

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

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

Nemocnice Znojmo
2012

Kvalita Očima Pacientů – růst kvality v Nemocnici Znojmo

Nemocnice Znojmo absolvovala v říjnu a listopadu 2012 svou druhou výzkumnou vlnu projektu Kvalita očima pacientů. Podařilo se jí nejen potvrdit velmi dobrý výsledek z loňského roku, ale ještě se jí podařilo zlepšit souhrnnou spokojenost o více než jeden procentní bod na hodnotu 82,2 %. Nemocnice tak obhájila DOSAŽENÝ RATING „A+“ a certifikát SPOKOJENÝ PACIENT.

Stejně jako v předchozím roce vykazuje nemocnice velmi dobré metodické parametry sběru (velikost vzorku 6,4 % ročních hospitalizací, návratnost dotazníků 81 % a podíl nezařazených pacientů 8,9 %). Z osmi klíčových indikátorů kvality bylo u všech zaznamenáno zlepšení a šest jich bylo hodnoceno statisticky významně nad úrovní 80 %.

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), Gynekologie 330, Rehabilitace, Ortopedie 930 a LOCHO II. 430 – všechna s významně nadstandardním výsledkem.

Zlepšené hodnocení zaznamenaly také obě hlavní profesní skupiny. Hodnocení sester i lékařů vykázalo podobné hodnoty (lékaři 81, sestry 79,9 procenta).

Z dílčích indikátorů kvality je potřeba věnovat zvýšenou pozornost těm, které dosahují hodnot významně pod 80 %. To jsou např: představování lékařů, srozumitelnost odpovědí lékařů, čistota toalet a sprch. Statisticky významně se zlepšilo ve srovnání s loňským rokem hodnocení kvality jídla.

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. Nejnížší 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

Executive Summary	strana 04
Metodická část	strana 05
Parametry šetření	strana 11
Souhrnná spokojenost	strana 20
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 23
Spokojenost pacientů na jednotlivých pracovištích	strana 49
Spokojenost pacientů s personálem a službami	strana 58
Řešitel projektu	strana 66
Příloha 1: Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích (tab.)	strana 67
Příloha 2: Přehled indikátorů kvality	strana 72
Příloha 3: Připomínky pacientů	strana 82

EXECUTIVE SUMMARY

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Nemocnici Znojmo se drží na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 82,2 %.**
- Ve srovnání s rokem 2011 vzrostla souhrnná spokojenost o 1,2 procentního bodu.
- Nemocnice obhájila nejvyšší rating „A+“ a opět splnila podmínky pro prodloužení certifikace SPOKOJENÝ PACIENT.

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- U šesti z osmi 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 pracovištích **Infekční a LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)**
- Nejnižší spokojenost je na těchto pracovištích: **Ortopedie 510, Interna 810 a LOVO II 830 (interna + kožní)**.

- Ve srovnání s rokem 2011 se souhrnná spokojenost nejvíce zvýšila na pracovišti **Rehabilitace** a naopak nejvíce snížila na pracovišti **Interna 810**.

Porovnání pracovišť

- Spokojenost pacientů pracoviště **LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)** přesahuje průměr za ostatní oddělení v 5 z 8 dimenzích (viz str. 73).
- Spokojenost pacientů z **Ortopedie 510** je ve 6 z 8 dimenzích nižší než průměr za ostatní oddělení.

Spokojenost s personálem a všeob. službami

- Celková průměrná spokojenost s personálem je vysoká a činí u sester 80 % a u lékařů 81 %. Se všeobecnými službami je spokojenost nižší - 68 %.

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 53 % žen, 62 % pacientů nad 50 let.
- Polovina pacientů byla přijata plánovaně, přičemž 14 % z nich čekalo na přijetí déle než měsíc.

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

Rozsah a termín šetření

Zúčastněná lůžková oddělení

Pracoviště , která se zúčastnila projektu:

Interna 810	Šestinedělí 310
LOVO I 730 (Interna + TRN)	Porodní sál - lůžka
LOVO II 830 (Interna + kožní)	Rehabilitace
LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)	ORKO (radiační a klinická onkologie)
LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	Infekční
Chirurgie 530	Psychiatrie
Chirurgie 610	Ortopedie 930
Neurologie	Ortopedie 510
Gynekologie 330	

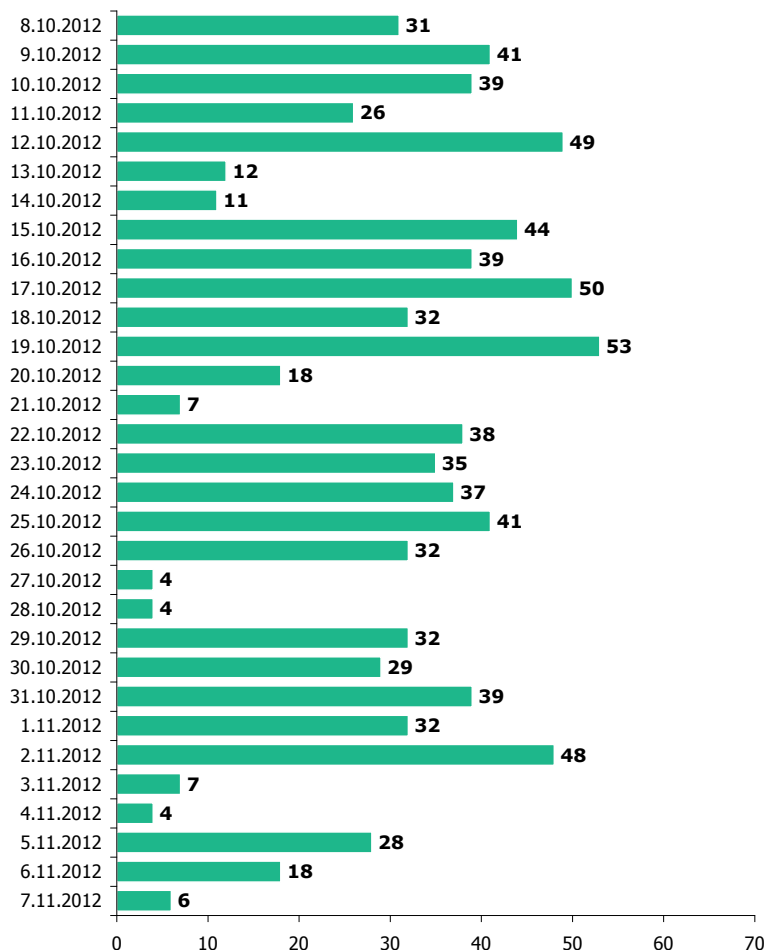
Termín šetření

- První den termínu šetření: 08.10.2012
- Poslední den termínu šetření: 07.11.2012
- Počet dní šetření: 31

Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

Návratnost šetření

Návratnost dotazníků

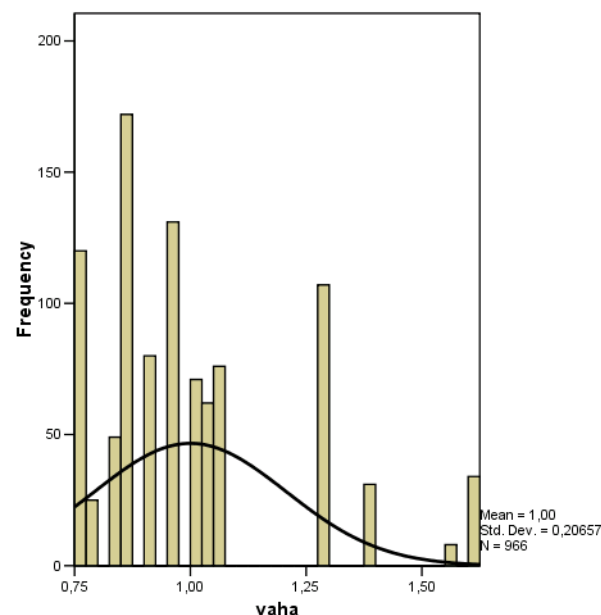
Počet propuštěných pacientů	1 323
Počet nezařazených pacientů celkem	131
Počet nezařazených pacientů (bez interupcí, útěků a nedobrovolných ukončení péče na psych. odděleních)	118 (tj. 8,9%)
Počet hospitalizací za předchozí rok (poslední známý údaj)	15 187
Počet dotazníků	966 (6,4 %)
Hrubá návratnost	81 %
Počet nevalidních dotazníků (porušení metodiky či etiky sběru)	0
Počet validních dotazníků	966
ČISTÁ NÁVRATNOST	81 %

Sběr na jednotlivých pracovištích

Počet pracovišť celkem	27
Počet pracovišť s n<20: Chirurgie 610 spojena s Chirurgií 530 Porodní sál lůžka spojen se Šestinedělím 310	2
Počet pracovišť s anulovaným hlášením	0
Počet pracovišť s chybnou dokumentací	0
Počet pracovišť s porušením etiky sběru dat: Chirurgická klinika C+D, Oddělení kožní	0

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,8 – 1,6
Rozložení vah ukazuje tento histogram:

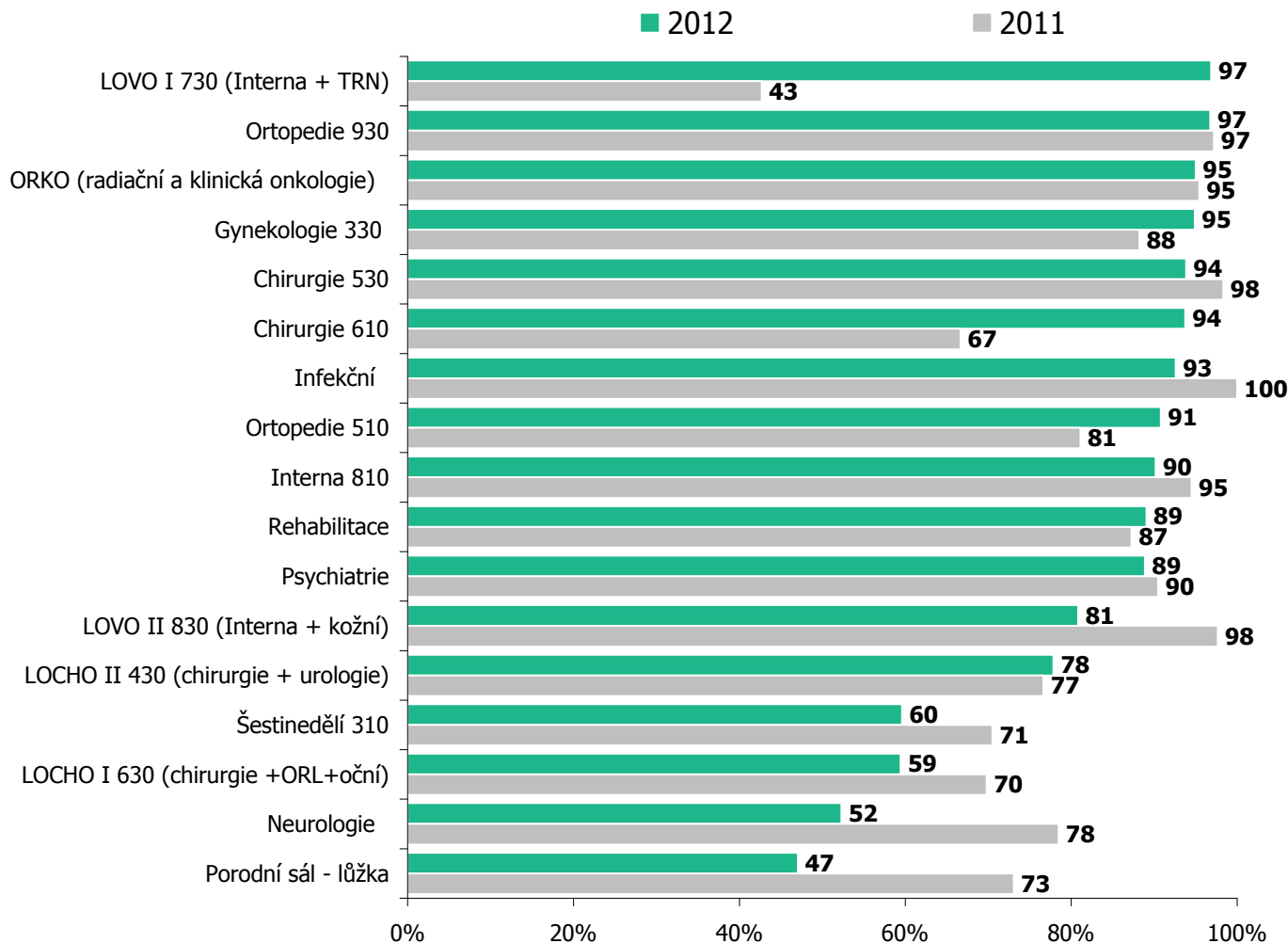


Metodické poznámky

- Výsledky za pracoviště Šestinedělí, Porodní sál a Psychiatrie nevstupují v souladu se standardizovanou metodikou do celkových výsledků zdravotnického zařízení a nejsou v komentářích porovnávána s ostatními pracovišti nemocnice.

Návratnost dotazníků v %

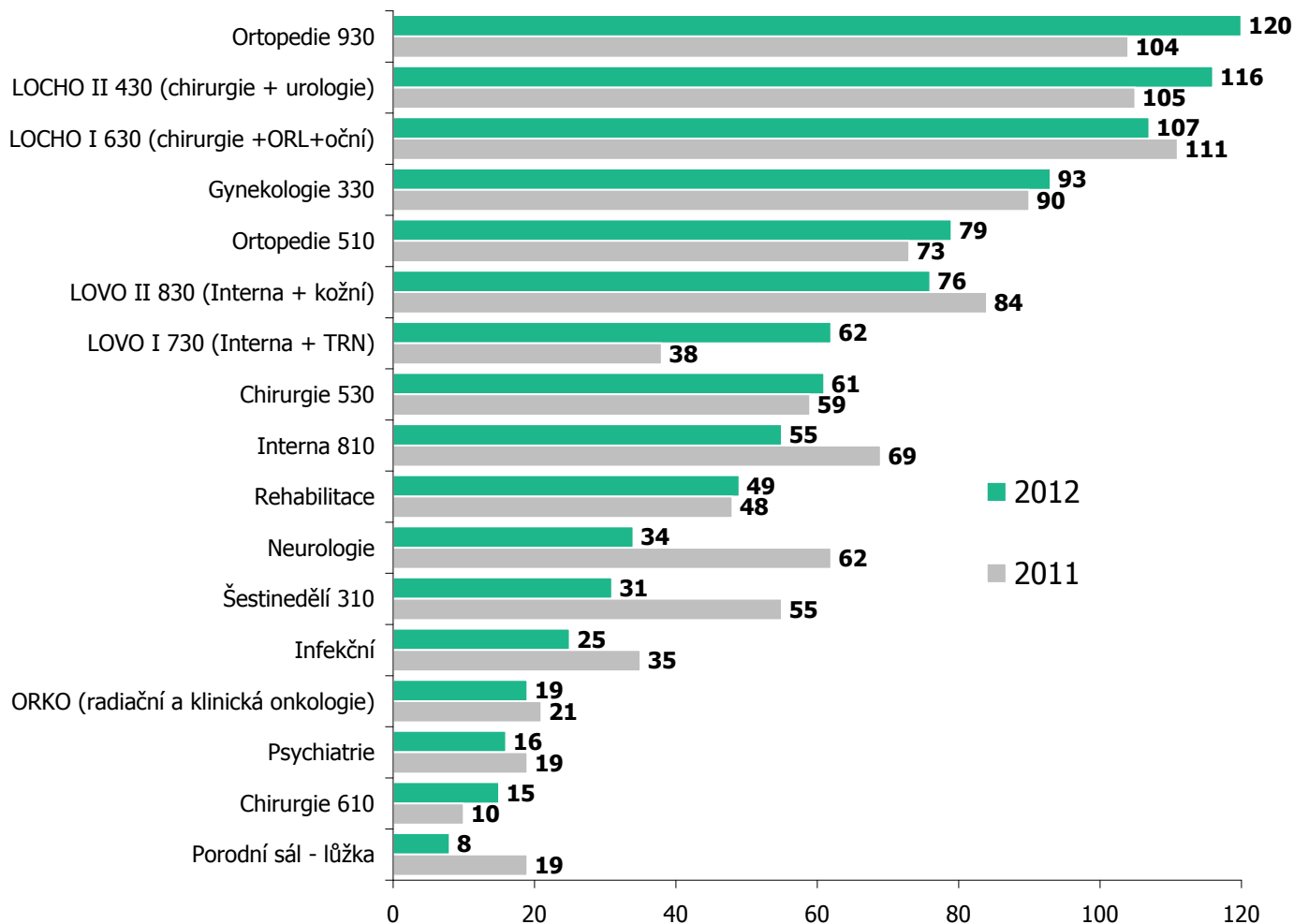
ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

Počty získaných dotazníků

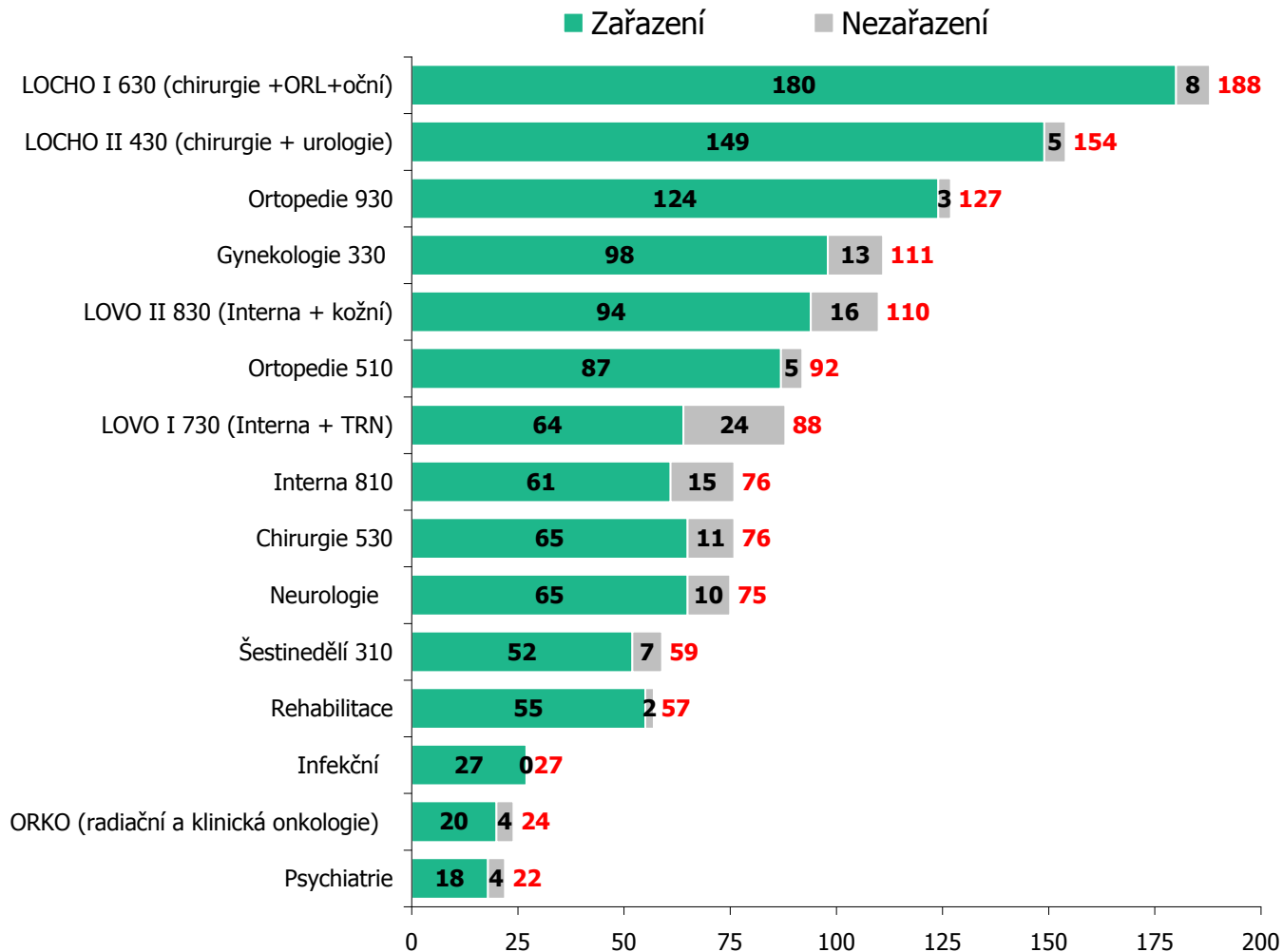
ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



