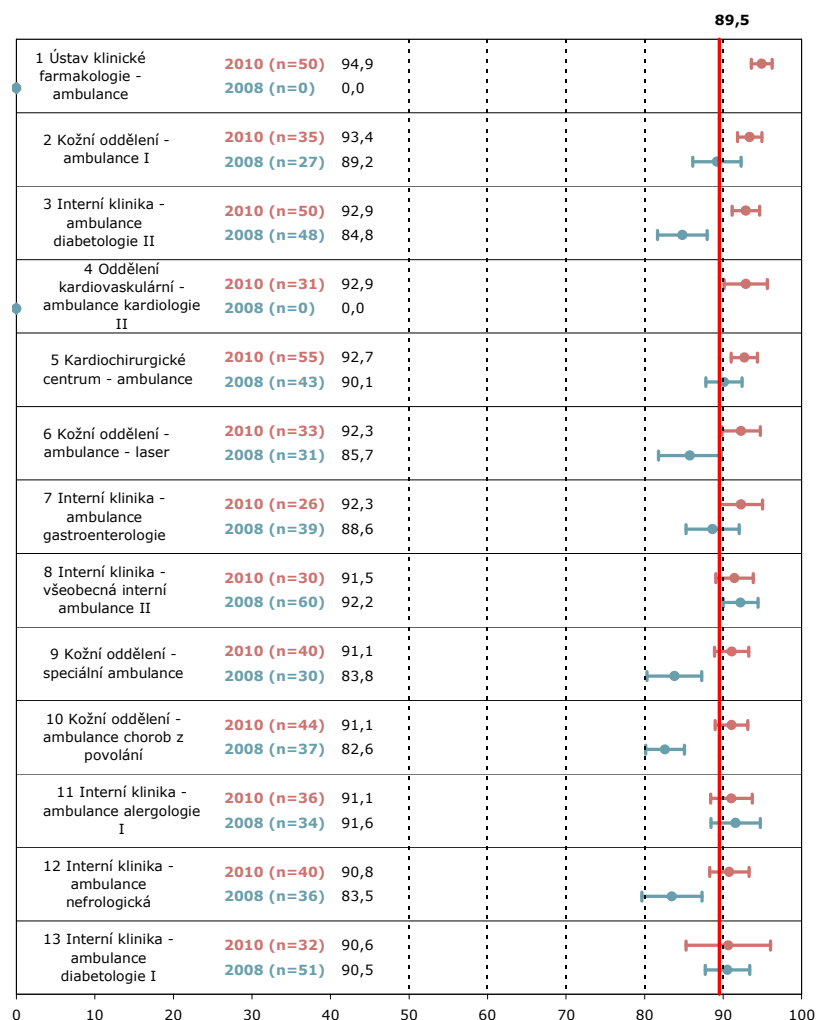
Souhrnná spokojenost

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient spokojen s ambulantní péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele a podle jednotlivých ambulancí.
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ambulantních zařízení při Fakultní nemocnici Ostrava je na vysoké úrovni. Souhrnná spokojenost za všechny ambulance dosahuje hodnoty 89,5 %.
- Nejvyšší souhrnná spokojenost, vyšší než činí celkový průměr, dosahují tyto ambulance: Ústav klinické farmakologie – ambulance, Kožní oddělení ambulance I., Interní klinika - amb. diabetologie II., Oddělení kardiovaskulární - amb. kardiologie II., Kardiochirurgické centrum – ambulance, Kožní oddělení ambulance laser, Interní klinika – amb. gastroenterologie, Interní klinika - všeobecná interní ambulance II., Kožní oddělení – speciální ambulance, Kožní oddělení – ambulance chorob z povolání, Interní klinika – amb. alergologie I., Interní klinika – amb. nefrologická, Interní klinika - ambulance diabetologie I., Interní klinika - všeobecná interní ambulance I., Ústav klinické hematologie – ambulance, Oddělení kardiovaskulární - ambulance kardiologie I., Kožní oddělení – ambulance III., Kožní oddělení – ambulance II.
- Naopak nejnižší souhrnnou spokojenost ve srovnání s průměrem za všechny ambulance, ačkoli stále vysokou spokojenost, lze zaznamenat na těchto ambulancích: Traumatologické centrum – ambulance, Neurochirurgická klinika – ambulance, Interní klinika – HDS, Oddělení kardiovaskulární – ambulance angiologie.

Souhrnná spokojenost

Ostrava: Souhrnná spokojenost

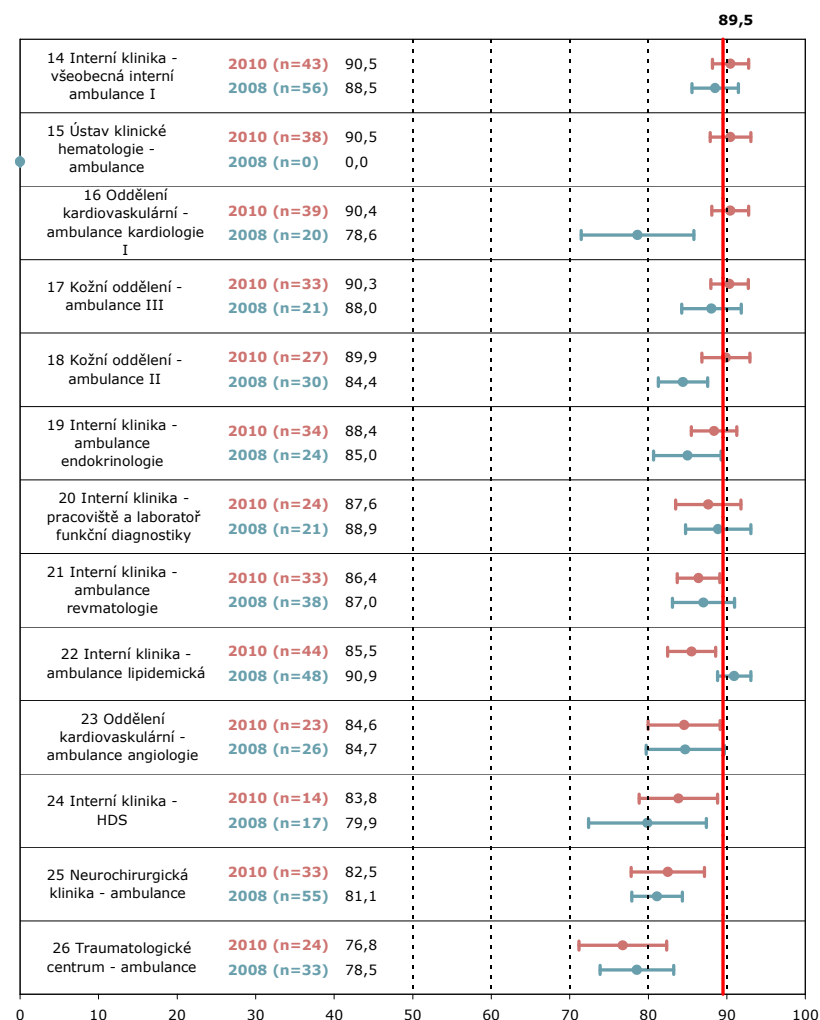
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

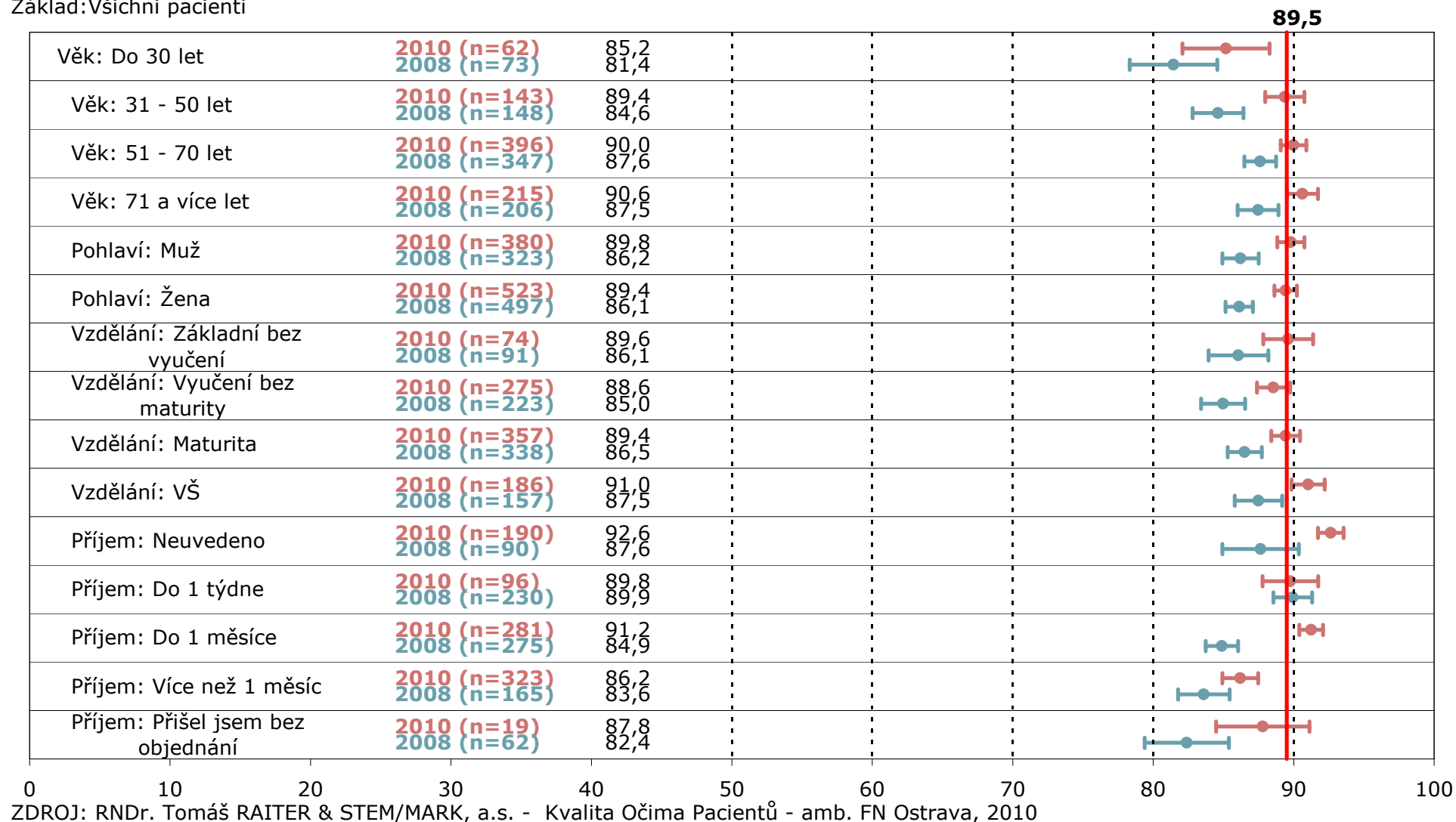


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů amb. - FN Ostrava, 2010

Souhrnná spokojenost podle sociodemografických znaků

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti





SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

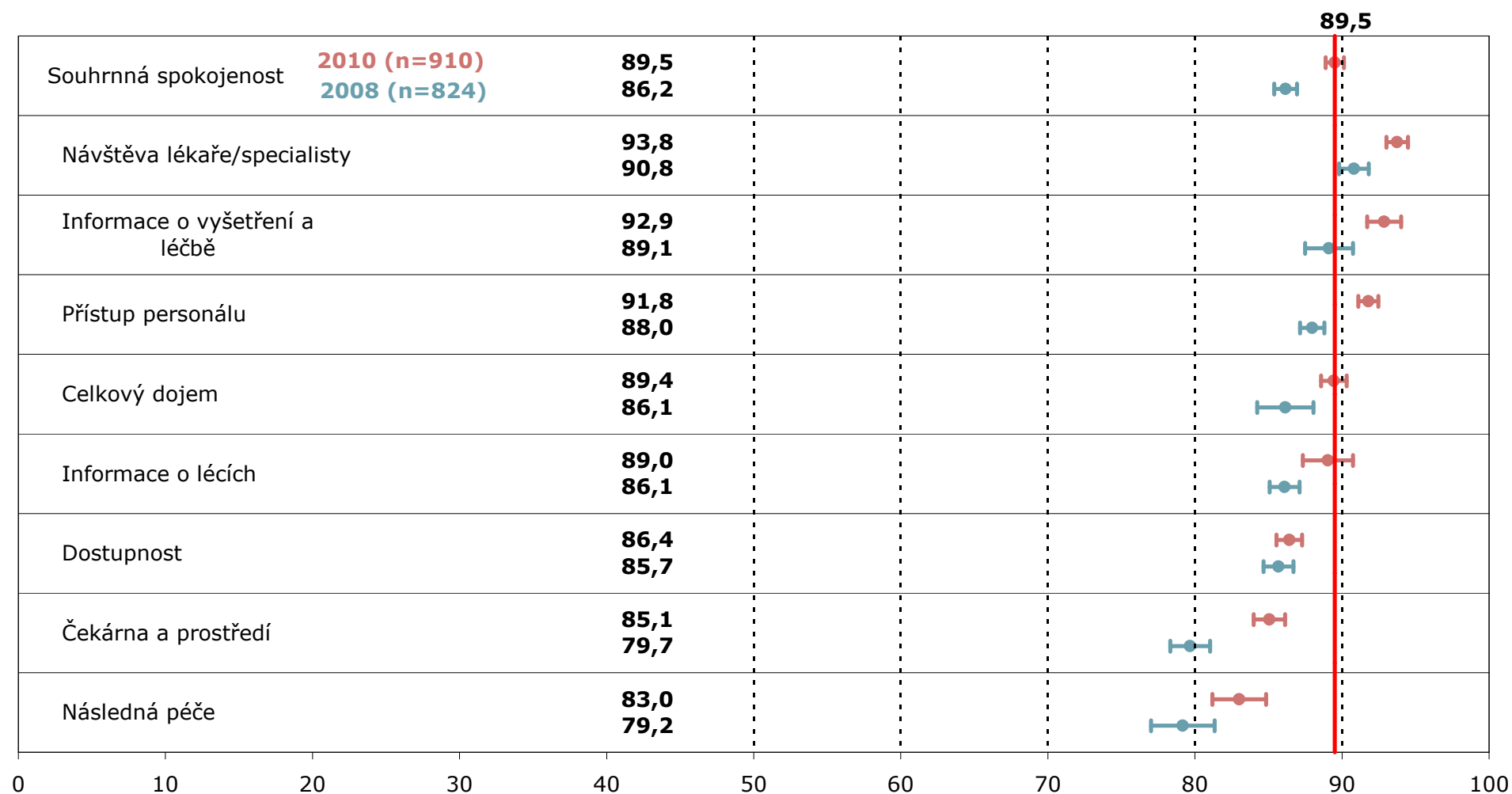
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak v rámci celého zařízení a jednak v rámci jednotlivých ambulancí.
- Dimenze představují tématicky definované oblasti péče o pacienta sycené jednotlivými indikátory (otázkami). Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných indikátorech, které sytí jednotlivé dimenze.
- I v případě jednotlivých dimenzí podílejících se na souhrnné spokojenosti je celková spokojenost pacientů vysoká. U všech dimenzí převyšuje spokojenost hranici 80 %.
- Z hlediska celkového hodnocení ambulancí FN Ostrava je spokojenost pacientů vůbec nejvyšší v dimenzích „Návštěva lékaře“ a „Návštěva jiného specialisty“ (přes 90 % spokojených pacientů). Vyšší než průměrná spokojenost je rovněž s dimenzemi „Vyšetření a léčba“, „Prostředí a orientace“ a „Všeobecně k návštěvě“. Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru (celkově se však stále jedná o vysokou spokojenost) vyjadřují pacienti s dimenzemi „Čekání“ a „Informovanost“.
- Následující graf ukazuje spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích za celou nemocnici. Další části kapitoly postupně analyzují jednotlivé dimenze na jedné straně podle podílu jednotlivých indikátorů na sycení dané dimenze, na straně druhé podle hodnocení dané dimenze v jednotlivých ambulancích.

Souhrnná spokojenost – FN Ostrava

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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



Dostupnost

Otázky sytící dimenzi:

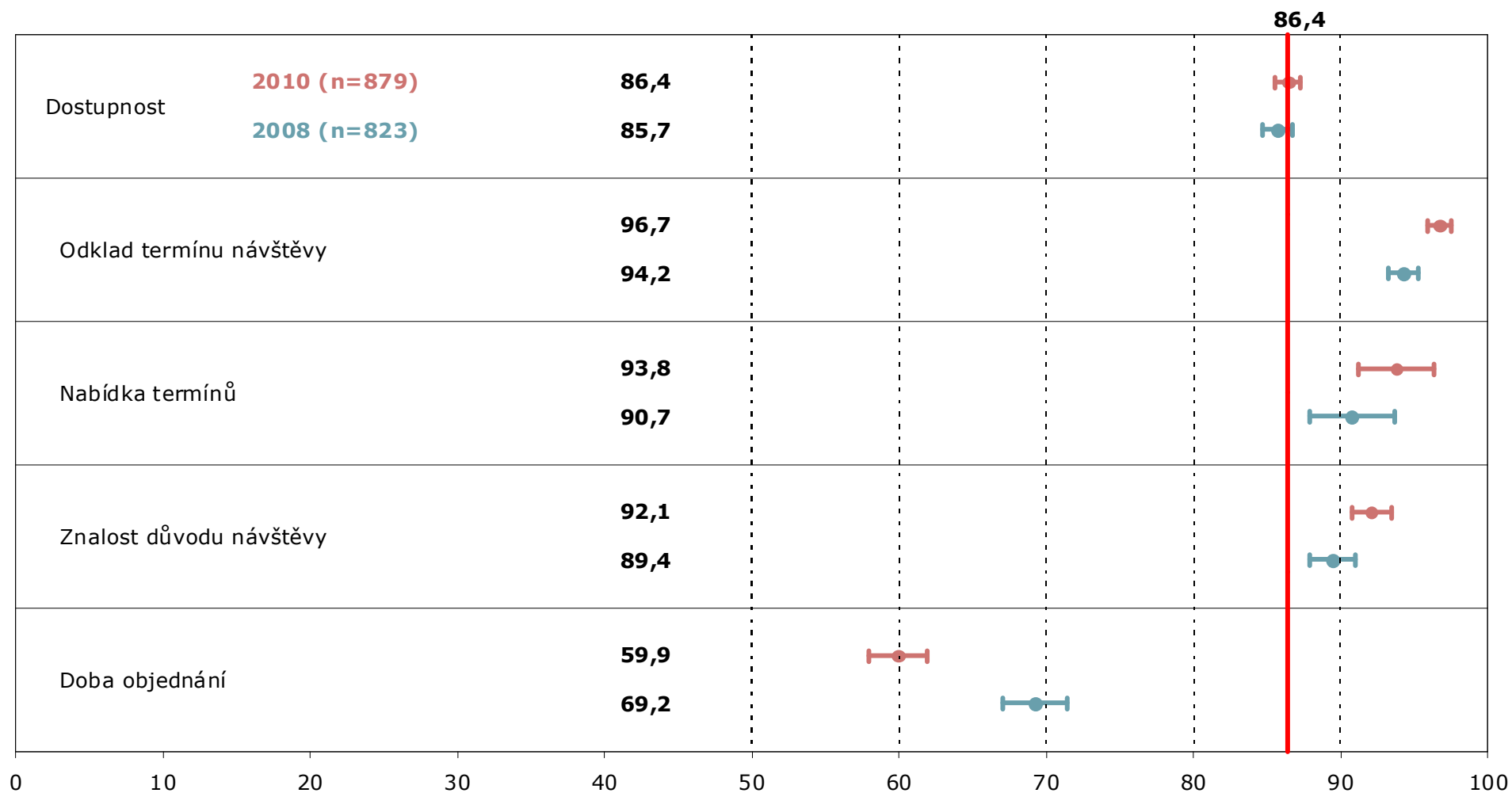
- Jak dlouho jste musel čekat od objednání do přijetí v ambulanci?
- Bylo vám nabídnuto více termínu k návštěvě ambulance?
- Věděl jste před návštěvou ambulance, o jaké vyšetření se jedná, nebo co bude předmětem Vaší návštěvy v ambulanci?
- Byl termín vaší návštěvy změněn na pozdější termín zdravotnickým zařízením?

Dostupnost

- V rámci dimenze „Dostupnost“, jsou nejlépe hodnoceny indikátory, tj. otázky nejvíce sytící danou dimenzi:
 - ☐ Odklad termínu návštěvy
 - ☐ Nabídka termínů
 - ☐ Znalost důvodu návštěvy
- Již méně sytí tuto dimenzi indikátor
 - ☐ Doba objednání
- S dimenzí „Dostupnost“ byli spokojenější pacienti těchto ambulancí: Traumatologické centrum – amb., Interní klinika HDS, Interní klinika – všeob. interní amb. II, Kožní odd. – speciální amb.
- Ambulance, ve kterých je prokazatelně nižší spokojenost s dimenzí „Dostupnost“, jsou: Odd. kardiovaskulární – amb. angiologie, Interní klinika – amb. revmatologie, Neurochirurgická klinika – amb.

Dostupnost

Základ: Všichni pacienti

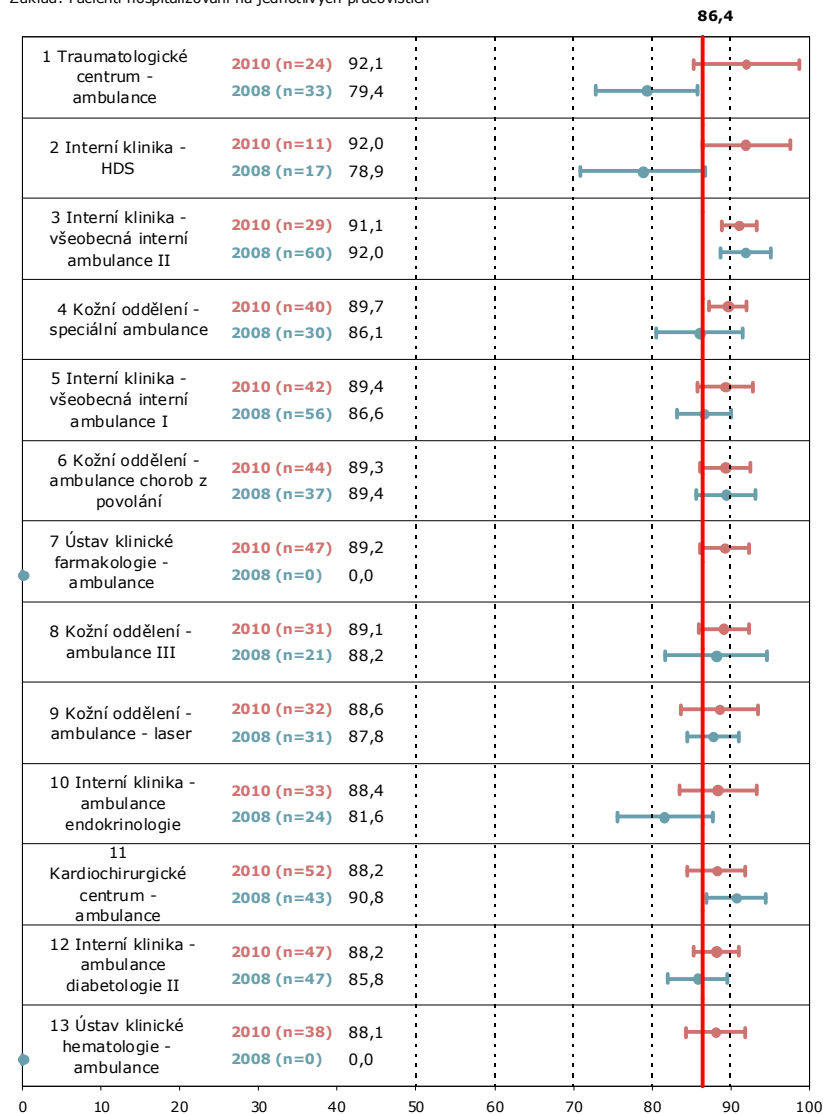


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Ostrava, 2010

Dostupnost

Ostrava: Dostupnost

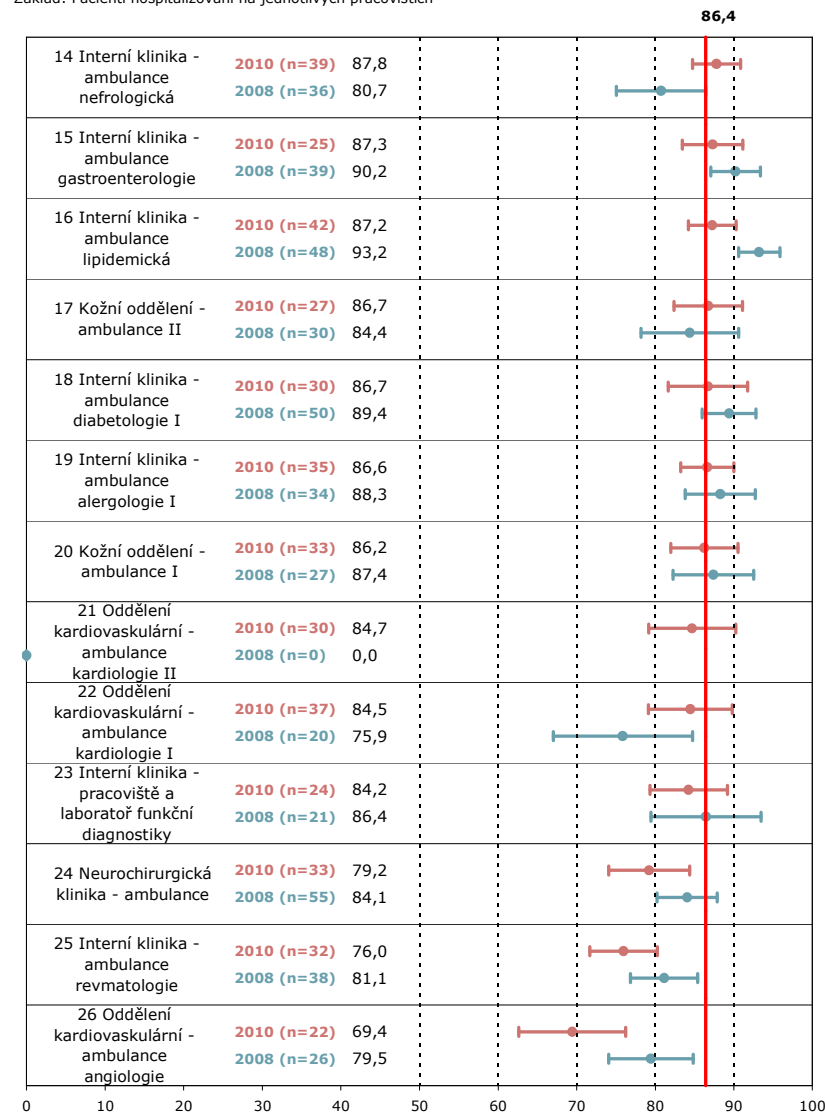
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Ostrava: Dostupnost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Čekárna a prostředí

Otázky sytící dimenzi:

- Jak dlouho jste před vlastním vyšetřením čekal v čekárně?
- Řekl vám někdo, jak dlouho budete čekat?
- Vysvětlil vám někdo, proč musíte čekat?
- Našel jste snadno ambulanci, kterou jste potřeboval navštívit?
- Jaký jste měl celkový pocit z ambulance a čekárny?
- Jak bylo čisto na toaletách ambulance?

