

KVALITA OČIMA PACIENTŮ - A

Měření kvality zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti pacientů
Leden 2013 / Závěrečná zpráva/ Řešitel projektu: RNDr. Tomáš RAITER/ www.hodnoceni-nemocnic.cz

Fakultní nemocnice Ostrava
AMBULANCE
2012

Kvalita Očima Pacientů – stabilní a vysoká kvalita péče

Již celkově pátá (a na této konkrétní skupině ambulancí třetí) vlna šetření v rámci projektu KVALITA OČIMA PACIENTŮ v ambulantní péči se uskutečnila v září a říjnu 2012 ve Fakultní nemocnici Ostrava.

Ve srovnání s předcházejícím šetřením na stejné skupině ambulančí, které se uskutečnilo v r 2010, došlo k mírnému zlepšení spokojenosti ambulantních pacientů (změna v rámci statistické chyby z 89,5 % na 89,7 %).

Pokud jde o metodické parametry, tak se mírně zvýšila návratnost (ze 37 % na 42 %) i výtěžnost (z 18 % na 19 %), ale za cenu zvýšení indexu chybovosti sběru (z 18 p.b. na 23 p.b.). Během sběru prošlo ambulancemi více než dvakrát tolik pacientů, než by odpovídalo ideálnímu sběru dle metodiky (2189 rozdaných dotazníků, propuštěno 4 737 dotazování schopných pacientů).

Z osmi měřených dimenzí kvality došlo k největšímu zlepšení u dimenze "následná péče". Z dílčích indikátorů se většina mírně zlepšila, nejzřetelnější je zlepšení u představování personálu a u předávání dokumentace praktickým lékařům.

Z jednotlivých ambulančí se za poslední dva roky nejvíce zlepšilo hodnocení ambulance Neurochirurg-gické kliniky a všeobecné amb. III Interní kliniky.

Hodnocení sester a lékařů se významně nezměnilo.

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

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

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

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

Rád bych poděkoval vedení a pracovníkům nemocnice 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

Executive Summary	strana 04
Metodická část	strana 05
Parametry šetření	strana 11
Souhrnná spokojenost	strana 21
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 24
Spokojenost pacientů v jednotlivých ambulancích	strana 50
Spokojenost pacientů s jinými specialisty	strana 62
Řešitel projektu	strana 65
 Příloha 1: Souhrnná spokojenost v jednotlivých ambulancích (tab.)	 strana 66
Příloha 2: Přehled indikátorů kvality	strana 71

EXECUTIVE SUMMARY

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v ambulantních zařízeních Fakultní nemocnice Ostrava je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za všechny ambulance činí 89,7 %.**
- Ve srovnání s rokem 2010 vzrostla souhrnná spokojenost o 0,2 procentního bodu.

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- V 7 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 85 %.
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi **návštěva lékaře / specialisty a informace o vyšetření a léčbě.** Naopak nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s **čekárnou a prostředím a s následnou péčí.**

Spokojenost v jednotlivých ambulancích

- Souhrnná spokojenost je nejvyšší na **Kožním oddělení ambulance laser a na Kožním oddělení ambulance I.**
- Nejnižší spokojenost je naopak v těchto ambulantních zařízeních: **Traumatologické centrum ambulance, Interní klinika ambulance revmatologie.**

- Ve srovnání s rokem 2010 se souhrnná spokojenost nejvíce zvýšila na **ambulanci Neurochirurgické kliniky.** Naopak nejvíce se snížila spokojenost na **Interní klinice ambulance diabetologie II.**

Porovnání pracovišť

- Spokojenost pacientů z **Traumatologického centra ambulance** je v 6 z 8 dimenzí nižší než průměr za ostatní pracoviště (viz str. 72).

Spokojenost s jinými specialisty

- I celková průměrná spokojenost s jinými zdravotníky vyjma ošetřujícího lékaře je vysoká. Nejvyšší je u sester, kde činí 93 %.

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 39 % mužů a 61 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 50 let (72 %).

METODICKÁ ČÁST

Metodika projektu – základní info, konstrukce dimenzí

Projekt Kvalita Očima Pacientů - Ambulance

- Projekt Kvalita Očima Pacientů - AMBULANCE (KOP - A) měří kvalitu zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti/spokojenosti pacientů. Výzkumnou technikou je standardizované dotazování pacientů, kteří v době šetření navštívili ambulanci.
- K dotazování se využívá standardizovaný a v českém prostředí ověřený anketní dotazník. Tento dotazník pokrývá osm hlavních indikátorů kvality tzv. dimenzí kvality péče.
- Dimenze kvality péče jsou tematicky definované oblasti péče. Každou dimenzi sytí 2-8 škálových otázek dotazníku. K interpretaci dimenzí se využívá statistika, která agreguje otázky do jednoho čísla, což umožňuje provádět statistické analýzy a výsledky lze srozumitelně interpretovat.

Konstrukce hlavních indikátorů (dimenzí) kvality péče

- U každé otázky jsou bonifikovány vybrané položky škály, které odrážejí hodnocení pacienta. Ostatním platným položkám škály se přiřadí hodnota 0. Položky typu „neuvedeno“, „neví“, apod. se z analýzy vynechají.

- Za každého pacienta se vypočítá pro každou dimenzi průměr takto transformovaných proměnných. Výsledkem tohoto postupu je, že každému pacientovi je pro každou dimenzi přiřazeno jedno číslo, které vyjadřuje na kolik procent byl pacient spokojen s poskytnutou péčí.
- 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 lze ji testovat pomocí běžných statistických testů. Asymptotická normalita v těchto případech začíná obvykle fungovat od $N=20$.

Metodika projektu - přehled hlavních indikátorů

Osm hlavních indikátorů (dimenzí) kvality péče

Dostupnost

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

Čekárna a prostředí

čekání v čekárně bývá nejhůře hodnoceným parametrem

Návštěva lékaře/specialisty

dostupnost ambulance
čistota ambulance, čekárny a toalet

Přístup personálu

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

Informace o vyšetření a léčbě

srozumitelnost odpovědí
důvěra

Informace o lécích

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

Následná péče

vysvětlení důvodů léčby a testů
přístup k výsledkům

Celkový dojem

Indikace a vedlejší účinky léků

Metodika projektu – sběr a zpracování dat

Sběr dat

- Distribuci a sběr dotazníků zajišťuje odběratel vlastními zaměstnanci dle pokynů řešitele projektu.
- Dotazník vyplňují pacienti sami. Doba vyplňování obvykle nepřekročí 20 minut.
- Distribuci dotazníků pacientům obvykle zajišťují zdravotní sestry v jednotlivých ambulancích. Ty rozdávají dotazníky všem pacientům, kteří jsou k vyplnění dotazníků způsobilí, a kteří navštívili v rozhodném období ambulanci. Sestry rozdávají dotazníky do doby vyčerpání počtu dotazníků určených pro každé pracoviště.
- Vyplněné **dotazníky odevzdávají pacienti v zalepených obálkách do zapečetěných schránek** tak, aby bylo možné maximálně zajistit anonymitu odpovědí pacientů.
- Dotazníky v zalepených obálkách jsou společně se statistikou počtu pacientů v době sběru dotazníků předány zpracovateli projektu ke zpracování.

Zpracování dat

- Dotazníky jsou pro účely zpracování nejprve pořízeny do elektronické podoby a pořízená data jsou podrobena několikastupňovému systému kontrolních mechanismů.
- Hodnotí se **počet získaných odpovědí na jednotlivých pracovištích**. Obvykle nejsou samostatně hodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl alespoň 20 ks. Většinou jsou tato pracoviště sloučena s jinými příbuznými pracovišti nebo jsou zařazena do kategorie „ostatní“. Pracoviště s takto nízkým počtem ovšem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celé zdravotnické zařízení.
- Dále se hodnotí **počet nezařazených pacientů** a jejich podíl na celkovém počtu pacientů, kteří v období sběru navštívili ambulanci.
- Dále se hodnotí se **úspěšnost dotazování** vyjádřená návratností – tzn. jaký podíl pacientů vyplnil dotazník z celkového počtu rozdaných dotazníků.

Metodika projektu – zpracování dat

- Dále se hodnotí **výtěžnost sběru**, což je podíl získaných dotazníků z celkového počtu schopných pacientů, kteří prošli za období sběru ambulancí. Výtěžnost by se v ideálním případě měla shodovat s návratností. Čím větší je rozdíl mezi návratností a výtěžností, tím hůře se pracovišti podařilo naplnit metodické pokyny pro sběr dotazníků. Tento rozdíl je uveden v ukazateli INDEX CHYBOVISTI SBĚRU. Čím je jeho hodnota větší, tím je větší chyba v distribuci dotazníků. Znamená to, že buď nebyl dotazník nabídnut všem pacientům, kterým měl být nabídnut, nebo byla chybně vedena evidence o nezařazených pacientech.
 - Pokud je výtěžnost **nižší** než návratnost, znamená to, že ambulancí prošli pacienti, kteří nebyli uvedeni jako nezařazení a přesto jim nebyl nabídnut dotazník.
 - Pokud je výtěžnost **vyšší** než návratnost (stanice jsou označena hvězdičkou (*)) a záporná hodnota rozdílu je zvýrazněna červenou barvou), signalizuje to, že dotazník vyplnil a odevzdal někdo, kdo jej podle evidence stanice odevzdat neměl, nebo nebylo nabídnuto k vyplnění všech 100 dotazníků.
- Pořízená a zkontrolovaná **data jsou převážena na počet rozdaných dotazníků v rámci jednotlivých ambulancí zdravotnického zařízení**. Rozsah vah by se měl pohybovat v rozmezí od 0,3 do 3,0.
- Poté jsou vypočítány hodnoty proměnných sytící hlavní indikátory/dimenze kvality a dílčí ukazatele

Metodika projektu – vyhodnocení dat

Vyhodnocení dat

Vyhodnocuje se:

- **Souhrnná spokojenost** - vyjadřuje, na kolik procent byl pacient celkově spokojen s poskytnutou ambulantní péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele (kapitola SOUHRNNÁ SPOKOJENOST).
- **Spokojenost podle hlavních indikátorů/dimenzí** – vyjadřuje, na kolik procent byl pacient spokojen s poskytnutou ambulantní péčí, a to ve vybraných ukazatelích, které sytí jednotlivé dimenze a v dimenzích jako takových (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH).
- **Spokojenost podle pracovišť** – vyjadřuje, na kolik procent byl pacient konkrétního pracoviště spokojen s poskytnutou ambulantní péčí, a to souhrnně a v jednotlivých dimenzích. Spokojenost pracovišť je hodnocena dvoustupňově – jednak se hodnotí dynamika spokojenosti (srovnává se spokojenost aktuální a předešlé vlny šetření) a jednak se porovnává spokojenost konkrétního pracoviště s pracovišti ostatními (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH AMBULANCÍCH).
- **Spokojenost pacientů s jinými specialisty** – vyjadřuje, na kolik procent byl pacient konkrétního pracoviště spokojen s jinými specialisty, se kterými se během návštěvy ambulance setkal (sestra / rehabilitační pracovník / pracovník rentgenu / jiný lékař) (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ S JINÝMI SPECIALISTY).
- **Spokojenost s indikátory kvality péče** – je zpracována ve formě tabulek, které shrnují rozdíly ve spokojenosti s jednotlivými indikátory sytící jednotlivé dimenze podle jednotlivých pracovišť. Pro porovnání průměrného hodnocení na jednotlivých pracovištích s průměrem za všechny ostatní pracoviště se využívá dvou výběrový T-test (Independent T-test). Statisticky významné rozdíly se testují na hladině významnosti $p=0,05$. Odchylky směrem nahoru jsou v tabulkách zaznamenány znaménkem „+“ a vyznačeny zeleně, směrem dolů znaménkem „-“ a podbarveny červeně. (Viz kapitola Příloha č. 2. PŘEHLED INDIKÁTORŮ KVALITY).

PARAMETRY ŠETŘENÍ

Rozsah a termín šetření

Ambulance FN Ostrava, která se zúčastnila projektu:

Interní klinika - amb. alergologie I	Kožní oddělení - amb. I
Interní klinika - amb. diabetologie I	Kožní oddělení - amb. II
Interní klinika - amb. diabetologie II	Kožní oddělení - amb. III
Interní klinika - amb. endokrinologie	Kožní oddělení - amb. - laser
Interní klinika - amb. gastroenterologie	Kožní oddělení - amb. chorob z povolání
Interní klinika - všeobecná interní amb. III	Kožní oddělení - speciální amb.
Interní klinika - amb. nefrologická	Neurochirurgická klinika - amb.
Interní klinika - amb. revmatologie	Traumatologické centrum - amb.
Interní klinika - všeobecná interní amb. I	Ústav klinické hematologie - amb.
Interní klinika - všeobecná interní amb. II	Oddělení kardiovaskulární - amb. kardiologie
Kardiologické centrum - amb.	Oddělení kardiovaskulární - amb. angiologie

Termín šetření

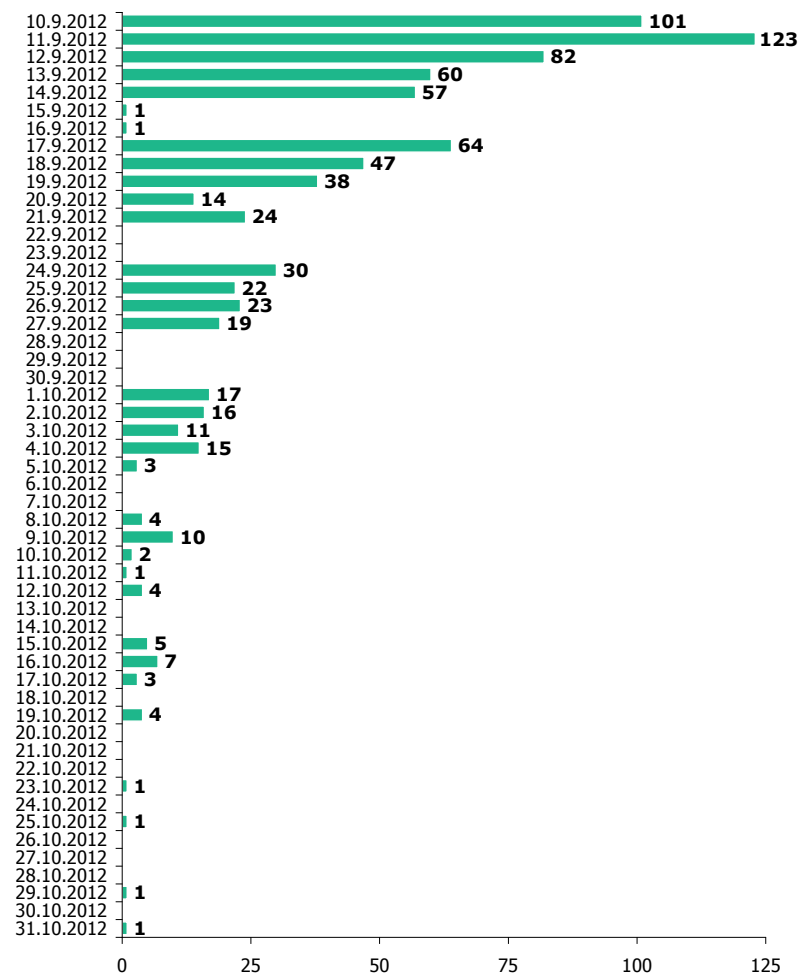
- První den termínu šetření: 10.9.2012
- Poslední den termínu šetření: 2.11.2012
- Počet dní šetření: 54

Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat.

11 % respondentů neuvedlo na dotazník datum poslední návštěvy ambulance

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Návratnost šetření

Počty pacientů v době sběru

Celkový počet pacientů	5 061
Počet nezařazených pacientů	324
Podíl nezařazených pacientů	6,4 %

Návratnost dotazníků

Počet rozdaných dotazníků	2 189
Počet vrácených dotazníků	915
Hrubá návratnost	41,8 %

Počet nevalidních dotazníků (porušení metodiky či etiky sběru)	0
--	---

ČISTÁ NÁVRATNOST 41,8 %

Výtěžnost	19,3 %
-----------	--------

Index chybovosti sběru	22,5 p.b.
------------------------	-----------

Sběr v jednotlivých ambulancích

Počet pracovišť celkem	22
------------------------	----

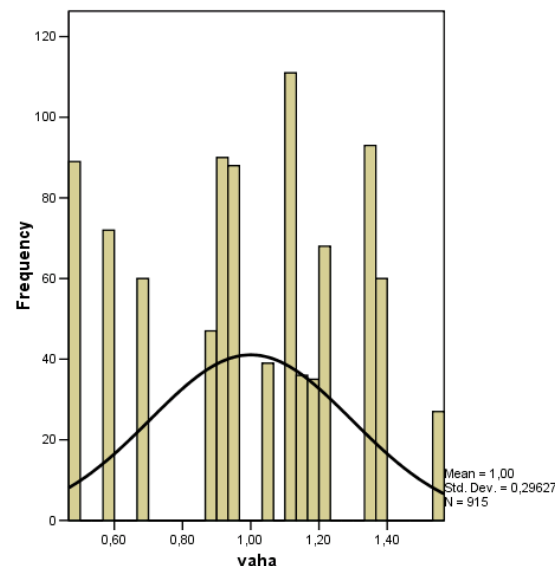
Počet pracovišť se záporným indexem chybovosti sběru:	2
---	---

Počet pracovišť s $n < 20$:	0
------------------------------	---

Počet pracovišť s porušením etiky sběru dat:	0
--	---

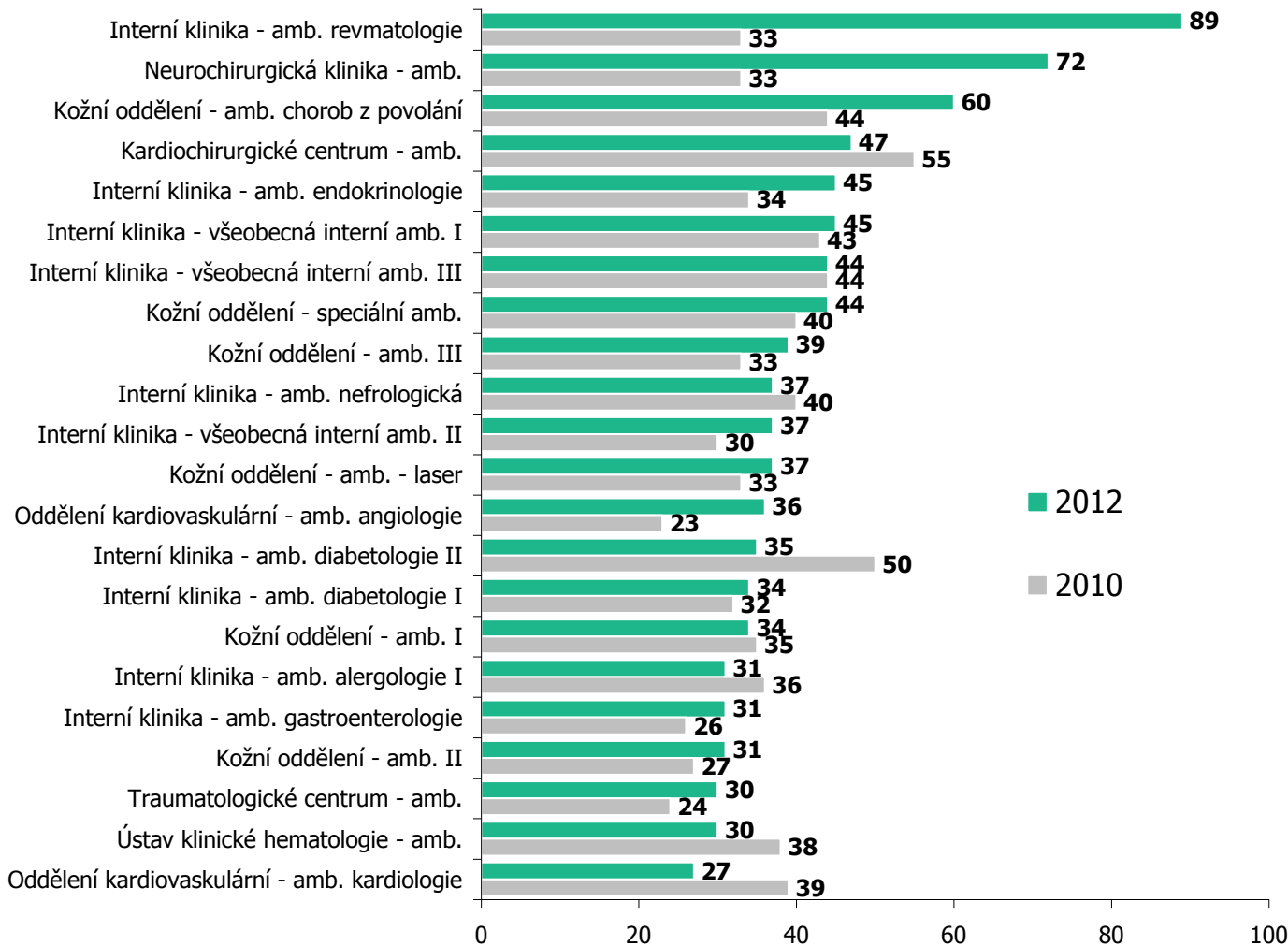
Vážení dat

- Rozsah vah: 0,5 – 1,5
Rozložení vah ukazuje tento histogram:



Počty získaných dotazníků

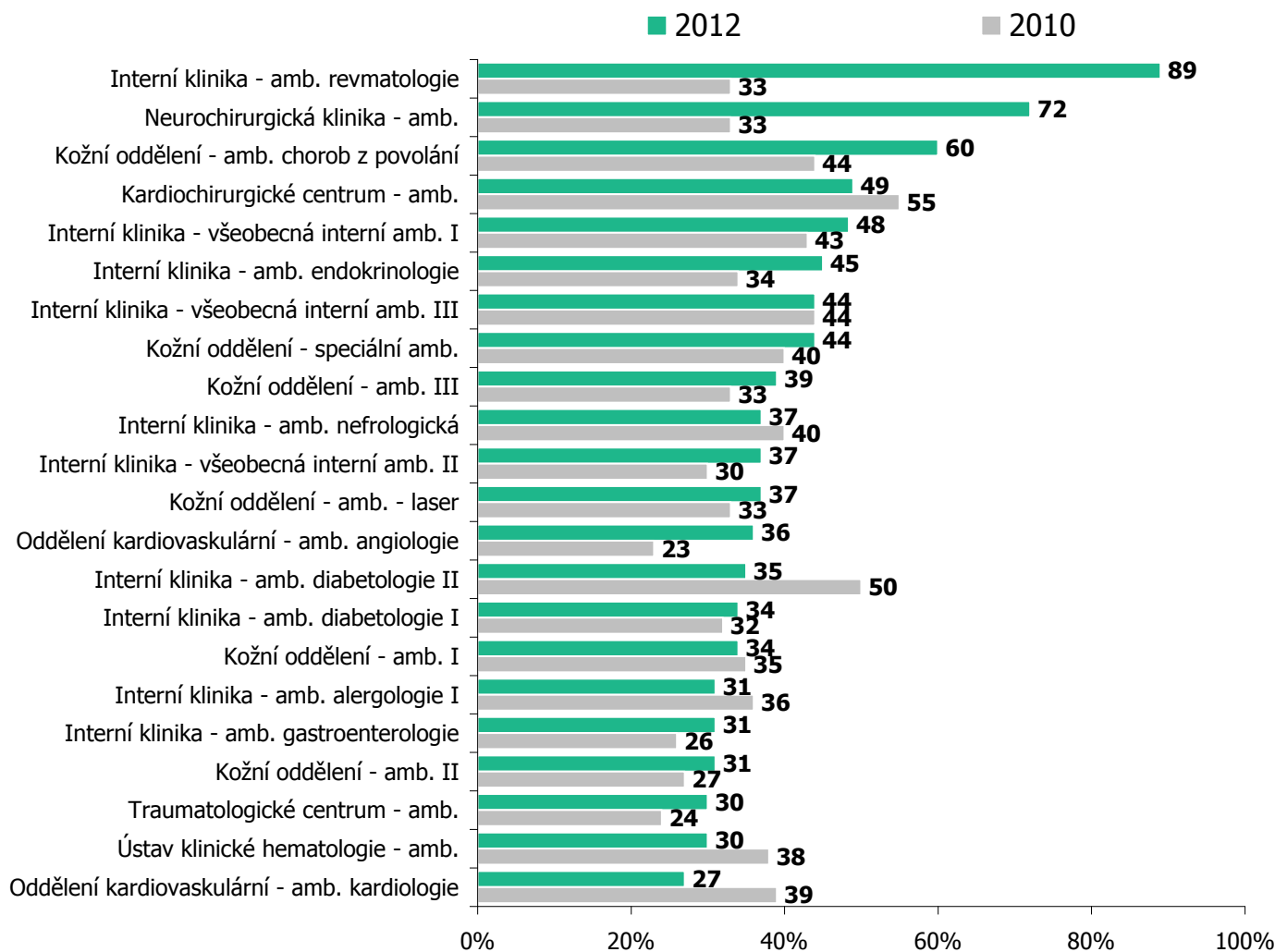
ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Návratnost

