



KVALITA OČIMA PACIENTŮ

fakultní nemocnice a ústavy - I. díl

Měření kvality zdravotní péče ve vybraných zdravotnických zařízeních přímo řízených MZ ČR

Únor 2009 / Závěrečná zpráva z projektu / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter



Spokojený pacient

se léčí rychleji

Kratší pracovní neschopnost

zvyšuje národní

konkurenceschopnost

Kvalita Očima Pacientů

Délka pracovní neschopnosti obyvatelstva při onemocnění je jedním významných faktorů ovlivňujících výkonnost ekonomiky a národní konkurenceschopnosti. Bylo prokázáno, že spokojenost pacientů urychluje jejich léčbu a zkracuje délku pracovní neschopnosti. Ve vyspělých zdravotních systémech jsou proto podporovány projekty, které monitorují kvalitu zdravotních služeb a stimulují její růst prostřednictvím informací o spokojenosti pacientů.

Již podruhé v posledních dvou letech proběhlo zpracování výsledků měření kvality zdravotních služeb ve velkých přímo řízených nemocnicích a ústavech Ministerstva zdravotnictví ČR. Podle standardizované metodiky založené na statisticky validním měření spokojenosti pacientů v osmi různých dimenzích kvality byly vyhodnoceny výpovědi více než 21 500 pacientů hospitalizovaných v těchto zdravotnických zařízeních v listopadu 2008. Vybraný vzorek velmi dobře reprezentuje všech 35 tisíc hospitalizovaných pacientů. Průměrná návratnost dotazníků překročila 68 procent. Sběr dat proběhl v souladu s metodickým standardem zveřejněným ve věstníku MZČR. Ze zpracování dokumentů předaných jednotlivými subjekty vyplývá, že všechna měřená zdravotnická zařízení tentokrát splnila metodické požadavky na validitu dat.

Srovnání s výsledky zpracovanými v roce 2007 je limitováno tím, že 1/ při předcházejícím šetření se podařilo bez výhrad splnit metodické požadavky kladené na sběr dat pouze dvěma nemocnicím (FN Ostrava a FN Plzeň), 2/ do letošních souhrnných výsledků spokojenosti nevstupovaly (v souladu s metodickým standardem) výsledky porodnických a uzavřených psychiatrických oddělení. Dynamika vývoje spokojenosti uvedená ve zprávě má proto pouze orientační charakter. Přesto lze ze srovnání usuzovat na potvrzení hypotézy diskutované v loňské zprávě. Podle ní vede vyšší kvalita sběru dat (vyšší návratnost dotazníků) k menším výpadkům nespokojených pacientů, a tím i k přesnějšímu hodnocení kvality poskytovaných služeb. Celkový index spokojenosti za všechna zařízení poklesl z hodnoty 79,9 procenta na hodnotu 79,4 procenta. Přestože pokles není velký, je statisticky významný. Hodnoty spokojenosti pacientů mohou být samozřejmě ovlivněny řadou dalších faktorů, které jsou dány rozdíly v dotazové situaci při prvním a druhém sběru dotazníků. Metodika přesto vykazuje solidní stabilitu a relativní porovnání výsledků jednotlivých zařízení a jejich zařazení do kvalitativních kategorií vykazují značnou podobnost.

Nadstandardní hodnocení kvality zdravotních služeb potvrdili stejně jako před rokem tyto tři nemocnice: Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň a Fakultní nemocnice Hradec Králové.

V České republice je zakotveno právo pacienta na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení. Aby mohlo být toto právo naplněno, musí mít občan k dispozici spolehlivé informace o kvalitě zdravotnických zařízení, na základě kterých se může rozhodovat. Veřejně dostupné informace o kvalitě zdravotnických zařízení jsou proto předpokladem naplnění jednoho z práv občanů zakotvených v našem právním řádu.

Informace o kvalitě zdravotní péče z pohledu jejích uživatelů, zpracované empiricky validním a jednotným způsobem, který umožňuje srovnání různých zařízení, jsou zároveň užitečným podkladem pro managementy nemocnic při řízení kvality, dostupnosti a efektivity poskytované zdravotní péče.

Pravidelné poskytování informací o kvalitě zdravotní péče veřejnosti je také jedním z kroků směřujících ke zvyšování povědomí občanů o odpovědnosti za své zdraví a posilování postavení pacienta v systému zdravotní péče v České republice.

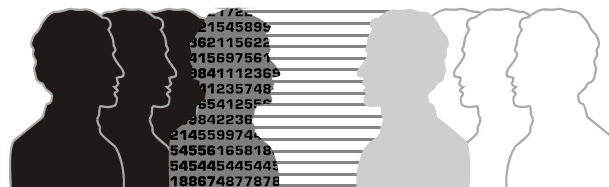
Smyslem jednotného měření kvality péče, založeném na shodné metodice sběru a zpracování dat, je umožnit korektní a důvěryhodné srovnání kvality jednotlivých nemocnic v zájmu naplnění výše uvedených cílů.

Aby výzkum spokojenosti pacientů skutečně mohl sloužit jako kvalitní nástroj pro řízení kvality, musí splnit přísné metodické požadavky. Ne každá anketa mezi pacienty tyto nároky splňuje a ne každá nemocnice má tu odvahu poskytovat výsledky výzkumu odborné i laické veřejnosti. Zkušenosti ze světa však ukazují, že jedině otevřenost a odvaha poskytovat veřejnosti informace o svých přednostech i nedostacích vede ke zlepšování kvality a zvyšování důvěry klientů nemocnic. Ministerstvo zdravotnictví ČR podporuje od roku 2002 projekt Kvalita Očima Pacientů, který je založen na mezinárodně kompatibilní metodice měření osmi dimenzí kvality zdravotní péče.

Tato závěrečná zpráva navazuje na předchozí studie, zejména na výsledky zpracované v roce 2007. Výsledky jsou zpracované jednotným způsobem za všechny nemocnice přímo řízené Ministerstvem zdravotnictví ČR, za jednotlivé lékařské obory a za profesní skupiny personálu nemocnic.

Rád bych tímto poděkoval pracovníkům ministerstva zdravotnictví za dlouhodobou podporu tohoto projektu a vedoucím pracovníkům všech nemocnic za účast v projektu a spolupráci při sběru dat a zpracování výsledků.

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů



STRUČNÝ OBSAH

Podrobný obsah	strana 05
EXECUTIVE SUMMARY	strana 07
PODROBNÁ ZPRÁVA	strana 30
Hlavní zjištění	strana 31
Metodická část	
Řešitel projektu	strana 35
Východiska projektu	strana 36
Metodika projektu	strana 37
Sběr dat	strana 43
Výsledková část	
A. Souhrnné hodnocení za všechna zdravotnická zařízení	strana 47
B. Hodnocení dle lék. oborů – celkové hodnocení pracovišť	strana 123
– hodnocení sester	strana 159
– hodnocení lékařů	strana 193
C. Hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení	strana 229
Přílohy	

Podrobný obsah

I. díl

EXECUTIVE SUMMARY

- Highlights	strana 07
- Metodika	strana 09
- Struktura výsledků a závěrečné zprávy	strana 10
- Předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků	strana 11
- Diskuse výsledků	strana 15
- Přehled výsledků	strana 16
- Závěry a doporučení	strana 29

PODROBNÁ ZPRÁVA

Hlavní zjištění

strana 30
strana 31

Metodická část

Řešitel projektu

strana 35

Východiska projektu

strana 36

Dimenze kvality zdravotní péče

strana 37

Jak se orientovat ve výsledcích

strana 39

Sběr dat a návratnost dotazníků

strana 42

Výsledková část

A. Souhrnné hodnocení za všechna zdravotnická zařízení dle dimenzí

strana 47

B. Hodnocení dle lékařských oborů

strana 123

- souhrnná spokojenost dle pracovišť

strana 125

- hodnocení sester

strana 159

- hodnocení lékařů

strana 193

Podrobný obsah

II. díl

Výsledková část

C. Hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení	strana 229
FN Brno	strana 230
FN Hradec Králové	strana 319
FN Královské Vinohrady	strana 398
FN Na Bulovce	strana 471

III. díl

FN Olomouc	strana 545
FN Ostrava	strana 628
FN Plzeň	strana 717

IV. díl

FN u sv. Anny v Brně	strana 827
FN v Motole	strana 898
Fakultní Thomayerova nemocnice	strana 974
Všeobecná fakultní nemocnice	strana 1042

V. díl

Masarykův onkologický ústav	strana 1125
Nemocnice Na Homolce	strana 1182
Úrazová nemocnice v Brně	strana 1240
Ústav pro péči o matku a dítě	strana 1296

Přílohy: General Benchmarking
Dotazník

Executive Summary - highlights

1. Výsledky měření kvality zdravotní péče vycházejí ze zpracování dotazníků **21 592 respondentů**.
2. Výběrový soubor reprezentuje celkem **35 tisíc** v době výzkumu **hospitalizovaných pacientů**.
3. Dotazníky byly pořízeny v listopadu roku 2008 v **15 velkých nemocnicích** a ústavech přímo řízených MZ ČR.
4. Kvalita zdravotní péče v přímo řízených nemocnicích dosahuje nebo se blíží úrovni **dobrého standardu** (80% spokojenost).
5. Metodická **kriteria splnila** všechna zdravotnická zařízení zařazená do šetření.
6. Nadstandardní kvalitu zdravotních služeb vykazují z fakultních nemocnic: **FN Ostrava, FN Plzeň a FN Hradec**
z ostatních zařízení: **MOÚ, Nemocnice Na Homolce a ÚNB**

Executive Summary - highlights

7. Zpráva obsahuje **přehledné výsledky** souhrnné **spokojenosti pacientů**, za jednotlivé dimenze kvality i dílčí indikátory dimenzí členěné podle **nemocnic, klinik, lékařských oborů** a **profesních skupin personálu** zdravotnických zařízení.
8. Vedle implementace měření kvality zdravotní péče o hospitalizované pacienty byl v roce 2008 připraven a testován standard pro **měření kvality ambulantní péče** a standard pro **měření kvality pracovního života** zdravotnického personálu.

Executive Summary - metodika

FORMÁLNÍ NÁLEŽITOSTI PROJEKTU

Zadavatel:

Ministerstvo zdravotnictví České republiky
Palackého náměstí 4, 128 01 Praha 2
Zastoupené: MUDr. Tomášem Julínkem, MBA

Název veřejné zakázky malého rozsahu:

„Zpracování dotazníků pro měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů pořízených v roce 2006 v přímo řízených organizacích MZ, a vyhodnocení použité metodiky sběru dat a zpracování dat.“

Dodavatel a odpovědný řešitel:

RNDr. Tomáš Raiter

+420 774 203 543
e-mail: tomas.raiter@volny.cz

Harmonogram prací:

říjen 2008 – příprava dokumentace, aktualizace metodických materiálů dostupných na portálu kvality a bezpečí MZ

listopad 2008 – terénní práce – sběr dotazníků

prosinec 2008 – předávání podkladů o počtech hospitalizovaných pacientů v jednotlivých zdr.zařízeních nezbytných pro vážení datových souborů a výpočet návratnosti dotazníků

prosinec 08-leden 09 – pořízení dat do elektronické podoby, datová analýza

leden- únor 2009 – statistické zpracování a vyhodnocení, vypracování závěrečné zprávy

Hlavní cíle projektu:

- pořídit dotazníky do elektronické podoby
- zpracovat a vyhodnotit data dle navržené metodiky
- vypracovat závěrečnou zprávu s vyhodnocením kvality zdravotní péče
- zpracovat výsledky pro internetové stránky MZ ČR

METODIKA

Pro měření kvality zdravotní péče ve vybraných přímo řízených organizacích MZ byla zvolena metodika osmi dimenzí, která je kompatibilní s mezinárodně používanou metodikou měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů. Celkem bylo vyhodnoceno 21 592 dotazníků.

Sledované dimenze kvality jsou následující:

1. přijetí do nemocnice
2. respekt, ohled, úcta
3. koordinace a integrace péče
4. informace, komunikace, edukace
5. tělesné pohodlí
6. citová opora
7. zapojení rodiny
8. propuštění a pokračování péče

Každá dimenze je sycena 3-10 dílčími indikátory. Celkový počet indikátorů je 49. Vyhodnoceny byly dotazníky, předkládané pacientům lůžkových oddělení ve velkých přímo řízených nemocnicích v roce 2008 v souladu s pokynem náměstkyně ministra č.j. 32986/2008.

Dotazníky poskytly všechny vyzvané organizace (v abecedním pořadí):

1. FN Brno	9. FN u sv. Anny v Brně
2. FN Hradec Králové	10. FN v Motole
3. FN Královské Vinohrady	11. Masarykův onkologický ústav
4. FN Na Bulovce	12. Nemocnice Na Homolce
5. FN Olomouc	13. Úrazová nemocnice Brno
6. FN Ostrava	14. Ústav pro péči o matku a dítě
7. FN Plzeň	15. Všeobecná fakultní nemocnice
8. FN Thomayerova	

Executive Summary – struktura výsledků a závěrečné zprávy

DETAIL ZPRACOVÁNÍ VÝSLEDKŮ

Metodika osmi dimenzí umožňuje měřit kvalitu zdravotní péče až na úroveň nejmenších organizačních jednotek nemocnice - pracovišť. Podmínkou je jednoznačná identifikace měřených jednotek na dotazníkovém formuláři a dostatečný počet responsí za samostatně měřenou organizační jednotku. Obvykle jsou samostatně vyhodnocovány jednotlivé stanice/oddělení/kliniky nemocnic.

Každá samostatně hodnocená organizační jednotka (nemocnice, klinika, oddělení, stanice) je hodnocena v těchto úrovních:

- 1. Souhrnná spokojenost** – celkový index kvality zdravotní péče
- 2. Spokojenost v jednotlivých (osmi) dimenzích kvality** – index dimenze kvality
- 3. Srovnání výsledku pracoviště s průměrem za všechna ostatní pracoviště,**
a to ve všech dimenzích kvality
- 4. Srovnání výsledku pracoviště s výsledkem za předchozí šetření**
(u opakovaných měření)
- 5. Hodnocení sester**
- 6. Hodnocení lékařů**
- 7. Hodnocení všeobecných služeb**
- 8. Přehled indikátorů** – statisticky významné odchylky v hodnocení pracoviště ve srovnání s ostatními pracovišti za všech 49 dílčích indikátorů jednotlivých dimenzí
- 9. Připomínky pacientů** – přepisy vyjádření pacientů k hospitalizaci
- 10. Základní frekvence** – frekvence odpovědí na jednotlivé otázky

Toto členění výsledků umožňuje přesnou a cílenou identifikaci nedostatků v kvalitě péče s přesností na jednotlivá pracoviště a skupiny pracovníků. Přehledná interpretace výsledků umožňuje snadnou formulaci konkrétních opatření směřujících ke zlepšení kvality zdravotní péče.

STRUKTURA ZÁVĚREČNÉ ZPRÁVY

Hlavní zjištění

Metodická část

Výsledková část

KAPITOLA A. - Souhrnné hodnocení za všechna zdravotnická zařízení

KAPITOLA B. - Hodnocení dle lékařských oborů

KAPITOLA C. - Hodnocení jednotlivých zdravotnických zařízení

Metodická část přináší vedle základních informací o metodice a metodických parametrech výzkumu také podrobnější vysvětlení, jak se ve výsledcích orientovat a jak správně číst grafy a tabulky použité ve zprávě.

V kapitole A. zprávy nazvané **SOUHRNNÉ HODNOCENÍ ZA VŠECHNA ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ** je provedeno srovnání výsledků jednotlivých organizací v členění: souhrnná spokojenost, spokojenost v jednotlivých dimenzích, hodnocení sester, hodnocení lékařů a hodnocení všeobecných služeb.

V kapitole B. zprávy nazvané **HODNOCENÍ DLE LÉKAŘSKÝCH OBORŮ** byla provedena kategorizace všech měřených pracovišť ve všech zdravotnických zařízeních do 29 skupin příbuzných specializací - oborů. Kapitola obsahuje srovnání oborů podle souhrnné průměrné spokojenosti a dále bylo v každém oboru provedeno srovnání celkového hodnocení všech pracovišť, které byly do dané kategorie zařazeny. Stejně srovnání oborů je provedeno ještě v kategoriích hodnocení sester a hodnocení lékařů. V souladu se závěry kapitoly „Předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků“ je srovnání výsledků pracovišť podle oborů pravděpodobně nejobektivnějším porovnáním výsledků různých pracovišť.

V kapitole C. zprávy nazvané **HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH ZDRAVOTNICKÝCH ZAŘÍZENÍ** jsou podrobně zpracovány výsledky výzkumu za jednotlivá zdravotnická zařízení od metodických parametrů sběru (návratnost, histogram sběru dotazníků, hodnocení terénních procedur, rozložení vah apod.) přes souhrnné výsledky, hodnocení dimenzí kvality a hodnocení personálu až po hodnocení jednotlivých indikátorů dimenzí kvality na každém měřeném pracovišti daného zdravotnického zařízení.

Executive Summary - předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků

PŘEDPOKLADY A OMEZENÍ SROVNATELNOSTI VÝSLEDKŮ

Porovnání výsledků (benchmarking) je jedním z pilířů metody měření kvality zdravotní péče pomocí osmi dimenzí kvality. Srovnání výsledků v ploše (s jinými subjekty) a srovnání v čase (s předešlými šetřeními) je významným nástrojem pro interpretaci výsledků, sledování vývoje kvality zdravotní péče v čase a vyhodnocování úspěšnosti opatření přijatých managementem zdravotnického zařízení. Zveřejnit výsledky a zajistit veřejnosti možnost výsledky porovnat a na základě dostupných informací o kvalitě zdravotní péče uplatnit své právo na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení je jedním z hlavních cílů implementace této metody ve všech vyspělých zdravotních systémech ve světě.

Zveřejňování informací o kvalitě jednotlivých zdravotnických zařízení je zároveň poměrně citlivou záležitostí, která může významně ovlivňovat poptávku po službách jednotlivých subjektů a tím i jejich budoucnost. Z tohoto důvodu je zcela nezbytné, aby byla vždy věnována mimořádná pozornost kvalitě a struktuře porovnávaných dat a aby bylo vždy pečlivě zkoumáno a diskutováno, zda jsou spolu srovnávány výsledky, které jsou opravdu souměřitelné a srovnatelné. Nedbalost při prezentaci výsledků v tomto ohledu může způsobit více škody než užitku. Naopak dobře připravený a zveřejněný benchmarking je jednou z nejsilnějších a nejpřirozenějších motivací personálu na všech úrovních pro zvyšování kvality zdravotní péče.

Z výše uvedených důvodů považujeme tuto kapitolu, která nabízí diskuzi předpokladů a omezení srovnatelnosti výsledků jednotlivých měřených subjektů, za klíčovou pro rozhodování o rozsahu a podmínkách zveřejnění výsledků výzkumu a pro vyvozování závěrů ze srovnávání výsledků dosažených v různých měřených organizačních jednotkách.

Základní předpoklady srovnatelnosti výsledků

Aby bylo možné výsledky srovnávat, je potřeba splnit tři základní předpoklady:

- 1. Shodný výzkumný nástroj** (dotazník) ve všech měřených org. jednotkách
- 2. Shodný postup při terénním sběru dat** (výběr, dotazová situace, návratnost...)
- 3. Shodný algoritmus zpracování a vyhodnocení výsledků** (výpočet dimenzí...)

Ad1/ Předpoklad shodného výzkumného nástroje

Pro splnění předpokladu shodného výzkumného nástroje by v ideálním případě měla být zajištěna shoda v obsahu i formě vyhotovení dotazníku. Zachování shodné formulace a stejného pořadí otázek v dotaznících použitých ve všech měřených organizačních jednotkách je podmínkou nutnou. Formát a grafické provedení dotazníku může také za určitých okolností ovlivňovat výsledky (např. nepřehledný a špatně čitelný dotazník snižuje ochotu respondentů a může způsobit i nesprávné pochopení otázky), ale menší odchylky ve formální stránce dotazníku by neměly být překážkou porovnatelnosti dat.

Splnění předpokladu shodného dotazníku v tomto výzkumu

Vzhledem k tomu, že se všechny nemocnice řídily stejným pokynem, jehož přílohou bylo doslovné znění dotazníku, je tato podmínka velmi dobře splněna. Většina subjektů využila společného tisku dotazníků, které jim MZ nabídlo, takže nebyla narušena ani grafická jednota dotazníku.

S přihlédnutím k výše uvedenému lze konstatovat, že výzkumný nástroj není překážkou srovnatelnosti dat z tohoto výzkumu.

Executive Summary - předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků

Ad2/ Předpoklad shodného postupu při terénním sběru dat

Pro splnění tohoto předpokladu by mělo být zajištěno, že sběr dat probíhá ve všech měřených organizačních jednotkách podle shodných pravidel a pokynů, přičemž podstatné je, aby byla zajištěna shoda v následujících kritériích:

- shodná kritéria výběru respondentů – reprezentativita vzorku za danou měřenou organizační jednotku
- shodné podmínky dotazování (stejný čas nebo srovnatelná období - zajišťující předpoklad shodné dotazové situace a reakce respondentů na dotazník)

Dobré splnění tohoto předpokladu zajišťuje minimálně 50ti procentní návratnost dotazníků a normální rozložení vah maximálně v rozsahu hodnot 0,3 – 3.

Splnění předpokladu shodného postupu při terénním sběru dat v tomto výzkumu

Fáze sběru dat probíhala ve všech organizacích podle shodného metodického pokynu (Věstník MZ, částka 3, květen 2008), což zajistilo velmi dobrou shodu v postupu sběru dat v jednotlivých zařízeních. Tuto shodu potvrzují i kontrolované parametry sběru:

- 1/ histogram sběru dat zpracovaného z údaje o datu vyplnění dotazníku pacientem – údaj je součástí dotazníku, vyplňuje respondent
- 2/ návratnosti dotazníků vypočtené jako podíl vrácených vyplněných dotazníků a počtu hospitalizovaných pacientů v době sběru dotazníků (dle informací z nemocničních informačních systémů)
- 3/ histogram rozložení vah v datovém souboru

Všechny údaje vypovídají o kvalitě výběru, reprezentativitě výběrového vzorku a časovém průběhu sběru dat.

Podmínku dosažení návratnosti dotazníků aspoň ve výši 50 procent splnila všechna zdravotnická zařízení. (viz graf Návratnost dotazníků – str. 44).

Dva odlišné postupy sběru dat

Splnění metodických požadavků na sběr dat lze teoreticky dosáhnout dvěma odlišnými postupy organizace distribuce a sběru dotazníků – kontinuálním a kampaňovitým. Praktické zkušenosti z posledních 5 let u nás (a ještě delší ze

zahraničí) však ukazují, že pouze jedna z obou metod – kampaňovitý sběr s úplným výběrem - vede k dlouhodobě dosahovaným uspokojivým parametrům šetření.

Kontinuální způsob sběru je založen na nepřetržité distribuci a sběru dotazníků a kampaňovitý způsob pracuje s nárazovým sběrem v poměrně krátkém období, který se opakuje po určité době (např. po 6 nebo 12 měsících).

Při kontinuální metodě jsou dotazníky rozdávány nepřetržitě po celé období, za které má být výzkum proveden. Např. při měření spokojenosti pacientů za rok 2006 řada nemocnic zahájila sběr někdy na začátku roku (leden, únor) a skončila na konci roku (listopad, prosinec). Během celého období byly dotazníky s různou intenzitou nabízeny pacientům a vybírány zpět. Základní problém tohoto způsobu je výběr respondentů. Protože při tomto způsobu není možné nabízet dotazník efektivně všem pacientům, je třeba zvolit nějaký dostatečně náhodný klíč pro výběr pacientů, který povede k vytvoření reprezentativního výběrového vzorku. Důsledné dodržení takového klíče ve všech měřených organizačních jednotkách je organizačně i metodicky natolik náročné, že je takřka neproveditelné. Dalším problémem pak je, že dlouhodobá zátěž personálu kontinuální distribucí a výběrem dotazníků způsobuje převládnutí nežádoucích stereotypů, nízkou angažovanost personálu a návratnost velmi rychle klesne na velmi nízké hodnoty hluboko pod 50 procent a často i pod hranici deseti procent.

Naopak nárazový/kampaňovitý sběr má celou řadu výhod z nichž nejpodstatnější je naprosté zjednodušení výběrového klíče. Při sběru tímto způsobem je po určité krátké období 4-8 týdnů prováděn velmi intenzivní sběr, při kterém je dotazník nabízen všem hospitalizovaným pacientům, kteří jsou propouštěni z lůžkové péče. Výjimku tvoří jen pacienti, kteří strávili v nemocnici tak krátkou dobu (méně než 2 dny), že nestačili načerpat dostatek zkušeností pro relevantní odpovědi na otázky dotazníku. Z etických důvodů ještě dotazník není nabízen natolik handicapovaným pacientům, že by dotazník nebyli schopni vyplnit. Ti však obvykle tvoří cca 5 % hospitalizovaných pacientů. Sestry vedou evidenci o počtu takových případů a vyplňují během výzkumu tzv. hlášení o nezařazených pacientech. Možnost (a zároveň povinnost) provádět úplný výběr je výrazným zjednodušením organizace sběru. Zároveň se tím výrazně zmenšuje prostor pro selekci pacientů a manipulaci s výběrovým souborem ze strany hodnoceného personálu. Návratnost dotazníků se při důsledném uplatňování kampaňovitého sběru dotazníků pohybují vysoko nad 50 procentní hranicí a nejsou výjimkou hodnoty návratnosti kolem 70 %.

Executive Summary - předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků

Vliv použité techniky sběru dat na návratnost a výsledky spokojenosti pacientů – porovnání obou technik ve FN Plzeň

Pro diskusi vlivu použitého způsobu sběru dat na návratnost dotazníků a na celkové výsledky spokojenosti jsme ve zprávě z roku 2007 porovnali dvě šetření (v prvním a druhém pololetí r. 2006) ve FN Plzeň. V prvním pololetí proběhl sběr dat metodou kontinuálního sběru s návratností 12 %. Ve druhém pololetí proběhl sběr dat ve stejných organizačních jednotkách téže nemocnice metodou kampaňovitého sběru a návratnost se zvýšila na 63,0 % (!) Rozdíl nebyl pouze ve způsobu sběru, ale také v tom, že každá měřená organizační jednotka dostala dopředu písemný plán, kolik dotazníků by měla shromáždit, aby splnila minimální 50 procentní hranici návratnosti. Návratnost byla po celou dobu průběžně monitorována a stanice, které zaostávaly za plánovaným počtem, byly vybídnuty ke zlepšení organizace distribuce a sběru dotazníků. Důsledně byla dodržována i další doporučení uvedená v metodické příručce Kvalita Očima Pacientů. Výsledkem bylo řádové zvýšení návratnosti (z 12 % na 63 %).

Důsledné respektování metodických zásad vede k vyšší kvalitě dat a výsledné hodnocení více odpovídá realitě. Rozvolnění pravidel sběru dat naopak vede k nižší reprezentativitě výběrového vzorku, větší selekci pacientů a většímu uplatnění tzv. haló-efektu při výběru respondentů (pacientů). V důsledku toho jsou výsledky měření nerealisticky nadhodnocené a zdravotnická zařízení s výrazně nízkou návratností dosahují neoprávněně lepších výsledků. Proto je splnění kritéria návratnosti důležitou podmínkou pro objektivní srovnávání výsledků. Tento rozdíl je zřejmý i z výsledků naměřených v roce 2006 oběma technikami ve FN Plzeň (viz zpráva z roku 2007).

Ad 3/ Předpoklad použití shodného algoritmu zpracování a vyhodnocení výsledků

Zpracování dat a vyhodnocení výsledků bylo provedeno u všech měřených organizačních jednotek podle stejného algoritmu.

Executive Summary - předpoklady a omezení srovnatelnosti výsledků

Shrnutí srovnatelnosti výsledků

Vedle výše uvedených nezpochybnitelných předpokladů pro korektní srovnávání výsledků existují ještě další okolnosti, které je dobré vzít v úvahu.

Zatím můžeme pouze vyslovit hypotézu (protože není k dispozici dostatek empirického materiálu), že do hodnocení spokojenosti se určitým způsobem promítá také specializace (lékařský obor), do které měřená jednotka patří. Nejspíš to souvisí s mírou traumatizace pacientů, průměrnou dobou hospitalizace, různým stylem komunikace lékařů v různých oborech apod.

Dosavadní zkušenosti naznačují, že většinou (ale není to pravidlo) lepších výsledků dosahují obory, pro něž jsou typická spíše menší nebo velmi specializovaná pracoviště (onkologie, nukleární medicína, kardiochirurgie), nebo pracoviště s kratší dobou hospitalizace (např. oftalmologie, ORL). Na opačném konci obvykle se slabším hodnocením se nacházejí obory, kde zátěž pacientů a pravděpodobně i personálu bývá větší (psychiatrie, neurologie, pneumologie). Zvláštní kategorií pak tvoří porodnictví a pediatrie, kde bývají výsledky hodnocení spokojenosti často výrazně nižší. U hodnocení šestinedělek může výsledky ovlivňovat deprese po porodu (deprese v šestinedělí = postpartální deprese = „baby blues“), způsobovaná pravděpodobně hormonální změnou.

Z tohoto důvodu obsahuje metodický standard pokyn, aby se při výzkumech spokojenosti porodnice hodnotily zvlášť a doporučuje se porodnická oddělení a kliniky porovnávat zase jen s jinými porodnickými jednotkami, protože srovnání s jinými odděleními není adekvátní.

Ze stejného důvodu, jen s opačným znaménkem, není vhodné porovnávat nemocnice všeobecné s úzce specializovanými. Například nejlépe hodnocený Masarykův onkologický ústav v Brně (opakuje se situace z měření v roce 2006) do značné míry vděčí tomuto výsledku za to, že hodnocení spokojenosti se zdravotní péčí je na onkologických odděleních významně nadprůměrné. Vzhledem k tomu, že se MOÚ skládá výhradně z onkologických pracovišť, je jeho celkový výsledek ve srovnání s ostatními celkovými výsledky nemocnic neporovnatelně lepší.

Tím nechceme nijak zpochybnit kvalitu péče v tomto zařízení, jen upozorňujeme na to, že výsledek za celý ústav nelze jednoduše srovnat s výsledky všeobecných nemocnic. Objektivnější výsledky poskytuje srovnání klinik a oddělení v rámci jednotlivých lékařských oborů. Stejně tak Úrazová nemocnice v Brně, která je naopak tvořena jednotkami s vyšší traumatizací pacientů, které bývají hodnoceny hůře, nelze srovnávat s všeobecnými nemocnicemi.

Z výše uvedených důvodů se doporučuje zařazovat do benchmarkingových srovnání pouze subjekty stejného typu a nejlépe porovnávat stejné nebo blízké lékařské obory.

Závěrem lze shrnout, že výsledky lze porovnat při dodržení těchto zásad:

- 1. Srovnávat pouze subjekty, které splnili metodické podmínky**
(v roce 2008 všechna zdravotnická zařízení).
- 2. Srovnávat vždy subjekty podobného typu**
(např. všeobecné nemocnice).
- 3. Srovnávat organizační jednotky, které patří do stejných nebo příbuzných lékařských oborů.**

Executive Summary – diskuse výsledků

Diskuse výsledků s ohledem na srovnatelnost dat

Rozdělení fakultních nemocnic do skupin podle dosažené hodnoty spokojenosti:

1. Skupina (A+)

Nemocnice s významně nadstandardním hodnocením:

**FN Ostrava
FN Plzeň
FN Hradec Králové**

2. Skupina (A)

Nemocnice s nadstandardním hodnocením: *žádná FN nezískala toto hodnocení*

3. Skupina (A-)

Nemocnice se standardním hodnocením: *žádná FN nezískala toto hodnocení*

4. Skupina (B+)

Nemocnice s mírně podstandardním hodnocením:

**FN u sv. Anny v Brně
FN Olomouc
Všeobecná FN**

5. Skupina (B)

Nemocnice s podstandardním hodnocením:

**FN Thomayerova
FN v Motole**

6. Skupina (B-)

Nemocnice s významně podstandardním hodnocením:

**FN Královské Vinohrady
FN Brno
FN na Bulovce**

Vůbec nejvyšší hodnotu souhrnné spokojenosti opět vykázal MOÚ:

Zařízení s nejvyšší spokojeností pacientů:

Masarykův onkologický ústav v Brně

Vzhledem k jeho specifickému zaměření je však výsledek obtížně srovnatelný se všeobecnými nemocnicemi. Do samostatné skupiny specializovaných zařízení patří také Nemocnice Na Homolce s druhým nejvyšším hodnocením, nadstandardně hodnocená Úrazová nemocnice Brno a Ústav pro péči o matku a dítě se standardním hodnocením.

Ve výsledcích Ústavu pro péči o matku a dítě bylo tentokrát možné oddělit gynekologická a porodnická pracoviště, přičemž výsledky porodnic nevstupovaly v souladu s metodikou do celkového hodnocení ústavu. To vedlo k výraznému zlepšení souhrnné spokojenosti a k hodnocení na standardní úrovni.

U hodnocení výsledku **Úrazové nemocnice Brno** je třeba vzít v úvahu, že v době sběru dat (listopad 2008) byla kolem a v ÚNB velmi vzrušená atmosféra, která souvisela mj. také s přesunem trumacentra z ÚNB do FN Brno a se změnami ve vedení Úrazové nemocnice. Tato výrazně medializovaná situace mohla ovlivnit dotazovou situaci a názory pacientů. Modely chování pacientů v takové situaci mohou být různé. Velmi pravděpodobná je solidarizace pacientů se zařízením, ve kterém se zrovna nacházejí, což může vést k mírnému nadhodnocení odpovědí. Takové jevy lze v datech velmi obtížně identifikovat a zřetelně doložit. Uvádíme je proto pouze jako jedno z možných vysvětlení skutečnosti, že ÚNB vykázala největší nárůst spokojenosti ve srovnání s rokem 2006, zatímco spokojenost naprosté většiny nemocnic, u kterých došlo ke zvýšení návratnosti, klesala.

Na následujících stranách následuje stručný přehled hodnocení souhrnné spokojenosti pacientů jednotlivých zdravotnických zařízení ve všech dimenzích. Subjekty jsou rozděleny do skupin s podobnou naměřenou kvalitou zdravotní péče a podle svého zaměření.

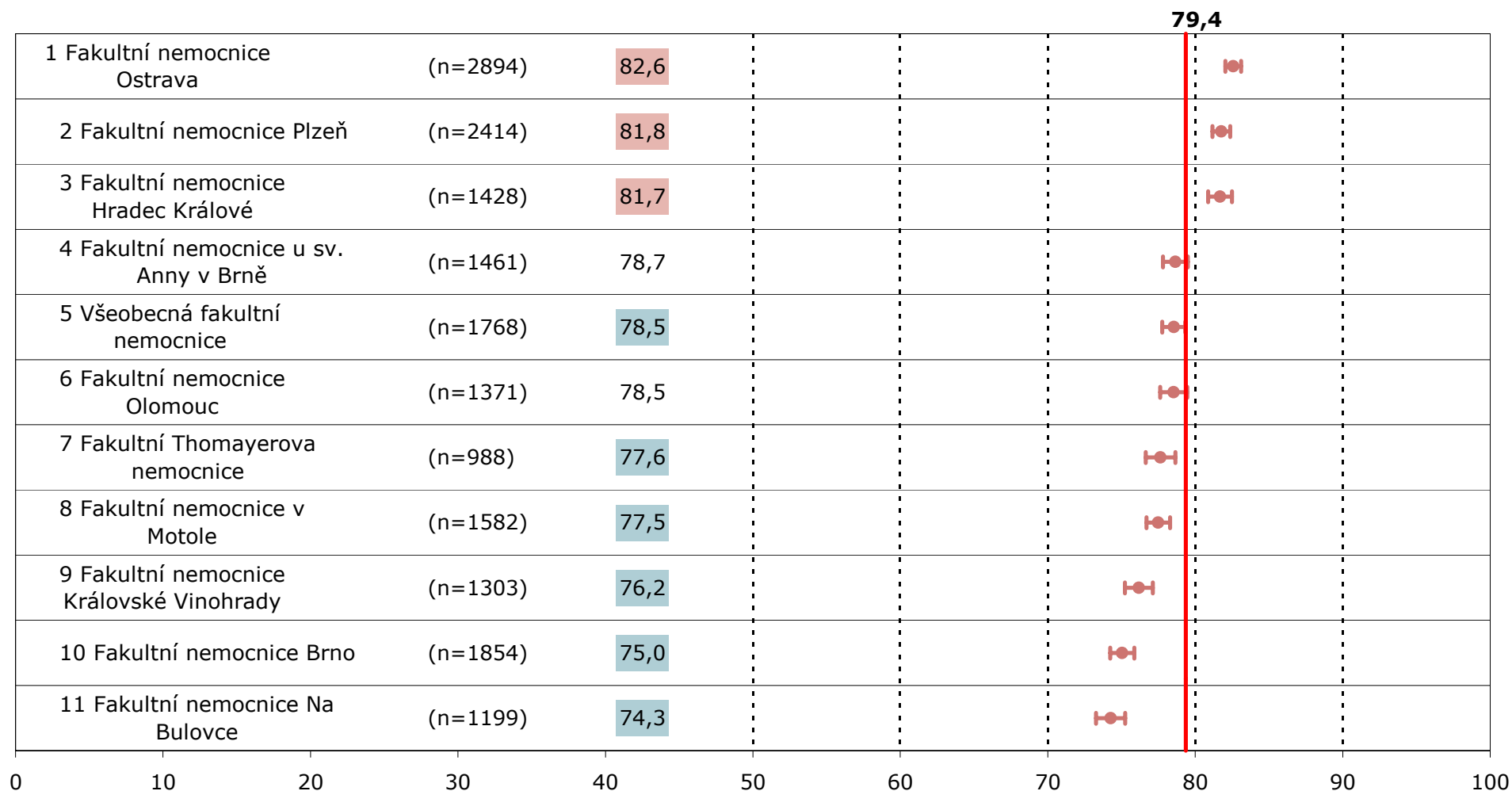
Každé zařízení je hodnoceno ve všech dimenzích a v každé dimenzi jsou vyznačena referenční pásma, která ukazují jak si dané zařízení vede ve srovnání s ostatními měřenými subjekty. Interval spolehlivosti průměrného výsledku se nahází buď v pásmu 20 % nejlépe hodnocených pracovišť nebo 60 % procent průměrně hodnocených pracovišť nebo v pásmu 20 % nejhůře hodnocených pracovišť.

Podrobnější popis, jak číst následující grafy je na str. 39.

Executive Summary – spokojenost 2008

Souhrnná spokojenost (fakultní nemocnice)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

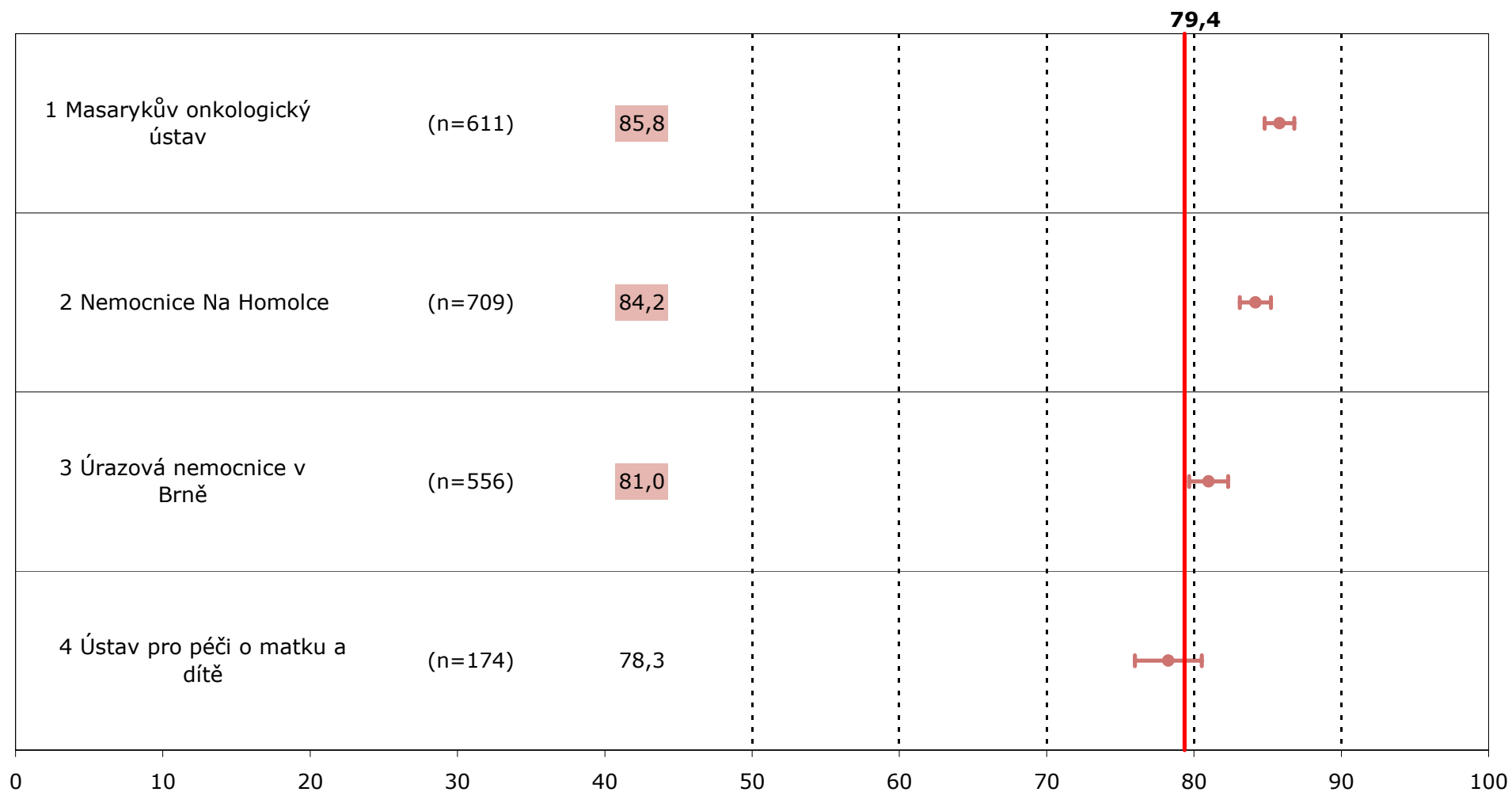


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – spokojenost 2008

Souhrnná spokojenost (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

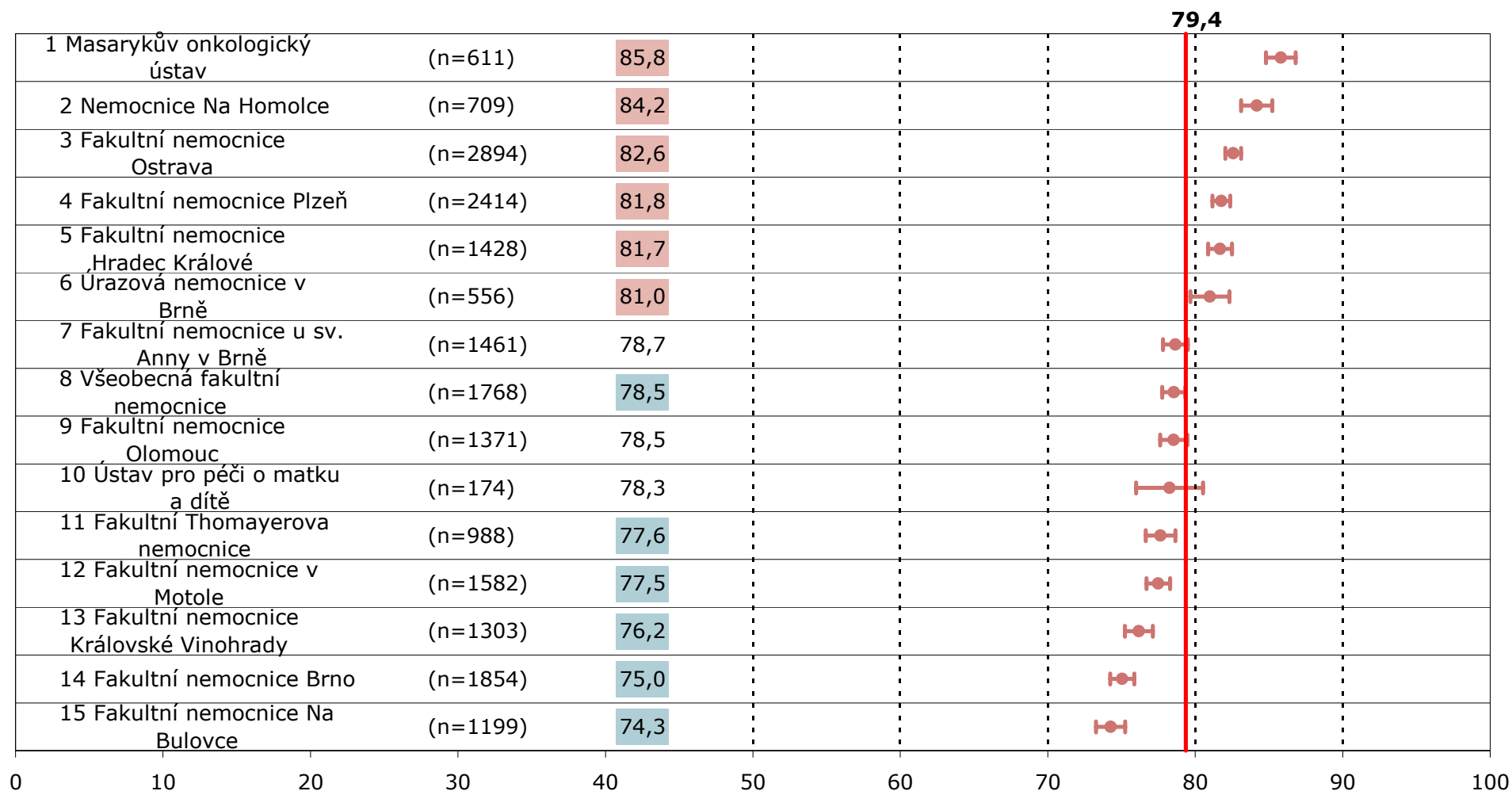


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – spokojenost 2008

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

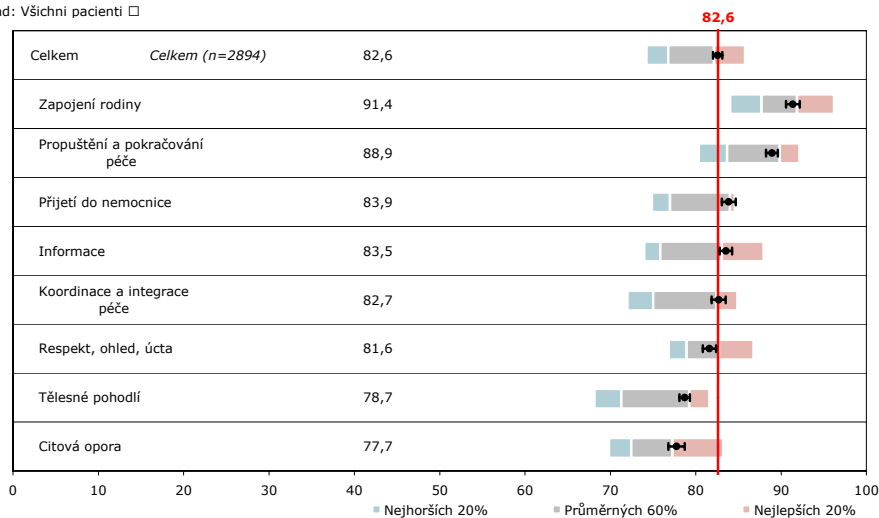


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – FN: výrazně nadstandardní kvalita zdrav. služeb, 2008

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

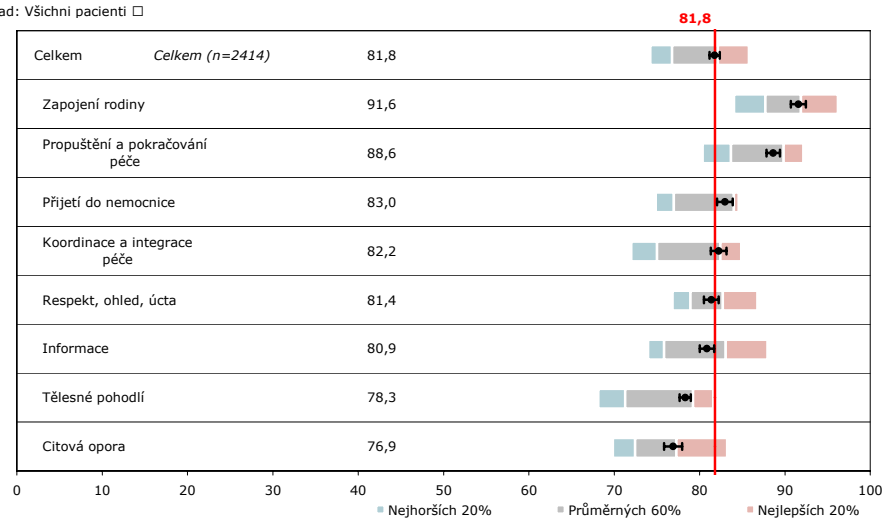
Základ: Všichni pacienti □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Plzeň: Souhrnná spokojenost

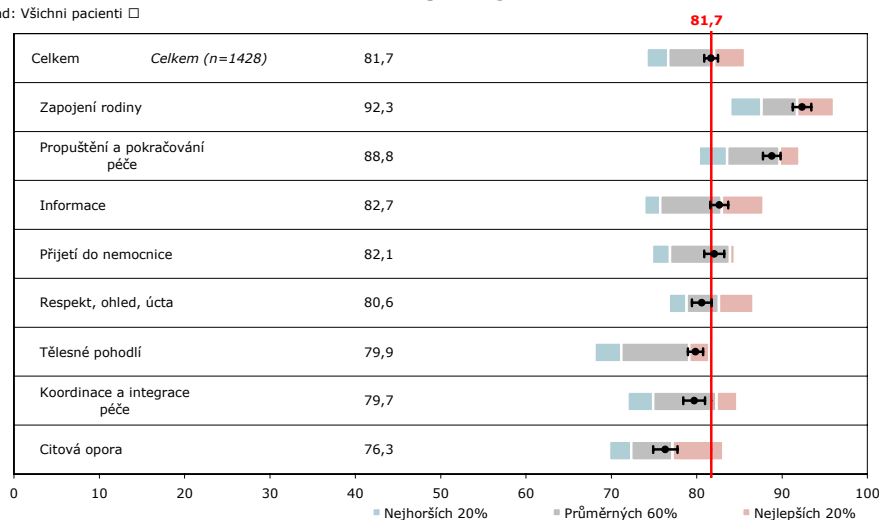
Základ: Všichni pacienti □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

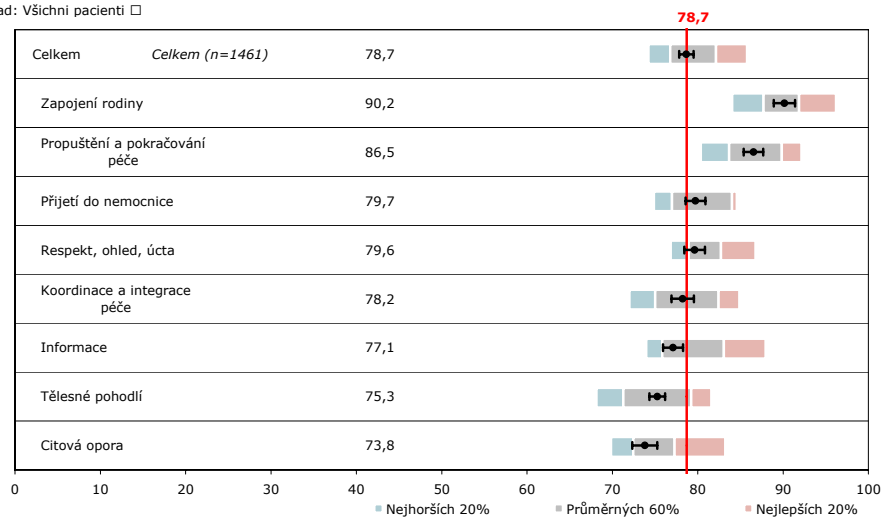


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – FN: standardní kvalita zdravotních služeb, 2008

FN u sv. Anny: Souhrnná spokojenost

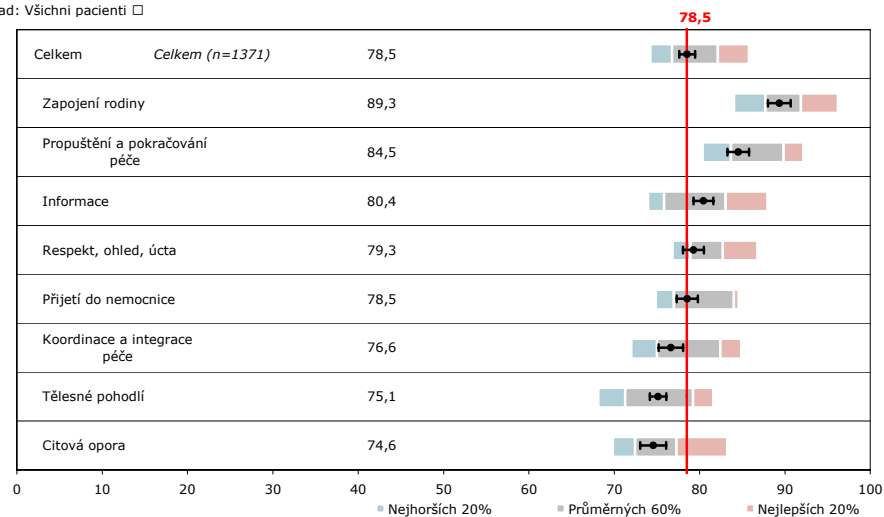
Základ: Všichni pacienti □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

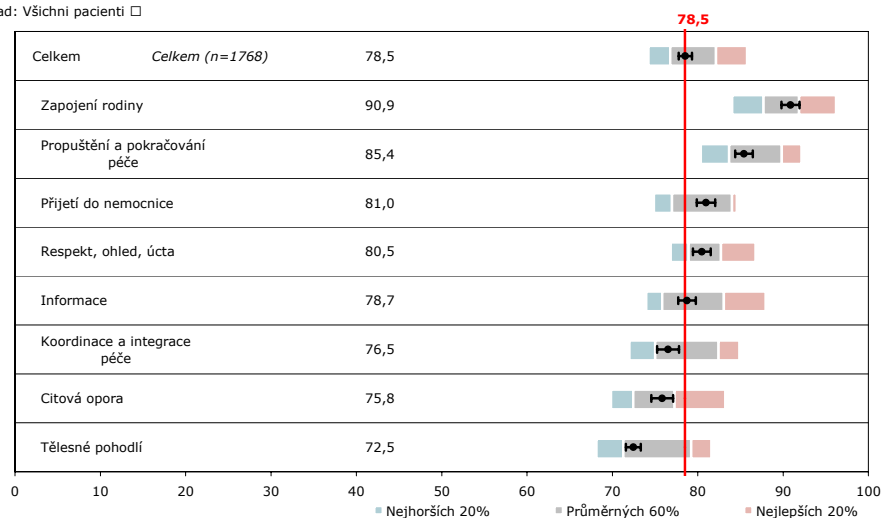
Základ: Všichni pacienti □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Všeobecná FN: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

