

KVALITA OČIMA PACIENTŮ - A

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

Leden 2012 / Závěrečná zpráva / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter / www.hodnoceni-nemocnic.cz

KVALITA OČIMA PACIENTŮ – AMBULANTNÍ PÉČE

Zpráva přináší výsledky čtvrté vlny šetření projektu KVALITA OČIMA PACIENTŮ v ambulantní péči Fakultní nemocnice Ostrava. Výsledky jsou ve zprávě porovnány s výsledky získanými ve stejných ambulancích v roce 2009. Protože byla poslední vlna provedena podle aktualizované metodiky (která vyšla ve Věstníku MZČR 2011/1) byly výsledky za rok 2009 přepočítány tak, aby byly s nejnovějšími plně srovnatelné. Hlavní změnou bylo efektivnější uspořádání dílčích indikátorů kvality do osmi základních dimenzí (dříve deset).

Souhrnné hodnocení spokojenosti ambulantních pacientů zaznamenalo statisticky významné zlepšení (z 86,2 % na 88,5 %). Zlepšení bylo zaznamenáno ve všech osmi hlavních dimenzích kvality. Největší a statisticky prokazatelné zlepšení nastalo v dimenzích : „PŘÍSTUP PERSONÁLU“, „ČEKÁRNA A PROSTŘEDÍ“, „CELKOVÝ DOJEM“ a „NÁSLEDNÁ PÉČE“. Pozitivní je, že se nejvíce zlepšovaly právě ty hůře hodnocené indikátory. To vede k vyrovnávání kvality v různých aspektech zdravotní péče, což je rozhodně žádoucí trend.

Ze 40 dílčích indikátorů pak významně rostlo hodnocení v těchto oblastech: „Informace o době čekání“, „Znalost předchozí léčby lékařem“, „Představování personálu“, „Zapojení do rozhodování o vlastní léčbě“, „Informování o vedlejších účincích léků“ a „Organizace provozu ambulance“. Pokles hodnocení nějakého indikátoru byl spíše výjimečný a ve všech případech statisticky nevýznamný (například „Kontinuita personálu při léčbě“ – z 83,5 % na 79,7 %).

Během šetření, které probíhalo v září a říjnu 2011 se podařilo získat celkem 1323 vyplněných dotazníků. Relativní návratnost byla spíše nižší (37 %), ale u tohoto typu šetření nijak neobvyklá.

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 mírně rostoucí trend.

Rád bych poděkoval vedení a pracovníkům nemocnice za výbornou spolupráci a všem pacientům ambulantí, 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 7
Východiska, parametry a metodika projektu	strana 8
Souhrnná spokojenost	strana 19
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 23
Spokojenost pacientů v jednotlivých ambulancích	strana 58
Spokojenost pacientů s jinými specialisty	strana 78
 Příloha 1 : Přehled indikátorů podle ambulancí	 strana 81

Hlavní zjištění

- Kvalita ambulantní péče ve Fakultní nemocnici Ostrava je na vysoké úrovni , souhrnná spokojenost činí 88,5 %.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí: Urologie - ambulance polikliniky, Chirurgická klin. – cévní amb., Onkologická klin. – amb. chemoterapie, Oční klin.- amb. II. polikl.
- Naopak nejméně byli spokojeni pacienti těchto ambulancí: Neurologická klinika – ultrazvuková lab., Infekční klin. – zoonózy, Infekční klinika – neuroinfekce.

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 66 % 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 88,5 %**.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí: Urologie - ambulance polikliniky, Chirurgická klin. – cévní amb., Onkologická klin. – amb. chemoterapie
- Naopak nejméně byli spokojeni pacienti těchto ambulancí: Neurologická klinika – ultrazvuková lab., Infekční klin. – zoonózy, Infekční klinika – neuroinfekce.
- 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 jiného specialisty**, kde je spokojeno více než 90 % pacientů.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru deklarují pacienti s dimenzemi **Následná péče** (83 % spokojených pacientů) a **Dostupnost** (86 % spokojených pacientů).

Dostupnost

- Tuto dimenzi nejvíce sytí odklad termínu návštěvy, nabídka termínů. Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Popáleninového centra – amb., Chirurg.kliniky – amb. všeob., Onkologické kliniky – amb.chemoterapie. Naopak nejméně jsou spokojeni pacienti Neurolog. kl. – ultrazvuk.lab.

Čekárna a prostředí

- Tuto dimenzi nejvíce sytí: nalezení ambulance, dojem z prostředí a info o důvodu čekání.
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Oční kliniky – amb. II. – polikl., nejmenší spokojenost deklarují pacienti Ortopedie – amb. poliklinika.

Hlavní zjištění

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

Návštěva lékaře/specialisty

- V rámci této dimenze je nejlépe hodnocena pozornost lékaře a důvěra k lékaři.
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Urologie – ambul. Poliklinika, Chirurgické kliniky – cévní amb. a Oční kliniky – amb. II. – polikl.
- Naopak nejméně pacienti Infekční kl. – zoonózy, Léčebné rehab.kliniky – lékaři ambulance.

Přístup personálu

- Jedná se o dimenzi s vysokou mírou spokojenosti.
- Nejvíce tuto dimenzi sytí ukazatele spojené se soukromím při vyšetření a soukromím při probírání zdravotního stavu.
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Chirurg. kliniky – cévní ambulance nebo Psychiatrického odd. – amb.III.
- Naopak nejnižší je spokojenost mezi pacienty Oční kliniky – amb.III – příjem nebo Neurologické kliniky – ultrazvukové lab.

Informace o vyšetření a léčbě

- Podobně jako u předcházející dimenze je spokojenost pacientů nadprůměrná. Nejlépe je hodnoceno vysvětlení před zákrokem, info o získání výsledků vyšetření. Méně jsou pacienti spokojeni se srozumitelností výsledků vyšetření.
- Nejvyšší spokojenost s vyšetřením a léčbou je mezi pacienty z Urologie – ambul. Polikliniky, Oční kliniky – amb.II poklin nebo Infekční kliniky – posthepat.poradna.

Hlavní zjištění

- Spokojenost pacientů Urologie – ambul. poliklin. přesahuje průměr za ostatní ambulance v 5 z 8 dimenzí.
- Ve srovnání s ostatními ambulancemi je rovněž vyšší spokojenost mezi pacienty Onkolog. Kl. – amb. – chemoterapie (rovněž v 5 z 8 dimenzí)
- Naopak průměrná spokojenost pacientů z Neurolog. kl. – ultrazvukové lab. je nižší než ostatní v 5 dimenzích.

Informace o léčích

- V rámci této dimenze je nejlépe hodnoceno info o užívání a o důvodech užívání.
- Nejlépe je hodnocena Onkologická klinika – amb.chemoterapie.
- V případě několika oddělení odpovídal na tuto dimenzi velmi nízký počet respondentů, a proto výsledky nelze považovat u těchto oddělení za zcela validní (viz grafy).

Následná péče

- V rámci této dimenze je nejlépe hodnoceno: kopie dokumentů zaslaných prakt. lékaři.
- Nejlépe je tato dimenze hodnocena pacienty Urologie – ambulance poliklin., nejhůře naopak u pacientů Neurolog. kliniky – ultrazvukové lab.

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 Urologie – ambul. poliklin. a naopak nejméně a podprůměrně spokojeni pacienti Infekční kliniky – neuroinfekce.

Porovnání ambulaní

- Spokojenost pacientů Urologie – ambul. poliklin. přesahuje průměr za ostatní ambulance v 5 z 8 dimenzí.
- Ve srovnání s ostatními ambulancemi je rovněž vyšší spokojenost mezi pacienty Onkolog. Kl. – amb. – chemoterapie (rovněž v 5 z 8 dimenzí)
- Naopak průměrná spokojenost pacientů z Neurolog. kl. – ultrazvukové lab. je nižší než ostatní v 5 dimenzích.

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

Zkušená analytička, která spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů a v oblasti marketingového výzkumu působí již více než 4 roky.

Partnerem řešitele projektu je výzkumná společnost STEM/MARK

- STEM/MARK je společností zkušených odborníků v marketingovém výzkumu, kteří se řídí přesvědčením, že kvalitní výzkum musí být dialog: Dialog mezi námi a klientem a dialog s našimi respondenty otvírají cestu k dobrému výzkumu. Dobrý výzkum je předpokladem úspěšného dialogu našeho klienta s jeho zákazníky. Nejlepší služby se rodí z otevřeného dialogu lidí. **Marketingový výzkum je dialog.**
- V letošním roce STEM/MARK vstoupí do sedmnáctého 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.

Chlumčanského 497/5, 180 00 Praha 8

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



VÝCHODISKA, PARAMETRY A METODIKA PROJEKTU

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

Chirurg.klin.- amb.koloproktol.
Chirurg.klin.- amb.mamologická
Chirurg.klin.- ambul. všeobecná
Chirurg.klin.- cévní ambulance
Chirurg.klin.- gastroenterochir
Infekční kl. - amb.poinfekční
Infekční kl. - neuroinfekce
Infekční kl. - posthepat.porad.
Infekční kl. - zoonózy
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance
Neurolog. kl.-amb.demyelin.on.
Neurolog. kl.-ambulance I.
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab
Oční klinika -ambul.III-příjem
Oční klinika -ambul.II-polikl.
Onkologic.kl.- amb.-chemoterapie
Onkologic.kl.-ozařovny amb.
Onkologic.kl.-ambulance.
ORL klinika -amb. foniatriká
ORL klinika -ambulance ORL I. (otoneurologie)
ORL klinika -ambulance ORL II
ORL klinika -příjmová ambul.
Ortopedie -ambul. poliklin.
Centrum plast.chirur. a chir. ruky -amb.
Popáleninové centrum -amb.
Por.gyn.klin.- amb.gynekol.urol
Por.gyn.klin. -Centrum onkogyn.prev
Por.gyn.klin.- příj.+superk.am.
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.
Psychiatr.odd-ambulance I.
Psychiatr.odd-ambulance III.
TRN klinika -ambulance
TRN klinika -ambulance-chemo
ÚČOCH klinika-ambulance
Urologie-ambul. poliklin.
Ústav radiodiagnos. -Mamografie

- 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 tato ambulantní oddělení Fakultní nemocnice Ostrava (viz tabulka)

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 stanoven celkový počet distribuovaných dotazníků - 100.

Návratnost dotazníků a validita dat

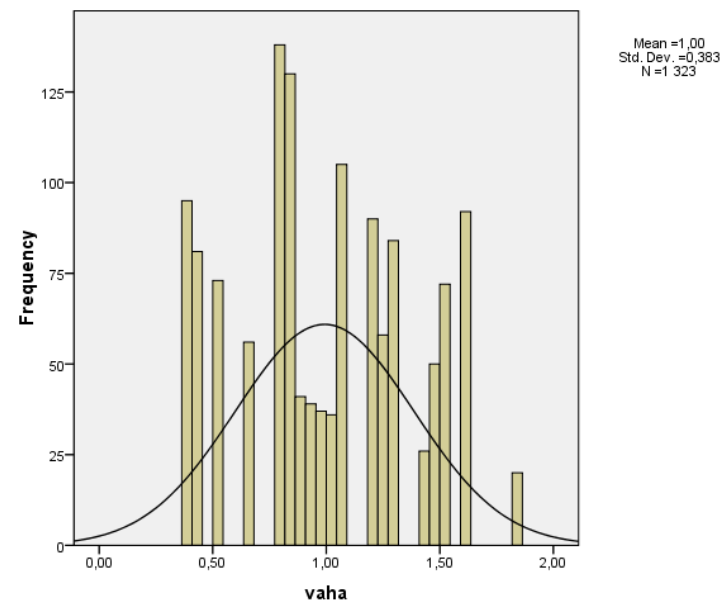
- V době, kdy probíhal sběr dotazníků v roce 2011, bylo na každé z 36 ambulancí, které se zúčastnili výzkumu, rozdáno 100 dotazníků. Celkově tedy bylo rozdáno 3600 dotazníků.
- Během šetření se podařilo získat 1323 dotazníků a návratnost dosáhla hodnoty 37 %. Tato hodnota odpovídá zkušenostem ze zahraničí u tohoto typu sběru.
- Nejvyšší návratnosti (nad 50 %) dosáhly tyto ambulance: Neurolog.klinika. – diagnostika a léčba demyelin. on., Neurolog. kl. – amb. I., Onkologick.kl. – amb. – chemoterapie, Onkologická klinika – amb.
- Žádné sledované pracoviště nevykázalo návratnost nižší než 20 %.

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1323
- Sběr dat: probíhal v září a říjnu 2011.

Vážení dat

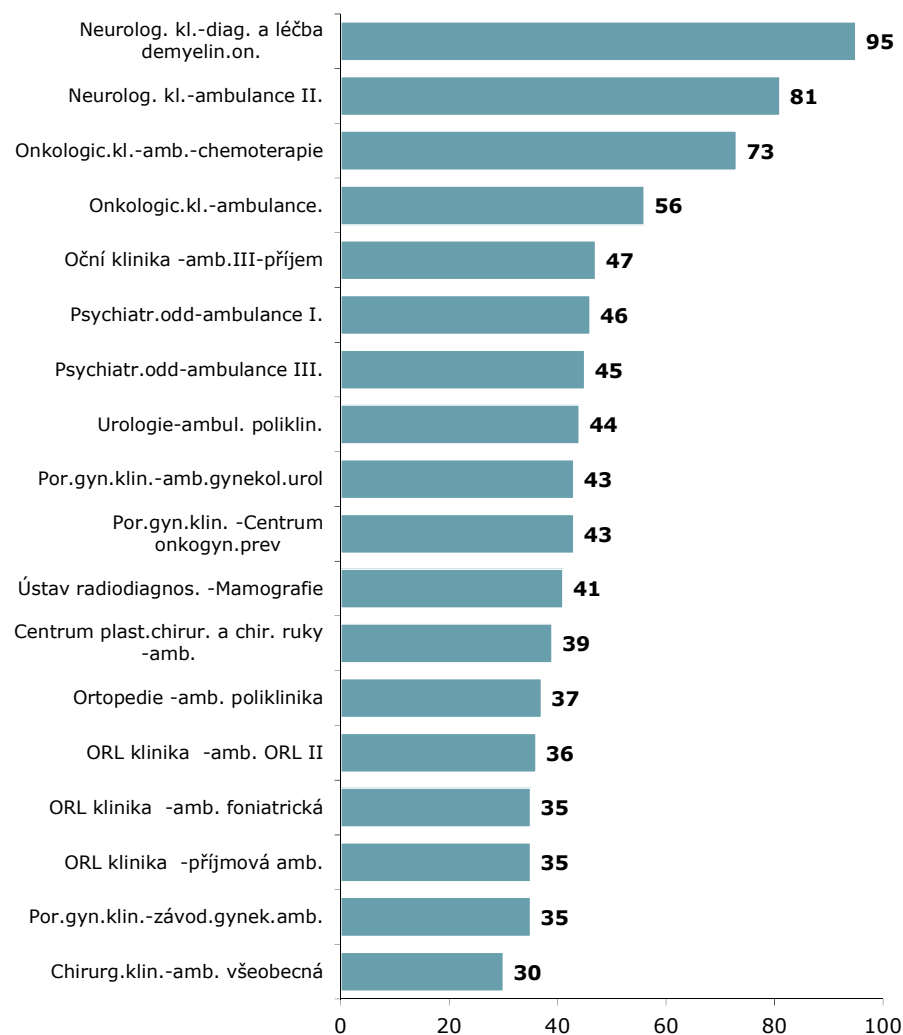
- Sebraná data za nemocnici byla převážena na počet rozdaných dotazníků v rámci jednotlivých ambulancí. V datovém souboru se rozsah vah pohybuje mezi 0,39 – 1,84; což indikuje dobrou shodu sebraných dat a počtu rozdaných dotazníků.



Počet získaných dotazníků

Počet získaných odpovědí v jednotlivých ambulancích

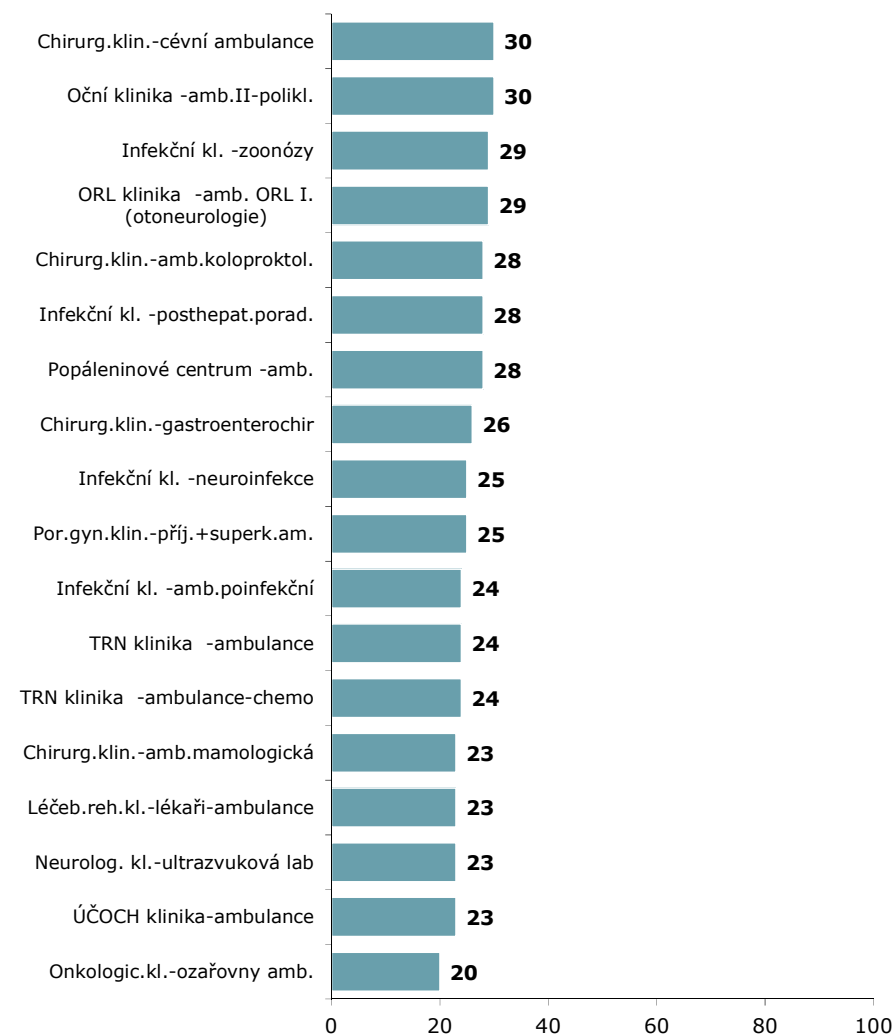
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1323



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Počet získaných odpovědí v jednotlivých ambulancích

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1323

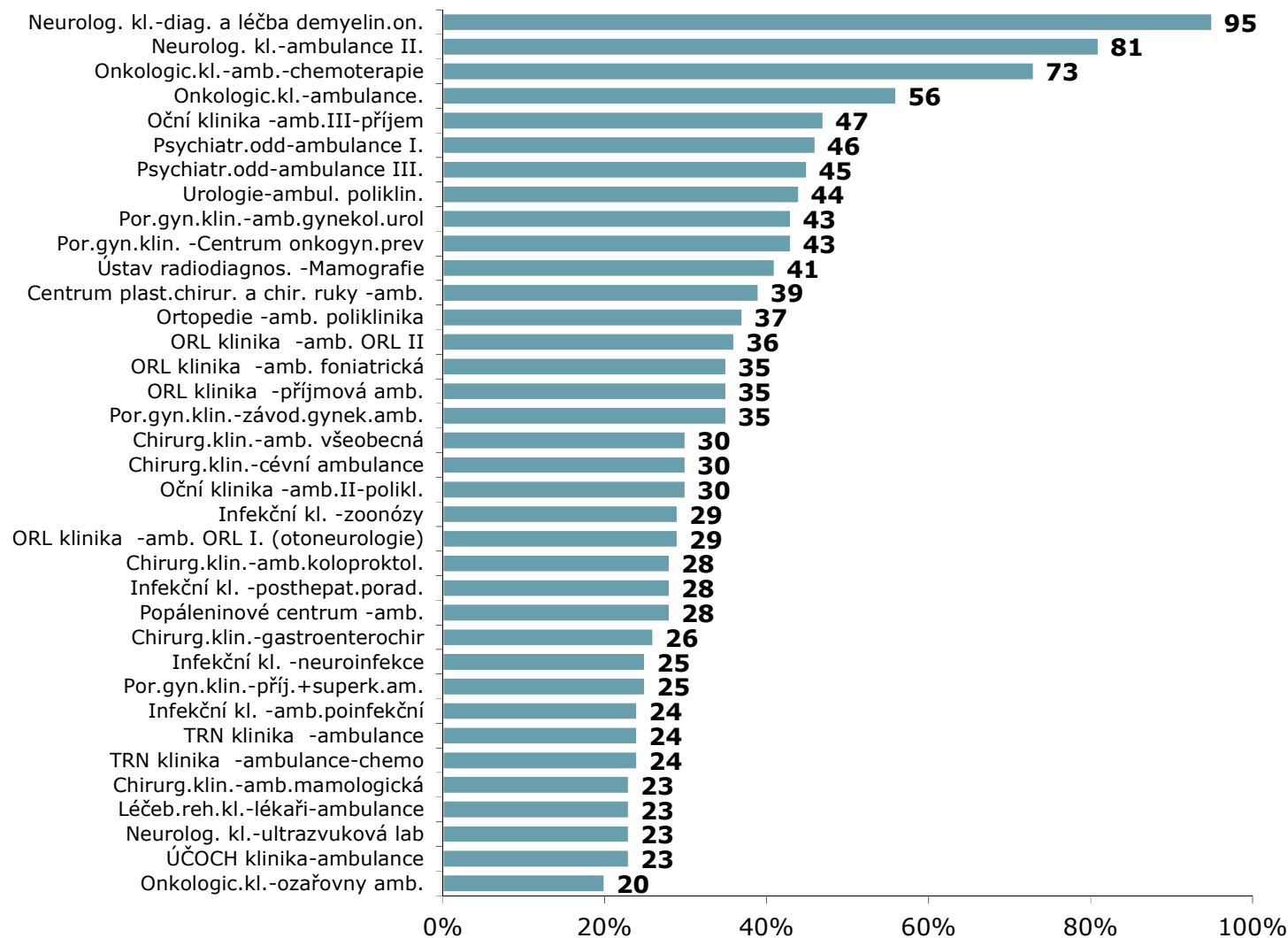


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Návratnost

Návratnost

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1323

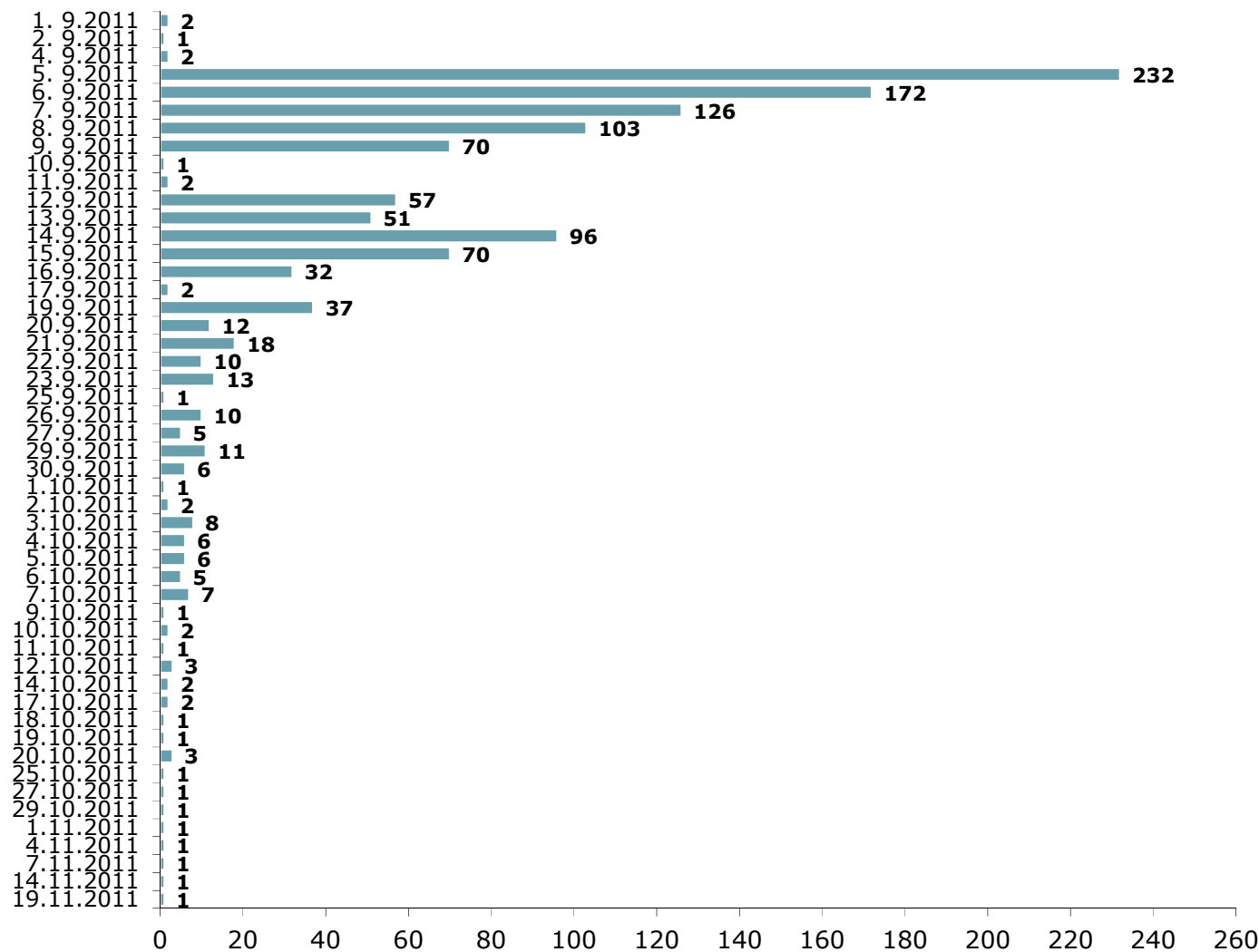


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Histogram sběru dat

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1323

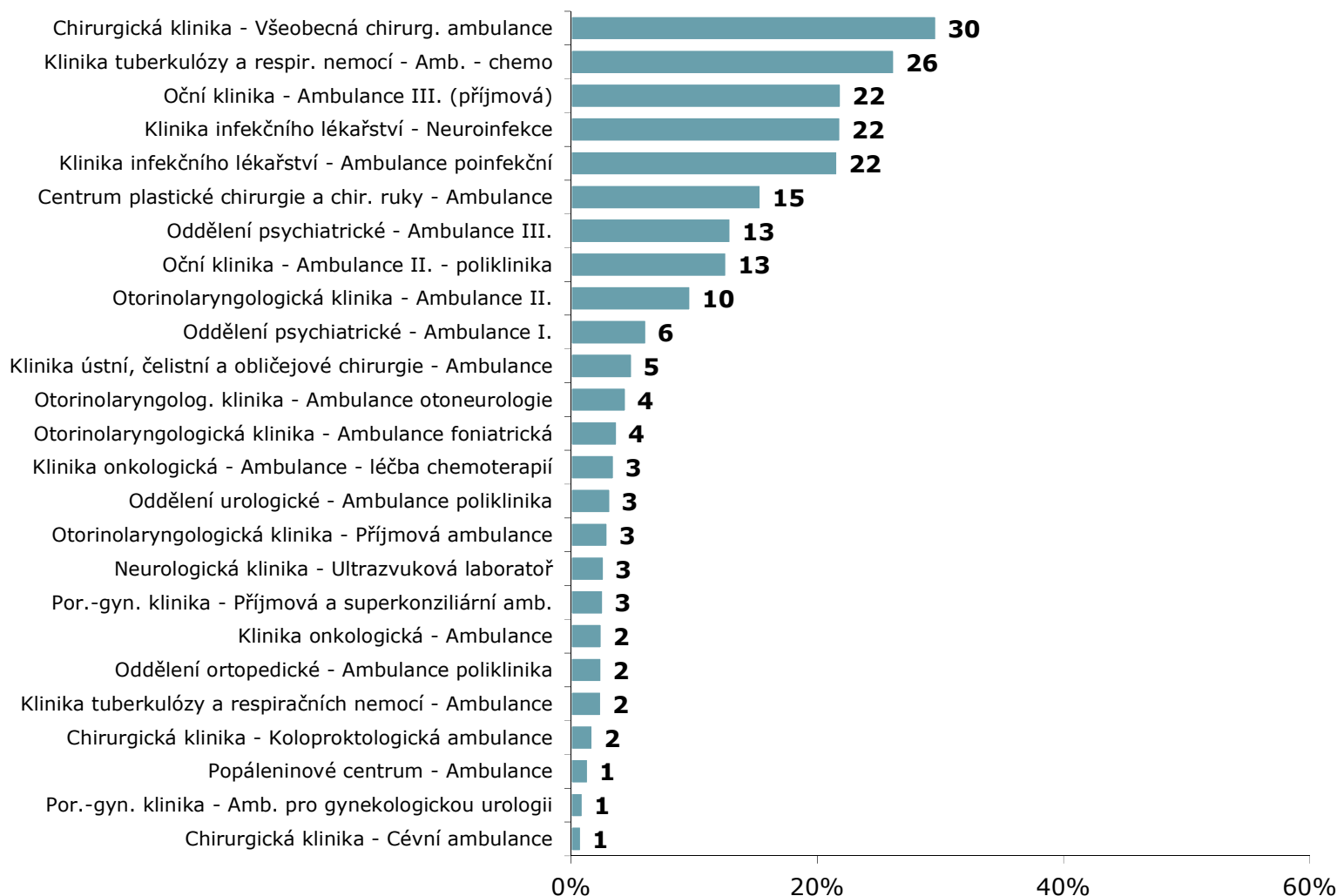


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Podíl nezařazených pacientů – indispozice a organizační důvody (neuvedená pracoviště nevykázala žádné nezařazené pacienty)

Podíl nazařazených pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1323



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

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

Hodnocení spokojenosti

Spokojenost podle dimenzí

- Dimenze kvality péče jsou tematicky 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).

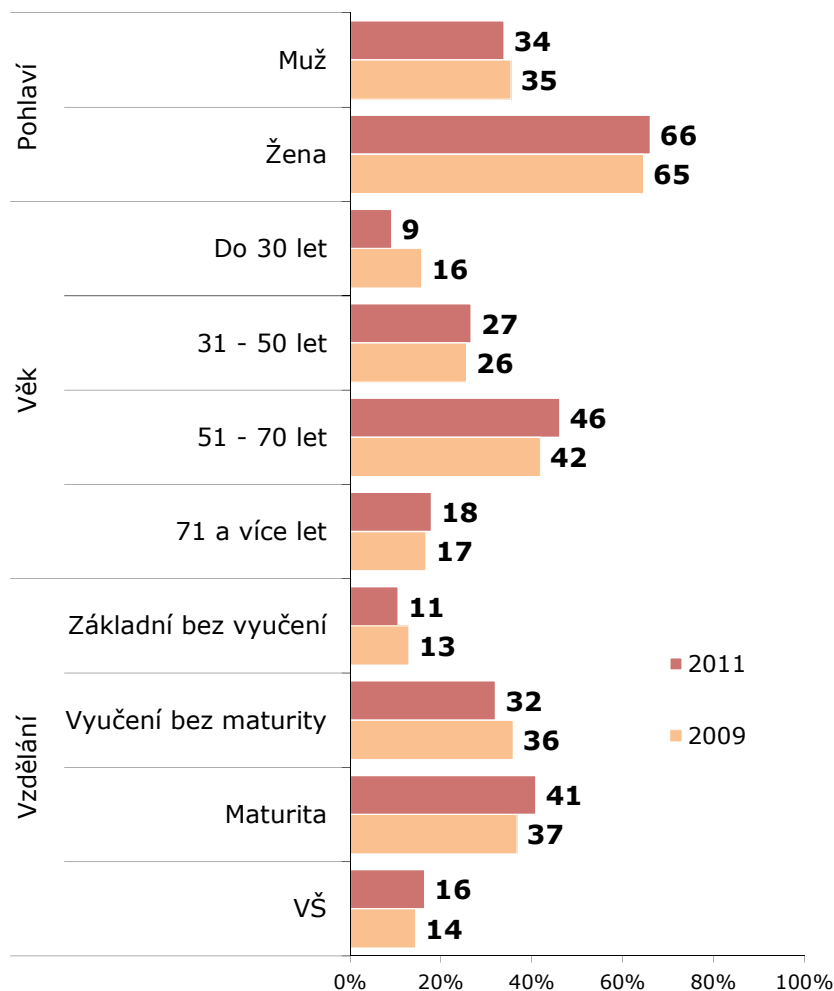
Spokojenost s jednotlivými indikátory

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.