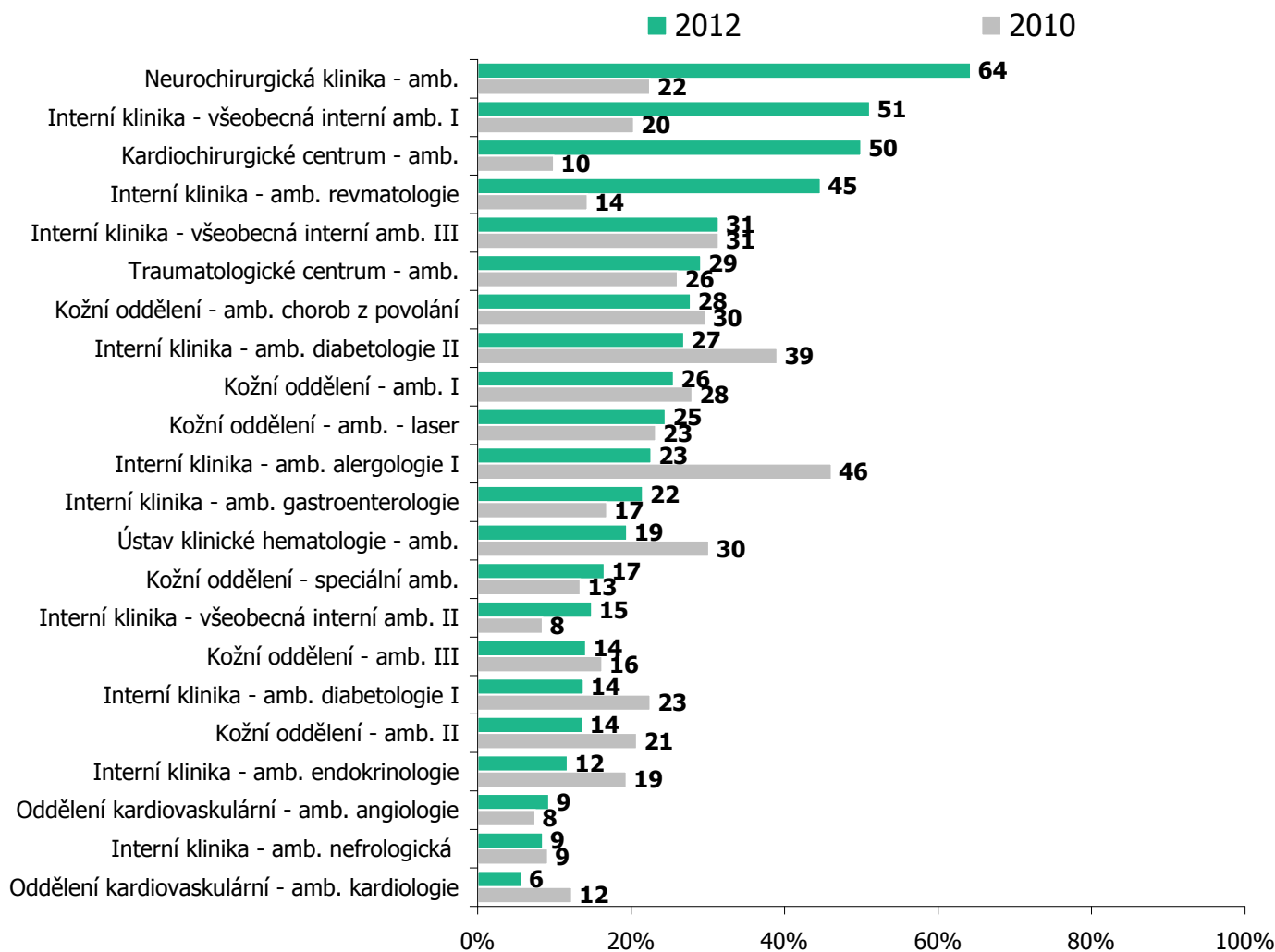
ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Výtěžnost

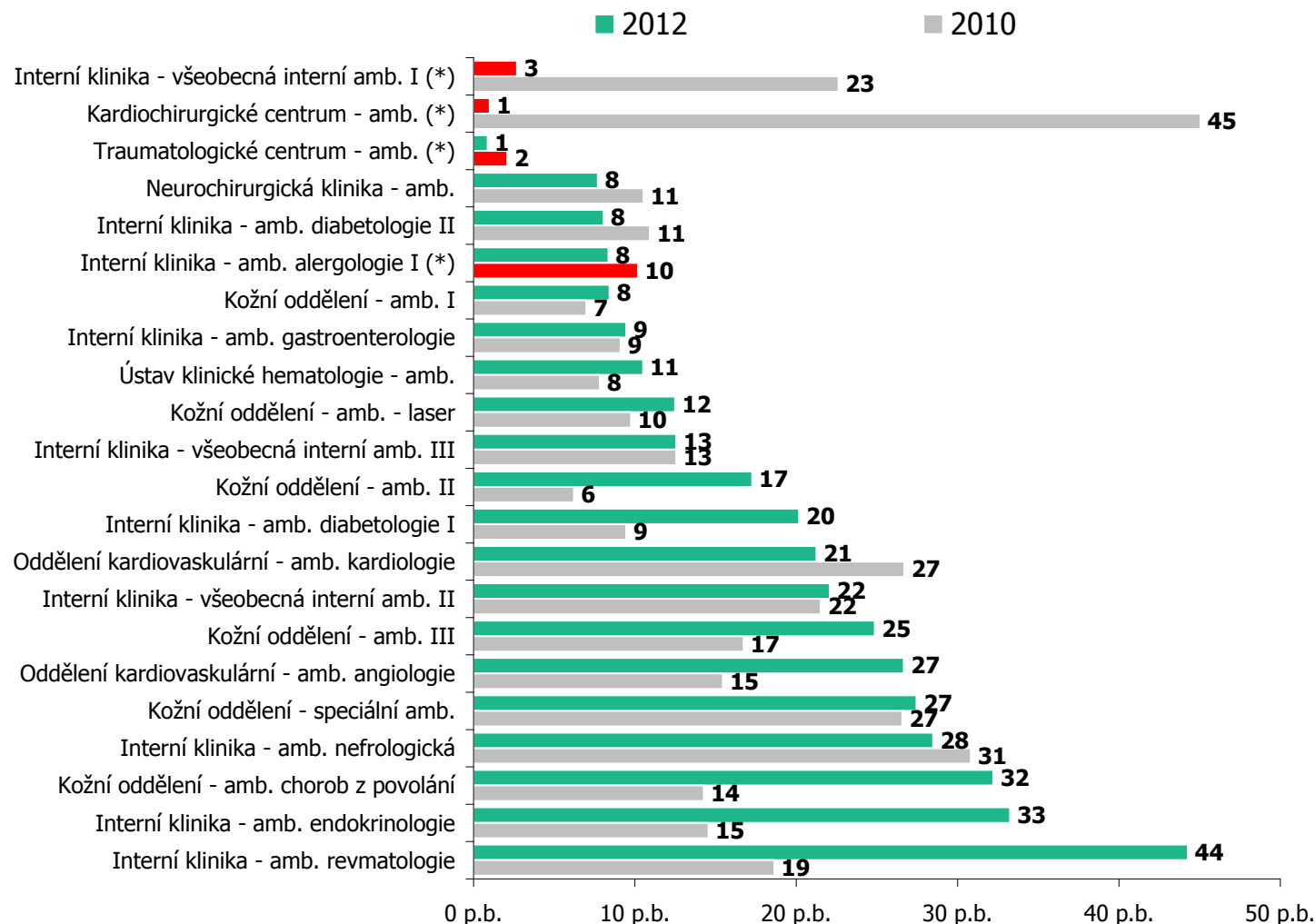
ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Index chybovosti sběru

ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Vyhodnocení sběru – shrnutí (1)

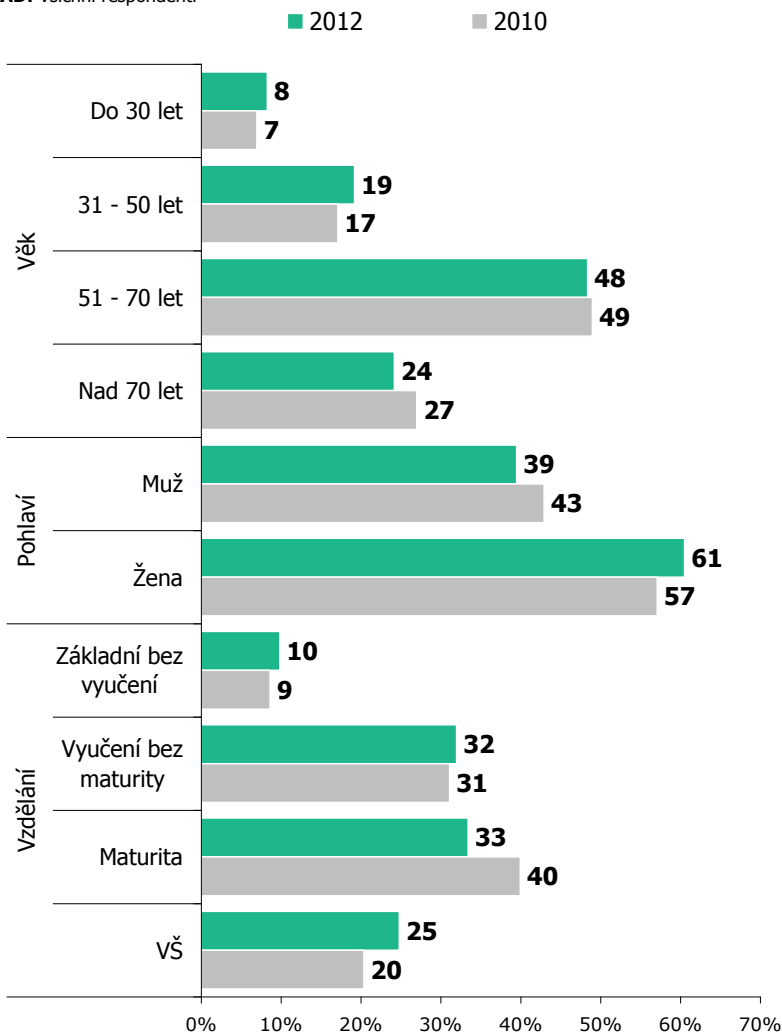
Označení pracoviště	Rozdáno dotazníků	Vyplněno dotazníků	Validních dotazníků	Návratnost	Pacientů celkem	Nezařazených pac.	Výtěžnost	Index chybovosti sběru
CELKEM	2 189	915	915	41,8%	5 061	324	19,3%	22,5 p.b.
Interní klinika - amb. alergologie I	100	31	31	31,0%	137	0	22,6%	8,4 p.b.
Interní klinika - amb. diabetologie I	100	34	34	34,0%	255	9	13,8%	20,2 p.b.
Interní klinika - amb. diabetologie II	100	35	35	35,0%	140	10	26,9%	8,1 p.b.
Interní klinika - amb. endokrinologie	100	45	45	45,0%	387	4	11,7%	33,3 p.b.
Interní klinika - amb. gastroenterologie	100	31	31	31,0%	155	11	21,5%	9,5 p.b.
Interní klinika - všeobecná interní amb. III	100	44	44	44,0%	144	4	31,4%	12,6 p.b.
Interní klinika - amb. nefrologická	100	37	37	37,0%	439	4	8,5%	28,5 p.b.
Interní klinika - amb. revmatologie	100	89	89	89,0%	204	5	44,7%	44,3 p.b.
Interní klinika - všeobecná interní amb. I	93	45	45	48,4%	93	5	51,1%	-2,7 p.b.
Interní klinika - všeobecná interní amb. II	100	37	37	37,0%	250	2	14,9%	22,1 p.b.
Kardiochirurgické centrum - amb.	96	47	47	49,0%	96	2	50,0%	-1,0 p.b.

Vyhodnocení sběru – shrnutí (2)

Označení pracoviště	Rozdáno dotazníků	Vyplněno dotazníků	Validních dotazníků	Návratnost	Pacientů celkem	Nezařazených pac.	Výtěžnost	Index chybovosti sběru
CELKEM	2 189	915	915	41,8%	5 061	324	19,3%	22,5 p.b.
Kožní oddělení - amb. I	100	34	34	34,0%	136	3	25,6%	8,4 p.b.
Kožní oddělení - amb. II	100	31	31	31,0%	251	25	13,7%	17,3 p.b.
Kožní oddělení - amb. III	100	39	39	39,0%	347	71	14,1%	24,9 p.b.
Kožní oddělení - amb. - laser	100	37	37	37,0%	156	5	24,5%	12,5 p.b.
Kožní oddělení - amb. chorob z povolání	100	60	60	60,0%	259	43	27,8%	32,2 p.b.
Kožní oddělení - speciální amb.	100	44	44	44,0%	282	16	16,5%	27,5 p.b.
Neurochirurgická klinika - amb.	100	72	72	72,0%	182	70	64,3%	7,7 p.b.
Traumatologické centrum - amb.	100	30	30	30,0%	105	2	29,1%	0,9 p.b.
Ústav klinické hematologie - amb.	100	30	30	30,0%	155	1	19,5%	10,5 p.b.
Oddělení kardiiovaskulární - amb. kardiologie	100	27	27	27,0%	483	13	5,7%	21,3 p.b.
Oddělení kardiiovaskulární - amb. angiologie	100	36	36	36,0%	405	19	9,3%	26,7 p.b.

Struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



- V souboru pacientů je 39 % mužů a 61 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 51 let (72 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří 8 % vzorku.
- Oproti minulé vlně (2010) se demografická struktura pacientů výrazně nezměnila.

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost pacientů s ambulantní péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

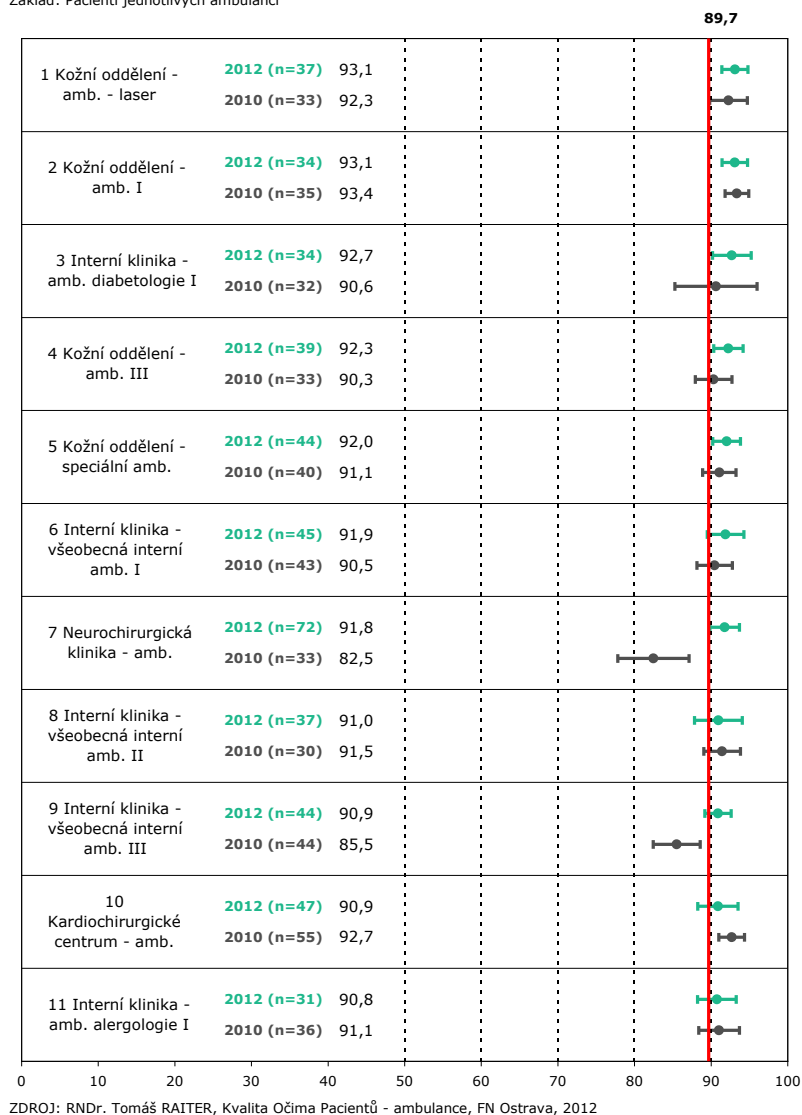
Poznámka:

Pro zachycení dynamiky vývoje spokojenosti v období od předcházejícího měření jsou v grafech uvedeny i výsledky z roku 2010.

Souhrnná spokojenost - pracoviště

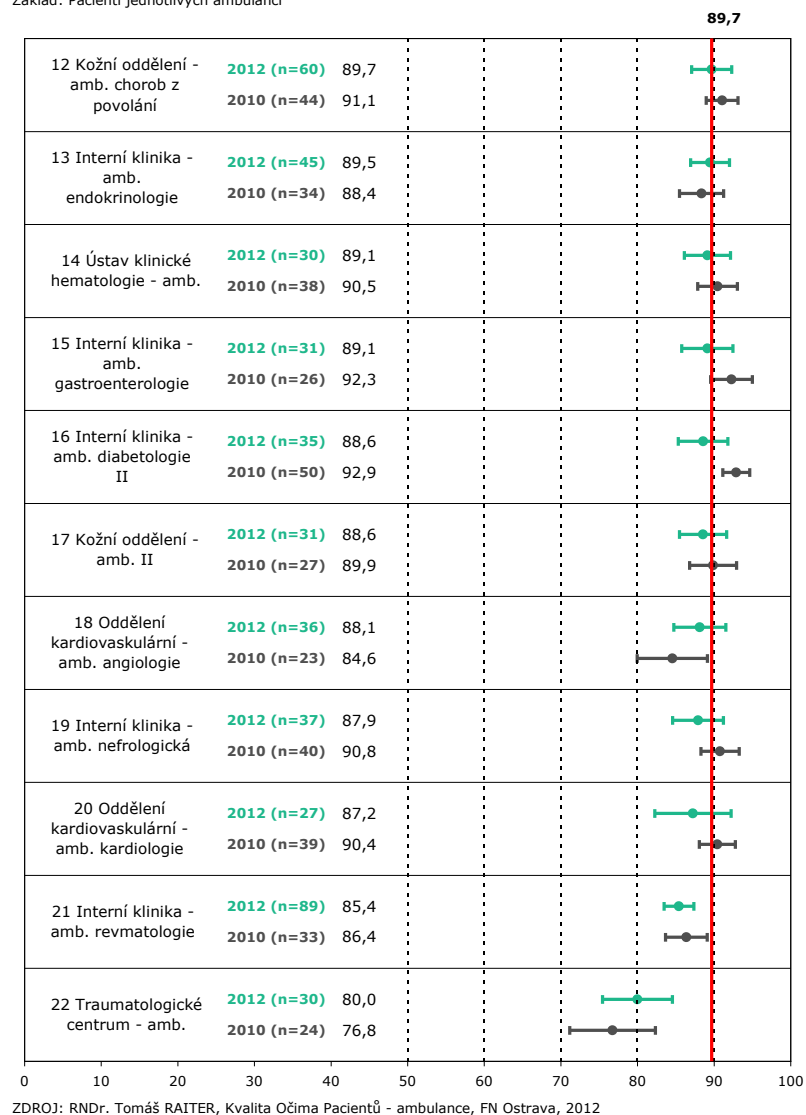
Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



Ostrava: Souhrnná spokojenost

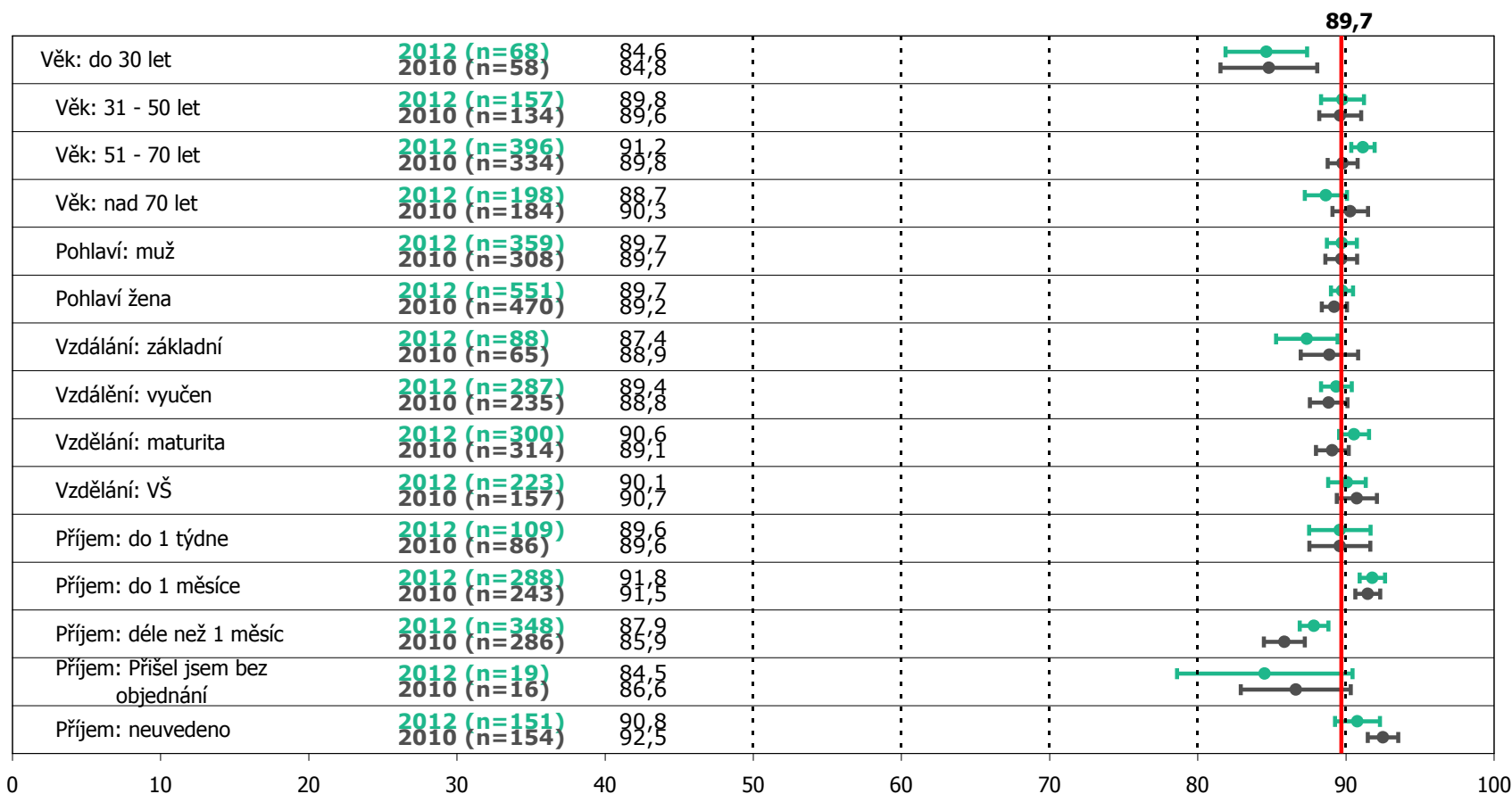
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



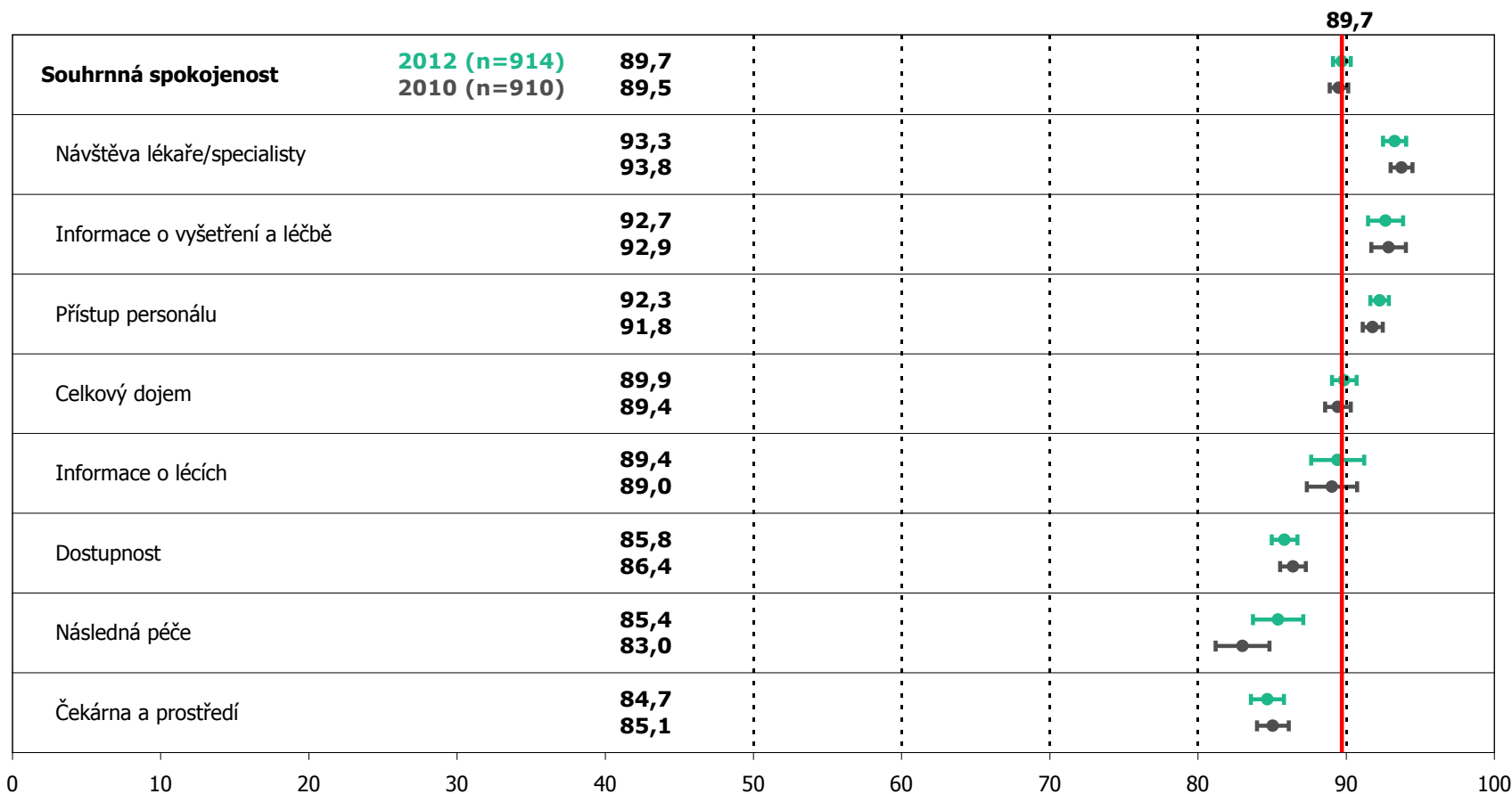
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost v jednotlivých dimenzích