Čekárna a prostředí

- V rámci dimenze „Čekárna a prostředí“, která je dimenzí s třetí nejnižší mírou spokojenosti, je nejnižší spokojenost s indikátorem Čekání v čekárně. Nadprůměru dosahují indikátory „Nalezení ambulance“, „Dojem z prostředí“ a „Info o důvodu čekání“.

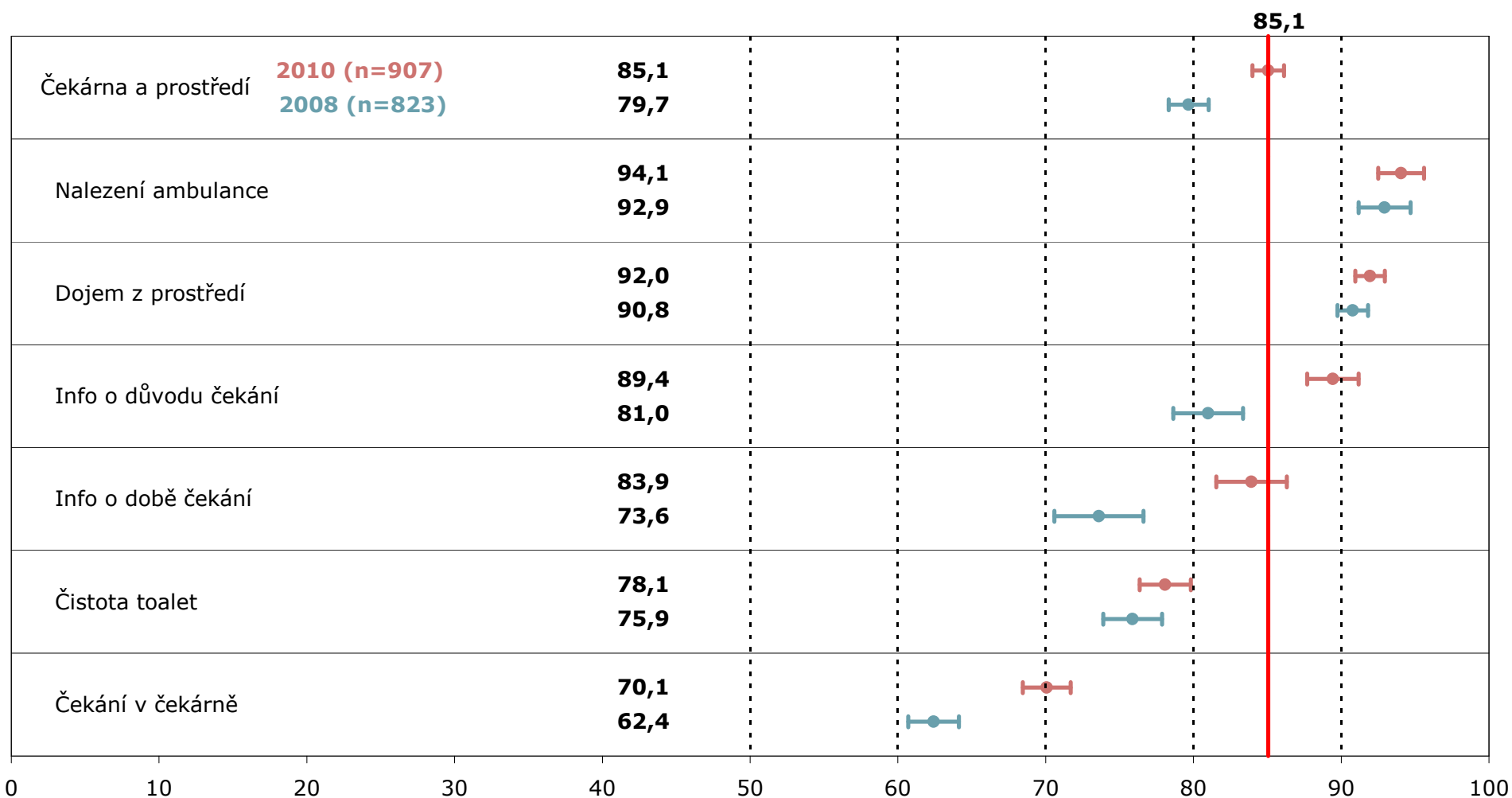
- Ambulance, ve kterých je nejvyšší spokojenost s dimenzí „ Čekárna a prostředí“, jsou:
 - ☐ Ústav klinické farmakologie – amb.
 - ☐ Interní klinika – amb. endokrinologie
 - ☐ Odd. kardiovaskulární – amb. angiologie
 - ☐ Kožní odd. – ambulance I

- Ambulance, ve kterých je nižší spokojenost s touto dimenzí, jsou:
 - ☐ Traumatologické centrum – amb.
 - ☐ Interní klinika – amb. revmatologická
 - ☐ Neurochirurgická klinika – amb

Čekárna a prostředí

Čekárna a prostředí

Základ: Všichni pacienti

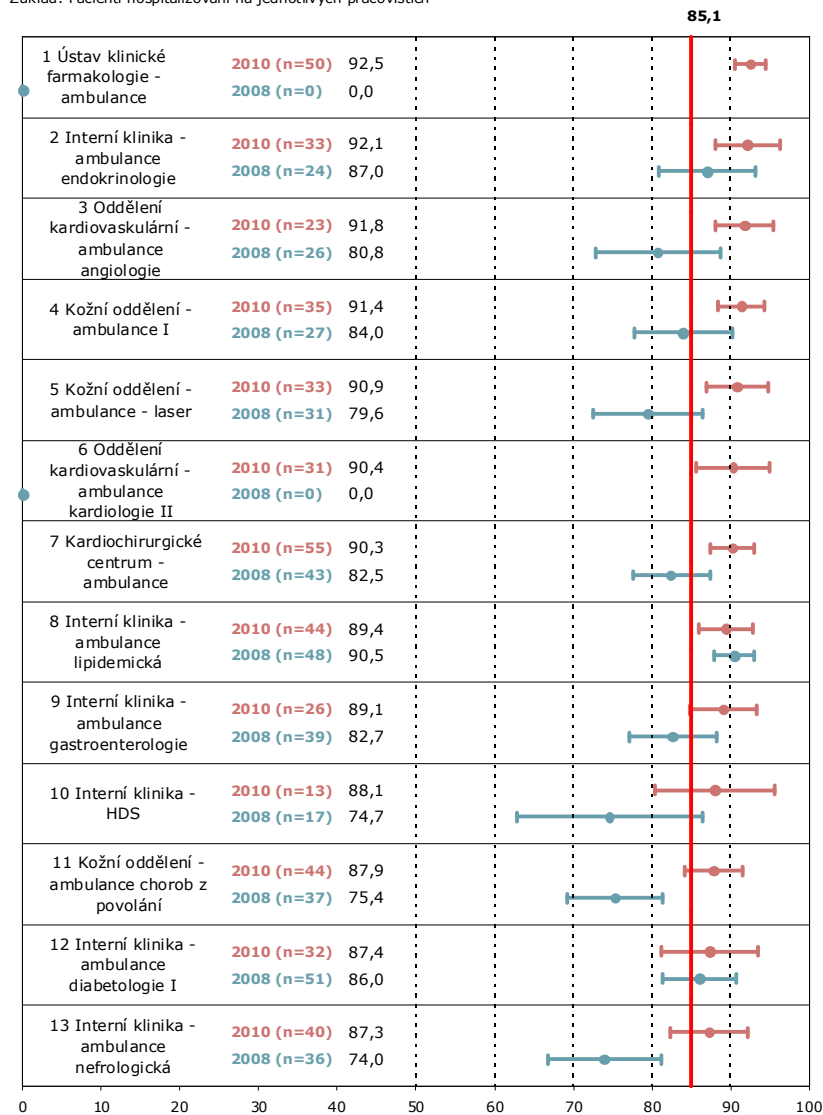


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Ostrava, 2010

Čekání

Ostrava: Čekárna a prostředí

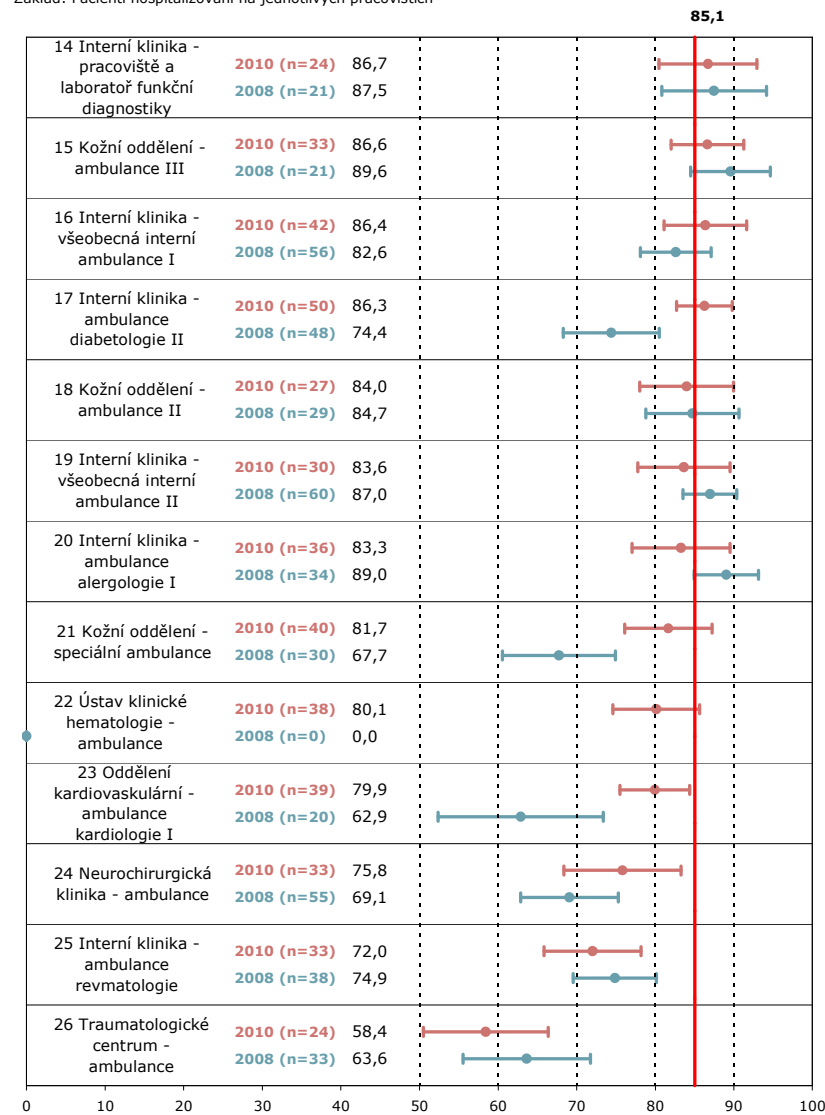
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Ostrava: Čekárna a prostředí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Návštěva lékaře/specialisty

Otázky sytící dimenzi:

- Měl jste dostatek času probrat váš zdravotní stav nebo problémy s lékařem?
- Vysvětlil vám lékař důvody a způsob léčby tak, že jste tomu rozuměl?
- Poslouchal lékař pozorně, co jste mu říkal?
- Když jste položil lékaři důležitou otázku, dostal jste odpověď, které jste rozuměl?
- Důvěřoval jste lékaři, který se vám věnoval během návštěvy ambulance?
- Nabyl jste dojmu, že lékař znal vývoj vašeho zdravotního stavu v minulosti?
- Když jste položil jinému pracovníkovi důležitou otázku, dostal jste odpověď, které jste rozuměl?
- Důvěřoval jste mu (jinému pracovníkovi ZZ, s nímž jste se setkal)?

Návštěva lékaře/specialisty

- Indikátory, které jsou v rámci dimenze „Návštěva lékaře/specialisty“ nejlépe hodnoceny, jsou :
 - ☐ Důvěra k lékaři
 - ☐ Pozornost lékaře
 - ☐ Dostatek času při vyšetření
 - ☐ Důvěra ke specialistovi

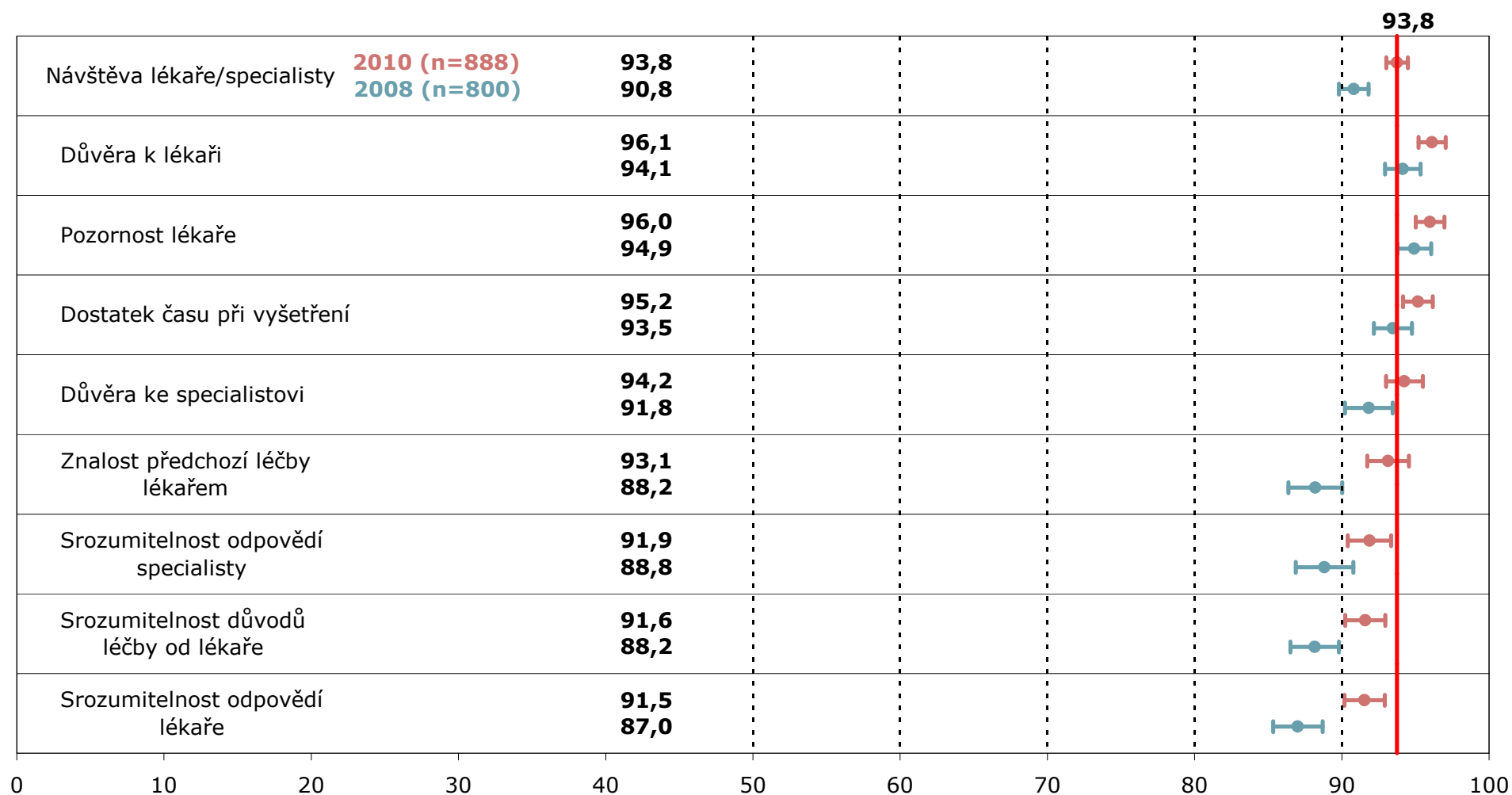
- Indikátorem s podprůměrnou spokojeností s touto dimenzí je:
 - ☐ Srozumitelnost odpovědi lékaře
 - ☐ Srozumitelnost důvodů léčby od lékaře
 - ☐ Srozumitelnost odpovědi specialisty
 - ☐ Znalost předchozí léčby lékařem

- Mezi ambulance, ve kterých je spokojenost s dimenzí „ Návštěva lékaře/specialisty“ vyšší než průměr, patří:
 - ☐ Ústav klinické farmakologie – amb.
 - ☐ Interní klinika – amb. diabetologie II
 - ☐ Kožní odd. – ambulance I

- Ambulance, ve které byla míra spokojenosti pacientů statisticky nižší než průměrná spokojenost, je:
 - ☐ Interní klinika – HDS
 - ☐ Traumatologické centrum – amb.

Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Všichni pacienti

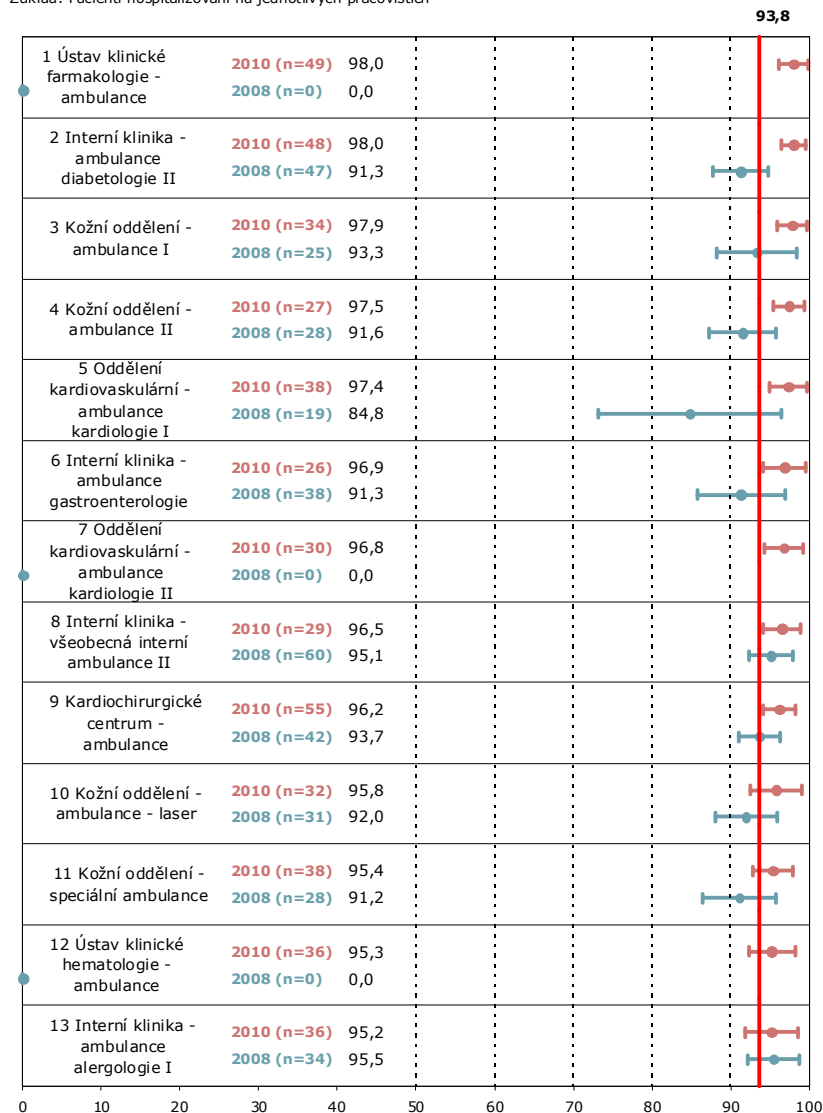


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Ostrava, 2010

Návštěva lékaře/specialisty

Ostrava: Návštěva lékaře/specialisty

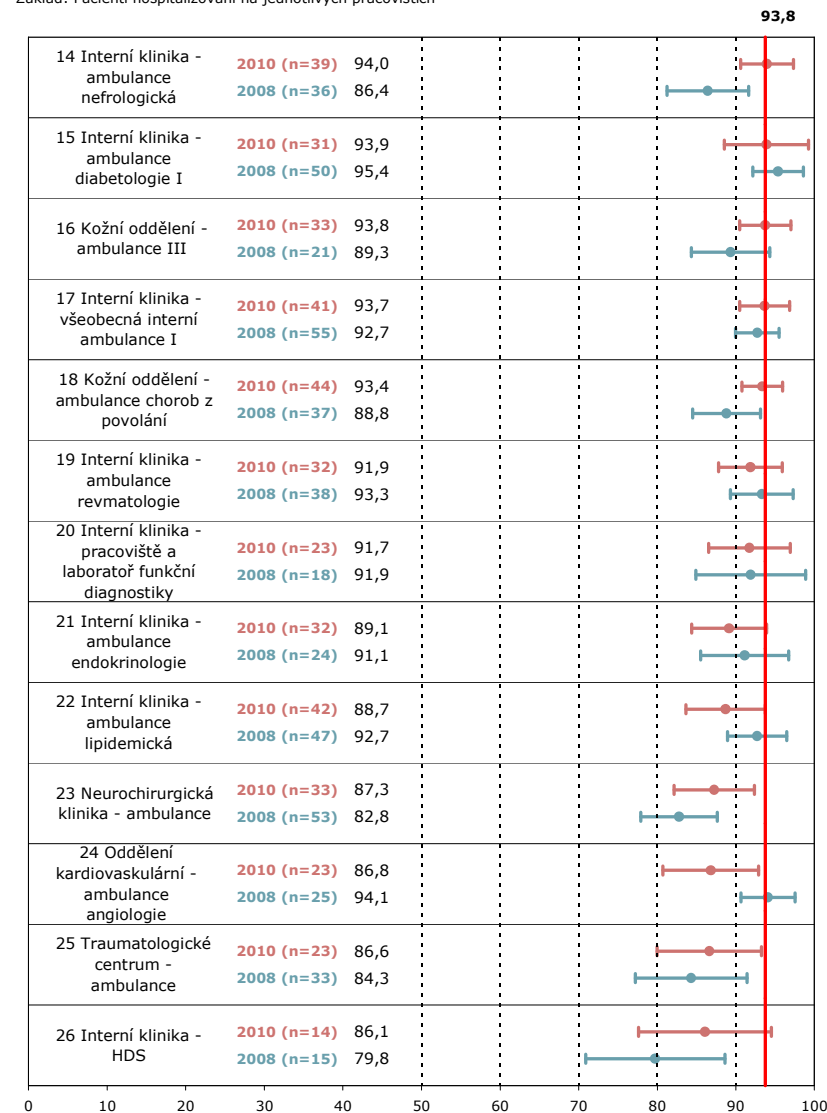
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Ostrava: Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Přístup personálu

Otázky sytící dimenzi:

- Hovořili lékaři nebo další pracovníci ve vaší přítomnosti o vás, jako byste nebyl přítomen?
- Jak moc informací jste dostal během návštěvy ambulance o svém zdravotním stavu nebo léčbě?
- Měl jste dostatek soukromí při probírání svého zdravotního stavu nebo léčby?
- Měl jste dostatek soukromí při samotném vyšetření nebo léčbě?
- Stalo se vám, že jste dostal během návštěvy ambulance od zdravotnického personálu protichůdné informace?
- Chtěl jste být více zapojen do rozhodování o své léčbě?
- Představili se Vám zdravotničtí pracovníci, kteří vás vyšetřovali nebo léčili?
- Navštěvujete stále stejného lékaře nebo specialistu, když jdete do této ambulance?

Přístup personálu

- V dimenzi „Přístup personálu“, která je nejlépe hodnocenou dimenzí, jsou pacienti nejvíce spokojeni:
 - ☐ Soukromí při probírání zdravotního stavu
 - ☐ Soukromí při vyšetření
 - ☐ Protichůdné informace personálu
 - ☐ Chování ze strany personálu
 - ☐ Přiměřenost množství informací
 - ☐ Kontinuita personálu při léčbě

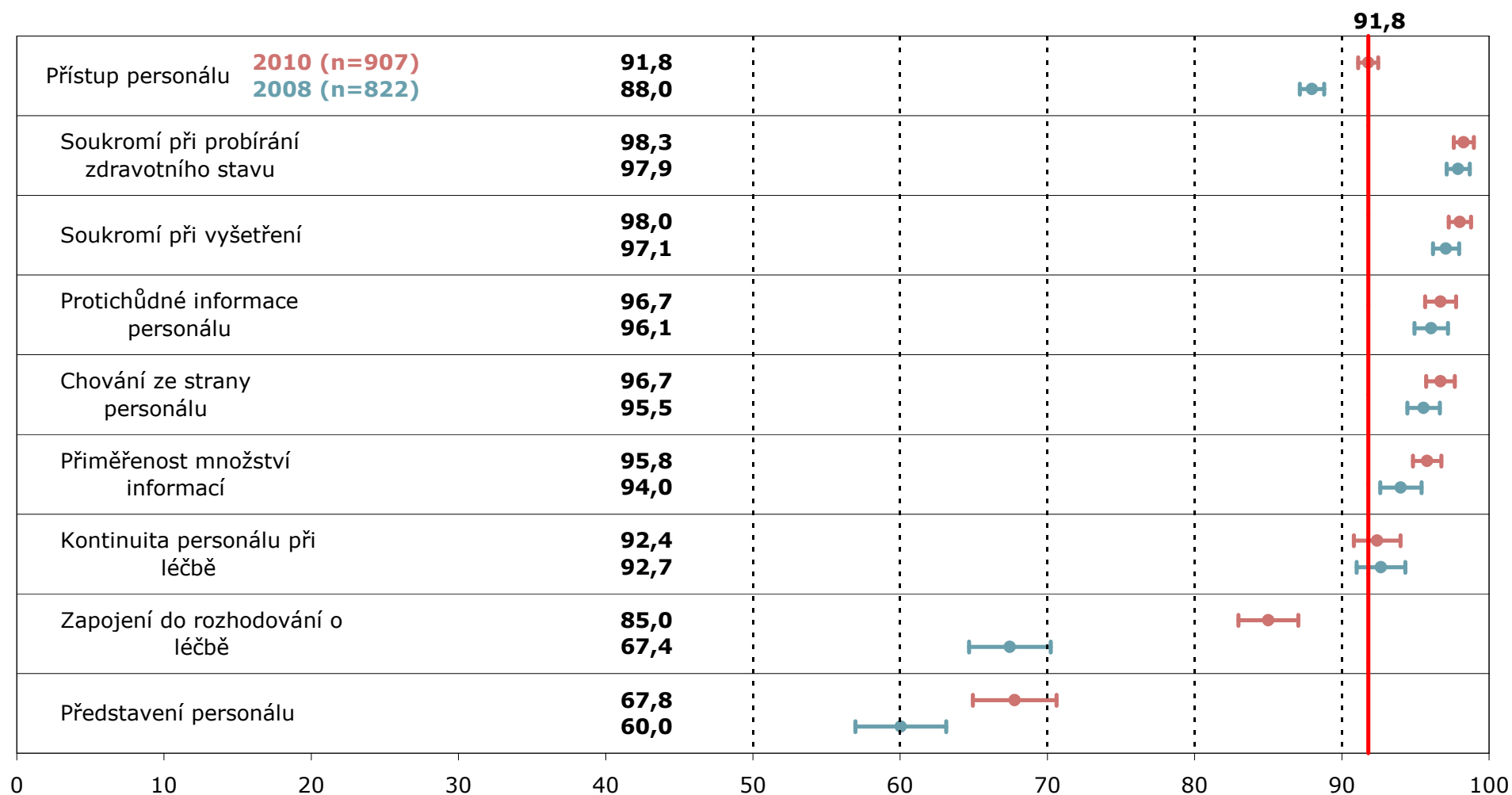
- Nižší spokojenost pacientů v rámci této dimenze je s ukazateli:
 - ☐ Představení personálu
 - ☐ Zapojení do rozhodování o léčbě

- S dimenzí „Přístup personálu“ jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ Oddělení kardiovaskulární – amb. kardiologie I.
 - ☐ Ústav klinické farmakologie – amb.
 - ☐ Oddělení kardiovaskulární – amb. kardiologie II.