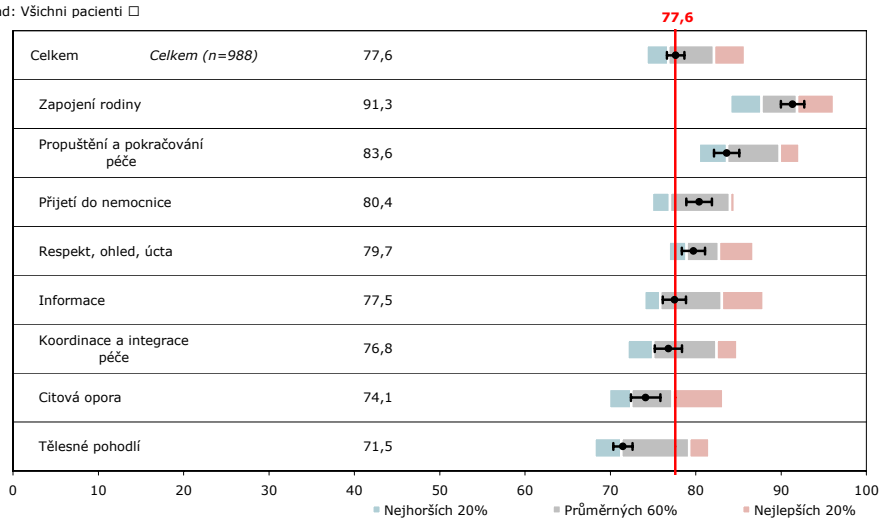


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – FN: kvalita zdrav. služeb mírně pod standardem, 2008

FTNsP: Souhrnná spokojenost

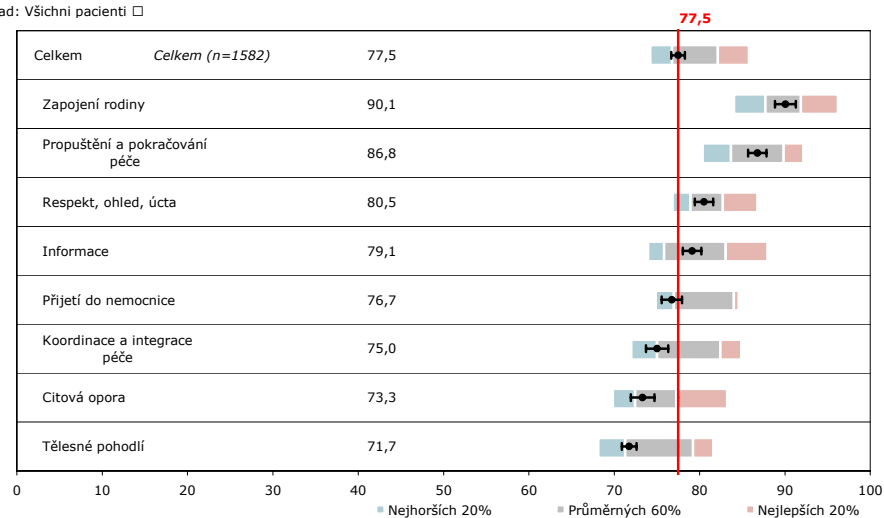
Základ: Všichni pacienti □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN v Motole: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

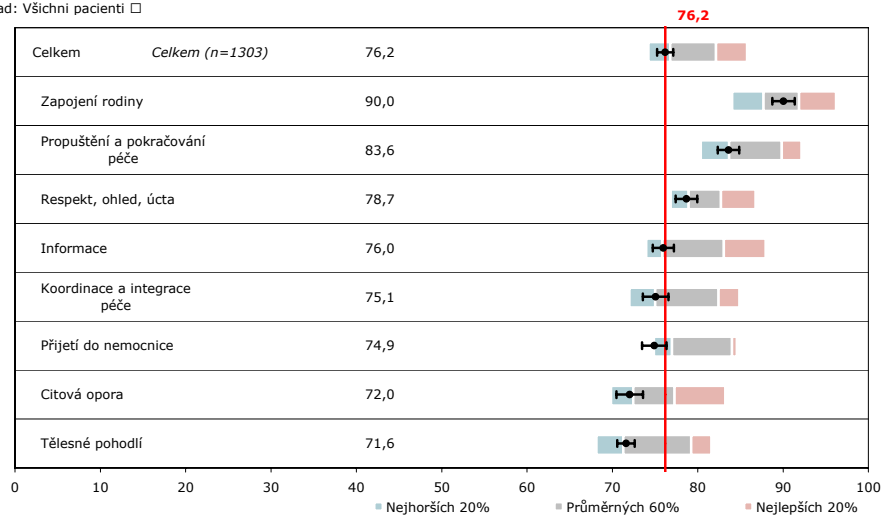


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – FN: nižší kvalita zdravotních služeb, 2008

FN Královské Vinohrady: Souhrnná spokojenost

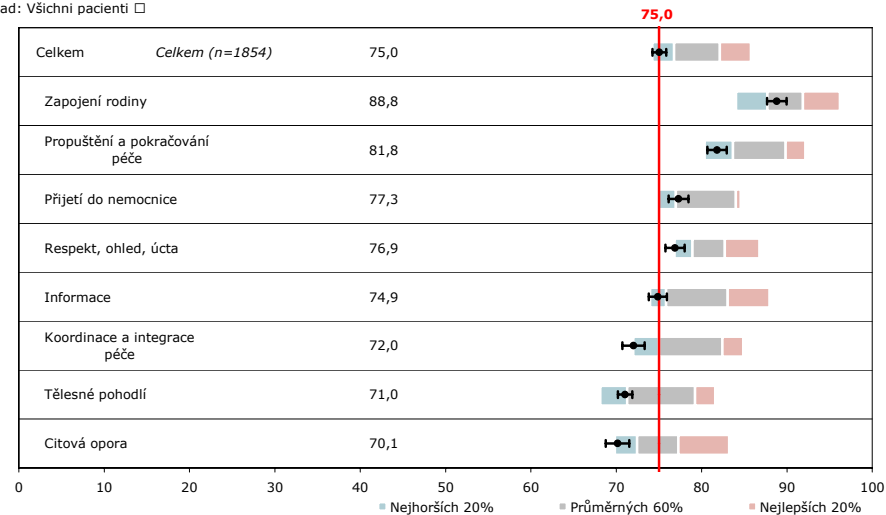
Základ: Všichni pacienti □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Souhrnná spokojenost

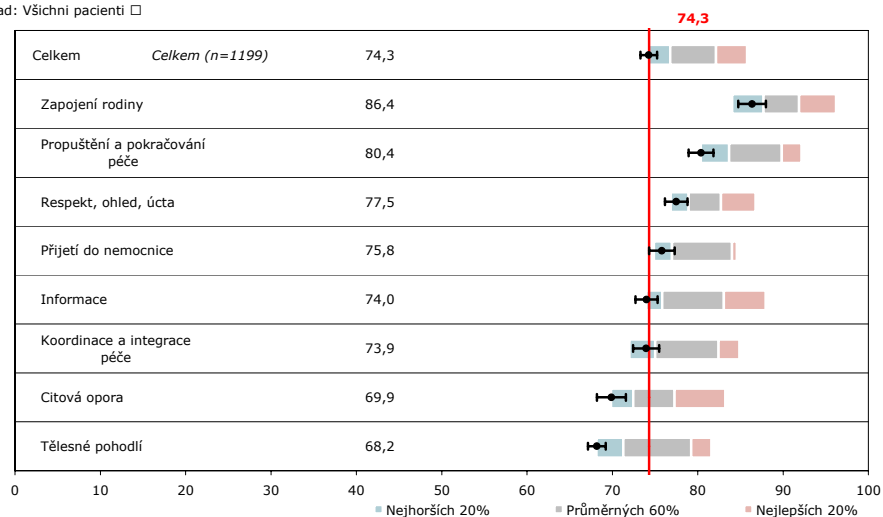
Základ: Všichni pacienti □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

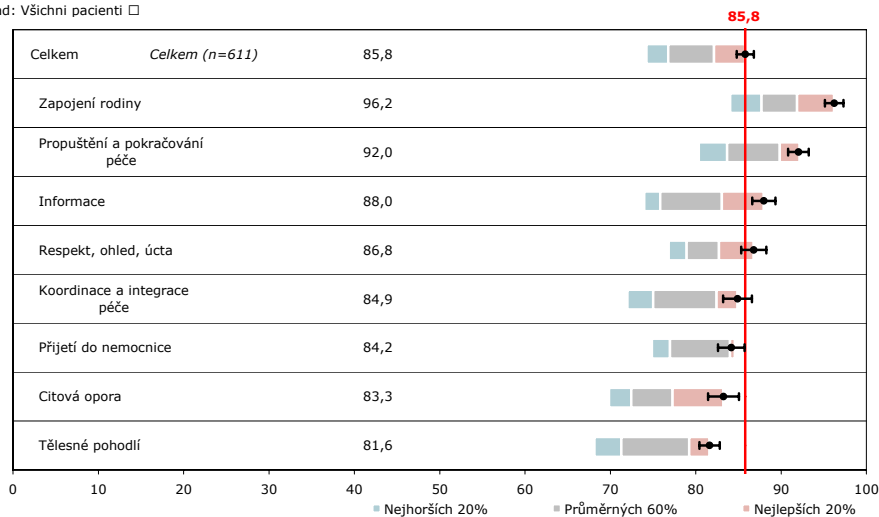


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – ostatní zdravotnická zařízení, 2008

MOÚ: Souhrnná spokojenost

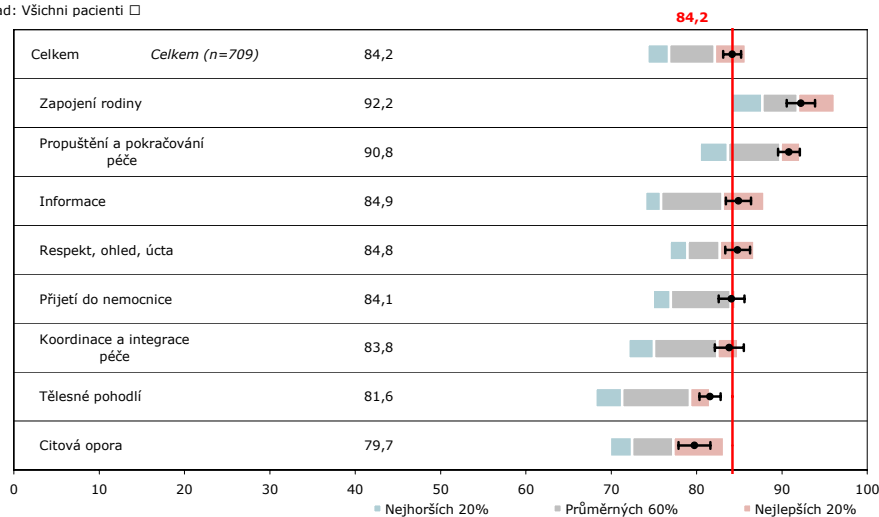
Základ: Všichni pacienti □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice Na Homolce: Souhrnná spokojenost

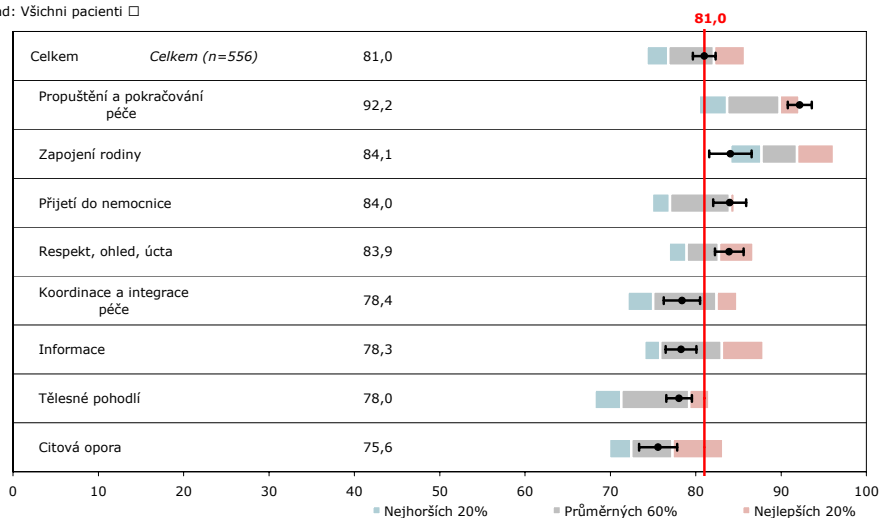
Základ: Všichni pacienti □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nemocnice v Brně: Souhrnná spokojenost

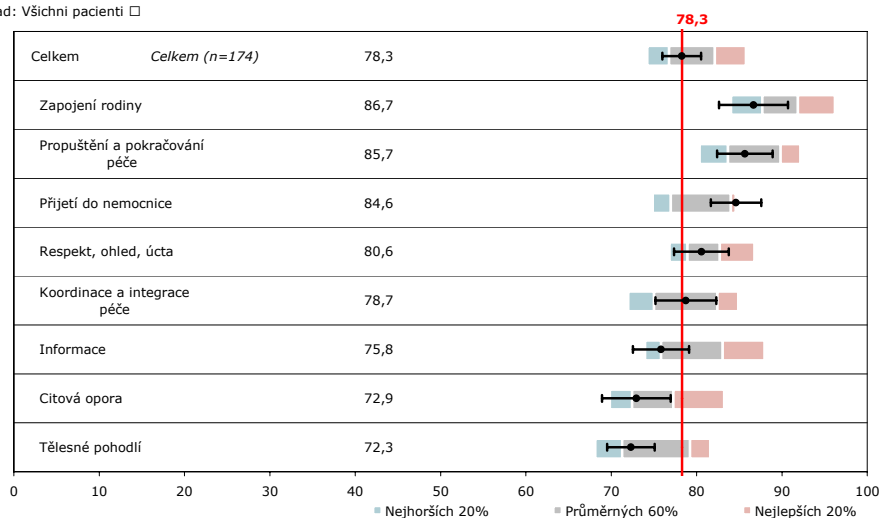
Základ: Všichni pacienti □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti □

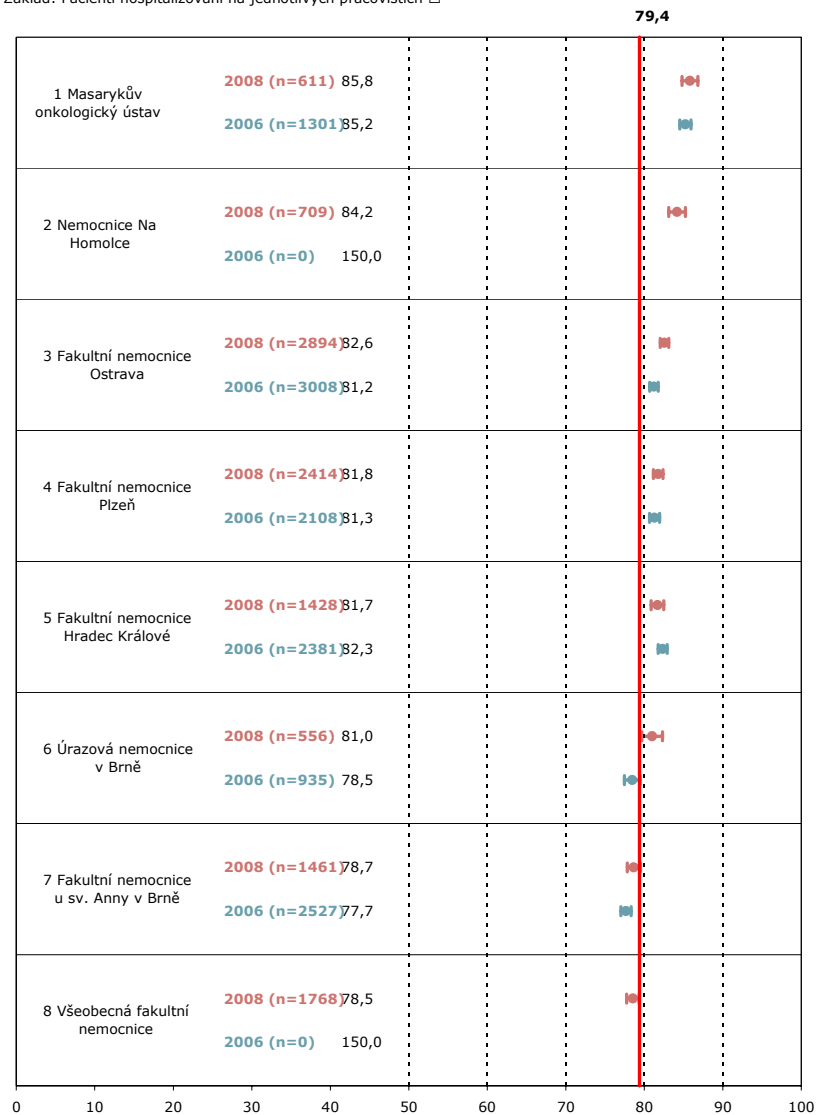


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – dynamika spokojenosti

Souhrnná spokojenost

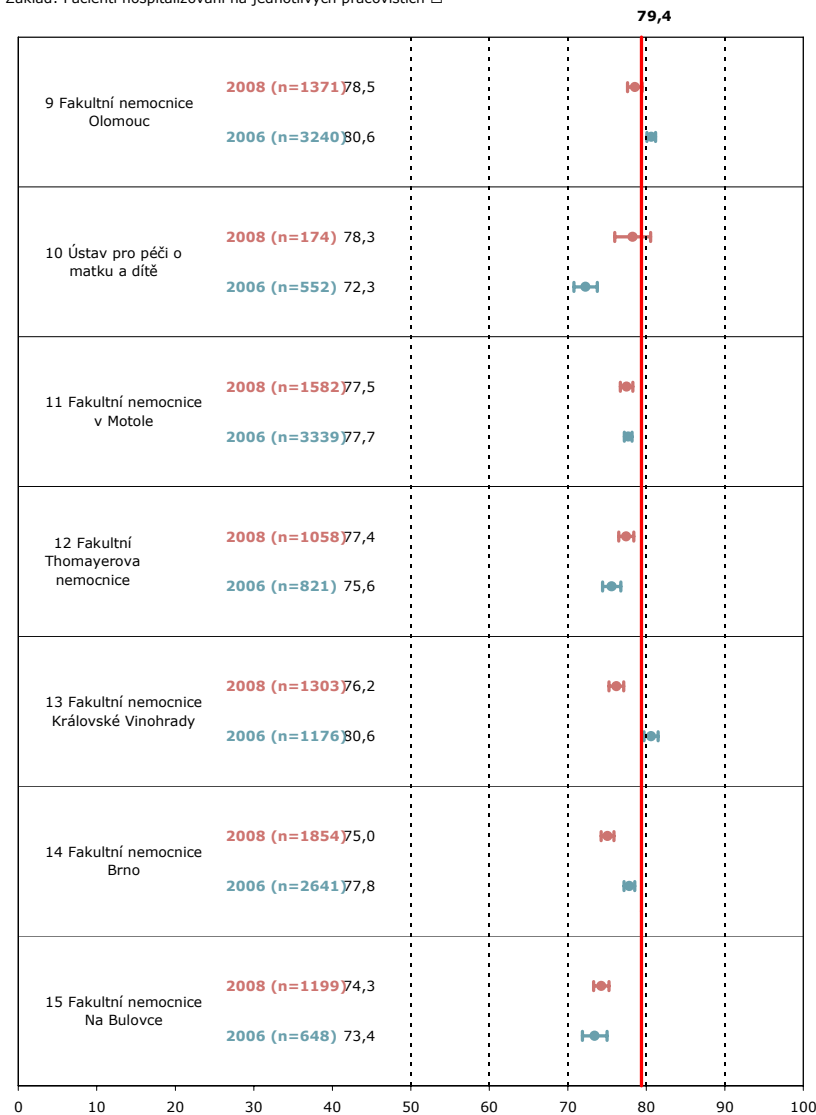
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □

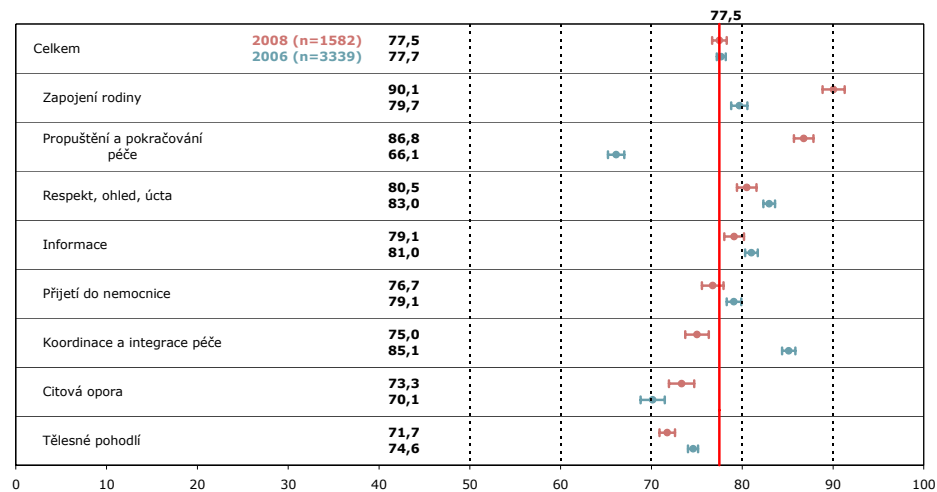


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – dynamika spokojenosti

FN v Motole: Dynamika spokojenosti

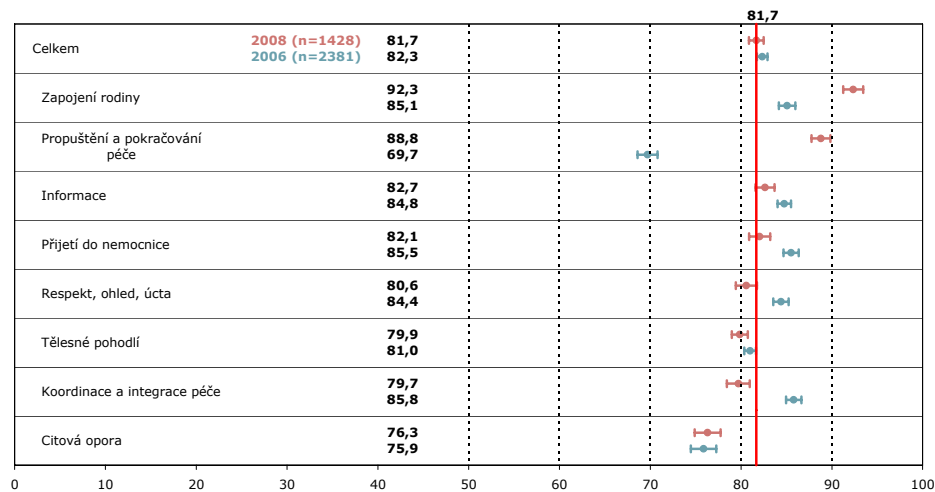
Základ: Všichni pacienti □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Hradec Králové: Dynamika spokojenosti

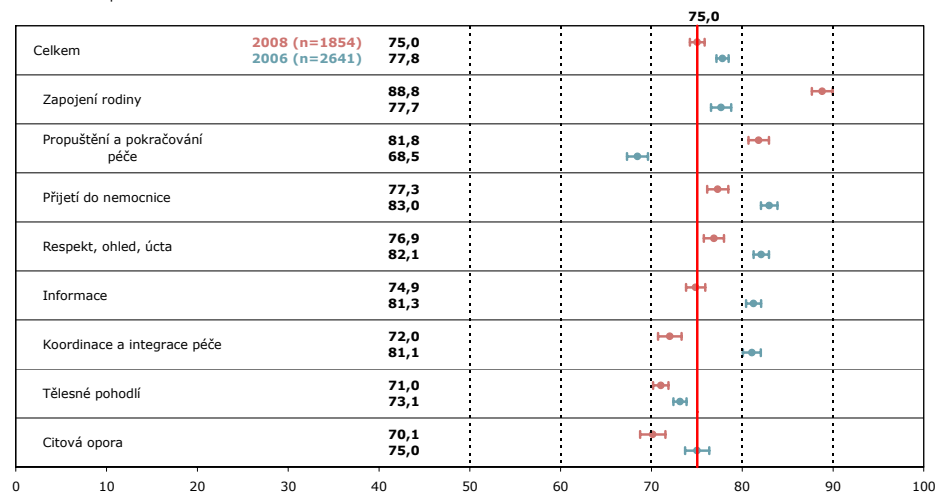
Základ: Všichni pacienti □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Brno: Dynamika spokojenosti

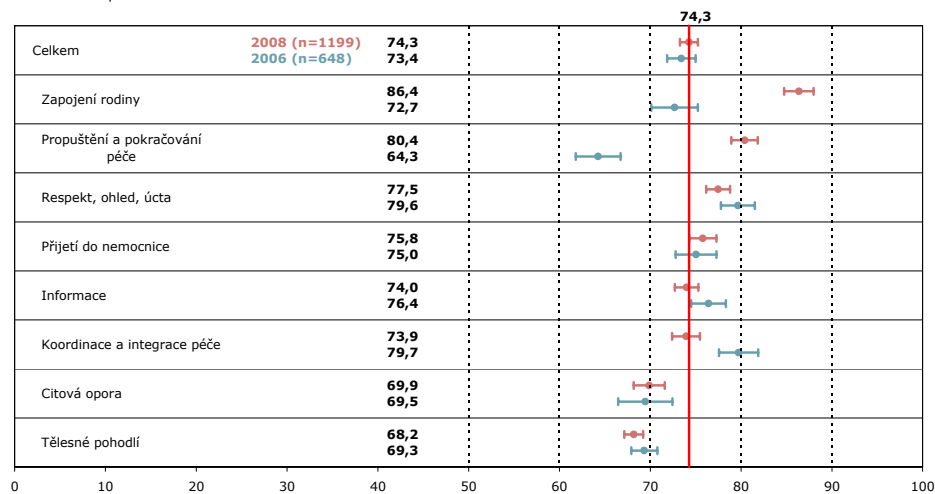
Základ: Všichni pacienti □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Na Bulovce: Dynamika spokojenosti

Základ: Všichni pacienti □

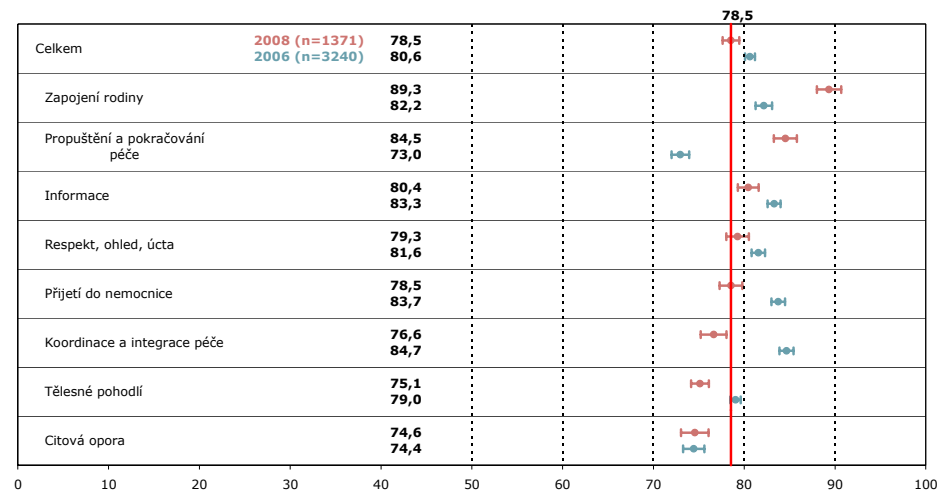


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – dynamika spokojenosti

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

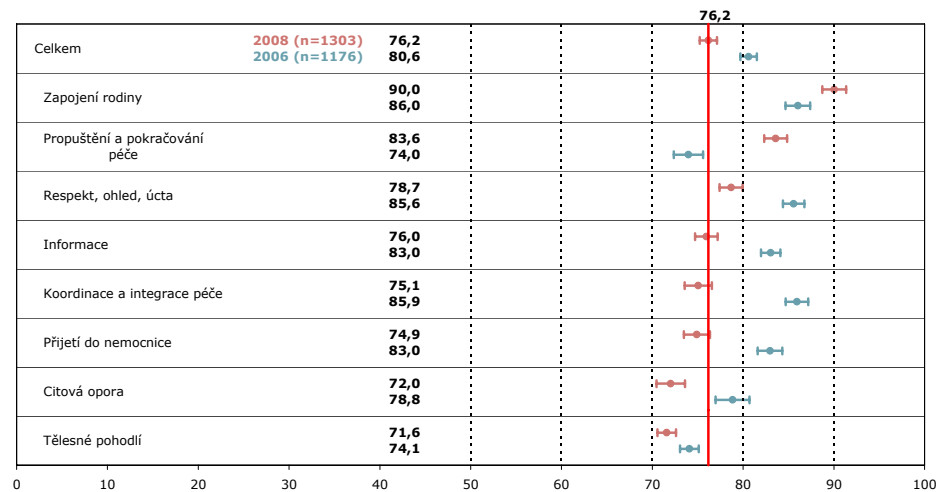
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Královské Vinohrady: Dynamika spokojenosti

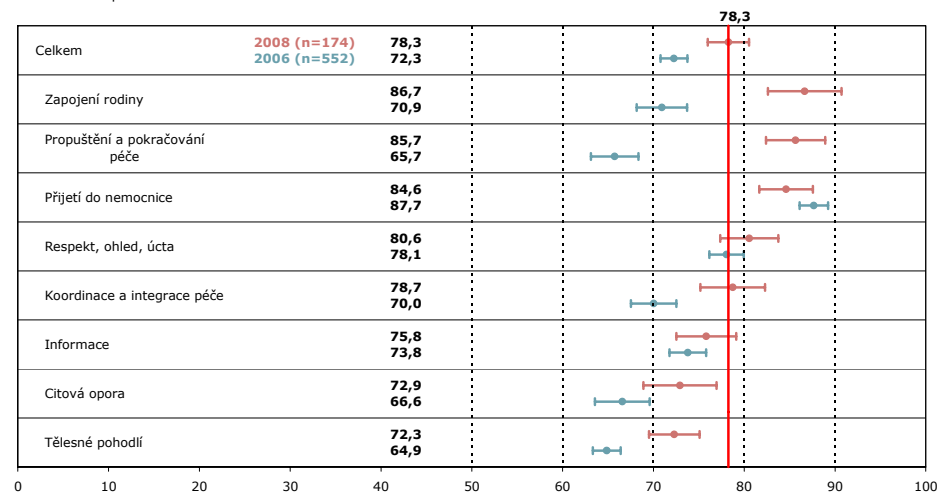
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Dynamika spokojenosti

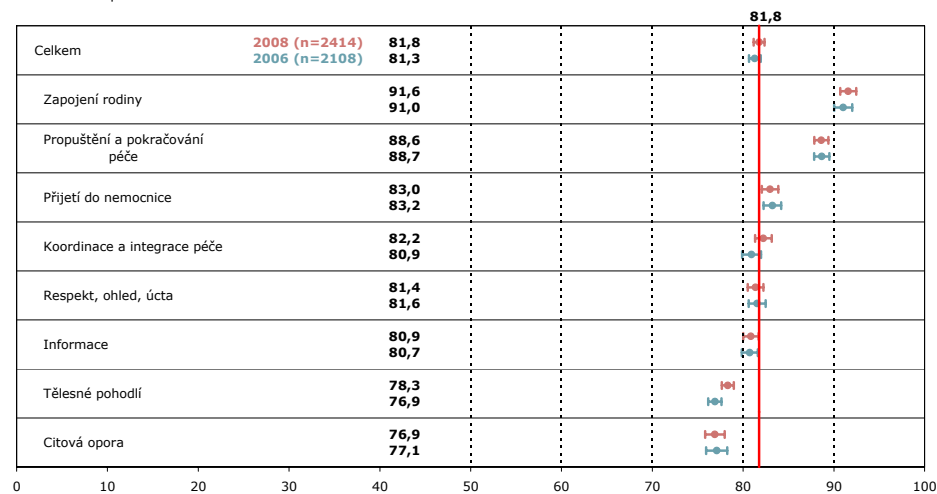
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN Plzeň: Dynamika spokojenosti

Základ: Všichni pacienti

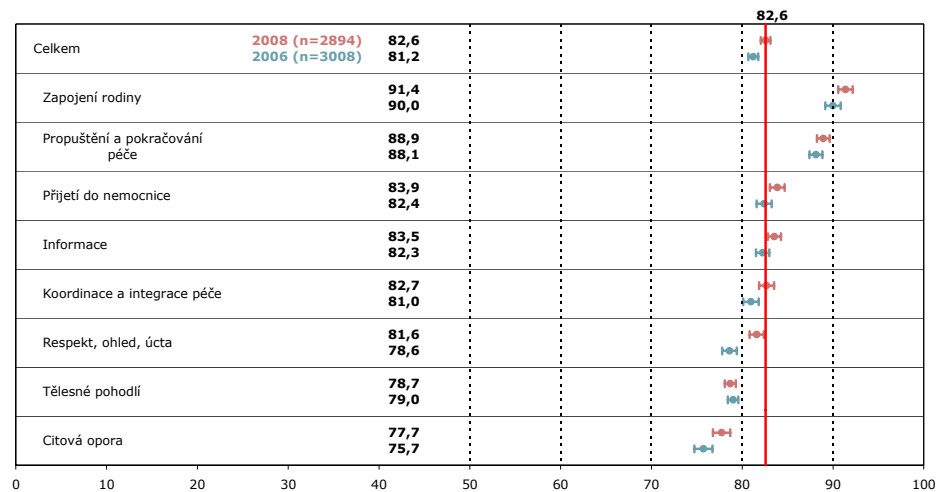


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – dynamika spokojenosti

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

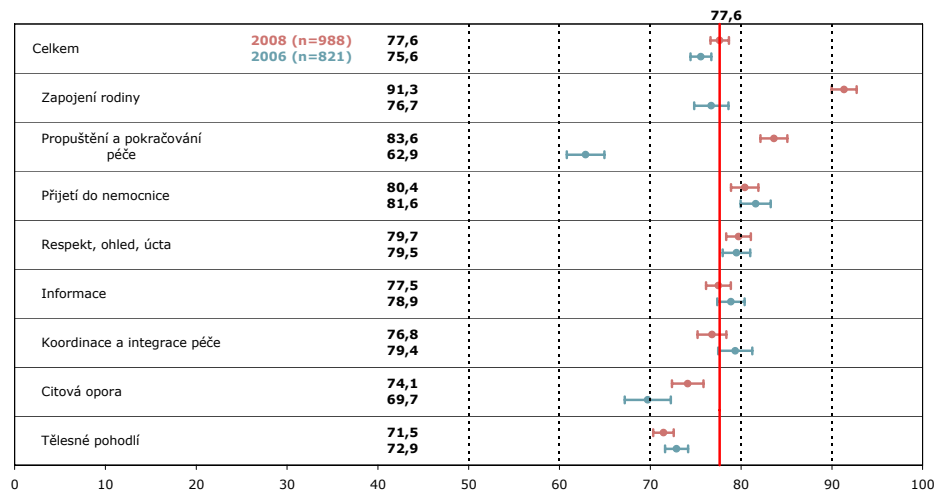
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FTNsP: Dynamika spokojenosti

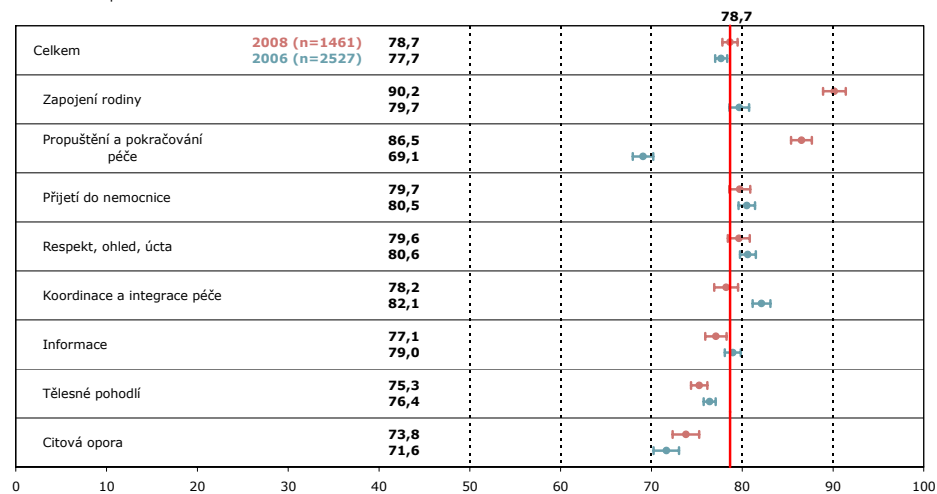
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

FN u sv. Anny: Dynamika spokojenosti

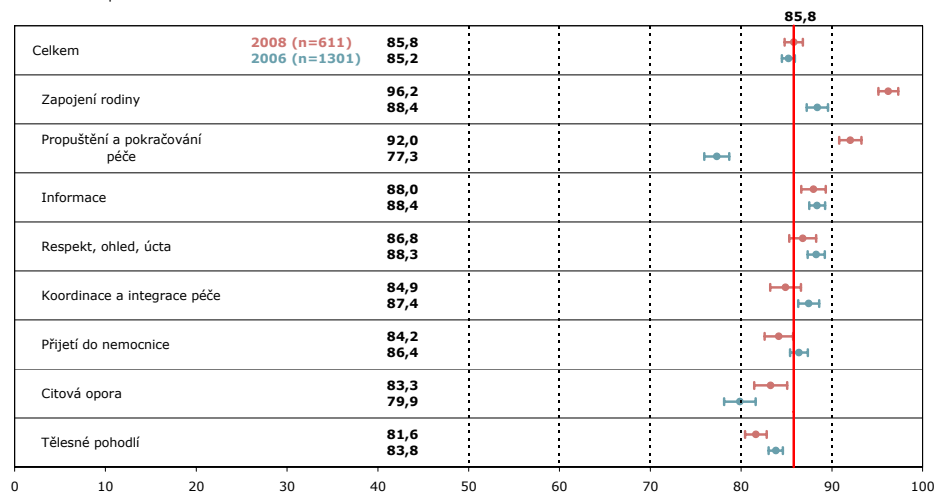
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Dynamika spokojenosti

Základ: Všichni pacienti

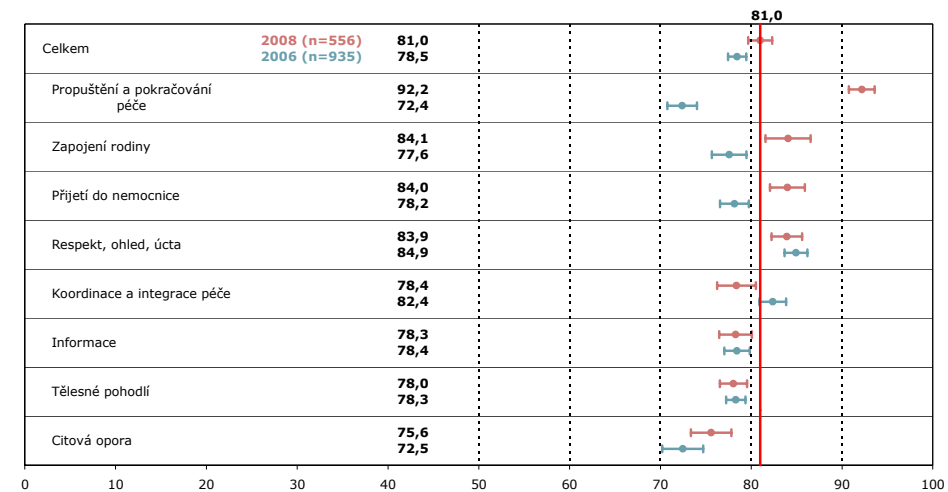


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – dynamika spokojenosti

Úrazová nem. v Brně: Dynamika spokojenosti

Základ: Všichni pacienti □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Executive Summary – závěry a doporučení

ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

Byly splněny všechny cíle projektu a doporučení obsažená v předchozí zprávě. Lze konstatovat, že se podařilo zavést systematický plošný monitoring měření kvality zdravotních služeb v oblasti hospitalizovaných pacientů. Všechny subjekty zvládly metodiku sběru a splnily minimální metodické požadavky na validitu dat.

Výsledky zpracované podle metodiky osmi dimenzí kvality vykazují dostatečnou stabilitu i rozlišovací schopnost. Výsledky dosažené v českých nemocnicích nijak nevybočují z oboru hodnot známých ze zemí, kde je tato metodika standardně používána. Výsledky umožňují jednak benchmarking zařízení stejného typu, ale jednotlivým subjektům zároveň poskytují sadu detailních indikátorů kvality až na úroveň jednotlivých stanic. Každá stanice získává celkem 50 konkrétních indikátorů, na základě kterých může přijímat cílená opatření ke zlepšení kvality zdravotní péče. Výsledky jsou prezentovány v podobě snadno srozumitelné i laické veřejnosti, takže mohou splnit jeden z hlavních cílů aplikace této metody, a to poskytnutí informací o kvalitě jednotlivých zdravotnických pracovišť veřejnosti jako podklad pro naplnění svého práva na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení.

Zkušenosti z nemocnic, kde probíhá měření kvality zdravotní péče touto metodou pravidelně (FN Ostrava, FN Plzeň), ukazují, že důsledná aplikace výzkumu Kvalita Očima Pacientů vede ke změnám v přístupu personálu a k růstu spokojenosti pacientů. V souvislosti s tím je třeba si uvědomit, že většina zdravotnických zařízení působila dosud v klientsky velmi „měkkém“ prostředí. Těžiště nejitenzivnějších spotřebitelů zdravotních služeb se nachází v generacích, které se ještě z větší části nestačili přizpůsobit novým rolím v komunikaci mezi zdravotnickými profesionály a jejich klienty. Postupně se budou dostávat mladší generace do věku větší spotřeby zdravotních služeb a v souvislosti s posilováním postavení pacienta ve zdravotním systému ČR (aplikace regulačních poplatků a limitů) se budou nároky na kvalitu zdravotních služeb (mj. zejména v oblasti komunikace) výrazně zvyšovat. K udržení spokojenosti pacientů na stejné úrovni nebude stačit udržovat kvalitu na dosažené úrovni, byť by byla vysoká, ale bude nezbytné dále zvyšovat kvalitu a profesionalitu poskytovaných služeb.

K zajištění růstu profesionality a kvality léčebné péče je nezbytné vedle průběžného monitoringu spokojenosti hospitalizovaných pacientů zahájit, stejně jako je tomu ve vyspělých zemích, pravidelný monitoring kvality ambulantní péče a kvality pracovního života pracovníků ve zdravotnických zařízeních. Na tom, jak se dokáží identifikovat zaměstnanci zdravotnických zařízení se strategickými záměry managementů, zřizovatelů a vlastnických struktur svých nemocnic, bude do značné míry záviset spokojenost klientů. Benchmarking kvality pracovního života zdravotnických profesionálů je proto nezbytnou podmínkou a součástí systémových opatření směřujících k růstu kvality zdravotní péče.

Doporučení pro další postup:

1. Pokračovat v pravidelném monitoringu dle schválené a vydané metodiky s frekvencí jeden krát ročně – nejlépe ve stejném období z důvodu vyloučení vlivu sezónních výkyvů na dotazovou situaci.
2. Zavést a sjednotit plošný monitoring ambulantní péče na stejných metodických principech.
3. Zavést a sjednotit plošný monitoring kvality pracovního života personálu zdravotnických zařízení, která má bezprostřední dopad do kvality poskytovaných zdravotních služeb a spokojenosti pacientů.
4. Podporovat rozšíření standardů měření kvality i na další zdravotnická zařízení z důvodu srovnatelnosti získaných dat a efektivnosti zavádění systému zvyšování kvality.
5. Podporovat maximální otevřenost a zpřístupnění výsledků široké veřejnosti s cílem posilovat postavení pacientů v systému zdravotní péče.



KVALITA OČIMA PACIENTŮ 2008

**Měření kvality zdravotní péče
prostřednictvím spokojenosti pacientů.
(mezinárodně kompatibilní metodika osmi dimenzí kvality)**

PODROBNÁ ZPRÁVA

Hlavní zjištění

- **Kvalita péče ve vybraných zdravotnických zařízeních je na dobré úrovni , průměrná souhrnná spokojenost za všechna vybraná zdravotnická zařízení činí 79,4 %.**
- **Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Masarykova onkologického ústavu, Nemocnice na Homolce a Fakultní nemocnice Ostrava.**
- **Naopak nejnižší spokojenost deklarují pacienti Nemocnice na Bulovce a FN Brno.**

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče je ve vybraných zdravotnických zařízeních na vysoké úrovni. **Celková spokojenost** souhrnně za všechna zdravotnická zařízení **se blíží hodnotě 80 %, která je považována za dobrý standard kvality.**
- Vysoká celková spokojenost je podpořena i tím, že **naprostá většina pacientů by tato zdravotnická zařízení doporučila** svým **přátelům** nebo **rodině.**
- Rovněž při odchodu z těchto nemocnic jsou pacienti spokojeni se svým zdravotním stavem.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti těchto zařízení: Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, FN Ostrava, FN Plzeň a FN Hradec Králové, Úrazová nemocnice v Brně.
- Nižší souhrnnou spokojenost vyjadřují pacienti těchto zařízení: FN Na Bulovce, FN Brno, FN Královské Vinohrady, FN v Motole, FTNSP a Všeobecná FN.

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s nemocniční péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **Čtyři z osmi sledovaných dimenzí** dosahují nebo překračují hodnotu spokojenosti **80 %.**
- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **zapojení rodiny.** Nadprůměrnou spokojenost deklarují pacienti také s propuštěním a pokračováním péče, s respektem, ohledem a úctou, a s přijetím do nemocnice.
- Naopak **nejnižší spokojenost** oproti průměru vyjadřují pacienti s dimenzí **citová opora.** Podprůměrnou spokojenost deklarují pacienti rovněž s tělesným pohodlím a koordinací a integrací péče.

Hlavní zjištění

- **Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzí zapojení rodiny (90 % spokojených pacientů)**
- **Nejnižší spokojenost vyjadřují pacienti s citovou oporou (75 % spokojených pacientů)**

Přijetí do nemocnice

- Z hlediska jednotlivých indikátorů, které sytí dimenzi přijetí do nemocnice, pacienti kladně hodnotí dobu čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu, vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice, dodržení termínu přijetí, dobu čekání na uložení na lůžko a dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby. Méně spokojeni jsou s organizací a plynulostí přijetí do nemocnice.
- S dimenzí jsou nejvíce spokojeni pacienti Ústavu pro péči o matku a dítě, nejméně spokojeni pacienti FN Královské Vinohrady.

Respekt, ohled, úcta

- V rámci této dimenze jsou pacienti nejvíce spokojeni se způsobem komunikace sester a lékařů.
- Naopak menší spokojenost je se zapojením pacienta do rozhodování o vlastní léčbě a se znalostí ošetřujícího lékaře.
- S dimenzí respekt, ohled, úcta jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně spokojeni pacienti FN Brno.

Koordinace a integrace péče

- Tuto dimenzi nejvíce sytí ukazatel kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu a dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby.
- S dimenzí koordinace a integrace péče jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně spojeni pacienti FN Brno.

Informace a komunikace

- Pacienti jsou spokojeni s frekvencí návštěv ošetřujícího lékaře a se seznámením s právy nemocného.
- S komunikací a s informacemi jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně spokojeni pacienti Fakultní nemocnice Na Bulovce.

Hlavní zjištění

- **Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je ve všech 8 dimenzích statisticky prokazatelně lepší hodnocení těchto zařízení: Nemocnice Na Homolce, FN Plzeň, FN Ostrava a Masarykův onkologický ústav.**
- **Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je ve všech 8 dimenzích statisticky prokazatelně horší hodnocení těchto zařízení: FN Brno a FN Na Bulovce (viz. tab. na str.106)**

Tělesné pohodlí

- V rámci dimenze tělesné pohodlí pacienti nemají žádné špatné zkušenosti s pády z lůžka a doba podávání jídel rovněž vyhovuje téměř většině pacientů. Již menší spokojenost je s kvalitou jídla, s dobou ranního buzení a čistotou toalet a sprch. Právě kvalita jídla dosahuje vůbec nejnižší úrovně spokojenosti.
- S dimenzí tělesné pohodlí jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně spokojeni pacienti FN na Bulovce.

Citová opora

- Pacienti v rámci dimenze citová opora nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice.
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu a nejméně spokojeni pacienti FN Na Bulovce.

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je nejlépe hodnocenou dimenzí. Se dvěma indikátory sytící tuto dimenzi je hodnocena přes 90 % pacientů.
- Zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnoceno ve všech zařízeních, přesto jsou nejvíce spokojeni opět pacienti Masarykova onkologického ústavu.
- Nejnižší spokojenost se zapojením rodiny deklarují pacienti Úrazové nemocnice v Brně.

Propuštění a pokračování péče

- S procedurou propuštění jsou pacienti v celkovém hodnocení velmi spokojeni. U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi přesahuje spokojenost 85 %.
- S procedurou propuštění jsou nejvíce spokojeni pacienti Úrazové nemocnice v Brně, nejméně spokojeni pacienti Fakultní nemocnice Na Bulovce.

Hlavní zjištění

- Souhrnná spokojenost se sestrami činí 77 %, s lékaři 79 % a u všeobecných služeb je spokojenost mírně nižší (66 %).
- S prací sester a se všeobecnými službami jsou nejvíce spokojeni pacienti z Nemocnice na Homolce a nejméně spokojeni pacienti FN Na Bulovce. S prací lékařů jsou nejvíce spokojeni pacienti Masarykova onkologického ústavu a nejméně spokojeni pacienti Ústavu pro péči o matku a dítě.

Porovnání oddělení

- Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je ve všech 8 dimenzích statisticky prokazatelně lepší hodnocení těchto zařízení: Nemocnice Na Homolce, FN Plzeň, FN Ostrava a Masarykův onkologický ústav (viz tab. str.106).
- Ve srovnání s ostatními zdravotnickými zařízeními je ve všech 8 dimenzích statisticky prokazatelně horší hodnocení těchto zařízení: FN Brno a FN Na Bulovce (viz tab. str.106).
- Nejvíce spokojeni s prací lékařů jsou pacienti Masarykova onkologického ústavu, nejméně pacienti Ústavu pro péči o matku a dítě.
- Nejvíce spokojeni se všeobecnými službami jsou pacienti Nemocnice Na Homolce, nejméně spokojeni pacienti FN na Bulovce.

Spokojenost s personálem a s všeobecnými službami

- Spokojenost se sestrami činí 77 %, s lékaři 79 % a se všeobecnými službami je spokojenost nižší (61 %).
- Nejvíce spokojeni s prací sester jsou pacienti Masarykova onkologického ústavu, naopak nejméně pacienti Nemocnice Na Homolce, nejméně pacienti FN Na Bulovce.

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. Působil jako prezident SIMAR - asociace předních výzkumných společností působících v České republice. Zaměřuje se na koncepci a koordinaci významných projektů na národní i mezinárodní úrovni. Je jedním z iniciátorů a propagátorů projektů Kvalita Očima Pacientů a Kvalita Pracovního Života.

V rámci těchto projektů spolupracuje od roku 2001 s Ministerstvem zdravotnictví ČR a výzkumnými společnostmi STEM/MARK a PROTEQ na lokalizaci metodiky měření kvality zdravotní péče a kvality pracovního prostředí v českém zdravotnictví. Při realizaci těchto projektů spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními radami a nemocnicemi (např.: Středočeský kraj, Liberecký kraj, Ústřední vojenská nemocnice, FN Ostrava, FN Plzeň). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů.

Markéta Čechová

Senior Analyst

Zkušená analytička, která spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů a v oblasti marketingového výzkumu působí již více než 5 let.

Společnost STEM/MARK

- STEM/MARK je společností zkušených odborníků v marketingovém výzkumu, kteří se řídí přesvědčením, že kvalitní výzkum musí být dialog: Dialog mezi námi a klientem a dialog s našimi respondenty otevírají cestu k dobrému výzkumu. Dobrý výzkum je předpokladem úspěšného dialogu našeho klienta s jeho zákazníky. Nejlepší služby se rodí z otevřeného dialogu lidí. **Marketingový výzkum je dialog.**
- V letošním roce STEM/MARK vstoupí do dvanáctého 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>

IČO: 6185 9591, DIČ: CZ 6185 9591

Východiska projektu

Konstrukce dimenzí kvality péče

- Dimenze kvality péče jsou tematicky definované oblasti péče. Každou dimenzi sytí 3–10 škálových otázek dotazníku. Pro interpretaci dimenzí byla zvolena statistika splňující následující požadavky:
 - umožňuje agregovat otázky do jednoho čísla
 - lze ji snadno interpretovat
 - umožňuje statistické analýzy.
- Tyto vlastnosti splňuje následující transformace otázek:
 - U každé otázky zvolíme typicky jednu položku škály, která odráží nejlepší hodnocení pacienta. Této položce škály přiřadíme hodnotu 1.
 - Všem ostatním platným položkám přiřadíme číslo 0.
 - Položky typu „neuveďeno“, „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 pouze nejlepší kategorie odpovědí, je zapříčiněno poměrně vysokou spokojeností, kterou pacienti v jednotlivých otázkách vykazují. I při takto přísné konstrukci statistik vychází průměrná spokojenost pacientů s položkami sytícími jednotlivé dimenze okolo 80 %.
- Z centrální limitní věty potom plyne, že takto konstruovaná statistika má limitně normální rozdělení, tedy ji lze testovat pomocí běžných statistických testů. Asymptotická normalita v těchto případech začíná obvykle fungovat od $N=20$. Z tohoto důvodu byla pracoviště, která nedosáhla minimálně 20 dotazníků analyzována společně s dalšími v kategorii „Jiné“

Metodika projektu – dimenze kvality péče

Přijetí do nemocnice

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

Respekt, ohled, úcta

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

Koordinace a integrace péče

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

Informace, komunikace a vzdělávání

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

Tělesné pohodlí

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

Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti

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

Zapojení rodiny a přátel

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

Propuštění a pokračování péče

- neznalost, jak sledovat nebezpečné signály, jak užívat léky

Metodika projektu - hodnocení spokojenosti

Souhrnná spokojenost

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

Spokojenost podle dimenzí

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

Spokojenost podle jednotlivých zdravotnických zařízení / oborů / pracovišť

- Jak souhrnnou spokojenost, tak spokojenost podle dimenzí nebo spokojenost s profesními skupinami personálu lze vyjádřit:
 - Souhrnně za všechna zdravotnická zařízení => ve zprávě **KAPITOLA A** na straně 47
 - V rámci jednotlivých oborů => ve zprávě **KAPITOLA B** na straně 123
 - V rámci jednotlivých zdravotnických zařízení => ve zprávě **KAPITOLA C** na straně 229

Metoda projektu - jak se orientovat ve výsledcích

Jak se orientovat v grafu?