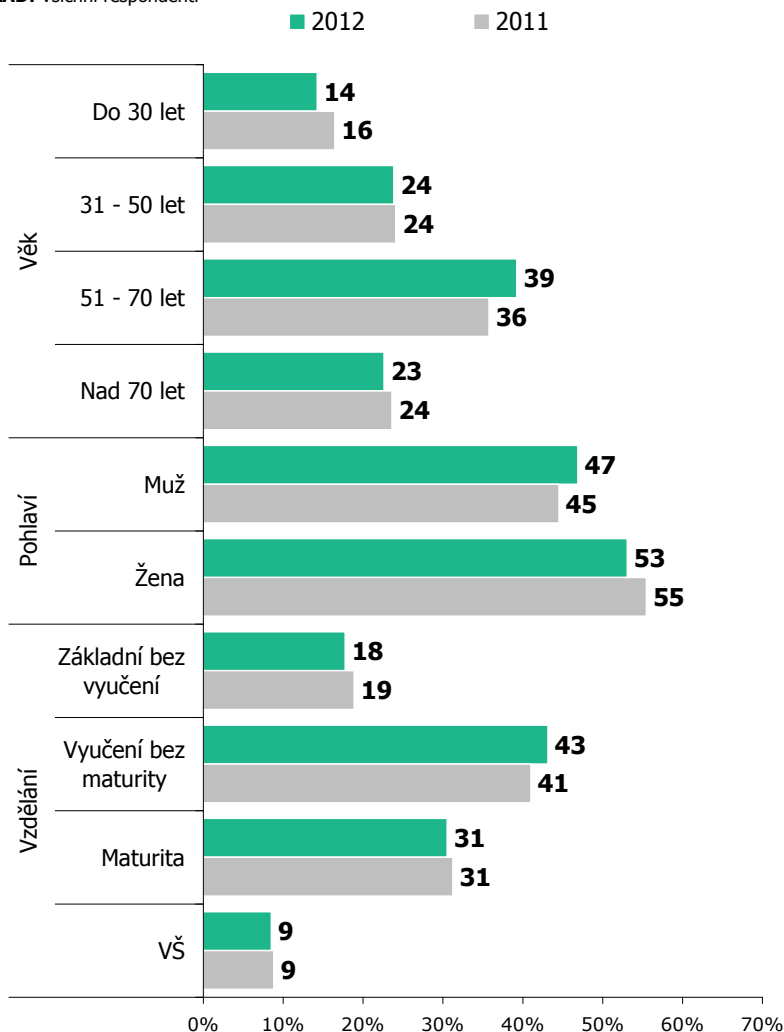
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Vyhodnocení sběru - shrnutí

Označení stanice / oddělení	Vyplněných dotazníků	Validních dotazníků	Nezařazených pacientů	Propuštěných pacientů	Čistá návratnost
Interna 810	55	55	15	76	90,2
LOVO I 730 (Interna + TRN)	62	62	24	88	96,9
LOVO II 830 (Interna + kožní)	76	76	16	110	80,9
LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)	116	116	5	154	77,9
LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	107	107	8	188	59,4
Chirurgie 530	61	61	11	76	93,8
Chirurgie 610	15	15	4	20	93,8
Neurologie	34	34	10	75	52,3
Gynekologie 330	93	93	13	111	94,9
Šestinedělí 310	31	31	7	59	59,6
Porodní sál - lůžka	8	8	0	17	47,1
Rehabilitace	49	49	2	57	89,1
ORKO (radiační a klinická onkologie)	19	19	4	24	95,0
Infekční	25	25	0	27	92,6
Psychiatrie	16	16	4	22	88,9
Ortopedie 930	120	120	3	127	96,8
Ortopedie 510	79	79	5	92	90,8
CELKEM	966	966	131	1323	81,0

Struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



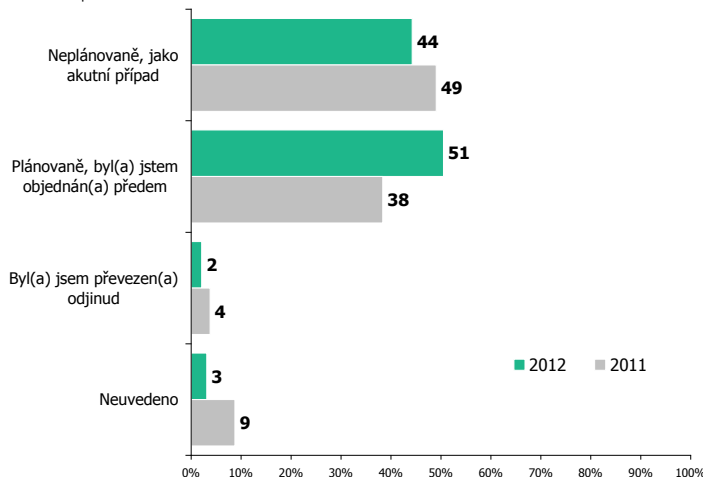
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

- V souboru pacientů je 47 % mužů a 53 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 51 let (62 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří 14 % 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

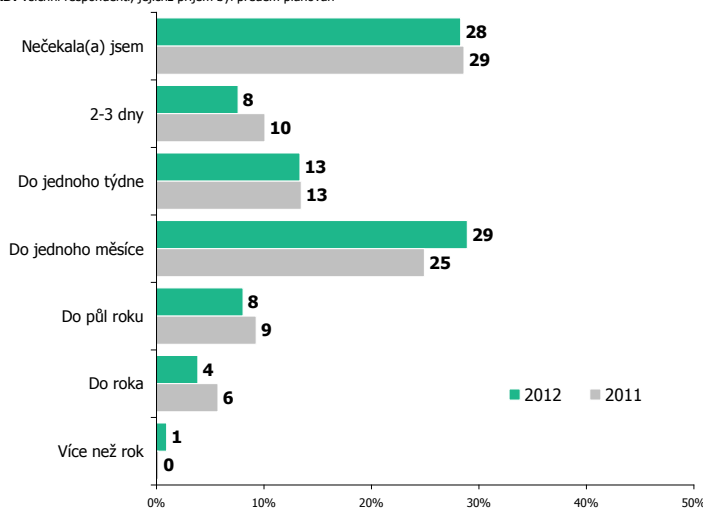


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

- Plánovaně byla Nemocnice Znojmo přijata polovina pacientů. V srovnání s loňským sběrem se podíl pacientů s plánovaným přijetím zvýšil.
- 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

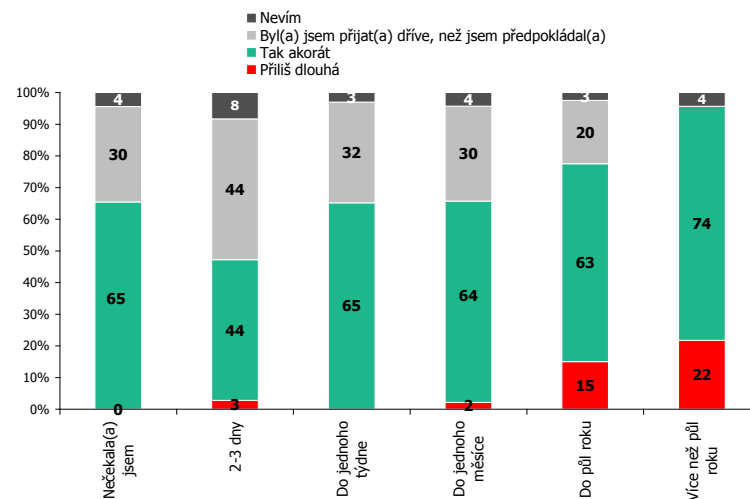
ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



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

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost pacientů s lůžkovou péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Poznámka:

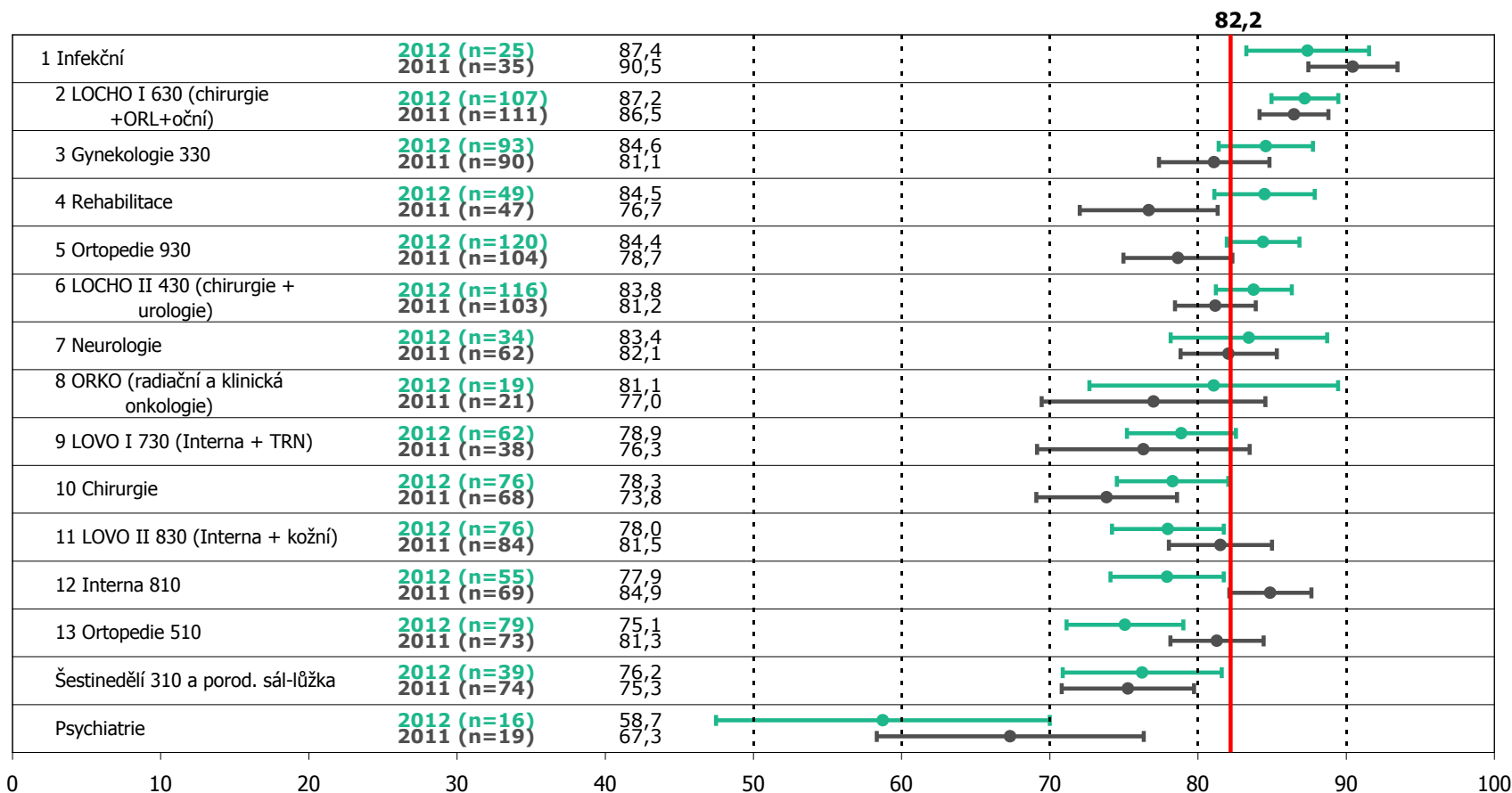
Pro zachycení dynamiky vývoje spokojenosti v období od předcházejícího měření jsou v grafech uvedeny i výsledky z roku 2011.

Porodnická oddělení se neporovnávají s ostatními pracovišti, protože vykazují systematickou chybu (odchylku) směrem k horším hodnocením, která se přičítá postpartální depresi některých klientek. Z podobných důvodů nelze porovnávat s ostatními pracovišti ani výsledky uzavřených psychiatrických oddělení

Souhrnná spokojenost - pracoviště

Nemocnice Znojmo: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

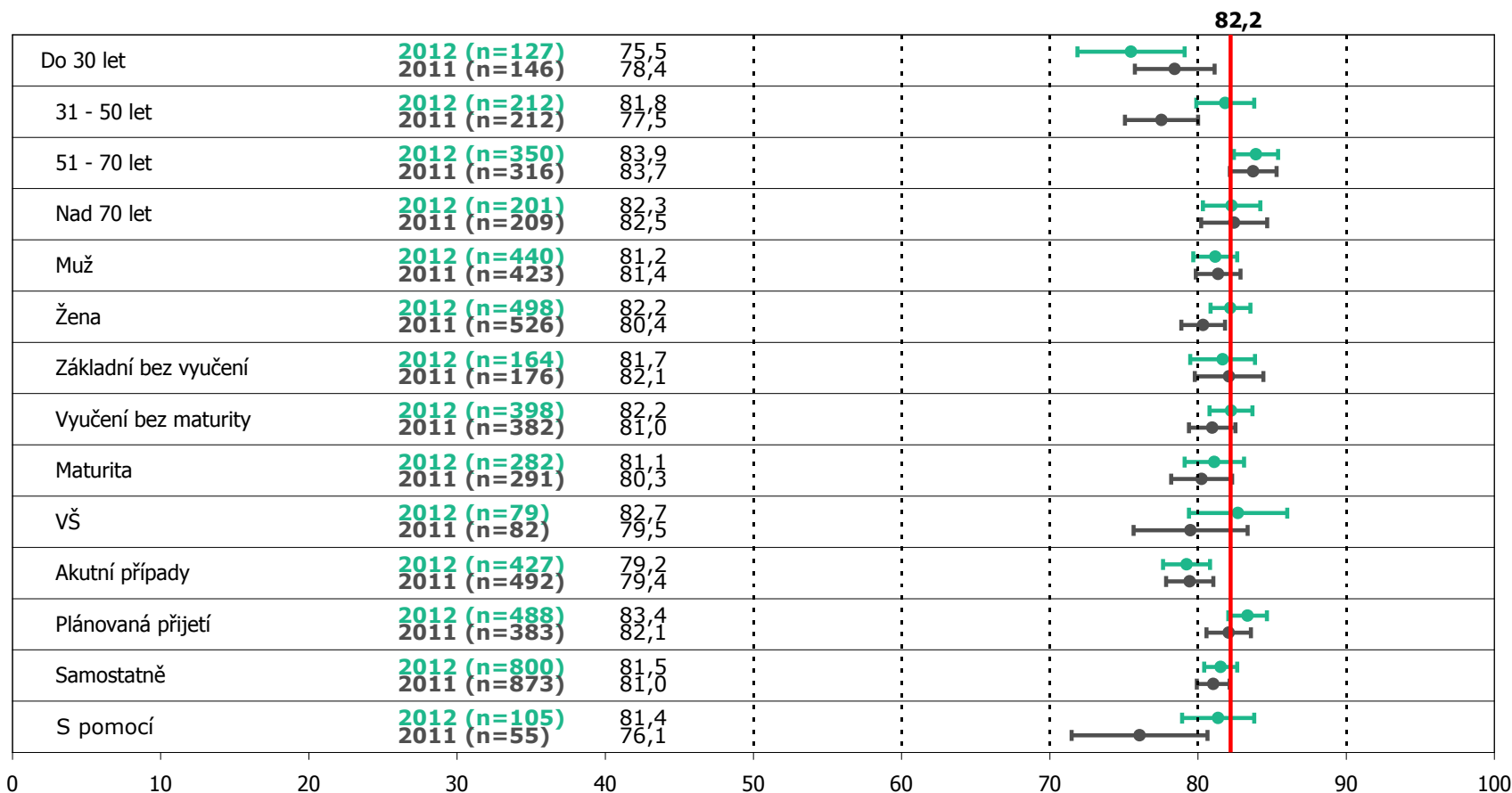


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

ON Příbram: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



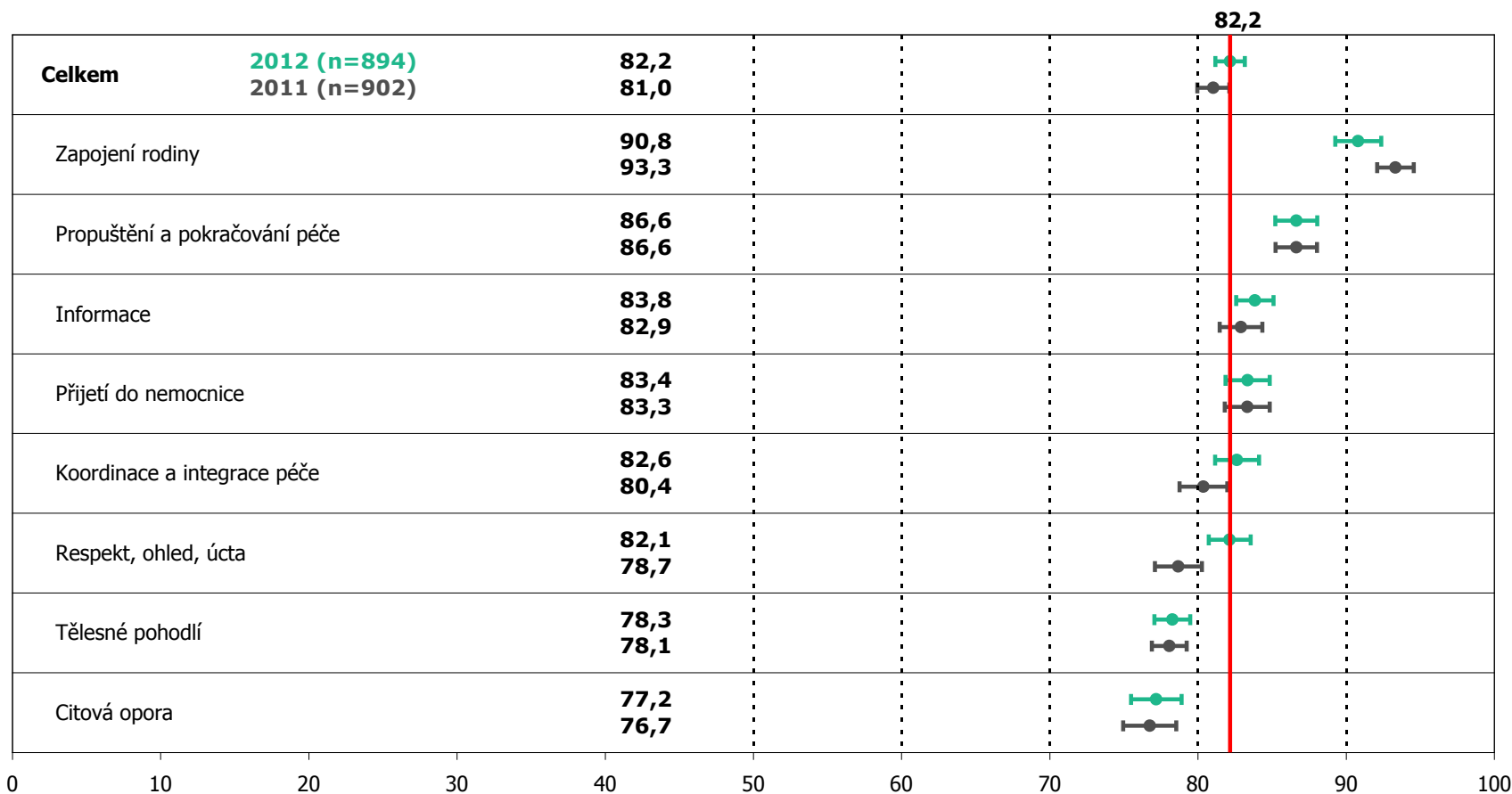
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost v jednotlivých dimenzích

