



KVALITA OČIMA PACIENTŮ  
[www.hodnoceni-nemocnic.cz](http://www.hodnoceni-nemocnic.cz)

# KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Měření kvality zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti pacientů  
Listopad 2012 / Závěrečná zpráva/ Řešitel projektu: RNDr. Tomáš RAITER/ [www.hodnoceni-nemocnic.cz](http://www.hodnoceni-nemocnic.cz)

## Oblastní nemocnice Příbram 2012

# Kvalita Očima Pacientů – růst kvality péče pokračuje

Devátá vlna výzkumu Kvalita Očima Pacientů se v Oblastní nemocnici Příbram uskutečnila takřka přesně po dvou letech. Mezitím prošla nemocnice výraznou investiční obnovou. Došlo k rekonstrukci stávajících budov D3 a D1 a k rozšíření o nové pavilony F a C. Management nemocnice se zaměřil nejen na materiální obnovu, ale zajistil intenzivní školení sester mj. také v měkkých dovednostech a komunikaci s pacienty. To se zřejmě projevilo v dalším kvalitativním posunu výsledků projektu KVALITA OČIMA PACIENTŮ. Nemocnice zlepšila jak metodické tak i výkonnostní parametry. Potvrdila nejvyšší rating kvality „A+“ a splnila poprvé podmínky certifikace SPOKOJENÝ PACIENT ve všech třech hodnocených kategoriích (lůžková zdr.zařízení, sestry, lékaři).

Sběr dotazníků byl i tentokrát z metodických důvodů podroben poměrně přísné kontrolní proceduře ze strany vedení nemocnice. Průběh sběru byl pod pečlivou kontrolou kanceláře hlavní sestry. Ve srovnání s posledním šetřením před dvěma lety došlo k výraznému zlepšení metodických parametrů sběru. Do výzkumu se během čtyř týdnů zapojilo 790 pacientů, návratnost dosáhla 84 procent a podíl nezařazených pacientů zůstal bezpečně v požadovaném pásmu do 9,5 % (6,9 %).

Celkový index spokojenosti pacientů se zvýšil z hodnoty 82,1 % na hodnotu 83,3 % a potvrdil nadstandardní hodnocení kvality zdravotní péče. Zlepšené hodnocení jsme zaznamenali u sedmi klíčových dimenzí z osmi sledovaných. Pokud jde o jednotlivé dílčí indikátory kvality zlepšil se „dojem z prvního kontaktu s nemocnicí“, „spokojenost s vybranými službami – dostupnost TV, novin, telefonu“, „čistota toalet a sprch“, a „srozumitelnost odpovědí sester“.

Pokud jde o hodnocení jednotlivých pracovišť, největší zlepšení zaznamenala Chirurgie II., Gynekologie, Porodnice a Nervové oddělení.

V obou profesních skupinách (jak u sester tak lékařů) se hodnocení zlepšilo. Zejména u sester je hodnocení pacientů velmi vysoké (83,4 %).

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.

ON Příbram se zařadila mezi ty nemocnice, které pravidelně a systematicky pracují na zlepšování kvality zdravotních služeb a výsledky své práce monitorují. Splněním podmínek certifikace SPOKOJENÝ PACIENT, potvrdila, že patří mezi ta nejlepší lůžková zařízení u nás.

Zdravotnická zařízení v České republice se musí připravit na to, že nároky pacientů ještě významně porostou. Generace, které budou vyžadovat služby a komunikaci s personálem zdravotnických zařízení na nejvyšší úrovni, se teprve blíží věku zvýšené spotřeby zdravotnických služeb. Proto je potřeba počítat s tím, že pouze ta zařízení, která budou své služby zlepšovat rychleji, než porostou požadavky klientů, budou vykazovat také růst spokojenosti pacientů. I z tohoto důvodu je cenné, že opakovaná hodnocení kvality ve ON Příbram vykazují stabilně velmi dobré výsledky.

Rád bych poděkoval vedení a pracovníkům nemocnice za výbornou spolupráci a všem příbramským 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

# EXECUTIVE SUMMARY

## Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Okresní nemocnici Příbram je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 83,3 %.**
- Ve srovnání s rokem 2010 vzrostla souhrnná spokojenost o 1,2 procentního bodu.
- **Nemocnice dosáhla nejvyššího ratingu kvality „A+“ a splnila podmínky certifikace SPOKOJENÝ PACIENT ve všech třech kategoriích (zařízení, sestry, lékaři).**

## Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

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

## Spokojenost podle pracovišť

- Souhrnná spokojenost je nejvyšší na **Chirurgii II**. Celým intervalem spolehlivost dosahují nad průměr dále tato pracoviště: **Oční, Gynekologie, Interna II, ORL a Interna I**.
- Na těchto pracovištích je spokojenost celým intervalem spolehlivosti pod průměrem: **Urologie, Nervové, Ortopedie I. a Chirurgie I**.

- Ve srovnání s rokem 2010 se souhrnná spokojenost nejvíce zlepšila na **Chirurgii II** a naopak nejvíce zhoršila na **Urologii**.

## Porovnání pracovišť

- Spokojenost pacientů z **Chirurgie II** přesahuje průměr za ostatní oddělení ve všech 8 dimenzích (viz str. 74).
- Spokojenost pacientů z **Urologie B** je ve 7 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 83 % a u lékařů 82 %. Se všeobecnými službami je spokojenost nižší - 69 %.

## Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů jsou 3/5 % žen, 12 % do 30 let, a téměř polovina přijatých jako akutní případ.

# 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 DOTAZNÍKŮ 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  $p=0,05$ . Odchylky směrem nahoru jsou v tabulkách zaznamenány znaménkem „+“ a vyznačeny zeleně, směrem dolů znaménkem „-“ a podbarveny červeně. (Viz kapitola Příloha č. 2. PŘEHLED INDIKÁTORŮ KVALITY).

# PARAMETRY ŠETŘENÍ

# Rozsah a termín šetření

## Zúčastněná pracoviště

Projektu se zúčastnila tato pracoviště ON Příbram:

- Interna I.
- Interna II.
- Interna III.
- Chirurgie I.
- Chirurgie II.
- Gynekologie
- Porodnice
- Infekce
- Nervové
- Oční
- Ortopedie 1
- Ortopedie 2
- TRN
- Urologie
- ORL

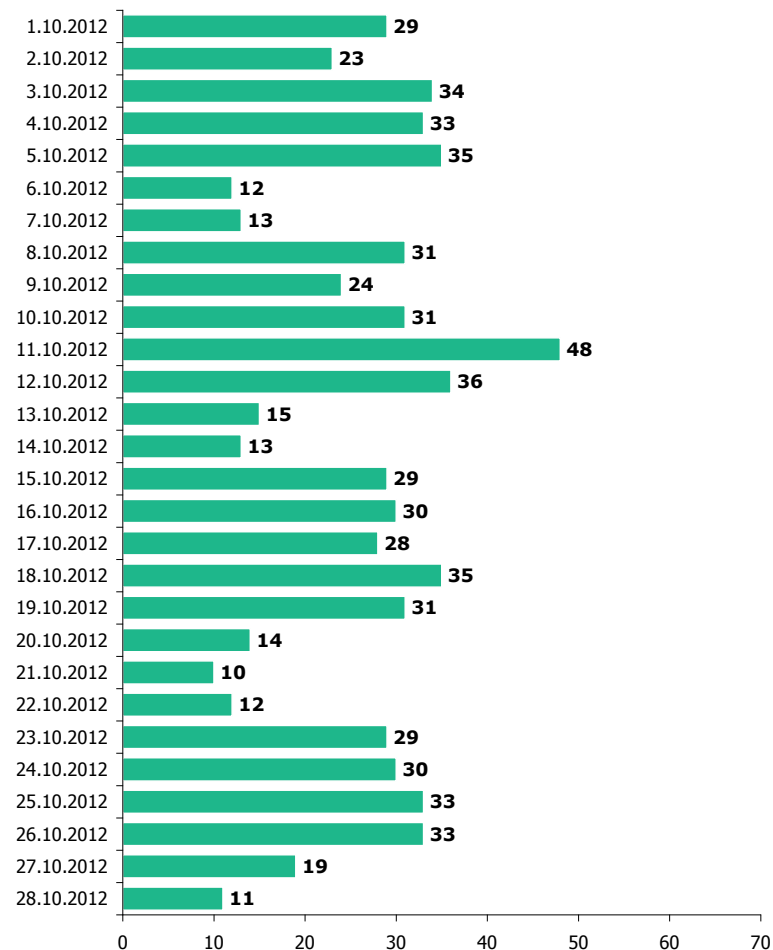
## Termín šetření

- První den termínu šetření: 01.10.2012
- Poslední den termínu šetření: 28.10.2012
- Počet dní šetření: 28

Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

## Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Návratnost šetření

## Návratnost dotazníků

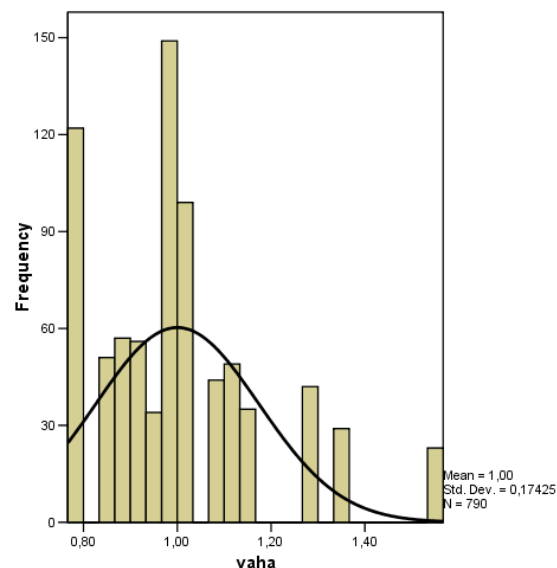
Počet propuštěných pacientů	1 013
Počet nezařazených pacientů	74 (tj. 7 %)
Počet nezařazených pacientů (bez interupcí, útěků a nedobrovolných ukončení péče na psych. odděleních)	70 (tj. 6,9%)
Počet hospitalizací za předchozí rok (údaj dle ÚZIS)	15 018
Počet dotazníků (podíl z ročních hosp.)	790 (5,3%)
Hrubá návratnost	84 %
Počet nevalidních dotazníků (porušení metodiky či etiky sběru)	0
Počet validních dotazníků	790
<b>ČISTÁ NÁVRATNOST</b>	<b>84 %</b>

## Sběr na jednotlivých pracovištích

Počet pracovišť celkem	15
Počet pracovišť s n<20:	0
Počet pracovišť s anulovaným hlášením	0
Počet pracovišť s chybnou dokumentací	0
Počet pracovišť s porušením etiky sběru dat:	0

## Vážení dat

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

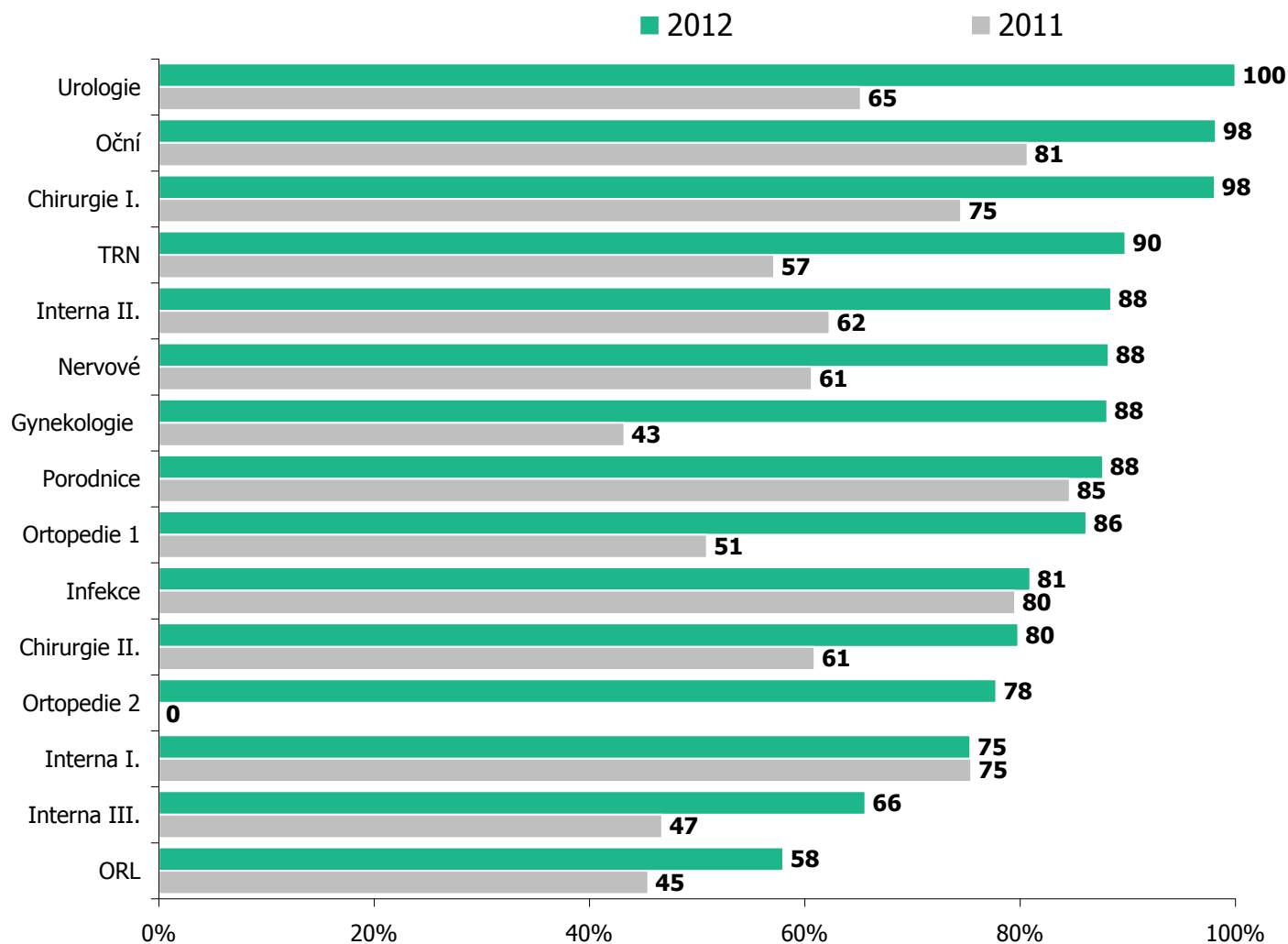


## Metodické poznámky

- Výsledky Porodnice nevstupují v souladu se standardizovanou metodikou do celkových výsledků zdravotnického zařízení a nejsou v komentářích porovnávána s ostatními pracovišti nemocnice.
- Výsledky za Ortopedii 2 nejsou porovnány s minulou vlnou šetření (toto pracoviště ve zdravotnickém zařízení nebylo).

# Návratnost dotazníků v %

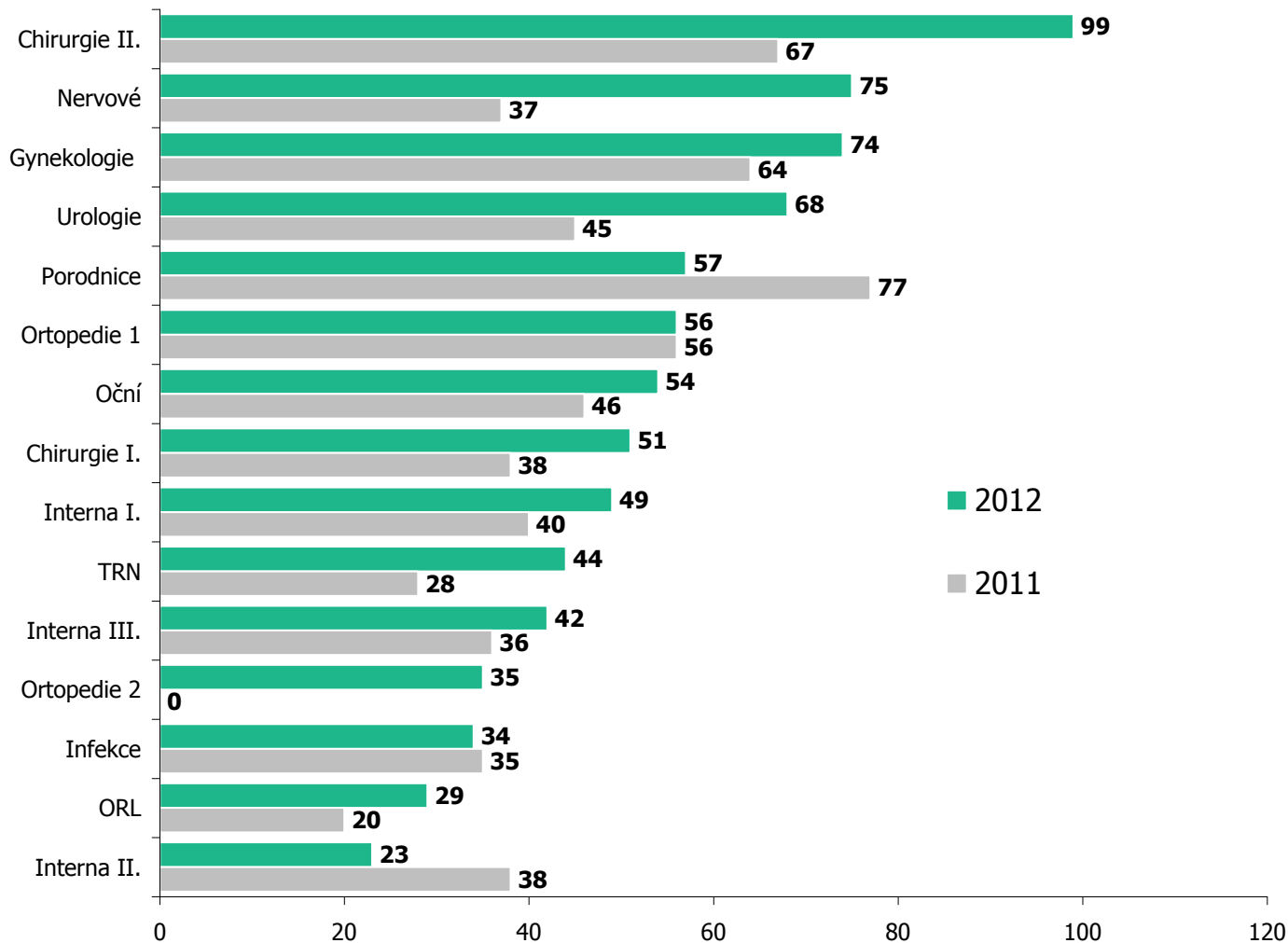
**ZÁKLAD:** Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Počty získaných dotazníků