- Graf vždy ukazuje jednak průměrnou spokojenost pacientů – ať už souhrnnou spokojenost, spokojenost v jednotlivých dimenzích nebo spokojenost v jednotlivých indikátorech dimenze (v grafu znázorněnou malým plným kruhem uprostřed úsečky) a dále interval spolehlivosti okolo této hodnoty (v grafu znázorněno úsečkou). Interval spolehlivosti ukazuje rozmezí, ve kterém se s 95% pravděpodobností nachází správná hodnota spokojenosti.
- Šířka intervalu spolehlivosti je ovlivněna počtem a homogenitou odpovědí respondentů. Čím více odpovědí a čím větší shoda v názorech pacientů, tím užší je tento interval.
- Statisticky významné odchylky jsou v grafech vyznačeny barevným podbarvením čísla vyjadřujícího průměrnou spokojenost. Červeně jsou vyznačeny významné odchylky směrem nahoru (významně lepší výsledek) a významné odchylky směrem dolů jsou vyznačeny modře (významně horší výsledek)
- U grafů souhrnné spokojenosti v jednotlivých zdravotnických zařízeních je vyznačeno také tzv. referenční pásmo, které zobrazuje rozpětí výsledků u 20 % nejhorších resp. nejlepších zdravotnických zařízení v dané hodnocené dimenzi.

- Pokud se průměr znázorněný malým kruhem nachází v červeném poli, pak dané zdravotnického zařízení patří ve sledované charakteristice mezi 20 % nejlepších a naopak, pokud se průměr nachází v modrém poli, pak dané zdravotnické zařízení patří ve sledované charakteristice mezi 20 % nejhorších zdravotnických zařízení zapojených do tohoto šetření.
- Číselný údaj v závorce za označením hodnoceného pracoviště uvozený (n=...) udává nevážený počet responsí v dané kategorii.
- Na následující straně je ukázkový graf s vysvětlivkami.

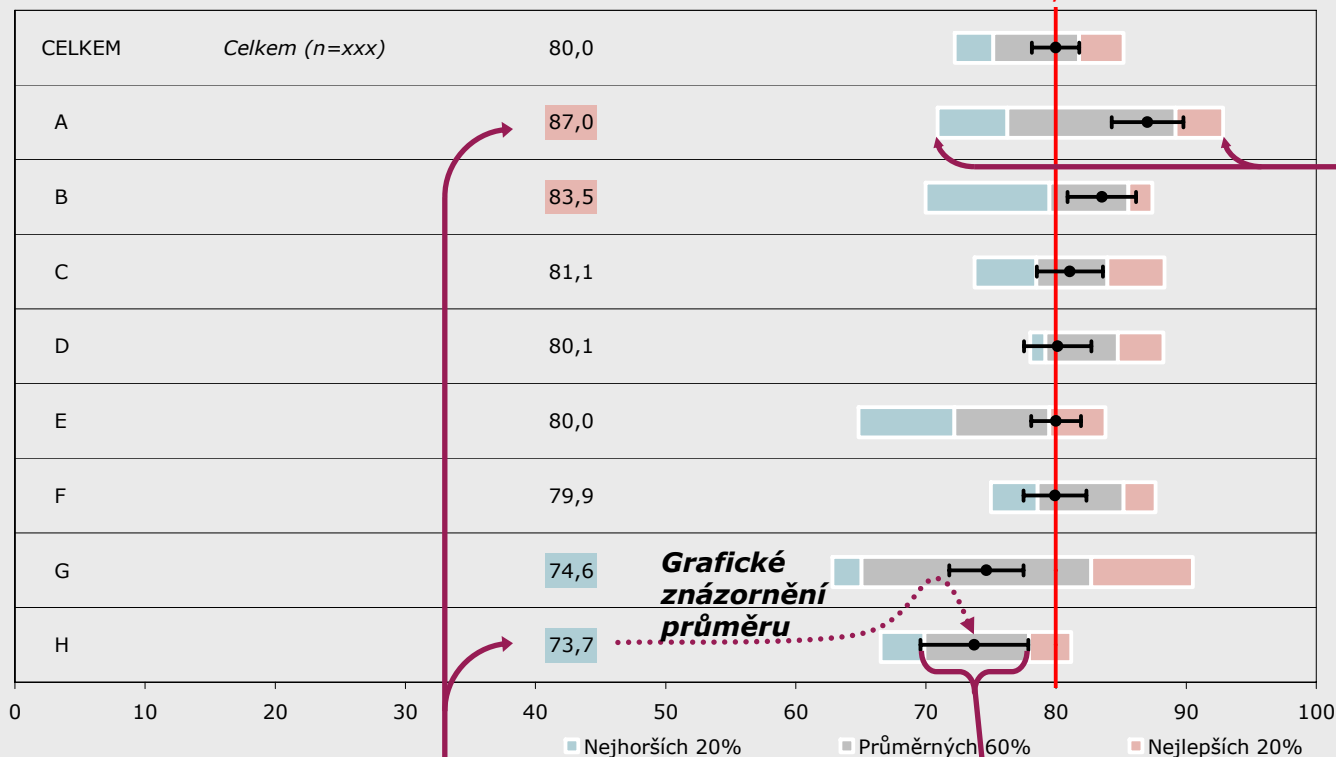
Jak se orientovat v tabulce?

- Tabulka vždy shrnuje rozdíly v souhrnné spokojenosti / spokojenosti v jednotlivých dimenzích / spokojenosti v jednotlivých indikátorech dimenze podle zdravotnického zařízení / oboru / pracoviště.
- Pro porovnání průměrného hodnocení v jednotlivých zdravotnických zařízeních / oborech / pracovištích s průměrem za všechny ostatní byl využit dvou výběrový T-test (Independent T-test). Statisticky významné rozdíly byly testovány pro hladinu $p=0,05$. Odchylky směrem nahoru jsou v tabulkách zaznamenány znaménkem „+“ a podbarveny červeně, směrem dolů znaménkem „-“ a podbarveny modře.
- Ob jednu stranu je ukázková tabulka s vysvětlivkami.

Metoda projektu - jak se orientovat v grafu

XXX

Základ: Všichni pacienti □ ← **Sledovaný vzorek**



Celková průměrná spokojenost

Referenční pásmo:

**20 % nejhorších
60 % průměrných
20 % nejlepších**

zdravotnických zařízení / pracovišť

Grafické znázornění průměru

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2006

Průměrná celková spokojenost / spokojenost s dimenzí / spokojenost indikátoru sytící dimenzi

signif. nadprůměrné - červeně

signif. podprůměrné - modře

Interval spolehlivosti pro průměr

Metoda projektu - jak se orientovat v tabulce

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2006

	Celkem	A	B	C	D	E	F	G	H
1	-			-		-			
2			-	-					
3		+							
4		-	-						
5	+	-	+	+		+	+		
6									
7									
8									
9									
10									

Statisticky prokazatelně méně příznivé hodnocení zdravotnického zařízení / oboru / pracoviště ve srovnání s ostatními.

Statisticky prokazatelně příznivější hodnocení zdravotnického zařízení / oboru / pracoviště ve srovnání s ostatními.

Metodika projektu – sběr dat

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm základních dimenzí kvality zdravotních služeb. Metodika umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými zdravotnickými zařízeními a jejich pracovišti, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato zdravotnická zařízení:
 - Fakultní nemocnice v Motole
 - Všeobecná fakultní nemocnice
 - Fakultní nemocnice Hradec Králové
 - Fakultní nemocnice Brno
 - Fakultní nemocnice Na Bulovce
 - Fakultní nemocnice Olomouc
 - Fakultní nemocnice Královské Vinohrady
 - Nemocnice Na Homolce
 - Ústav pro péči o matku a dítě
 - Fakultní nemocnice Ostrava
 - Fakultní nemocnice Plzeň
 - Fakultní Thomayerova nemocnice
 - Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně
 - Masarykův onkologický ústav
 - Úrazová nemocnice v Brně

Sběr dat

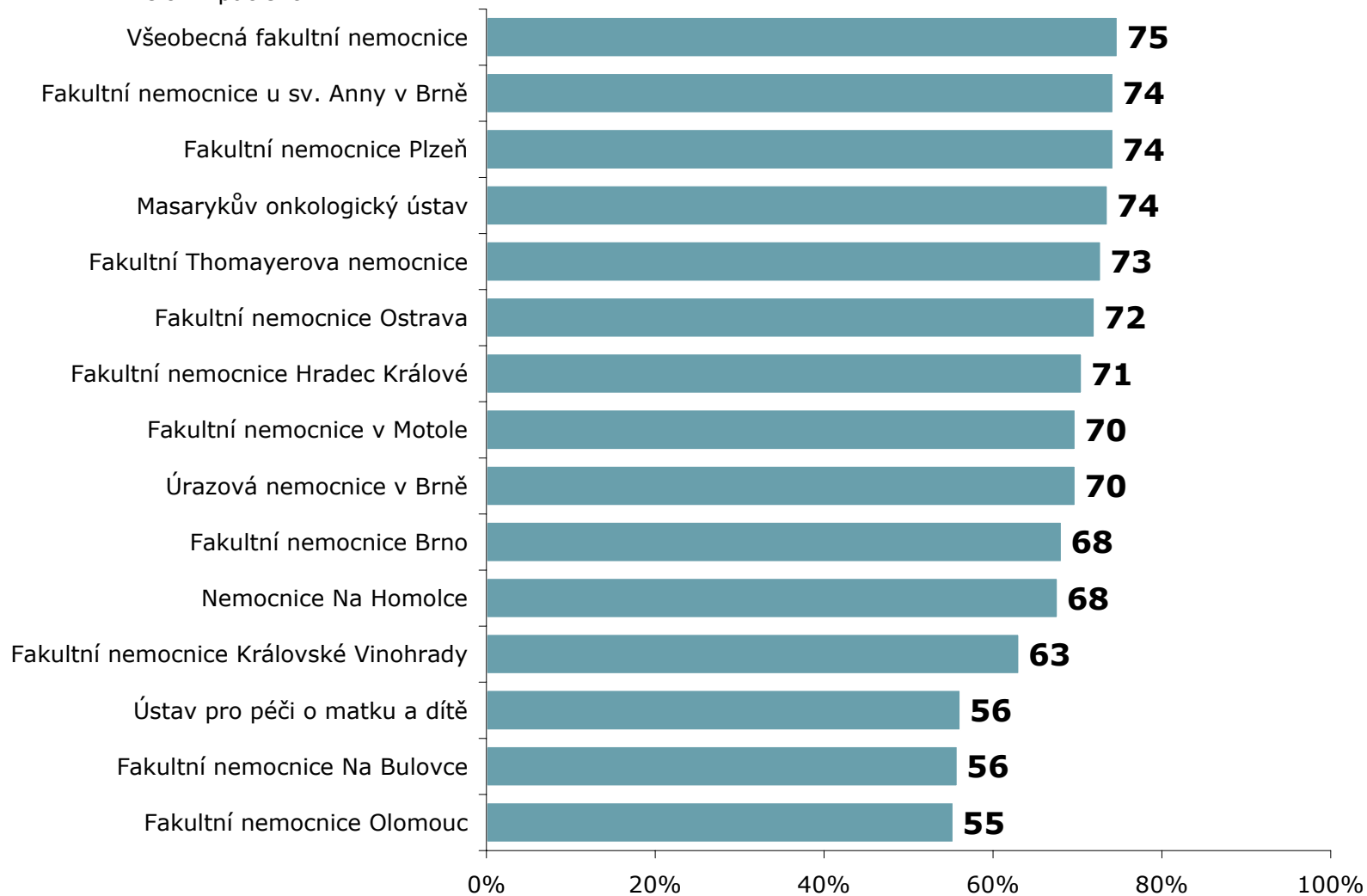
- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům jednotlivých oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnicích aspoň 2 dny a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, průměrná doba vyplňování činí asi 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení každé nemocnice.

Sběr dat

- V době, kdy probíhal sběr dotazníků bylo ve sledovaných zdravotnických zařízeních hospitalizováno 34 858 pacientů.
 - Dle kvalifikovaného posudku personálu zdravotnických zařízení nebylo do výzkumu zařazeno 3294 pacientů.
 - Během šetření se podařilo získat 21592 validních dotazníků a z tohoto počtu se u 111 dotazníků nepodařilo identifikovat pracoviště, na kterém byl pacient hospitalizován.
 - Celková návratnost za všechna zdravotnická zařízení dosáhla hodnoty 68,4 %.
 - Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se udává 50 procentní návratnost. (NHS ve Velké Británii požaduje 60%.)
 - Sběr dat ve vybraných zdravotnických zařízeních tady splnil náročné standardy uplatňované v zemích, kde je tato metodika dobře zavedena.
-
- Rovněž absolutní počty získaných dotazníků v jednotlivých zdravotnických zařízeních a potažmo také na jednotlivých pracovištích jsou dostatečné, lze proto potvrdit vysokou validitu dat. Výsledky poskytují velmi dobrou oporu pro interpretaci a případná rozhodnutí managementu jednotlivých zdravotnických zařízení.
 - Pracoviště, která nedosáhla na minimální hranici počtu responsí $N=20$, kdy je možné využít testování prostřednictvím běžných statistických testů, byla analyzována s dalšími a nezařazenými pracovišti v kategorii „Ostatní pracoviště“ nebo byla po dohodě s managementem konkrétního zdravotnického pracoviště agregována s jinými „příbuznými“ pracovišti.

Návratnost dotazníků

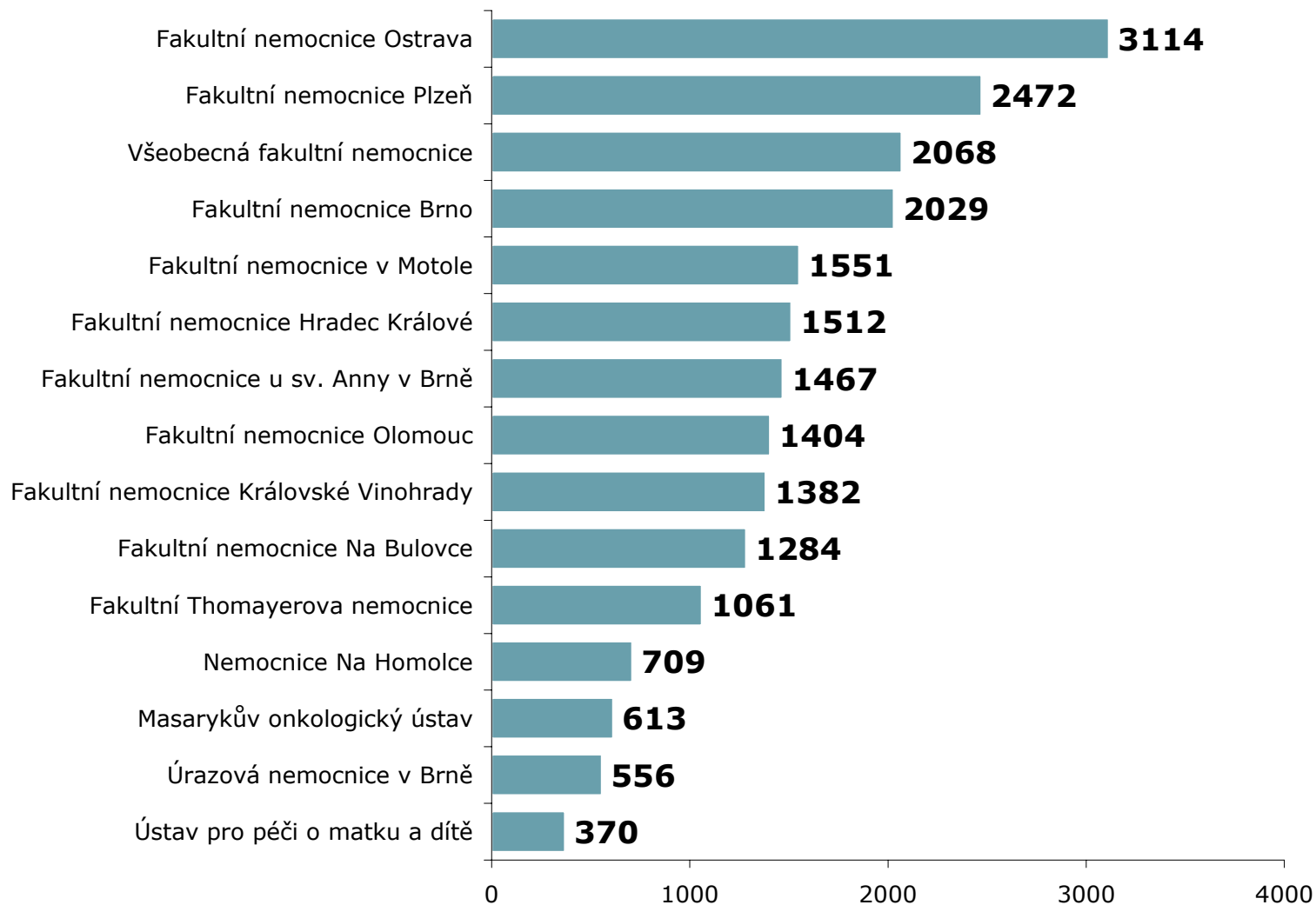
ZÁKLAD: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počet získaných odpovědí v jednotlivých nemocnicích

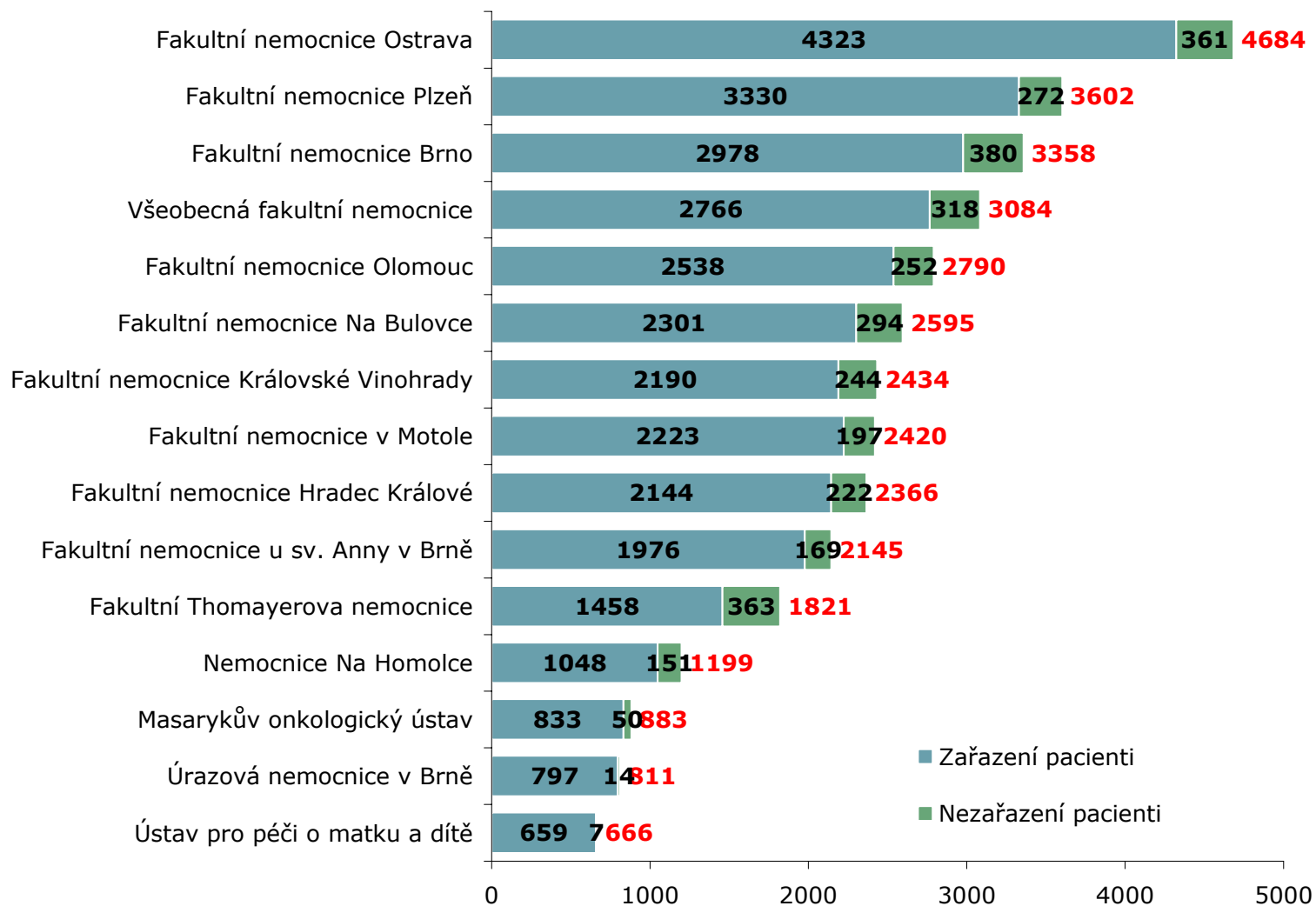
ZÁKLAD: Všichni respondenti



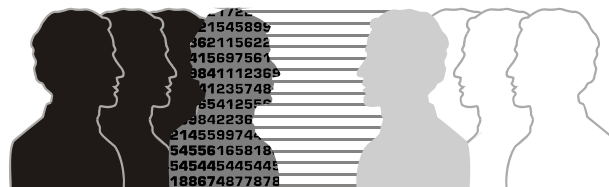
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

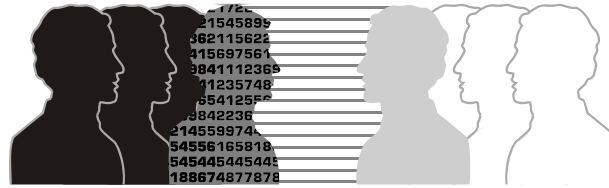


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



A.

SOUHRNNÉ HODNOCENÍ ZA VŠECHNA ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s nemocniční péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele a podle jednotlivých zdravotnických zařízení.
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve vybraných zdravotnických zařízeních, které se šetření zúčastnily, je celkově na vysoké úrovni. Souhrnná spokojenost za všechna zdravotnická zařízení dosahuje téměř 80 %.
- Na základě zkušeností s podobnými výzkumy u nás i ve světě lze považovat hranici 80 procent za dobrý standard v kvalitě zdravotní péče. Hodnoty, které tuto hranici významně překračují svědčí o velmi dobrém přístupu managementu a personálu zařízení ke kvalitě zdravotní péče. Naopak hodnoty spokojenosti, které leží významně (celým intervalem spolehlivosti) pod úrovní 80 procent, si vyžadují pozornost, analýzu a přijetí opatření ke zlepšení péče.
- Nadstandardní souhrnná spokojenost, významně vyšší než celkový průměr, je v těchto zdravotnických zařízeních:
 - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice na Homolce, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň, Fakultní nemocnice Hradec Králové a Úrazová nemocnice v Brně.
- Pod hranicí standardu se nachází spokojenost v těchto zdravotnických zařízeních:
 - Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice v Motole, Fakultní Thomayerova nemocnice a Všeobecná fakultní nemocnice.

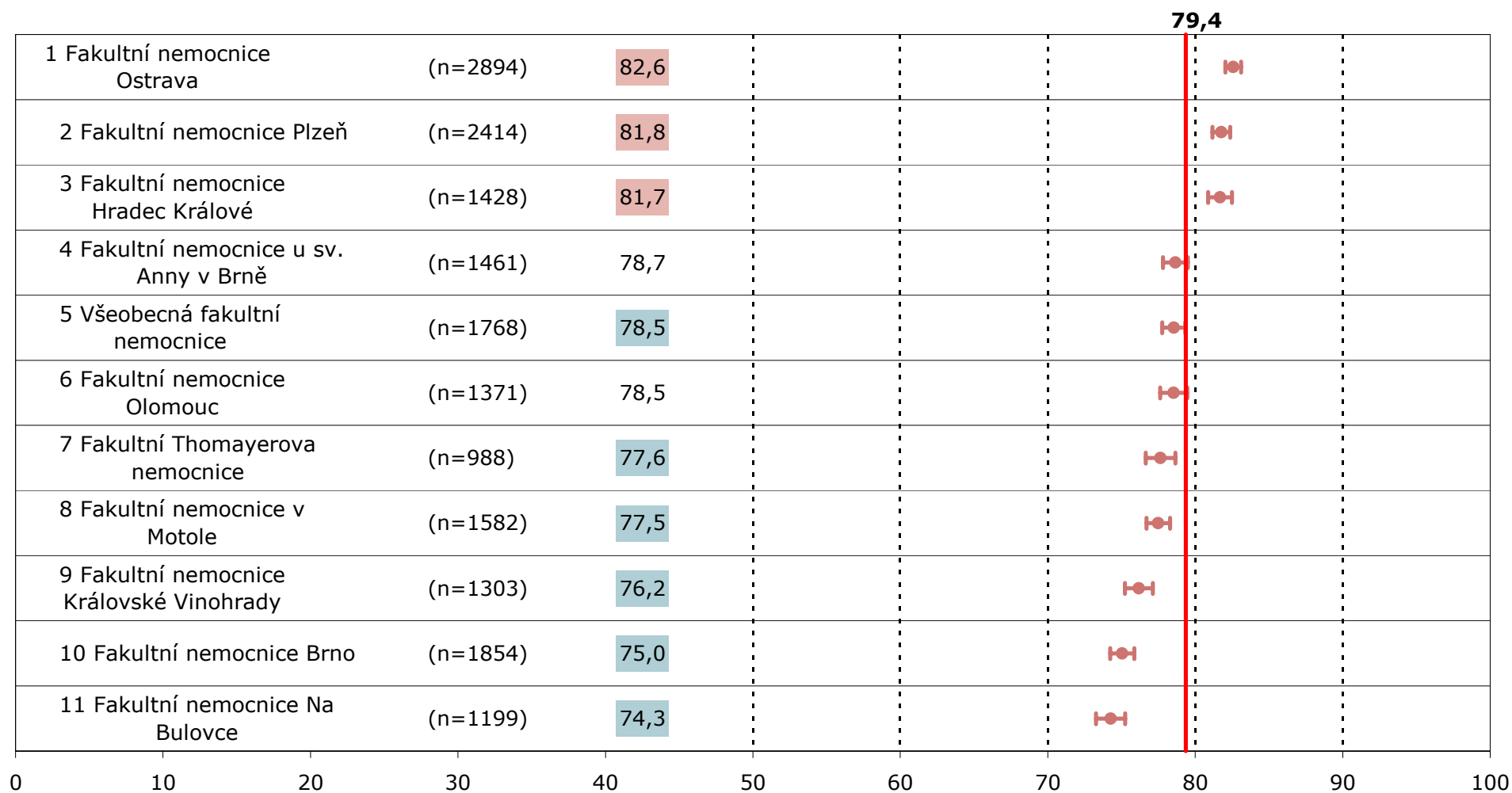
Tabulka obsahuje hodnoty souhrnné spokojenosti pacientů ve struktuře: průměrná hodnota, dolní mez intervalu spolehlivosti a horní mez intervalu spolehlivosti výsledku. Interval spolehlivosti ukazuje rozmezí, ve kterém se s 95procentní pravděpodobností nachází správná hodnota spokojenosti.

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

		Průměr	Interval spolehlivosti	
			Dolní mez	Horní mez
	Celkem	79,36	79,13	79,58
1	MOÚ	85,81	84,80	86,81
2	Nem. Na Homolce	84,17	83,12	85,22
3	FN Ostrava	82,57	82,04	83,10
4	FN Plzeň	81,76	81,16	82,37
5	FN Hradec Králové	81,68	80,87	82,48
6	ÚNB	81,00	79,67	82,33
7	FN u sv.Anny v Brně	78,66	77,82	79,50
8	Všeobecná FN	78,55	77,76	79,33
9	FN Olomouc	78,54	77,62	79,46
10	ÚPMD	78,26	75,99	80,54
11	FN Thomayerova	77,65	76,64	78,66
12	FN v Motole	77,49	76,69	78,29
13	FN Král. Vinohrady	76,18	75,24	77,12
14	FN Brno	75,05	74,23	75,86
15	FN Na Bulovce	74,26	73,28	75,25

Souhrnná spokojenost (fakultní nemocnice)

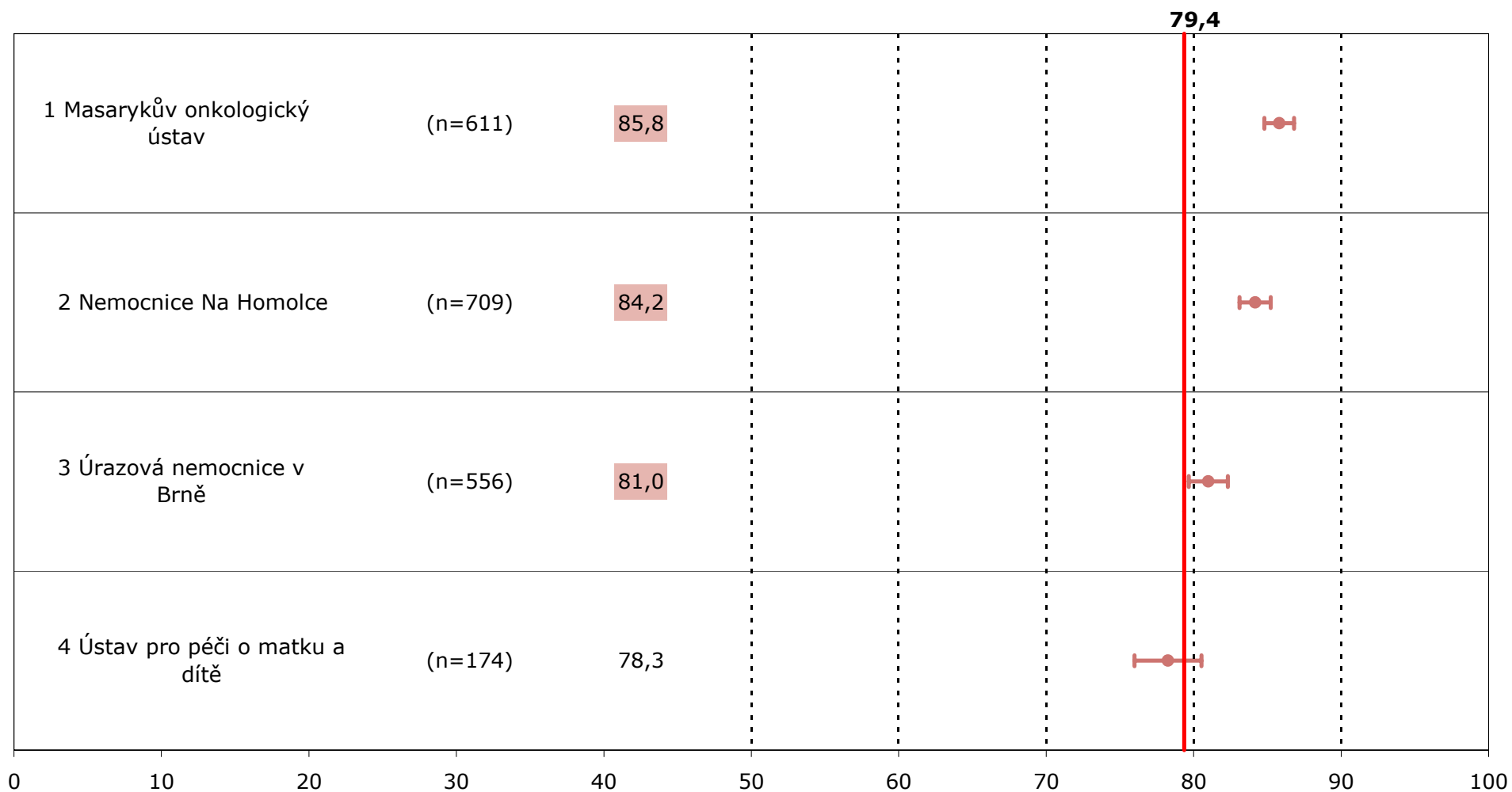
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

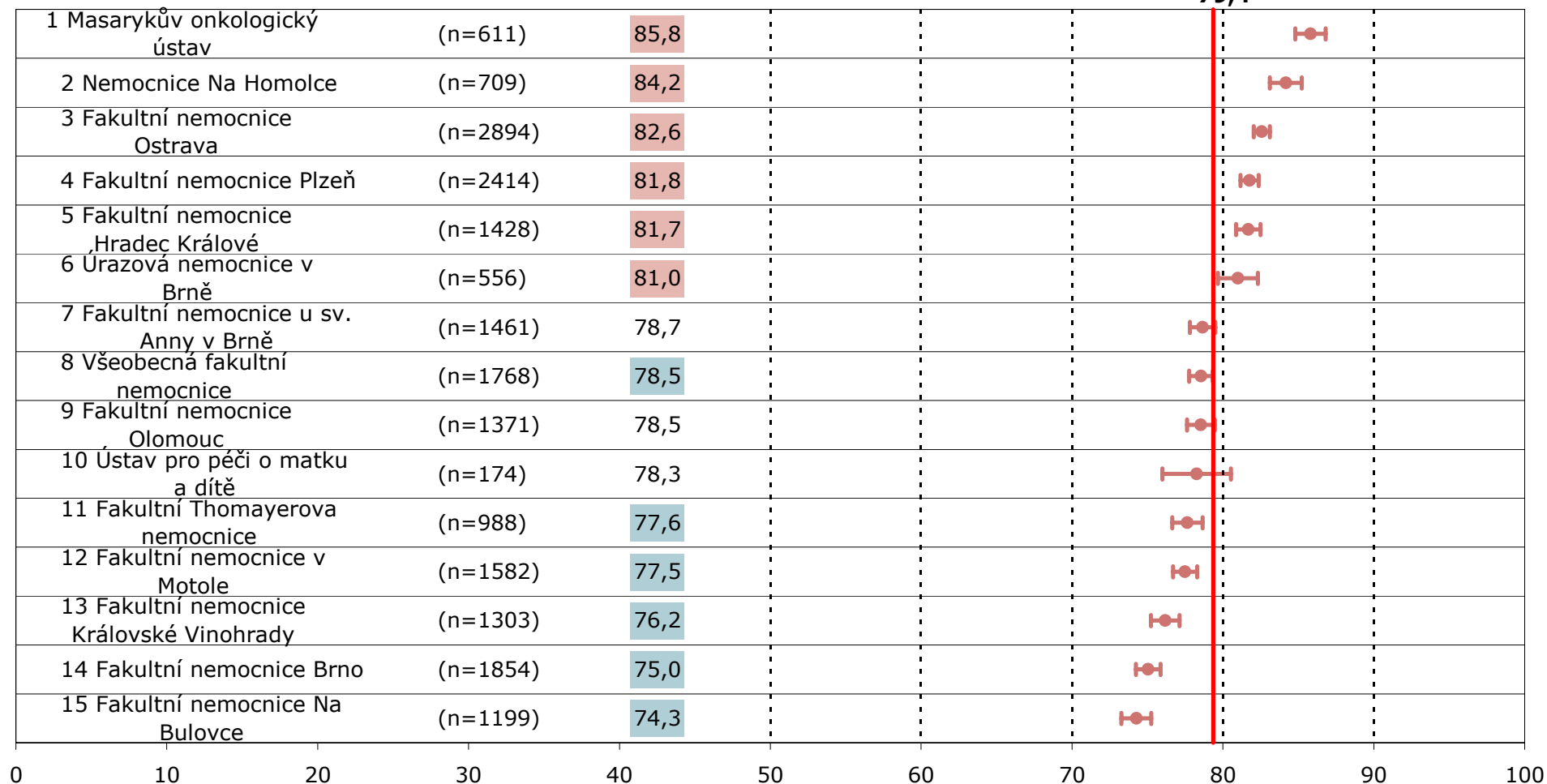


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

79,4

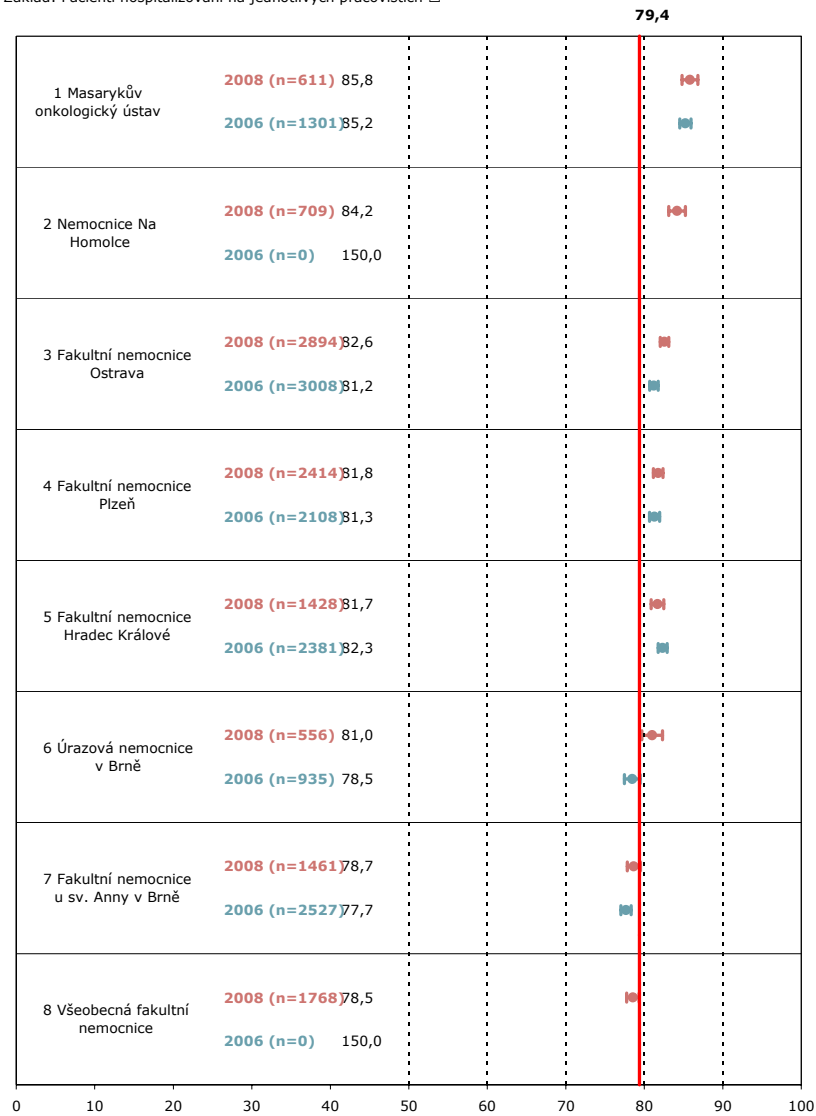


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

DYNAMIKA SOUHRNNÉ SPOKOJENOSTI – srovnání 2008 x 2006

Souhrnná spokojenost

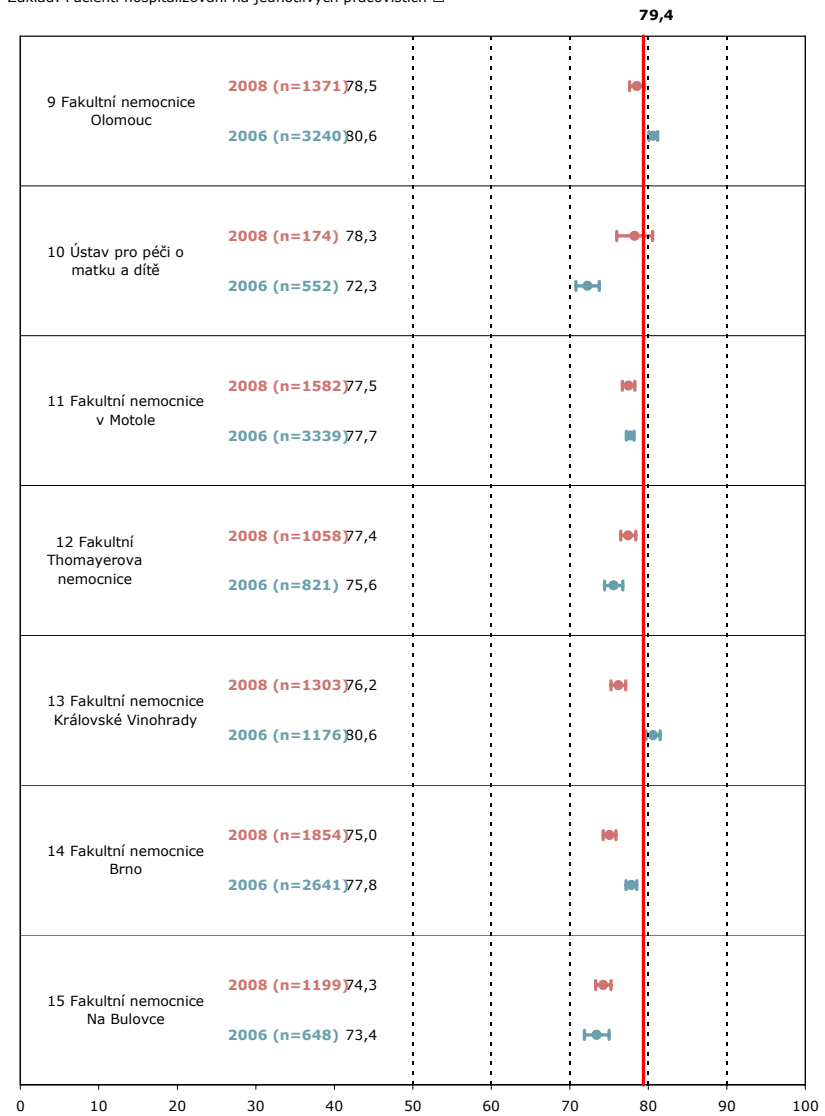
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □

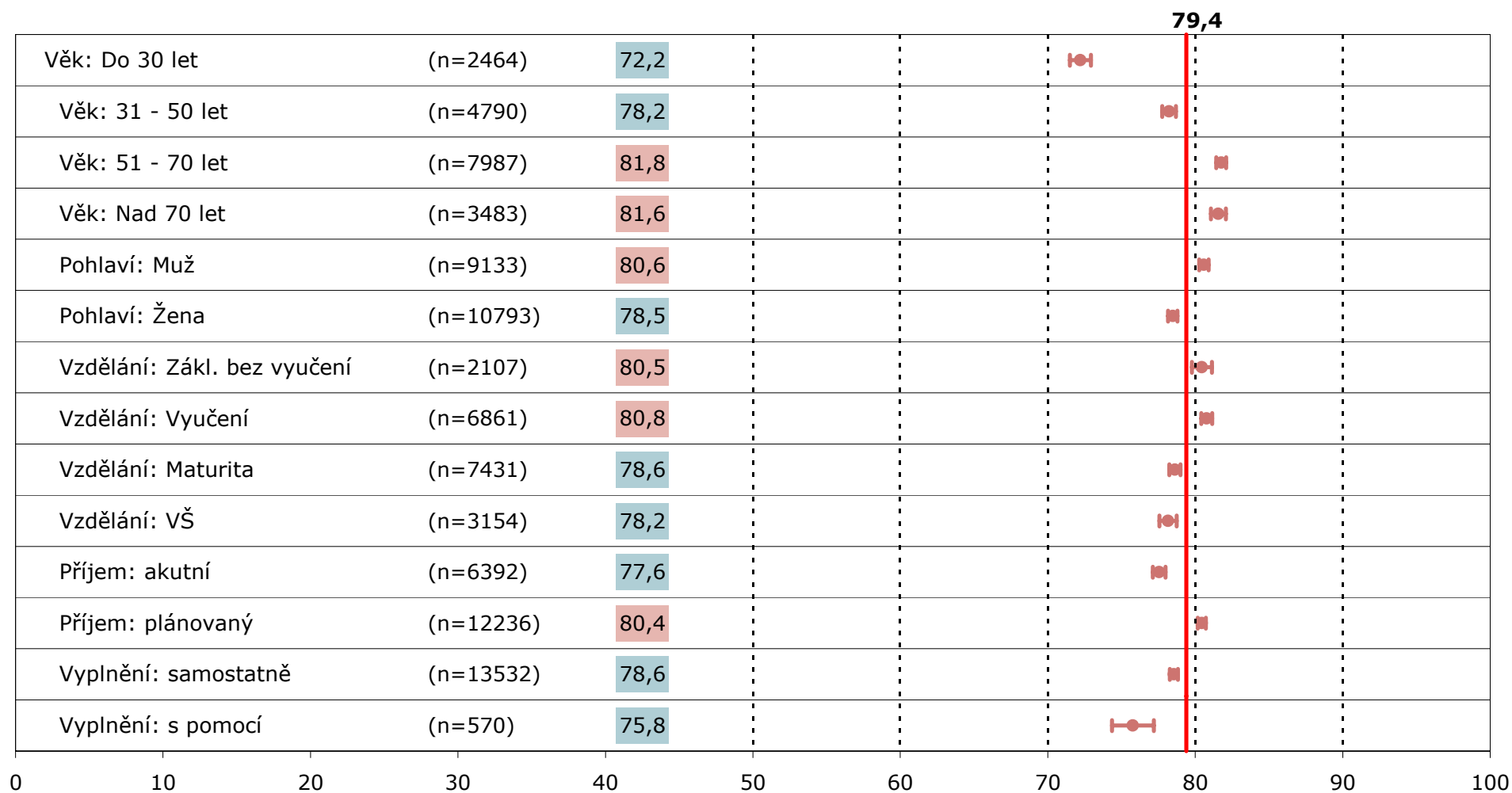


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

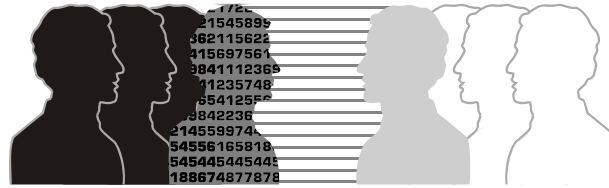
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST – podle charakteristik pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



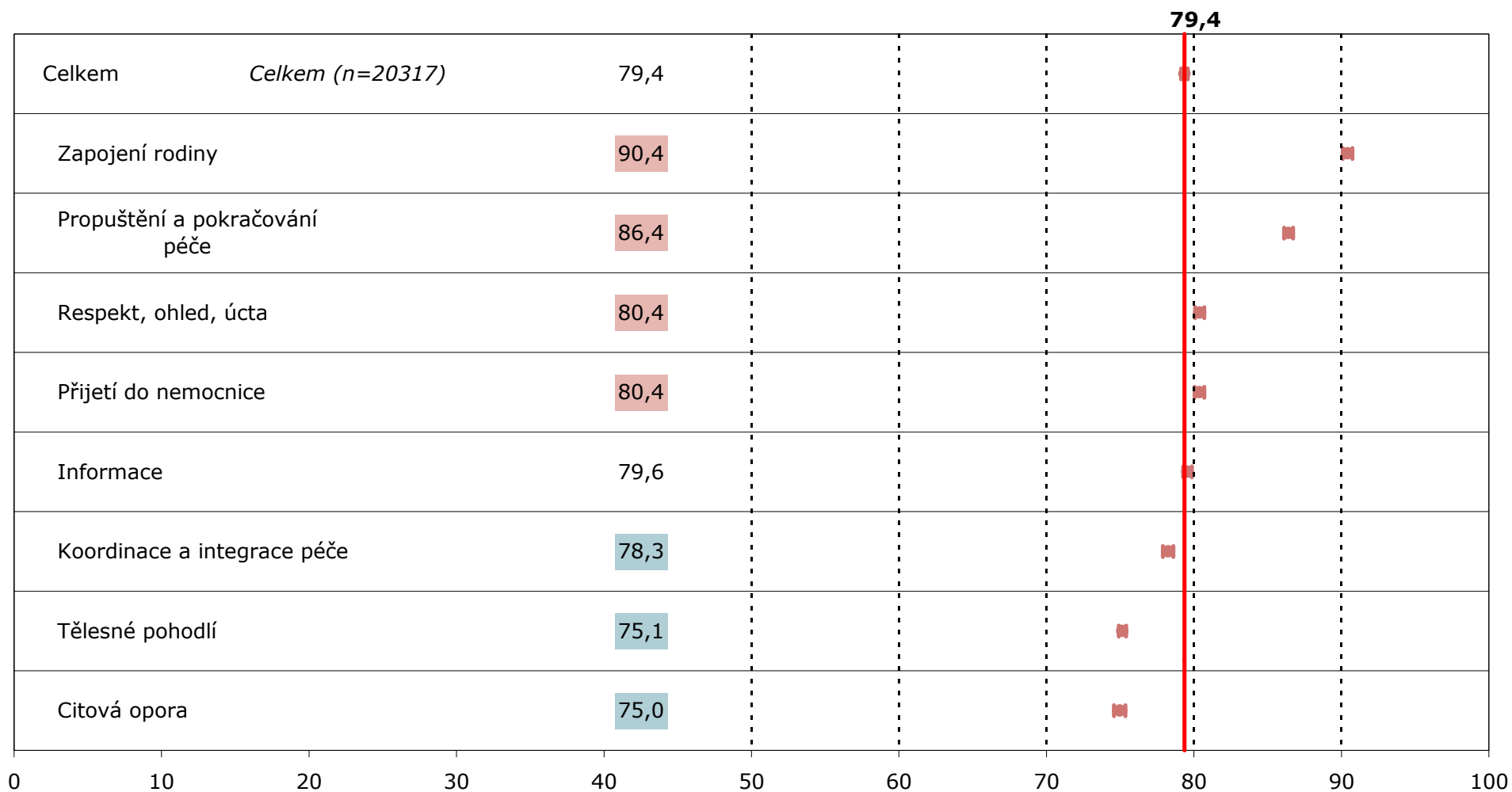
SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak souhrnně za všechna vybraná zdravotnická zařízení a jednak v rámci jednotlivých zdravotnických zařízení.
- Dimenze představují tématicky definované oblasti péče o pacienta sycené jednotlivými indikátory (otázkami). Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných indikátorech, které sytí jednotlivé dimenze.
- I v případě jednotlivých dimenzí podílejících se na souhrnné spokojenosti je celková spokojenost pacientů ve čtyřech dimenzích na úrovni standardu nebo výše. U zbývajících čtyřech dimenzí je hodnota spokojenosti pod 80 procentním standardem.
- Z hlediska celkového hodnocení souhrnně za vybraná zdravotnická zařízení je spokojenost pacientů vůbec nejvyšší v dimenzi zapojení rodiny. Vyšší než průměrná spokojenost je s propuštěním a pokračováním péče. Naopak nižší spokojenost oproti průměru (celkově se však stále jedná o vysokou spokojenost) vyjadřují pacienti s citovou oporou, tělesným pohodlím a s koordinací integrací péče.
- Následující graf ukazuje spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích souhrnně za vybraná zdravotnická zařízení. 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 zdravotnických zařízeních.

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



Přijetí do nemocnice

Otázky sytící dimenzi:

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

Přijetí do nemocnice

- V rámci dimenze „přijetí do nemocnice“, jsou nejlépe hodnoceny indikátory, tj. otázky nejvíce sytící danou dimenzi:
 - Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
 - Vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice (tj. během čekání na přijetí se zdravotní potíže nezhoršily)
 - Dodržení termínu přijetí

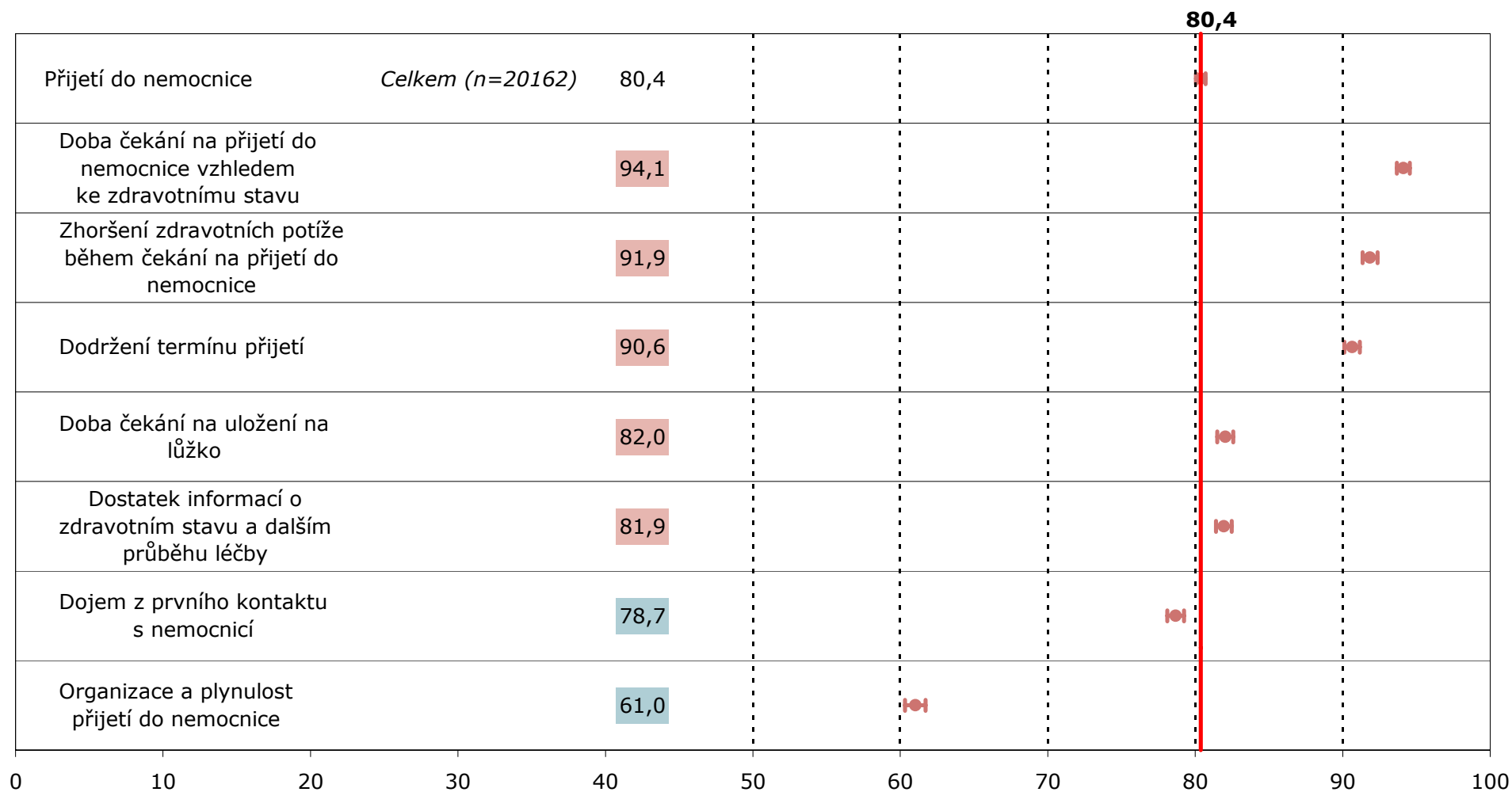
- Mezi indikátory s nižší celkovou spokojeností se řadí:
 - Organizaci a plynulost přijetí do nemocnice

- S dimenzí přijetí do nemocnice byli spokojenější pacienti z:
 - Ústav pro péči o matku a dítě, Masarykův onkologický ústav, Nemocnice na Homolce, Úrazová nemocnice v Brně, Fakultní nemocnice Ostrava

- S dimenzí přijetí do nemocnice byli méně spokojeni pacienti z:
 - Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice v Motole, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Olomouc.

