



KVALITA OČIMA PACIENTŮ - A

Hodnocení kvality zdravotních služeb prostřednictvím spokojenosti pacientů – FN Ostrava - AMBULANCE

Leden 2010 / Závěrečná zpráva / PUBLIC / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter ve spolupráci se STEM/MARK, a.s.

KVALITA OČIMA PACIENTŮ – AMBULANTNÍ PÉČE

Fakultní nemocnice Ostrava rozšířila své aktivity v oblasti zlepšování kvality zdravotních služeb poskytovaných pacientům a jako první nemocnice v ČR zavedla vedle měření spokojenosti hospitalizovaných pacientů srovnatelnou metodiku také pro oblast ambulantních pacientů.

Tato zpráva přináší výsledky pilotního šetření, které uplatňuje stejné principy jako při měření kvality hospitalizovaných pacientů. Výsledky umožňují srovnání se stejným měřením ve vyspělých zdravotních systémech. Ve zprávě jsou uvedeny výsledky získané v ambulancích fakultních nemocnic NHS ve Velké Británii.

Při interpretaci výsledků a srovnání je třeba mít na paměti, že tyto metody, založené na spokojenosti pacientů, neměří absolutní hodnotu kvality zdravotních služeb, ale dokáží velmi dobře popsat, do jaké míry odpovídá úroveň služeb očekávání pacientů. Obecně platí, že vyšší hodnota indexu spokojenosti naměřená v jedné zemi ještě nemusí nutně znamenat, že úroveň zdravotních služeb je zde vyšší v absolutním měřítku. Zcela jistě je ale možné říci, že kvalita služeb v této zemi lépe odpovídá očekávání jejich občanů.

Výhodou našeho zdravotnictví je, že očekávání našich pacientů jsou ve srovnání s vyspělými zeměmi stále ještě nižší. Tato výhoda se však velmi rychle vytrácí. S tím, jak zdravotní služby začínají stále více využívat ročníky, které vyrůstají již v nových společensko-politických podmínkách, nároky na kvalitu zdravotních služeb rostou. Pokud kvalita služeb poroste pomaleji, než očekávání pacientů, zákonitě bude tento trend provázen poklesem spokojenosti.

V dalších jednačtyřiceti ambulantních odděleních FN Ostrava (v předchozí vlně bylo zpracováno 23 ambulancí) bylo hodnoceno celkem deset různých dimenzí kvality tvořených více než 40 dílčími indikátory spokojenosti. Výsledky potvrzují, že FN Ostrava vykazuje vysokou kvalitu služeb nejen v oblasti hospitalizovaných pacientů, ale také v ambulantní péči. Souhrnný index spokojenosti dosáhl s neuvěřitelnou přesností na desetinu procenta stejné hodnoty jako u předchozích 23 ambulancí - 86,2 procenta. Tento výsledek je o cca 7 procentních bodů vyšší, než činí průměr za ambulance britské NHS.

Shodně jako u ambulancí v první vlně šetření je nejhůře hodnoceno čekání v čekárně a informovanost pacientů. Ve srovnání s NHS jsou ambulance FN Ostrava ve většině parametrů hodnoceny lépe. Výrazně horší hodnocení než ve Velké Británii jsme zaznamenali u těchto indikátorů: organizace provozu ambulance, představování personálu, zapojení do rozhodování o léčbě a respekt-ohled-úcta k pacientům. Shoda s předchozími výsledky ukazuje na stabilitu použité metodiky.

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.

FN Ostrava byla vůbec první nemocnicí v České republice, která začala poskytovat výsledky měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů v plném rozsahu veřejnosti.

Zdravotnická zařízení v České republice se musí připravit na to, že nároky pacientů ještě 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. I z tohoto důvodu je cenné, že opakovaná hodnocení kvality ve FN Ostrava vykazují mírně rostoucí trend.

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

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů



OBSAH

Hlavní zjištění	strana 4
Řešitel projektu	strana 7
Východiska, parametry a metodika projektu	strana 8
Souhrnná spokojenost	strana 18
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 22
Spokojenost pacientů v jednotlivých ambulancích	strana 66
Spokojenost pacientů s jinými specialisty	strana 78
Příloha 1 : Přehled indikátorů podle ambulančí	

Hlavní zjištění

- Kvalita ambulantní péče ve Fakultní nemocnici Ostrava je na vysoké úrovni , souhrnná spokojenost činí 86,2 %.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí: Urologie - ambulance polikliniky, Popáleniny – ambulance, Onkologická klinika - Por. ambul.-chemo.
- Naopak nejméně byli spokojeni pacienti těchto ambulancí: Onkolog. kl.-Poruba-ambulan., Neurolog. kl.-ambulance, TRN klinika -lab.funkč.diag.

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 65 % žen. Převahu mají pacienti ve věku nad 51 let, vyučení lidé bez maturity a lidé s maturitou.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v ambulantních zařízeních Fakultní nemocnice Ostrava je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost** za všechny ambulance **činí 86,2 %**.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí: Urologie - ambulance polikliniky, Popáleniny – ambulance, Onkologická klinika - Por. ambul.-chemo.
- Naopak nejméně byli spokojeni pacienti těchto ambulancí: Onkolog. Klinika - Poruba-ambulance, Neurolog. kl.-ambulance I, TRN klinika -lab.funkč.diag.
- Vysoká míra spokojenosti s ambulantní péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti. U **všech sledovaných dimenzí** s výjimkou dimenzí **Čekání** a **Informovanost** dosahuje nebo přesahuje spokojenost signifikantně hranici **80 %**.

- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **Návštěva jiného specialisty** a **Návštěva lékaře**, kde je spokojeno více než 90 % pacientů.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru deklarují pacienti s dimenzemi **Čekání** (76 % spokojených pacientů) a **Informovanost** (79 % spokojených pacientů).

Před návštěvou ambulance

- Tuto dimenzi nejvíce sytí odklad termínu návštěvy, nabídka termínů a znalost důvodu návštěvy. Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Onkolog. kliniky – Por. ambulance chemo., naopak nejméně jsou spokojeni pacienti Neurolog. kl. – ultrazvuk. lab.

Čekání

- Čekání je dimenzi s vůbec nejnižším mírou spokojenosti.
- Nejvíce tuto dimenzi sytí indikátor „Informace o důvodu čekání“
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Léčeb. Reh. Kl. - ambulance, nejmenší spokojenost deklarují pacienti Neurolog. kl. – ambulance I.

Hlavní zjištění

- V 8 z 10 dimenzí přesahuje spokojenost statisticky významně hranici 80 %.
- Vyšší než průměrná spokojenost je s dimenzemi Návštěva jiného specialisty, Návštěva lékaře, Prostředí a orientace a Vyšetření a léčba.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s dimenzemi Čekání, Informovanost.

Prostředí a orientace

- V rámci této dimenze je nejlépe hodnoceno snadné nalezení ambulance a dojem z prostředí.
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Infekční kl. – ambulance poinfekční, naopak nejméně pacienti Onkologick. kl. – Por. ambul. chemo.

Návštěva lékaře

- Jedná se o dimenzi s vysokou mírou spokojenosti.
- Nejvíce tuto dimenzi sytí ukazatele spojené s pozorností lékaře, s důvěrou k lékaři a s dostatkem času při vyšetření.
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti ORL kliniky – příjmová ambulance, naopak nejméně pacienti Léčeb. reh. kl. – ambulance.

Návštěva jiného specialisty

- Podobně jako u předcházející dimenze je spokojenost pacientů nadprůměrná, v tomto případě nejvyšší. Nejlépe je hodnocena důvěra. V rámci jednotlivých skupin jiných specialistů je nejlépe hodnocena práce zdravotních sester.

- Nejvíce spokojeni s prací jiných specialistů jsou pacienti z Neurolog. kl. – ultrazvuková lab., naopak nejméně pacienti Por. gyn. kl. – amb. klimakteric.

Všeobecně k návštěvě

- V rámci této dimenze hodnotí pacienti nejlépe dostatek soukromí při vyšetření a probírání zdravotního stavu.
- Dimenze Všeobecně k návštěvě je nejlépe hodnoceny pacienti Por. gyn. kl. – amb. gynekol. urol. a naopak podprůměrně je hodnocena pacienti ÚČOCH kl. - ambulance.
- .

Vyšetření a léčba

- V rámci této dimenze je nejlépe hodnoceno vysvětlení před zákrokem a srozumitelnost rizik a výhod zákroku.
- Nejlépe je tato dimenze hodnocena pacienti Urologie – ambulance poliklin., v žádné ambulanci není spokojenost s touto dimenzí podprůměrná.

Hlavní zjištění

- Spokojenost pacientů Urologie – ambul. poliklin. přesahuje průměr za ostatní ambulance v 5 z 10 dimenzí.
- Ve srovnání s ostatními ambulancemi je rovněž vyšší spokojenost mezi pacienty Popáleniny – ambulance (ve 4 z 10 dimenzí)
- Naopak průměrná spokojenost pacientů z Neurologické kliniky – amb. demyelin. on. a z Onkologické kliniky - Por. amb. chemo je nižší než průměr v 5 dimenzích.

Ukončení návštěvy

- Tuto dimenzi nejvíce sytí podané informace o užívání a důvodech užívání léků.
- Nejvyšší spokojenost je mezi pacienty Psychiatr. odd. – amb. II., nejmenší pak mezi pacienty TRN kliniky – lab. funkč. diag.

Informovanost

- Patří k nejhůře hodnoceným dimenzím.
- Nejvíce tuto dimenzi sytí tyto ukazatele: Předání kopii dokumentů zaslaných lékaři.
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Popálaniny – ambulance a nejméně pacienti TRN kliniky – lab. funkč. diag.

Celkový dojem

- Nejvíce jsou pacienti spokojeni s péčí, jakou personál ambulance věnoval hlavnímu důvodu návštěvy, s úctou a respektem ze strany personálu a celkovým hodnocením péče.
- S touto dimenzí byli nejvíce spokojeni pacienti Urologie – ambul. poliklin. a naopak nejméně a podprůměrně spokojeni pacienti Onkolog. kl. – Poruba – amb.

Porovnání ambulaní

- Spokojenost pacientů z **Urologie – ambul. poliklin.** přesahuje průměr za ostatní ambulance v 5 z 10 dimenzí.
- Ve srovnání s ostatními ambulancemi je rovněž vyšší spokojenost mezi pacienty **Popáleniny – ambulance** (v 4 z 10 dimenzí)
- Naopak průměrná spokojenost pacientů z **Neurologické kliniky – amb. demyelin. on.** a z **Onkologické kliniky - Por. amb. chemo** je v 5 z 10 dimenzí nižší než průměr.

Řešitel projektu

RNDr. Tomáš RAITER

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů



- **Telefon:** +420 774 203 543
+420 284 686 387
- **E-mail:** tomas.raiter@volny.cz
raiter@stemmark.cz
- **IČ:** 4714 6206
- **DIČ:** CZ 47146206
- Opletalova 9, 110 00 Praha 1

Řešitel projektu je zkušeným výzkumným pracovníkem. Je zakladatelem společnosti pro marketingový výzkum STEM/MARK, a.s., působil jako prezident 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 a Kvalita Pracovního Života pracovníků ve zdravotnictví. V rámci těchto projektů spolupracuje od roku 2001 s Ministerstvem zdravotnictví ČR a společnostmi STEM/MARK a Proteq na lokalizaci metodik měření pro Českou republiku. Při měření kvality spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními rady a nemocnicemi (např.: FN Plzeň, Středočeský kraj, Liberecký kraj, ÚVN). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů.

Mgr. Jan Osička

Analyst

Zkušený analytik, který spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů a v oblasti marketingového výzkumu působí již více než 3 roky.

Na projektu řešitel spolupracuje se společností 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 15 roku existence. Během této doby jsme se stali jednou z předních společností v oblasti marketingového výzkumu na českém trhu.
- Poskytujeme služby na vysoké profesionální úrovni, prověřené na několika úrovních společností nezávislými orgány české asociace agentur pro výzkum trhu SIMAR a odpovídající standardům světové profesní organizace ESOMAR.
- Výzkumné série, rozsáhlý archiv dat pořízených ve vlastní režii a znalost prostředí nám umožňují znát odpovědi na některé otázky ještě dříve, než nám je klienti položí.
- Pomáháme zákazníkům správně porozumět výsledkům výzkumu a zvolit optimální marketingovou strategii vedoucí k úspěchu a k dosažení jejich cílů. Tím podporujeme jejich růst a zlepšování pozice na trhu.

STEM/MARK, a.s.

Na Hrázi 17/176, 180 00 Praha 8

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



VÝCHODISKA, PARAMETRY A METODIKA PROJEKTU

Východiska projektu

Konstrukce dimenzí kvality péče

- Dimenze kvality péče jsou tematicky definované oblasti péče. Každou dimenzi sytí několik 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 bonifikujeme vybrané položky škály, které odráží hodnocení pacienta.
 - Ostatním platným položkám přiřadíme číslo 0.
 - Položky typu „neuvedeno“, „neví“, apod. z analýzy vynecháme.
 - Za každého pacienta spočítáme pro každou dimenzi průměr takto transformovaných proměnných.
 - Za každou dimenzi spočítáme z těchto hodnot průměr přes všechny pacienty.
- Výsledkem tohoto postupu je, že každému pacientovi je pro každou dimenzi přiřazeno jedno číslo, které lze interpretovat jako procento otázek sytících danou dimenzi, ve kterých byl pacient maximálně spokojený.
- Zprůměrování těchto výsledků přes všechny pacienty dává pro každou dimenzi průměrné procento spokojenosti pacientů se službami poskytovanými v dané oblasti.
- To, že do analýzy vstupují s plnou bonifikací 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 ji lze testovat pomocí běžných statistických testů. Asymptotická normalita v těchto případech začíná obvykle fungovat od $N=30$.

Metodika projektu

Chirurg.klin.-amb.koloproktol.
Chirurg.klin.-amb.mammologická
Chirurg.klin.-ambul. všeobecná
Chirurg.klin.-cévní ambulance
Chirurg.klin.-gastroenterochir
Infekční kl. -amb.poinfekční
Infekční kl. -neuroinfekce
Infekční kl. -posthepat.porad.
Infekční kl. -příjmová ambul.
Infekční kl. -zoonózy
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance
Neurolog. kl.-amb.demyelin.on.
Neurolog. kl.-ambulance I.
Neurolog. kl.-ambulance II.
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab
Oční klinika -ambul.III-příjem
Oční klinika -ambul.II-polikl.
Onkologic.kl.-Por.ambul.-chemo
Onkologic.kl.-Por.-ozařov.amb.
Onkologic.kl.-Poruba-ambulan.
ORL klinika -amb. foniatrická
ORL klinika -ambulance ORL I. (otoneurologie)
ORL klinika -ambulance ORL II
ORL klinika -příjmová ambul.
Ortopedie -ambul. poliklin.
Plast.chirurg-ambulance
Popáleniny -ambulance
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol
Por.gyn.klin.-amb.klimakteric.
Por.gyn.klin.-amb.onkogyn.prev
Por.gyn.klin.-por.rizik.těhot.
Por.gyn.klin.-příj.+superk.am.
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.
Psychiatr.odd-ambulance I.
Psychiatr.odd-amb.II. -psychol
Psychiatr.odd-ambulance III.
TRN klinika -ambulance
TRN klinika -ambulance-chemo
TRN klinika -lab.funkč.diag.
UCOCH klinika-ambulance
Urologie-ambul. poliklin.

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech deset dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato ambulantní oddělení Fakultní nemocnice Ostrava (viz tabulka)

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech zařazených ambulantních oddělení.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o všechny pacienty, kteří navštívili v rozhodném období ambulanci 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 nevyčerpala počet dotazníků určený pro každé oddělení.
- Oddělení měla až na výjimky stanoven celkový počet distribuovaných dotazníků - 100.

Návratnost dotazníků a validita dat

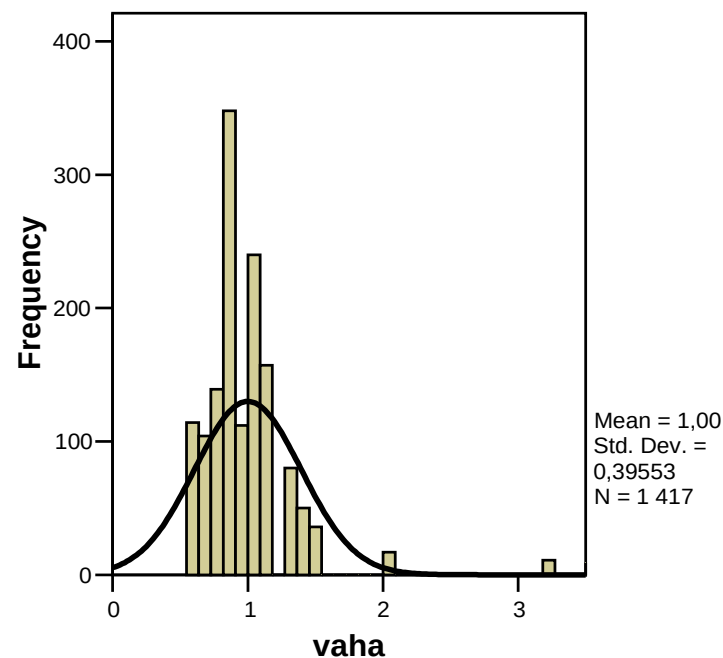
- V době, kdy probíhal sběr dotazníků v roce 2009, bylo na každé z 41 ambulancí, které se zúčastnili výzkumu, rozdáno 100 dotazníků (výjimku tvoří Psychiatr.odd-amb.II., kde bylo dotazníků rozdáno 53 a TRN klinika -lab.funkč.diag., kde jich bylo rozdáno 50). Celkově bylo tedy rozdáno 4003 dotazníků.
- Během šetření se podařilo získat 1417 dotazníků a návratnost dosáhla hodnoty 35 %. Tato hodnota odpovídá zkušenostem ze zahraničí u tohoto typu sběru.
- Nejvyšší návratnosti (nad 50 %) dosáhly tyto ambulance: Por.gyn.klinika – ambulance gynekol.urolog., Psychiatr.odd-ambulance III., Chirurg.klin. - amb.koloproktol.
- Naopak nejnižší návratnosti (pod 20 %) dosáhly tyto ambulance: Infekční kl. - příjmová ambulance, Onkolog. kl.-Por.- ozařov.ambulance, Chirurg.klin.-ambulance všeobecná
- Pracoviště s nízkou návratností dotazníků („Onkologická kl.-Por.-ozařov.amb.“ a „Infekční kl.-příjmová amb.“) byly při zpracování výsledků zařazený do kategorie „Ostatní“.
- „Výtěžnost sběru“ je podíl získaných dotazníků z celkového počtu schopných pacientů, kteří prošli za období sběru ambulancí. Výtěžnost by se v ideálním případě měla shodovat s návratností. Čím větší je rozdíl mezi návratností a výtěžností, tím hůře se pracovišti podařilo naplnit metodické pokyny pro sběr dotazníků.

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 1417
- Sběr dat: probíhal od září do listopadu 2009, 90 % pacientů identifikovalo v dotazníku termín poslední návštěvy ambulance – viz graf histogram sběru dat.

Vážení dat

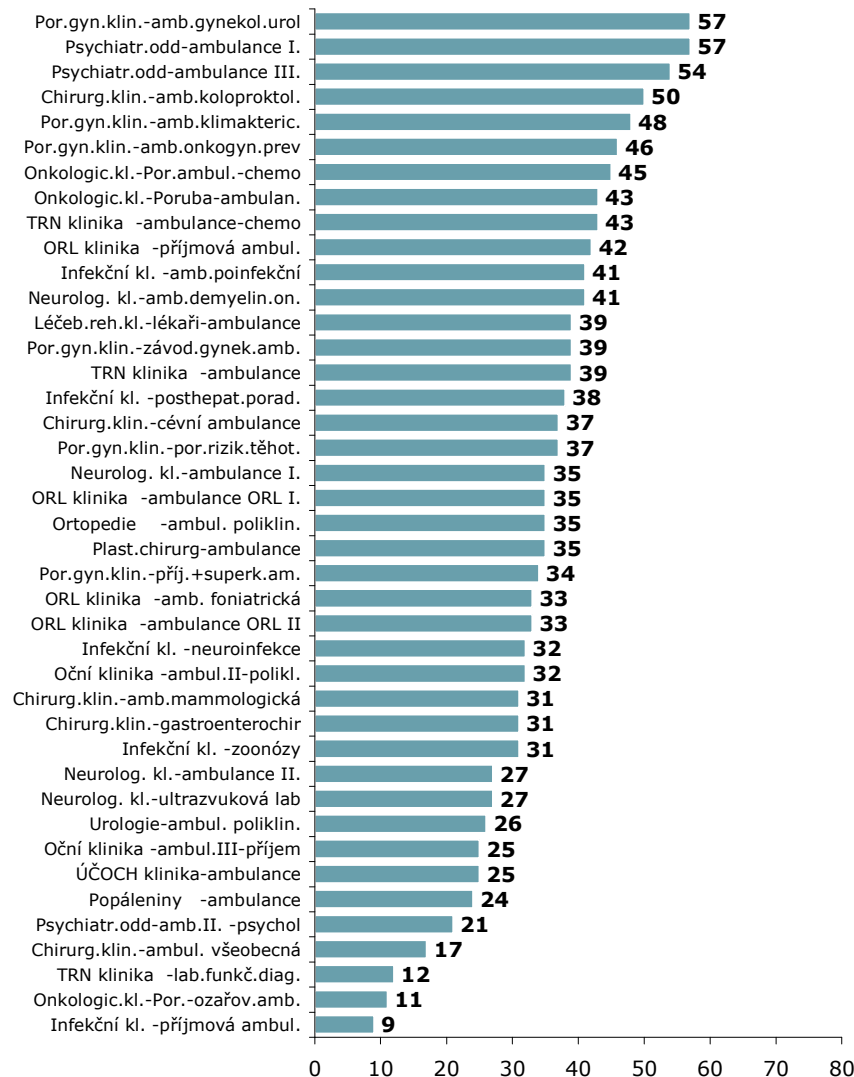
- Sebraná data za nemocnici byla převážena na počet rozdaných dotazníků v rámci jednotlivých ambulancí. V datovém souboru se rozsah vah pohybuje mezi 0,5 – 3,3; což indikuje dobrou shodu sebraných dat a počtu rozdaných dotazníků.



Počet získaných dotazníků a návratnost

Počet získaných odpovědí v jednotlivých ambulancích

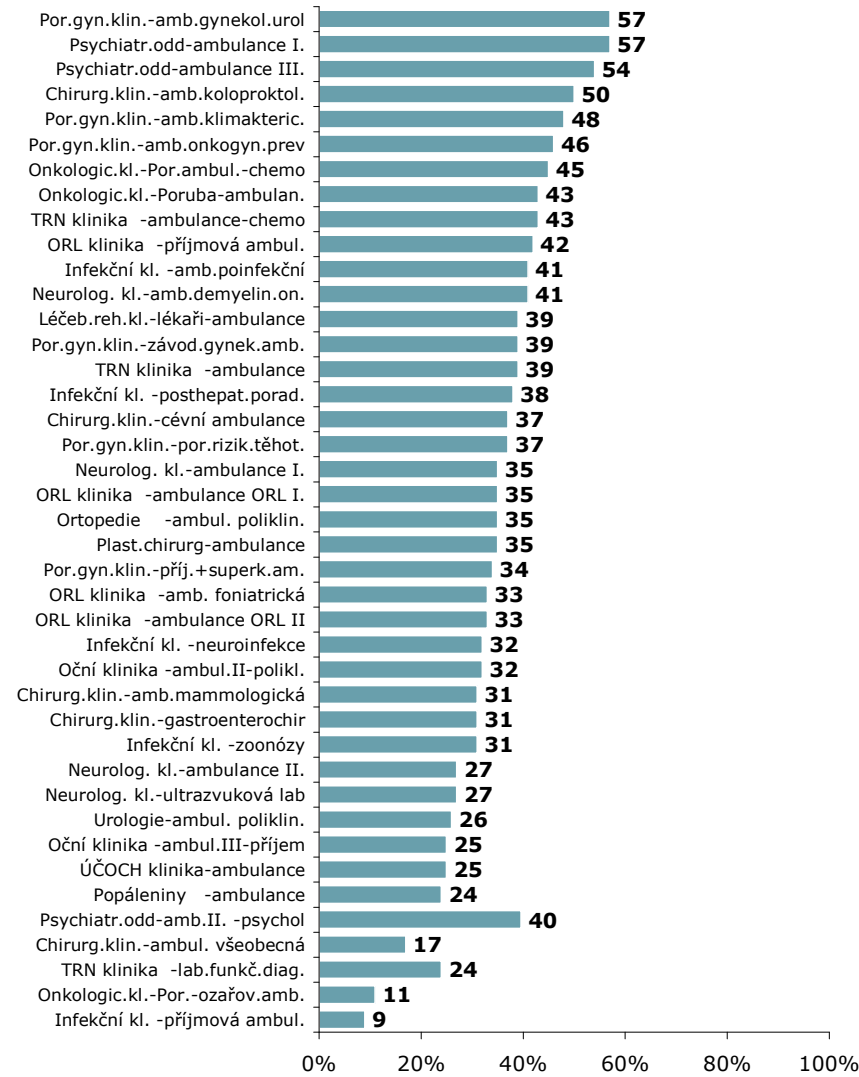
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1417



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Návratnost

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1417

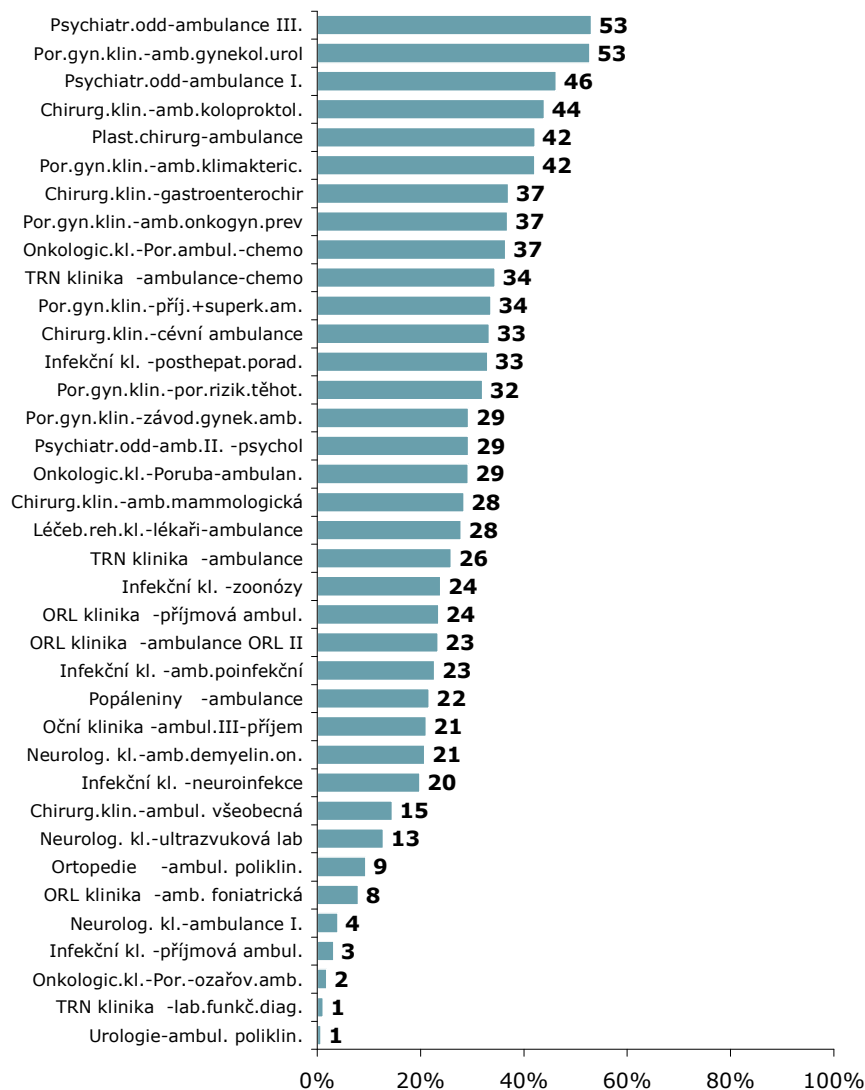


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Výtěžnost a histogram sběru dat

Výtěžnost sběru

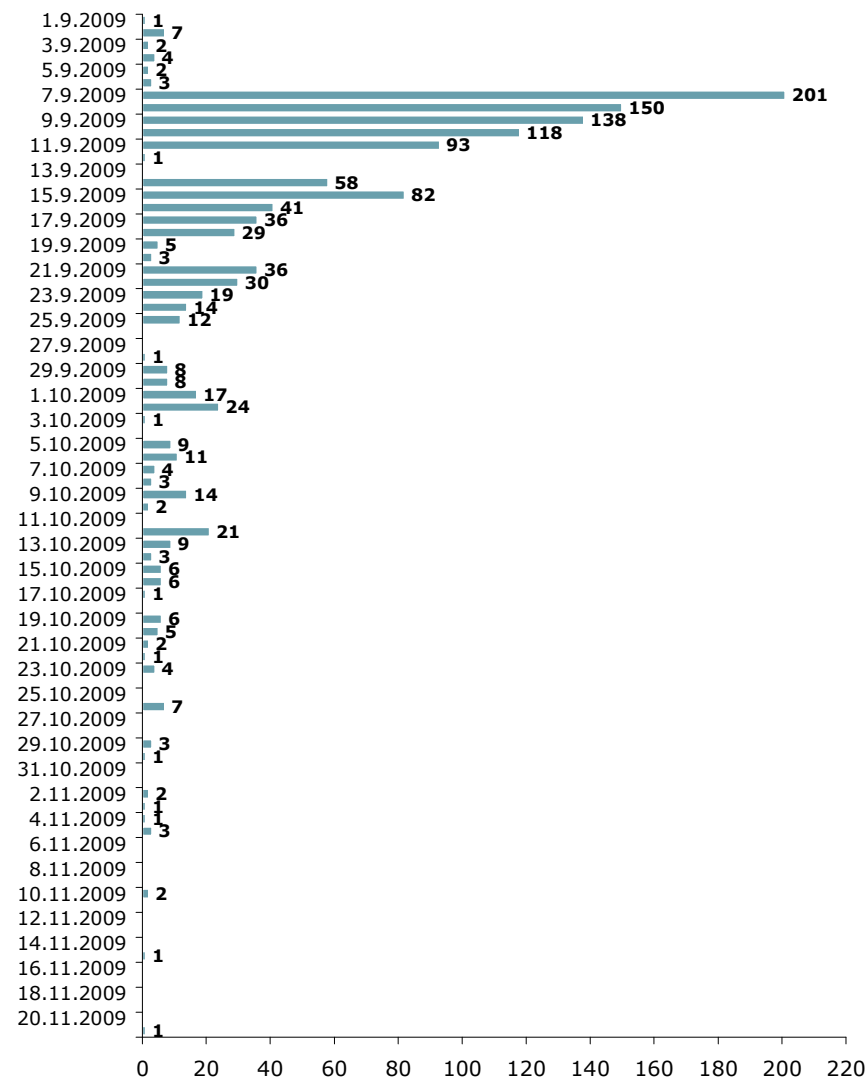
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1417



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1417



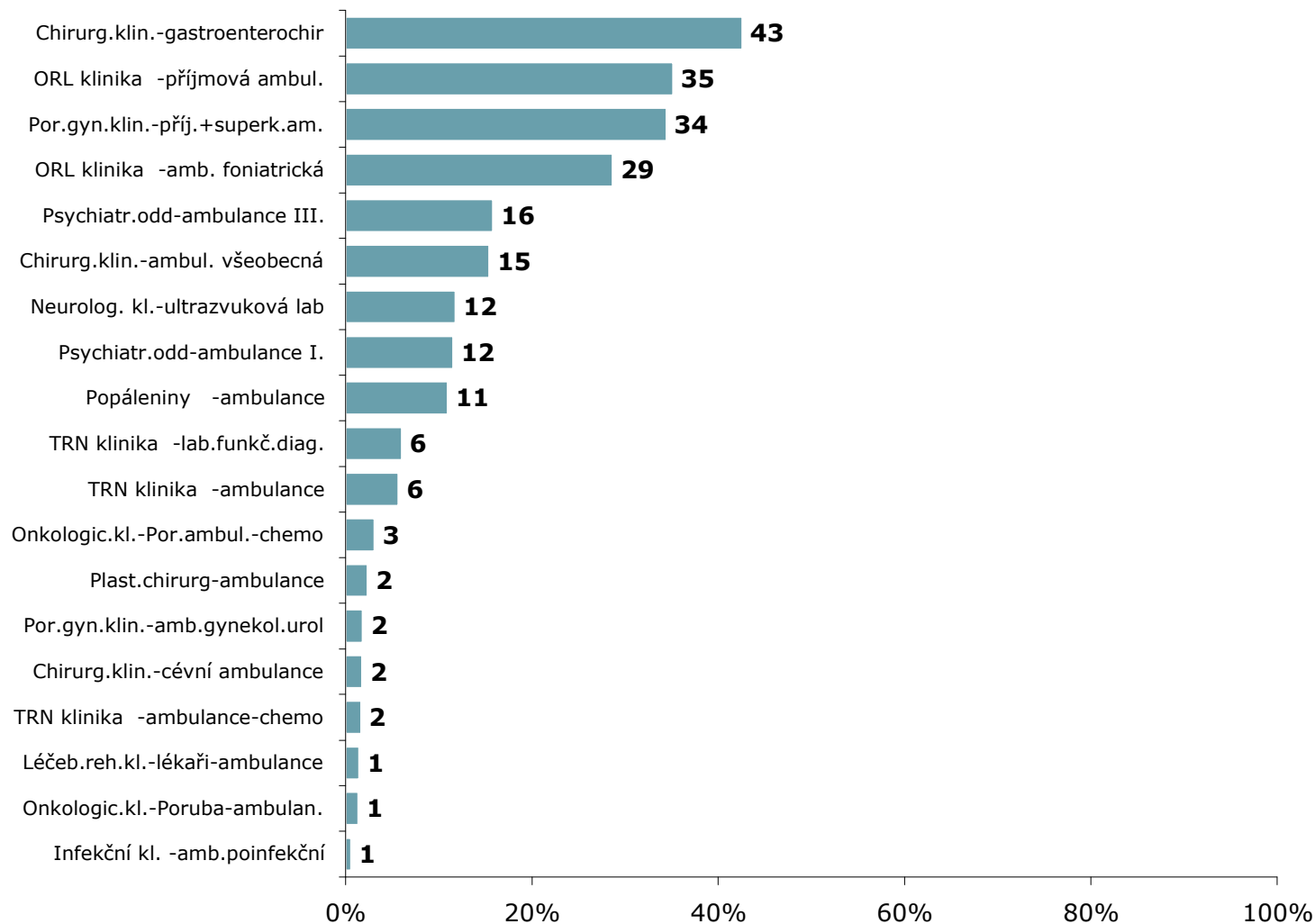
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Podíl nezařazených pacientů – indispozice a organizační důvody

(neuvedená pracoviště nevykázala žádné nezařazené pacienty)

Podíl nezařazených pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1417



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Dimenze kvality péče

Před návštěvou ambulance

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

Čekání v čekárně

- čekání v čekárně bývá nejhůře hodnoceným parametrem

Prostředí a orientace

- dostupnost ambulance
- Čistota ambulance, čekárny a toalet

Návštěva lékaře

- schopnost lékaře naslouchat a získat si důvěru pacienta
- dostatek času na probrání zdravotního stavu

Návštěva jiného specialisty

- srozumitelnost odpovědí
- důvěra

Všeobecně k návštěvě ambulance

- chování personálu
- přiměřenost informací
- soukromí v ambulanci
- poskytování protichůdných informací personálem
- představování personálu

Vyšetření a léčba

- vysvětlení důvodů léčby a testů
- přístup k výsledkům

Ukončení návštěvy

- Indikace a vedlejší účinky léků

Informovanost

- kopie dokumentů
- vysvětlení příznaků nemoci
- kontakt pro případ potíží

Celkový dojem

- celková organizace provozu ambulance
- respekt-ohled-úcta

Metodické poznámky:

Pro účely srovnání souhrnné spokojenosti v jednotlivých dimenzích kvality ambulantní péče s výsledky ambulančí NHS (graf na straně 25) jsme museli hodnoty dimenzí přepočítat tak, abychom porovnávali stejné veličiny. Nemáme k dispozici primární data výzkumu NHS, a proto bylo nutné proceduru vážení uplatnit až na výsledné hodnoty indikátorů jednotlivých dimenzí. Z tohoto důvodu se mohou hodnoty souhrnné spokojenosti jednotlivých dimenzí mírně lišit od hodnot uvedených v dalších grafech. Pro účely srovnání je použita přesnost výpočtu vyhovující.

