



KVALITA OČIMA PACIENTŮ psychiatrické léčebny - 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.



„Cílem péče o osoby s duševními poruchami je co nejvíce podpořit schopnosti pacienta a jeho přirozeného zázemí tak, aby byl schopen se sám co nejvíce vypořádat se svými obtížemi. Snahou je napomoci osobám s duševní poruchou k dosažení produktivního a subjektivně uspokojivého života v co nejpřirozenějších podmínkách.“

(z koncepce oboru psychiatrie, vypracované Psychiatrickou společností ČLS JEP a schválené Vědeckou radou MZ ČR)



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 1 600 pacientů hospitalizovaných v sedmi psychiatrických léčebnách v říjnu 2011. Vybraný vzorek velmi dobře reprezentuje všech 2 660 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 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 vzrostl z hodnoty 73,7 procenta na hodnotu 77,4 procenta. Dvě ze sedmi hodnocených léčeben dosáhly 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 efektivitě 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 měření psychiatrické léčebny přímo řízené Ministerstvem zdravotnictví ČR, za jednotlivé skupiny diagnóz a druhy péče a za profesní skupiny personálu léčeben.

Rád bych tímto poděkoval managementům léčeben, 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 4
Realizátor projektu	strana 9
Východiska projektu	strana 11
Metodika projektu	strana 12
Návratnost dotazníků a validita dat	strana 15
Souhrnná spokojenost - benchmarking léčeben	strana 23
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 30
Spokojenost pacientů s personálem a službami	strana 74
Příloha: Základní frekvence	
Příloha: Dotazník	

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- **Charakter pracoviště ovlivňuje spokojenost – na otevřených pracovištích je spokojenost 77,4 %; na uzavřených pracovištích je spokojenost přibližně o 10 p.b. nižší; činí 67,5 %**
- **Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti těchto léčeben: Červený Dvůr, Jihlava, Šternberk**
- **Naopak nejnižší spokojenost deklarují pacienti léčeben v Kroměříži a Bohnicích .**

Souhrnná spokojenost

- Na spokojenost s kvalitou péče má vliv skutečnost, zda šetření probíhalo na otevřených resp. uzavřených pracovištích. Na otevřených pracovištích činí spokojenost 77,4 %, na uzavřených pak 67,5 %, o cca 10 p.b. méně.
- Celkově byli nadprůměrně spokojeni pacienti těchto zařízení: Červený Dvůr, Jihlava , Šternberk .
- Podprůměrnou spokojenost vyjadřují pacienti PL Kroměříž a Bohnice .
- **Ratingy léčeben jsou uvedeny na str. 25**

Poznámka:

Na kvalitu péče ve vybraných psychiatrických léčebnách má mimo jiného značný vliv skutečnost, zda se šetření zúčastnili pacienti hospitalizovaní na otevřených resp. uzavřených pracovištích. Obecně je spokojenost pacientů na uzavřených pracovištích nižší. V konkrétním vyjádření činí spokojenost pacientů hospitalizovaných v otevřených pracovištích 77,4 % a v uzavřených pracovištích 67,5 %, tedy rozdíl téměř 10 p.b.

Proto uvádíme spokojenost zvlášť za otevřená (dále ozn. O) a uzavřená (dále ozn. U) pracoviště. Pro úplnost ještě zmiňme, že ze sedmi sledovaných psychiatrických léčeben mají oba typy pracovišť čtyři (Jihlava, Šternberk, Bohnice, Kroměříž).

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- **V rámci otevřených odd. všech osm sledovaných dimenzí překračují hodnotu spokojenosti 70 %.**
- **V rámci uzavřených odd. tuto hodnotu přesahují 3 dimenze.** Oproti roku 2009 došlo ke **zlepšení** zejména v těchto dimenzích: respekt, ohled a úcta; koordinace a integrace péče; informace.
- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **zapojení rodiny**. Nadprůměrnou spokojenost deklarují pacienti také s propuštěním a pokračováním péče, dále s respektem, ohledem a úctou.
- Naopak **nejnižší spokojenost** oproti průměru vyjadřují pacienti s dimenzí **informace a komunikace, citová opora, tělesné pohodlí**. V rámci uzavřených oddělené je podprůměrná spokojenost navíc ještě s přijetím do nemocnice.

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- **Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzí zapojení rodiny - 77 % (O), 68 (U).**
- **Nejnižší spokojenost vyjadřují pacienti s informacemi a komunikací (71 %) na otevřených odd. a s citovou oporou na uzavřených odd. (62 %)**

Přijetí do nemocnice

- Z hlediska jednotlivých indikátorů, které sytí dimenzi přijetí do nemocnice, pacienti kladně hodnotí dodržení termínu přijetí, dobu čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu, vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice. Méně spokojeni jsou s organizací a plynulostí přijetí do léčebny.
- S dimenzí jsou nejvíce spokojeni pacienti z psychiatrické léčebny Červený Dvůr, Jihlava, naopak nejméně spokojeni jsou pacienti v Kroměříží (na obou typech odd.)

Respekt, ohled, úcta

- V rámci této dimenze jsou pacienti nejvíce způsobem komunikace před pacientem ze strany lékaře a se znalostí ošetřujícího lékaře.
- Naopak menší je důvěra k ošetřujícím sestřám, hůře je hodnocena možnost zapojení do rozhodování o vlastní léčbě.
- S dimenzí respekt, ohled, úcta jsou nejvíce spokojeni pacienti PL Červený Dvůr, Jihlava, nejméně spokojeni pacienti PL v Kroměříži.

Koordinace a integrace péče

- Tuto dimenzi nejvíce sytí ukazatel dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu léčby i během vyšetření nebo léčby. Naopak nejhůře dopadlo celkové hodnocení péče.
- S dimenzí koordinace a integrace péče jsou nejvíce spokojeni pacienti psychiatrické léčebny Červený Dvůr, Jihlava, naopak nejméně spojeni jsou pacienti PL v Bohnicích.

Informace a komunikace

- Pacienti jsou spokojeni s frekvencí návštěv ošetřujícího lékaře a se seznámením s právy nemocného. Naopak nejhůře hodnotí pacienti frekvenci hovorů s lékařem.
- S komunikací a s informacemi jsou nejvíce spokojeni pacienti psychiatrické léčebny Červený Dvůr, Šternberk, nejméně jsou spokojenosti opět pacienti PL v Kroměříží, a v Bohnicích.

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- **Ve srovnání s ostatními léčebnami jsou ve všech 8 dimenzích statisticky prokazatelně lépe hodnocena otevřená odd. v Červeném Dvoře. Dále je vyšší spokojenost také v PL Bílá Voda (nadprůměrné 2 dimenze z 8) a Jihlavě (nadprůměrně hodnocena dimenze Respekt, ohled a úcta)**
- **V rámci uzavřených odd. je nadprůměrně hodnocena PL Jihlava (dokonce ve všech 8 dimenzích) a Šternberk (2 nadprůměrné hodnocené dimenze).**

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. U čistoty toalet a sprch patrné zlepšení oproti roku 2009 (přesto stále nedostatečné).
- S dimenzí tělesné pohodlí jsou nejvíce spokojeni pacienti PL Červený Dvůr, Jihlava, nejméně spokojeni pacienti PL v Bohnicích (v rámci obou typů odd.).

Citová opora

- Pacienti v rámci dimenze citová opora nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice, naopak nejhůře je hodnoceno zajištění citových a duchovních potřeb.
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti PL Červený Dvůr, Jihlava a nejméně spokojeni pacienti PL Kroměříž, Bohnice.

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je nejlépe hodnocenou dimenzí. Všechny indikátory této dimenze přesahují 80 % u otevřených odd. a 75 % u uzavřených odd.
- Zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnoceno ve všech zařízeních, přesto jsou nejvíce spokojeni pacienti PL Červený Dvůr, Jihlava.
- Nejnižší spokojenost se zapojením rodiny deklarují pacienti PL v Horních Beřkovicích.

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 80 %.
- S procedurou propuštění jsou nejvíce spokojeni pacienti PL Červený Dvůr, Jihlava.
- Naopak nejhůře propuštění hodnotí pacienti léčebny Bohnice, Kroměříž.

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

- V rámci otevřených odd. činí spokojenost se sestrami 73 %, s lékaři 76 % a u všeobecných služeb je spokojenost nižší, 65 %. (u uzavřených odd. je spokojenosti následující: sestry (58 %), lékaři (71 %) a služby (46 %).
- S prací personálu jsou nejvíce spokojeni pacienti z psychiatrické léčebny Červený Dvůr, nejméně spokojeni pacienti PL Bohnice (sestry, služby). S prací lékařů jsou nejméně spokojeni pacienti PL Kroměříž.

Porovnání oddělení

- Ve srovnání s ostatními léčebnami jsou ve všech 8 dimenzích statisticky významně lépe hodnocena **otevřená odd.** v Červeném Dvoře. Dále je vyšší spokojenost také v PL Bílá Voda a Jihlava.
- V rámci **uzavřených odd.** je nadprůměrně hodnocena PL Jihlava (dokonce ve všech 8 dimenzích) a Šternberk (2 nadprůměrné hodnocené dimenze).
- Naopak podprůměrně byla hodnocena tato zařízení
 - v rámci **otevřených odd.:** PL Kroměříž (6 z 8 dimenzí), dále Bohnice (3 z 8 dim.) a Horní Bečkovice (2 z 8 dim.).
 - v rámci **uzavřených odd.:** PL Bohnice (6 z 8 dimenzí), Kroměříž (2 z 8 dim.)

Spokojenost s personálem a s všeobecnými službami

- Spokojenost se sestrami činí 73 % (O), 58 % (U), s lékaři 76 % (O), 71 % (U) a se všeobecnými službami je spokojenost nižší 65 % (O), 46 % (U).
- Nejvíce spokojeni s prací sester jsou pacienti PL Červený Dvůr, nejméně pacienti PL Bohnice.
- Nejvíce spokojeni s prací lékařů jsou pacienti Červený Dvůr, nejméně pacienti PL Kroměříž.
- Nejvíce spokojeni se všeobecnými službami jsou pacienti PL Červený Dvůr, nejméně pacienti PL Šternberk.

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 ŠIPULA

analytici

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

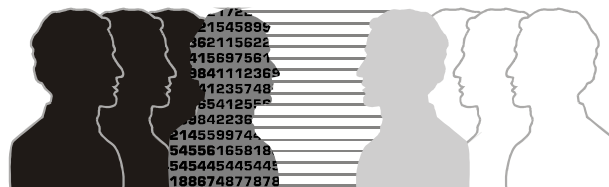
Partnerem řešitele projektu je výzkumná společnost STEM/MARK

- 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.
- 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 $N=20$.

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 nezákladnějších 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

Metodická poznámka:

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.

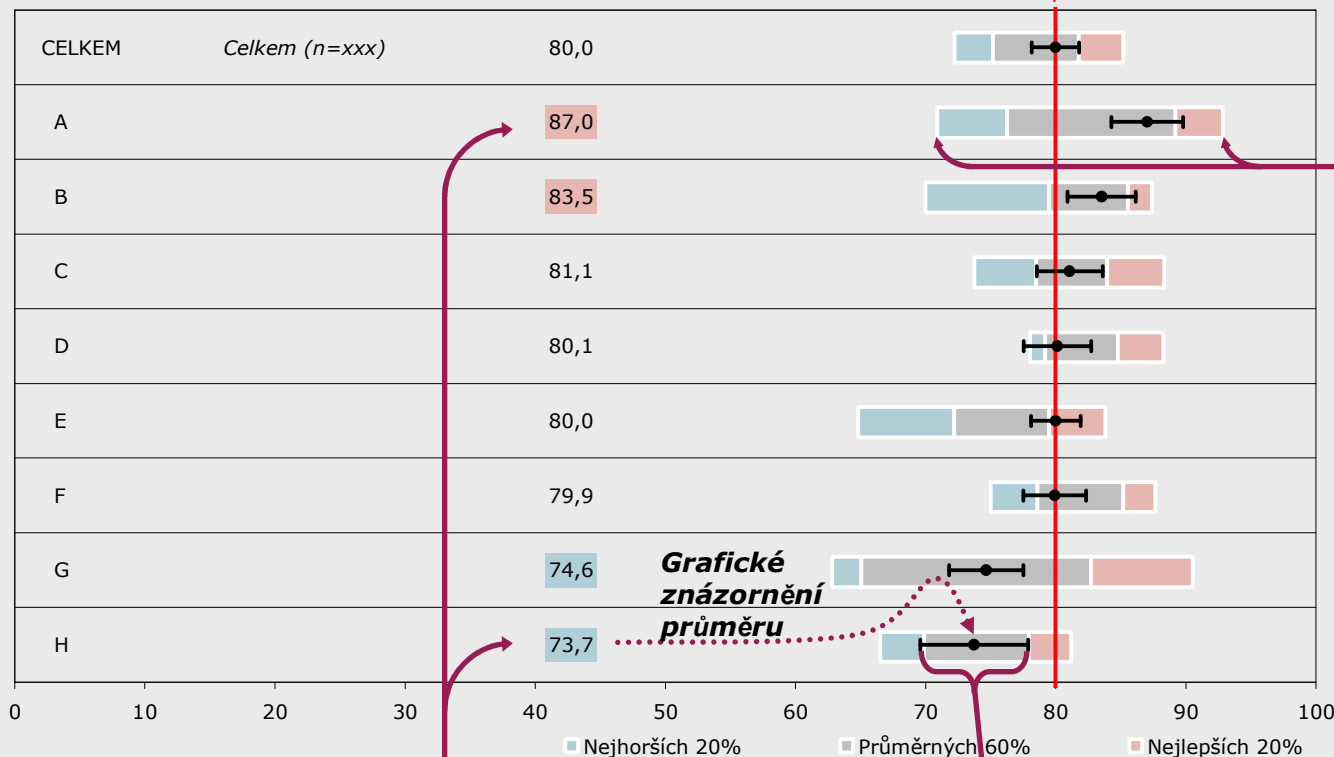
Metoda projektu - jak se orientovat v grafu

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 psychiatrické léčebny:
 - PL Bílá Voda
 - PL Bohnice
 - PL Červený Dvůr
 - PL Horní Beřkovice
 - PL Jihlava
 - PL Kroměříž
 - PL Šternberk

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 aspoň 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 dat bylo ve sledovaných zdravotnických zařízeních **hospitalizováno 2661 pacientů**.
- Dle kvalifikovaného posudku personálu psychiatrických léčeben **nebylo do výzkumu zařazeno 412 pacientů**.
- Během šetření **se podařilo získat 1590 validních dotazníků**.
- **Celková návratnost** za všechna zdravotnická zařízení dosáhla hodnoty **71 %**.
- Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se udává 50 procentní návratnost.
- **Sběr dat ve vybraných psychiatrických léčebnách tedy splnil náročné standardy** uplatňované v zemích, kde je tato metodika dobře zavedena.

- Vzhledem nižšímu počtu propouštěných pacientů na některých pracovištích psychiatrických léčeben nejsou absolutní počty sebraných dotazníků vždy dostatečné. I z tohoto důvodu byla minimální hranice počtu responsí na jednom pracovišti snížena na hodnotu 15 ze standardně využívané hodnoty 20, která je doporučována jako minimum pro využití testování prostřednictvím běžných statistických testů. Pracoviště, která nedosáhla na minimální hranici počtu responsí N=15, byla většinou analyzována s dalšími a nezařazenými pracovišti v kategorii „Ostatní pracoviště“ nebo byla po dohodě s pracovníky konkrétního zdravotnického pracoviště agregována s jinými „příbuznými“ pracovišti popř. zpracována i přes nízký počet responsí.

- Poznámka: hodnoty o počtech respondentů („n“) uváděné v grafech jsou po převážení, takže se nemusí shodovat s absolutními počty respondentů uvedenými v této kapitole

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).

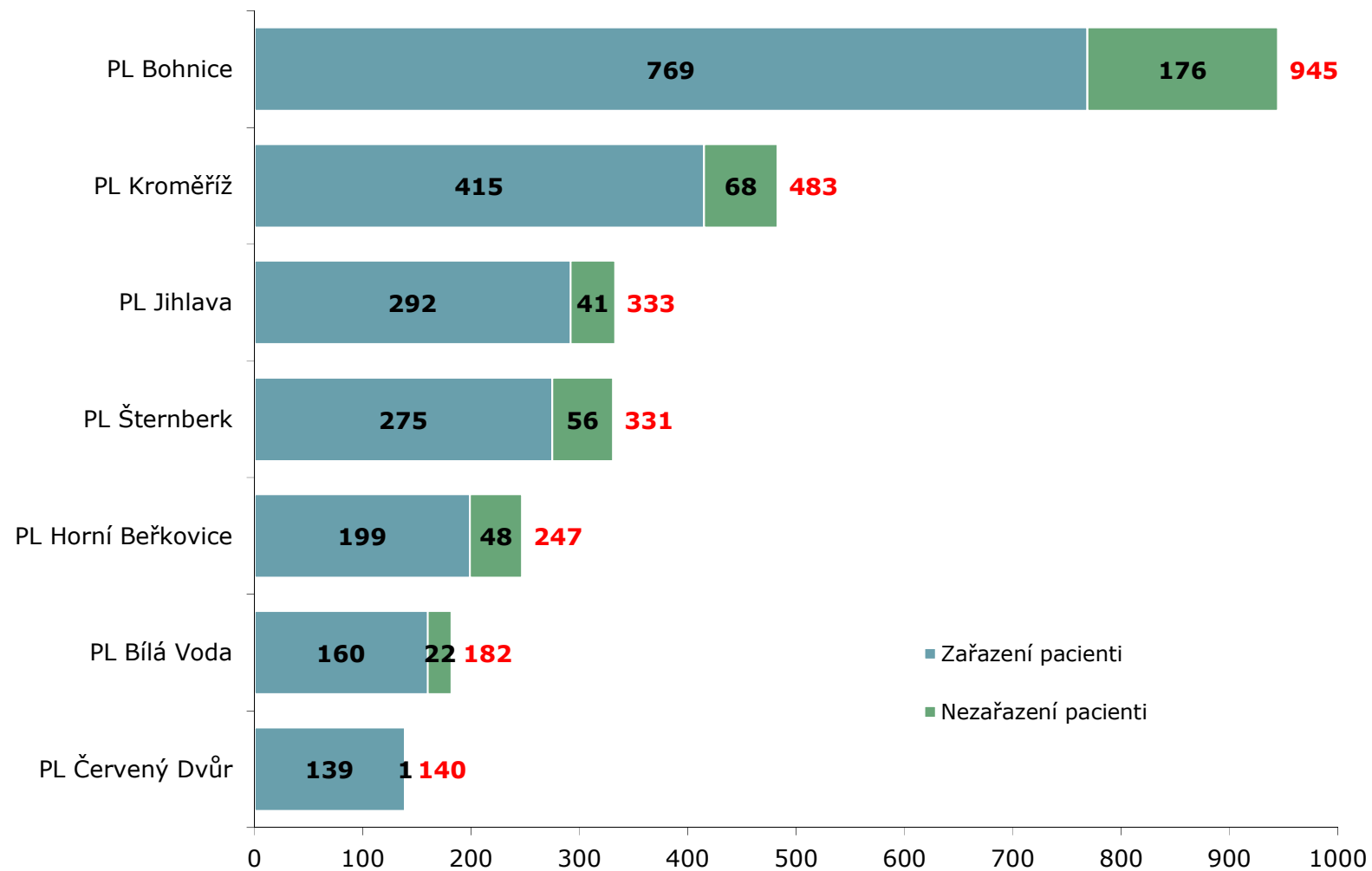
Spokojenost s jednotlivými indikátory

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.

Počet propuštěných pacientů

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

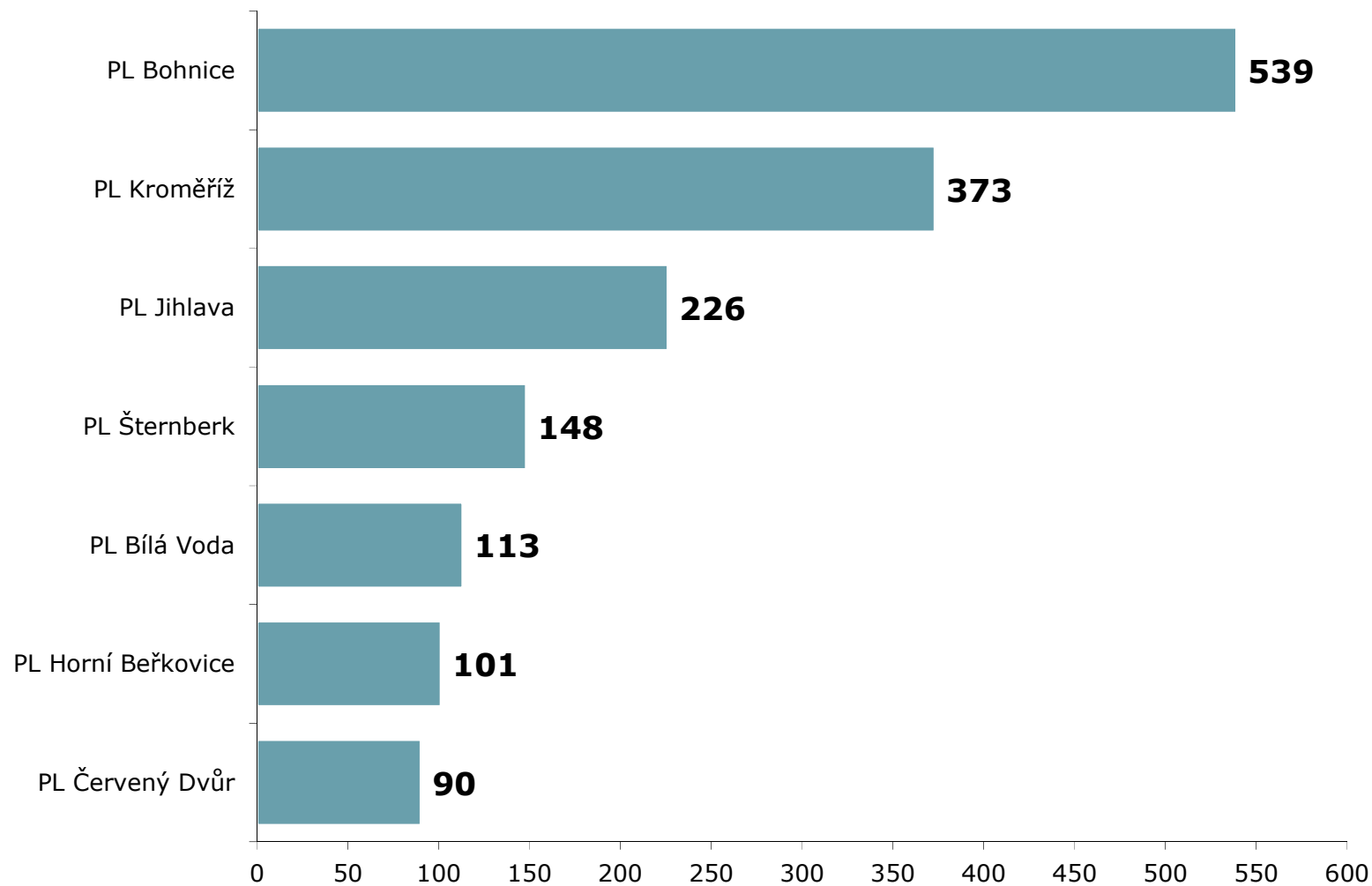


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

Počet vrácených dotazníků

Počet získaných odpovědí v jednotlivých léčebnách

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1590

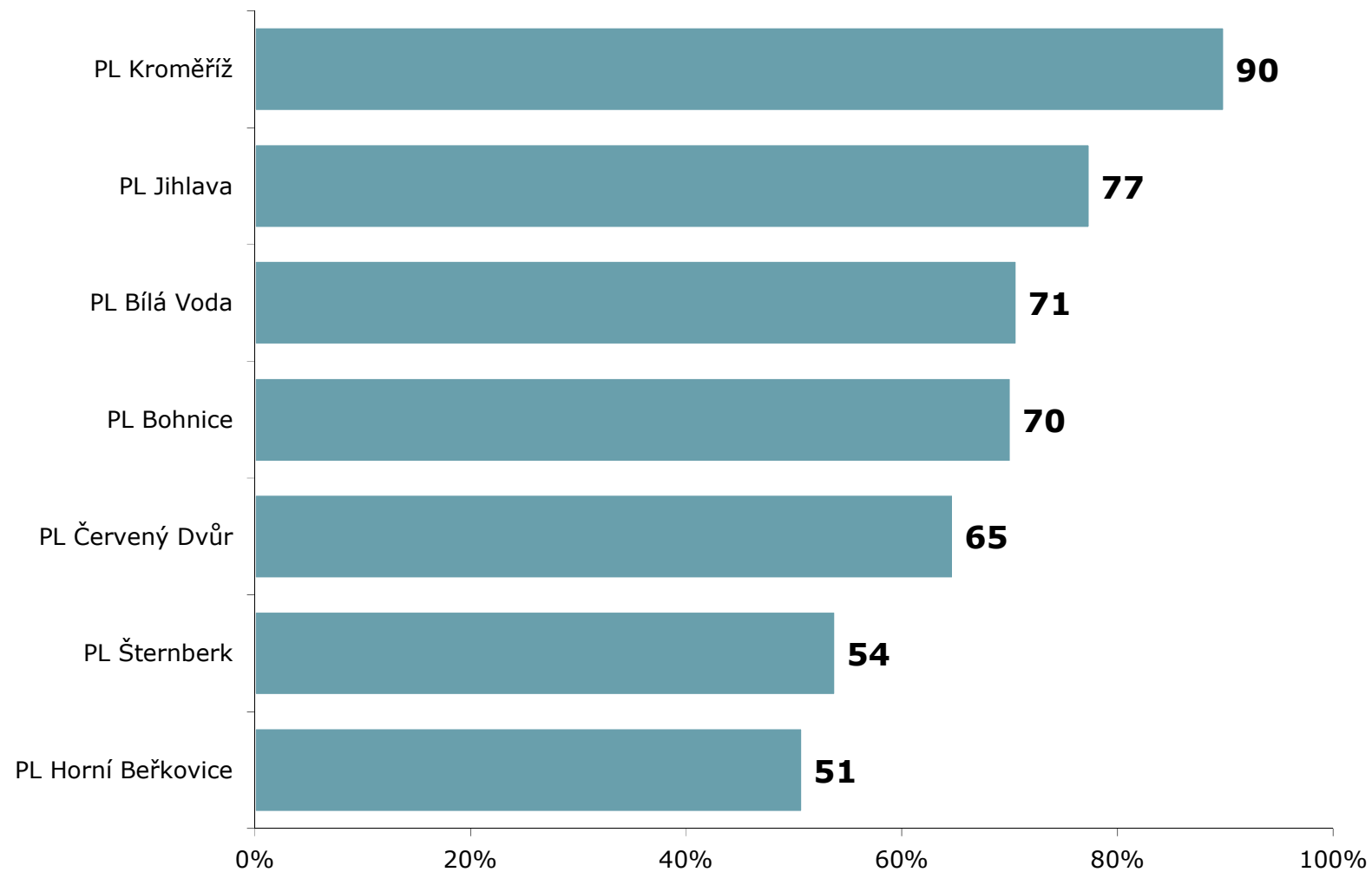


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

Návratnost dotazníků

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti, n=1590



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

Vyhodnocení sběru

Název stanice	Sběr (Vyplněné a pořízené dotazníky)	Hlášení o nezařa- zených pacientech	Propuštění	Návratnost dotazníků
PL Bohnice	539	176	945	70,1%
PL Kroměříž	373	68	483	89,9%
PL Jihlava	226	41	333	77,4%
PL Šternberk	148	56	331	53,8%
PL Bílá Voda	113	22	182	70,6%
PL Horní Beřkovice	101	48	247	50,8%
PL Červený Dvůr	90	1	140	64,7%
Total	1590	412	2661	70,7%



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST BEMCHMARKING LÉČEBEN

Kvalita zdravotních služeb podle měkkých indikátorů lůžkové péče



CELKOVÉ HODNOCENÍ

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během pobytu spokojen s péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele a podle jednotlivých léčen.
- Na kvalitu péče ve vybraných psychiatrických léčebnách má mimo jiného značný vliv skutečnost, zda se šetření zúčastnili pacienti hospitalizovaní na otevřených resp. uzavřených pracovištích. Obecně je spokojenost pacientů na uzavřených pracovištích nižší. V konkrétním vyjádření činí spokojenost pacientů hospitalizovaných v otevřených pracovištích 77,4 % a v uzavřených pracovištích 67,5 %, tedy rozdíl téměř 10 p.b.
- Proto uvádíme spokojenost zvláště za otevřená (dále ozn. O) a uzavřená (dále ozn. U) pracoviště. Pro úplnost ještě zmiňme, že ze sedmi sledovaných psychiatrických léčen mají oba typy pracovišť čtyři (Jihlava, Šternberk, Bohnice, Kroměříž).