Přijetí do nemocnice

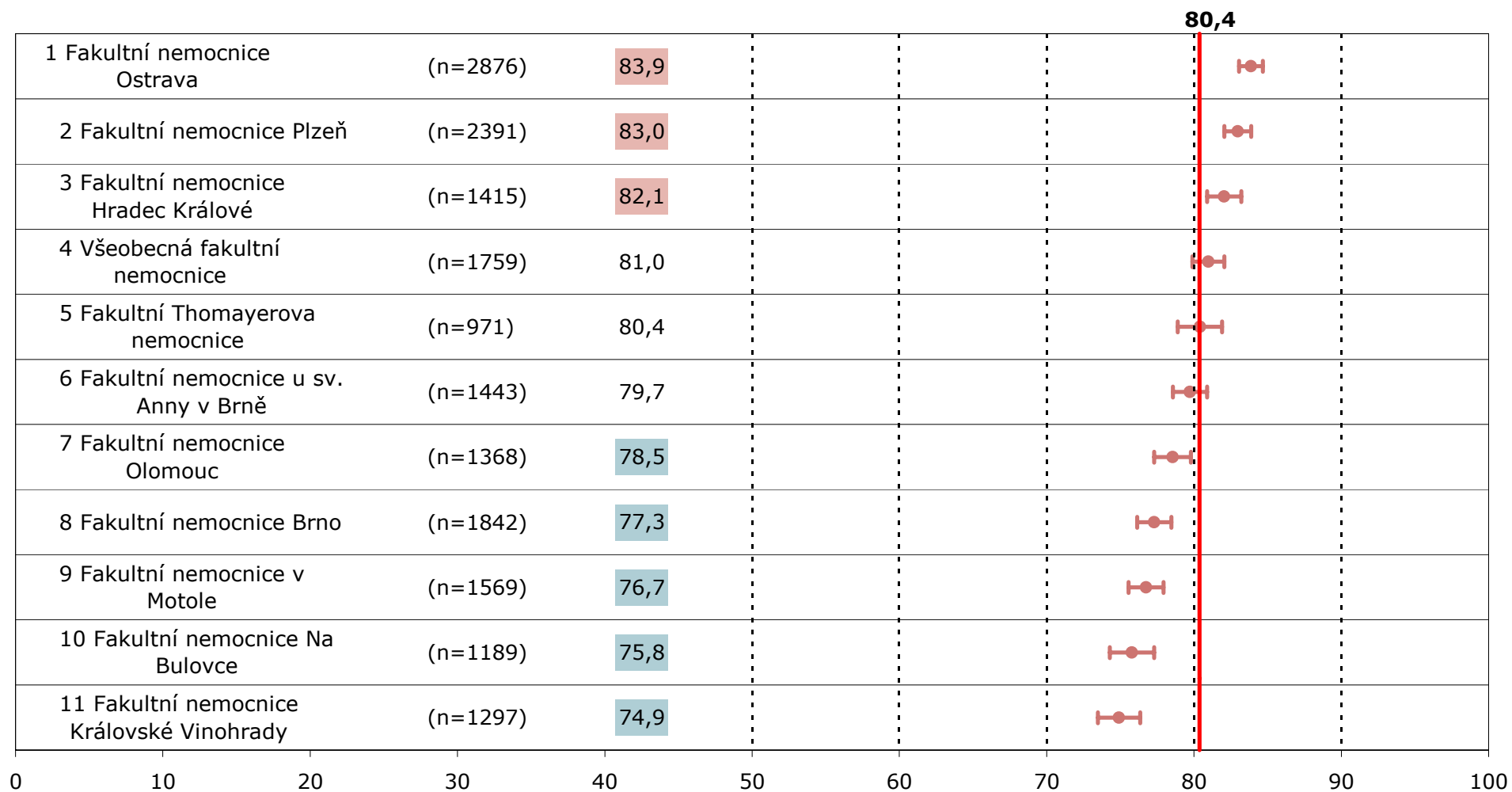
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Přijetí do nemocnice (fakultní nemocnice)

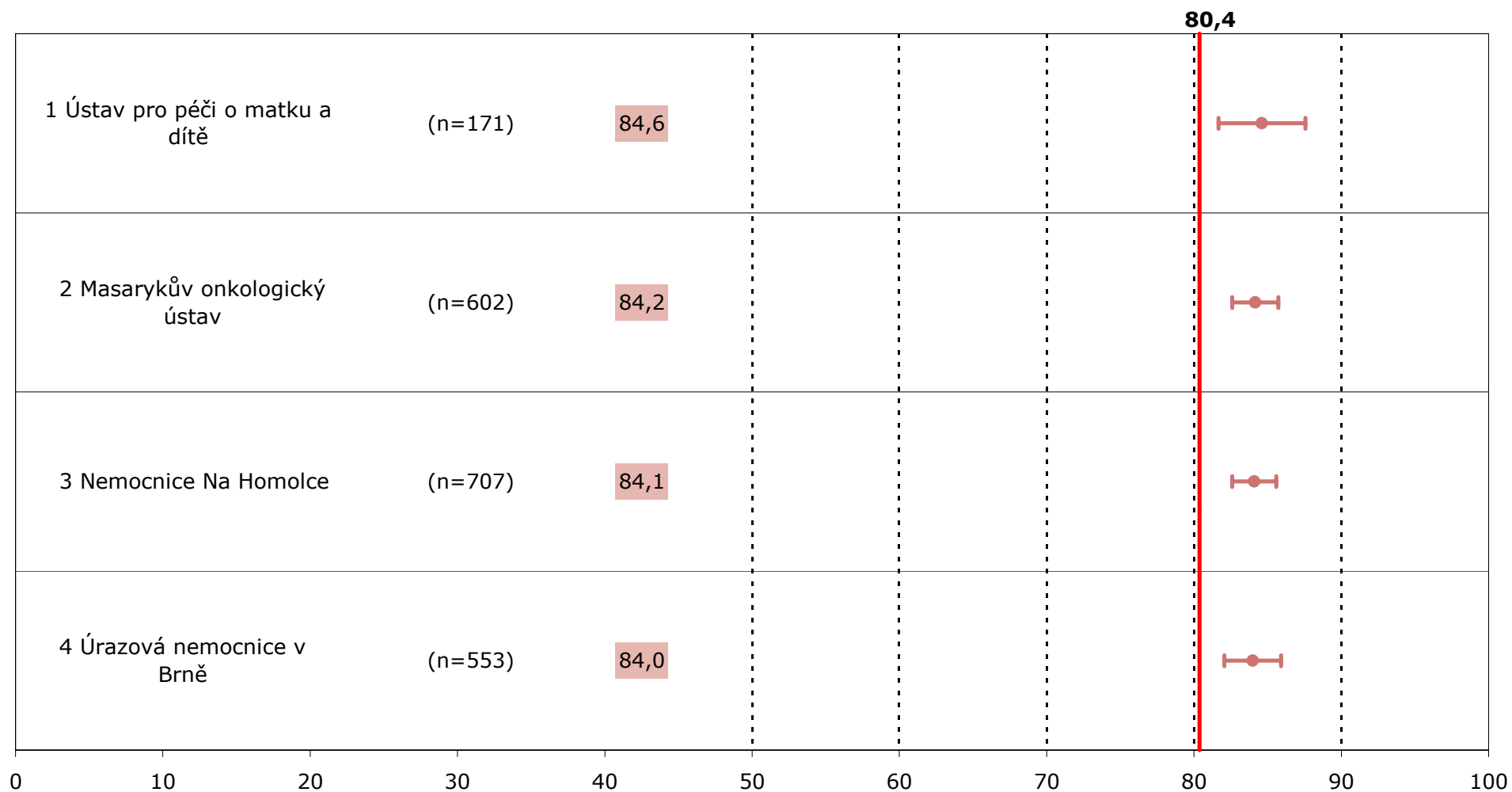
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Přijetí do nemocnice (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

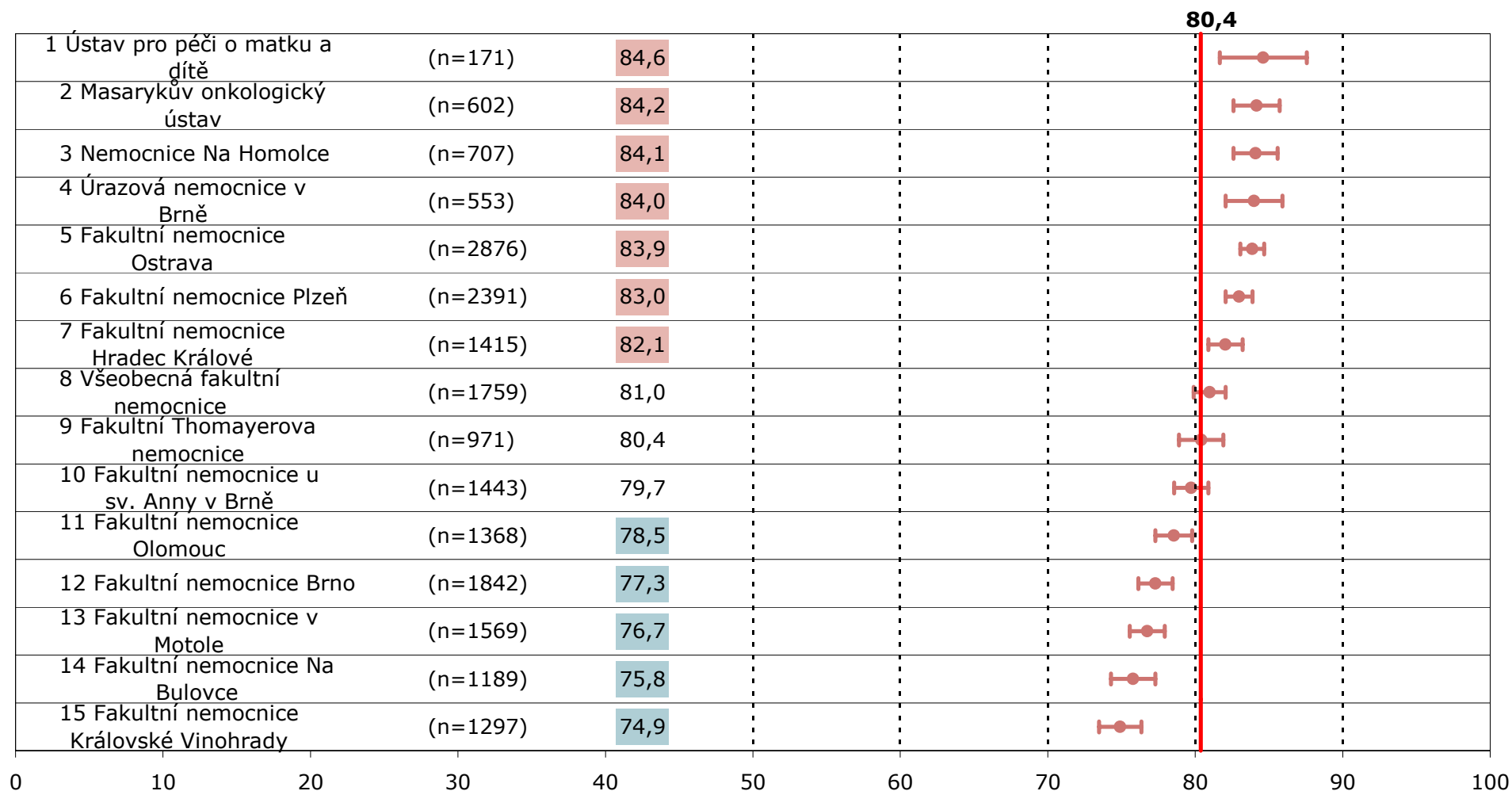
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



Respekt, ohled, úcta

Otázky sytící dimenzi:

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

Respekt, ohled a úcta

- V rámci dimenze „respekt, ohled a úcta“, jsou nejlépe hodnoceny následujícími indikátory související s komunikací a respektem ze strany zdravotnického personálu:
 - Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
 - Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře

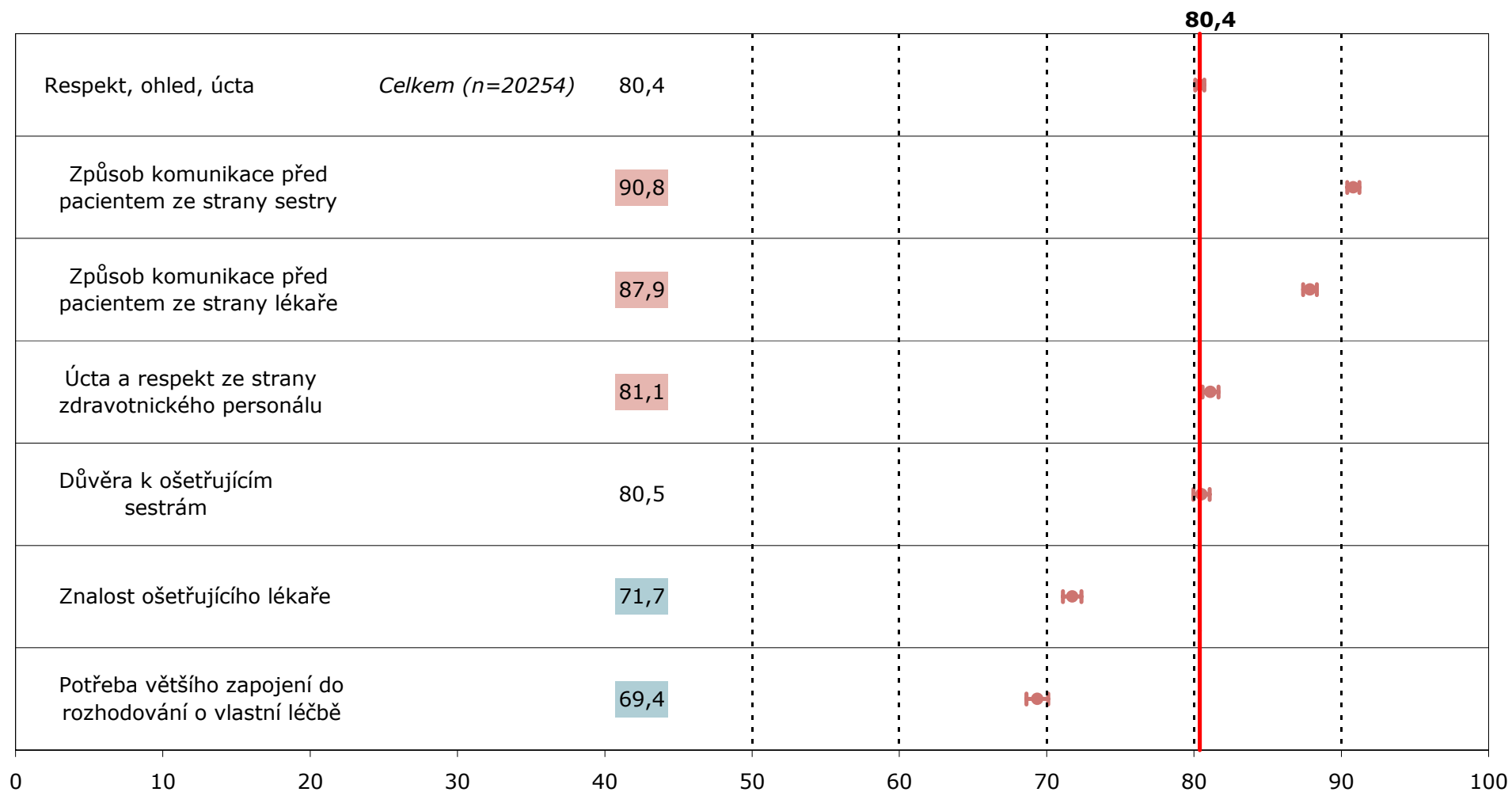
- Mezi indikátory sytící tuto dimenzi slaběji patří:
 - Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
 - Znalost ošetřujícího lékaře

- Zdravotnická zařízení, ve kterých je vyšší spokojenost s respektováním a zapojením pacienta do léčby, jsou:
 - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice na Homolce, Úrazová nemocnice v Brně, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň

- Ke zdravotnickým zařízením, ve kterých je nižší spokojenost s respektem vůči pacientovi, patří:
 - Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Na Bulovce a Fakultní nemocnice Královské Vinohrady

Respekt, ohled, úcta

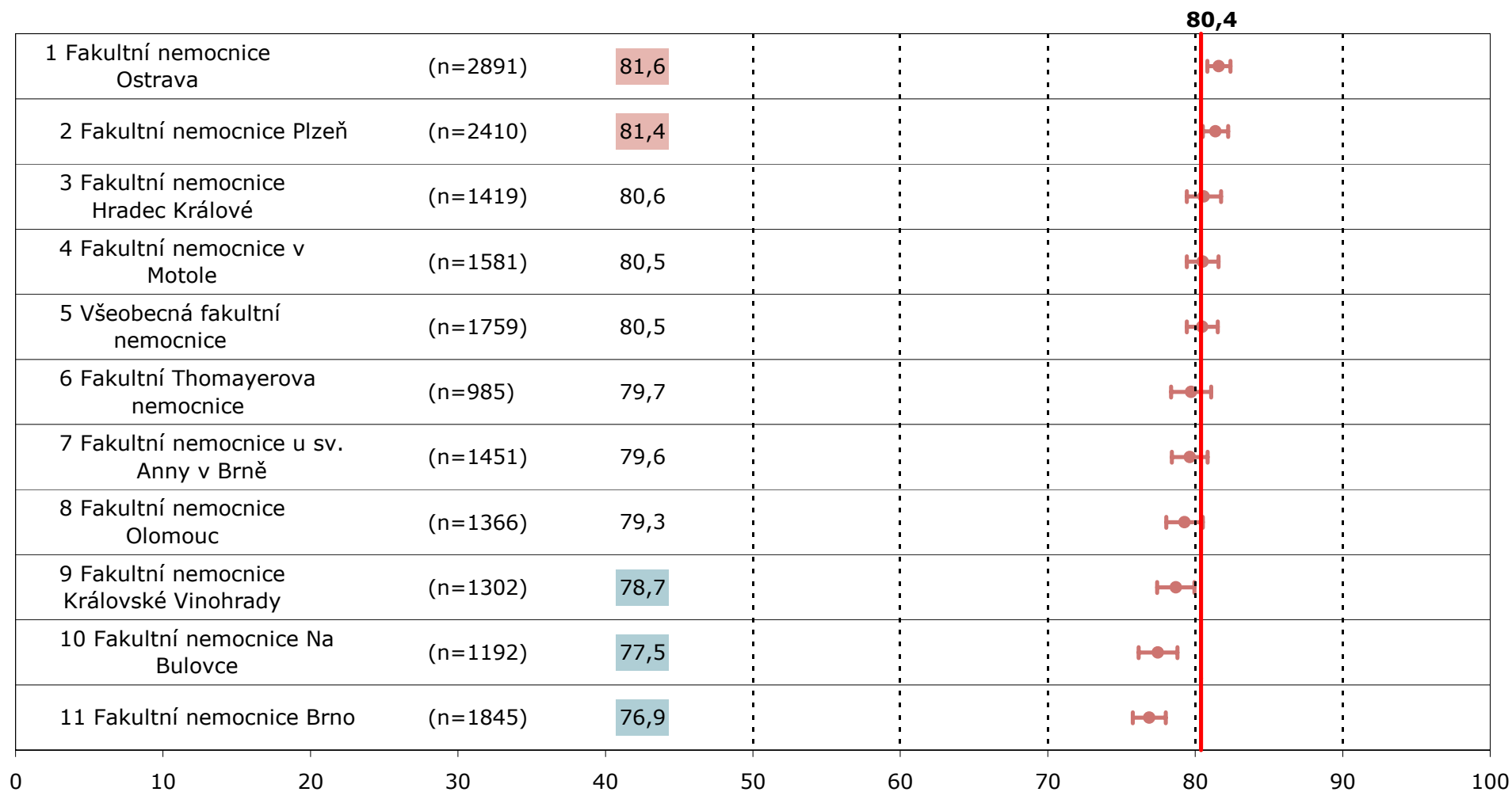
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Respekt, ohled, úcta (fakultní nemocnice)

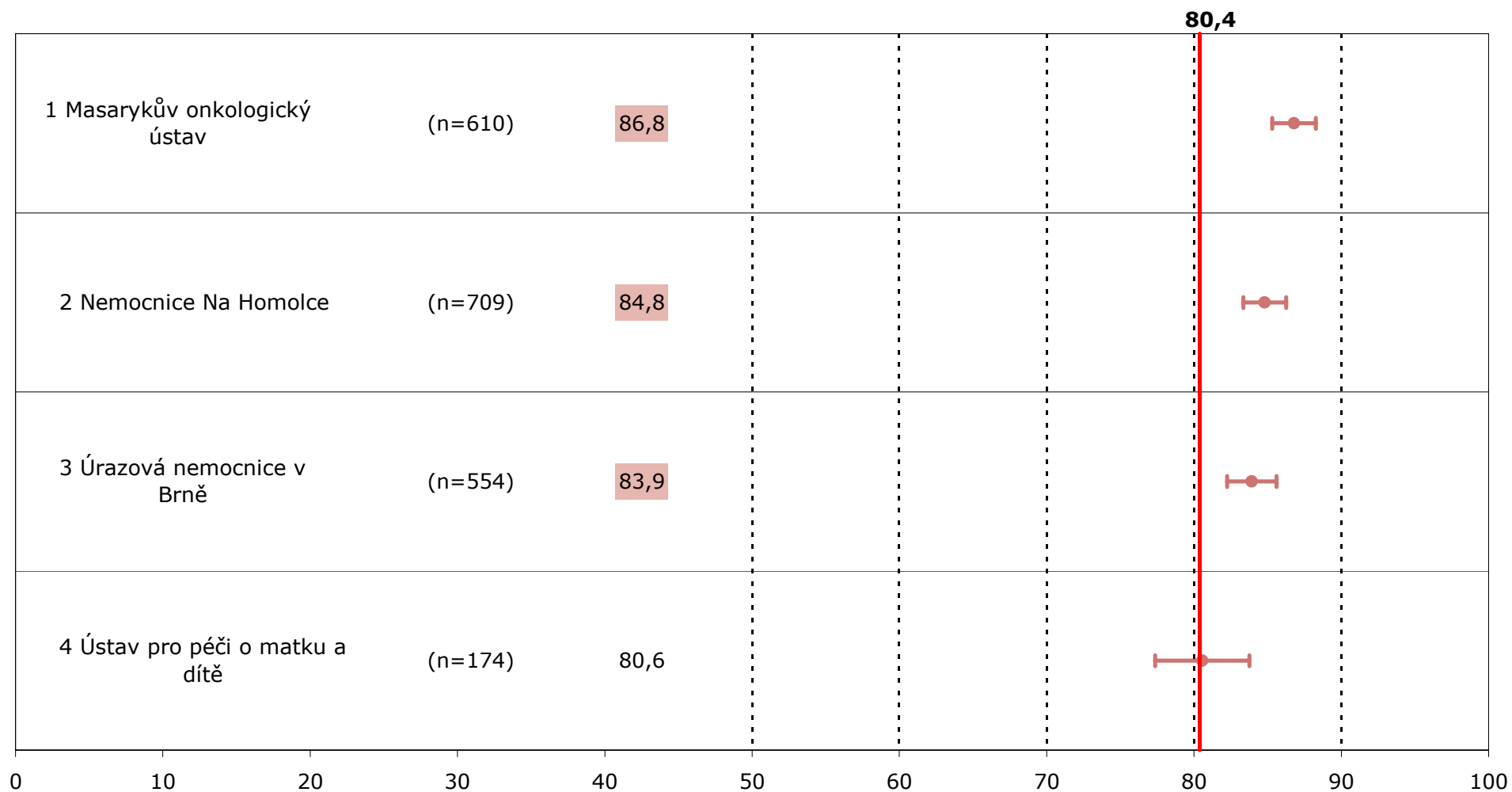
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Respekt, ohled, úcta (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

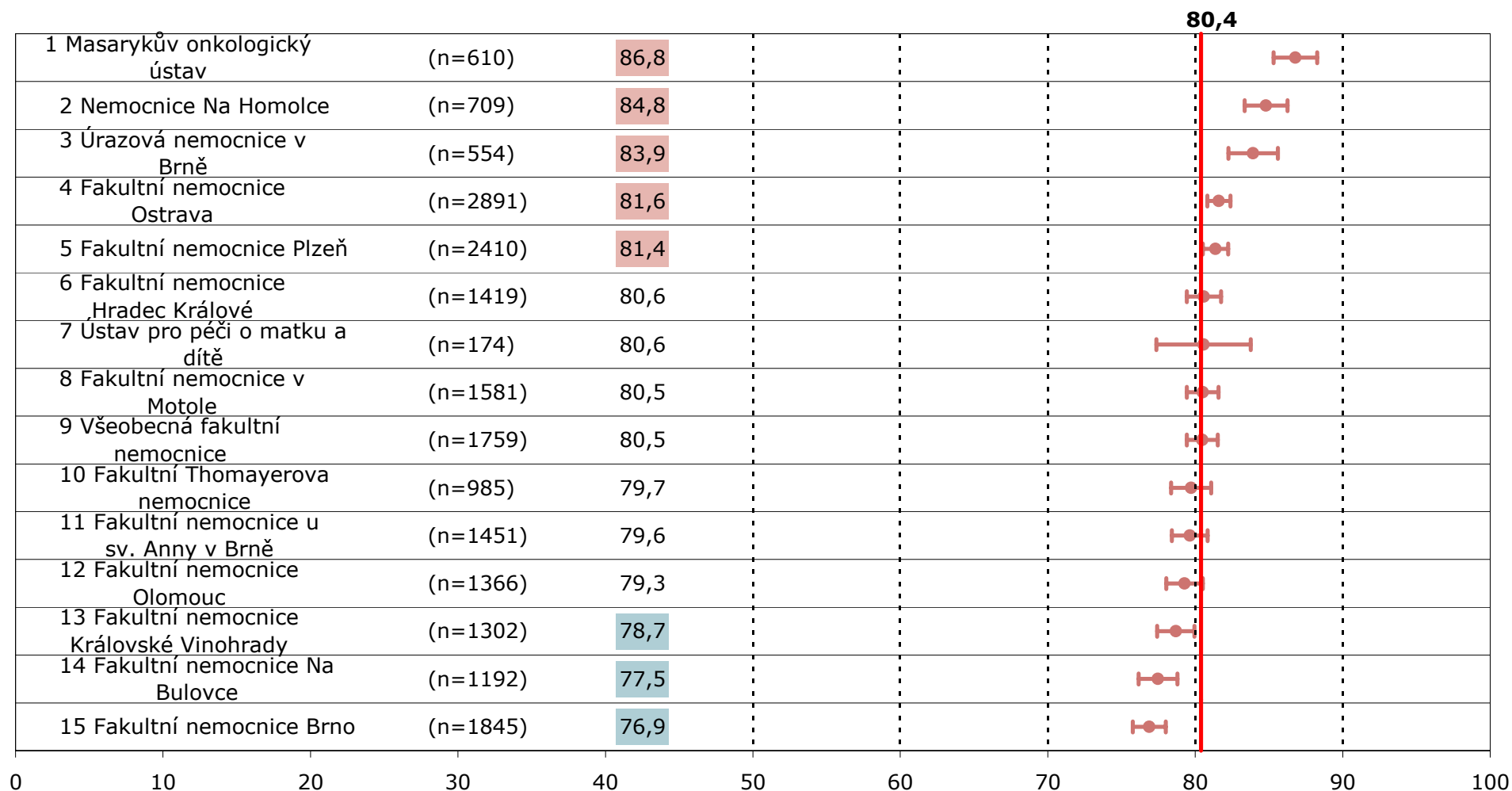
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



Koordinace a integrace péče

Otázky sytící dimenzi:

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

Koordinace a integrace péče

- Indikátory, které dimenzi koordinace a integrace péče sytí nejvíce, jsou :
 - Kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu
 - Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby

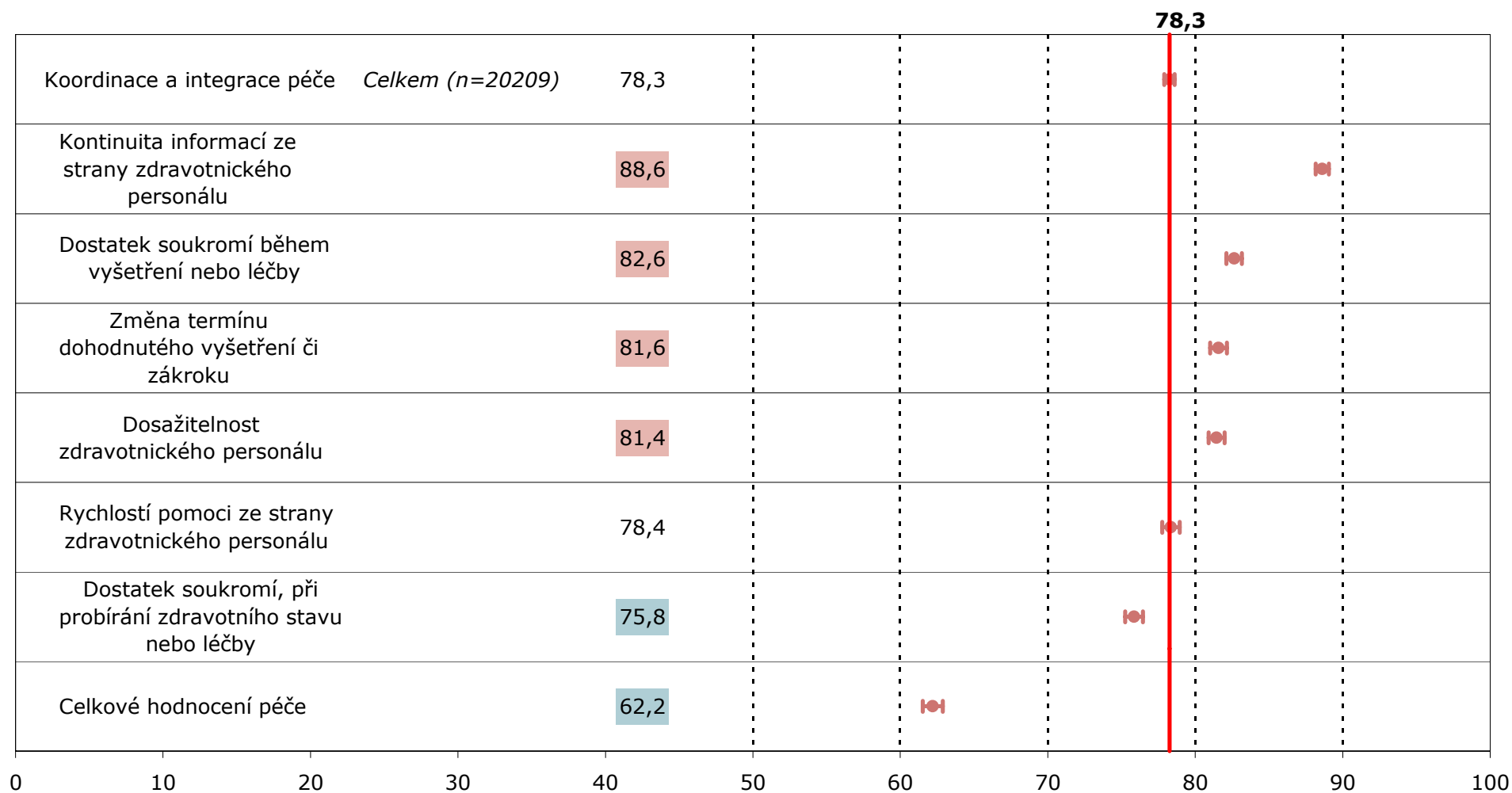
- Mezi indikátory dimenze koordinace a integrace péče, se kterými jsou pacienti v rámci dimenze méně spokojeni, se řadí:
 - Celkové hodnocení péče

- Mezi zdravotnická zařízení, ve kterých je spokojenost s koordinací péče o pacienta vyšší než průměr, patří:
 - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň, Fakultní nemocnice Hradec Králové

- Nižší spokojenost s koordinací a integrací péče je v těchto zdravotnických zařízeních:
 - Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice v Motole, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Všeobecná FN a Fakultní nemocnice Olomouc.

Koordinace a integrace péče

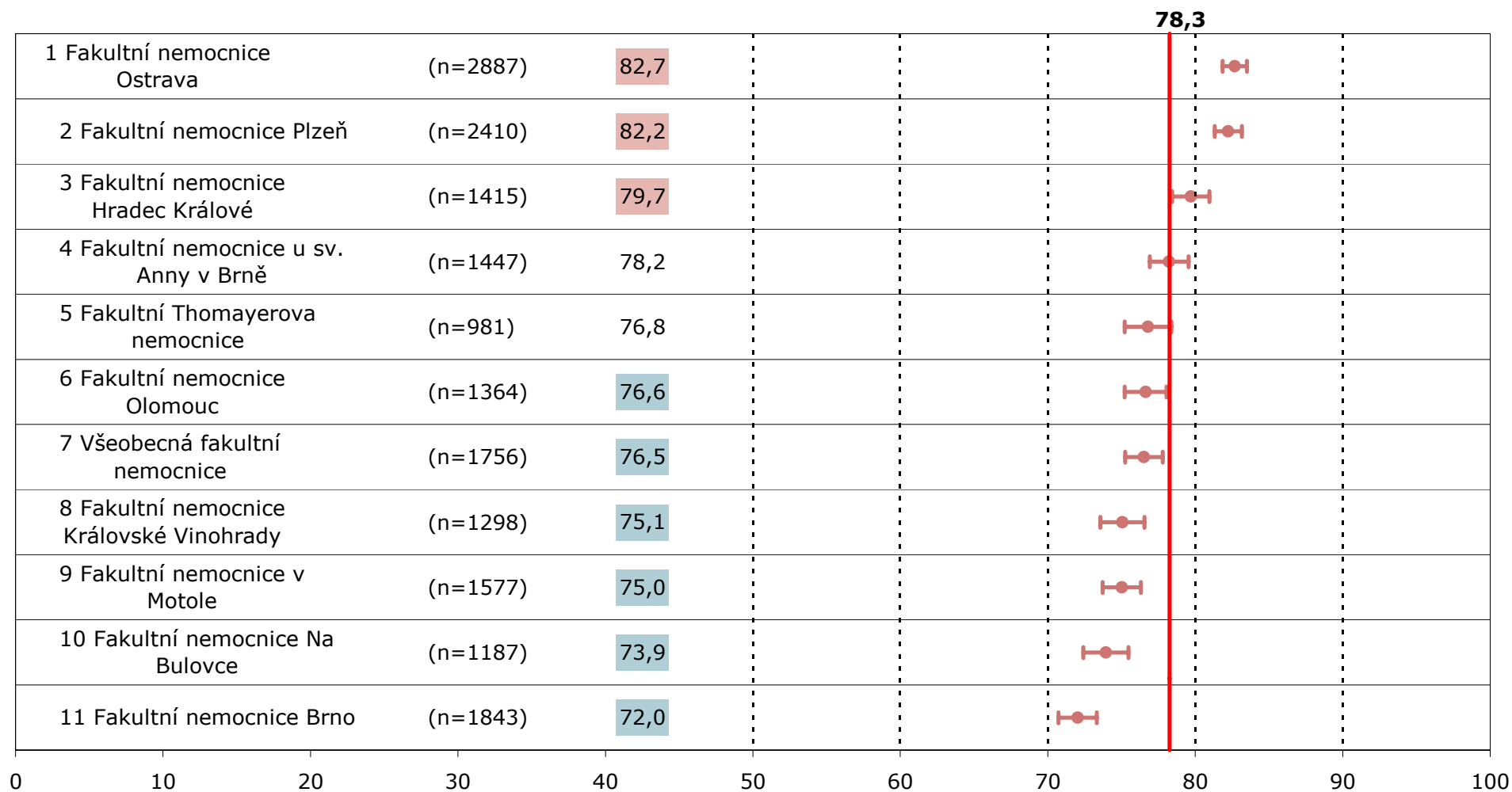
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Koordinace a integrace péče (fakultní nemocnice)

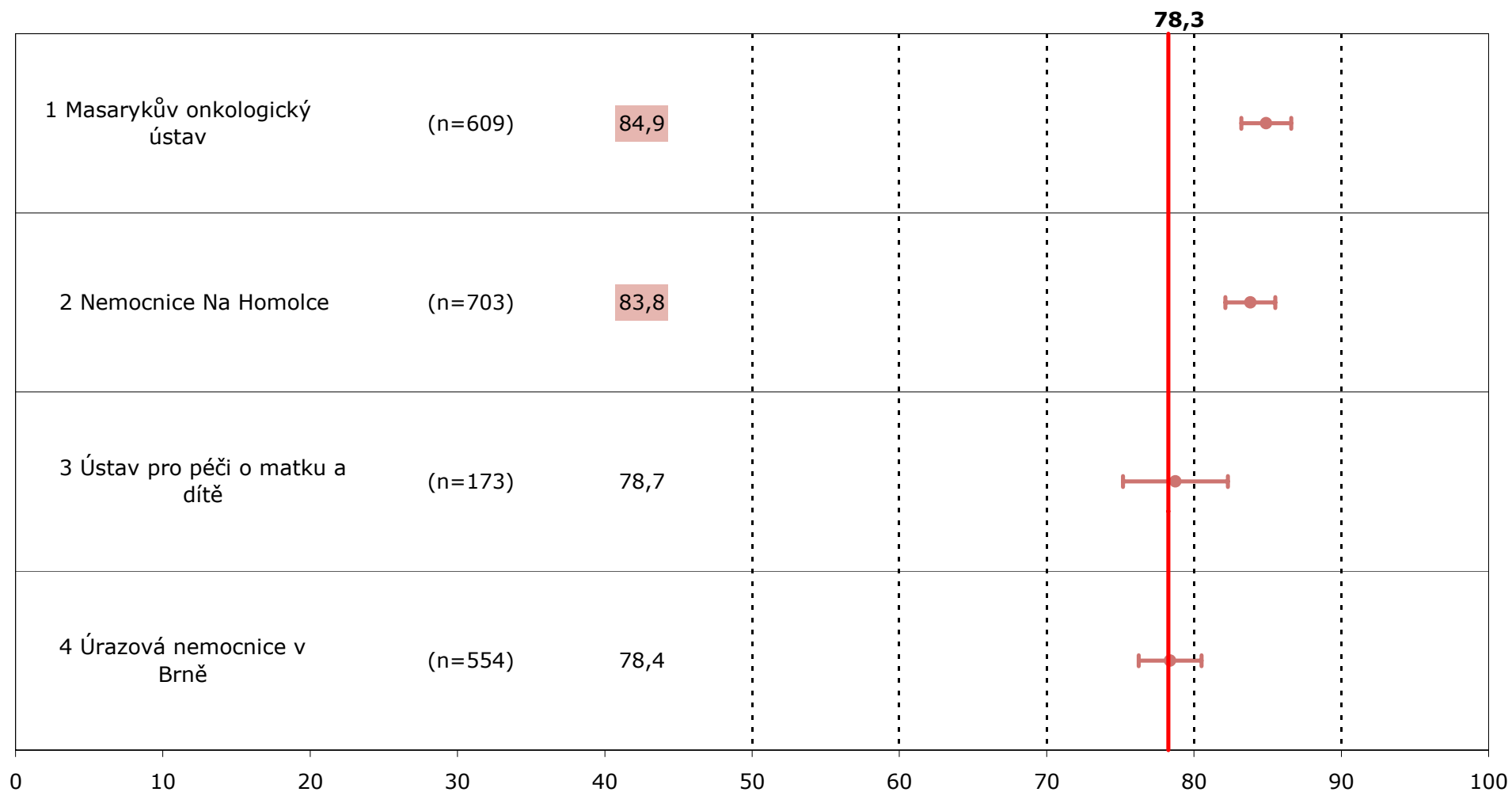
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Koordinace a integrace péče (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

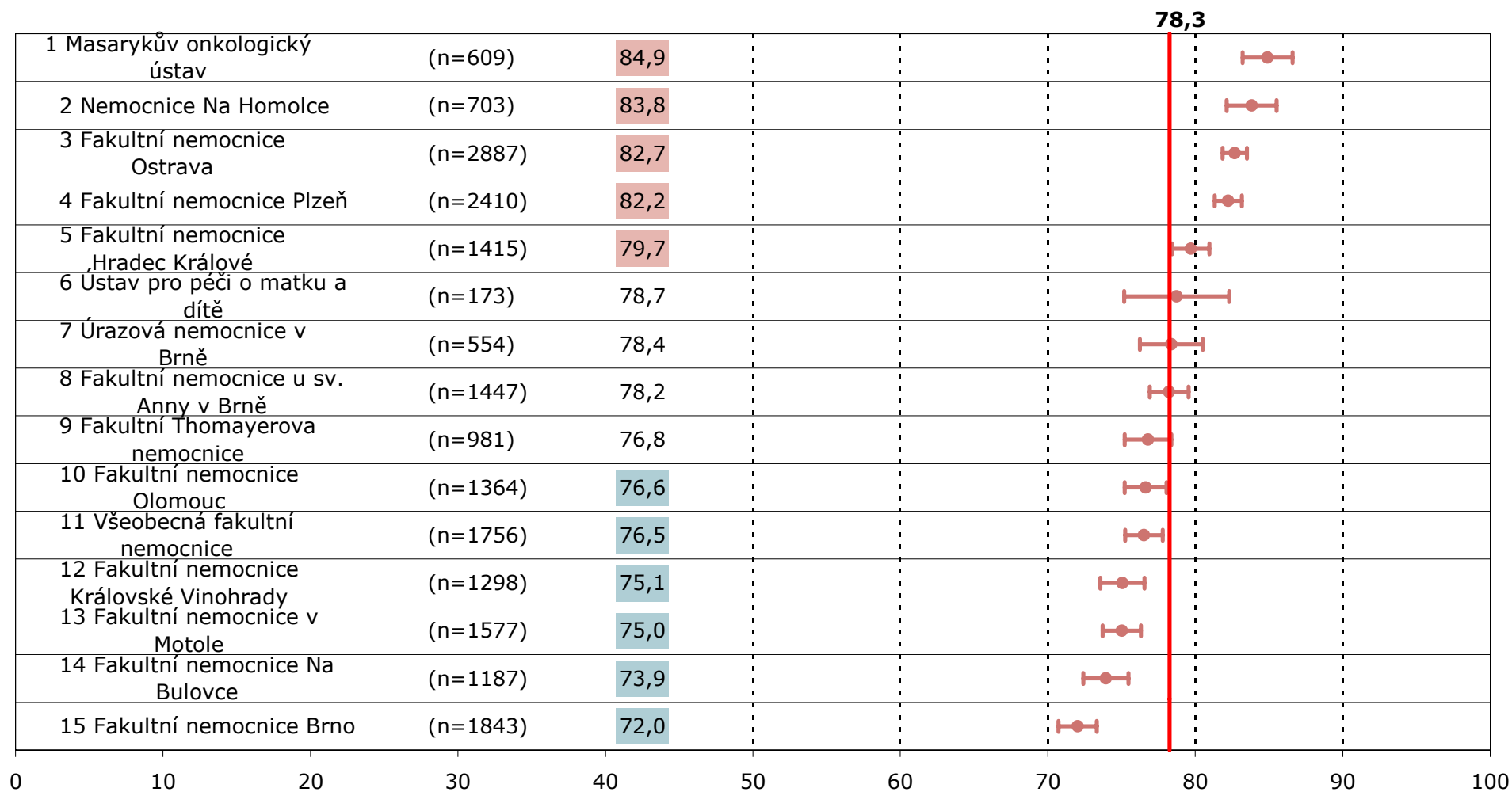
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



Informace a komunikace

Otázky sytící dimenzi:

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

Informace a komunikace

- Dimenzi informace a komunikace sytí nejvíce indikátory spojené:
 - S frekvencí setkávání pacienta s lékařem
 - Se seznámením s právy pacienta
 - S frekvencí hovorů s lékařem

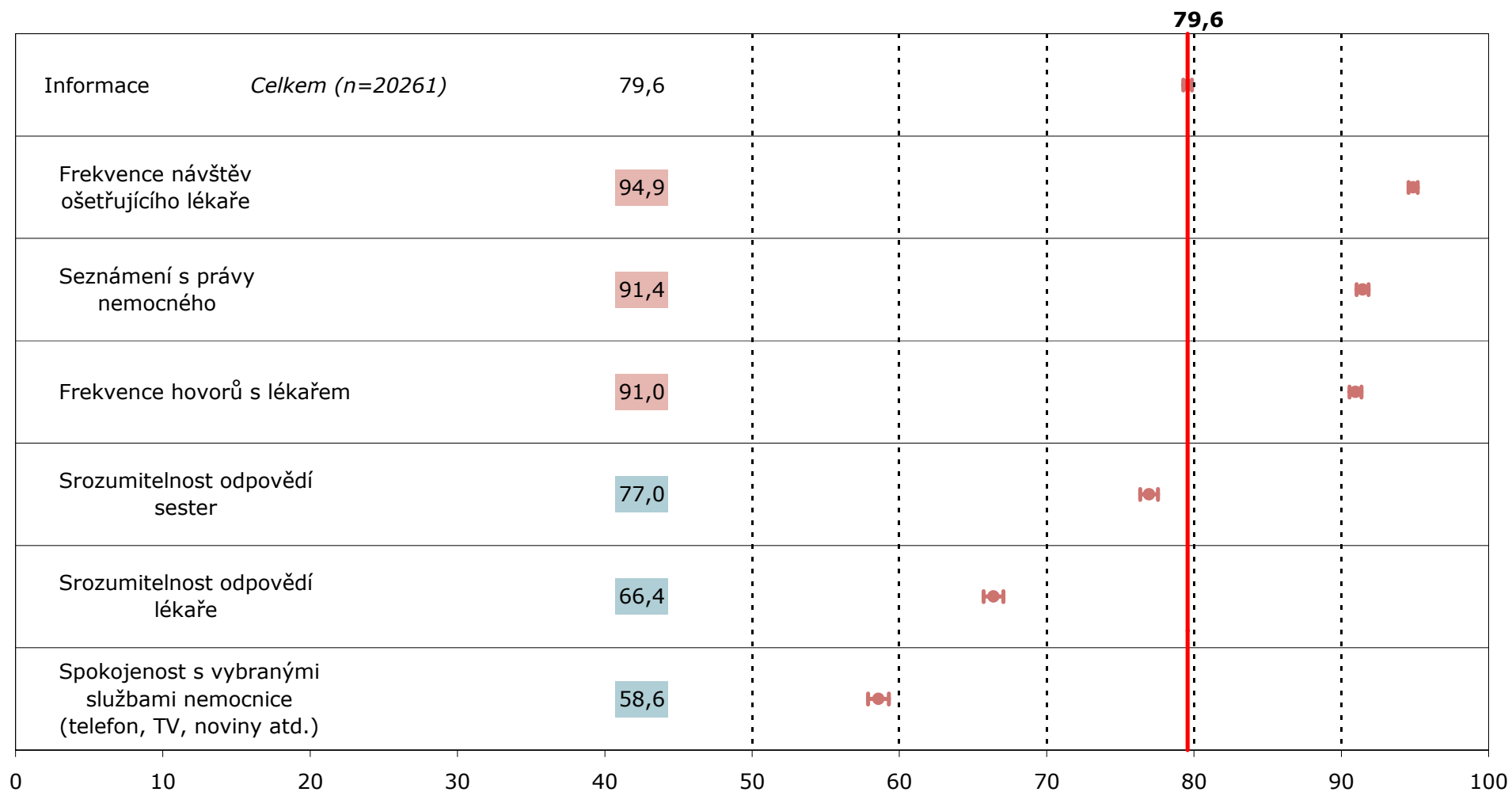
- Nižší spokojenost pacientů v rámci dimenze informace a komunikace je s ukazateli:
 - Spokojenost s vybranými službami nemocnice
 - Srozumitelnost odpovědí lékaře
 - Srozumitelnost odpovědí sester

- Mezi zdravotnická zařízení, ve kterých je spokojenost s dimenzí Informace a komunikace vyšší než průměr, patří:
 - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Hradec Králové, Fakultní nemocnice Plzeň

- Mezi zdravotnická zařízení, ve kterých je spokojenost s dimenzí Informace a komunikace nižší než průměr, patří:
 - Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Ústav pro péči o matku a dítě, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně a Fakultní Thomayerova nemocnice.