Hodnocení spokojenosti

Spokojenost podle dimenzí

- Dimenze kvality péče jsou tématicky definované oblasti péče o pacienta. Každou dimenzi sytí 2 - 8 škálových otázek dotazníku. Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient 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 s návštěvou ambulance, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele.

Spokojenost podle jednotlivých ambulancí

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

Následující grafy ukazují jednak průměrnou spokojenost pacientů (v grafu znázorněno kolečkem) a jednak 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 dané ambulance) a významné odchylky směrem dolů jsou vyznačeny modře (významně horší výsledek v souhrnné spokojenosti pacientů dané ambulance).

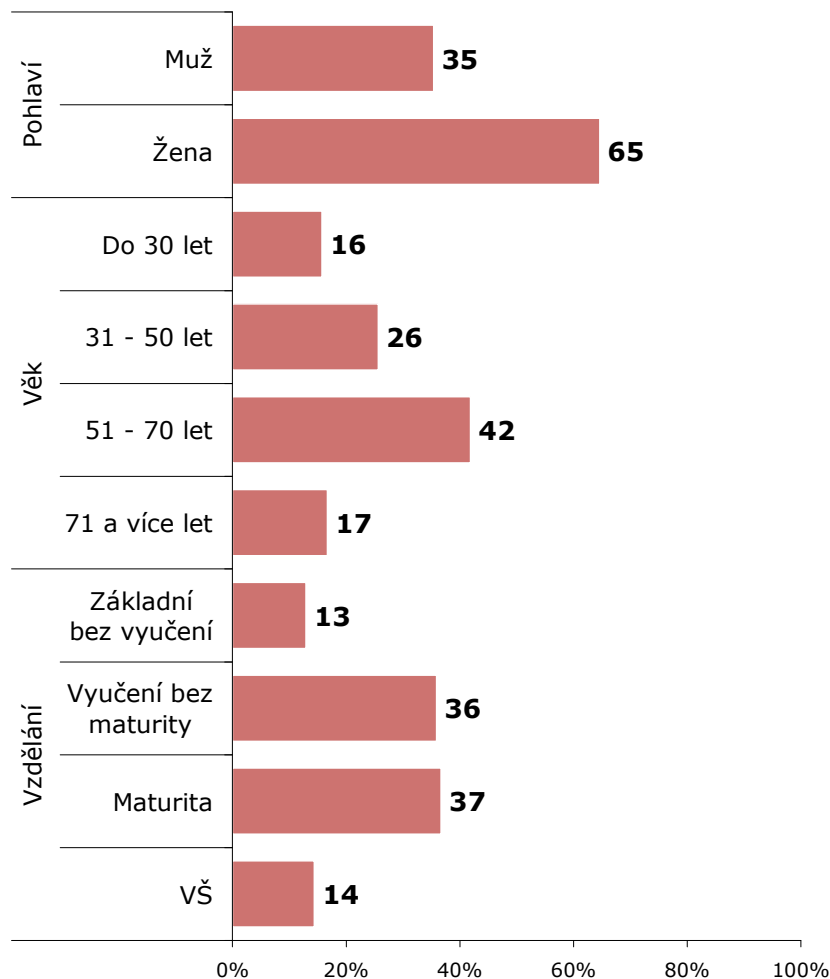
Spokojenost s jednotlivými indikátory

Tabulky shrnují rozdíly ve spokojenosti s jednotlivými indikátory podle ambulancí. Pro porovnání průměrného hodnocení na jednotlivých ambulancích s průměrem za všechny ostatní ambulance 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

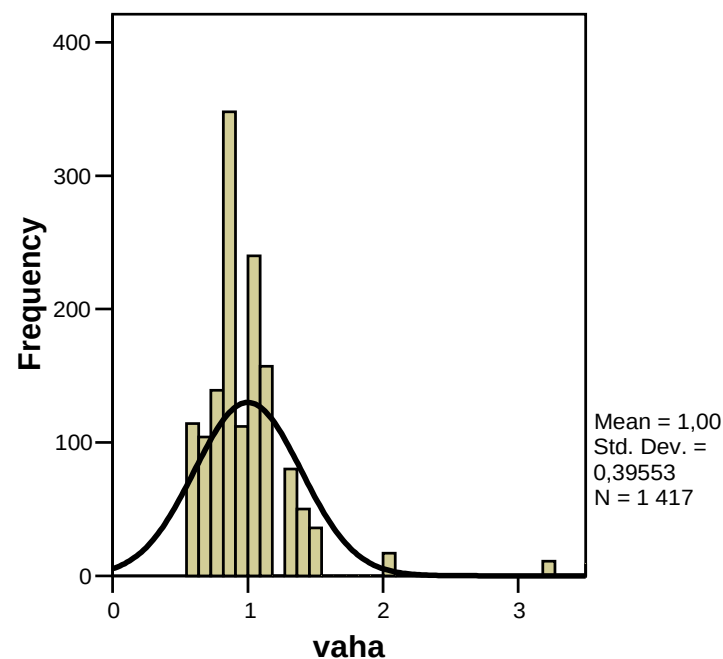
Demografická struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti, n=1417



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

- V souboru pacientů je 35 % mužů a 65 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 51 let (59 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří 16 % vzorku.
- Z hlediska vzdělání mají převahu lidé s maturitou (37 %) a lidé vyučení bez maturity (36 %).





SOUHRNNÁ SPOKOJENOST



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s ambulantní péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient spokojen s ambulantní péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele a podle jednotlivých ambulancí.
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ambulantních zařízení při Fakultní nemocnici Ostrava je na vysoké úrovni. Souhrnná spokojenost za všechny ambulance dosahuje hodnoty 86,2 %.
- Nejvyšší souhrnná spokojenost, vyšší než činí celkový průměr, dosahují tyto ambulance: Urologie - ambulance polikliniky, Popáleniny – ambulance, Onkologická klinika - Por.ambul.-chemo
- Naopak nejnižší souhrnnou spokojenost ve srovnání s průměrem za všechny ambulance, ačkoli stále vysokou spokojenost, lze zaznamenat na těchto ambulancích: Onkologic.kl.-Poruba-ambulan., Neurolog. kl.-ambulance I, TRN klinika -lab.funkč.diag.
- Kategorie „Ostatní“ ve všech grafech zahrnuje pracoviště s extrémně nízkým počtem vrácených dotazníků („Onkologická kl.-Por.-ozařov.amb.“ a „Infekční kl.-příjmová amb.“)

Souhrnná spokojenost

Souhrnná spokojenost

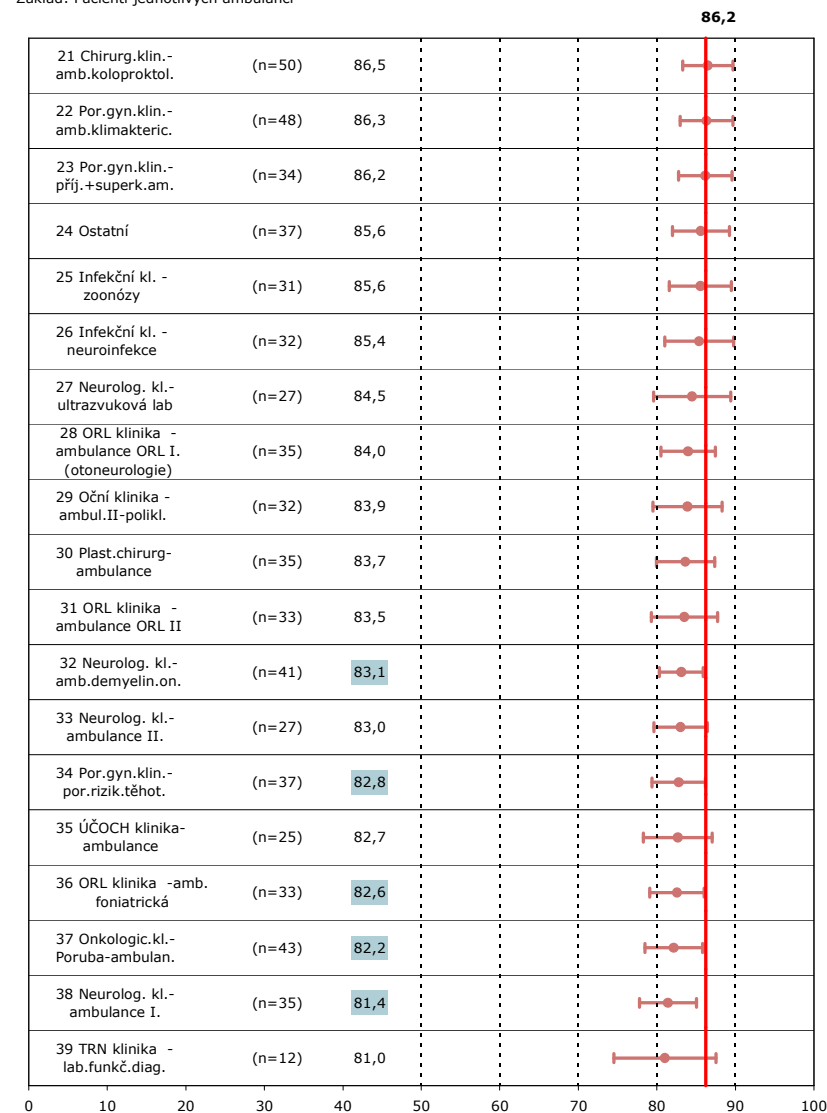
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

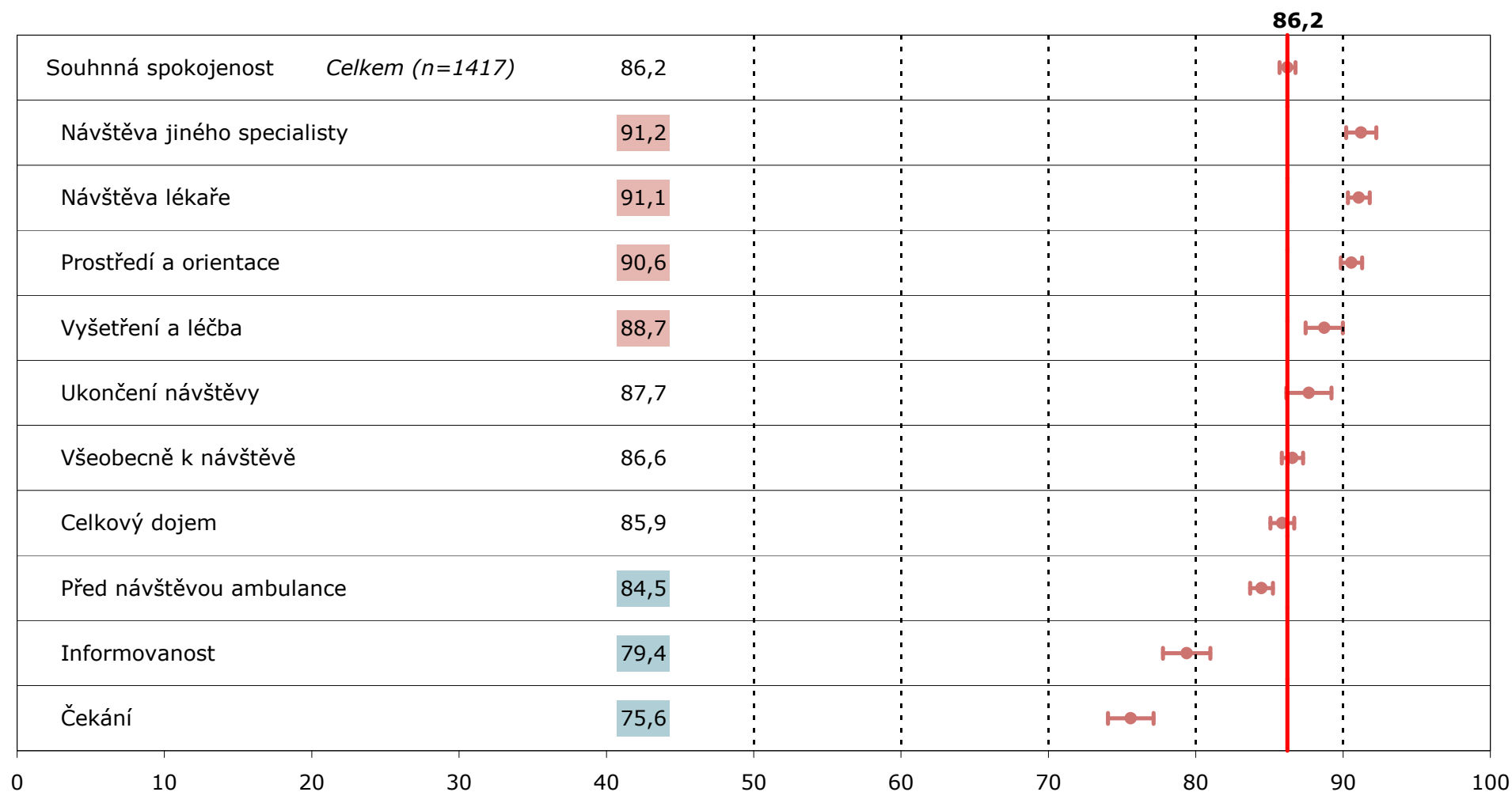
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak v rámci celého zařízení a jednak v rámci jednotlivých ambulancí.
- 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 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. U všech dimenzí s výjimkou dvou (Čekání a Informovanost) převyšuje spokojenost hranici 80 %.
- Z hlediska celkového hodnocení ambulancí FN Ostrava je spokojenost pacientů vůbec nejvyšší v dimenzích „Návštěva jiného specialisty“ a „Návštěva lékaře“ (přes 90 % spokojených pacientů). Vyšší než průměrná spokojenost je rovněž s dimenzemi „Prostředí a orientace“ a „Vyšetření a léčba“. Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru (celkově se však stále jedná o vysokou spokojenost) vyjadřují pacienti s dimenzemi „Čekání“ a „Informovanost“.
- 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 sycení dané dimenze, na straně druhé podle hodnocení dané dimenze v jednotlivých ambulancích.

Souhrnná spokojenost – FN Ostrava

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



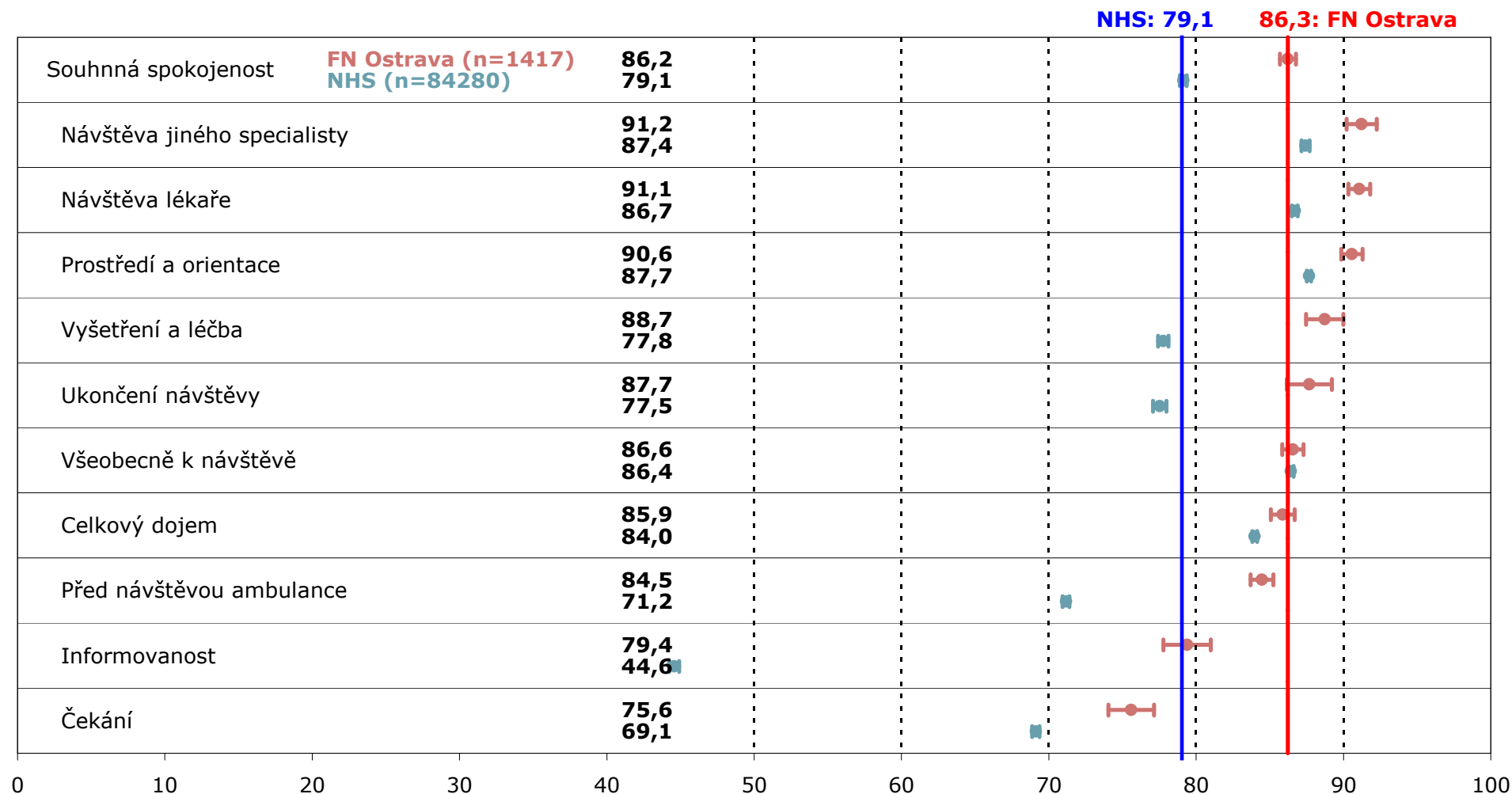
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Souhrnná spokojenost – FN Ostrava

(viz metodická poznámka ke srovnání s NHS na straně 15)

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009



Před návštěvou ambulance

Otázky sytící dimenzi:

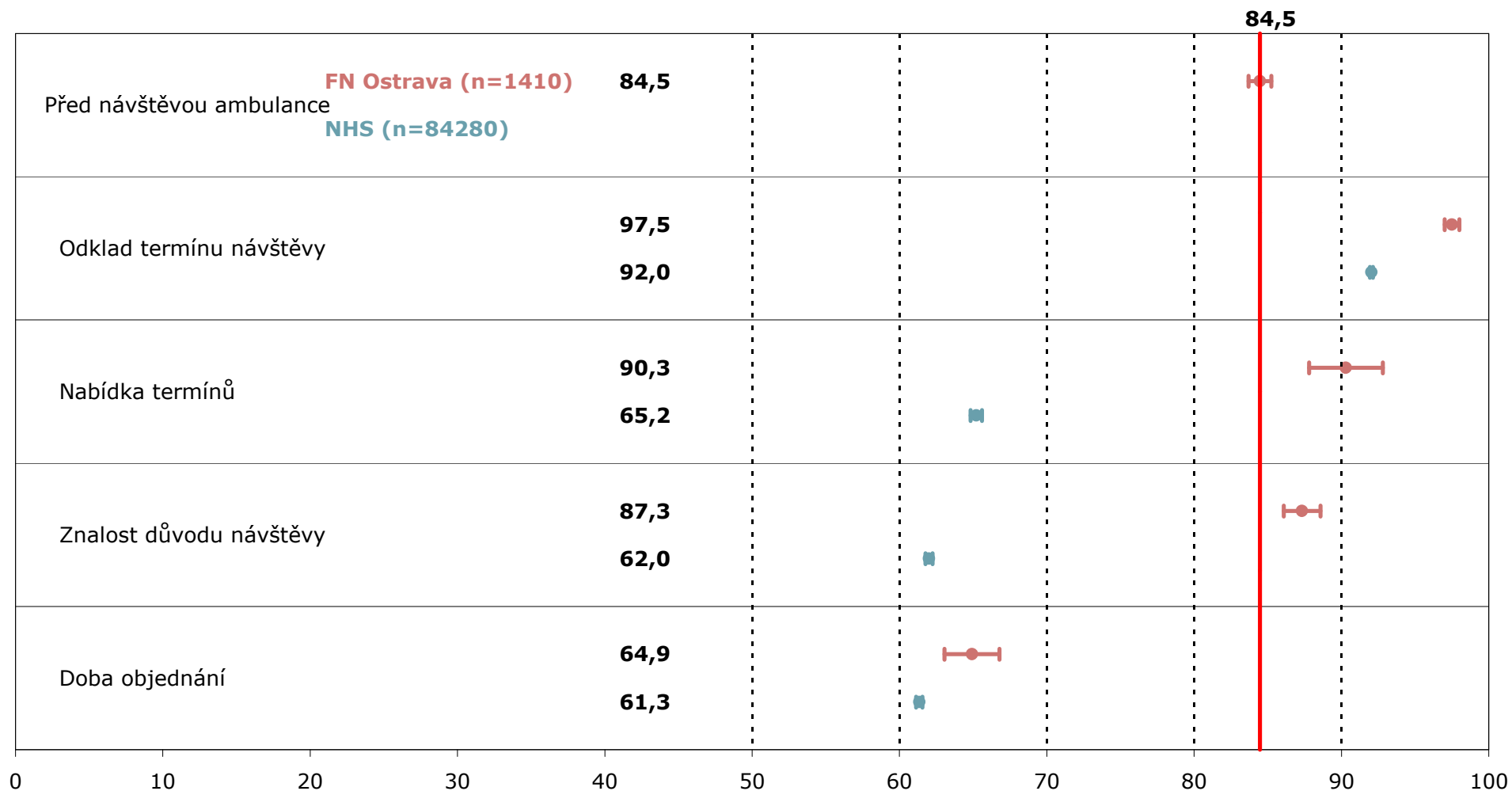
- Jak dlouho jste musel čekat od objednání do přijetí v ambulanci?
- Bylo vám nabídnuto více termínu k návštěvě ambulance?
- Věděl jste před návštěvou ambulance, o jaké vyšetření se jedná, nebo co bude předmětem Vaší návštěvy v ambulanci?
- Byl termín vaší návštěvy změněn na pozdější termín zdravotnickým zařízením?

Před návštěvou ambulance

- V rámci dimenze „Před návštěvou ambulance“, jsou nejlépe hodnoceny indikátory, tj. otázky nejvíce sytící danou dimenzí:
 - ☐ Odklad termínu návštěvy
 - ☐ Nabídka termínů
 - ☐ Znalost důvodu návštěvy
- Již méně sytí tuto dimenzi indikátor
 - ☐ Doba objednání
- S dimenzí „Před návštěvou ambulance“ byli spokojenější pacienti těchto ambulancí: Onkologic.kl.-Por.ambul.-chemo, Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance, Por.gyn.klin.-příj.+superk.am., TRN klinika -ambulance-chemo.
- Ambulance, ve kterých je prokazatelně nižší spokojenost s dimenzí „Před návštěvou ambulance“, jsou: Oční klinika -ambul.II-polikl., TRN klinika -lab.funkč.diag., Neurolog. kl.-ultrazvuková lab.

