



Fakultní nemocnice Olomouc

I. P. Pavlova 6, 775 20 Olomouc

Oddělení kvality

tel. +420 588 443 111, e-mail: ok@fnol.cz

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

**MĚŘENÍ KVALITY ZDRAVOTNÍ PÉČE PROSTŘEDNICTVÍM SPOKOJENOSTI
PACIENTŮ VE FAKULTNÍ NEMOCNICI OLOMOUC**

ANKETA 2/2006

2. POLOLETÍ 2006

**ZPRACOVALI:
ODDĚLENÍ KVALITY
ÚSEK INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ**

**OLOMOUC
BŘEZEN 2007**

Měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů.

Sledování spokojenosti hospitalizovaných pacientů je jedním z ukazatelů kvality zdravotní péče a nezdravotnických služeb ve Fakultní nemocnici Olomouc (FNO). Kontinuálně je sledována od roku 1997. Výsledky jsou překládány vedoucím zaměstnancům na všech stupních řízení FNO, jako podnět pro kontinuální zvyšování spokojenosti s kvalitou služeb jak v oblasti lékařské a ošetrovatelské péče, tak v oblasti nezdravotnických služeb, zabezpečení práv pacientů, zajištění osobního pohodlí, bezpečnosti a ostatních potřeb pacientů.

Výsledky anket jsou k dispozici všem zaměstnancům na Intranetu v menu Tématické okruhy/Ankety. Základní informace o výsledcích průzkumu spokojenosti pacientů určené pro informovanost veřejnosti jsou od roku 2005 zveřejňovány na internetových stránkách Fakultní nemocnice Olomouc v menu Kvalita péče/Anketa spokojenosti pacientů. Obsahuje zkrácenou verzi výstupů z dotazníkového šetření.

Počínaje rokem 2006 byl na doporučení Ministerstva zdravotnictví České republiky použit k šetření spokojenosti dotazník, postihující šest dimenzí kvality zdravotní péče, z nichž každá obsahuje otázky zaměřené na zjištění míry spokojenosti s určitou oblastí poskytované péče. Dotazník byl sestaven na základě zkušeností Pickerova institutu, jehož zkušeností využila pracovní skupina vytvořená Sdružením Fakultních nemocnic, zaměřená na šetření spokojenosti pacientů, která napomáhala ověření a tohoto dotazníku v podmínkách českého prostředí. Otázky v dotazníku pokrývají oblasti, které pacienti mohou sami hodnotit. Základní podmínkou při dotazníkových akcích zůstává zajištění naprosté anonymity respondentů.

Níže prezentované vyhodnocení je zpracováno na základě výstupů získaných od pacientů z dotazníkové akce konané 2. pololetí roku 2006.

Metodika provedení ankety

Metodika provedení využila zkušeností z provádění anket v předchozích letech a respektovala doporučení Metodické příručky a praktických doporučení pro pracovníky zdravotnických zařízení, kteří odpovídají za zpracování výzkumu s názvem Kvalita Očima Pacientů (autoři: Tomáš Raiter, Pavel Březovský, leden 2006, verze 1.0)

Anketa 2/2006 byla realizována Centrem kvality péče FNO (od 1. 3. 2007 Oddělení kvality). Proběhla v období 15. 8. - 10. 12. 2006.

Dotazníky byly předloženy pacientům hospitalizovaným na klinikách a odděleních sestrami. Organizaci distribuce a sběru dotazníků na jednotlivých odděleních byla ze strany vrchních a staničních sester věnována tradičně patřičná pozornost, o čemž svědčí návratnost dotazníků ve výši **93,7%** (2 124 vrácených dotazníků z 2 266 rozdaných)

Standardně bylo dodržováno pravidlo, že odpovídali pouze pacienti způsobilí odpovídat, kteří byli hospitalizováni alespoň 3 dny.

Vyplnění a odevzdání dotazníků probíhalo za důsledného respektování pacientova práva na anonymitu. Pacienti je vhazovali do zapečetěných schránek, které vybírali zaměstnanci Centra kvality péče (Oddělení kvality). Imobilním pacientům byla schránka přinesena k lůžku.

Odpovědi pacientů byly zpracovány pomocí shrnutí otázek do 6 níže uvedených dimenzí (variační šíře odpovědí byla u jednotlivých otázek v rozmezí 2-9 variant).

Ze zpracování musely být vyloučeny 4 dotazníky, které neměly vyplněny odpovědi.

Celkový počet vyhodnocených dotazníků tedy činil 2 120. V součtu s vyhodnocenými 1 123 dotazníky z 1. pololetí 2006 byly **vyhodnoceny názory celkem 7,34% pacientů z celkového počtu hospitalizovaných ve Fakultní nemocnici Olomouc v roce 2006.** (Ministerstvo zdravotnictví České republiky stanovilo pro rok 2006 jako minimální počet respondentů 5% z celkového počtu hospitalizovaných za rok).

Je potěšující zjištění, že i při vyšším počtu respondentů je průměrná celková spokojenost ve 2. pololetí ve srovnání s 1. pololetím o 2% vyšší.

Otázky reprezentující jednotlivé dimenze jsou uvedeny i s pořadovým číslem, pod kterým byly uvedeny v dotazníku, u hodnocení jednotlivých dimenzí (viz dále):

1. Přijetí do nemocnice
2. Respekt, ohled, úcta
3. Koordinace a integrita péče
4. Informace a komunikace
5. Tělesné pohodlí
6. Citová opora

Samostatně byla zhodnocena spokojenost:

se sestrami,
s lékaři,

s obecným managementem na jednotlivých klinikách a odděleních.

Do těchto parametrů byly rovněž zahrnuty skupiny otázek uvedené dále v textu v příslušné kapitole.

Ve srovnání s výstupy z 1. pololetí je vyhodnocení 2. pololetí doplněno o hodnocení spokojenosti se sestrami, lékaři a obecným managementem a šesti dimenzemi také **pro všechna hodnocená zdravotnická pracoviště**, kde je vždy na dvou stranách zobrazena:

1. Tabulka zobrazující aritmetický průměr (Mean) hodnoceného parametru, minimální a maximální hodnotu (Minimum, Maximum), standardní chybu průměru (Std. Error of Mean), Median a počet respondentů (N) pro parametr celková spokojenost, spokojenost se sestrami, spokojenost s lékaři, spokojenost s obecným managementem. Pak následuje sloupcový graf zobrazující jejich Mean.
2. Dále je pro **jednotlivá zdravotnická pracoviště** stejným způsobem uvedena také tabulka a sloupcový graf pro všech šest hodnocených dimenzí až na úroveň oddělení.

Každý manažer na všech úrovních má možnost zmapovat si spokojenost pacientů v šesti výše uvedených dimenzích na jednotlivých odděleních svého pracoviště, identifikovat zdroj nespokojenosti a zaměřit se na jeho eliminaci. (Podobně, jak tomu bylo v předchozích letech při původním způsobu zpracování anket).

Každý zaměstnanec má možnost pohledem na intranet získat objektivní informaci o oblastech se kterými jsou pacienti na jeho oddělení nespokojeni a v rámci procesu kontinuálního zvyšování kvality poskytované péče poskytnout managementu svého pracoviště ev. managementu FNO své návrhy na opatření, vedoucí k vyšší míře spokojenosti hospitalizovaných pacientů.

Poslední oddíl obvykle uváděný na konci zpracování výsledků v příloze, tj. slovní připomínky a náměty pacientů, zpracování 2. pololetí neuvádí, jelikož vyplněné dotazníky byly na pokyn náměstkyně ministra zdravotnictví pro zdravotní péči odeslány na Odbor zdravotní péče Ministerstva zdravotnictví České republiky a v době zpracování těchto výstupů nebyly k dispozici.

Na výstupy z ankety realizované v 1. pololetí řada pracovišť reagovala podrobným rozбором výsledků, studiem odpovědí pacientů a následné kroky vedly k výrazné změně pořadí v oblasti celkové průměrné spokojenosti na jednotlivých pracovištích. Většina pracovišť se dostala v celkové spokojenosti nad celonemocniční hodnotu celkové průměrné spokojenosti. Rovněž pořadí pracovišť od nejvyšší spokojenosti k nejnižší se změnilo. Je to bezpochyby odrazem zájmu zdravotnických pracovišť o co největší počet spokojených pacientů resp. klientů.

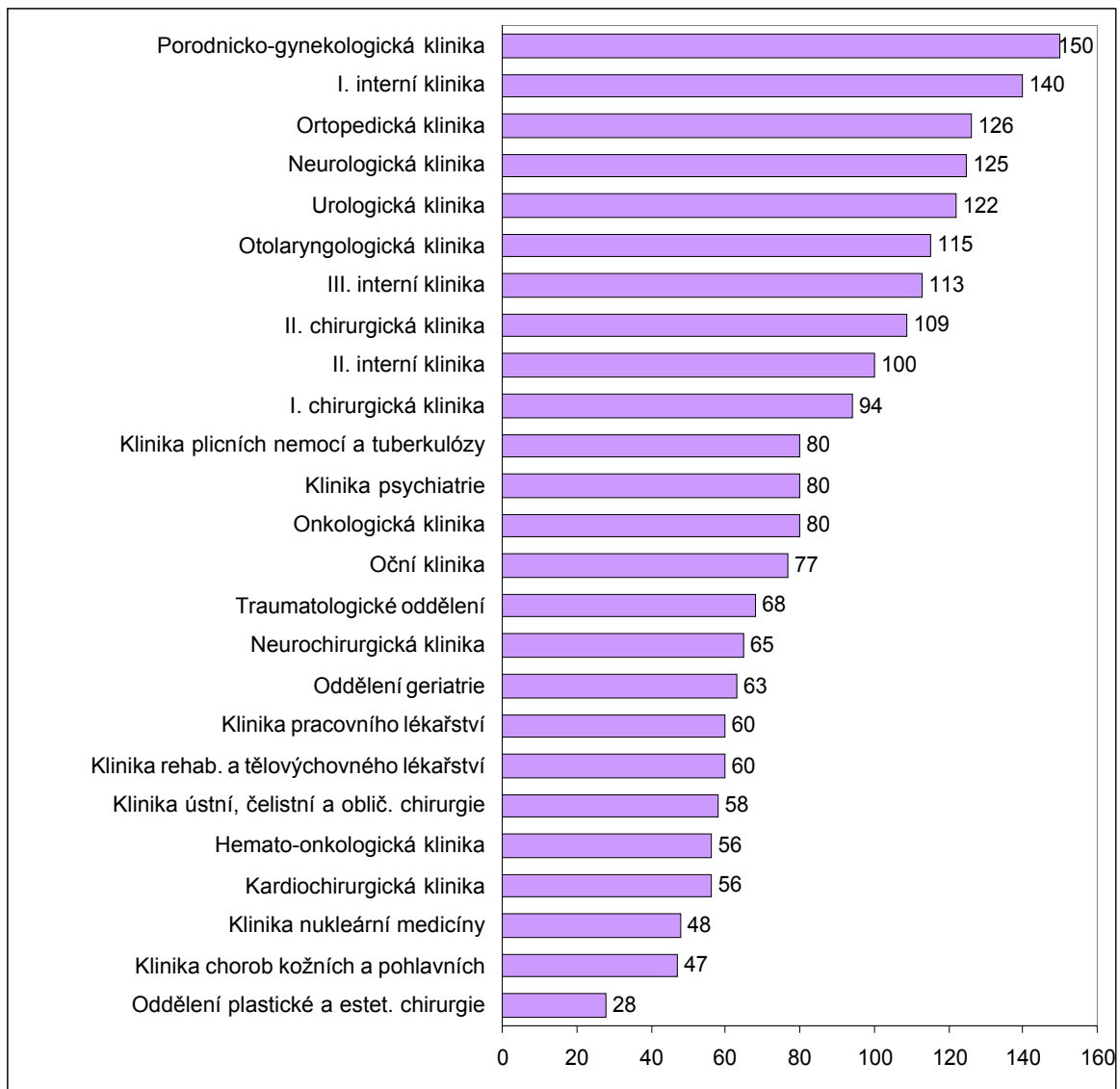
Do celkového hodnocení zasáhla „chyba malých čísel“. Je pochopitelné, že malé oddělení má nesrovnatelně menší šanci ve sledovaném období dotázat stejný počet respondentů, jako kliniky, které mají několik oddělení.

Následující tabulky a grafy uvádějí výstupy jednotlivé hodnocené parametry:

Počet dotazníků zpracovaných za jednotlivá oddělení -tabulka:

KLINIKA	absolutní četnosti	relativní četnosti (%)
Porodnicko-gynekologická klinika	150	7,08
I. interní klinika	140	6,60
Ortopedická klinika	126	5,94
Neurologická klinika	125	5,90
Urologická klinika	122	5,75
Otolaryngologická klinika	115	5,42
III. interní klinika	113	5,33
II. chirurgická klinika	109	5,14
II. interní klinika	100	4,72
I. chirurgická klinika	94	4,43
Onkologická klinika	80	3,77
Klinika psychiatrie	80	3,77
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy	80	3,77
Oční klinika	77	3,63
Traumatologické oddělení	68	3,21
Neurochirurgická klinika	65	3,07
Oddělení geriatric	63	2,97
Klinika rehabilitačního a tělovýchovného lékařství	60	2,83
Klinika pracovního lékařství	60	2,83
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	58	2,74
Kardiochirurgická klinika	56	2,64
Hemato-onkologická klinika	56	2,64
Klinika nukleární medicíny	48	2,26
Klinika chorob kožních a pohlavních	47	2,22
Oddělení plastické a estet. chirurgie	28	1,32
Celkem	2120	100,00

Počet dotazníků zpracovaných za jednotlivá oddělení-graf:



DEMOGRAFICKÁ STRUKTURA PACIENTŮ

Průměrný věk pacientů za celou nemocnici byl 53,2 let (rozmezí 9 - 92 let, SD 16,6 let). Nejvíce byla zastoupena věková kategorie 51-70 let (43,1 % pacientů).