Nemocnice Znojmo: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

Přijetí do nemocnice

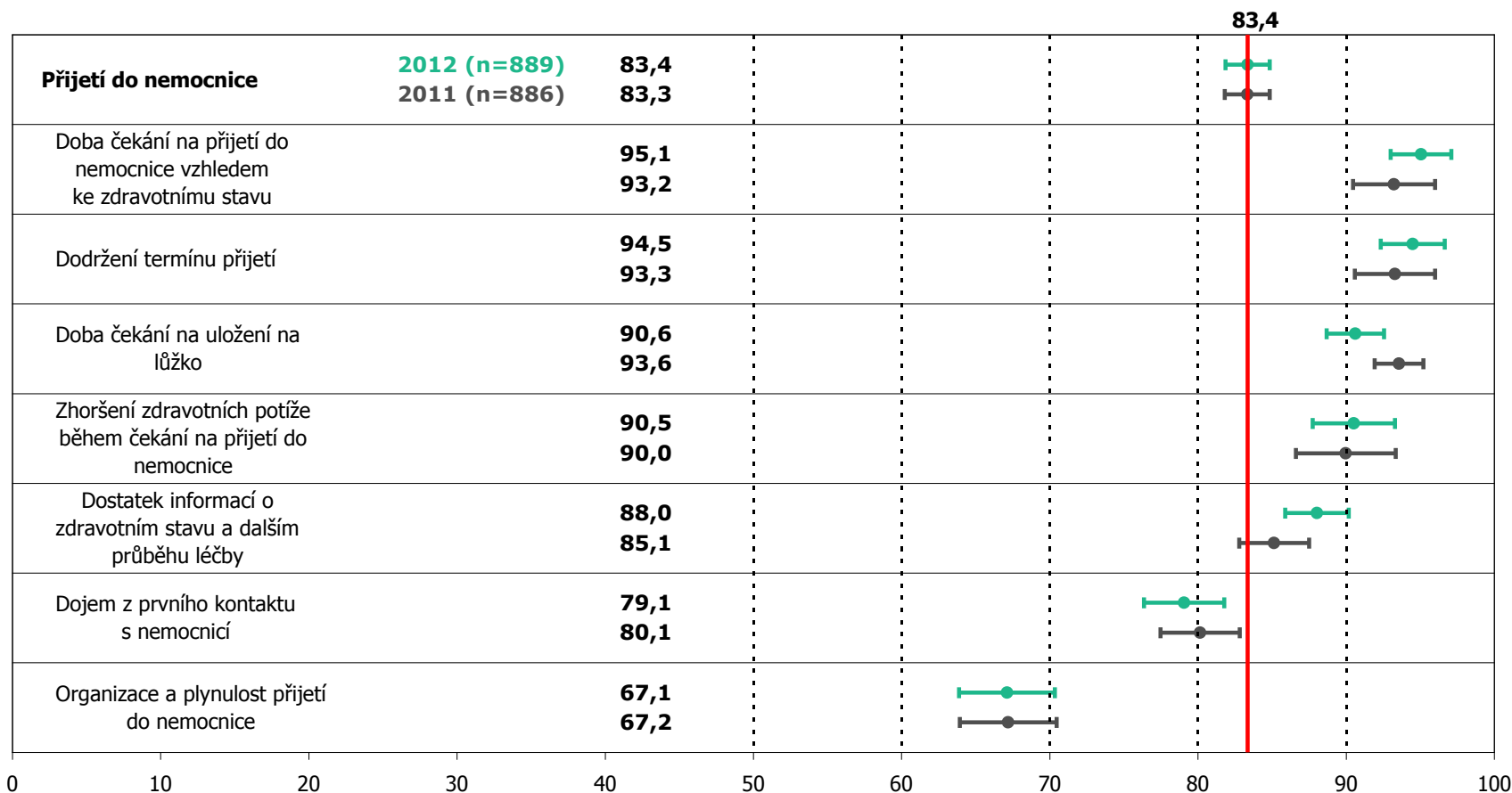
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Znojmo: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

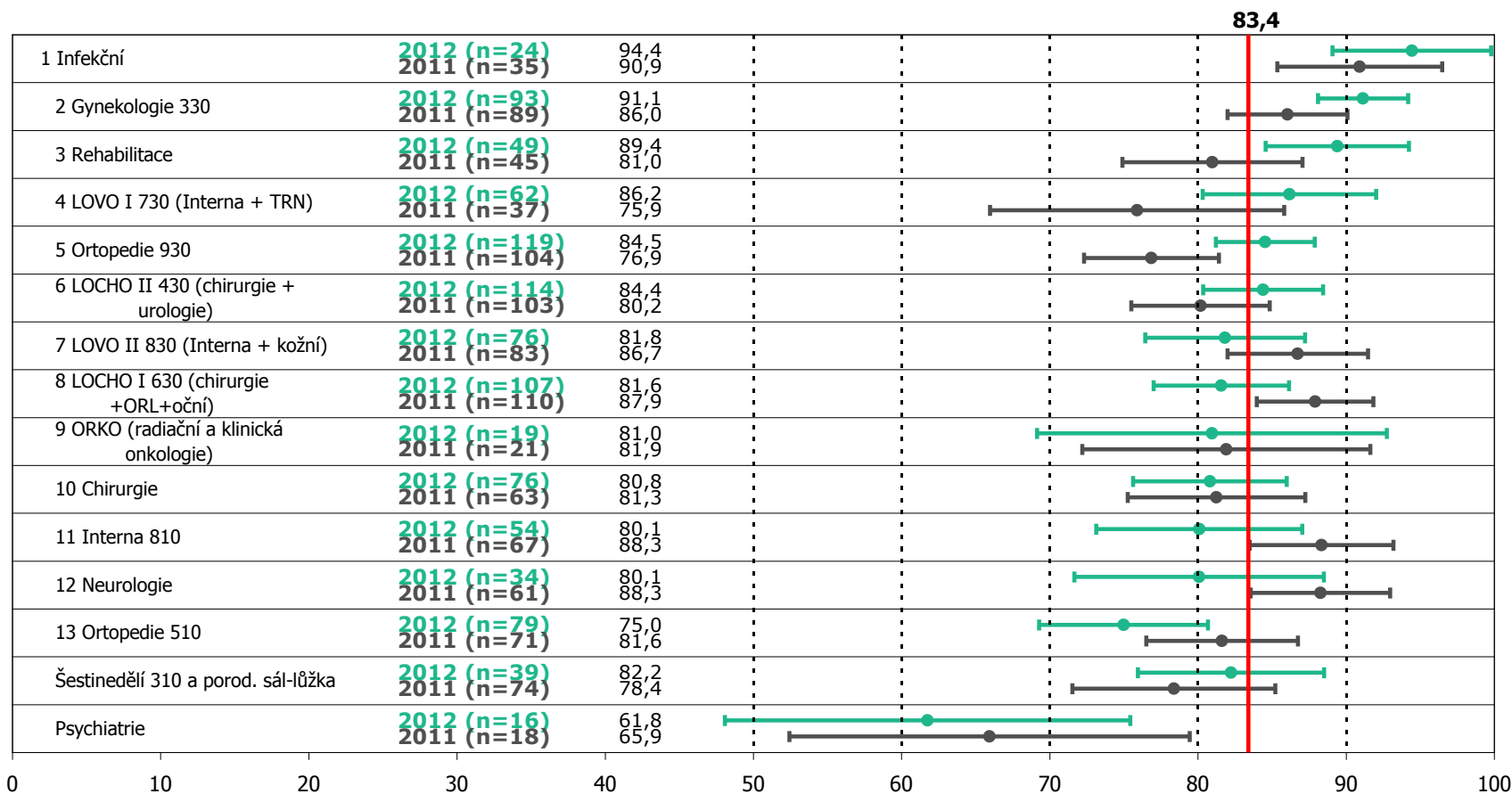


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Přijetí do nemocnice

Nemocnice Znojmo: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Respekt, ohled, úcta

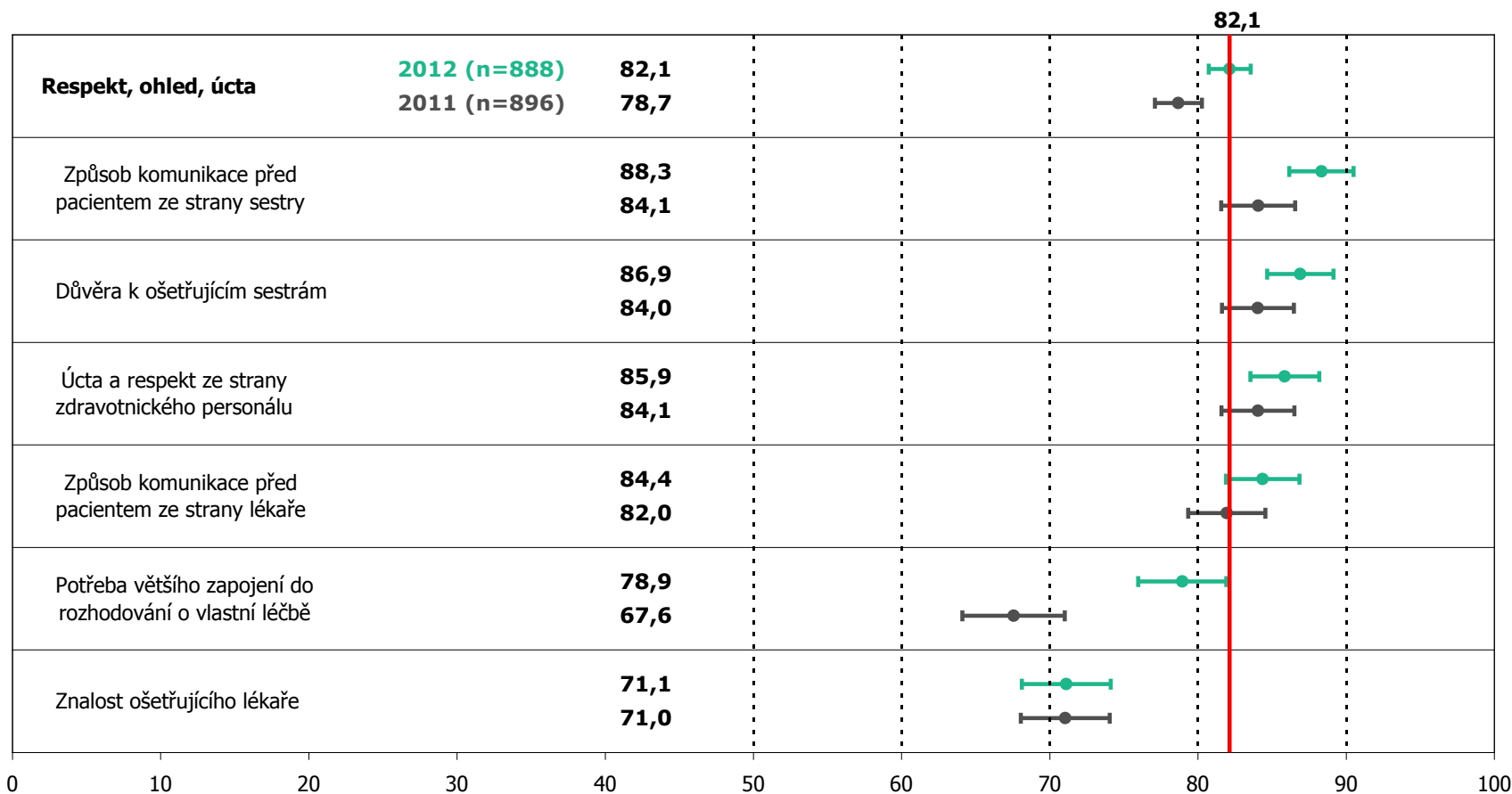
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Znojmo: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

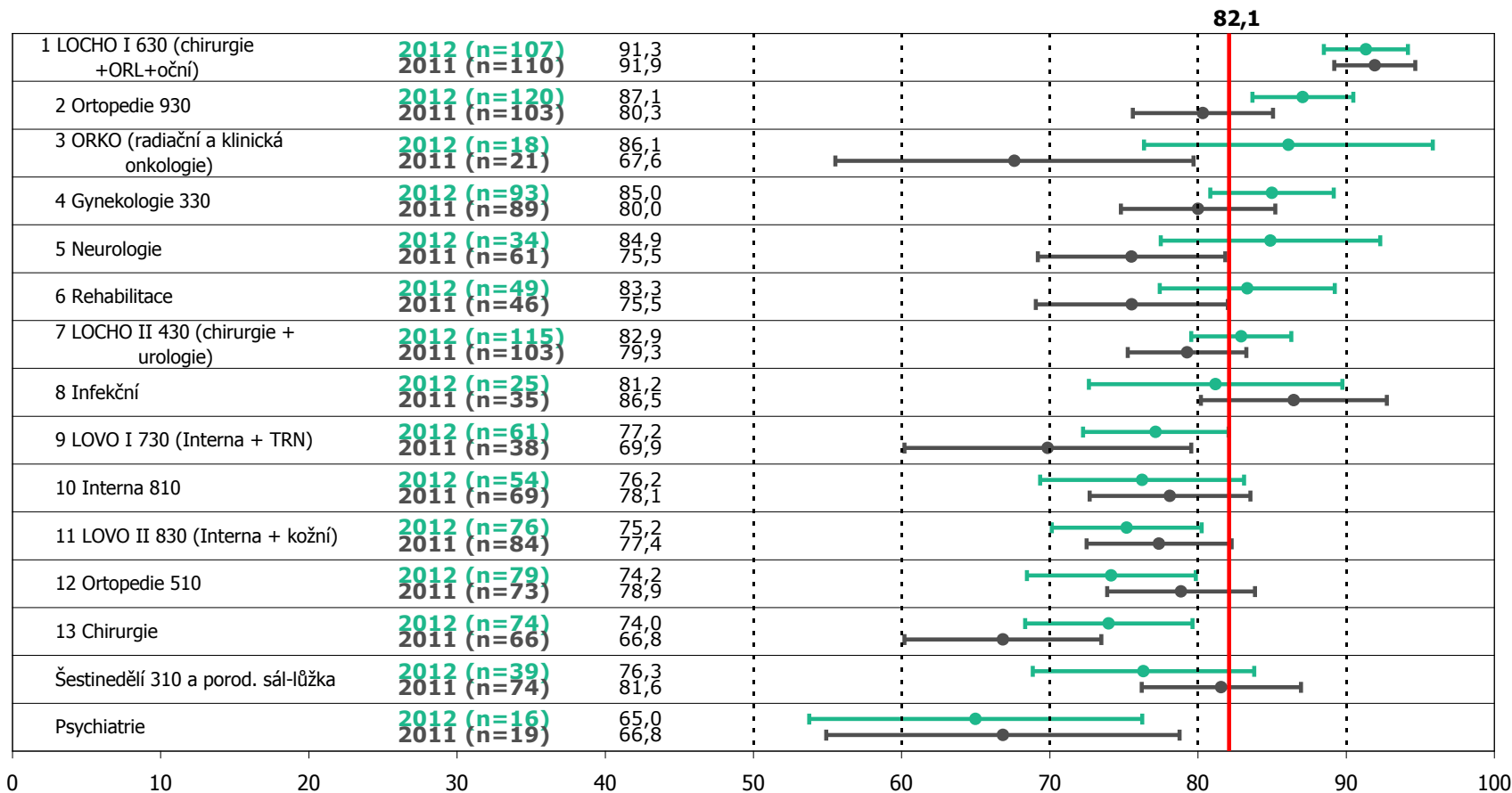


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Respekt, ohled, úcta

Nemocnice Znojmo: Respekt, ohled a úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Koordinace a integrace péče

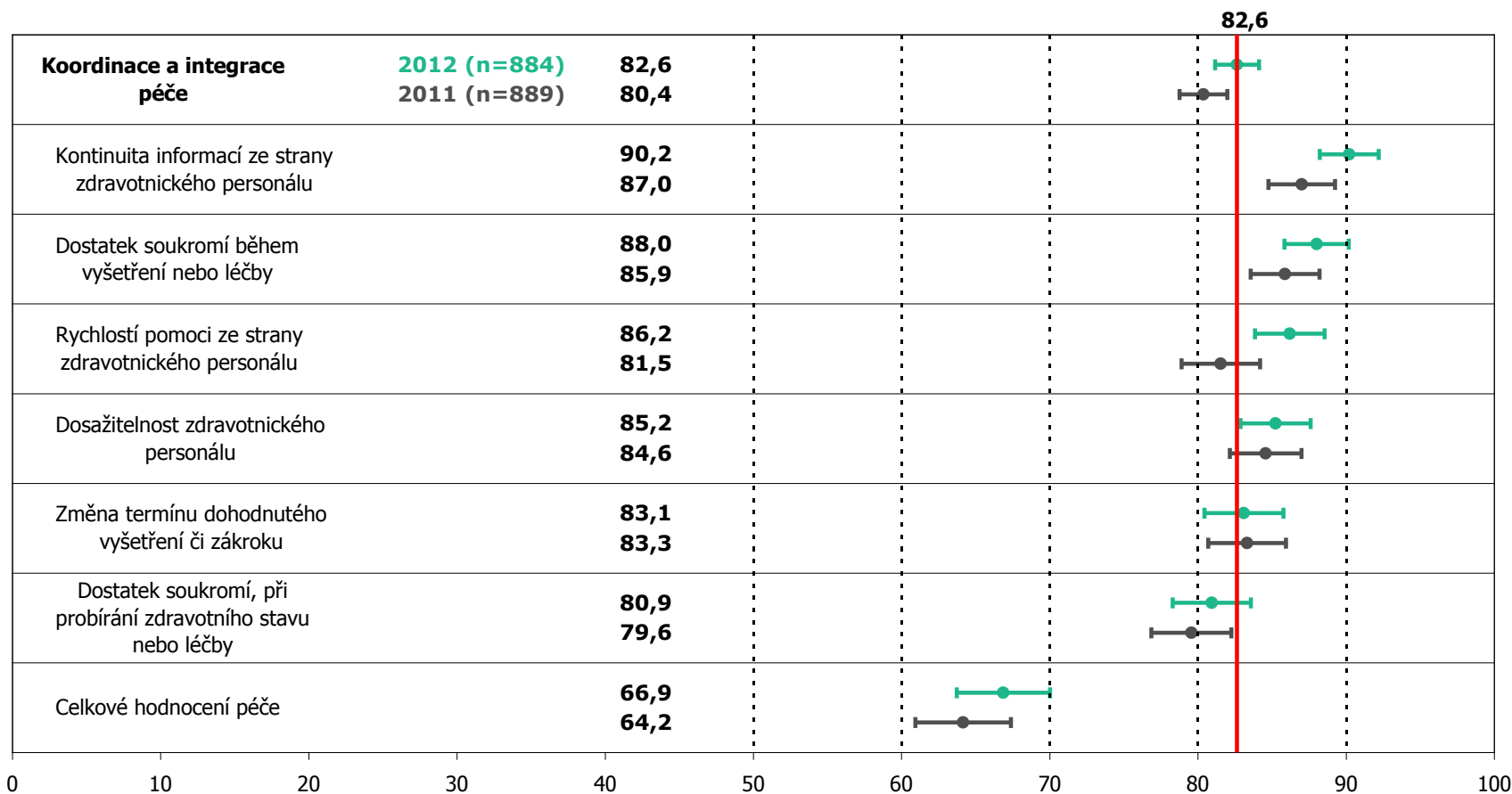
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Znojmo: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

