



KVALITA OČIMA PACIENTŮ ÚVN

Měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů

Prosinec 2011 / Závěrečná zpráva / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter/ www.hodnoceni-nemocnic.cz

KVALITA OČIMA PACIENTŮ – ÚVN plní podmínky certifikace „SPOKOJENÝ PACIENT“

Již pátá vlna měření kvality zdravotních služeb, která proběhla na všech lůžkových stanicích Ústřední vojenské nemocnice Praha v říjnu a listopadu 2011 potvrdila vysoký standard péče v této nemocnici. Nemocnice si udržela nejvyšší rating hodnocení kvality A+. A opět má nárok na prodloužení certifikace SPOKOJENÝ PACIENT.

Všech pět dosavadních měření kvality zdravotních služeb skončilo výsledkem statisticky významně nad hranicí 80 procent, která je považována za standard dobré péče. V letošním roce se index souhrnné spokojenosti za celou nemocnici opět ustálil na hodnotě kolem 84 procent.. Změna od posledního šetření na jaře 2010 je statisticky nevýznamná.

Návratnost dosáhla velmi slušných 73 procent a podíl nezařazených pacientů zůstal hluboko pod tolerovaným maximálním limitem. To svědčí o vysoké kvalitě sběru dat a validitě výsledků. Během čtyř týdnů sběru odpovědělo 1000 pacientů.

Většina dílčích výsledků se pohybuje ve srovnání s předešlým šetřením v rámci statistické chyby. Mírný pokles zaznamenaly některé indikátory, které jsou pacienty dlouhodobě nízko hodnocené: znalost ošetřujícího lékaře a srozumitelnost odpovědí lékaře.

Pokud jde o hodnocení personálu, podařilo se sestrám udržet významně nadstandardní hodnocení a nárok na certifikát „Spokojený pacient“ v kategorii sestry lůžkových zařízení. To se bohužel nepodařilo lékařům jejichž hodnocení se neudrželo celým intervalem spolehlivosti výsledku nad hodnotou standardu 80 procent.

V hodnocení jednotlivých pracovišť panuje poměrně vysoká stabilita výsledků, protože ani v jednom případě nedošlo ke statisticky významnému zlepšení nebo zhoršení. Nejlepšího výsledku dosáhla s velmi vyrovnaným hodnocením tato pracoviště: Interna OGHM –A, Interna – kardiologie, Kožní odd., Neurologie a Oční.

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.

Dlouhodobé zvyšování kvality péče je nejlepší reakcí na rostoucí nároky pacientů. Zdravotnická zařízení v České republice se musí připravit na to, že nároky pacientů se budou ještě významně zvyšovat. Generace, které budou vyžadovat služby a komunikaci s personálem zdravotnických zařízení na nejvyšší úrovni, teprve budou dospívat do věku zvýšené spotřeby zdravotních 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.

ÚVN se stala v roce 2005 vůbec první nemocnicí v ČR, která použila měření kvality touto mezinárodní metodou na všech svých lůžkových odděleních.

Rád bych poděkoval vedení a pracovníkům nemocnice za výbornou spolupráci a všem pacientům, kteří odpovídali na naše nekonečné otázky, za trpělivost a vstřícnost v průběhu šetření.

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů





OBSAH

Hlavní zjištění	strana 4
Řešitel projektu	strana 8
Východiska projektu	strana 9
Metodika projektu	strana 11
Návratnost a validita dat	strana 12
Parametry projektu	strana 13
Souhrnná spokojenost	strana 20
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 23
Spokojenost pacientů v jednotlivých oddělení	strana 59
Spokojenost pacientů s personálem a službami	strana 71
Souhrnná spokojenost – intervaly spolehlivosti	strana 80
Příloha 1 : Přehled indikátorů podle oddělení	strana 85



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Hlavní zjištění

- Kvalita péče v ÚVN dosahuje 83,5 %. Ve srovnání s rokem 2010 se téměř nezměnila.
- Návratnost dotazníků činí 73 %.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti na odděleních Interna OGHM A, Interna kardiologie, Kožní, Neurologie.

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů jsou rovnoměrně zastoupena obě pohlaví. Převahu mají také pacienti ve věku nad 51 let, středoškoláci a vysokoškoláci.
- Plánované přijetí k hospitalizaci výrazně převažuje nad urgentním příjmem. Pacienti na přijetí nečekají obvykle déle než měsíc, přitom 20 % pacientů bylo přijato bez čekání.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v ÚVN si nadále udržuje vysokou úroveň. **Souhrnná spokojenost** za celou nemocnici **činí 83,5 % a zůstává celým intervalem spolehlivosti nad hranicí dobrého standardu (80 %).**
- Vysoká celková spokojenost je podpořena i tím, že **naprostá většina pacientů by ÚVN doporučila** svým **přátelům** nebo **rodině**.
- Rovněž při odchodu z nemocnice jsou pacienti spokojeni se svým zdravotním stavem. Více než 3/4 pacientů považují svůj zdravotní stav za lepší, zhruba 14 % jej pak pokládá za stejný a jen 2 % za horší ve srovnání se stavem při přijetí.

- Spokojenost pacientů s nemocniční péčí se projevuje i v poznámkách, které pacienti uváděli na konci dotazníku. **Většina z těchto připomínek** byla buď **pochvalných** nebo **děkovných**.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti na odděleních: **Interna OGHM A, Interna kardiologie, Kožní, Neurologie atd.**
- Nižší souhrnná spokojenost, **přesto stále vysoká**, je mezi pacienty **Neurochirurgie B a Chirurgie A**.

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s nemocniční péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti. U **7 z 8 sledovaných dimenzí** převyšuje spokojenost hranici **80 %**.
- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **zapojení rodiny** a s **propuštěním z nemocnice a pokračováním péče**. Nejhorše hodnoceny jsou dimenze citová opora a těsné pohodlí.

Hlavní zjištění

- Nejvyšší spokojenost je s dimenzemi 'zapojení rodiny' (92 %), 'propuštění z nemocnice' a 'pokračování péče' (90 %).
- Naopak nejnižší spokojenost vyjadřují pacienti s dimenzemi citová opora (78 %), tělesné pohodlí (81 %) a informace (81 %)
- Ostatní dimenze se pohybují okolo průměrného hodnocení 83,5 %.

Přijetí do nemocnice

- Z hlediska jednotlivých indikátorů, které sytí dimenzi „přijetí do nemocnice“, pacienti kladně hodnotí **dobu čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu, dodržení termínu přijetí, vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice** (během čekání se jejich stav nezhoršil) a **dojem z prvního kontaktu s nemocnicí**. Méně spokojeni jsou s organizací a plynulostí přijetí do nemocnice.
- S dimenzí přijetí do nemocnice byli významně spokojenější pacienti z oddělení **ORFM, Interna kardiologie, Interna OGHM A, Urologie, ORL**
- Oddělení, ve kterém je prokazatelně nižší spokojenost s procedurou přijetí do nemocnice, je **Ortopedie 2, Neurochirurgie B, Ortopedie 1, Chirurgie B**.

Respekt, ohled, úcta

- V rámci této dimenze jsou pacienti nejvíce spokojeni s **formou komunikace sester a lékařů**. Naopak menší spokojenost je se znalostí ošetřujícího lékaře.

- Nejvíce spokojeni s dimenzí respekt, ohled a úcta jsou pacienti z těchto oddělení: **Interna OGHM A, Neurologie, Ortopedie 3 – všeob., ORL. Nejméně naopak na Chirurgii A**.

Koordinace a integrace péče

- Tuto dimenzi nejvíce sytí ukazatelé **dosažitelnost zdravotnického personálu, změna termínu dohodnutého vyšetření nebo zákroku, dostatek soukromí a kontinuita informací**.
- Nadprůměrná spokojenost s dimenzí koordinace a integrace péče je mezi pacienty z odd. **Interna OGHM A, Urologie, Neurologie, Kožní, ORL**.
- Naopak na **Psychiatrii, Neurochirurgii B** je spokojenost pacientů s touto dimenzí nižší než průměr.

Informace a komunikace

- Nejvyšší míra spokojenosti pacientů je v rámci této dimenze s **frekvencí návštěv ošetřujícího lékaře**, se **seznámením s právy nemocného a s frekvencí hovorů s lékařem**, kde došlo k největšímu nárůstu spokojenosti.

Hlavní zjištění

- Ve srovnání s ostatními odděleními je nejvyšší spokojenost mezi pacienty Interny OGHM A (6 z 8 dimenzí je nadprůměrných)
- Nižší spokojenost s péčí vykazují stanice: Chirurgie A, Ortopedie 2, Neurochirurgie B (4 z 8 dimenzí je podprůměrných).

- Tradičně nízká spokojenost je se srozumitelností odpovědí lékařů a vůbec nejnižší spokojenost je s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.).
- S komunikací a informovaností jsou nejvíce spokojeni pacienti z **Interny kardiologie, Interny OGHM A a Kožního odd.**

Tělesné pohodlí

- V rámci dimenze tělesné pohodlí pacienti nemají žádné špatné zkušenosti s pády z lůžka a doba podávání jídel rovněž vyhovuje téměř většině pacientů.
- Již menší spokojenost je s dobou ranního buzení a kvalitou jídla. Kvalita jídla dosahuje vůbec nejnižší úrovně spokojenosti.
- S dimenzí tělesné pohodlí jsou nejvíce spokojeni pacienti z těchto oddělení: **Neurologie, Interna OGHM A, Oční a Interna kardiologie.**
- Oddělení, ve kterých je statisticky prokazatelně nižší spokojenost pacientů s dimenzí tělesného pohodlí, jsou **Chirurgie A a B, ORL.**

Citová opora

- Přes 98 % pacientů je v rámci této dimenze spokojeno s postojem personálu, jenž hodnotili jako soucitný a uklidňující a se schopností vzbudit v pacientovi dobré pocity. Naopak ještě zlepšit bude potřeba hodnocení důvěry k ošetřujícím lékařům a zajištění citových a duchovních potřeb, které jsou obě stále významně pod „standardem 80 %“, i když u zajištění citových potřeb došlo k zlepšení.
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti z **Neurochirurgie A, Interny OGHM A a Urologie.**

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je vůbec nejlépe hodnocená dimenze. Se všemi indikátory, které sytí tuto dimenzi, bylo spokojeno přes 90 % pacientů.
- Zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnoceno na všech odděleních, nejlépe je hodnoceno pacienty z oddělení **Urologie, ORL, Oční.**
- Prokazatelně nižší spokojenost s touto dimenzí deklarují pacienti z **Chirurgie A.**

Hlavní zjištění

- Souhrnná spokojenost pacientů s personálem a všeob. službami je ve srovnání s rokem 2010 mírně nižší, stále ale vysoká.
- Hodnocení sester je velmi vysoké 84,4 %. Nejvyšší spokojenost s prací sester je mezi pacienty Interna OGHM A, Interna kardiologie, Neurochirurgie A.
- Hodnocení lékařů zůstává nad hodnotou dobrého standardu (81,5 %).
- Nejlépe jsou hodnoceni lékaři na Interně OGHM A, Interně kardiologii, Kožním, Neurochirurgii A.
- Všeobecné služby jsou nejlépe hodnoceny mezi pacienty Neurochirurgie A, Interny OGHM A, Interny kardiologie, Očního a Kožního odd.

Propuštění a pokračování péče

- U 4 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi, je spokojenost pacientů 88 a více procent. Nejméně tuto dimenzi sytí indikátor „nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice“. S tímto ukazatelem je spokojeno jen 67 % pacientů.
- S procedurou propuštění jsou velmi spokojeni pacienti na všech odděleních. Vyšší než průměrné hodnocení dosahuje tato dimenze na odděleních **Interna kardiologie, Kožní, Interna OGHM A**.

Porovnání oddělení

- Z hlediska počtu nadprůměrně hodnocených dimenzí dosáhlo nejlepšího výsledku **Interna OGHM A** (v 6 z 8 dimenzí) – viz tabulka na straně 60.
- Spokojenost pacientů ve srovnání s ostatními odděleními je nižší na odděleních **Neurochirurgie B, Ortopedie 2, Chirurgie A** (v 4 z 8 dimenzí nižší než průměrné hodnocení).

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** je nad hranicí standardu dobré péče a dosahuje 84,4 % (85,4 % v roce 2010). Nejvyšší spokojenost se sestrami vykazuje **Interna OGHM A, Interna kardiologie, Kožní**.
- Hodnocení **lékařů** činí 80,6 % (81,4 % v roce 2010). Nejvyšší spokojenost s lékaři deklaruje: **Interna OGHM A, Interna kardiologie, Kožní**.
- Hodnocení **všeobecných služeb** je 70,8 % (73,2 % v roce 2010). Nejvyšší spokojenost se všeobecnými službami je mezi pacienty **Neurochirurgie A, Interny OGHM A, Interny - kardiologie, Kožního a Očního odd.**

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
- **Web:** www.hodnoceni-nemocnic.cz
- **IČ:** 4714 6206
- **DIČ:** CZ 47146206
- **Sídlo:** 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 asociace předních výzkumných společností působících v České republice, zaměřuje se na koncepci a koordinaci významných projektů na národní i mezinárodní úrovni. Je iniciátorem a propagátorem projektů Kvalita Očima Pacientů a Kvalita Pracovního Života ve zdravotnictví. 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 dimenzí kvality - spokojenosti pacientů. Při měření kvality zdravotní péče spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními rady a nemocnicemi (např.: Středočeský kraj, Liberecký kraj, FN Ostrava, FN Plzeň a dalšími). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů.

PhDr. Lenka Beranová

Analytička

Analytička, která spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů a v oblasti marketingového výzkumu působí 4 roky.

Partnerem řešitele projektu je výzkumná společnost STEM/MARK

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

STEM/MARK, a.s.

Chlumčanského 497/5, 180 00 Praha 8

Web: <http://www.stemmark.cz>

Východiska projektu

O projektu

- Zadavatelem je Ústřední vojenská nemocnice, která získala v lednu 2005 jako první nemocnice v ČR, a ve střední a východní Evropě vůbec, mezinárodní akreditaci Joint Commission International, která je udělována jako osvědčení o dodržování vysokých standardů kvality péče o pacienty.
- Projekt Kvalita péče očima pacientů je v souladu s požadavkem EU zavádět systém kontinuálního rozvoje kvality a standardy Ministerstva zdravotnictví ČR.
- Kvalita ve zdravotnictví je pojem zahrnující celou řadu postupů z oblasti standardizace, akreditace a metod měření a řízení kvality péče. Významnou složkou je vnímání kvality ve zdravotnictví jejími každodenními spotřebiteli - pacienti.
- Průběh nemoci a proces uzdravování je ovlivněn též působením řady psychologických faktorů. Z klinických výzkumů vyplývá, že doba hospitalizace a celkového procesu uzdravování může být podstatně zkrácena, a tím i zlevněna, pozitivním přístupem pacienta a jeho dobrým psychickým stavem. Velký vliv zde hraje zejména spokojenost pacienta s prostředím a péčí, které se mu dostává, dobrá spolupráce a komunikace se zdravotnickým personálem a další charakteristiky, které lze souhrnně nazvat kvalitou péče.
- Pro rozhodovací procesy spojené s řízením kvality je zapotřebí pravidelně získávat spolehlivé podklady na metodicky jednotné bázi. Z toho vyplývá potřeba pravidelného monitoringu kvality péče z pohledu pacientů. Důležité jsou jak absolutní hodnoty získaných ukazatelů, tak zejména jejich vývoj v časové řadě a odhad trendů.

Historie projektu

- Ačkoli existuje mnoho dotazníků spokojenosti nemocných s různými položkami kvality péče, jejich výsledky nejsou vzájemně srovnatelné, často nadhodnocují spokojenost nemocných s poskytovanou zdravotní péčí a proto přináší jen málo informací pro zlepšování kvality péče.
- V zahraničí tento problém jako první řešili pracovníci Pickerova institutu, kteří si uvědomili, že pravděpodobná příčina nekompatibility výsledků šetření spokojenosti spočívá ve špatně definovaném pojmu kvalita péče. Provedli proto rozsáhlé šetření s cílem definovat kvalitu péče z pohledu pacienta.
- Ze zkušeností a doporučení Pickerova institutu vycházela také skupina kolem PhDr. Miroslava Bílka z Centra řízení kvality péče při FN v Plzni podporovaná Sdružením fakultních nemocnic a Ministerstvem zdravotnictví ČR. Od roku 2002 spolupracuje MZČR na projektech kvality zdravotní péče očima pacientů MZČR s řešitelem projektu. Ti vytvořili na základě svých zkušeností s výzkumy v oblasti zdravotnictví a farmacie v českém prostředí lokalizovaný dotazník pro hodnocení kvality zdravotní péče. Dotazník se zaměřuje na ty významné zkušenosti pacientů, které mohou hodnotit samotní pacienti.
- Metodika sběru dotazníků odpovídá doporučenému standardu, který byl zveřejněn ve Věstníku MZ ČR.

Východiska projektu

Konstrukce dimenzí kvality péče

- Dimenze kvality péče jsou tematicky definované oblasti péče. Každou dimenzi sytí 3–10 škálových otázek dotazníku. Pro interpretaci dimenzí byla zvolena statistika splňující následující požadavky:
 - umožňuje agregovat otázky do jednoho čísla
 - lze ji snadno interpretovat
 - umožňuje statistické analýzy.
- Tyto vlastnosti splňuje následující transformace otázek:
 - U každé otázky zvolíme typicky jednu položku škály, která odráží nejlepší hodnocení pacienta. Této položce škály přiřadíme hodnotu 1.
 - Všem ostatním platným položkám přiřadíme číslo 0.
 - Položky typu „neuvedeno“, „neví“, apod. z analýzy vynecháme.
 - Za každého pacienta spočítáme pro každou dimenzi průměr takto transformovaných proměnných.
 - Za každou dimenzi spočítáme z těchto hodnot průměr přes všechny pacienty.
- Výsledkem tohoto postupu je, že každému pacientovi je pro každou dimenzi přiřazeno jedno číslo, které lze interpretovat jako procento otázek sytících danou dimenzi, ve kterých byl pacient maximálně spokojený.
- Průměrné hodnoty výsledků za všechny pacienty dává pro každou dimenzi průměrné procento spokojenosti pacientů se službami poskytovanými v dané oblasti.
- Důvodem, proč do analýzy vstupují pouze nejlepší kategorie odpovědí (tzv. top box), je obecná zkušenost, že při výzkumech spokojenosti mají respondenti tendenci uvádět poměrně vysoké hodnoty spokojenosti. 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

- Ve výzkumu pro ÚVN Praha byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickerovských“ dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- V roce 2011 se projektu zúčastnila tato lůžková oddělení:

- ☐ Urologie
- ☐ Gynekologie
- ☐ Chirurgie B
- ☐ Chirurgie A
- ☐ Ortopedie 1
- ☐ Ortopedie 2
- ☐ Ortopedie 3 – všeob.
- ☐ Neurochirurgie A
- ☐ Neurochirurgie B
- ☐ Interna kardiologie
- ☐ Interna OGHM-A
- ☐ Interna OGHM-B
- ☐ Oční
- ☐ ORL
- ☐ Neurologie
- ☐ Všeobecná interna
- ☐ Následná péče
- ☐ Psychiatrie
- ☐ Kožní
- ☐ ORFM

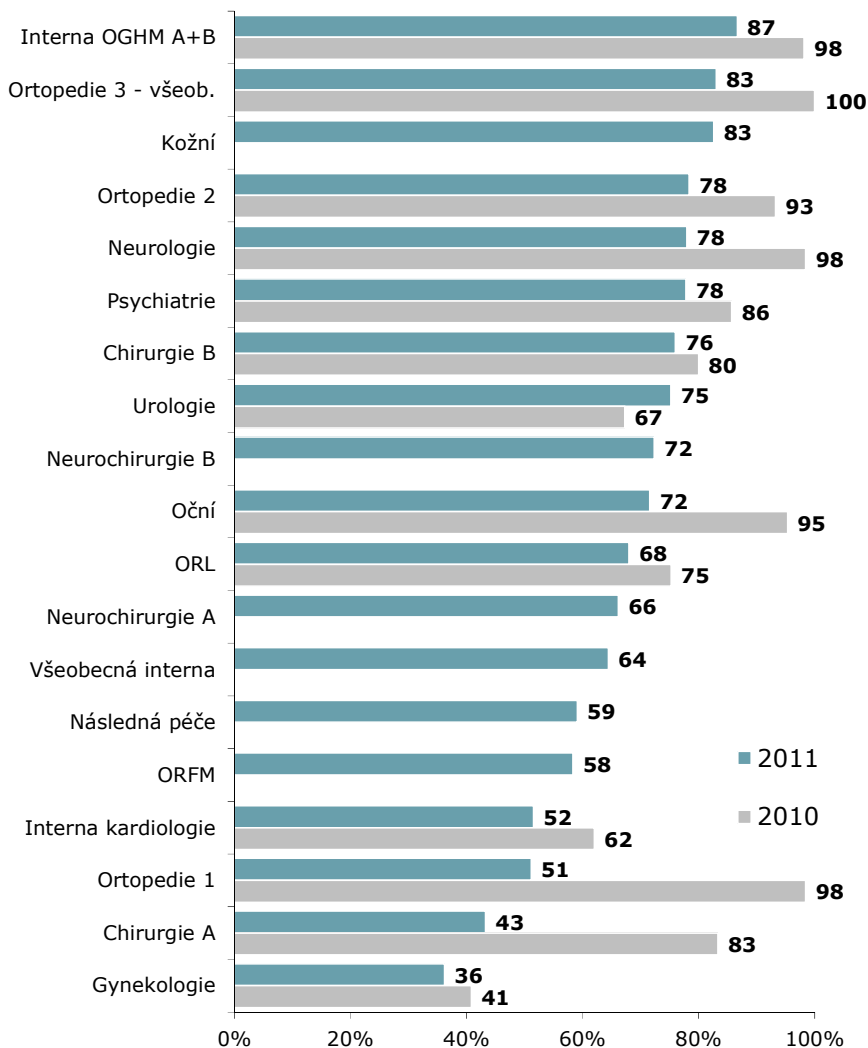
Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o pacienty, 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 sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení.
- 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 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.

Návratnost dotazníků a validita dat

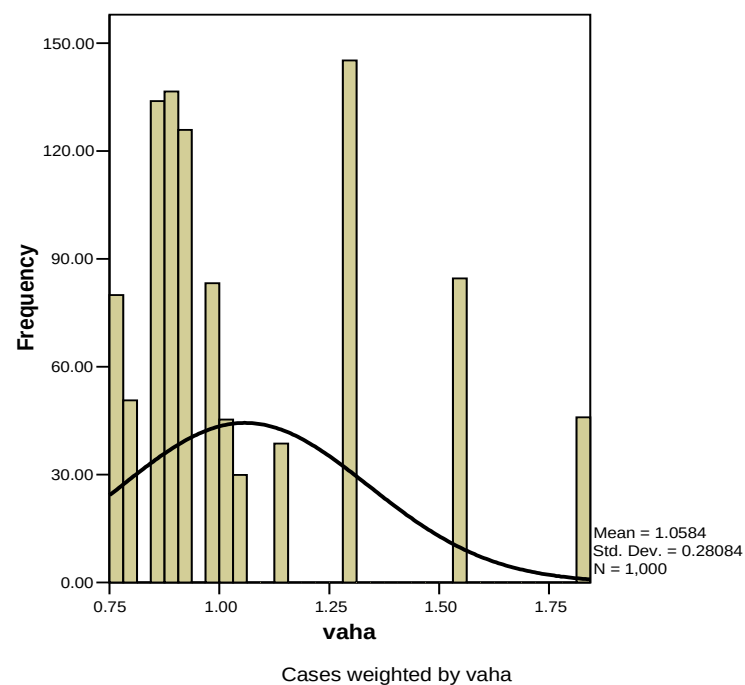
Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1000 (2011), n=1146 (2010)



- V době, kdy probíhal sběr dotazníků v roce 2011 bylo na sledovaných odděleních ÚVN hospitalizováno celkem 1501 pacientů. Na těchto odděleních v rozhodném období nebylo do výzkumu zařazeno dle kvalifikovaného posudku personálu nemocnice 134 (8,9 %) pacientů. Během šetření se podařilo získat 1000 validních dotazníků. To znamená, že **úspěšnost (návratnost) dotazování dosáhla hodnoty 73 procent.**

Histogram rozložení vah v datovém souboru (2011)



Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků:
 - v roce 2011 n=1000
 - v roce 2010 n=1146

Termín anketního šetření:

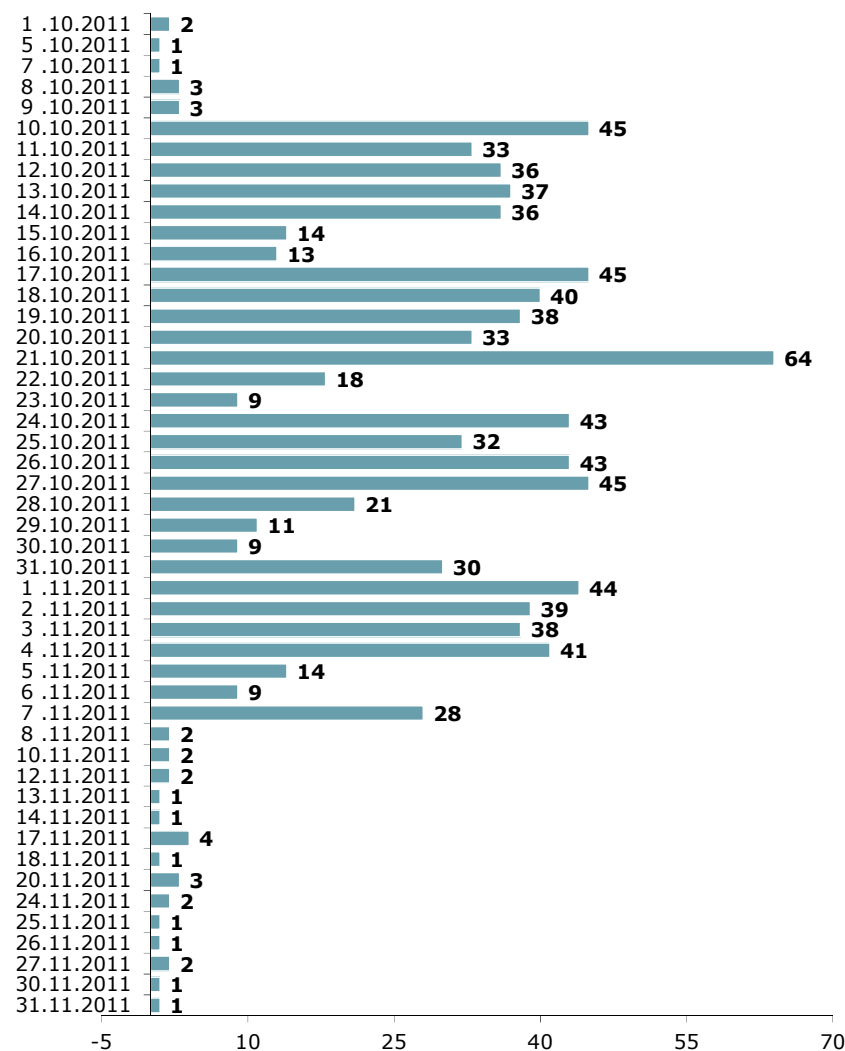
- v roce 2011: říjen až listopad
- v roce 2010: březen až duben

Vážení dat

- Sebraná data za nemocnici byla převážena na skutečný počet pacientů v rámci jednotlivých lůžkových oddělení nemocnice, který byl dodán ÚVN. Zpracování metodou vážení četností zajišťuje maximální reprezentativitu výsledků.
- Za obecně přijatelný se považuje rozsah vah v rozmezí mezi 0,3 - 3,0. V datovém souboru se rozsah vah pohybuje mezi 0,77 - 1,84; což indikuje velmi dobrou shodu sebraných dat a celého souboru pacientů.
- Histogram rozložení vah je na předcházející straně.