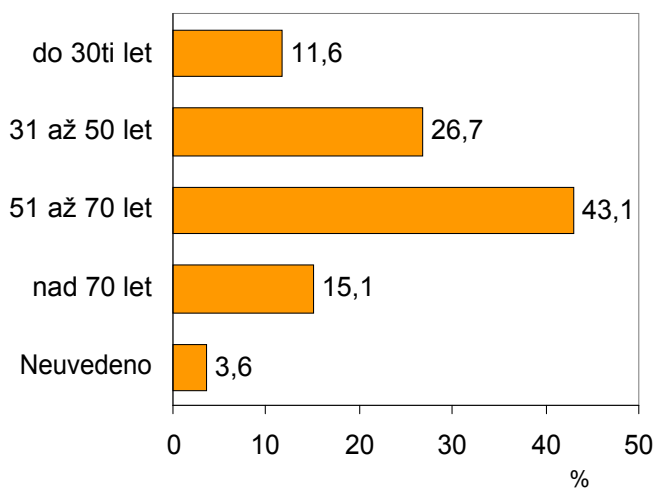
Ve vzorku pacientů mají mírnou převahu ženy (54,3%), vyučení bez maturity (37,8 %) a středoškoláci s maturitou (36,9 %).

Věková struktura

VĚK

	absolutní četnost	relativní četnost	relativní validní četnost
do 30ti let	245	11,6	12,0
31 až 50 let	565	26,7	27,6
51 až 70 let	913	43,1	44,7
nad 70 let	321	15,1	15,7
Celkem	2044	96,4	100,0
Neuvedeno	76	3,6	
Celkem	2120	100,0	

Distribuce pacientů podle věku



Věk pacientů podle oddělení

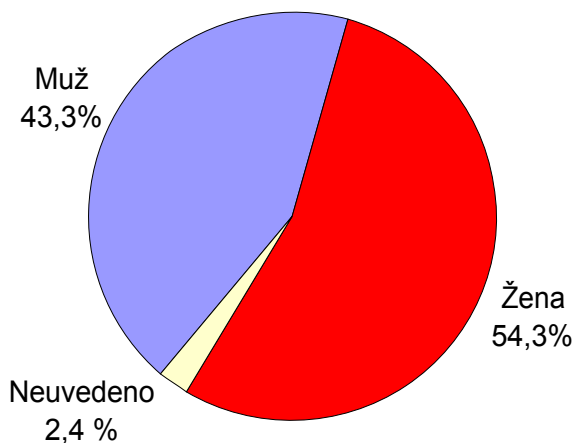
KLINIKA	N	Min	Max	Medián	Průměr	SD
Traumatologické oddělení	67	18	85	45	45,5	16,8
Klinika rehabilitačního a tělovýchovného lékařství	59	17	83	53	52,1	13,7
Onkologická klinika	73	30	86	58	57,6	12,8
Neurologická klinika	117	19	86	52	51,6	16,7
Ortopedická klinika	119	12	83	58	54,2	16,8
Urologická klinika	115	9	82	59	54,9	16,2
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	57	18	84	50	47,4	17,6
Kardiochirurgická klinika	55	45	82	68	66,0	9,0
Oční klinika	76	21	81	60	58,5	13,8
II. chirurgická klinika	108	14	80	54	51,4	15,9
Oddělení plastické a estet. chirurgie	27	20	75	50	47,7	16,8
Klinika chorob kožních a pohlavních	47	15	90	51	51,7	19,6
Porodnicko-gynekologická klinika	147	19	80	33	37,7	12,4
II. interní klinika	99	23	84	61	57,6	15,9
Otolaryngologická klinika	111	14	82	43	44,6	16,4
I. chirurgická klinika	93	19	85	59	54,4	15,1
Klinika pracovního lékařství	53	28	89	57	58,2	11,1
Neurochirurgická klinika	63	21	77	50	48,8	12,8
Klinika nukleární medicíny	48	22	76	58	54,9	12,3
Klinika psychiatrie	77	18	66	44	42,9	12,5
I. interní klinika	129	28	85	63	64,1	10,9
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy	80	24	79	52	51,9	13,8
Hemato-onkologická klinika	55	20	85	51	49,3	16,5
Oddělení geriatric	61	61	92	78	77,2	7,6
III. interní klinika	108	21	86	60	59,4	14,6
Celkem	2044	9	92	56	53,2	16,6

Pacienti podle pohlaví

POHLAVÍ

	absolutní četnost	relativní četnost	relativní validní četnost
Muž	919	43,3	44,4
Žena	1151	54,3	55,6
Total	2070	97,6	100,0
Neuvedeno	50	2,4	
Celkem	2120	100,0	

Pohlaví

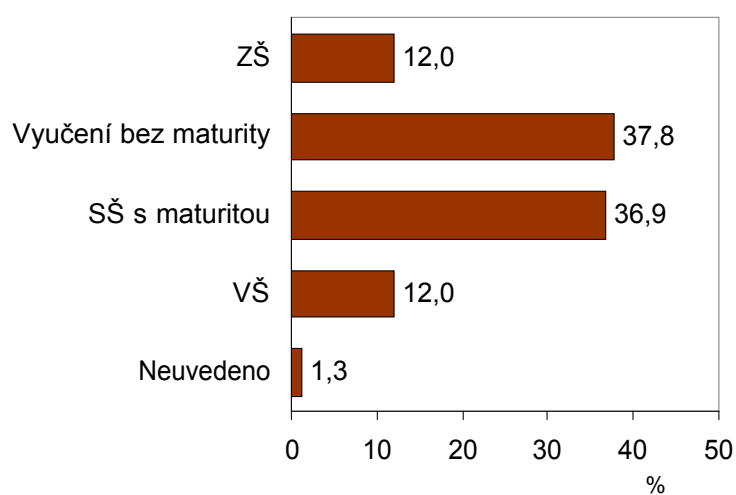


Distribuce pacientů podle vzdělání

VZDĚLÁNÍ

	absolutní četnost	relativní četnost	relativní validní četnost
Základní bez vyučení	254	12,0	12,1
Vyučení bez maturity	802	37,8	38,3
Středoškolské s maturitou	782	36,9	37,4
Vysokoškolské	254	12,0	12,1
Celkem uvedeno	2092	98,7	100,0
Neuvedeno	28	1,3	
Celkem	2120	100,0	

Distribuce pacientů podle vzdělání



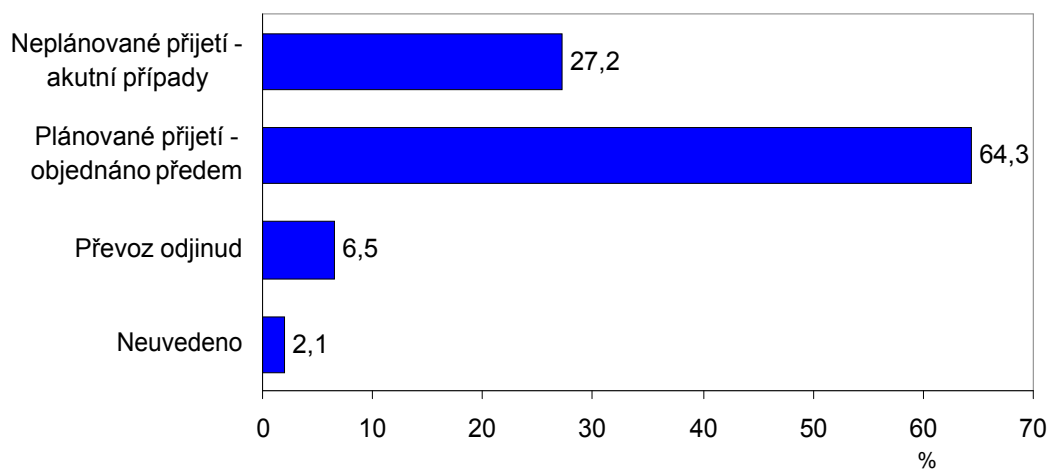
Přijetí do nemocnice a čekací doba na přijetí

Plánované přijetí do nemocnice převažuje urgentní příjem (64,3 % pacientů).
87,5 % pacientů nečekalo na přijetí do nemocnice déle než jeden měsíc,
39,5 % pacientů bylo přijato bez čekání.

PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

	absolutní četnost	relativní četnost	relativní validní četnost
Neplánované přijetí - akutní případy	576	27,2	27,7
Plánované přijetí - objednáno předem	1363	64,3	65,7
Převoz odjinud	137	6,5	6,6
Celkem	2076	97,9	100,0
Neuvedeno	44	2,1	
Celkem	2120	100,0	

Přijetí do nemocnice

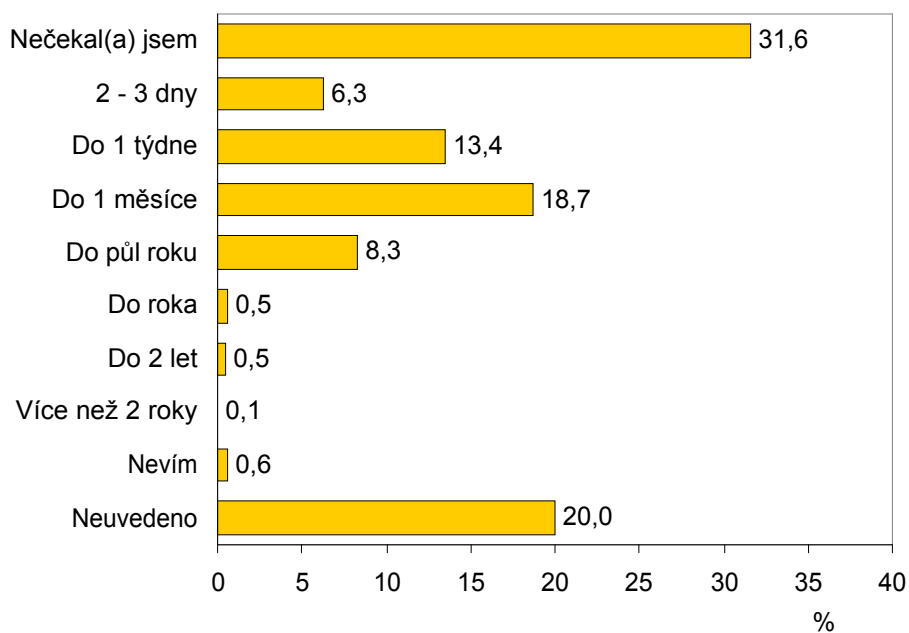


Čekací doba na přijetí do nemocnice

Jak dlouho jste čekal(a) na přijetí do nemocnice?

	absolutní četnost	relativní četnost	relativní validní četnost	kumulativní relativní četnost
Nečekal(a) jsem	670	31,6	39,5	39,5
2 - 3 dny	134	6,3	7,9	47,4
Do 1 týdne	285	13,4	16,8	64,2
Do 1 měsíce	396	18,7	23,3	87,5
Do půl roku	175	8,3	10,3	97,8
Do roku	10	,5	,6	98,4
Do 2 let	11	,5	,6	99,1
Více než 2 roky	3	,1	,2	99,2
Nevím	13	,6	,8	100,0
Celkem	1697	80,0	100,0	
Neuvedeno	423	20,0		
Celkem	2120	100,0		

