



KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů - Nemocnice Znojmo

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

KVALITA OČIMA PACIENTŮ – nadstandardní výsledek

Nemocnice Znojmo absolvovala v září a říjnu 2011 svou první výzkumnou vlnu projektu Kvalita očima pacientů. A hned při premiéře se jí podařilo něco, co není zcela obvyklé: dosáhla nadstandardního hodnocení a zařazení do nejvyšší ratingové skupiny zdravotnických zařízení „A+“. Souhrnná spokojenost činí 81,0 %, a dolní okraj intervalu spolehlivosti výsledku dosáhl hodnoty požadovaného standardu (80,0 %). Nemocnice Znojmo tak splnila výkonnostní kritérium pro udělení certifikátu MZ „SPOKOJENÝ PACIENT“.

Vysokou hodnotu dosáhla i návratnost dotazníků (81 %) a podíl nezařazených pacientů (8,2 %) zůstal s rezervou na metodikou požadované úrovni (do 9,5 %). Z osmi souhrnných indikátorů (dimenzí) kvality byly pouze dvě hodnoceny statisticky významně pod úrovní 80 %.

O vysoké vyrovnanosti kvality zdravotních služeb na jednotlivých odděleních nemocnice svědčí to, že dvanáct z třinácti hodnocených oddělení vykázalo výsledek minimálně na hodnotě standardu (porodnice a psychiatrie se hodnotí ve zvláštním režimu). Nejlépe hodnocenými pracovišti jsou Infekční oddělení, LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční) a Interna 810 – všechna tři s významně nadstandardním výsledkem.

Hodnocení sester a lékařů vykázalo podobné hodnoty těsně pod hranicí 80 procent. Výsledek lékařů byl asi o 1,7 procentního bodu lepší než výsledek sester.

Pokud bychom chtěli upozornit na to, čemu je potřeba při dalším řízení kvality věnovat zvýšenou pozornost, tak jsou to tyto čtyři dílčí indikátory, které dosáhly nižších hodnot: 1/ potřeba většího zapojení pacientů do rozhodování o vlastní léčbě, 2/ představování lékařů, 3/ srozumitelnost odpovědí lékařů a 4/ 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.

Dlouhodobé zvyšování kvality péče je nejlepší reakcí na rostoucí nároky pacientů. Zdravotnická zařízení v České republice se musí připravit na to, že nároky pacientů se budou ještě významně zvyšovat. Nejnižší spokojenost s kvalitou zdravotní péče v ČR vykazují nejmladší pacienti. Mladší generace, která vyrostla v nových společenských podmínkách a bude vyžadovat služby a komunikaci s personálem zdravotnických zařízení na nejvyšší úrovni, teprve dorůstá do věku zvýšené spotřeby zdravotnických služeb. Proto je potřeba počítat s tím, že pouze ta zdravotnická zařízení, která budou své služby zlepšovat rychleji, než porostou požadavky klientů, budou vykazovat také růst spokojenosti pacientů.

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

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů





OBSAH

Hlavní zjištění	strana 4
Řešitel projektu	strana 8
Metodika projektu	strana 9
Návratnost dotazníků, validita dat, parametry projektu	strana 10
Souhrnná spokojenost	strana 17
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 20
Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních	strana 47
Spokojenost pacientů s personálem a službami	strana 53
Příloha 1 : Souhrnná spokojenost na pracovištích (tab.)	strana 65
Příloha 2 : Přehled indikátorů podle oddělení	strana 70



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Hlavní zjištění

- Kvalita péče v Nemocnici Znojmo je na vysoké úrovni , souhrnná spokojenost za celou nemocnici činí 81 %.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti na Infekčním, LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční) a Interně 810.
- Nejnižší souhrnná spokojenost je mezi pacienty Chirurgie.

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů převažují ženy. Ve vzorku je 55 % žen a 45 % mužů. Převahu mají pacienti ve věku nad 51 let, vyučení lidé bez maturity a lidé s maturitou.
- Urgentní příjem převažuje nad plánovanou hospitalizací. Pacienti na přijetí nečekají obvykle déle než měsíc.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v nemocnici je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost** za celou nemocnici **dosahuje 81 %**.
- Vysoká celková spokojenost je podpořena i tím, že **naprostá většina pacientů by nemocnici doporučila** ostatním.
- Rovněž při odchodu z nemocnice jsou pacienti spokojeni se svým zdravotním stavem. 82 % pacientů považují svůj zdravotní stav za lepší, zhruba 10,3 % jej pak pokládá za stejný a pouze 1,1 % za horší.

- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti na **Infekčním, LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční)**.
- Nejnižší souhrnná spokojenost je mezi pacienty Chirurgie
- *Hodnocení u porodnických oddělení - šestinedělí se nesrovnává s ostatními z důvodu možného vlivu postpartální deprese.*
- *Stejně tak se nesrovnává uzavřené oddělení Psychiatrie.*

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s nemocniční péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti. U **většiny sledovaných dimenzí** s výjimkou dimenzí **Citové opora, Tělesné pohodlí a Respekt, ohled a úcta** přesahuje spokojenost hranici 80 %.
- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **zapojení rodiny** a s **propuštěním z nemocnice a pokračováním péče** (přes 90 % spokojených pacientů).

Hlavní zjištění

- **Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny (93,3 %) a s propuštěním z nemocnice a pokračováním péče (86,6 %).**
- **Naopak nižší spokojenost vyjadřují pacienti s citovou oporou (76,7 %), tělesným pohodlím (78,1 %) a respektem, ohledem a úctou (78,7 %).**
- **U ostatních dimenzí převyšuje spokojenost 80 %.**

- Naopak **nižší spokojenost** oproti průměru vyjadřují pacienti s **citovou oporou, tělesným pohodlím a respektem, ohledem a úctou.**

Přijetí do nemocnice

- Z hlediska jednotlivých indikátorů, které sytí dimenzi „přijetí do nemocnice“, pacienti kladně hodnotí dobu čekání na uložení na lůžko, dodržení termínu přijetí, dobu čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdr. stavu a zhoršení zdravotních potíží během čekání na přijetí. Méně spokojeni jsou s organizací a plynulostí přijetí do nemocnice.
- S dimenzí **přijetí do nemocnice** byli významně **spokojenější** pacienti z **Infekčního odd., Interny 810, Neurologie a z LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční).**
- K oddělením, ve kterých **nižší spokojenost pacientů** mimo jiné patří **Ortopedie 930.**

Respekt, ohled, úcta

- V rámci této dimenze jsou pacienti nejvíce spokojeni s komunikací sester.
- Naopak menší spokojenost je se znalostí ošetřujícího lékaře a se zapojením pacienta do rozhodování o vlastní léčbě.
- Nejvíce spokojeni s dimenzí respektu, ohledu a úcty jsou pacienti **z LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční).**
- Nejnižší spokojenost s respektem vůči pacientovi panuje na odd. **Chirurgie.**

Koordinace a integrace péče

- Tuto dimenzi nejvíce sytí ukazatel **kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu, dostatek soukromí během vyšetřovací léčby a dosažitelnost zdravotnického personálu.**
- Nejvyšší spokojenost s dimenzí koordinace a integrace péče je mezi pacienty **Infekčního, LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční), Interny 810.**
- Naopak u **Chirurgie** je spokojenost pacientů s touto dimenzí nižší než průměr.

Hlavní zjištění

- **Ve srovnání s ostatními odděleními je prokazatelně vyšší spokojenost pacientů na odd. LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční) (v 6 z 8 dimenzí).**
- **Naopak nižší je spokojenost pacientů z Chirurgického oddělení (v 6 z 8 dimenzí).**

Informace a komunikace

- Nejvyšší míra spokojenosti pacientů je v rámci této dimenze s **frekvencí návštěv ošetřujícího lékaře, s frekvencí hovorů s ním a s obeznámením s právy nemocného.**
- Problémem i nadále zůstává nízké hodnocení **srozumitelnosti odpovědí lékaře a vybraných služeb nemocnice** (dostupnost novin, telefonu a televize).
- S komunikací a informovaností jsou nejvíce spokojeni pacienti z **Infekčního, LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční).**
- Statisticky prokazatelně nižší míra spokojenosti s touto dimenzí je na **LOVO I 730 (Interna+TRN).**

Tělesné pohodlí

- V rámci dimenze tělesné pohodlí pacienti nemají žádné špatné zkušenosti s pády z lůžka a doba podávání jídel rovněž vyhovuje téměř většině pacientů. Již menší spokojenost je s kvalitou jídla, čistotou toalet a sprch a s teplotou na pokojích.
- S dimenzí tělesné pohodlí jsou nejvíce spokojeni pacienti z **Infekčního a Interny 810**

- Naopak podprůměrně spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti **Ortopedie 930.**

Citová opora

- Pacienti v rámci dimenze citová opora nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice.
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti na **Infekčního odd., Interny 810, LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční).**
- Naopak podprůměrně spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti z **Rehabilitace a Chirurgie.**

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je vůbec nejlépe hodnocená dimenze. Všechny indikátory, které sytí tuto dimenzi, se pohybovaly přes 90 %.
- Zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnoceno na všech odděleních, přesto lze říci, že nejlépe je hodnoceno pacienty **Ortopedie a Neurologie.**

Hlavní zjištění

- Celková průměrná spokojenost s lékaři činí 79,5 % a se sestrami činí 78,1 %.
- Nejvyšší spokojenost s prací sester je na těchto odděleních: Infekční, LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční), Interna 810.
- S prací lékařů jsou nejvíce spokojeni pacienti z Infekčního odd., LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční), LOVO II 830 (Interna+kožní), LOCHO II 430 (chirurgie+urologie).
- Spokojenost se všeobecnými službami je nejvyšší na odd.: Infekční, Interna 810, LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční).

Propuštění a pokračování péče

- U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi, je spokojenost pacientů 90 a více procent. Nejméně tuto dimenzi sytí indikátor „nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice“.
- Vyšší než průměrné hodnocení dosahuje tato dimenze na odděleních: **Infekční, Neurologie, LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční).**
- Naopak s propouštěním a dalším pokračováním léčby jsou méně spokojeni pacienti z **Chirurgie.**

Porovnání oddělení

- Ve srovnání s ostatními odděleními je prokazatelně vyšší spokojenost pacientů na **LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční)** (v 6 z 8 dimenzí).
- Naopak prokazatelně méně spokojeni jsou pacienti na **Chirurgii** (v 6 z 8 dimenzí).

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost s lékaři 79,5 %, se **sestrami** činí 78,1 %, se **všeobecnými službami** je spokojenost mírně nižší (65,2 %).
- Nejvyšší spokojenost s prací sester je mezi pacienty **Infekčního odd., LOCHO I 630, Interny 810.** Podprůměrná je naopak na Chirurgii (530+610) a Rehabilitaci.
- S prací lékařů jsou nejvíce spokojeni pacienti z **Infekčního odd., LOCHO I 630, LOVO I 830, LOCHO II 430.** Na žádném z relevantních oddělení nejsou lékaři hodnoceni statisticky významně pod průměrem.
- Spokojenost se všeobecnými službami je nejvyšší mezi pacienty **Infekční, Interna 810, LOCHO I 630.** Podprůměrná je naopak na Chirurgii (530+610) a Rehabilitaci.

Řešitel projektu

RNDr. Tomáš RAITER

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů

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



Řešitel projektu je zkušeným výzkumným pracovníkem. Je zakladatelem společnosti pro marketingový výzkum STEM/MARK, a.s., působil jako prezident asociace předních výzkumných společností působících v České republice, zaměřuje se na koncepci a koordinaci významných projektů na národní i mezinárodní úrovni. Je iniciátorem a propagátorem projektů Kvalita Očima Pacientů a Kvalita Pracovního Života ve zdravotnictví. 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 dimenzí kvality

-spokojenosti pacientů. Při měření kvality zdravotní péče spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními rady a nemocnicemi (např.: Středočeský kraj, Liberecký kraj, FN Ostrava, FN Plzeň a dalšími). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů.

PhDr. Lenka Beranová

analytička

Analytička, která spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů. V oblasti marketingového výzkumu působí 4 roky.

Partnerem řešitele projektu je výzkumná společnost STEM/MARK

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

STEM/MARK, a.s.

Chlumčanského 497/5, 180 00 Praha 8

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

Metodika projektu

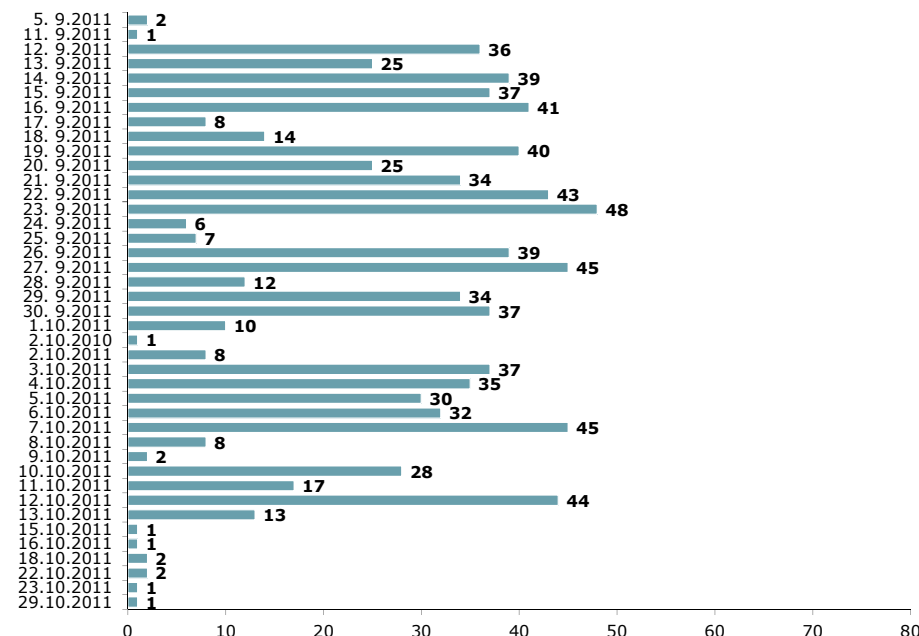
- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm dimenzí kvality zdravotních služeb a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila níže uvedená oddělení Nemocnice Znojmo.

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovená plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl aspoň 20 ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní“.
- Každé oddělení vyplňuje Hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).
- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno. Pokud je přesto počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit.

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1002



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

Oddělení, ve kterých probíhal výzkum
LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)
LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)
Ortopedie 930
Gynekologie 330
LOVO II 830 (Interna + kožní)
Šestinedělí a porod. sál-lůžka
Ortopedie 510
Interna 810
Chirurgie (610 + 530)
Neurologie
Rehabilitace
LOVO I 730 (Interna + TRN)
Infekční
ORKO (radiační a klinická onkologie)
Psychiatrie

Návratnost dotazníků, validita dat, parametry projektu

- V době, kdy probíhal sběr dotazníků bylo na sledovaných odděleních hospitalizováno celkem 1356 pacientů. Na těchto odděleních v rozhodném období nebylo do výzkumu zařazeno dle kvalifikovaného posudku personálu nemocnice 111 pacientů (8,2 %, bez interupci). Během šetření se podařilo získat 1002 validních dotazníků. To znamená, že úspěšnost **(návratnost) dotazování dosáhla velmi dobré hodnoty 81 procent.** Za minimální hranici pro metodickou spolehlivost dat je u nás požadována 50 procentní návratnost. (Certifikace „SPOKOJENÝ PACIENT“ požaduje návratnost aspoň 65%.)
- Díky vysoké návratnosti dotazníků je validita výsledků měření spokojenosti pacientů v Nemocnici Znojmo velmi dobrá. Rovněž absolutní počty získaných dotazníků na jednotlivých odděleních jsou pro vyhodnocení dostatečné. Výsledky poskytují velmi dobrou oporu pro interpretaci a případná rozhodnutí managementu nemocnice.

Detaily terénního šetření

- Celkový počet hodnocených dotazníků: 1002
- Termín anketního šetření: září - říjen 2011

Vážení dat

- Sebraná data za nemocnici byla převážena na skutečný počet pacientů v rámci jednotlivých oddělení nemocnice, který byl dodán Nemocnicí Znojmo. Zpracování metodou vážení četností zajišťuje maximální reprezentativitu výsledků.
- Za obecně přijatelný se považuje rozsah vah v rozmezí mezi 0,3 - 3,0. V datovém souboru se rozsah vah pohybuje mezi 0,74 - 2,31. Dané hodnoty indikují shodu sebraných dat a celého souboru pacientů.

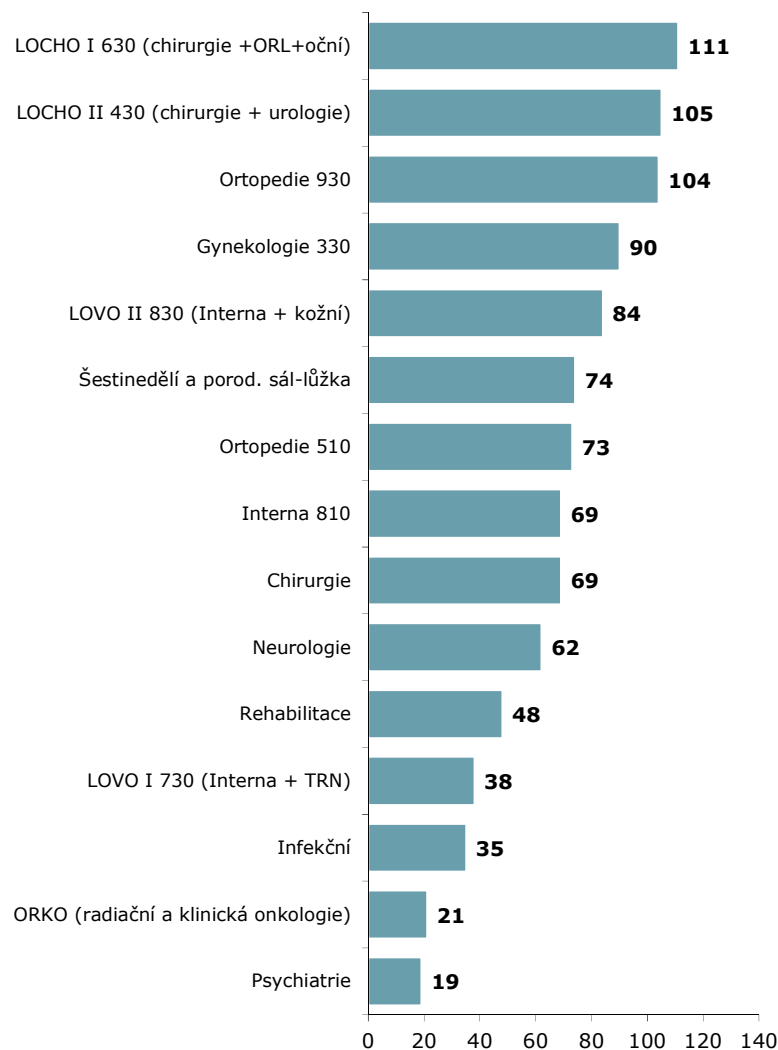
Metodické poznámky ke zpracování

- Oddělení – Chirurgie 610, které nedosáhlo 20 sebraných dotazníků, vylo sloučeno s oddělením Chirurgie 530. Sloučené pracoviště figuruje ve výsledcích pod označením Chirurgie.
- Také odděl. Porodní sál – lůžka bylo pro nedostatek sebraných dotazníků sloučeno s jiným oddělením (Šestinedělí 310).
- Oddělení psychiatrie má charakter uzavřeného oddělení, proto nebylo zahrnuto do celkového indexu spokojenosti a není vhodné jeho výsledky porovnávat s ostatními odděleními.
- Počet nezařazených pacientů se uvádí bez interupcí.