Informace, komunikace

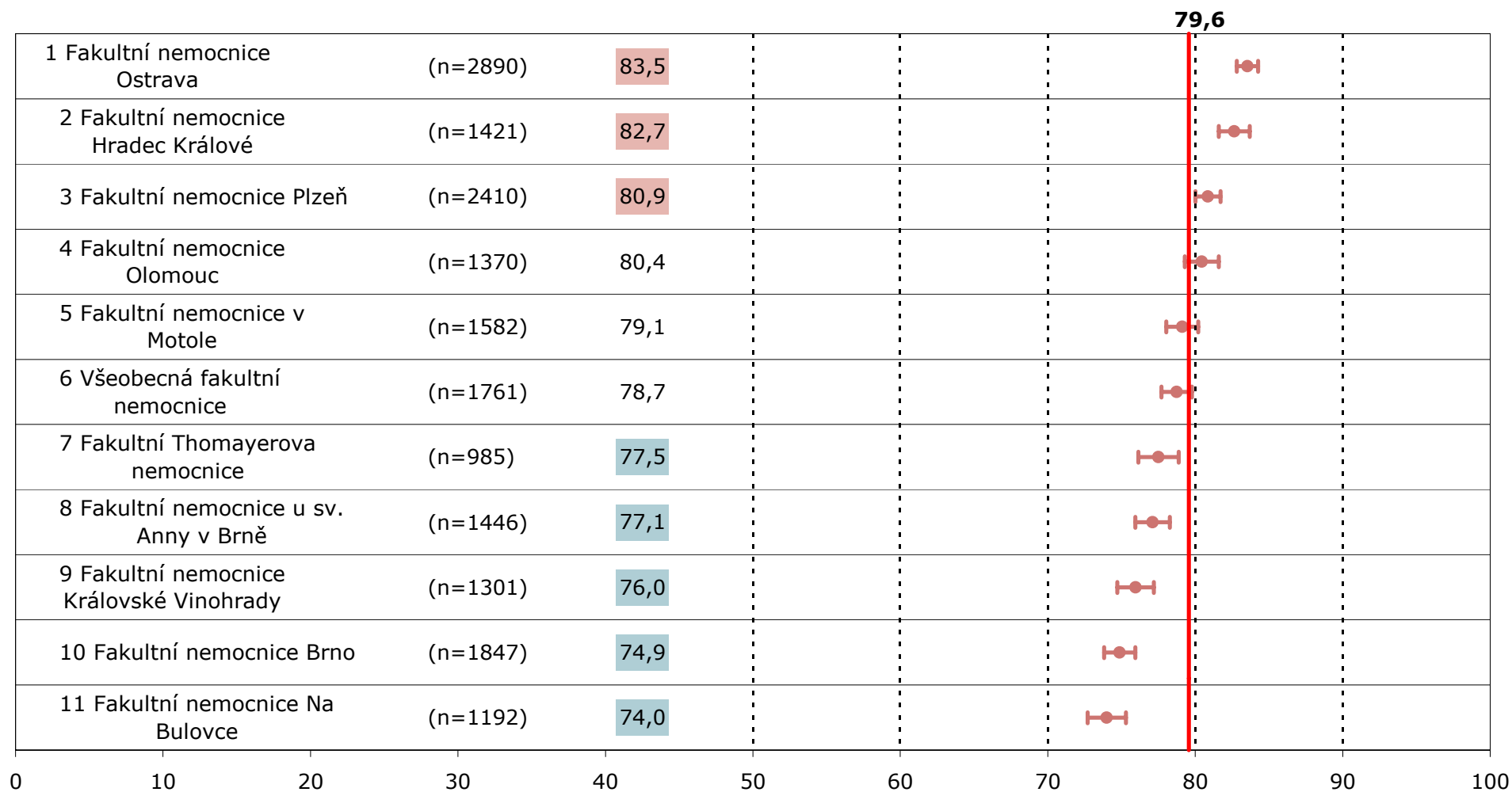
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Informace, komunikace (fakultní nemocnice)

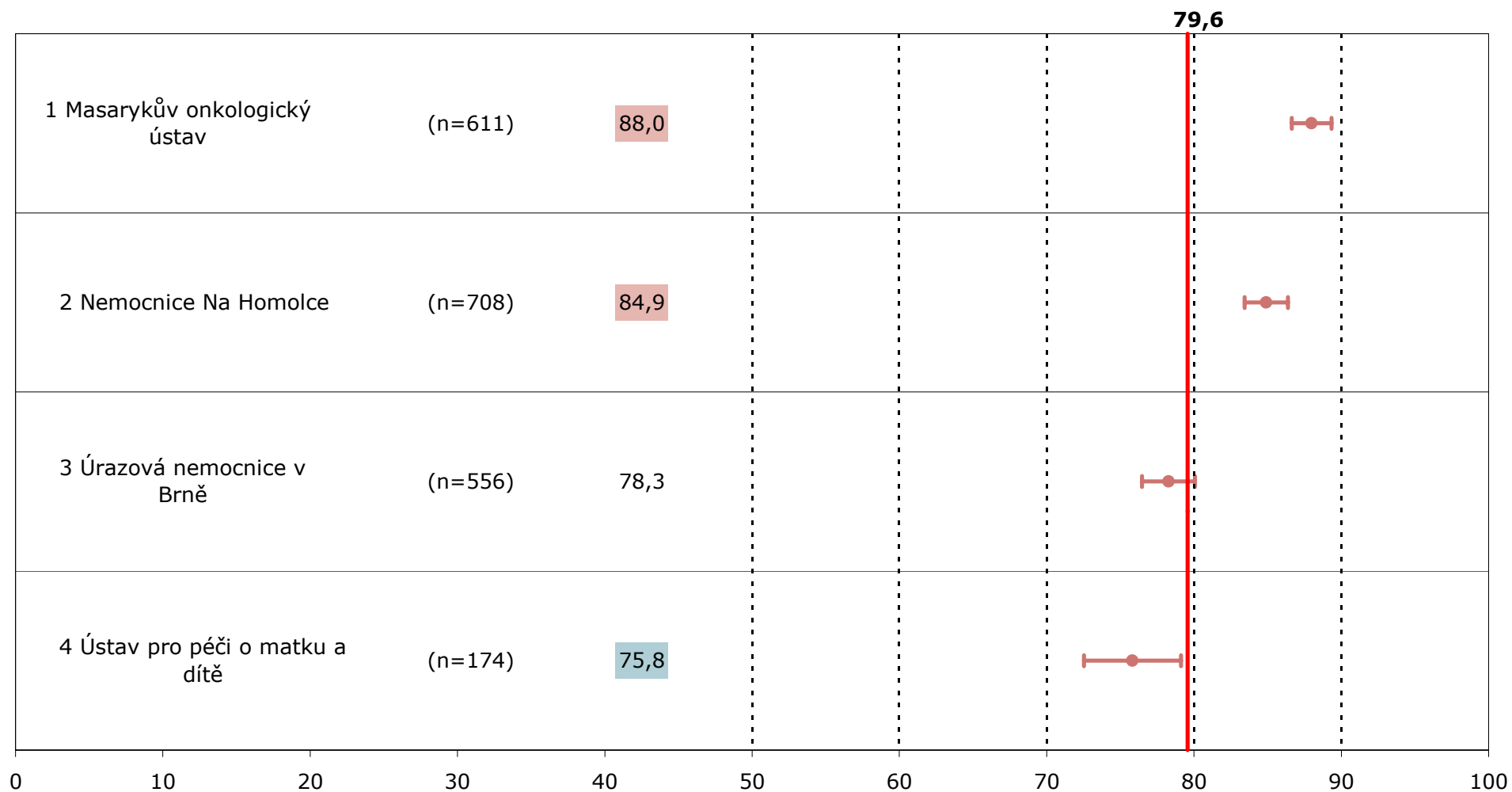
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Informace, komunikace (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

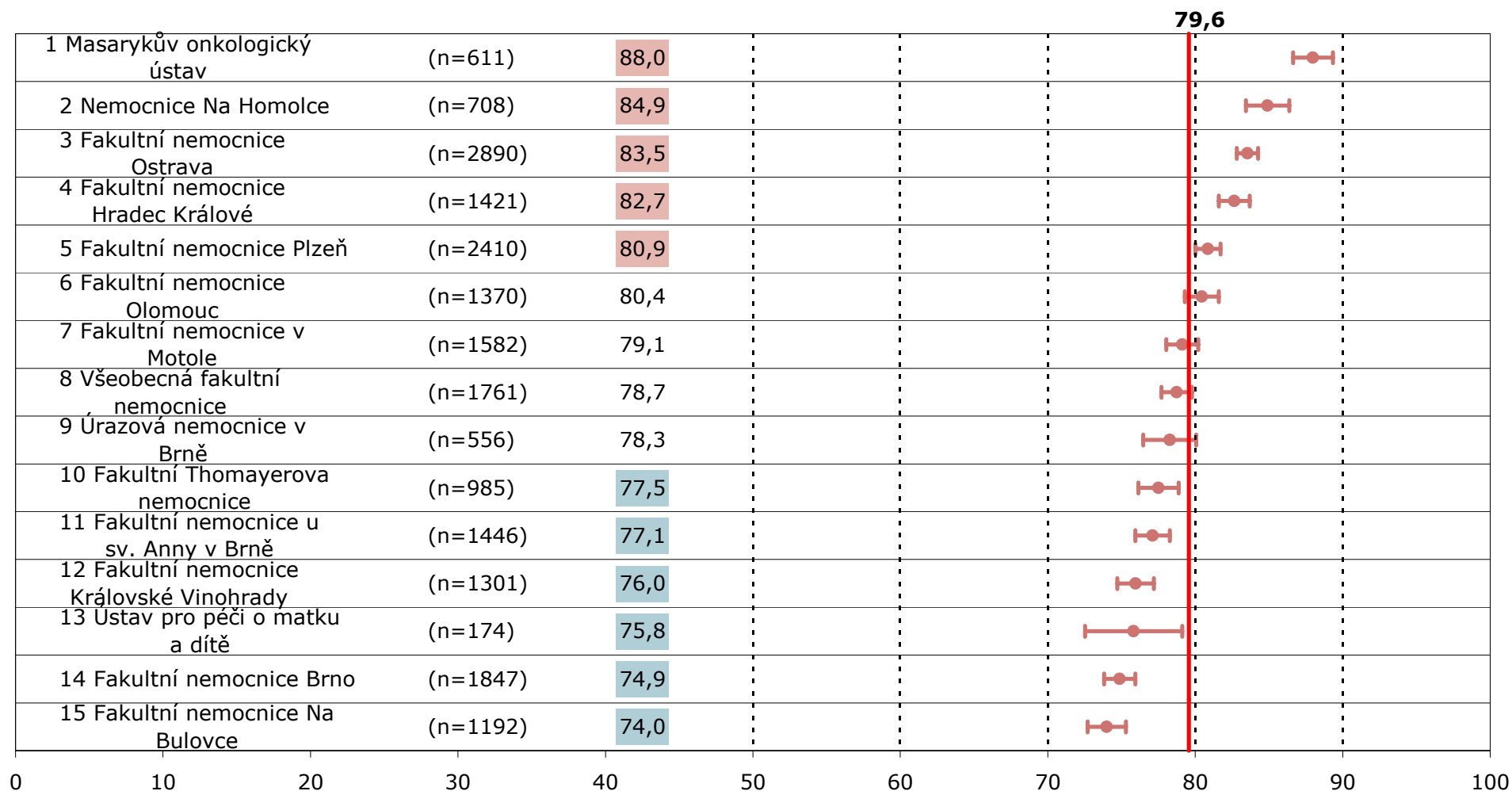
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



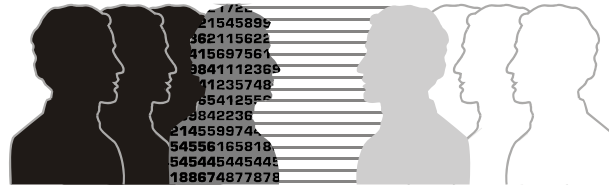
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



Tělesné pohodlí

Otázky sytící dimenzi:

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

Tělesné pohodlí

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

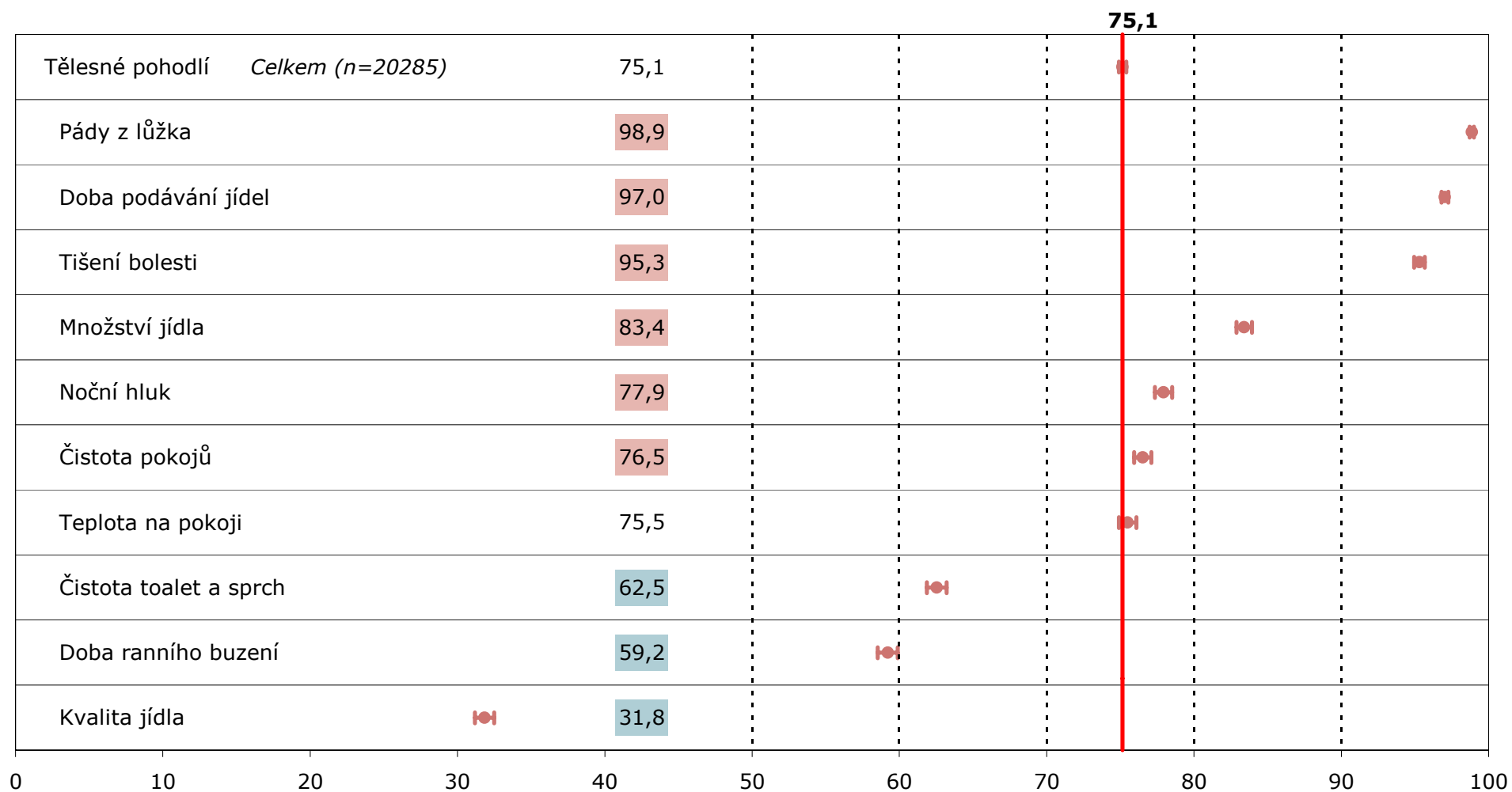
- Dimenzi tělesné pohodlí již méně sytí indikátory :
 - Kvalita jídla
 - Doba ranního buzení
 - Čistota toalet a sprch

- S dimenzí shrnující indikátory tělesného pohodlí jsou nadprůměrně spokojeni pacienti z:
 - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, Fakultní nemocnice Hradec Králové, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň, Úrazová nemocnice v Brně.

- Naopak podprůměrnou spokojenost s dimenzí tělesné pohodlí deklarují pacienti z:
 - Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní Thomayerova nemocnice, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice v Motole, Ústav pro péči o matku a dítě, Všeobecná fakultní nemocnice.

Tělesné pohodlí

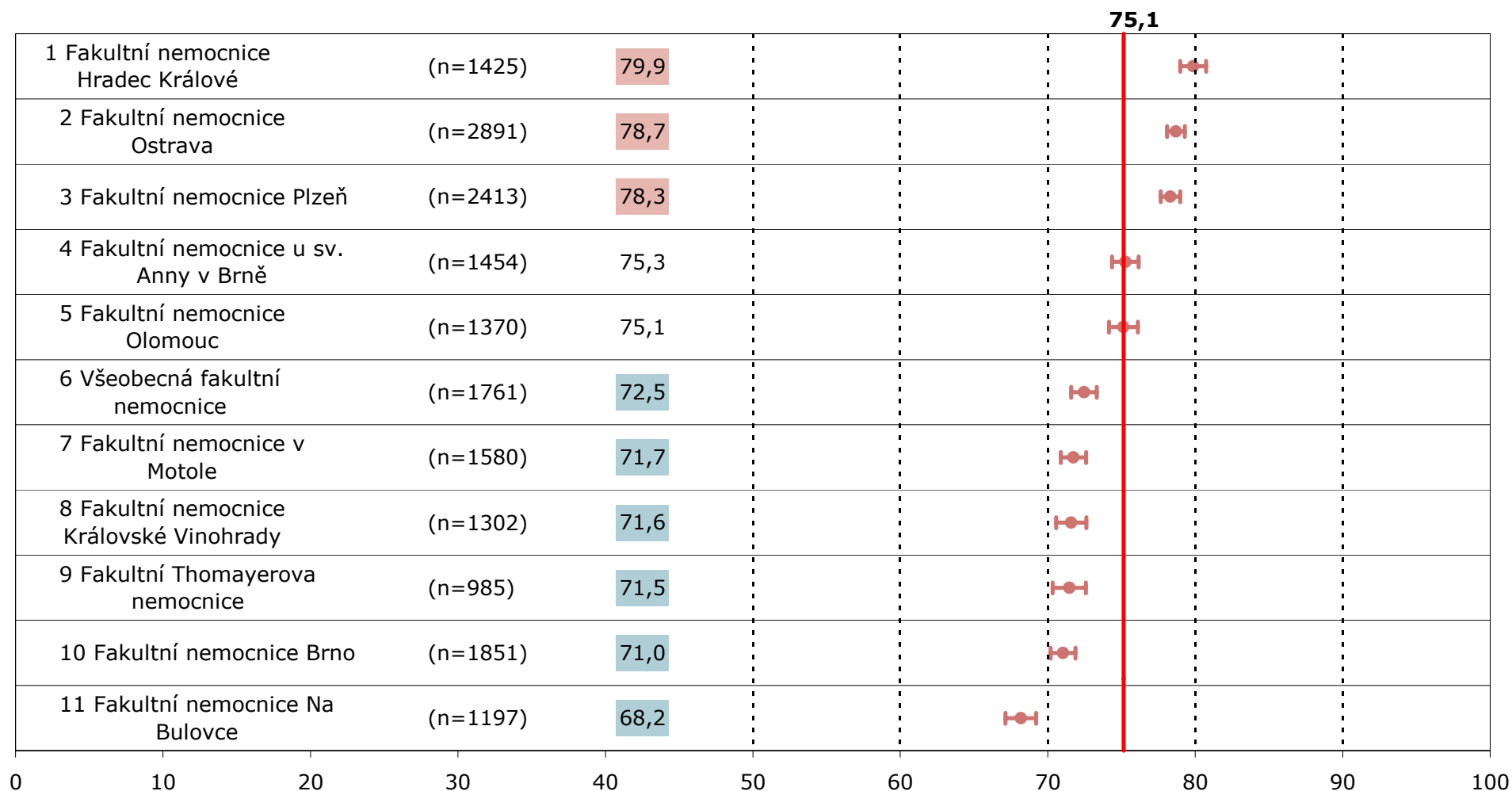
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Tělesné pohodlí (fakultní nemocnice)

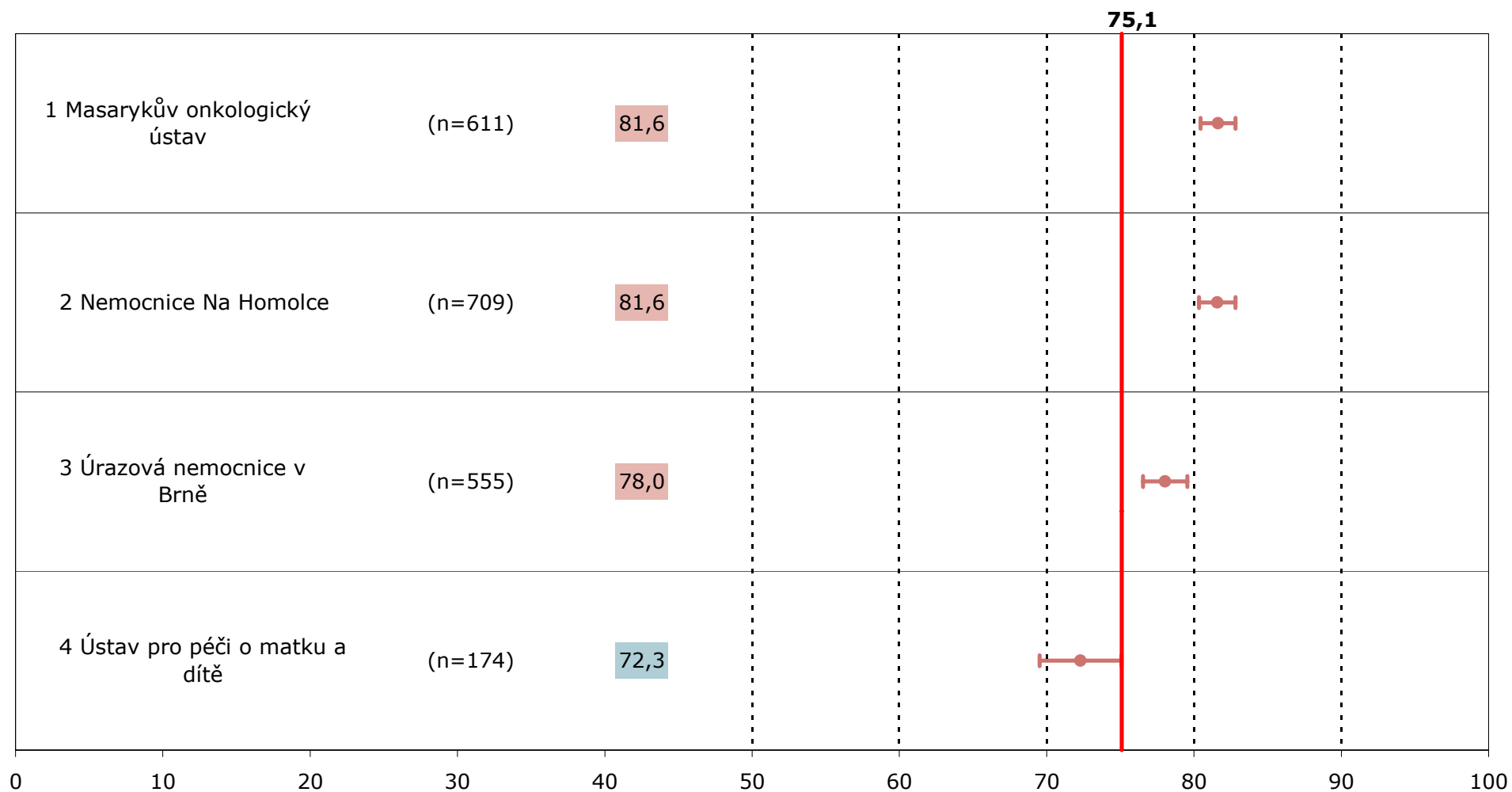
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Tělesné pohodlí (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

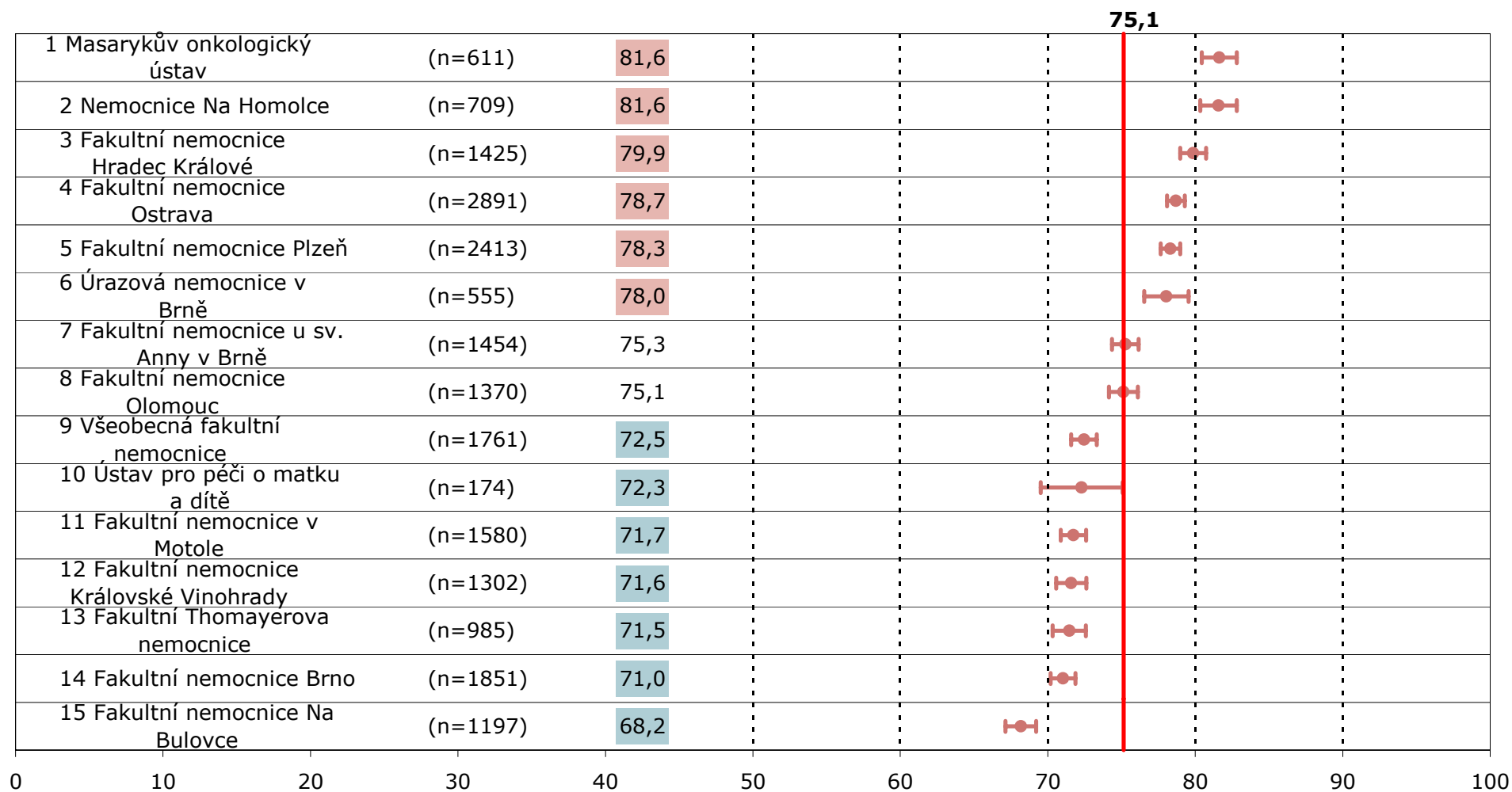
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



Citová opora

Otázky sytící dimenzi:

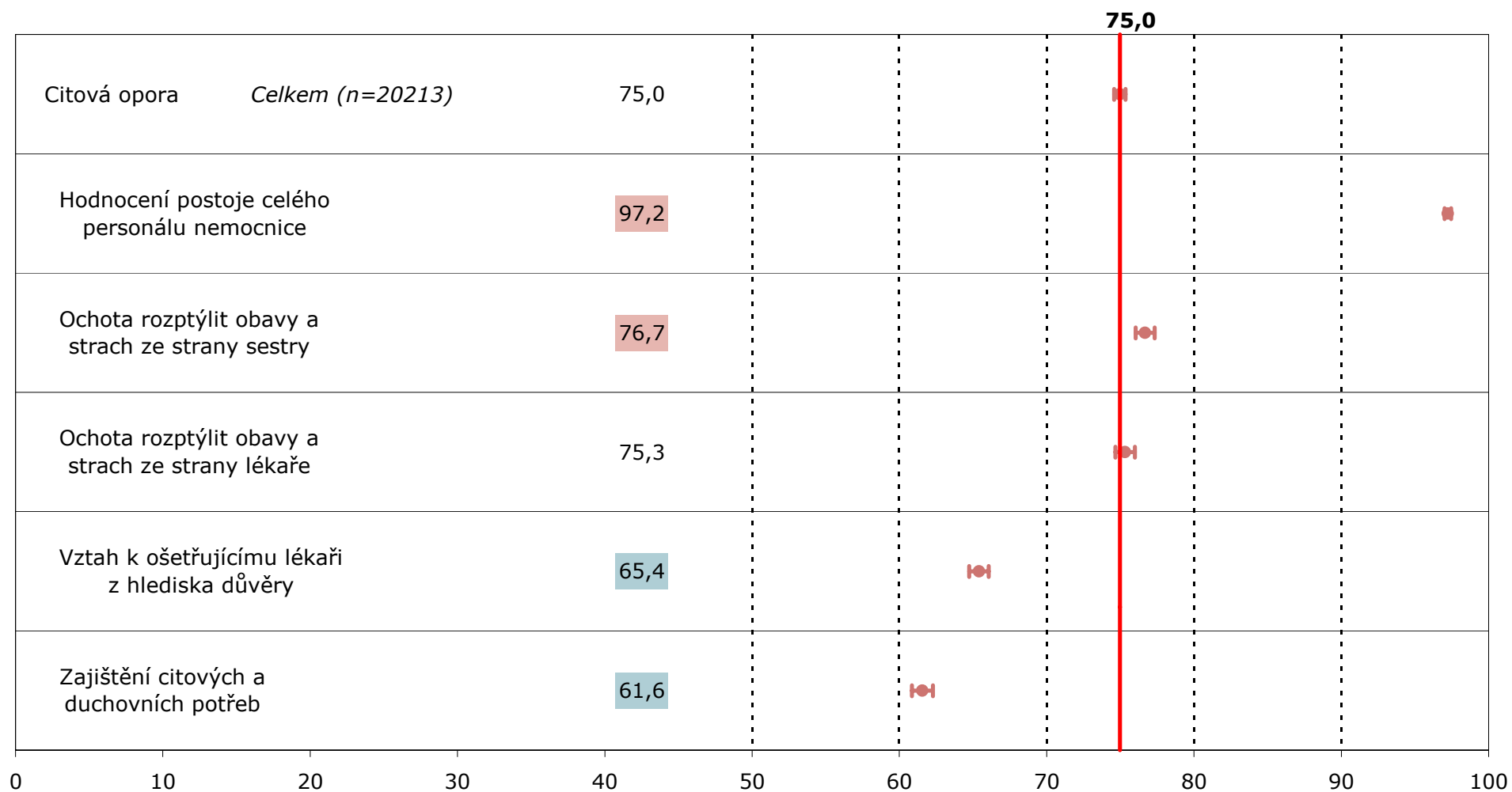
- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?
- Jak hodnotíte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

Citová opora

- Pacienti v rámci dimenze citové opory, která je dimenzí s vůbec nejnižší mírou spokojenosti, nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice.
- Z hlediska citové opory jsou pacienti méně spokojeni se :
 - Zajištěním citových a duchovních potřeb
 - Vztahem k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti z:
 - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice na Homolce, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň.
- Naopak nejnižší spokojenost se zajištěním citové opory deklarují pacienti z:
 - Fakultní nemocnice na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice v Motole

Citová opora

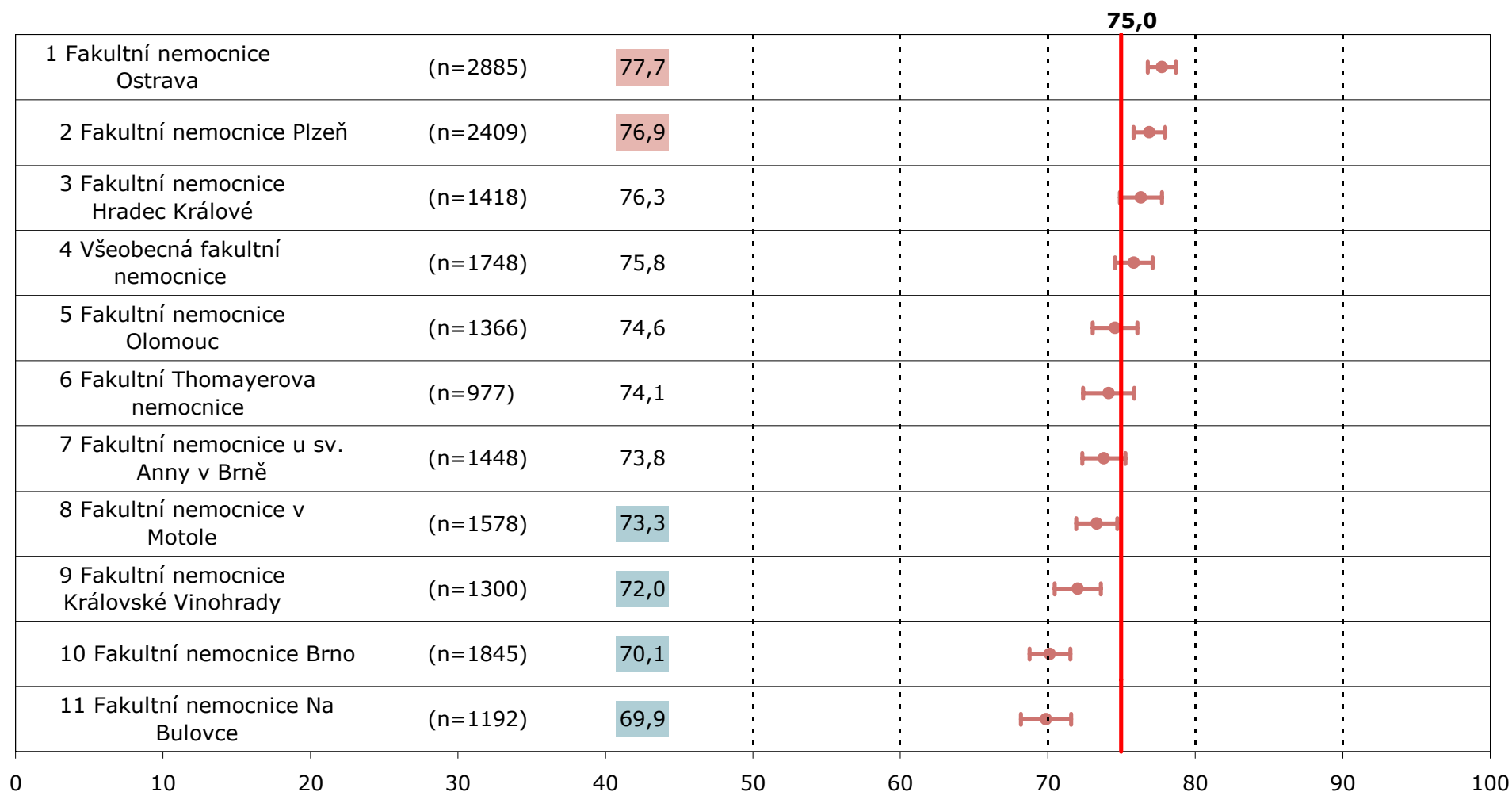
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Citová opora (fakultní nemocnice)

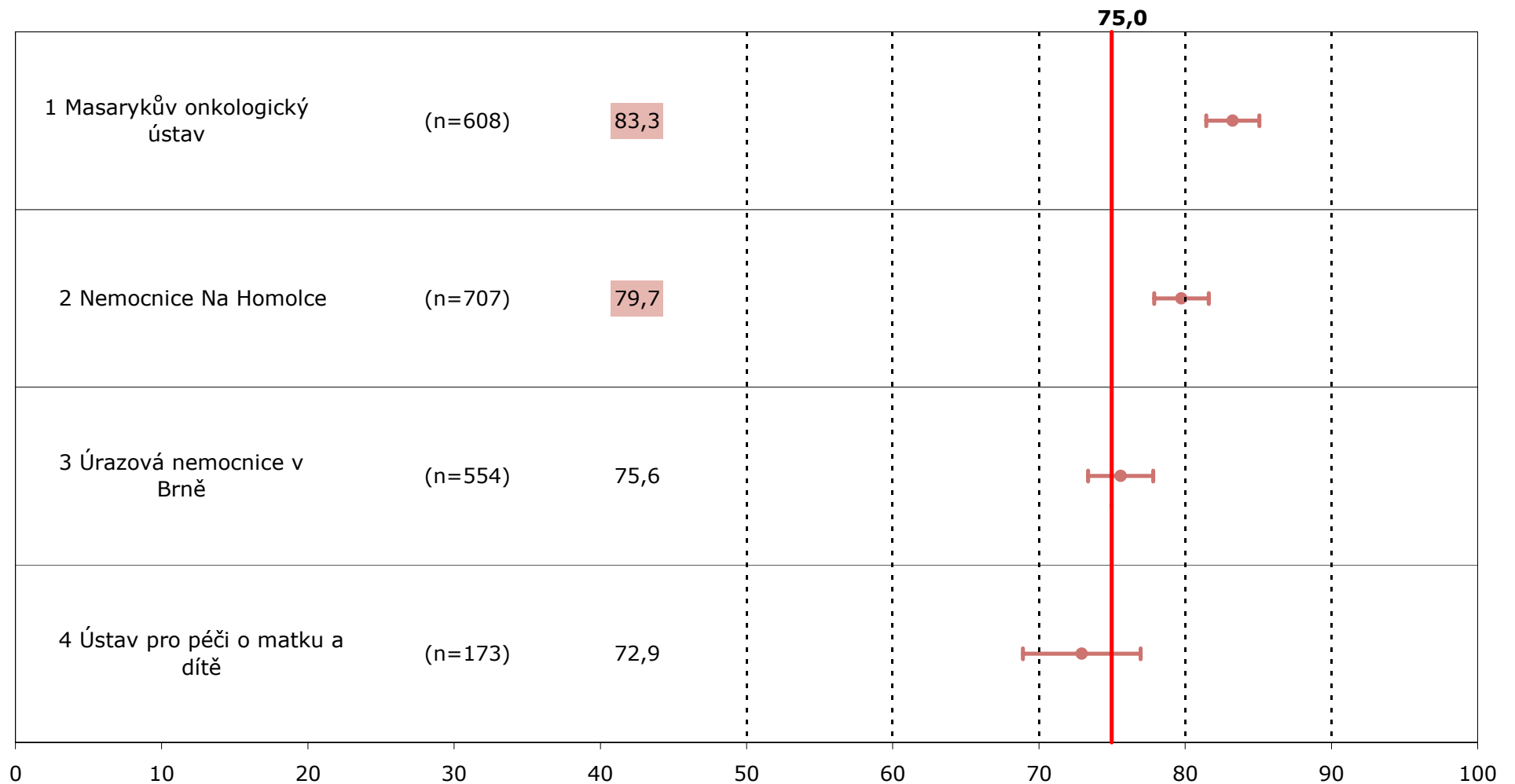
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Citová opora (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

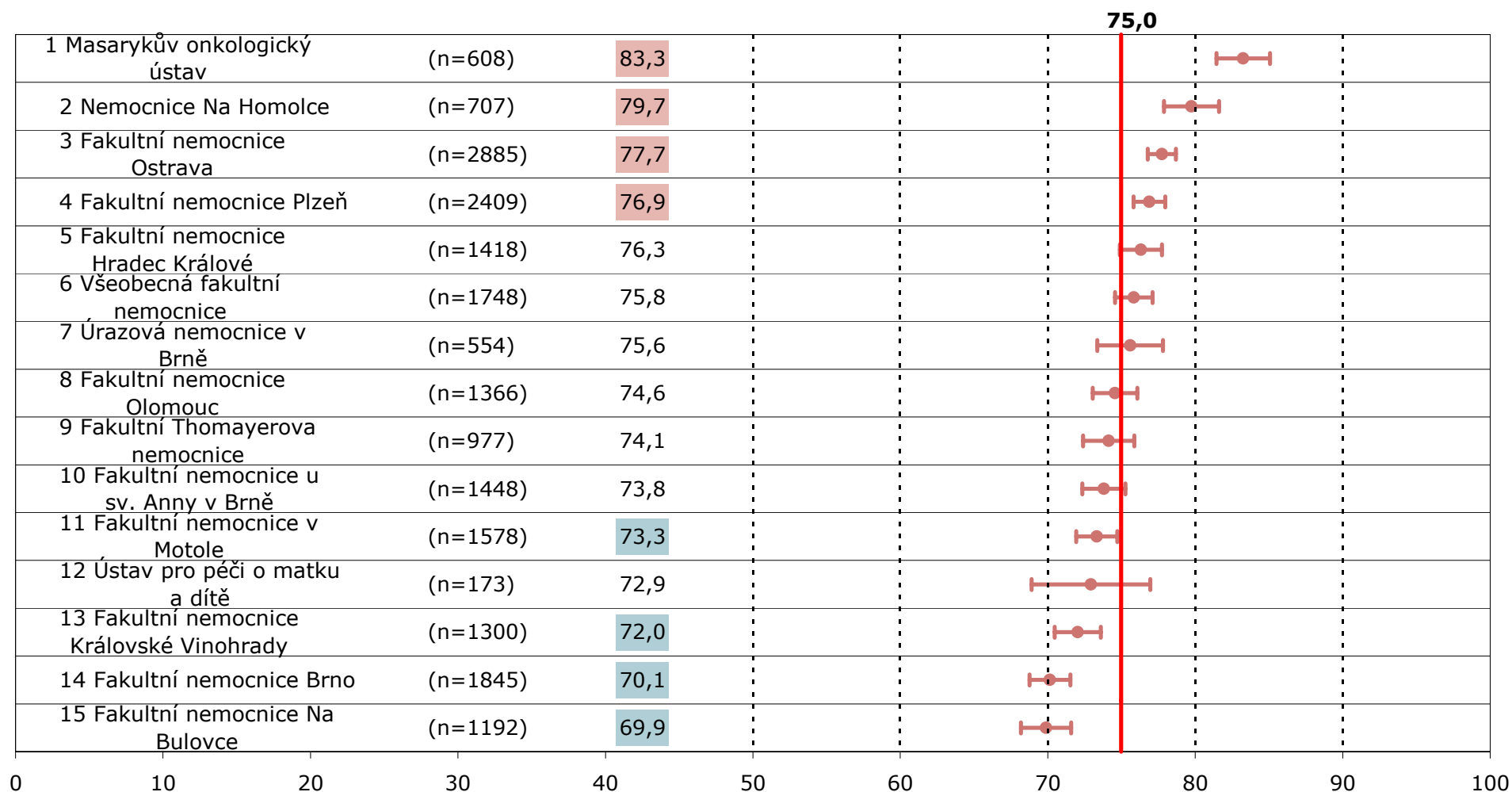
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



Zapojení rodiny

Otázky sytící dimenzi:

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

Zapojení rodiny

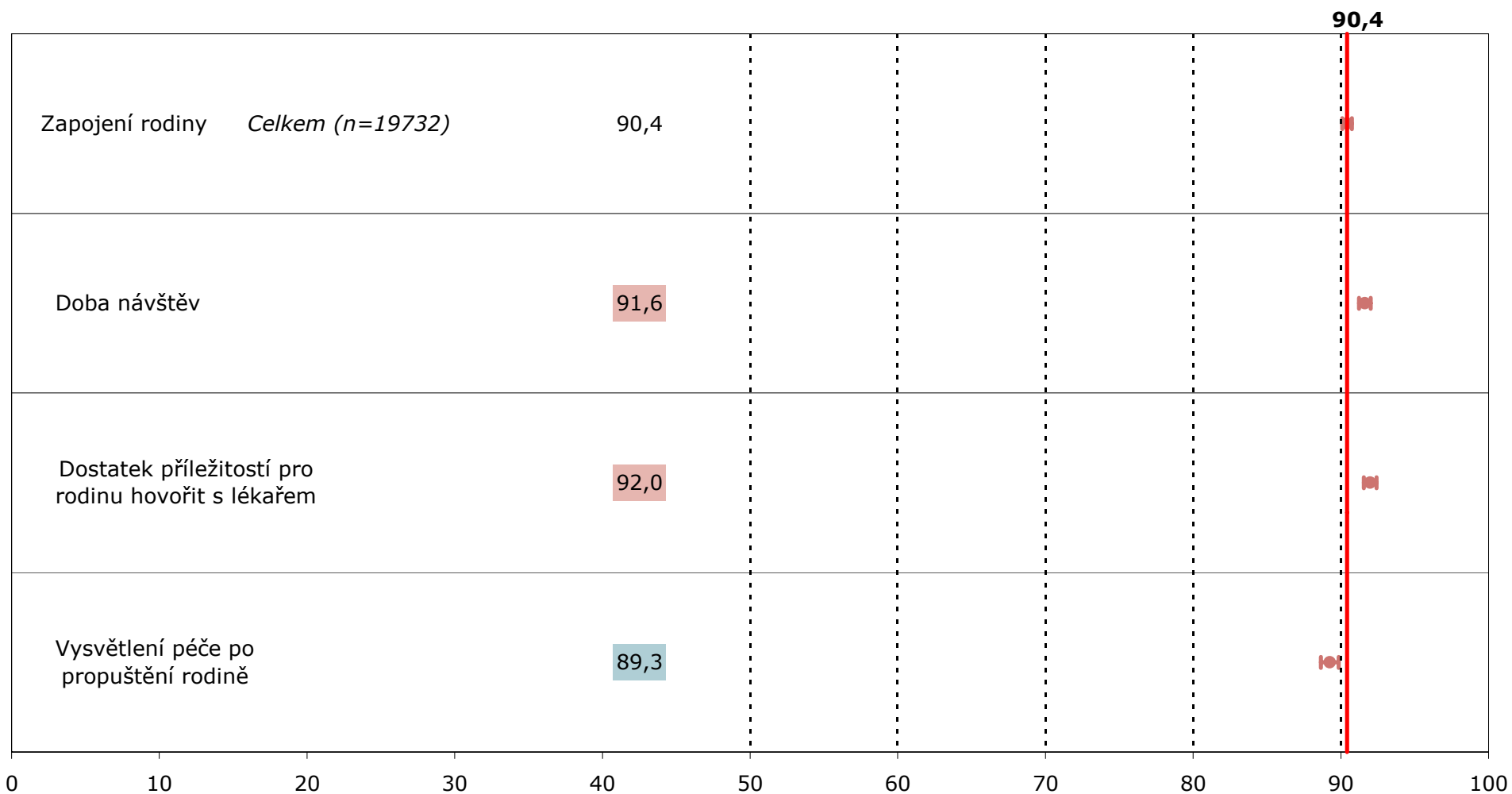
- Dimenze zapojení rodiny je vůbec nejlépe hodnocená dimenze. Se dvěma ze tří indikátorů, které sytí tuto dimenzi, bylo spokojeno přes 90 % pacientů. Podprůměrnou spokojenost deklarují pacienti s indikátorem Vysvětlení péče po propuštění rodině.

- Dimenze zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnocena ve všech zdravotnických zařízeních, nejvíce však v:
 - Masarykův onkologický ústav, Fakultní nemocnice Hradec Králové, Nemocnice Na Homolce, Fakultní nemocnice Plzeň, Fakultní nemocnice Ostrava

- Prokazatelně nižší spokojenost se zapojením rodiny je v těchto zdravotnických zařízeních:
 - Úrazová nemocnice v Brně, Fakultní nemocnice Na Bulovce a Fakultní nemocnice Brno

Zapojení rodiny

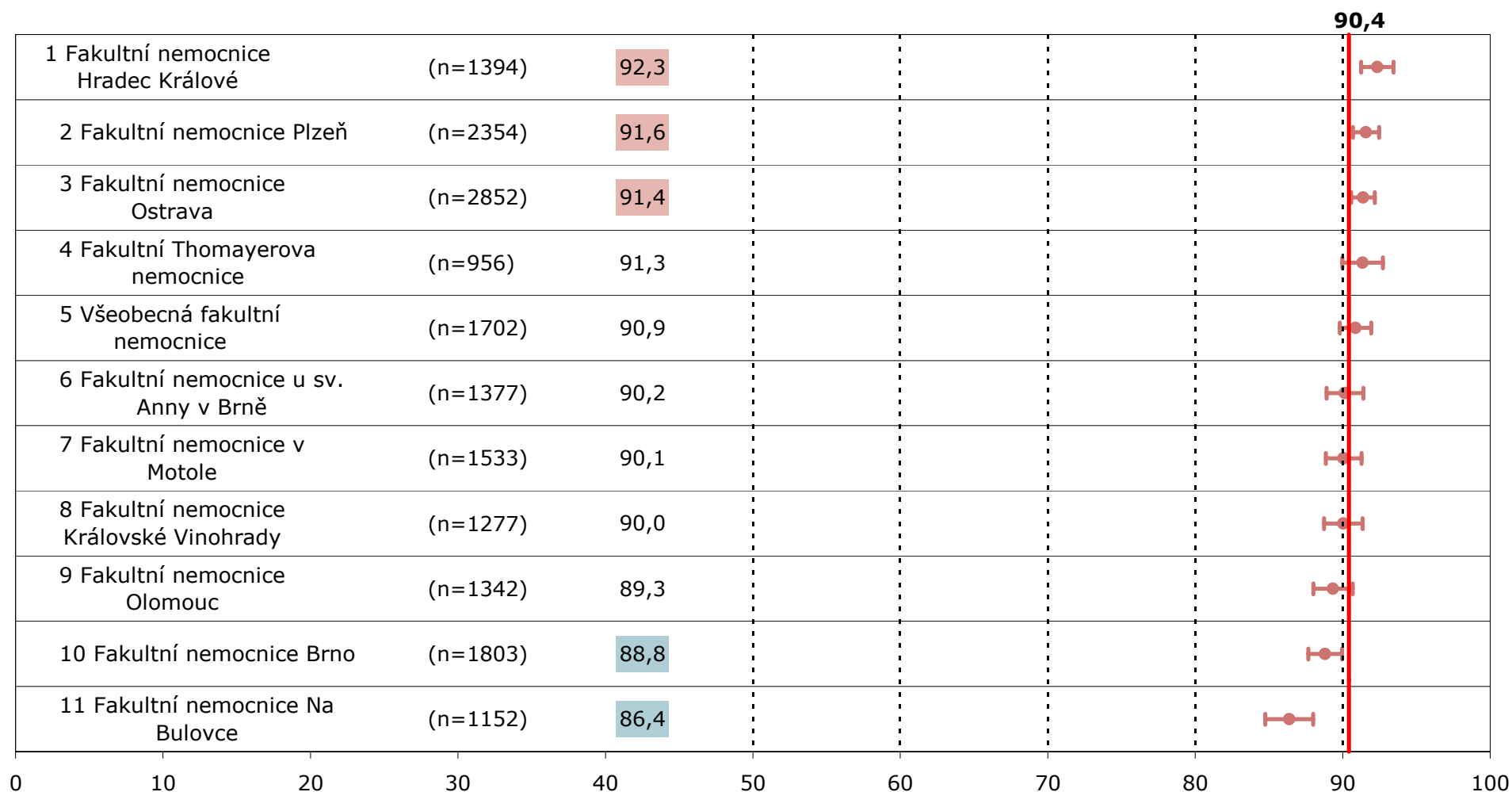
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Zapojení rodiny (fakultní nemocnice)

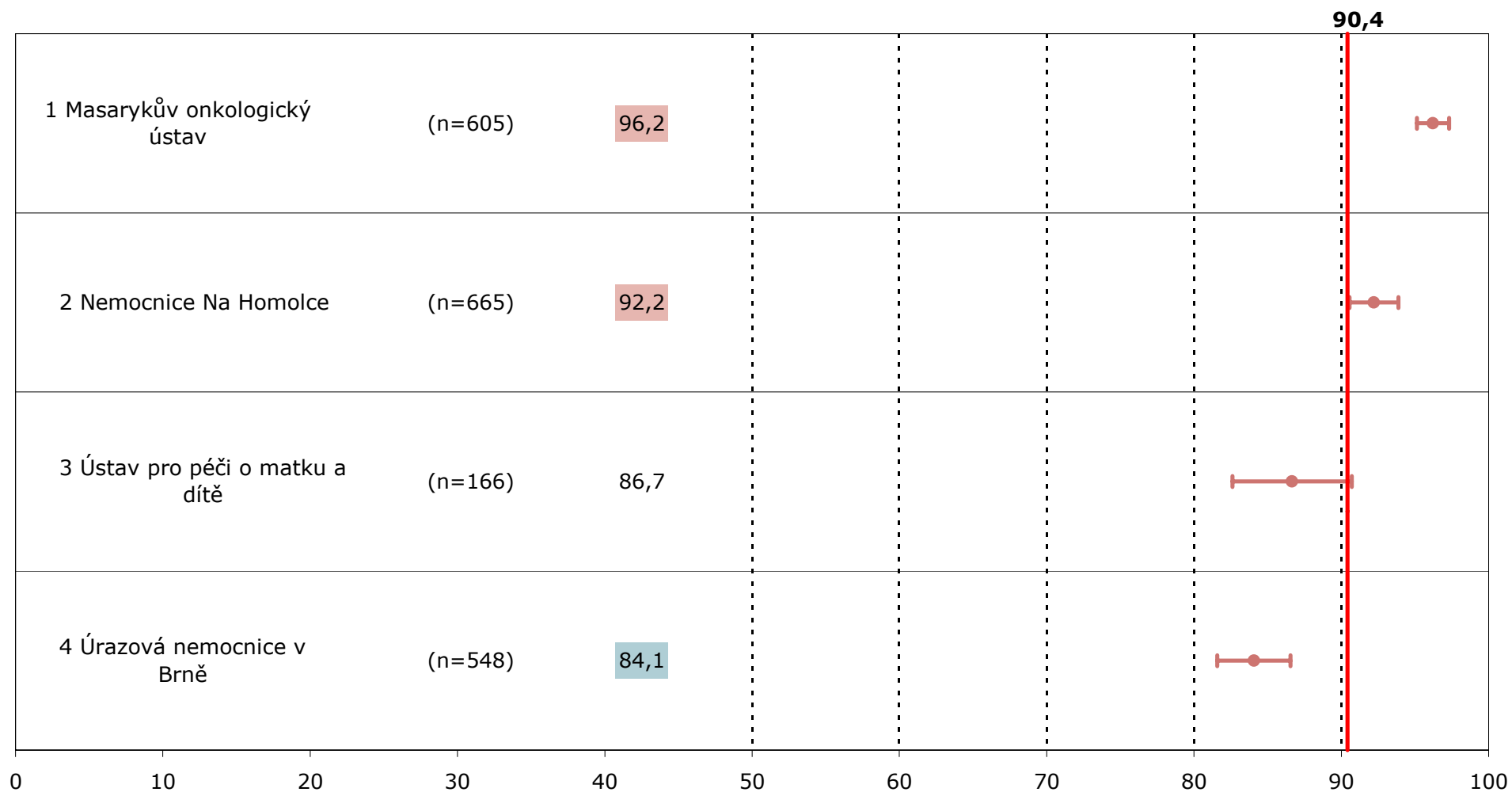
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Zapojení rodiny (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

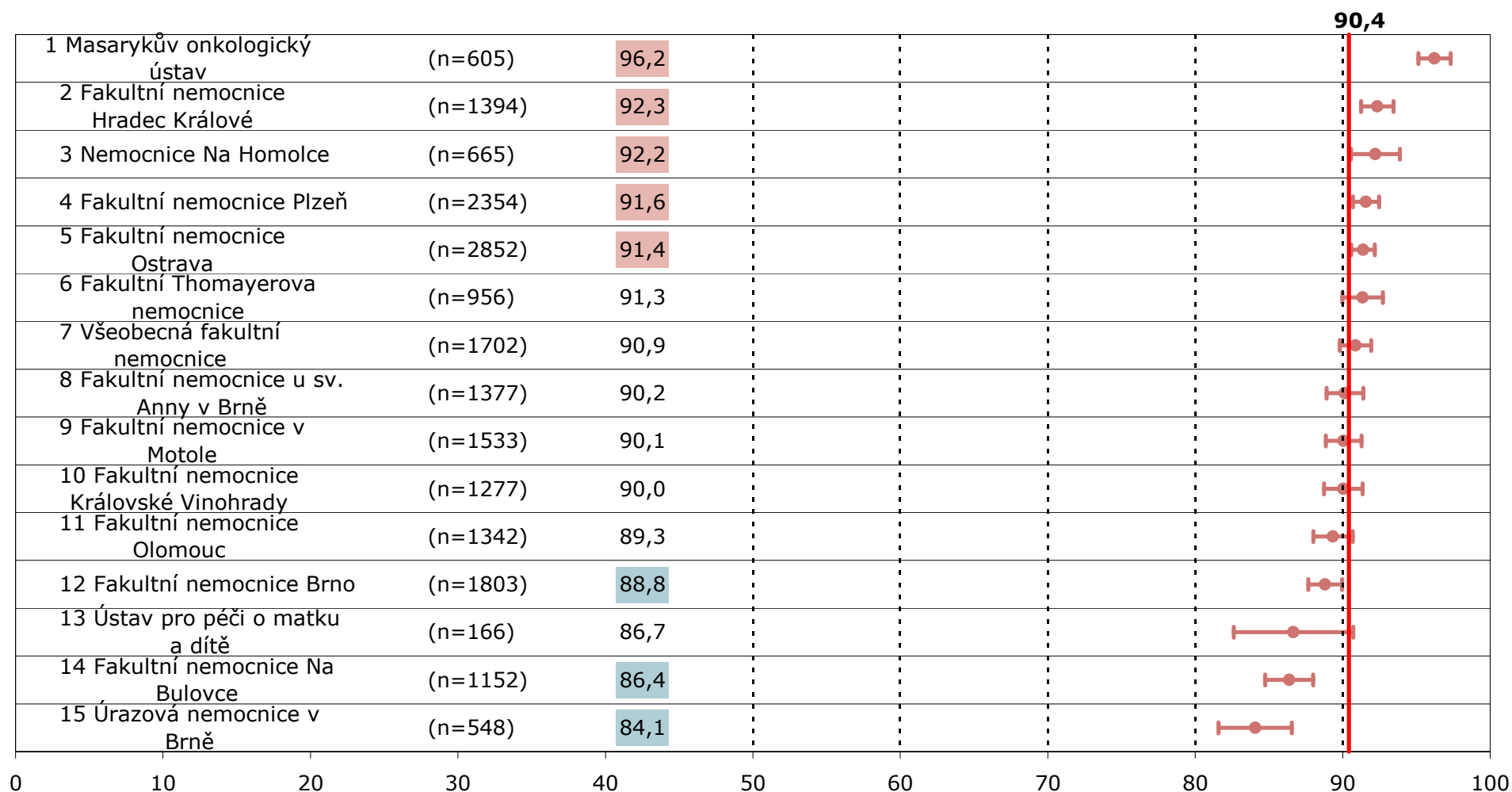
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



Propuštění a pokračování péče

Otázky sytící dimenzi:

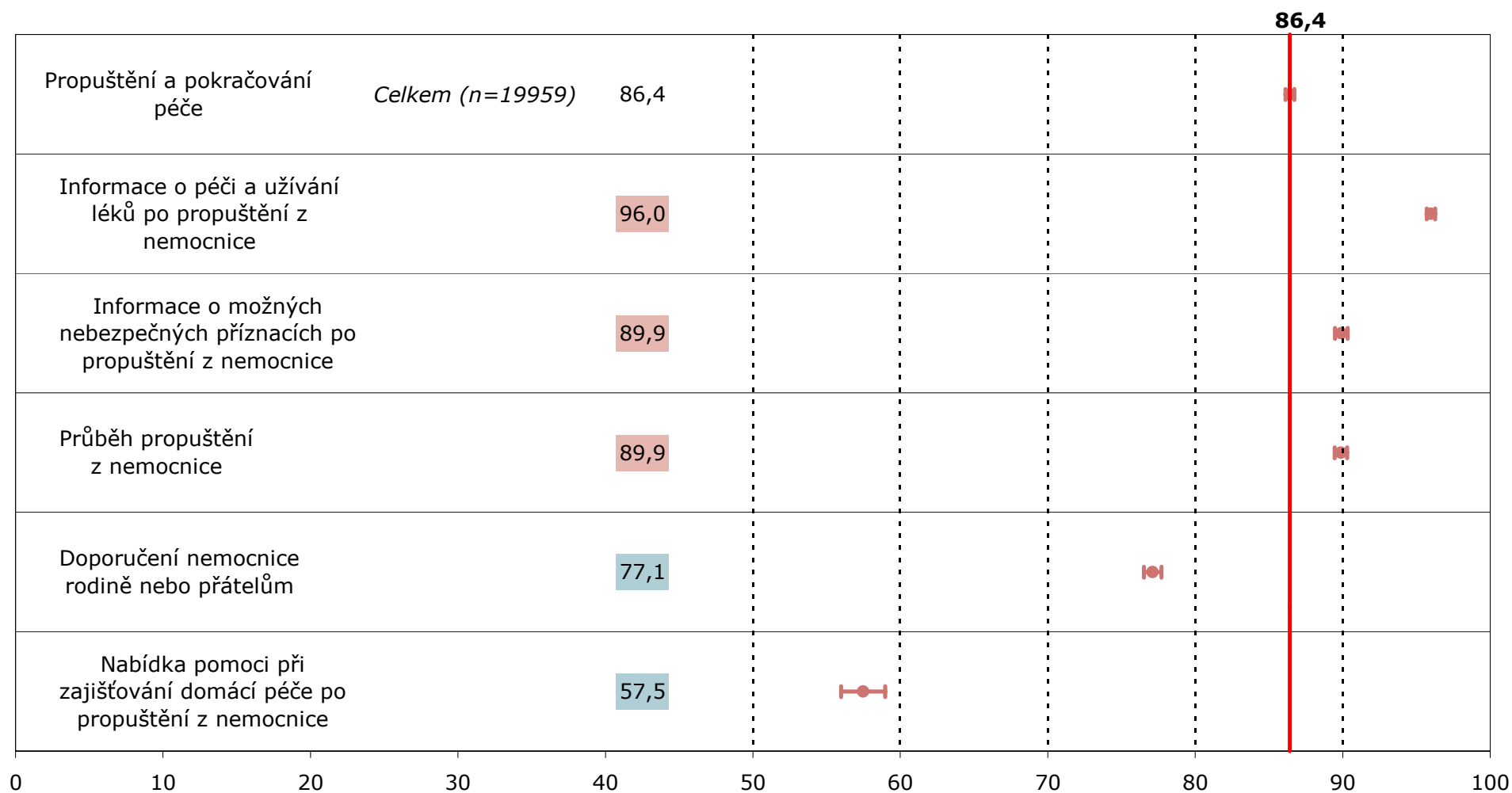
- Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění z nemocnice?
- Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění z nemocnice?
- Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění z nemocnice sledovat?
- Nabídli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

Propuštění a pokračování péče a komunikace

- S procedurou propouštění a s následnou péčí jsou pacienti v celkovém hodnocení velmi spokojeni.
- U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi, je spokojenost pacientů 85 a více procent. Nejméně tuto dimenzi sytí indikátor „informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice“. S tímto ukazatelem je spokojeno jen 57 % pacientů.
- S procedurou propuštění jsou nejvíce spokojeni pacienti z:
 - Úrazová nemocnice v Brně, Masarykův onkologický ústav, Nemocnice na Homolce, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Hradec Králové, Fakultní nemocnice Plzeň
- Naopak nejméně, jsou spokojeni pacienti z:
 - Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní Thomayerova nemocnice, Fakultní nemocnice Olomouc.