Čekací doba na přijetí do nemocnice

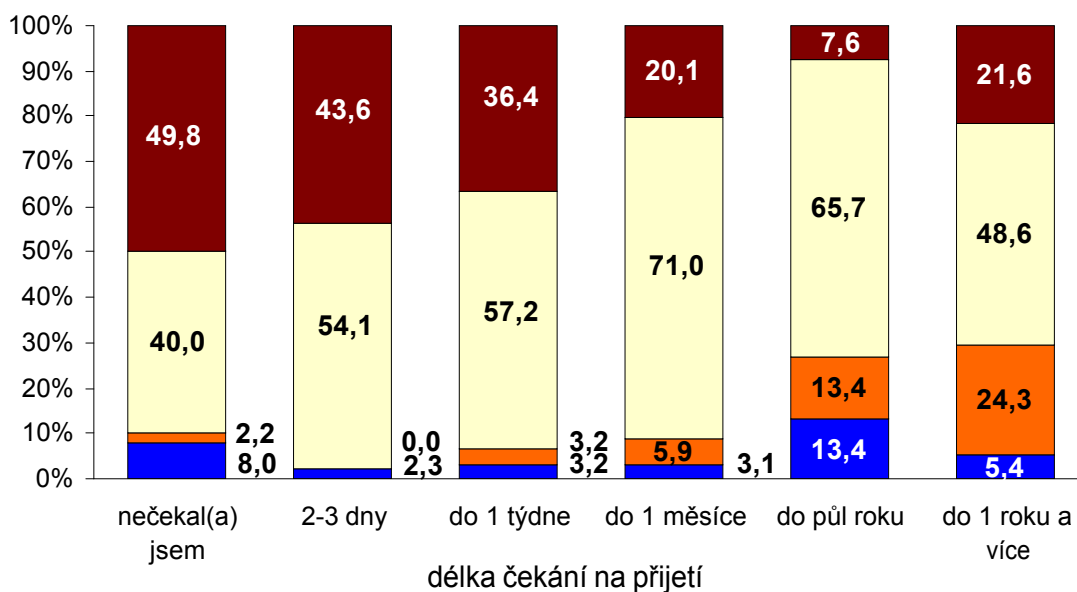


Čekací doba na přijetí a hodnocení čekací doby pacientem

			Hodnocení čekací doby				Celkem
			dříve než jsem předpokládal(a)	tak akorát	příliš dlouhá	nevím	
Čekací doba na přijetí	Nečekal(a) jsem	Počet %	313 49,8%	251 40,0%	14 2,2%	50 8,0%	628 100,0%
	2 - 3 dny	Počet %	58 43,6%	72 54,1%	0 0%	3 2,3%	133 100,0%
	Do 1 týdne	Počet %	103 36,4%	162 57,2%	9 3,2%	9 3,2%	283 100,0%
	Do 1 měsíce	Počet %	78 20,1%	276 71,0%	23 5,9%	12 3,1%	389 100,0%
	Do půl roku	Počet %	13 7,6%	113 65,7%	23 13,4%	23 13,4%	172 100,0%
	do 1 roku a více	Počet %	8 21,6%	18 48,6%	9 24,3%	2 5,4%	37 100,0%
	Celkem	Počet %	573 34,9%	892 54,3%	78 4,8%	99 6,0%	1642 100,0%

Hodnocení čekací doby na přijetí do nemocnice

- přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)
- tak akorát
- příliš dlouhá
- nevím

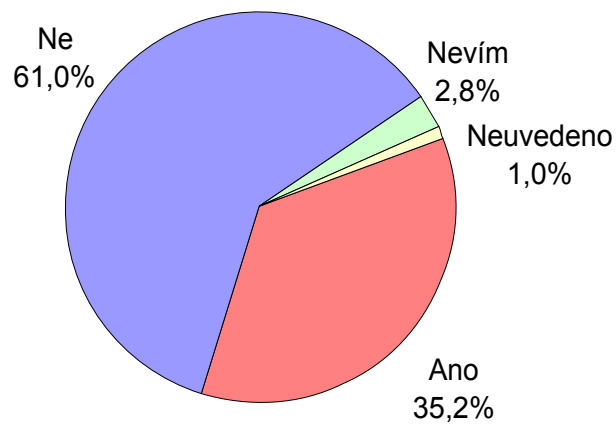


Pacienti s dietou

Dieta

	absolutní četnost	relativní četnost	relativní validní četnost
Ano	746	35,2	35,5
Ne	1294	61,0	61,6
Nevím	59	2,8	2,8
Celkem	2099	99,0	100,0
Neuvedeno	21	1,0	
Celkem	2120	100,0	

Dieta



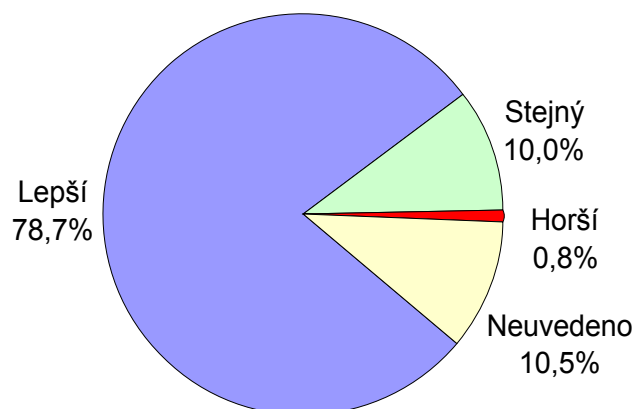
Hodnocení zdravotního stavu po propuštění z nemocnice

Jak byste hodnotil(a) Váš zdravotní stav po propuštění?

	absolutní četnost	relativní četnost	relativní validní četnost
Lepší	1669	78,7	87,9
Stejný	213	10,0	11,2
Horší	16	,8	,8
Celkem	1898	89,5	100,0
Neuvedeno	222	10,5	
Celkem	2120	100,0	

78,7 % pacientů hodnotí svůj zdravotní stav po propuštění z nemocnice jako lepší, jako horší hodnotí svůj stav 0,8 % pacientů.

Zdravotní stav při propuštění



Hodnocení zdravotního stavu vzhledem k čekací době na přijetí do nemocnice

			Zhoršení zdravotního stavu během čekání		Celkem
			ano	ne	
Čekací doba na přijetí	Nečekal(a) jsem	počet	25	568	593
		%	4,2%	95,8%	100,0%
	2 - 3 dny	počet	11	115	126
		%	8,7%	91,3%	100,0%
	Do 1 týdne	počet	12	253	265
		%	4,5%	95,5%	100,0%
	Do 1 měsíce	počet	40	336	376
		%	10,6%	89,4%	100,0%
	Do půl roku	počet	31	136	167
		%	18,6%	81,4%	100,0%
	Do roku	počet	3	6	9
		%	33,3%	66,7%	100,0%
	Do 2 let	počet	8	1	9
		%	88,9%	11,1%	100,0%
	Více než 2 roky	počet	0	3	3
		%	,0%	100,0%	100,0%
	Nevím	počet	0	13	13
		%	,0%	100,0%	100,0%
Celkem		počet	130	1431	1561
		%	8,3%	91,7%	100,0%

Z uvedené tabulky vyplývá, že 4,2% pacientů, kteří vůbec nečekali na přijetí, hodnotili svůj stav během čekání jak o zhoršený.

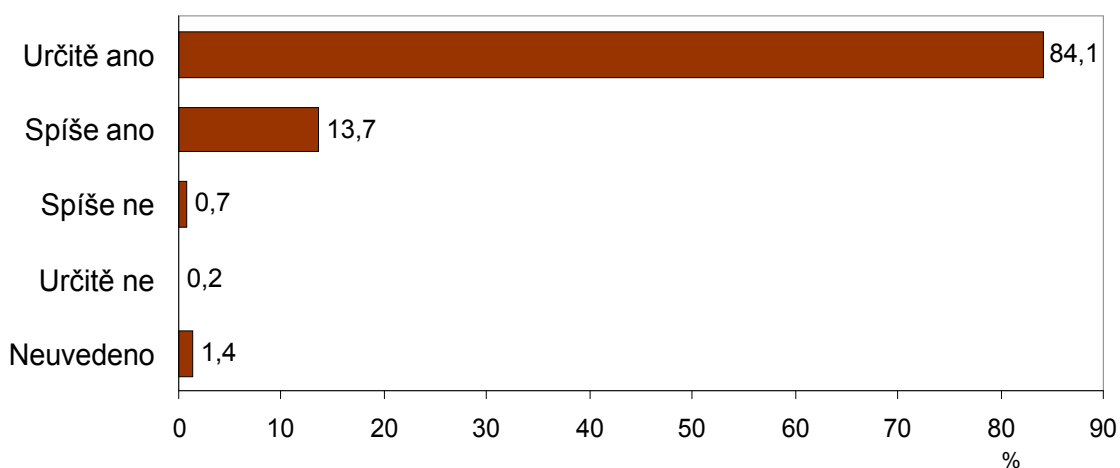
Doporučení zdravotnického zařízení rodině nebo přátelům

97,8 % pacientů by doporučilo zdravotnické zařízení rodině nebo svým známým.

Doporučil(a) byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?

	absolutní četnost	relativní četnost	relativní validní četnost
Určitě ano	1782	84,1	85,2
Spíše ano	290	13,7	13,9
Spíše ne	15	,7	,7
Určitě ne	4	,2	,2
Celkem	2091	98,6	100,0
Neuvedeno	29	1,4	
Celkem	2120	100,0	

Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům



Následující tabulky a grafy ukazují zhodnocení celkové spokojenosti na jednotlivých zdravotnických pracovištích

CELKOVÁ SPOKOJENOST

Tabulka udává celkovou míru spokojenosti pacientů s ošetrovatelskou péčí, podle jednotlivých klinik a také za celou nemocnici.

Celková spokojenost, souhrnně za všechna oddělení nemocnice, dosahuje **82,6 %**. Nemocnici by své rodině nebo přátelům doporučilo **97,8 %** pacientů.

KLINIKA	N	Průměr	Chyba průměru (SEM)	95% CI dolní mez	95% CI horní mez
Klinika chorob kožních a pohlavních	47	95,1	1,149	92,8	97,4
Oddělení geriatric	63	92,5	0,849	90,8	94,2
Klinika nukleární medicíny	48	92,1	1,005	90,1	94,1
Oddělení plastické a estet. chirurgie	28	90,5	1,609	87,2	93,8
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	58	90,1	1,197	87,7	92,5
Hemato-onkologická klinika	56	89,0	1,198	86,6	91,4
Oční klinika	76	88,6	1,166	86,3	90,9
Klinika rehab. a tělovýchovného lékařství	60	86,7	2,105	82,5	90,9
I. chirurgická klinika	94	86,7	1,182	84,3	89,0
Traumatologické oddělení	68	86,5	1,212	84,1	88,9
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy	80	86,5	1,422	83,6	89,3
Klinika pracovního lékařství	60	84,4	2,091	80,2	88,6
III. interní klinika	113	83,6	1,358	80,9	86,3
Kardiochirurgická klinika	56	83,5	1,352	80,8	86,2
Urologická klinika	122	83,3	1,340	80,6	85,9
I. interní klinika	139	83,1	1,177	80,8	85,5
Ortopedická klinika	126	80,6	1,431	77,7	83,4
Neurochirurgická klinika	65	80,5	1,858	76,8	84,3
Klinika psychiatrie	80	80,5	1,612	77,3	83,7
II. interní klinika	100	79,6	1,163	77,3	82,0
Porodnicko-gynekologická klinika	150	79,4	1,217	77,0	81,8
Onkologická klinika	80	79,1	1,655	75,8	82,4
Otolaryngologická klinika	115	78,3	1,362	75,6	81,0
II. chirurgická klinika	109	74,6	1,456	71,7	77,4
Neurologická klinika	125	68,1	1,601	64,9	71,2
Celkem	2118	82,6	0,321	82,0	83,2

Nejvyšší celková spokojenost, přesahující 90 %, byla zaznamenána na:

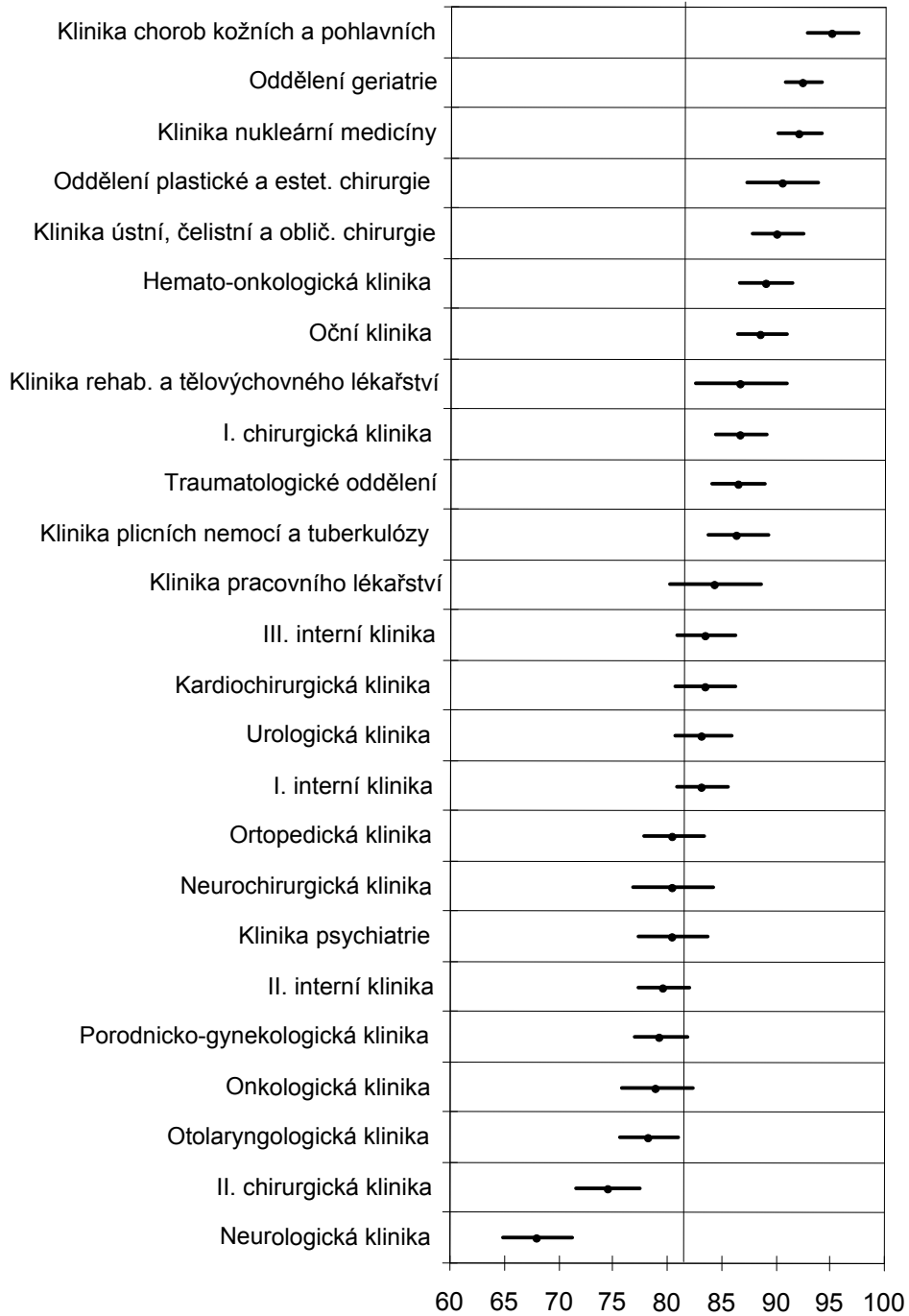
- Klinice chorob kožních a pohlavních (95,1 %)
- Oddělení geriatric (92,5 %)
- Klinice nukleární medicíny (92,1 %)
- Oddělení plastické a estetické chirurgie (90,5 %) a
- Klinice ústní čelistní a oblič. chirurgie (90,1 %)

Nejmenší celková spokojenost (menší než 75 %) byla zjištěna na:

- II. chirurgické klinice (74,6 %) a
- Neurologické klinice (68,1 %)

Celková míra spokojenosti pacientů podle jednotlivých oddělení je zobrazena graficky. Bod zobrazuje průměrnou hodnotu za všechny pacienty, kteří na daném oddělení vyplnili dotazník, vodorovná čára zobrazuje 95% interval spolehlivosti pro průměrnou hodnotu (tj. skutečná hodnota průměru leží s pravděpodobností 0,95 v tomto intervalu). Svislá čára znázorňuje spokojenost za celou nemocnici.

