



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Měření kvality zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti pacientů
Leden 2013 / Závěrečná zpráva/ Řešitel projektu: RNDr. Tomáš RAITER/ www.hodnoceni-nemocnic.cz

Rehabilitační ústav Kladruba 2012

Kvalita Očima Pacientů – významný růst kvality péče

Již pátá vlna šetření spokojenosti pacientů v rámci projektu KVALITA OČIMA PACIENTŮ se uskutečnila koncem roku 2012 v Rehabilitačním ústavu Kladruby. Její výsledky potvrdily stabilní a vysokou kvalitu poskytovaných služeb. Ústav potvrdil nejvyšší rating kvality "A+" a obhájil certifikát SPOKOJENÝ PACIENT ve třech kategoriích (lůžkové zdravotnické zařízení, sestry, lékaři).

Souhrnná spokojenost dosáhla hodnoty 86,0 % a ve srovnání s předchozím rokem se změnila jen v rámci statistické chyby. Metodické parametry sběru dat byly podobně jako v předchozích letech velmi dobré. Návratnost 85 %, podíl nezařazených pacientů 4,4 % a podíl vzorku dotázaných na ročních hospitalizacích činil 14,7 %. Ve všech bodech tedy byly splněny požadavky certifikace Spokojený pacient.

Ze sociodemografických ukazatelů stojí za zmínku nárůst spokojenosti mužů a významný pokles spokojenosti žen. Výsledky spokojenosti s jednotlivými dimenzemi kvality se pohybují ve srovnání s loňským rokem na podobných úrovních v rámci statistické chyby. Z dílčích indikátorů kvality je vyšší spokojenost s dobou čekání na přijetí, nedochází tak často ke změnám dohodnutých termínů vyšetření a poklesla spokojenost s kvalitou jídla. Ostatní indikátory se příliš významně neměnily.

Z jednotlivých oddělení se nejvíce zvýšila spokojenost na spinální jednotce LO1, která byla v předchozím šetření hodnocena nejhůře a je hodnocena jako třetí nejlepší oddělení. Zlepšení lze vysvětlit zejména vyšším hodnocením sester, než před rokem.

Hodnocení hlavních profesních skupin (lékaři, sestry, rehabilitační pracovníci) nezaznamenalo žádné statisticky významné změny. Na základě poklesu spokojenosti se všeobecnými službami lze usuzovat na mírnou změnu struktury klientely směrem k vyšší náročnosti a vyšším očekáváním.

Veřejně dostupné informace o kvalitě jednotlivých zdravotnických zařízení jsou předpokladem naplnění práva občanů na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení. Toto právo může být naplněno jen tehdy, pokud má občan k dispozici potřebné informace o kvalitě zdravotnických zařízení, na základě kterých se může rozhodovat.

Informace o kvalitě zdravotní péče z pohledu jejích uživatelů, zpracované validním a jednotným způsobem, který umožňuje srovnání různých zařízení, jsou také nezbytným podkladem pro managementy nemocnic při řízení kvality, dostupnosti a efektivity poskytované zdravotní péče. Je to jedna z podmínek úspěšné akreditace nemocnic.

Pravidelné poskytování informací o kvalitě zdravotní péče veřejnosti významně přispívá ke zvyšování povědomí o odpovědnosti občanů za své zdraví a posilování postavení pacienta v systému zdravotní péče v České republice.

Rehabilitační ústav Kladruby byl vůbec prvním rehabilitačním ústavem v České republice, který se zapojil do projektu měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů.

Zdravotnická zařízení v České republice se musí připravit na to, že nároky pacientů i nadále významně porostou. Generace, které budou vyžadovat služby a komunikaci s personálem zdravotnických zařízení na nejvyšší úrovni, se teprve blíží věku zvýšené spotřeby zdravotnických služeb. Proto je potřeba počítat s tím, že pouze ta zařízení, která budou své služby zlepšovat rychleji, než porostou požadavky klientů, budou vykazovat také růst spokojenosti pacientů.

Děkuji vedení a pracovníkům ústavu za výbornou spolupráci a všem pacientům, kteří odpovídali na naše otázky, za trpělivost a vstřícnost.

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů



OBSAH

Executive Summary	strana 04
Metodická část	strana 05
Parametry šetření	strana 11
Souhrnná spokojenost	strana 20
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 23
Spokojenost pacientů na jednotlivých pracovištích	strana 49
Spokojenost pacientů s personálem a službami	strana 54
Řešitel projektu	strana 64
Příloha 1: Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích (tab.)	strana 65
Příloha 2: Přehled indikátorů kvality	strana 71
Příloha 3: Připomínky pacientů	strana 81

EXECUTIVE SUMMARY

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Rehabilitačním ústavu Kladruby je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celý ústav dosahuje hodnoty 86,0 %.**
- **Rehabilitační ústav si udržel nejvyšší rating kvality „A+“ a obhájil certifikát SPOKOJENÝ PACIENT ve třech kategoriích (zařízení, sestry, lékaři).**
- Ve srovnání s rokem 2011 poklesla souhrnná spokojenost v rámci statistické chyby o 1 procentní bod.

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- U všech osmi sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi **zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče**. Naopak nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s dimenzemi **tělesné pohodlí a informace a komunikace**.

Spokojenost podle pracovišť

- Souhrnná spokojenost je nejvyšší na **LO 6**.
- Na žádném pracovišti není spokojenost celým intervalem spolehlivosti pod průměrem za hodnocená pracoviště.
- Nejnižší spokojenost je na **LO 5**.
- Ve srovnání s rokem 2011 se souhrnná spokojenost nejvíce zvýšila na pracovišti **LO 1 – spinální jednotka**.

Porovnání pracovišť

- Spokojenost pacientů na všech pracovištích RÚ je vysoká, proto neexistuje pracoviště, kde by spokojenost byla výrazně vyšší nebo naopak nižší v porovnání s ostatními pracovišti.
- Pouze na pracovišti LO 5 je spokojenost v průměru nižší, ovšem pouze ve 2 z 8 dimenzí (viz str. 72).

Spokojenost s personálem a všeob. službami

- Celková průměrná spokojenost s personálem je vysoká a činí u sester 87 % a u lékařů 86 % a u rehabilitačních pracovníků 74 %. Se všeobecnými službami činí spokojenost 76 %.

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 49 % žen, 9 % pacientů do 30 let a 22 % s vysokoškolským vzděláním.
- 85 % pacientů bylo do ústavu přijato plánovaně.
- Pouhá 4 % pacientů s plánovaným příjmem čekala na přijetí déle než půl roku.

METODICKÁ ČÁST

Metodika projektu – základní info, konstrukce dimenzí

Projekt Kvalita Očima Pacientů

- Projekt Kvalita Očima Pacientů (KOP) měří kvalitu zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti/spokojenosti pacientů. Výzkumnou technikou je standardizované dotazování pacientů, kteří v době šetření končí svou hospitalizaci.
- K dotazování se využívá standardizovaný a v českém prostředí ověřený anketní dotazník. Tento dotazník pokrývá osm hlavních indikátorů kvality tzv. dimenzí kvality péče.
- Dimenze kvality péče jsou tematicky definované oblasti péče. Každou dimenzi sytí 3-10 škálových otázek dotazníku. K interpretaci dimenzí se využívá statistika, která agreguje otázky do jednoho čísla, což umožňuje provádět statistické analýzy a výsledky lze srozumitelně interpretovat.

Konstrukce hlavních indikátorů (dimenzí) kvality péče

- U každé otázky je zvolena jedna položka škály, která odráží nejlepší hodnocení pacienta. Této položce škály se přiřadí hodnotu 1. Ostatním platným položkám se přiřadí hodnota 0. Položky typu „neuvedeno“, „neví“, apod. se z analýzy vynechají.

- Za každého pacienta se vypočítá pro každou dimenzi průměr takto transformovaných proměnných.
- Za každou dimenzi se z těchto hodnot spočítá průměr za všechny pacienty. Výsledkem tohoto postupu je, že každému pacientovi je pro každou dimenzi přiřazeno jedno číslo, které lze interpretovat jako procento otázek sytících danou dimenzi, ve kterých byl pacient maximálně spokojený.
- Zprůměrování těchto výsledků přes všechny pacienty dává pro každou dimenzi průměrné procento spokojenosti pacientů se službami poskytovanými v dané oblasti.
- To, že do analýzy vstupují pouze nejlepší kategorie odpovědí, je zapříčiněno poměrně vysokou spokojeností, kterou pacienti v jednotlivých otázkách vykazují. I při takto přísné konstrukci statistik vychází standardní spokojenost pacientů s položkami sytícími jednotlivé dimenze okolo 80 %.
- Z centrální limitní věty potom plyne, že takto konstruovaná statistika má limitně normální rozdělení, tedy lze ji testovat pomocí běžných statistických testů. Asymptotická normalita v těchto případech začíná obvykle fungovat od $N=20$.

Metodika projektu - přehled hlavních indikátorů

Osm hlavních indikátorů (dimenzí) kvality péče

Přijetí pacienta do nemocnice - výsledky průzkumu uvádějí jako zdroj nespokojenosti nemocných opoždění péče. Zpoždění jsou drahá i v potenciálních nákladech za sníženou spokojenost pacientů a ve vedlejších klinických výsledcích.

Respekt, ohled, úcta k pacientovi - pacienti popisují pocit anonymity a ztrátu identity v nemocnici a v klinickém prostředí a mají silnou potřebu být léčeni s úctou a respektem jako jedinci. Obávají se nemoci a toho, že léčba ovlivní jejich životy a chtějí být informováni a zahrnuti do lékařského rozhodování. Specialitou českého prostředí je absence tradice představování zdravotnického personálu pacientům.

Koordinace a integrace péče o pacienta - pacienti mají jedinečný pohled na proces péče. Vytvořili si představu o kompetenci a schopnosti poskytovatelů péče a o uspořádání klinické péče, pomocných služeb a o péči první linie. Mimo jiné zde sledujeme, zda nedostává pacient protichůdné informace od personálu zdravotnického zařízení.

Informace, edukace a komunikace s pacientem - pacienti se často obávají, že jim budou odepřeny informace a že nebudou kompletně a upřímně informováni o nemoci nebo prognóze. Zvláště zdůrazňují potřebu informace o klinickém stavu, vývoji a prognóze a také informace jak se chovat po propuštění ze zdravotnického zařízení. Jednou z velkých slabin českého zdravotnictví se ukazuje nízká srozumitelnost informací, které lékaři poskytují pacientům.

Tělesné pohodlí pacienta - jedním z neodkladných aspektů nemoci je fyzické nepohodlí a neschopnost, kterou přináší. Fyzická péče, která pomáhá pacientům, když jsou těžce nemocní, je jednou z nejzákladnějších služeb, kterou poskytovatelé zdravotnických služeb mohou poskytnout z pohledu pacienta. Pacienti zdůrazňují pocit strachu z melancholického vybavení nemocnice a oceňují čistotu, pohodlí a příjemné prostředí.

Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti pacienta - strach a úzkost, kterou nemoc vyvolává, mohou oslabovat stejně jako fyzické účinky. Pacienti vyjadřují úzkost z nemoci a strach z možných důsledků a dlouhodobých prognóz; obávají se účinku nemoci na jejich schopnost postarat se o sebe a obávají se účinku nemoci na jejich rodinný příjem. Dlouhodobě jedna z nejhůře hodnocených dimenzí kvality v českém lůžkovém zdravotnictví.

Zapojení rodiny a blízkých do péče o pacienta - pacienti se spoléhají na rodinné příslušníky a své nejbližší přátele v případě sociální a citové podpory, nebo jako na zastávce a často jako na první poskytovatele zdravotní péče po propuštění z nemocničního zařízení. Obávají se vlivu své nemoci na přátele a rodinu.

Propuštění a pokračování péče o pacienta - propuštění z nemocnice může být stejně tak obtížné jako přijetí. Ukazuje se, že někteří pacienti nevědí, jaké mají sledovat indicie, které by mohly signalizovat nestandardní průběh doléčení a nevědí, jak užívat léky nebo neznají jejich vedlejší účinky.

Metodika projektu – sběr a zpracování dat

Sběr dat

- Distribuci a sběr dotazníků zajišťuje odběratel vlastními zaměstnanci dle pokynů řešitele projektu.
- Dotazník vyplňují pacienti sami a to den před propuštěním z nemocnice. Musí se jednat o pacienty, kteří v nemocnici strávili minimálně **část 2 dnů (resp. 1 noc)** a jsou k vyplnění dotazníků způsobilí. Vyplnění dotazníku trvá přibližně 20 minut.
- Distribuci dotazníků pacientům obvykle zajišťují staniční sestry jednotlivých pracovišť, dokud celkový návrat za celou nemocnici nedosáhne předem stanovené hodnoty. Počty určené pro jednotlivá pracoviště jsou pouze orientační a neslouží k ukončení sběru po jejich dosažení. Stanovují se podle velikosti a průměrného počtu přijímaných pacientů na pracovišti.
- Vyplněné **dotazníky odevzdávají pacienti v zalepených obálkách do zapečetěných schránek** tak, aby bylo možné maximálně zajistit anonymitu odpovědí pacientů.
- Dotazníky v zalepených obálkách jsou společně se statistikou počtu pacientů v době sběru dotazníků předány zpracovateli projektu ke zpracování.

Zpracování dat

- Dotazníky jsou pro účely zpracování nejprve pořízeny do elektronické podoby a pořízená data jsou podrobena několikastupňovému systému kontrolních mechanismů.
- Hodnotí se **úspěšnost dotazování** vyjádřená návratností – tzn. jaký podíl pacientů vyplnil dotazník z celkového počtu propuštěných pacientů, kteří splnili kritéria potřebná pro zařazení do výzkumu. **Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se považuje 50% návratnost.** (Certifikace SPOKOJENÝ PACIENT požaduje aspoň 65%).
- Pro potřeby výpočtu návratnosti dodávají zdravotnická zařízení **Hlášení o nezařazených pacientech (HNP)**, ve kterém je evidován i počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (např.: indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení apod.).
 - Počet nezařazených pacientů a jejich podíl na celkovém počtu propuštěných pacientů se vyhodnocuje za každé pracoviště. Podíl všech nezařazených pacientů v zařízení na celkovém počtu by neměl přesáhnout hodnotu určenou pro daný typ zařízení (nemocnice 9,5%, psychiatrické léčebny 16%, rehabilitační ústavy 12%)

Metodika projektu – zpracování dat

- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno (tzv. **PRACOVISŤE S ANULOVANÝM HLÁŠENÍM**). Návratnost i hodnocení spokojenosti se zpracovává.
- Pokud je i po anulování HNP počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit (tzv. **PRACOVISŤE S CHYBNOU EVIDENCÍ DOTAZNÍKŮ A/NEBO PACIENTŮ**). Návratnost se nehodnotí, spokojenost se zpracovává.
- Pokud je na pracovišti zjištěno porušení metodiky a/nebo etiky sběru dat, je pracoviště vyřazeno ze zpracování souhrnné spokojenosti a výsledky tohoto pracoviště uvedené ve zprávě jsou pouze informativní (tzv. **PRACOVISŤE S PORUŠENÍM METODIKY A/NEBO ETIKY SBĚRU**).
- Hodnotí se **počet získaných odpovědí za celé zařízení**. Podíl validních dotazníků na celkovém počtu pacientů hospitalizovaných v zařízení za předchozí rok by neměl klesnout pod 4,5%.
- Dále se hodnotí **počet získaných odpovědí na jednotlivých pracovištích**. Obvykle nejsou samostatně hodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl alespoň 20 ks. Většinou jsou tato pracoviště sloučena s jinými příbuznými pracovišti nebo jsou zařazena do kategorie „ostatní“. Pracoviště s takto nízkým počtem ovšem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici.
- Pořízená a zkontrolovaná **data jsou převážena na skutečný počet pacientů hospitalizovaných v rámci jednotlivých pracovišť nemocnice**. Rozsah vah by se měl pohybovat v rozmezí od 0,3 do 3,0.
- Poté jsou vypočítány hodnoty proměnných sytící hlavní indikátory/dimenze kvality a dílčí ukazatele.

Metodika projektu – vyhodnocení dat

Vyhodnocení dat

Vyhodnocuje se:

- **Souhrnná spokojenost** - vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele (kapitola SOUHRNNÁ SPOKOJENOST).
- **Spokojenost podle hlavních indikátorů/dimenzí** – vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných ukazatelích, které sytí jednotlivé dimenze a v dimenzích jako takových (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH).
- **Spokojenost podle pracovišť** – vyjadřuje, na kolik procent byl pacient konkrétního pracoviště během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to souhrnně a v jednotlivých dimenzích. Spokojenost pracovišť je hodnocena dvoustupňově – jednak se hodnotí dynamika spokojenosti (srovnává se spokojenost aktuální a předešlé vlny šetření) a jednak se porovnává spokojenost konkrétního pracoviště s pracovišti ostatními (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH).
- **Spokojenost se sestrami, lékaři, rehabilitačními pracovníky a všeobecnými službami** - pro hodnocení spokojenosti pacientů se sestrami, lékaři, rehabilitačními pracovníky a všeobecnými službami byly zkonstruovány 4 další dimenze, z nichž každou sytí vybrané otázky související s kompetencí zdravotnického personálu nebo managementu (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI).
- **Spokojenost s indikátory kvality péče** – je zpracována ve formě tabulek, které shrnují rozdíly ve spokojenosti s jednotlivými indikátory sytící jednotlivé dimenze podle jednotlivých pracovišť. Pro porovnání průměrného hodnocení na jednotlivých pracovištích s průměrem za všechny ostatní pracoviště se využívá dvou výběrový T-test (Independent T-test). Statisticky významné rozdíly se testují na hladině významnosti $p=0,05$. Odchylky směrem nahoru jsou v tabulkách zaznamenány znaménkem „+“ a vyznačeny zeleně, směrem dolů znaménkem „-“ a podbarveny červeně. (Viz kapitola Příloha č. 2. PŘEHLED INDIKÁTORŮ KVALITY).