- Nižší spokojenost s touto dimenzí deklarují pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ Traumatologické centrum – amb.
 - ☐ Interní klinika – HDS

Přístup personálu

Základ: Všichni pacienti

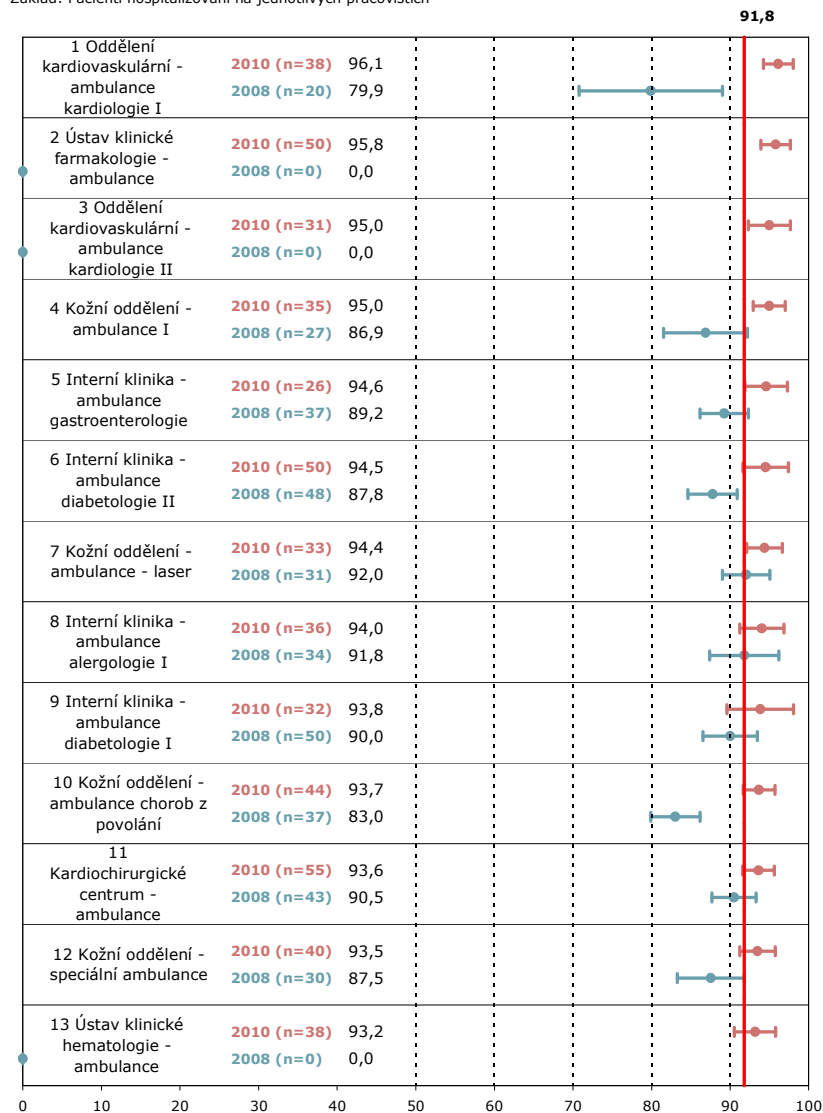


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Ostrava, 2010

Přístup personálu

Ostrava: Přístup personálu

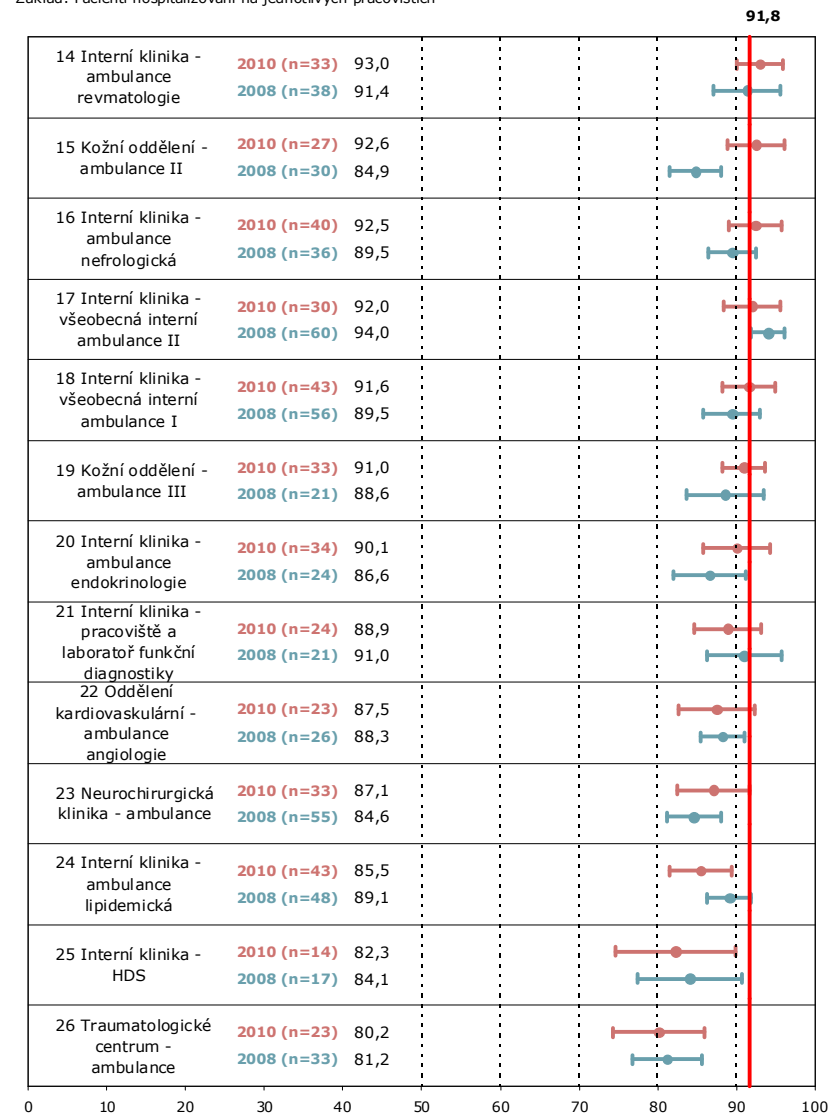
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Ostrava: Přístup personálu

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Informace o vyšetření a léčbě

Otázky sytící dimenzi:

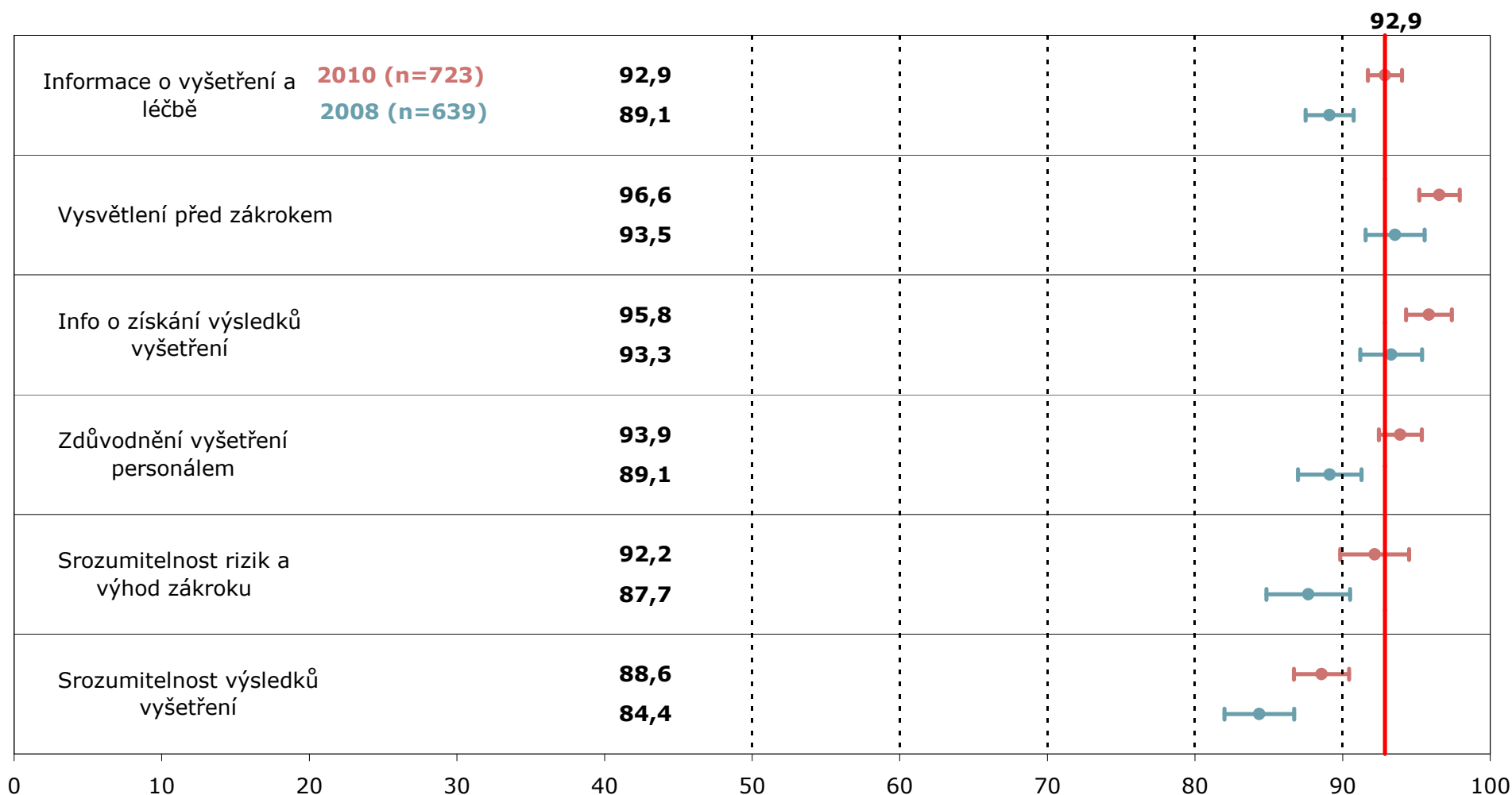
- Vysvětlil vám personál ambulance, proč potřebujete toto vyšetření (test)?
- Vysvětlil vám personál ambulance, jak se dozvíte výsledky vyšetření (testů)?
- Vysvětlil vám personál ambulance výsledky testů způsobem, kterému jste rozuměl?
- Vysvětlil vám personál ambulance před samotným zákrokem či léčbou o co půjde?
- Vysvětlil vám personál ambulance před zákrokem nebo léčbou rizika a přednosti zákroku způsobem, kterému jste rozuměl?

Informace o vyšetření a léčbě

- Dimenzi „Informace o vyšetření a léčbě“ sytí 5 indikátorů. Nadprůměrně jsou hodnoceny indikátory :
 - ☐ Vysvětlení před zákrokem
 - ☐ Info o získání výsledků vyšetření
- Z hlediska všeobecného hodnocení jsou pacienti nejméně spokojeni s indikátorem:
 - ☐ Srozumitelnost výsledků vyšetření
- S dimenzí shrnující indikátory informací o vyšetření a léčbě jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ Kožní oddělení – amb. II
 - ☐ Interní klinika – amb. alergologie I
 - ☐ Ústav klinické farmakologie – amb.
- Ambulance, ve kterých je nižší spokojenost pacientů s touto dimenzí, jsou:
 - ☐ Traumatologické centrum – amb.
 - ☐ Interní klinika HDS
 - ☐ Oddělení kardiovaskulární – amb. angiologie

Informace o vyšetření a léčbě

Základ: Všichni pacienti

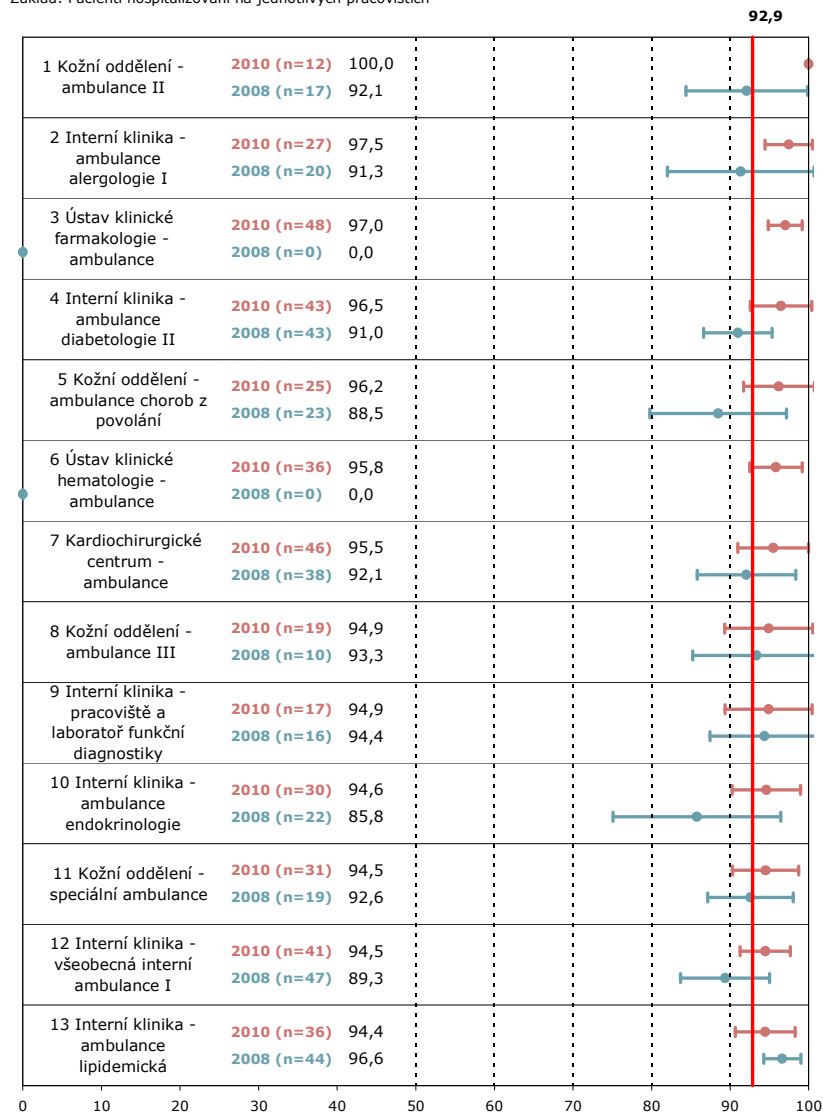


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Ostrava, 2010

Informace o vyšetření a léčbě

Ostrava: Informace o vyšetření a léčbě

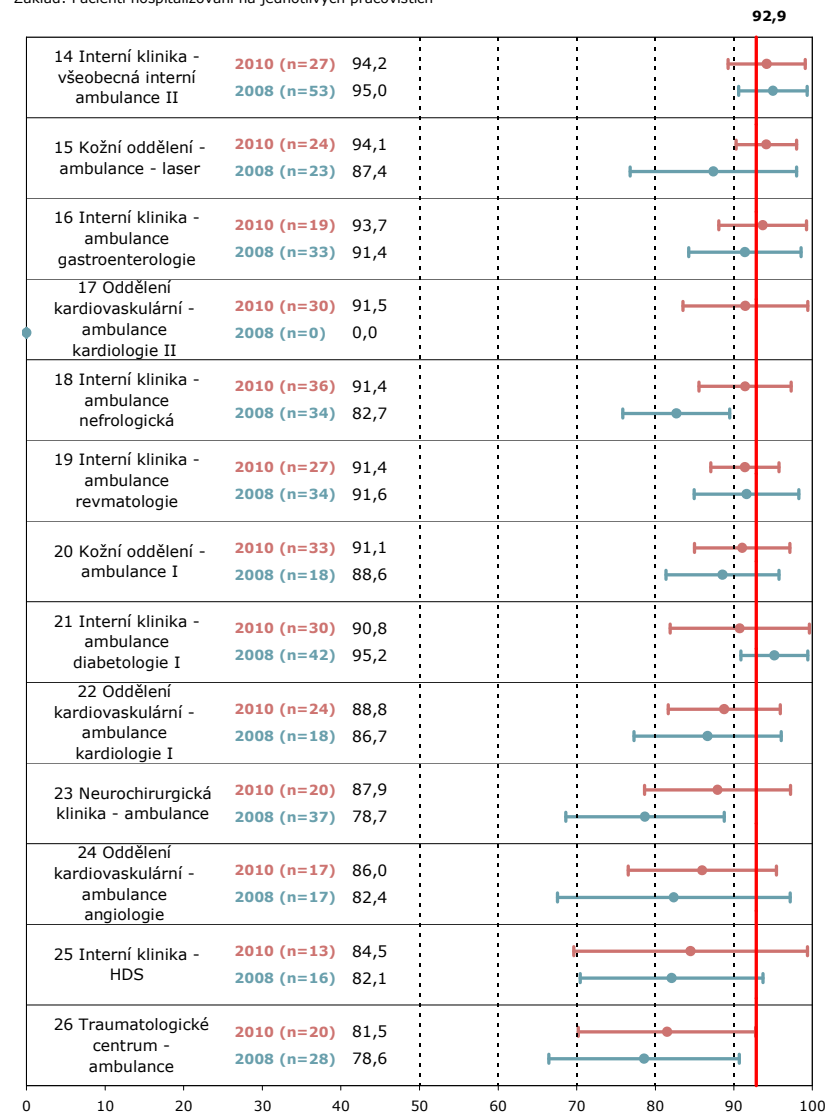
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Ostrava: Informace o vyšetření a léčbě

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Informace o léčích

Otázky sytící dimenzi:

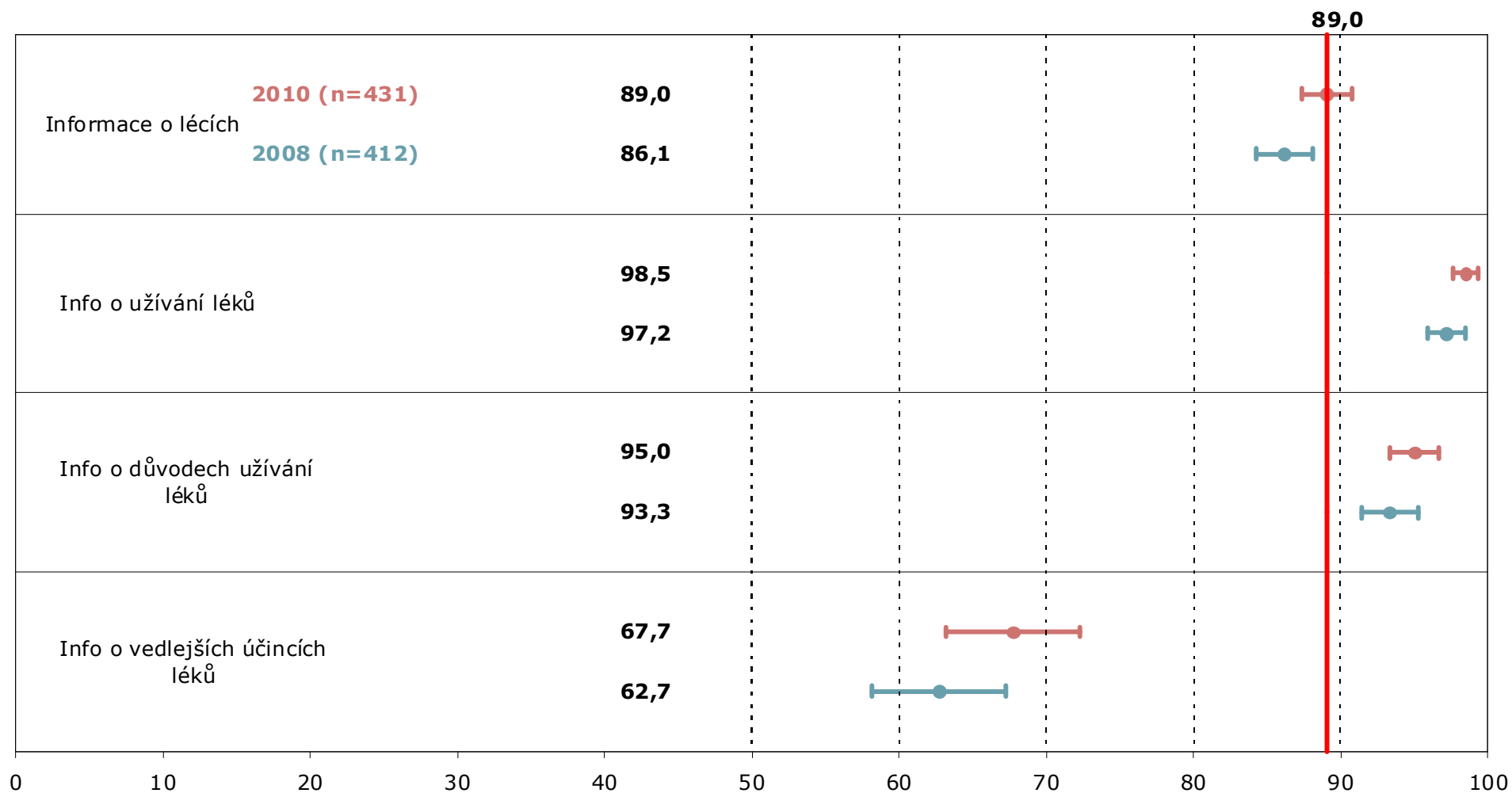
- Vysvětlil vám personál ambulance, jak máte nové léky užívat?
- Vysvětlil vám personál ambulance účel užívání léků, které vám byly předepsány?
- Seznámil vás personál ambulance s vedlejšími účinky léků, které se mohou projevit?

Informace o léčích

- Pacienti v rámci dimenze „Informace o léčích“ nejlépe hodnotí:
 - ☐ Info o užívání léků
 - ☐ Info o důvodech užívání léků
- Podprůměrně oproti ostatním je hodnoceno:
 - ☐ Info o vedlejších účincích léků
- S touto dimenzí jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ Oddělení kardiovaskulární – amb. Kardiologie II
 - ☐ Kožní oddělení – amb. I
 - ☐ Kožní oddělení - amb. II
- Nejméně jsou spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ Traumatologické centrum – amb.
 - ☐ Oddělení kardiovaskulární amb. – angiologie
 - ☐ Neurochirurgická klinika – amb.