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1000 (2011)

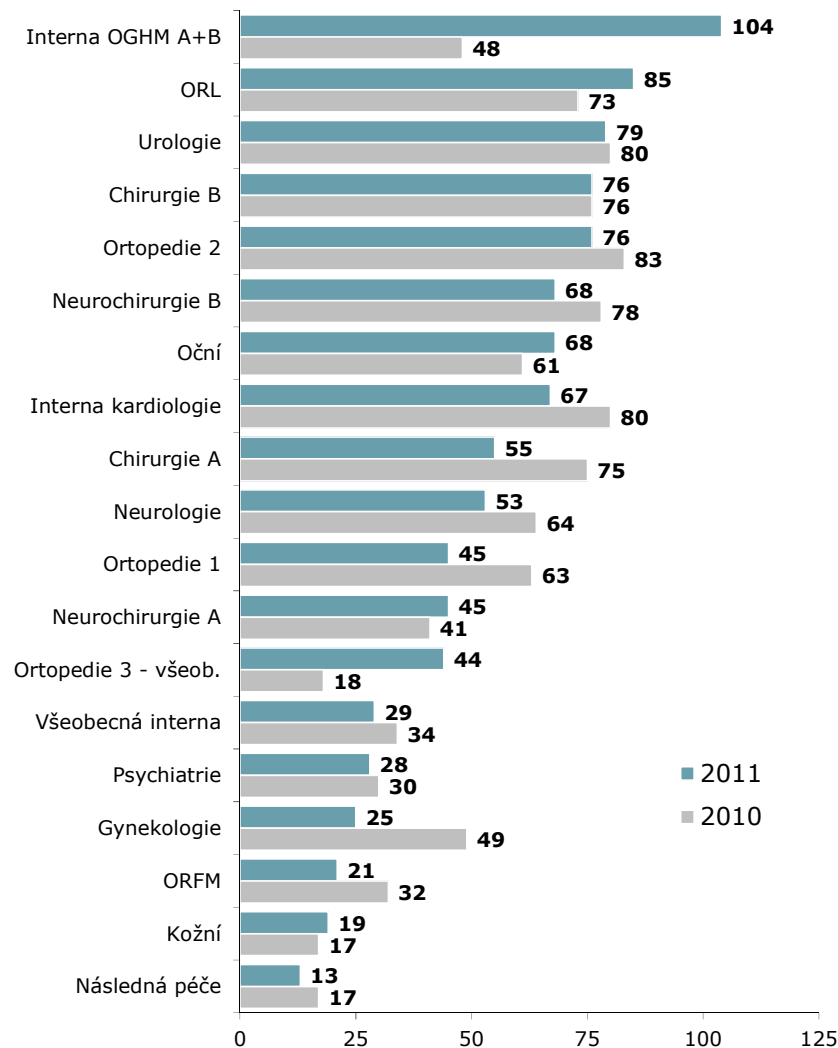


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2011

Parametry projektu

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

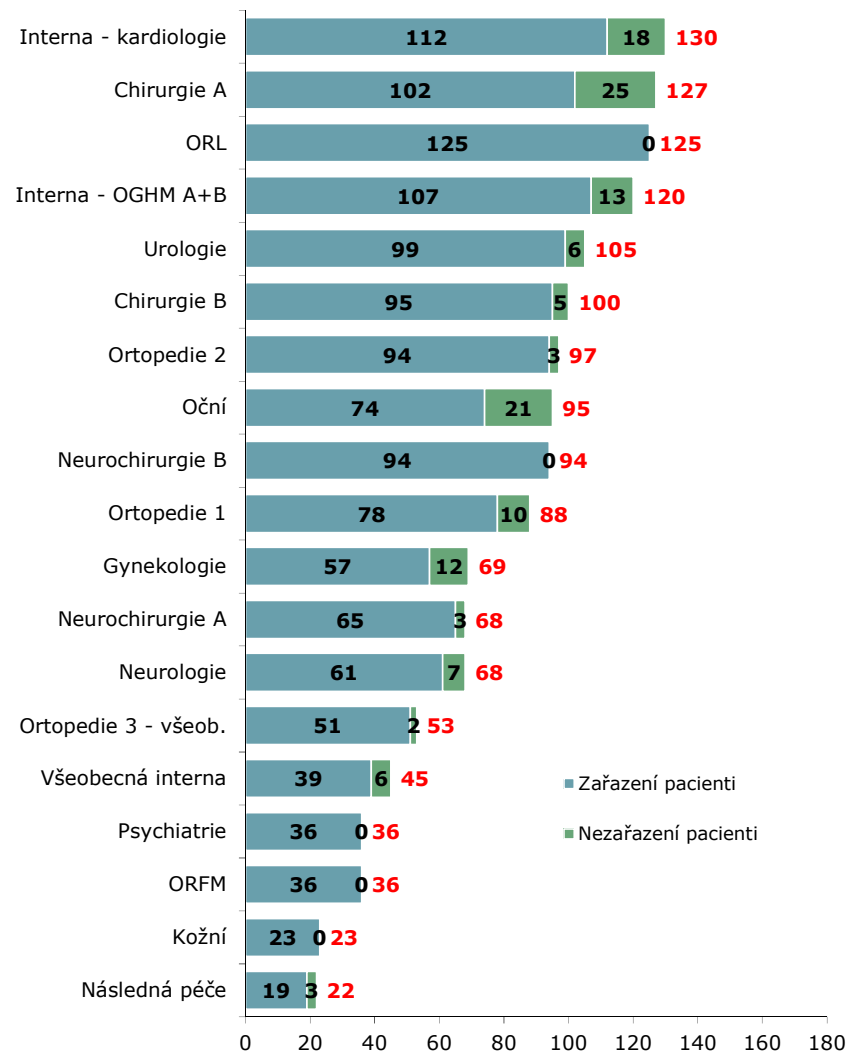
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1000 (2011), n=1146 (2010)



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

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Dimenze kvality péče

Přijetí do nemocnice

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

Respekt, ohled, úcta

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

Koordinace a integrace péče

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

Informace, komunikace a vzdělávání

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

Tělesné pohodlí

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

Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti

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

Zapojení rodiny a přátel

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

Propuštění a pokračování péče

- neznalost, jak sledovat nebezpečné signály, jak užívat léky

Hodnocení spokojenosti

Spokojenost podle dimenzí

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

Souhrnná spokojenost

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

Spokojenost podle jednotlivých oddělení

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

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

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

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

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

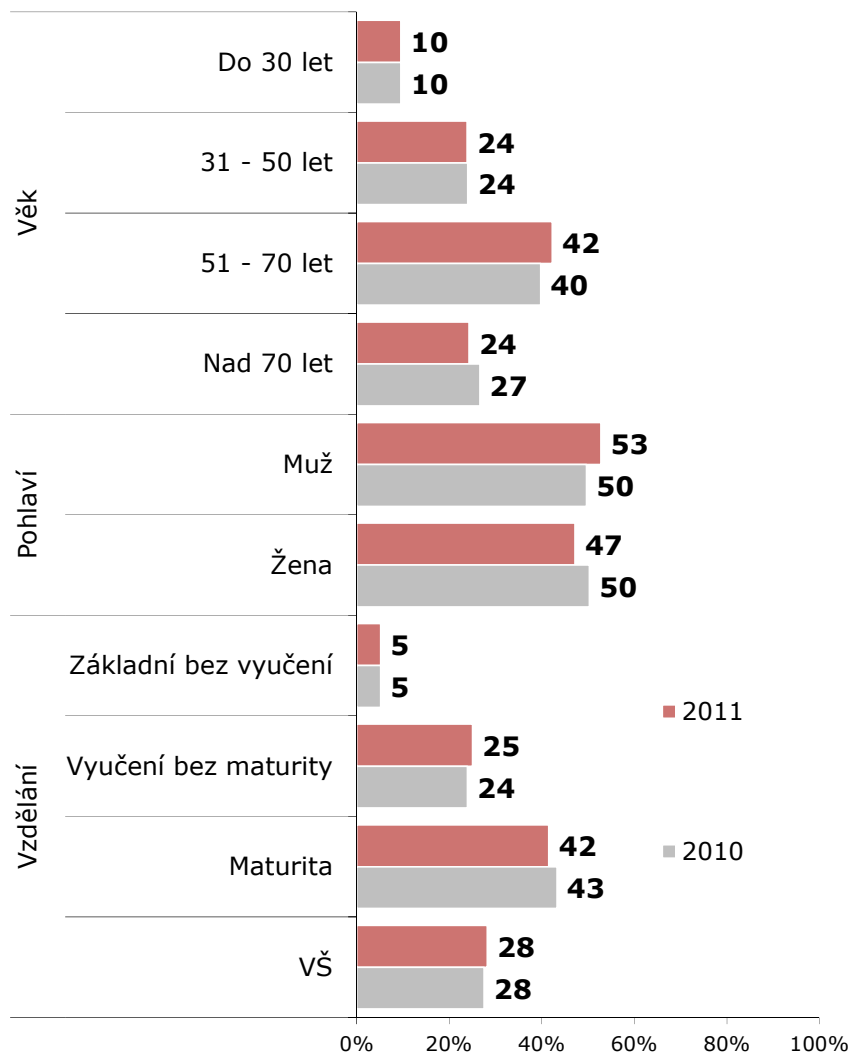
Spokojenost s jednotlivými indikátory

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

Struktura vzorku pacientů

Demografická struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1000 (2011), n=1146 (2010)



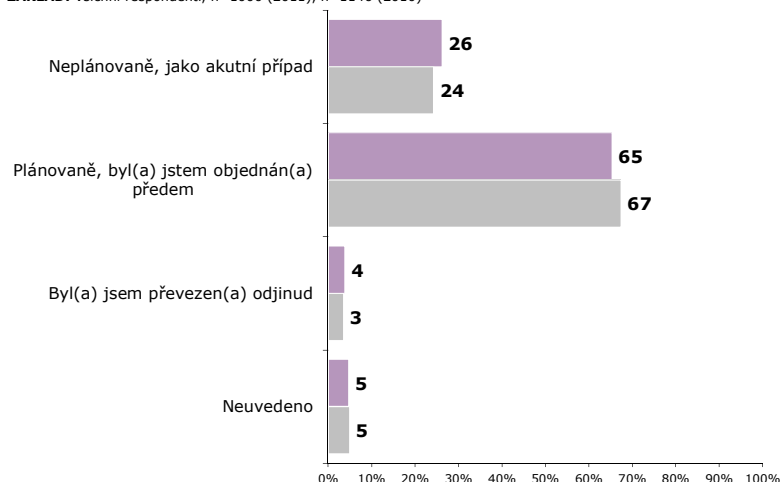
- V souboru pacientů bylo 53 % mužů a 47 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti na 51 let (67 %). Nejmladší věková skupina do 30ti let tvoří 10 % vzorku.
- Z hlediska vzdělání převažují pacienti spíše s vyšším vzděláním; pacientů s maturitou je v souboru 42 %, pacientů s vysokoškolským vzděláním je 28 %.
- Oproti roku 2010 se demografická struktura pacientů nijak výrazně nezměnila.

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

Přijetí do nemocnice

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

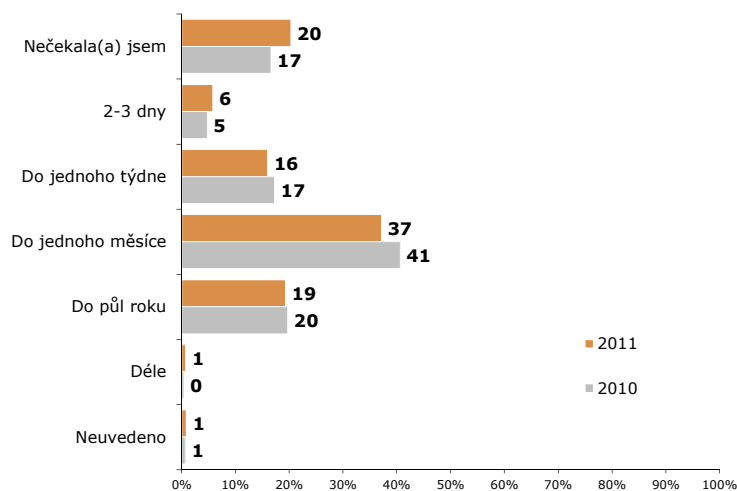
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1000 (2011), n=1146 (2010)



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

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=695 (2011), n=773 (2010)

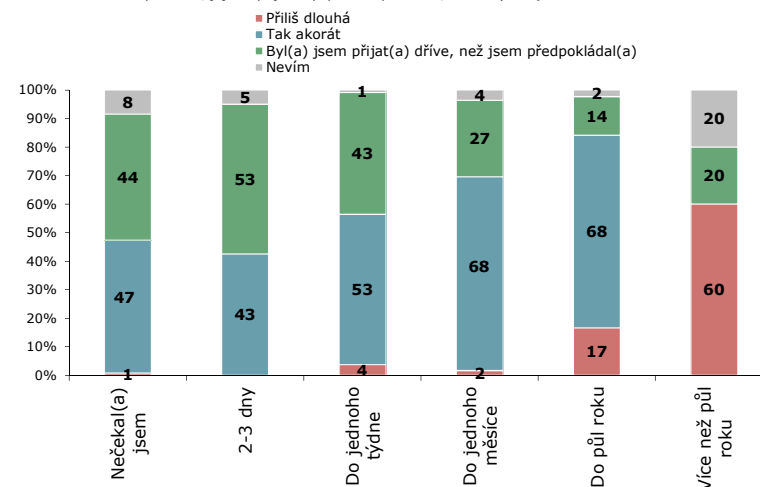


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2011

- Plánované přijetí k hospitalizaci výrazně převažuje nad urgentním příjmem (65 % vs 26 %). Oproti roku 2008 vzrostl podíl neplánovaných přijetí o 2 p.b.
- Čekací doba na přijetí do nemocnice u pacientů s plánovaným příjmem není obvykle delší než jeden měsíc. Oproti roku 2010 se průměrná doba čekání na přijetí mírně snížila.
- Většina pacientů považuje čekací dobu za adekvátní vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo byla přijata dříve než předpokládala.

Hodnocení zdravotního stavu vzhledem k čekací době na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=678 (2011)



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



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele



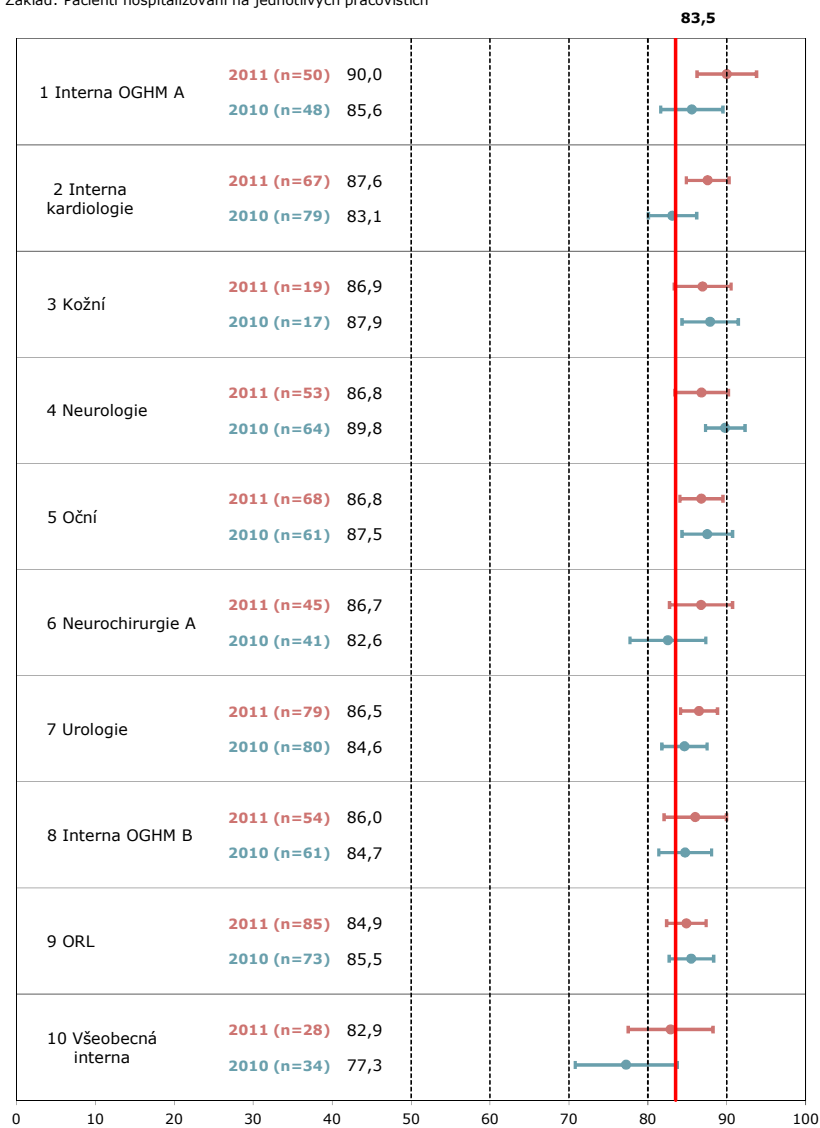
KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Souhrnná spokojenost

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s nemocniční péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele a podle jednotlivých oddělení.
- Výzkum prokázal, že kvalita péče v ÚVN je na vysoké úrovni. Souhrnná spokojenost za celou nemocnici dosahuje 83,5 %. Celkovou spokojenost podporuje i fakt, že naprostá většina pacientů by ÚVN doporučila svým přátelům nebo rodině. Ve srovnání s přecházející vlnou šetření se spokojenost téměř nezměnila (- 0,4 p.b).
- Nejvyšší souhrnná spokojenost je na odděleních:
 - ☐ Interna OGHM A
 - ☐ Interna kardiologie
 - ☐ Kožní
 - ☐ Neurologie
 - ☐ Urologie
- Naopak nejnižší souhrnnou spokojenost ve srovnání s průměrem za celou nemocnici, ačkoli stále vysokou spokojenost, lze zaznamenat na těchto odděleních:
 - ☐ Neurochirurgie B
 - ☐ Chirurgie A
 - ☐ Ortopedie 2

ÚVN: Souhrnná spokojenost

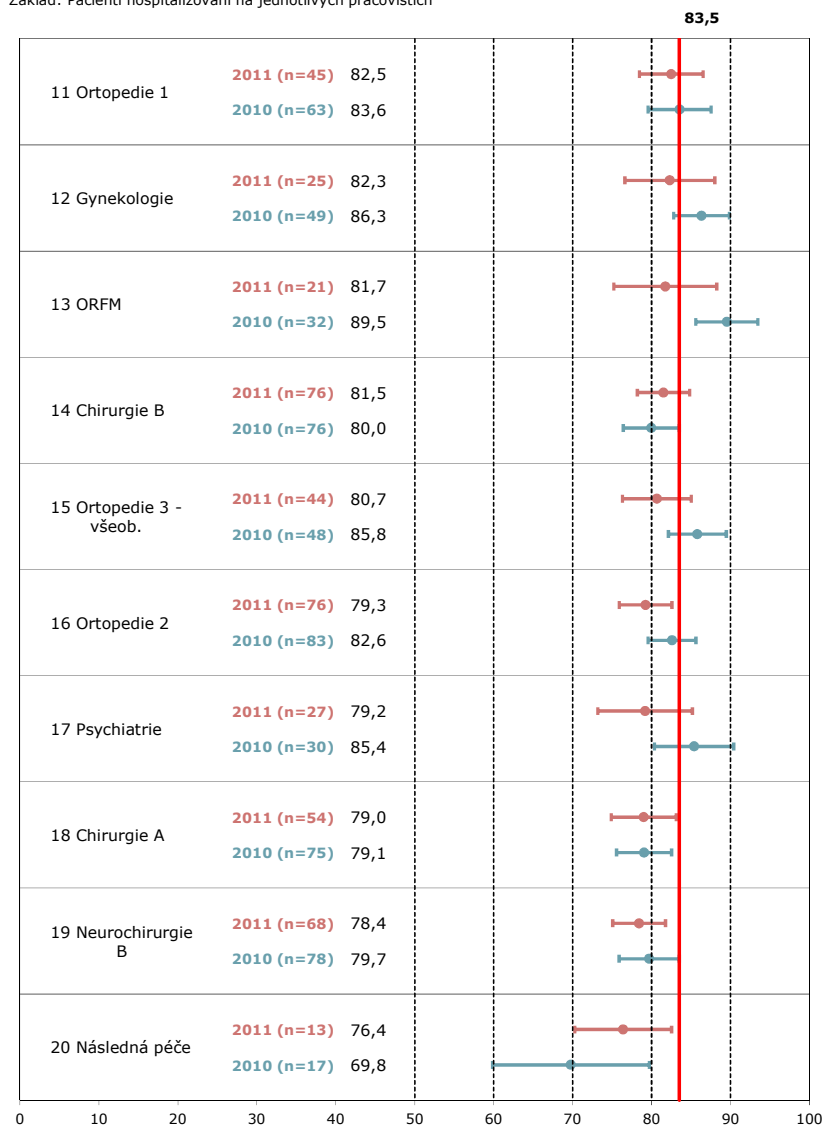
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH



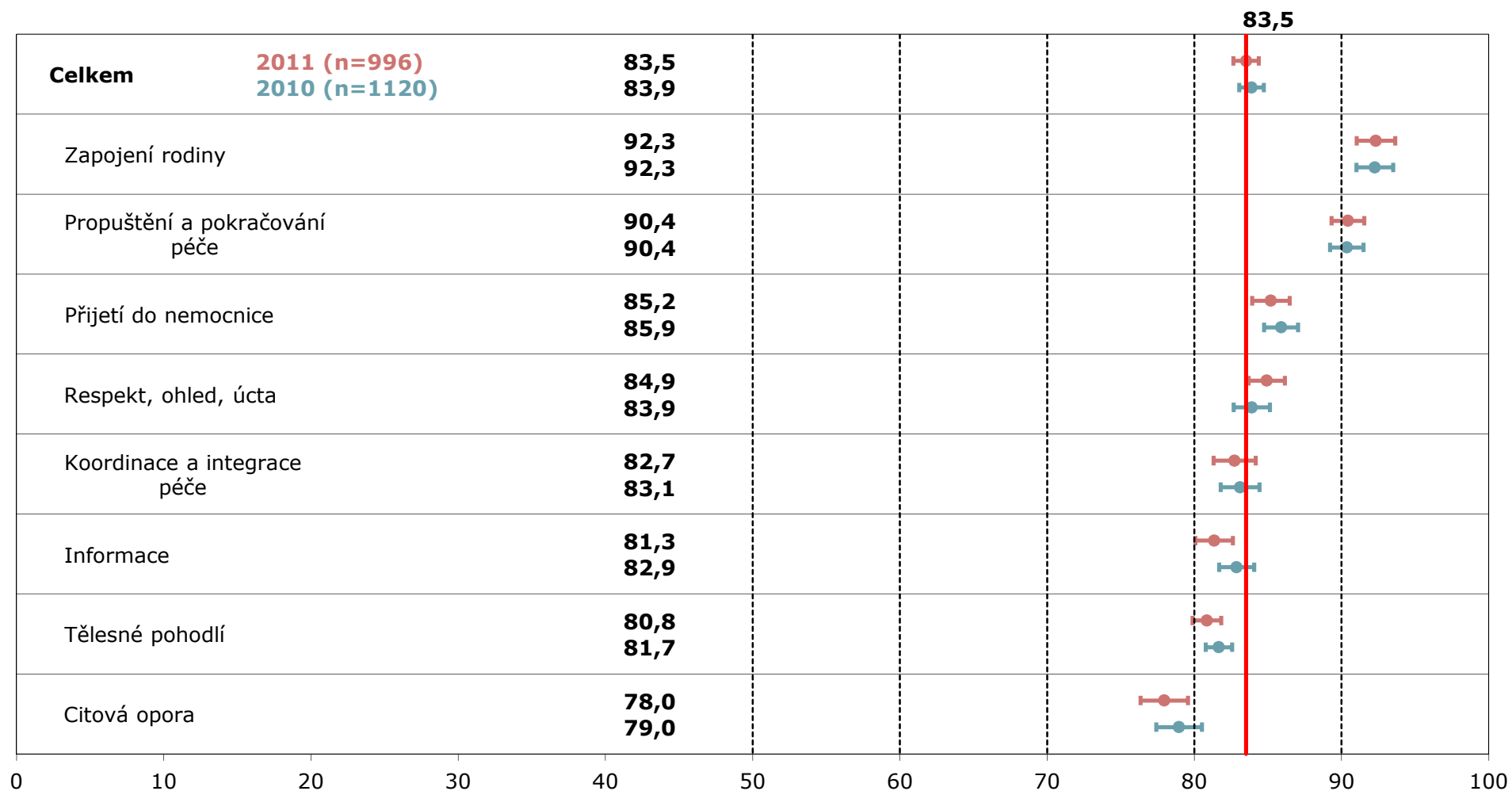
KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak v rámci celé nemocnice a jednak v rámci jednotlivých oddělení.
- Dimenze představují tématicky definované oblasti péče o pacienta sycené jednotlivými indikátory (otázkami). Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných indikátorech, které sytí jednotlivé dimenze.
- I v případě jednotlivých dimenzí podílejících se na souhrnné spokojenosti je celková spokojenost pacientů vysoká. Až na „citovou oporu“ převyšují všechny dimenze hranici 80 %.
- Z hlediska celkového hodnocení ÚVN je spokojenost pacientů vůbec nejvyšší v dimenzích zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče. Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru (celkově se však stále jedná o vysokou spokojenost) vyjadřují pacienti s citovou oporou, s tělesným pohodlím a s informacemi.
- Následující graf ukazuje spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích za celou nemocnici. Další části kapitoly postupně analyzují jednotlivé dimenze na jedné straně podle podílu jednotlivých indikátorů na syzení dané dimenze, na straně druhé podle hodnocení dané dimenze v jednotlivých oddělení.

ÚVN: Souhrnná spokojenost

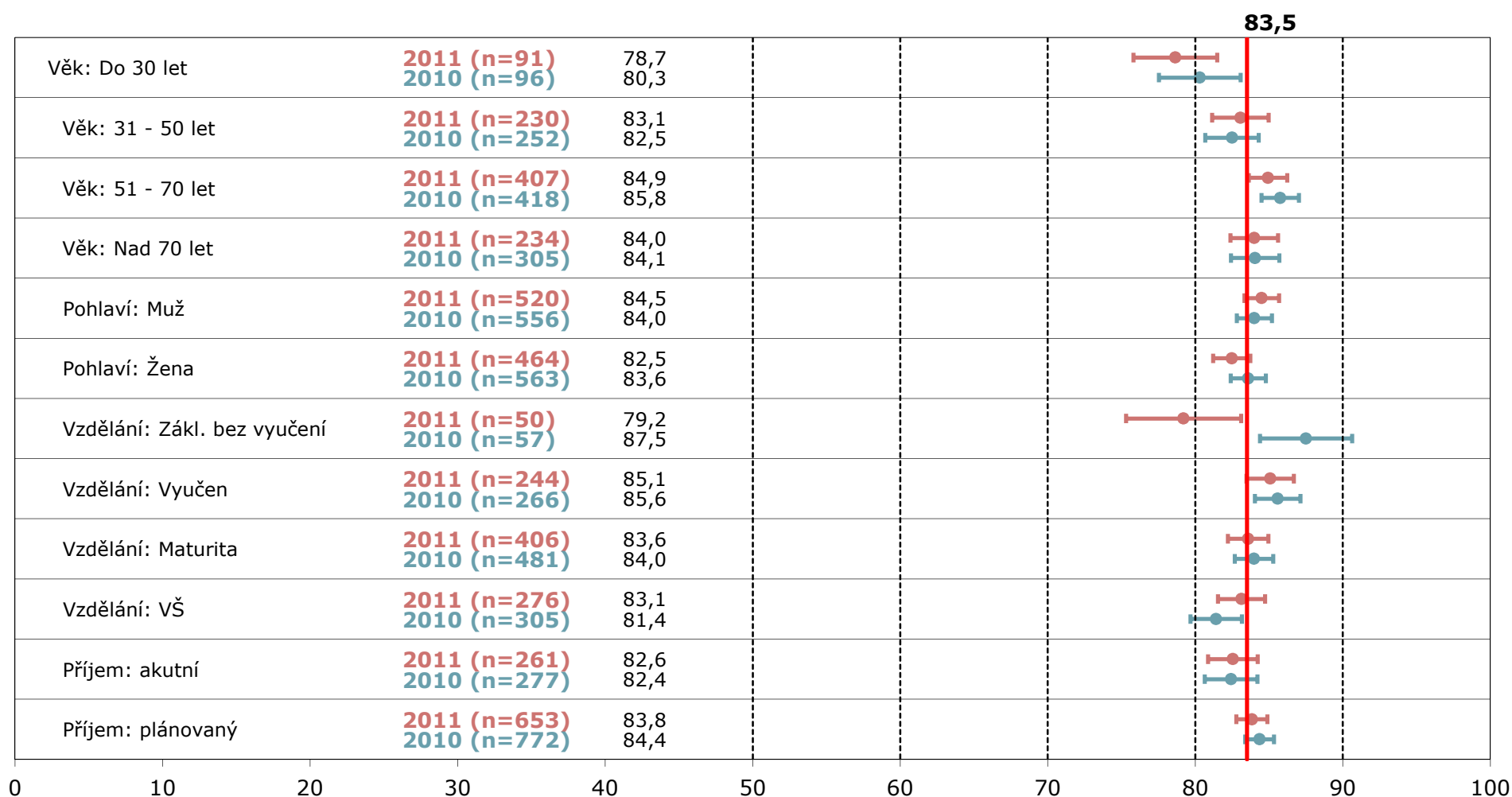
Základ: Všichni pacienti



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

ÚVN: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni respondenti



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



Přijetí do nemocnice

Otázky sytící dimenzi:

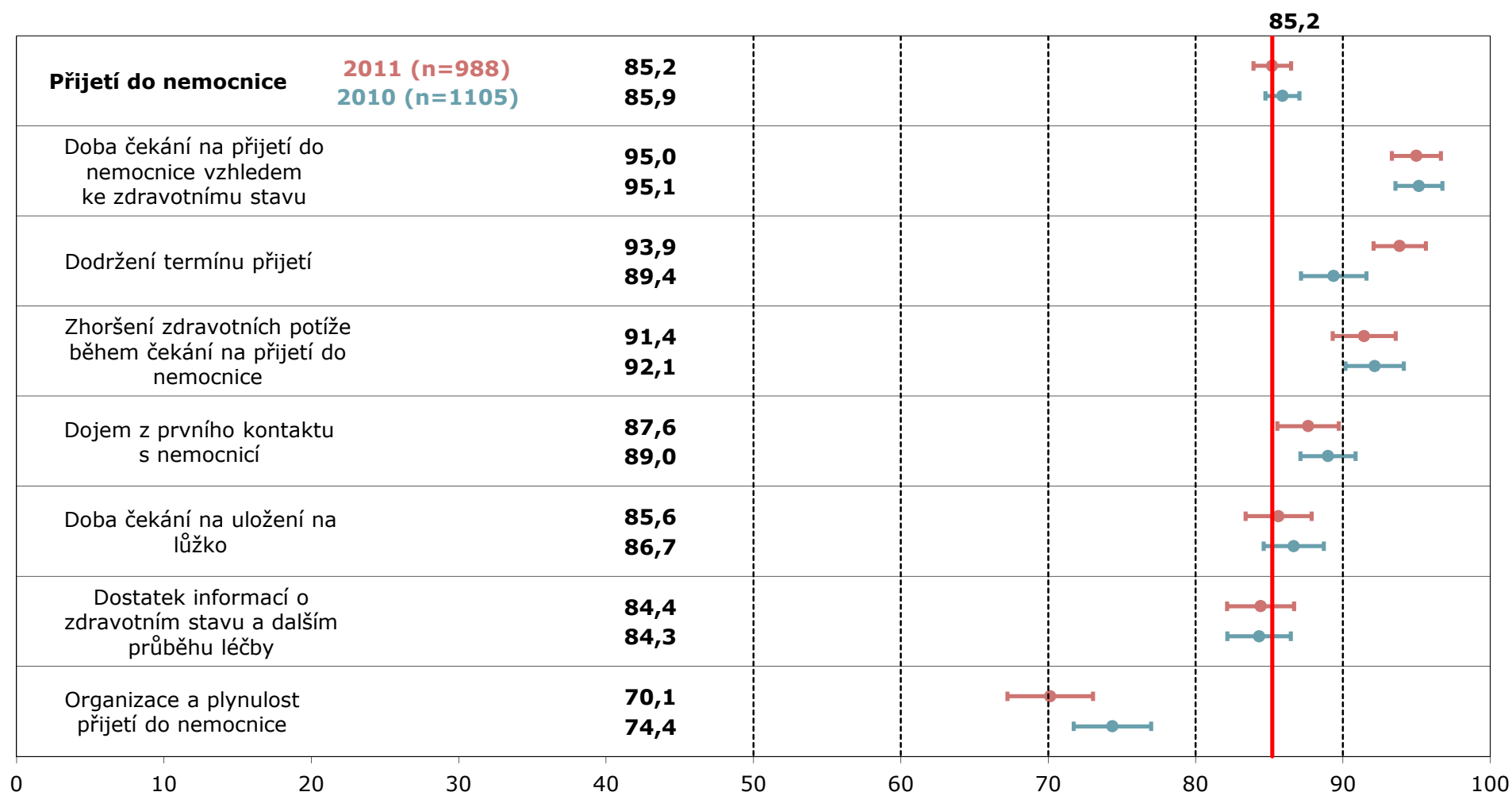
- Byl termín Vašeho přijetí nemocnicí změněn?
- Jak dlouhá Vám připadala doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu?
- Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do nemocnice?
- Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí (na pohotovosti, na příjmu apod.)?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

Přijetí do nemocnice

- V rámci dimenze „přijetí do nemocnice“, jsou nejlépe hodnoceny indikátory, tj. otázky nejvíce sytící danou dimenzi:
 - ☐ Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
 - ☐ Vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice (tj. během čekání na přijetí se zdravotní potíže nezhoršily)
 - ☐ Dodržení termínu přijetí
 - ☐ Dojem z prvního kontaktu z nemocnicí
- Mezi indikátory s nižší celkovou spokojeností se řadí:
 - ☐ Organizaci a plynulost přijetí do nemocnice
- S dimenzí přijetí do nemocnice byli spokojenější pacienti z oddělení :
 - ☐ ORFM
 - ☐ Interna kardiologie
 - ☐ Interna OGHM A
 - ☐ Urologie
 - ☐ ORL
- Oddělení, ve kterém je prokazatelně nižší spokojenost s přijetím do nemocnice, je Ortopedie 2, Neurochirurgie B, Ortopedie 1, Chirurgie B.
- Ve srovnání s předcházející vlnou šetření se spokojenost s touto dimenzí nejvíce zhoršila na Ortopedii 2.