Rating A+ (významně nadstandardní kvalita zdravotních služeb):

PL Červený Dvůr
PL Bílá Voda

Rating A (nadstandardní kvalita zdravotních služeb):

PL Šternberk
PL Jihlava
PL Horní Beřkovice
PL Bohnice

Rating A- (standardní kvalita zdravotních služeb):

PL Kroměříž

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

PL Havlíčkův Brod, PL Dobřany,
PL Brno, PL Opava

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.

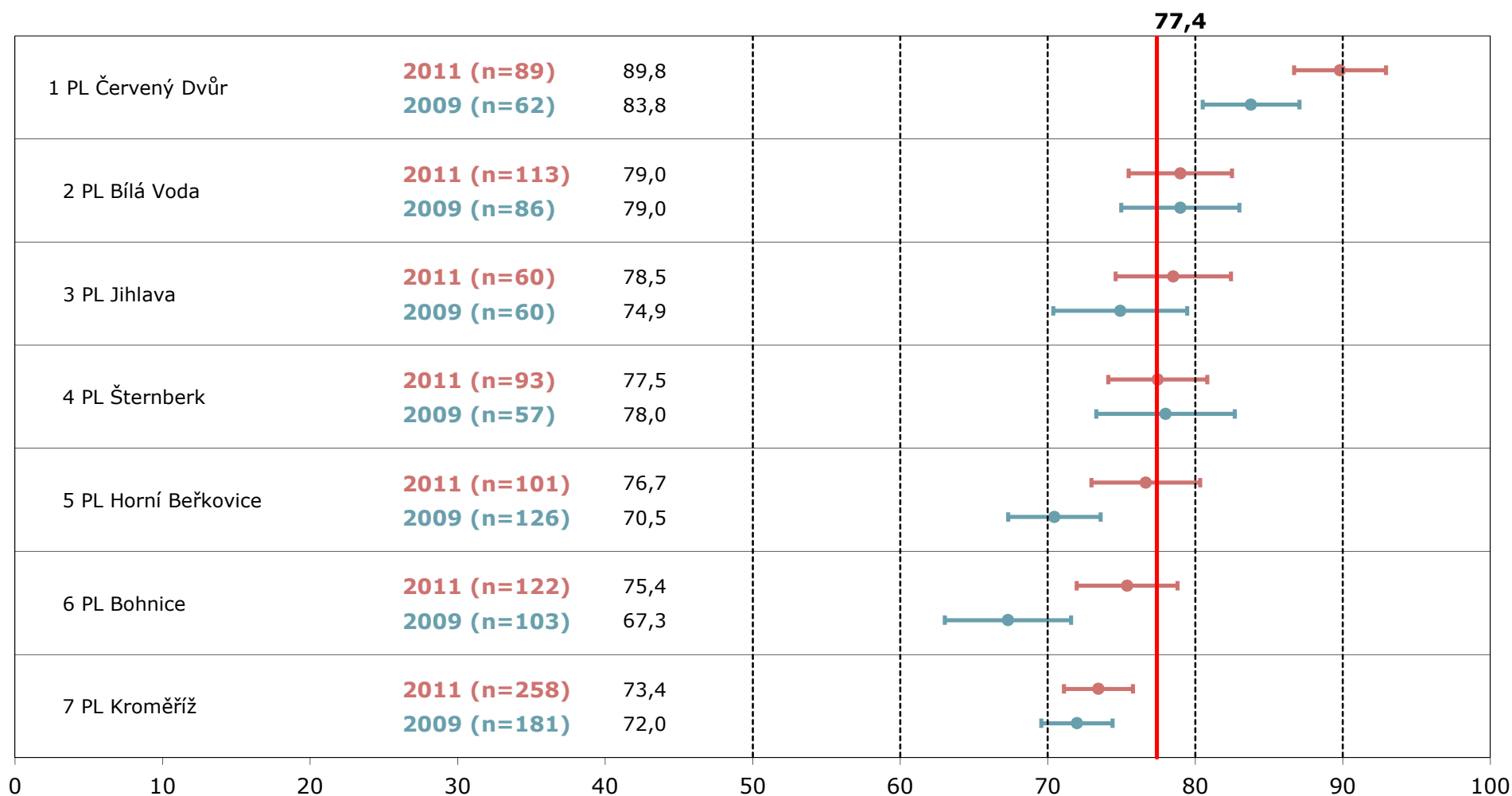
Příklad: Subjekt A je statisticky významně lépe hodnocen než subjekt B, pokud je jeho hodnota dolní meze intervalu spolehlivosti větší než hodnota horní meze subjektu B.

Zařízení	OTEVŘENÁ ODD.			UZAVŘENÁ ODD.		
	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků		Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	72,8	71,8	73,8			
1 PL Červený Dvůr	89,8	86,7	92,9			
2 PL Bílá Voda	79,0	75,5	82,5			
3 PL Jihlava	78,5	74,6	82,4	76,9	74,6	79,3
4 PL Šternberk	77,5	74,1	80,8	75,4	71,0	79,9
5 PL Horní Beřkovice	76,7	73,0	80,3			
6 PL Bohnice	75,4	72,0	78,8	63,0	61,1	64,9
7 PL Kroměříž	73,4	71,1	75,8	66,5	61,7	71,2

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – OTEVŘENÁ ODD.

Souhrnná spokojenost - Otevřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

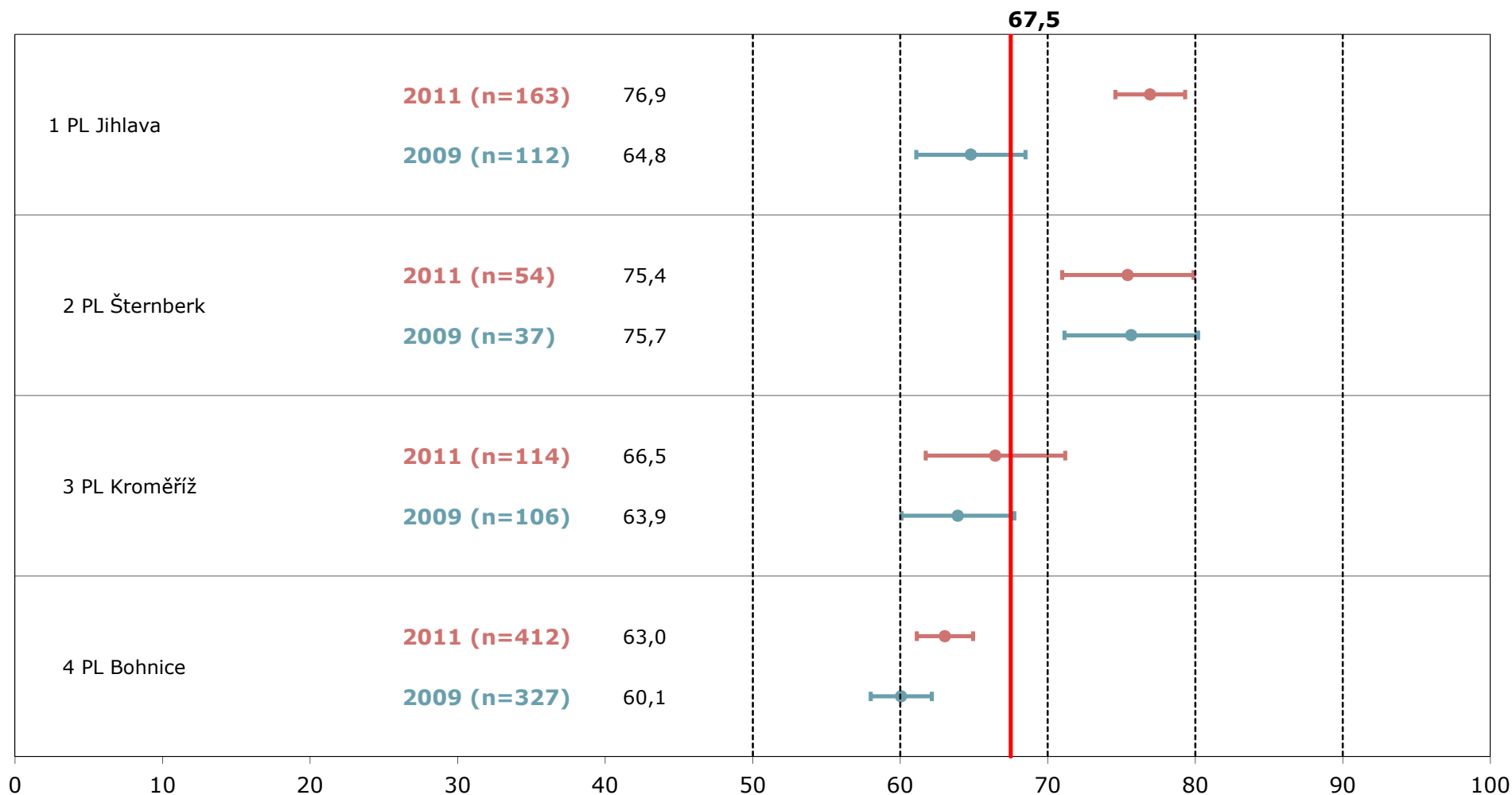


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – UZAVŘENÁ ODD.

Souhrnná spokojenost - Uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

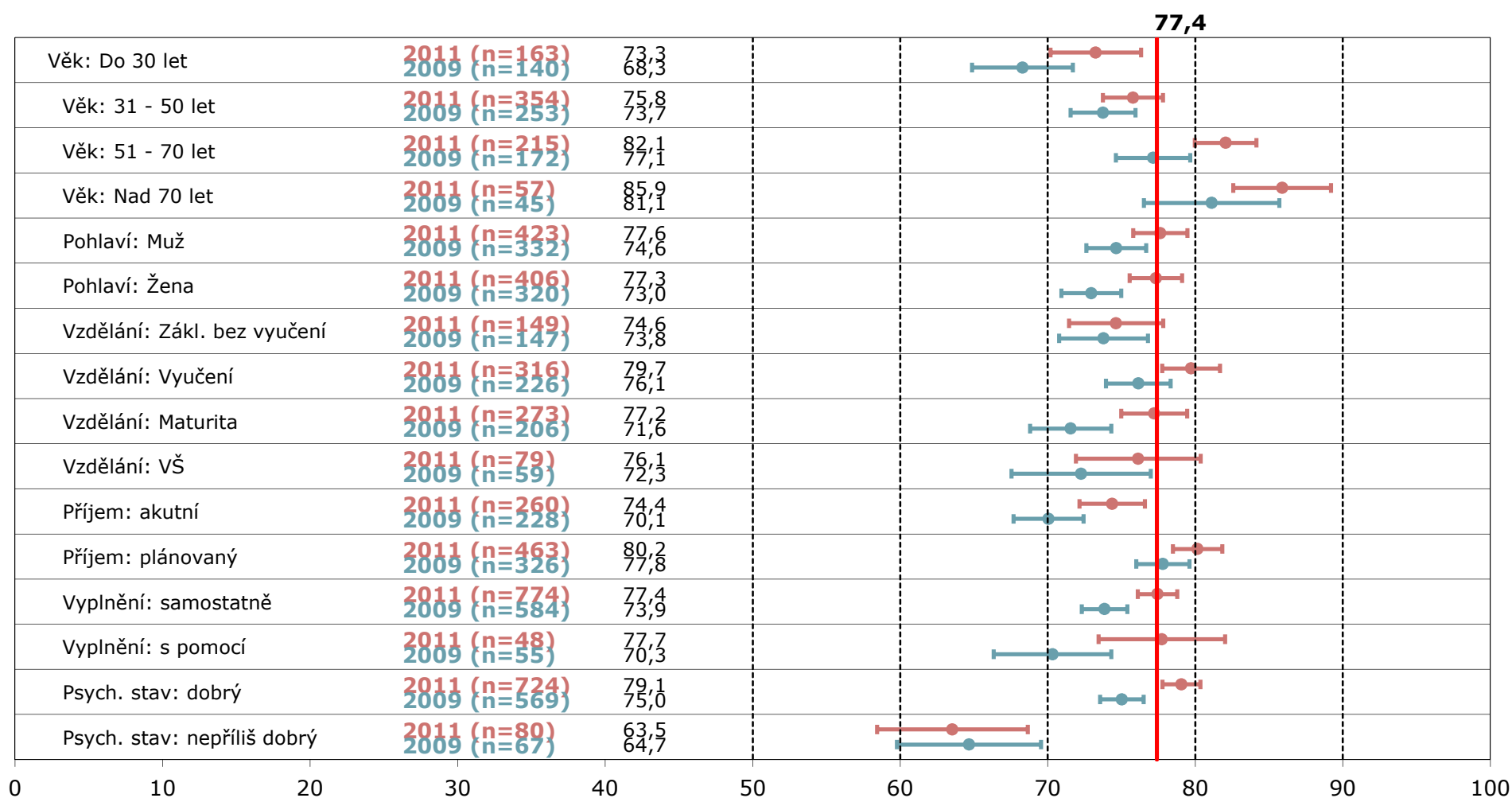


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – DLE DEMOGRAFICKÝCH CHARAKTERISTIK

Souhrnná spokojenost - Otevřená

Základ: Všichni pacienti

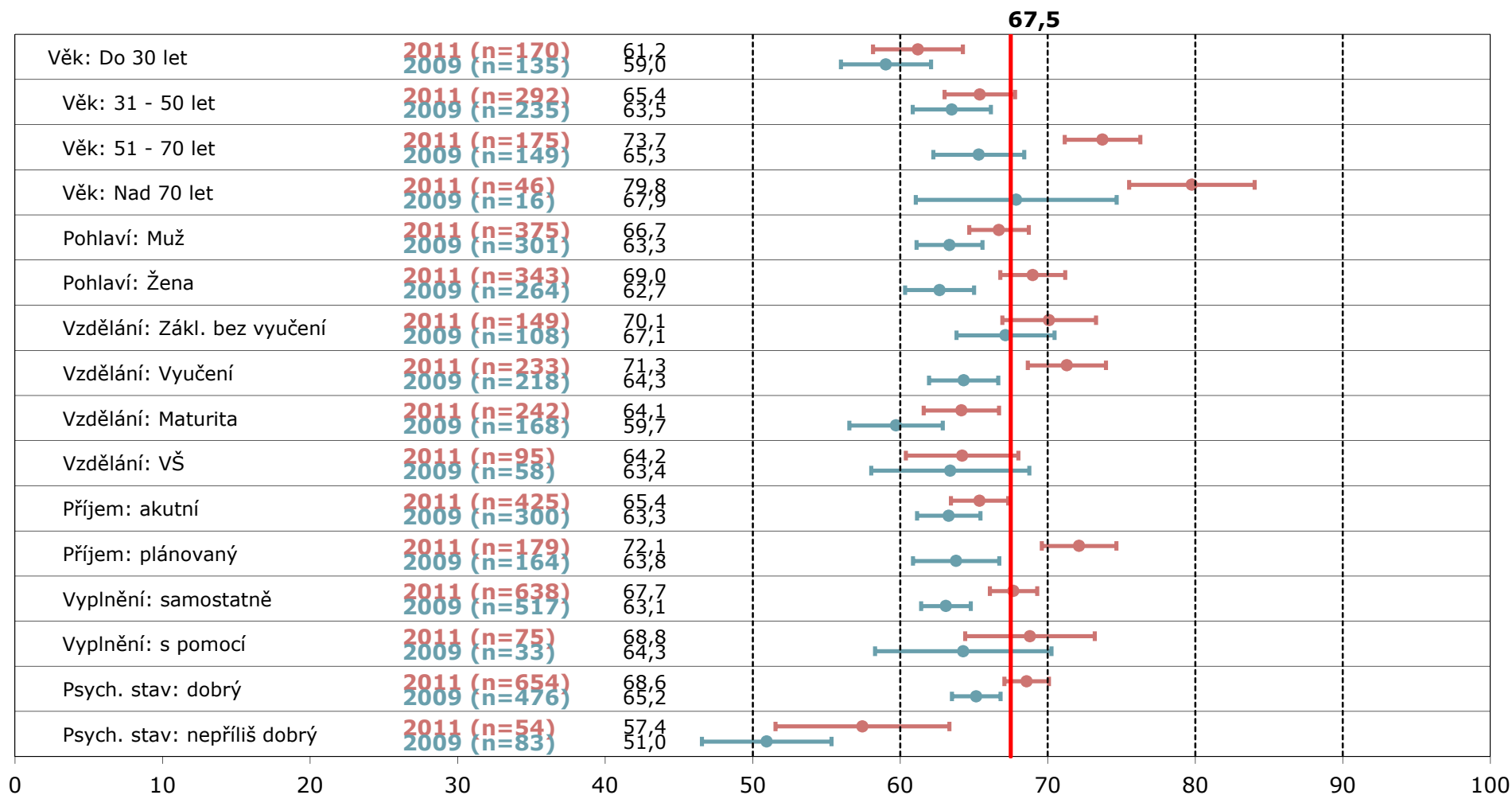


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 2011

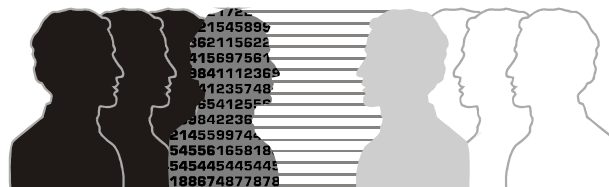
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – DLE DEMOGRAFICKÝCH CHARAKTERISTIK

Souhrnná spokojenost - Uzavřená

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

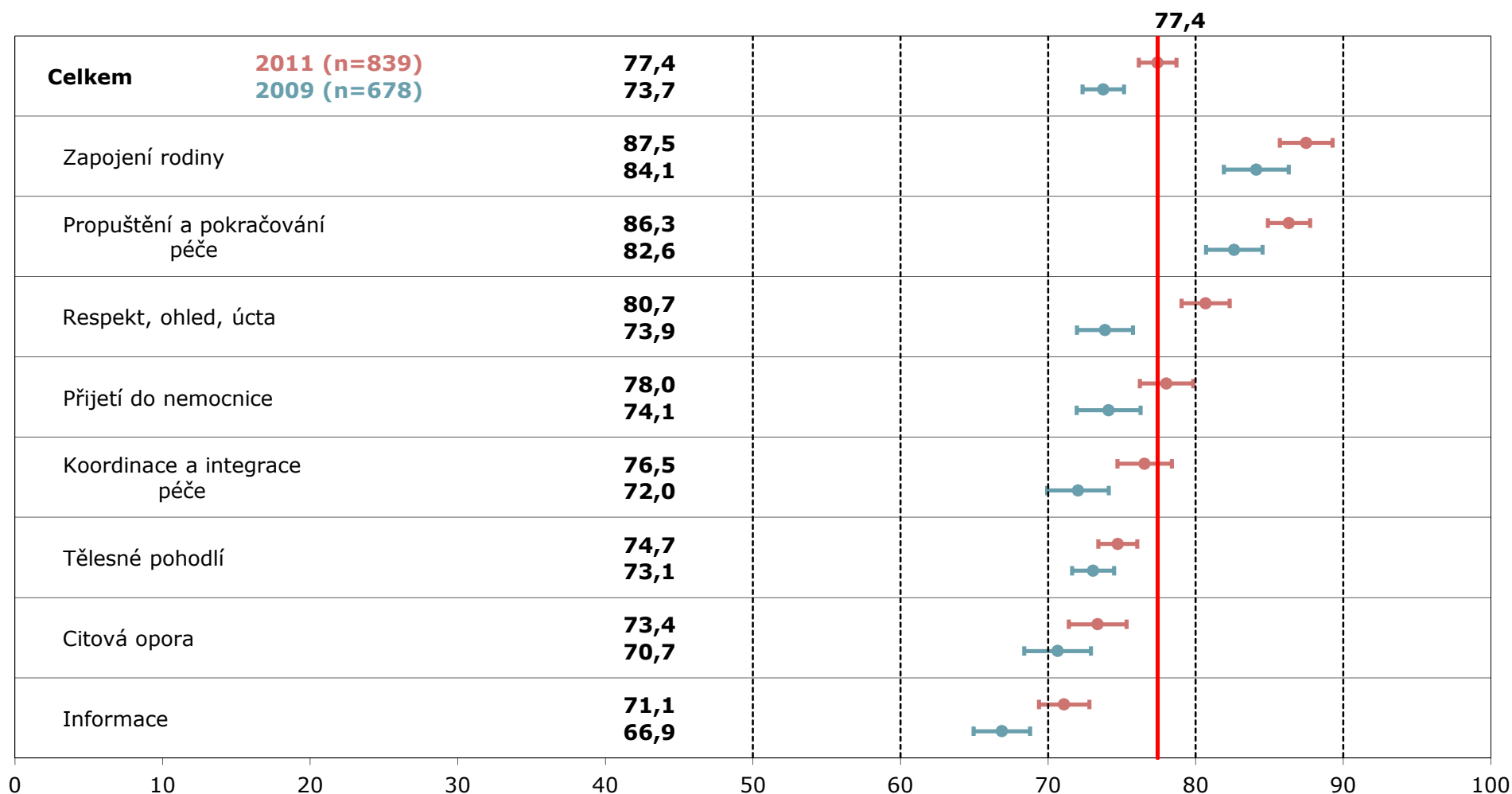
SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak souhrnně za všechny psychiatrické léčebny a jednak v rámci jednotlivých psychiatrických léčeben.
- 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.
- Z hlediska celkového hodnocení souhrnně za vybrané psychiatrické léčebny je spokojenost pacientů vůbec nejvyšší v dimenzi zapojení rodiny. Vyšší než průměrná spokojenost je s propuštěním a pokračováním péče. Naopak nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a informacemi.
- Následující grafy ukazují spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích souhrnně za vybrané psychiatrické léčebny. 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 psychiatrických léčebnách. Z již zmiňovaného důvodu uvádíme navíc také spokojenost na otevřených resp. uzavřených pracovištích jednotlivých psychiatrických léčeben.

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – OTEVŘENÁ ODD.

Souhrnná spokojenost - Otevřená

Základ: Všichni pacienti

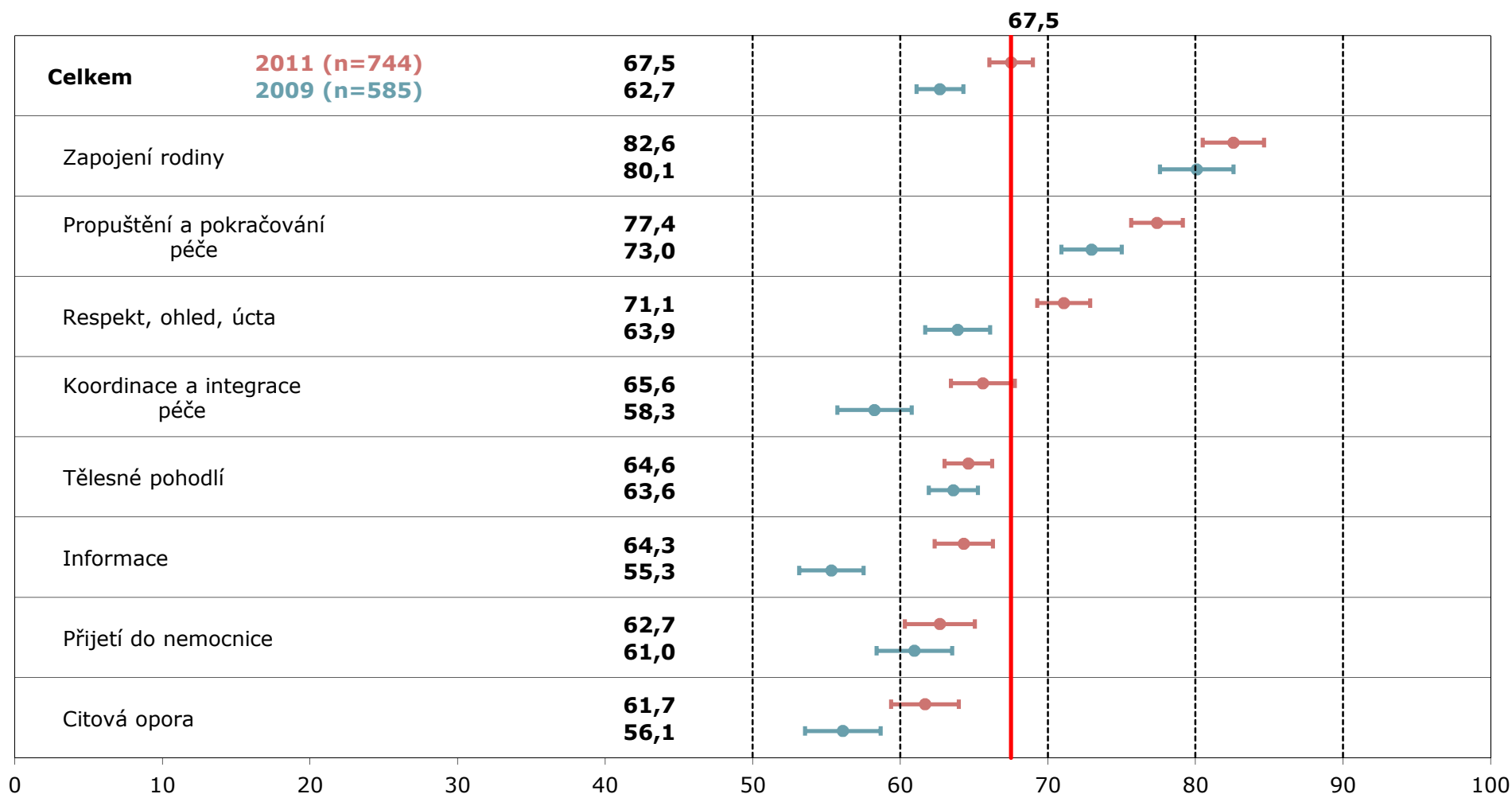


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

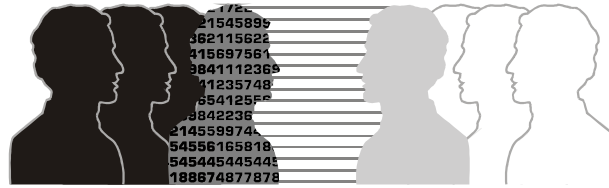
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – UZAVŘENÁ ODD.