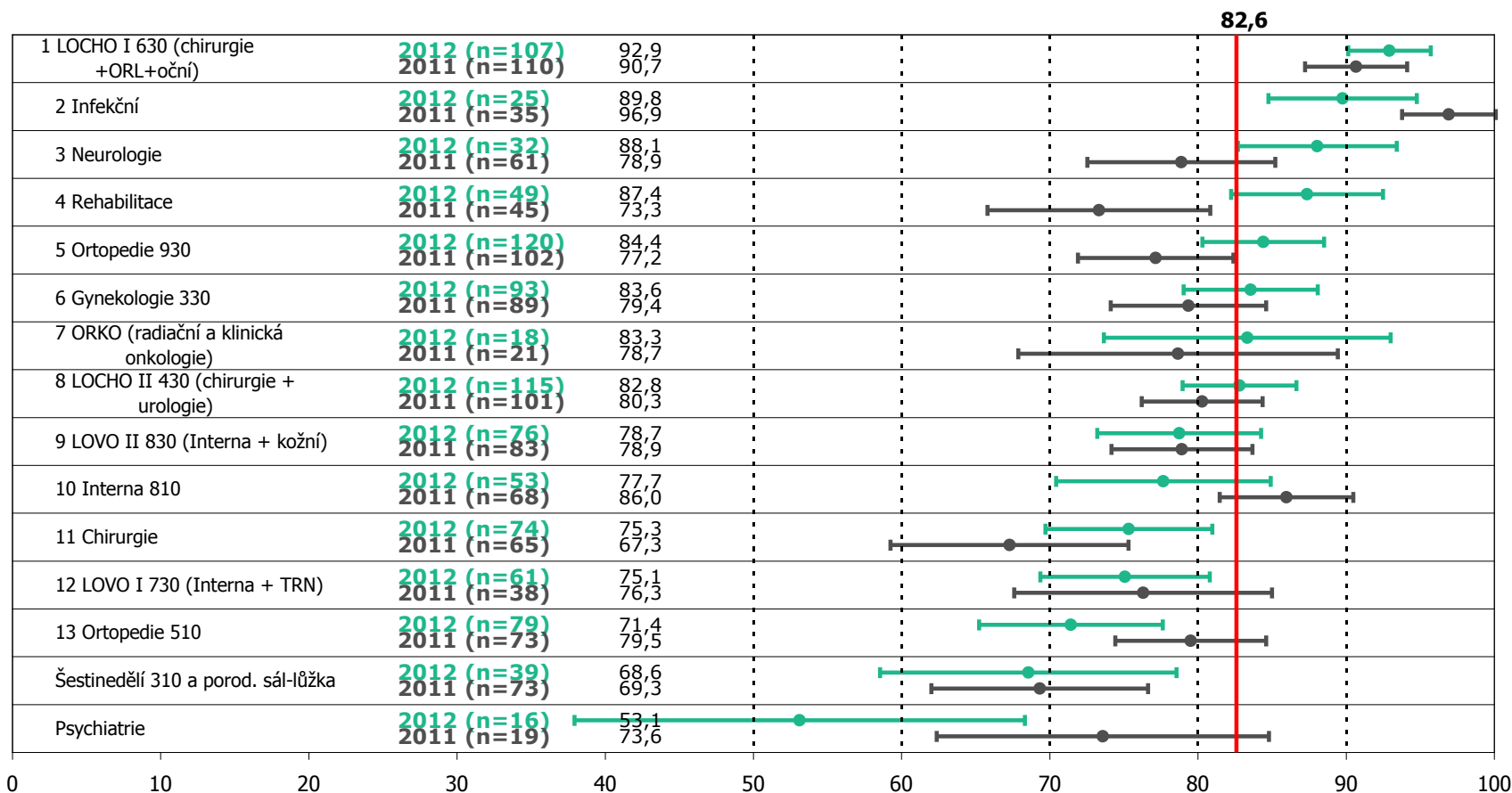


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Koordinace a integrace péče

Nemocnice Znojmo: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Informace a komunikace

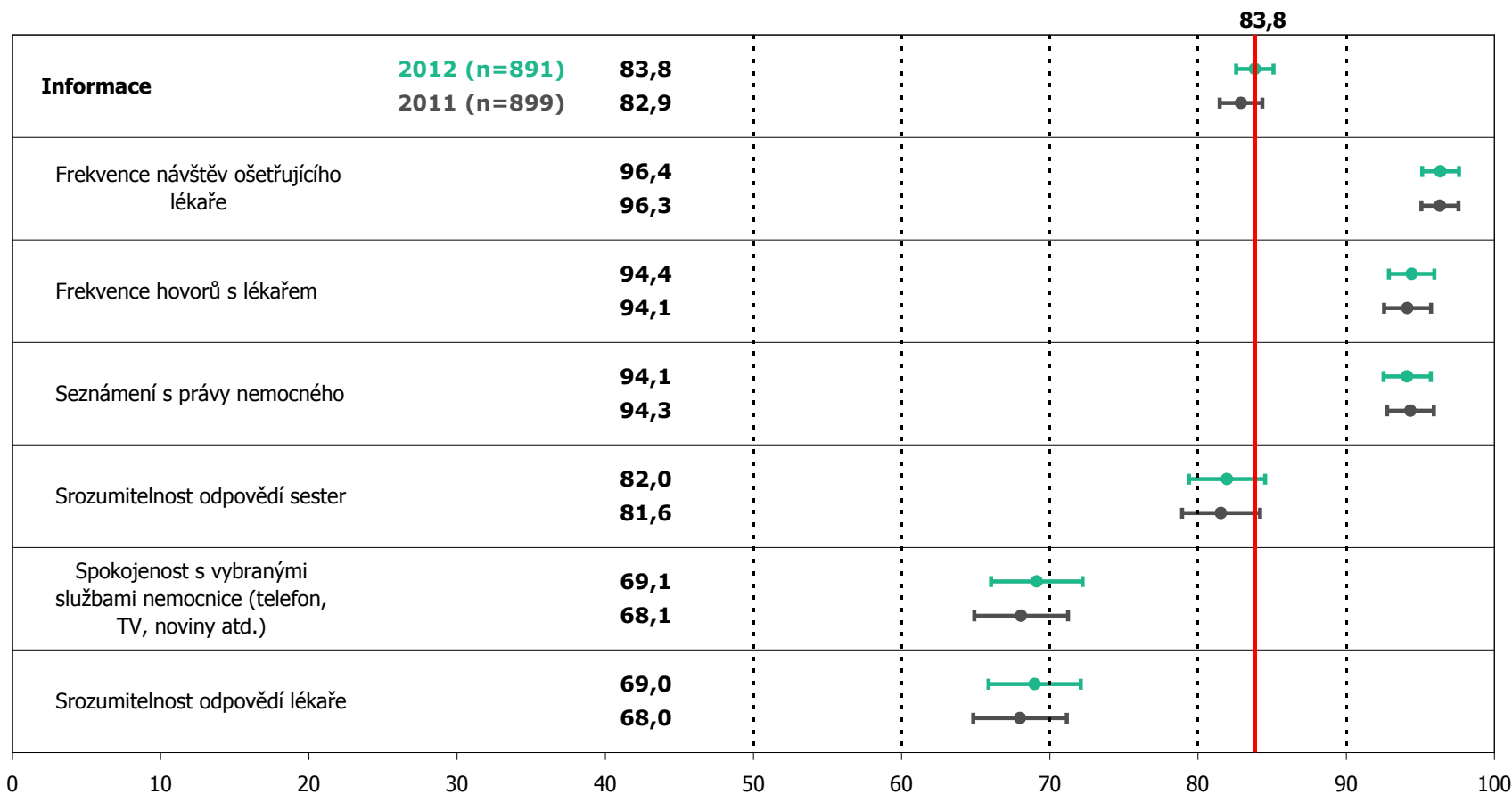
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Znojmo: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

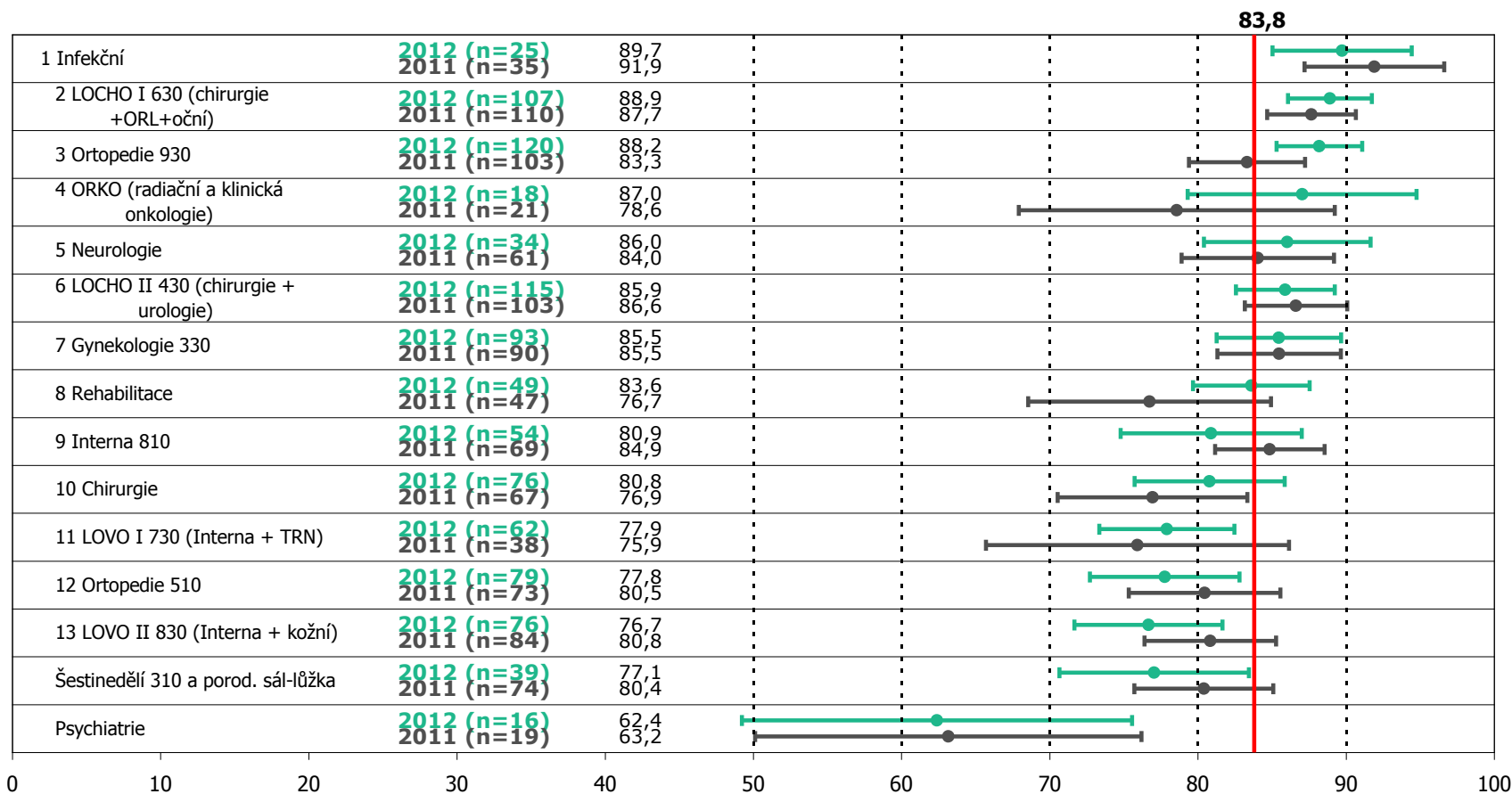


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Informace a komunikace

Nemocnice Znojmo: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Tělesné pohodlí

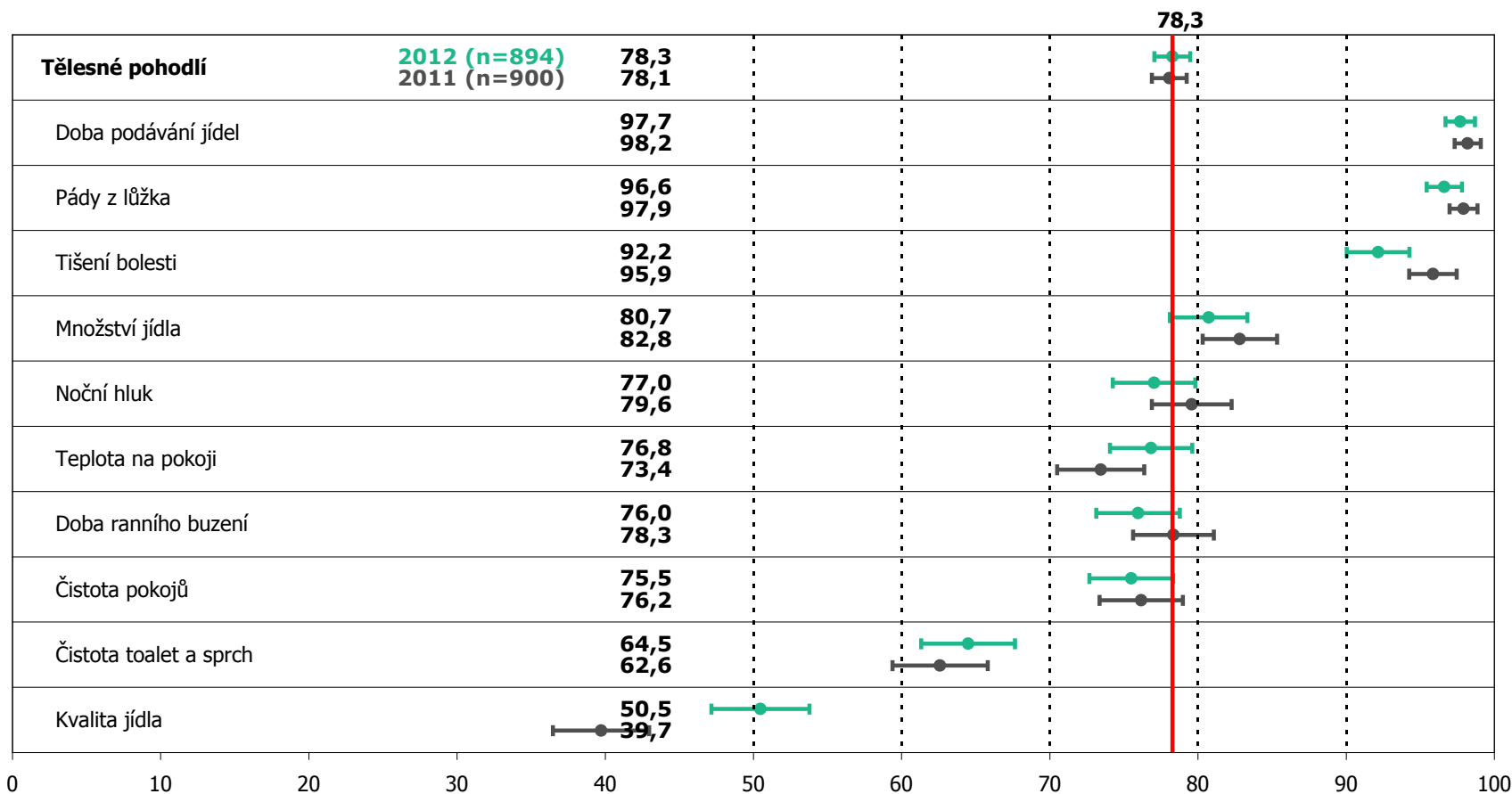
Otázky sytící dimenzi:

- 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?