Propuštění a pokračování péče

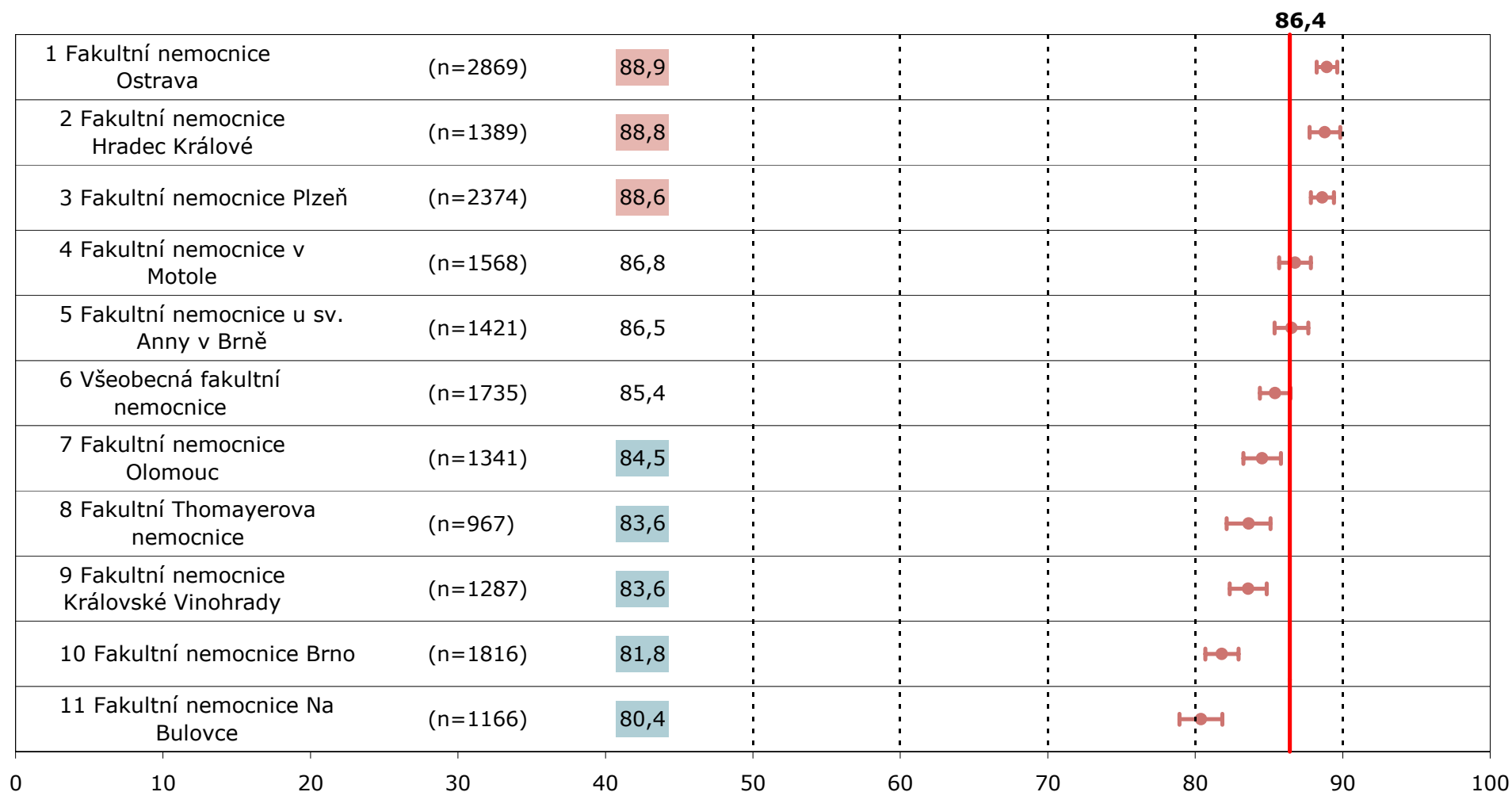
Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Propuštění a pokračování péče (fakultní nemocnice)

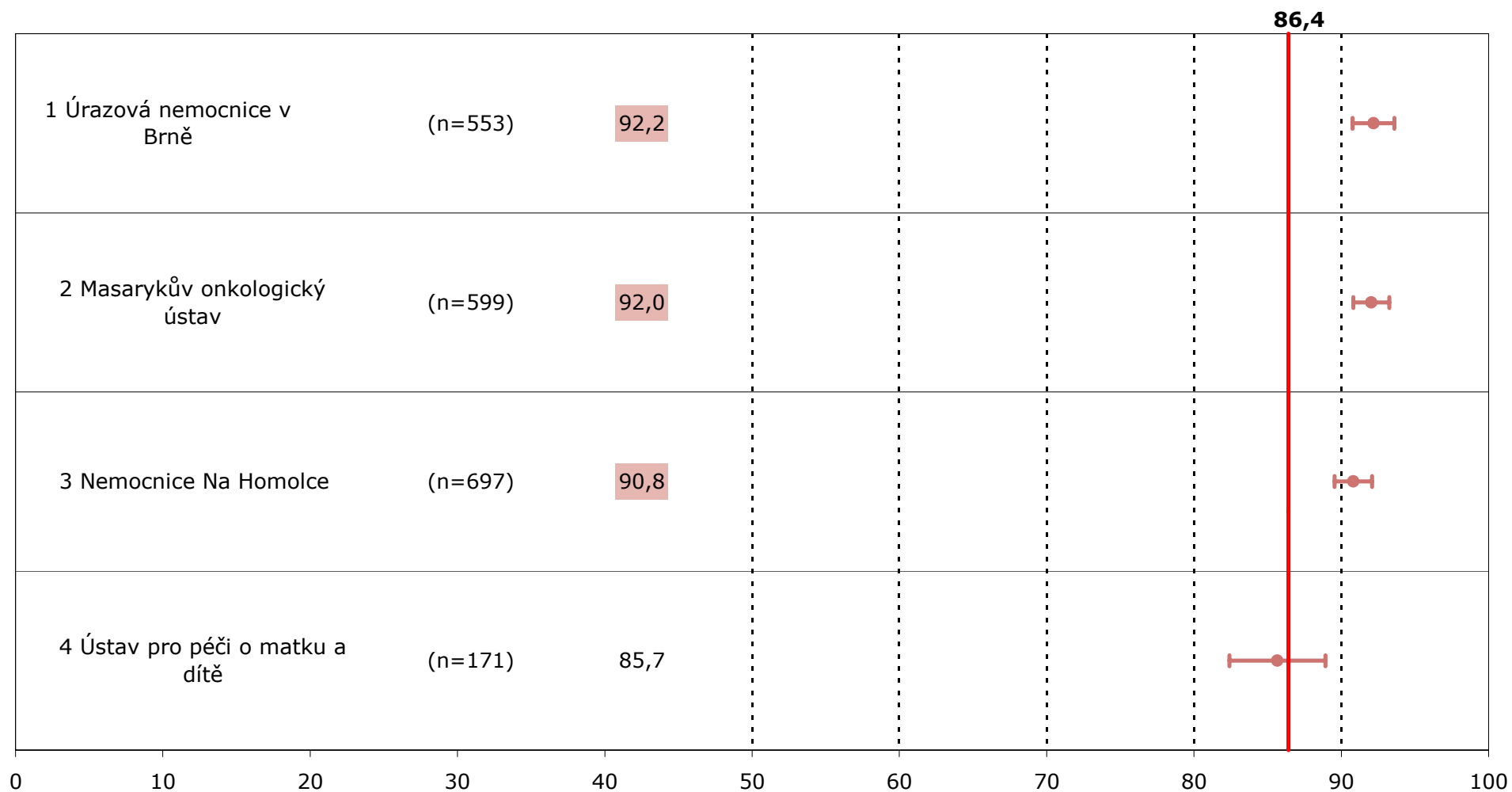
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Propuštění a pokračování péče (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

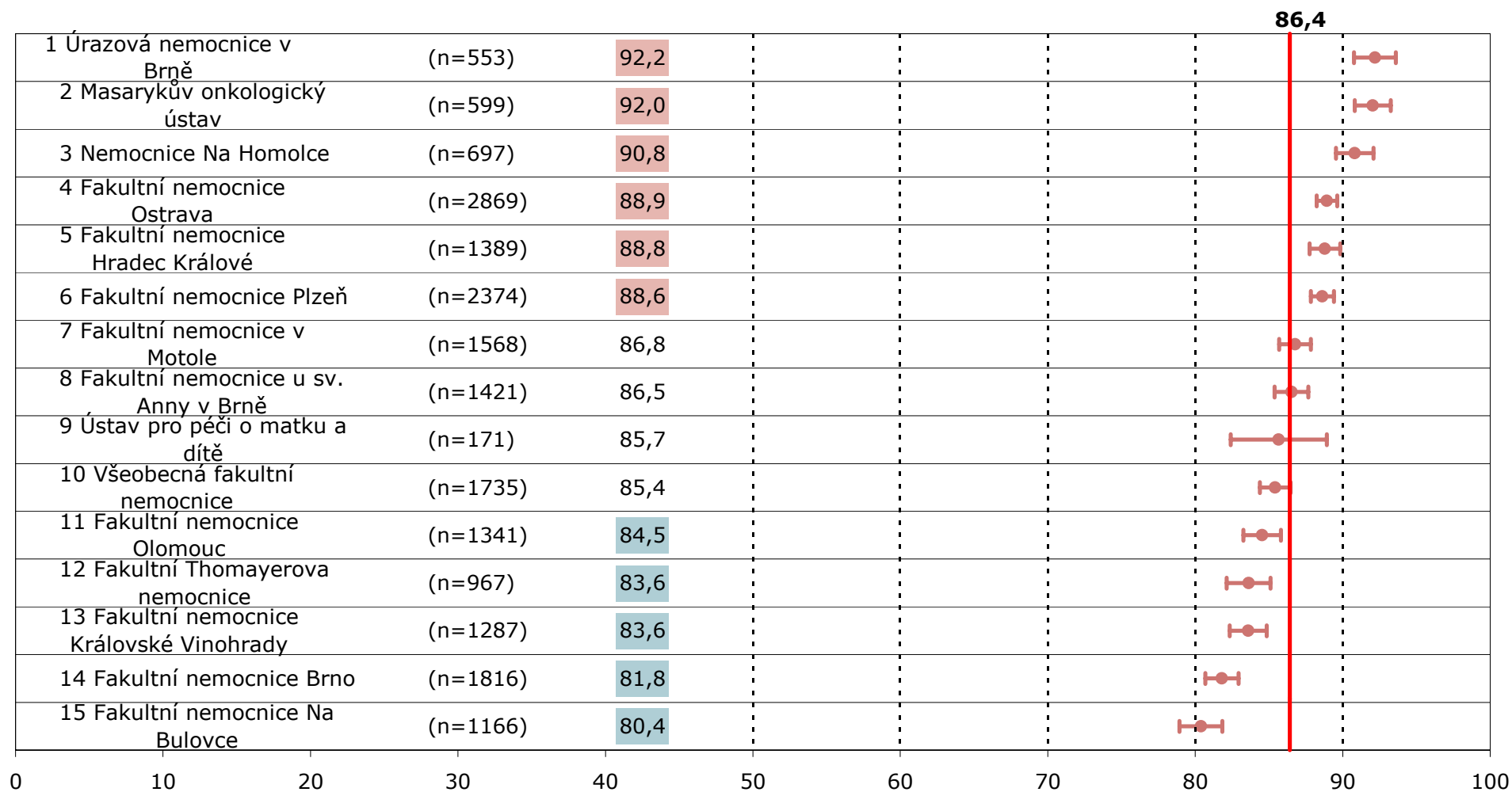
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

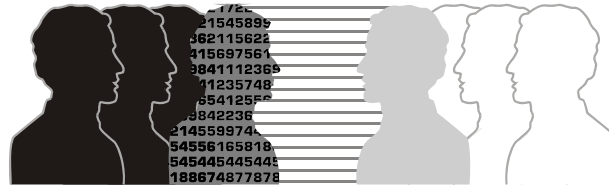
ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Fakultní nemocnice v Motole	-	-		-		-	-		
Všeobecná fakultní nemocnice						-			-
Fakultní nemocnice Hradec Králové	+			+	+	+		+	+
Fakultní nemocnice Brno	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fakultní nemocnice Na Bulovce	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fakultní nemocnice Olomouc	-	-	-	-					-
Fakultní nemocnice Královské Vinohrady	-	-	-	-	-	-	-		-
Nemocnice Na Homolce	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Ústav pro péči o matku a dítě		+			-				
Fakultní nemocnice Plzeň	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Fakultní nemocnice Ostrava	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Fakultní Thomayerova nemocnice	-		-	-	-	-	-		-
Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně	-				-				
Masarykův onkologický ústav	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Úrazová nemocnice v Brně	+	+	+			+		-	+

Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)
 "-" statisticky průkazné méně příznivé hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

- Tabulka ukazuje přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých sledovaných zdravotnických zařízeních. Zdravotnickými zařízeními s nejvyšší spokojeností pacientů jsou Nemocnice Na Homolce, FN Plzeň, FN Ostrava a Masarykův onkologický ústav, které mají v celkové spokojenosti i ve všech osmi sledovaných dimenzích statisticky průkazně příznivější hodnocení než ostatní zdravotnická zařízení. Naopak zdravotnickými zařízeními s nejnižší spokojeností pacientů jsou FN Brno a FN Na Bulovce, které mají v celkové spokojenosti i ve všech osmi sledovaných dimenzích průkazně méně příznivé hodnocení než ostatní zdravotnická zařízení.



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a službami

- Pro hodnocení spokojenosti pacientů se sestrami, lékaři a všeobecnými službami byly zkonstruovány 3 další dimenze, z nichž každou sytí vybrané otázky související s kompetencí personálu nebo managementu.
- Celková průměrná spokojenost se sestrami činí 77 %, s lékaři 79 % a u všeobecných služeb 61 %.

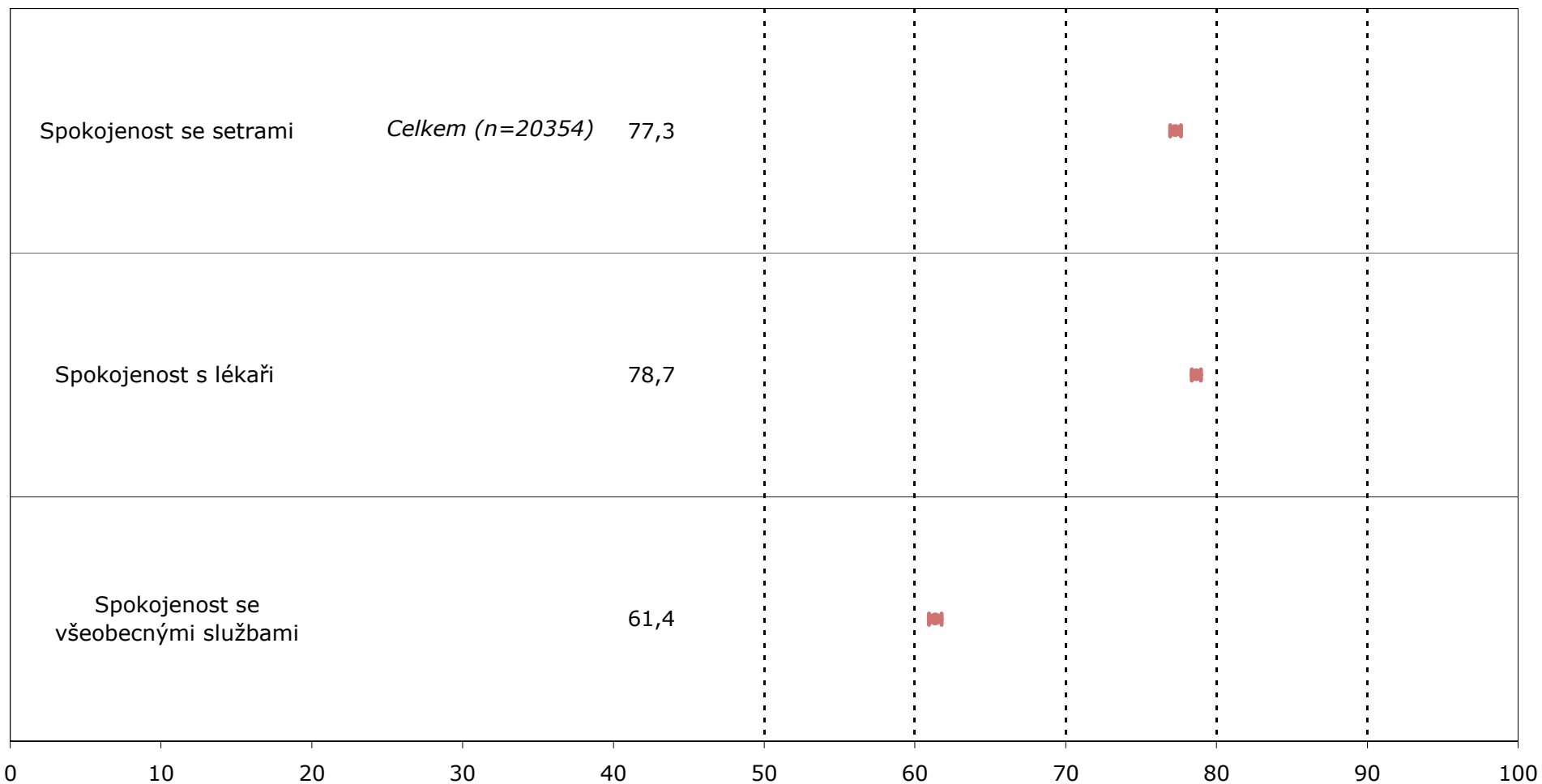
- Nejvyšší **spokojenost s prací sester** je mezi pacienty těchto zdravotnických zařízení:
 - Nemocnice Na Homolce, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň, Masarykův onkologický ústav a Fakultní nemocnice Hradec Králové.
- Naopak nejnižší celková spokojenost se sestrami ve srovnání s průměrem souhrnně za všechna vybraná zdravotnická zařízení je v:
 - Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice v Motole, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Všeobecná FN, Fakultní nemocnice Olomouc a Fakultní Thomayerova nemocnice.

Spokojenost s personálem a službami

- Nejvyšší **spokojenost s prací lékařů** je mezi pacienty:
 - Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Plzeň, Fakultní nemocnice Hradec Králové a Všeobecná FN
- Naopak nejnižší celková spokojenost s lékaři ve srovnání s průměrem souhrnně za všechna vybraná zdravotnická zařízení lze zaznamenat:
 - Ústav pro péči o matku a dítě, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní Thomayerova nemocnice.
- Nejvyšší **spokojenost se všeobecnými službami** je mezi pacienty:
 - Nemocnice Na Homolce, Masarykův onkologický ústav, Úrazová nemocnice v Brně, Fakultní nemocnice Ostrava, Fakultní nemocnice Hradec Králové, ÚPMD a Fakultní nemocnice Plzeň.
- Na druhé straně nižší spokojenost se všeobecnými službami je mezi pacienty:
 - Fakultní nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Brno, Fakultní Thomayerova nemocnice, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně, Všeobecná fakultní nemocnice a Fakultní nemocnice v Motole.

Spokojenost s personálem a všeob. službami

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



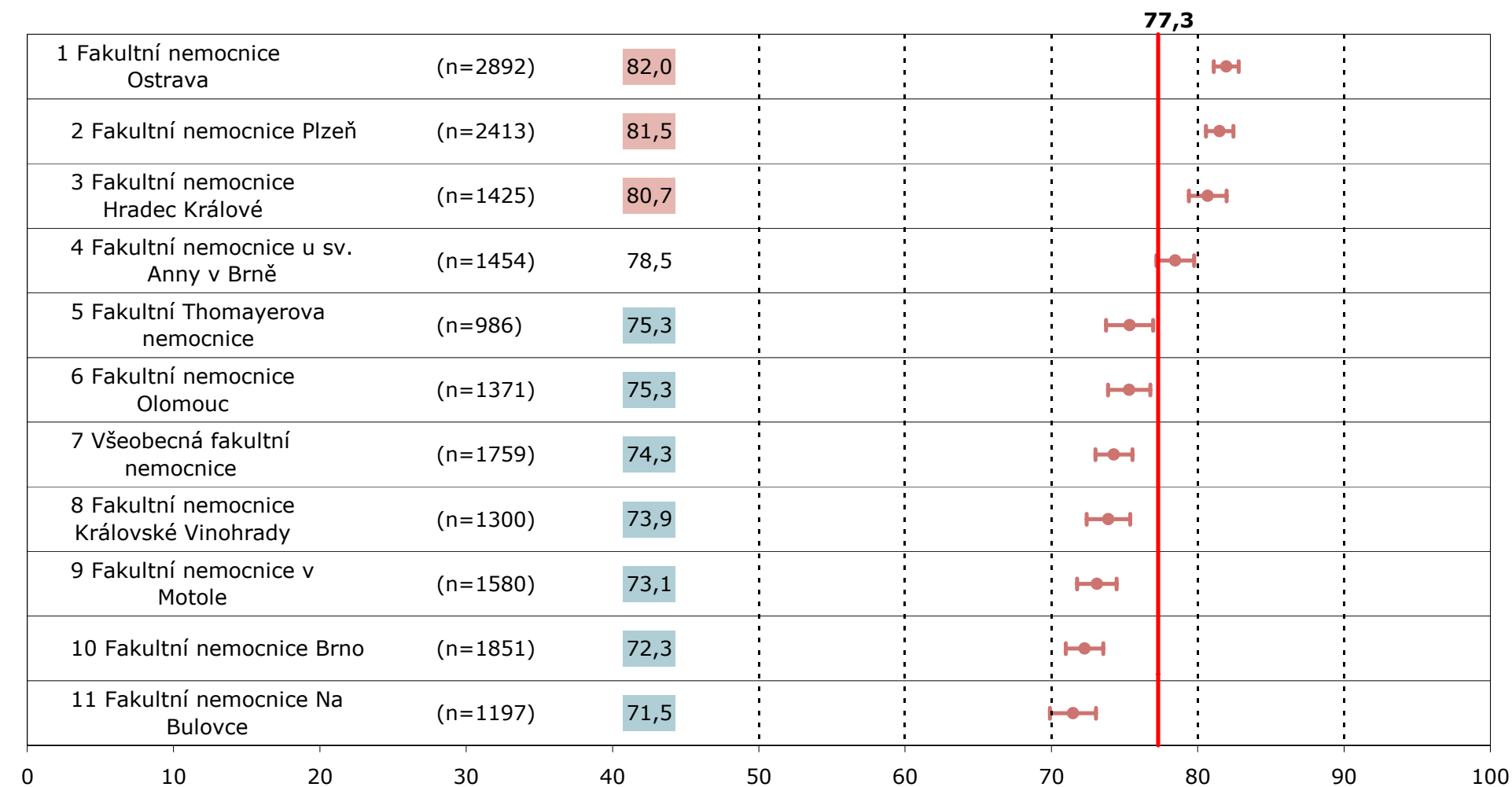
Spokojenost se sestrami

Otázky sytící dimenzi:

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

Spokojenost se sestrami (fakultní nemocnice)

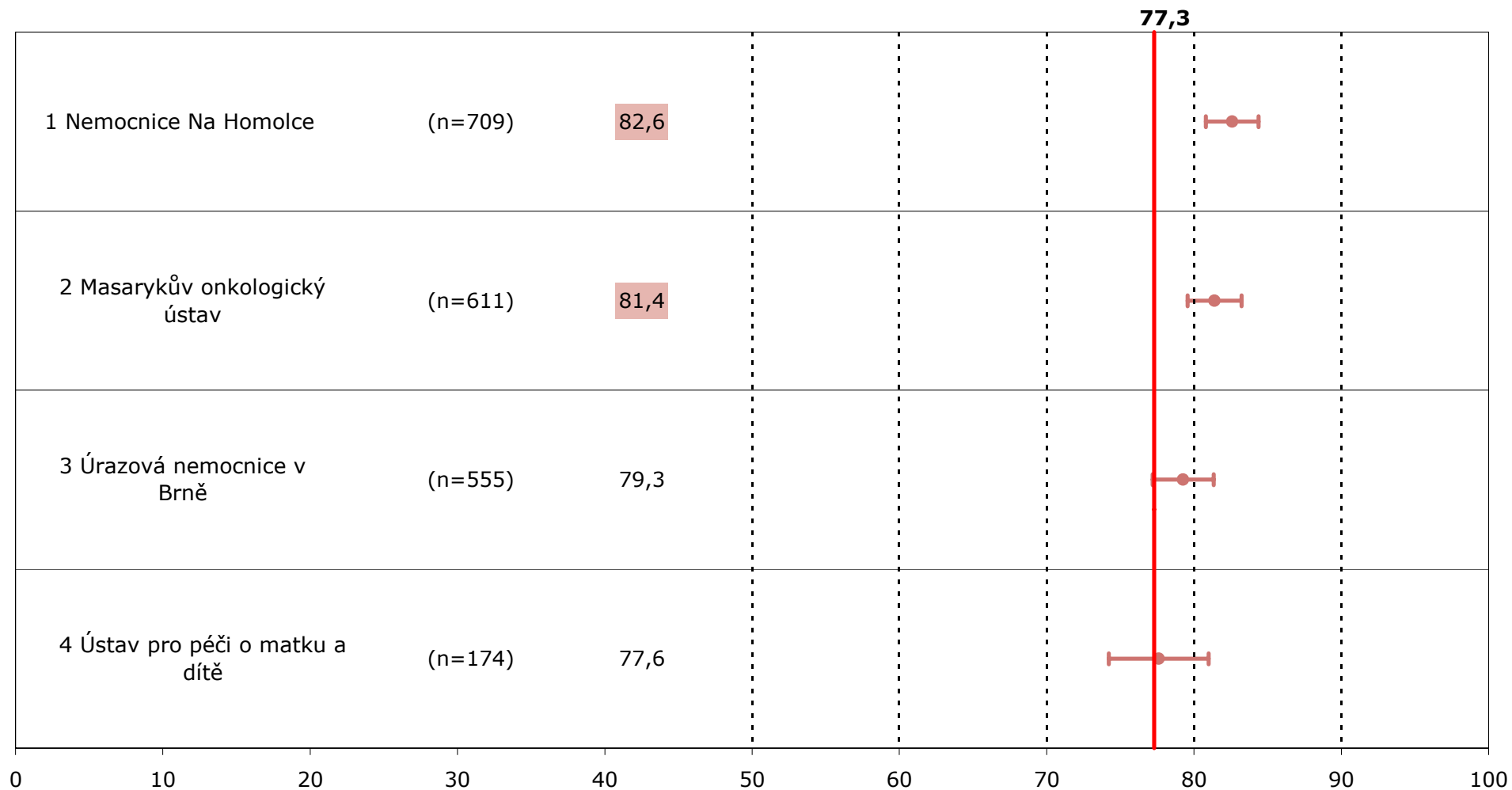
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

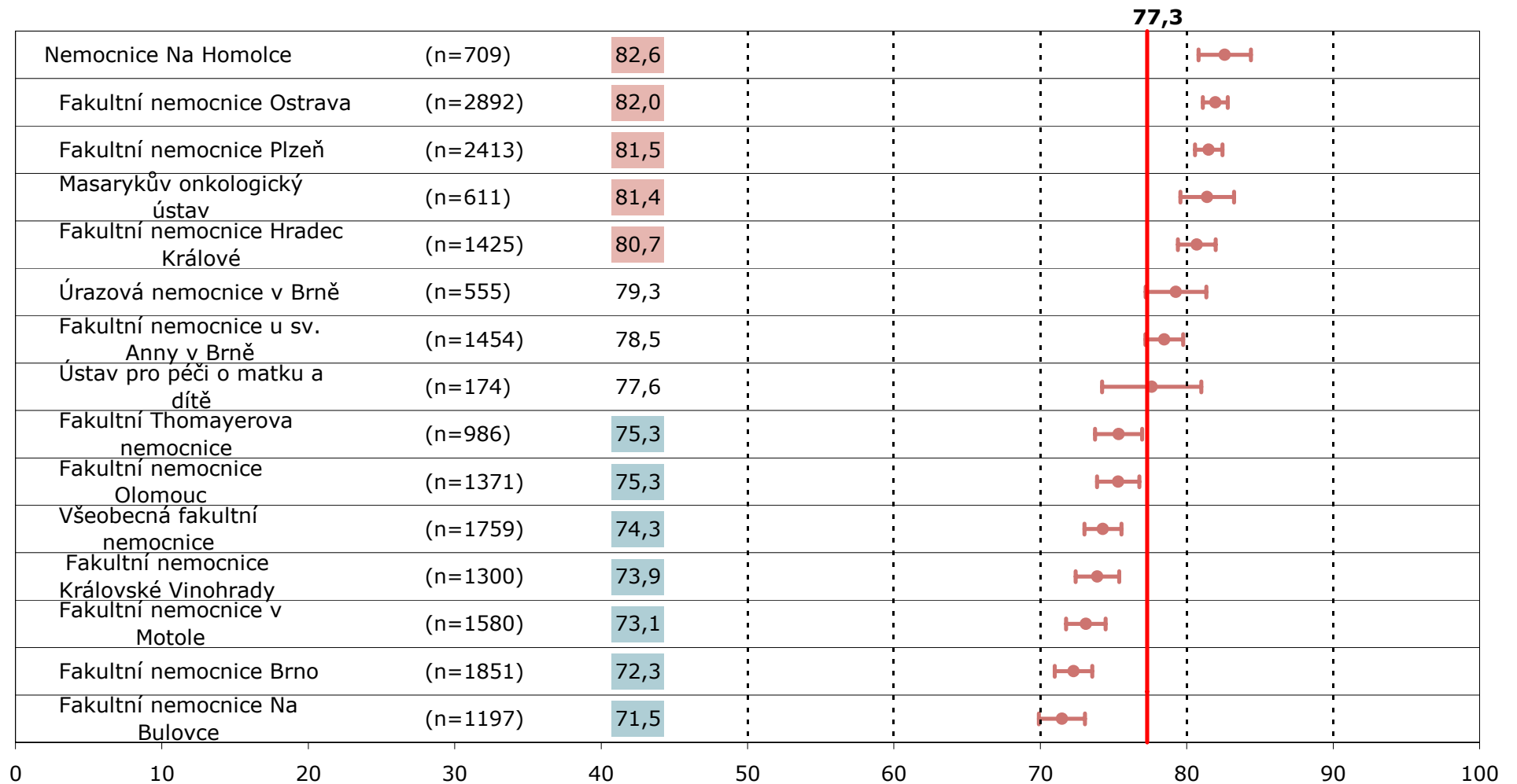


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami

Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



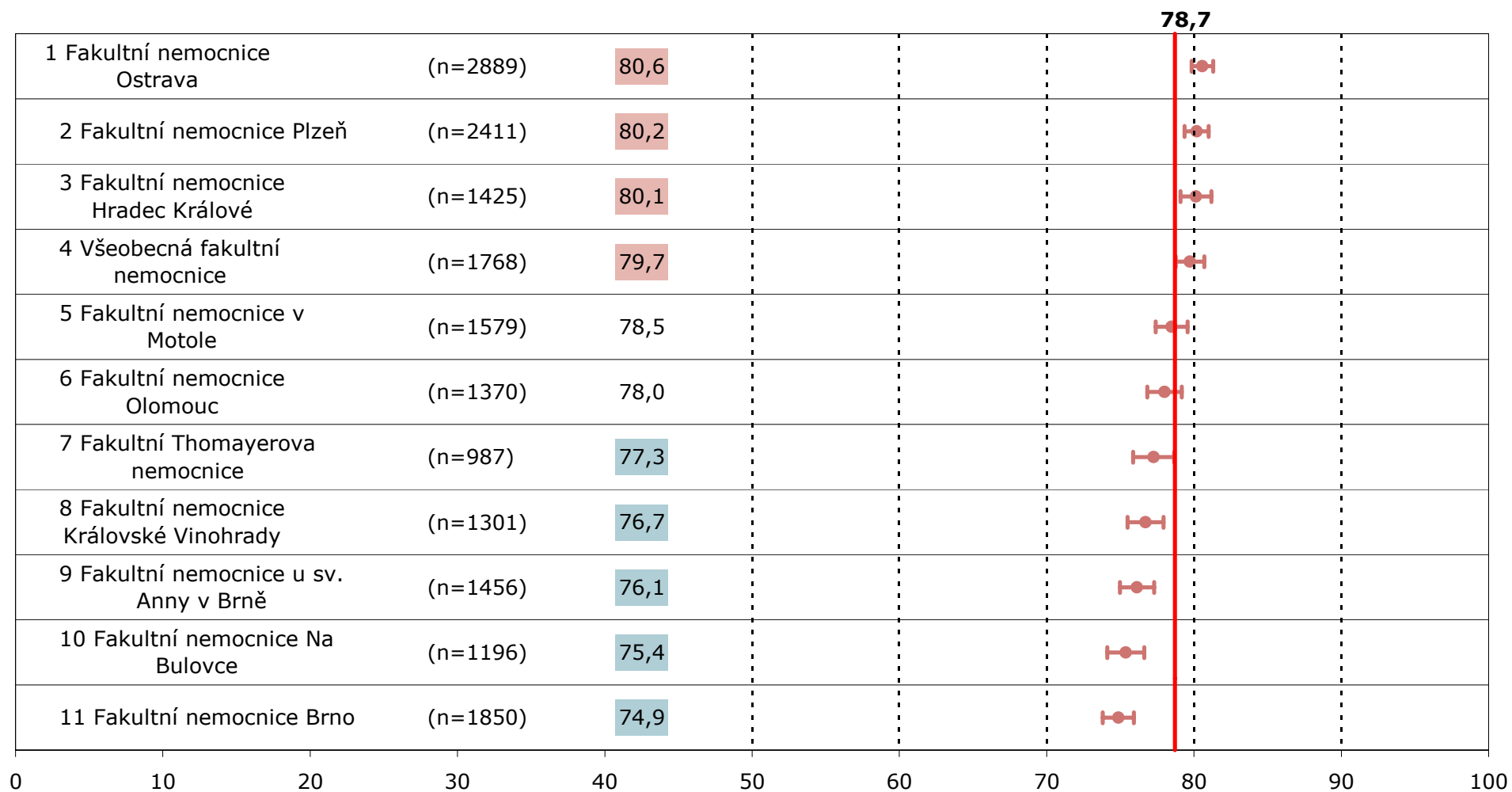
Spokojenost s lékaři

Otázky sytící dimenzi:

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

Spokojenost s lékaři (fakultní nemocnice)

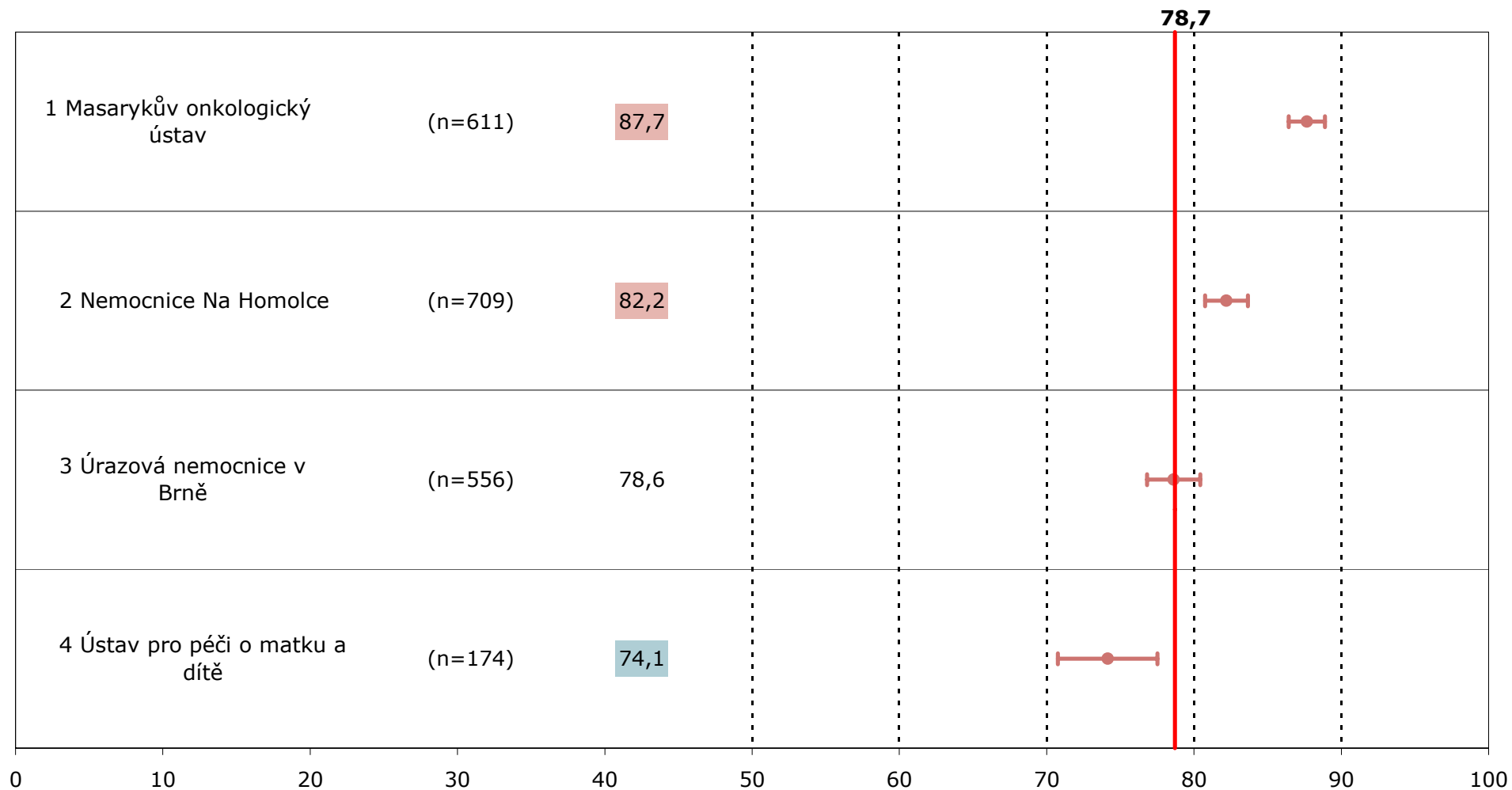
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři (ostatní zdrav. zařízení MZČR)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

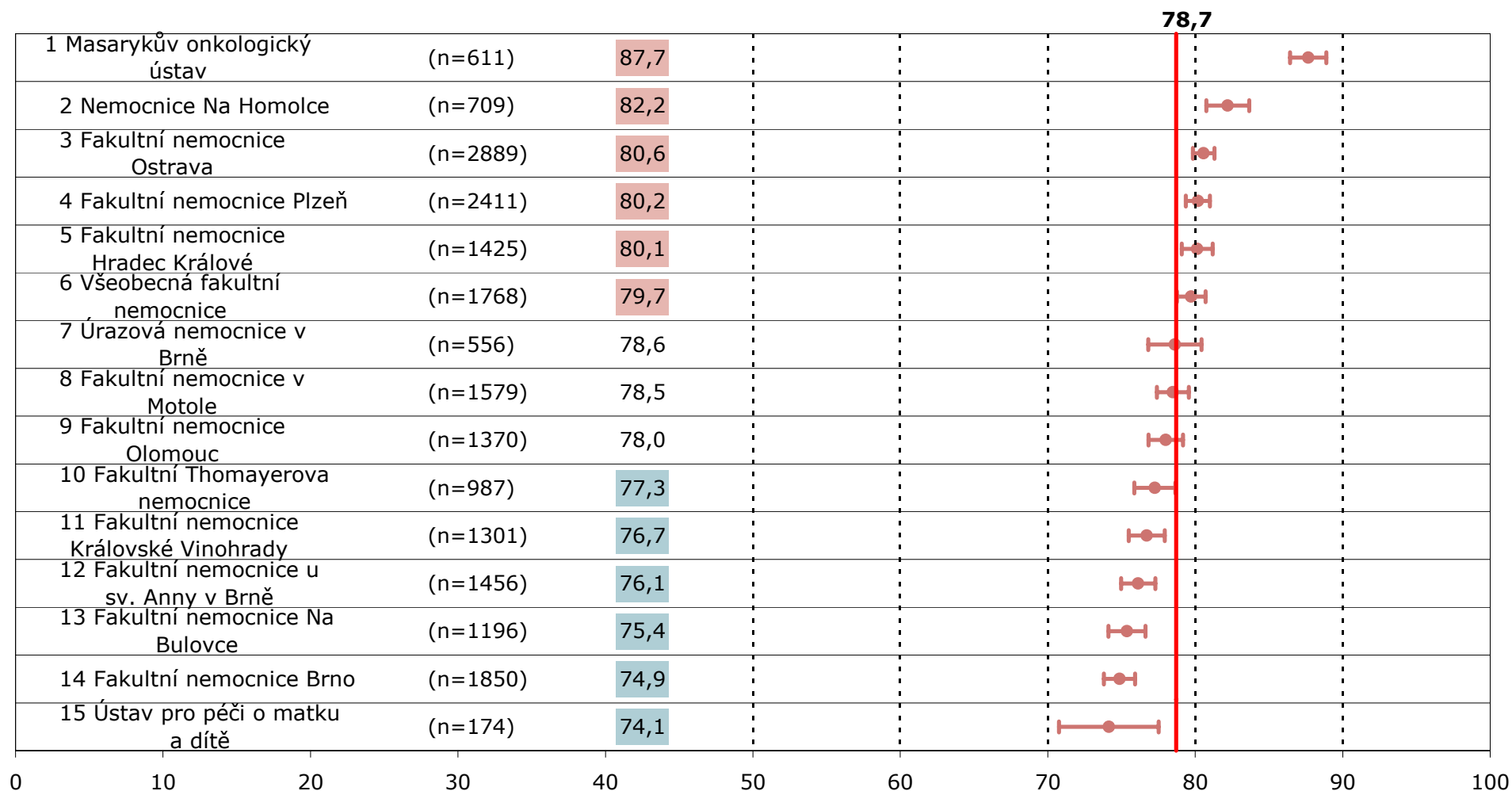


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři

Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



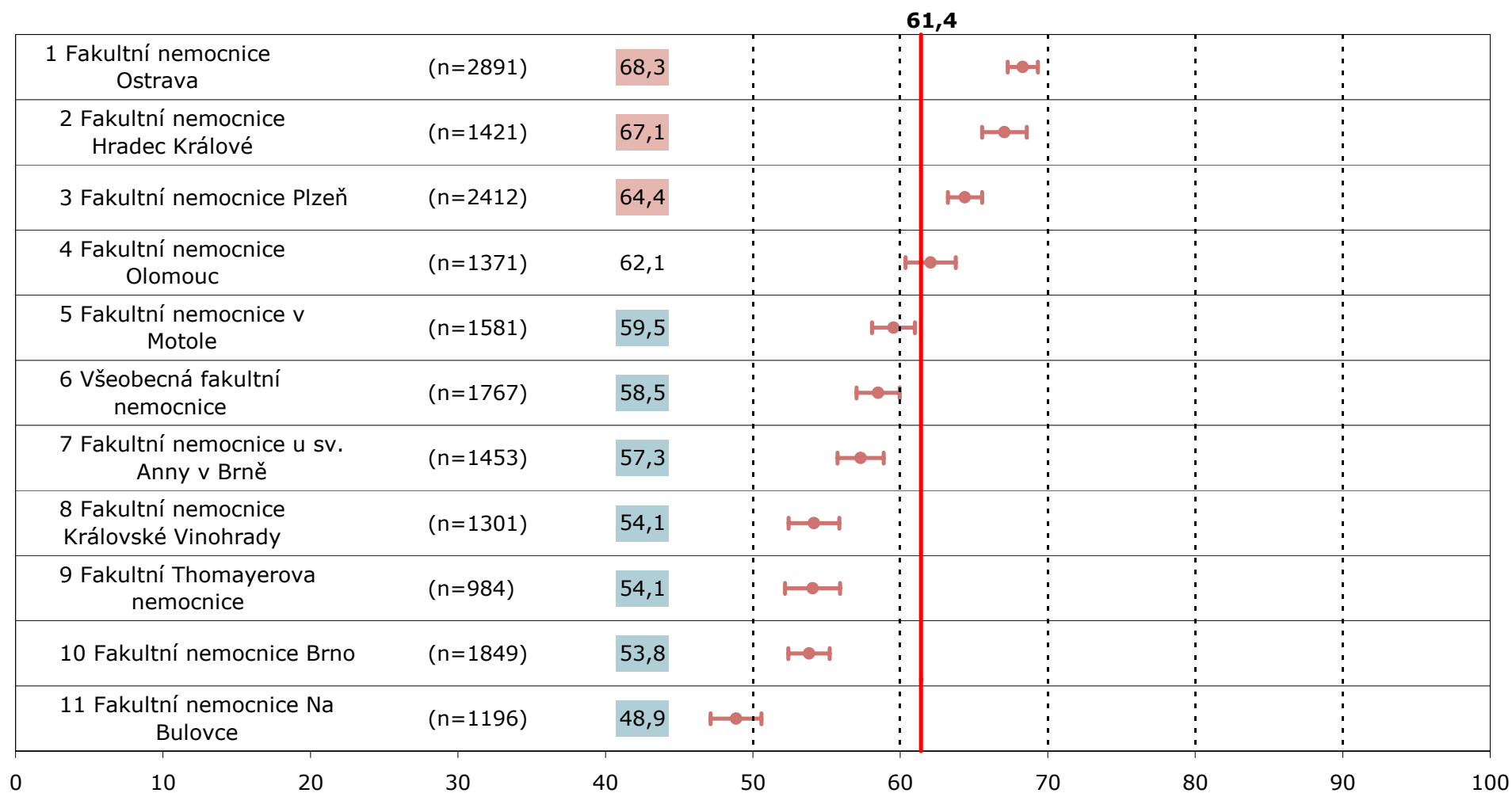
Spokojenost se všeobecnými službami

Otázky sytící dimenzi:

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

Spokojenost se všeob. službami (fakultní nemocnice)

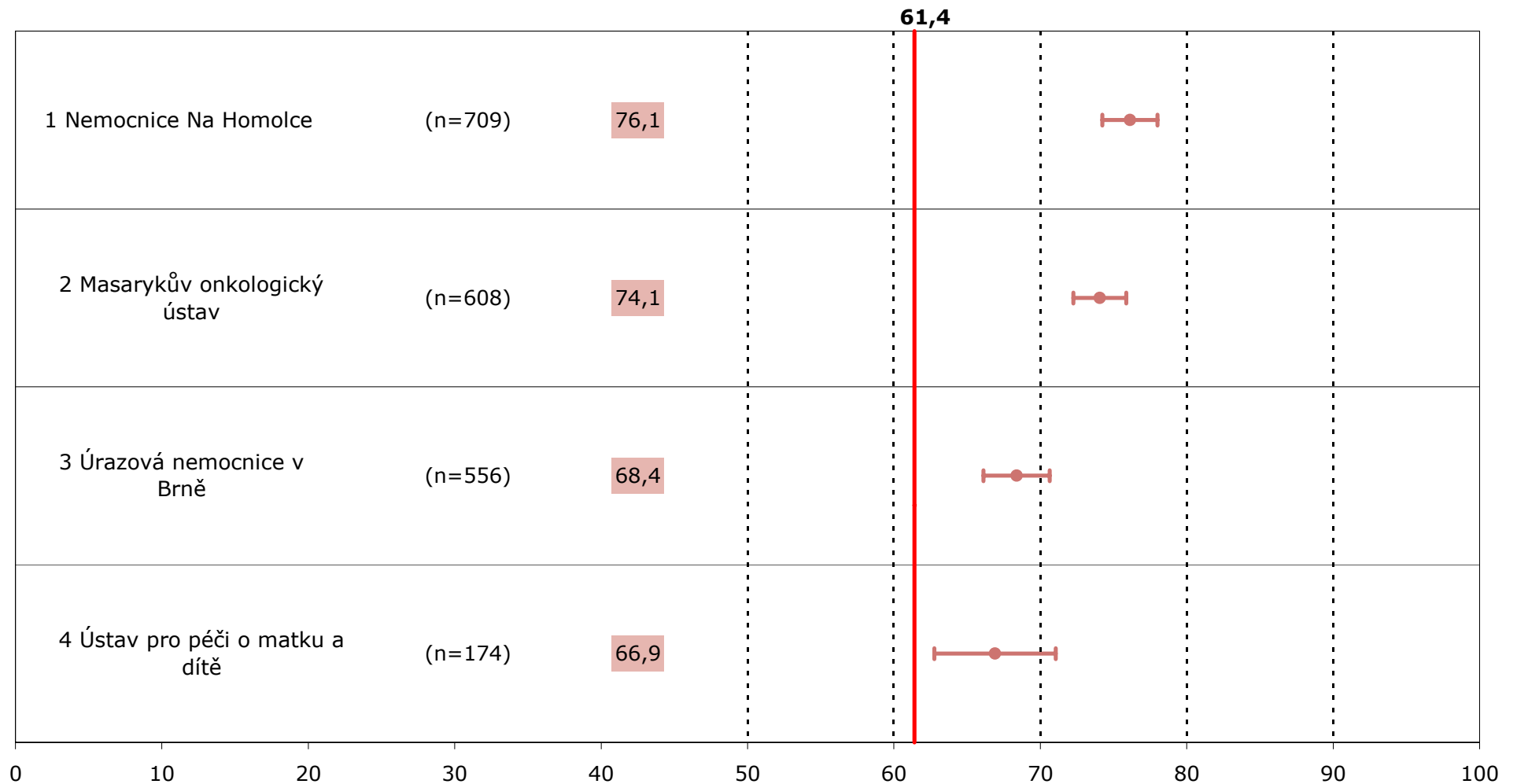
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se všeob. službami (ost. zdrav. zařízení MZČR)

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

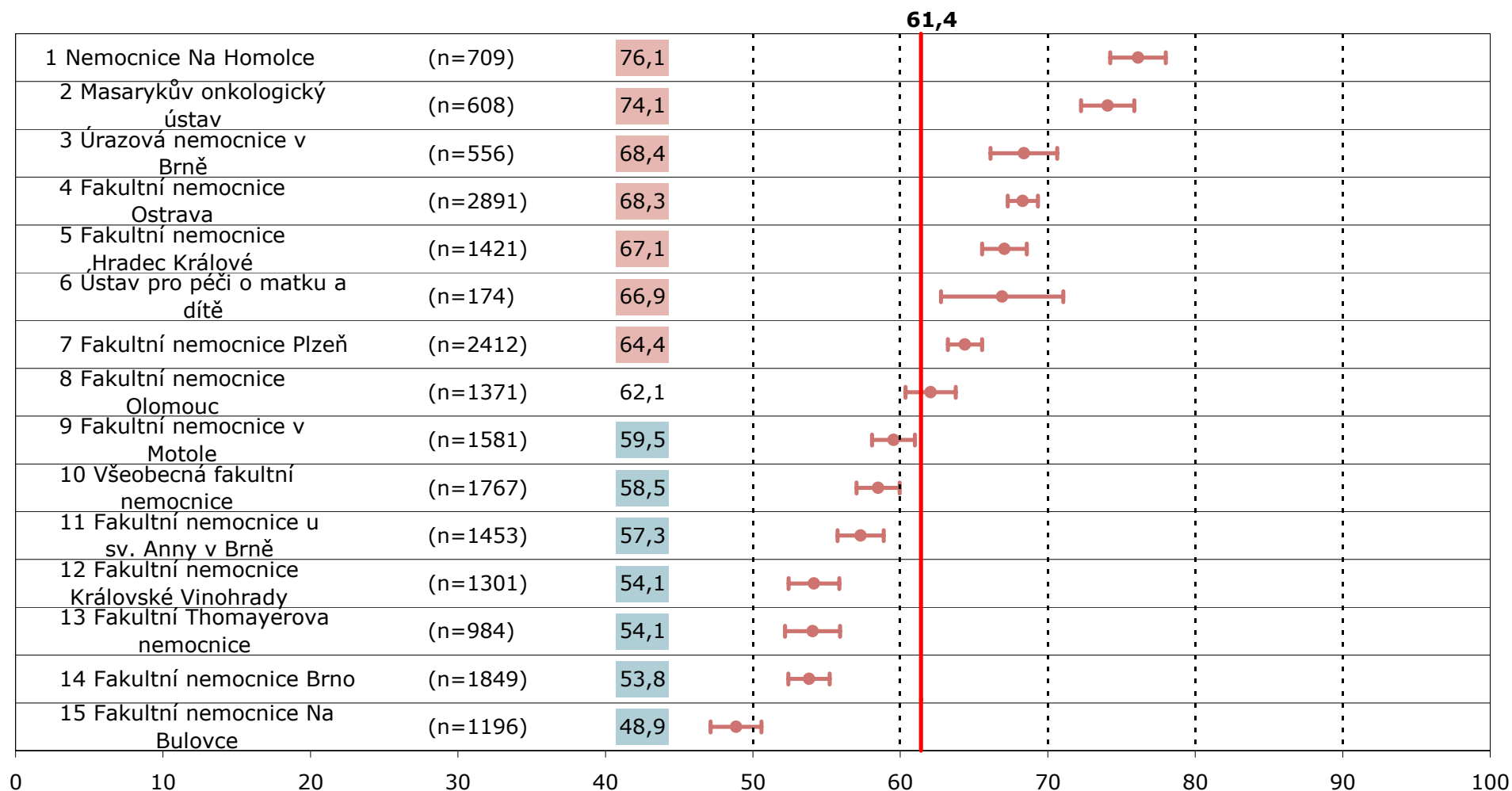


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

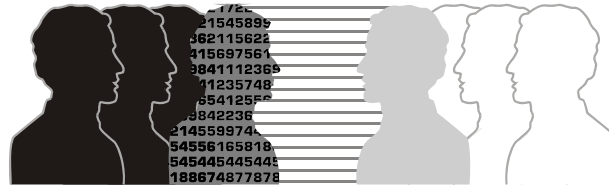
Spokojenost se všeobecnými službami

Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



B.