Návratnost dotazníků a validita dat

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

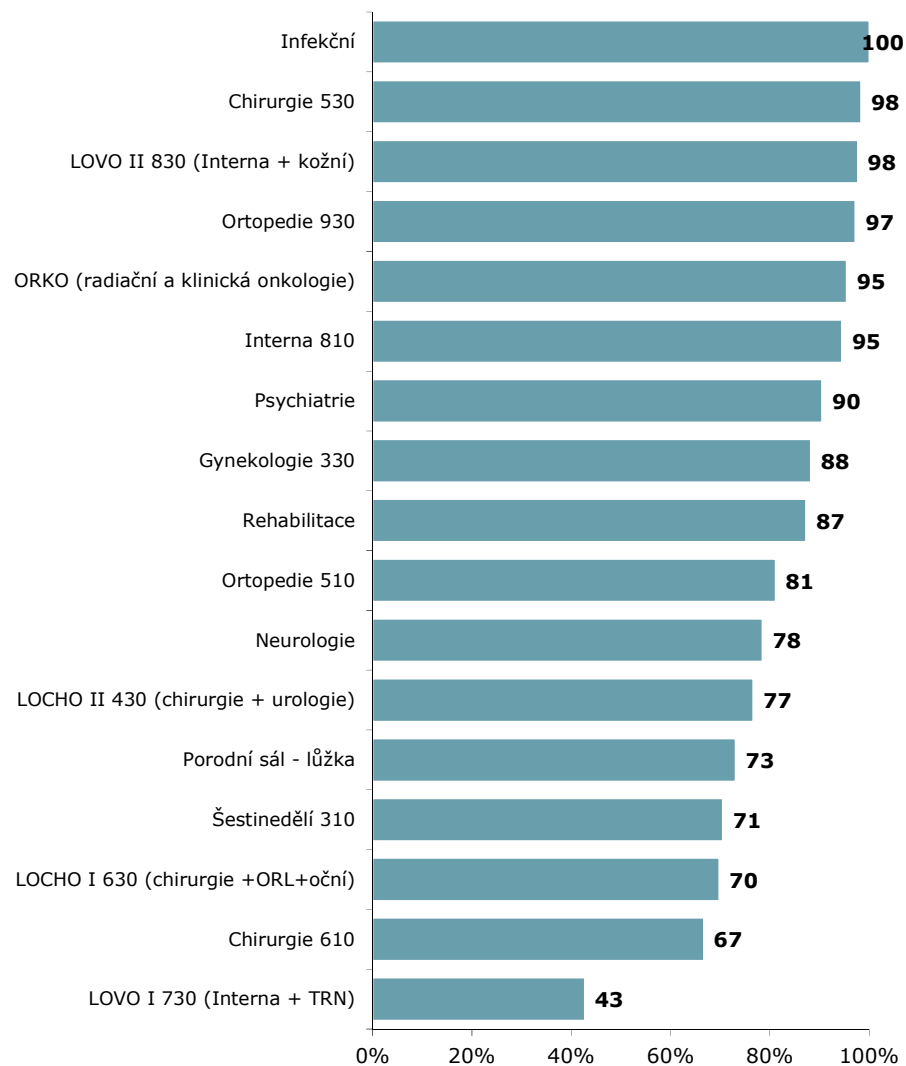
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1002



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

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti

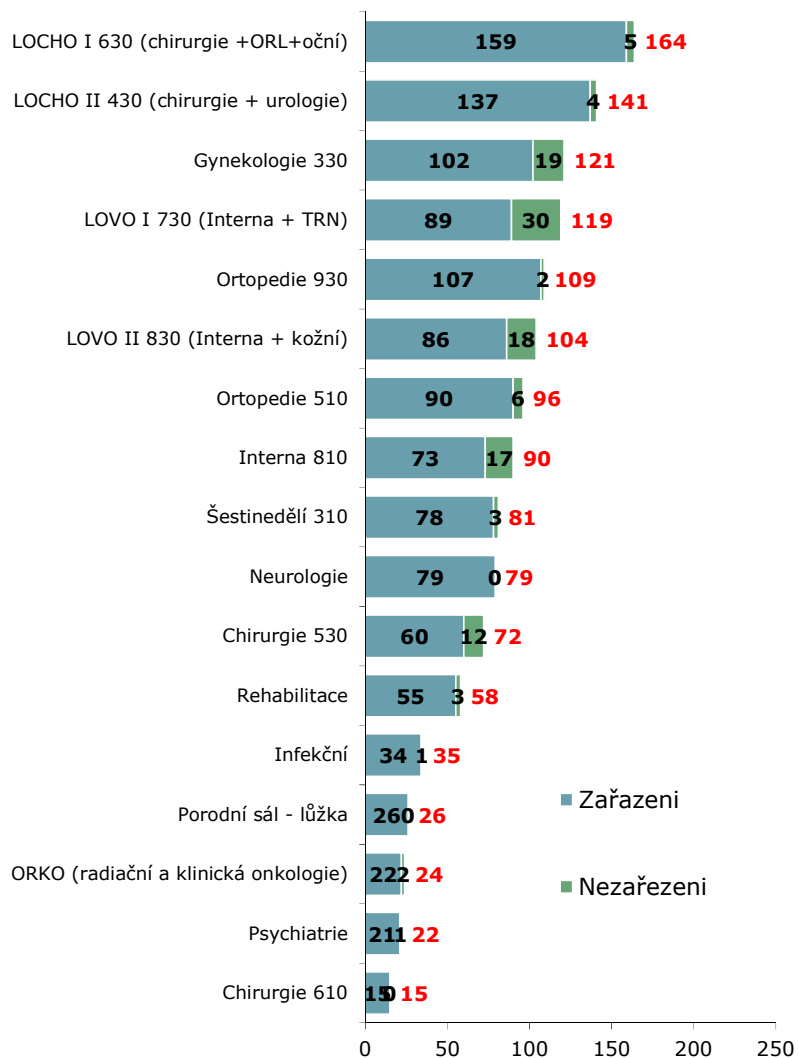


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2011

Počty propuštěných pacientů

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Dimenze kvality péče

Přijetí do nemocnice

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

Respekt, ohled, úcta

- pocit anonymity a ztráta identity v nemocnici
- potřeba být léčen s úctou a respektem
- obavy z nemoci a z ovlivnění života léčbou
- potřeba být informován a být zahrnut do lékařského rozhodování o léčbě

Koordinace a integrace péče

- kompetence a schopnosti poskytovatelů péče z pohledu pacienta
- uspořádání klinické péče, pomocných služeb a péči první linie

Informace, komunikace a vzdělávání

- poskytnutí informací o klinickém stavu, vývoji a prognóze
- informace, jak se chovat po propuštění ze zdravotnického zařízení

Tělesné pohodlí

- fyzická péče je jednou z nejzákladnějších služeb, kterou poskytovatelé zdravotnických služeb mohou poskytnout z pohledu pacienta
- pocit strachu z melancholického vybavení nemocnice
- oceňována je čistota, pohodlí a příjemné prostředí

Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti

- strach a úzkost může oslabovat stejně jako fyzické účinky
- úzkost z nemoci a strach z možných důsledků a dlouhodobých prognóz
- obavy z účinku nemoci na schopnost postarat se o sebe
- obavy z účinku nemoci na rodinný příjem

Zapojení rodiny a přátel

- rodinní příslušníci a nejbližší přátelé jako sociální a citová podpora
- obavy z vlivu nemoci na přátele a rodinu

Propuštění a pokračování péče

- neznalost, jak sledovat nebezpečné signály, jak užívat léky

Poznámky:

- 1/ V této zprávě byl použit zpřesněný algoritmus výpočtu celkové spokojenosti v souladu s metodikou zveřejněnou ve Věstníku MZČR (2008, částka 3, kapitola 14), podle které nejsou do celkového výsledku spokojenosti za nemocnici zahrnovány výsledky porodnických oddělení (výsledky mohou být ovlivněny postpartální depresí – babyblues syndrom) a uzavřených psychiatrických oddělení.
- 2/ Samostatné hodnocení se obvykle zpracovává pouze organizační jednotky, které získaly aspoň 20 kompletních dotazníků.

Hodnocení spokojenosti

Spokojenost podle dimenzí

- Dimenze kvality péče jsou tématicky definované oblasti péče o pacienta. Každou dimenzi sytí 3–10 škálových otázek dotazníku. Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných ukazatelích, které sytí jednotlivé dimenze.

Souhrnná spokojenost

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s nemocniční péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele.

Spokojenost podle jednotlivých oddělení

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

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

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

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

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

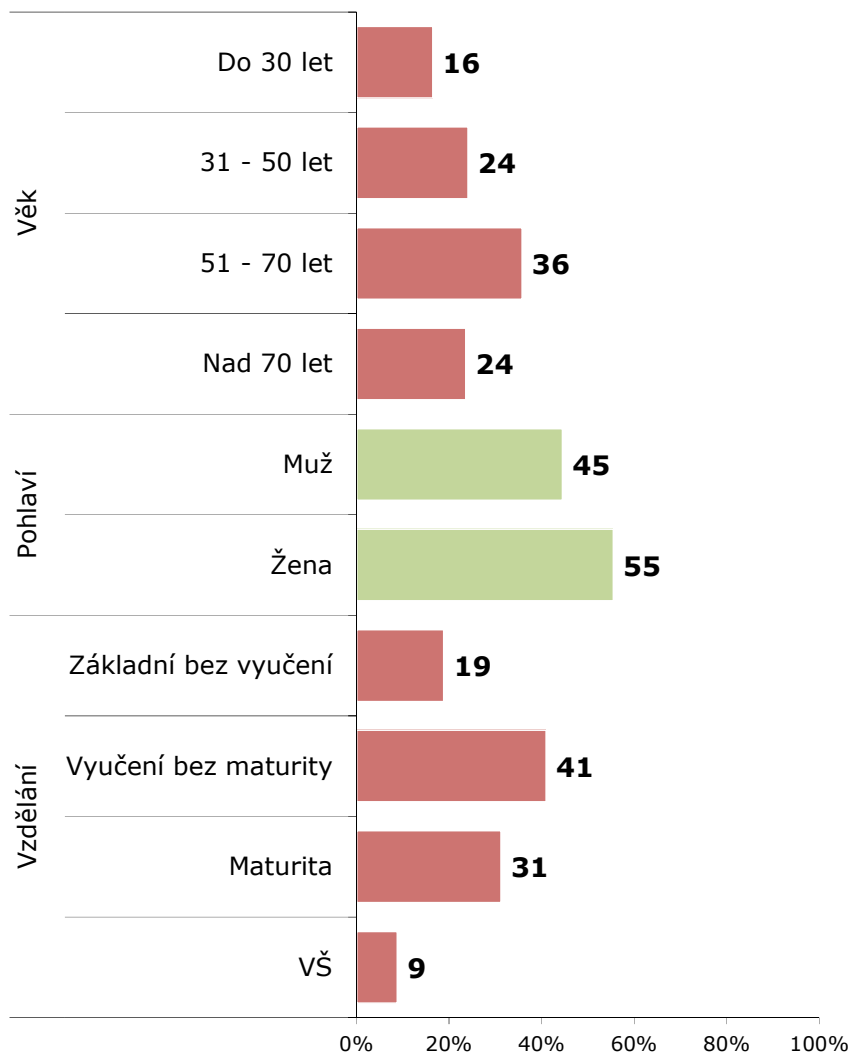
Spokojenost s jednotlivými indikátory

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

Struktura vzorku pacientů

Demografická struktura pacientů

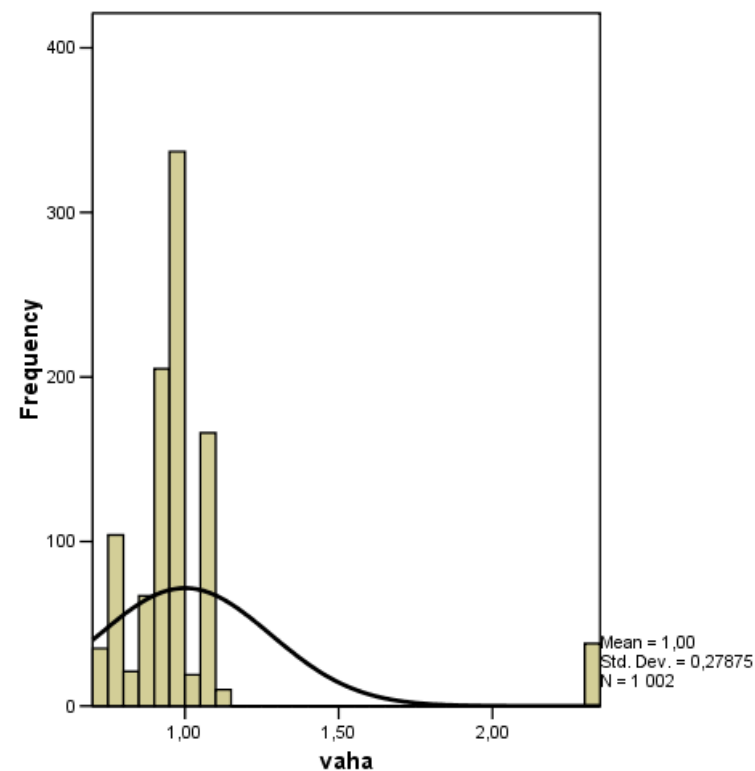
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1002 (2011)



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

- V souboru pacientů převažují ženy. V Nemocnici Znojmo byla v roce 2011 sebrána data v této struktuře: 55 % žen a 45 % mužů.
- Více než polovina respondentů jsou starší 50ti let. Nejsilnější zastoupení pacientů je ve věkové kategorii 51 – 70 let.

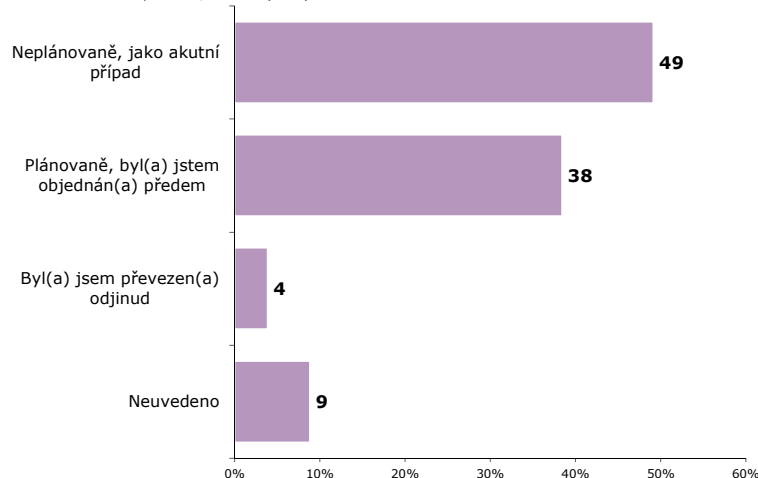
Histogram rozložení vah v datovém souboru



Přijetí do nemocnice

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

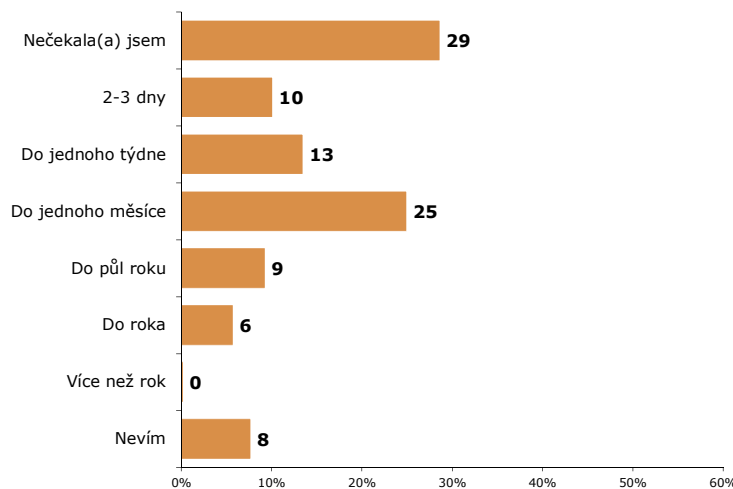
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1002 (2011)



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

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=384(2011)

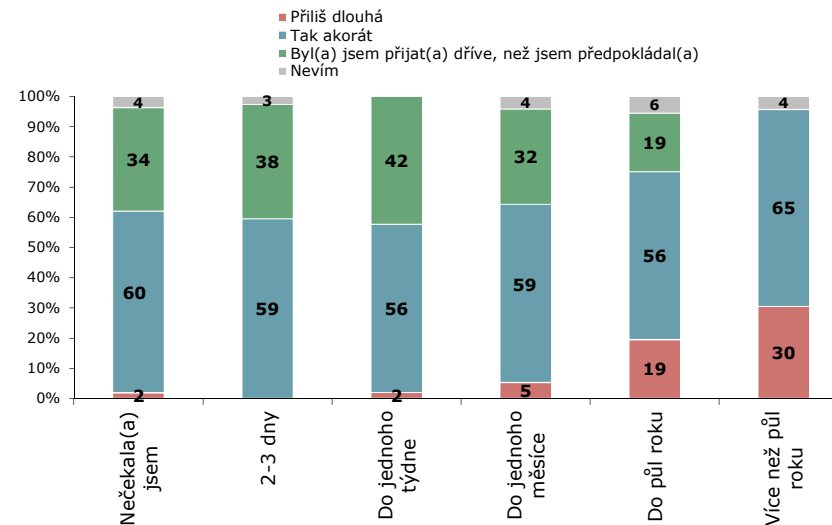


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2011

- Urgentní příjem převažuje nad plánovanou hospitalizací (49 % vs 38 %).
- Čekací doba na přijetí do nemocnice u pacientů s plánovaným příjmem není obvykle delší než jeden měsíc.
- Většina pacientů, jejichž čekací doba na přijetí byla do jednoho měsíce, považuje tuto dobu za adekvátní vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo byla přijata dříve než předpokládala.