Tělesné pohodlí

Nemocnice Znojmo: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

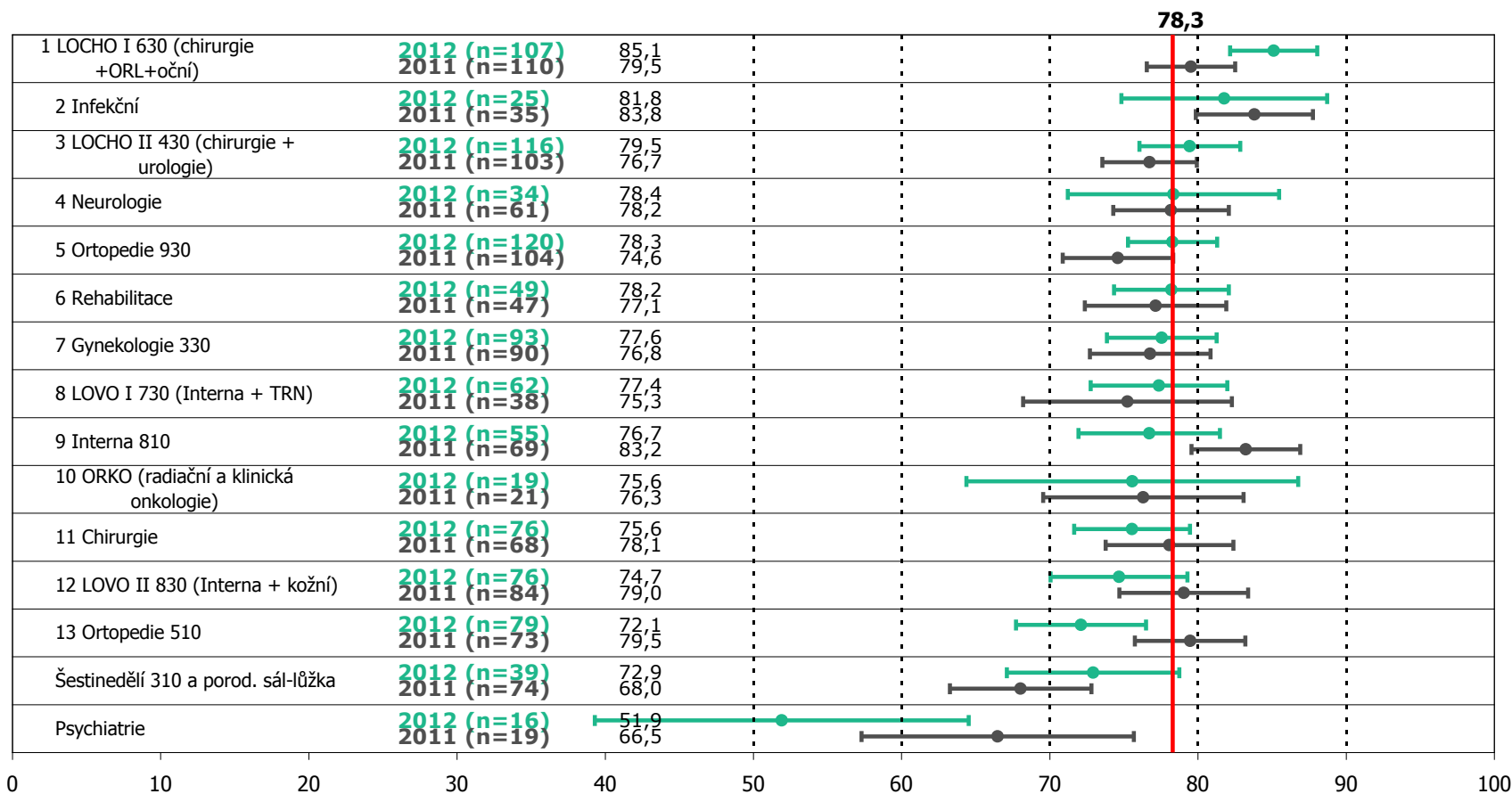


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Tělesní pohodlí

Nemocnice Znojmo: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Citová opora

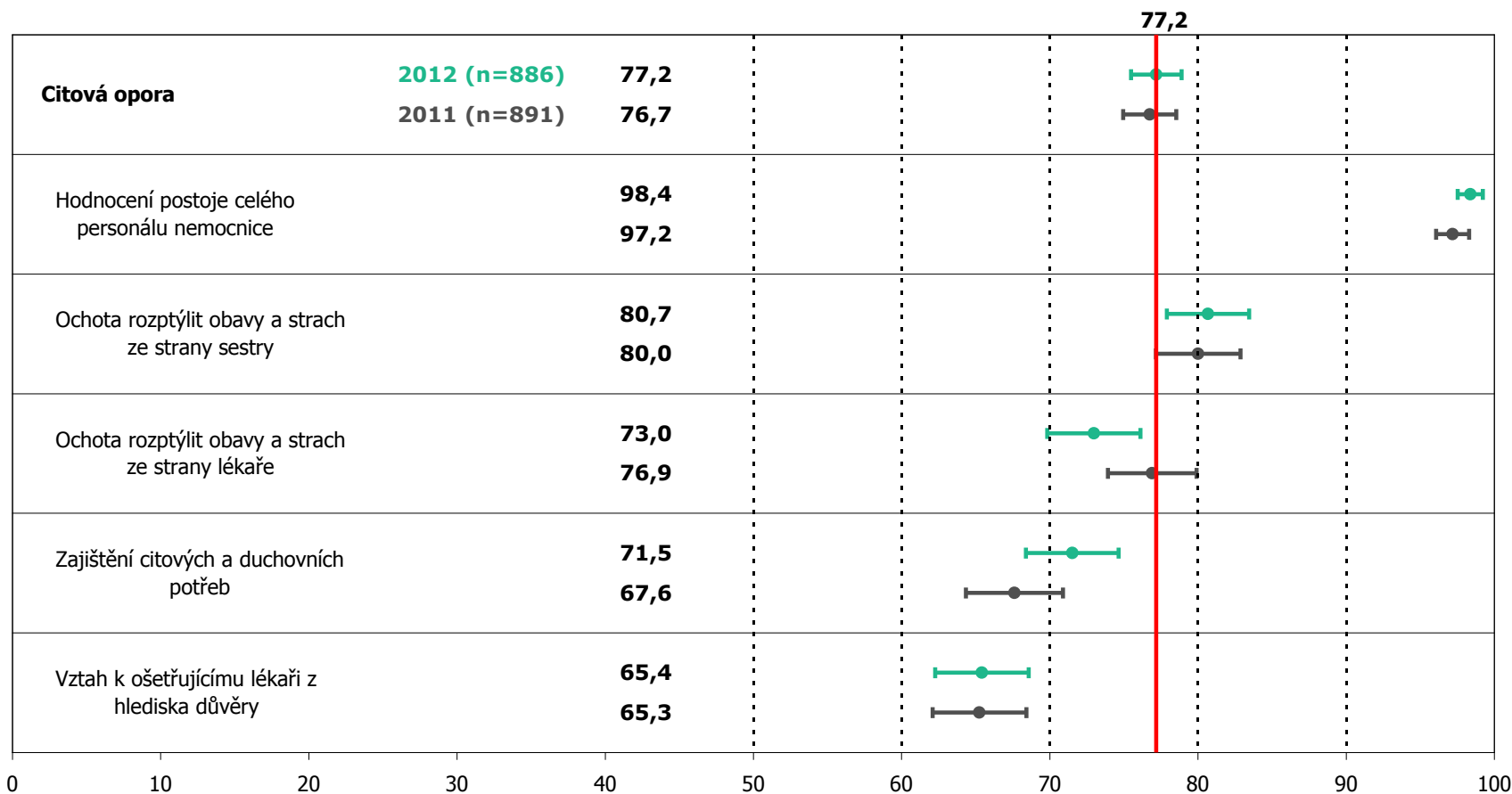
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Znojmo: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

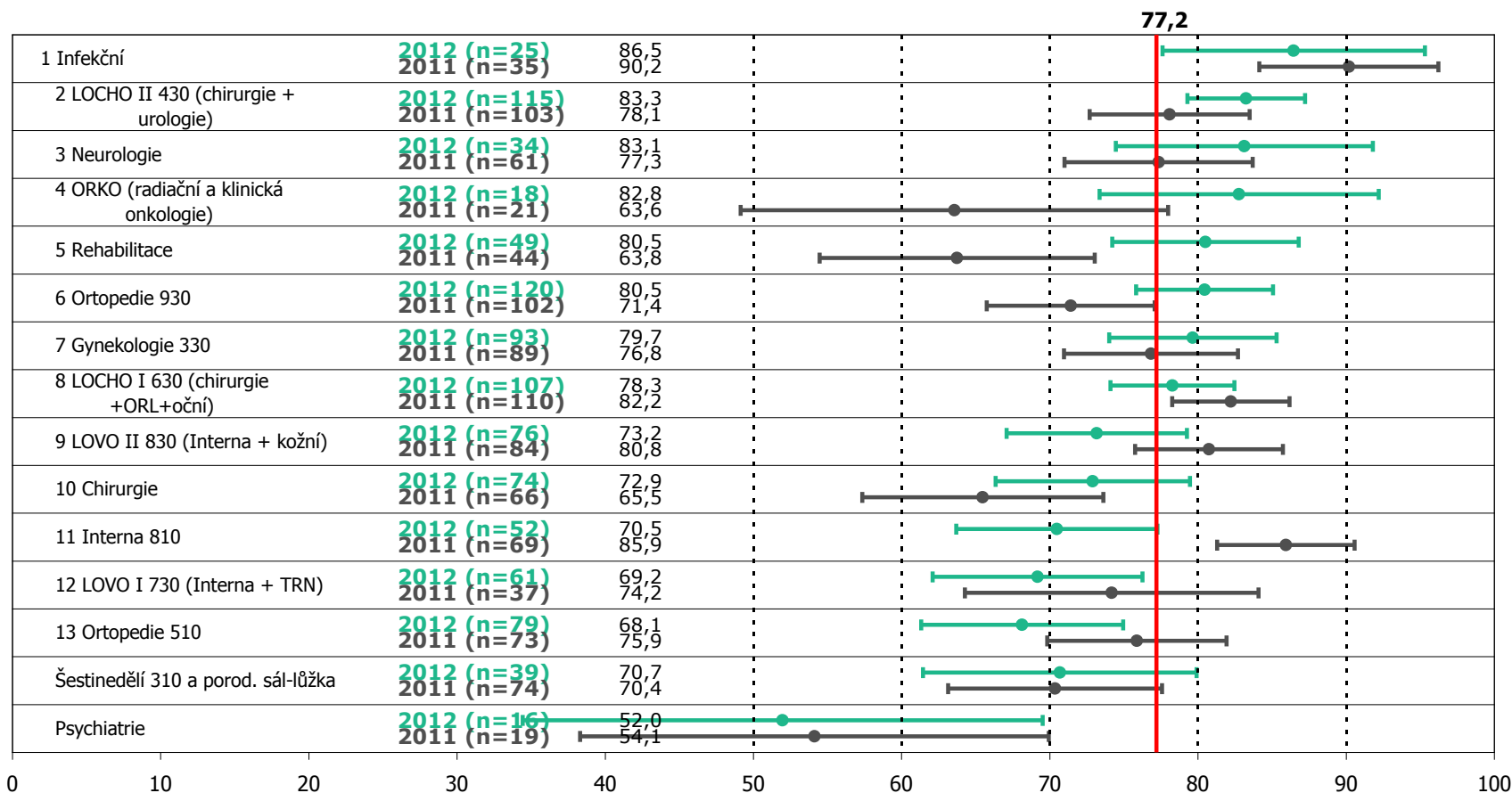


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Citová opora

Nemocnice Znojmo: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

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

Nemocnice Znojmo: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

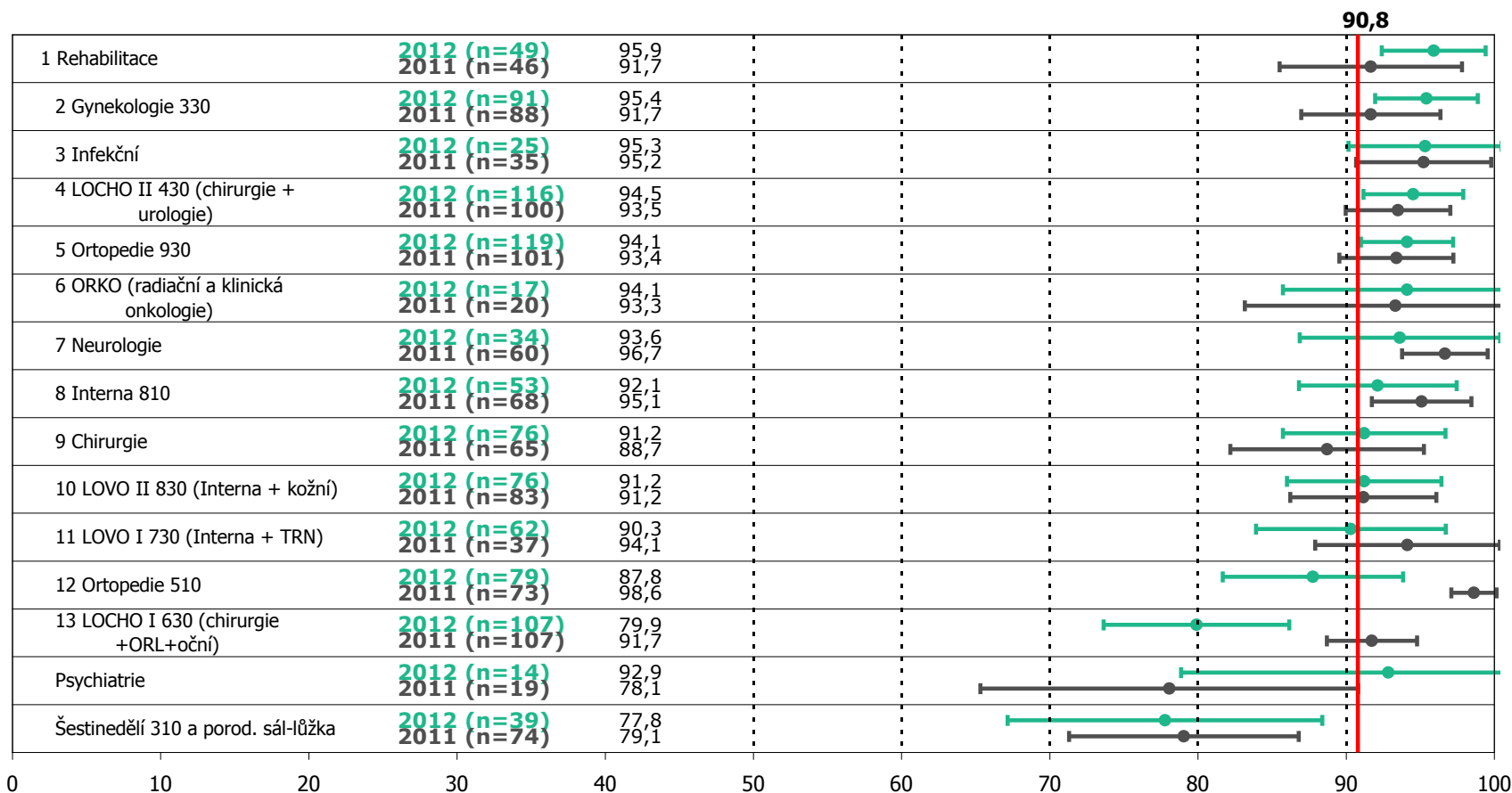


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Zapojení rodiny

Nemocnice Znojmo: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Propuštění a pokračování péče

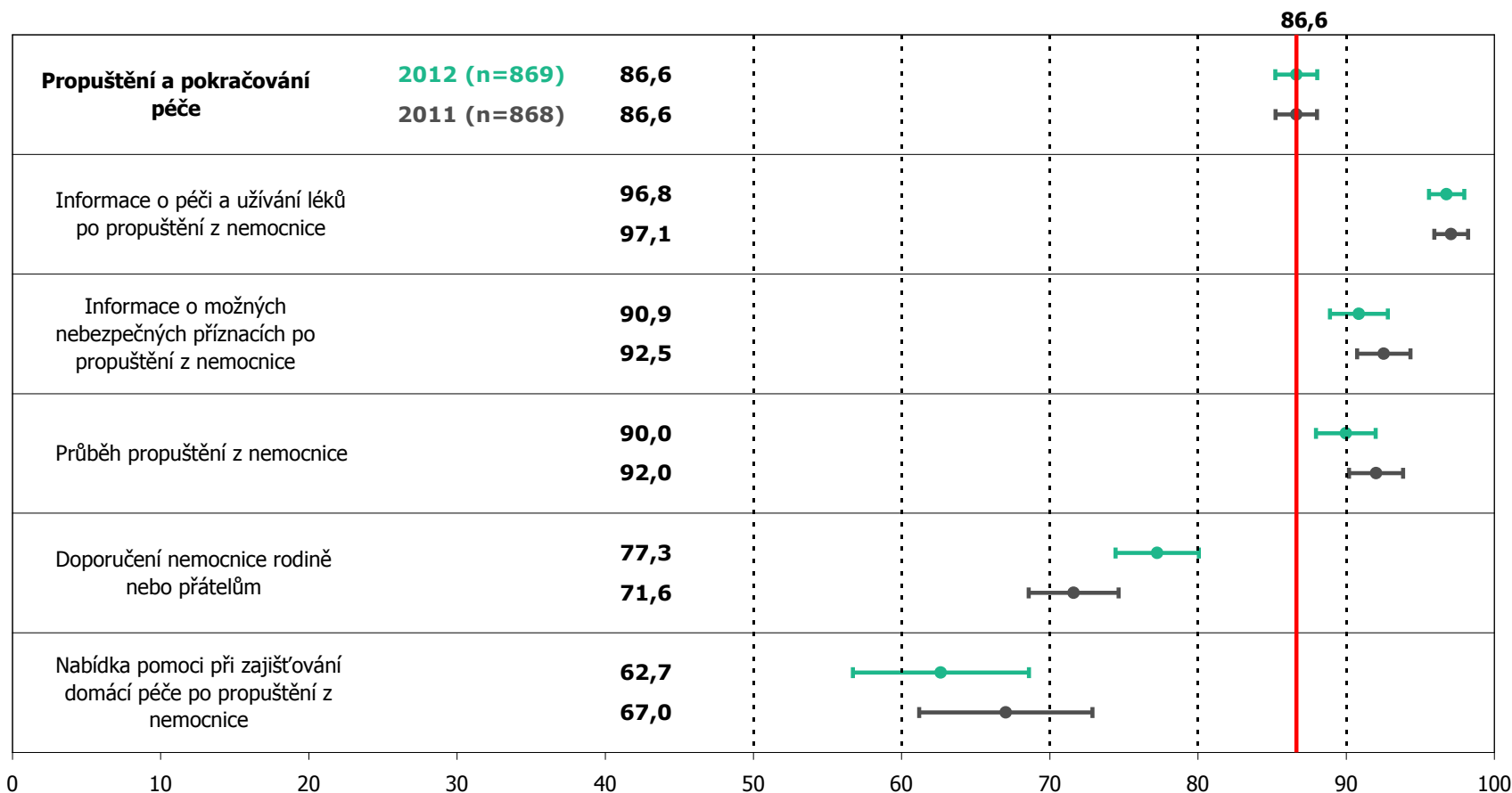
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Znojmo: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

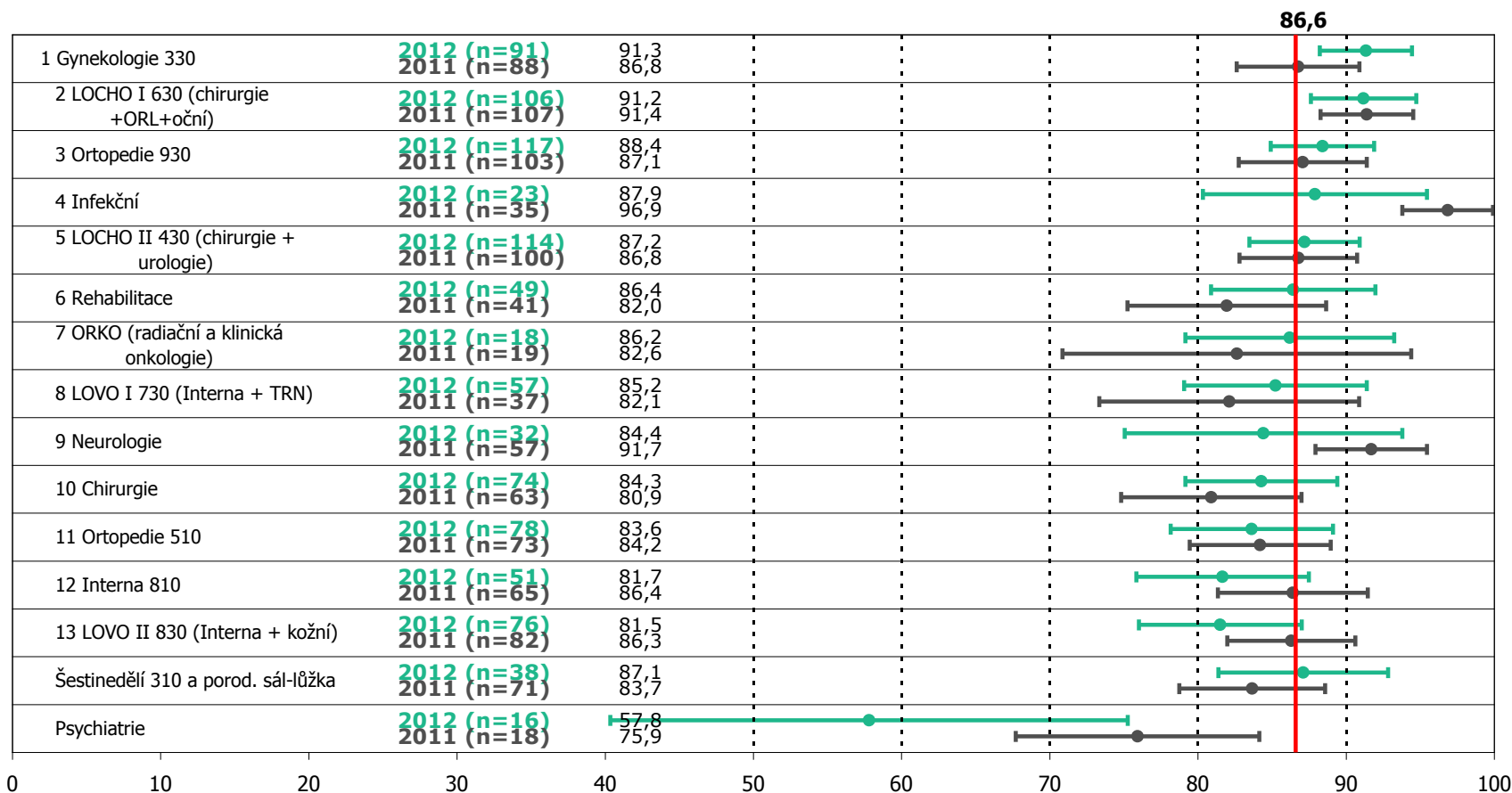


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Propuštění a pokračování péče