HODNOCENÍ

LÉKAŘSKÝCH OBORŮ

Spokojenost podle lékařských oborů

- Tato kapitola se věnuje spokojenosti v jednotlivých lékařských oborech.
- Názvy jednotlivých zdravotnických zařízení, ve kterých probíhal sběr, jsou z kapacitních důvodů v grafu označeny zkratkou takto:
 - **FN OL** = Fakultní nemocnice Olomouc
 - **FN HK** = Fakultní nemocnice Hradec Králové
 - **FN BUL** = Fakultní nemocnice na Bulovce
 - **FN KV** = Fakultní nemocnice Královské Vinohrady
 - **MOU** = Masarykův onkologický ústav
 - **UPMD** = Ústav pro péči o matku a dítě
 - **ÚNB** = Úrazová nemocnice v Brně
 - **FN SV. ANNY** = Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně
 - **FN PL** = Fakultní nemocnice Plzeň
 - **HOMOL** = Nemocnice na Homolce
 - **FN OS** = Fakultní nemocnice Ostrava
 - **FN THOM** = Fakultní Thomayerova nemocnice
 - **FN MOTOL** = Fakultní nemocnice v Motole
 - **FN BRNO** = Fakultní nemocnice Brno
 - **VFN** = Všeobecná fakultní nemocnice



Souhrnná spokojenost

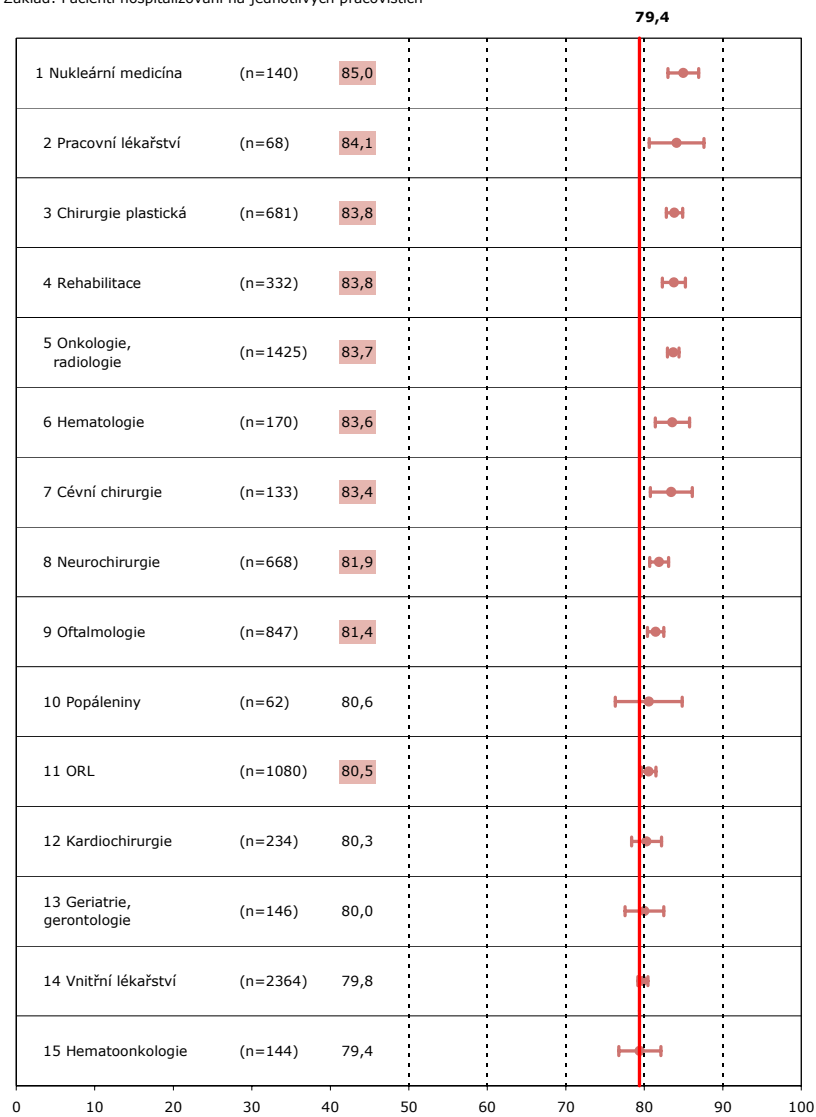
Nadprůměrná souhrnná spokojenost je na těchto oborech: Nukleární medicína; Pracovní lékařství; Chirurgie plastická; Oftalmologie; Rehabilitace; Onkologie, radiologie; Hematologie; Cévní chirurgie; Neurochirurgie; Oftalmologie; ORL

Podprůměrná souhrnná spokojenost je na těchto oborech: Psychiatrie; Stomatologie, stomatochirurgie; Neurologie; Ortopedie; Dermatologie; Urologie, nefrologie

Souhrnná spokojenost podle oborů - 2008

Souhrnná spokojenost podle oborů

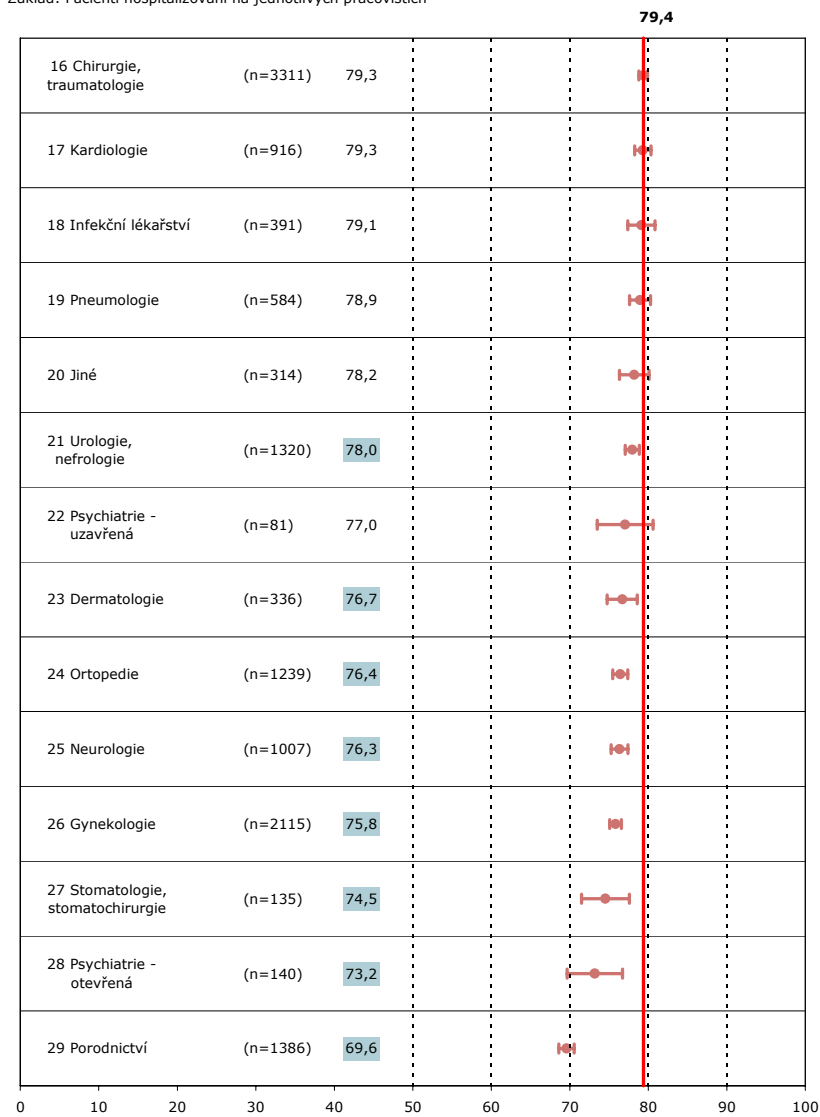
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost podle oborů

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

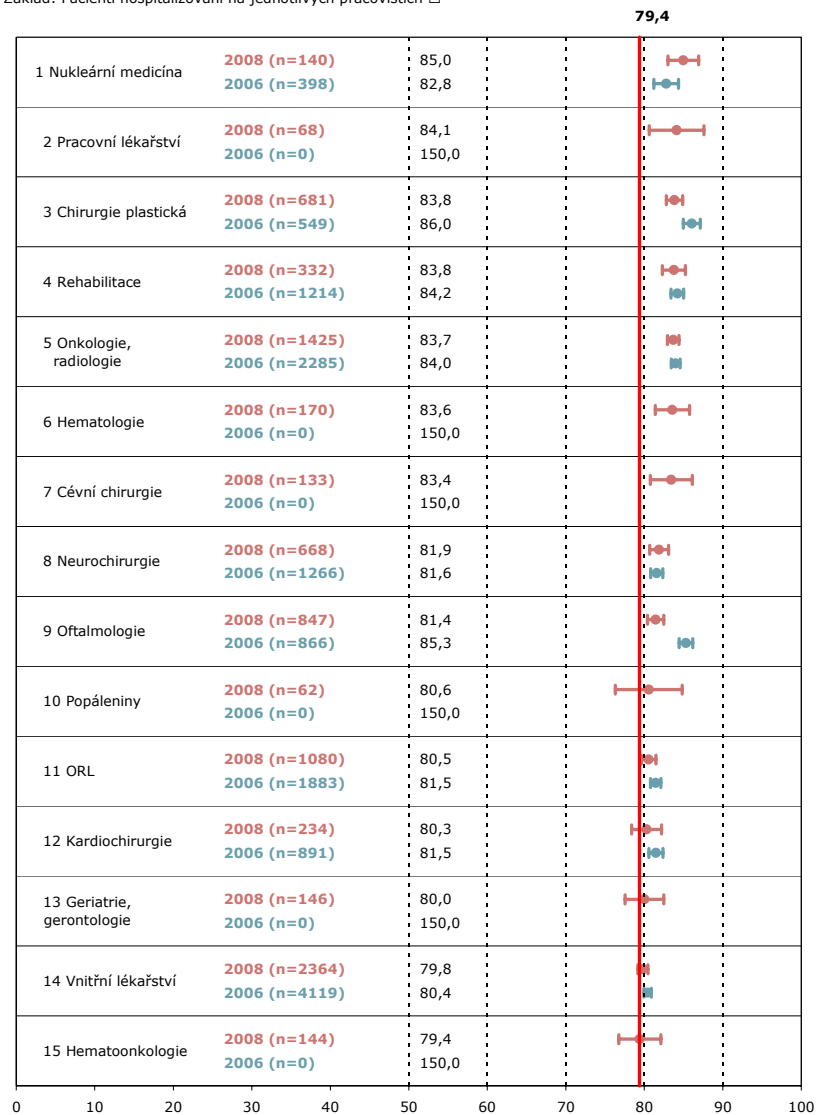


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost podle oborů - dynamika

Souhrnná spokojenost podle oborů

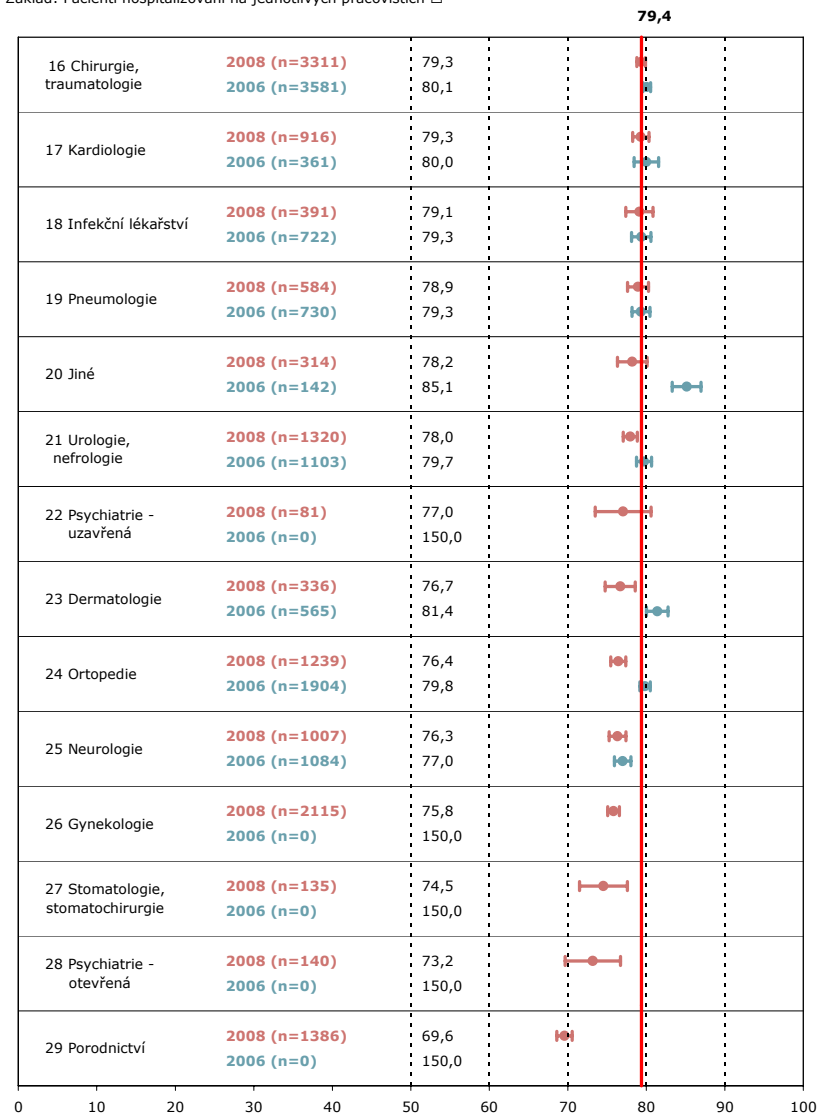
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost podle oborů

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Souhrnná spokojenost

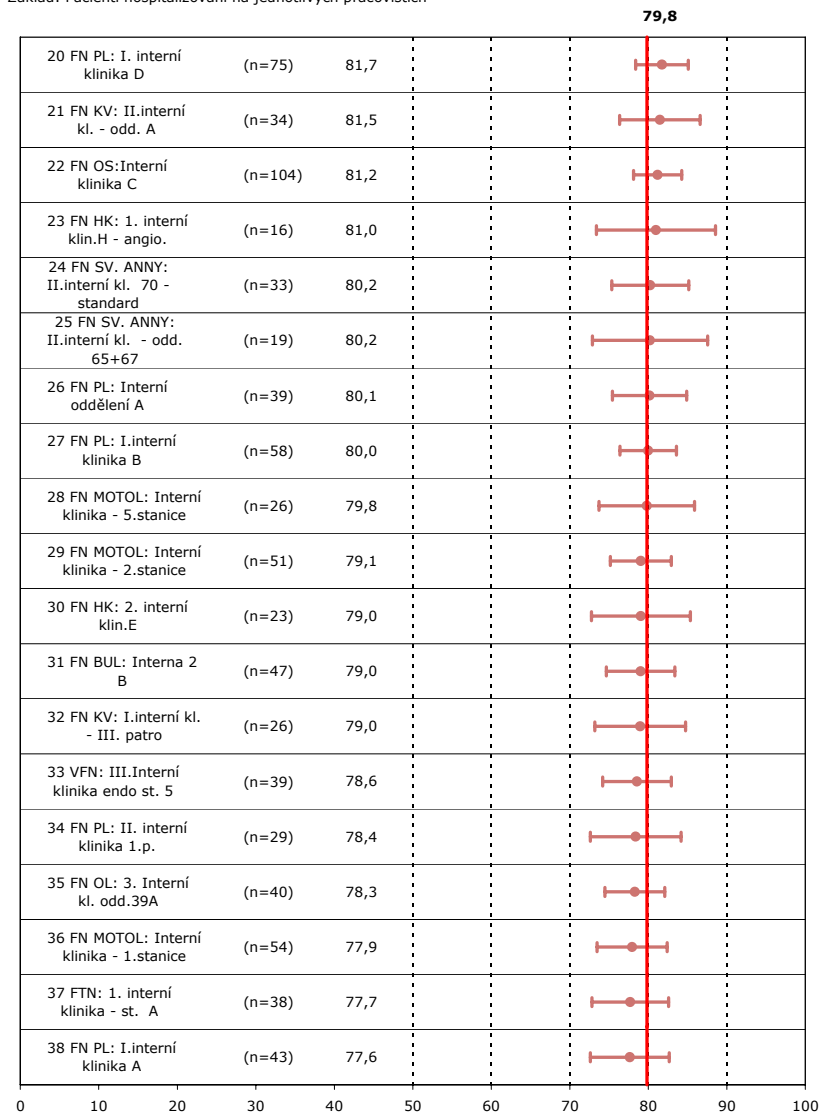
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Souhrnná spokojenost

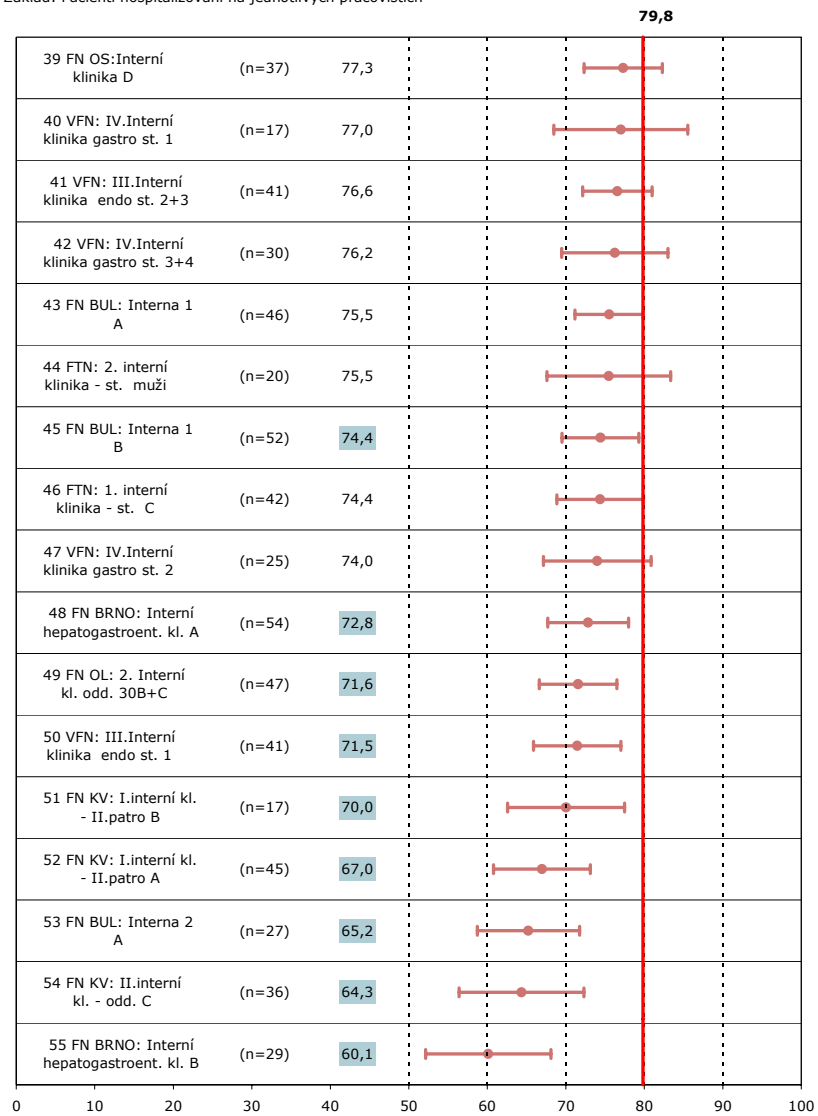
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Souhrnná spokojenost

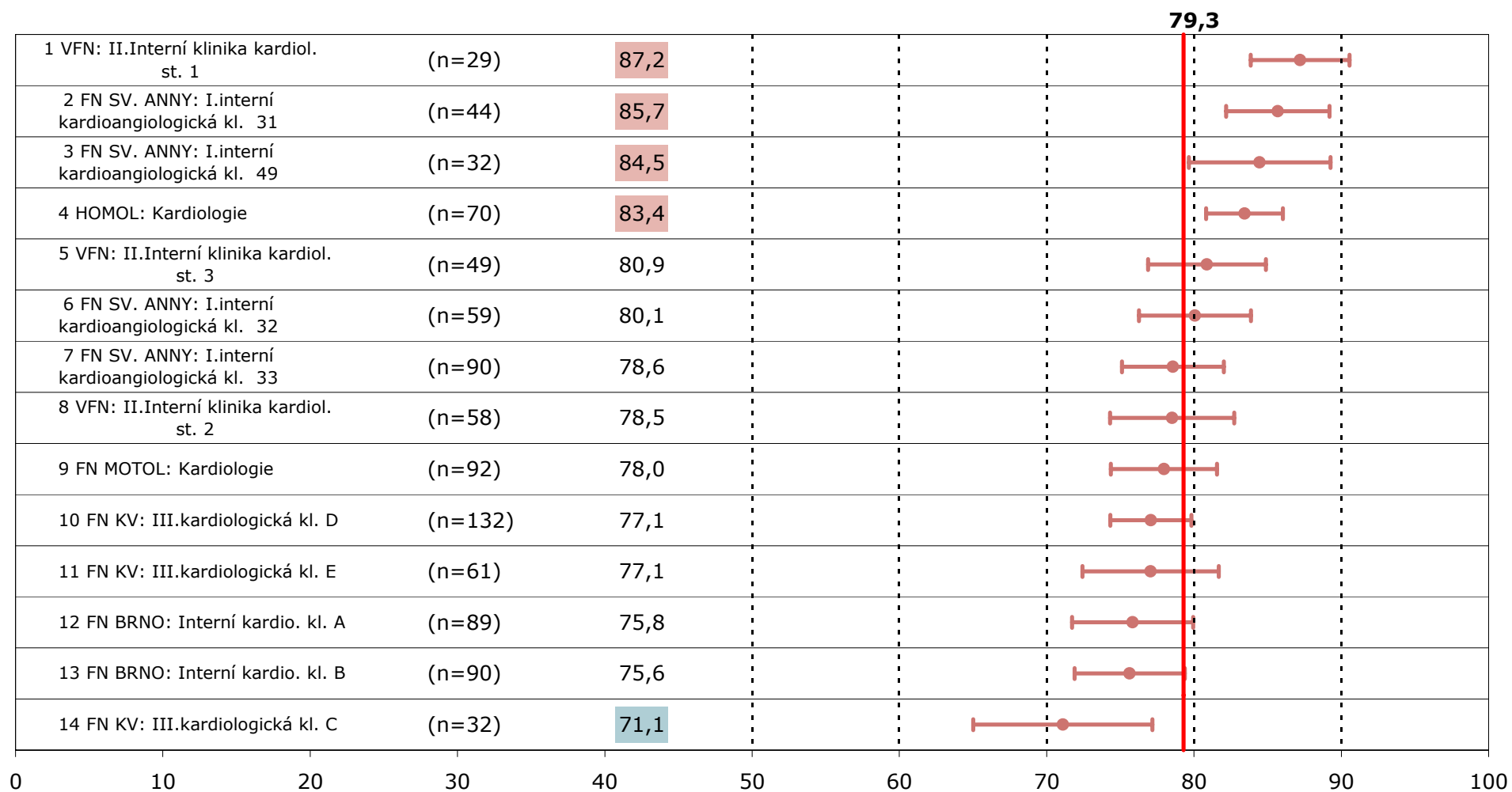
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Kardiologie: Souhrnná spokojenost

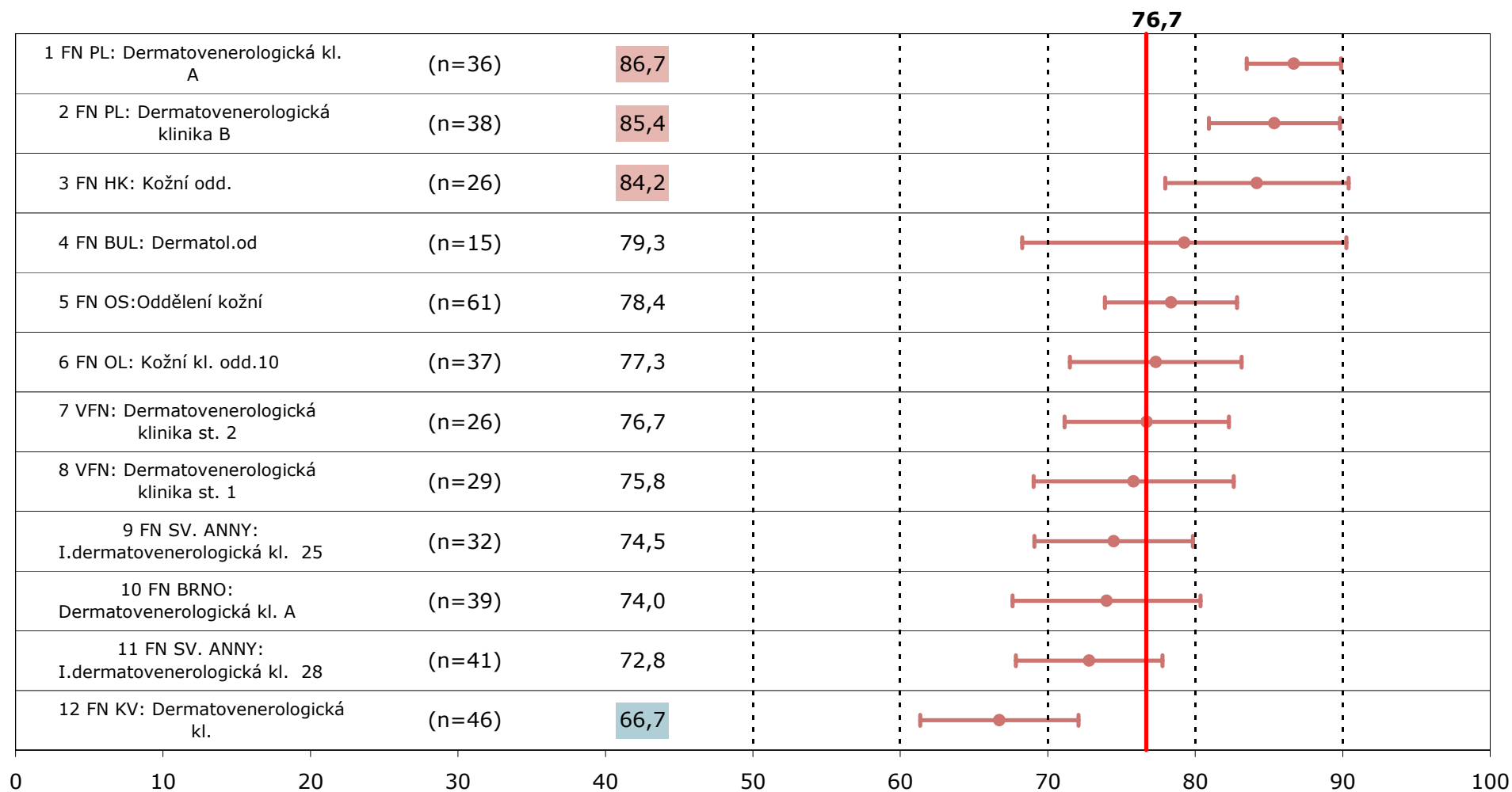
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Dermatologie: Souhrnná spokojenost

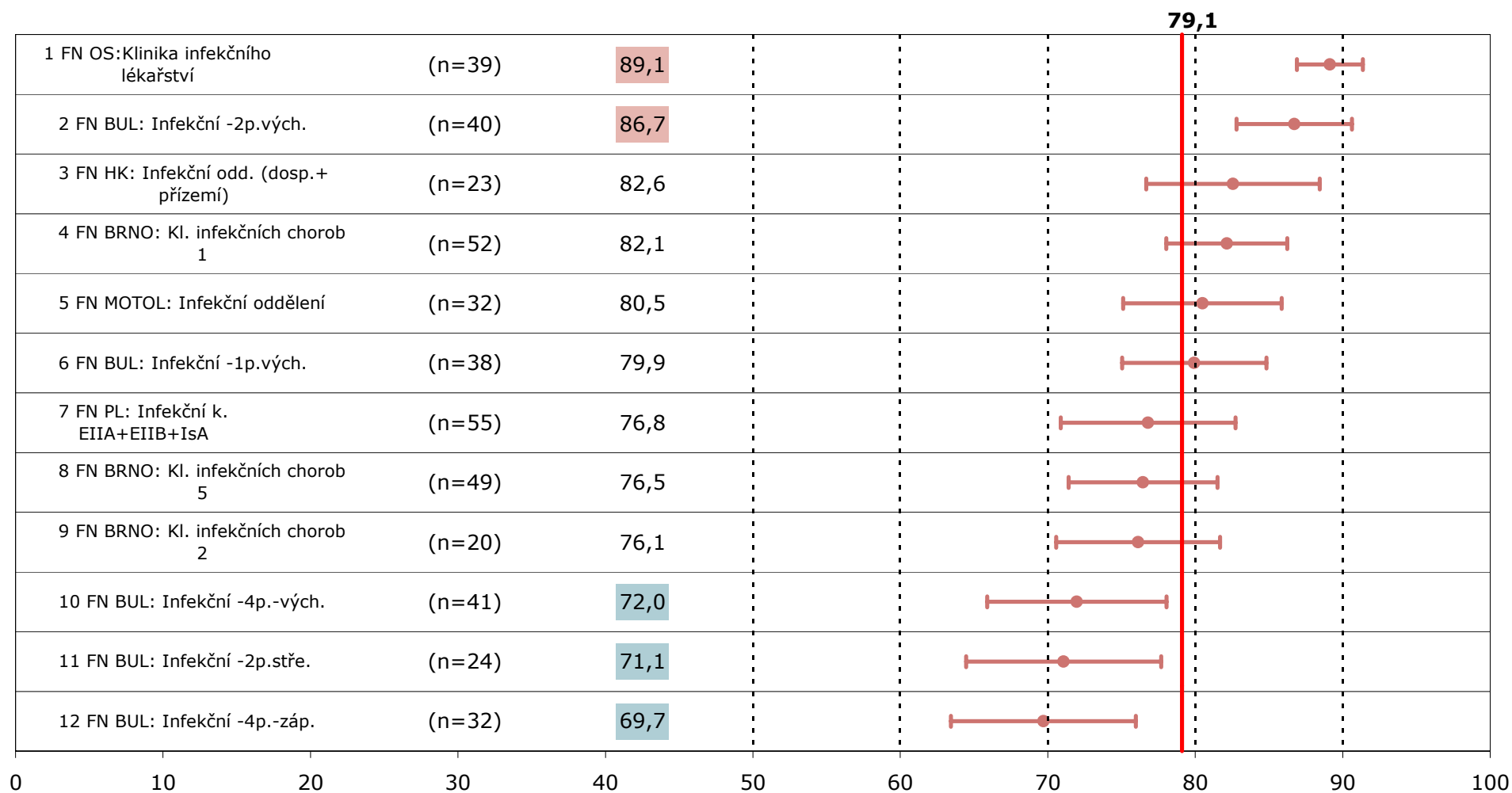
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Infekční lékařství: Souhrnná spokojenost

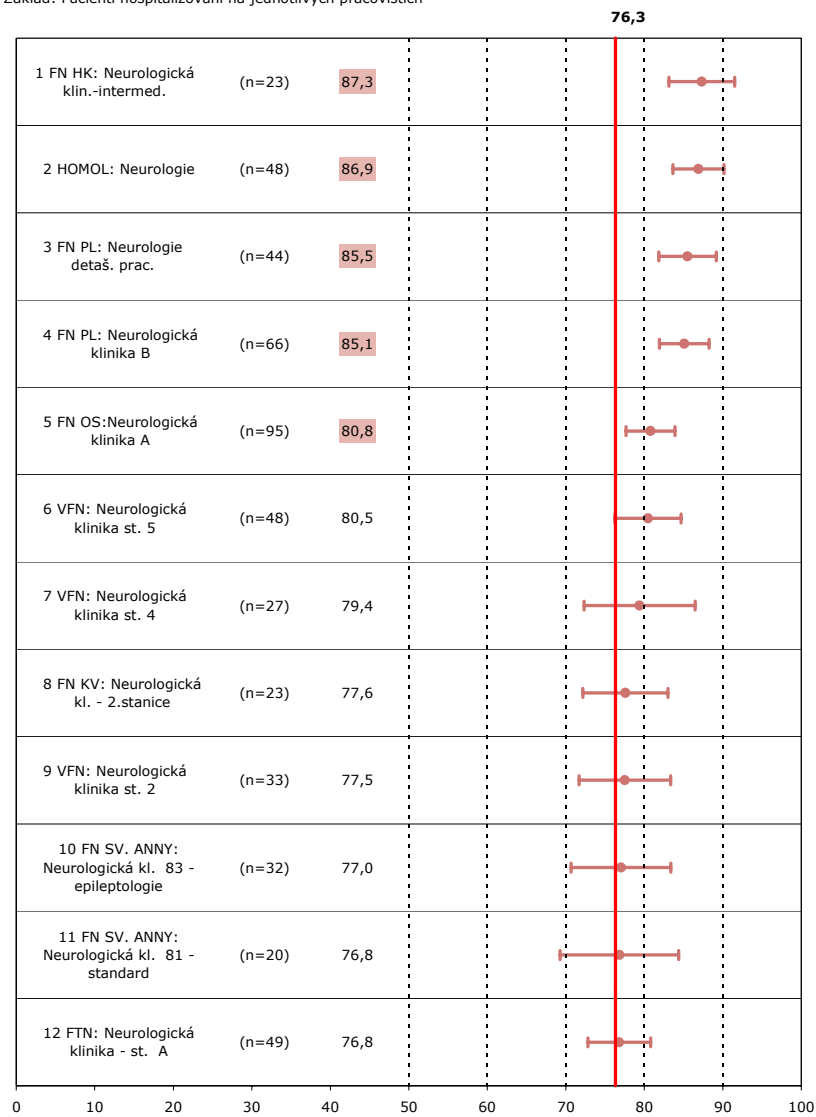
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurologie: Souhrnná spokojenost

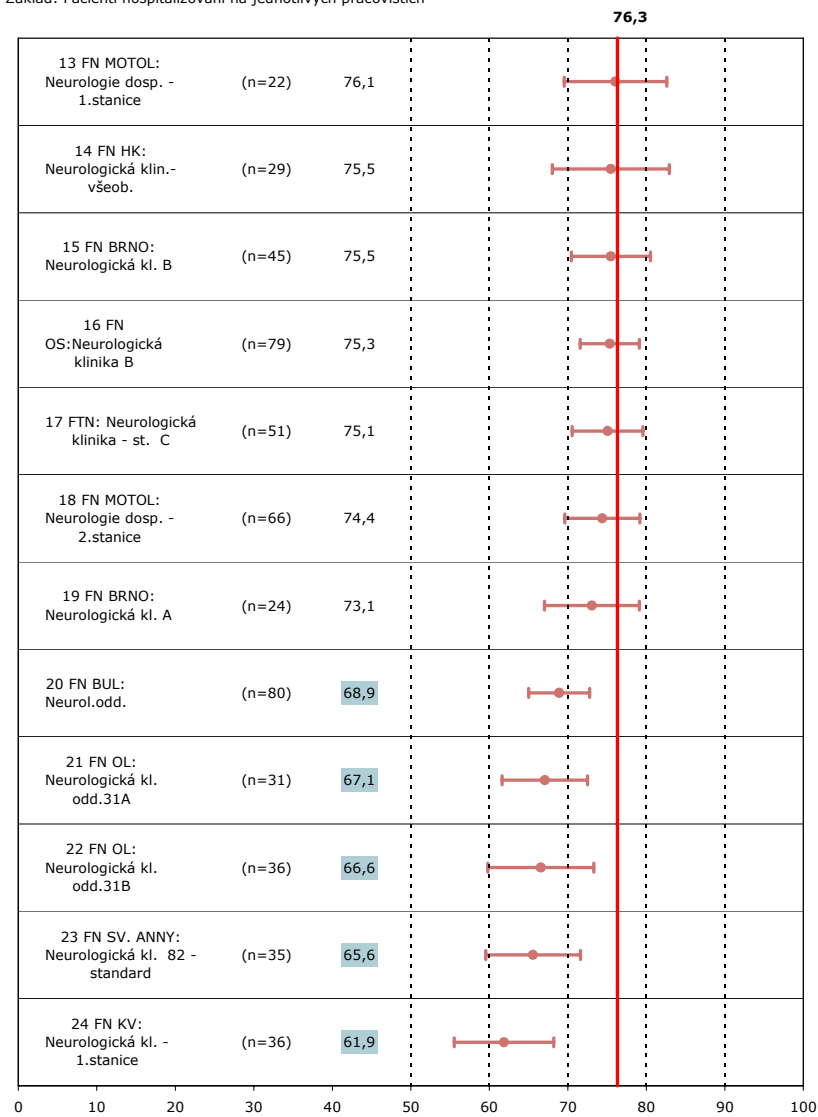
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurologie: Souhrnná spokojenost

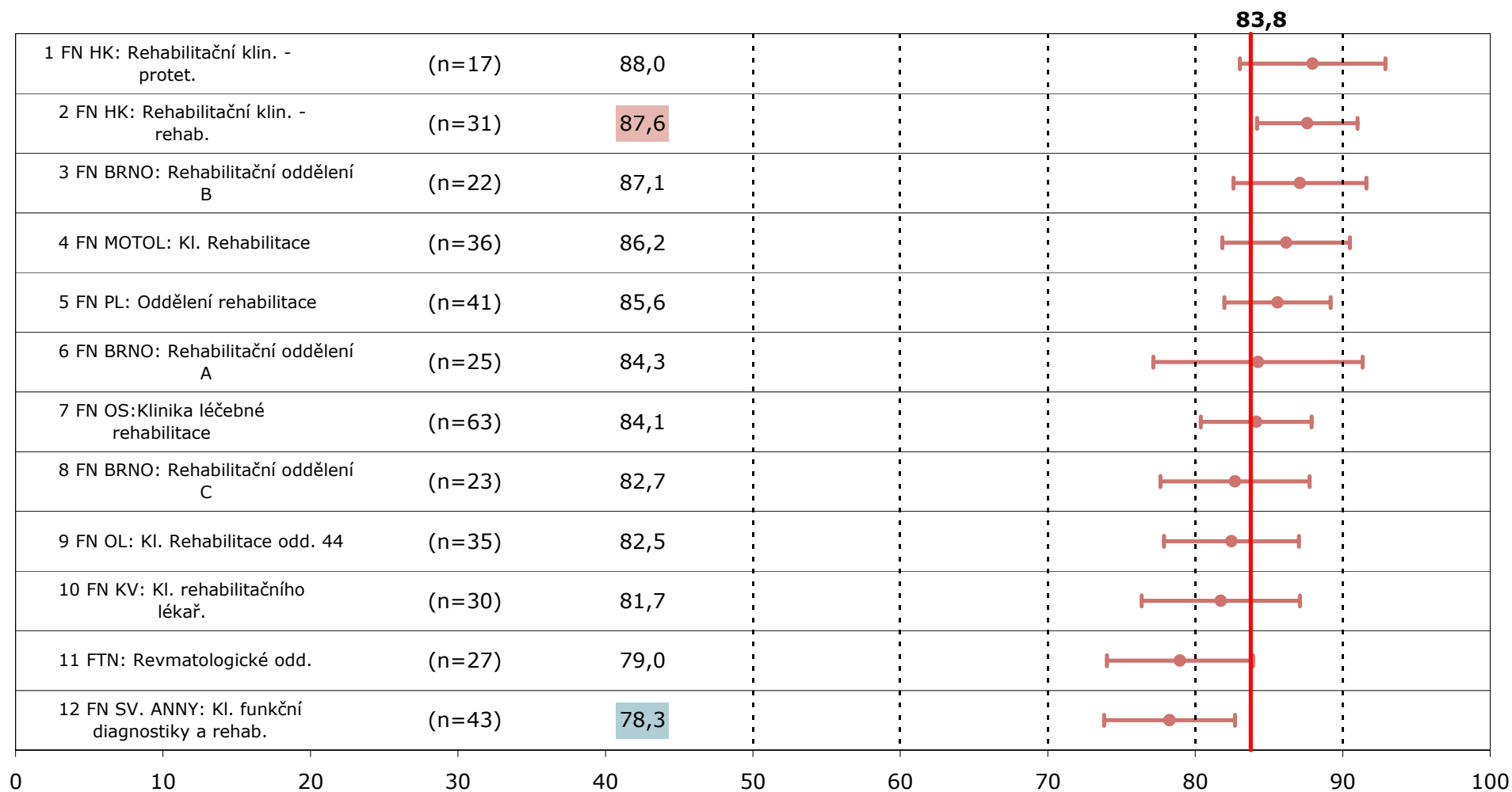
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Rehabilitace: Souhrnná spokojenost

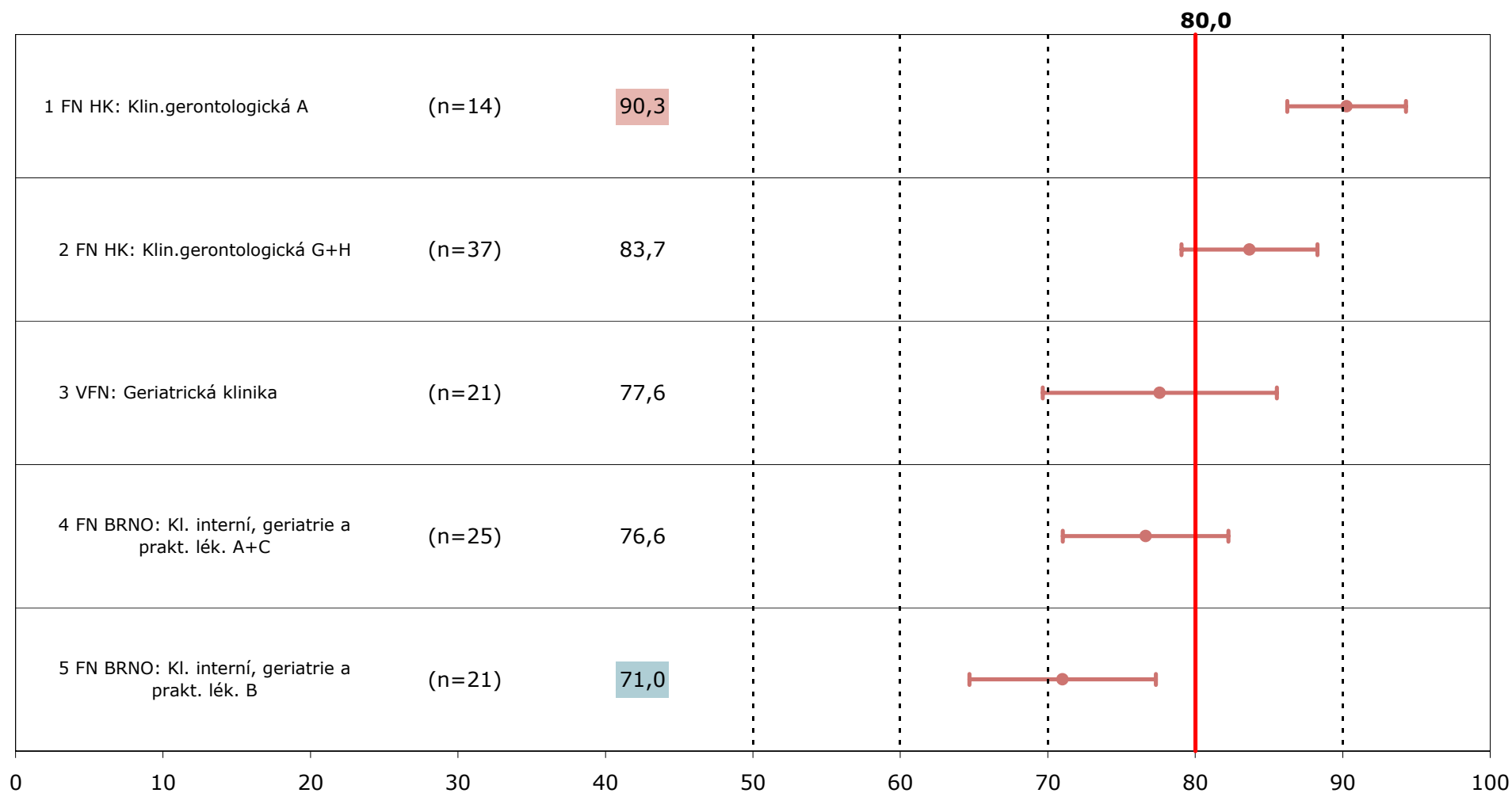
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Geriatric, gerontology: Overall satisfaction

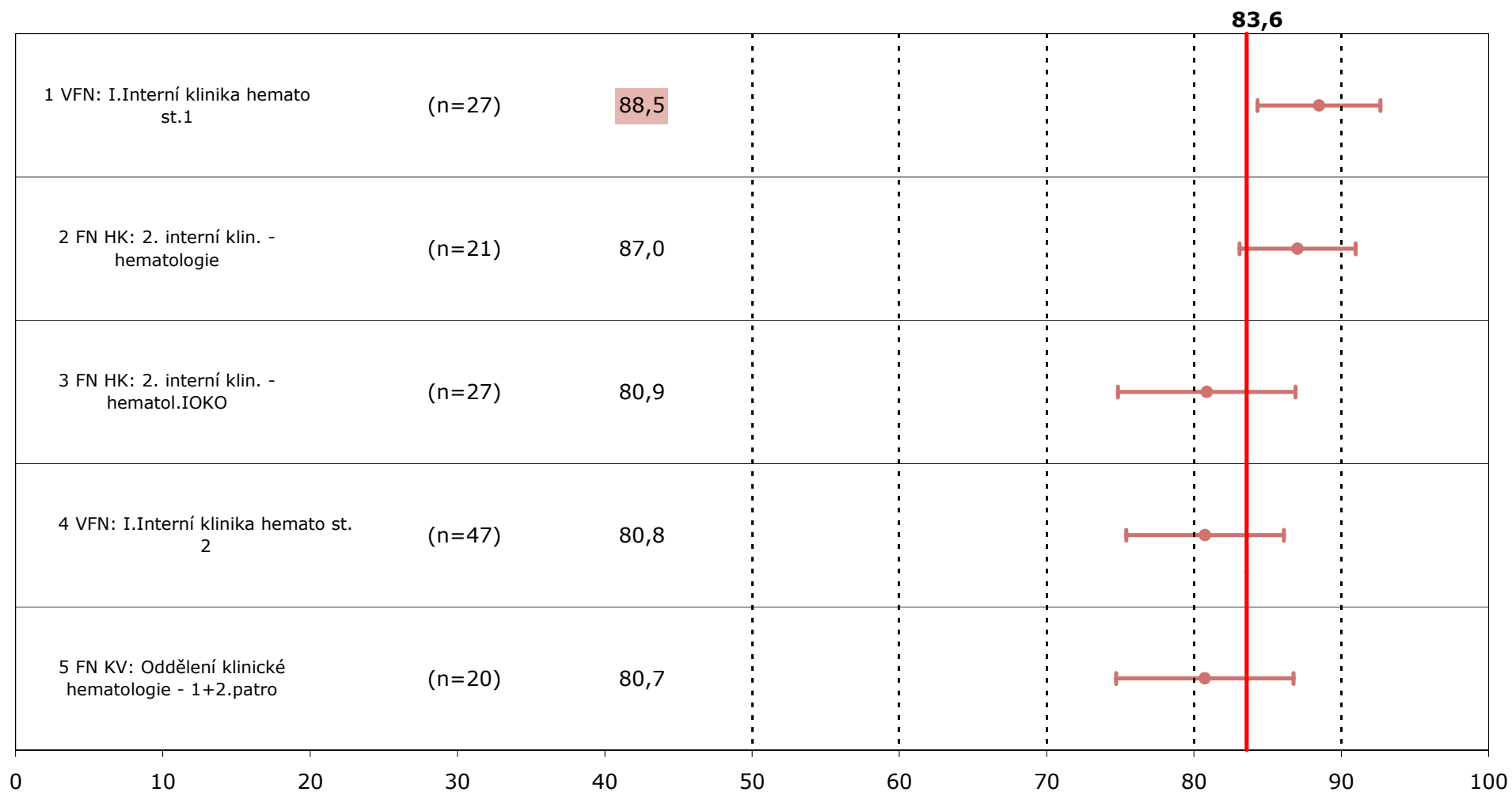
Source: Patients hospitalized in individual workplaces



SOURCE: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Quality of Patient's Eye, 2008

Hematologie: Souhrnná spokojenost

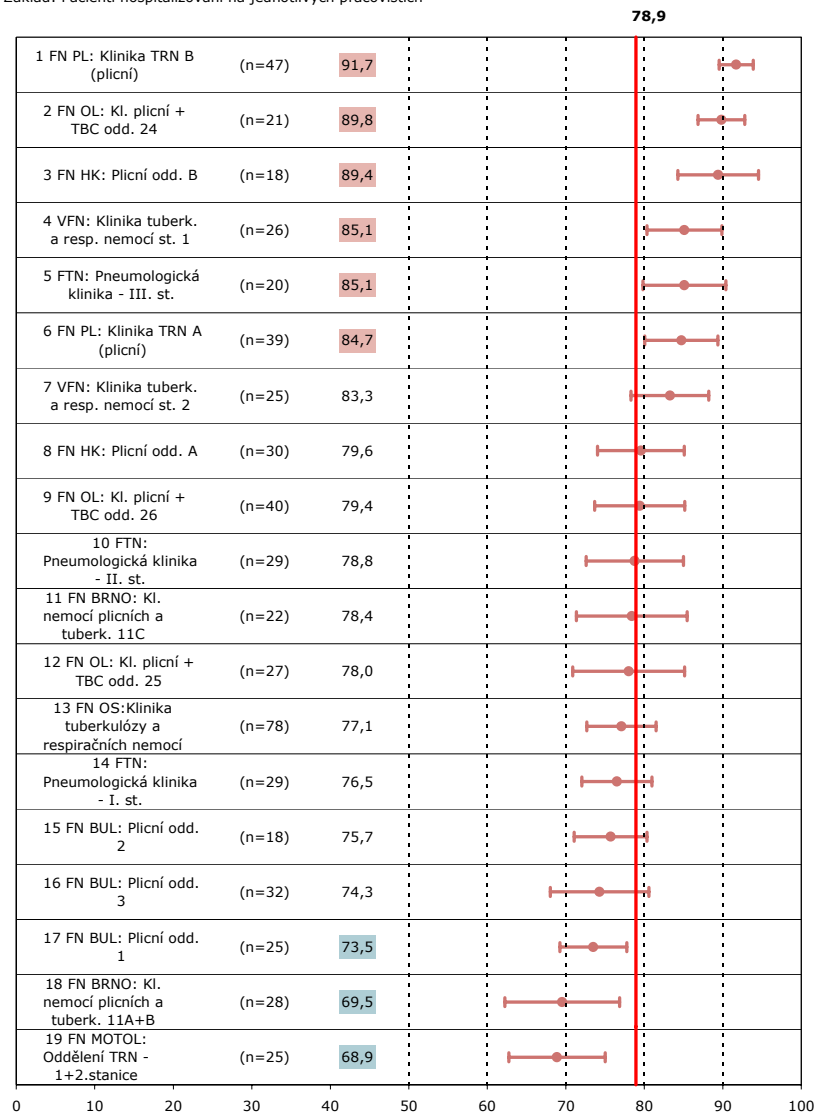
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Pneumologie: Souhrnná spokojenost