Informace o lécích

Základ: Všichni pacienti

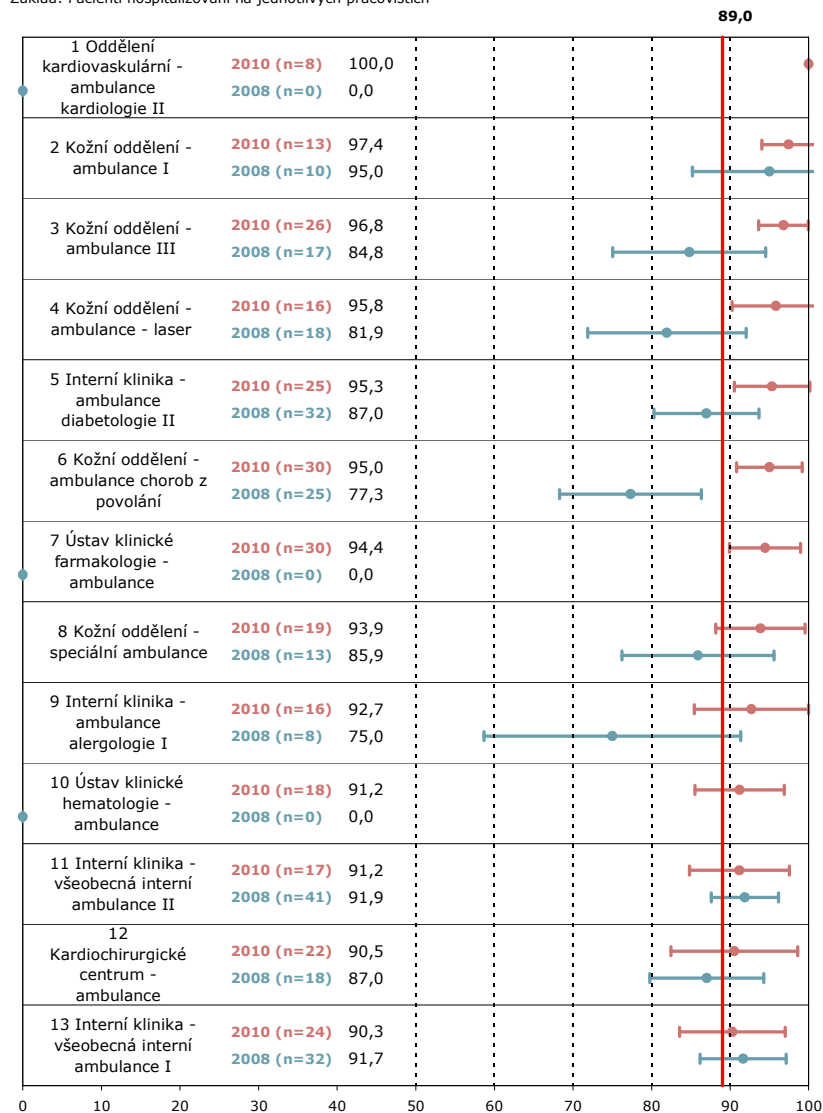


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Ostrava, 2010

Informace o léčích

Ostrava: Informace o léčích

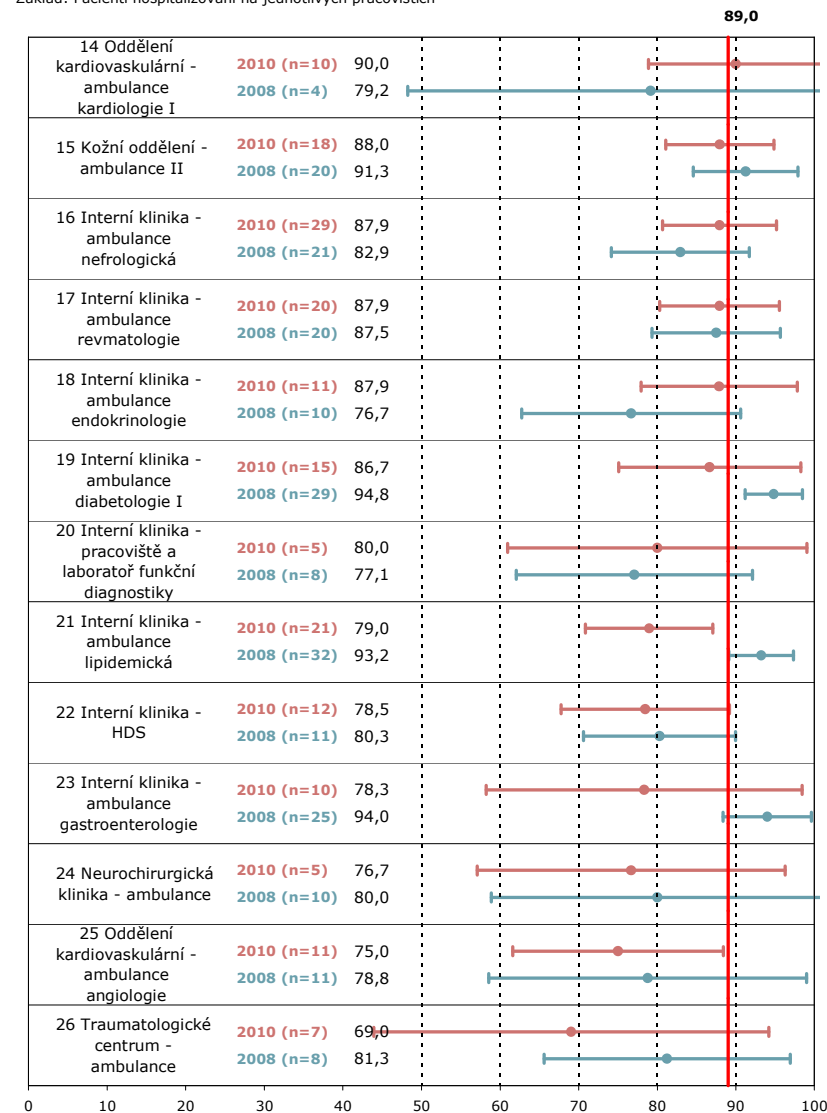
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Ostrava: Informace o léčích

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Následná péče

Otázky sytící dimenzi:

- Dostal jste kopie dokumentů, které ambulance zaslala vašemu praktickému lékaři?
- Řekl vám někdo z personálu ambulance jaké příznaky vaší nemoci nebo léčby máte sledovat po opuštění nemocnice?
- Sdělil vám personál ambulance, koho máte kontaktovat v případě, že byste se necítil dobře po opuštění zdravotnického zařízení?

Následná péče

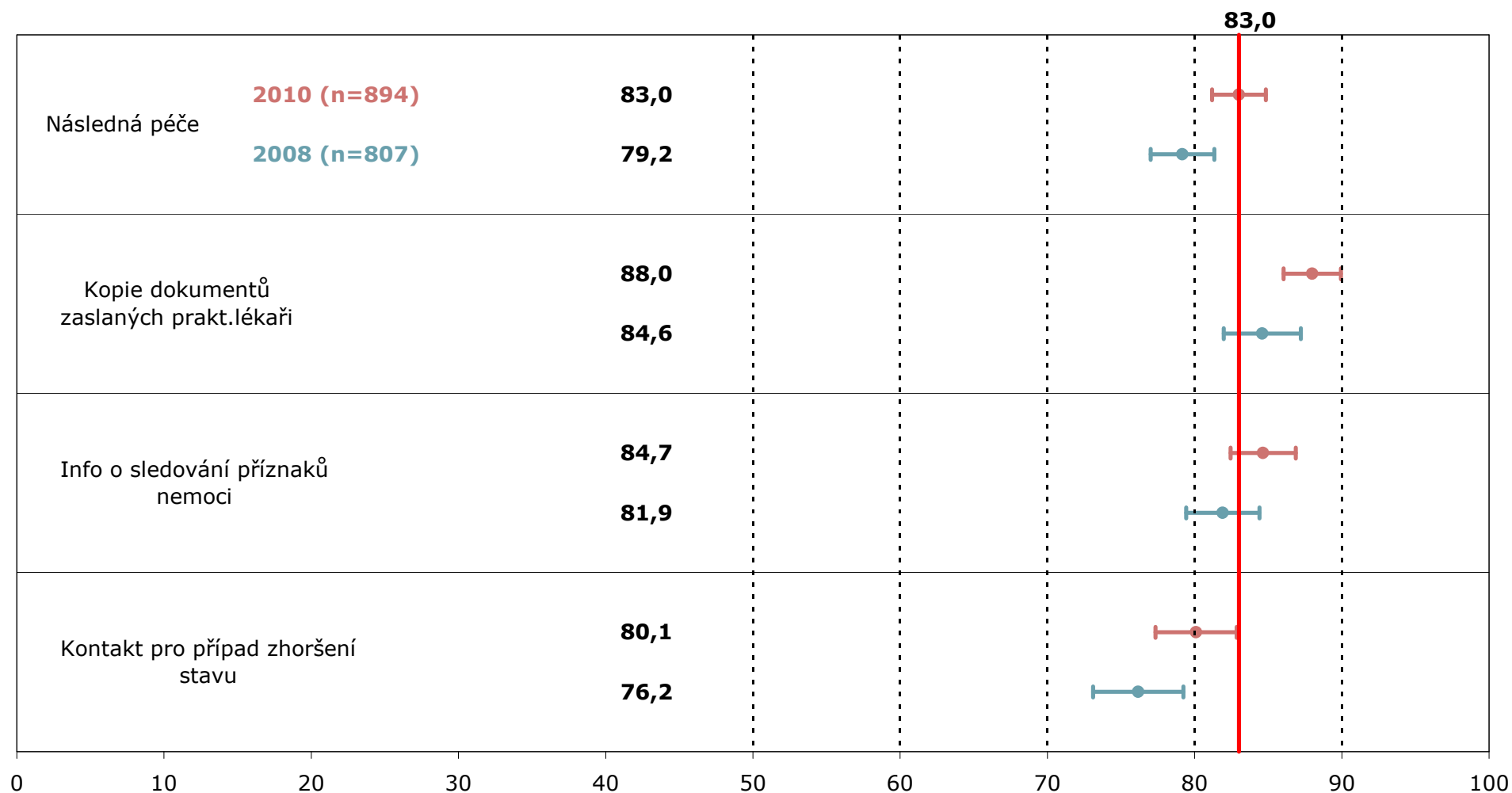
- V rámci dimenze „Následná péče“ je nejlépe hodnoceno:
 - Kopie dokumentů zaslaných praktickými lékaři

- Dimenze „Vyšetření a léčba“ je nejlépe hodnocena pacienty těchto ambulancí:
 - Ústav klinické farmakologie – amb.
 - Kardiochirurgické centrum – amb.
 - Interní klinika – všeob. interní amb. II

- Spokojenost s touto dimenzí je podprůměrná na ambulancích:
 - Interní klinika – amb. lipidemická
 - Interní klinika – amb. endokrinologie
 - Oddělení kardiovaskulární – amb. angiologie

Následná péče

Základ: Všichni pacienti

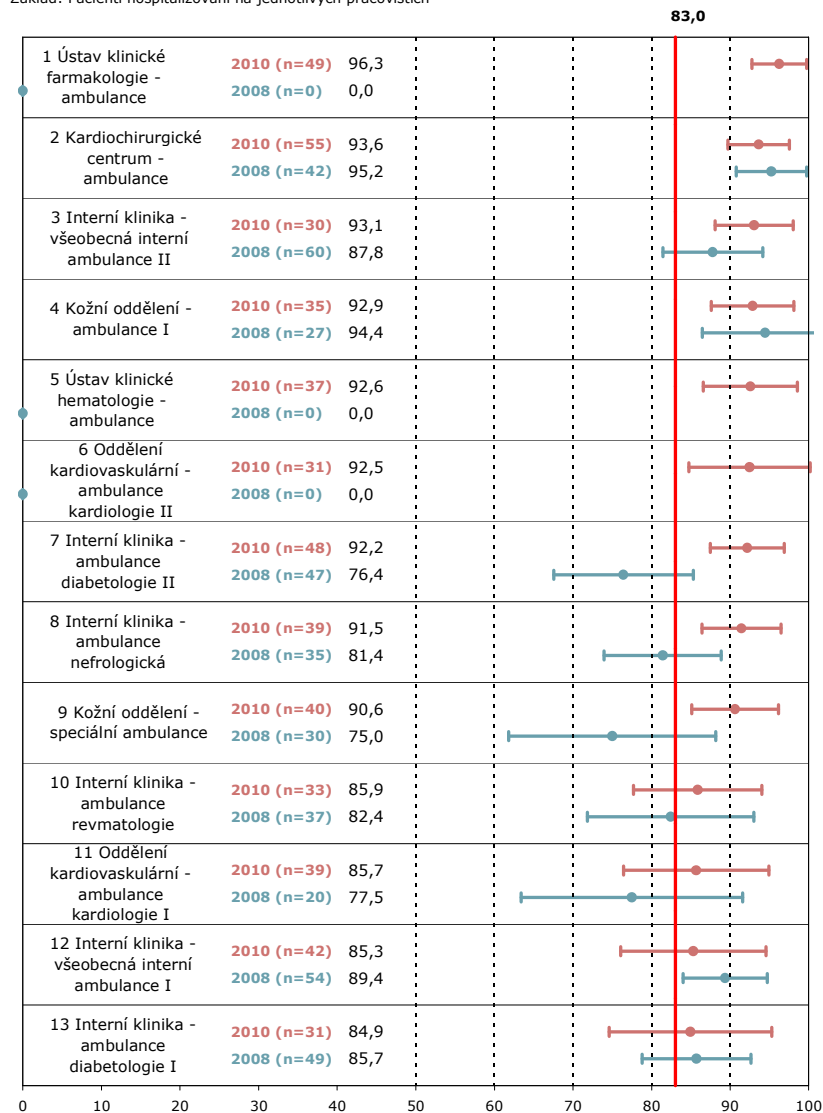


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Ostrava, 2010

Následná péče

Ostrava: Následná péče

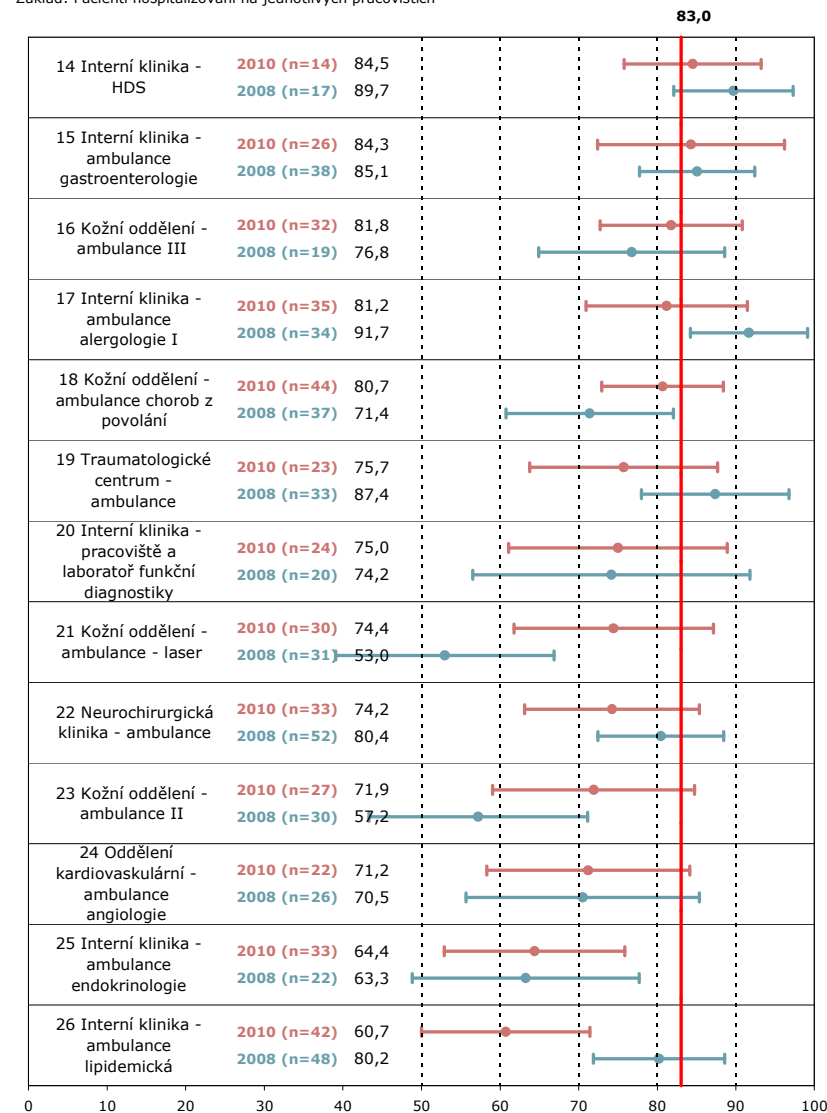
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Ostrava: Následná péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Celkový dojem

Otázky sytící dimenzi:

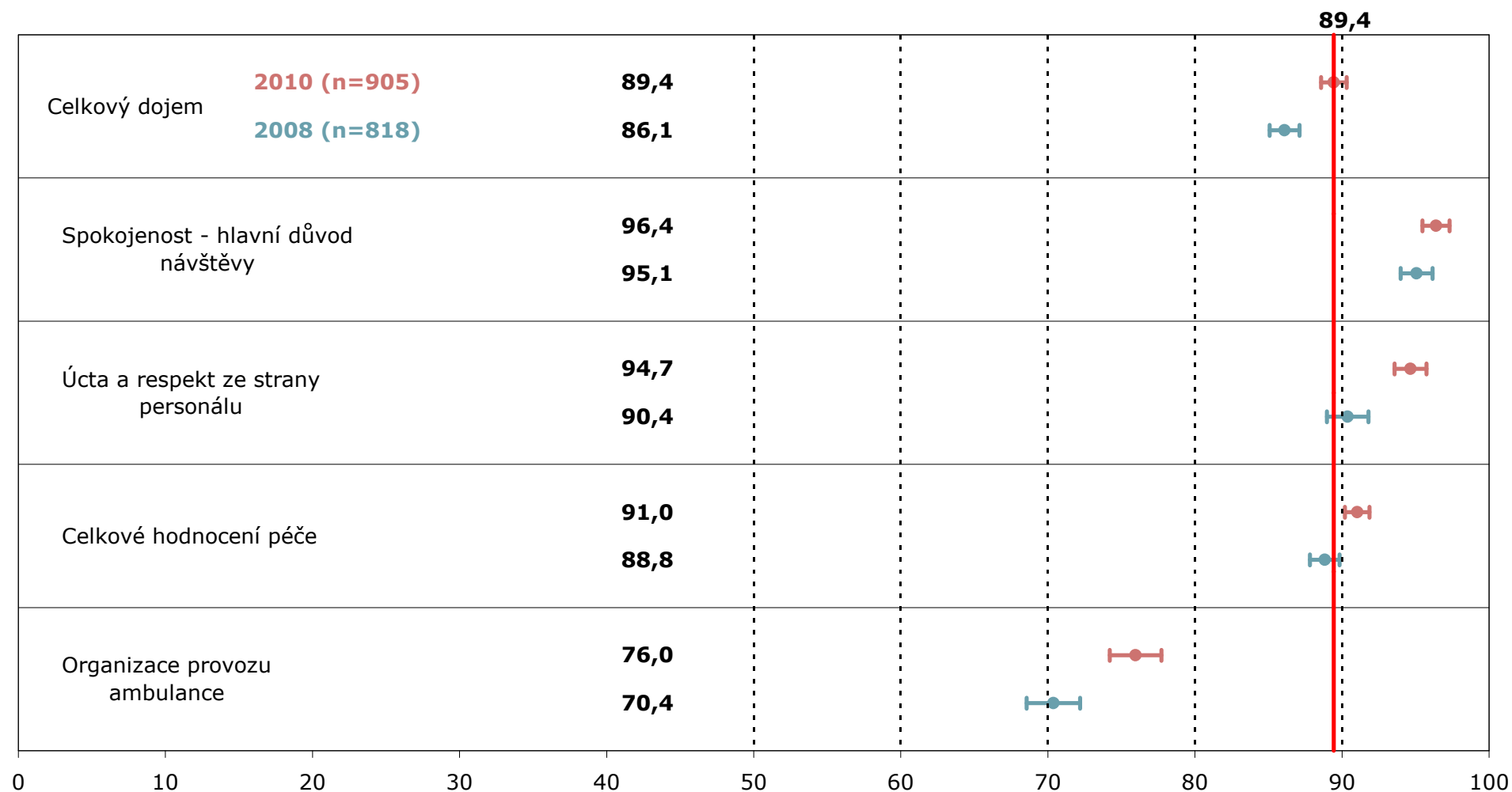
- Byl jste celkově spokojen s péčí, kterou personál ambulance věnoval hlavnímu důvodu vaší návštěvy?
- Jak dobře byl podle vaší zkušenosti organizován provoz ambulance?
- Cítíte celkově, že s vámi bylo zacházeno s úctou a respektem?
- Jak byste celkově ohodnotil péči, která vám byla v ambulanci poskytnuta?

Celkový dojem

- S celkovým dojmem z návštěvy je spokojeno 96 % pacientů.
- V rámci dimenze „Celkový dojem“, jsou nejlépe hodnoceny indikátory, tj. otázky nejvíce sytící danou dimenzi:
 - ☐ Spokojenost – hlavní důvod návštěvy
 - ☐ Úcta a respekt ze strany personálu
 - ☐ Celkové hodnocení péče
- Nejméně je tato dimenze sycena indikátorem:
 - ☐ Organizace provozu ambulance
- S touto dimenzi jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ Ústav klinické farmakologie – amb.
 - ☐ Kožní odd. – ambulance I
 - ☐ Interní klinika – amb. gastroenterologie
- Naopak nižší spokojenost deklarují pacienti
 - ☐ Traumatologické centrum – amb.
 - ☐ Interní klinika HDS
 - ☐ Neurochirurgická klinika – amb.

Celkový dojem

Základ: Všichni pacienti

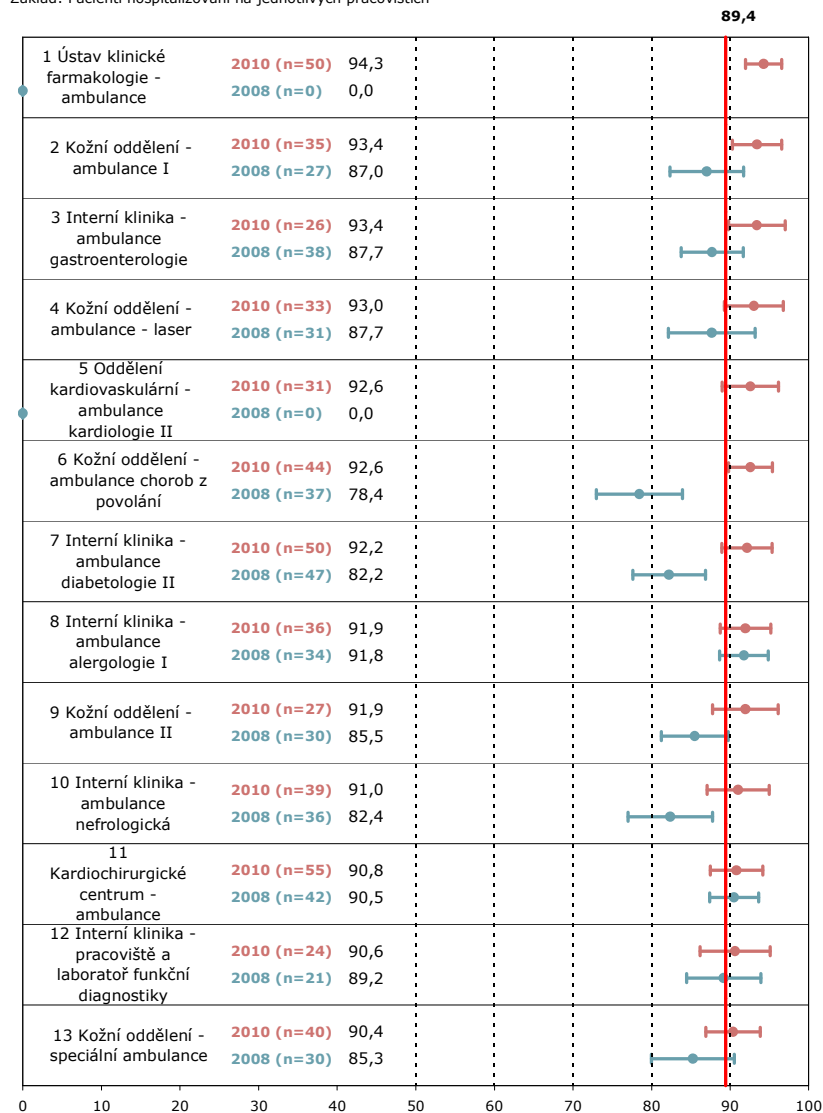


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Ostrava, 2010

Celkový dojem

Ostrava: Celkový dojem

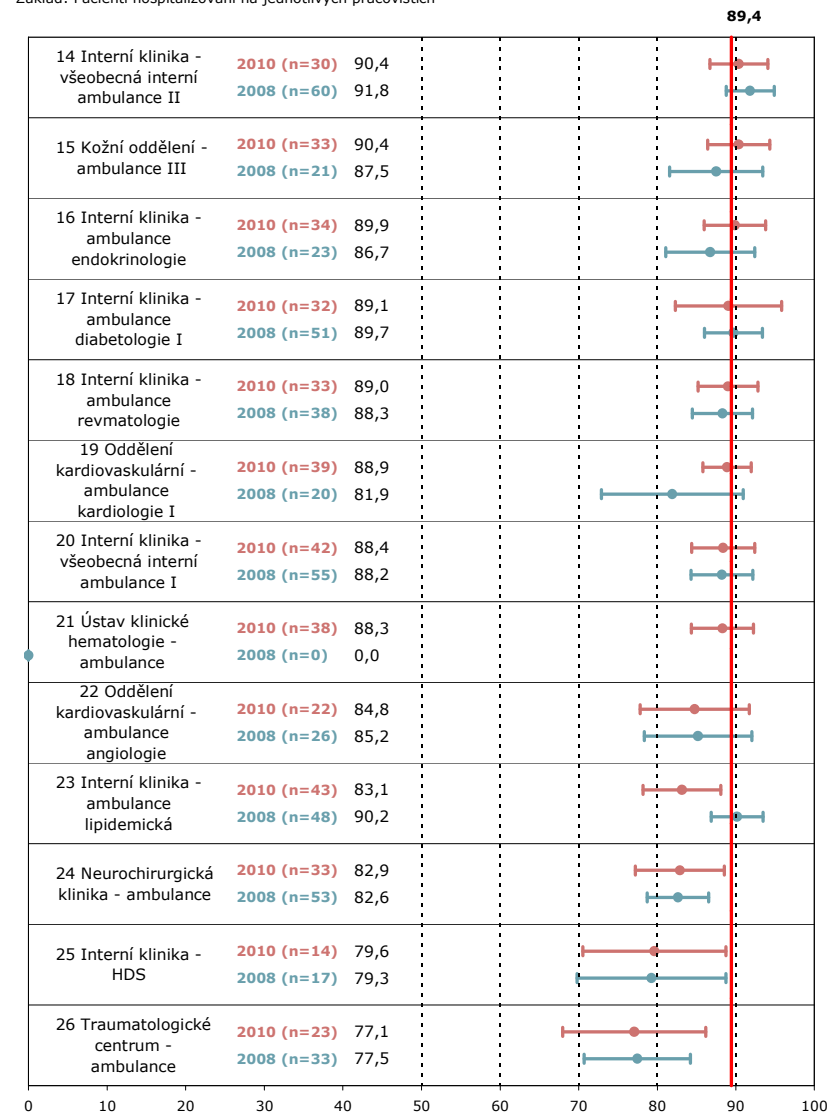
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Ostrava: Celkový dojem

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH AMBULANCÍCH



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích – porovnání ambulancí

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

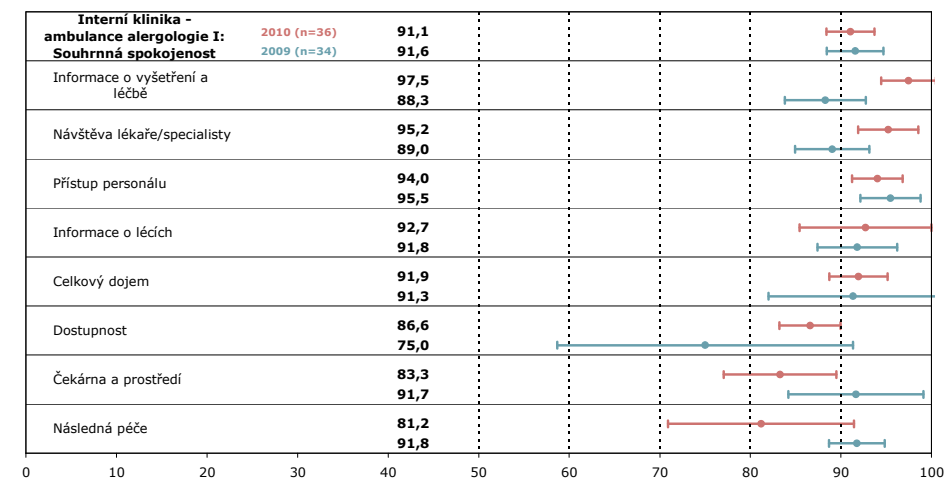
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2010