Souhrnná spokojenost - Uzavřená

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?

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

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

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

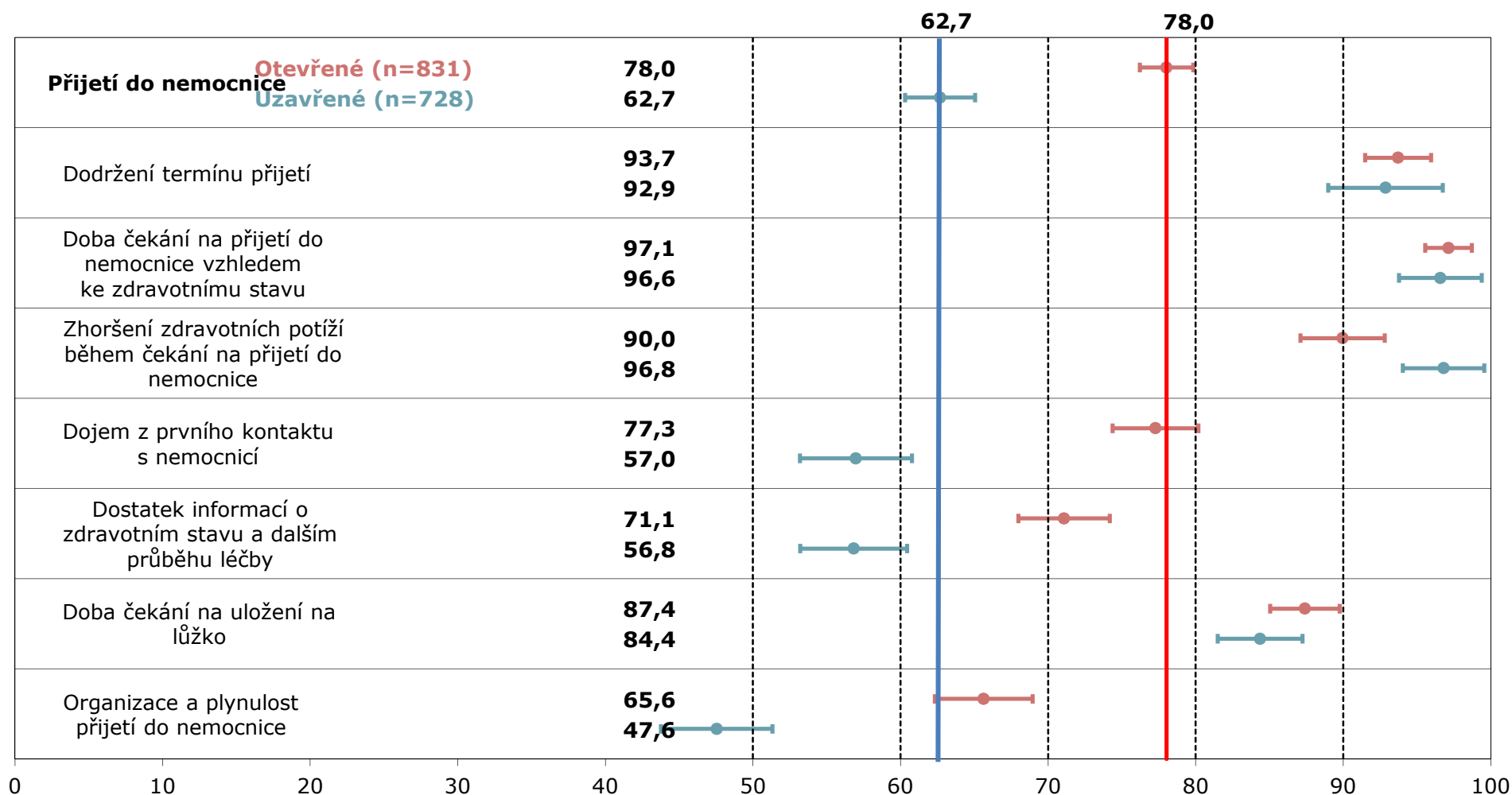
- S dimenzí přijetí do nemocnice byli spokojenější pacienti z PL:
 - Červený Dvůr v rámci otevřených odd.
 - Jihlava, Šternberk v rámci uzavřených odd.

- S dimenzí přijetí do nemocnice byli méně spokojeni pacienti z:
 - Otevřených oddělení v Kroměříži.
 - Uzavřených oddělení v Kroměříži a Bohnicích.

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

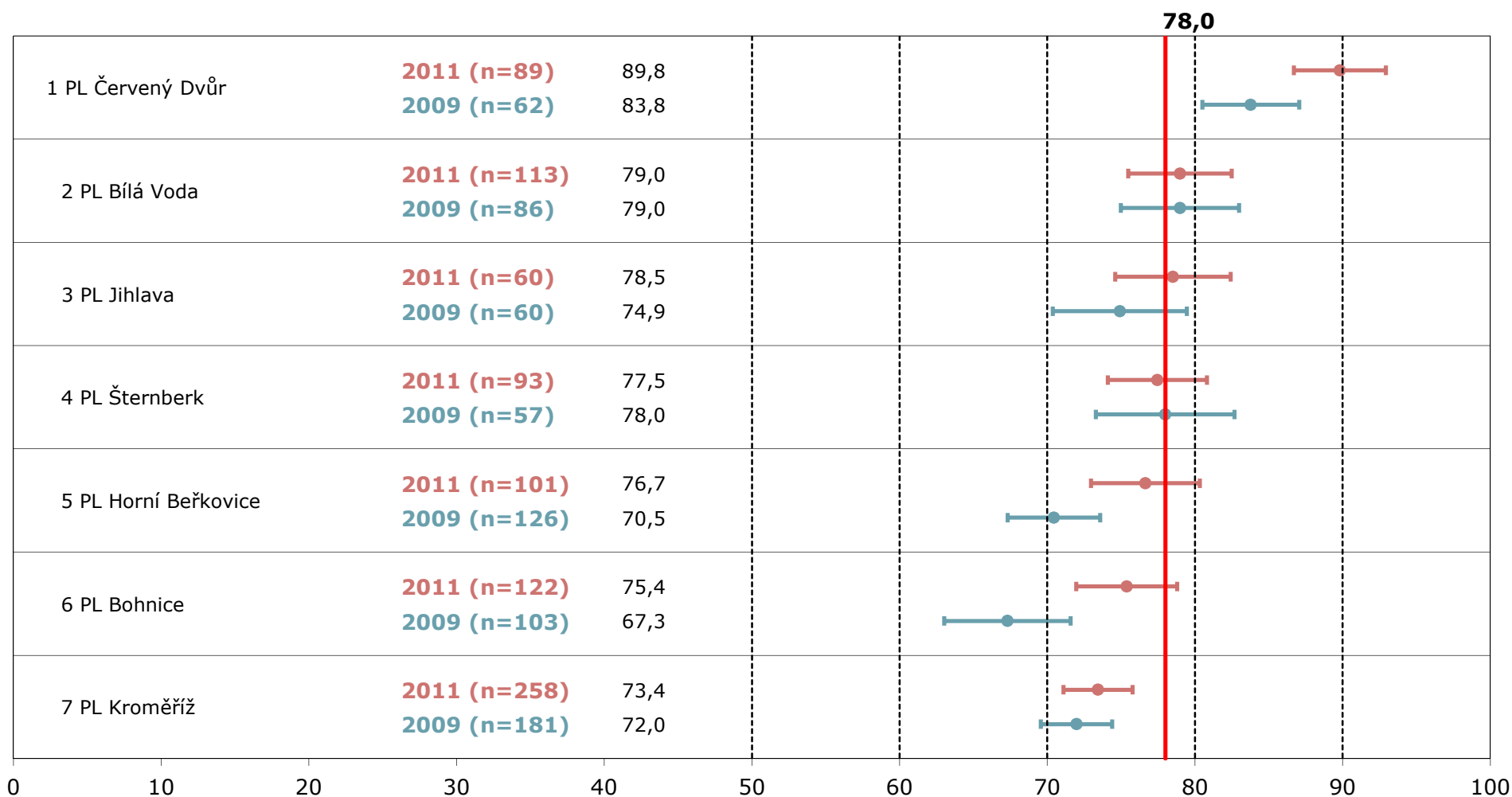


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE – OTEVŘENÁ ODD.

Souhrnná spokojenost - Otevřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

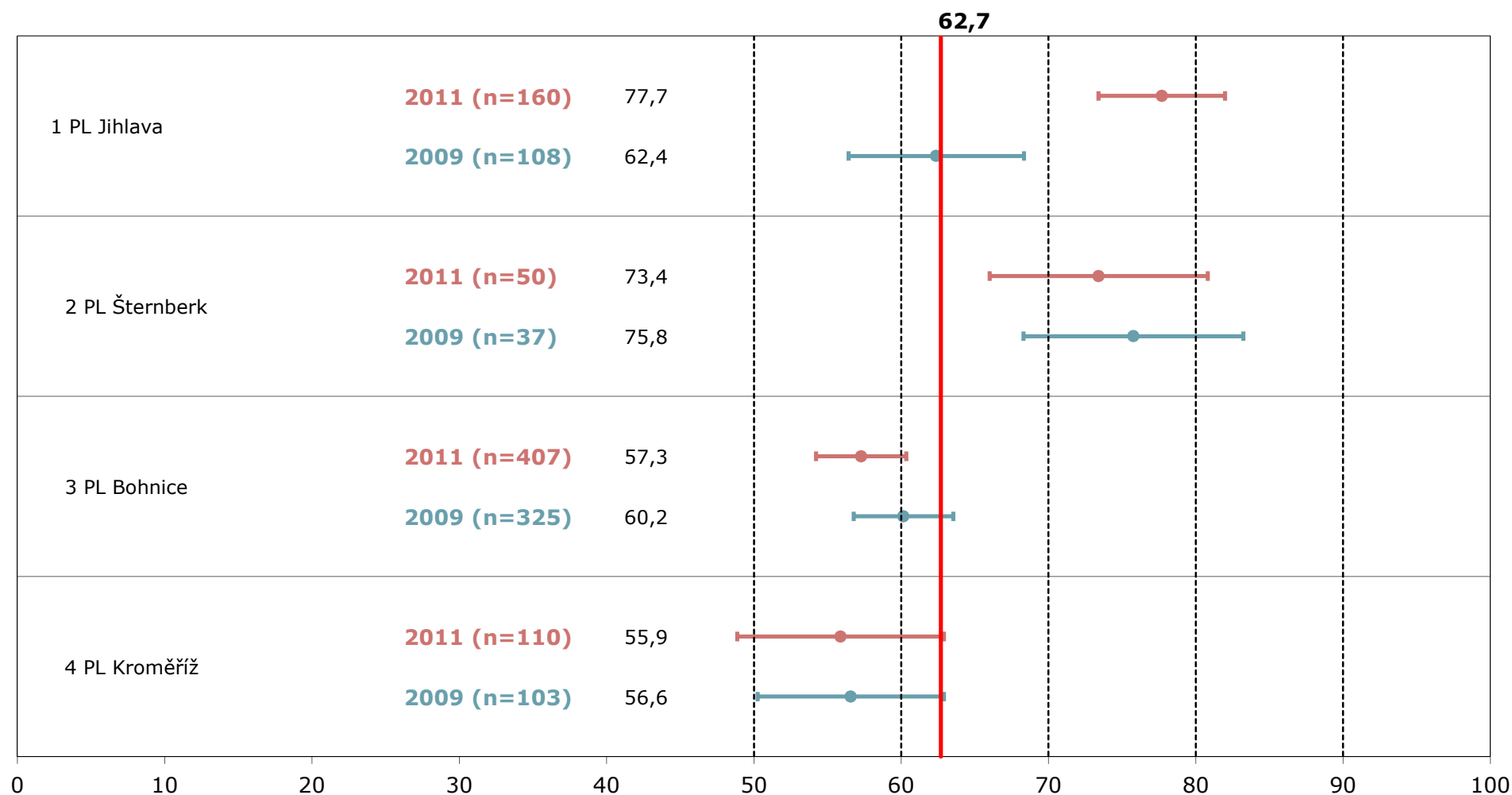


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE – UZAVŘENÁ ODD.

Přijetí do nemocnice - Uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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?

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 lékaře
 - Znalost ošetřujícího lékaře
 - Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry

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

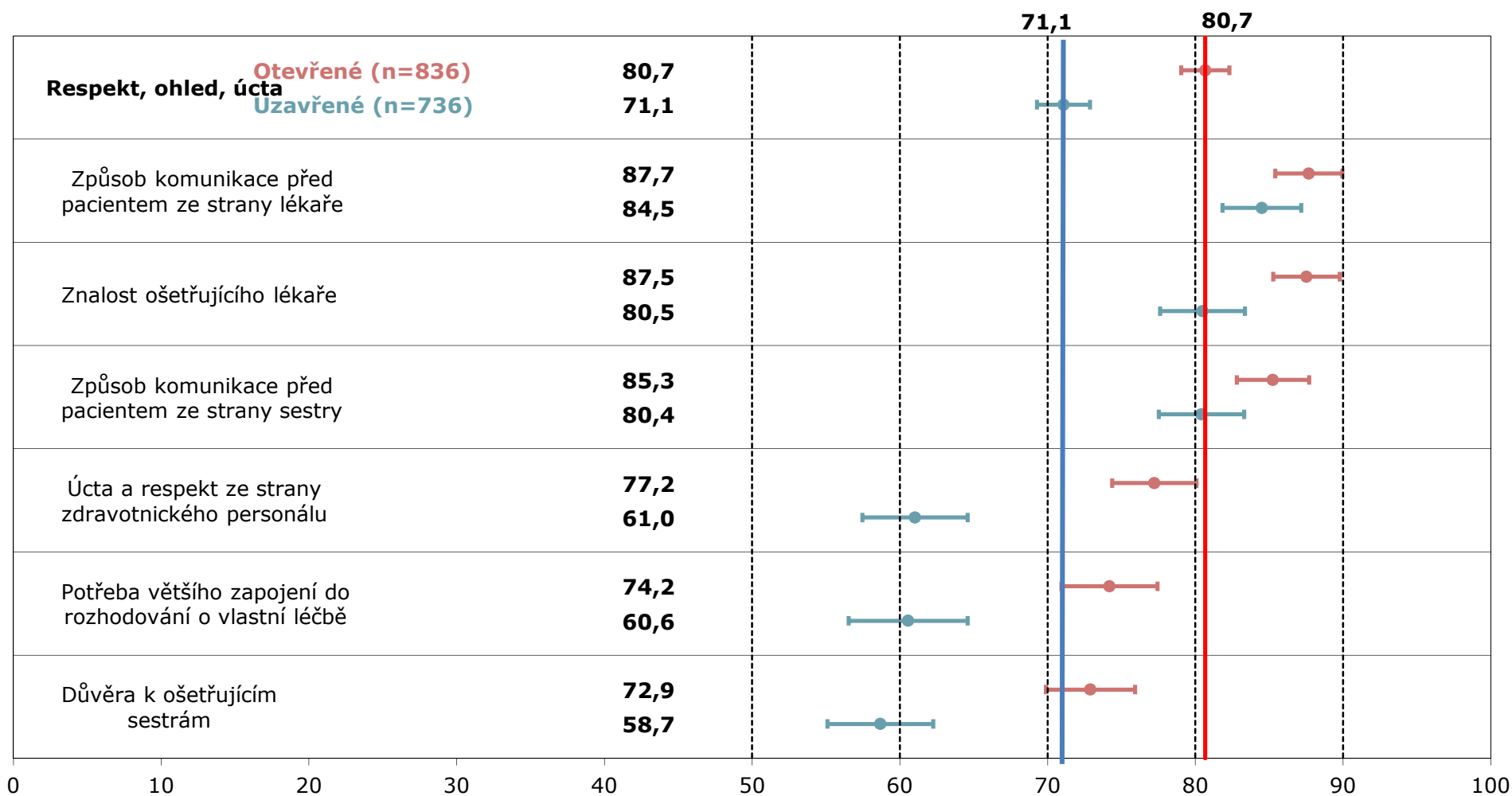
- Psychiatrické léčebny, ve kterých je vyšší spokojenost s respektováním a zapojením pacienta do léčby, jsou:
 - Otevřená odd. - PL Červený Dvůr, Jihlava
 - Uzavřená odd. – PL Jihlava

- Ke zdravotnickým zařízením, ve kterých je nižší spokojenost s respektem vůči pacientovi, patří:
 - Otevřená odd. PL Kroměříž

RESPEKT, OHLED A ÚCTA

Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

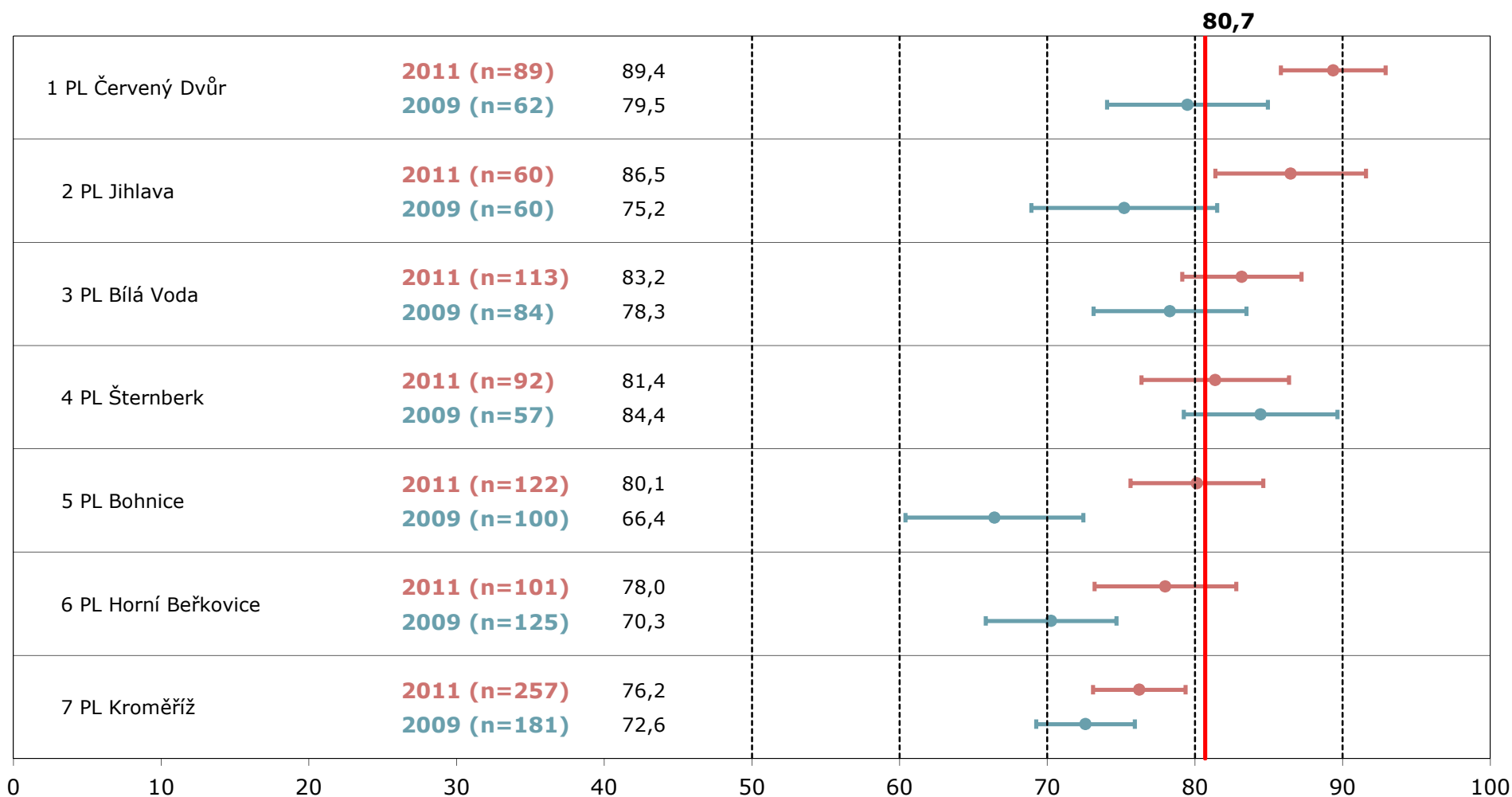


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

RESPEKT, OHLED A ÚCTA - OTEVŘENÁ

Respekt, ohled, úcta - Otevřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

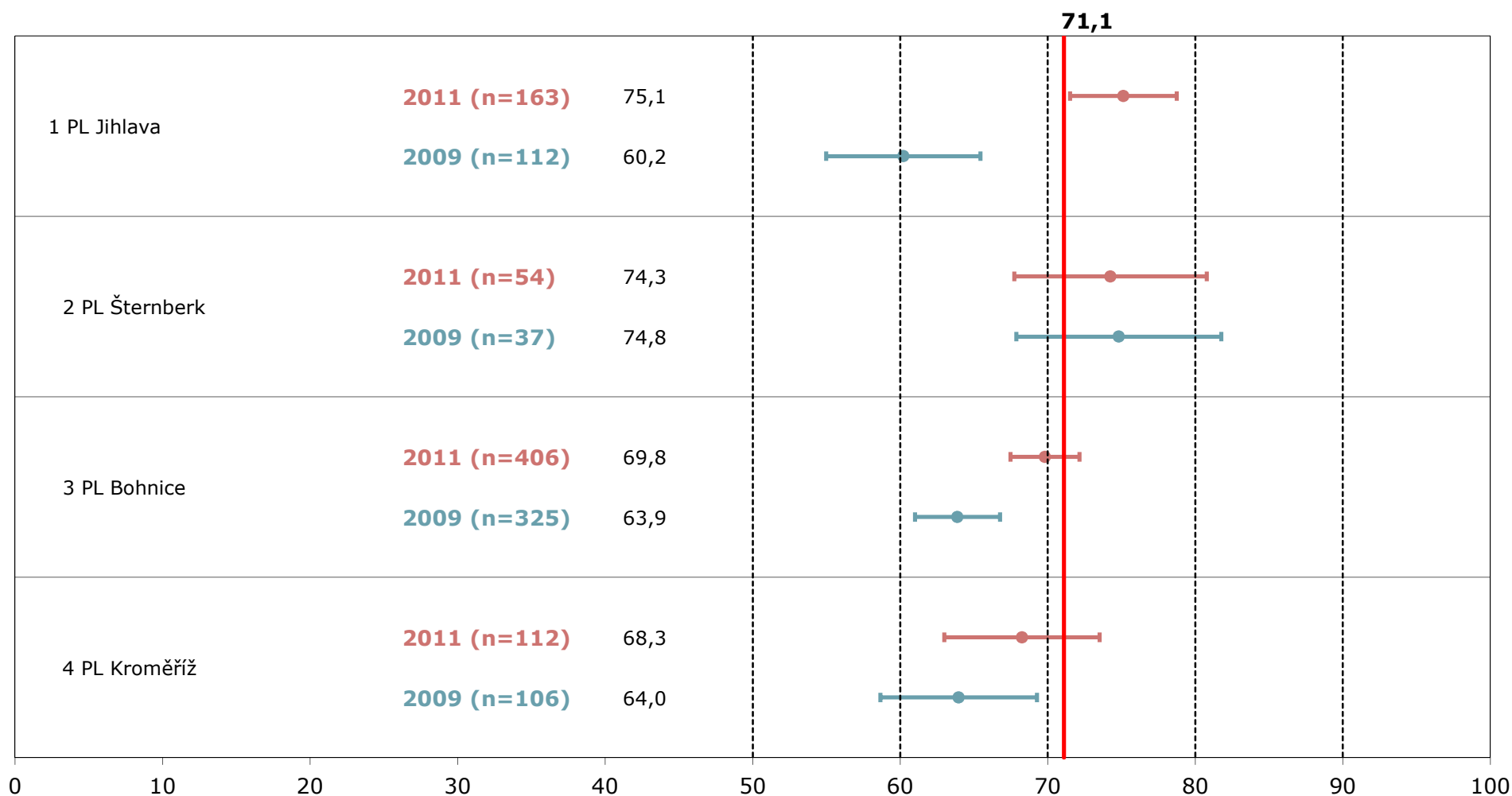


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

RESPEKT, OHLED A ÚCTA - UZAVŘENÁ

Respekt, ohled, úcta - Uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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 při probírání zdravotního stavu nebo léčby
 - Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby
 - Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu

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

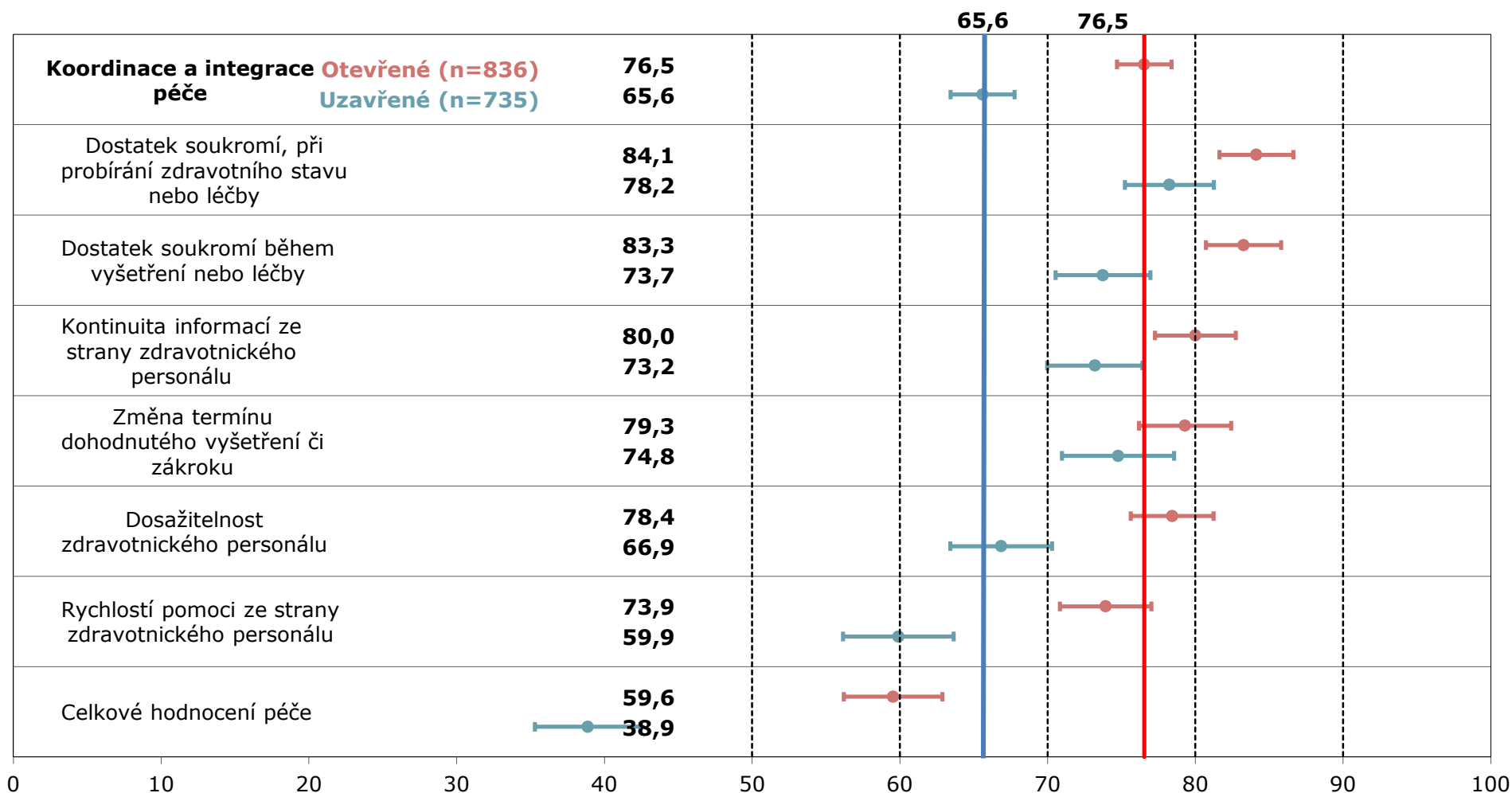
- Mezi psychiatrické léčebny, ve kterých je spokojenost s koordinací péče o pacienta vyšší než průměr, patří:
 - Otevřená oddělení – PL Červený Dvůr
 - Uzavřená oddělení – PL Jihlava

- Nižší spokojenost s koordinací a integrací péče je v:
 - Uzavřených odd. - PL Bohnice

KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE

Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

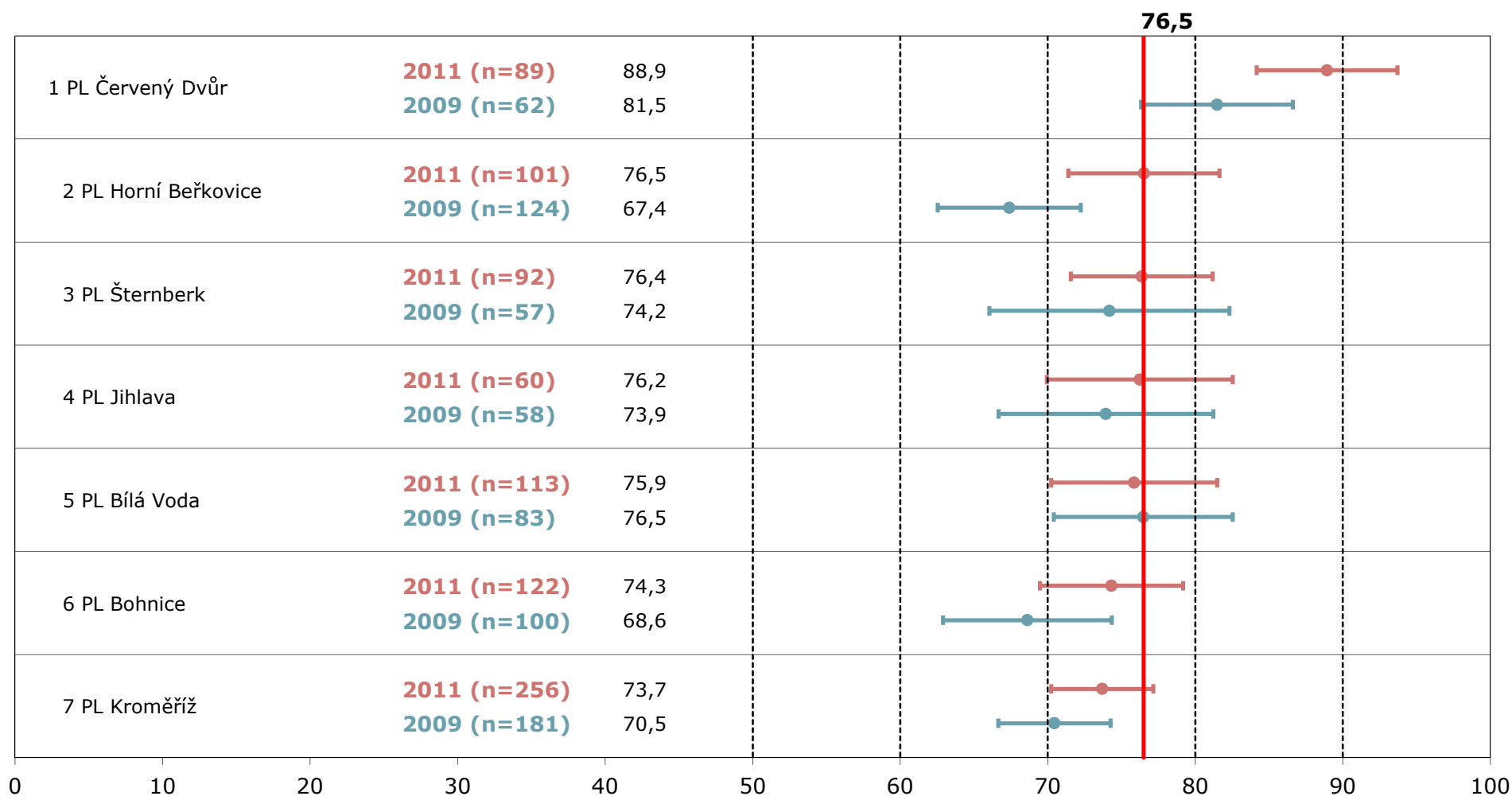


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE – OTEVŘENÁ ODD.

Koordinace a integrace péče - Otevřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

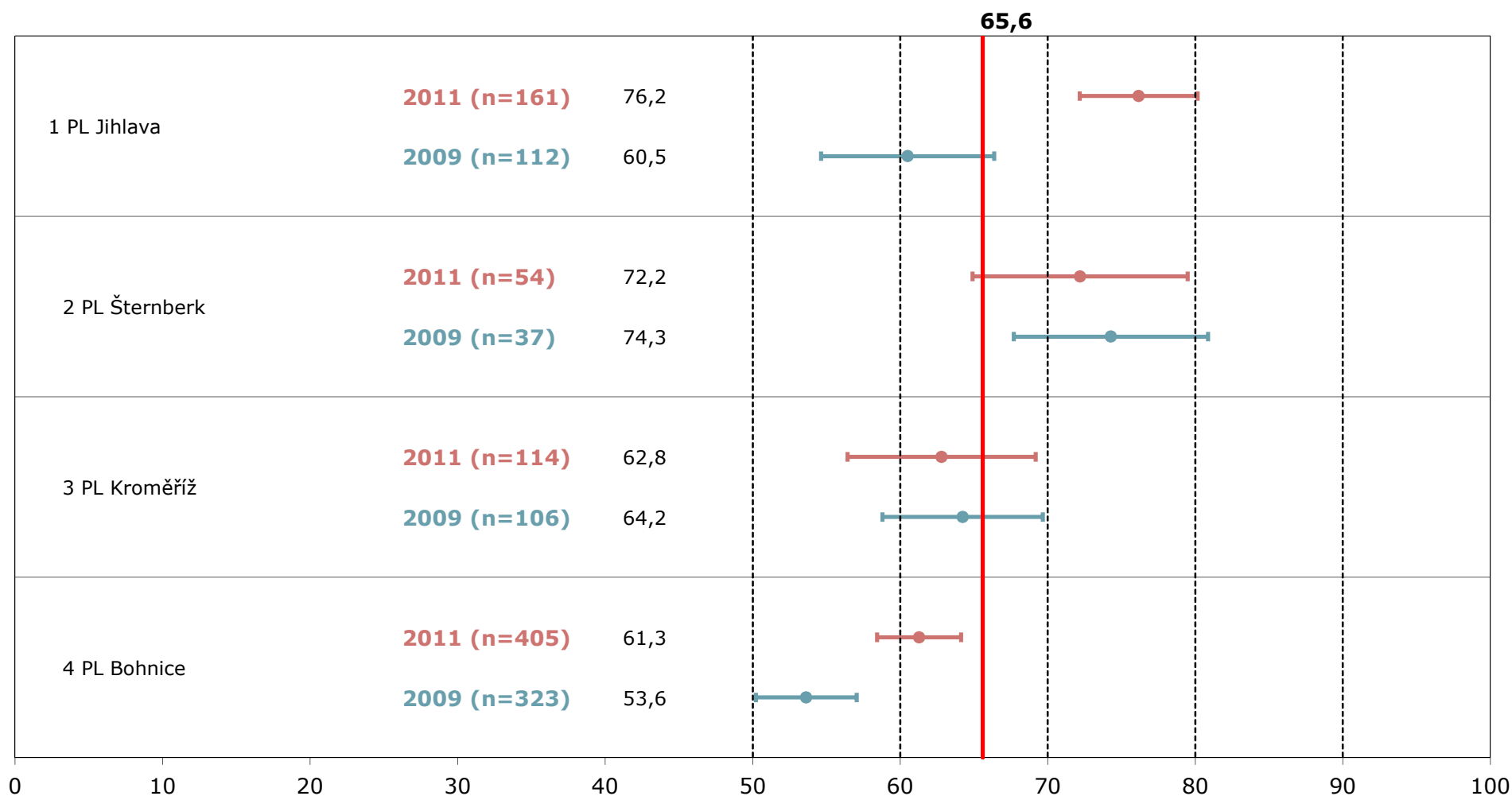


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE – UZAVŘENÁ ODD.

Koordinace a integrace péče - Uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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?

INFORMACE A KOMUNIKACE

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

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

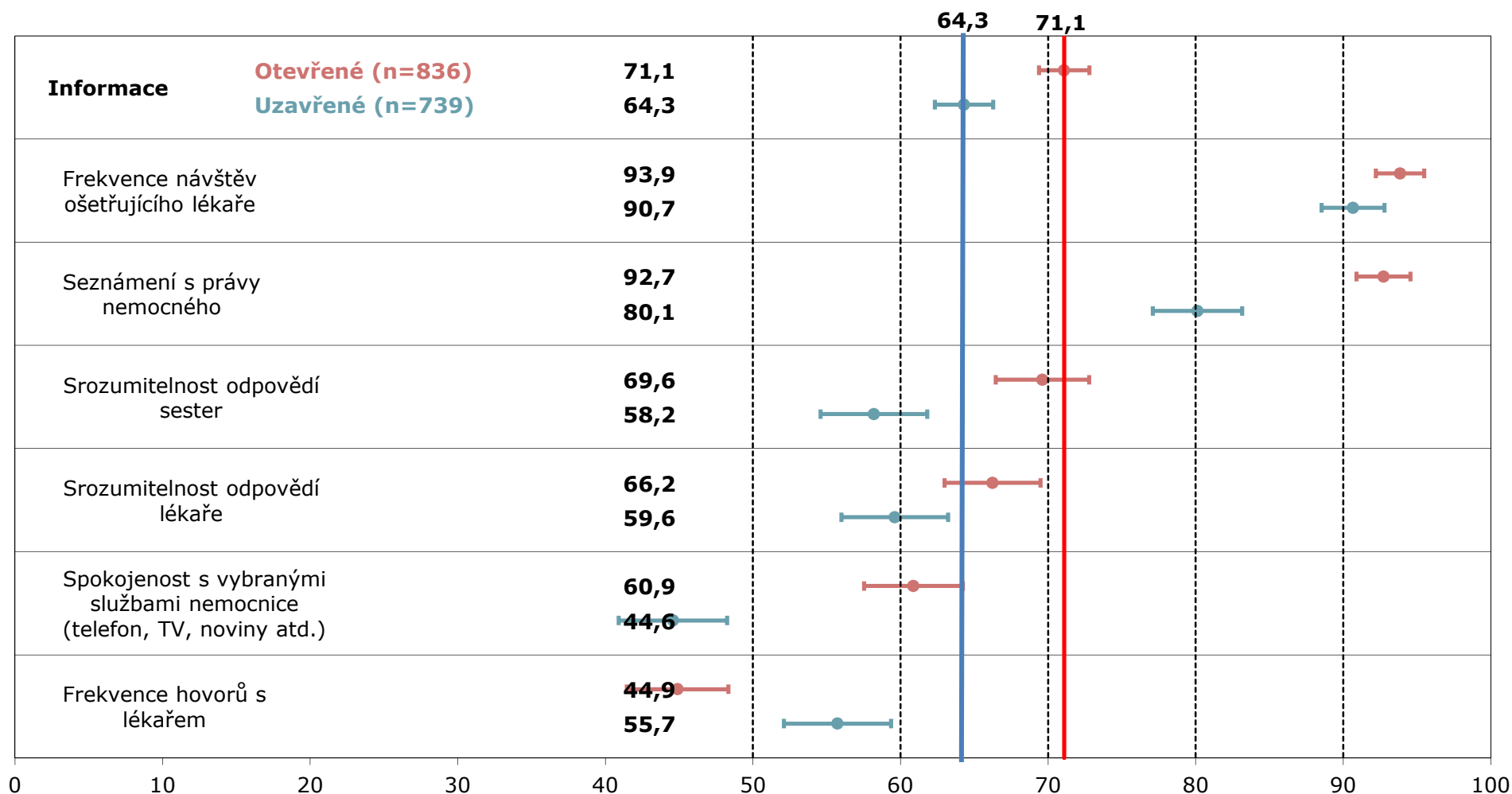
- Mezi psychiatrické léčebny, ve kterých je spokojenost s dimenzí Informace a komunikace vyšší než průměr, patří:
 - Otevřená oddělení - PL Červený Dvůr
 - Uzavřená oddělení – PL Kroměříž

- Mezi psychiatrické léčebny, ve kterých je spokojenost s dimenzí Informace a komunikace nižší než průměr, patří:
 - Otevřená odd. - PL Kroměříž
 - Uzavřená odd. - PL Bohnice

INFORMACE A KOMUNIKACE

Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

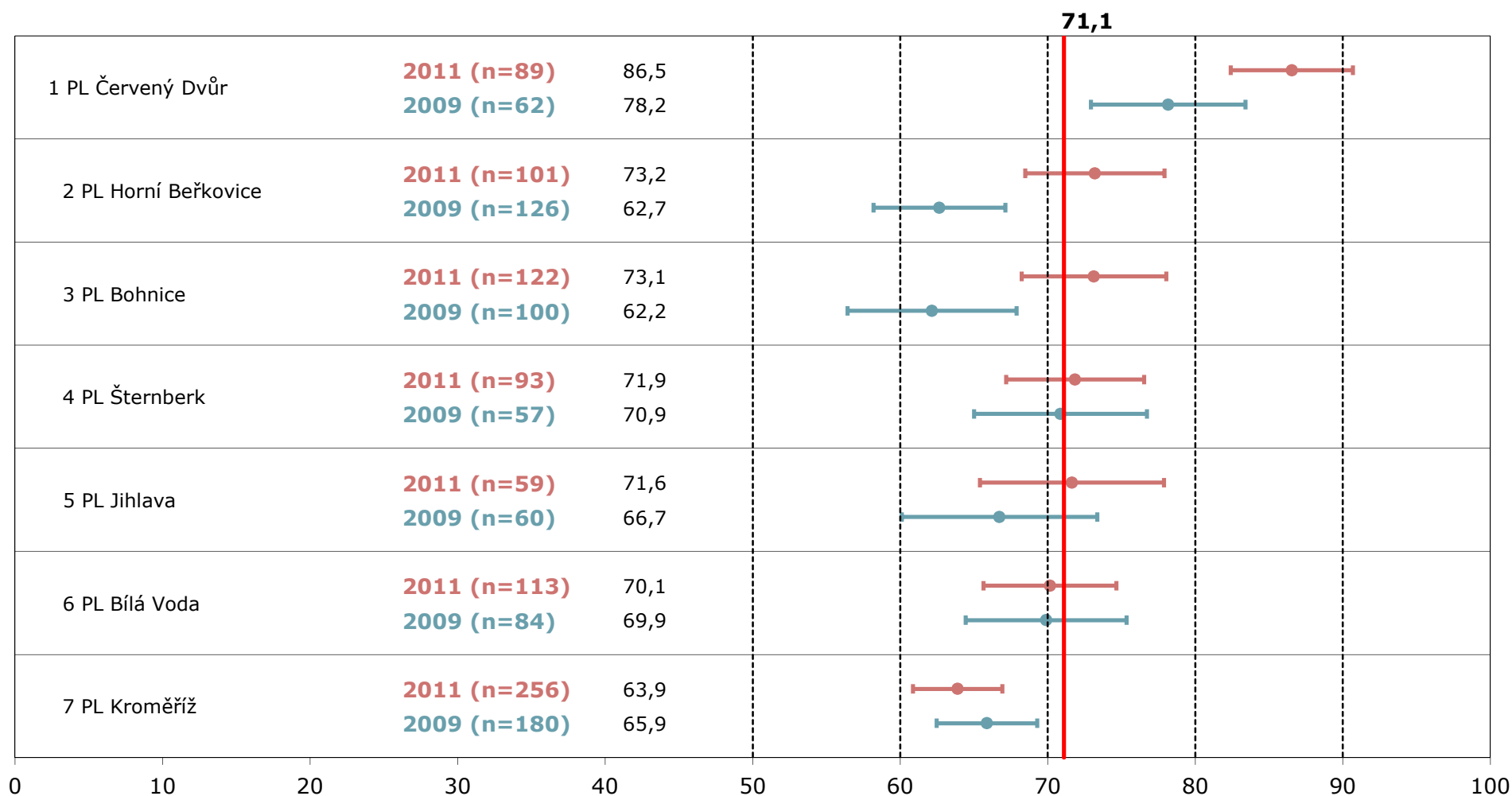


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

INFORMACE A KOMUNIKACE – OTEVŘENÁ ODD.

Informace, komunikace - Otevřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

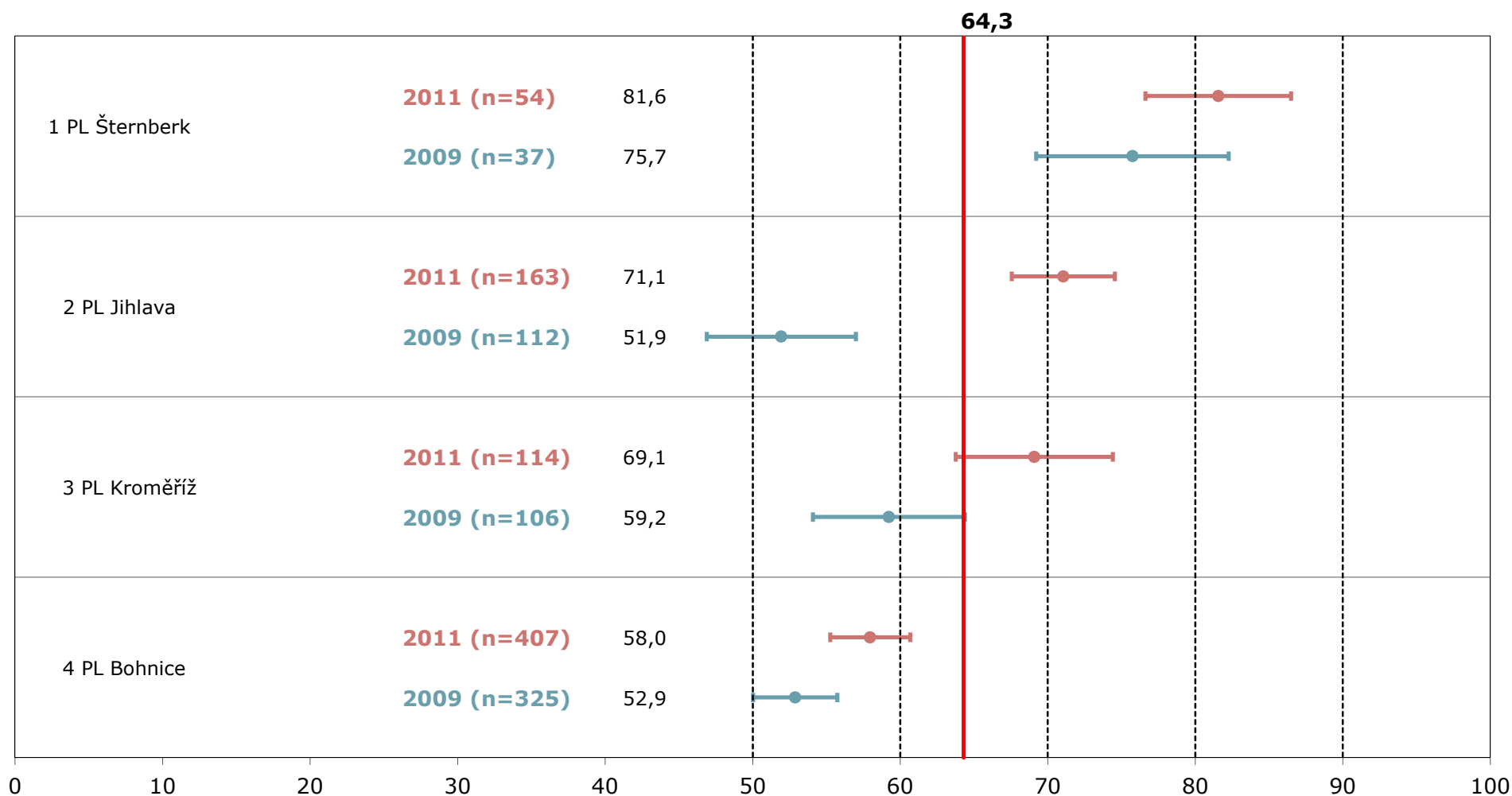


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

INFORMACE A KOMUNIKACE – UZAVŘENÁ ODD.

Informace, komunikace - Uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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?