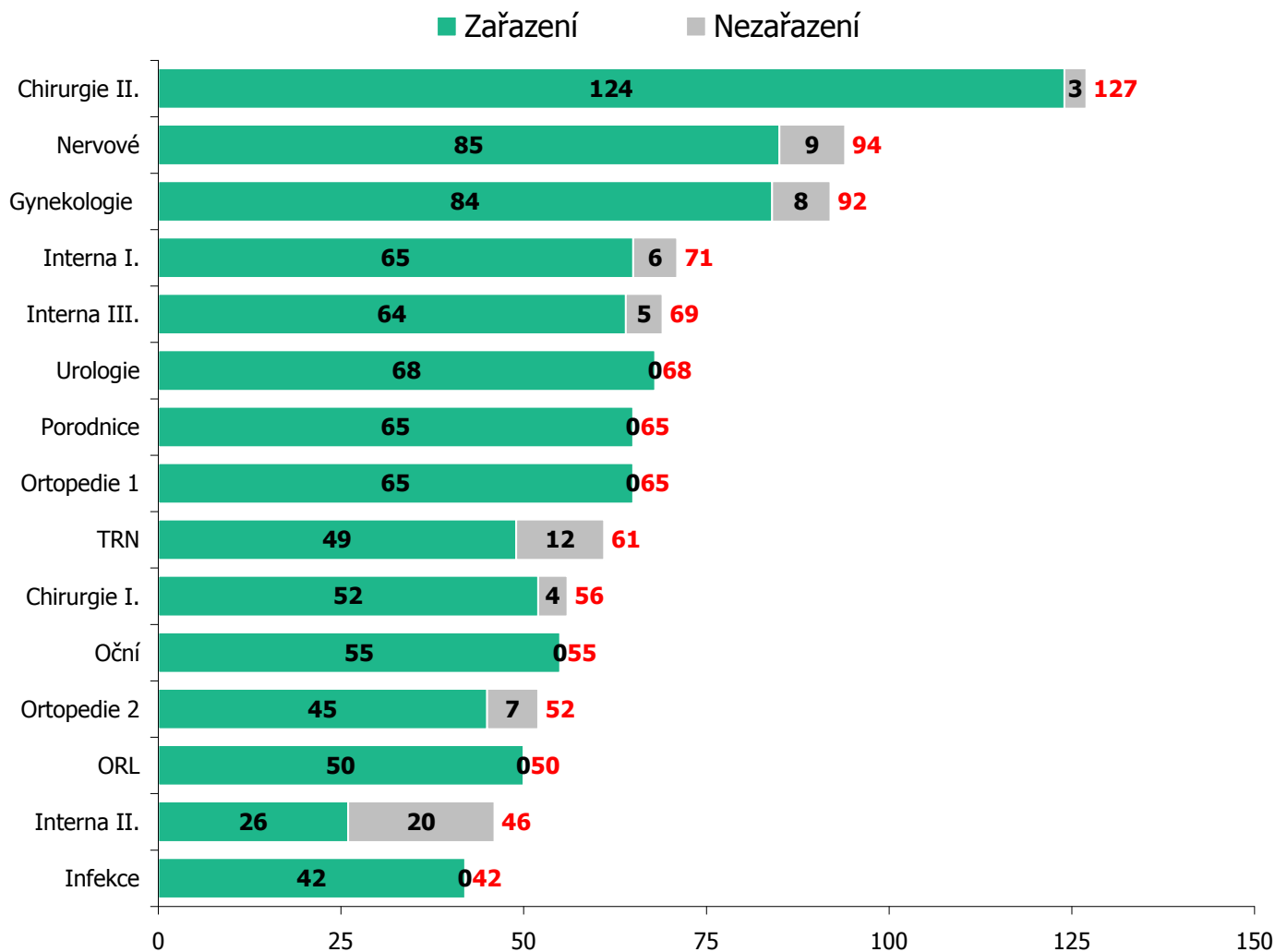
**ZÁKLAD:** Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Počty propuštěných pacientů

**ZÁKLAD:** Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

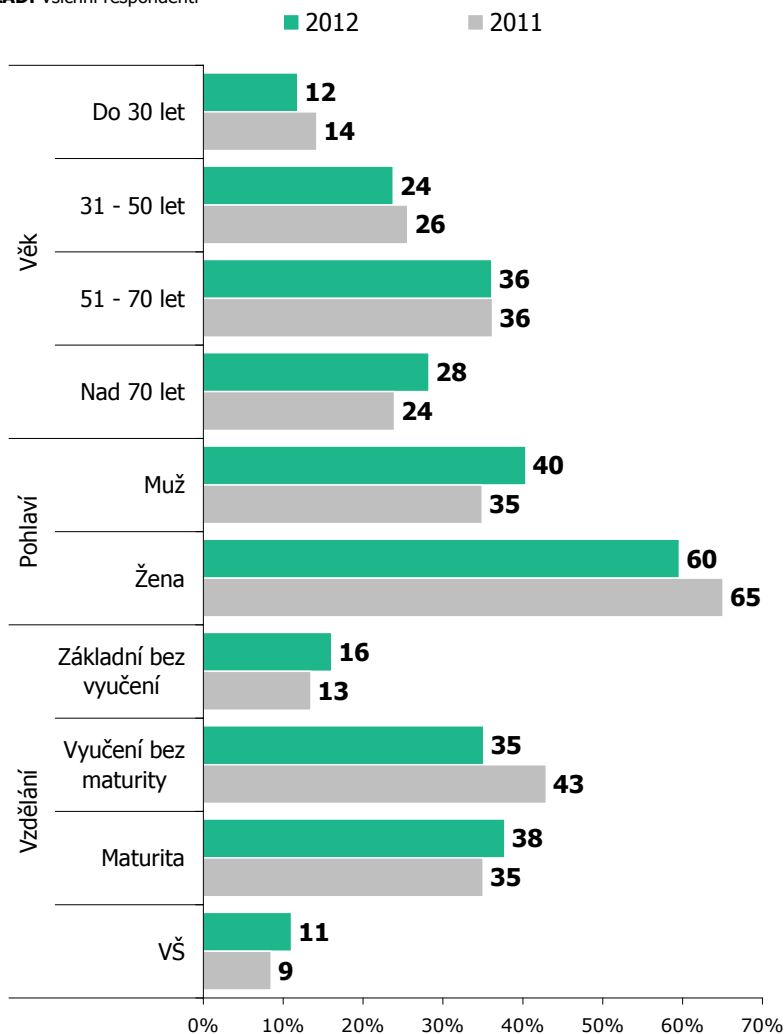


# Vyhodnocení sběru - shrnutí

Označení stanice / oddělení	Vyplněných dotazníků	Validních dotazníků	Nezařazených pacientů	Propuštěných pacientů	Čistá návratnost
Interna I.	49	49	6	71	75,4%
Interna II.	23	23	20	46	88,5%
Interna III.	42	42	5	69	65,6%
Chirurgie I.	51	51	4	56	98,1%
Chirurgie II.	99	99	3	127	79,8%
Gynekologie	74	74	8	92	88,1%
Porodnice	57	57	0	65	87,7%
Infekce	34	34	0	42	81,0%
Nervové	75	75	9	94	88,2%
Oční	54	54	0	55	98,2%
Ortopedie 1	56	56	0	65	86,2%
Ortopedie 2	35	35	7	52	77,8%
TRN	44	44	12	61	89,8%
Urologie	68	68	0	68	100,0%
ORL	29	29	0	50	58,0%
<b>CELKEM</b>	<b>790</b>	<b>790</b>	<b>74</b>	<b>1013</b>	<b>84,1%</b>

# Struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



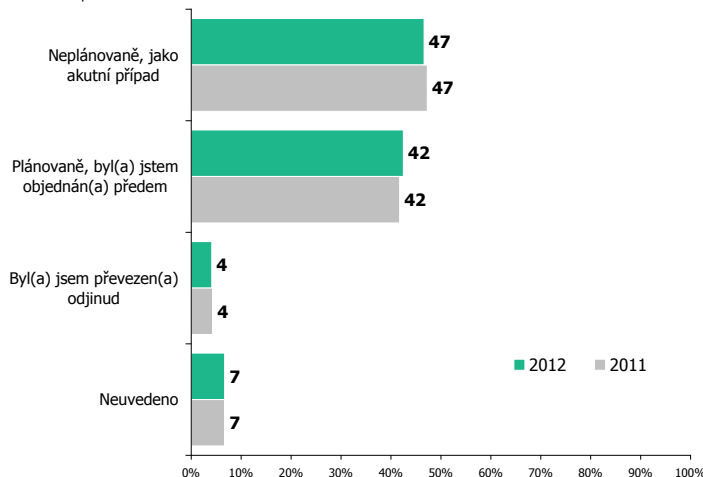
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

- V souboru pacientů je 60 % žen a 40 % mužů.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 51 let (64%). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří 12 % vzorku
- Oproti minulé vlně (2010) 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

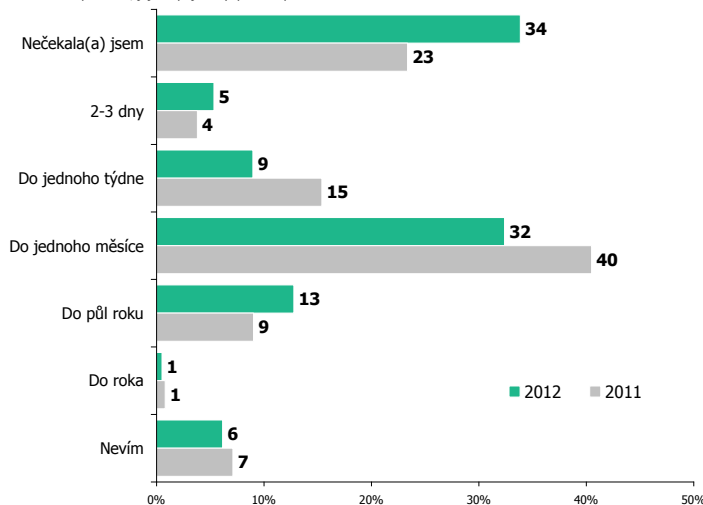


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

- Plánovaně bylo do FN Ostrava přijato 42 % pacientů.
- Čekací doba na přijetí do nemocnice u pacientů s plánovaným příjmem není obvykle delší než jeden měsíc. V porovnání s minulou vlnou se čekací doba na přijetí do nemocnice výrazně zkrátila.
- Většina pacientů považuje dobu čekání na přijetí do nemocnice za adekvátní vzhledem ke svému zdravotnímu stavu.

## Čekací doba na přijetí do nemocnice

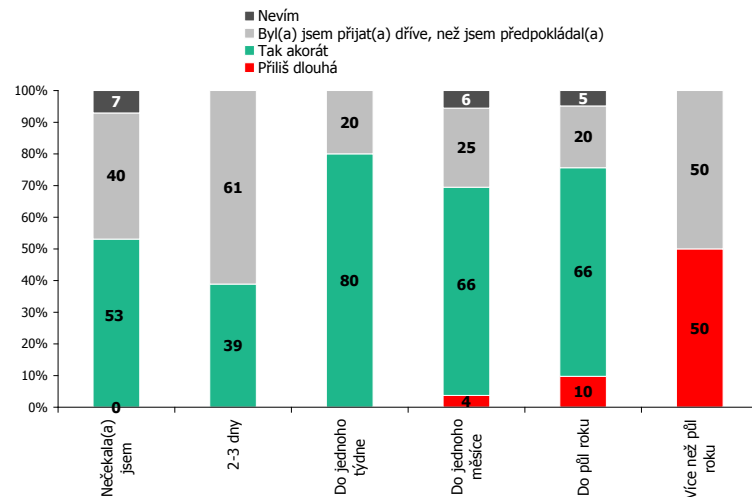
ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 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 - ON Příbram, 2012

# SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost pacientů s lůžkovou péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

**Poznámka:**

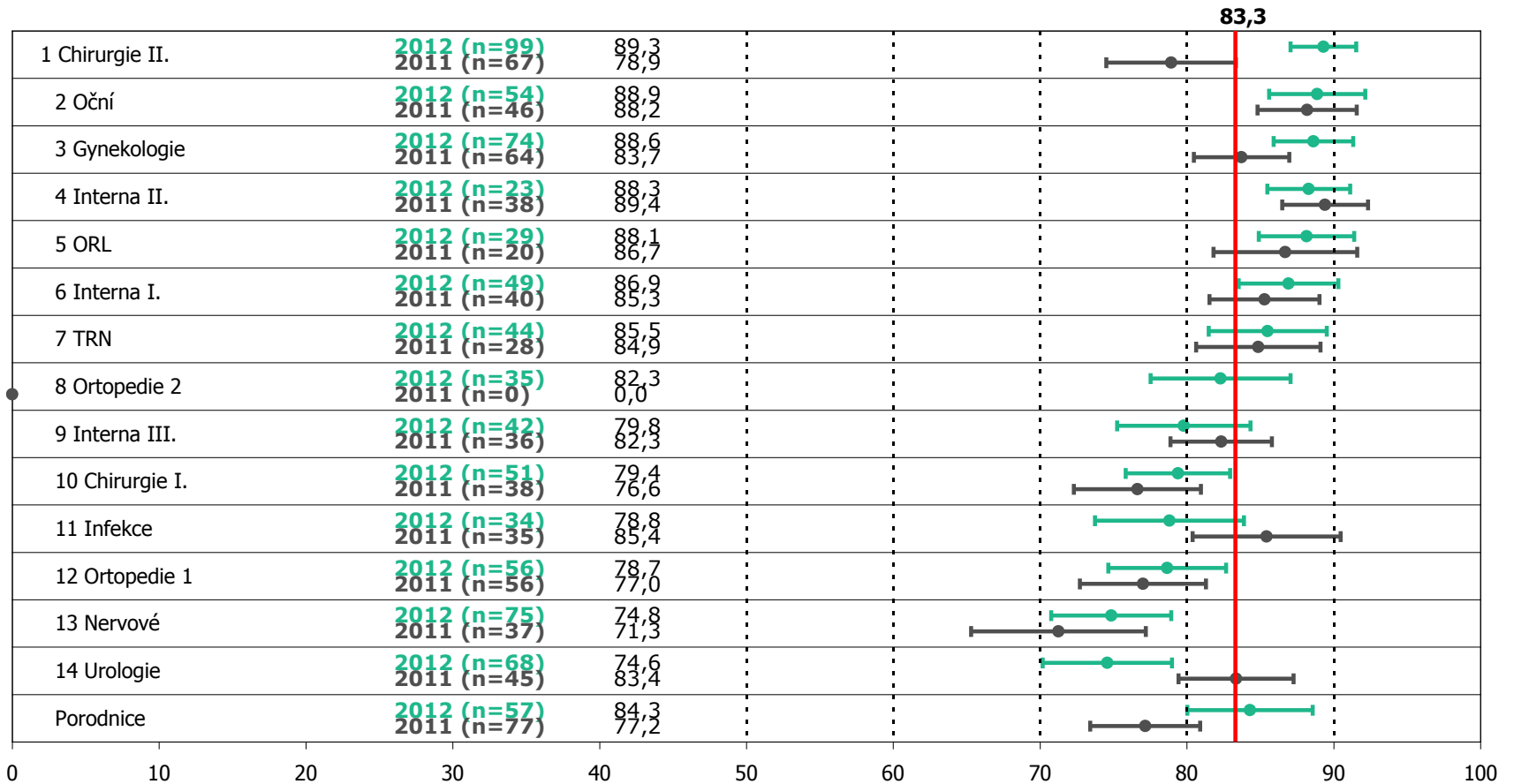
Pro zachycení dynamiky vývoje spokojenosti v období od předcházejícího měření jsou v grafech uvedeny i výsledky z roku 2010.

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

## ON Příbram: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

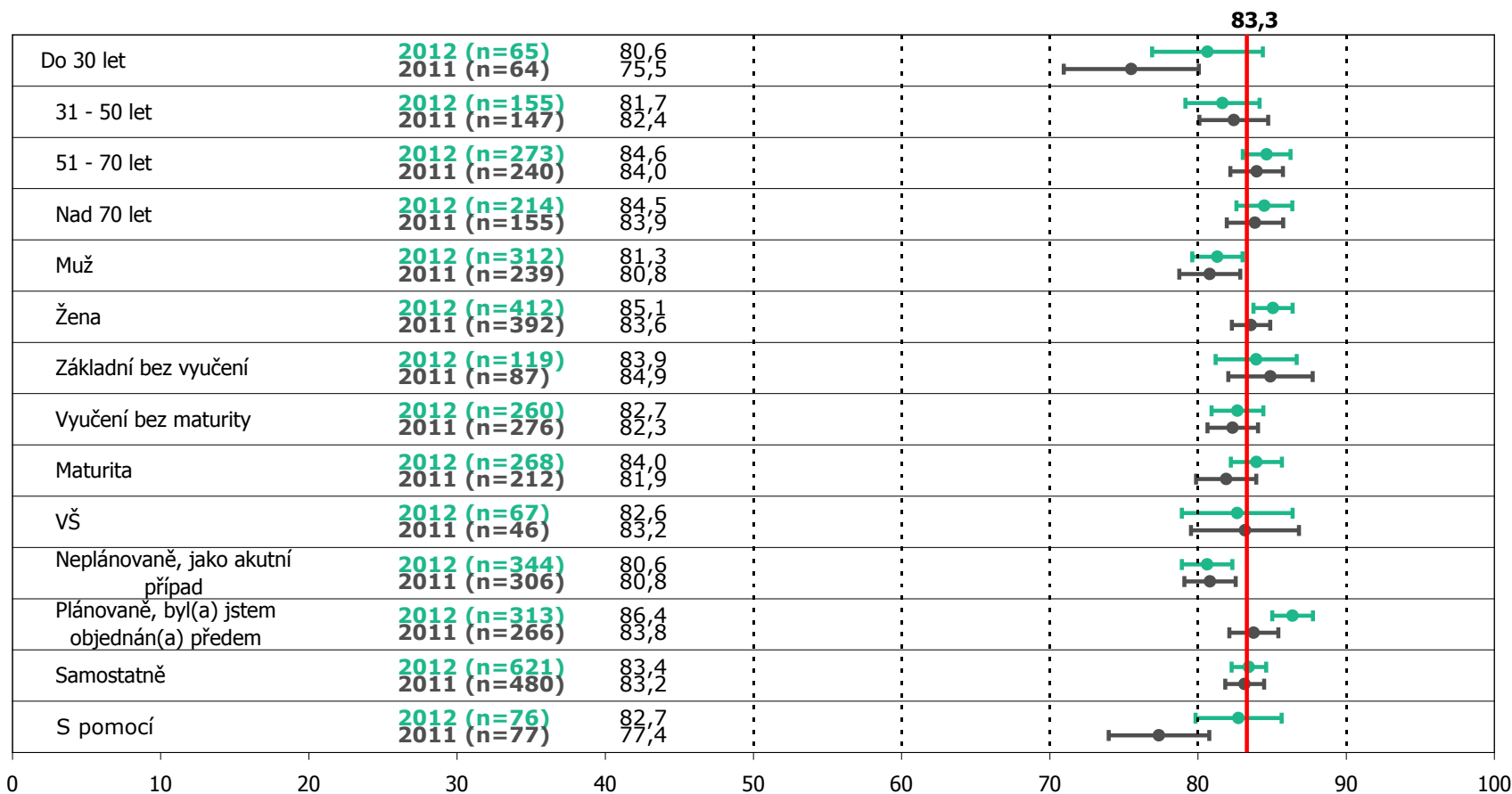


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

## ON Příbram: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



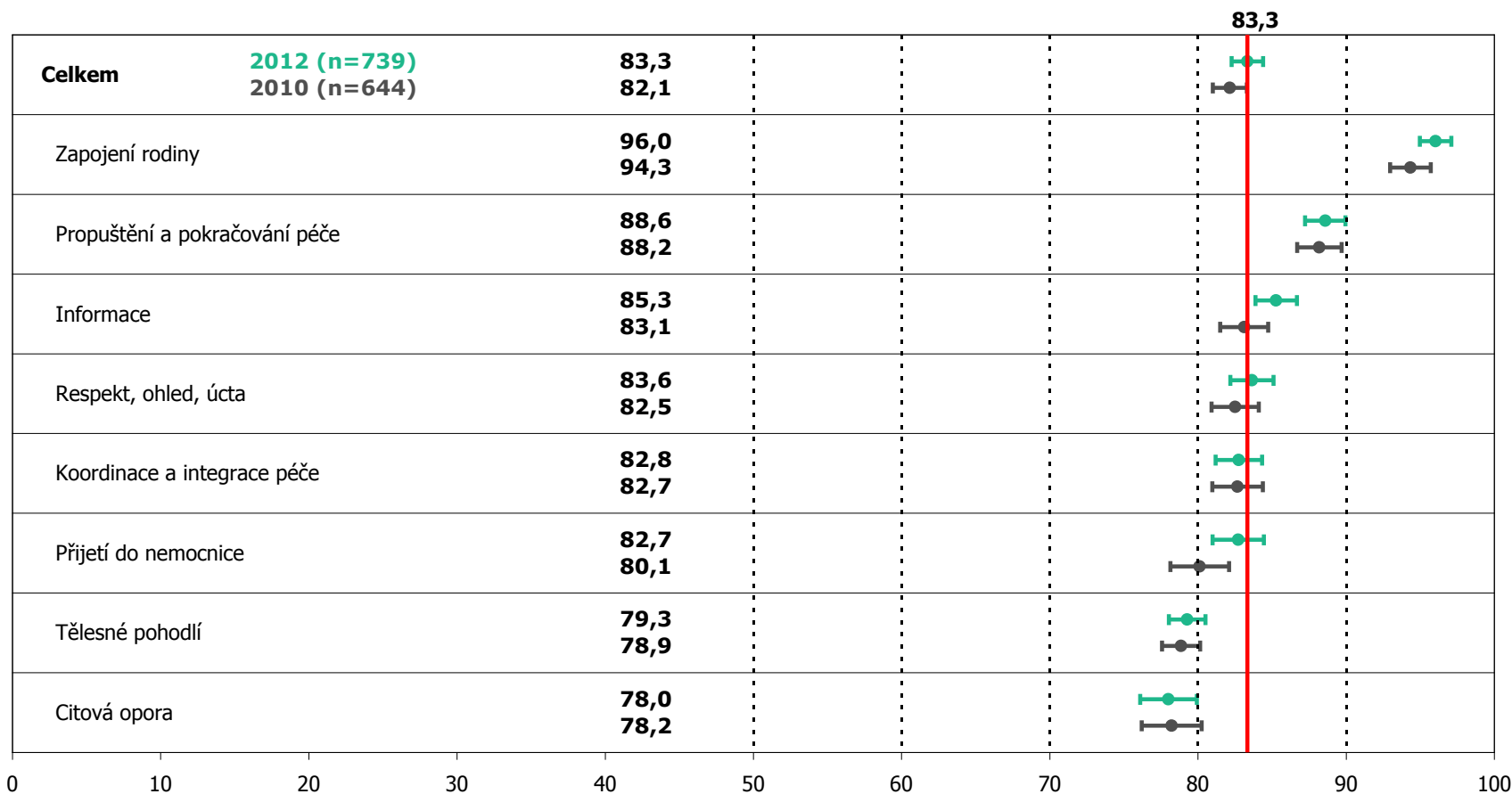
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