Před návštěvou ambulance

Základ: Všichni pacienti

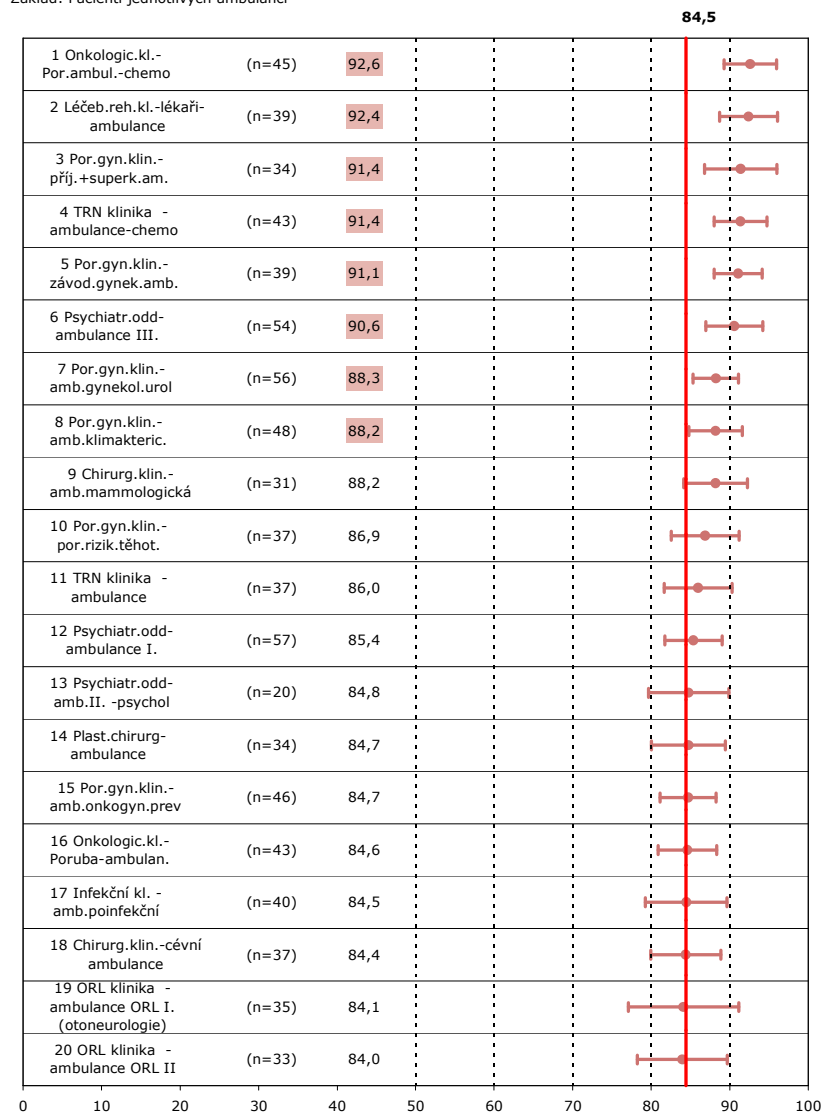


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Před návštěvou ambulance

Před návštěvou ambulance

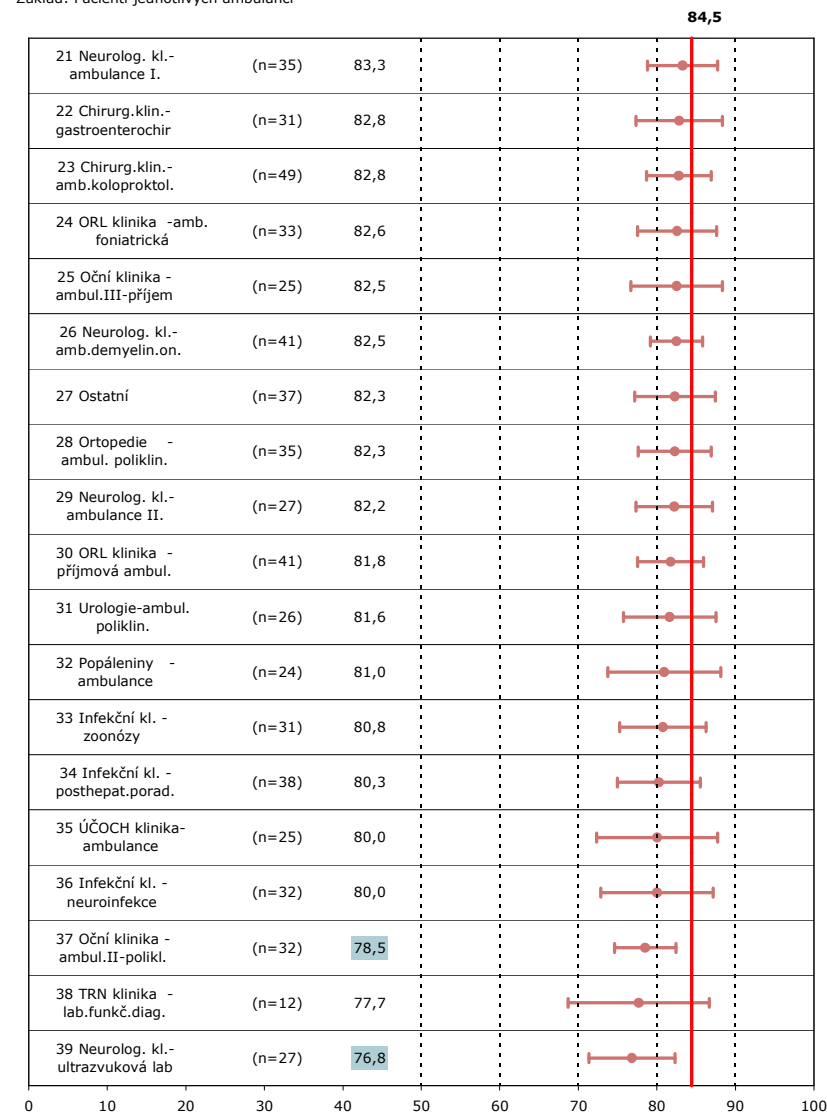
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009

Před návštěvou ambulance

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009



Čekání

Otázky sytící dimenzi:

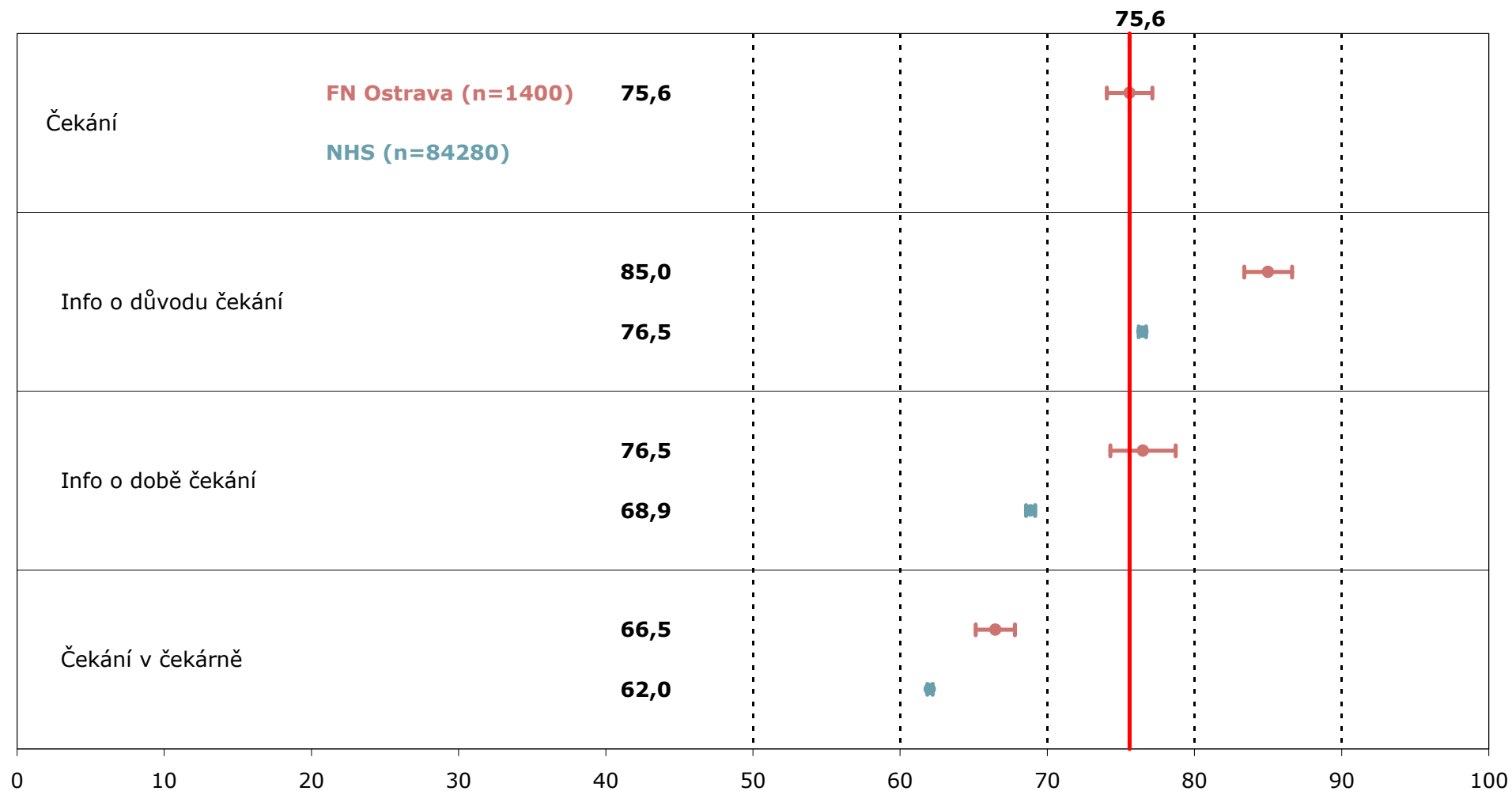
- Jak dlouho jste před vlastním vyšetřením čekal v čekárně?
- Řekl vám někdo, jak dlouho budete čekat?
- Vysvětlil vám někdo, proč musíte čekat?

Čekání

- V rámci dimenze „Čekání“, která je dimenzí s vůbec nejnižší mírou spokojenosti, je nejnižší spokojenost s indikátorem Čekání v čekárně.
- Ambulance, ve kterých je nejvyšší spokojenost s dimenzí „Čekání“, jsou: Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance, Psychiatr.odd-amb.II. –psychol, TRN klinika -lab.funkč.diag., Neurolog. kl.-ultrazvuková lab, ORL klinika - ambulance ORL II, Popáleniny - ambulance, Psychiatr.odd-ambulance III., Chirurg.klin.-amb.mammologická, Por.gyn.klin.-amb.klimakteric., Chirurg.klin.-cévní ambulance, Chirurg.klin.-gastroenterochir, Chirurg.klin.-amb.koloproktol., Urologie-ambul. poliklin.
- Ambulance, ve kterých je nižší spokojenost s touto dimenzí, jsou: Ortopedie - ambul. poliklin., Por.gyn.klin.-por.rizik.těhot., Onkologick.kl.-Poruba-ambulan., ORL klinika -amb. foniatická, Neurolog. kl.-ambulance I.

Čekání

Základ: Všichni pacienti

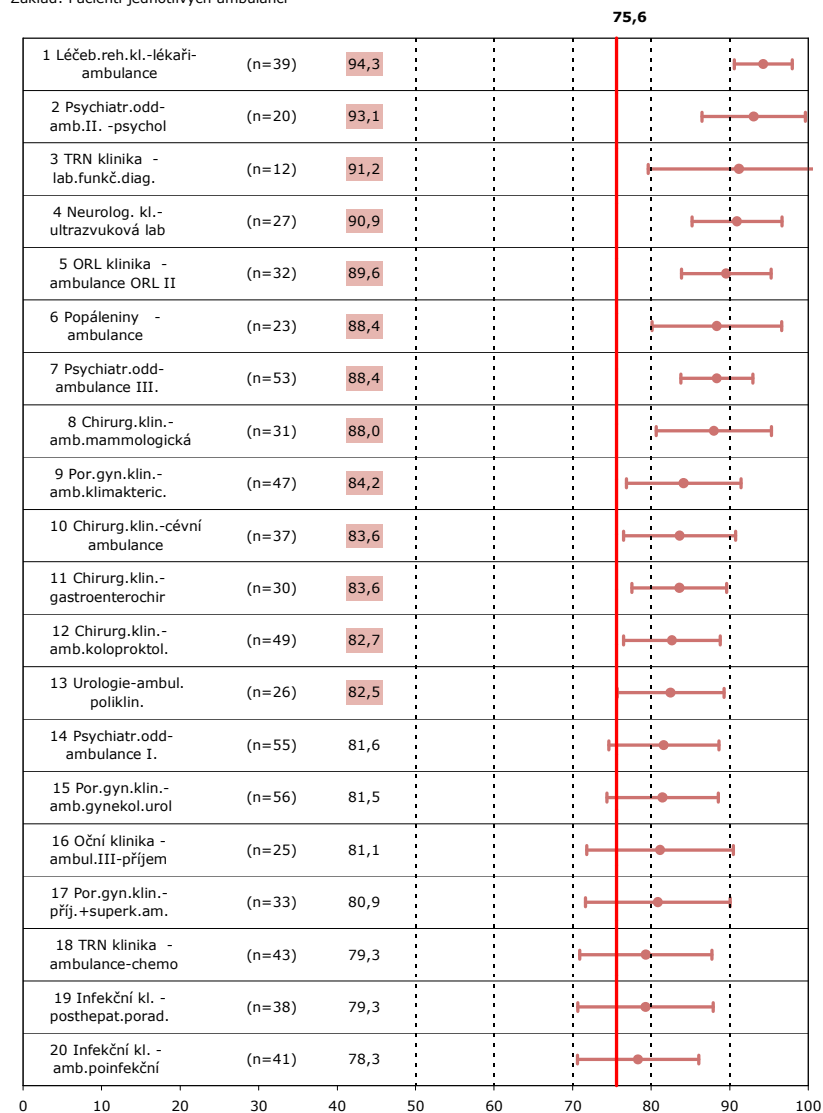


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Čekání

Čekání

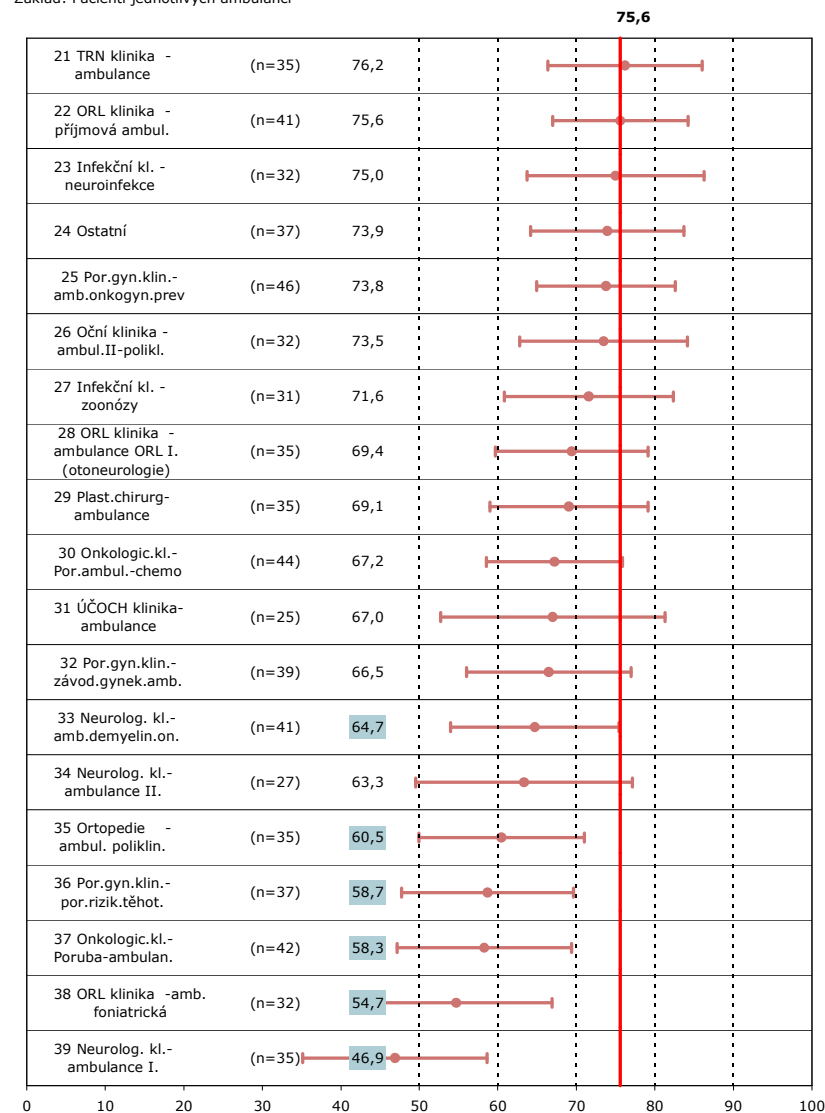
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009

Čekání

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009



Prostředí a orientace

Otázky sytící dimenzi:

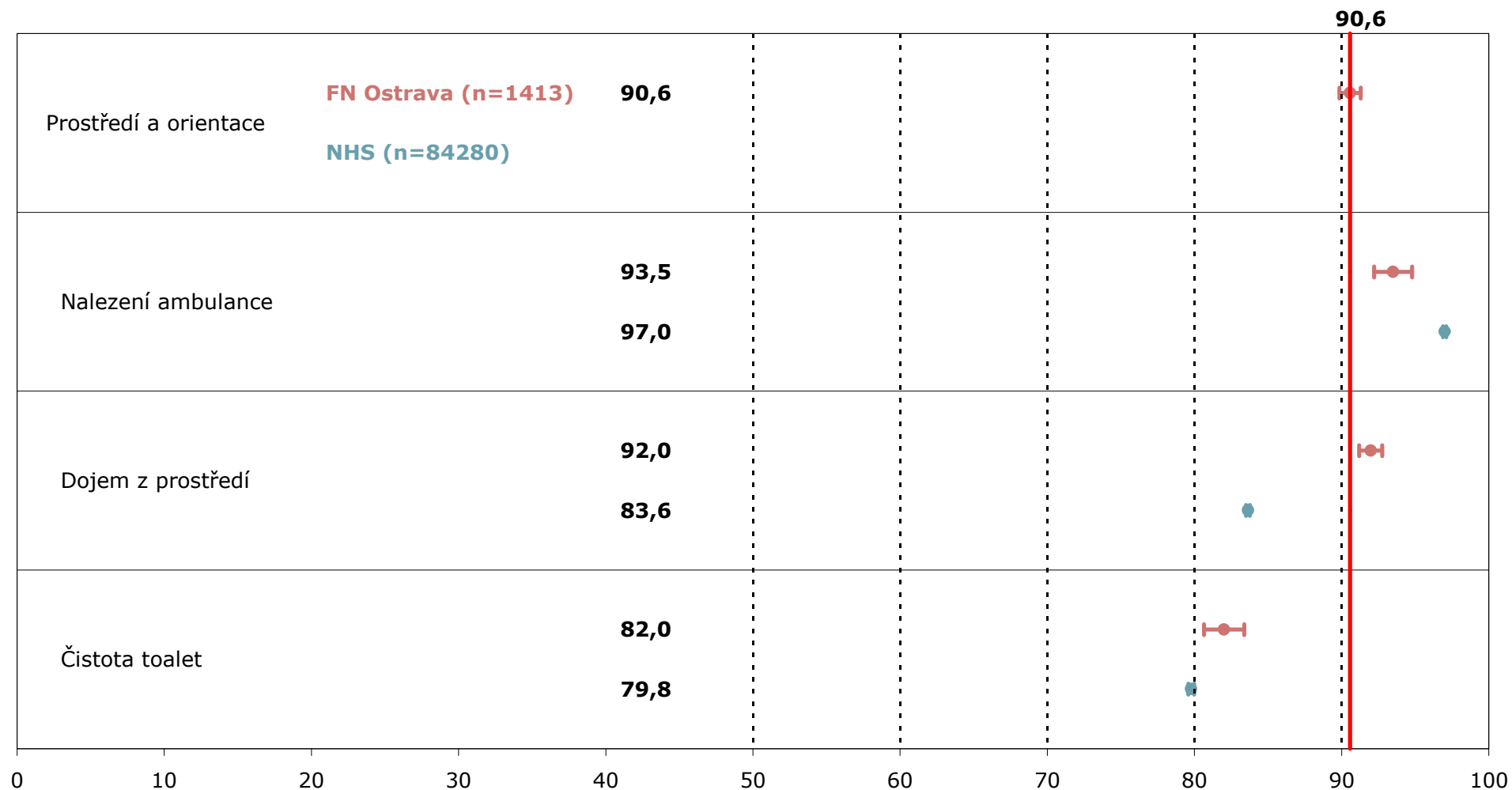
- Našel jste snadno ambulanci, kterou jste potřeboval navštívit?
- Jaký jste měl celkový pocit z ambulance a čekárny?
- Jak bylo čisto na toaletách ambulance?

Prostředí a orientace

- Indikátory, které jsou v rámci dimenze „Prostředí a orientace“ nejlépe hodnoceny, jsou :
 - ☐ Nalezení ambulance
 - ☐ Dojem z prostředí
- Indikátorem s podprůměrnou spokojeností s touto dimenzí je:
 - ☐ Čistota toalet
- Mezi ambulance, ve kterých je spokojenost s dimenzí „Prostředí a orientace“ vyšší než průměr, patří:
 - ☐ Infekční kl. -amb.poinfekční
 - ☐ Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance
 - ☐ Infekční kl. -neuroinfekce
 - ☐ Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.
 - ☐ Oční klinika -ambul.III-příjem
 - ☐ Psychiatr.odd-ambulance I.
- Ambulance, ve které byla míra spokojenosti pacientů statisticky nižší než průměrná spokojenost, je:
 - ☐ Onkologic.kl.- Por.ambul.-chemo
 - ☐ ÚČOCH klinika - ambulance

Prostředí a orientace

Základ: Všichni pacienti

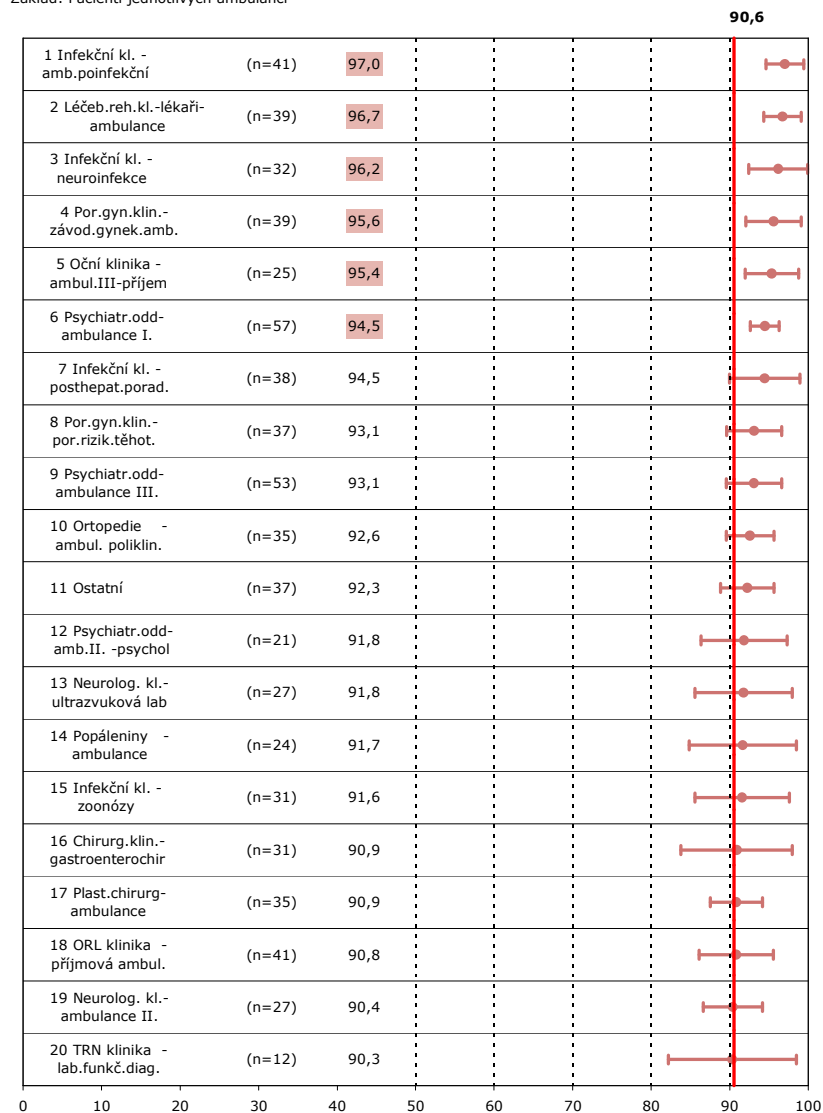


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Prostředí a orientace

Prostředí a orientace

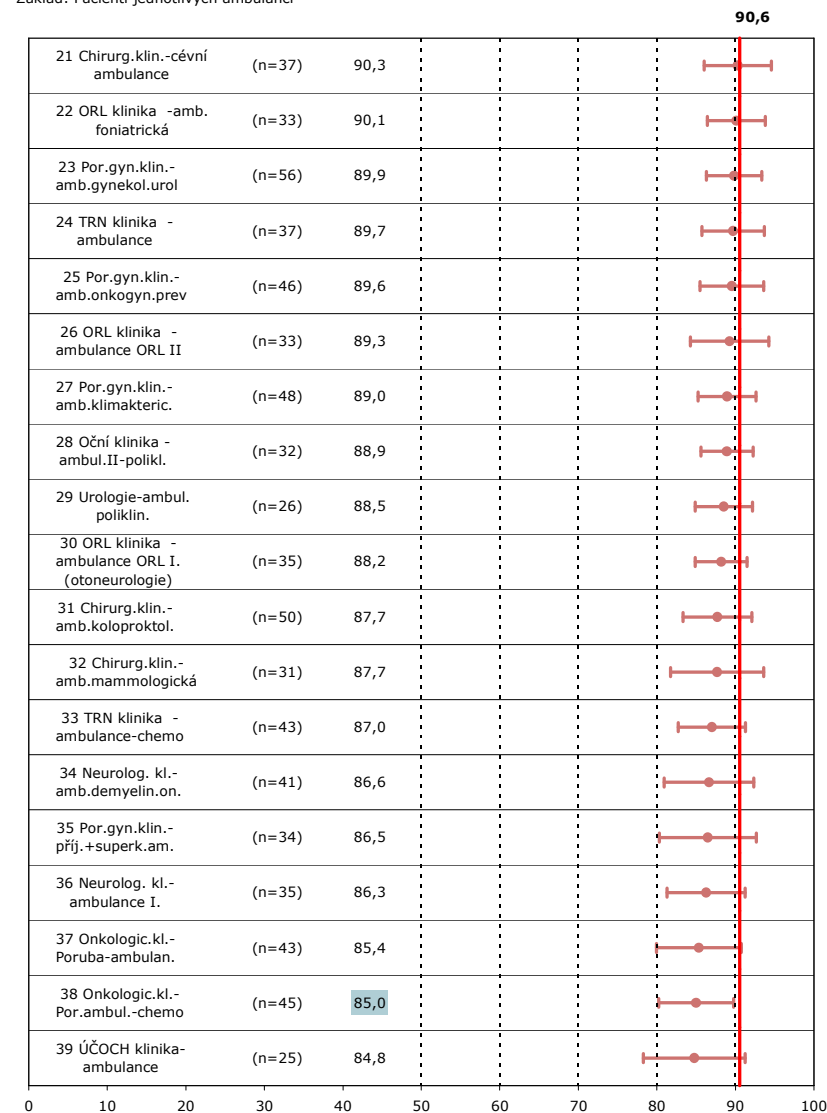
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009

Prostředí a orientace

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009



Návštěva lékaře

Otázky sytící dimenzi:

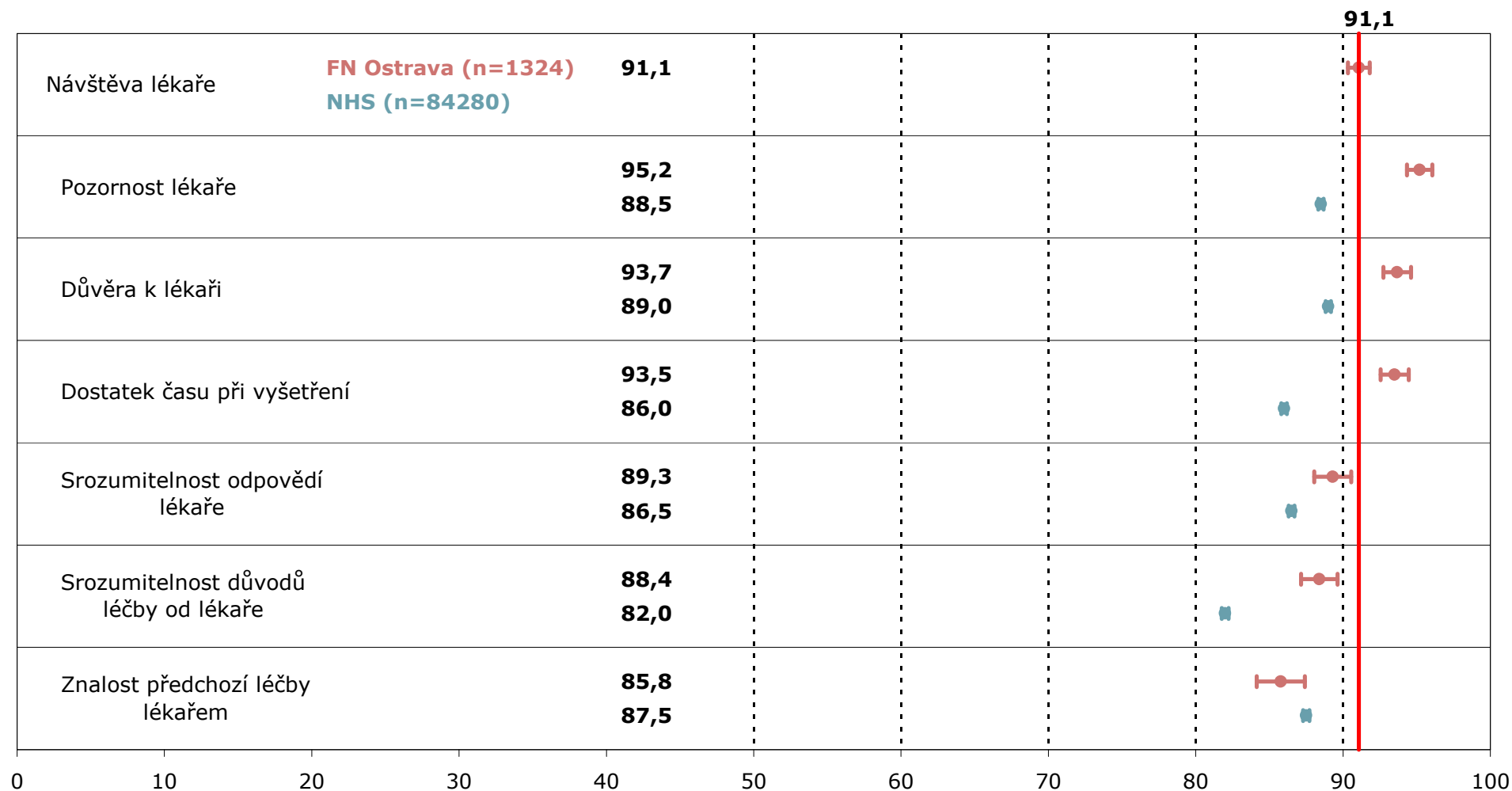
- Měl jste dostatek času probrat váš zdravotní stav nebo problémy s lékařem?
- Vysvětlil vám lékař důvody a způsob léčby tak, že jste tomu rozuměl?
- Poslouchal lékař pozorně, co jste mu říkal?
- Když jste položil lékaři důležitou otázku, dostal jste odpověď, které jste rozuměl?
- Důvěřoval jste lékaři, který se vám věnoval během návštěvy ambulance?
- Nabyl jste dojmu, že lékař znal vývoj vašeho zdravotního stavu v minulosti?

