



KVALITA OČIMA PACIENTŮ - A

Hodnocení kvality zdravotních služeb prostřednictvím spokojenosti pacientů **FN Olomouc - AMBULANCE**

Září 2011 / Závěrečná zpráva / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter, www.hodnoceni-nemocnic.cz

KVALITA OČIMA PACIENTŮ – AMBULANTNÍ PÉČE

Projekt Kvalita Očima Pacientů, který se zaměřuje na hodnocení kvality zdravotních služeb prostřednictvím spokojenosti pacientů byl ve Fakultní nemocnici Olomouc dosud aplikován pouze v oblasti lůžkové péče. Počet pacientů kteří projdou ambulantní péčí je však přibližně o řád vyšší, a proto je naléhavost standardizovaného měření kvality a spokojenosti pacientů v této oblasti ještě výrazně větší. Šetření v ambulancích FN Olomouc proběhlo v souladu s metodickým návodem MZČR zveřejněným ve Věstníku MZČR v lednu 2011.

Tato zpráva přináší výsledky pilotního šetření, které uplatňuje podobné principy jako při měření kvality hospitalizovaných pacientů. U ambulantní péče je dotazová situace poněkud odlišná a vyžaduje proto využití jiné organizace distribuce a sběru dotazníků. Hodnocení ambulantních pacientů FN Olomouc potvrdilo vysokou kvalitu zdravotních služeb poskytovaných Fakultní nemocnicí Olomouc. Souhrnná spokojenost dosáhla hodnoty 87,7 %. Tento výsledek odpovídá a dokonce mírně překračuje hodnoty naměřené při prvních měřeních v jiných fakultních nemocnicích (např. ve FN Ostrava 2008– 86,2 %, nebo při pilotním šetření ve FN Hradec Králové 2010 – 84,6 %).

Při interpretaci výsledků a srovnání je třeba mít na paměti, že tyto metody, založené na spokojenosti pacientů, neměří absolutní hodnotu kvality zdravotních služeb, ale dokáží velmi dobře popsat, do jaké míry odpovídá úroveň služeb očekávání pacientů.

Výhodou českého zdravotnictví je, že očekávání našich pacientů jsou ve srovnání s vyspělými zeměmi stále ještě nižší. Tato výhoda se však velmi rychle vytrácí. S tím, jak zdravotní služby začínají stále více využívat mladší ročníky pacientů, které vyrůstají již v nových společensko-politických podmínkách, nároky na kvalitu zdravotních služeb rostou. Pokud by kvalita služeb porostla pomaleji, než očekávání pacientů, zákonitě by byl tento trend provázen poklesem spokojenosti pacientů.

Ve 46 ambulancích FN Olomouc bylo hodnoceno celkem osm různých dimenzí kvality tvořených více než 40 dílčími indikátory spokojenosti.

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.

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 se zvýšenou potřebou zdravotnických služeb. Pouze ta zdravotnická zařízení, která budou své služby zlepšovat rychleji, než porostou požadavky klientů, budou vykazovat také růst spokojenosti pacientů.

Rád bych poděkoval vedení a pracovníkům Fakultní nemocnice Olomouc za výbornou spolupráci a všem pacientům ambulančí, 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 18
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 24
Spokojenost pacientů v jednotlivých ambulancích	strana 67
Spokojenost pacientů s jinými specialisty	strana 82
Příloha 1 : Souhrnná spokojenost na jedn. pracovištích	strana 87
Příloha 2 : Přehled indikátorů podle ambulancí	strana 92

Hlavní zjištění

- Kvalita ambulantní péče v nemocnici Olomouc je na vysoké úrovni, souhrnná spokojenost činí 87,7 %.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí: Odd. geriatric, Kliniky chor. kož. a pohl. všeob. amb.
- Naopak nejméně byli spokojeni pacienti Kliniky anesteziologie a resuscitace – všeob. amb.
- Spokojenost pacientů Kliniky kožní a pohl. a Odd. geriatric – ger.porad. přesahuje průměr za ostatní ambulance ve všech 8 dimenzích.
- Naopak průměrná spokojenost pacientů z Porod.-gynekolog. Kliniky – Cen. asis. repr. je nižší než průměr v 6 dimenzích.

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 60 % žen. Převahu mají pacienti ve věku nad 51 let, vyučení lidé bez maturity a lidé s maturitou.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru deklarují pacienti s dimenzemi **Následná péče** (81 % spokojených pacientů) **Čekárna a prostředí** (82 % spokojených pacientů)

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v ambulantních zařízeních nemocnice Olomouc je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost** za všechny ambulance činí **87,7 %**.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí: Odd. Geriatric – ger.porad, Kliniky chorob kož. a pohlavních
- Naopak nejméně byli spokojeni pacienti těchto ambulancí: Kliniky anesteziologie a resuscitace – všeob. amb.
- 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 Informace o lécích**, kde je spokojeno přes 90 % pacientů.

Dostupnost

- Tuto dimenzi nejvíce sytí odklad termínu návštěvy, nabídka termínů. Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Kliniky ústní a čelist. a oblič. chirurgie. – všeob amb., naopak nejméně jsou spokojeni pacienti Oční diag. odd. Oční ortoptická amb.

Čekárna a prostředí

- Čekárna a prostředí je dimenzí s druhou nejnižší mírou spokojenosti.
- Nejvíce tuto dimenzi sytí indikátor „Nalezení ambulance“, nejméně pak „Čekání v čekárně“.
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Odd. geriatric-geriat.porad., Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny, Klinika pracov. Lékařství – všeob. amb.

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, Informace o lécích a Přístup personálu.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s dimenzemi Následná péče, Čekárna a prostředí.

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 Kliniky chorob kožních a pohlavních (poradny i všeob. amb.), Odd. geriatry a geriatrické poradny

Přístup personálu

- V tomto případě jde také o dimenzi s nadprůměrnou mírou spokojenosti.
- Nejvíce jsou pacienti spokojeni s dimenzemi Přiměřenost množství informací, Protichůdnost informace personálu, Soukromí při vyšetření.
- Přístup personálu je nejlepší na těchto odd.: Odd. klinic. psychologie – všeob. amb., Odd. geriatry – geriat. poradna

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 Kliniky chorob kožních a pohl. (všeob. amb. i porad.), Klinika psychiatrie – porad. pro závislé

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 Kliniky chorob kožních a pohl., nejméně na odd. Porod.-gynekol. Poradny – Centrum asist. reprodukce

Následná péče

- Ze tří indikátorů sytí tuto dimenzi nejvíce ukazatel: Info o sledování příznaků nemoci
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Odd.geriatry – geriatricka porad. a nejméně pacienti Ústavu lékařské genetiky a fetální medicíny – všeob. amb.

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 Odd. klinické psychologie –všeob. amb. a naopak nejméně a podprůměrně spokojeni pacienti Porod.-gynekologické kliniky-Centrum asist. reprodukce – všeob. 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 radami 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. V oblasti marketingového výzkumu působí více než 3 roky.

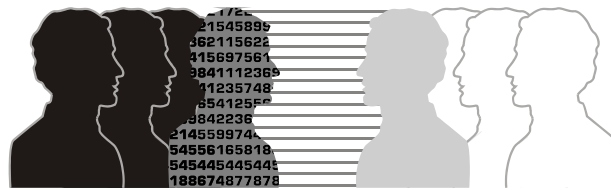
Na projektu řešitel spolupracuje se společností STEM/MARK

- 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.**
- Od vstupu na český trh v roce 1994 se STEM/MARK stal jednou z předních společností v oblasti marketingového výzkumu.
- 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

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 osm 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 Nemocnice Olomouc:

I.interní klinika - poradny	Neurologická klinika - všeob. ambulance
II.interní klinika - všeob. ambulance	Neurologická klinika - RS centrum
III.interní klinika - všeob. ambulance	Klinika psychiatrie - všeob. ambulance
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny	Klinika psychiatrie - porad. pro závislé
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální	Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance	Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. amb.
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance	Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny
Neurochirurgická klinika - poradny	Klinika nukleární medicíny - klinika
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. amb.	Klinika zubního lékařství - protetika
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	Klinika zubního lékařství - ortodoncie
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance	Klinika zubního lékařství - paradentologie
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	Klinika zubního lékařství - konzervační
Ortopedická klinika - všeob. ambulance	Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.
Urologická klinika - všeob. ambulance	Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny
ORL - všeob. ambulance	Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance
ORL - foniatrická porad.	Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.
Oční - všeob. ambulance	Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.
Oční - glaukomová porad.	Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob.amb.
Oční - diag.odd.	Odd. geriatric - geriatrická poradna
Oční - ortoptická ambulance	Traumatologické odd. - všeob. ambulance
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. amb.	Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. amb.	Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance

Metodika projektu

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 stanovená celkový počet distribuovaných dotazníků – 100.
- Výzkum je zaměřen pouze na dospělé pacienty, proto nebyla do výzkumu zařazena dětská oddělení nemocnice a ze souboru respondentů byly vyloučeny všichni respondenti mladší 18 let.

Návratnost dotazníků a validita dat

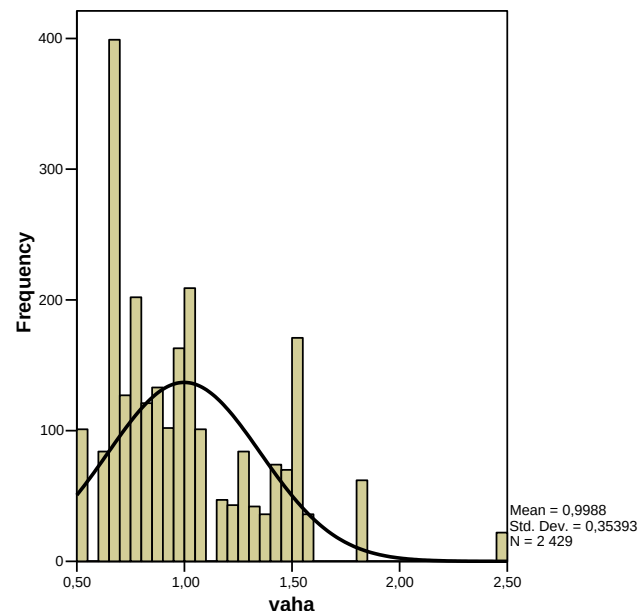
- V době, kdy probíhal sběr dotazníků, bylo na každé ambulanci, rozdáno 100 dotazníků. Celkově bylo tedy rozdáno 4600 dotazníků.
- (Na Klinice psychiatrie v poradně pro závislé bylo rozdáno 101 dotazníků.)
- Během šetření se podařilo získat 2429 dotazníků a návratnost dosáhla hodnoty 52,8 %.
- Nejvyšší návratnosti (nad 80 %) dosáhly tyto ambulance: Klinika psychiatrie – poradna pro závislé, Klinika chorob kožních a pohlavních – všeob. amb., Odd. alergologie a klin. imunologie – všeob. amb.
- Naopak nejnižší návratnosti (pod 30 %) dosáhla ambulance: Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie – poradny, Traumatologické odd. – všeob. amb.

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 2429
- Sběr dat: probíhal od června do srpna 2011, (pouze 9 % 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 ambulancí. V datovém souboru se rozsah vah pohybuje mezi 0,5 – 2,5; což indikuje velmi dobrou shodu sebraných dat a počtu rozdaných dotazníků.



Návratnost

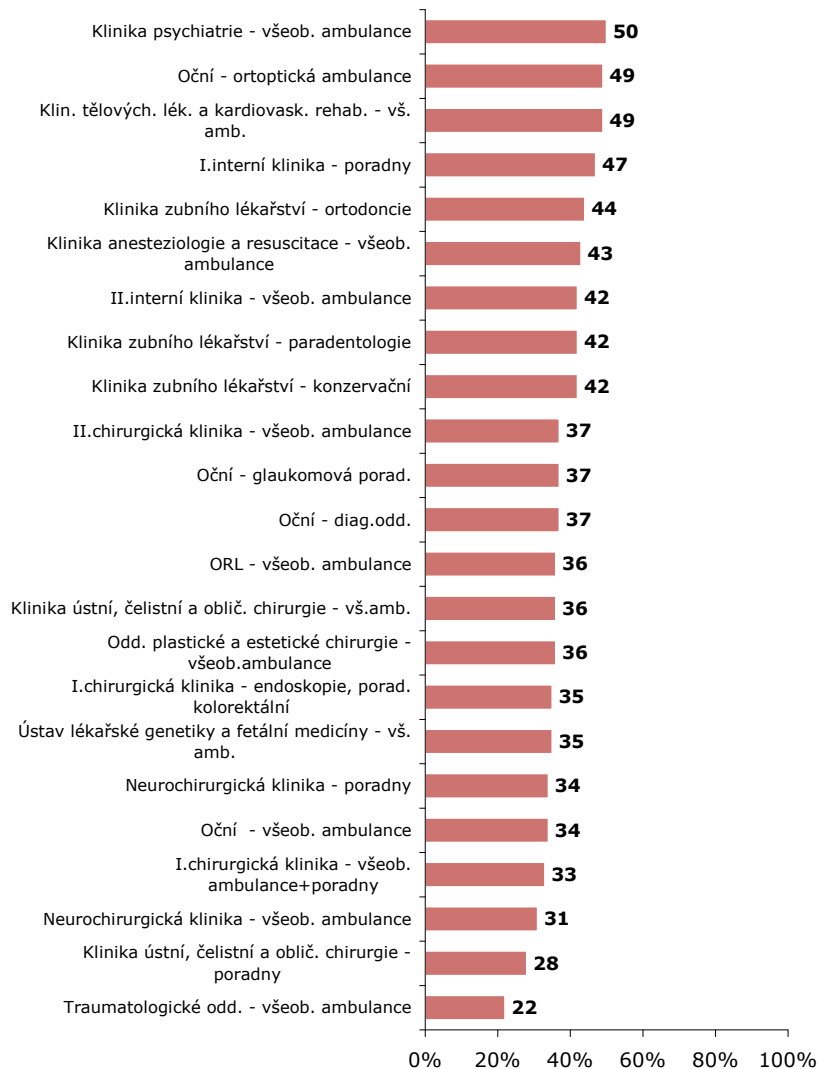
Olomouc: Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti



Olomouc: Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti



Počet získaných odpovědí v jednotlivých ambulancích

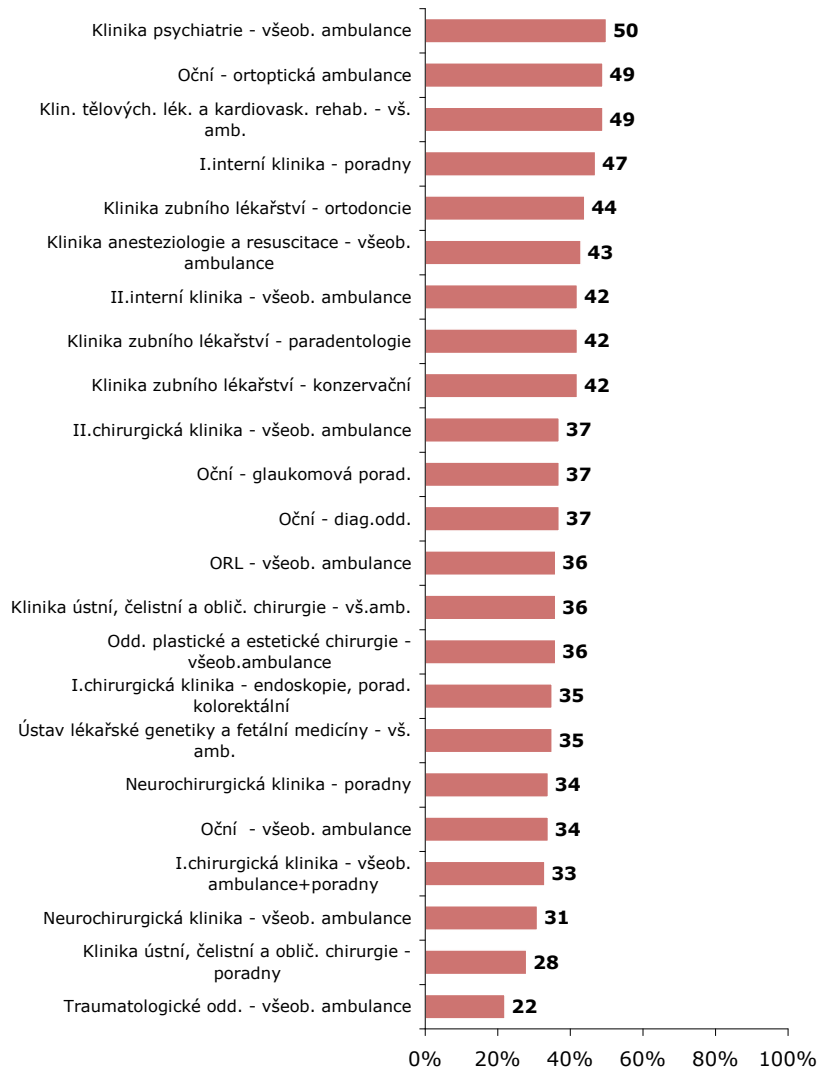
Olomouc: Počet získaných odpovědí

ZÁKLAD: Všichni pacienti



Olomouc: Počet získaných odpovědí

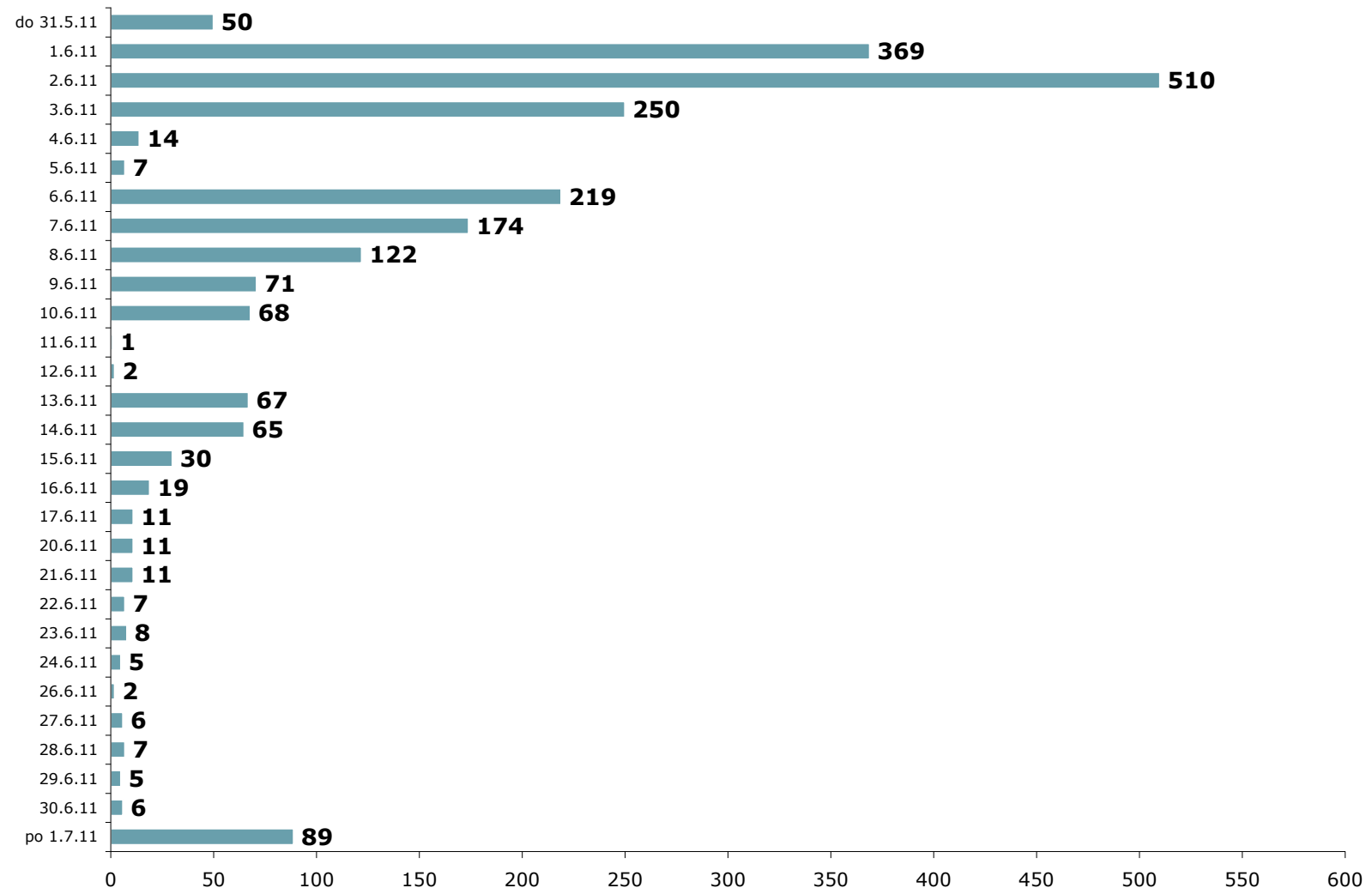
ZÁKLAD: Všichni pacienti



Histogram sběru dat

Olomouc: Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni pacienti, n=2429



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 jednotností 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
- dostupnost ambulance
- čistota ambulance, čekárny a toalet

Návštěva lékaře/specialisty

- komunikace s lékařem,
- edukace,
- důvěra, srozumitelnost odpovědí lékaře
- schopnost lékaře naslouchat a získat si důvěru pacienta
- dostatek času na probrání zdravotního stavu

Přístup personálu

- respekt a úcta, koordinace péče,
- zapojení pacienta do rozhodování o léčbě
- kontinuita péče

Informace o vyšetření a léčbě

- vysvětlení testů, léčby a rizik výkonu

Informace o lécích

- důvod, způsob a rizika užívání léků

Následná péče

- dokumentace
- sledování příznaků
- kontakty pro případ potíží

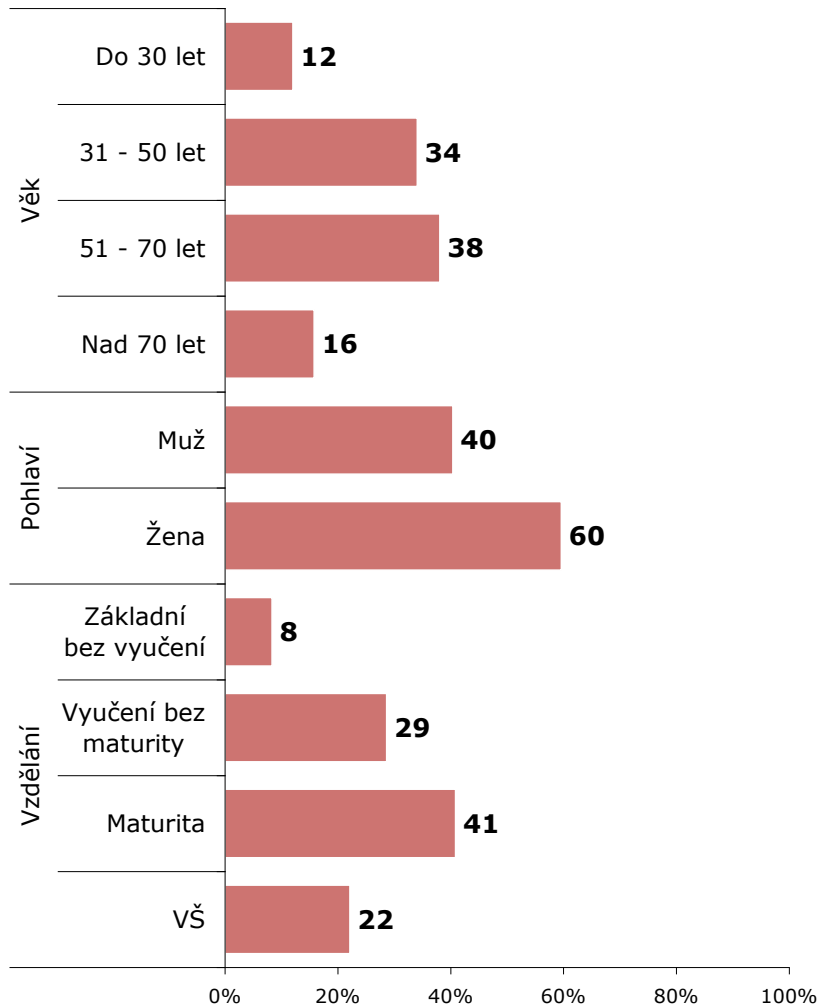
Celkový dojem

- organizace provozu,
- celková spokojenost,
- celková úcta,
- celkové hodnocení péče

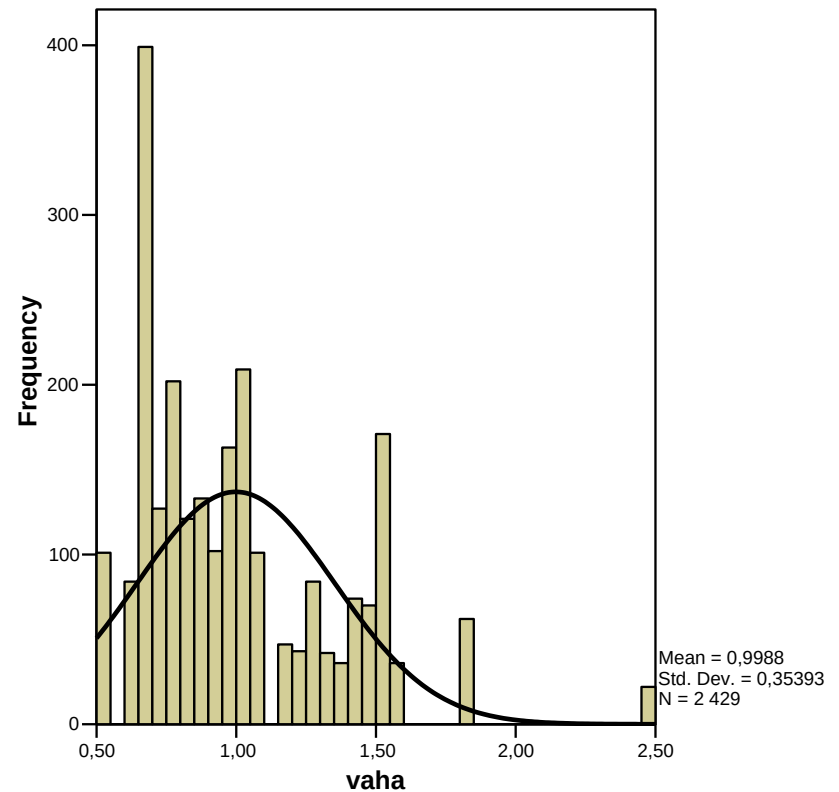
Struktura vzorku pacientů

Demografická struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti, n= 2429 (2011)



- V souboru pacientů je 40 % mužů a 60 % žen.
- Z hlediska věku mírně převažují pacienti nad 51 let (54 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří 16 % vzorku.
- Z hlediska vzdělání mají převahu lidé s maturitou (41 %) a lidé vyučení bez maturity (29 %).





SOUHRNNÁ SPOKOJENOST



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s ambulantní péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

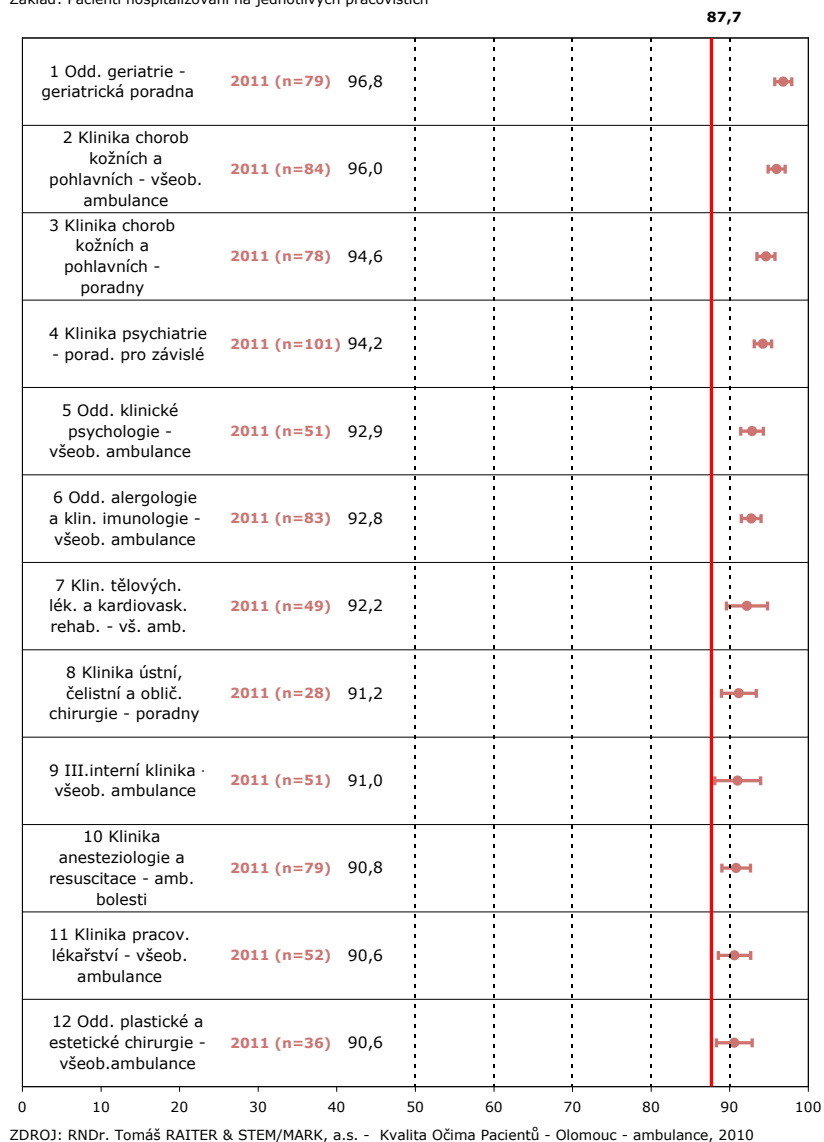
Souhrnná spokojenost

- 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 nemocnici Olomouc je na vysoké úrovni. Souhrnná spokojenost za všechny ambulance dosahuje hodnoty 87,7 %.
- Nejvyšší souhrnná spokojenost, vyšší než činí celkový průměr, dosahují tyto ambulance: Odd.geriatrie – geriatrická poradna, Klinika chorob konžních a pohlavních – všeob. amb., Klinika chorob konžních a pohlavních – poradny, Klinika psychiatrie – porad. pro závislé, Odd. klinické psychologie – všeob. amb., Odd. alergologie a klin. imunologie – všeob. amb., Klinika tělových. lékařství a kardiovask. rehabilitace – všeob. amb., Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny
- Naopak nejnižší souhrnnou spokojenost ve srovnání s průměrem za všechny ambulance, ačkoli stále vysokou spokojenost, lze zaznamenat na těchto ambulancích: Klinika anesteziologie a resuscitace – všeob. amb., Porod.-gynekologická klinika – Centrum asist. reprodukce, Klinika zubního lékařství – parodontologie, Klinika zubního lékařství – ortodoncie, ORL – všeob. amb.