Hodnocení zdravotního stavu vzhledem k čekací době na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=384 (2011)



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



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Upozornění:

Výsledky porodnických oddělení a uzavřených psychiatrických pracovišť se nezapočítávají do souhrnného indexu spokojenosti za celé zdravotnické zařízení.

V případě porodnických oddělení způsobuje přísnější hodnocení tzv. postpartální deprese (baby blues syndrom), v případě uzavřených psychiatrických pracovišť omezení pohybu pacientů.

Z tohoto důvodu není vhodné výsledky těchto pracovišť porovnávat s ostatními odděleními. Nic však nebrání srovnávat tato pracoviště v rámci oboru s jinými odděleními stejného typu nebo srovnávat výsledky v čase.

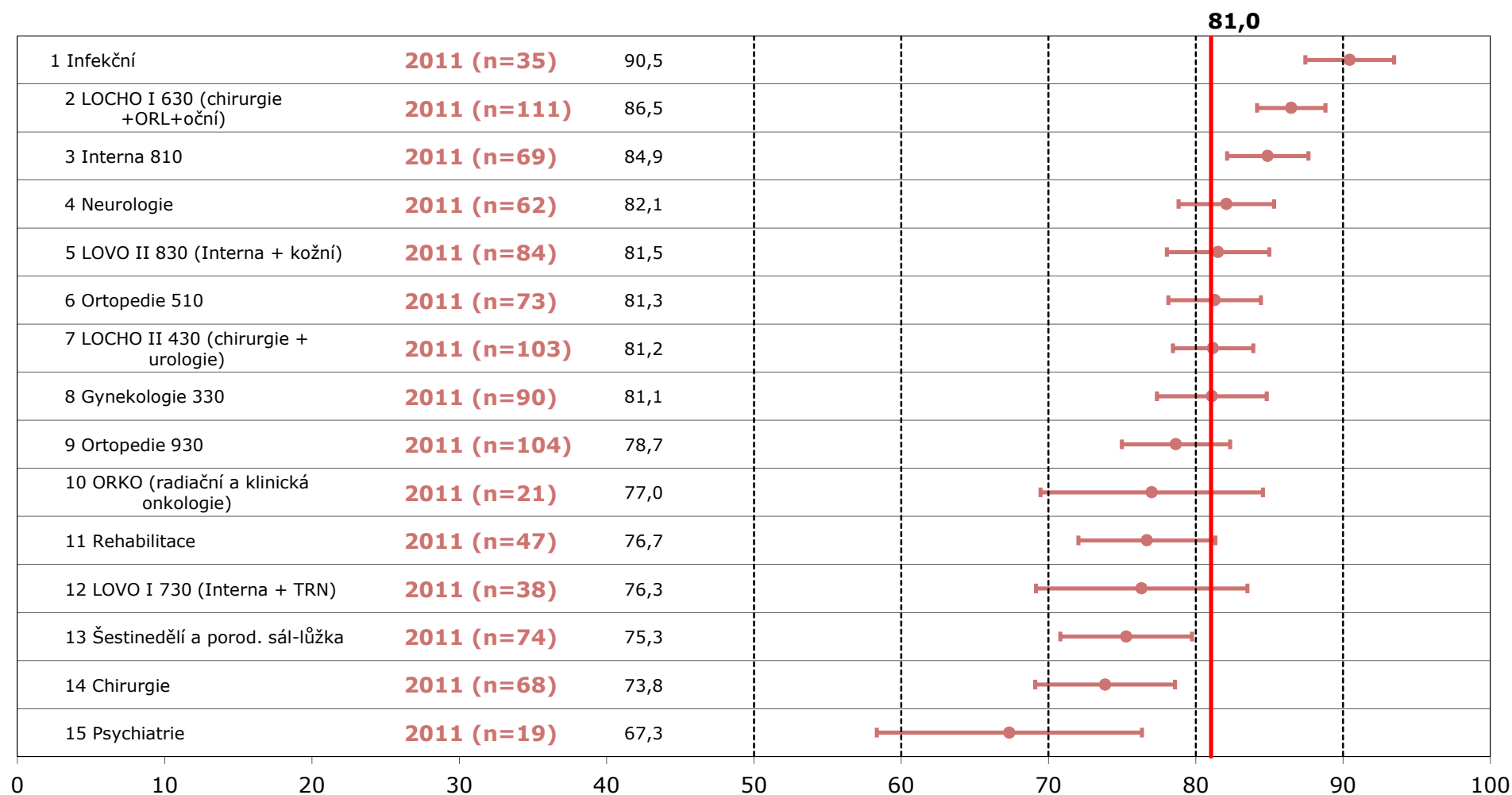
Pracoviště označené ve výsledcích jako Chirurgie zahrnuje sloučená pracoviště Chirurgie 530 a Chirurgie 610.



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Nemocnice Znojmo: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH



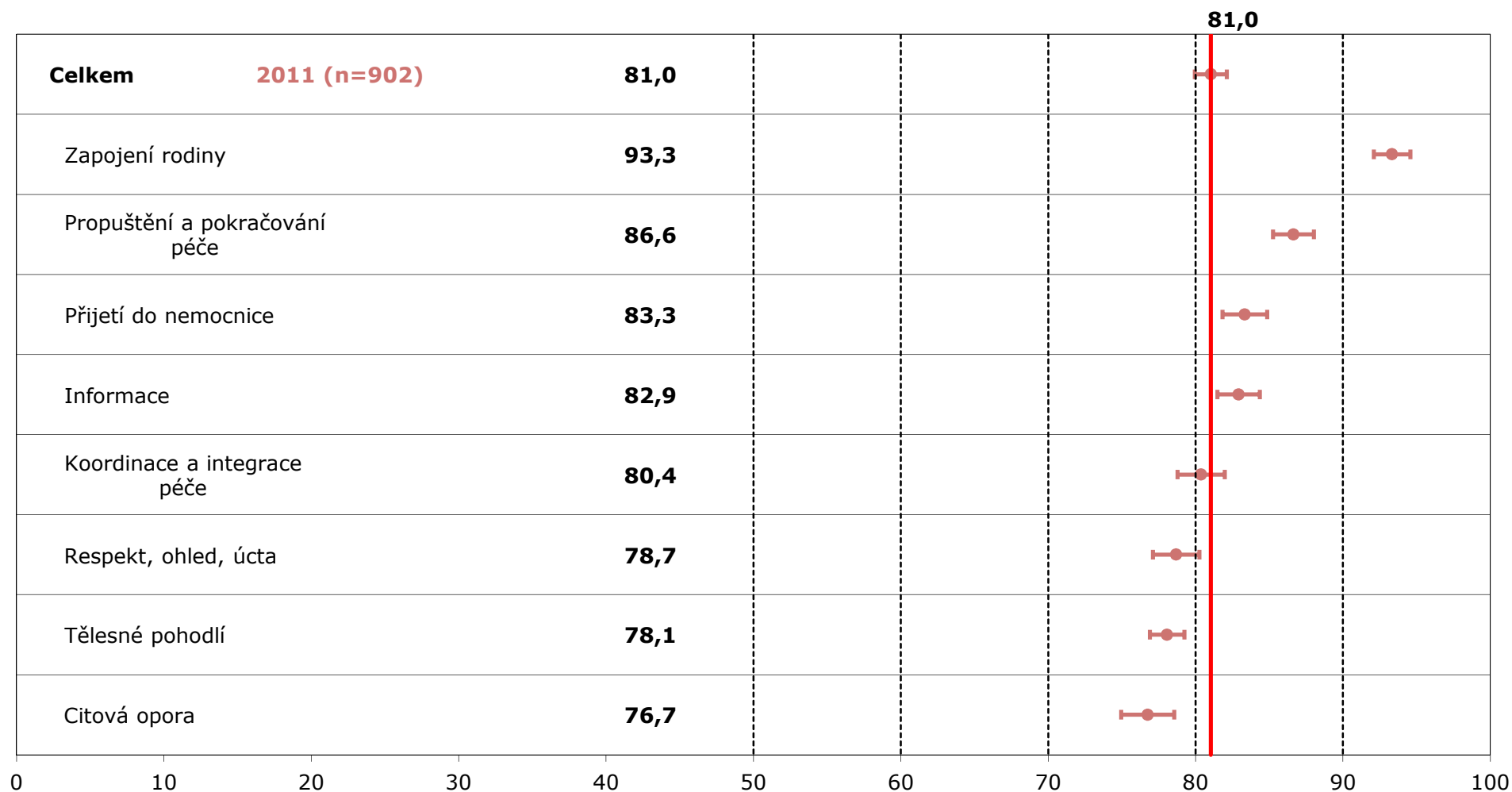
KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak v rámci celé nemocnice a jednak v rámci jednotlivých oddělení.
- Dimenze představují tématicky definované oblasti péče o pacienta sycené jednotlivými indikátory (otázkami). Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných indikátorech, které sytí jednotlivé dimenze.
- Následující graf ukazuje spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích za celou nemocnici. Další části kapitoly postupně analyzují jednotlivé dimenze na jedné straně podle podílu jednotlivých indikátorů na sycení dané dimenze, na straně druhé podle hodnocení dané dimenze v jednotlivých oddělení.

Nemocnice Znojmo: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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



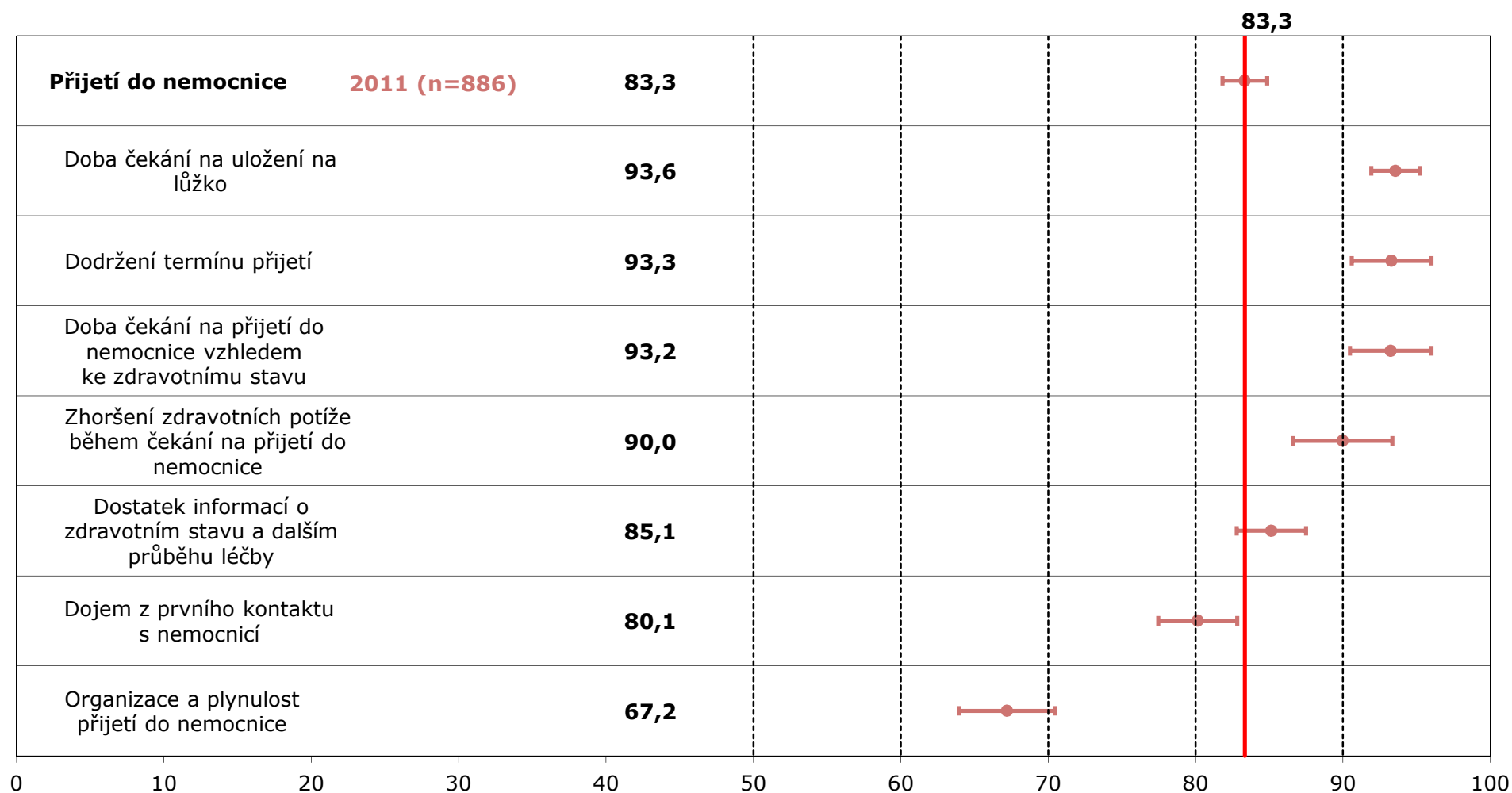
Přijetí do nemocnice

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?

Nemocnice Znojmo: Přijetí do nemocnice

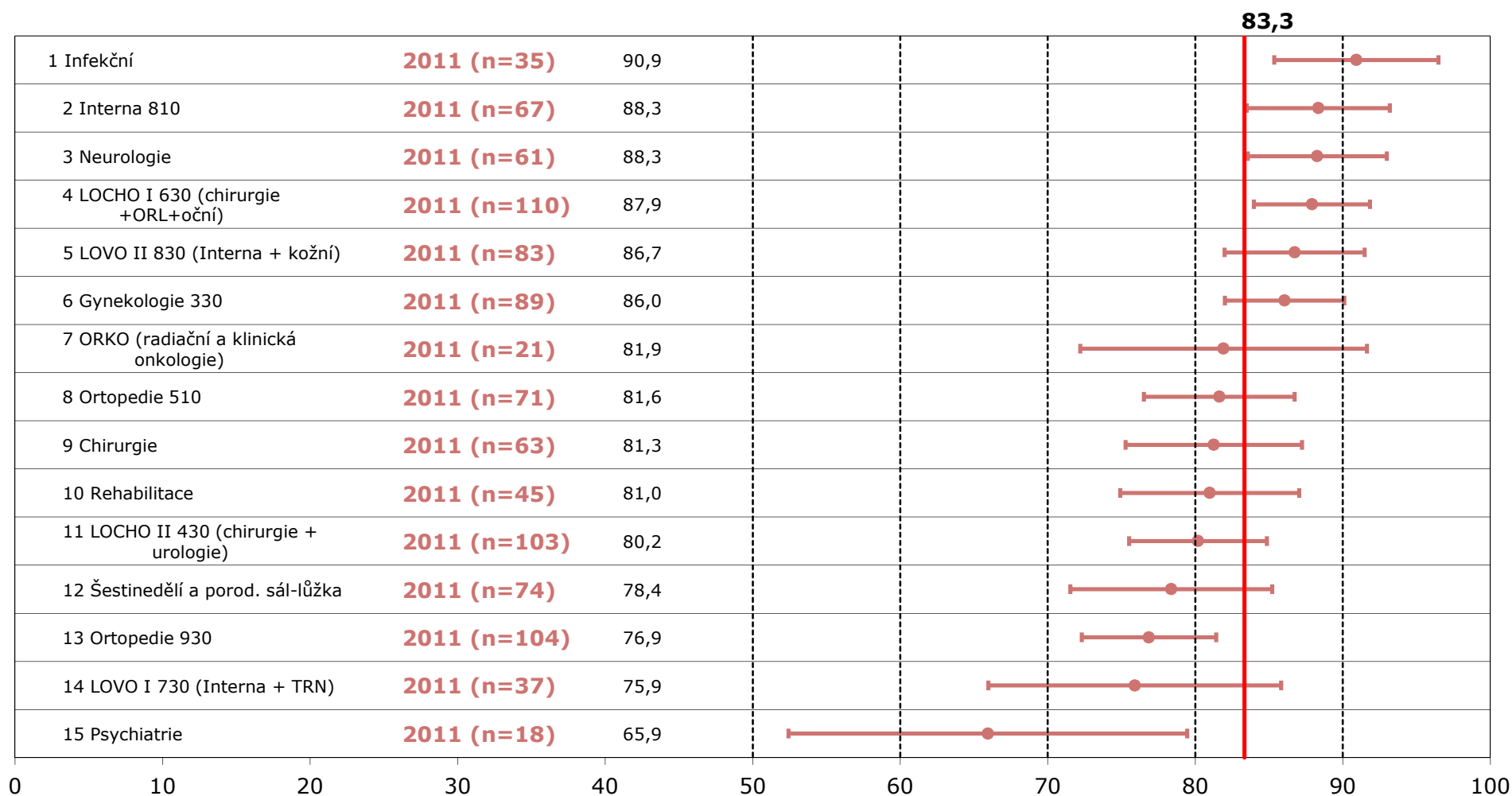
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice Znojmo: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Respekt, ohled, úcta