Návštěva lékaře

- V dimenzi „Návštěva lékaře“, která je nejlépe hodnocenou dimenzí, jsou pacienti nejvíce spokojeni:
 - ☐ S pozorností lékaře
 - ☐ S důvěrou k lékaři
 - ☐ S dostatkem času při vyšetření
- Nižší spokojenost pacientů v rámci této dimenze je s ukazateli:
 - ☐ Srozumitelnost odpovědí lékaře
 - ☐ Srozumitelnost důvodů léčby od lékaře
 - ☐ Znalost předchozí léčby lékařem
- S dimenzí „Návštěva lékaře“ jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ ORL klinika - příjmová ambul.
 - ☐ Urologie - ambul. poliklin.
 - ☐ Chirurg.klin. - amb.mammologická
 - ☐ Ortopedie - ambul. poliklin.
 - ☐ Popáleniny - ambulance
 - ☐ Por.gyn.klin. - amb.onkogyn.prev
- Nižší spokojenost s touto dimenzí deklarují pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ ORL klinika - ambulance ORL II
 - ☐ Léčeb.reh.kl. - lékaři-ambulance

Návštěva lékaře

Základ: Všichni pacienti

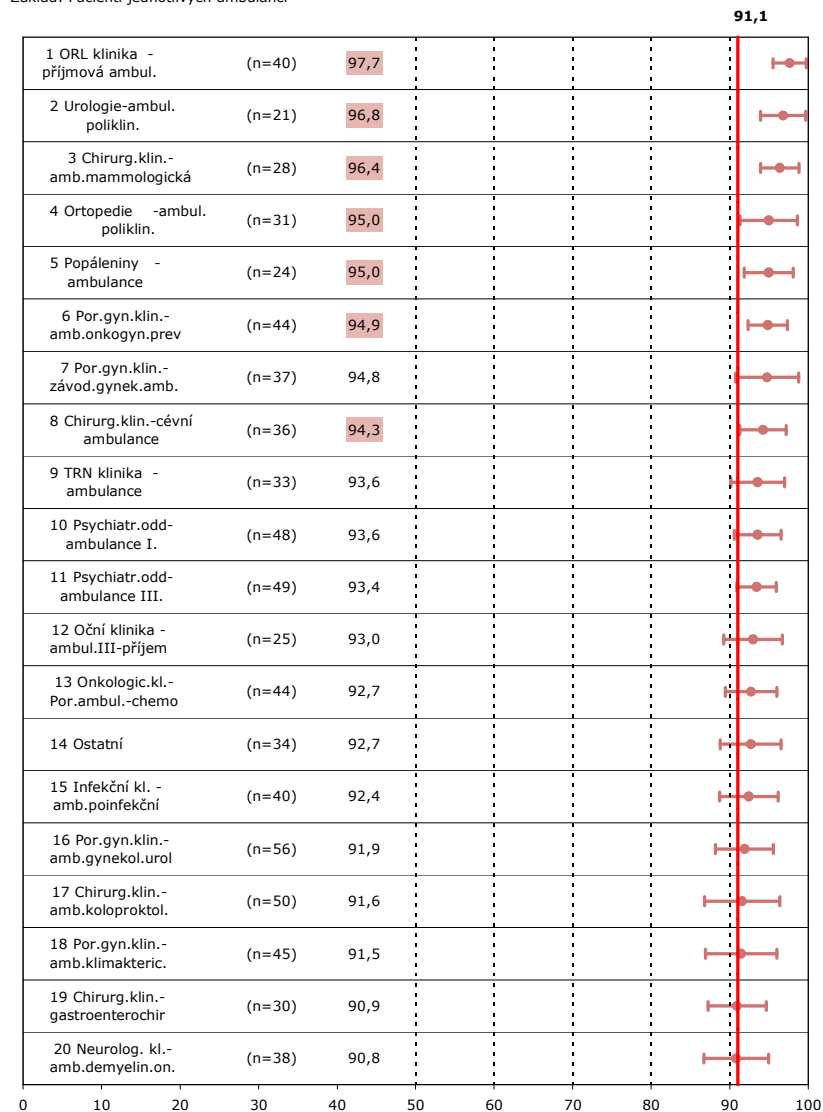


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Návštěva lékaře

Návštěva lékaře

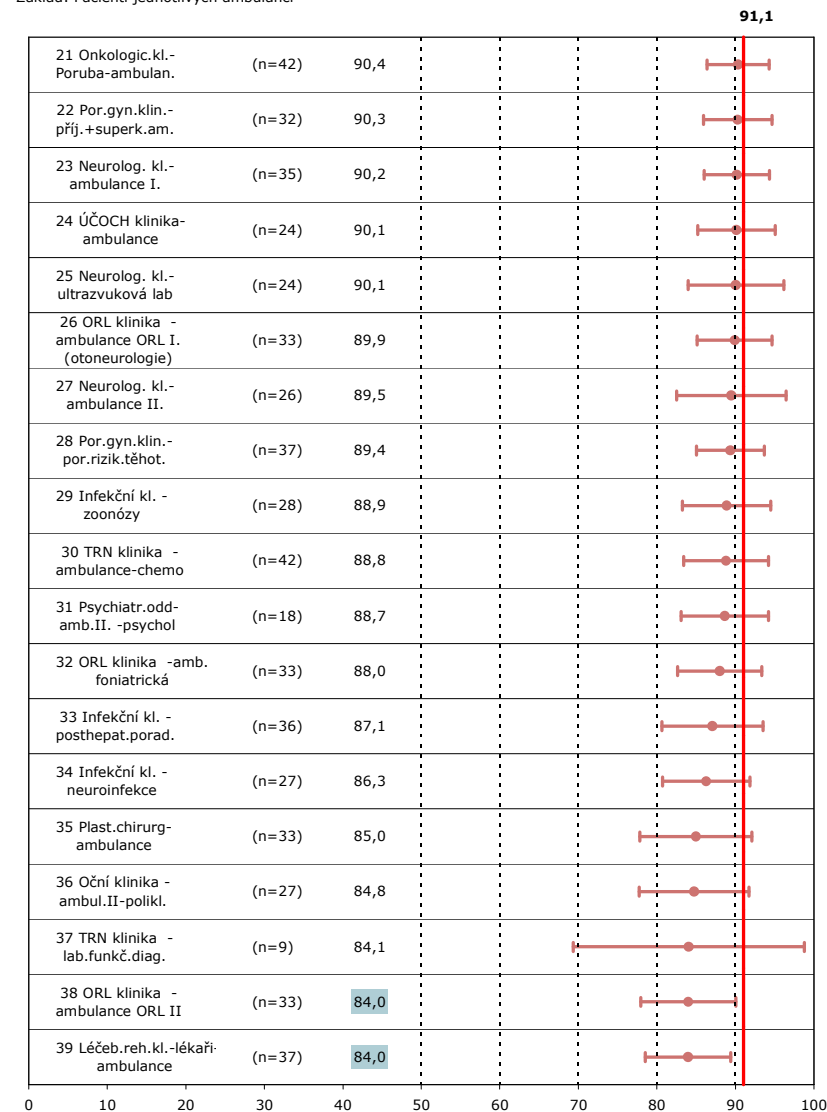
Základ: Pacienti jednotlivých ambulančí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009

Návštěva lékaře

Základ: Pacienti jednotlivých ambulančí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009



Návštěva jiného specialisty

Otázky sytící dimenzi:

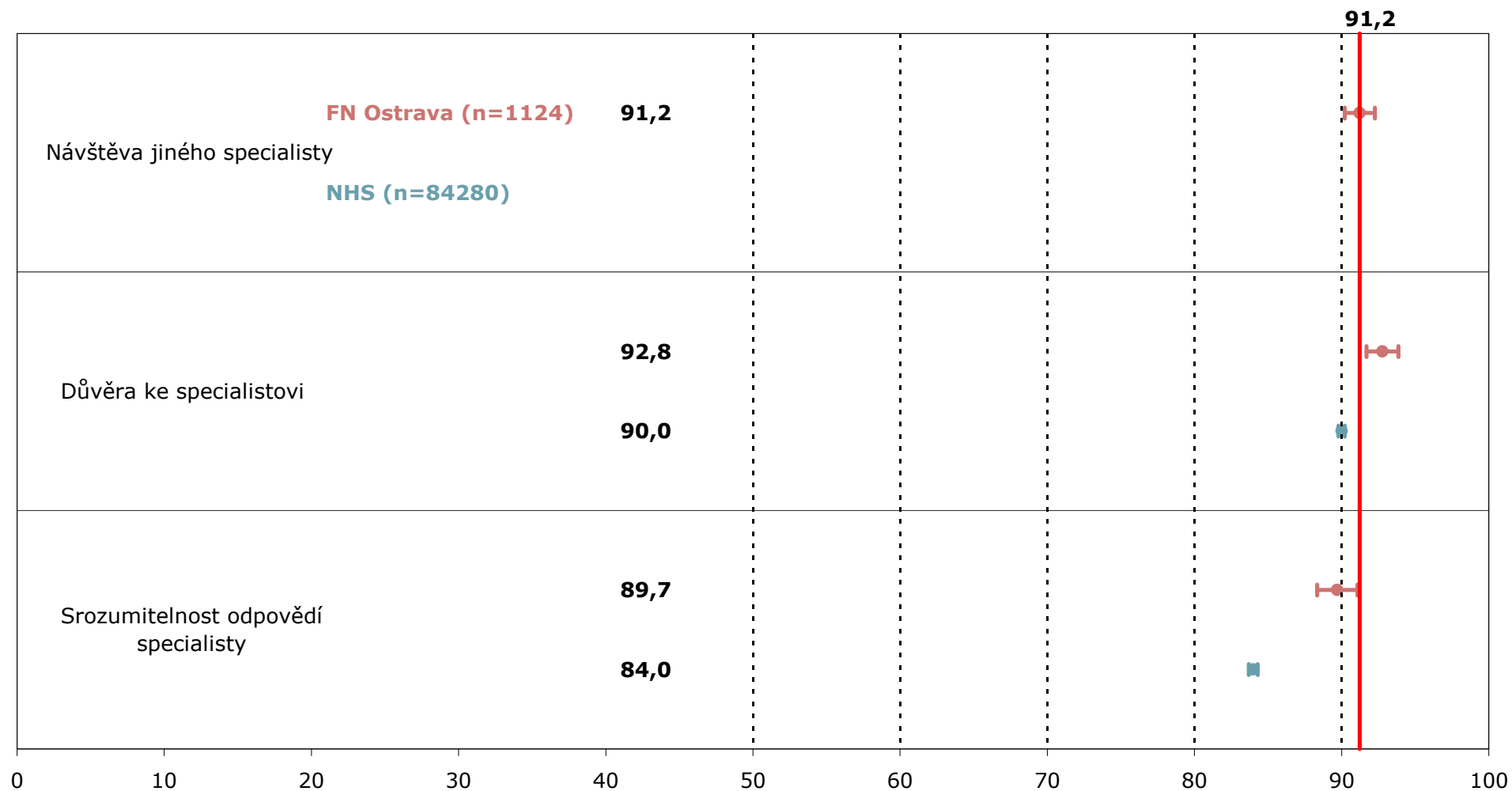
- Když jste mu položil důležitou otázku, dostal jste odpověď, které jste rozuměl?
- Důvěřoval jste mu?

Návštěva jiného specialisty

- Dimenzi „Návštěva jiného specialisty“ sytí pouze 2 indikátory. Prvním z nich je důvěra ke specialistovi, který je hodnocen nadprůměrně, druhým z nich je srozumitelnost odpovědí speciality, který je hodnocen podprůměrně.
- S dimenzí shrnující indikátory návštěvy jiného specialisty jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ Neurolog. kl. - ultrazvuková lab
 - ☐ Oční klinika - ambul.III-příjem
 - ☐ Urologie - ambul. poliklin.
 - ☐ Por.gyn.klin. - závod.gynek.amb.
 - ☐ ORL klinika - příjmová ambul.
 - ☐ Psychiatr. odd. - ambulance III.
- Ambulance, ve kterých je nižší spokojenost pacientů s touto dimenzí, jsou:
 - ☐ Neurolog. kl. - amb.demyelin.on.
 - ☐ Neurolog. kl. - ambulance I.
 - ☐ Por.gyn.klin. - amb.klimakteric.

Návštěva jiného specialisty

Základ: Všichni pacienti

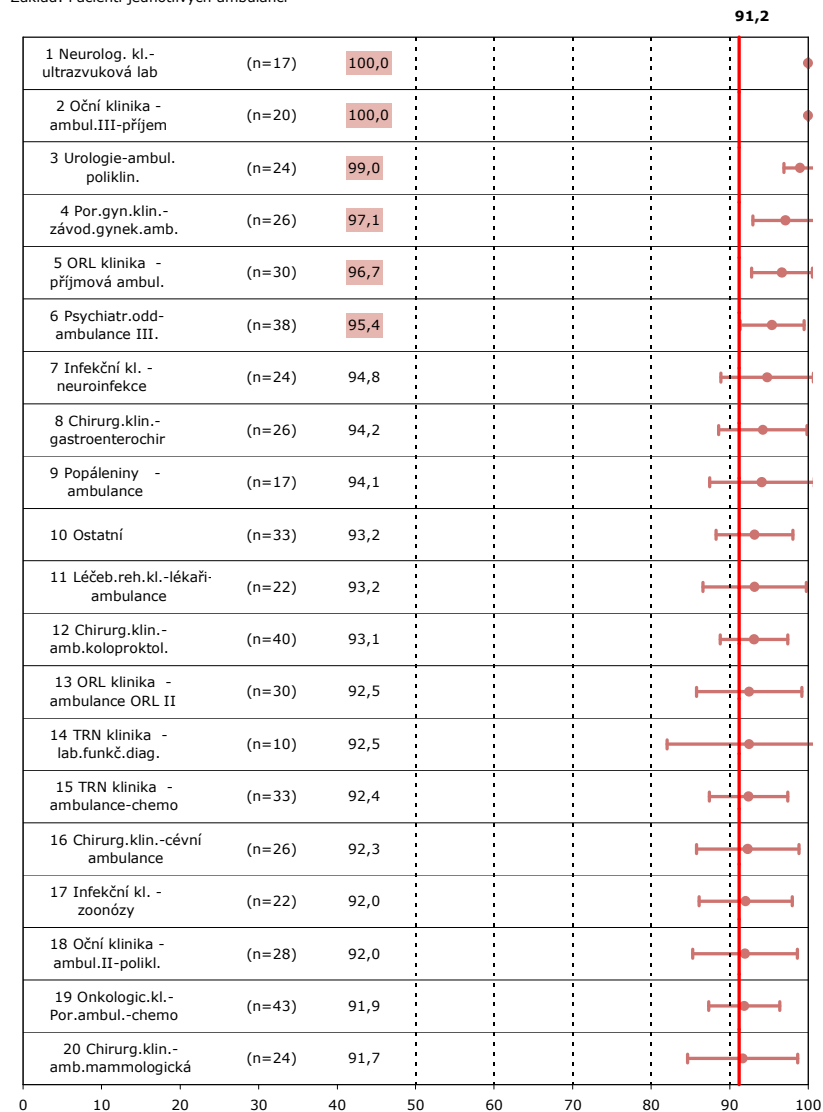


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Návštěva jiného specialisty

Návštěva jiného specialisty

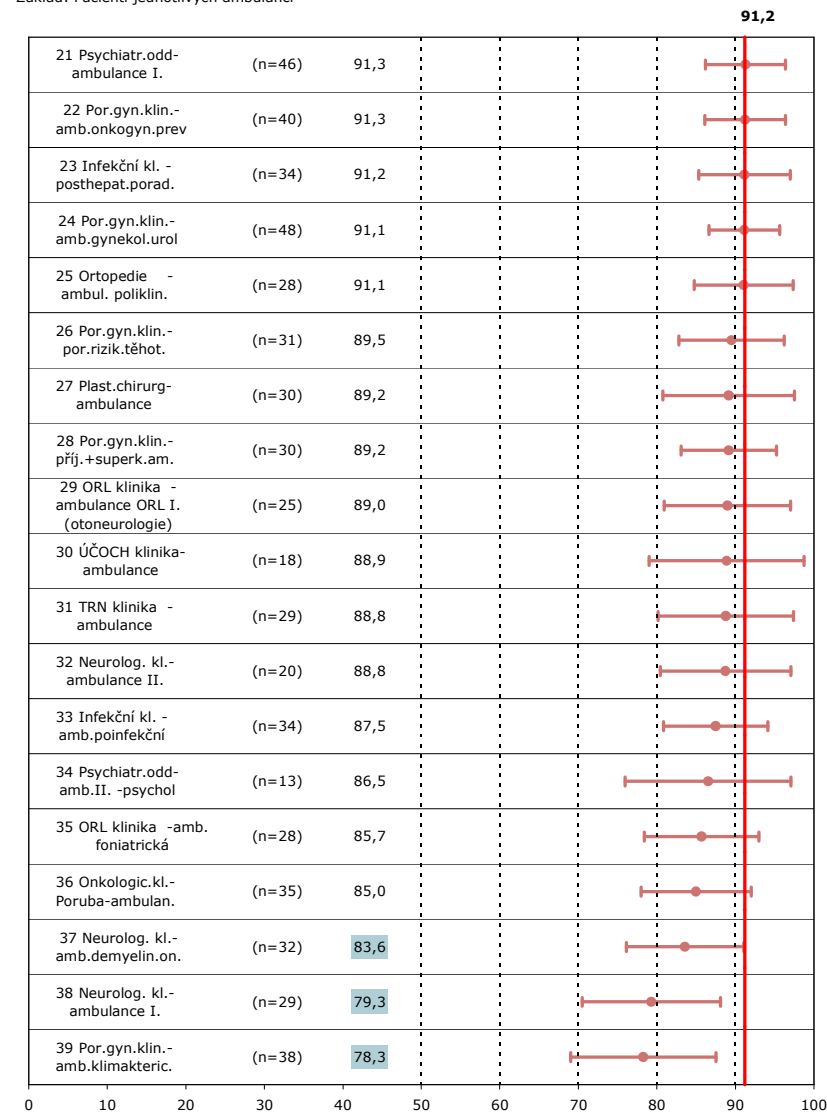
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009

Návštěva jiného specialisty

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009



Všeobecně k návštěvě

Otázky sytící dimenzi:

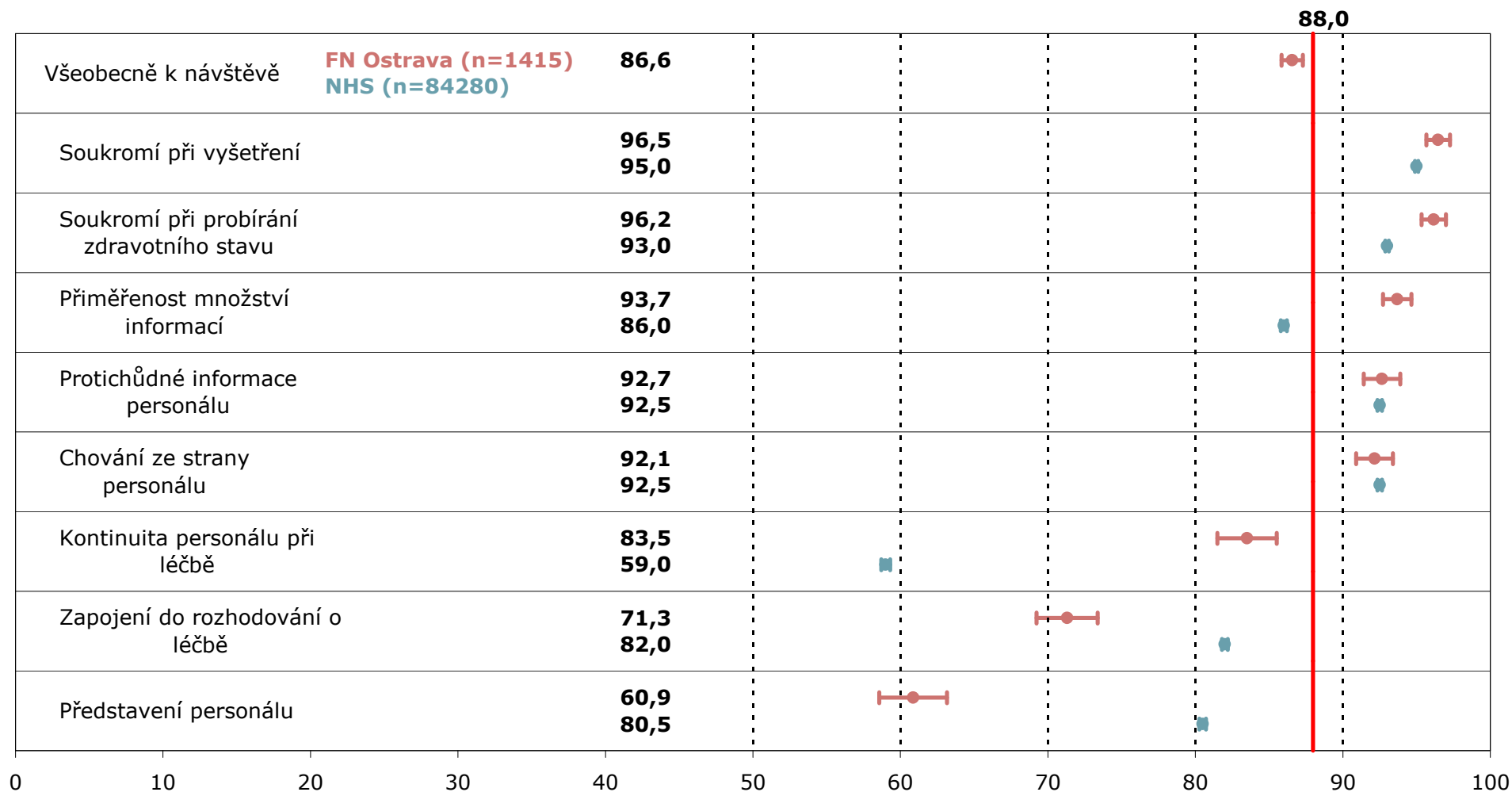
- Hovořili lékaři nebo další pracovníci ve vaší přítomnosti o vás, jako byste nebyl přítomen?
- Jak moc informací jste dostal během návštěvy ambulance o svém zdravotním stavu nebo léčbě?
- Měl jste dostatek soukromí při probírání svého zdravotního stavu nebo léčby?
- Měl jste dostatek soukromí při samotném vyšetření nebo léčbě?
- Stalo se vám, že jste dostal během návštěvy ambulance od zdravotnického personálu protichůdné informace?
- Chtěl jste být více zapojen do rozhodování o své léčbě?
- Představili se Vám zdravotničtí pracovníci, kteří vás vyšetřovali nebo léčili?
- Navštěvujete stále stejného lékaře nebo specialistu, když jdete do této ambulance?

Všeobecně k návštěvě

- Pacienti v rámci dimenze „Všeobecně k návštěvě“, pacienti nejlépe hodnotí:
 - ☐ Soukromí při vyšetření
 - ☐ Soukromí při probírání zdravotního stavu
- Z hlediska všeobecného hodnocení jsou pacienti nejméně spokojeni s těmito indikátory :
 - ☐ Představení personálu
 - ☐ Zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- S touto dimenzí jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ Por.gyn.klin. - amb.gynekol.urol
 - ☐ Urologie - ambul. poliklin.
 - ☐ Psychiatr.odd. - amb.II. - psychol
- Ambulance, ve kterých je nižší spokojenost pacientů s touto dimenzí, jsou:
 - ☐ ÚČOCH klinika - ambulance
 - ☐ TRN klinika - lab.funkč.diag.

Všeobecně k návštěvě

Základ: Všichni pacienti

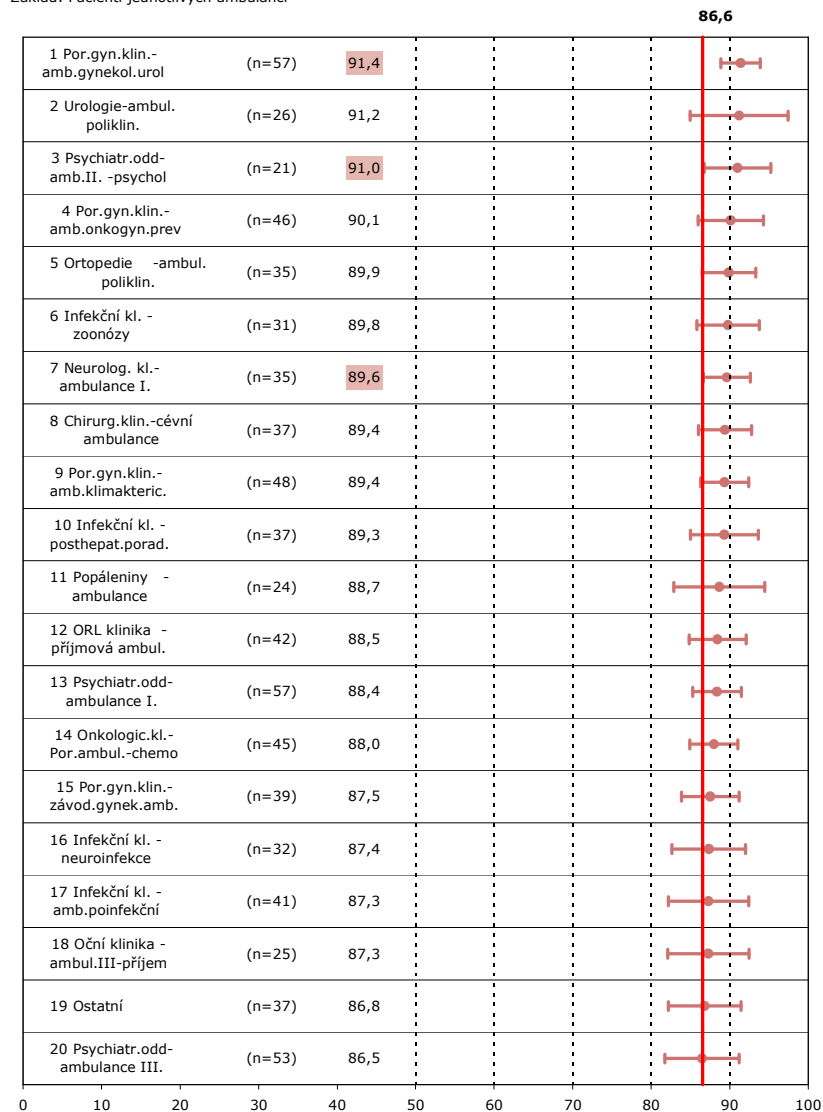


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Všeobecně k návštěvě

Všeobecně k návštěvě

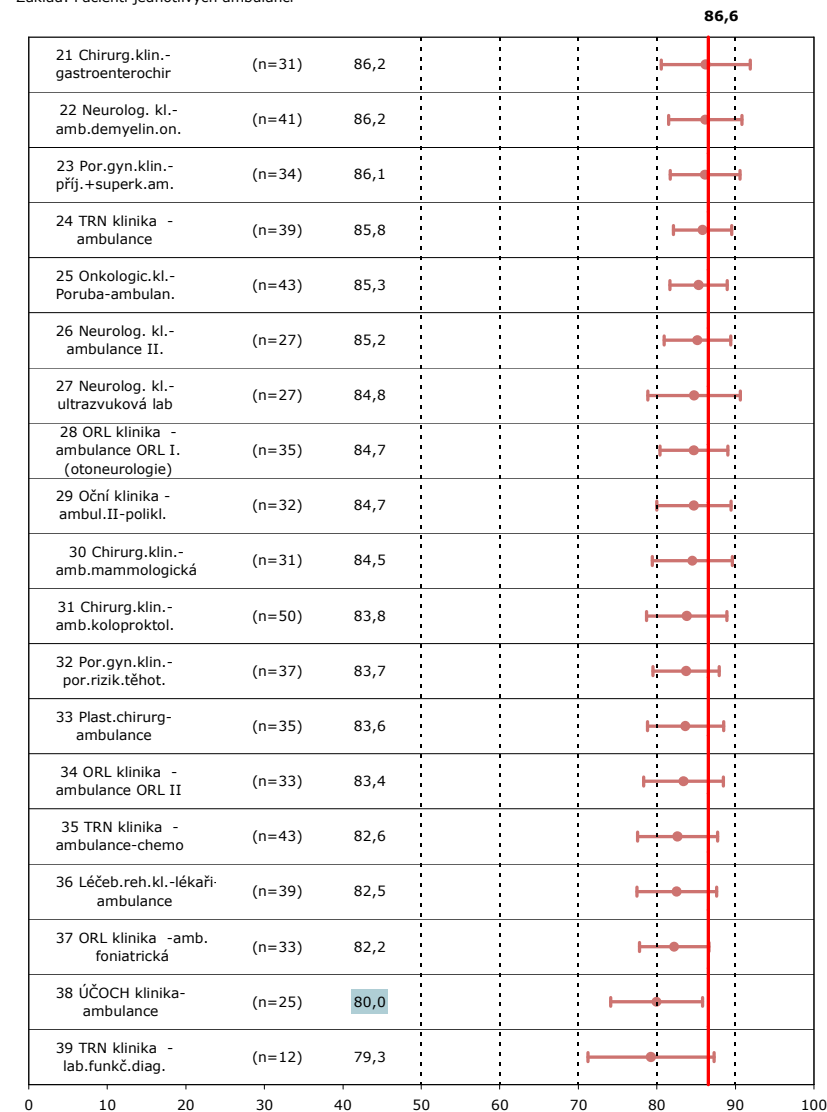
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009

Všeobecně k návštěvě

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009



Vyšetření a léčba

Otázky sytící dimenzi:

- Vysvětlil vám personál ambulance, proč potřebujete toto vyšetření (test)?
- Vysvětlil vám personál ambulance, jak se dozvíte výsledky vyšetření (testů)?
- Vysvětlil vám personál ambulance výsledky testů způsobem, kterému jste rozuměl?
- Vysvětlil vám personál ambulance před samotným zákrokem či léčbou o co půjde?
- Vysvětlil vám personál ambulance před zákrokem nebo léčbou rizika a přednosti zákroku způsobem, kterému jste rozuměl?

Vyšetření a léčba

- V rámci dimenze „Vyšetření a léčba“ je nejlépe hodnoceno:
 - ☐ Vysvětlení před zákrokem
 - ☐ Srozumitelnost rizik a výhod zákroku

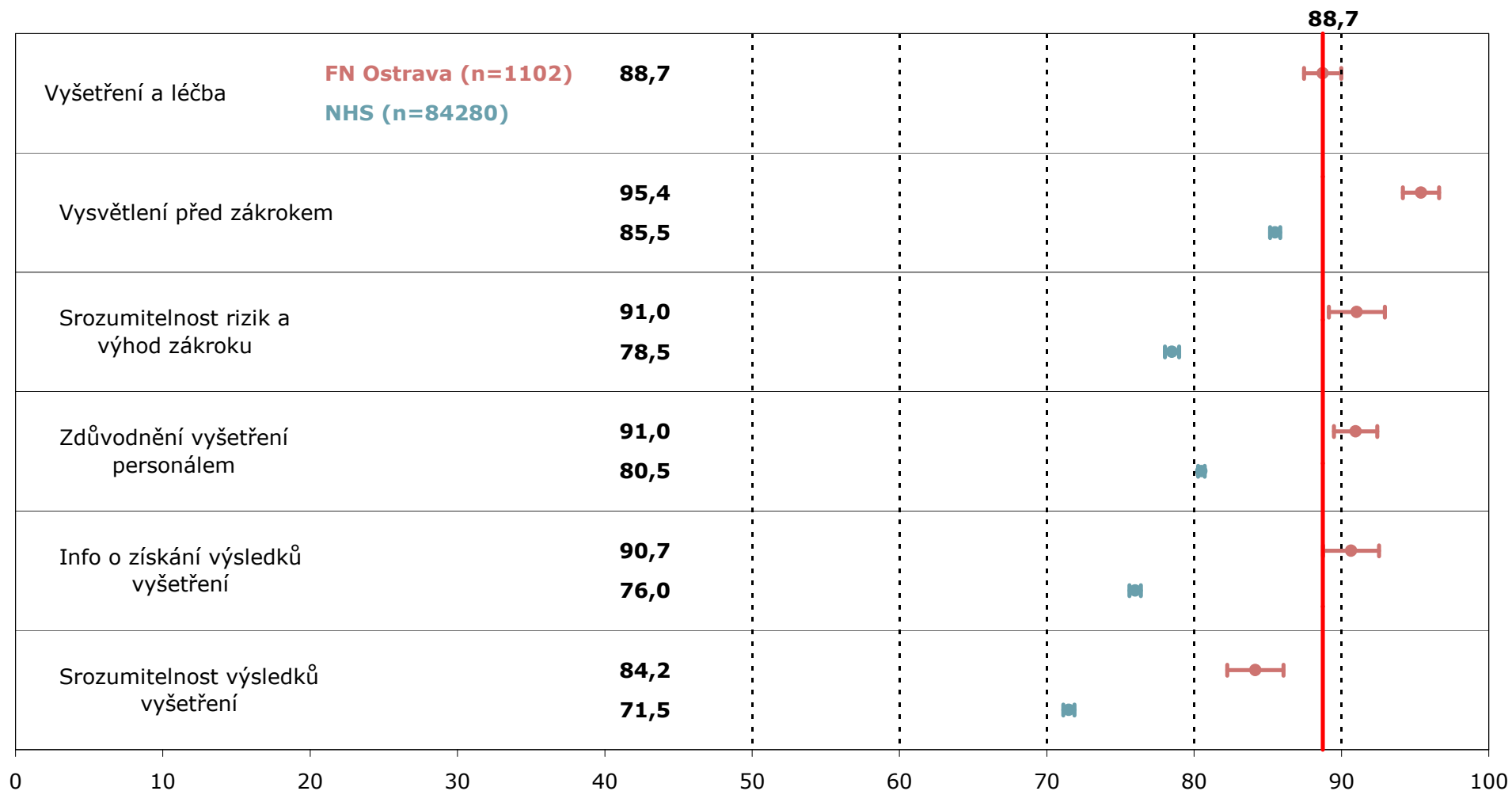
- Naopak nejméně tuto dimenzi sytí ukazatel:
 - ☐ Srozumitelnost výsledků vyšetření.

- Dimenze „Vyšetření a léčba“ je nejlépe hodnocena pacienty těchto ambulancí:
 - ☐ Urologie - ambul. poliklin.
 - ☐ Psychiatr.odd. - amb.II. - psychol
 - ☐ Plast.chirurg - ambulance
 - ☐ Onkologic.kl. - Por.ambul.-chemo
 - ☐ Infekční kl. - posthepat.porad.
 - ☐ Por.gyn.klin. - závod.gynek.amb.
 - ☐ Infekční kl. - zoonózy

- V žádné z ambulancí, ve kterých sběr dotazníků probíhal, není spokojenost s touto dimenzí podprůměrná.