TĚLESNÉ POHODLÍ

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

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

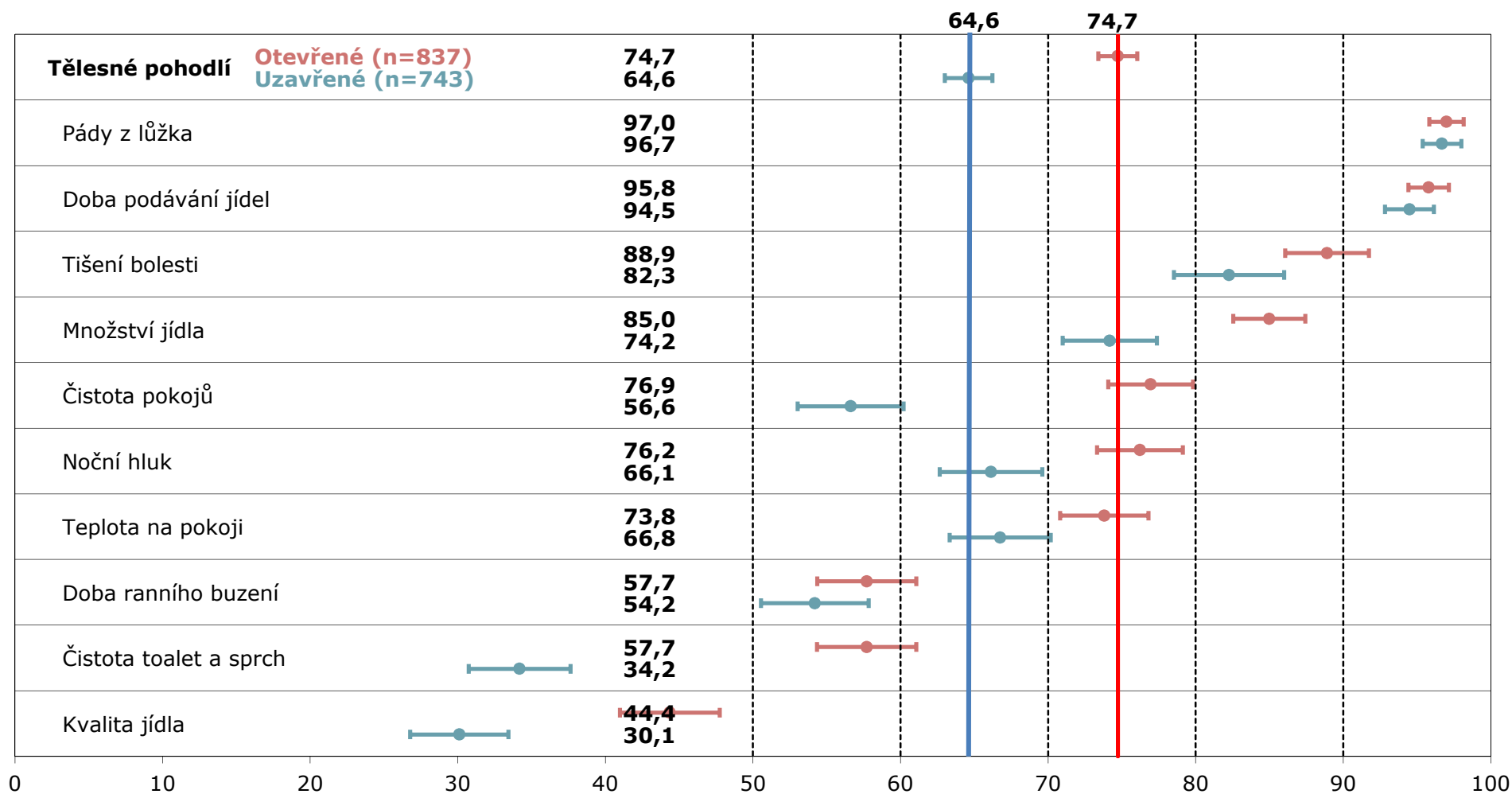
- S dimenzí shrnující indikátory tělesného pohodlí jsou nadprůměrně spokojeni pacienti z:
 - Otevřených odd. – PL Červený Dvůr, Bílá Voda
 - Uzavřených odd. – PL Jihlava, Šternberk

- Naopak podprůměrnou spokojenost s dimenzí tělesné pohodlí deklarují pacienti z:
 - Otevřených odd. – PL Bohnice, Šternberk, Kroměříž
 - Uzavřených odd. – PL Bohnice

TĚLESNÉ POHODLÍ

Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

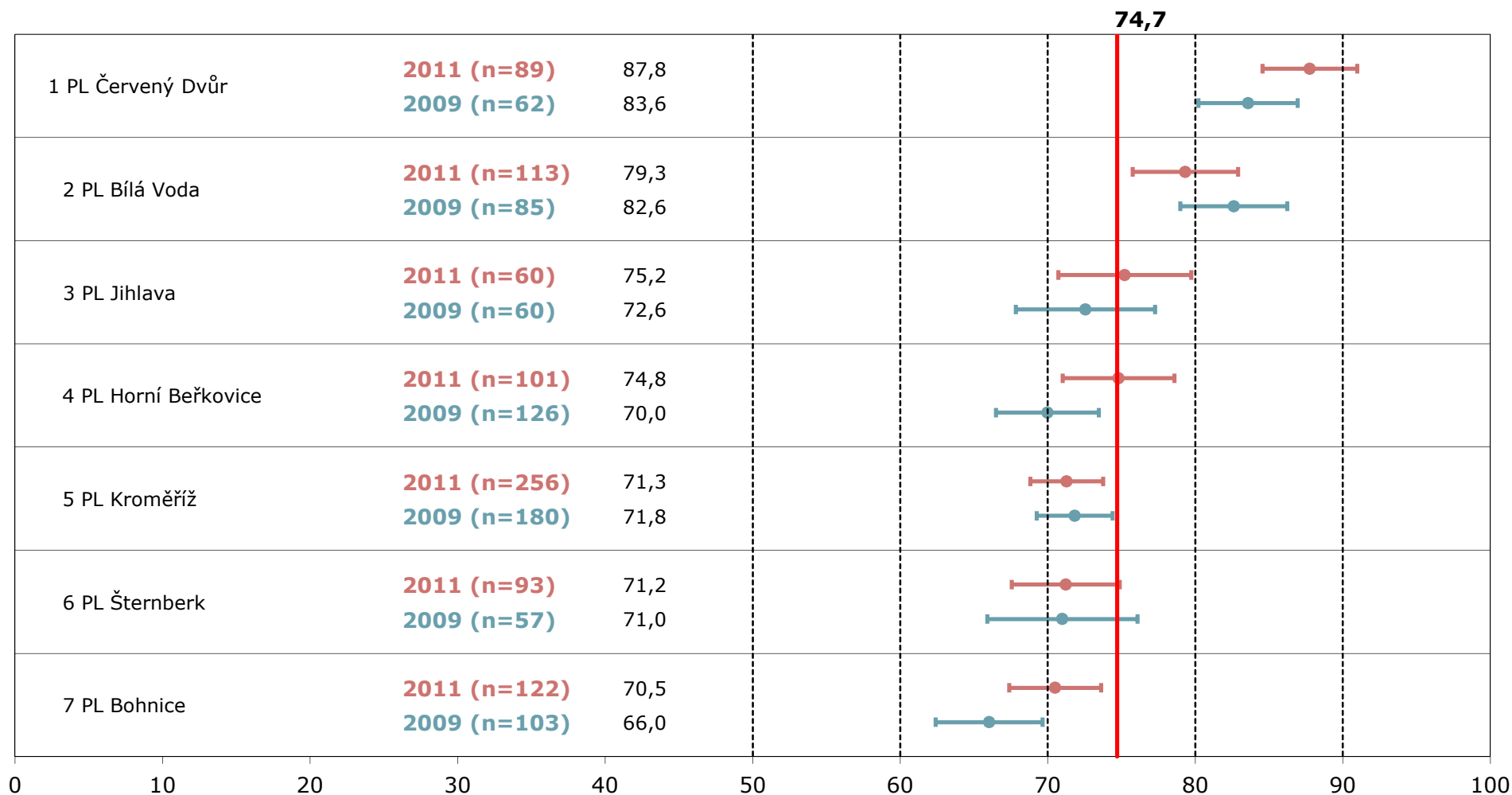


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

TĚLESNÉ POHODLÍ– OTEVŘENÁ ODD.

Tělesné pohodlí - Otevřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

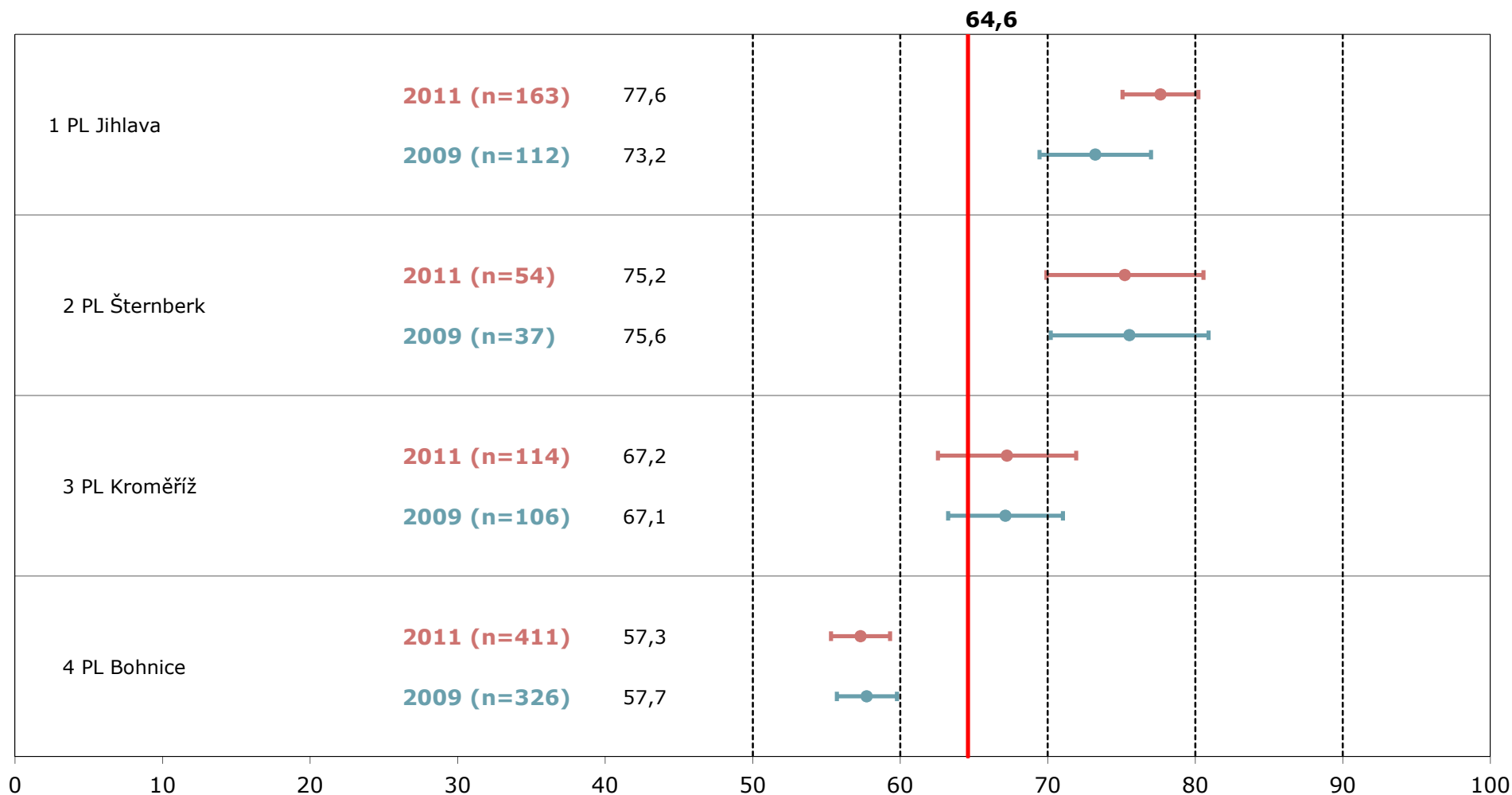


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

TĚLESNÉ POHODLÍ– UZAVŘENÁ ODD.

Tělesné pohodlí - Uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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?

CITOVÁ OPORA

- Pacienti v rámci dimenze citové opory, která je dimenzí s vůbec nejnižší mírou spokojenosti, nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice.

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

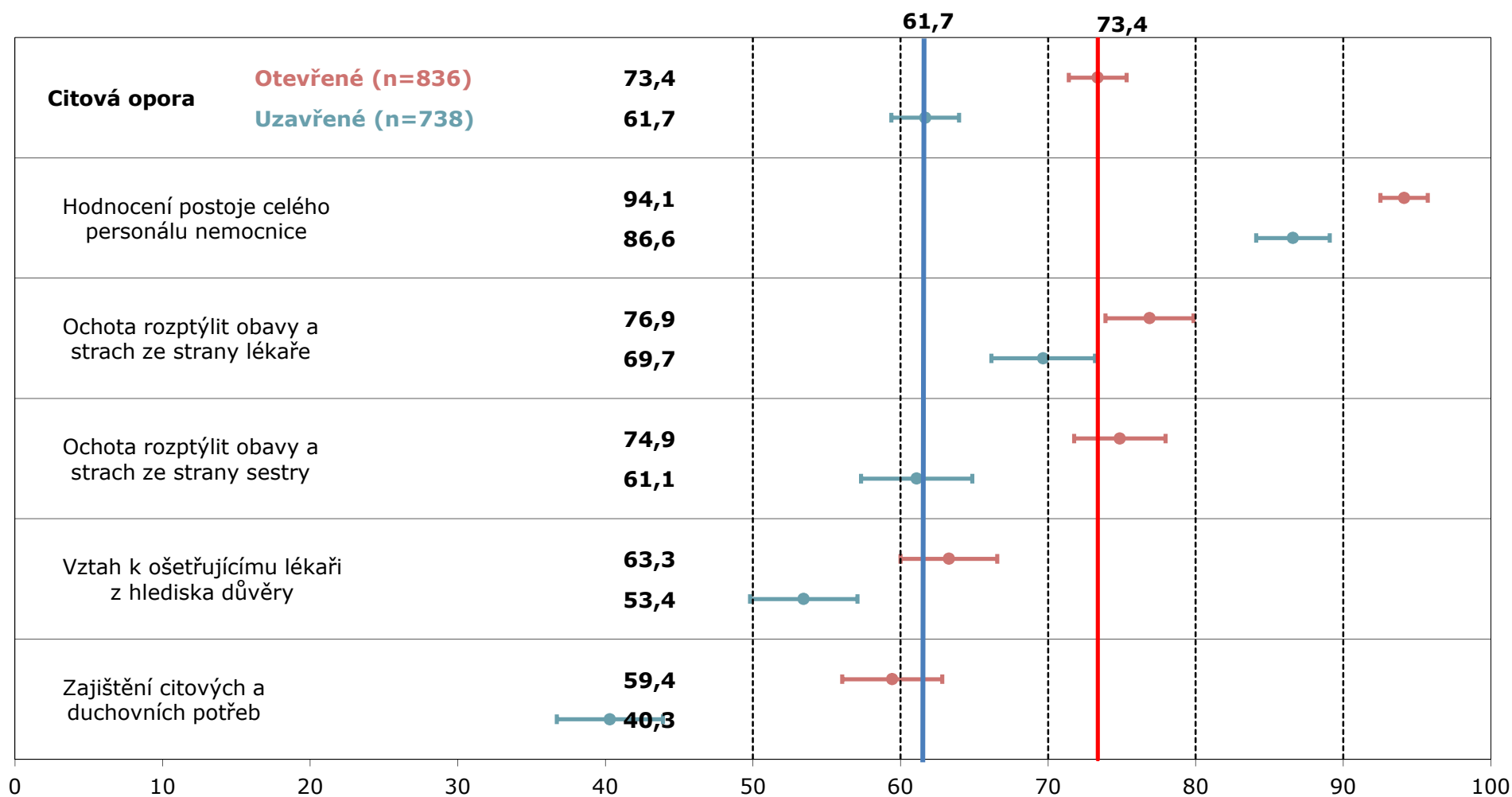
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti z:
 - Otevřených odd.- PL Červený Dvůr
 - Uzavřených odd. - PL Jihlava

- Naopak nejnižší spokojenost se zajištěním citové opory deklarují pacienti z:
 - Otevřených odd. - PL Kroměříž
 - Uzavřených odd. - PL Bohnice

CITOVÁ OPORA

Citová opora

Základ: Všichni pacienti

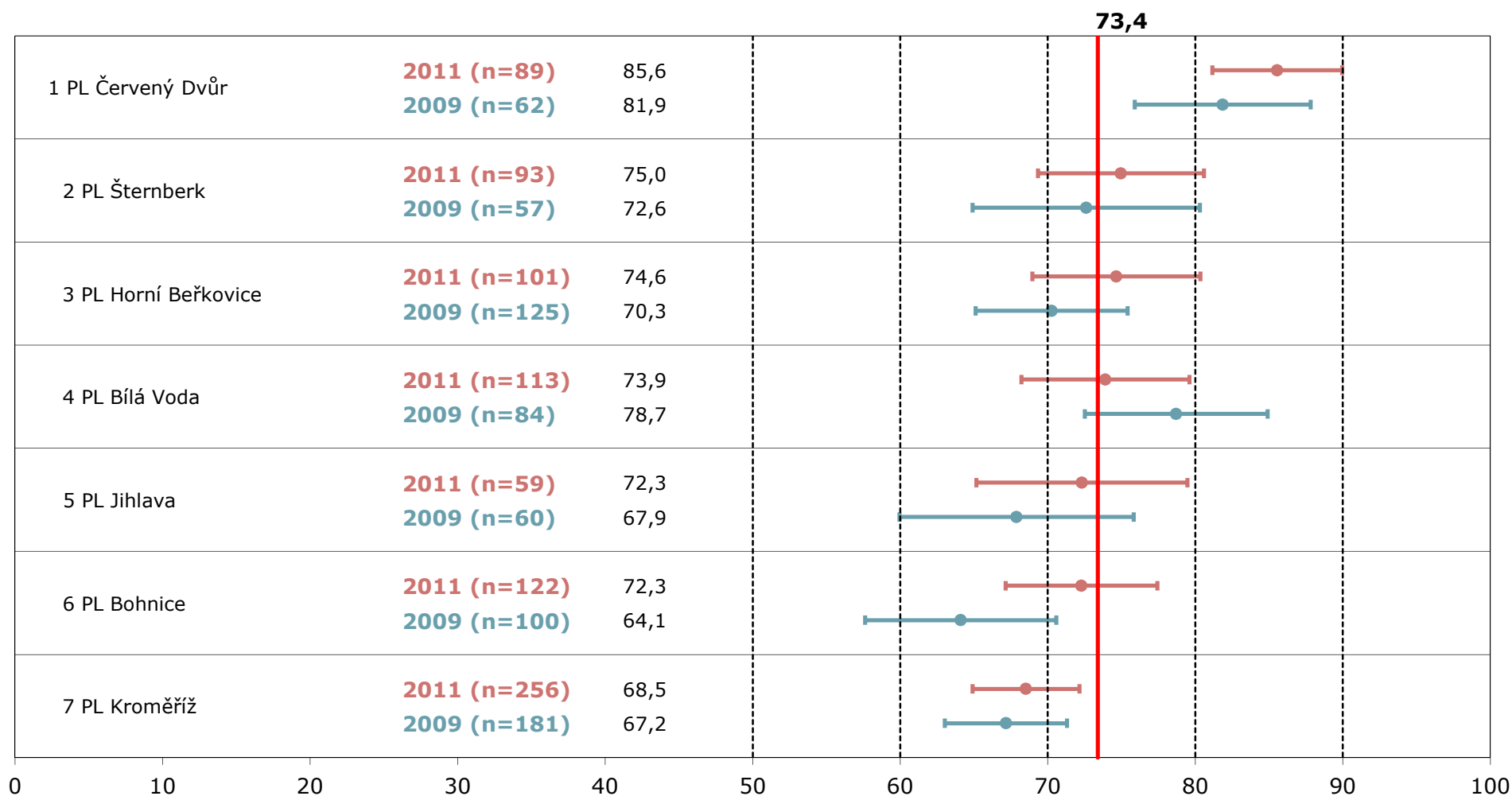


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

CITOVÁ OPORA – OTEVŘENÁ ODD.

Citová opora - Otevřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

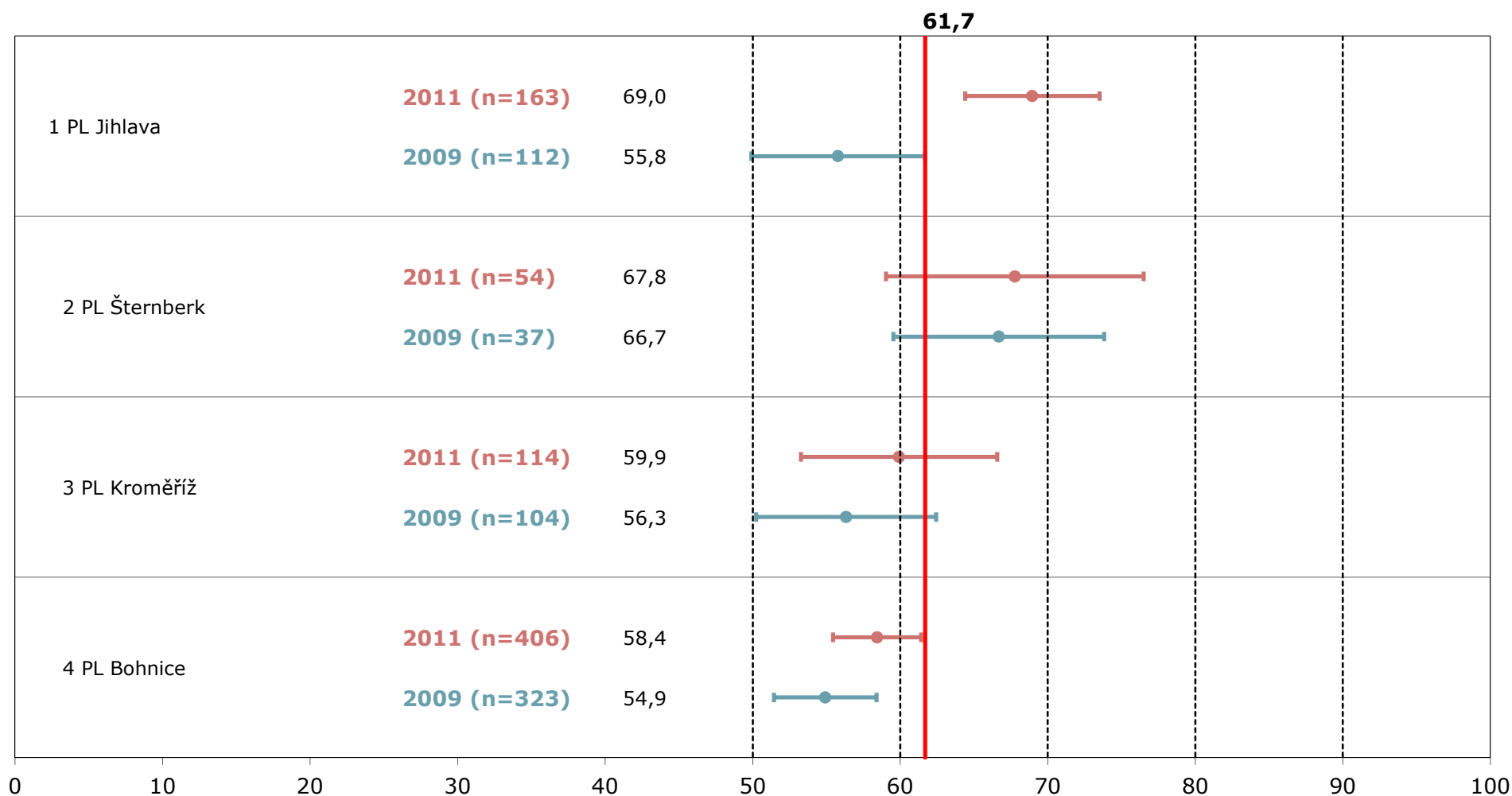


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

CITOVÁ OPORA – UZAVŘENÁ ODD.

Citová opora - Uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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?

ZAPOJENÍ RODINY

- Dimenze zapojení rodiny je vůbec nejlépe hodnocená dimenze. Se všemi třemi indikátory, které sytí tuto dimenzi, bylo spokojeno přes 80 % pacientů otevřených oddělení, a více než 75 % pacientů oddělení uzavřených. Nejvíce spokojeni jsou pacienti s dostatkem příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem.

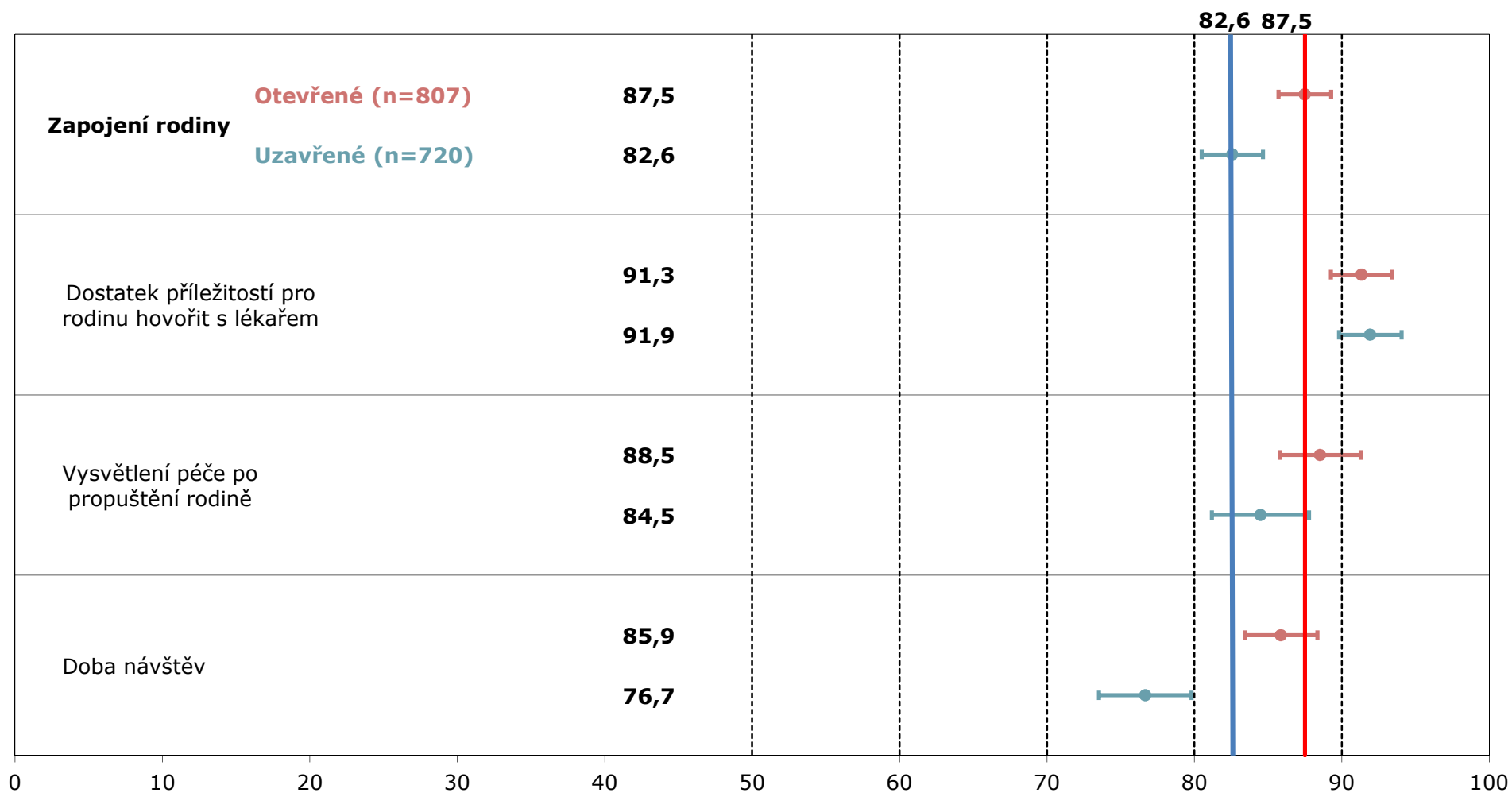
- Dimenze zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnocena ve léčebnách, nejvíce však v:
 - Otevřených odd. - PL Červený Dvůr
 - Uzavřených odd. - PL Jihlava, Šternberk

- Prokazatelně nižší spokojenost se zapojením rodiny je v těchto léčebnách:
 - Otevřená oddělení v Horních Bečkovících
 - Uzavřená oddělení v Bohnicích

ZAPOJENÍ RODINY

Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

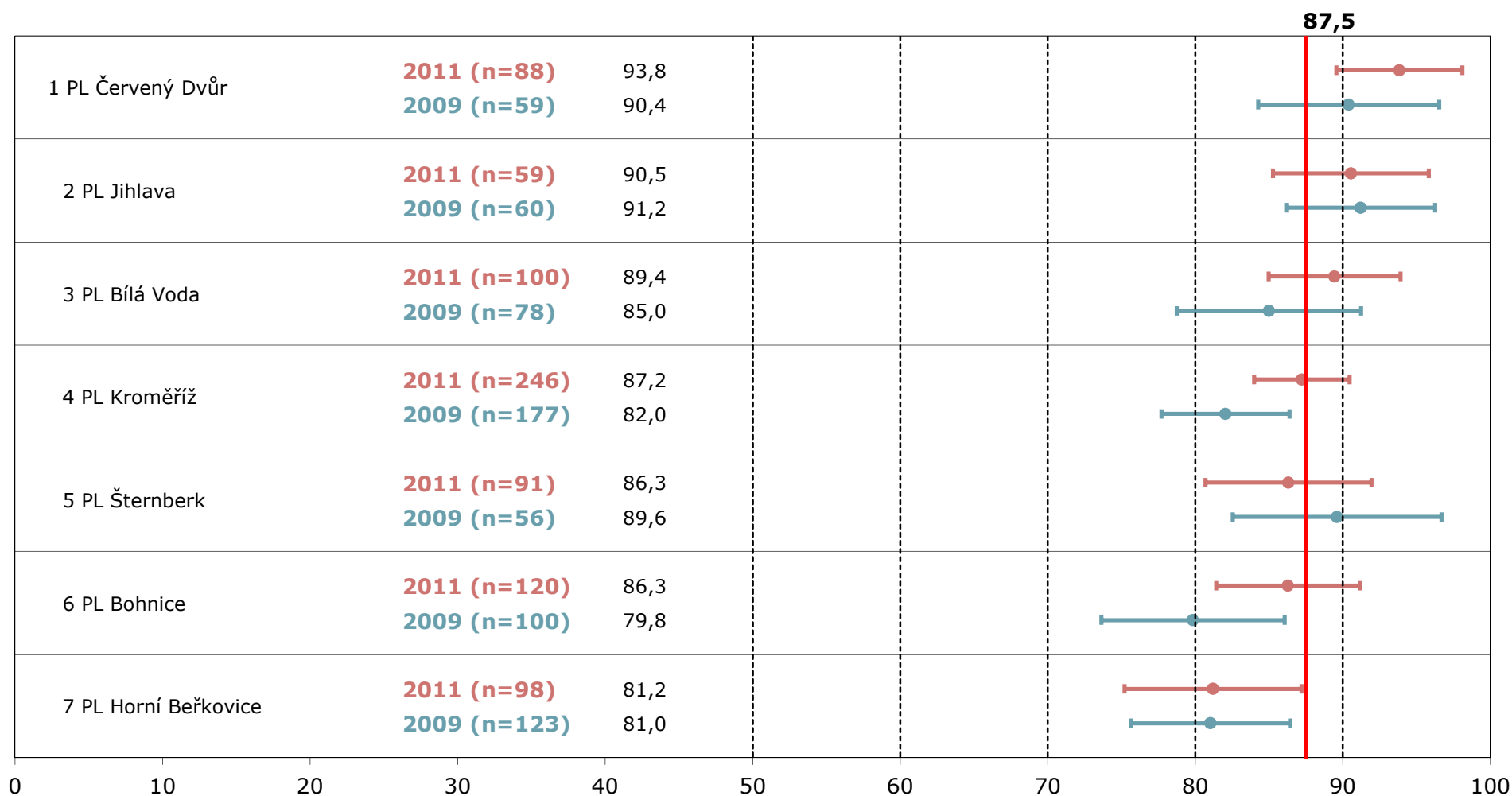


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

ZAPOJENÍ RODINY – OTEVŘENÁ ODD.