Otázky sytící dimenzi:

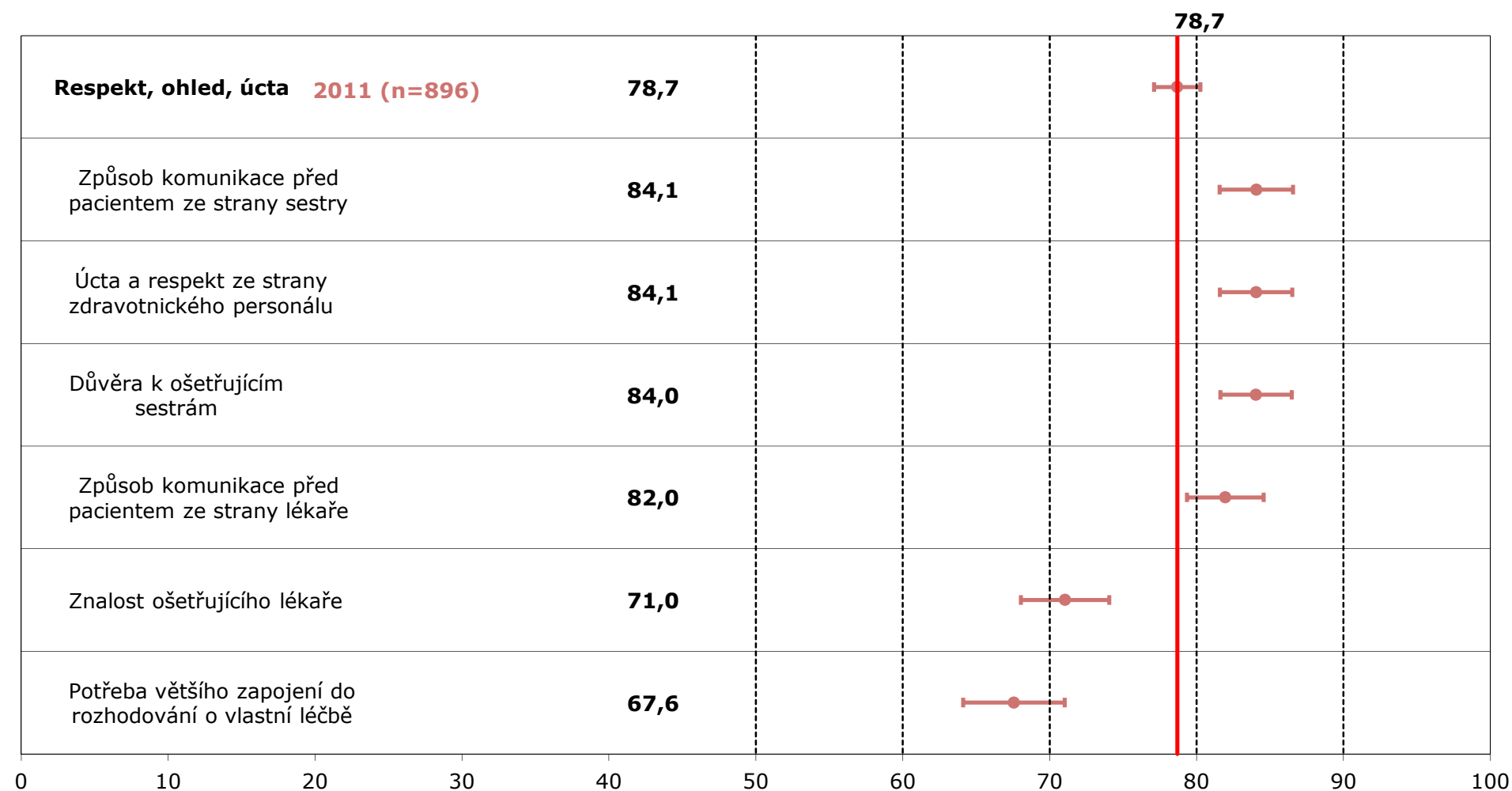
- Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?
- Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestráům, které Vás ošetřovaly?
- Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Nemocnice Znojmo: Respekt, ohled, úcta

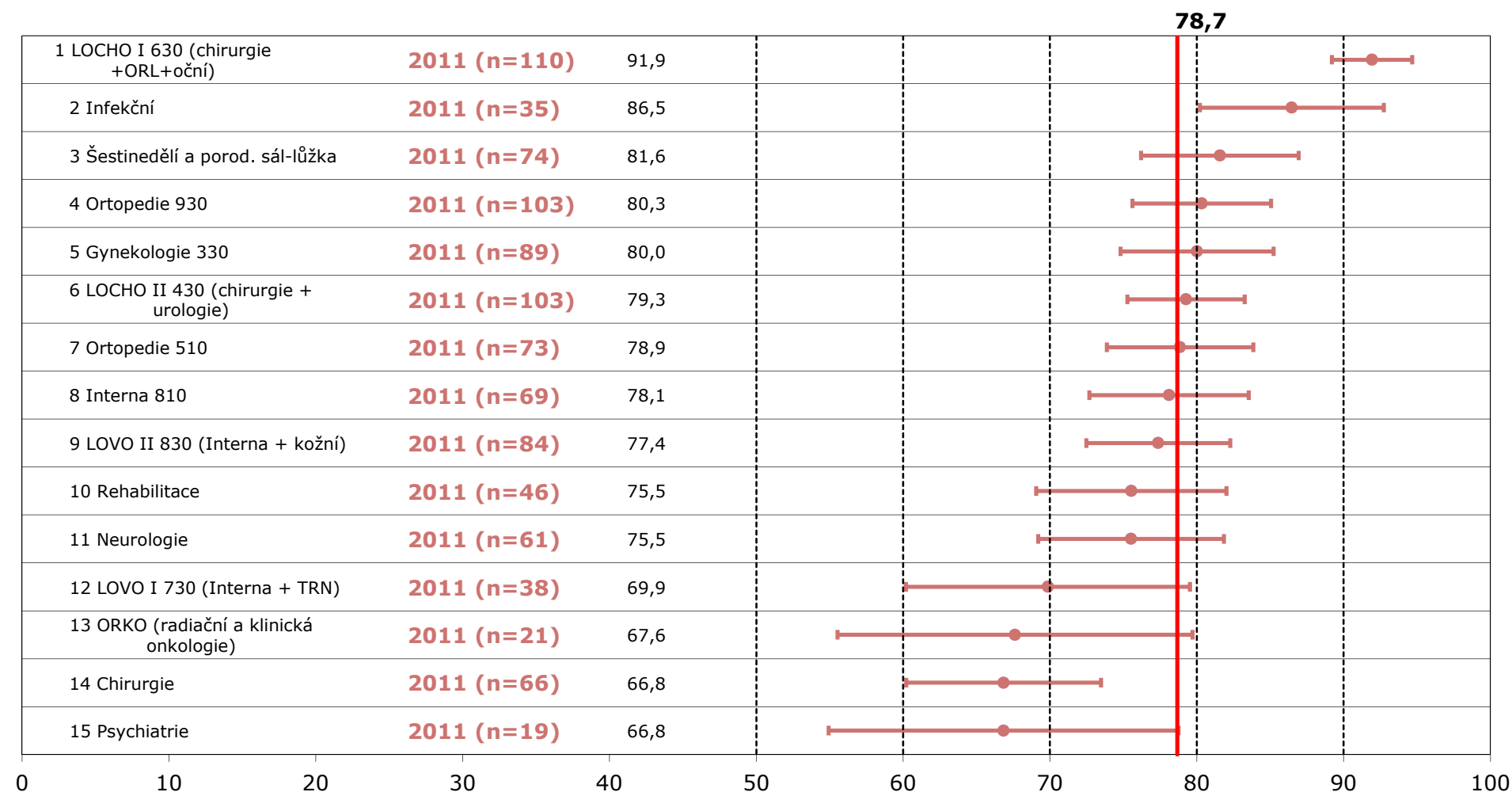
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice Znojmo: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



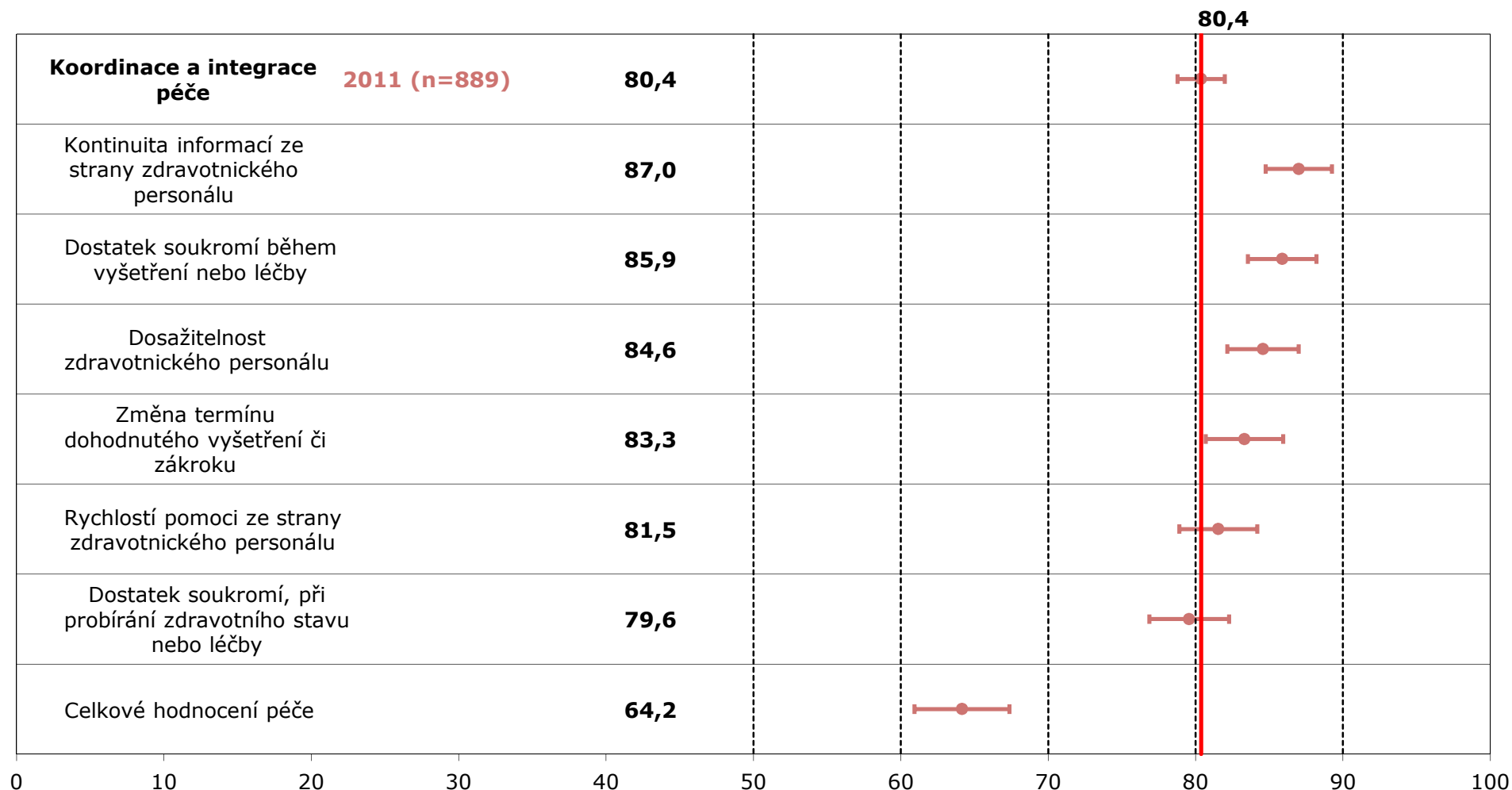
Koordinace a integrace péče

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?

Nemocnice Znojmo: Koordinace a integrace péče

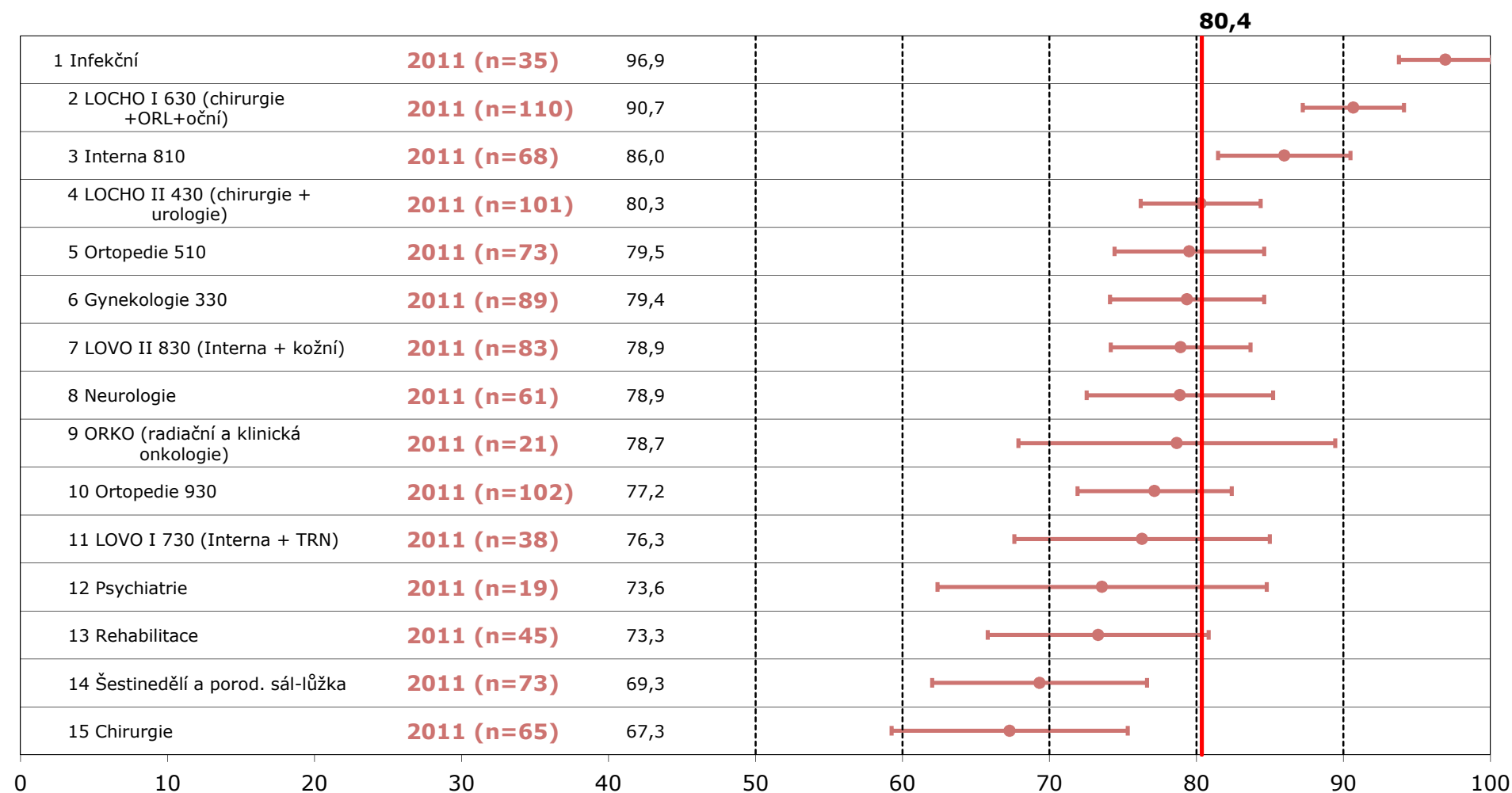
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice Znojmo: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



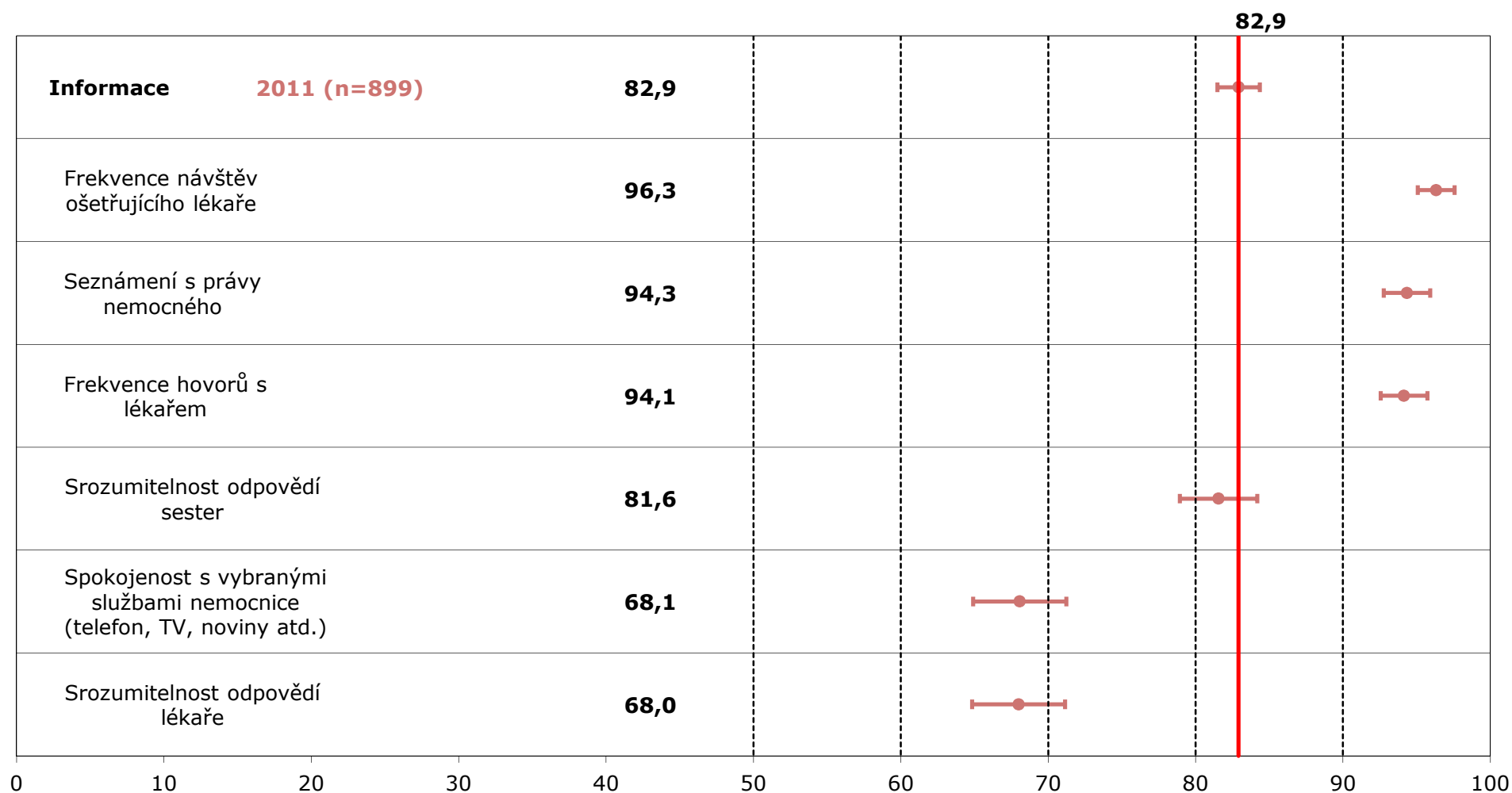
Informace a komunikace

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?