Vyšetření a léčba

Základ: Všichni pacienti

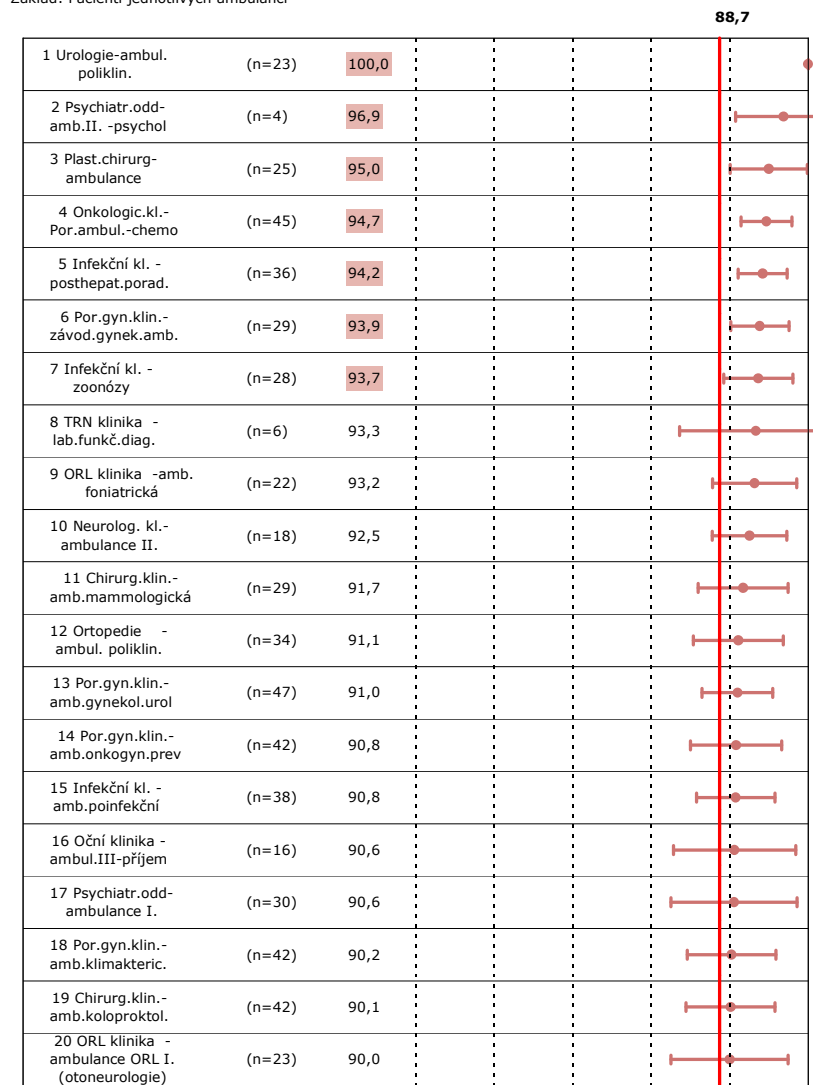


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Vyšetření a léčba

Vyšetření a léčba

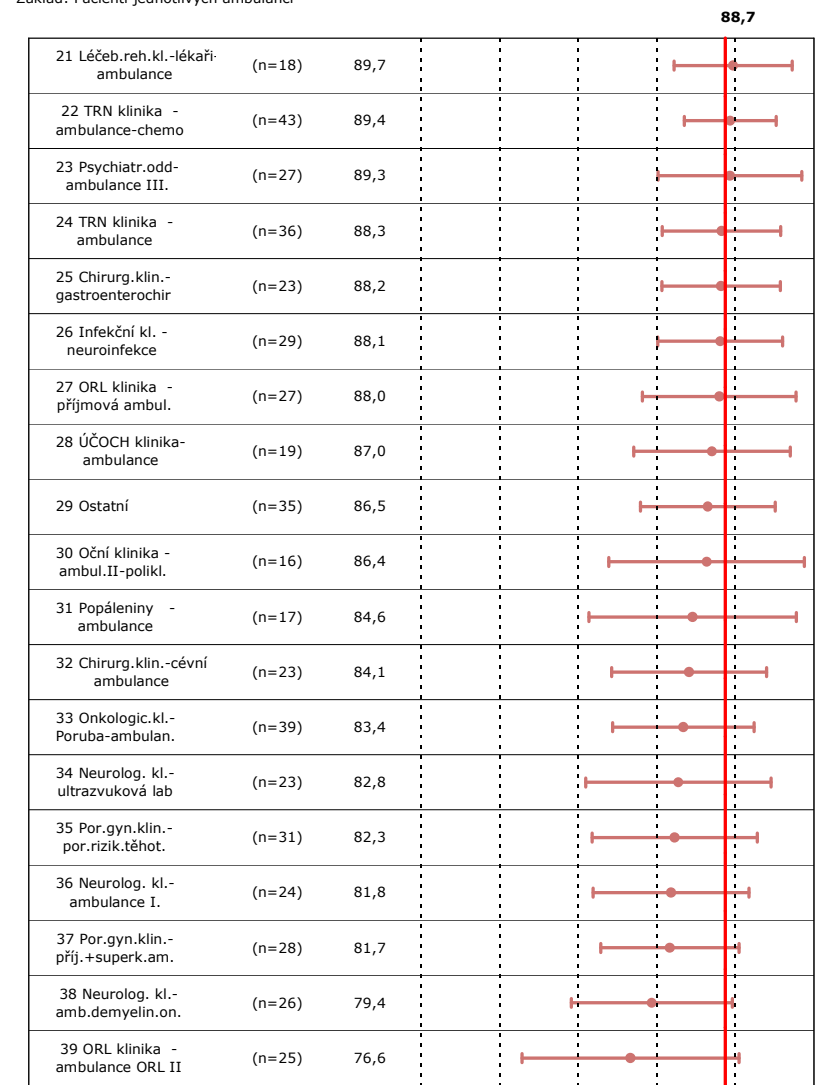
Základ: Pacienti jednotlivých ambulantí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009

Vyšetření a léčba

Základ: Pacienti jednotlivých ambulantí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009



Ukončení návštěvy

Otázky sytící dimenzi:

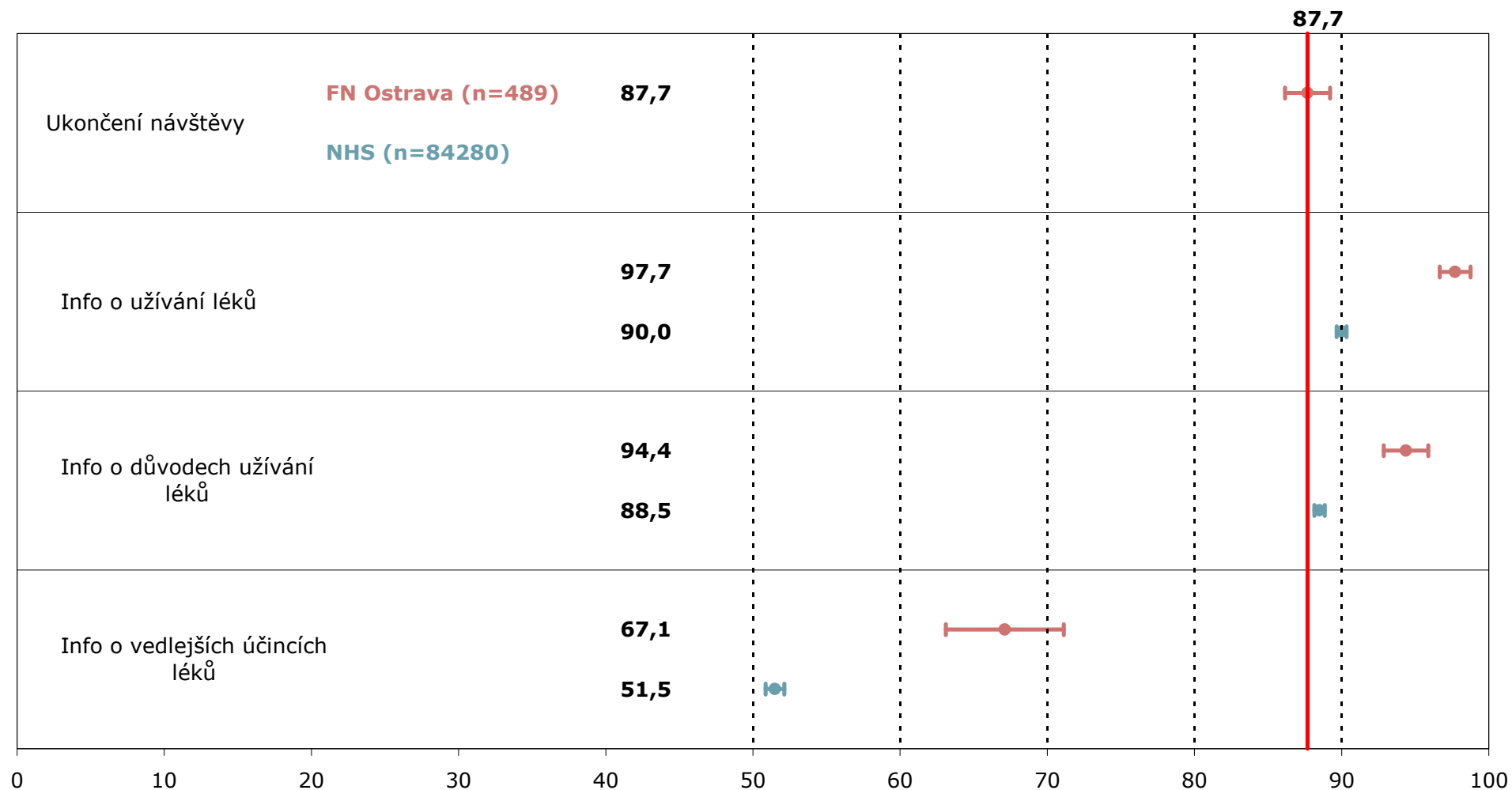
- Vysvětlil vám personál ambulance, jak máte nové léky užívat?
- Vysvětlil vám personál ambulance účel užívání léků, které vám byly předepsány?
- Seznámil vás personál ambulance s vedlejšími účinky léků, které se mohou projevit?

Ukončení návštěvy

- S ukončením návštěvy je spokojeno téměř 88 % pacientů.
- Nejvíce tuto dimenzi sytí podané informace o užívání a důvodech užívání předepsaných léků
- S touto dimenzí jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulaní:
 - Psychiatr.odd. - amb.II. - psychol
 - Urologie - ambul. poliklin.
 - TRN klinika - ambulance-chemo
 - ORL klinika - příjmová ambul.
 - Oční klinika - ambul.II-polikl.
 - Infekční kl. - amb.poinfekční
 - TRN klinika - ambulance
 - Onkologic.kl. - Por.ambul.-chemo
- Naopak nižší spokojenost deklarují pacienti
 - Onkologic.kl. - Poruba-ambulan.
 - Léčeb.reh.kl. - lékaři-ambulance
 - TRN klinika - lab.funkč.diag.

Ukončení návštěvy

Základ: Všichni pacienti

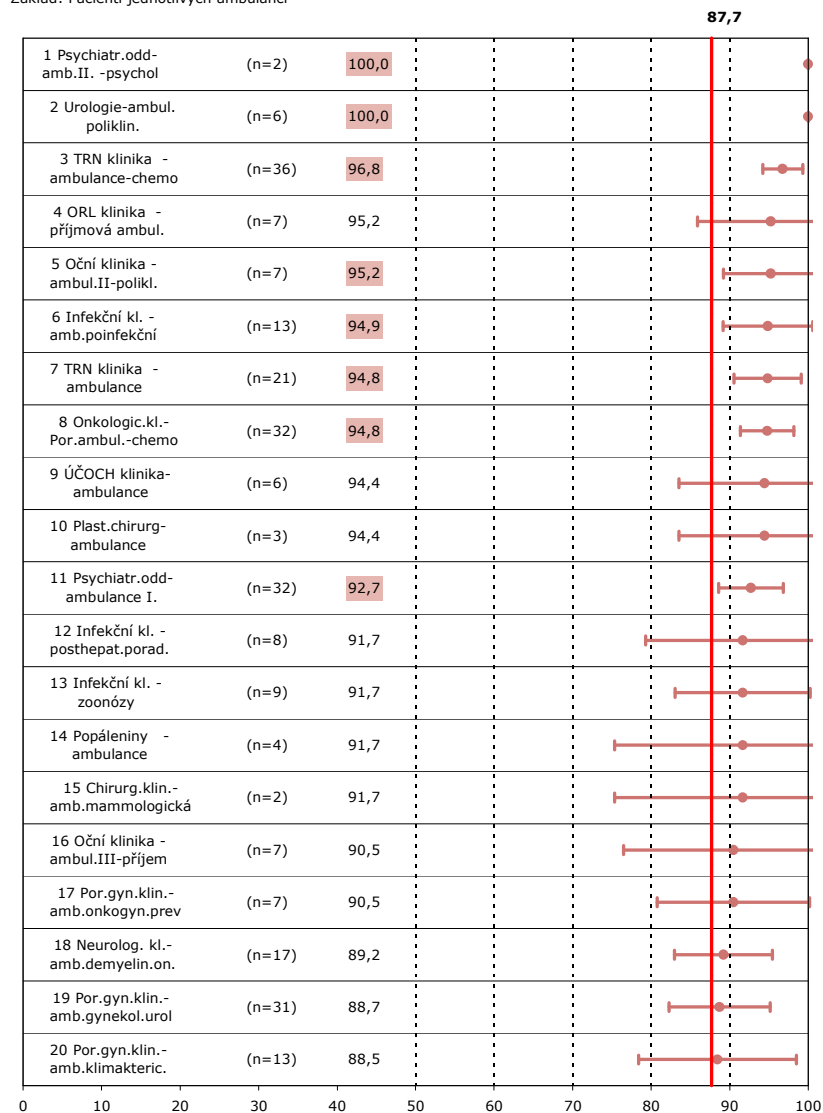


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Ukončení návštěvy

Ukončení návštěvy

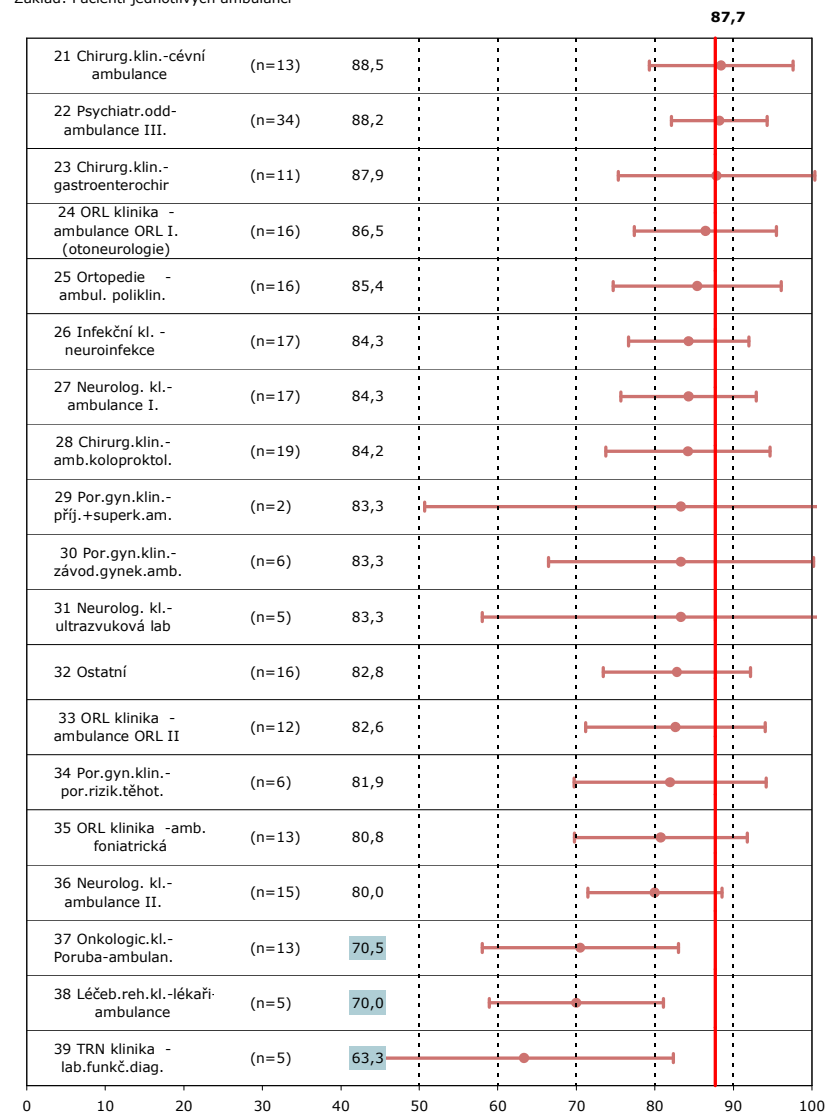
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009

Ukončení návštěvy

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009



Informovanost

Otázky sytící dimenzi:

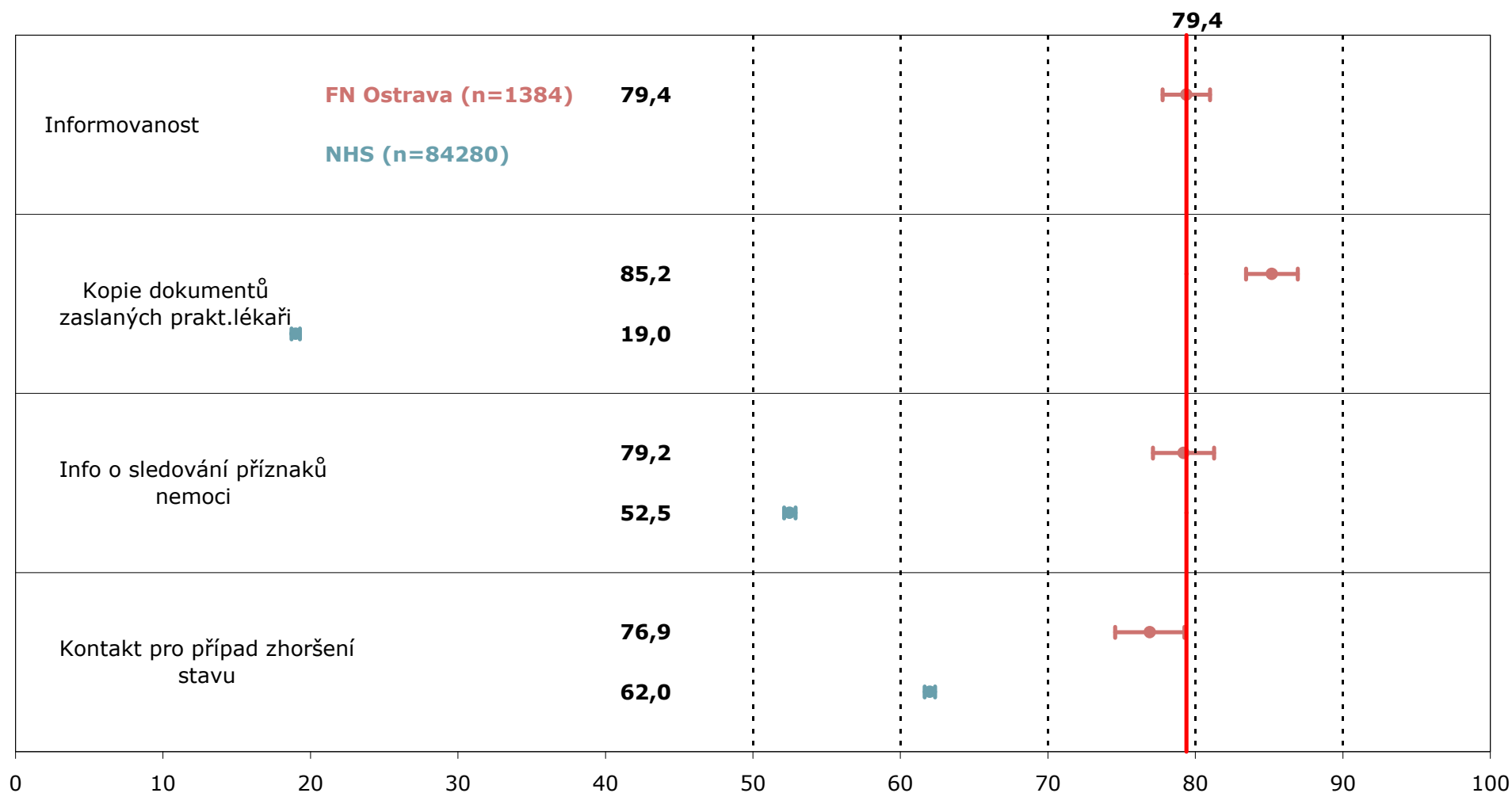
- Dostal jste kopie dokumentů, které ambulance zaslala vašemu praktickému lékaři?
- Řekl vám někdo z personálu ambulance jaké příznaky vaší nemoci nebo léčby máte sledovat po opuštění nemocnice?
- Sdělil vám personál ambulance, koho máte kontaktovat v případě, že byste se necítil dobře po opuštění zdravotnického zařízení?

Informovanost

- Dimenze „Informovanost“ patří k nejhůře hodnoceným dimenzím.
- V rámci této dimenze jsou pacienti nejvíce spokojeni s těmito indikátory:
 - Předání kopii dokumentů zaslaných lékaři
- S informovaností jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - Popáleniny - ambulance
 - Urologie - ambul. poliklin.
 - Onkologic.kl. - Por.ambul.-chemo
 - TRN klinika - ambulance-chemo
 - ÚČOCH klinika - ambulance
 - Ortopedie - ambul. poliklin.
 - TRN klinika - ambulance
- Naopak nižší spokojenost s touto dimenzí deklarují pacienti těchto ambulancí:
 - Psychiatr.odd. - ambulance I.
 - Neurolog. kl. - ultrazvuková lab.
 - TRN klinika - lab.funkč.diag.

Informovanost

Základ: Všichni pacienti

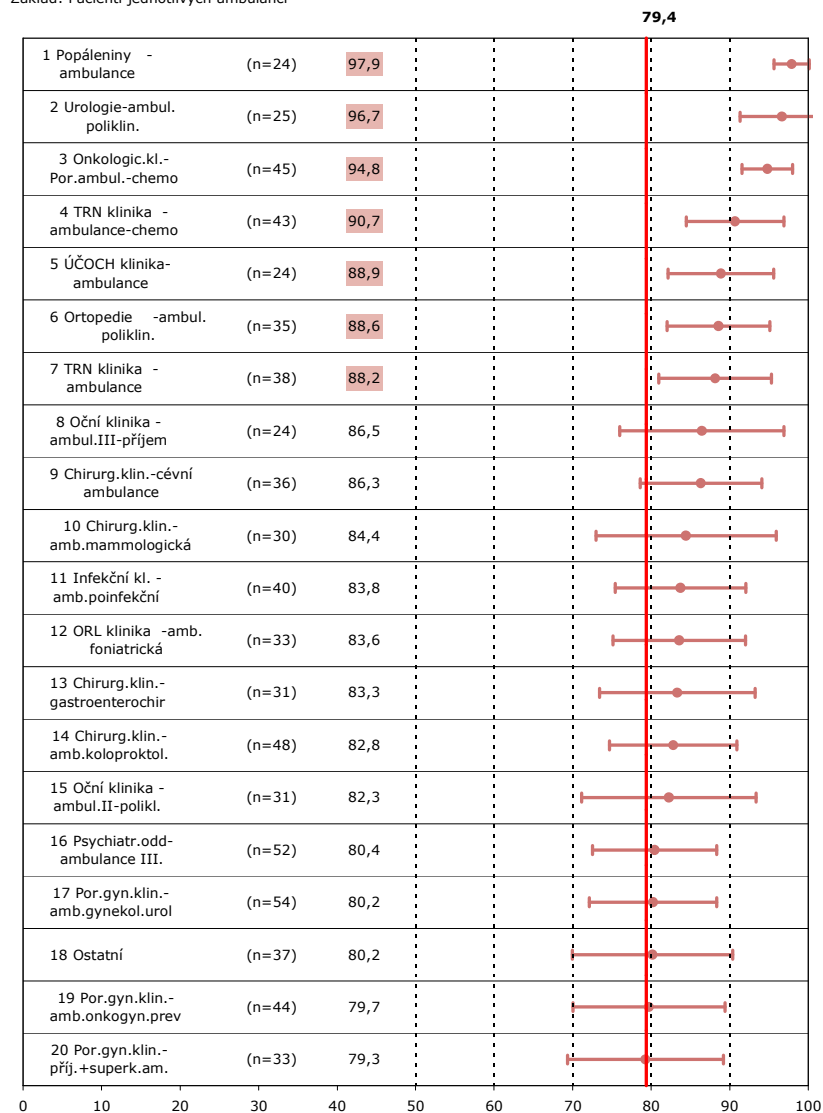


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Informovanost

Informovanost

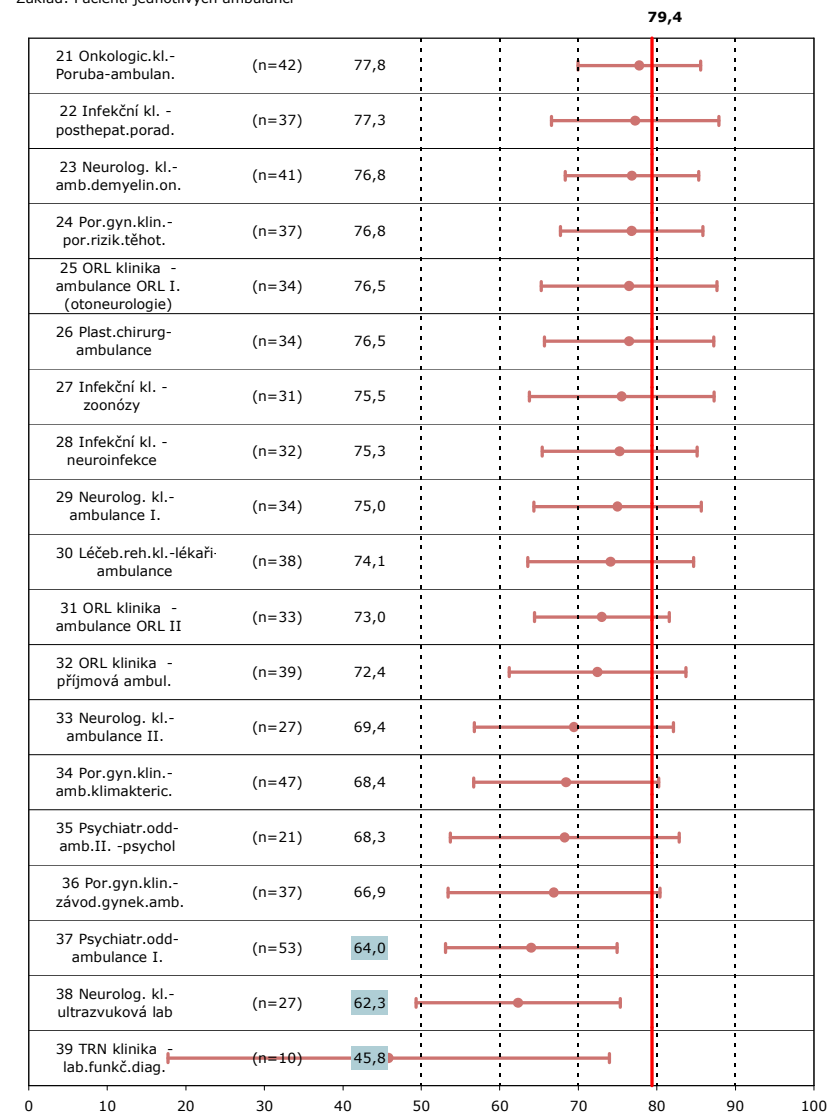
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009

Informovanost

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009



Celkový dojem

Otázky sytící dimenzi:

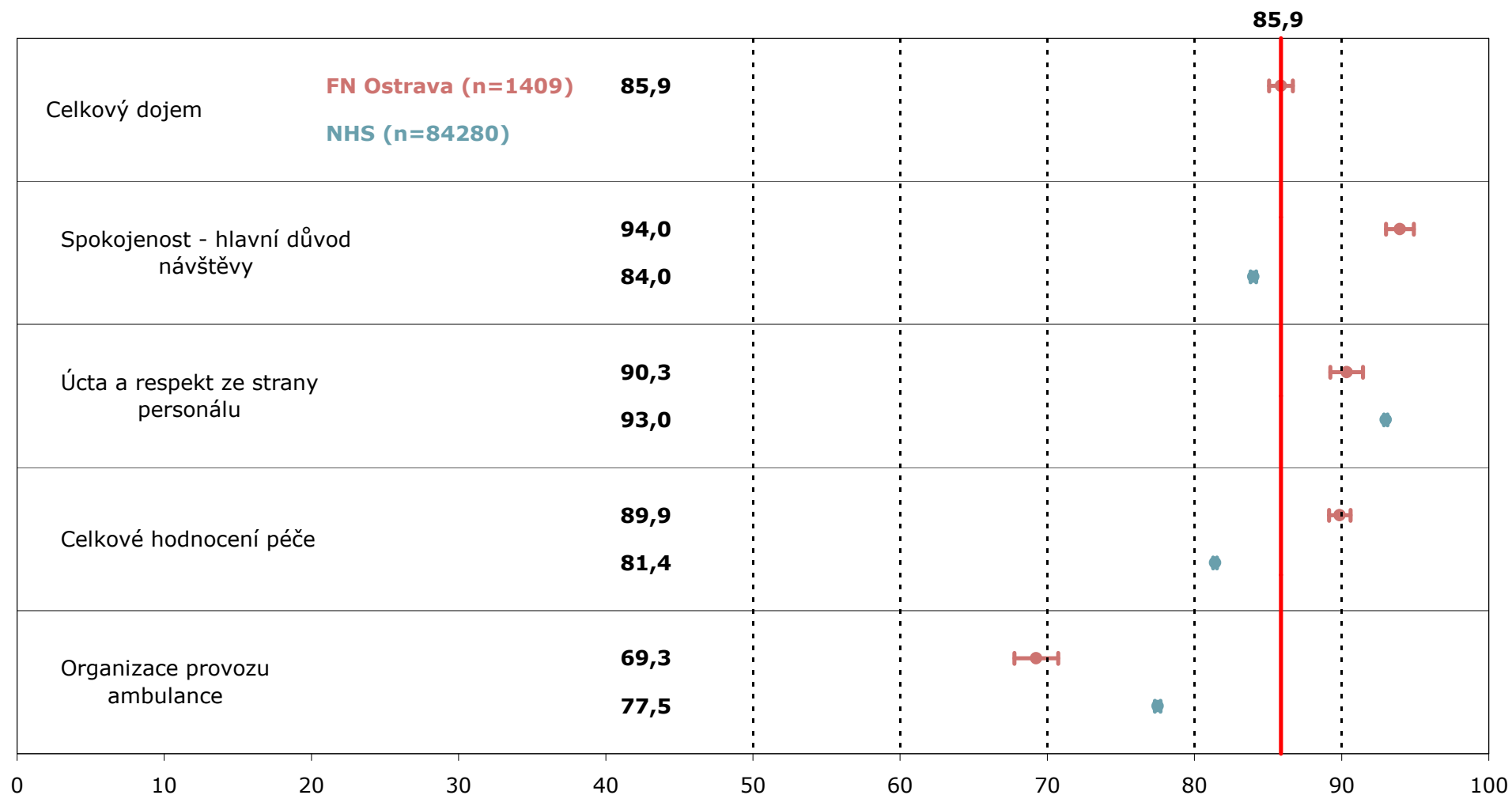
- Byl jste celkově spokojen s péčí, kterou personál ambulance věnoval hlavnímu důvodu vaší návštěvy?
- Jak dobře byl podle vaší zkušenosti organizován provoz ambulance?
- Cítíte celkově, že s vámi bylo zacházeno s úctou a respektem?
- Jak byste celkově ohodnotil péči, která vám byla v ambulanci poskytnuta?

