

KVALITA OČIMA PACIENTŮ rehabilitační ústavy - 2011

Měření kvality zdravotních služeb ve vybraných zdravotnických zařízeních přímo řízených MZ ČR

Březen 2012 / Závěrečná zpráva / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter/ www.hodnoceni-nemocnic.cz



**Čím je pacient aktivnější a spokojenější,
tím kvalitnější a levnější péči dostává.**

**Moderní rehabilitace tvoří souhrn společenských opatření,
jejichž cílem je integrace postiženého
v co možná největší míře ve společnosti zdravých lidí.**

**Rehabilitace je nejen vysoce humánní a životní jistoty
upevňující systém, ale i vysoce ekonomicky efektní
činnost. Zajišťuje občanům základní práva na zdraví, na
výchovu a vzdělání, na práci, na plnohodnotný život.**



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

KVALITA OČIMA PACIENTŮ – stabilní výsledky ústavů

Nejnovější studie přinesly zajímavá zjištění: čím je pacient aktivnější tím kvalitnější a levnější péči dostává. Je to způsobeno tím, že u aktivních pacientů se výrazně méně často objevují nežádoucí události, které péči značně prodražují. U aktivních pacientů například dochází méně často k výskytům komplikací, rehospitalizacím, chybám v komunikaci poskytovatelů péče, ztrátě důvěry ve zdravotnický systém apod.

Délka pracovní neschopnosti obyvatelstva při onemocnění je jedním z významných faktorů ovlivňujících výkonnost ekonomiky a národní konkurenceschopnosti. Bylo prokázáno, že spokojenost pacientů urychluje jejich léčbu a zkracuje délku pracovní neschopnosti.

Aktivita a spokojenost pacientů jsou proto ve vyspělých zdravotních systémech podporovány. Veřejně dostupné informace o kvalitě zdravotních služeb podporují aktivní roli pacientů v systému a zpětná vazba poskytovaná věrohodným způsobem zdravotnickým zařízením zase umožňuje zvyšovat kvalitu služeb a tím i spokojenost pacientů.

V roce 2011 byla situace při sběru dat projektu KOP jiná než v předchozích letech. Zdravotnická zařízení zřizovaná MZČR neměla účast v projektu nařízenou ministerstvem, ale mohla se rozhodnout zcela dobrovolně, zda se do projektu zapojí. Ze všech oslovených se jich do projektu zapojilo 60%.

Podle standardizované metodiky založené na statisticky validním měření spokojenosti pacientů v osmi hlavních indikátorech kvality byly vyhodnoceny výpovědi cca 850 pacientů hospitalizovaných ve dvou rehabilitačních ústavech na konci roku 2011. Vybraný vzorek velmi dobře reprezentuje všech 1 018 hospitalizovaných pacientů. Průměrná návratnost dotazníků překročila 85 procent. Sběr dat proběhl v souladu s metodickým standardem zveřejněným ve věstníku MZČR. Ze zpracování dokumentů předaných jednotlivými subjekty vyplývá, že měřená zdravotnická zařízení splnila minimální metodické požadavky na kvalitu dat.

Výsledky za rok 2011 jsou ve zprávě porovnány s výsledky za rok 2009, a to ze dvou důvodů: 1/ výsledky za rok 2010 zpracovával pro MZ jiný řešitel a nemůžeme proto garantovat kompatibilitu jejich zpracování 2/ výsledky za rok 2010 byly zveřejněny až letos (v lednu 2012) a nebyla k dispozici primární data, která by srovnání umožnila.

Celkový index spokojenosti za hodnocená zařízení potvrdil stabilní výsledky z roku 2009 na úrovni 83 procent. Jeden ústav dosáhl nejvyššího ratingu A+ (významně nadstandardní kvalita zdravotních služeb).

V České republice je zakotveno právo pacienta na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení. Aby mohlo být toto právo naplněno, musí mít občan k dispozici spolehlivé informace o kvalitě zdravotnických zařízení, na základě kterých se může rozhodovat. Veřejně dostupné informace o kvalitě zdravotnických zařízení jsou proto předpokladem naplnění jednoho z práv občanů zakotvených v našem právním řádu.

Informace o kvalitě zdravotní péče z pohledu jejich uživatelů, zpracované empiricky validním a jednotným způsobem, který umožňuje srovnání různých zařízení, jsou zároveň užitečným podkladem pro managementy nemocnic při řízení kvality, dostupnosti a efektivity poskytované zdravotní péče.

Pravidelné poskytování informací o kvalitě zdravotní péče veřejnosti je také jedním z kroků směřujících ke zvyšování povědomí občanů o odpovědnosti za své zdraví a posilování postavení pacienta v systému zdravotní péče v České republice.

Smyslem jednotného měření kvality péče, založeném na shodné metodice sběru a zpracování dat, je umožnit korektní a důvěryhodné srovnání kvality jednotlivých nemocnic v zájmu naplnění výše uvedených cílů.

Aby výzkum spokojenosti pacientů skutečně mohl sloužit jako kvalitní nástroj pro řízení kvality, musí splnit přísné metodické požadavky. Ne každá anketa mezi pacienty tyto nároky splňuje a ne každá nemocnice má tu odvahu poskytovat výsledky výzkumu odborné i laické veřejnosti. Zkušenosti ze světa však ukazují, že jedině otevřenost a odvaha poskytovat veřejnosti informace o svých přednostech i nedostacích vede ke zlepšování kvality a zvyšování důvěry klientů nemocnic. Všeobecná zdravotní pojišťovna podporuje projekt Kvalita Očima Pacientů, který je založen na mezinárodně kompatibilní metodice měření osmi dimenzí kvality zdravotní péče.

Tato závěrečná zpráva navazuje na předchozí studie, zejména na výsledky zpracované v roce 2009. Výsledky jsou zpracované jednotným způsobem za měřené rehabilitační ústavy přímo řízené Ministerstvem zdravotnictví ČR, za jednotlivé skupiny diagnóz a druhy péče a za profesní skupiny personálu léčeben.

Rád bych tímto poděkoval managementům ústavů, které se nebojí poskytovat výsledky hodnocení své práce veřejnosti, a všem pracovníkům léčeben za účast v projektu a spolupráci při sběru dat a zpracování výsledků. Poděkování patří samozřejmě zejména pacientům, bez jejichž ochoty a trpělivosti při vyplňování dotazníků by žádné hodnocení nevzniklo.

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů





OBSAH

Hlavní zjištění	strana 5
Realizátor projektu	strana 8
Metodická část	strana 9
Návratnost dotazníků a validita dat	strana 15
Souhrnná spokojenost - benchmarking ústavů	strana 21
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 26
Spokojenost pacientů s personálem a službami	strana 73
Příloha: Základní frekvence	
Příloha: Dotazník	



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- Celkově je s rehabilitačními ústavy spokojeno 83 % pacientů. (oproti roku 2009 tedy nedošlo ke změně).
- Vyšší spokojenost deklarují pacienti v Kladrubech (87 %), nejméně v Hrabyni (80 %).
- Spokojenost pacientů je vůbec nejvyšší u dimenze propuštění z nemocnice, zapojení rodiny, respekt a úcta k pacientovi a přijetí do nemocnice.
- Pod průměrem celkové spokojenosti se nachází dimenze citová opora, informace a tělesné pohodlí.

Souhrnná spokojenost

- **Celková spokojenost** souhrnně za všechna oddělení léčeben **dosahuje úrovně 83 %**.
- Více spokojeni jsou pacienti v Kladrubech.
- Méně jsou spokojeni v Hrabyni, nicméně rozdíl mezi těmito ústavami je 7 %, a tudíž můžeme říct, že s oběma rehabilitačními ústavami jsou pacienti spokojeni.

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- **Šest z osmi sledovaných dimenzí** dosahují nebo překračují hodnotu spokojenosti **80 %**.
- **Vůbec nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **zapojení rodiny**. Nadprůměrnou spokojenost deklarují pacienti také s propuštěním a pokračováním péče, respektem a úctou k pacientovi a přijetím do nemocnice.
- Naopak pod průměrem celkové spokojenosti se nachází dimenze citová opora, informace a tělesné pohodlí.

Přijetí do nemocnice

- Z hlediska jednotlivých indikátorů, které sytí dimenzi přijetí do nemocnice, pacienti kladně hodnotí dobu čekání na lůžko, dodržení termínu přijetí. Méně spokojeni jsou s dojmem z organizací a plynulostí přijetí do léčebny.

Respekt, ohled, úcta

- V rámci dimenze „respekt, ohled a úcta“, jsou nejlépe hodnoceny následujícími indikátory související s komunikací a respektem ze strany zdravotnického personálu: způsob komunikace před pacientem ze strany sestry i lékařů.
- Indikátor, se kterým je spokojenost pacientů podprůměrná, je: potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě.

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- Ústav Kladruby je hodnocen lépe než Hrabyně.
- Rozdíl mezi oběma hodnocenými ústavami je jen 7 p.b., kvalita rehabilitačních ústavů je poměrně vyrovnaná. (Oproti roku 2009 v tomto ohledu nedošlo k výrazným změnám).

Koordinace a integrace péče

- Tuto dimenzi nejvíce sytí ukazatel dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby, kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu a dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby. Naopak nejhůře dopadlo celkové hodnocení péče.

Informace a komunikace

- Nejhůře hodnocená dimenze. Je zřejmé, že pacienti v rehabilitačních ústavech na tuto dimenzi kladou větší nároky.
- V rámci dimenze jsou pacienti spokojeni s frekvencí setkávání pacienta s lékařem, se seznámením s právy pacienta a se srozumitelností odpovědí sester.
- Naopak nejhůře hodnotí pacienti frekvenci hovorů s lékařem. Tento indikátor zásadně snižuje celkové hodnocení celé dimenze, neboť jeho průměrná spokojenost činí 37 %.

Tělesné pohodlí

- V rámci dimenze tělesné pohodlí pacienti nemají žádné špatné zkušenosti s pády z lůžka a doba podávání jídel rovněž vyhovuje většině pacientů. Již menší spokojenost je s kvalitou jídla, čistotou toalet a sprch a s dobou ranního buzení. Právě kvalita jídla dosahuje vůbec nejnižší úrovně spokojenosti.

Citová opora

- Pacienti v rámci dimenze citová opora nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice, naopak nejhůře je hodnoceno zajištění citových a duchovních potřeb a vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry.

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je druhou nejlépe hodnocenou dimenzí. Všechny indikátory této dimenze přesahují 85 %.
- Nejlépe je hodnocena doba návštěv.

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- Souhrnná spokojenost se sestrami činí 83 %, s lékaři 79 %, s rehabilitačními pracovníky 72 %, a u všeobecných služeb je spokojenost 73 %.
- S prací personálu a s všeobecnými službami jsou více spokojeni pacienti v Kladrubech.

Propuštění a pokračování péče

- Dimenze propuštění a pokračování péče se řadí mezi ty, se kterými jsou pacienti nejvíce spokojeni (88,8 %). U 4 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi přesahuje spokojenost 85 %.
- Nejméně tuto dimenzi sytí indikátor „nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice“.

Spokojenost s personálem a s všeobecnými službami

- Spokojenost se sestrami činí souhrnně 83 %, s lékaři 79 %, s rehabilitačními pracovníky 72 % a se všeobecnými službami je spokojenost 73 %.
- Vyšší spokojenost s personálem i dalšími službami je v rehabilitačním ústavu Kladruba.

Řešitel projektu

RNDr. Tomáš RAITER

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů



- **Telefon:** +420 774 203 543
+420 284 686 387
- **E-mail:** tomas.raiter@volny.cz
raiter@stemmark.cz
- **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, FN Ostrava, FN Plzeň a dalšími). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů.

PhDr. Lenka Beranová, Ing. Bc. Petr ŠÍPULA analytici

Analytici, kteří spolupracují na projektech Kvalita Očima Pacientů a mají mnohaleté zkušenosti v oblasti marketingového výzkumu.

Partnerem řešitele projektu je výzkumná společnost STEM/MARK

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

STEM/MARK, a.s.

Chlumčanského 497/5, 180 00 Praha 8
Web: <http://www.stemmark.cz>

METODICKÁ ČÁST

VÝCHODISKA PROJEKTU

Konstrukce dimenzí kvality péče

- Dimenze kvality péče jsou tematicky definované oblasti péče. Každou dimenzi sytí 3–10 škálových otázek dotazníku. Pro interpretaci dimenzí byla zvolena statistika splňující následující požadavky:
 - umožňuje agregovat otázky do jednoho čísla
 - lze ji snadno interpretovat
 - umožňuje statistické analýzy.
- Tyto vlastnosti splňuje následující transformace otázek:
 - U každé otázky zvolíme typicky jednu položku škály, která odráží nejlepší hodnocení pacienta. Této položce škály přiřadíme hodnotu 1.
 - Všem ostatním platným položkám přiřadíme číslo 0.
 - Položky typu „neuvedeno“, „neví“, apod. z analýzy vynecháme.
 - Za každého pacienta spočítáme pro každou dimenzi průměr takto transformovaných proměnných.
 - Za každou dimenzi spočítáme z těchto hodnot průměr přes 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 průměrná spokojenost pacientů s položkami sytícími jednotlivé dimenze okolo 80 %.
- Z centrální limitní věty potom plyne, že takto konstruovaná statistika má limitně normální rozdělení, tedy ji lze testovat pomocí běžných statistických testů. Asymptotická normalita v těchto případech začíná obvykle fungovat od $N=20$. Z tohoto důvodu byla pracoviště, která nedosáhla minimálně 20 dotazníků analyzována společně s dalšími v kategorii „Jiné“

METODIKA PROJEKTU – DIMENZE KVALITY PÉČE

Přijetí do nemocnice

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

Respekt, ohled, úcta

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

Koordinace a integrace péče

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

Informace, komunikace a vzdělávání

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

Tělesné pohodlí

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

Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti

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

Zapojení rodiny a přátel

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

Propuštění a pokračování péče

- neznalost, jak sledovat nebezpečné signály, jak užívat léky

Metoda projektu - jak se orientovat ve výsledcích

Jak se orientovat v grafu?

- Graf vždy ukazuje jednak průměrnou spokojenost pacientů – ať už souhrnnou spokojenost, spokojenost v jednotlivých dimenzích nebo spokojenost v jednotlivých indikátorech dimenze (v grafu znázorněnou malým plným kruhem uprostřed úsečky) a dále interval spolehlivosti okolo této hodnoty (v grafu znázorněno úsečkou). Interval spolehlivosti ukazuje rozmezí, ve kterém se s 95% pravděpodobností nachází správná hodnota spokojenosti.
- Šířka intervalu spolehlivosti je ovlivněna počtem a homogenitou odpovědí respondentů. Čím více odpovědí a čím větší shoda v názorech pacientů, tím užší je tento interval.
- Statisticky významné odchylky jsou v grafech vyznačeny barevným podbarvením čísla vyjadřujícího průměrnou spokojenost. Červeně jsou vyznačeny významné odchylky směrem nahoru (významně lepší výsledek) a významné odchylky směrem dolů jsou vyznačeny modře (významně horší výsledek)
- U grafů souhrnné spokojenosti v jednotlivých zdravotnických zařízeních je vyznačeno také tzv. referenční pásmo, které zobrazuje rozpětí výsledků u 20 % nejhorších resp. nejlepších zdravotnických zařízení v dané hodnocené dimenzi.

- Pokud se průměr znázorněný malým kruhem nachází v červeném poli, pak dané zdravotnického zařízení patří ve sledované charakteristice mezi 20 % nejlepších a naopak, pokud se průměr nachází v modrém poli, pak dané zdravotnické zařízení patří ve sledované charakteristice mezi 20 % nejhorších zdravotnických zařízení zapojených do tohoto šetření.
- Číselný údaj v závorce za označením hodnoceného pracoviště uvozený (n=...) udává nevážený počet responsí v dané kategorii.
- Na následující straně je ukázkový graf s vysvětlivkami.

Jak se orientovat v tabulce?

- Tabulka vždy shrnuje rozdíly v souhrnné spokojenosti / spokojenosti v jednotlivých dimenzích / spokojenosti v jednotlivých indikátorech dimenze podle zdravotnického zařízení / oboru / pracoviště.
- Pro porovnání průměrného hodnocení v jednotlivých zdravotnických zařízeních / oborech / pracovištích s průměrem za všechny ostatní byl využit dvou výběrový T-test (Independent T-test). Statisticky významné rozdíly byly testovány pro hladinu $p=0,05$. Odchylky směrem nahoru jsou v tabulkách zaznamenány znaménkem „+“ a podbarveny červeně, směrem dolů znaménkem „-“ a podbarveny modře.
- Ob jednu stranu je ukázková tabulka s vysvětlivkami.

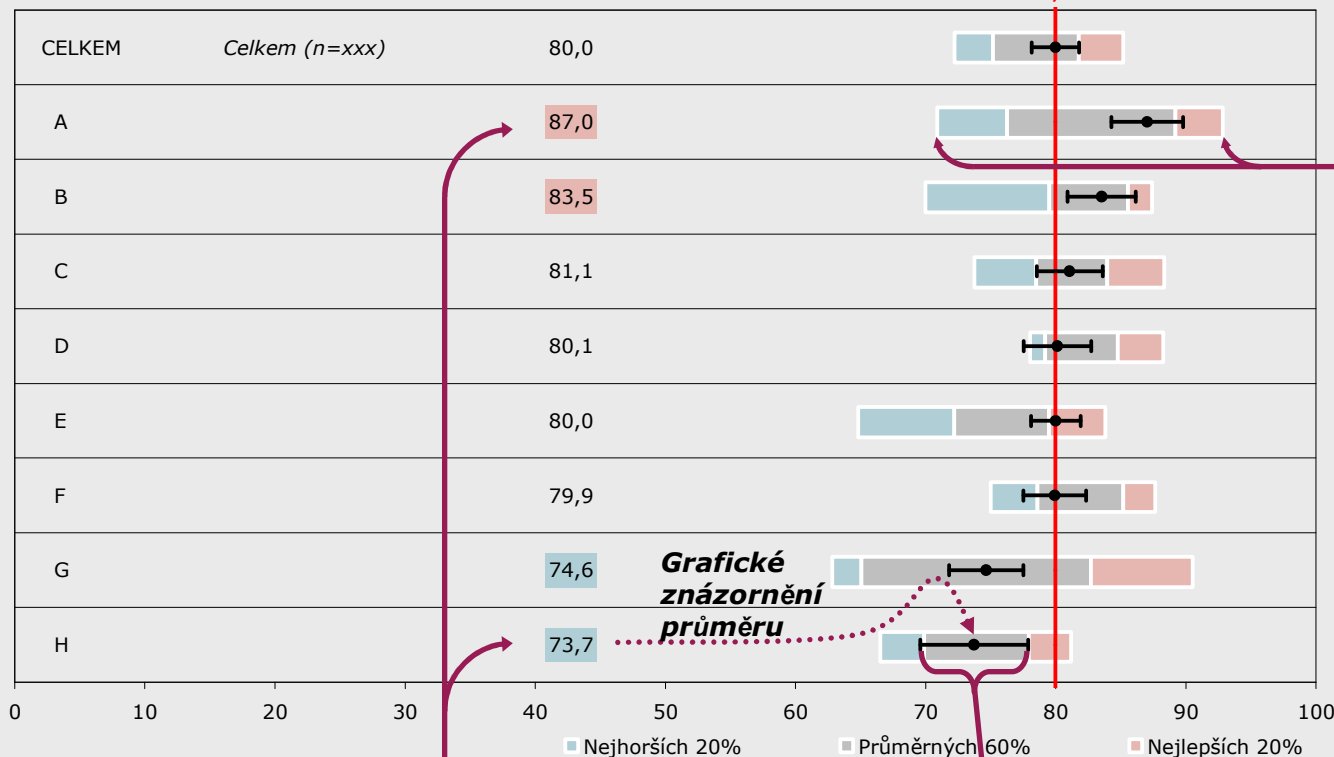
Metoda projektu - jak se orientovat v grafu

XXX

Základ: Všichni pacienti

← **Sledovaný vzorek**

Celková průměrná spokojenost



Referenční pásmo*:
 15 % nejhorších
 60 % průměrných
 15 % nejlepších
 zdravotnických zařízení / pracovišť

Grafické znázornění průměru

Průměrná celková spokojenost / spokojenost s dimenzí / spokojenost indikátoru sytící dimenzi

signif. nadprůměrné - červeně

signif. podprůměrné - modře

Interval spolehlivosti pro průměr

*Pozn.: Referenční pásmo nezahrnuje percentily 0-5 a 95-100. Pokud se hodnota některé dimenze nachází mimo referenční pásmo, nachází se právě v těchto percentilech.

Metoda projektu - jak se orientovat v tabulce

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2006

	Celkem	A	B	C	D	E	F	G	H
1	-			-		-			
2			-	-					
3		+							
4		-	-						
5	+	-	+	+		+	+		
6									
7									
8									
9									
10									

Statisticky prokazatelně méně příznivé hodnocení zdravotnického zařízení / oboru / pracoviště ve srovnání s ostatními.

Statisticky prokazatelně příznivější hodnocení zdravotnického zařízení / oboru / pracoviště ve srovnání s ostatními.

METODIKA PROJEKTU– SBĚR DAT

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm základních dimenzí kvality zdravotních služeb. Metodika umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými zdravotnickými zařízeními a jejich pracovišti, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tyto rehabilitační ústavy:
 - RÚ Kladruby
 - RÚ Hrabyně

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuce a sběr dotazníků probíhal v souladu s metodickým standardem vydaným ve Věstníku MZ (částka 3, květen 2008).
- Dotazování byli pacienti, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestry rozdávaly dotazníky všem způsobilým pacientům, kteří byli propouštěni ze zařízení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovená plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl 20 (resp.15) ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní“.
- Každé oddělení vyplňuje Hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).
- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno. Pokud je přesto počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit.

METODIKA PROJEKTU– SBĚR DAT

- V době, kdy probíhal sběr dotazníků bylo ve sledovaných rehabilitačních zařízeních hospitalizováno 1018 pacientů.
- Dle kvalifikovaného posudku personálu rehabilitačních ústavů nebylo do výzkumu zařazeno 60 pacientů.
- Během šetření se podařilo získat 834 validních dotazníků a z tohoto počtu se u všech dotazníků podařilo identifikovat pracoviště, na kterém byl pacient hospitalizován.
- Celková návratnost za všechna zdravotnická zařízení dosáhla hodnoty 87,1 %.
- Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se udává 50 procentní návratnost. (NHS ve Velké Británii požaduje 60%.)
- Sběr dat ve vybraných rehabilitačních ústavech tedy splnil náročné standardy uplatňované v zemích, kde je tato metodika dobře zavedena.

- Vzhledem nízkému počtu propuštěných pacientů v jednotlivých rehabilitačních ústavech nejsou absolutní počty sebraných dotazníků vždy dostatečné. I z tohoto důvodu byla minimální hranice počtu responsí snížena na hodnotu 15 ze standardně využívané hodnoty 20, která je doporučována jako minimum pro využití testování prostřednictvím běžných statistických testů. Podle situace však byla do analýzy zapojena i oddělení s nižším počtem odpovědí, tak ale aby analýza dávala stále ještě smysl. Pokud byl počet dotazníků z oddělení natolik nízký, že samostatná analýza nebyla možná, byla oddělení analyzována s dalšími a nezařazenými pracovišti v kategorii „Ostatní pracoviště“ nebo byla po dohodě s managementem konkrétního zdravotnického pracoviště agregována s jinými „příbuznými“ pracovišti popř. zpracována i přes nízký počet responsí.

Metodika projektu - hodnocení spokojenosti

Spokojenost podle dimenzí

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

Souhrnná spokojenost

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

Spokojenost podle jednotlivých oddělení

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

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

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

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

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

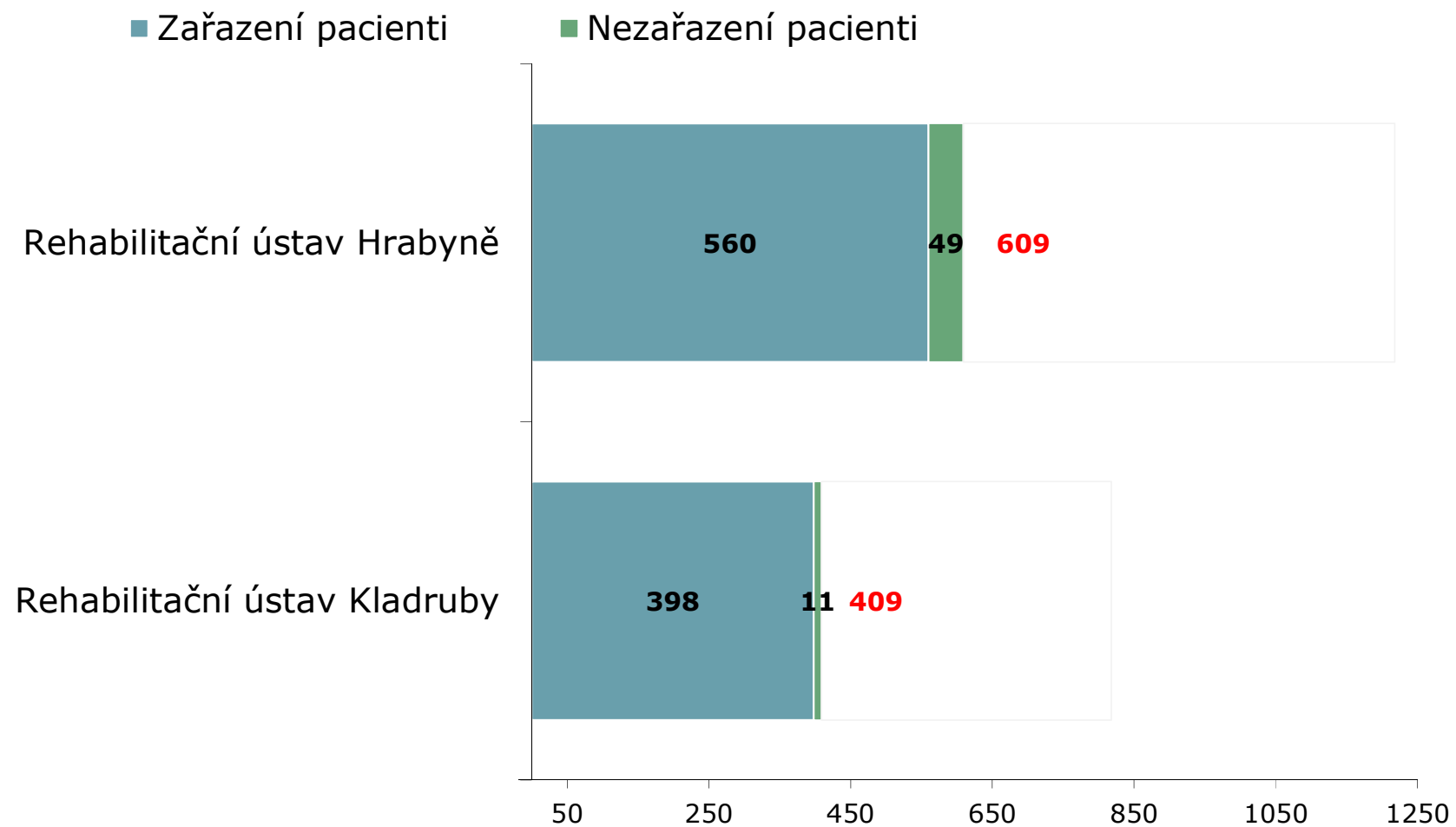
Spokojenost s jednotlivými indikátory

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

METODIKA PROJEKTU- SBĚR DAT

Počet propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti

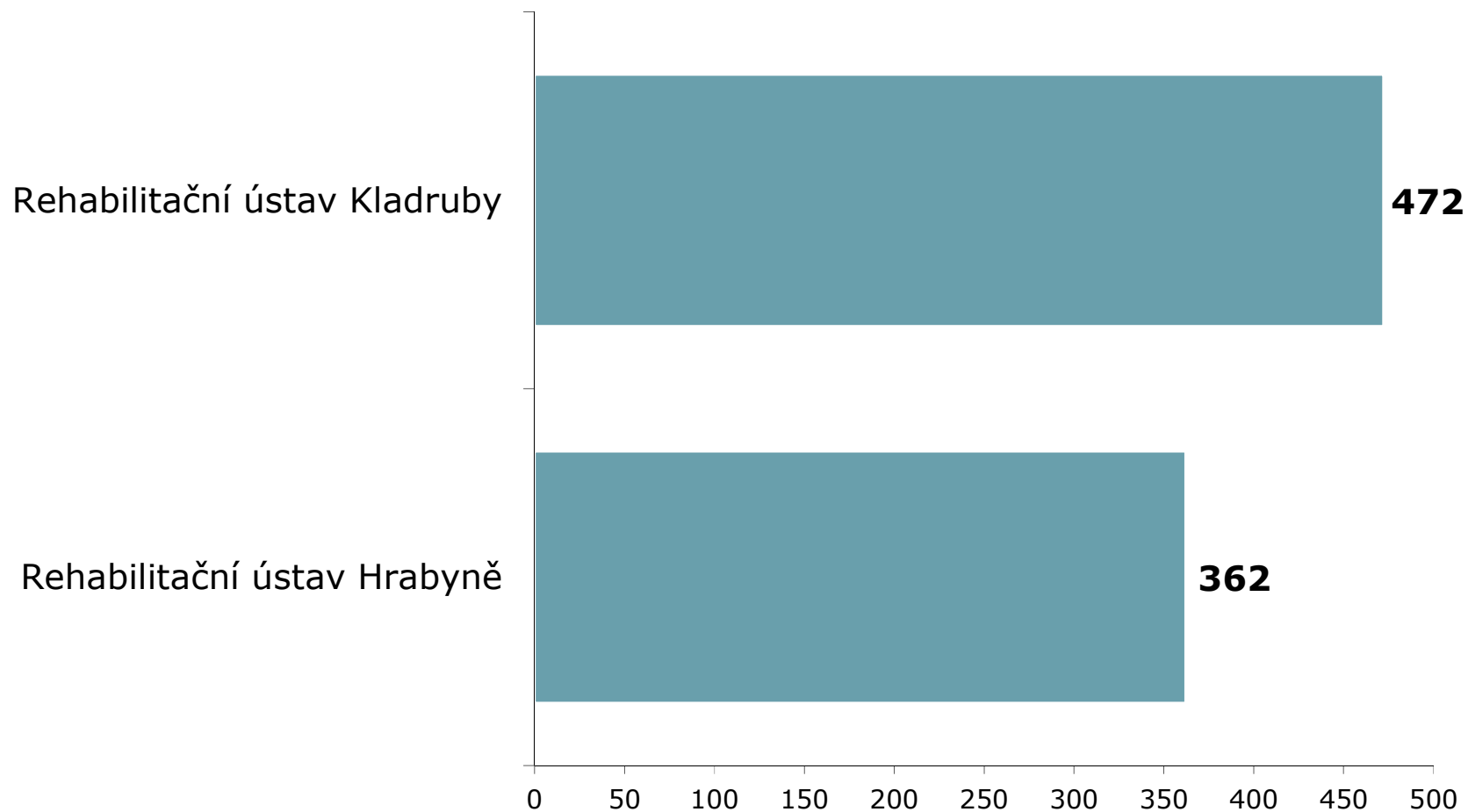


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2011

METODIKA PROJEKTU– SBĚR DAT

Počet získaných odpovědí

ZÁKLAD: Všichni respondenti

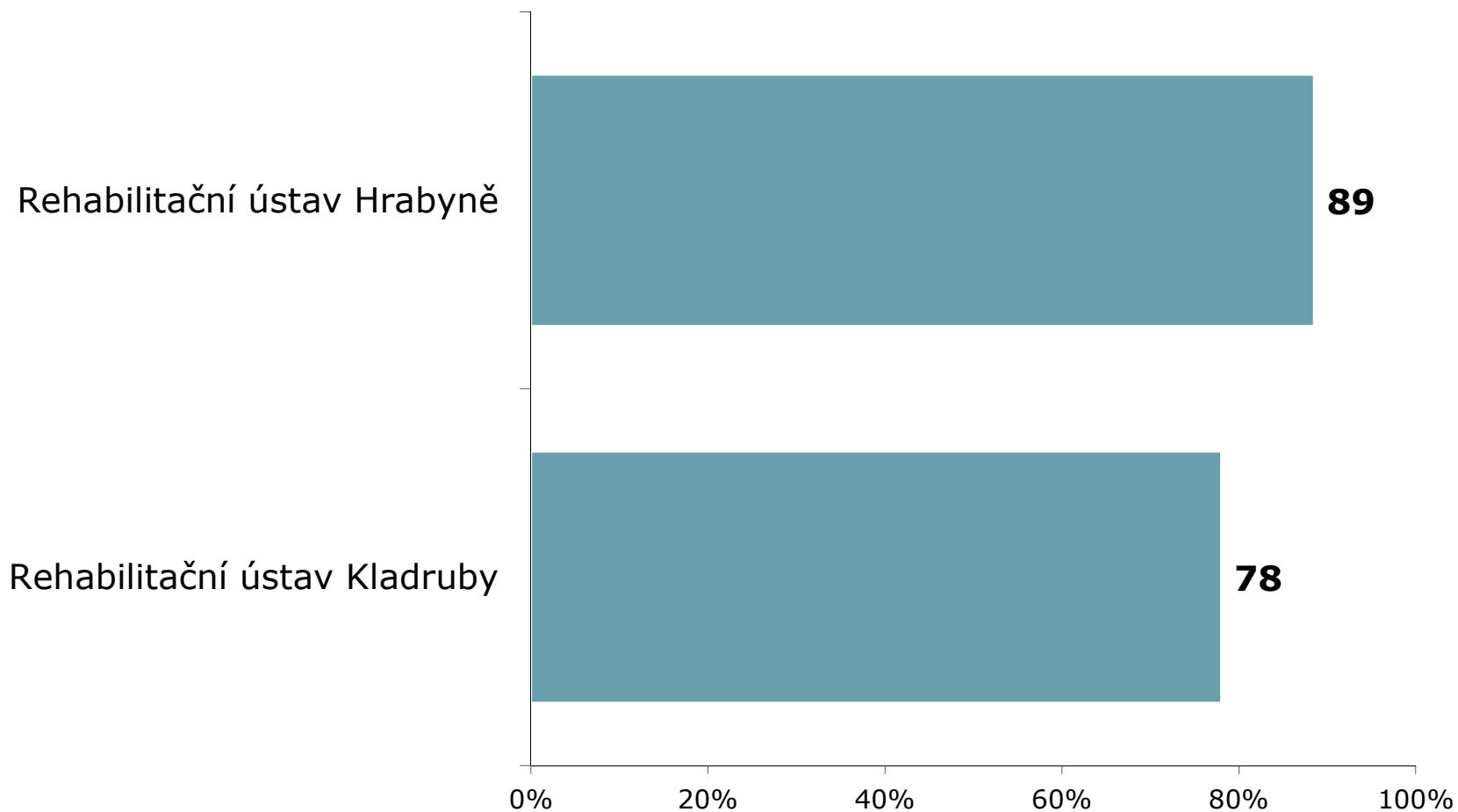


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2011

METODIKA PROJEKTU– SBĚR DAT

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti



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



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST BEMCHMARKING ÚSTAVŮ

Kvalita zdravotních služeb podle měkkých indikátorů lůžkové péče



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



CELKOVÉ HODNOCENÍ

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s nemocniční péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele a podle jednotlivých zdravotnických zařízení.
- Kvalita péče ve vybraných rehabilitačních ústavech, které se šetření zúčastnily, činí 83 %.
- Nadprůměrná souhrnná spokojenost, signifikantně vyšší než celkový průměr, je v Kladrubech.

	N (počet respond.)	Prům. spokojenost	Interval spolehlivosti	
Celkem	821	83,0	81,9	84,0
RÚ Kladruby	353	87,0	85,7	88,3
RÚ Hrabyně	468	79,9	78,5	81,4

Rating A+ (významně nadstandardní kvalita zdravotních služeb):

RÚ Kladruby

Rating A- (standardní kvalita zdravotních služeb):

RÚ Hrabyně

Přímo řízené organizace, které se v roce 2011 do projektu nezapojily:

Hamzova odborná léčebna, Košumberk

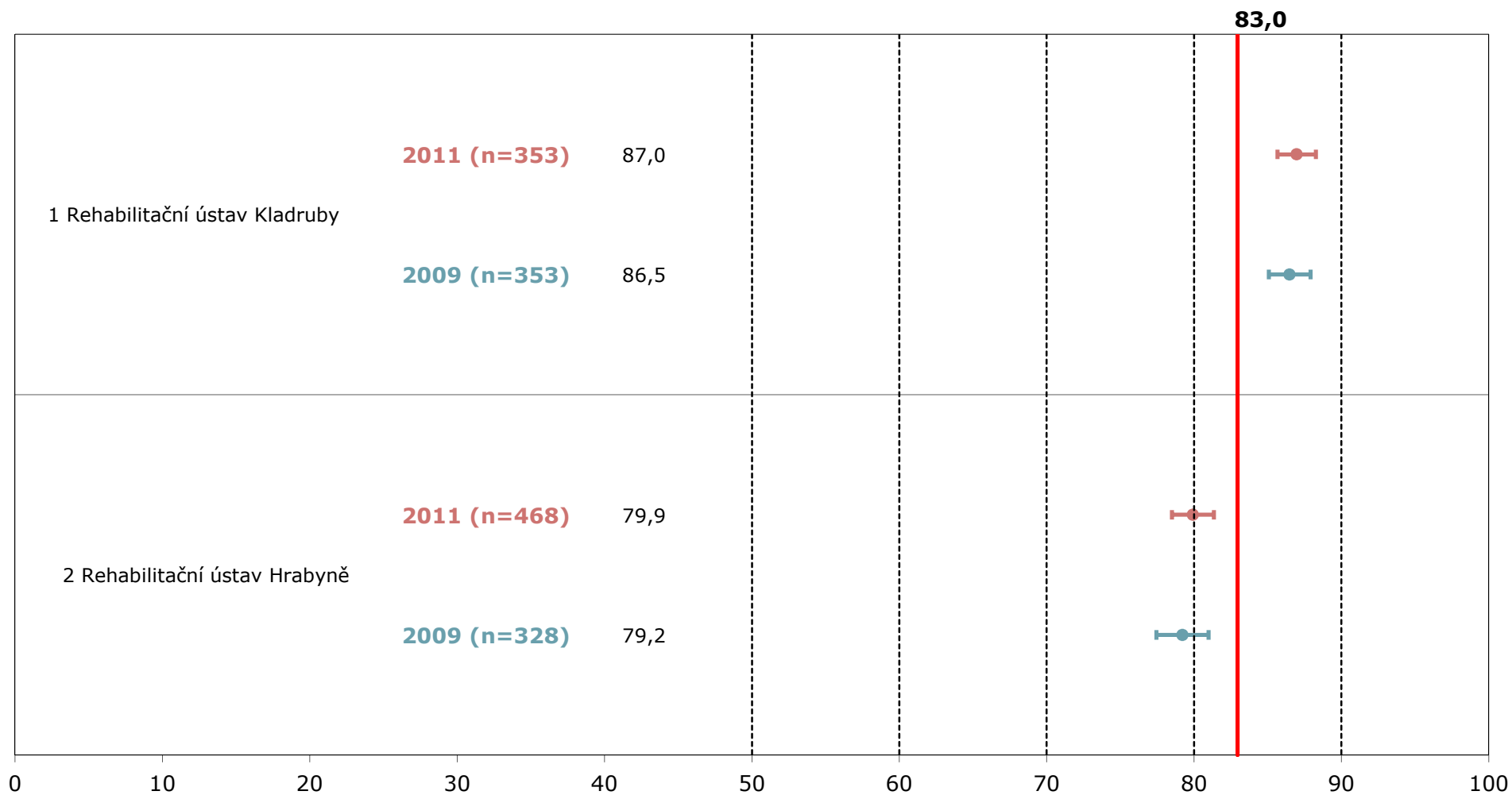
Tabulka obsahuje hodnoty souhrnné spokojenosti pacientů ve struktuře: průměrná hodnota, dolní mez intervalu spolehlivosti a horní mez intervalu spolehlivosti výsledku. Interval spolehlivosti ukazuje rozmezí, ve kterém se s 95procentní pravděpodobností nachází správná hodnota spokojenosti.

Příklad: Subjekt A je statisticky významně lépe hodnocen než subjekt B, pokud je jeho hodnota dolní meze intervalu spolehlivosti větší než hodnota horní meze subjektu B.

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

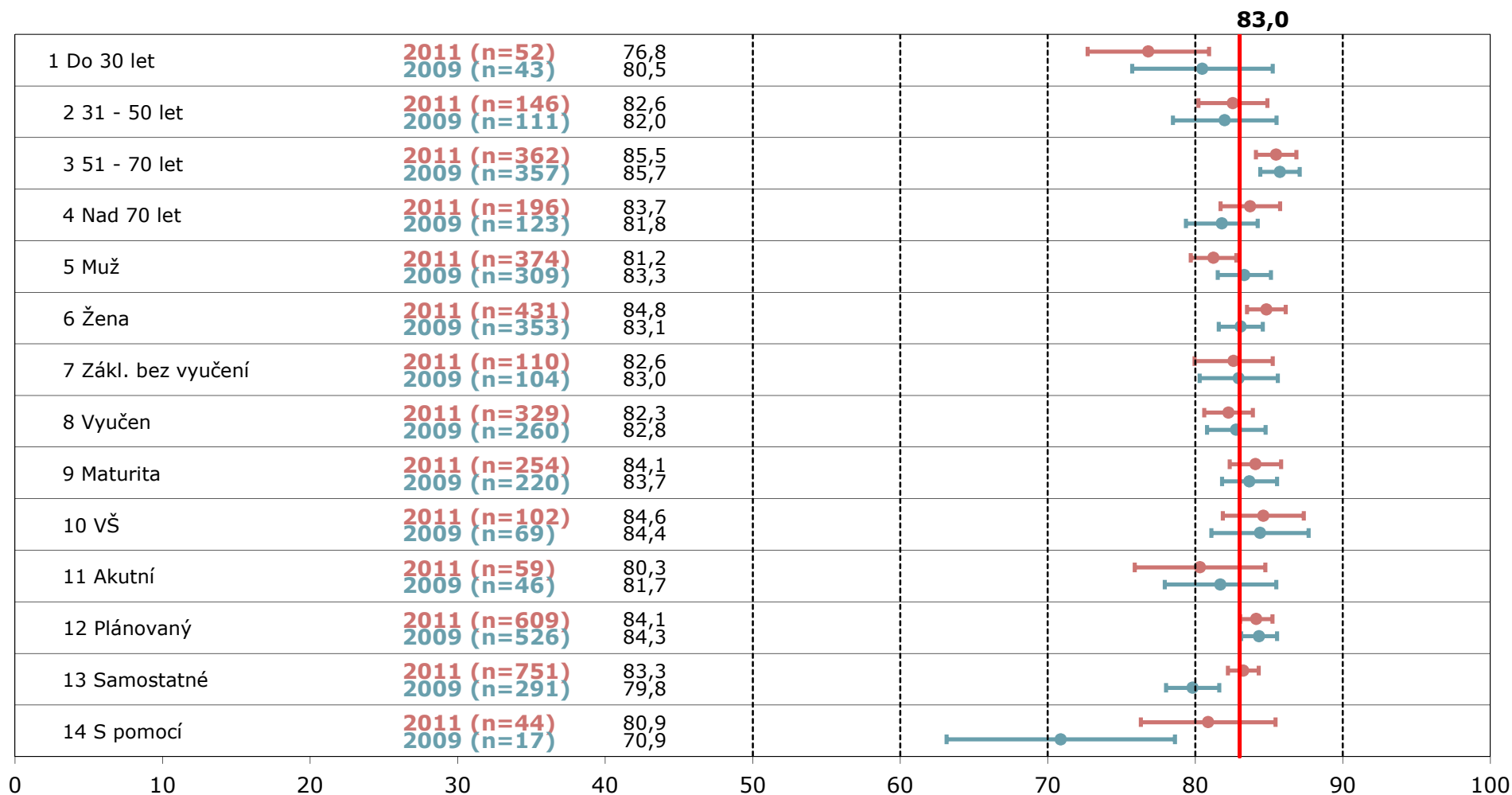


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2011

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – DLE DEMOGRAFICKÝCH CHARAKTERISTIK

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

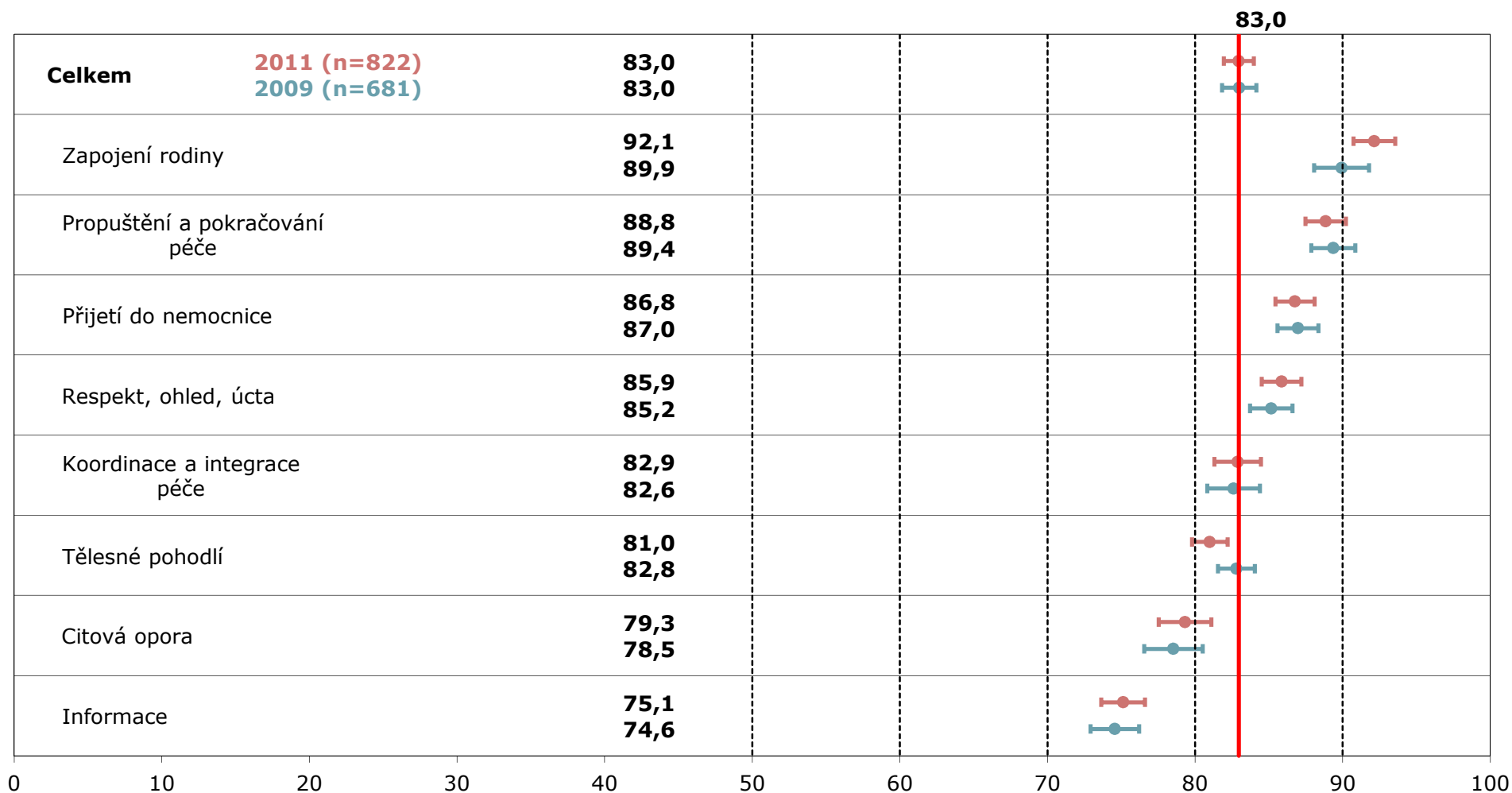
SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak souhrnně za všechny rehabilitační ústavy a jednak v rámci jednotlivých rehabilitačních ústavech.
- Dimenze představují tématicky definované oblasti péče o pacienta sycené jednotlivými indikátory (otázkami). Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných indikátorech, které sytí jednotlivé dimenze.
- V případě jednotlivých dimenzí podílejících se na souhrnné spokojenosti je celková spokojenost pacientů v šesti dimenzích vyšší než 80 %.
- Z hlediska celkového hodnocení souhrnně za vybrané rehabilitační ústavy je spokojenost pacientů vůbec nejvyšší u dimenze propuštění z nemocnice, zapojení rodiny, respekt a úcta k pacientovi a přijetí do nemocnice.
- Naopak pod průměrem celkové spokojenosti se nachází dimenze citová opora a informace.
- Následující grafy ukazují spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích souhrnně za vybrané rehabilitační ústavy. Další části kapitoly postupně analyzují jednotlivé dimenze na jedné straně podle podílu jednotlivých indikátorů na sycení dané dimenze, na straně druhé podle hodnocení dané dimenze v rehabilitačních ústavech.
- Vzhledem k tomu, že porovnáváme pouze tři rehabilitační ústavy, je pořadí ve spokojenosti s jednotlivými dimenzemi ustálené, tak jak se rehabilitační ústavy seřadili v souhrnném hodnocení.

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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



PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

Otázky sytící dimenzi:

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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

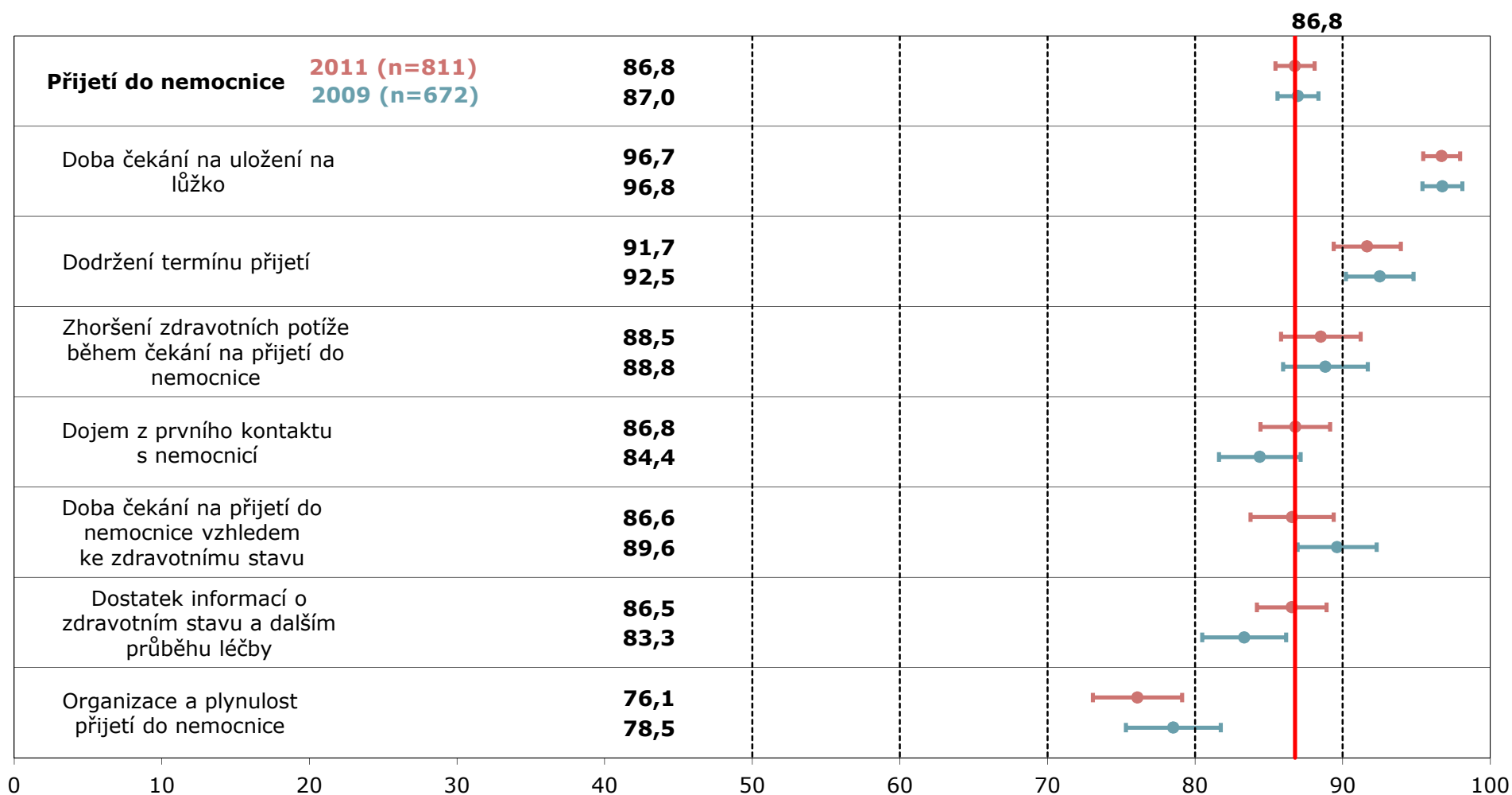
- V rámci dimenze „přijetí do nemocnice“, jsou nejlépe hodnoceny indikátory, tj. otázky nejvíce sytící danou dimenzi:
 - Doba čekání na uložení na lůžko
 - Dodržení termínu přijetí

- Indikátor, který nejméně sytí dimenzi přijetí do nemocnice je:
 - Organizaci a plynulost přijetí do nemocnice

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

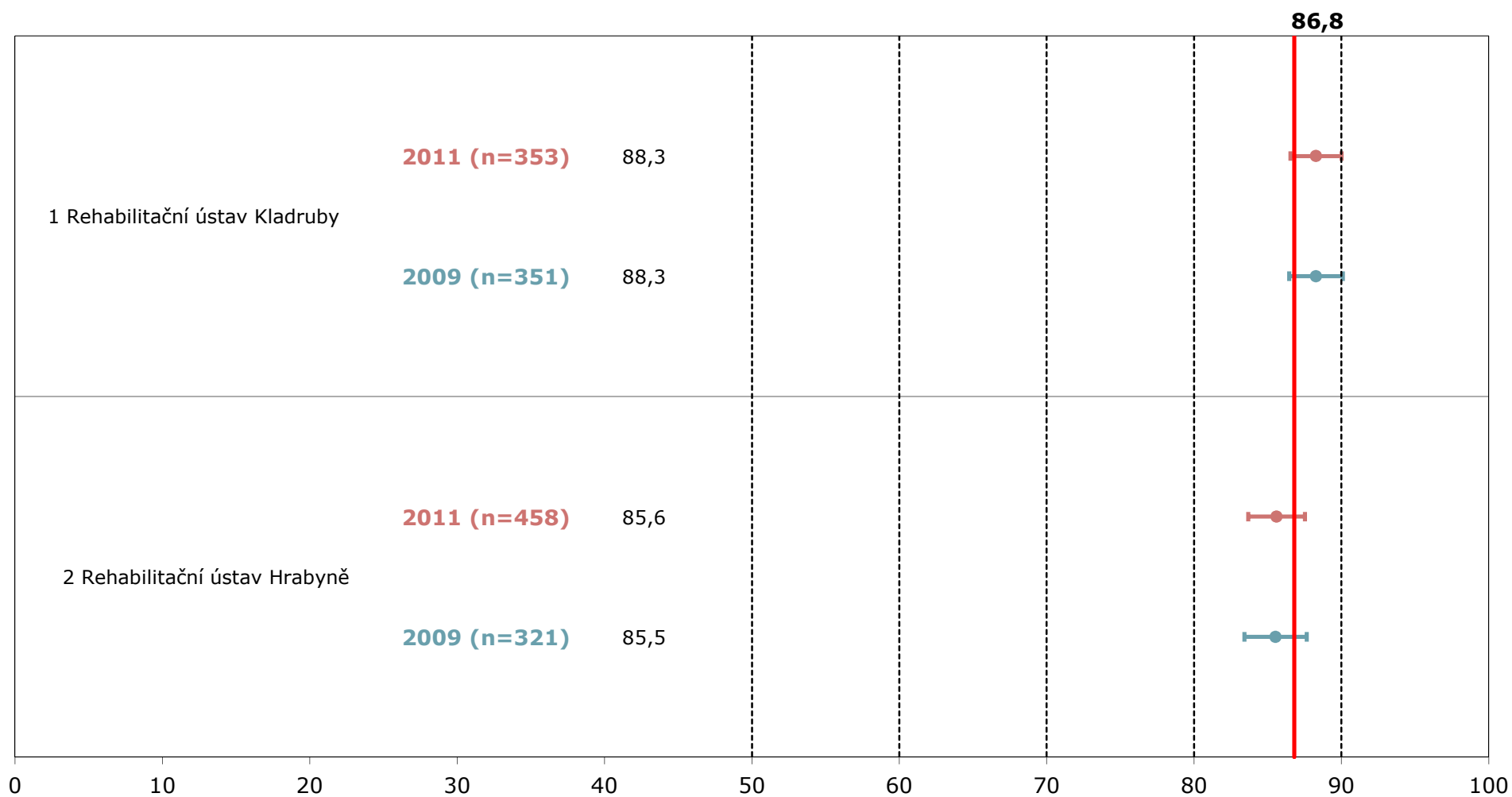


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2011

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



RESPEKT, OHLED, ÚCTA

Otázky sytící dimenzi:

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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

RESPEKT, OHLED A ÚCTA

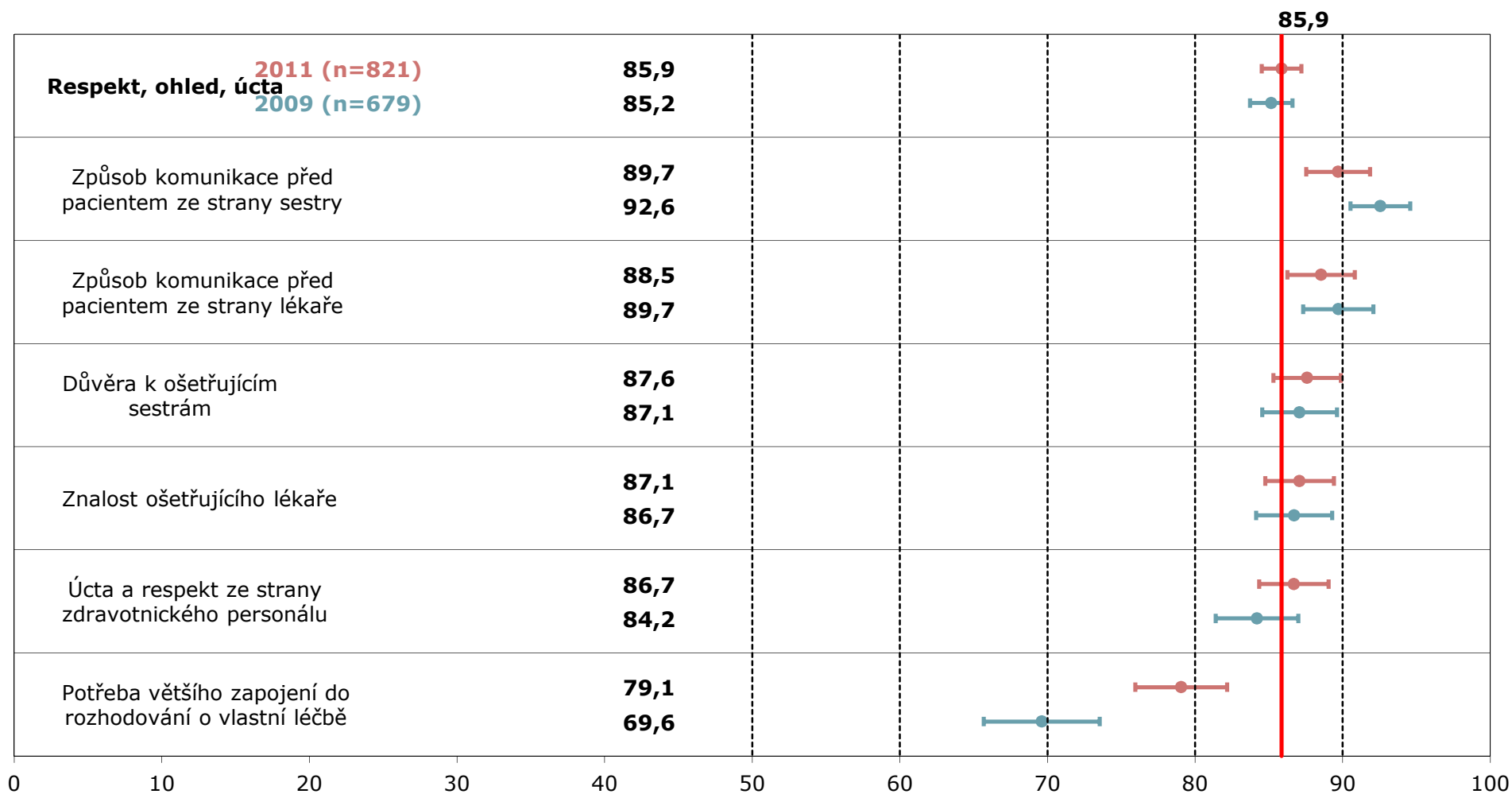
- V rámci dimenze „respekt, ohled a úcta“, jsou nejlépe hodnoceny následujícími indikátory související s komunikací a respektem ze strany zdravotnického personálu:
 - Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
 - Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře

- Indikátor, se kterým je spokojenost pacientů podprůměrná, je:
 - Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě

RESPEKT, OHLED A ÚCTA

Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

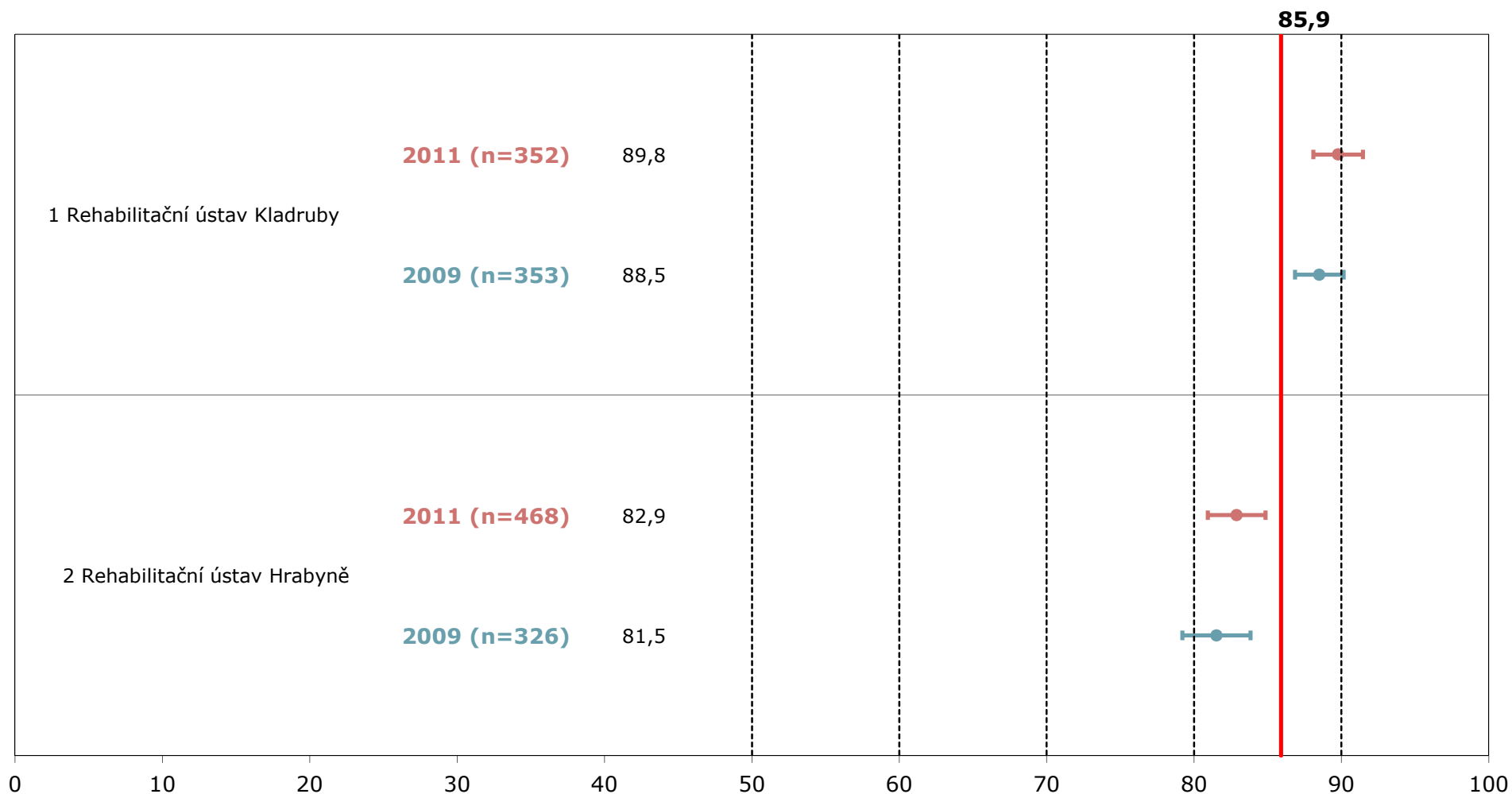


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2011

RESPEKT, OHLED A ÚCTA

Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE

Otázky sytící dimenzi:

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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE

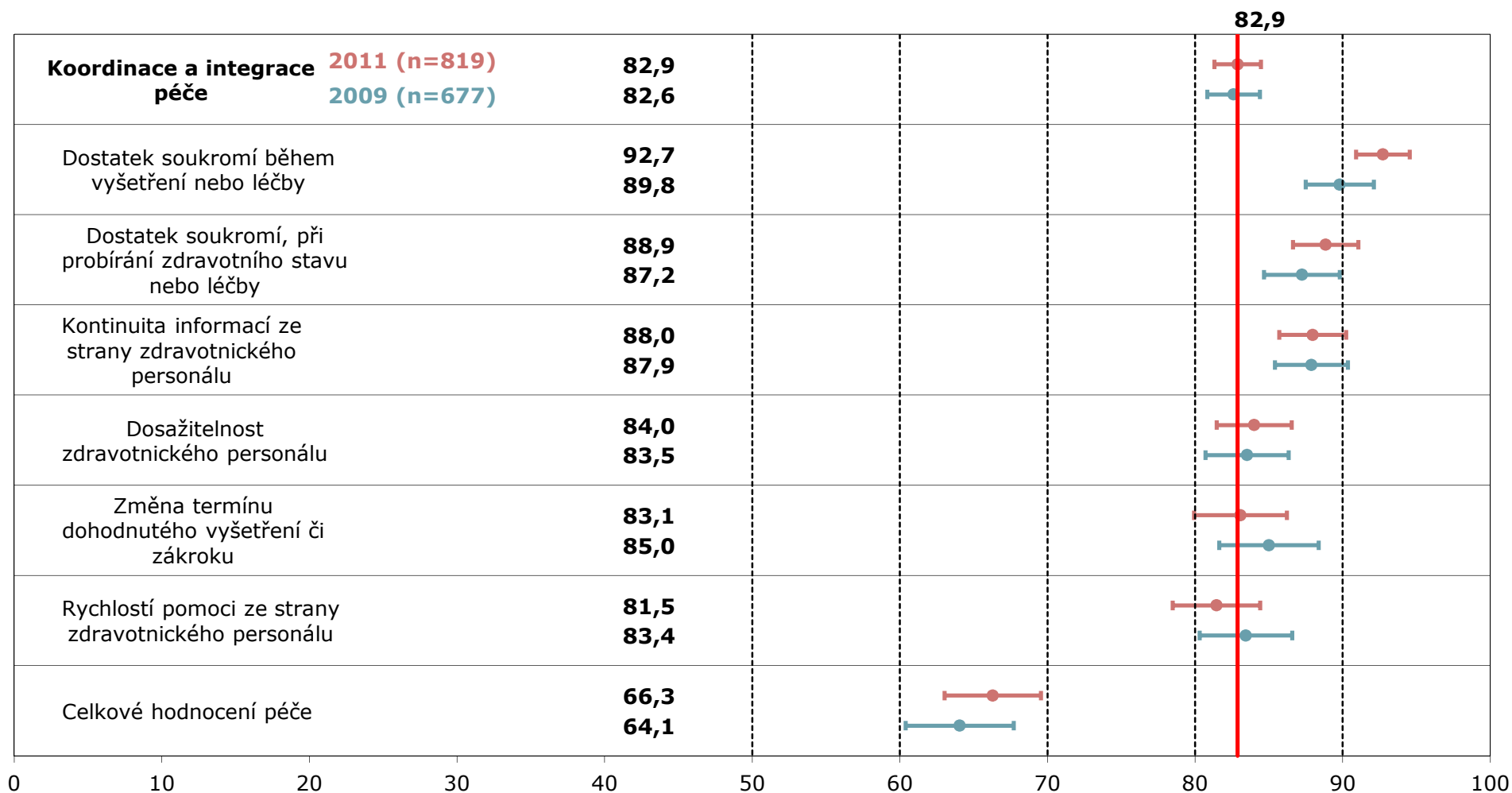
- Indikátory, které dimenzi koordinace a integrace péče sytí nejvíce, jsou :
 - Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby
 - Kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu
 - Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby

- Mezi indikátory dimenze koordinace a integrace péče, se kterými jsou pacienti v rámci dimenze méně spokojeni, se řadí:
 - Celkové hodnocení péče

KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE

Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

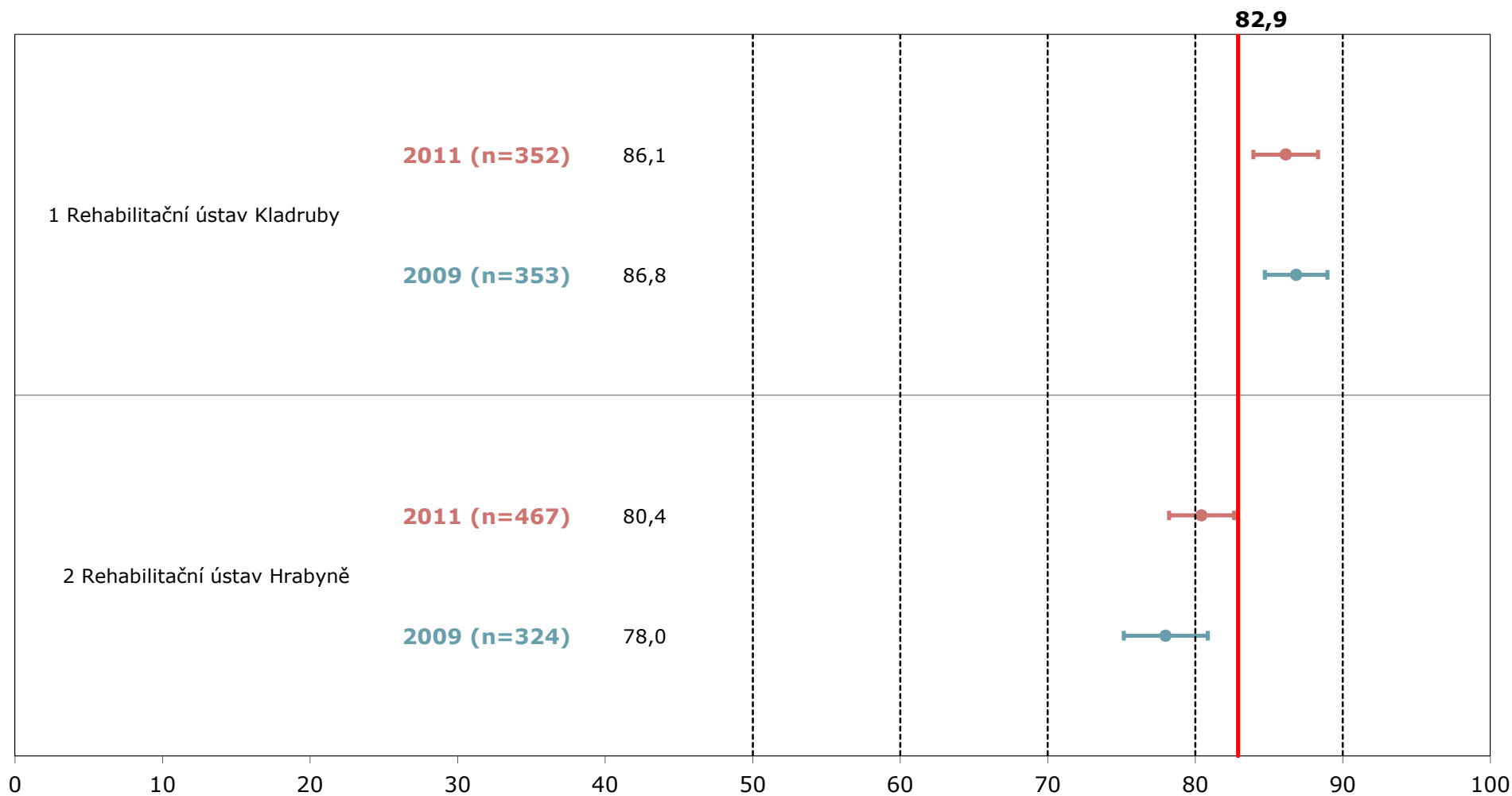


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2011

KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE

Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



INFORMACE A KOMUNIKACE

Otázky sytící dimenzi:

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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

INFORMACE A KOMUNIKACE

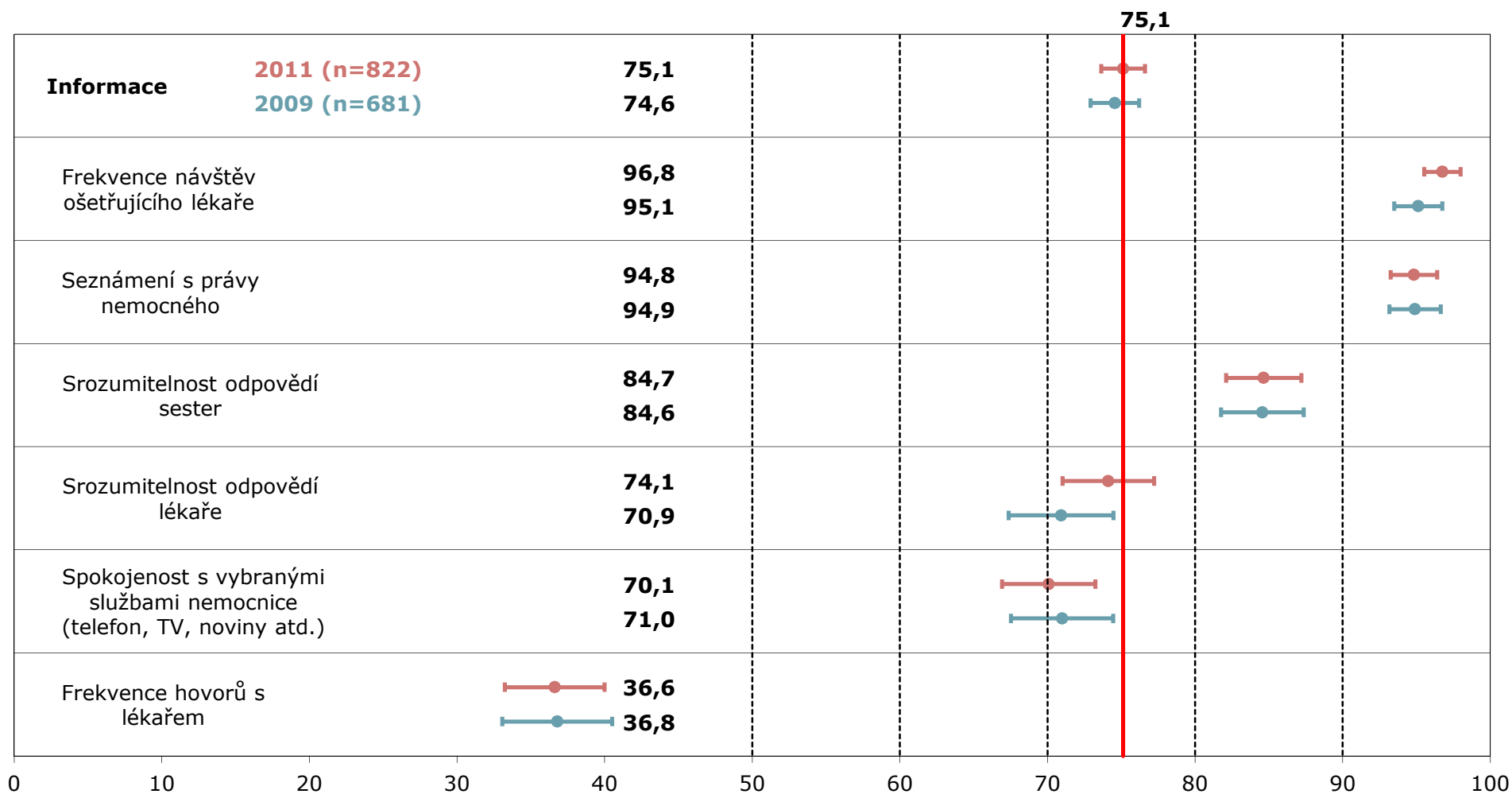
- Dimenzi informace a komunikace, která je vůbec nejhůře hodnocenou dimenzí, sytí nejvíce indikátory spojené:
 - S frekvencí setkávání pacienta s lékařem
 - Se seznámením s právy pacienta
 - Srozumitelnost odpovědí sester

- Nižší spokojenost pacientů v rámci dimenze informace a komunikace je s ukazateli:
 - Frekvence hovorů s lékařem

INFORMACE A KOMUNIKACE

Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

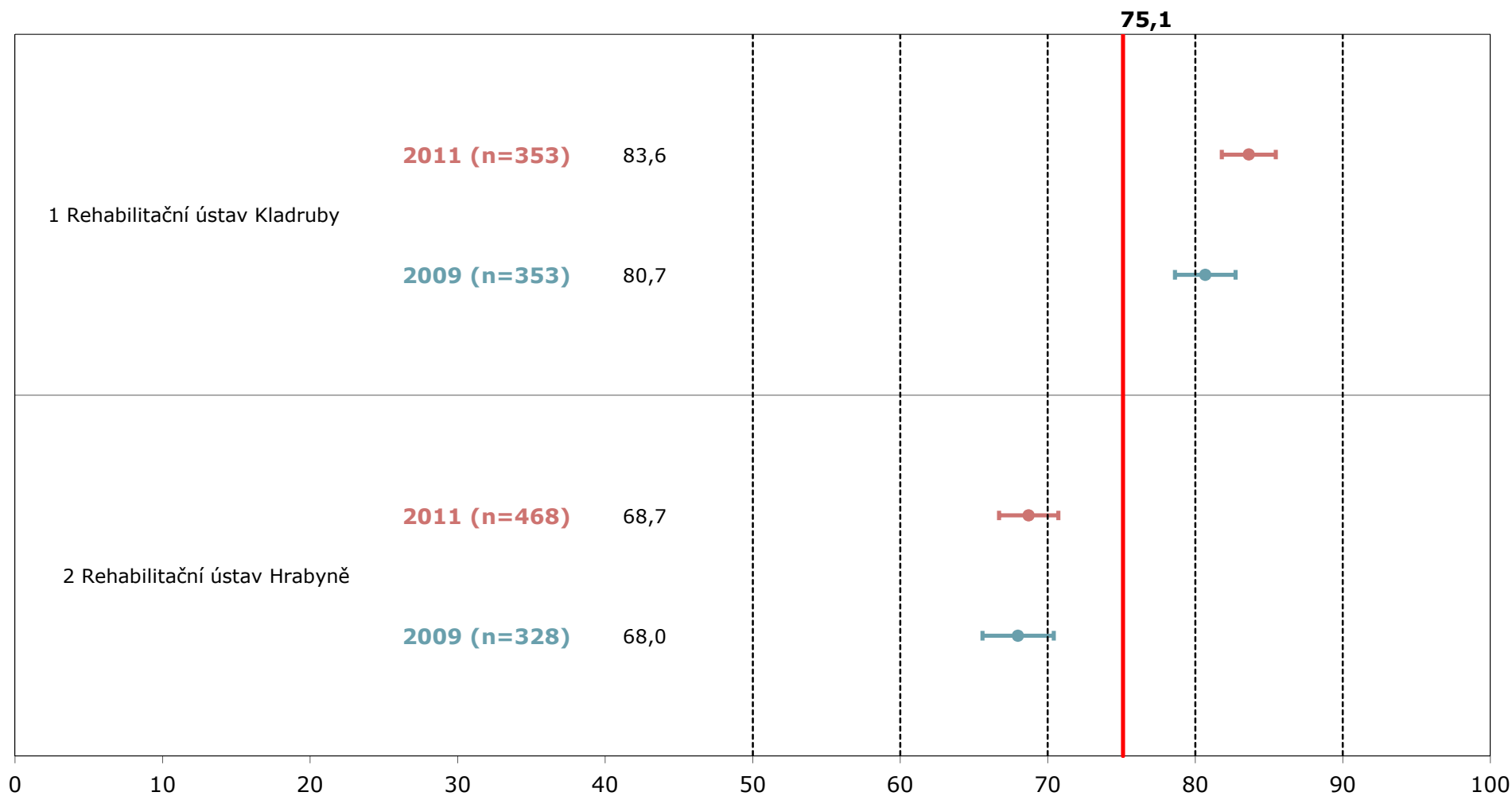


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2011

INFORMACE A KOMUNIKACE

Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



TĚLESNÉ POHODLÍ

Otázky sytící dimenzi:

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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

TĚLESNÉ POHODLÍ

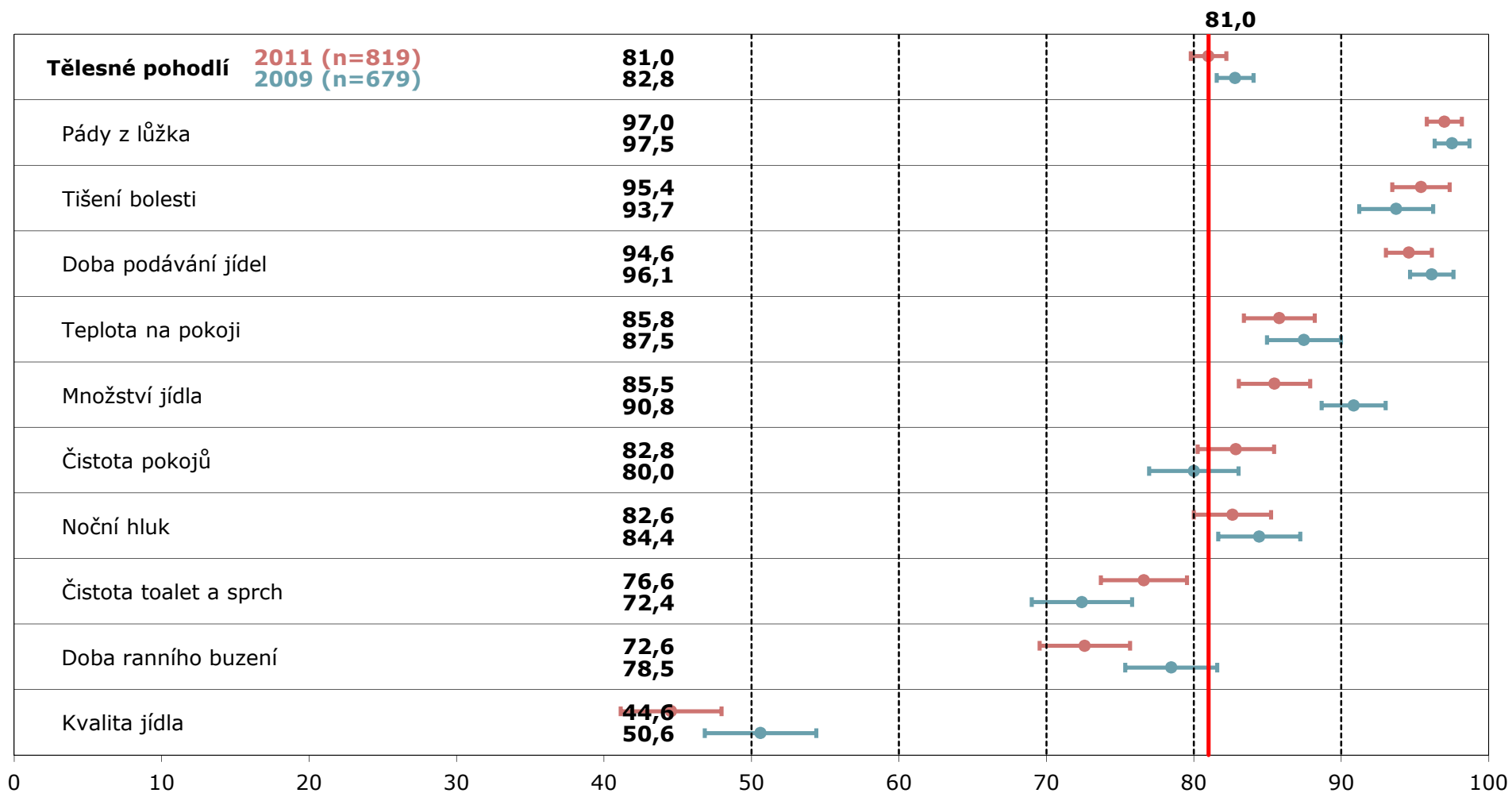
- V rámci dimenze tělesné pohodlí, jsou pacienti nejspokojenější s indikátory :
 - Téměř žádný pacient nemá zkušenost s pády z lůžka
 - Tištění bolesti
 - Doba podávání jídel rovněž vyhovuje téměř většině pacientů
 - Teplota na pokoji
 - Množství jídla

- Dimenzi tělesné pohodlí již méně sytí indikátory :
 - Doba ranního buzení
 - Čistota toalet a sprch
 - Kvalita jídla

TĚLESNÉ POHODLÍ

Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

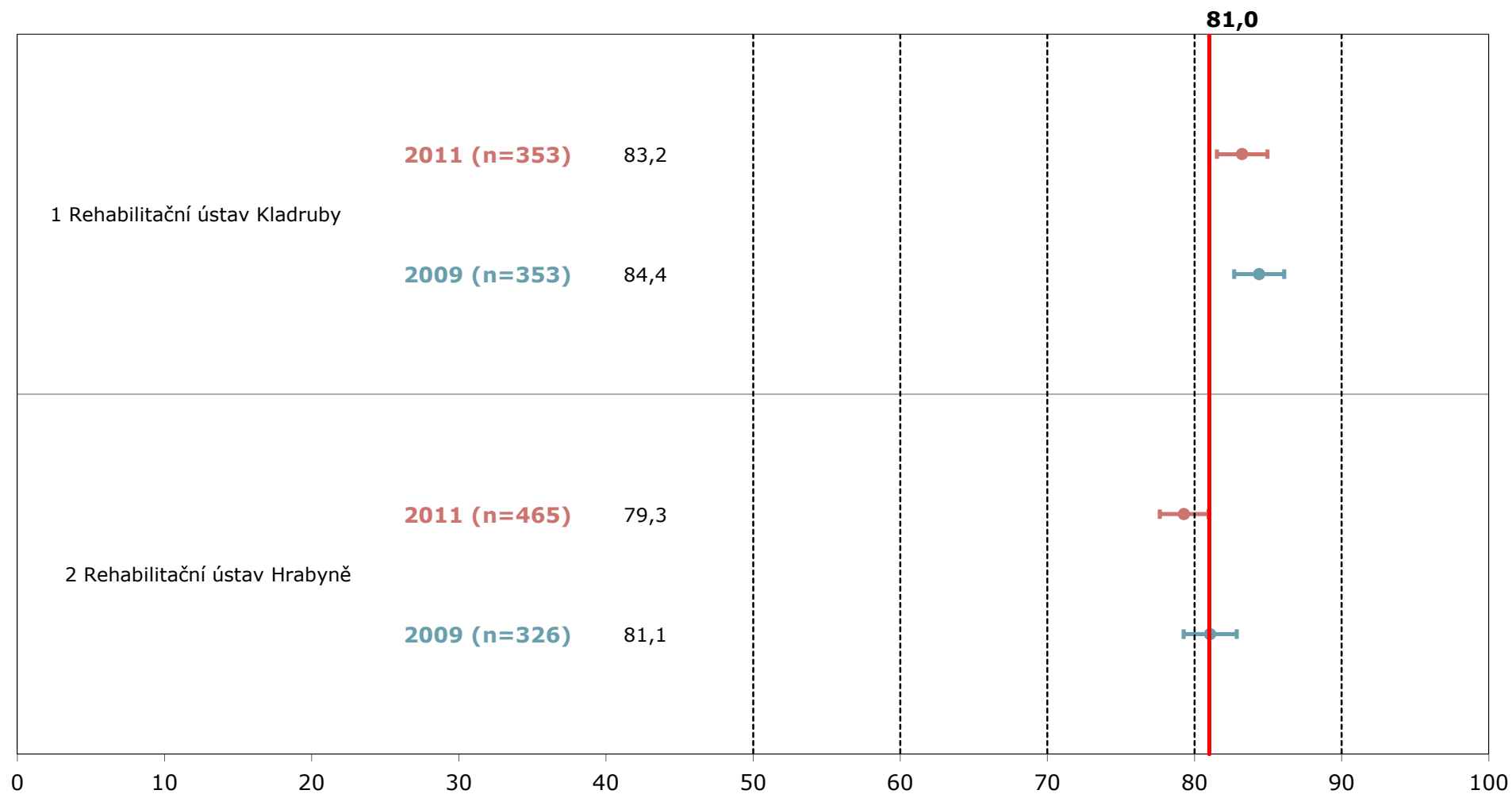


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2011

TĚLESNÉ POHODLÍ

Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



CITOVÁ OPORA

Otázky sytící dimenzi:

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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

CITOVÁ OPORA

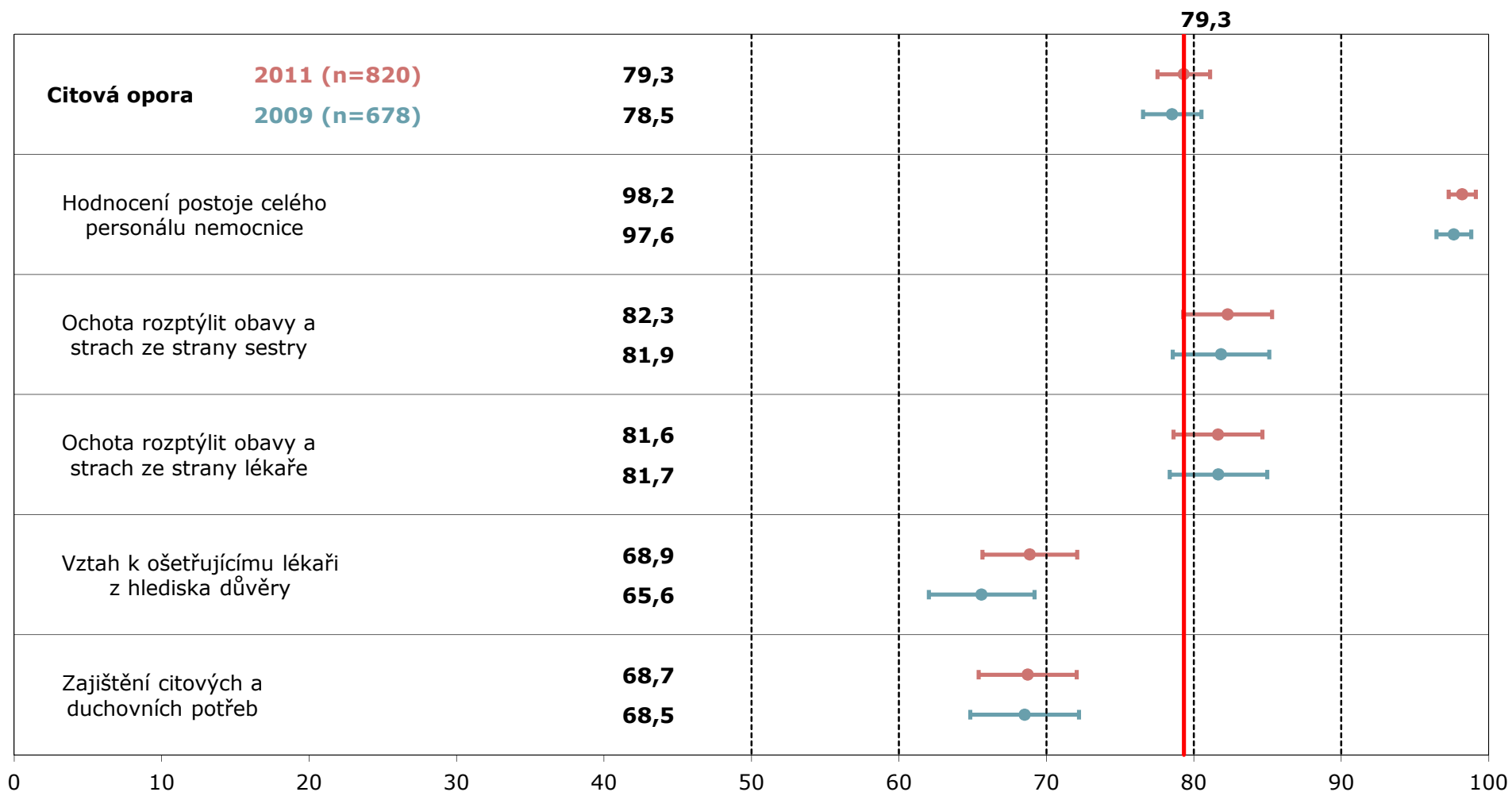
- Pacienti v rámci dimenze citové opory, která je dimenzí s druhou nejnižší mírou spokojenosti, nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice a ochotu rozptýlit obavy a strach ze strany sester.

- Z hlediska citové opory jsou pacienti méně spokojeni se :
 - Zajištěním citových a duchovních potřeb
 - Vztahem k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry

CITOVÁ OPORA

Citová opora

Základ: Všichni pacienti

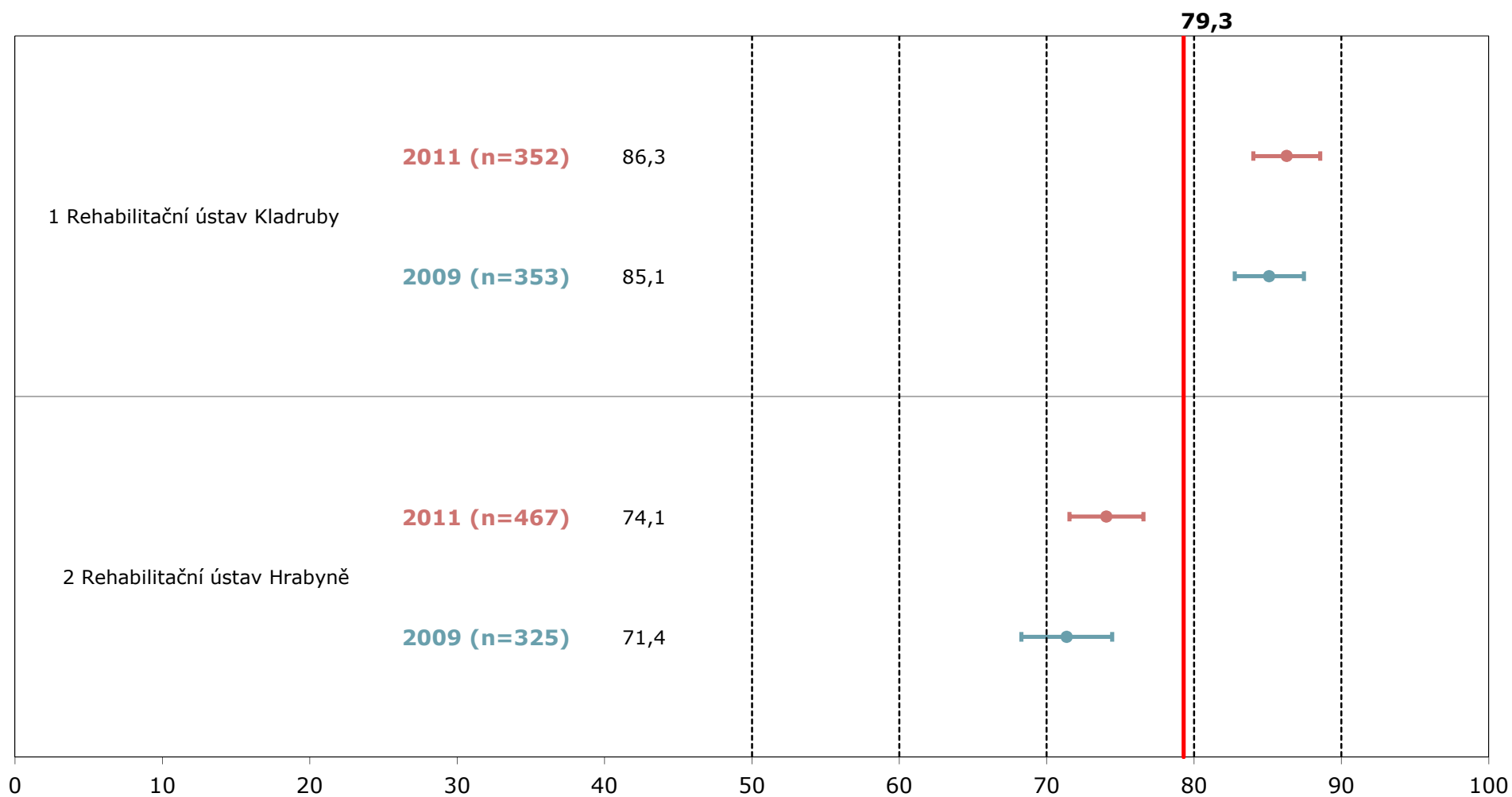


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2011

CITOVÁ OPORA

Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



ZAPOJENÍ RODINY

Otázky sytící dimenzi:

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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

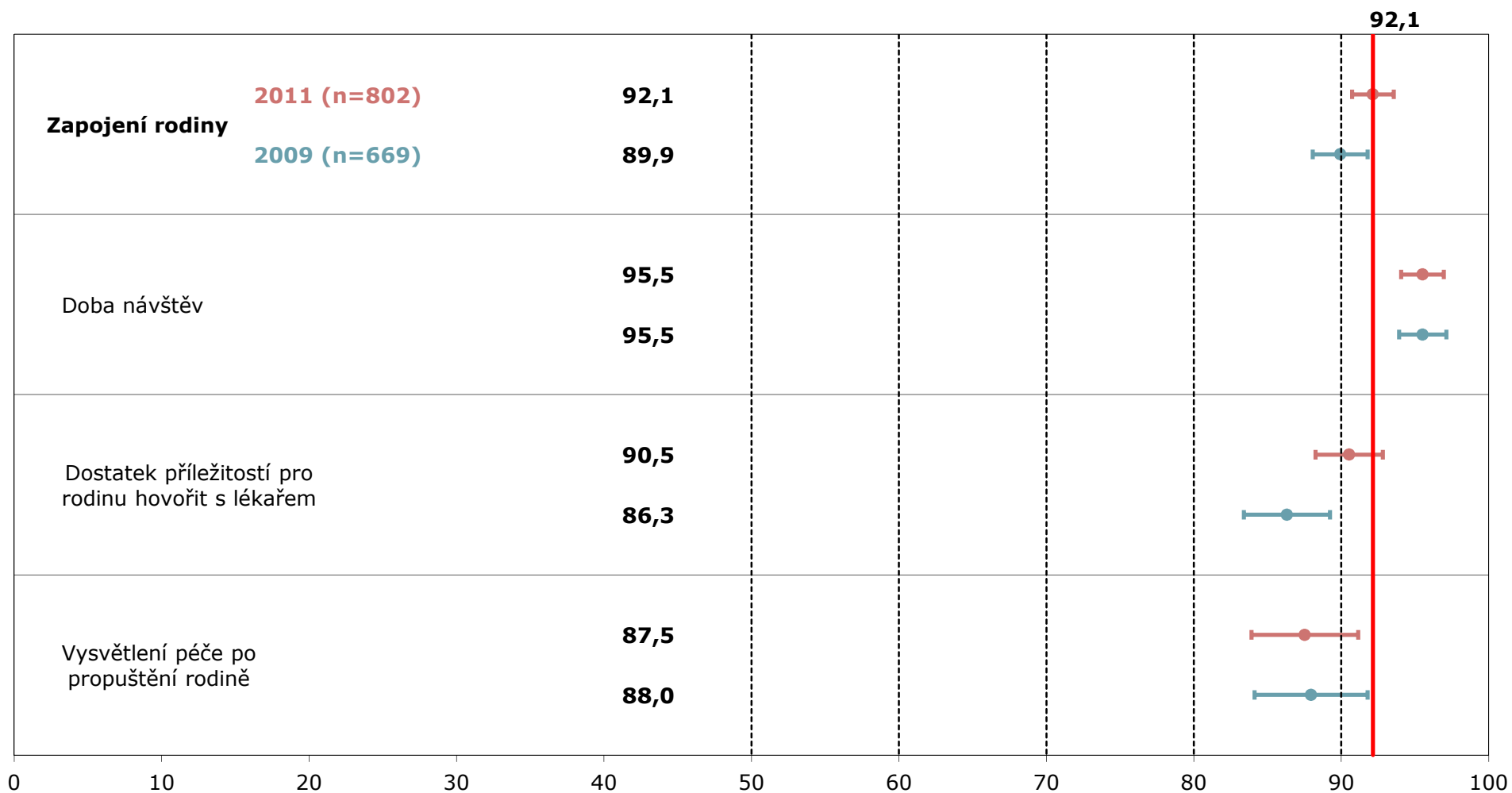
ZAPOJENÍ RODINY

- Dimenze zapojení rodiny je nejlépe hodnocená dimenze (92,1 %).
- Se všemi třemi indikátory, které sytí tuto dimenzi, bylo spokojeno přes 85 % pacientů. Nejvíce spokojeni jsou pacienti s dobou návštěv.
- Méně pak s vysvětlením péče po propuštění rodině.

ZAPOJENÍ RODINY

Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

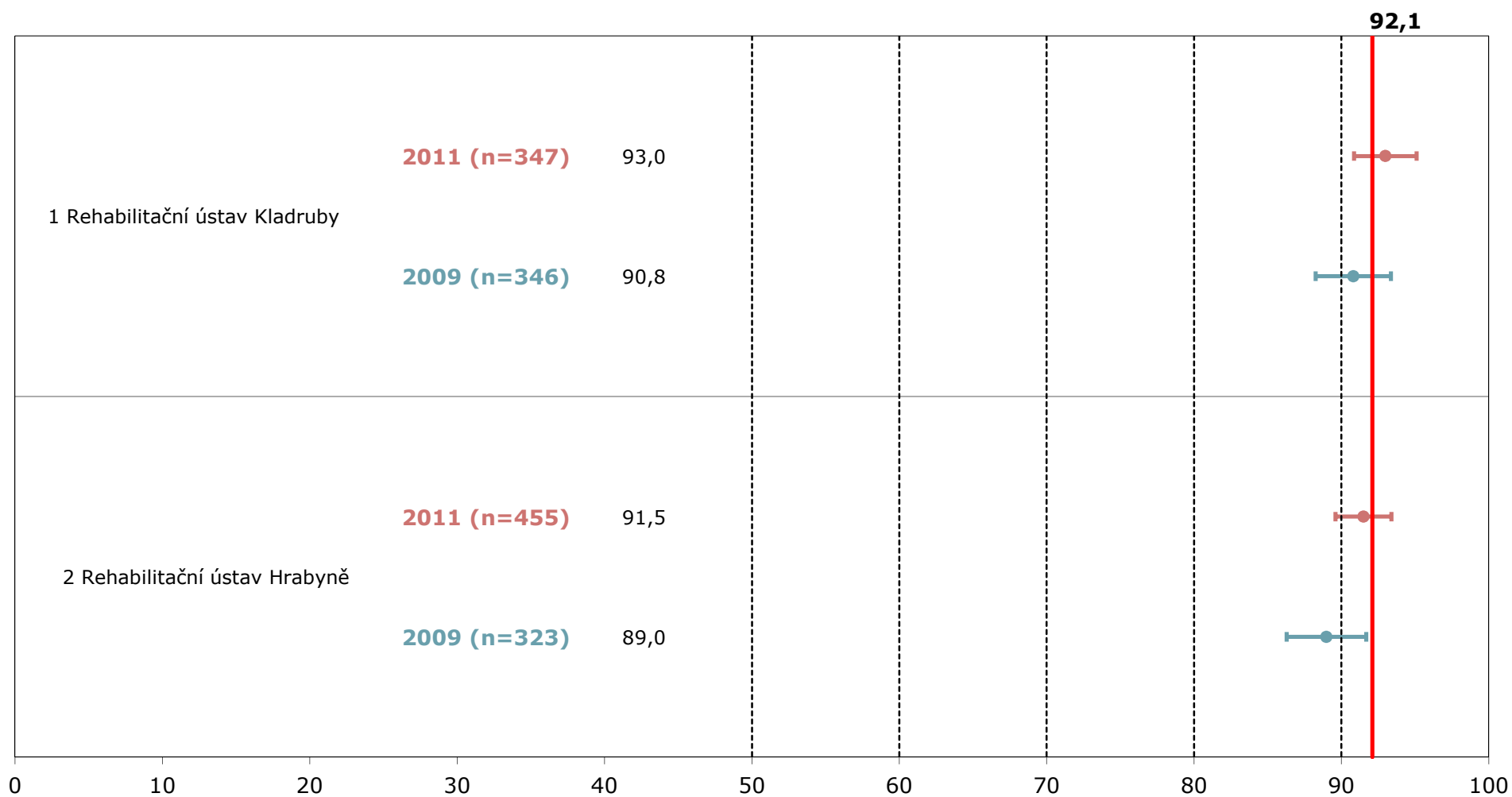


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2011

ZAPOJENÍ RODINY

Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE

Otázky sytící dimenzi:

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



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

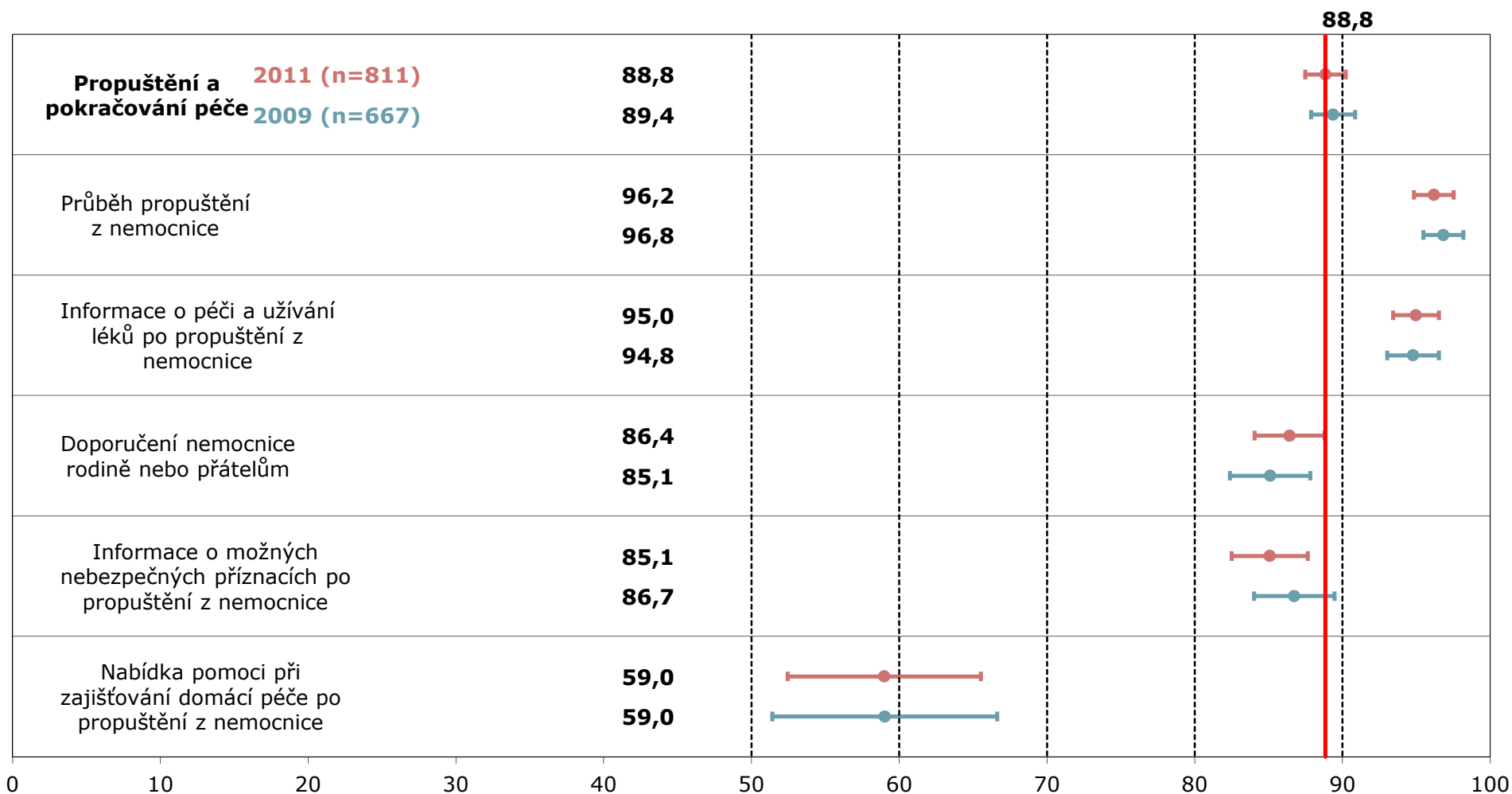
PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE

- Dimenze propuštění a pokračování péče je druhou nejlépe hodnocenou dimenzí (88,8 %).
- U 4 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi, je spokojenost pacientů 85 a více procent. Nejméně tuto dimenzi sytí indikátor „nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice“.

PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE

Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

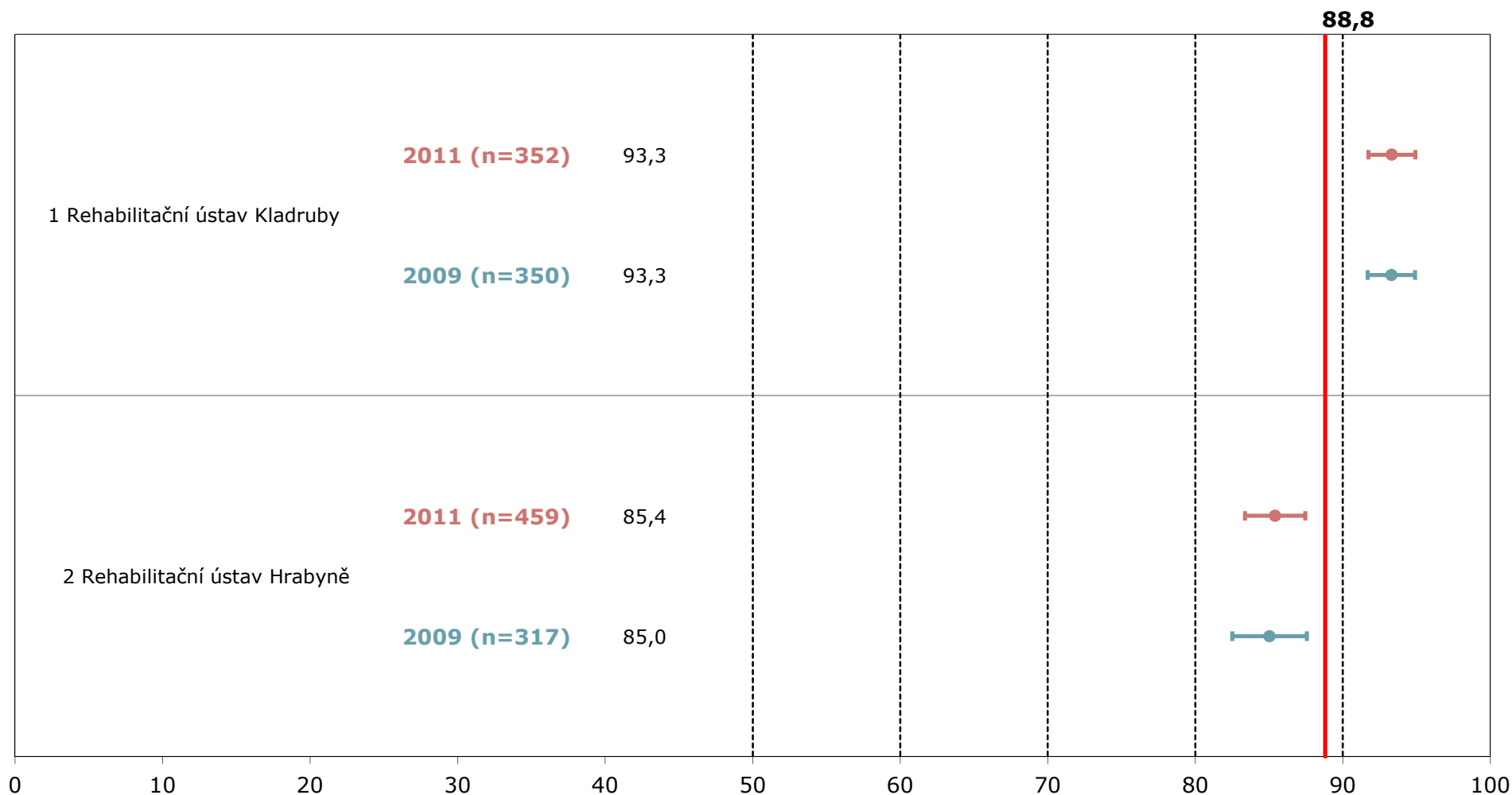


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2011

PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE

Propuštění a pokračování péče.

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ROZDÍLY MEZI JEDNOTLIVÝMI PL

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Celková spokojenost	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Rehabilitační ústav Kladruby	+	+	+	+	+	+	+		+
Rehabilitační ústav Hrabyně	-	-	-	-	-	-	-		-

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

"-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

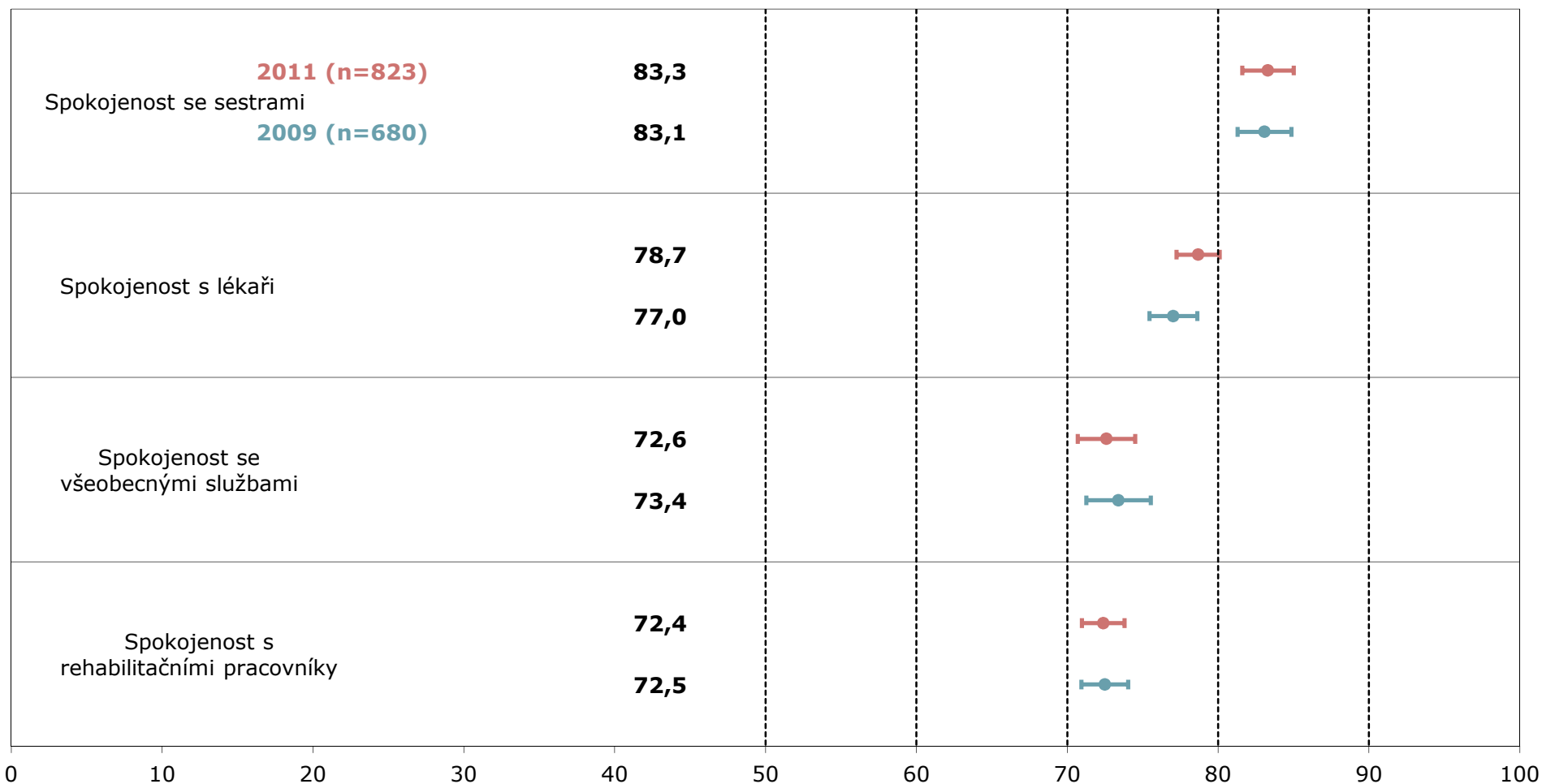
SPOKOJENOST S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

- Pro hodnocení spokojenosti pacientů se sestrami, lékaři, rehabilitačními pracovníky a všeobecnými službami byly zkonstruovány 4 další dimenze, z nichž každou sytí vybrané otázky související s kompetencí personálu nebo managementu.
- Celková průměrná spokojenost se sestrami činí 83 %, s lékaři 77 %, s rehabilitačními pracovníky 72 % a u všeobecných služeb 75 %.
- Podobně jako v předchozím měření v roce 2009 je spokojenost s personálem v rehabilitačním ústavu v Kladrubech lepší než v Hrabyni.

SPOKOJENOST S PERSONÁLEM

Spokojenost s personálem a všeob. službami

Základ: Všichni pacienti



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



SPOKOJENOST SE SESTRAMI

Otázky sytící dimenzi:

- 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 sestřím, které Vás ošetřovaly?
- Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?

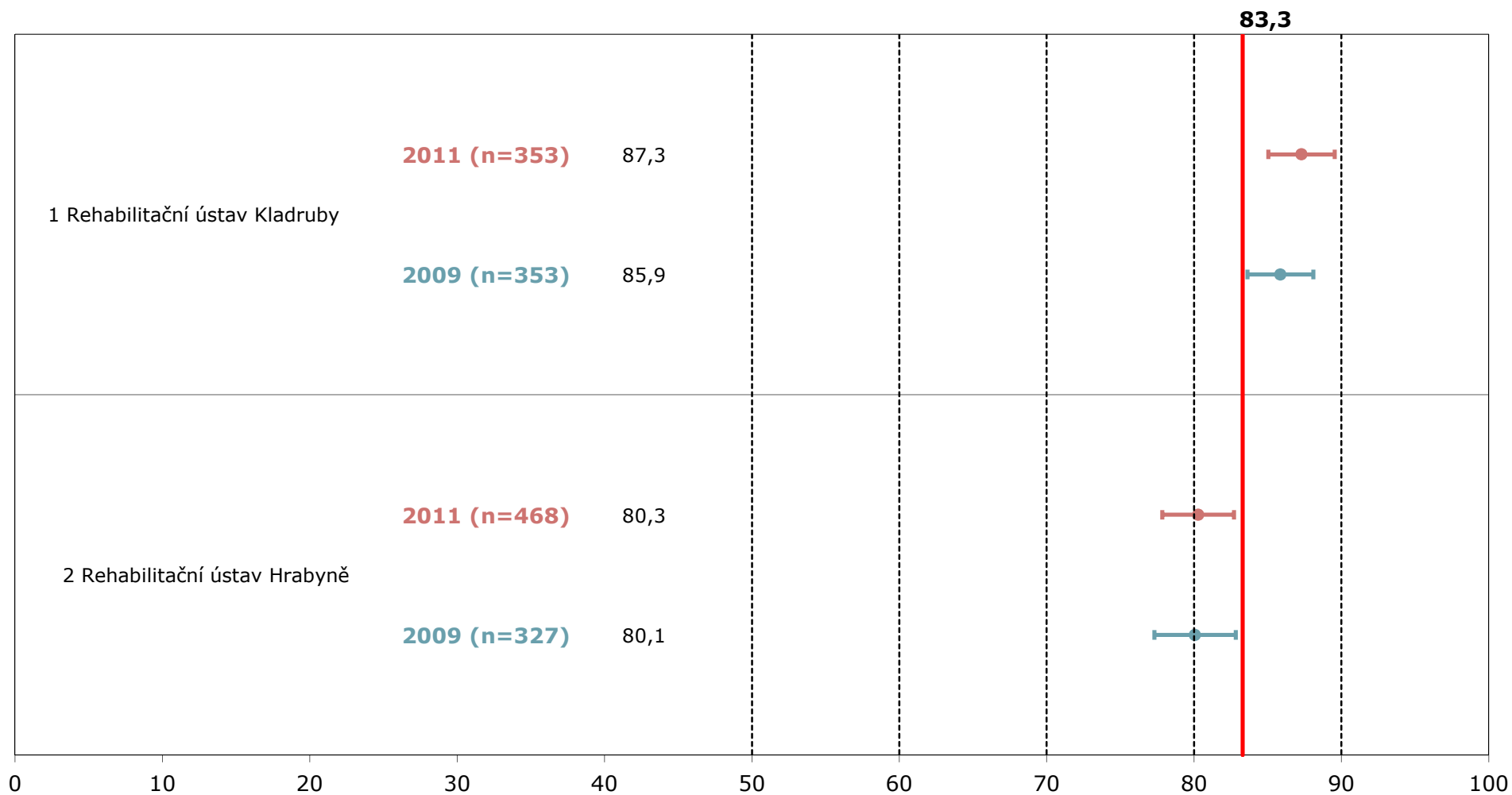


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST SE SESTRAMI

Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST S LÉKAŘI

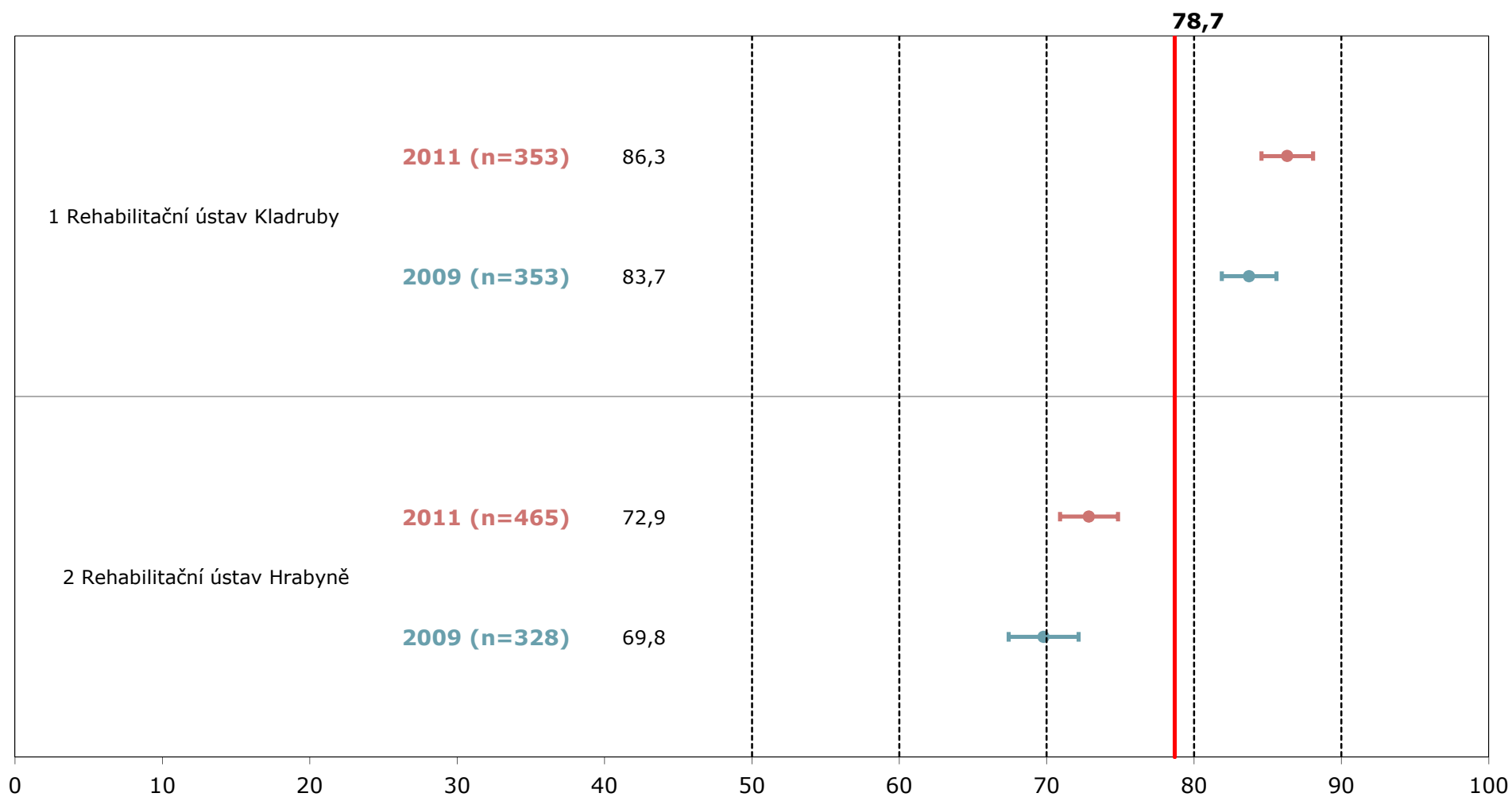
Otázky sytící dimenzi:

- 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

Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



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?

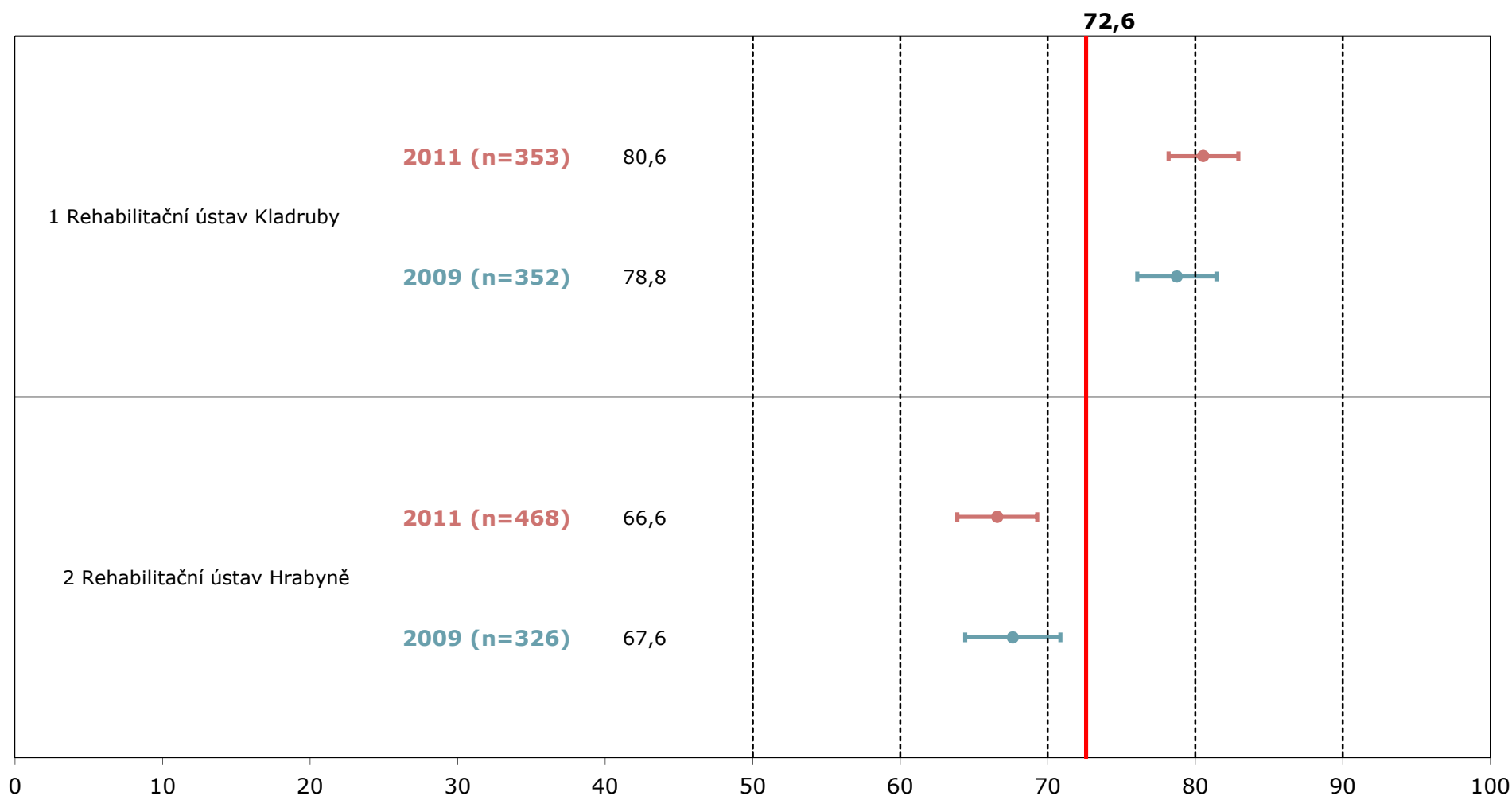


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST SE VŠEOBECNÝMI SLUŽBAMI

Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST S REHABILITAČNÍMI PRACOVNÍKY

Otázky sytící dimenzi:

- Když jste položil/a rehabilitačními pracovníky důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl rehabilitační pracovník ochoten si s Vámi promluvit?
- Hovořil před Vámi rehabilitační pracovník tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Měl/a jste důvěru k rehabilitačním pracovníkům, kteří Vás ošetřovali?
- Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?

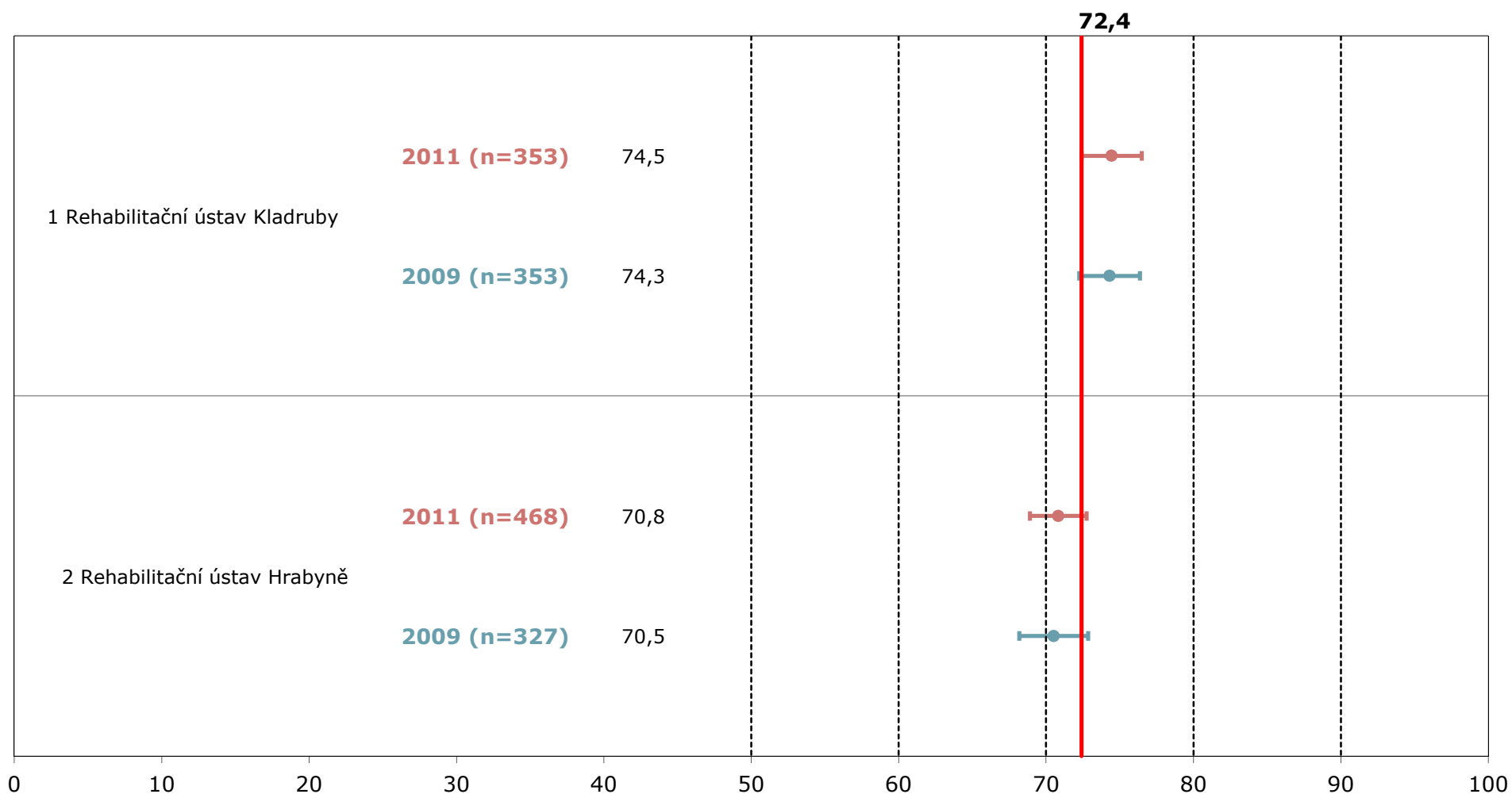


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST S REHABILITAČNÍMI PRACOVNÍKY

Spokojenost s rehabilitačními pracovníky

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Spokojenost s personálem a službami na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost s personálem

Spokojenost se sestrami

Označení zařízení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se sestrami	823	83,3	81,6	85,0
1 Rehabilitační ústav Kladruby	354	87,3	85,0	89,5
2 Rehabilitační ústav Hrabyně	469	80,3	77,8	82,7

Spokojenost s lékaři

Označení zařízení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost s lékaři	820	78,7	77,2	80,1
1 Rehabilitační ústav Kladruby	354	86,3	84,6	88,1
2 Rehabilitační ústav Hrabyně	466	72,9	70,9	74,8

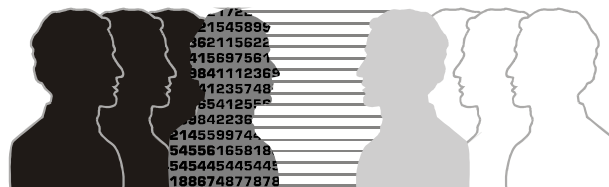
Spokojenost s personálem a službami

Spokojenost se všeobecnými službami

Označení zařízení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se všeob. službami	823	72,6	70,7	74,5
1 Rehabilitační ústav Kladruby	354	80,6	78,2	82,9
2 Rehabilitační ústav Hrabyně	469	66,6	63,9	69,3

Spokojenost s rehabilitačními pracovníky

Označení zařízení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost s rehab. pracovníky	823	72,4	71,0	73,8
1 Rehabilitační ústav Kladruby	354	74,5	72,4	76,5
2 Rehabilitační ústav Hrabyně	469	70,8	68,9	72,8



ZÁKLADNÍ FREKVENCE



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	8,3%	69	7,7%	52	8,0%	122
	Neplánovaně, jako akutní případ	7,1%	59	6,8%	46	7,0%	106
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	73,0%	609	77,1%	526	74,9%	1135
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	11,5%	96	8,4%	57	10,1%	153
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	4,3%	26	3,8%	20	4,1%	46
	Nečekala(a) jsem	15,5%	94	12,4%	65	14,0%	159
	2-3 dny	2,2%	13	2,9%	15	2,5%	28
	Do jednoho týdne	9,3%	57	9,0%	47	9,2%	104
	Do jednoho měsíce	29,5%	180	31,9%	168	30,7%	348
	Do půl roku	30,8%	188	34,1%	179	32,4%	367
	Do roka	5,1%	31	3,4%	18	4,3%	49
	Do dvou let	1,5%	9	1,0%	5	1,2%	14
	Více než dva roky	1,1%	7	,6%	3	,8%	10
Nevím	,8%	5	,9%	5	,8%	9	
Total		100,0%	609	100,0%	526	100,0%	1135

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	4,8%	29	2,4%	13	3,7%	42
	Ne	85,4%	520	89,4%	470	87,3%	990
	Ano, jednou	6,8%	42	6,4%	34	6,6%	75
	Ano, 2-3x	,8%	5	,6%	3	,7%	8
	Ano, 4x nebo vícekrát	,2%	1	,2%	1	,2%	2
	Nevím	2,1%	13	,9%	5	1,5%	18
Total		100,0%	609	100,0%	526	100,0%	1135

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zdá se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	4,7%	29	2,8%	15	3,8%	43
	Příliš dlouhá	12,4%	75	9,8%	51	11,2%	127
	Tak akorát	54,2%	330	58,1%	306	56,0%	636
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	25,6%	156	26,3%	138	25,9%	294
	Nevím	3,0%	18	3,1%	16	3,1%	35
Total		100,0%	609	100,0%	526	100,0%	1135

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	11,4%	70	11,2%	59	11,3%	129
	Ano	10,2%	62	9,9%	52	10,0%	114
	Ne	78,4%	478	78,9%	415	78,6%	892
Total		100,0%	609	100,0%	526	100,0%	1135

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuveдено	3,2%	27	2,3%	16	2,8%	43
	Velmi dobře a profesionálně	82,4%	687	81,9%	559	82,2%	1246
	Průměrně	12,4%	104	14,4%	98	13,3%	201
	Velmi špatně	,1%	1	,8%	6	,4%	7
	Nevzpomínám si	1,8%	15	,6%	4	1,3%	19
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuveдено	3,9%	33	2,8%	19	3,4%	52
	Ano	83,2%	694	81,0%	552	82,2%	1246
	Ano, v omezené míře	9,9%	83	11,5%	78	10,6%	161
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	,5%	4	,7%	5	,6%	9
	Ne, nežádal(a) jsem informace	2,5%	21	4,0%	27	3,2%	48
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuveдено	4,0%	33	2,4%	16	3,3%	49
	Do 15 minut	62,9%	525	66,9%	457	64,7%	981
	Méně než 1 hodinu	27,9%	233	26,6%	181	27,3%	414
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	3,0%	25	2,8%	19	2,9%	44
	Dvě a více hodin	,1%	1	,3%	2	,2%	3
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuveдено	8,4%	70	8,4%	57	8,4%	127
	1=nejlepší známka	69,7%	581	71,9%	490	70,7%	1072
	2	17,5%	146	16,4%	112	17,0%	258
	3	3,2%	26	2,9%	20	3,1%	46
	4	,5%	4	,3%	2	,4%	6
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	3,3%	27	4,7%	32	3,9%	59
	Ne	79,9%	666	80,5%	549	80,2%	1215
	Ano, hluk ostatních pacientů	12,8%	107	11,4%	78	12,2%	185
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1,8%	15	1,2%	8	1,5%	23
	Ano, hluk zvenčí	2,3%	19	2,2%	15	2,2%	34
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	2,3%	19	2,2%	15	2,2%	34
	Velmi spokojen(a)	81,0%	675	78,3%	534	79,8%	1209
	Spíše spokojena(a)	16,1%	134	18,6%	127	17,2%	261
	Spíše nespokojena(a)	,5%	4	,6%	4	,5%	8
	Velmi nespokojena(a)	,2%	2	,3%	2	,3%	4
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	2,6%	22	2,0%	14	2,4%	36
	Velmi spokojen(a)	74,0%	617	70,6%	481	72,4%	1098
	Spíše spokojena(a)	20,4%	170	24,0%	164	22,0%	334
	Spíše nespokojena(a)	2,0%	17	2,2%	15	2,1%	32
	Velmi nespokojena(a)	,1%	1	,7%	5	,4%	6
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	2,3%	19	1,4%	10	1,9%	28
	Ano	83,7%	698	86,2%	588	84,8%	1286
	Spíše ano	10,5%	87	9,1%	62	9,9%	149
	Spíše ne	2,1%	17	2,6%	17	2,3%	35
	Ne	1,3%	11	,7%	5	1,0%	16
	Nevím	,2%	2			,1%	2
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	2,5%	21	1,7%	12	2,2%	33
	Ano	70,5%	588	76,8%	524	73,3%	1112
	Spíše ano	14,6%	122	11,7%	80	13,3%	202
	Spíše ne	7,7%	65	4,5%	31	6,3%	96
	Ne	4,2%	35	4,8%	33	4,5%	68
	Nevím	,4%	3	,4%	3	,4%	6
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	3,3%	28	3,0%	21	3,2%	49
	Ano	89,9%	750	90,2%	615	90,1%	1365
	Spíše ano	3,6%	30	3,7%	25	3,7%	55
	Spíše ne	,3%	2			,2%	2
	Ne	,3%	3	,6%	4	,4%	6
	Nevím	2,5%	21	2,5%	17	2,5%	38
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	2,4%	20	1,7%	12	2,1%	31
	Velmi dobrá	43,4%	362	49,8%	339	46,3%	701
	Spíše dobrá	46,4%	387	41,7%	284	44,3%	672
	Spíše špatná	6,0%	50	4,9%	34	5,5%	83
	Velmi špatná	1,6%	13	1,9%	13	1,7%	26
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	,2%	2			,1%	2
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	2,6%	22	1,8%	13	2,2%	34
	Ano	29,9%	249	29,3%	200	29,6%	449
	Ne	67,3%	561	68,8%	470	68,0%	1031
	Nevím	,3%	2			,1%	2
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	2,3%	19	1,6%	11	1,9%	29
	Příliš mnoho	9,4%	78	7,1%	48	8,4%	127
	Přiměřeně	83,4%	696	89,4%	610	86,1%	1306
	Příliš málo	4,8%	40	1,9%	13	3,5%	53
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	,1%	1			,1%	1
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba podávání jídla?	Neuvedeno	2,5%	21	2,2%	15	2,4%	36
	Ano	92,1%	768	94,0%	641	93,0%	1410
	Ne	5,3%	44	3,8%	26	4,6%	70
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	,1%	1			,1%	1
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	2,5%	21	2,5%	17	2,5%	38
	Velmi spokojen(a)	67,6%	564	68,6%	468	68,0%	1032
	Spíše spokojena(a)	26,6%	222	25,9%	177	26,3%	399
	Spíše nespokojena(a)	1,5%	13	1,7%	11	1,6%	24
	Velmi nespokojena(a)	,8%	7	,4%	3	,6%	9
	Nevím	1,0%	8	,9%	6	,9%	14
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	4,4%	36	1,3%	9	3,0%	45
	Ano	2,9%	24	2,4%	17	2,7%	41
	Ne	92,8%	774	95,7%	652	94,1%	1426
	Nevím			,6%	4	,3%	4
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	4,7%	39	1,2%	8	3,1%	47
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	83,0%	692	85,7%	584	84,2%	1277
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	11,3%	94	11,9%	81	11,6%	175
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	1,1%	9	1,2%	8	1,1%	17
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	4,7%	39	1,3%	9	3,2%	49
	Ano	92,2%	769	93,8%	640	92,9%	1409
	Ne	3,1%	26	4,8%	33	3,9%	59
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	4,2%	35	1,2%	8	2,8%	43
	Velmi dobrý	66,0%	550	64,8%	442	65,5%	993
	Dobrý	28,1%	234	32,4%	221	30,0%	455
	Nepříliš dobrý	1,4%	12	1,4%	10	1,4%	22
	Špatný	,3%	2	,2%	1	,2%	4
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	4,3%	36	1,7%	11	3,1%	47
	Vždy	68,1%	568	65,9%	449	67,1%	1017
	Většinou	20,7%	172	23,4%	160	21,9%	332
	Občas	2,8%	24	3,4%	23	3,1%	47
	Nikdy	,3%	2	,2%	1	,2%	3
	Neptal(a) jsem se	3,8%	32	5,5%	37	4,6%	69
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	5,1%	42	2,5%	17	3,9%	60
	Vždy	62,0%	517	63,0%	430	62,5%	947
	Většinou	10,4%	87	11,4%	78	10,9%	165
	Občas	3,1%	26	2,1%	14	2,6%	40
	Nikdy	,5%	4	,6%	4	,5%	8
	Neměla jsem strach ani obavy	18,9%	158	20,3%	139	19,6%	297
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	10,0%	84	6,8%	46	8,6%	130
	Často	4,5%	37	4,0%	28	4,3%	65
	Občas	5,8%	49	5,6%	38	5,7%	87
	Nikdy	79,6%	664	83,6%	570	81,4%	1235
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	6,2%	52	5,3%	36	5,8%	89
	Ano	34,3%	286	34,8%	237	34,6%	524
	Ne	59,4%	496	59,8%	408	59,6%	904
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	3,5%	29	1,3%	9	2,5%	38
	Vždy	77,7%	648	79,2%	540	78,4%	1188
	Většinou	12,5%	104	12,5%	85	12,5%	190
	Občas	1,6%	13	2,0%	13	1,7%	26
	Neptal(a) jsem se	4,7%	39	5,0%	34	4,9%	74
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	4,9%	41	2,3%	16	3,7%	56
	Vždy	60,9%	508	63,7%	435	62,2%	943
	Většinou	11,4%	95	11,9%	81	11,6%	176
	Občas	1,4%	12	1,0%	7	1,3%	19
	Nikdy	,3%	2	1,2%	8	,7%	10
	Neměla jsem strach ani obavy	21,1%	176	19,8%	135	20,5%	311
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	8,5%	70	5,5%	37	7,1%	108
	Často	4,1%	35	3,1%	21	3,7%	56
	Občas	5,3%	44	3,9%	27	4,7%	71
	Nikdy	82,1%	685	87,5%	597	84,5%	1281
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	3,2%	27	1,2%	8	2,3%	35
	Určitě ano	84,8%	707	86,0%	587	85,3%	1294
	Většinou ano	11,3%	94	11,4%	78	11,3%	172
	Většinou ne	,4%	4	1,1%	7	,7%	11
	Vůbec ne	,3%	2	,3%	2	,3%	4
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	4,9%	41	2,1%	14	3,7%	55
	Často	3,6%	30	2,6%	18	3,2%	48
	Občas	7,8%	65	9,2%	63	8,5%	128
	Nikdy	83,7%	698	86,0%	587	84,7%	1284
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	3,6%	30	1,5%	10	2,7%	40
	Určitě ano	80,8%	674	81,1%	553	80,9%	1227
	Spíše ano	14,0%	117	15,2%	104	14,5%	220
	Spíše ne	1,1%	10	,8%	5	1,0%	15
	Určitě ne	,3%	2			,1%	2
	Nevím	,2%	2	1,4%	9	,7%	11
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	5,4%	45	2,7%	18	4,2%	63
	Ano	16,5%	138	23,5%	161	19,7%	298
	Ne	62,3%	520	53,9%	368	58,5%	887
	Nevím	15,8%	132	19,9%	136	17,6%	267
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	7,0%	58	5,6%	38	6,4%	96
	Ano	68,8%	574	67,3%	459	68,1%	1033
	Ne	7,2%	60	10,7%	73	8,8%	133
	Nevím	17,0%	142	16,5%	113	16,8%	254
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	5,1%	42	2,6%	18	4,0%	60
	Vždy	83,0%	692	83,6%	570	83,3%	1263
	Občas	9,2%	77	9,1%	62	9,2%	139
	Nikdy	1,2%	10	3,1%	21	2,1%	32
	Lékař se mnou nehovořil	1,5%	12	1,5%	10	1,5%	23
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	5,3%	45	2,6%	18	4,1%	62
	Vždy	87,8%	732	87,5%	597	87,6%	1329
	Občas	5,9%	50	8,7%	59	7,2%	109
	Nikdy	,9%	8	1,3%	9	1,1%	16
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	4,4%	37	3,1%	21	3,9%	58
	Velmi spokojen(a)	64,8%	541	65,8%	449	65,3%	989
	Spíše spokojena(a)	14,1%	117	11,5%	78	12,9%	196
	Spíše nespokojena(a)	,5%	4	1,3%	9	,8%	13
	Velmi nespokojena(a)	,2%	2	,2%	2	,2%	4
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	16,0%	133	18,0%	123	16,9%	256
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	5,7%	48	4,8%	32	5,3%	80
	Ano	85,6%	714	86,1%	587	85,8%	1301
	Ne	4,7%	39	4,6%	32	4,7%	71
	Nevím	4,0%	33	4,5%	31	4,2%	64
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	8,7%	72	8,0%	55	8,4%	127
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,6%	13	,5%	4	1,1%	17
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	2,5%	21	2,7%	18	2,6%	40
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	7,0%	58	6,3%	43	6,7%	101
	Termíny byly vždy dodrženy	54,6%	455	53,7%	366	54,2%	821
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	25,1%	209	27,9%	190	26,3%	399
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	,6%	5	1,0%	7	,7%	11
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	6,1%	51	5,7%	39	5,9%	90
	Dostával(a) jsem více léku než bylo třeba	1,7%	14	1,9%	13	1,8%	28
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	51,1%	426	49,8%	340	50,5%	766
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	,7%	6	1,4%	9	1,0%	16
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	36,2%	302	38,1%	260	37,0%	562
	Nevím	4,1%	34	3,2%	21	3,7%	56
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	6,1%	51	5,6%	38	5,9%	89
	Ne	90,3%	753	91,4%	624	90,8%	1377
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	1,3%	11	1,5%	11	1,4%	21
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	,3%	3			,2%	3
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	1,1%	10	,4%	3	,8%	12
	Ano, z jiného důvodu	,8%	7	1,0%	7	,9%	14
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	7,4%	62	8,8%	60	8,0%	122
	Jasně a srozumitelně	87,9%	733	86,5%	590	87,3%	1323
	Málo srozumitelně	1,5%	12	2,1%	15	1,8%	27
	Nesrozumitelně	,2%	1	,1%	1	,1%	2
	Nevystětlili vůbec	3,0%	25	2,5%	17	2,8%	42
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	12,0%	100	12,1%	83	12,1%	183
	Jasně a srozumitelně	74,8%	624	76,2%	520	75,4%	1144
	Málo srozumitelně	3,0%	25	3,8%	26	3,3%	51
	Nesrozumitelně	,3%	3	,1%	1	,2%	4
	Neřekl vůbec	9,8%	82	7,7%	53	8,9%	135
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	8,7%	73	11,0%	75	9,7%	148
	Jasně a srozumitelně	33,7%	281	35,6%	243	34,6%	524
	Málo srozumitelně	1,4%	11	,6%	4	1,0%	16
	Nesrozumitelně	,4%	4	,3%	2	,4%	5
	Nevystětlili vůbec	3,0%	25	3,9%	27	3,4%	52
	Moji blízcí nebyli přítomní při mém propouštění	52,7%	440	48,6%	331	50,9%	771
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Nabídl Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	9,9%	83	10,9%	74	10,3%	157
	Ano	15,4%	129	14,0%	96	14,8%	224
	Ne	10,7%	89	9,7%	66	10,3%	156
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	63,9%	533	65,4%	446	64,6%	979
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	4,3%	36	4,0%	27	4,1%	63
	Určitě ano	83,0%	692	80,9%	551	82,0%	1244
	Spíše ano	12,3%	103	14,0%	95	13,0%	198
	Spíše ne	,3%	3	1,2%	8	,7%	11
	Určitě ne	,1%	1			,1%	1
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	4,7%	39	5,0%	34	4,8%	73
	Výjimečně velká	41,5%	346	40,7%	277	41,1%	624
	Velká	52,0%	434	52,1%	355	52,1%	789
	Malá	1,6%	13	1,8%	12	1,7%	26
	Nedostatečná	,1%	1	,4%	3	,3%	4
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	10,1%	84	10,5%	71	10,3%	156
	Velmi spokojen(a)	61,8%	515	61,3%	418	61,6%	934
	Spíše spokojena(a)	26,4%	220	26,0%	178	26,2%	398
	Spíše nespokojena(a)	1,1%	9	2,0%	14	1,5%	23
	Zcela nespokojena(a)	,6%	5	,1%	1	,4%	6
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	3,3%	27	3,5%	24	3,4%	51
	Výborná	64,1%	535	61,8%	422	63,1%	956
	Velmi dobrá	27,0%	225	28,7%	196	27,8%	421
	Dobrá	5,2%	44	5,5%	37	5,3%	81
	Dostatečná	,3%	2	,6%	4	,4%	6
	Nedostatečná	,1%	1			,1%	1
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	4,4%	37	3,5%	24	4,0%	61
	Lepší	84,8%	708	87,0%	594	85,8%	1301
	Stejný	10,4%	86	8,8%	60	9,6%	146
	Horší	,4%	4	,7%	5	,5%	8
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	3,9%	32	3,5%	24	3,7%	56
	Určitě ano	83,1%	693	82,1%	560	82,7%	1253
	Spíše ano	11,9%	99	13,2%	90	12,4%	189
	Spíše ne	,9%	8	,7%	5	,8%	13
	Určitě ne	,3%	2	,5%	3	,4%	6
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položil rehabilitačnímu pracovníkovi důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	3,9%	32	1,6%	11	2,8%	43
	Vždy	73,0%	609	75,0%	511	73,9%	1120
	Většinou	18,0%	150	18,6%	127	18,3%	278
	Občas	1,0%	8	1,6%	11	1,3%	19
	Nikdy	,4%	3	,3%	2	,3%	5
	Neptal/a jsem se	3,7%	31	2,9%	20	3,3%	51
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl rehabilitační pracovník ochoten si s vámi promluvit?	Neuvedeno	4,6%	38	2,6%	18	3,7%	56
	Vždy	64,9%	541	69,5%	474	66,9%	1015
	Většinou	11,7%	98	10,1%	69	11,0%	167
	Občas	1,6%	13	1,6%	11	1,6%	24
	Nikdy	,7%	6	,4%	3	,6%	9
	Neměl/a jsem strach ani obavy	16,5%	138	15,7%	107	16,2%	245
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil před Vámi rehabilitační pracovník tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	7,9%	66	5,5%	38	6,8%	104
	často	4,4%	37	4,6%	31	4,5%	69
	Občas	5,4%	45	3,2%	22	4,4%	67
	Nikdy	82,2%	686	86,6%	591	84,2%	1277
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste důvěru k rehabilitačním pracovníkům, kteří se Vám věnovali?	Neuvedeno	3,6%	30	1,4%	10	2,6%	40
	Určitě ano	83,7%	698	84,4%	576	84,0%	1273
	Většinou ano	12,1%	101	13,3%	91	12,6%	192
	Většinou ne	,3%	3	,3%	2	,3%	5
	Vůbec ne	,3%	2	,6%	4	,4%	6
Total		100,0%	834	100,0%	682	100,0%	1516



DOTAZNÍK



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Dotazník

Upozornění: Prosím, nezapomeňte, že tento dotazník se týká pouze Vaší současné návštěvy ve zdravotnickém zařízení.

1. Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?

- 1 Neplánovaně, jako akutní případ
2 Plánovaně, byl/a jsem objednan/a předem
3 Byl/a jsem převezen/a odjinud

PLÁNOVANÉ PŘIJETÍ / PŘEVOZ DO ZAŘÍZENÍ

Tuto část dotazníku vyplňte pouze pokud bylo Vaše přijetí či převoz do tohoto zařízení předem plánováno. Netýká-li se Vás tato část, přejděte k otázce číslo 6 („Jak na Vás působil první kontakt se zařízením“).

2. Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?

- 1 Nečekal/a jsem
2 2-3 dny
3 Do jednoho týdne
4 Do jednoho měsíce
5 Do půl roku
6 Do roka
7 Do dvou let
8 Více než dva roky
9 Nevím

3. Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?

- 1 Ne
2 Ano, jednou
3 Ano, 2-3 ×
4 Ano, 4 × nebo vícekrát
5 Nevím

4. Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:

- 1 Příliš dlouhá
2 Tak akorát
3 Byl/a jsem přijat/a dříve, než jsem předpokládal/a
4 Nevím

5. Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?

- 1 Ano
2 Ne

JAK PROBÍHALO VLASTNÍ PŘIJETÍ DO ZAŘÍZENÍ

6. Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:

- 1 Velmi dobře a profesionálně
2 Průměrně
3 Velmi špatně
4 Nevzpomínám si

7. Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?

- 1 Ano
2 Ano, v omezené míře
3 Ne, ačkoliv jsem je žádal/a
4 Ne, nežádal/a jsem informace

8. Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?

- 1 Do 15 minut
2 Méně než jednu hodinu
3 Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny
4 Dvě a více hodin
5 Nepamatuji se

9. Zakroužkujte, jak byste označoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení.
(1 = nejlepší známka, 5 = nejhorší známka)

1.....2.....3.....4.....5

POBYT V ZAŘÍZENÍ

10. Rušil Vás v noci hluk?

- 1 Ne
2 Ano, hluk ostatních pacientů
3 Ano, hluk zaměstnanců zařízení
4 Ano, hluk zvenčí

11. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?

- 1 Velmi spokojen/a
2 Spíše spokojen/a
3 Spíše nespokojen/a
4 Zcela nespokojen/a

12. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?

- 1 Velmi spokojen/a
2 Spíše spokojen/a
3 Spíše nespokojen/a
4 Zcela nespokojen/a
5 Toalety/sprchy jsem nepoužíval/a

13. Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?

- 1 Ano
2 Spíše ano
3 Spíše ne
4 Ne
5 Nevím

14. Vyhovovala Vám doba ranního buzení?

- 1 Ano
2 Spíše ano
3 Spíše ne
4 Ne
5 Nevím

15. Vyhovovala Vám doba návštěv?

- 1 Ano
2 Spíše ano
3 Spíše ne
4 Ne
5 Nevím

16. Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?

- 1 Velmi dobrá
2 Spíše dobrá
3 Spíše špatná
4 Velmi špatná
5 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

17. Měl/a jste dietu?

- 1 Ano
2 Ne
3 Nevím

18. Jaké množství jídla jste dostával/a?

- 1 Příliš mnoho
2 Přiměřeně
3 Příliš málo
4 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

19. Vyhovovala Vám doba podávání jídel?

- 1 Ano
2 Ne
3 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

20. Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?

- 1 Velmi spokojen/a
2 Spíše spokojen/a
3 Spíše nespokojen/a
4 Zcela nespokojen/a
5 Nevím

Dotazník

21. Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

OŠETŘUJÍCÍ LÉKAŘ

22. Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?

- 1 Ano, znal/a jsem ho jménem
- 2 Ano, ale neznal/a jsem ho jménem
- 3 Ne, nevím kdo byl můj ošetřující lékař

23. Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?

- 1 Ano
- 2 Ne

24. Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:

- 1 Velmi dobrý
- 2 Dobrý
- 3 Nepříliš dobrý
- 4 Špatný

LÉKAŘI OBECNĚ

25. Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neptal/a jsem se

26. Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neměl/a jsem strach ani obavy

27. Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

28. Hovořil s Vámi lékař každý den?

- 1 Ano
- 2 Ne

REHABILITAČNÍ PRACOVNÍCI

R1 Když jste položil/a rehabilitačnímu pracovníkovi důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neptal/a jsem se

R2 Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl rehabilitační pracovník ochoten si s Vámi promluvit?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neměl/a jsem strach ani obavy

R3 Hovořil před Vámi rehabilitační pracovník tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

R4 Měl/a jste důvěru k rehabilitačním pracovníkům, kteří se Vám věnovali?

- 1 Určitě ano
- 2 Většinou ano
- 3 Většinou ne
- 4 Vůbec ne

ZDRAVOTNÍ SESTRY

29. Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neptal/a jsem se

30. Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neměl/a jsem strach ani obavy

31. Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

32. Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestram, které Vás ošetřovaly?

- 1 Určitě ano
- 2 Většinou ano
- 3 Většinou ne
- 4 Vůbec ne

ZDRAVOTNÍ PÉČE / LÉČBA

33. Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester, terapeutů) protichůdné informace?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

34. Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne
- 5 Nevím

35. Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

36. Měli Vaši blízcí dostatek příležitosti hovořit s lékařem?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

37. Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?

- 1 Vždy
- 2 Občas
- 3 Nikdy

38. Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?

- 1 Vždy
- 2 Občas
- 3 Nikdy

Dotazník

39. Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?

- 1 Velmi spokojen/a
- 2 Spíše spokojen/a
- 3 Spíše nespokojen/a
- 4 Zcela nespokojen/a
- 5 Nepotřeboval/a jsem pomoc

40. Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

41. Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?

- 1 Často se stalo, že termín nebyl dodržen
- 2 Občas se stalo, že termín nebyl dodržen
- 3 Jen výjimečně se stalo, že termín nebyl dodržen
- 4 Termíny byly vždy dodrženy
- 5 Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil/a
- 6 O vyšetřeních či zákrocích jsem nebyl/a předem informován/a

42. Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:

- 1 Dostával/a více léků než bylo třeba
- 2 Dostával/a optimální množství léků
- 3 Dostával/a méně léků než bylo třeba
- 4 Léky na bolest jsem nepotřeboval/a
- 5 Nevím

PROPUŠTĚNÍ ZE ZAŘÍZENÍ

Tato část dotazníku se týká propouštěcí procedury, proto ji vyplňte až těsně před opuštěním zdravotnického zařízení.

43. Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?

- 1 Ne
- 2 Ano, měl/a jsem zdravotní komplikace
- 3 Ano, čekal/a jsem na léky
- 4 Ano, čekal/a jsem na prohlídku u lékaře
- 5 Ano, čekal/a jsem na sanitku
- 6 Ano, z jiného důvodu

44. Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Nevysvětlili vůbec

45. Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Neřekl vůbec

46. Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Nevysvětlili vůbec
- 5 Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění ze zařízení

47. Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Můj zdravotní stav to nevyžadoval

OBCENĚ HODNOCENÍ ZAŘÍZENÍ

48. Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne

49. Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:

- 1 Výjimečně velká
- 2 Velká
- 3 Malá
- 4 Nedostatečná

50. Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?

- 1 Velmi spokojen/a
- 2 Spíše spokojen/a
- 3 Spíše nespokojen/a
- 4 Zcela nespokojen/a

51. Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?

- 1 Výborná
- 2 Velmi dobrá
- 3 Dobrá
- 4 Dostatečná
- 5 Nedostatečná

52. Jak byste hodnotil/a Vaš zdravotní stav při propuštění:

- 1 Lepší
- 2 Stejný
- 3 Horší

53. Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne

SOCIO-DEMOGRAFICKÉ CHARAKTERISTIKY

S1. Jste muž nebo žena?

- 1 Muž
- 2 Žena

S2. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- 1 Základní bez vyučení
- 2 Vyučení bez maturity
- 3 Maturita
- 4 Vysokoškolské

S3. Rok narození (prosím dopište):

19

S5. Zapište, prosím, dnešní datum:

Datum: 200...

Dotazník

OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

Jestliže chcete zmínit ještě nějaké další zkušenosti z Vašeho pobytu v tomto zařízení, napište je, prosím, do následujícího rámečku (případně na volné místo na této straně dotazníku):



Děkujeme Vám za čas, který jste vyplnění tohoto dotazníku věnoval/a.

Zkontrolujte, prosím, zda jste zodpověděl/a všechny otázky, které se Vás týkaly.

Vhod'te, prosím, dotazník do schránky umístěné na Vašem oddělení.