Nemocnice Znojmo: Informace, komunikace

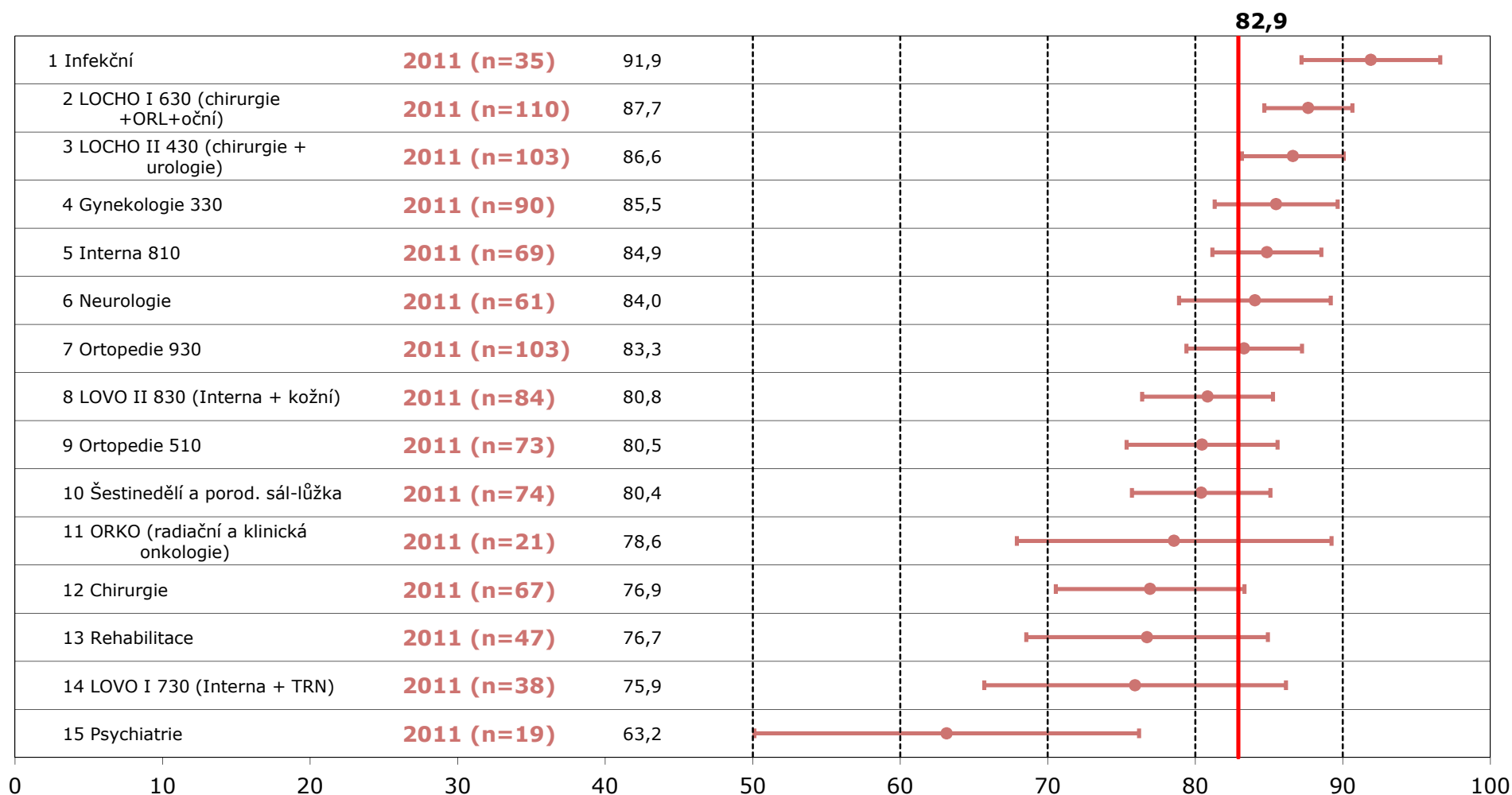
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice Znojmo: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



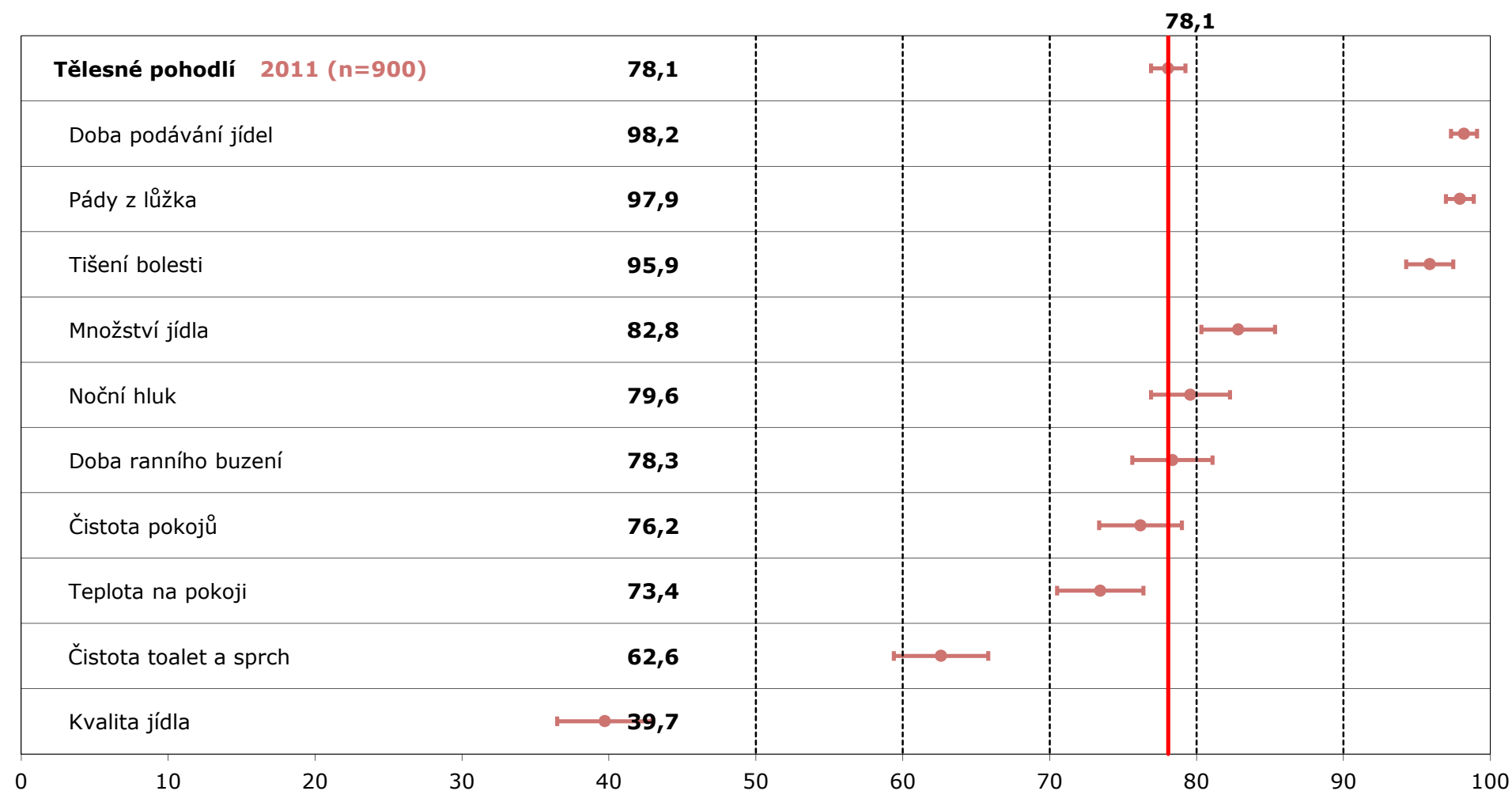
Tělesné pohodlí

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?

Nemocnice Znojmo: Tělesné pohodlí

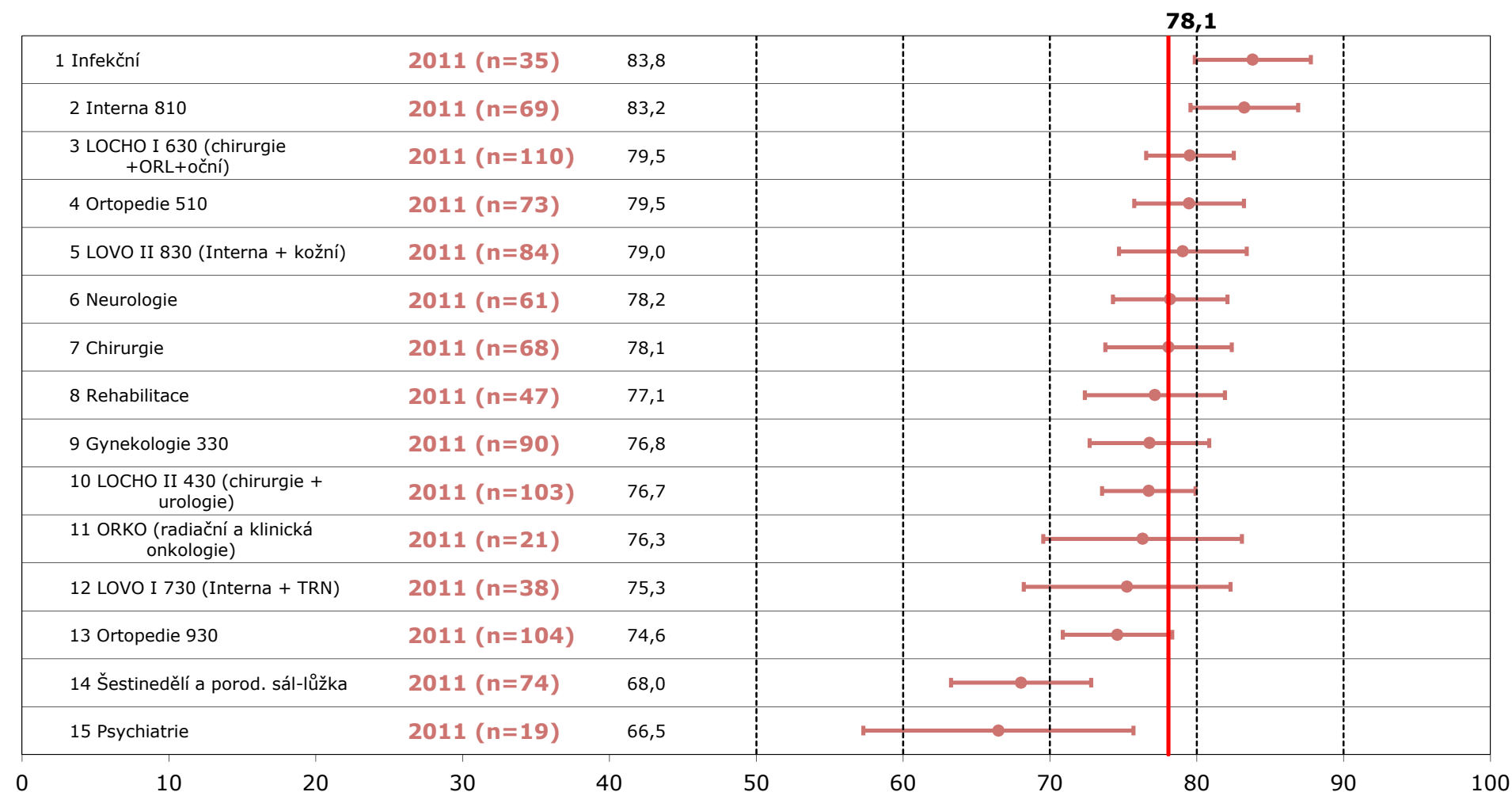
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice Znojmo: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



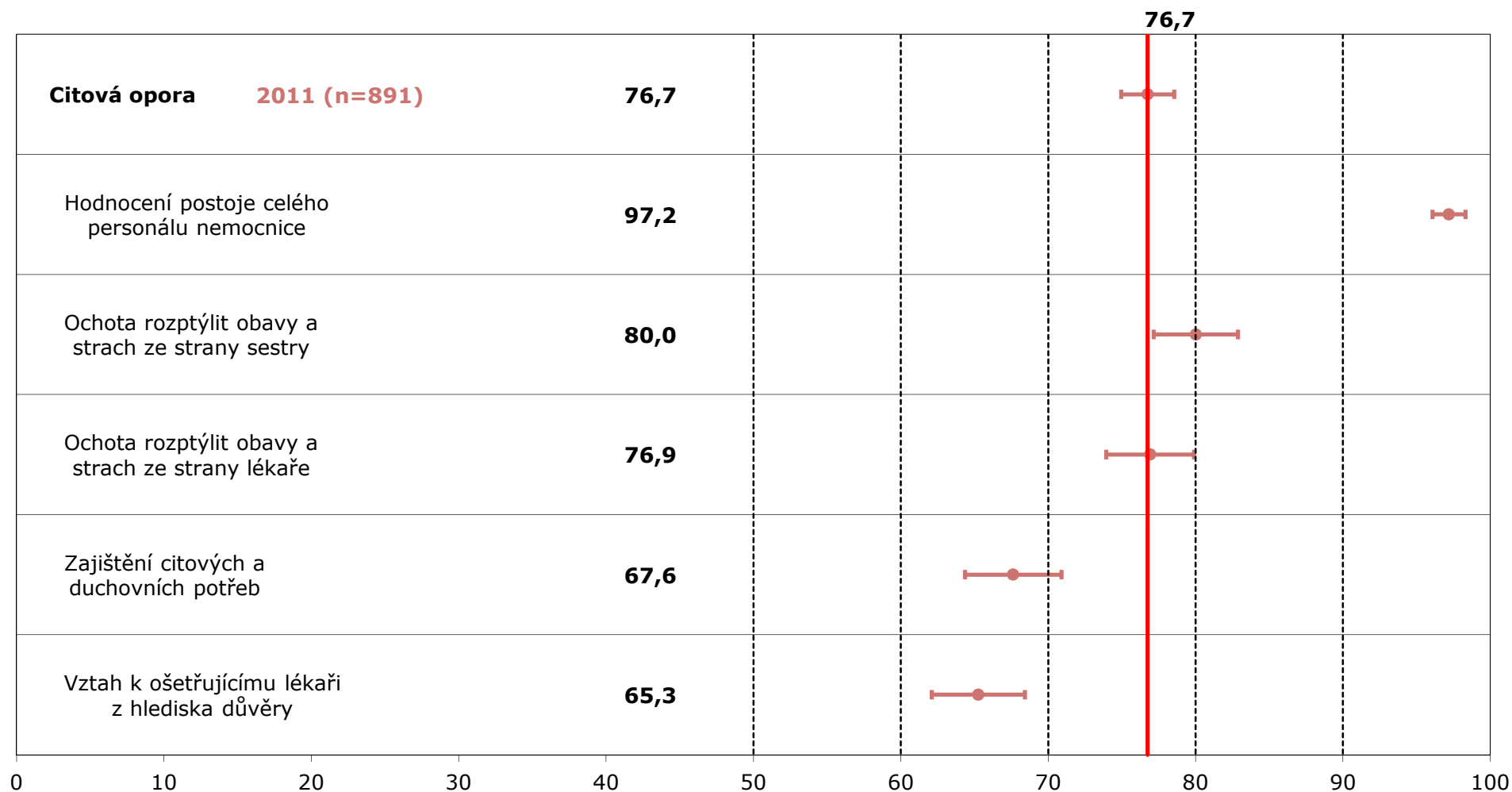
Citová opora

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?