Souhrnná spokojenost

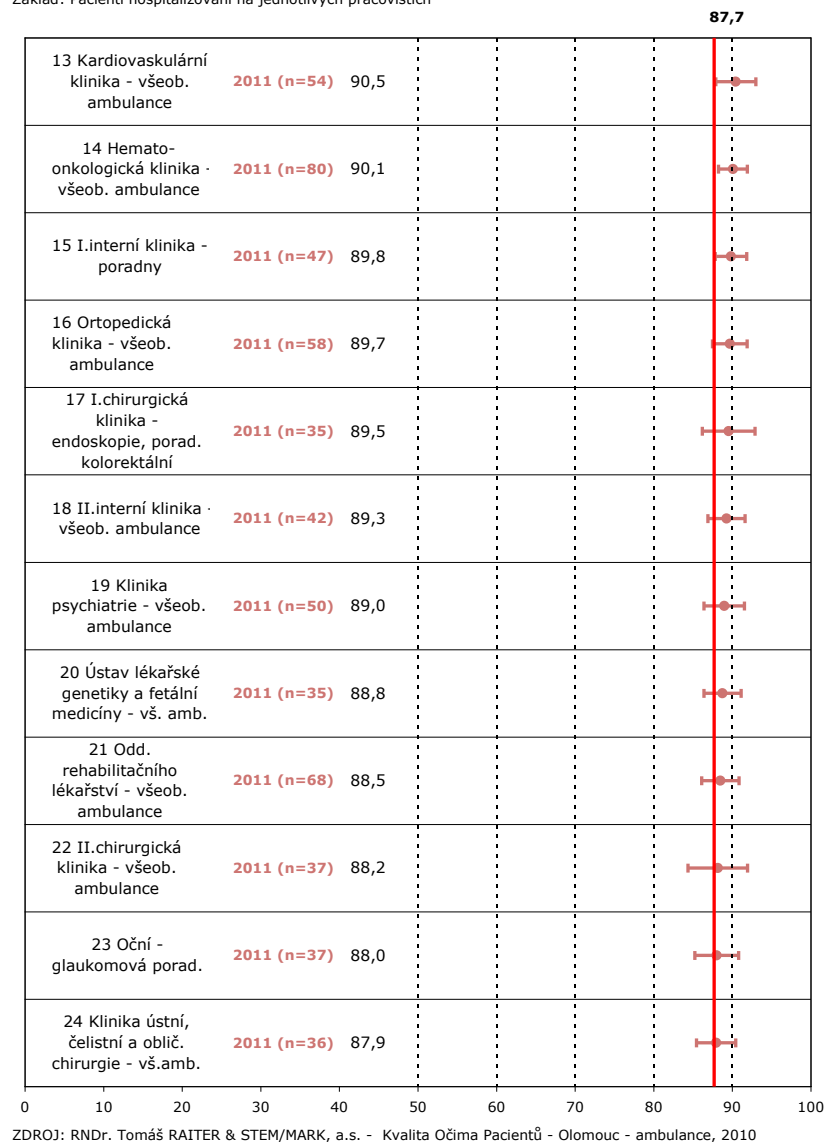
Olomouc - ambulance: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Souhrnná spokojenost

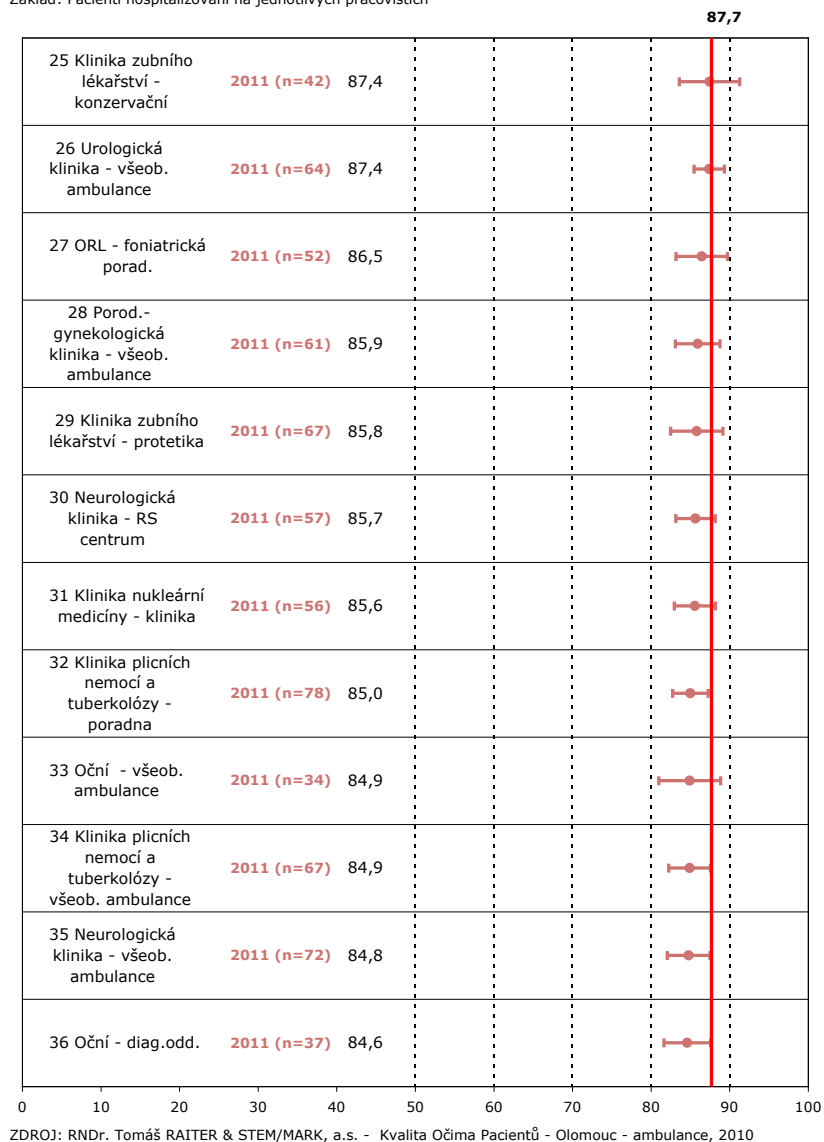
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Souhrnná spokojenost

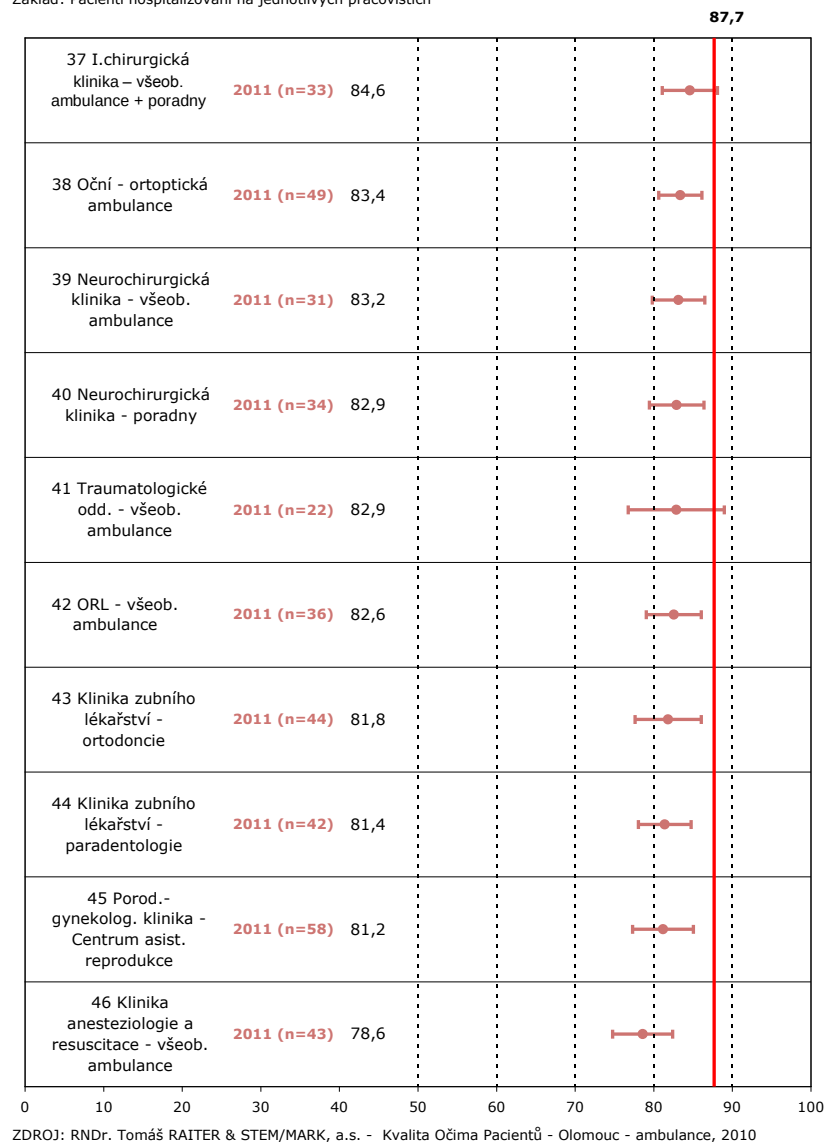
Olomouc - ambulance: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Souhrnná spokojenost

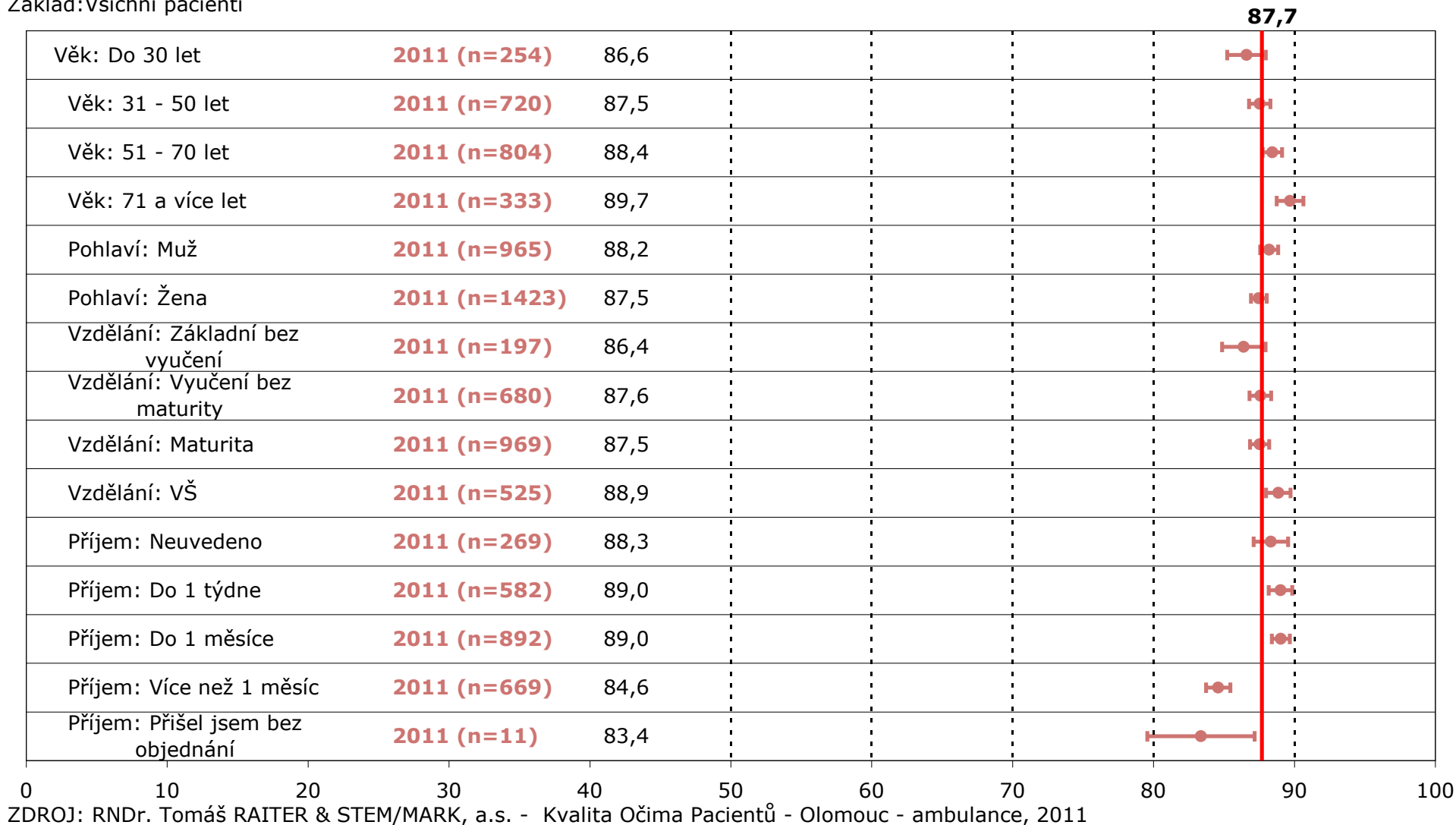
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Souhrnná spokojenost podle sociodemografických znaků

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti





SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

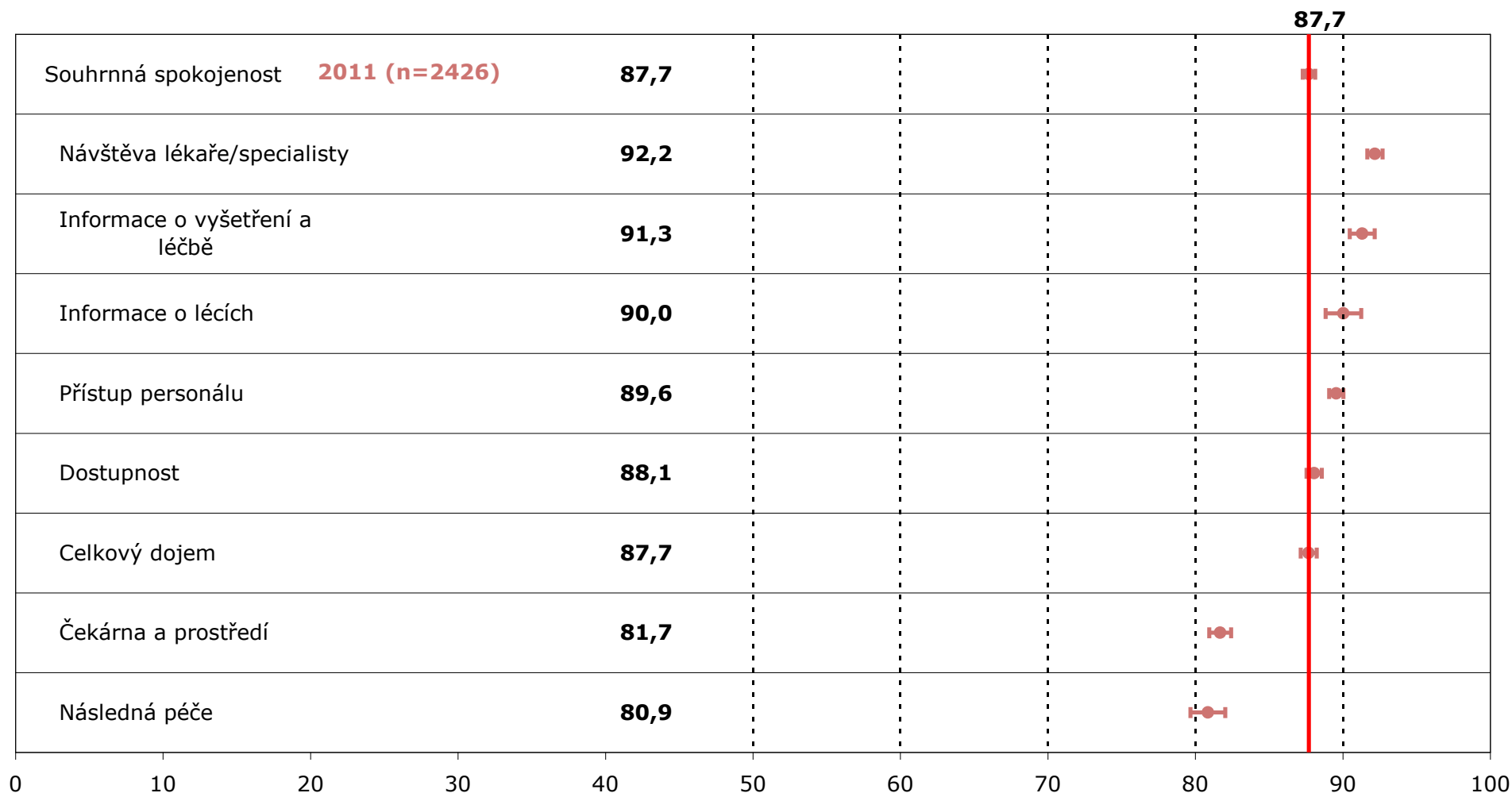
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- 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 – Olomouc

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

Dostupnost

Otázky sytící dimenzi:

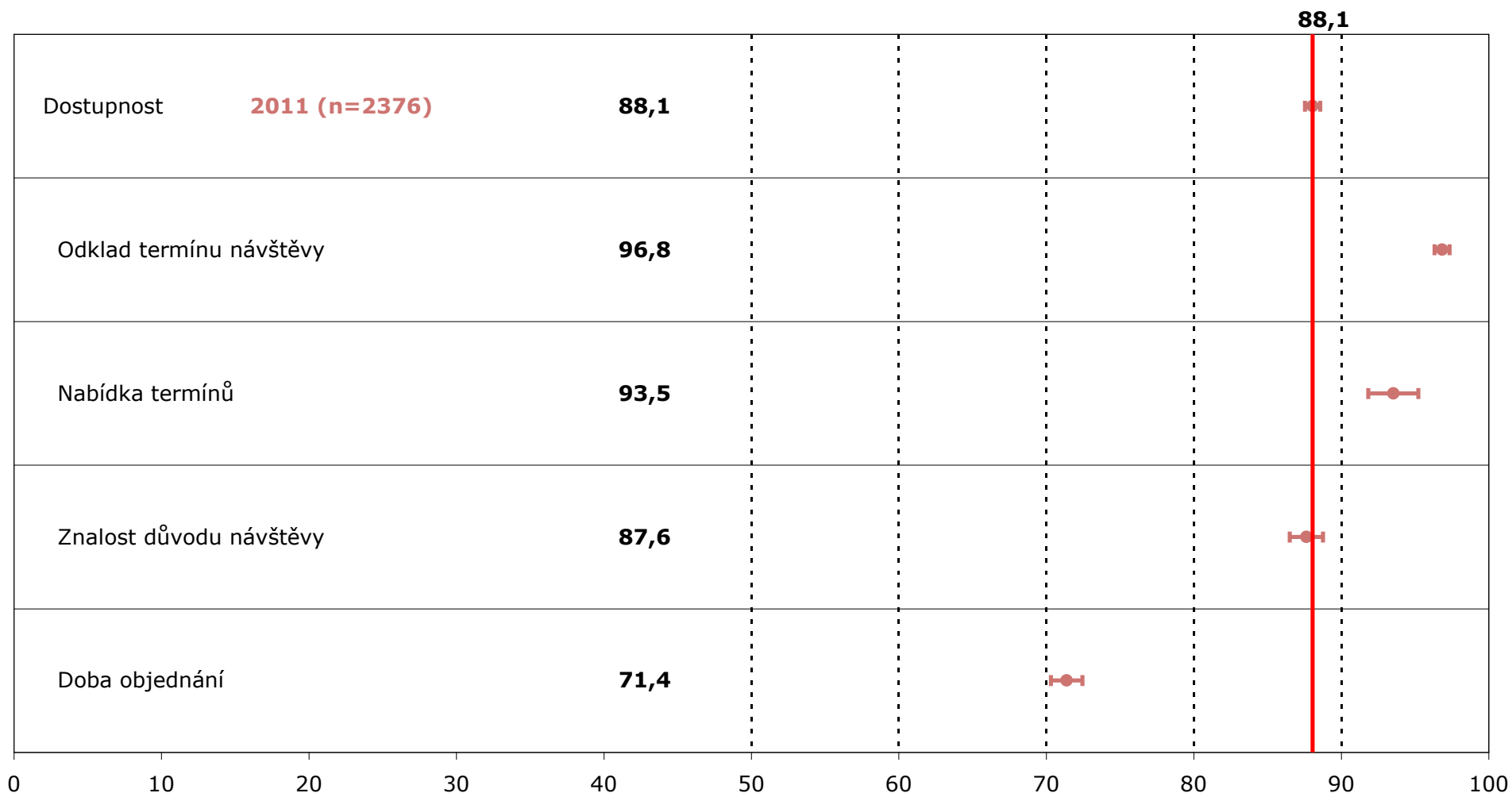
- Jak dlouho jste musel čekat od objednání do přijetí v ambulanci?
- Bylo vám nabídnuto více termínu k návštěvě ambulance?
- Věděl jste před návštěvou ambulance, o jaké vyšetření se jedná, nebo co bude předmětem Vaší návštěvy v ambulanci?
- Byl termín vaší návštěvy změněn na pozdější termín zdravotnickým 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: Klinika ústní, čelistní a oblič., chirurgie – všeob. amb., Odd. geriatric a geriatrická poradna, Klinika chorob kožních a pohlavních všeob. amb., Klinika anesteziologie. Klinika koroch kožních a pohlavních – poradna, Traumatologické odd. – všeob. amb., Oční glaukomová poradna, ORL - všeob. ambulance
- Ambulance, ve kterých je prokazatelně nižší spokojenost s dimenzí „Dostupnost“, jsou: Oční diag. odd., Oční ortoptická amb., ORL – foniatriká amb., Oční – všeob. amb., Porod. - gynekologická klinika – Centrum asist. Reprodukce, Neurochirurgická klinika – všeob. amb., Neurologická – RS centrum, Odd. klinické psychologie – všeob. amb.

Dostupnost

Základ: Všichni pacienti

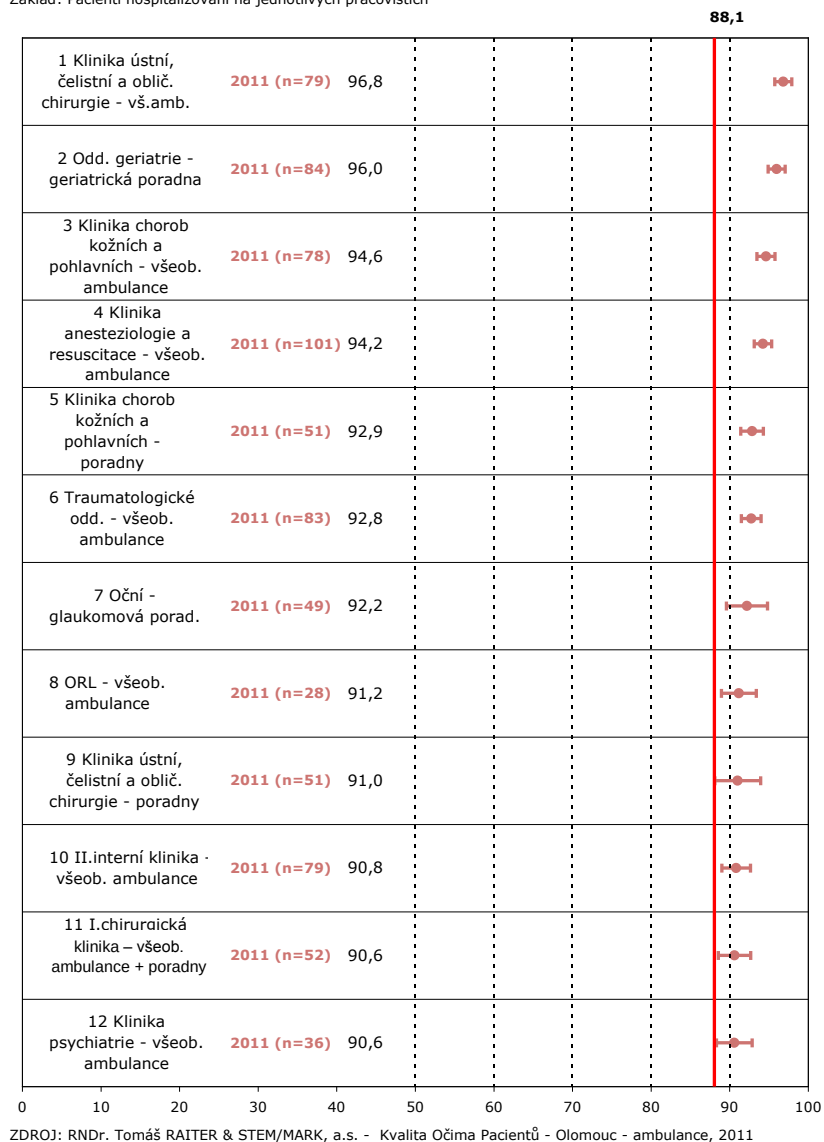


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Dostupnost

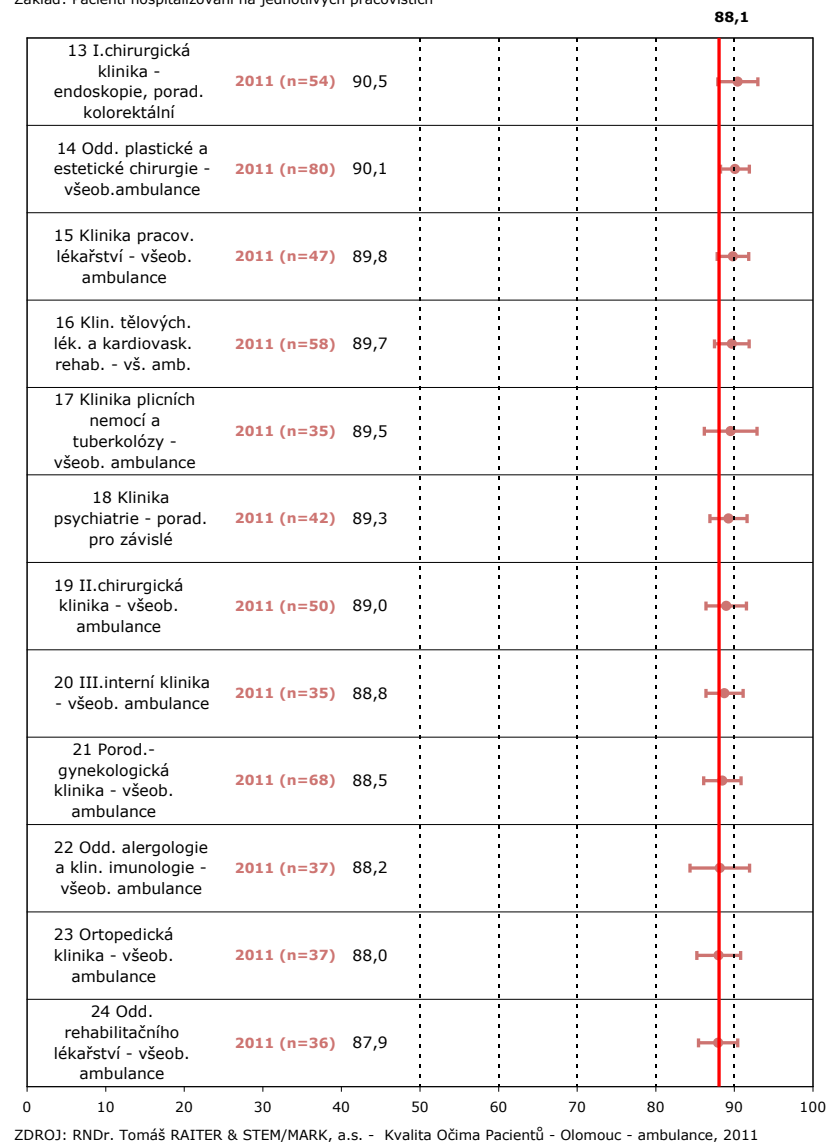
Olomouc - ambulance: Dostupnost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Dostupnost

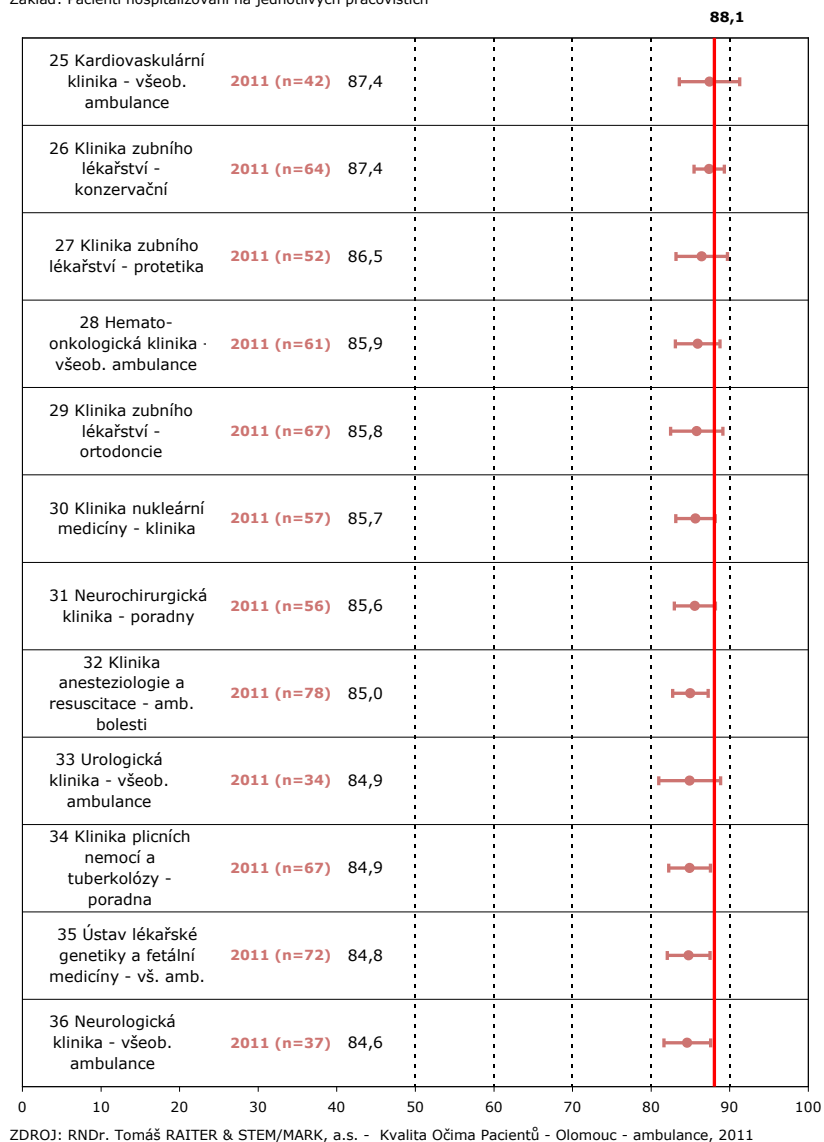
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Dostupnost

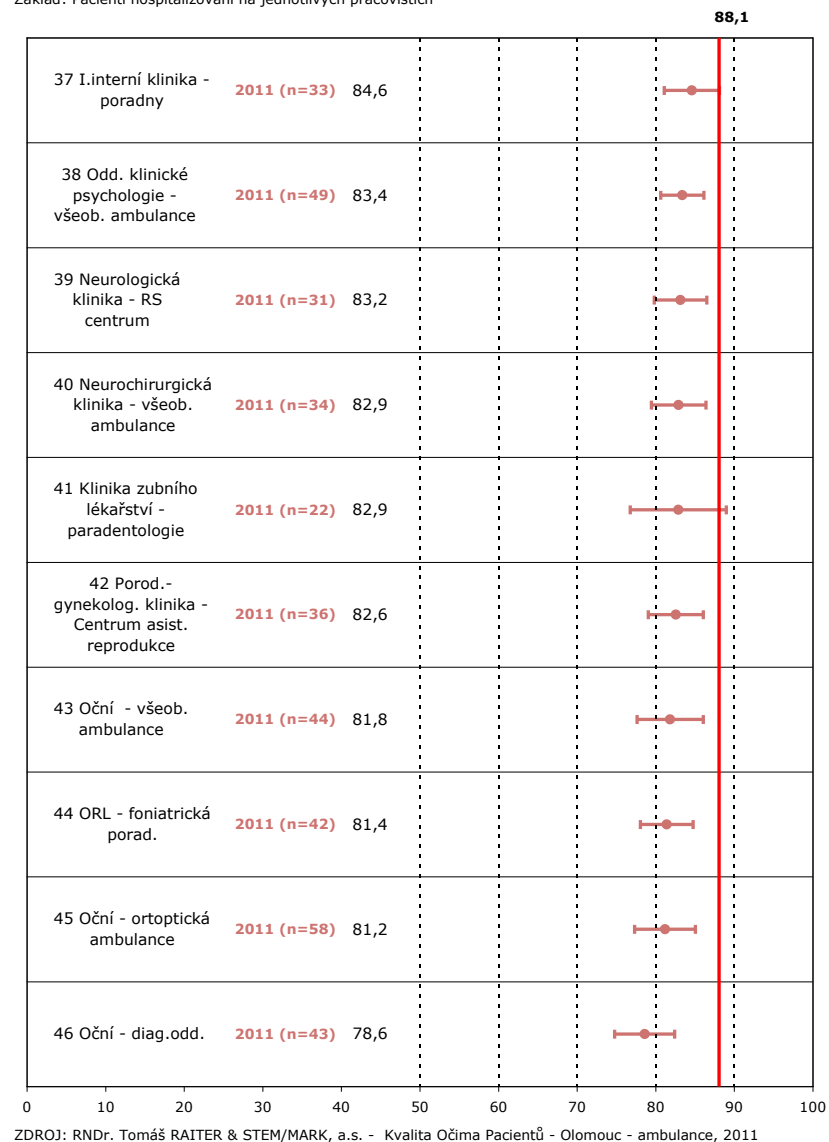
Olomouc - ambulance: Dostupnost

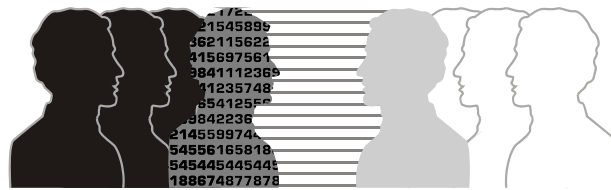
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Dostupnost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích





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
 - ☐ Čistota toalet

- Slaběji je sycena dimenzi sytí indikátory:
 - ☐ Čekání v čekárně
 - ☐ Info o době čekání

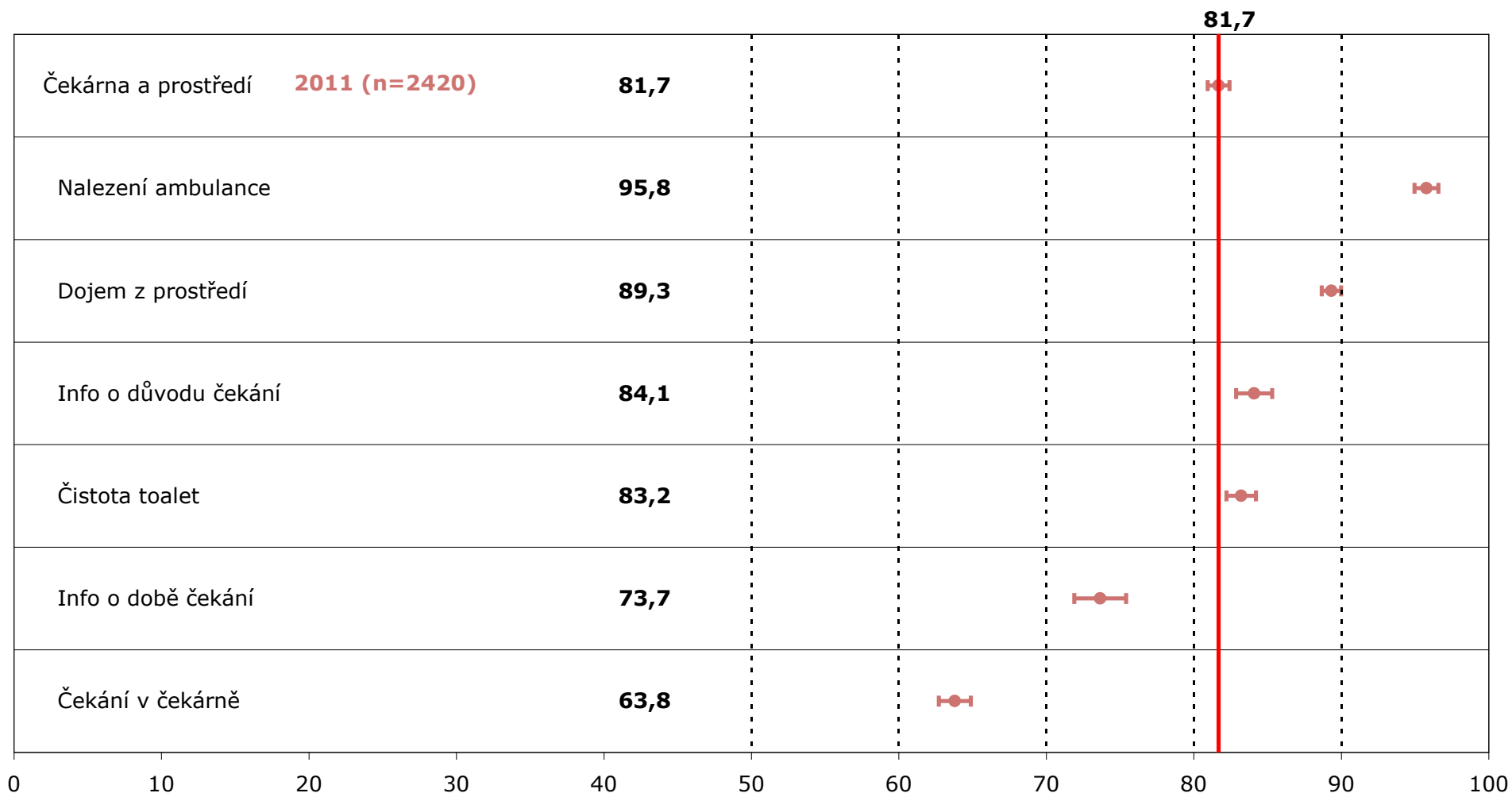
- Ambulance, ve kterých je nejvyšší spokojenost s dimenzí „ Čekárna a prostředí“, jsou:
 - ☐ Odd. geriatric - geriatrická poradna
 - ☐ Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny – všeob. amb.
 - ☐ Klinika pracovního lékařství – všeob. amb.

- Ambulance, ve kterých je nižší spokojenost s touto dimenzí, jsou:
 - ☐ Klinika anesteziologie a resuscitace – všeob. amb.
 - ☐ ORL – všeob. amb.
 - ☐ Oční – diag. Odd.