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava - ambulance, 2012

Dostupnost

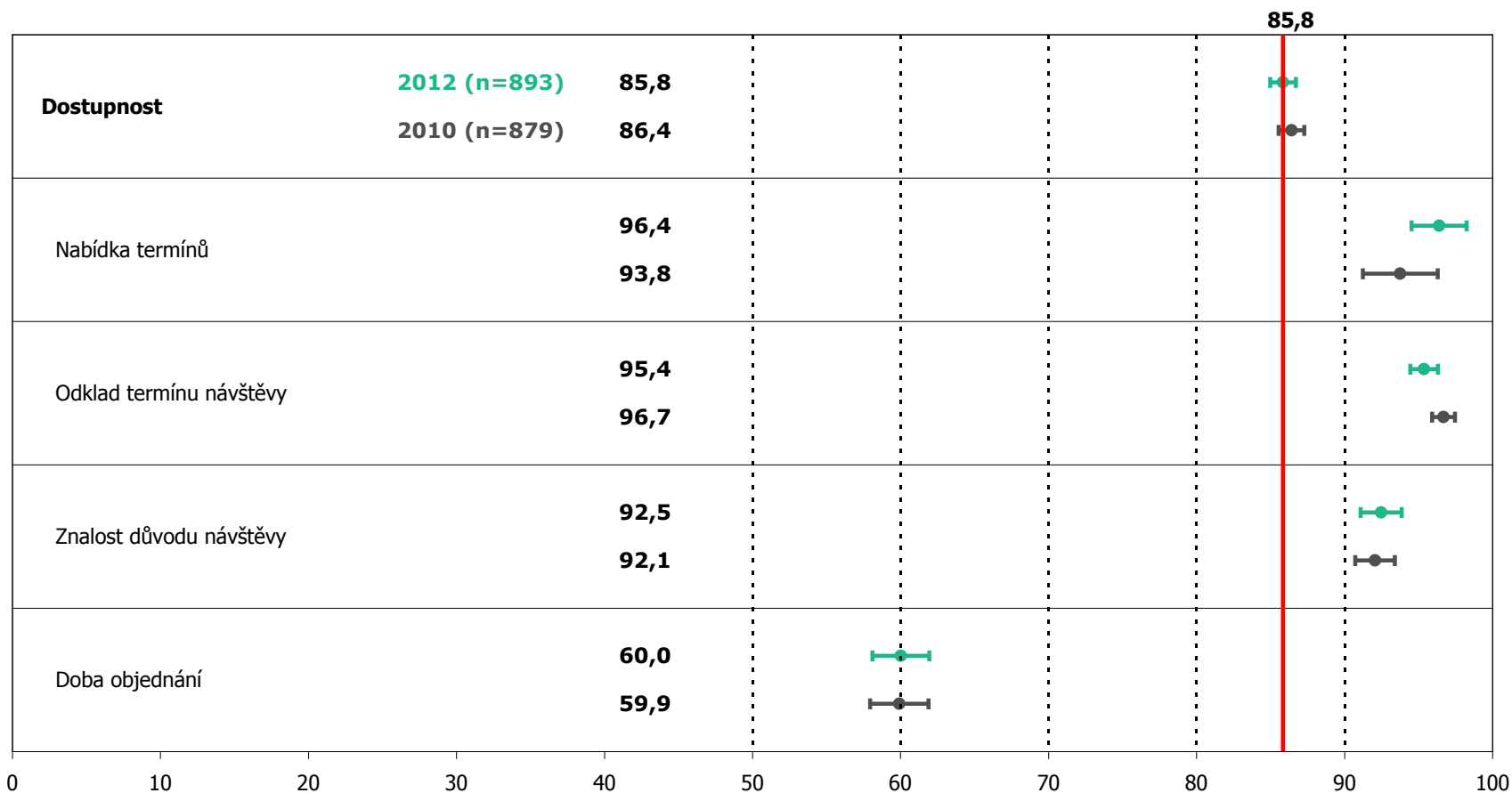
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Dostupnost

Základ: Všichni pacienti

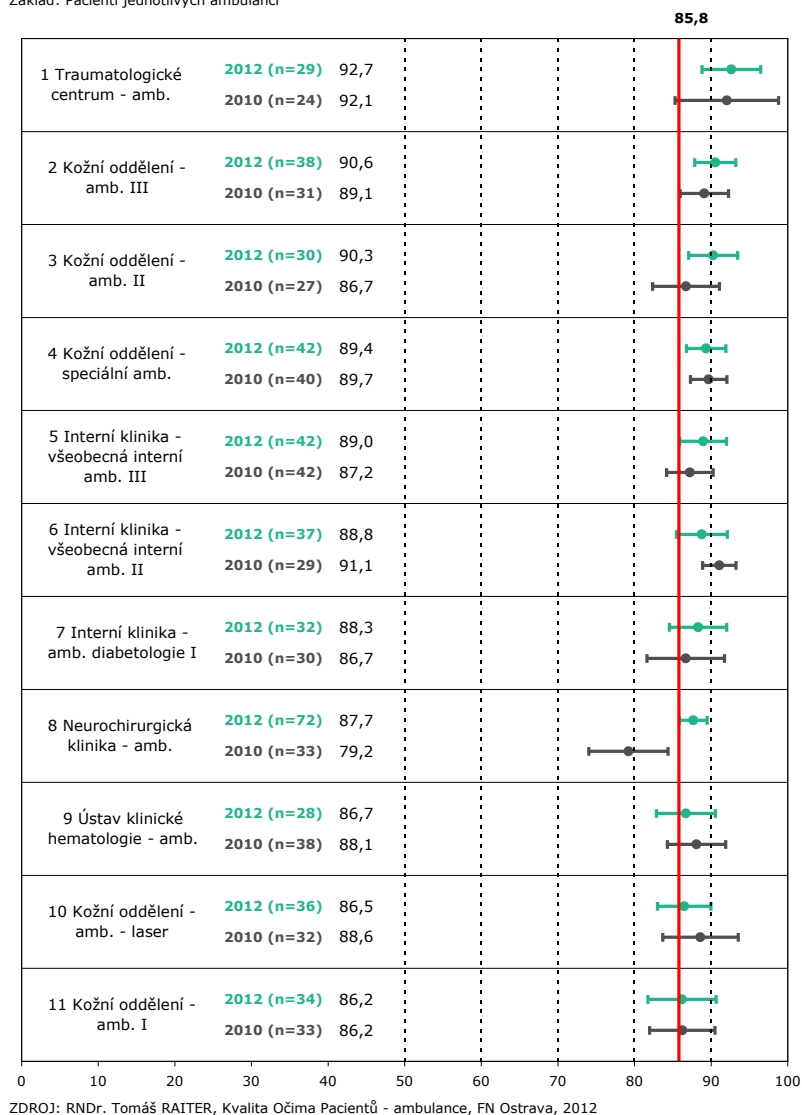


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava - ambulance, 2012

Dostupnost

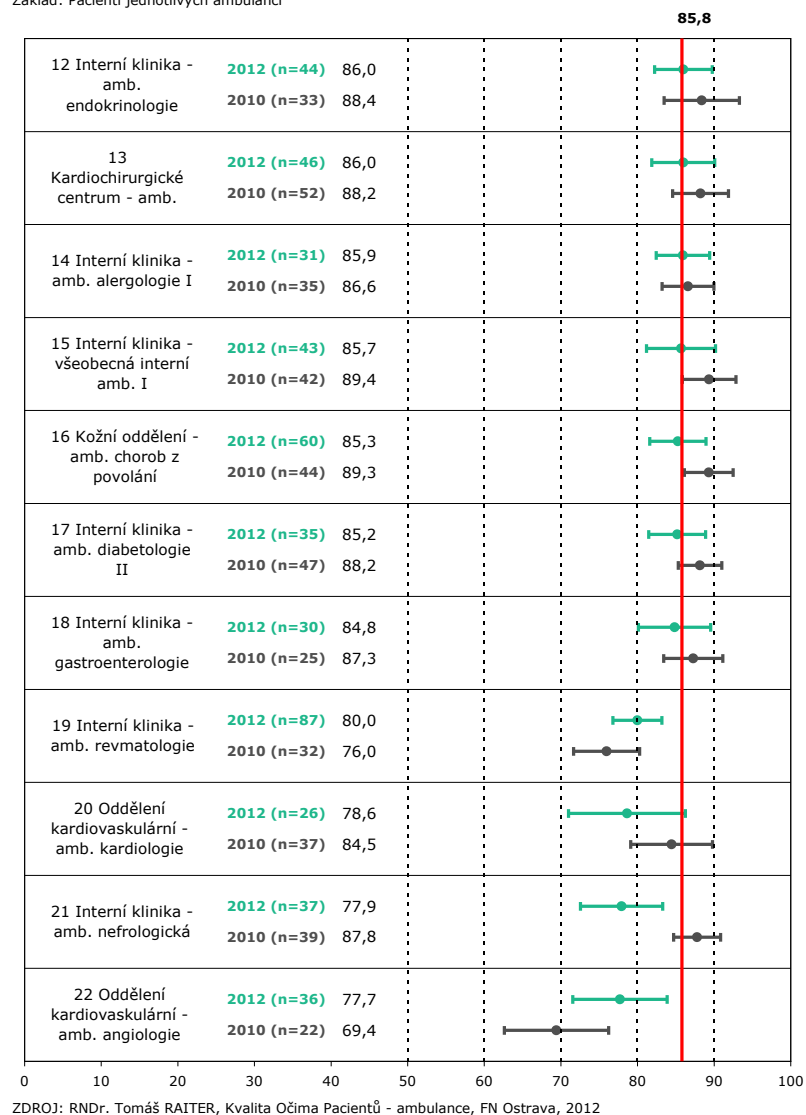
Ostrava: Dostupnost

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



Ostrava: Dostupnost

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



Čekárna a prostředí

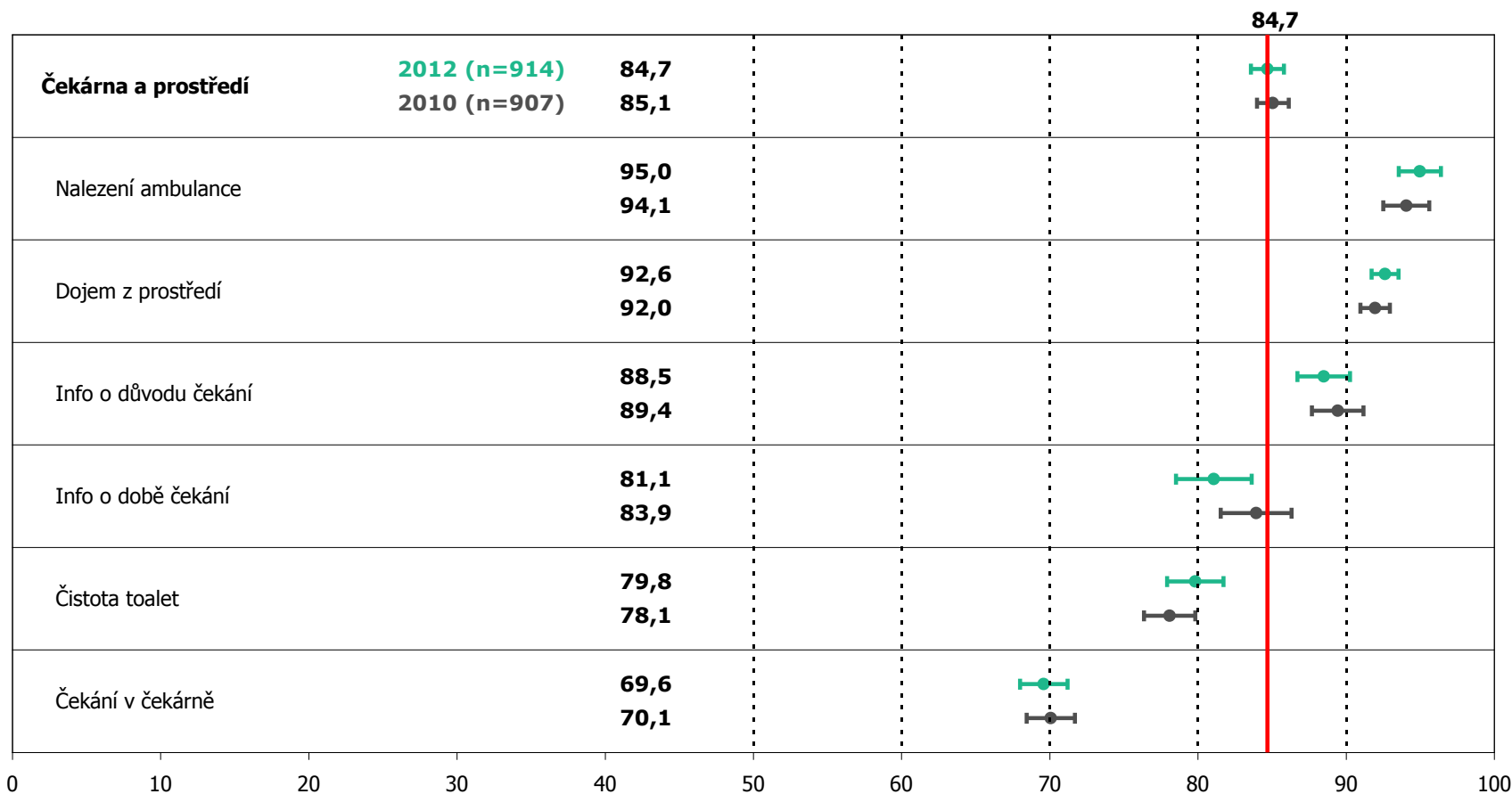
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Čekárna a prostředí

Základ: Všichni pacienti

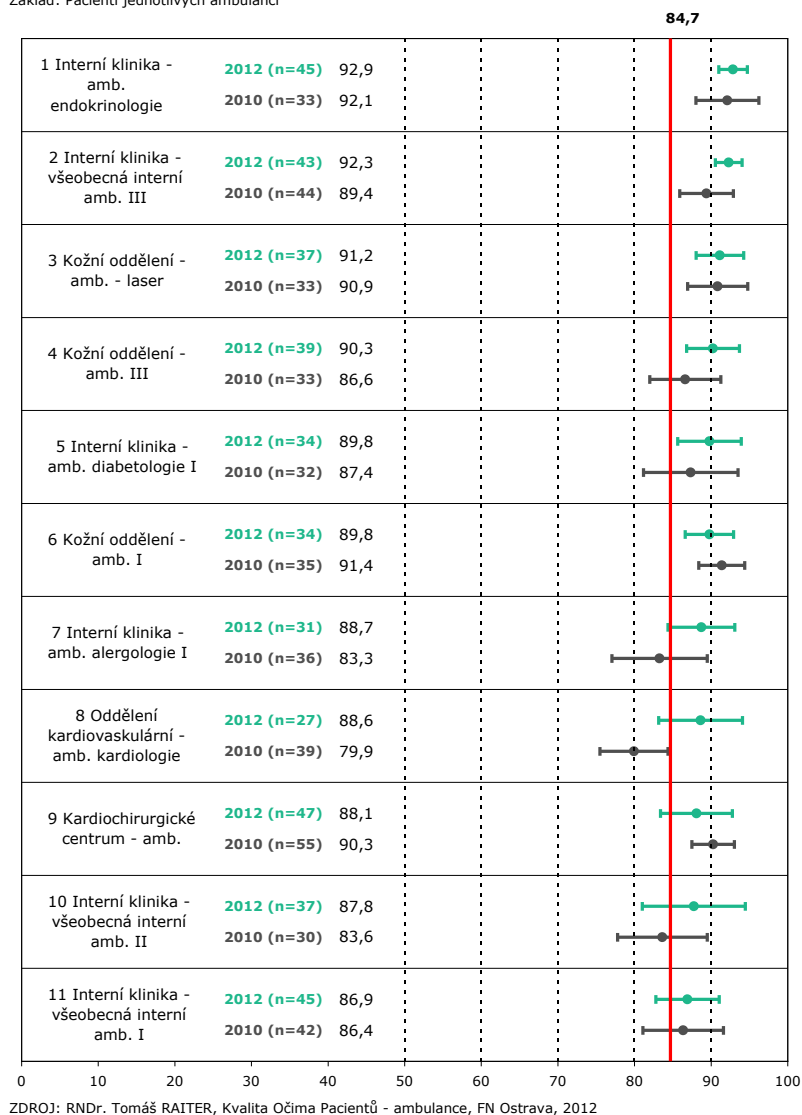


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava - ambulance, 2012

Čekárna a prostředí

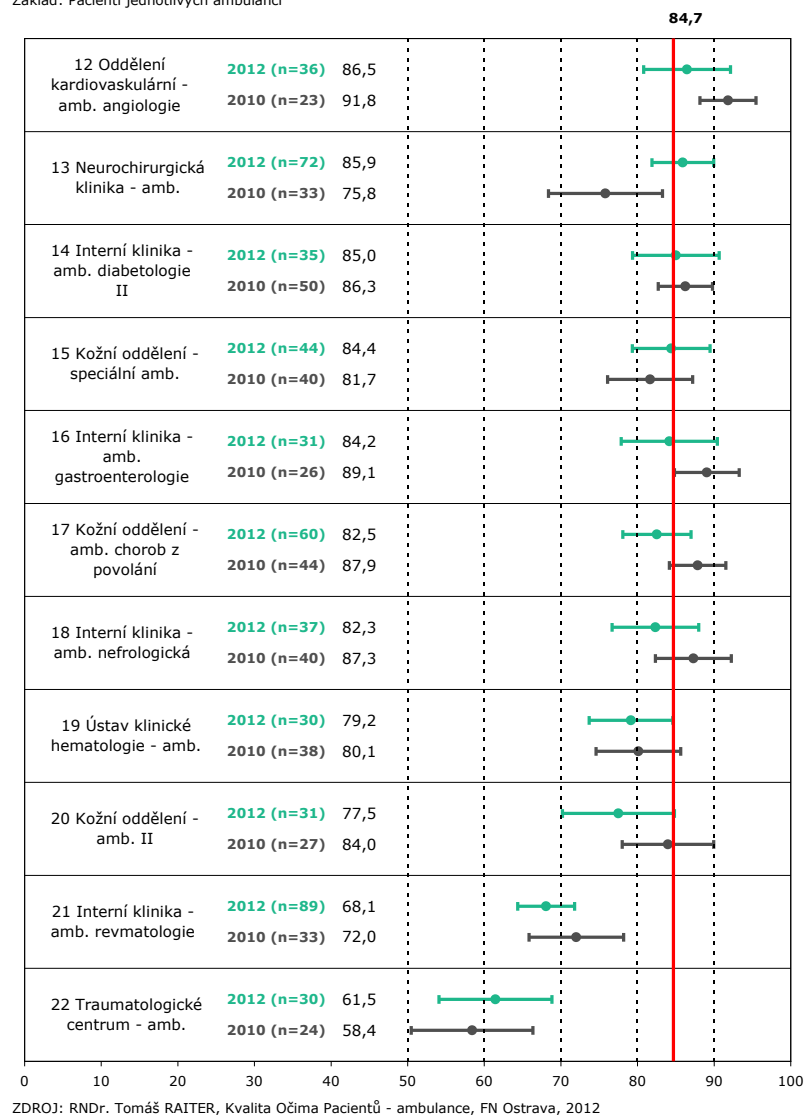
Ostrava: Čekárna a prostředí

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



Ostrava: Čekárna a prostředí

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



Návštěva lékaře/specialisty

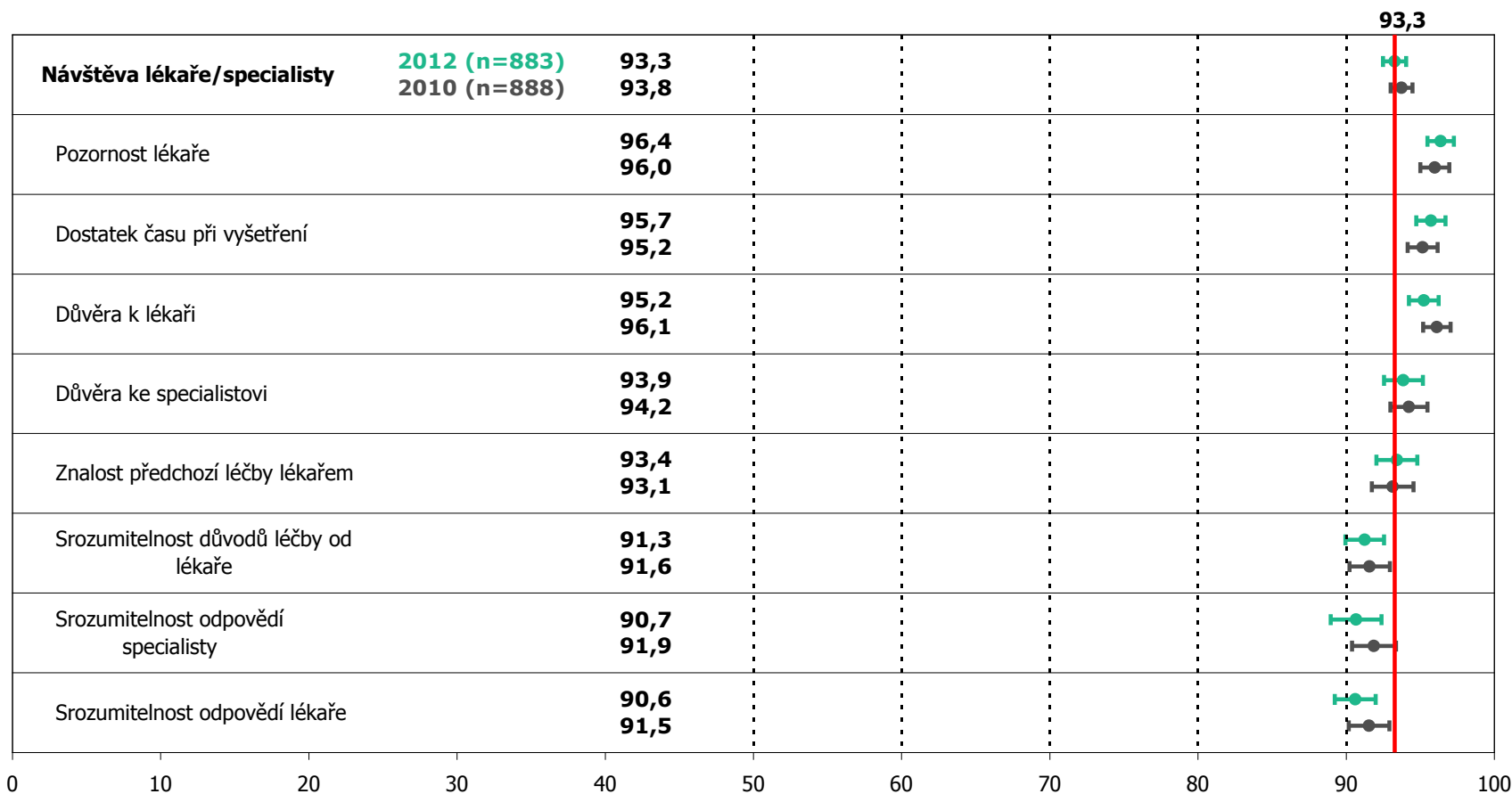
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Všichni pacienti