	Souhrnná spokojenost	Dostupnost	Čekárna a prostředí	Návštěva lékaře/speciality	Přístup personálu	Informace o vyšetření a léčbě	Informace o léčbě	Následná péče	Celkový dojem
Interní klinika - amb.alergologie I					+				
Interní klinika - HDS					-				-
Interní klinika - amb. diabetologie I									
Interní klinika - amb. diabetologie II	+			+	+			+	+
Interní klinika - amb. endokrinologie			+					-	
Interní klinika - amb. gastroenterologie									
Interní klinika - amb. lipidemická			+	-	-		-	-	-
Interní klinika - amb. nefrologická								+	
Interní klinika - prac. a lab. funkční diagnostiky									
Interní klinika - amb. revmatologie		-	-						
Interní klinika - všeobecná interní amb. I									
Interní klinika - všeobecná interní ambulance II									
Kardiochirurgické centrum - ambulance	+		+					+	
Kožní oddělení - ambulance I	+		+	+				+	
Kožní oddělení - ambulance II								-	
Kožní oddělení - ambulance III							+		
Kožní oddělení - ambulance - laser									
Kožní oddělení - ambulance chorob z povolání									
Kožní oddělení - speciální ambulance									
Neurochirurgická klinika - ambulance	-	-	-	-	-			-	-
Traumatologické centrum - ambulance	-	+	-	-	-	-	-		-
Ústav klinické farmakologie - ambulance	+		+	+	+			+	+
Ústav klinické hematologie - ambulance			-					+	
Oddělení kardiovaskulární - ambulance kardiologie I			-		+				
Oddělení kardiovaskulární - ambulance kardiologie II									
Oddělení kardiovaskulární - ambulance angiologie	-	-		-	-	-	-	-	

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

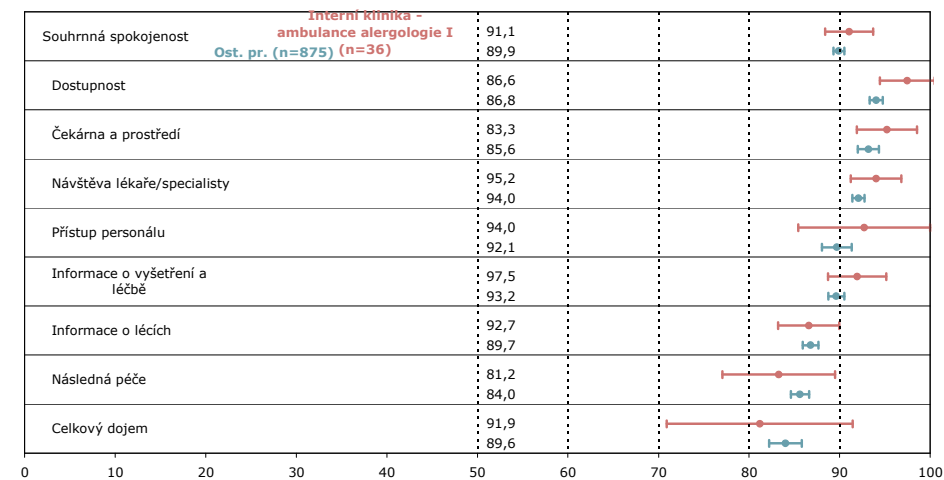
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

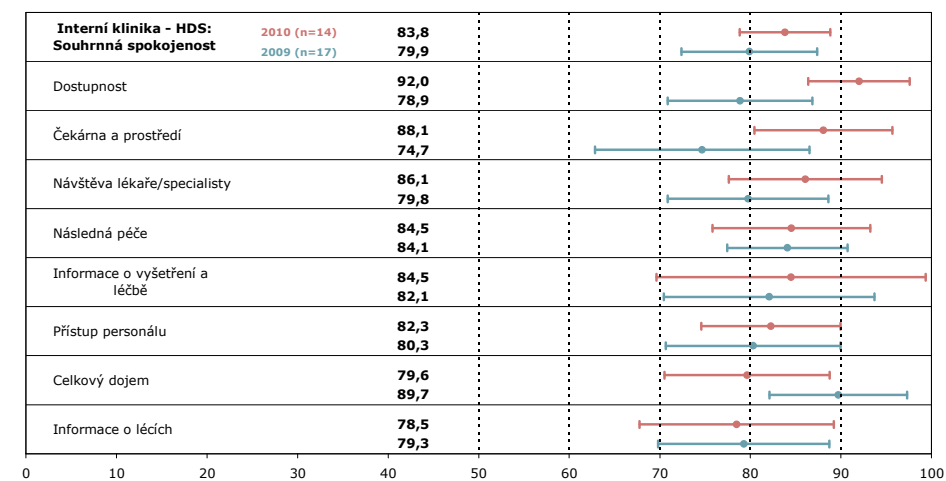
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



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

Ostrava: Dynamika spokojenosti

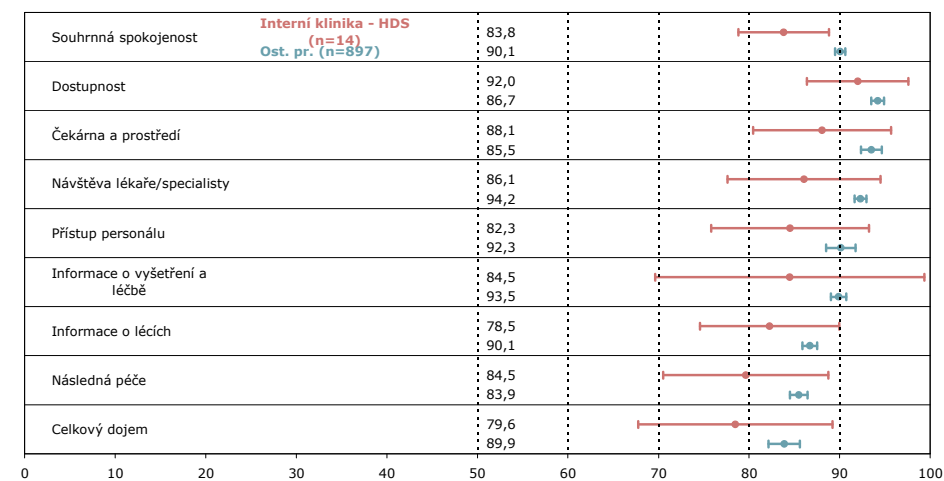
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

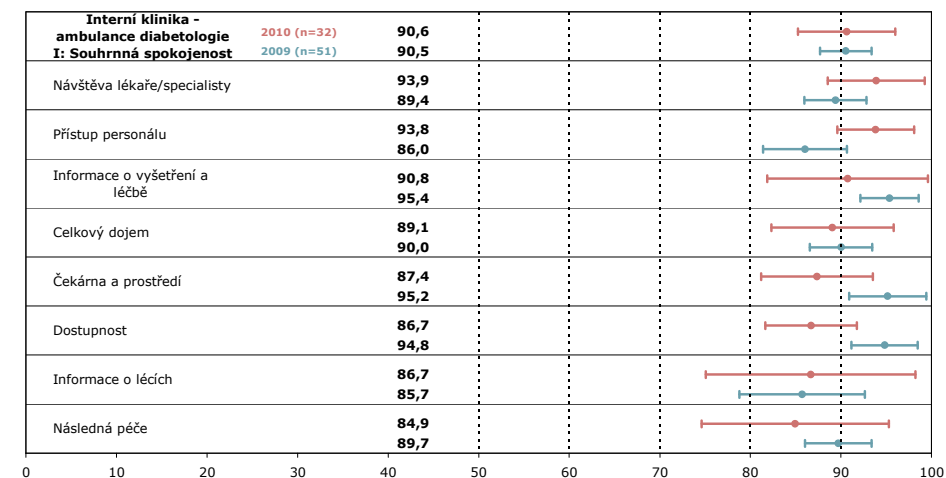


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

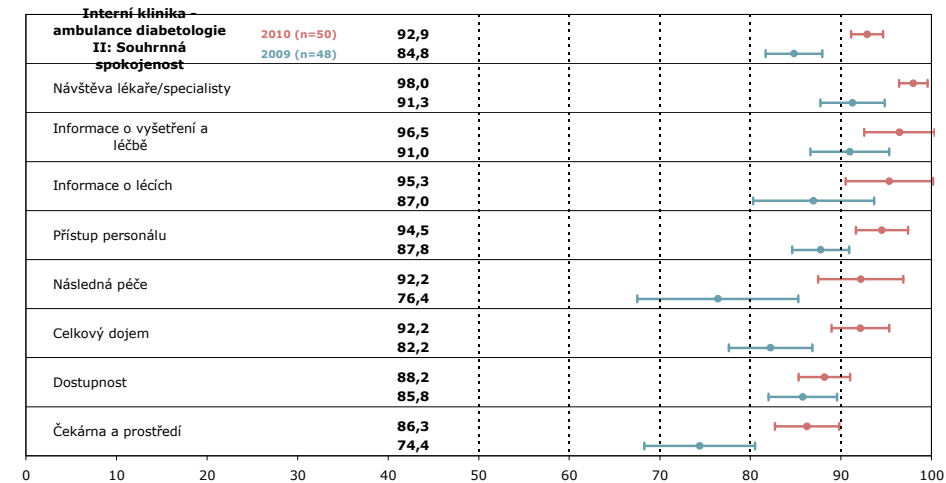
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Ostrava: Dynamika spokojenosti

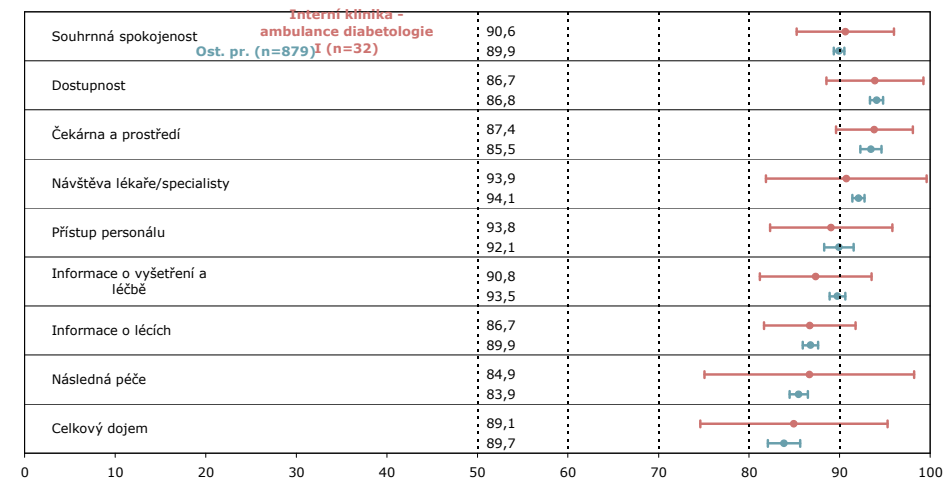
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

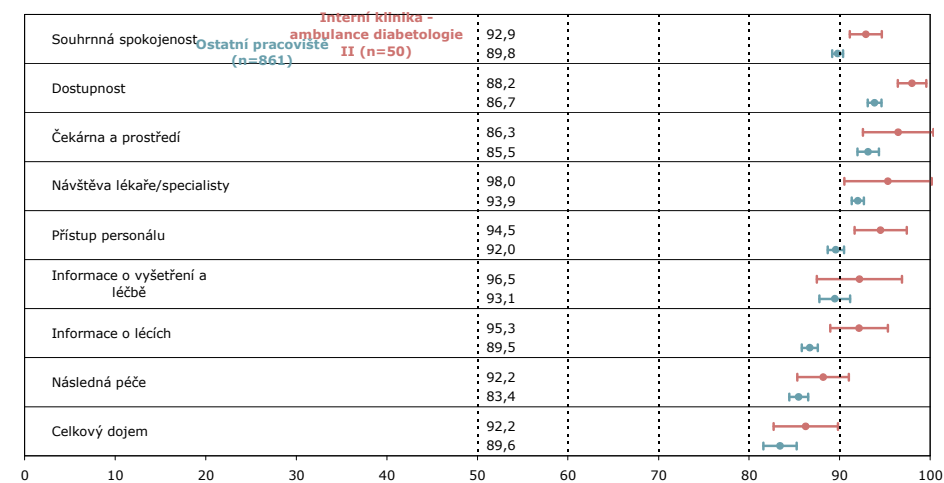
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

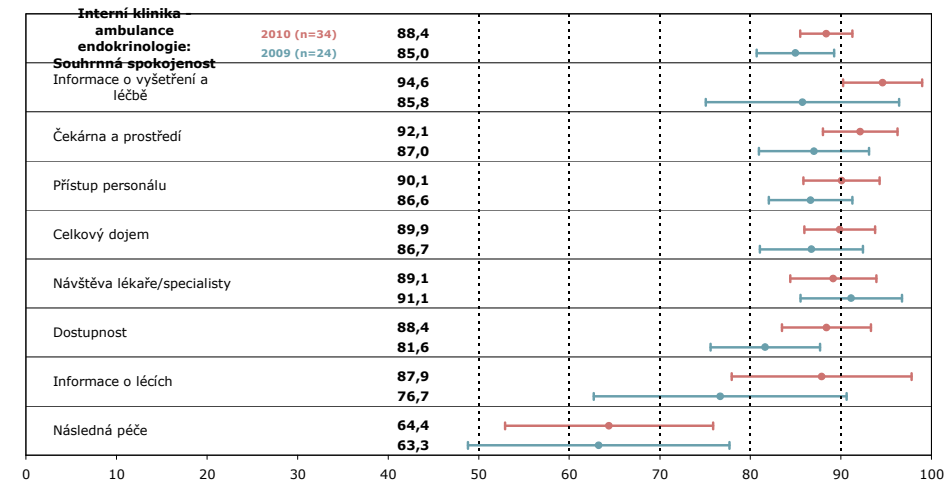


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

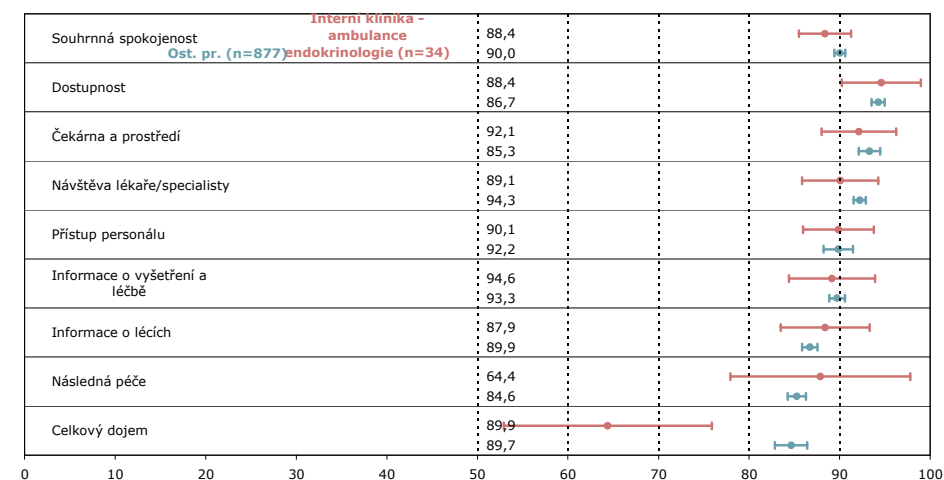
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

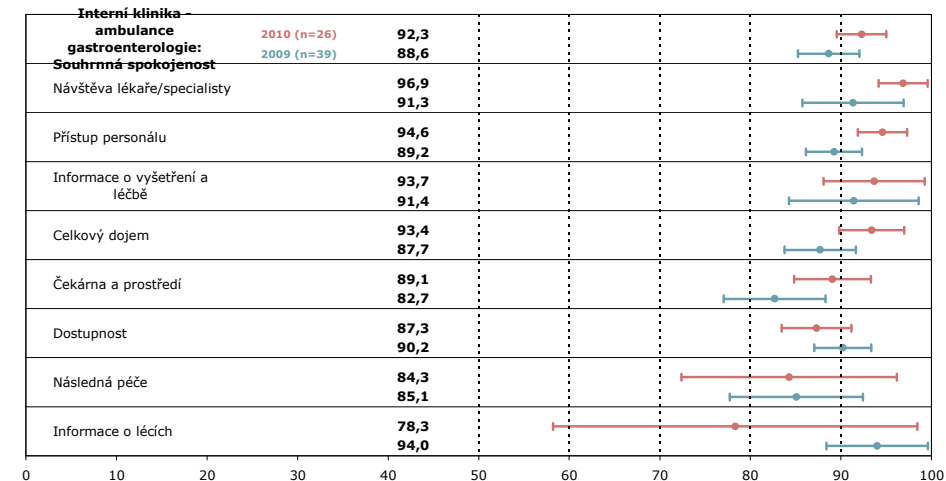
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



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

Ostrava: Dynamika spokojenosti

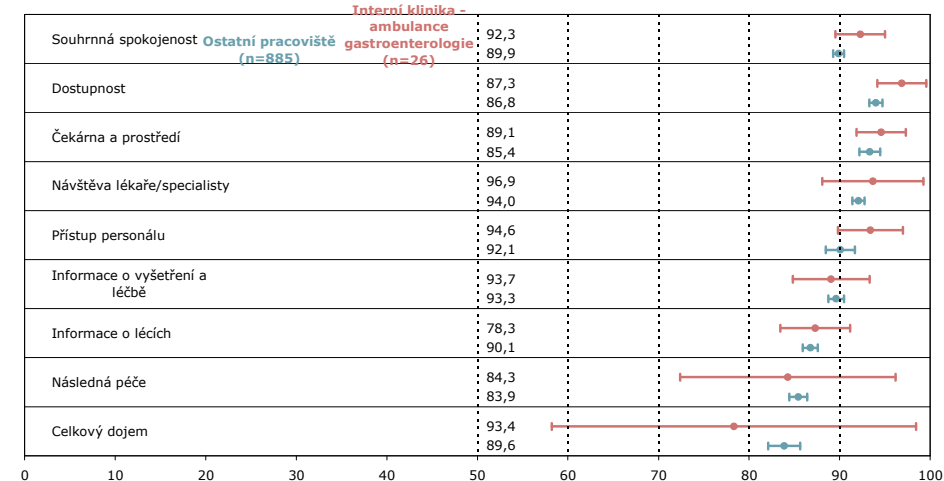
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

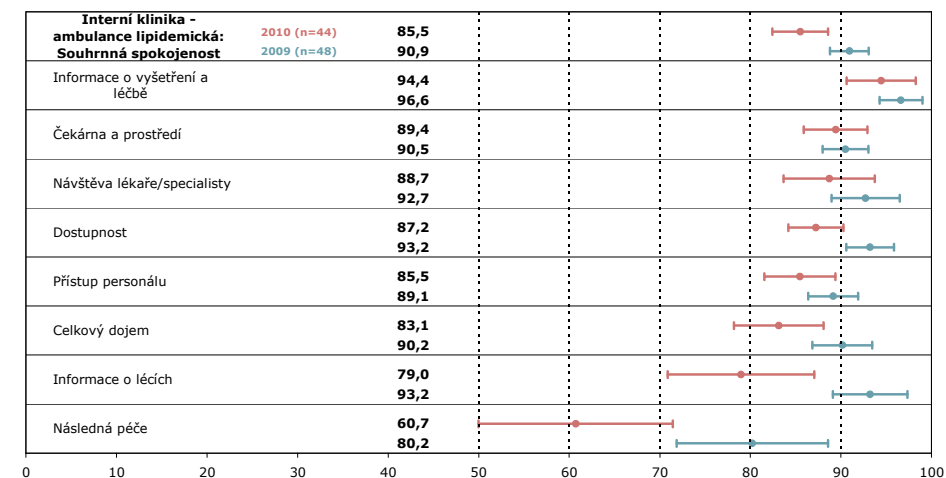


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

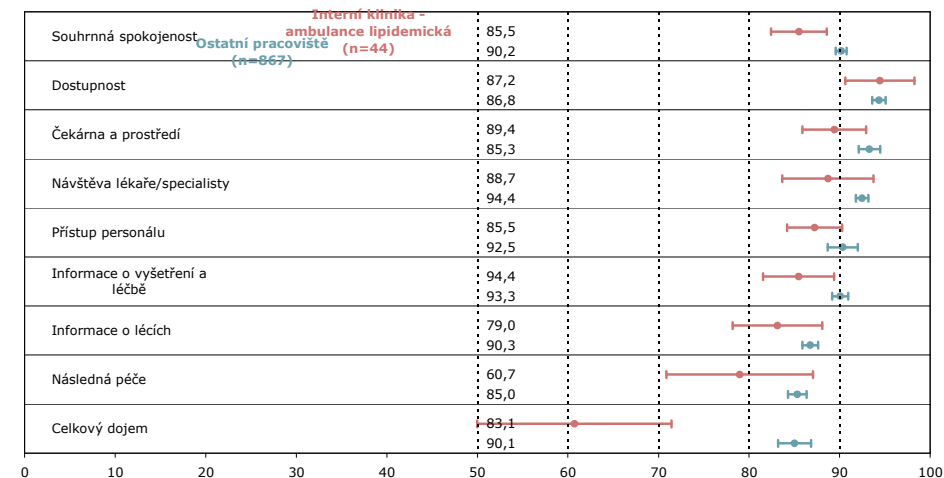
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

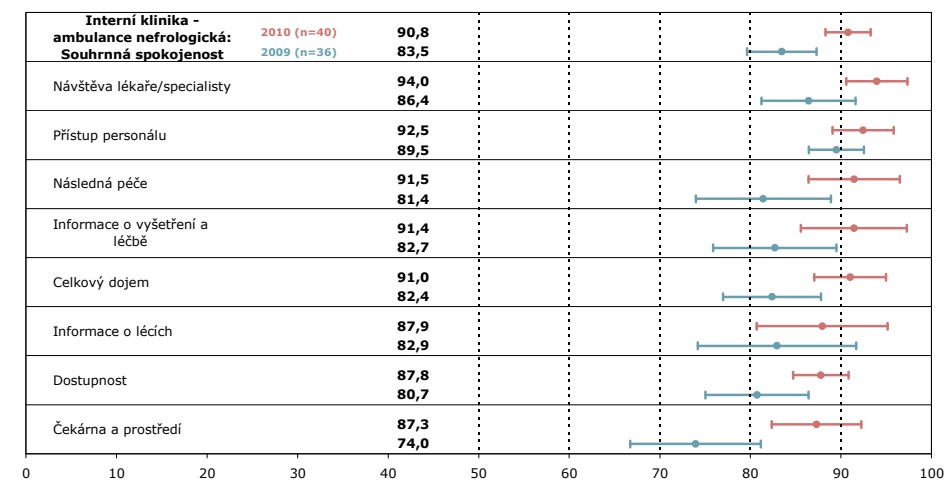
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



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

Ostrava: Dynamika spokojenosti

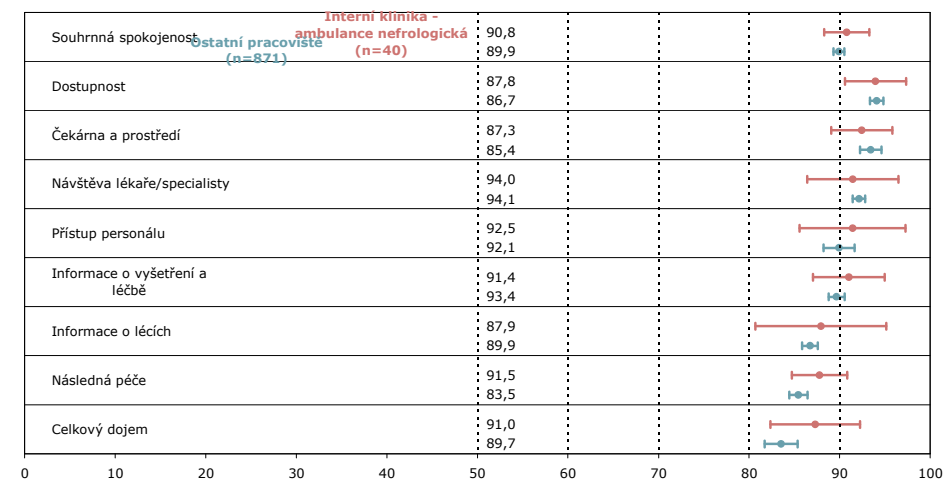
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

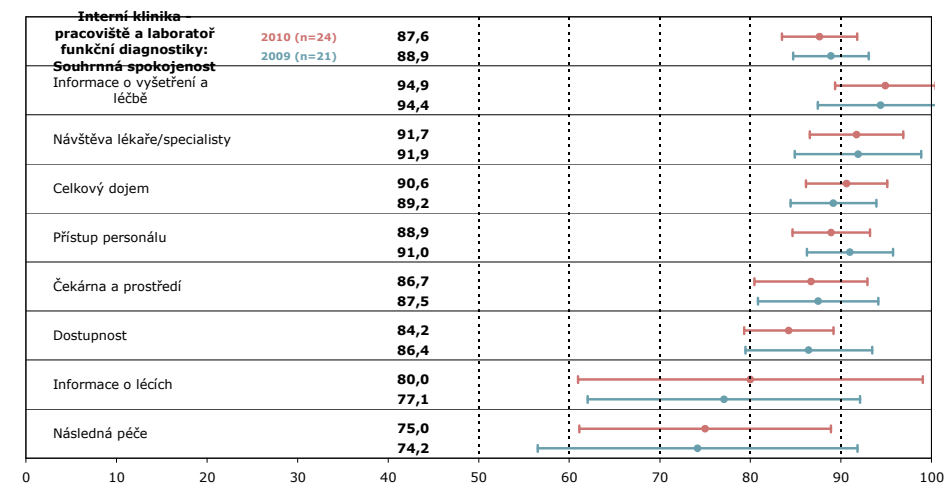


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

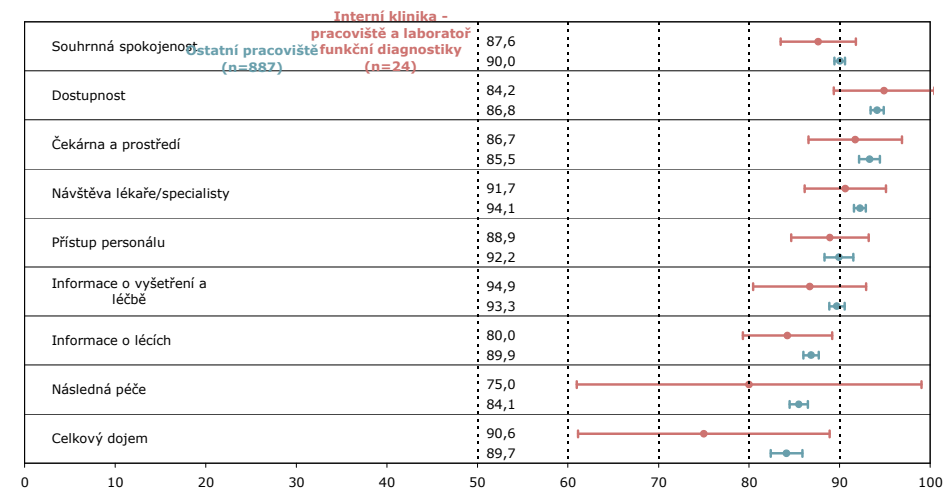
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