Čekárna a prostředí

Čekárna a prostředí

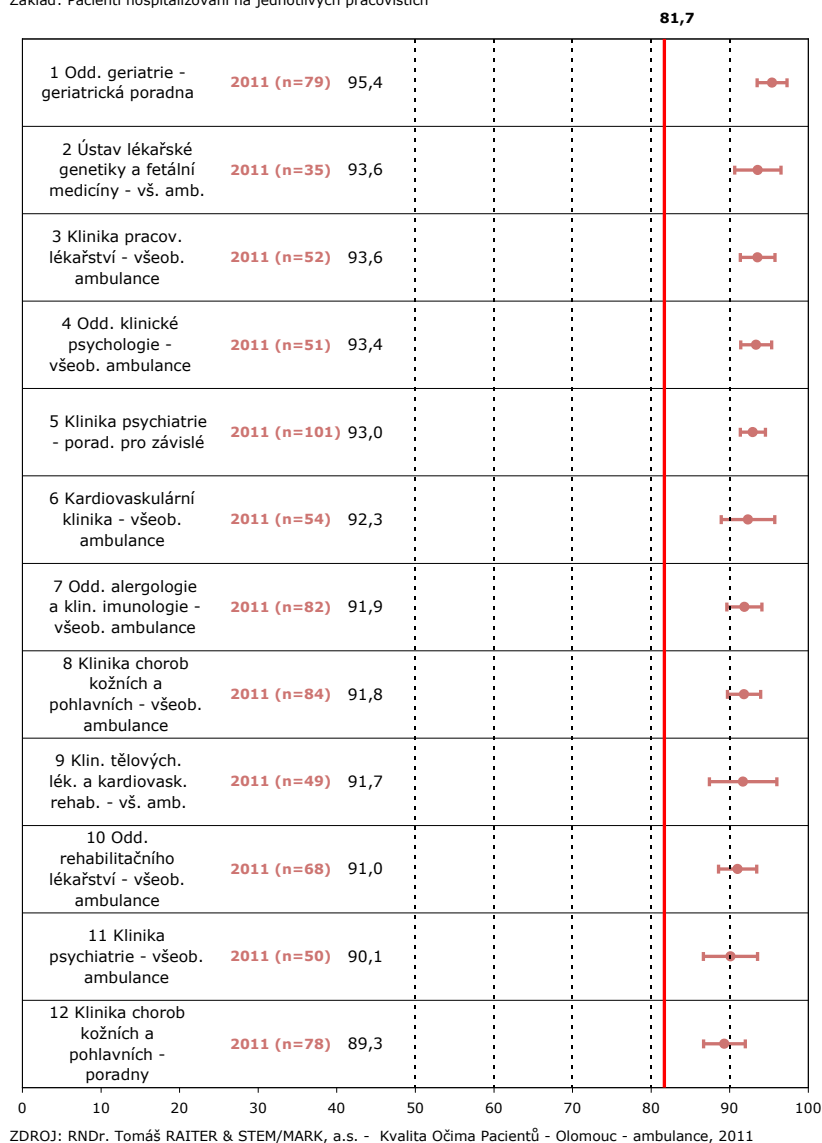
Základ: Všichni pacienti



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

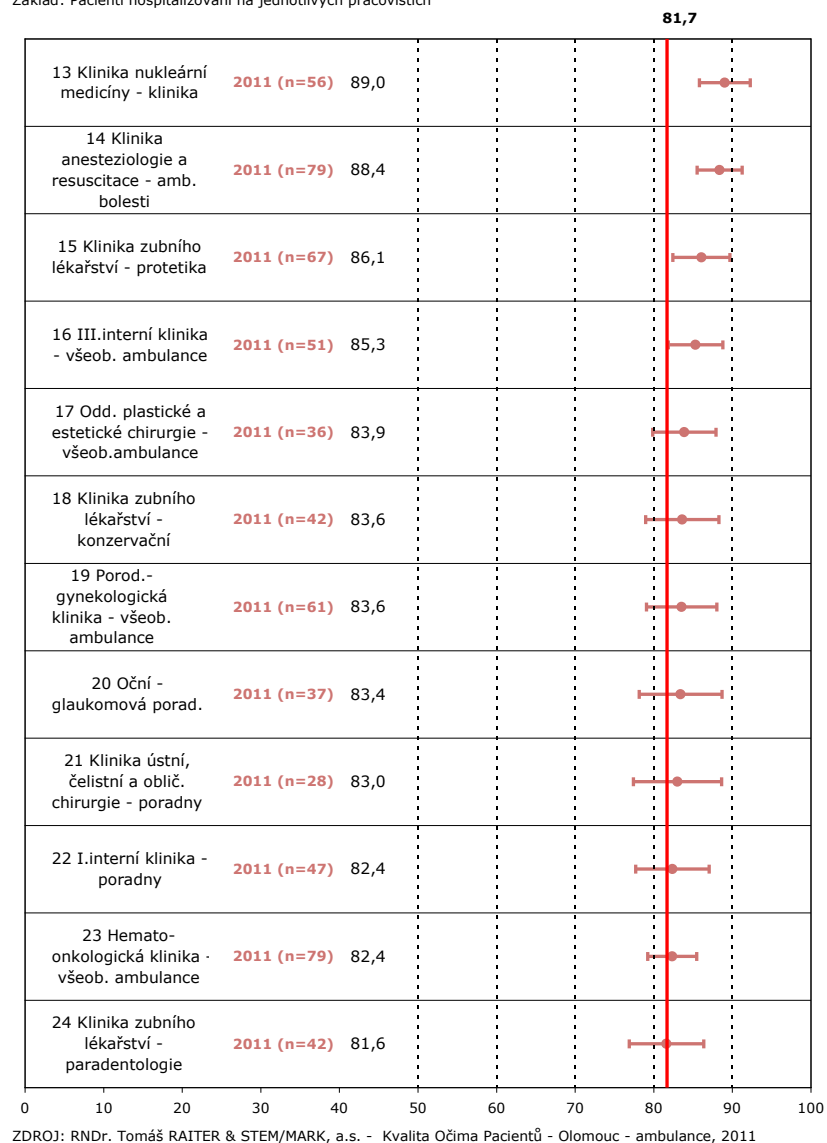
Olomouc - ambulance: Čekárna a prostředí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Čekárna a prostředí

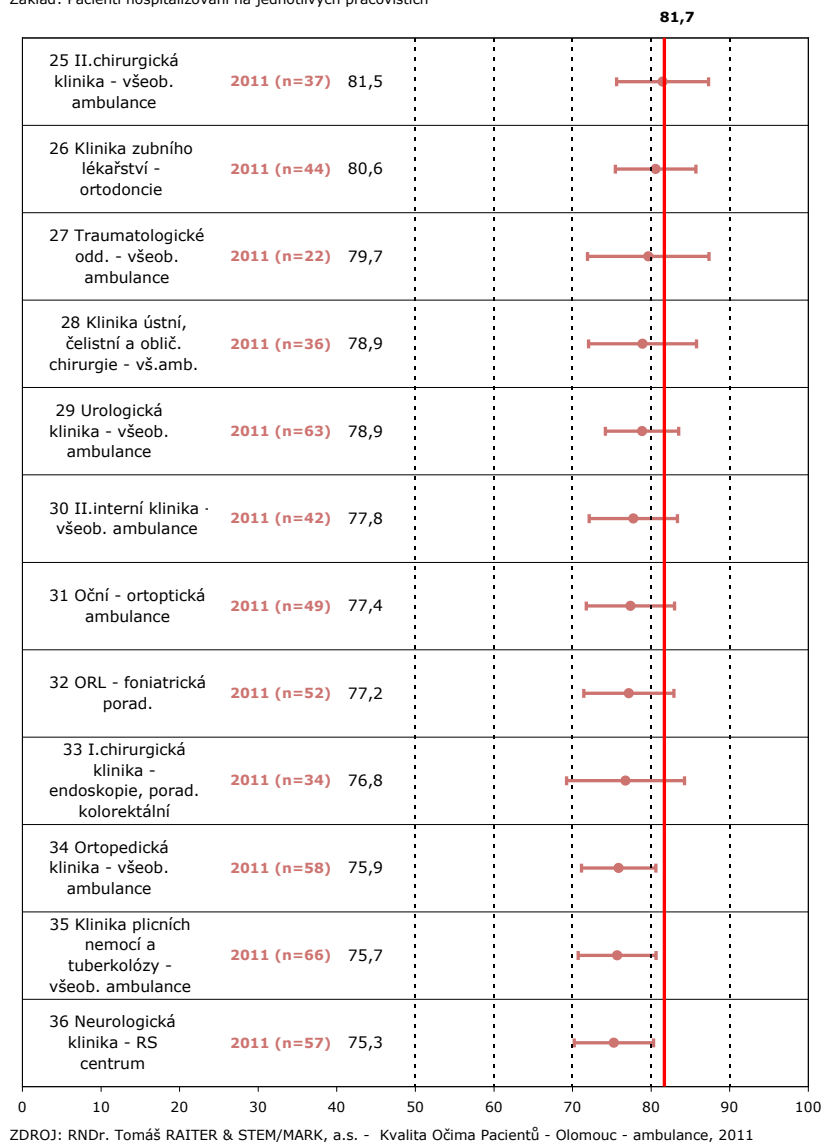
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Čekání

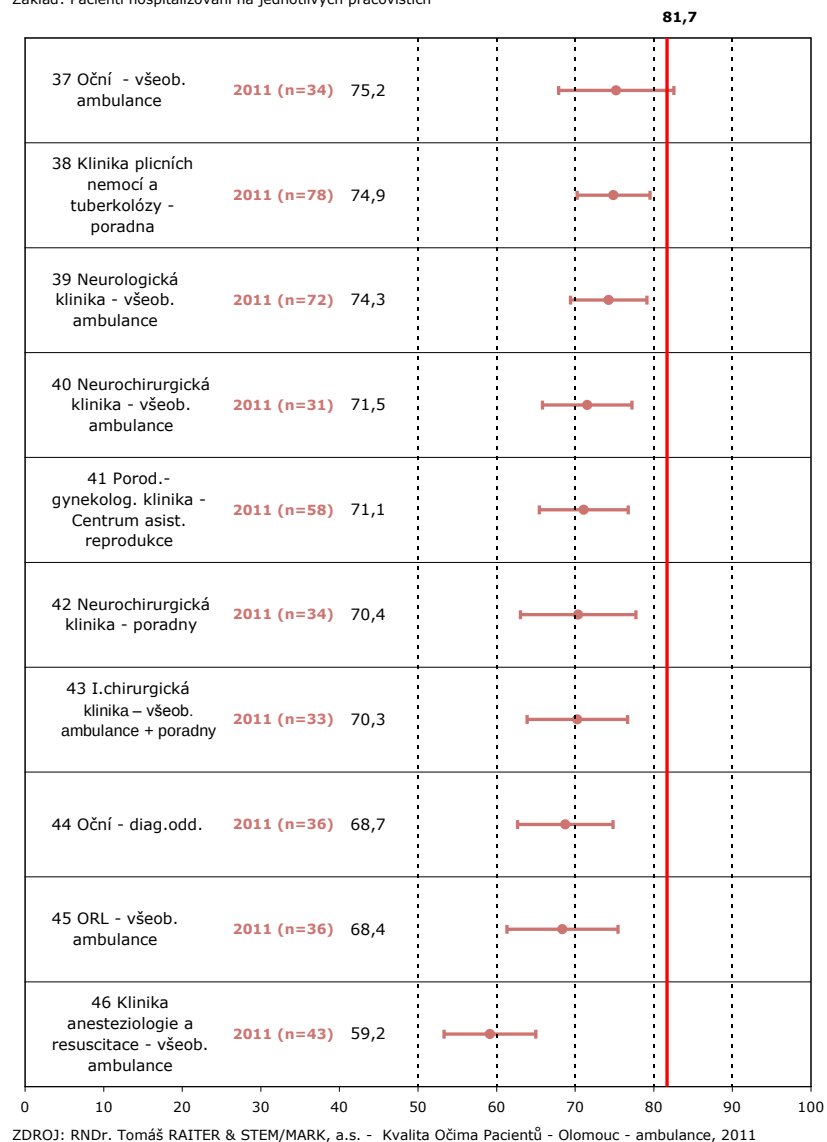
Olomouc - ambulance: Čekárna a prostředí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Čekárna a prostředí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

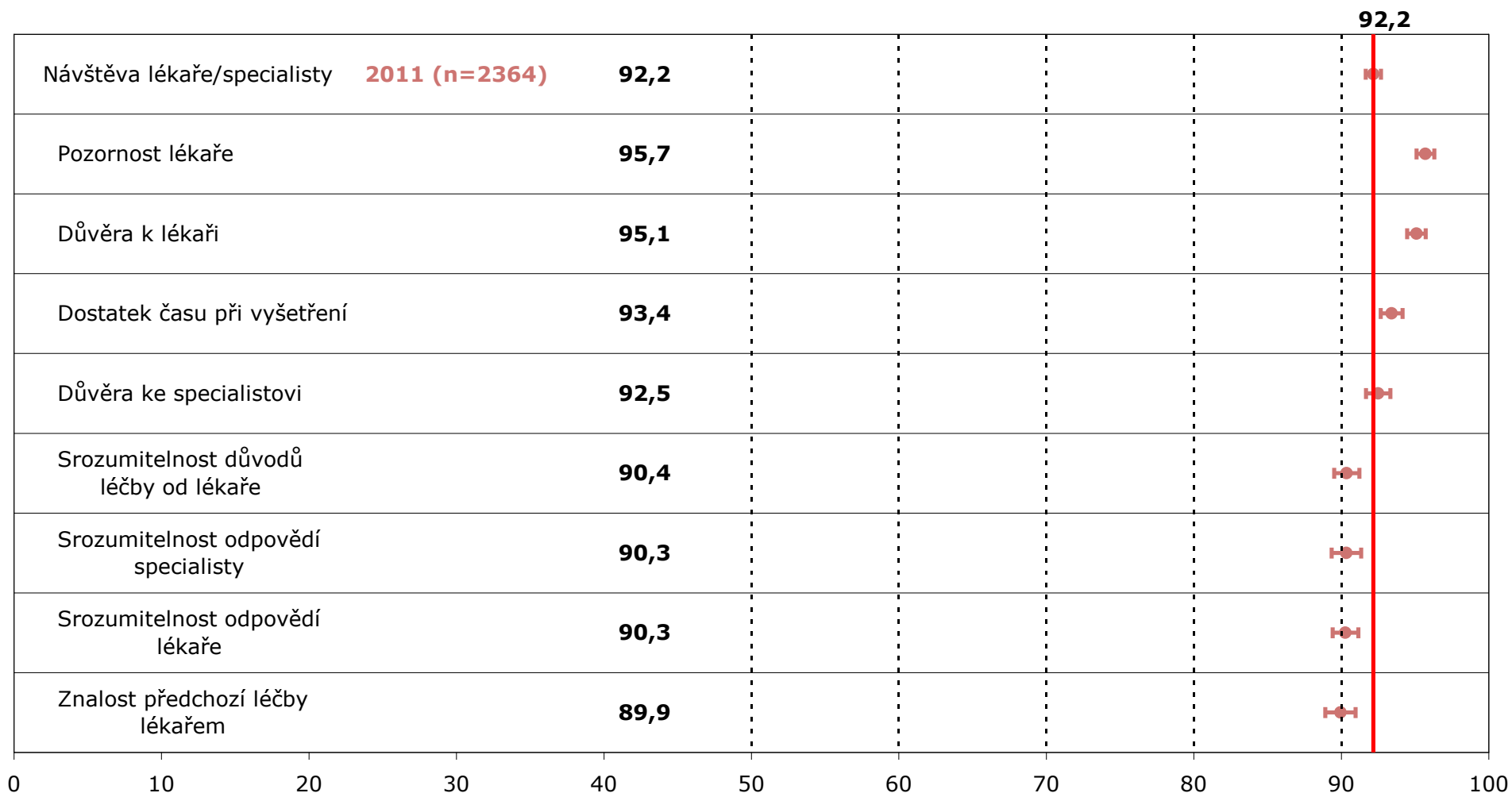
- Indikátorem s podprůměrnou spokojeností s touto dimenzí je:
 - ☐ Srozumitelnost odpovědi lékaře
 - ☐ Srozumitelnost důvodů léčby od lékaře
 - ☐ Srozumitelnost odpovědi specialisty
 - ☐ Znalost předchozí léčby lékařem

- Mezi ambulance, ve kterých je spokojenost s dimenzí „Návštěva lékaře/specialisty“ vyšší než průměr, patří:
 - ☐ Klinika chorob kožních a pohlavních – poradny
 - ☐ Klinika chorob kožních a pohlavních – všeob. amb.
 - ☐ Odd. geriatrie – geriatrická poradna
 - ☐ Odd. alergologie a klin. imunologie – všeob. amb.

- Ambulance, ve které byla míra spokojenosti pacientů statisticky nižší než průměrná spokojenost, je:
 - ☐ Porod.-gynekologická klinika – Centrum asistované reprodukce
 - ☐ Klinika zubního lékařství - ortodoncie

Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Všichni pacienti

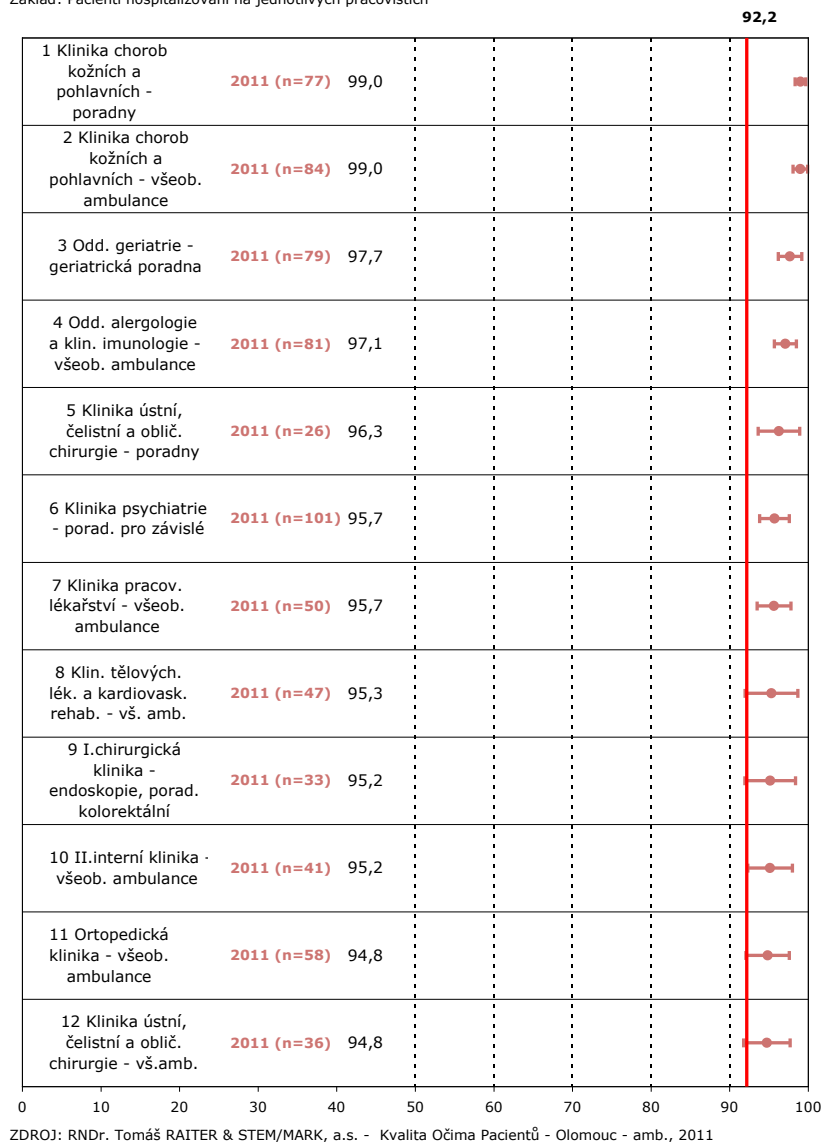


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Návštěva lékaře/specialisty

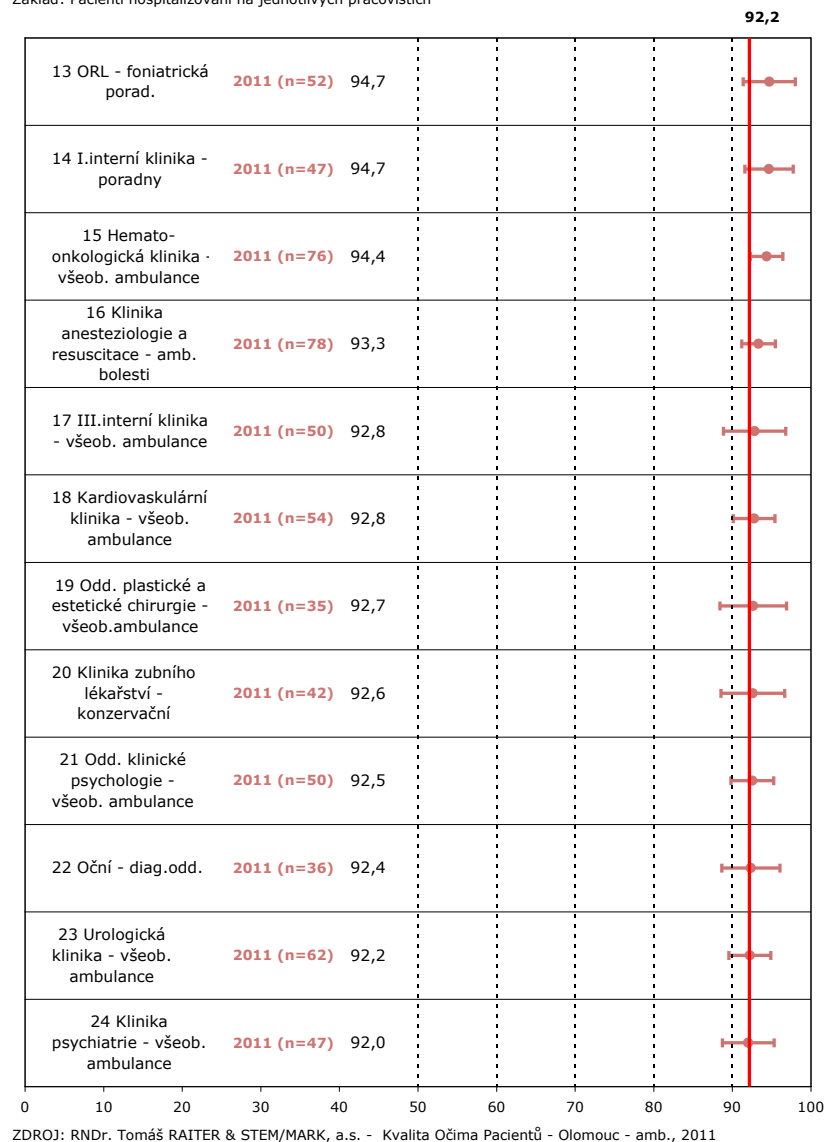
Olomouc - ambulance: Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Návštěva lékaře/specialisty

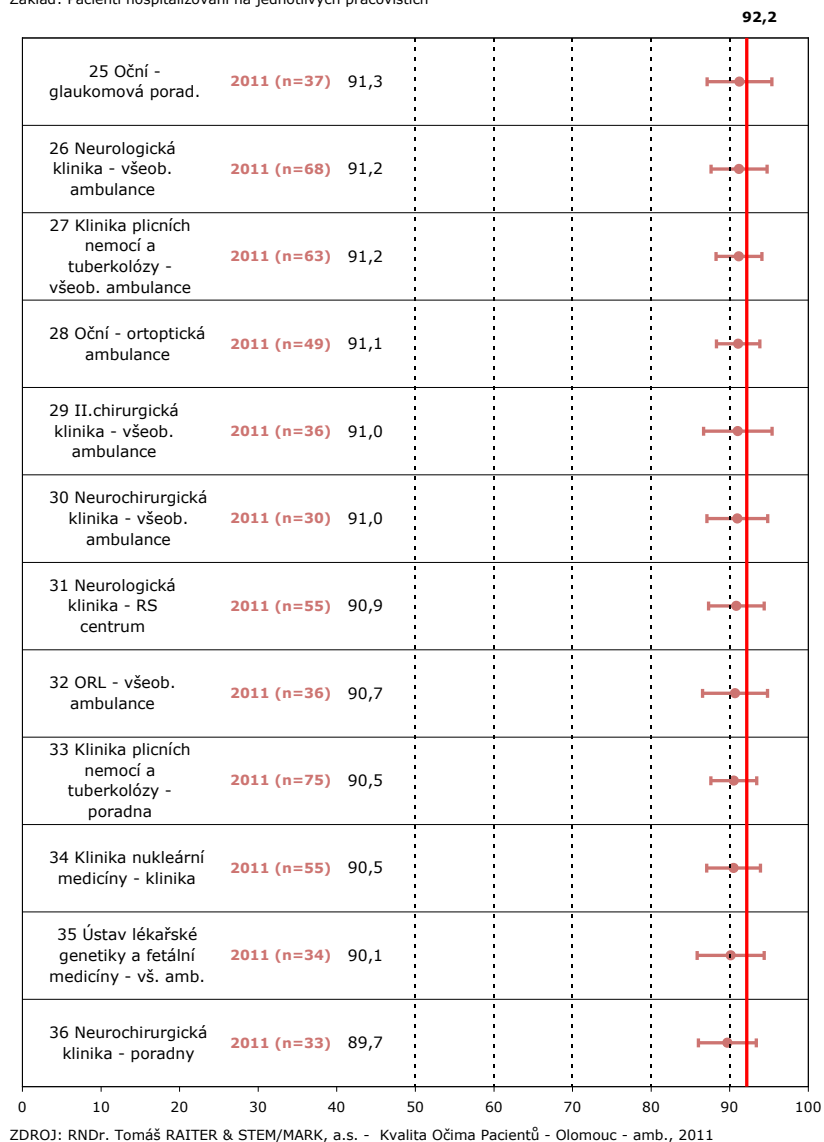
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Návštěva lékaře/specialisty

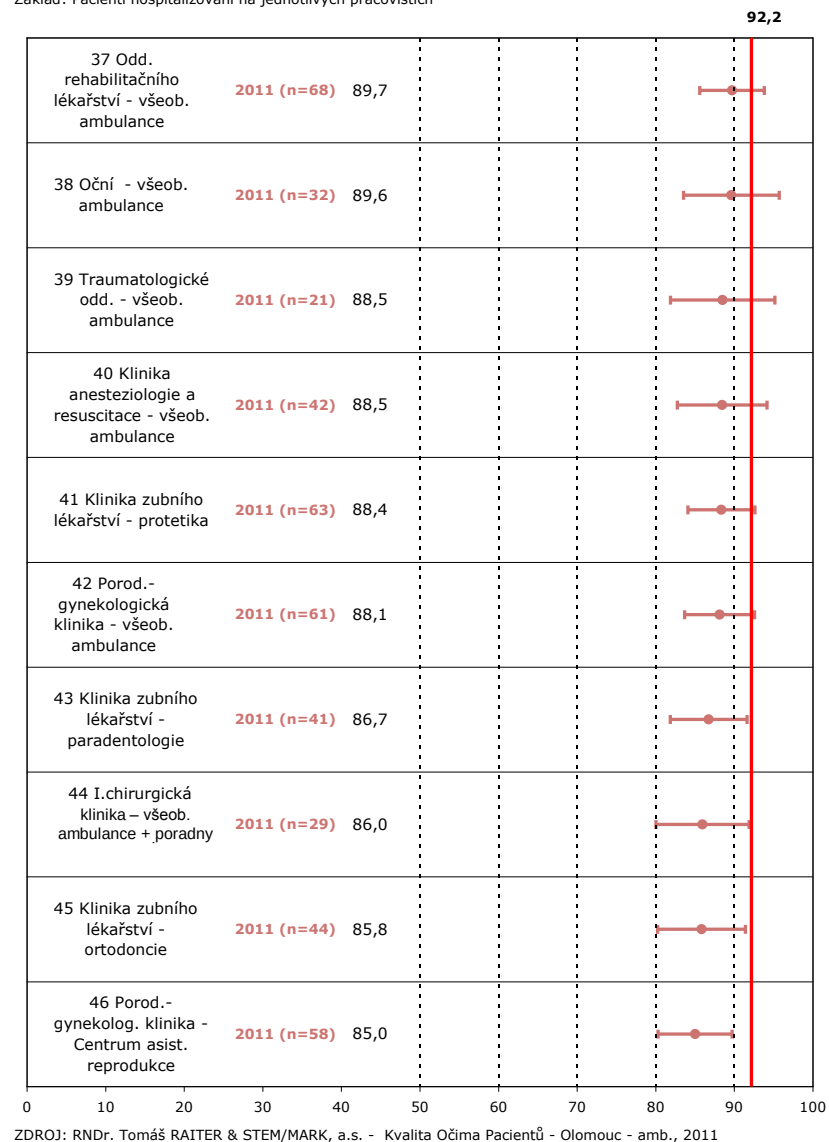
Olomouc - ambulance: Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Přístup personálu

Otázky sytící dimenzi:

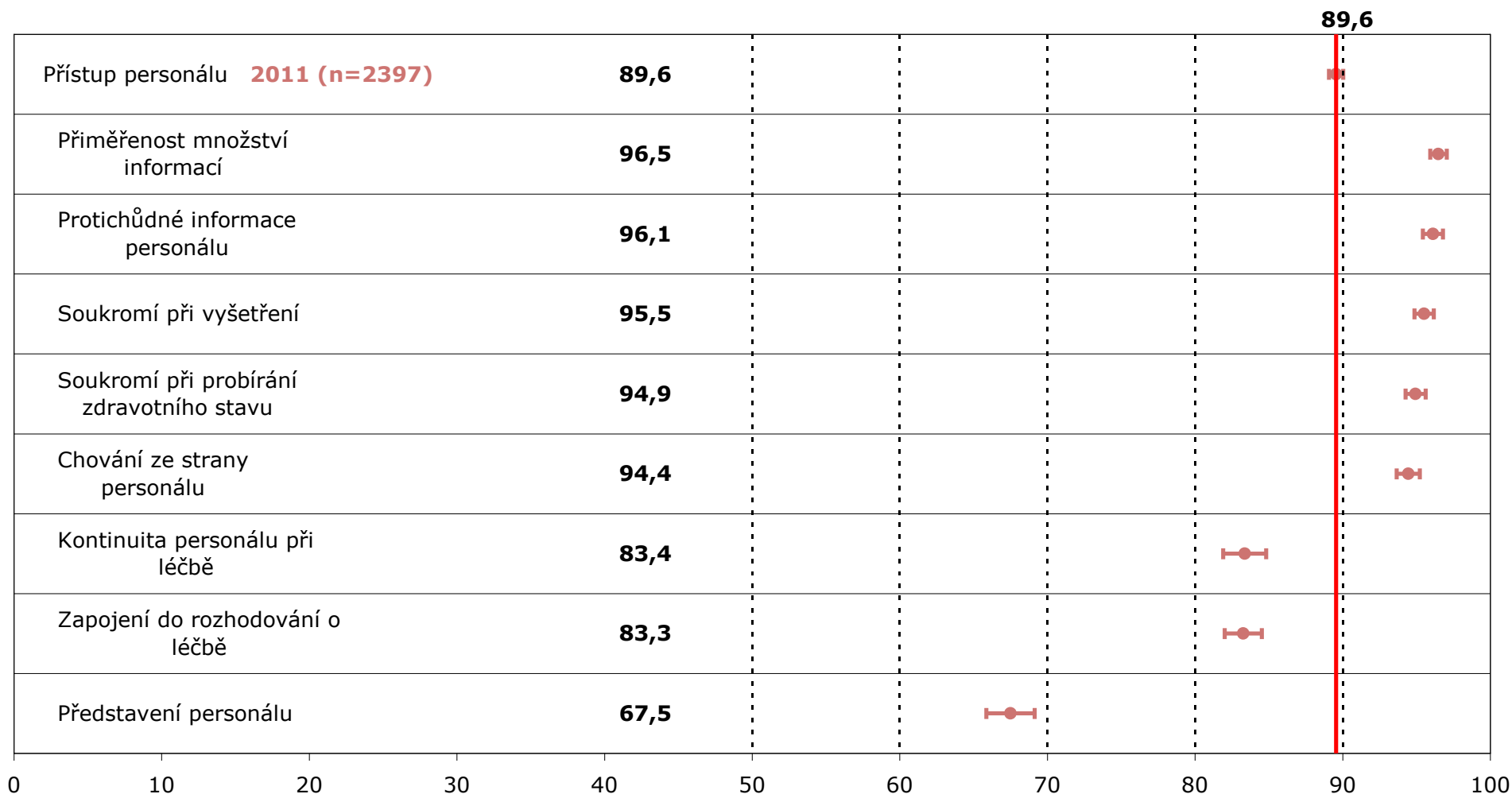
- Hovořili lékaři nebo další pracovníci ve vaší přítomnosti o vás, jako byste nebyl přítomen?
- Jak moc informací jste dostal během návštěvy ambulance o svém zdravotním stavu nebo léčbě?
- Měl jste dostatek soukromí při probírání svého zdravotního stavu nebo léčby?
- Měl jste dostatek soukromí při samotném 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:
 - ☐ Přiměřenost množství informací
 - ☐ Protichůdné informace personálu
 - ☐ Soukromí při vyšetření
 - ☐ Soukromí při probírání zdravotního stavu
 - ☐ Chování ze stranu personálu
- Nižší spokojenost pacientů v rámci této dimenze je s ukazateli:
 - ☐ Představení personálu
 - ☐ Zapojení do rozhodování o léčbě
 - ☐ Kontinuita personálu při léčbě
- S dimenzí „Přístup personálu“ jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ Odd. klinické psychologie – všeob. amb.
 - ☐ Odd. geriatrie – geriatrická amb.
 - ☐ Klinika psychiatrie – poradna pro závislé
 - ☐ Klinika chorob kožních a pohlavních – všeob. amb.
- Nižší spokojenost s touto dimenzí deklarují pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ Klinika zubního lékařství – paradentologie
 - ☐ Klinika zubního lékařství - ortodoncie