ÚVN: Přijetí do nemocnice

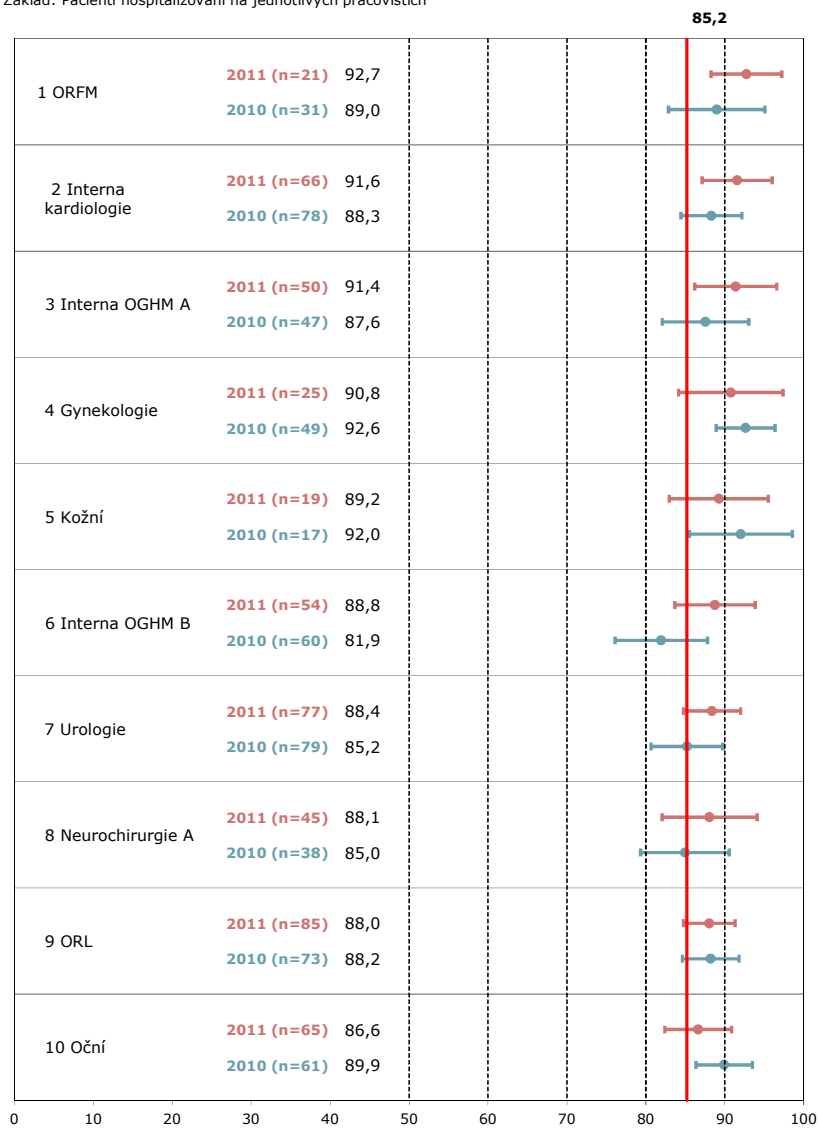
Základ: Všichni pacienti



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

ÚVN: Přijetí do nemocnice

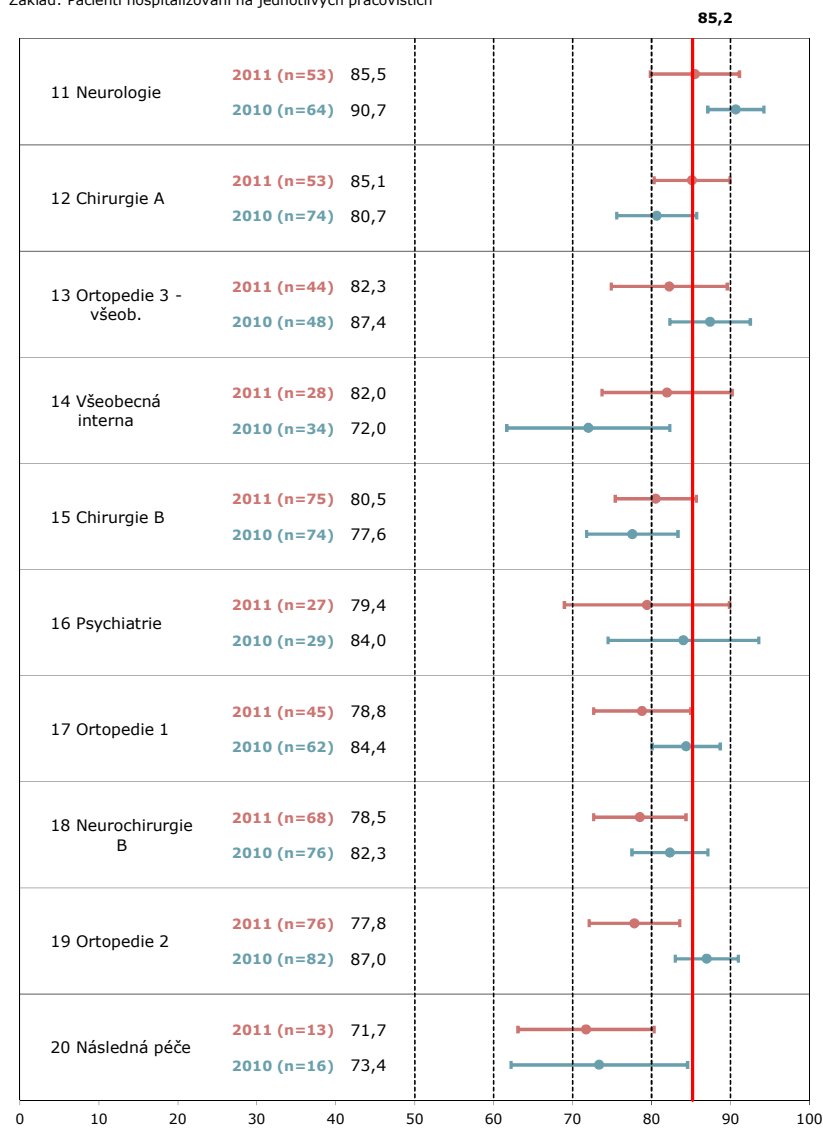
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Respekt, ohled, úcta

Otázky sytící dimenzi:

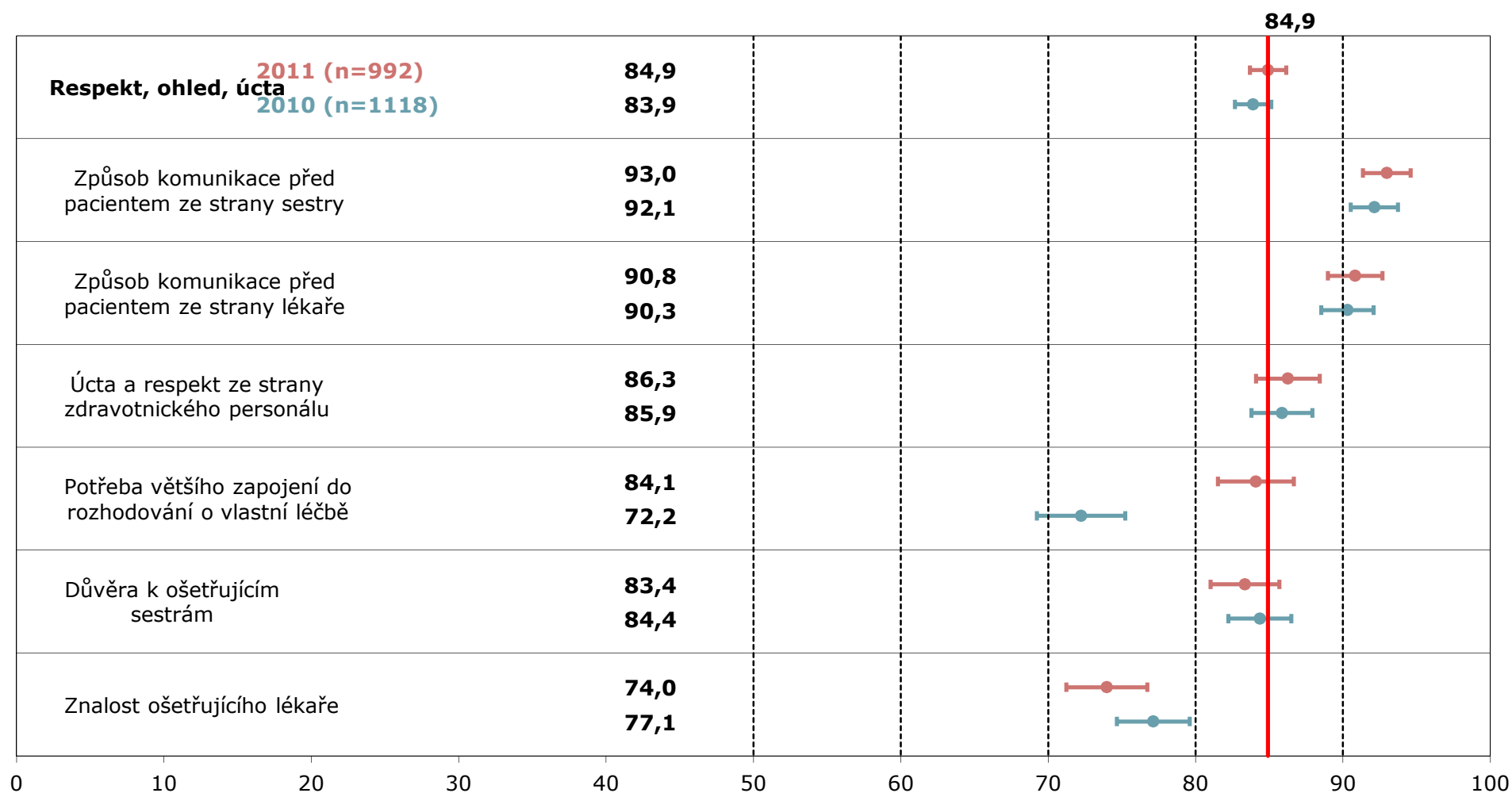
- Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?
- Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestráům, které Vás ošetřovaly?
- Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?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

Respekt, ohled a úcta

- V rámci dimenze „respekt, ohled a úcta“, jsou nejlépe hodnoceny následujícími indikátory související s komunikací a respektem ze strany zdravotnického personálu:
 - ☐ Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
 - ☐ Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
- Mezi indikátory sytící tuto dimenzi slaběji patří:
 - ☐ Znalost ošetřujícího lékaře
- Oddělení, ve kterých je nejvyšší spokojenost s respektováním a zapojením pacienta do léčby:
 - ☐ Interna OGHM A
 - ☐ Neurologie
 - ☐ Ortopedie 3 všeob.
 - ☐ ORL
- Oddělení, ve kterém je prokazatelně nižší spokojenost s respektem a úctou k pacientovi, je:
 - ☐ Chirurgie A

ÚVN: Respekt, ohled, úcta

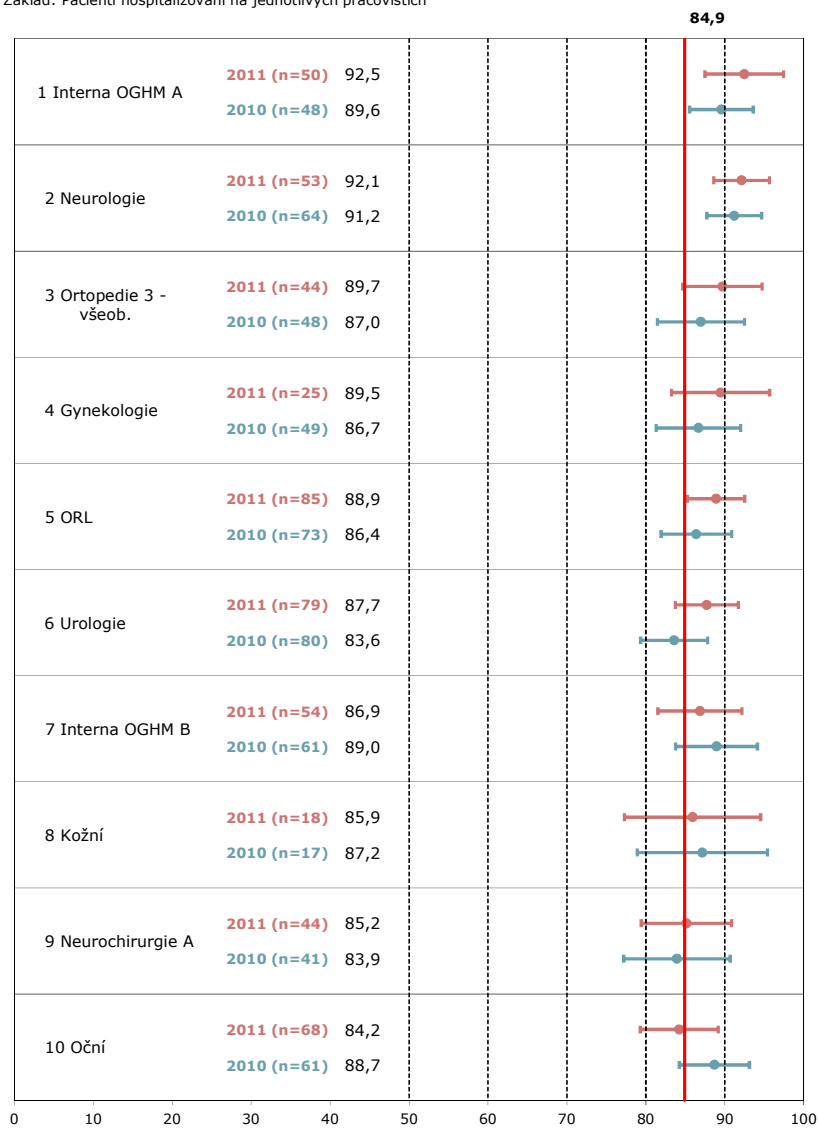
Základ: Všichni pacienti



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

ÚVN: Respekt, ohled, úcta

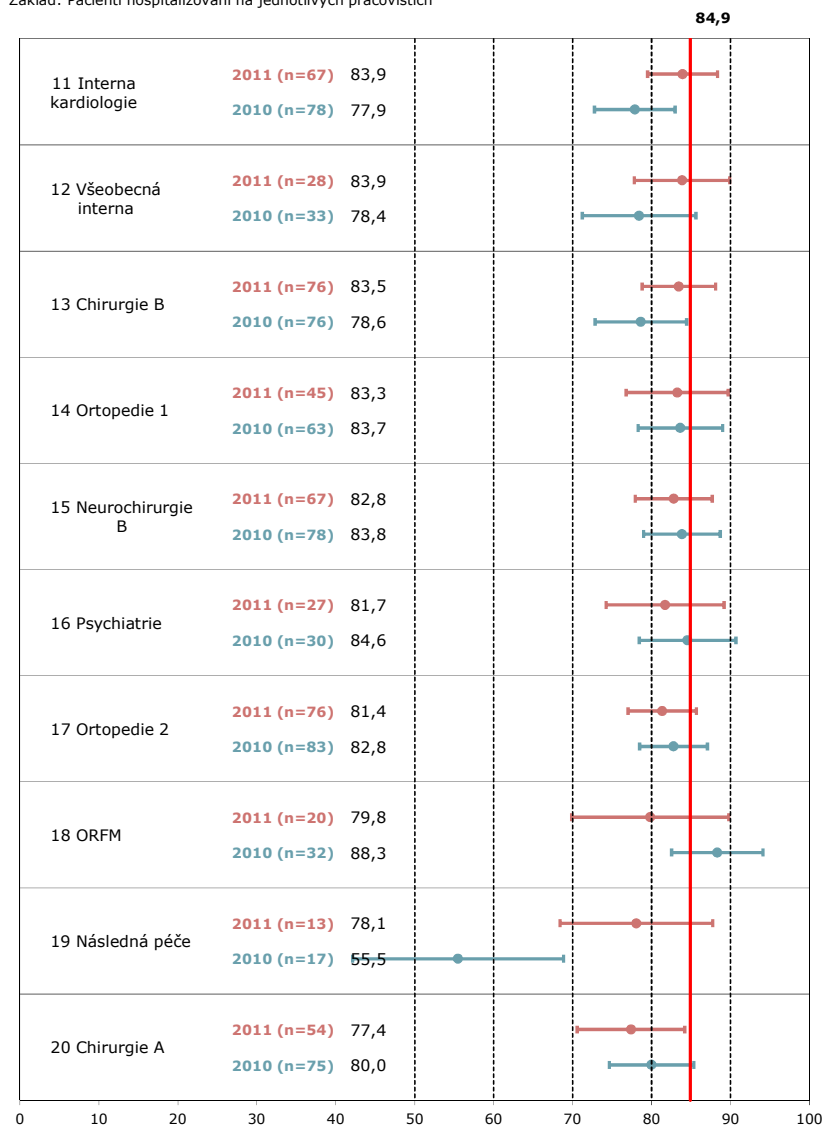
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Koordinace a integrace péče

Otázky sytící dimenzi:

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

Koordinace a integrace péče

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

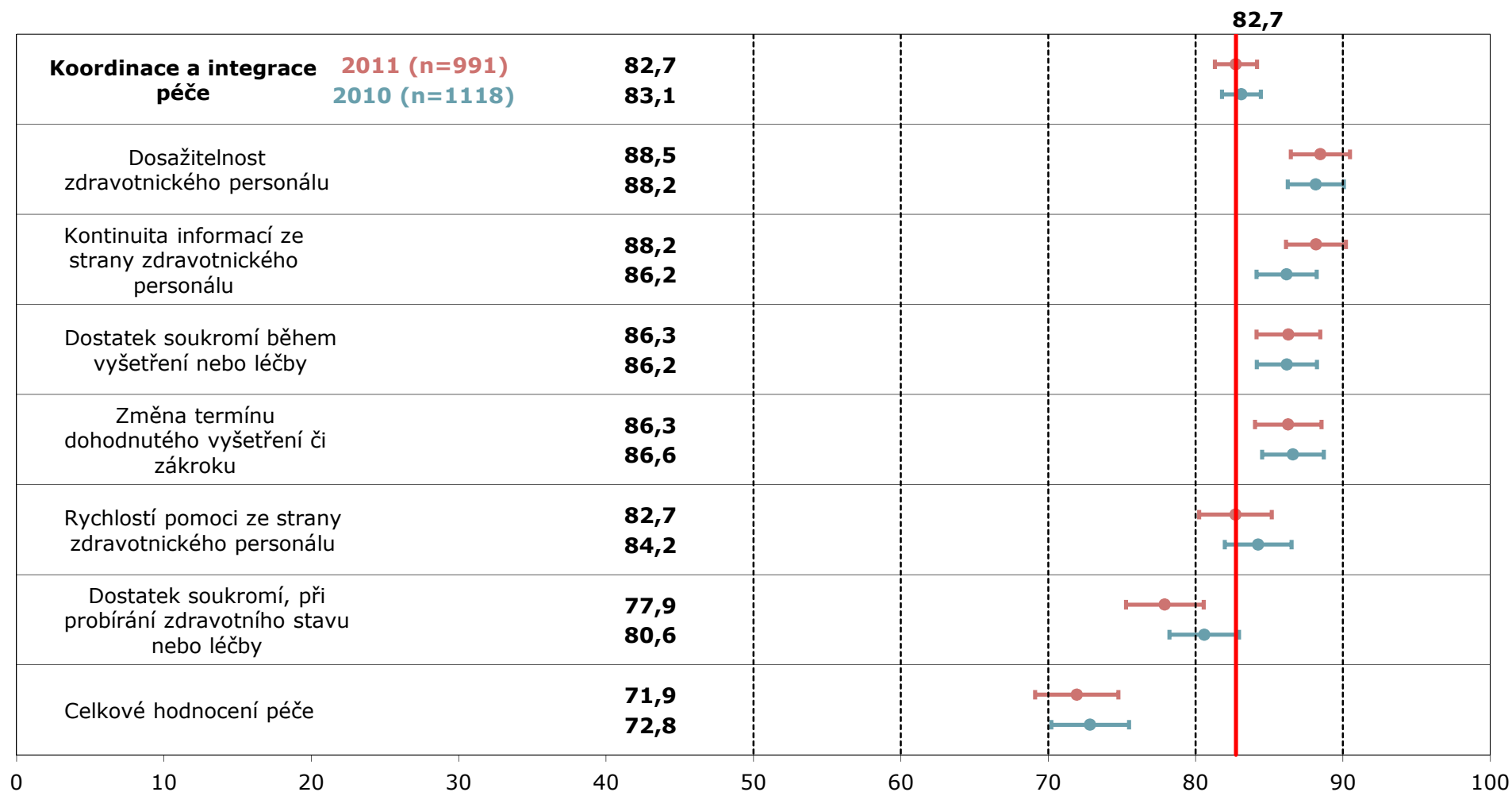
- Mezi indikátory dimenze koordinace a integrace péče, se kterými jsou pacienti v rámci dimenze méně spokojeni, se řadí:
 - ☐ Celkové hodnocení péče
 - ☐ Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby

- Mezi oddělení, ve kterých je spokojenost s koordinací péče o pacienta významně vyšší než průměr, patří:
 - ☐ Interna OGHM A
 - ☐ Urologie
 - ☐ Neurologie
 - ☐ Kožní
 - ☐ ORL

- Oddělení, ve kterém byla míra spokojenosti pacientů nižší než průměrná spokojenost s dimenzí koordinace a integrace, je Psychiatrie, Neurochirurgie B, Ortopedie 3 všeob.

ÚVN: Koordinace a integrace péče

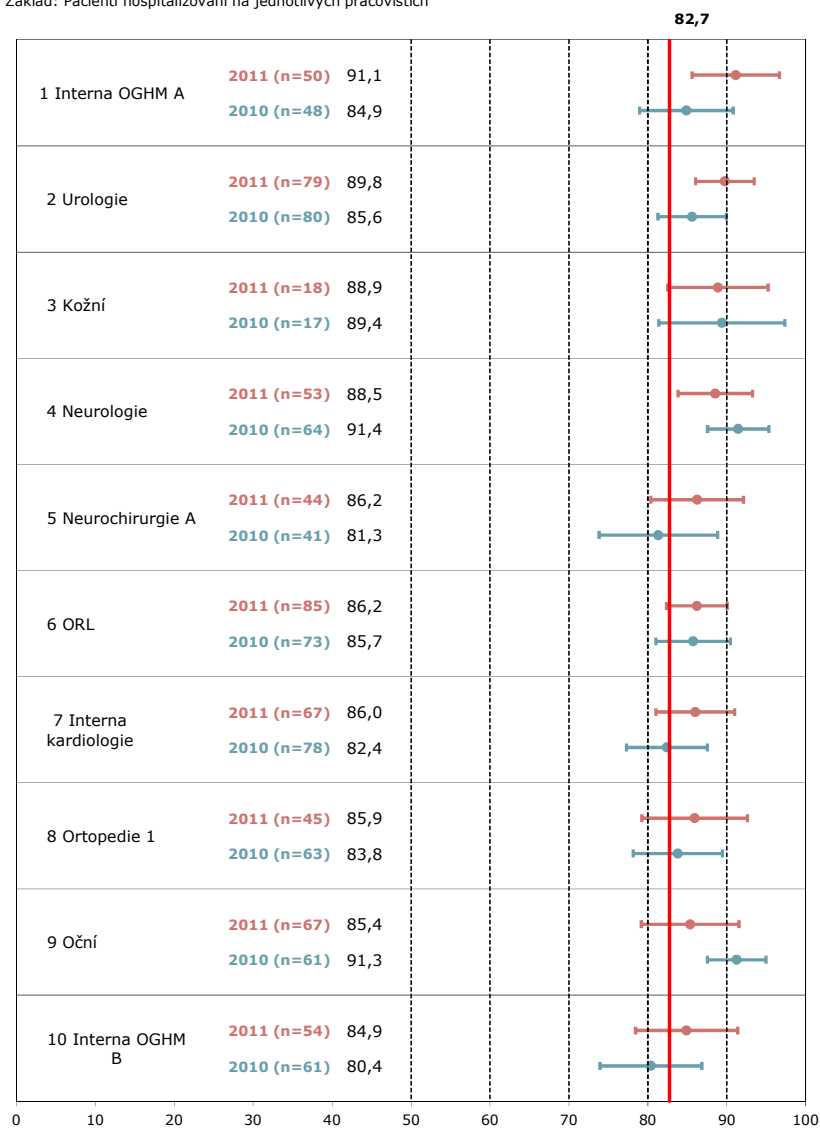
Základ: Všichni pacienti



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

ÚVN: Koordinace a integrace péče

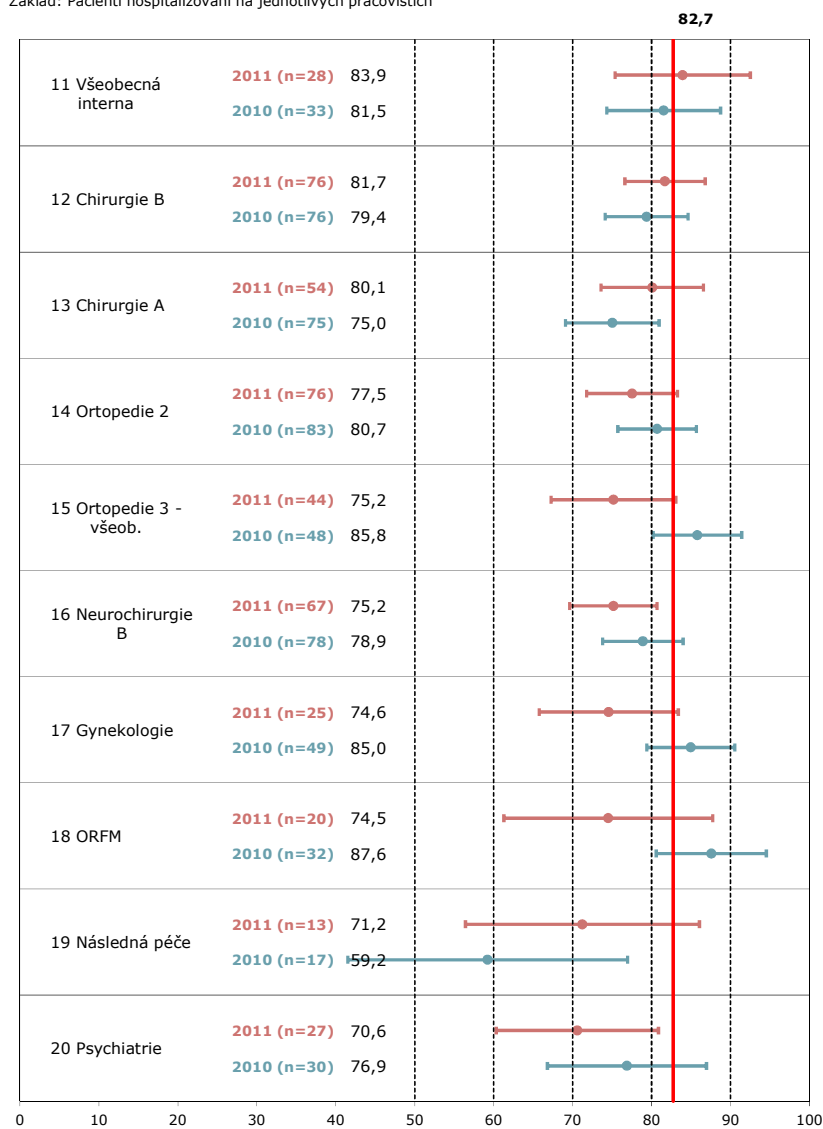
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



