

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Měření kvality zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti pacientů
Prosinec 2012 / Závěrečná zpráva/ Řešitel projektu: RNDr. Tomáš RAITER/ www.hodnoceni-nemocnic.cz

Fakultní nemocnice Ostrava
2012

Kvalita Očima Pacientů – vysoká kvalita péče ve FNO

Čtrnáctá výzkumná vlna výzkumu Kvalita Očima Pacientů skončila jako obvykle bezpečně v pásmu významně nadstandardní kvality zdravotní péče. Fakultní nemocnice Ostrava obhájila nejvyšší rating kvality „A+“ a certifikát v kategoriích „zdravotnická lůžková zařízení“ a „sestry lůžkových zařízení“. Souhrnné hodnocení spokojenosti pacientů dosáhlo hodnoty 82,6 % a ve srovnání s předchozím rokem zaznamenalo pokles o jeden procentní bod.

Za zvláštní pozornost stojí skutečnost, že zatímco v loňském roce se podařilo nejvíce zlepšit hodnocení mladých a vzdělaných pacientů, letos se na poklesu spokojenosti nejvíce podílí pacienti z nevyšší věkové skupiny. Z jednotlivých dimenzí pak nejvíce ovlivnila výsledek dynamika spokojenosti u dimenzí „přijetí do nemocnice“ a „citová opora“.

Z jednotlivých oddělení se nejvíce zlepšily stanice chirurgické kliniky – D a A. Výrazné zlepšení zaznamenala také stanice A Neurochirurgické kliniky. Statisticky významné zhoršení bylo zaznamenáno na dvou pracovištích – Odd. kardiovaskulární B a Neurologická kl. A.

Velmi dobré parametry jako obvykle dosahoval sběr dat. Celkový počet validních dotazníků činil 2844 (tj. 9,4 % z počtu ročních hospitalizací), návratnost dotazníků činila cca 71 % a podíl nezařazených pacientů nepřesáhl požadovaných 9,5 %. (dosáhl 9,4 %).

Z dílčích indikátorů kvality je třeba i nadále věnovat pozornost představování lékařů. Podíl pacientů, kteří vědí, kdo byl jejich ošetřujícím lékařem je stále velmi nízká a v letošní vlně dokonce zaznamenala statisticky významný pokles (na 67,2 %). Stejně tak na nízké hodnotě (avšak bez významného poklesu) zůstává indikátor „srozumitelnost odpovědí lékaře“ (69,8). To s sebou přináší i mírný pokles důvěry v ošetřujícího lékaře (64,4). Tento indikátor rovněž zůstává za očekáváním. Pozitivní je, že aspoň mírného zlepšení zaznamenaly indikátory „zapojení pacientů do rozhodování o vlastní léčbě“, „čistota pokojů“ a „čistota toalet a sprch“.

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

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

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

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

Zdravotnická zařízení v České republice se musí připravit na to, že nároky pacientů i nadále významně porostou. Generace, které budou vyžadovat služby a komunikaci s personálem zdravotnických zařízení na nejvyšší úrovni, se teprve blíží věku zvýšené spotřeby zdravotnických služeb. Proto je potřeba počítat s tím, že pouze ta zařízení, která budou své služby zlepšovat rychleji, než porostou požadavky klientů, budou vykazovat také růst spokojenosti pacientů.

Děkuji vedení a pracovníkům nemocnice za výbornou spolupráci a všem ostravským pacientům, kteří odpovídali na naše otázky, za trpělivost a vstřícnost.

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů



OBSAH

Executive Summary	strana 04
Metodická část	strana 06
Parametry šetření	strana 12
Souhrnná spokojenost	strana 23
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 26
Spokojenost pacientů na jednotlivých pracovištích	strana 52
Spokojenost pacientů s personálem a službami	strana 70
Řešitel projektu	strana 78
 Příloha 1: Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích (tab.)	 strana 79
Příloha 2: Přehled indikátorů kvality	strana 88

EXECUTIVE SUMMARY

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnici Ostrava je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 82,6 %.**
- Nemocnice obhájila **nejvyšší rating "A+" a certifikát SPOKOJENÝ PACIENT v kategoriích „zdravotnická lůžková zařízení“ a "sestry lůžkových zařízení".**

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- U 6 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi **zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.** Naopak nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s **citovou oporou a tělesným pohodlím.**

Spokojenost podle pracovišť

- Souhrnná spokojenost je nejvyšší na **Klinice nukleární medicíny, Oční klinice a Chirurgické klinice A.**
- Nejnižší spokojenost je na těchto pracovištích: **Oddělení kardiiovaskulární B, Traumatologické centrum A a Gynekologie.**
- Ve srovnání s rokem 2011 se souhrnná spokojenost na nejvíce zvýšila na **Chirurgické klinice D** a naopak nejvíce snížila na **Oddělení kardiiovaskulárním B.**

Porovnání pracovišť

- Spokojenost pacientů z **Kliniky nukleární medicíny** přesahuje průměr za ostatní pracoviště v 7 z 8 dimenzích (viz str. 88).
- Spokojenost pacientů **Kardiiovaskulárního oddělení B a Traumatologického centra A** je ve všech 8 dimenzích nižší než průměr za ostatní pracoviště.

Spokojenost s personálem a všeob. službami

- Celková průměrná spokojenost s personálem je vysoká – u sester a lékařů činí 81 %. Se všeobecnými službami je spokojenost nižší - 69 %.

Struktura vzorku

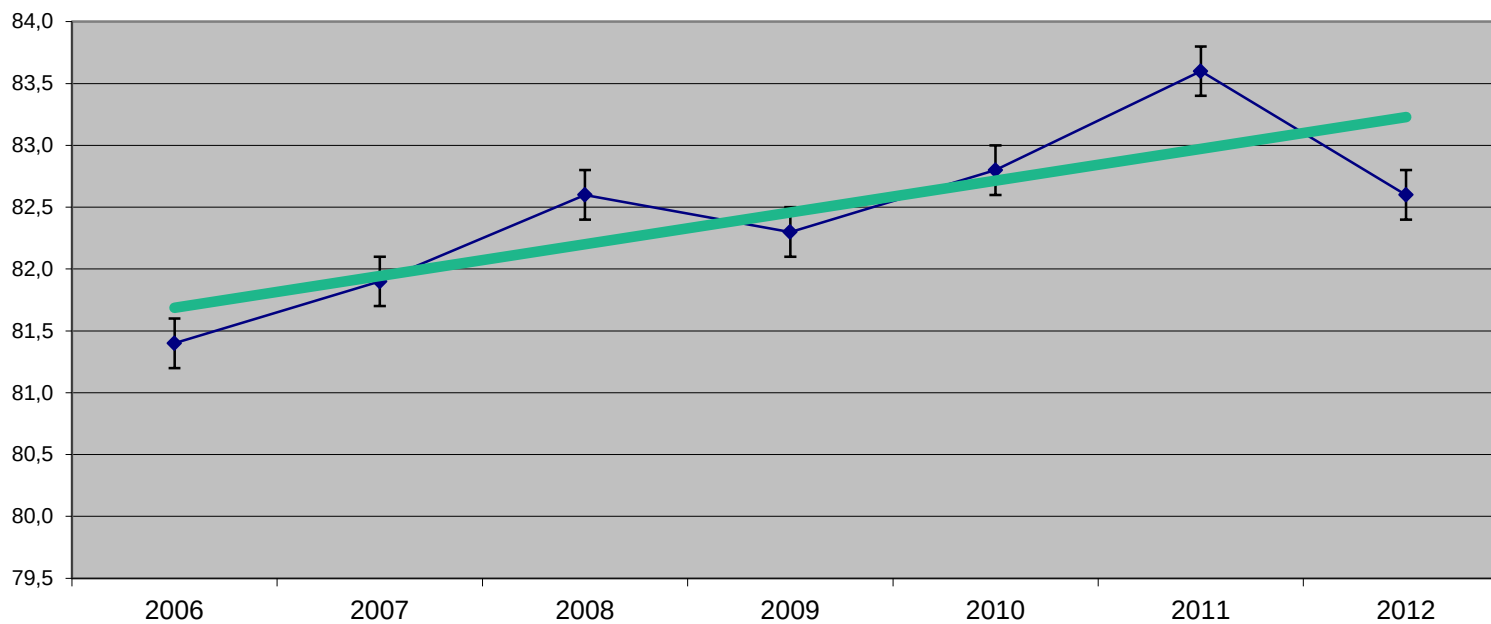
- Ve vzorku pacientů je 53 % žen, 57 % pacientů starších 50ti let a 59 % plánovaně přijatých.
- 14 % pacientů s plánovaným přijetím čekalo na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

Nedodržení metodiky nebo etiky sběru:

- **Kožní oddělení**

Časová řada výsledků souhrnné spokojenosti

**KVALITA OČIMA PACIENTŮ
FN Ostrava**
(Index spokojenosti)



METODICKÁ ČÁST

Metodika projektu – základní info, konstrukce dimenzí

Projekt Kvalita Očima Pacientů

- Projekt Kvalita Očima Pacientů (KOP) měří kvalitu zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti/spokojenosti pacientů. Výzkumnou technikou je standardizované dotazování pacientů, kteří v době šetření končí svou hospitalizaci.
- 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 3-10 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 je zvolena jedna položka škály, která odráží nejlepší hodnocení pacienta. Této položce škály se přiřadí hodnotu 1. Ostatním platným položkám 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.
- Za každou dimenzi se z těchto hodnot spočítá průměr za 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 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

Přijetí pacienta do nemocnice - výsledky průzkumu uvádějí jako zdroj nespokojenosti nemocných opoždění péče. Zpoždění jsou drahá i v potenciálních nákladech za sníženou spokojenost pacientů a ve vedlejších klinických výsledcích.

Respekt, ohled, úcta k pacientovi - pacienti popisují pocit anonymity a ztrátu identity v nemocnici a v klinickém prostředí a mají silnou potřebu být léčeni s úctou a respektem jako jedinci. Obávají se nemoci a toho, že léčba ovlivní jejich životy a chtějí být informováni a zahrnuti do lékařského rozhodování. Specialitou českého prostředí je absence tradice představování zdravotnického personálu pacientům.

Koordinace a integrace péče o pacienta - pacienti mají jedinečný pohled na proces péče. Vytvořili si představu o kompetenci a schopnosti poskytovatelů péče a o uspořádání klinické péče, pomocných služeb a o péči první linie. Mimo jiné zde sledujeme, zda nedostává pacient protichůdné informace od personálu zdravotnického zařízení.

Informace, edukace a komunikace s pacientem - pacienti se často obávají, že jim budou odepřeny informace a že nebudou kompletně a upřímně informováni o nemoci nebo prognóze. Zvláště zdůrazňují potřebu informace o klinickém stavu, vývoji a prognóze a také informace jak se chovat po propuštění ze zdravotnického zařízení. Jednou z velkých slabin českého zdravotnictví se ukazuje nízká srozumitelnost informací, které lékaři poskytují pacientům.

Tělesné pohodlí pacienta - jedním z neodkladných aspektů nemoci je fyzické nepohodlí a neschopnost, kterou přináší. Fyzická péče, která pomáhá pacientům, když jsou těžce nemocní, je jednou z nejzákladnějších služeb, kterou poskytovatelé zdravotnických služeb mohou poskytnout z pohledu pacienta. Pacienti zdůrazňují pocit strachu z melancholického vybavení nemocnice a oceňují čistotu, pohodlí a příjemné prostředí.

Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti pacienta - strach a úzkost, kterou nemoc vyvolává, mohou oslabovat stejně jako fyzické účinky. Pacienti vyjadřují úzkost z nemoci a strach z možných důsledků a dlouhodobých prognóz; obávají se účinku nemoci na jejich schopnost postarat se o sebe a obávají se účinku nemoci na jejich rodinný příjem. Dlouhodobě jedna z nejhůře hodnocených dimenzí kvality v českém lůžkovém zdravotnictví.

Zapojení rodiny a blízkých do péče o pacienta - pacienti se spoléhají na rodinné příslušníky a své nejbližší přátele v případě sociální a citové podpory, nebo jako na zastávce a často jako na první poskytovatele zdravotní péče po propuštění z nemocničního zařízení. Obávají se vlivu své nemoci na přátele a rodinu.

Propuštění a pokračování péče o pacienta - propuštění z nemocnice může být stejně tak obtížné jako přijetí. Ukazuje se, že někteří pacienti nevědí, jaké mají sledovat indicie, které by mohly signalizovat nestandardní průběh doléčení a nevědí, jak užívat léky nebo neznají jejich vedlejší účinky.

Metodika projektu – sběr a zpracování dat

Sběr dat

- Distribuci a sběr dotazníků zajišťuje odběratel vlastními zaměstnanci dle pokynů řešitele projektu.
- Dotazník vyplňují pacienti sami a to den před propuštěním z nemocnice. Musí se jednat o pacienty, kteří v nemocnici strávili minimálně **část 2 dnů (resp. 1 noc)** a jsou k vyplnění dotazníků způsobilí. Vyplnění dotazníku trvá přibližně 20 minut.
- Distribuci dotazníků pacientům obvykle zajišťují staniční sestry jednotlivých pracovišť, dokud celkový návrat za celou nemocnici nedosáhne předem stanovené hodnoty. Počty určené pro jednotlivá pracoviště jsou pouze orientační a neslouží k ukončení sběru po jejich dosažení. Stanovují se podle velikosti a průměrného počtu přijímaných pacientů na pracovišti.
- 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 **úspěšnost dotazování** vyjádřená návratností – tzn. jaký podíl pacientů vyplnil dotazník z celkového počtu propuštěných pacientů, kteří splnili kritéria potřebná pro zařazení do výzkumu. **Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se považuje 50% návratnost.** (Certifikace SPOKOJENÝ PACIENT požaduje aspoň 65%).
- Pro potřeby výpočtu návratnosti dodávají zdravotnická zařízení **Hlášení o nezařazených pacientech (HNP)**, ve kterém je evidován i počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (např.: indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení apod.).
 - Počet nezařazených pacientů a jejich podíl na celkovém počtu propuštěných pacientů se vyhodnocuje za každé pracoviště. Podíl všech nezařazených pacientů v zařízení na celkovém počtu by neměl přesáhnout hodnotu určenou pro daný typ zařízení (nemocnice 9,5%, psychiatrické léčebny 16%, rehabilitační ústavy 12%)

Metodika projektu – zpracování dat

- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno (tzv. **PRACOVISTĚ S ANULOVANÝM HLÁŠENÍM**). Návratnost i hodnocení spokojenosti se zpracovává.
- Pokud je i po anulování HNP počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit (tzv. **PRACOVISTĚ S CHYBNOU EVIDENCÍ DOTAŽNÍKŮ A/NEBO PACIENTŮ**). Návratnost se nehodnotí, spokojenost se zpracovává.
- Pokud je na pracovišti zjištěno porušení metodiky a/nebo etiky sběru dat, je pracoviště vyřazeno ze zpracování souhrnné spokojenosti a výsledky tohoto pracoviště uvedené ve zprávě jsou pouze informativní (tzv. **PRACOVISTĚ S PORUŠENÍM METODIKY A/NEBO ETIKY SBĚRU**).
- Hodnotí se **počet získaných odpovědí za celé zařízení**. Podíl validních dotazníků na celkovém počtu pacientů hospitalizovaných v zařízení za předchozí rok by neměl klesnout pod 4,5%.
- Dále se hodnotí **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 celou nemocnici.
- Pořízená a zkontrolovaná **data jsou převážena na skutečný počet pacientů hospitalizovaných v rámci jednotlivých pracovišť nemocnice**. 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 během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele (kapitola SOUHRNNÁ SPOKOJENOST).
- **Spokojenost podle hlavních indikátorů/dimenzí** – vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou 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 během svého pobytu spokojen s poskytnutou 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 NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH).
- **Spokojenost se sestrami, lékaři a všeobecnými službami** - pro hodnocení spokojenosti pacientů se sestrami, lékaři a všeobecnými službami byly zkonstruovány 3 další dimenze, z nichž každou sytí vybrané otázky související s kompetencí zdravotnického personálu nebo managementu (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI).
- **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 $p=0,05$. Odchyly 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

Pracoviště, která se zúčastnila šetření

Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	Neurochirurgická klinika A
Chirurgická klinika A	Neurochirurgická klinika B
Chirurgická klinika B	Neurologická klinika A
Chirurgická klinika D (dříve C+D)	Neurologická klinika B
Kardiochirurgické centrum	Oddělení ortopedické
Klinika léčebné rehabilitace	Otorinolaryngologická klinika
Klinika nukleární medicíny	Popáleninové centrum
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí C2	Por-gyn. klinika - gynekologie
Oční klinika	Por-gyn. klinika - porodnice
Oddělení kožní	Klinika onkologická A5
Oddělení psychiatrické	Klinika onkologická A3
Oddělení urologické	Klinika onkologická A4
Oddělení kardiovaskulární A	Traumatologické centrum A
Interní klinika B	Traumatologické centrum B
Interní klinika C	LDN Klokočov - stanice B
Klinika infekčního lékařství D2	LDN Klokočov - stanice C
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	Oddělení kardiovaskulární B

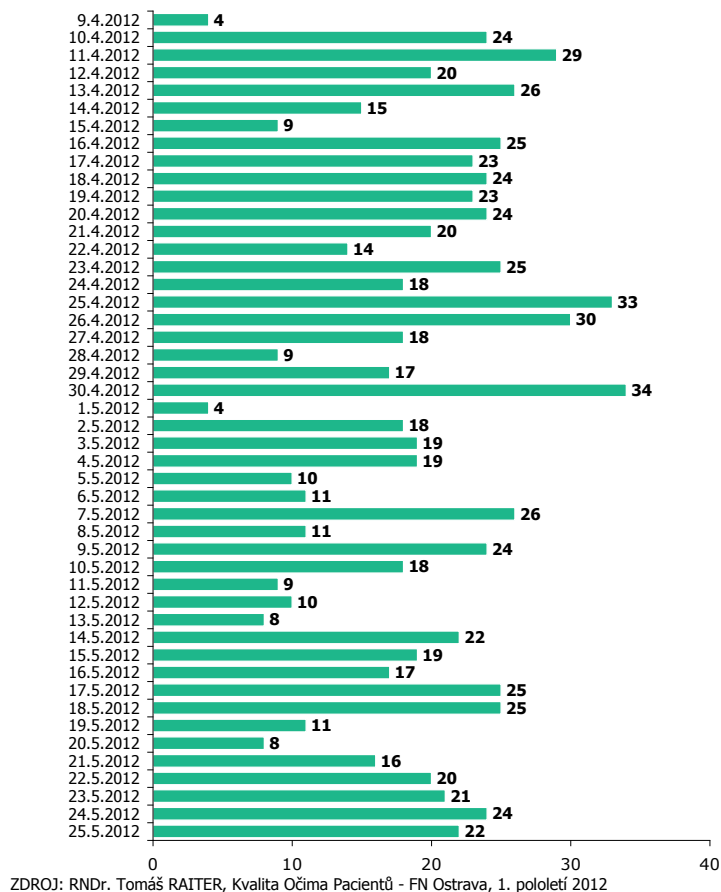
Termín šetření

Jarní vlna šetření:

- První den termínu šetření: 09.04.2012
- Poslední den termínu šetření: 25.05.2012
- Počet dní šetření: 47

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti

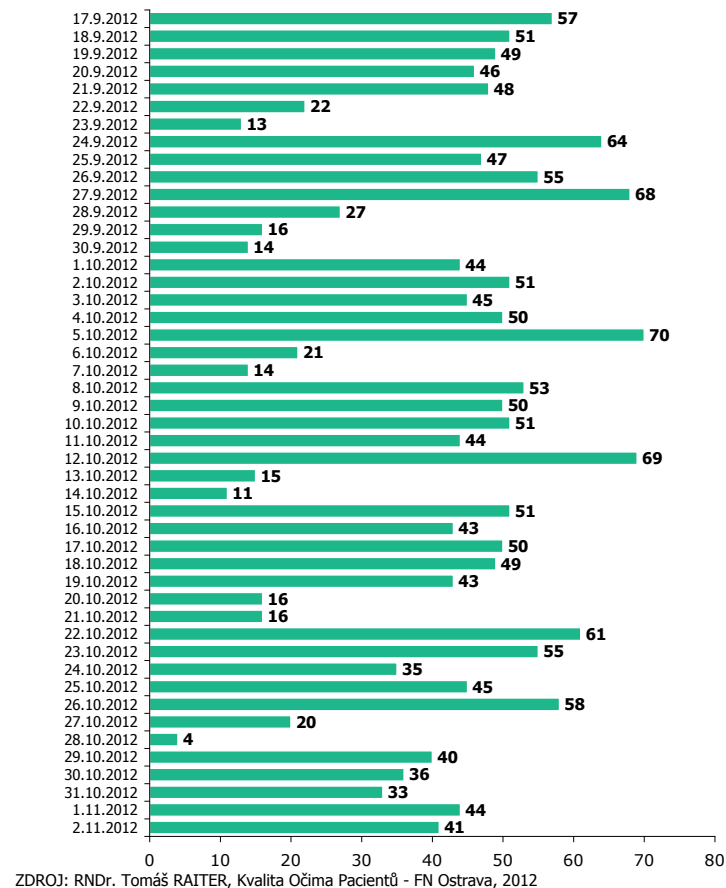


Podzimní vlna šetření:

- První den termínu šetření: 17.09.2012
- Poslední den termínu šetření: 02.11.2012
- Počet dní šetření: 47

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti



Návratnost šetření

Návratnost dotazníků

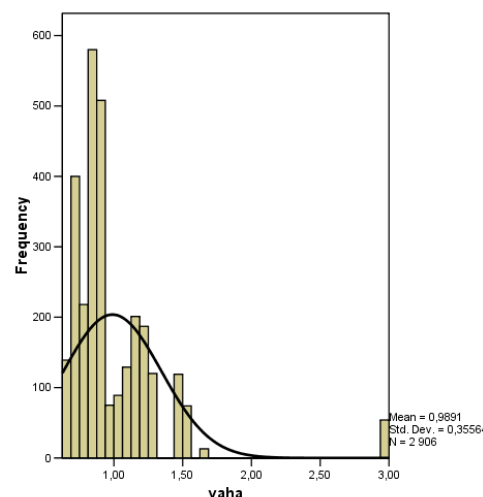
Počet propuštěných pacientů	4 422
Počet nezařazených pacientů	414
Počet nezařazených pacientů (bez interupcí, útěků a nedobrovolných ukončení péče na psych. odděleních)	414 (tj. 9,4 %)
Počet hospitalizací za předchozí rok (ÚZIS, 2011)	35 803
Počet dotazníků	2 906
Hrubá návratnost	73 %
Počet nevalidních dotazníků (porušení metodiky či etiky sběru)	62
Počet validních dotazníků	2 844 (7,9 %)
ČISTÁ NÁVRATNOST	71 %

Sběr na jednotlivých pracovištích

Počet pracovišť celkem	34
Počet pracovišť s n<20: LDN Klokočov stanice B (13) – spojena s LDN Klokočov stanice C	1
Počet pracovišť s anulovaným hlášením	0
Počet pracovišť s chybnou dokumentací	0
Počet pracovišť s porušením etiky sběru dat: Oddělení kožní	1

Vážení dat

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

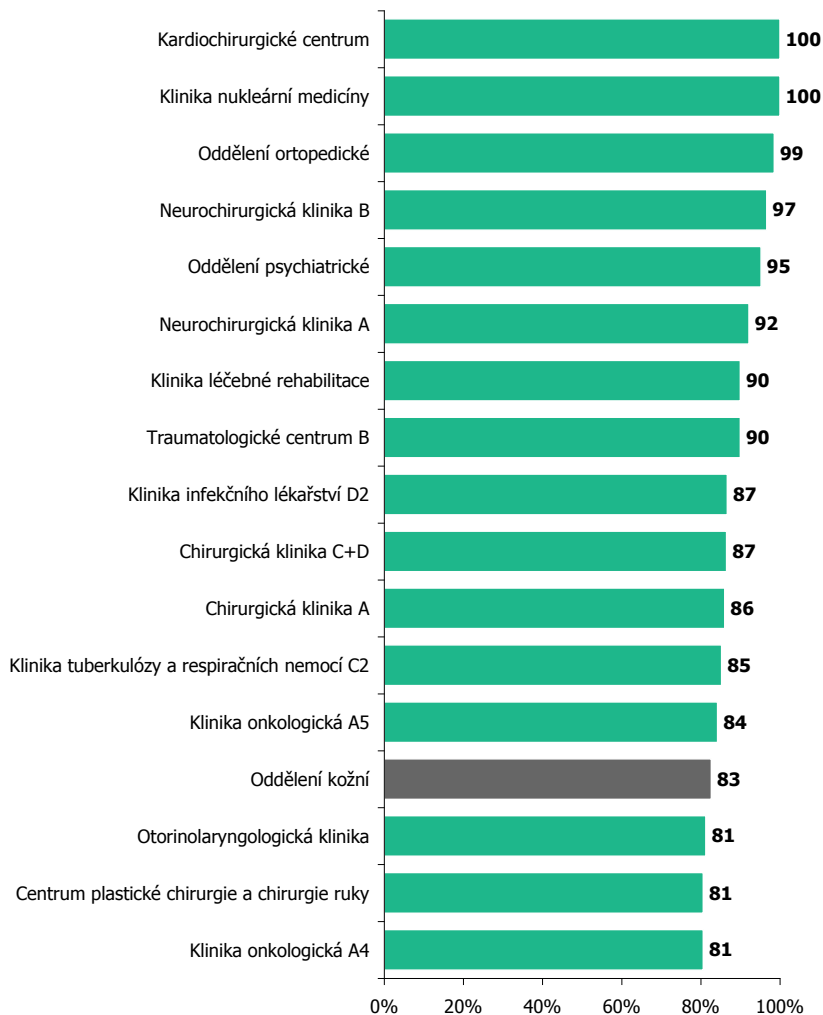


Metodické poznámky

- Výsledky pracovišť LDN Klokočov (stanice B a C) a Porodnice nevstupují v souladu se standardizovanou metodikou do celkových výsledků zdravotnického zařízení a nejsou v komentářích porovnávány s ostatními pracovišti nemocnice.
- Totéž platí i pro pracoviště s porušením etiky sběru, tj. Oddělení kožní

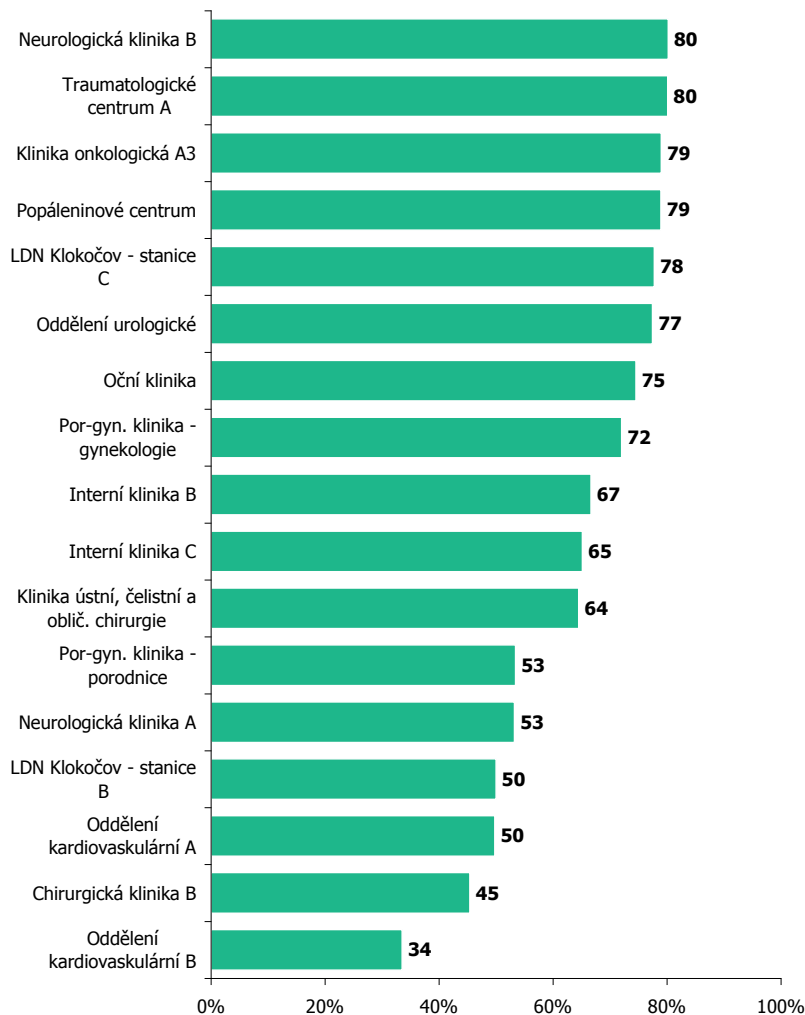
Návratnost dotazníků v %

ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

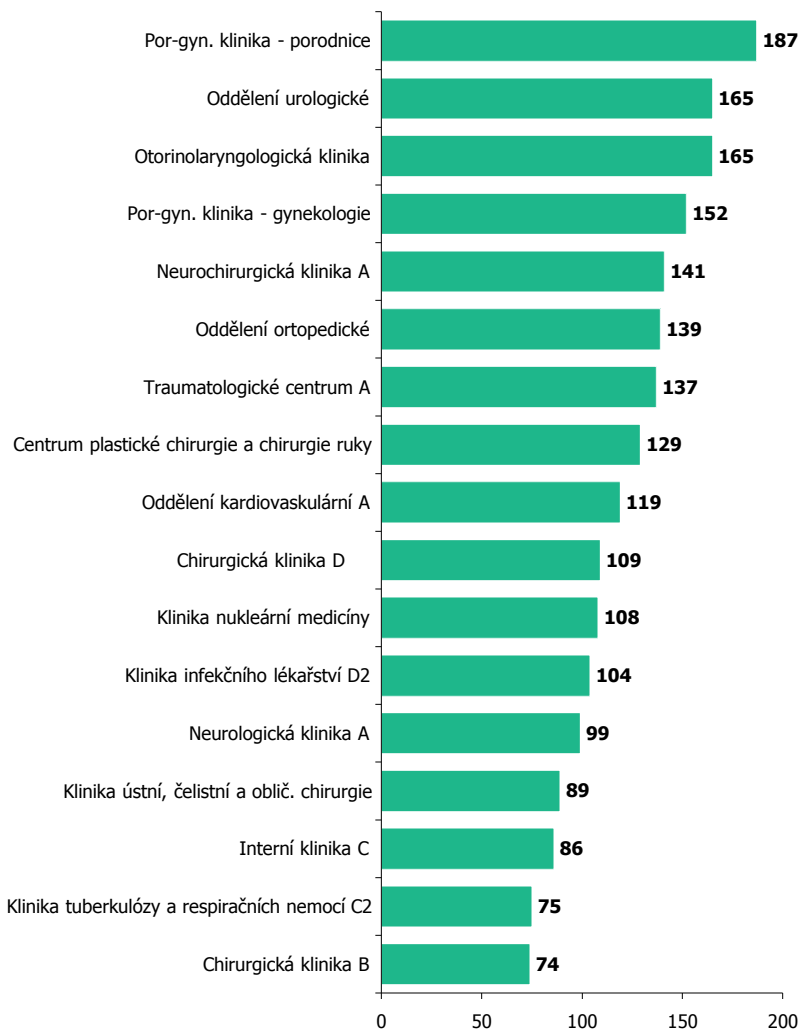
ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

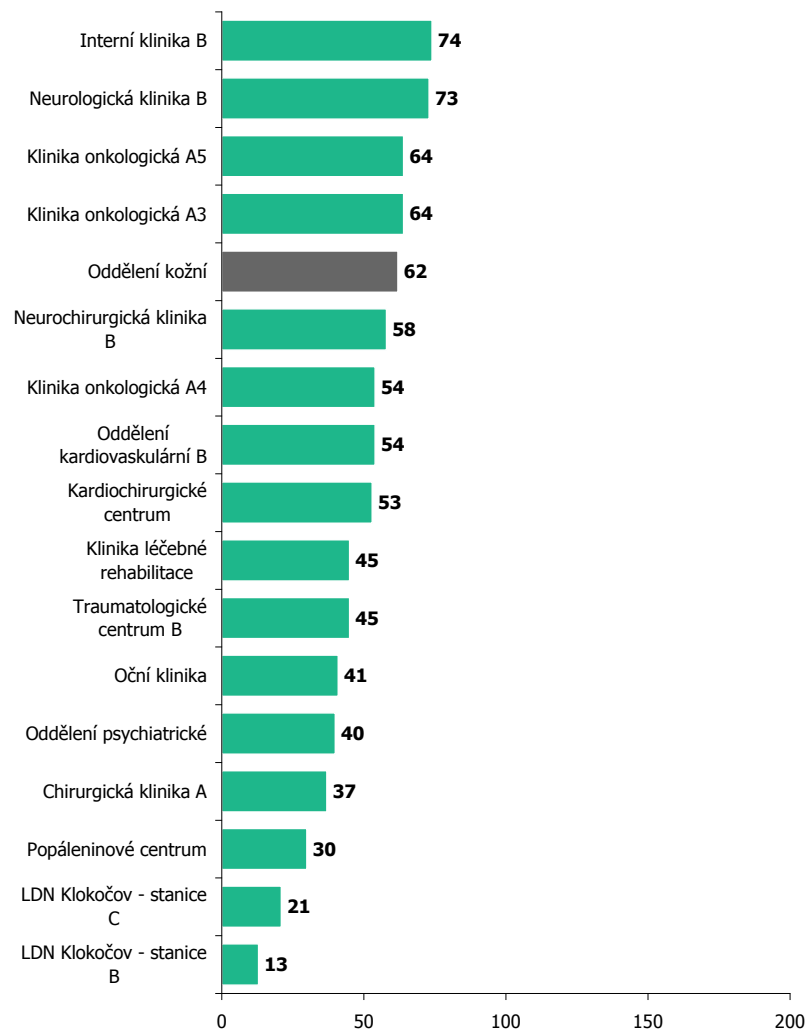
Počty získaných dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

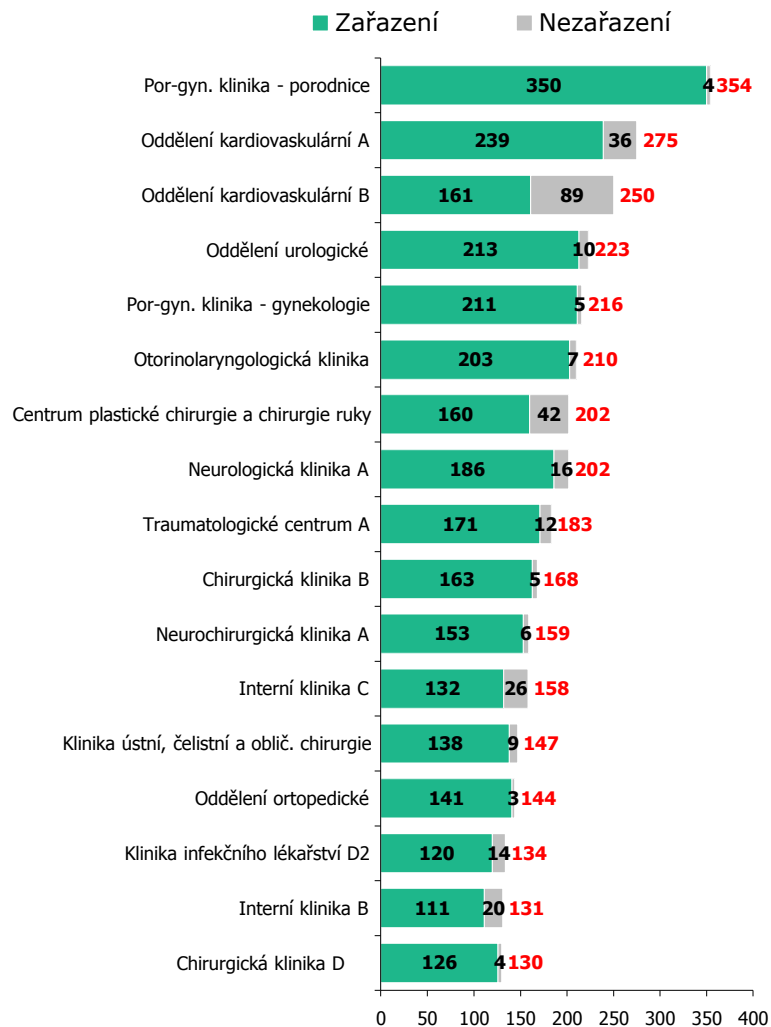
ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

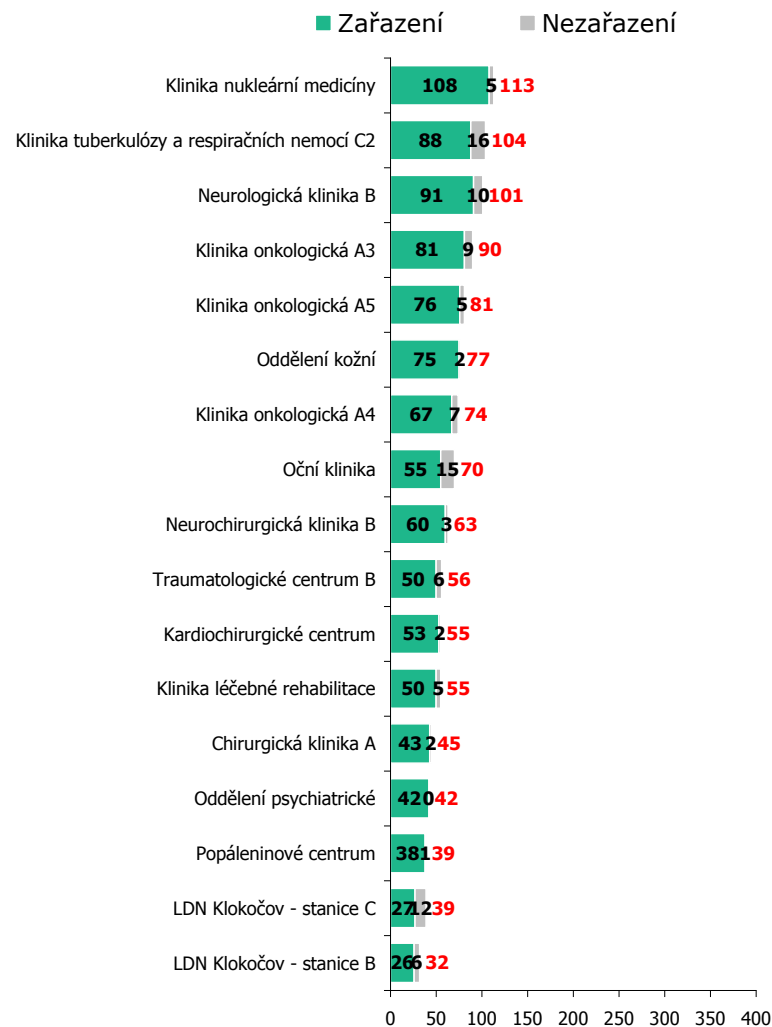
Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

Vyhodnocení sběru – shrnutí (1)

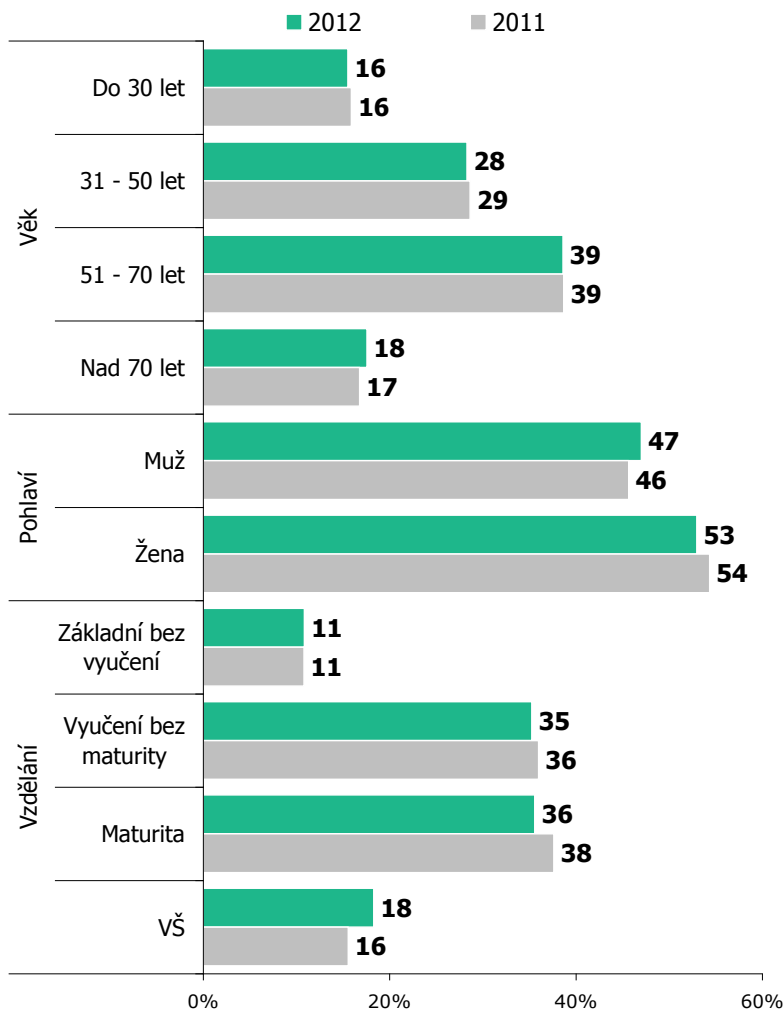
Označení stanice / oddělení	Vyplněných dotazníků	Validních dotazníků	Propuštěných pacientů	Nezařazených pacientů	Čistá návratnost
CELKEM	2906	2844	4422	414	71,0%
Centrum plastické chir. a chir. ruky	129	129	42	202	80,6%
Chirurgická klinika A	37	37	2	45	86,0%
Chirurgická klinika B	74	74	5	168	45,4%
Chirurgická klinika D (dříve C+D)	109	109	4	130	86,5%
Kardiochirurgické centrum	53	53	2	55	100,0%
Klinika léčebné rehabilitace	45	45	5	55	90,0%
Klinika nukleární medicíny	108	108	5	113	100,0%
Klinika tuberkulózy a resp. nemocí C2	75	75	16	104	85,2%
Oční klinika	41	41	15	70	74,5%
Oddělení kožní	62	0	2	77	0,0%
Oddělení psychiatrické	40	40	0	42	95,2%
Oddělení urologické	165	165	10	223	77,5%
Oddělení kardiovaskulární A	119	119	36	275	49,8%
Interní klinika B	74	74	20	131	66,7%
Interní klinika C	86	86	26	158	65,2%
Klinika infekčního lékařství D2	104	104	14	134	86,7%
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	89	89	9	147	64,5%

Vyhodnocení sběru – shrnutí (2)

Označení stanice / oddělení	Vyplněných dotazníků	Validních dotazníků	Propuštěných pacientů	Nezařazených pacientů	Čistá návratnost
CELKEM	2906	2844	4422	414	71,0%
Neurochirurgická klinika A	141	141	6	159	92,2%
Neurochirurgická klinika B	58	58	3	63	96,7%
Neurologická klinika A	99	99	16	202	53,2%
Neurologická klinika B	73	73	10	101	80,2%
Oddělení ortopedické	139	139	3	144	98,6%
Otorinolaryngologická klinika	165	165	7	210	81,3%
Popáleninové centrum	30	30	1	39	78,9%
Por-gyn. klinika - gynekologie	152	152	5	216	72,0%
Por-gyn. klinika - porodnice	187	187	4	354	53,4%
Klinika onkologická A5	64	64	5	81	84,2%
Klinika onkologická A3	64	64	9	90	79,0%
Klinika onkologická A4	54	54	7	74	80,6%
Traumatologické centrum A	137	137	12	183	80,1%
Traumatologické centrum B	45	45	6	56	90,0%
LDN Klokočov - stanice B	13	13	6	32	50,0%
LDN Klokočov - stanice C	21	21	12	39	77,8%
Oddělení kardiovaskulární B	54	54	89	250	33,5%

Struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



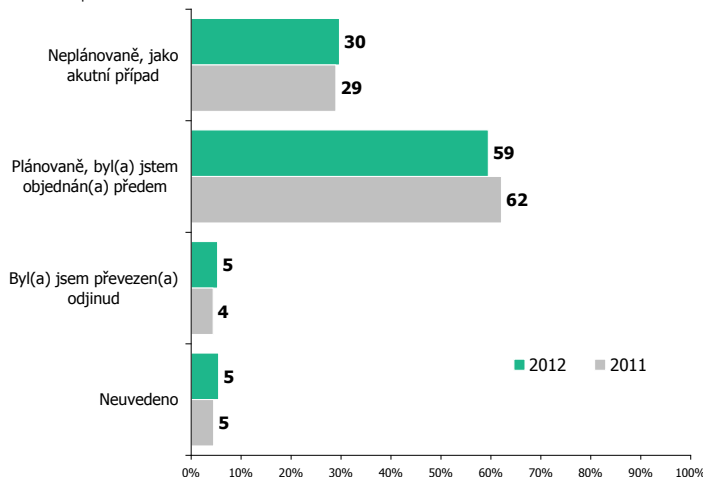
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

- V souboru pacientů je 47 % mužů a 53 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 50 let (57 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří 16 % vzorku.
- Oproti minulé vlně (2011) se demografická struktura pacientů výrazně nezměnila.

Přijetí do nemocnice

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti

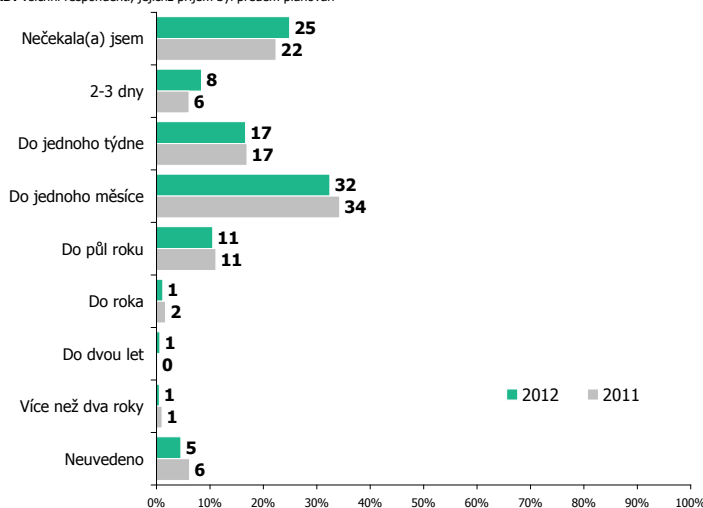


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

- Plánovaně bylo do FN Ostrava přijato 59 % pacientů.
- Čekací doba na přijetí do nemocnice u pacientů s plánovaným příjmem není obvykle delší než jeden měsíc.
- Většina pacientů považuje dobu čekání na přijetí do nemocnice za adekvátní vzhledem ke svému zdravotnímu stavu.

Čekací doba na přijetí do nemocnice

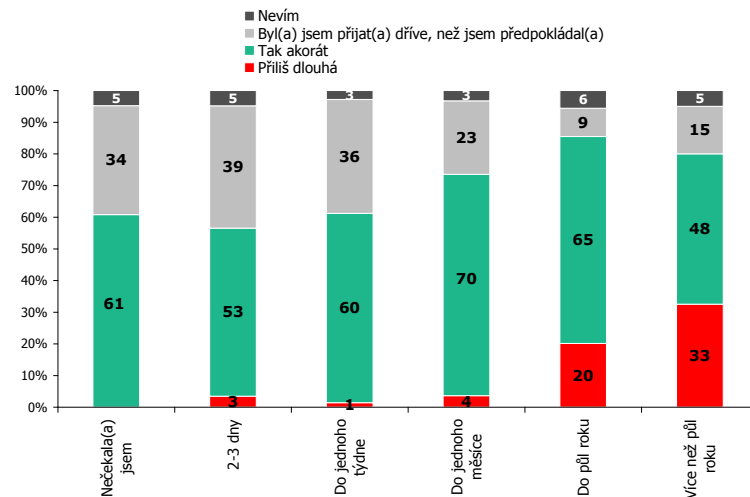
ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



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

Hodnocení zdrav. stavu vzhledem k čekací době na přijetí do nem.

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



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

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost pacientů s lůžkovou 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 2011.

Výsledky pracovišť LDN Klokočov (stanice B a C) a Porodnice nevstupují v souladu se standardizovanou metodikou do celkových výsledků zdravotnického zařízení a nejsou v komentářích porovnávána s ostatními pracovišti nemocnice.

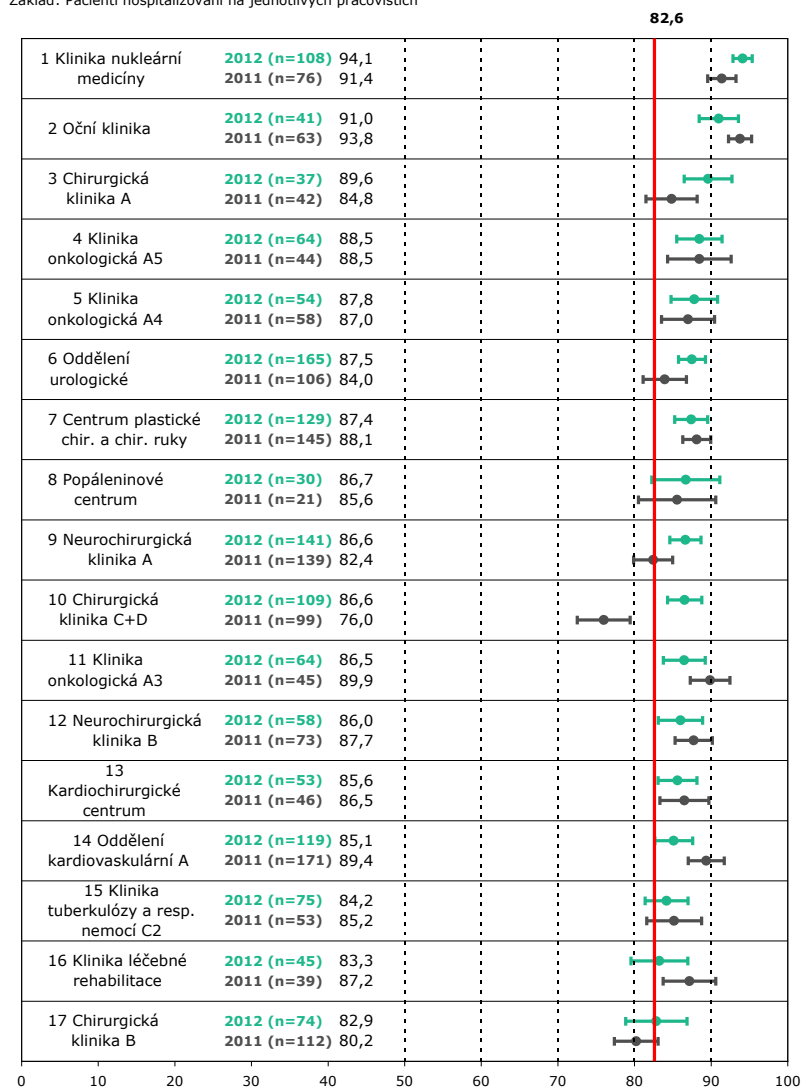
Totéž platí i pro pracoviště s porušením etiky sběru, tj. Oddělení Kožní.

V textu a grafech se objevují u Chirurgické kliniky starší název „stanice C+D“ i novější označení „stanice D“. Obě verze označují totéž pracoviště.

Souhrnná spokojenost - pracoviště

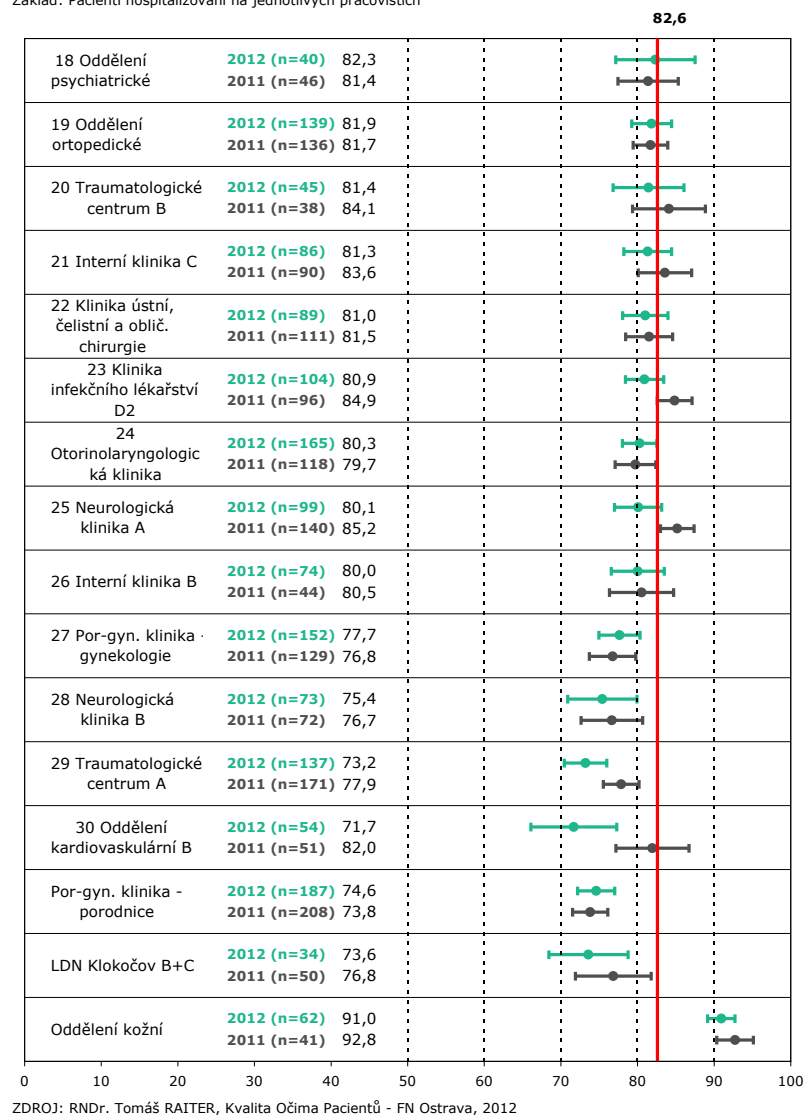
FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

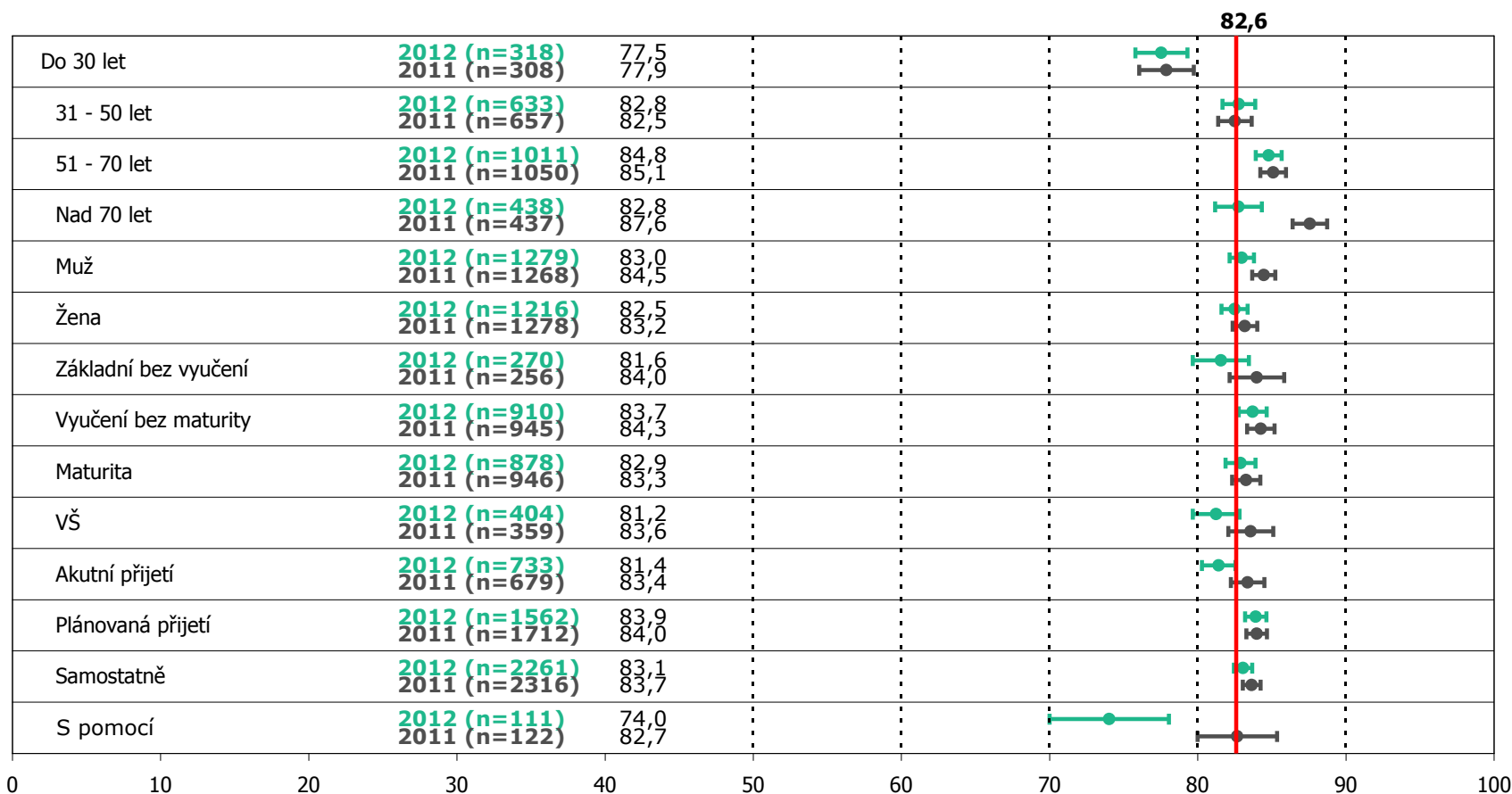
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



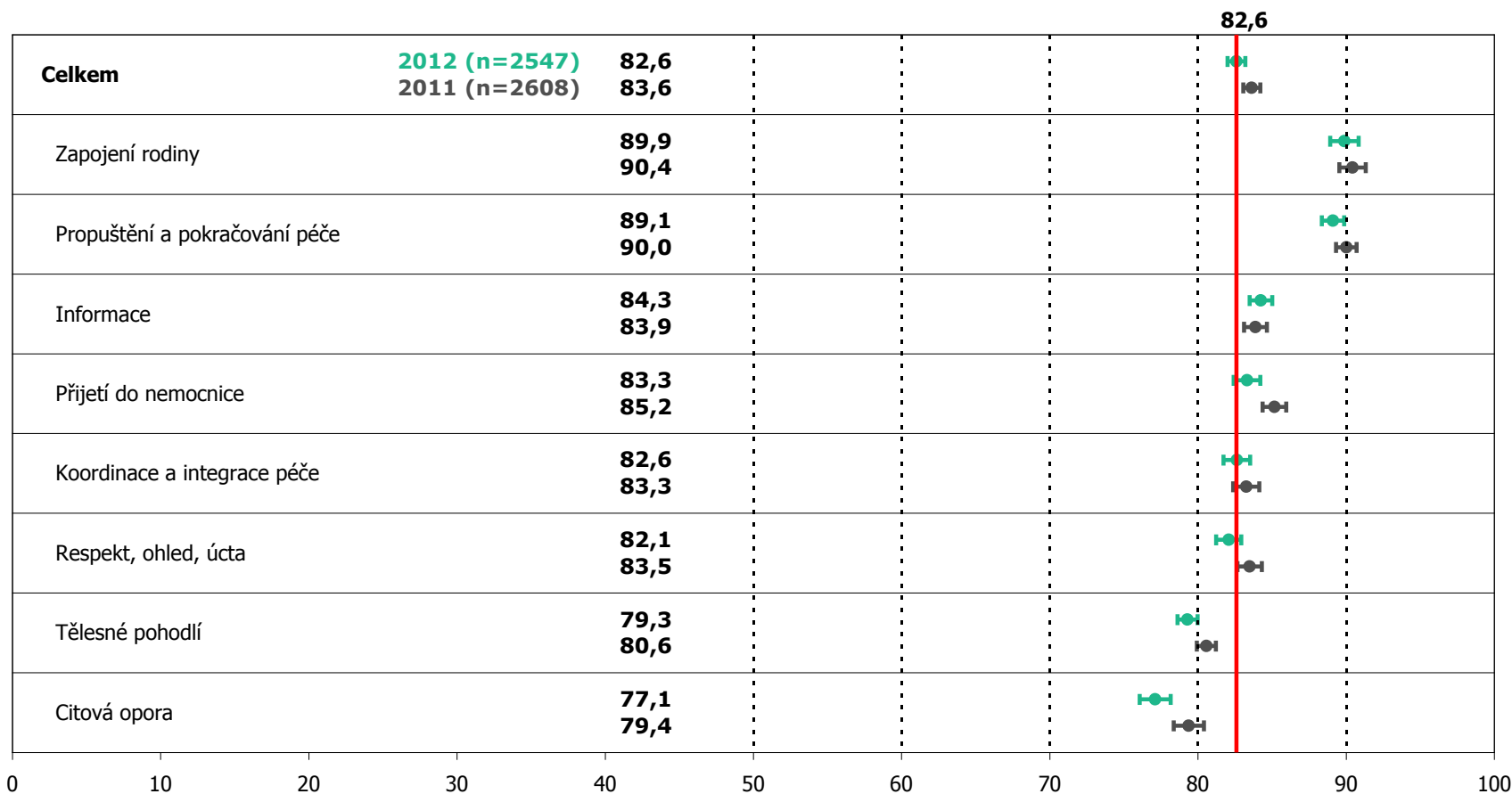
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost v jednotlivých dimenzích

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

Přijetí do nemocnice

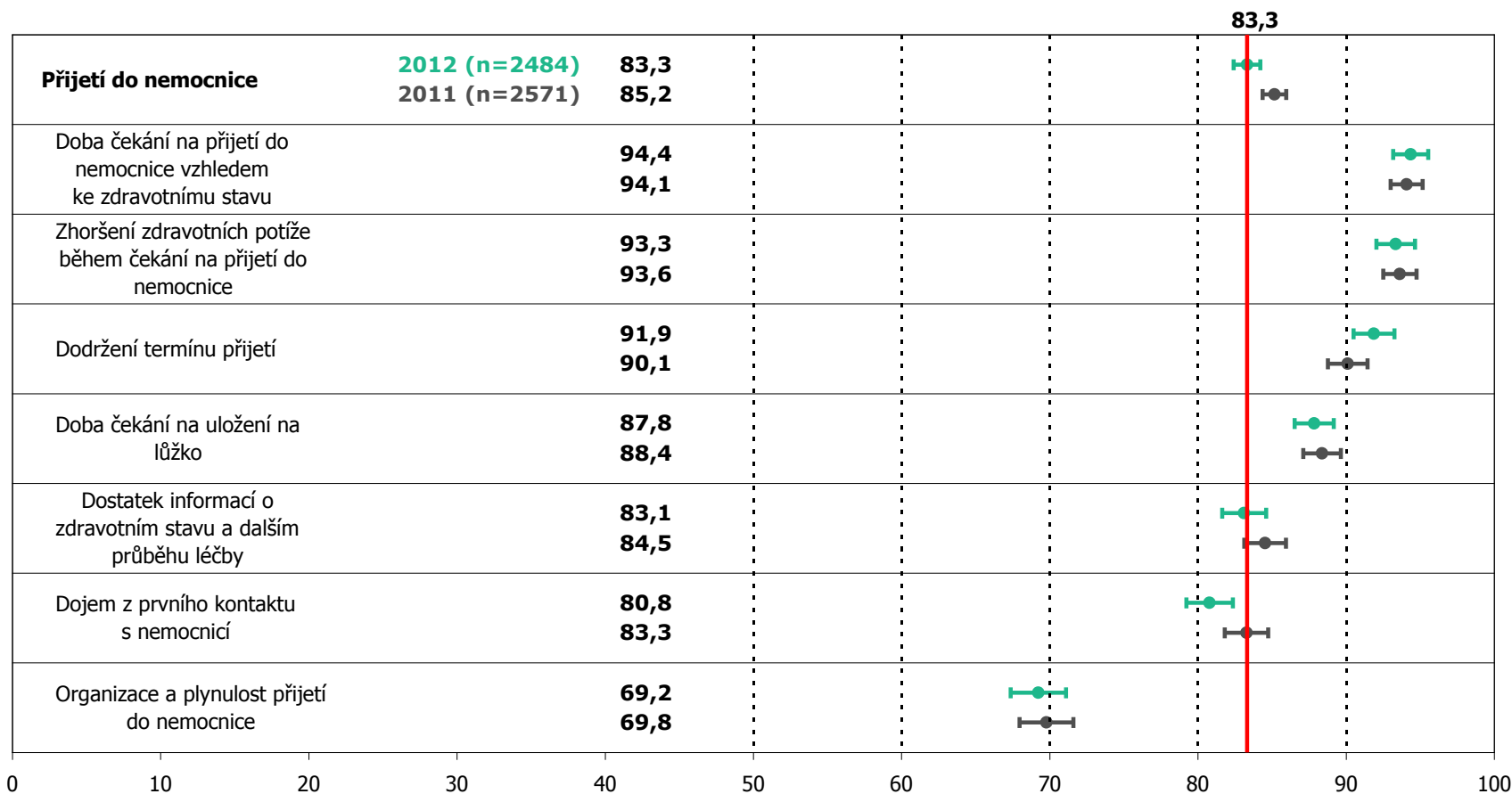
Otázky sytící dimenzi:

- Byl termín Vašeho přijetí nemocnicí změněn?
- Jak dlouhá Vám připadala doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu?
- Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do nemocnice?
- Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí (na pohotovosti, na příjmu apod.)?
- Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?
- Jak dlouho jste při příjmu do nemocnice čekal/a na uložení na lůžko?
- Jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do nemocnice?

Přijetí do nemocnice

FN Ostrava: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

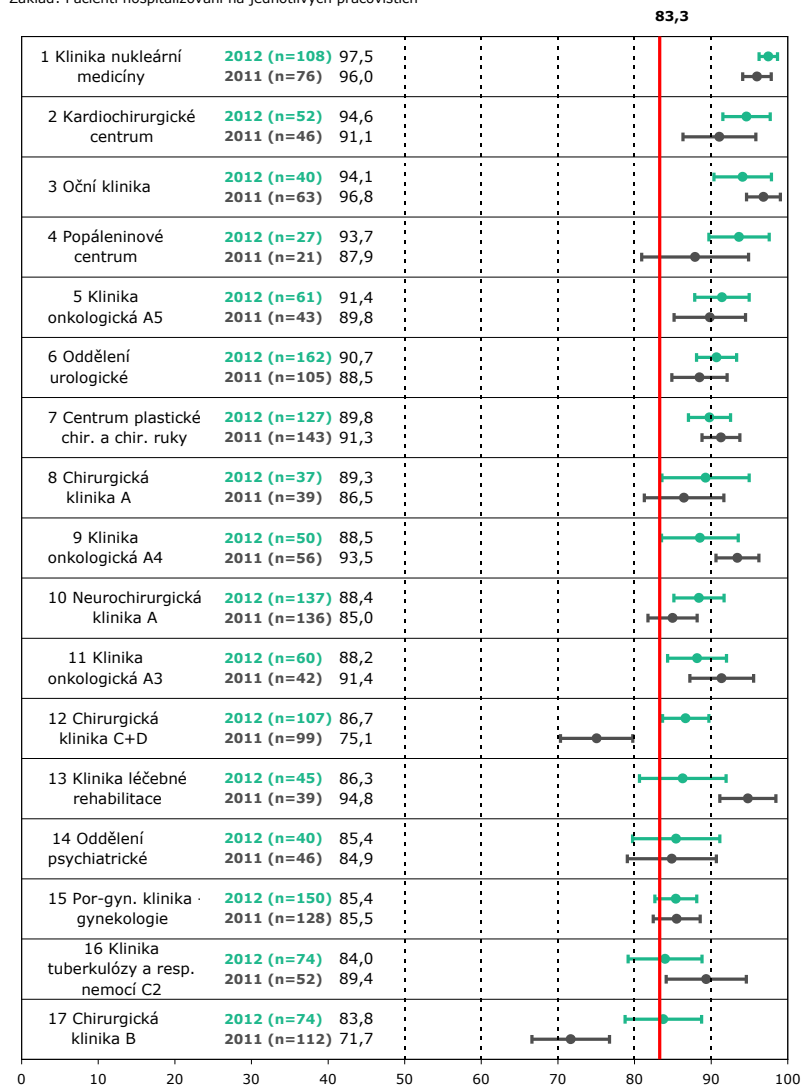


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Přijetí do nemocnice

FN Ostrava: Přijetí do nemocnice

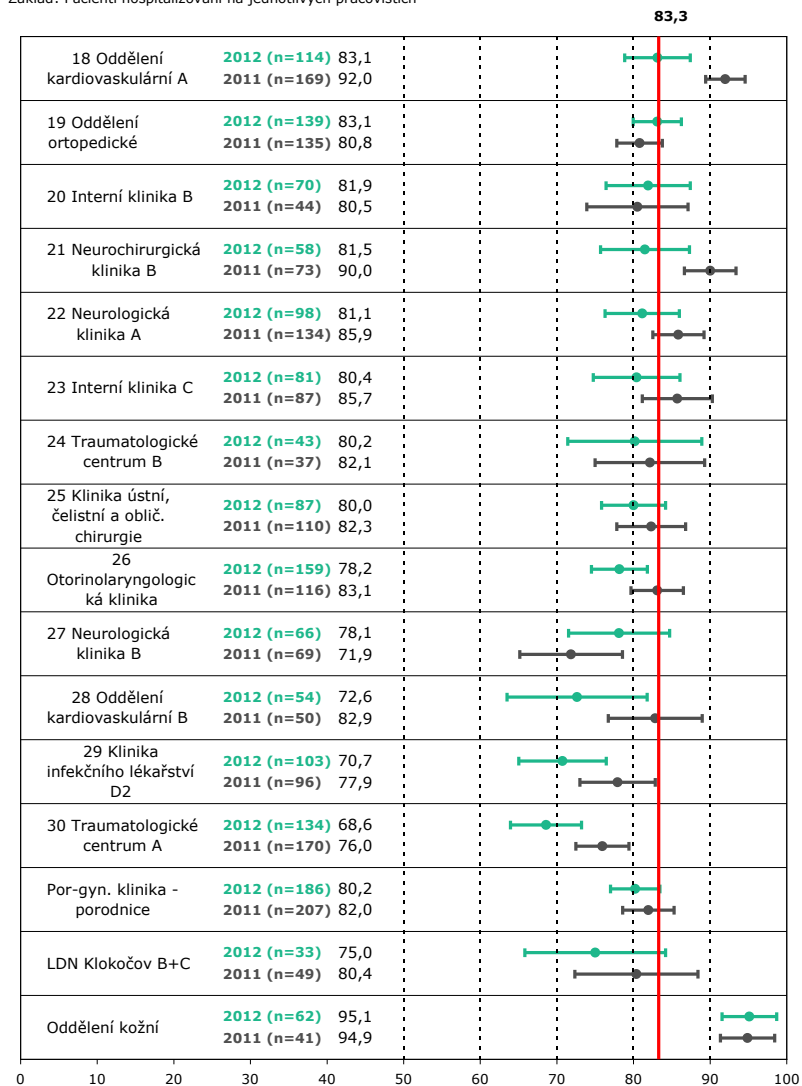
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Respekt, ohled, úcta

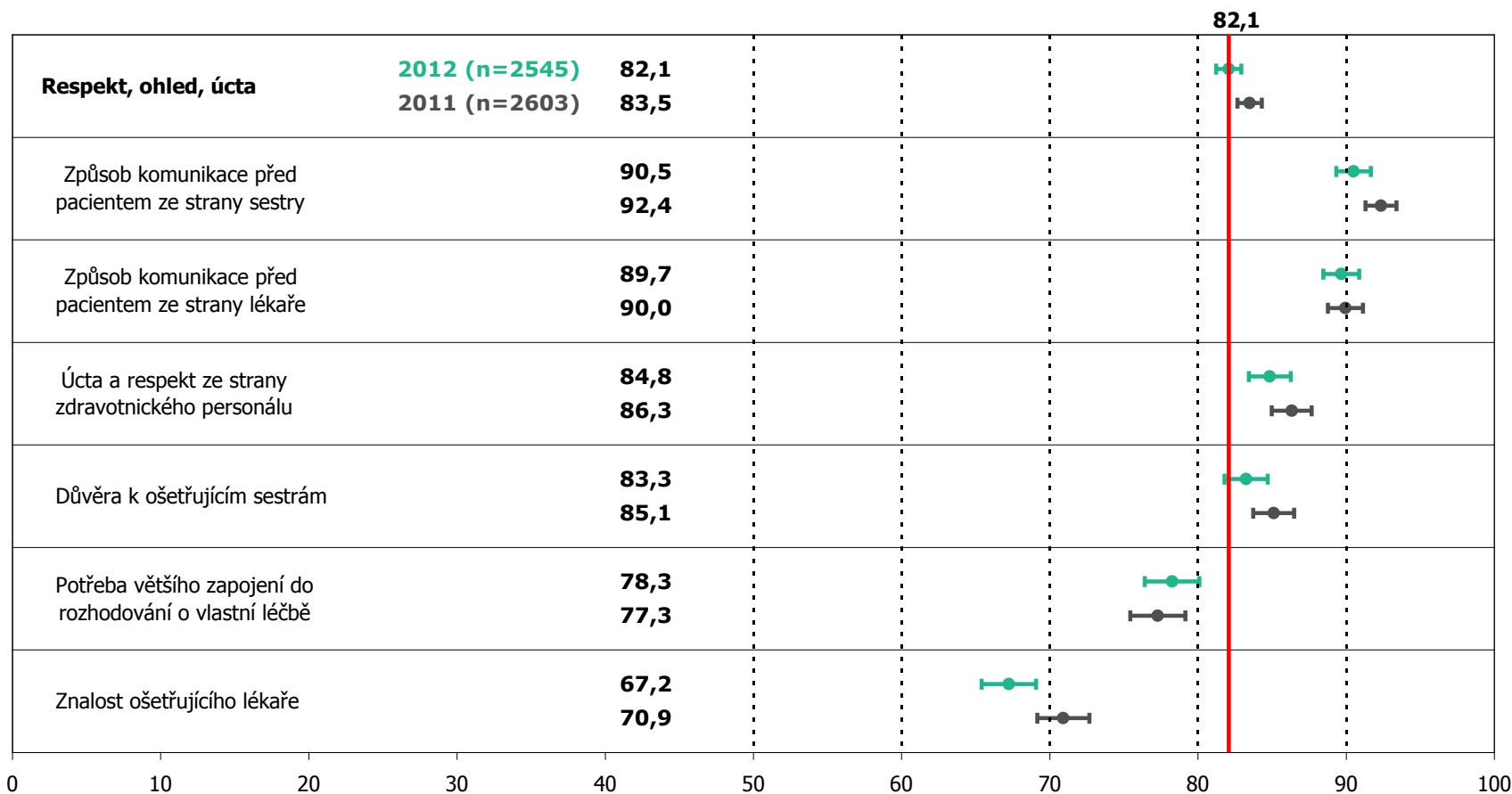
Otázky sytící dimenzi:

- Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?
- Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestrám, které Vás ošetřovaly?
- Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?
- Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?

Respekt, ohled, úcta

FN Ostrava: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

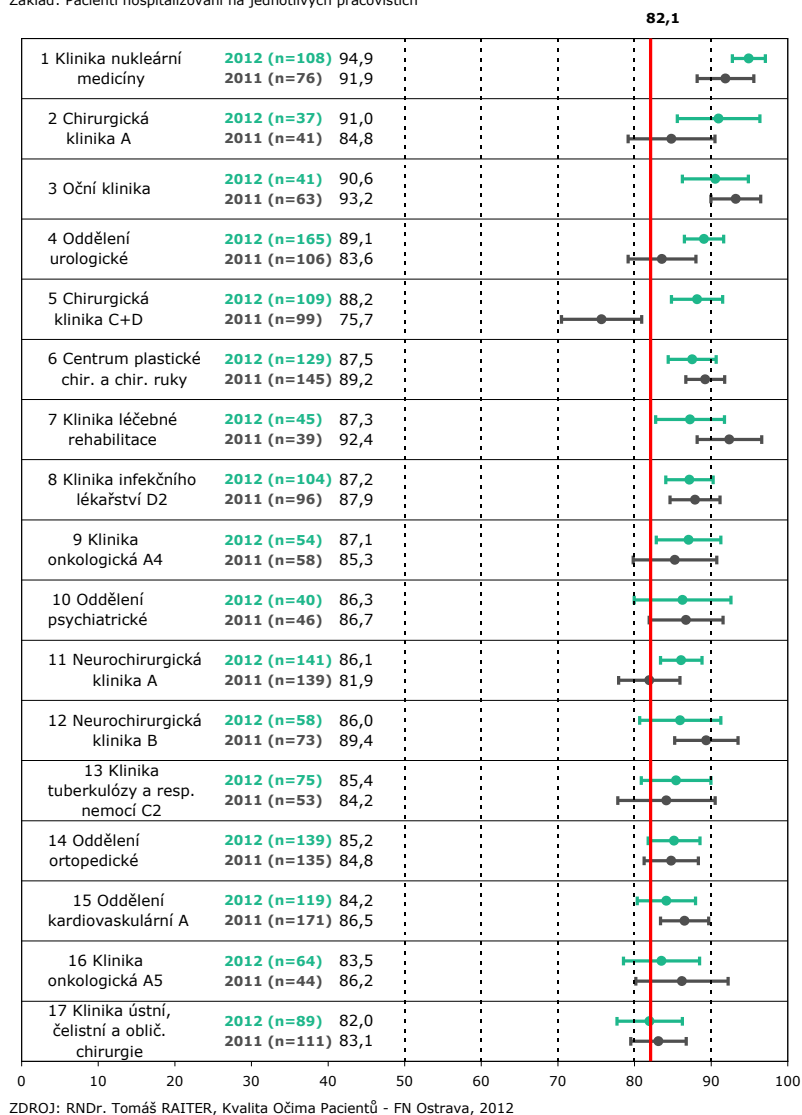


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Respekt, ohled, úcta

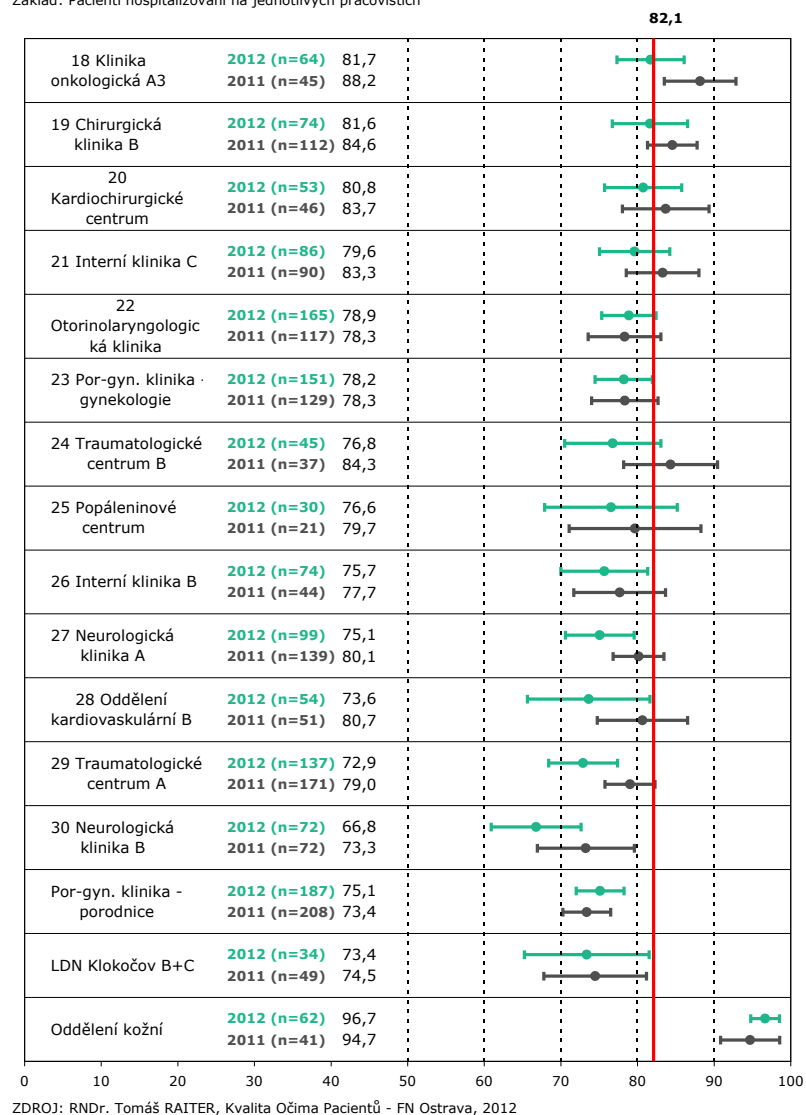
FN Ostrava: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Ostrava: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Koordinace a integrace péče

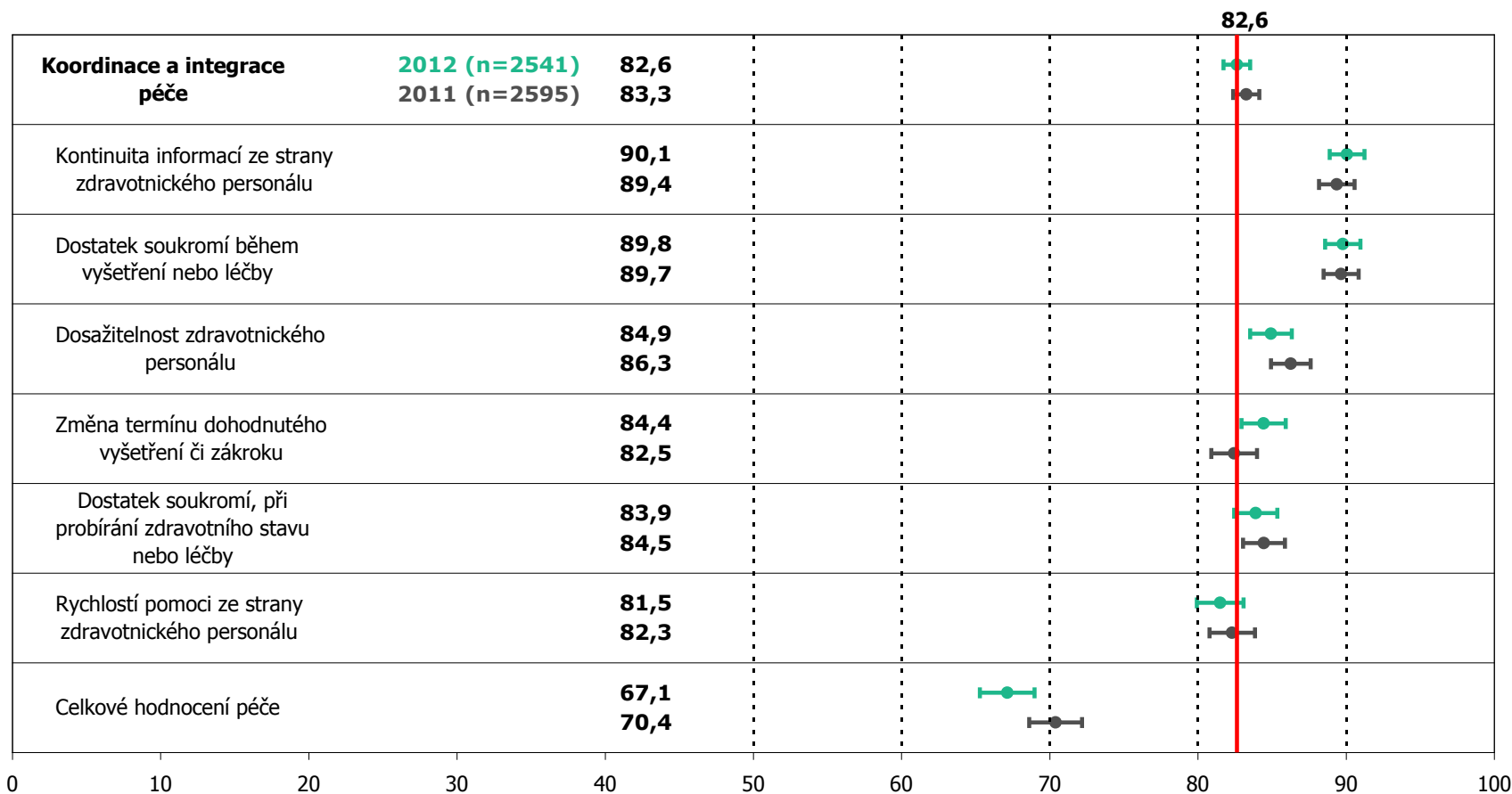
Otázky sytící dimenzi:

- Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v nemocnici od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?
- Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v nemocnici?
- Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?
- Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?
- Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?
- Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?
- Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?

Koordinace a integrace péče

FN Ostrava: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

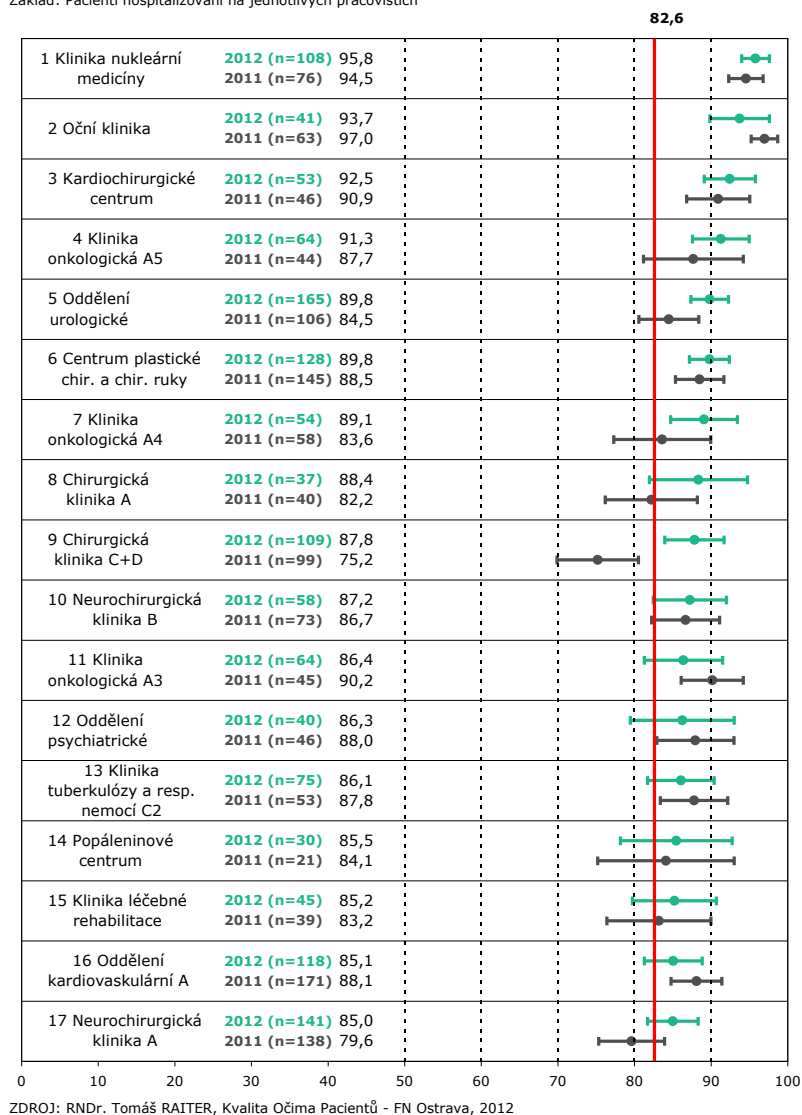


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Koordinace a integrace péče

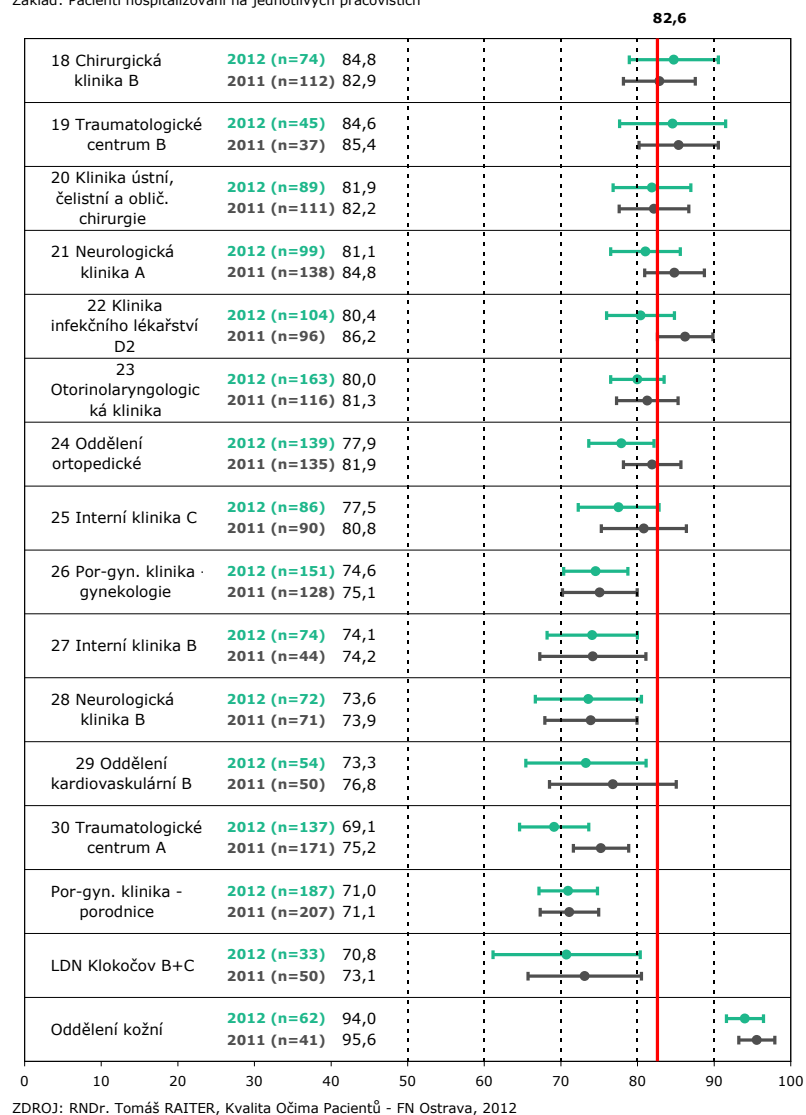
FN Ostrava: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Ostrava: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Informace a komunikace

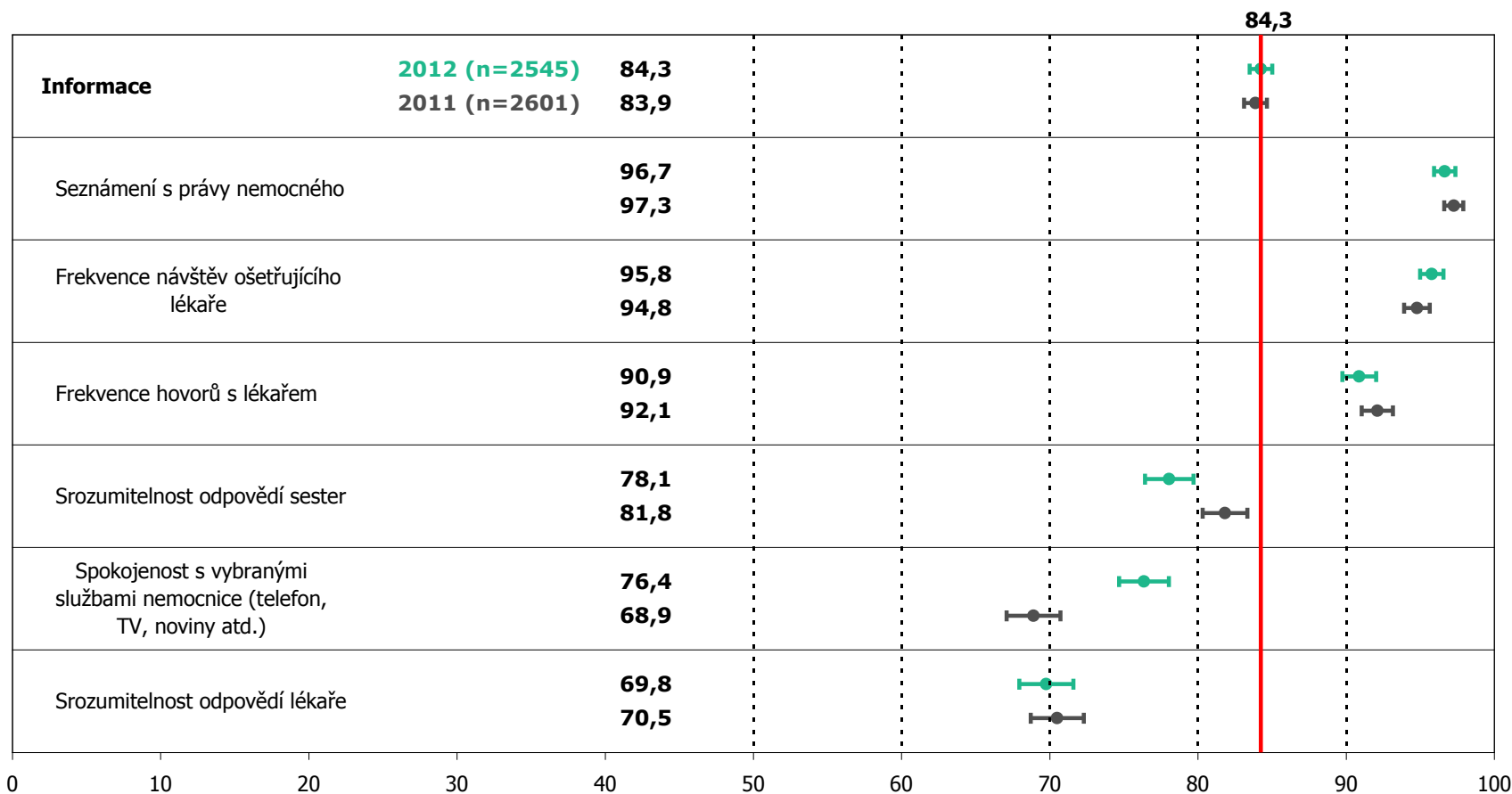
Otázky sytící dimenzi:

- Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami nemocnice, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?
- Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?
- Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Hovořil s Vámi lékař každý den?
- Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?

Informace a komunikace

FN Ostrava: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

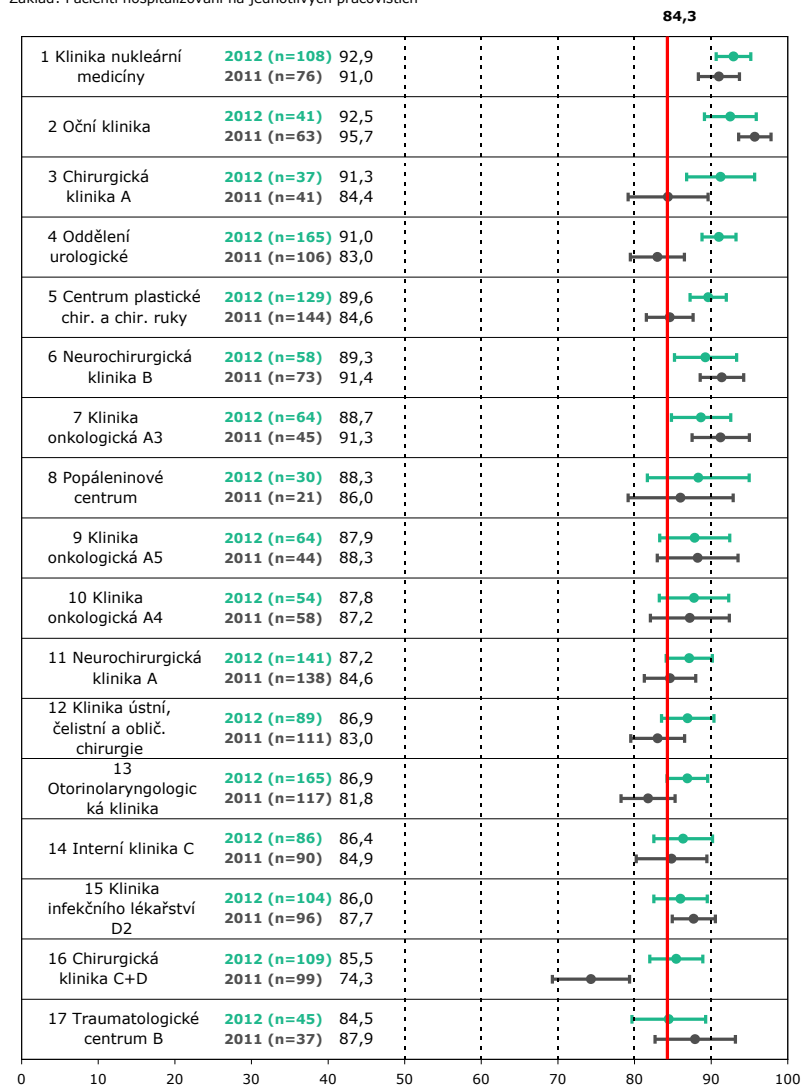


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Informace a komunikace

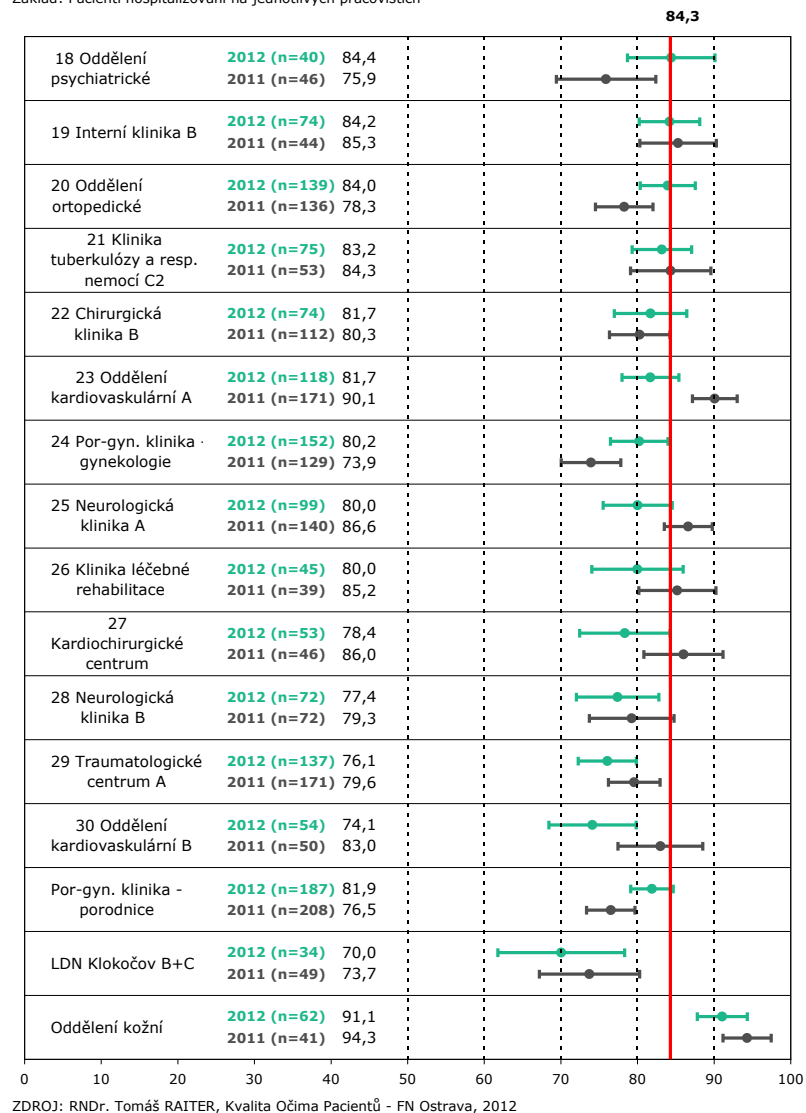
FN Ostrava: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Ostrava: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Tělesné pohodlí

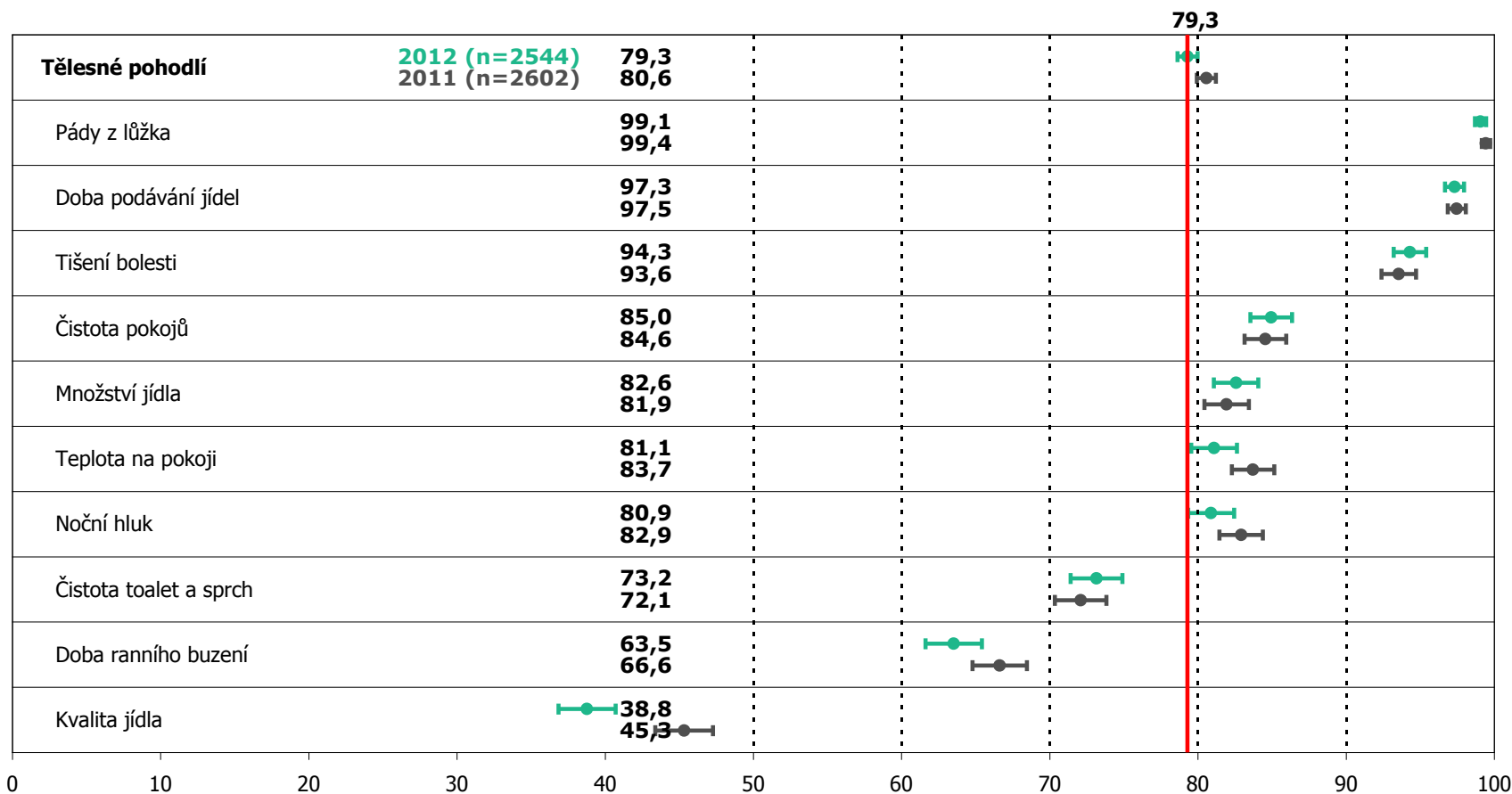
Otázky sytící dimenzi:

- Rušil Vás v noci hluk?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?
- Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?
- Vyhovovala Vám doba ranního buzení?
- Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?
- Jaké množství jídla jste dostával/a?
- Vyhovovala Vám doba podávání jídel?
- Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?
- Bylo množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti pro Vás vyhovující?

Tělesní pohodlí

FN Ostrava: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

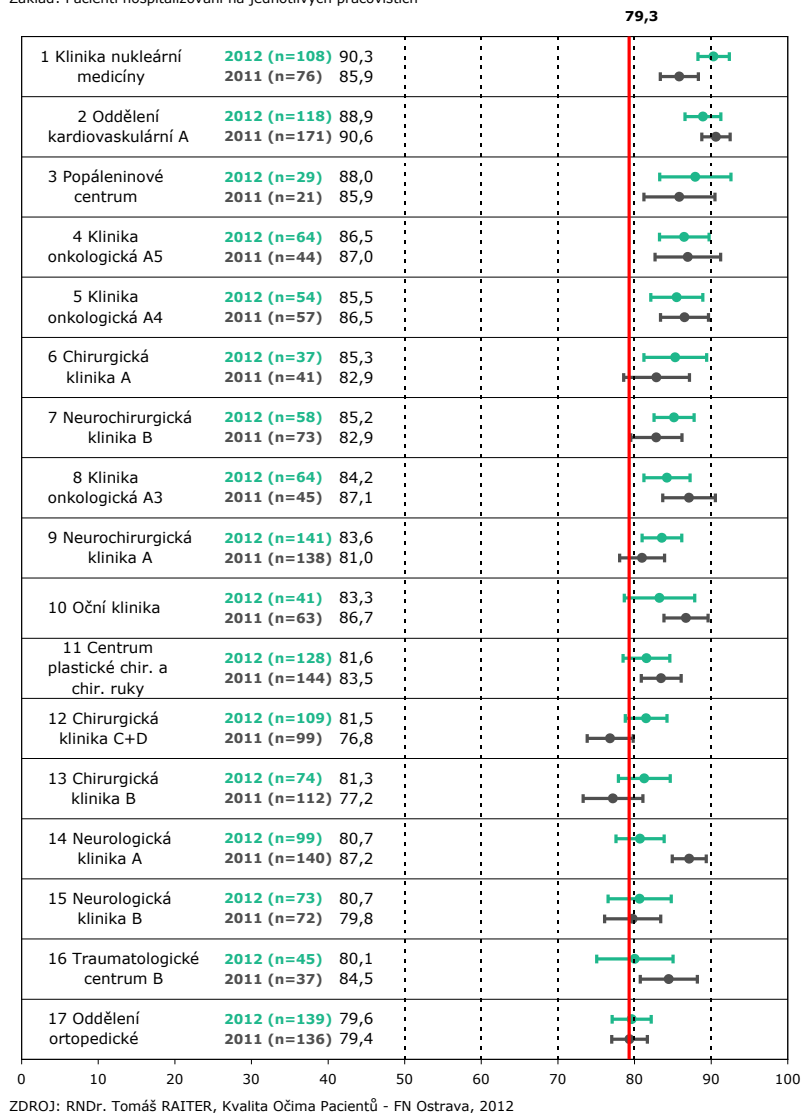


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Tělesné pohodlí

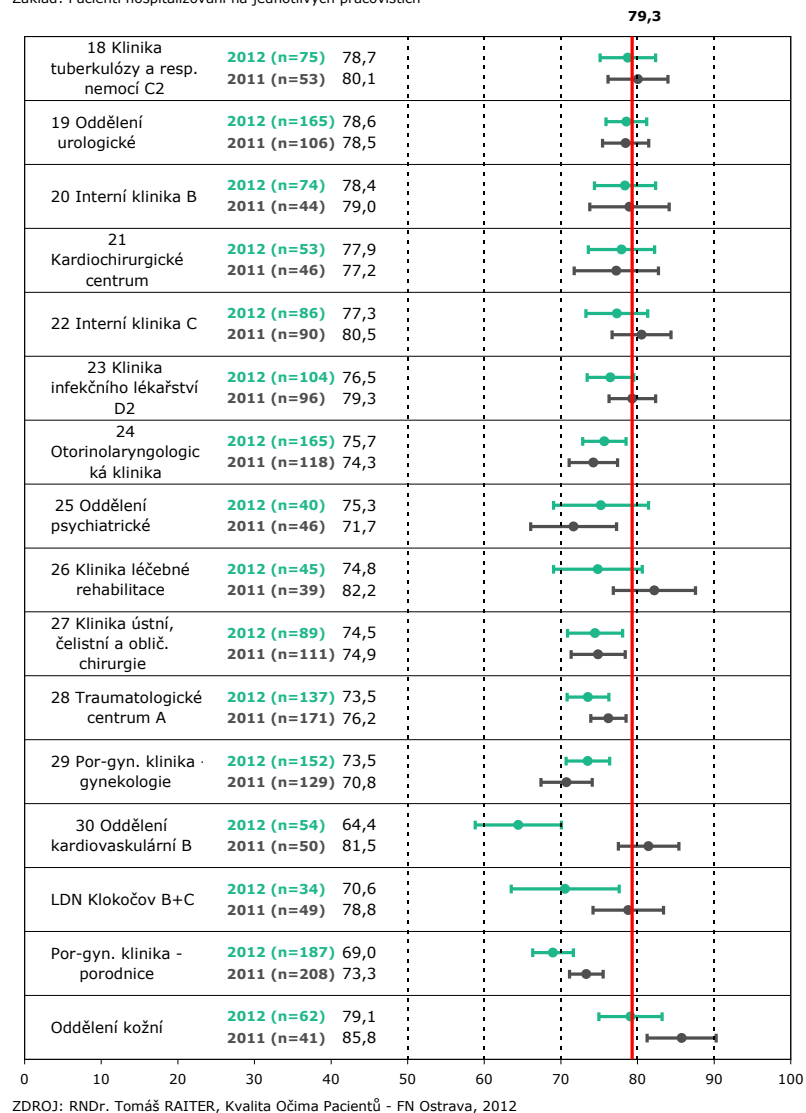
FN Ostrava: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Ostrava: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Citová opora

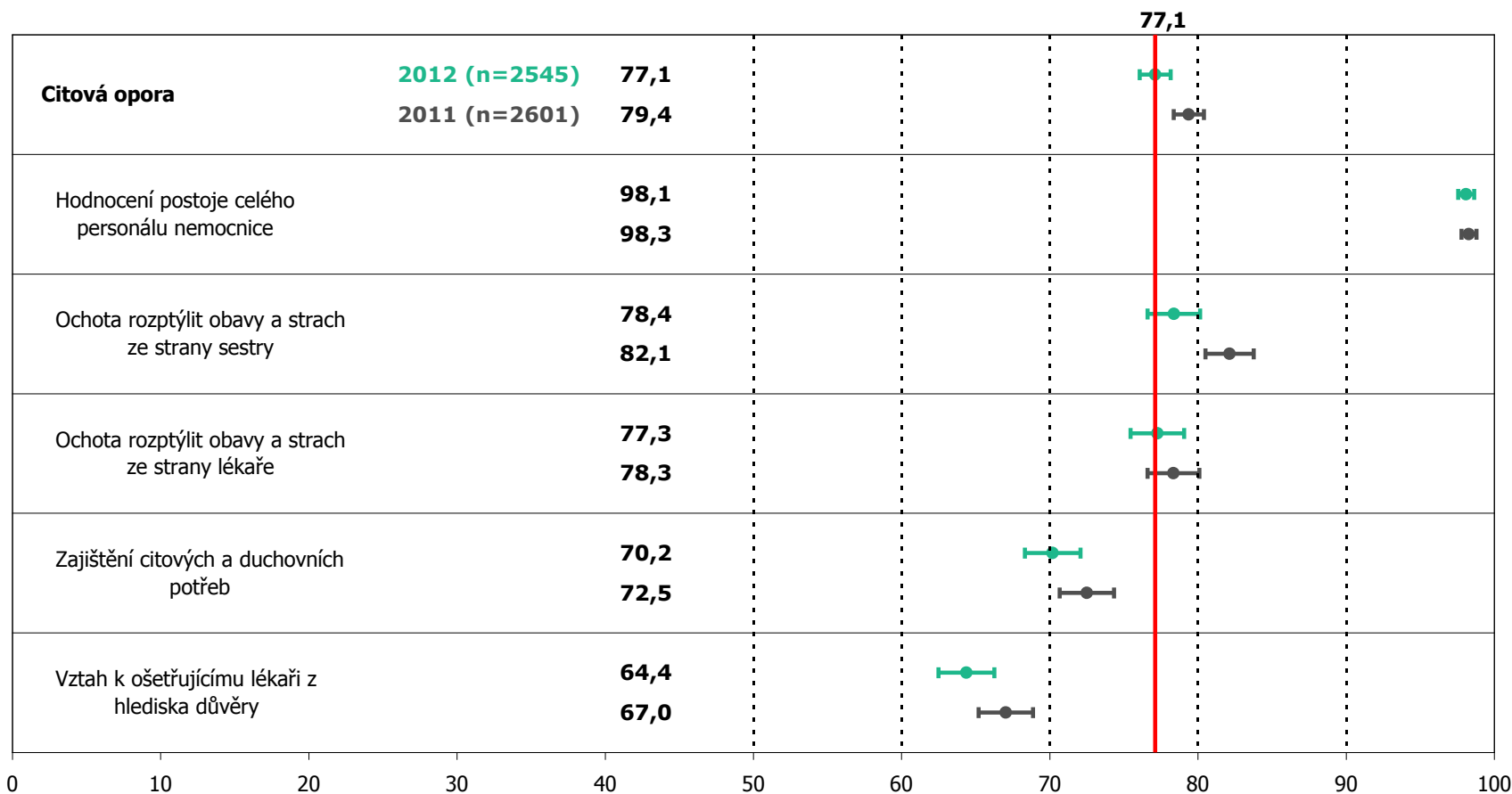
Otázky sytící dimenzi:

- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?
- Jak hodnotíte postoj celého personálu této nemocnice? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla uspokojující?
- Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál nemocnice zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?

Citová opora

FN Ostrava: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

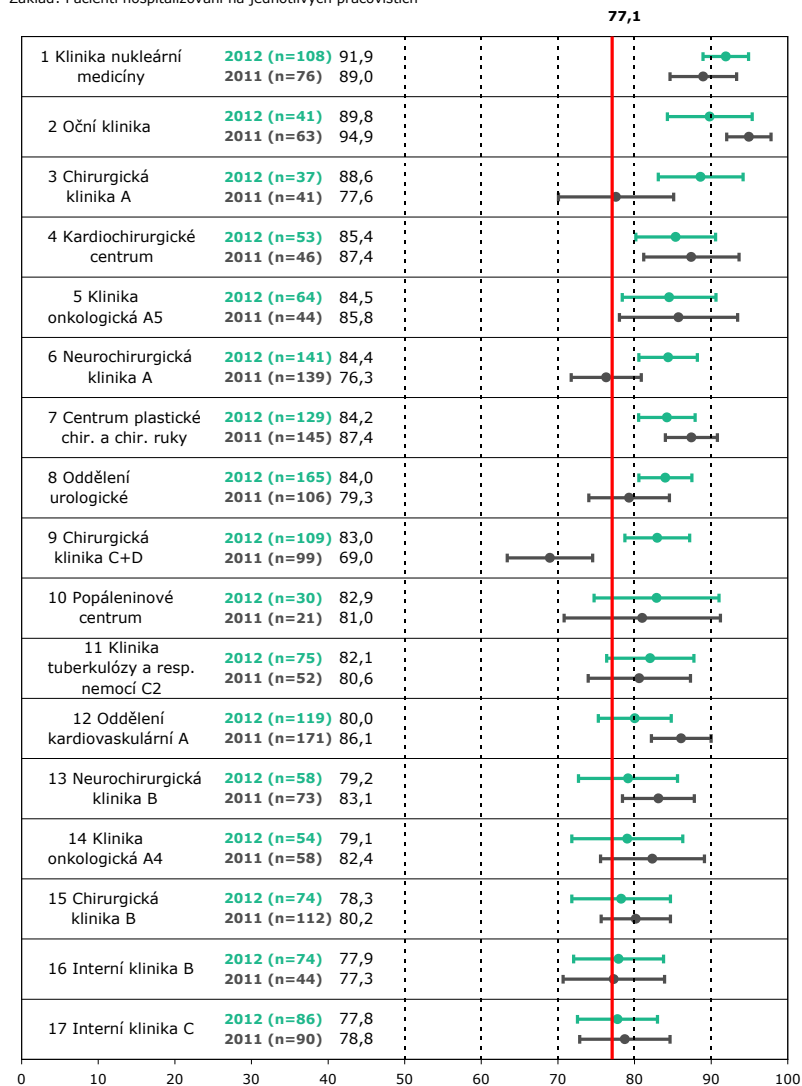


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Citová opora

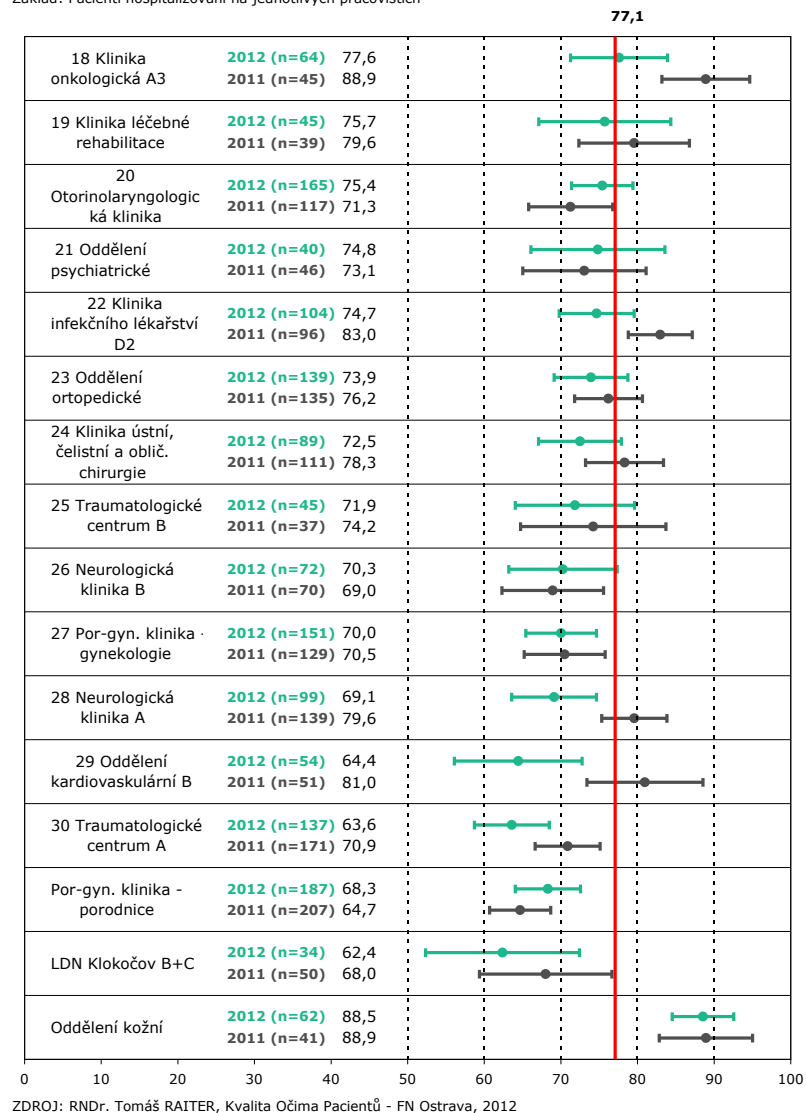
FN Ostrava: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Ostrava: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Zapojení rodiny

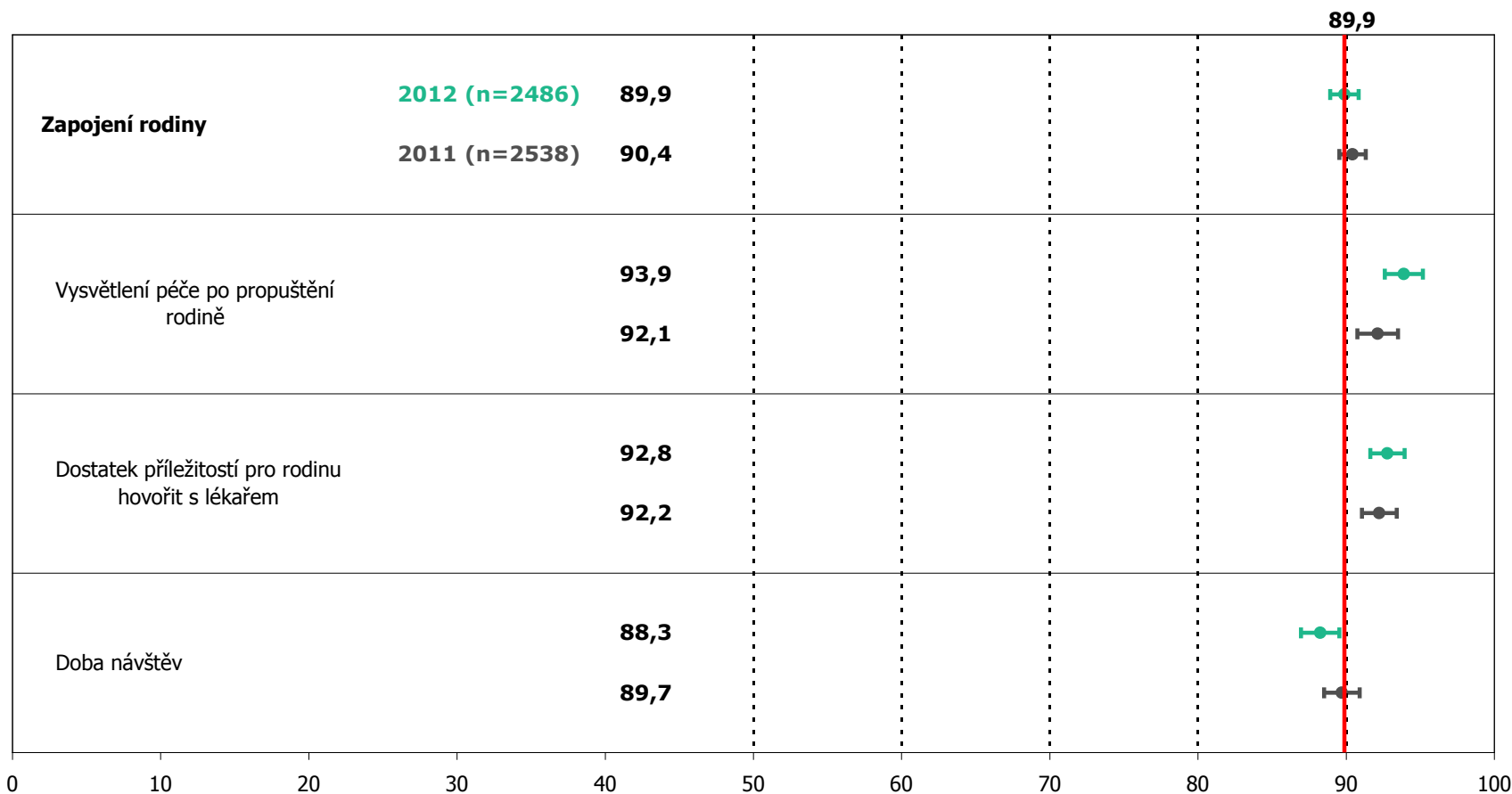
Otázky sytící dimenzi:

- Vyhovovala Vám doba návštěv?
- Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?
- Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?

Zapojení rodiny

FN Ostrava: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

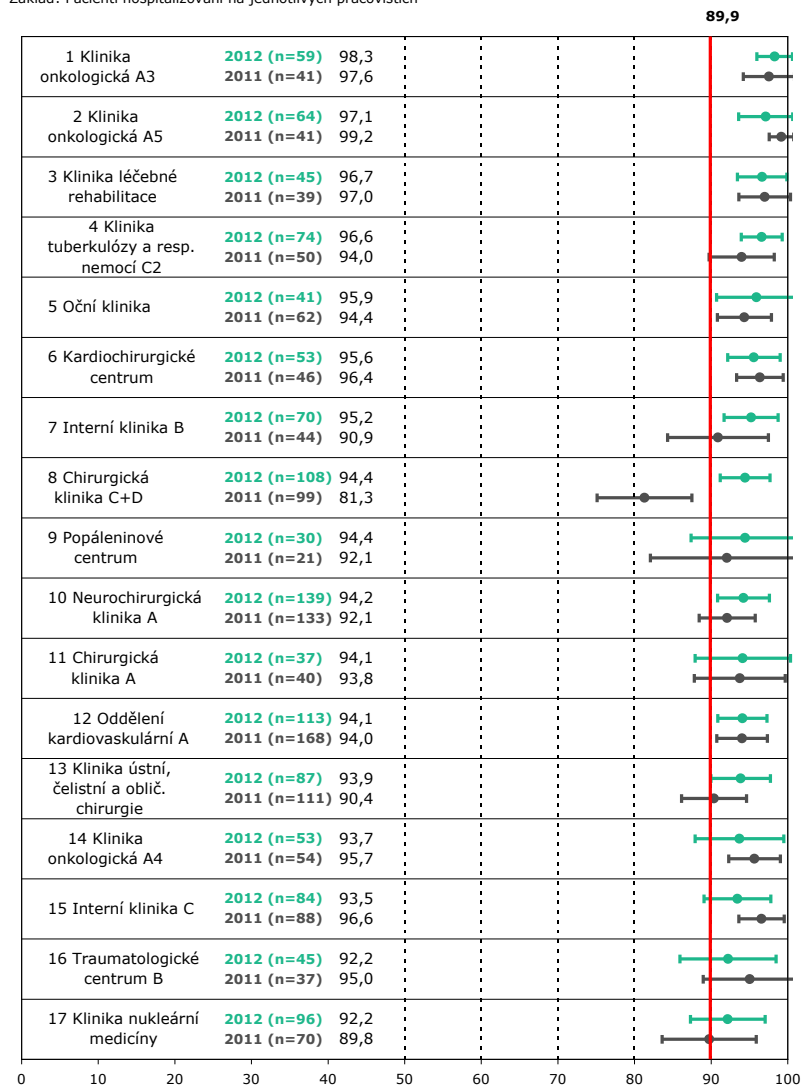


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Zapojení rodiny

FN Ostrava: Zapojení rodiny

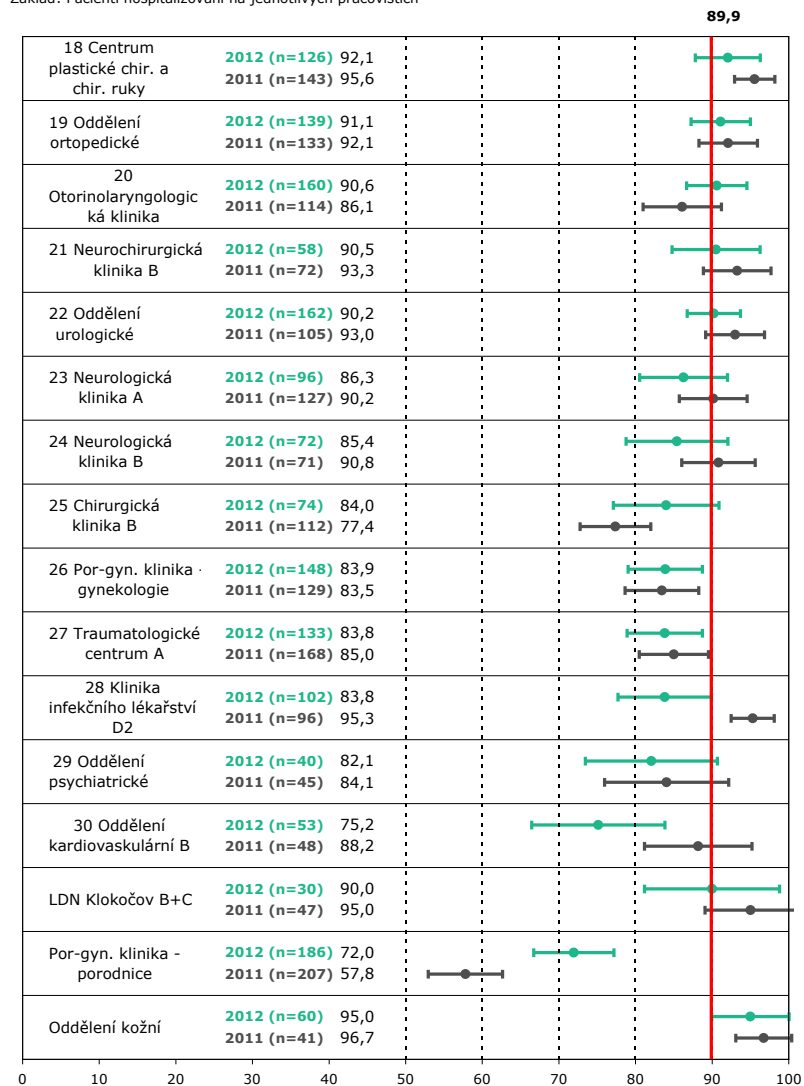
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Propuštění a pokračování péče

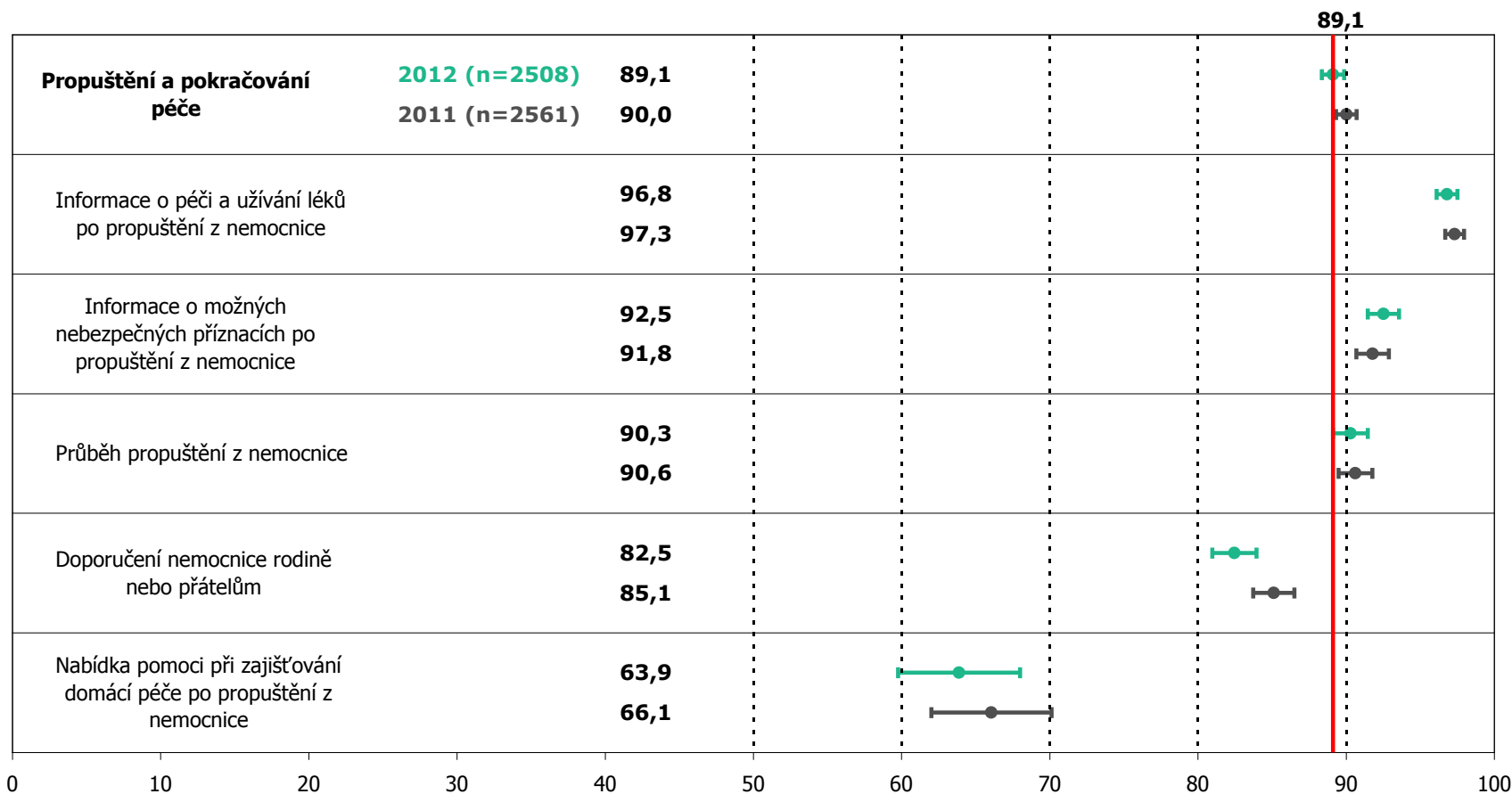
Otázky sytící dimenzi:

- Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění z nemocnice?
- Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění z nemocnice?
- Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění z nemocnice sledovat?
- Nabídli Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?
- Doporučil/a byste tuto nemocnici rodině nebo přátelům?

Propuštění a pokračování péče

FN Ostrava: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

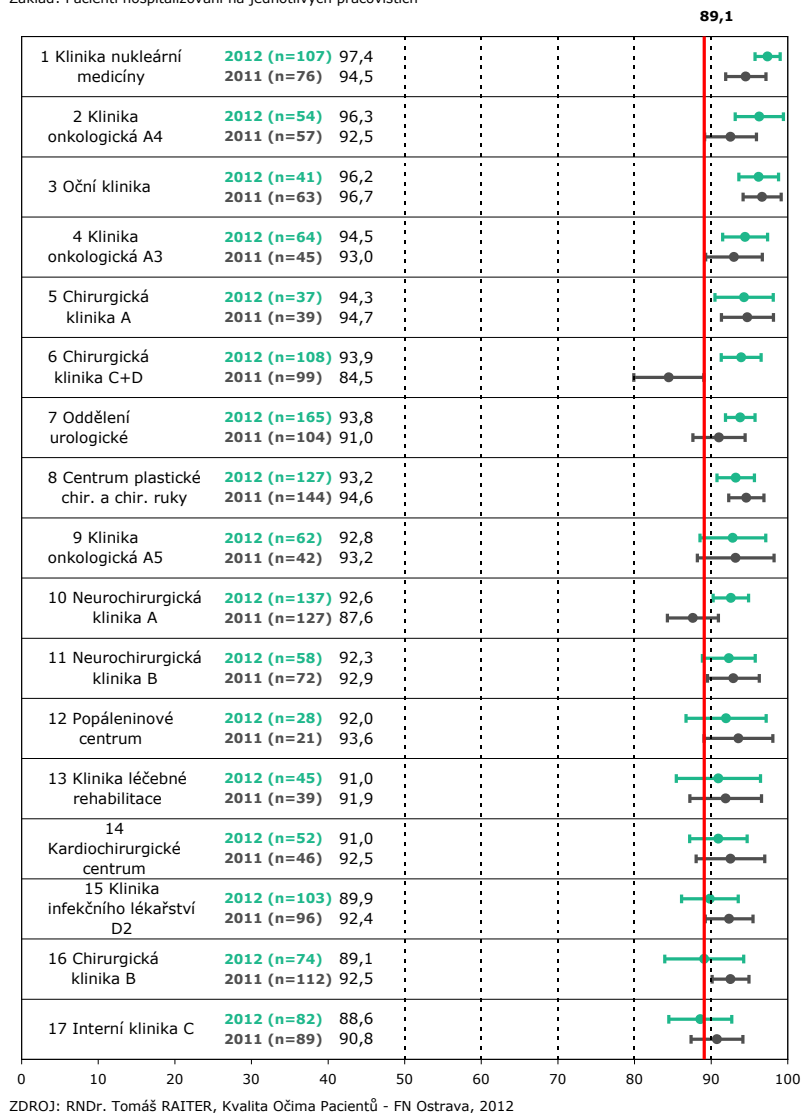


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Propuštění a pokračování péče

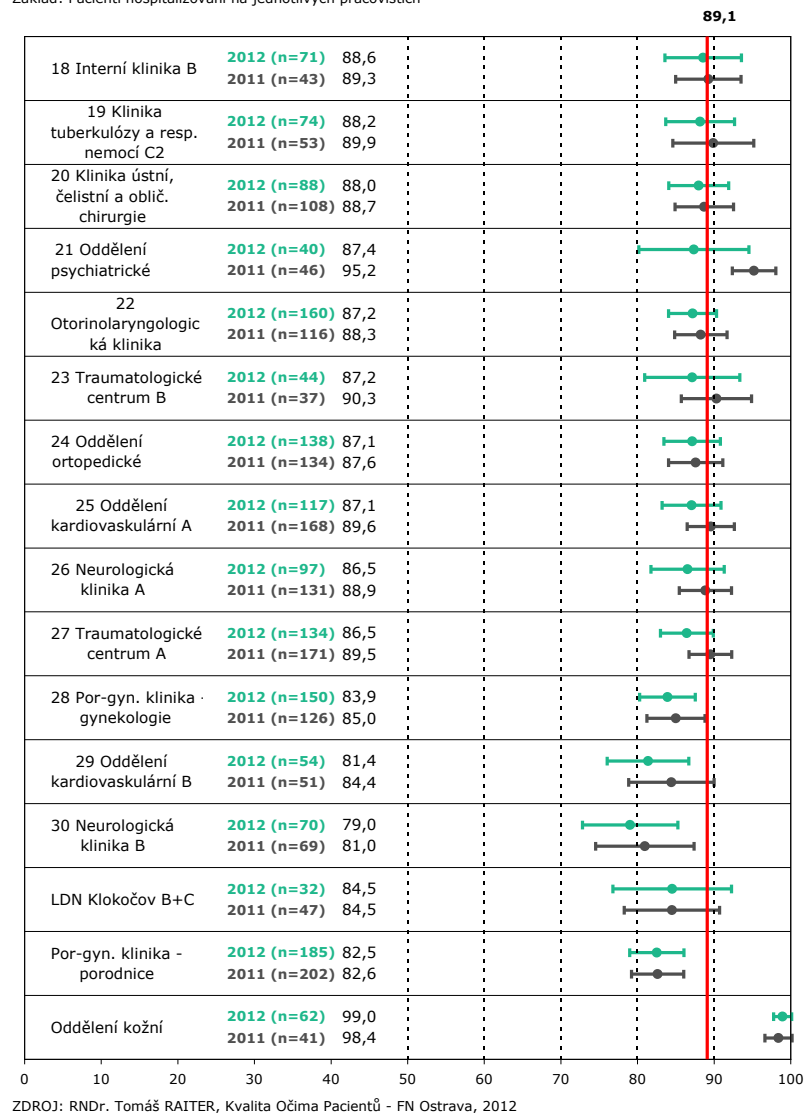
FN Ostrava: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Ostrava: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

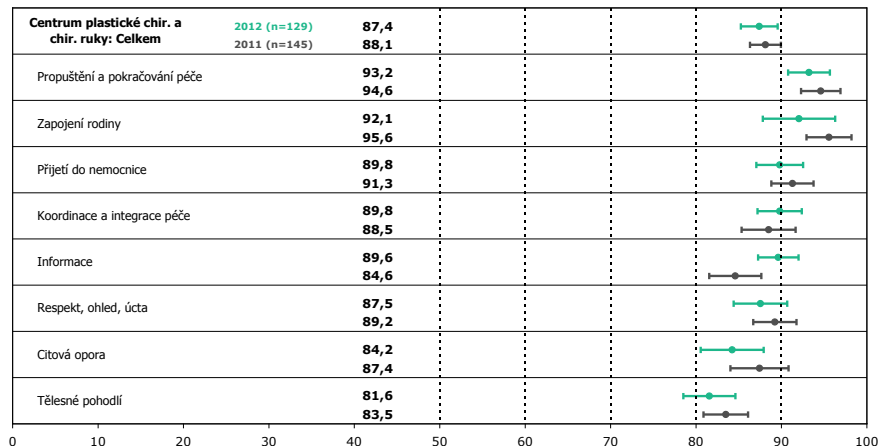


SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

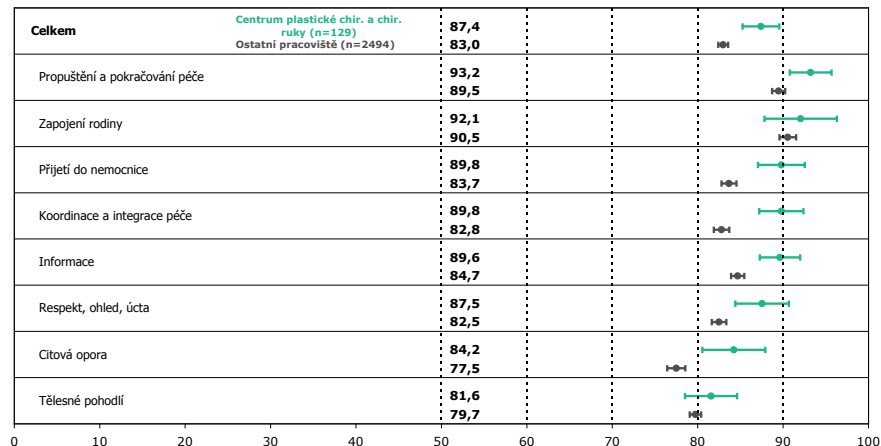
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

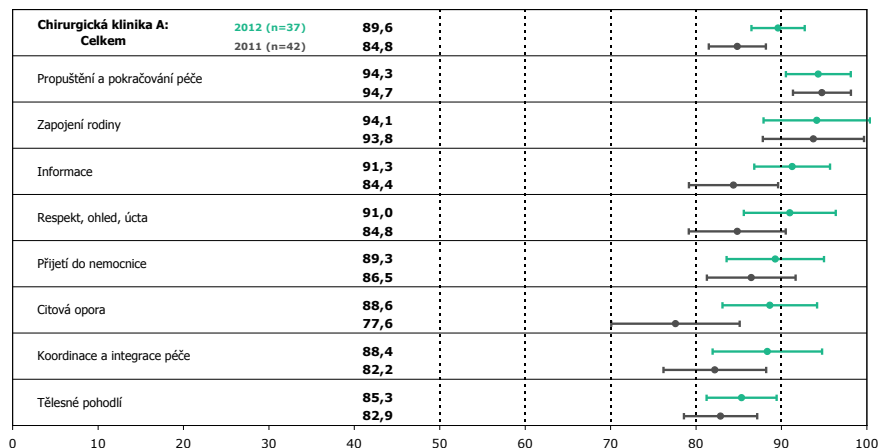
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

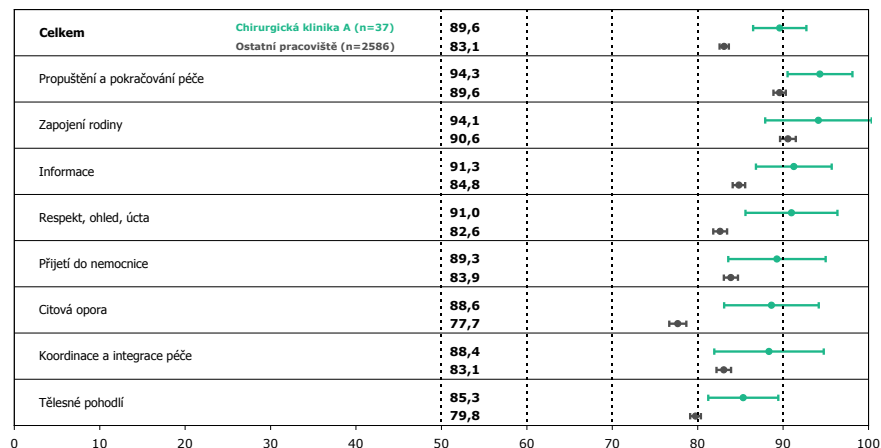
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

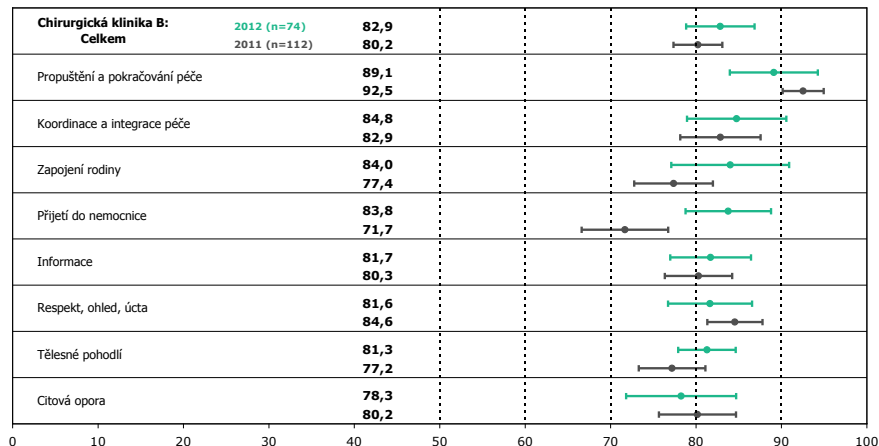


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

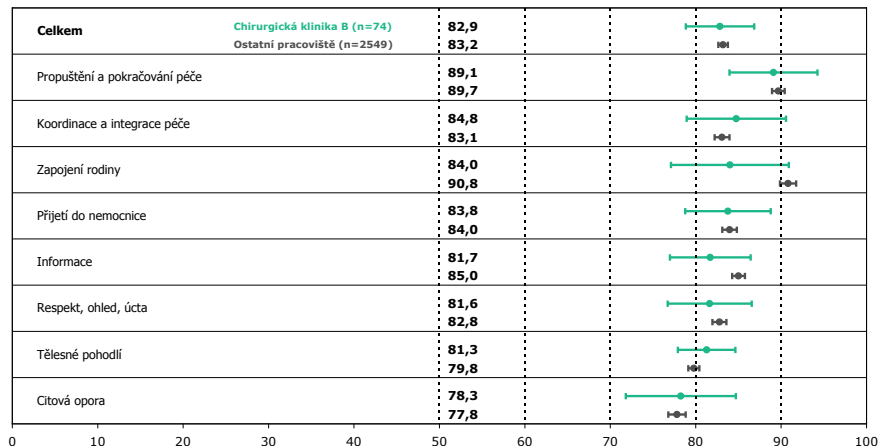
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

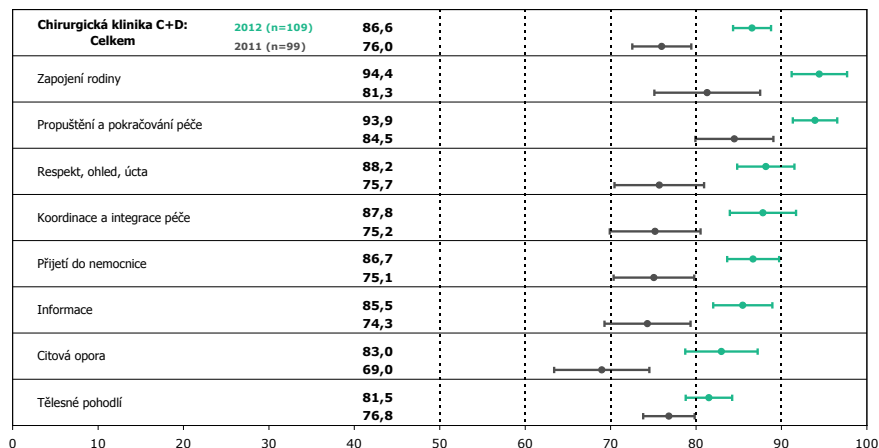
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

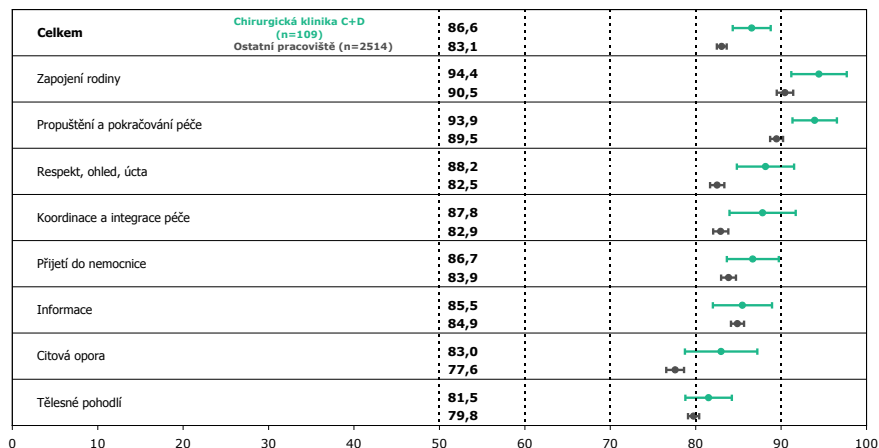
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

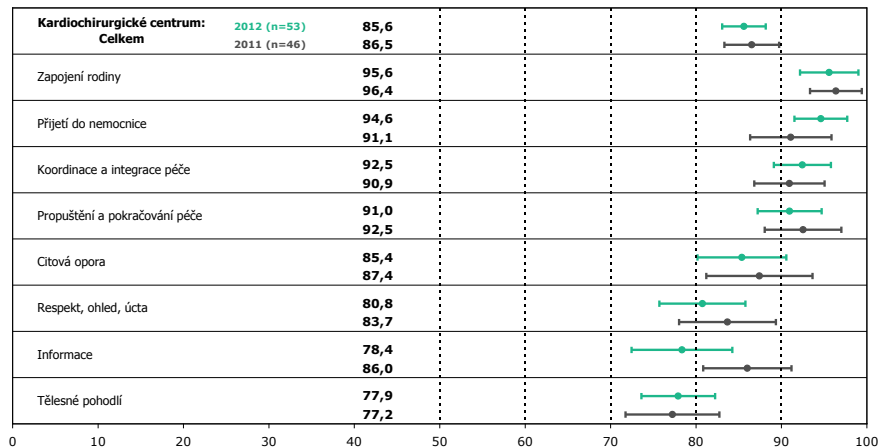


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

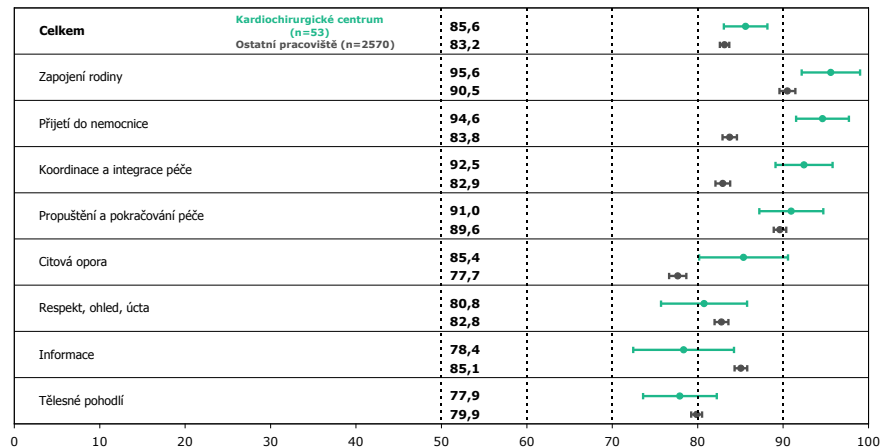
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

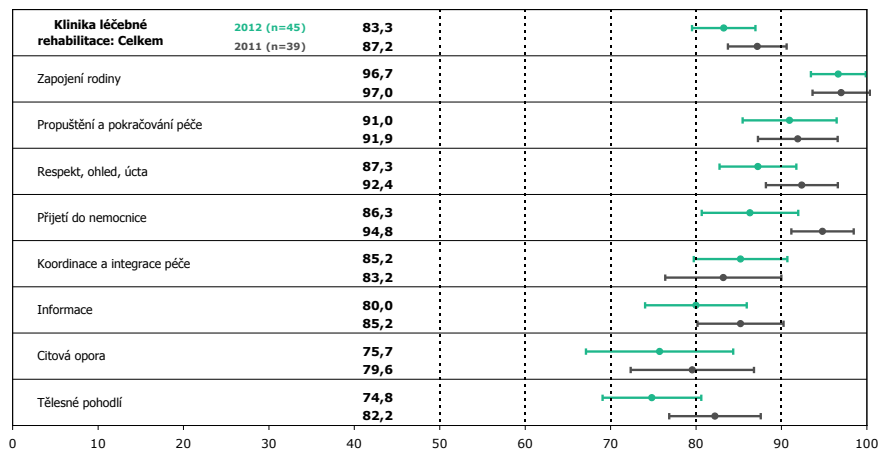
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

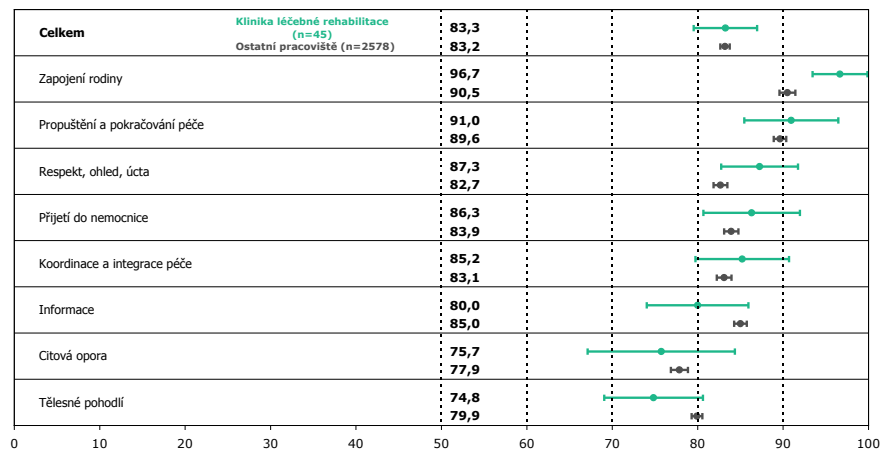
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

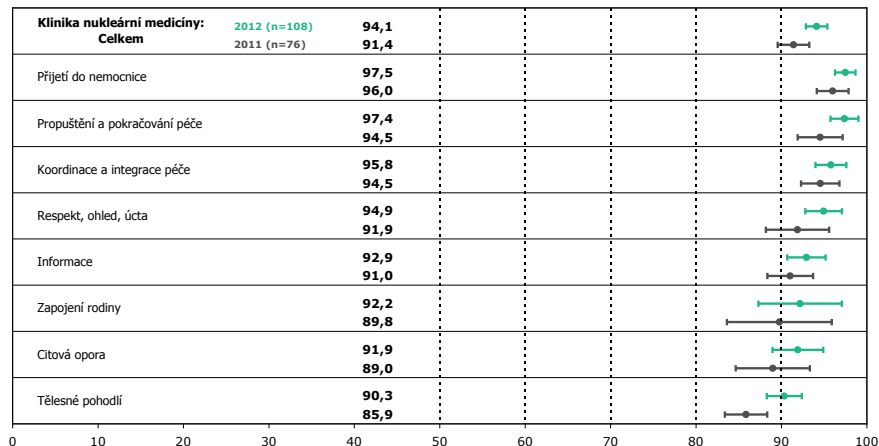


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

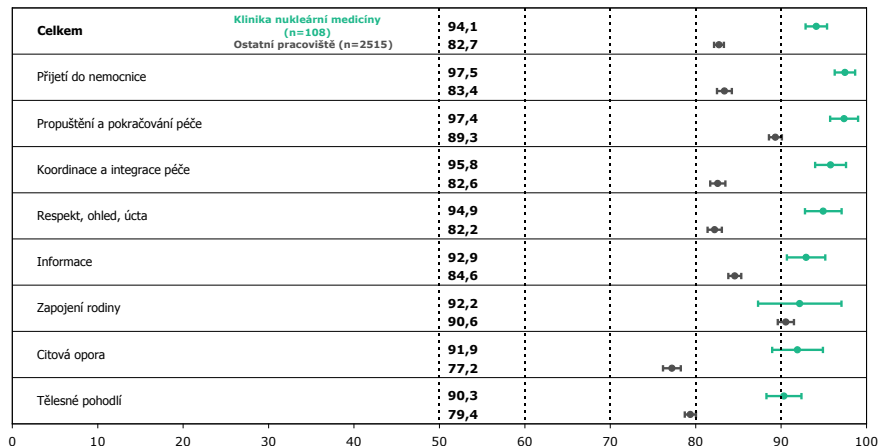
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

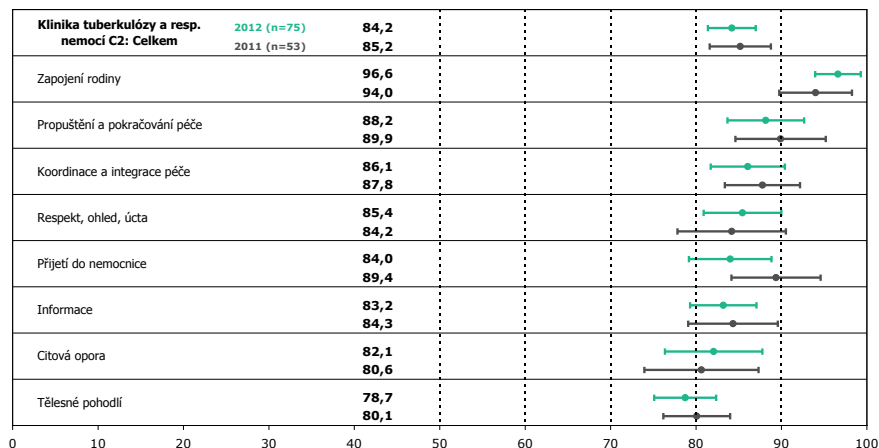
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

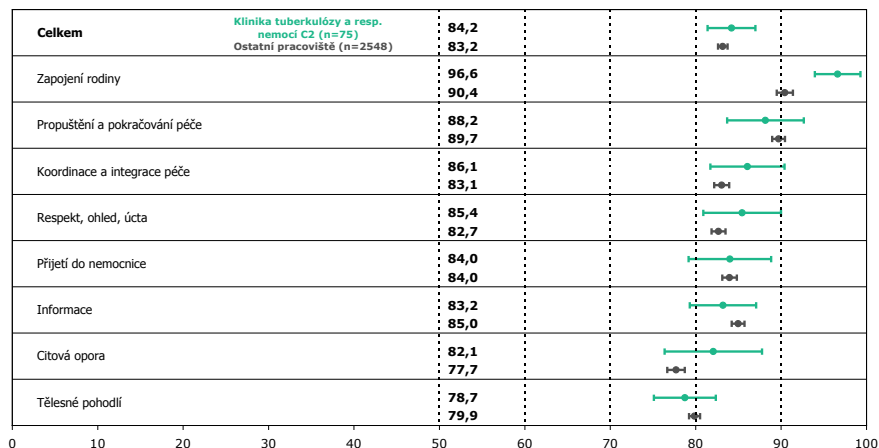
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

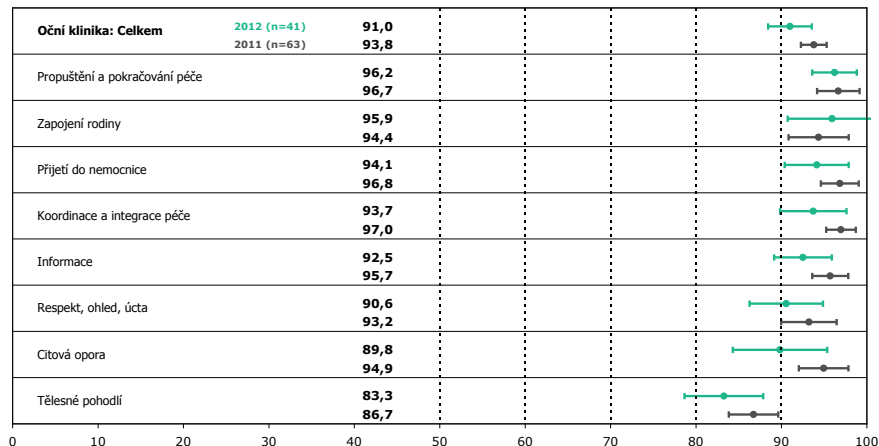


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

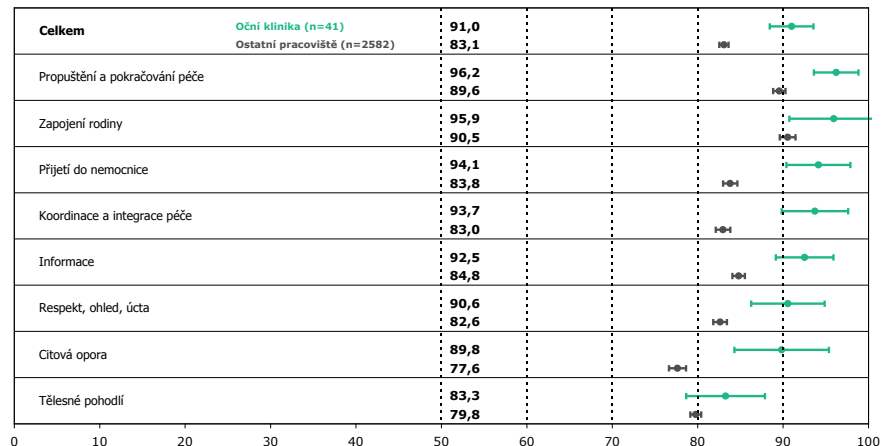
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

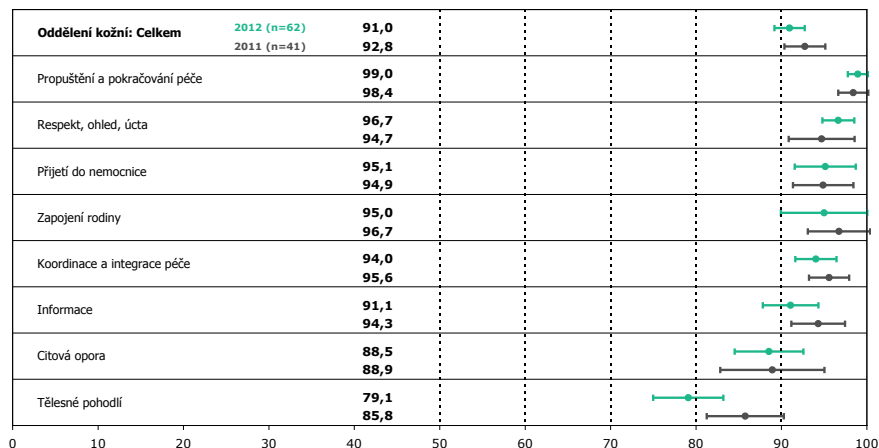
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

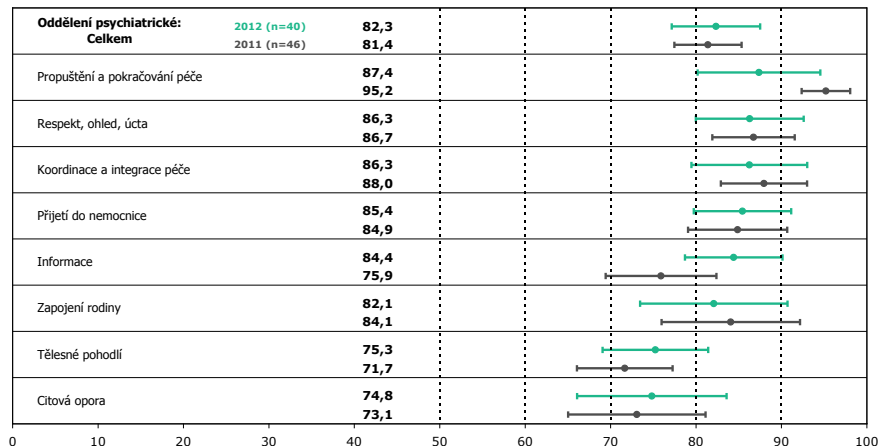


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

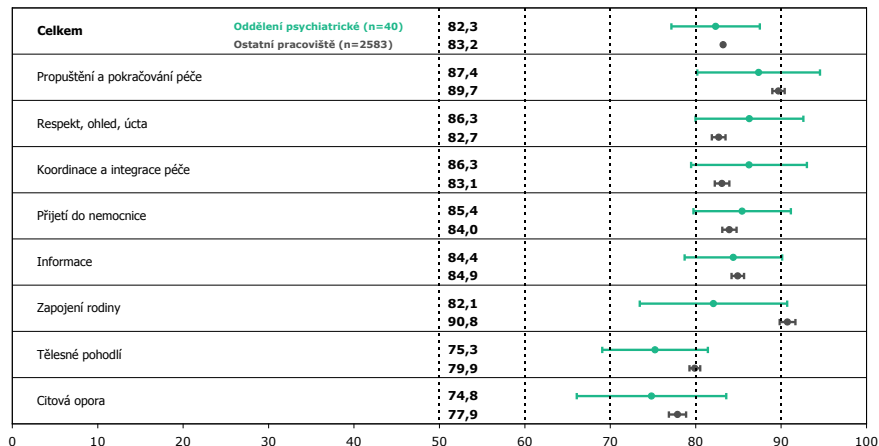
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

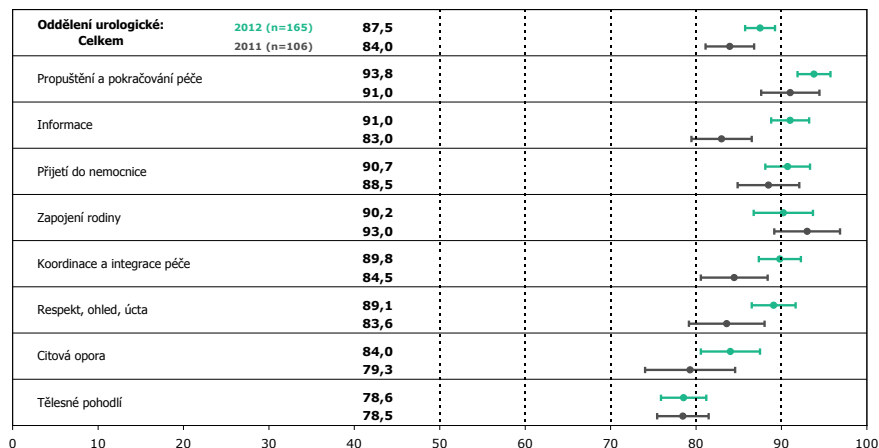
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

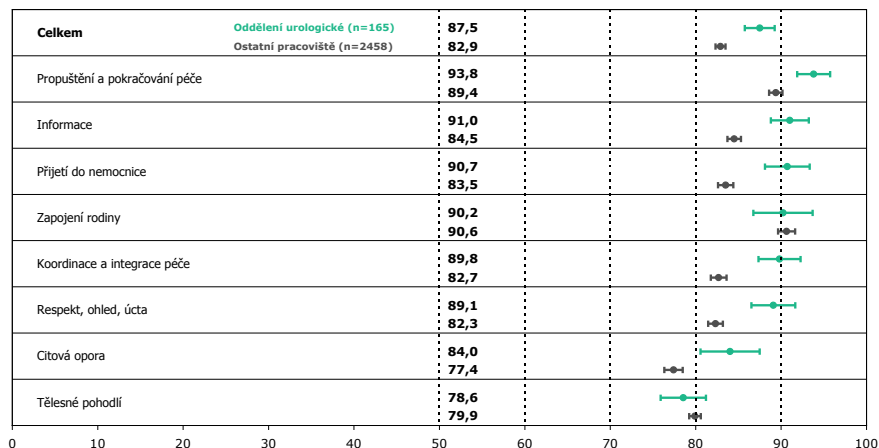
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

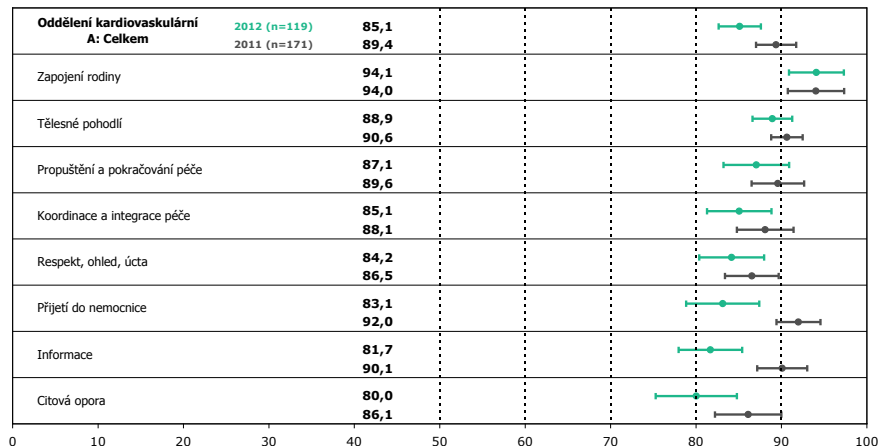


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

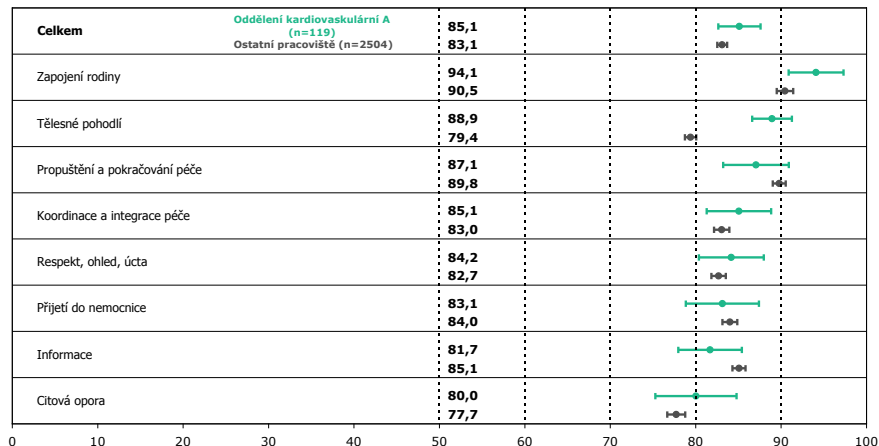
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

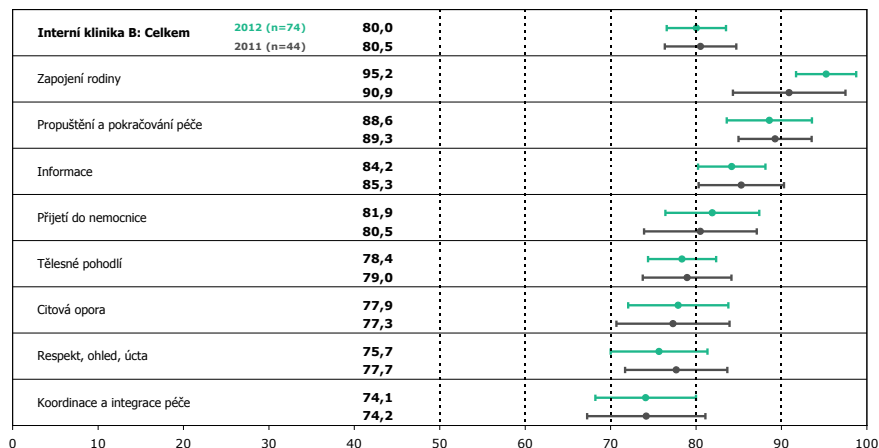
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

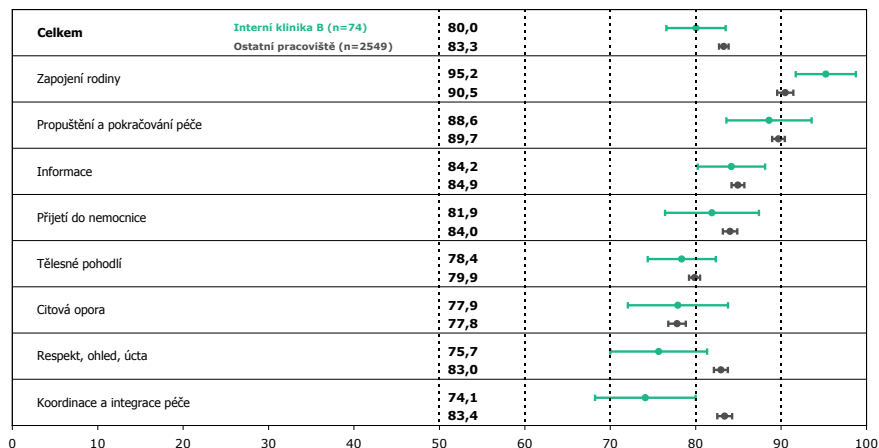
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

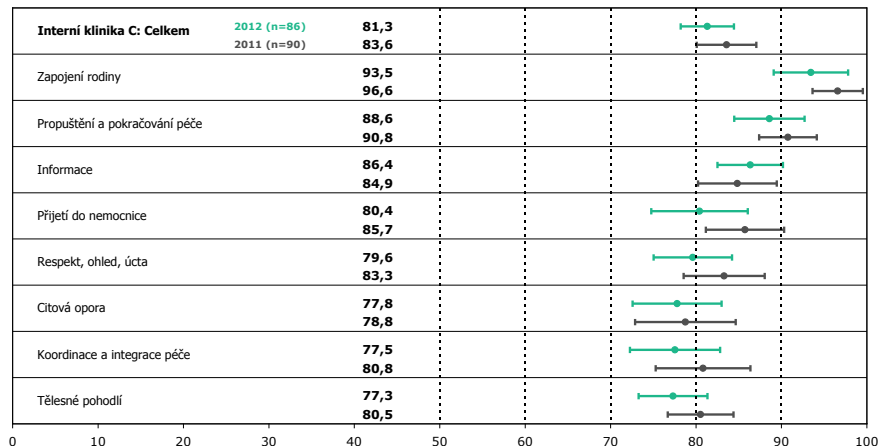


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

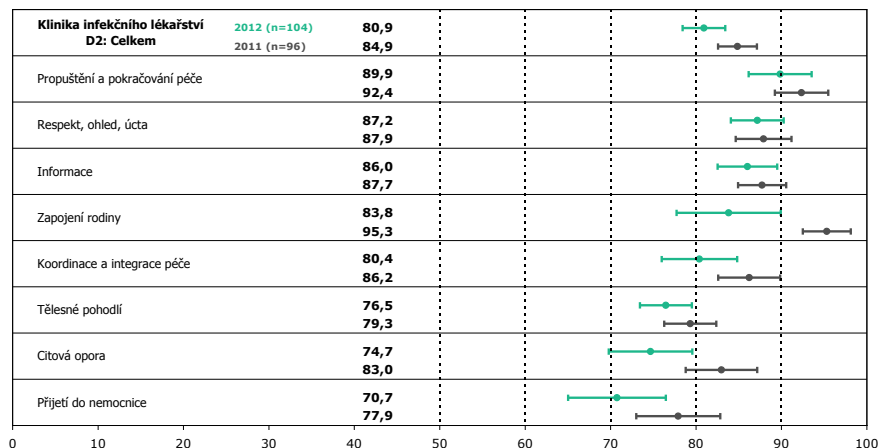
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

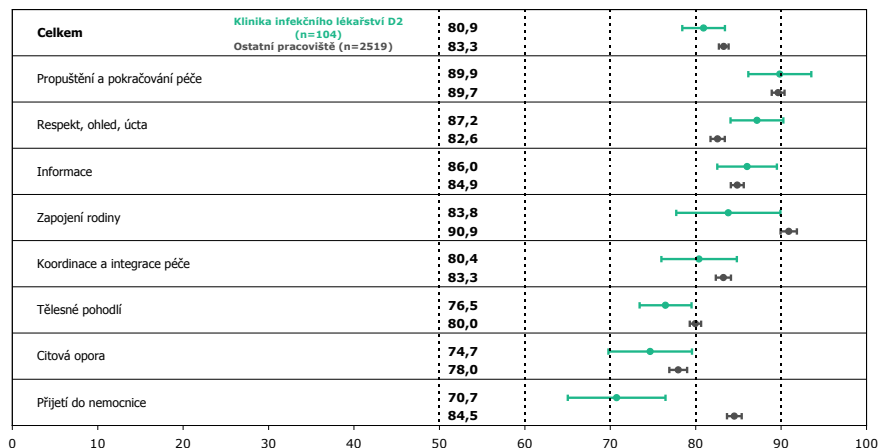
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

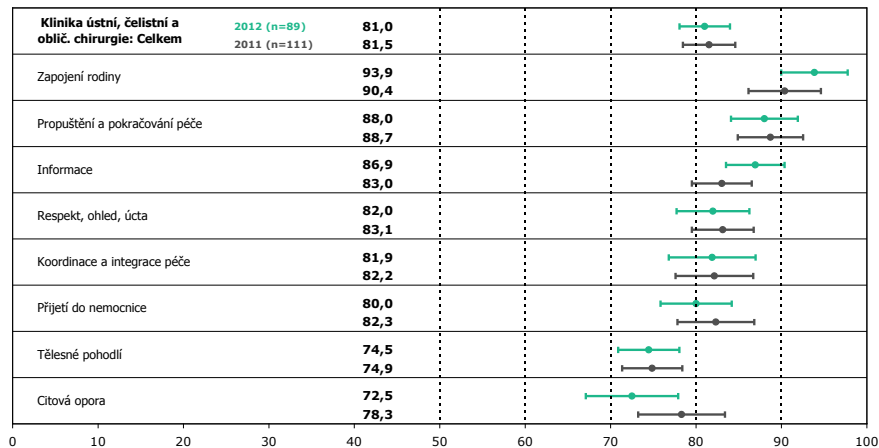


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

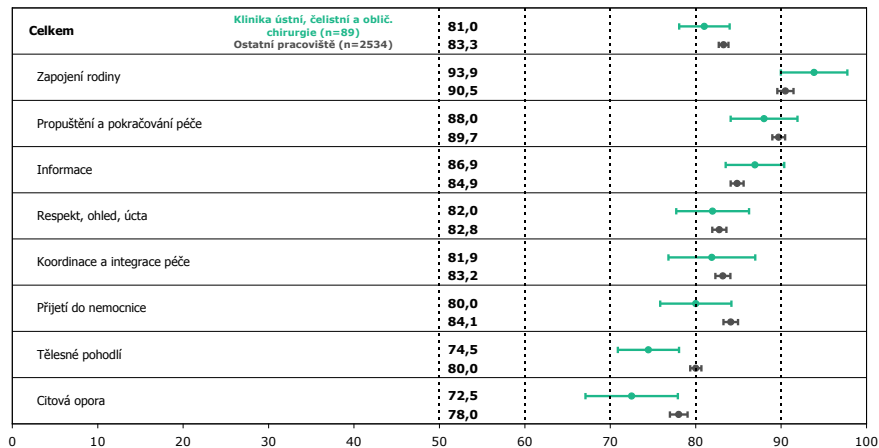
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

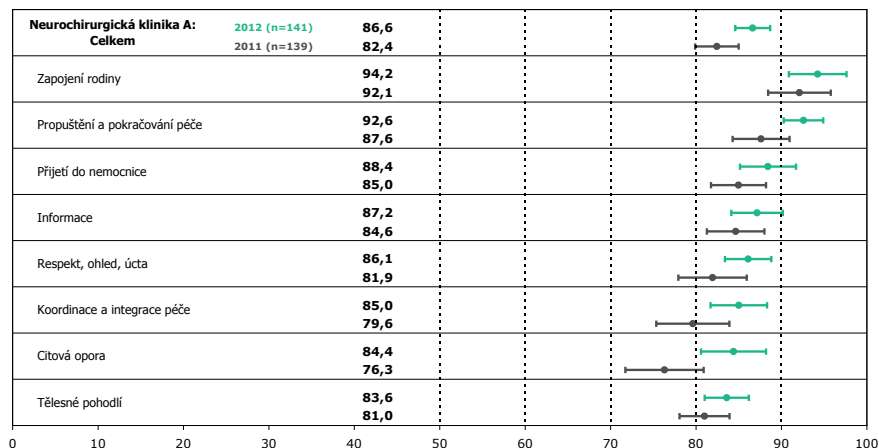
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

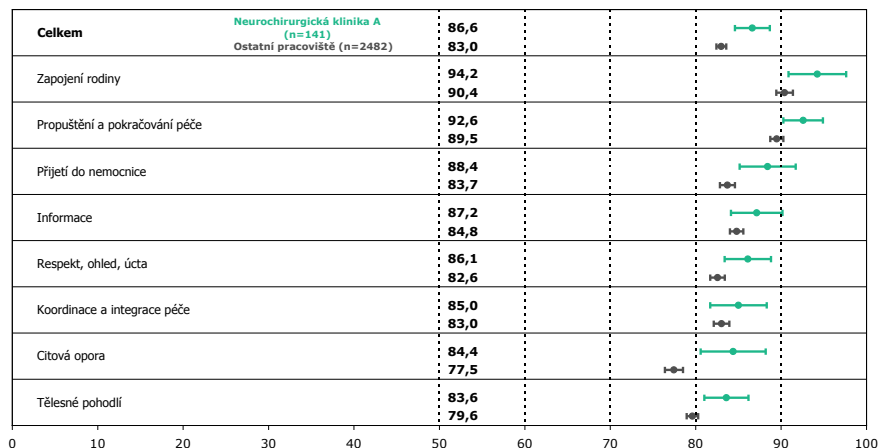
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

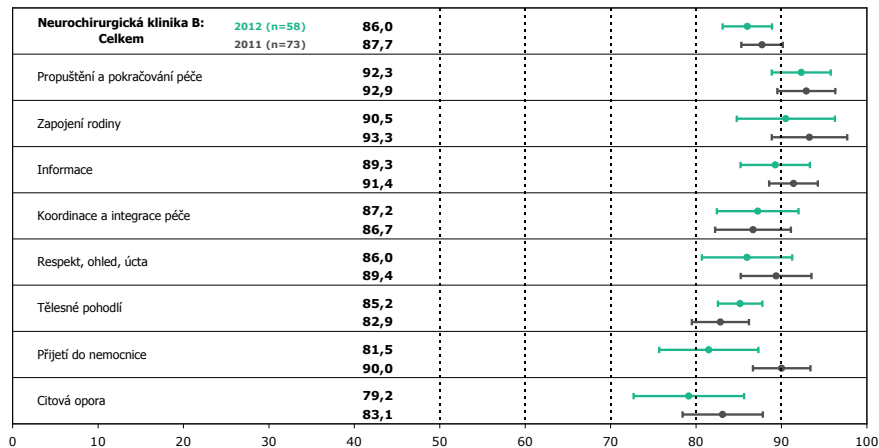


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

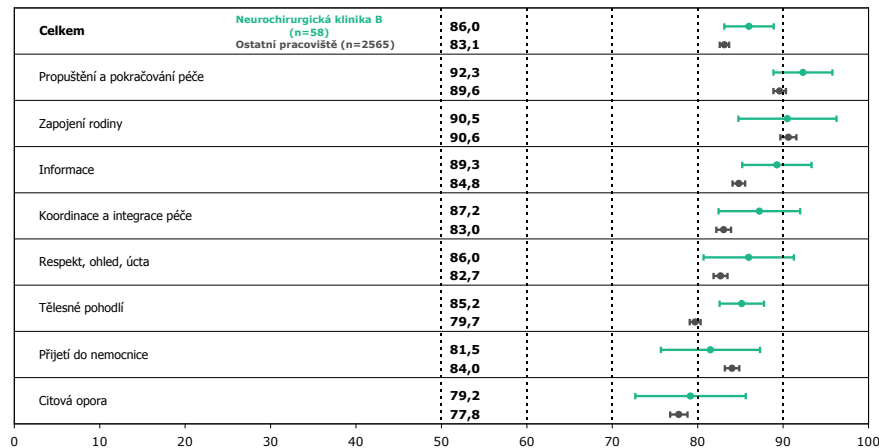
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

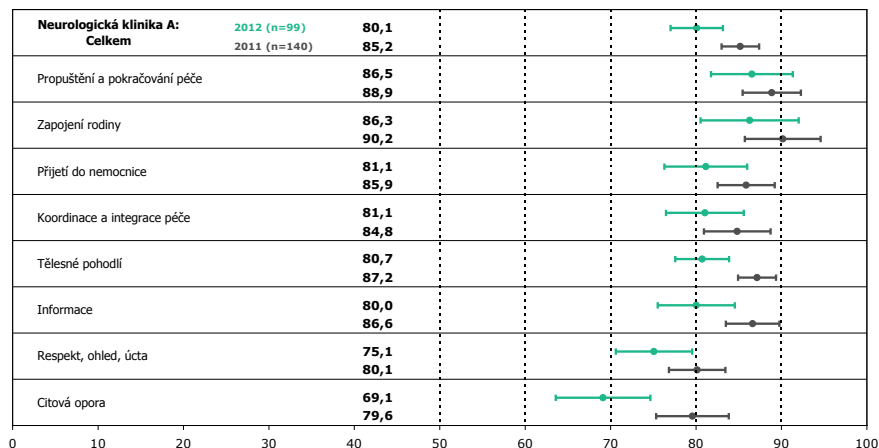
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

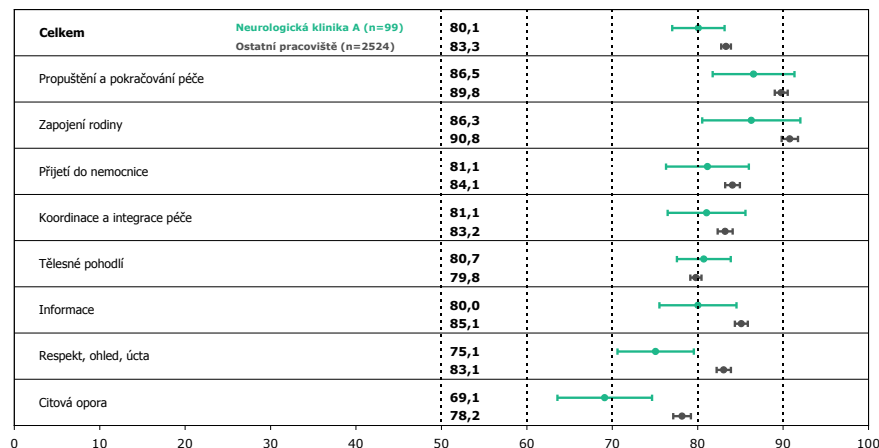
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

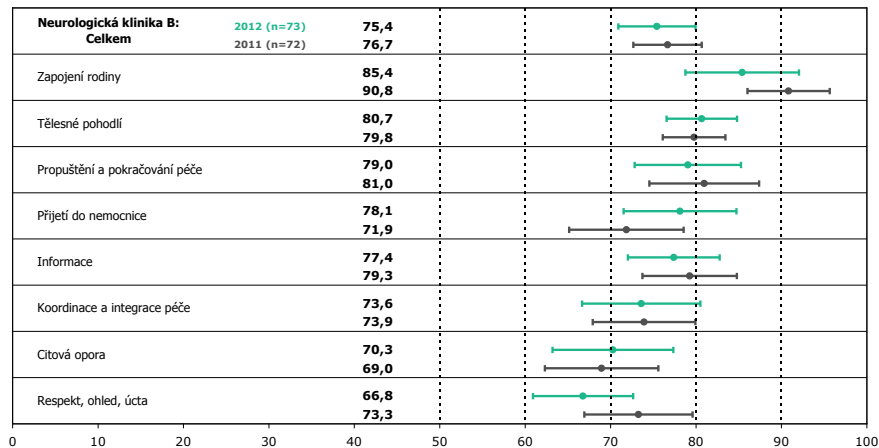


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

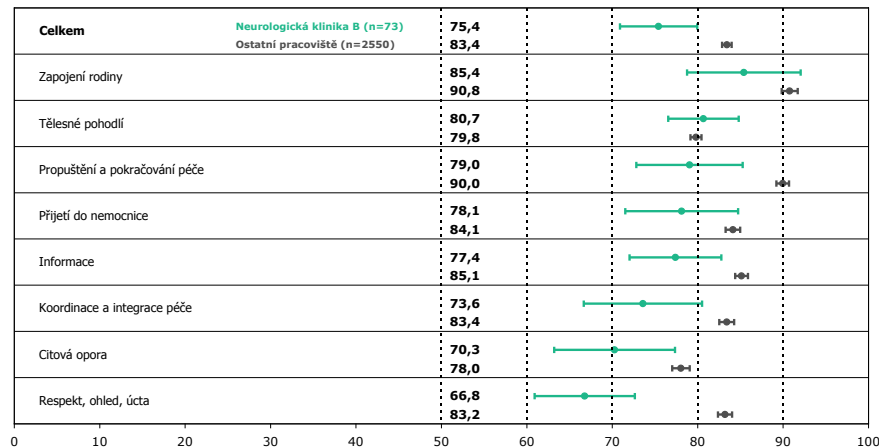
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

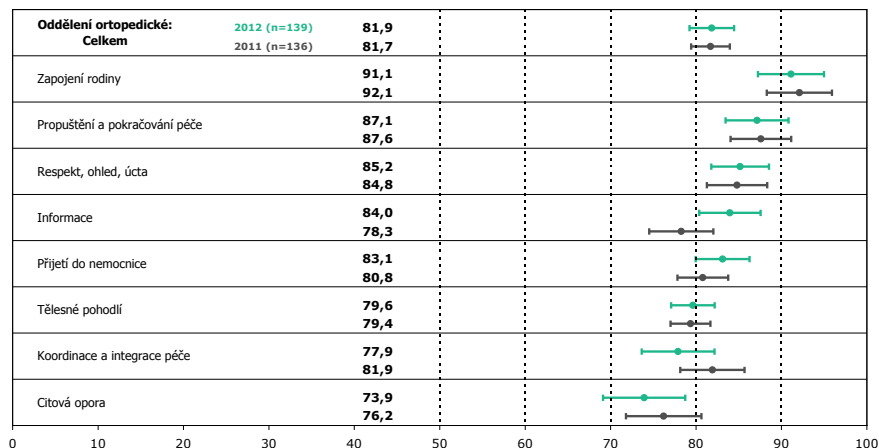
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

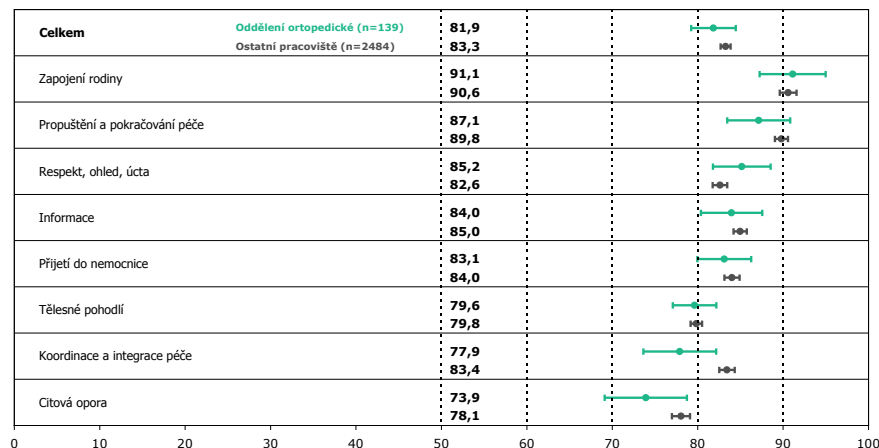
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

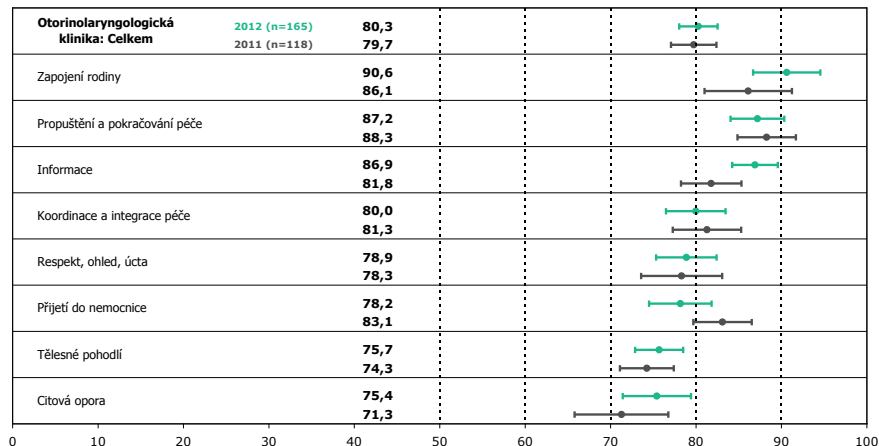


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

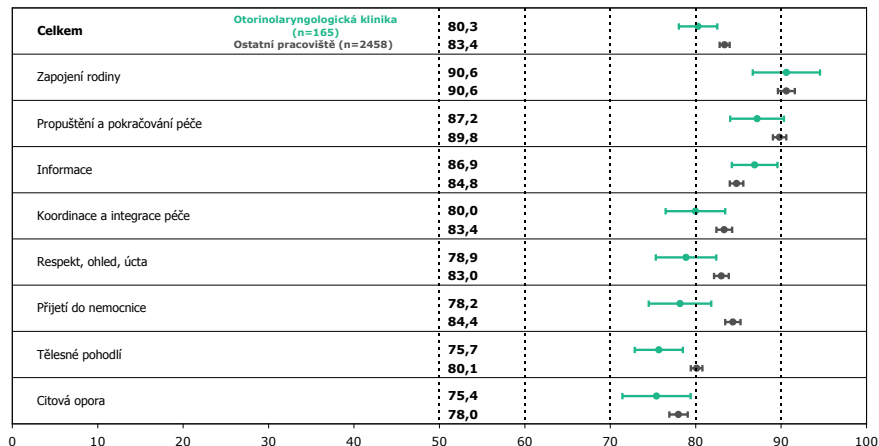
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

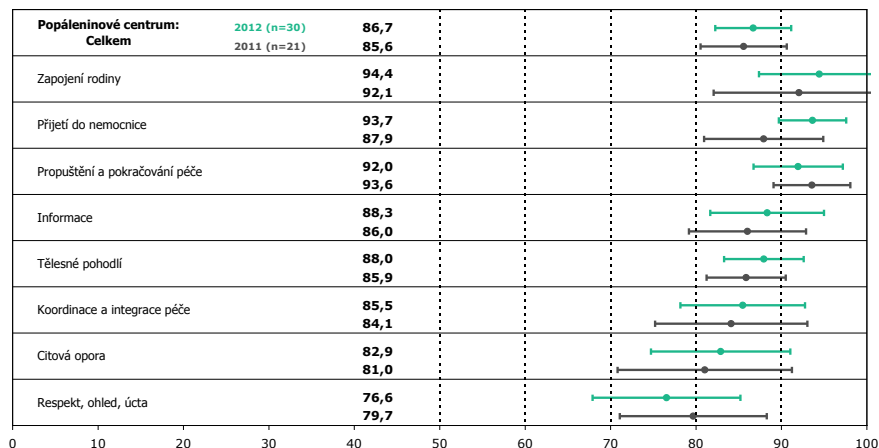
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

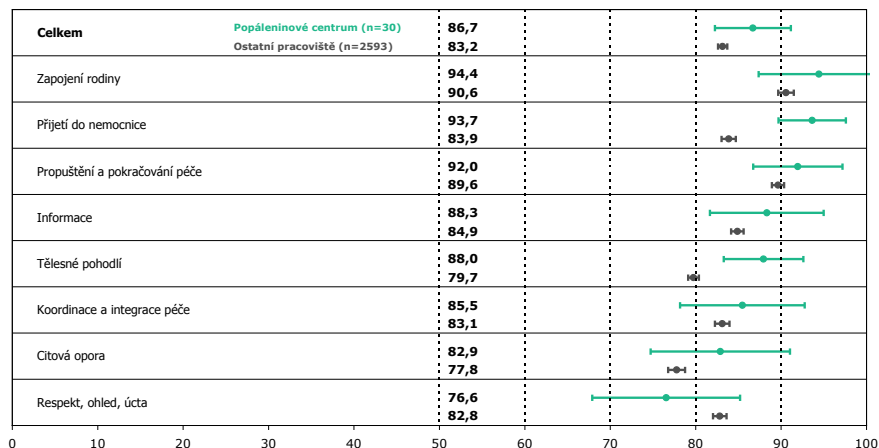
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

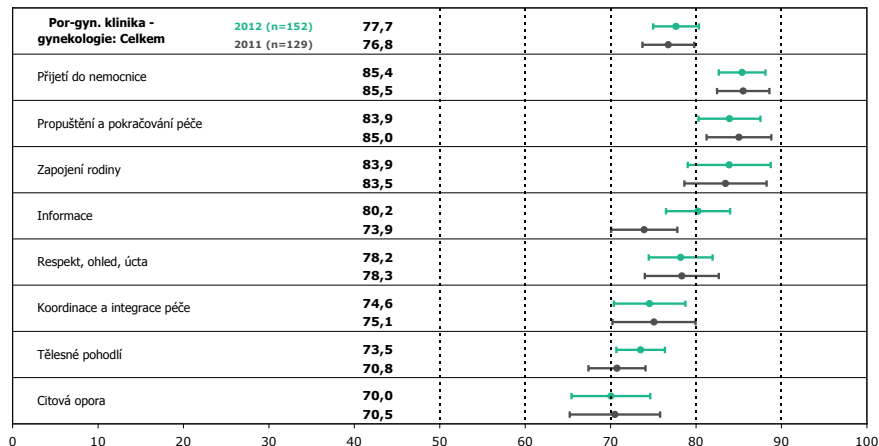


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

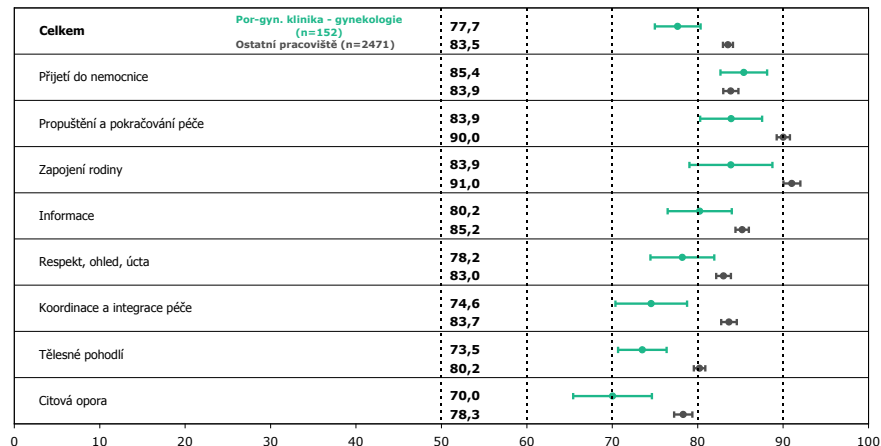
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

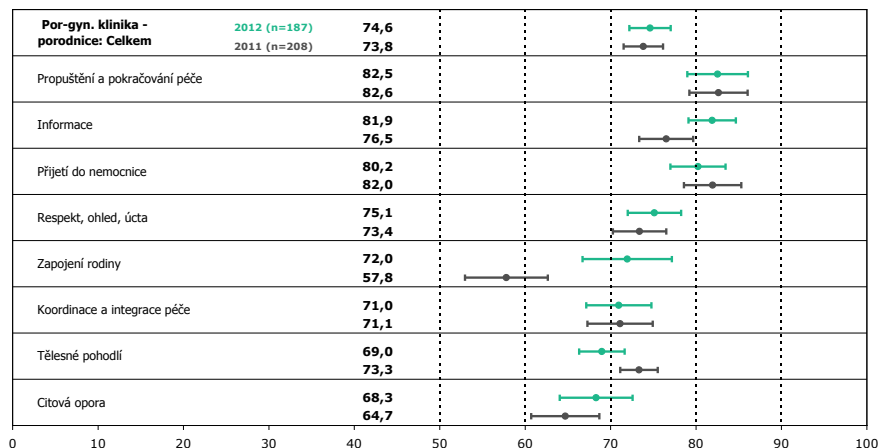
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

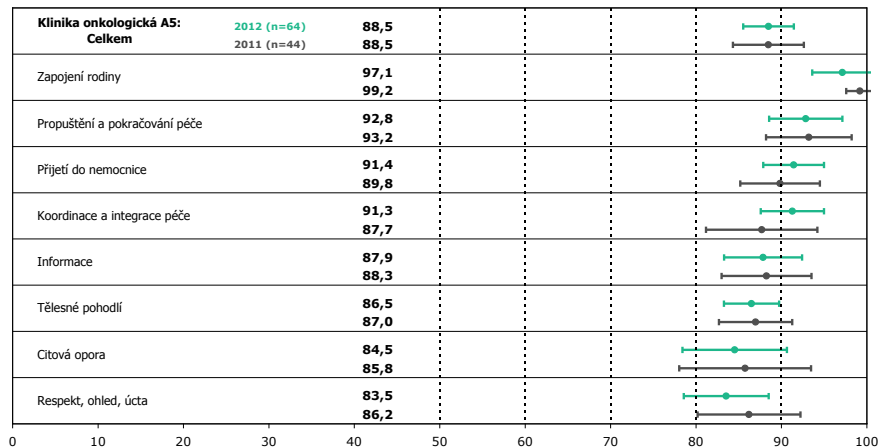


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

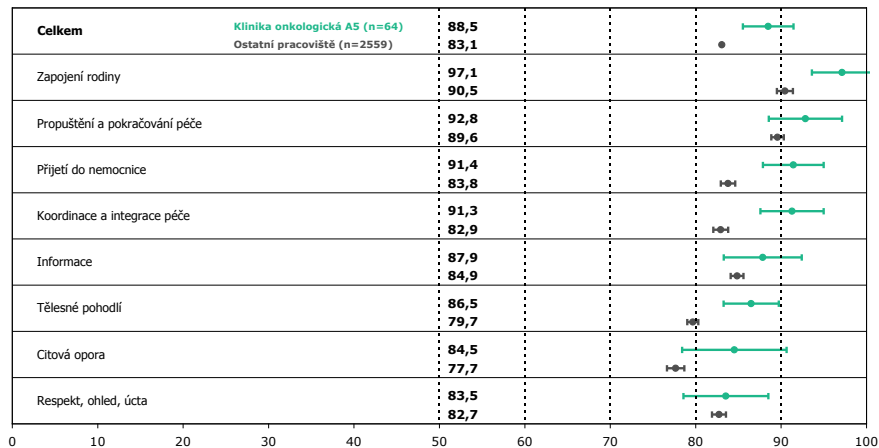
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

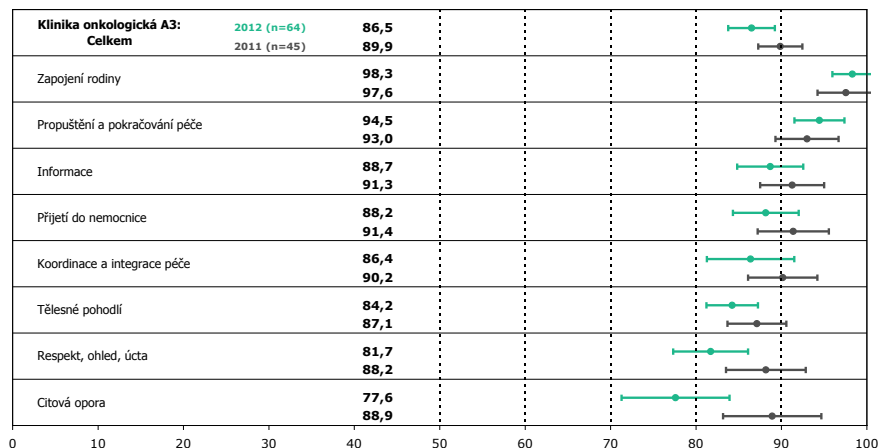
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

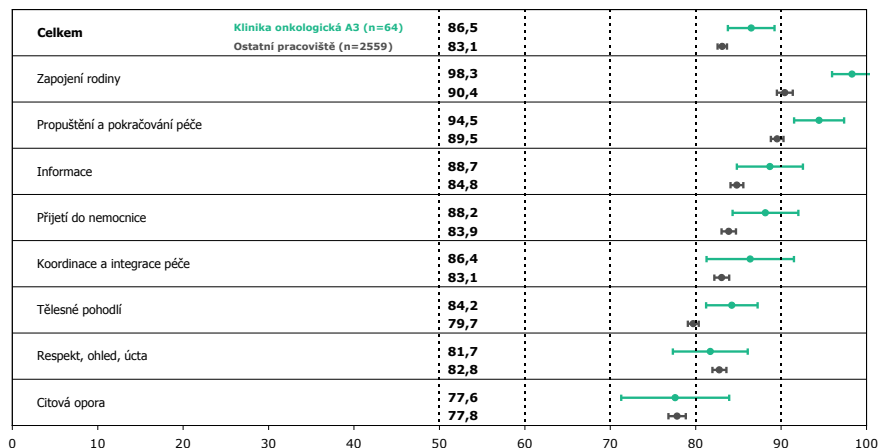
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

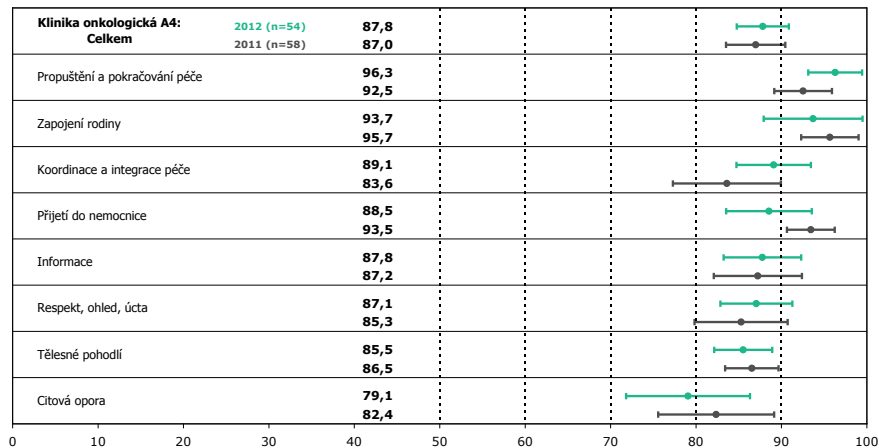


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

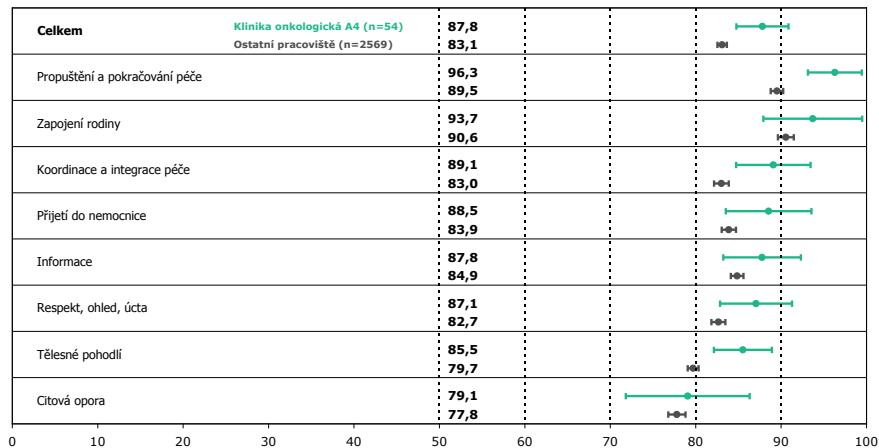
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

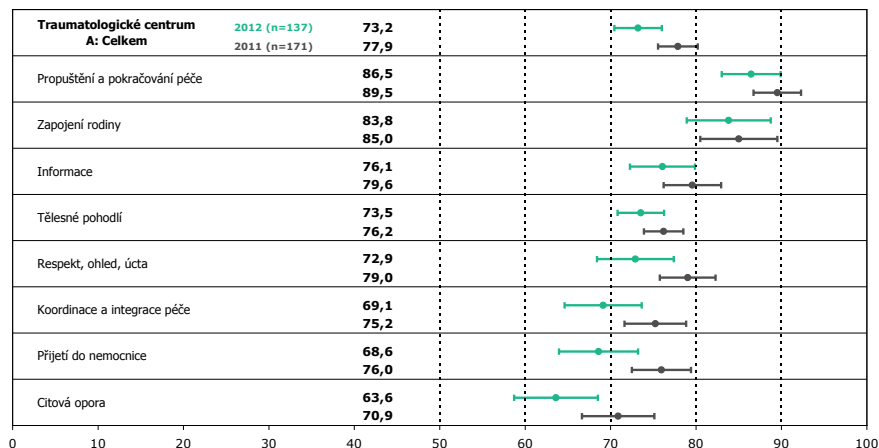
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

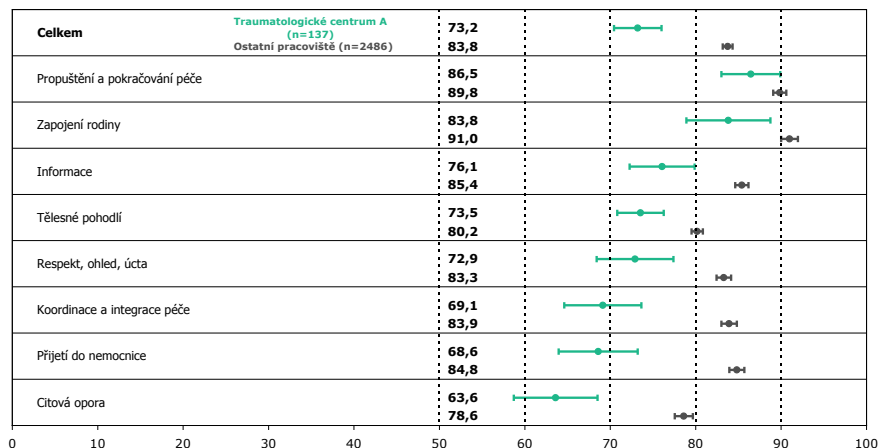
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

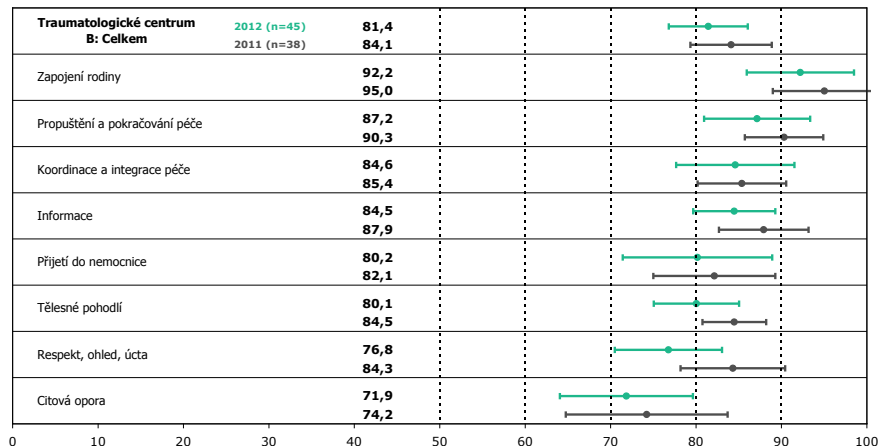


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

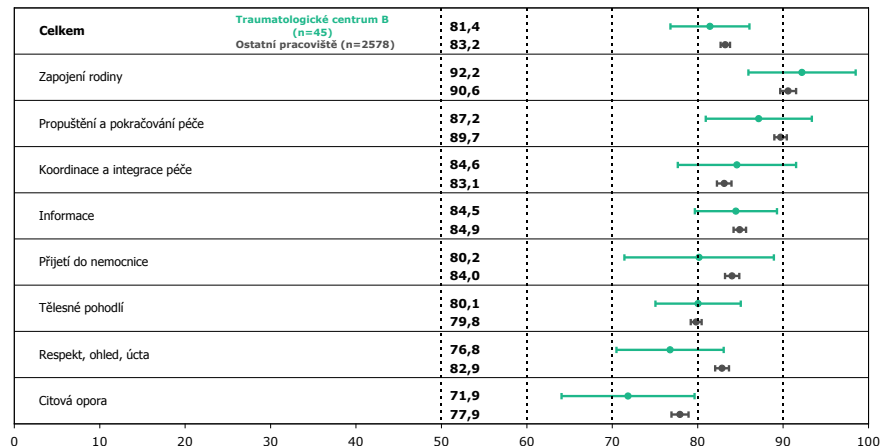
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

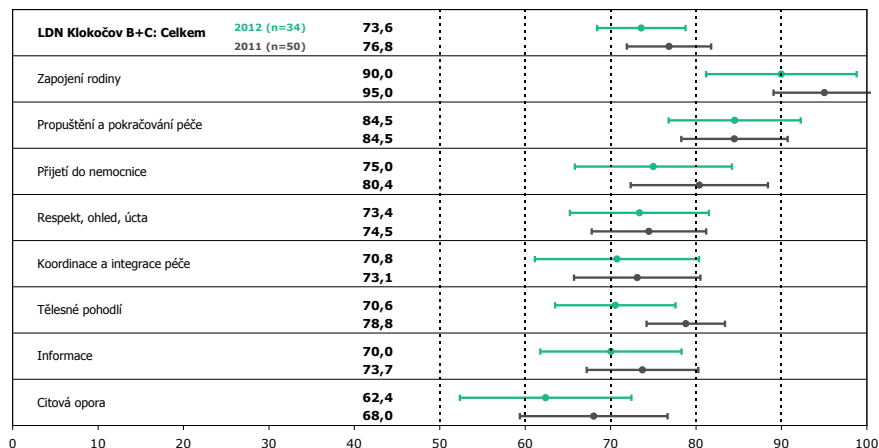
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

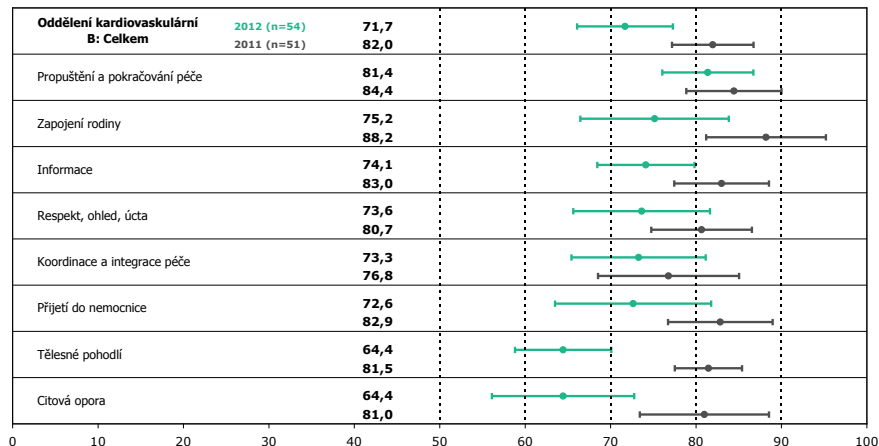


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Ostrava, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

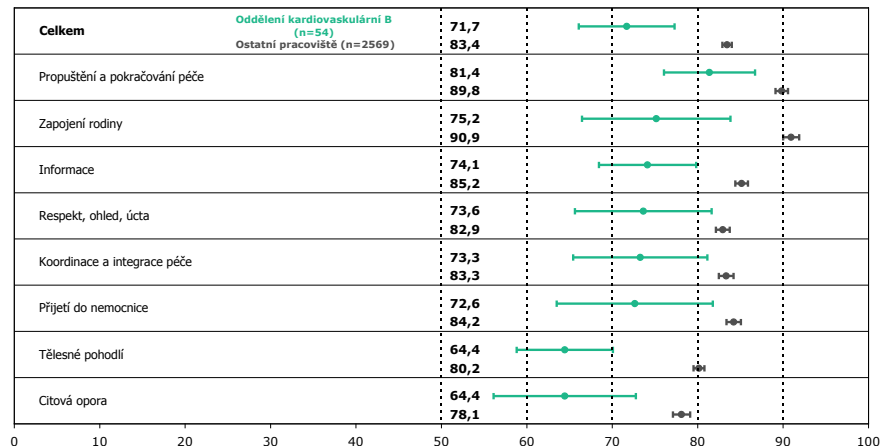
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



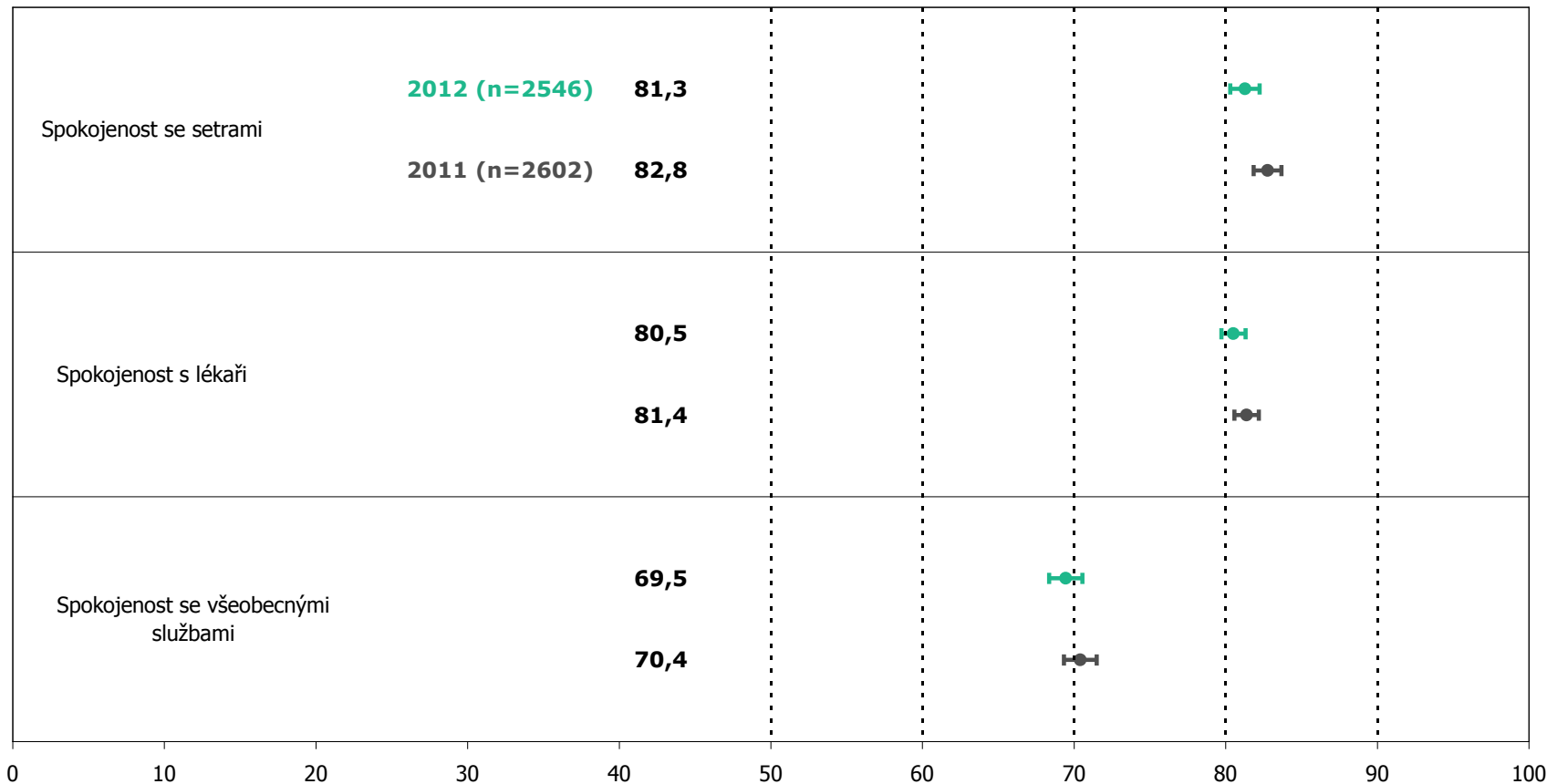
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2012

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a všeob. službami

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

Spokojenost se sestrami

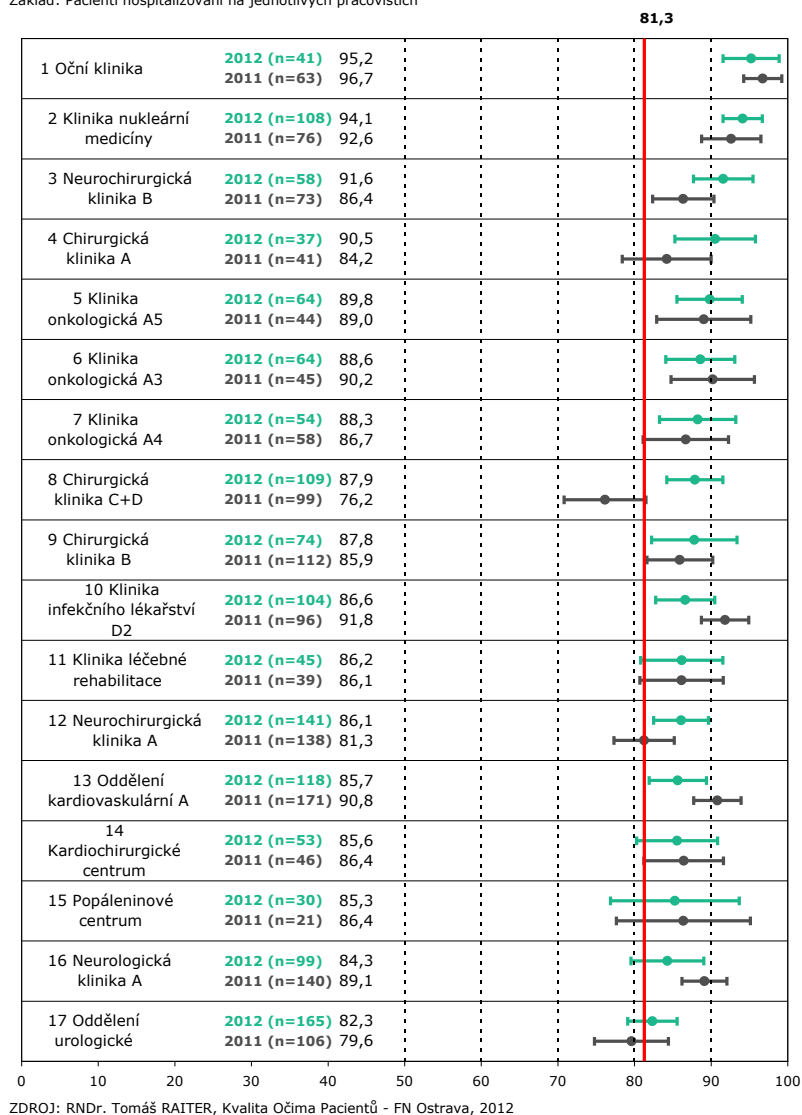
Otázky sytící dimenzi:

- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?
- Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?
- Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestrám, které Vás ošetřovaly?
- Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?

Spokojenost se sestrami

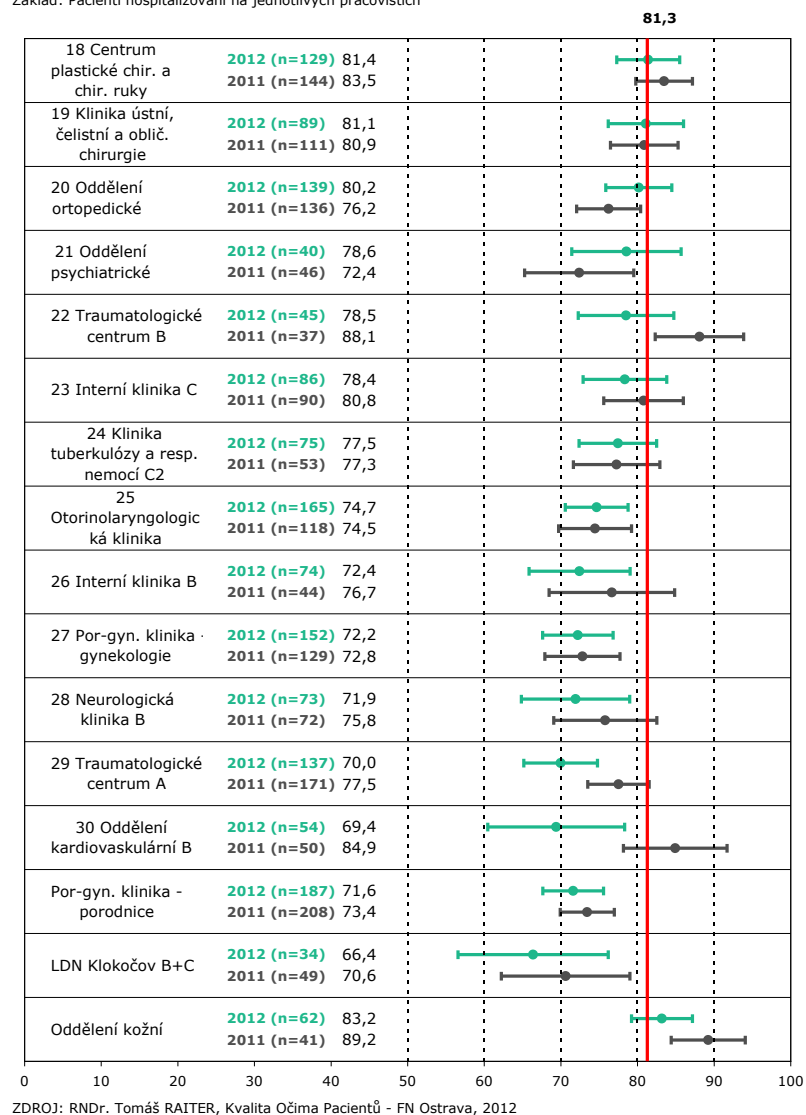
FN Ostrava: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Ostrava: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Spokojenost s lékaři

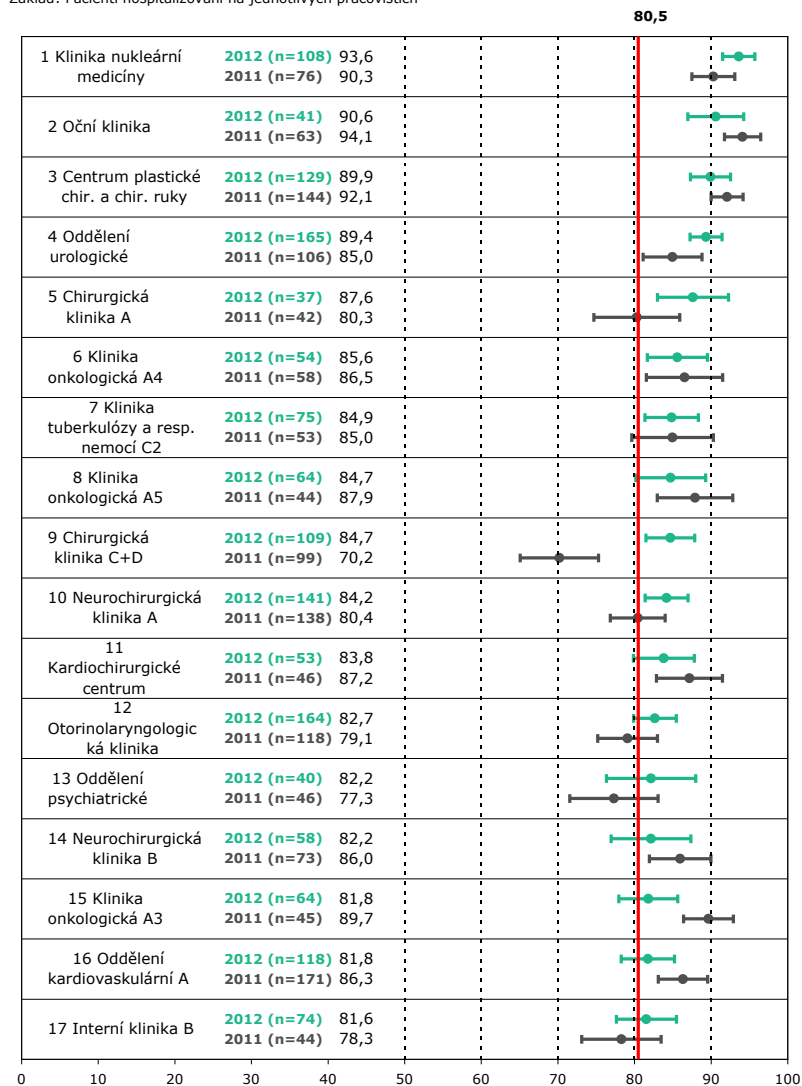
Otázky sytící dimenzi:

- Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?
- Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?
- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?
- Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Hovořil s Vámi lékař každý den?
- Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?
- Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?
- Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?
- Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?

Spokojenost s lékaři

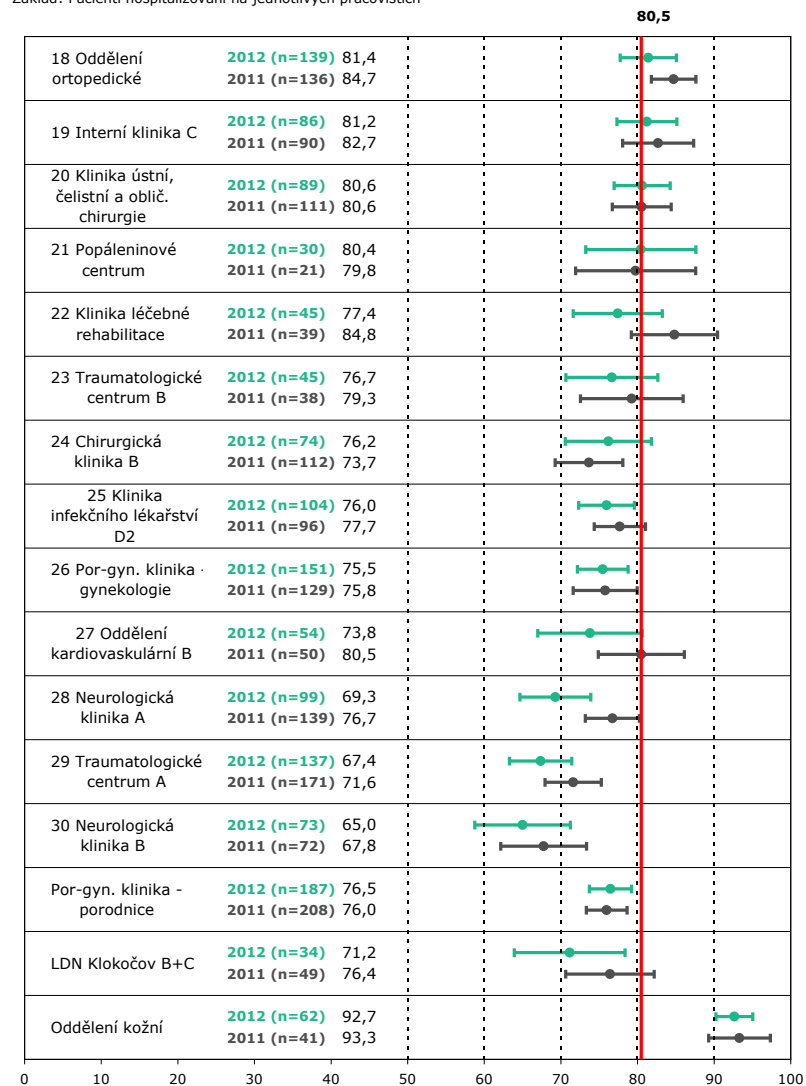
FN Ostrava: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Ostrava: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Spokojenost se všeobecnými službami

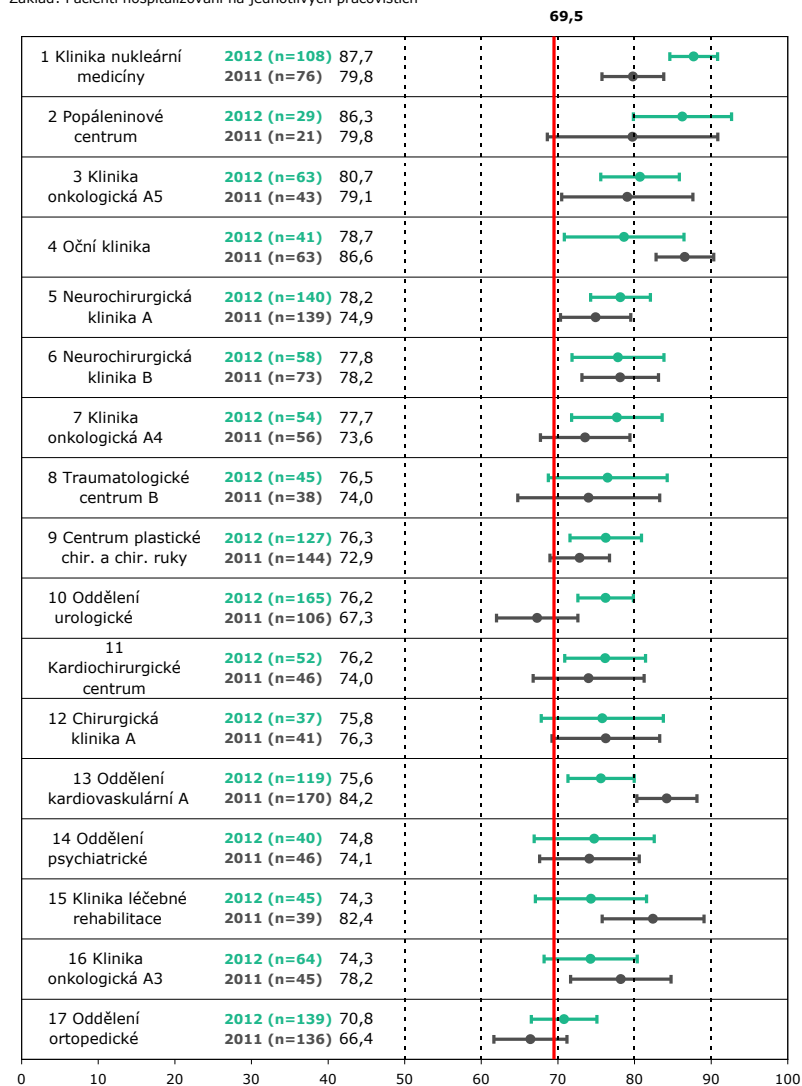
Otázky sytící dimenzi:

- Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí?
- Hodnocení organizace a plynulosti Vašeho přijetí do nemocnice.
- Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?
- Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami nemocnice, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?
- Doporučil/a byste tuto nemocnici rodině nebo přátelům?

Spokojenost se všeobecnými službami

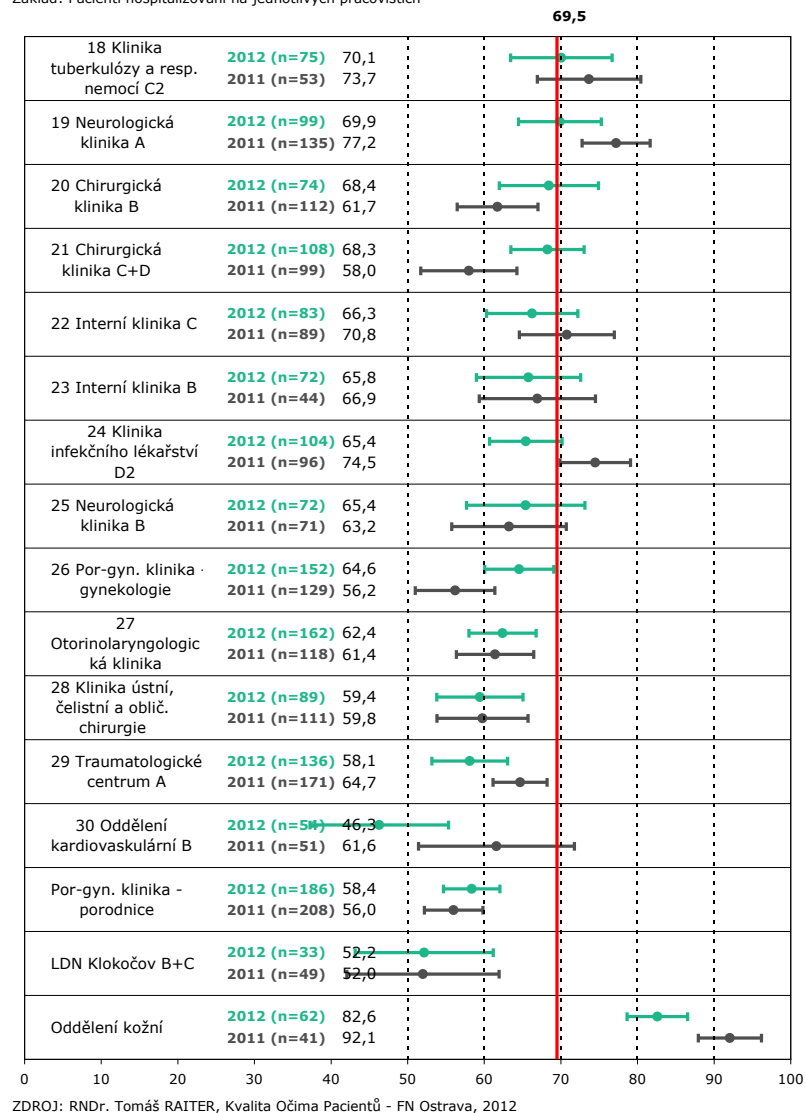
FN Ostrava: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Ostrava: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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 na jednotlivých pracovištích

tabulky výsledků s intervaly spolehlivosti

Souhrnná spokojenost – celkem (1)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	2548	82,6	82,0	83,2
1 Klinika nukleární medicíny	108	94,1	92,9	95,4
2 Oční klinika	41	91,0	88,4	93,6
3 Chirurgická klinika A	37	89,6	86,5	92,7
4 Klinika onkologická A5	64	88,5	85,5	91,5
5 Klinika onkologická A4	54	87,8	84,8	90,9
6 Oddělení urologické	165	87,5	85,8	89,3
7 Centrum plastické chir. a chir. ruky	129	87,4	85,3	89,6
8 Popáleninové centrum	30	86,7	82,3	91,2
9 Neurochirurgická klinika A	141	86,6	84,6	88,7
10 Chirurgická klinika D (dříve C+D)	109	86,6	84,3	88,8
11 Klinika onkologická A3	64	86,5	83,8	89,2
12 Neurochirurgická klinika B	58	86,0	83,1	88,9
13 Kardiochirurgické centrum	53	85,6	83,1	88,2
14 Oddělení kardiovaskulární A	119	85,1	82,7	87,6
15 Klinika tuberkulózy a resp. nemocí C2	75	84,2	81,4	87,0
16 Klinika léčebné rehabilitace	45	83,3	79,5	87,0
17 Chirurgická klinika B	74	82,9	78,8	86,9

Souhrnná spokojenost – celkem (2)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	2548	82,6	82,0	83,2
18 Oddělení psychiatrické	40	82,3	77,2	87,5
19 Oddělení ortopedické	139	81,9	79,2	84,5
20 Traumatologické centrum B	45	81,4	76,8	86,1
21 Interní klinika C	86	81,3	78,2	84,4
22 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	89	81,0	78,1	84,0
23 Klinika infekčního lékařství D2	104	80,9	78,4	83,4
24 Otorinolaryngologická klinika	165	80,3	78,0	82,5
25 Neurologická klinika A	99	80,1	77,0	83,2
26 Interní klinika B	74	80,0	76,6	83,5
27 Por-gyn. klinika - gynekologie	152	77,7	75,0	80,3
28 Neurologická klinika B	73	75,4	70,9	79,9
29 Traumatologické centrum A	137	73,2	70,4	76,0
30 Oddělení kardiovaskulární B	54	71,7	66,1	77,3
Por-gyn. klinika - porodnice	187	74,6	72,2	77,0
LDN Klokočov B+C	34	73,6	68,4	78,8
Oddělení kožní	62	91,0	89,2	92,7

Souhrnná spokojenost – sestry (1)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	2546	81,3	80,3	82,2
1 Oční klinika	41	95,2	91,6	98,9
2 Klinika nukleární medicíny	108	94,1	91,6	96,7
3 Neurochirurgická klinika B	58	91,6	87,7	95,5
4 Chirurgická klinika A	37	90,5	85,3	95,8
5 Klinika onkologická A5	64	89,8	85,5	94,1
6 Klinika onkologická A3	64	88,6	84,1	93,1
7 Klinika onkologická A4	54	88,3	83,3	93,2
8 Chirurgická klinika D (dříve C+D)	109	87,9	84,2	91,6
9 Chirurgická klinika B	74	87,8	82,2	93,4
10 Klinika infekčního lékařství D2	104	86,6	82,8	90,5
11 Klinika léčebné rehabilitace	45	86,2	80,8	91,5
12 Neurochirurgická klinika A	141	86,1	82,5	89,7
13 Oddělení kardiovaskulární A	118	85,7	81,9	89,4
14 Kardiochirurgické centrum	53	85,6	80,3	90,8
15 Popáleninové centrum	30	85,3	76,9	93,7
16 Neurologická klinika A	99	84,3	79,5	89,1
17 Oddělení urologické	165	82,3	79,1	85,6

Souhrnná spokojenost – sestry (2)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	2546	81,3	80,3	82,2
18 Centrum plastické chir. a chir. ruky	129	81,4	77,3	85,5
19 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	89	81,1	76,2	86,0
20 Oddělení ortopedické	139	80,2	75,9	84,5
21 Oddělení psychiatrické	40	78,6	71,4	85,7
22 Traumatologické centrum B	45	78,5	72,3	84,7
23 Interní klinika C	86	78,4	72,9	83,8
24 Klinika tuberkulózy a resp. nemocí C2	75	77,5	72,4	82,5
25 Otorinolaryngologická klinika	165	74,7	70,6	78,8
26 Interní klinika B	74	72,4	65,8	79,1
27 Por-gyn. klinika - gynekologie	152	72,2	67,6	76,8
28 Neurologická klinika B	73	71,9	64,9	79,0
29 Traumatologické centrum A	137	70,0	65,2	74,8
30 Oddělení kardiovaskulární B	54	69,4	60,5	78,3
Por-gyn. klinika - porodnice	187	71,6	67,7	75,6
LDN Klokočov B+C	34	66,4	56,6	76,2
Oddělení kožní	62	83,2	79,2	87,2

Souhrnná spokojenost – lékaři (1)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	2545	80,5	79,7	81,3
1 Klinika nukleární medicíny	108	93,6	91,5	95,7
2 Oční klinika	41	90,6	87,0	94,3
3 Centrum plastické chir. a chir. ruky	129	89,9	87,3	92,6
4 Oddělení urologické	165	89,4	87,3	91,4
5 Chirurgická klinika A	37	87,6	83,0	92,3
6 Klinika onkologická A4	54	85,6	81,7	89,5
7 Klinika tuberkulózy a resp. nemocí C2	75	84,9	81,4	88,3
8 Klinika onkologická A5	64	84,7	80,2	89,3
9 Chirurgická klinika D (dříve C+D)	109	84,7	81,5	87,9
10 Neurochirurgická klinika A	141	84,2	81,4	87,0
11 Kardiochirurgické centrum	53	83,8	79,8	87,8
12 Otorinolaryngologická klinika	164	82,7	79,9	85,5
13 Oddělení psychiatrické	40	82,2	76,3	88,0
14 Neurochirurgická klinika B	58	82,2	76,9	87,4
15 Klinika onkologická A3	64	81,8	78,0	85,6
16 Oddělení kardiovaskulární A	118	81,8	78,3	85,2
17 Interní klinika B	74	81,6	77,7	85,5

Souhrnná spokojenost – lékaři (2)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	2545	80,5	79,7	81,3
18 Oddělení ortopedické	139	81,4	77,8	85,1
19 Interní klinika C	86	81,2	77,3	85,1
20 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	89	80,6	76,9	84,3
21 Popáleninové centrum	30	80,4	73,2	87,6
22 Klinika léčebné rehabilitace	45	77,4	71,6	83,2
23 Traumatologické centrum B	45	76,7	70,7	82,7
24 Chirurgická klinika B	74	76,2	70,6	81,8
25 Klinika infekčního lékařství D2	104	76,0	72,3	79,6
26 Por-gyn. klinika - gynekologie	151	75,5	72,2	78,8
27 Oddělení kardiovaskulární B	54	73,8	67,0	80,6
28 Neurologická klinika A	99	69,3	64,7	73,9
29 Traumatologické centrum A	137	67,4	63,3	71,4
30 Neurologická klinika B	73	65,0	58,8	71,3
Por-gyn. klinika - porodnice	187	76,5	73,7	79,2
LDN Klokočov B+C	34	71,2	63,9	78,4
Oddělení kožní	62	92,7	90,2	95,1

Souhrnná spokojenost – všeobecné služby (1)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	2532	69,5	68,4	70,5
1 Klinika nukleární medicíny	108	87,7	84,6	90,9
2 Popáleninové centrum	29	86,3	79,9	92,7
3 Klinika onkologická A5	63	80,7	75,6	85,9
4 Oční klinika	41	78,7	70,8	86,5
5 Neurochirurgická klinika A	140	78,2	74,3	82,1
6 Neurochirurgická klinika B	58	77,8	71,8	83,8
7 Klinika onkologická A4	54	77,7	71,8	83,6
8 Traumatologické centrum B	45	76,5	68,8	84,3
9 Centrum plastické chir. a chir. ruky	127	76,3	71,6	80,9
10 Oddělení urologické	165	76,2	72,6	79,9
11 Kardiochirurgické centrum	52	76,2	70,9	81,5
12 Chirurgická klinika A	37	75,8	67,8	83,8
13 Oddělení kardiovaskulární A	119	75,6	71,3	80,0
14 Oddělení psychiatrické	40	74,8	66,9	82,6
15 Klinika léčebné rehabilitace	45	74,3	67,1	81,6
16 Klinika onkologická A3	64	74,3	68,2	80,4
17 Oddělení ortopedické	139	70,8	66,6	75,1

Souhrnná spokojenost – všeobecné služby (2)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	2532	69,5	68,4	70,5
18 Klinika tuberkulózy a resp. nemocí C2	75	70,1	63,5	76,7
19 Neurologická klinika A	99	69,9	64,5	75,3
20 Chirurgická klinika B	74	68,4	62,0	74,9
21 Chirurgická klinika D (dříve C+D)	108	68,3	63,5	73,0
22 Interní klinika C	83	66,3	60,3	72,2
23 Interní klinika B	72	65,8	59,0	72,6
24 Klinika infekčního lékařství D2	104	65,4	60,7	70,2
25 Neurologická klinika B	72	65,4	57,7	73,1
26 Por-gyn. klinika - gynekologie	152	64,6	60,1	69,1
27 Otorinolaryngologická klinika	162	62,4	58,0	66,8
28 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	89	59,4	53,8	65,1
29 Traumatologické centrum A	136	58,1	53,2	63,1
30 Oddělení kardiovaskulární B	54	46,3	37,3	55,3
Por-gyn. klinika - porodnice	186	58,4	54,7	62,1
LDN Klokočov B+C	33	52,2	43,2	61,2
Oddělení kožní	62	82,6	78,7	86,6

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 hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Centrum plastické chir. a chir. ruky	+	+	+	+	+		+		+
Chirurgická klinika A	+		+		+	+	+		
Chirurgická klinika B								-	
Chirurgická klinika C+D	+		+	+			+		+
Kardiochirurgické centrum		+		+	-		+		
Klinika léčebné rehabilitace						-			
Klinika nukleární medicíny	+	+	+	+	+	+	+		+
Klinika tuberkulózy a resp. nemocí C2								+	
Oční klinika	+	+	+	+	+		+		+
Oddělení psychiatrické								-	
Oddělení urologické	+	+	+	+	+		+		+
Oddělení kardiovaskulární A						+			
Interní klinika B			-	-					
Interní klinika C				-					
Klinika infekčního lékařství D2		-	+			-		-	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie						-			
Neurochirurgická klinika A	+	+				+	+		
Neurochirurgická klinika B						+			
Neurologická klinika A	-		-		-		-		
Neurologická klinika B	-	-	-	-	-		-		-
Oddělení ortopedické				-					
Otorinolaryngologická klinika	-	-	-			-			
Popáleninové centrum		+				+			
Por-gyn. klinika - gynekologie	-		-	-	-	-	-	-	-
Klinika onkologická A5	+	+		+		+	+	+	
Klinika onkologická A3						+		+	+
Klinika onkologická A4	+					+			+
Traumatologické centrum A	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Traumatologické centrum B									
Oddělení kardiovaskulární B	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Přehled indikátorů – přijetí do nemocnice

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
Centrum plastické chir. a chir. ruky	+						+	
Chirurgická klinika A								
Chirurgická klinika B		-	-					+
Chirurgická klinika C+D			+					
Kardiochirurgické centrum	+				+	+		
Klinika léčebné rehabilitace				-			+	
Klinika nukleární medicíny	+	+			+	+	+	+
Klinika tuberkulózy a resp. nemocí C2								
Oční klinika	+				+	+		+
Oddělení psychiatrické			-	-				
Oddělení urologické	+				+	+	+	+
Oddělení kardiiovaskulární A					+	-	-	
Interní klinika B								
Interní klinika C								
Klinika infekčního lékařství D2	-				-	-	-	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie		+	-					-
Neurochirurgická klinika A	+	-		-	+		+	+
Neurochirurgická klinika B				-			-	
Neurologická klinika A								
Neurologická klinika B	-					-		
Oddělení ortopedické		-		-				
Otorinolaryngologická klinika	-				-		-	-
Popáleninové centrum	+				+			
Por-gyn. klinika - gynekologie				+	-			-
Klinika onkologická A5	+				+			
Klinika onkologická A3					+			
Klinika onkologická A4								
Traumatologické centrum A	-			+	-	-	-	-
Traumatologické centrum B								
Oddělení kardiiovaskulární B	-				-	-		

Přehled indikátorů – respekt, ohled, úcta

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze respekt, ohled, úcta

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
Centrum plastické chir. a chir. ruky	+	+				+	
Chirurgická klinika A	+						+
Chirurgická klinika B		-				-	
Chirurgická klinika C+D	+	+					
Kardiochirurgické centrum		-			+		
Klinika léčebné rehabilitace					+		
Klinika nukleární medicíny	+	+	+	+	+	+	+
Klinika tuberkulózy a resp. nemocí C2							
Oční klinika	+				+		+
Oddělení psychiatrické		+					
Oddělení urologické	+	+					+
Oddělení kardiovaskulární A				-			+
Interní klinika B	-		-	-			
Interní klinika C				-			
Klinika infekčního lékařství D2	+		+	+	+	-	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie		-				+	
Neurochirurgická klinika A		+					
Neurochirurgická klinika B							
Neurologická klinika A	-	-				-	
Neurologická klinika B	-	-			-	-	-
Oddělení ortopedické		+					-
Otorinolaryngologická klinika	-			-	-		
Popáleninové centrum		-		-			
Por-gyn. klinika - gynekologie	-				-		-
Klinika onkologická A5			-	-			
Klinika onkologická A3						-	
Klinika onkologická A4							+
Traumatologické centrum A	-	-	-		-		-
Traumatologické centrum B						-	
Oddělení kardiovaskulární B	-				-		-

Přehled indikátorů – koordinace a integrace péče

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze koordinace a integrace péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
Centrum plastické chir. a chir. ruky	+			+	+		+	
Chirurgická klinika A								
Chirurgická klinika B					-			+
Chirurgická klinika C+D	+		+					+
Kardiochirurgické centrum	+			+				+
Klinika léčebné rehabilitace						+		
Klinika nukleární medicíny	+	+	+	+	+	+	+	+
Klinika tuberkulózy a resp. nemocí C2				+	+			
Oční klinika	+	+		+	+	+		+
Oddělení psychiatrické								
Oddělení urologické	+	+		+	+	+		+
Oddělení kardiiovaskulární A								
Interní klinika B	-		-	-	-	-		
Interní klinika C	-							-
Klinika infekčního lékařství D2		+		-	-			
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie								
Neurochirurgická klinika A						+		
Neurochirurgická klinika B						+		
Neurologická klinika A				-				
Neurologická klinika B	-	-	-	-	-			-
Oddělení ortopedické	-					-		-
Otorinolaryngologická klinika								-
Popáleninové centrum								
Por-gyn. klinika - gynekologie	-	-	-	-	-	-		-
Klinika onkologická A5	+		+			+		+
Klinika onkologická A3								
Klinika onkologická A4				+				
Traumatologické centrum A	-	-	-	-	-	-		-
Traumatologické centrum B								
Oddělení kardiiovaskulární B	-		-			-	-	-

Přehled indikátorů – informace a komunikace

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
Centrum plastické chir. a chir. ruky	+			+			
Chirurgická klinika A	+	+					
Chirurgická klinika B		-					
Chirurgická klinika C+D						+	+
Kardiochirurgické centrum	-	-		-			
Klinika léčebné rehabilitace				-	-		
Klinika nukleární medicíny	+	+	+	+	+	+	
Klinika tuberkulózy a resp. nemocí C2						-	
Oční klinika	+			+	+	+	
Oddělení psychiatrické		-					
Oddělení urologické	+	+	+	+	+		+
Oddělení kardiovaskulární A		-					
Interní klinika B							
Interní klinika C							
Klinika infekčního lékařství D2				-	+	+	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie							
Neurochirurgická klinika A							
Neurochirurgická klinika B						+	
Neurologická klinika A	-		-	-	-		
Neurologická klinika B	-		-	-	-		-
Oddělení ortopedické		+	-		-		-
Otorinolaryngologická klinika				+	+		
Popáleninové centrum							
Por-gyn. klinika - gynekologie	-		-		-	-	
Klinika onkologická A5							
Klinika onkologická A3					+		
Klinika onkologická A4							
Traumatologické centrum A	-		-	-	-	-	-
Traumatologické centrum B						-	
Oddělení kardiovaskulární B	-	-				-	

Přehled indikátorů – tělesné pohodlí

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
Centrum plastické chir. a chir. ruky		+			-	+					
Chirurgická klinika A	+		+								
Chirurgická klinika B				+							-
Chirurgická klinika C+D			+	+		-					
Kardiochirurgické centrum						+	-	-			-
Klinika léčebné rehabilitace	-	-					-		-		
Klinika nukleární medicíny	+	+	+	+	+	+				+	
Klinika tuberkulózy a resp. nemocí C2				-						+	
Oční klinika		-		+		+				+	-
Oddělení psychiatrické				-					-		
Oddělení urologické				-			+				
Oddělení kardiiovaskulární A	+	+	+	+	+	+				+	
Interní klinika B						-				-	
Interní klinika C						-	-			-	
Klinika infekčního lékařství D2	-				+	-	-			-	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	-			-		-				-	
Neurochirurgická klinika A	+					+					
Neurochirurgická klinika B	+			+							
Neurologická klinika A			+								
Neurologická klinika B			-	-						+	
Oddělení ortopedické											
Otorinolaryngologická klinika	-		-	-		-				-	
Popáleninové centrum	+					+					
Por-gyn. klinika - gynekologie	-	-	-	-		-				-	
Klinika onkologická A5	+		+	+					-	+	
Klinika onkologická A3	+			+			-			+	
Klinika onkologická A4	+									+	
Traumatologické centrum A	-	-	-	-		-				-	
Traumatologické centrum B						+					
Oddělení kardiiovaskulární B	-	-	-	-	-	-				-	

Přehled indikátorů – citová opora

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
Centrum plastické chir. a chir. ruky	+	+	+			
Chirurgická klinika A	+		+			
Chirurgická klinika B						+
Chirurgická klinika C+D	+			+		
Kardiochirurgické centrum	+	+				
Klinika léčebné rehabilitace						
Klinika nukleární medicíny	+	+	+	+		+
Klinika tuberkulózy a resp. nemocí C2						
Oční klinika	+			+		+
Oddělení psychiatrické						
Oddělení urologické	+	+	+			
Oddělení kardiovaskulární A						+
Interní klinika B		+		-		
Interní klinika C				-		
Klinika infekčního lékařství D2		-				
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie		-				-
Neurochirurgická klinika A	+			+		+
Neurochirurgická klinika B						
Neurologická klinika A	-	-				
Neurologická klinika B	-		-			
Oddělení ortopedické						-
Otorinolaryngologická klinika						-
Popáleninové centrum						
Por-gyn. klinika - gynekologie	-	-			-	-
Klinika onkologická A5	+		+			
Klinika onkologická A3						
Klinika onkologická A4						
Traumatologické centrum A	-	-	-	-	-	-
Traumatologické centrum B		-				
Oddělení kardiovaskulární B	-		-	-		-

Přehled indikátorů – zapojení rodiny

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Centrum plastické chir. a chir. ruky				+
Chirurgická klinika A				
Chirurgická klinika B	-	-	-	
Chirurgická klinika C+D				
Kardiochirurgické centrum			+	
Klinika léčebné rehabilitace				
Klinika nukleární medicíny		+		
Klinika tuberkulózy a resp. nemocí C2	+			
Oční klinika				
Oddělení psychiatrické	-		-	
Oddělení urologické		-		+
Oddělení kardiovaskulární A				
Interní klinika B				
Interní klinika C				
Klinika infekčního lékařství D2	-	-		
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie				
Neurochirurgická klinika A				+
Neurochirurgická klinika B				
Neurologická klinika A				-
Neurologická klinika B			-	
Oddělení ortopedické				
Otorinolaryngologická klinika				
Popáleninové centrum				
Por-gyn. klinika - gynekologie	-		-	-
Klinika onkologická A5	+	+		
Klinika onkologická A3	+	+		
Klinika onkologická A4				
Traumatologické centrum A	-		-	
Traumatologické centrum B				
Oddělení kardiovaskulární B	-	-		

Přehled indikátorů – propuštění a pokračování péče

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze propuštění a pokračování péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
Centrum plastické chir. a chir. ruky	+	+				
Chirurgická klinika A					+	
Chirurgická klinika B		-				
Chirurgická klinika C+D	+			+		
Kardiochirurgické centrum		-		+		
Klinika léčebné rehabilitace						
Klinika nukleární medicíny	+	+		+		+
Klinika tuberkulózy a resp. nemocí C2						
Oční klinika	+					
Oddělení psychiatrické			-			
Oddělení urologické	+		+	+	+	
Oddělení kardiovaskulární A		-				+
Interní klinika B						
Interní klinika C						
Klinika infekčního lékařství D2		-				
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie					-	-
Neurochirurgická klinika A			+			
Neurochirurgická klinika B					-	+
Neurologická klinika A			-	-		
Neurologická klinika B	-		-	-		-
Oddělení ortopedické						
Otorinolaryngologická klinika			-		-	
Popáleninové centrum						
Por-gyn. klinika - gynekologie	-		-	-		-
Klinika onkologická A5						+
Klinika onkologická A3	+					
Klinika onkologická A4	+					
Traumatologické centrum A	-			-		
Traumatologické centrum B						
Oddělení kardiovaskulární B	-	-				-