Přístup personálu

Základ: Všichni pacienti

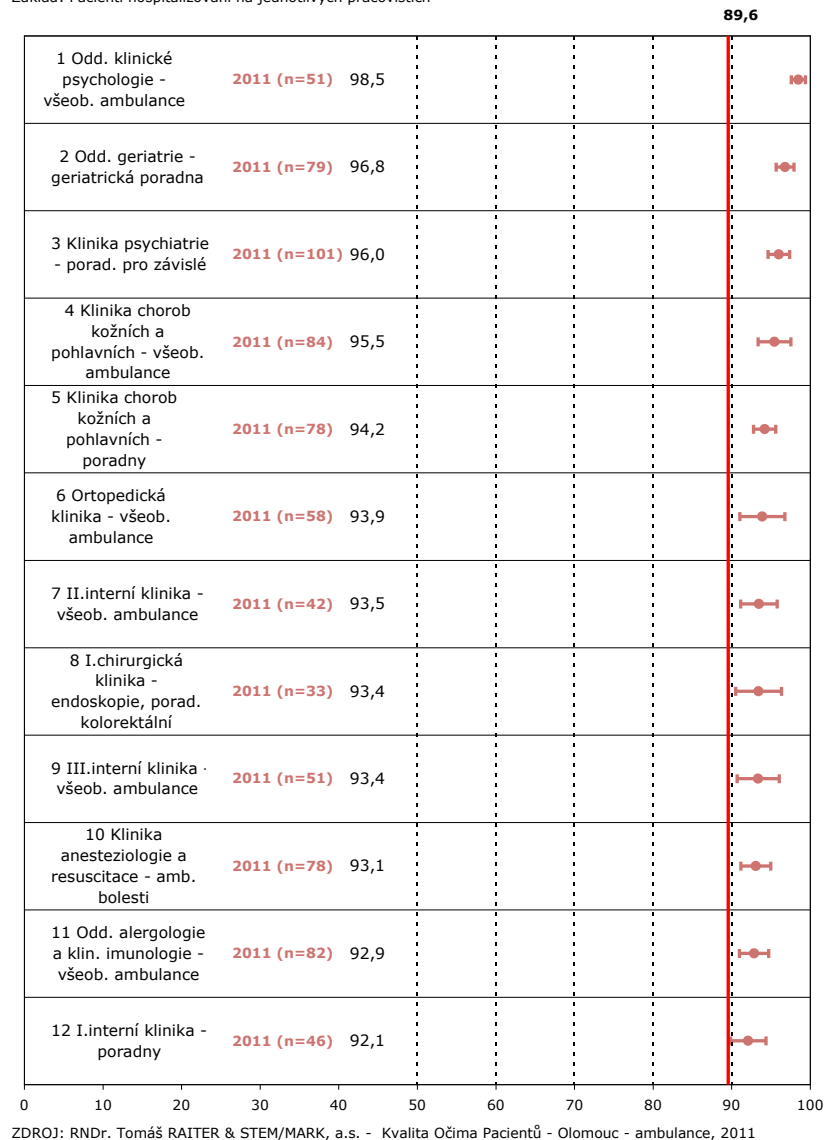


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Přístup personálu

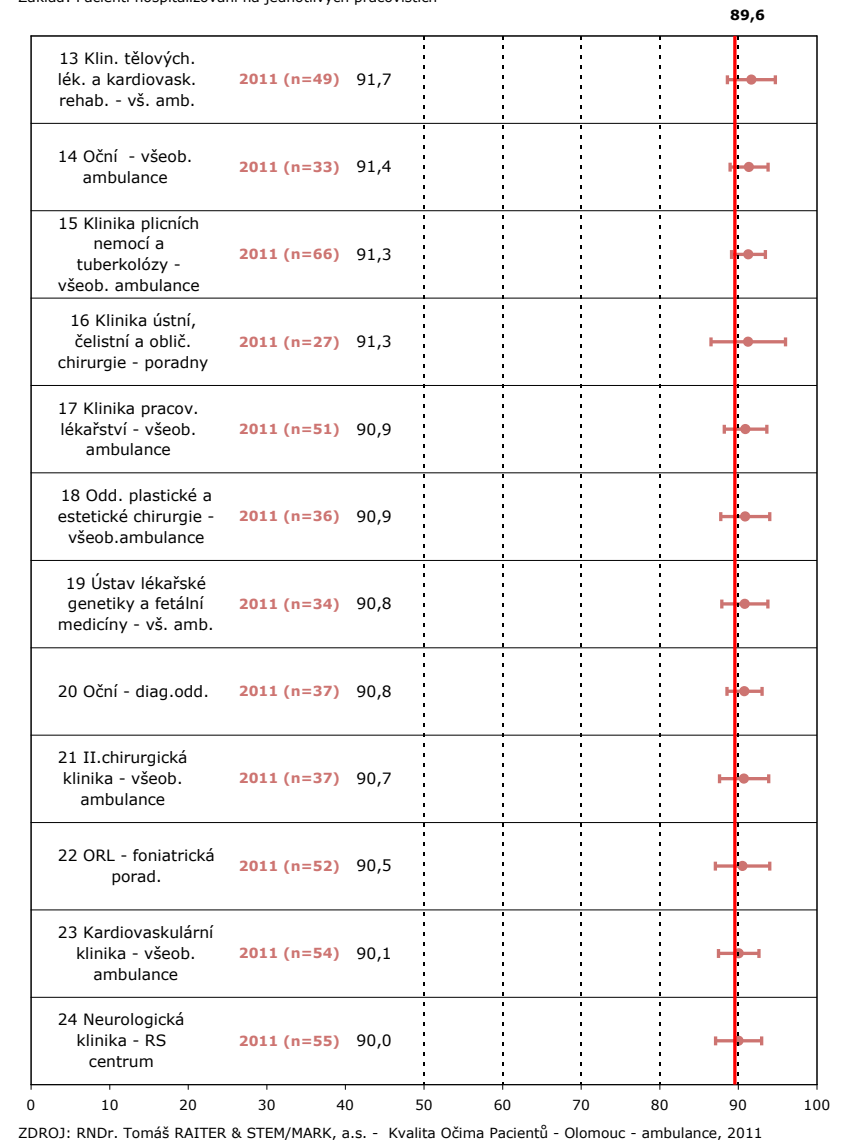
Olomouc - ambulance: Přístup personálu

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Přístup personálu

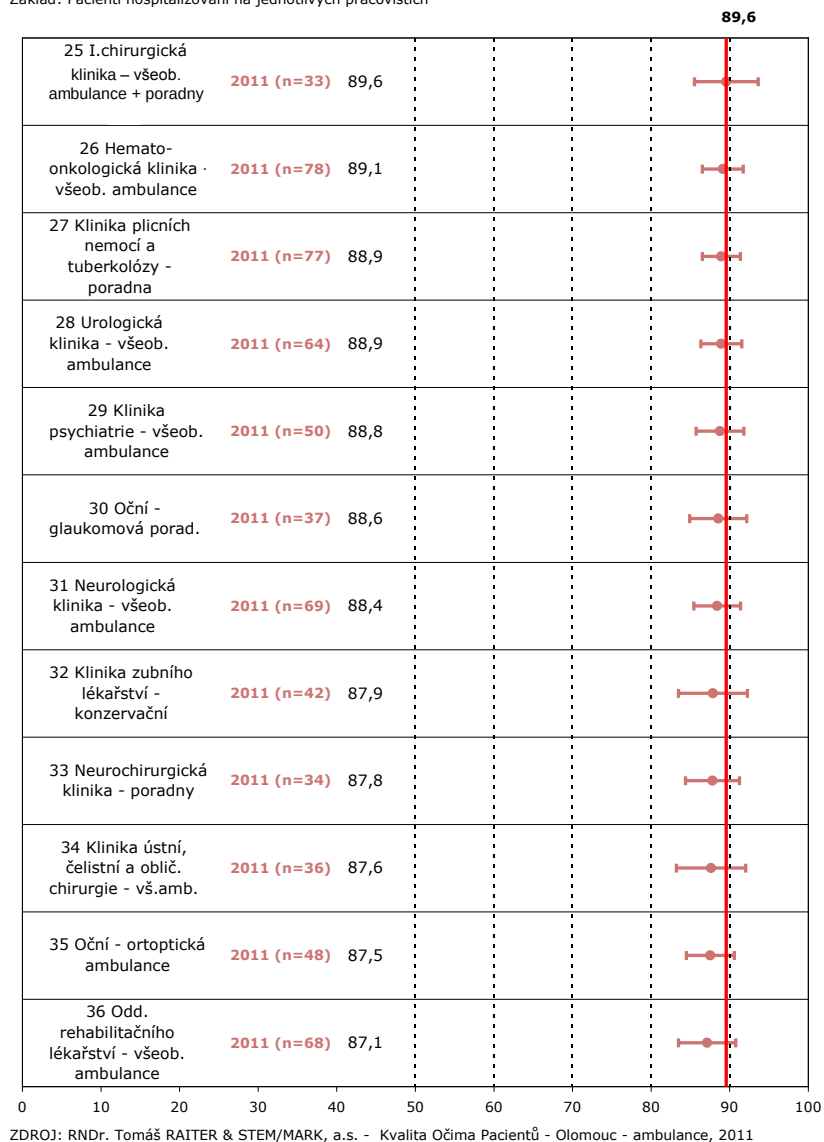
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Přístup personálu

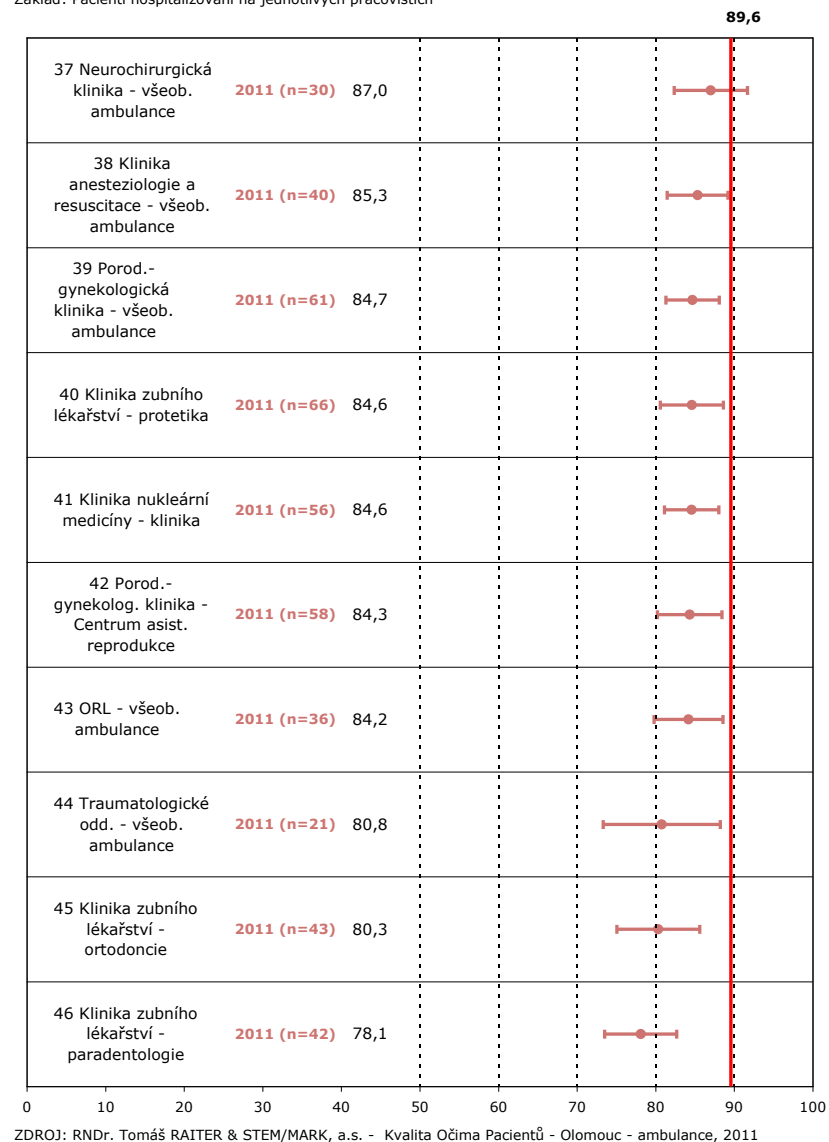
Olomouc - ambulance: Přístup personálu

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Přístup personálu

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Informace o vyšetření a léčbě

Otázky sytící dimenzi:

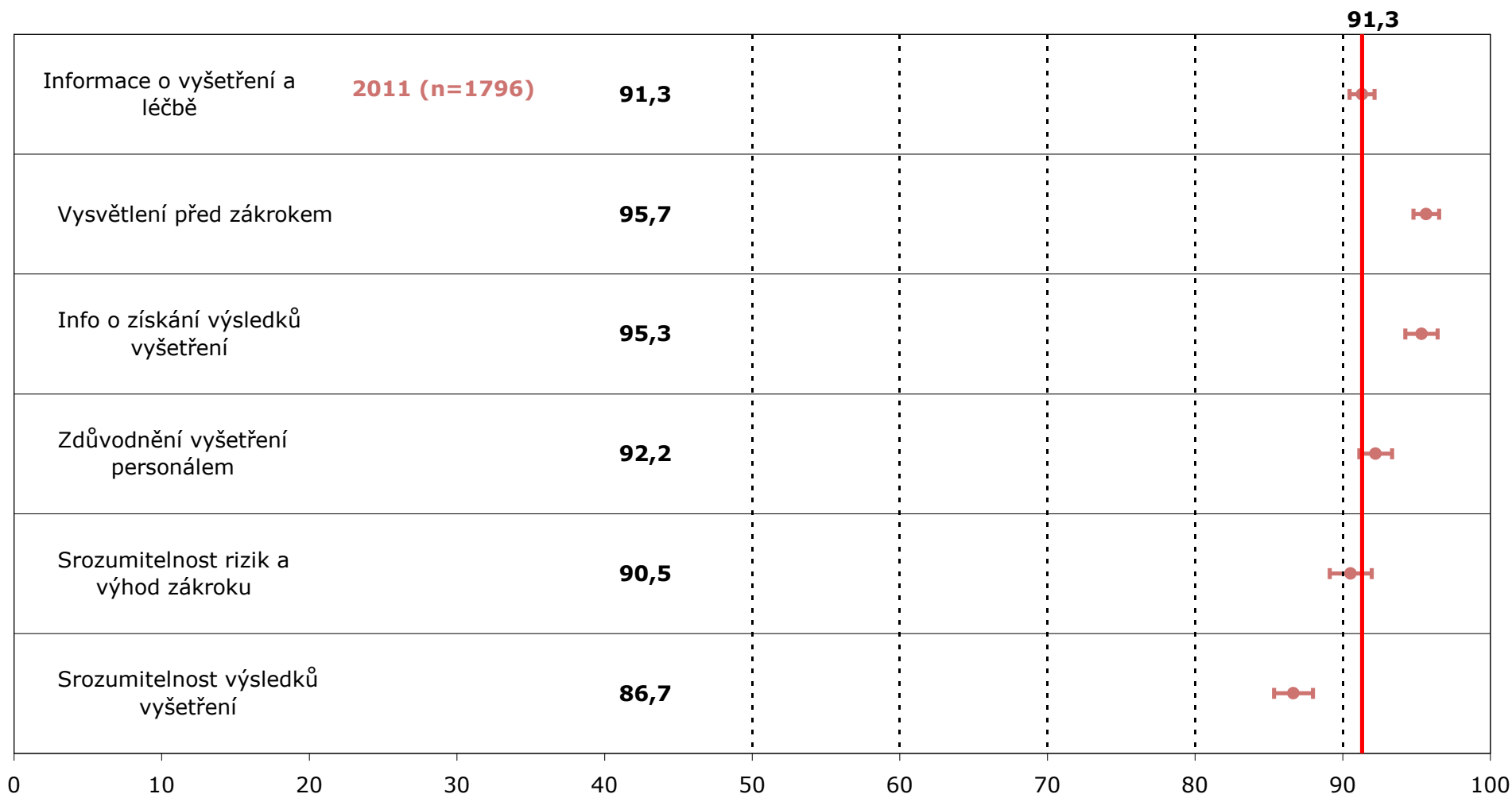
- Vysvětlil vám personál ambulance, proč potřebujete toto vyšetření (test)?
- Vysvětlil vám personál ambulance, jak se dozvíte výsledky vyšetření (testů)?
- Vysvětlil vám personál ambulance výsledky testů způsobem, kterému jste rozuměl?
- Vysvětlil vám personál ambulance před samotným zákrokem či léčbou 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:
 - ☐ Klinika chorob kožních a pohlavních – všeob. amb.
 - ☐ Klinika chorob kožních a pohlavních – poradny
 - ☐ Klinika psychiatrie – porad. pro závislé
 - ☐ Odd. geriatrie – geriatrická poradna
- Ambulance, ve kterých je nižší spokojenost pacientů s touto dimenzí, jsou:
 - ☐ Oční – ortoptická amb.
 - ☐ Traumatologické odd. – všeob. amb.
 - ☐ Klinika plicních nemocí a tuberkulózy – všeob. amb.

Informace o vyšetření a léčbě

Základ: Všichni pacienti

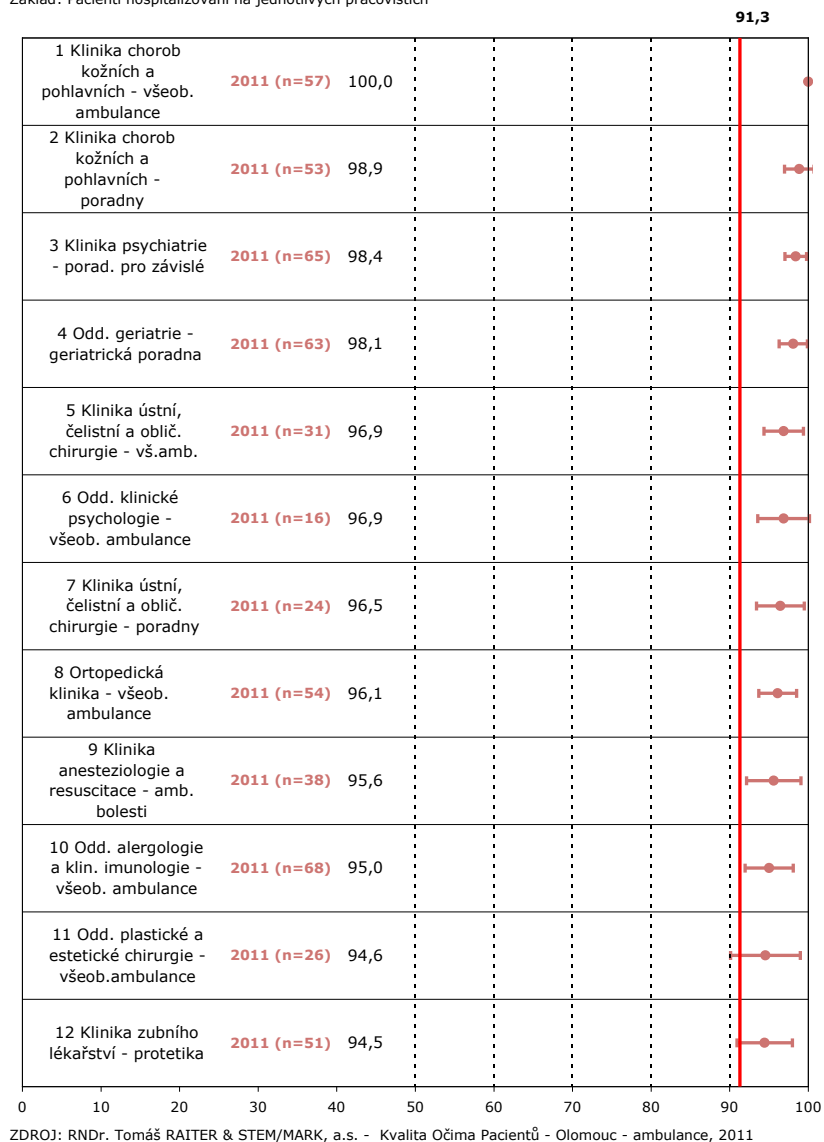


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Informace o vyšetření a léčbě

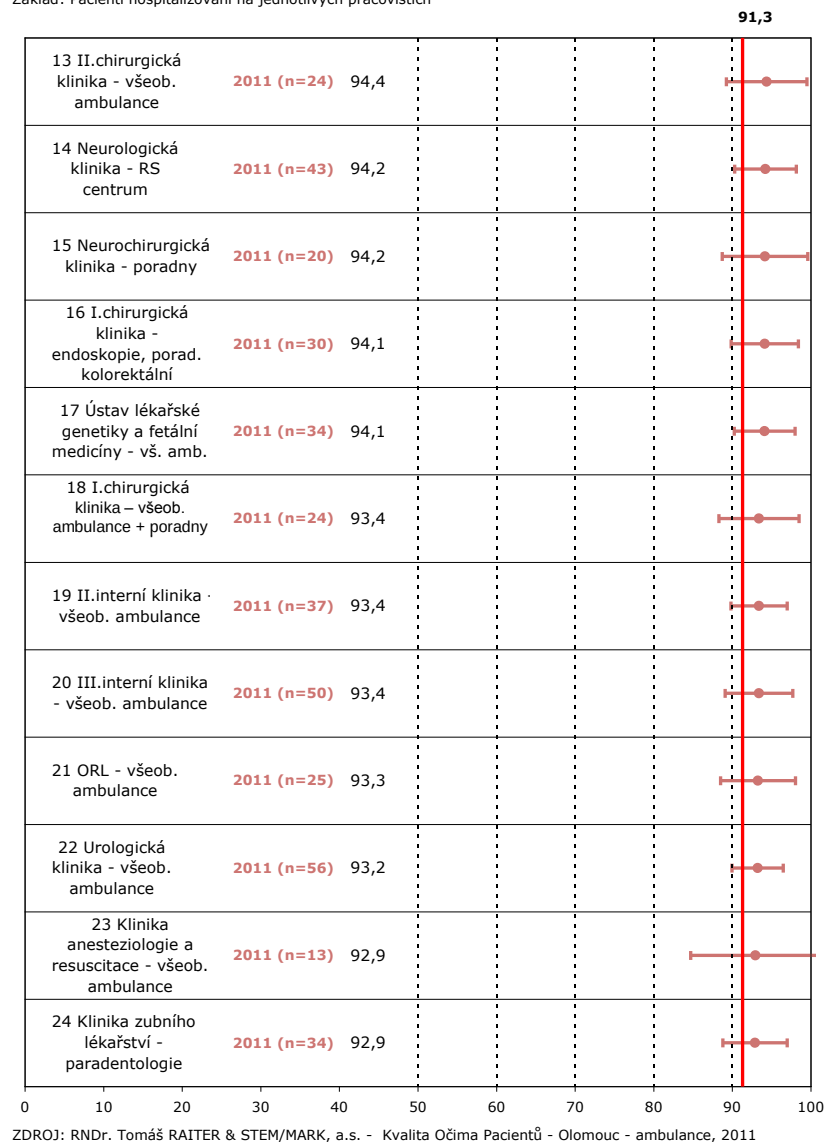
Olomouc - ambulance: Informace o vyšetření a léčbě

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Informace o vyšetření a léčbě

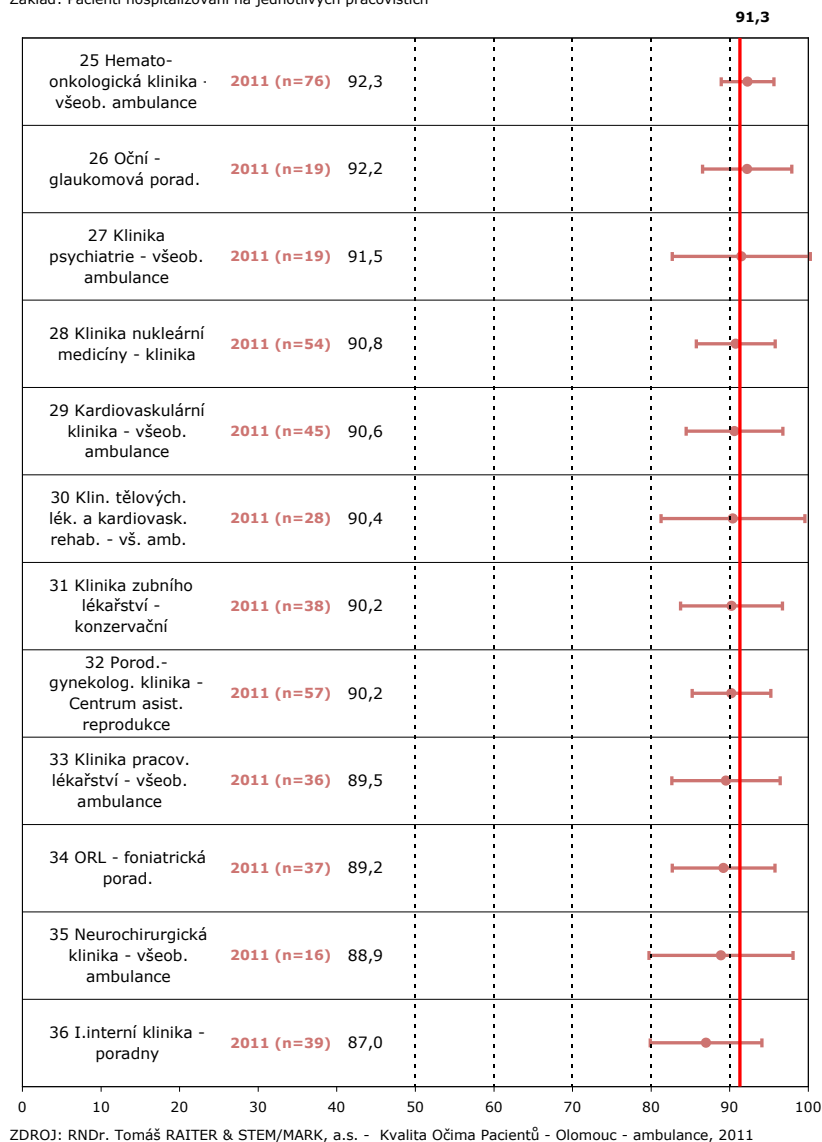
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Informace o vyšetření a léčbě

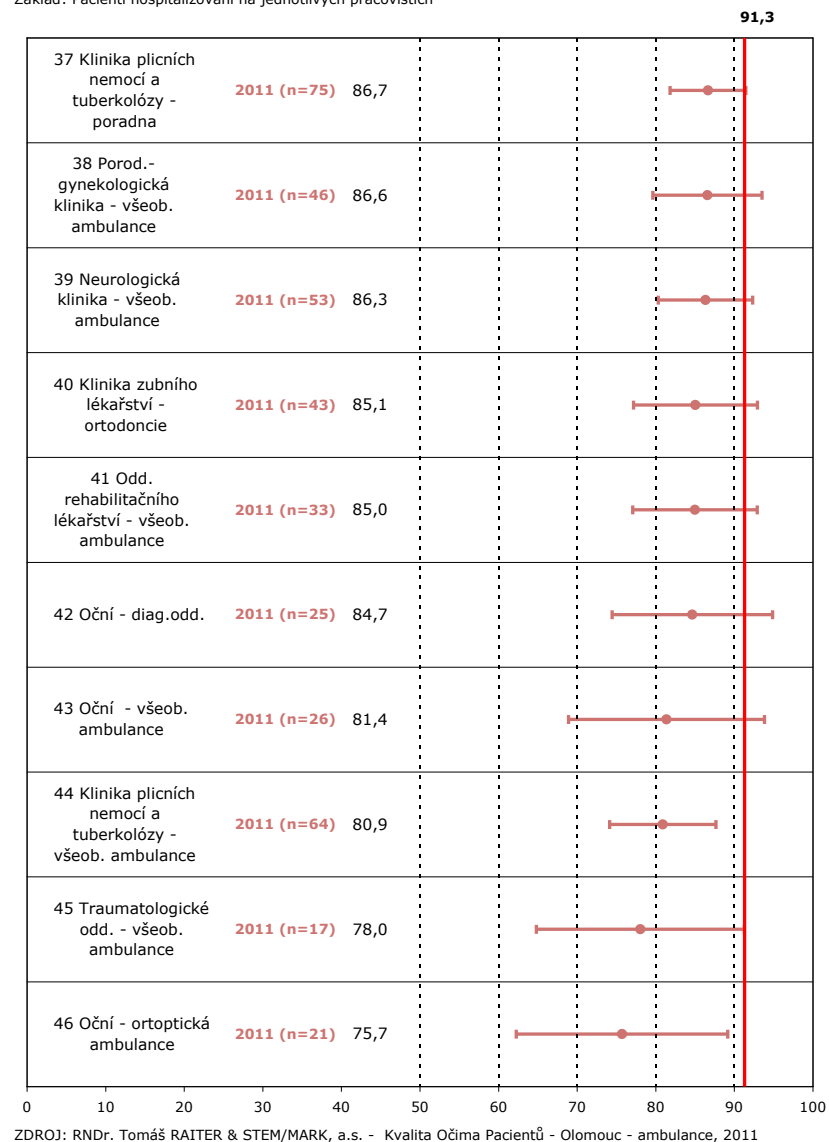
Olomouc - ambulance: Informace o vyšetření a léčbě

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Informace o vyšetření a léčbě

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Informace o léčích

Otázky sytící dimenzi:

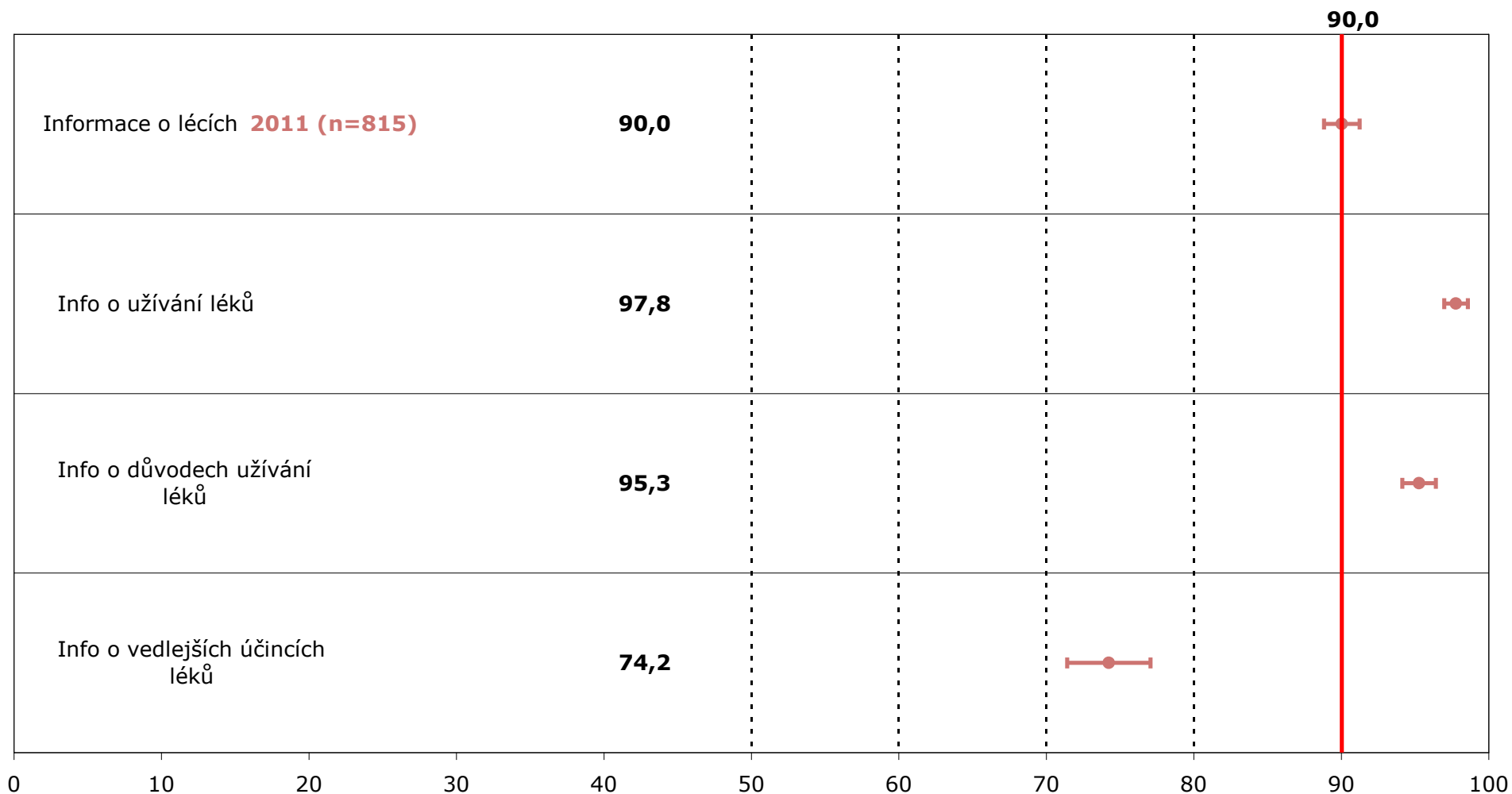
- Vysvětlil vám personál ambulance, jak máte nové léky užívat?
- Vysvětlil vám personál ambulance účel užívání léků, které vám byly předepsány?
- Seznámil vás personál ambulance s vedlejšími účinky léků, které se mohou projevit?