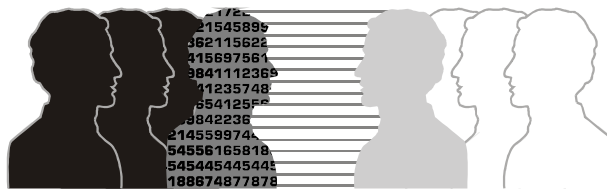
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2011

ÚVN: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Informace a komunikace

Otázky sytící dimenzi:

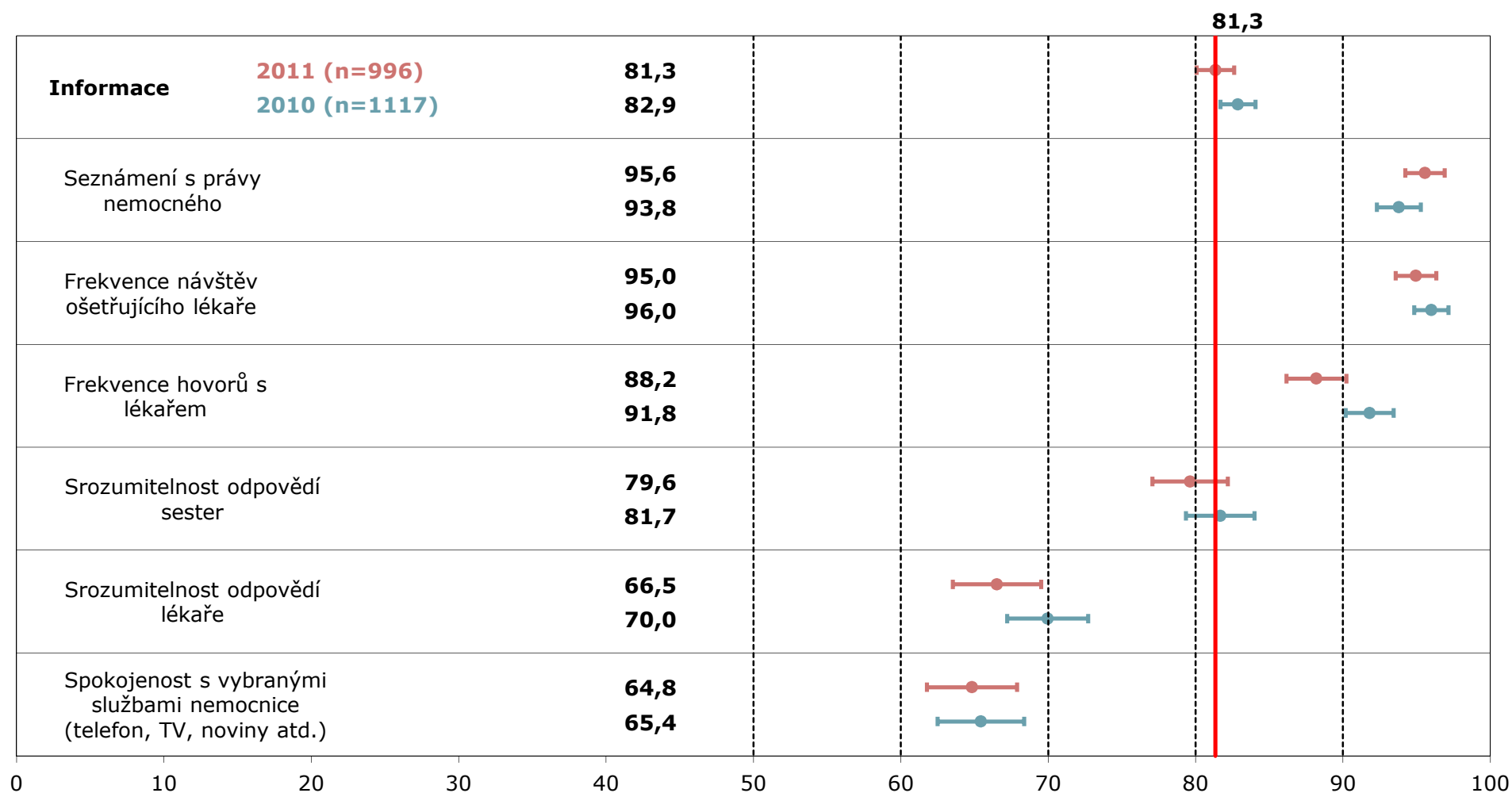
- Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami nemocnice, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?
- Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?
- Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Hovořil s 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 setkávání pacienta s lékařem
 - ☐ Se seznámením s právy nemocného
 - ☐ S frekvencí hovorů s lékařem
- Nižší spokojenost pacientů v rámci dimenze informace a komunikace je s ukazateli:
 - ☐ Vybrané služby nemocnice (telefon, TV, noviny atd)
 - ☐ Srozumitelnost odpovědí lékaře
- S komunikací a informovaností jsou nejvíce spokojeni pacienti z těchto oddělení:
 - ☐ Interna kardiologie
 - ☐ Interna OGHM A
 - ☐ Kožní
- Ve srovnání s předcházející vlnou šetření se spokojenost s touto dimenzí nejvíce zlepšila na Interně kardiologie.
- Na Ortopedii 3 všeob., Neurochirurgii B, Ortopedii 2 a Chirurgii A byla míra spokojenosti pacientů s komunikací a informovaností nižší než průměr.

ÚVN: Informace, komunikace

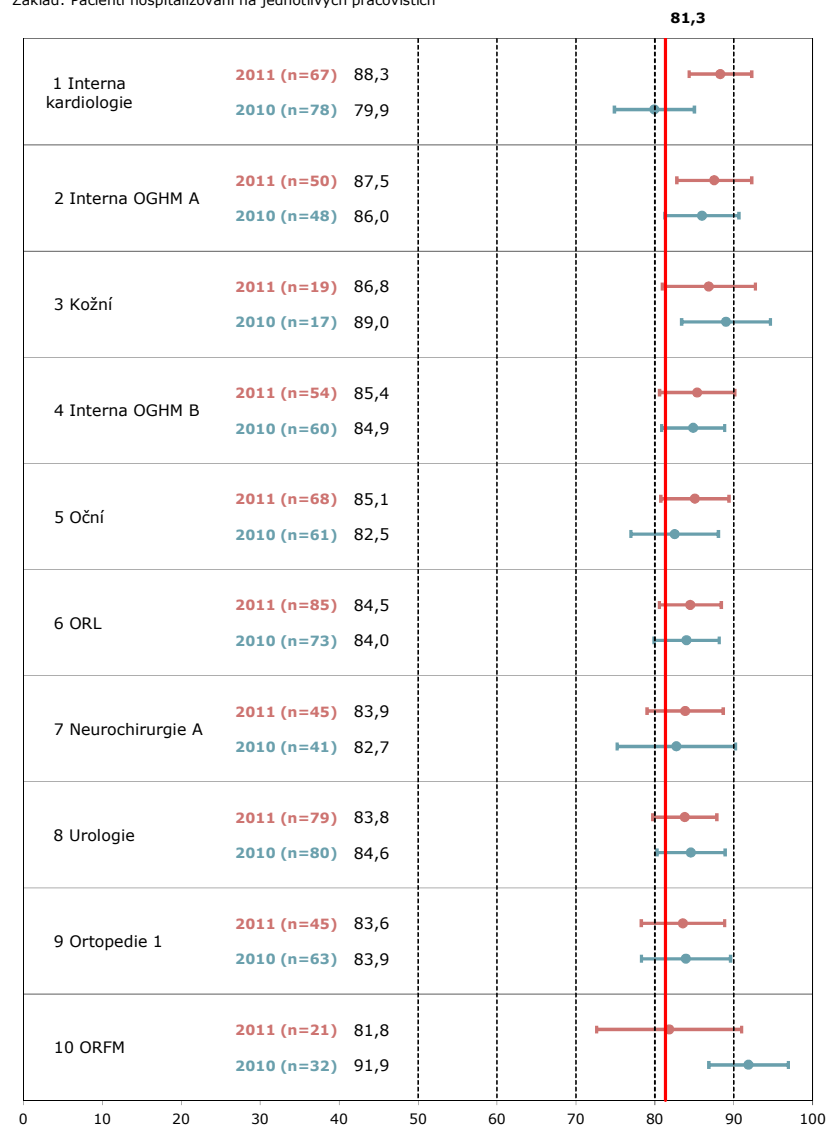
Základ: Všichni pacienti



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

ÚVN: Informace, komunikace

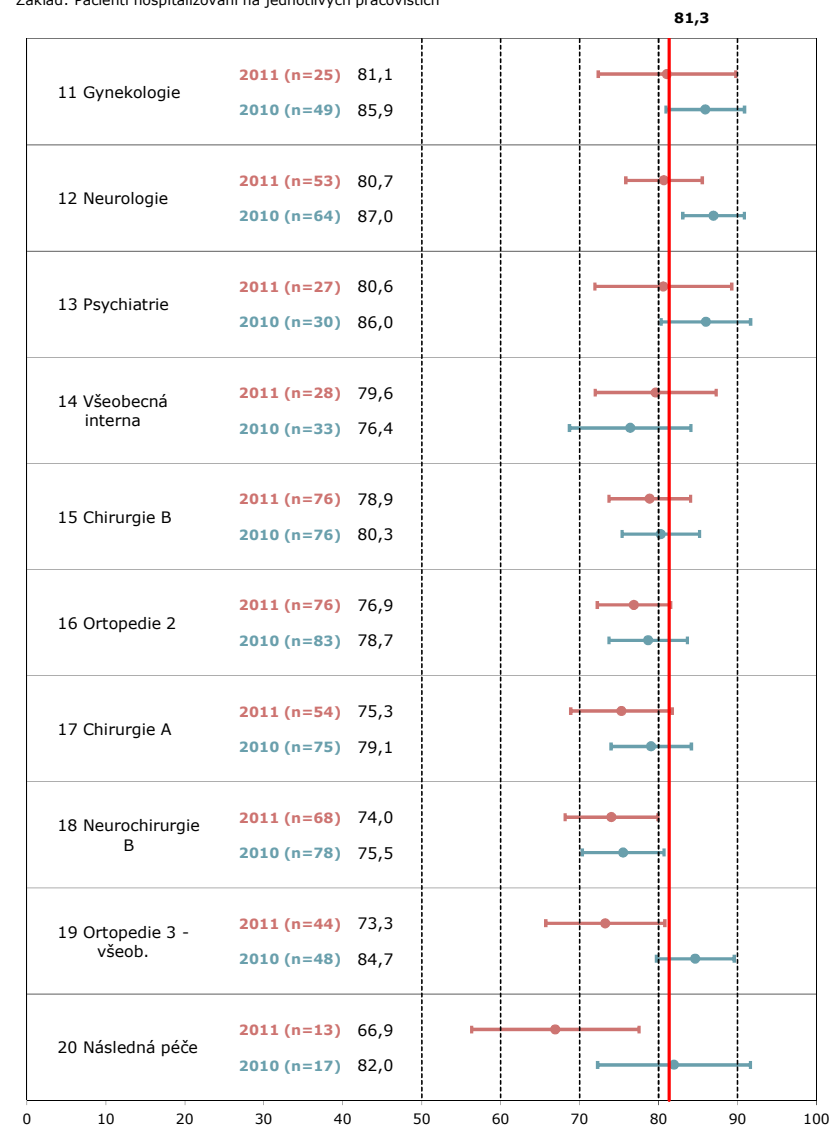
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Tělesné pohodlí

Otázky sytící dimenzi:

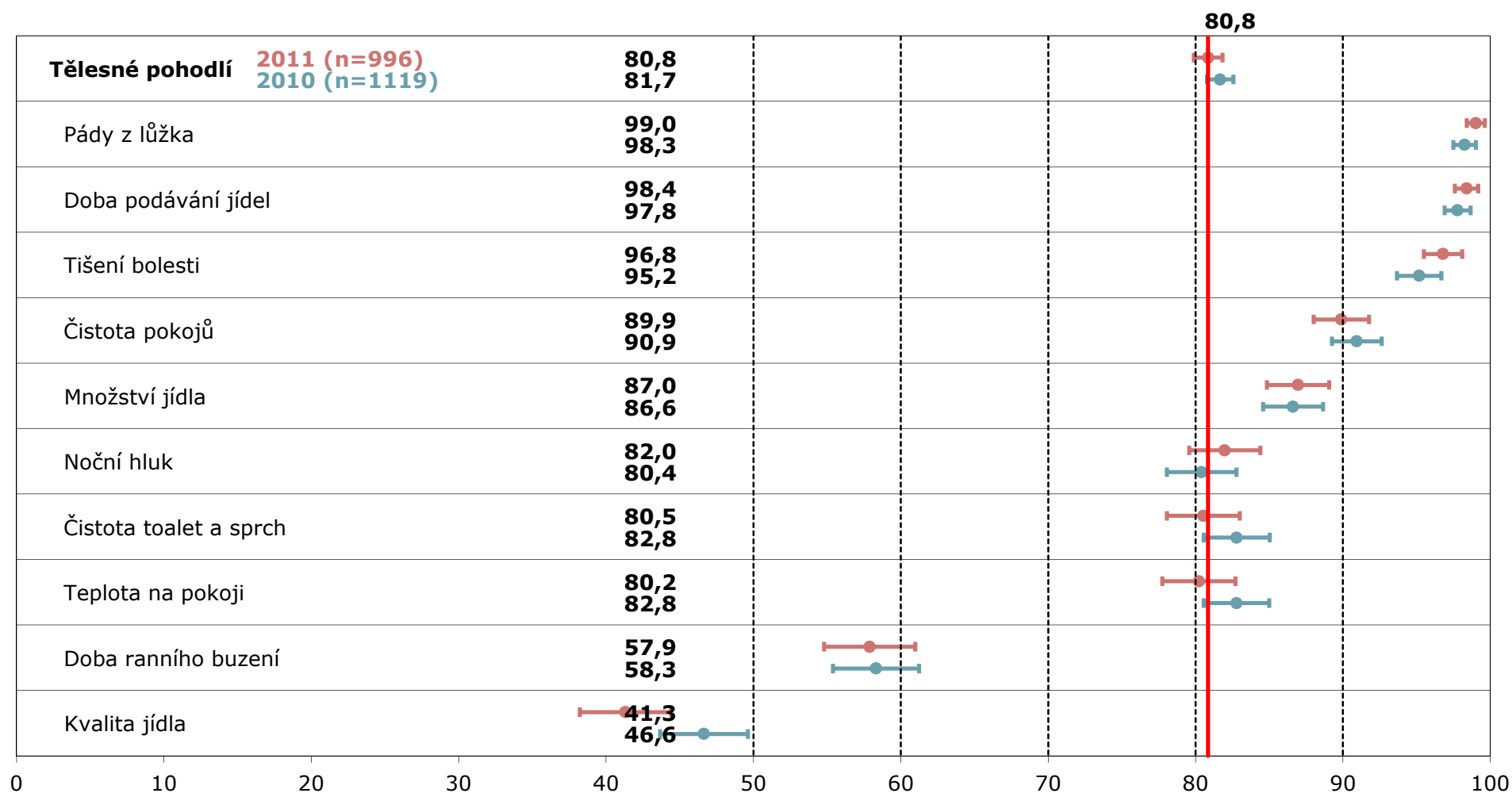
- Rušil Vás v noci hluk?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?
- Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?
- Vyhovovala Vám doba ranního buzení?
- Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?
- Jaké množství jídla jste dostával/a?
- Vyhovovala Vám 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, která patří mezi dimenze s nižší než průměrnou spokojeností, jsou pacienti nejspokojenější s indikátory :
 - ☐ Téměř žádný pacient nemá zkušenost s pády z lůžka
 - ☐ Doba podávání jídel
 - ☐ Tišení bolesti
- Vysoká spokojenost je rovněž s množstvím jídla a čistotou pokojů.
- Dimenzi tělesné pohodlí již méně sytí indikátory :
 - ☐ Kvalita jídla
 - ☐ Doba ranního buzení
- S dimenzí shrnující indikátory tělesného pohodlí jsou nejvíce spokojeni pacienti z těchto oddělení:
 - ☐ Neurologie
 - ☐ Interna OGHM A
 - ☐ Oční
 - ☐ Interna kardiologie
- Odděleními, ve kterých je nižší spokojenost pacientů s dimenzí tělesného pohodlí, jsou Chirurgie A a B, ORL.

ÚVN: Tělesné pohodlí

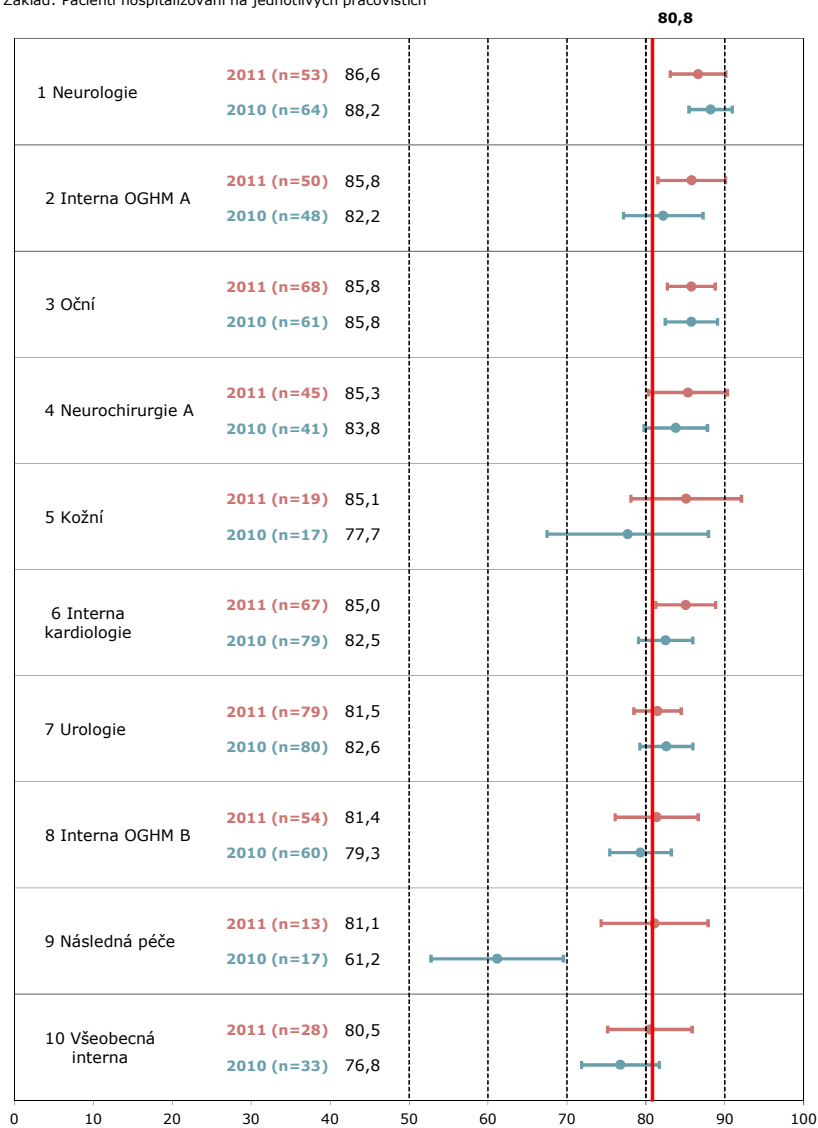
Základ: Všichni pacienti



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

ÚVN: Tělesné pohodlí

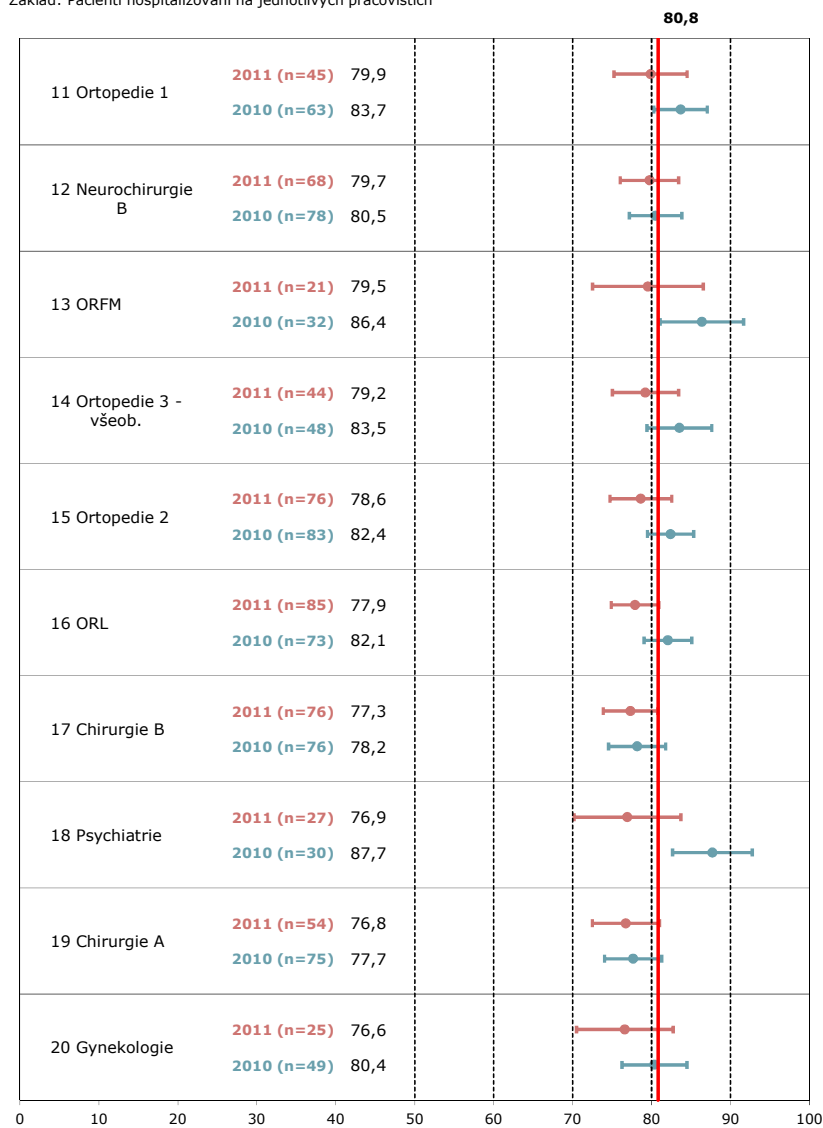
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Citová opora

Otázky sytící dimenzi:

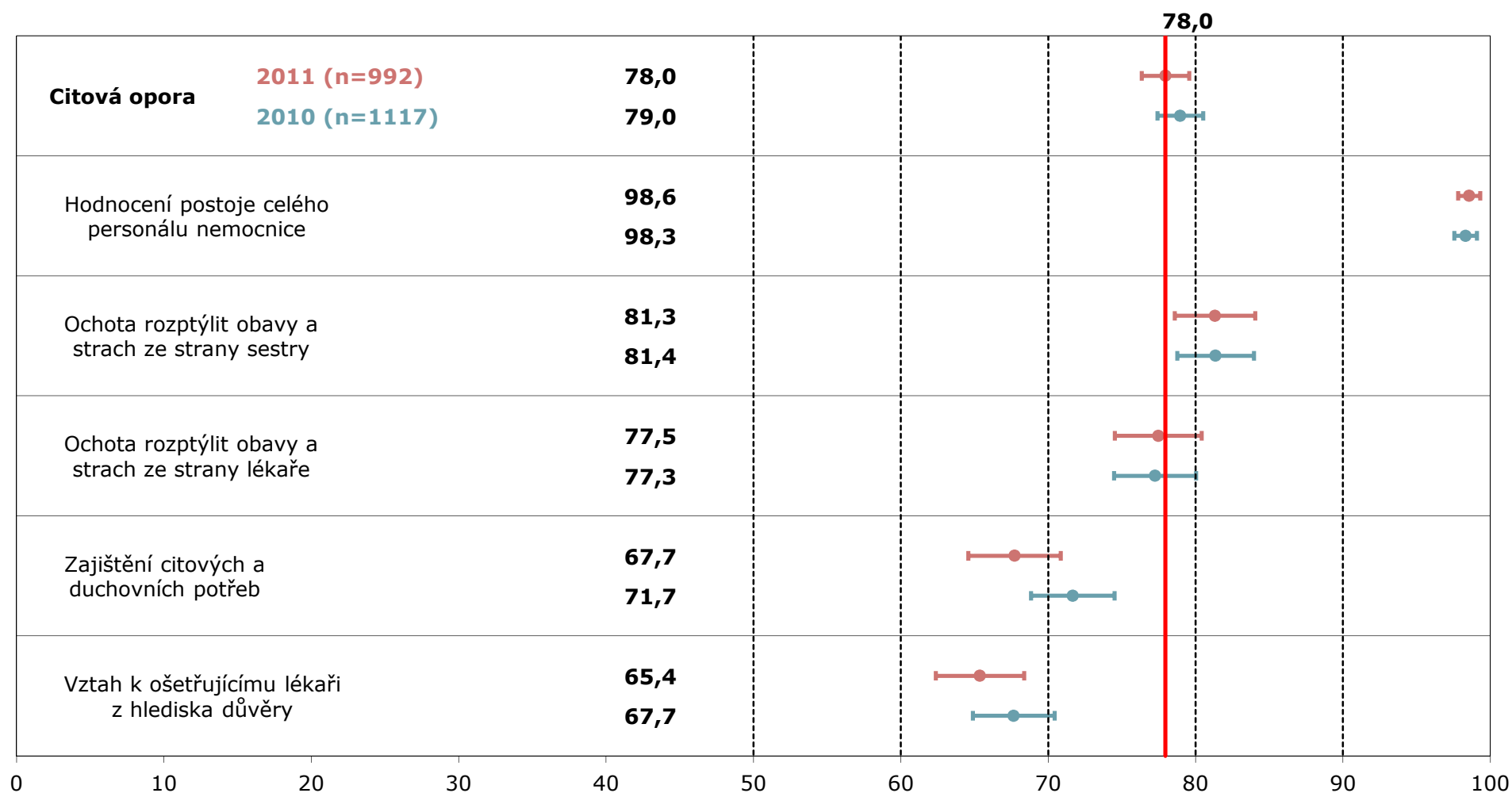
- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?
- Jak hodnotíte 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 nejnižší mírou spokojenosti, nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice (téměř všichni pacienti byli spokojeni s postojem personálu, tj. s tím, že postoj personálu byl soucitný a uklidňující a měl schopnost vzbudit v pacientovi dobré pocity).
- Z hlediska citové opory jsou pacienti méně spokojeni se :
 - Vztahem k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
 - Zajištěním citových a duchovních potřeb
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti z Neurochirurgie A, Interna OGHM A, Urologie.
- Ve srovnání s ostatními je podprůměrná spokojenost na odd.: Ortopedie 2.
- Ve srovnání s předcházející vlnou šetření se spokojenost s touto dimenzí nejvíce zlepšila na Neurochirurgii A.