CELKOVÁ SPOKOJENOST



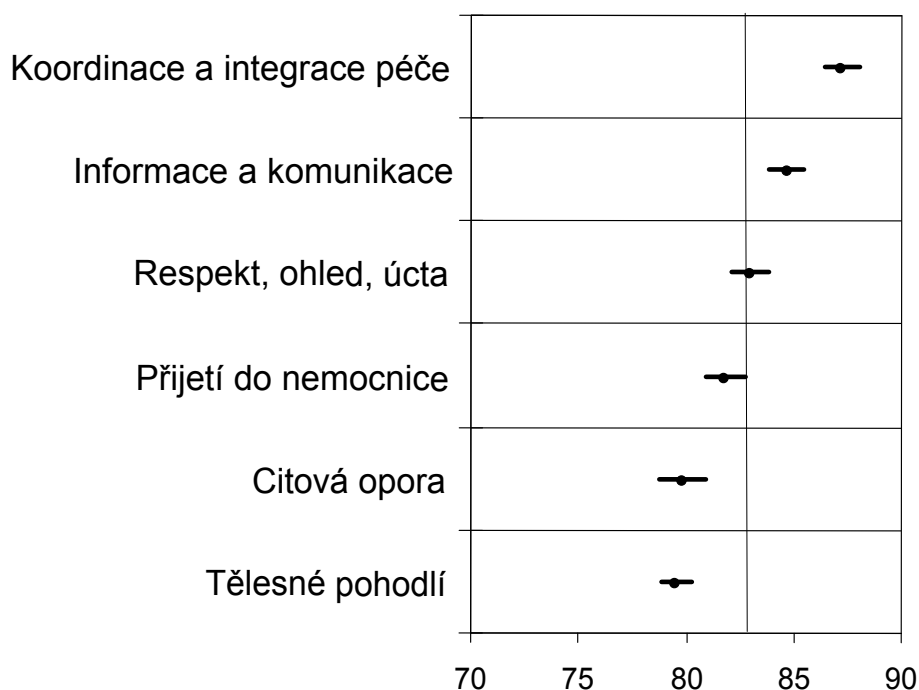
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích kvality péče za všechna oddělení nemocnice

Tabulka udává míru spokojenosti pacientů s ošetrovatelskou péčí za všechna oddělení nemocnice.

Dimenze	N	Průměr	Chyba průměru (SEM)	95% CI dolní mez	95% CI horní mez
Koordinace a integrace péče	2112	87,2	0,429	86,4	88,1
Informace a komunikace	2111	84,7	0,426	83,8	85,5
Respekt, ohled, úcta	2087	83,0	0,448	82,1	83,9
Přijetí do nemocnice	2115	81,8	0,465	80,9	82,7
Citová opora	2113	79,8	0,553	78,7	80,9
Tělesné pohodlí	2118	79,6	0,366	78,8	80,3

Nejvyšší spokojenost pacientů s ošetrovatelskou péčí je v dimenzi Koordinace a integrace péče (87,2 %), nejmenší spokojenost byla zjištěna v dimenzi Tělesné pohodlí (79,6 %).

Spokojenost v jednotlivých dimenzích



Spokojenost v jednotlivých dimenzích kvality péče podle oddělení

1. dimenze Přijetí do nemocnice

dimenze zahrnovala následující otázky:

3. Byl termín Vašeho přijetí do nemocnice zdravotnickým zařízením změněn....?
4. Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu...?
5. Zhoršily se Vaše zdravotní obtíže během čekání na přijetí do zařízení...?
6. Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu a pod ...)?
7. Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby...?
8. Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko....?

Tabulka udává míru spokojenosti pacientů s ošetrovatelskou péčí v dimenzi Přijetí do nemocnice.

Spokojenost – 1. dimenze „Přijetí do nemocnice“

KLINIKA	N	Průměr	Chyba průměru (SEM)	95% CI dolní mez	95% CI horní mez
Oddělení geriatric	63	96,5	1,189	94,1	98,9
Klinika chorob kožních a pohlavních	47	95,3	1,644	92,0	98,6
Klinika nukleární medicíny	48	94,8	1,285	92,2	97,4
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	58	94,2	1,441	91,3	97,1
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy	80	91,8	1,810	88,2	95,4
Klinika rehab. a tělovýchovného lékařství	60	91,1	2,716	85,7	96,6
Hemato-onkologická klinika	56	89,1	2,191	84,7	93,5
Oddělení plastické a estet. chirurgie	28	87,3	2,808	81,6	93,1
III. interní klinika	112	87,0	1,832	83,4	90,7
Oční klinika	77	85,4	2,046	81,4	89,5
Klinika psychiatrie	80	84,1	2,409	79,3	88,9
Onkologická klinika	79	83,5	1,679	80,2	86,9
I. chirurgická klinika	94	83,2	1,866	79,5	86,9
II. interní klinika	100	83,2	1,602	80,0	86,4
Urologická klinika	122	82,7	1,750	79,2	86,1
Traumatologické oddělení	68	82,6	2,304	78,0	87,2
I. interní klinika	139	82,3	1,674	79,0	85,6
Ortopedická klinika	126	79,2	2,056	75,2	83,3
Kardiochirurgická klinika	54	78,9	1,990	74,9	82,9
Klinika pracovního lékařství	60	77,0	3,063	70,9	83,1
Porodnicko-gynekologická klinika	150	76,2	1,917	72,5	80,0
Neurochirurgická klinika	65	75,5	3,039	69,4	81,6
Otolaryngologická klinika	115	72,8	2,159	68,5	77,0
II. chirurgická klinika	109	67,5	2,225	63,0	71,9
Neurologická klinika	125	66,0	2,303	61,4	70,5
Celkem FN Olomouc	2115	81,8	0,463	80,9	82,7

Spokojenost v dimenzi Přijetí do nemocnice za celou nemocnici dosahuje **81,8 %**.

Nejvyšší spokojenost v dimenzi Přijetí do nemocnice, přesahující 90 %, byla zaznamenána na:

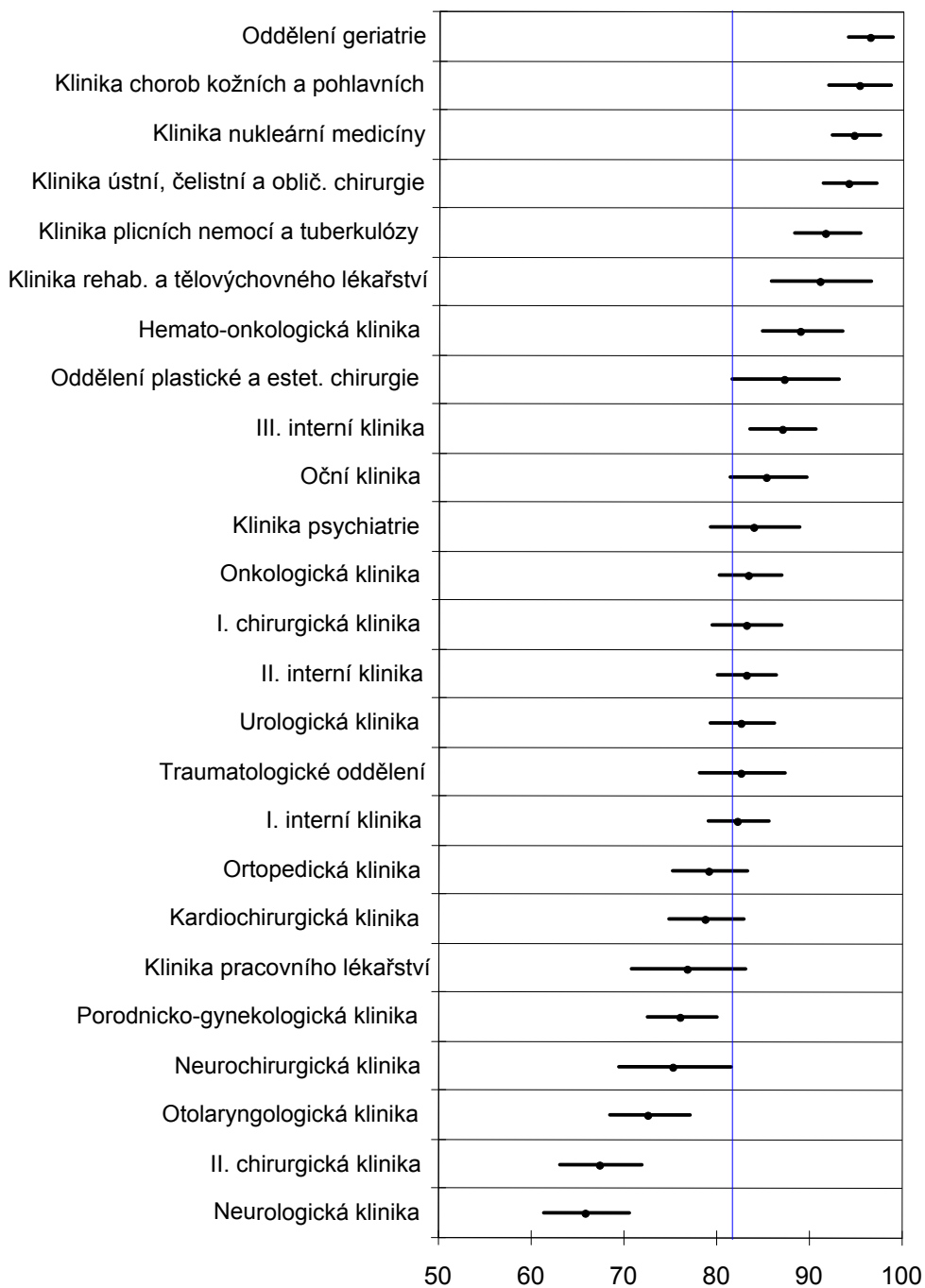
- Oddělení geriatric (96,5 %)
- Klinice chorob kožních a pohlavních (95,3 %)
- Klinice nukleární medicíny (94,8 %)

- Klinice ústní, čelistní a obličejové chirurgie (94,2 %)
- Klinice plicních nemocí a tuberkulózy (91,8 %) a
- Klinice rehab. a tělovýchovného lékařství (91,1 %).

Nejmenší celková spokojenost v dimenzi Přijetí do nemocnice (menší než 75 %) byla zjištěna na:

- Otolaryngologické klinice (72,8 %)
- II. Chirurgické klinice (67,5 %) a
- Neurologické klinice (66,0 %).

Přijetí do nemocnice



2. dimenze Respekt, ohled, úcta

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

Tabulka udává míru spokojenosti pacientů s ošetřovatelskou péčí v dimenzi Respekt, ohled, úcta.