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:
 - Klinika chorob kožních a pohlavních – všeob. amb.
 - Klinika chorob kožních a pohlavních – poradny
 - Klinika psychiatrie – poradna pro závislé
- Na několika odděleních odpovídal na tuto dimenzi velmi nízký počet respondentů, a proto výsledky nelze považovat u těchto oddělení za zcela validní. Věnujte pozornost počtu respondentů (viz grafy „n=...“). Jeli počet repondentů („n“) menší než 20, je třeba brát výsledek jen jako orientační údaj.
- Nejméně jsou spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - Porod.-gynekolog. Klinika – Centrum asist. reprodukce

Informace o lécích

Základ: Všichni pacienti

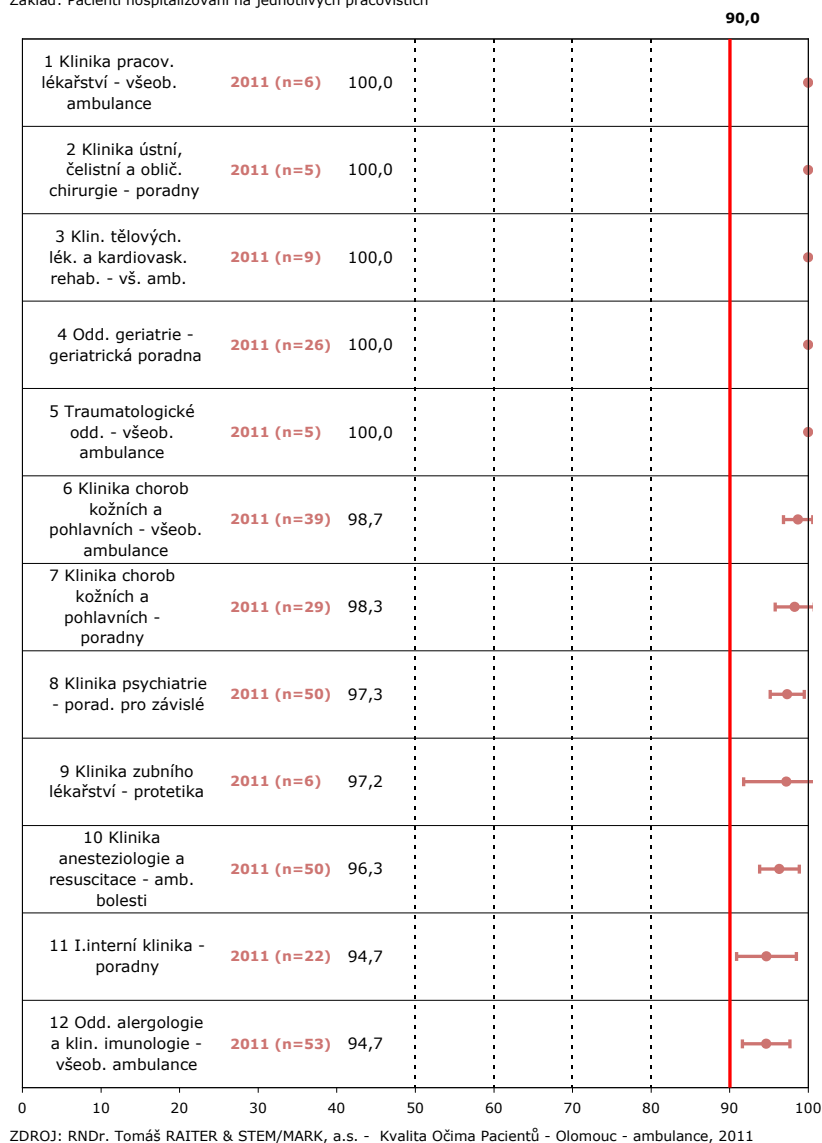


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Informace o léčích

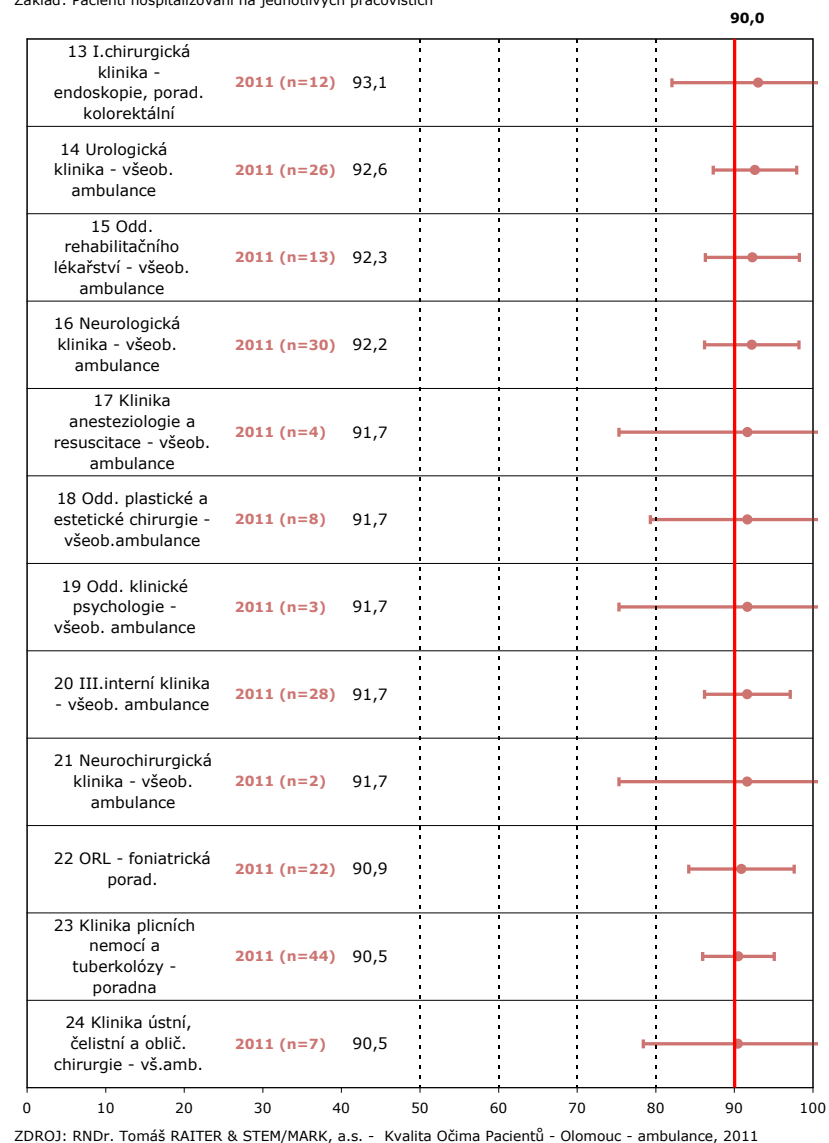
Olomouc - ambulance: Informace o léčích

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Informace o léčích

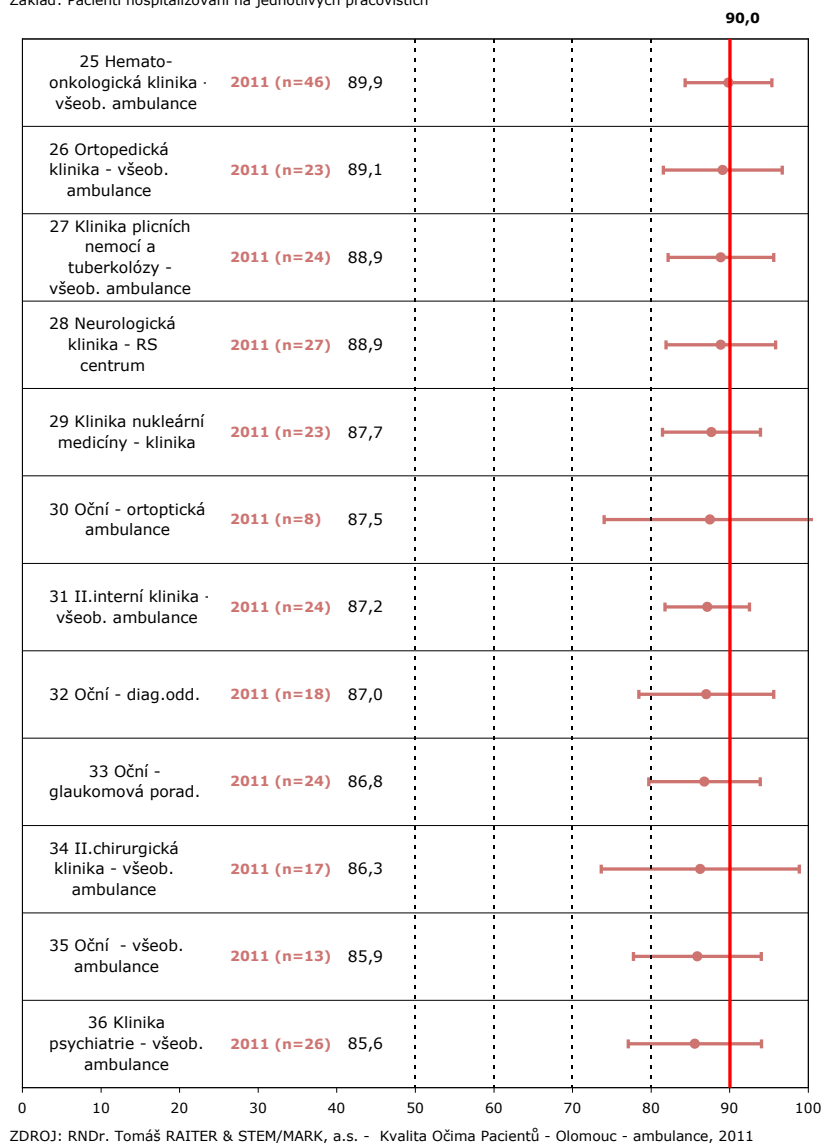
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Informace o léčích

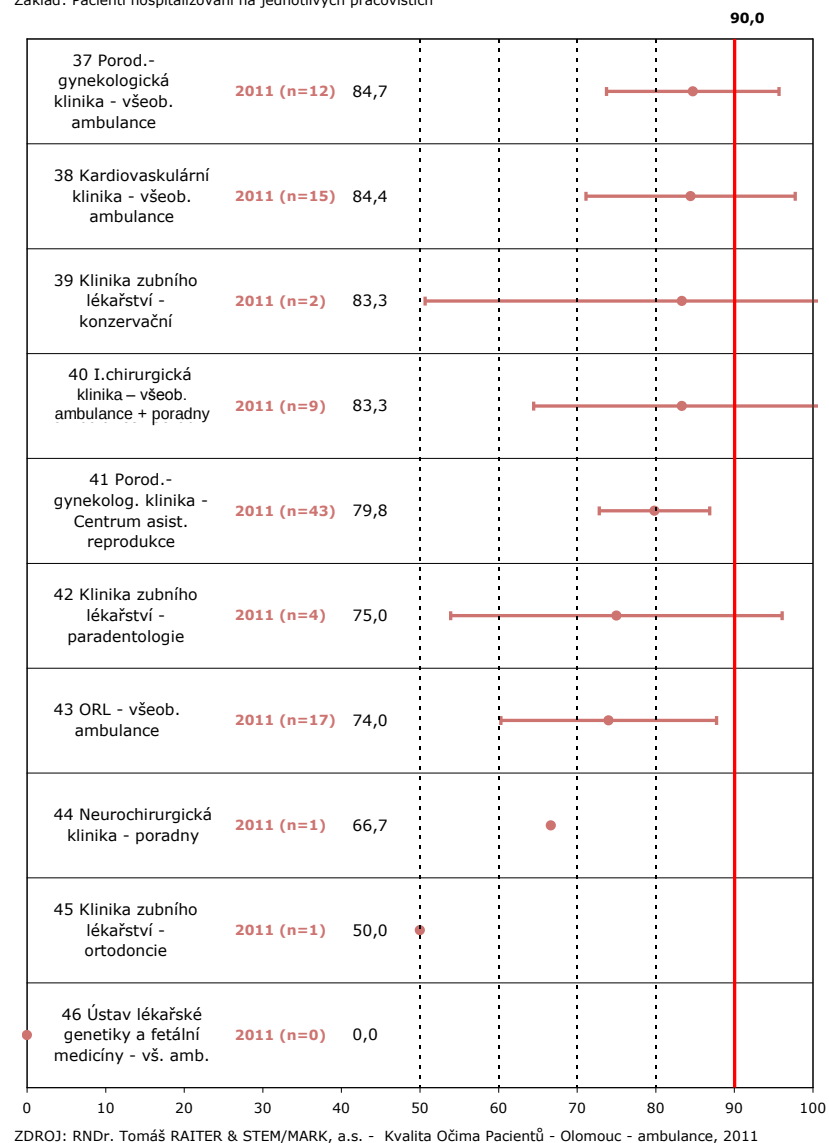
Olomouc - ambulance: Informace o léčích

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Informace o léčích

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

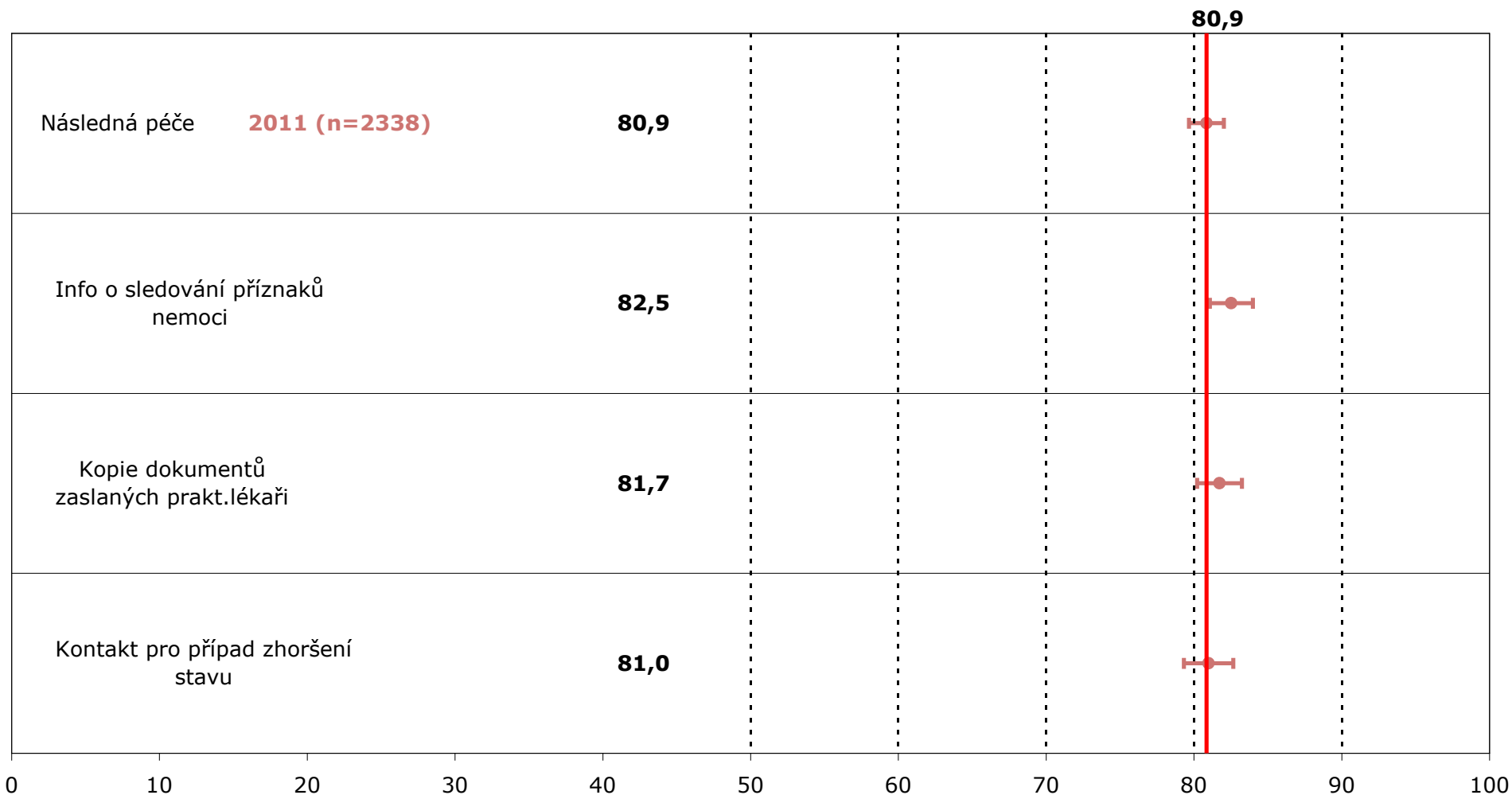
- V rámci dimenze „Následná péče“ je nejlépe hodnoceno:
 - Info o sledování příznaků nemoci

- Dimenze „Vyšetření a léčba“ je nejlépe hodnocena pacienty těchto ambulancí:
 - Odd. geriatrie – geriatrická poradna
 - Klinika chorob kožních a pohlavních – všeob. amb.
 - Klinika chorob kožních a pohlavních – poradny
 - Hematoonkologická klinika – všeob. amb.

- Spokojenost s touto dimenzí je podprůměrná na ambulancích:
 - Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny – všeob. amb.
 - Klinika anesteziologie a resuscitace – všeob. amb.
 - Klinika nukleární medicíny - klinika

Následná péče

Základ: Všichni pacienti

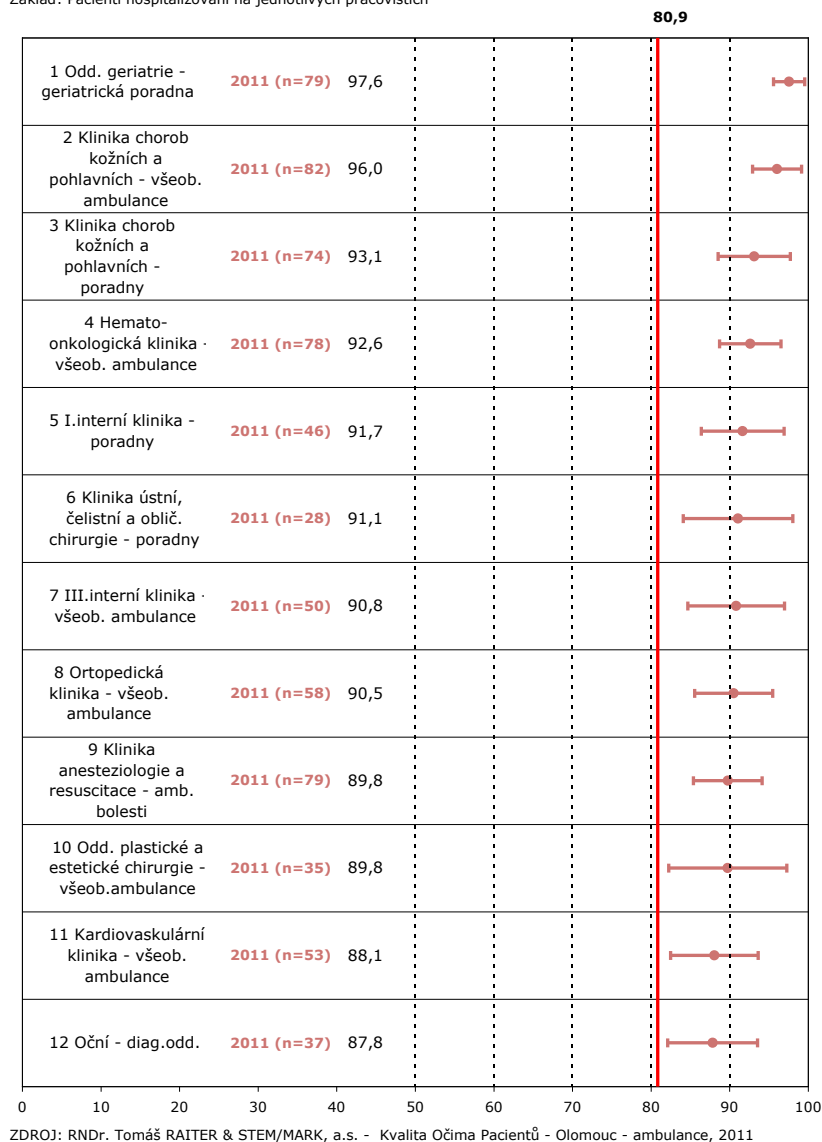


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Následná péče

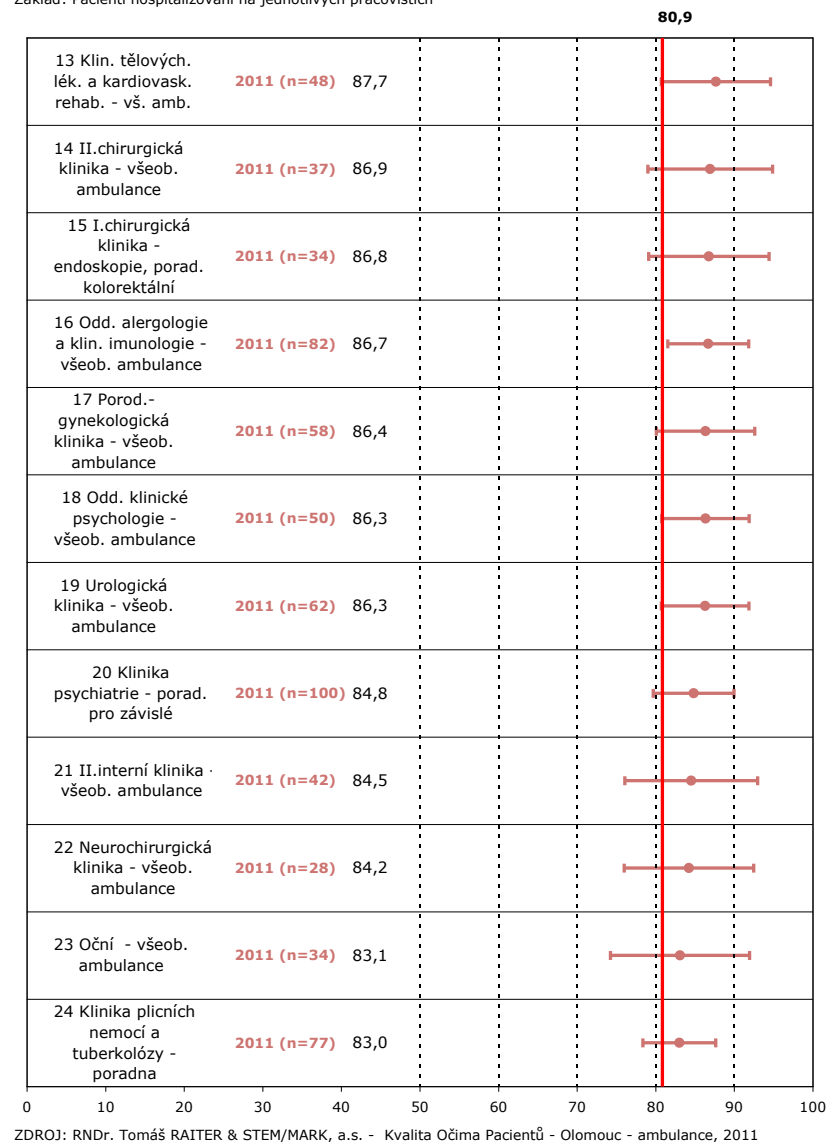
Olomouc - ambulance: Následná péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Následná péče

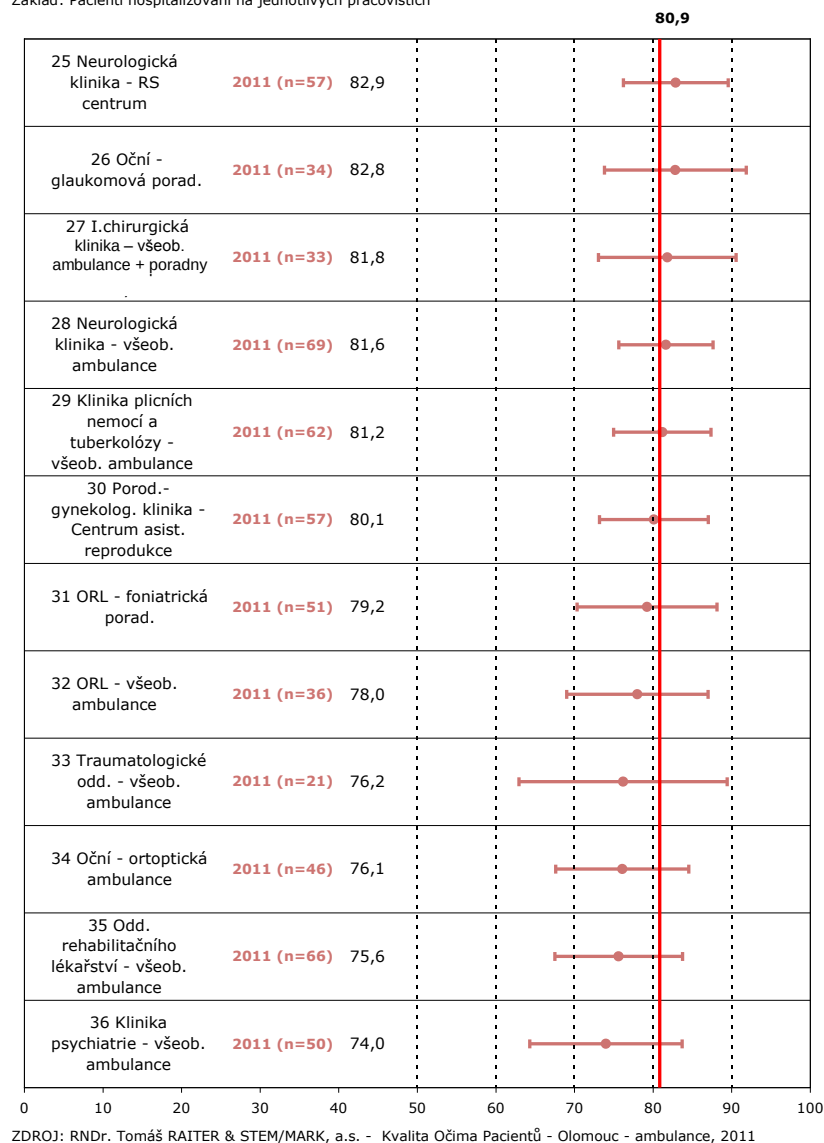
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Následná péče

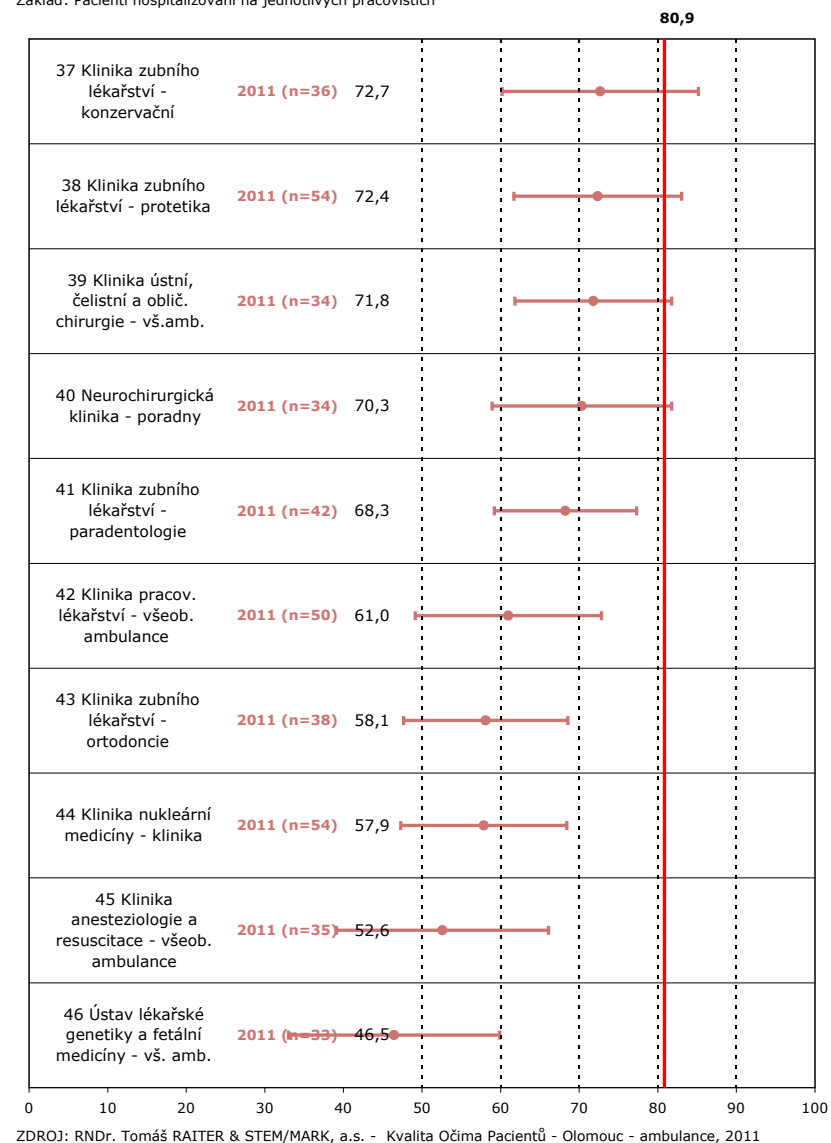
Olomouc - ambulance: Následná péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Následná péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Celkový dojem

Otázky sytící dimenzi:

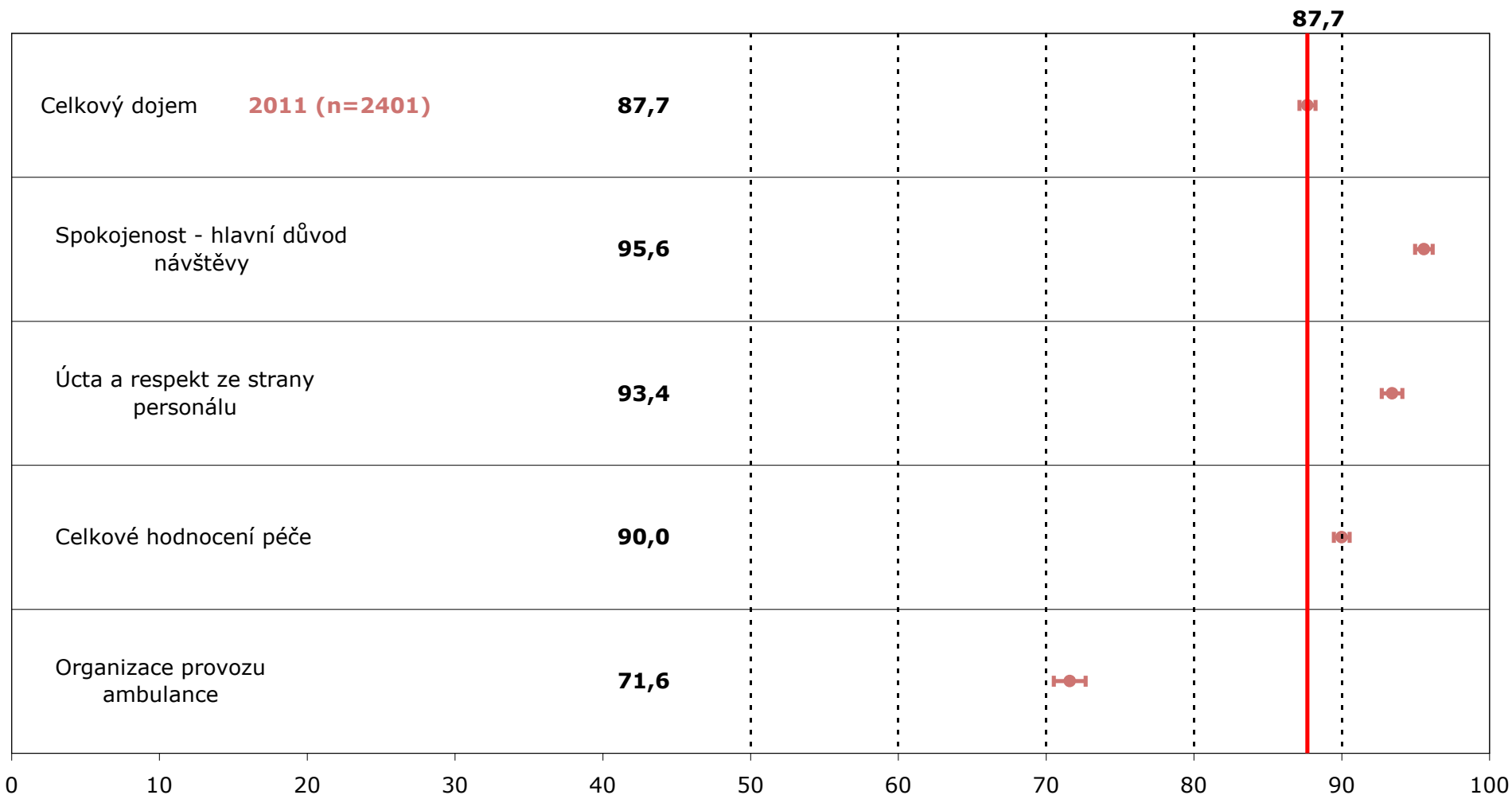
- Byl jste celkově spokojen s péčí, kterou personál ambulance věnoval hlavnímu důvodu vaší návštěvy?
- Jak dobře byl podle vaší zkušenosti organizován provoz ambulance?
- Cítíte celkově, že s vámi bylo zacházeno s úctou a respektem?
- Jak byste celkově ohodnotil péči, která vám byla v ambulanci poskytnuta?

Celkový dojem

- S celkovým dojmem z návštěvy je spokojeno 88 % 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 dimenzí jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - Odd. klinické psychologie – všeob. amb.
 - Klinika psychiatrie – porad. pro závislé
 - Odd. geriatrie – geriatrická poradna
 - Ústav lékařské geneticky a fetální medicíny – všeob. amb.
- Naopak nižší spokojenost deklarují pacienti
 - Porod.-gynekologická klinika – Centrum asistované reprodukce
 - Oční – ortoptická amb.
 - Klinika anesteziologie a resuscitace – všeob. amb.