PARAMETRY ŠETŘENÍ

Rozsah a termín šetření

Zúčastněná lůžková oddělení

Projektu se zúčastnila tato pracoviště:

- LO 1 - spinální jednotka
- LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy
- LO 3 - perif. nebo CNS diagn.
- LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy
- LO 5 - pohyb.ústrojí, samoplátci
- LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence
- LO 1 - mezipatro

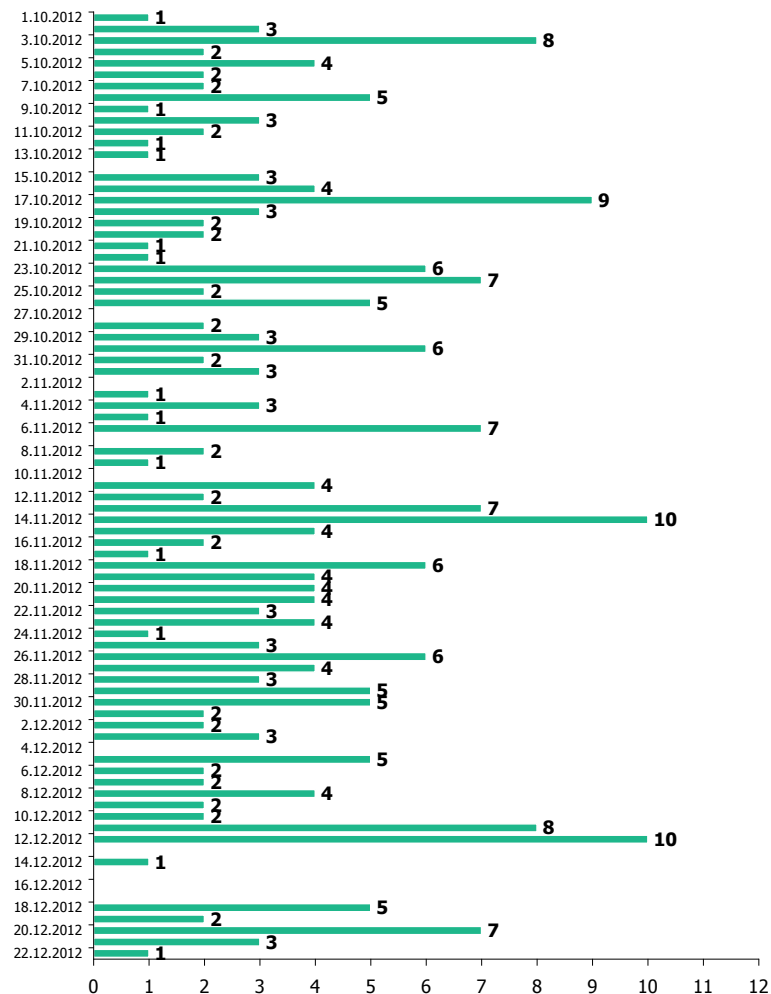
Termín šetření

- První den termínu šetření: 01.10.2012
- Poslední den termínu šetření: 22.12.2012
- Počet dní šetření: 83

Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Návratnost šetření

Návratnost dotazníků

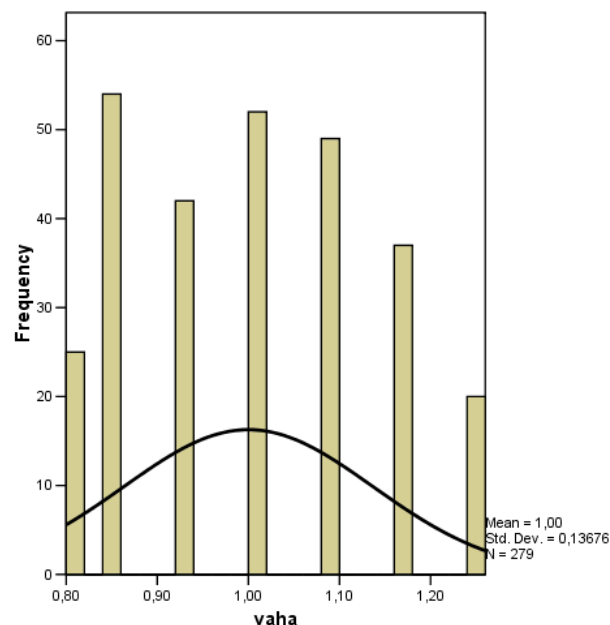
Počet propuštěných pacientů	344
Počet nezařazených pacientů	15
Počet nezařazených pacientů (bez interupcí, útěků a nedobrovolných ukončení péče na psych. odděleních)	15 (tj. 4,4 %)
Počet hospitalizací za předchozí rok (poslední známý údaj)	1 898
Počet dotazníků	279 (14,7 %)
Hrubá návratnost	85 %
Počet nevalidních dotazníků (porušení metodiky či etiky sběru)	0
Počet validních dotazníků	279
ČISTÁ NÁVRATNOST	85 %

Sběr na jednotlivých pracovištích

Počet pracovišť celkem	7
Počet pracovišť s n<20:	0
Počet pracovišť s anulovaným hlášením	0
Počet pracovišť s chybnou dokumentací	0
Počet pracovišť s porušením etiky sběru dat:	0

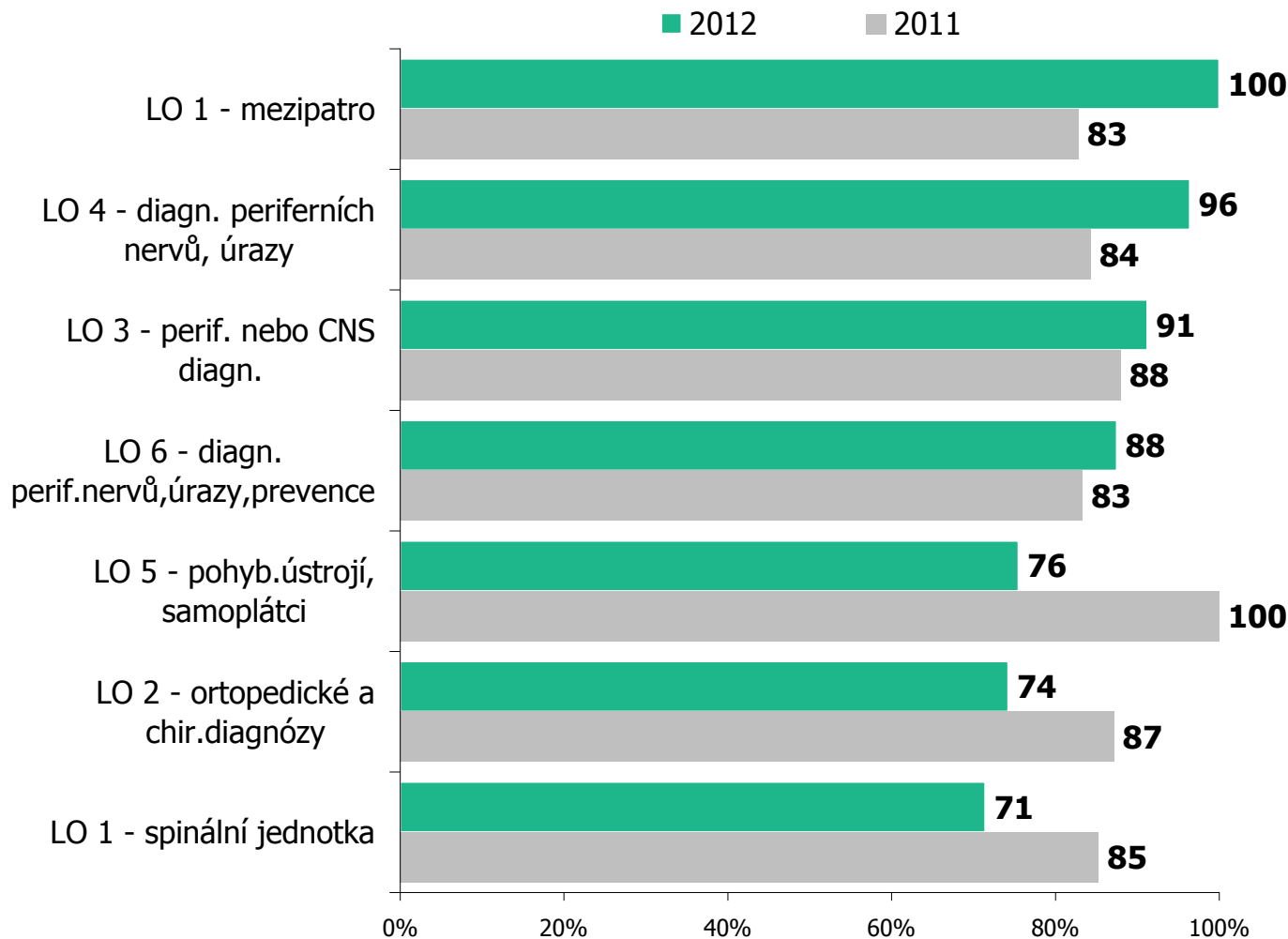
Vážení dat

- Rozsah vah: 0,8 – 1,2
Rozložení vah ukazuje tento histogram:



Návratnost dotazníků v %

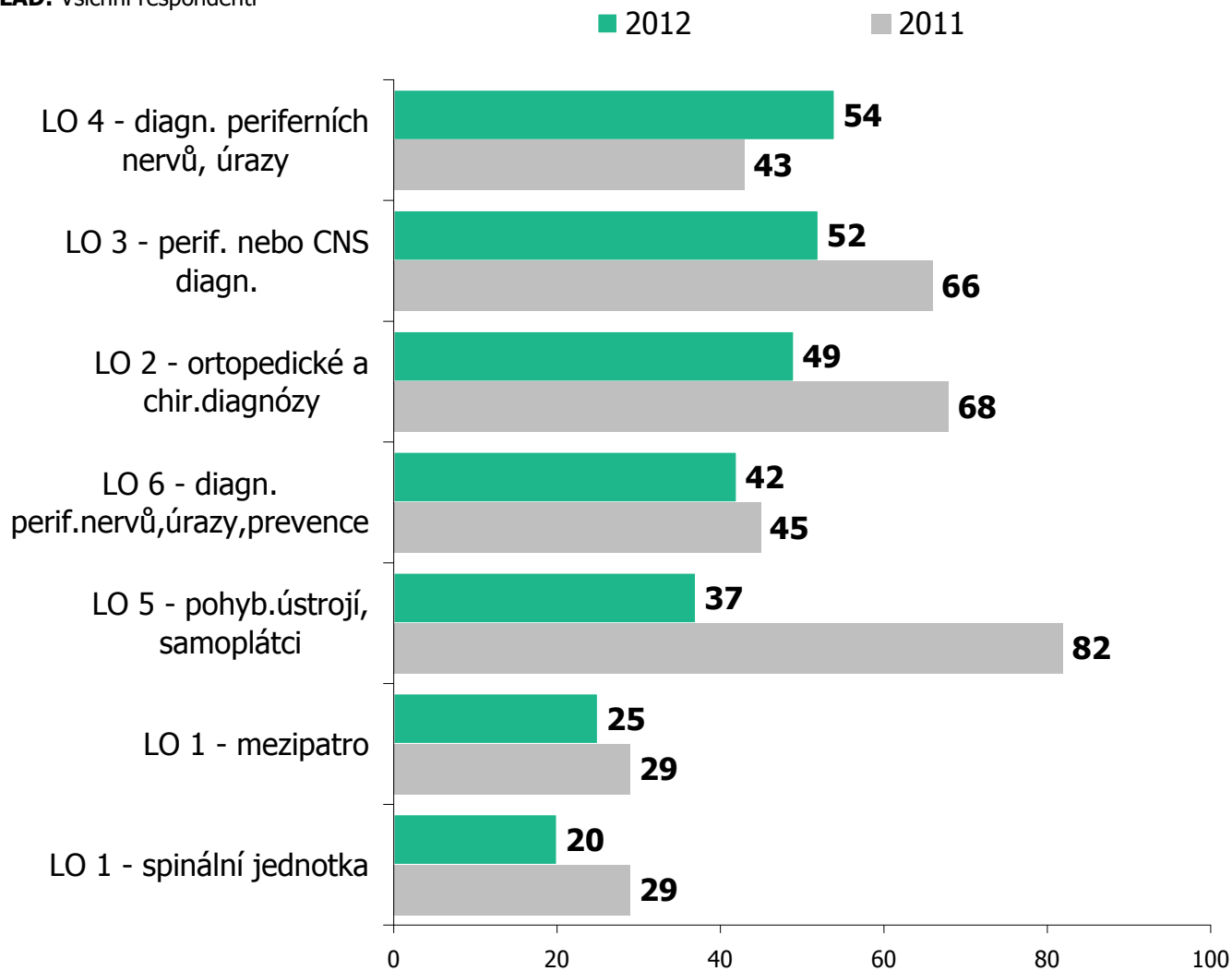
ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Počty získaných dotazníků

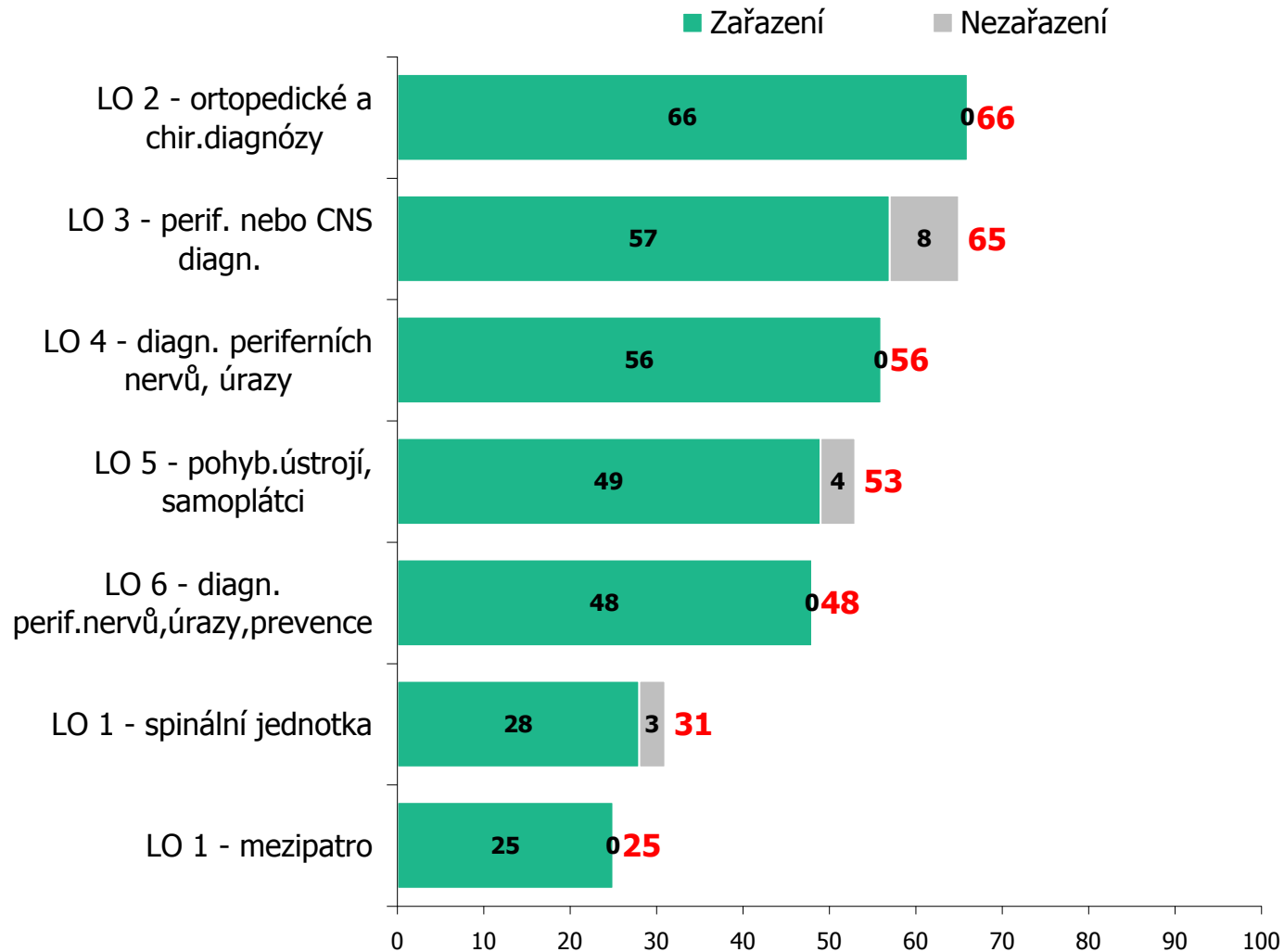
ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



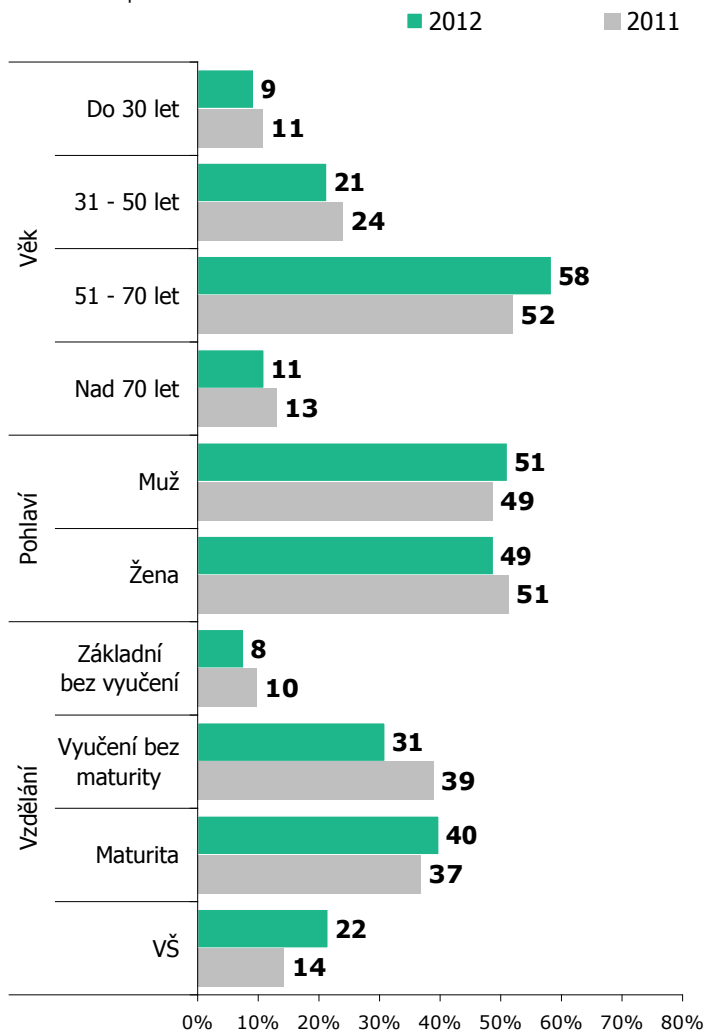
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Vyhodnocení sběru - shrnutí

Označení stanice / oddělení	Vyplněných dotazníků	Validních dotazníků	Nezařazených pacientů	Propuštěných pacientů	Čistá návratnost
LO 1 - spinální jednotka	20	20	3	31	71,4%
LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy	49	49	0	66	74,2%
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.	52	52	8	65	91,2%
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy	54	54	0	56	96,4%
LO 5 - pohyb.ústrojí, samoplátci	37	37	4	53	75,5%
LO 6 - diagn. perif. nervů, úrazy, prevence	42	42	0	48	87,5%
LO 1 - mezipatro	25	25	0	25	100,0%
CELKEM	279	279	15	344	84,8%

Struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



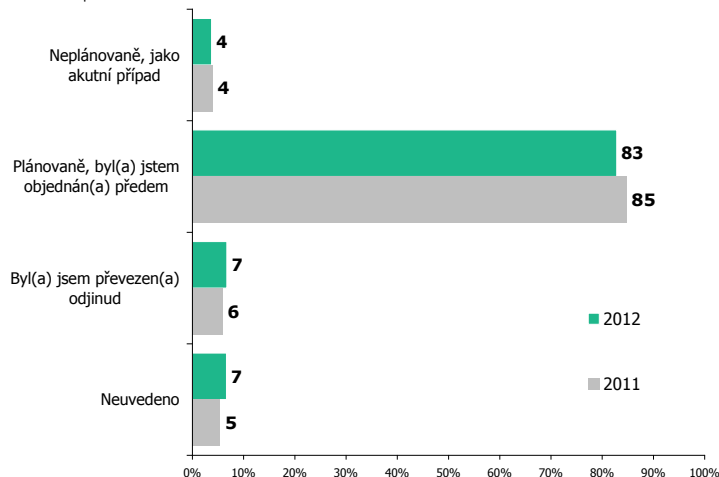
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

- V souboru pacientů je 51 % mužů a 49 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 50 let (69 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří necelou desetinu vzorku.
- Oproti minulé vlně (2011) se demografická struktura pacientů výrazně nezměnila.