Spokojenost – 2. dimenze „Respekt, ohled, úcta“

KLINIKA	N	Průměr	Chyba průměru (SEM)	95% CI dolní mez	95% CI horní mez
Klinika chorob kožních a pohlavních	47	95,5	1,301	92,8	98,1
Klinika nukleární medicíny	48	94,8	1,468	91,9	97,8
Oddělení geriatric	61	91,4	1,857	87,7	95,1
Oddělení plastické a estet. chirurgie	26	90,4	2,649	84,9	95,8
Hemato-onkologická klinika	56	88,6	1,864	84,8	92,3
Klinika rehab. a tělovýchovného lékařství	58	87,4	2,954	81,5	93,4
Oční klinika	74	87,3	2,065	83,2	91,4
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	56	86,6	2,562	81,5	91,7
Klinika psychiatrie	80	86,4	2,100	82,2	90,6
Klinika pracovního lékařství	60	85,3	2,696	79,9	90,7
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy	80	84,4	1,758	80,9	87,9
III. interní klinika	113	84,1	1,721	80,6	87,5
I. chirurgická klinika	94	84,0	2,004	80,1	88,0
Traumatologické oddělení	68	83,9	2,137	79,7	88,2
Neurochirurgická klinika	63	83,3	2,618	78,0	88,5
Porodnicko-gynekologická klinika	149	83,2	1,725	79,8	86,6
Ortopedická klinika	124	82,9	1,888	79,2	86,7
Otolaryngologická klinika	113	82,7	1,960	78,9	86,6
Onkologická klinika	78	81,8	2,769	76,3	87,3
I. interní klinika	136	80,5	1,861	76,9	84,2
Kardiochirurgická klinika	53	78,7	2,781	73,2	84,3
Urologická klinika	121	78,2	2,120	74,1	82,4
II. interní klinika	99	77,7	1,719	74,2	81,1
II. chirurgická klinika	107	75,2	2,026	71,2	79,2
Neurologická klinika	123	72,1	2,294	67,6	76,7
Celkem FN Olomouc	2087	82,9	0,448	82,0	83,8

Spokojenost v dimenzi Respekt, ohled, úcta za celou nemocnici dosahuje **82,9 %**.

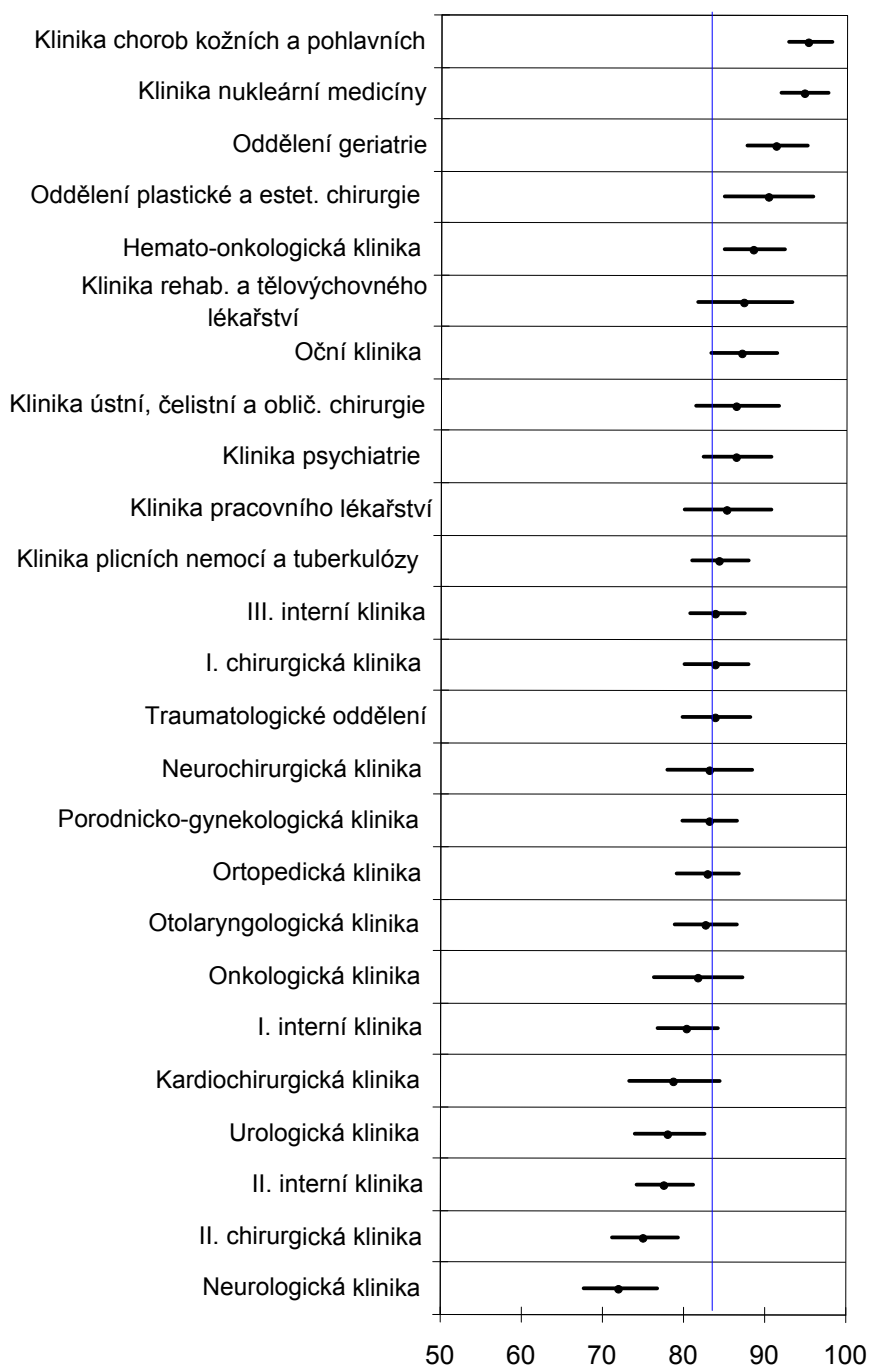
Nejvyšší spokojenost v dimenzi Respekt, ohled, úcta, přesahující 90 %, byla zaznamenána na:

- Klinice chorob kožních a pohlavních (95,5 %)
- Klinice nukleární medicíny (94,8 %)
- Oddělení geriatric (91,4 %) a
- Oddělení plastické a estetické chirurgie (90,4 %)

Nejmenší spokojenost v dimenzi Respekt, ohled, úcta (menší než 75 %) byla zjištěna na:

- Neurologické klinice (72,1 %).

Respekt, ohled, úcta



3. dimenze Koordinace a integrace péče

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

Tabulka udává míru spokojenosti pacientů s ošetrovatelskou péčí v dimenzi Koordinace a integrace péče.

Spokojenost – 3. dimenze „Koordinace a integrace péče“

KLINIKA	N	Průměr	Chyba průměru (SEM)	95% CI dolní mez	95% CI horní mez
Klinika chorob kožních a pohlavních	47	98,4	0,821	96,7	100,0
Oddělení plastické a estet. chirurgie	28	97,8	1,352	95,0	100,6
Klinika nukleární medicíny	48	96,2	1,270	93,6	98,7
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	58	95,8	1,455	92,9	98,7
Oční klinika	77	95,0	1,558	91,9	98,1
Oddělení geriatric	63	92,8	1,688	89,5	96,2
I. chirurgická klinika	94	92,4	1,497	89,5	95,4
Hemato-onkologická klinika	56	92,3	1,609	89,0	95,5
Traumatologické oddělení	68	92,0	1,563	88,8	95,1
Kardiochirurgická klinika	55	90,3	1,949	86,3	94,2
III. interní klinika	113	89,7	1,733	86,3	93,2
Klinika rehab. a tělovýchovného lékařství	60	89,6	2,464	84,7	94,5
Ortopedická klinika	126	89,1	1,605	85,9	92,2
Klinika pracovního lékařství	60	88,7	2,542	83,6	93,8
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy	80	88,4	1,915	84,6	92,2
II. interní klinika	99	87,3	1,858	83,7	91,0
Otolaryngologická klinika	115	86,7	1,597	83,5	89,9
Klinika psychiatrie	80	86,7	2,214	82,3	91,1
I. interní klinika	138	86,5	1,660	83,2	89,8
Urologická klinika	122	85,7	2,061	81,7	89,8
Neurochirurgická klinika	64	85,2	2,227	80,8	89,7
Onkologická klinika	80	83,5	2,370	78,8	88,2
Porodnicko-gynekologická klinika	150	83,0	1,719	79,6	86,4
II. chirurgická klinika	108	79,9	2,233	75,4	84,3
Neurologická klinika	123	68,2	2,447	63,4	73,1
Celkem FN Olomouc	2112	87,3	0,424	86,5	88,2

Spokojenost v dimenzi Koordinace a integrace péče za celou nemocnici dosahuje **87,3 %**.

Nejvyšší spokojenost v dimenzi Koordinace a integrace péče, přesahující 90 %, byla zaznamenána na:

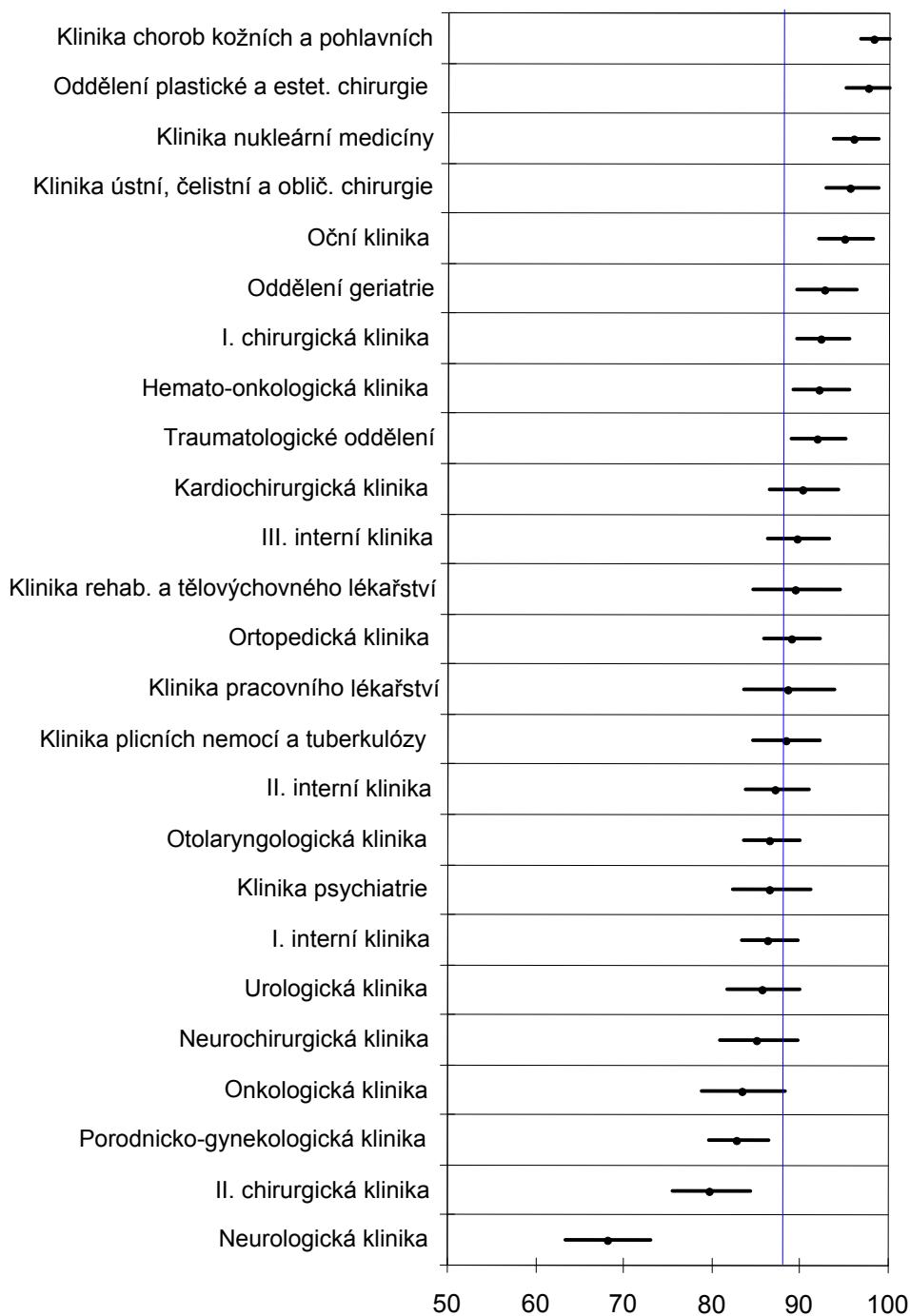
- Klinice chorob kožních a pohlavních (98,4 %)
- Oddělení plastické a estet. chirurgie (97,8 %)

- Klinice nukleární medicíny (96,2 %)
- Klinice ústní, čelistní a obličejové chirurgie (95,8 %)
- Oční klinice (95,0 %)
- Oddělení geriatry (92,8 %)
- I. chirurgické klinice (92,4 %)
- Hematoonkologické klinice (92,3 %)
- Traumatologickém oddělení (92,0 %) a
- Kardiochirurgické klinice (90,3 %).

Nejmenší spokojenost v dimenzi Koordinace a integrace péče (menší než 75 %) byla zjištěna na:

- neurologické klinice (68,2 %).

Koordinace a integrace péče



4. dimenze Informace a komunikace

dimenze zahrnovala následující otázky:

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

Tabulka udává míru spokojenosti pacientů s ošetřovatelskou péčí v dimenzi Informace a komunikace.