Celkový dojem

- V rámci dimenze „Celkový dojem“ jsou pacienti nejvíce spokojeni s:
 - ☐ Péčí, jakou personál ambulance věnoval hlavnímu důvodu návštěvy
 - ☐ Úctou a respektem ze strany personálu
 - ☐ Celkovým hodnocením péče
- Již hůře pacienti hodnotí organizaci provozu ambulance
- Nejvíce spokojeni jsou pacienti těchto ambulancí:
 - ☐ Urologie - ambul. poliklin.
 - ☐ Popáleniny - ambulance
 - ☐ ORL klinika - příjmová ambul.
 - ☐ Oční klinika - ambul.III-příjem
 - ☐ Por.gyn.klin. - amb.onkogyn.prev
- Naopak nejhůře hodnotí celkový dojem z návštěvy ambulance pacienti:
 - ☐ Neurolog. kl. - amb.demyelin.on.
 - ☐ Neurolog. kl. - ambulance I.
 - ☐ Neurolog. kl. - ambulance II.
 - ☐ Onkologic. kl. - Poruba-ambulan.
 - ☐ ÚČOCH klinika - ambulance

Celkový dojem

Základ: Všichni pacienti

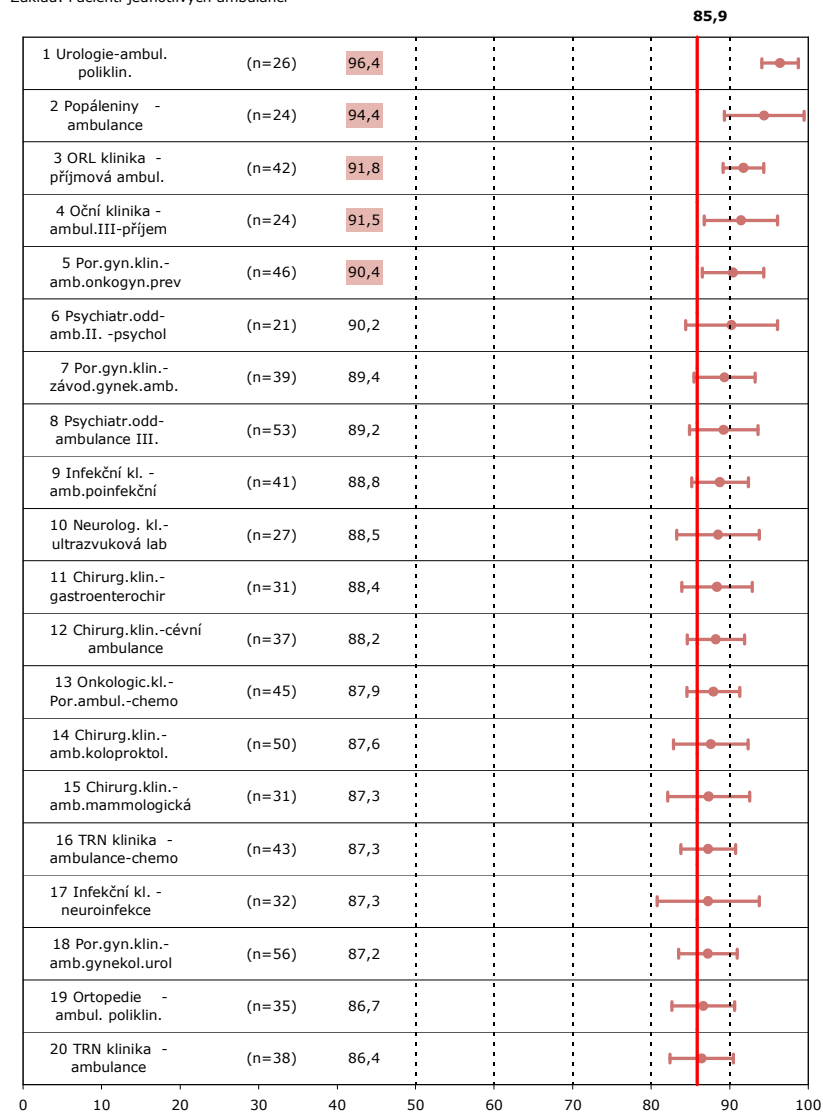


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - ambulance, FN Ostrava, 2009

Celkový dojem

Celkový dojem

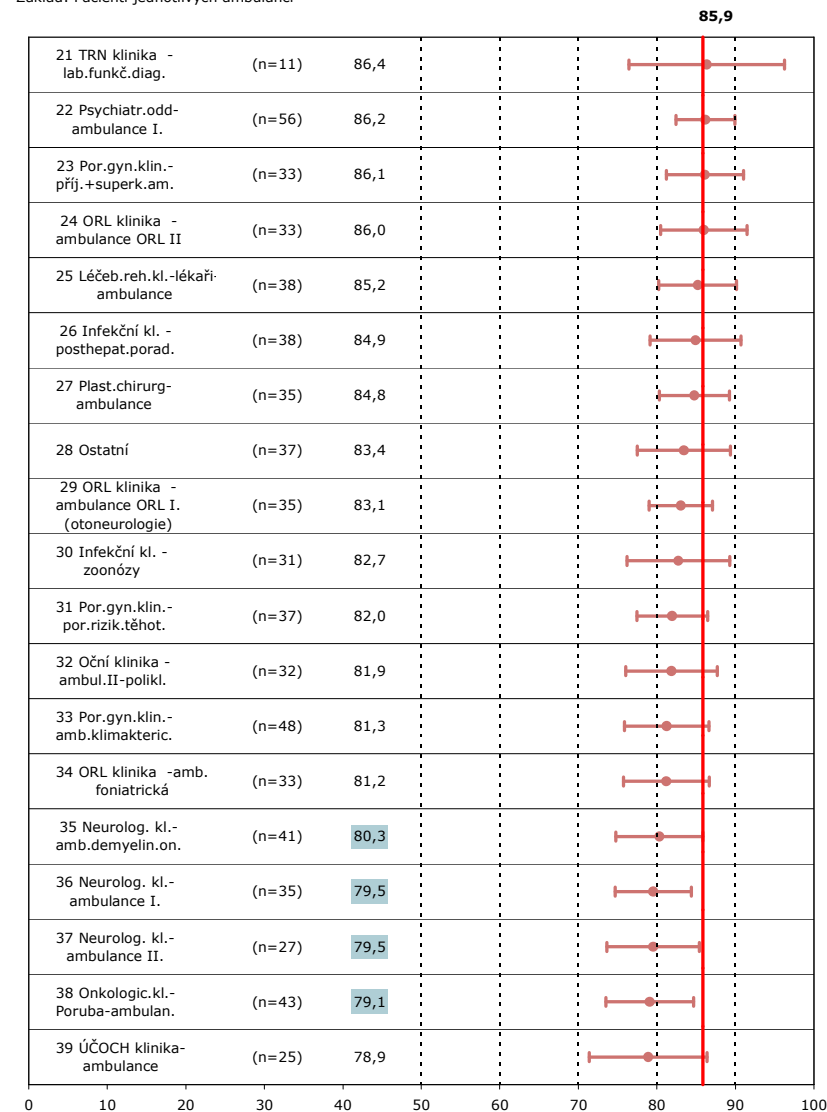
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009

Celkový dojem

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2009



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH AMBULANCÍCH

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích – porovnání ambulancí

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

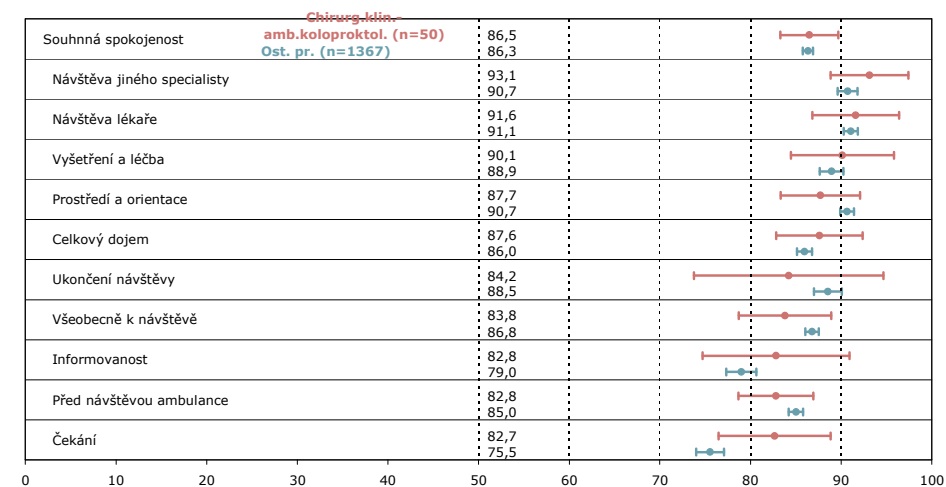
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

	Souhrnná spokojenost	Před návštěvou ambulance	Čekání	Prostředí a orientace	Návštěva lékaře	Návštěva jiného specialisty	Všeobecně k návštěvě	Vyšetření a léčba	Ukončení návštěvy	Informováno st	Celkový dojem
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.											
Chirurg.klin.-amb.mammologická			+		+						
Chirurg.klin.-cévní ambulance											
Chirurg.klin.-gastroenterochir											
Infekční kl. -amb.poinfekční				+							
Infekční kl. -neuroinfekce				+							
Infekční kl. -posthepat.porad.		-									
Infekční kl. -zoonózy											
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance		+	+	+	-				-		
Neurolog. kl.-amb.demyelin.on.	-		-			-		-			-
Neurolog. kl.-ambulance I.	-		-			-					-
Neurolog. kl.-ambulance II.			-								-
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab		-	+			+				-	
Oční klinika -ambul.III-příjem						+					
Oční klinika -ambul.II-polikl.		-			-						
Onkolog. kl.-Por.ambul.-chemo		+		-					+	+	
Onkolog. kl.-Poruba-ambulan.	-		-	-					-		-
ORL klinika -amb. foniatriká	-		-								
ORL klinika -ambulance ORL I. (otoneurologie)											
ORL klinika -ambulance ORL II			+		-			-			
ORL klinika -příjmová ambul.					+						+
Ortopedie -ambul. poliklin.			-								
Plast.chirurg-ambulance					-						
Popáleniny -ambulance	+		+							+	+
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol							+				
Por.gyn.klin.-amb.klimakteric.			+			-				-	-
Por.gyn.klin.-amb.onkogyn.prev											+
Por.gyn.klin.-por.rizik.těhot.	-		-								
Por.gyn.klin.-příj.+superk.am.		+									
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.		+	-	+						-	
Psychiatr.odd-ambulance I.				+						-	
Psychiatr.odd-amb.II. -psychol			+								
Psychiatr.odd-ambulance III.		+	+								
TRN klinika -ambulance											
TRN klinika -ambulance-chemo		+							+	+	
TRN klinika -lab.funkč.diag.									-	-	
ÚČOCH klinika-ambulance				-			-				-
Urologie-ambul. poliklin.	+					+		+		+	+
Ostatní											

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

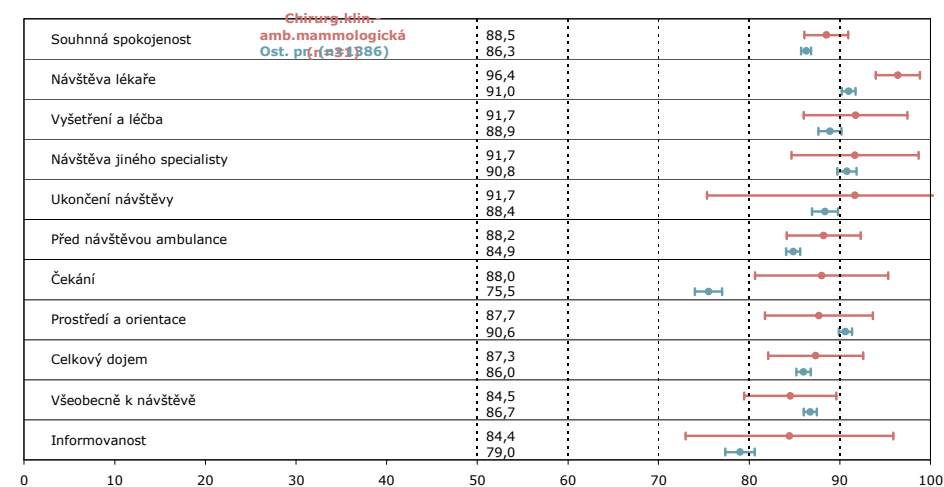
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

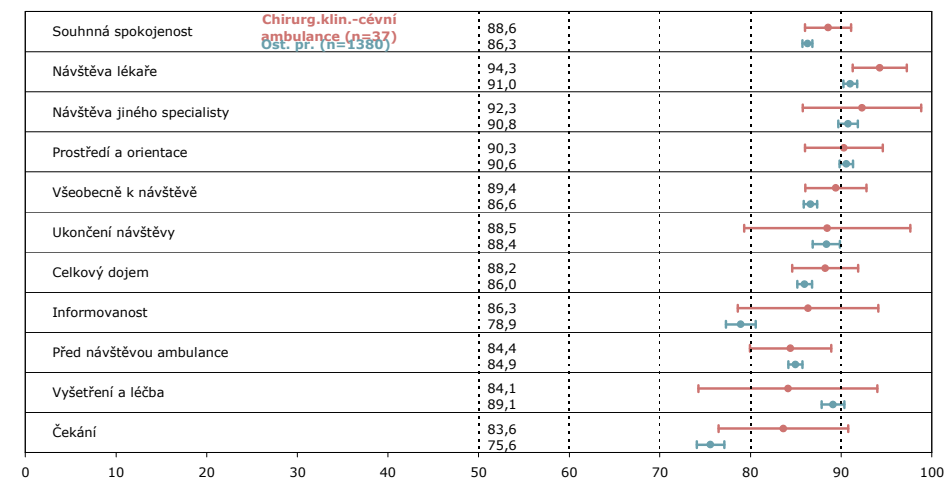
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

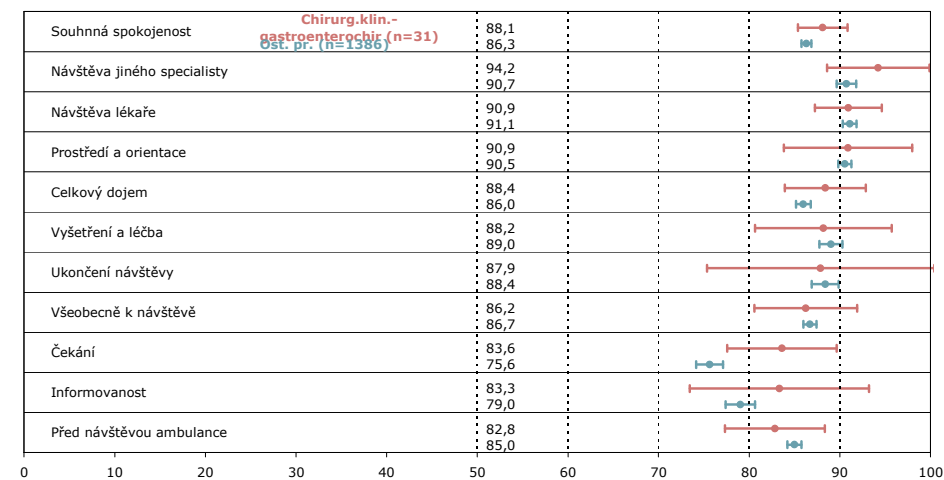
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

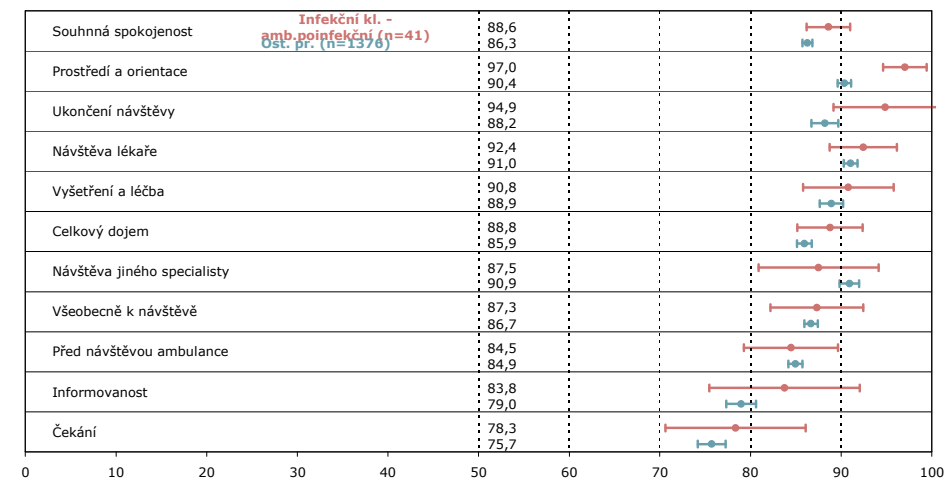


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

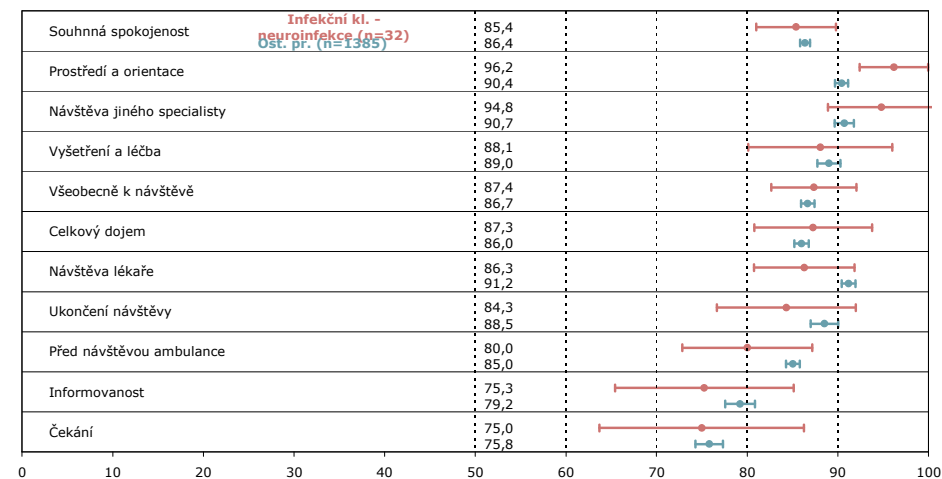
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

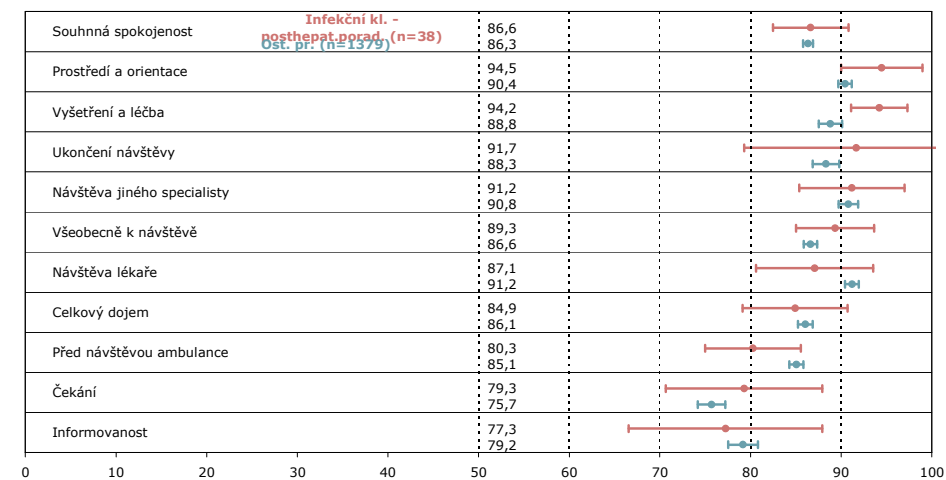
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

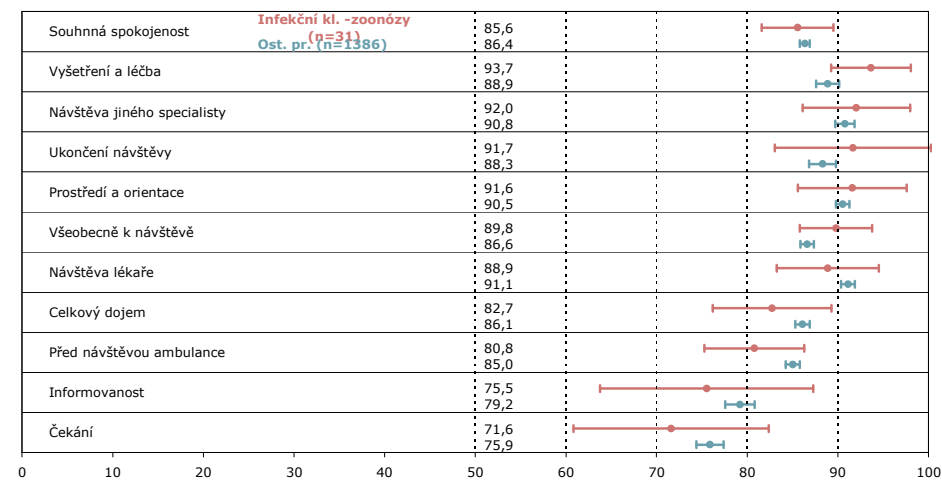
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

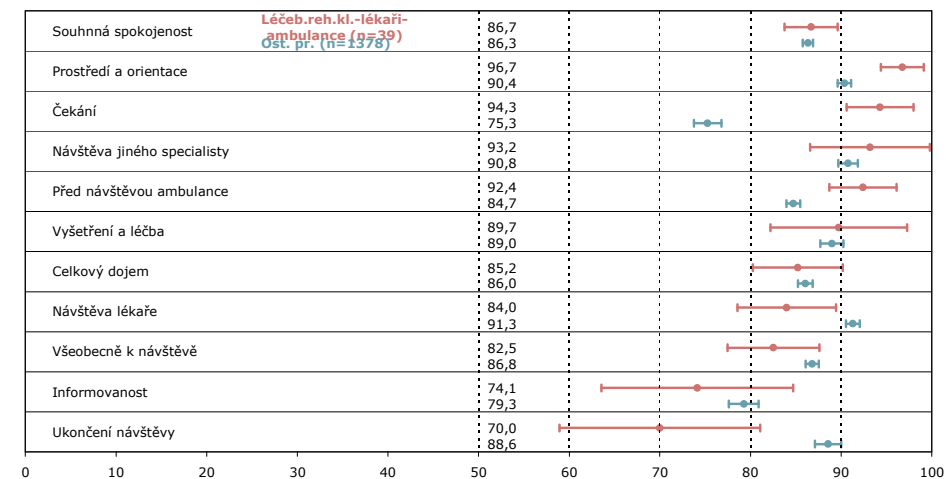


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

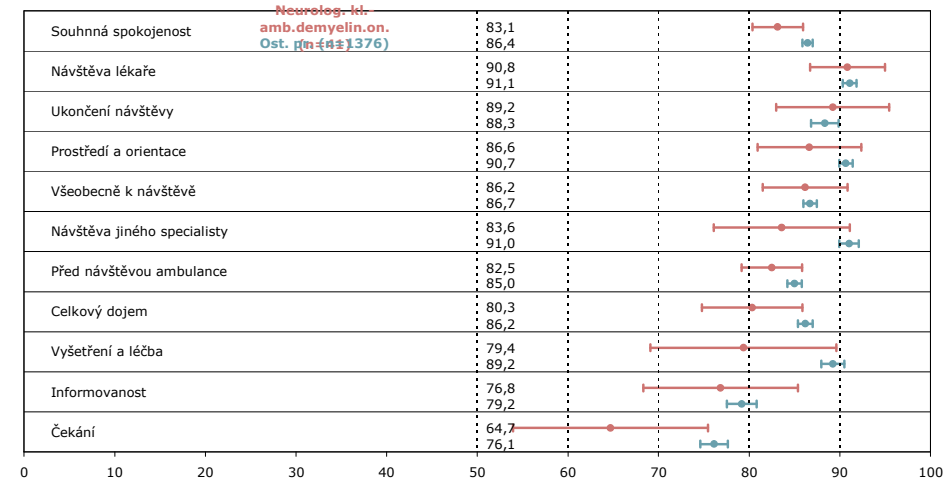
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

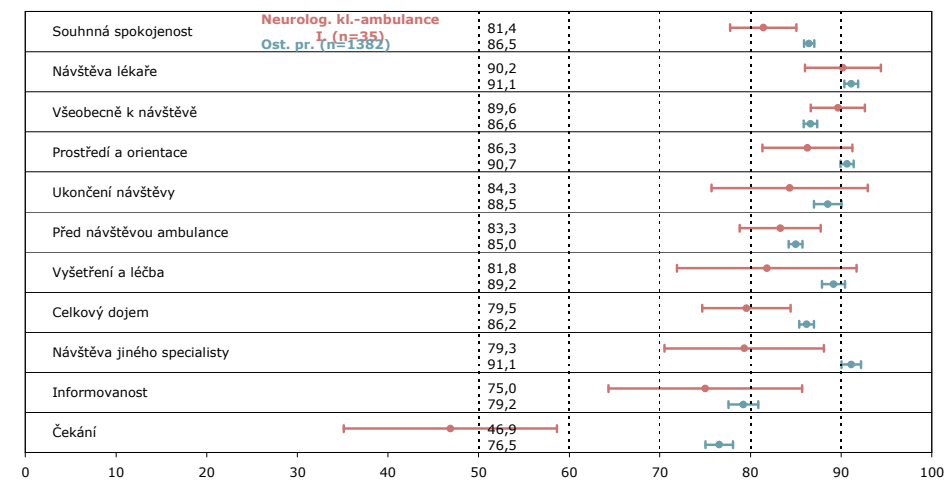
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

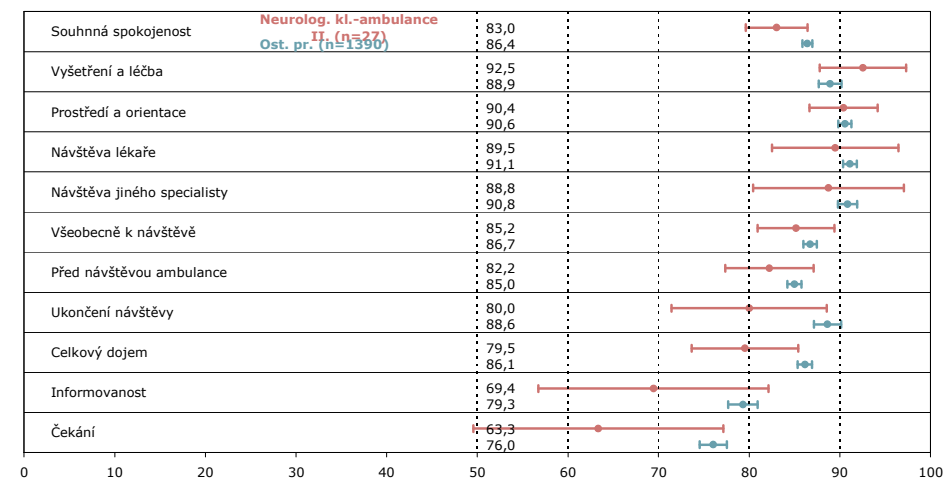
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

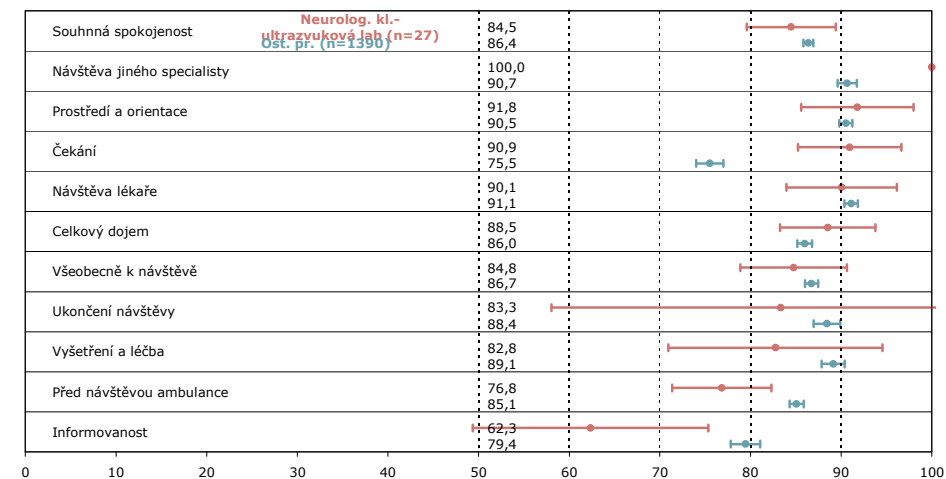


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

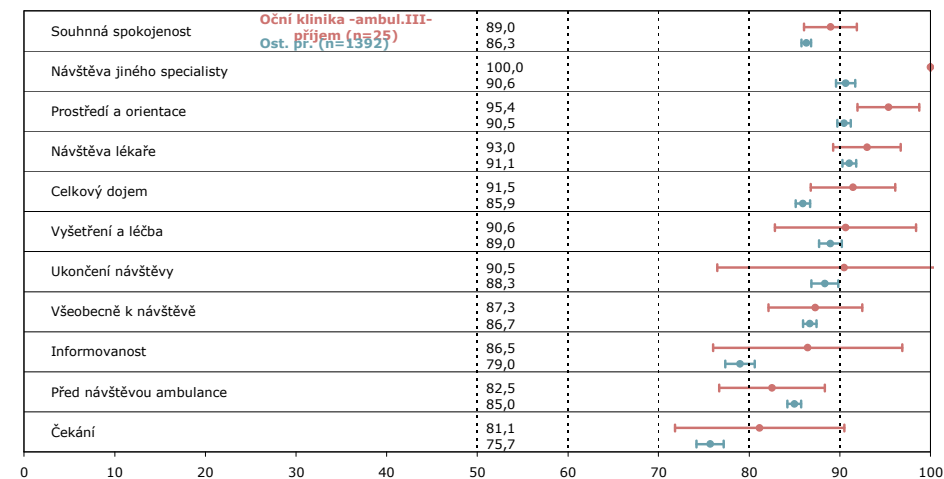
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

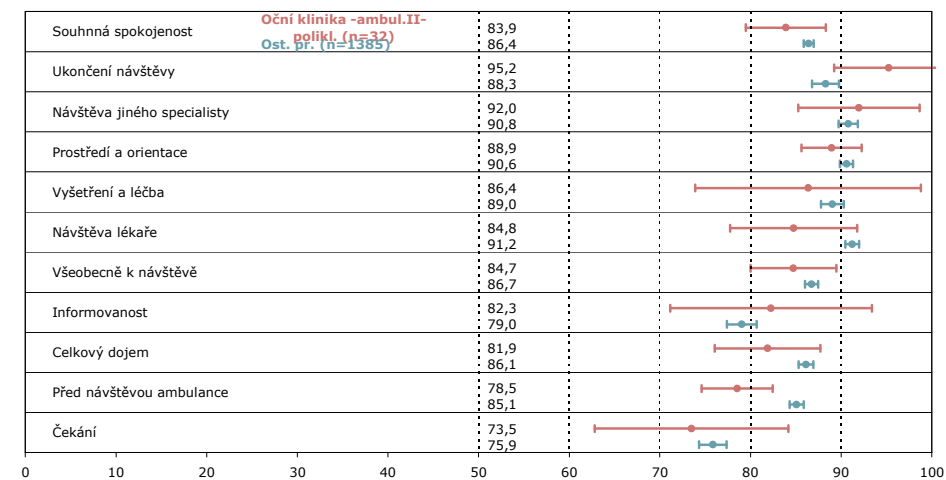
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

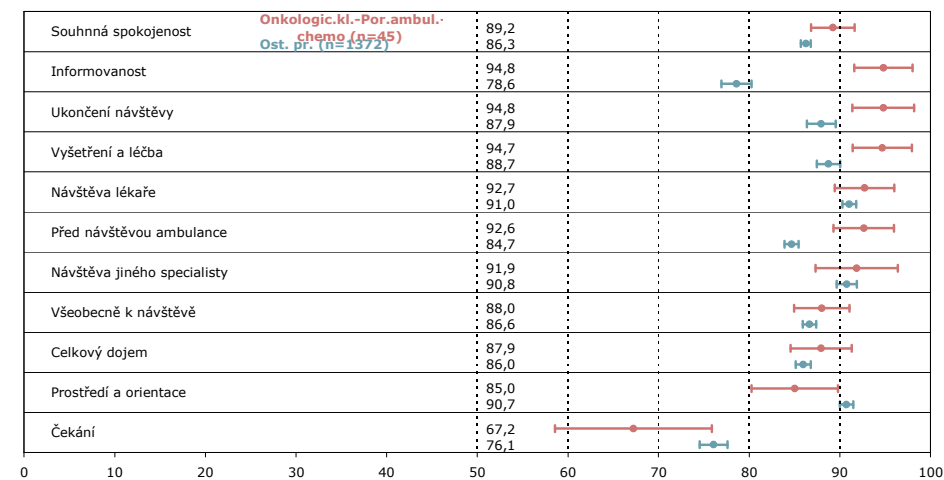
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