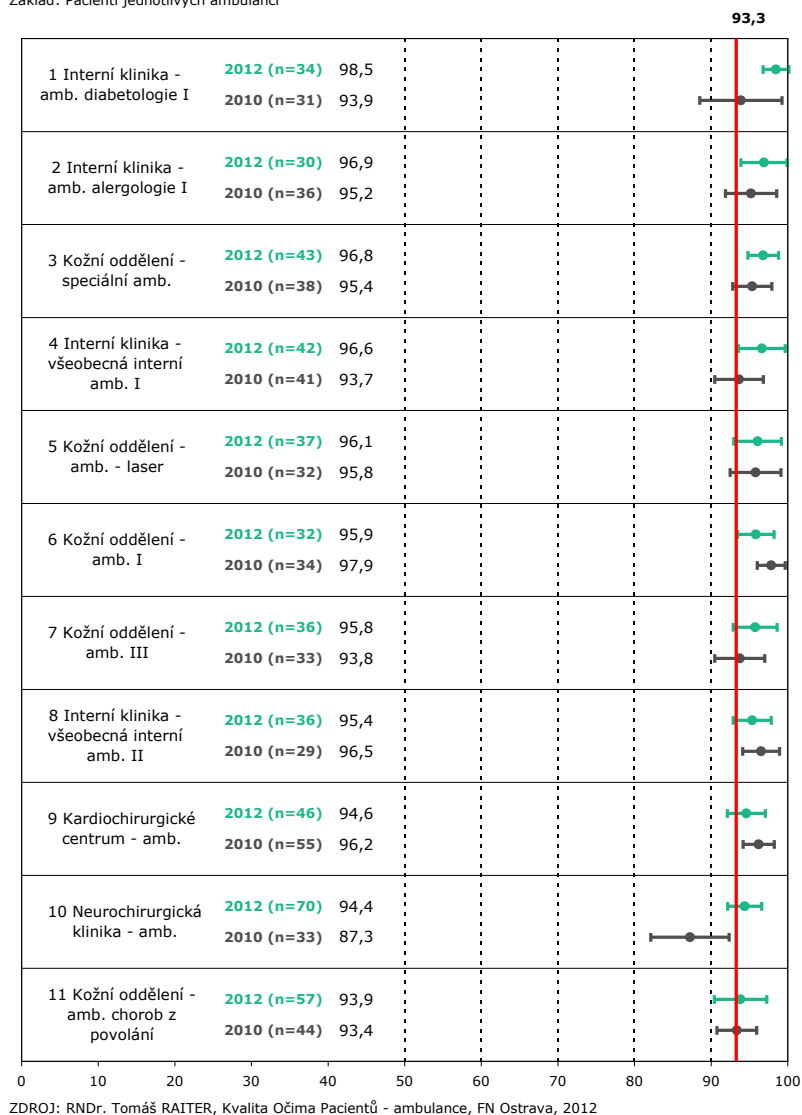


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava - ambulance, 2012

Návštěva lékaře/specialisty

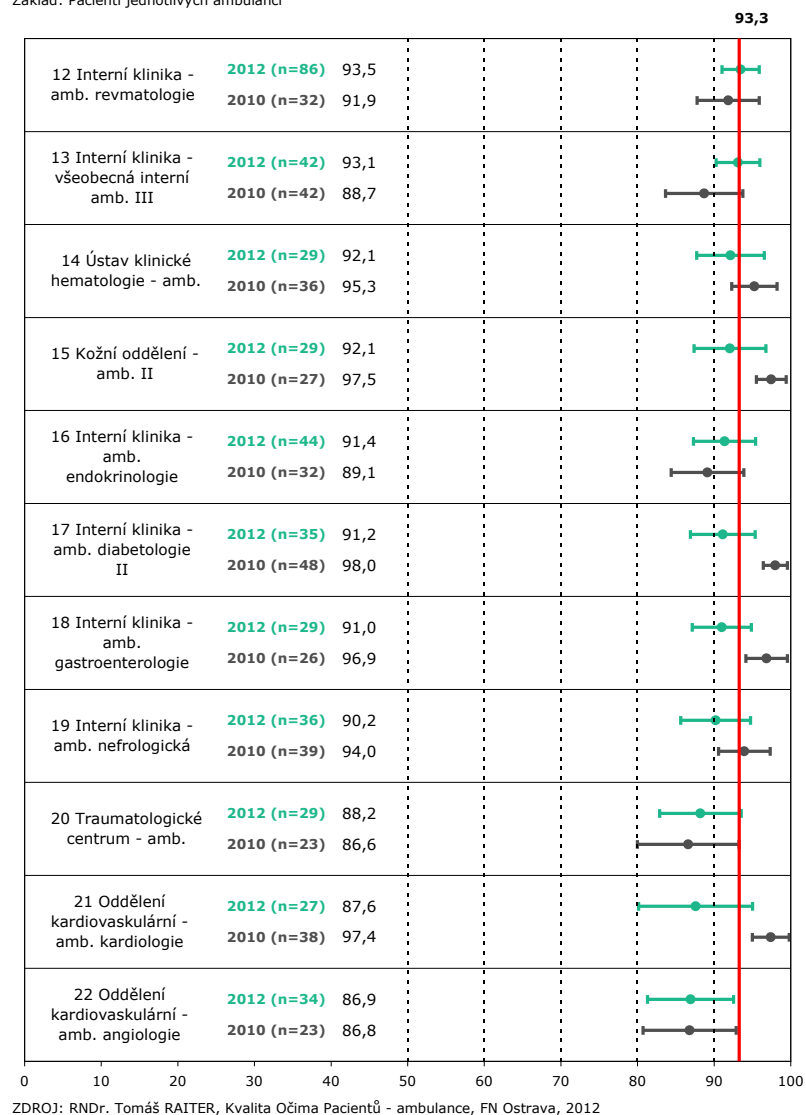
Ostrava: Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Pacienti jednotlivých ambulantí



Ostrava: Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Pacienti jednotlivých ambulantí



Přístup personálu

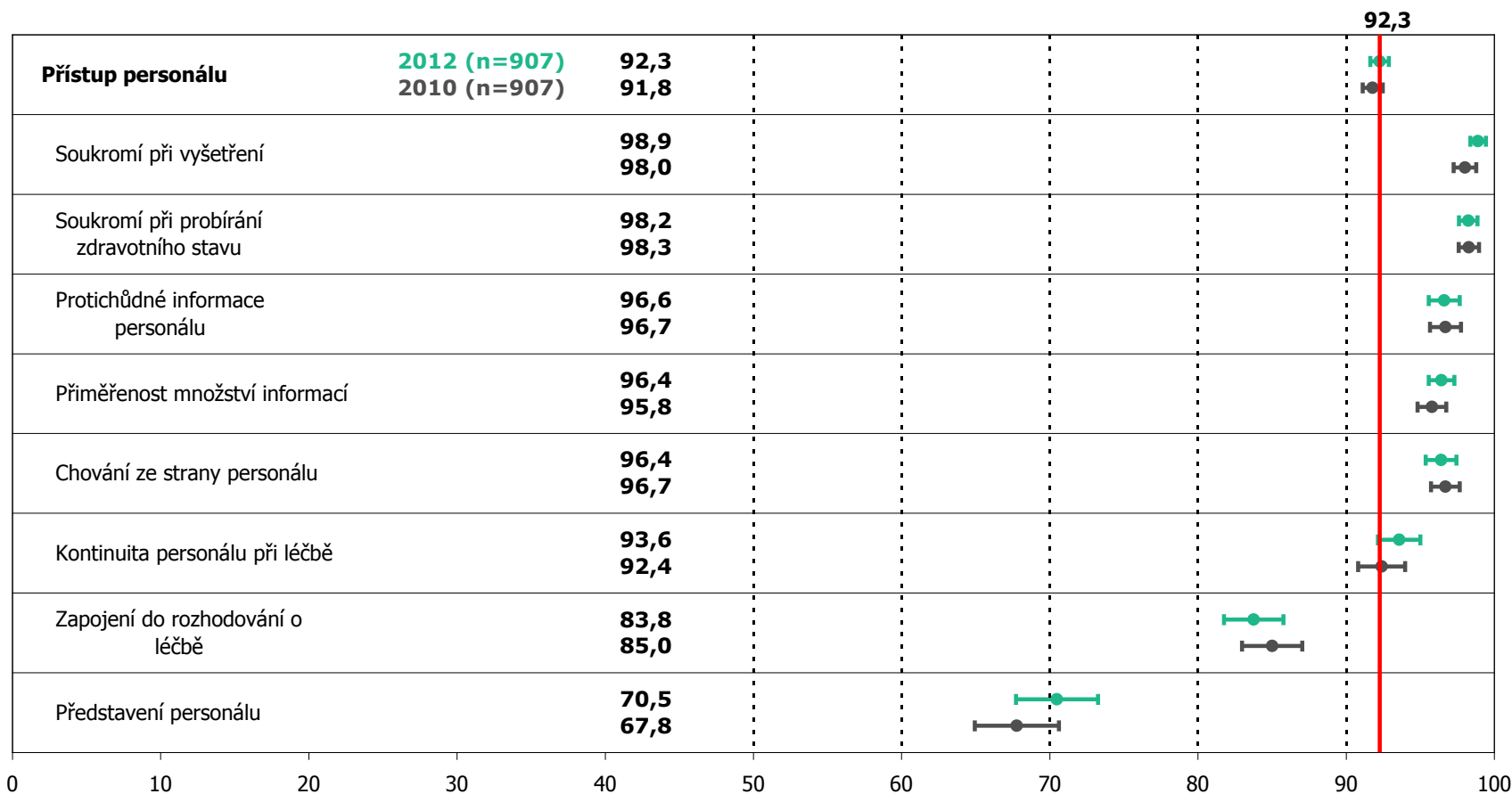
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Přístup personálu

Základ: Všichni pacienti

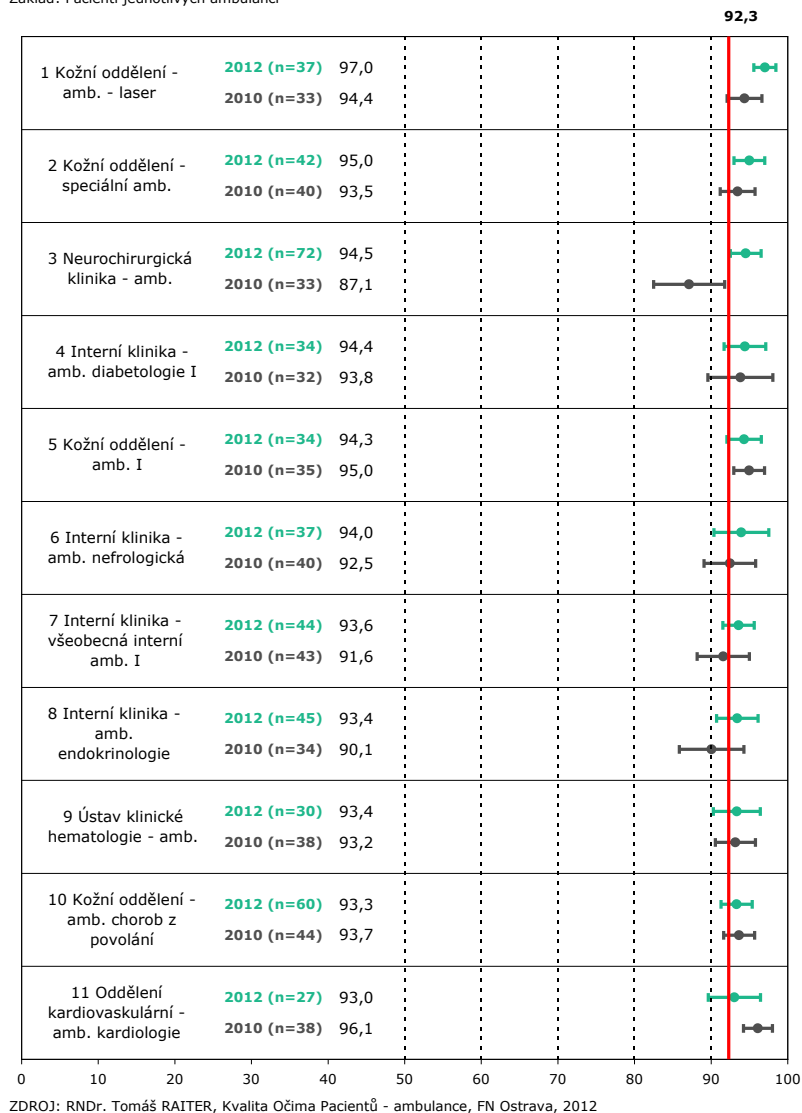


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava - ambulance, 2012

Přístup personálu

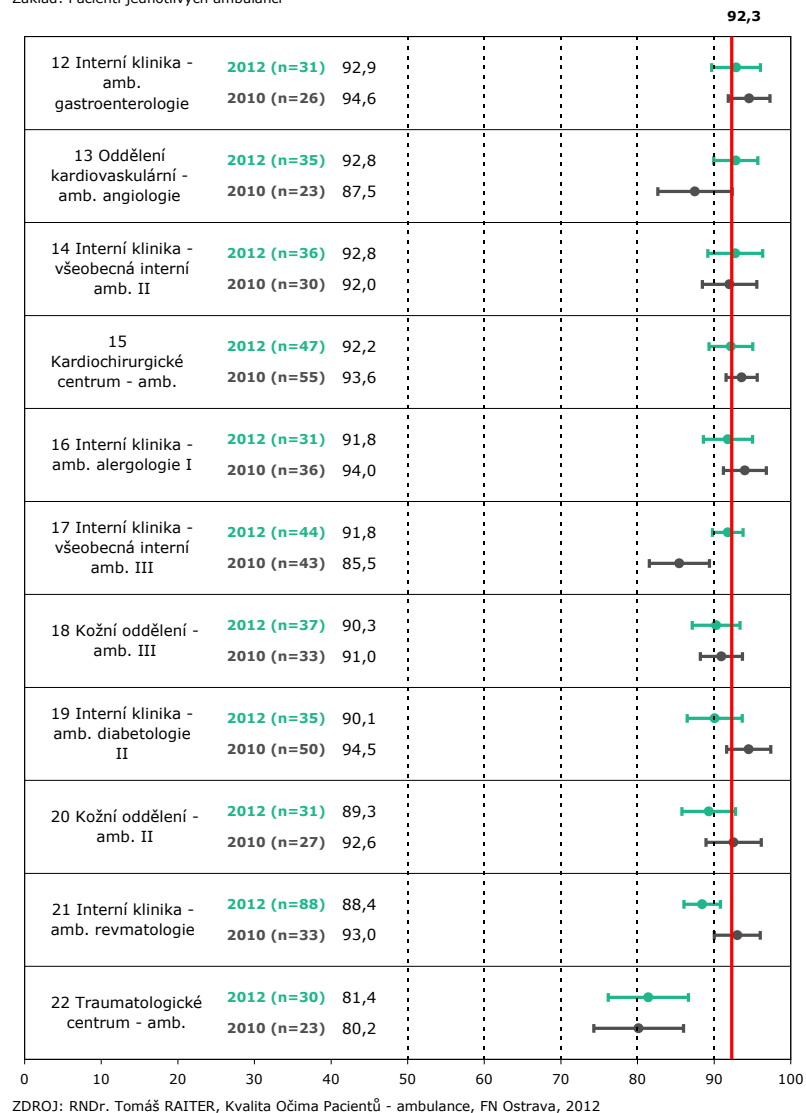
Ostrava: Přístup personálu

Základ: Pacienti jednotlivých ambulantí



Ostrava: Přístup personálu

Základ: Pacienti jednotlivých ambulantí



Informace o vyšetření a léčbě

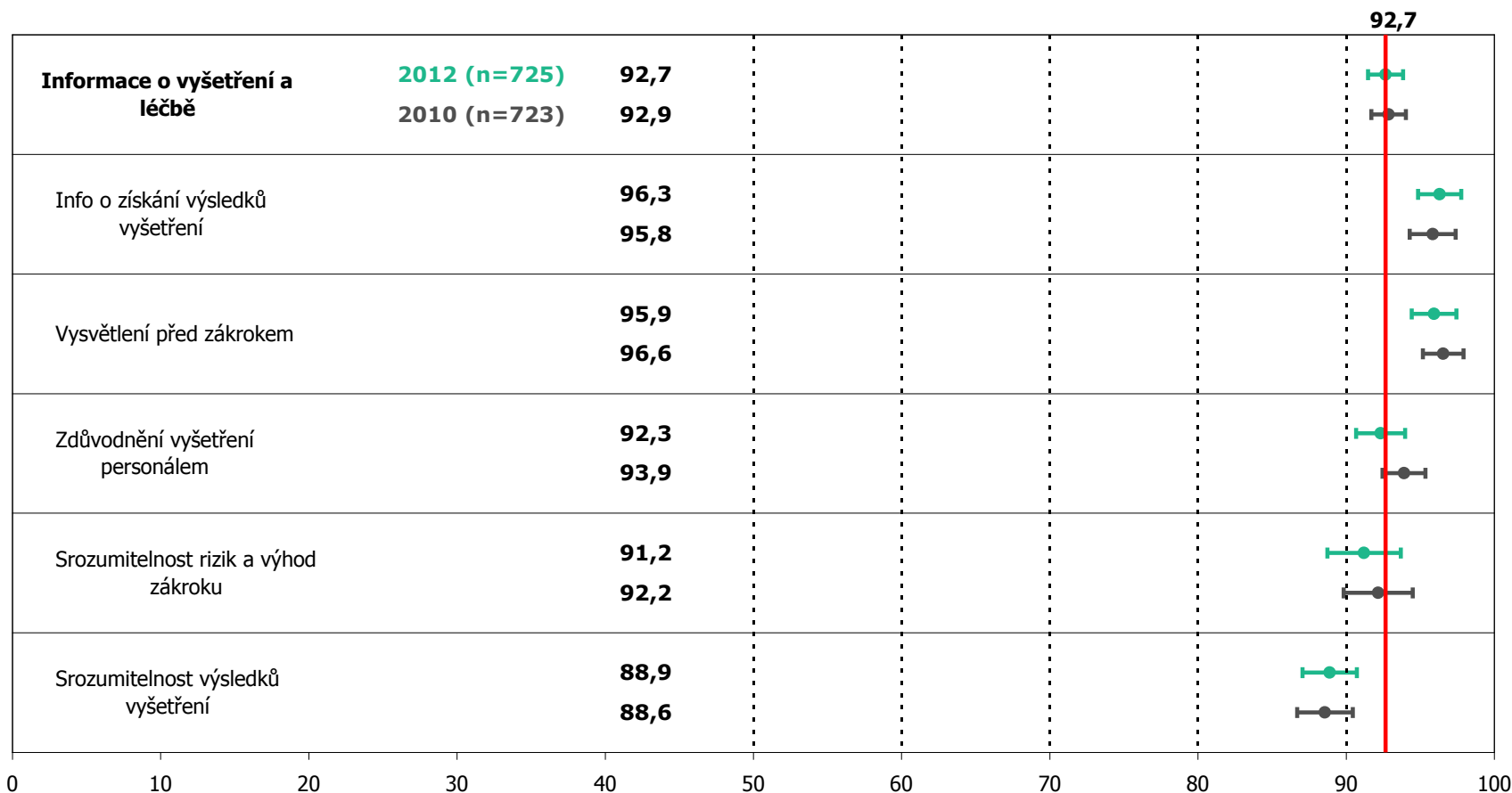
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Informace o vyšetření a léčbě

Základ: Všichni pacienti

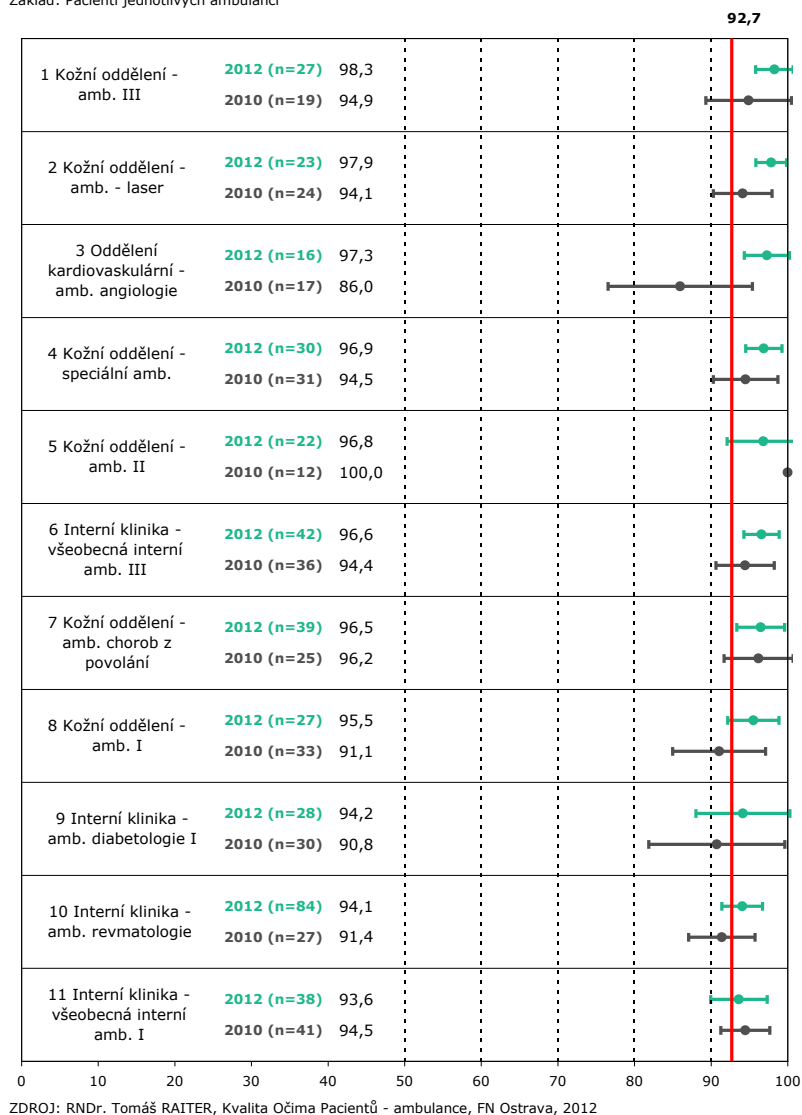


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava - ambulance, 2012

Informace o vyšetření a léčbě

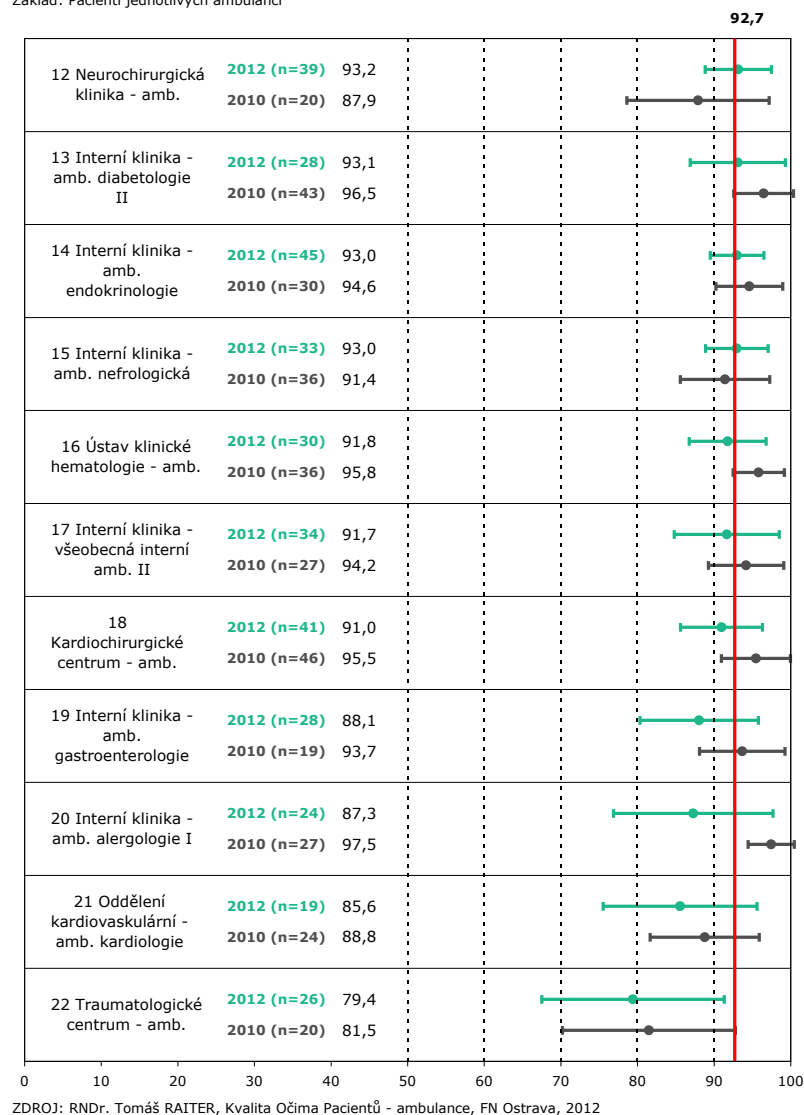
Ostrava: Informace o vyšetření a léčbě

Základ: Pacienti jednotlivých ambulantí



Ostrava: Informace o vyšetření a léčbě

Základ: Pacienti jednotlivých ambulantí



Informace o léčích

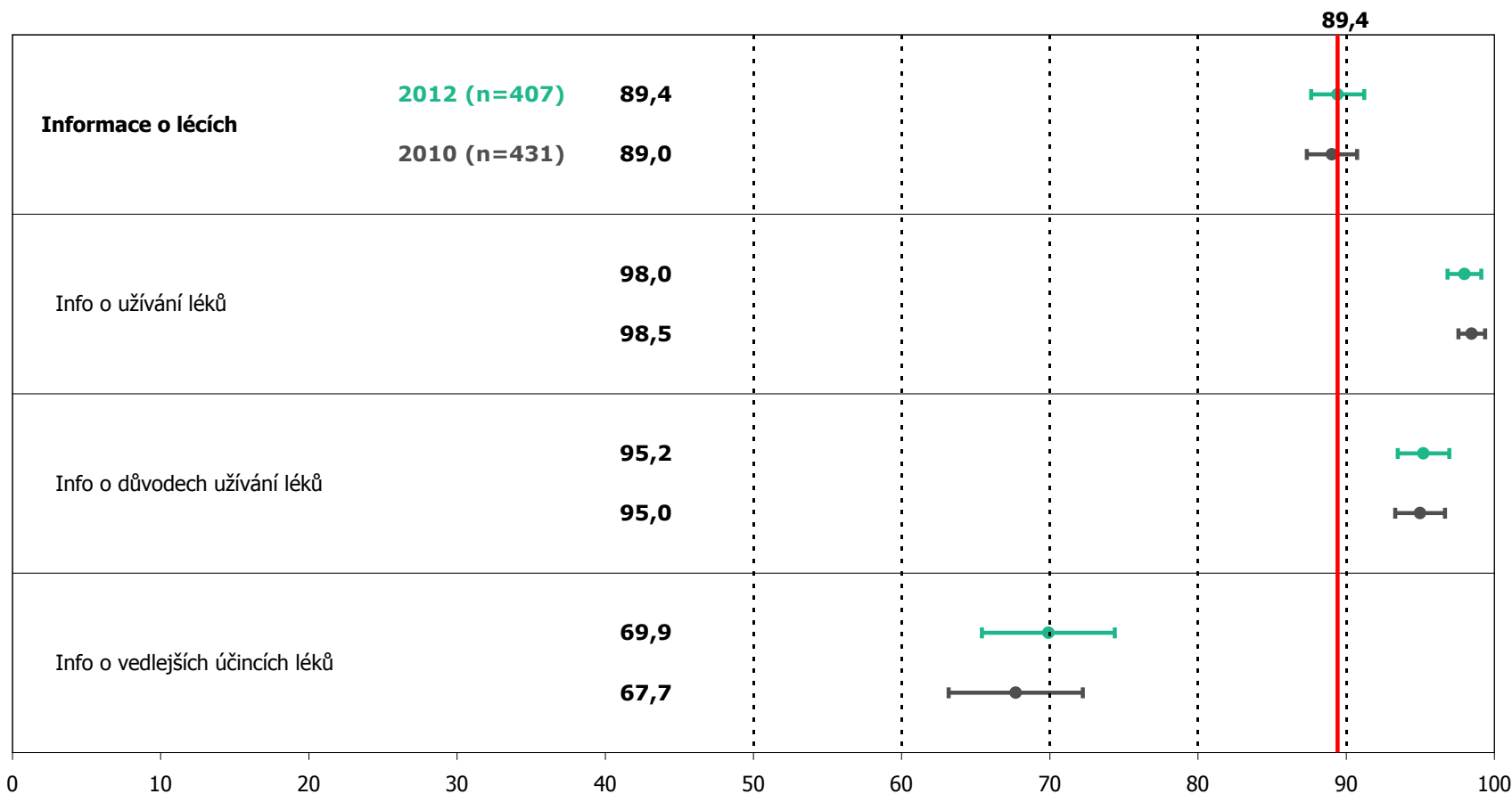
Otázky sytící dimenzi:

- 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 lécích

Informace o lécích

Základ: Všichni pacienti

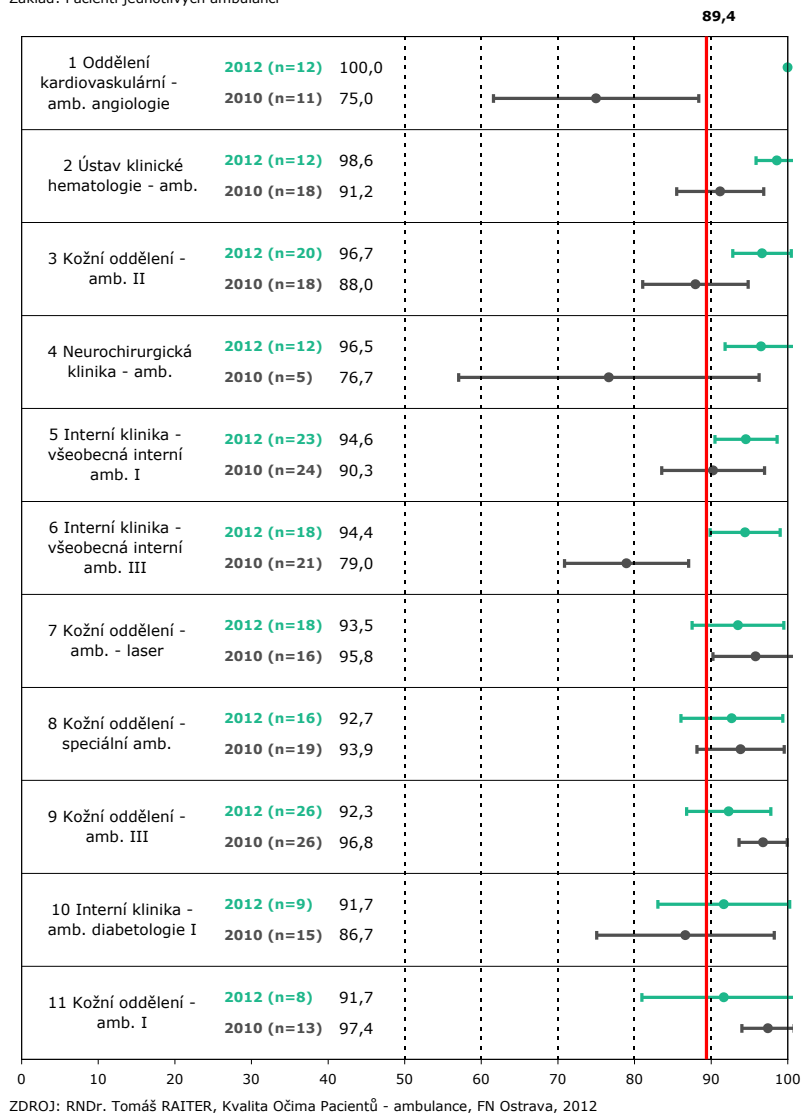


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava - ambulance, 2012

Informace o léčích

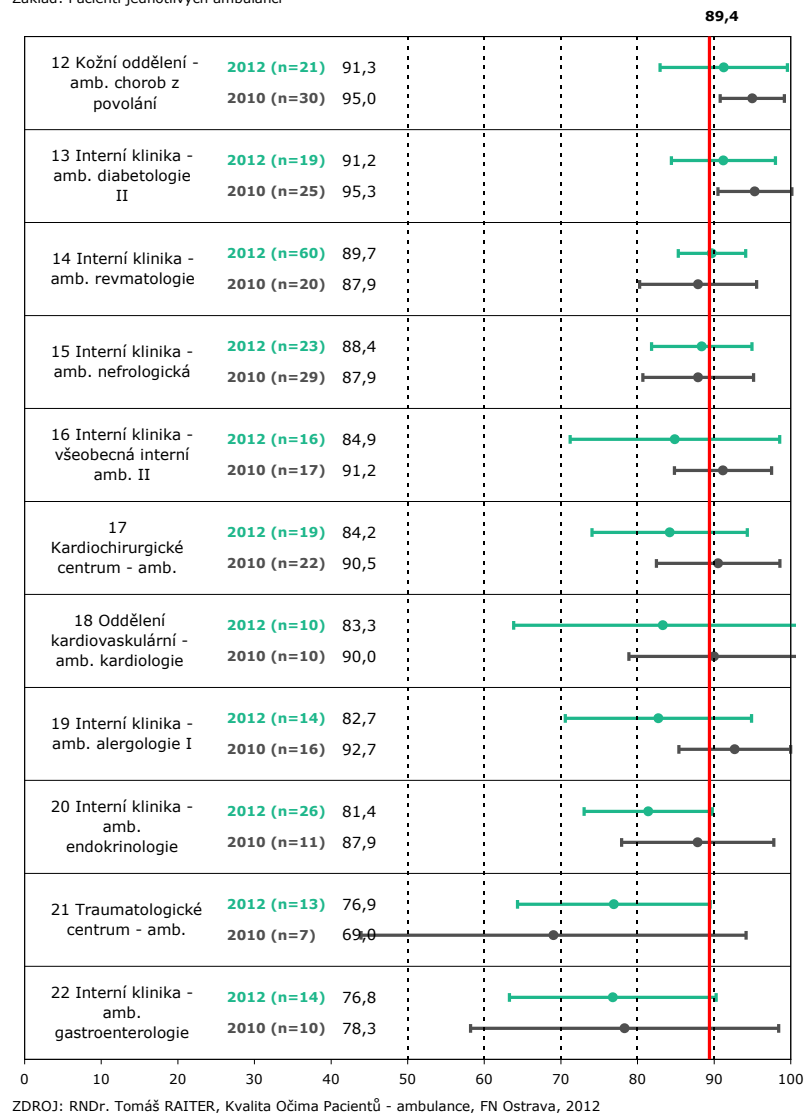
Ostrava: Informace o léčích

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



Ostrava: Informace o léčích

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



Následná péče

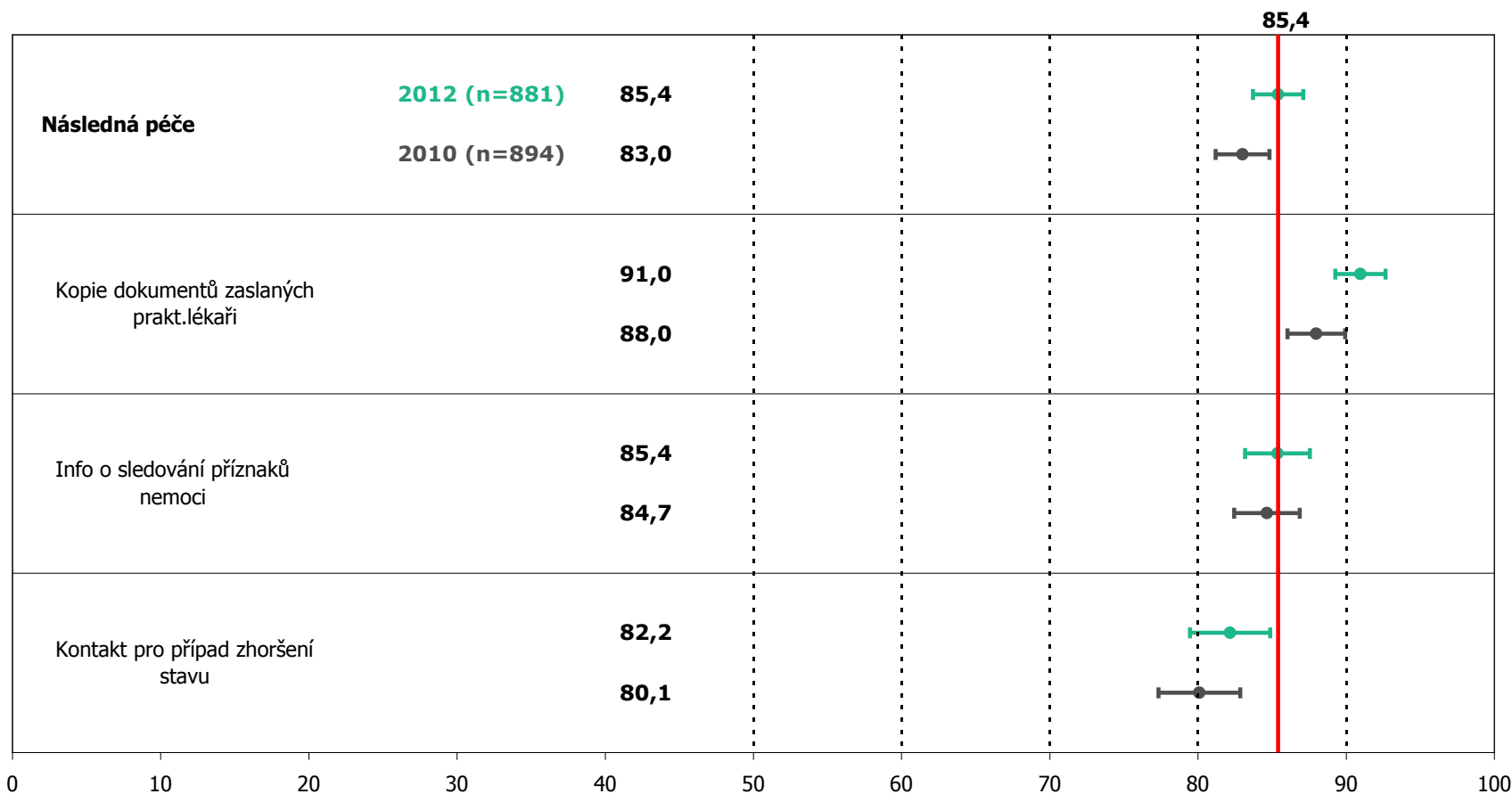
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Následná péče

Základ: Všichni pacienti

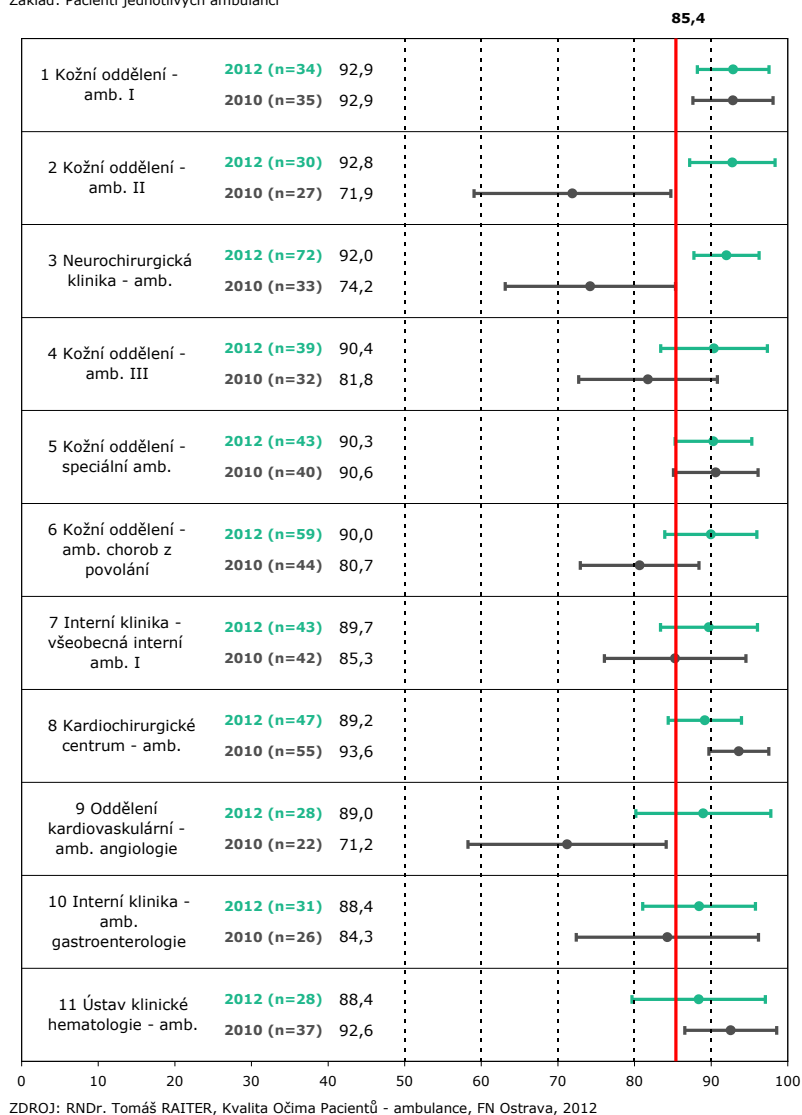


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava - ambulance, 2012

Následná péče

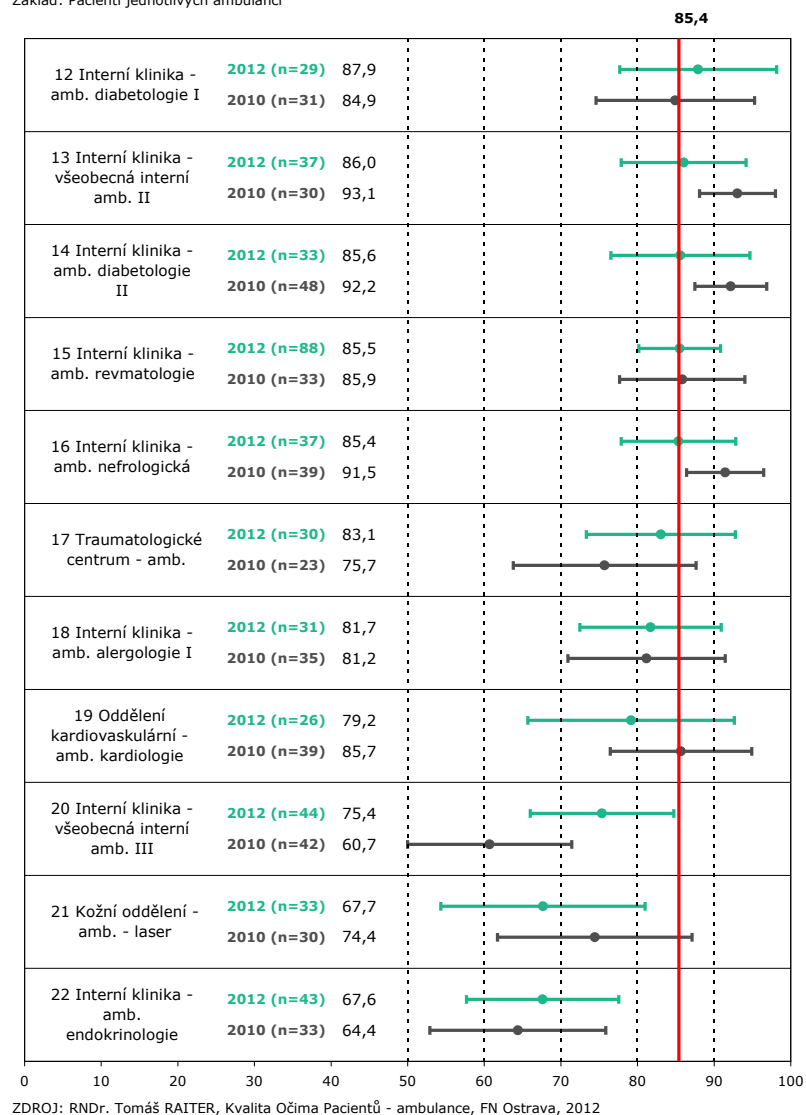
Ostrava: Následná péče

Základ: Pacienti jednotlivých ambulantí



Ostrava: Následná péče

Základ: Pacienti jednotlivých ambulantí



Celkový dojem

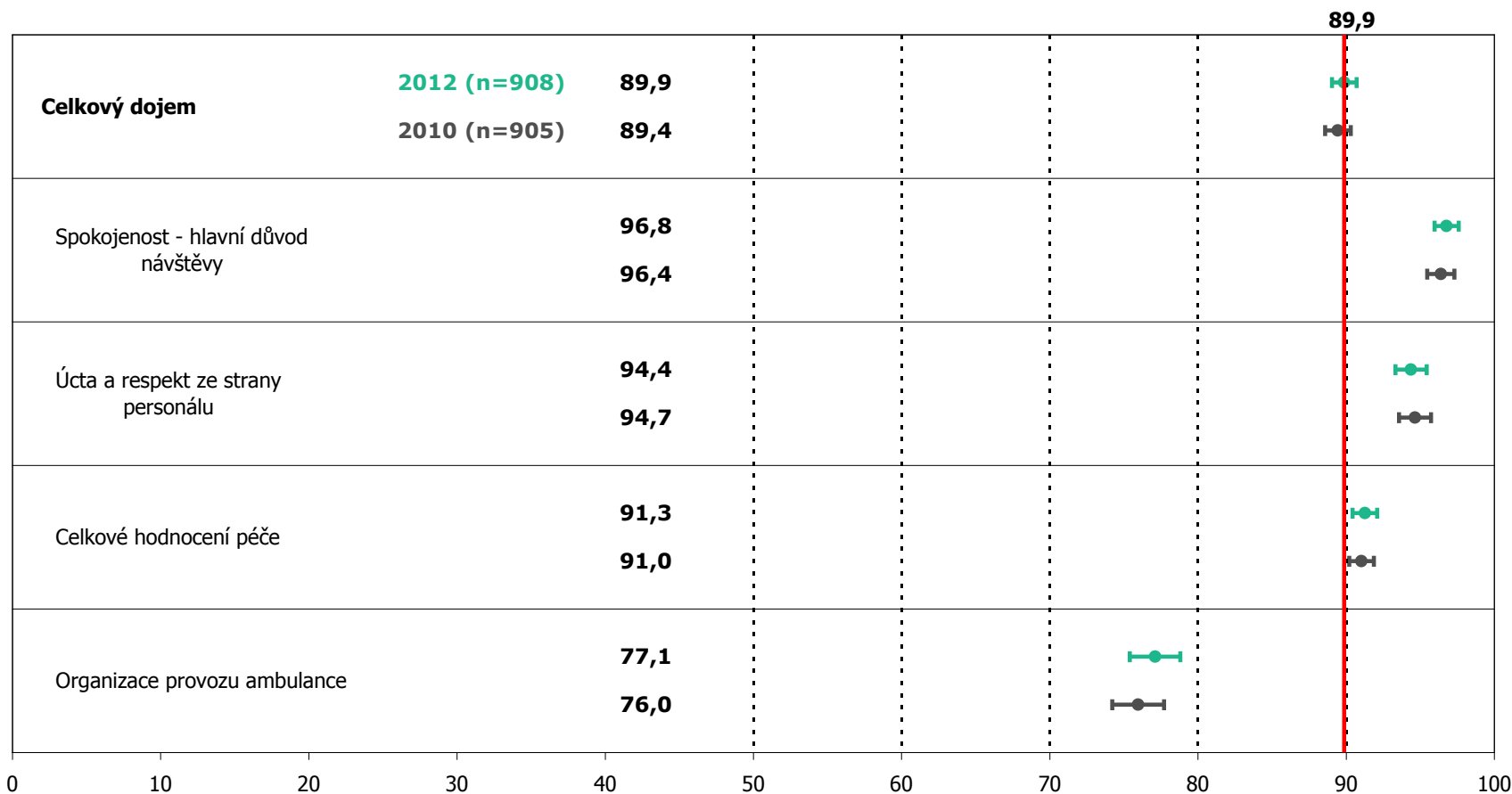
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Celkový dojem