Nemocnice Znojmo: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



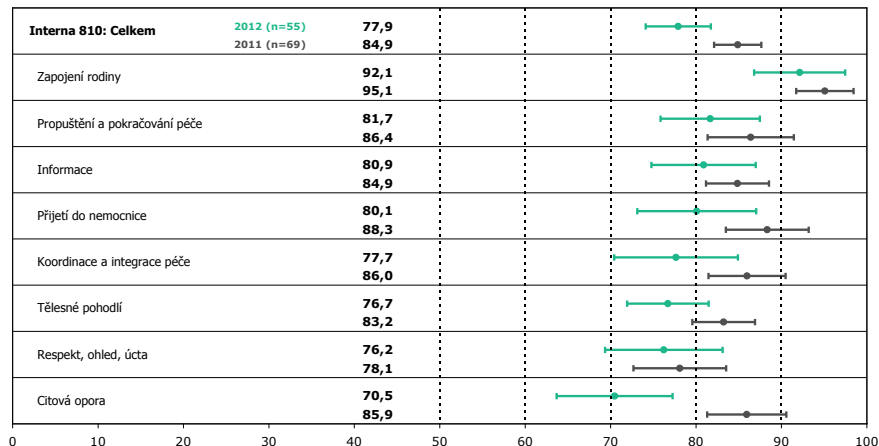
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

Nemocnice Znojmo: Dynamika spokojenosti

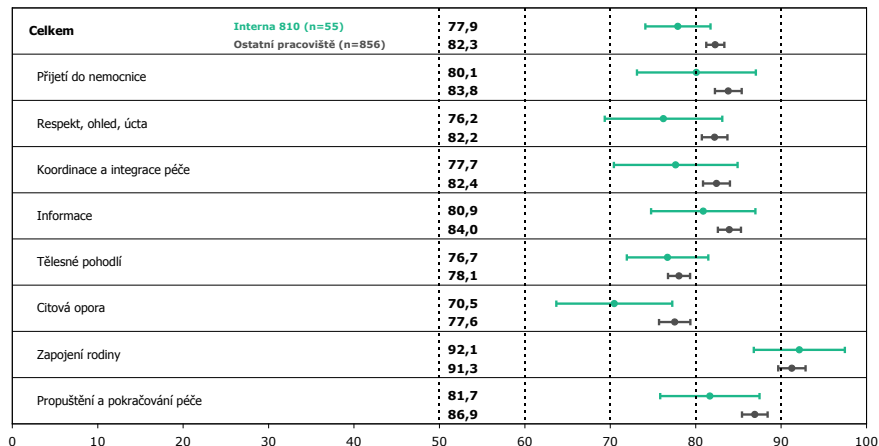
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

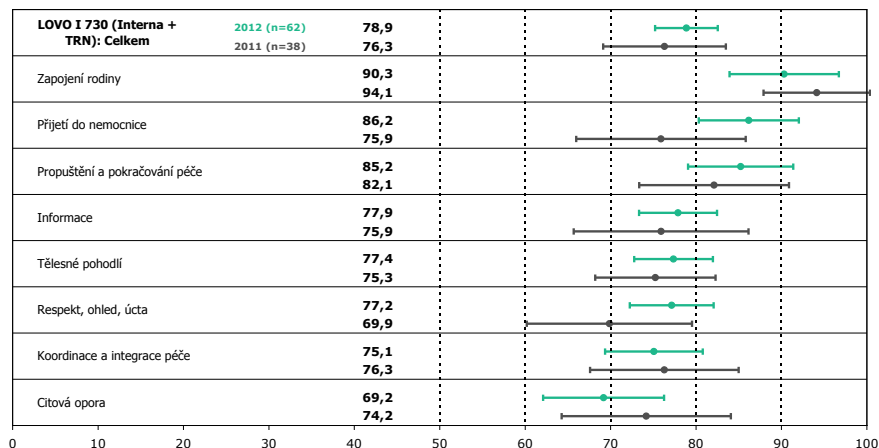
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice Znojmo: Dynamika spokojenosti

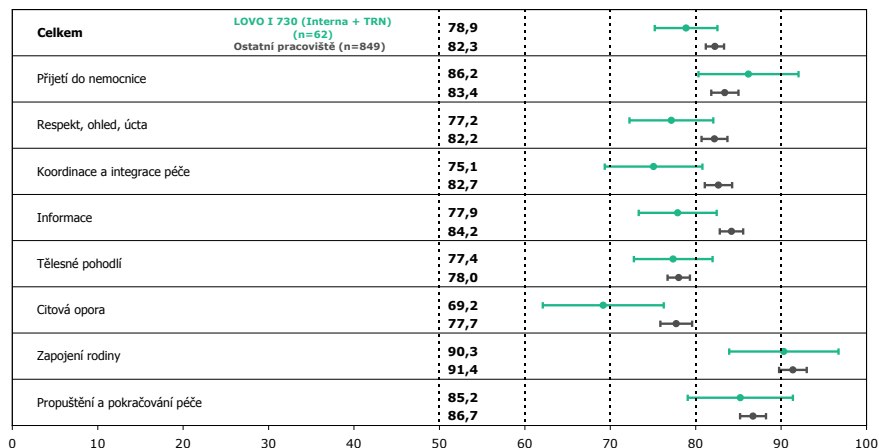
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

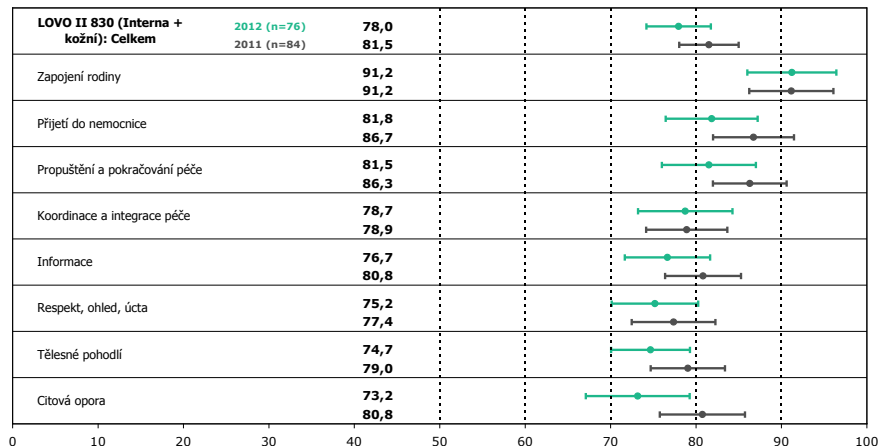


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

Nemocnice Znojmo: Dynamika spokojenosti

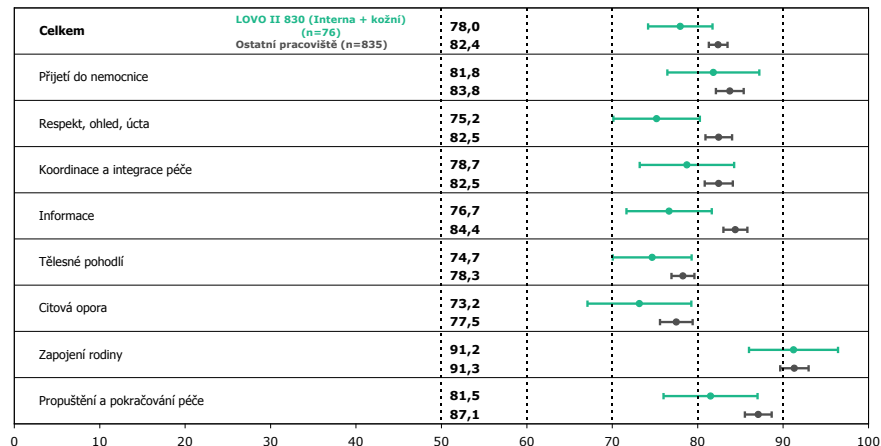
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

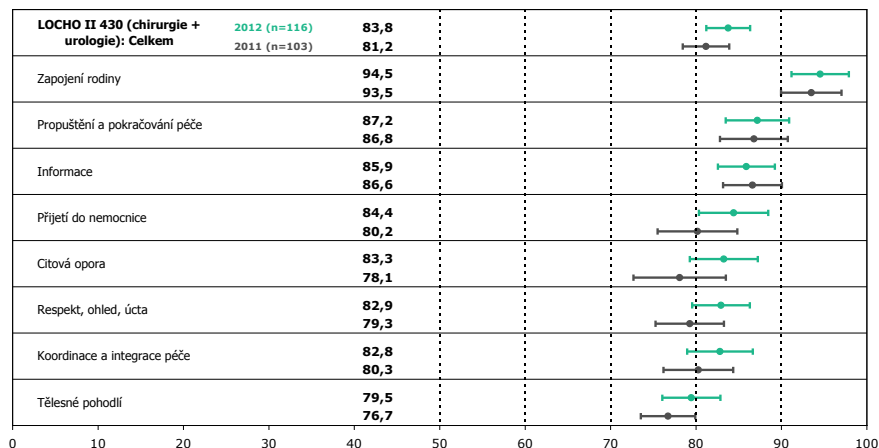
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice Znojmo: Dynamika spokojenosti

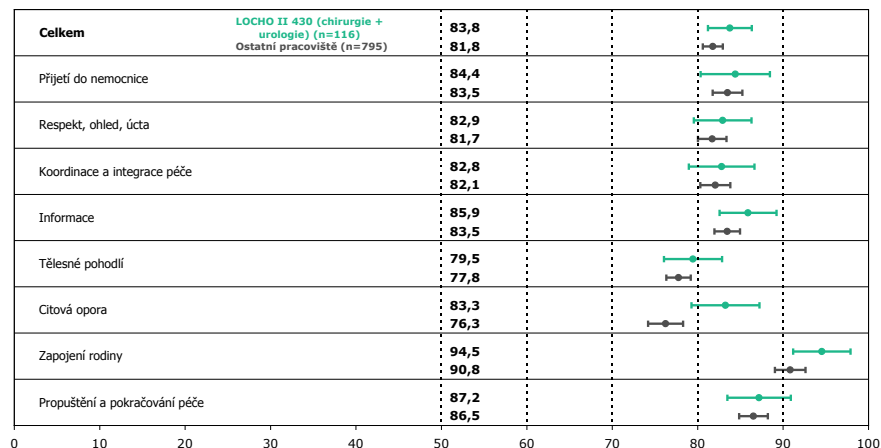
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

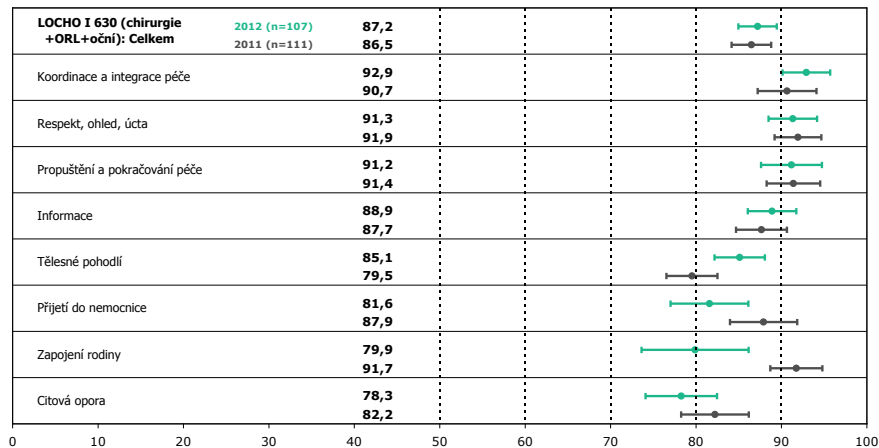


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

Nemocnice Znojmo: Dynamika spokojenosti

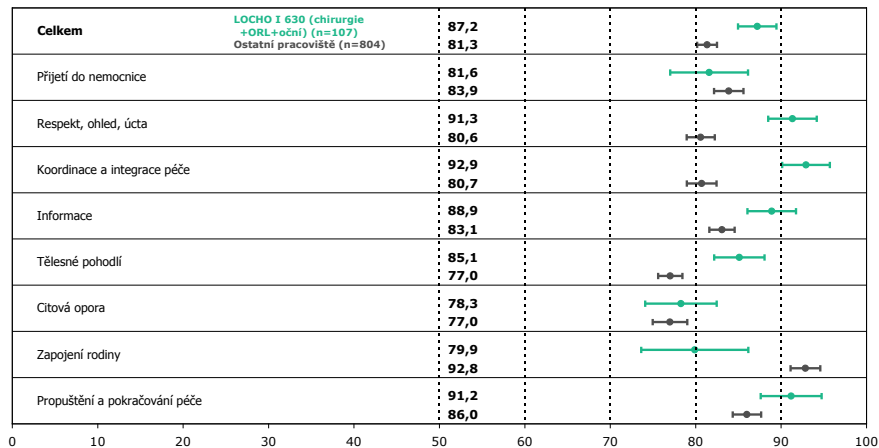
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

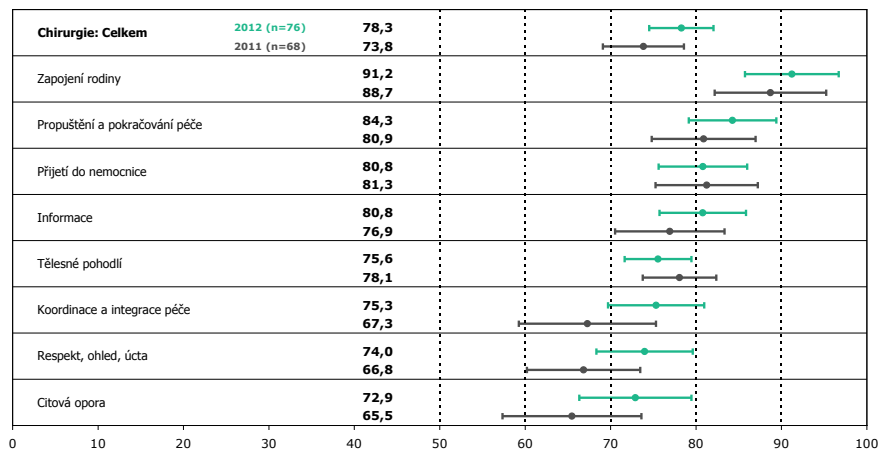
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice Znojmo: Dynamika spokojenosti

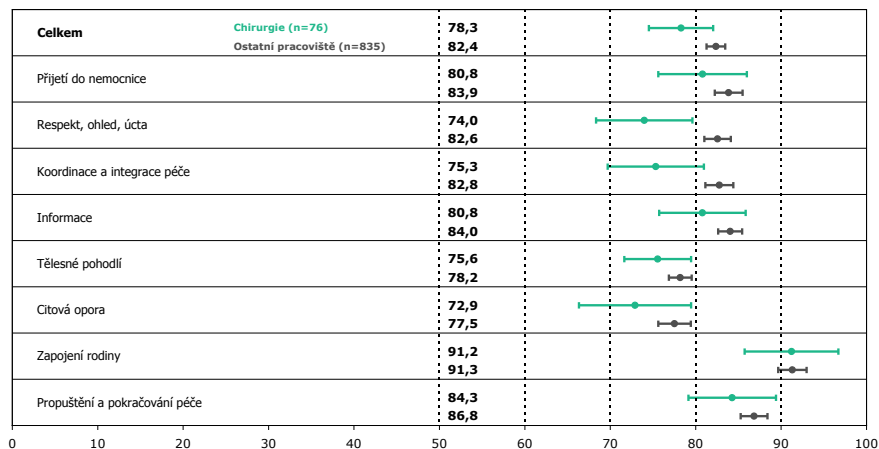
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

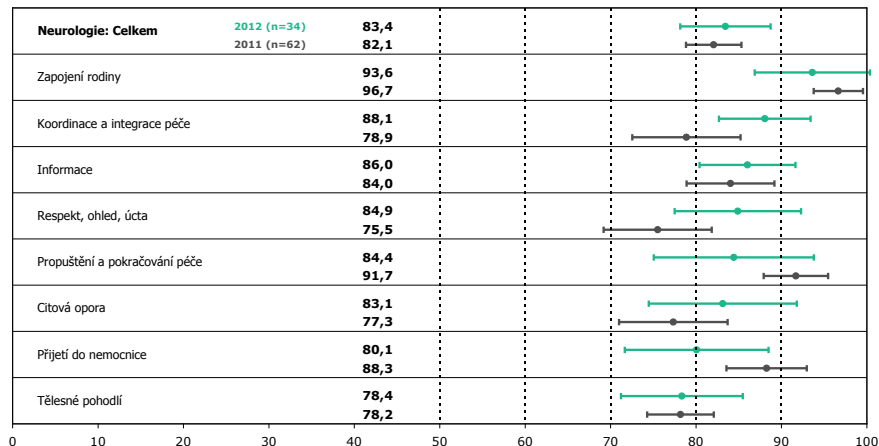


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

Nemocnice Znojmo: Dynamika spokojenosti

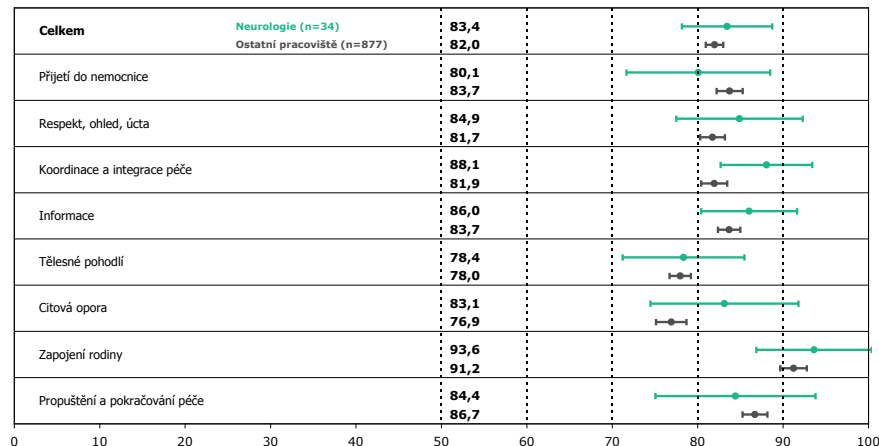
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice Znojmo: Dynamika spokojenosti