Struktura vzorku pacientů

Demografická struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti, n=1323 (2011), n=1417 (2009)



- V souboru pacientů je 35 % mužů a 65 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 51 let (59 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří 16 % vzorku.
- Z hlediska vzdělání mají převahu lidé s maturitou (37 %) a lidé vyučení bez maturity (36 %).

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

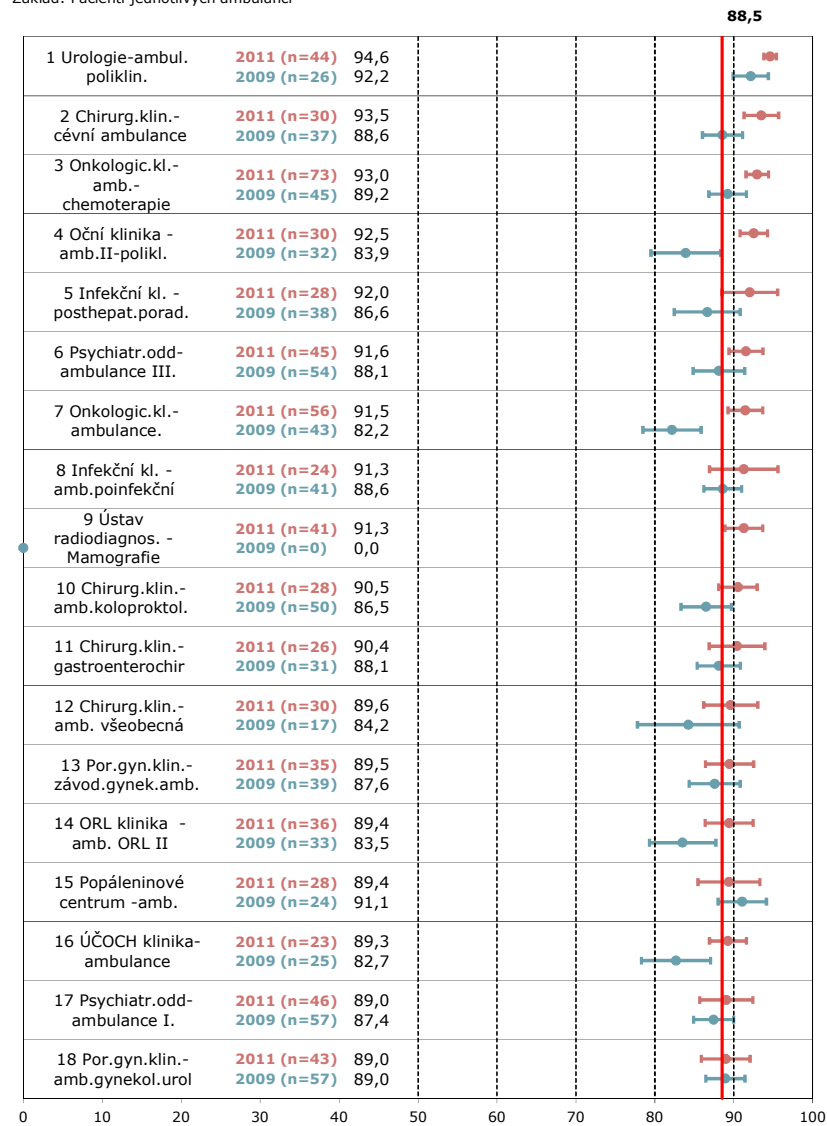
Spokojenost s ambulantní péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

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 ambulančních zařízení při Fakultní nemocnici Ostrava je na vysoké úrovni. Souhrnná spokojenost za všechny ambulance dosahuje hodnoty 88,5 %.
- Nejvyšší souhrnná spokojenost, vyšší než činí celkový průměr, dosahují tyto ambulance: Urologie - ambulance polikliniky, Chirurgická klinika – cévní ambulance, Onkologická klin. – amb. – chemoterapie, Oční klinika amb. II – polikl., Infekční klin. – posthepat. poradna, Psychiatr. odd. – ambulance III., Onkolog. Klinika – amb.
- Naopak nejnižší souhrnnou spokojenost ve srovnání s průměrem za všechny ambulance, ačkoli stále vysokou spokojenost, lze zaznamenat na těchto ambulancích: Neurologická klinika –ultrazvuková lab., Infekční klinika – zoonózy, Infekční klinika – neuroinfekce, Ortopedie - amb. poliklinika).

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

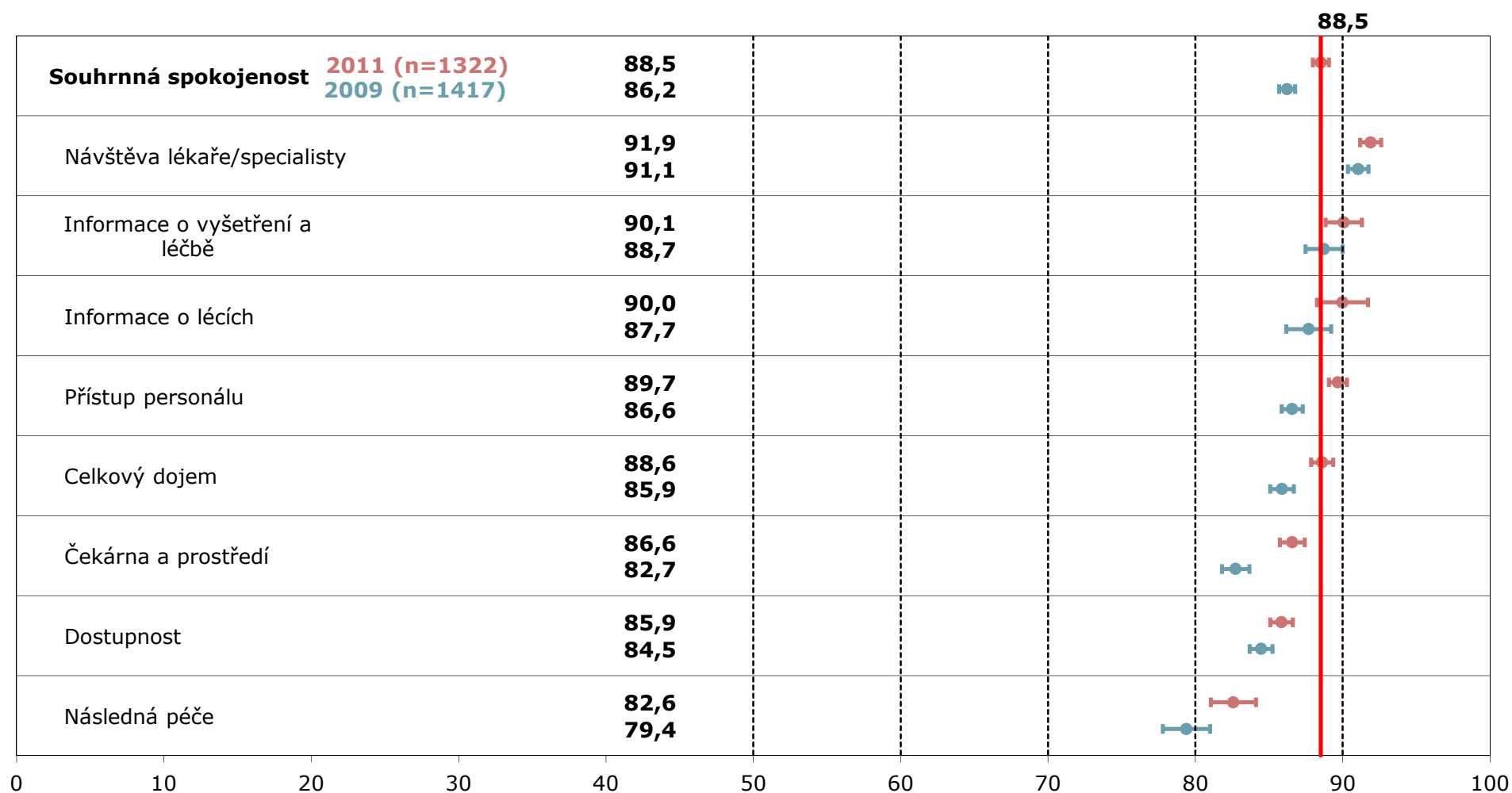
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak 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“ (přes 90 % spokojených pacientů). Vyšší než průměrná spokojenost je rovněž s dimenzemi „Informace o vyšetření a léčbě“ nebo „Přístup personálu“. Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s dimenzemi „Následná péče“, „Dostupnost“, „Čekárna a prostředí“.
- 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 pacientů ambulancí FN Ostrava

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Dostupnost

Otázky sytící dimenzi:

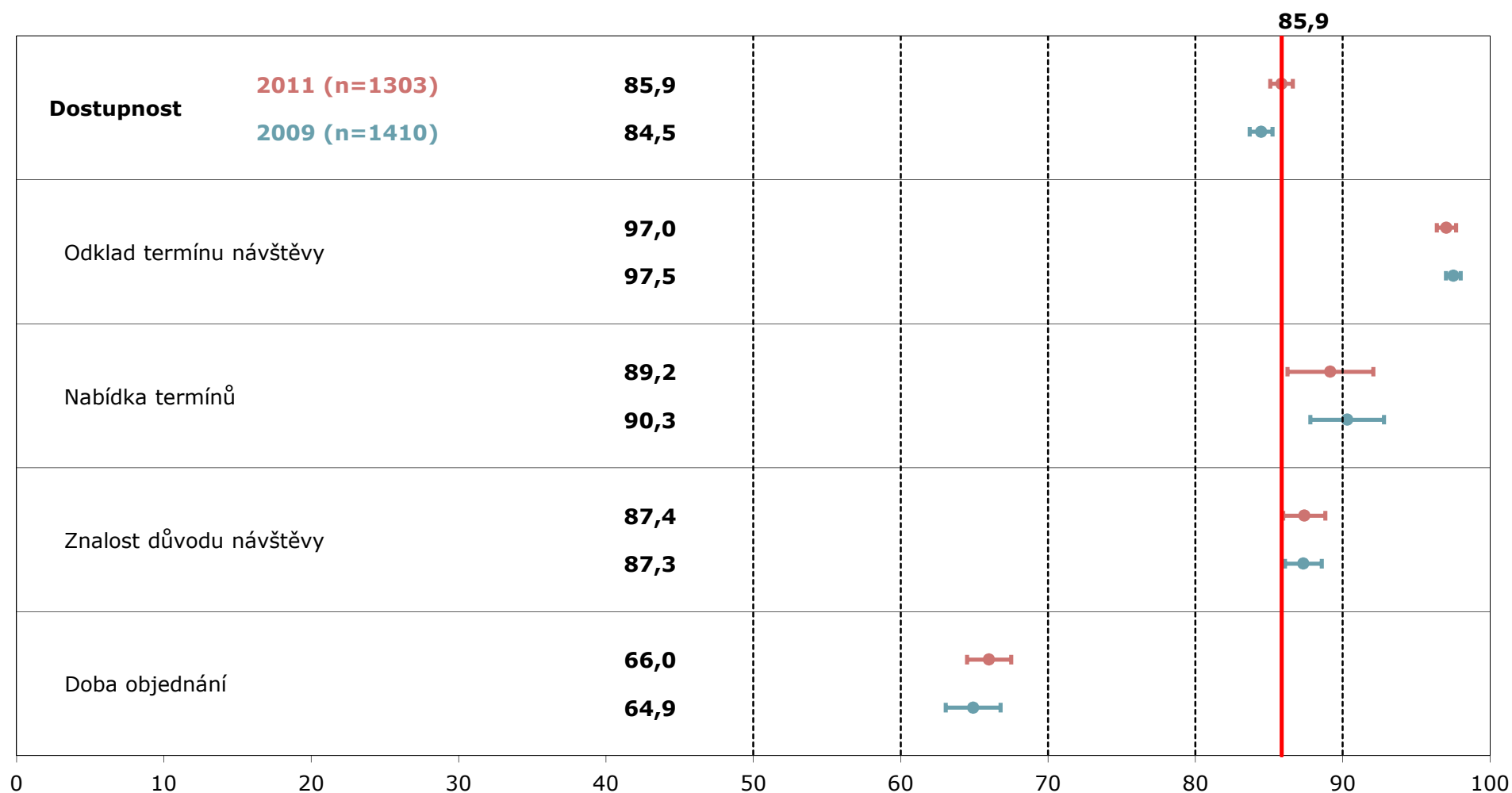
- Jak dlouho jste musel čekat od objednání do přijetí v ambulanci?
- Bylo vám nabídnuto více termínu k návštěvě ambulance?
- Věděl jste před návštěvou ambulance, o jaké vyšetření se jedná, nebo co bude předmětem Vaší návštěvy v ambulanci?
- Byl termín vaší návštěvy změněn na pozdější termín zdravotnickým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

Dostupnost

- V rámci dimenze „Dostupnost“, jsou nejlépe hodnoceny indikátory, tj. otázky nejvíce sytící danou dimenzi:
 - ☐ Odklad termínu návštěvy
 - ☐ Nabídka termínů
- Již méně sytí tuto dimenzi indikátor
 - ☐ Doba objednání
- S dimenzí „Dostupnost“ byli spokojenější pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ Popáleninové centrum – amb.
 - ☐ Chirurg. klinika – amb.všeob.
 - ☐ Onkologická klinika – amb. – chemoterapie
 - ☐ Por.gyn.klinika – závod.gynek.amb.
 - ☐ Por.gyn.klinika – superk.amb.
 - ☐ Centrum plast. chirurgie a chirurgie ruky – amb.
 - ☐ Psychiatrické odd. – amb. III.
 - ☐ Ústav radiodiagnos. - Mamografie
- Ambulance, ve kterých je prokazatelně nižší spokojenost s dimenzí „Dostupnost“, jsou:
 - ☐ Neurolog. kl. – ultrazvuková lab.
 - ☐ Oční klinika – amb. III. příjem
 - ☐ Neurolog. klinika ambulance I.
 - ☐ Por.gyn.klinika – Centrum onkogyn. prevence

Dostupnost

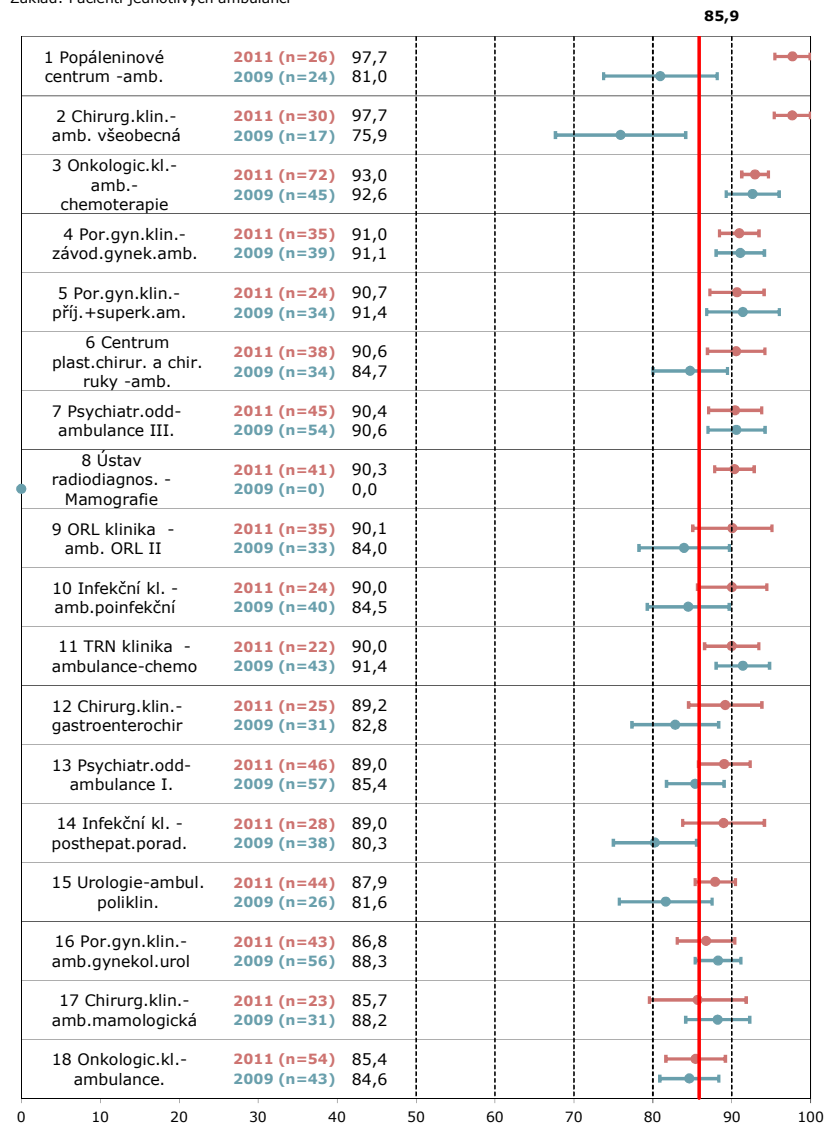
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Dostupnost

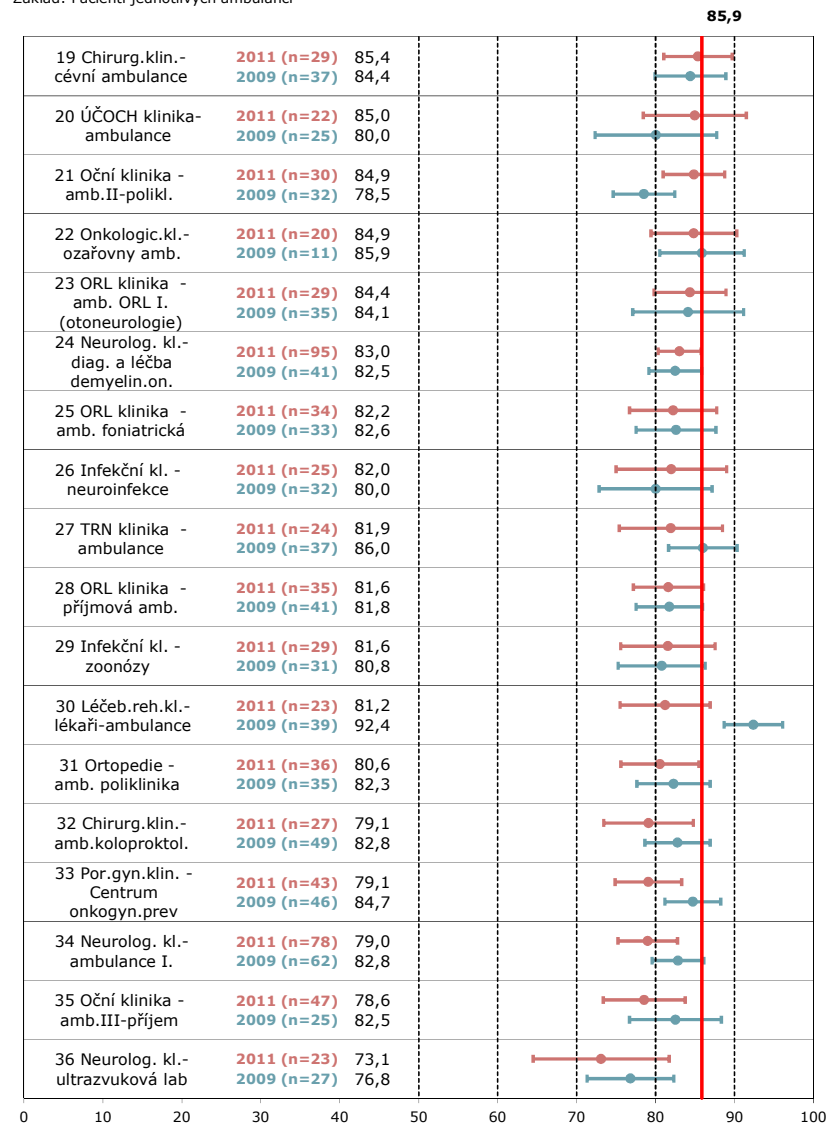
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Dostupnost

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011



Čekárna a prostředí

Otázky sytící dimenzi:

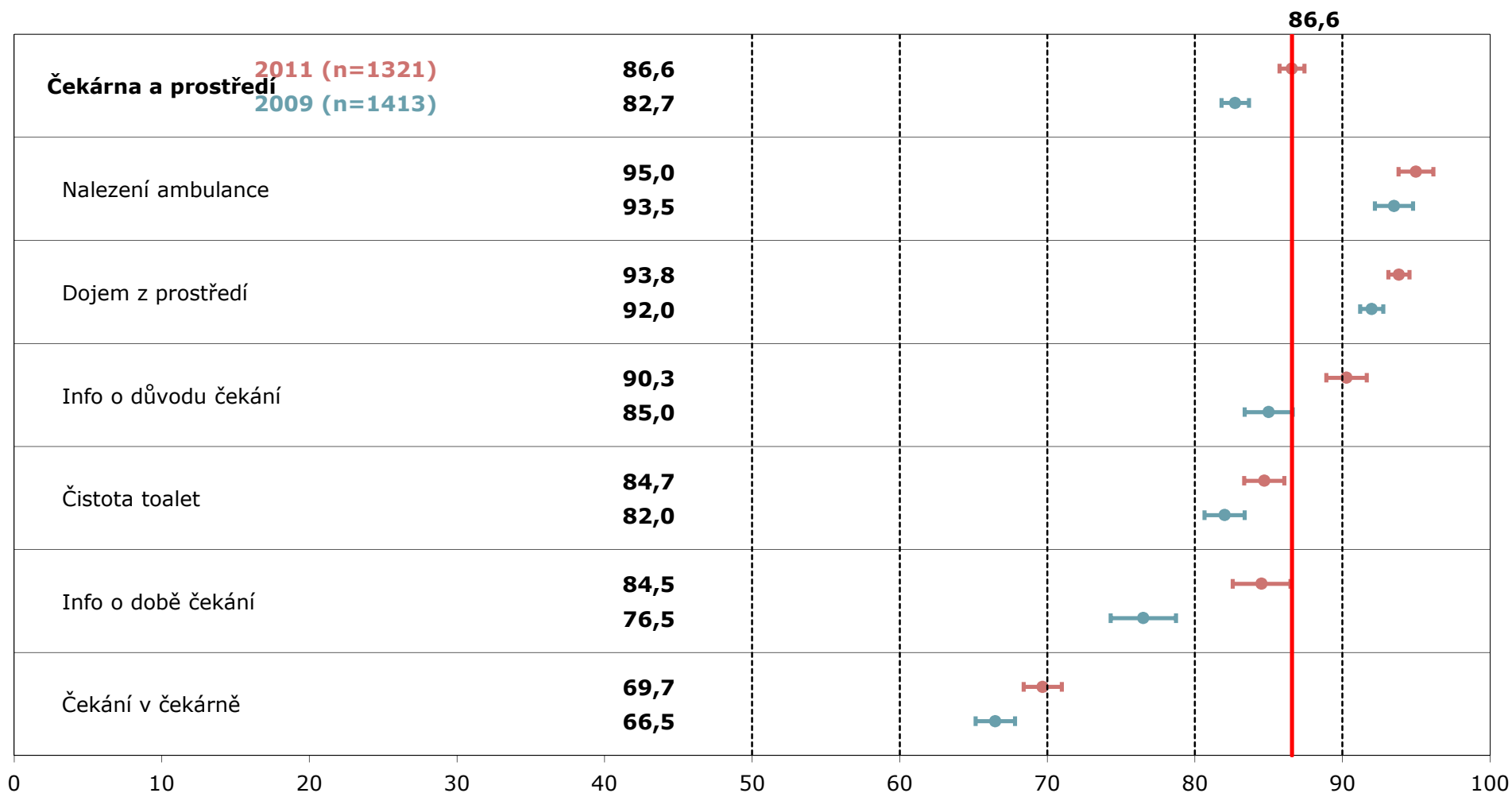
- Jak dlouho jste před vlastním vyšetřením čekal v čekárně?
- Řekl vám někdo, jak dlouho budete čekat?
- Vysvětlil vám někdo, proč musíte čekat?
- Našel jste snadno ambulanci, kterou jste potřeboval navštívit?
- Jaký jste měl celkový pocit z ambulance a čekárny?
- Jak bylo čisto na toaletách ambulance?

Čekárna a prostředí

- V rámci dimenze „Čekárna a prostředí“, jsou nejlépe hodnoceny indikátory
 - ☐ Nalezení ambulance
 - ☐ Dojem z prostředí
 - ☐ Info o důvodu čekání
- Slaběji je sycena dimenzi sytí indikátory:
 - ☐ Čekání v čekárně
 - ☐ Info o době čekání
- Ambulance, ve kterých je nejvyšší spokojenost s dimenzí „ Čekárna a prostředí“, jsou:
 - ☐ Oční klinika – amb.II. - polikl.
 - ☐ Ústav radiodiagnostický – Mamografie
 - ☐ Léčeb.reh.kl. – lékaři – ambulance
 - ☐ Chirurg.klin. – cévní ambulance
 - ☐ Por.gyn.klin. – příjem+superk.amb.
 - ☐ Infekční klin. – posthepat. poradna
- Ambulance, ve kterých je nižší spokojenost s touto dimenzí, jsou:
 - ☐ Ortopedie – amb. poklinika
 - ☐ TRN – klinika – ambulance
 - ☐ Centrum plast.chirur. a chir. ruky
 - ☐ Neurolog.kl. ambulance I.

Čekárna a prostředí

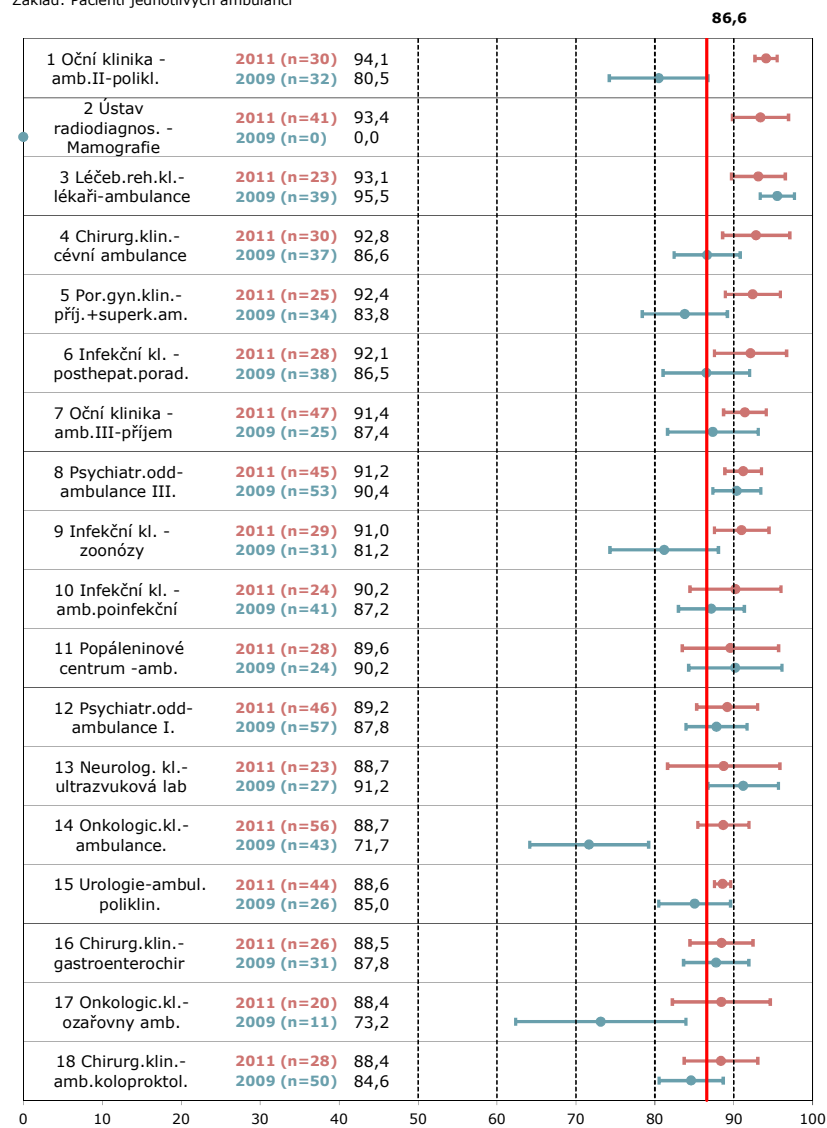
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Čekárna a prostředí

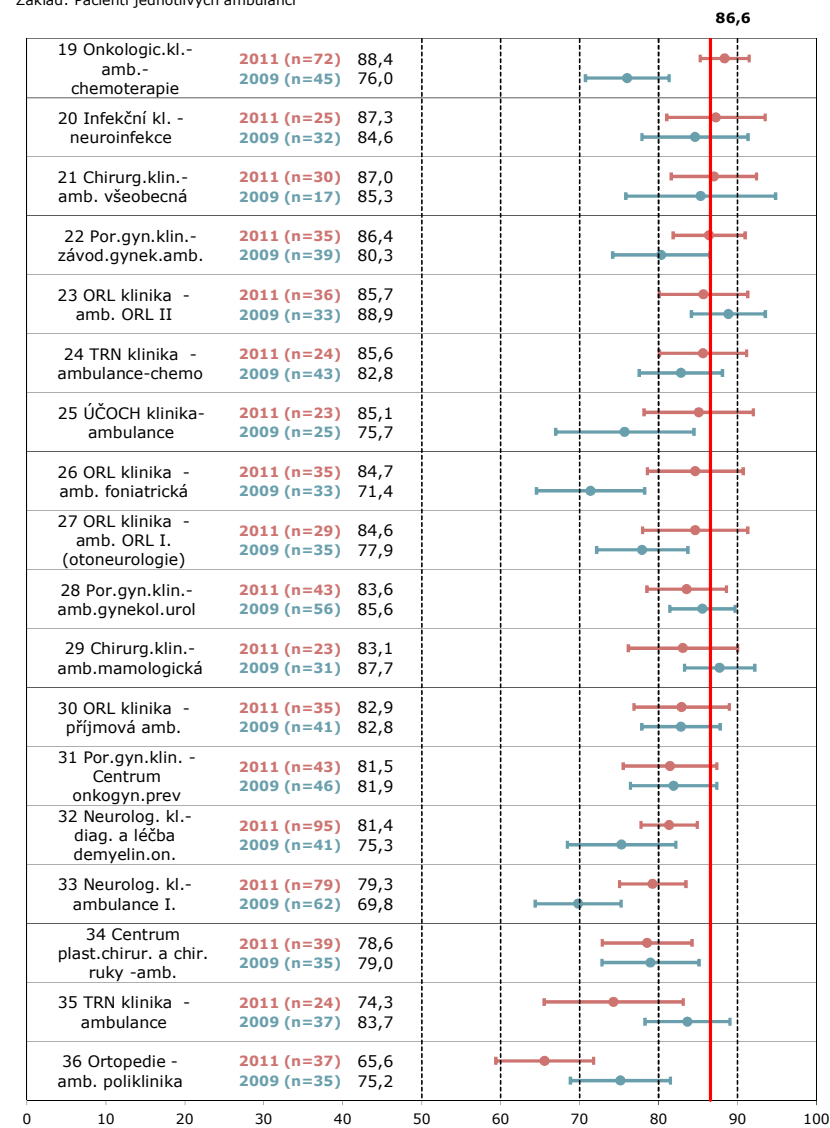
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Čekárna a prostředí

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Návštěva lékaře/specialisty

Otázky sytící dimenzi:

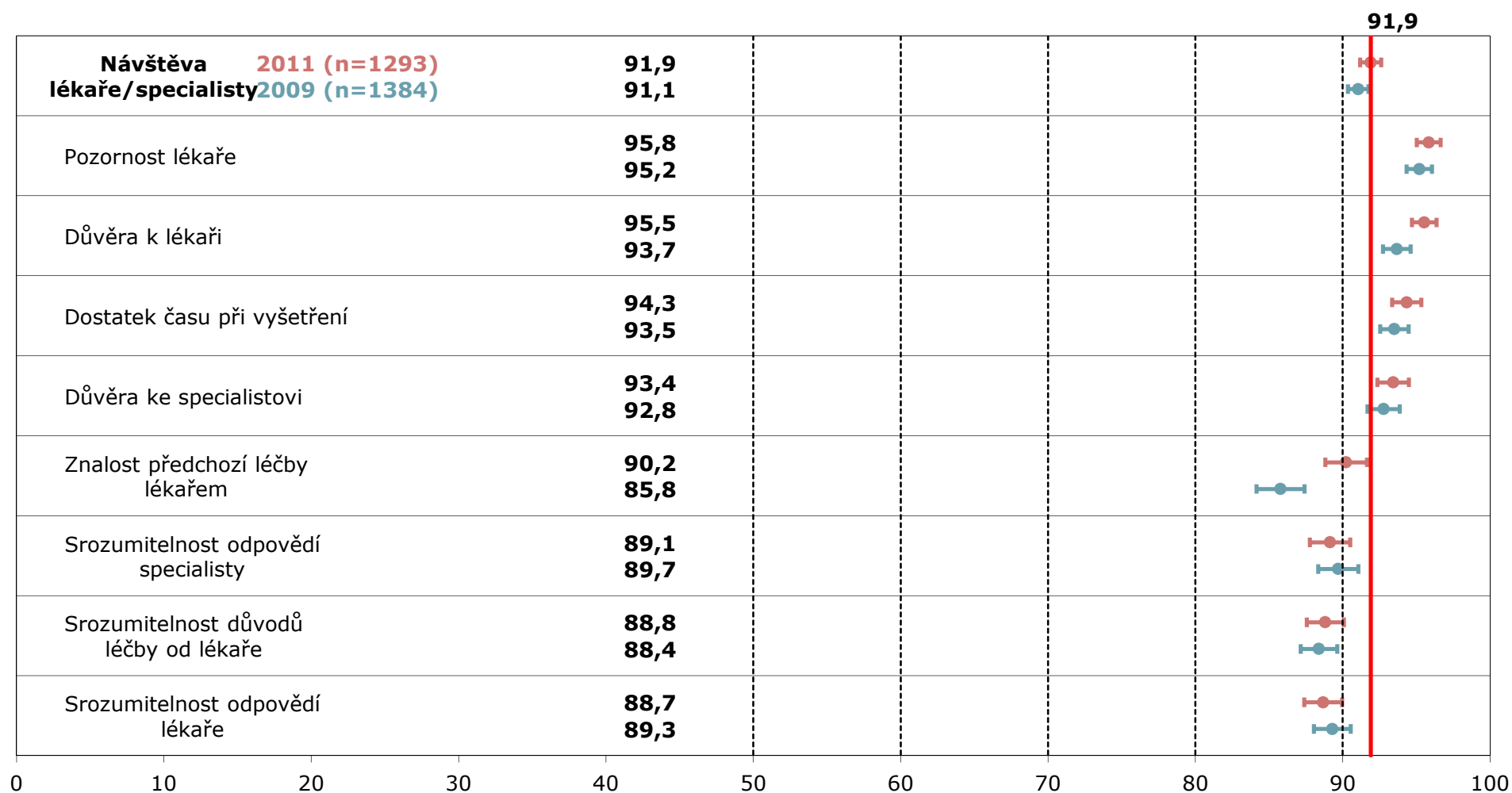
- Měl jste dostatek času probrat váš zdravotní stav nebo problémy s lékařem?
- Vysvětlil vám lékař důvody a způsob léčby tak, že jste tomu rozuměl?
- Poslouchal lékař pozorně, co jste mu říkal?
- Když jste položil lékaři důležitou otázku, dostal jste odpověď, které jste rozuměl?
- Důvěřoval jste lékaři,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

Návštěva lékaře/specialisty

- Indikátory, které jsou v rámci dimenze „Návštěva lékaře/specialisty“ nejlépe hodnoceny, jsou :
 - ☐ Pozornost lékaře
 - ☐ Důvěra k lékaři
 - ☐ 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:
 - ☐ Urologie – ambul. poliklinika
 - ☐ Chirurg. klinika – cévní ambulance
 - ☐ Oční klinika – amb.II – polikl.
 - ☐ TRN klinika – amb.
- Ambulance, ve které byla míra spokojenosti pacientů statisticky nižší než průměrná spokojenost, je:
 - ☐ Infekční kl. – zoonózy
 - ☐ Léčeb.reh.kl. – lékaři – ambulance
 - ☐ Infekční kl. - neuroinfekce

Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



Přístup personálu

Otázky sytící dimenzi:

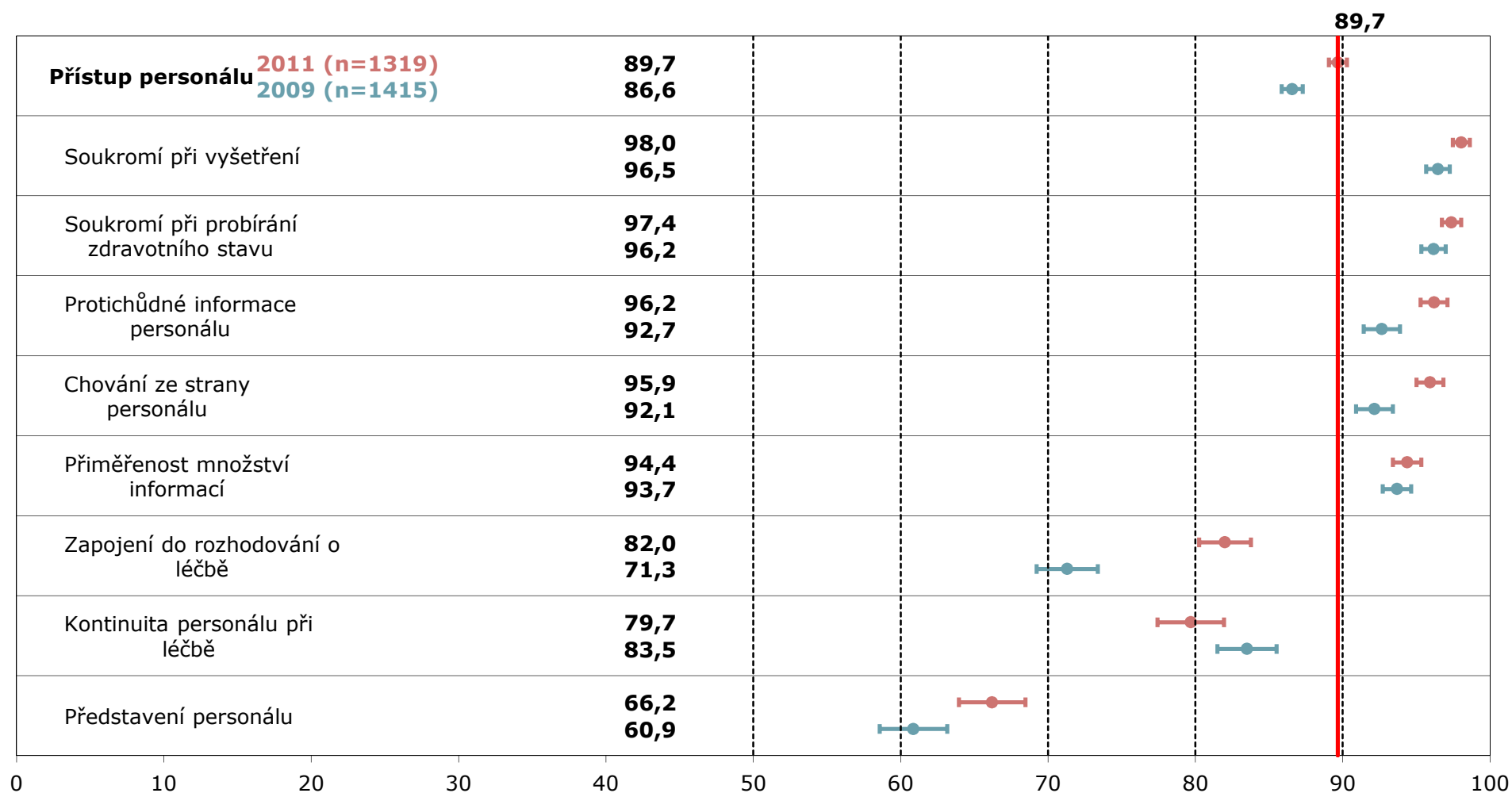
- Hovořili lékaři nebo další pracovníci ve vaší přítomnosti o vás, jako byste nebyl přítomen?
- Jak moc informací jste dostal během návštěvy ambulance o svém zdravotním stavu nebo léčbě?
- Měl jste dostatek soukromí při probírání svého zdravotního stavu nebo léčby?
- Měl jste dostatek soukromí při samotném 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 vyšetření
 - ☐ Soukromí při probírání zdravotního stavu
 - ☐ Protichůdné informace personálu
 - ☐ Chování ze stranu personálu
 - ☐ Přiměřenost množství informací
- Nižší spokojenost pacientů v rámci této dimenze je s ukazateli:
 - ☐ Představení personálu
 - ☐ Kontinuita personálu při léčbě
 - ☐ Zapojení do rozhodování o léčbě
- S dimenzí „Přístup personálu“ jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ Chirurg. klin. – cévní ambulance
 - ☐ Psychiatr. odd. – ambulance III.
 - ☐ Por.gyn.klinika – amb. gynekologické urologie
 - ☐ Ortopedie – amb.poliklinika
 - ☐ Chirurg. klin. – gastroenterochirurgie
- Nižší spokojenost s touto dimenzí deklarují pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ Oční klinika – amb.III – příjem
 - ☐ Neurologická klinika – ultrazvuková lab.

Přístup personálu

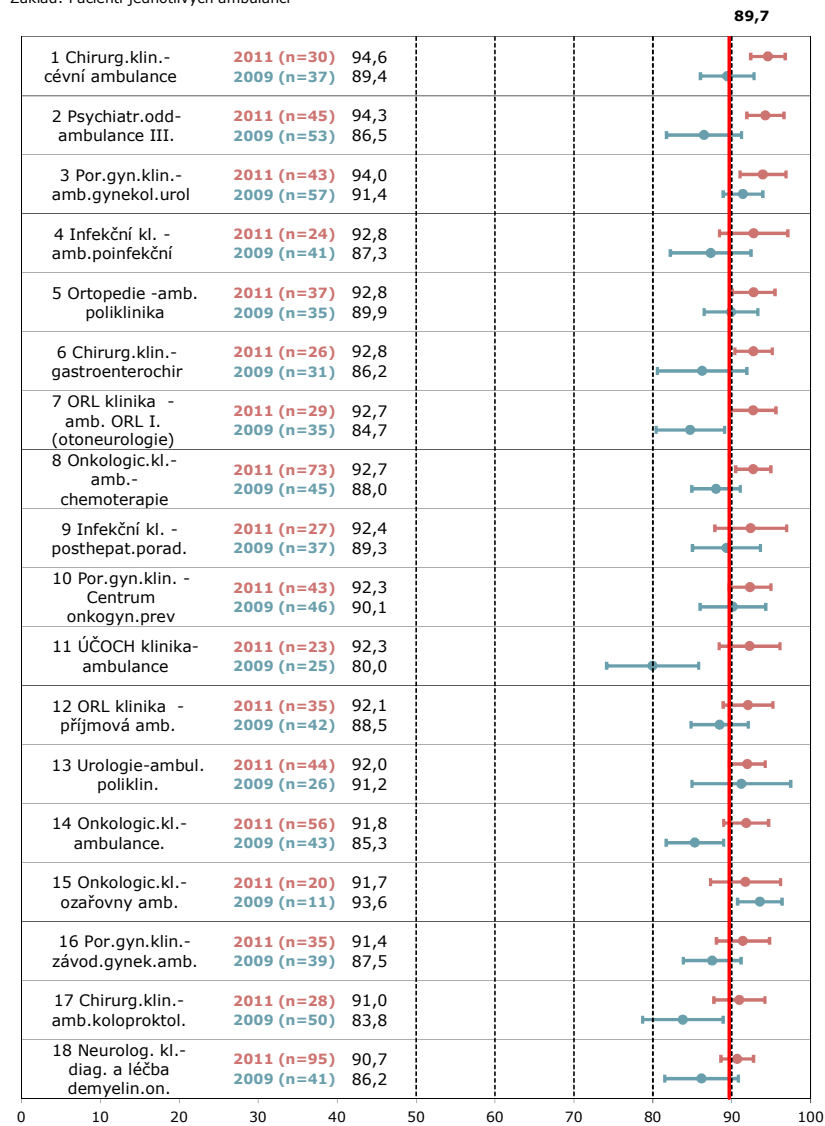
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Přístup personálu

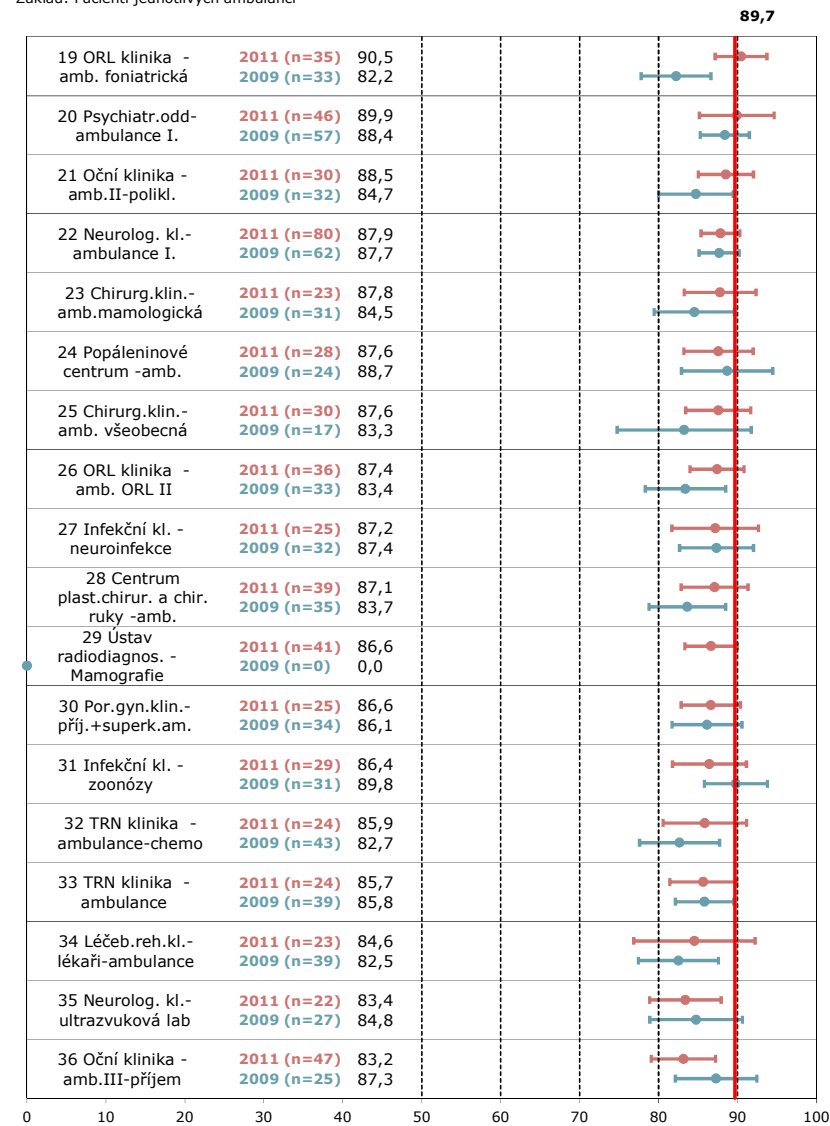
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Přístup personálu

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Informace o vyšetření a léčbě

Otázky sytící dimenzi:

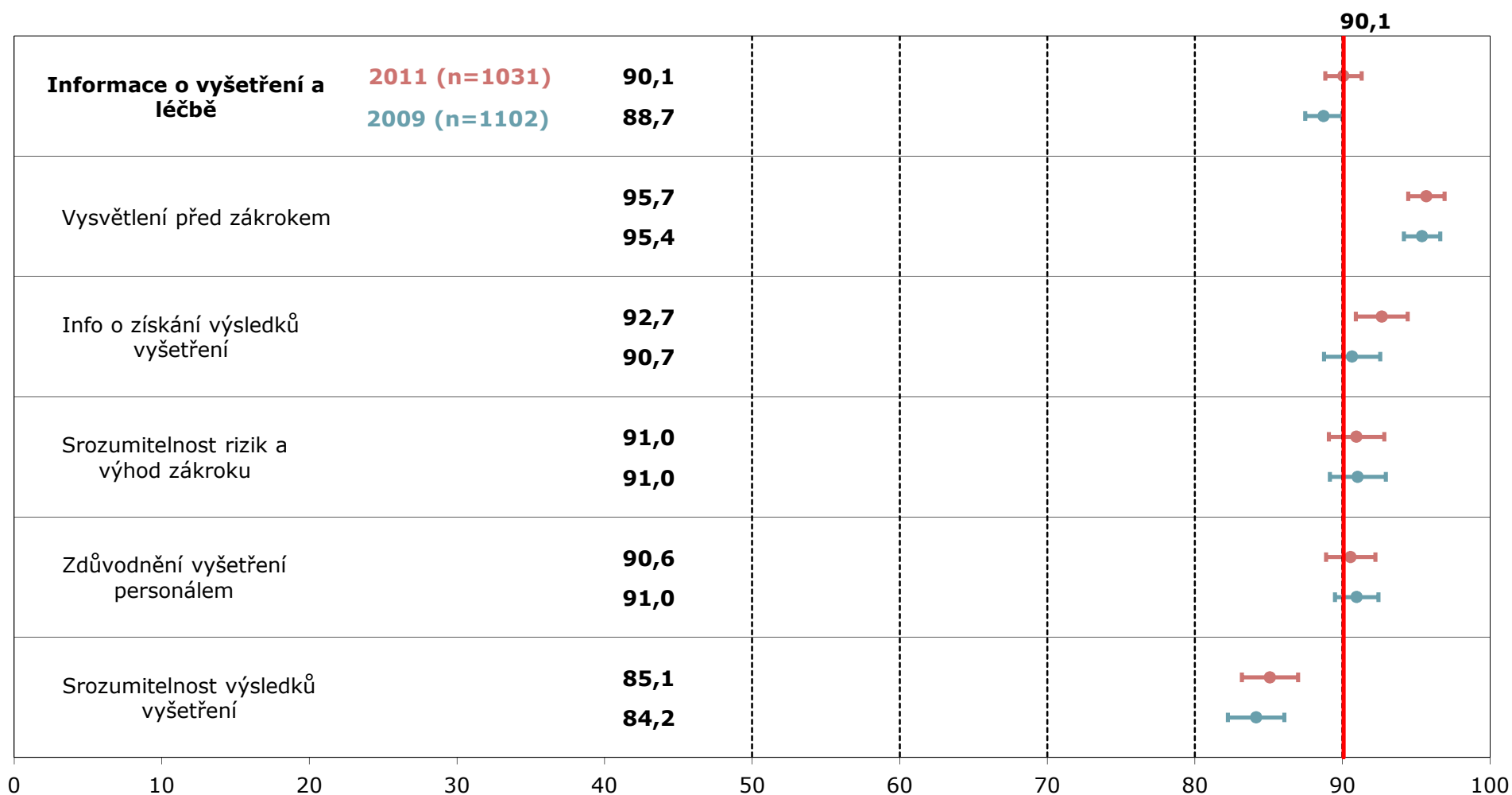
- Vysvětlil vám personál ambulance, proč potřebujete toto vyšetření (test)?
- Vysvětlil vám personál ambulance, jak se dozvíte výsledky vyšetření (testů)?
- Vysvětlil vám personál ambulance výsledky testů způsobem, kterému jste rozuměl?
- Vysvětlil vám personál ambulance před samotným zákrokem či léčbou 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. (4 z nich přesahují spokojenost 90 %).
- 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:
 - ☐ Urologie – ambul. poliklinika
 - ☐ Oční klinika – amb.II-polikl.
 - ☐ Infekční kl. – posthepat.poradna
 - ☐ Chirurg.klin. amb. mamologická
 - ☐ Onkologická kl. - amb. – chemoterapie
 - ☐ Ústav radiodiagnostický – Mamografie

Informace o vyšetření a léčbě

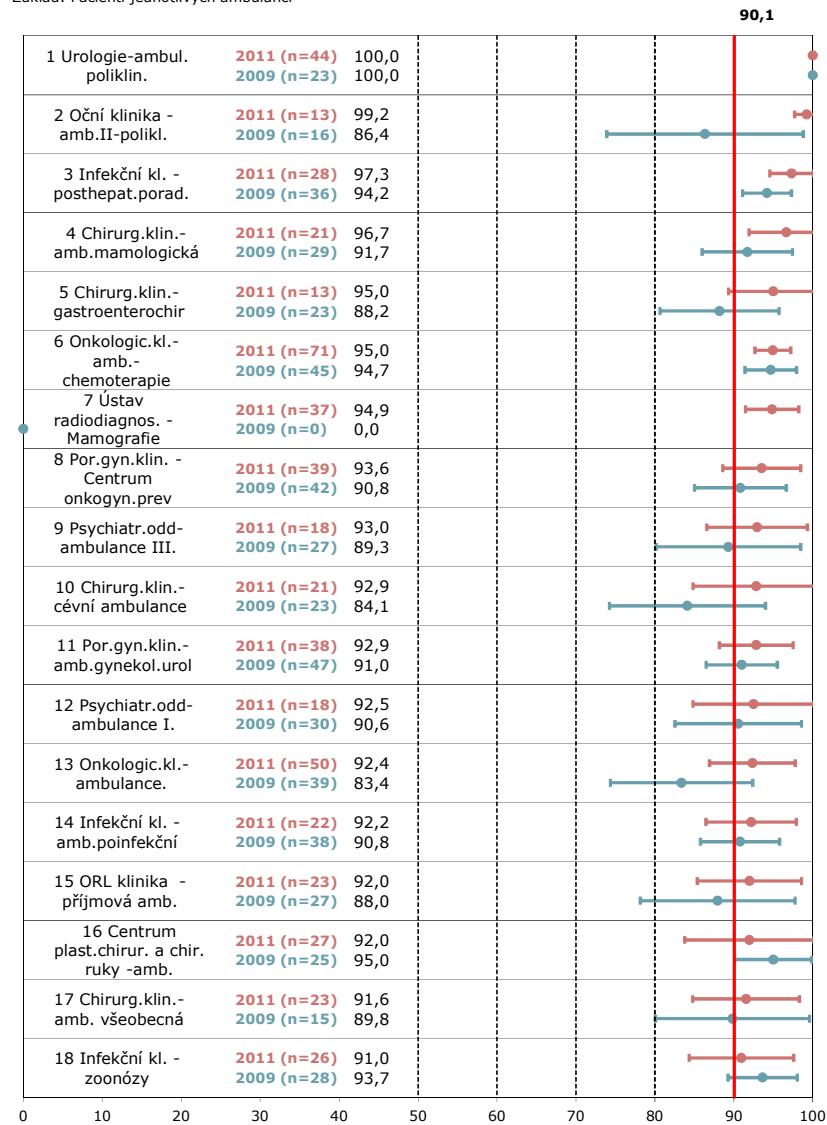
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Informace o vyšetření a léčbě

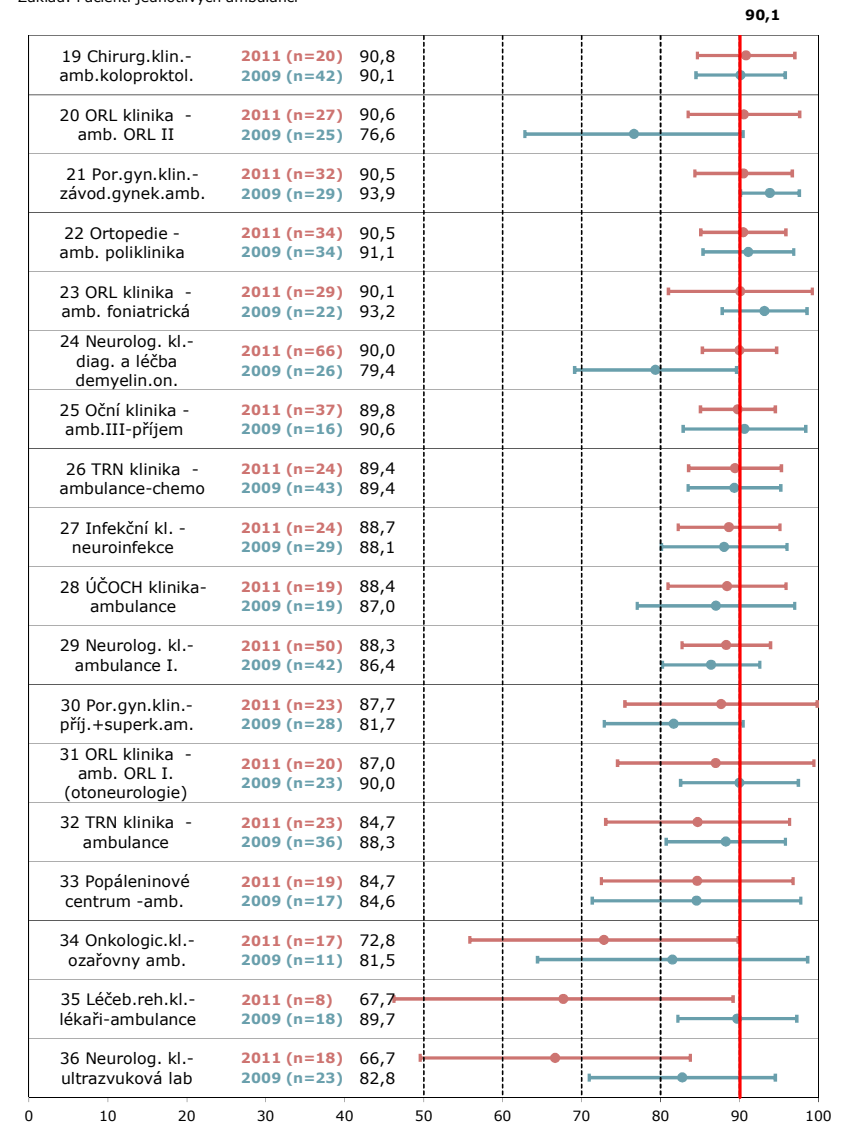
Základ: Pacienti jednotlivých ambulantí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Informace o vyšetření a léčbě

Základ: Pacienti jednotlivých ambulantí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Informace o léčích

Otázky sytící dimenzi:

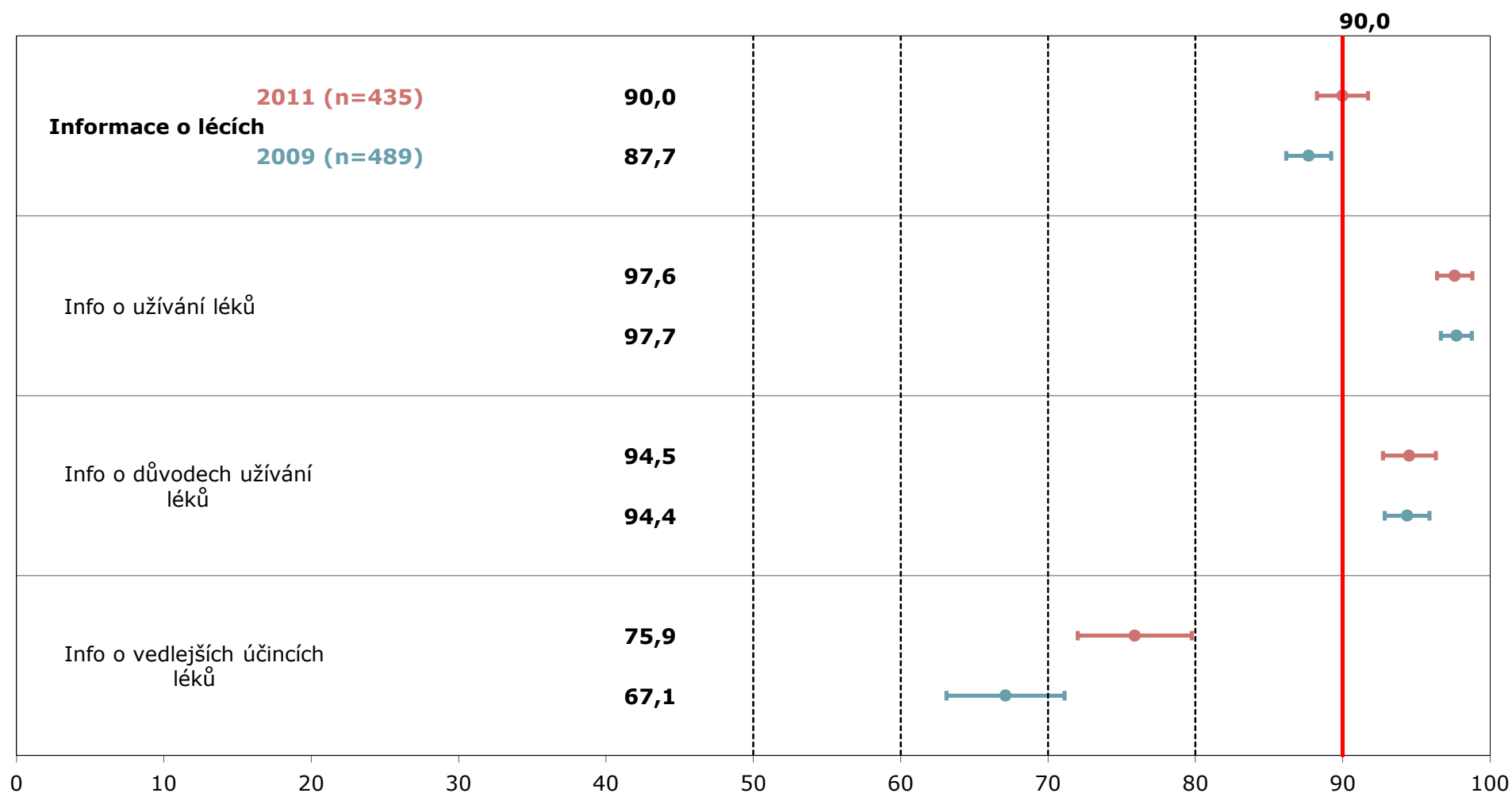
- Vysvětlil vám personál ambulance, jak máte nové léky užívat?
- Vysvětlil vám personál ambulance účel užívání léků, které vám byly předepsány?
- Seznámil vás personál ambulance s vedlejšími účinky léků, které se mohou projevit?

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 pracoviště:
 - ☐ Onkologická klinika – amb. – chemoterapie
- V případě několika oddělení odpovídal na tuto dimenzi velmi nízký počet respondentů, a proto výsledky nelze považovat u těchto oddělení za zcela validní (viz grafy).