Základ: Všichni pacienti

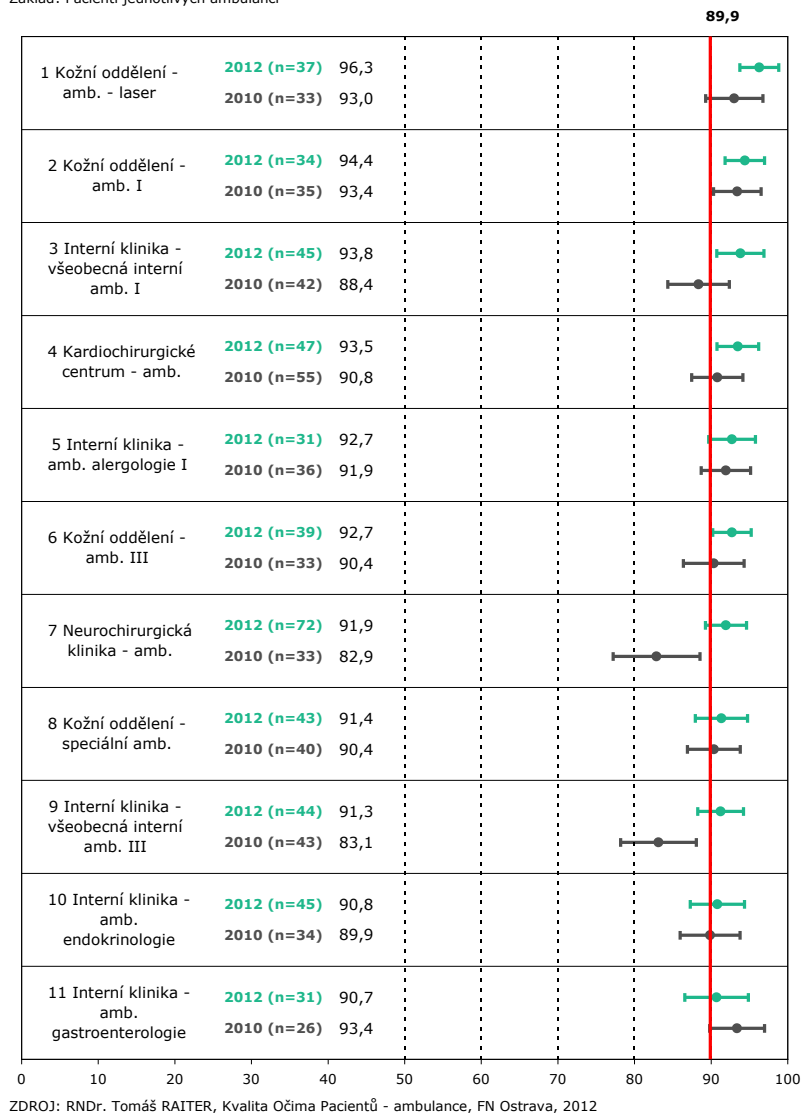


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava - ambulance, 2012

Celkový dojem

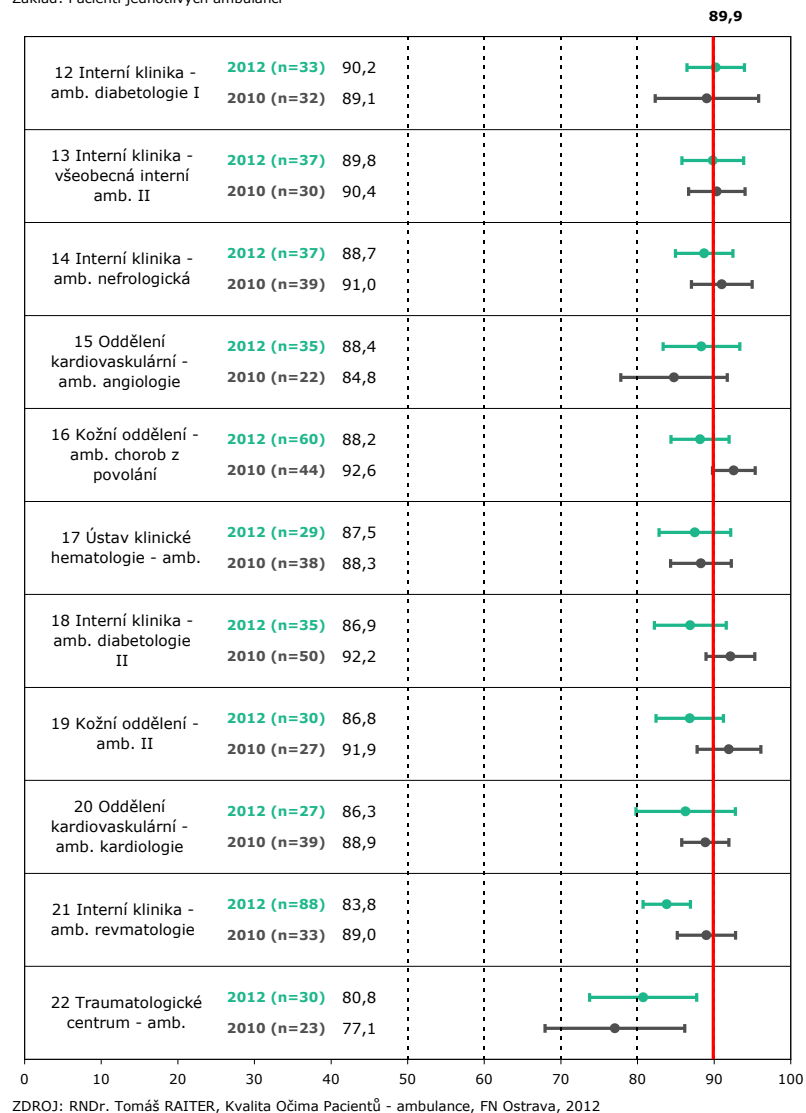
Ostrava: Celkový dojem

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



Ostrava: Celkový dojem

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

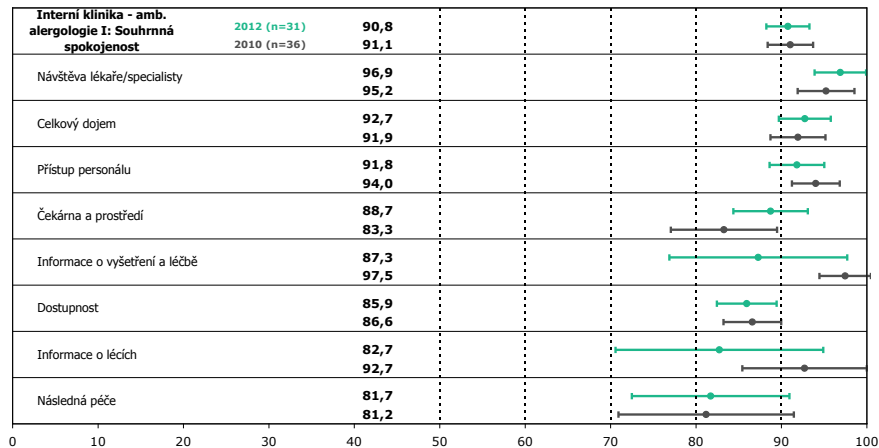


SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH AMBULANCÍCH

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

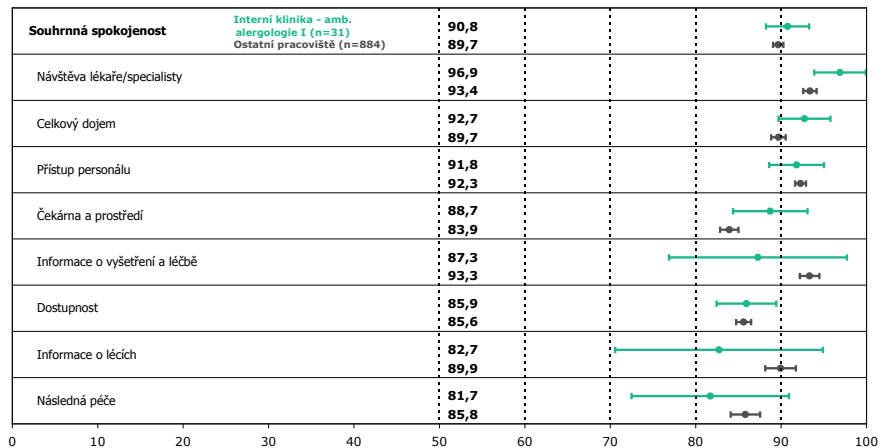
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

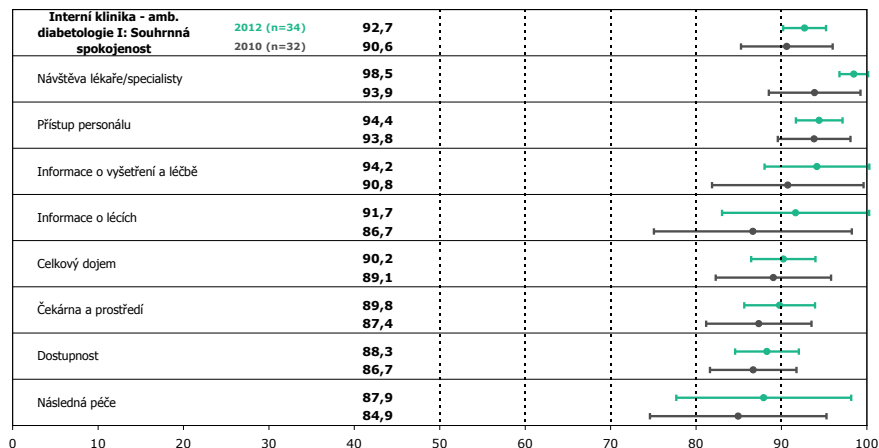
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Dynamika spokojenosti

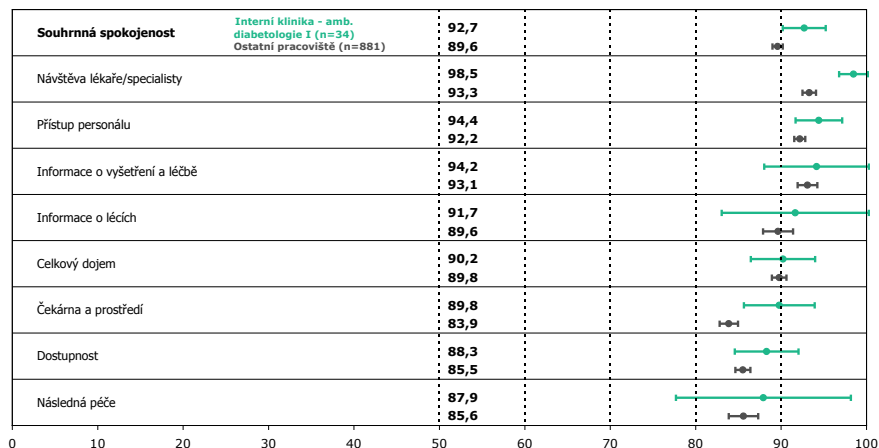
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

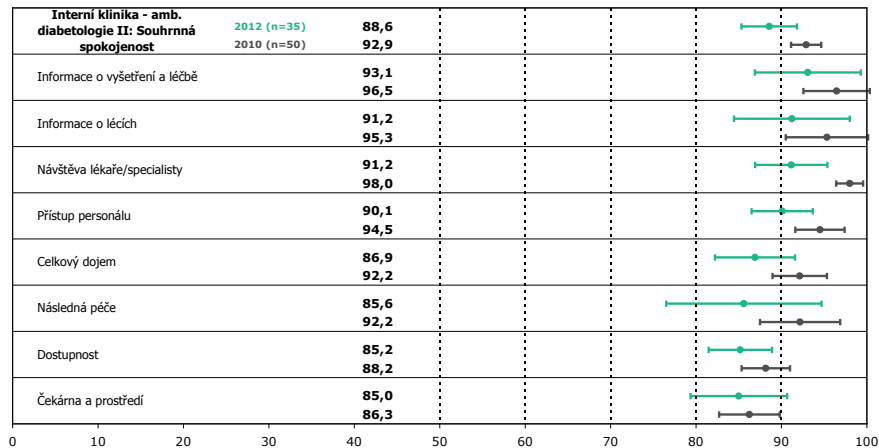


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

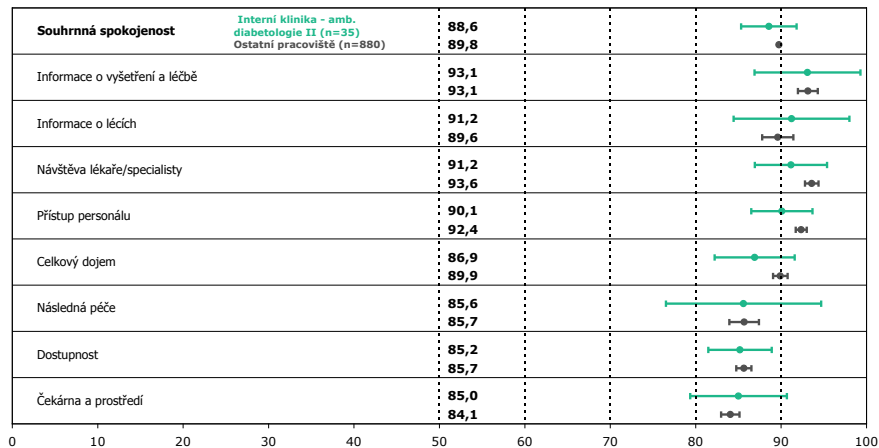
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

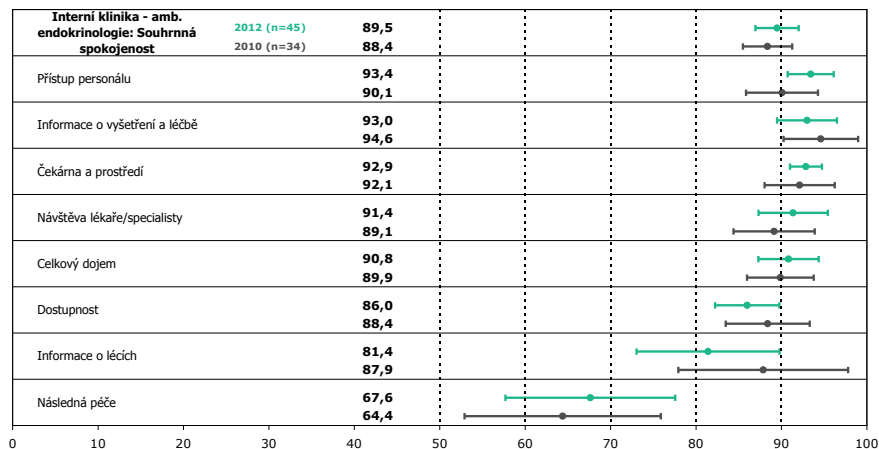
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Dynamika spokojenosti

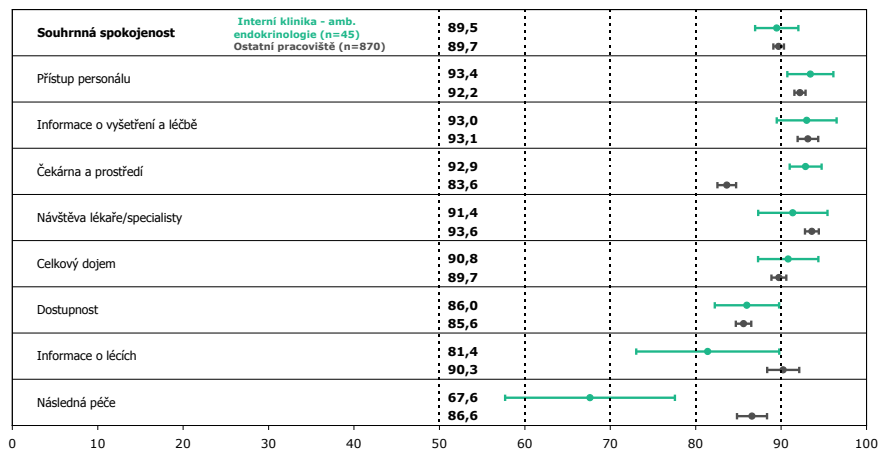
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

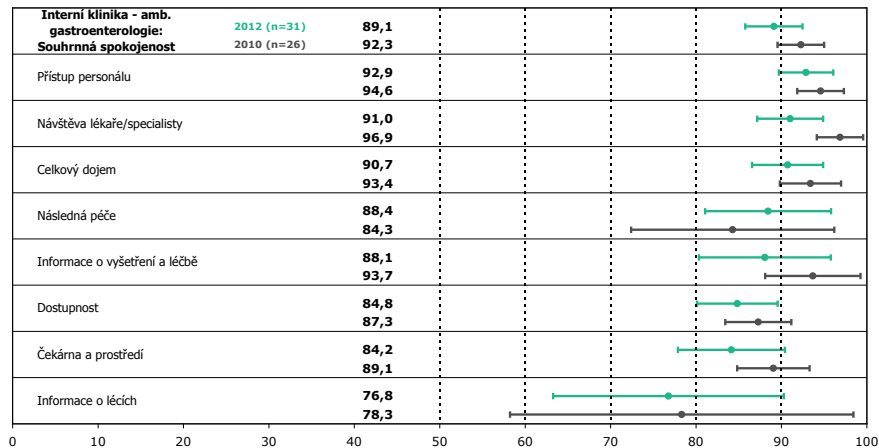


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

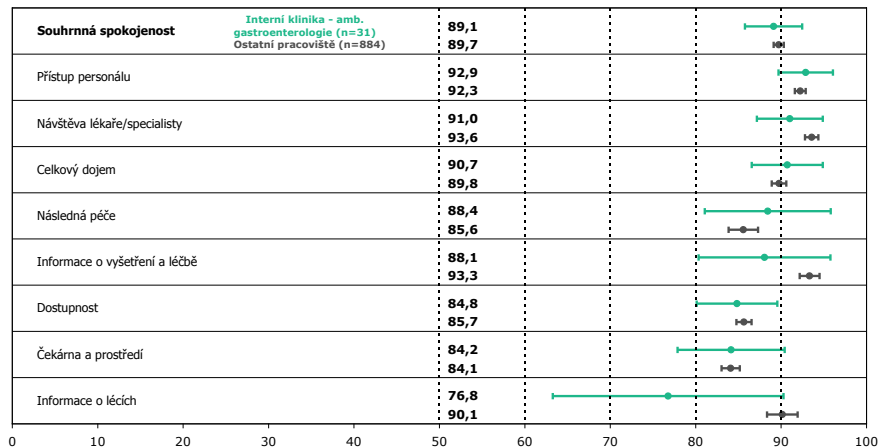
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

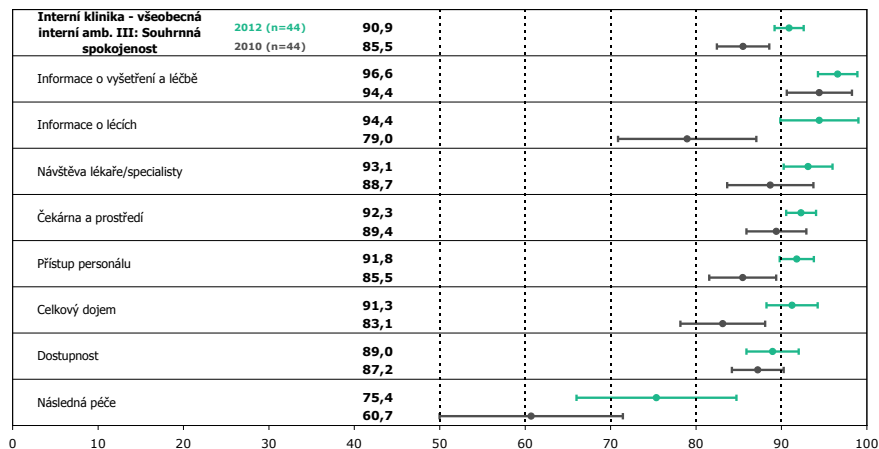
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Dynamika spokojenosti

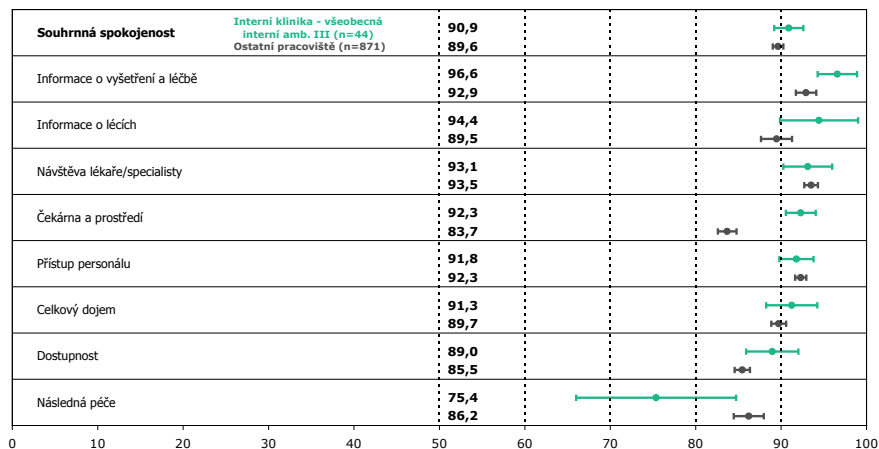
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

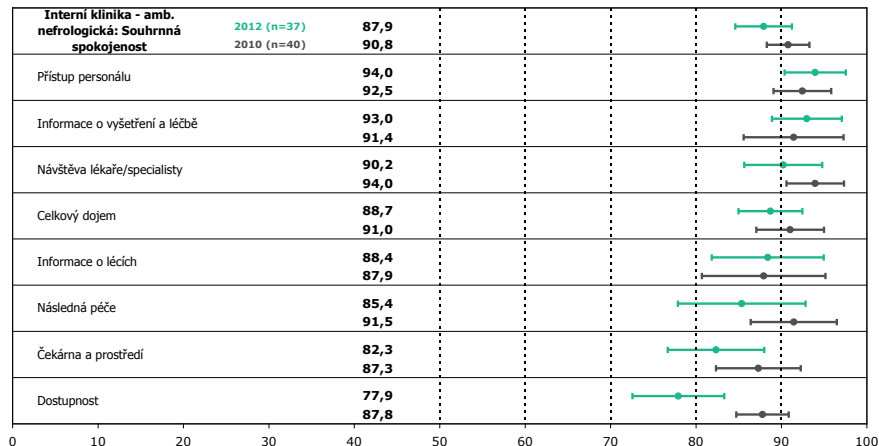


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

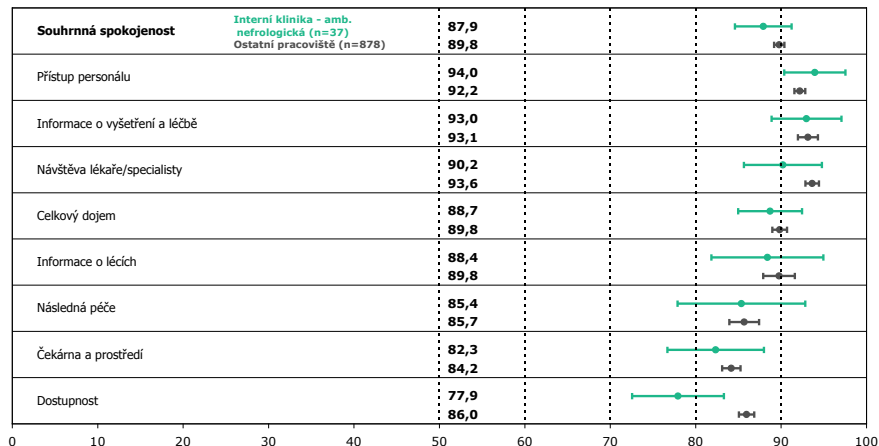
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

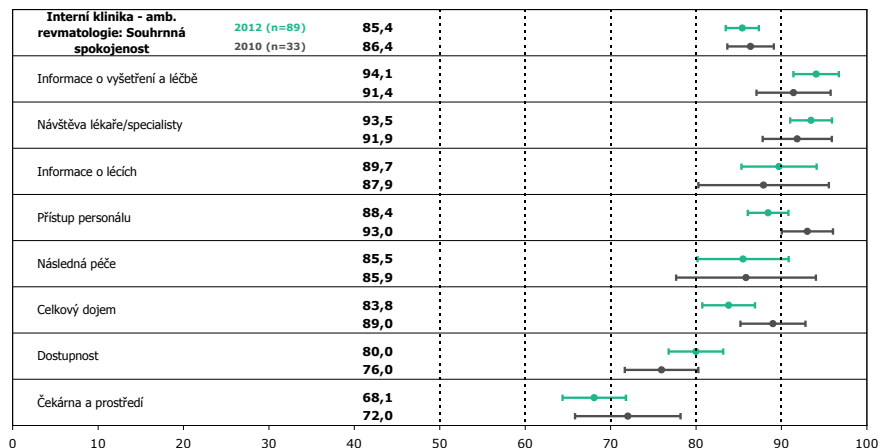
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Dynamika spokojenosti

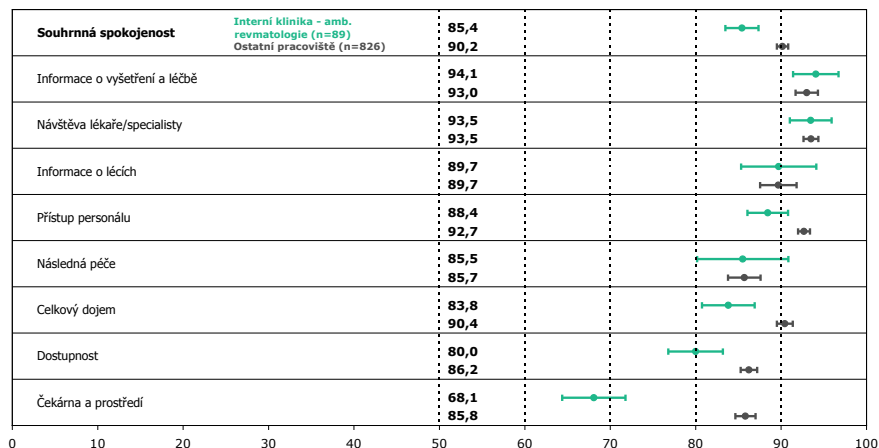
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

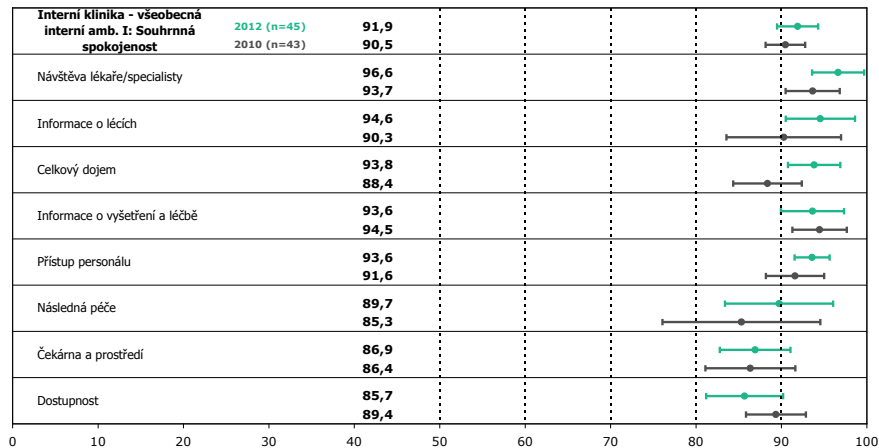


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

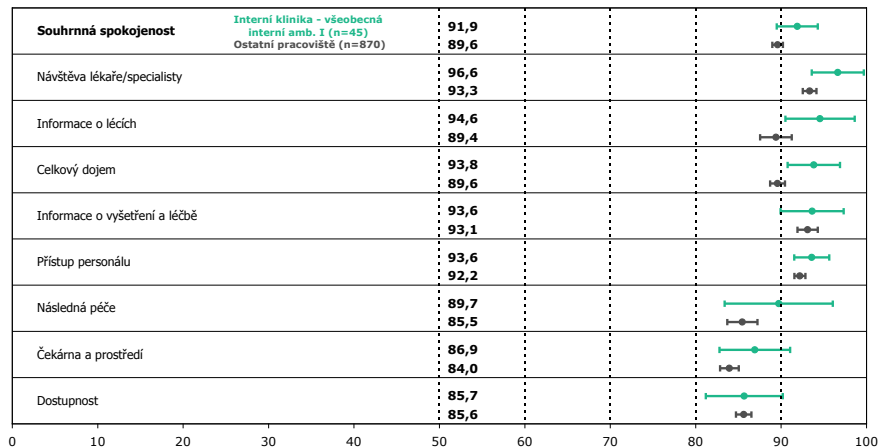
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

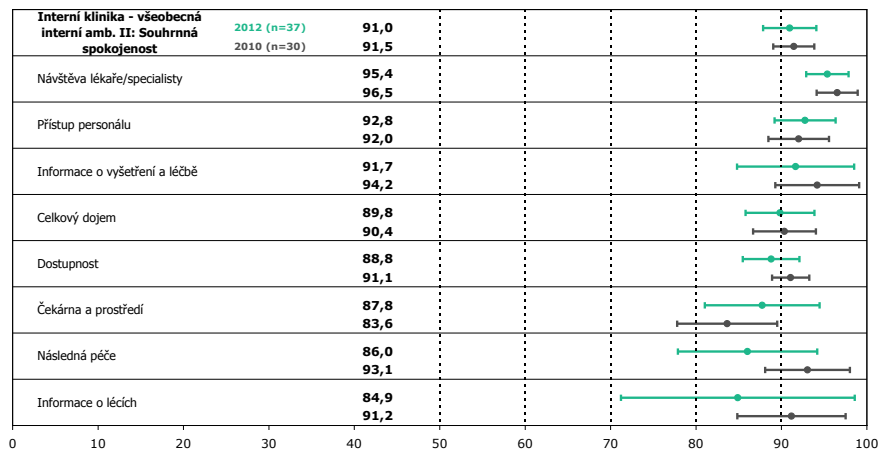
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Dynamika spokojenosti

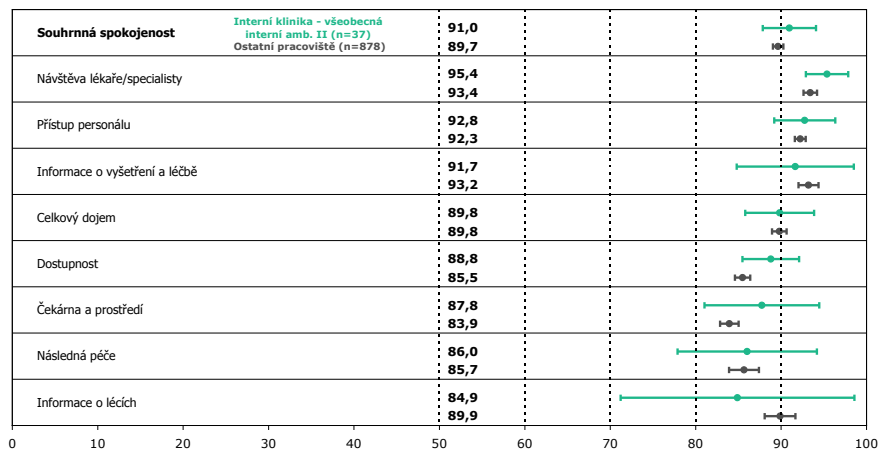
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

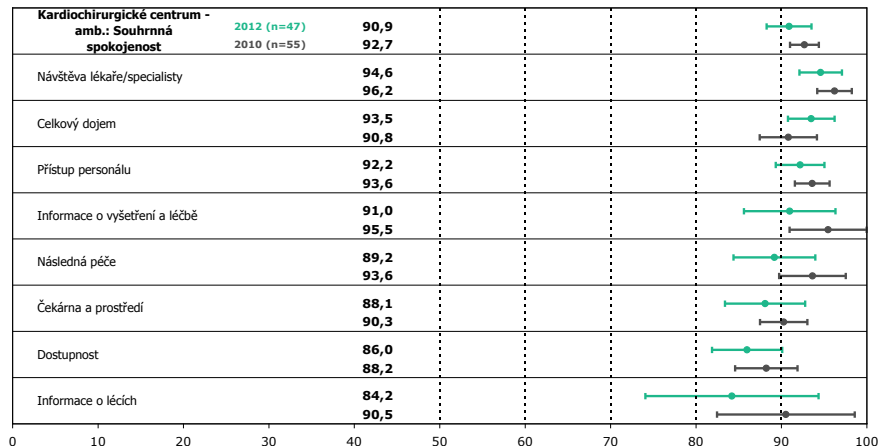


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

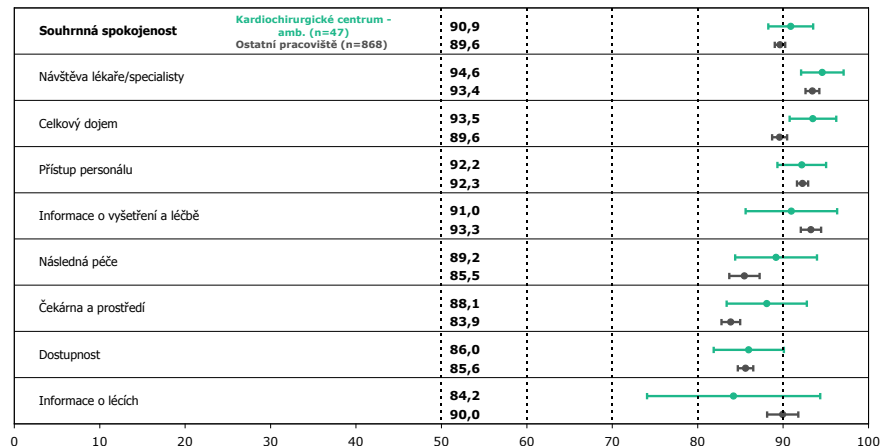
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

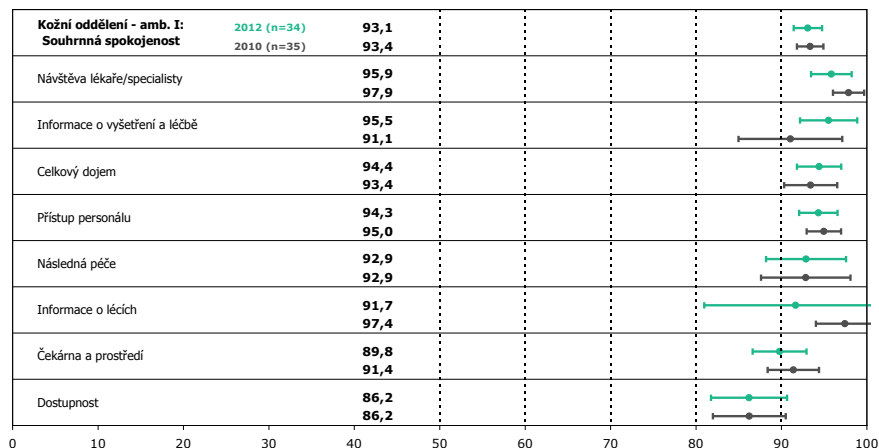
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Dynamika spokojenosti

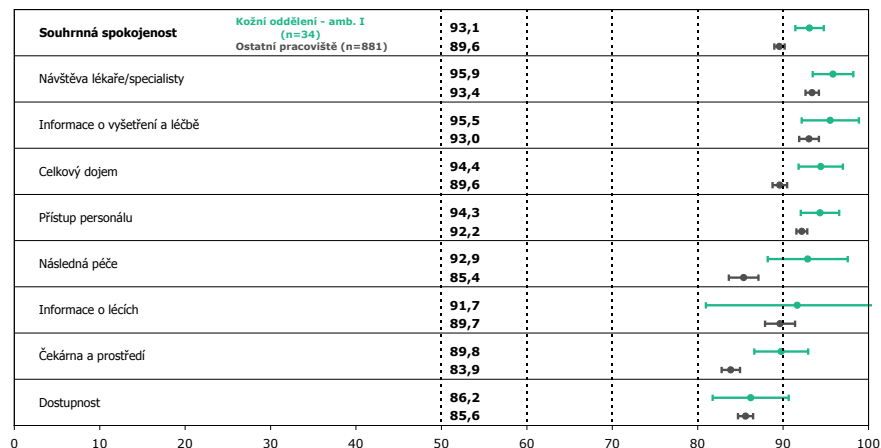
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

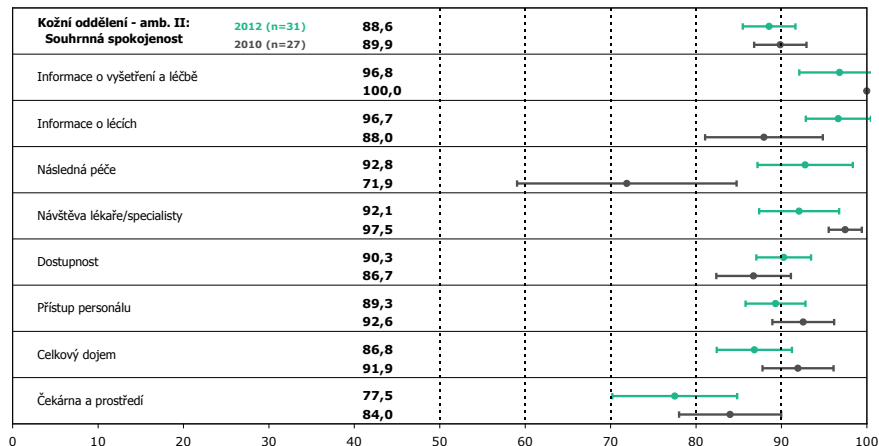


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

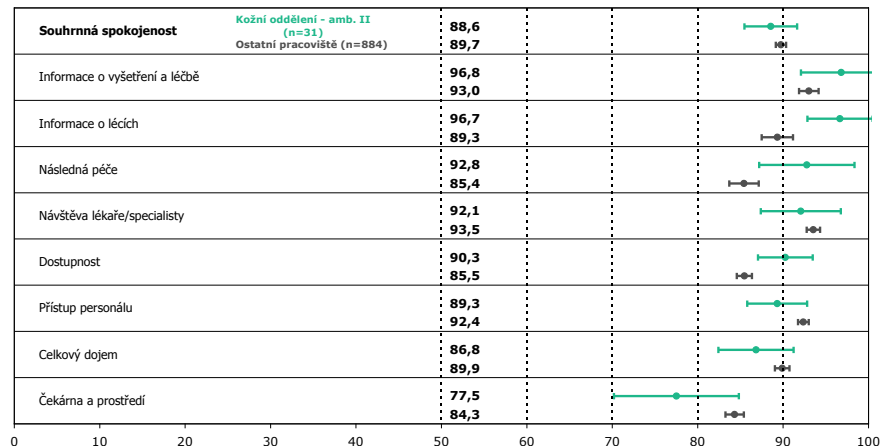
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

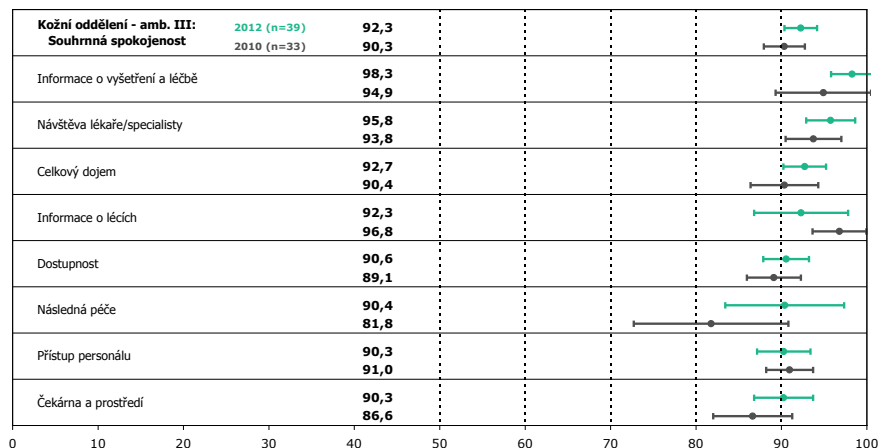
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Dynamika spokojenosti

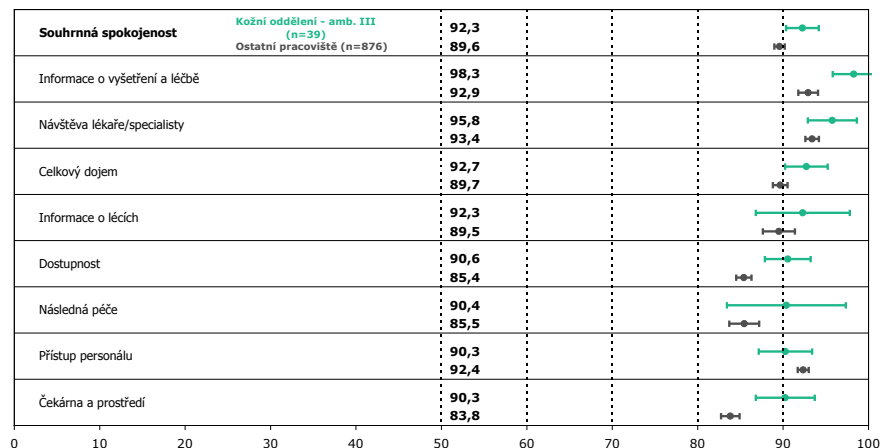
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

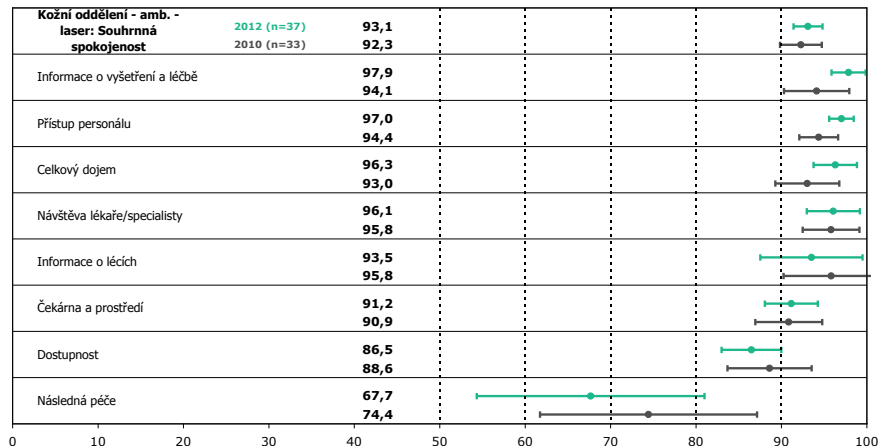


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

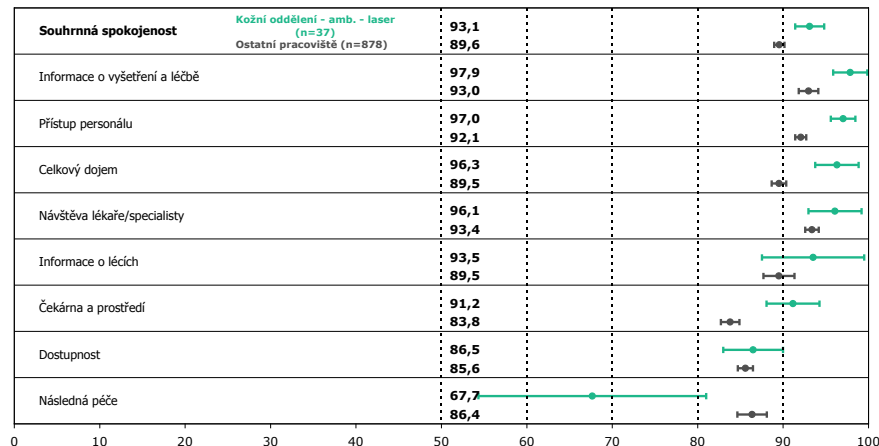
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Dynamika spokojenosti

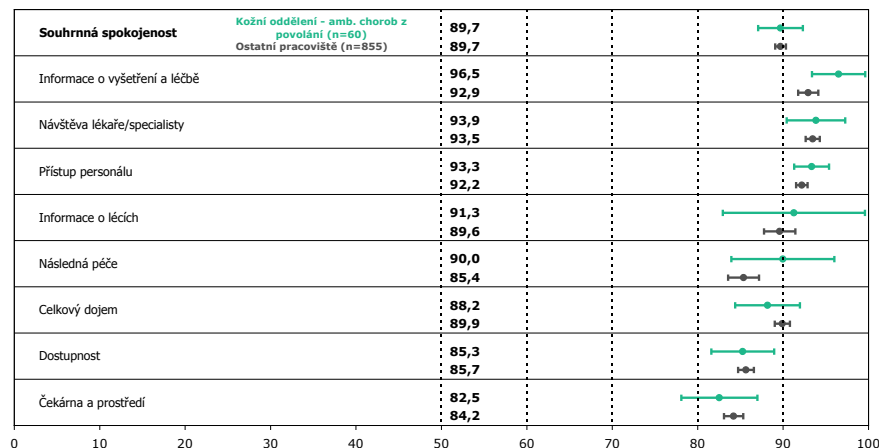
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

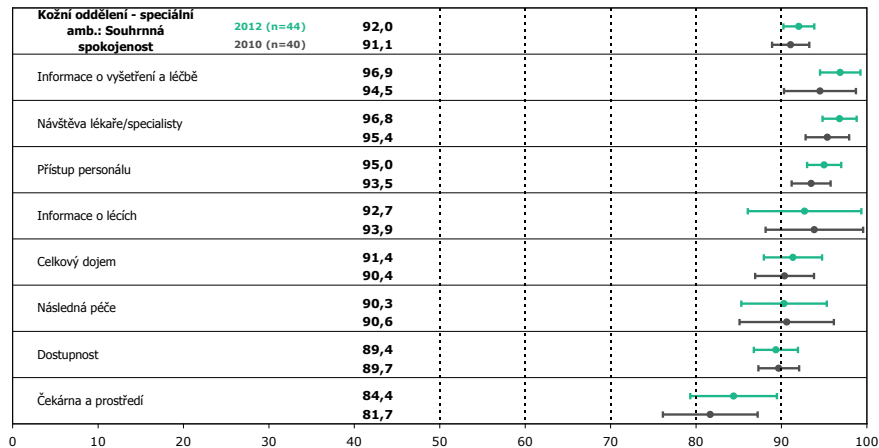


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

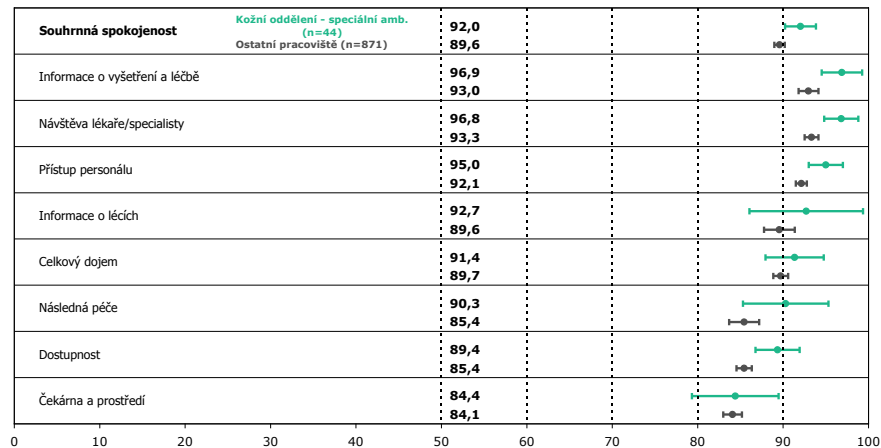
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

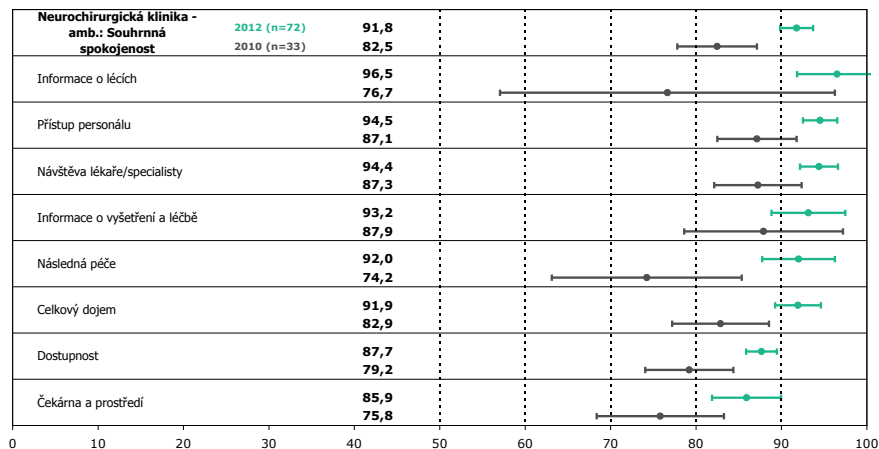
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Dynamika spokojenosti

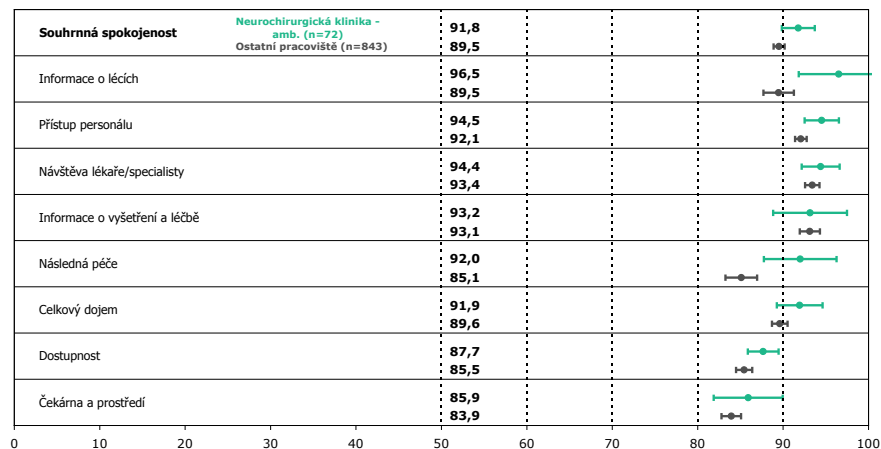
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

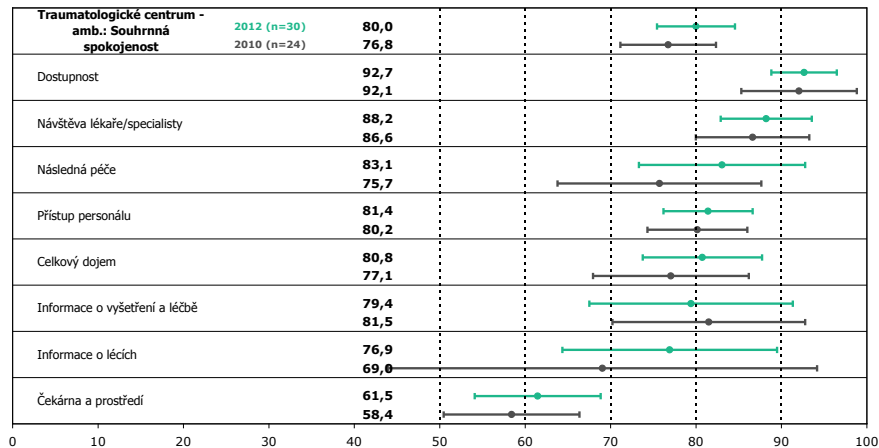


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

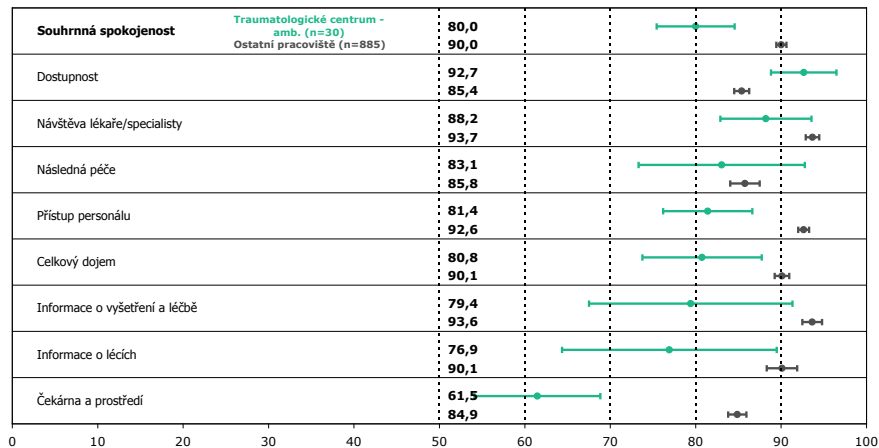
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

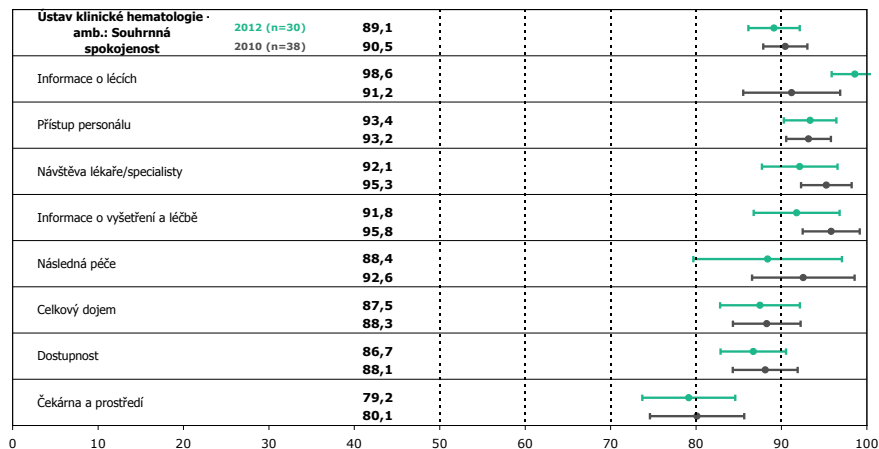
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Dynamika spokojenosti