Celkový dojem

Základ: Všichni pacienti

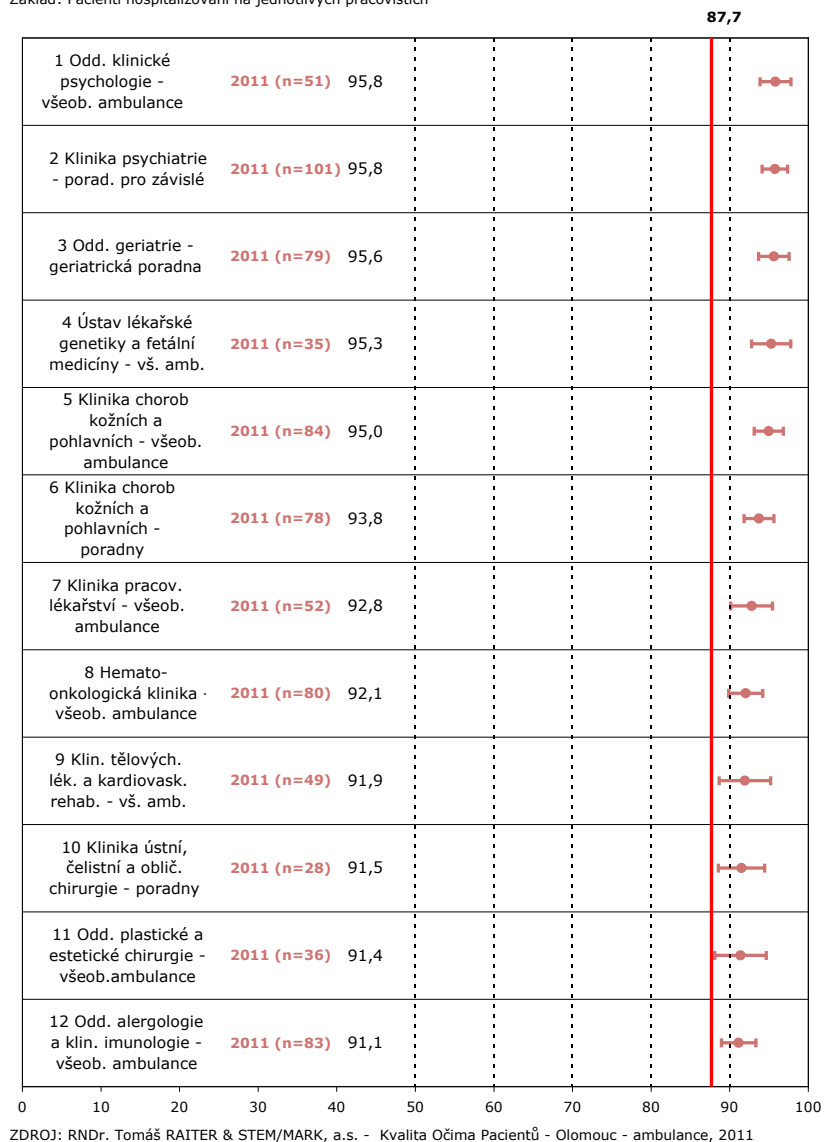


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Celkový dojem

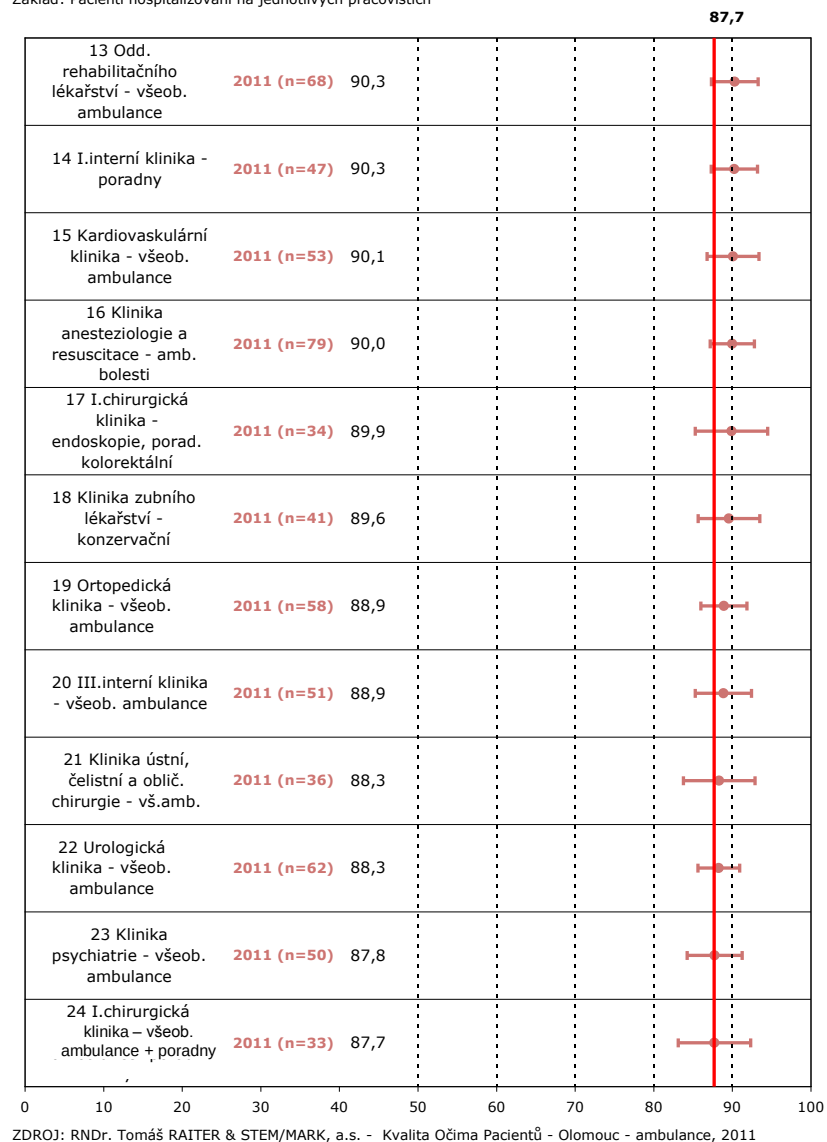
Olomouc - ambulance: Celkový dojem

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Celkový dojem

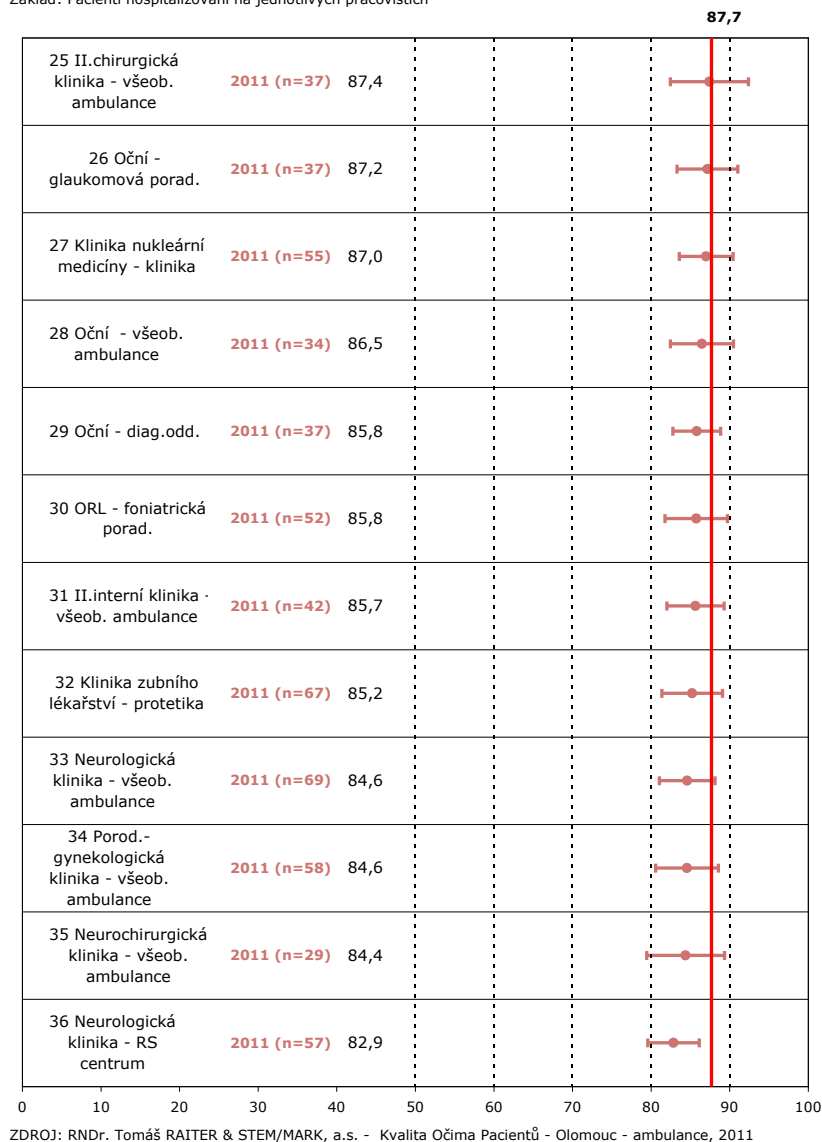
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Celkový dojem

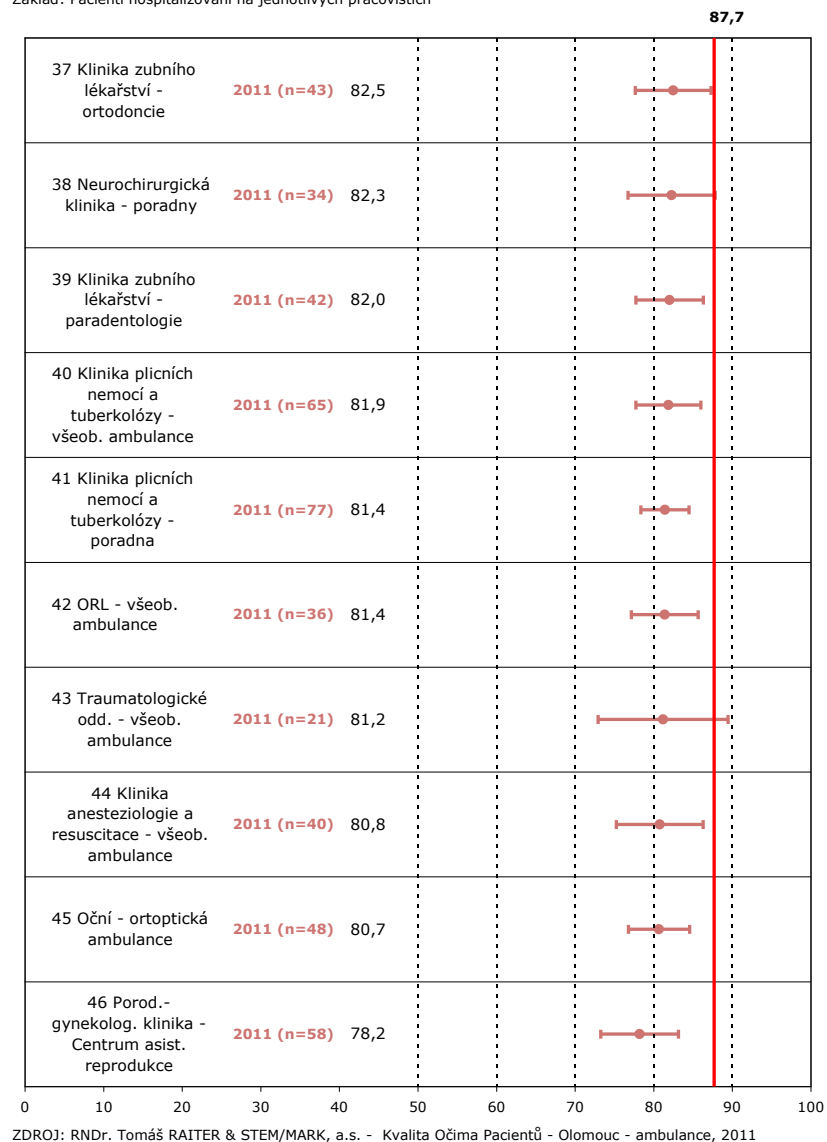
Olomouc - ambulance: Celkový dojem

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Olomouc - ambulance: Celkový dojem

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích





SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH AMBULANCÍCH

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích – porovnání ambulancí I. část

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 - Olomouc - ambulance, 2011

	Souhrnná spokojenost	Dostupnost	Čekárna a prostředí	Návštěva lékaře/specialisty	Přístup personálu	Informace o vyšetření a léčbě	Informace o lécích	Následná péče	Celkový dojem
I.interní klinika - poradny		-						+	
II.interní klinika - všeob. ambulance		+							
III.interní klinika - všeob. ambulance					+			+	
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny	-		-	-					
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální			-						
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance									
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance	-	-	-						
Neurochirurgická klinika - poradny	-		-					-	-
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	-	+	-	-	-			-	-
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	+	-	+		+		+	+	
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance				-	-				-
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	-	-	-	-	-		-		-
Ortopedická klinika - všeob. ambulance			-		+			+	
Urologická klinika - všeob. ambulance		-							
ORL - všeob. ambulance	-	+	-		-		-		-
ORL - foniatriká porad.		-	-						
Oční - všeob. ambulance		-	-			-			
Oční - glaukomová porad.		+							
Oční - diag.odd.	-	-	-						
Oční - ortoptická ambulance	-	-	-			-			-
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance	+		+	+	+				+

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích – porovnání ambulancí II. část

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

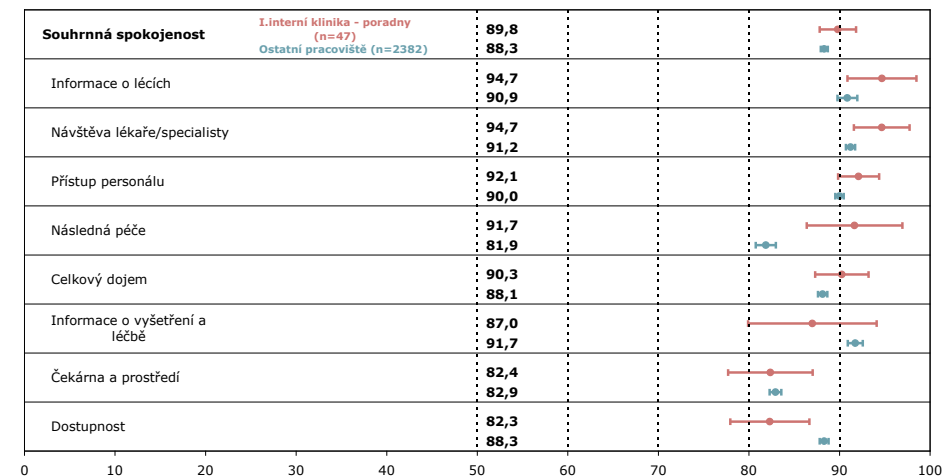
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

	Souhrnná spokojenost	Dostupnost	Čekárna a prostředí	Návštěva lékaře/specialisty	Přístup personálu	Informace o vyšetření a léčbě	Informace o lécích	Následná péče	Celkový dojem
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance	-		-			-			-
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	-	-	-			-			-
Neurologická klinika - všeob. ambulance	-	-	-			-			-
Neurologická klinika - RS centrum	-	-	-						-
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance		+	+					-	
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	+	+	+	+	+	+	+		+
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance			+					-	+
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Klinika nukleární medicíny - klinika	-		+		-			-	
Klinika zubního lékařství - protetika	-			-	-			-	
Klinika zubního lékařství - ortodoncie	-			-	-	-		-	-
Klinika zubního lékařství - parodontologie	-	-		-	-			-	-
Klinika zubního lékařství - konzervační								-	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.		+						-	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny									
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance			+		-	-			
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.	+		+						+
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.			+					-	+
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob.ambulance									
Odd. geriatric - geriatrická poradna	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Traumatologické odd. - všeob. ambulance	-	+			-	-			-
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance								+	+
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance	+	-	+		+				+
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance			+						

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

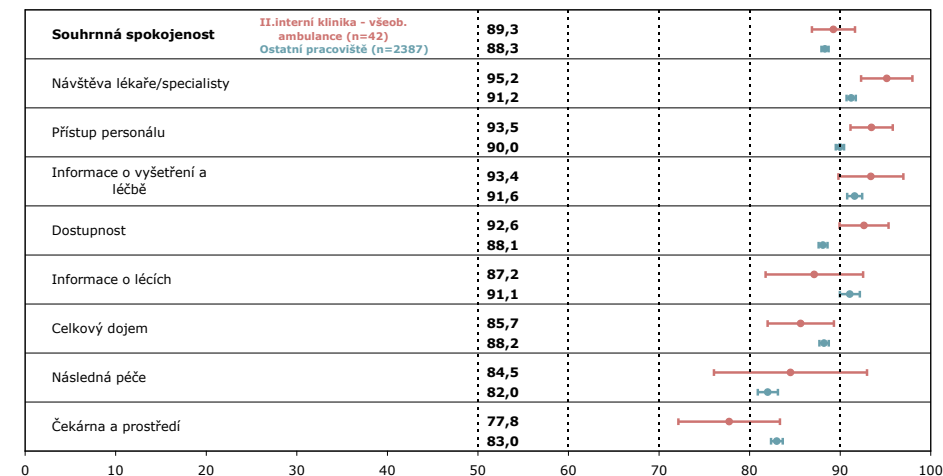
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

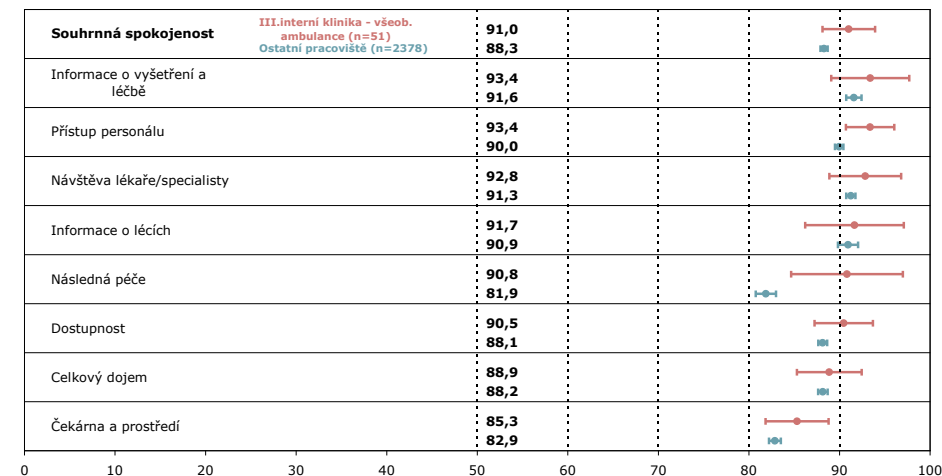
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

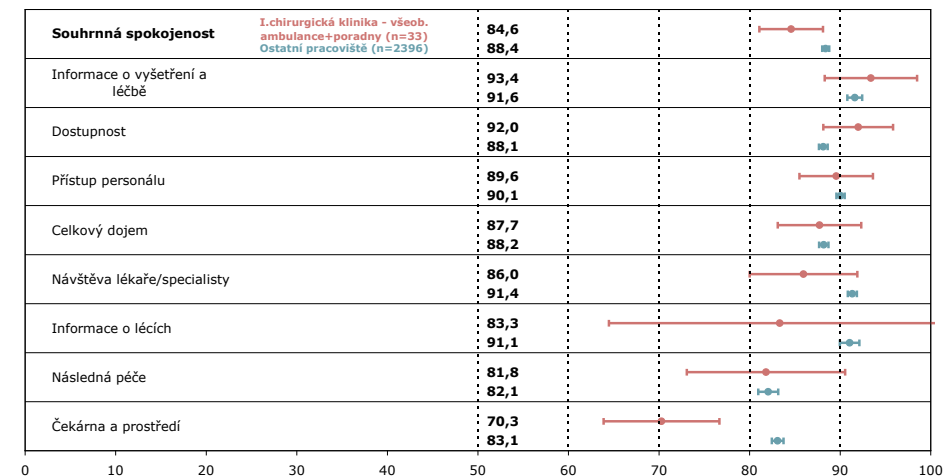
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

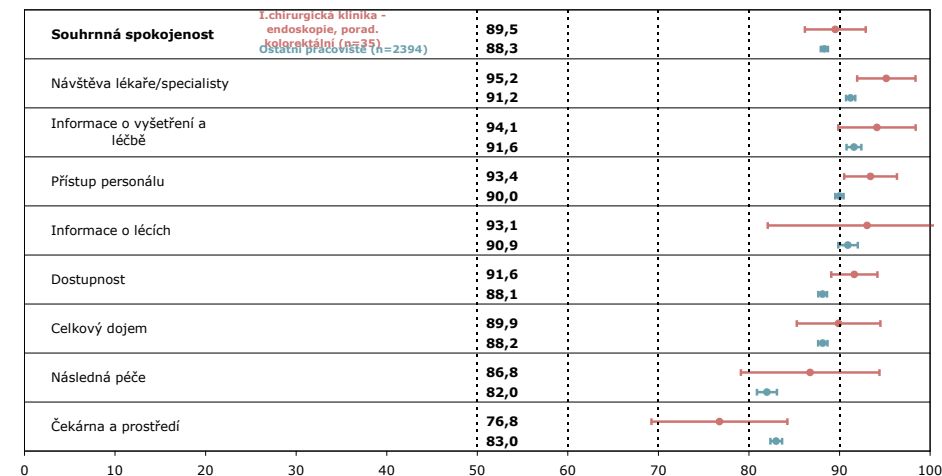


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

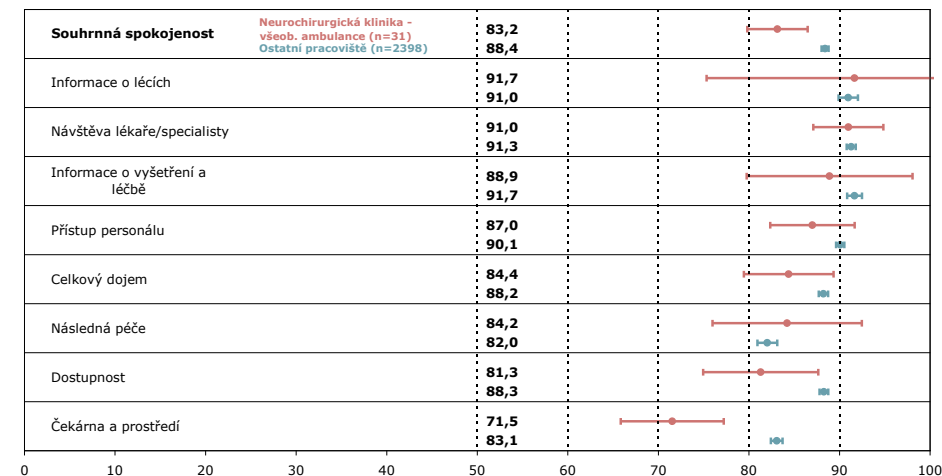
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

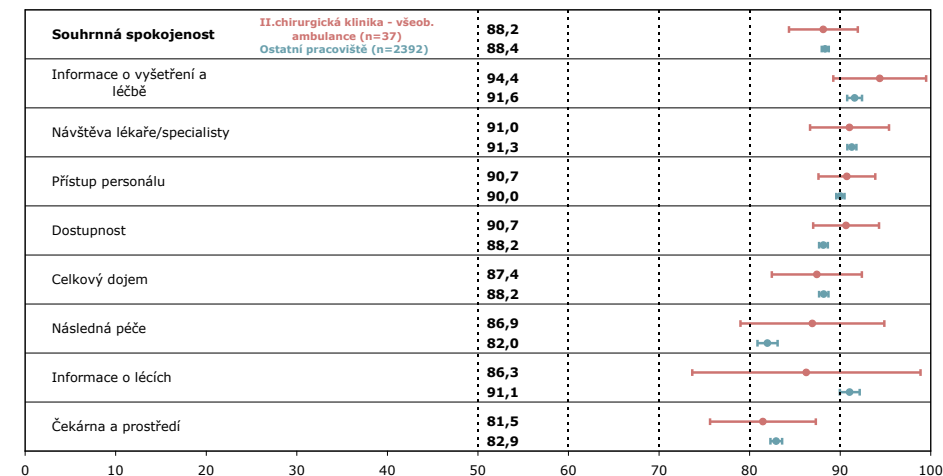
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

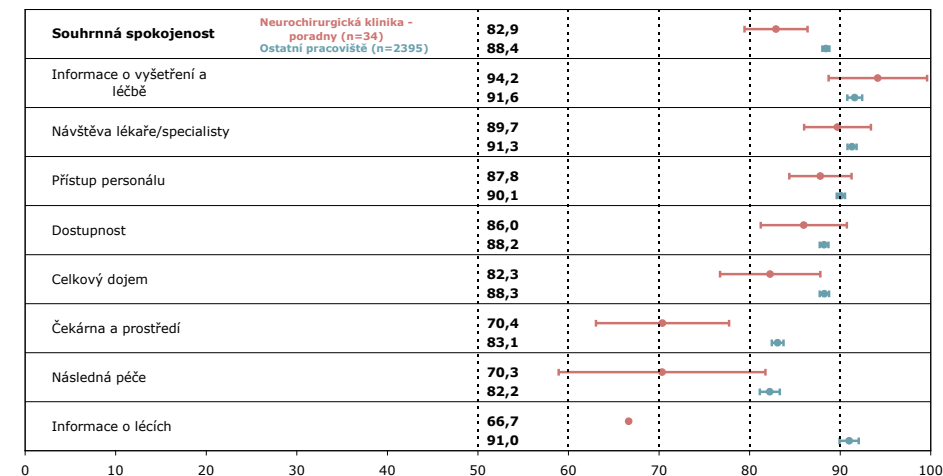
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

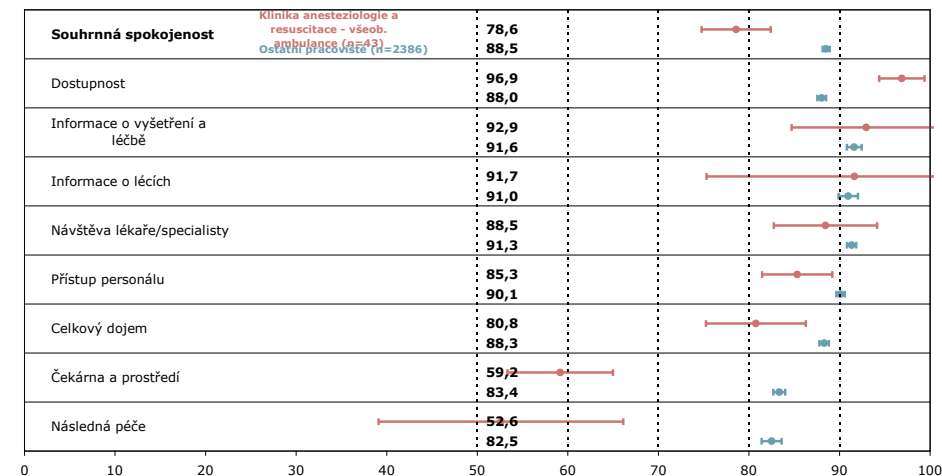


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

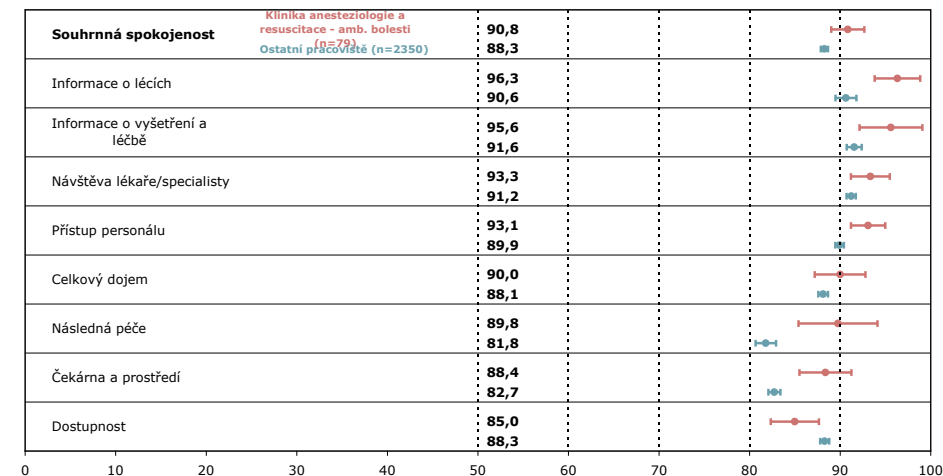
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

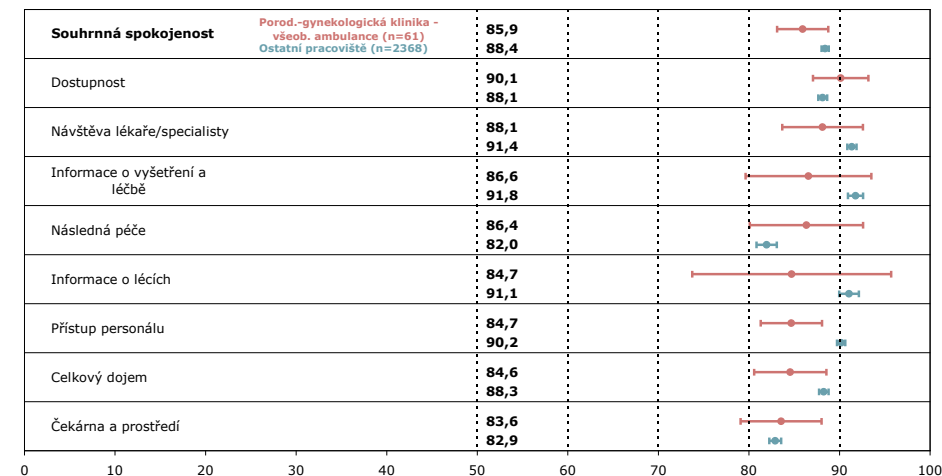
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

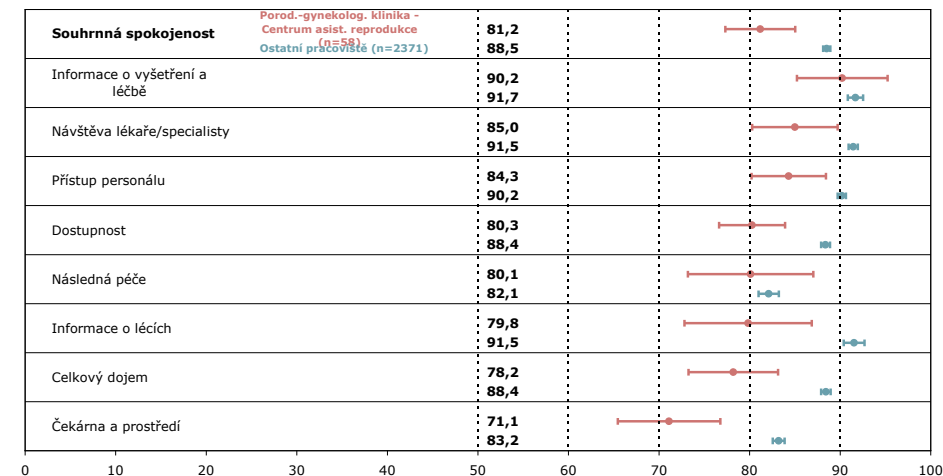
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

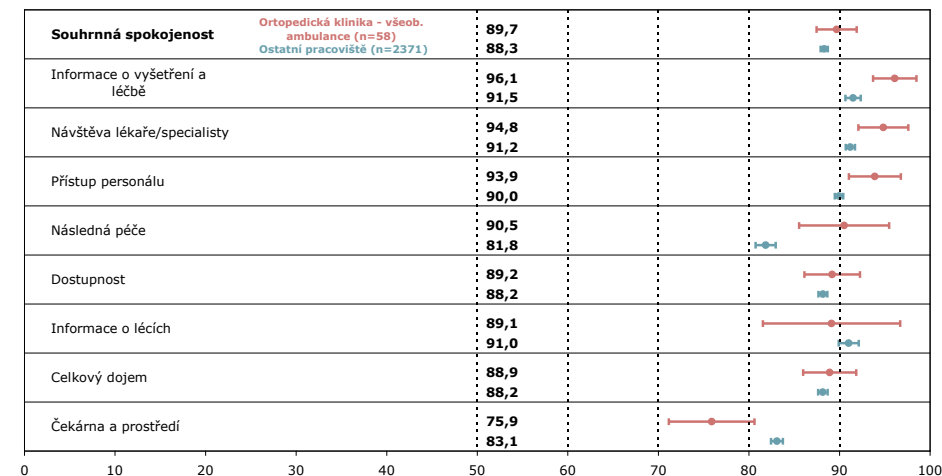


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

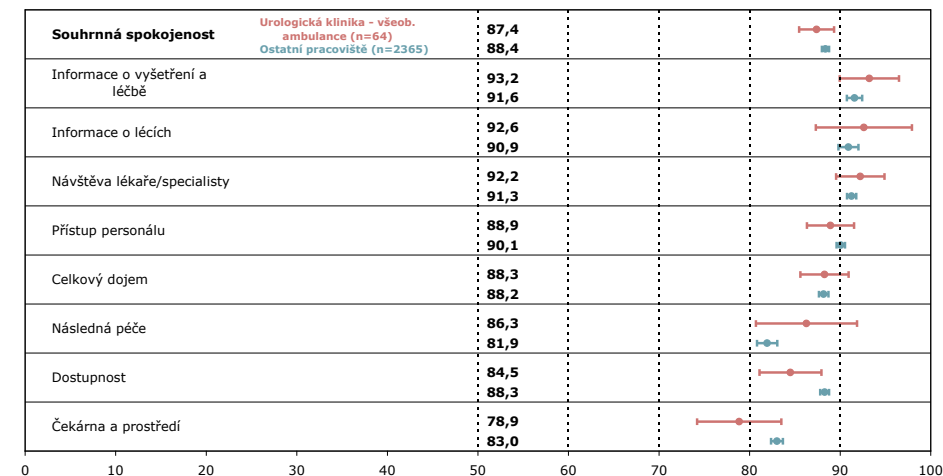
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

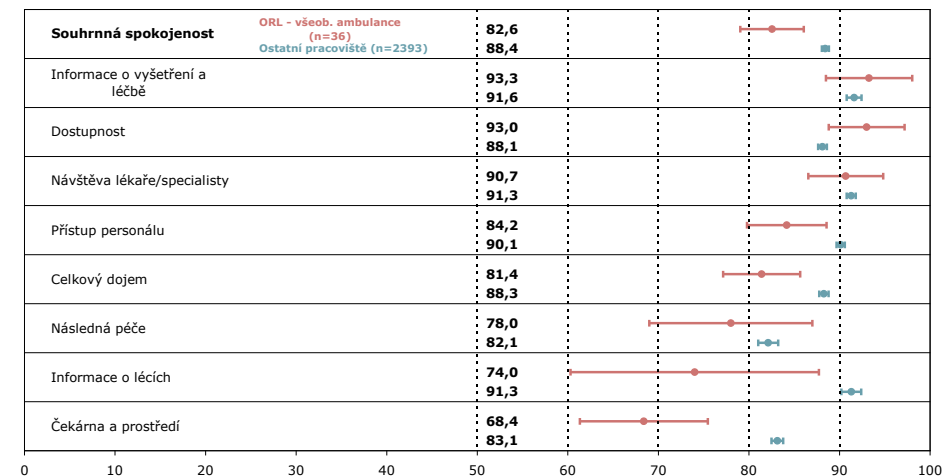
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

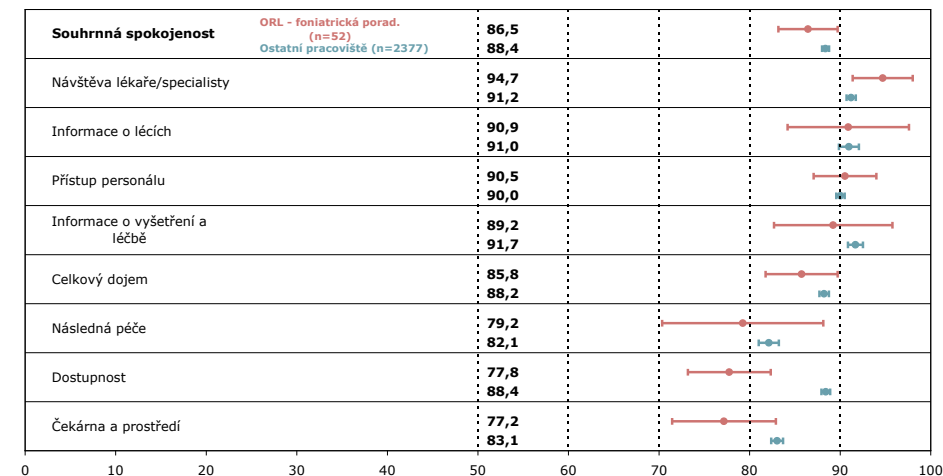
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

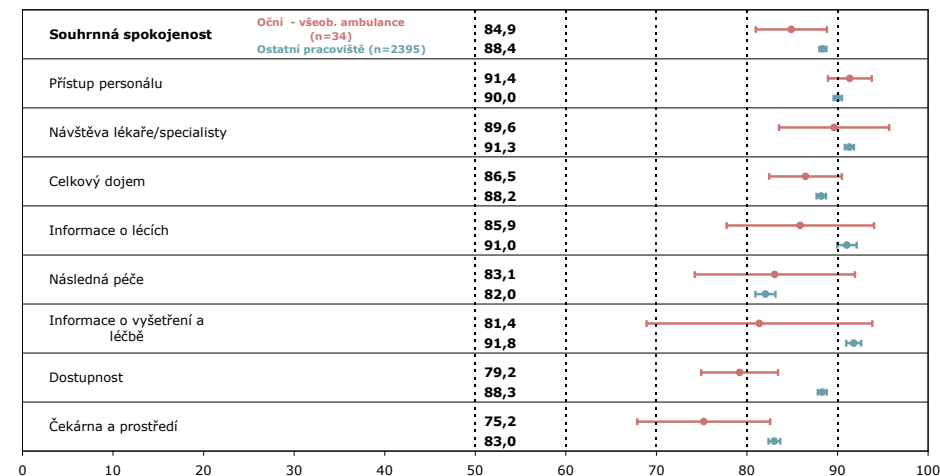


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

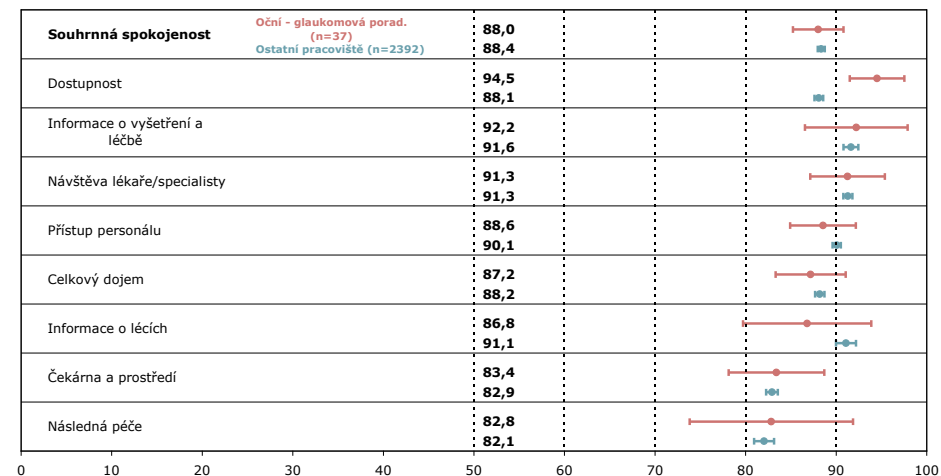
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