Přijetí do nemocnice

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti

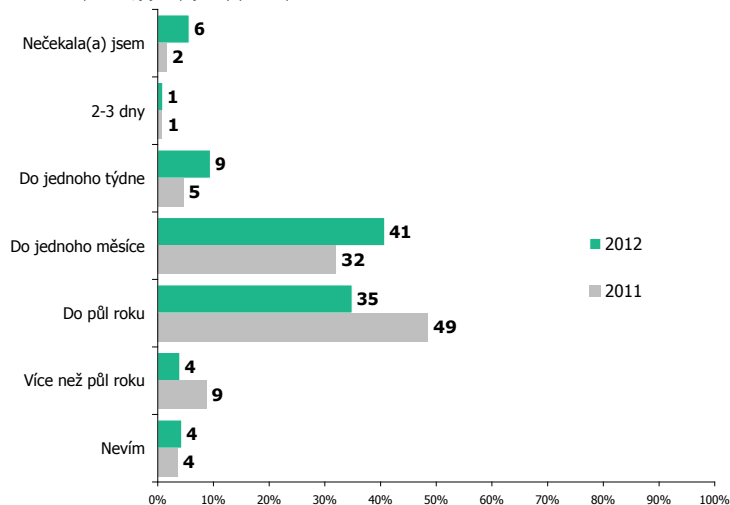


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RU Kladruba, 2012

- Plánovaně bylo do RÚ Kladruba přijato 83 % pacientů.
- Čekací doba na přijetí do nemocnice u pacientů s plánovaným příjmem není obvykle delší než půl roku.
- Většina pacientů považuje dobu čekání na přijetí do nemocnice za adekvátní vzhledem ke svému zdravotnímu stavu.

Čekací doba na přijetí do nemocnice

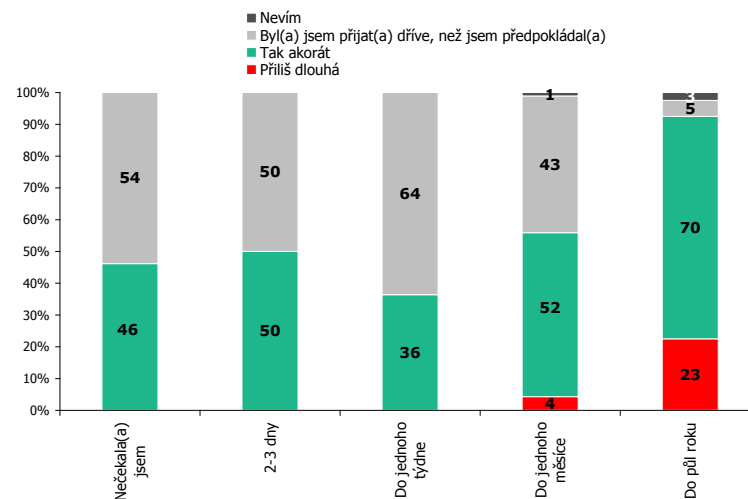
ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RU Kladruba, 2012

Hodnocení zdrav. stavu vzhledem k čekací době na přijetí do nem.

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RU Kladruba, 2012

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost pacientů s lůžkovou péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

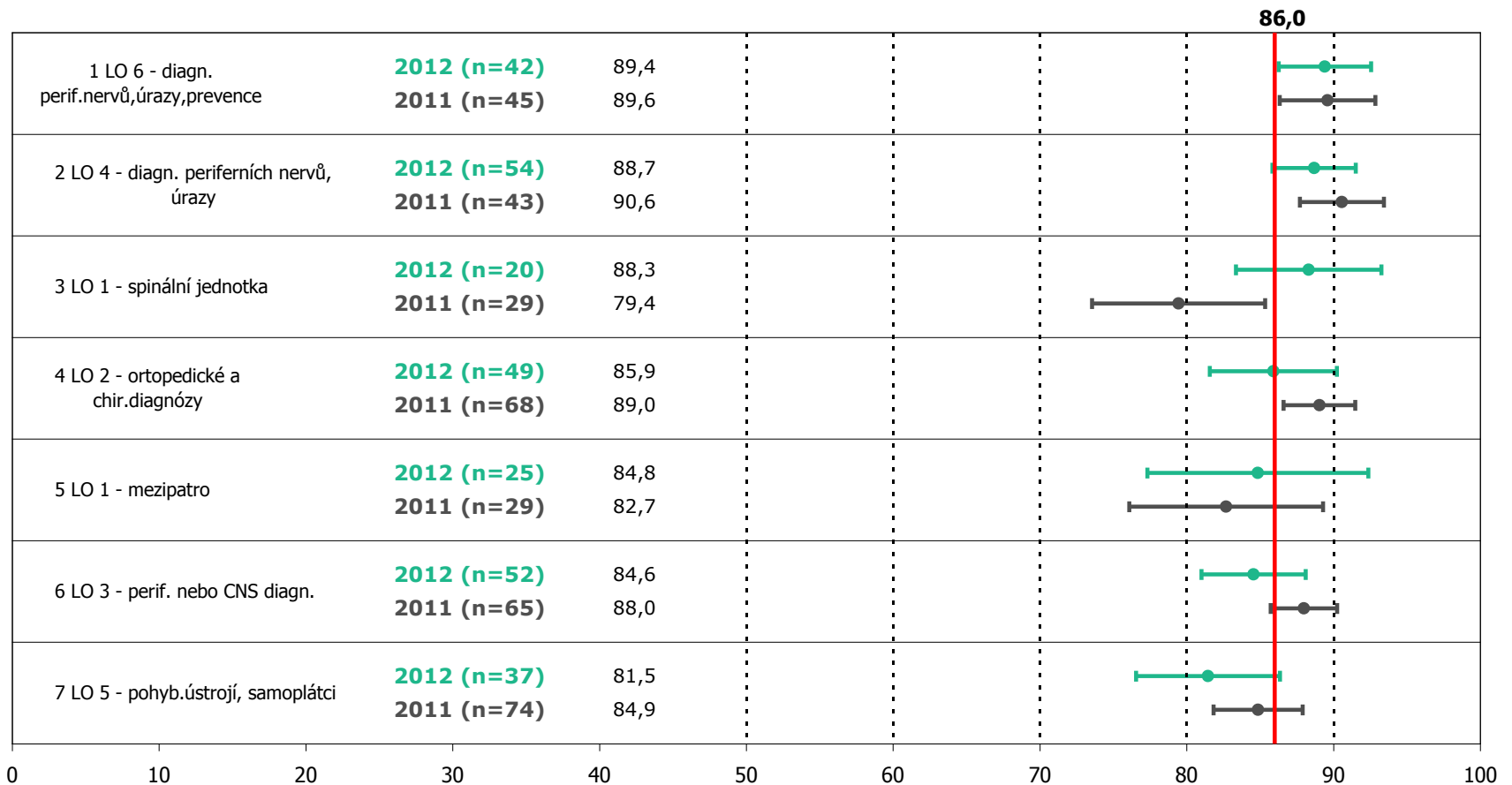
Poznámka:

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

Souhrnná spokojenost - pracoviště

RÚ Kladruby: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

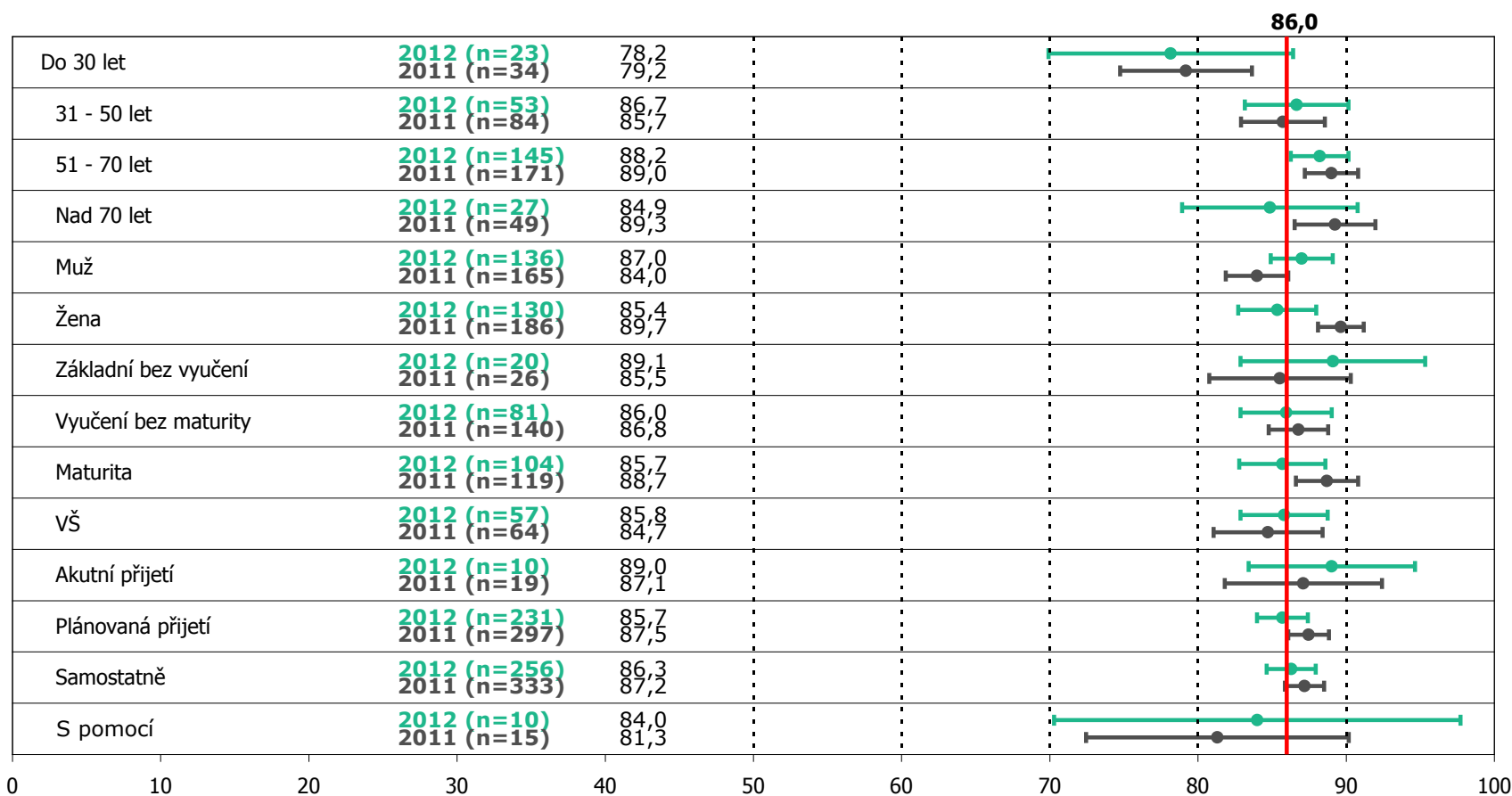


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

RÚ Kladruby: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



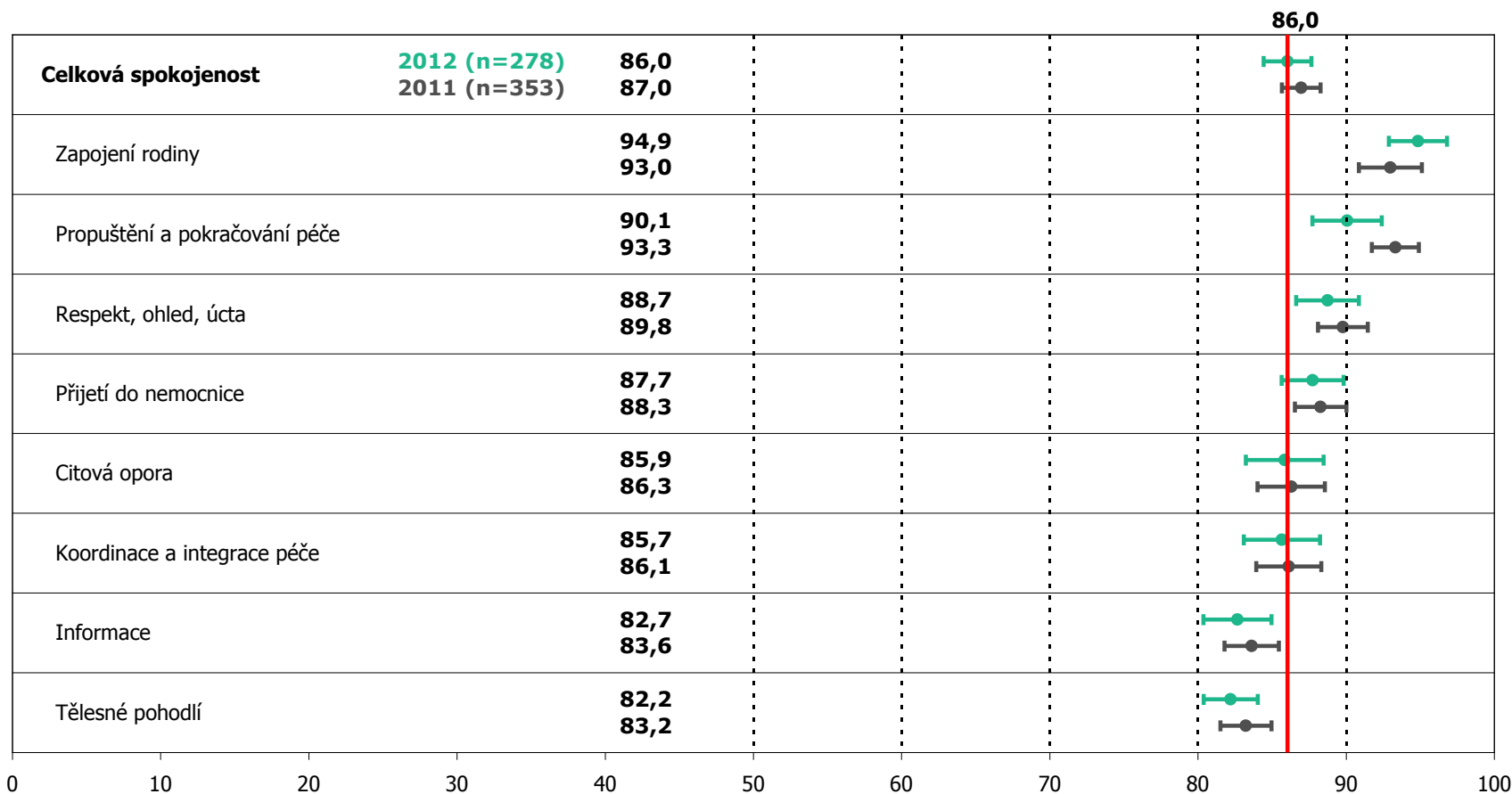
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost v jednotlivých dimenzích

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruhy, 2012

Přijetí do nemocnice

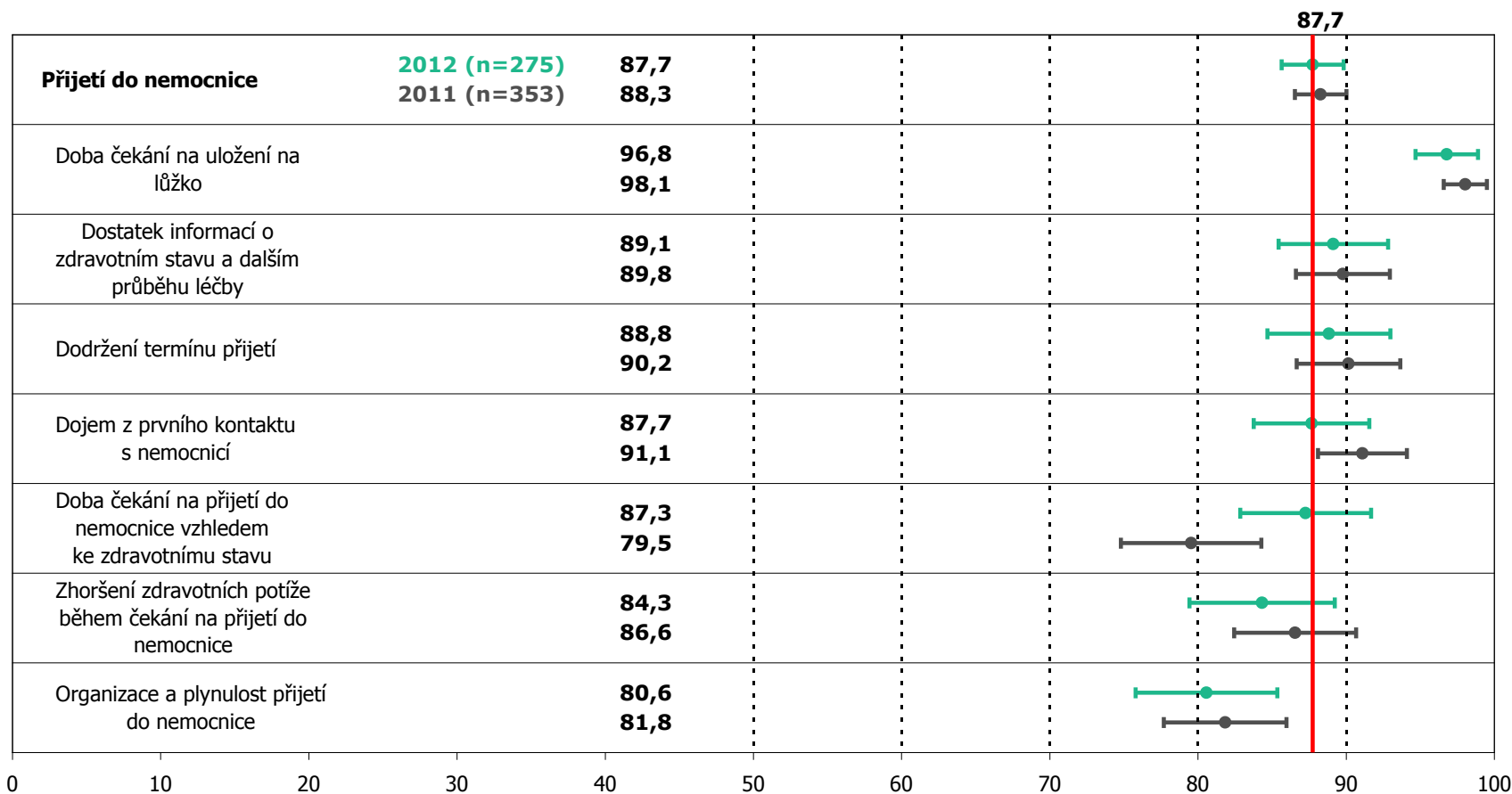
Otázky sytící dimenzi:

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

Přijetí do nemocnice

Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

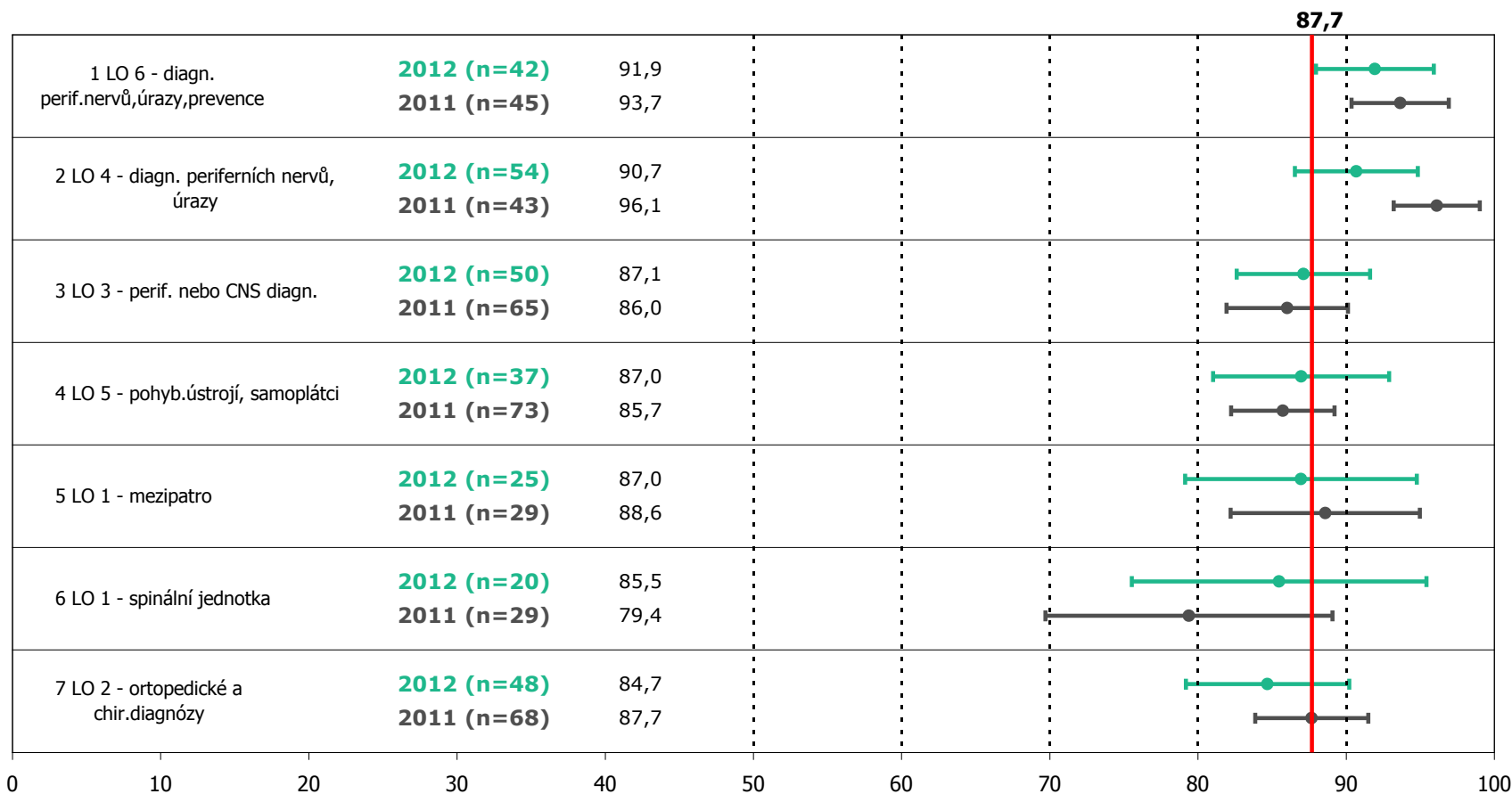


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Přijetí do nemocnice

RÚ Kladruby: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Respekt, ohled, úcta

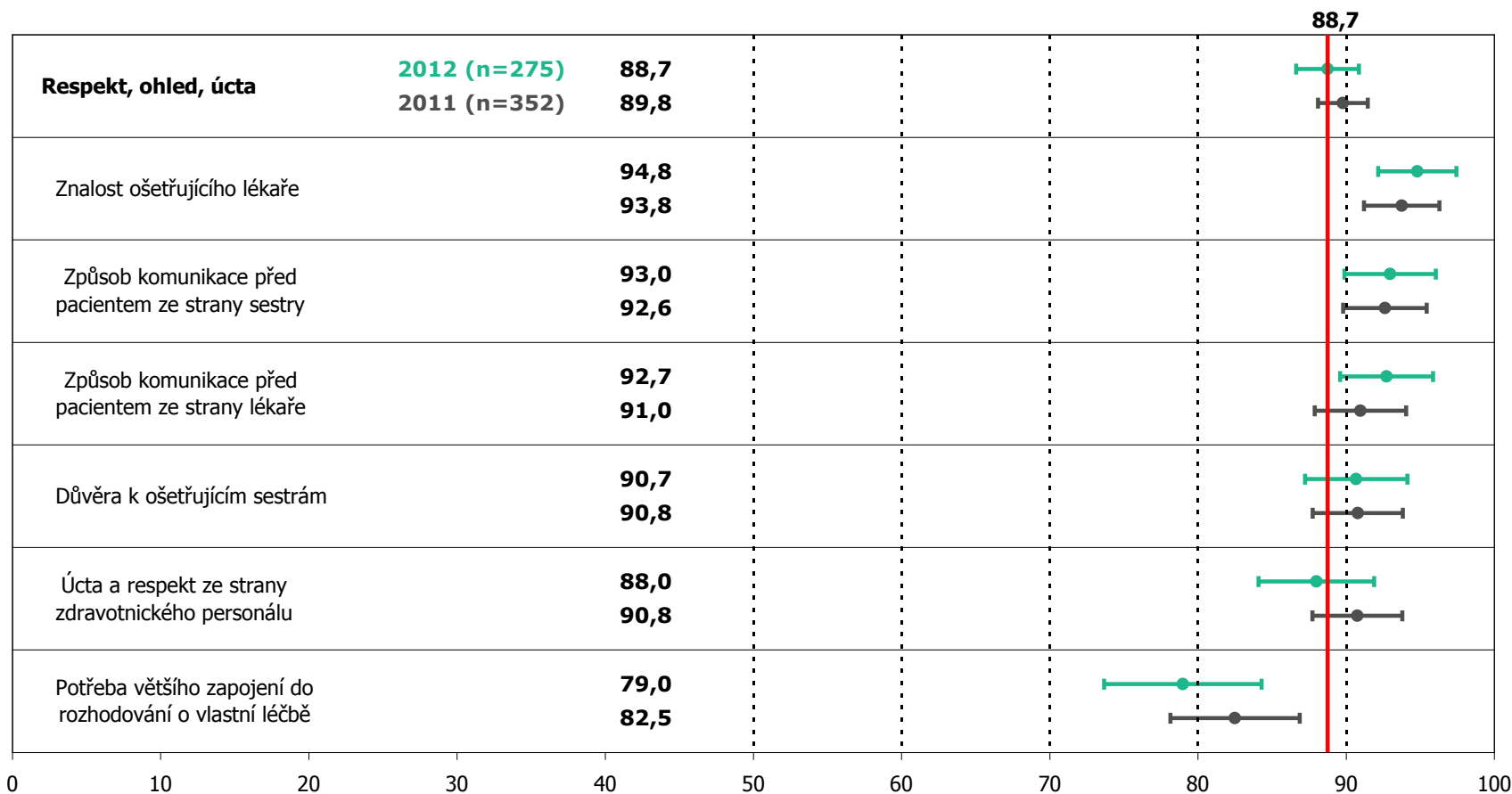
Otázky sytící dimenzi:

- Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?
- Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Měl/a jste důvěru ke zdravotním 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, úcta

Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

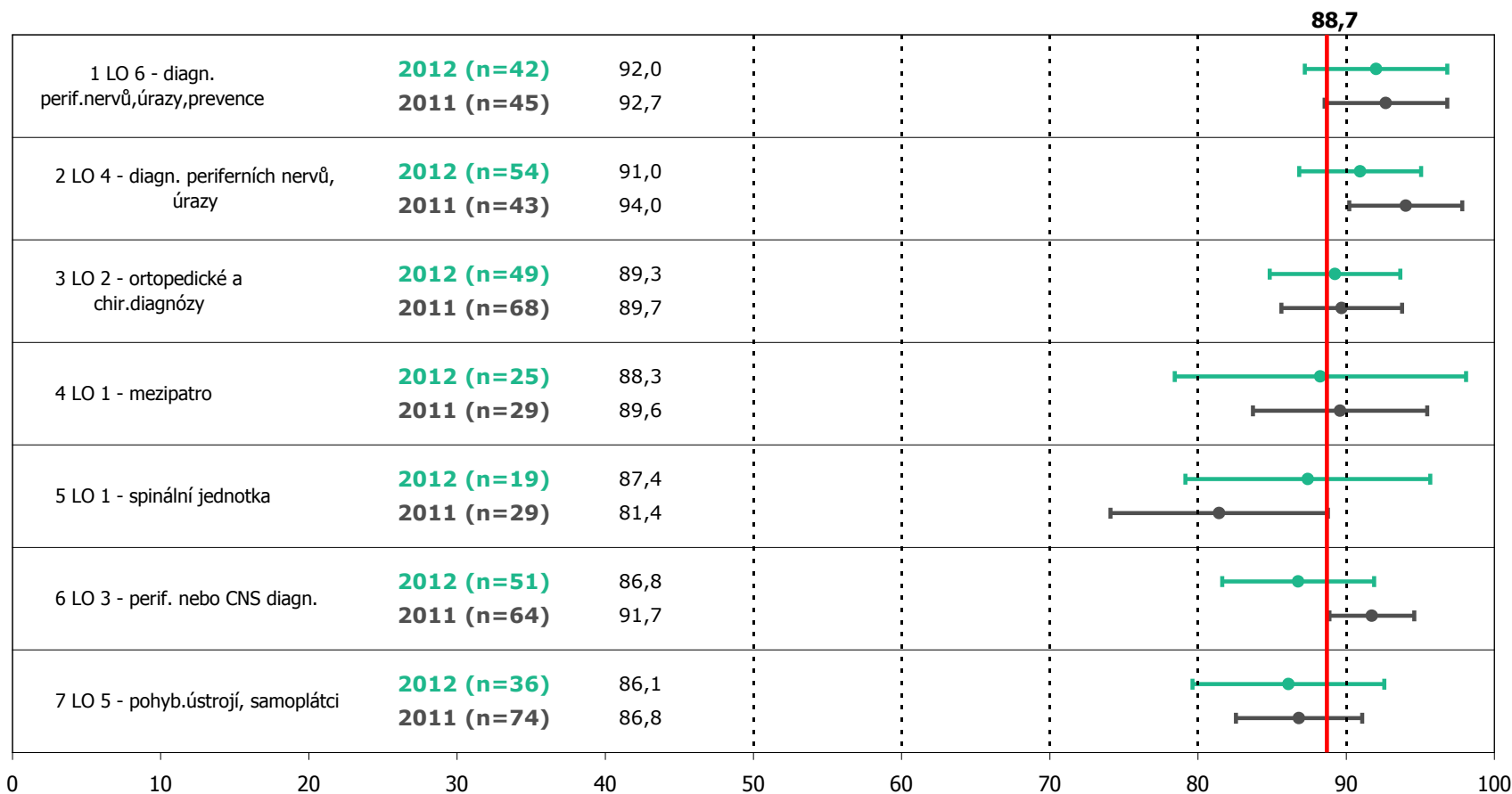


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Respekt, ohled, úcta

RÚ Kladruby: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Koordinace a integrace péče

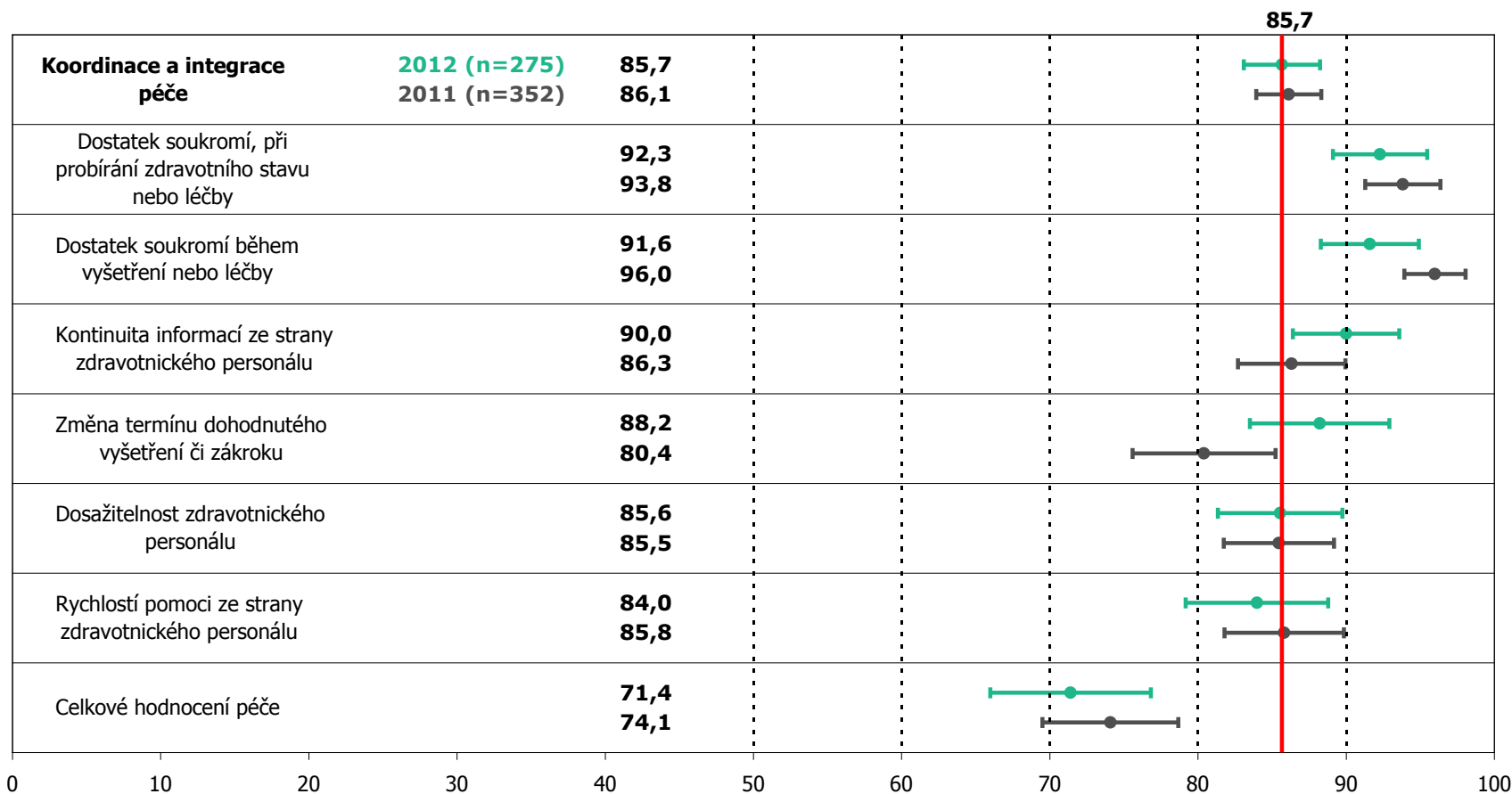
Otázky sytící dimenzi:

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

Koordinace a integrace péče

Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

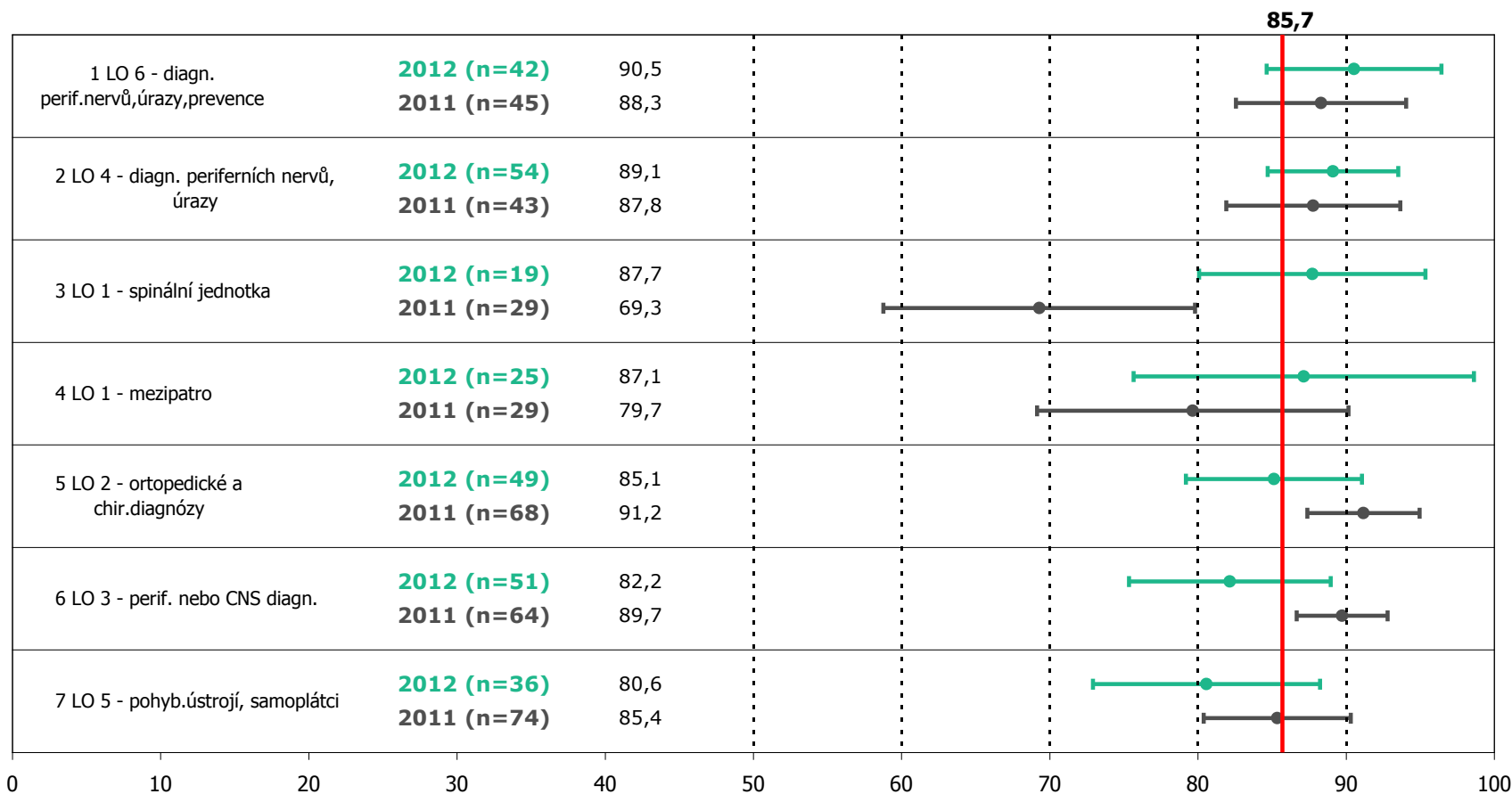


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Koordinace a integrace péče

RÚ Kladruby: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Informace a komunikace