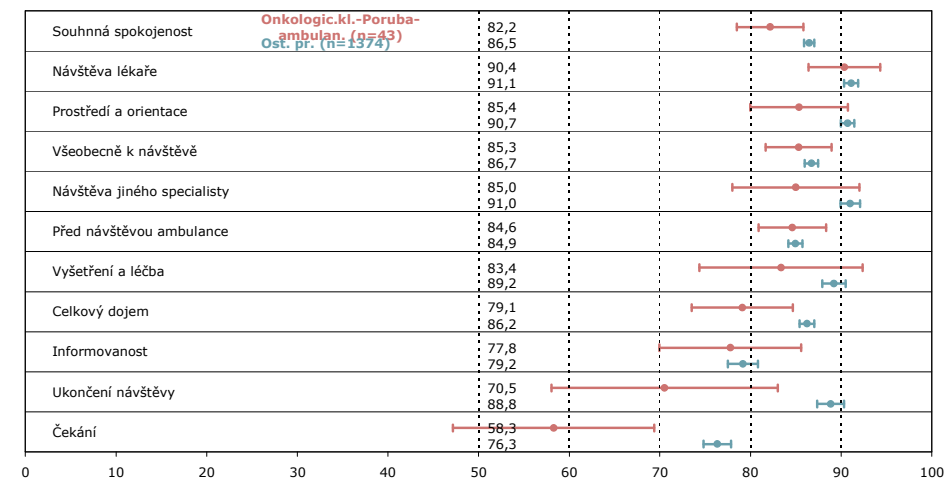


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

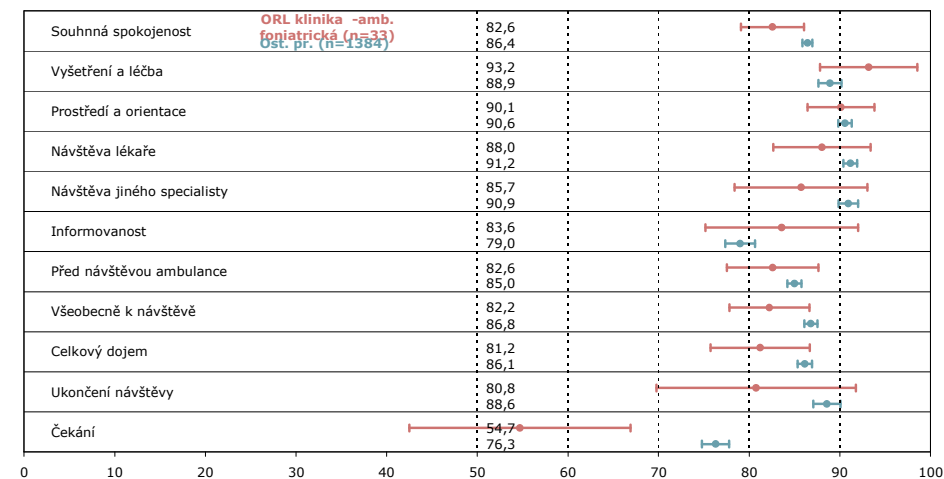
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

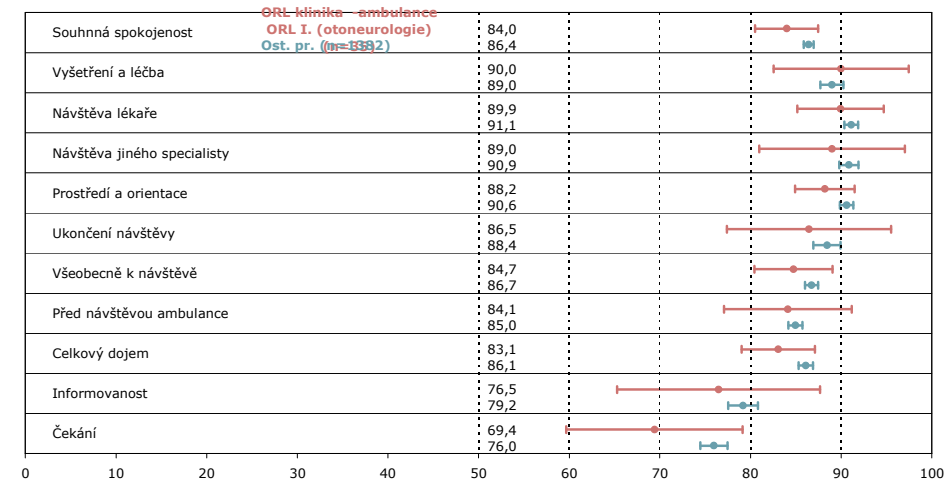
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

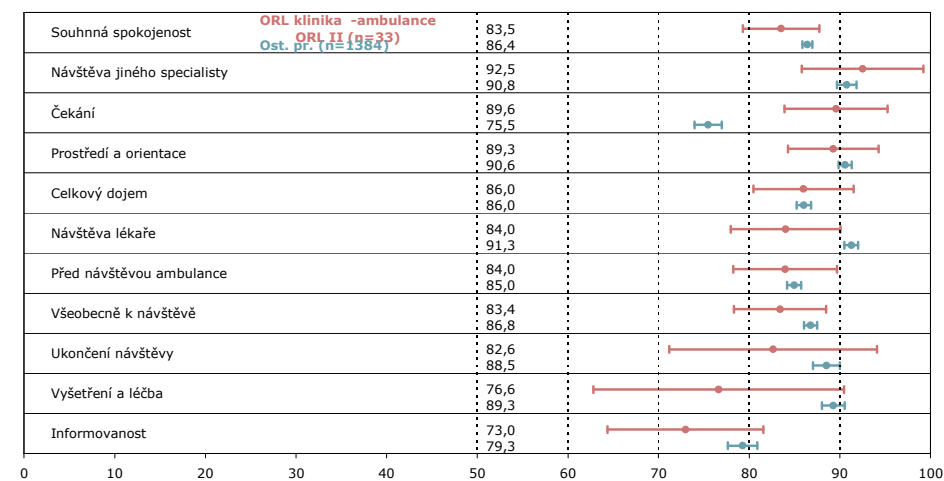
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

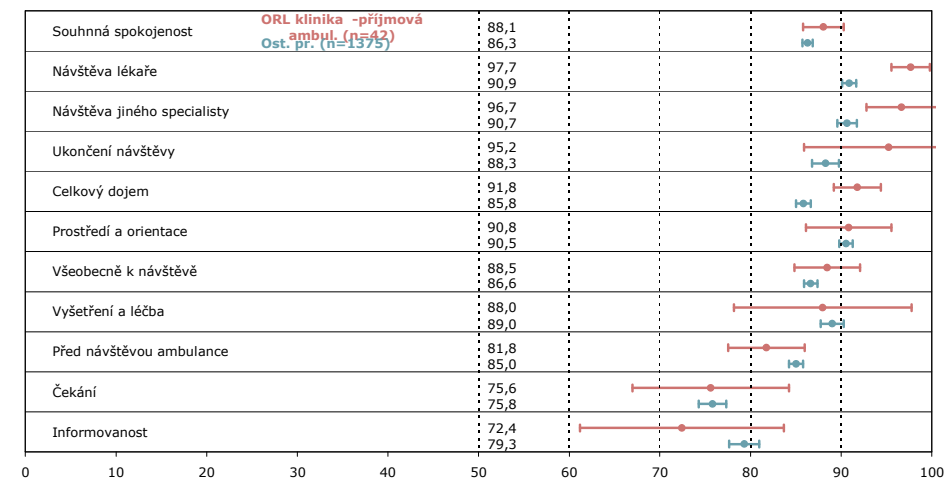


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

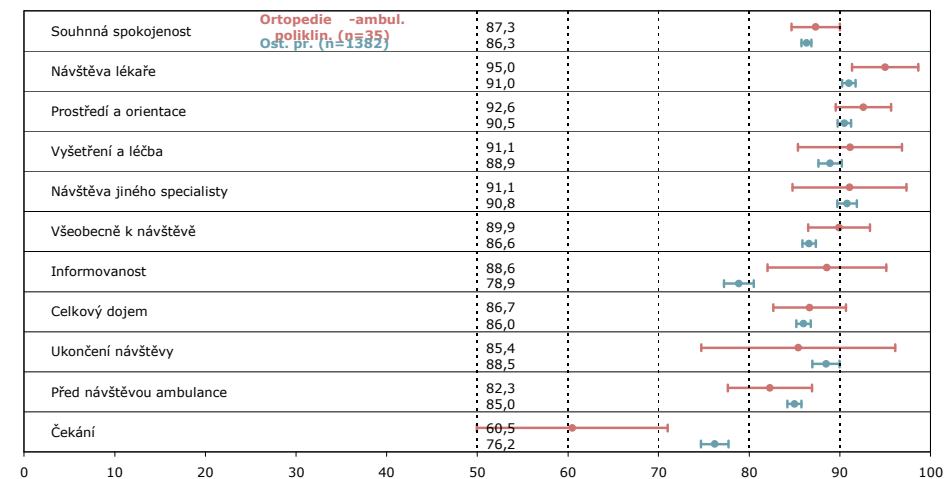
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

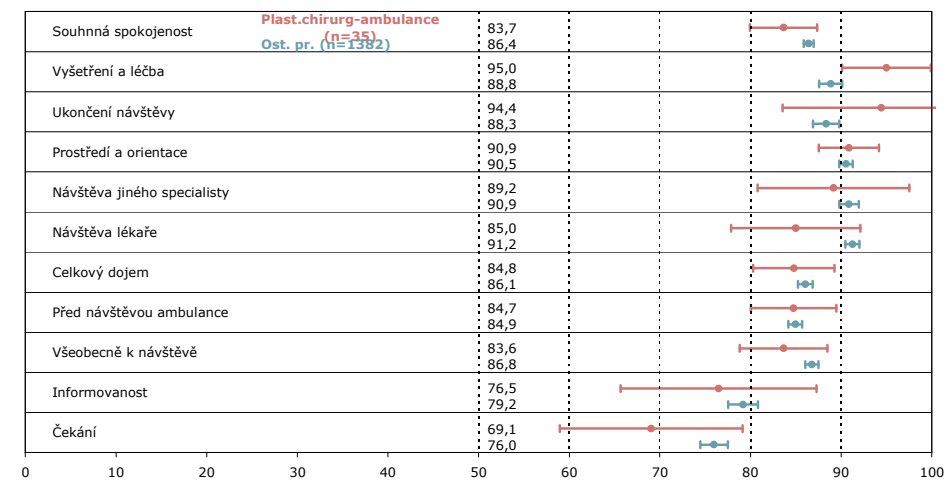
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

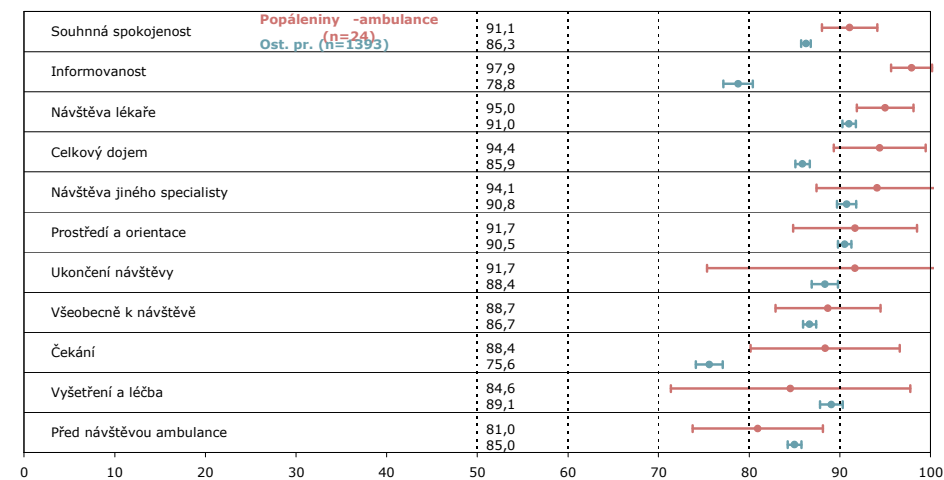
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

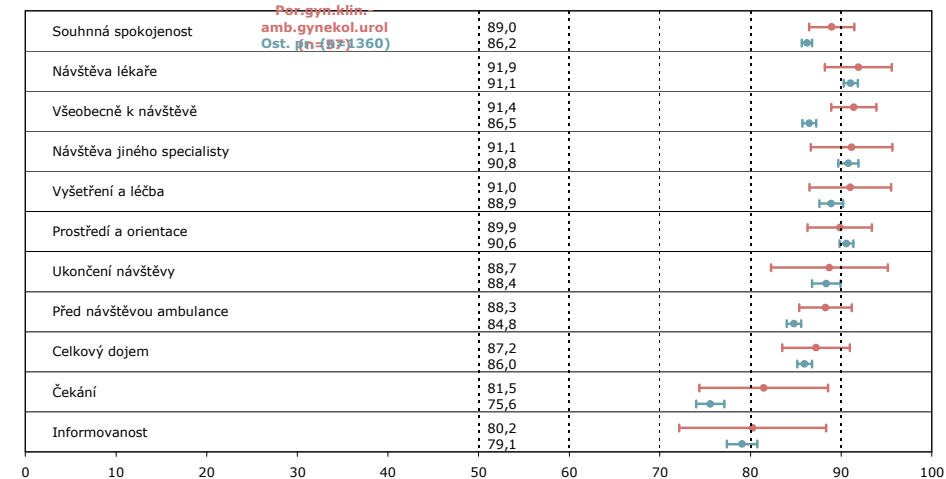


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

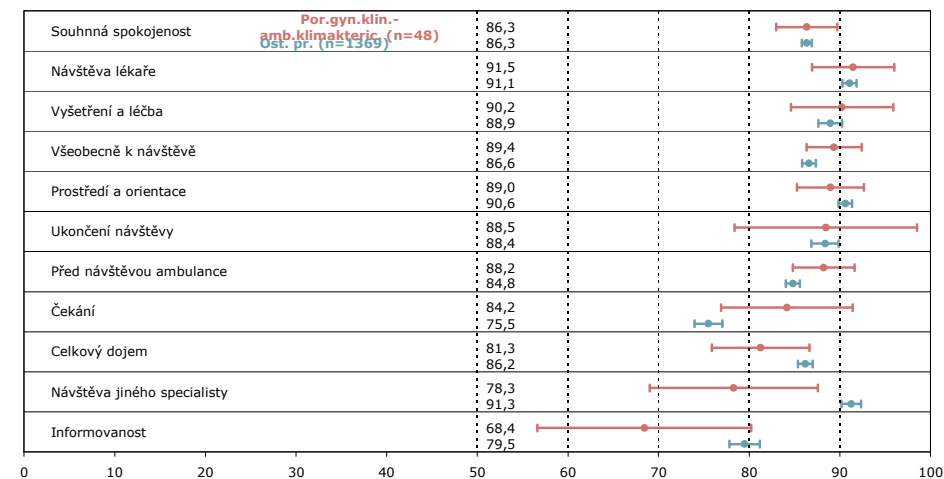
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

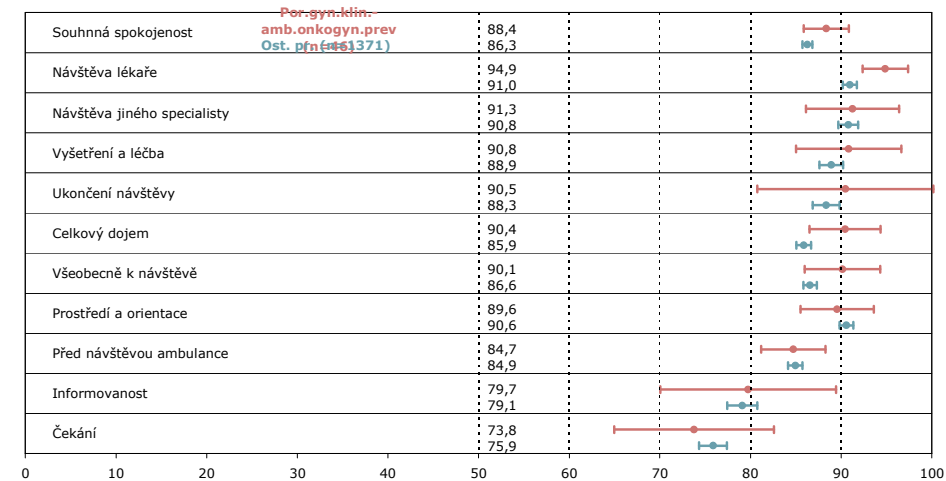
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

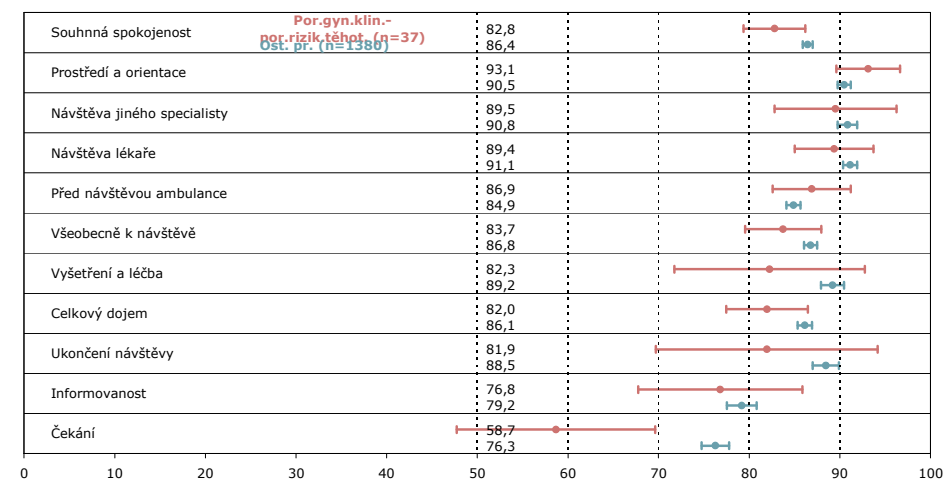
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

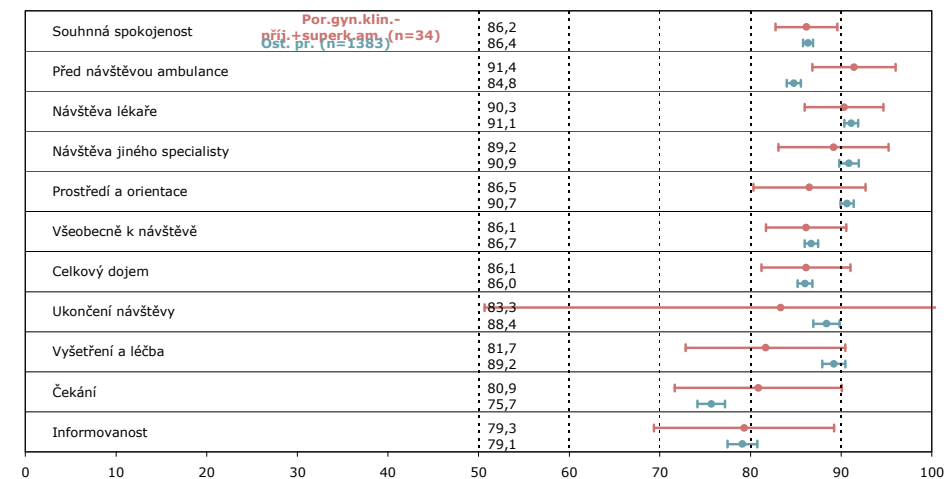


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

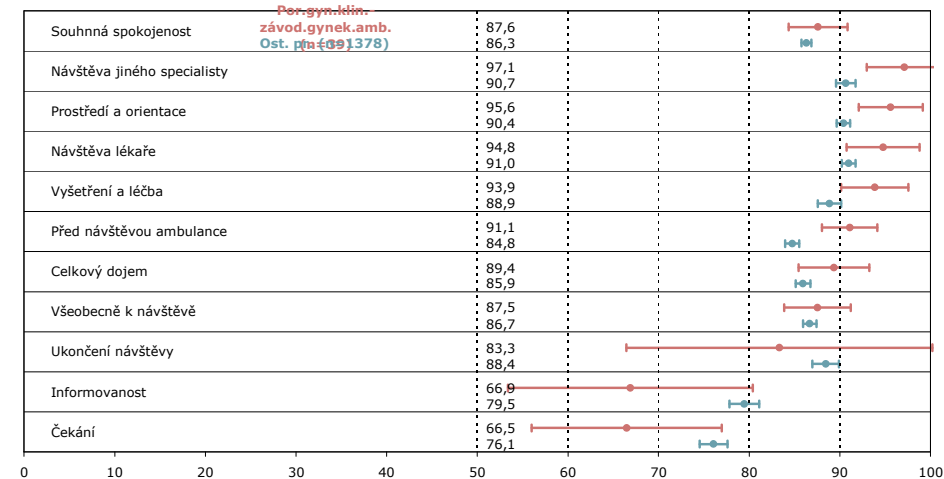
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

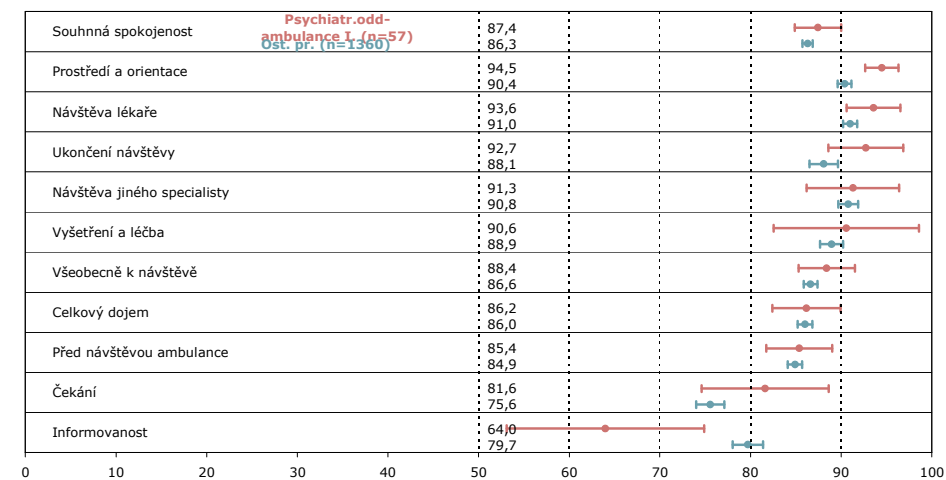
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

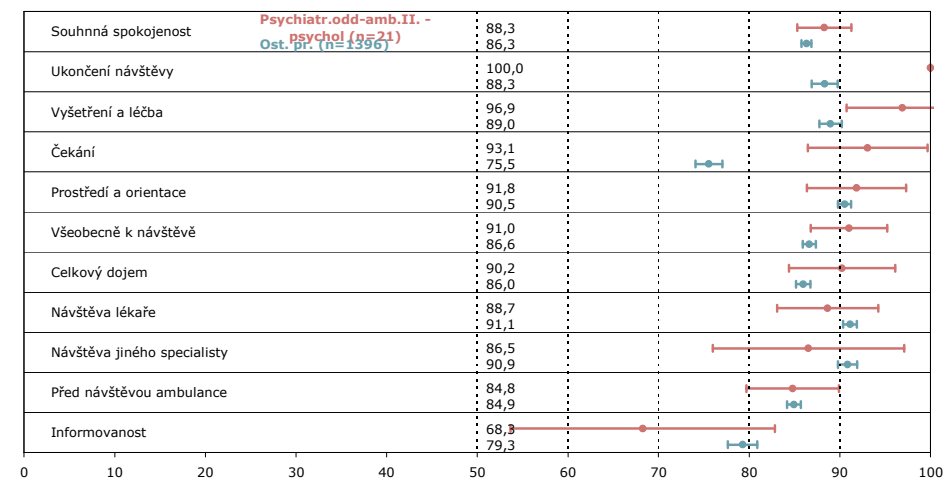
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

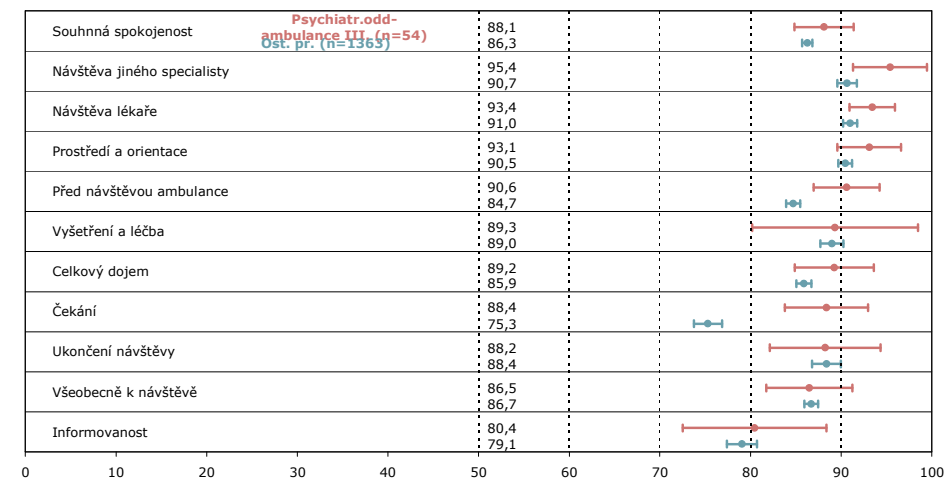


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

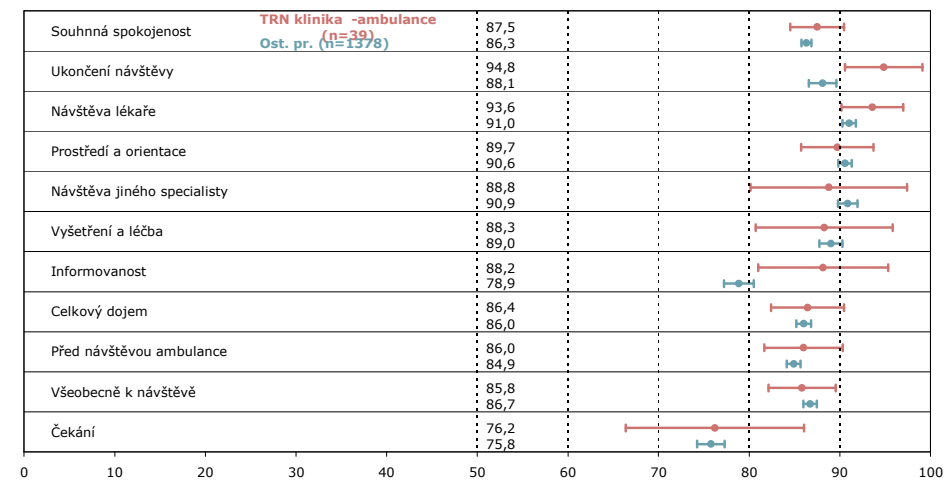
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

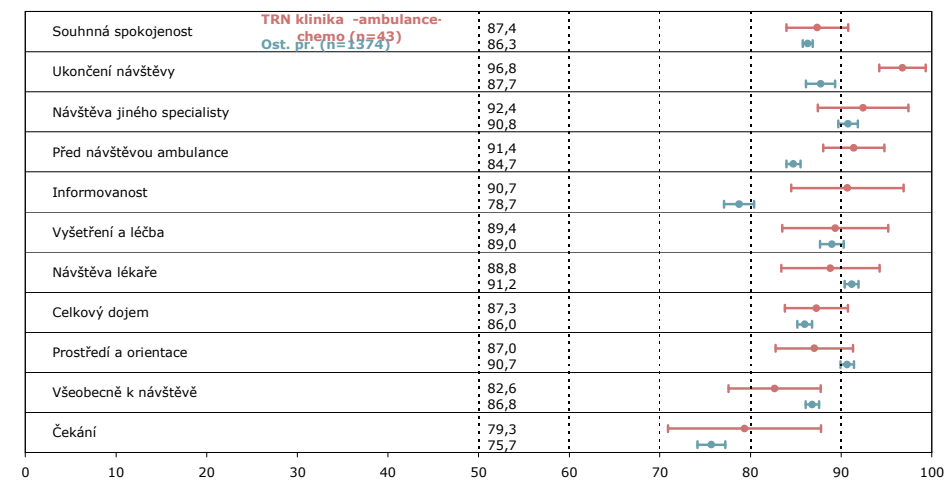
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

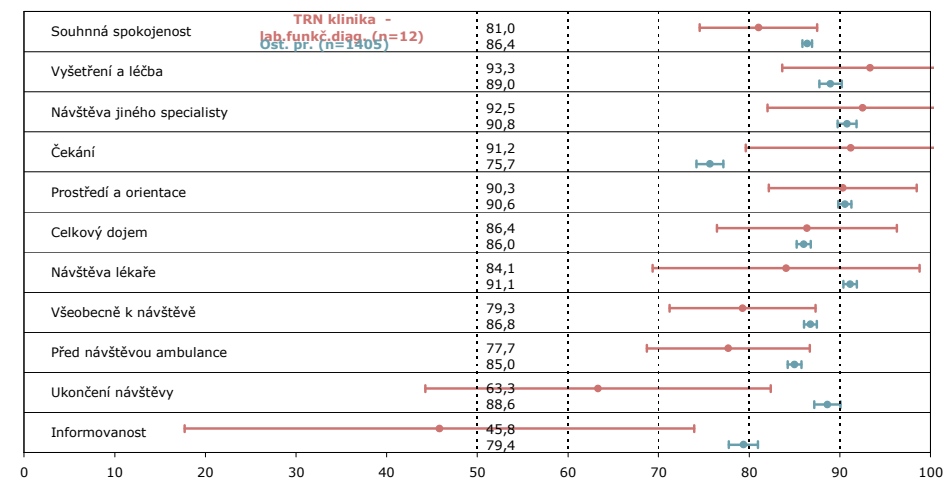
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí

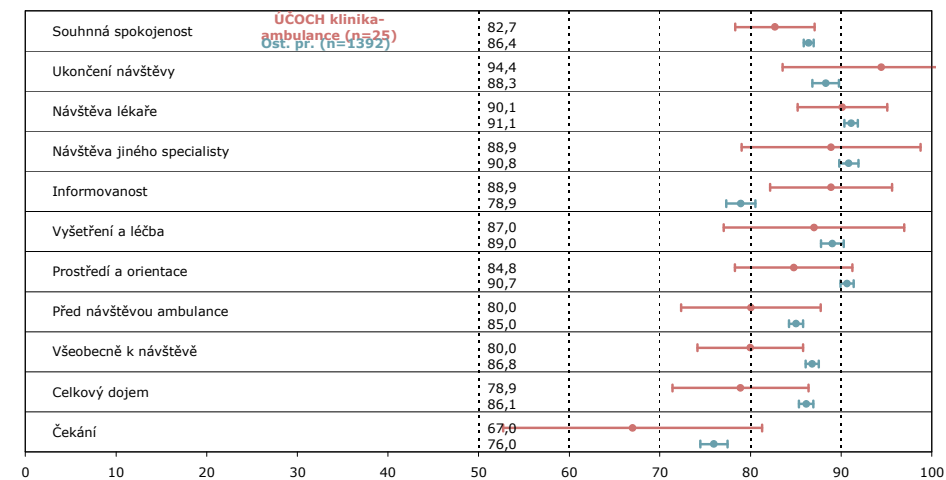


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

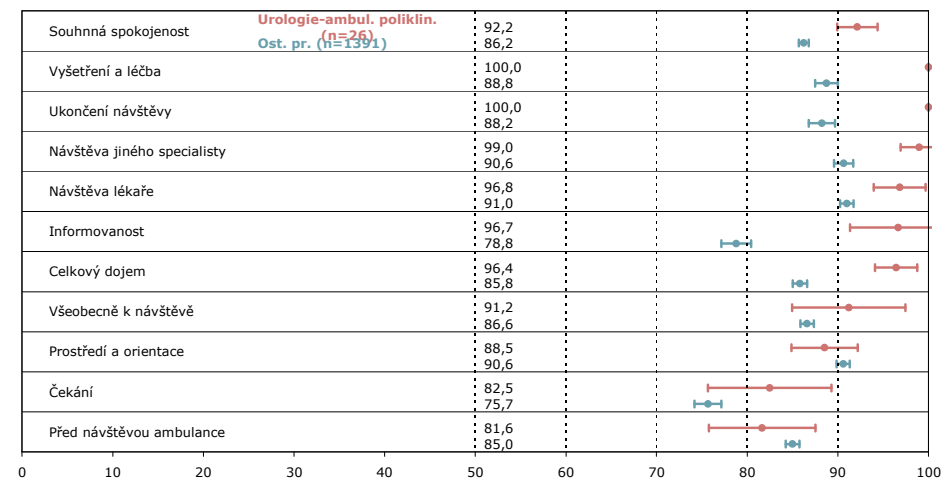
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