Spokojenost – 4. dimenze „Informace a komunikace“

KLINIKA	N	Průměr	Chyba průměru (SEM)	95% CI dolní mez	95% CI horní mez
Klinika chorob kožních a pohlavních	47	96,7	1,134	94,4	98,9
Klinika nukleární medicíny	48	96,1	1,156	93,8	98,4
Oddělení geriatric	63	94,6	1,270	92,0	97,1
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	58	94,0	1,171	91,7	96,4
Hemato-onkologická klinika	56	90,8	1,585	87,6	93,9
Traumatologické oddělení	68	90,7	1,741	87,2	94,2
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy	80	90,5	1,745	87,0	94,0
II. interní klinika	99	89,3	1,501	86,3	92,3
I. chirurgická klinika	94	89,3	1,544	86,2	92,3
Urologická klinika	122	89,2	1,564	86,1	92,3
Kardiochirurgická klinika	55	87,9	2,137	83,7	92,2
Oddělení plastické a estet. chirurgie	28	87,7	3,077	81,4	94,0
Oční klinika	77	86,4	2,419	81,6	91,2
Klinika rehab. a tělovýchovného lékařství	59	85,0	2,814	79,4	90,7
Klinika pracovního lékařství	60	84,7	2,563	79,6	89,8
III. interní klinika	113	84,1	1,885	80,4	87,9
Porodnicko-gynekologická klinika	150	83,8	1,691	80,4	87,1
Neurochirurgická klinika	64	82,4	2,244	77,9	86,9
Onkologická klinika	80	81,9	2,079	77,8	86,0
Klinika psychiatrie	80	81,6	2,287	77,0	86,1
I. interní klinika	138	81,4	1,874	77,7	85,1
Ortopedická klinika	126	79,5	1,959	75,6	83,3
II. chirurgická klinika	108	77,5	1,885	73,8	81,3
Otolaryngologická klinika	114	77,0	2,214	72,6	81,4
Neurologická klinika	124	69,7	2,003	65,7	73,7
Celkem FN Olomouc	2111	84,6	0,426	83,8	85,5

Spokojenost v dimenzi Informace a komunikace za celou nemocnici dosahuje **84,6%**.

Nejvyšší spokojenost v dimenzi Informace a komunikace, přesahující 90 %, byla zaznamenána na:

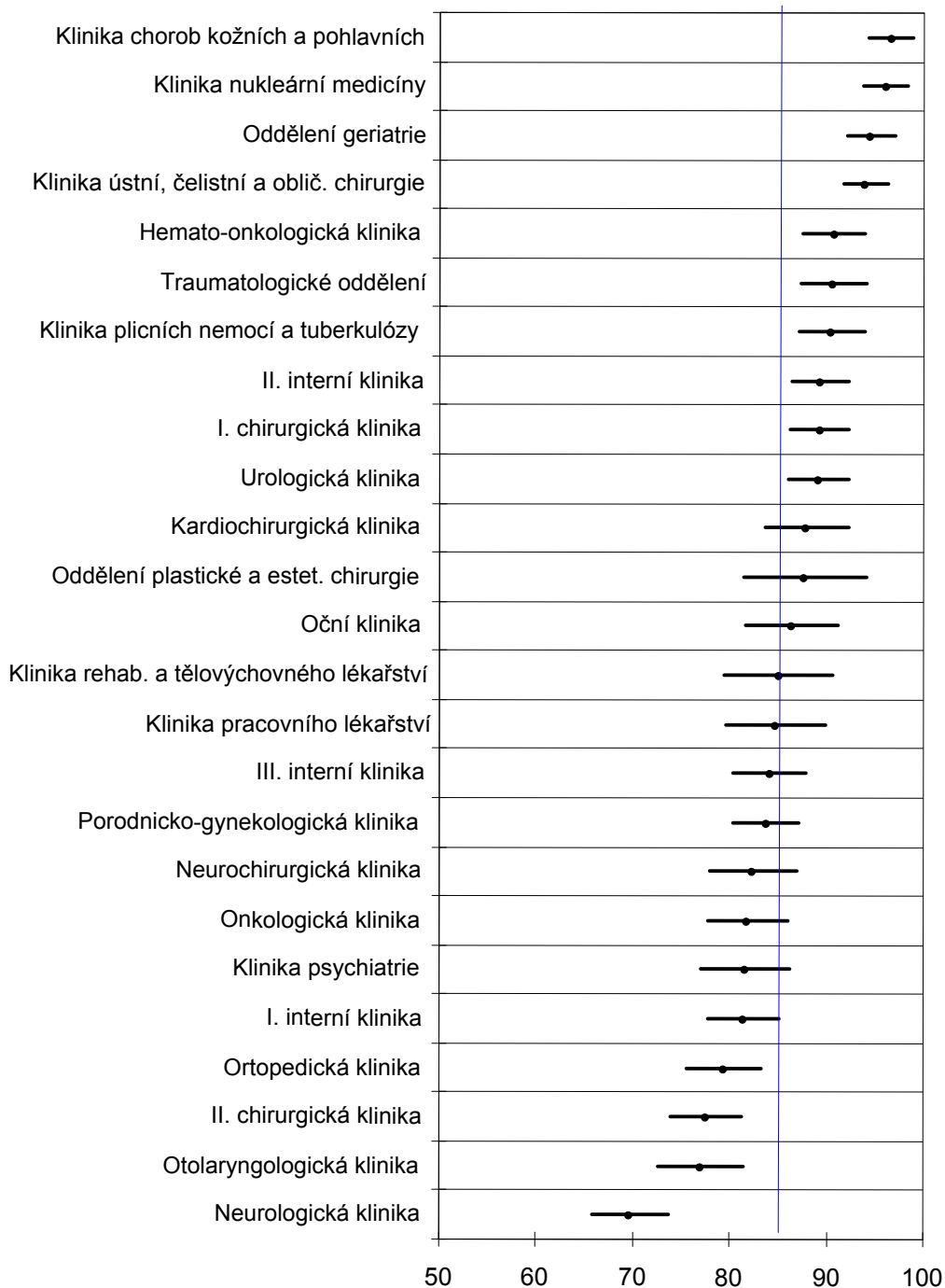
- Klinice chorob kožních a pohlavních (96,7 %)
- Klinice nukleární medicíny (96,1 %)
- Oddělení geriatric (94,6 %)
- Klinice ústní, čelistní a obličejové chirurgie (94,0 %)
- Hematoonkologické klinice (90,8 %)

- Traumatologickém oddělení (90,7 %) a
- Klinice plicních nemocí a tuberkulózy (90,5 %).

Nejmenší spokojenost v dimenzi Informace a komunikace (menší než 75 %) byla zjištěna na:

- Neurologické klinice (69,7 %).

Informace a komunikace



5. dimenze Tělesné pohodlí

dimenze zahrnovala následující otázky:

10. Rušil Vás v noci hluk ..?
11. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů..?
12. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch..?
13. Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji..?
14. Vyhovovala Vám doba ranního buzení..?
16. Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla..?
18. Jaké množství jídla jste dostával/a..?
19. Vyhovovala Vám doba podávání jídel..?
21. Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka..?
42. Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte, že jste dostával/a ..?

Tabulka udává míru spokojenosti pacientů s ošetřovatelskou péčí v dimenzi Tělesné pohodlí.

Spokojenost – 5. dimenze „Tělesné pohodlí“

KLINIKA	N	Průměr	Chyba průměru (SEM)	95% CI dolní mez	95% CI horní mez
Oddělení plastické a estet. chirurgie	28	91,1	2,031	86,9	95,3
Klinika chorob kožních a pohlavních	47	90,1	2,206	85,7	94,6
Oční klinika	77	89,2	1,119	86,9	91,4
Oddělení geriatric	63	87,6	1,475	84,6	90,5
Traumatologické oddělení	68	86,1	1,324	83,4	88,7
I. interní klinika	139	86,0	1,069	83,9	88,1
Hemato-onkologická klinika	56	85,9	1,787	82,3	89,5
I. chirurgická klinika	94	85,7	1,196	83,3	88,0
Kardiochirurgická klinika	56	85,6	1,437	82,7	88,5
Klinika pracovního lékařství	60	85,4	1,980	81,4	89,3
Klinika nukleární medicíny	48	83,7	1,809	80,0	87,3
Urologická klinika	122	82,7	1,337	80,0	85,3
Klinika rehab. a tělovýchovného lékařství	60	82,6	2,171	78,2	86,9
Neurochirurgická klinika	64	81,6	1,661	78,3	84,9
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	58	81,6	2,165	77,3	85,9
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy	80	80,3	2,112	76,1	84,5
Ortopedická klinika	126	76,5	1,477	73,5	79,4
III. interní klinika	113	76,4	1,736	73,0	79,9
Otolaryngologická klinika	115	75,9	1,371	73,2	78,6
II. chirurgická klinika	109	75,8	1,647	72,5	79,1
Porodnicko-gynekologická klinika	150	73,9	1,547	70,9	77,0
Onkologická klinika	80	72,0	1,987	68,0	75,9
Klinika psychiatrie	80	71,8	1,995	67,8	75,8
II. interní klinika	100	69,9	1,736	66,5	73,3
Neurologická klinika	125	68,4	1,447	65,5	71,2
Celkem FN Olomouc	2118	79,6	0,362	78,9	80,3

Spokojenost v dimenzi Tělesné pohodlí za celou nemocnici dosahuje **79,6 %**.

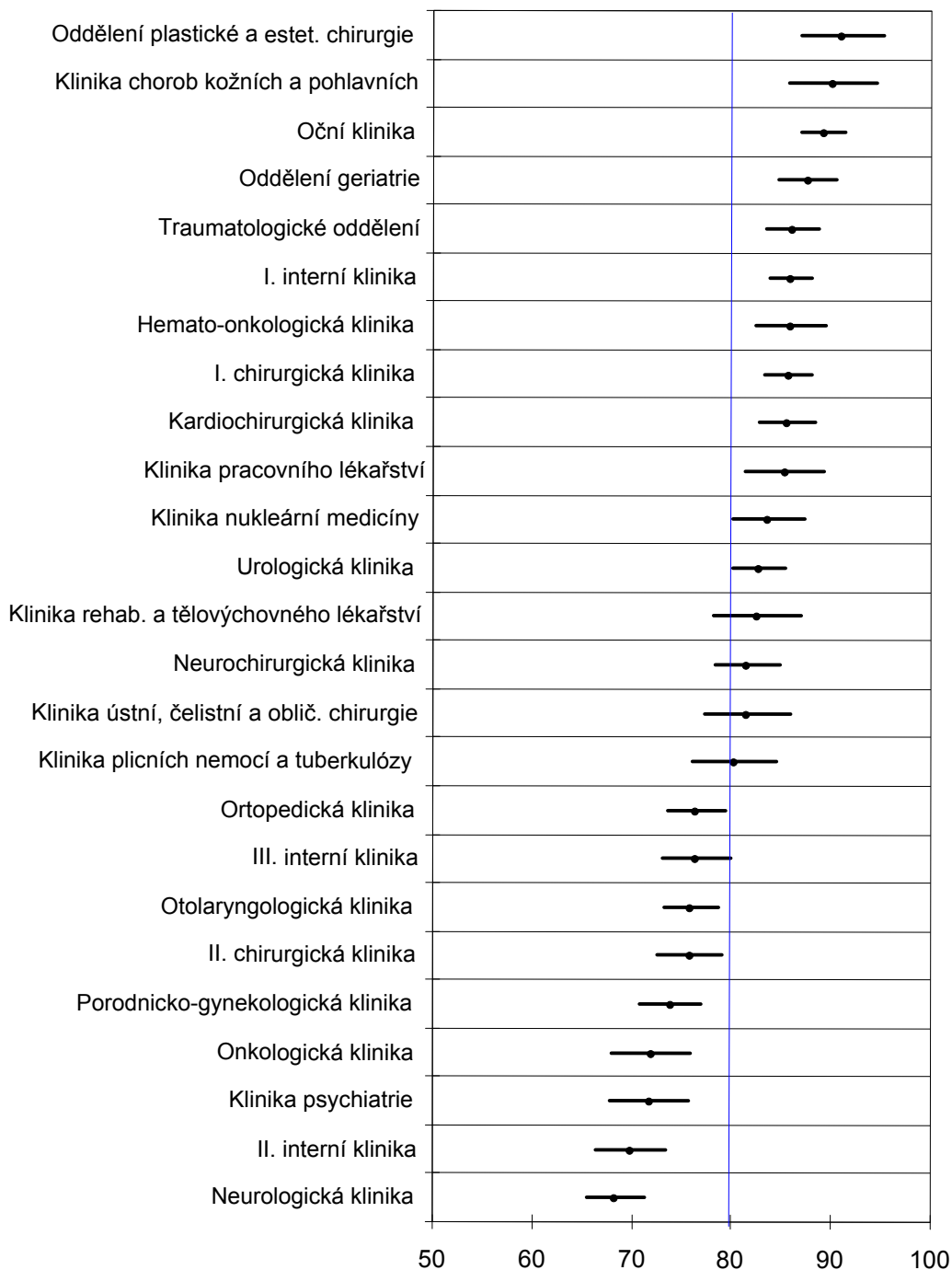
Nejvyšší spokojenost v dimenzi Tělesné pohodlí, přesahující 90 %, byla zaznamenána

- Oddělení plastické a estet. chirurgie (91,1 %) a
- Klinice chorob kožních a pohlavních (90,1 %).

Nejmenší spokojenost v dimenzi Tělesné pohodlí (menší než 70 %) byla zjištěna na:

- II. Interní klinice (69,9 %) a
- Neurologické klinice (68,4 %).

Tělesné pohodlí



6. dimenze Citová opora

dimenze zahrnovala následující otázky:

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

Tabulka udává míru spokojenosti pacientů s ošetřovatelskou péčí v dimenzi Citová opora.