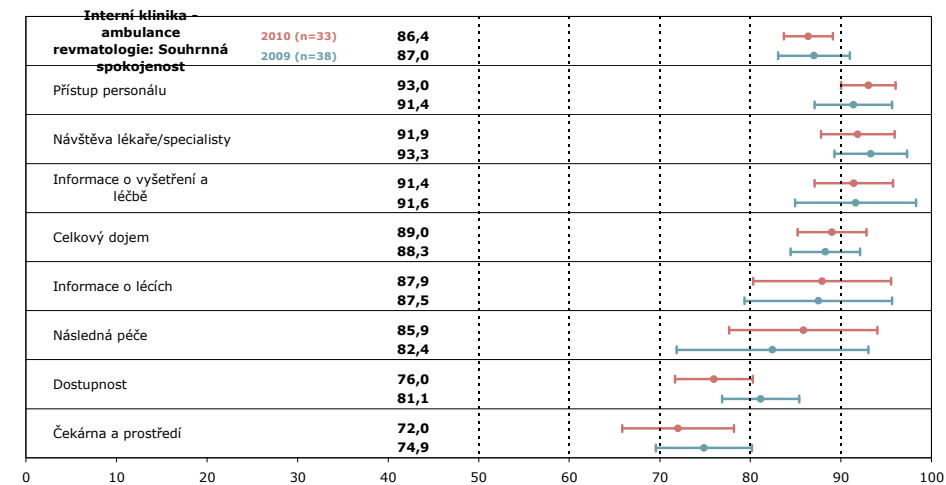
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



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

Ostrava: Dynamika spokojenosti

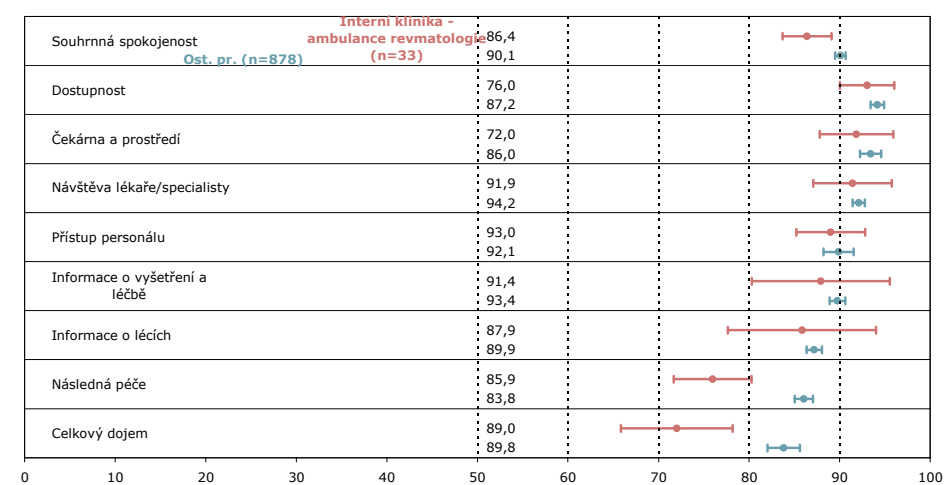
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

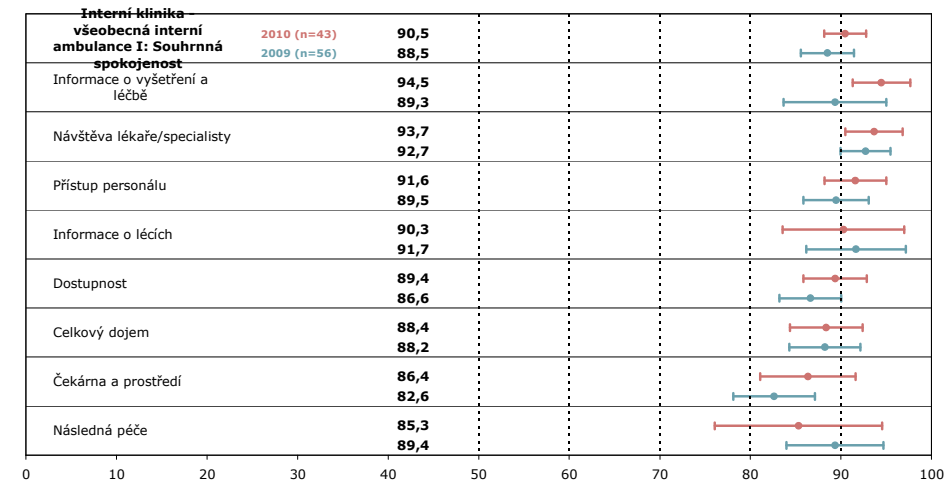


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

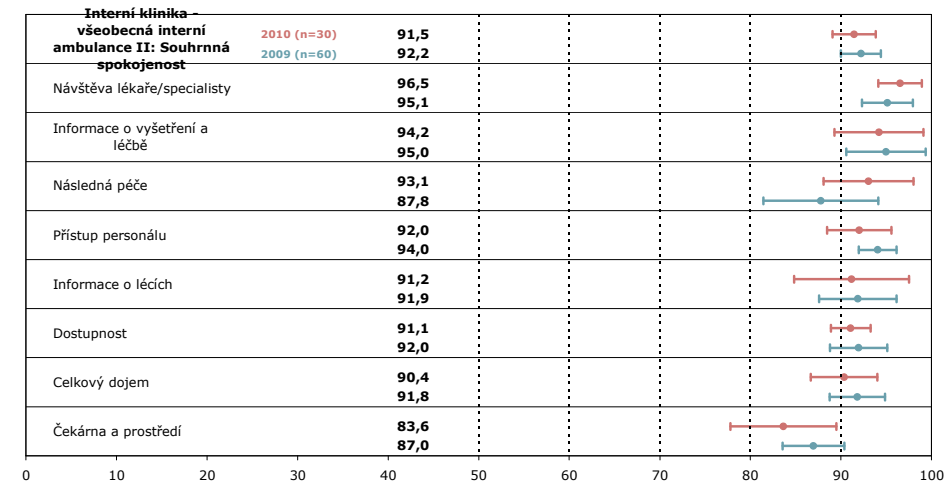
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Ostrava: Dynamika spokojenosti

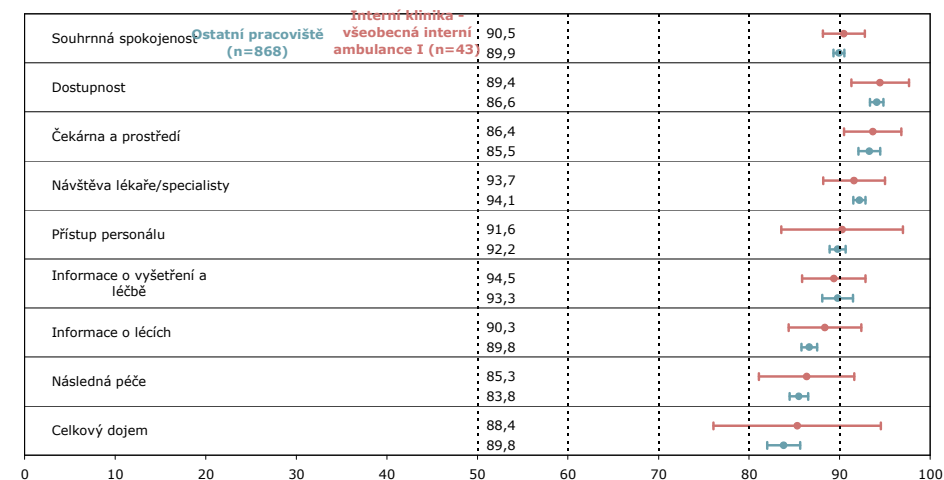
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

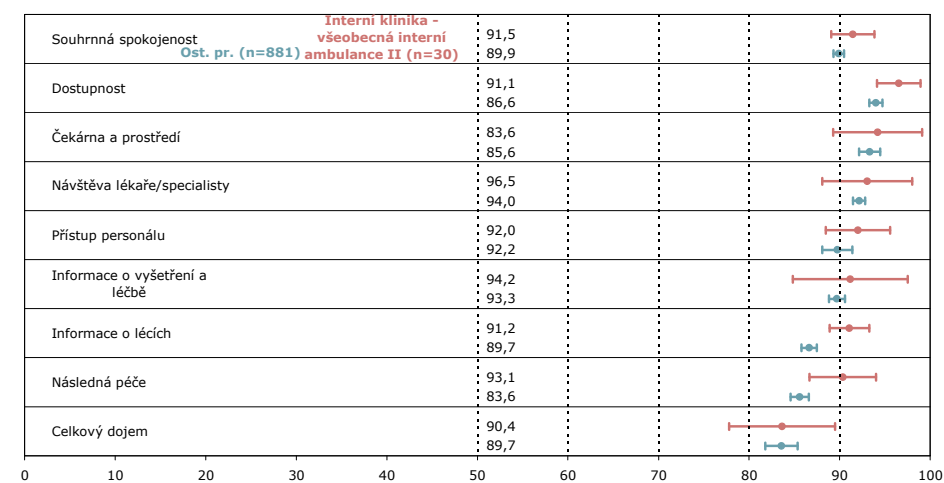
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

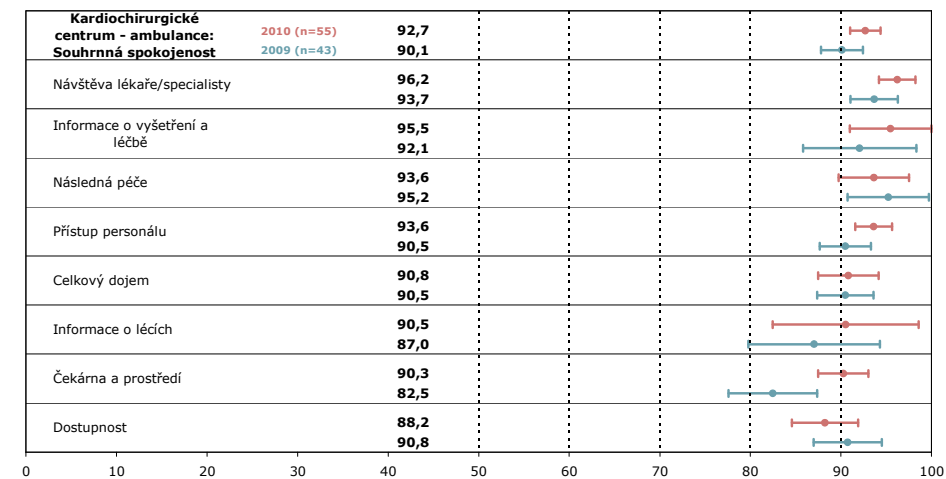


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

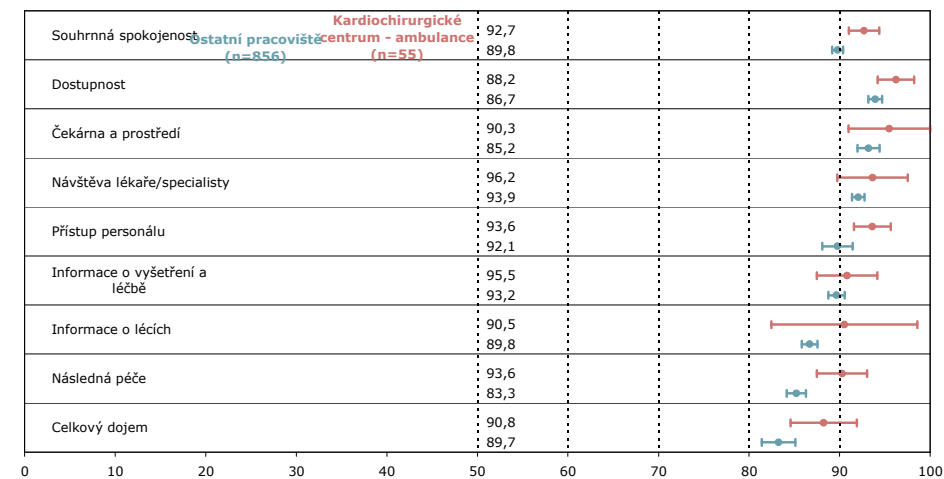
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

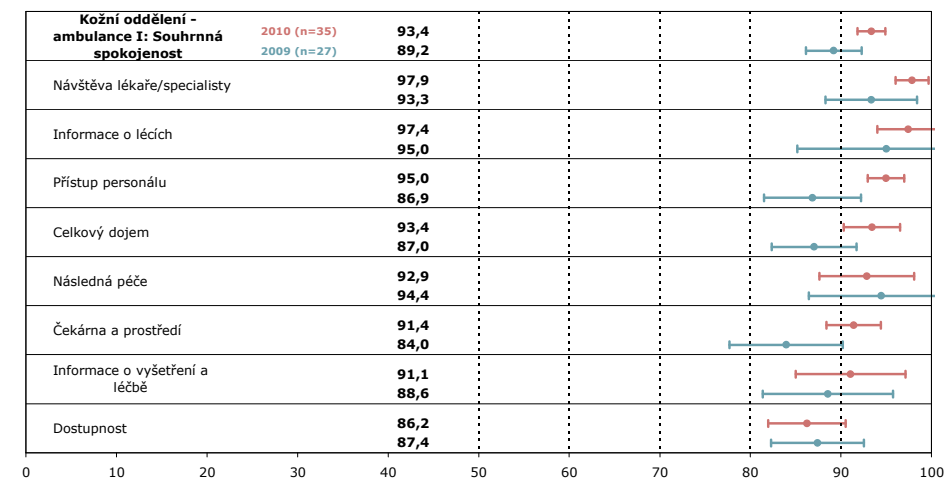
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



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

Ostrava: Dynamika spokojenosti

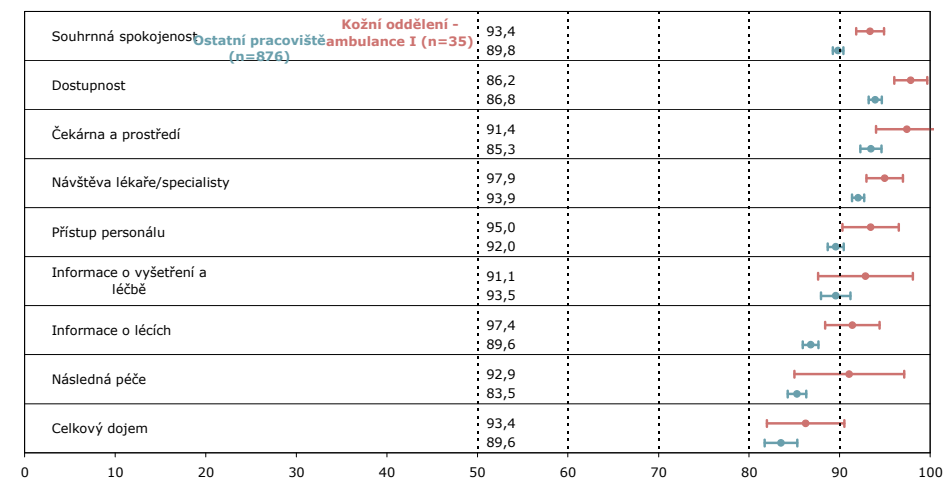
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

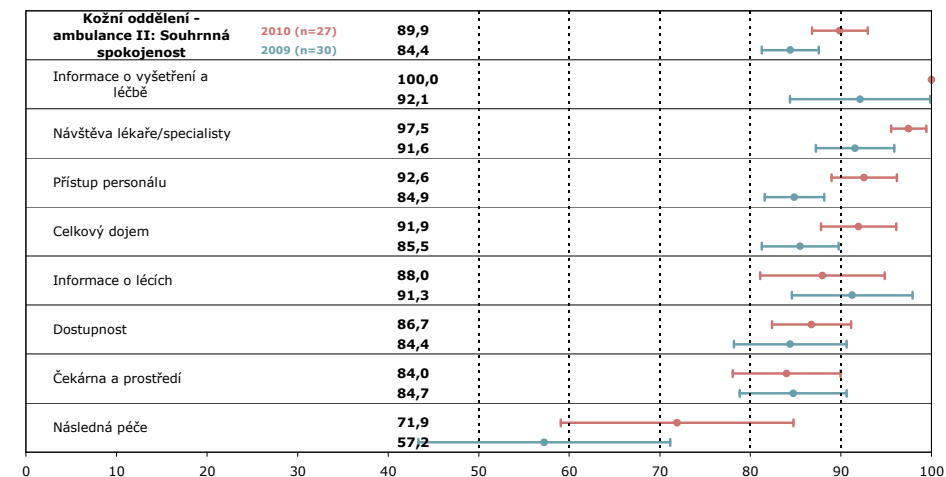


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

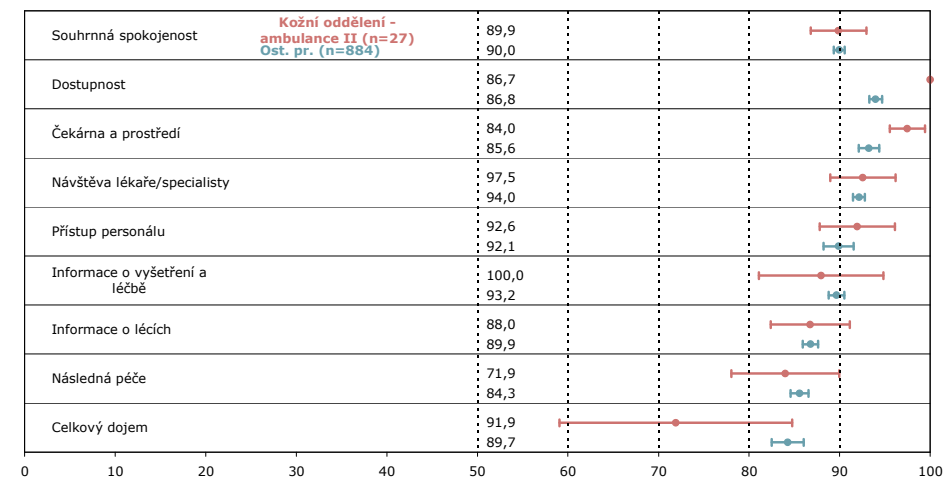
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

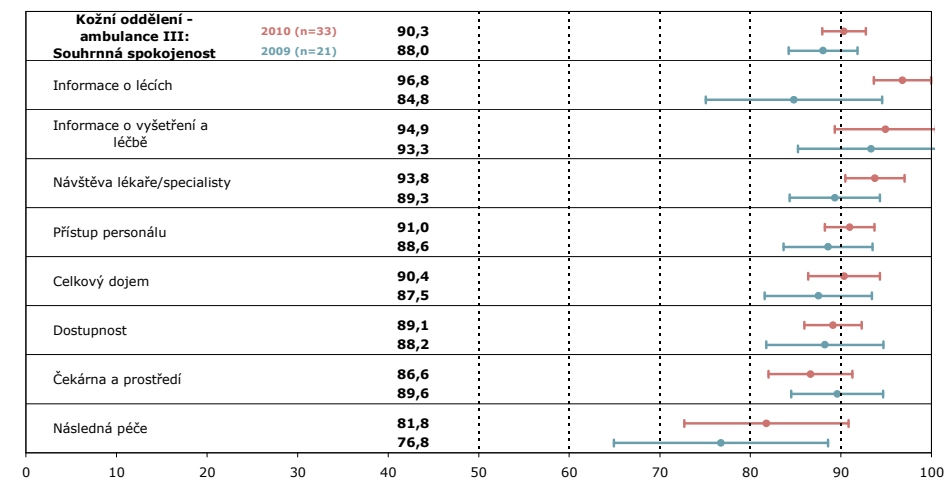
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



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

Ostrava: Dynamika spokojenosti

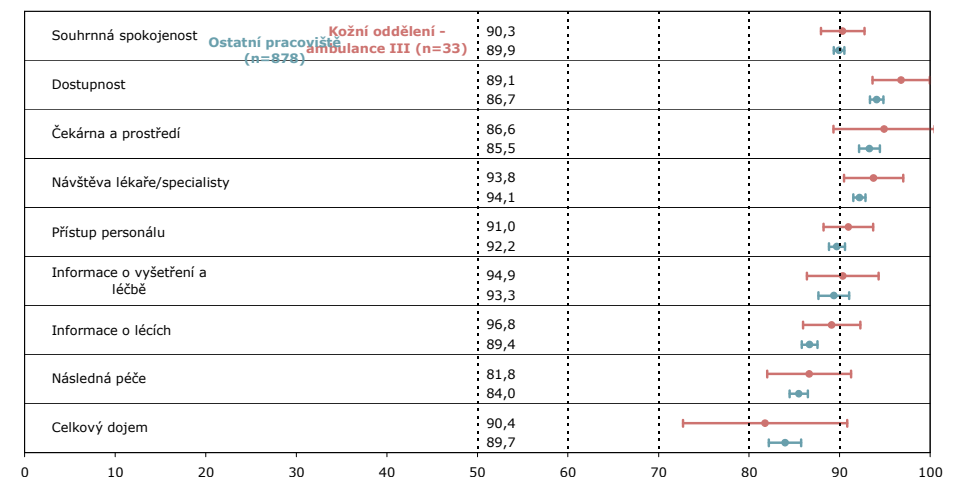
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

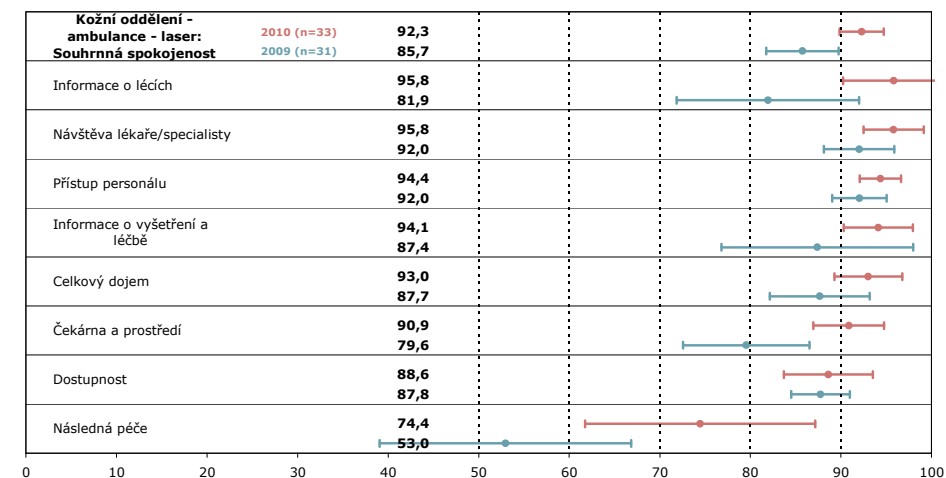


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

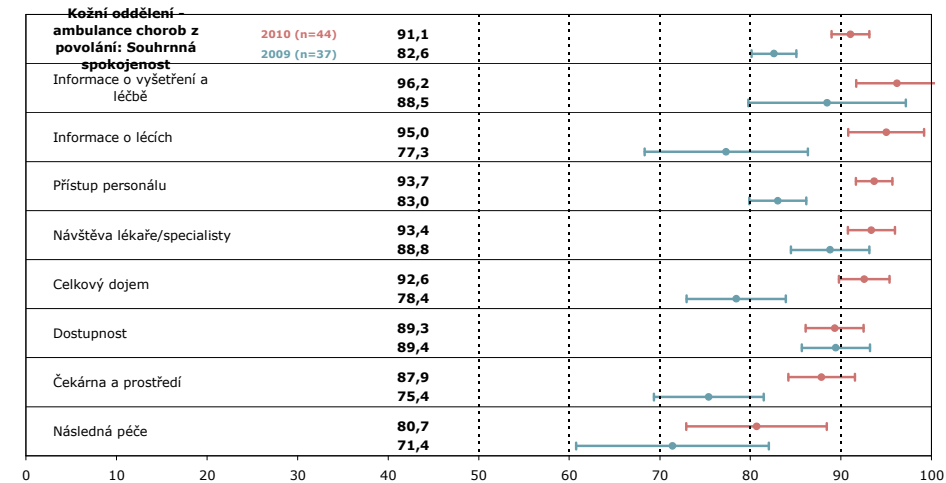
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Ostrava: Dynamika spokojenosti

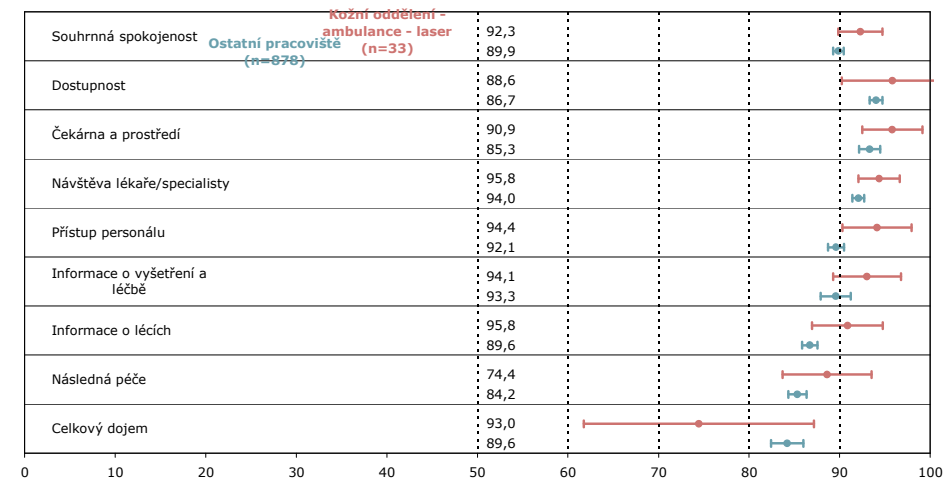
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

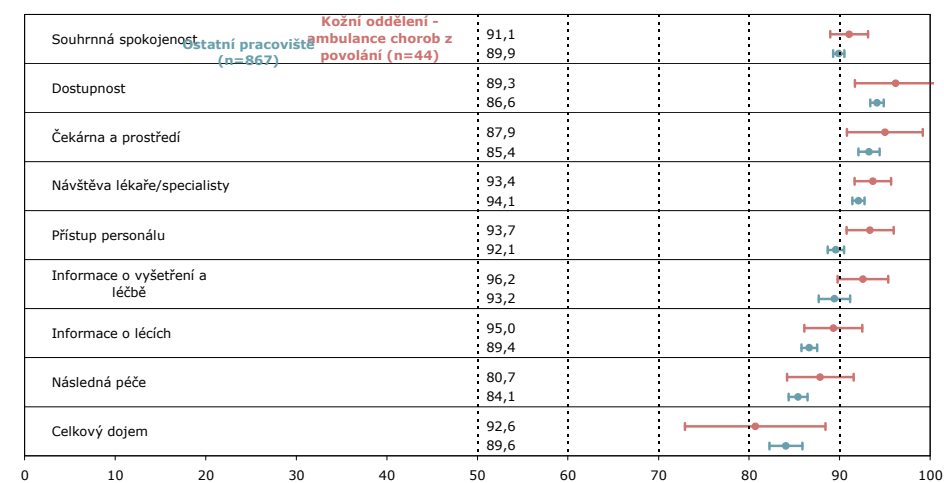
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