Zapojení rodiny - Otevřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

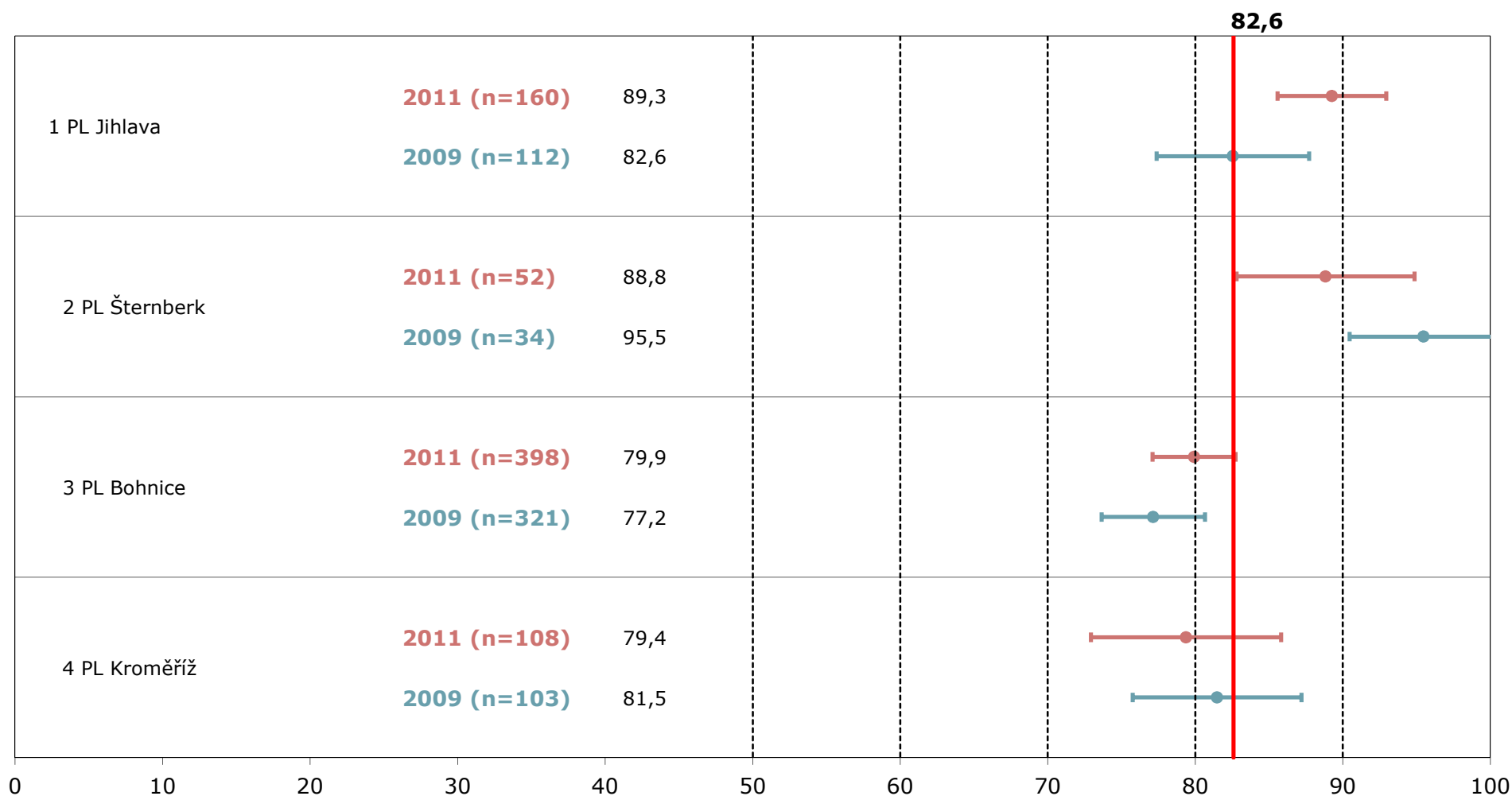


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

ZAPOJENÍ RODINY – UZAVŘENÁ ODD.

Zapojení rodiny - Uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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?
- Nabídlí 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?

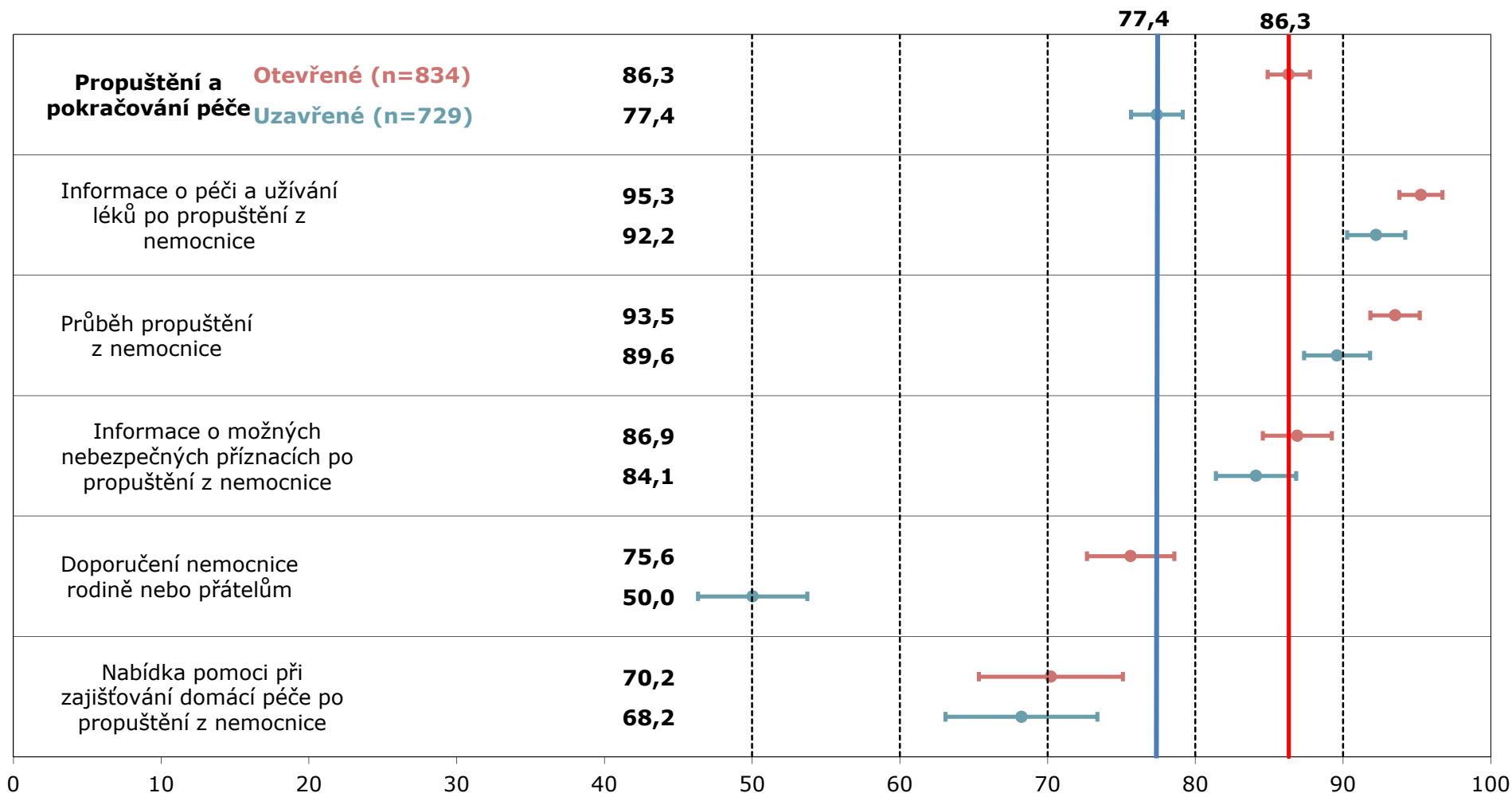
PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE

- S procedurou propouštění a s následnou péčí jsou pacienti v celkovém hodnocení velmi spokojeni.
- U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi, je spokojenost pacientů u obou typů oddělení 80 a více procent. Nejméně tuto dimenzi sytí indikátory „nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice“ a „doporučení nemocnice rodin nebo přátelům“, nejvíce naopak „informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice“ a „průběh propuštění z nemocnice“.
- S procedurou propuštění jsou nejvíce spokojeni pacienti z:
 - Otevřených oddělení - PL Červený Dvůr, Šternberk.
 - Uzavřených oddělení - PL Jihlava
- Nejhůře tuto dimenzi hodnotili pacienti:
 - Otevřených odd. - PL Bohnice
 - Uzavřených odd. - PL Kroměříž.

PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE

Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

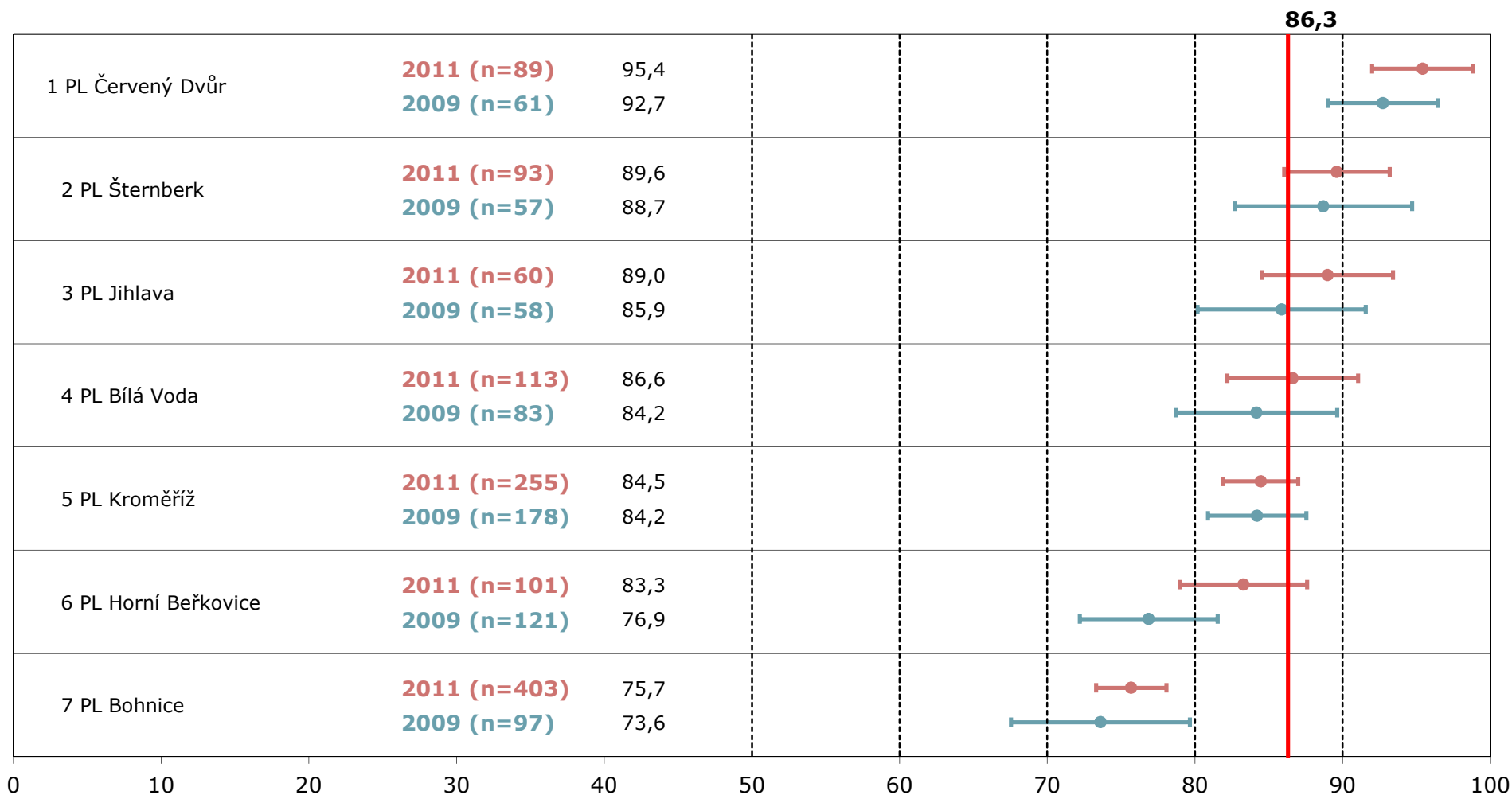


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE – OTEVŘENÁ ODD.

Propuštění a pokračování péče - Otevřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

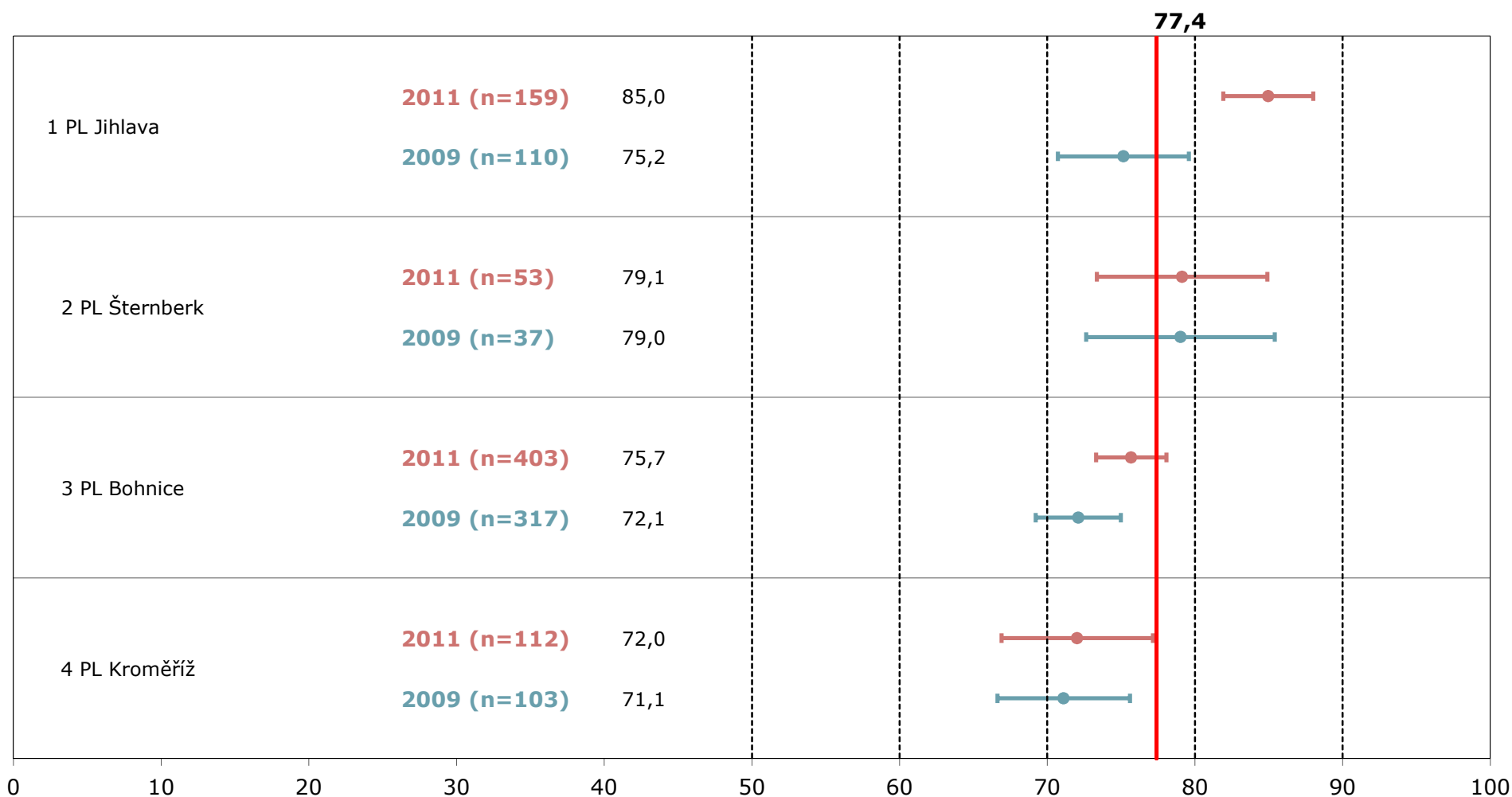


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

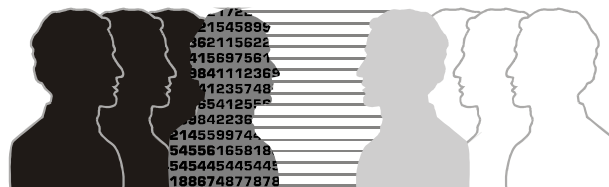
PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE – UZAVŘENÁ ODD.

Propuštění a pokračování péče - Uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

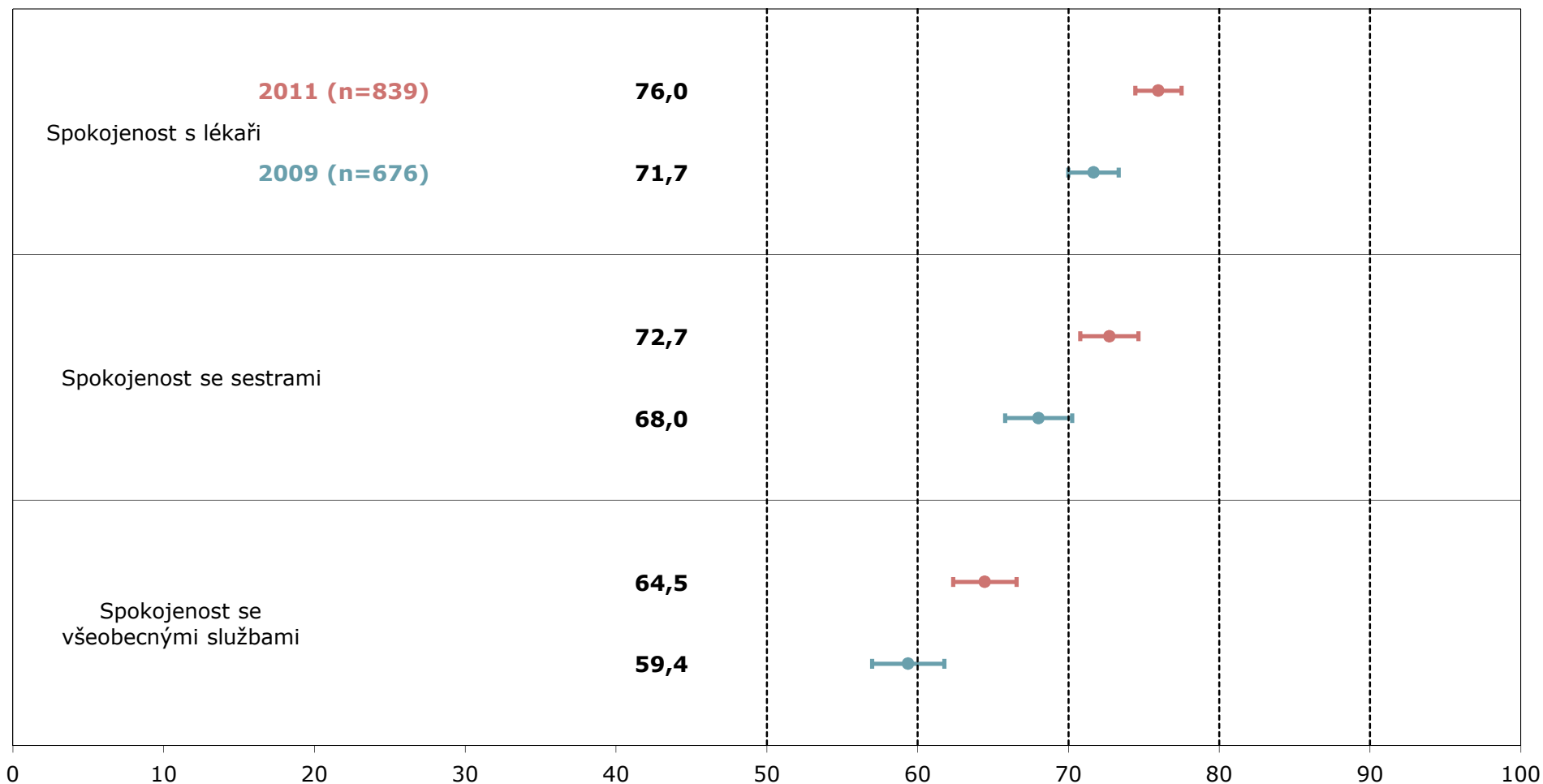
SPOKOJENOST S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

- 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 u otevřených oddělení se sestrami činí 73 %, s lékaři 76 % a u všeobecných služeb 65 %. Nižší spokojenost je s personálem a službami u uzavřených oddělení. Sestry 58 %, lékaři 71 % a služby 46 %.
- Nejvyšší **spokojenost s prací sester** je mezi pacienty těchto léčeben: otevřené - Červený Dvůr; uzavřené – Jihlava, Šternberk.
- Naopak nejnižší celková spokojenost se sestrami ve srovnání s průměrem souhrnně za všechny léčebny je v Bohnicích v rámci uzavřených odd.
- Nejvyšší **spokojenost s prací lékařů** je mezi pacienty těchto léčeben: otevřené – Červený Dvůr; uzavřené – Šternberk. Naopak nejnižší celková spokojenost s lékaři ve srovnání s průměrem souhrnně za všechny léčebny je v Kroměříži v rámci uzavřených odd.
- Nejvyšší **spokojenost se všeobecnými službami** je mezi pacienty těchto léčeben: otevřené - Červený Dvůr, Bílá Voda; uzavřené – Šternberk, Kroměříž.
- Naopak nejnižší celková spokojenost se všeobecnými službami ve srovnání s průměrem souhrnně za všechny léčebny je v Kroměříži (O), Šternberku (O) a v Bohnicích (U).