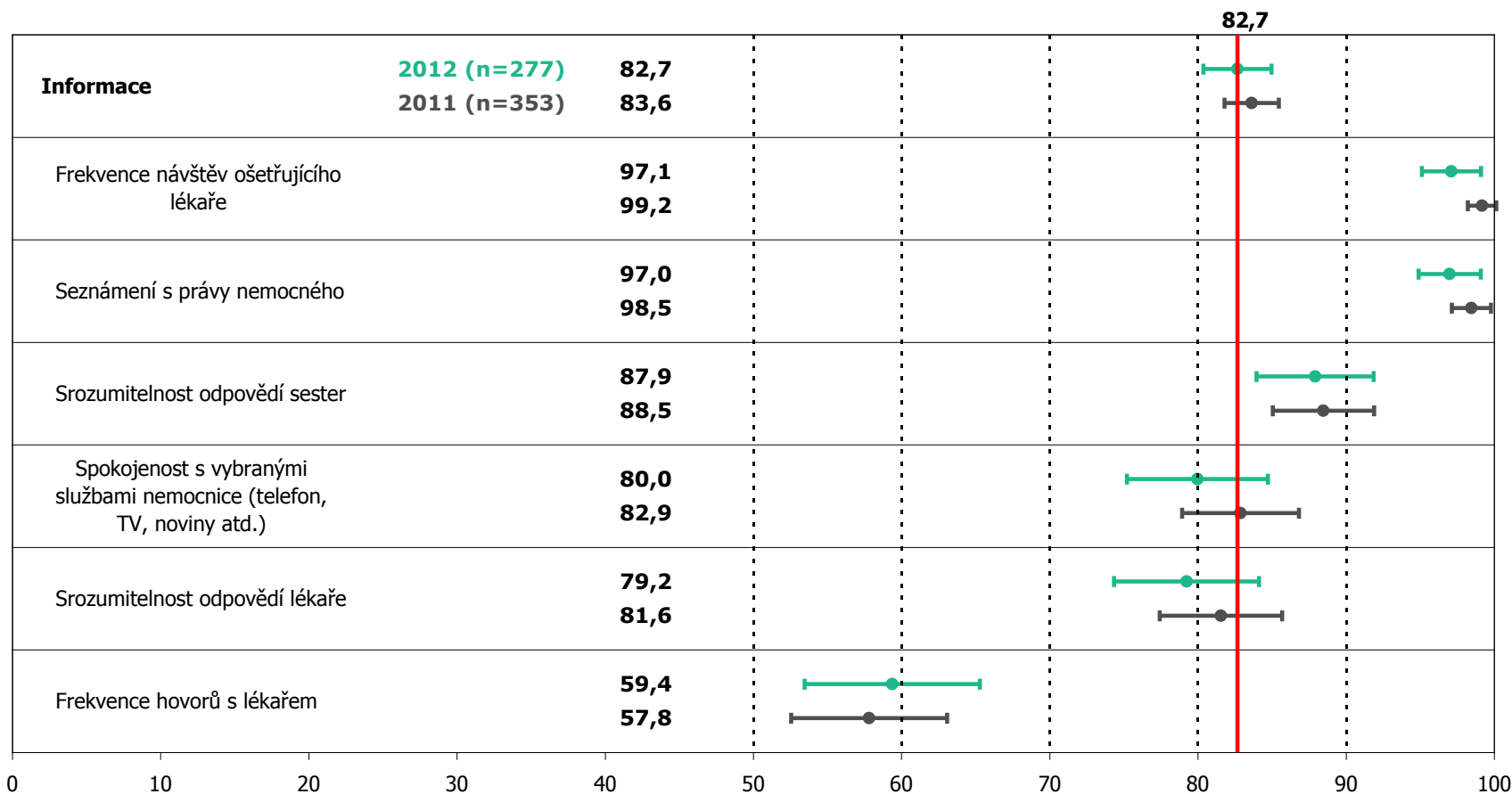
Otázky sytící dimenzi:

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

Informace a komunikace

Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

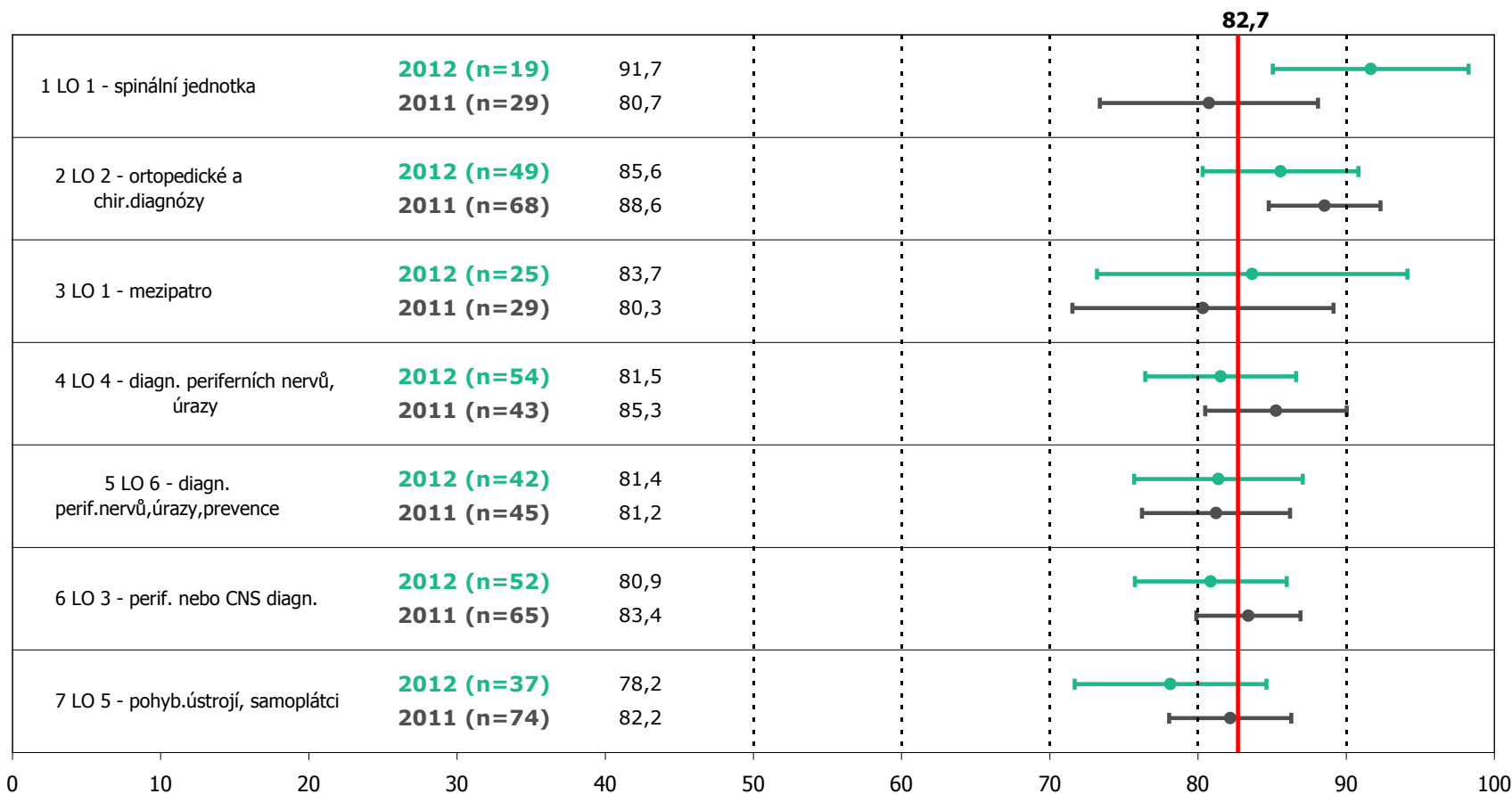


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Informace a komunikace

RÚ Kladruby: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Tělesné pohodlí

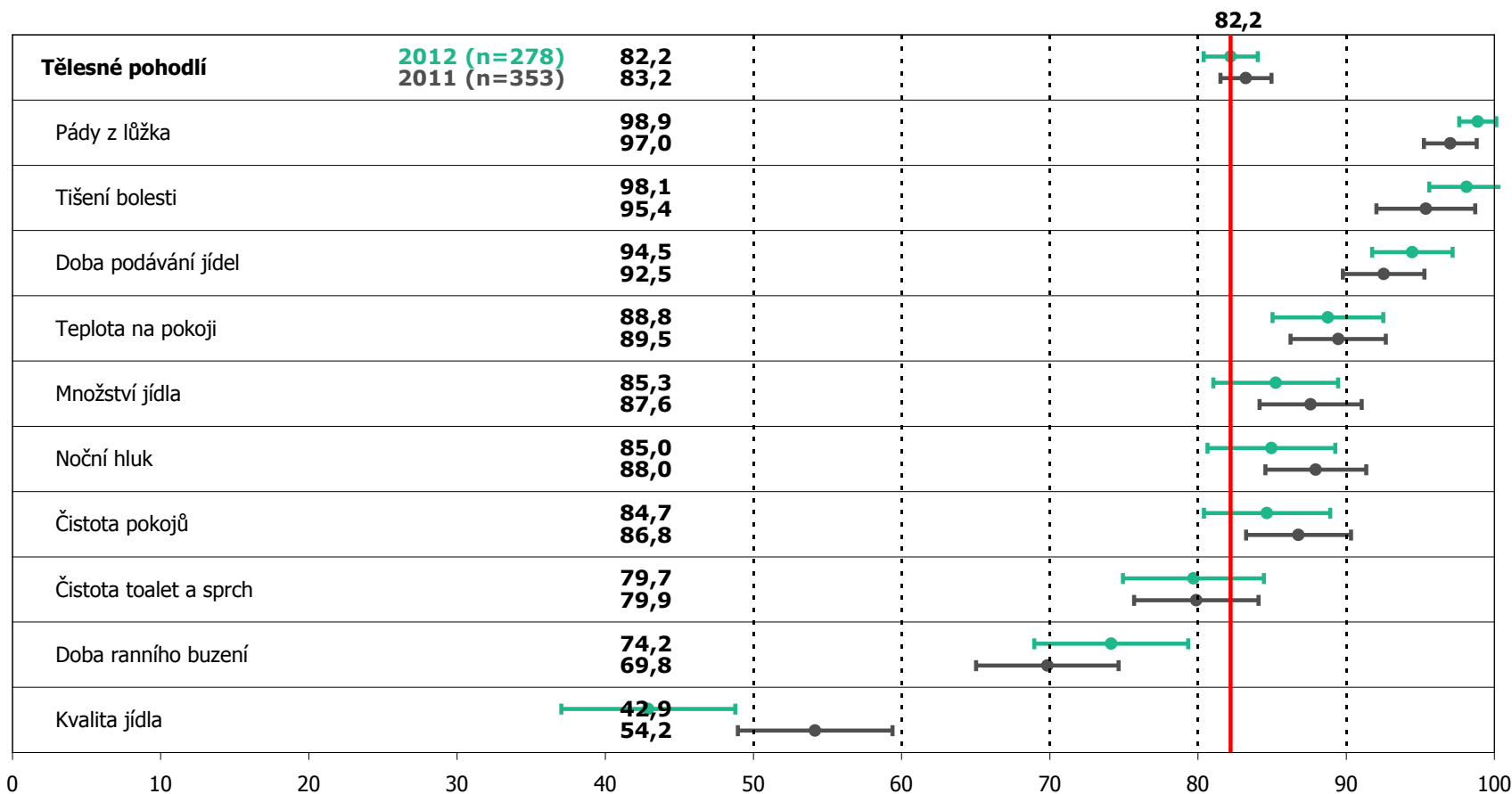
Otázky sytící dimenzi:

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

Tělesní pohodlí

Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

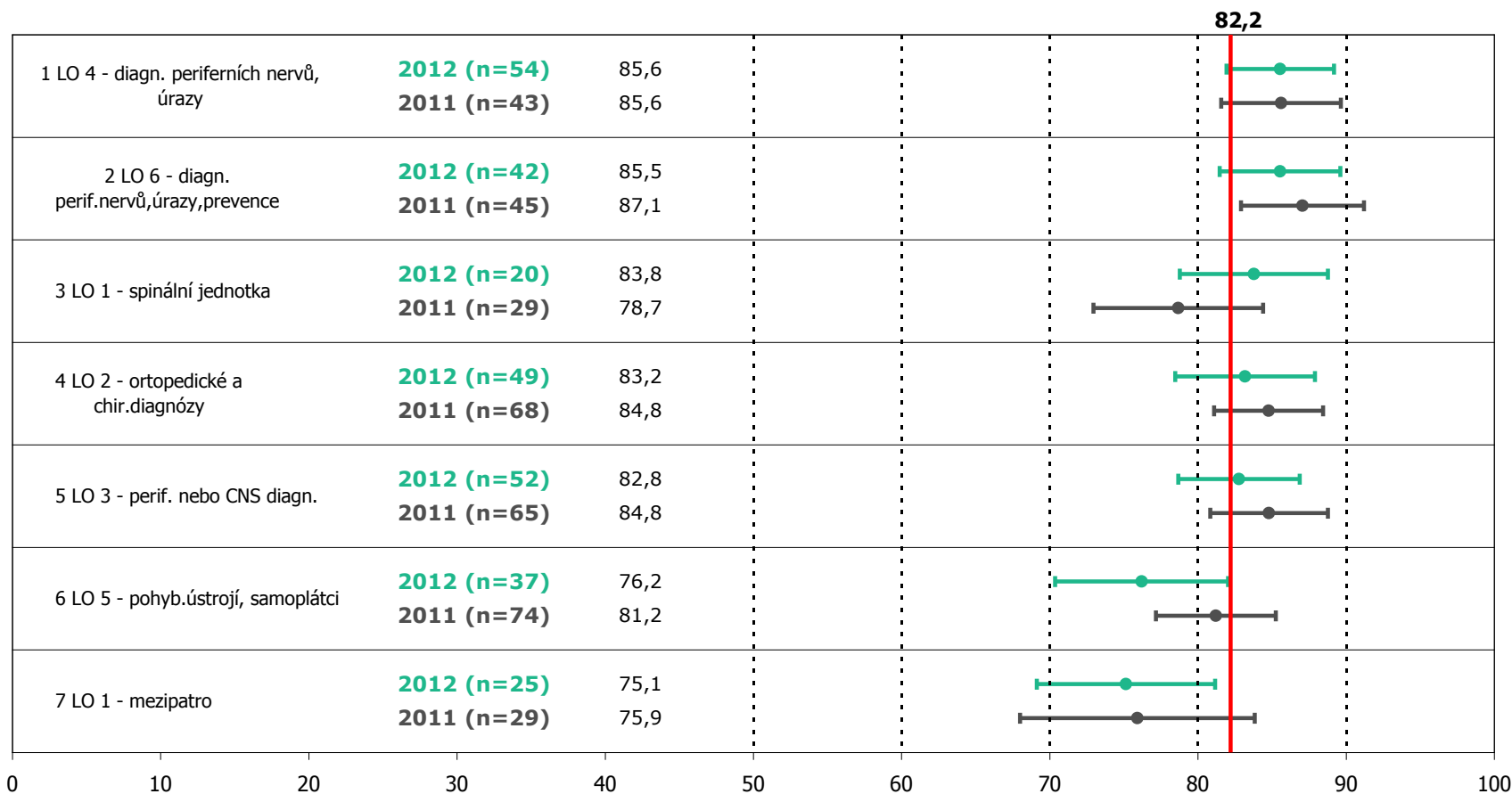


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Tělesní pohodlí

RÚ Kladruby: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Citová opora

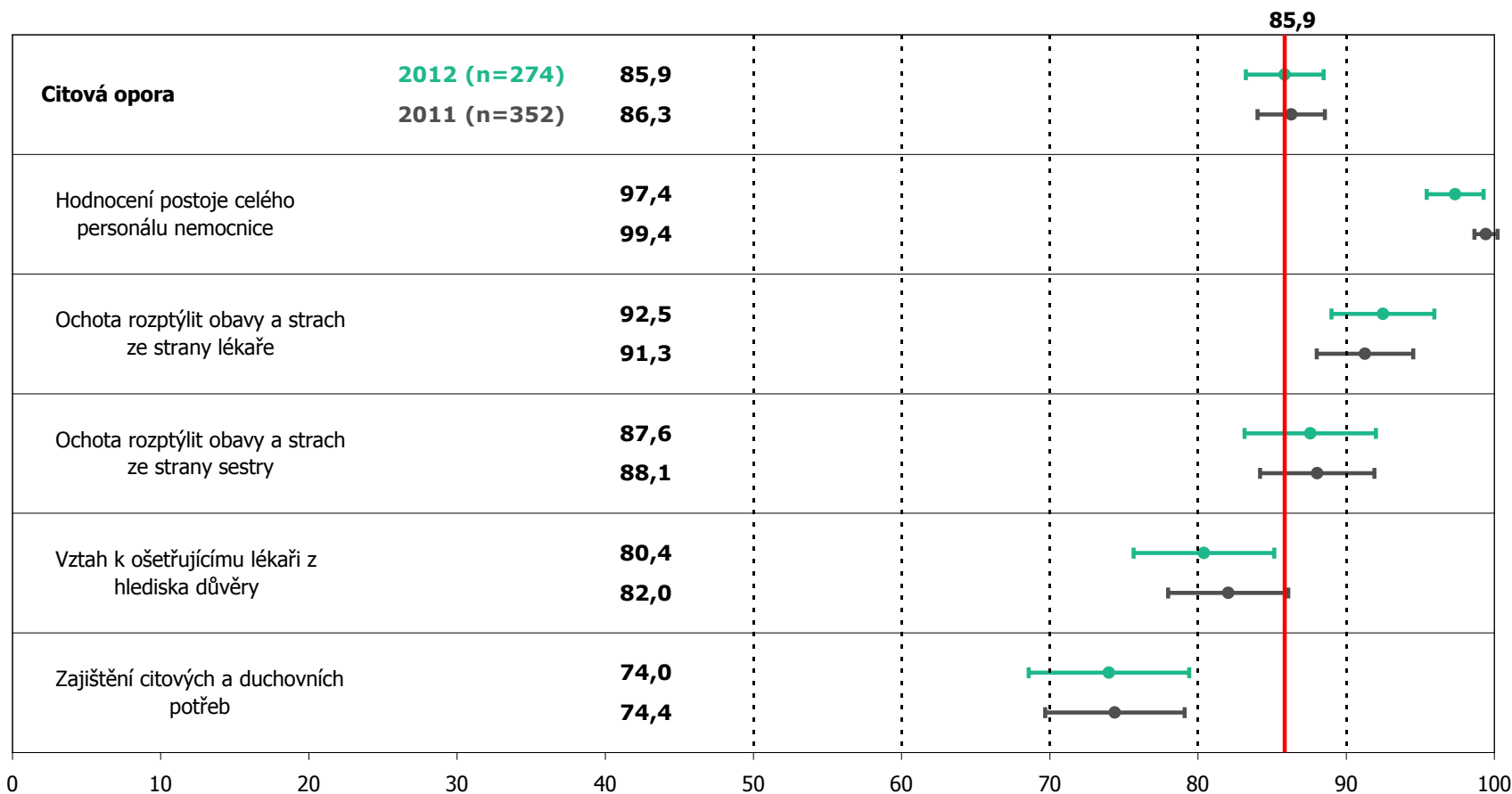
Otázky sytící dimenzi:

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

Citová opora

Citová opora

Základ: Všichni pacienti

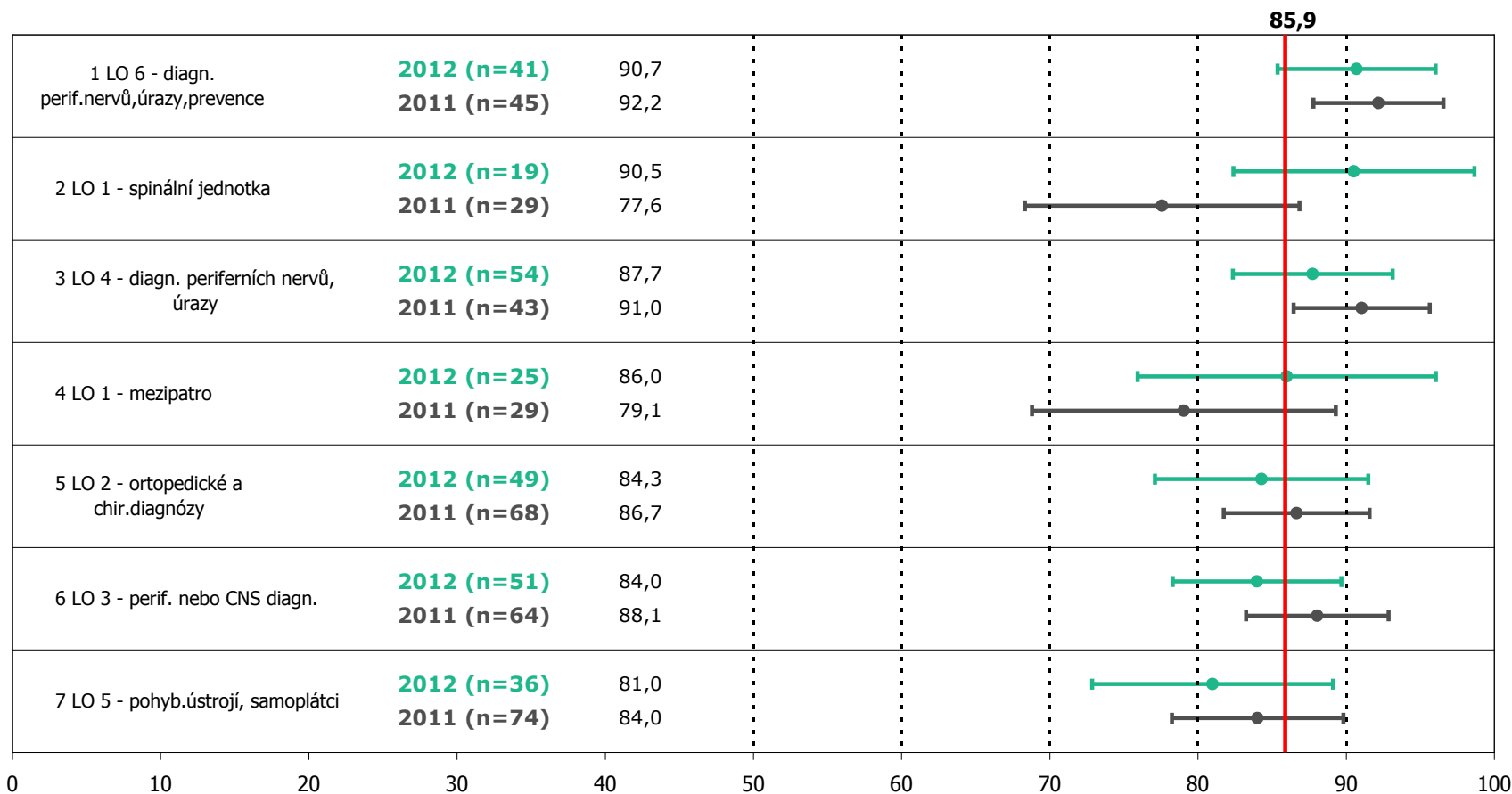


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Citová opora

RÚ Kladruby: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Zapojení rodiny

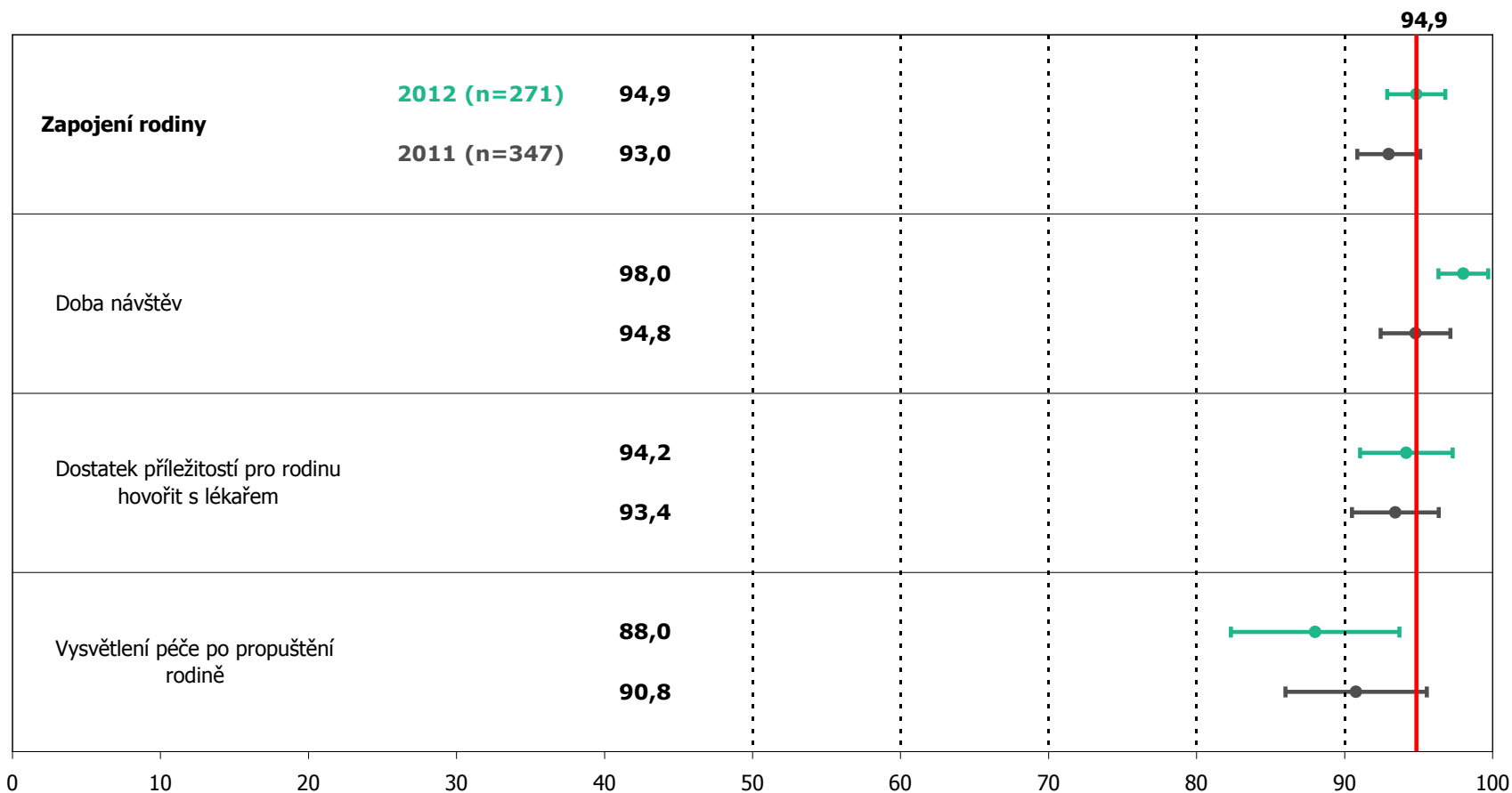
Otázky sytící dimenzi:

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

Zapojení rodiny

Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Zapojení rodiny

RÚ Kladruby: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Propuštění a pokračování péče

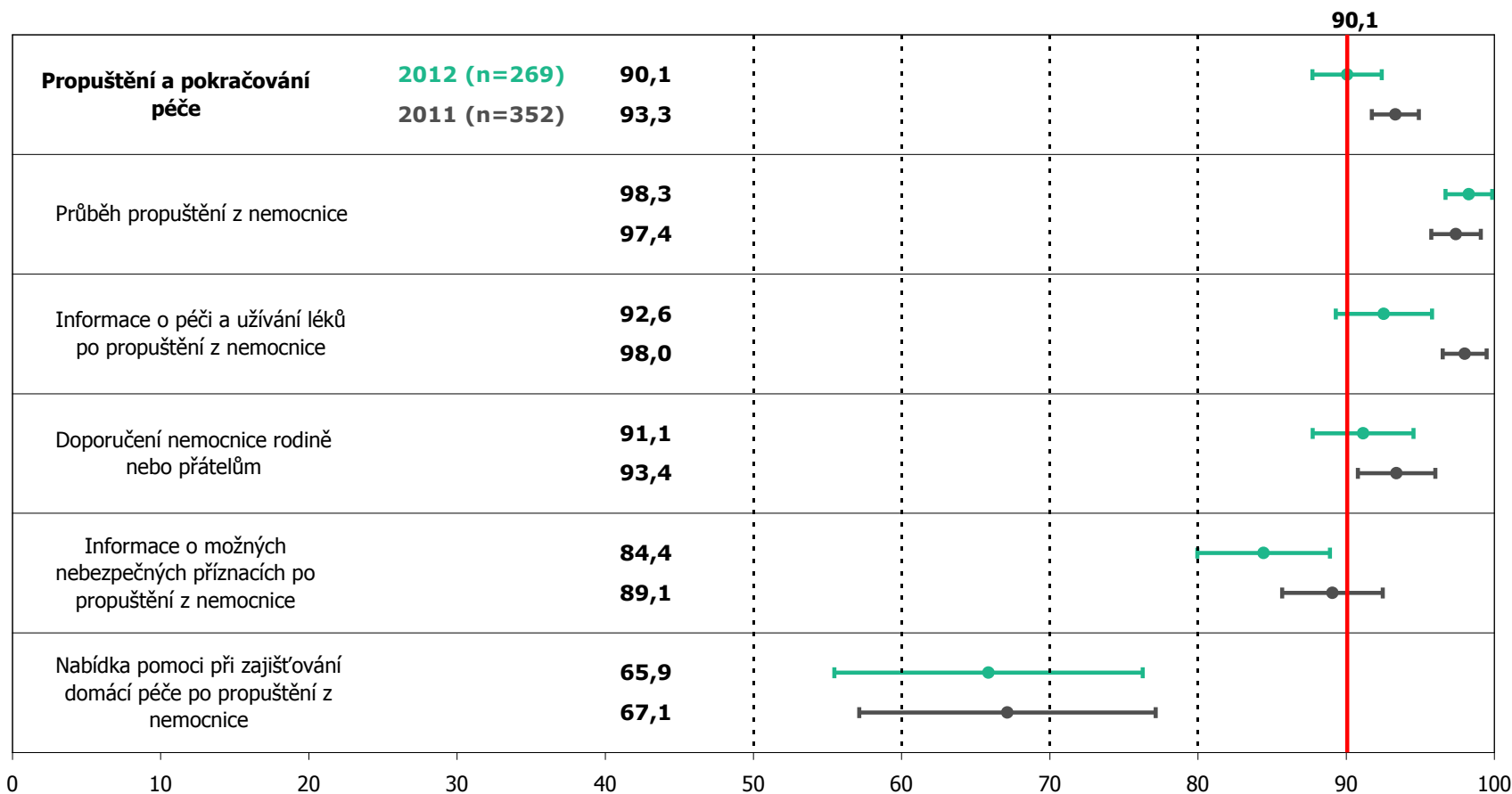
Otázky sytící dimenzi:

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

Propuštění a pokračování péče

Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

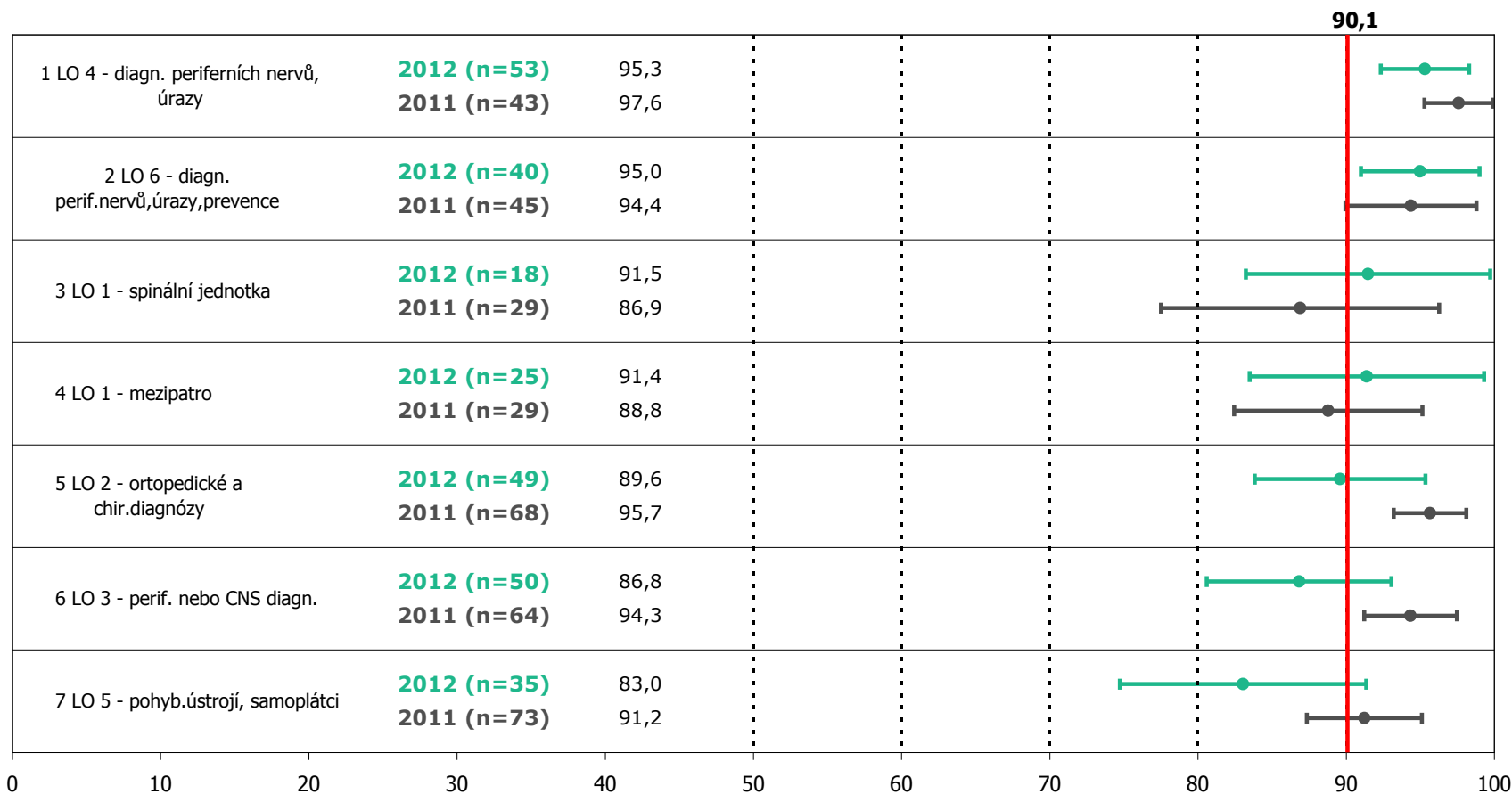


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Propuštění a pokračování péče

RÚ Kladruby: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



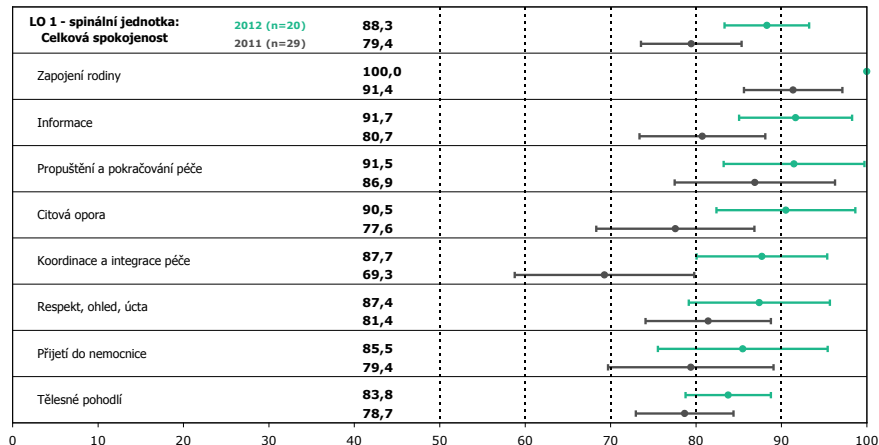
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

RÚ Kladruby: Dynamika spokojenosti

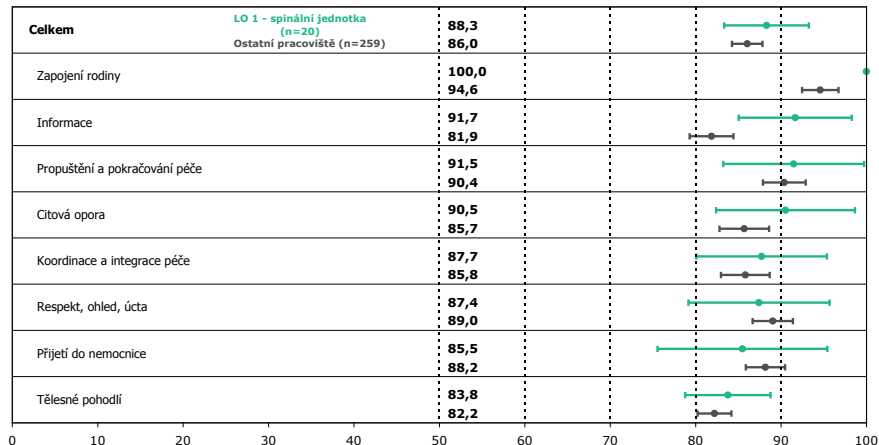
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

RÚ Kladruby: Porovnání s ostatními pracovišti

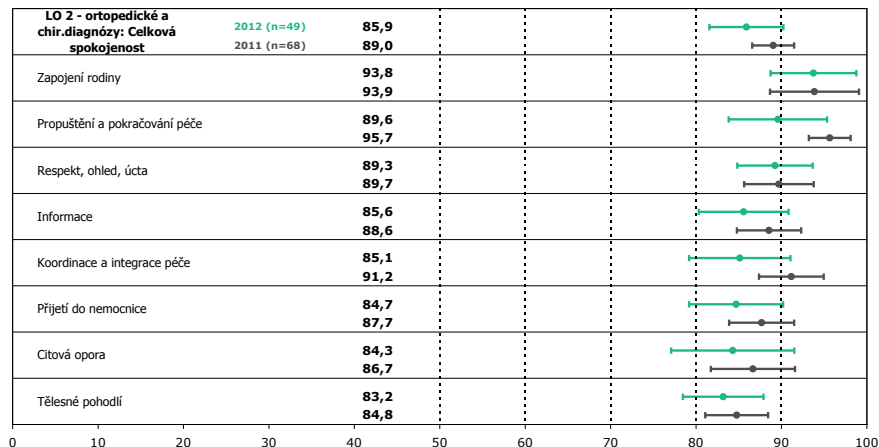
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

RÚ Kladruby: Dynamika spokojenosti

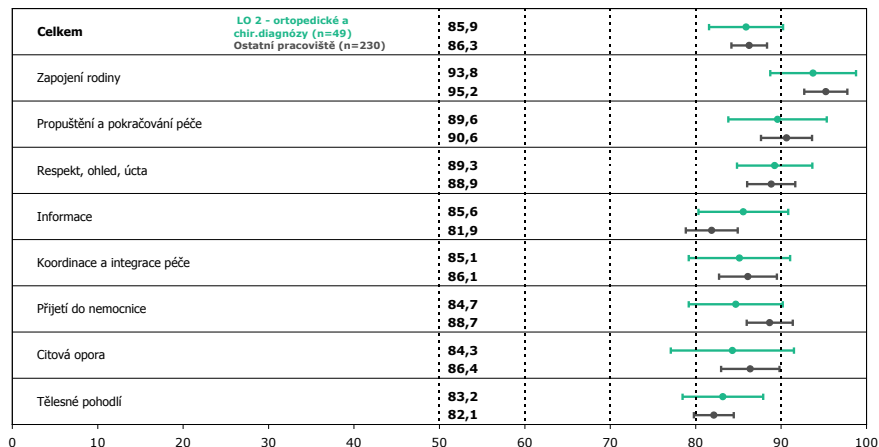
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