ÚVN: Citová opora

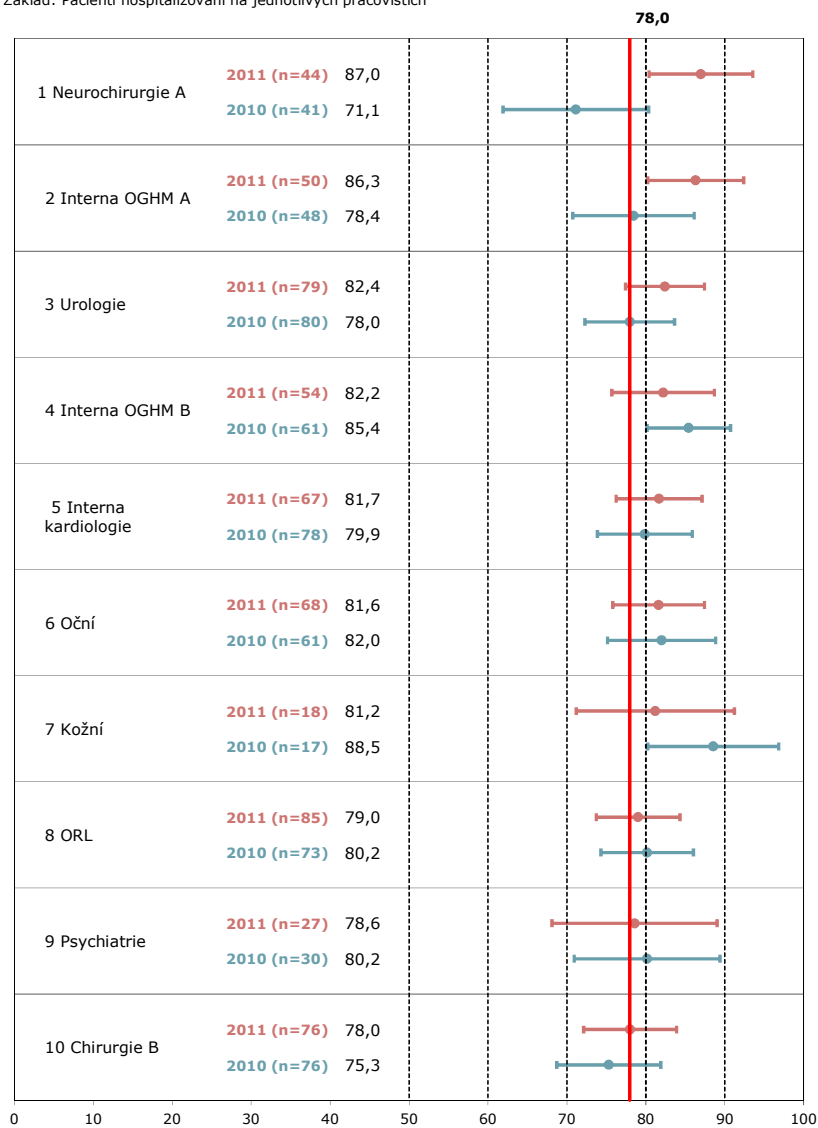
Základ: Všichni pacienti



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

ÚVN: Citová opora

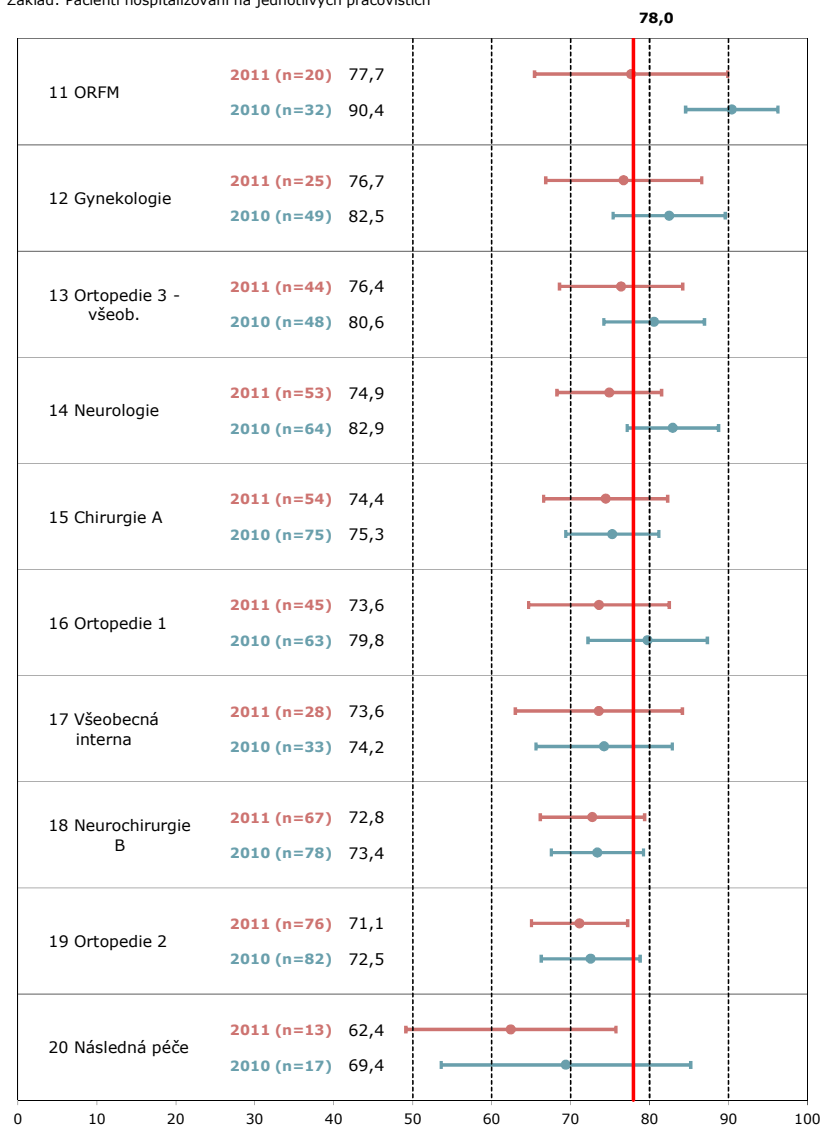
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Zapojení rodiny

Otázky sytící dimenzi:

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

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je vůbec nejlépe hodnocená dimenze. Se všemi indikátory, které sytí tuto dimenzi, je spokojeno okolo 92 % pacientů.

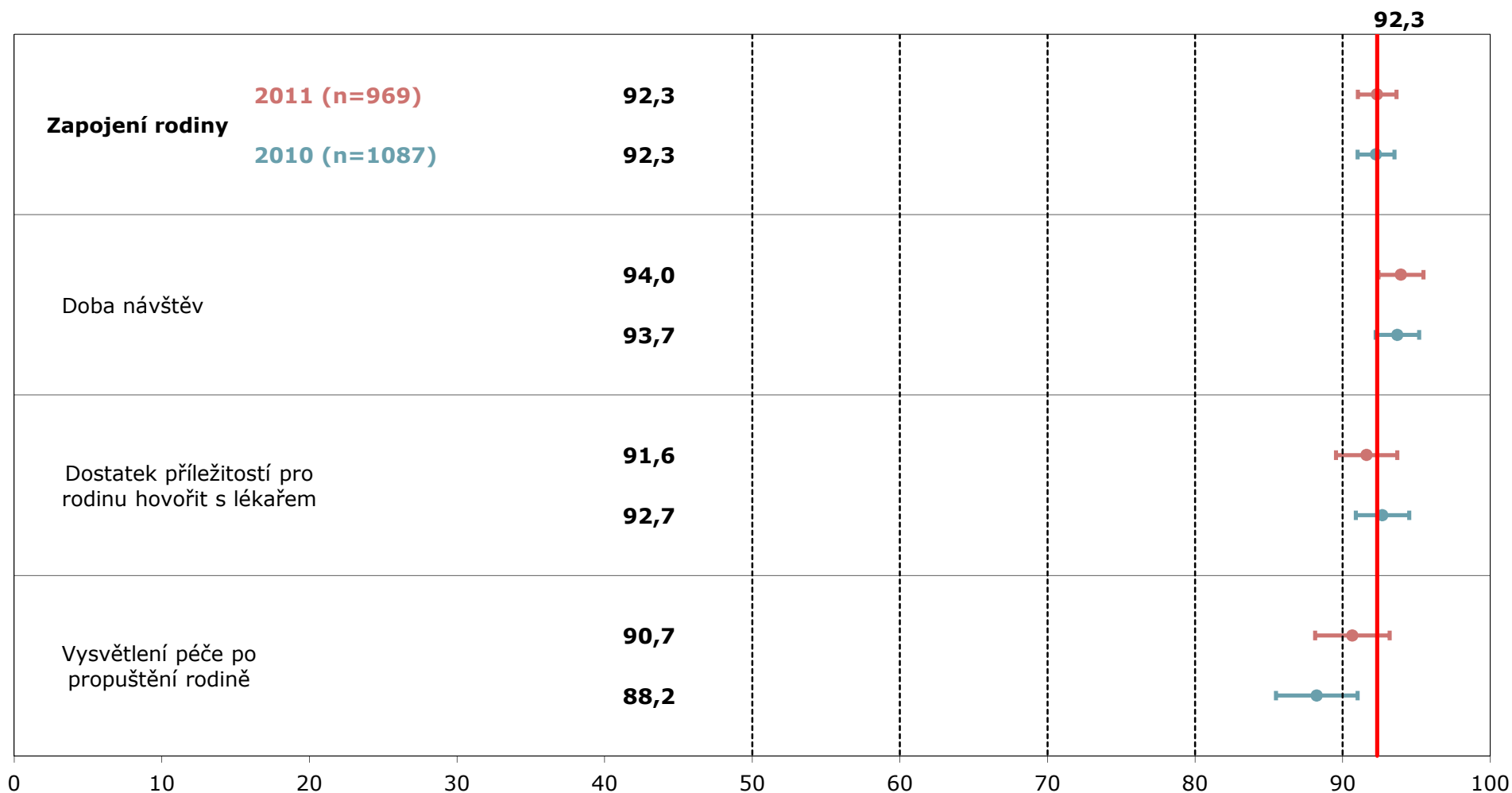
- Dimenzi zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnocena ve všech odděleních, přesto lze říci, že nejlépe je hodnocena pacienty z těchto oddělení :
 - ☐ Oční
 - ☐ ORL
 - ☐ Urologie

- Ve srovnání s předcházející vlnou šetření se spokojenost s touto dimenzí nejvíce zlepšila na těchto odděleních:
 - ☐ Urologie

- Statisticky prokazatelně nižší spokojenost se zapojením rodiny deklarovali pacienti z Chirurgie A.

ÚVN: Zapojení rodiny

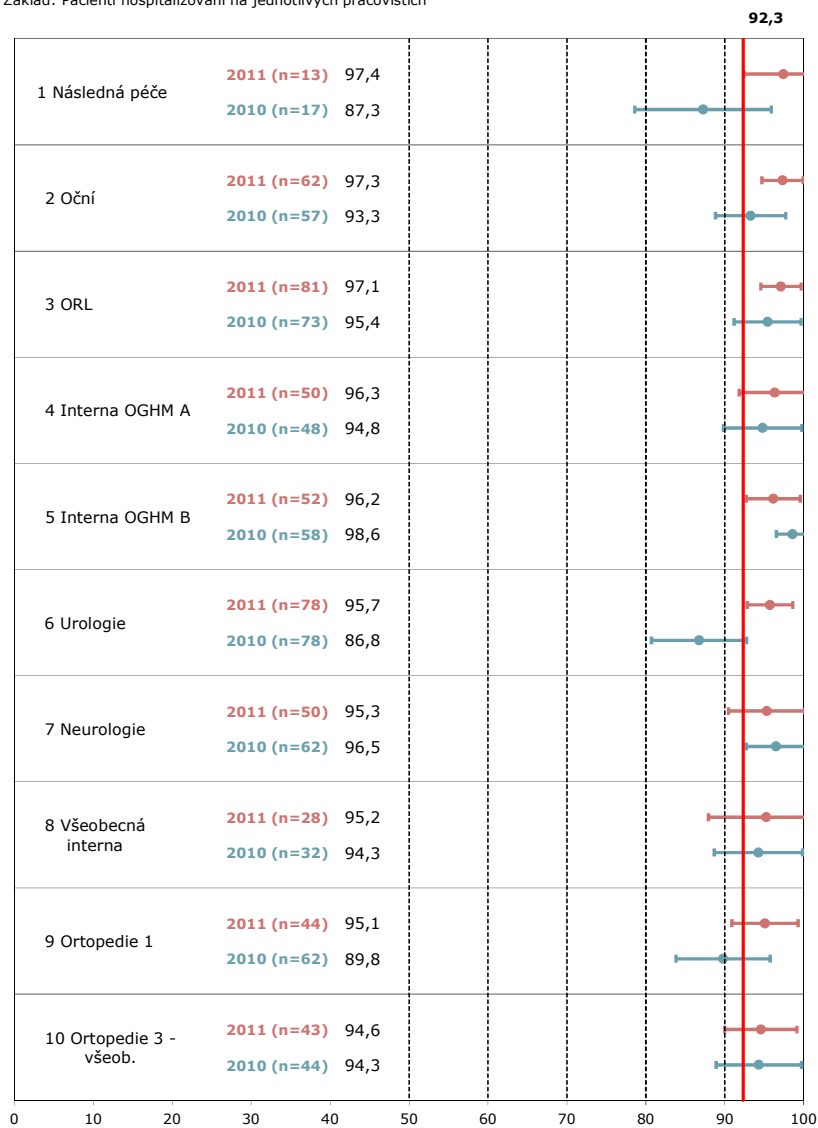
Základ: Všichni pacienti



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

ÚVN: Zapojení rodiny

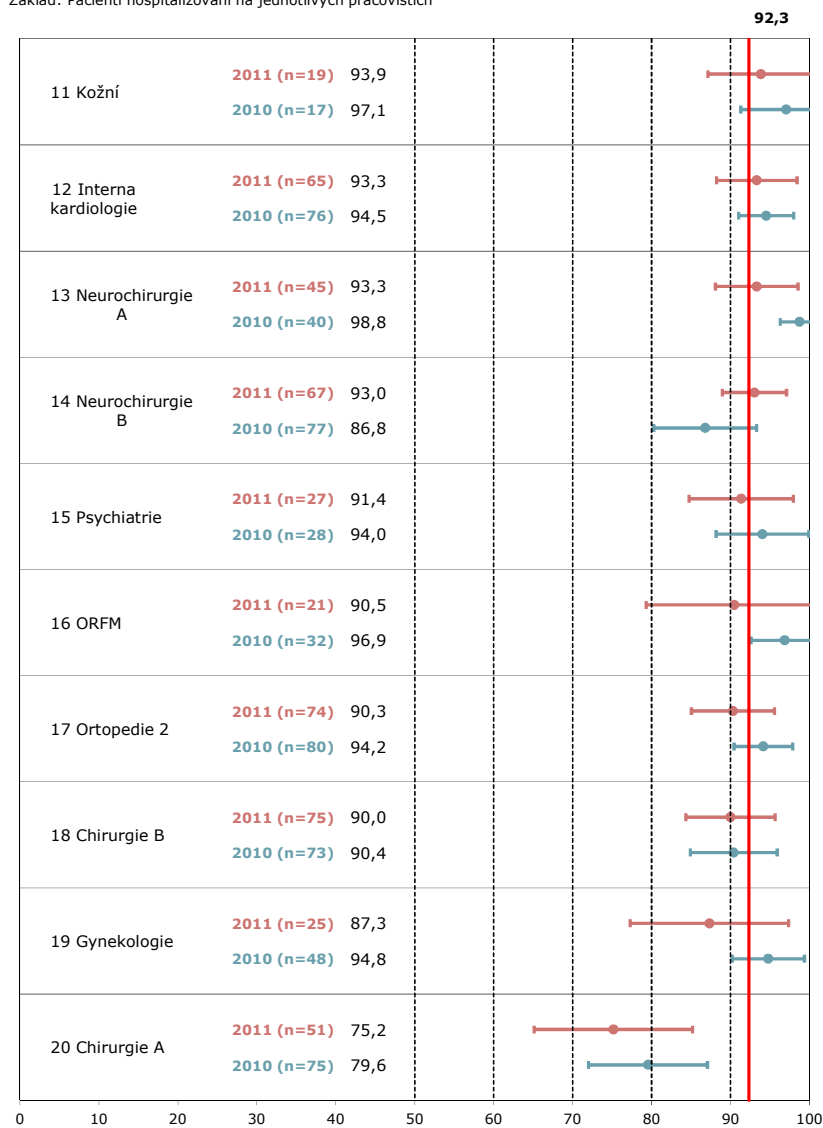
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Propuštění a pokračování péče

Otázky sytící dimenzi:

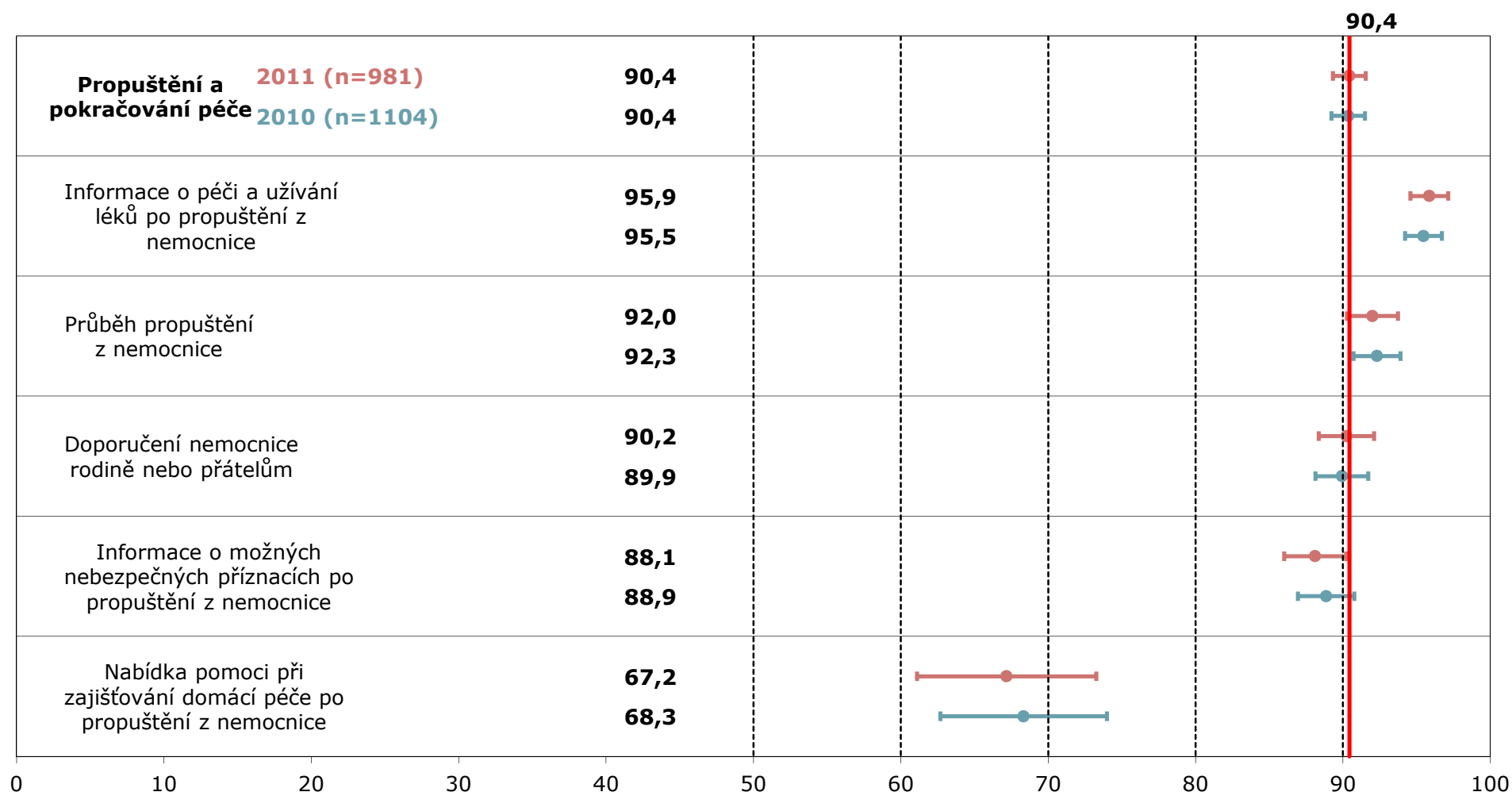
- Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění z nemocnice?
- Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění z nemocnice?
- Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění z nemocnice sledovat?
- Nabídli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

Propuštění a pokračování péče a komunikace

- S procedurou propouštění a s následnou péčí jsou pacienti v celkovém hodnocení velmi spokojeni.
- U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi, je spokojenost pacientů 90 a více procent. Nejméně tuto dimenzi sytí indikátor „nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice“. S tímto ukazatelem je spokojeno jen 67 % pacientů.
- S procedurou propuštění jsou vysoce spokojeni pacienti na všech odděleních. Vyšší než průměrné hodnocení a prokazatelně statisticky významné je na těchto odděleních ÚVN:
 - ☐ Interna kardiologie
 - ☐ Kožní
 - ☐ Interna OGHM A
- Podprůměrná je spokojenost s touto dimenzí pouze na oddělení Neurochirurgie B.

ÚVN: Propuštění a pokračování péče

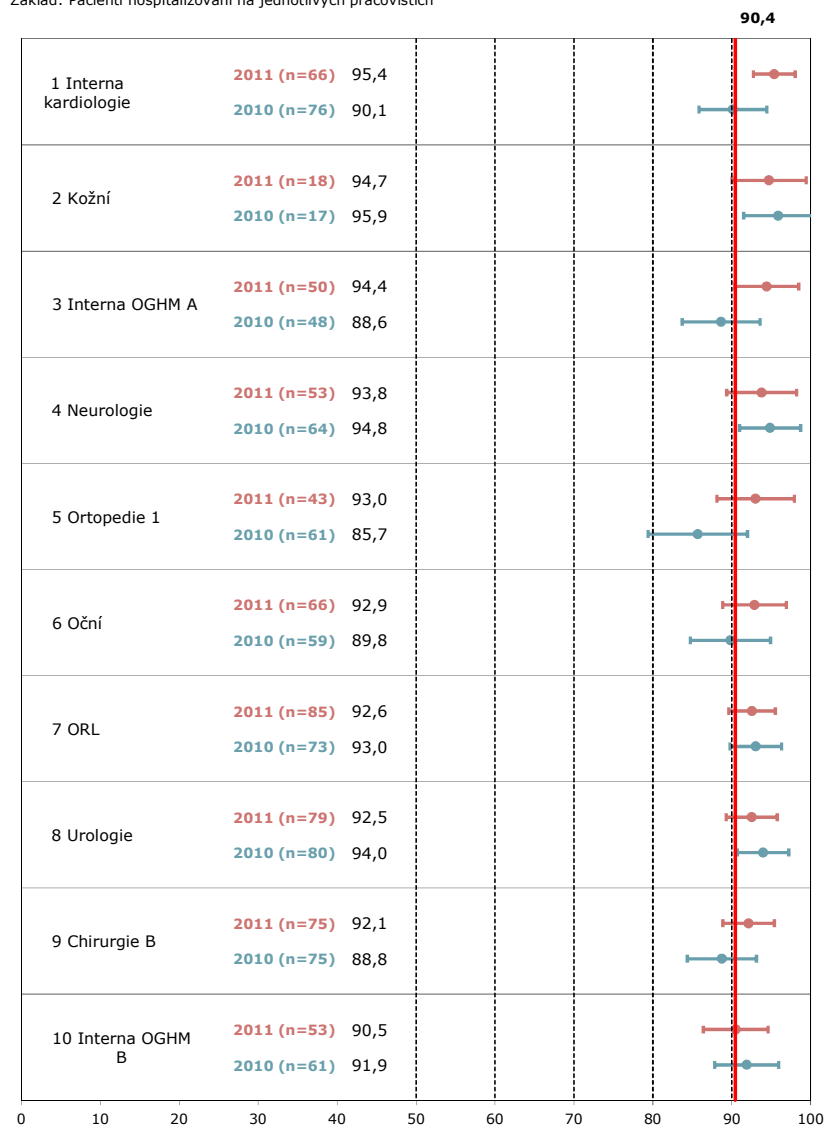
Základ: Všichni pacienti



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

ÚVN: Propuštění a pokračování péče

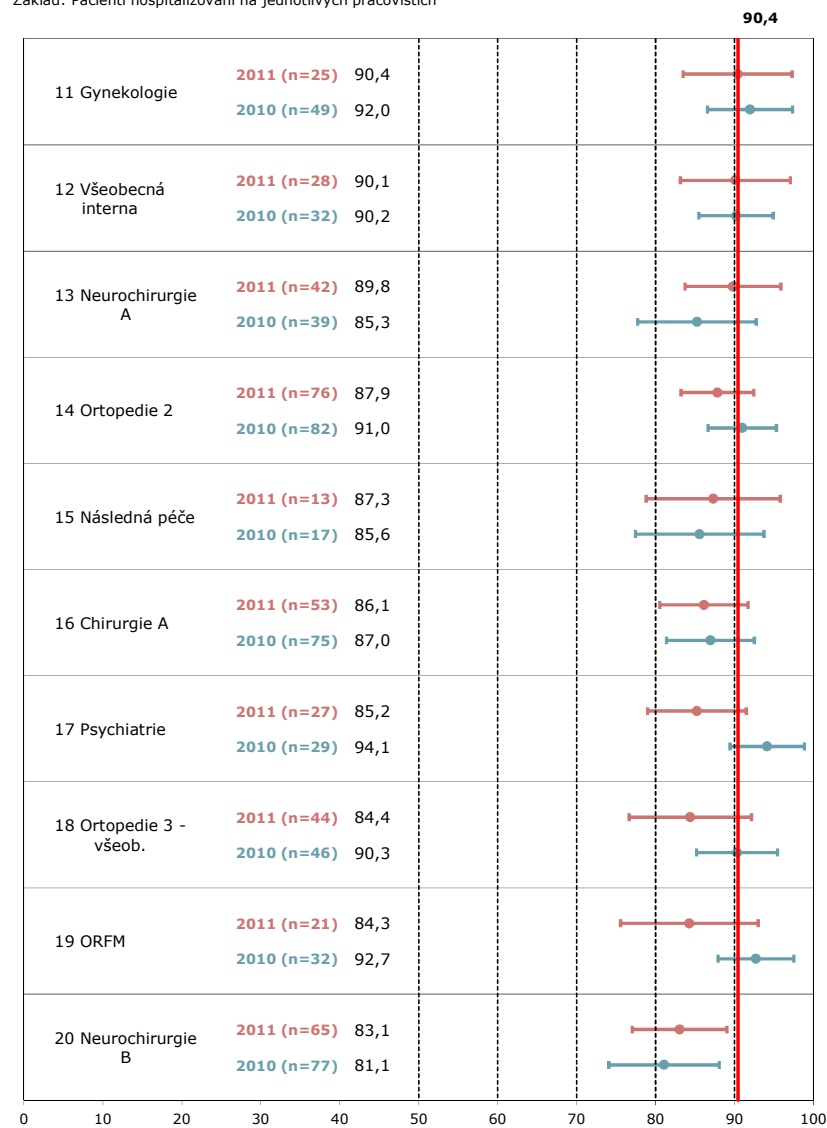
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH ODDĚLENÍ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost pacientů v jedn. dimenzích – porovnání oddělení

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

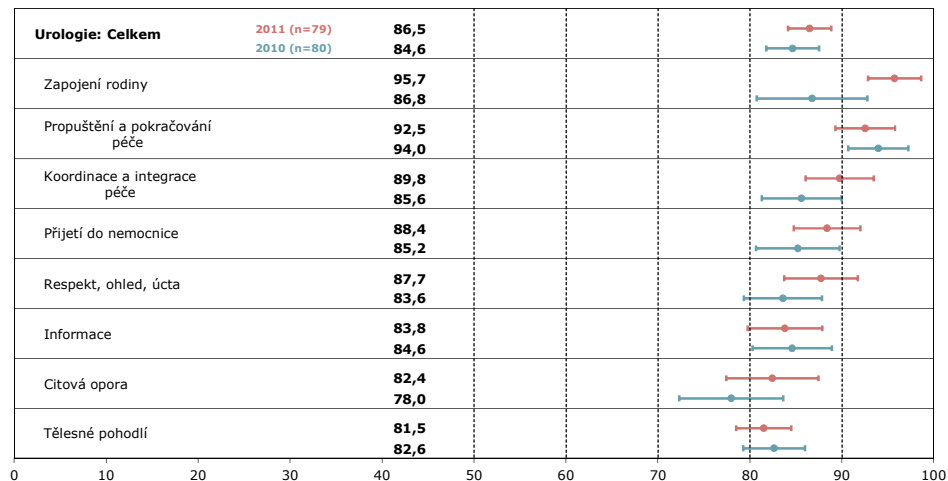
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Urologie				+					
Gynekologie									
Chirurgie B						-			
Chirurgie A	-		-		-	-		-	
Ortopedie 1		-							
Ortopedie 2	-	-		-	-		-		
Ortopedie 3 - všeob.				-	-				-
Neurochirurgie A							+		
Neurochirurgie B	-	-		-	-				-
Interna kardiologie	+	+			+	+			+
Interna OGHM A	+	+	+	+	+	+	+		
Oční						+			
ORL									
Neurologie			+			+			
Všeobecná interna									
Následná péče		-			-		-		
Psychiatrie				-					
Kožní									
ORFM									
Interna OGHM B									

Hodnocení v rámci jednotlivých pracovišť

ÚVN: Dynamika spokojenosti

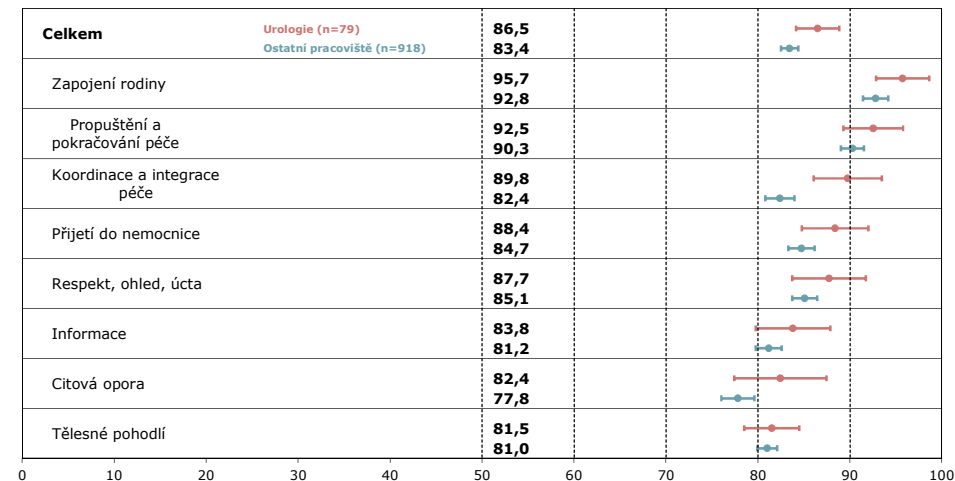
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

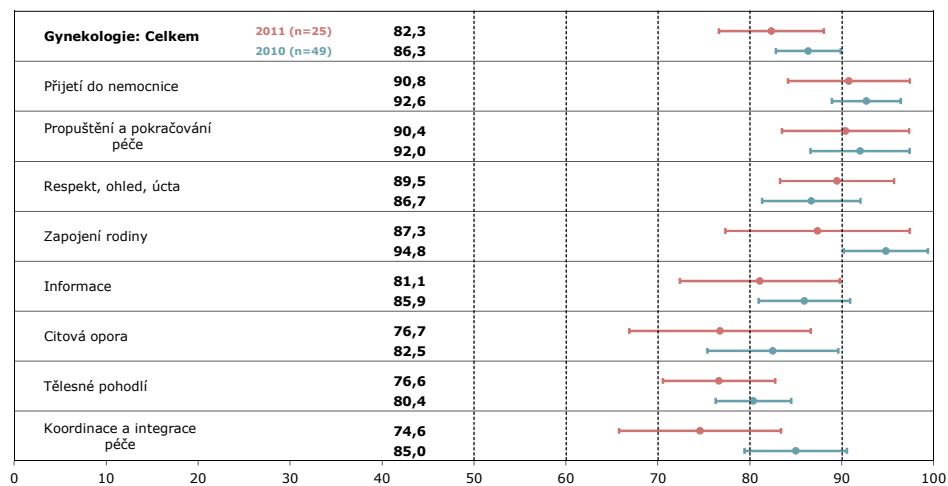
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Dynamika spokojenosti