Spokojenost – 6. dimenze „Citová opora“

KLINIKA	N	Průměr	Chyba průměru (SEM)	95% CI dolní mez	95% CI horní mez
Klinika chorob kožních a pohlavních	47	97,9	1,252	95,4	100,0
Oddělení geriatric	63	96,2	1,398	93,4	99,0
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	58	92,5	1,651	89,2	95,8
Klinika nukleární medicíny	48	90,0	2,528	84,9	95,1
Hemato-onkologická klinika	56	88,2	2,769	82,7	93,8
Oční klinika	77	87,7	2,169	83,4	92,0
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy	80	87,3	2,341	82,7	92,0
Oddělení plastické a estet. chirurgie	28	86,8	4,537	77,5	96,1
Klinika rehab. a tělovýchovného lékařství	60	85,2	3,204	78,8	91,6
I. chirurgická klinika	94	84,5	2,146	80,2	88,8
Klinika pracovního lékařství	60	83,8	3,203	77,4	90,2
III. interní klinika	113	83,1	2,252	78,6	87,6
Traumatologické oddělení	68	81,1	3,038	75,0	87,2
Urologická klinika	122	80,5	2,515	75,5	85,4
I. interní klinika	139	79,1	2,222	74,7	83,5
Porodnicko-gynekologická klinika	150	78,0	1,944	74,2	81,9
Ortopedická klinika	126	77,3	2,382	72,6	82,0
Kardiologická klinika	55	77,2	3,474	70,3	84,2
Neurochirurgická klinika	64	76,8	3,401	70,0	83,6
Klinika psychiatrie	80	76,2	2,640	70,9	81,4
Onkologická klinika	80	75,0	2,863	69,3	80,7
Otolaryngologická klinika	115	73,7	2,561	68,6	78,8
II. interní klinika	99	72,2	2,329	67,6	76,8
II. chirurgická klinika	108	69,6	2,683	64,2	74,9
Neurologická klinika	123	63,6	2,589	58,4	68,7
Celkem FN Olomouc	2113	79,9	0,549	78,9	81,0

Spokojenost v dimenzi Citová opora za celou nemocnici dosahuje **79,9 %**.

Nejvyšší spokojenost v dimenzi Citová opora, přesahující 90 %, byla zaznamenána na:

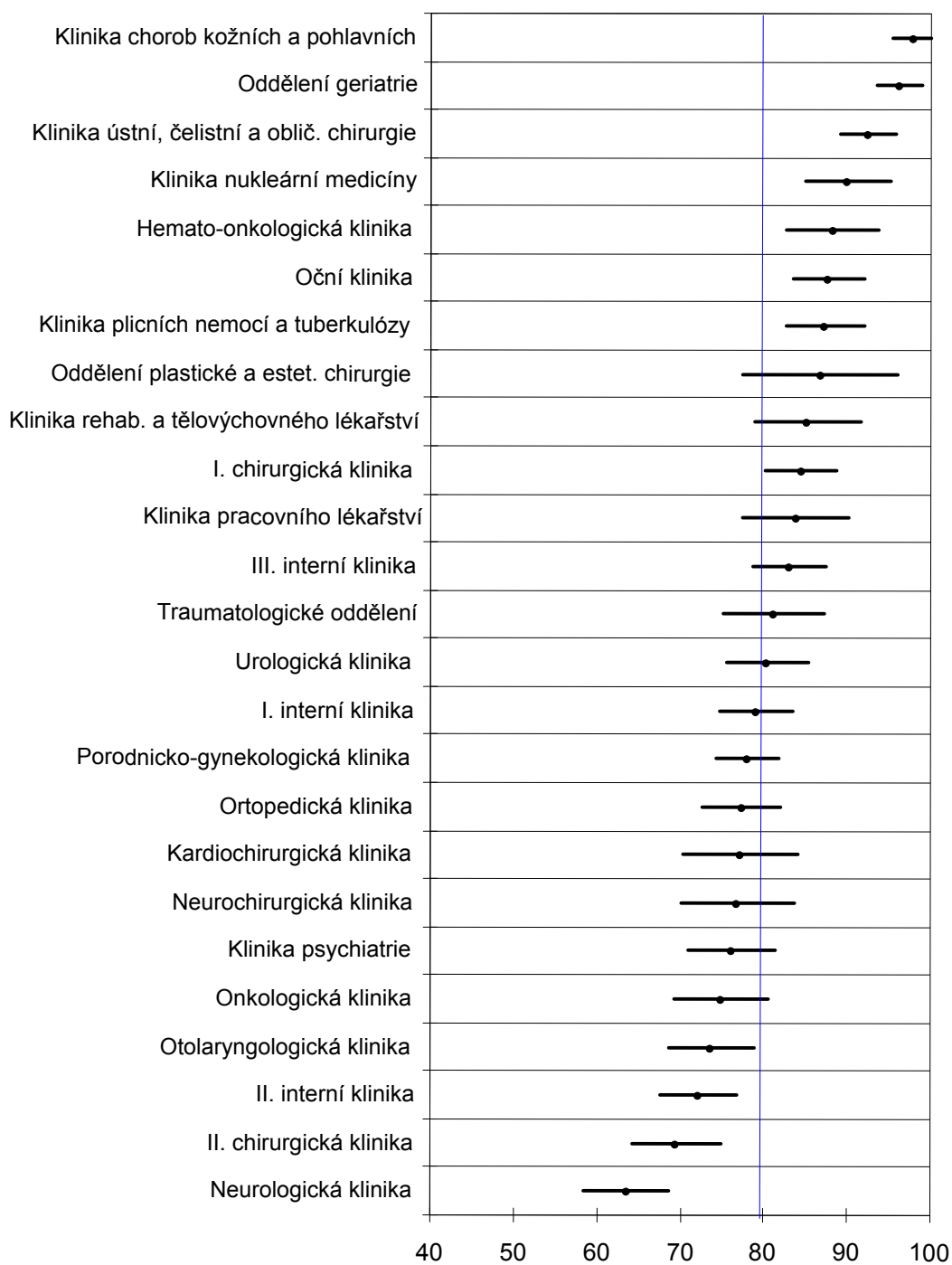
- Klinice chorob kožních a pohlavních (97,9 %)

- Oddělení geriatric (96,2 %) a
- Klinice ústní, čelistní a oblič. chirurgie (92,5 %).

Nejmenší spokojenost v dimenzi Citová opora (menší než 70 %) byla zjištěna na:

- II. chirurgické klinice (69,6 %) a
- Neurologické klinice (63,6 %).

Citová opora



Spokojenost pacientů s personálem a obecným managementem

Spokojenost se sestrami

Do tohoto parametru byly zahrnuty následující otázky:

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

Tabulka udává míru spokojenosti pacientů se sestrami.

KLINIKA	N	Průměr	Chyba průměru (SEM)	95% CI dolní mez	95% CI horní mez
Klinika nukleární medicíny	48	95,9	1,057	93,7	98,0
Klinika chorob kožních a pohlavních	47	95,5	1,429	92,7	98,4
Oddělení plastické a estet. chirurgie	28	95,2	1,694	91,8	98,7
Oddělení geriatric	63	94,9	1,423	92,0	97,7
Oční klinika	77	93,7	1,620	90,4	96,9
Hemato-onkologická klinika	56	91,7	1,788	88,1	95,3
Kardiochirurgická klinika	56	91,4	1,893	87,7	95,2
Traumatologické oddělení	68	90,8	2,023	86,8	94,9
I. chirurgická klinika	94	89,8	1,850	86,1	93,5
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	58	88,8	2,096	84,6	93,0
Klinika rehab. a tělovýchovného lékařství	60	88,0	2,844	82,3	93,7
Neurochirurgická klinika	64	87,5	2,747	82,0	93,0
Urologická klinika	122	85,7	1,898	82,0	89,5
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy	80	85,6	2,295	81,1	90,2
I. interní klinika	139	84,7	1,798	81,2	88,3
III. interní klinika	113	83,7	2,101	79,5	87,8
Porodnicko-gynekologická klinika	150	81,5	1,610	78,3	84,7
Klinika pracovního lékařství	60	80,9	3,525	73,8	87,9
II. chirurgická klinika	109	80,4	2,115	76,2	84,6
Otolaryngologická klinika	115	79,4	2,192	75,1	83,8
Ortopedická klinika	126	79,3	2,396	74,6	84,0
Klinika psychiatrie	80	76,7	2,355	72,0	81,4
Onkologická klinika	80	72,5	3,494	65,5	79,4
II. interní klinika	100	69,4	2,078	65,3	73,6
Neurologická klinika	125	59,1	2,693	53,8	64,5
Celkem FN Olomouc	2118	82,9	0,500	81,9	83,9

Spokojenost se sestrami za celou nemocnici dosahuje **82,9 %**.

Nejvyšší spokojenost se sestrami, přesahující 90 %, byla zaznamenána na:

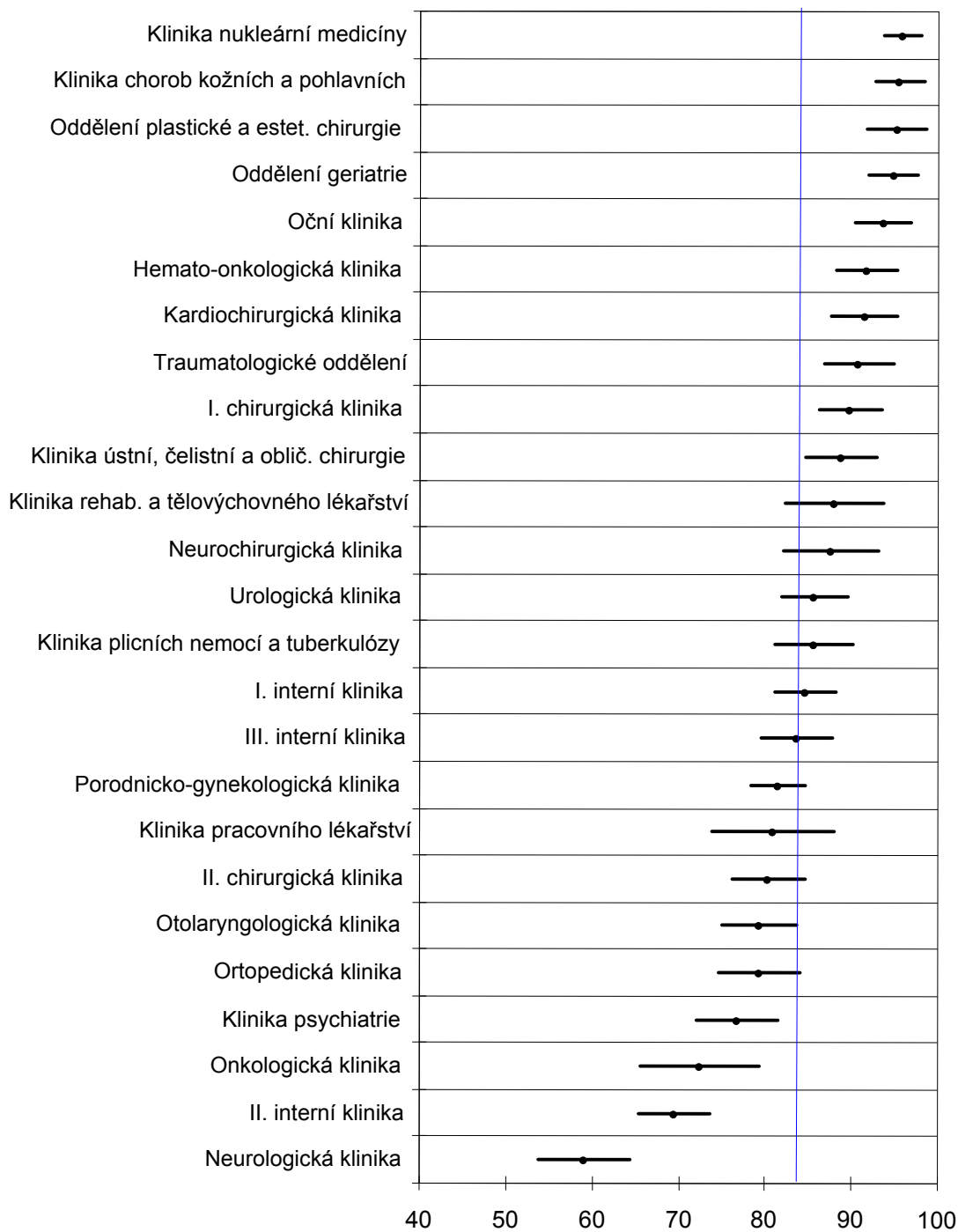
- Klinice nukleární medicíny (95,9 %)
- Klinice chorob kožních a pohlavních (95,5 %)
- Oddělení plastické a estet. chirurgie (95,2 %)
- Oddělení geriatric (94,9 %)
- Oční klinice (93,7 %)

- Hemato-onkologické klinice (91,7 %)
- Kardiochirurgické klinice (91,4 %) a
- Traumatologickém oddělení (90,8 %).

Nejmenší spokojenost se sestrami (menší než 70 %) byla zjištěna na:

- II. interní klinice (69,4 %) a
- Neurologické klinice (59,1%).

Spokojenost se sestrami



Spokojenost s lékaři

Do tohoto parametru byly zahrnuty následující otázky:

22. Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?

23. Vyhovovalo Vám, jak často Vás lékař navštěvoval?

24. Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?

25. Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

26. Pokud jste měl strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?

27. Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?