Informace o lécích

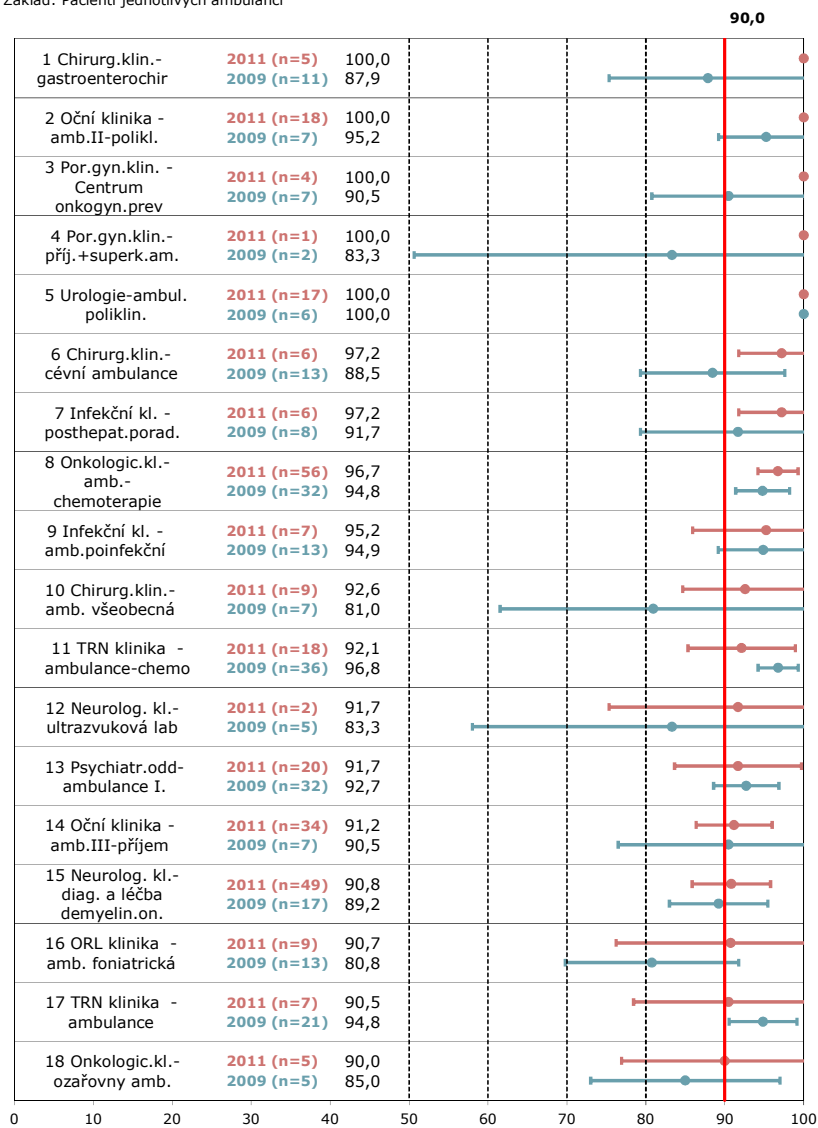
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Informace o léčích.

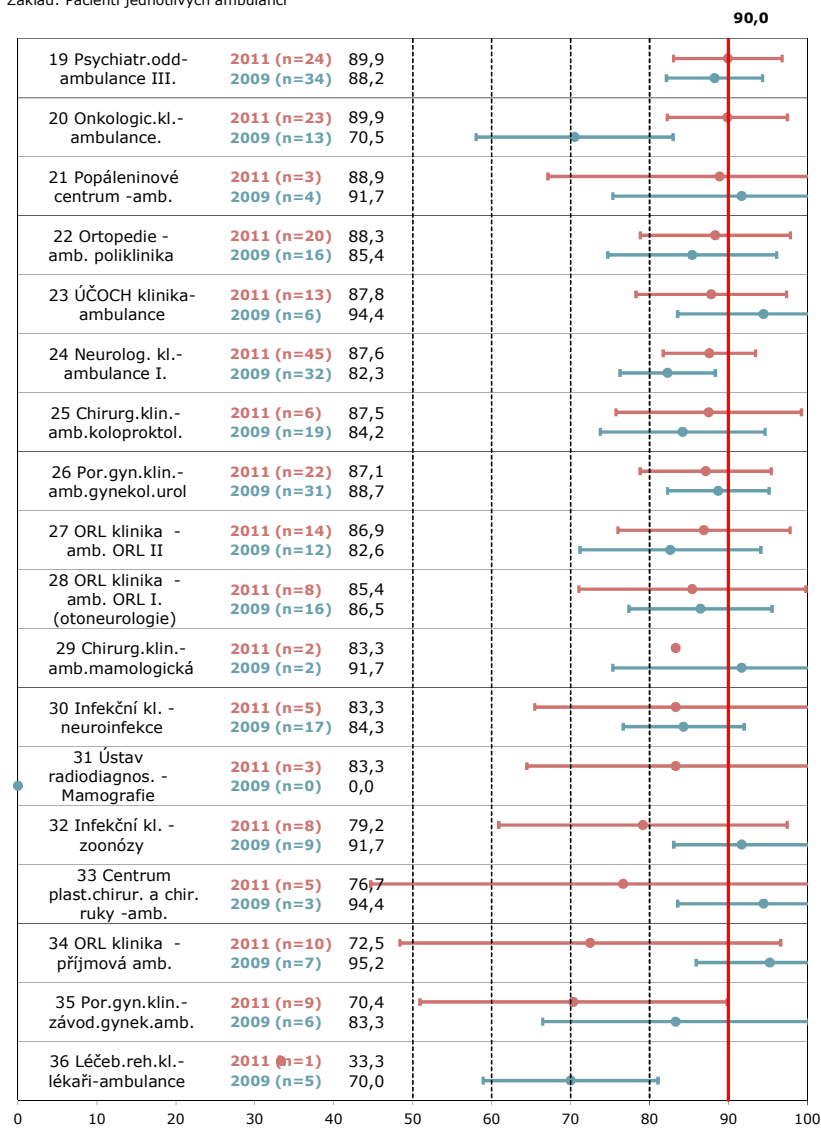
Základ: Pacienti jednotlivých ambulantí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Informace o léčích.

Základ: Pacienti jednotlivých ambulantí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

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

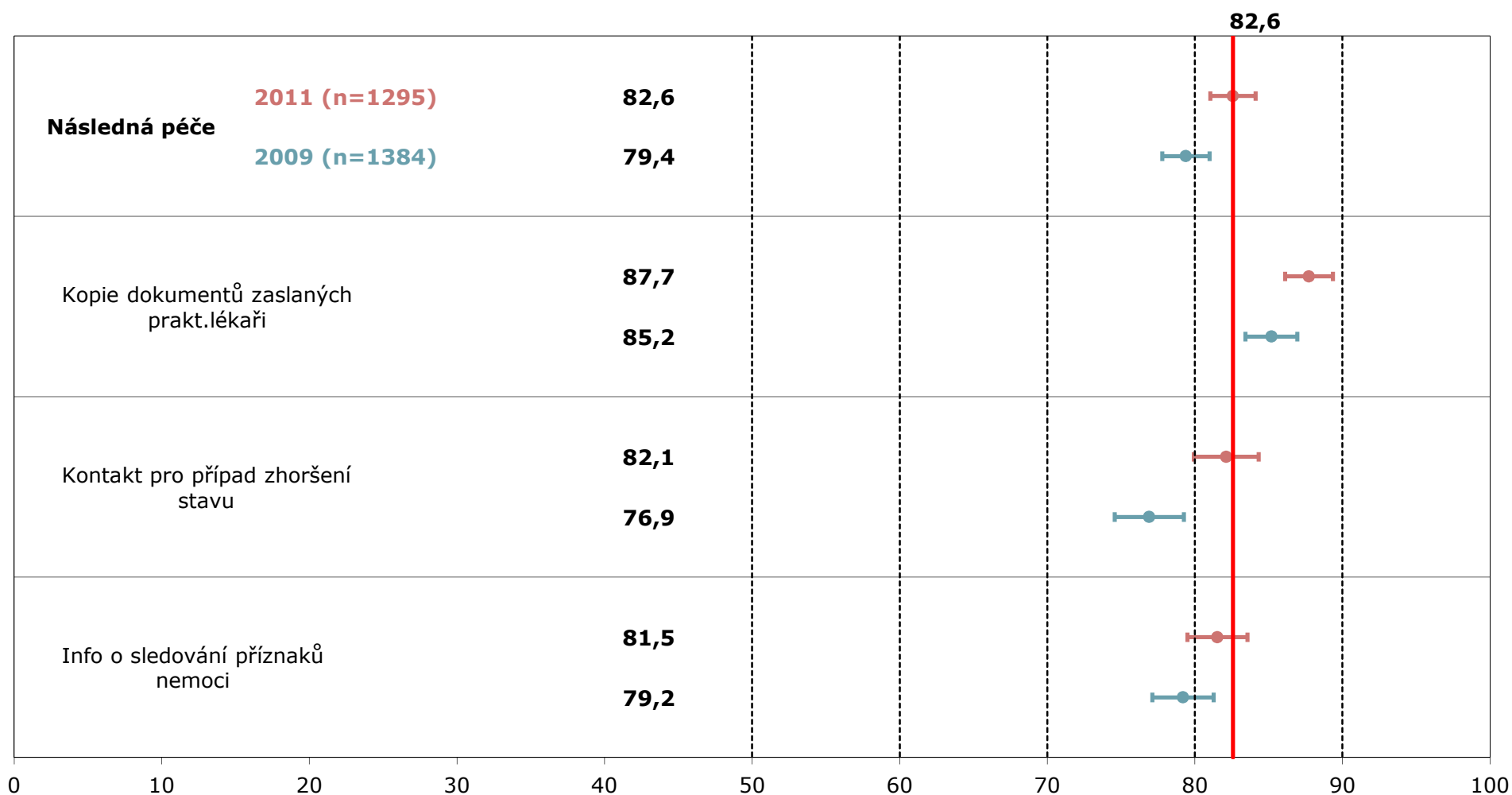
- V rámci dimenze „Následná péče“ je nejlépe hodnoceno:
 - Kopie dokumentů zaslaných prakt. lékaři

- Dimenze „Vyšetření a léčba“ je nejlépe hodnocena pacienty těchto ambulancí:
 - Urologie - ambul. Poliklinika
 - Oční klinika – amb.II polikl.
 - Onkologická kl. – amb. – chemoterapie
 - Chirurg.klin. – cévní ambulance
 - TRN klinika – ambulance chemo
 - Onkologická klinika – amb.
 - Chirurgická klin. – amb. všeob.

- Spokojenost s touto dimenzí je podprůměrná na ambulancích:
 - Neurologická klinika – ultrazvuková amb.
 - Infekční klinika – zoonózy
 - Infekční klinika – neuroinfekce

Následná péče

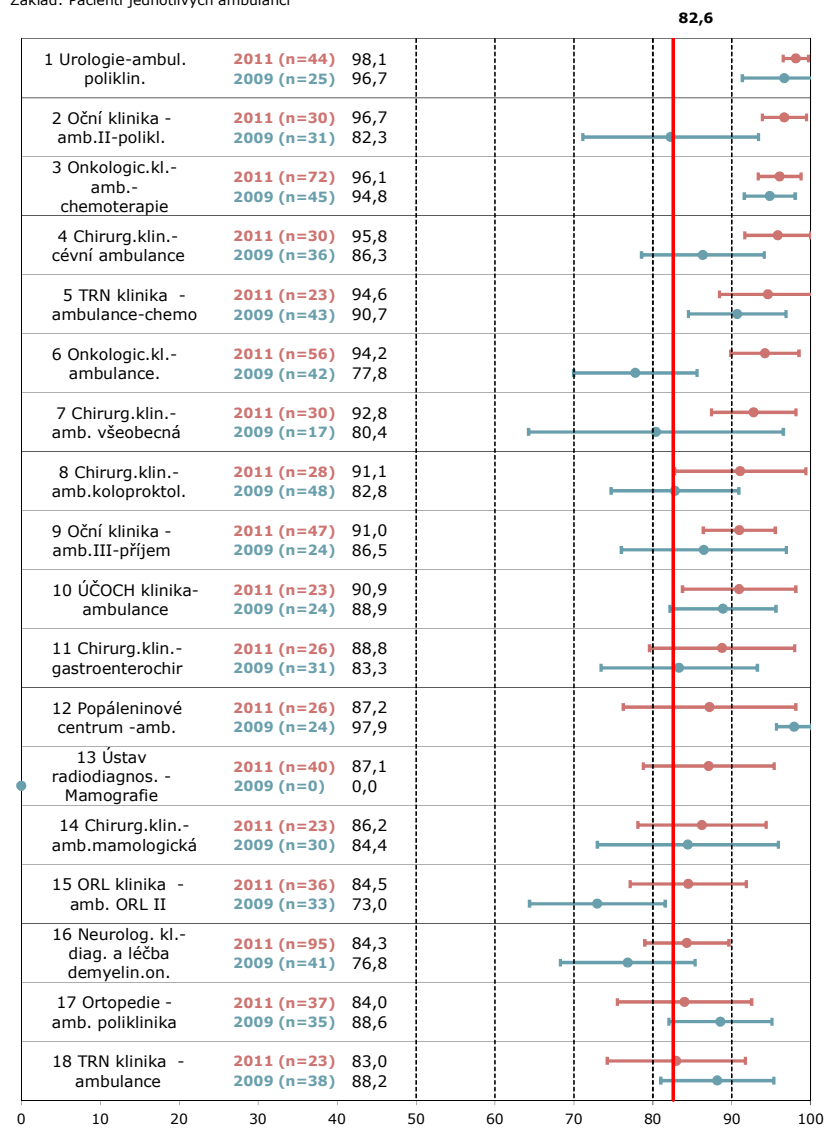
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Následná péče.

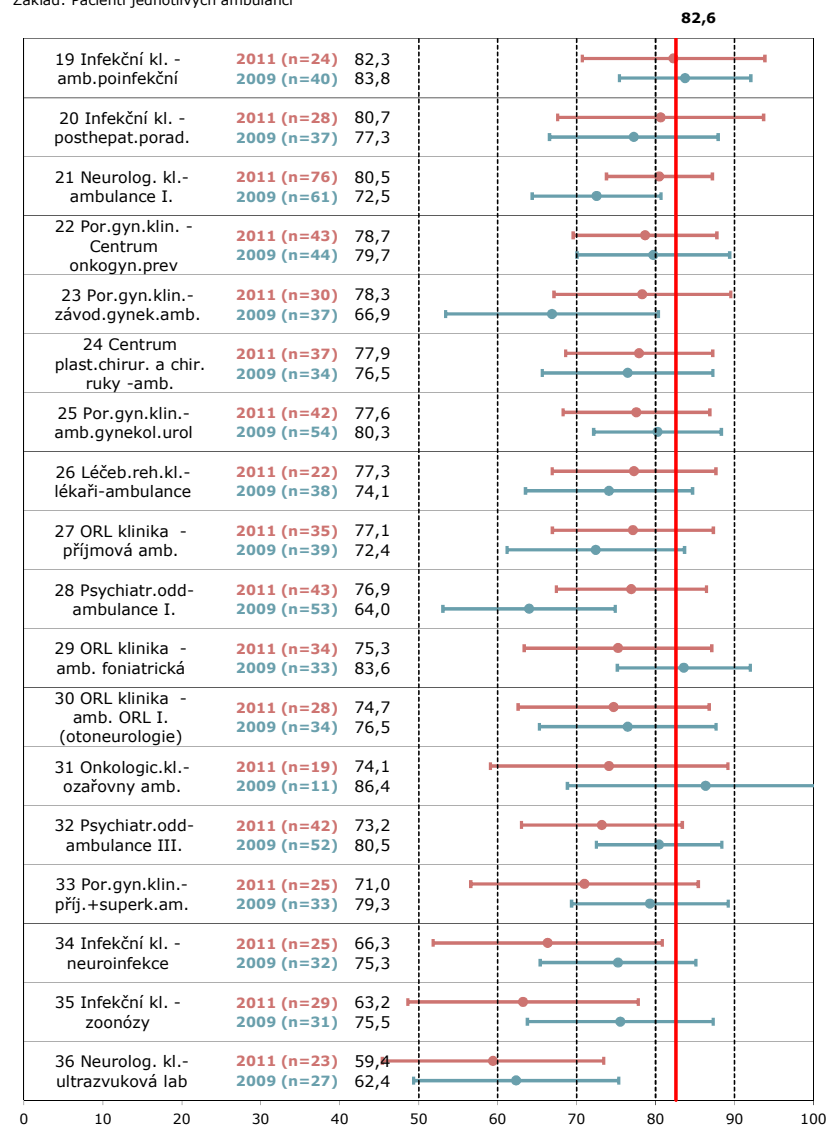
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Následná péče.

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Celkový dojem

Otázky sytící dimenzi:

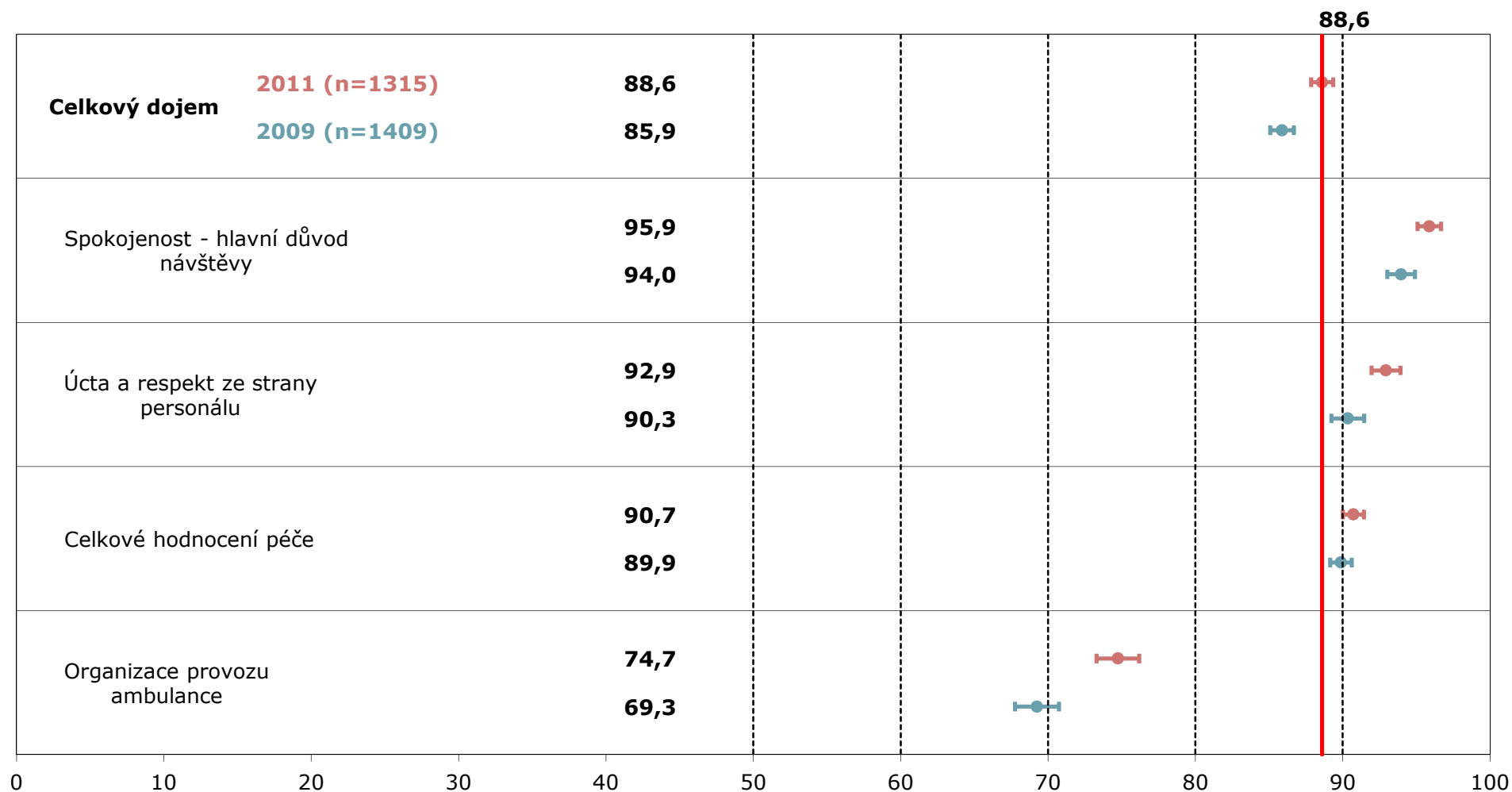
- Byl jste celkově spokojen s péčí, kterou personál ambulance věnoval hlavnímu důvodu vaší návštěvy?
- Jak dobře byl podle vaší zkušenosti organizován provoz ambulance?
- Cítíte celkově, že s vámi bylo zacházeno s úctou a respektem?
- Jak byste celkově ohodnotil péči, která vám byla v ambulanci poskytnuta?

Celkový dojem

- S celkovým dojmem z návštěvy je spokojeno 89 % 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:
 - ☐ Urologie-ambul. Poliklinika
 - ☐ ORL klinika – amb. ORL I. (otoneurologie)
 - ☐ ORL klinika – amb. ORL II.
 - ☐ Oční klinika – amb. II – polikl.
 - ☐ Ústav radiodiagnost. - Mamografie
- Naopak nižší spokojenost deklarují pacienti
 - ☐ Infekční klinika – neuroinfekce
 - ☐ Ortopedie – amb. Poliklinika
 - ☐ Neurolog. Klinika – ambulance. II.

Celkový dojem

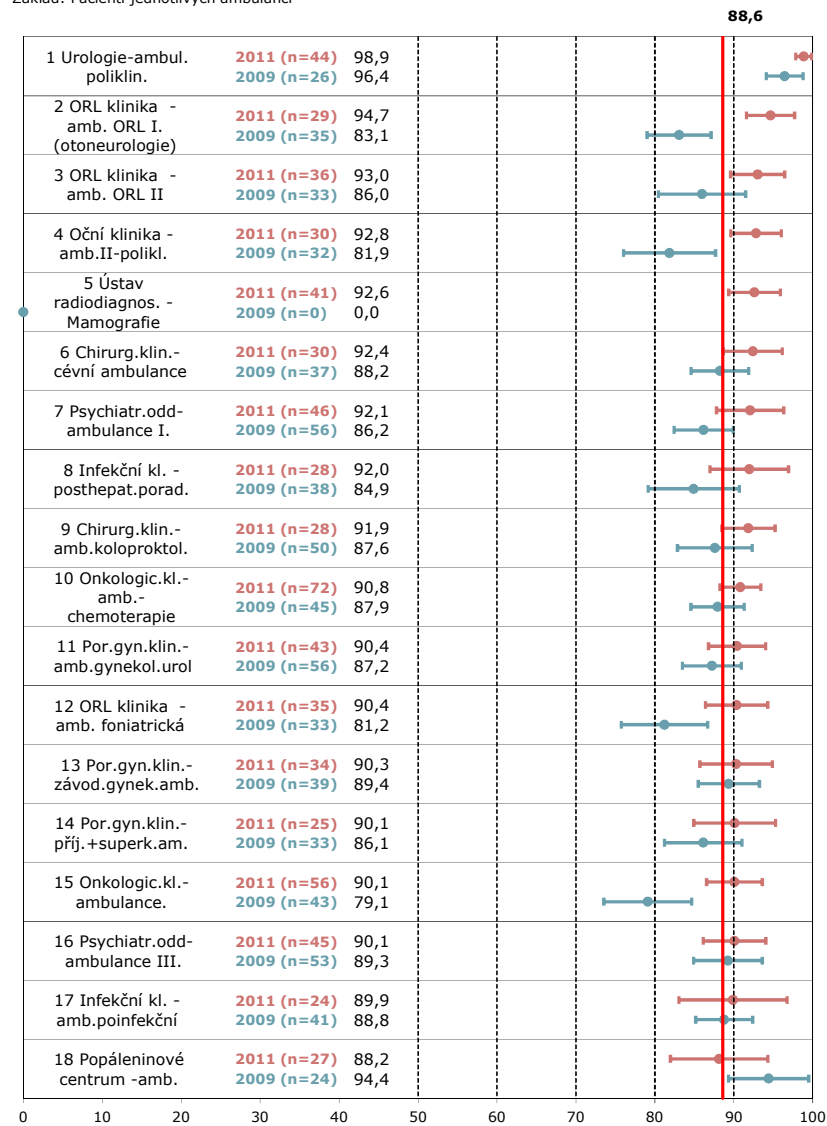
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Celkový dojem

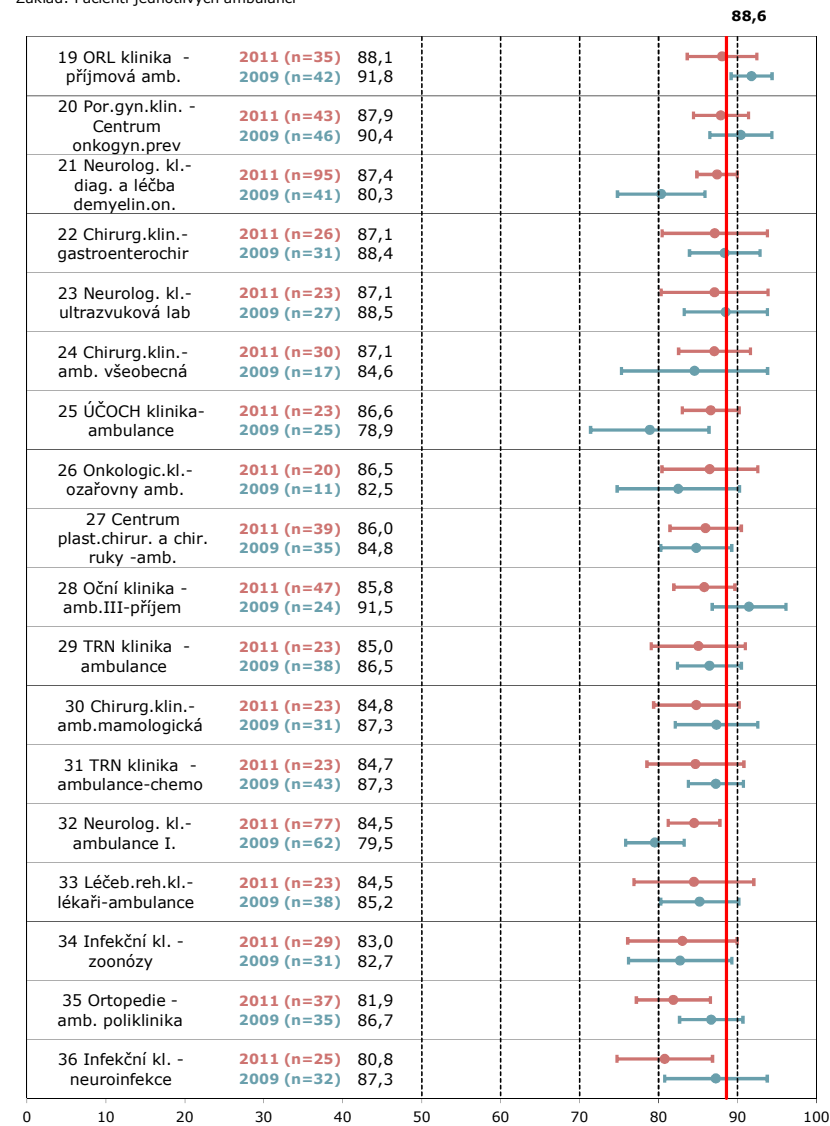
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Celkový dojem

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011



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

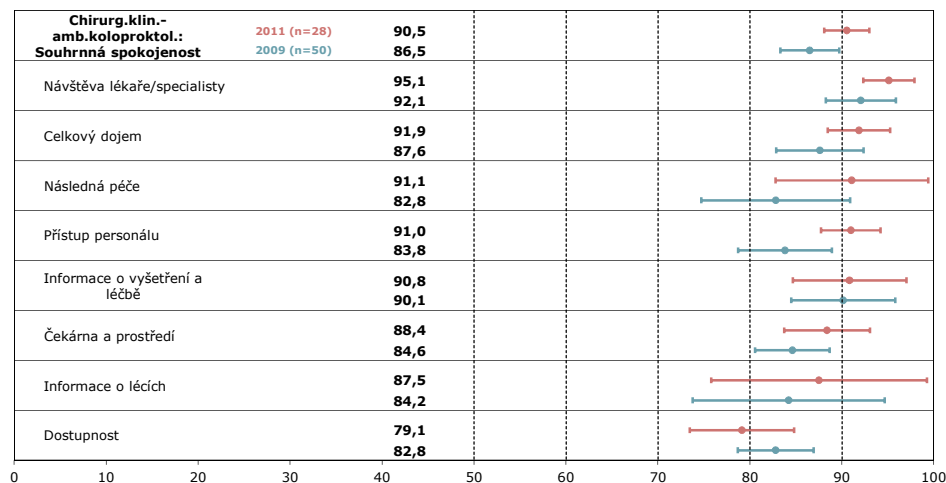
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	Souhrnná spokojenost	Dostupnost	Čekárna a prostředí	Návštěva lékaře/specialisty	Přístup personálu	Informace o vyšetření a léčbě	Informace o léčích	Následná péče	Celkový dojem
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.		-							
Chirurg.klin.-amb.mamologická									
Chirurg.klin.-amb. všeobecná		+							
Chirurg.klin.-cévní ambulance	+		+		+			+	
Chirurg.klin.-gastroenterochir									
Infekční kl. -amb.poinfekční									
Infekční kl. -neuroinfekce	-			-				-	-
Infekční kl. -posthepat.porad.			+						
Infekční kl. -zoonózy	-			-				-	-
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance	-		+	-	-	-			
Neurolog. kl.-diag. a léčba demyelin.on.			-						
Neurolog. kl.-ambulance II.	-	-	-	-					-
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab	-	-		-	-	-		-	
Oční klinika -amb.III-přjem	-	-	+	-	-				
Oční klinika -amb.II-polikl.	+		+				+	+	
Onkologic.kl.-amb.-chemoterapie	+	+		+	+		+	+	
Onkologic.kl.-ozařovny amb.						-			
Onkologic.kl.-ambulance.	+							+	
ORL klinika -amb. foniatická									
ORL klinika -amb. ORL I. (otoneurologie)									+
ORL klinika -amb. ORL II									
ORL klinika -příjmová amb.							-		
Ortopedie -amb. poliklinika	-	-	-						-
Centrum plast.chirur. a chir. ruky -amb.		+	-						
Popáleninové centrum -amb.		+							
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol					+				
Por.gyn.klin. -Centrum onkogyn.prev		-							
Por.gyn.klin.-přij.+superk.am.			+					-	
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.		+					-		
Psychiatr.odd-ambulance I.									
Psychiatr.odd-ambulance III.	+	+	+		+			-	
TRN klinika -ambulance			-						
TRN klinika -ambulance-chemo									
ÚČOCH klinika-ambulance									
Urologie-ambul. poliklin.	+			+		+	+	+	+
Ústav radiodiagnos. -Mamografie		+	+						

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

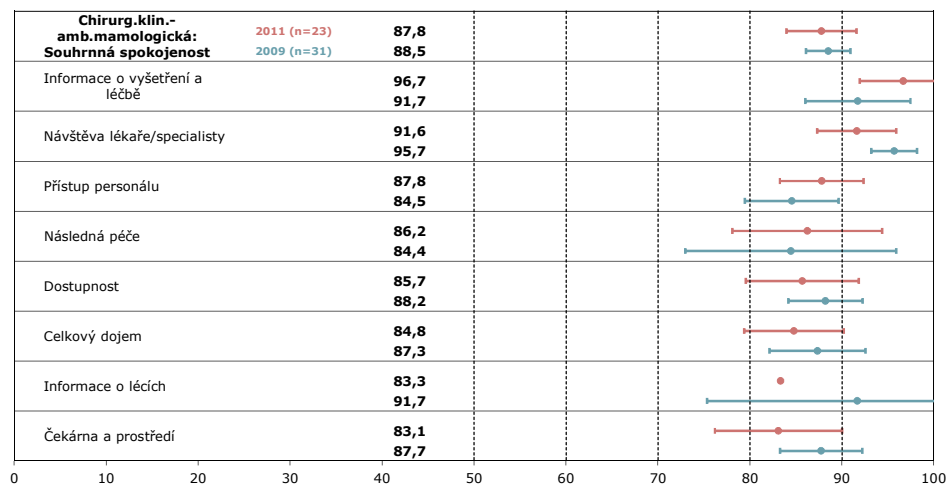
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