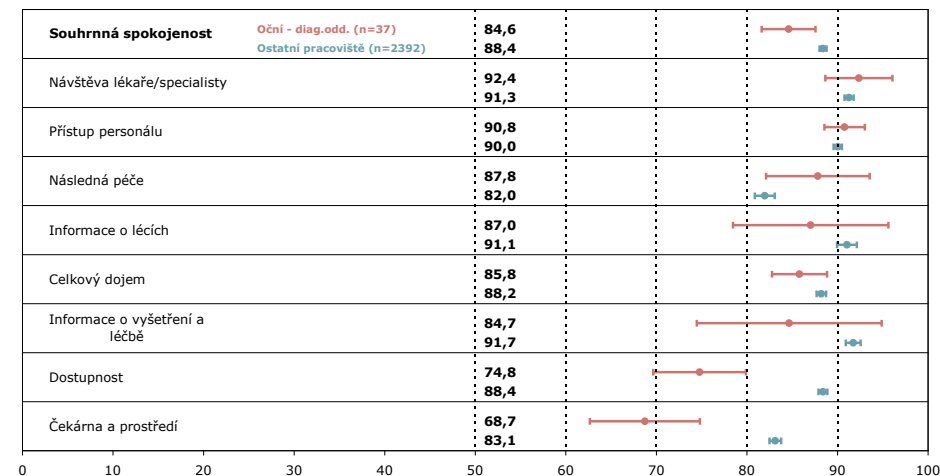
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

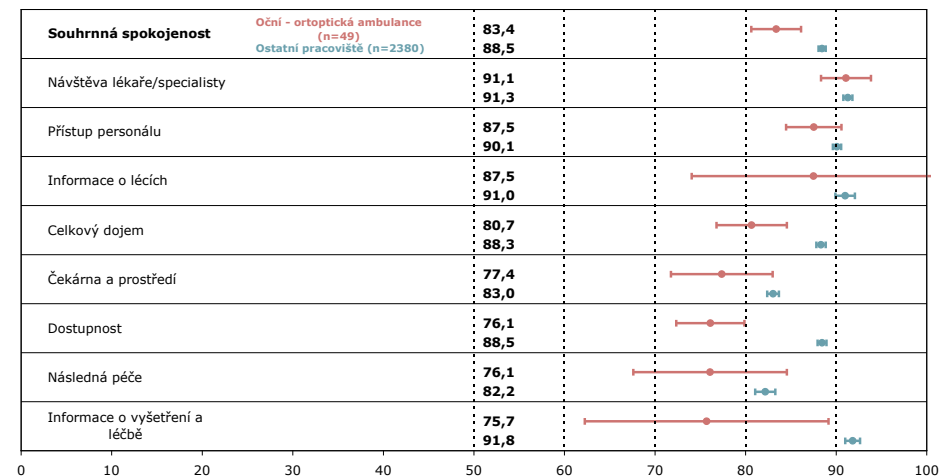
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

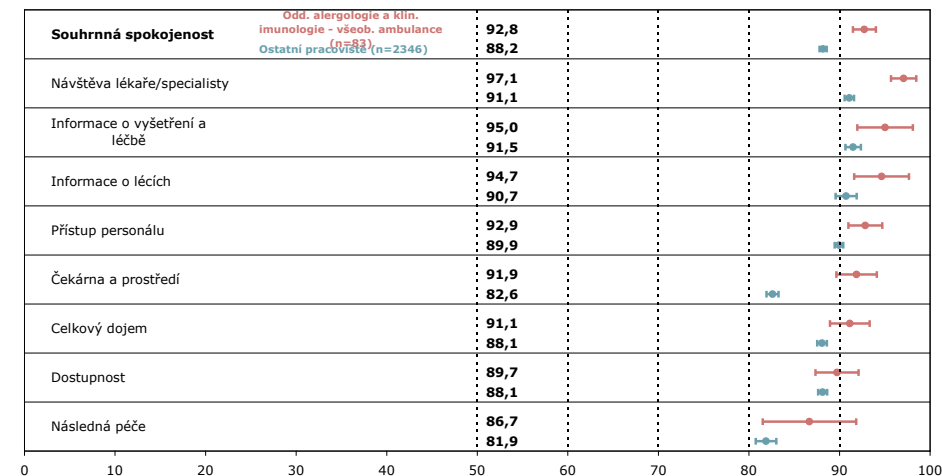


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

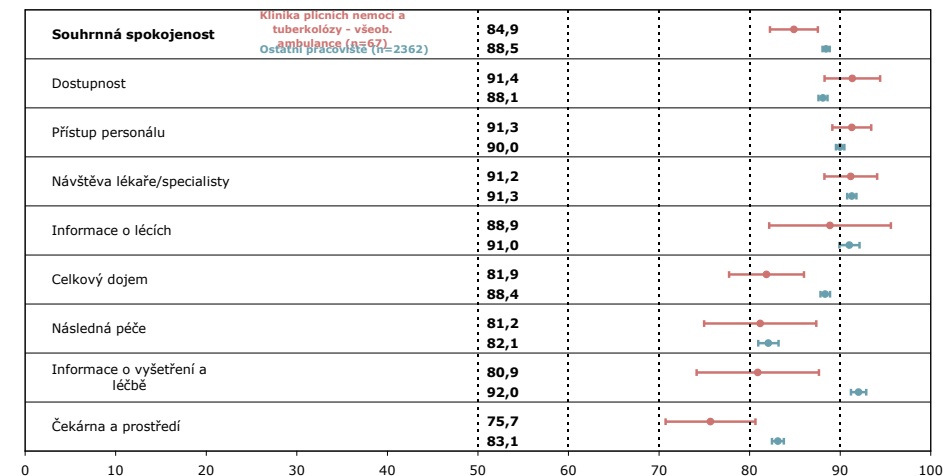
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

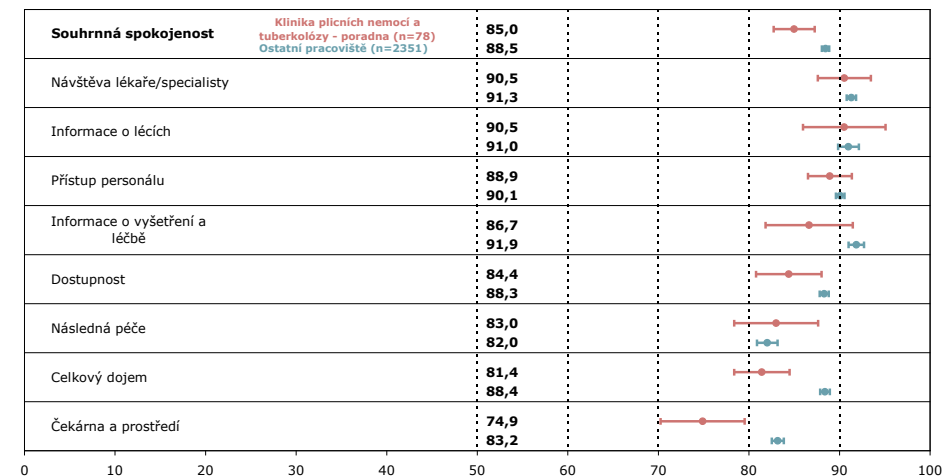
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

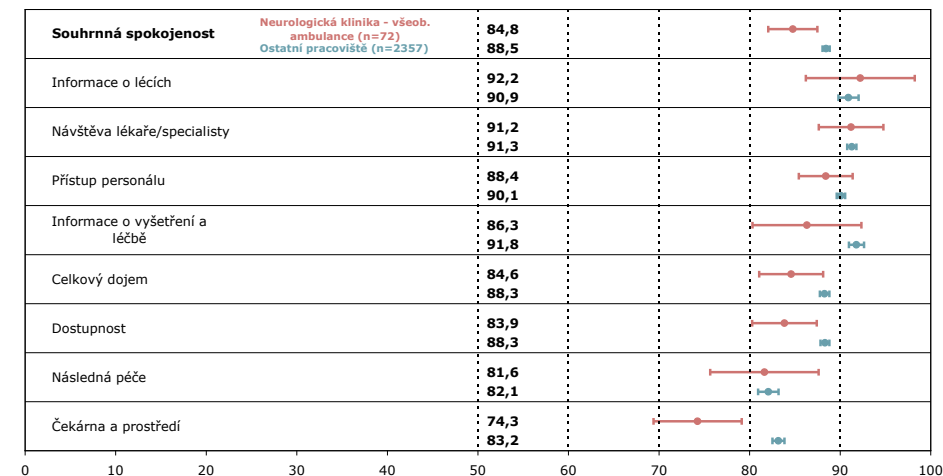
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

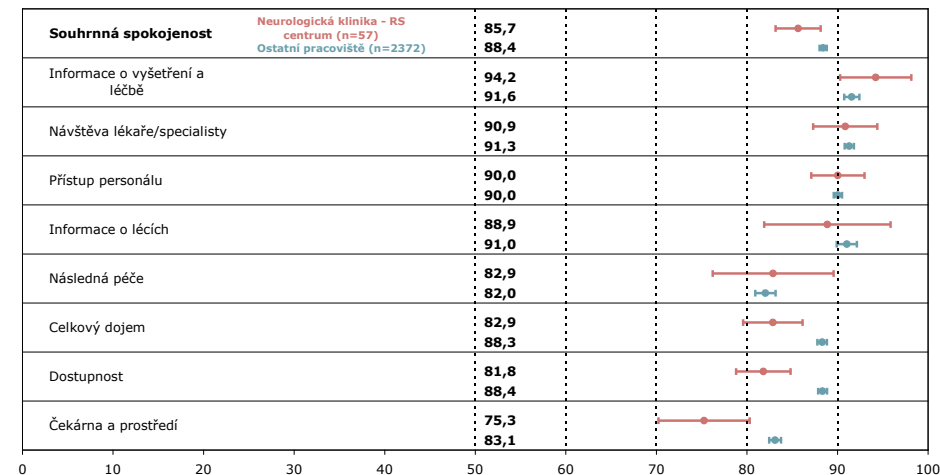


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

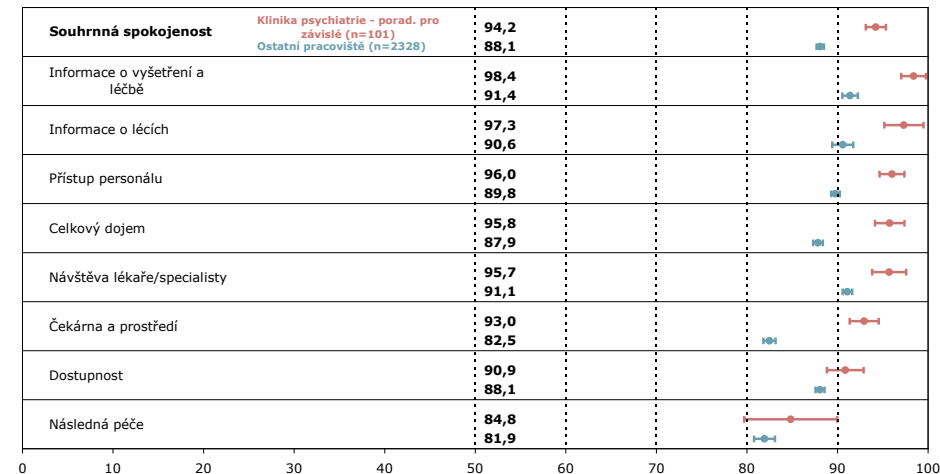
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

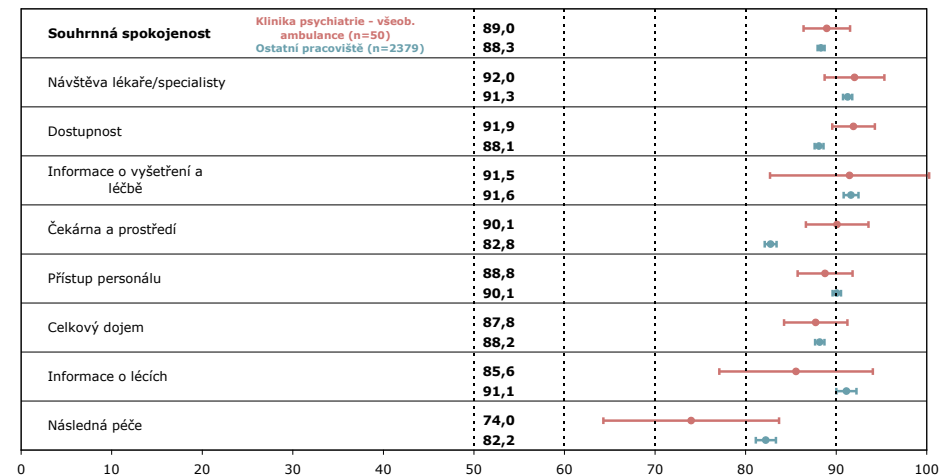
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

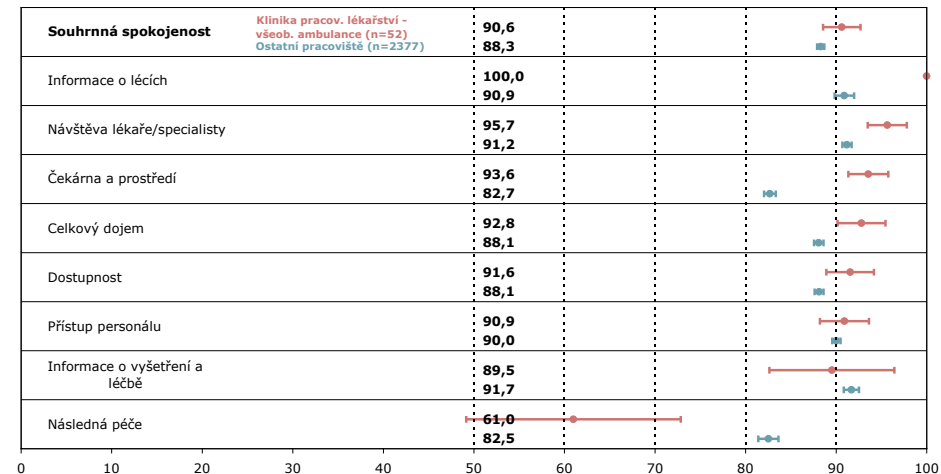
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

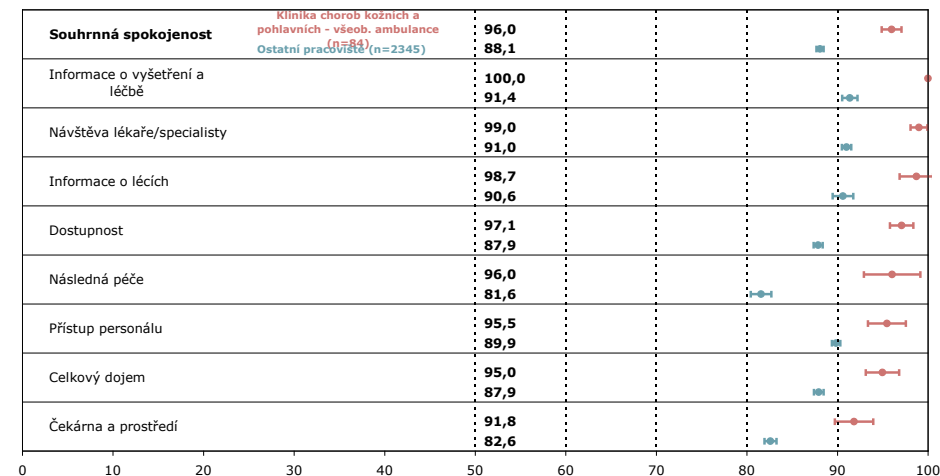


ZDJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

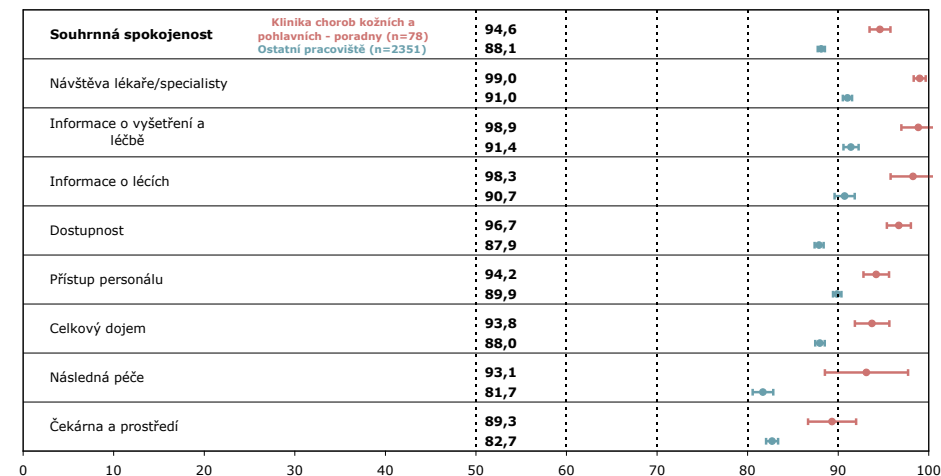
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

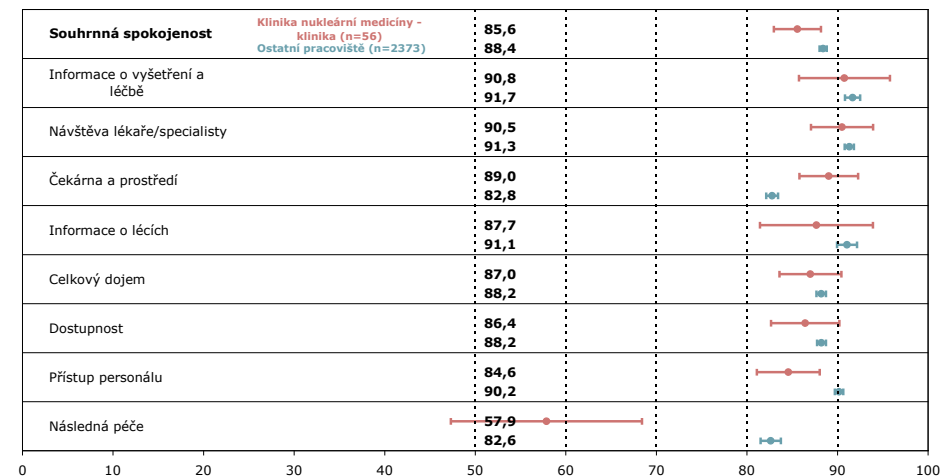
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

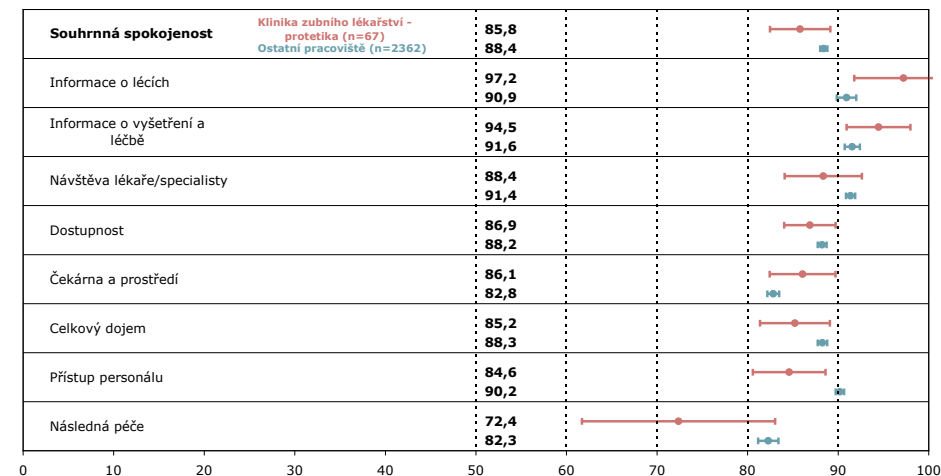
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

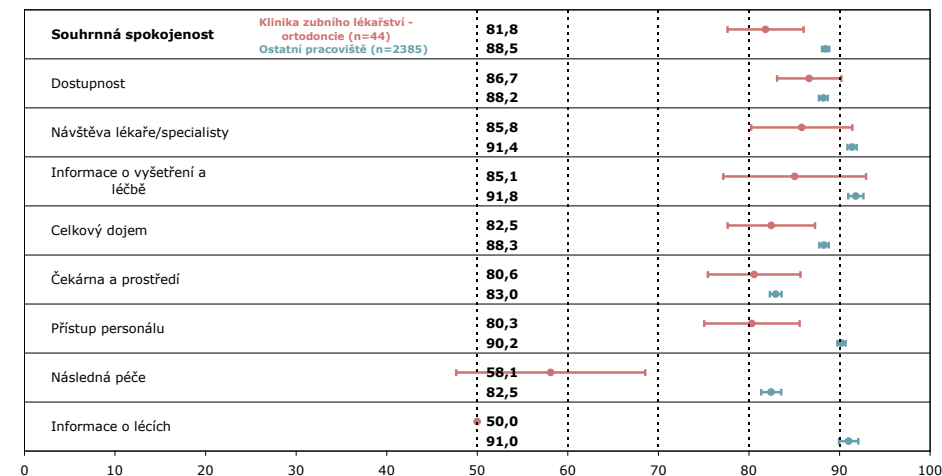


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

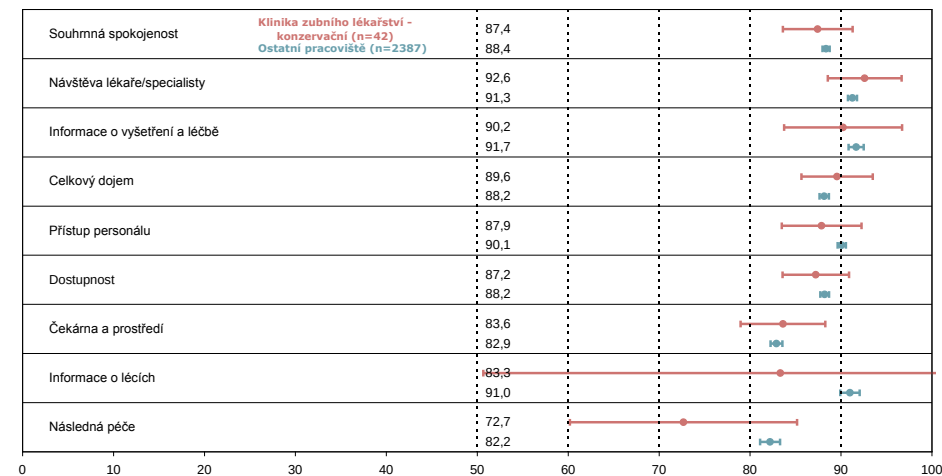
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

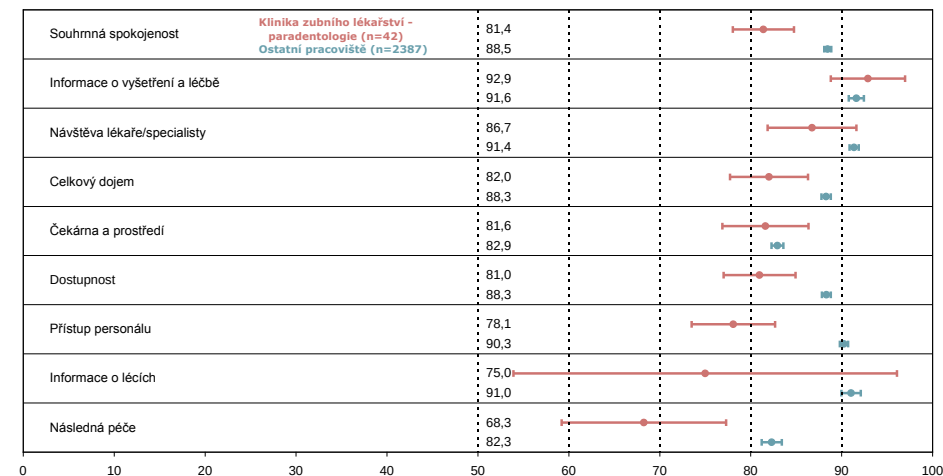
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

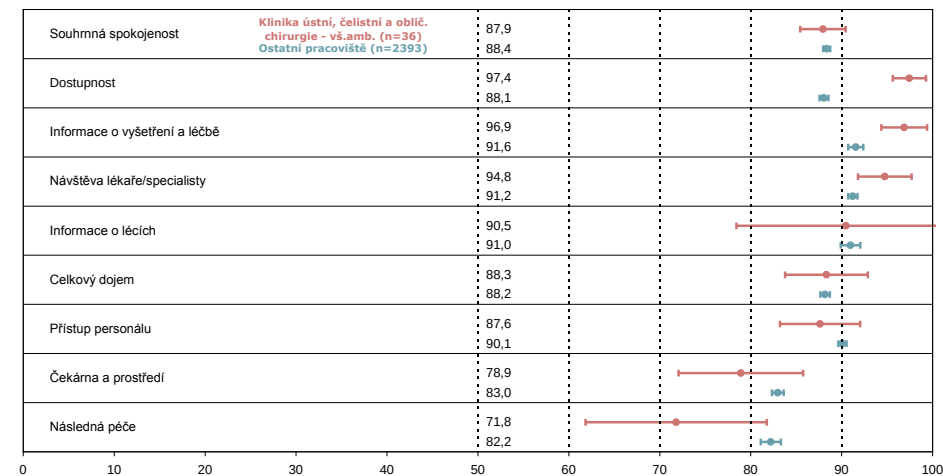
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

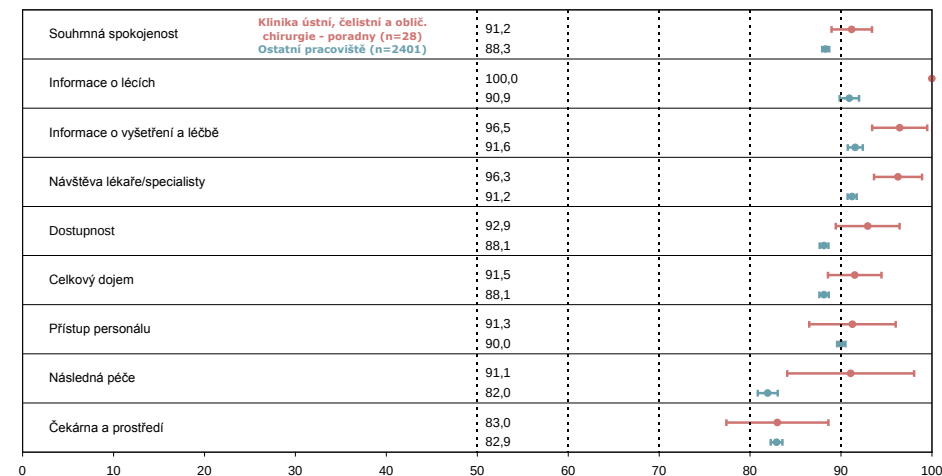


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

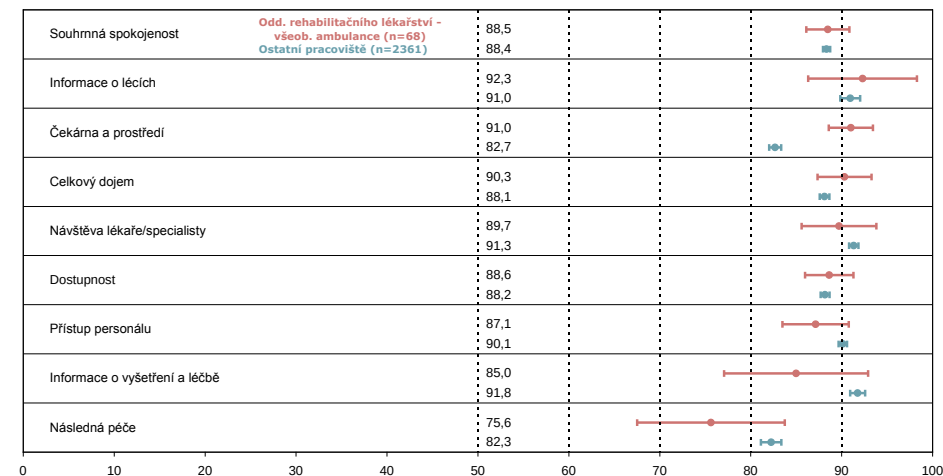
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

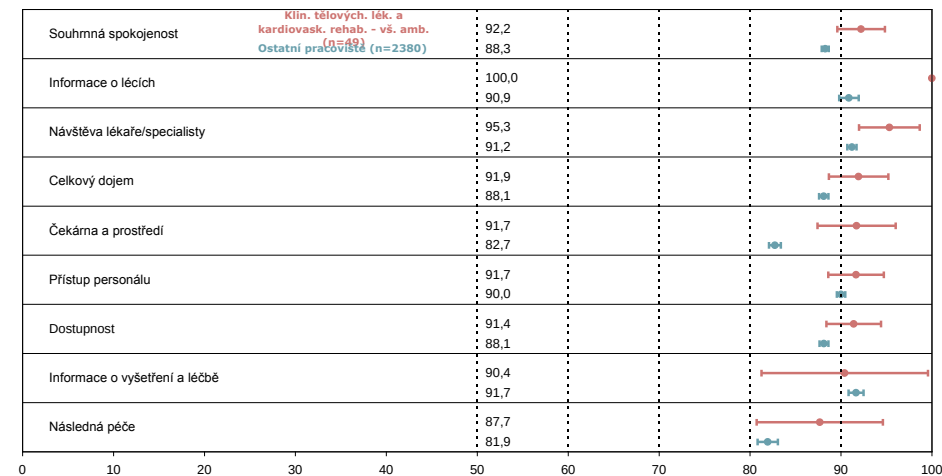
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

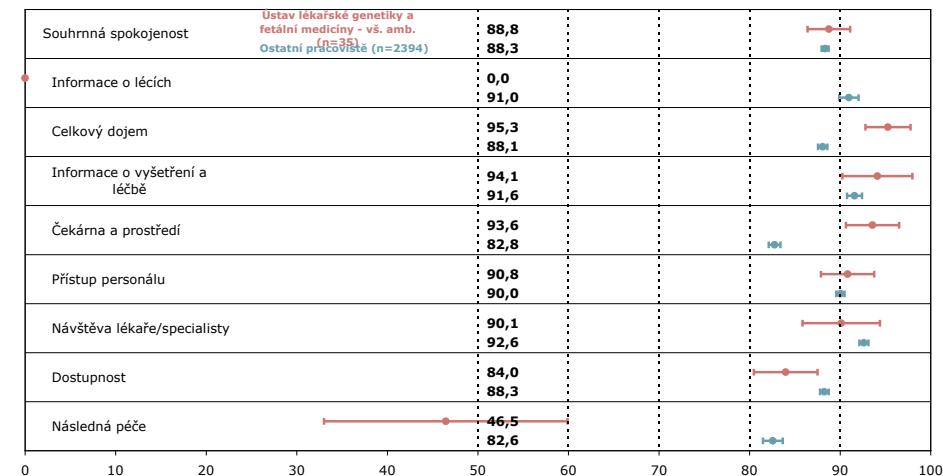
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

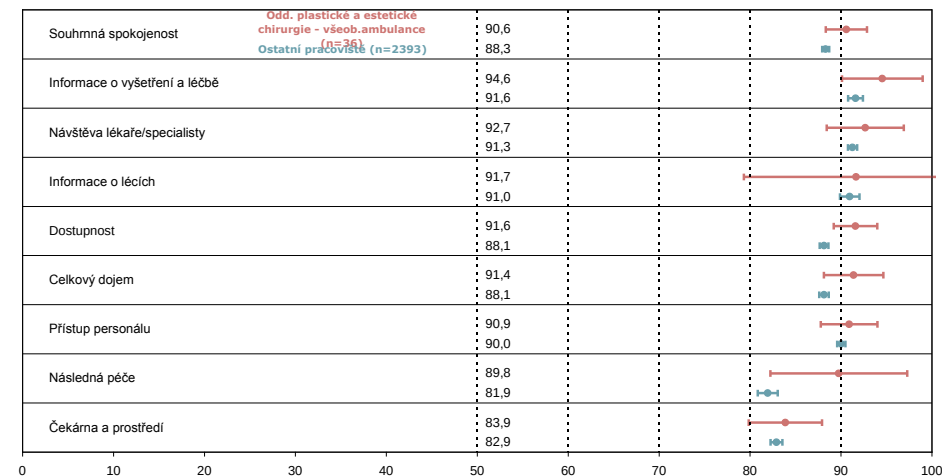


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

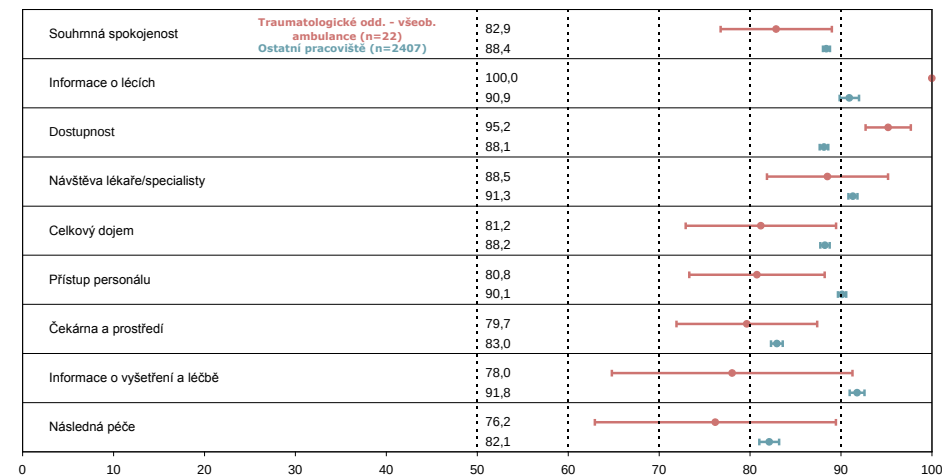
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

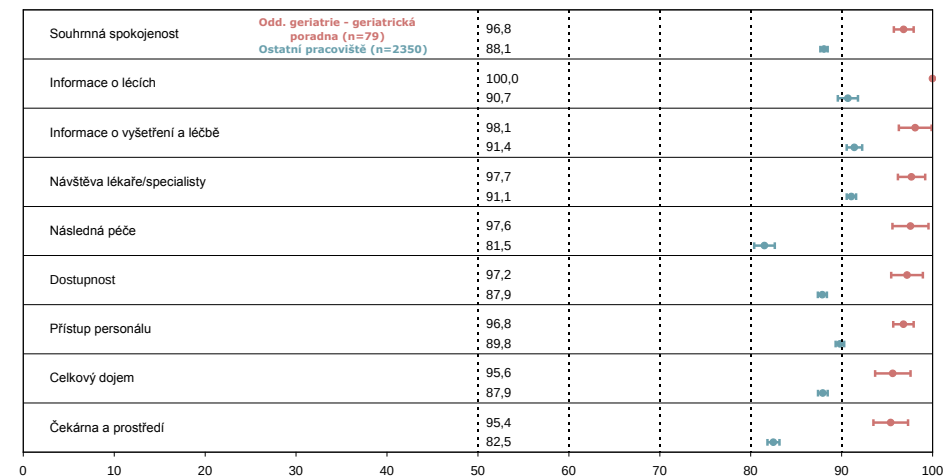
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

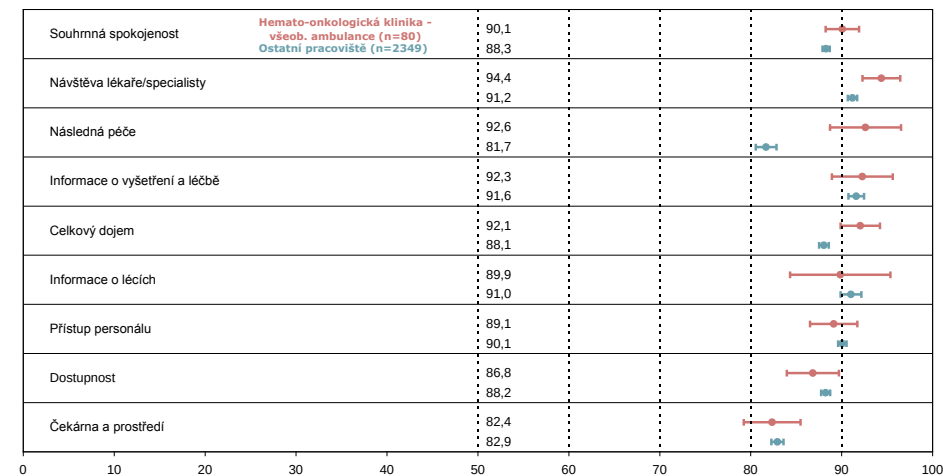
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