Nemocnice Znojmo: Citová opora

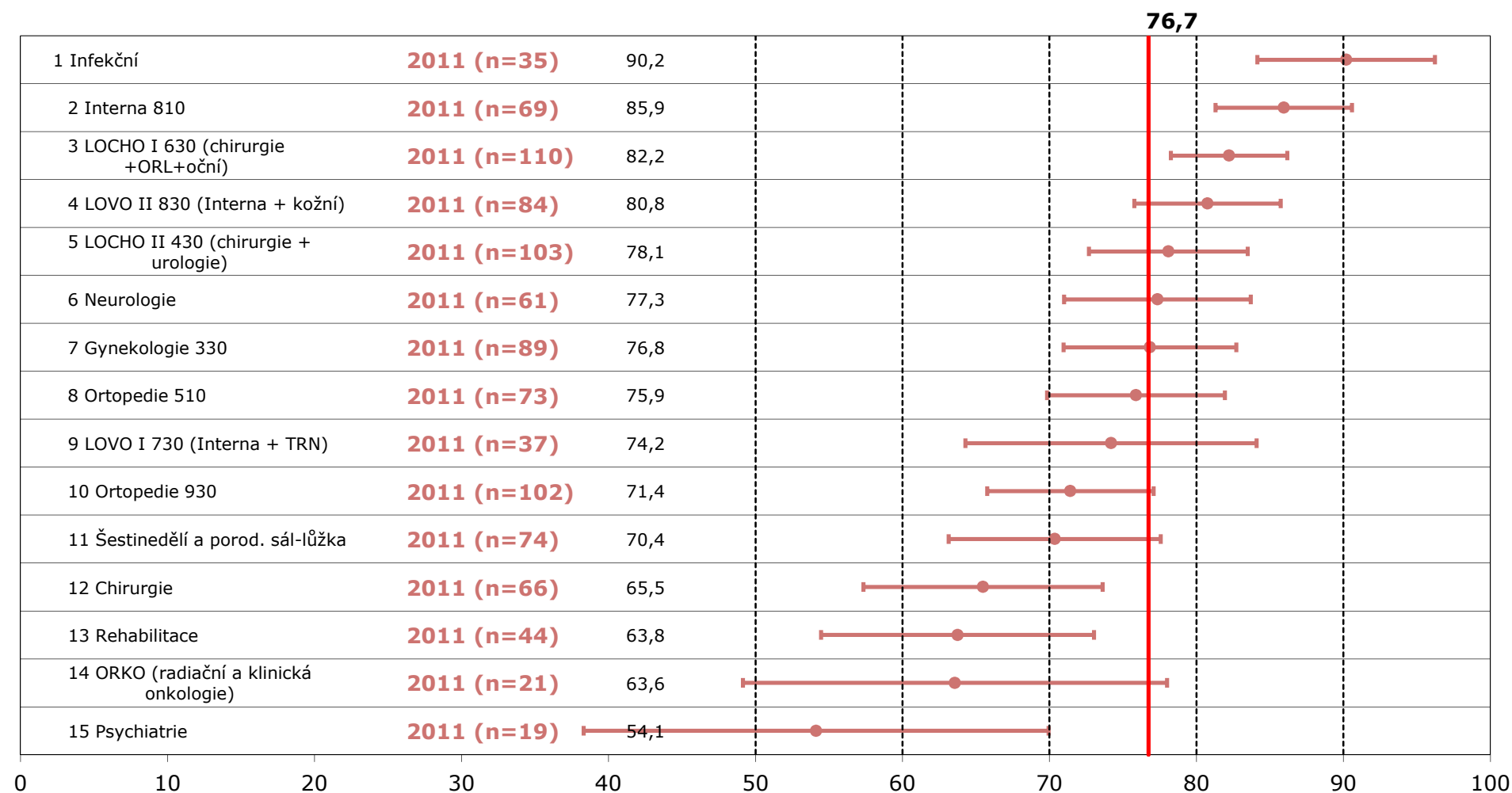
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice Znojmo: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Zapojení rodiny

Otázky sytící dimenzi:

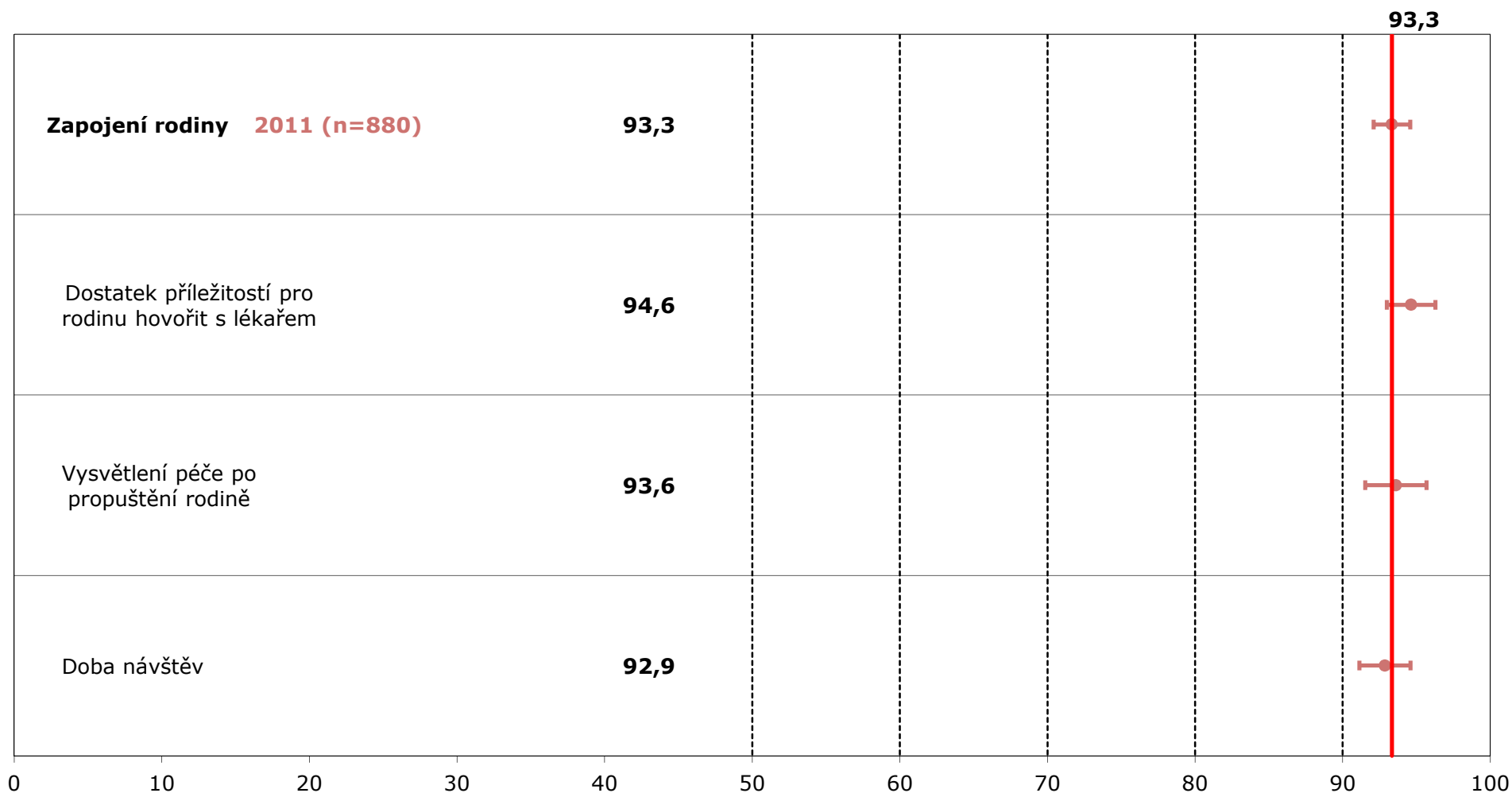
- Vyhovovala Vám doba návštěv?
- Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?
- Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Nemocnice Znojmo: Zapojení rodiny

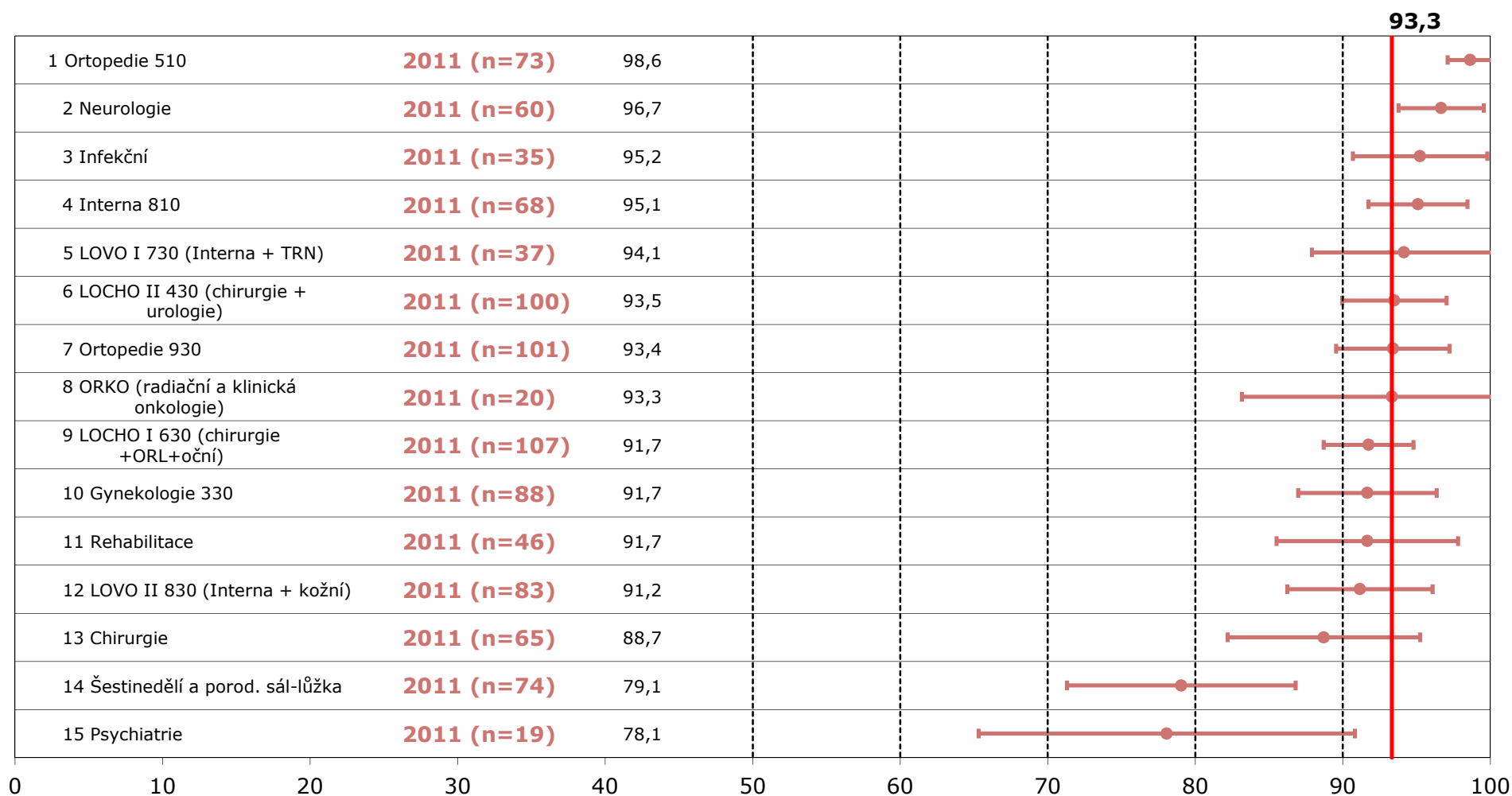
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice Znojmo: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



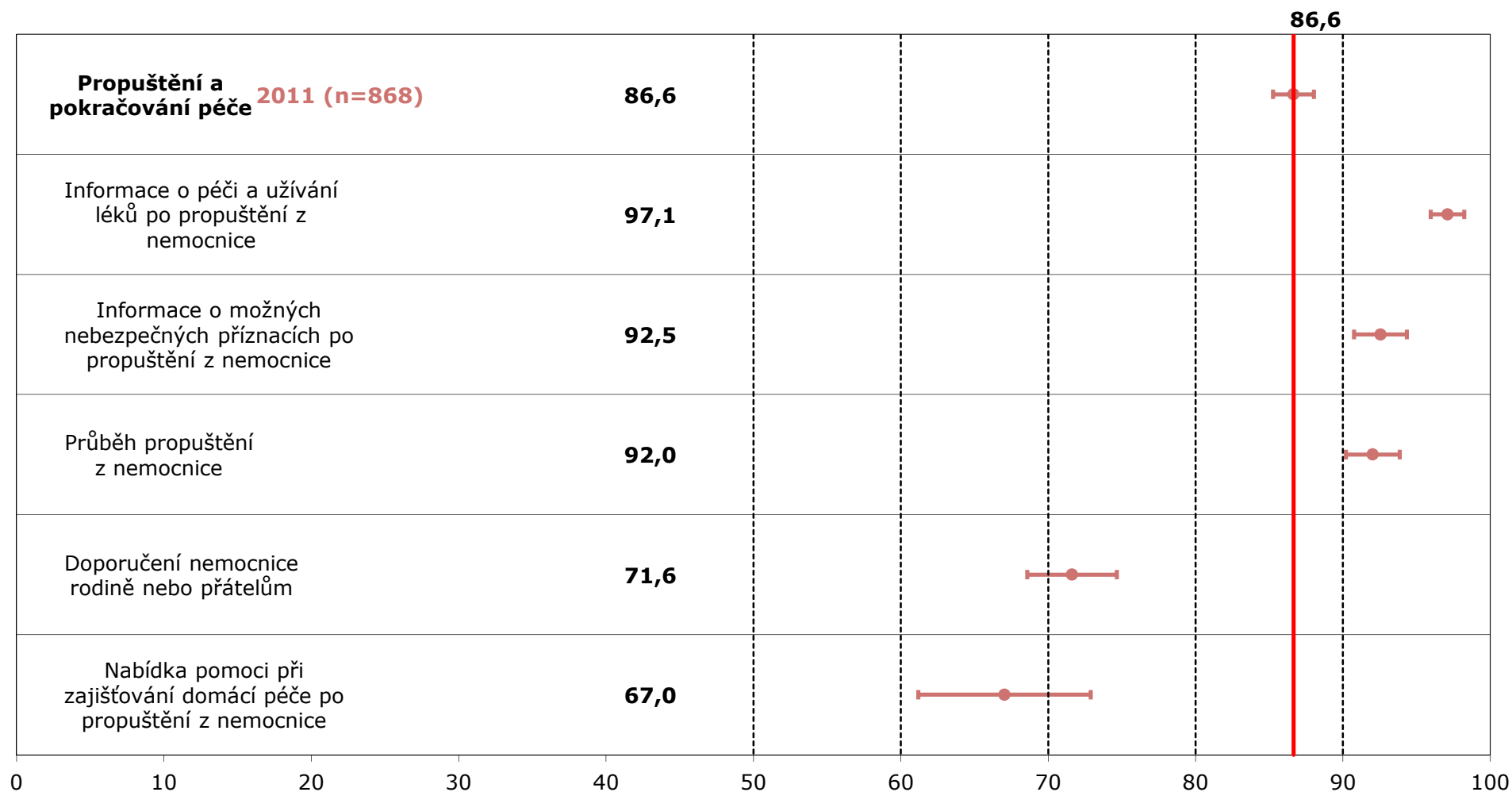
Propuštění a pokračování péče

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?

Nemocnice Znojmo: Propuštění a pokračování péče

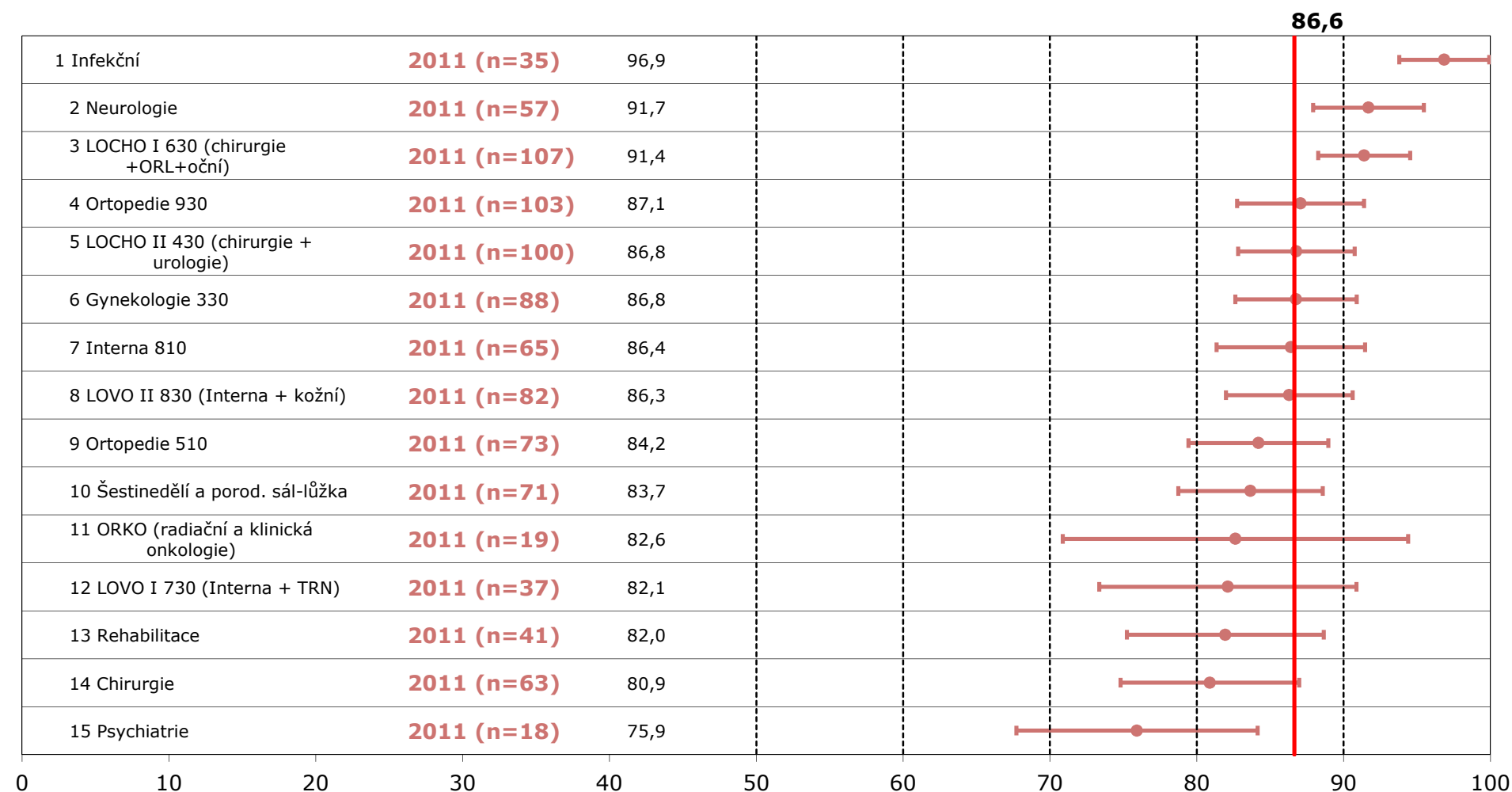
Základ: Všichni pacienti



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

Nemocnice Znojmo: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH ODDĚLENÍCH