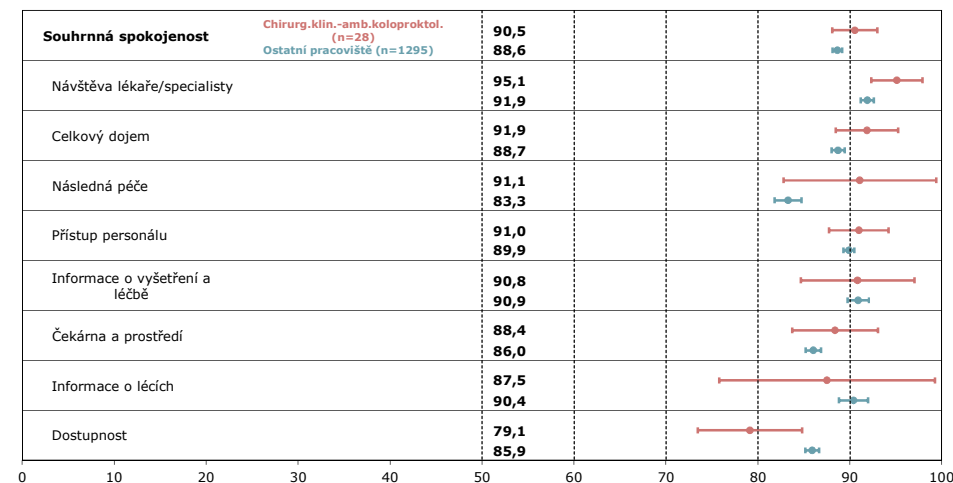
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

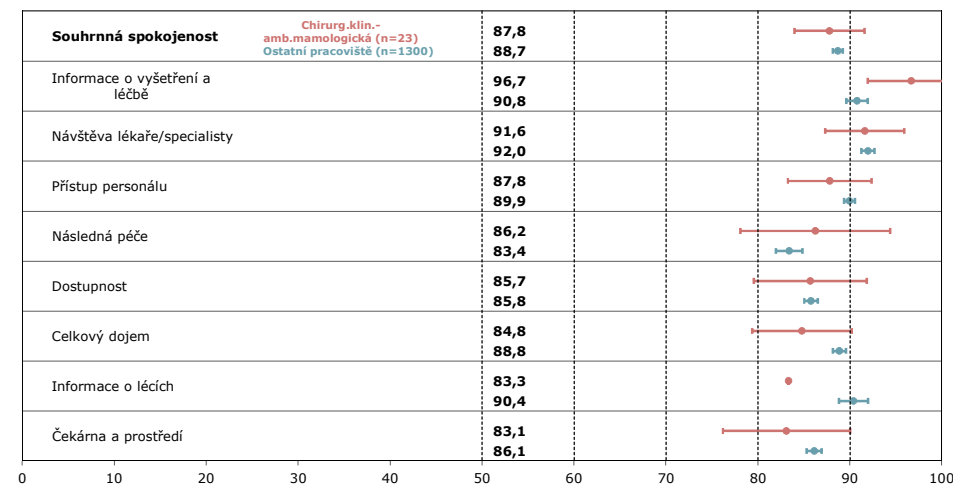
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

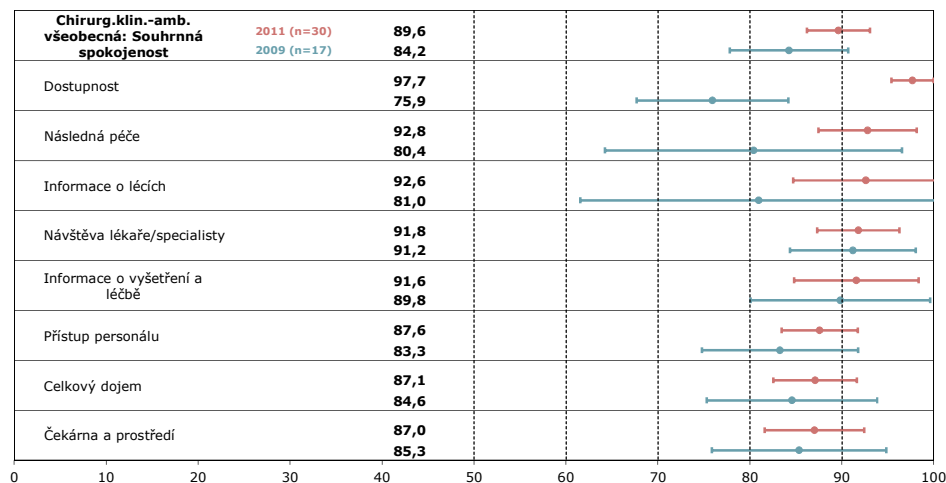


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

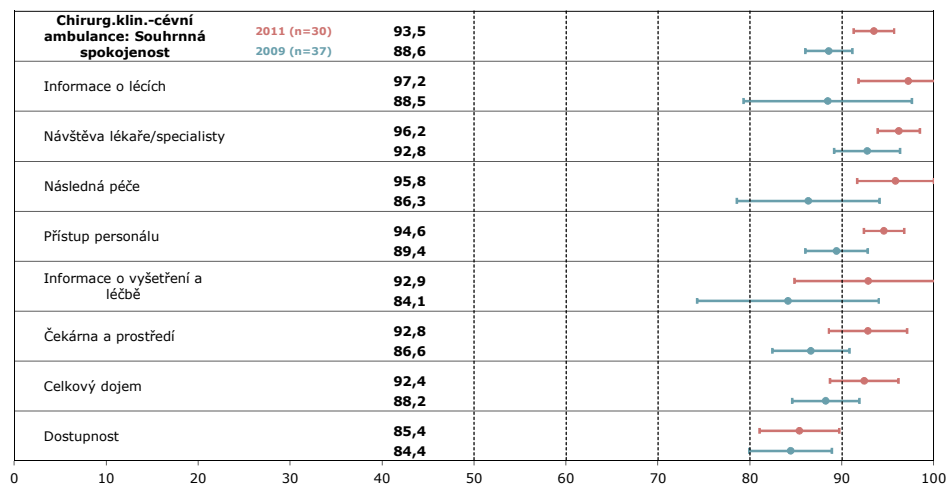
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

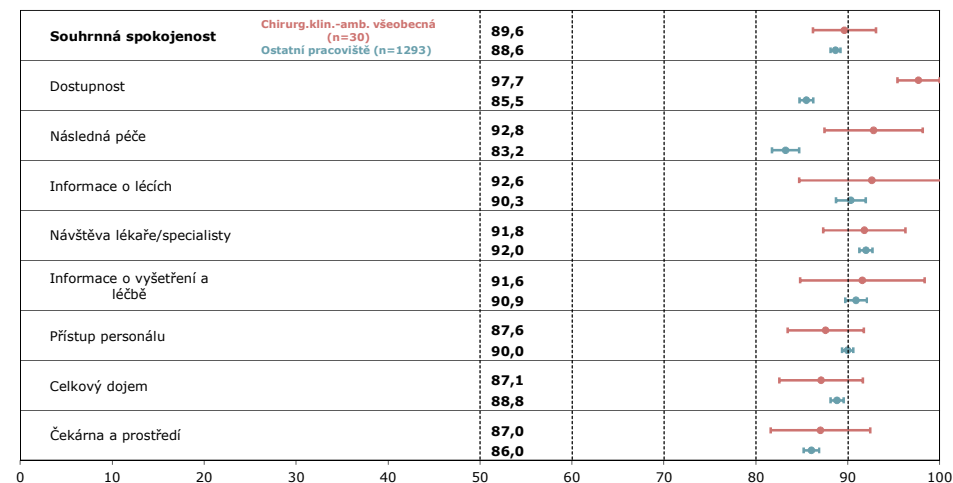
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

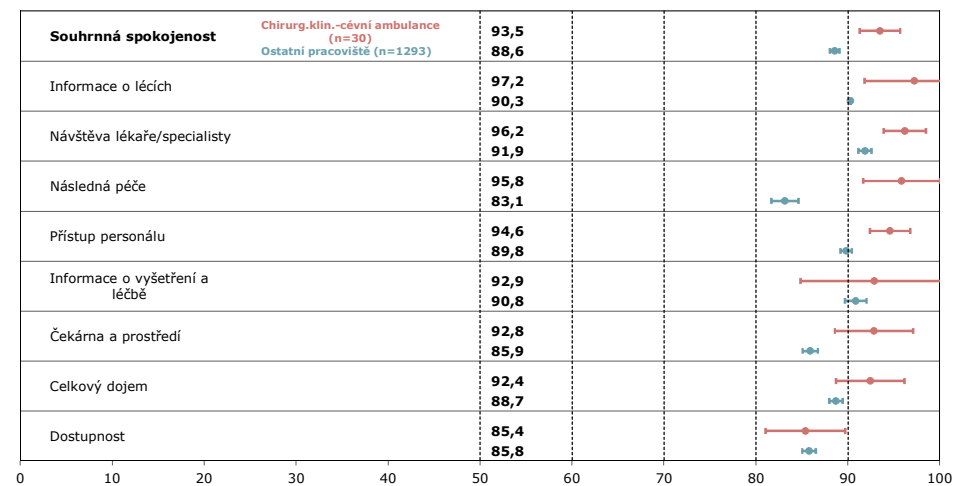
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

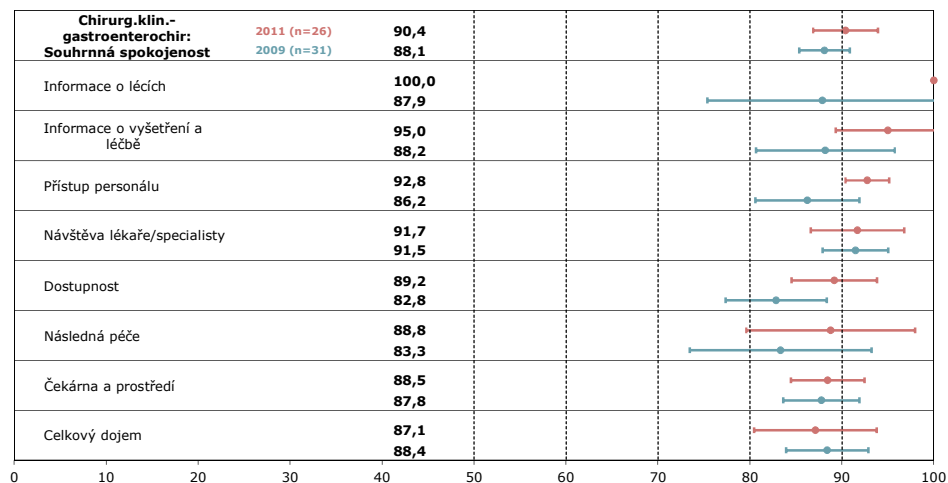


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

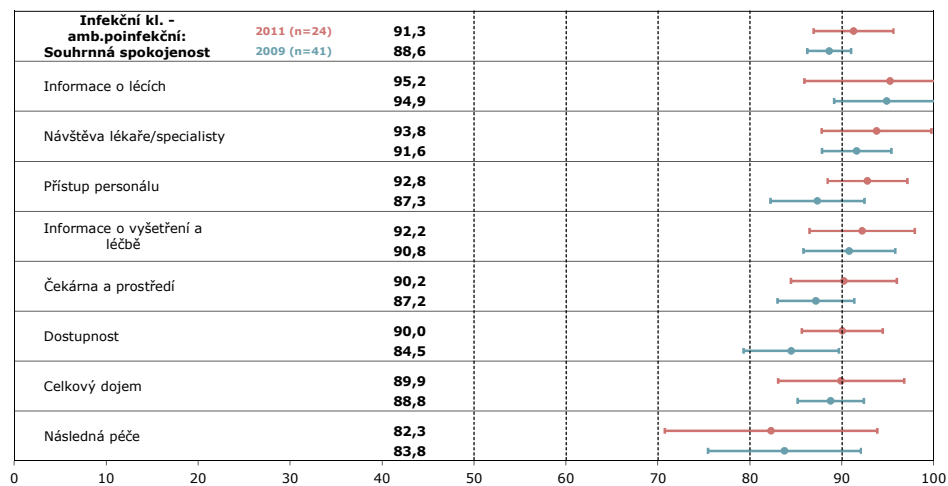
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

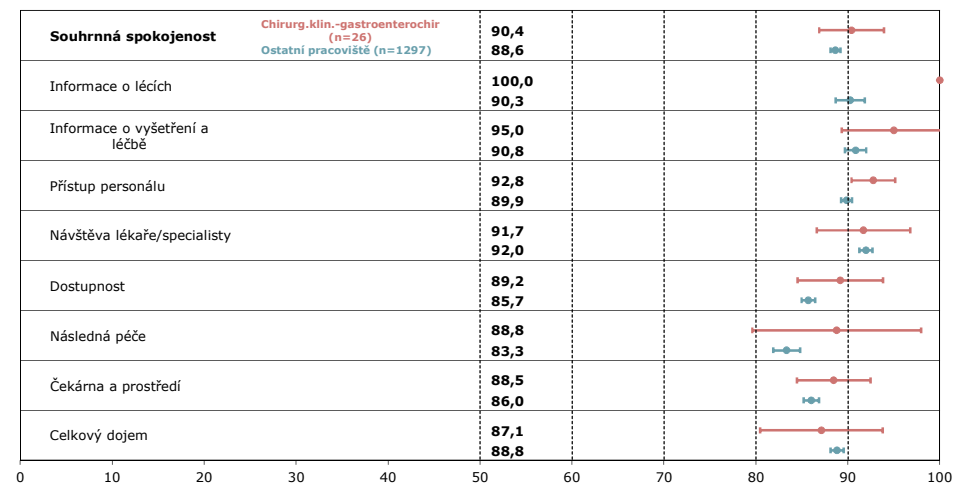
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

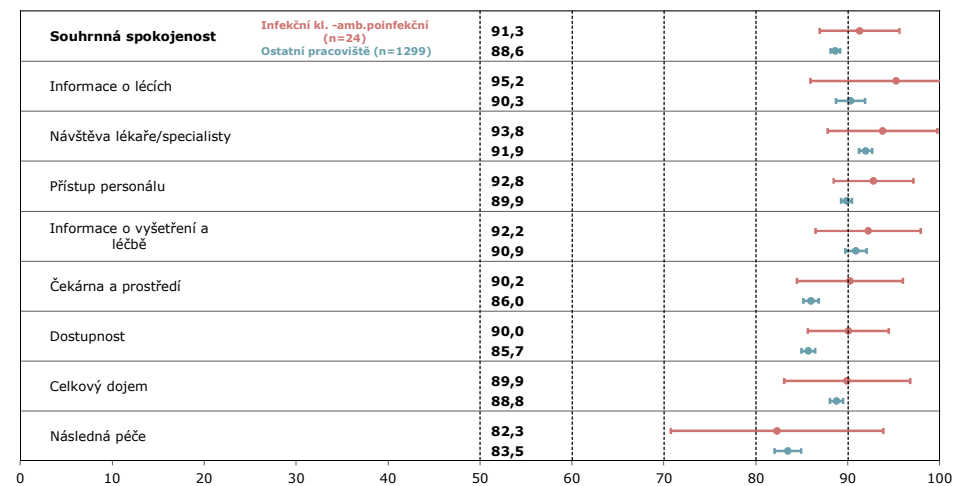
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

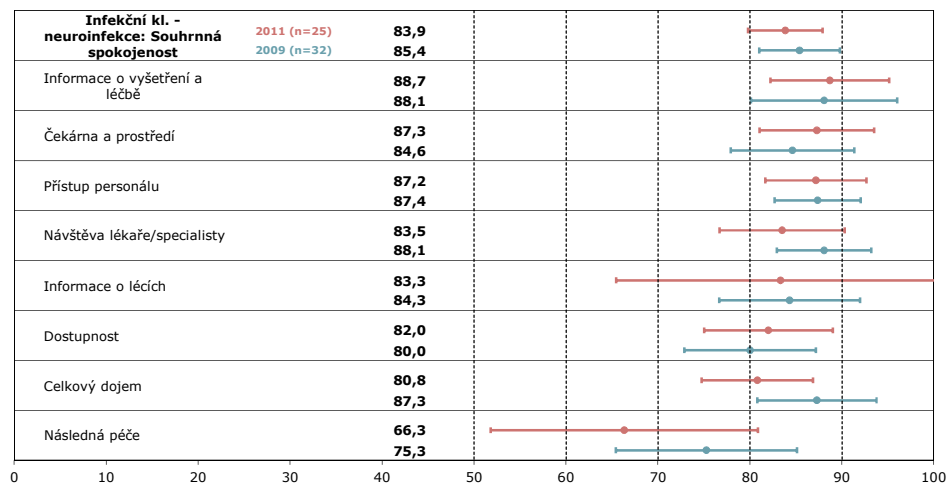


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

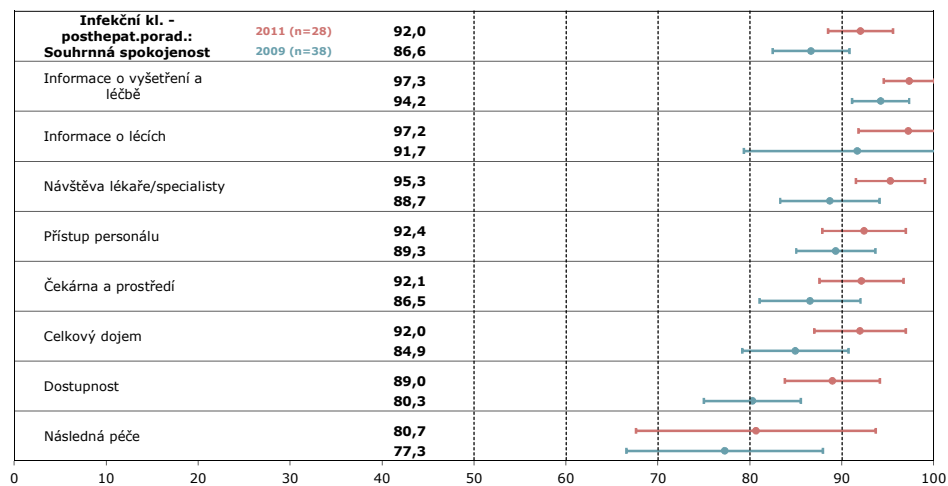
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

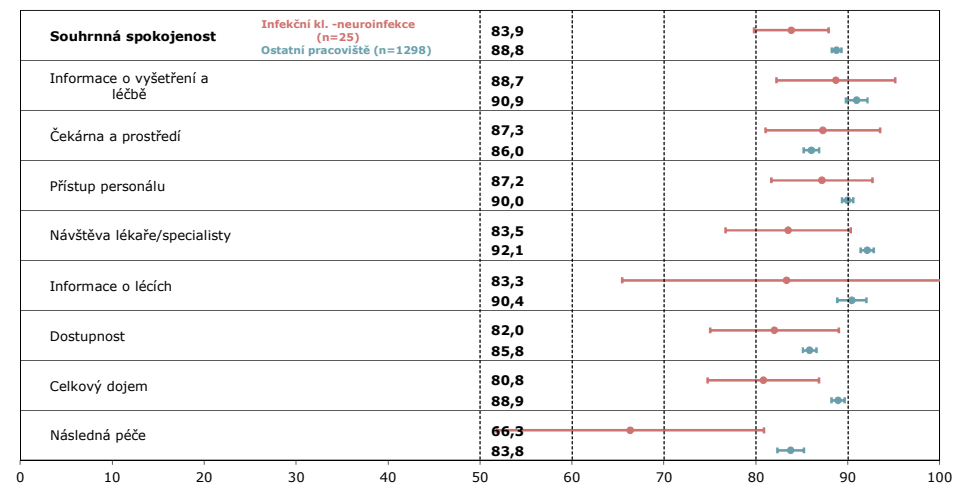
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

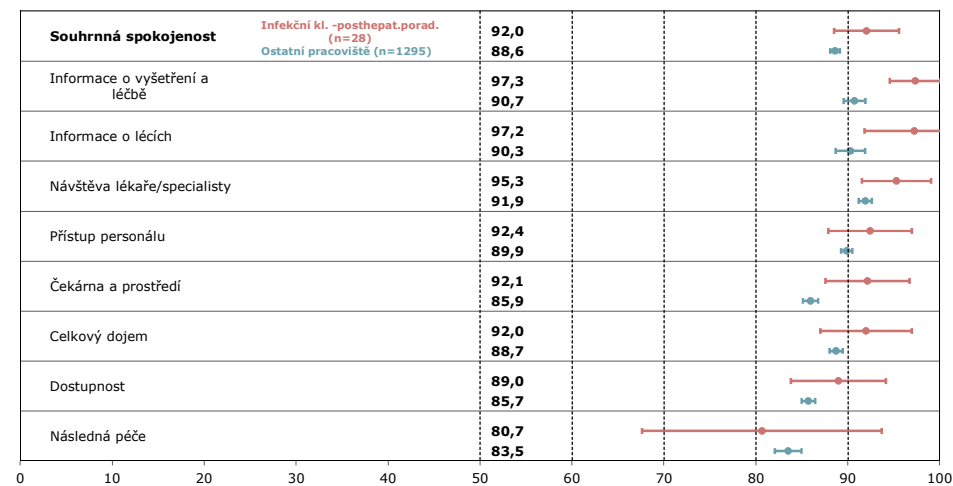
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

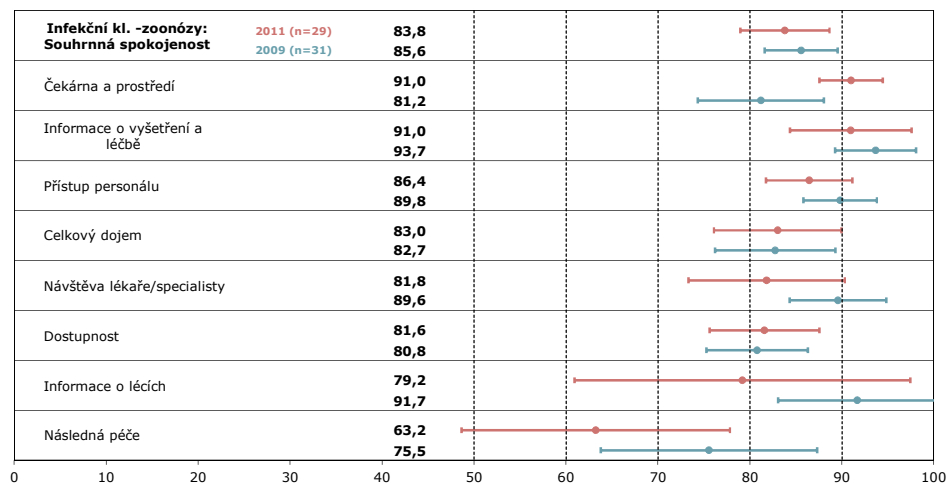


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

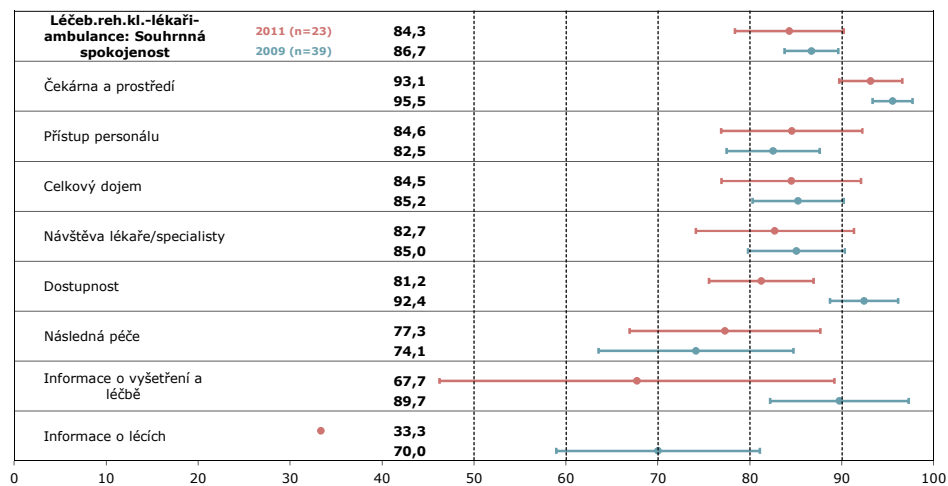
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

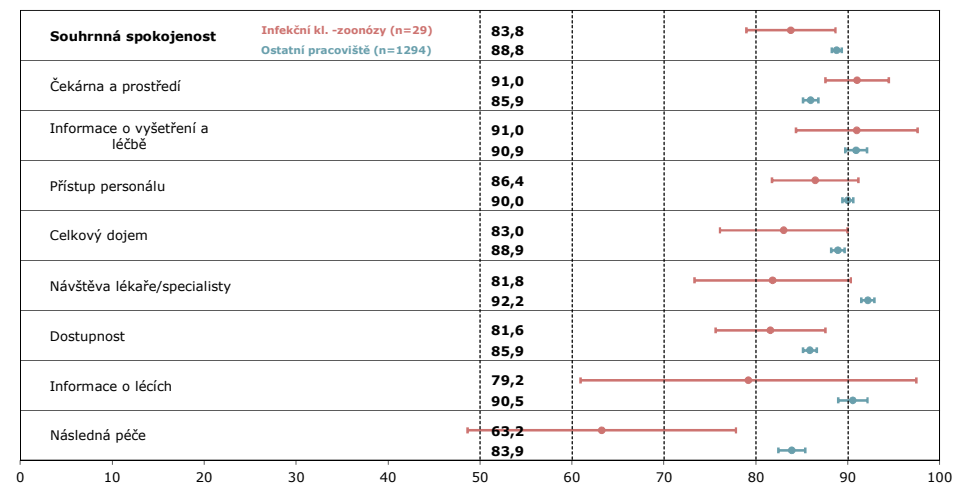
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

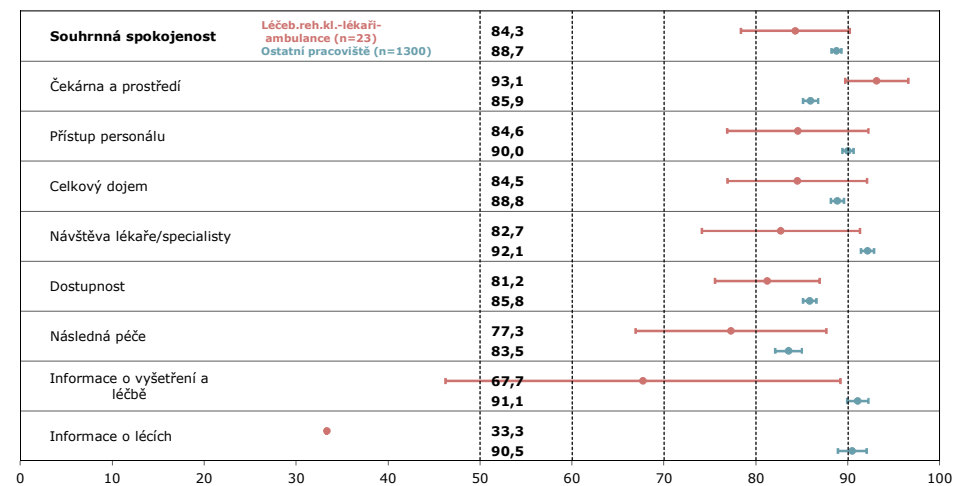
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

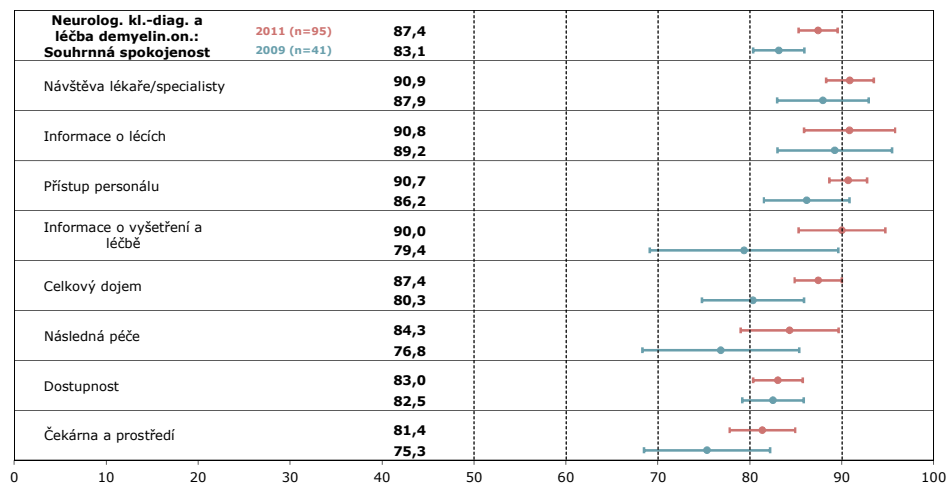


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

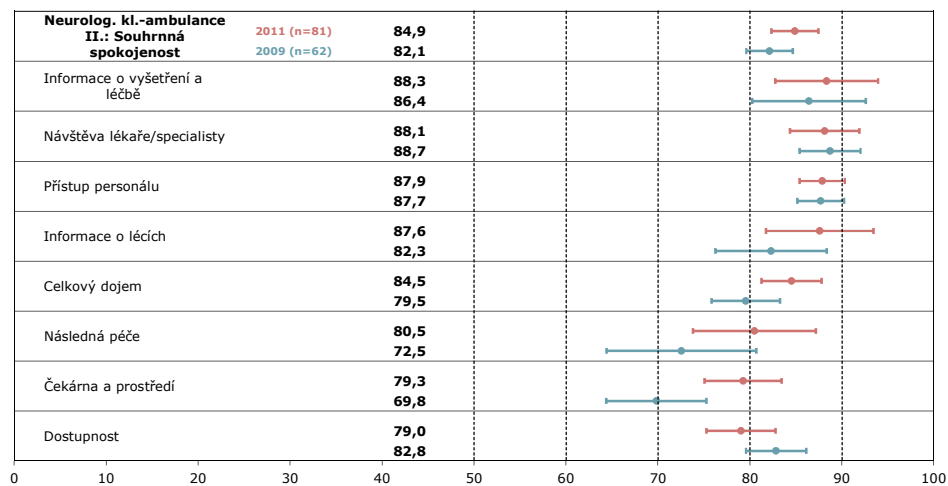
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

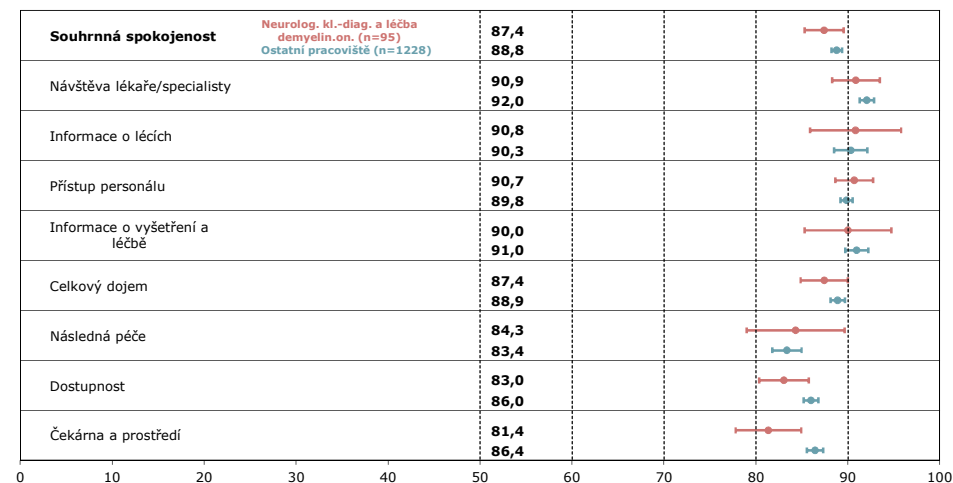
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

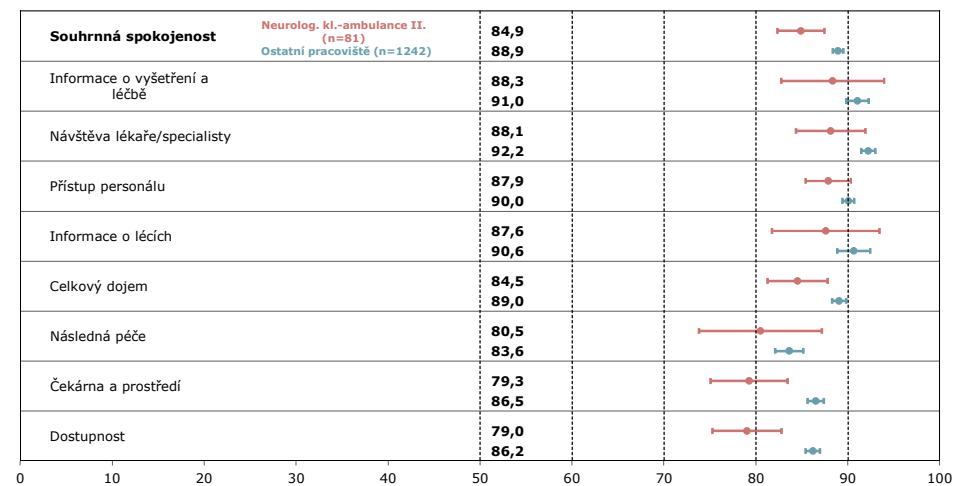
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