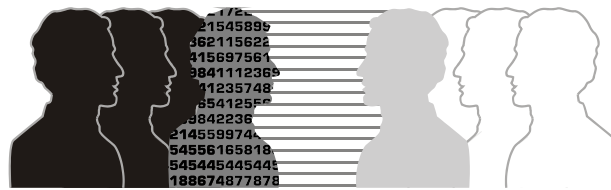
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



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“). „Jinými specialisty“ jsou 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 Kliniky chorob kožních a pohlavních (poradny i všeob. amb.), Odd. geriatric – geriat. poradny, Odd. alergologie a klin. imunologie (všeob. amb.), Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie – poradny, Klinika psychiatrie – poradna pro závislé, Klinika pracovního lékařství – všeob. amb.
- Naopak nejnižší spokojenost s prací sester je mezi pacienty odd.: Porod.-gynekolog. klinika – Centrum asistované reprodukce, Klinika zubního lékařství – ortodoncie, I.chirurgická klinika – všeob. amb. + poradny, Klinika zubního lékařství – parodontologie

Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Všichni pacienti

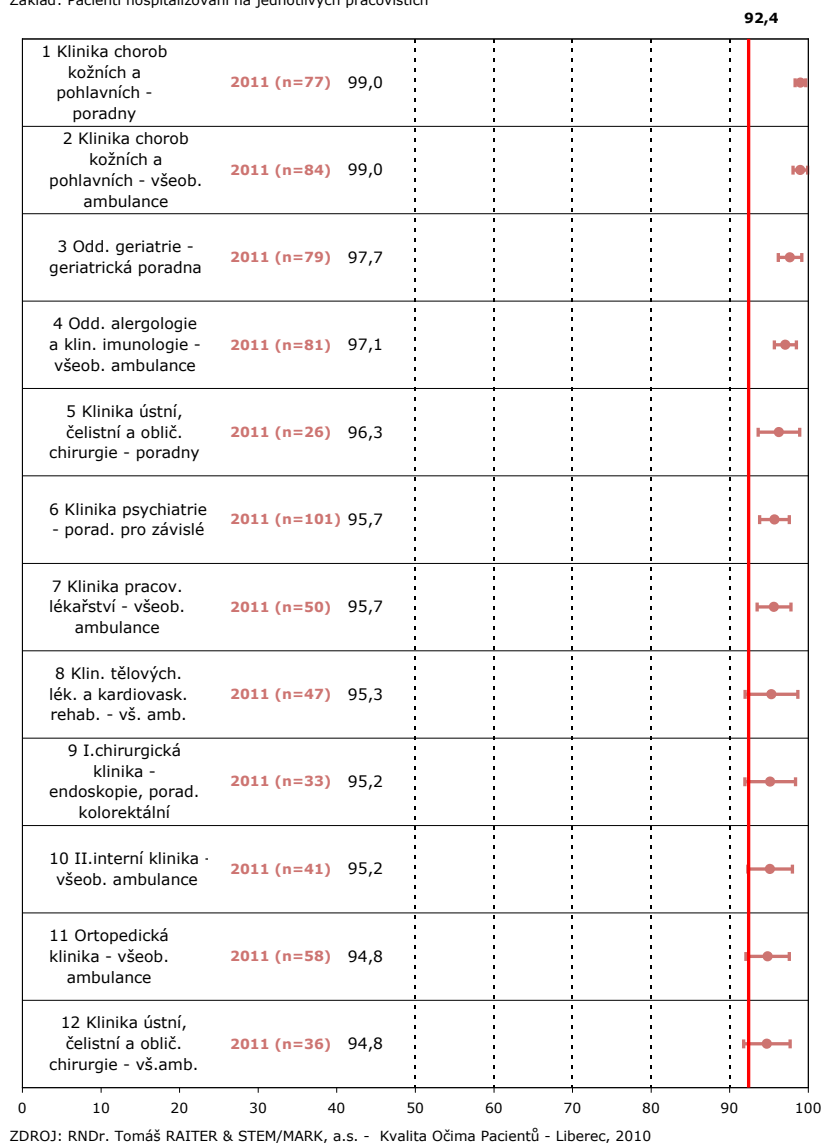


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů amb. - Olomouc - ambulance, 2011

Návštěva jiného specialisty - sestry

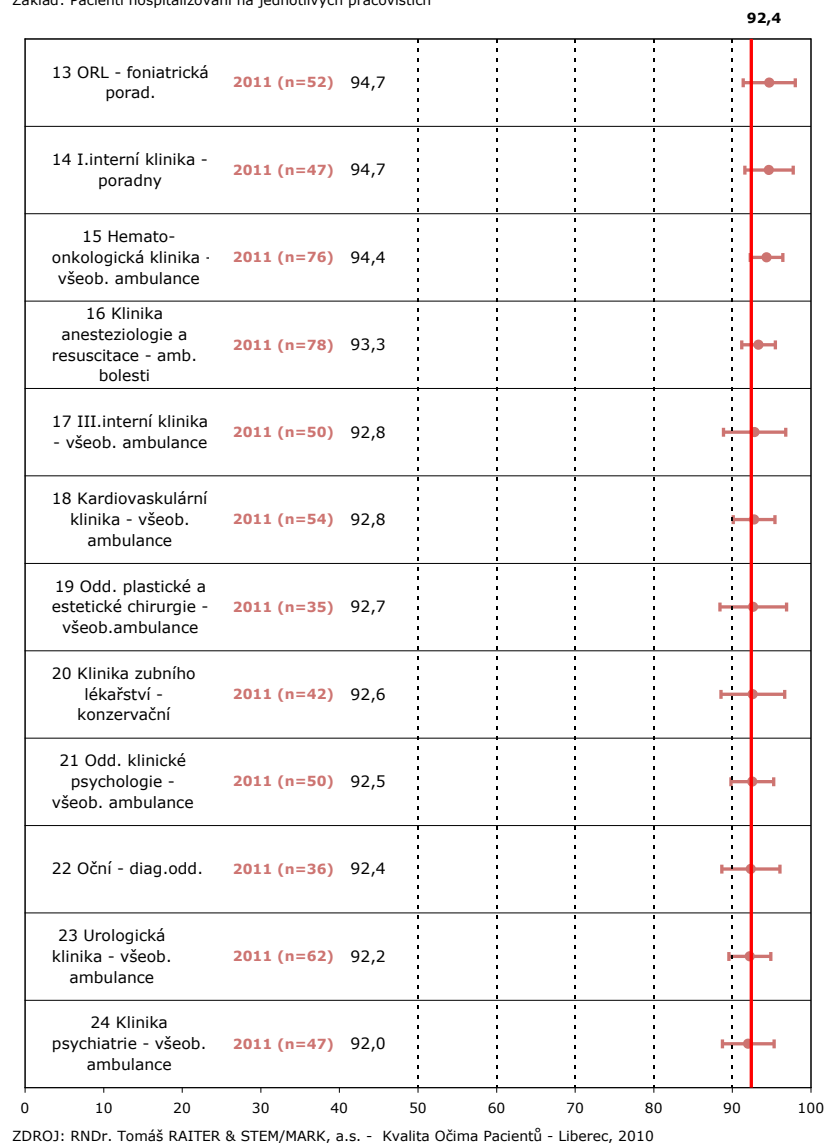
Návštěva lékaře/specialisty - sestra

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Návštěva lékaře/specialisty - sestra

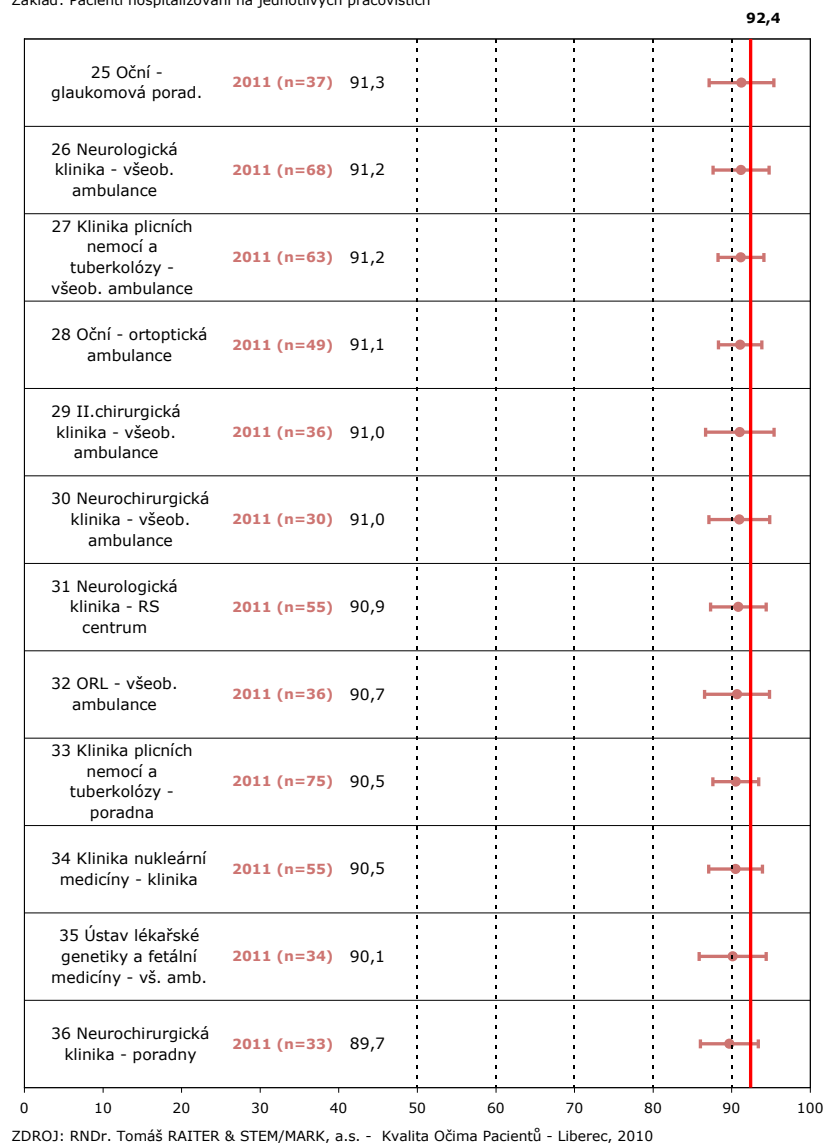
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Návštěva jiného specialisty - sestry

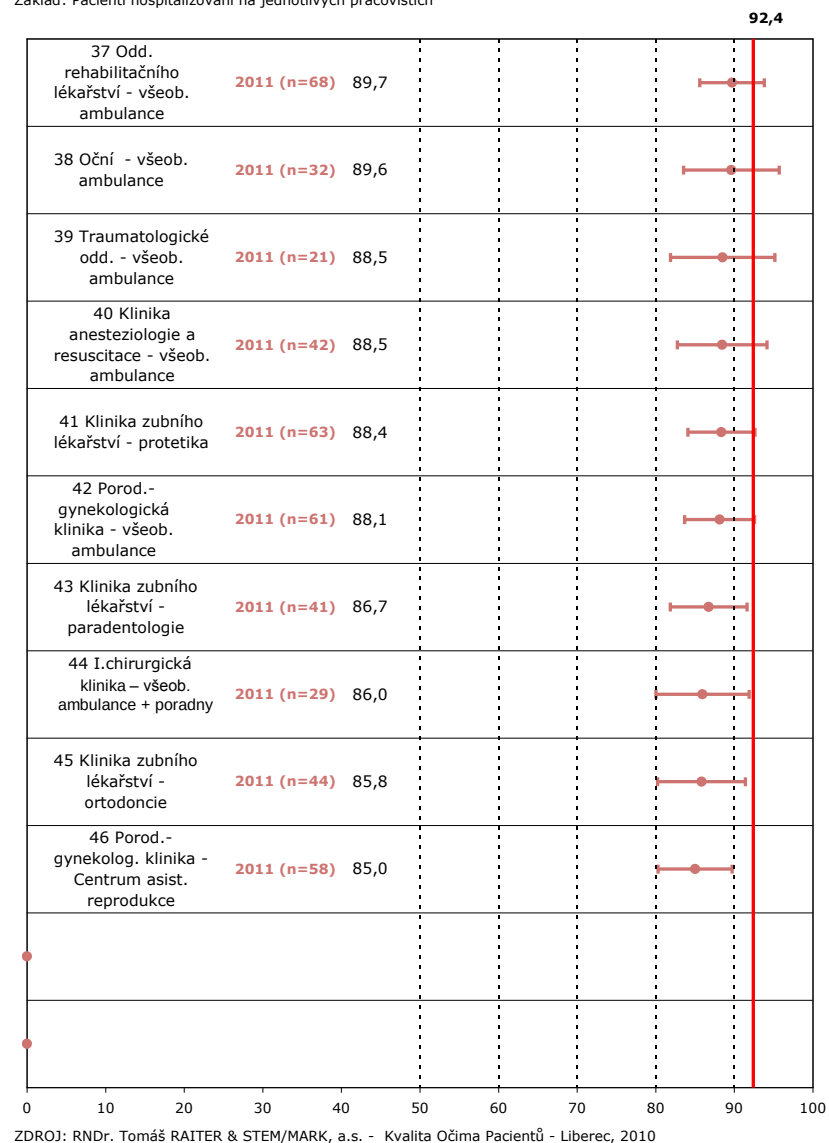
Návštěva lékaře/specialisty - sestra

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Návštěva lékaře/specialisty - sestra

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích





PŘÍLOHA 1: Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

Souhrnná spokojenost celkem – I. část

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Souhrnná spokojenost	2426	87,7	87,3	88,1
1 Odd. geriatricie - geriatrická poradna	79	96,8	95,7	97,9
2 Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	84	96,0	94,9	97,1
3 Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	78	94,6	93,5	95,8
4 Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	101	94,2	93,1	95,3
5 Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance	51	92,9	91,4	94,3
6 Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance	83	92,8	91,5	94,0
7 Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.	49	92,2	89,6	94,8
8 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny	28	91,2	89,0	93,4
9 III.interní klinika - všeob. ambulance	51	91,0	88,1	93,9
10 Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	79	90,8	89,0	92,7
11 Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance	52	90,6	88,6	92,7
12 Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob.ambulance	36	90,6	88,3	92,9
13 Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance	54	90,5	87,9	93,0
14 Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance	80	90,1	88,2	91,9
15 I.interní klinika - poradny	47	89,8	87,8	91,8
16 Ortopedická klinika - všeob. ambulance	58	89,7	87,5	91,9
17 I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální	35	89,5	86,2	92,9
18 II.interní klinika - všeob. ambulance	42	89,3	86,9	91,6
19 Klinika psychiatrie - všeob. ambulance	50	89,0	86,4	91,5
20 Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.	35	88,8	86,4	91,1
21 Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance	68	88,5	86,1	90,9
22 II.chirurgická klinika - všeob. ambulance	37	88,2	84,4	92,0
23 Oční - glaukomová porad.	37	88,0	85,2	90,8

Souhrnná spokojenost celkem – II. část

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
24 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.	36	87,9	85,5	90,4
25 Klinika zubního lékařství - konzervační	42	87,4	83,6	91,3
26 Urologická klinika - všeob. ambulance	64	87,4	85,5	89,3
27 ORL - foniatrická porad.	52	86,5	83,2	89,7
28 Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance	61	85,9	83,1	88,8
29 Klinika zubního lékařství - protetika	67	85,8	82,5	89,1
30 Neurologická klinika - RS centrum	57	85,7	83,2	88,2
31 Klinika nukleární medicíny - klinika	56	85,6	83,0	88,2
32 Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	78	85,0	82,7	87,3
33 Oční - všeob. ambulance	34	84,9	81,0	88,8
34 Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance	67	84,9	82,3	87,5
35 Neurologická klinika - všeob. ambulance	72	84,8	82,1	87,5
36 Oční - diag.odd.	37	84,6	81,6	87,6
37 I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny	33	84,6	81,1	88,1
38 Oční - ortoptická ambulance	49	83,4	80,6	86,1
39 Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance	31	83,2	79,8	86,5
40 Neurochirurgická klinika - poradny	34	82,9	79,4	86,4
41 Traumatologické odd. - všeob. ambulance	22	82,9	76,8	89,0
42 ORL - všeob. ambulance	36	82,6	79,0	86,1
43 Klinika zubního lékařství - ortodoncie	44	81,8	77,6	86,0
44 Klinika zubního lékařství - parodontologie	42	81,4	78,0	84,8
45 Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	58	81,2	77,3	85,0
46 Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	43	78,6	74,8	82,4

Souhrnná spokojenost sestry – I. část

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Zdravotní sestra - celkem	1526	92,4	91,8	93,1
1 Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	77	99,0	98,3	99,7
2 Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	84	99,0	98,1	99,9
3 Odd. geriatric - geriatrická poradna	79	97,7	96,2	99,2
4 Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance	81	97,1	95,7	98,5
5 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny	26	96,3	93,6	98,9
6 Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	101	95,7	93,8	97,6
7 Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance	50	95,7	93,5	97,8
8 Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.	47	95,3	92,0	98,7
9 I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální	33	95,2	92,0	98,4
10 II.interní klinika - všeob. ambulance	41	95,2	92,3	98,0
11 Ortopedická klinika - všeob. ambulance	58	94,8	92,1	97,6
12 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.	36	94,8	91,8	97,7
13 ORL - foniatická porad.	52	94,7	91,4	98,0
14 I.interní klinika - poradny	47	94,7	91,6	97,8
15 Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance	76	94,4	92,3	96,4
16 Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	78	93,3	91,2	95,5
17 III.interní klinika - všeob. ambulance	50	92,8	88,9	96,8
18 Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance	54	92,8	90,1	95,4
19 Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob.ambulance	35	92,7	88,4	96,9
20 Klinika zubního lékařství - konzervační	42	92,6	88,6	96,7
21 Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance	50	92,5	89,8	95,3
22 Oční - diag.odd.	36	92,4	88,7	96,1
23 Urologická klinika - všeob. ambulance	62	92,2	89,6	94,9

Souhrnná spokojenost sestry – II. část

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
24 Klinika psychiatrie - všeob. ambulance	47	92,0	88,7	95,3
25 Oční - glaukomová porad.	37	91,3	87,1	95,4
26 Neurologická klinika - všeob. ambulance	68	91,2	87,6	94,8
27 Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance	63	91,2	88,3	94,1
28 Oční - ortoptická ambulance	49	91,1	88,3	93,8
29 II.chirurgická klinika - všeob. ambulance	36	91,0	86,7	95,4
30 Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance	30	91,0	87,1	94,9
31 Neurologická klinika - RS centrum	55	90,9	87,3	94,4
32 ORL - všeob. ambulance	36	90,7	86,6	94,8
33 Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	75	90,5	87,6	93,5
34 Klinika nukleární medicíny - klinika	55	90,5	87,1	93,9
35 Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.	34	90,1	85,9	94,4
36 Neurochirurgická klinika - poradny	33	89,7	86,0	93,4
37 Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance	68	89,7	85,6	93,8
38 Oční - všeob. ambulance	32	89,6	83,5	95,7
39 Traumatologické odd. - všeob. ambulance	21	88,5	81,9	95,2
40 Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	42	88,5	82,8	94,2
41 Klinika zubního lékařství - protetika	63	88,4	84,1	92,6
42 Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance	61	88,1	83,7	92,6
43 Klinika zubního lékařství - paradentologie	41	86,7	81,9	91,6
44 I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny	29	86,0	80,0	91,9
45 Klinika zubního lékařství - ortodoncie	44	85,8	80,3	91,4
46 Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	58	85,0	80,3	89,7



PŘÍLOHA 2: PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE AMBULANCÍ

Přehled indikátorů –Dostupnost I. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Dostupnost

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Dostupnost	Doba objednání	Nabídka termínů	Znalost důvodu návštěvy	Odklad termínu návštěvy
I.interní klinika - poradny	-	-			
II.interní klinika - všeob. ambulance	+	+			
III.interní klinika - všeob. ambulance					
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny		+			
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální				+	
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance					
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance	-	-	-		
Neurochirurgická klinika - poradny			-		
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	+	+			
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	-			-	
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance		+			
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	-	-		-	
Ortopedická klinika - všeob. ambulance					
Urologická klinika - všeob. ambulance	-	-			
ORL - všeob. ambulance	+	+	-		
ORL - foniatriká porad.	-	-	-	-	
Oční - všeob. ambulance	-	-			
Oční - glaukomová porad.	+	+		+	
Oční - diag.odd.	-	-	-	-	
Oční - ortoptická ambulance	-	-			-
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance					

Přehled indikátorů –Dostupnost II. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Dostupnost

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Dostupnost	Doba objednání	Nabídka termínů	Znalost důvodu návštěvy	Odklad termínu návštěvy
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance		+			
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	-		-		
Neurologická klinika - všeob. ambulance	-	-			-
Neurologická klinika - RS centrum	-	-			-
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance	+				
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	+	+			+
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance					+
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+	+			
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+	+		+	
Klinika nukleární medicíny - klinika		-	-	+	
Klinika zubního lékařství - protetika					-
Klinika zubního lékařství - ortodoncie					-
Klinika zubního lékařství - parodontologie	-	-		-	-
Klinika zubního lékařství - konzervační			-		
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.	+	+			
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny				+	
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance					
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.		+			
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.		-			
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob. ambulance				+	
Odd. geriatrie - geriatrická poradna	+	+			
Traumatologické odd. - všeob. ambulance	+	+			
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance					
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance	-	-		-	
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance		-		+	

Přehled indikátorů – Čekárna a prostředí I. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Čekárna a prostředí

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulančí

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

	Čekárna a prostředí	Čekání v čekárně	Info o době čekání	Info o důvodu čekání	Nalezení ambulance	Dojem z prostředí	Čistota toalet
I.interní klinika - poradny							+
II.interní klinika - všeob. ambulance						-	
III.interní klinika - všeob. ambulance			+	+			-
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny	-	-	-	-	-		
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální	-	-	-			+	
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance							
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance	-	-	-	-			+
Neurochirurgická klinika - poradny	-	-	-	-		-	
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	-	-	-	-			
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	+		+	+			
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance							
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	-	-	-	-			-
Ortopedická klinika - všeob. ambulance	-	-				-	-
Urologická klinika - všeob. ambulance				-			
ORL - všeob. ambulance	-	-	-	-		-	
ORL - foniatrická porad.	-		-			-	
Oční - všeob. ambulance	-	-	-	-			
Oční - glaukomová porad.							
Oční - diag.odd.	-	-	-	-	-		
Oční - ortoptická ambulance	-		-	-			
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance	+	+	+	+		+	+

Přehled indikátorů – Čekárna a prostředí II. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Čekárna a prostředí

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulančí

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

	Čekárna a prostředí	Čekání v čekárně	Info o době čekání	Info o důvodu čekání	Nalezení ambulance	Dojem z prostředí	Čistota toalet
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance	-	-	-	-			
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	-	-	-	-		-	
Neurologická klinika - všeob. ambulance	-	-	-	-			-
Neurologická klinika - RS centrum	-	-		-		-	-
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance	+	+				+	+
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	+	+	+	+		+	+
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance	+	+	+	+			+
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+	+	+	+		+	
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+	+	+	+			-
Klinika nukleární medicíny - klinika	+	+					
Klinika zubního lékařství - protetika			+				
Klinika zubního lékařství - ortodoncie						-	-
Klinika zubního lékařství - paradentologie						-	-
Klinika zubního lékařství - konzervační							
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.						-	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny							
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance	+	+	+	+			+
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.	+	+	+			+	+
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.	+	+	+	+		+	+
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob.ambulance							
Odd. geriatric - geriatrická poradna	+	+	+	+		+	+
Traumatologické odd. - všeob. ambulance							
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance		-				+	
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance	+	+	+	+			
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance	+	+	+	+		+	

Přehled indikátorů – Návštěva lékaře/specialisty I. část

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 - Olomouc - ambulance, 2011

	Návštěva lékaře/speci alisty	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
I.interní klinika - poradny							+		+
II.interní klinika - všeob. ambulance									
III.interní klinika - všeob. ambulance									
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny	-	-		-		-	-		
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální									+
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance									
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance								-	
Neurochirurgická klinika - poradny						-			
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	-	-		-		-	-		
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti									
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance	-	-				-	-		
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	-	-	-	-	-	-		-	-
Ortopedická klinika - všeob. ambulance									
Urologická klinika - všeob. ambulance									
ORL - všeob. ambulance						-	-		
ORL - foniatrická porad.									
Oční - všeob. ambulance		-	-						
Oční - glaukomová porad.							-		
Oční - diag.odd.									
Oční - ortoptická ambulance			-						
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance	+		+	+		+	+	+	+

Přehled indikátorů – Návštěva lékaře/specialisty II. část

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 - Olomouc - ambulance, 2011

	Návštěva lékaře/specialisty	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
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance									
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna			-		-				
Neurologická klinika - všeob. ambulance									
Neurologická klinika - RS centrum			-					-	-
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance									
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	+		+	+				+	
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance							+		
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Klinika nukleární medicíny - klinika						-			
Klinika zubního lékařství - protetika	-	-		-		-		-	
Klinika zubního lékařství - ortodoncie	-		-	-		-		-	-
Klinika zubního lékařství - parodontologie	-	-		-	-	-			
Klinika zubního lékařství - konzervační									-
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.					+				
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny							+		
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance							-	-	
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.								+	
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.									-
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob.ambulance									
Odd. geriatric - geriatrická poradna	+	+	+		+	+	+	+	+
Traumatologické odd. - všeob. ambulance									
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance		+							
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance		+					-		
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance									

Přehled indikátorů – Přístup personálu I. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Přístup personálu

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulaní

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 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
I.interní klinika - poradny									
II.interní klinika - všeob. ambulance									+
III.interní klinika - všeob. ambulance	+							+	+
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny									
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální									+
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance									
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance								-	
Neurochirurgická klinika - poradny			-					-	
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	-							-	-
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	+			+	+			+	-
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance	-					-		-	-
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	-			-	-	-			-
Ortopedická klinika - všeob. ambulance	+								+
Urologická klinika - všeob. ambulance									
ORL - všeob. ambulance	-							-	-
ORL - foniatrická porad.									+
Oční - všeob. ambulance							+	-	
Oční - glaukomová porad.								-	-
Oční - diag.odd.								-	
Oční - ortoptická ambulance						-		-	
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance	+	+							+

Přehled indikátorů – Přístup personálu II. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Přístup personálu

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 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
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance									+
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna		-			+		-		+
Neurologická klinika - všeob. ambulance						-	-		
Neurologická klinika - RS centrum									
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance									-
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	+			+	+			+	+
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance				+				-	
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+	+					+	+	
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+		+	+	+	+	+		
Klinika nukleární medicíny - klinika	-		-					-	-
Klinika zubního lékařství - protetika	-	-		-	-	-	-		
Klinika zubního lékařství - ortodoncie	-	-		-	-	-	-		
Klinika zubního lékařství - paradentologie	-			-	-				+
Klinika zubního lékařství - konzervační									
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.									-
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny								+	-
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance	-								-
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.									
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.							+	-	-
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob.ambulance									
Odd. geriatric - geriatrická poradna	+			+	+		+	+	+
Traumatologické odd. - všeob. ambulance	-		-				-	-	
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance				+			-		
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance	+	+		+			+	+	+
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance									-

Přehled indikátorů – Informace o vyšetření a léčbě I. část

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 - Olomouc - ambulance, 2011

	Informace o vyšetření a léčbě	Zdůvodnění vyšetření personálem	Info o získání výsledků vyšetření	Srozumitelnost výsledků vyšetření	Vysvětlení před zákrokem	Srozumitelnost rizik a výhod zároku
I.interní klinika - poradny						
II.interní klinika - všeob. ambulance						
III.interní klinika - všeob. ambulance						
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny						
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální						
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance						
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance						
Neurochirurgická klinika - poradny						
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance						
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti						
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance						
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce						
Ortopedická klinika - všeob. ambulance						
Urologická klinika - všeob. ambulance						
ORL - všeob. ambulance						
ORL - foniatrická porad.					-	-
Oční - všeob. ambulance	-					-
Oční - glaukomová porad.		-				
Oční - diag.odd.			-			
Oční - ortoptická ambulance	-	-		-	-	
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance				+		

Přehled indikátorů – Informace o vyšetření a léčbě II. část

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 - Olomouc - ambulance, 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
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance	-	-	-	-		
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	-			-	-	-
Neurologická klinika - všeob. ambulance	-		-		-	
Neurologická klinika - RS centrum						
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance						
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	+	+		+		+
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance						
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+	+		+	+	+
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+			+		+
Klinika nukleární medicíny - klinika						
Klinika zubního lékařství - protetika						
Klinika zubního lékařství - ortodoncie	-		-	-		
Klinika zubního lékařství - parodontologie						
Klinika zubního lékařství - konzervační						
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.						
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny						
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance	-		-	-	-	
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.						
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.						
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob.ambulance						
Odd. geriatric - geriatrická poradna	+			+		
Traumatologické odd. - všeob. ambulance	-	-	-			-
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance						
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance						
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance						

Přehled indikátorů – Informace o léčích I. část

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 - Olomouc - ambulance, 2011

	Informace o léčích	Info o užívání léků	Info o důvodech užívání léků	Info o vedlejších účincích léků
I.interní klinika - poradny				
II.interní klinika - všeob. ambulance				
III.interní klinika - všeob. ambulance				
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny		-		
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální				
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance			-	
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance				
Neurochirurgická klinika - poradny				
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	+		+	+
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti				
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance	-		-	-
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce		-		
Ortopedická klinika - všeob. ambulance				
Urologická klinika - všeob. ambulance	-	-	-	-
ORL - všeob. ambulance				
ORL - foniatrická porad.				-
Oční - všeob. ambulance				
Oční - glaukomová porad.				-
Oční - diag.odd.				
Oční - ortoptická ambulance				
Odd. alergie a klin. imunologie - všeob. ambulance				
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance				

Přehled indikátorů – Informace o léčích II. část

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 - Olomouc - ambulance, 2011

	Informace o léčích	Info o užívání léků	Info o důvodech užívání léků	Info o vedlejších účincích léků
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna				
Neurologická klinika - všeob. ambulance				
Neurologická klinika - RS centrum				
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance	+		+	+
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé				
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance	+			+
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+			+
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny				-
Klinika nukleární medicíny - klinika				
Klinika zubního lékařství - protetika		-		-
Klinika zubního lékařství - ortodoncie				
Klinika zubního lékařství - parodontologie				
Klinika zubního lékařství - konzervační				
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.				
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny				
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance				
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.	+			+
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.				
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob.ambulance				
Odd. geriatrie - geriatrická poradna				
Traumatologické odd. - všeob. ambulance		-		
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance				
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance				
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance				

Přehled indikátorů – Následná péče I. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Následná péče

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Následná péče	Kopie dokumentů zaslaných prakt.lékaři	Info o sledování příznaků nemoci	Kontakt pro případ zhoršení stavu
I.interní klinika - poradny	+	+		
II.interní klinika - všeob. ambulance		+		
III.interní klinika - všeob. ambulance	+	+		
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny				
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální				
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance				
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance				
Neurochirurgická klinika - poradny	-			-
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	-		-	-
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	+	+		
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance				
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce			-	
Ortopedická klinika - všeob. ambulance	+	+	+	
Urologická klinika - všeob. ambulance				
ORL - všeob. ambulance			-	
ORL - foniatriká porad.				
Oční - všeob. ambulance				
Oční - glaukomová porad.				
Oční - diag.odd.				
Oční - ortoptická ambulance				-
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance				

Přehled indikátorů – Následná péče II. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Následná péče

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Následná péče	Kopie dokumentů zaslaných prakt.lékaři	Info o sledování příznaků nemoci	Kontakt pro případ zhoršení stavu
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance				
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna				
Neurologická klinika - všeob. ambulance				
Neurologická klinika - RS centrum				
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance	-	-		
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé		-		+
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance	-	-	-	-
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+	+	+	+
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+		+	
Klinika nukleární medicíny - klinika	-		-	-
Klinika zubního lékařství - protetika	-	-		
Klinika zubního lékařství - ortodoncie	-	-	-	-
Klinika zubního lékařství - parodontologie	-	-		
Klinika zubního lékařství - konzervační	-	-		
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.	-	-		
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny				
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance				-
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.			+	
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.	-	-	-	-
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob.ambulance		+		
Odd. geriatric - geriatrická poradna	+	+	+	+
Traumatologické odd. - všeob. ambulance			-	
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance	+	+		+
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance		-		+
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance				

Přehled indikátorů – Celkový dojem I. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Celkový dojem

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulančí

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

	Celkový dojem	Spokojenost - hlavní důvod návštěvy	Organizace provozu ambulance	Úcta a respekt ze strany personálu	Celkové hodnocení péče
I.interní klinika - poradny					
II.interní klinika - všeob. ambulance			-		
III.interní klinika - všeob. ambulance					
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny					
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální					
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance					
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance					
Neurochirurgická klinika - poradny	-		-		-
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	-		-	-	-
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti					
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance	-	-			-
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	-	-	-	-	-
Ortopedická klinika - všeob. ambulance					
Urologická klinika - všeob. ambulance					
ORL - všeob. ambulance	-		-		-
ORL - foniatrická porad.			-		
Oční - všeob. ambulance					
Oční - glaukomová porad.					
Oční - diag.odd.			-		
Oční - ortoptická ambulance	-		-	-	-
Odd. alergie a klin. imunologie - všeob. ambulance	+				+

Přehled indikátorů – Celkový dojem II. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Celkový dojem

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Celkový dojem	Spokojenost - hlavní důvod návštěvy	Organizace provozu ambulance	Úcta a respekt ze strany personálu	Celkové hodnocení péče
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance	-	-	-	-	-
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	-		-	-	-
Neurologická klinika - všeob. ambulance	-	-			
Neurologická klinika - RS centrum	-		-		-
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance					
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	+	+	+	+	+
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance	+				+
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+		+	+	+
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+	+	+	+	+
Klinika nukleární medicíny - klinika				-	
Klinika zubního lékařství - protetika				-	
Klinika zubního lékařství - ortodoncie	-	-			-
Klinika zubního lékařství - paradentologie	-	-		-	-
Klinika zubního lékařství - konzervační					
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.					
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny					
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance					
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.	+		+		+
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.	+		+	+	+
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob. ambulance					
Odd. geriatrie - geriatrická poradna	+	+	+	+	+
Traumatologické odd. - všeob. ambulance	-	-	-		
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance	+			+	+
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance	+		+	+	+
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance					