

KVALITA OČIMA PACIENTŮ fakultní nemocnice a ústavy-2011

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

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



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

**Spokojený pacient
se léčí rychleji**

**Kratší pracovní neschopnost
zvyšuje národní
konkurenceschopnost**



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Kvalita Očima Pacientů – kvalita zdravotních služeb roste

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 14 000 pacientů hospitalizovaných v těchto zdravotnických zařízeních v říjnu 2011. Vybraný vzorek velmi dobře reprezentuje všech 18 tisíc hospitalizovaných pacientů. Průměrná návratnost dotazníků překročila 70 procent. Sběr dat proběhl v souladu s metodickým standardem zveřejněným ve věstníku MZČR. Ze zpracování dokumentů předaných jednotlivými subjekty vyplývá, že všechna měřená zdravotnická zařízení tentokrát splnila minimální metodické požadavky na kvalitu dat.

Výsledky za rok 2011 jsou ve zprávě porovnány (až na dvě výjimky) 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 vzrostl z hodnoty 81,2 procenta na hodnotu 82,6 procenta. Sedm z devíti hodnocených nemocnic dosáhlo 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 jejích 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.

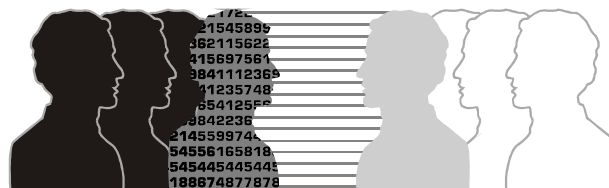
Aby výzkum spokojenosti pacientů skutečně mohl sloužit jako kvalitní nástroj pro řízení kvality, musí splnit přísné metodické požadavky. Ne každá anketa mezi pacienty tyto nároky splňuje a ne každá nemocnice má tu odvahu poskytovat výsledky výzkumu odborné i laické veřejnosti. Zkušenosti ze světa však 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 za rok 2009. Výsledky jsou zpracované jednotným způsobem za všechny hodnocené nemocnice přímo řízené Ministerstvem zdravotnictví ČR, za jednotlivé lékařské obory a za profesní skupiny personálu nemocnic.

Rád bych tímto poděkoval managementům nemocnic, které se nebojí poskytovat výsledky hodnocení své práce veřejnosti, a všem pracovníkům nemocnic 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
Řešitel projektu	strana 9
Metodická část	strana 10
Souhrnná spokojenost	strana 22
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 26
Spokojenost pacientů s personálem a službami	strana 62
Spokojenost s personálem a službami (intervaly spolehlivosti)	strana 72
Základní frekvence	strana 76
Dotazník	strana 93

Hlavní zjištění

- **Kvalita péče ve vybraných zdravotnických zařízeních je na velmi dobré úrovni , průměrná souhrnná spokojenost za všechna vybraná zdravotnická zařízení činí 82,6 %.**
- **Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Masarykova onkologického ústavu a nemocnice Na Homolce.**
- **Naopak nejnižší spokojenost deklarují pacienti FN Královské Vinohrady a FN u sv. Anny v Brně.**

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče je ve vybraných zdravotnických zařízeních na vysoké úrovni. **Celková spokojenost** souhrnně za všechna zdravotnická zařízení **je přibližně 83 %, což je považováno za dobrý standard kvality.**
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti těchto zařízení: Masarykův onkologický ústav, Nemocnice na Homolce, Fakult. Thomayerova nemocnice, FN Ostrava.
- Nižší souhrnnou spokojenost vyjadřují pacienti FN u sv. Anny, FN Královské Vinohrady.

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s nemocniční péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **Šest z osmi sledovaných dimenzí** překračuje hodnotu spokojenosti **80 %**.
- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **zapojení rodiny**. Nadprůměrnou spokojenost deklarují pacienti také s propuštěním a pokračováním péče, a s respektem, ohledem a úctou.
- Naopak **nejnižší spokojenost** oproti průměru vyjadřují pacienti s dimenzí **tělesné pohodlí a citová opora**.

Hlavní zjištění

- **Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzí zapojení rodiny (92 % spokojených pacientů)**
- **Nejnižší spokojenost vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím (77 spokojených pacientů) a s citovou oporou (78 % spokojených pacientů)**

Přijetí do nemocnice

- Pacienti nejlépe hodnotí dobu čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu, vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice a dodržení termínu přijetí. Méně spokojeni jsou s organizací a plynulostí přijetí do nemocnice.
- S touto dimenzí jsou nejvíce spokojeni pacienti MOU a Fakultní Thomayerovy nem., nejméně spokojeni jsou pacienti FN Královské Vinohrady.

Respekt, ohled, úcta

- V rámci této dimenze jsou pacienti nadprůměrně spokojeni se způsobem komunikace sester a lékařů a s úctou a respektem zdravotnického personálu.
- Naopak menší spokojenost je se zapojením pacienta do rozhodování o vlastní léčbě a také se znalostí ošetřujícího lékaře.
- S dimenzí jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně spokojeni pacienti FN u sv. Anny v Brně.

Koordinace a integrace péče

- Tuto dimenzi nejvíce sytí ukazatel kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu, dosažitelnost zdr. personálu a dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby.
- Pacienti jsou nejméně spokojeni s celkovým hodnocení péče
- S dimenzí koordinace a integrace péče jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně spokojeni jsou pacienti FN u sv. Anny v Brně.

Informace a komunikace

- Pacienti jsou nejvíce spokojeni s frekvencí návštěv ošetřujícího lékaře a se seznámením s právy nemocného.
- Nejhorší je hodnocena spokojenost s vybranými službami nemocnice
- S komunikací a s informacemi jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně spokojeni pacienti FN Královské Vinohrady a FN u sv. Anny v Brně.

Hlavní zjištění

- **Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je statisticky prokazatelně lepší hodnocení Masarykova onkologického ústavu (ve všech 8 dimenzích) a nemocnice Na Homolce (v 7 dimenzích).**
- **Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je ve všech 8 dimenzích statisticky prokazatelně nižší hodnocení FN u sv. Anny v Brně a FN Olomouc (viz. tab. na str. 60)**

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, s dobou ranního buzení a čistotou toalet a sprch. Právě kvalita jídla dosahuje vůbec nejnižší úrovně spokojenosti.
- S dimenzí tělesné pohodlí jsou nejvíce spokojeni pacienti nemocnice Na Homolce, nejméně spokojeni pacienti FN u sv. Anny v Brně.

Citová opora

- Pacienti v rámci dimenze citová opora nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice.
- Nejhůře je hodnoceno zajištění citových a duchovních potřeb
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu a nejméně spokojeni pacienti FN u sv. Anny v Brně.

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je nejlépe hodnocenou dimenzí. Se všemi indikátory sytící tuto dimenzi je spokojeno přes 90 % pacientů.
- Zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnoceno ve všech zařízeních, přesto jsou nejvíce spokojeni opět pacienti Masarykova onkologického ústavu.
- Nejnižší spokojenost se zapojením rodiny deklarují pacienti FN Ostrava.

Propuštění a pokračování péče

- S procedurou propuštění jsou pacienti v celkovém hodnocení velmi spokojeni. U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi přesahuje spokojenost 90 %.
- S procedurou propuštění jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně spokojeni pacienti FN Královské Vinohrady.

Hlavní zjištění

- **Souhrnná spokojenost se sestrami činí 82 %, s lékaři 81 %, u všeobecných služeb je spokojenost mírně nižší (67 %).**
- **S prací sester jsou nejvíce spokojeni pacienti Nemocnice Na Homolce.**
- **S prací lékařů jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu.**
- **Se všeobecnými službami jsou nejvíce spokojeni pacienti nemocnice Na Homolce.**

Porovnání oddělení

- Ve srovnání s ostatními zdravotnickými statisticky prokazatelně lepší hodnocení těchto zařízení: Masarykův onkologický ústav (všech 8 dimenzí), Nemocnice Na Homolce (7 z 8 dimenzí), Fak. Thomayerova nem.(6 dim.), FN Ostrava (6 dim.) a FN Plzeň (4 dim.) (viz tab. str.61).
- Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je ve všech 8 dimenzích statisticky prokazatelně horší hodnocení FN u sv. Anny v Brně, FN Olomouc, za kterou následuje FN Královské Vinohrady (viz tab. str.61).
- **Nejvíce spokojeni s prací lékařů** jsou pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně pacienti FN u sv. Anny v Brně
- **Nejvíce spokojeni se všeobecnými službami** jsou pacienti Nemocnice Na Homolce, nejméně spokojeni pacienti FN u sv. Anny v Brně.

Spokojenost s personálem a s všeobecnými službami

- Spokojenost se sestrami činí 82 %, a s lékaři 81 %, se všeobecnými službami je spokojenost nižší (67 %).
- **Nejvíce spokojeni s prací sester** jsou pacienti Nemocnice Na Homolce, Fak. Thomayerovy nemocnice, naopak nejméně pacienti FN Královské Vinohrady.

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

STEM/MARK, a.s.

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



METODICKÁ ČÁST



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

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.
- 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?

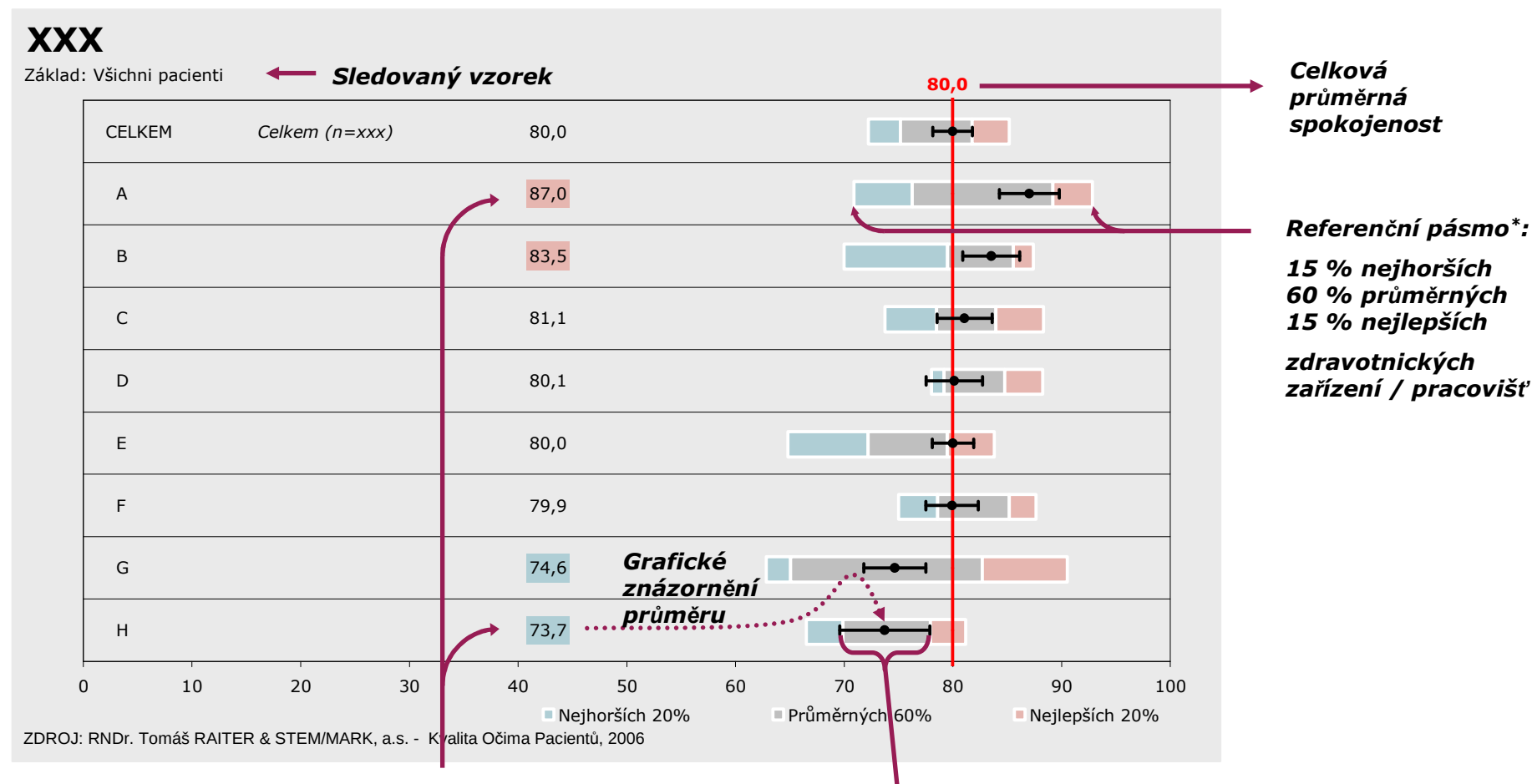
- Graf vždy ukazuje jednak průměrnou spokojenost pacientů – ať už souhrnnou spokojenost, spokojenost v jednotlivých dimenzích nebo spokojenost v jednotlivých indikátorech dimenze (v grafu znázorněnou malým plným kruhem uprostřed úsečky) a dále interval spolehlivosti okolo této hodnoty (v grafu znázorněno 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 responsů 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



**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 tato zdravotnická zařízení:
 - Fakultní nemocnice Hradec Králové
 - Fakultní nemocnice Olomouc
 - Fakultní nemocnice Královské Vinohrady
 - Fakultní Thomayerova nemocnice
 - Fakultní nemocnice Plzeň
 - Fakultní nemocnice Ostrava
 - Nemocnice Na Homolce
 - Masarykův onkologický ústav
 - Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům jednotlivých oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnicích aspoň 2 dny (1noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, průměrná doba vyplňování činí asi 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení každé nemocnice.

Sběr dat

- V době, kdy probíhal sběr dotazníků bylo ve sledovaných zdravotnických zařízeních hospitalizováno 20308 pacientů.
- Dle kvalifikovaného posudku personálu zdravotnických zařízení nebylo do výzkumu zařazeno 1583 pacientů.
- Během šetření se podařilo získat **13 724 dotazníků**. (293 dotazníků nebylo zahrnuto do výpočtu návratnosti z důvodu chybné dokumentace v daných odděleních - viz níže.)
- **Celková návratnost** za všechna zdravotnická zařízení dosáhla hodnoty **71,7 %**.
- Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se udává 50 procentní návratnost.
- **Sběr dat ve vybraných zdravotnických zařízeních tady splnil náročné standardy** uplatňované v zemích, kde je tato metodika dobře zavedena.

- Rovněž absolutní počty získaných dotazníků v jednotlivých zdravotnických zařízeních a potažmo také na jednotlivých pracovištích jsou dostatečné, lze proto potvrdit vysokou validitu dat. Výsledky poskytují velmi dobrou oporu pro interpretaci a případná rozhodnutí managementu jednotlivých zdravotnických zařízení.
- Pracoviště, která nedosáhla na minimální hranici počtu responsí N=20, kdy je možné využít testování prostřednictvím běžných statistických testů, byla analyzována s dalšími a nezařazenými pracovišti v kategorii „Ostatní pracoviště“ nebo byla po dohodě s managementem konkrétního zdravotnického pracoviště agregována s jinými „příbuznými“ pracovišti.

- Pracoviště, ve kterých nebylo možné vyhodnotit návratnost z důvodu **chybné dokumentace**:
 - FN u Sv. Anny v Brně. – pracoviště: II.chirurgická klinika odd. 8, Ortopedická klinika odd. 19, Ortopedická klinika odd. 20, Klinika tělovýchovného lékařství a rehab., I.chirurgická klinika odd.44). Celkem se jednalo o 225 dotazníků, které nebyly zahrnuto do výpočtu návratnosti.
 - FN Plzeň – Odd. léčebné rehabilitace

- Výsledky jsou porovnány u každé nemocnice s posledním výsledkem, který byl vyhodnocen stejnou metodikou. U většiny nemocnic to je rok 2009 u FN Plzeň a FN Ostrava, kde jsme zpracovávali i výsledky za rok 2010, jsme je porovnali s tímto rokem. V grafech je u každé nemocnice uvedeno, z jakých let jsou výsledky porovnávány.

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

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

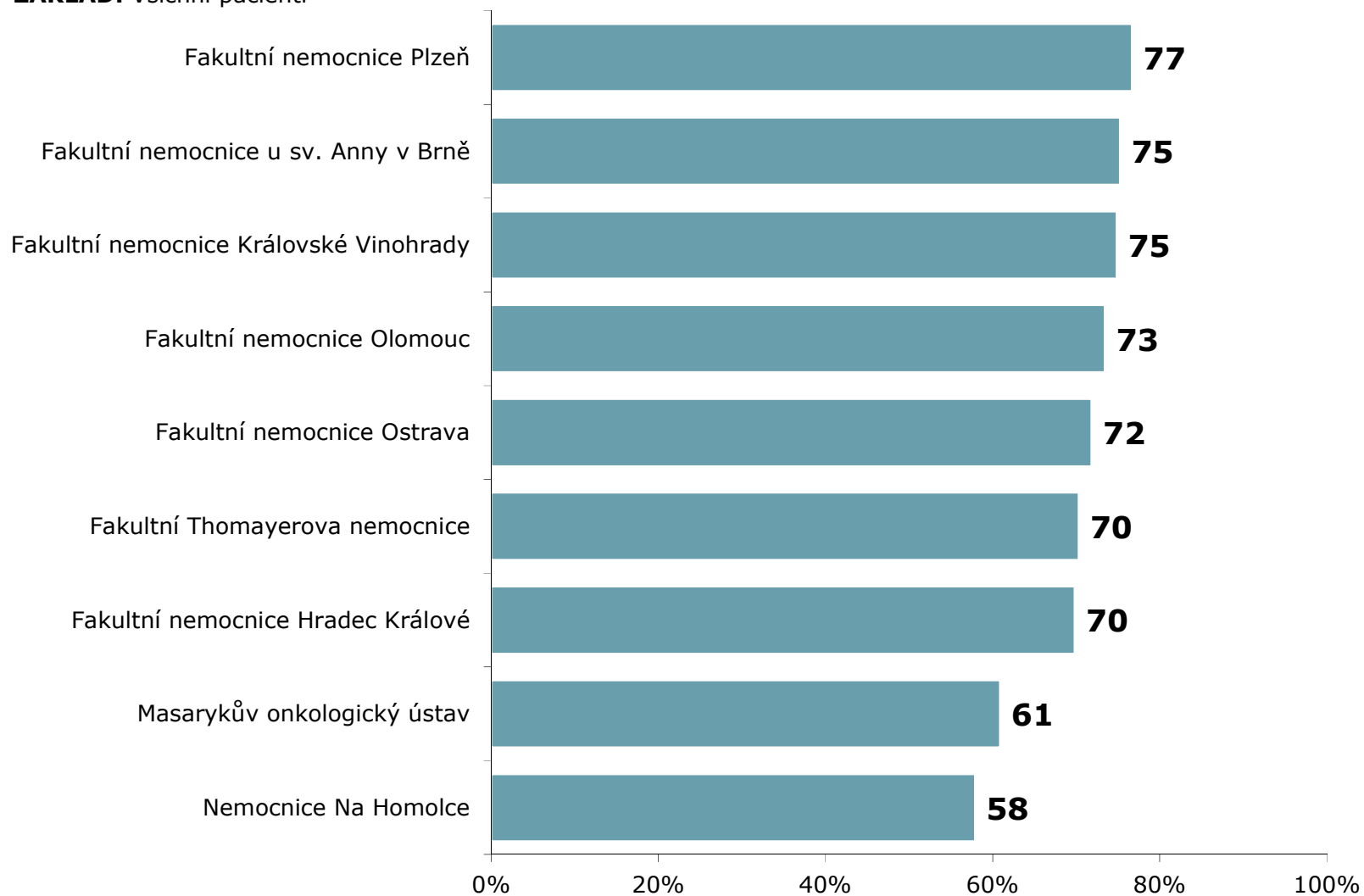
Červeně jsou vyznačeny významné odchylky směrem nahoru (významně lepší výsledek v souhrnné spokojenosti pacientů daného oddělení) a významné odchylky směrem dolů jsou vyznačeny modře (významně horší výsledek v souhrnné spokojenosti pacientů daného oddělení).

Spokojenost s jednotlivými indikátory

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

Návratnost dotazníků

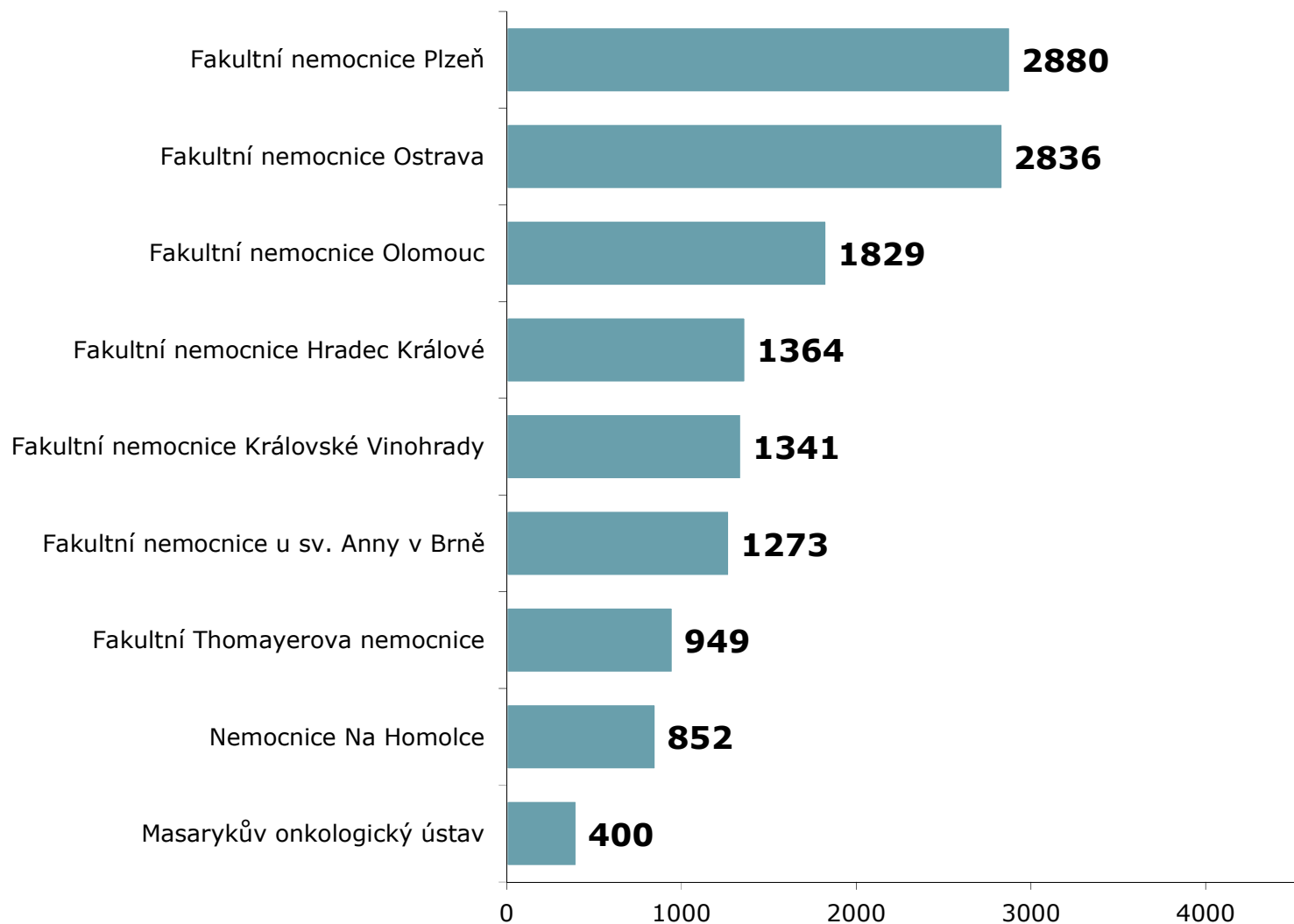
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých nemocnicích

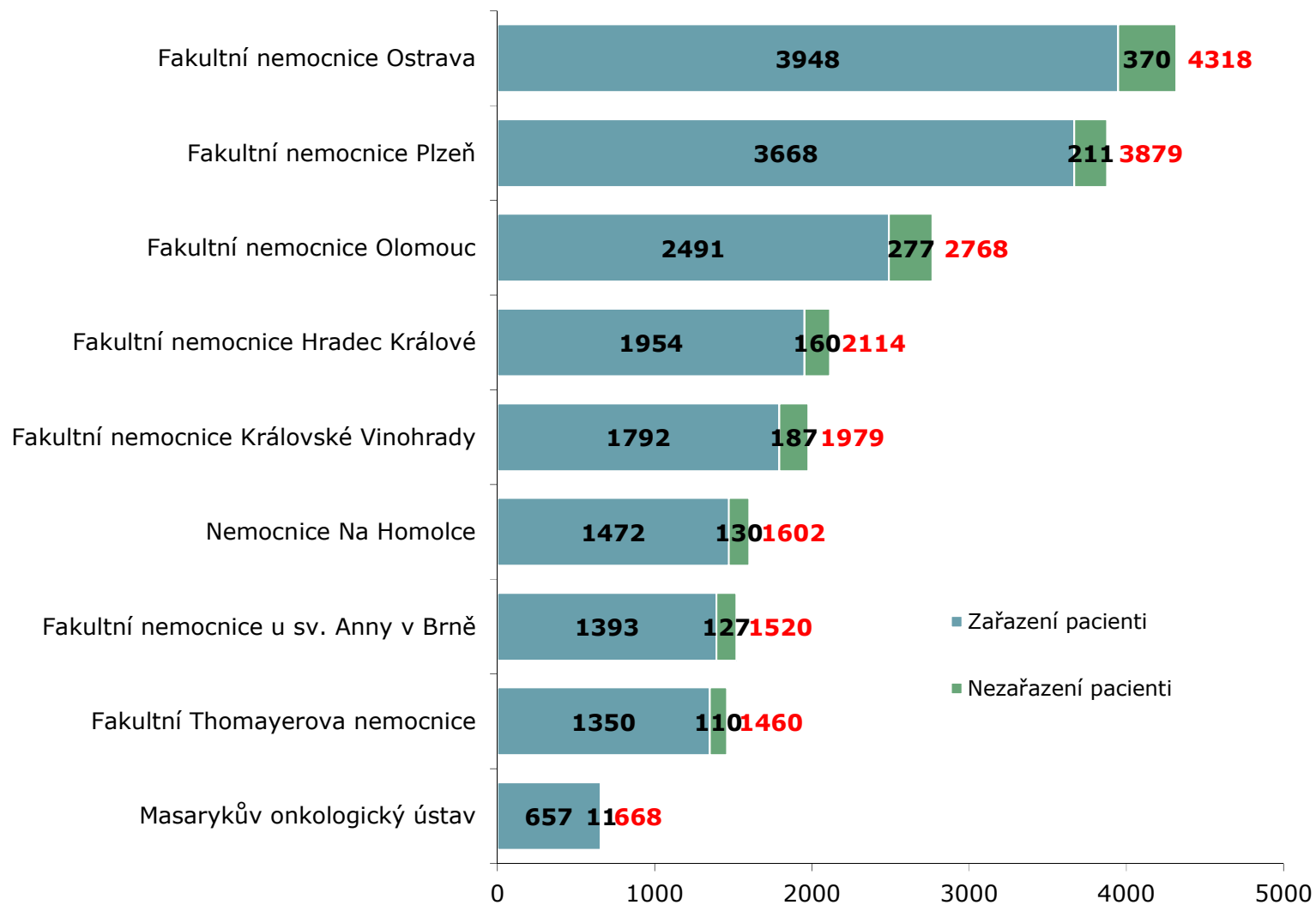
ZÁKLAD: Všichni respondenti



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

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti



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



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST BENCHMARKING ZDRAVOTNICKÝCH ZAŘÍZENÍ

Kvalita zdravotních služeb podle měkkých indikátorů lůžkové péče

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.
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve zdravotnických zařízeních, které se šetření zúčastnily, je celkově na vysoké úrovni. Souhrnná spokojenost za všechna zařízení dosahuje hodnoty statisticky významně přes 80 % (dolní okraj intervalu spolehlivosti 82,3 %).
- Na základě zkušeností s podobnými výzkumy u nás i ve světě je považována hranice 80 procent za dobrý standard v kvalitě zdravotní péče. Hodnoty, které tuto hranici signifikantně překračují svědčí o velmi dobrém přístupu managementu a personálu zařízení ke kvalitě zdravotní péče. Naopak hodnoty spokojenosti, které leží signifikantně (celým intervalem spolehlivosti) pod úrovní 80 procent, si vyžadují pozornost, analýzu a přijetí opatření ke zlepšení péče.

Označení zařízení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Souhrnná spokojenost	12921	82,6	82,3	82,8
1 Masarykův onkologický ústav	407	87,3	86,2	88,5
2 Nemocnice Na Homolce	841	85,9	85,0	86,8
3 Fakultní Thomayerova nemocnice	905	85,1	84,2	85,9
4 FN Ostrava	2608	83,6	83,1	84,2
5 FN Hradec Králové	1240	83,1	82,3	83,9
6 FN Plzeň	2711	83,0	82,5	83,6
7 FN Olomouc	1691	81,1	80,4	81,9
8 FN Královské Vinohrady	1260	79,5	78,6	80,4
9 FN u sv. Anny v Brně	1257	78,4	77,4	79,3

Rating A+ (významně nadstandardní kvalita zdravotních služeb):

Masarykův onkologický ústav v Brně
Nemocnice Na Homolce
FN Ostrava
FN Hradec Králové
FN Plzeň
FN Olomouc
Thomayerova nemocnice

Rating A- (standardní kvalita zdravotních služeb):

FN Královské Vinohrady

Rating B+ (kvalita zdravotních služeb mírně pod standardem):

FN u sv. Anny v Brně

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

FN v Motole, FN Brno, Všeobecná FN v Praze, Ústav pro péči o matku a dítě, IKEM, Nemocnice Na Bulovce

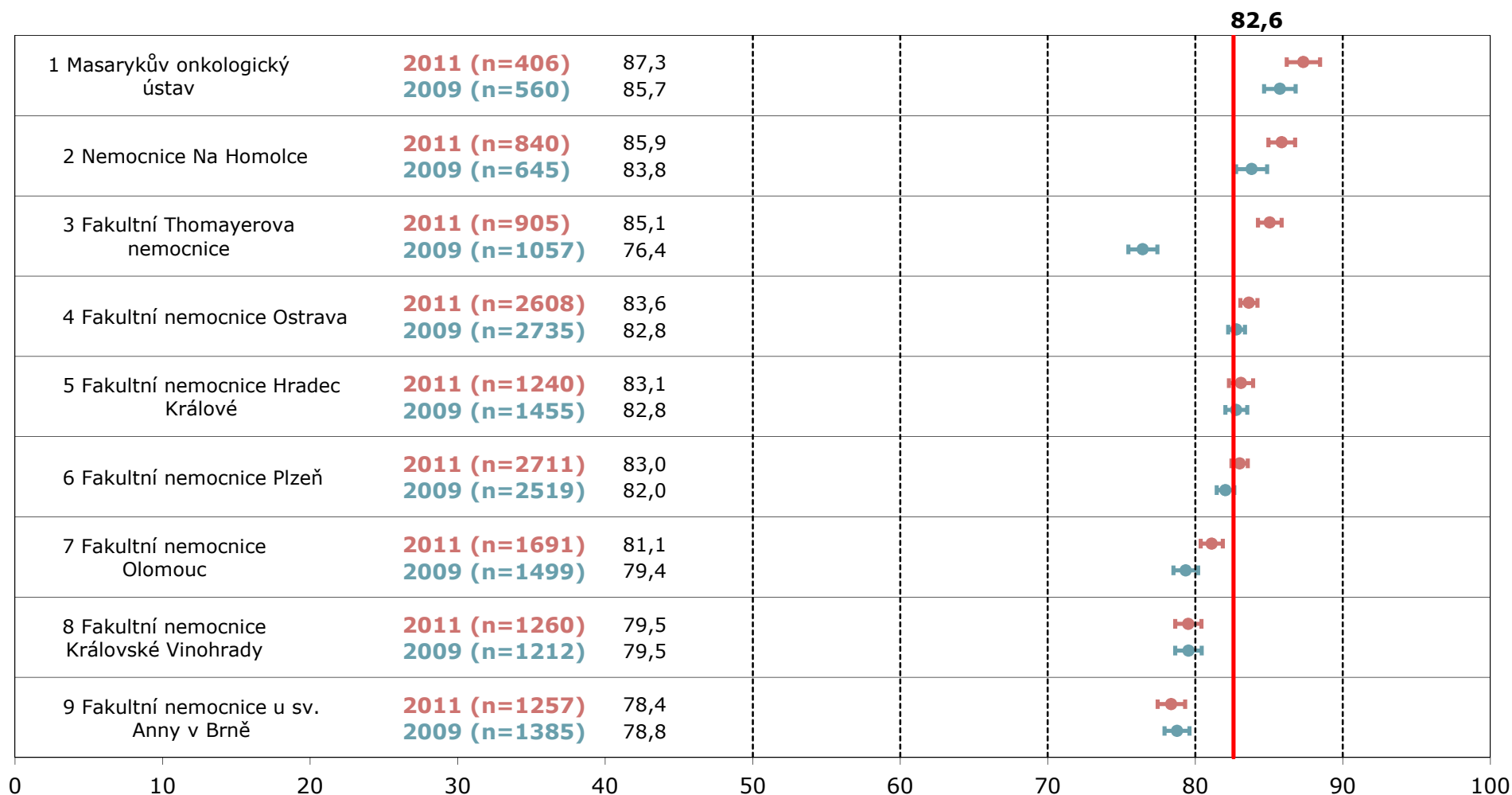
Tabulka obsahuje hodnoty souhrnné spokojenosti pacientů ve struktuře: průměrná hodnota, dolní mez intervalu spolehlivosti a horní mez intervalu spolehlivosti výsledku. Interval spolehlivosti ukazuje rozmezí, ve kterém se s 95procentní pravděpodobností nachází správná hodnota spokojenosti.

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

FN: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

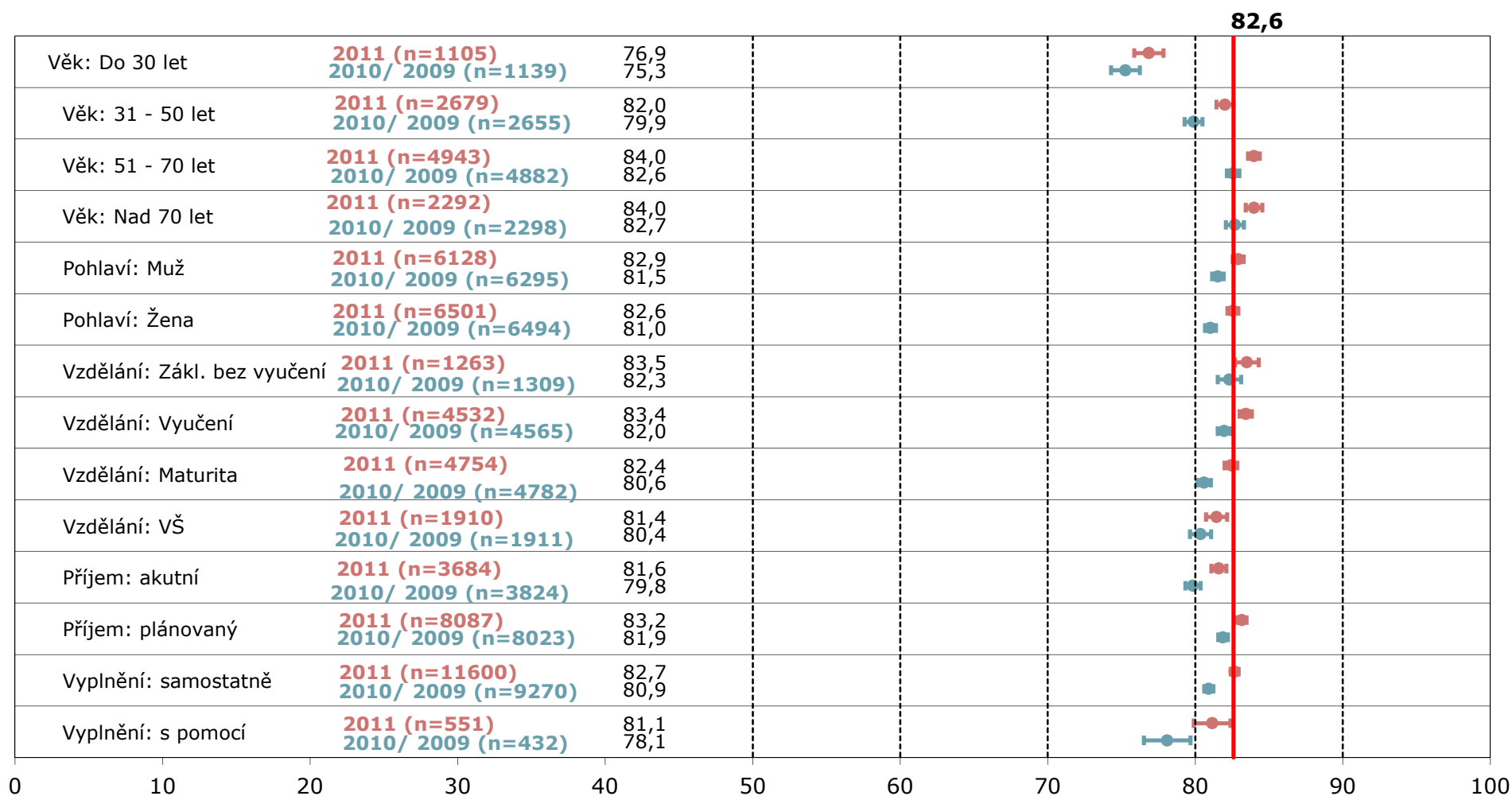


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN 2011

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – podle charakteristik pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

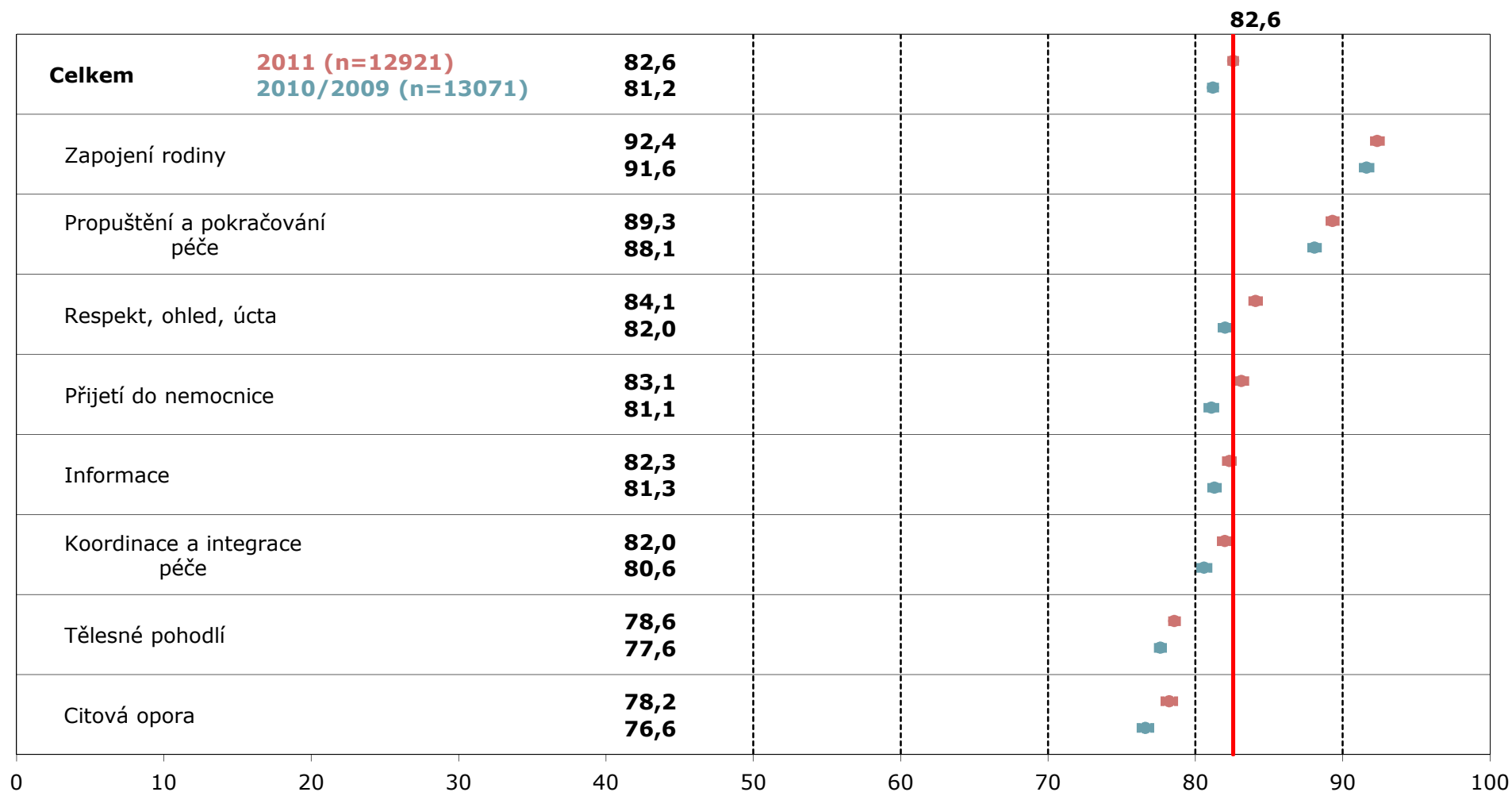
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak souhrnně za všechna vybraná zdravotnická zařízení a jednak v rámci jednotlivých zdravotnických zařízení.
- 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.
- I v případě jednotlivých dimenzí podílejících se na souhrnné spokojenosti je celková spokojenost pacientů ve čtyřech dimenzích na úrovni standardu nebo výše. U zbývajících čtyřech dimenzí je hodnota spokojenosti pod 80 procentním standardem.
- Z hlediska celkového hodnocení souhrnně za vybraná zdravotnická zařízení je spokojenost pacientů vůbec nejvyšší v dimenzi zapojení rodiny. Vyšší než průměrná spokojenost je s propuštěním a pokračováním péče. Naopak nižší spokojenost oproti průměru (celkově se však stále jedná o vysokou spokojenost) vyjadřují pacienti s citovou oporou, tělesným pohodlím a s koordinací integrací péče.
- Následující graf ukazuje spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích souhrnně za vybraná zdravotnická zařízení. Další části kapitoly postupně analyzují jednotlivé dimenze na jedné straně podle podílu jednotlivých indikátorů na sycení dané dimenze, na straně druhé podle hodnocení dané dimenze v jednotlivých zdravotnických zařízeních.

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

FN Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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



Přijetí do nemocnice

Otázky sytící dimenzi:

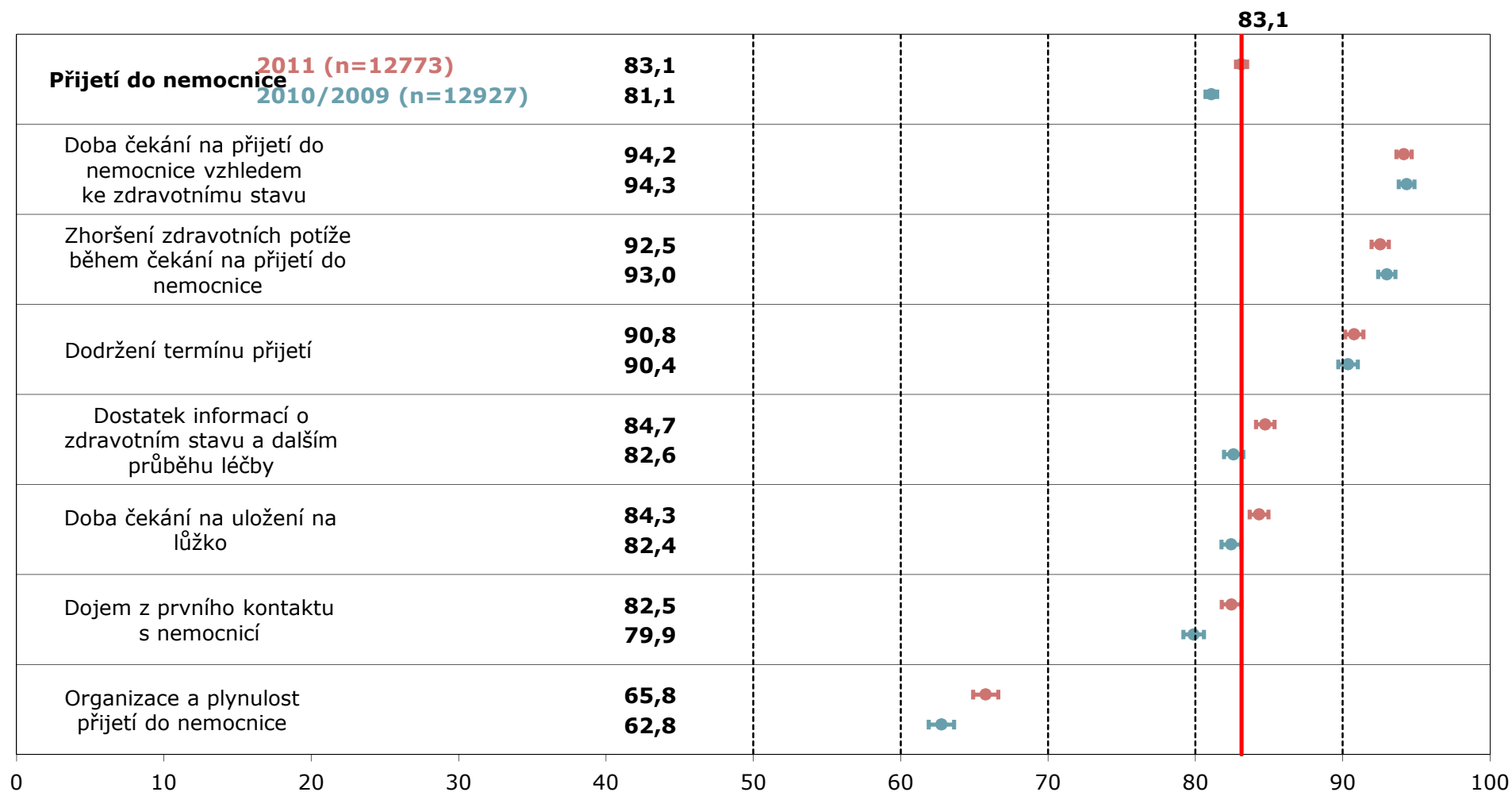
- Byl termín Vašeho přijetí nemocnicí změněn?
- Jak dlouhá Vám připadala doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu?
- Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do nemocnice?
- Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí (na pohotovosti, na příjmu apod.)?
- 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?

Přijetí do nemocnice

- V rámci dimenze „přijetí do nemocnice“, jsou nejlépe hodnoceny indikátory, tj. otázky nejvíce sytící danou dimenzi:
 - ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
 - ☐ Vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice (tj. během čekání na přijetí se zdravotní potíže nezhoršily)
 - ☐ Dodržení termínu přijetí
- Mezi indikátory s nižší celkovou spokojeností se řadí:
 - ☐ Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
- S dimenzí přijetí do nemocnice byli spokojenější pacienti z:
 - ☐ Masarykův onkologický ústav
 - ☐ Fakultní Thomayerova nemocnice
 - ☐ Nemocnice Na Homolce
 - ☐ Fakultní nemocnice Ostrava
 - ☐ FN Plzeň
- S dimenzí přijetí do nemocnice byli méně spokojeni pacienti z:
 - ☐ FN Královské Vinohrady
 - ☐ FN u sv. Anny
 - ☐ FN Olomouc

FN: Přijetí do nemocnice

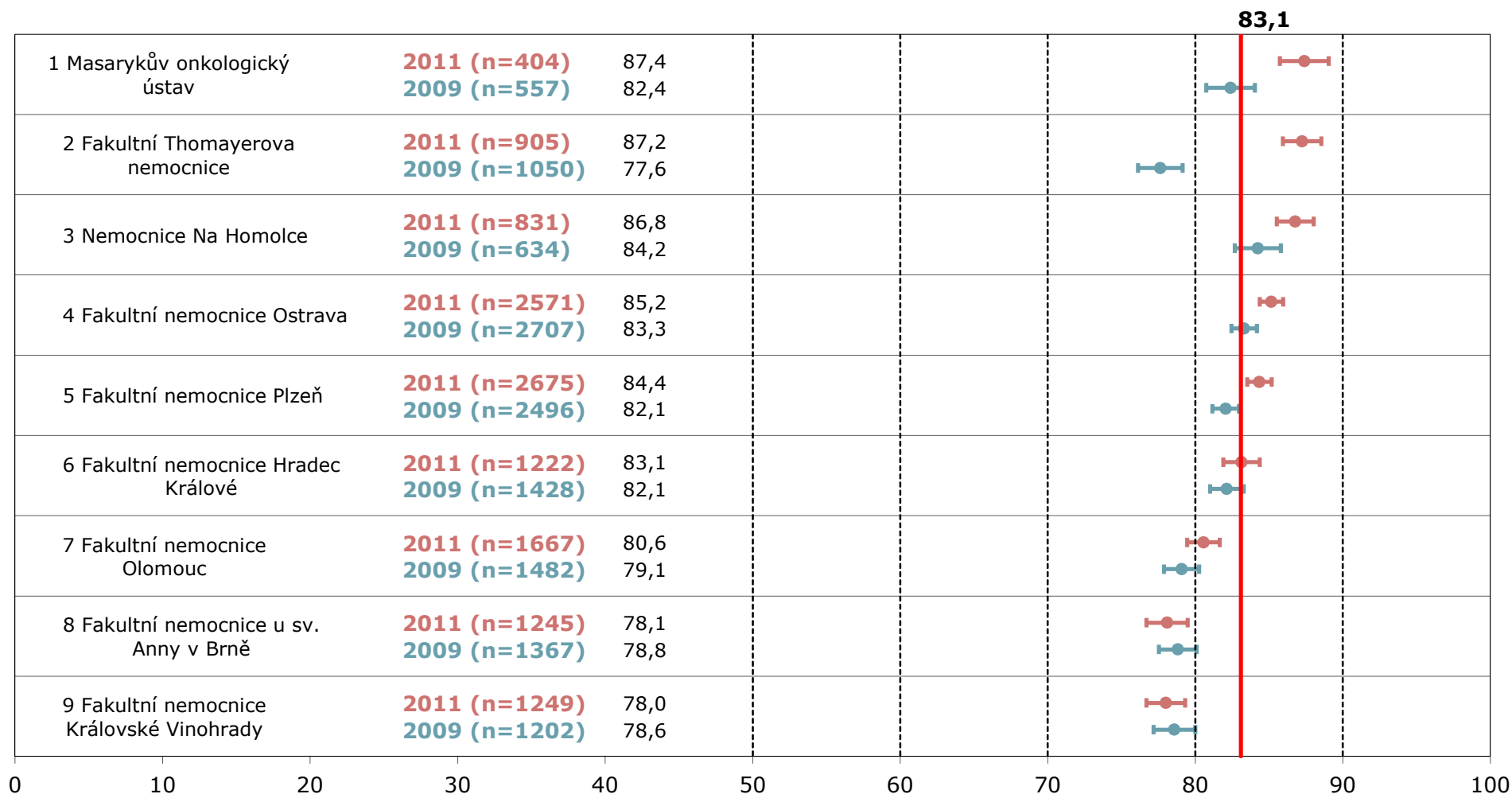
Základ: Všichni pacienti



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

FN: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Respekt, ohled, úcta

Otázky sytící dimenzi:

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

Respekt, ohled a úcta

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

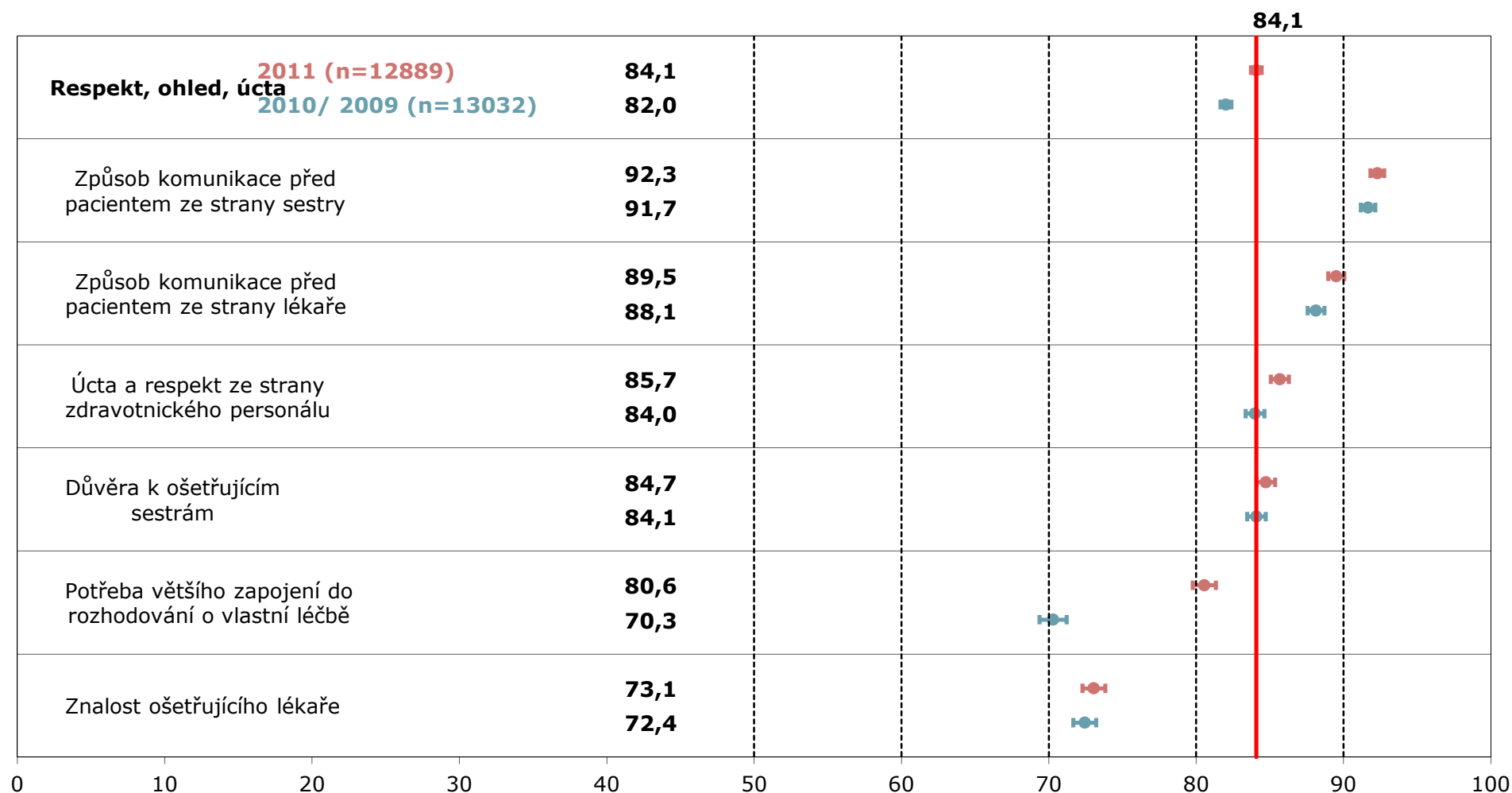
- Mezi indikátory sytící tuto dimenzi slaběji patří:
 - ☐ Znalost ošetřujícího lékaře
 - ☐ Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě

- Zdravotnická zařízení, ve kterých je vyšší spokojenost s respektováním a zapojením pacienta do léčby, jsou:
 - ☐ Masarykův onkologický ústav
 - ☐ Fakultní Thomayerova nemocnice
 - ☐ Nemocnice Na Homolce

- Ke zdravotnickým zařízením, ve kterých je nižší spokojenost s respektem vůči pacientovi, patří:
 - ☐ FN Olomouc
 - ☐ FN u sv. Anny v Brně

FN: Respekt, ohled, úcta

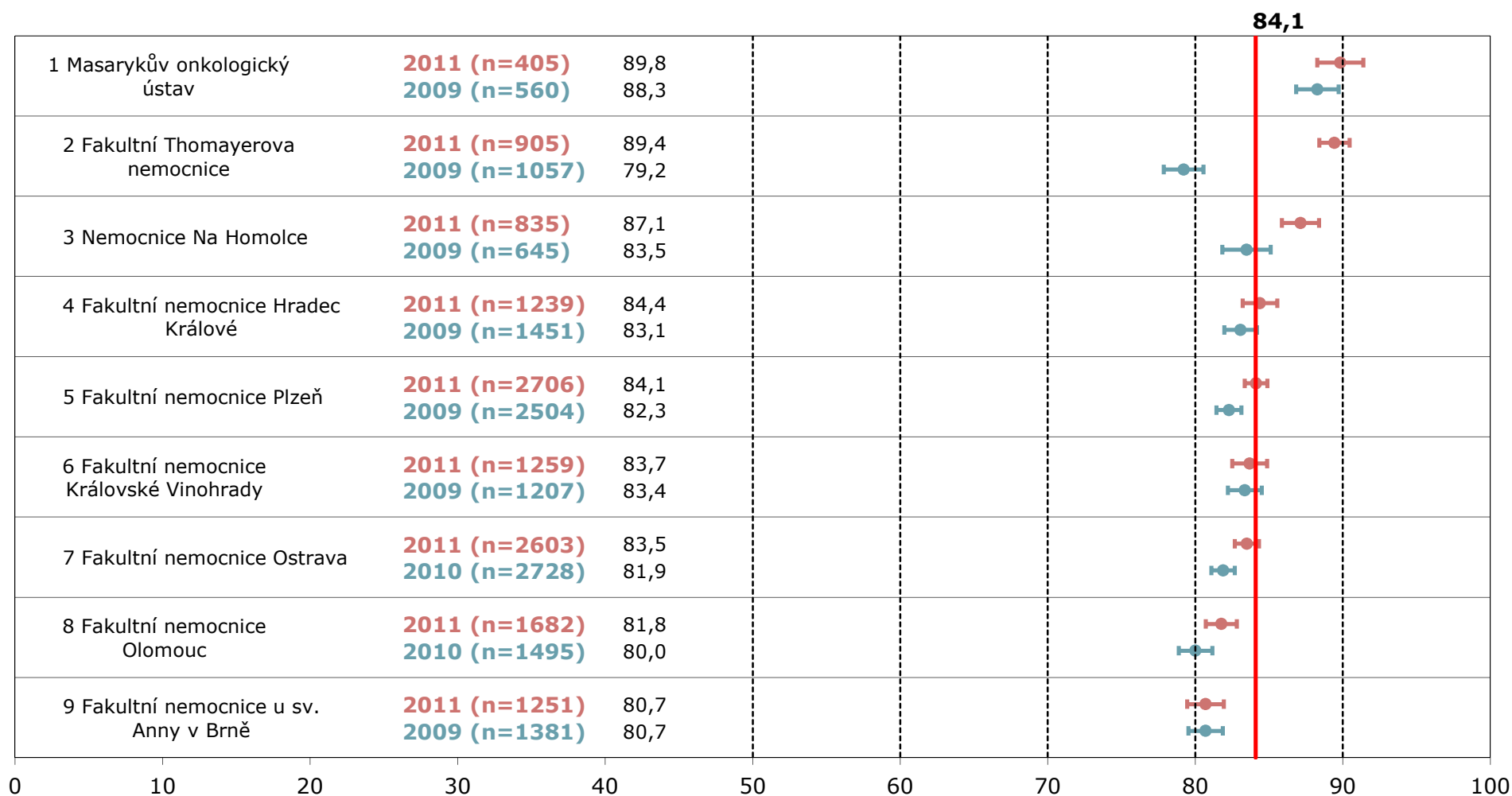
Základ: Všichni pacienti



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

FN: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Koordinace a integrace péče

- Indikátory, které dimenzi koordinace a integrace péče sytí nejvíce, jsou :
 - ☐ Kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu
 - ☐ Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby
 - ☐ Dosažitelnost zdravotnického personálu
 - ☐ Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku

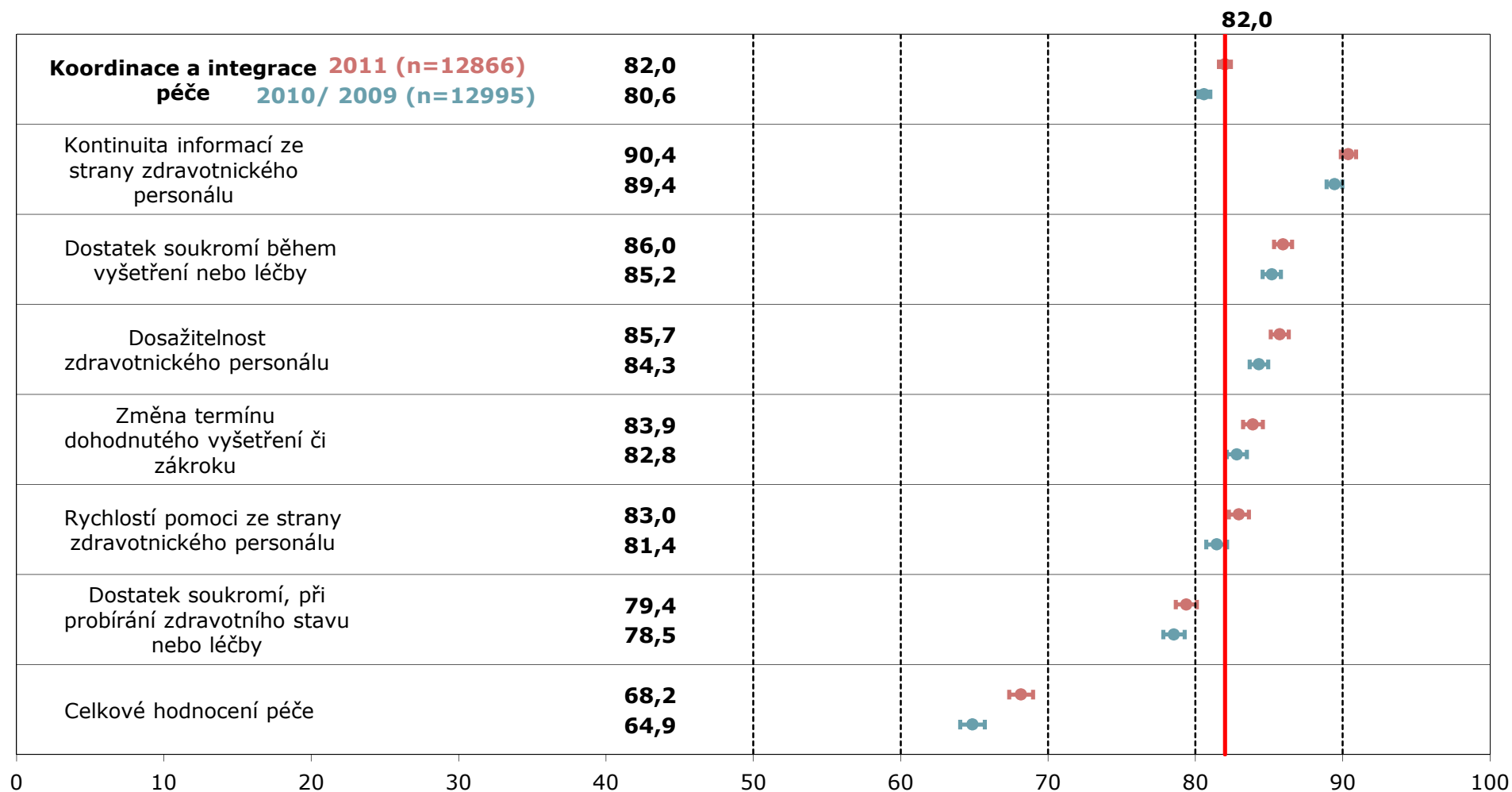
- Mezi indikátory dimenze koordinace a integrace péče, se kterými jsou pacienti méně spokojeni, se řadí:
 - ☐ Celkové hodnocení péče
 - ☐ Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby

- Mezi zdravotnická zařízení, ve kterých je spokojenost s koordinací péče o pacienta vyšší než průměr, patří:
 - ☐ Masarykův onkologický ústav
 - ☐ Nemocnice Na Homolce
 - ☐ Fakultní Thomayerova nemocnice
 - ☐ FN Ostrava
 - ☐ FN Plzeň

- Nižší spokojenost s koordinací a integrací péče je v těchto zdravotnických zařízeních:
 - ☐ Fakultní nemocnice Olomouc
 - ☐ FN Královské Vinohrady
 - ☐ FN u sv. Anny v Brně

FN: Koordinace a integrace péče

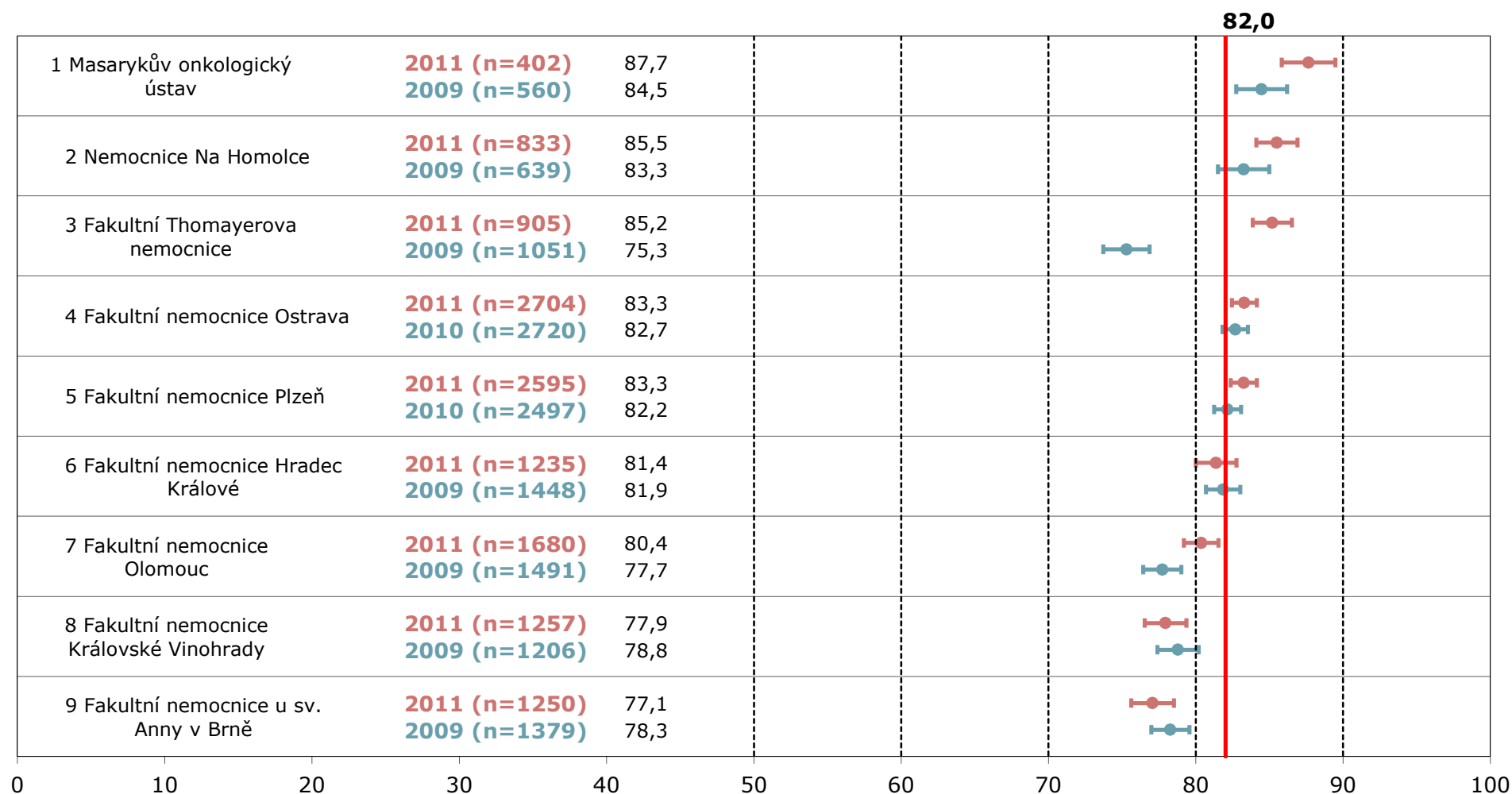
Základ: Všichni pacienti



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

FN: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Informace a komunikace

- Dimenzi informace a komunikace sytí nejvíce indikátory spojené:
 - ☐ S frekvencí návštěv ošetřujícího lékaře
 - ☐ Se seznámením s právy pacienta
 - ☐ S frekvencí hovorů s lékařem

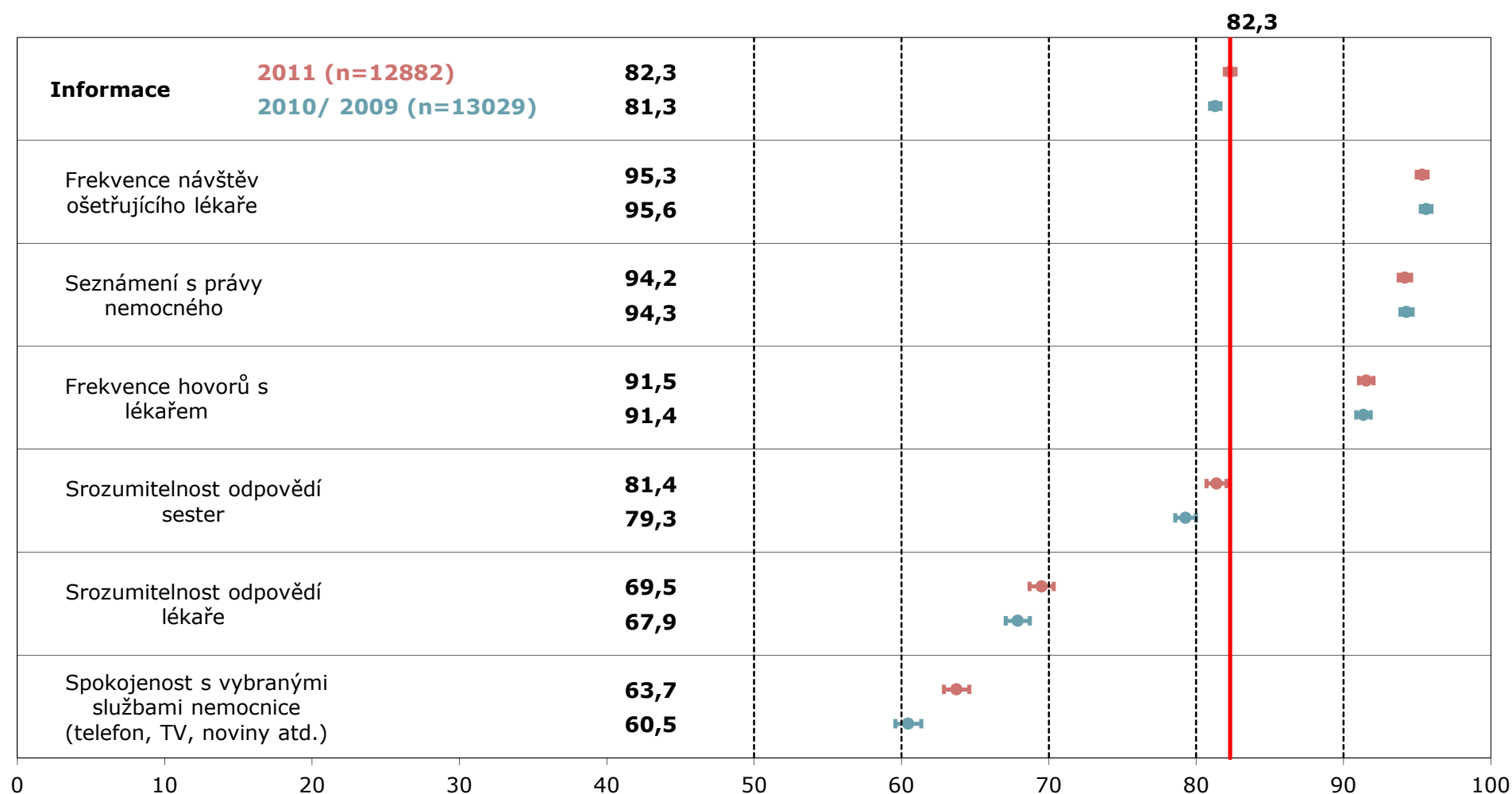
- Nižší spokojenost pacientů v rámci dimenze informace a komunikace je s ukazateli:
 - ☐ Spokojenost s vybranými službami nemocnice
 - ☐ Srozumitelnost odpovědí lékaře

- Mezi zdravotnická zařízení, ve kterých je spokojenost s dimenzí Informace a komunikace vyšší než průměr, patří:
 - ☐ Masarykův onkologický ústav
 - ☐ Fakultní Thomayerova nemocnice
 - ☐ Nemocnice Na Homolce
 - ☐ FN Ostrava
 - ☐ FN Hradec Králové

- Mezi zdravotnická zařízení, ve kterých je spokojenost s dimenzí Informace a komunikace nižší než průměr, patří:
 - ☐ FN u sv. Anny v Brně
 - ☐ FN Královské Vinohrady

FN: Informace, komunikace

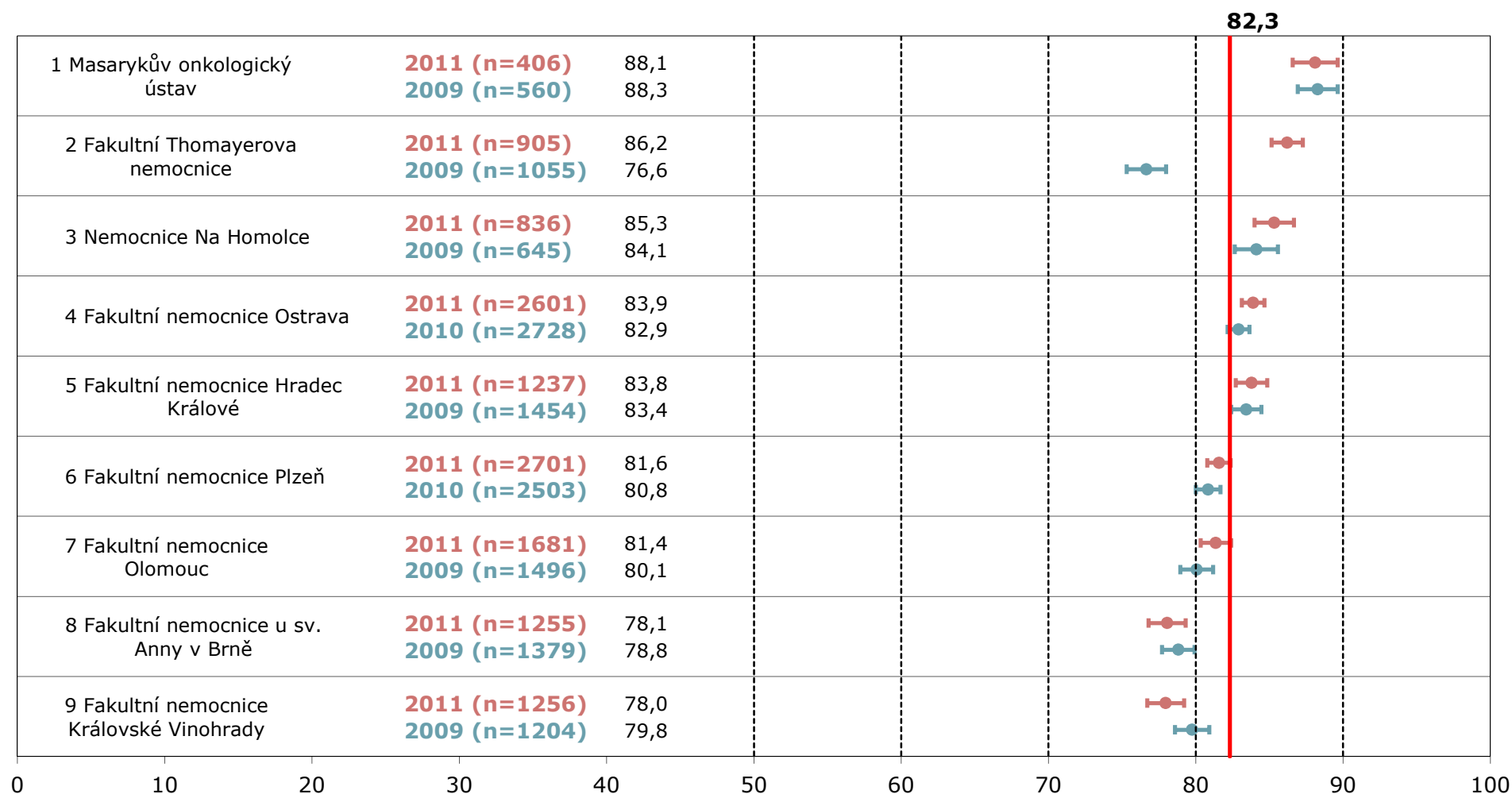
Základ: Všichni pacienti



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

FN: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Tělesné pohodlí

Otázky sytící dimenzi:

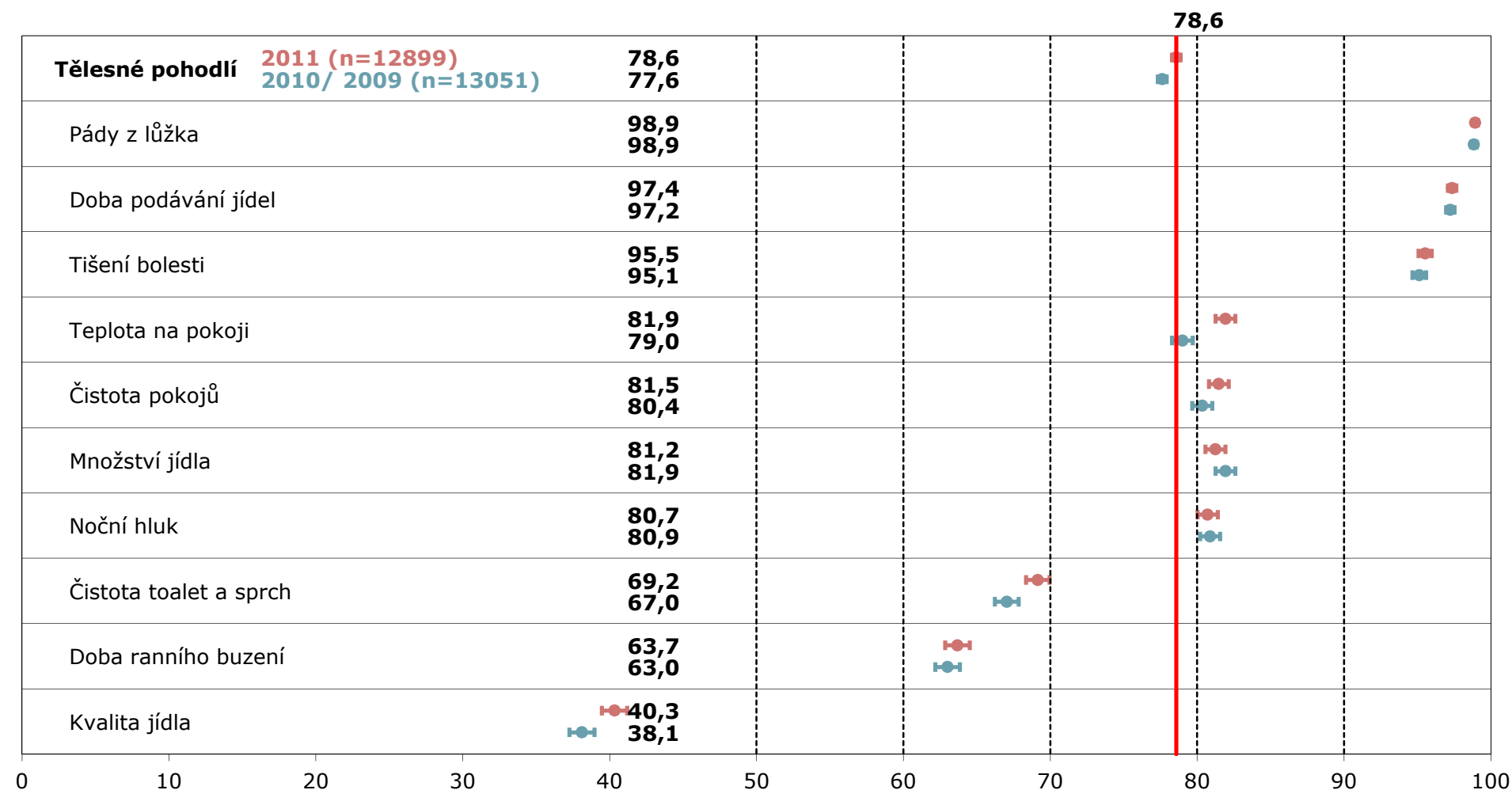
- Rušil Vás v noci hluk?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?
- Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?
- Vyhovovala Vám doba ranního buzení?
- Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?
- Jaké množství jídla jste dostával/a?
- Vyhovovala Vám 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?

Tělesné pohodlí

- Spolu s dimenzí citová opora nejnižší míra spokojenosti
- Pacienti v rámci dimenze tělesné pohodlí nejlépe hodnotí:
 - ☐ Fakt, že téměř žádný pacient nemá zkušenost s pády z lůžka
 - ☐ Dobu podávání jídel
 - ☐ Tišení bolesti
- Dimenzi tělesné pohodlí již méně sytí indikátory:
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Doba ranního buzení
 - ☐ Čistota toalet a sprch
- S dimenzí shrnující indikátory tělesného pohodlí jsou nadprůměrně spokojeni pacienti z:
 - ☐ Nemocnice Na Homolce,
 - ☐ Masarykův onkologický ústav
 - ☐ FN Ostrava
 - ☐ FN Hradec Králové
- Naopak podprůměrnou spokojenost s dimenzí tělesné pohodlí deklarují pacienti z:
 - ☐ Fakultní Thomayerova nemocnice
 - ☐ FN Královské Vinohrady
 - ☐ FN u sv. Anny v Brně

FN: Tělesné pohodlí

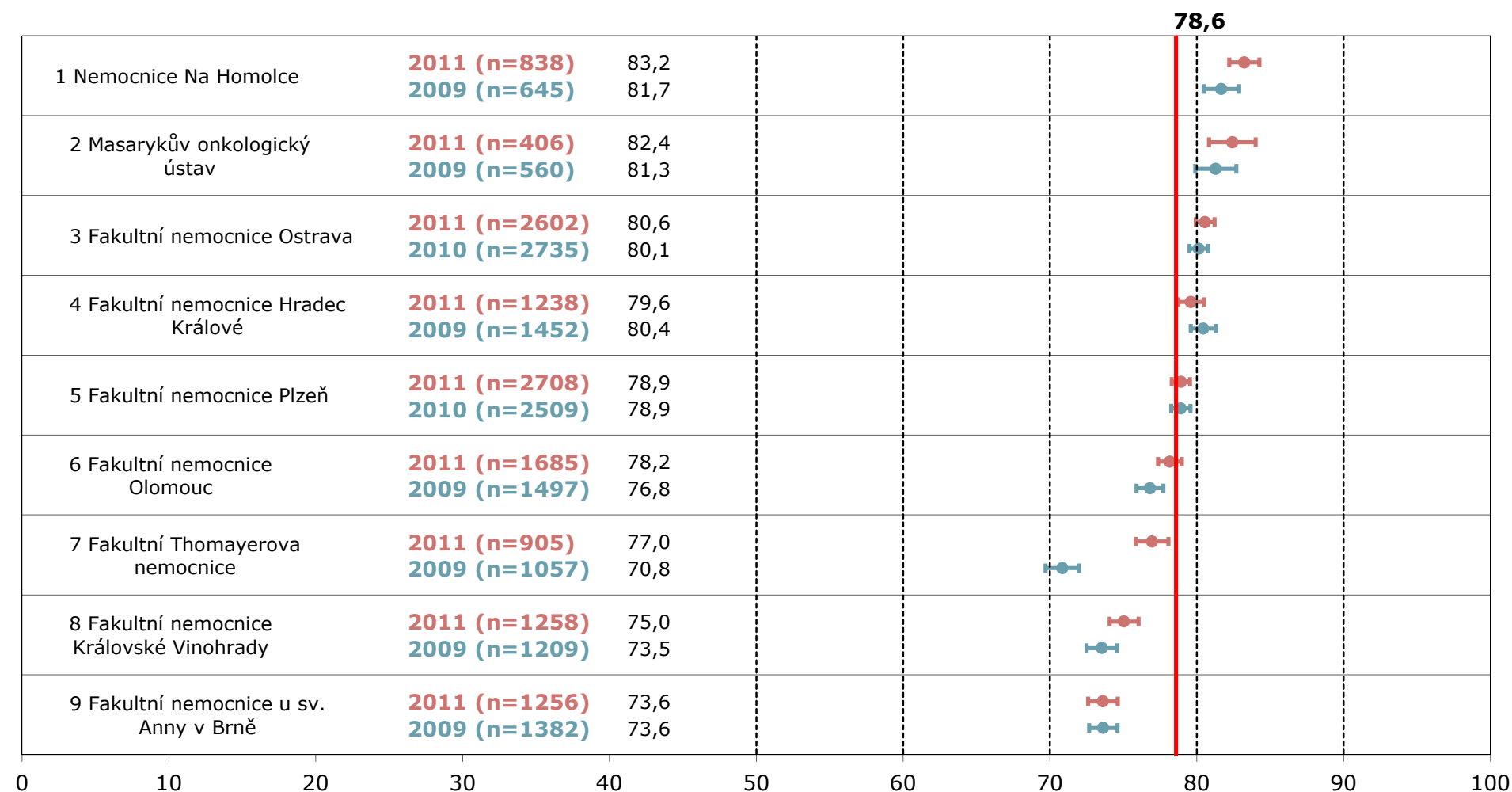
Základ: Všichni pacienti



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

FN: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Citová opora

Otázky sytící dimenzi:

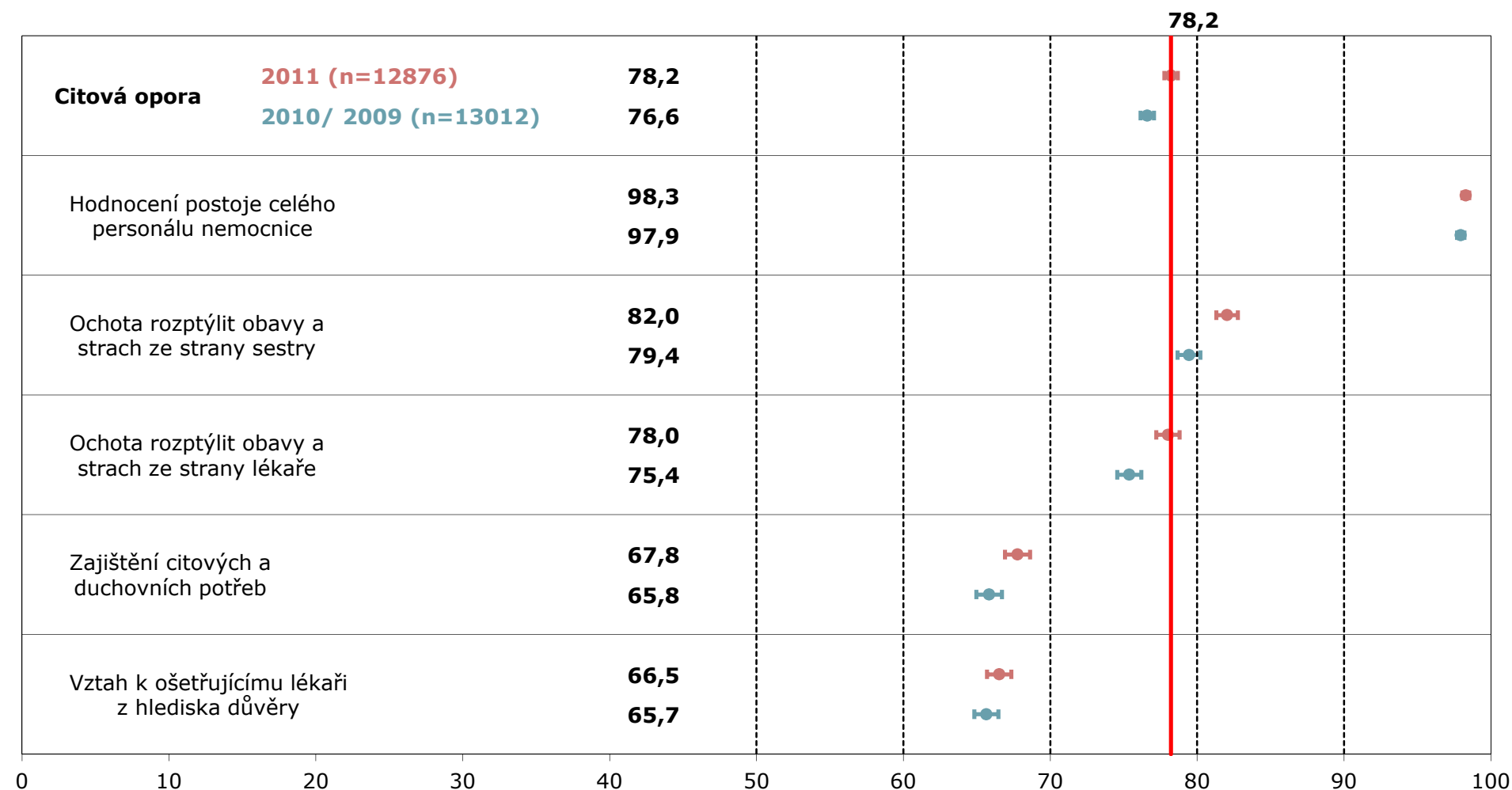
- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?
- Jak hodnotíte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

Citová opora

- Spolu s dimenzí tělesné pohodlí nejnížší míra spokojenosti
- Pacienti v rámci dimenze nejlépe hodnotí:
 - ☐ Postoj celého personálu nemocnice
 - ☐ Ochotu rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Z hlediska citové opory jsou pacienti méně spokojeni se :
 - ☐ Zajištěním citových a duchovních potřeb
 - ☐ Vztahem k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti z těchto zařízení:
 - ☐ Masarykův onkologický ústav
 - ☐ Nemocnice Na Homolce
 - ☐ Fakultní Thomayerova nemocnice
 - ☐ FN Ostrava
- Naopak nejnížší spokojenost se zajištěním citové opory deklarují pacienti z:
 - ☐ FN Královské Vinohrady
 - ☐ FN Olomouc
 - ☐ FN u sv. Anny v Brně

FN: Citová opora

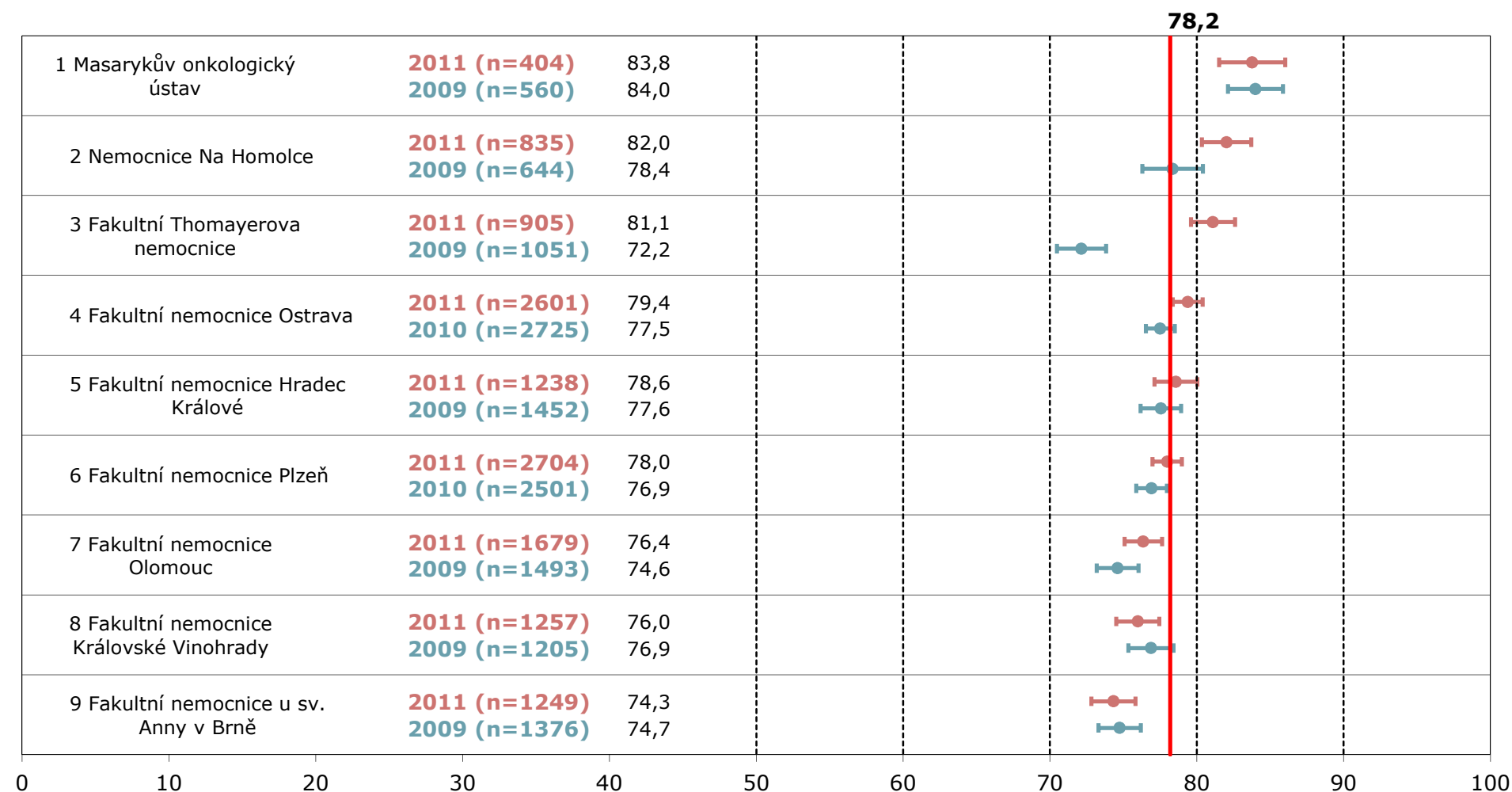
Základ: Všichni pacienti



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

FN: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Zapojení rodiny

Otázky sytící dimenzi:

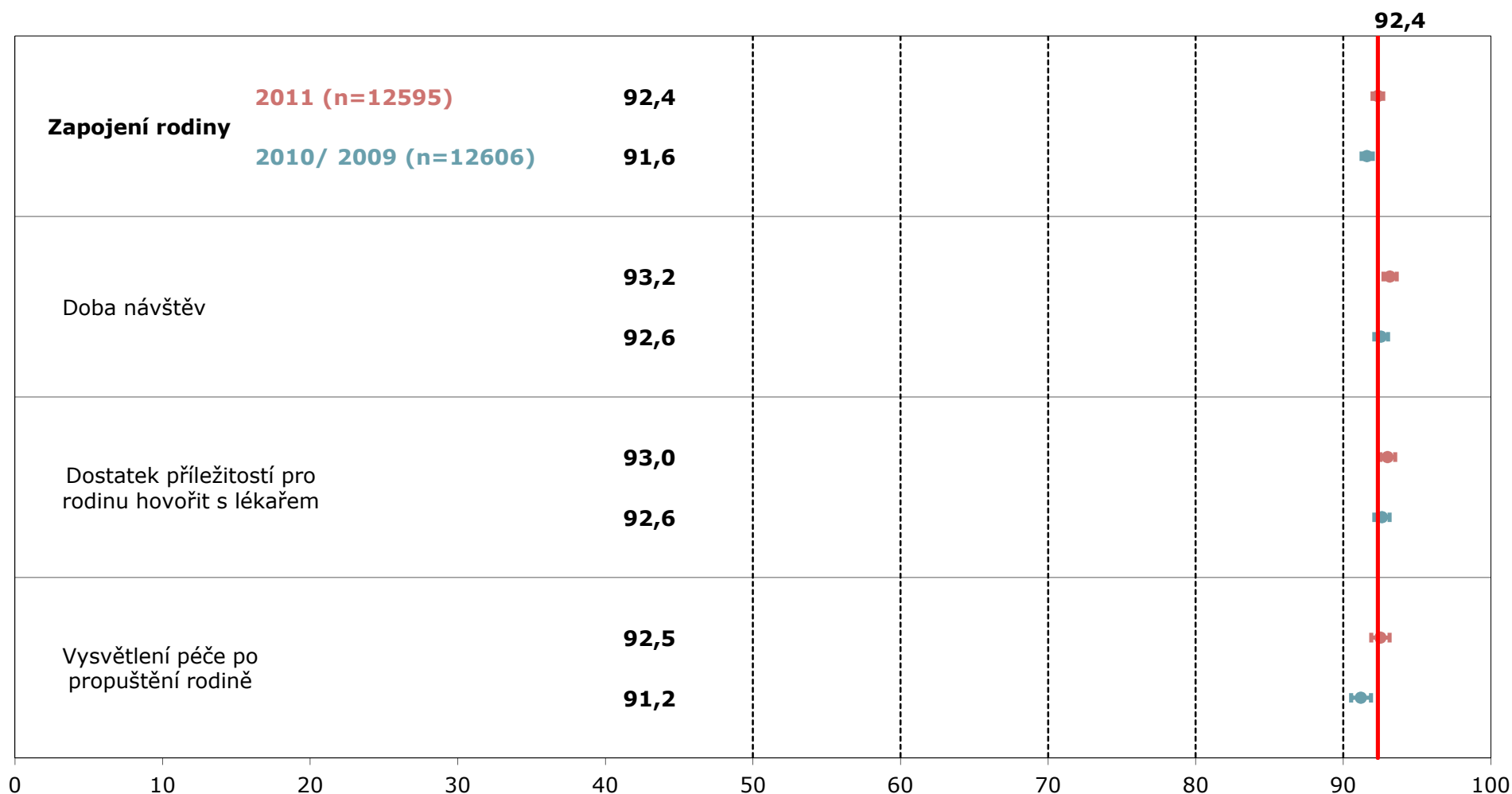
- Vyhovovala Vám doba návštěv?
- Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?
- Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je vůbec nejlépe hodnocená dimenze. Se všemi indikátory bylo spokojeno přes 90 % pacientů. Pacienti v rámci této dimenze nedeklarují podprůměrnou spokojenost s žádným indikátorem.
- Dimenze zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnocena ve všech zdravotnických zařízeních, nejvíce však v těchto:
 - ☐ Masarykův onkologický ústav
 - ☐ Nemocnice Na Homolce
 - ☐ FN Hradec Králové
 - ☐ FN Plzeň
- Prokazatelně nižší spokojenost se zapojením rodiny je v těchto zdravotnických zařízeních:
 - ☐ FN Ostrava
 - ☐ FN u sv. Anny v Brně

FN: Zapojení rodiny

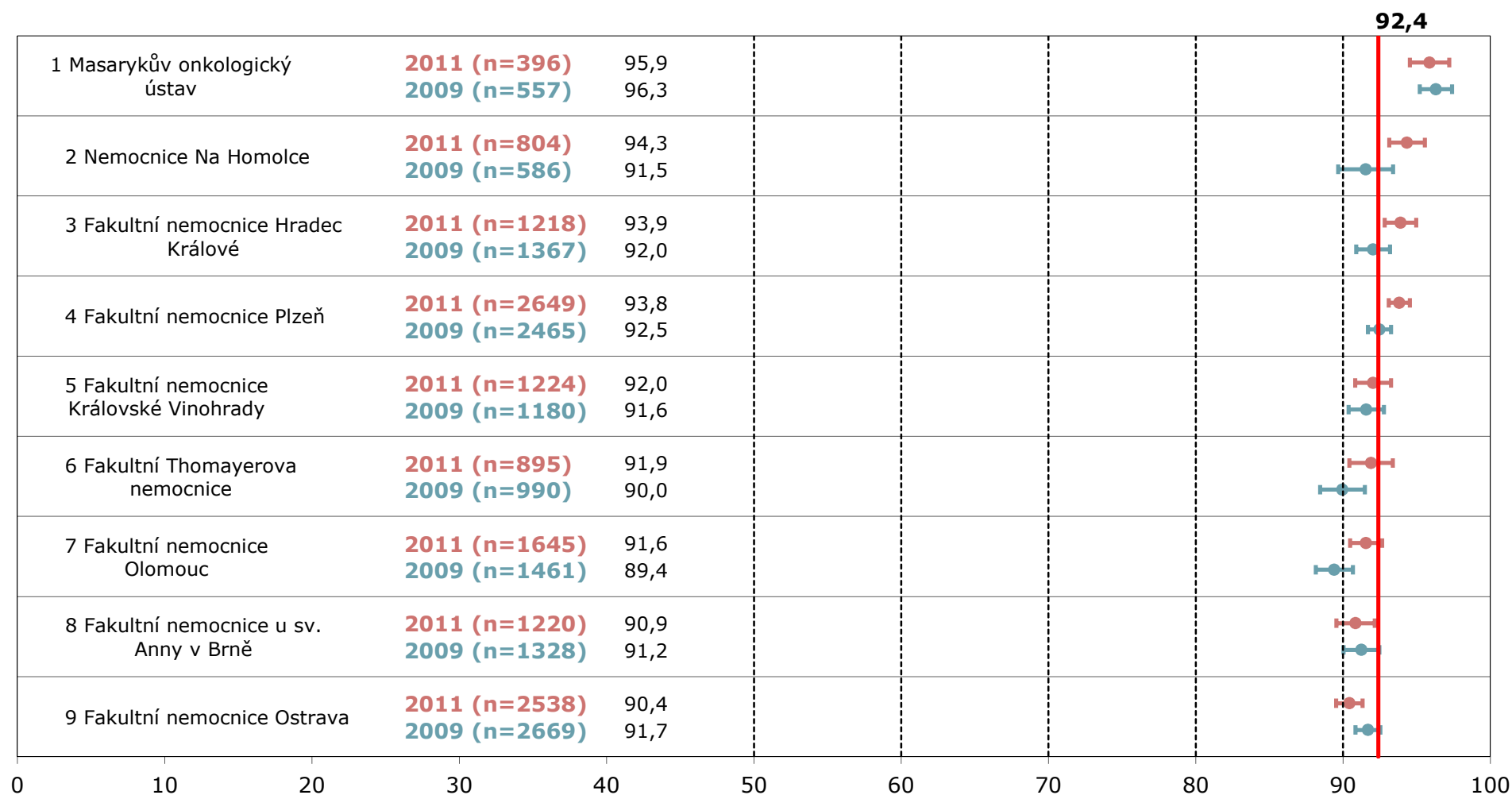
Základ: Všichni pacienti



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

FN: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Propuštění a pokračování péče

Otázky sytící dimenzi:

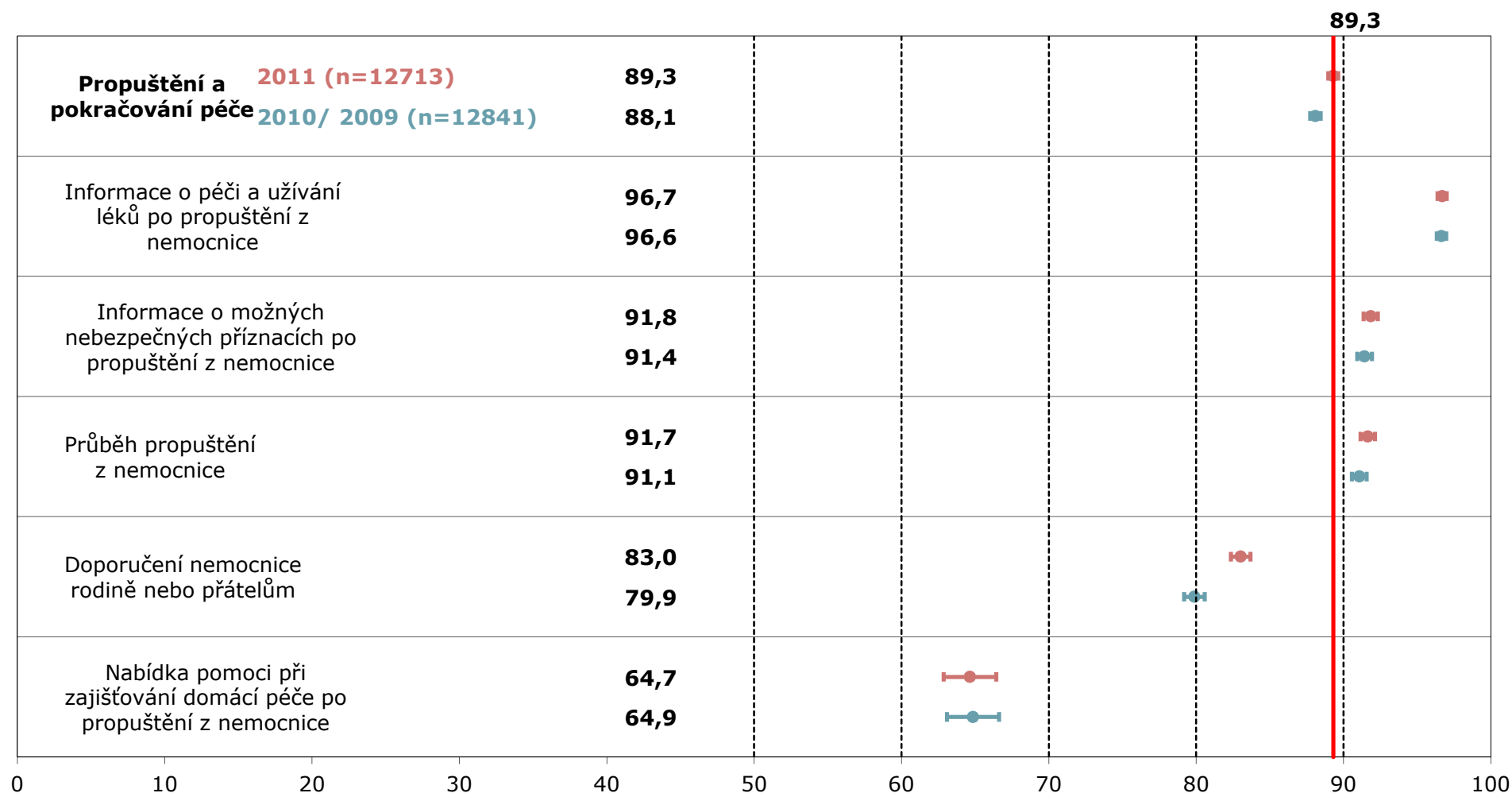
- Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění z nemocnice?
- Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění z nemocnice?
- Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění z nemocnice sledovat?
- Nabídli 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?

Propuštění a pokračování péče a komunikace

- S procedurou propouštění a s následnou péčí jsou pacienti v celkovém hodnocení velmi spokojeni.
- U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi, je spokojeno pře 90 % pacientů.
- Pacienti v rámci této dimenze nejlépe hodnotí:
 - ☐ Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
 - ☐ Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice
 - ☐ Průběh propuštění z nemocnice
- Podprůměrně hodnocené indikátory:
 - ☐ Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
 - ☐ Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
- S procedurou propuštění jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto zdravotnických zařízení:
 - ☐ Masarykův onkologický ústav, Fakultní Thomayerova nemocnice, FN Plzeň
- Naopak nejméně, jsou spokojeni pacienti z:
 - ☐ FN Královské Vinohrady, FN u sv. Anny v Brně, FN Olomouc

FN: Propuštění a pokračování péče

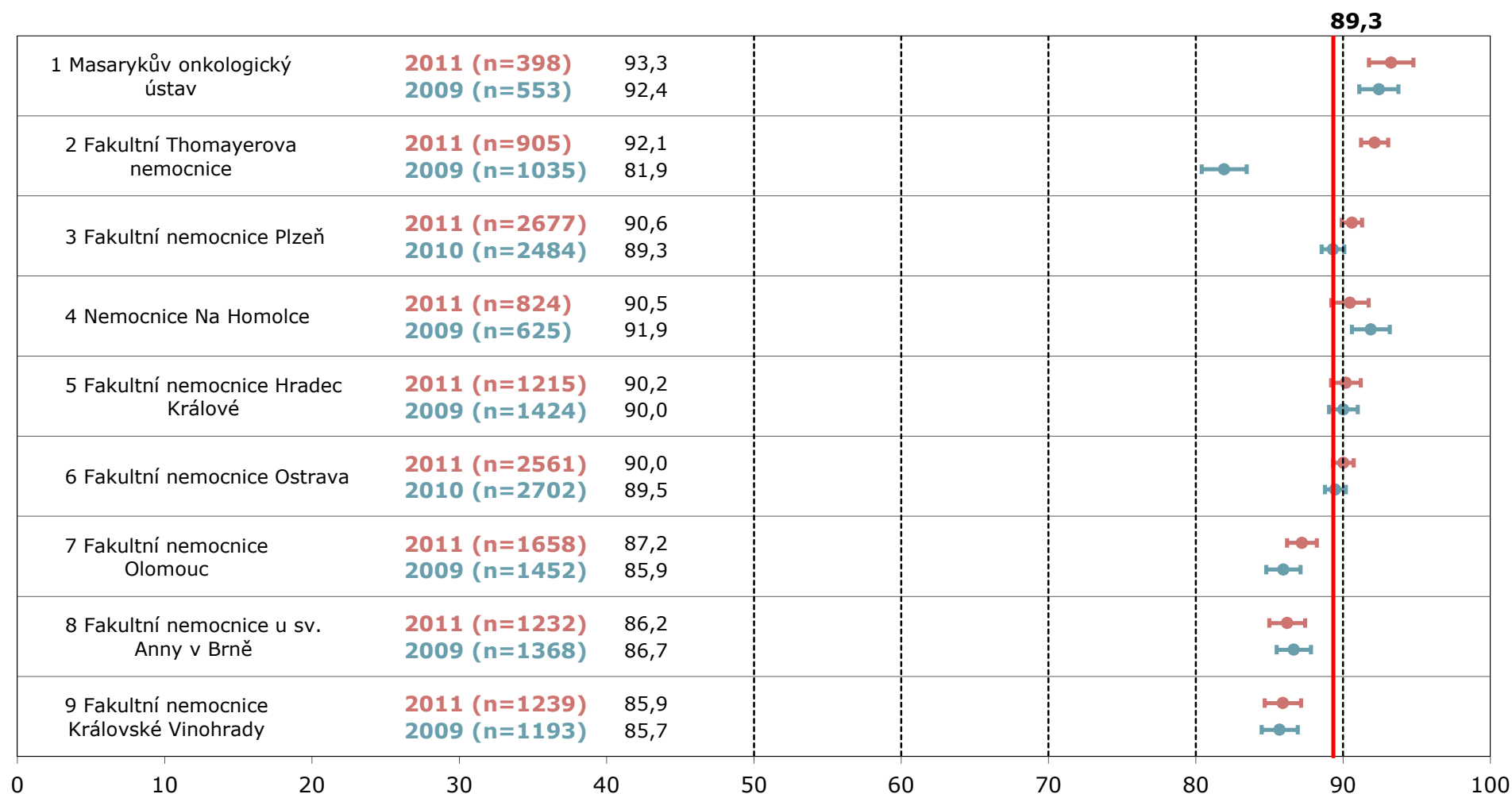
Základ: Všichni pacienti



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

FN: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
FN Hradec Králové					+	+		+	
FN Olomouc	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FN Královské Vinohrady	-	-		-	-	-	-		-
Nemocnice Na Homolce	+	+	+	+	+	+	+	+	
FN Ostrava	+	+		+	+	+	+	-	+
Fakultní Thomayerova nemocnice	+	+	+	+	+	-	+		+
FN Plzeň	+	+		+				+	+
Masarykův onkologický ústav	+	+	+	+	+	+	+	+	+
FN u sv. Anny v Brně	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

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

■ Tabulka ukazuje přehled statisticky významných rozdílů ve sledovaných zdravotnických zařízeních. Zdravotnickými zařízeními s nejvyšší spokojeností pacientů jsou MOU, Nemocnice Na Homolce, FN Ostrava, Fakultní Thomayerova nemocnice, které mají v celkové spokojenosti i ve většině z osmi sledovaných dimenzí **statisticky průkazně příznivější hodnocení** než ostatní zdravotnická zařízení.

■ Naopak zdravotnickými zařízeními s nejnižší spokojeností pacientů jsou FN u sv. Anny v Brně, FN Olomouc a FN Královské Vinohrady, které mají v celkové spokojenosti i ve většině z osmi sledovaných dimenzí **průkazně méně příznivé hodnocení** než ostatní zdravotnická zařízení.



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a službami

- Pro hodnocení spokojenosti pacientů se sestrami, lékaři a všeobecnými službami byly zkonstruovány 3 další dimenze, z nichž každou sytí vybrané otázky související s kompetencí personálu nebo managementu.
- Celková průměrná spokojenost se sestrami činí 82 %, lékaři 81 %, se všeobecnými službami 67 %.
- Nejvyšší **spokojenost s prací sester** je mezi pacienty těchto zdravotnických zařízení:
 - ☐ Nemocnice Na Homolce,
 - ☐ Fakultní Thomayerova nemocnice
 - ☐ FN Hradec Králové
- Naopak nejnižší celková spokojenost se sestrami ve srovnání s průměrem souhrnně za všechna vybraná zdravotnická zařízení je ve:
 - ☐ Fakultní nemocnici Královské Vinohrady
 - ☐ Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně
 - ☐ Fakultní nemocnice Olomouc
- Nejvyšší **spokojenost s prací lékařů** je mezi pacienty těchto zdravotnických zařízení:
 - ☐ Masarykův onkologický ústav
 - ☐ Fakultní Thomayerova nemocnice
 - ☐ Nemocnice na Homolce
- Nejnížší celková spokojenost s lékaři ve srovnání s průměrem souhrnně za všechna vybraná zdravotnická zařízení:
 - ☐ Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně
 - ☐ Fakultní nemocnice Olomouc
 - ☐ Fakultní nemocnice Královské Vinohrady

Spokojenost s personálem a službami

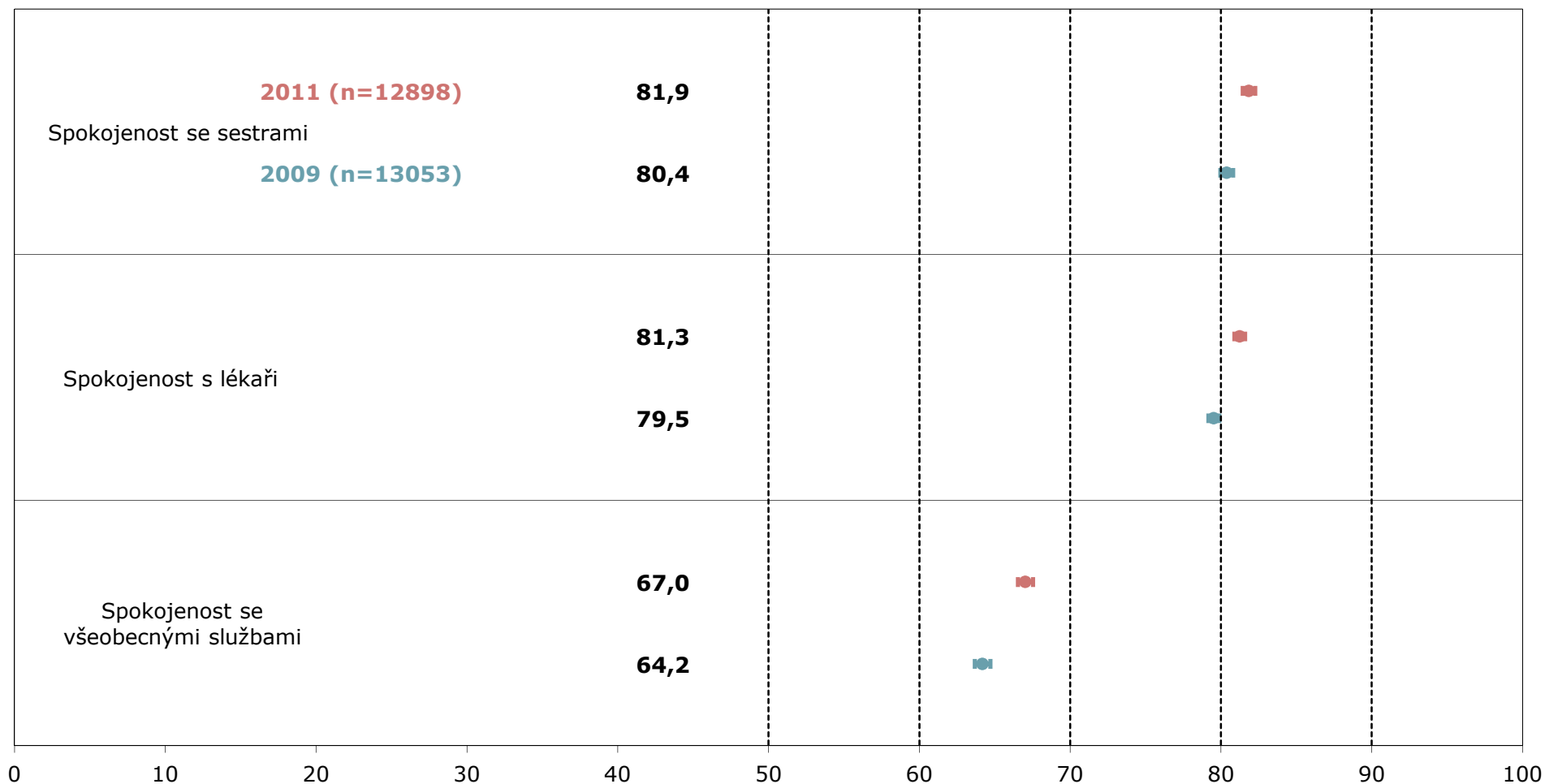
- Mezi zdravotnická zařízení s nejvyšší **spokojeností se všeobecnými službami** patří:
 - ☐ Nemocnice Na Homolce
 - ☐ Masarykův onkologický ústav
 - ☐ Fakultní nemocnice Ostrava

- Na druhé straně nižší spokojenost se všeobecnými službami je mezi pacienty těchto zařízení:
 - ☐ Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně
 - ☐ Fakultní nemocnice Královské Vinohrady

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

FN: Spokojenost s personálem, službami

Základ: Všichni pacienti



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



Spokojenost se sestrami

Otázky sytící dimenzi:

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

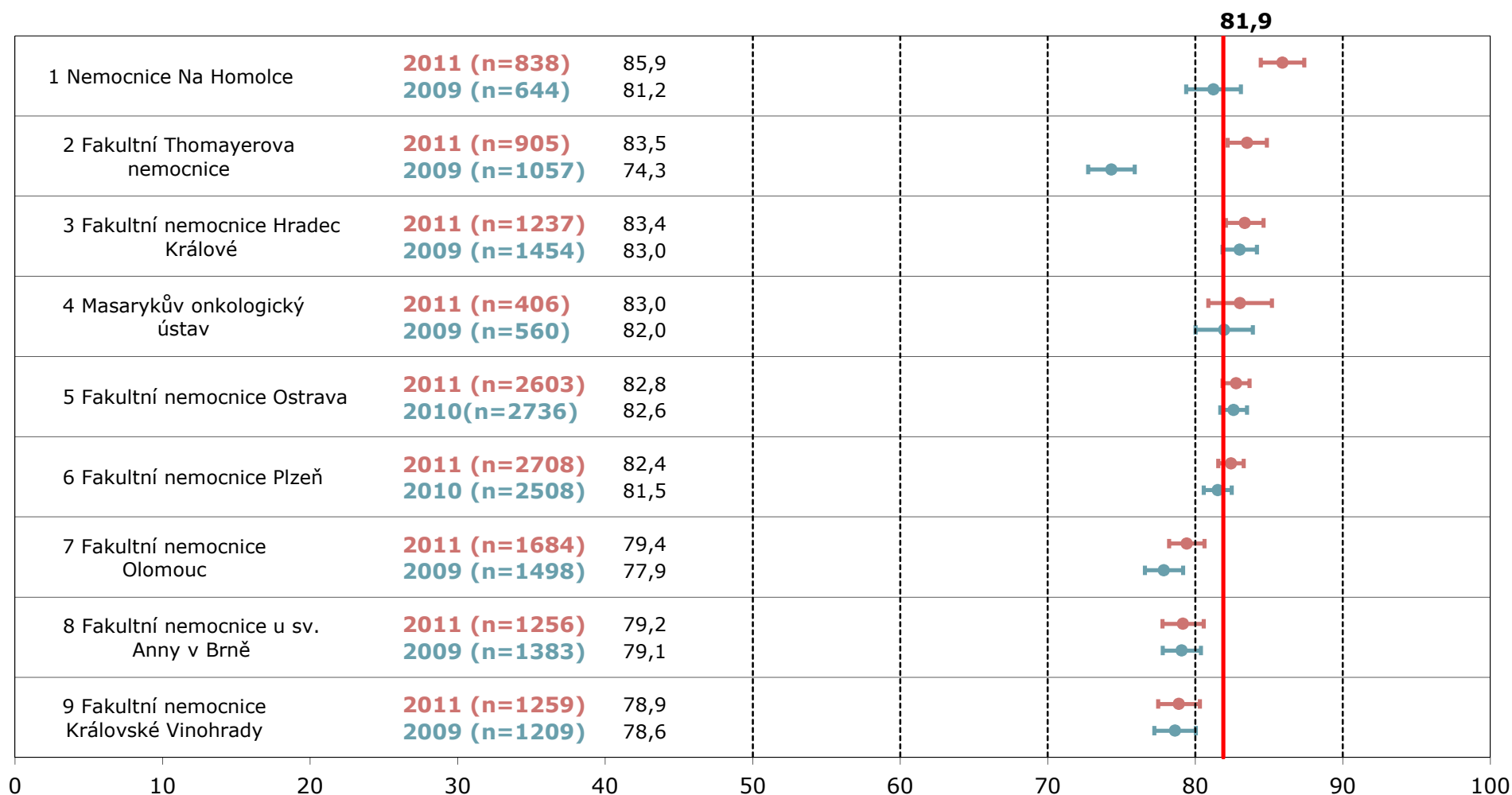


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost se sestrami

FN: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Spokojenost s lékaři

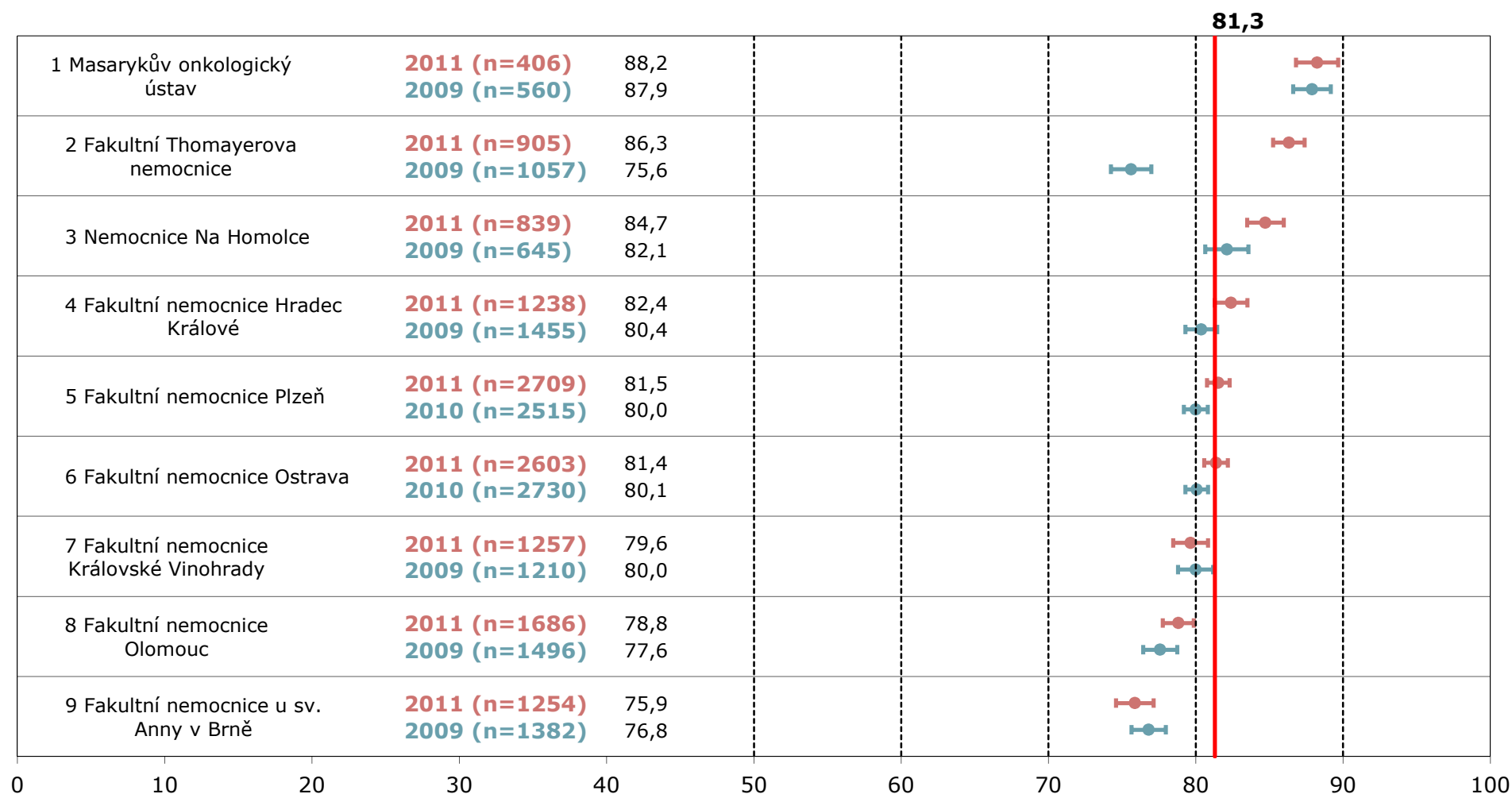
Otázky sytící dimenzi:

- 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

FN: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Spokojenost se všeobecnými službami

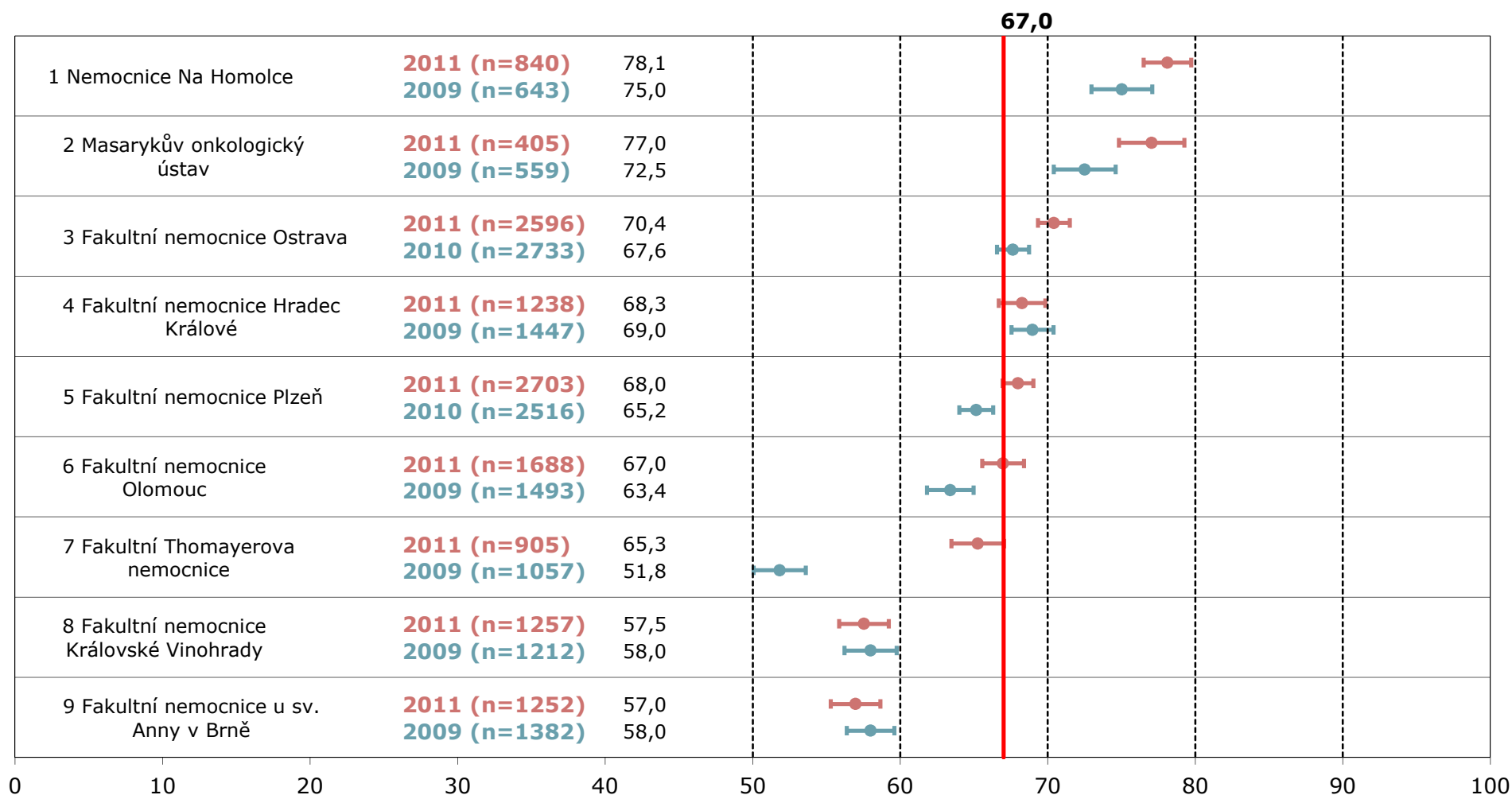
Otázky sytící dimenzi:

- 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?

Spokojenost se všeobecnými službami

FN: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Spokojenost s personálem a službami v jednotlivých zdravotnických zařízeních

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost se sestrami

Označení zařízení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se sestrami	12898	81,9	81,4	82,3
1 Nemocnice Na Homolce	839	85,9	84,4	87,4
2 Fakultní Thomayerova nemocnice	905	83,5	82,2	84,8
3 FN Hradec Králové	1237	83,4	82,1	84,6
4 Masarykův onkologický ústav	407	83,0	80,9	85,2
5 FN Ostrava	2603	82,8	81,9	83,7
6 FN Plzeň	2708	82,4	81,6	83,3
7 FN Olomouc	1685	79,4	78,2	80,6
8 FN u sv. Anny v Brně	1256	79,2	77,8	80,6
9 FN Královské Vinohrady	1259	78,9	77,5	80,3

Spokojenost s lékaři

Označení zařízení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost s lékaři	12901	81,3	80,9	81,6
1 Masarykův onkologický ústav	407	88,2	86,8	89,7
2 Fakultní Thomayerova nemocnice	905	86,3	85,2	87,4
3 Nemocnice Na Homolce	840	84,7	83,5	86,0
4 FN Hradec Králové	1238	82,4	81,3	83,5
5 FN Ostrava	2604	81,4	80,6	82,2
6 FN Plzeň	2709	81,5	80,8	82,3
7 FN Královské Vinohrady	1258	79,6	78,5	80,8
8 FN Olomouc	1686	78,8	77,8	79,9
9 FN u sv. Anny v Brně	1254	75,9	74,6	77,1

Spokojenost se všeob. službami

Označení zařízení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se všeob. službami	12888	67,0	66,5	67,5
1 Nemocnice Na Homolce	841	78,1	76,5	79,7
2 Masarykův onkologický ústav	405	77,0	74,8	79,3
3 FN Ostrava	2596	70,4	69,3	71,5
4 FN Hradec Králové	1238	68,3	66,7	69,8
5 FN Plzeň	2703	68,0	66,9	69,0
6 FN Olomouc	1689	67,0	65,6	68,4
7 Fakultní Thomayerova nemocnice	905	65,3	63,5	67,0
8 FN Královské Vinohrady	1257	57,5	55,9	59,2
9 FN u sv. Anny v Brně	1253	57,0	55,3	58,7



ZÁKLADNÍ FREKVENCE



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	2,5%	343	2,6%	363	2,6%	706
	Neplánovaně, jako akutní případ	28,9%	3964	29,6%	4116	29,2%	8080
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	62,0%	8504	60,8%	8458	61,4%	16962
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	4,0%	544	4,3%	600	4,1%	1144
	neuvedeno	2,7%	368	2,7%	379	2,7%	747
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	14,6%	1468	5,8%	487	10,6%	1955
	Nečekala(a) jsem	23,4%	2347	23,2%	1959	23,3%	4306
	2-3 dny	4,7%	468	5,1%	435	4,9%	903
	Do jednoho týdne	13,8%	1388	15,2%	1284	14,4%	2672
	Do jednoho měsíce	27,9%	2804	34,2%	2892	30,8%	5696
	Do půl roku	13,1%	1321	13,5%	1138	13,3%	2459
	Do roka	1,2%	117	1,6%	132	1,3%	249
	Do dvou let	,2%	19	,4%	37	,3%	56
	Více než dva roky	,3%	30	,3%	26	,3%	56
	Nevím	,8%	84	,8%	68	,8%	152
Total		100,0%	10046	100,0%	8458	100,0%	18504