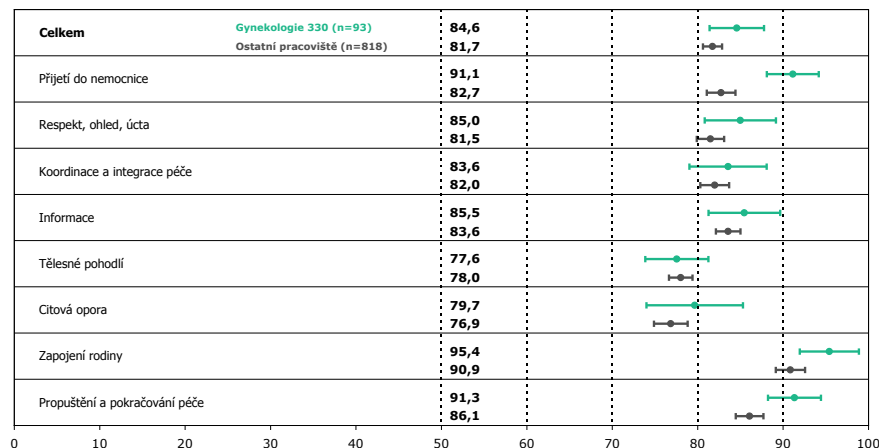
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

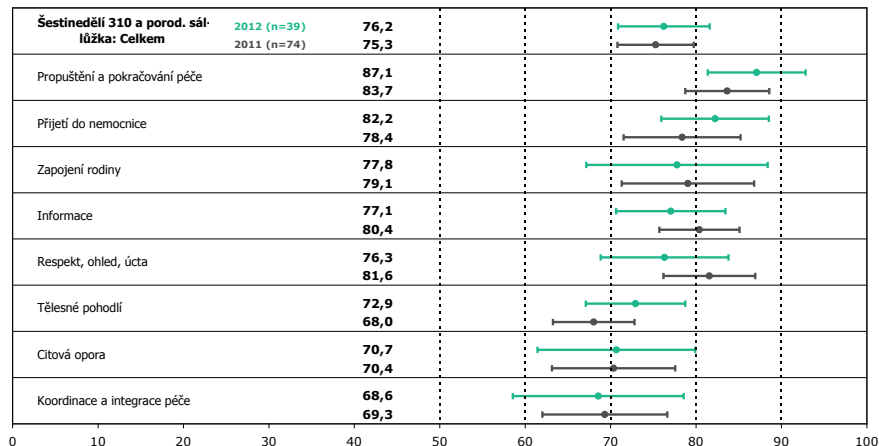


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

Nemocnice Znojmo: Dynamika spokojenosti

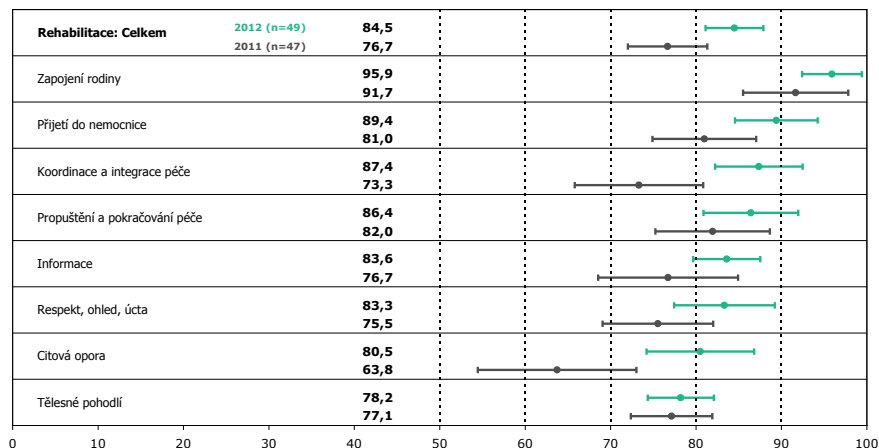
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice Znojmo: Dynamika spokojenosti

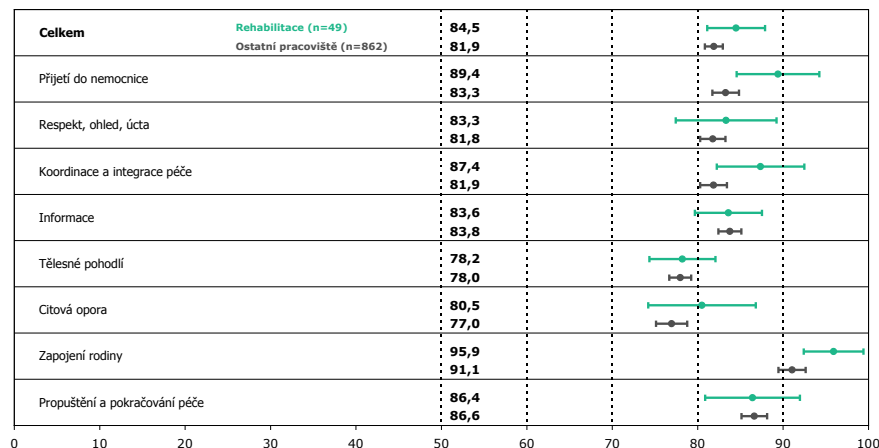
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

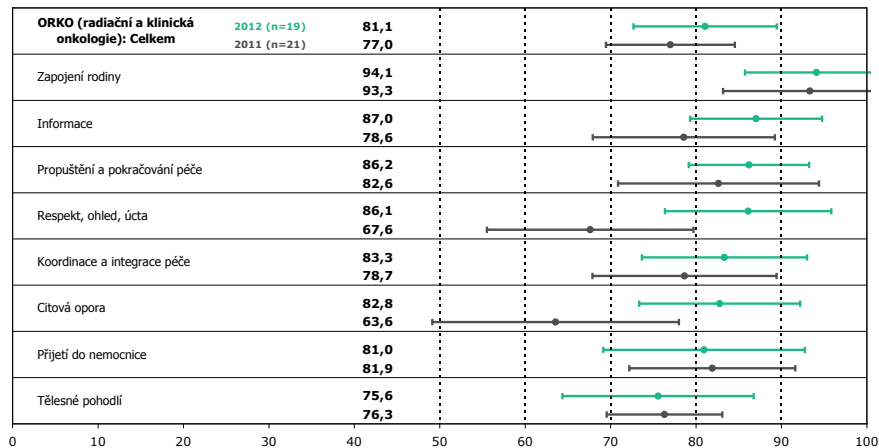


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

Nemocnice Znojmo: Dynamika spokojenosti

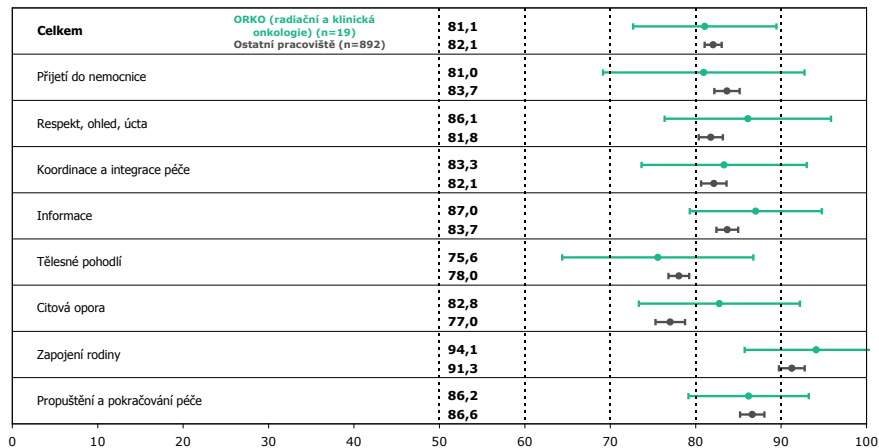
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

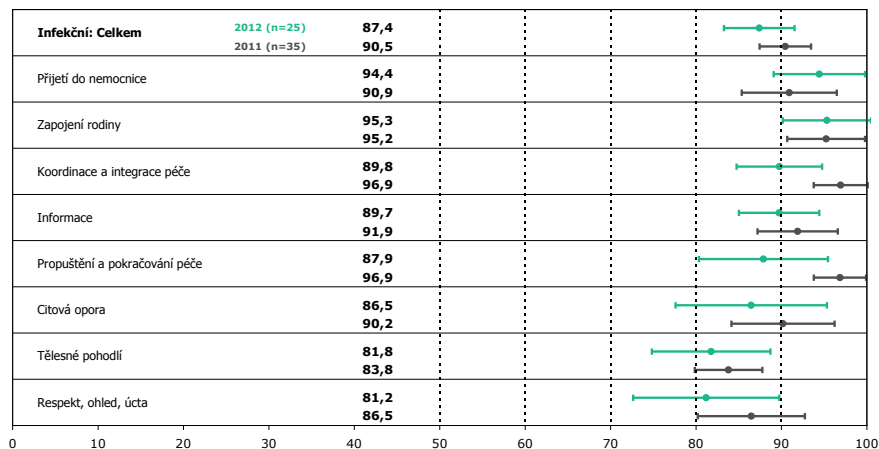
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice Znojmo: Dynamika spokojenosti

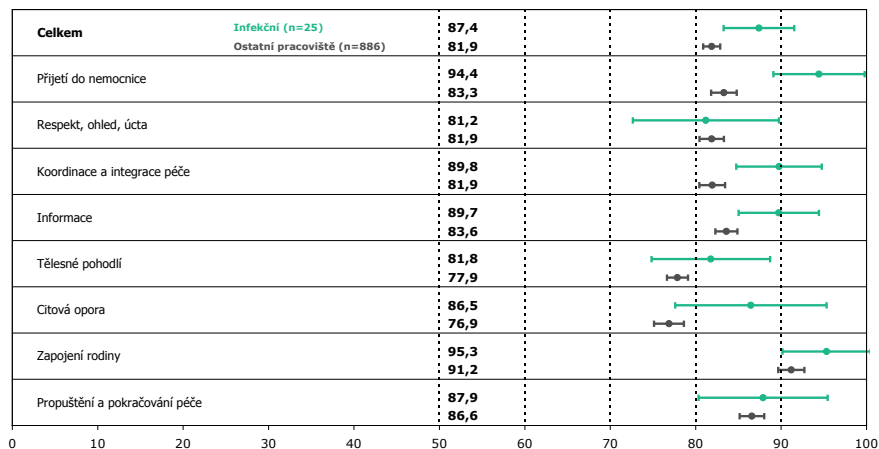
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

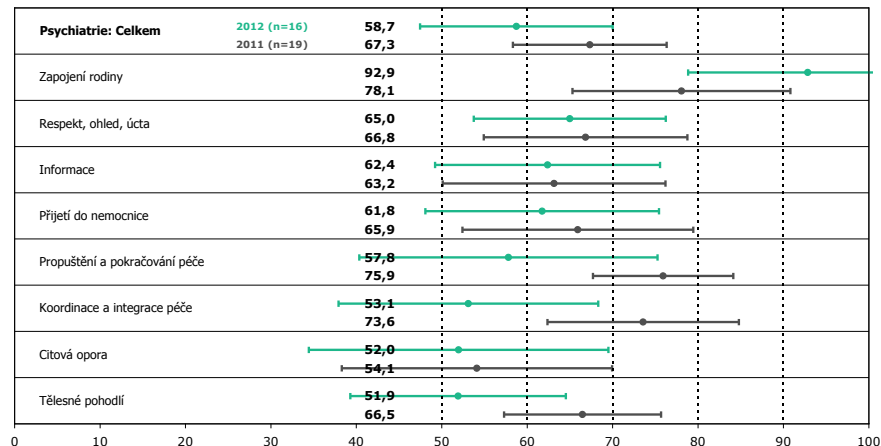


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

Nemocnice Znojmo: Dynamika spokojenosti

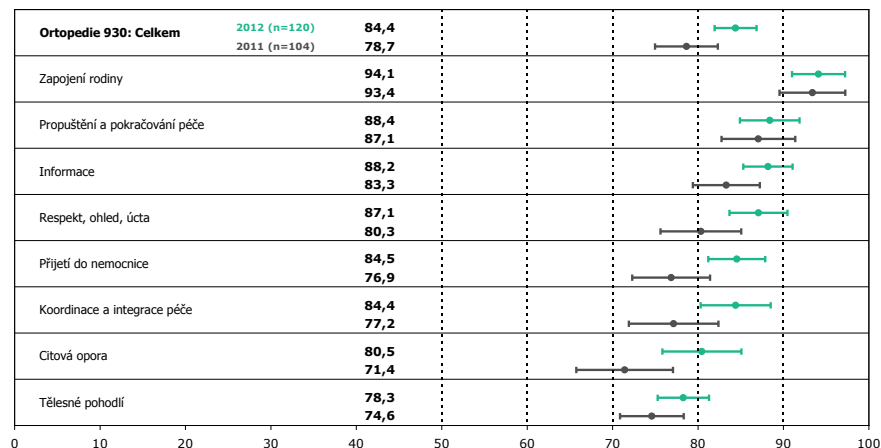
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice Znojmo: Dynamika spokojenosti

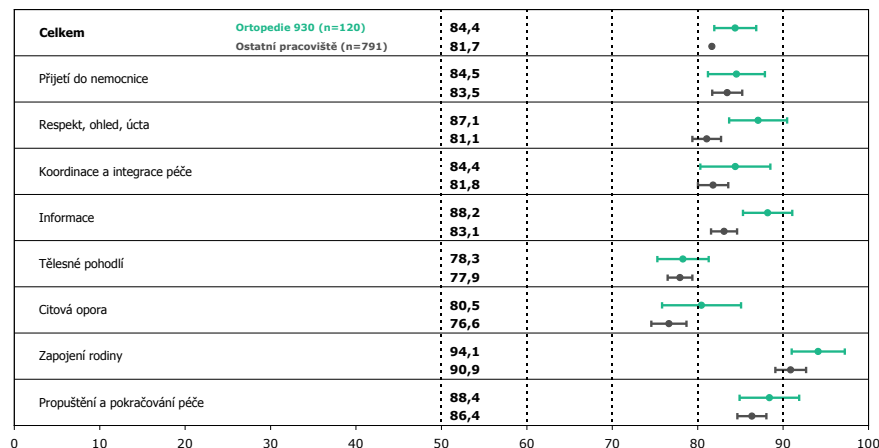
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

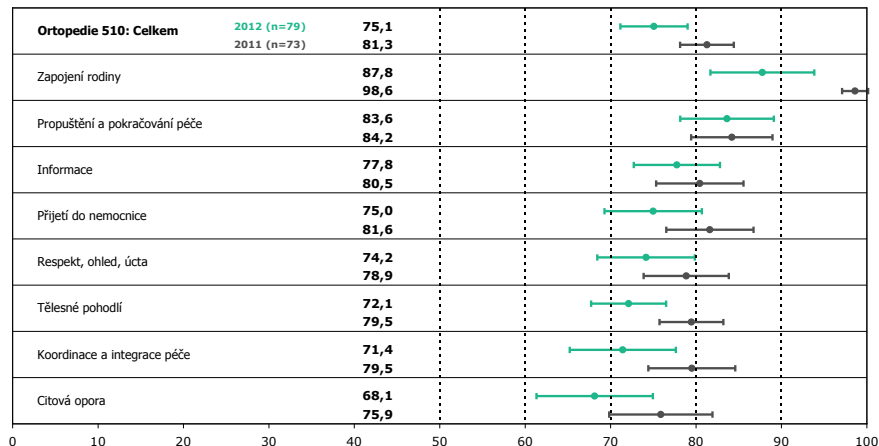


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

Nemocnice Znojmo: Dynamika spokojenosti

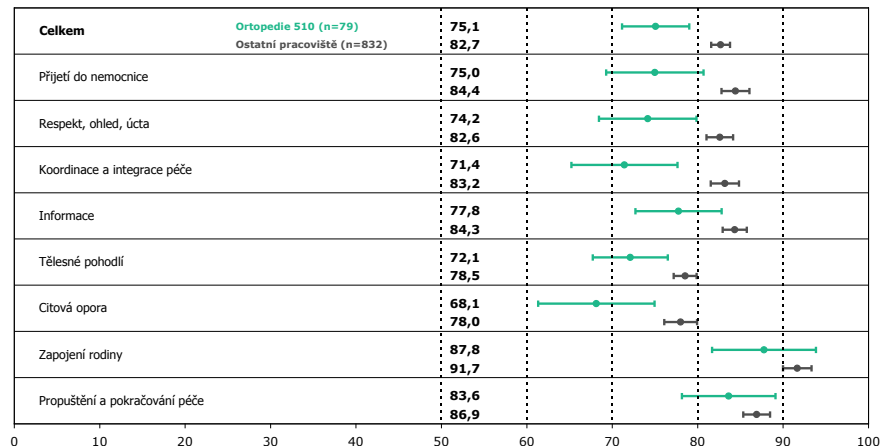
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

Nemocnice Znojmo: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



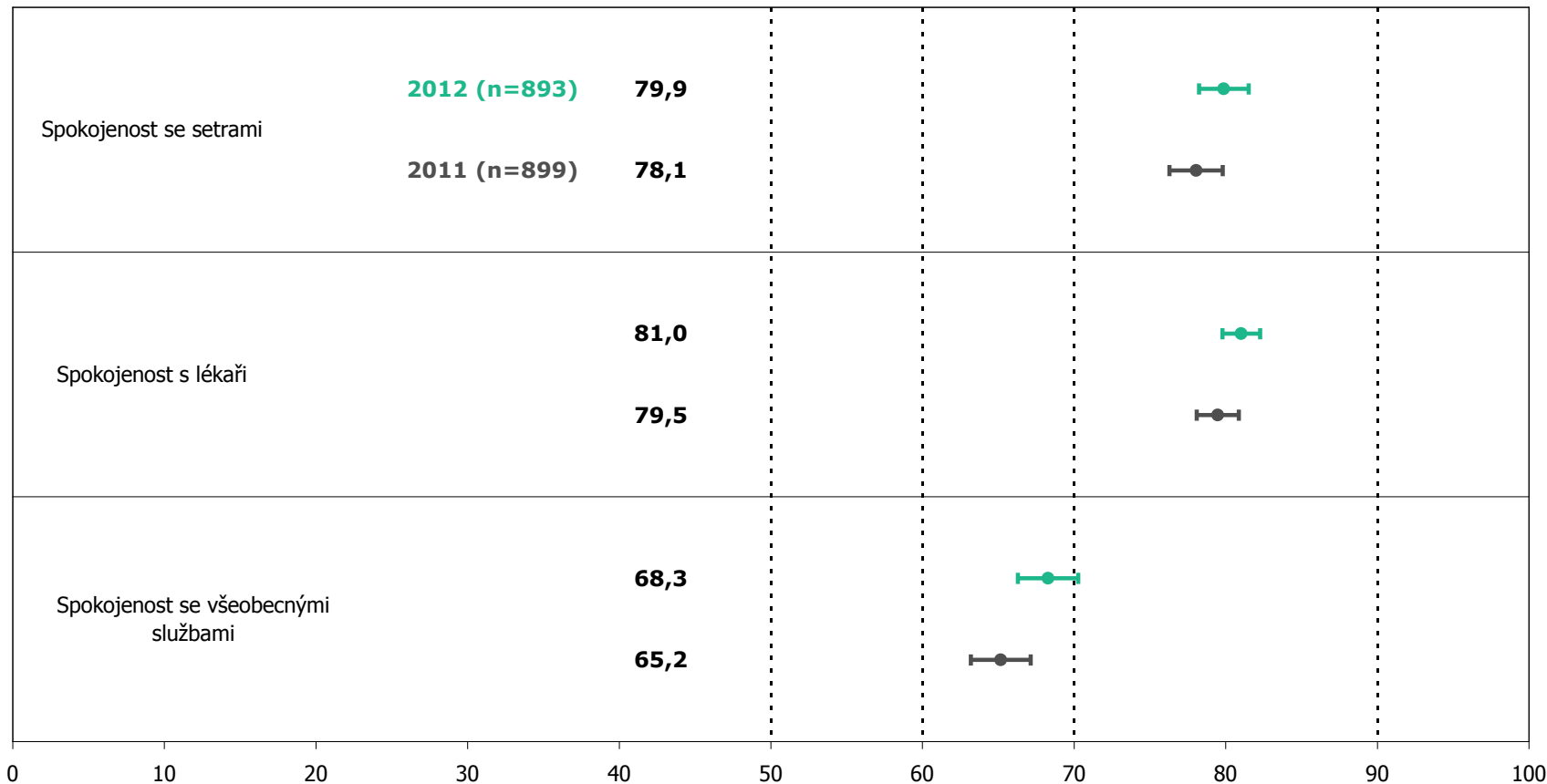
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - Nemocnice Znojmo, 2012