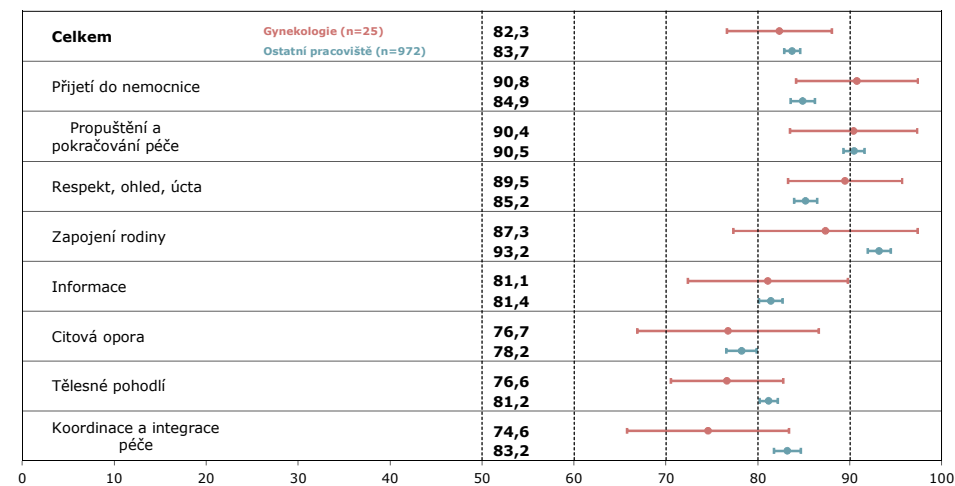
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

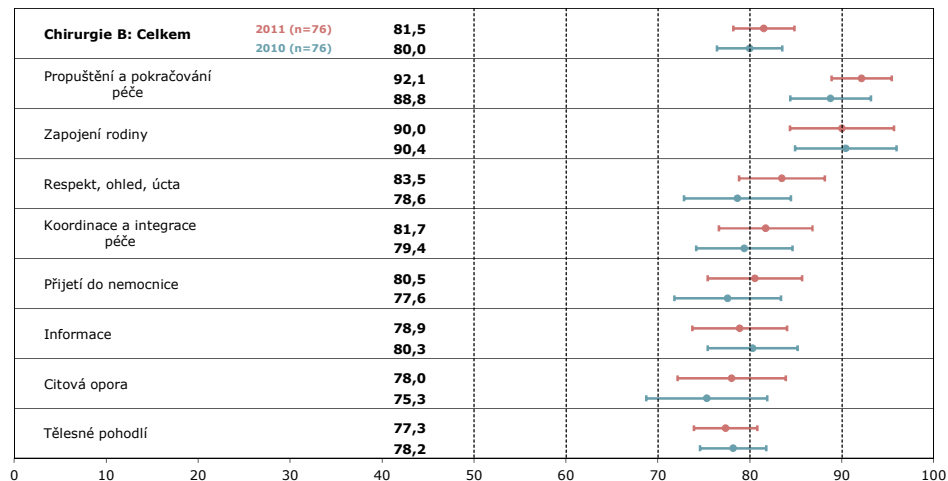


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých pracovišť

ÚVN: Dynamika spokojenosti

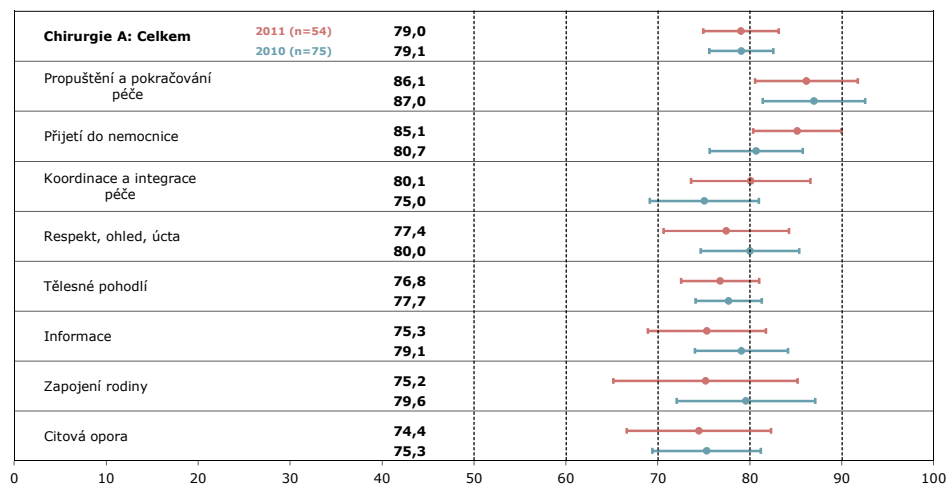
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Dynamika spokojenosti

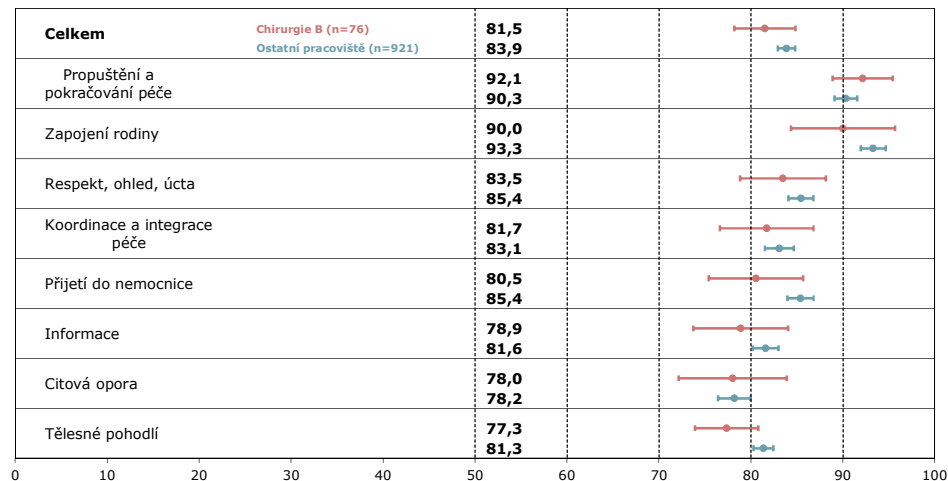
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

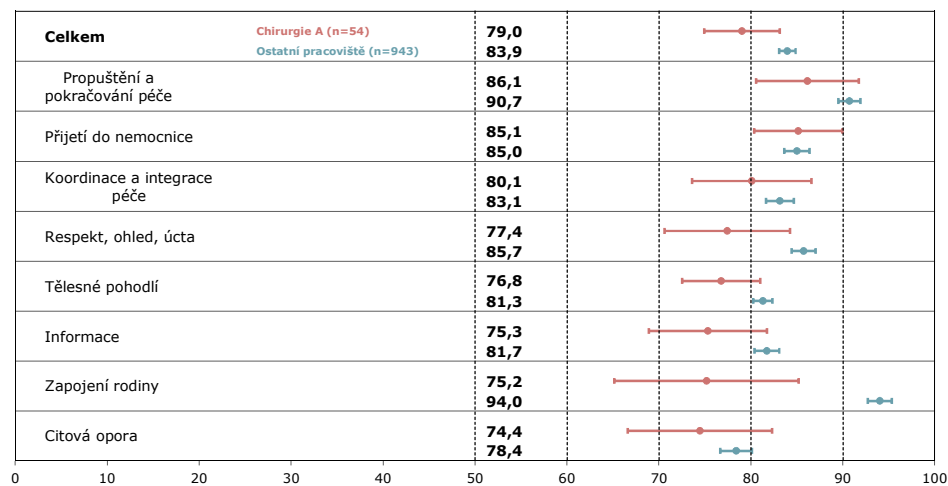
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

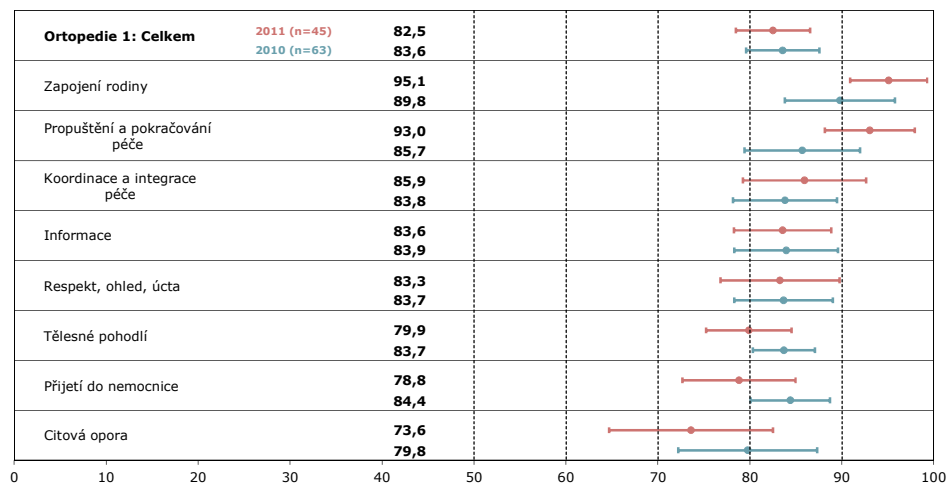


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých pracovišť

ÚVN: Dynamika spokojenosti

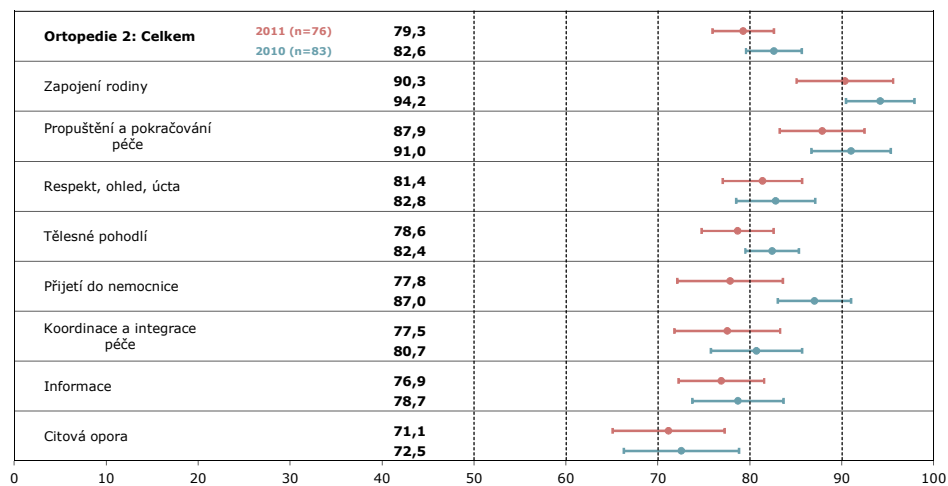
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Dynamika spokojenosti

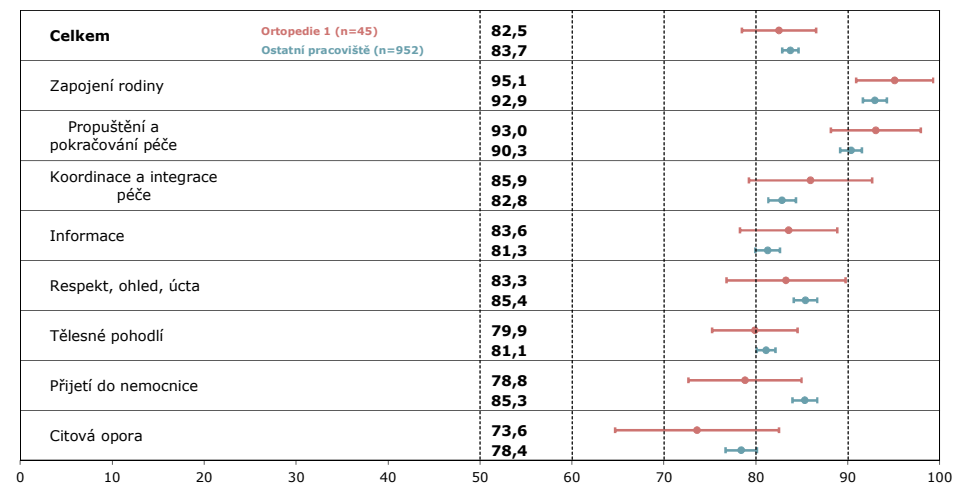
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

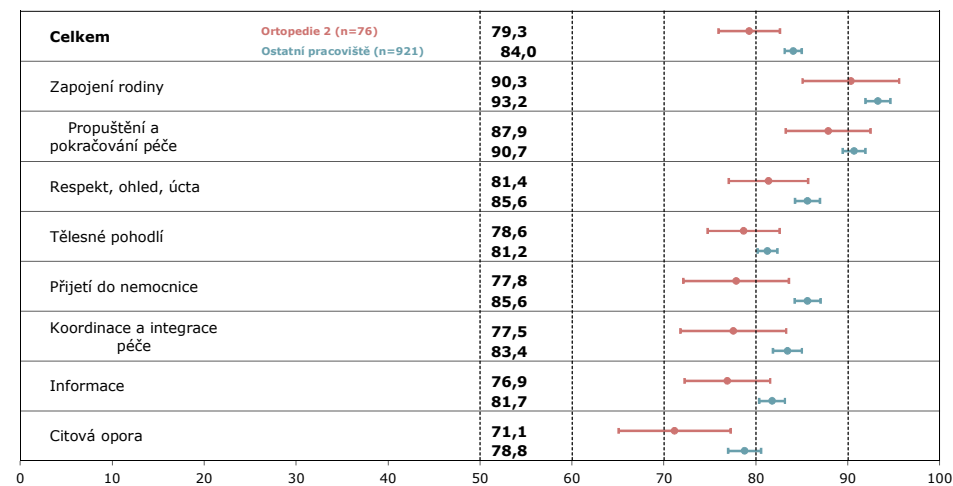
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

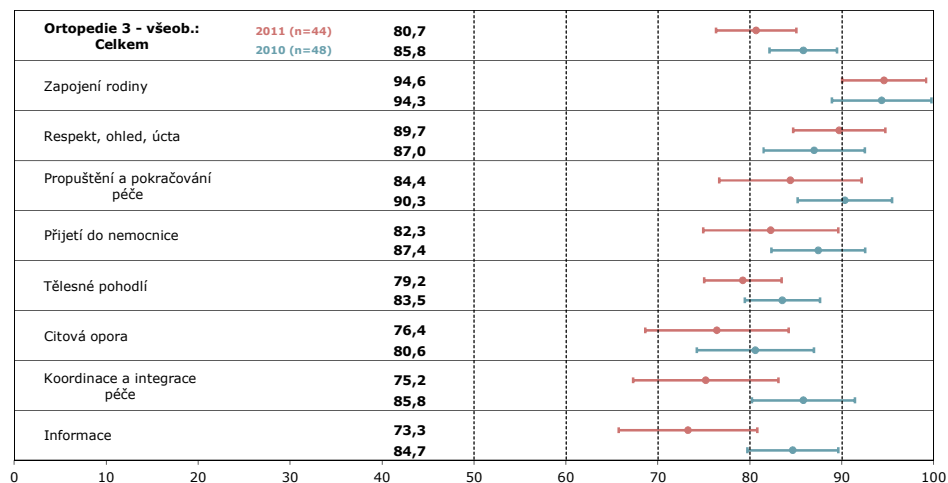


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých pracovišť

ÚVN: Dynamika spokojenosti

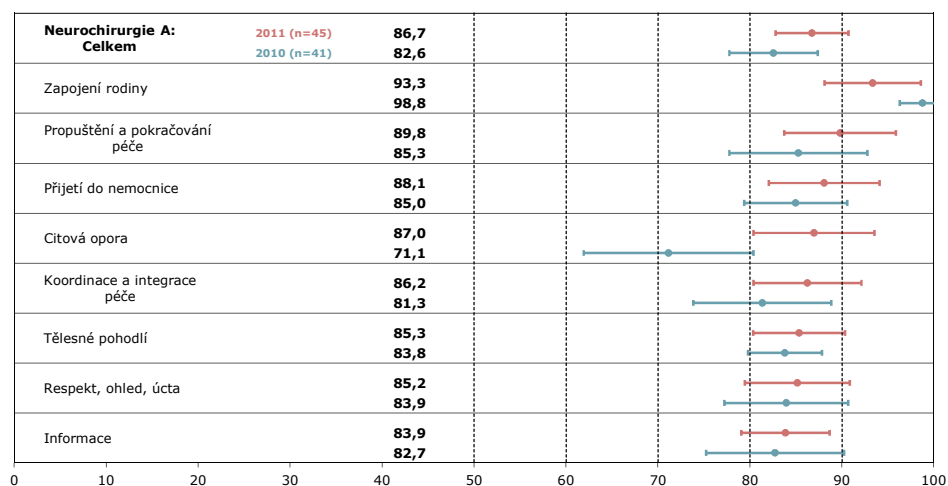
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Dynamika spokojenosti

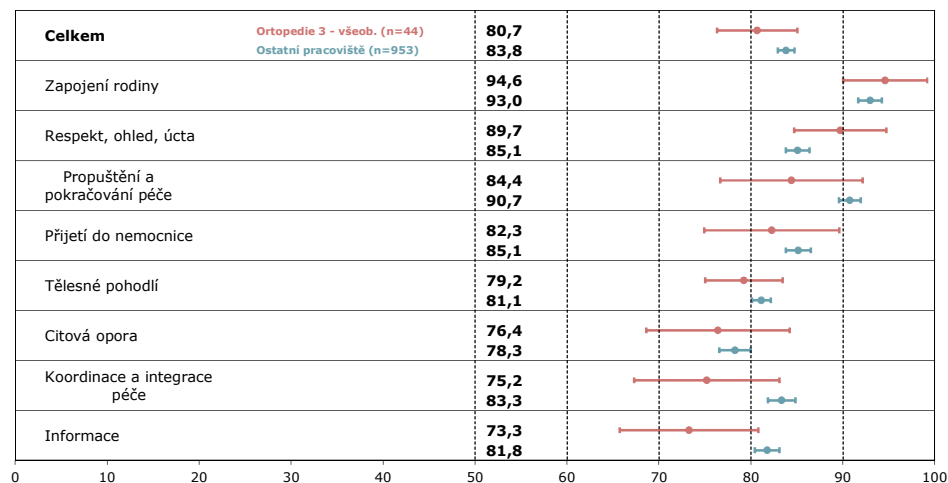
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

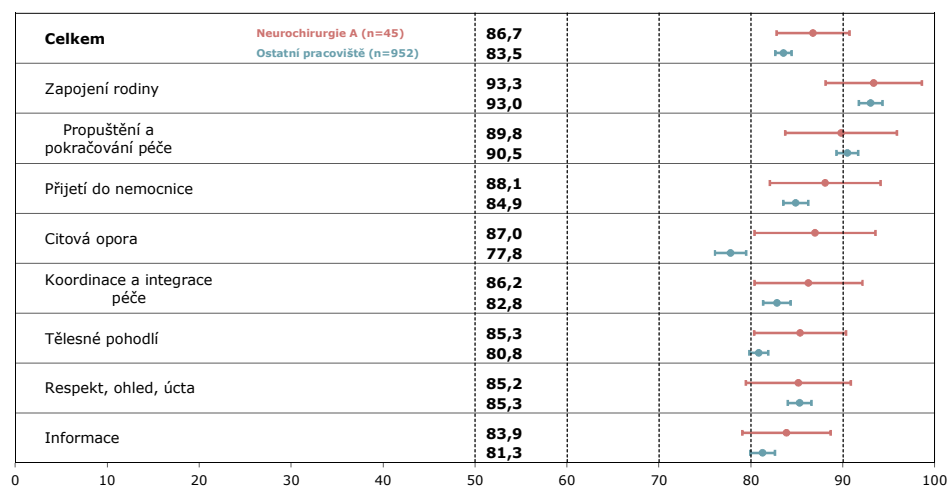
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

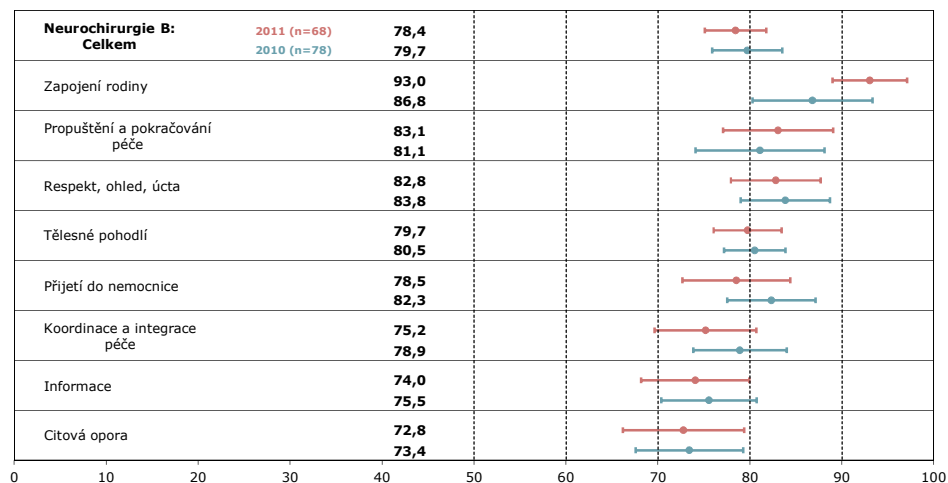


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých pracovišť

ÚVN: Dynamika spokojenosti

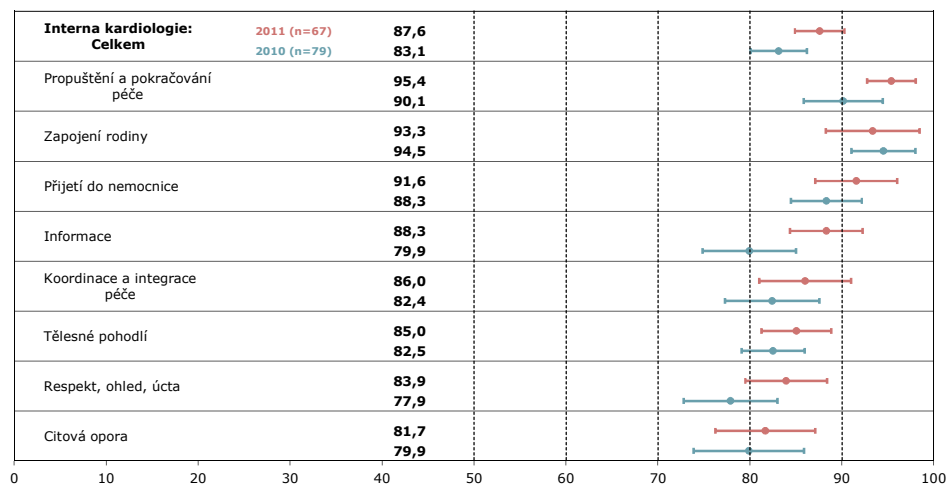
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Dynamika spokojenosti

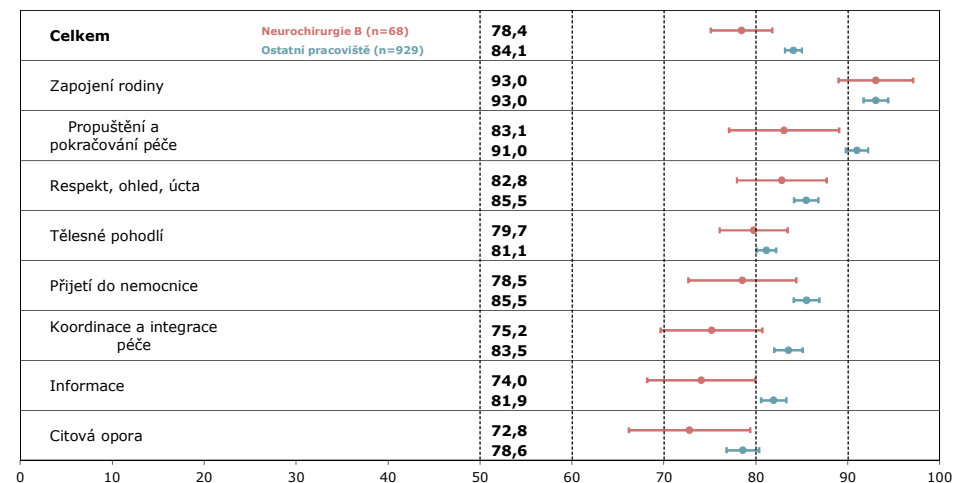
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

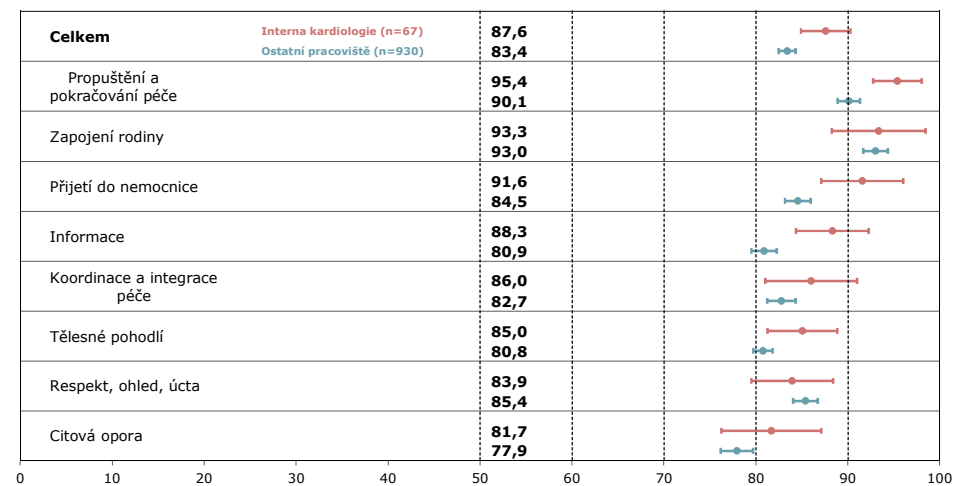
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

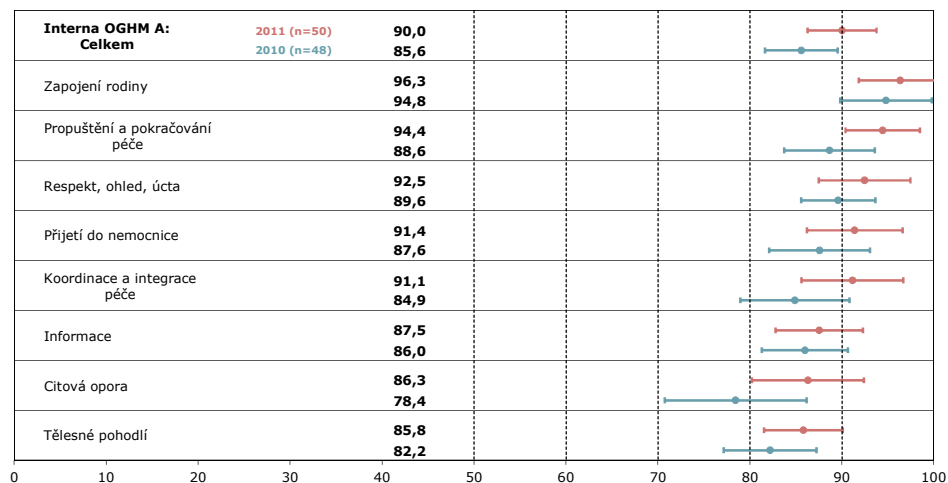


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých pracovišť

ÚVN: Dynamika spokojenosti

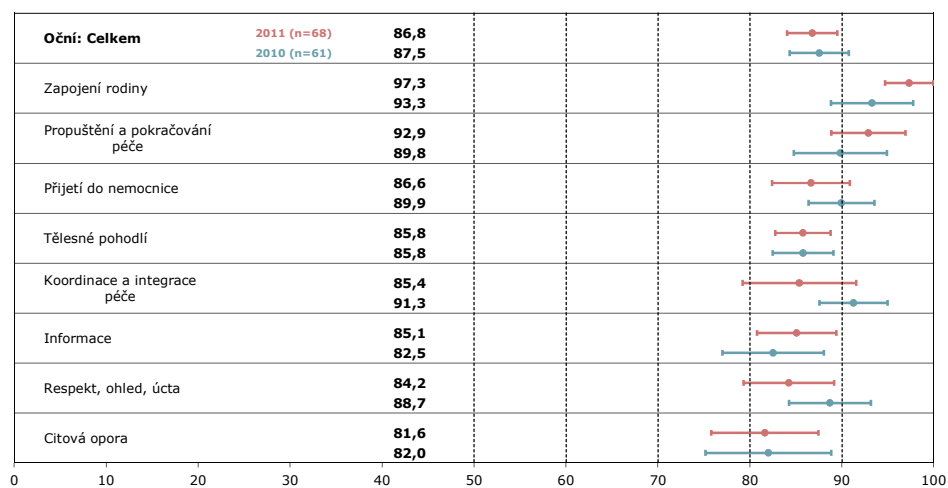
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Dynamika spokojenosti