RÚ Kladruby: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

RÚ Kladruby: Dynamika spokojenosti

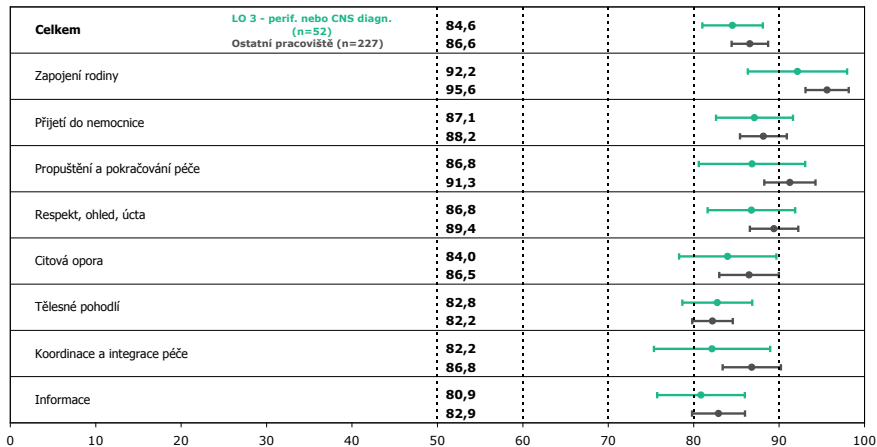
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

RÚ Kladruby: Porovnání s ostatními pracovišti

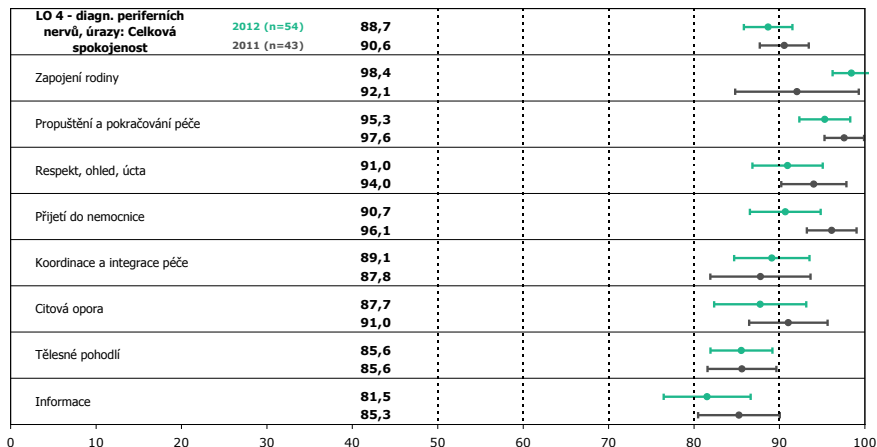
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

RÚ Kladruby: Dynamika spokojenosti

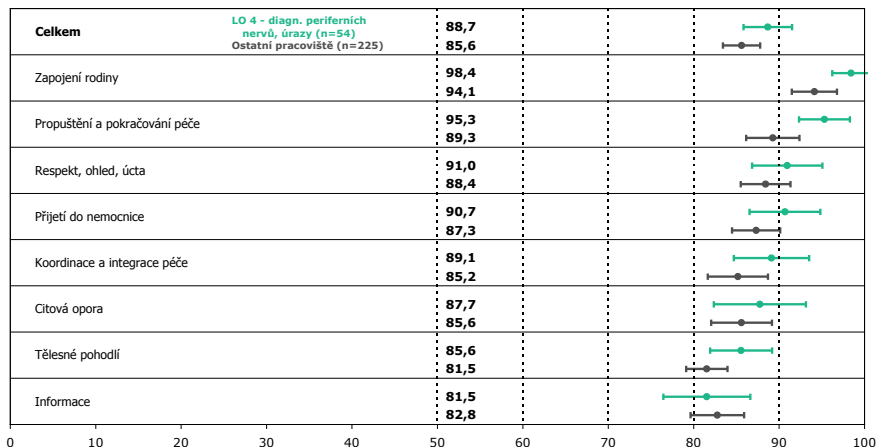
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

RÚ Kladruby: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

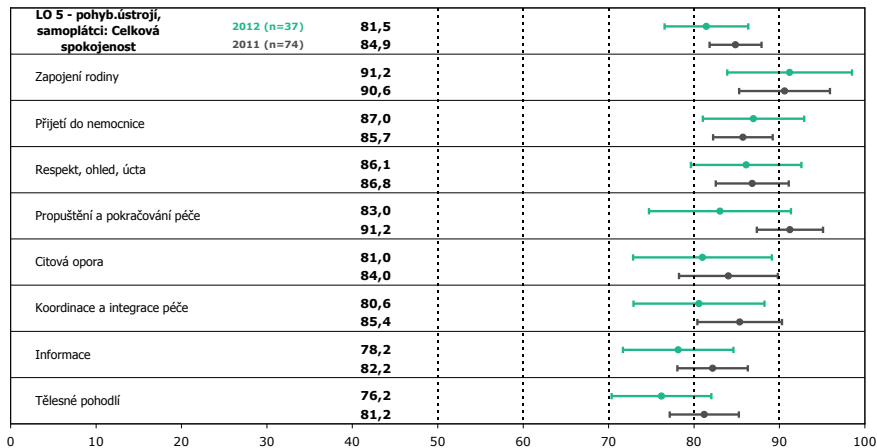


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

RÚ Kladruby: Dynamika spokojenosti

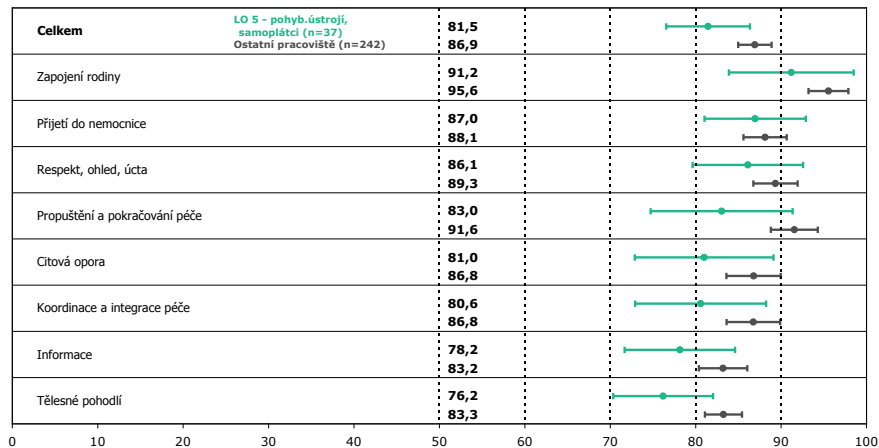
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

RÚ Kladruby: Porovnání s ostatními pracovišti

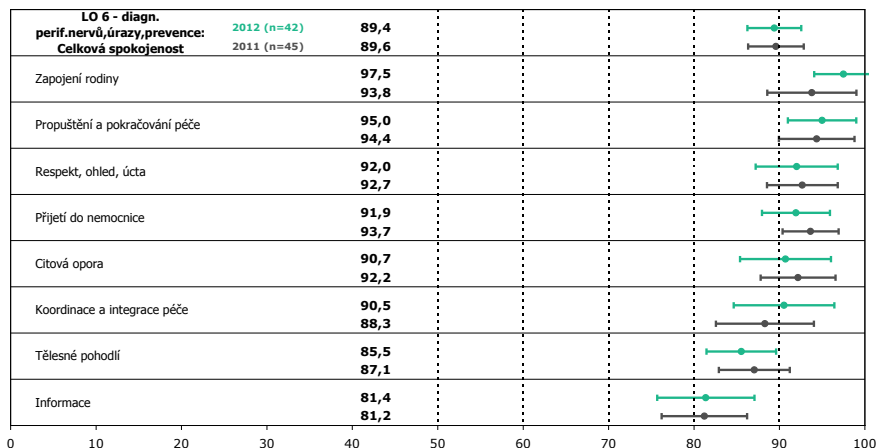
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

RÚ Kladruby: Dynamika spokojenosti

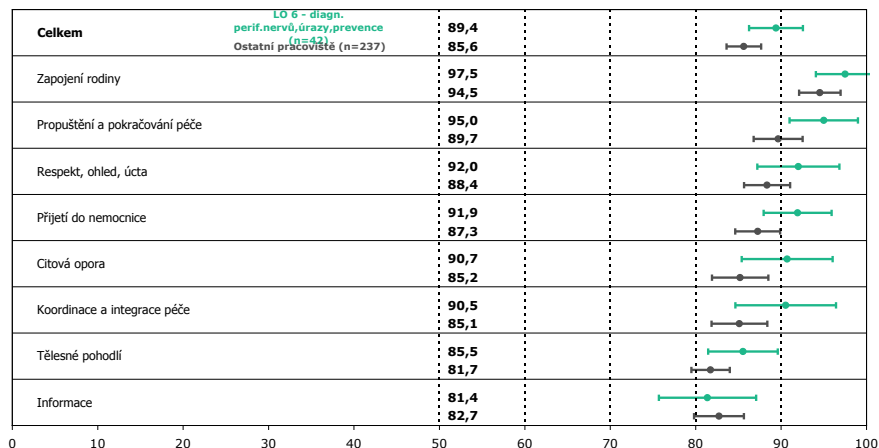
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

RÚ Kladruby: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

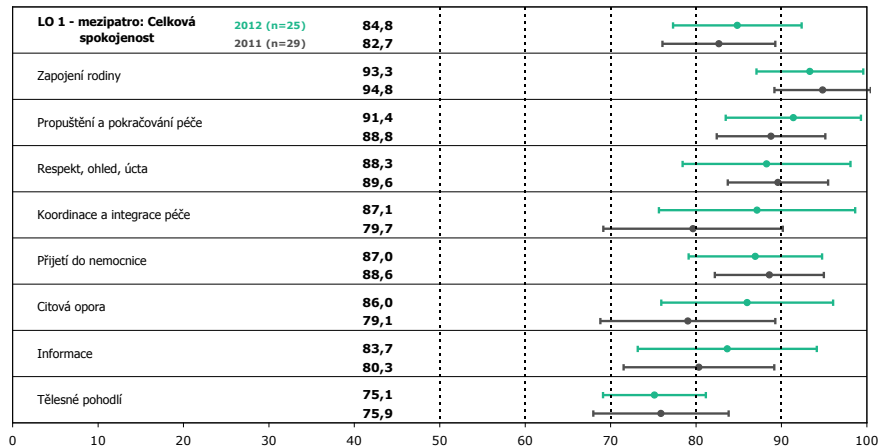


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

RÚ Kladruby: Dynamika spokojenosti

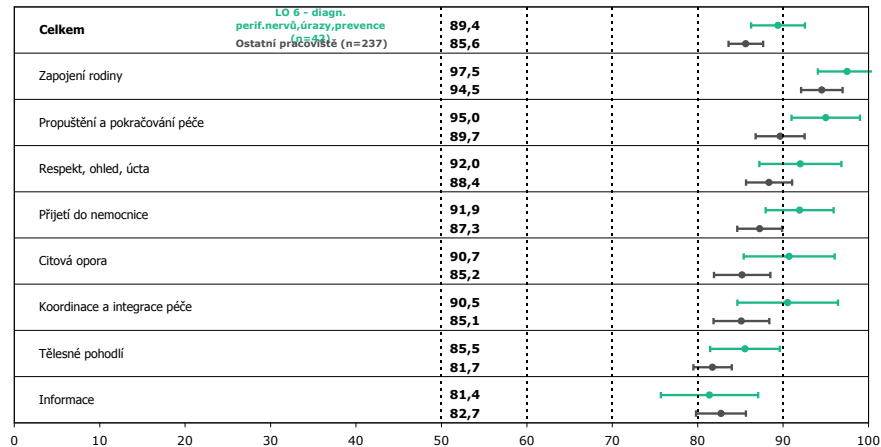
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

RÚ Kladruby: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012



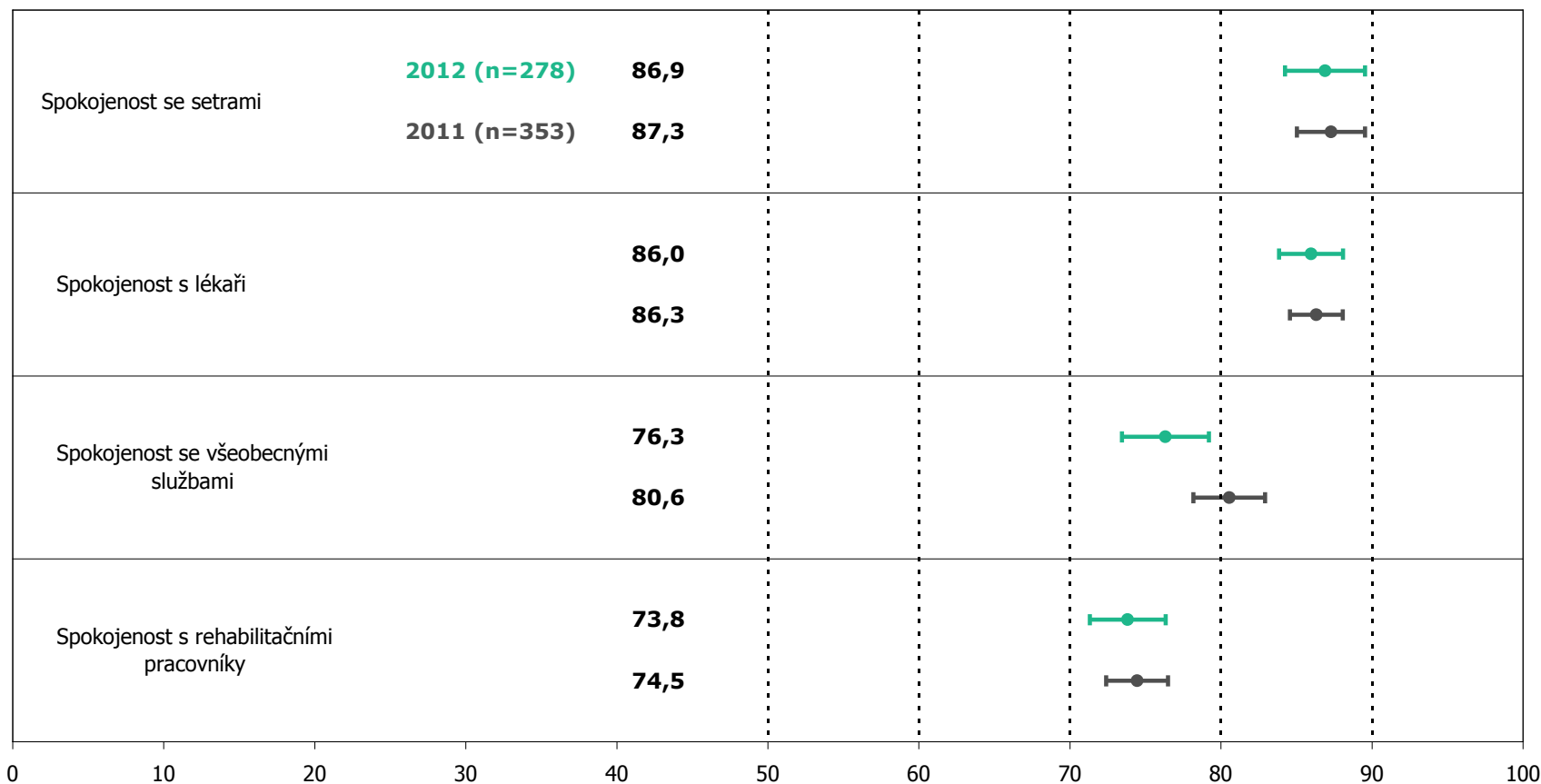
KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a všeob. službami

Spokojenost s personálem a všeob. službami

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Spokojenost se sestrami

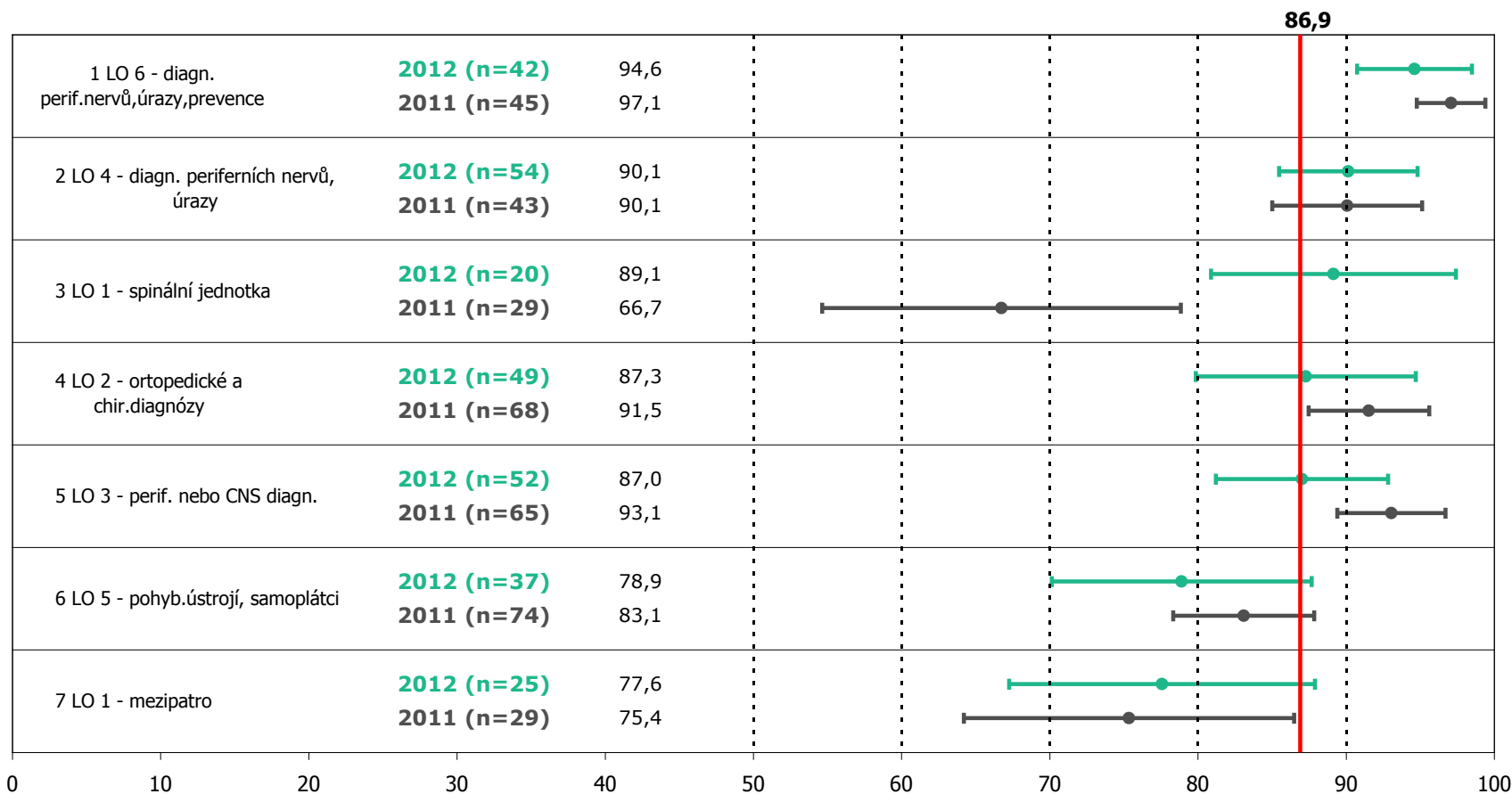
Otázky sytící dimenzi:

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

Spokojenost se sestrami

RÚ Kladruby: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Spokojenost s lékaři