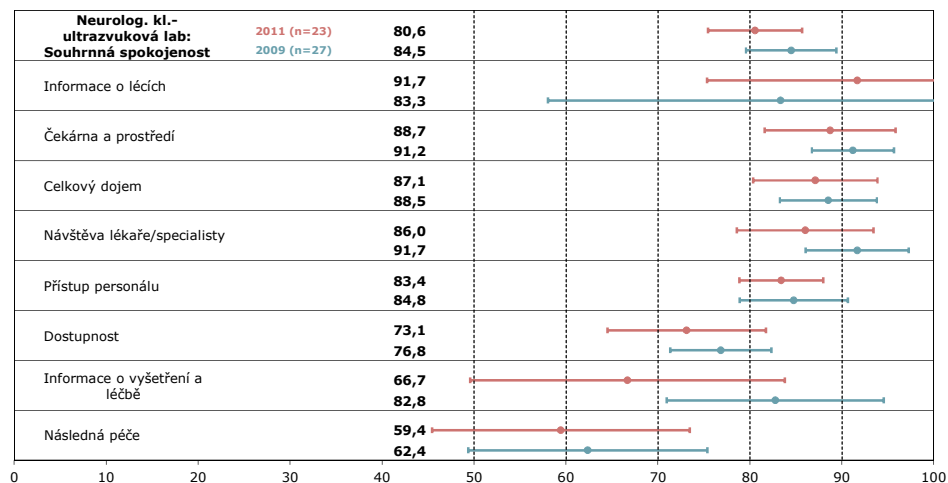


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

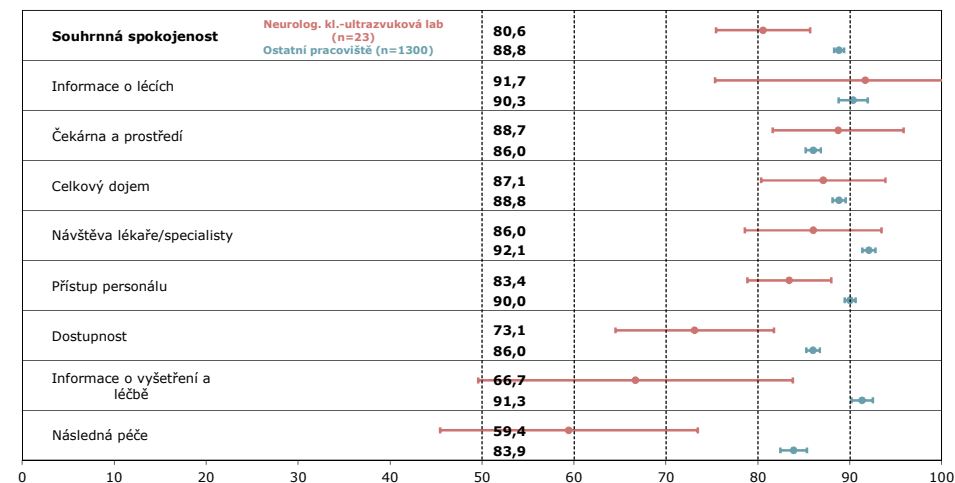
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

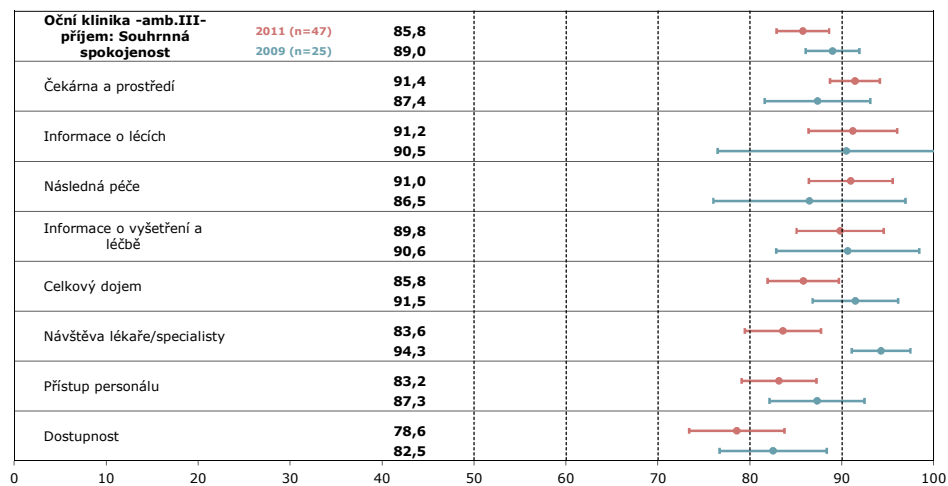
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

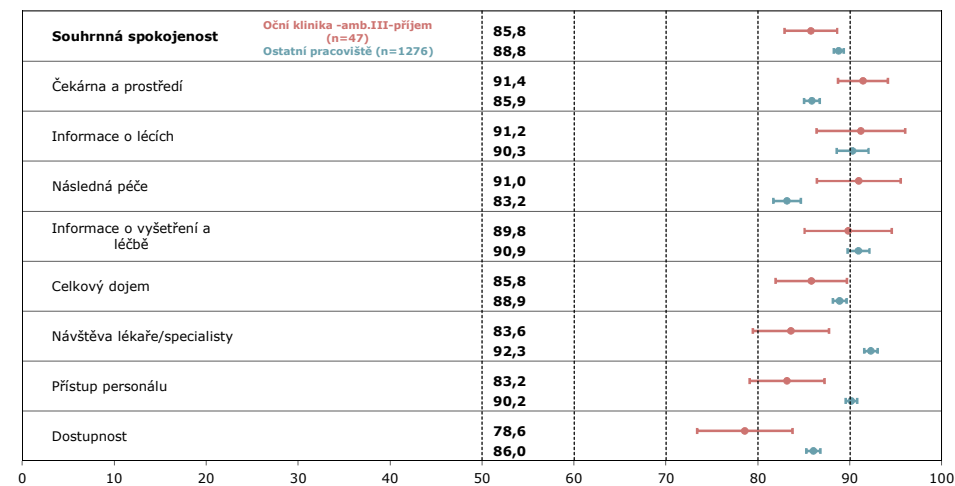
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

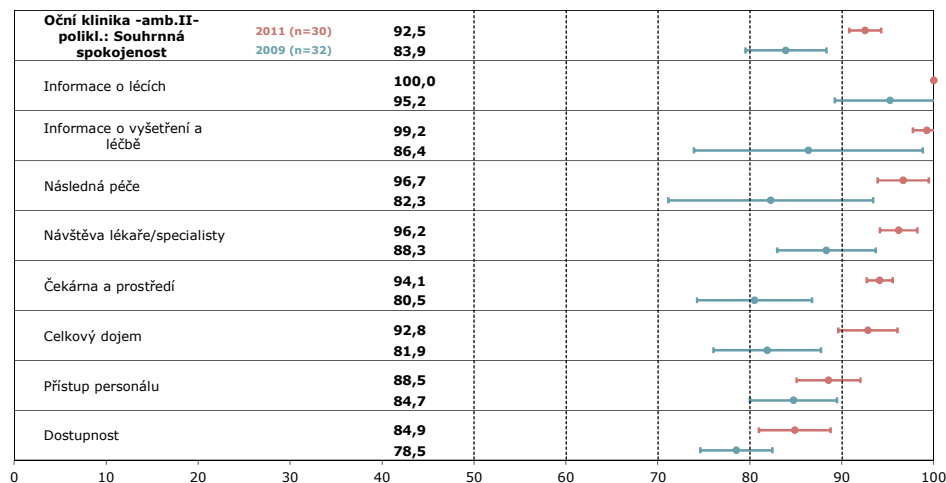


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

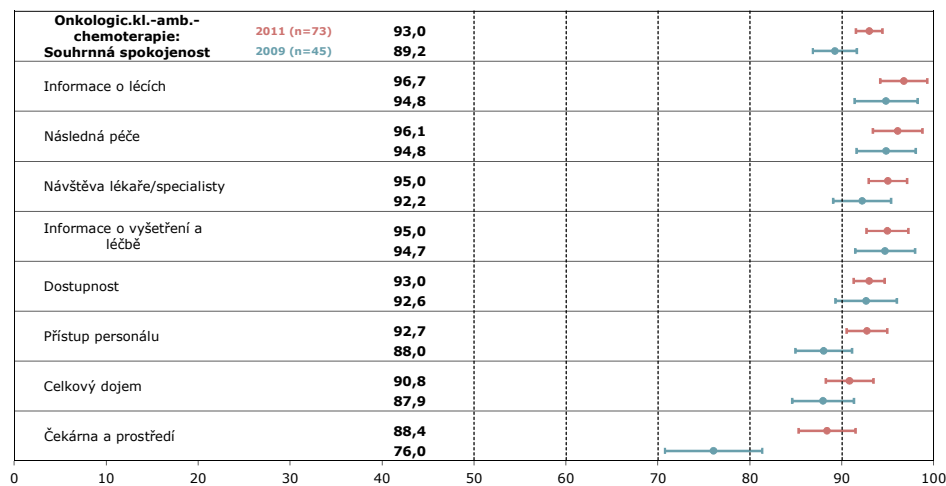
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

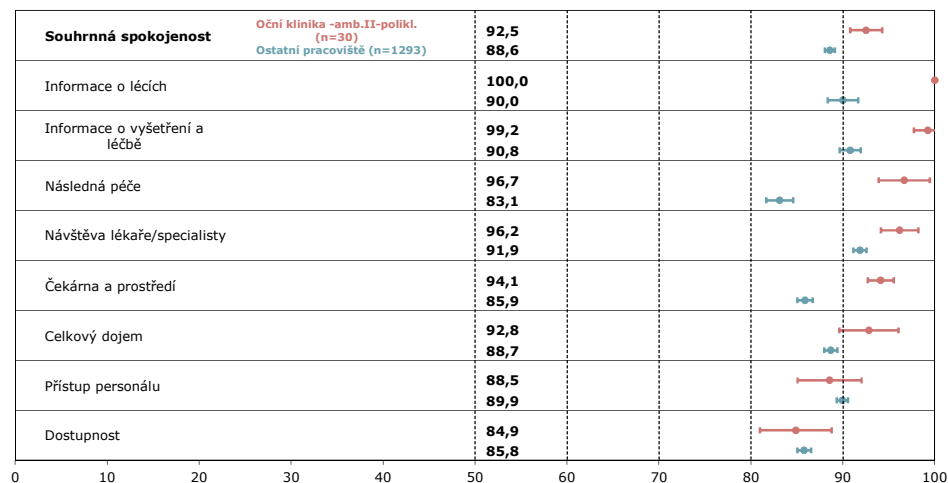
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

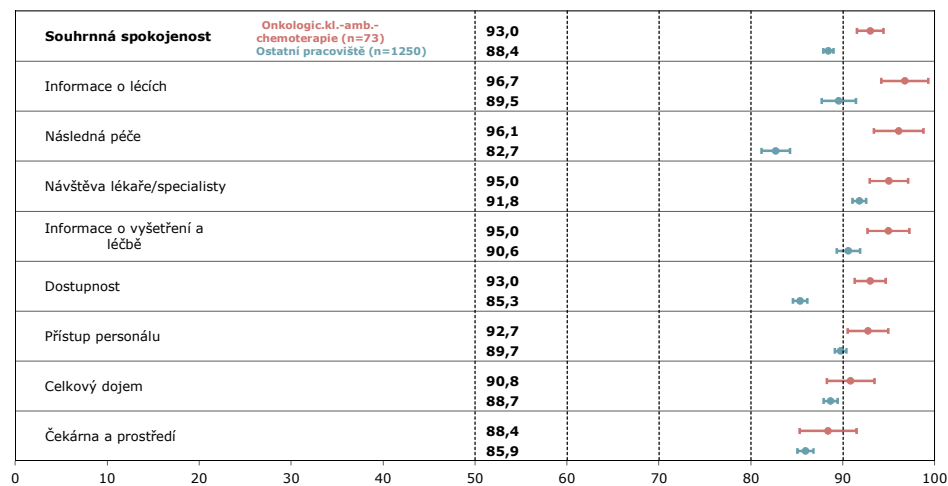
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

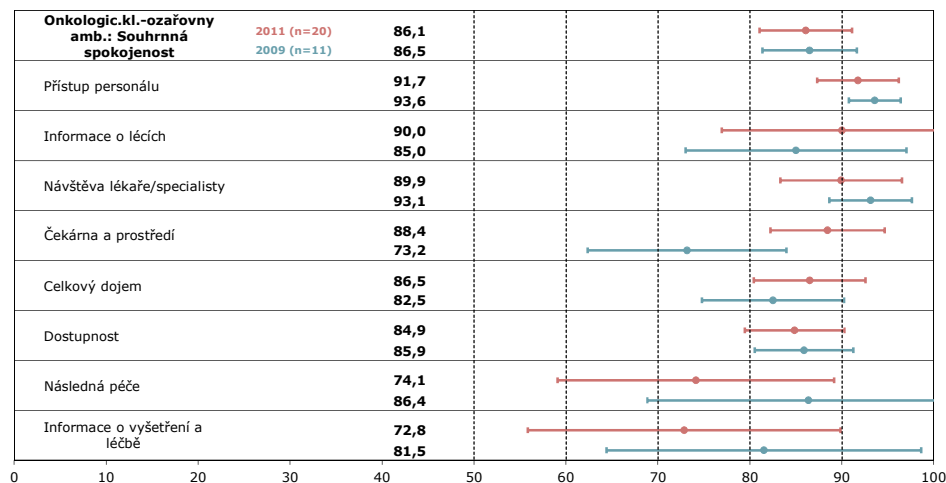


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

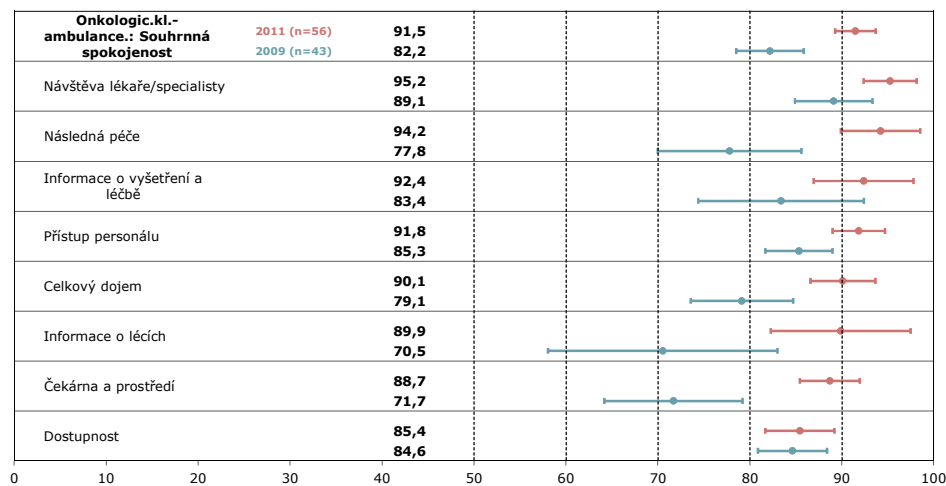
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

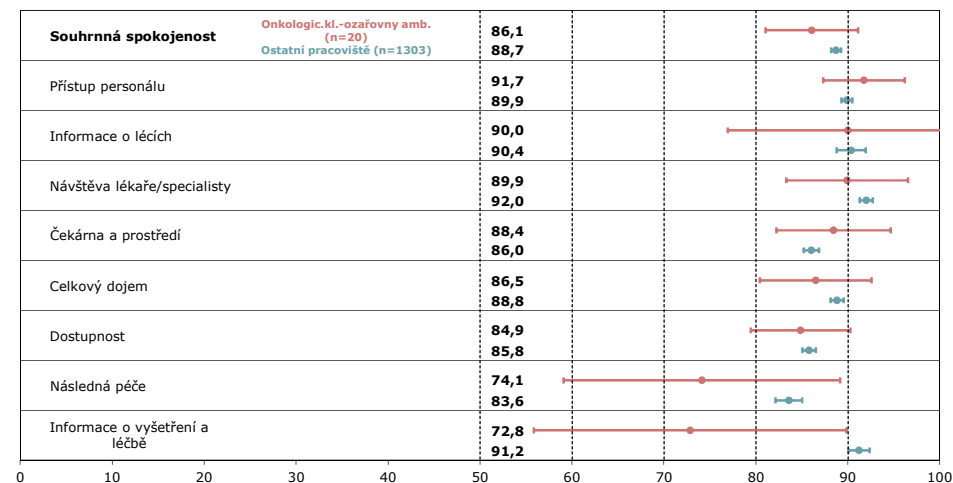
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

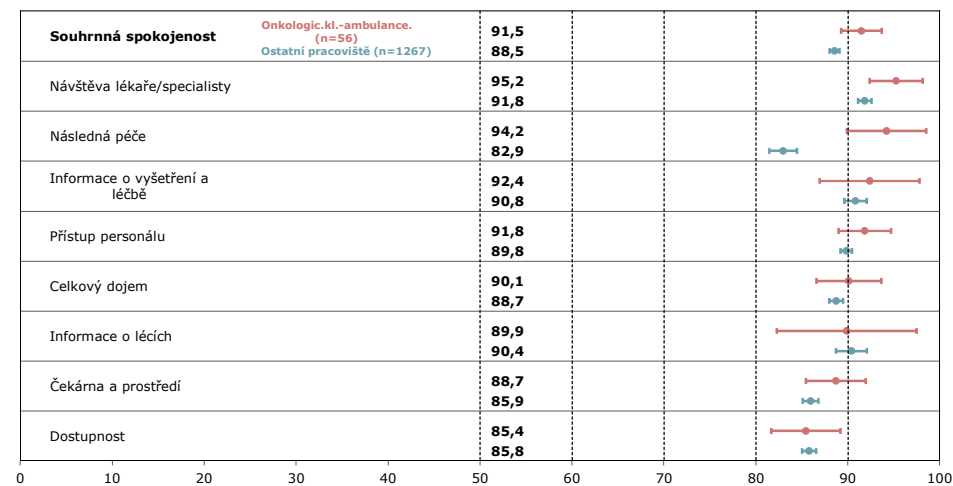
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

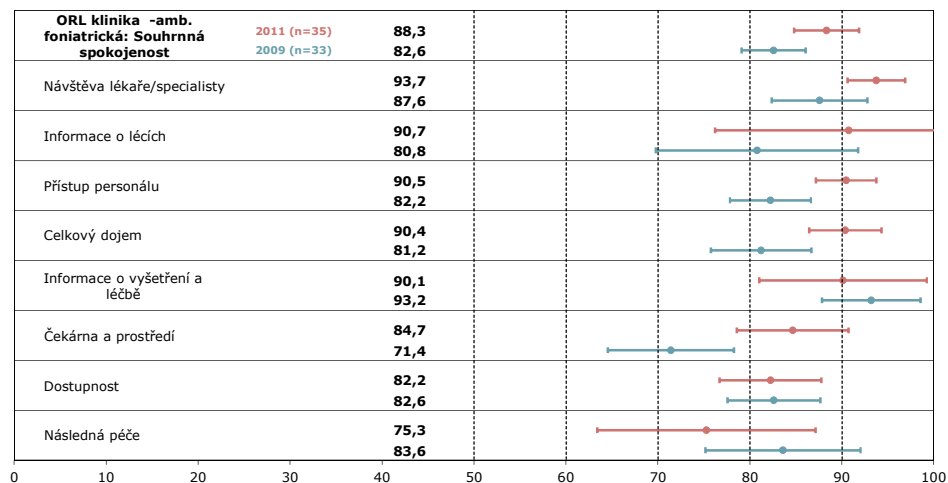


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

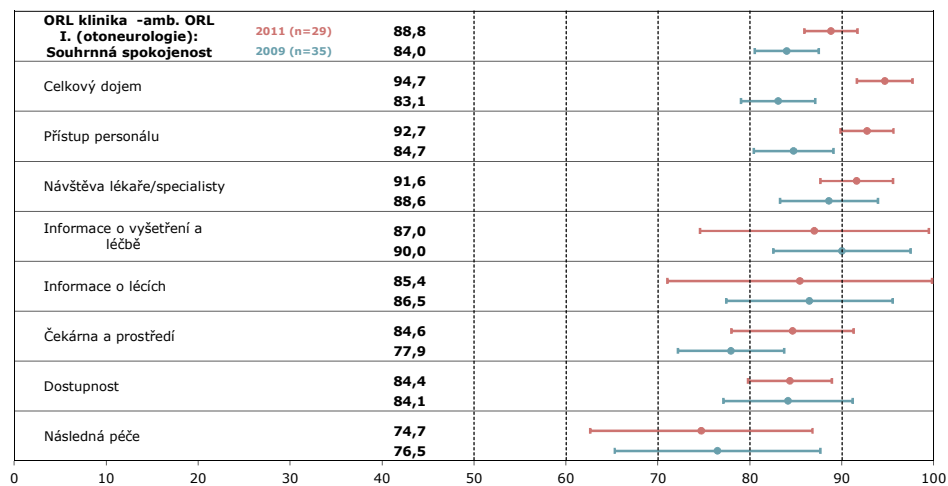
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

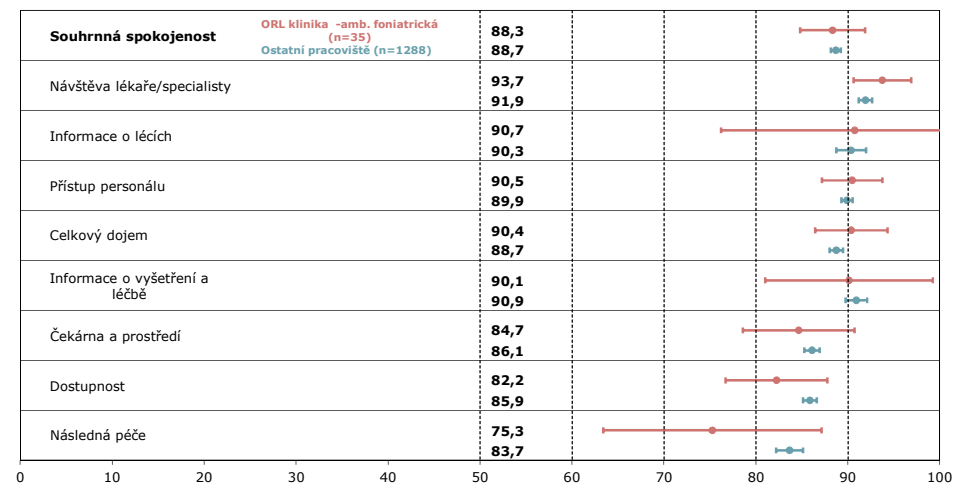
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

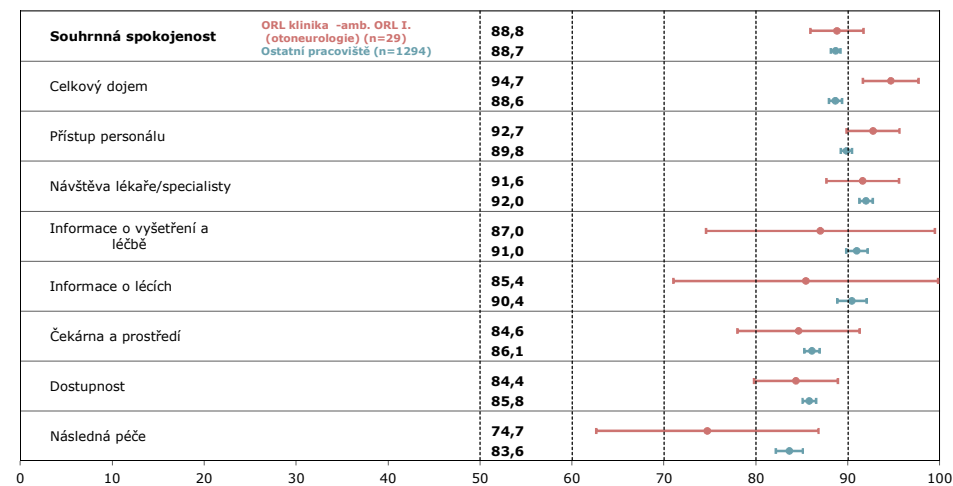
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

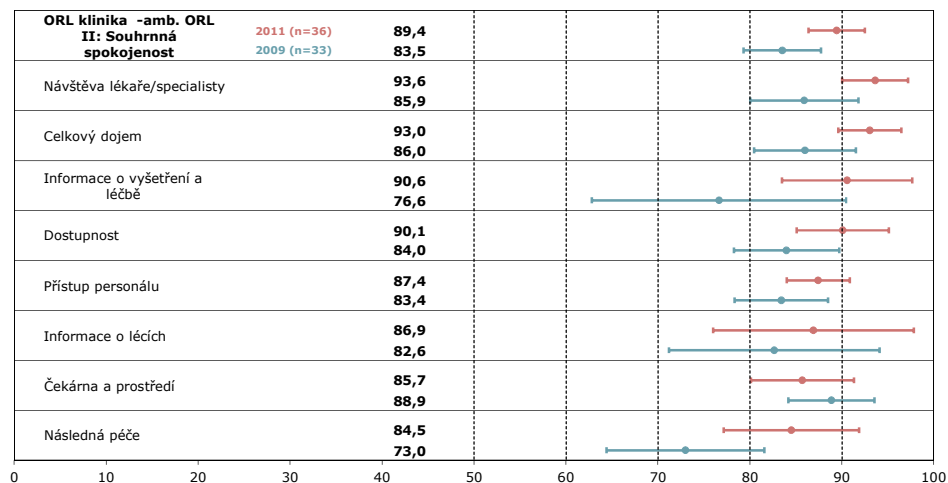
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

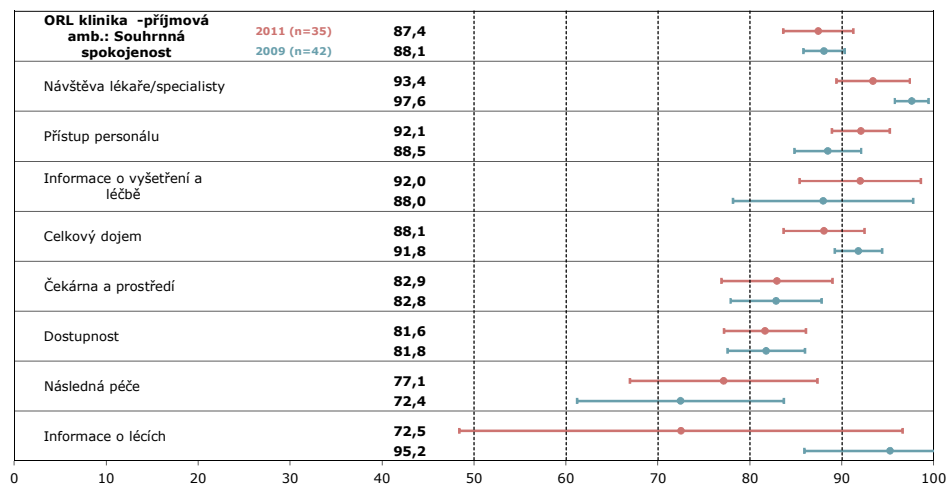
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

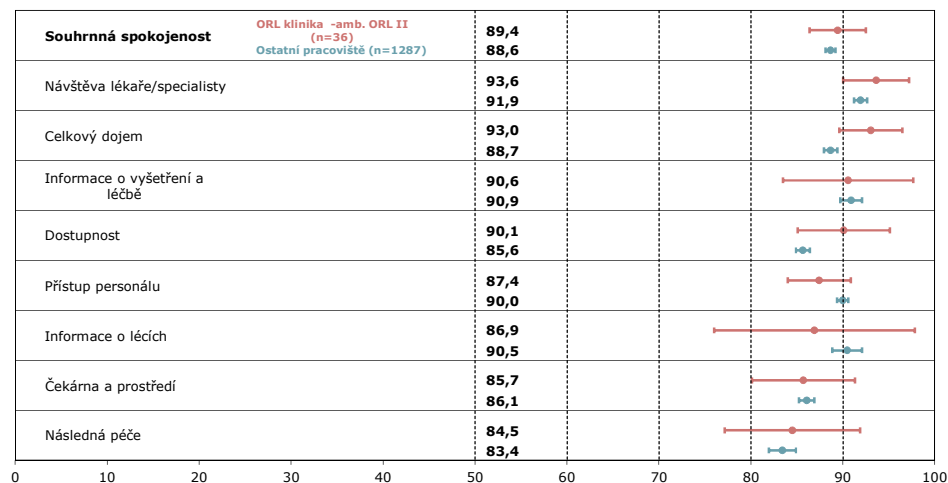
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

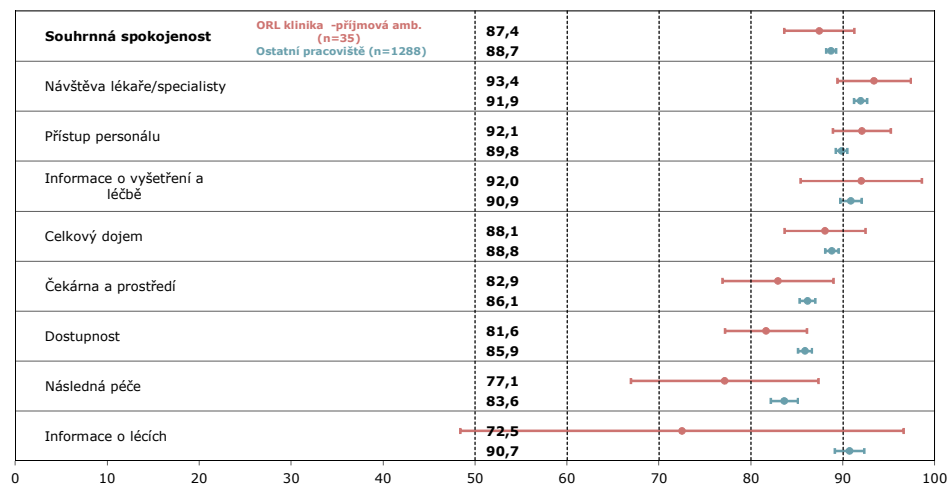
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

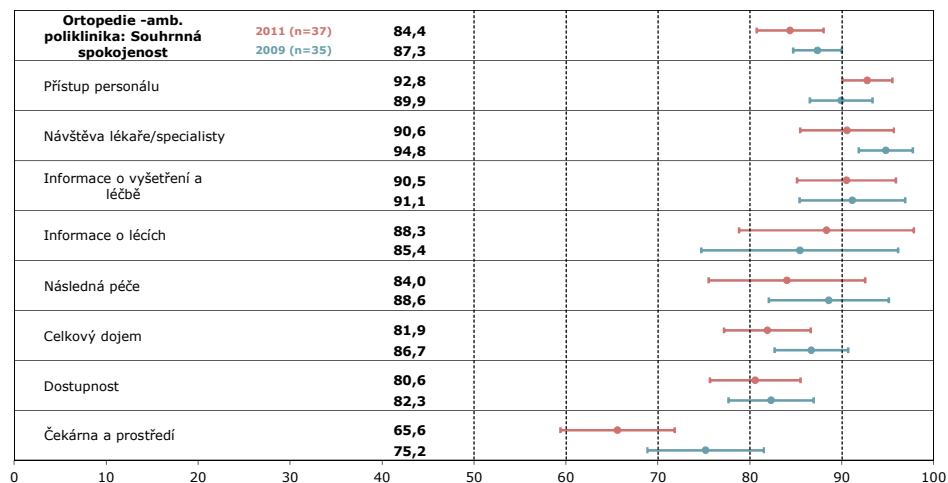
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