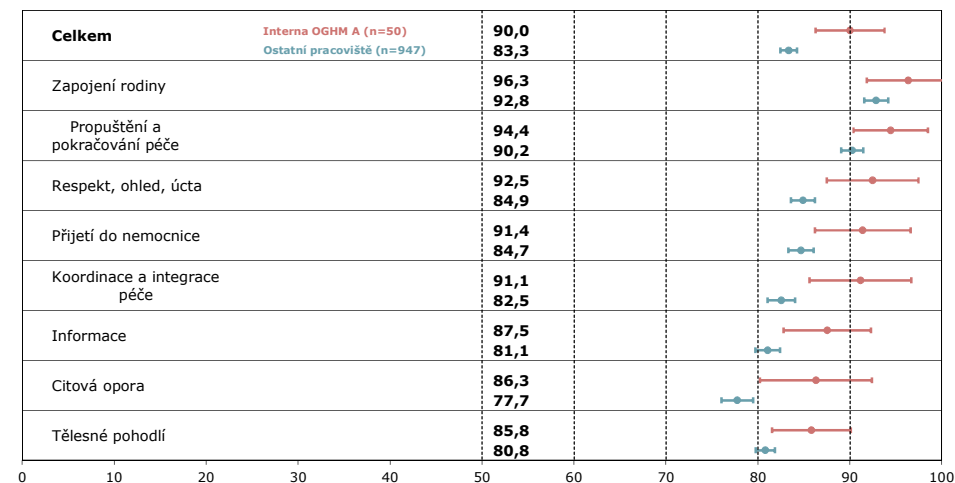
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

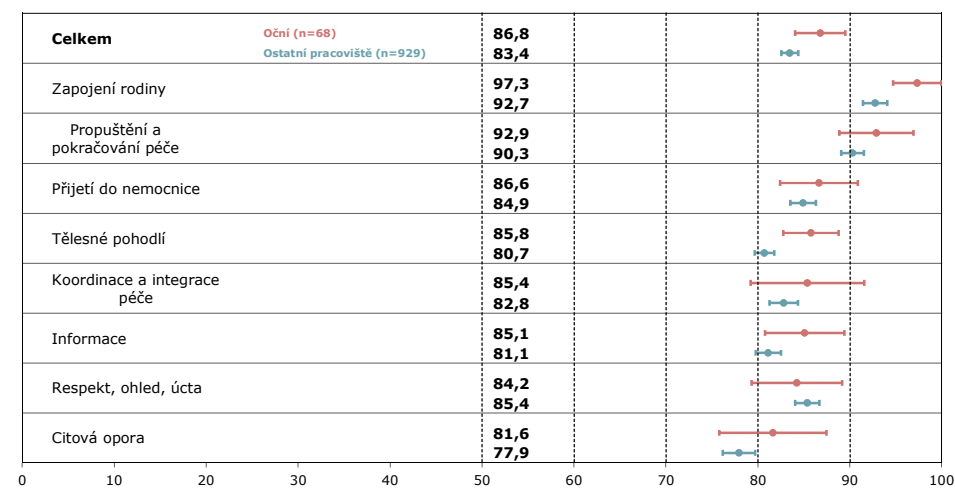
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

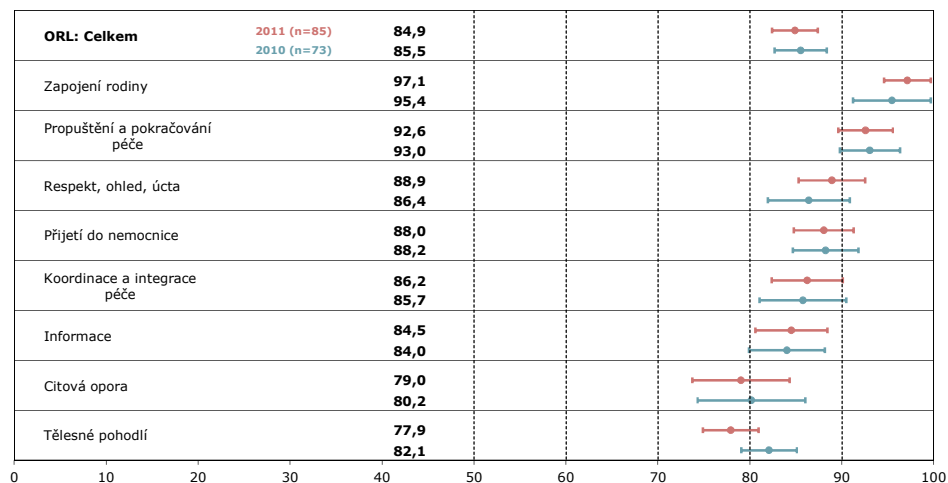


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých pracovišť

ÚVN: Dynamika spokojenosti

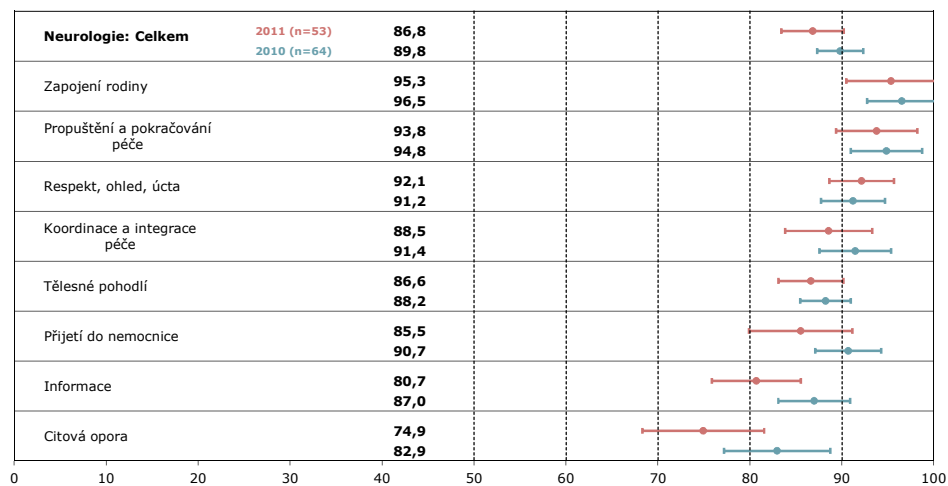
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Dynamika spokojenosti

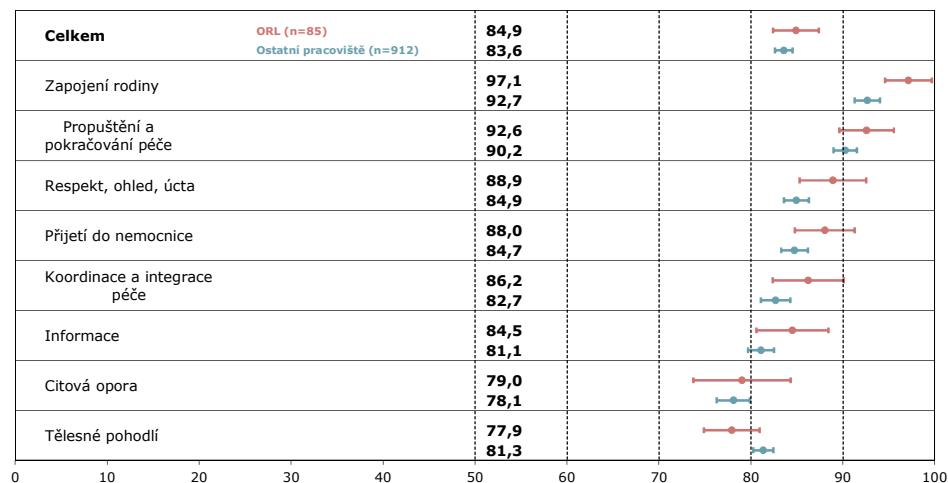
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

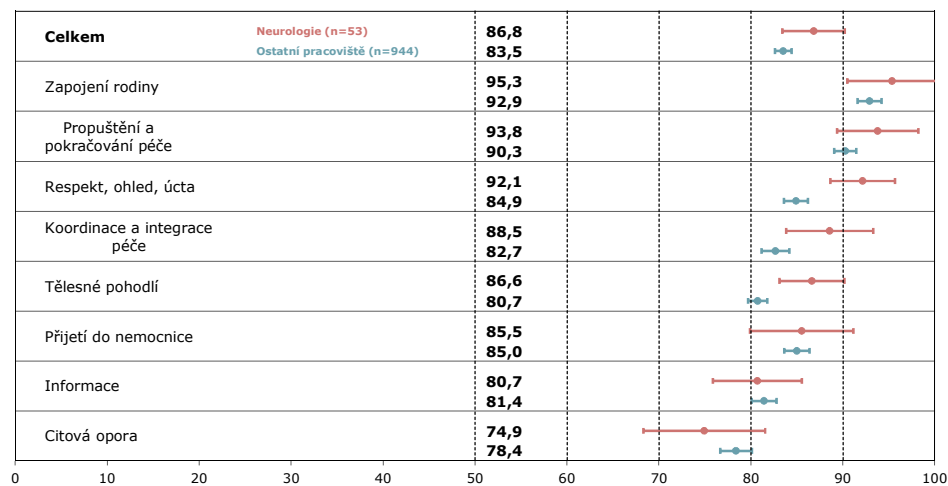
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

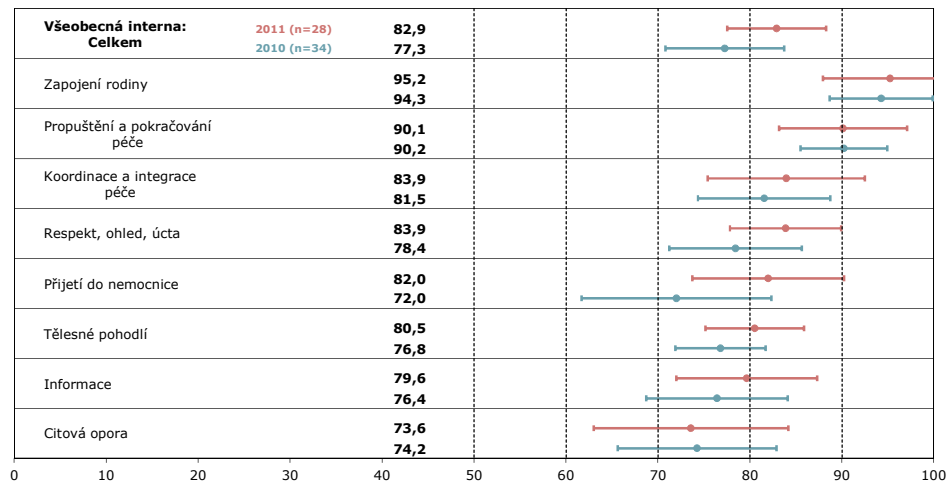


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých pracovišť

ÚVN: Dynamika spokojenosti

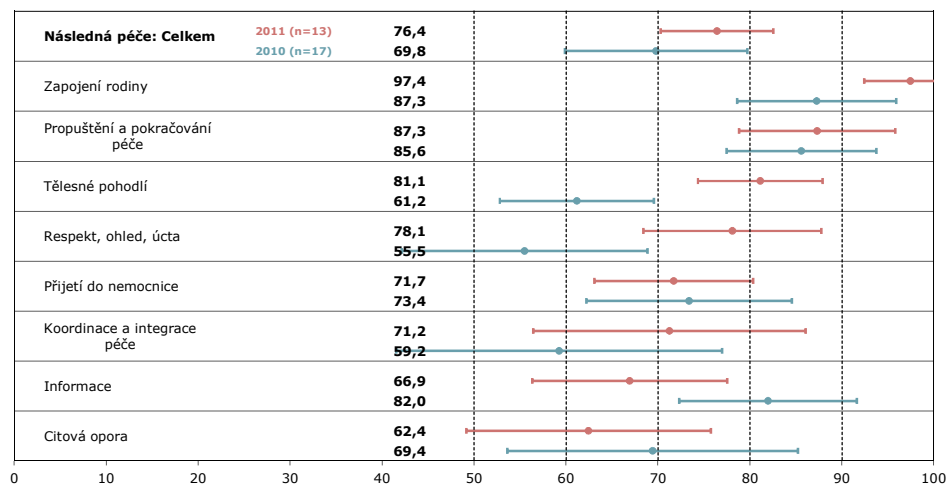
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Dynamika spokojenosti

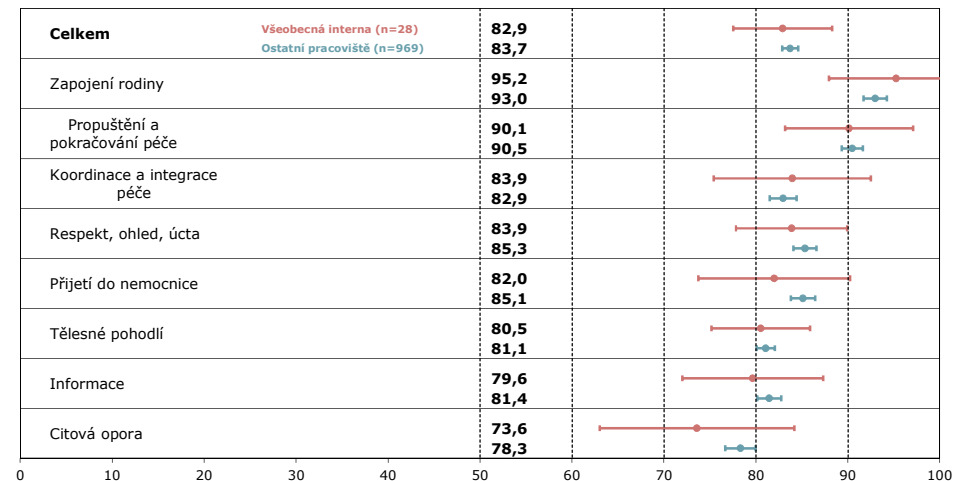
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

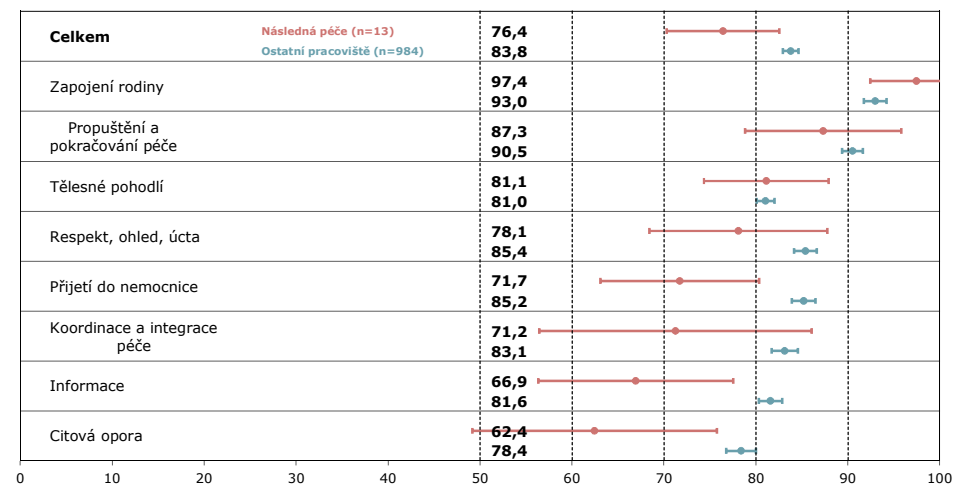
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

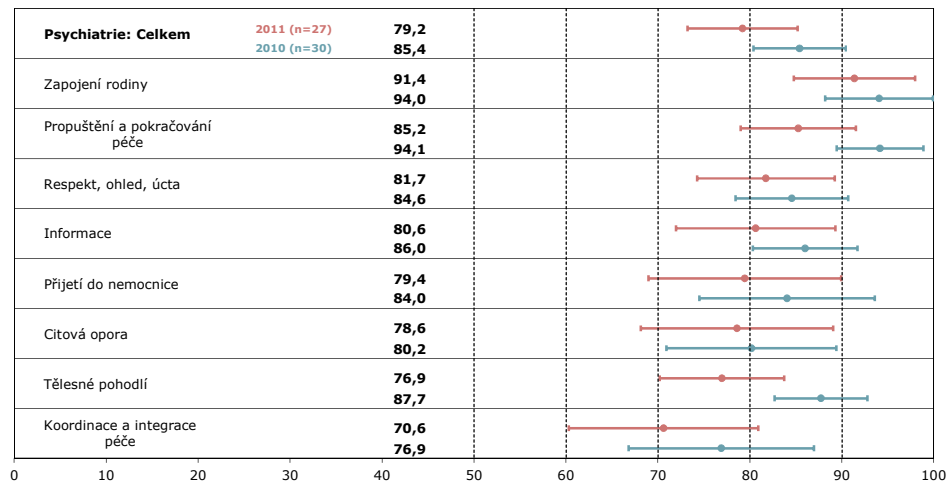


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých pracovišť

ÚVN: Dynamika spokojenosti

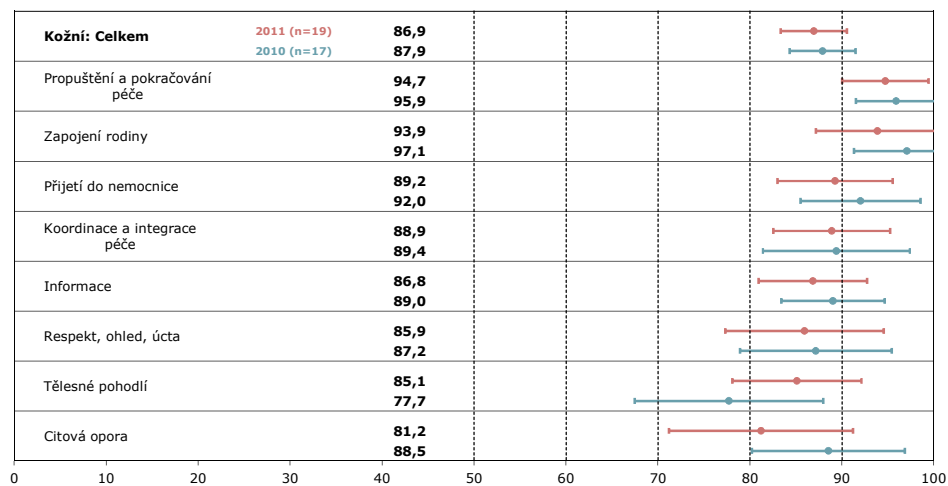
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Dynamika spokojenosti

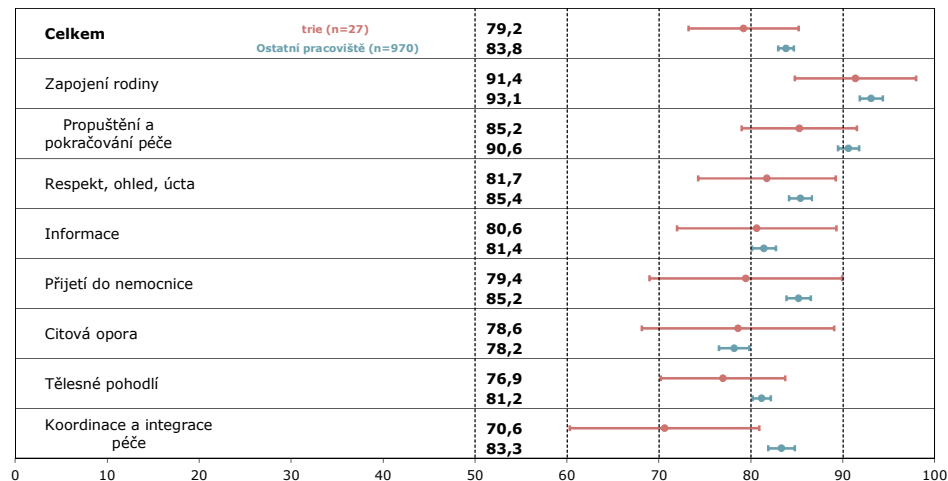
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

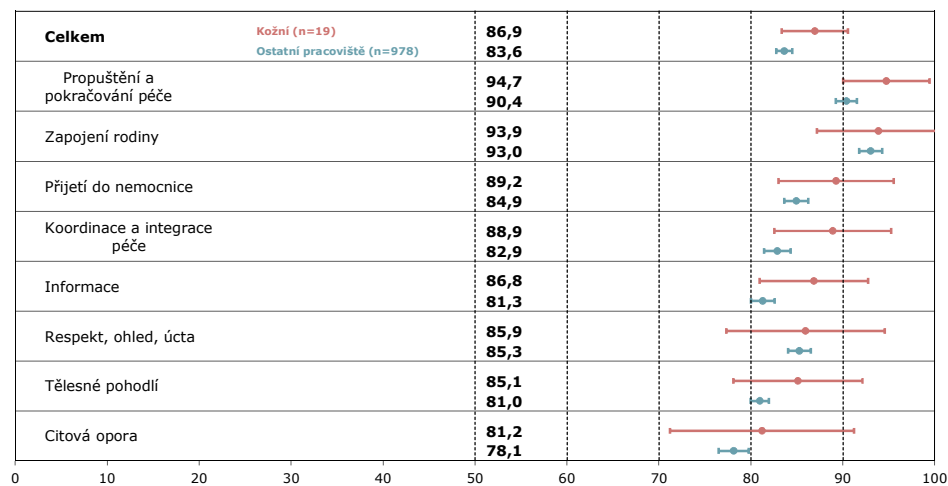
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

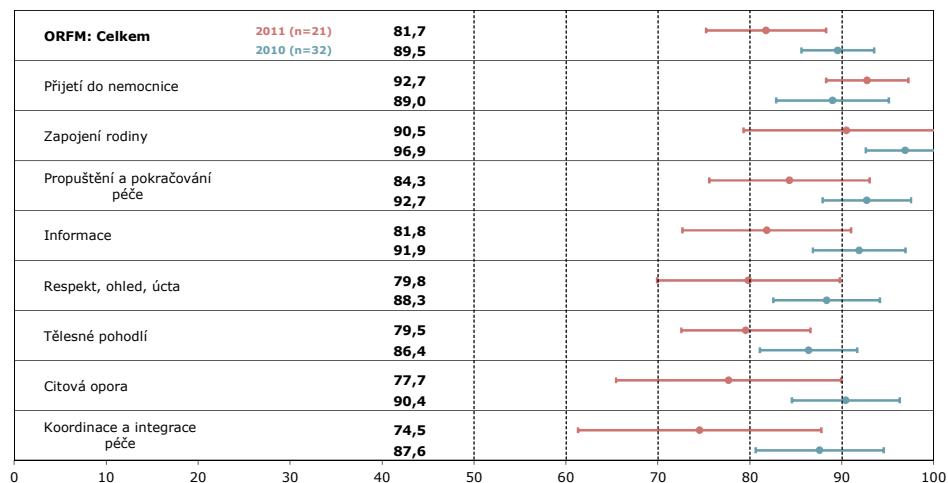


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých pracovišť

ÚVN: Dynamika spokojenosti

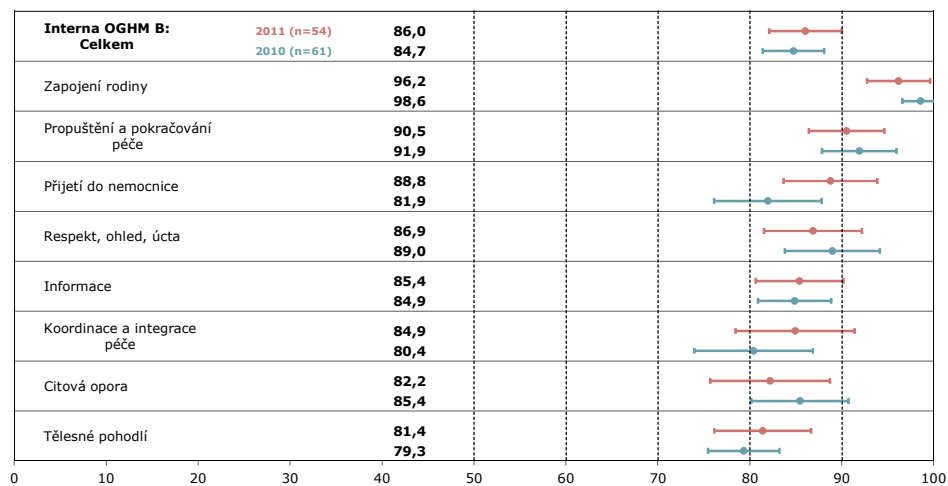
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Dynamika spokojenosti

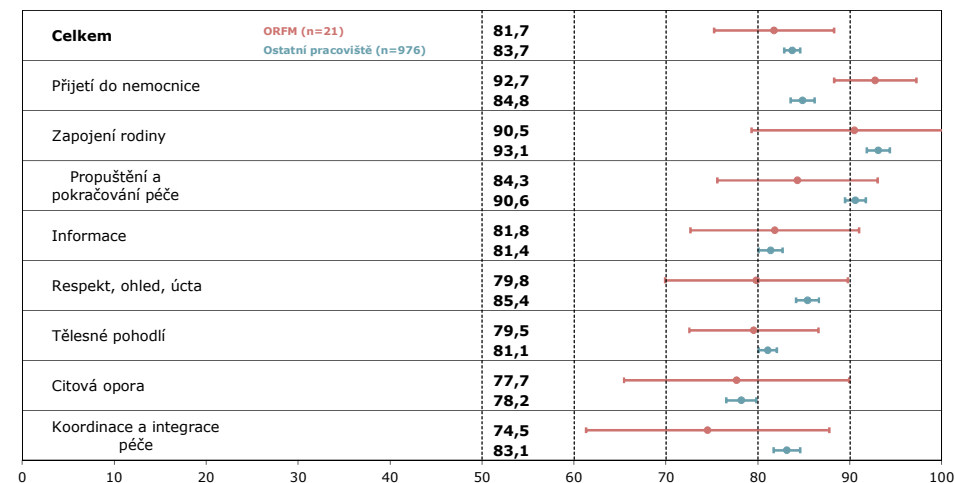
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

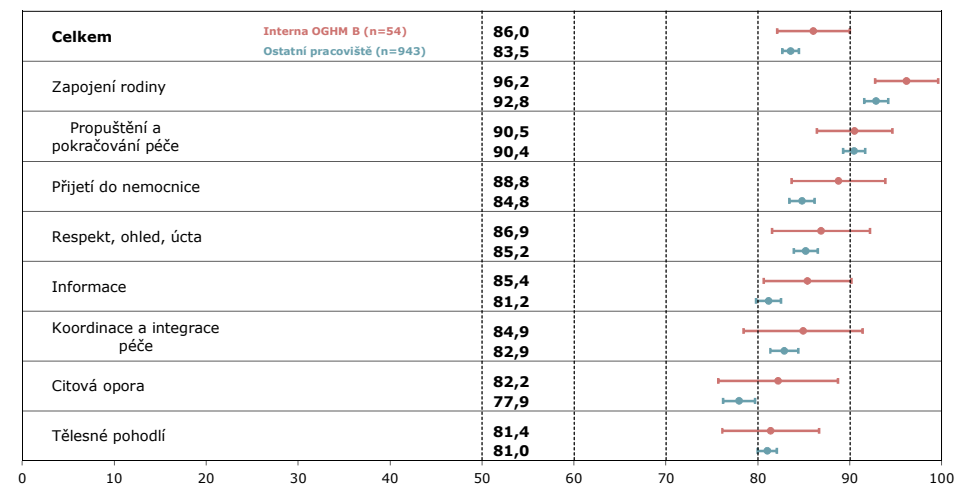
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI



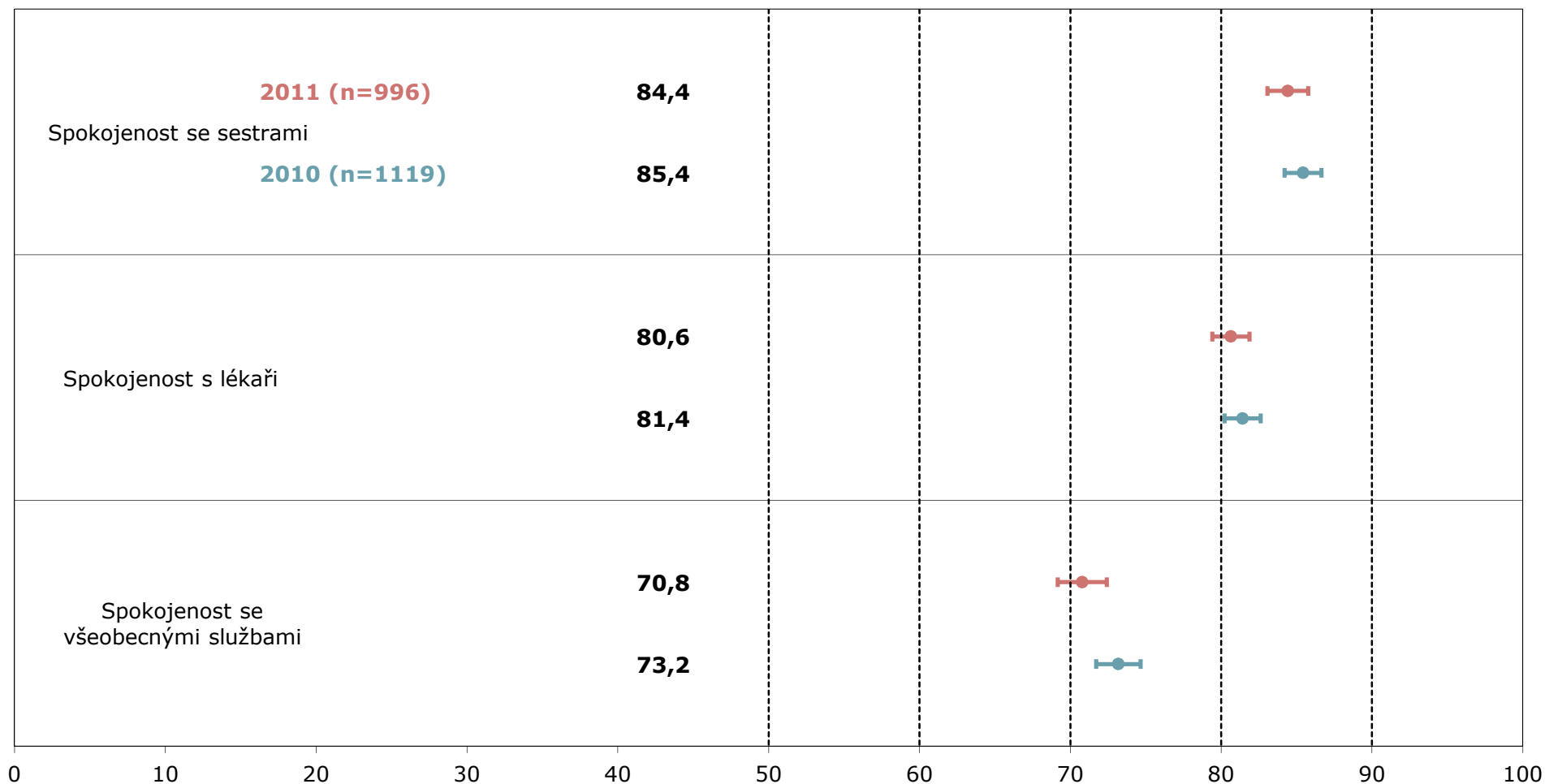
KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost s personálem a službami

- Pro hodnocení spokojenosti pacientů se sestrami, lékaři a všeobecnými službami byly zkonstruovány 3 další dimenze, z nichž každou sytí vybrané otázky související s kompetencí zdravotnického personálu nebo všeobecných služeb.
- Celková průměrná spokojenost se sestrami a s lékaři dosahuje/překračuje hranici 80 %, u všeobecných služeb je spokojenost nižší (71 %). Ve srovnání s předcházející vlnou šetření se spokojenost ve všech třech dimenzích lehce zhoršila.
- Nejvyšší spokojenost **s prací sester** je mezi pacienty těchto oddělení:
 - ☐ Interna OGHM A
 - ☐ Interna kardiologie
 - ☐ Kožní
- Naopak nejnižší celková spokojenost se sestrami lze zaznamenat na ORFM nebo Chirurgii A.
- Pacienti nejvíce spokojeni **s prací lékařů** jsou z oddělení:
 - ☐ Interna OGHM A
 - ☐ Interna OGHM B
 - ☐ ORL
- Nejnižší celkovou spokojenost s lékaři lze zaznamenat na Neurochirurgii B a Ortopedii 2.
- Z hlediska dimenze spokojenost **se všeobecnými službami** jsou nejlépe hodnocena tato oddělení: Neurologie A, Interna OGHM A, Interna Kardiologie, Oční.
- Na druhé straně nižší spokojenost se všeobecnými službami je mezi pacienty Ortopedie 3 – všeob., Ortopedie 2.