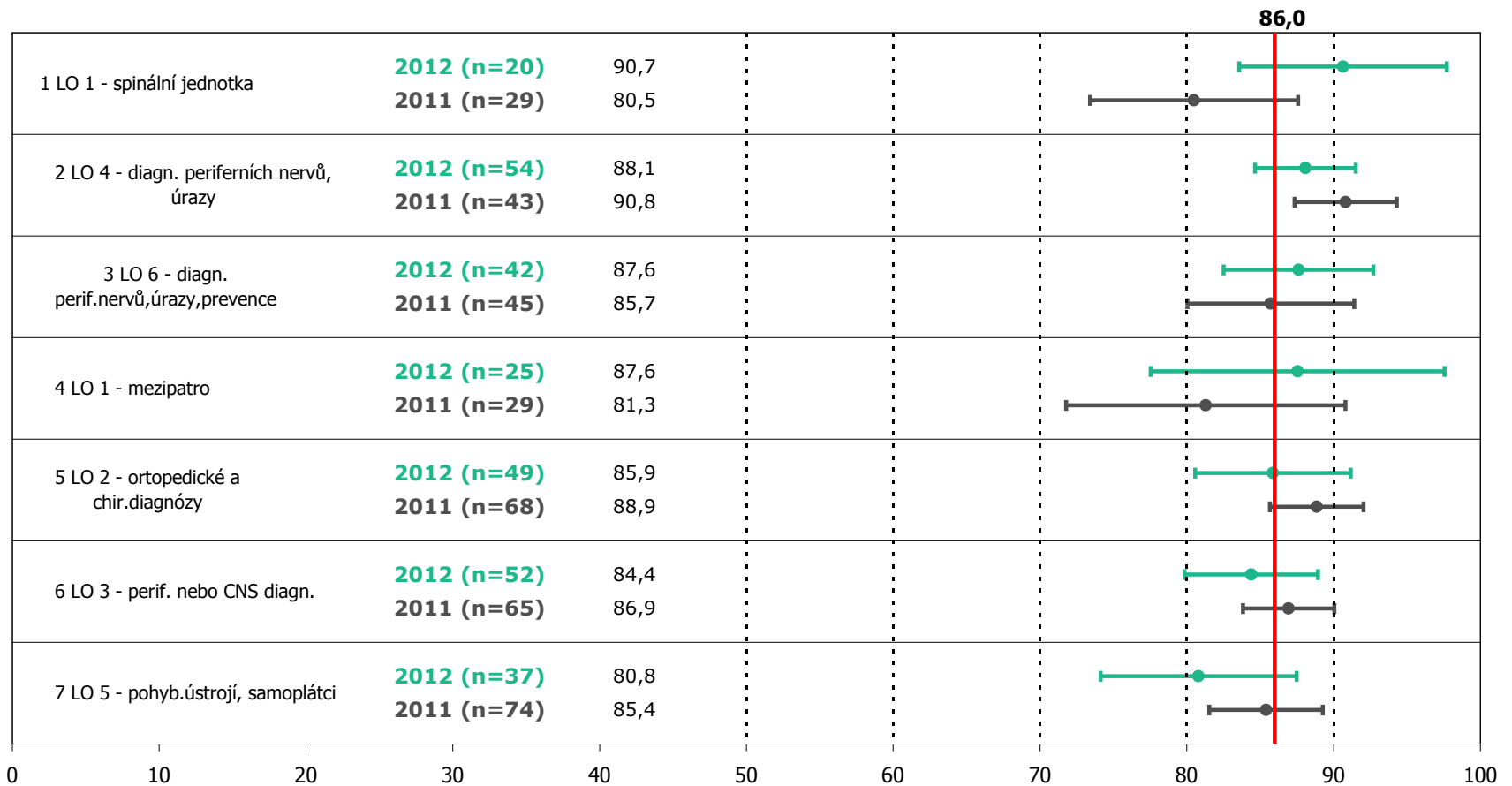
Otázky sytící dimenzi:

- Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?
- Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?
- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?
- Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Hovořil s Vámi lékař každý den?
- Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?
- Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?
- Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?
- Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?

Spokojenost s lékaři

RÚ Kladruby: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Spokojenost s rehabilitačními pracovníky

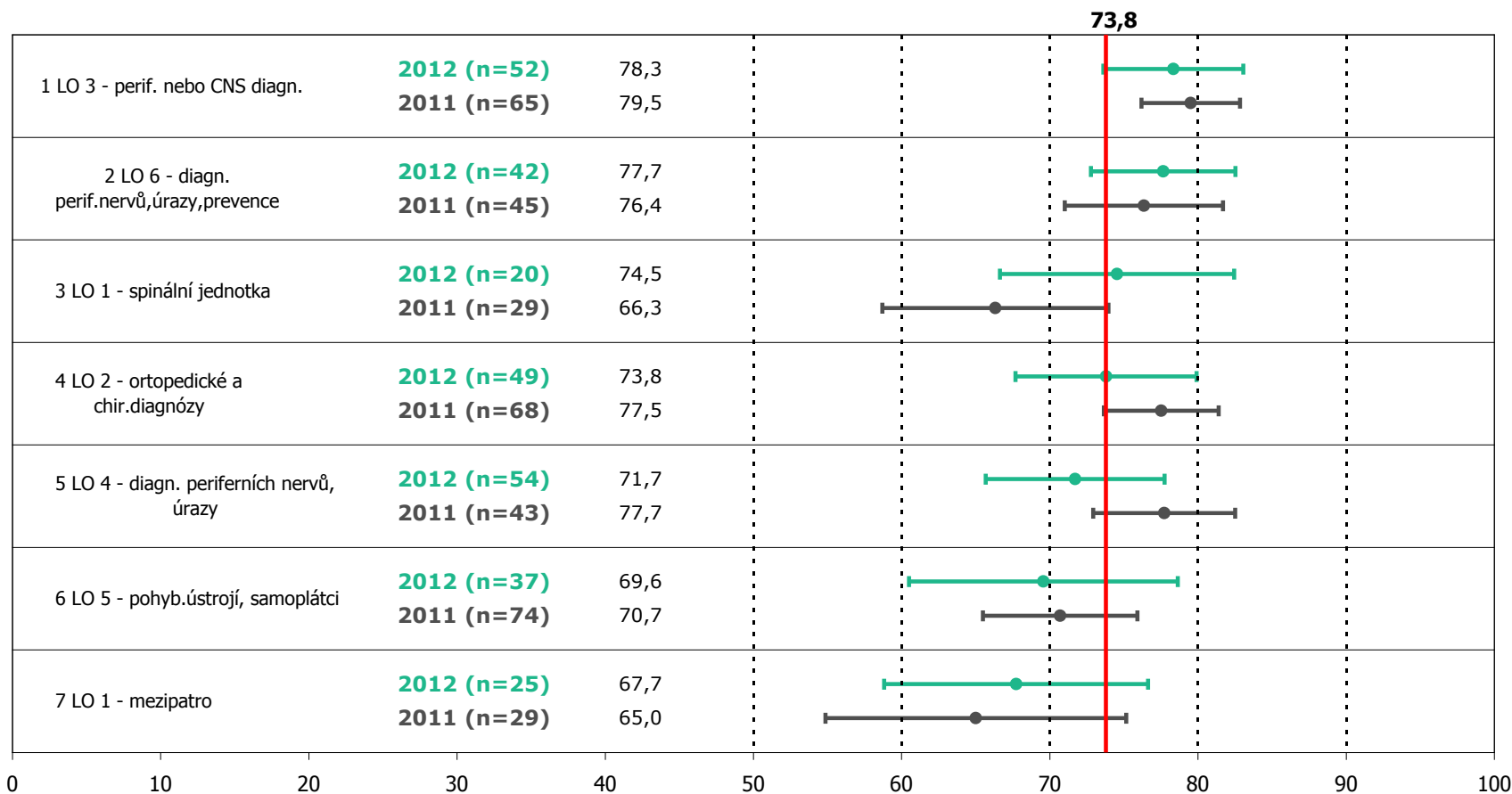
Otázky sytící dimenzi:

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

Spokojenost s rehabilitačními pracovníky

RÚ Kladruby: Spokojenost s rehabilitačními pracovníky

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Spokojenost se všeobecnými službami

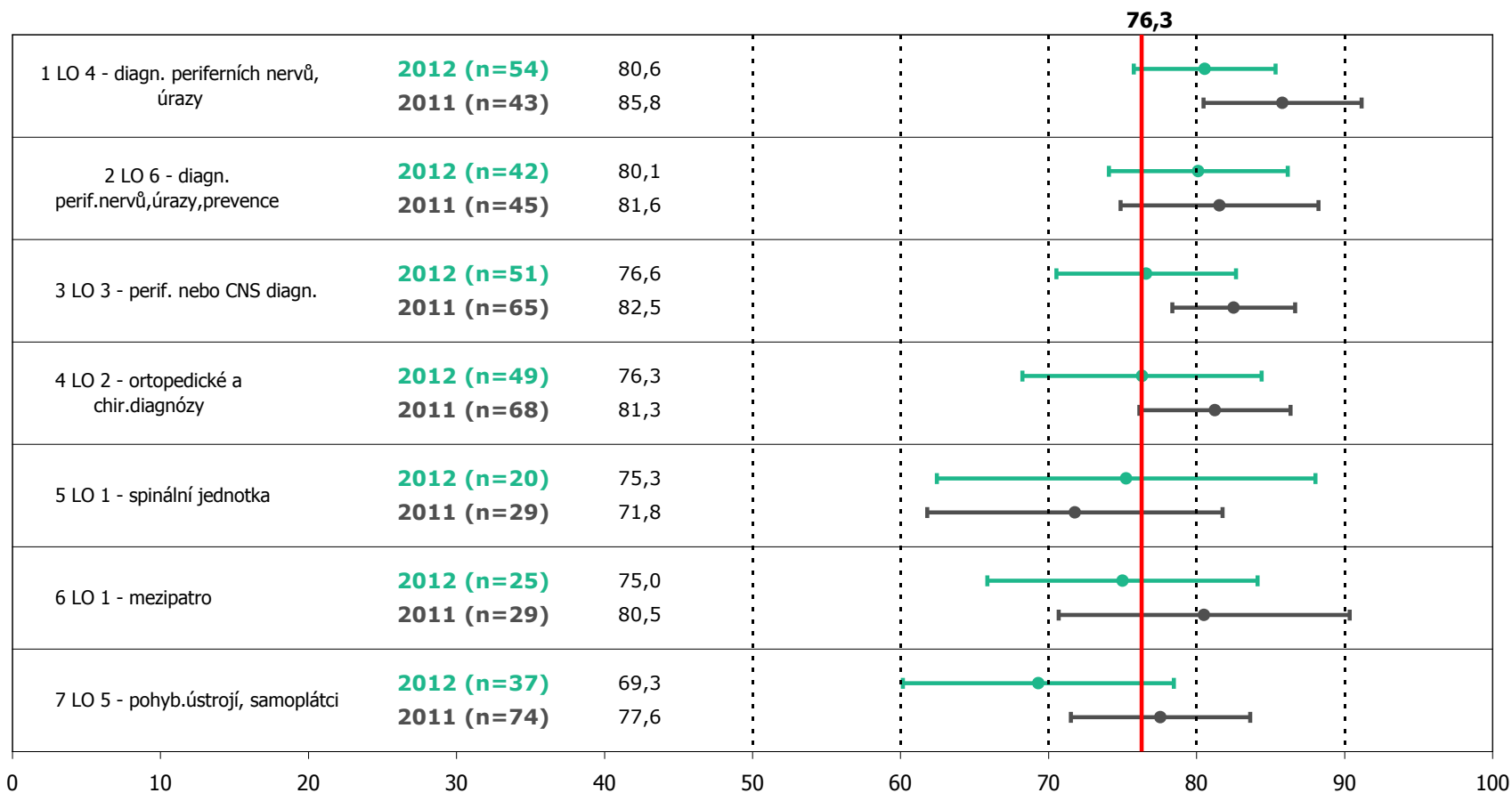
Otázky sytící dimenzi:

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

Spokojenost se všeobecnými službami

RÚ Kladruby: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

Řešitel projektu

RNDr. Tomáš Raiter

ředitel projektu Kvalita Očima Pacientů

Telefon: +420 774 203 543
+420 284 686 387

E-mail: raiter@hodnoceni-nemocnic.cz
tomas.raiter@volny.cz

Web: www.hodnoceni-nemocnic.cz

IČ: 4714 6206

DIČ: CZ 47146206

Opletalova 9, 110 00 Praha 1

Řešitel projektu je zkušeným výzkumným pracovníkem. Je zakladatelem společnosti pro marketingový výzkum STEM/MARK, a.s., působil jako prezident SIMAR - asociace předních výzkumných společností působících v České republice, zaměřuje se na koncepci a koordinaci významných projektů na národní i mezinárodní úrovni. Je jedním z iniciátorů a propagátorů projektu Kvalita Očima Pacientů. V rámci tohoto projektu spolupracuje od roku 2001 s Ministerstvem zdravotnictví ČR a společností STEM/MARK, a.s. na lokalizaci metodiky měření kvality zdravotní péče prostřednictvím systematického monitoringu osmi pickerovských dimenzí kvality/spokojenosti pacientů.



Při měření kvality zdravotní péče spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními rady a nemocnicemi (např.: Liberecký kraj, Zlínský kraj, Středočeský kraj, Ústřední vojenská nemocnice, PŘO MZ ČR a dalšími). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů.

Ing. Markéta Hájková

Senior Analyst

Spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů a v oblasti marketingového výzkumu působí více než 8 let. Dlouhodobě spolupracuje se společností STEM/MARK, a.s.

STEM/MARK, a.s.

Společnost pro marketingový výzkum, která zajišťuje pro řešitele projektu kvalitní transformaci dat do elektronické podoby.

Příloha č. 1

Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

tabulky výsledků s intervaly spolehlivosti

Souhrnná spokojenost - celkem

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	279	86,0	84,4	87,7
1 LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence	42	89,4	86,3	92,6
2 LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy	54	88,7	85,8	91,5
3 LO 1 - spinální jednotka	20	88,3	83,3	93,3
4 LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy	49	85,9	81,6	90,2
5 LO 1 - mezipatro	25	84,8	77,3	92,4
6 LO 3 - perif. nebo CNS diagn.	52	84,6	81,0	88,1
7 LO 5 - pohyb.ústrojí, samoplátci	37	81,5	76,6	86,4

Souhrnná spokojenost - sestry

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	279	86,9	84,3	89,5
1 LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence	42	94,6	90,7	98,5
2 LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy	54	90,1	85,5	94,8
3 LO 1 - spinální jednotka	20	89,1	80,9	97,4
4 LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy	49	87,3	79,9	94,7
5 LO 3 - perif. nebo CNS diagn.	52	87,0	81,2	92,8
6 LO 5 - pohyb.ústrojí, samoplátci	37	78,9	70,1	87,7
7 LO 1 - mezipatro	25	77,6	67,3	87,9

Souhrnná spokojenost - lékaři

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	279	86,0	83,9	88,1
1 LO 1 - spinální jednotka	20	90,7	83,6	97,7
2 LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy	54	88,1	84,7	91,5
3 LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence	42	87,6	82,5	92,7
4 LO 1 - mezipatro	25	87,6	77,5	97,6
5 LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy	49	85,9	80,6	91,2
6 LO 3 - perif. nebo CNS diagn.	52	84,4	79,9	89,0
7 LO 5 - pohyb.ústrojí, samoplátci	37	80,8	74,1	87,5

Souhrnná spokojenost – rehabilitační prac.

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	279	73,8	71,3	76,3
1 LO 3 - perif. nebo CNS diagn.	52	78,3	73,6	83,1
2 LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence	42	77,7	72,8	82,5
3 LO 1 - spinální jednotka	20	74,5	66,6	82,4
4 LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy	49	73,8	67,7	79,9
5 LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy	54	71,7	65,7	77,7
6 LO 5 - pohyb.ústrojí, samoplátci	37	69,6	60,5	78,6
7 LO 1 - mezipatro	25	67,7	58,8	76,6

Souhrnná spokojenost – všeob. služby

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	278	76,3	73,4	79,2
1 LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy	54	80,6	75,8	85,3
2 LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence	42	80,1	74,1	86,2
3 LO 3 - perif. nebo CNS diagn.	51	76,6	70,5	82,7
4 LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy	49	76,3	68,2	84,4
5 LO 1 - spinální jednotka	20	75,3	62,5	88,0
6 LO 1 - mezipatro	25	75,0	65,9	84,1
7 LO 5 - pohyb.ústrojí, samoplátci	37	69,3	60,2	78,5

Příloha č. 2

Přehled indikátorů kvality

tabulky statisticky významných rozdílů v indikátorech
jednotlivých dimenzí kvality péče

Přehled indikátorů – všechny dimenze

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

	Celková spokojenost	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
LO 1 - spinální jednotka					+				
LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy									
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.									
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy									+
LO 5 - pohyb.ústrojí, samoplátci	-					-			-
LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence									
LO 1 - mezípatro						-			

Přehled indikátorů – přijetí do nemocnice

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
LO 1 - spinální jednotka								
LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy						-		
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.			-					
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy								+
LO 5 - pohyb.ústrojí, samoplátci							-	
LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence			+					
LO 1 - mezípatro								

Přehled indikátorů – respekt, ohled, úcta

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze respekt, ohled, úcta

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
LO 1 - spinální jednotka					-		
LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy							
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.							
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy					+		
LO 5 - pohyb.ústrojí, samoplátci							
LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence							
LO 1 - mezipatro							

Přehled indikátorů – koordinace a integrace péče

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze koordinace a integrace péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
LO 1 - spinální jednotka								
LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy								
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.								
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy						+		
LO 5 - pohyb.ústrojí, samoplátci						-		
LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence								
LO 1 - mezipatro								

Přehled indikátorů – informace a komunikace

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
LO 1 - spinální jednotka	+				+		
LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy					+		
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.							-
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy					-		
LO 5 - pohyb.ústroj, samoplátci				-		-	
LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence					-		
LO 1 - mezipatro							

Přehled indikátorů – tělesné pohodlí

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
LO 1 - spinální jednotka											
LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy											
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.											
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy							+				
LO 5 - pohyb.ústrojí, samoplátci	-		-								
LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence			+	+							
LO 1 - mezipatro	-		-	-							

Přehled indikátorů – citová opora

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
LO 1 - spinální jednotka						
LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy						
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.						
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy						
LO 5 - pohyb.ústroj, samoplátci				-		
LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence						
LO 1 - mezipatro						

Přehled indikátorů – zapojení rodiny

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
LO 1 - spinální jednotka				
LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy				
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.				
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy				
LO 5 - pohyb.ústrojí, samoplátci				
LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence				
LO 1 - mezipatro				-

Přehled indikátorů – propuštění a pokračování péče

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze propuštění a pokračování péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - RÚ Kladruby, 2012

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
LO 1 - spinální jednotka						
LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy						
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.						
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy	+					
LO 5 - pohyb.ústrojí, samoplátci	-	-				
LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence						
LO 1 - mezipatro						

Příloha č. 3

Připomínky pacientů

přepisy doslovných poznámek pacientů uvedených v
závěrečné otevřené otázce dotazníku

Poznámka:

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

Mohou obsahovat i osobní identifikaci personálu.

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

Počty připomínek na jednotlivých pracovištích

Označení stanice / oddělení	Počet připomínek	Podíl z celkového počtu dotazníků
CELKEM	95	34,1%
LO 1 - spinální jednotka	4	20,0%
LO 2 - ortopedické a chir.diagnózy	12	24,5%
LO 3 - perif. nebo CNS diagn.	22	42,3%
LO 4 - diagn. periferních nervů, úrazy	23	42,6%
LO 5 - pohyb.ústrojí, samoplátci	9	24,3%
LO 6 - diagn. perif.nervů,úrazy,prevence	12	28,6%
LO 1 - mezipatro	13	52,0%