28. Hovořil s Vámi lékař každý den?

35. Chtěl byste být více zapojen do rozhodování o své léčbě?

36. Měli Vaši blízcí dostatek příležitosti hovořit s lékařem?

37. Měl jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?

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

Tabulka udává míru spokojenosti pacientů s lékaři.

Spokojenost s lékaři

KLINIKA	N	Průměr	Chyba průměru (SEM)	95% CI dolní mez	95% CI horní mez
Klinika chorob kožních a pohlavních	47	97,0	0,935	95,1	98,9
Oddělení geriatric	63	93,5	1,164	91,1	95,8
Klinika nukleární medicíny	48	90,0	2,053	85,9	94,2
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	58	89,4	1,867	85,7	93,1
Hemato-onkologická klinika	56	87,2	1,625	84,0	90,5
Oddělení plastické a estet. chirurgie	28	86,8	2,850	81,0	92,7
Oční klinika	77	86,1	2,020	82,1	90,1
III. interní klinika	113	84,8	1,594	81,7	88,0
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy	80	84,7	1,718	81,3	88,2
Klinika rehab. a tělovýchovného lékařství	60	84,4	3,077	78,2	90,5
Klinika pracovního lékařství	60	84,1	2,679	78,8	89,5
Traumatologické oddělení	68	84,0	1,710	80,6	87,4
Klinika psychiatrie	80	83,4	2,066	79,3	87,5
I. chirurgická klinika	94	82,7	1,885	78,9	86,4
Urologická klinika	122	81,2	1,771	77,7	84,8
Onkologická klinika	80	81,2	2,051	77,1	85,3
Porodnicko-gynekologická klinika	150	80,8	1,743	77,4	84,3
I. interní klinika	139	80,2	1,760	76,7	83,7
Ortopedická klinika	126	80,1	1,918	76,3	83,9
Otolaryngologická klinika	115	80,0	2,110	75,8	84,2
II. interní klinika	100	79,8	1,596	76,6	83,0
Kardiochirurgická klinika	56	79,6	2,391	74,8	84,4
Neurochirurgická klinika	65	75,5	3,036	69,4	81,6
II. chirurgická klinika	108	70,8	2,246	66,3	75,2
Neurologická klinika	125	65,8	2,425	61,0	70,6
Celkem FN Olomouc	2118	81,5	0,442	80,7	82,4

Spokojenost s lékaři za celou nemocnici dosahuje **81,5 %**.

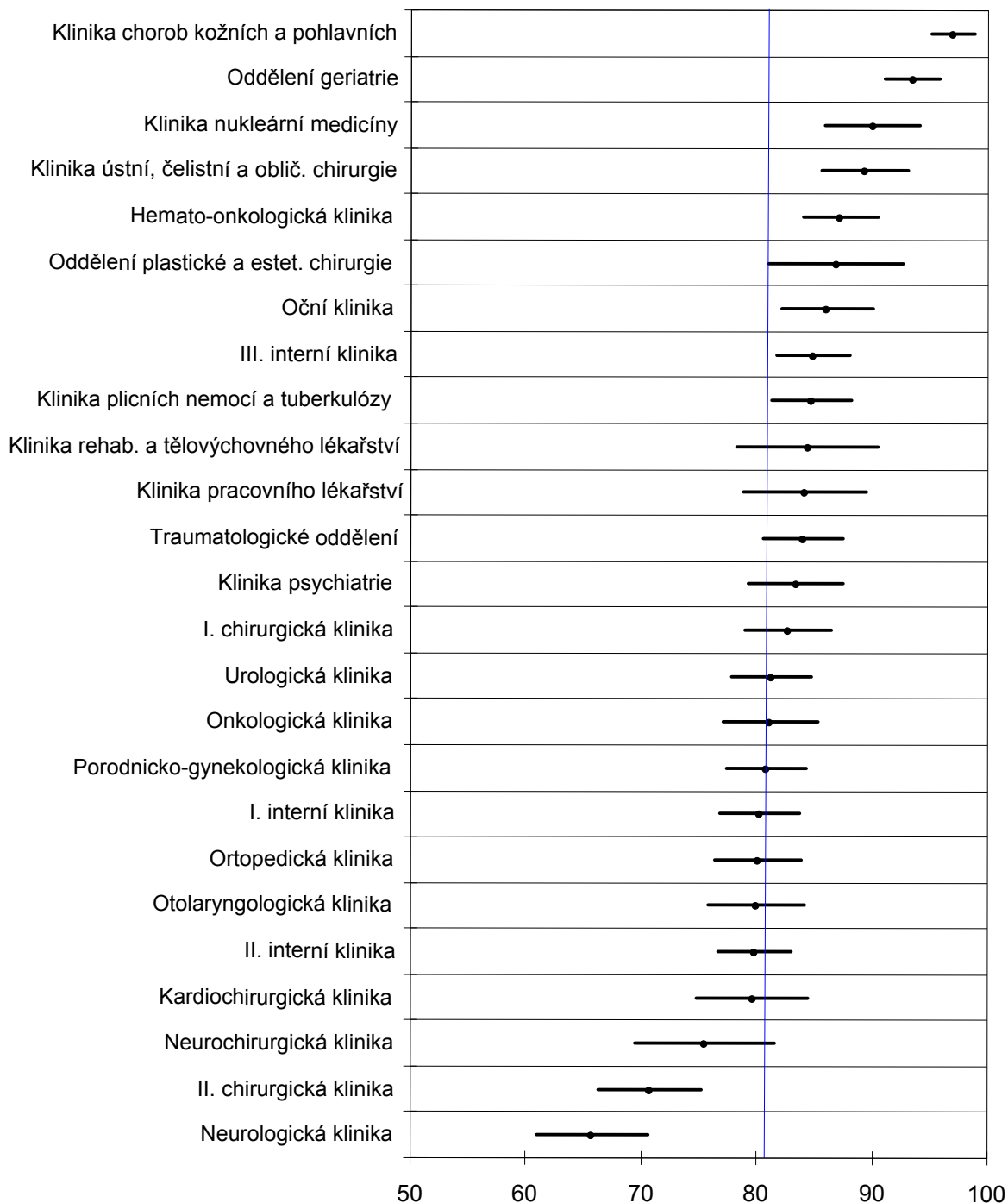
Nejvyšší spokojenost s lékaři, přesahující 90 %, byla zaznamenána na:

- Klinice chorob kožních a pohlavních (97,0 %) a
- Oddělení geriatric (93,5 %)

Nejmenší spokojenost s lékaři (menší než 70 %) byla zjištěna na:

- Neurologické klinice (65,8 %)

Spokojenost s lékaři



Spokojenost s obecným managementem

Do tohoto parametru byly zahrnuty následující otázky:

7. Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí?
9. Jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zdravotnického zařízení?
16. Jak byste hodnotil/a kvalitu jídla?
20. Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami nemocnice, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?
47. Doporučila/a byste tuto nemocnici rodině nebo přátelům?

Tabulka udává míru spokojenosti pacientů s obecným managementem.

Spokojenost s obecným managementem

KLINIKA	N	Průměr	Chyba průměru (SEM)	95% CI dolní mez	95% CI horní mez
Oddělení geriatric	63	91,7	1,768	88,2	95,3
Klinika chorob kožních a pohlavních	47	89,7	3,043	83,6	95,8
Klinika nukleární medicíny	48	89,3	1,977	85,4	93,3
Oddělení plastické a estet. chirurgie	28	88,4	3,011	82,2	94,6
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	58	82,9	2,151	78,6	87,2
Klinika rehab. a tělovýchovného lékařství	60	81,8	2,677	76,4	87,2
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy	80	81,5	2,838	75,8	87,1
Traumatologické oddělení	68	80,9	2,492	75,9	85,9
Kardiochirurgická klinika	56	80,5	2,443	75,6	85,4
Hemato-onkologická klinika	56	80,0	2,401	75,2	84,8
I. chirurgická klinika	94	79,3	2,322	74,6	83,9
II. interní klinika	100	78,1	2,140	73,8	82,3
Oční klinika	77	77,1	2,613	71,9	82,3
III. interní klinika	113	76,2	2,217	71,8	80,6
I. interní klinika	139	76,2	2,121	72,0	80,4
Urologická klinika	122	75,8	2,091	71,7	80,0
Klinika psychiatrie	80	74,7	2,603	69,5	79,9
Neurochirurgická klinika	65	72,9	3,391	66,1	79,7
Klinika pracovního lékařství	60	71,1	3,686	63,7	78,5
Ortopedická klinika	126	70,2	2,523	65,2	75,2
Onkologická klinika	80	64,1	2,991	58,1	70,0
Porodnicko-gynekologická klinika	150	63,8	2,105	59,6	67,9
II. chirurgická klinika	109	58,0	2,813	52,5	63,6
Otolaryngologická klinika	115	54,6	2,789	49,1	60,1
Neurologická klinika	125	54,3	2,668	49,0	59,6
Celkem FN Olomouc	2119	73,2	0,572	72,0	74,3

Spokojenost s obecným managementem za celou nemocnici dosahuje **73,2 %**.

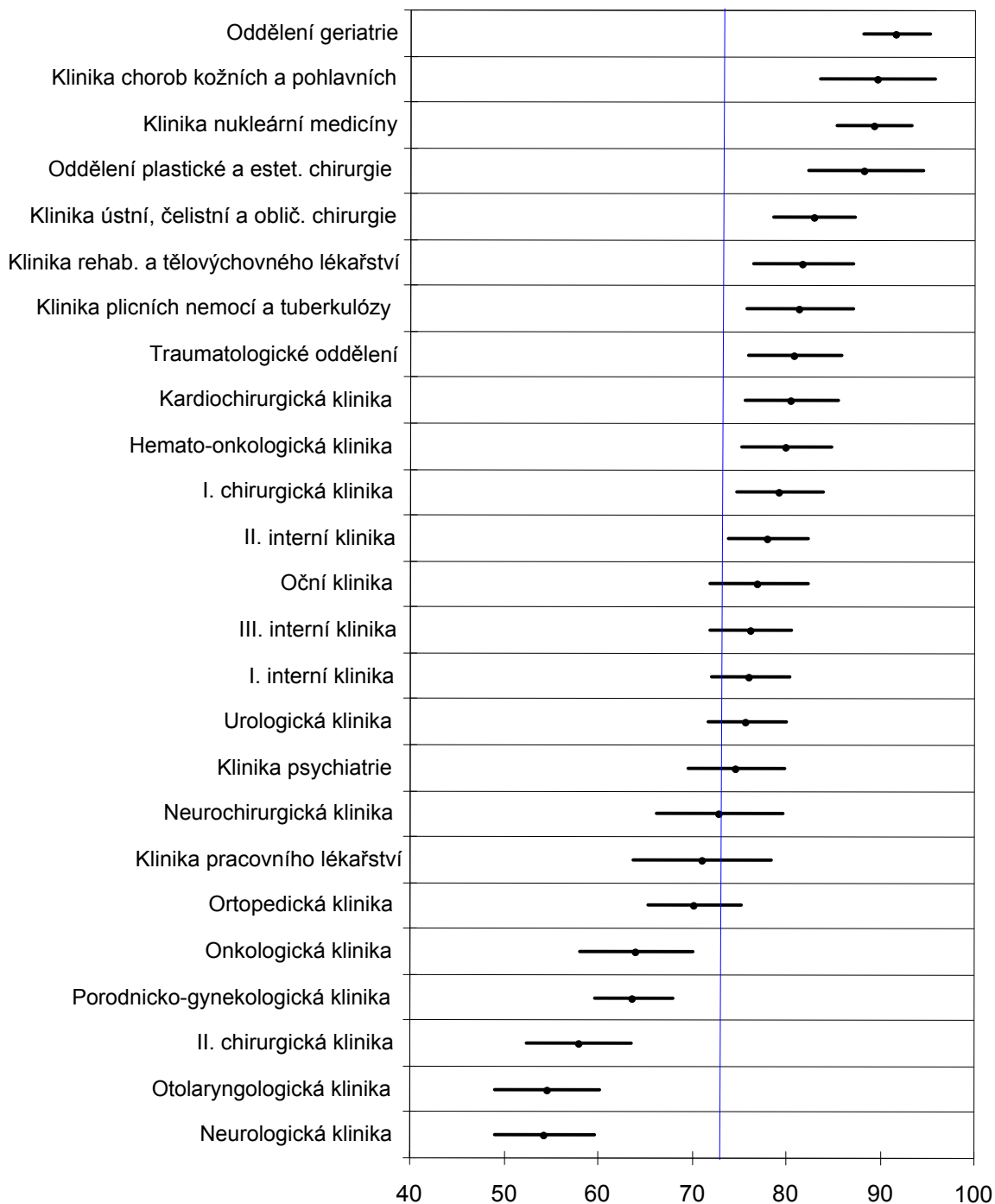
Nejvyšší spokojenost s obecným managementem, přesahující 90 %, byla zaznamenána na Oddělení geriatric (91,7 %).

Nejmenší spokojenost s obecným managementem (menší než 60 %) byla zjištěna na:

- II. chirurgické klinice (58 %)
- Otolaryngologické klinice (54,6 %) a

- Neurologické klinice (54,3 %).

Spokojenost s obecným managementem



Vyhodnocení kvality péče na úroveň jednotlivých oddělení je uvedeno v příloze č. 1

Dotazník k anketě 2/2006 je uveden v příloze č. 2