ÚVN: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Všichni pacienti



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



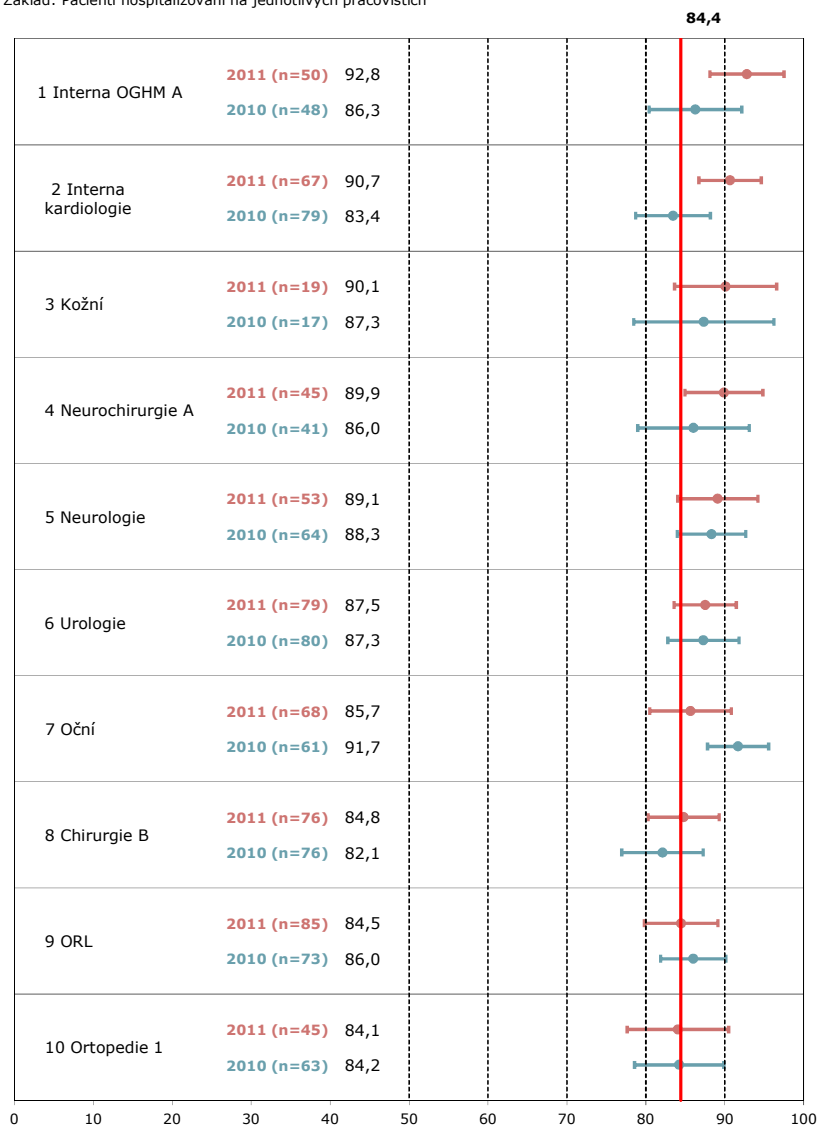
Spokojenost se sestrami

Otázky sytící dimenzi:

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

ÚVN: Spokojenost se sestrami

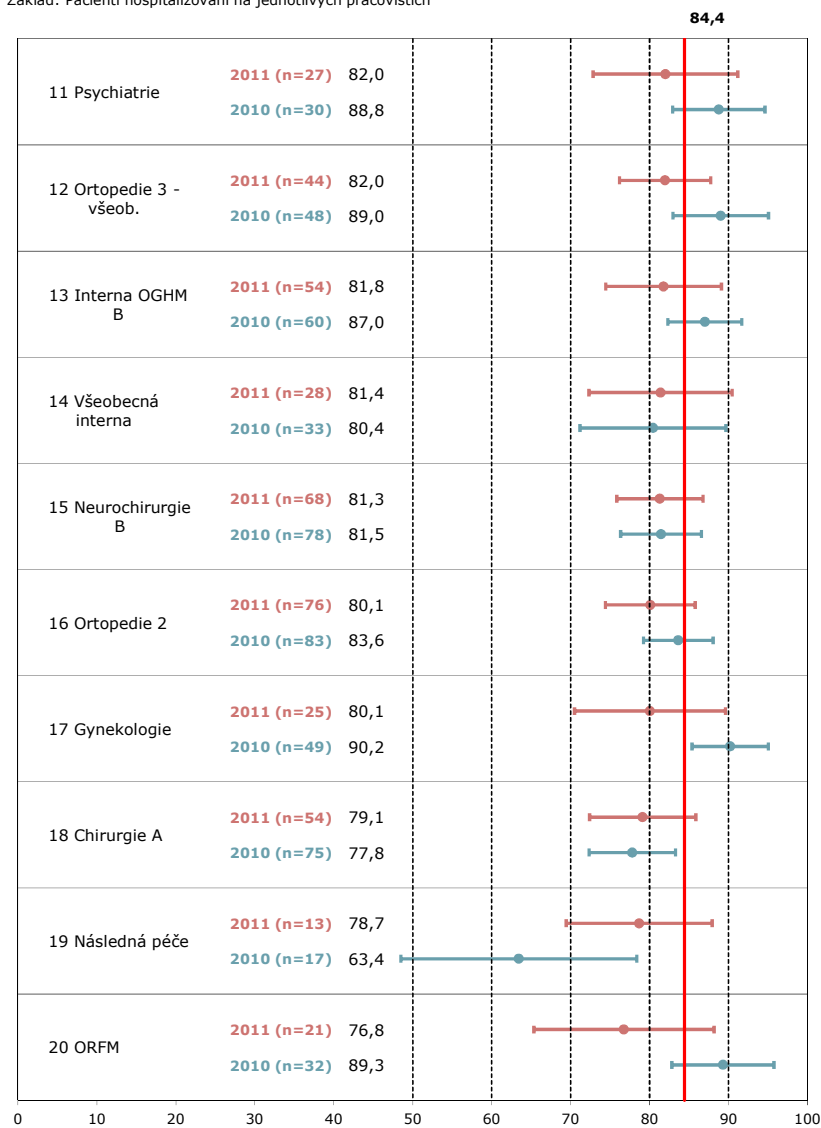
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



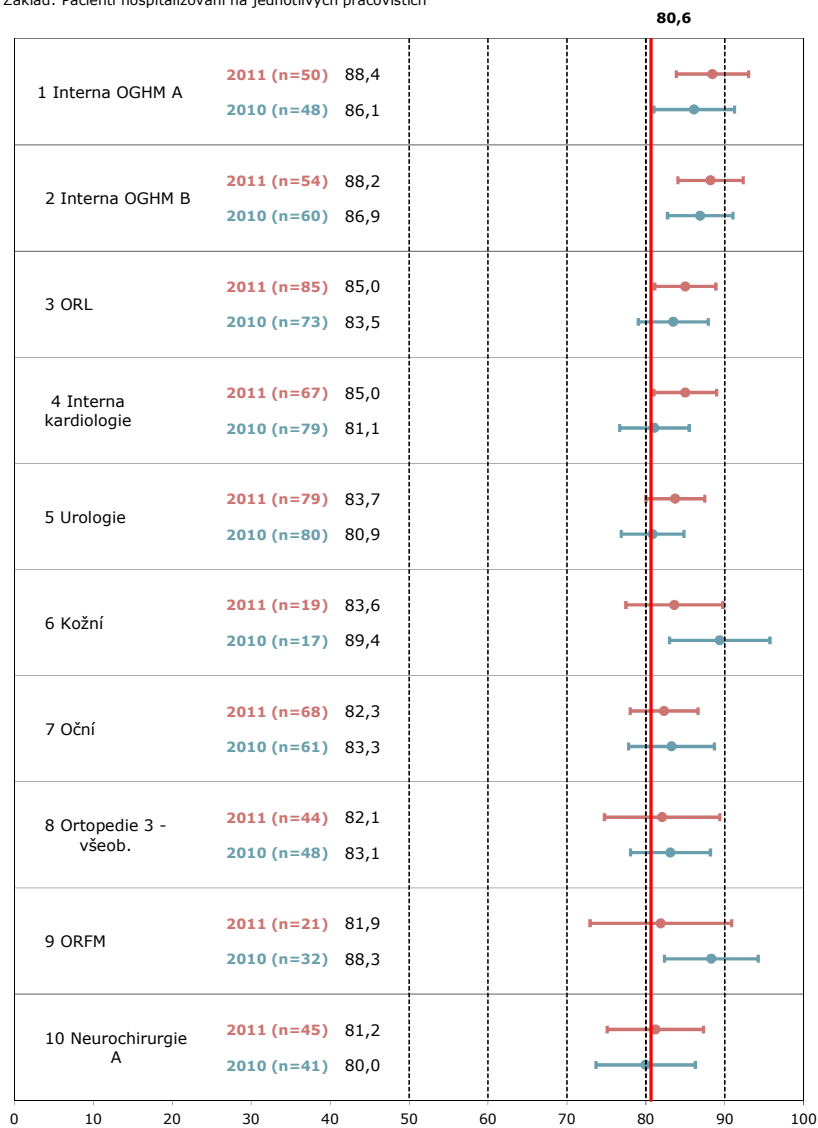
Spokojenost s lékaři

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?

ÚVN: Spokojenost s lékaři

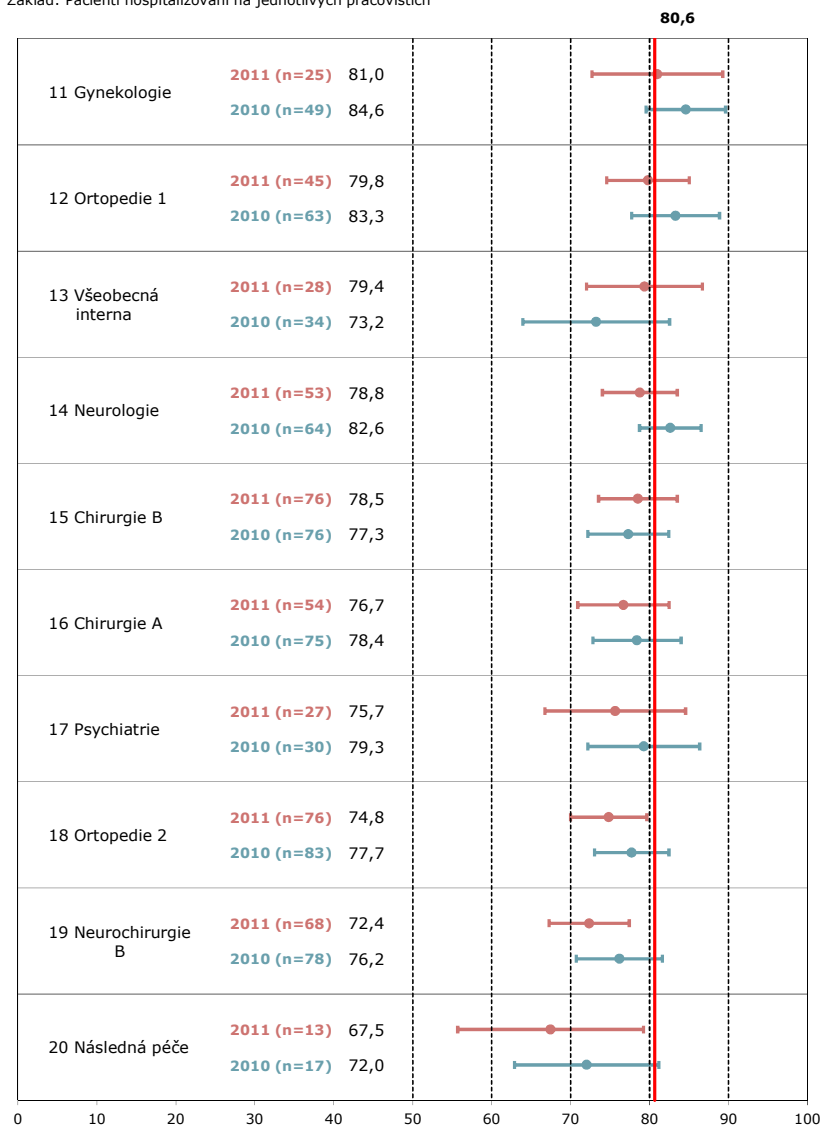
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



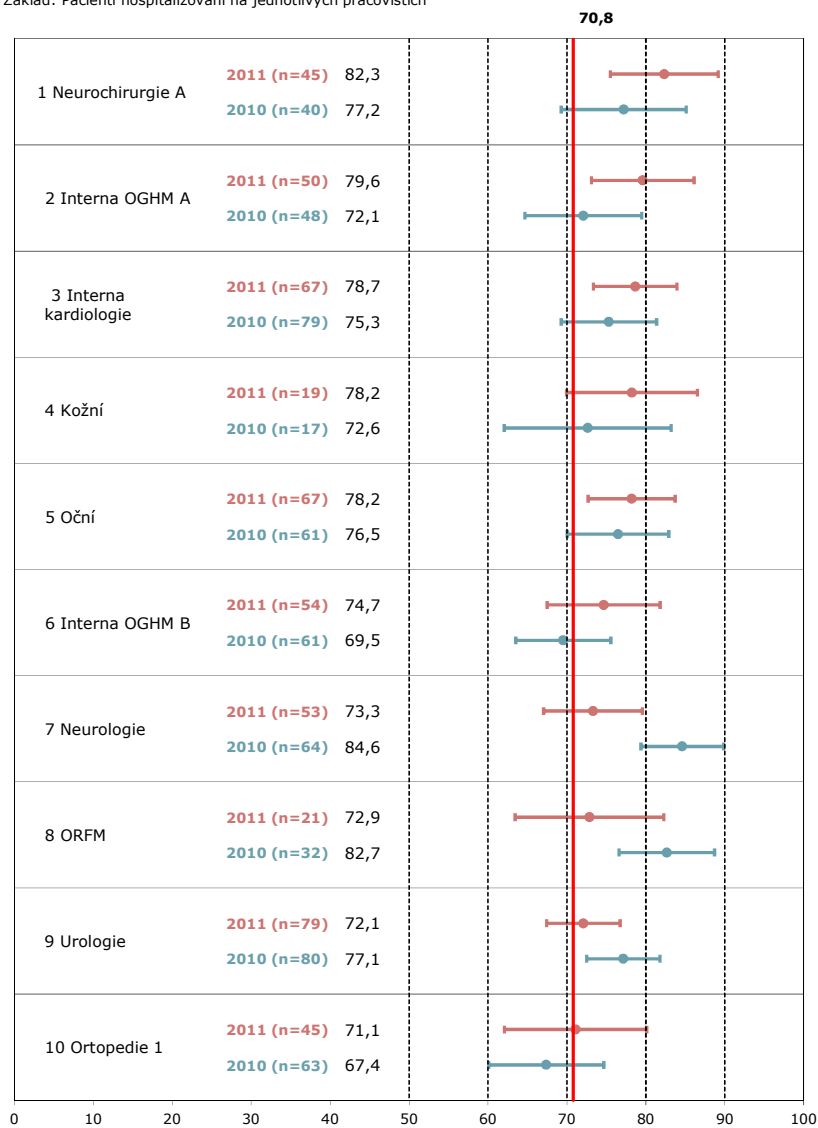
Spokojenost s všeobecnými službami

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?

ÚVN: Spokojenost se všeob. službami

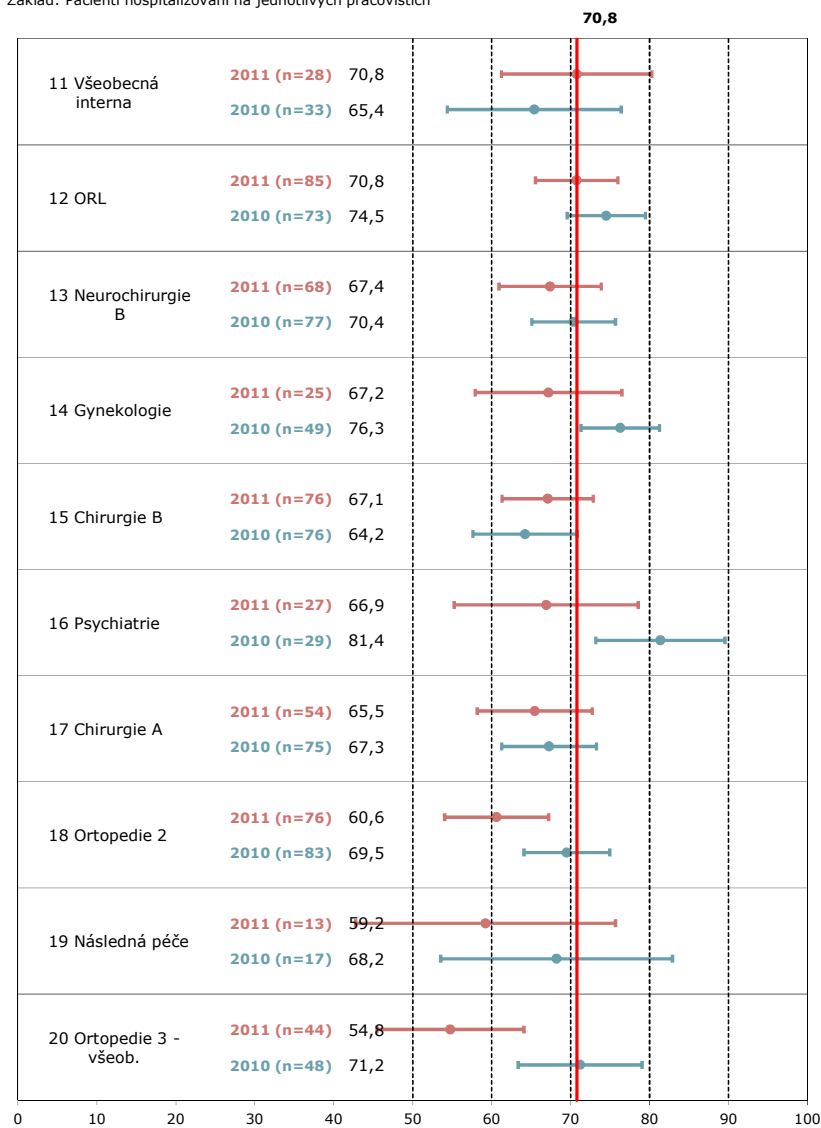
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚVN: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Souhrnná spokojenost na jednotlivých odděleních

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Souhrnná spokojenost - celkem

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Souhrnná spokojenost - celkem	997	83,5	82,7	84,4
1 Interna OGHM A	50	90,0	86,2	93,8
2 Interna kardiologie	67	87,6	84,9	90,3
3 Kožní	19	86,9	83,3	90,5
4 Neurologie	53	86,8	83,4	90,2
5 Oční	68	86,8	84,0	89,5
6 Neurochirurgie A	45	86,7	82,8	90,7
7 Urologie	79	86,5	84,1	88,8
8 Interna OGHM B	54	86,0	82,1	90,0
9 ORL	85	84,9	82,4	87,4
10 Všeobecná interna	28	82,9	77,5	88,3
11 Ortopedie 1	45	82,5	78,5	86,5
12 Gynekologie	25	82,3	76,6	88,0
13 ORFM	21	81,7	75,2	88,3
14 Chirurgie B	76	81,5	78,2	84,8
15 Ortopedie 3 - všeob.	44	80,7	76,3	85,0
16 Ortopedie 2	76	79,3	75,9	82,6
17 Psychiatrie	27	79,2	73,2	85,2
18 Chirurgie A	54	79,0	74,9	83,1
19 Neurochirurgie B	68	78,4	75,1	81,8
20 Následná péče	13	76,4	70,3	82,5

Souhrnná spokojenost se sestrami

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se sestrami	997	84,4	83,1	85,8
1 Interna OGHM A	50	92,8	88,1	97,5
2 Interna kardiologie	67	90,7	86,7	94,6
3 Kožní	19	90,1	83,6	96,6
4 Neurochirurgie A	45	89,9	85,0	94,8
5 Neurologie	53	89,1	84,0	94,2
6 Urologie	79	87,5	83,6	91,4
7 Oční	68	85,7	80,5	90,9
8 Chirurgie B	76	84,8	80,3	89,3
9 ORL	85	84,5	79,8	89,1
10 Ortopedie 1	45	84,1	77,6	90,5
11 Psychiatrie	27	82,0	72,8	91,2
12 Ortopedie 3 - všeob.	44	82,0	76,2	87,7
13 Interna OGHM B	54	81,8	74,4	89,1
14 Všeobecná interna	28	81,4	72,3	90,5
15 Neurochirurgie B	68	81,3	75,9	86,8
16 Ortopedie 2	76	80,1	74,4	85,8
17 Gynekologie	25	80,1	70,5	89,6
18 Chirurgie A	54	79,1	72,4	85,9
19 Následná péče	13	78,7	69,4	87,9
20 ORFM	21	76,8	65,3	88,2

Souhrnná spokojenost s lékaři

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost s lékaři	997	80,6	79,4	81,9
1 Interna OGHM A	50	88,4	83,9	93,0
2 Interna OGHM B	54	88,2	84,0	92,3
3 ORL	85	85,0	81,1	88,9
4 Interna kardiologie	67	85,0	81,0	89,0
5 Urologie	79	83,7	80,0	87,5
6 Kožní	19	83,6	77,5	89,7
7 Oční	68	82,3	78,0	86,6
8 Ortopedie 3 - všeob.	44	82,1	74,8	89,4
9 ORFM	21	81,9	72,9	90,9
10 Neurochirurgie A	45	81,2	75,1	87,3
11 Gynekologie	25	81,0	72,7	89,3
12 Ortopedie 1	45	79,8	74,6	85,0
13 Všeobecná interna	28	79,4	72,0	86,7
14 Neurologie	53	78,8	74,0	83,5
15 Chirurgie B	76	78,5	73,5	83,5
16 Chirurgie A	54	76,7	70,9	82,5
17 Psychiatrie	27	75,7	66,8	84,6
18 Ortopedie 2	76	74,8	70,0	79,7
19 Neurochirurgie B	68	72,4	67,3	77,4
20 Následná péče	13	67,5	55,7	79,2

Souhrnná spokojenost se všeobecnými službami

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se všeobecnými službami	996	70,8	69,2	72,4
1 Neurochirurgie A	45	82,3	75,5	89,2
2 Interna OGHM A	50	79,6	73,1	86,1
3 Interna kardiologie	67	78,7	73,4	83,9
4 Kožní	19	78,2	70,0	86,5
5 Oční	67	78,2	72,7	83,7
6 Interna OGHM B	54	74,7	67,5	81,8
7 Neurologie	53	73,3	67,0	79,6
8 ORFM	21	72,9	63,4	82,3
9 Urologie	79	72,1	67,4	76,7
10 Ortopedie 1	45	71,1	62,1	80,1
11 Všeobecná interna	28	70,8	61,2	80,3
12 ORL	85	70,8	65,5	76,0
13 Neurochirurgie B	68	67,4	60,9	73,9
14 Gynekologie	25	67,2	57,9	76,5
15 Chirurgie B	76	67,1	61,3	72,9
16 Psychiatrie	27	66,9	55,3	78,6
17 Chirurgie A	54	65,5	58,2	72,7
18 Ortopedie 2	76	60,6	54,0	67,2
19 Následná péče	13	59,2	42,8	75,7
20 Ortopedie 3 - všeob.	44	54,8	45,5	64,1



PŘÍLOHA 1: PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE ODDĚLENÍ



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

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 & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	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
Urologie								
Gynekologie								
Chirurgie B							-	
Chirurgie A								
Ortopedie 1	-			-			-	-
Ortopedie 2	-				-			-
Ortopedie 3 - všeob.					-			
Neurochirurgie A								
Neurochirurgie B	-		-	-		-	-	
Interna kardiologie	+				+	+		+
Interna OGHM A	+							+
Oční								
ORL						+		
Neurologie					+	-		
Všeobecná interna						-		
Následná péče	-					-		-
Psychiatrie					-			
Kožní								
ORFM								
Interna OGHM B						+		

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 & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	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
Urologie							
Gynekologie							
Chirurgie B							
Chirurgie A	-				-	-	
Ortopedie 1							
Ortopedie 2		-					
Ortopedie 3 - všeob.							
Neurochirurgie A							
Neurochirurgie B							
Interná kardiologie		-					
Interná OGHM A	+				+		
Oční		-					
ORL		+					
Neurologie	+				+	+	
Všeobecná interna							
Následná péče					-		
Psychiatrie		+				-	
Kožní							
ORFM							-
Interná OGHM B							

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 & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	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
Urologie	+				+		+	
Gynekologie				-	-			
Chirurgie B		-						
Chirurgie A								
Ortopedie 1								
Ortopedie 2	-			-	-			
Ortopedie 3 - všeob.	-					-		-
Neurochirurgie A								
Neurochirurgie B	-		-	-			-	-
Interní kardiologie								
Interní OGHM A	+					+		+
Oční				+				+
ORL								
Neurologie					+			
Všeobecná interna								
Následná péče			-					-
Psychiatrie	-			-	-			
Kožní								
ORFM								-
Interní OGHM B				+				

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 & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	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
Urologie							
Gynekologie							
Chirurgie B			-				-
Chirurgie A	-						
Ortopedie 1							
Ortopedie 2	-	-					-
Ortopedie 3 - všeob.	-	-					
Neurochirurgie A		+					
Neurochirurgie B	-			-	-		
Interna kardiologie	+		+	+			
Interna OGHM A	+					+	
Oční		+					
ORL		+		+	-		+
Neurologie				-	+		
Všeobecná interna							
Následná péče	-	-				-	
Psychiatrie							
Kožní							
ORFM							
Interna OGHM B				+			

Přehled indikátorů – tělesné pohodlí

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	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
Urologie			+			-	+				
Gynekologie				-							
Chirurgie B	-	-				-				-	
Chirurgie A	-				-		+			-	
Ortopedie 1						+	-				
Ortopedie 2					-						
Ortopedie 3 - všeob.											
Neurochirurgie A						+			-		
Neurochirurgie B				-							
Interna kardiologie	+			+		+				+	
Interna OGHM A	+				+	+				+	
Oční	+			+	+						
ORL						-				-	
Neurologie	+	+			+					+	
Všeobecná interna			-								
Následná péče					-						
Psychiatrie							-				-
Kožní											
ORFM			-								
Interna OGHM B											

Přehled indikátorů – citová opora

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	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
Urologie						
Gynekologie						
Chirurgie B						
Chirurgie A				-		
Ortopedie 1						
Ortopedie 2	-			-		-
Ortopedie 3 - všeob.						-
Neurochirurgie A	+					
Neurochirurgie B		-			-	
Interna kardiologie						
Interna OGHM A	+			+		
Oční						
ORL						
Neurologie		-	-			
Všeobecná interna					-	
Následná péče	-	-				-
Psychiatrie						
Kožní						
ORFM						
Interna OGHM B		+				

Přehled indikátorů - zapojení rodiny

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Urologie		+		
Gynekologie				
Chirurgie B				
Chirurgie A	-	-		
Ortopedie 1				
Ortopedie 2				-
Ortopedie 3 - všeob.				
Neurochirurgie A				
Neurochirurgie B				
Interna kardiologie				
Interna OGHM A				
Oční				
ORL		+		
Neurologie				
Všeobecná interna				
Následná péče				
Psychiatrie				-
Kožní				
ORFM				
Interna OGHM B				

Přehled indikátorů - propuštění a pokračování péče a komunikace

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze propuštění a pokračování

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	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
Urologie						
Gynekologie						
Chirurgie B						
Chirurgie A				-		
Ortopedie 1						
Ortopedie 2						
Ortopedie 3 - všeob.	-					-
Neurochirurgie A						
Neurochirurgie B	-	-	-	-		
Interna kardiologie	+			+		
Interna OGHM A						
Oční						
ORL						
Neurologie						
Všeobecná interna					+	
Následná péče					+	
Psychiatrie						-
Kožní						
ORFM						
Interna OGHM B		-				