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

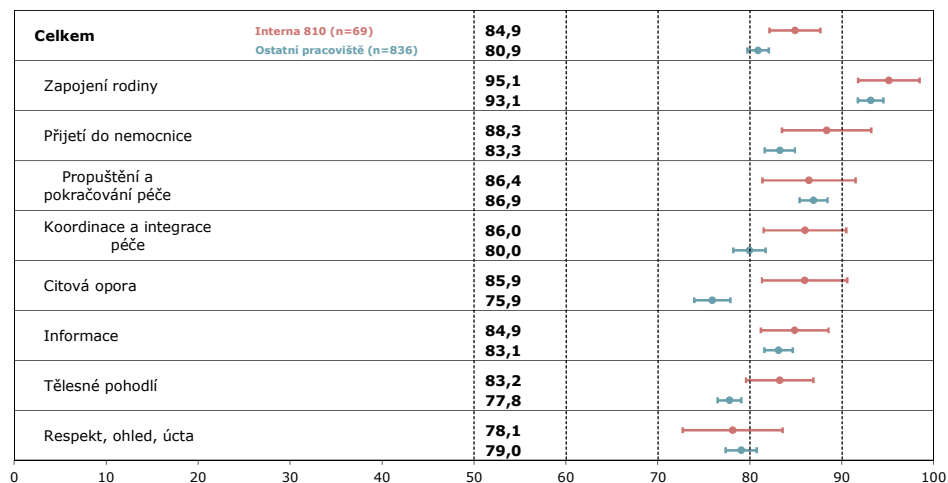
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Interna 810	+					+	+		
LOVO I 730 (Interna + TRN)		-	-		-				
LOVO II 830 (Interna + kožní)									
LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)									
LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	+	+	+	+	+		+		+
Chirurgie	-		-	-	-		-	-	-
Neurologie									
Gynekologie 330									
Rehabilitace				-	-		-		
ORKO (radiační a klinická onkologie)			-				-		
Infekční	+			+	+		+		+
Ortopedie 930		-				-	-		
Ortopedie 510								+	

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

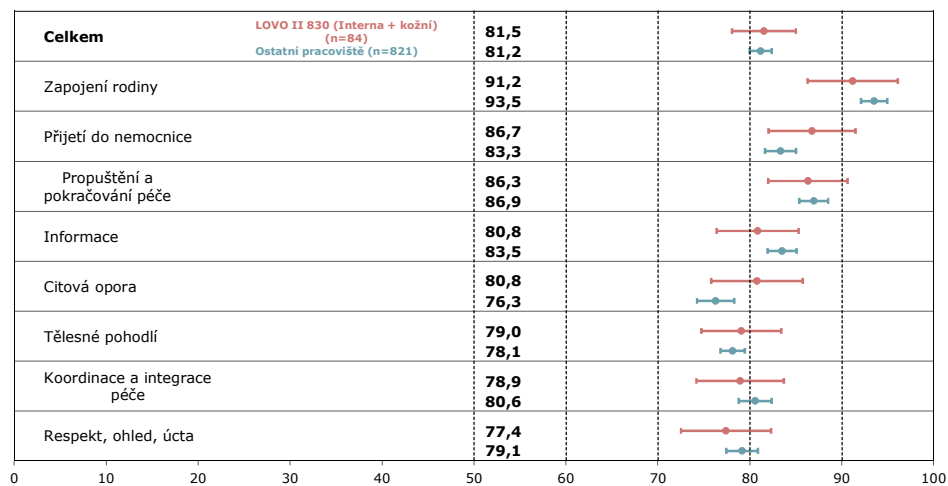
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

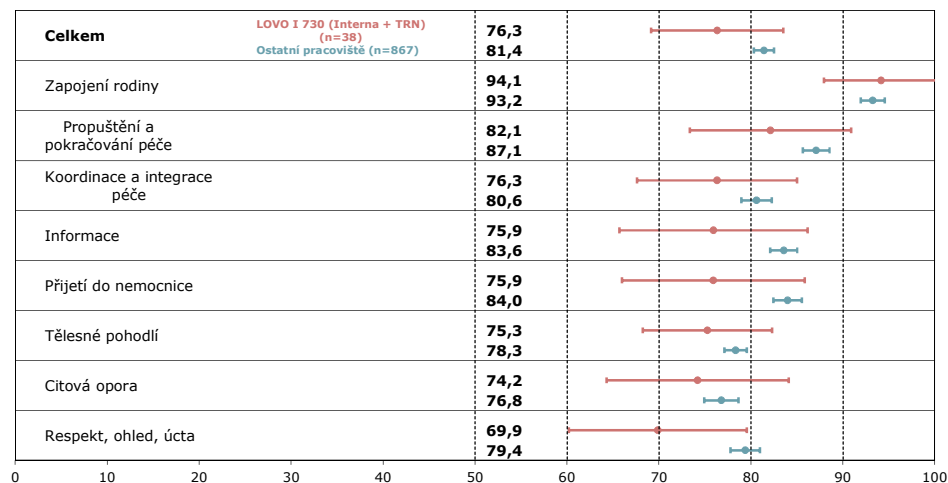
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

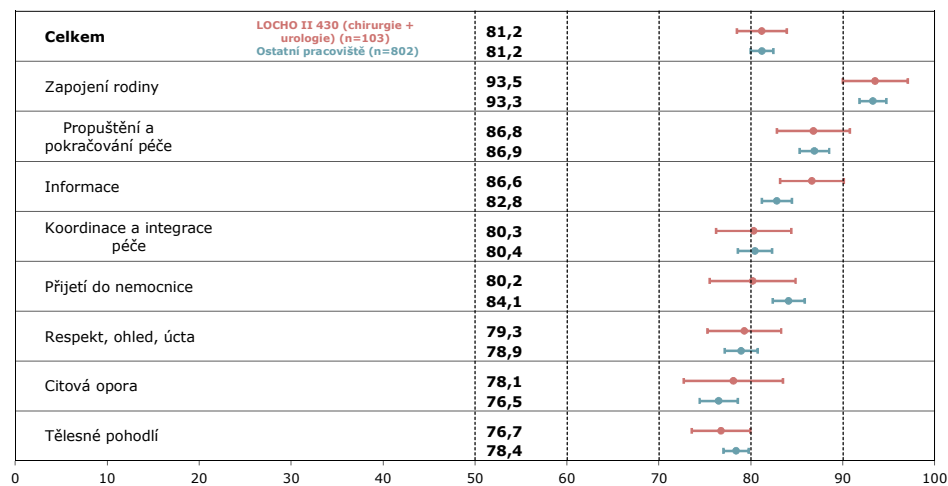
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

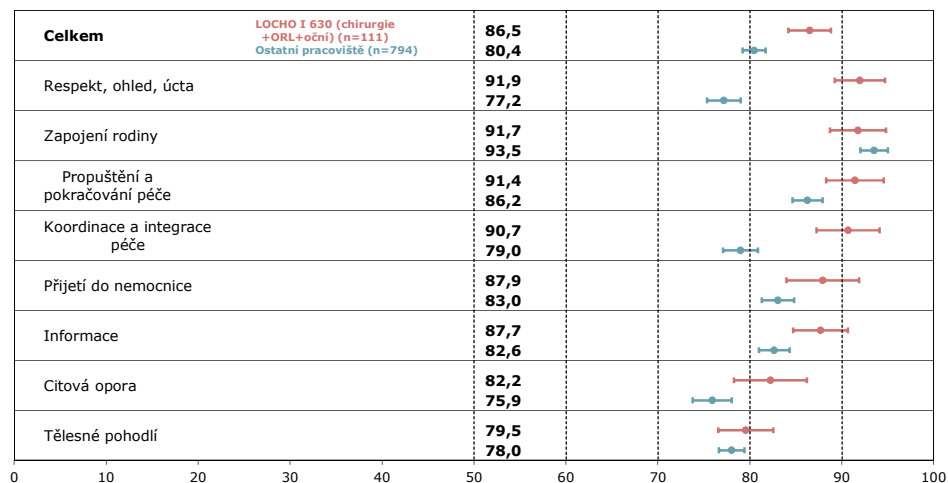


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

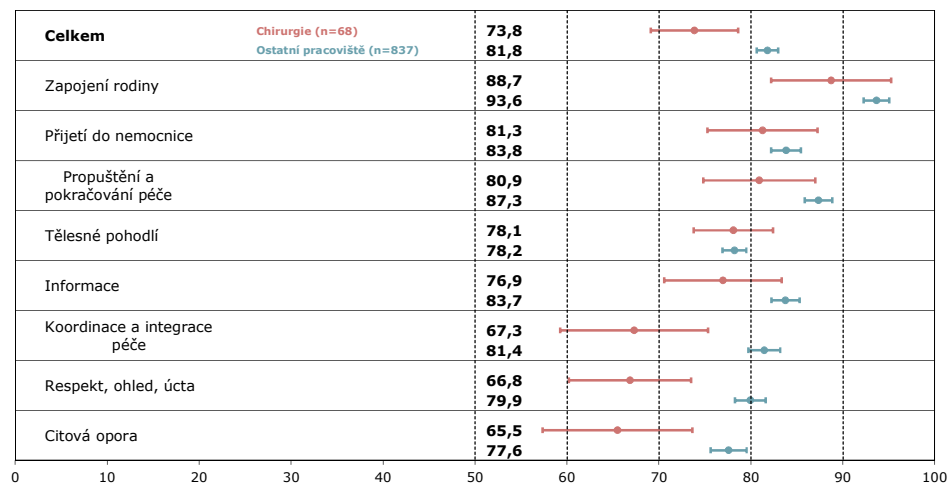
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

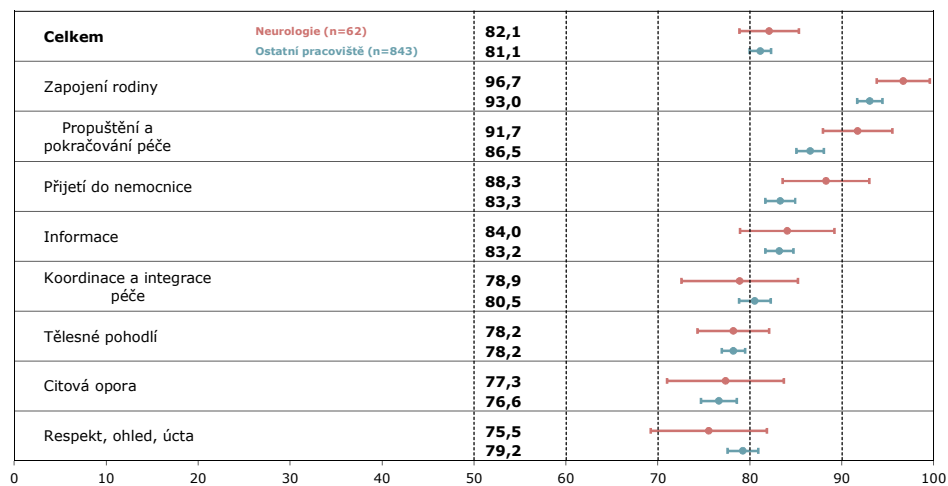
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

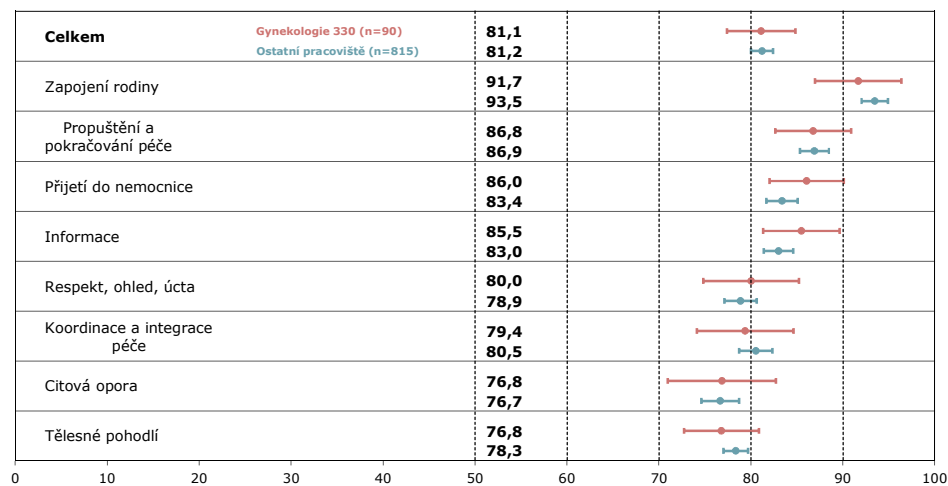
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

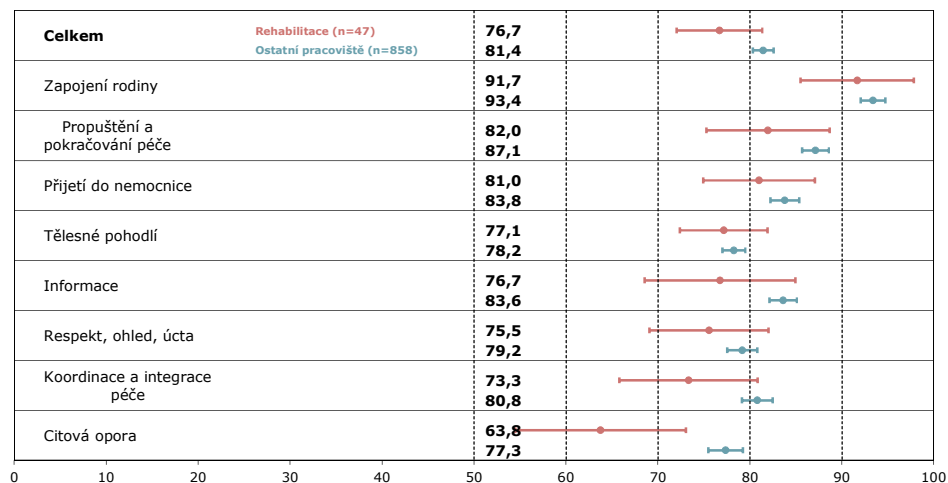


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

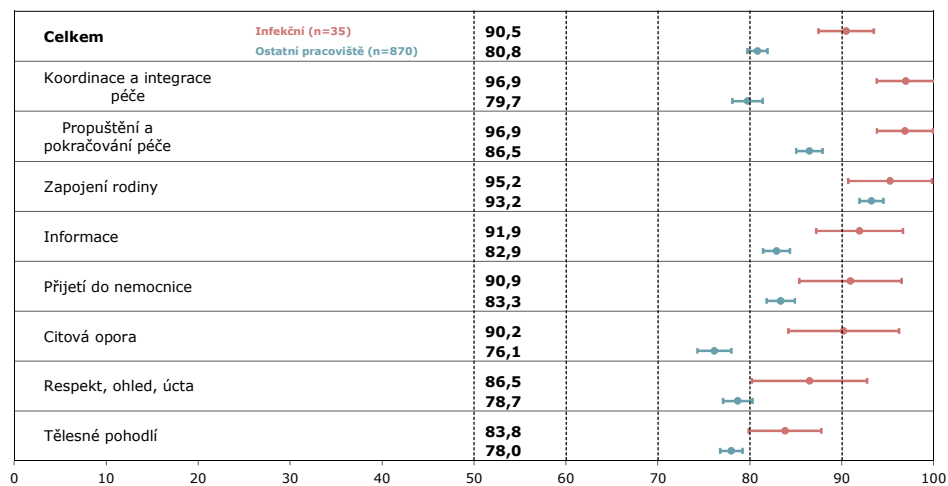
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

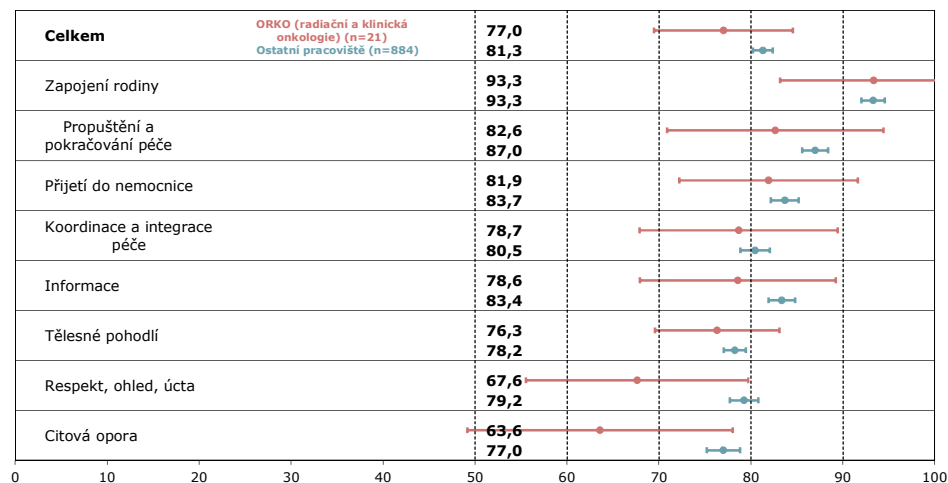
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

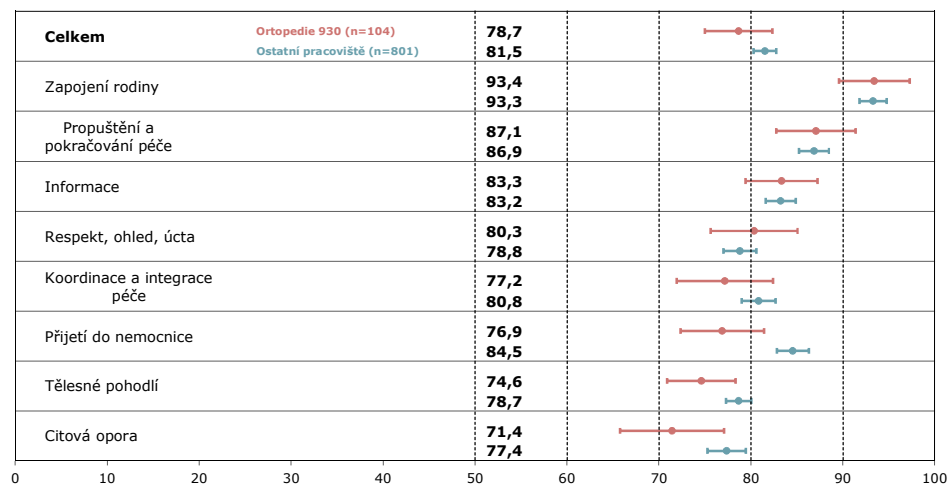
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