SPOKOJENOST S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI - OTEVŘENÉ

Spokojenost s personálem - otevřené

Základ: Všichni pacienti

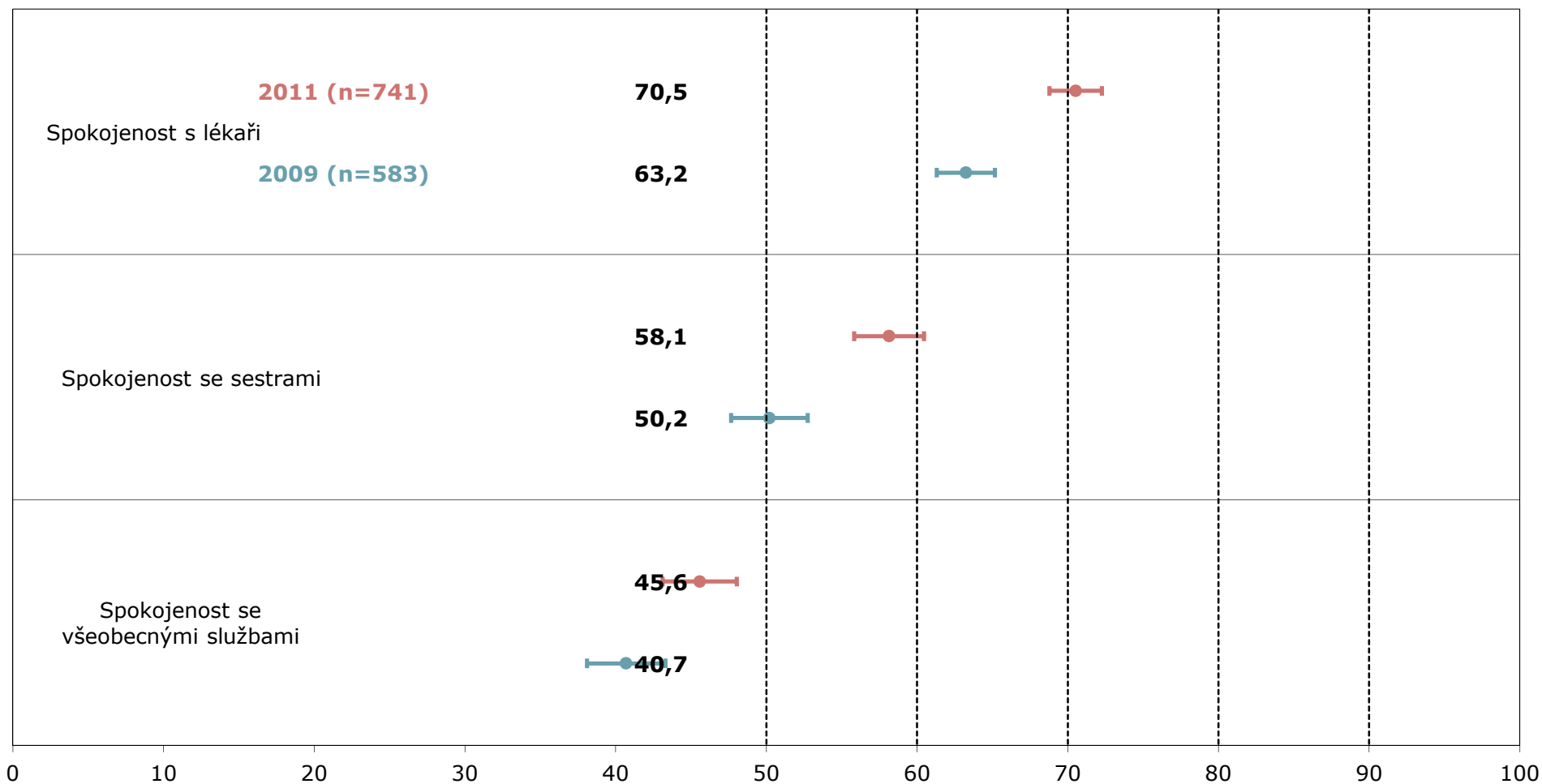


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

SPOKOJENOST S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI - UZAVŘENÁ

Spokojenost s personálem - uzavřená

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů 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 sestram, které Vás ošetřovaly?
- Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?

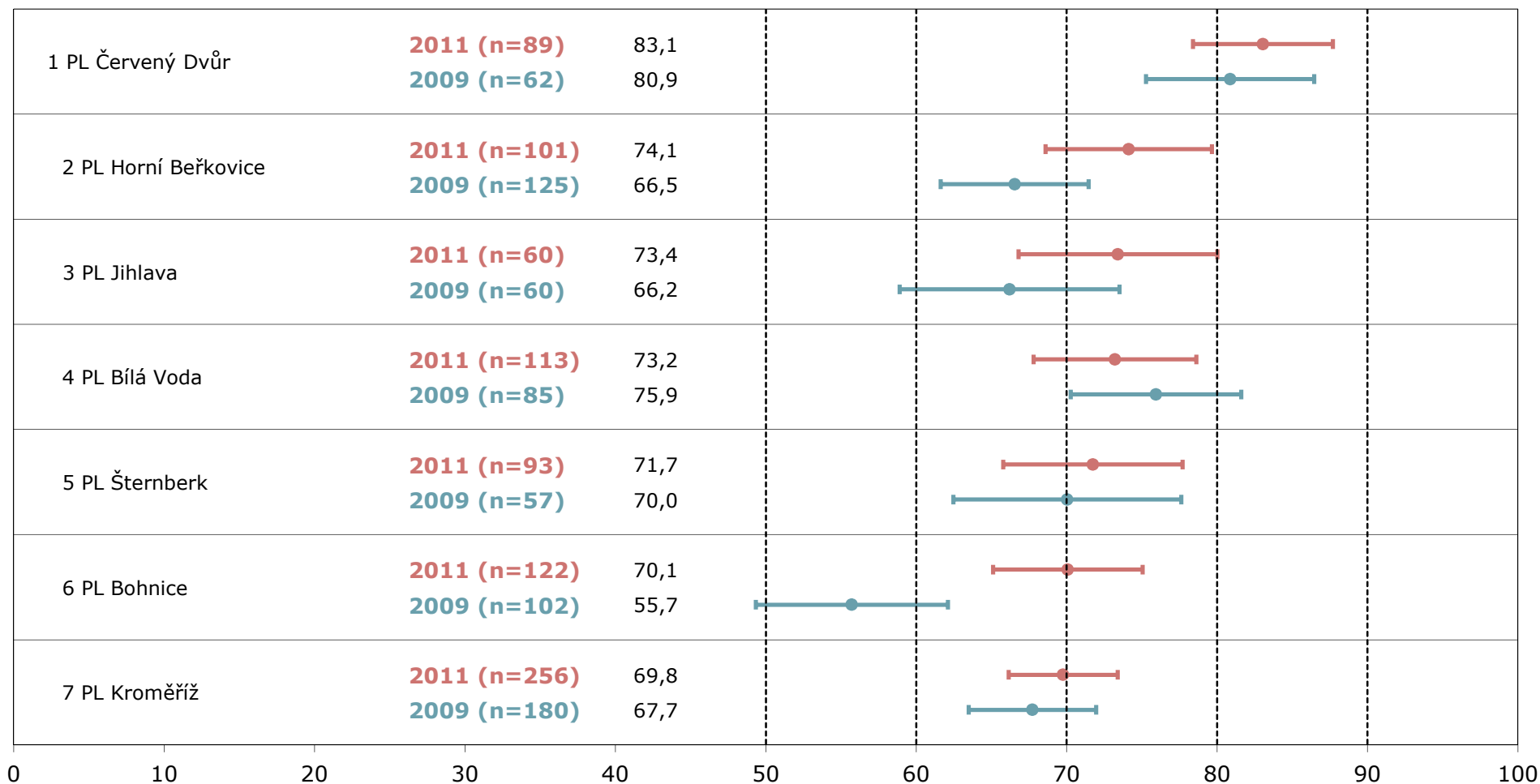


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST SE SESTRAMI- OTEVŘENÁ ODD.

Spokojenost se sestrami - otevřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

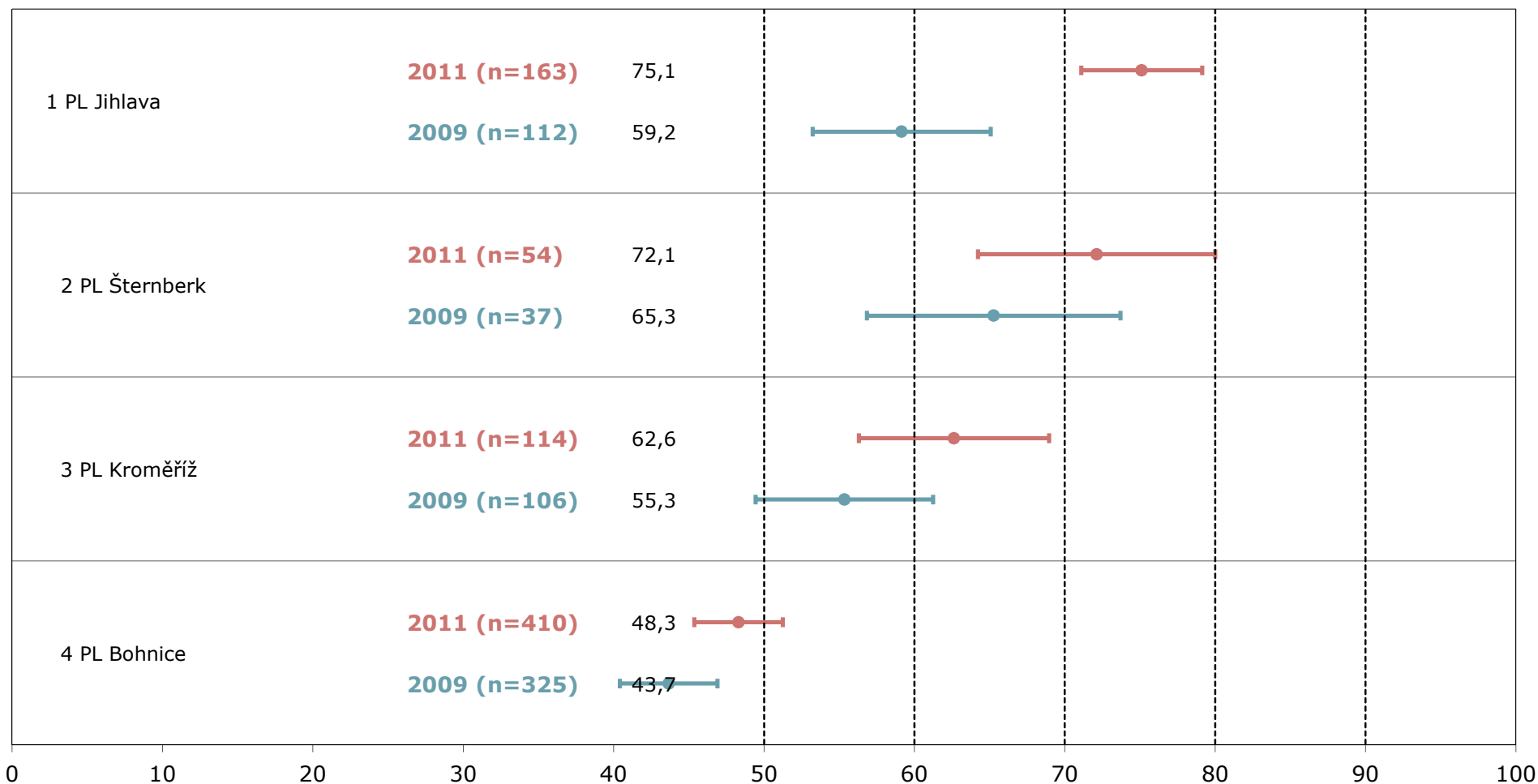


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

SPOKOJENOST SE SESTRAMI- UZAVŘENÁ ODD.

Spokojenost se sestrami - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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



Spokojenost s lékaři

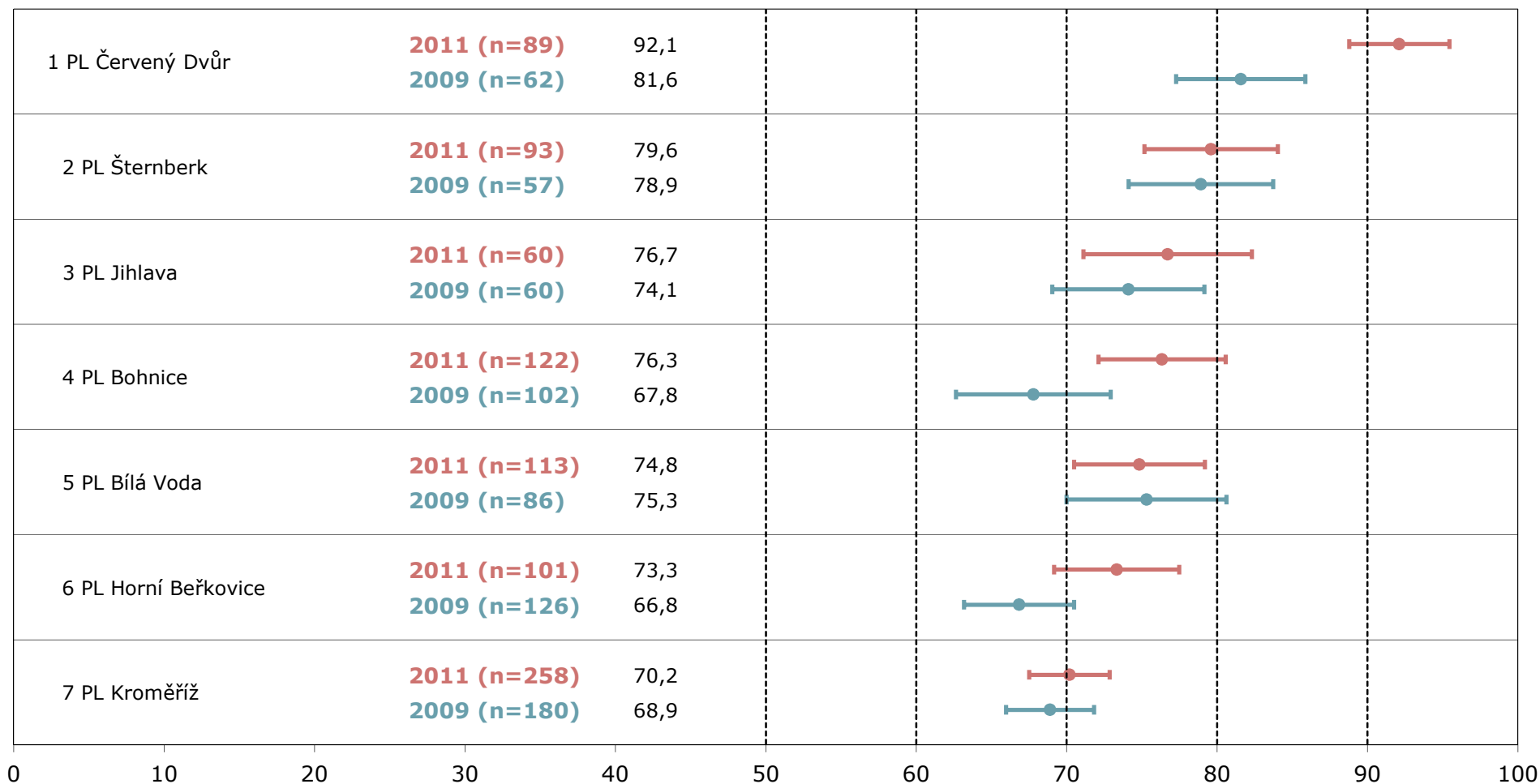
Otázky sytící dimenzi:

- 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 – OTEVŘENÁ ODD.

Spokojenost s lékaři - otevřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

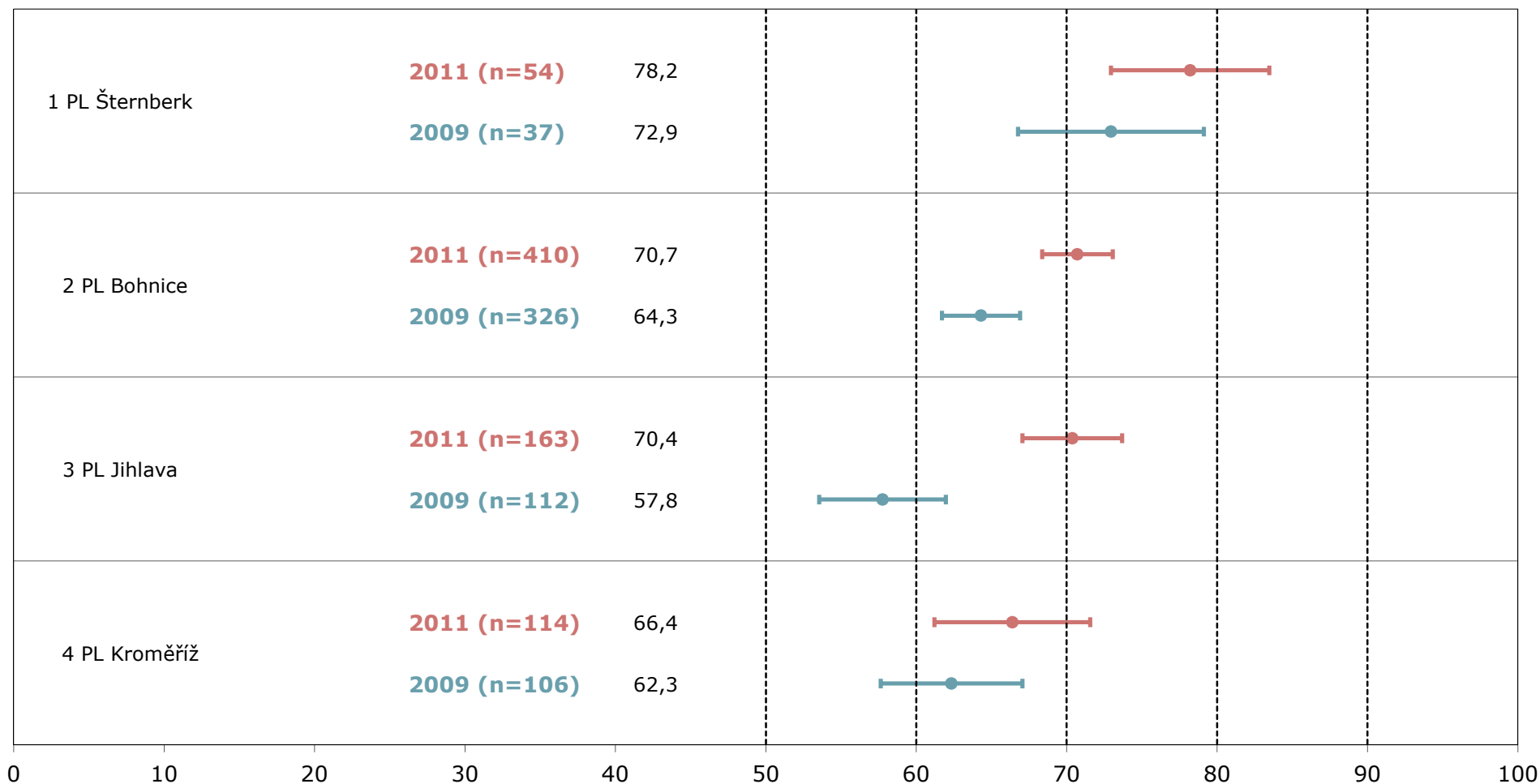


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

SPOKOJENOST S LÉKAŘI – UZAVŘENÁ ODD.

Spokojenost s lékaři - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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?

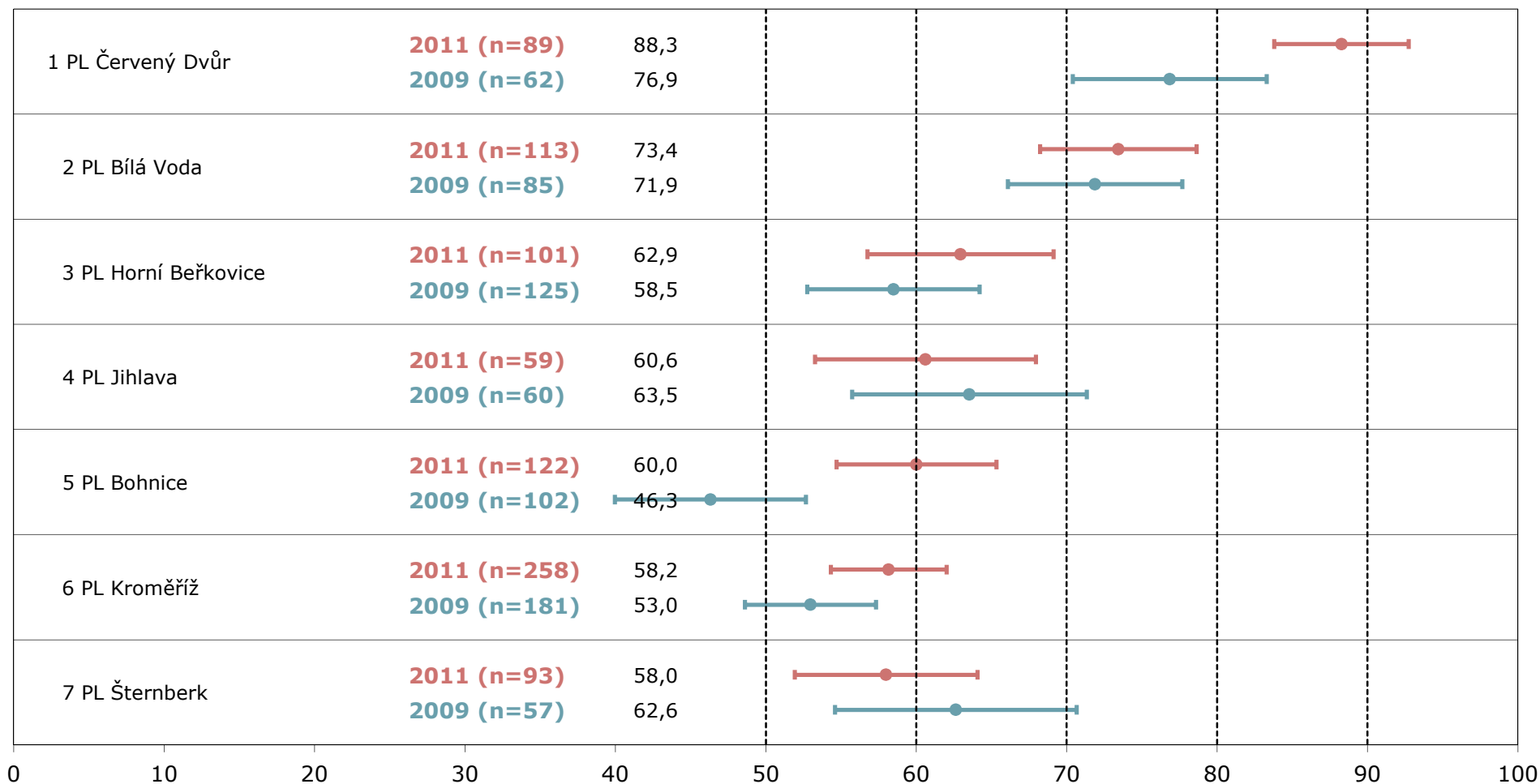


KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST SE VŠEOB. SLUŽBAMI– OTEVŘENÁ ODD.

Spokojenost s všeob. službami - otevřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

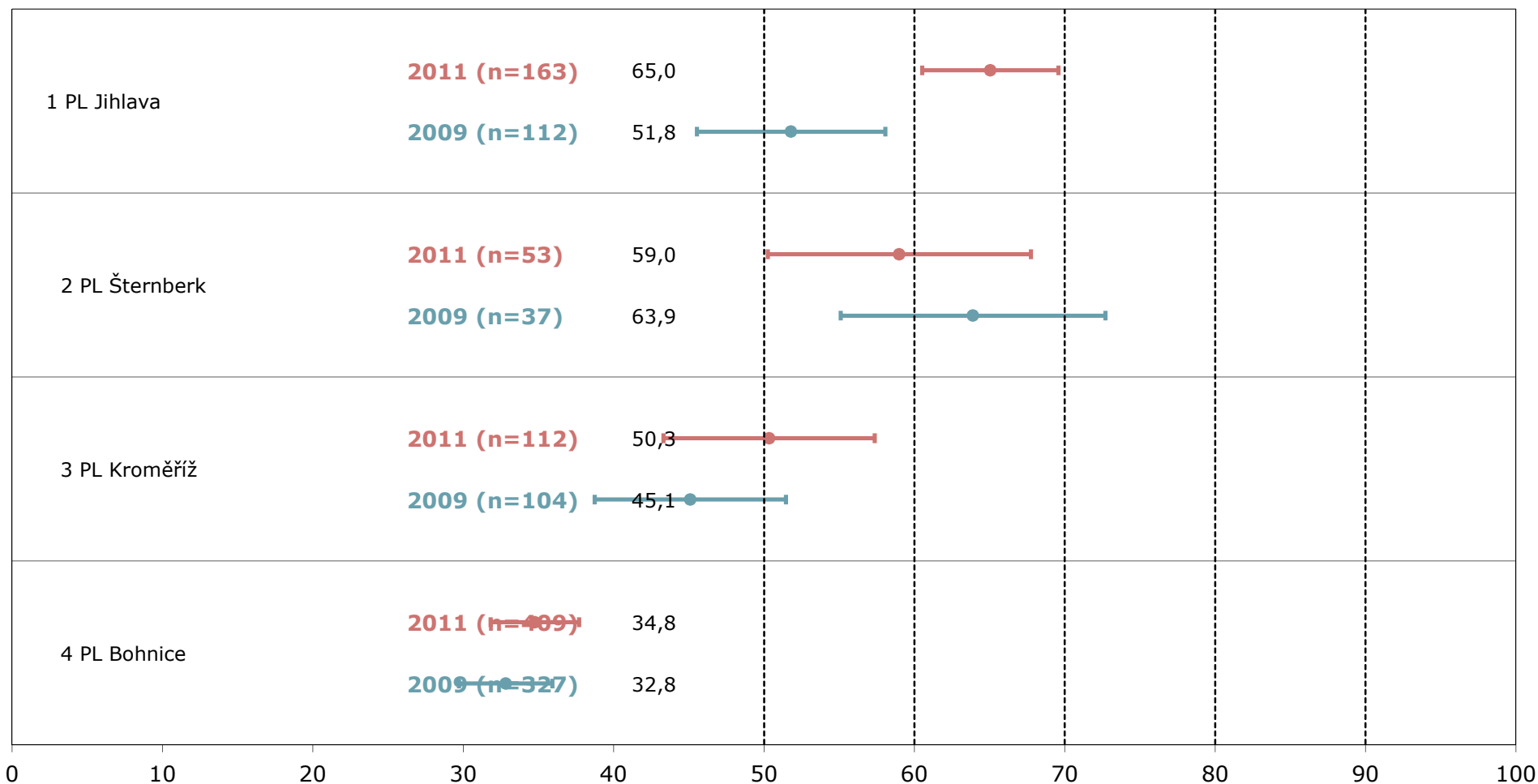


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - 2011

SPOKOJENOST SE VŠEOB. SLUŽBAMI- UZAVŘENÁ ODD.

Spokojenost s všeob. službami - uzavřená

Základ: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách



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

ROZDÍLY MEZI JEDNOTLIVÝMI PL – OTEVŘENÁ ODD.

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi danou léčebnou a ostatními - otevřená

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

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
PL Bohnice	-	-				-			-
PL Kroměříž	-	-	-	-	-	-	-		
PL Bílá Voda	+	+				+			
PL Šternberk							+		+
PL Červený Dvůr	+	+	+	+	+	+	+	+	+
PL Horní Beřkovice								-	-
PL Jihlava			+						

- V rámci otevřených oddělení jsou nadprůměrně spokojeni pacienti nemocnice v PL Červený Dvůr (ve všech 8 dimenzích).
- Naopak podprůměrnou spokojenost ve srovnání s ostatními léčebnami deklarují pacienti PL Kroměříž (v 6 z 8 dimenzí).