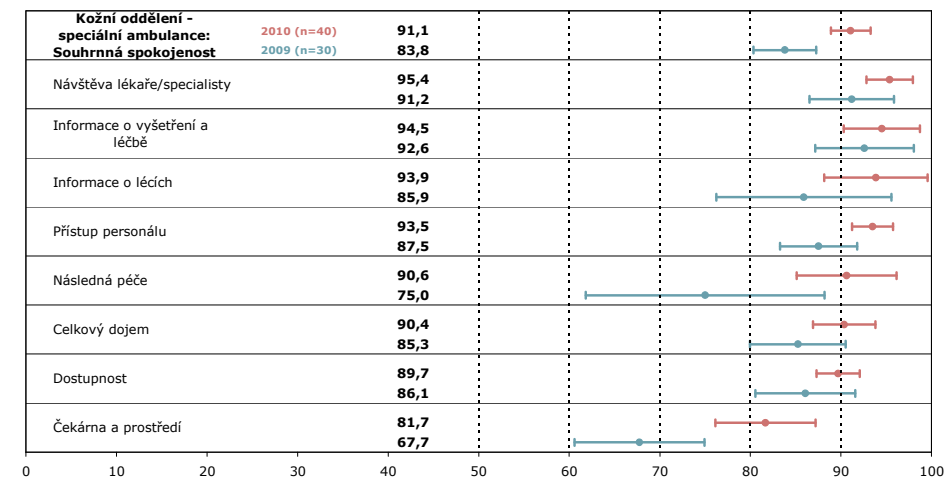


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

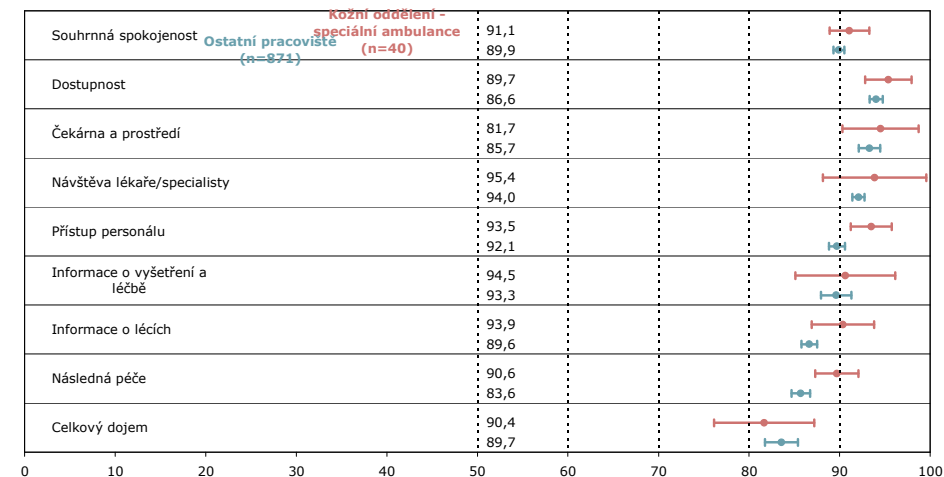
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

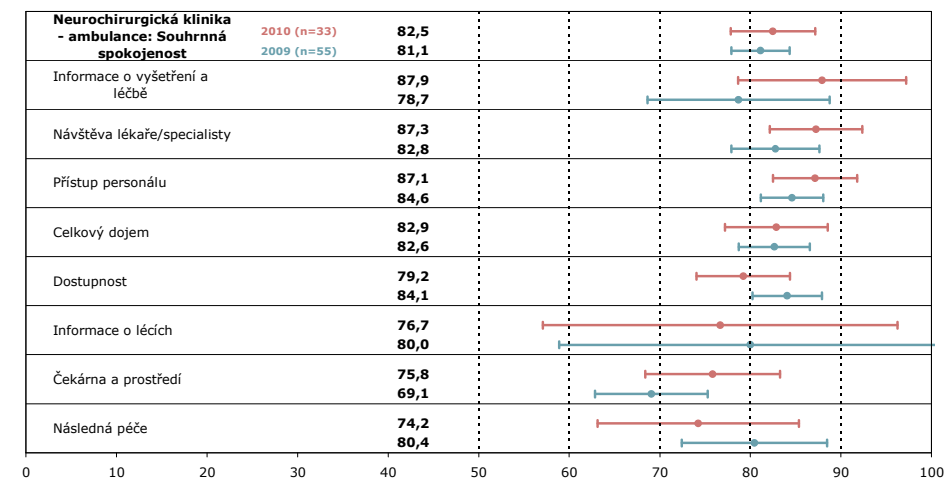
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



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

Ostrava: Dynamika spokojenosti

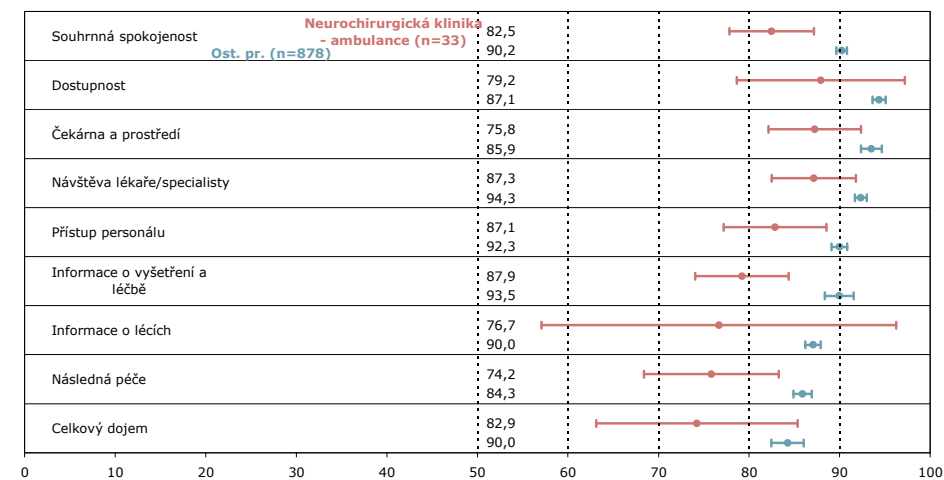
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

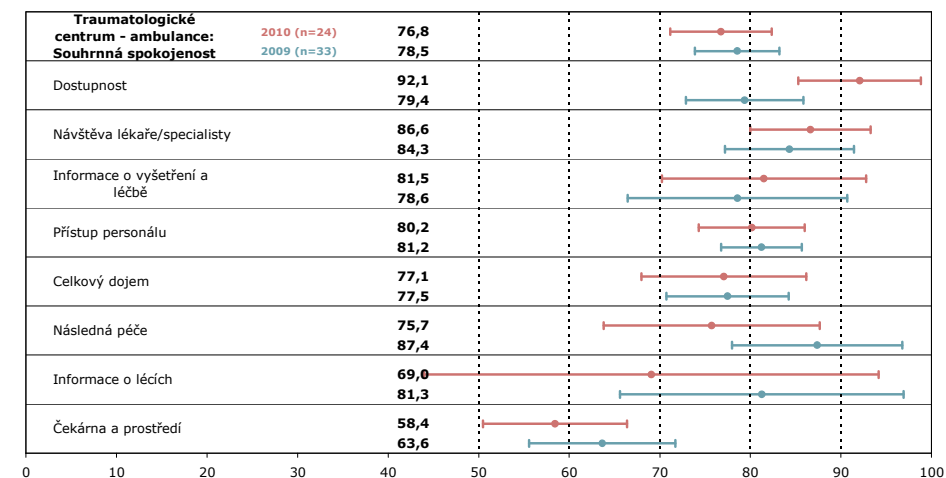


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

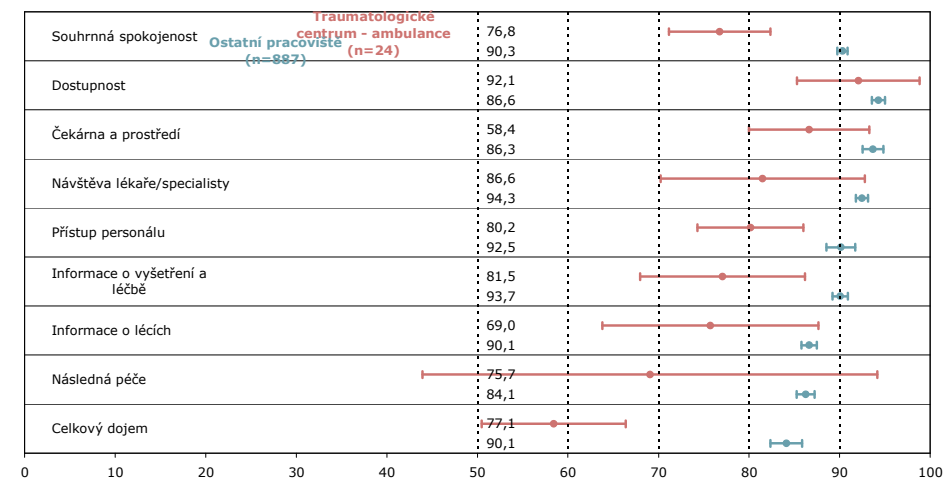
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



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

Ostrava: Dynamika spokojenosti

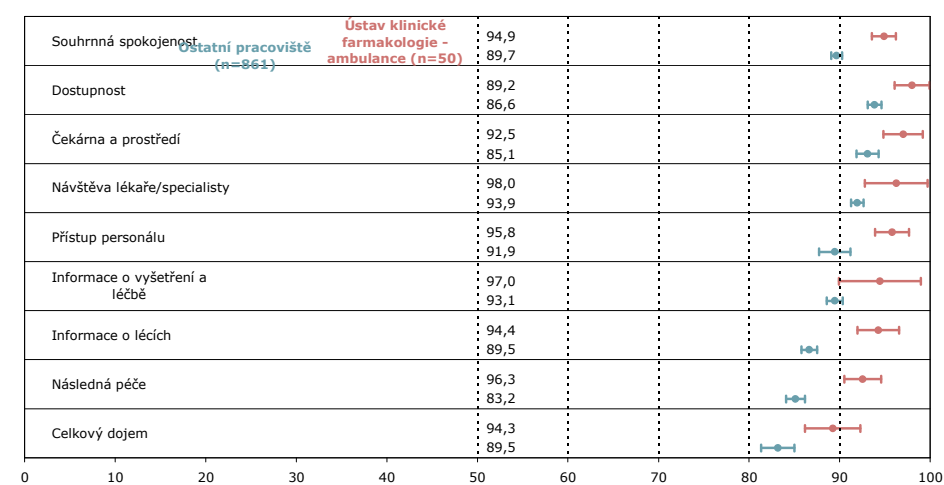
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

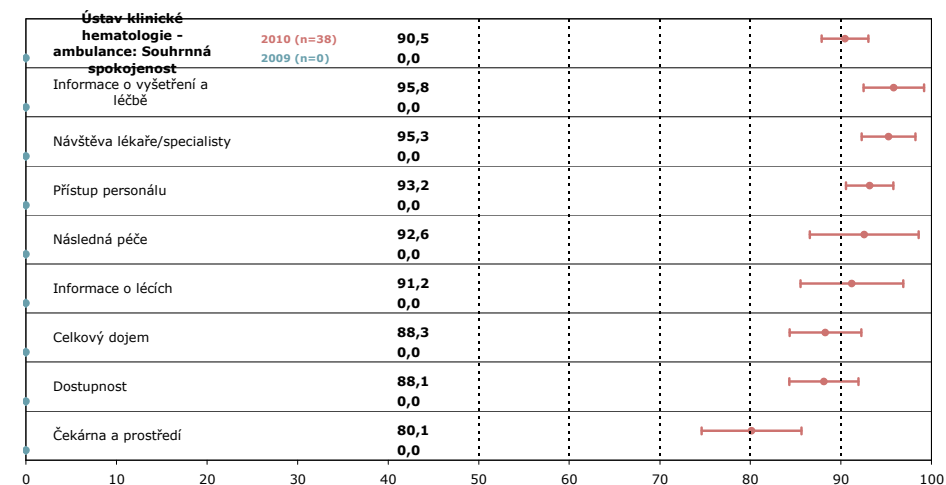


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

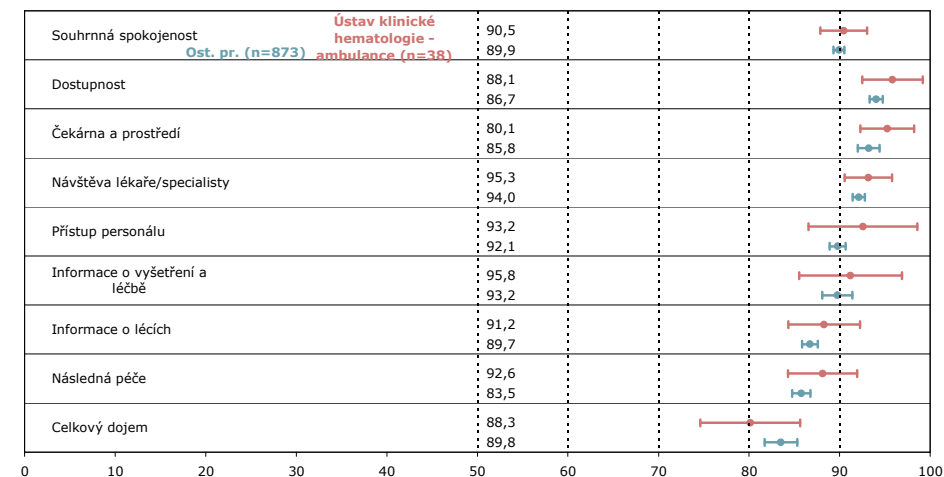
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

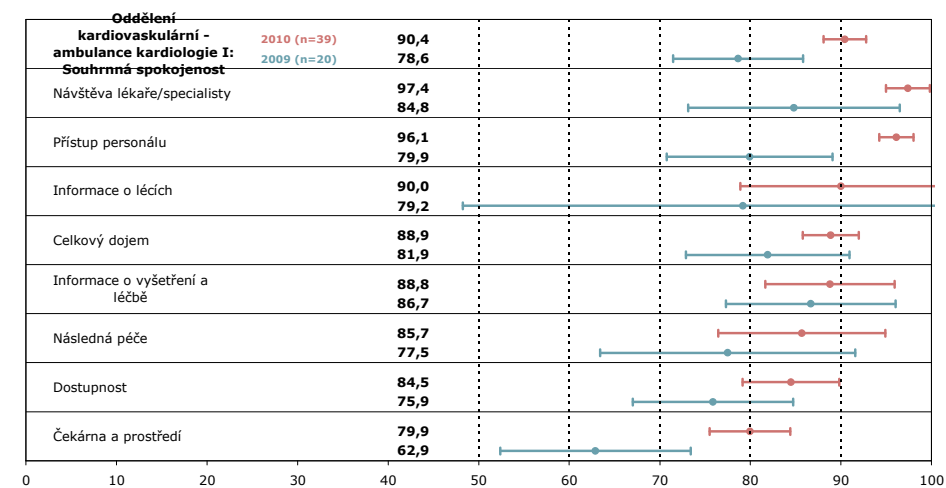
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



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

Ostrava: Dynamika spokojenosti

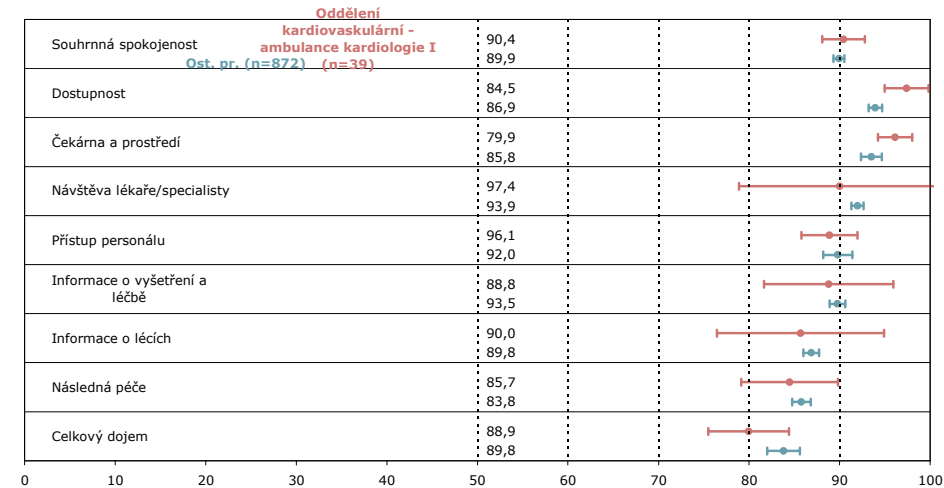
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

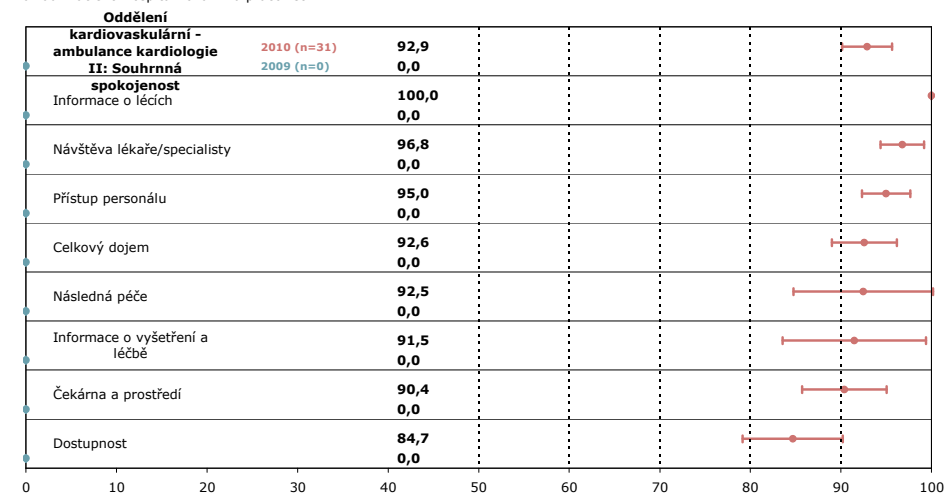


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

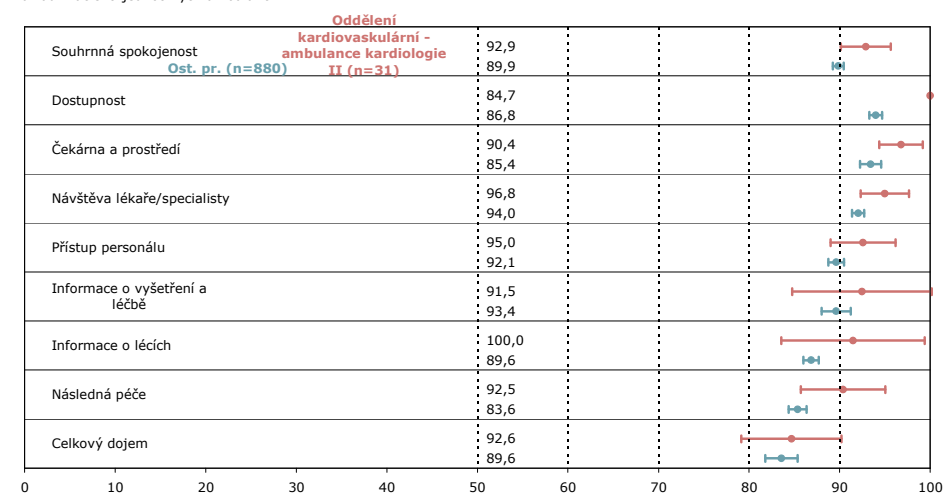
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

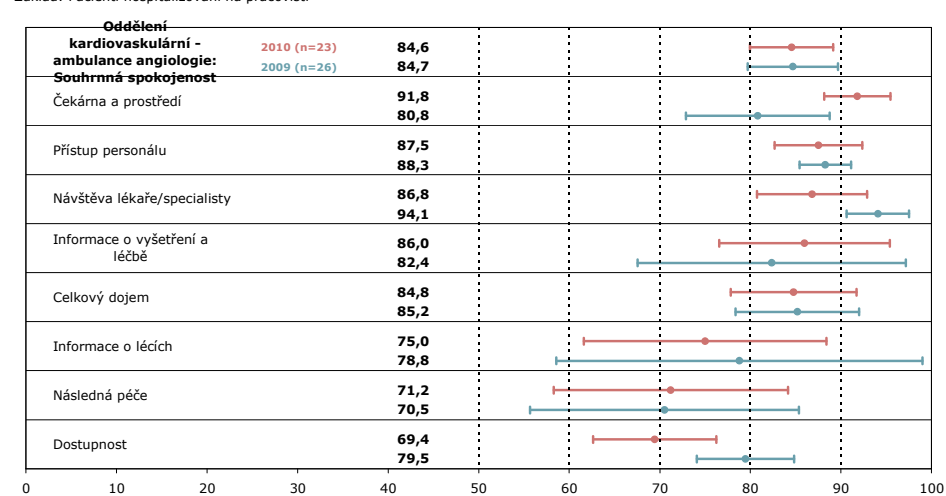
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



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

Ostrava: Dynamika spokojenosti

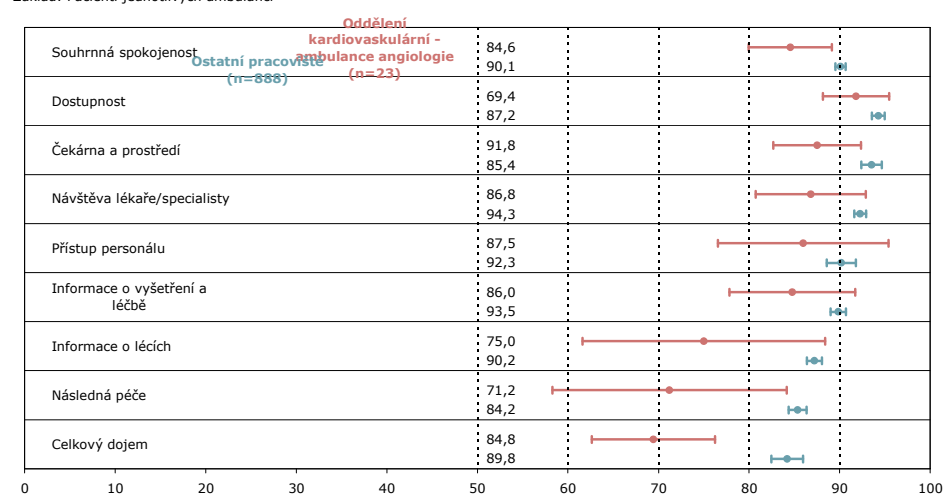
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



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



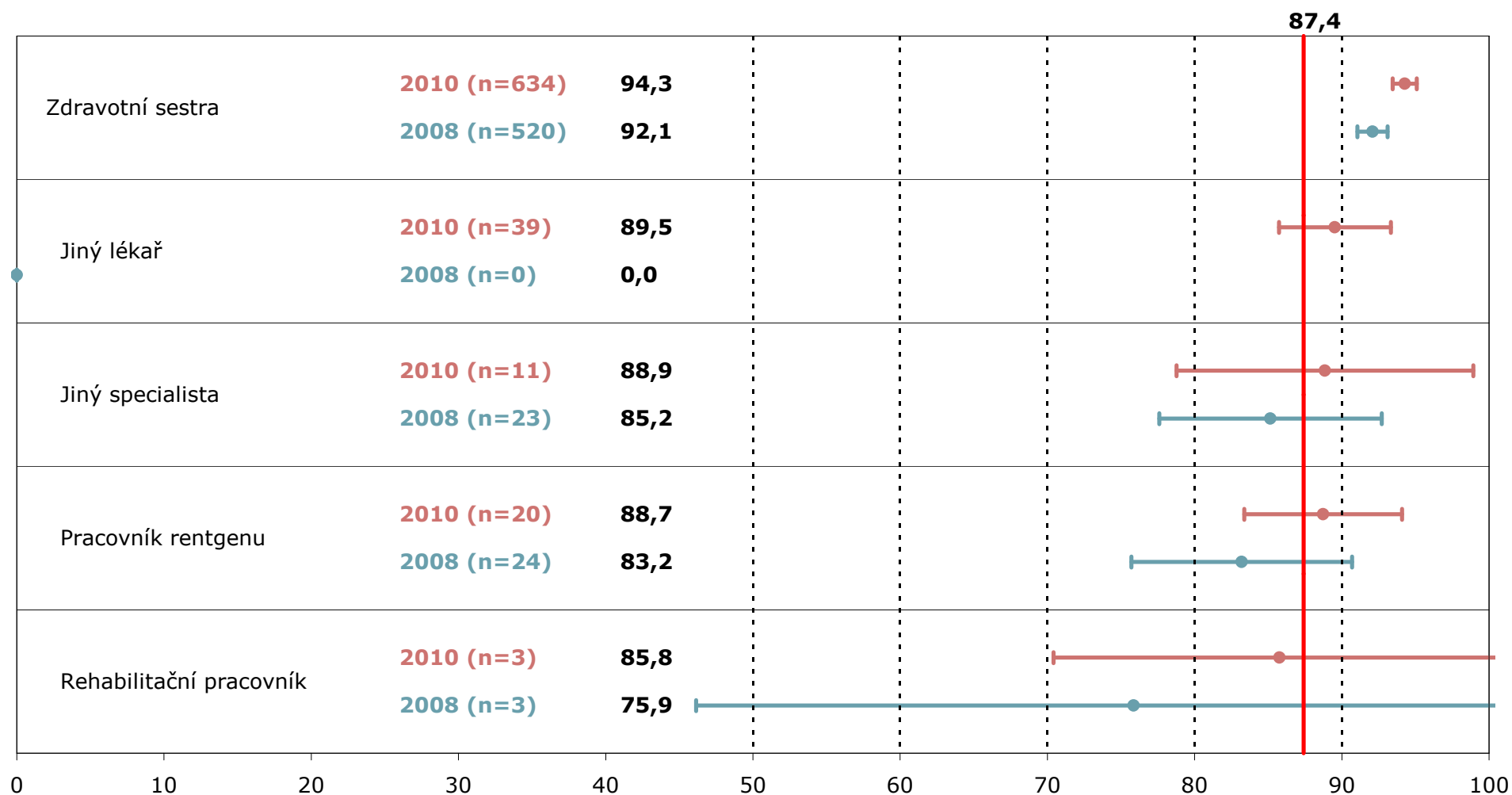
SPOKOJENOST PACIENTŮ S JINÝMI SPECIALISTY

Spokojenost pacientů s jinými specialisty

- Kvalita očima pacientů ambulantních zařízení sleduje spokojenost s personálem ve dvou dimenzích.
- První z nich hodnotí lékaře, který pacienta během návštěvy ambulance vyšetřoval (viz dimenze „Návštěva lékaře“)
- Druhá z nich hodnotí další jiné pracovníky zdravotnického zařízení, kromě lékaře, se kterými se mohl pacient během návštěvy ambulance setkat (viz dimenze „Návštěva jiného specialisty“). Těmi tzv. jinými specialisty bývají zejména zdravotní sestry, dále např. fyzioterapeuti, rentgenologové, radiologové či jiní specialisté
- V rámci této kapitoly uvádíme souhrnnou spokojenost za jednotlivé již zmíněné skupiny tzv. jiných specialistů, u spokojenosti se sestrami navíc v třídění podle jednotlivých ambulancí (u ostatních skupin personálu nemá toto třídění vzhledem k nízkému zastoupení smysl).
- V rámci jednotlivých skupin tzv. jiných specialistů je nejvyšší spokojenost s prací sester. S tou jsou nejvíce spokojeni pacienti Interní kliniky – ambulance II., Odd. kardiovaskulární – amb. kardiologie I, Interní klinika – amb. diabetologie II, Ústav klinické farmakologie – amb. Naopak nejnižší spokojenost s prací sester je mezi pacienty Interní kliniky – HDS, Oddělení kardiovaskulární – ambulance angiologie a Neurochirurgické kliniky – amb.