# Souhrnná spokojenost v jednotlivých dimenzích

## ON Příbram: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012



# Přijetí do nemocnice

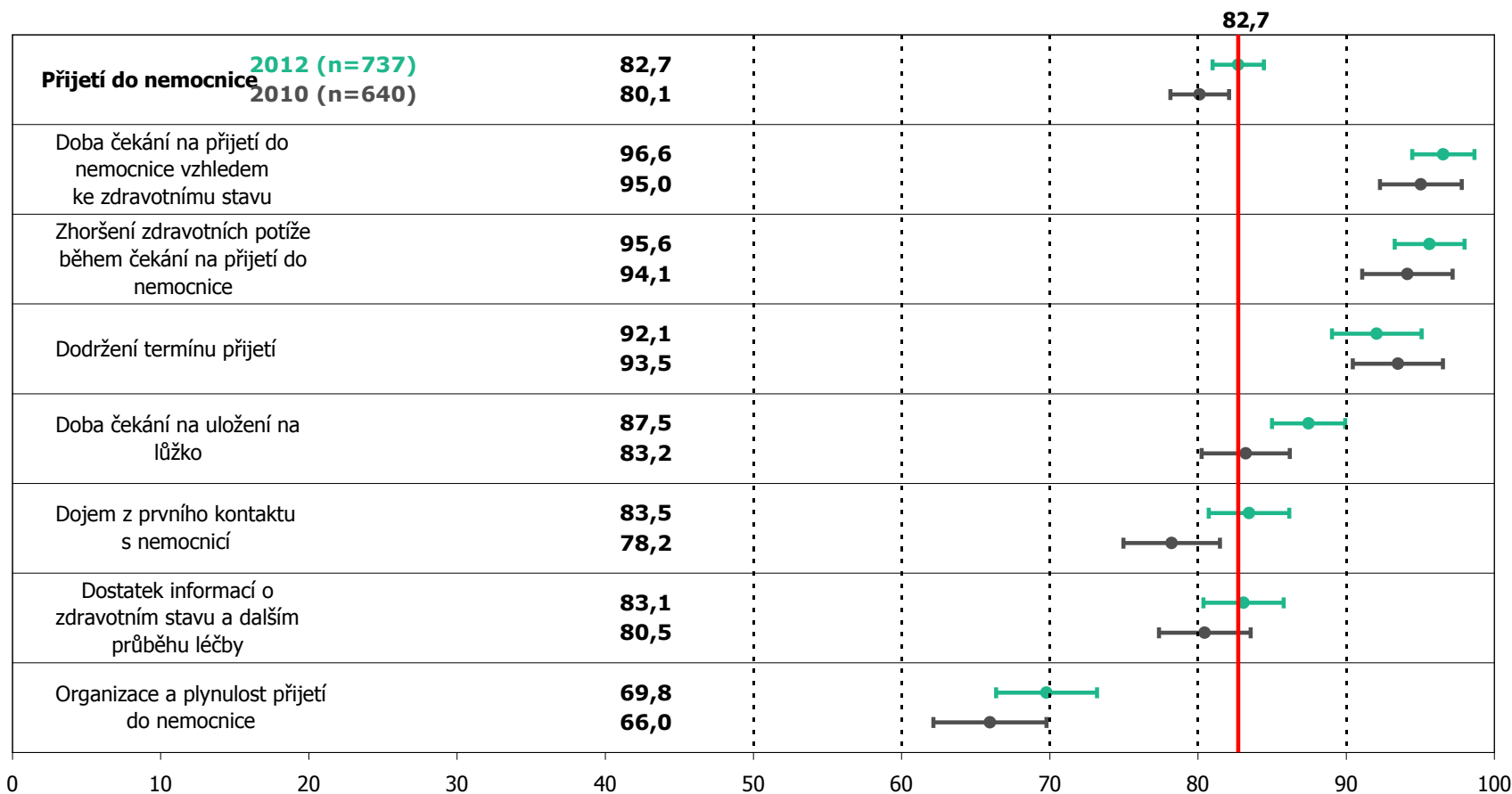
Otázky sytící dimenzi:

- 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

## ON Příbram: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

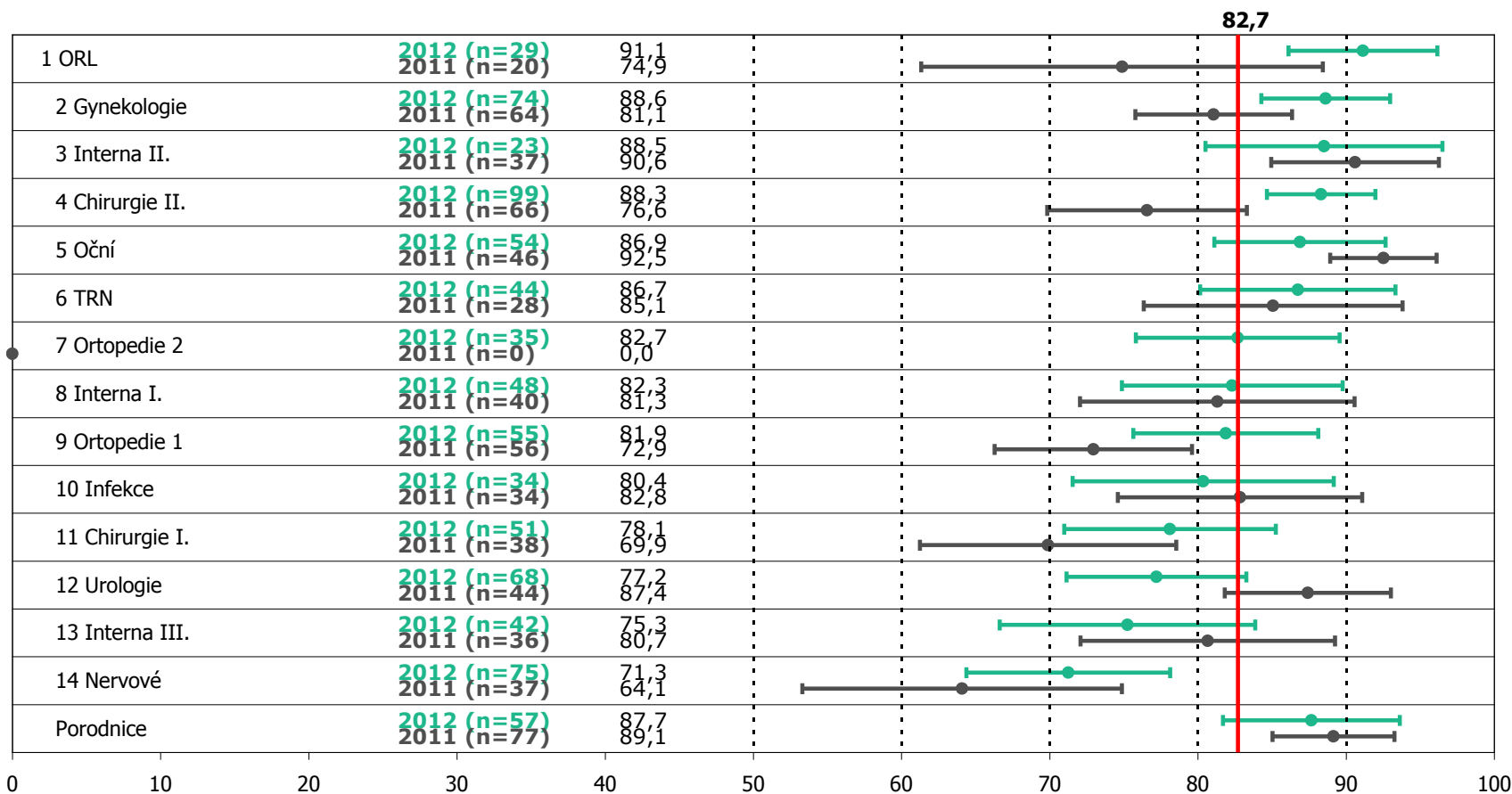


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Přijetí do nemocnice

## ON Příbram: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Respekt, ohled, úcta

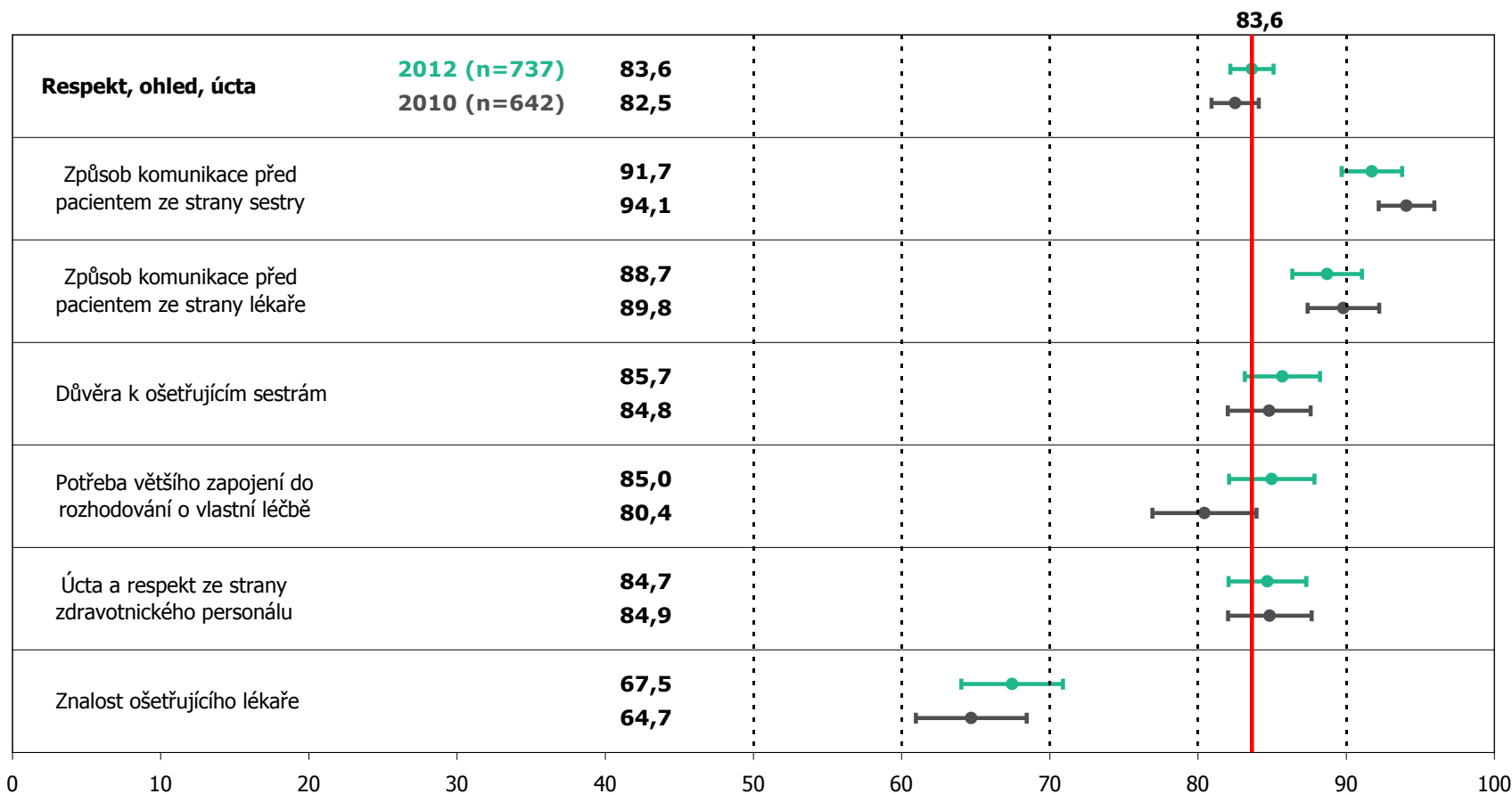
Otázky sytící dimenzi:

- 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 sestram, 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

## ON Příbram: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

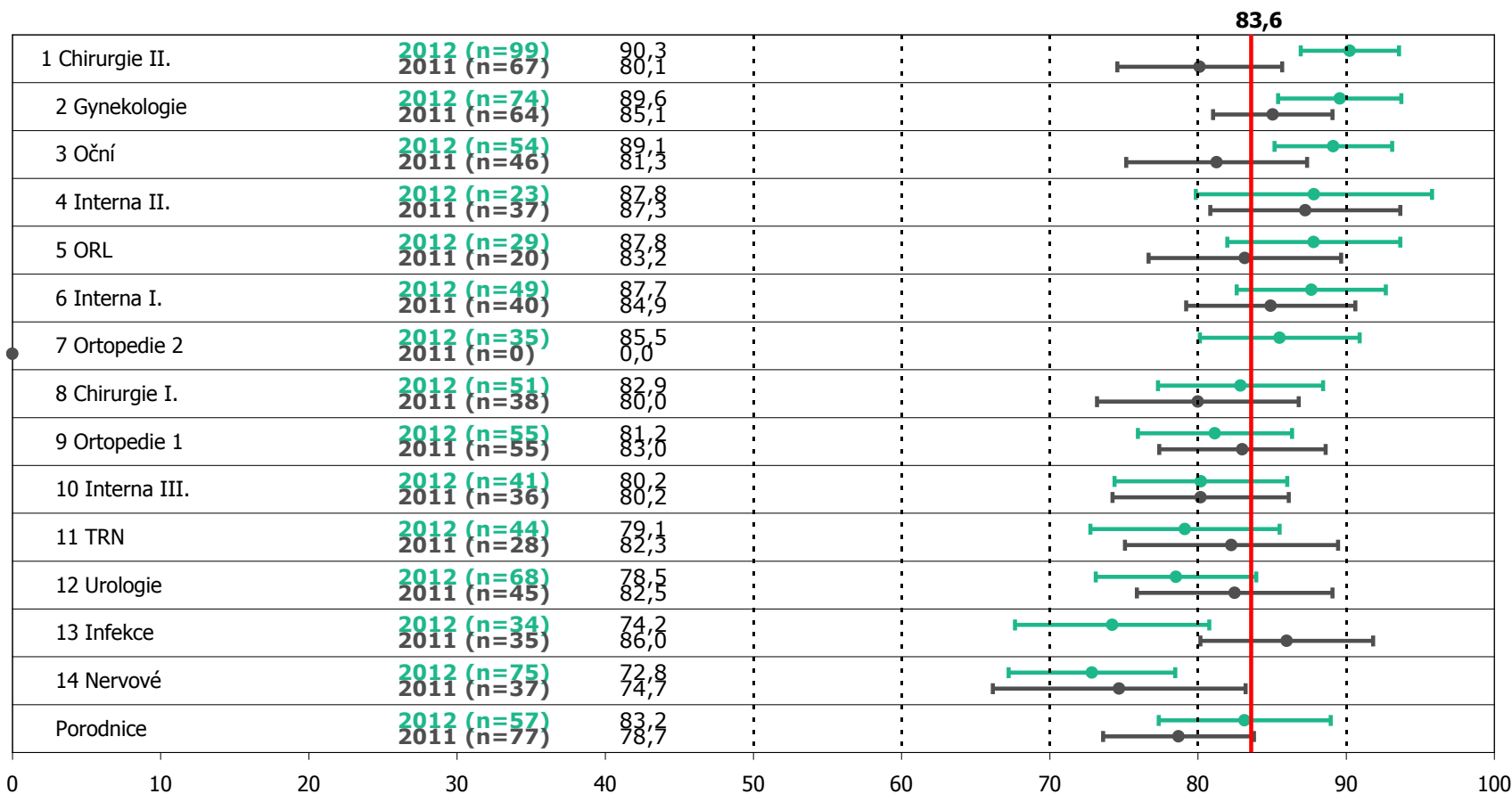


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Respekt, ohled, úcta

## ON Příbram: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Koordinace a integrace péče

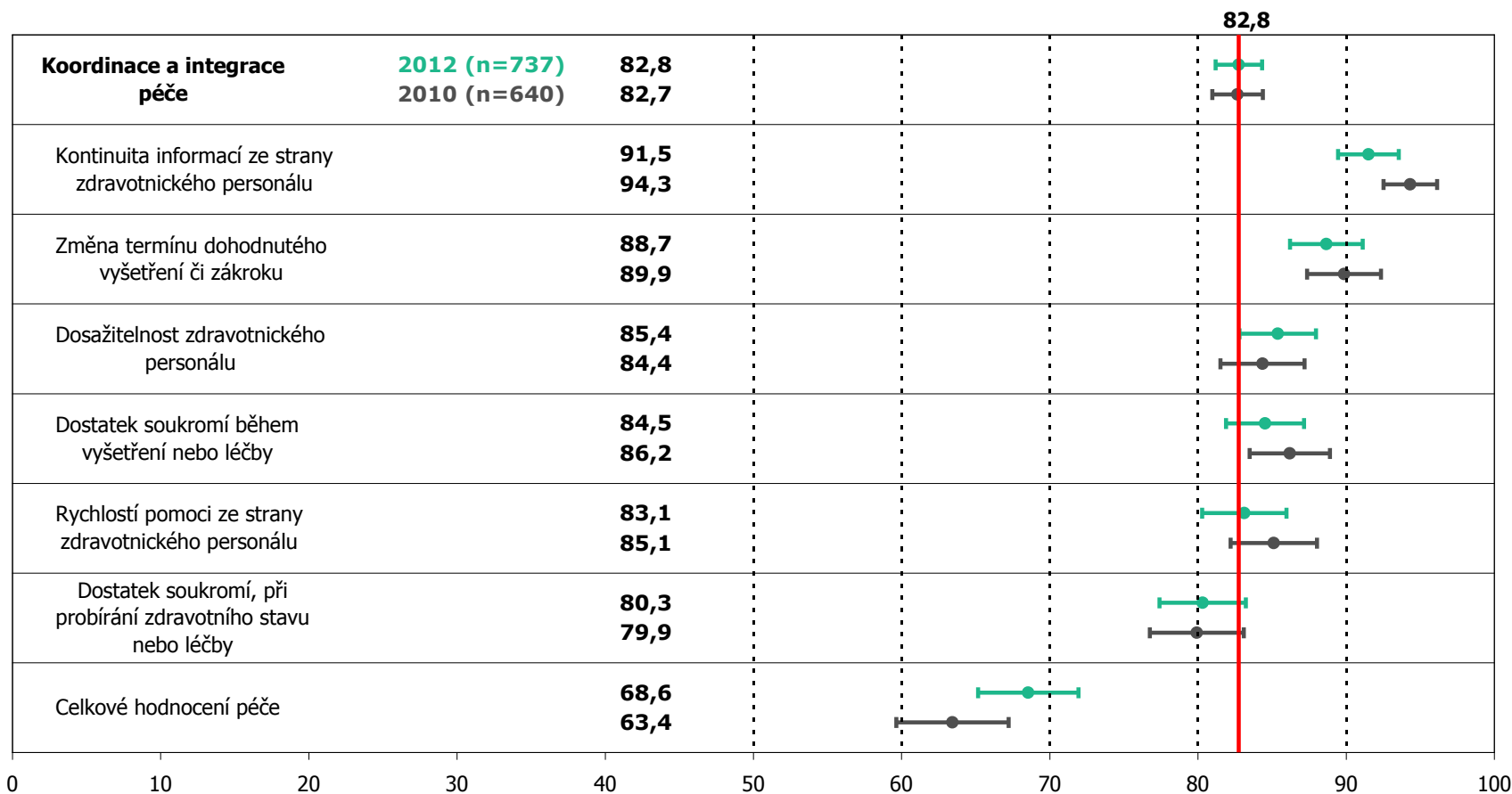
Otázky sytící dimenzi:

- 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

## ON Příbram: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti



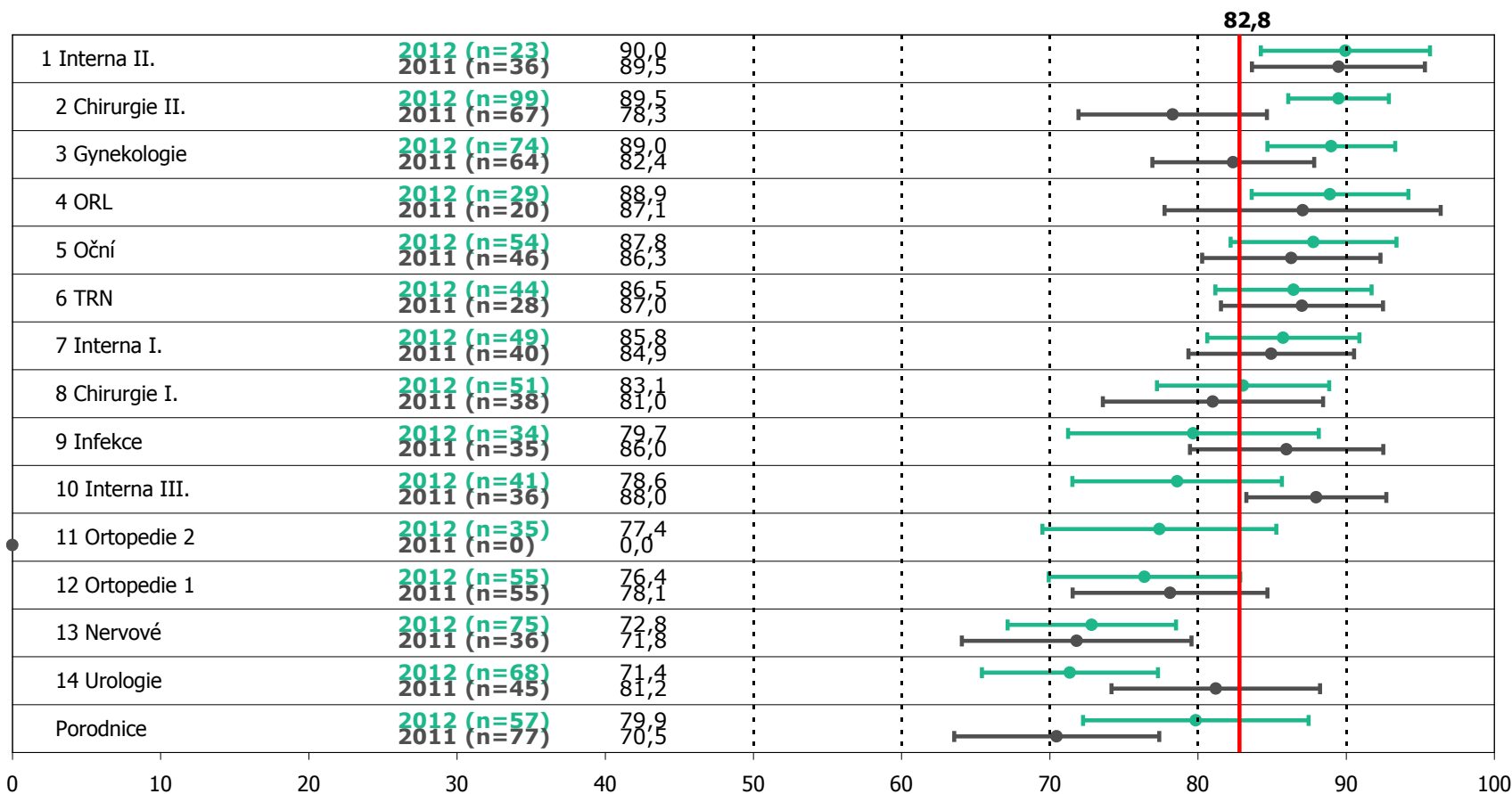
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012



# Koordinace a integrace péče

## ON Příbram: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Informace a komunikace

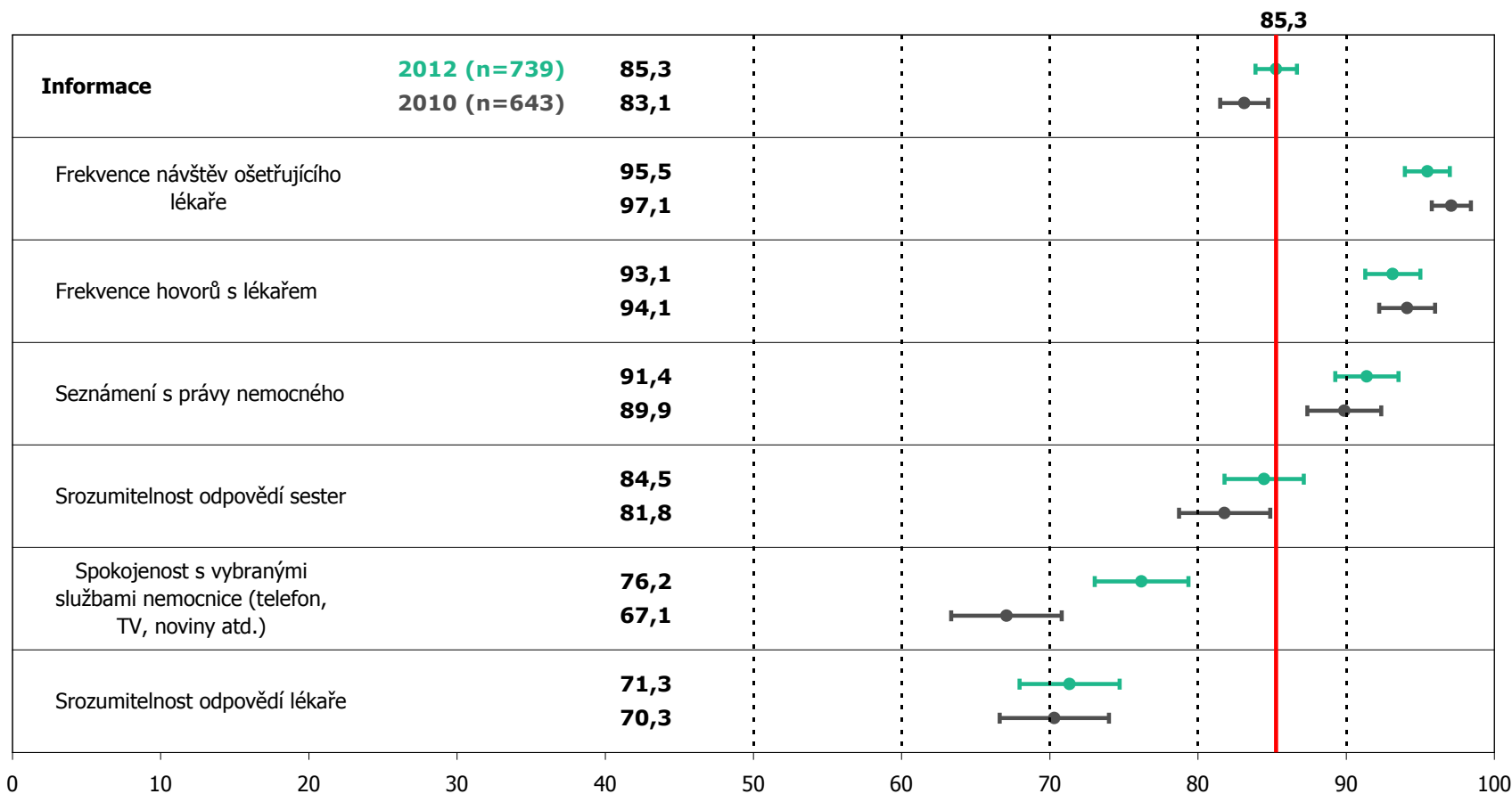
Otázky sytící dimenzi:

- 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

## ON Příbram: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

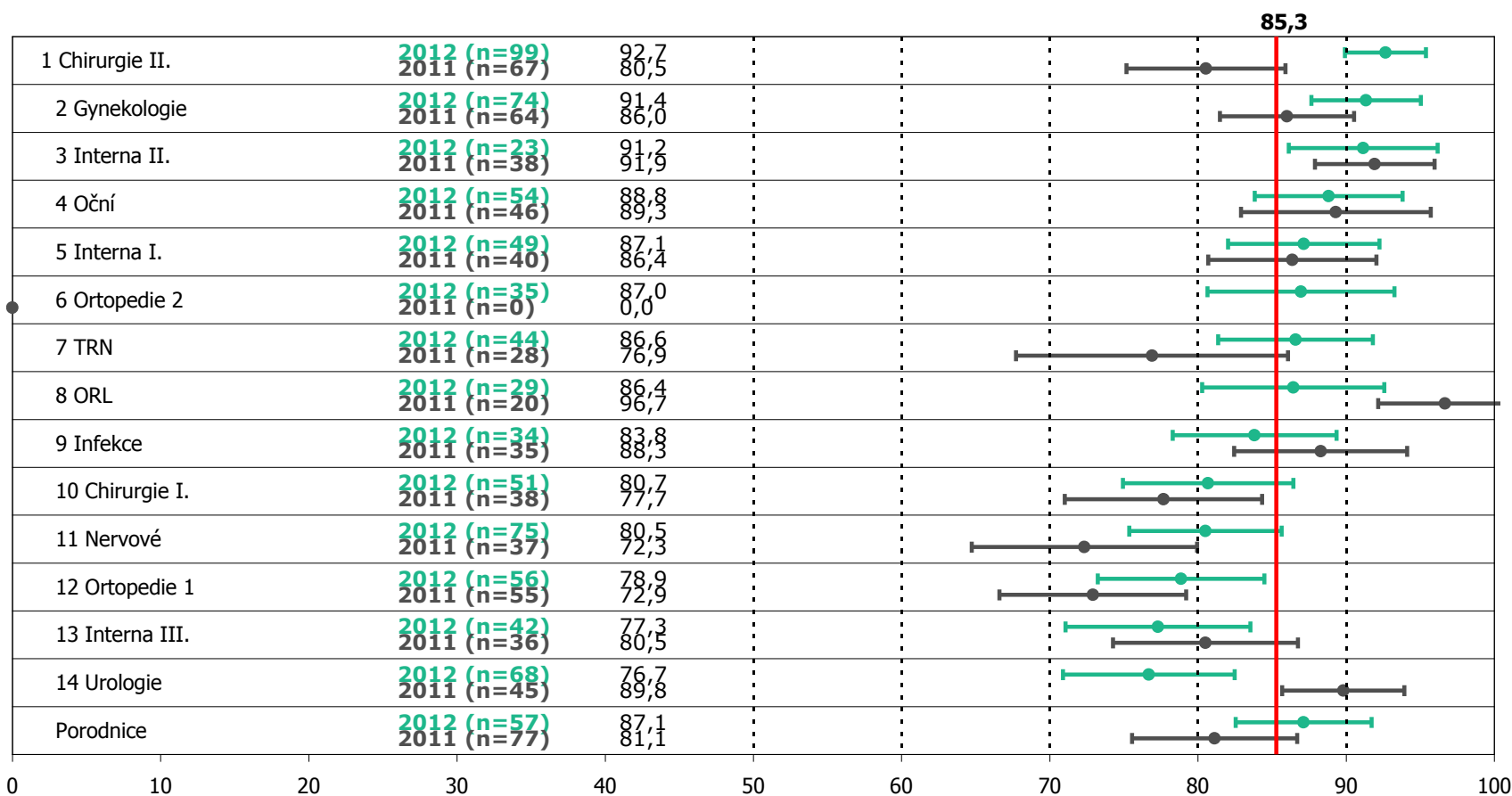


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Informace a komunikace

## ON Příbram: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Tělesné pohodlí

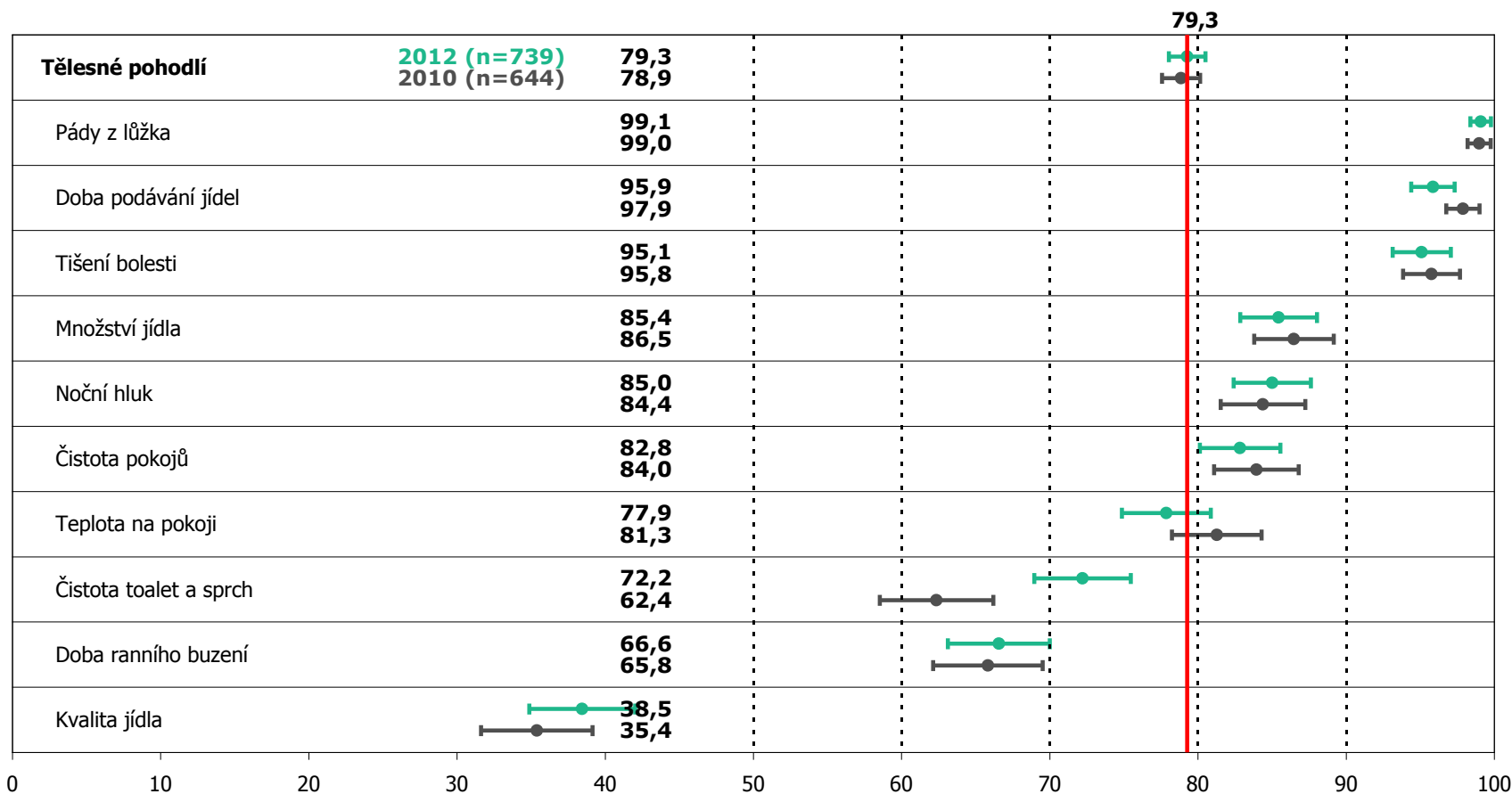
Otázky sytící dimenzi:

- 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?

# Tělesní pohodlí

## ON Příbram: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

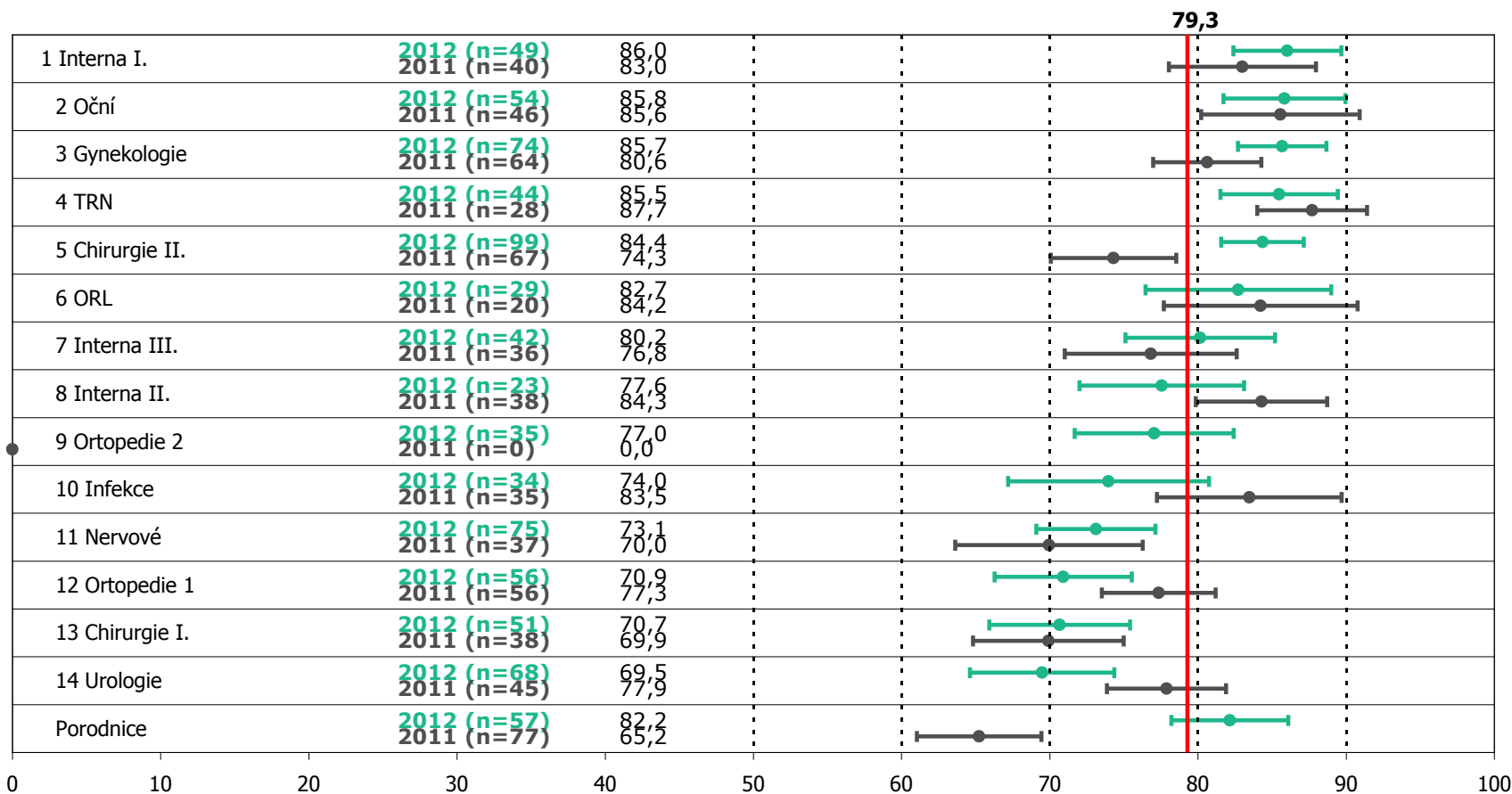


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Tělesní pohodlí

## ON Příbram: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Citová opora

Otázky sytící dimenzi:

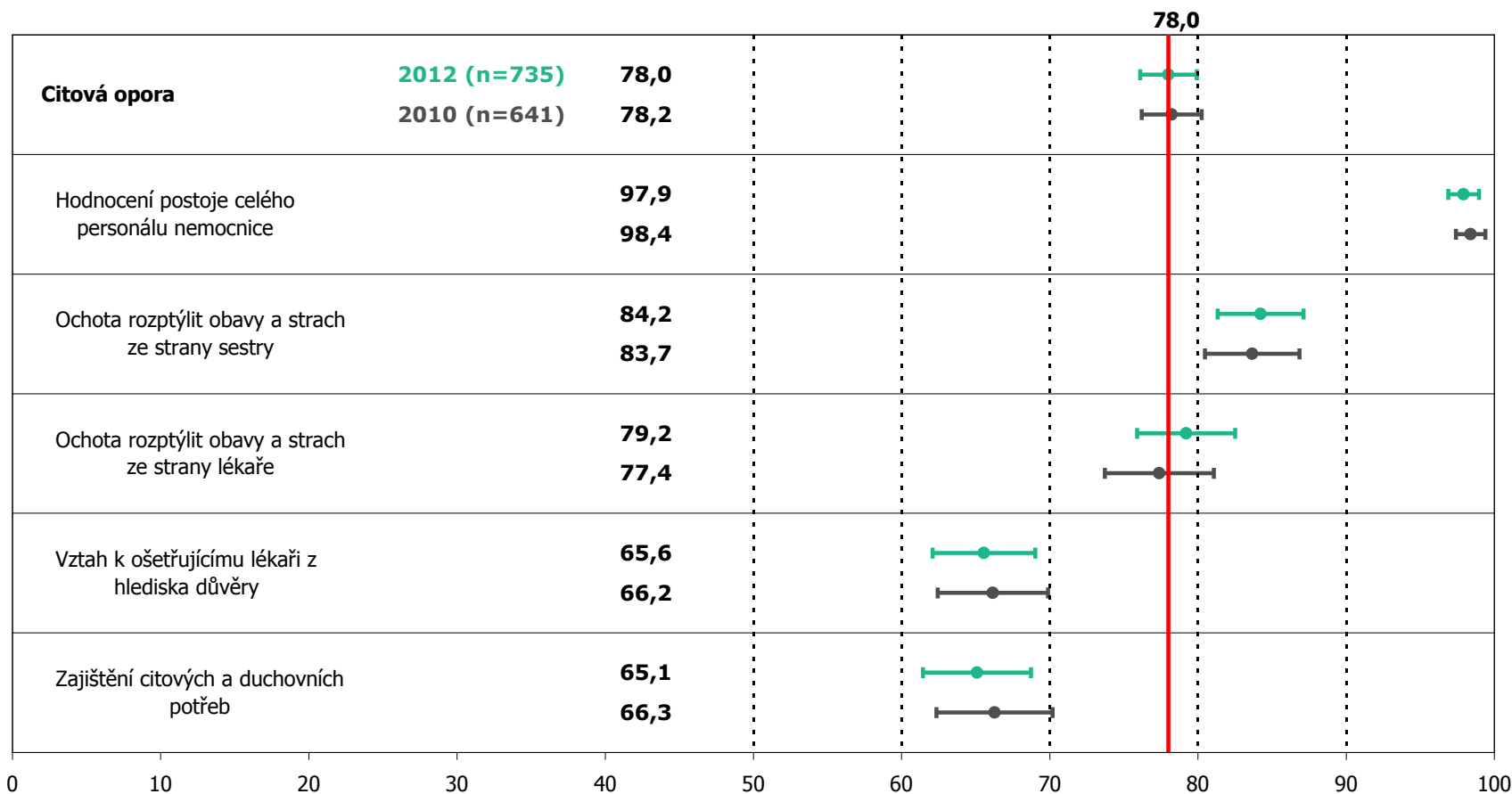
- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?
- Jak hodnotíte 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

## ON Příbram: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

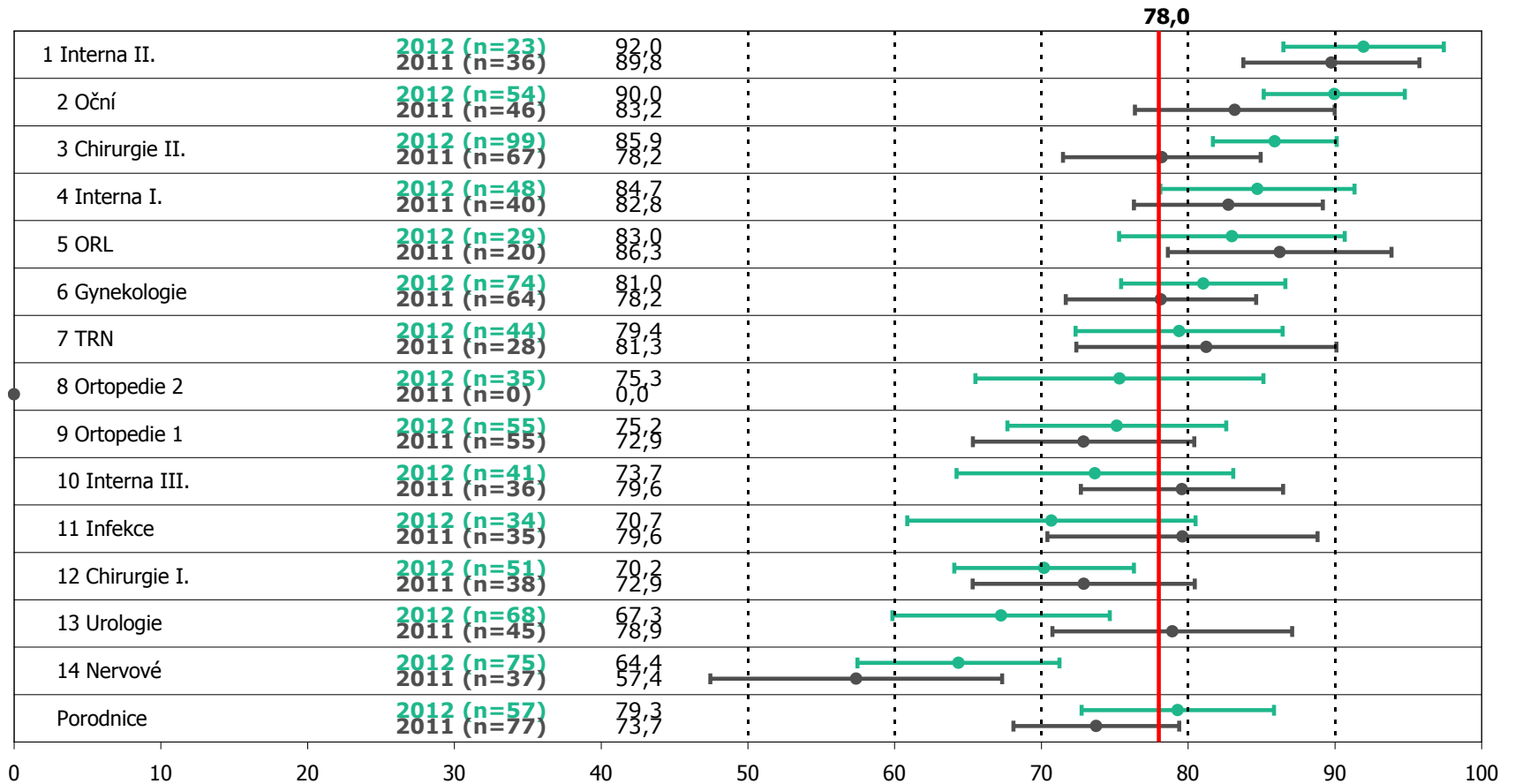


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Citová opora

## ON Příbram: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Zapojení rodiny

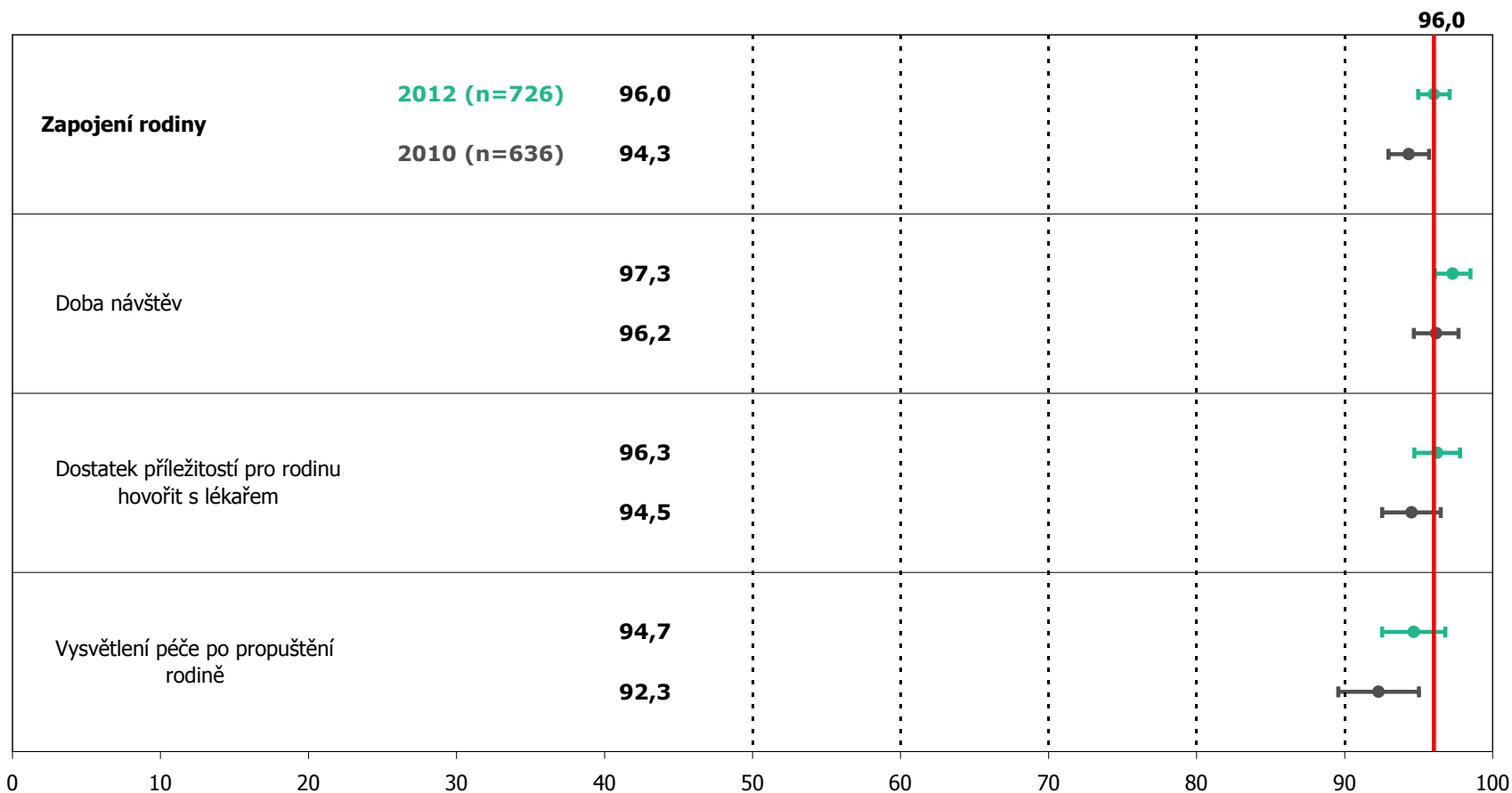
Otázky sytící dimenzi:

- 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

## ON Příbram: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

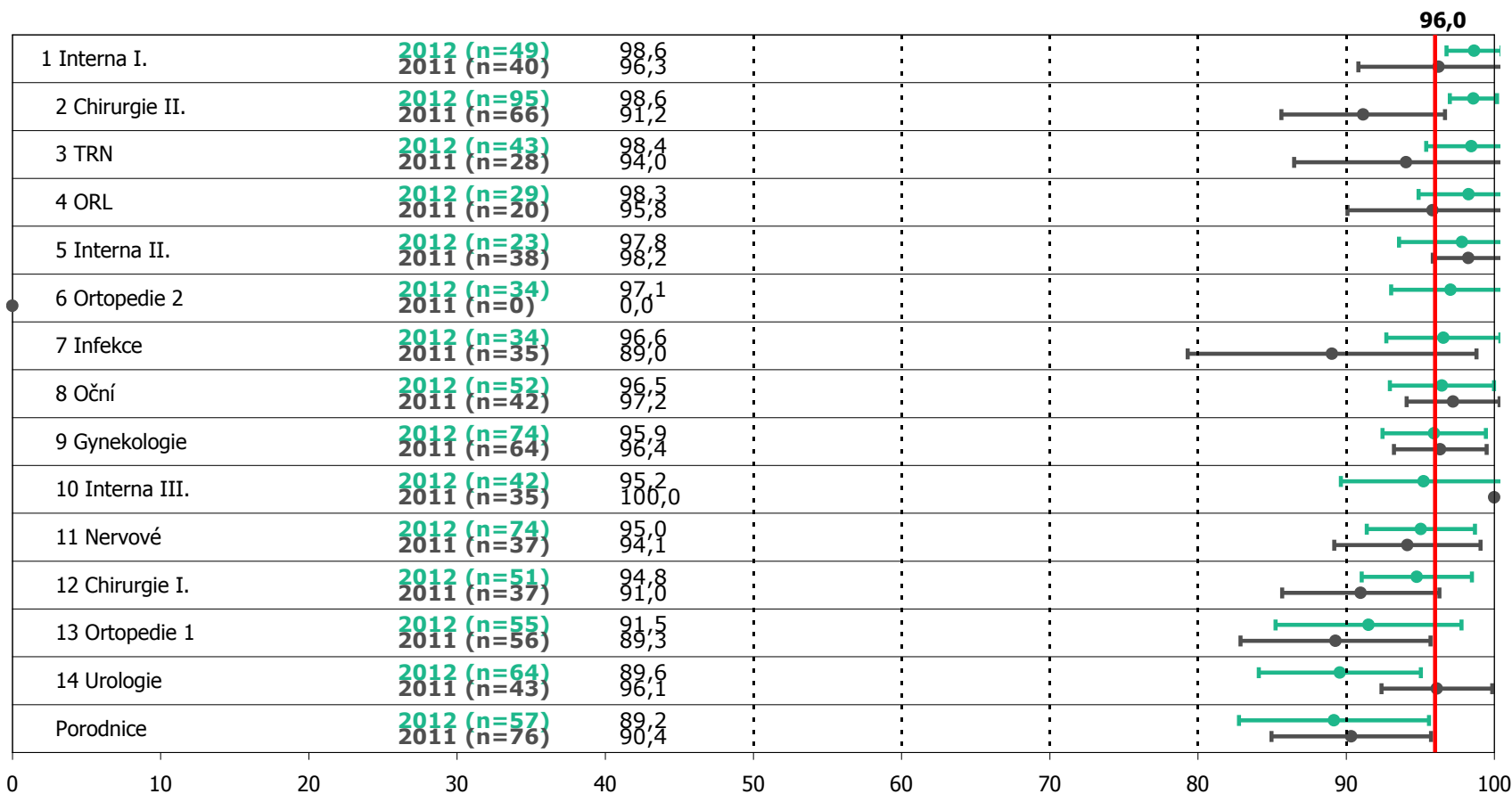


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Zapojení rodiny

## ON Příbram: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Propuštění a pokračování péče

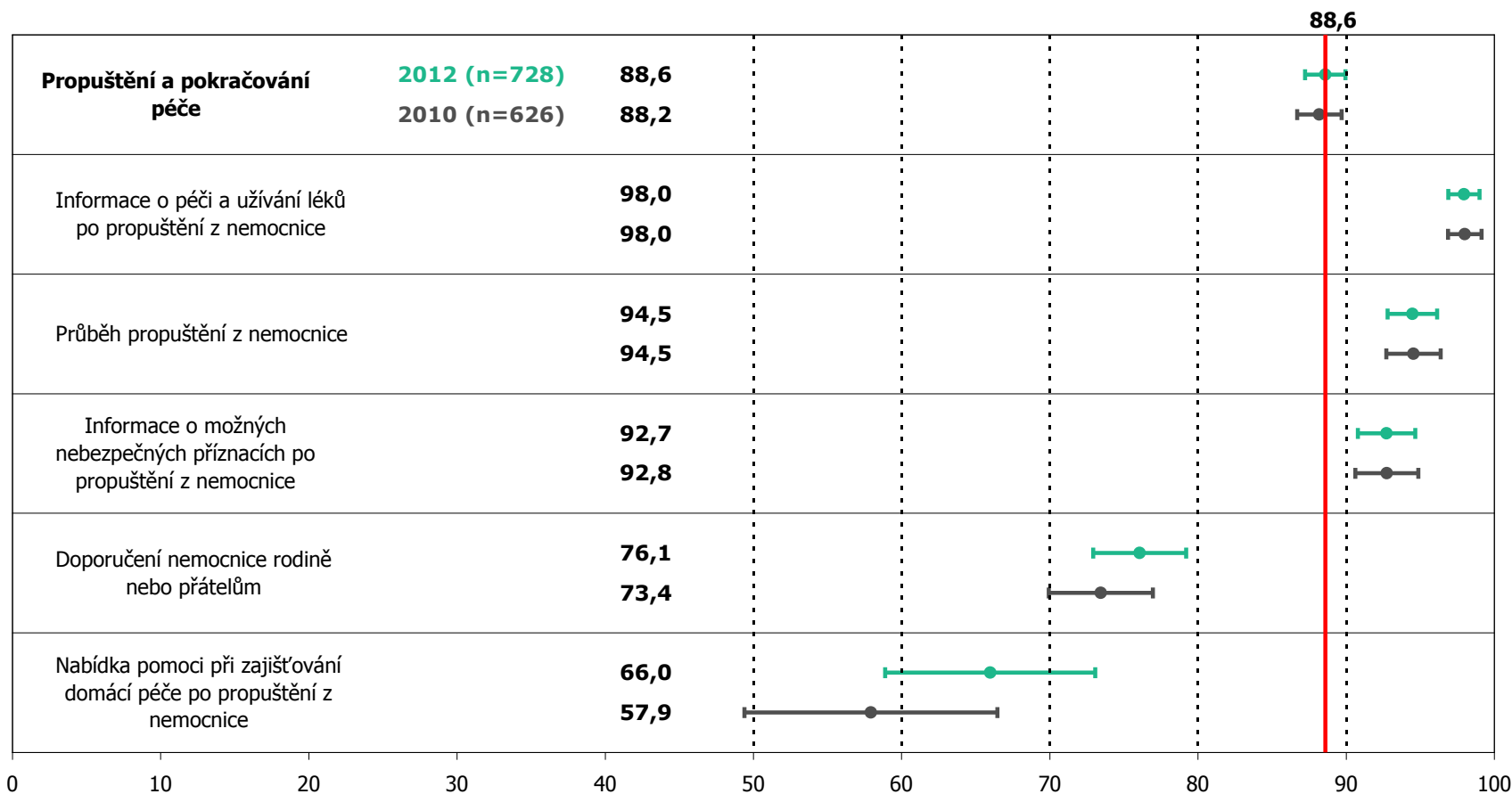
Otázky sytící dimenzi:

- 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

## ON Příbram: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

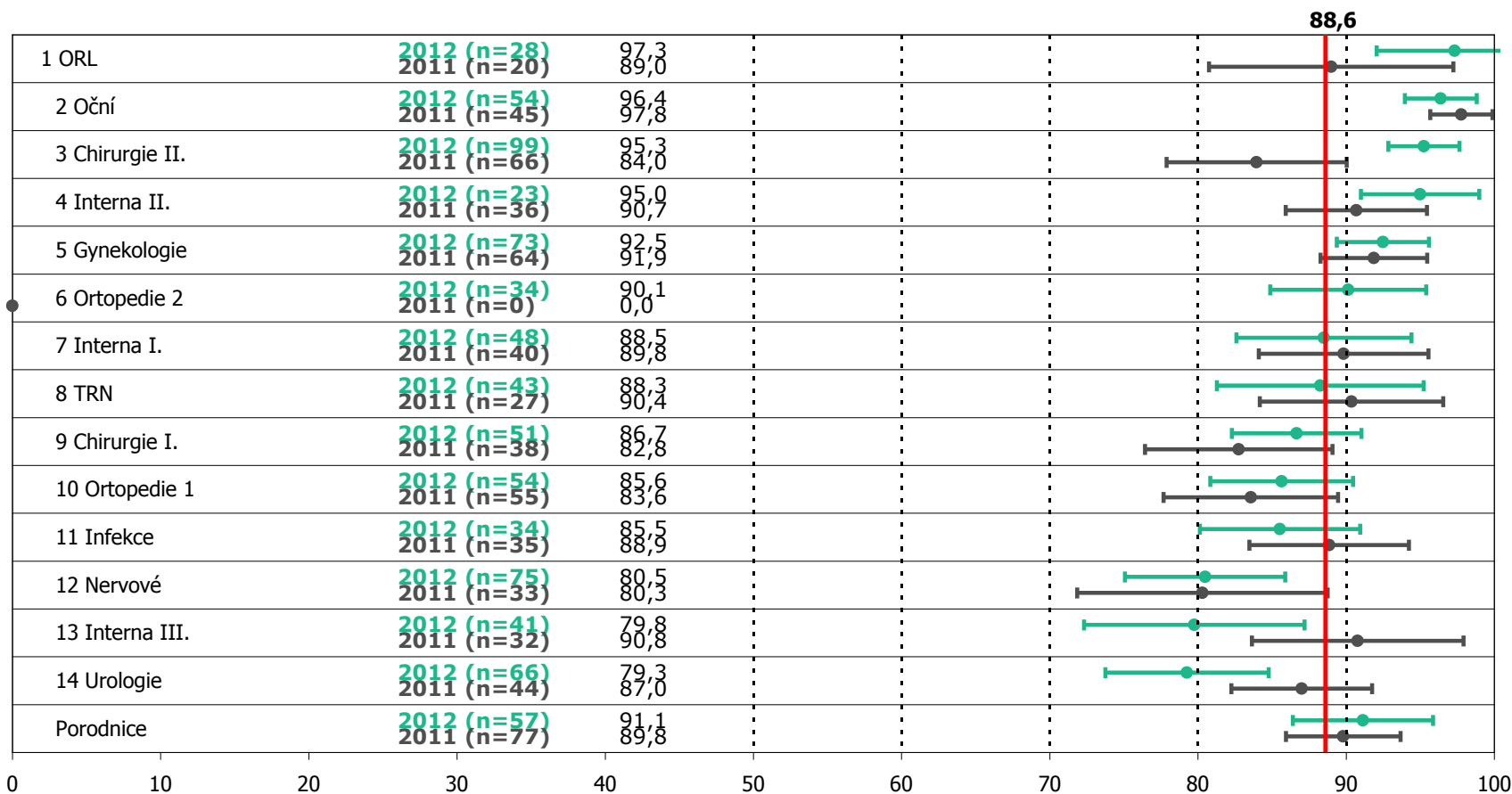


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Propuštění a pokračování péče