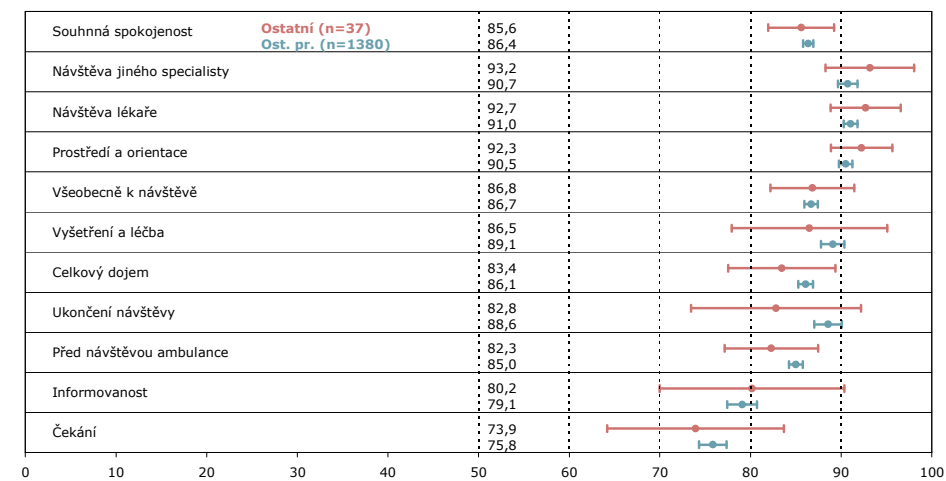
Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti jednotlivých ambulancí



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009



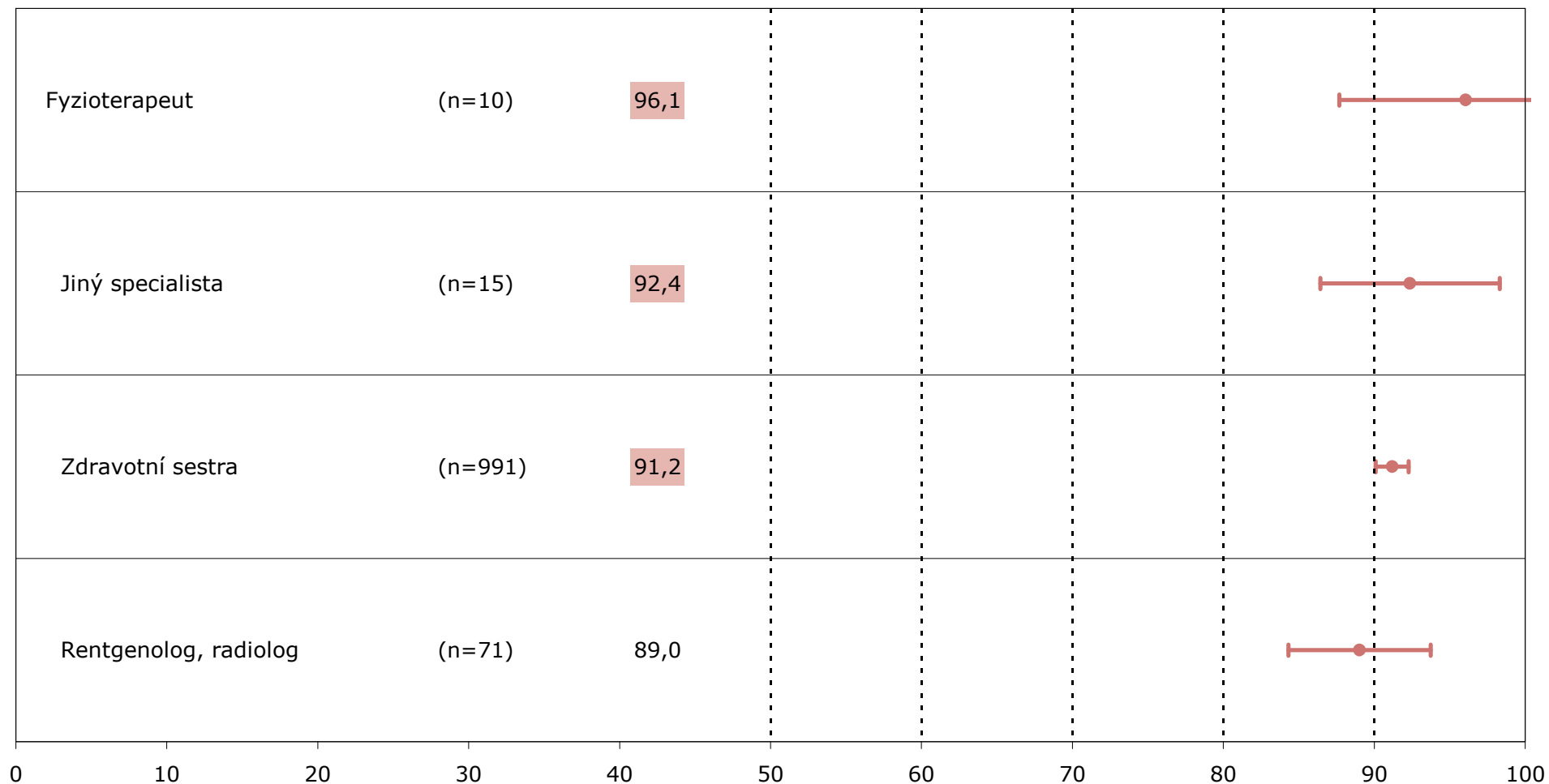
SPOKOJENOST PACIENTŮ S JINÝMI SPECIALISTY

Spokojenost pacientů s jinými specialisty

- Kvalita očima pacientů ambulantních zařízení sleduje spokojenost s personálem ve dvou dimenzích.
- První z nich hodnotí lékaře, který pacienta během návštěvy ambulance vyšetřoval (viz dimenze „Návštěva lékaře“)
- Druhá z nich hodnotí další jiné pracovníky zdravotnického zařízení, kromě lékaře, se kterými se mohl pacient během návštěvy ambulance setkat (viz dimenze „Návštěva jiného specialisty“). Těmi tzv. jinými specialisty bývají zejména zdravotní sestry, dále např. fyzioterapeuti, rentgenologové, radiologové či jiní specialisté
- V rámci této kapitoly uvádíme souhrnnou spokojenost za jednotlivé již zmíněné skupiny tzv. jiných specialistů, u spokojenosti se sestrami navíc v třídění podle jednotlivých ambulancí (u ostatních skupin personálu nemá toto třídění vzhledem k nízkému zastoupení smysl).
- V rámci jednotlivých skupin tzv. jiných specialistů je nejvyšší spokojenost s prací fyzioterapeutů. S tou jsou nejvíce spokojeni pacienti Neurolog. kl. - ultrazvuková lab., Oční klinika - ambul.III-příjem, Urologie-ambul. poliklin., Por.gyn.klin. - závod.gynek.amb., ORL klinika - příjmová ambul. Naopak nejnižší spokojenost s prací sester je mezi pacienty Onkologic.kl. - Poruba-ambulan., Por.gyn.klin. - amb.klimakteric., Neurolog. kl. - ambulance I.

Návštěva jiného specialisty

Základ: Všichni pacienti

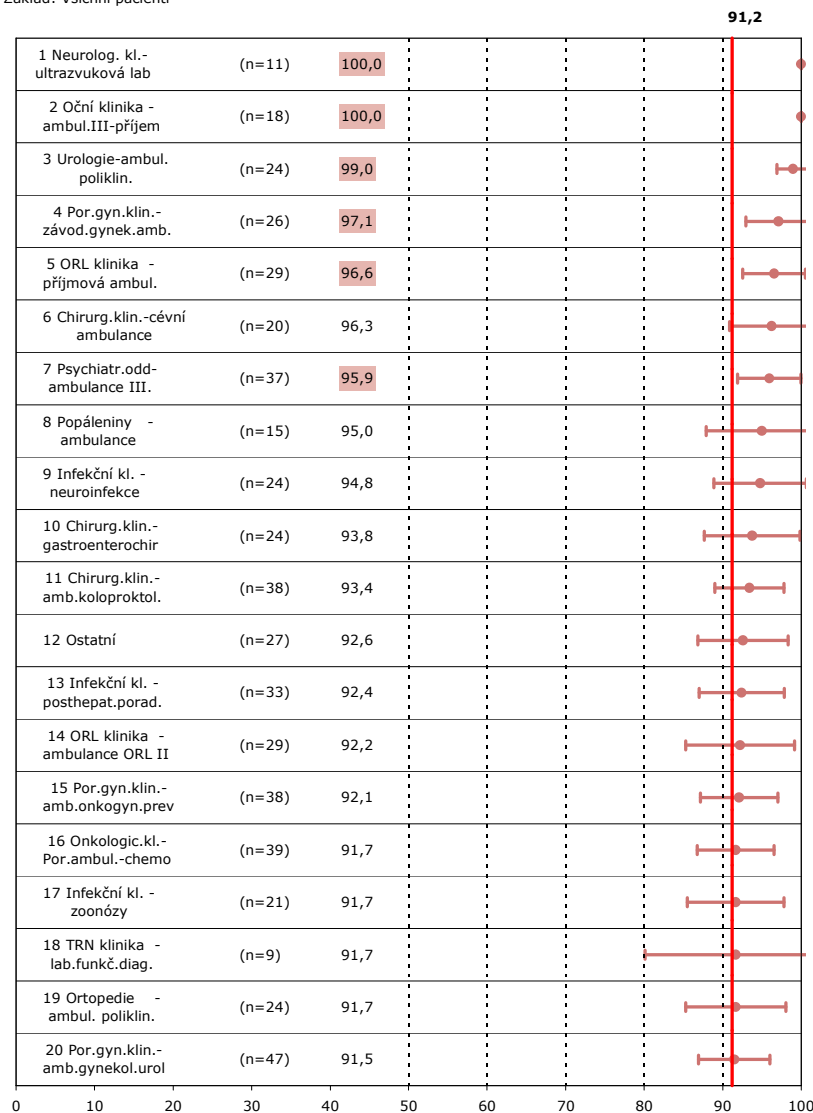


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Návštěva jiného specialisty - sestry

Návštěva jiného specialisty - sestry

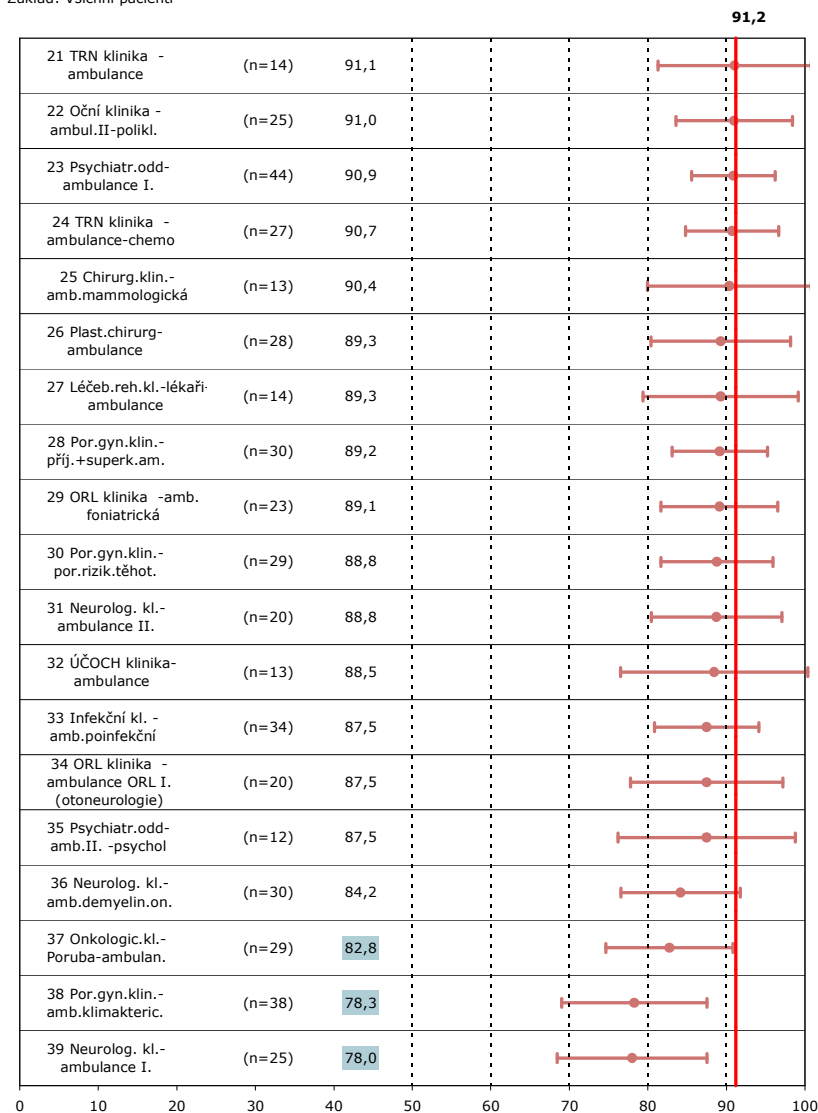
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

Návštěva jiného specialisty - sestry

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009



PŘÍLOHA 1: PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE AMBULANCÍ

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Před návštěvou ambulance

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

	Před návštěvou ambulance	Doba objednání	Nabídka termínů	Znalost důvodu návštěvy	Odklad termínu návštěvy
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.					
Chirurg.klin.-amb.mammologická		-		+	
Chirurg.klin.-cévní ambulance					
Chirurg.klin.-gastroenterochir					
Infekční kl. -amb.poinfekční					-
Infekční kl. -neuroinfekce			-		
Infekční kl. -posthepat.porad.	-				
Infekční kl. -zoonózy				-	
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance	+	+			
Neurolog. kl.-amb.demyelin.on.					
Neurolog. kl.-ambulance I.			-		
Neurolog. kl.-ambulance II.					
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab	-	-	-		
Oční klinika -ambul.III-příjem					
Oční klinika -ambul.II-polikl.	-			-	
Onkologic.kl.-Por.ambul.-chemo	+	+			
Onkologic.kl.-Poruba-ambulan.					
ORL klinika -amb. foniatriká					
ORL klinika -ambulance ORL I. (otoneurologie)					
ORL klinika -ambulance ORL II			-	-	
ORL klinika -příjmová ambul.		-			
Ortopedie -ambul. poliklin.		-			
Plast.chirurg-ambulance					
Popáleniny -ambulance		-			
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol		+		-	
Por.gyn.klin.-amb.klimakteric.		+			-
Por.gyn.klin.-amb.onkogyn.prev					-
Por.gyn.klin.-por.rizik.těhot.		+			
Por.gyn.klin.-příj.+superk.am.	+	+			
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.	+	+			
Psychiatr.odd-ambulance I.					
Psychiatr.odd-amb.II. -psychol					
Psychiatr.odd-ambulance III.	+	+	+		
TRN klinika -ambulance					
TRN klinika -ambulance-chemo	+	+			
TRN klinika -lab.funkč.diag.					-
ÚČOCH klinika-ambulance					
Urologie-ambul. poliklin.					
Ostatní					

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Čekání

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulančí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

	Čekání	Čekání v čekárně	Info o době čekání	Info o důvodu čekání
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.				+
Chirurg.klin.-amb.mammologická	+	+		
Chirurg.klin.-cévní ambulance				
Chirurg.klin.-gastroenterochir				
Infekční kl. -amb.poinfekční				
Infekční kl. -neuroinfekce				
Infekční kl. -posthepat.porad.				
Infekční kl. -zoonózy				
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance	+	+	+	+
Neurolog. kl.-amb.demyelin.on.	-		-	-
Neurolog. kl.-ambulance I.	-	-	-	-
Neurolog. kl.-ambulance II.	-		-	
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab	+	+	+	+
Oční klinika -ambul.III-příjem				
Oční klinika -ambul.II-polikl.				
Onkologic.kl.-Por.ambul.-chemo		-		
Onkologic.kl.-Poruba-ambulan.	-	-	-	-
ORL klinika -amb. foniatrická	-	-	-	-
ORL klinika -ambulance ORL I. (otoneurologie)		-		
ORL klinika -ambulance ORL II	+	+	+	+
ORL klinika -příjmová ambul.				
Ortopedie -ambul. poliklin.	-	-	-	-
Plast.chirurg-ambulance				
Popáleniny -ambulance	+	+		
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol		+		
Por.gyn.klin.-amb.klimakteric.	+	+		
Por.gyn.klin.-amb.onkogyn.prev				
Por.gyn.klin.-por.rizik.těhot.	-	-	-	-
Por.gyn.klin.-příj.+superk.am.				
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.	-		-	
Psychiatr.odd-ambulance I.		+		
Psychiatr.odd-amb.II. -psychol	+	+	+	
Psychiatr.odd-ambulance III.	+	+	+	+
TRN klinika -ambulance				
TRN klinika -ambulance-chemo				
TRN klinika -lab.funkč.diag.		+		
ÚČOCH klinika-ambulance				
Urologie-ambul. poliklin.				
Ostatní				

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Prostředí a orientace

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulančí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

	Prostředí a orientace	Nalezení ambulance	Dojem z prostředí	Čistota toalet
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.				
Chirurg.klin.-amb.mammologická				
Chirurg.klin.-cévní ambulance				
Chirurg.klin.-gastroenterochir				
Infekční kl. -amb.poinfekční	+		+	+
Infekční kl. -neuroinfekce	+		+	+
Infekční kl. -posthepat.porad.				+
Infekční kl. -zoonózy				+
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance	+			+
Neurolog. kl.-amb.demyelin.on.			-	
Neurolog. kl.-ambulance I.			-	-
Neurolog. kl.-ambulance II.				-
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab				
Oční klinika -ambul.III-příjem				
Oční klinika -ambul.II-polikl.				-
Onkologic.kl.-Por.ambul.-chemo	-	-		
Onkologic.kl.-Poruba-ambulan.	-		-	
ORL klinika -amb. foniatrická			-	
ORL klinika -ambulance ORL I. (otoneurologie)			-	
ORL klinika -ambulance ORL II		-		
ORL klinika -příjemová ambul.				
Ortopedie -ambul. poliklin.				
Plast.chirurg-ambulance				
Popáleniny -ambulance				
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol				
Por.gyn.klin.-amb.klimakteric.				-
Por.gyn.klin.-amb.onkogyn.prev				
Por.gyn.klin.-por.rizik.těhot.			+	+
Por.gyn.klin.-příj.+superk.am.				
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.	+		+	+
Psychiatr.odd-ambulance I.	+	+	+	
Psychiatr.odd-amb.II. -psychol				
Psychiatr.odd-ambulance III.				
TRN klinika -ambulance				
TRN klinika -ambulance-chemo			-	
TRN klinika -lab.funkč.diag.				
ÚČOCH klinika-ambulance	-		-	
Urologie-ambul. poliklin.				-
Ostatní				+

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Návštěva lékaře

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulančí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

	Návštěva lékaře	Dostatek času při vyšetření	Srozumitelnost důvodů léčby od lékaře	Pozornost lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Důvěra k lékaři	Znalost předchozí léčby lékařem
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.							
Chirurg.klin.-amb.mammologická	+				+		
Chirurg.klin.-cévní ambulance							
Chirurg.klin.-gastroenterochir				-		+	
Infekční kl. -amb.poinfekční							
Infekční kl. -neuroinfekce							-
Infekční kl. -posthepat.porad.							
Infekční kl. -zoonózy					-		
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance	-		-		-	-	-
Neurolog. kl.-amb.demyelin.on.							+
Neurolog. kl.-ambulance I.					-		
Neurolog. kl.-ambulance II.							
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab		-					
Oční klinika -ambul.III-přijem							
Oční klinika -ambul.II-polikl.	-		-			-	
Onkologic.kl.-Por.ambul.-chemo							
Onkologic.kl.-Poruba-ambulan.							
ORL klinika -amb. foniatická							-
ORL klinika -ambulance ORL I. (otoneurologie)							
ORL klinika -ambulance ORL II	-		-		-	-	-
ORL klinika -příjmová ambul.	+		+		+		
Ortopedie -ambul. poliklin.							
Plast.chirurg-ambulance	-	-					-
Popáleniny -ambulance							
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol							
Por.gyn.klin.-amb.klimakteric.							
Por.gyn.klin.-amb.onkogyn.prev				+			
Por.gyn.klin.-por.rizik.těhot.							
Por.gyn.klin.-přij.+superk.am.							
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.							
Psychiatr.odd-ambulance I.				+			
Psychiatr.odd-amb.II. -psychol							
Psychiatr.odd-ambulance III.							
TRN klinika -ambulance							
TRN klinika -ambulance-chemo						-	
TRN klinika -lab.funkč.diag.							
ÚČOCH klinika-ambulance							
Urologie-ambul. poliklin.							
Ostatní							

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Návštěva jiného specialisty

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulaní

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

	Návštěva jiného specialisty	Srozumitelnost odpovědí specialisty	Důvěra ke specialistovi
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.			
Chirurg.klin.-amb.mammologická			
Chirurg.klin.-cévní ambulance			
Chirurg.klin.-gastroenterochir			
Infekční kl. -amb.poinfekční			
Infekční kl. -neuroinfekce			
Infekční kl. -posthepat.porad.			
Infekční kl. -zoonózy			
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance			
Neurolog. kl.-amb.demyelin.on.	-		
Neurolog. kl.-ambulance I.	-	-	-
Neurolog. kl.-ambulance II.			
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab	+		
Oční klinika -ambul.III-příjem	+	+	
Oční klinika -ambul.II-polikl.			
Onkologic.kl.-Por.ambul.-chemo			
Onkologic.kl.-Poruba-ambulan.		-	
ORL klinika -amb. foniatická			
ORL klinika -ambulance ORL I. (otoneurologie)			
ORL klinika -ambulance ORL II			
ORL klinika -příjmová ambul.		+	
Ortopedie -ambul. poliklin.			
Plast.chirurg-ambulance			
Popáleniny -ambulance			
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol			
Por.gyn.klin.-amb.klimakteric.	-	-	-
Por.gyn.klin.-amb.onkogyn.prev			
Por.gyn.klin.-por.rizik.těhot.			
Por.gyn.klin.-příj.+superk.am.			
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.			
Psychiatr.odd-ambulance I.			
Psychiatr.odd-amb.II. -psychol			
Psychiatr.odd-ambulance III.			
TRN klinika -ambulance			
TRN klinika -ambulance-chemo			
TRN klinika -lab.funkč.diag.			
ÚČOCH klinika-ambulance			
Urologie-ambul. poliklin.	+		
Ostatní			

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Všeobecně k návštěvě

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

	Všeobecně k návštěvě	Chování ze strany personálu	Přiměřenost množství informací	Soukromí při probírání zdravotního stavu	Soukromí při vyšetření	Protichůdné informace personálu	Zapojení do rozhodování o léčbě	Představení personálu	Kontinuita personálu při léčbě
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.								-	
Chirurg.klin.-amb.mammologická									
Chirurg.klin.-cévní ambulance									
Chirurg.klin.-gastroenterochir									
Infekční kl.-amb.poinfekční					-			+	+
Infekční kl.-neuroinfekce									
Infekční kl.-posthepat.porad.									+
Infekční kl.-zoonózy									+
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance									
Neurolog. kl.-amb.demyelin.on.		-				-			+
Neurolog. kl.-ambulance I.									+
Neurolog. kl.-ambulance II.							-		
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab			-				+		
Oční klinika -ambul.III-přijem			-				+		
Oční klinika -ambul.II-polikl.								-	-
Onkologic.kl.-Por.ambul.-chemo								+	
Onkologic.kl.-Poruba-ambulan.									-
ORL klinika -amb. foniatrická									-
ORL klinika -ambulance ORL I. (otoneurologie)									-
ORL klinika -ambulance ORL II									-
ORL klinika -příjmová ambul.									
Ortopedie -ambul. poliklin.									
Plast.chirurg-ambulance								-	
Popáleniny -ambulance									
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol	+								+
Por.gyn.klin.-amb.klimakteric.									+
Por.gyn.klin.-amb.onkogyn.prev									
Por.gyn.klin.-por.rizik.těhot.									-
Por.gyn.klin.-příj.+superk.am.									-
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.									
Psychiatr.odd-ambulance I.							-		+
Psychiatr.odd-amb.II. -psychol									
Psychiatr.odd-ambulance III.		-			-		-	+	+
TRN klinika -ambulance									-
TRN klinika -ambulance-chemo						-	-		-
TRN klinika -lab.funkč.diag.						-			-
ÚČOCH klinika-ambulance	-				-				-
Urologie-ambul. poliklin.							+		-
Ostatní		-							

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Vyšetření a léčba

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulančí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

	Vyšetření a léčba	Zdůvodnění vyšetření personálem	Info o získání výsledků vyšetření	Srozumitelnost výsledků vyšetření	Vysvětlení před zákrokem	Srozumitelnost rizik a výhod zákroku
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.						-
Chirurg.klin.-amb.mammologická						
Chirurg.klin.-cévní ambulance						
Chirurg.klin.-gastroenterochir						
Infekční kl. -amb.poinfekční						
Infekční kl. -neuroinfekce						
Infekční kl. -posthepat.porad.						
Infekční kl. -zoonózy						
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance						-
Neurolog. kl.-amb.demyelin.on.	-	-		-		
Neurolog. kl.-ambulance I.						
Neurolog. kl.-ambulance II.						
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab		-				
Oční klinika -ambul.III-příjem						
Oční klinika -ambul.II-polikl.						-
Onkologic.kl.-Por.ambul.-chemo		+				
Onkologic.kl.-Poruba-ambulan.						
ORL klinika -amb. foniatriká						
ORL klinika -ambulance ORL I. (otoneurologie)						
ORL klinika -ambulance ORL II	-		-	-		
ORL klinika -příjmová ambul.						
Ortopedie -ambul. poliklin.						
Plast.chirurg-ambulance						
Popáleniny -ambulance					-	
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol						
Por.gyn.klin.-amb.klimakteric.						
Por.gyn.klin.-amb.onkogyn.prev						
Por.gyn.klin.-por.rizik.těhot.			-			
Por.gyn.klin.-příj.+superk.am.		-				
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.						
Psychiatr.odd-ambulance I.						
Psychiatr.odd-amb.II. -psychol						
Psychiatr.odd-ambulance III.						
TRN klinika -ambulance						
TRN klinika -ambulance-chemo						
TRN klinika -lab.funkč.diag.					-	
ÚČOCH klinika-ambulance						
Urologie-ambul. poliklin.	+			+		
Ostatní						

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Ukončení návštěvy

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulaní

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

	Ukončení návštěvy	Info o užívání léků	Info o důvodech užívání léků	Info o vedlejších účincích léků
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.		-		
Chirurg.klin.-amb.mammologická				
Chirurg.klin.-cévní ambulance			-	
Chirurg.klin.-gastroenterochir		-		
Infekční kl. -amb.poinfekční				
Infekční kl. -neuroinfekce				
Infekční kl. -posthepat.porad.		-		
Infekční kl. -zoonózy				
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance	-		-	
Neurolog. kl.-amb.demyelin.on.				
Neurolog. kl.-ambulance I.				-
Neurolog. kl.-ambulance II.				-
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab				
Oční klinika -ambul.III-přijem				
Oční klinika -ambul.II-polikl.				
Onkologic.kl.-Por.ambul.-chemo	+			+
Onkologic.kl.-Poruba-ambulan.	-			-
ORL klinika -amb. foniatrická			-	
ORL klinika -ambulance ORL I. (otoneurologie)				
ORL klinika -ambulance ORL II			-	
ORL klinika -příjmová ambul.				
Ortopedie -ambul. poliklin.				
Plast.chirurg-ambulance				
Popáleniny -ambulance				
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol				
Por.gyn.klin.-amb.klimakteric.				
Por.gyn.klin.-amb.onkogyn.prev				
Por.gyn.klin.-por.rizik.těhot.				
Por.gyn.klin.-přij.+superk.am.				
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.				
Psychiatr.odd-ambulance I.				
Psychiatr.odd-amb.II. -psychol				
Psychiatr.odd-ambulance III.				
TRN klinika -ambulance				
TRN klinika -ambulance-chemo	+			+
TRN klinika -lab.funkč.diag.	-	-	-	
ÚČOCH klinika-ambulance				
Urologie-ambul. poliklin.				
Ostatní				

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Informovanost

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulaní

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

	Informovanost	Kopie dokumentů zaslaných prakt.lékaři	Info o sledování příznaků nemoci	Kontakt pro případ zhoršení stavu
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.		+		
Chirurg.klin.-amb.mammologická			+	
Chirurg.klin.-cévní ambulance				
Chirurg.klin.-gastroenterochir				
Infekční kl. -amb.poinfekční				
Infekční kl. -neuroinfekce				-
Infekční kl. -posthepat.porad.				-
Infekční kl. -zoonózy			-	
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance				
Neurolog. kl.-amb.demyelin.on.				
Neurolog. kl.-ambulance I.			-	
Neurolog. kl.-ambulance II.				
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab	-		-	-
Oční klinika -ambul.III-přjem				
Oční klinika -ambul.II-polikl.		+		
Onkologic.kl.-Por.ambul.-chemo	+	+	+	+
Onkologic.kl.-Poruba-ambulan.			-	
ORL klinika -amb. foniatrická				
ORL klinika -ambulance ORL I. (otoneurologie)				
ORL klinika -ambulance ORL II			-	
ORL klinika -příjmová ambul.				-
Ortopedie -ambul. poliklin.		+		
Plast.chirurg-ambulance				
Popáleniny -ambulance	+		+	+
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol		-		
Por.gyn.klin.-amb.klimakteric.	-	-		
Por.gyn.klin.-amb.onkogyn.prev				
Por.gyn.klin.-por.rizik.těhot.				
Por.gyn.klin.-přij.+superk.am.				
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.	-	-		-
Psychiatr.odd-ambulance I.	-	-		
Psychiatr.odd-amb.II. -psychol		-		
Psychiatr.odd-ambulance III.		-		+
TRN klinika -ambulance				
TRN klinika -ambulance-chemo	+		+	+
TRN klinika -lab.funkč.diag.	-	-	-	-
ÚČOCH klinika-ambulance				+
Urologie-ambul. poliklin.	+		+	+
Ostatní				

Přehled indikátorů

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Celkový dojem

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulančí

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - amb. FN Ostrava, 2009

	Celkový dojem	Spokojenost - hlavní důvod návštěvy	Organizace provozu ambulance	Úcta a respekt ze strany personálu	Celkové hodnocení péče
Chirurg.klin.-amb.koloproktol.					
Chirurg.klin.-amb.mammologická					
Chirurg.klin.-cévní ambulance				+	
Chirurg.klin.-gastroenterochir					
Infekční kl. -amb.poinfekční					
Infekční kl. -neuroinfekce					
Infekční kl. -posthepat.porad.					
Infekční kl. -zoonózy					
Léčeb.reh.kl.-lékaři-ambulance					-
Neurolog. kl.-amb.demyelin.on.	-		-	-	
Neurolog. kl.-ambulance I.	-		-	-	-
Neurolog. kl.-ambulance II.	-			-	-
Neurolog. kl.-ultrazvuková lab					
Oční klinika -ambul.III-příjem			+		
Oční klinika -ambul.II-polikl.				-	-
Onkologic.kl.-Por.ambul.-chemo		+			
Onkologic.kl.-Poruba-ambulan.	-		-	-	-
ORL klinika -amb. foniatriká			-		
ORL klinika -ambulance ORL I. (otoneurologie)			-		
ORL klinika -ambulance ORL II					
ORL klinika -příjmová ambul.	+	+		+	
Ortopedie -ambul. poliklin.					
Plast.chirurg-ambulance					
Popáleniny -ambulance	+		+		
Por.gyn.klin.-amb.gynekol.urol					
Por.gyn.klin.-amb.klimakteric.	-			-	
Por.gyn.klin.-amb.onkogyn.prev	+		+		
Por.gyn.klin.-por.rizik.těhot.		-			
Por.gyn.klin.-příj.+superk.am.					
Por.gyn.klin.-závod.gynek.amb.				+	
Psychiatr.odd-ambulance I.					
Psychiatr.odd-amb.II. -psychol					
Psychiatr.odd-ambulance III.					+
TRN klinika -ambulance					
TRN klinika -ambulance-chemo					
TRN klinika -lab.funkč.diag.					
ÚČOCH klinika-ambulance	-		-	-	
Urologie-ambul. poliklin.	+		+		+
Ostatní				-	