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a všeob. službami

Nemocnice Znojmo: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

Spokojenost se sestrami

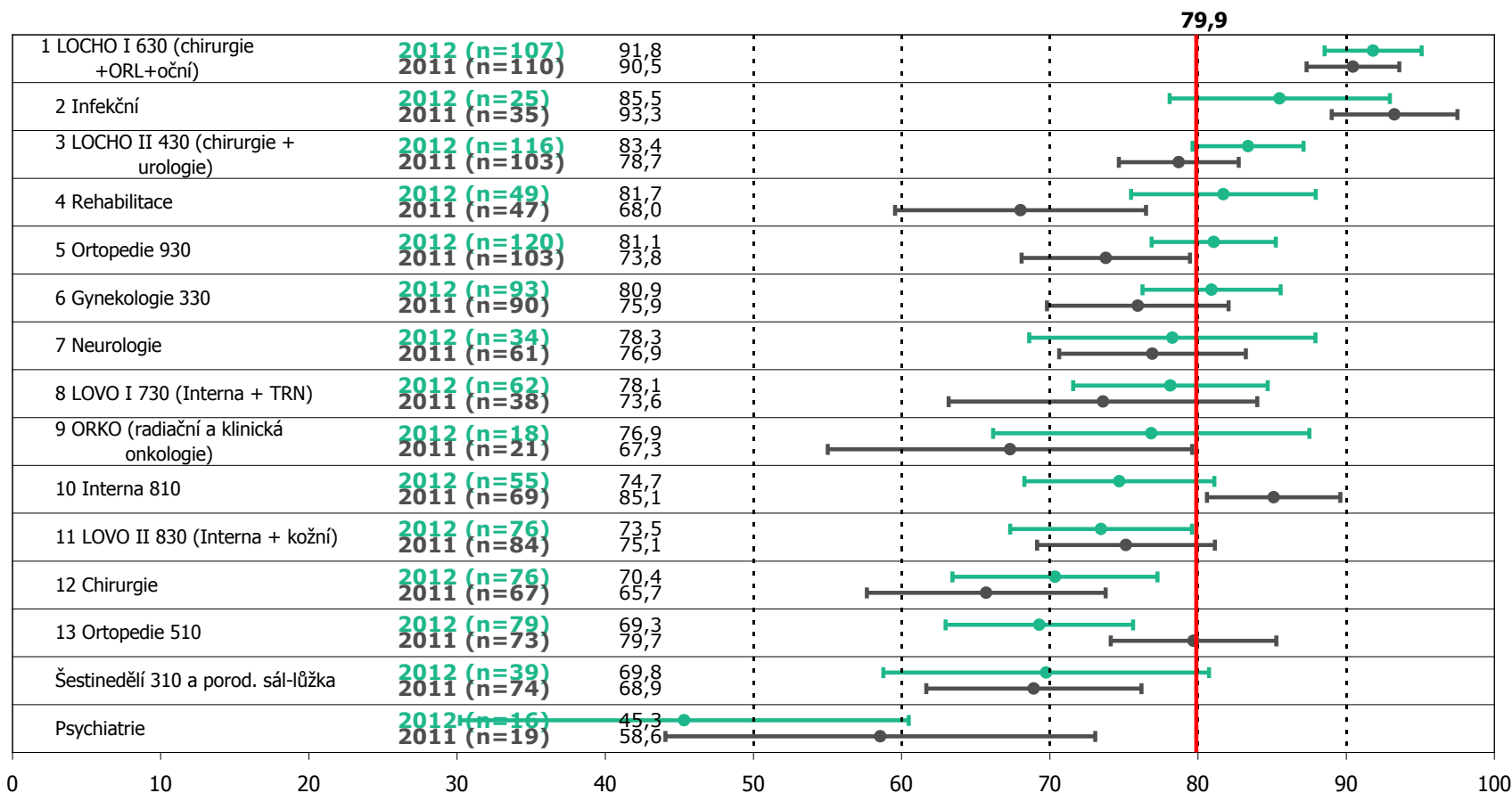
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Znojmo: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost s lékaři

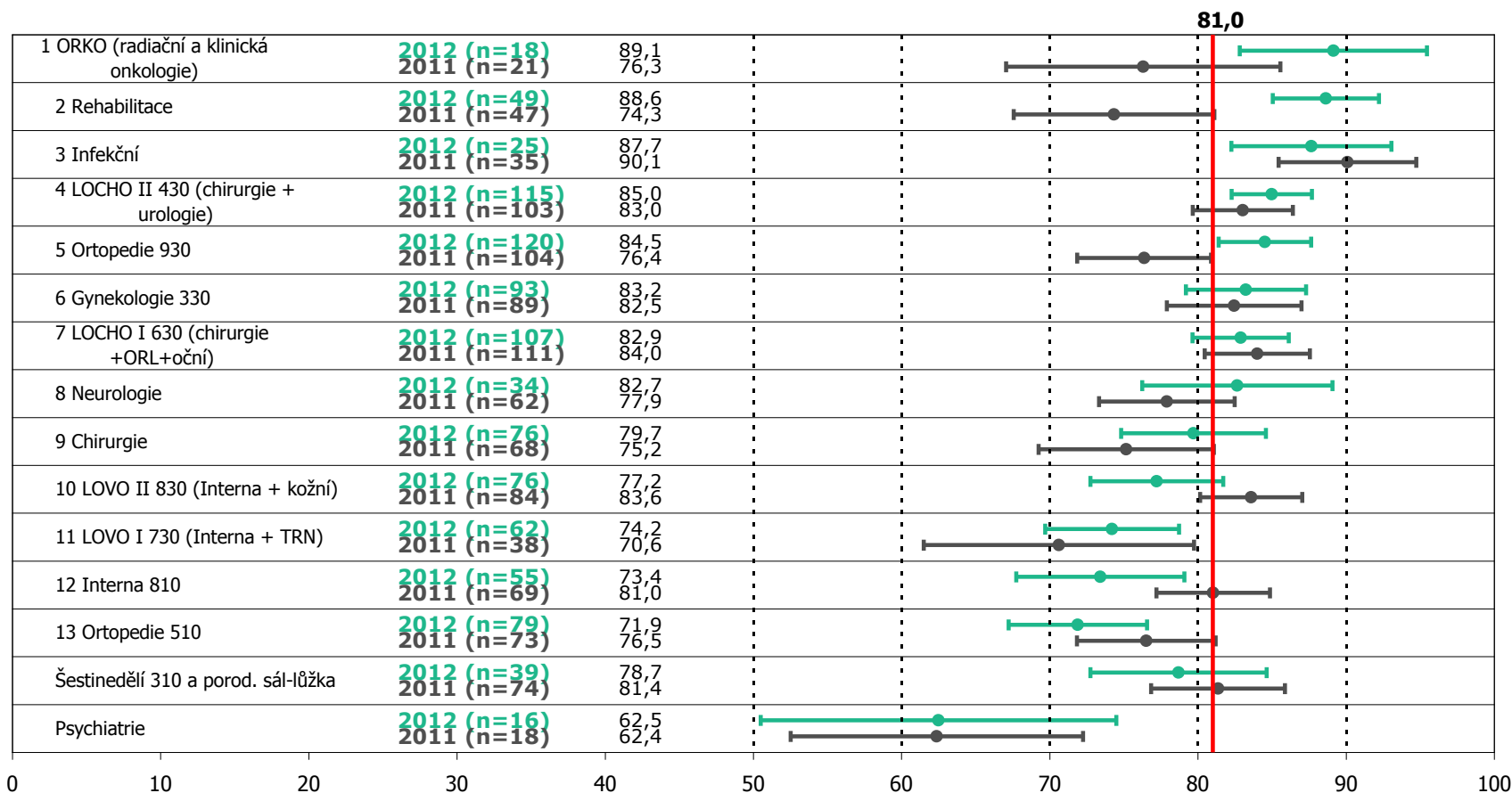
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Znojmo: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Spokojenost se všeobecnými službami

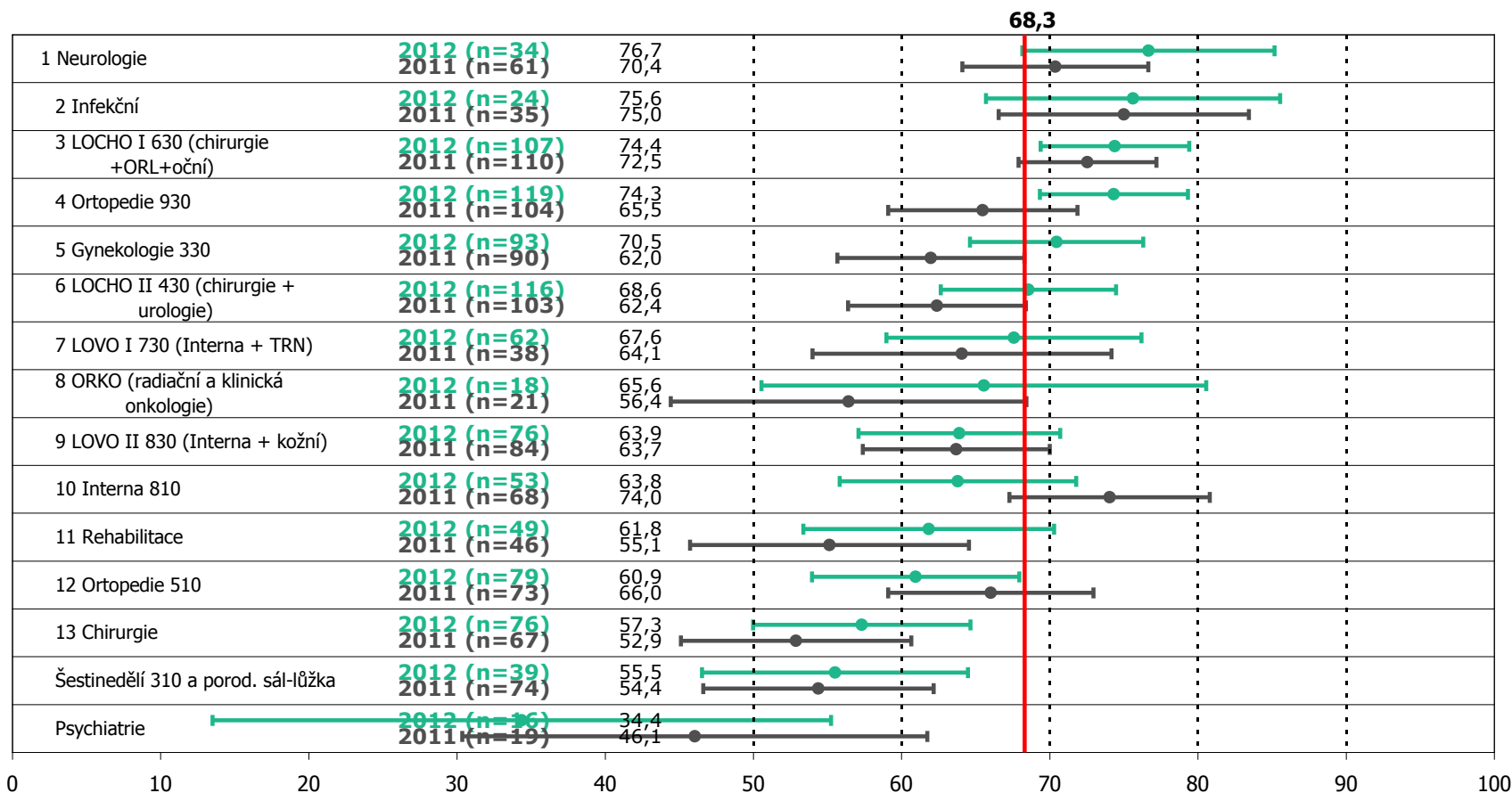
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Nemocnice Znojmo: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

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

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	894	82,2	81,2	83,2
1 Infekční	25	87,4	83,3	91,5
2 LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	107	87,2	85,0	89,5
3 Gynekologie 330	93	84,6	81,4	87,8
4 Rehabilitace	49	84,5	81,1	87,9
5 Ortopedie 930	120	84,4	82,0	86,9
6 LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)	116	83,8	81,2	86,3
7 Neurologie	34	83,4	78,2	88,7
8 ORKO (radiační a klinická onkologie)	19	81,1	72,7	89,5
9 LOVO I 730 (Interna + TRN)	62	78,9	75,2	82,6
10 Chirurgie	76	78,3	74,5	82,1
11 LOVO II 830 (Interna + kožní)	76	78,0	74,2	81,7
12 Interna 810	55	77,9	74,1	81,7
13 Ortopedie 510	79	75,1	71,1	79,0
Šestinedělí 310 a porod. sál-lůžka	39	76,2	70,9	81,6
Psychiatrie	16	58,7	47,5	70,0

Souhrnná spokojenost - sestry

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	894	79,9	78,2	81,5
1 LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	107	91,8	88,5	95,1
2 Infekční	25	85,5	78,1	93,0
3 LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)	116	83,4	79,6	87,1
4 Rehabilitace	49	81,7	75,5	87,9
5 Ortopedie 930	120	81,1	76,9	85,3
6 Gynekologie 330	93	80,9	76,3	85,6
7 Neurologie	34	78,3	68,6	87,9
8 LOVO I 730 (Interna + TRN)	62	78,1	71,6	84,7
9 ORKO (radiační a klinická onkologie)	18	76,9	66,2	87,5
10 Interna 810	55	74,7	68,3	81,1
11 LOVO II 830 (Interna + kožní)	76	73,5	67,3	79,6
12 Chirurgie	76	70,4	63,4	77,3
13 Ortopedie 510	79	69,3	63,0	75,6
Šestinedělí 310 a porod. sál-lůžka	39	69,8	58,8	80,7
Psychiatrie	16	45,3	30,2	60,5

Souhrnná spokojenost - lékaři

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	893	81,0	79,8	82,3
1 ORKO (radiční a klinická onkologie)	18	89,1	82,8	95,5
2 Rehabilitace	49	88,6	85,1	92,2
3 Infekční	25	87,7	82,3	93,1
4 LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)	115	85,0	82,3	87,7
5 Ortopedie 930	120	84,5	81,4	87,6
6 Gynekologie 330	93	83,2	79,2	87,3
7 LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	107	82,9	79,6	86,1
8 Neurologie	34	82,7	76,2	89,1
9 Chirurgie	76	79,7	74,8	84,6
10 LOVO II 830 (Interna + kožní)	76	77,2	72,7	81,7
11 LOVO I 730 (Interna + TRN)	62	74,2	69,7	78,7
12 Interna 810	55	73,4	67,7	79,1
13 Ortopedie 510	79	71,9	67,2	76,6
Šestinedělí 310 a porod. sál-lůžka	39	78,7	72,7	84,6
Psychiatrie	16	62,5	50,5	74,5

Souhrnná spokojenost – všeobecné služby

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	890	68,3	66,3	70,3
1 Neurologie	34	76,7	68,2	85,2
2 Infekční	24	75,6	65,7	85,6
3 LOCHO I 630 (chirurgie +ORL+oční)	107	74,4	69,4	79,4
4 Ortopedie 930	119	74,3	69,3	79,3
5 Gynekologie 330	93	70,5	64,6	76,3
6 LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)	116	68,6	62,6	74,5
7 LOVO I 730 (Interna + TRN)	62	67,6	59,0	76,2
8 ORKO (radiační a klinická onkologie)	18	65,6	50,5	80,6
9 LOVO II 830 (Interna + kožní)	76	63,9	57,1	70,7
10 Interna 810	53	63,8	55,8	71,8
11 Rehabilitace	49	61,8	53,4	70,3
12 Ortopedie 510	79	60,9	54,0	67,9
13 Chirurgie	76	57,3	50,0	64,7
Šestinedělí 310 a porod. sál-lůžka	39	55,5	46,5	64,5
Psychiatrie	16	34,4	13,5	55,2

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 - Nemocnice Znojmo, 2012

	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	-	-	-	-	-	-	-		

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 - Nemocnice Znojmo, 2012

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotním u 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 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 - Nemocnice Znojmo, 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
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 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 - Nemocnice Znojmo, 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
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 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 - Nemocnice Znojmo, 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
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 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 - Nemocnice Znojmo, 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
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 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 - Nemocnice Znojmo, 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
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 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 - Nemocnice Znojmo, 2012

	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 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 - Nemocnice Znojmo, 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
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			-			

Příloha č. 3

Připomínky pacientů

přepisy doslovných poznámek pacientů uvedených v
závěrečné otevřené otázce dotazníku

Poznámka:

Připomínky pacientů slouží pouze pro dokreslení výsledků. Jsou přepisovány bez úprav a korektur, takže mohou obsahovat stylistické i gramatické odchylky od pravidel českého pravopisu a věcné nepřesnosti.

Mohou obsahovat i osobní identifikaci personálu.

Příloha slouží pro vnitřní potřebu zadavatele. Řešitel nedoporučuje zveřejňovat tuto část zprávy.

Počty připomínek na jednotlivých pracovištích

Označení stanice / oddělení	Počet připomínek	Podíl z celkového počtu dotazníků
CELKEM	114	11,8%
Interna 810	10	18,2%
LOVO I 730 (Interna + TRN)	5	8,1%
LOVO II 830 (Interna + kožní)	8	10,5%
LOCHO II 430 (chirurgie + urologie)	9	7,8%
LOCHO I 630 (chirurgie + ORL + oční)	19	17,8%
Chirurgie 530	5	8,2%
Chirurgie 610	2	13,3%
Neurologie	6	17,6%
Gynekologie 330	12	12,9%
Šestinedělí 310	4	12,9%
Porodní sál - lůžka	1	12,5%
Rehabilitace	3	6,1%
ORKO (radiační a klinická onkologie)	2	10,5%
Infekční	4	16,0%
Psychiatrie	2	12,5%
Ortopedie 930	14	11,7%
Ortopedie 510	8	10,1%