## ON Příbram: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

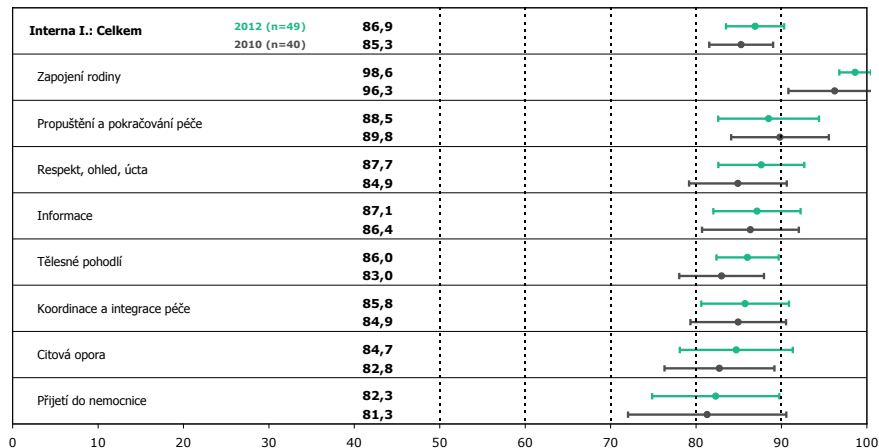


# SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

# Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

## ON Příbram: Dynamika spokojenosti

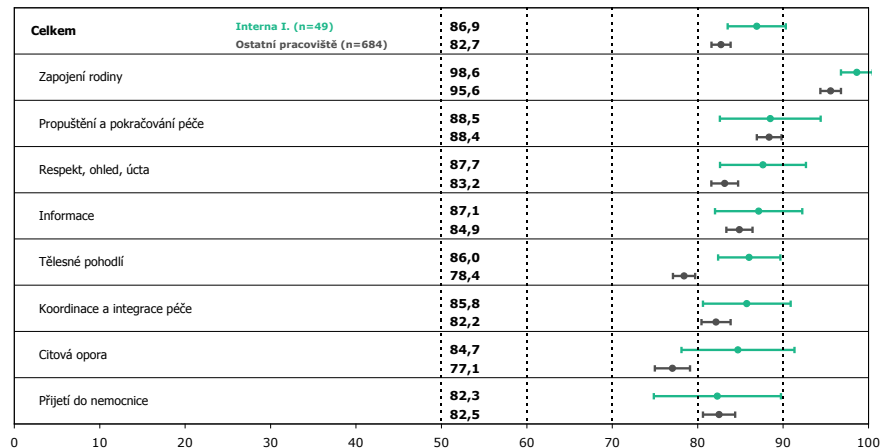
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram 2012

## ON Příbram: Porovnání s ostatními pracovišti

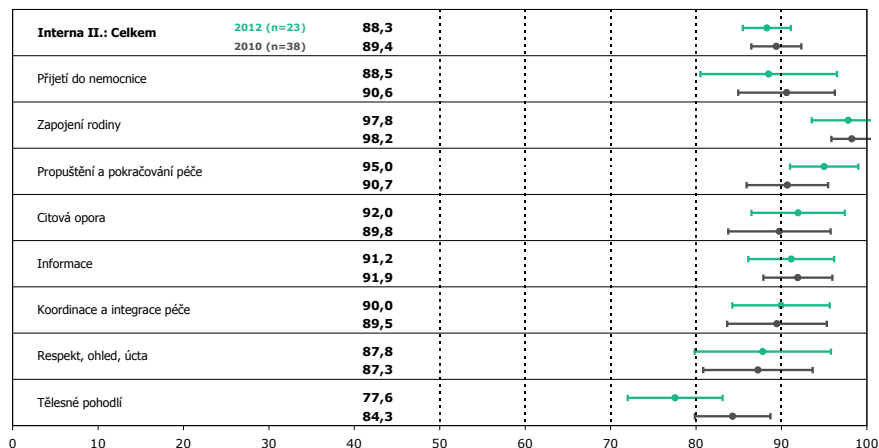
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

## ON Příbram: Dynamika spokojenosti

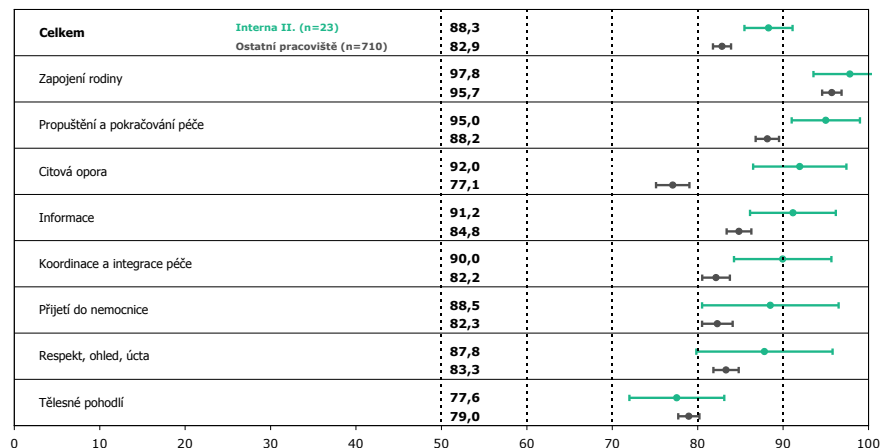
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram 2012

## ON Příbram: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

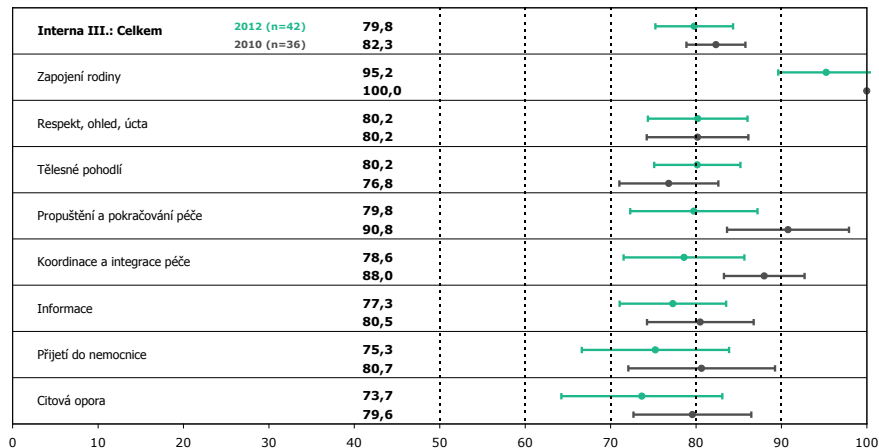


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

## ON Příbram: Dynamika spokojenosti

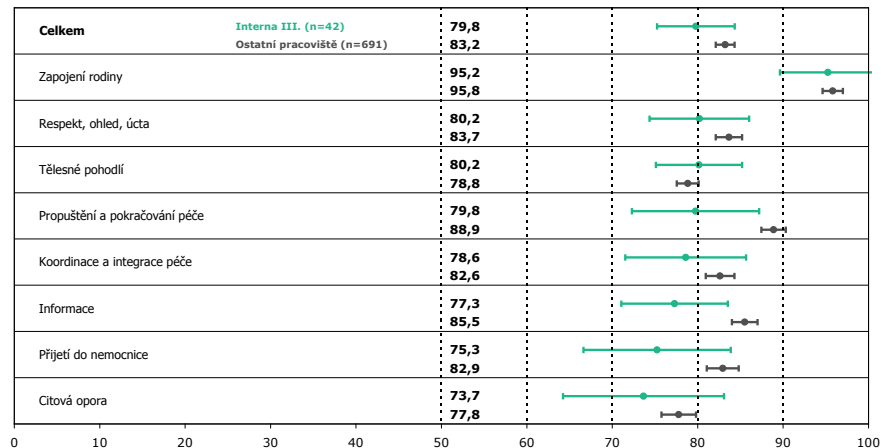
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram 2012

## ON Příbram: Porovnání s ostatními pracovišti

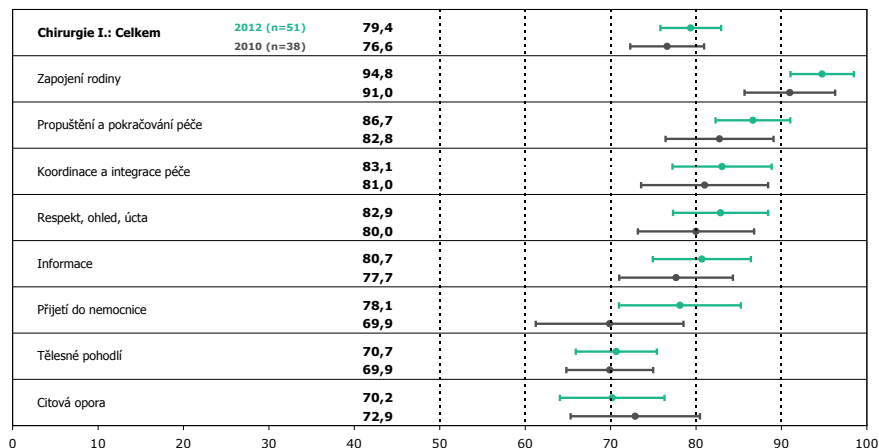
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

## ON Příbram: Dynamika spokojenosti

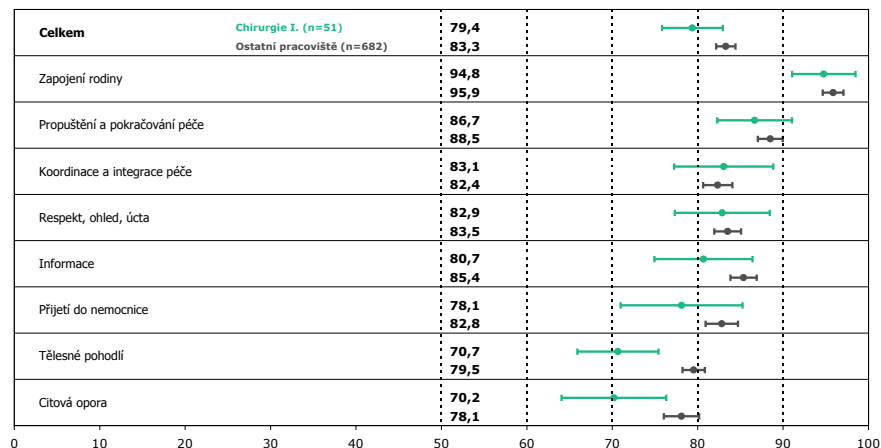
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram 2012

## ON Příbram: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

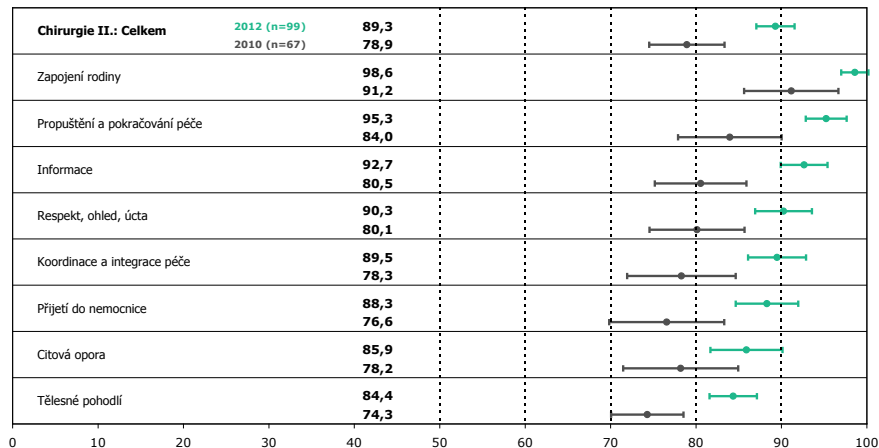


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

## ON Příbram: Dynamika spokojenosti

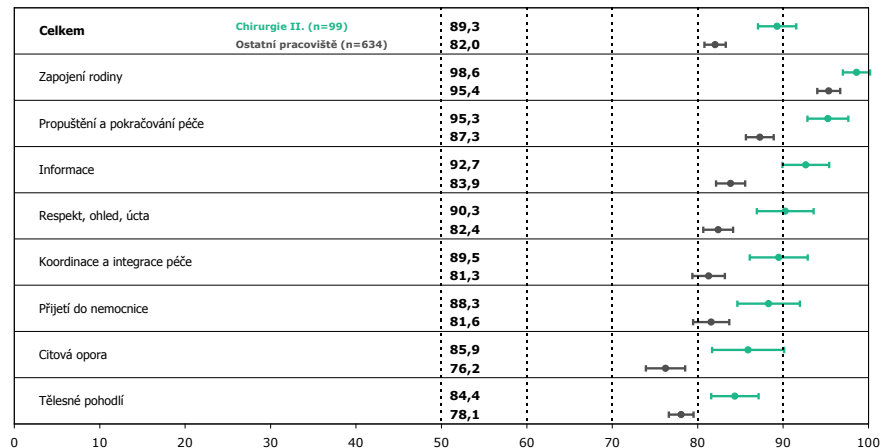
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram 2012

## ON Příbram: Porovnání s ostatními pracovišti

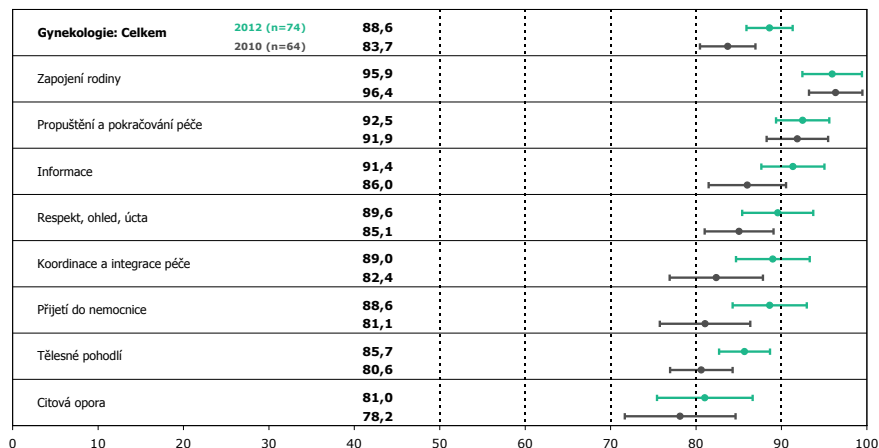
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

## ON Příbram: Dynamika spokojenosti

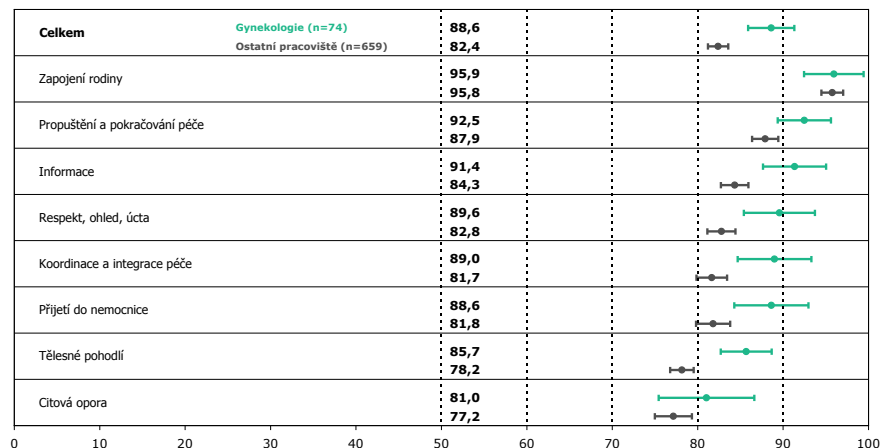
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram 2012

## ON Příbram: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

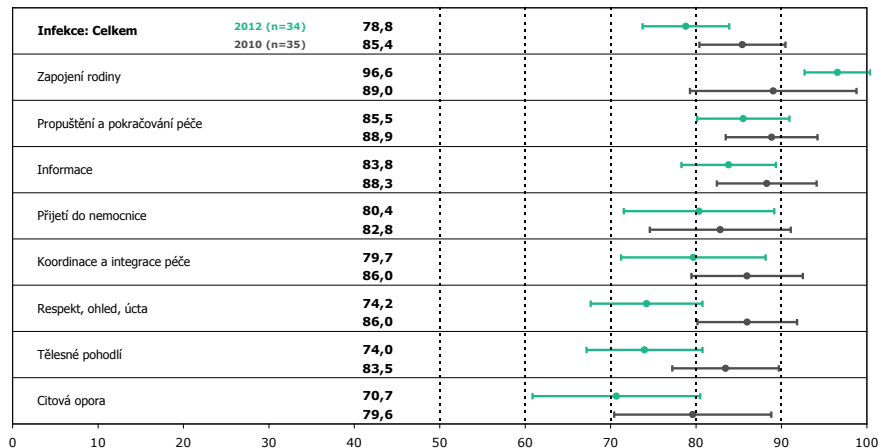


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

## ON Příbram: Dynamika spokojenosti

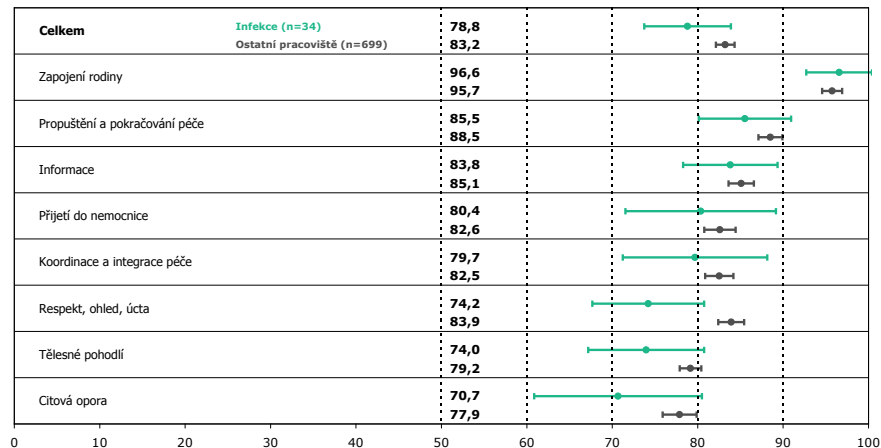
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram 2012

## ON Příbram: Porovnání s ostatními pracovišti

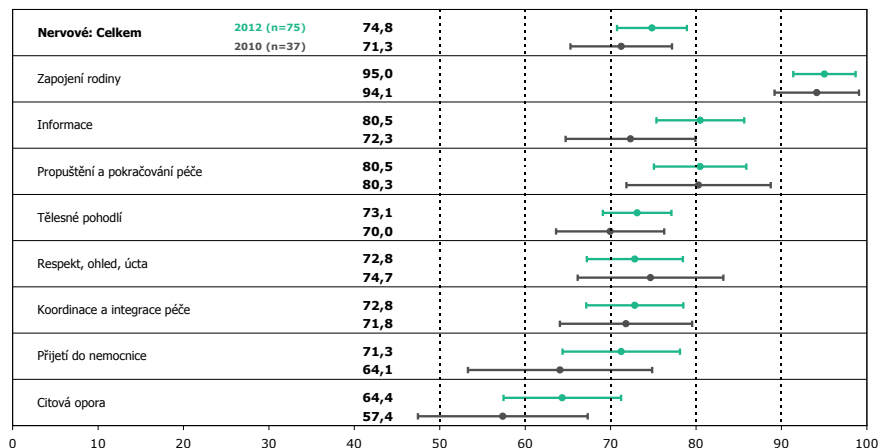
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