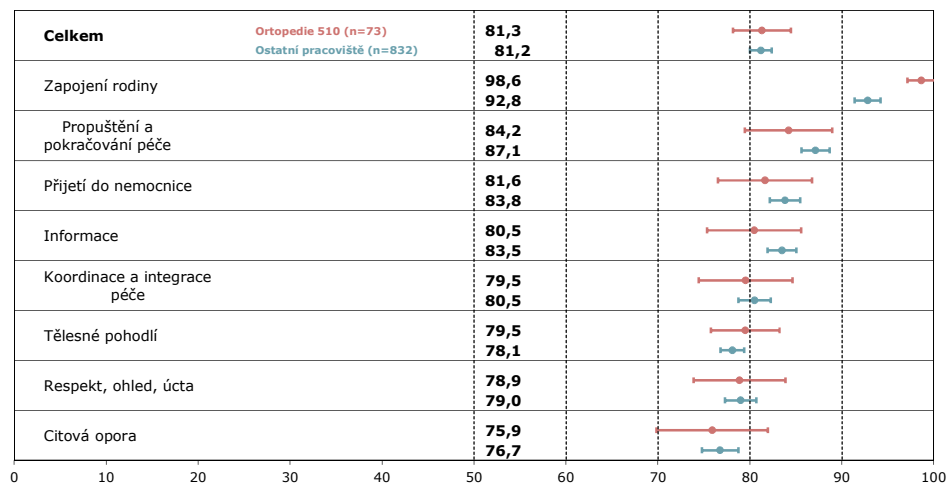


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI



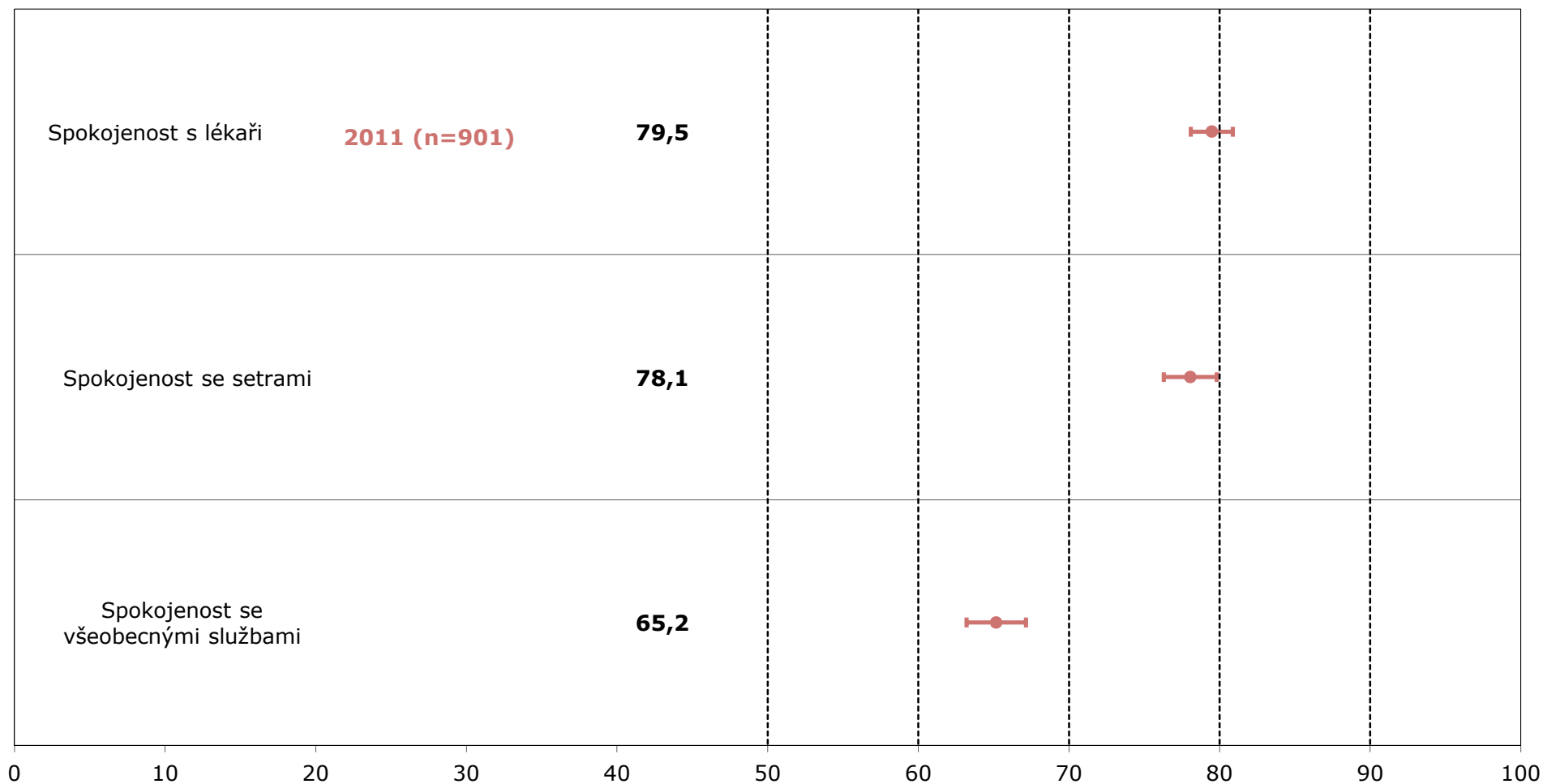
KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost s personálem a 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 personálu nebo managementu.
- Celková průměrná spokojenost s lékaři činí 79,75 %, se sestrami 78,1 % a se všeobecnými službami je spokojenost nižší – 65,2 %.
- Nejvyšší **spokojenost s prací sester** je mezi pacienty následujících oddělení: Infekční, LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční), Interna 810.
- Naopak nejnižší celkovou spokojenost se sestrami ve srovnání s průměrem za celou nemocnici lze zaznamenat na Chirurgii.
- Nejvyšší **spokojenost s prací lékařů** je mezi pacienty následujících oddělení: Infekční, LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční), LOVO II 830 (Interna+kožní), LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)
- Nejvyšší **spokojenost se všeobecnými službami** je mezi pacienty těchto oddělení: Infekční, Interna 810, LOCHO I 630 (chirurgie+ORL+oční)
- Na druhé straně nižší spokojenost se všeobecnými službami je mezi pacienty z těchto oddělení: Chirurgie, Rehabilitace

Nemocnice Znojmo: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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



SESTRY



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



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?



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Nemocnice Znojmo: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



LÉKAŘI



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



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?

Nemocnice Znojmo: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SLUŽBY



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



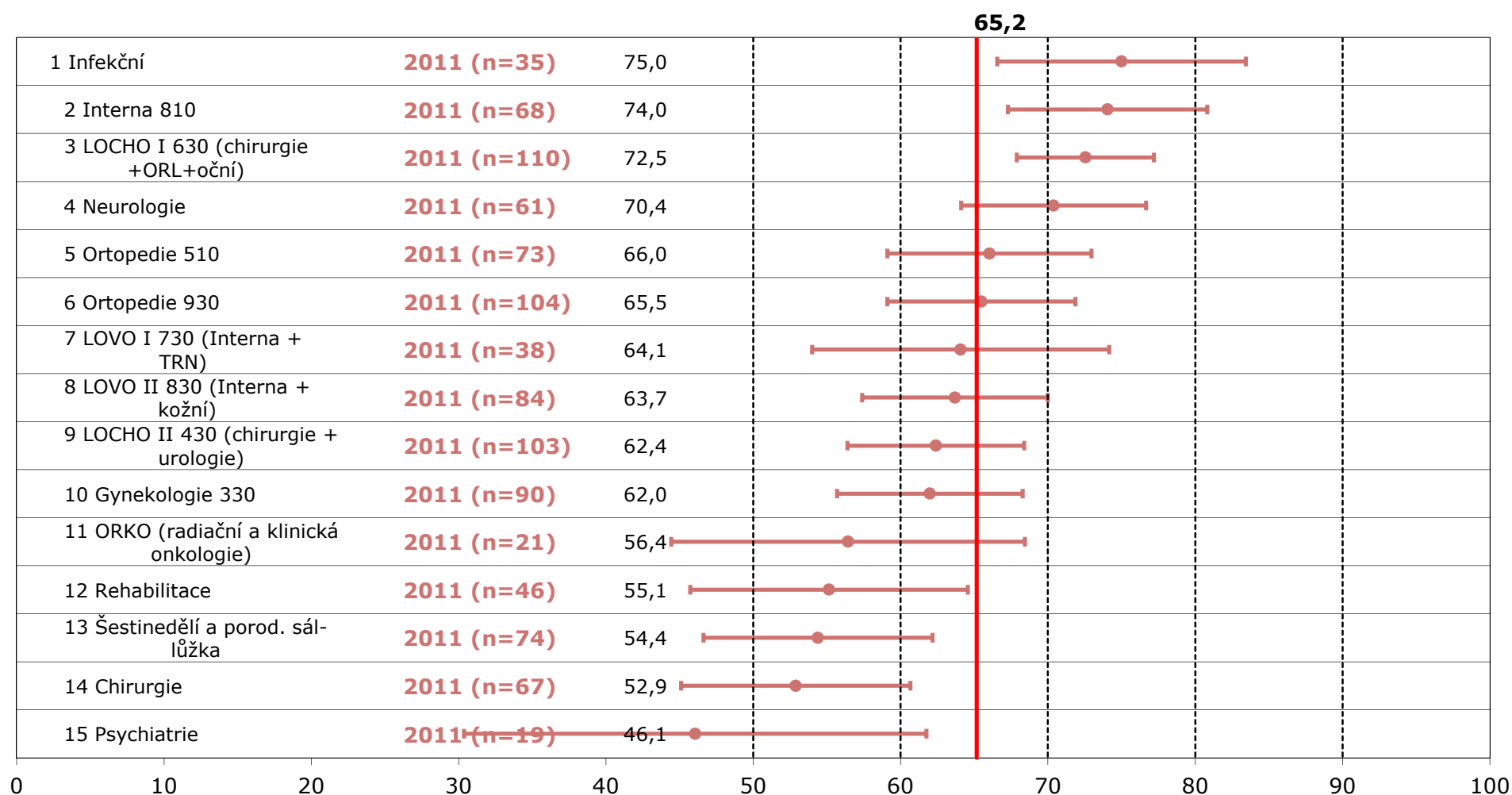
Spokojenost se všeobecnými službami

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?

Nemocnice Znojmo: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



PŘÍLOHA 1: Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Souhrnná spokojenost celkem

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Celkem	902	81,0	80,0	82,1
1 Infekční	35	90,5	87,4	93,5
2 LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	111	86,5	84,2	88,8
3 Interna 810	69	84,9	82,1	87,7
4 Neurologie	62	82,1	78,8	85,3
5 LOVO II 830 (Interna + kožní)	84	81,5	78,0	85,0
6 Ortopedie 510	73	81,3	78,1	84,4
7 LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)	103	81,2	78,5	83,9
8 Gynekologie 330	90	81,1	77,4	84,8
9 Ortopedie 930	104	78,7	75,0	82,3
10 ORKO (radiační a klinická onkologie)	21	77,0	69,5	84,6
11 Rehabilitace	47	76,7	72,0	81,3
12 LOVO I 730 (Interna + TRN)	38	76,3	69,1	83,5
13 Šestinedělí a porod. sál-lůžka	74	75,3	70,8	79,7
14 Chirurgie	68	73,8	69,1	78,6
15 Psychiatrie	19	67,3	58,3	76,3

Souhrnná spokojenost sestry

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se sestrami	899	78,1	76,3	79,8
1 Infekční	35	93,3	89,0	97,5
2 LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	110	90,5	87,3	93,6
3 Interna 810	69	85,1	80,6	89,6
4 Ortopedie 510	73	79,7	74,1	85,3
5 LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)	103	78,7	74,7	82,8
6 Neurologie	61	76,9	70,6	83,2
7 Gynekologie 330	90	75,9	69,8	82,1
8 LOVO II 830 (Interna + kožní)	84	75,1	69,1	81,2
9 Ortopedie 930	103	73,8	68,1	79,5
10 LOVO I 730 (Interna + TRN)	38	73,6	63,2	84,0
11 Šestinedělí a porod. sál-lůžka	74	68,9	61,7	76,2
12 Rehabilitace	47	68,0	59,6	76,5
13 ORKO (radiační a klinická onkologie)	21	67,3	55,0	79,6
14 Chirurgie	67	65,7	57,7	73,8
15 Psychiatrie	19	58,6	44,1	73,1

Souhrnná spokojenost lékaři

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost s lékaři	902	79,5	78,1	80,9
1 Infekční	35	90,1	85,4	94,7
2 LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	111	84,0	80,5	87,6
3 LOVO II 830 (Interna + kožní)	84	83,6	80,2	87,0
4 LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)	103	83,0	79,7	86,4
5 Gynekologie 330	89	82,5	77,9	87,0
6 Šestinedělí a porod. sál-lůžka	74	81,4	76,8	85,9
7 Interna 810	69	81,0	77,2	84,9
8 Neurologie	62	77,9	73,3	82,5
9 Ortopedie 510	73	76,5	71,8	81,2
10 Ortopedie 930	104	76,4	71,9	80,9
11 ORKO (radiační a klinická onkologie)	21	76,3	67,1	85,6
12 Chirurgie	68	75,2	69,3	81,1
13 Rehabilitace	47	74,3	67,6	81,1
14 LOVO I 730 (Interna + TRN)	38	70,6	61,5	79,7
15 Psychiatrie	18	62,4	52,5	72,2

Souhrnná spokojenost všeobec. služby

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se všeobecnými službami	898	65,2	63,2	67,1
1 Infekční	35	75,0	66,6	83,4
2 Interna 810	68	74,0	67,3	80,8
3 LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	110	72,5	67,9	77,2
4 Neurologie	61	70,4	64,1	76,7
5 Ortopedie 510	73	66,0	59,1	73,0
6 Ortopedie 930	104	65,5	59,1	71,9
7 LOVO I 730 (Interna + TRN)	38	64,1	54,0	74,2
8 LOVO II 830 (Interna + kožní)	84	63,7	57,4	70,0
9 LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)	103	62,4	56,4	68,4
10 Gynekologie 330	90	62,0	55,7	68,3
11 ORKO (radiační a klinická onkologie)	21	56,4	44,4	68,4
12 Rehabilitace	46	55,1	45,7	64,6
13 Šestinedělí a porod. sál-lůžka	74	54,4	46,6	62,2
14 Chirurgie	67	52,9	45,1	60,7
15 Psychiatrie	19	46,1	30,4	61,7



PŘÍLOHA 2: PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE ODDĚLENÍ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	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
Interna 810					+			+
LOVO I 730 (Interna + TRN)	-							
LOVO II 830 (Interna + kožní)						+		
LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)		-					-	-
LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	+					+	+	
Chirurgie								-
Neurologie			-					+
Gynekologie 330								
Rehabilitace						-		
ORKO (radiační a klinická onkologie)								
Infekční								+
Ortopedie 930	-		-	-		-	-	-
Ortopedie 510								

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	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
Interna 810							
LOVO I 730 (Interna + TRN)	-					-	
LOVO II 830 (Interna + kožní)							
LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)							
LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	+	+	+	+	+	+	+
Chirurgie	-			-	-		-
Neurologie			-				
Gynekologie 330							
Rehabilitace							-
ORKO (radiační a klinická onkologie)	-		-	-			
Infekční							
Ortopedie 930							-
Ortopedie 510		-					

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	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
Interna 810						+		
LOVO I 730 (Interna + TRN)		-						
LOVO II 830 (Interna + kožní)		-						
LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)						-		
LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	+	+	+	+	+	+		+
Chirurgie	-					-		-
Neurologie								
Gynekologie 330								
Rehabilitace	-		-			-		-
ORKO (radiační a klinická onkologie)								
Infekční	+	+	+	+		+	+	+
Ortopedie 930			-	-				
Ortopedie 510								

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	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
Interna 810							
LOVO I 730 (Interna + TRN)	-				-		
LOVO II 830 (Interna + kožní)		-					
LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)				+	+		
LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	+					+	
Chirurgie	-					-	
Neurologie							
Gynekologie 330							
Rehabilitace	-						
ORKO (radiační a klinická onkologie)						-	
Infekční	+			+			
Ortopedie 930							
Ortopedie 510		+			-		

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	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
Interna 810	+		+			+	-			+	
LOVO I 730 (Interna + TRN)		-							-		
LOVO II 830 (Interna + kožní)					+						-
LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)		-								-	
LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)		-	+	+	-					+	
Chirurgie											
Neurologie						-					
Gynekologie 330		+									
Rehabilitace			-		+						
ORKO (radiační a klinická onkologie)										-	
Infekční		+	+	+							
Ortopedie 930	-		-	-	-						
Ortopedie 510		+			+					-	

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	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
Interna 810	+	+				+
LOVO I 730 (Interna + TRN)						
LOVO II 830 (Interna + kožní)		+	+			
LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)		+				
LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	+		-	+		+
Chirurgie	-			-		-
Neurologie						
Gynekologie 330						-
Rehabilitace	-	-				-
ORKO (radiační a klinická onkologie)	-			-		
Infekční	+	+	+	+		
Ortopedie 930	-	-		-		
Ortopedie 510						

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Interna 810				
LOVO I 730 (Interna + TRN)				
LOVO II 830 (Interna + kožní)				
LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)				
LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)		-		
Chirurgie	-			
Neurologie				
Gynekologie 330				
Rehabilitace				
ORKO (radiační a klinická onkologie)				
Infekční				
Ortopedie 930			-	
Ortopedie 510	+			

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	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
Interna 810						
LOVO I 730 (Interna + TRN)						
LOVO II 830 (Interna + kožní)						
LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)						
LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	+	-				+
Chirurgie	-			-		-
Neurologie						
Gynekologie 330						
Rehabilitace						-
ORKO (radiační a klinická onkologie)						
Infekční	+					+
Ortopedie 930						
Ortopedie 510						