Návštěva jiného specialisty

Základ: Všichni pacienti

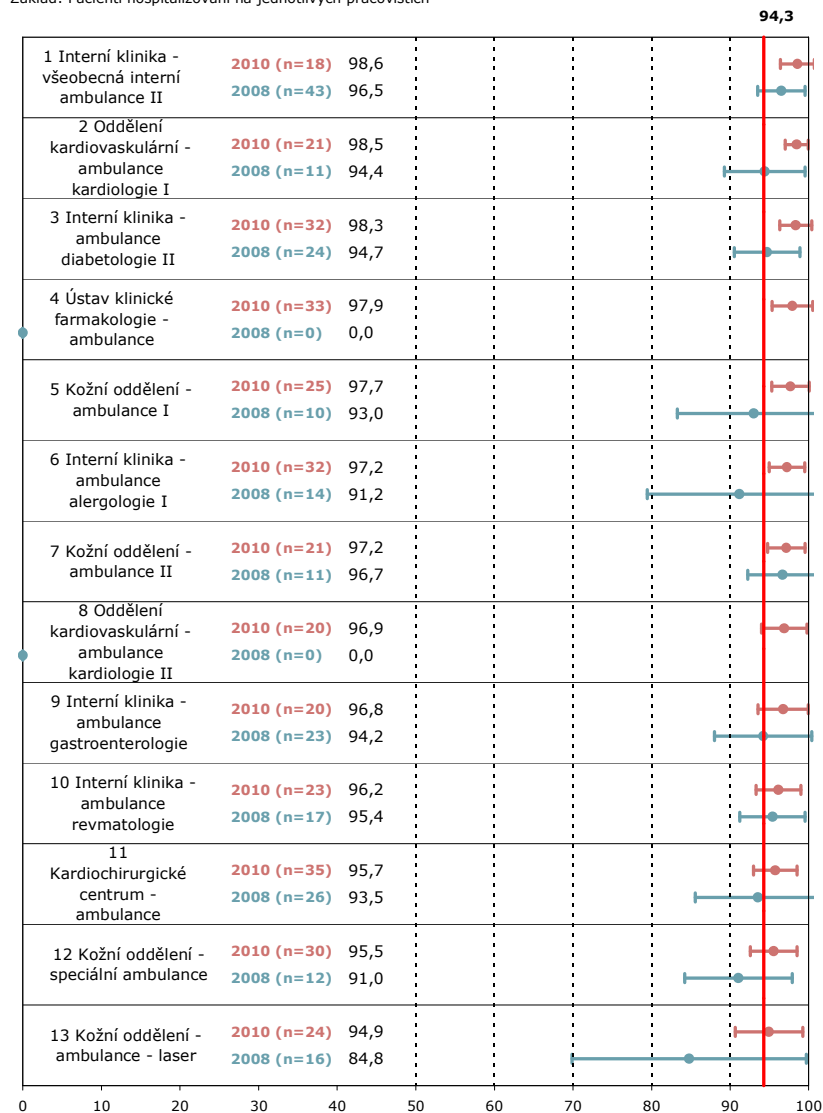


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů amb. - FN Ostrava, 2010

Návštěva jiného specialisty - sestry

Ostrava: Spokojenost se sestrami

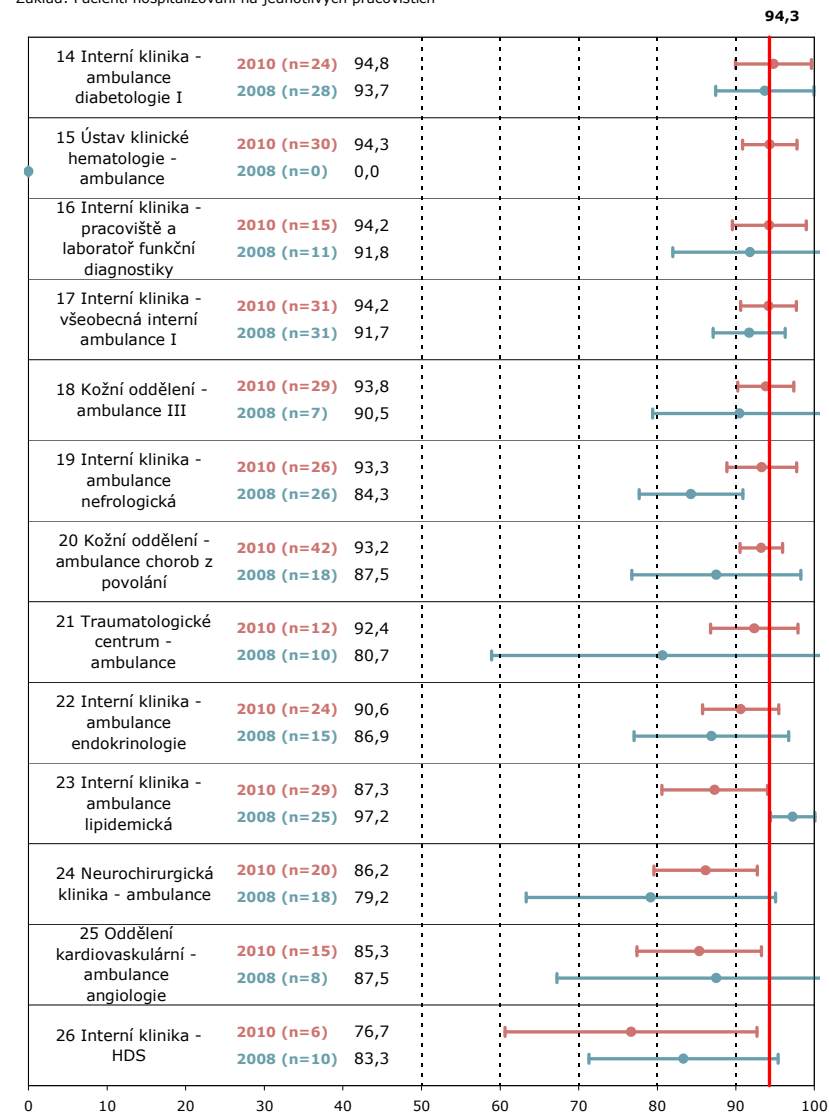
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Ostrava: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



PŘÍLOHA 1: SOUHRNNÁ SPOKOJENOST NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

Souhrnná spokojenost celkem

Označení stanice / oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Souhrnná spokojenost	911	90	88,9	90,1
1 Ústav klinické farmakologie - amb.	50	92,6	91,2	93,9
2 Kožní oddělení - amb. I	35	91,1	89,8	92,4
3 Odd. kardiovaskulární - amb. kardiologie II	31	90,5	88,0	93,0
4 Interní klinika - amb. diabetologie II	50	90,4	88,8	92,0
5 Kardiochirurgické centrum - amb.	55	90,3	88,7	91,9
6 Interní klinika - všeobecná interní amb. II	30	89,8	87,4	92,1
7 Interní klinika - amb. gastroenterologie	26	89,7	87,1	92,3
8 Kožní oddělení - amb. - laser	33	89,3	86,9	91,8
9 Interní klinika - všeobecná interní amb. I	43	89,3	86,9	91,6
10 Interní klinika - amb. nefrologická	40	89,0	86,5	91,4
11 Kožní oddělení - speciální amb.	40	89,0	86,7	91,2
12 Interní klinika - amb. alergologie I	36	88,8	86,3	91,3
13 Ústav klinické hematologie - amb.	38	88,5	86,1	90,9
14 Kožní oddělení - amb. chorob z povolání	44	88,4	86,4	90,4
15 Interní klinika - amb. diabetologie I	32	88,3	83,4	93,3
16 Kožní oddělení - amb. III	33	88,1	85,9	90,3
17 Odd. kardiovaskulární - amb. kardiologie I	39	87,5	85,3	89,7
18 Kožní oddělení - amb. II	27	87,1	84,1	90,2
19 Interní klinika - amb. endokrinologie	34	86,3	83,7	88,9
20 Int. klinika - prac. a lab. funkční diagnostiky	24	85,5	81,7	89,4
21 Interní klinika - amb. revmatologie	33	84,5	82,0	87,1
22 Interní klinika - amb. lipidemická	44	83,9	81,1	86,7
23 Interní klinika - HDS	14	83,6	79,1	88,0
24 Odd. kardiovaskulární - amb. angiologie	23	83,4	79,5	87,3
25 Neurochirurgická klinika - amb.	33	80,4	75,8	85,0
26 Traumatologické centrum - amb.	24	75,2	70,1	80,4

Souhrnná spokojenost se sestrami

Označení stanice / oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se sestrami	634	94,3	93,5	95,1
1 Interní klinika - všeobecná interní amb. II	18	98,6	96,4	100,7
2 Odd. kardiovaskulární - amb. kardiologie I	21	98,5	97,0	99,9
3 Interní klinika - amb. diabetologie II	32	98,3	96,3	100,4
4 Ústav klinické farmakologie - amb.	33	97,9	95,3	100,5
5 Kožní Odd. - amb. I	25	97,7	95,3	100,1
6 Interní klinika - amb. alergologie I	32	97,2	95,0	99,5
7 Kožní Odd. - amb. II	21	97,2	94,8	99,5
8 Odd. kardiovaskulární - amb. kardiologie II	20	96,9	94,0	99,8
9 Interní klinika - amb. gastroenterologie	20	96,8	93,6	100,0
10 Interní klinika - amb. revmatologie	23	96,2	93,3	99,0
11 Kardiochirurgické centrum - amb.	35	95,7	93,0	98,5
12 Kožní Odd. - speciální amb.	30	95,5	92,6	98,5
13 Kožní Odd. - amb. - laser	24	94,9	90,7	99,2
14 Interní klinika - amb. diabetologie I	24	94,8	90,0	99,6
15 Ústav klinické hematologie - amb.	30	94,3	90,9	97,8
16 Int. klinika - prac. a lab. funkční diagnostiky	15	94,2	89,6	98,9
17 Interní klinika - všeobecná interní amb. I	31	94,2	90,6	97,7
18 Kožní Odd. - amb. III	29	93,8	90,3	97,4
19 Interní klinika - amb. nefrologická	26	93,3	88,8	97,7
20 Kožní Odd. - amb. chorob z povolání	42	93,2	90,5	95,9
21 Traumatologické centrum - amb.	12	92,4	86,8	97,9
22 Interní klinika - amb. endokrinologie	24	90,6	85,8	95,5
23 Interní klinika - amb. lipidemická	29	87,3	80,6	94,0
24 Neurochirurgická klinika - amb.	20	86,2	79,6	92,7
25 Odd. kardiovaskulární - amb. angiologie	15	85,3	77,4	93,3
26 Interní klinika - HDS	6	76,7	60,6	92,7

Souhrnná spokojenost s lékaři/specialisty

Označení stanice / oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost s lékaři	888	93,8	93,0	94,5
1 Ústav klinické farmakologie - amb.	49	98,0	96,1	99,9
2 Interní klinika - amb. diabetologie II	48	98,0	96,4	99,6
3 Kožní oddělení - amb. I	34	97,9	96,0	99,7
4 Kožní oddělení - amb. II	27	97,5	95,5	99,4
5 Oddělení kardiovaskulární - amb. kardiologie I	38	97,4	95,0	99,8
6 Interní klinika - amb. gastroenterologie	26	96,9	94,2	99,6
7 Oddělení kardiovaskulární - amb. kardiologie II	30	96,8	94,4	99,2
8 Interní klinika - všeobecná interní amb. II	29	96,5	94,1	98,9
9 Kardiochirurgické centrum - amb.	55	96,2	94,2	98,2
10 Kožní oddělení - amb. - laser	32	95,8	92,5	99,1
11 Kožní oddělení - speciální amb.	38	95,4	92,8	97,9
12 Ústav klinické hematologie - amb.	36	95,3	92,3	98,2
13 Interní klinika - amb. alergologie I	36	95,2	91,9	98,6
14 Interní klinika - amb. nefrologická	39	94,0	90,6	97,3
15 Interní klinika - amb. diabetologie I	31	93,9	88,5	99,3
16 Kožní oddělení - amb. III	33	93,8	90,5	97,0
17 Interní klinika - všeobecná interní amb. I	41	93,7	90,5	96,8
18 Kožní oddělení - amb. chorob z povolání	44	93,4	90,8	95,9
19 Interní klinika - amb. revmatologie	32	91,9	87,8	95,9
20 Int. klinika - prac. a lab. funkční diagnostiky	23	91,7	86,6	96,9
21 Interní klinika - amb. endokrinologie	32	89,1	84,4	93,9
22 Interní klinika - amb. lipidemická	42	88,7	83,7	93,8
23 Neurochirurgická klinika - amb.	33	87,3	82,1	92,4
24 Oddělení kardiovaskulární - amb. angiologie	23	86,8	80,7	92,9
25 Traumatologické centrum - amb.	23	86,6	80,0	93,3
26 Interní klinika - HDS	14	86,1	77,6	94,5



PŘÍLOHA 2: PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE AMBULANCÍ

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Dostupnost

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Dostupnost	Doba objednání	Nabídka termínů	Znalost důvodu návštěvy	Odklad termínu návštěvy
Interní klinika - ambulance alergologie I					
Interní klinika - HDS		+		-	
Interní klinika - ambulance diabetologie I					
Interní klinika - ambulance diabetologie II					
Interní klinika - ambulance endokrinologie					
Interní klinika - ambulance gastroenterologie					
Interní klinika - ambulance lipidemická					
Interní klinika - ambulance nefrologická				+	
Interní klinika - pracoviště a laboratoř funkční diagnostiky					
Interní klinika - ambulance revmatologie	-	-			
Interní klinika - všeobecná interní ambulance I					
Interní klinika - všeobecná interní ambulance II				+	
Kardiochirurgické centrum - ambulance					
Kožní oddělení - ambulance I					
Kožní oddělení - ambulance II				-	
Kožní oddělení - ambulance III		+			
Kožní oddělení - ambulance - laser					
Kožní oddělení - ambulance chorob z povolání		+		-	
Kožní oddělení - speciální ambulance		+			
Neurochirurgická klinika - ambulance	-		-	-	
Traumatologické centrum - ambulance	+	+	-		
Ústav klinické farmakologie - ambulance					
Ústav klinické hematologie - ambulance		+			
Oddělení kardiovaskulární - ambulance kardiologie I		-		+	-
Oddělení kardiovaskulární - ambulance kardiologie II		-			
Oddělení kardiovaskulární - ambulance angiologie	-	-	-	-	-

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Čekárna a prostředí

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Čekárna a prostředí	Čekání v čekárně	Info o době čekání	Info o důvodu čekání	Nalezení ambulance	Dojem z prostředí	Čistota toalet
Interní klinika - ambulance alergologie I							
Interní klinika - HDS							+
Interní klinika - ambulance diabetologie I							
Interní klinika - ambulance diabetologie II							
Interní klinika - ambulance endokrinologie	+	+					
Interní klinika - ambulance gastroenterologie							
Interní klinika - ambulance lipidemická		+	+				-
Interní klinika - ambulance nefrologická							
Interní klinika - pracoviště a laboratoř funkční diagnostiky							
Interní klinika - ambulance revmatologie	-	-	-	-			
Interní klinika - všeobecná interní ambulance I							
Interní klinika - všeobecná interní ambulance II							
Kardiochirurgické centrum - ambulance	+	+	+	+	-	+	
Kožní oddělení - ambulance I	+	+	+				
Kožní oddělení - ambulance II							
Kožní oddělení - ambulance III							
Kožní oddělení - ambulance - laser		+					
Kožní oddělení - ambulance chorob z povolání							
Kožní oddělení - speciální ambulance		-	-				
Neurochirurgická klinika - ambulance	-	-	-			-	
Traumatologické centrum - ambulance	-	-	-	-		-	
Ústav klinické farmakologie - ambulance	+	+	+	+			
Ústav klinické hematologie - ambulance	-	-			-		
Oddělení kardiovaskulární - ambulance kardiologie I	-	-					
Oddělení kardiovaskulární - ambulance kardiologie II		+					
Oddělení kardiovaskulární - ambulance angiologie			+				

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Návštěva lékaře/specialisty

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulančí

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

	Návštěva lékaře/speciali sty	Dostatek času při vyšetření	Srozumitelnost důvodů léčby od lékaře	Pozornost lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Důvěra k lékaři	Znalost předchozí léčby lékařem	Srozumitelnost odpovědí specialisty	Důvěra ke specialistovi
Interní klinika - amb.alergologie I									
Interní klinika - HDS	-			-	-	-		-	
Interní klinika - amb.diabetologie I									
Interní klinika - amb.diabetologie II	+		+		+				
Interní klinika - amb.endokrinologie	-	-	-	-	-				
Interní klinika - amb.gastroenterologie					+				
Interní klinika - amb.lipidemická	-				-	-	-		
Interní klinika - amb.nefrologická									-
Interní klinika - prac. a lab. funkční diagnostiky		-							
Interní klinika - amb.revmatologie									
Interní klinika - všeobecná interní amb.I									
Interní klinika - všeobecná interní amb.II									
Kardiologické centrum - ambulance									
Kožní oddělení - amb.I	+								
Kožní oddělení - amb.II									
Kožní oddělení - amb.III									
Kožní oddělení - amb.- laser									
Kožní oddělení - amb.chorob z povolání		-							
Kožní oddělení - speciální ambulance									
Neurochirurgická klinika - ambulance	-	-	-	-	-			-	-
Traumatologické centrum - ambulance	-	-	-				-		
Ústav klinické farmakologie - ambulance	+		+					+	
Ústav klinické hematologie - ambulance								-	
Oddělení kardiovaskulární - amb.kardiologie I									
Oddělení kardiovaskulární - amb.kardiologie II									
Oddělení kardiovaskulární - amb.angiologie	-		-		-				-

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Přístup personálu

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Přístup personálu	Chování ze strany personálu	Přiměřenost množství informací	Soukromí při probírání zdravotního stavu	Soukromí při vyšetření	Protichůdné informace personálu	Zapojení do rozhodování o léčbě	Představení personálu	Kontinuita personálu při léčbě
Interní klinika - amb.alergologie I	+								
Interní klinika - HDS	-			-	-	-	-		
Interní klinika - amb. diabetologie I			-					+	
Interní klinika - amb. diabetologie II	+						+	+	
Interní klinika - amb. endokrinologie		-			-				
Interní klinika - amb. gastroenterologie							+		
Interní klinika - amb. lipidemická	-							-	-
Interní klinika - amb. nefrologická								+	
Interní klinika - prac. a lab. funkční diagnostiky			-						
Interní klinika - amb. revmatologie									+
Interní klinika - všeobecná interní amb. I							-		+
Interní klinika - všeobecná interní amb. II									
Kardiochirurgické centrum - amb.									
Kožní oddělení - amb. I									
Kožní oddělení - amb. II									
Kožní oddělení - amb. III								-	
Kožní oddělení - amb. - laser							+		
Kožní oddělení - amb. chorob z povolání								-	
Kožní oddělení - speciální amb.			-						
Neurochirurgická klinika - amb.	-			-					-
Traumatologické centrum - amb.	-			-	-			-	-
Ústav klinické farmakologie - amb.	+							+	
Ústav klinické hematologie - amb.									
Oddělení kardiovaskulární - amb. kardiologie I	+								
Oddělení kardiovaskulární - amb. kardiologie II									
Oddělení kardiovaskulární - amb. angiologie	-						-	-	

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Informace o vyšetření a léčbě

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Informace o vyšetření a léčbě	Zdůvodnění vyšetření personálem	Info o získání výsledků vyšetření	Srozumitelnost výsledků vyšetření	Vysvětlení před zákrokem	Srozumitelnost rizik a výhod zákroku
Interní klinika - amb.alergologie I						
Interní klinika - HDS	-					
Interní klinika - amb. diabetologie I						
Interní klinika - amb. diabetologie II				+		
Interní klinika - amb. endokrinologie						
Interní klinika - amb. gastroenterologie						
Interní klinika - amb. lipidemická						
Interní klinika - amb. nefrologická						
Interní klinika - prac. a lab. funkční diagnostiky						
Interní klinika - amb. revmatologie				-		
Interní klinika - všeobecná interní amb. I						
Interní klinika - všeobecná interní amb. II						
Kardiologické centrum - amb.						
Kožní oddělení - amb. I			-			
Kožní oddělení - amb. II						
Kožní oddělení - amb. III						
Kožní oddělení - amb. - laser						
Kožní oddělení - amb. chorob z povolání						
Kožní oddělení - speciální amb.						
Neurochirurgická klinika - amb.		-				
Traumatologické centrum - amb.	-	-	-	-	-	-
Ústav klinické farmakologie - amb.						
Ústav klinické hematologie - amb.						
Oddělení kardiovaskulární - amb. kardiologie I		-				
Oddělení kardiovaskulární - amb. kardiologie II						
Oddělení kardiovaskulární - amb. angiologie	-	-				

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Informace o léčích

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Informace o léčích	Info o užívání léků	Info o důvodech užívání léků	Info o vedlejších účincích léků
Interní klinika - ambulance alergologie I				
Interní klinika - HDS	-		-	
Interní klinika - ambulance diabetologie I				
Interní klinika - ambulance diabetologie II				+
Interní klinika - ambulance endokrinologie				
Interní klinika - ambulance gastroenterologie	-			
Interní klinika - ambulance lipidemická	-			-
Interní klinika - ambulance nefrologická				
Interní klinika - pracoviště a laboratoř funkční diagnostiky				-
Interní klinika - ambulance revmatologie				
Interní klinika - všeobecná interní ambulance I				
Interní klinika - všeobecná interní ambulance II				
Kardiologické centrum - ambulance				
Kožní oddělení - ambulance I				+
Kožní oddělení - ambulance II				
Kožní oddělení - ambulance III	+			
Kožní oddělení - ambulance - laser				
Kožní oddělení - ambulance chorob z povolání				
Kožní oddělení - speciální ambulance				
Neurochirurgická klinika - ambulance		-		
Traumatologické centrum - ambulance	-	-	-	
Ústav klinické farmakologie - ambulance				
Ústav klinické hematologie - ambulance				
Oddělení kardiovaskulární - ambulance kardiologie I				
Oddělení kardiovaskulární - ambulance kardiologie II				
Oddělení kardiovaskulární - ambulance angiologie	-			-

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Následná péče

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Následná péče	Kopie dokumentů zaslaných prakt.lékaři	Info o sledování příznaků nemoci	Kontakt pro případ zhoršení stavu
Interní klinika - ambulance alergologie I				
Interní klinika - HDS				
Interní klinika - ambulance diabetologie I				
Interní klinika - ambulance diabetologie II	+		+	+
Interní klinika - ambulance endokrinologie	-		-	-
Interní klinika - ambulance gastroenterologie				
Interní klinika - ambulance lipidemická	-	-	-	-
Interní klinika - ambulance nefrologická				
Interní klinika - pracoviště a laboratoř funkční diagnostiky				
Interní klinika - ambulance revmatologie				
Interní klinika - všeobecná interní ambulance I				
Interní klinika - všeobecná interní ambulance II				
Kardiochirurgické centrum - ambulance	+			+
Kožní oddělení - ambulance I	+		+	
Kožní oddělení - ambulance II	-			
Kožní oddělení - ambulance III				-
Kožní oddělení - ambulance - laser		-		
Kožní oddělení - ambulance chorob z povolání				
Kožní oddělení - speciální ambulance				
Neurochirurgická klinika - ambulance	-	-	-	
Traumatologické centrum - ambulance			-	
Ústav klinické farmakologie - ambulance	+	+	+	+
Ústav klinické hematologie - ambulance	+	+		
Oddělení kardiovaskulární - ambulance kardiologie I		+		
Oddělení kardiovaskulární - ambulance kardiologie II				
Oddělení kardiovaskulární - ambulance angiologie	-		-	-

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Celkový dojem

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulančí

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

	Celkový dojem	Spokojenost - hlavní důvod návštěvy	Organizace provozu ambulance	Úcta a respekt ze strany personálu	Celkové hodnocení péče
Interní klinika - ambulance alergologie I					
Interní klinika - HDS	-	-		-	-
Interní klinika - ambulance diabetologie I					
Interní klinika - ambulance diabetologie II					+
Interní klinika - ambulance endokrinologie					
Interní klinika - ambulance gastroenterologie			+		
Interní klinika - ambulance lipidemická	-	-		-	-
Interní klinika - ambulance nefrologická					
Interní klinika - pracoviště a laboratoř funkční diagnostiky					
Interní klinika - ambulance revmatologie					
Interní klinika - všeobecná interní ambulance I					
Interní klinika - všeobecná interní ambulance II					
Kardiochirurgické centrum - ambulance					
Kožní oddělení - ambulance I					
Kožní oddělení - ambulance II					
Kožní oddělení - ambulance III					
Kožní oddělení - ambulance - laser					
Kožní oddělení - ambulance chorob z povolání					
Kožní oddělení - speciální ambulance					
Neurochirurgická klinika - ambulance	-		-	-	-
Traumatologické centrum - ambulance	-	-	-	-	-
Ústav klinické farmakologie - ambulance	+		+		+
Ústav klinické hematologie - ambulance					
Oddělení kardiovaskulární - ambulance kardiologie I					
Oddělení kardiovaskulární - ambulance kardiologie II					
Oddělení kardiovaskulární - ambulance angiologie					-