## ON Příbram: Dynamika spokojenosti

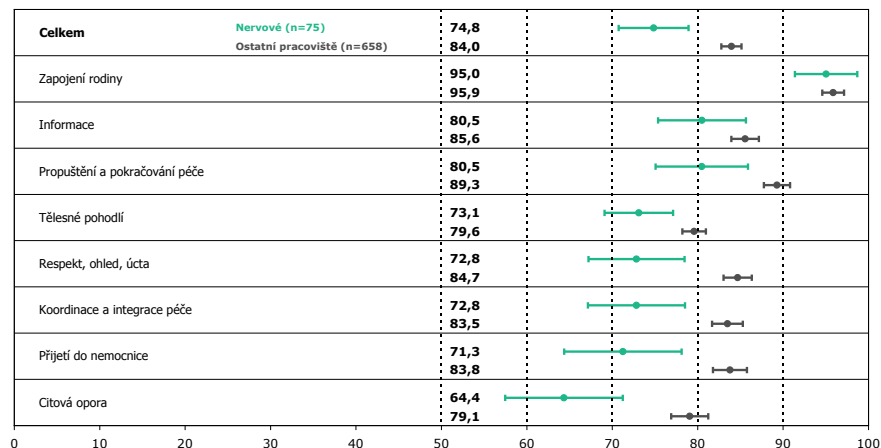
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram 2012

## ON Příbram: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

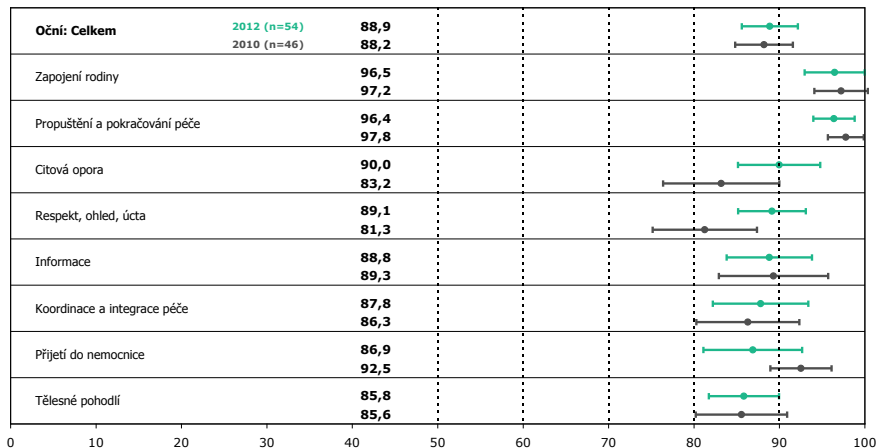


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

## ON Příbram: Dynamika spokojenosti

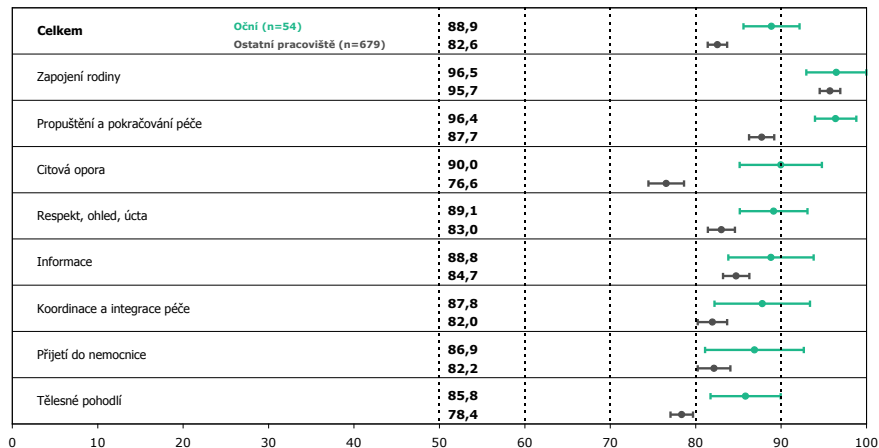
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram 2012

## ON Příbram: Porovnání s ostatními pracovišti

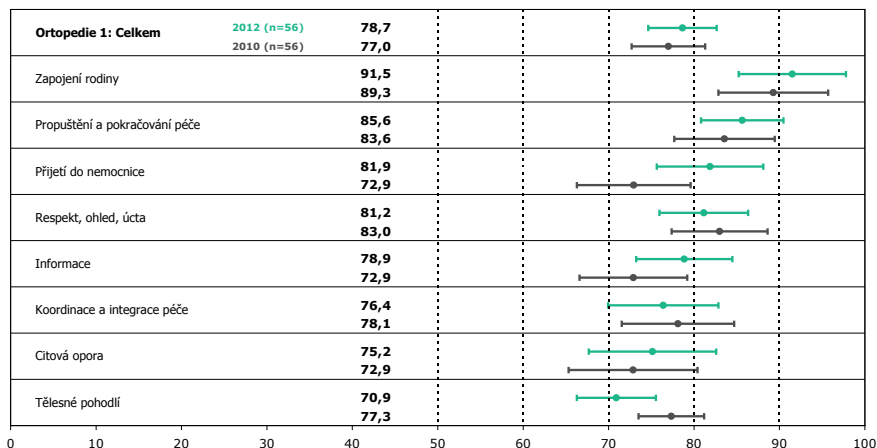
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

## ON Příbram: Dynamika spokojenosti

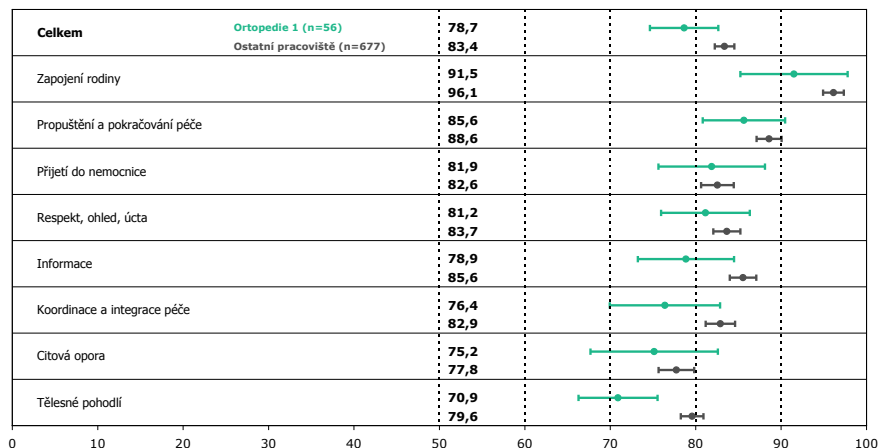
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram 2012

## ON Příbram: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

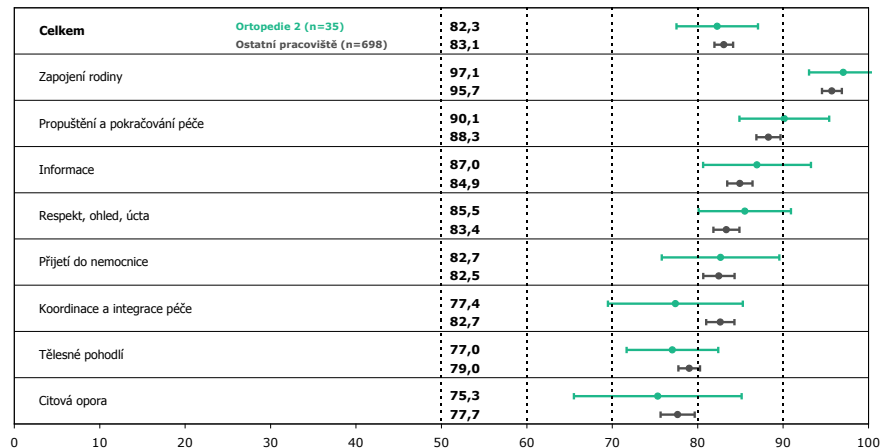


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

## ON Příbram: Porovnání s ostatními pracovišti

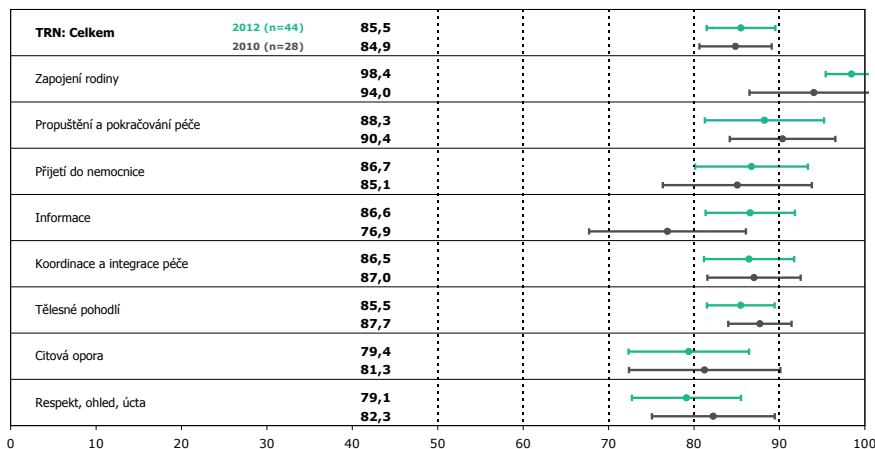
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

## ON Příbram: Dynamika spokojenosti

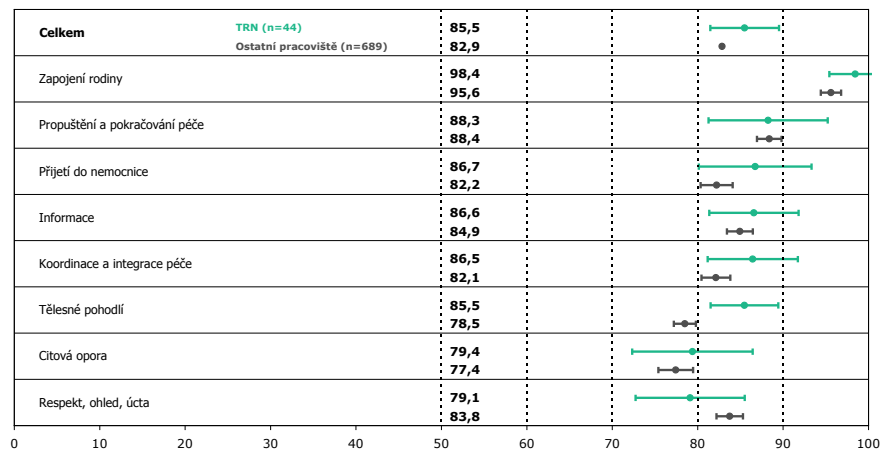
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram 2012

## ON Příbram: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

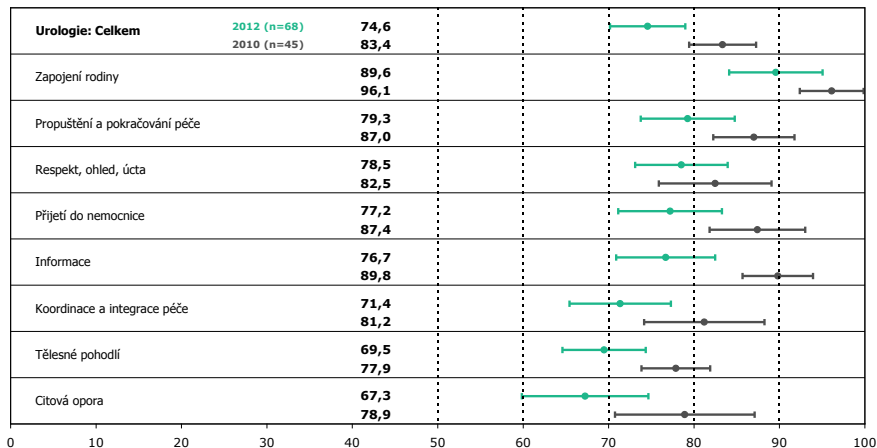


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

## ON Příbram: Dynamika spokojenosti

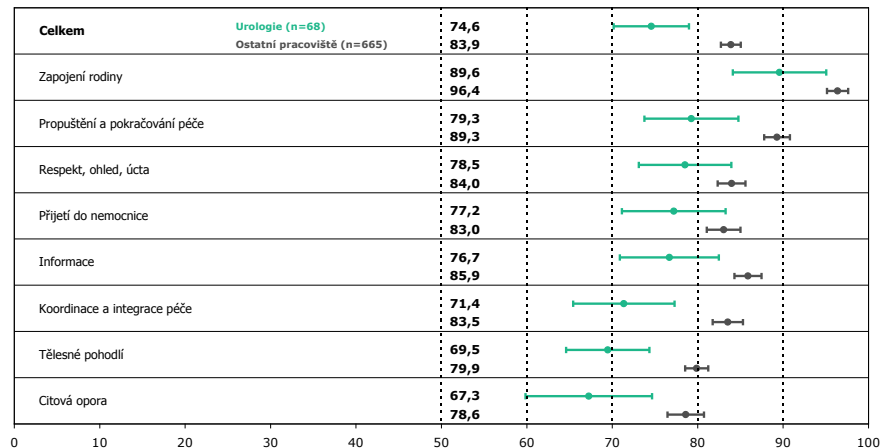
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram 2012

## ON Příbram: Porovnání s ostatními pracovišti

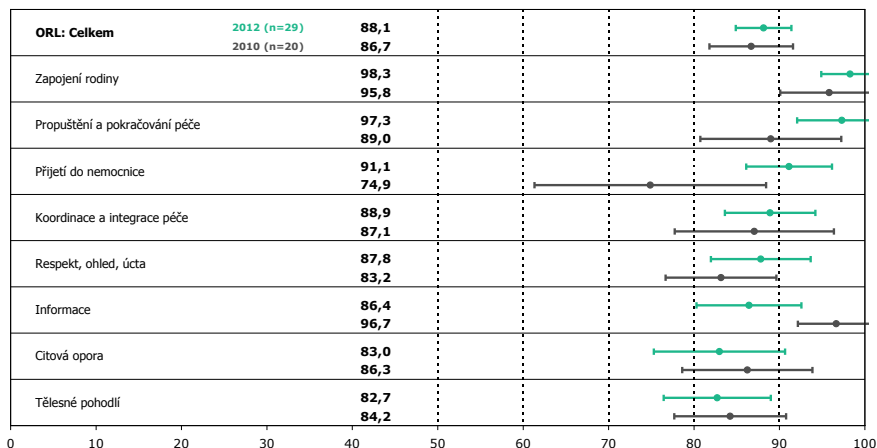
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

## ON Příbram: Dynamika spokojenosti

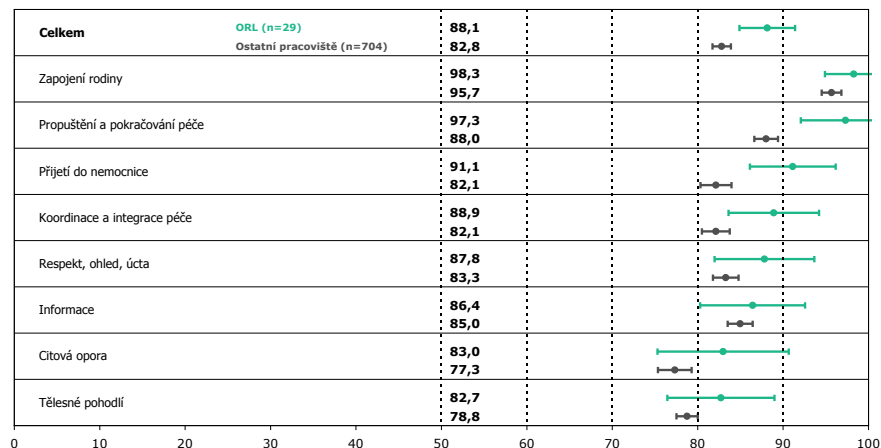
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram 2012

## ON Příbram: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



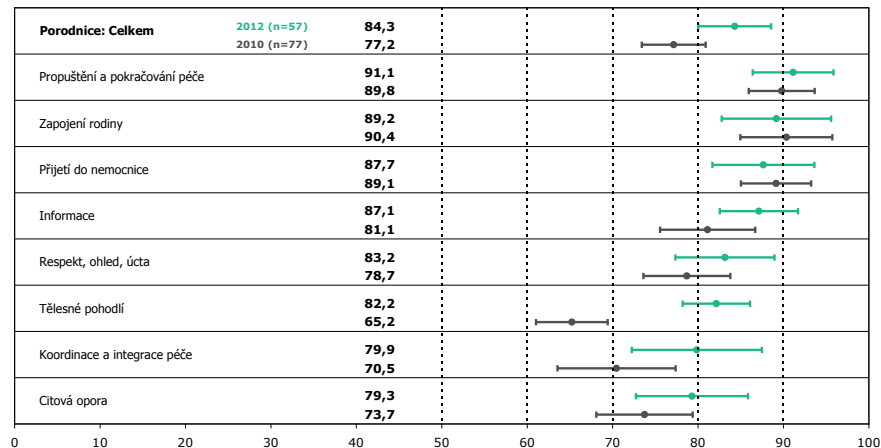
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012



# Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

## ON Příbram: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



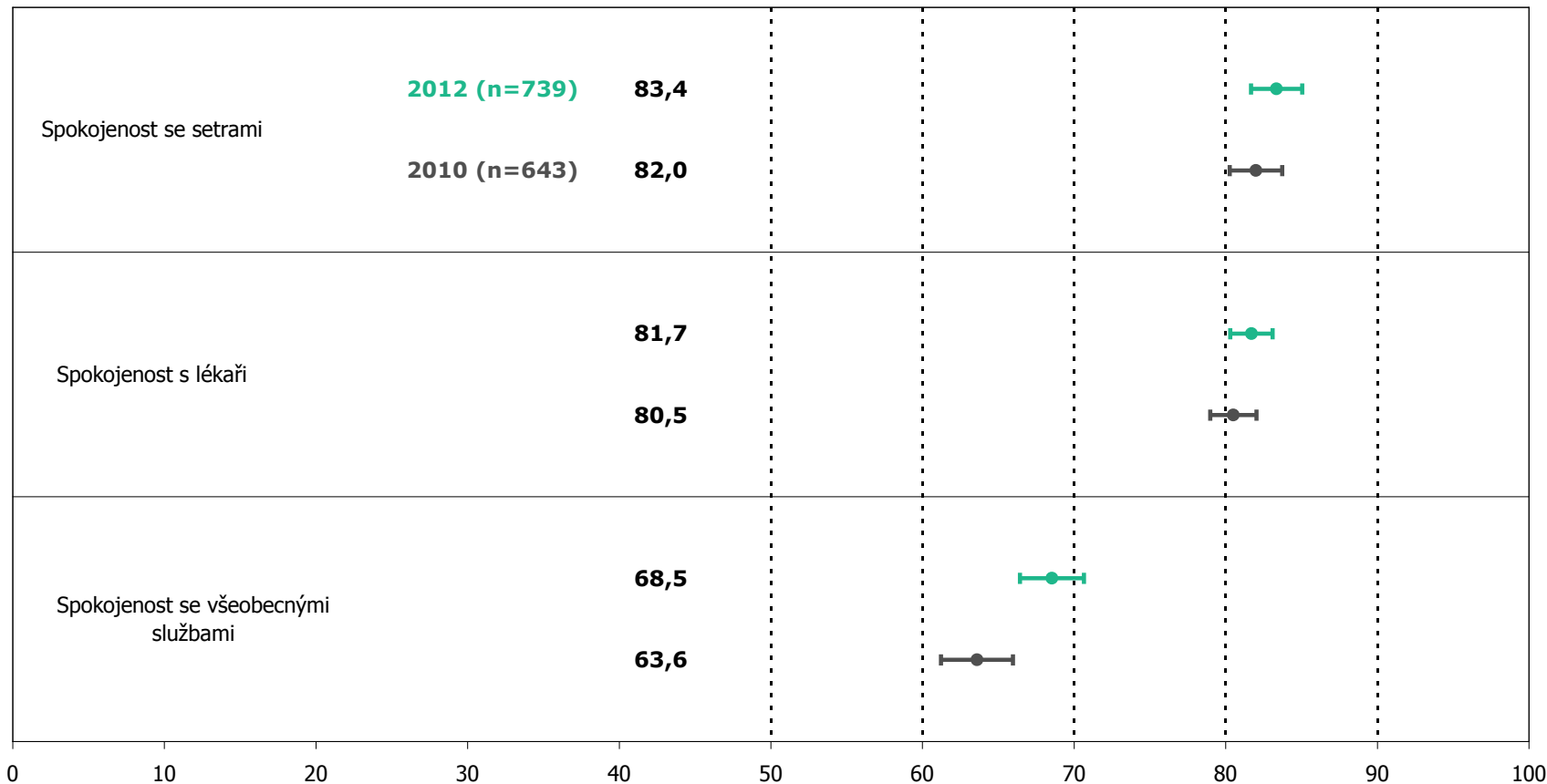
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram 2012

# SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

# Spokojenost s personálem a všeob. službami

## ON Příbram: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Spokojenost se sestrami

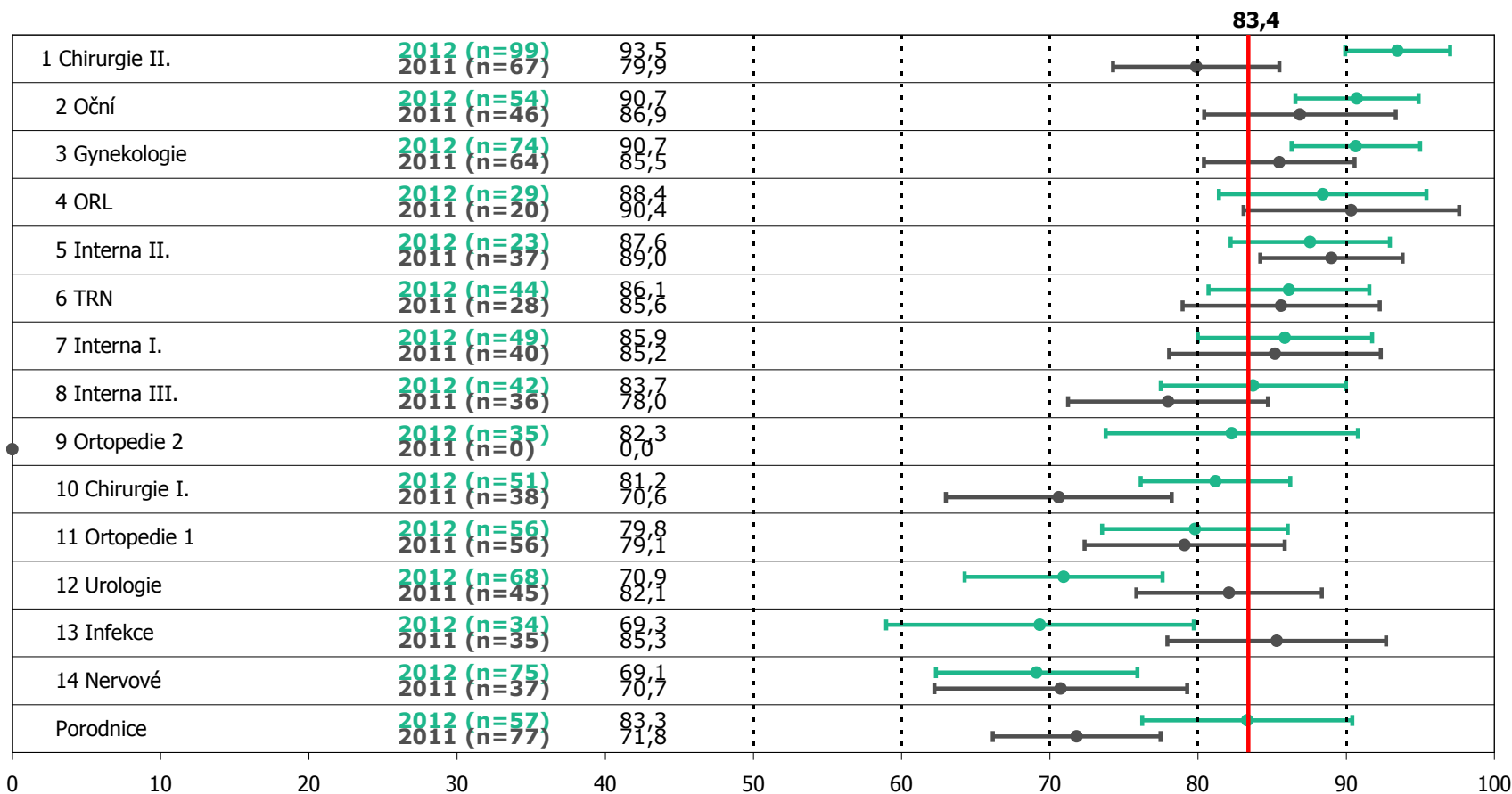
Otázky sytící dimenzi:

- 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 sestram, 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

## ON Příbram: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Spokojenost s lékaři

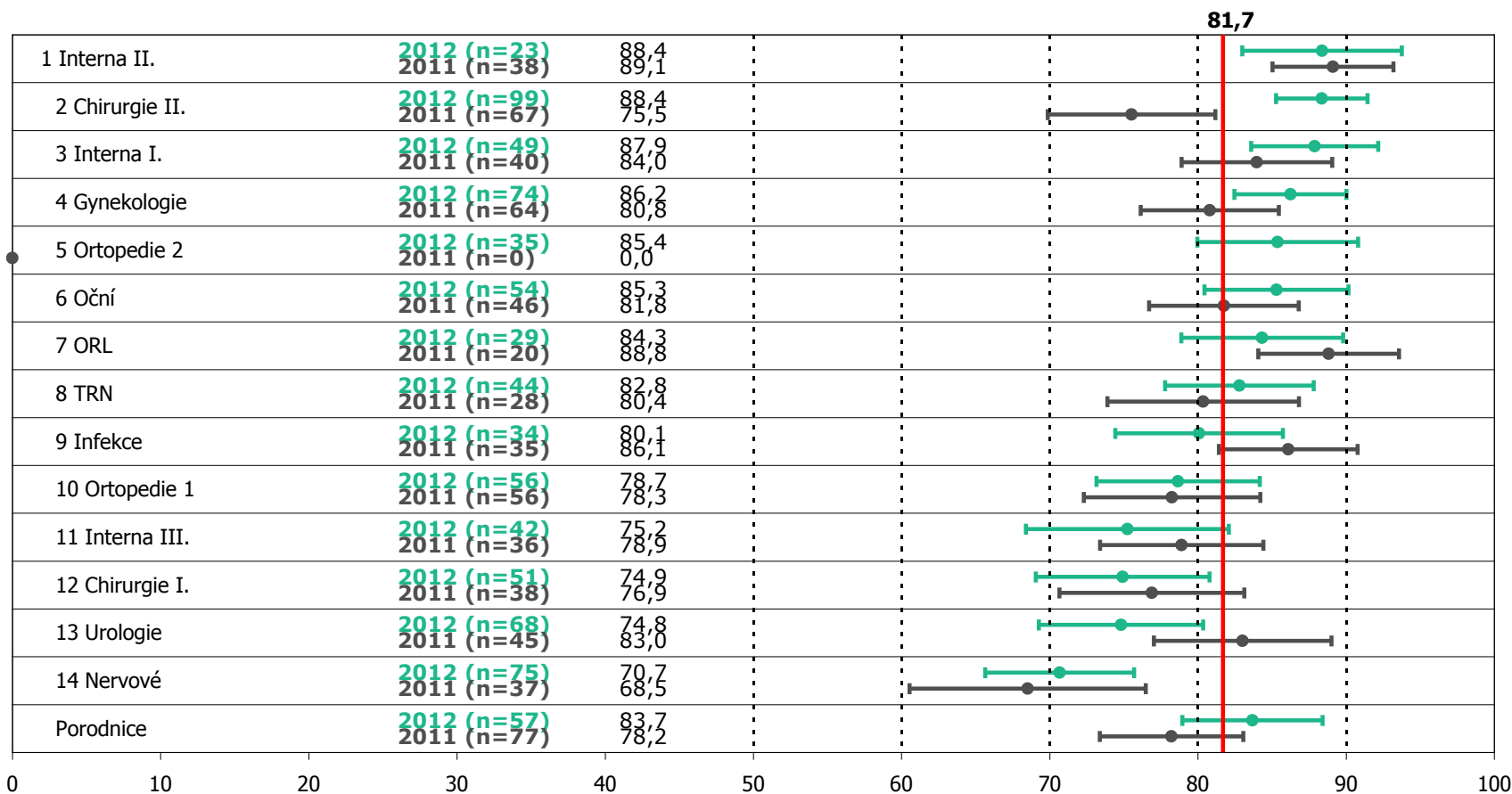
Otázky sytící dimenzi:

- 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

## ON Příbram: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 2012

# Spokojenost se všeobecnými službami

Otázky sytící dimenzi:

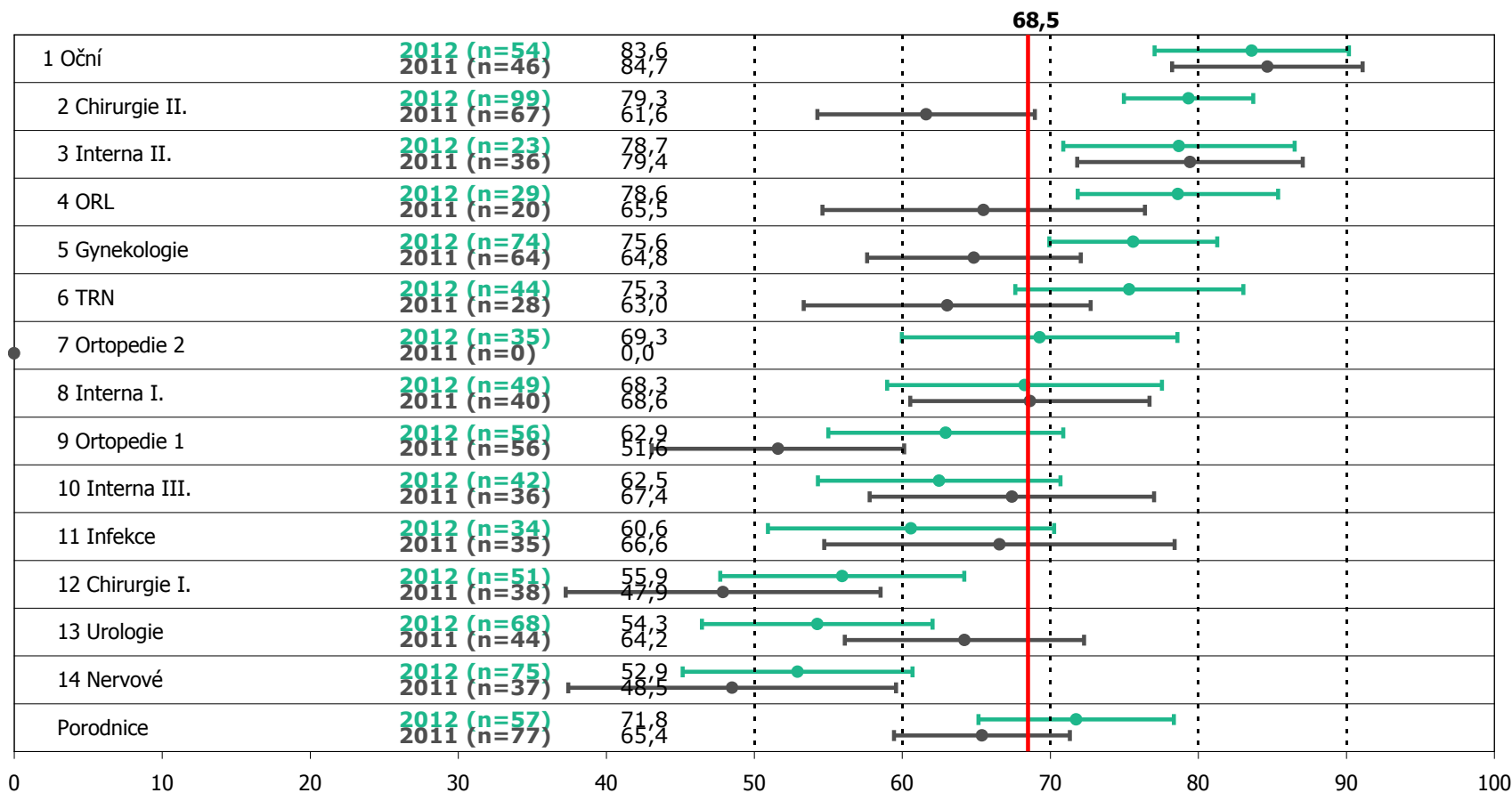
- Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí?
- Hodnocení organizace a plynulosti Vašeho přijetí do nemocnice.
- Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?
- Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami nemocnice, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?
- Doporučil/a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



# Spokojenost se všeobecnými službami

## ON Příbram: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ON Příbram, 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](mailto:raiter@hodnoceni-nemocnic.cz)  
[tomas.raiter@volny.cz](mailto:tomas.raiter@volny.cz)

Web: [www.hodnoceni-nemocnic.cz](http://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	
<b>CELKEM</b>	<b>739</b>	<b>83,3</b>	<b>82,3</b>	<b>84,4</b>
1 Chirurgie II.	99	89,3	87,1	91,5
2 Oční	54	88,9	85,6	92,2
3 Gynekologie	74	88,6	85,9	91,3
4 Interna II.	23	88,3	85,5	91,1
5 ORL	29	88,1	84,9	91,4
6 Interna I.	49	86,9	83,5	90,3
7 TRN	44	85,5	81,5	89,5
8 Ortopedie 2	35	82,3	77,5	87,1
9 Interna III.	42	79,8	75,2	84,3
10 Chirurgie I.	51	79,4	75,8	83,0
11 Infekce	34	78,8	73,7	83,9
12 Ortopedie 1	56	78,7	74,7	82,7
13 Nervové	75	74,8	70,8	78,9
14 Urologie	68	74,6	70,2	79,0
Porodnice	57	84,3	80,0	88,6

# Souhrnná spokojenost - sestry

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
<b>CELKEM</b>	<b>739</b>	<b>83,4</b>	<b>81,7</b>	<b>85,1</b>
1 Chirurgie II.	99	93,5	89,9	97,0
2 Oční	54	90,7	86,6	94,9
3 Gynekologie	74	90,7	86,3	95,0
4 ORL	29	88,4	81,4	95,4
5 Interna II.	23	87,6	82,2	92,9
6 TRN	44	86,1	80,7	91,6
7 Interna I.	49	85,9	80,0	91,8
8 Interna III.	42	83,7	77,5	90,0
9 Ortopedie 2	35	82,3	73,8	90,8
10 Chirurgie I.	51	81,2	76,1	86,2
11 Ortopedie 1	56	79,8	73,5	86,1
12 Urologie	68	70,9	64,3	77,6
13 Infekce	34	69,3	59,0	79,7
14 Nervové	75	69,1	62,3	75,9
Porodnice	57	83,3	76,3	90,4

# Souhrnná spokojenost - lékaři

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
<b>CELKEM</b>	<b>739</b>	<b>81,7</b>	<b>80,3</b>	<b>83,1</b>
1 Interna II.	23	88,4	83,0	93,8
2 Chirurgie II.	99	88,4	85,3	91,4
3 Interna I.	49	87,9	83,6	92,2
4 Gynekologie	74	86,2	82,5	90,0
5 Ortopedie 2	35	85,4	80,0	90,8
6 Oční	54	85,3	80,4	90,2
7 ORL	29	84,3	78,9	89,8
8 TRN	44	82,8	77,8	87,8
9 Infekce	34	80,1	74,4	85,7
10 Ortopedie 1	56	78,7	73,2	84,2
11 Interna III.	42	75,2	68,4	82,1
12 Chirurgie I.	51	74,9	69,1	80,8
13 Urologie	68	74,8	69,3	80,4
14 Nervové	75	70,7	65,7	75,7
Porodnice	57	83,7	78,9	88,4

# Souhrnná spokojenost – všeobecné služby

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
<b>CELKEM</b>	<b>739</b>	<b>68,5</b>	<b>66,4</b>	<b>70,6</b>
1 Oční	54	83,6	77,0	90,2
2 Chirurgie II.	99	79,3	75,0	83,7
3 Interna II.	23	78,7	70,9	86,5
4 ORL	29	78,6	71,8	85,4
5 Gynekologie	74	75,6	69,9	81,3
6 TRN	44	75,3	67,6	83,1
7 Ortopedie 2	35	69,3	60,0	78,6
8 Interna I.	49	68,3	59,0	77,5
9 Ortopedie 1	56	62,9	55,0	70,9
10 Interna III.	42	62,5	54,3	70,7
11 Infekce	34	60,6	50,9	70,3
12 Chirurgie I.	51	55,9	47,7	64,2
13 Urologie	68	54,3	46,5	62,1
14 Nervové	75	52,9	45,2	60,7
Porodnice	57	71,8	65,2	78,4

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 - ON Příbram, 2012

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Interna I.						+			
Interna II.							+		
Interna III.		-			-				-
Chirurgie I.						-	-		
Chirurgie II.	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Gynekologie	+	+	+	+	+	+			+
Infekce			-						
Nervové	-	-	-	-	-	-	-		-
Oční	+		+			+	+		+
Ortopedie 1	-			-	-	-		-	
Ortopedie 2									
TRN						+			
Urologie	-		-	-	-	-	-	-	-
ORL		+							+

# 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 - ON Příbram, 2012

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
Interná I.								
Interná II.								+
Interná III.	-					-		
Chirurgie I.					-	-		
Chirurgie II.	+				+	+		
Gynekologie	+	+				+		
Infekce								
Nervové	-				-	-		-
Oční		-				+		+
Ortopedie 1								
Ortopedie 2								
TRN							+	
Urologie			-		-			
ORL	+						+	

# 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 - ON Příbram, 2012

	<b>Respekt, ohled, úcta</b>	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestřám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
Interna I.							
Interna II.					+		
Interna III.							
Chirurgie I.							
Chirurgie II.	+				+	+	+
Gynekologie	+	+				+	
Infekce	-	-		-	-		
Nervové	-	-			-		-
Oční	+						+
Ortopedie 1							
Ortopedie 2		+		-			
TRN			-	-			
Urologie	-				-	-	-
ORL							

# 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 - ON Příbram, 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
Interná I.								
Interná II.						+		
Interná III.								-
Chirurgie I.								
Chirurgie II.	+		+			+		+
Gynekologie	+			+	+			+
Infekce			-					
Nervové	-		-	-	-	-		-
Oční								+
Ortopedie 1	-				-			-
Ortopedie 2								
TRN				+				
Urologie	-	-		-	-			-
ORL								

# 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 - ON Příbram, 2012

	<b>Informace</b>	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 I.							
Interna II.							
Interna III.	-						-
Chirurgie I.		-		-			
Chirurgie II.	+	+		+		+	
Gynekologie	+	+	+	+		+	
Infekce						-	
Nervové	-	-		-			-
Oční							
Ortopedie 1	-		-		-		
Ortopedie 2		+					
TRN							
Urologie	-	-	-	-	-		
ORL							

# 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 - ON Příbram, 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 I.	+			+	+					+	
Interna II.										+	
Interna III.											
Chirurgie I.	-		-	-	-						
Chirurgie II.	+		+	+							
Gynekologie	+	+		+	+					+	
Infekce							-				
Nervové	-		-	-		-		-			
Oční	+		+			+	-			+	
Ortopedie 1	-	-		-	-					-	
Ortopedie 2				+				-		-	-
TRN	+				+						
Urologie	-	-	-	-	-	-					
ORL											

# 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 - ON Příbram, 2012

	<b>Citová opora</b>	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 I.		+				
Interna II.	+	+		+		
Interna III.					-	
Chirurgie I.	-	-	-			
Chirurgie II.	+	+	+			+
Gynekologie						
Infekce				-		
Nervové	-	-	-	-		-
Oční	+			+		+
Ortopedie 1						
Ortopedie 2						
TRN						
Urologie	-			-	-	-
ORL						

# 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 - ON Příbram, 2012

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Interna I.				
Interna II.				
Interna III.				
Chirurgie I.		-		
Chirurgie II.	+			
Gynekologie				
Infekce		-		
Nervové				
Oční				
Ortopedie 1	-	-		
Ortopedie 2				
TRN				
Urologie	-		-	-
ORL				



# 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 - ON Příbram, 2012

	<b>Propuštění a pokračování péče</b>	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 I.						
Interna II.						
Interna III.	-			-		-
Chirurgie I.						-
Chirurgie II.	+	+				+
Gynekologie	+					+
Infekce						
Nervové	-		-			-
Oční	+					+
Ortopedie 1		-				
Ortopedie 2						
TRN						
Urologie	-			-	-	-
ORL	+					+