ROZDÍLY MEZI JEDNOTLIVÝMI PL – UZAVŘENÁ ODD.

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi danou léčebnou a ostatními - uzavřená

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní v jednotlivých léčebnách

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
PL Bohnice	-	-		-	-	-	-	-	
PL Kroměříž		-							-
PL Šternberk	+				+	+			
PL Jihlava	+	+	+	+	+	+	+	+	+

- V rámci uzavřených oddělení ve sledovaných léčebnách jsou nejvíce spokojeni pacienti v PL Jihlava. (ve všech 8 dimenzích).
- Naopak podprůměrnou spokojenost ve srovnání s ostatními léčebnami v rámci uzavřených odd. deklarují pacienti PL Bohnice (v 6 z 8 dimenzí).



Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST S LÉKAŘI

Označení psych. léčebny	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost s lékaři - otevřené	839	76,0	74,4	77,5
1 PL Červený Dvůr	90	92,1	88,8	95,4
2 PL Šternberk	94	79,6	75,2	84,0
3 PL Jihlava	60	76,7	71,1	82,3
4 PL Bohnice	123	76,3	72,1	80,6
5 PL Bílá Voda	113	74,8	70,5	79,2
6 PL Horní Beřkovice	101	73,3	69,2	77,5
7 PL Kroměříž	259	70,2	67,5	72,9

Označení psych. léčebny	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost s lékaři - uzavřené	742	70,5	68,8	72,3
1 PL Šternberk	54	78,2	72,9	83,5
2 PL Bohnice	410	70,7	68,4	73,1
3 PL Jihlava	163	70,4	67,1	73,7
4 PL Kroměříž	114	66,4	61,2	71,6

SPOKOJENOST SE SESTRAMI

Označení psych. léčebny	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se sestrami - otevřené	838	72,7	70,8	74,6
1 PL Červený Dvůr	90	83,1	78,4	87,7
2 PL Horní Beřkovice	101	74,1	68,6	79,7
3 PL Jihlava	60	73,4	66,8	80,0
4 PL Bílá Voda	113	73,2	67,8	78,6
5 PL Šternberk	94	71,7	65,8	77,7
6 PL Bohnice	123	70,1	65,1	75,0
7 PL Kroměříž	257	69,8	66,1	73,4

Označení psych. léčebny	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se sestrami - uzavřené	742	58,1	55,8	60,5
1 PL Jihlava	163	75,1	71,1	79,1
2 PL Šternberk	54	72,1	64,2	80,0
3 PL Kroměříž	114	62,6	56,3	69,0
4 PL Bohnice	411	48,3	45,4	51,3

SPOKOJENOST SE VŠEOBECNÝMI SLUŽBAMI

Označení psych. léčebny	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se všeob. službami - otevřené	839	64,5	62,4	66,6
1 PL Červený Dvůr	90	88,3	83,8	92,7
2 PL Bílá Voda	113	73,4	68,2	78,6
3 PL Horní Beřkovice	101	62,9	56,8	69,1
4 PL Jihlava	60	60,6	53,3	68,0
5 PL Bohnice	123	60,0	54,7	65,3
6 PL Kroměříž	259	58,2	54,3	62,0
7 PL Šternberk	94	58,0	51,9	64,1

Označení psych. léčebny	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se všeob. službami - uzavřené	739	45,6	43,1	48,0
1 PL Jihlava	163	65,0	60,5	69,6
2 PL Šternberk	53	59,0	50,2	67,7
3 PL Kroměříž	113	50,3	43,3	57,4
4 PL Bohnice	409	34,8	31,8	37,7



ZÁKLADNÍ FREKVENCE

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	5,5%	87	7,6%	96	6,4%	183
	Neplánovaně, jako akutní případ	43,3%	688	41,8%	529	42,6%	1217
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	40,4%	643	38,7%	491	39,7%	1133
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	10,8%	172	11,9%	150	11,3%	322
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	2,9%	19	3,1%	15	3,0%	34
	Nečekala(a) jsem	36,2%	233	38,1%	187	37,1%	420
	2-3 dny	13,5%	86	12,8%	63	13,2%	149
	Do jednoho týdne	17,1%	110	17,2%	85	17,1%	194
	Do jednoho měsíce	26,8%	172	23,1%	114	25,2%	286
	Do půl roku	2,4%	16	4,6%	22	3,4%	38
	Do roka	,1%	1	,4%	2	,2%	3
	Nevím	1,0%	6	,6%	3	,8%	9
Total		100,0%	643	100,0%	491	100,0%	1133
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	2,5%	16	2,8%	14	2,6%	30
	Ne	90,7%	583	88,3%	433	89,6%	1016
	Ano, jednou	5,4%	35	6,1%	30	5,7%	65
	Ano, 2-3x	,3%	2	,8%	4	,5%	6
	Ano, 4x nebo vícekrát	,6%	4	,8%	4	,7%	8
	Nevím	,5%	3	1,2%	6	,8%	9
Total		100,0%	643	100,0%	491	100,0%	1133
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	4,0%	25	3,0%	15	3,5%	40
	Příliš dlouhá	2,8%	18	5,3%	26	3,8%	44
	Tak akorát	54,6%	351	52,6%	258	53,8%	609
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	34,7%	223	33,6%	165	34,2%	387
	Nevím	3,9%	25	5,6%	28	4,7%	53
Total		100,0%	643	100,0%	491	100,0%	1133

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	9,1%	59	10,0%	49	9,5%	108
	Ano	7,5%	48	8,5%	42	7,9%	90
	Ne	83,4%	536	81,5%	400	82,6%	935
Total		100,0%	643	100,0%	491	100,0%	1133

		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:	Neuvedeno	2,8%	44	2,1%	27	2,5%	71
	Velmi dobře a profesionálně	62,3%	991	57,0%	722	60,0%	1712
	Průměrně	23,7%	377	28,0%	355	25,6%	732
	Velmi špatně	5,4%	85	6,7%	85	6,0%	170
	Nezpomínám si	5,8%	92	6,2%	79	6,0%	170
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

		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?	Neuvedeno	2,7%	43	3,2%	40	2,9%	83
	Ano	62,7%	997	58,3%	738	60,7%	1735
	Ano, v omezené míře	20,5%	325	22,2%	281	21,2%	606
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	3,6%	58	4,1%	52	3,8%	110
	Ne, nežádal(a) jsem informace	10,5%	167	12,2%	155	11,3%	321
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	4,0%	64	3,1%	40	3,6%	104
	Do 15 minut	45,7%	726	42,3%	535	44,2%	1262
	Méně než 1 hodinu	29,1%	462	32,3%	409	30,5%	871
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	8,3%	131	6,9%	87	7,6%	218
	Dvě a více hodin	3,9%	61	4,9%	62	4,3%	124
	Nepamatuji si	9,1%	144	10,5%	133	9,7%	277
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Zakroužkujte, jak byste označoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	7,8%	125	9,3%	118	8,5%	242
	1=nejlepší známka	52,8%	840	48,3%	611	50,8%	1451
	2	25,5%	406	28,2%	357	26,7%	763
	3	11,4%	181	11,8%	149	11,6%	330
	4	1,0%	16	1,2%	15	1,1%	31
	5=nejhorší známka	1,4%	23	1,2%	16	1,3%	38
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	3,2%	51	2,8%	36	3,0%	87
	Ne	69,2%	1100	66,1%	837	67,9%	1937
	Ano, hluk ostatních pacientů	24,8%	394	27,9%	354	26,2%	748
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1,0%	16	2,0%	25	1,4%	41
	Ano, hluk zvenčí	1,7%	27	1,2%	15	1,5%	42
Total		100,0%	1588	100,0%	1266	100,0%	2854

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1,7%	28	1,9%	24	1,8%	52
	Velmi spokojen(a)	66,2%	1052	62,9%	796	64,7%	1848
	Spíše spokojena(a)	28,4%	451	31,1%	393	29,6%	844
	Spíše nespokojena(a)	2,6%	41	3,3%	42	2,9%	83
	Velmi nespokojena(a)	1,1%	17	,9%	11	1,0%	28
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	1,8%	29	1,9%	24	1,9%	53
	Velmi spokojen(a)	45,8%	728	40,4%	512	43,4%	1239
	Spíše spokojena(a)	38,9%	618	39,8%	504	39,3%	1122
	Spíše nespokojena(a)	9,6%	153	12,4%	156	10,8%	309
	Velmi nespokojena(a)	3,7%	59	5,1%	65	4,3%	124
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	,2%	4	,4%	4	,3%	8
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	1,6%	25	1,8%	22	1,7%	47
	Ano	69,1%	1098	68,5%	867	68,8%	1965
	Spíše ano	19,6%	312	17,2%	218	18,5%	530
	Spíše ne	4,8%	76	8,1%	103	6,3%	179
	Ne	4,5%	71	3,6%	45	4,1%	117
	Nevím	,5%	8	,8%	11	,6%	18
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	1,6%	26	2,2%	28	1,9%	54
	Ano	54,7%	870	53,0%	671	53,9%	1540
	Spíše ano	20,0%	317	19,6%	248	19,8%	565
	Spíše ne	12,5%	199	13,0%	165	12,7%	364
	Ne	10,3%	164	11,5%	145	10,8%	309
	Nevím	,8%	13	,8%	10	,8%	23
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	3,0%	48	3,4%	43	3,2%	92
	Ano	75,3%	1197	75,0%	949	75,2%	2146
	Spíše ano	10,9%	174	9,7%	123	10,4%	296
	Spíše ne	2,7%	42	3,2%	40	2,9%	82
	Ne	3,5%	56	3,9%	49	3,7%	105
	Nevím	4,5%	72	4,9%	62	4,7%	134
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	1,7%	27	1,5%	19	1,6%	46
	Velmi dobrá	36,9%	586	35,6%	450	36,3%	1037
	Spíše dobrá	40,8%	648	43,2%	547	41,9%	1195
	Spíše špatná	13,0%	207	14,5%	183	13,7%	390
	Velmi špatná	7,1%	114	4,7%	60	6,1%	173
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	,4%	7	,6%	7	,5%	14
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	1,8%	28	1,9%	24	1,8%	52
	Ano	32,1%	511	35,9%	455	33,8%	966
	Ne	65,1%	1034	60,9%	771	63,2%	1805
	Nevím	1,1%	17	1,2%	16	1,1%	33
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	2,4%	38	1,5%	19	2,0%	57
	Příliš mnoho	9,2%	146	8,3%	106	8,8%	252
	Přiměřeně	77,6%	1233	81,2%	1028	79,2%	2261
	Příliš málo	10,3%	163	8,6%	109	9,5%	273
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	,6%	9	,3%	4	,5%	13
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám doba podávání jídle?	Neuvedeno	1,7%	27	1,9%	25	1,8%	52
	Ano	93,2%	1482	92,7%	1173	93,0%	2655
	Ne	4,7%	75	5,0%	64	4,9%	139
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	,3%	5	,3%	4	,3%	9
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízením, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	2,0%	32	2,1%	27	2,1%	59
	Velmi spokojen(a)	51,0%	811	44,4%	562	48,1%	1373
	Spíše spokojena(a)	35,6%	565	40,5%	512	37,7%	1078
	Spíše nespokojena(a)	6,2%	99	7,0%	89	6,6%	188
	Velmi nespokojena(a)	2,8%	45	4,4%	55	3,5%	100
	Nevím	2,3%	36	1,6%	20	2,0%	57
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	1,5%	23	2,4%	31	1,9%	54
	Ano	3,1%	49	3,5%	45	3,3%	93
	Ne	94,6%	1503	92,8%	1175	93,8%	2678
	Nevím	,9%	14	1,3%	16	1,1%	30
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	1,9%	30	2,5%	31	2,1%	61
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	82,7%	1314	80,2%	1015	81,5%	2328
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	12,0%	190	13,3%	169	12,6%	359
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	3,5%	56	4,0%	51	3,7%	106
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	2,8%	45	3,7%	47	3,2%	92
	Ano	89,8%	1426	87,3%	1105	88,7%	2532
	Ne	7,4%	118	9,0%	113	8,1%	231
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

		rok				Total	
		2011		2009		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	2,3%	37	3,5%	44	2,8%	81
	Velmi dobrý	57,3%	911	55,1%	697	56,3%	1609
	Dobrý	35,5%	565	36,9%	467	36,1%	1032
	Nepříliš dobrý	3,7%	58	3,9%	49	3,8%	108
	Špatný	1,1%	18	,7%	9	,9%	27
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

		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	1,8%	28	3,0%	38	2,3%	66
	Vždy	60,6%	963	53,8%	681	57,6%	1644
	Většinou	28,2%	448	32,5%	412	30,1%	860
	Občas	6,1%	97	7,1%	89	6,5%	187
	Nikdy	1,0%	17	,9%	11	1,0%	28
	Neptal(a) jsem se	2,3%	36	2,7%	34	2,5%	70
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

Frekvence

		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	2,3%	37	3,8%	48	3,0%	85
	Vždy	66,2%	1051	62,5%	791	64,5%	1842
	Většinou	17,6%	280	17,8%	225	17,7%	505
	Občas	4,7%	74	6,4%	81	5,4%	155
	Nikdy	1,5%	24	1,7%	21	1,6%	45
	Neměla jsem strach ani obavy	7,7%	122	8,0%	101	7,8%	223
Total		100,0%	1588	100,0%	1266	100,0%	2854
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	4,4%	70	5,3%	67	4,8%	137
	Často	4,2%	67	5,5%	70	4,8%	137
	Občas	9,0%	143	11,4%	145	10,1%	288
	Nikdy	82,4%	1309	77,8%	984	80,3%	2293
Total		100,0%	1588	100,0%	1266	100,0%	2854
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	4,2%	66	6,2%	78	5,0%	144
	Ano	47,9%	762	36,4%	461	42,8%	1223
	Ne	47,9%	761	57,4%	727	52,1%	1488
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		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	1,6%	26	3,5%	44	2,4%	70
	Vždy	61,8%	982	52,6%	666	57,7%	1648
	Většinou	26,7%	424	32,2%	408	29,1%	832
	Občas	6,4%	102	7,8%	99	7,0%	201
	Nikdy	1,2%	20	1,2%	15	1,2%	35
	Neptal(a) jsem se	2,2%	36	2,7%	34	2,4%	70
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

Frekvence

		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	2,2%	34	4,3%	55	3,1%	89
	Vždy	60,2%	957	49,7%	630	55,6%	1586
	Většinou	20,4%	323	24,2%	306	22,1%	630
	Občas	6,3%	100	7,6%	96	6,9%	197
	Nikdy	1,0%	16	2,8%	35	1,8%	51
	Neměla jsem strach ani obavy	9,9%	158	11,3%	143	10,6%	301
Total		100,0%	1588	100,0%	1266	100,0%	2854
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	3,7%	58	4,7%	59	4,1%	117
	Často	3,8%	60	5,1%	65	4,4%	125
	Občas	12,6%	201	16,3%	207	14,3%	408
	Nikdy	79,9%	1270	73,9%	935	77,2%	2205
Total		100,0%	1588	100,0%	1266	100,0%	2854
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	1,8%	29	2,5%	32	2,2%	61
	Určitě ano	65,1%	1034	59,3%	751	62,5%	1785
	Většinou ano	29,4%	468	32,4%	410	30,7%	878
	Většinou ne	3,0%	48	4,1%	52	3,5%	100
	Vůbec ne	,7%	10	1,6%	21	1,1%	31
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		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	2,3%	37	4,4%	55	3,2%	93
	Často	4,8%	76	4,4%	56	4,6%	132
	Občas	17,8%	283	21,8%	276	19,6%	560
	Nikdy	75,0%	1192	69,4%	878	72,5%	2071
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	2,2%	34	2,8%	36	2,5%	70
	Určitě ano	71,0%	1128	63,1%	799	67,5%	1927
	Spíše ano	23,3%	370	27,8%	352	25,3%	721
	Spíše ne	2,0%	32	3,6%	46	2,7%	78
	Určitě ne	,9%	14	,8%	10	,8%	24
	Nevím	,6%	10	1,9%	24	1,2%	35
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	2,2%	35	3,5%	44	2,8%	79
	Ano	25,4%	404	42,6%	540	33,0%	943
	Ne	54,1%	861	38,4%	486	47,2%	1347
	Nevím	18,3%	290	15,5%	196	17,0%	486
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	2,8%	44	4,2%	53	3,4%	98
	Ano	77,7%	1235	70,5%	892	74,5%	2127
	Ne	7,1%	113	10,7%	135	8,7%	248
	Nevím	12,4%	197	14,6%	185	13,4%	382
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		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	2,2%	35	3,3%	42	2,7%	76
	Vždy	79,2%	1258	74,8%	946	77,2%	2204
	Občas	16,3%	260	17,4%	221	16,8%	480
	Nikdy	1,8%	28	3,1%	39	2,3%	67
	Lékař se mnou nehovořil	,6%	9	1,4%	18	,9%	27
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	2,2%	35	3,3%	42	2,7%	77
	Vždy	77,1%	1225	69,7%	882	73,8%	2107
	Občas	18,7%	298	23,7%	300	20,9%	597
	Nikdy	2,0%	31	3,3%	42	2,6%	73
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		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	2,3%	36	2,9%	37	2,6%	74
	Velmi spokojen(a)	60,7%	964	54,1%	685	57,8%	1649
	Spíše spokojena(a)	26,6%	422	29,1%	369	27,7%	791
	Spíše nespokojena(a)	2,3%	37	4,0%	50	3,1%	87
	Velmi nespokojena(a)	,4%	6	1,1%	14	,7%	20
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	7,8%	124	8,7%	111	8,2%	235
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	2,2%	35	3,7%	46	2,8%	81
	Ano	78,7%	1251	72,8%	922	76,1%	2173
	Ne	11,9%	189	14,6%	185	13,1%	374
	Nevím	7,2%	115	8,9%	113	8,0%	227
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		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	4,1%	65	6,0%	76	4,9%	141
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	2,2%	35	3,7%	47	2,9%	83
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	4,2%	67	6,0%	75	5,0%	143
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	10,0%	158	9,4%	119	9,7%	278
	Termíny byly vždy dodrženy	56,0%	889	54,0%	684	55,1%	1573
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	22,1%	351	19,3%	244	20,9%	595
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,5%	23	1,6%	20	1,5%	43
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

Frekvence

		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	3,1%	49	5,2%	65	4,0%	115
	Dostával(a) jsem více léku než bylo třeba	5,1%	81	6,4%	81	5,7%	162
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	47,2%	750	47,9%	606	47,5%	1357
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	2,7%	43	3,4%	43	3,0%	85
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	36,3%	577	30,9%	391	33,9%	968
	Nevím	5,6%	89	6,3%	80	5,9%	169
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	2,8%	45	5,8%	74	4,2%	119
	Ne	89,1%	1416	83,4%	1056	86,6%	2473
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	2,2%	35	3,4%	43	2,7%	78
	Ano, čekal(a) jsem na léky	,4%	7	,3%	3	,3%	10
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	,8%	12	,7%	9	,8%	21
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	,4%	6	,6%	7	,5%	13
	Ano, z jiného důvodu	4,3%	68	5,8%	73	4,9%	141
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		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	3,9%	62	7,1%	90	5,3%	152
	Jasně a srozumitelně	90,2%	1433	85,6%	1083	88,1%	2517
	Málo srozumitelně	2,1%	34	3,9%	49	2,9%	83
	Nesrozumitelně	,4%	6	,4%	6	,4%	11
	Nevysvětlili vůbec	3,4%	54	3,0%	37	3,2%	92
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		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	6,0%	95	8,5%	107	7,1%	202
	Jasně a srozumitelně	80,5%	1279	74,8%	947	78,0%	2226
	Málo srozumitelně	4,5%	71	4,9%	62	4,7%	133
	Nesrozumitelně	,2%	3	,7%	9	,4%	12
	Neřekl vůbec	8,9%	142	11,1%	141	9,9%	282
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

Frekvence

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	6,4%	102	8,5%	108	7,3%	209
	Jasně a srozumitelně	53,6%	851	48,3%	611	51,2%	1462
	Málo srozumitelně	3,1%	50	3,6%	45	3,3%	95
	Nesrozumitelně	,7%	10	,6%	8	,6%	18
	Nevystětlili vůbec	4,5%	71	7,3%	92	5,7%	163
	Moji blízcí nebyli přítomní při mém propouštění	31,7%	504	31,8%	402	31,7%	906
Total		100,0%	1588	100,0%	1266	100,0%	2854

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	7,1%	112	8,5%	107	7,7%	220
	Ano	28,6%	454	25,7%	325	27,3%	779
	Ne	12,7%	201	16,8%	213	14,5%	415
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	51,7%	822	49,0%	620	50,5%	1442
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	2,4%	38	4,3%	55	3,3%	93
	Určitě ano	68,0%	1081	61,2%	775	65,0%	1857
	Spíše ano	25,2%	401	26,6%	336	25,8%	737
	Spíše ne	3,1%	49	6,0%	76	4,4%	125
	Určitě ne	1,2%	20	1,9%	23	1,5%	43
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucinný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	2,9%	46	5,1%	64	3,9%	110
	Výjimečně velká	31,0%	492	25,9%	328	28,7%	821
	Velká	57,0%	907	58,1%	736	57,5%	1642
	Malá	7,3%	117	8,4%	107	7,8%	223
	Nedostatečná	1,8%	28	2,4%	31	2,1%	59
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855

Frekvence

		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	4,2%	67	6,6%	83	5,3%	150
	Velmi spokojen(a)	48,3%	767	43,0%	544	46,0%	1312
	Spíše spokojena(a)	38,7%	615	41,9%	531	40,1%	1146
	Spíše nespokojena(a)	6,4%	101	6,5%	83	6,4%	184
	Zcela nespokojena(a)	2,4%	38	2,0%	25	2,2%	63
Total		100,0%	1588	100,0%	1266	100,0%	2854
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	2,4%	39	4,3%	54	3,3%	93
	Výborná	48,7%	775	40,0%	507	44,9%	1282
	Velmi dobrá	33,0%	525	35,4%	448	34,0%	972
	Dobrá	12,2%	194	16,0%	202	13,9%	396
	Dostatečná	2,9%	45	2,9%	36	2,9%	82
	Nedostatečná	,8%	13	1,4%	18	1,1%	31
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	3,0%	47	5,2%	65	4,0%	113
	Lepší	86,4%	1373	81,8%	1036	84,4%	2409
	Stejný	9,4%	149	10,8%	137	10,0%	286
	Horší	1,3%	20	2,2%	28	1,7%	48
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855
		rok				Total	
		2011		2009		Col %	Count
		Col %	Count	Col %	Count		
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	4,7%	75	6,9%	87	5,7%	162
	Určitě ano	60,7%	965	54,0%	683	57,7%	1649
	Spíše ano	22,0%	350	22,8%	289	22,4%	638
	Spíše ne	7,2%	114	9,5%	121	8,2%	235
	Určitě ne	5,4%	86	6,8%	86	6,0%	172
Total		100,0%	1589	100,0%	1266	100,0%	2855



DOTAZNÍK



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

DOTAZNÍK

Upozornění: Prosím, nezapomeňte, že tento dotazník se týká pouze Vaší současné návštěvy v nemocnici.

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

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

PLÁNOVANÉ PŘIJETÍ / PŘEVOZ DO NEMOCNICE

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

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

- Nečekal/a jsem
- 2-3 dny
- Do jednoho týdne
- Do jednoho měsíce
- Do půl roku
- Do roka
- Do dvou let
- Více než dva roky
- Nevím

3. Byl termín Vašeho přijetí nemocnicí změněn?

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

4. Zdá se Vám doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:

- Příliš dlouhá
- Tak akorát
- Byl/a jsem přijat/a dříve, než jsem předpokládal/a
- Nevím

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

- Ano
- Ne

JAK PROBÍHALO VLASTNÍ PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

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

- Velmi dobře a profesionálně
- Průměrně
- Velmi špatně
- Nevzpomínám si

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

- Ano
- Ano, v omezené míře
- Ne, ačkoliv jsem je žádal/a
- Ne, nežádal/a jsem informace

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

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

9. Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do nemocnice.

(1 = nejlepší známka, 5 = nejhorší známka)

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

POBYT V NEMOCNICI

10. Rušil Vás v noci hluk?

- Ne
- Ano, hluk ostatních pacientů
- Ano, hluk zaměstnanců nemocnice
- Ano, hluk zvenčí

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

- Velmi spokojen/a
- Spíše spokojen/a
- Spíše nespokojen/a
- Zcela nespokojen/a

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

- Velmi spokojen/a
- Spíše spokojen/a
- Spíše nespokojen/a
- Zcela nespokojen/a
- Toalety/sprchy jsem nepoužíval/a

13. Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne
- Nevím

14. Vyhovovala Vám doba ranního buzení?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne
- Nevím

15. Vyhovovala Vám doba návštěv?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne
- Nevím

16. Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?

- Velmi dobrá
- Spíše dobrá
- Spíše špatná
- Velmi špatná
- Nemocniční stravu jsem nejedl/a

17. Měl/a jste dietu?

- Ano
- Ne
- Nevím

18. Jaké množství jídla jste dostával/a?

- Příliš mnoho
- Přiměřeně
- Příliš málo
- Nemocniční stravu jsem nejedl/a

19. Vyhovovala Vám doba podávání jídel?

- Ano
- Ne
- Nemocniční stravu jsem nejedl/a

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

- Velmi spokojen/a
- Spíše spokojen/a
- Spíše nespokojen/a
- Zcela nespokojen/a
- 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

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 sestřím, 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 nemocnici od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

34. Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v nemocnici?

- 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 příležitostí 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 útlumení 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 Z NEMOCNICE

43. Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění z nemocnice?

- 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 z nemocnice?

- 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 z nemocnice 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 z nemocnice

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

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

OBECNÉ HODNOCENÍ NEMOCNICE

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 této nemocnice? 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 nemocnice 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 tuto nemocnici 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. V této nemocnici jste byl(a) hospitalizován(a) jako:

- 1 Civilista
- 2 Voják

S3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

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

S6. Rok narození (prosím dopište):

19

S7. Zapište, prosím, dnešní datum:

Datum:..... 2005

OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

Jestliže chcete zmínit ještě nějaké další zkušenosti z Vašeho pobytu v této nemocnici, 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.

Vhodte, prosím, dotazník do schránky umístěné na Vašem oddělení.