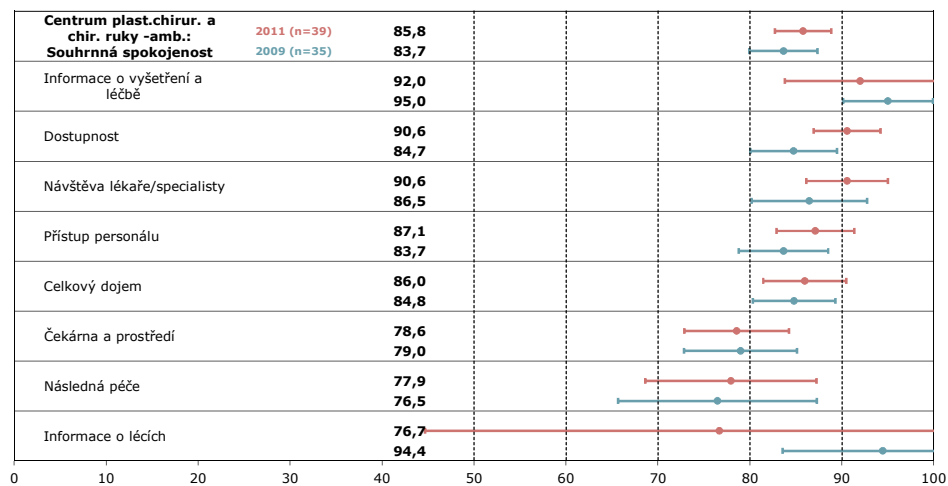
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

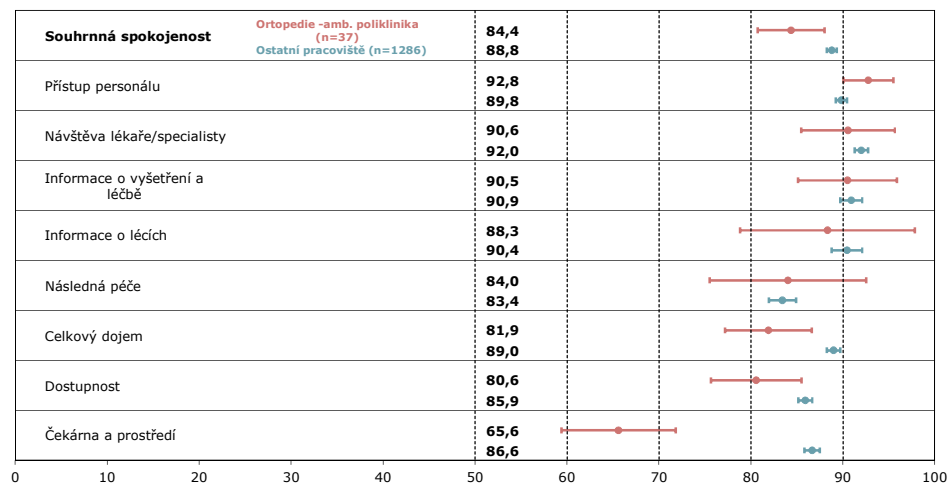
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

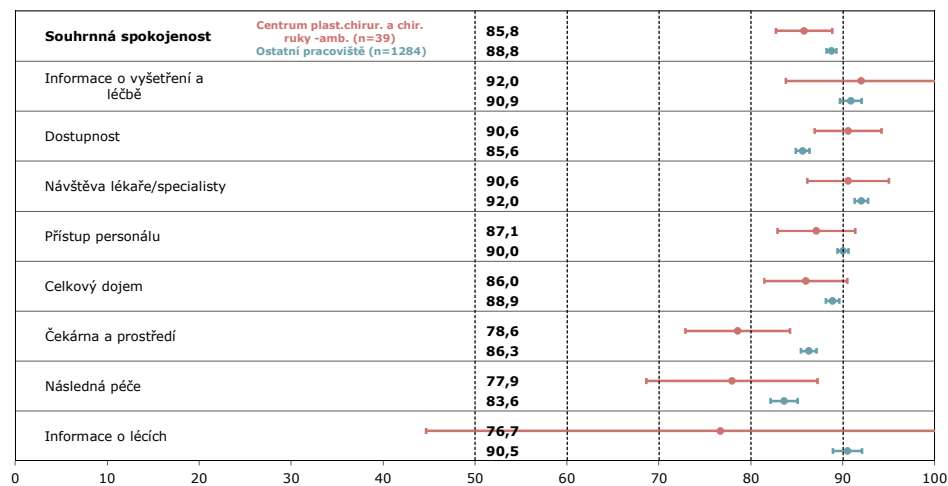
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

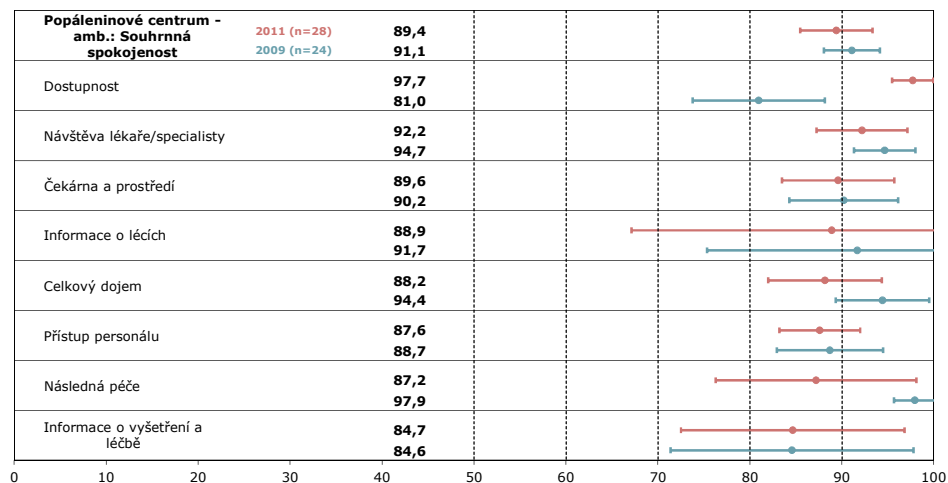
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

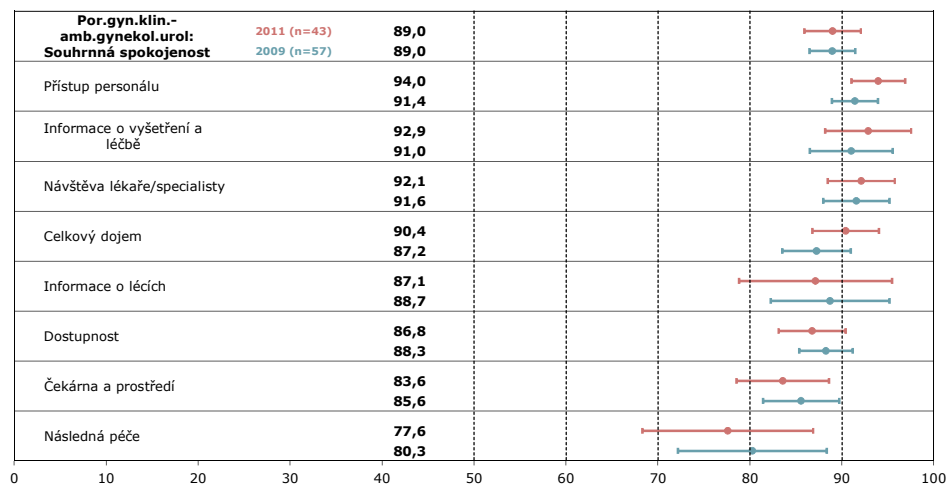
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

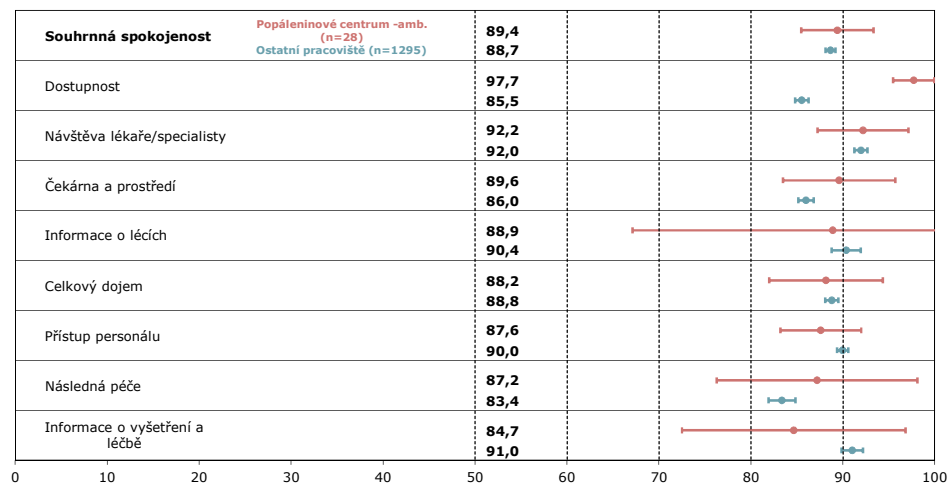
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

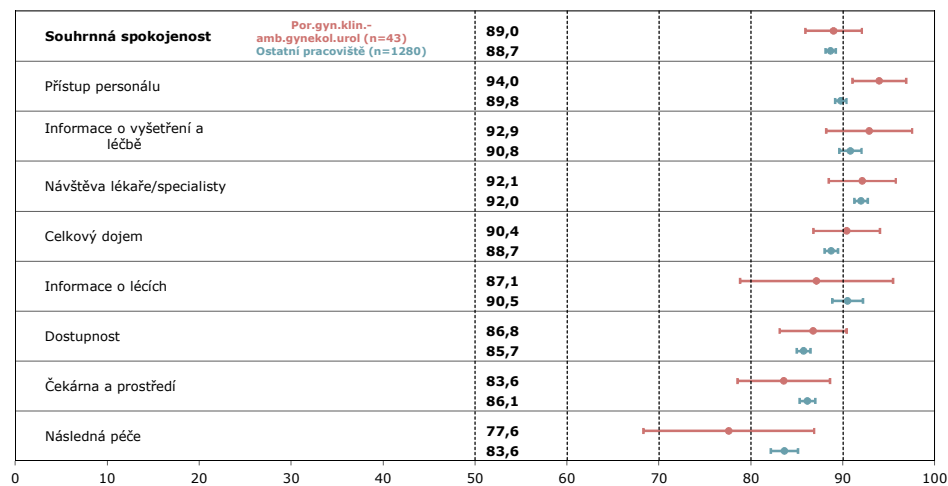
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

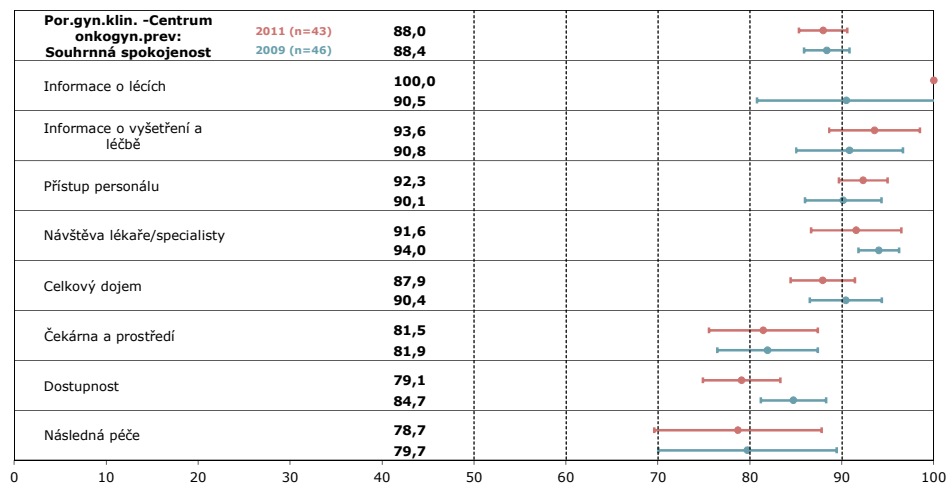
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

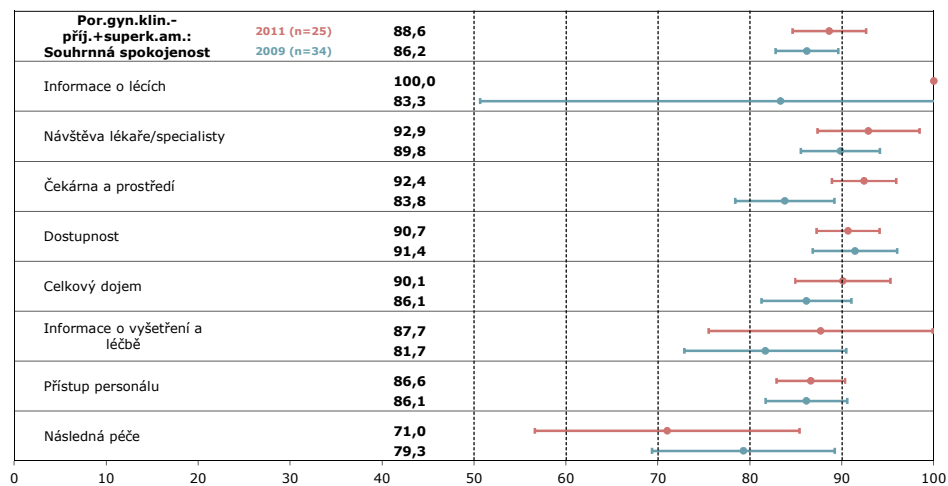
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

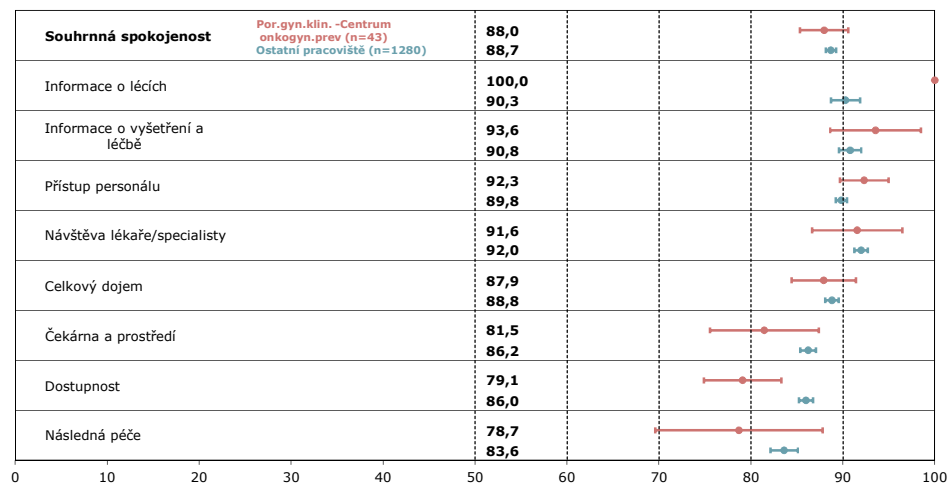
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

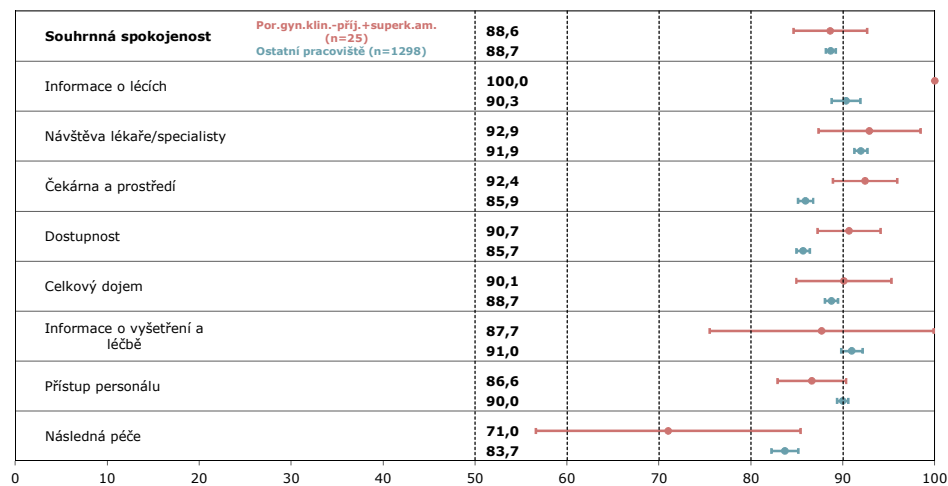
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

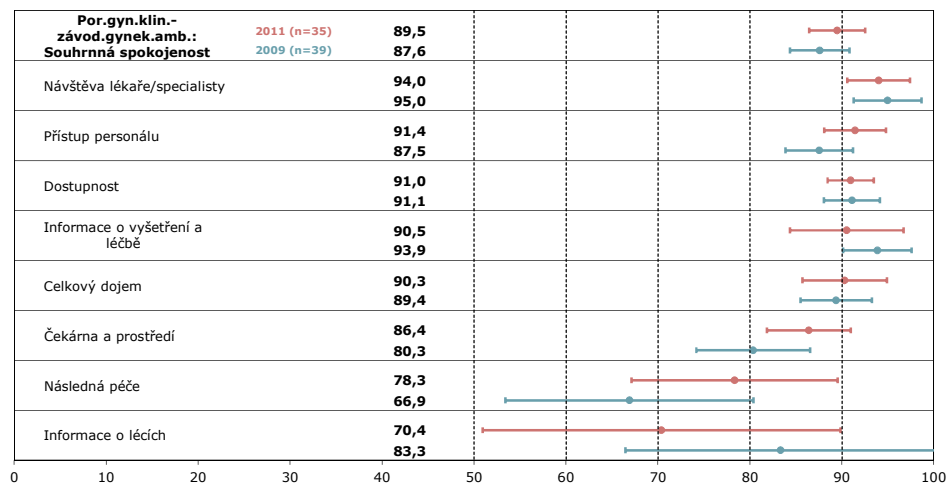
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

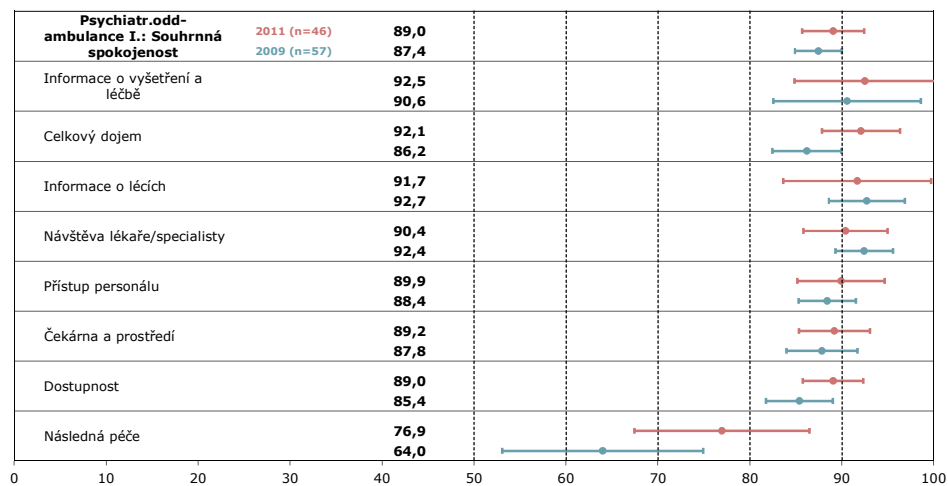
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

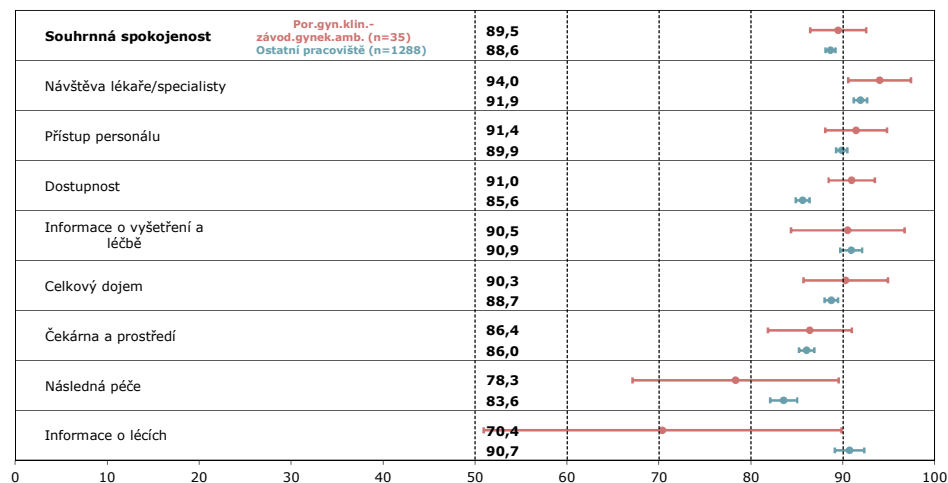
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

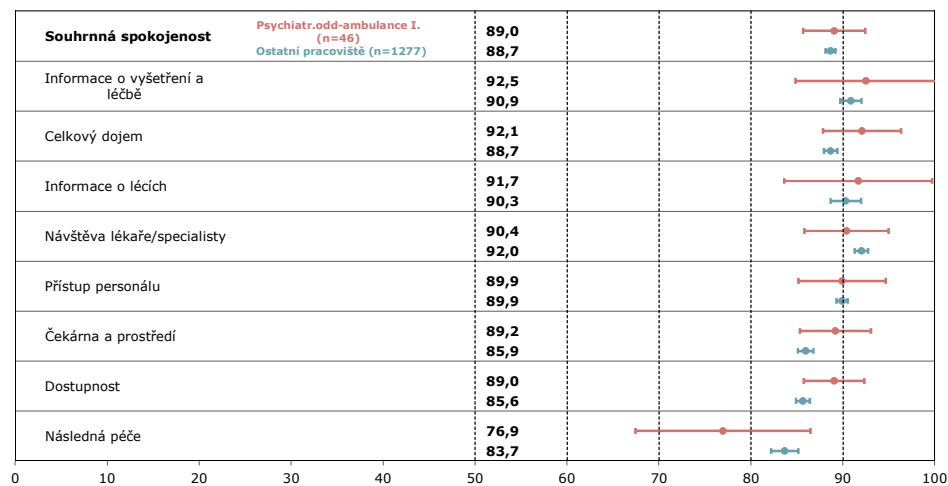
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

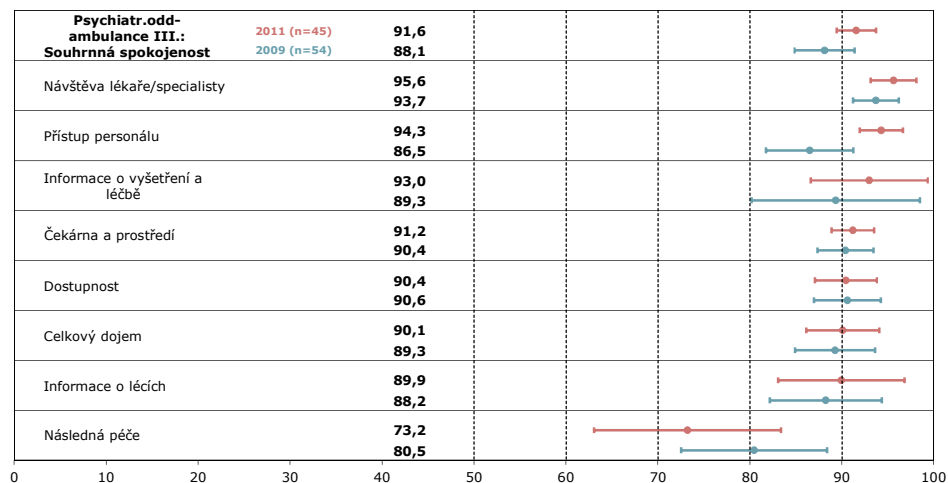
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

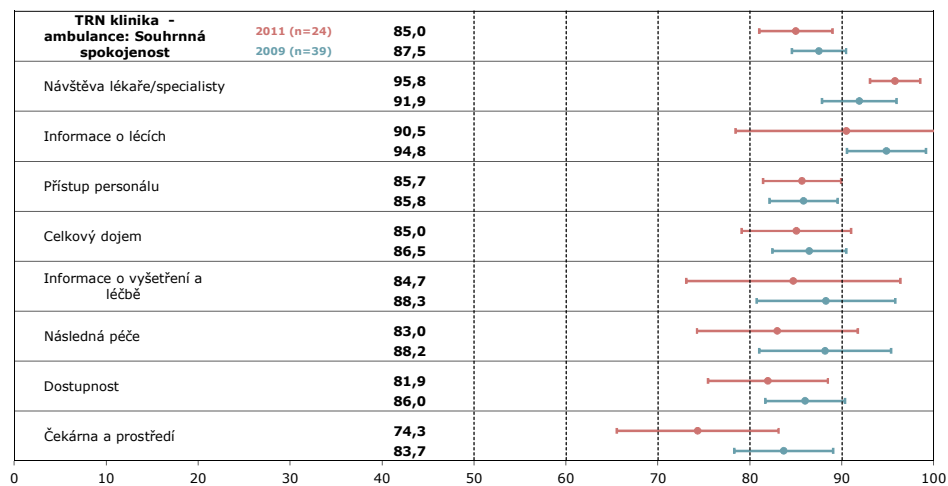
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

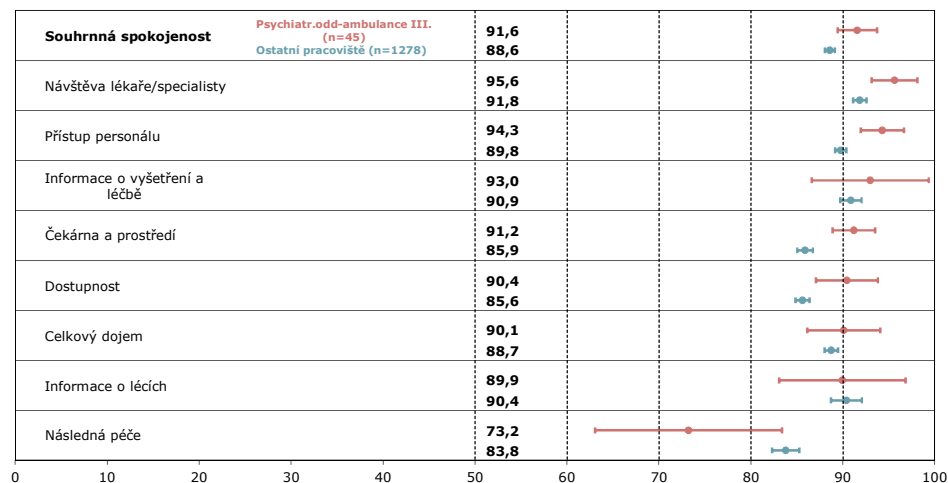
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

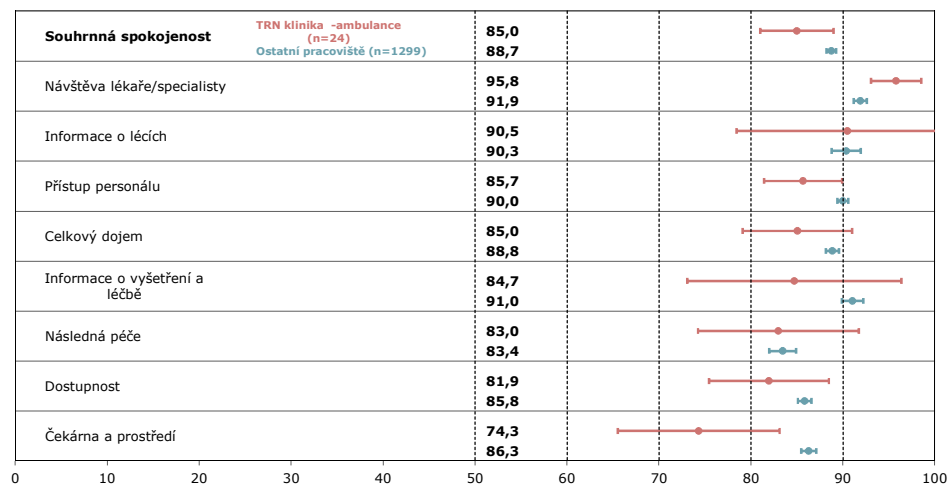
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

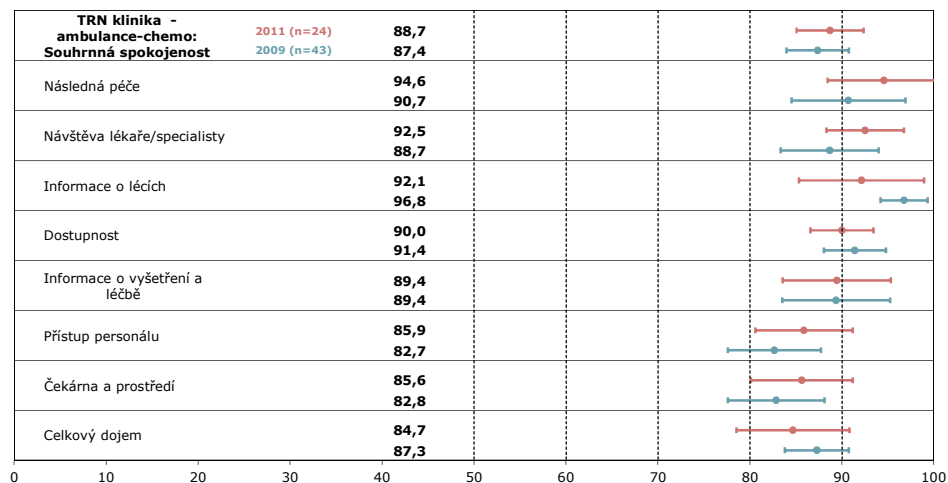
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

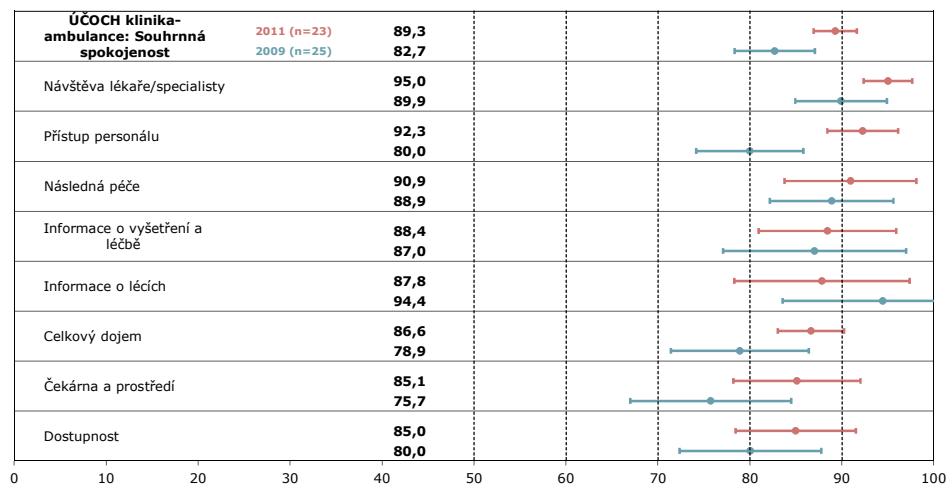
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

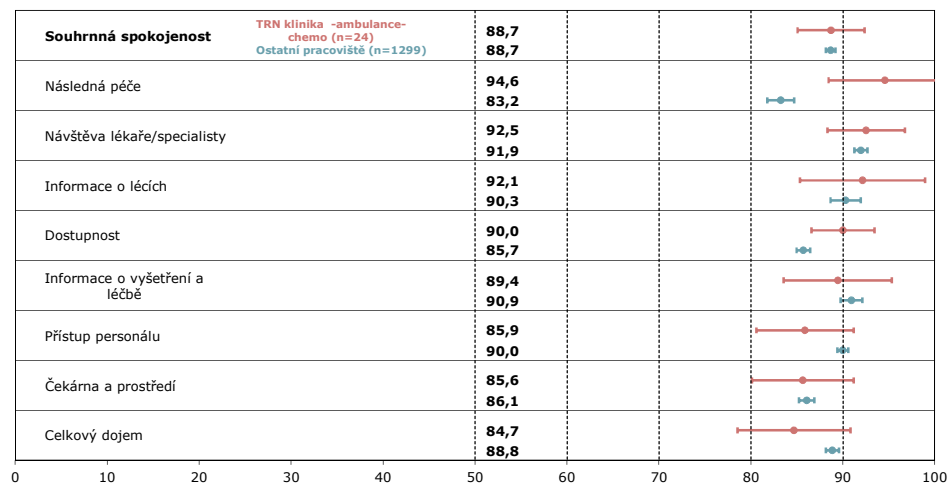
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