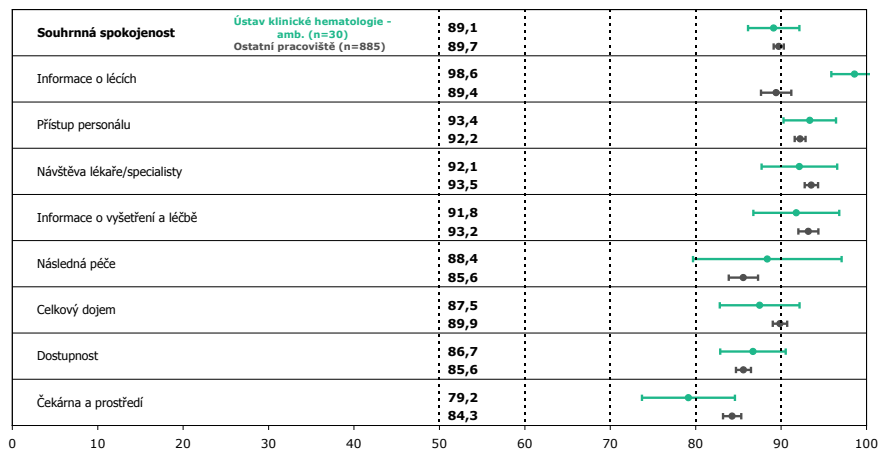
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

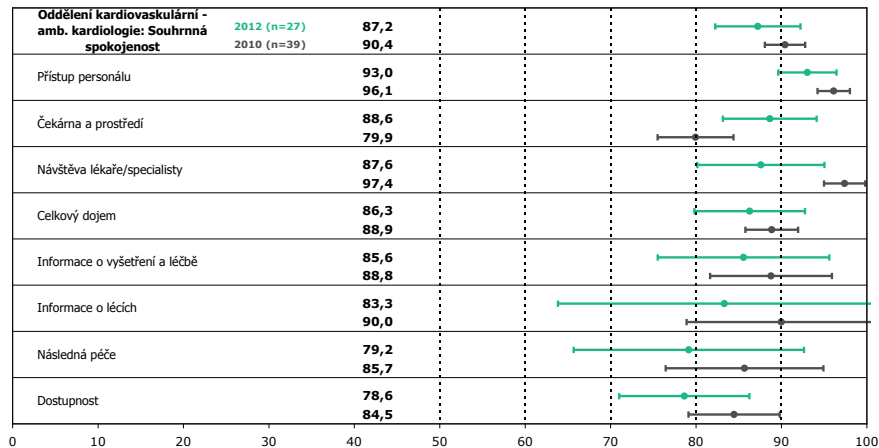


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Ostrava: Dynamika spokojenosti

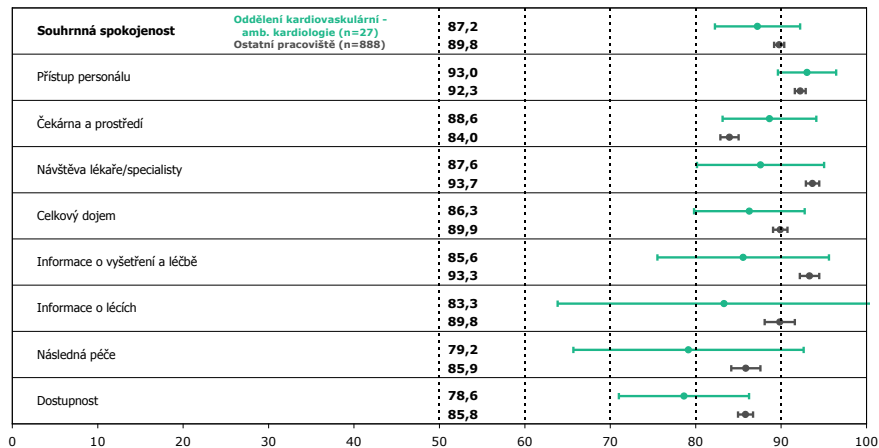
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

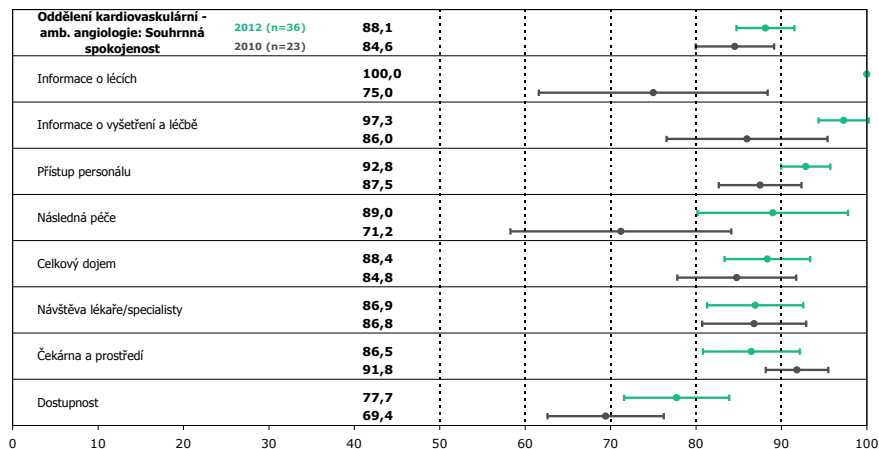
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Dynamika spokojenosti

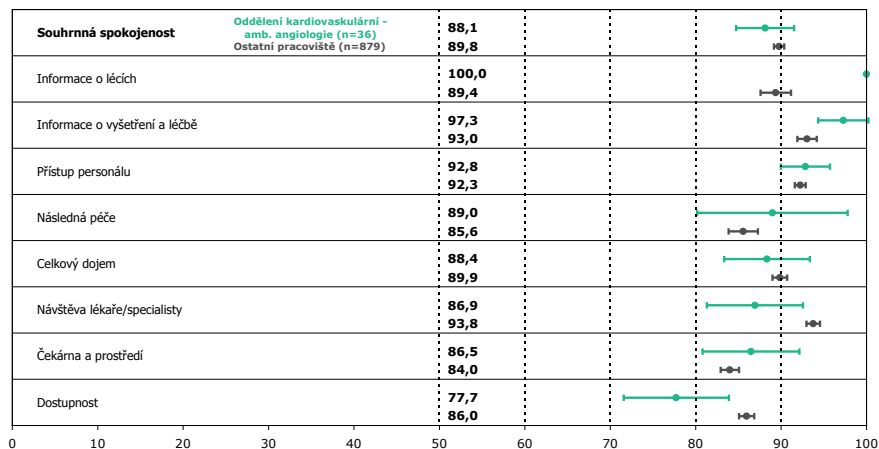
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



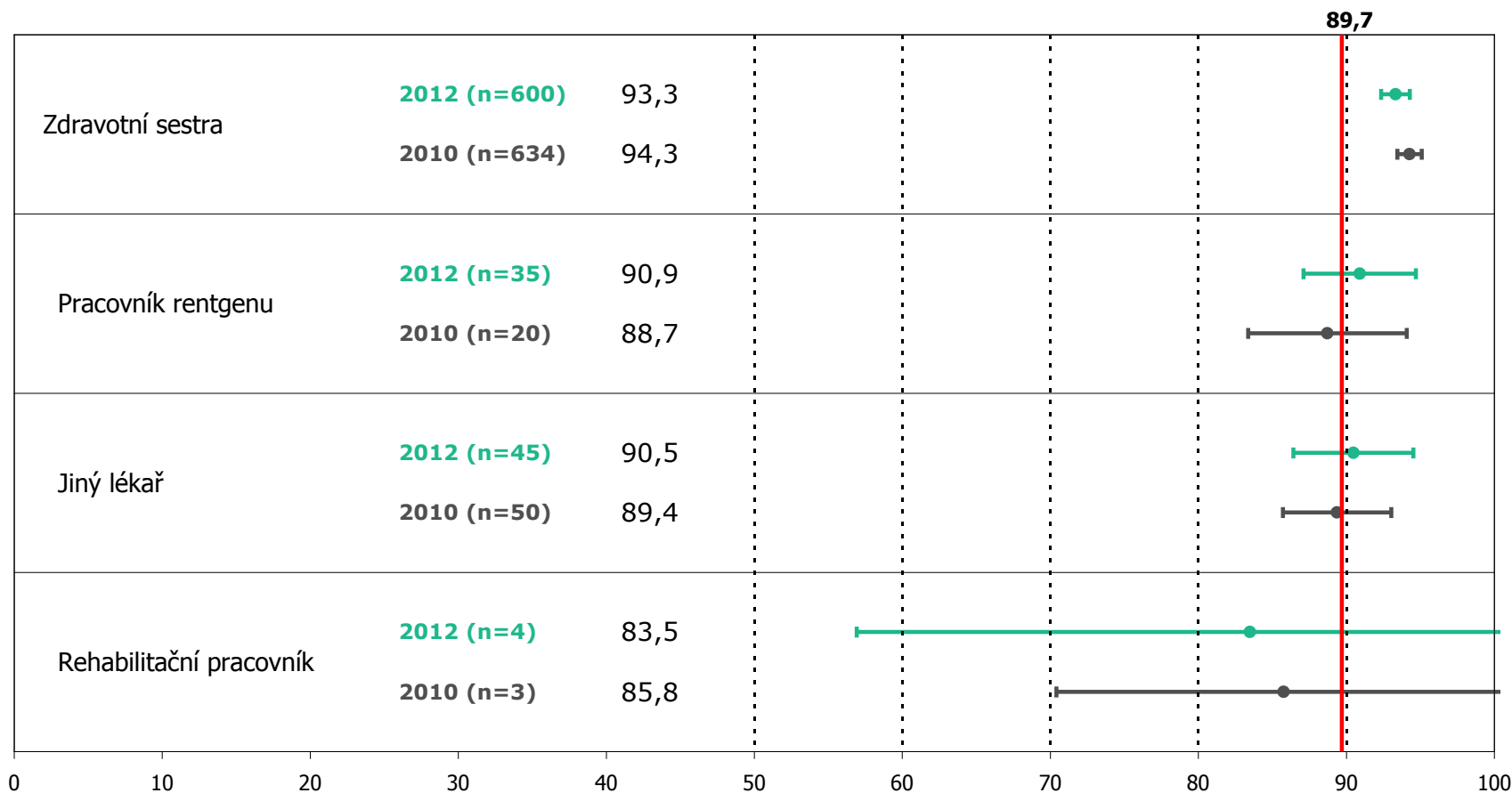
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

SPOKOJENOST PACIENTŮ S JINÝMI SPECIALISTY

Spokojenost s jinými specialisty

Spokojenost pacientů s jinými specialisty

Základ: Všichni pacienti

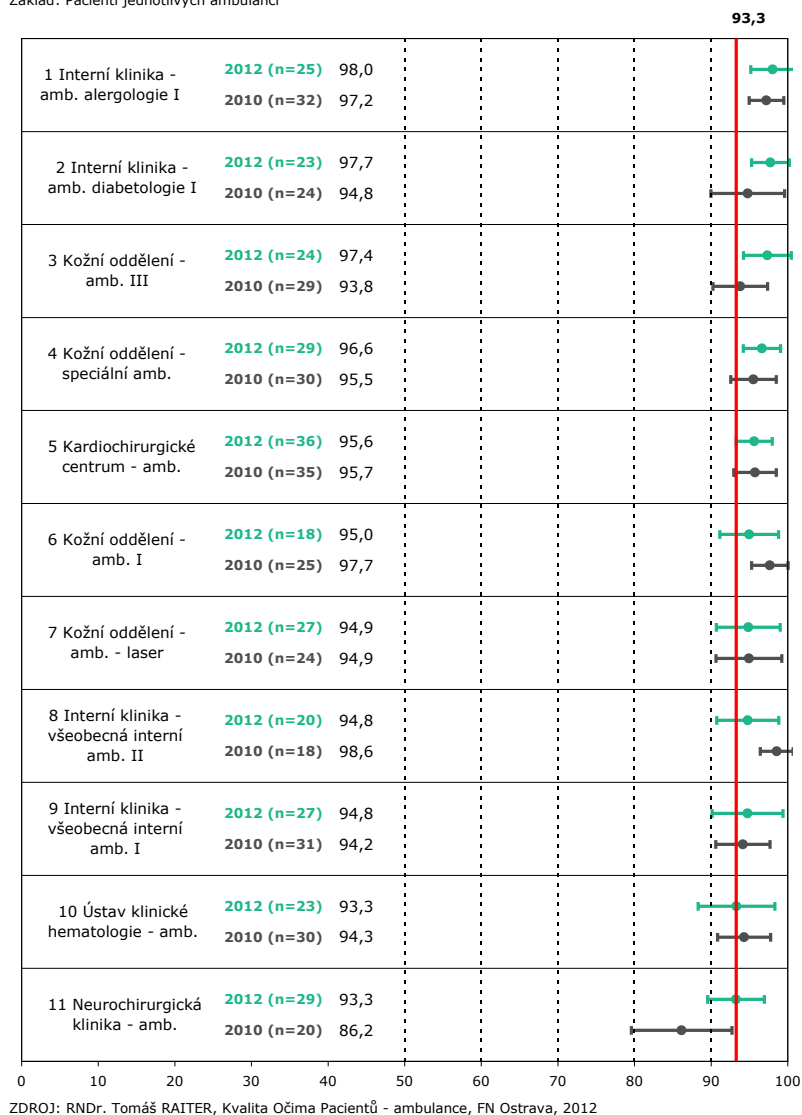


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

Spokojenost se sestrami

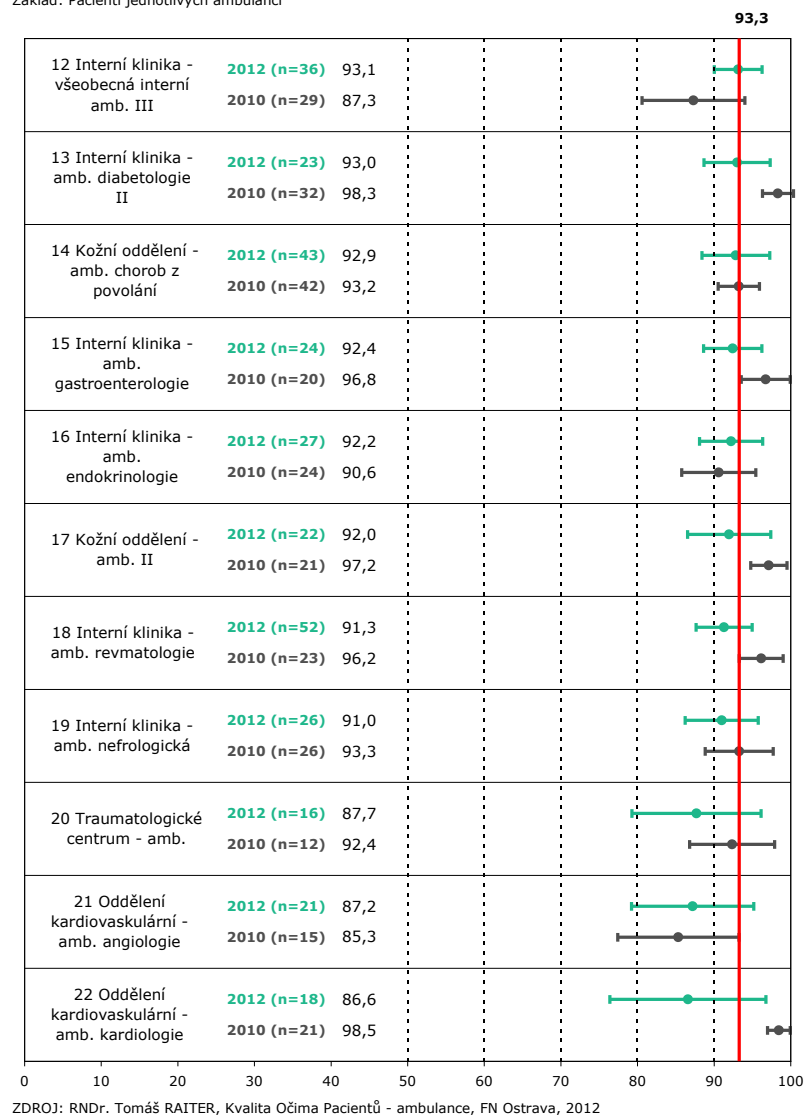
Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



Řešitel projektu

RNDr. Tomáš Raiter

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů

Telefon: +420 774 203 543
+420 284 686 387

E-mail: raiter@hodnoceni-nemocnic.cz
tomas.raiter@volny.cz

Web: www.hodnoceni-nemocnic.cz

IČ: 4714 6206

DIČ: CZ 47146206

Opletalova 9, 110 00 Praha 1

Řešitel projektu je zkušeným výzkumným pracovníkem. Je zakladatelem společnosti pro marketingový výzkum STEM/MARK, a.s., působil jako prezident SIMAR - asociace předních výzkumných společností působících v České republice, zaměřuje se na koncepci a koordinaci významných projektů na národní i mezinárodní úrovni. Je jedním z iniciátorů a propagátorů projektu Kvalita Očima Pacientů. V rámci tohoto projektu spolupracuje od roku 2001 s Ministerstvem zdravotnictví ČR a společností STEM/MARK, a.s. na lokalizaci metodiky měření kvality zdravotní péče prostřednictvím systematického monitoringu osmi pickerovských dimenzí kvality/spokojenosti pacientů.



Při měření kvality zdravotní péče spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními rady a nemocnicemi (např.: Liberecký kraj, Zlínský kraj, Středočeský kraj, Ústřední vojenská nemocnice, PŘO MZ ČR a dalšími). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů.

Ing. Markéta Hájková

Senior Analyst

Spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů a v oblasti marketingového výzkumu působí více než 8 let. Dlouhodobě spolupracuje se společností STEM/MARK, a.s.

STEM/MARK, a.s.

Společnost pro marketingový výzkum, která zajišťuje pro řešitele projektu kvalitní transformaci dat do elektronické podoby.

Příloha č. 1

Souhrnná spokojenost v jednotlivých ambulancích

tabulky výsledků s intervaly spolehlivosti

Souhrnná spokojenost (1)

Označení pracoviště	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	915	89,7	89,1	90,3
1 Kožní oddělení - amb. - laser	37	93,1	91,4	94,8
2 Kožní oddělení - amb. I	34	93,1	91,4	94,8
3 Interní klinika - amb. diabetologie I	34	92,7	90,2	95,2
4 Kožní oddělení - amb. III	39	92,3	90,3	94,2
5 Kožní oddělení - speciální amb.	44	92,0	90,2	93,8
6 Interní klinika - všeobecná interní amb. I	45	91,9	89,5	94,3
7 Neurochirurgická klinika - amb.	72	91,8	89,8	93,7
8 Interní klinika - všeobecná interní amb. II	37	91,0	87,9	94,1
9 Interní klinika - všeobecná interní amb. III	44	90,9	89,2	92,6
10 Kardiochirurgické centrum - amb.	47	90,9	88,3	93,5
11 Interní klinika - amb. alergologie I	31	90,8	88,2	93,3

Souhrnná spokojenost (2)

Označení pracoviště	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	915	89,7	89,1	90,3
12 Kožní oddělení - amb. chorob z povolání	60	89,7	87,1	92,3
13 Interní klinika - amb. endokrinologie	45	89,5	87,0	92,0
14 Ústav klinické hematologie - amb.	30	89,1	86,1	92,1
15 Interní klinika - amb. gastroenterologie	31	89,1	85,8	92,5
16 Interní klinika - amb. diabetologie II	35	88,6	85,3	91,8
17 Kožní oddělení - amb. II	31	88,6	85,5	91,7
18 Oddělení kardiovaskulární - amb. angiologie	36	88,1	84,7	91,5
19 Interní klinika - amb. nefrologická	37	87,9	84,6	91,2
20 Oddělení kardiovaskulární - amb. kardiologie	27	87,2	82,3	92,2
21 Interní klinika - amb. revmatologie	89	85,4	83,5	87,4
22 Traumatologické centrum - amb.	30	80,0	75,4	84,6

Spokojenost se sestrami (1)

Označení pracoviště	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	601	93,3	92,4	94,3
1 Interní klinika - amb. alergologie I	25	98,0	95,2	100,9
2 Interní klinika - amb. diabetologie I	23	97,7	95,3	100,2
3 Kožní oddělení - amb. III	24	97,4	94,2	100,5
4 Kožní oddělení - speciální amb.	29	96,6	94,2	99,1
5 Kardiochirurgické centrum - amb.	36	95,6	93,3	98,0
6 Kožní oddělení - amb. I	18	95,0	91,2	98,8
7 Kožní oddělení - amb. - laser	27	94,9	90,7	99,0
8 Interní klinika - všeobecná interní amb. II	20	94,8	90,8	98,8
9 Interní klinika - všeobecná interní amb. I	27	94,8	90,1	99,4
10 Ústav klinické hematologie - amb.	23	93,3	88,3	98,3
11 Neurochirurgická klinika - amb.	29	93,3	89,6	97,0

Spokojenost se sestrami (2)

Označení pracoviště	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	601	93,3	92,4	94,3
12 Interní klinika - všeobecná interní amb. III	36	93,1	90,0	96,3
13 Interní klinika - amb. diabetologie II	23	93,0	88,7	97,3
14 Kožní oddělení - amb. chorob z povolání	43	92,9	88,4	97,3
15 Interní klinika - amb. gastroenterologie	24	92,4	88,6	96,3
16 Interní klinika - amb. endokrinologie	27	92,2	88,1	96,4
17 Kožní oddělení - amb. II	22	92,0	86,6	97,4
18 Interní klinika - amb. revmatologie	52	91,3	87,7	95,0
19 Interní klinika - amb. nefrologická	26	91,0	86,2	95,8
20 Traumatologické centrum - amb.	16	87,7	79,3	96,2
21 Oddělení kardiovaskulární - amb. angiologie	21	87,2	79,2	95,2
22 Oddělení kardiovaskulární - amb. kardiologie	18	86,6	76,4	96,8

Příloha č. 2

Přehled indikátorů kvality

tabulky statisticky významných rozdílů v indikátorech
jednotlivých dimenzí kvality péče

Přehled indikátorů – všechny dimenze

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulaní

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

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

Přehled indikátorů – dostupnost

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Dostupnost

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

	Dostupnost	Doba objednání	Nabídka termínů	Znalost důvodu návštěvy	Odklad termínu návštěvy
Interní klinika - amb. alergologie I					
Interní klinika - amb. diabetologie I		-		+	
Interní klinika - amb. diabetologie II					-
Interní klinika - amb. endokrinologie					
Interní klinika - amb. gastroenterologie					
Interní klinika - všeobecná interní amb. III				+	
Interní klinika - amb. nefrologická	-	-	-		
Interní klinika - amb. revmatologie	-	-		-	-
Interní klinika - všeobecná interní amb. I					
Interní klinika - všeobecná interní amb. II					+
Kardiochirurgické centrum - amb.					
Kožní oddělení - amb. I		-			
Kožní oddělení - amb. II					
Kožní oddělení - amb. III	+	+			
Kožní oddělení - amb. - laser					
Kožní oddělení - amb. chorob z povolání		+		-	
Kožní oddělení - speciální amb.		+			+
Neurochirurgická klinika - amb.					
Traumatologické centrum - amb.	+	+			
Ústav klinické hematologie - amb.					
Oddělení kardiiovaskulární - amb. kardiologie	-		-		
Oddělení kardiiovaskulární - amb. angiologie	-			-	-

Přehled indikátorů – čekárna a prostředí

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Čekárna a prostředí

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

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

Přehled indikátorů – návštěva lékaře/specialisty

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Návštěva lékaře/specialisty

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulančí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

	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
Interní klinika - amb. alergologie I					+				
Interní klinika - amb. diabetologie I	+								
Interní klinika - amb. diabetologie II						-	-		
Interní klinika - amb. endokrinologie		-							
Interní klinika - amb. gastroenterologie			-		-				
Interní klinika - všeobecná interní amb. III						-			
Interní klinika - amb. nefrologická					-				
Interní klinika - amb. revmatologie								-	
Interní klinika - všeobecná interní amb. I						+			
Interní klinika - všeobecná interní amb. II									
Kardiologické centrum - amb.						+			
Kožní oddělení - amb. I									
Kožní oddělení - amb. II						-			
Kožní oddělení - amb. III									
Kožní oddělení - amb. - laser					+				
Kožní oddělení - amb. chorob z povolání							-		
Kožní oddělení - speciální amb.						+			
Neurochirurgická klinika - amb.									
Traumatologické centrum - amb.	-			-			-		
Ústav klinické hematologie - amb.									
Oddělení kardiiovaskulární - amb. kardiologie	-	-		-	-	-			
Oddělení kardiiovaskulární - amb. angiologie	-		-	-		-		-	-

Přehled indikátorů – přístup personálu

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Přístup personálu

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulančí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

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

Přehled indikátorů – informace o vyšetření a léčbě

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

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulančí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

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

Přehled indikátorů – informace o lécích

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Informace o lécích

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

	Informace o lécích	Info o užívání léků	Info o důvodech užívání léků	Info o vedlejších účincích léků
Interní klinika - amb. alergologie I				
Interní klinika - amb. diabetologie I				
Interní klinika - amb. diabetologie II				
Interní klinika - amb. endokrinologie	-			-
Interní klinika - amb. gastroenterologie	-		-	
Interní klinika - všeobecná interní amb. III				
Interní klinika - amb. nefrologická				
Interní klinika - amb. revmatologie				
Interní klinika - všeobecná interní amb. I				
Interní klinika - všeobecná interní amb. II				
Kardiologické centrum - amb.				
Kožní oddělení - amb. I				
Kožní oddělení - amb. II				
Kožní oddělení - amb. III				
Kožní oddělení - amb. - laser				
Kožní oddělení - amb. chorob z povolání				
Kožní oddělení - speciální amb.				
Neurochirurgická klinika - amb.				
Traumatologické centrum - amb.	-			-
Ústav klinické hematologie - amb.				
Oddělení kardiovaskulární - amb. kardiologie		-		
Oddělení kardiovaskulární - amb. angiologie	+			+

Přehled indikátorů – následná péče

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Následná péče

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

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

Přehled indikátorů – celkový dojem

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Celkový dojem

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulančí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2012

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