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	13,5%	1357	4,5%	383	9,4%	1740
	Ne	78,2%	7860	86,1%	7282	81,8%	15142
	Ano, jednou	7,1%	711	8,1%	682	7,5%	1393
	Ano, 2-3x	,7%	74	,9%	75	,8%	149
	Ano, 4x nebo vícekrát	,1%	7	,1%	11	,1%	18
	Nevím	,4%	37	,3%	25	,3%	62
Total		100,0%	10046	100,0%	8458	100,0%	18504

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	14,1%	1417	5,3%	445	10,1%	1862
	Příliš dlouhá	4,8%	480	5,0%	424	4,9%	904
	Tak akorát	53,9%	5412	59,8%	5054	56,6%	10466
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	23,4%	2352	24,8%	2101	24,1%	4453
	Nevím	3,8%	385	5,1%	434	4,4%	819
Total		100,0%	10046	100,0%	8458	100,0%	18504

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	19,0%	1905	9,6%	813	14,7%	2718
	Ano	6,3%	628	6,6%	560	6,4%	1188
	Ne	74,8%	7513	83,8%	7085	78,9%	14598
Total		100,0%	10046	100,0%	8458	100,0%	18504

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	2,2%	297	2,1%	286	2,1%	583
	Velmi dobře a profesionálně	79,0%	10835	76,6%	10660	77,8%	21495
	Průměrně	16,4%	2253	18,5%	2578	17,5%	4831
	Velmi špatně	,8%	115	1,1%	153	1,0%	268
	Nevzpomínám si	1,6%	223	1,7%	239	1,7%	462
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuveдено	2,3%	309	2,2%	305	2,2%	614
	Ano	82,4%	11301	80,8%	11239	81,6%	22540
	Ano, v omezené míře	13,0%	1790	14,4%	2005	13,7%	3795
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	,6%	78	,6%	87	,6%	165
	Ne, nežádal(a) jsem informace	1,8%	245	2,0%	280	1,9%	525
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuveдено	2,6%	352	2,6%	368	2,6%	720
	Do 15 minut	51,8%	7104	51,1%	7115	51,4%	14219
	Méně než 1 hodinu	27,6%	3781	27,0%	3764	27,3%	7545
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	9,6%	1312	9,8%	1358	9,7%	2670
	Dvě a více hodin	5,2%	714	6,4%	886	5,8%	1600
	Nepamatuji si	3,4%	460	3,1%	425	3,2%	885
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuveдено	6,8%	932	7,1%	989	7,0%	1921
	1=nejlepší známka	61,1%	8391	58,3%	8113	59,7%	16504
	2	25,1%	3445	26,5%	3690	25,8%	7135
	3	5,2%	715	6,4%	887	5,8%	1602
	4	1,1%	145	1,1%	157	1,1%	302
	5=nejhorší známka	,7%	95	,6%	80	,6%	175

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	3,4%	470	3,5%	482	3,4%	952
	Ne	77,7%	10660	78,0%	10856	77,8%	21516
	Ano, hluk ostatních pacientů	11,4%	1559	12,2%	1701	11,8%	3260
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1,2%	160	1,3%	175	1,2%	335
	Ano, hluk zvenčí	6,4%	874	5,0%	702	5,7%	1576
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1,7%	227	1,5%	213	1,6%	440
	Velmi spokojen(a)	79,7%	10935	78,8%	10961	79,2%	21896
	Spíše spokojena(a)	17,9%	2454	18,6%	2583	18,2%	5037
	Spíše nespokojena(a)	,7%	90	,9%	125	,8%	215
	Velmi nespokojena(a)	,1%	17	,2%	34	,2%	51
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	1,8%	246	1,6%	229	1,7%	475
	Velmi spokojen(a)	67,0%	9199	65,0%	9049	66,0%	18248
	Spíše spokojena(a)	26,8%	3676	28,0%	3894	27,4%	7570
	Spíše nespokojena(a)	2,7%	366	3,6%	497	3,1%	863
	Velmi nespokojena(a)	,7%	96	,9%	131	,8%	227
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	1,0%	140	,8%	116	,9%	256
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	1,5%	209	1,4%	196	1,5%	405
	Ano	79,7%	10933	76,5%	10649	78,1%	21582
	Spíše ano	14,3%	1968	15,8%	2195	15,1%	4163
	Spíše ne	3,3%	451	4,3%	595	3,8%	1046
	Ne	1,1%	145	1,9%	258	1,5%	403
	Nevím	,1%	17	,2%	23	,1%	40
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	1,7%	240	1,8%	250	1,8%	490
	Ano	60,9%	8362	60,5%	8418	60,7%	16780
	Spíše ano	20,7%	2837	20,5%	2850	20,6%	5687
	Spíše ne	10,5%	1440	10,7%	1490	10,6%	2930
	Ne	5,3%	733	5,6%	783	5,5%	1516
	Nevím	,8%	111	,9%	125	,9%	236
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	3,0%	414	4,2%	583	3,6%	997
	Ano	86,0%	11798	83,8%	11666	84,9%	23464
	Spíše ano	5,9%	811	5,7%	797	5,8%	1608
	Spíše ne	1,1%	155	1,1%	159	1,1%	314
	Ne	,9%	124	1,2%	172	1,1%	296
	Nevím	3,1%	421	3,9%	539	3,5%	960
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	2,4%	333	2,3%	321	2,4%	654
	Velmi dobrá	37,7%	5173	35,9%	4997	36,8%	10170
	Spíše dobrá	49,4%	6785	50,0%	6962	49,7%	13747
	Spíše špatná	7,2%	994	8,1%	1121	7,7%	2115
	Velmi špatná	1,6%	216	1,9%	267	1,7%	483
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	1,6%	222	1,8%	248	1,7%	470
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	2,2%	300	2,4%	336	2,3%	636
	Ano	35,4%	4852	36,6%	5099	36,0%	9951
	Ne	59,2%	8121	58,0%	8067	58,6%	16188
	Nevím	3,3%	450	3,0%	414	3,1%	864
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	2,2%	302	2,2%	307	2,2%	609
	Příliš mnoho	15,5%	2127	14,5%	2014	15,0%	4141
	Přiměřeně	78,4%	10756	78,9%	10982	78,6%	21738
	Příliš málo	2,4%	330	2,8%	389	2,6%	719
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	1,5%	208	1,6%	224	1,6%	432
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	2,1%	291	2,0%	285	2,1%	576
	Ano	93,7%	12861	93,7%	13038	93,7%	25899
	Ne	2,8%	383	2,8%	393	2,8%	776
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	1,4%	188	1,4%	200	1,4%	388
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		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	2,6%	351	3,1%	436	2,8%	787
	Velmi spokojen(a)	57,8%	7929	54,0%	7521	55,9%	15450
	Spíše spokojena(a)	29,6%	4061	30,6%	4265	30,1%	8326
	Spíše nespokojena(a)	3,5%	486	4,5%	621	4,0%	1107
	Velmi nespokojena(a)	1,0%	134	1,4%	191	1,2%	325
	Nevím	5,6%	762	6,3%	882	5,9%	1644
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	2,0%	274	1,7%	234	1,8%	508
	Ano	1,0%	133	1,1%	155	1,0%	288
	Ne	96,9%	13291	97,0%	13493	96,9%	26784
	Nevím	,2%	25	,2%	34	,2%	59
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	2,5%	347	2,3%	319	2,4%	666
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	70,6%	9695	69,9%	9727	70,3%	19422
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	18,3%	2516	19,0%	2646	18,7%	5162
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	8,5%	1165	8,8%	1224	8,6%	2389
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	3,3%	449	3,1%	431	3,2%	880
	Ano	92,1%	12633	92,6%	12892	92,4%	25525
	Ne	4,7%	641	4,3%	593	4,5%	1234
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	3,6%	494	3,4%	471	3,5%	965
	Velmi dobrý	63,1%	8654	62,5%	8695	62,8%	17349
	Dobrý	32,0%	4394	32,7%	4547	32,3%	8941
	Nepříliš dobrý	1,0%	138	1,2%	161	1,1%	299
	Špatný	,3%	43	,3%	42	,3%	85
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuveдено	2,1%	288	1,9%	262	2,0%	550
	Vždy	65,4%	8977	64,3%	8948	64,9%	17925
	Většinou	25,9%	3557	27,0%	3756	26,5%	7313
	Občas	2,6%	362	2,9%	403	2,8%	765
	Nidky	,2%	27	,3%	37	,2%	64
	Neptal(a) jsem se	3,7%	512	3,7%	510	3,7%	1022
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		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?	Neuveдено	3,5%	479	3,4%	469	3,4%	948
	Vždy	62,4%	8565	60,4%	8403	61,4%	16968
	Většinou	15,0%	2052	16,0%	2223	15,5%	4275
	Občas	2,4%	323	3,0%	418	2,7%	741
	Nidky	,5%	71	,5%	70	,5%	141
	Neměla jsem strach ani obavy	16,3%	2233	16,8%	2333	16,5%	4566
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuveдено	6,0%	822	5,6%	780	5,8%	1602
	Často	3,9%	529	4,0%	553	3,9%	1082
	Občas	6,3%	869	7,0%	981	6,7%	1850
	Nidky	83,8%	11503	83,4%	11602	83,6%	23105
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuveдено	4,4%	599	4,5%	620	4,4%	1219
	Ano	87,2%	11960	87,2%	12140	87,2%	24100
	Ne	8,5%	1164	8,3%	1156	8,4%	2320
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	2,2%	299	1,9%	266	2,0%	565
	Vždy	76,8%	10538	74,9%	10425	75,8%	20963
	Většinou	16,7%	2286	18,1%	2518	17,4%	4804
	Občas	1,6%	214	1,8%	250	1,7%	464
	Nidky	,2%	22	,1%	18	,1%	40
	Neptal(a) jsem se	2,7%	364	3,2%	439	2,9%	803
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		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	3,0%	411	2,8%	389	2,9%	800
	Vždy	66,1%	9072	63,6%	8847	64,8%	17919
	Většinou	12,8%	1753	14,1%	1962	13,4%	3715
	Občas	1,9%	260	2,6%	360	2,2%	620
	Nidky	,3%	43	,3%	46	,3%	89
	Neměla jsem strach ani obavy	15,9%	2184	16,6%	2312	16,3%	4496
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	5,0%	683	4,7%	657	4,8%	1340
	Často	3,2%	439	3,4%	468	3,3%	907
	Občas	4,3%	594	4,8%	662	4,5%	1256
	Nidky	87,5%	12007	87,2%	12129	87,3%	24136
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	1,9%	257	1,6%	227	1,8%	484
	Určitě ano	82,2%	11274	81,7%	11376	81,9%	22650
	Většinou ano	15,4%	2109	15,7%	2179	15,5%	4288
	Většinou ne	,5%	71	,8%	112	,7%	183
	Vůbec ne	,1%	12	,2%	22	,1%	34
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		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	3,0%	416	3,1%	432	3,1%	848
	Často	1,9%	267	2,2%	307	2,1%	574
	Občas	8,6%	1178	8,8%	1230	8,7%	2408
	Nidky	86,4%	11862	85,9%	11947	86,1%	23809
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	2,0%	275	1,8%	256	1,9%	531
	Určitě ano	82,8%	11363	81,5%	11343	82,2%	22706
	Spíše ano	14,0%	1923	14,8%	2057	14,4%	3980
	Spíše ne	,5%	74	1,0%	133	,7%	207
	Určitě ne	,1%	9	,2%	28	,1%	37
	Nevím	,6%	79	,7%	99	,6%	178
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	3,0%	405	3,0%	420	3,0%	825
	Ano	14,7%	2024	21,6%	3000	18,2%	5024
	Ne	60,8%	8341	51,8%	7209	56,3%	15550
	Nevím	21,5%	2953	23,6%	3287	22,6%	6240
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	4,3%	590	4,4%	616	4,4%	1206
	Ano	69,7%	9566	68,8%	9576	69,3%	19142
	Ne	5,5%	750	5,9%	822	5,7%	1572
	Nevím	20,5%	2817	20,9%	2902	20,7%	5719
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	3,2%	444	3,1%	434	3,2%	878
	Vždy	75,2%	10321	74,1%	10316	74,7%	20637
	Občas	17,4%	2393	18,2%	2528	17,8%	4921
	Nidky	2,7%	376	3,0%	416	2,9%	792
	Lékař se mnou nehovořil	1,4%	189	1,6%	222	1,5%	411
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	3,0%	409	2,9%	397	2,9%	806
	Vždy	82,7%	11343	82,0%	11407	82,3%	22750
	Občas	12,9%	1775	13,6%	1895	13,3%	3670
	Nidky	1,4%	196	1,6%	217	1,5%	413
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		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	2,5%	343	2,2%	311	2,4%	654
	Velmi spokojen(a)	74,2%	10177	72,8%	10134	73,5%	20311
	Spíše spokojena(a)	15,8%	2164	16,5%	2295	16,1%	4459
	Spíše nespokojena(a)	,5%	73	,8%	109	,7%	182
	Velmi nespokojena(a)	,1%	13	,2%	23	,1%	36
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	6,9%	953	7,5%	1044	7,2%	1997
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	3,0%	405	2,8%	386	2,9%	791
	Ano	85,1%	11679	85,2%	11852	85,1%	23531
	Ne	5,7%	786	5,5%	769	5,6%	1555
	Nevím	6,2%	853	6,5%	909	6,4%	1762
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		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	4,7%	648	4,8%	670	4,8%	1318
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,5%	208	1,9%	266	1,7%	474
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	4,1%	560	4,4%	614	4,2%	1174
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	8,6%	1180	9,0%	1254	8,8%	2434
	Termíny byly vždy dodrženy	73,8%	10134	72,7%	10118	73,3%	20252
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	6,1%	838	6,0%	834	6,0%	1672
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,1%	155	1,1%	160	1,1%	315
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	3,8%	528	3,7%	515	3,8%	1043
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	1,8%	243	1,8%	247	1,8%	490
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	62,3%	8556	60,8%	8463	61,6%	17019
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,3%	172	1,5%	205	1,4%	377
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	25,2%	3464	26,7%	3718	26,0%	7182
	Nevím	5,5%	760	5,5%	768	5,5%	1528
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	5,2%	715	5,7%	794	5,5%	1509
	Ne	86,8%	11907	85,6%	11911	86,2%	23818
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	3,2%	444	3,5%	491	3,4%	935
	Ano, čekal(a) jsem na léky	,1%	19	,3%	35	,2%	54
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	1,0%	144	1,0%	135	1,0%	279
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	1,7%	240	1,8%	252	1,8%	492
	Ano, z jiného důvodu	1,9%	254	2,1%	298	2,0%	552
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	5,6%	766	6,5%	901	6,0%	1667
	Jasně a srozumitelně	91,2%	12516	90,3%	12561	90,7%	25077
	Málo srozumitelně	2,0%	277	1,9%	263	2,0%	540
	Nesrozumitelně	,1%	9	,2%	25	,1%	34
	Nevysvětlili vůbec	1,1%	155	1,2%	166	1,2%	321
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	7,4%	1019	8,5%	1188	8,0%	2207
	Jasně a srozumitelně	84,9%	11651	83,4%	11611	84,2%	23262
	Málo srozumitelně	3,1%	431	3,3%	454	3,2%	885
	Nesrozumitelně	,3%	35	,3%	36	,3%	71
	Neřekl vůbec	4,3%	587	4,5%	627	4,4%	1214
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuveдено	7,8%	1064	8,9%	1234	8,3%	2298
	Jasně a srozumitelně	49,1%	6742	46,9%	6529	48,0%	13271
	Málo srozumitelně	1,3%	182	1,4%	201	1,4%	383
	Nesrozumitelně	,1%	18	,2%	27	,2%	45
	Nevystétlili vůbec	3,0%	406	3,2%	446	3,1%	852
	Moji blízcí nebyli přítomni při mém propouštění	38,7%	5311	39,4%	5479	39,0%	10790
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Nabídli Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuveдено	8,7%	1188	9,9%	1377	9,3%	2565
	Ano	14,3%	1959	14,2%	1973	14,2%	3932
	Ne	7,8%	1065	7,8%	1079	7,8%	2144
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	69,3%	9511	68,2%	9487	68,7%	18998
	Total	100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuveдено	2,8%	383	3,0%	420	2,9%	803
	Určité ano	82,5%	11327	80,8%	11248	81,7%	22575
	Spíše ano	14,0%	1921	15,3%	2134	14,7%	4055
	Spíše ne	,5%	74	,7%	94	,6%	168
	Určité ne	,1%	18	,1%	20	,1%	38
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		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:	Neuveдено	3,5%	483	3,5%	494	3,5%	977
	Výjimečně velká	42,9%	5885	39,4%	5489	41,2%	11374
	Velká	51,7%	7096	54,8%	7622	53,3%	14718
	Malá	1,7%	227	2,0%	278	1,8%	505
	Nedostatečná	,2%	32	,2%	33	,2%	65
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuveдено	11,5%	1579	11,4%	1591	11,5%	3170
	Velmi spokojen(a)	58,8%	8068	57,6%	8017	58,2%	16085
	Spíše spokojena(a)	28,3%	3887	29,3%	4078	28,8%	7965
	Spíše nespokojena(a)	1,0%	142	1,3%	182	1,2%	324
	Zcela nespokojena(a)	,3%	47	,3%	48	,3%	95
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuveдено	2,8%	382	2,9%	407	2,9%	789
	Výborná	65,2%	8953	62,5%	8693	63,8%	17646
	Velmi dobrá	27,0%	3700	28,9%	4019	27,9%	7719
	Dobrá	4,6%	631	5,2%	728	4,9%	1359
	Dostatečná	,3%	44	,4%	57	,4%	101
	Nedostatečná	,1%	13	,1%	12	,1%	25
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuveдено	6,1%	843	6,8%	940	6,5%	1783
	Lepší	78,5%	10774	77,2%	10747	77,9%	21521
	Stejný	14,3%	1961	14,8%	2058	14,5%	4019
	Horší	1,1%	145	1,2%	171	1,1%	316
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639

		rok				Total	
		2011		2009/2010		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuveдено	3,6%	491	3,8%	523	3,7%	1014
	Určitě ano	79,5%	10906	76,5%	10643	78,0%	21549
	Spíše ano	15,7%	2148	18,1%	2522	16,9%	4670
	Spíše ne	1,0%	135	1,3%	176	1,1%	311
	Určitě ne	,3%	43	,4%	52	,3%	95
Total		100,0%	13723	100,0%	13916	100,0%	27639



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.)? Zapsal/a mě:

- 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 ☐ Přiměřené
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 hodnotil/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

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) 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
- 4 ☐ Lékař se mnou nehovořil

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

- 1 ☐ Vždy
- 2 ☐ Občas
- 3 ☐ Nikdy

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

Dotazník

PROPUŠTĚNÍ ZE ZAŘÍZENÍ

Tato část dotazníku se týká propouštěcí procedury, proto ji vyplíte až těsně před propuštěním 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. Nabídl 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

OBECNĚ 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 Váš 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

51. Jste muž nebo žena?

- 1 ☐ Muž
- 2 ☐ Žena

52. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

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

53. Rok narození (prosím dopište):

19

55. Zapište, prosím, dnešní datum:

Datum: 2006

OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

Jestliže chcete zmínit ještě nějaké další zkušenosti z Vašeho pobytu v tomto zařízení, napište je, prosím, do následujícího rámečku (případně na zadní stranu tohoto 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.