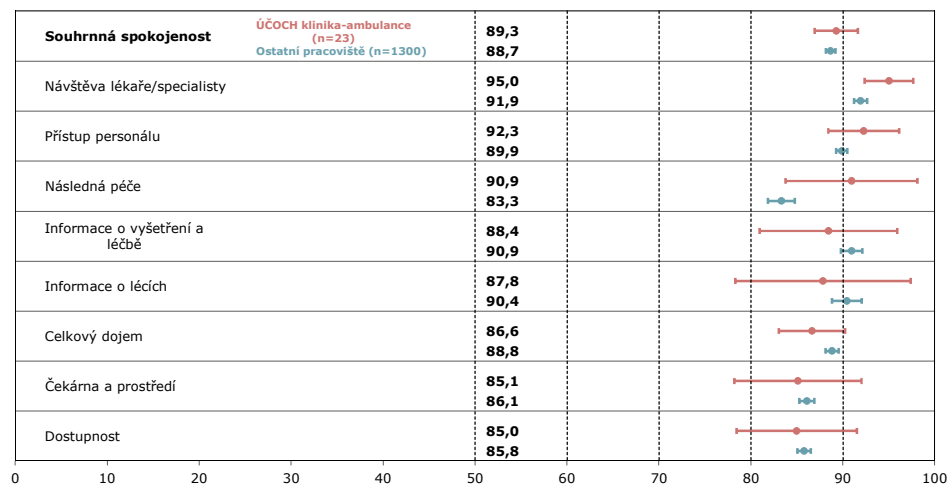
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

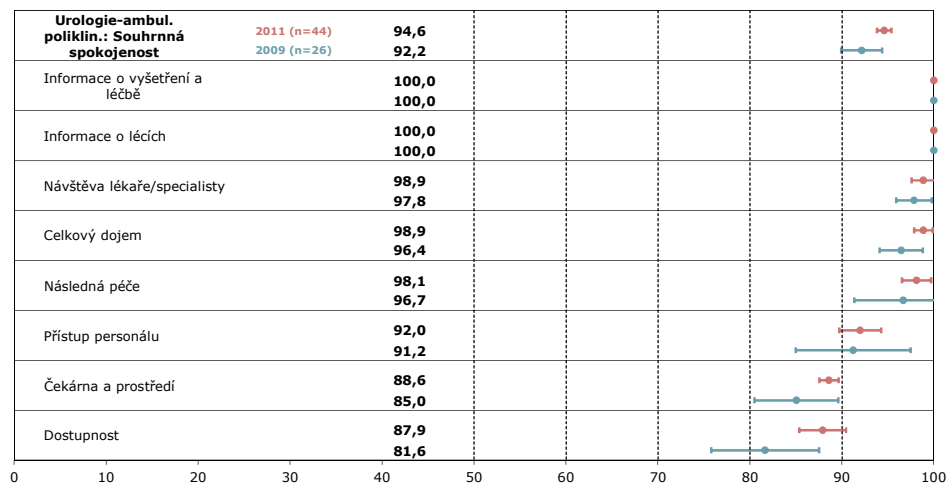
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

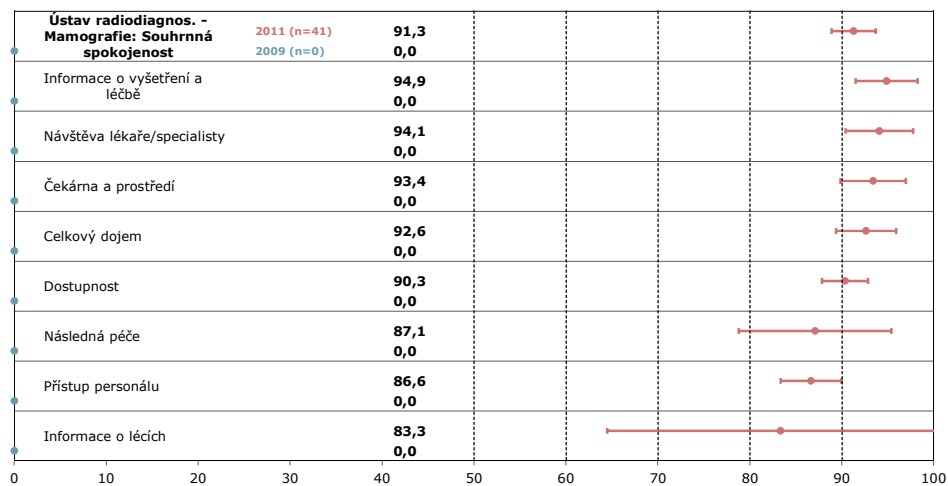
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

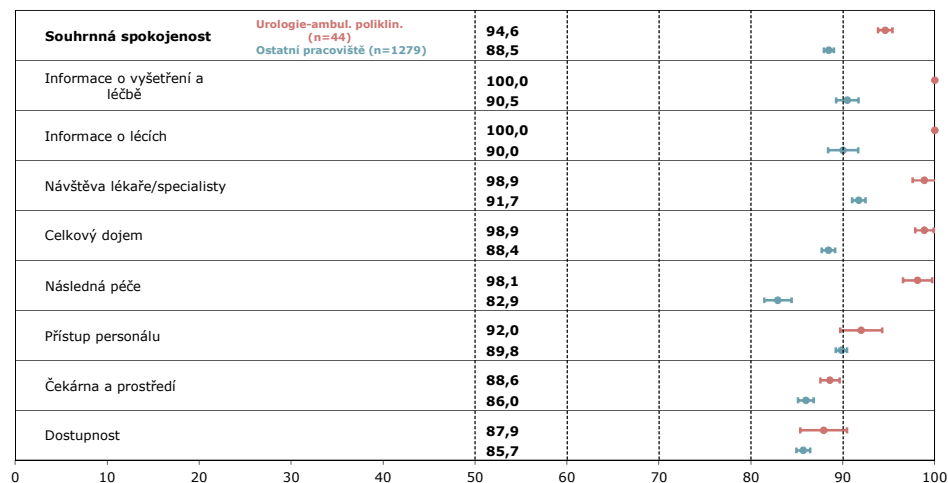
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

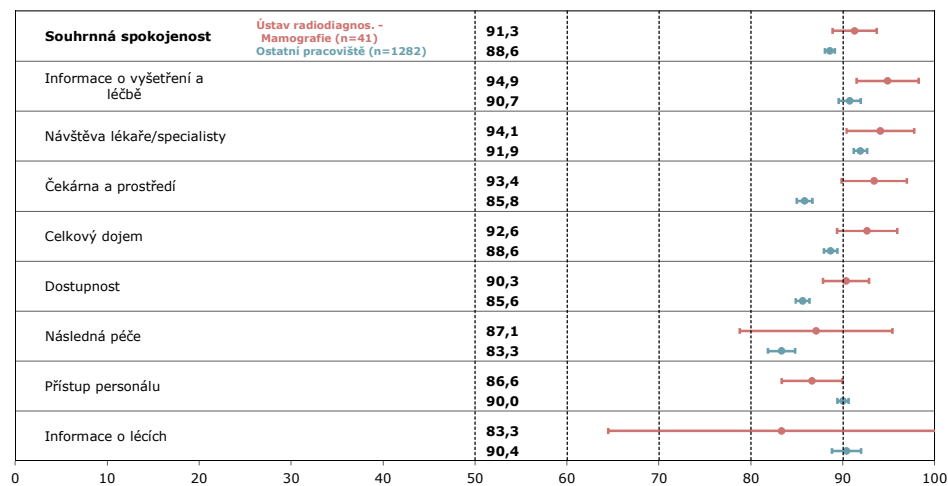
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



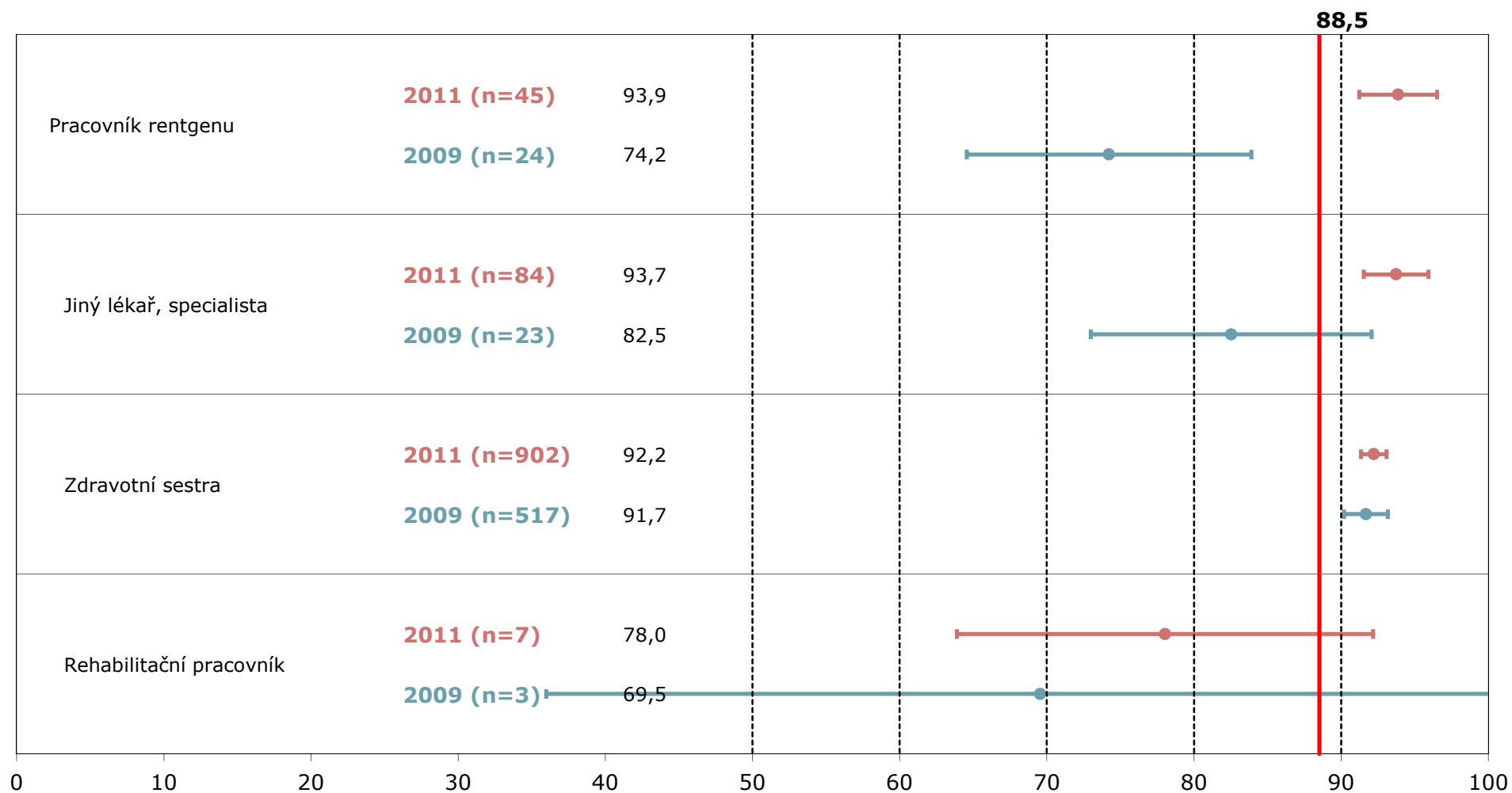
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2011



SPOKOJENOST PACIENTŮ S JINÝMI SPECIALISTY

Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Všichni pacienti

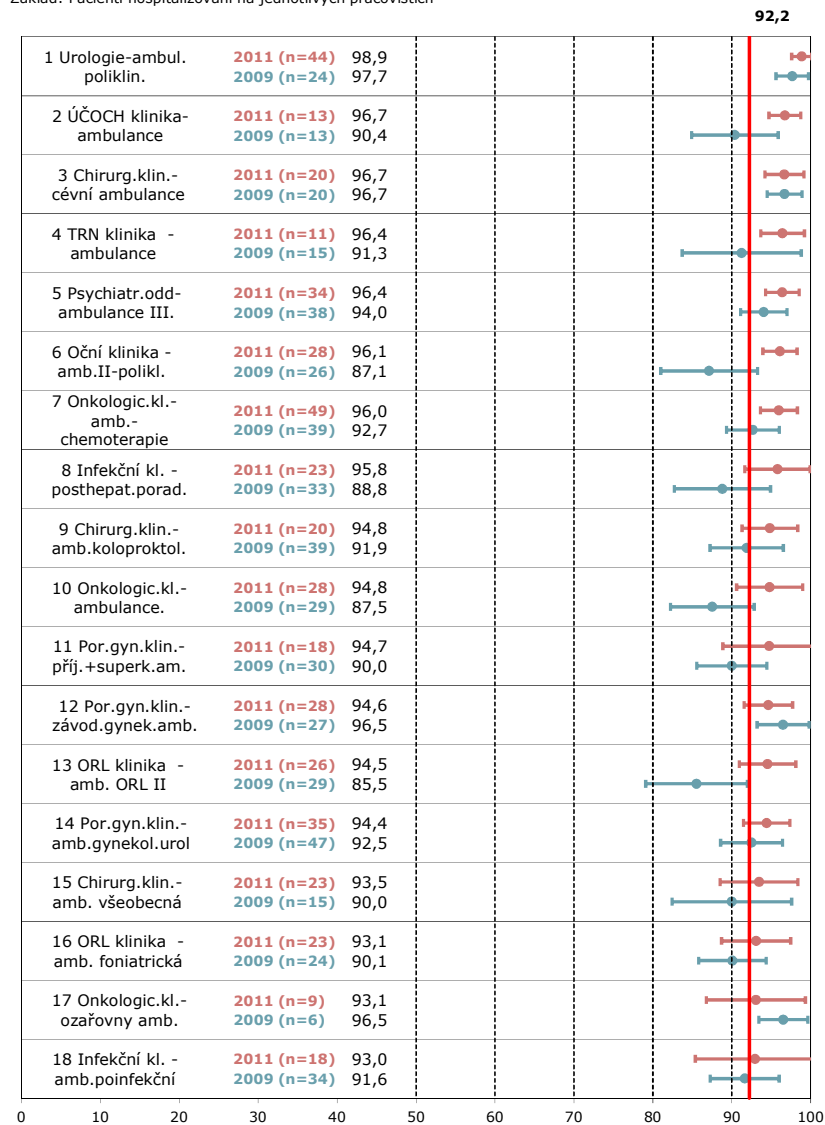


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Návštěva jiného specialisty - sestry

Návštěva lékaře/specialisty - sestra

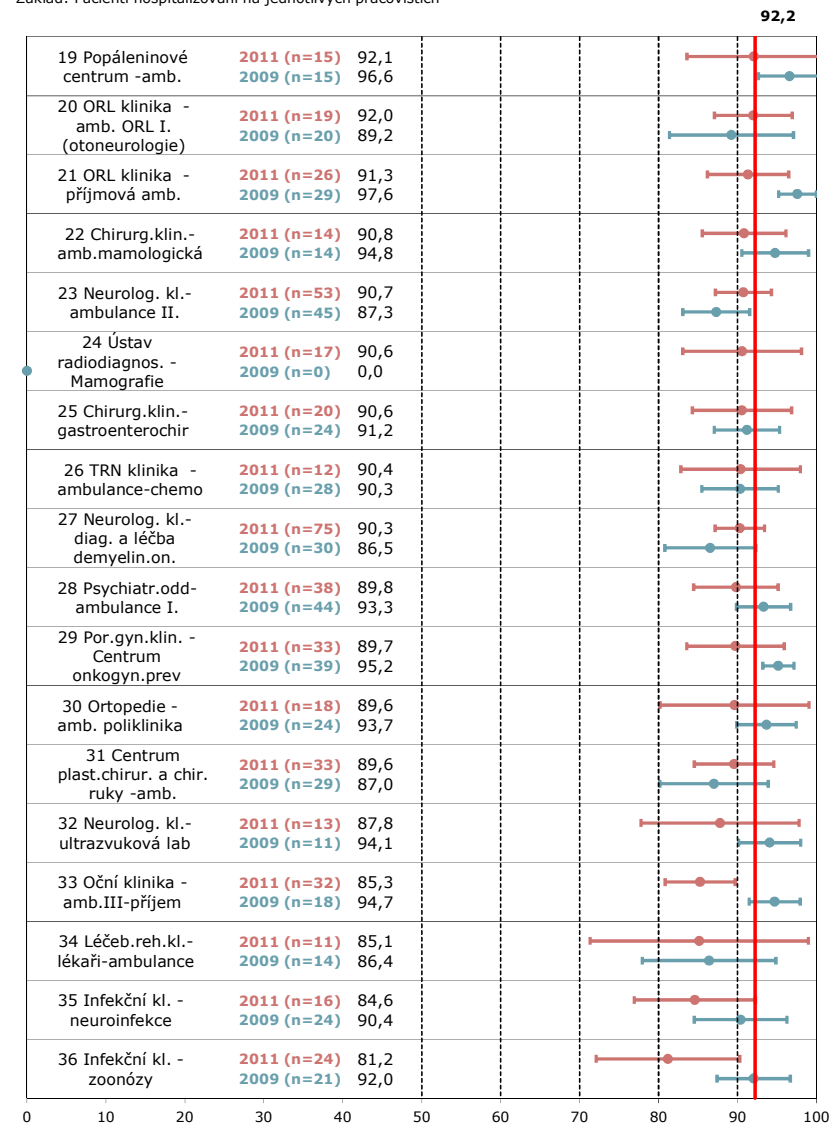
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Návštěva lékaře/specialisty - sestra

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011



PŘÍLOHA 1: PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE AMBULANCÍ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

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, 2011

	Dostupnost	Doba objednání	Nabídka termínů	Znalost důvodu návštěvy	Odklad termínu návštěvy
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.	-	-			
Chirurg.klin.-amb.mamologická		-			
Chirurg.klin.-amb. všeobecná	+	+			
Chirurg.klin.-cévní ambulance		-			
Chirurg.klin.-gastroenterochir					
Infekční kl. -amb.poinfekční					
Infekční kl. -neuroinfekce					
Infekční kl. -posthepat.porad.		+			
Infekční kl. -zoonózy			-	-	
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance					
Neurolog. kl.-diag. a léčba demyelin.on.		-			
Neurolog. kl.-ambulance II.	-	-	-		-
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab	-		-	-	
Oční klinika -amb.III-příjem	-			-	-
Oční klinika -amb.II-polikl.					
Onkologick.kl.-amb.-chemoterapie	+	+		+	
Onkologick.kl.-ozařovny amb.					-
Onkologick.kl.-ambulance.		-			
ORL klinika -amb. foniatická			-		
ORL klinika -amb. ORL I. (otoneurologie)					
ORL klinika -amb. ORL II		+			
ORL klinika -příjmová amb.		-			
Ortopedie -amb. poliklinika	-	-	-		
Centrum plast.chirur. a chir. ruky -amb.	+	+			
Popáleninové centrum -amb.	+	+			
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol					
Por.gyn.klin. -Centrum onkogyn.prev	-	-			
Por.gyn.klin.-příj.+superk.am.		+			
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.	+			+	
Psychiatr.odd-ambulance I.		+			
Psychiatr.odd-ambulance III.	+	+			
TRN klinika -ambulance		-			
TRN klinika -ambulance-chemo					
ÚČOCH klinika-ambulance					
Urologie-ambul. poliklin.			+	-	
Ústav radiodiagnos. -Mamografie	+			+	

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, 2011

	Čekárna a prostředí	Čekání v čekárně	Info o době čekání	Info o důvodu čekání	Nalezení ambulance	Dojem z prostředí	Čistota toalet
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.							
Chirurg.klin.-amb.mamologická					-		
Chirurg.klin.-amb. všeobecná						-	-
Chirurg.klin.-cévní ambulance	+	+					+
Chirurg.klin.-gastroenterochir						-	-
Infekční kl. -amb.poinfekční							+
Infekční kl. -neuroinfekce					-		+
Infekční kl. -posthepat.porad.	+	+				+	+
Infekční kl. -zoonózy			+				
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance	+	+					
Neurolog. kl.-diag. a léčba demyelin.on.	-			-			-
Neurolog. kl.-ambulance II.	-	-	-	-		-	
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab							
Oční klinika -amb.III-přjem	+		+	+			+
Oční klinika -amb.II-polikl.	+		+	+			+
Onkologick.kl.-amb.-chemoterapie		-				+	+
Onkologick.kl.-ozařovny amb.							+
Onkologick.kl.-ambulance.						+	+
ORL klinika -amb. foniatická							
ORL klinika -amb. ORL I. (otoneurologie)					-		
ORL klinika -amb. ORL II							
ORL klinika -příjmová amb.							
Ortopedie -amb. poliklinika	-	-	-	-		-	
Centrum plast.chirur. a chir. ruky -amb.	-	-	-	-		-	
Popáleninové centrum -amb.		+			-		
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol							
Por.gyn.klin. -Centrum onkogyn.prev						-	-
Por.gyn.klin.-přij.+superk.am.	+						+
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.						-	-
Psychiatr.odd-ambulance I.							
Psychiatr.odd-ambulance III.	+	+					
TRN klinika -ambulance	-	-	-	-			
TRN klinika -ambulance-chemo							
ÚČOCH klinika-ambulance							
Urologie-ambul. poliklin.		-	+	+		+	-
Ústav radiodiagnos. -Mamografie	+	+	+	+			

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Návštěva lékaře/specialisty

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	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
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.									
Chirurg.klin.-amb.mamologická									
Chirurg.klin.-amb. všeobecná									
Chirurg.klin.-cévní ambulance									
Chirurg.klin.-gastroenterochir									
Infekční kl. -amb.poinfekční									
Infekční kl. -neuroinfekce	-		-	-	-	-			
Infekční kl. -posthepat.porad.									
Infekční kl. -zoonózy	-					-	-	-	-
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance	-		-		-		-		
Neurolog. kl.-diag. a léčba demyelin.on.				-					
Neurolog. kl.-ambulance II.	-		-						
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab	-	-	-	-					
Oční klinika -amb.III-přjem	-	-	-	-	-			-	
Oční klinika -amb.II-polikl.									
Onkologic.kl.-amb.-chemoterapie	+			+					
Onkologic.kl.-ozařovny amb.								-	
Onkologic.kl.-ambulance.			+		+				
ORL klinika -amb. foniatická									
ORL klinika -amb. ORL I. (otoneurologie)									
ORL klinika -amb. ORL II					+				
ORL klinika -příjmová amb.									
Ortopedie -amb. poliklinika		-							
Centrum plast.chirur. a chir. ruky -amb.									
Popáleninové centrum -amb.									
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol									
Por.gyn.klin. -Centrum onkogyn.prev		+							
Por.gyn.klin.-přij.+superk.am.									
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.									
Psychiatr.odd-ambulance I.									
Psychiatr.odd-ambulance III.						+			
TRN klinika -ambulance									
TRN klinika -ambulance-chemo									
ÚČOCH klinika-ambulance									
Urologie-ambul. poliklin.	+	+	+		+		+	+	+
Ústav radiodiagnos. -Mamografie									

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, 2011

	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
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.		-					+		
Chirurg.klin.-amb.mamologická								-	
Chirurg.klin.-amb. všeobecná			-						
Chirurg.klin.-cévní ambulance	+							+	
Chirurg.klin.-gastroenterochir									
Infekční kl. -amb.poinfekční									
Infekční kl. -neuroinfekce					-		-		+
Infekční kl. -posthepat.porad.									
Infekční kl. -zoonózy			-				-	-	
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance	-				-				-
Neurolog. kl.-diag. a léčba demyelin.on.									+
Neurolog. kl.-ambulance II.							-		
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab	-		-					-	
Oční klinika -amb.III-přijem	-	-		-	-	-	-		-
Oční klinika -amb.II-polikl.									-
Onkolog. kl.-amb.-chemoterapie	+							+	+
Onkolog. kl.-ozařovny amb.									
Onkolog. kl.-ambulance.								+	
ORL klinika -amb. foniatrická								-	
ORL klinika -amb. ORL I. (otoneurologie)							+		
ORL klinika -amb. ORL II								-	-
ORL klinika -příjmová amb.									
Ortopedie -amb. poliklinika									+
Centrum plast.chirur. a chir. ruky -amb.								-	
Popáleninové centrum -amb.		-		-				-	
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol	+							+	
Por.gyn.klin. -Centrum onkogyn.prev							+		
Por.gyn.klin.-příj.+superk.am.									-
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.									
Psychiatr.odd-ambulance I.				-				+	
Psychiatr.odd-ambulance III.	+							+	+
TRN klinika -ambulance								-	-
TRN klinika -ambulance-chemo									-
ÚČOCH klinika-ambulance							+		-
Urologie-ambul. poliklin.								+	-
Ústav radiodiagnos. -Mamografie								-	-

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, 2011

	Informace o vyšetření a léčbě	Zdůvodnění vyšetření personálem	Info o získání výsledků vyšetření	Srozumitelnost výsledků vyšetření	Vysvětlení před zákrokem	Srozumitelnost rizik a výhod zákroku
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.						
Chirurg.klin.-amb.mamologická						
Chirurg.klin.-amb. všeobecná						
Chirurg.klin.-cévní ambulance						
Chirurg.klin.-gastroenterochir						
Infekční kl. -amb.poinfekční						
Infekční kl. -neuroinfekce				-		
Infekční kl. -posthepat.porad.				+		
Infekční kl. -zoonózy					-	-
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance	-	-			-	-
Neurolog. kl.-diag. a léčba demyelin.on.						
Neurolog. kl.-ambulance II.		-				
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab	-	-	-	-		
Oční klinika -amb.III-přjem						
Oční klinika -amb.II-polikl.						
Onkologic.kl.-amb.-chemoterapie		+				
Onkologic.kl.-ozařovny amb.	-	-	-		-	
Onkologic.kl.-ambulance.						
ORL klinika -amb. foniatická						
ORL klinika -amb. ORL I. (otoneurologie)						
ORL klinika -amb. ORL II						
ORL klinika -příjmová amb.						
Ortopedie -amb. poliklinika						
Centrum plast.chirur. a chir. ruky -amb.						
Popáleninové centrum -amb.			-	-		
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol						
Por.gyn.klin. -Centrum onkogyn.prev						
Por.gyn.klin.-přj.+superk.am.						
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.						
Psychiatr.odd-ambulance I.						
Psychiatr.odd-ambulance III.						
TRN klinika -ambulance						-
TRN klinika -ambulance-chemo				-		
ÚČOCH klinika-ambulance			-			
Urologie-ambul. poliklin.	+	+		+		+
Ústav radiodiagnos. -Mamografie				+		

Přehled indikátorů

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	Informace o léčích	Info o užívání léků	Info o důvodech užívání léků	Info o vedlejších účincích léků
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.				
Chirurg.klin.-amb.mamologická				
Chirurg.klin.-amb. všeobecná				
Chirurg.klin.-cévní ambulance				
Chirurg.klin.-gastroenterochir				
Infekční kl. -amb.poinfekční				
Infekční kl. -neuroinfekce				
Infekční kl. -posthepat.porad.				
Infekční kl. -zoonózy			-	
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance				
Neurolog. kl.-diag. a léčba demyelin.on.				
Neurolog. kl.-ambulance II.				
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab		-		
Oční klinika -amb.III-přjem	+			+
Oční klinika -amb.II-polikl.	+			+
Onkologic.kl.-amb.-chemoterapie				
Onkologic.kl.-ozařovny amb.				
Onkologic.kl.-ambulance.				
ORL klinika -amb. foniatická				
ORL klinika -amb. ORL I. (otoneurologie)				
ORL klinika -amb. ORL II	-	-	-	-
ORL klinika -příjmová amb.				
Ortopedie -amb. poliklinika		-		
Centrum plast.chirur. a chir. ruky -amb.				
Popáleninové centrum -amb.				
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol				
Por.gyn.klin. -Centrum onkogyn.prev	-	-		-
Por.gyn.klin.-přj.+superk.am.				
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.				
Psychiatr.odd-ambulance I.				
Psychiatr.odd-ambulance III.				
TRN klinika -ambulance				
TRN klinika -ambulance-chemo	+			+
ÚČOCH klinika-ambulance				
Urologie-ambul. poliklin.				
Ústav radiodiagnos. -Mamografie				

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, 2011

	Následná péče	Kopie dokumentů zaslaných prakt.lékaři	Info o sledování příznaků nemoci	Kontakt pro případ zhoršení stavu
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.				
Chirurg.klin.-amb.mamologická				
Chirurg.klin.-amb. všeobecná				
Chirurg.klin.-cévní ambulance	+		+	
Chirurg.klin.-gastroenterochir				
Infekční kl. - amb.poinfekční				
Infekční kl. - neuroinfekce	-		-	
Infekční kl. - posthepat.porad.				
Infekční kl. - zoonózy	-		-	-
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance				-
Neurolog. kl.-diag. a léčba demyelin.on.				
Neurolog. kl.-ambulance II.			-	
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab	-		-	-
Oční klinika - amb.III-přjem				+
Oční klinika - amb.II-polikl.	+			+
Onkologick.kl.-amb.-chemoterapie	+	+	+	+
Onkologick.kl.-ozařovny amb.			-	
Onkologick.kl.-ambulance.	+	+	+	+
ORL klinika - amb. foniatrická				
ORL klinika - amb. ORL I. (otoneurologie)				-
ORL klinika - amb. ORL II				
ORL klinika - příjmová amb.				
Ortopedie - amb. poliklinika				
Centrum plast.chirur. a chir. ruky - amb.				-
Popáleninové centrum - amb.				
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol		-		
Por.gyn.klin. - Centrum onkogyn.prev				-
Por.gyn.klin.-přij.+superk.am.	-			-
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.		-		
Psychiatr.odd-ambulance I.		-		
Psychiatr.odd-ambulance III.	-	-		
TRN klinika - ambulance				
TRN klinika - ambulance-chemo				
ÚČOCH klinika-ambulance				
Urologie-ambul. poliklin.	+		+	+
Ústav radiodiagnos. - Mamografie		+		

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Celkový dojem

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	Celkový dojem	Spokojenost - hlavní důvod návštěvy	Organizace provozu ambulance	Úcta a respekt ze strany personálu	Celkové hodnocení péče
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.					
Chirurg.klin.-amb.mamologická				-	
Chirurg.klin.-amb.všeobecná					
Chirurg.klin.-cévní ambulance					
Chirurg.klin.-gastroenterochir					
Infekční kl. -amb.poinfekční					
Infekční kl. -neuroinfekce	-	-			-
Infekční kl. -posthepat.porad.					
Infekční kl. -zoonózy	-	-			
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance					
Neurolog. kl.-diag. a léčba demyelin.on.					
Neurolog. kl.-ambulance II.	-		-		
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab					
Oční klinika -amb.III-příjem					-
Oční klinika -amb.II-polikl.					
Onkologick.kl.-amb.-chemoterapie					
Onkologick.kl.-ozařovny amb.			-		
Onkologick.kl.-ambulance.					
ORL klinika -amb. foniatrická					
ORL klinika -amb. ORL I. (otoneurologie)	+				+
ORL klinika -amb. ORL II					
ORL klinika -příjmová amb.					
Ortopedie -amb. poliklinika	-		-		
Centrum plast.chirur. a chir. ruky -amb.			-		
Popáleninové centrum -amb.					
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol					
Por.gyn.klin. - Centrum onkogyn.prev					
Por.gyn.klin.-příj.+superk.am.					
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.					
Psychiatr.odd-ambulance I.			+		
Psychiatr.odd-ambulance III.					
TRN klinika -ambulance					-
TRN klinika -ambulance-chemo					
ÚČOCH klinika-ambulance			-		
Urologie-ambul. poliklin.	+		+	+	+
Ústav radiodiagnos. -Mamografie					