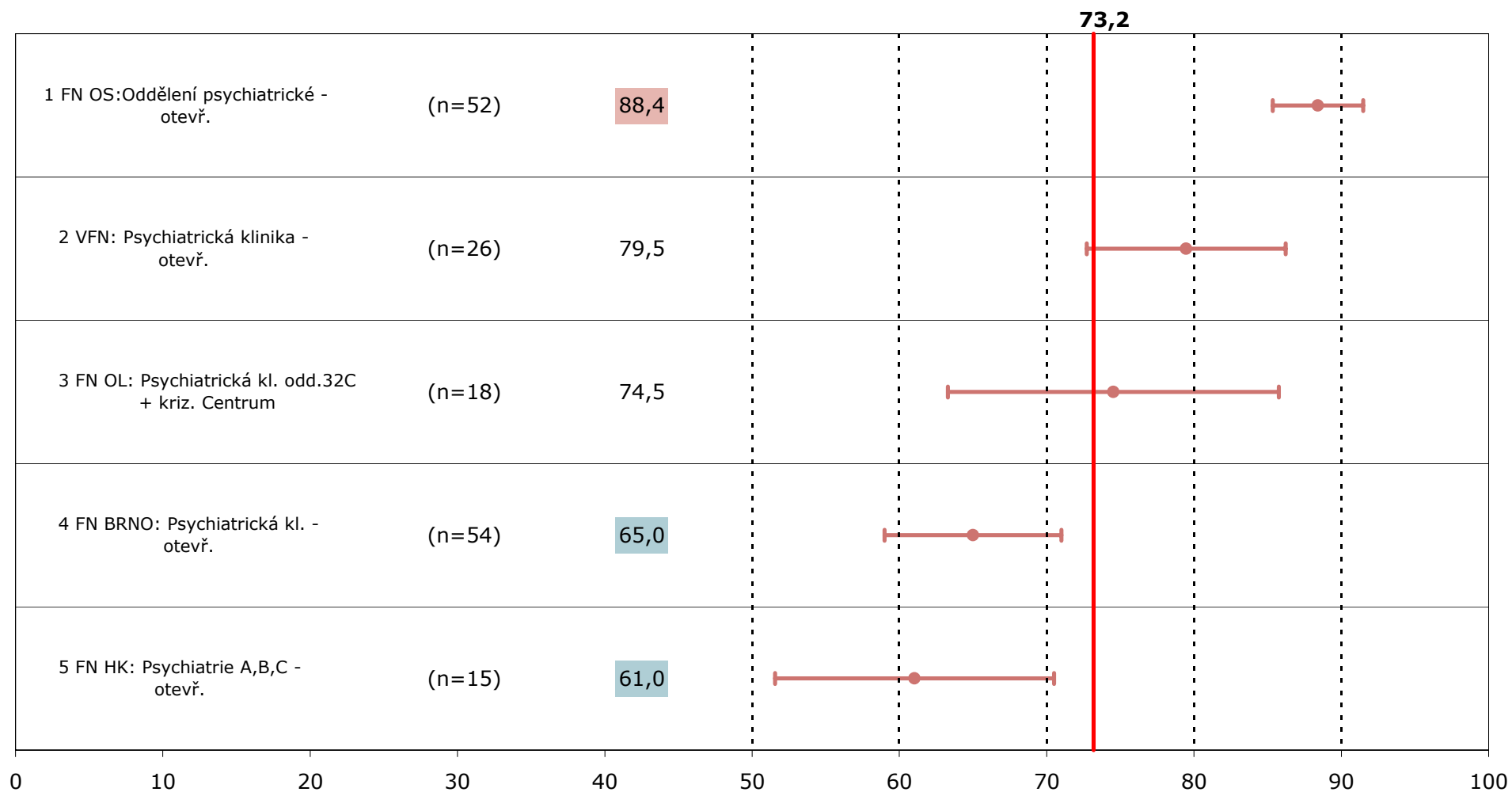
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Psychiatrie - otevřená: Souhrnná spokojenost

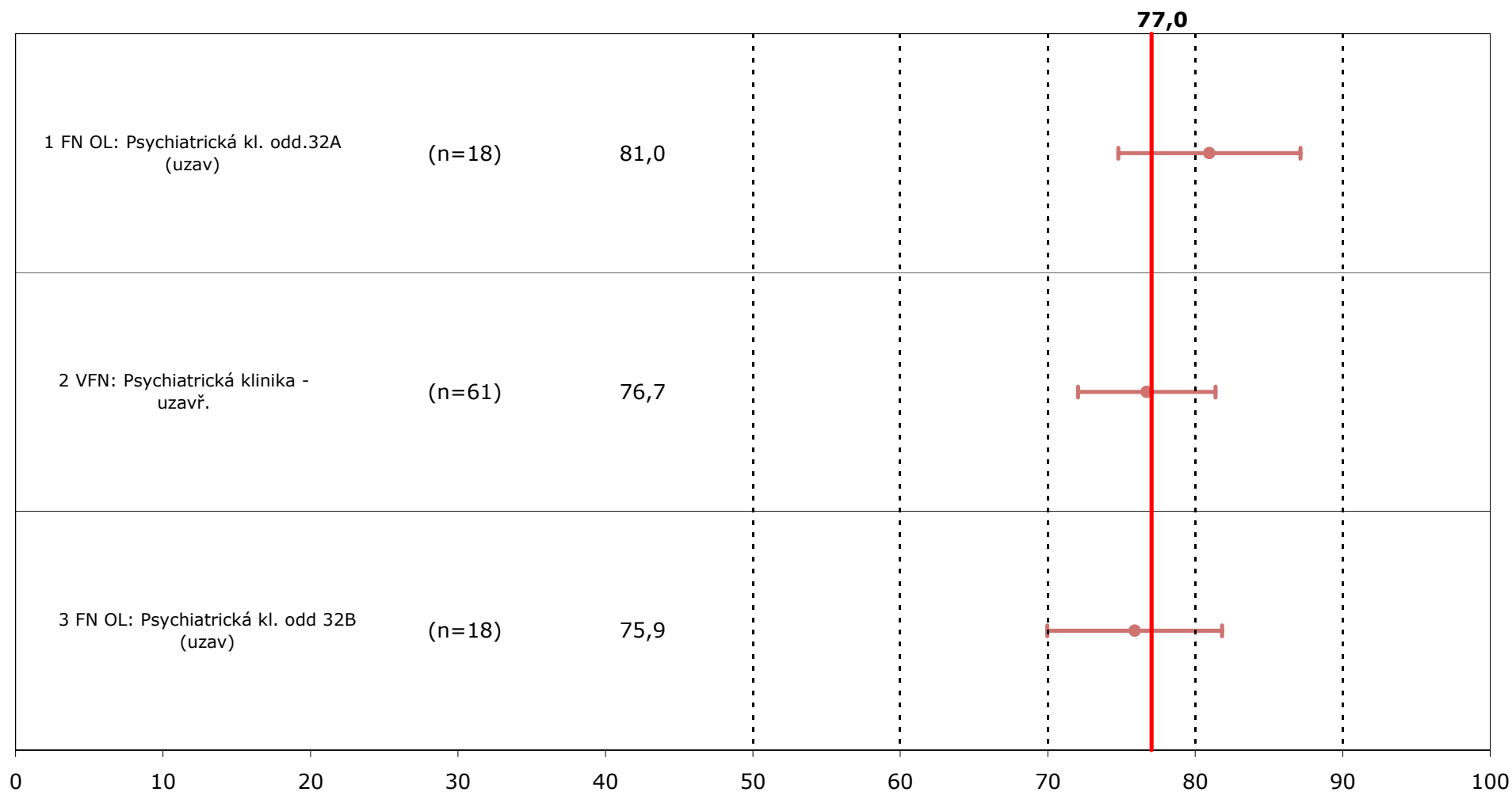
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Psychiatrie - uzavřená: Souhrnná spokojenost

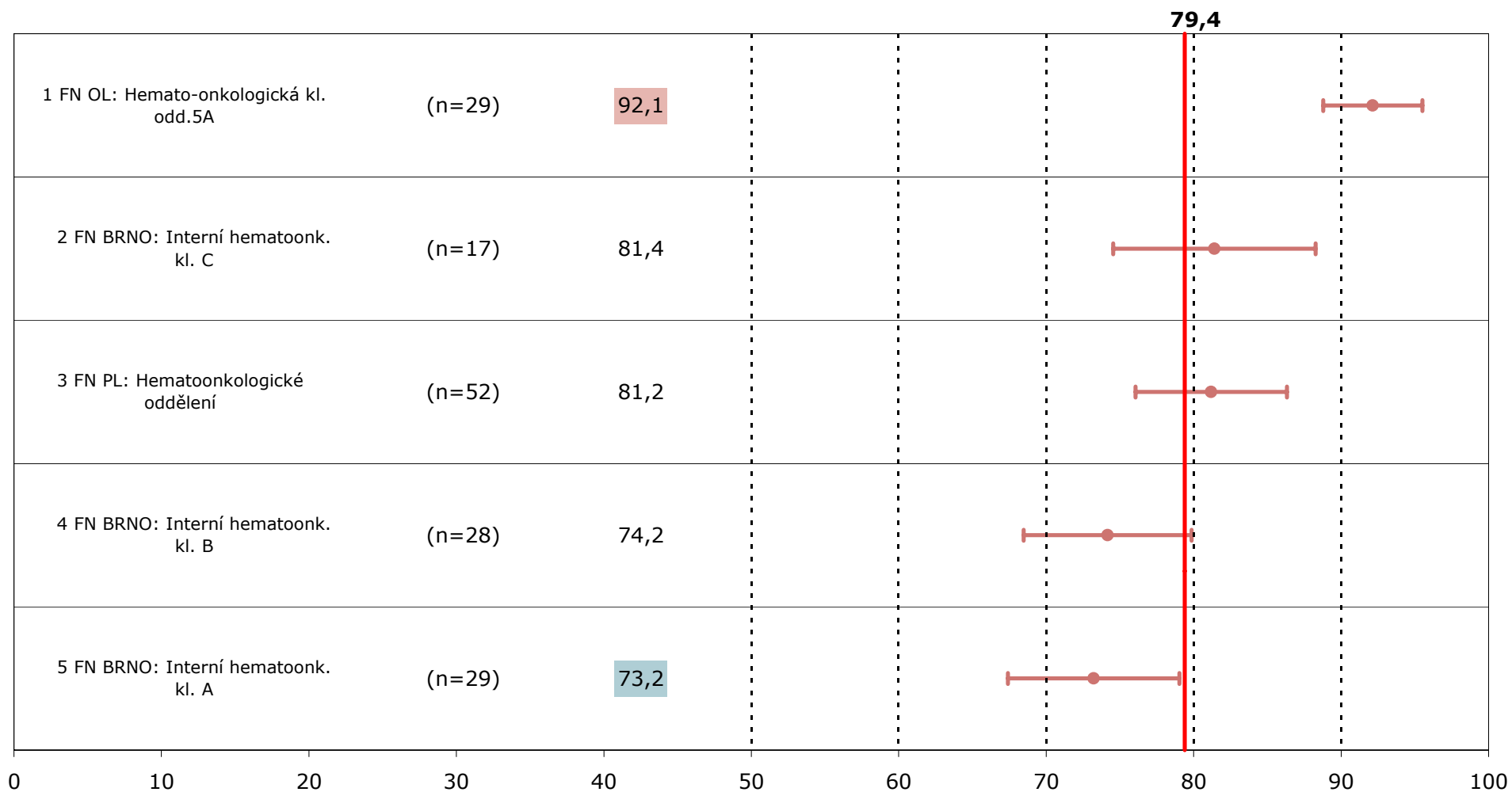
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Hematoonkologie: Souhrnná spokojenost

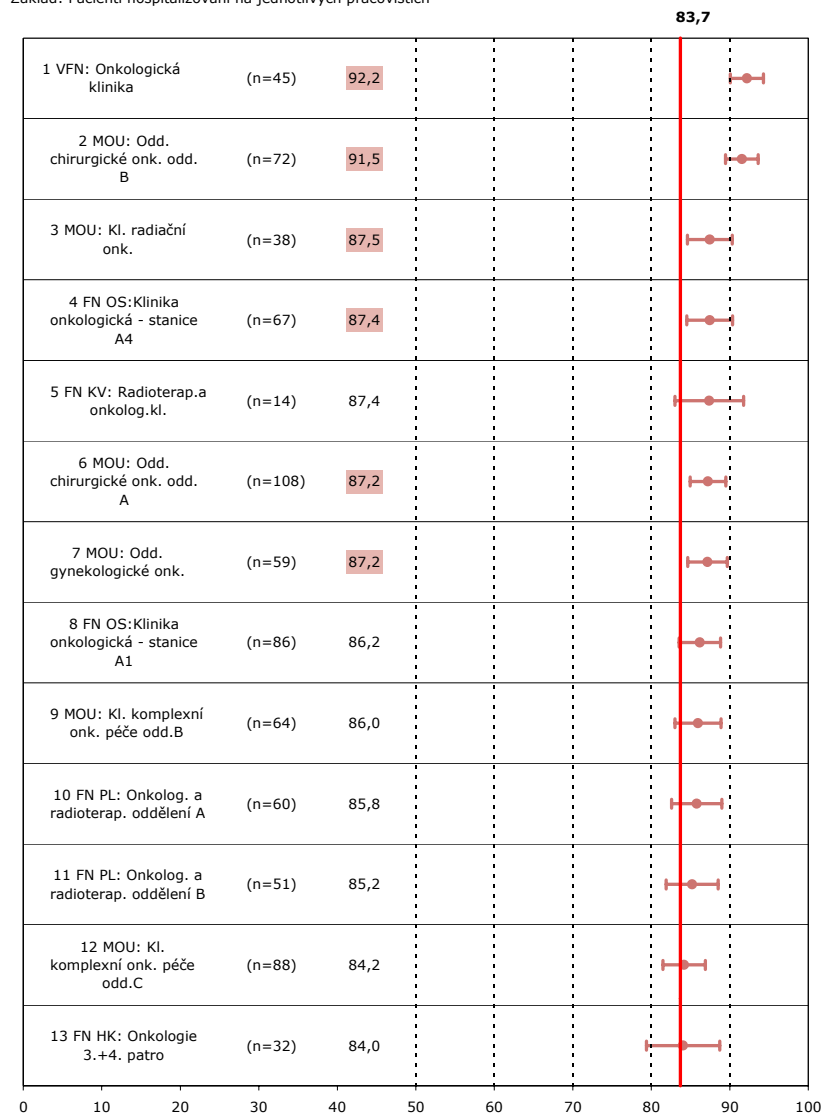
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Onkologie, radiologie: Souhrnná spokojenost

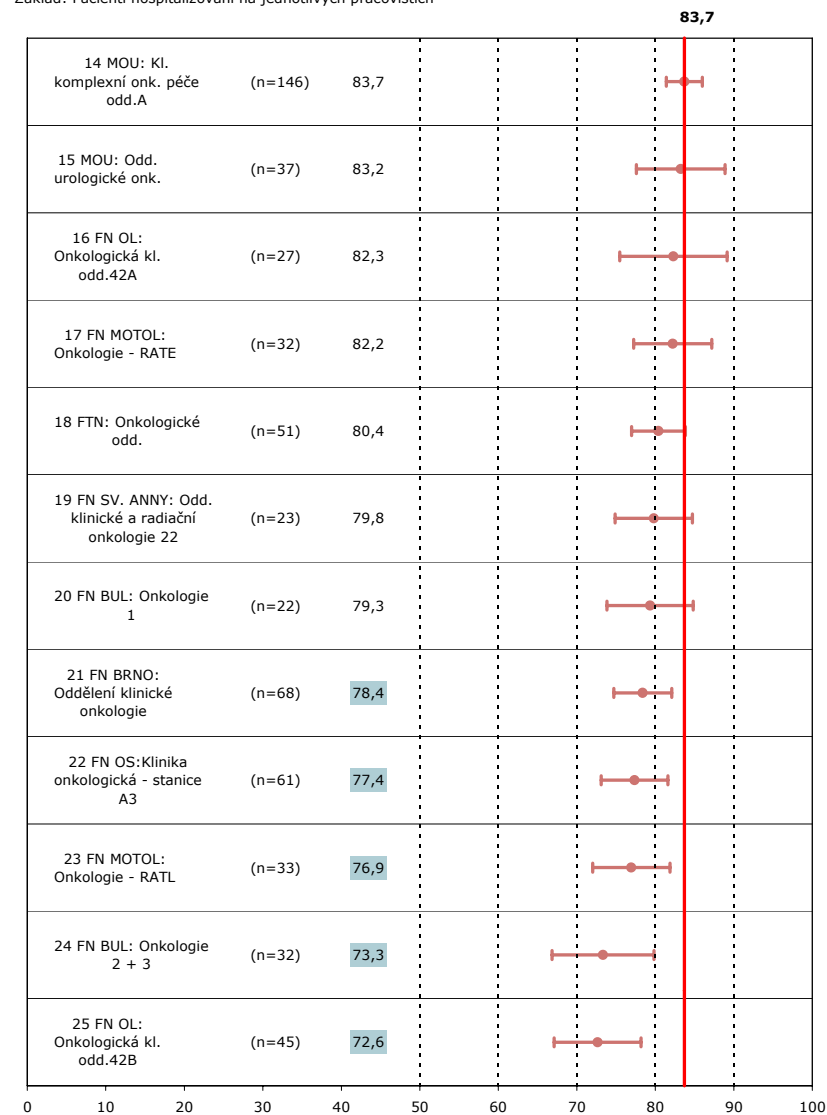
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Onkologie, radiologie: Souhrnná spokojenost

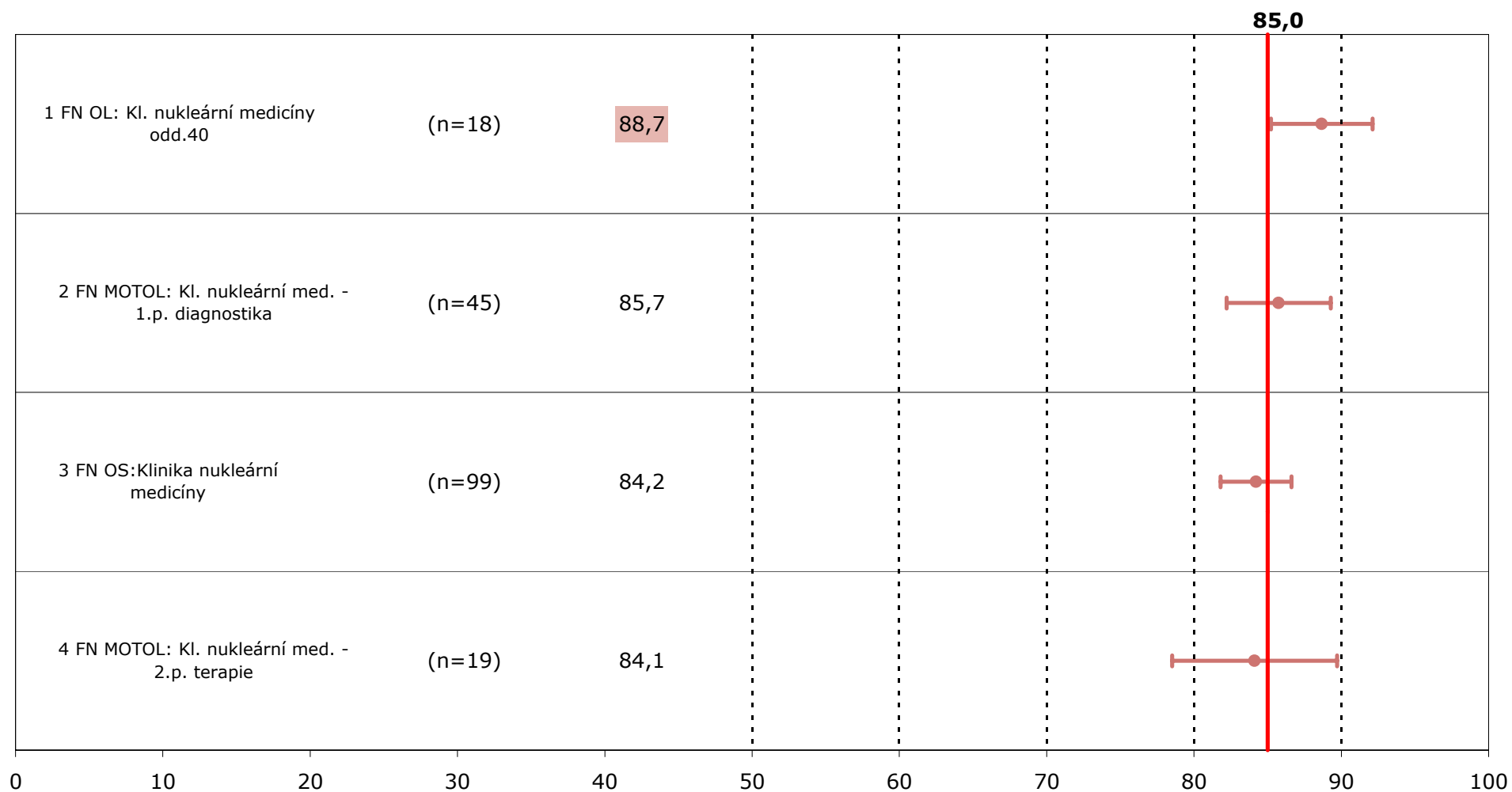
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nukleární medicína: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Souhrnná spokojenost

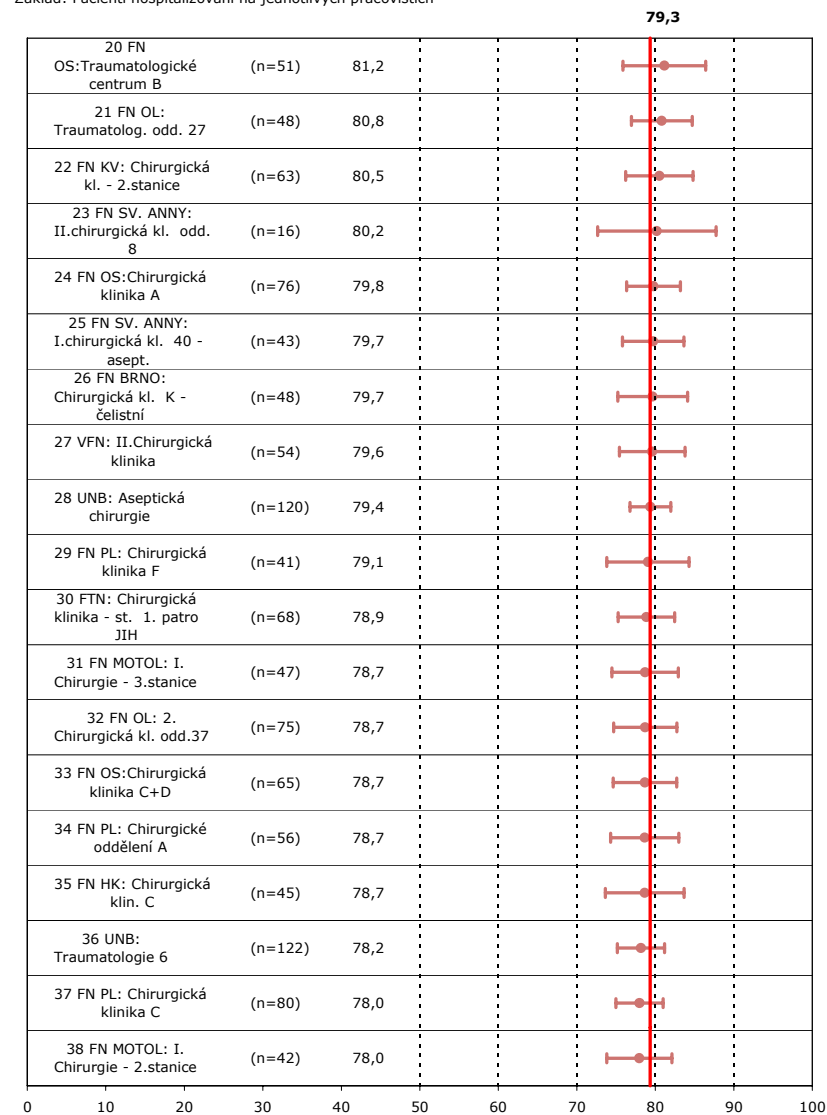
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Souhrnná spokojenost

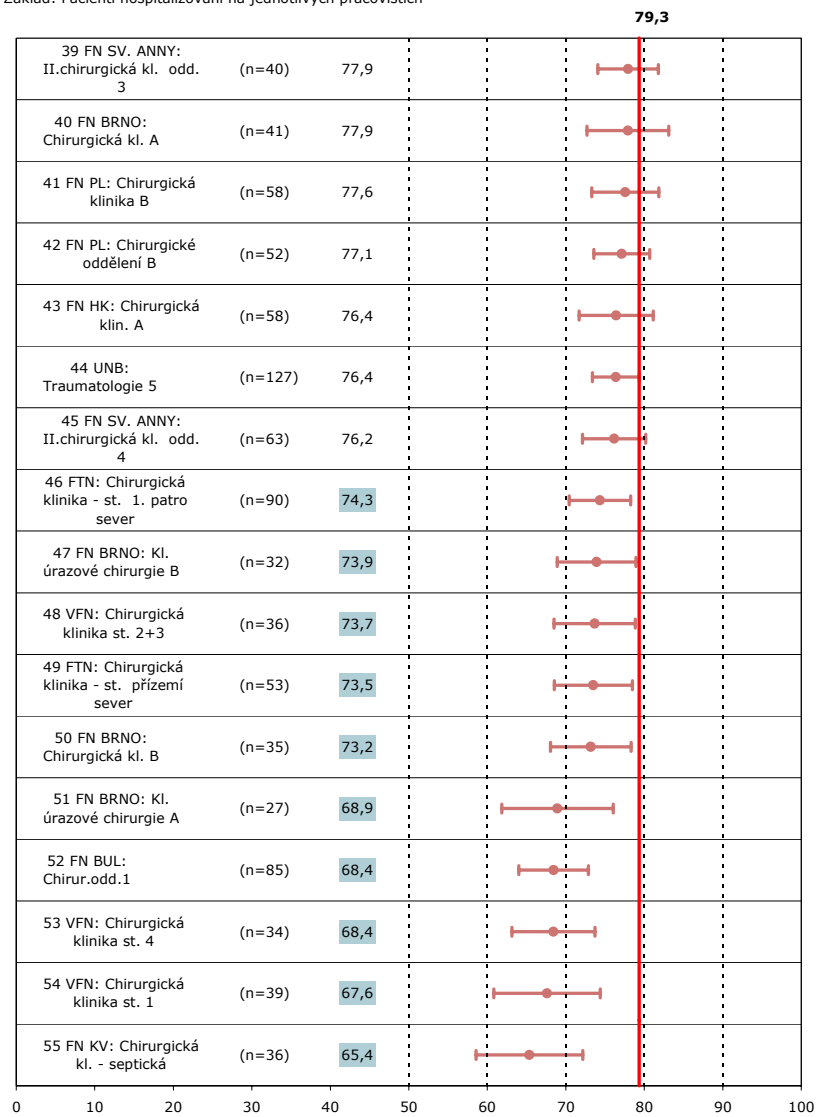
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Souhrnná spokojenost

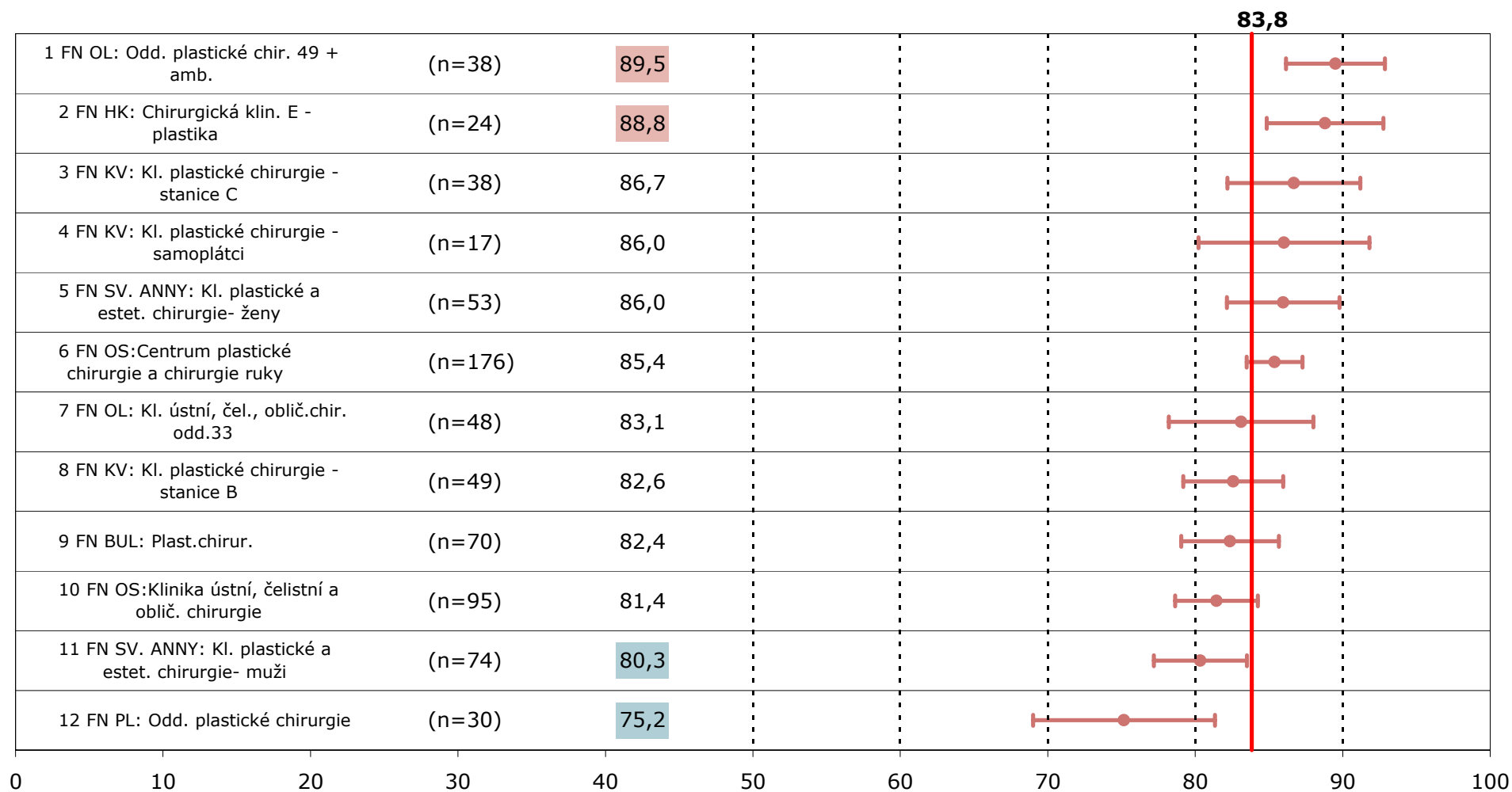
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie plastická: Souhrnná spokojenost

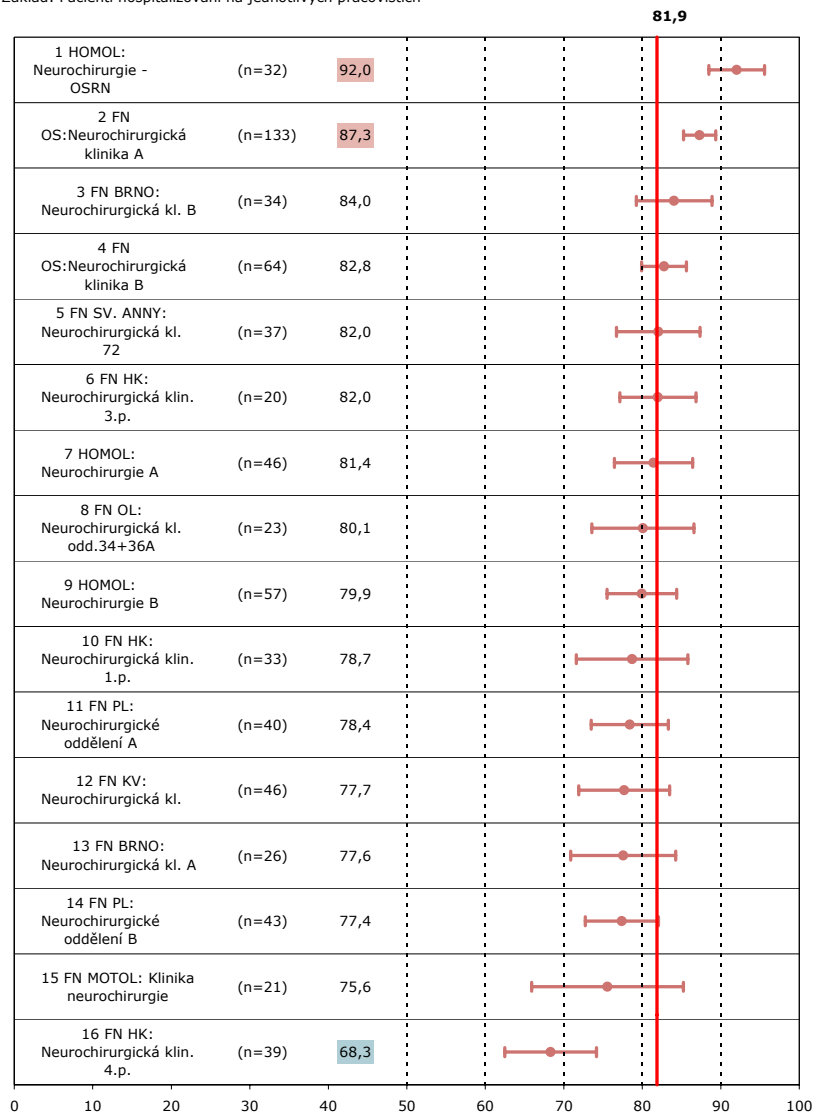
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurochirurgie: Souhrnná spokojenost

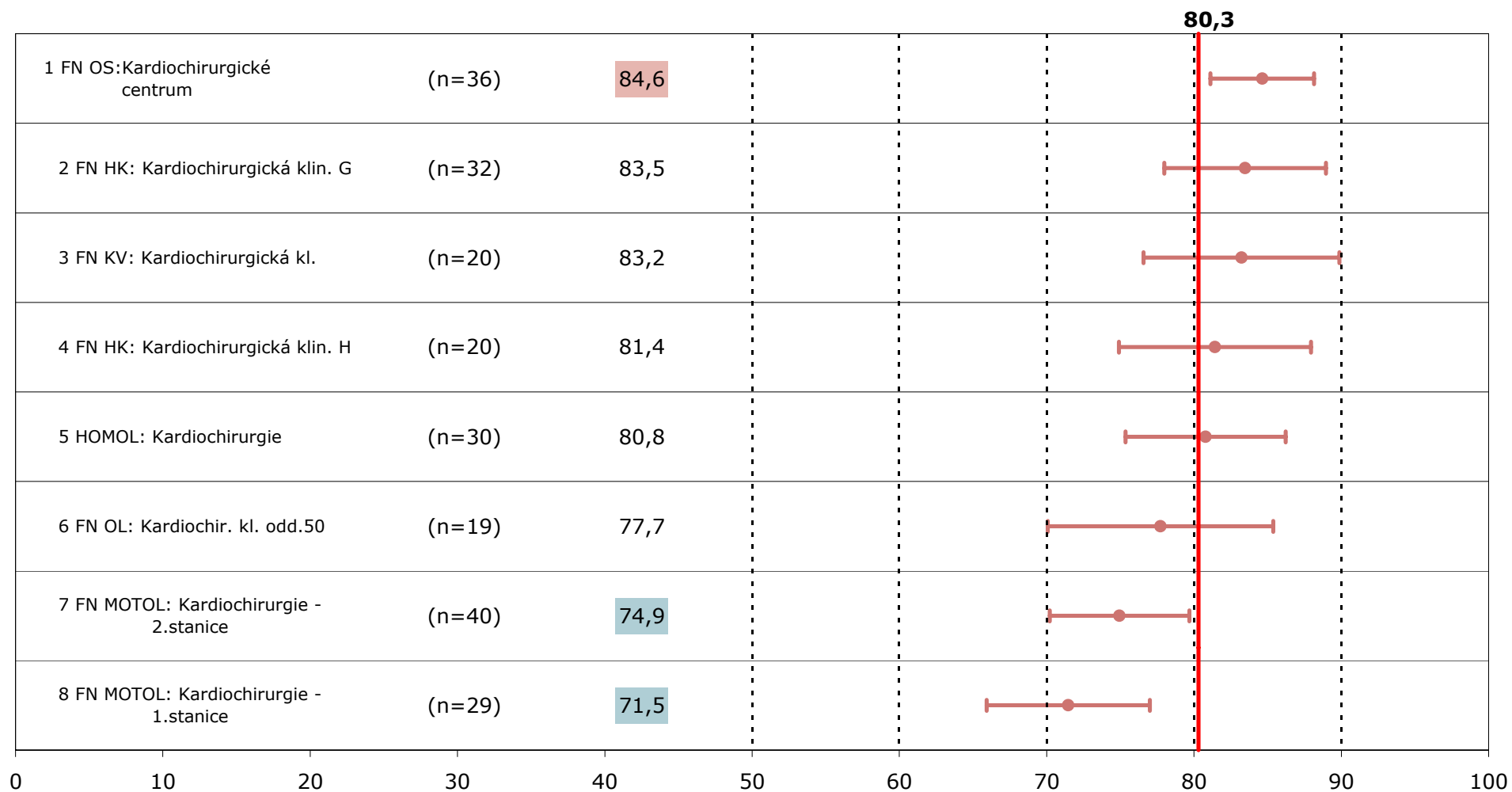
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Kardiochirurgie: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Ortopedie: Souhrnná spokojenost

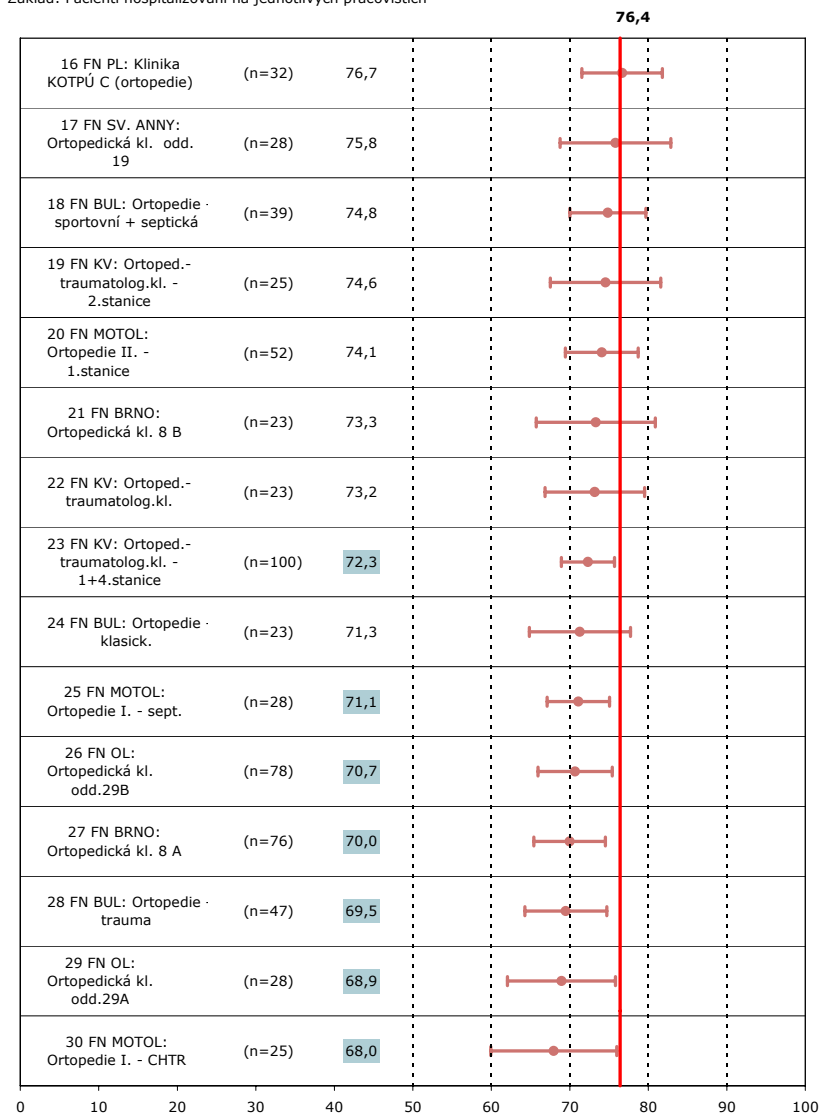
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Ortopedie: Souhrnná spokojenost

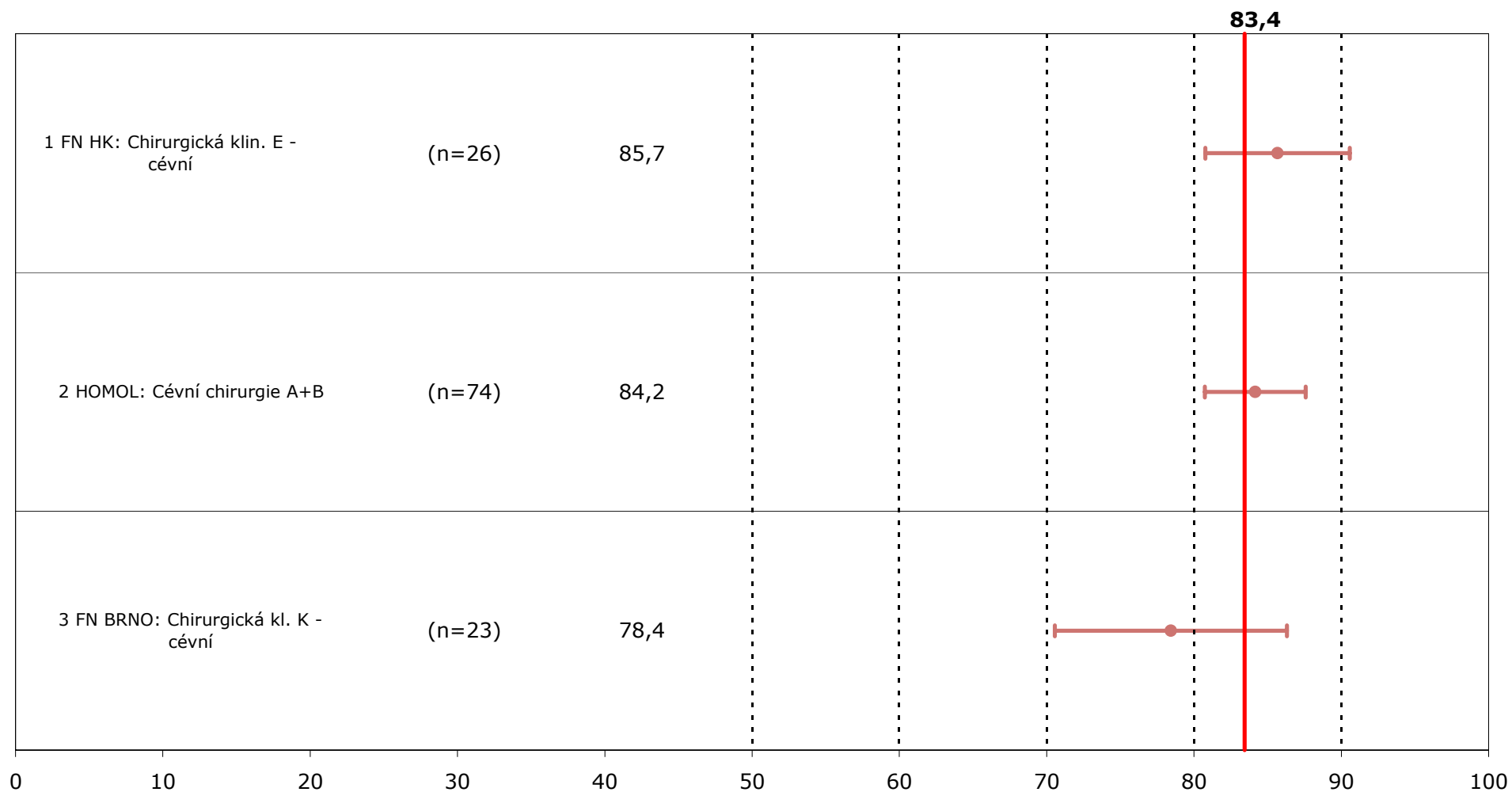
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Cévní chirurgie: Souhrnná spokojenost

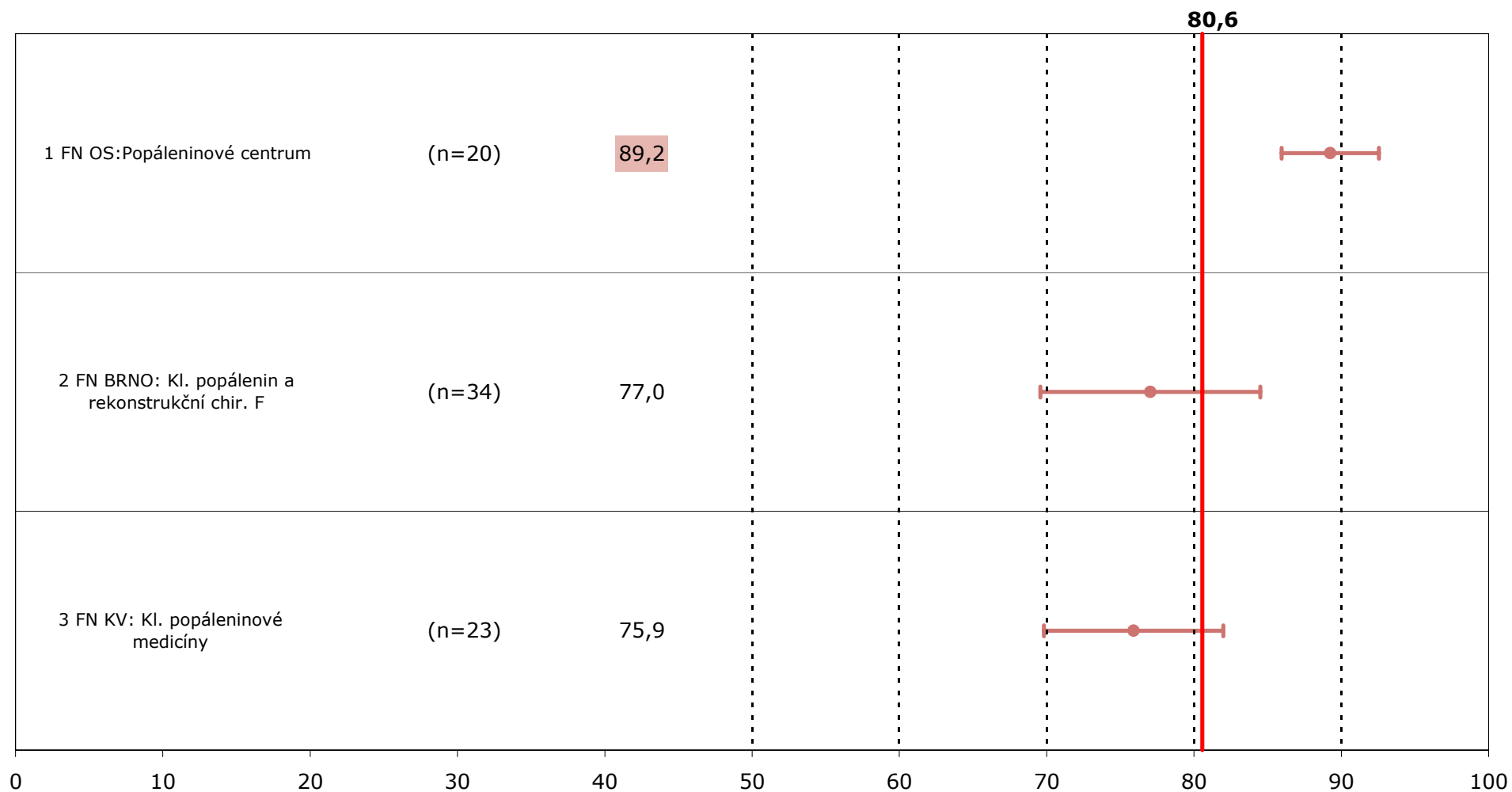
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Popáleniny: Souhrnná spokojenost

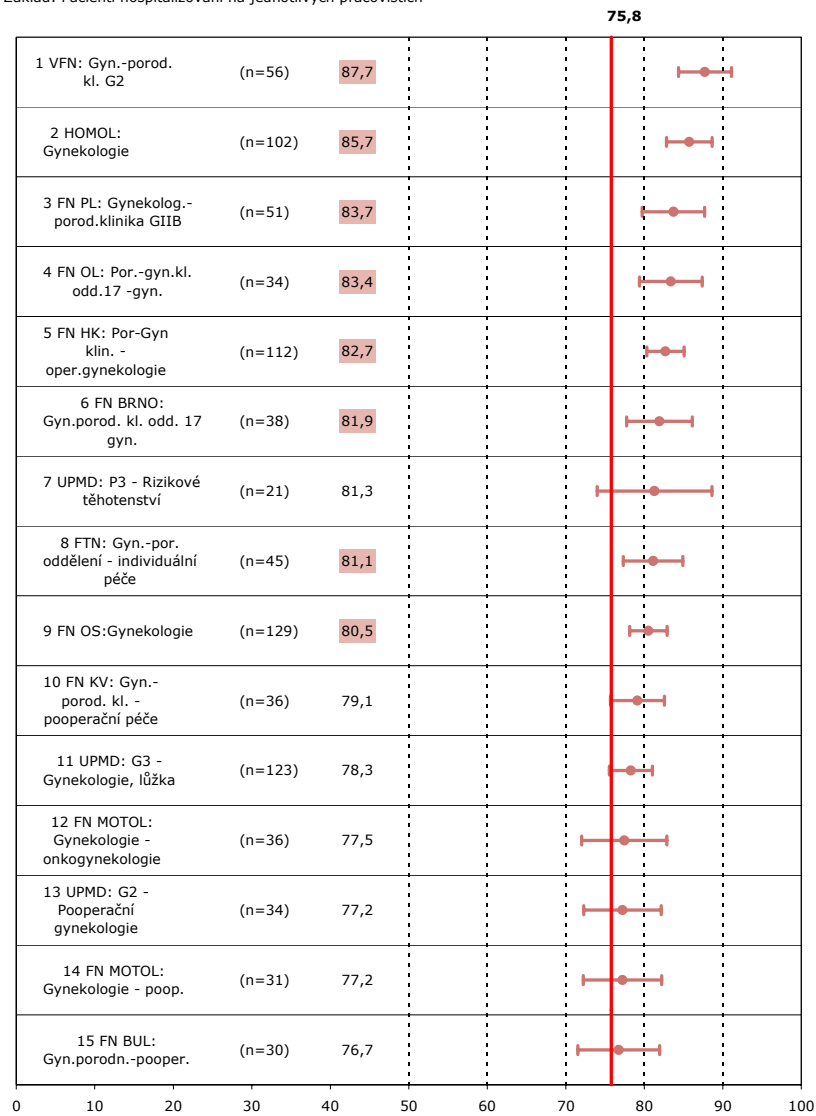
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Gynekologie: Souhrnná spokojenost

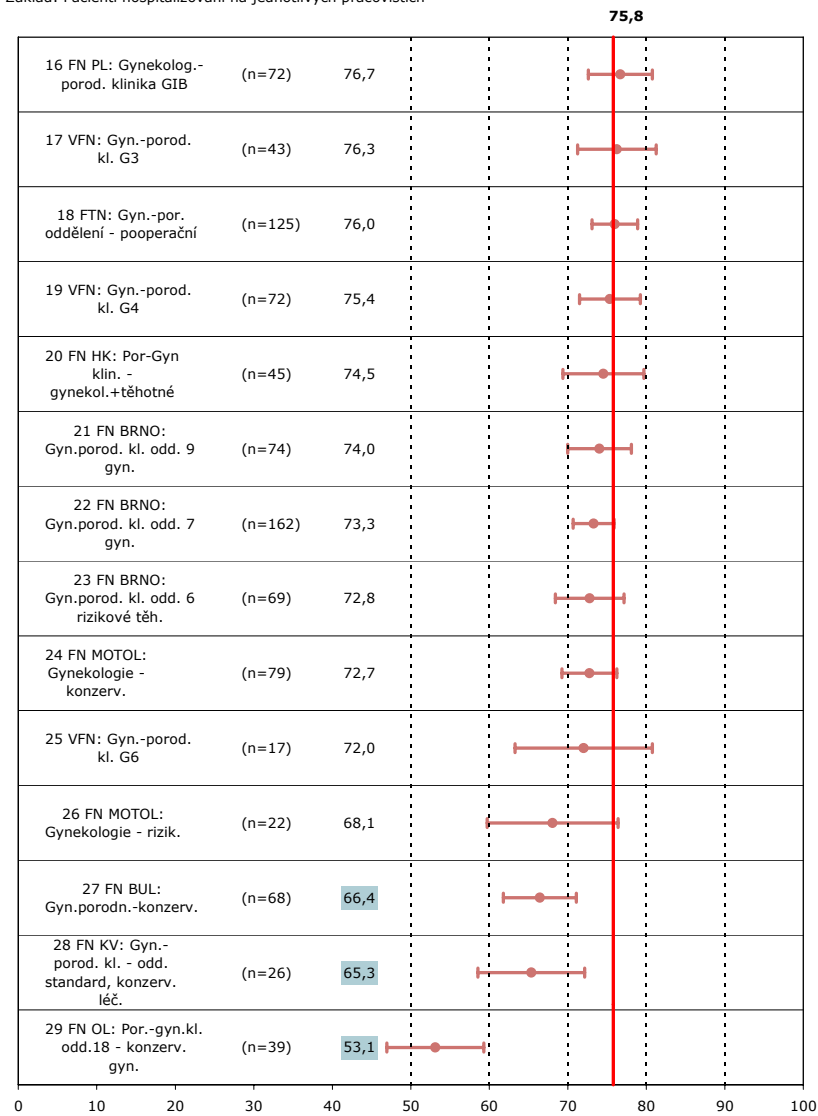
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Gynekologie: Souhrnná spokojenost

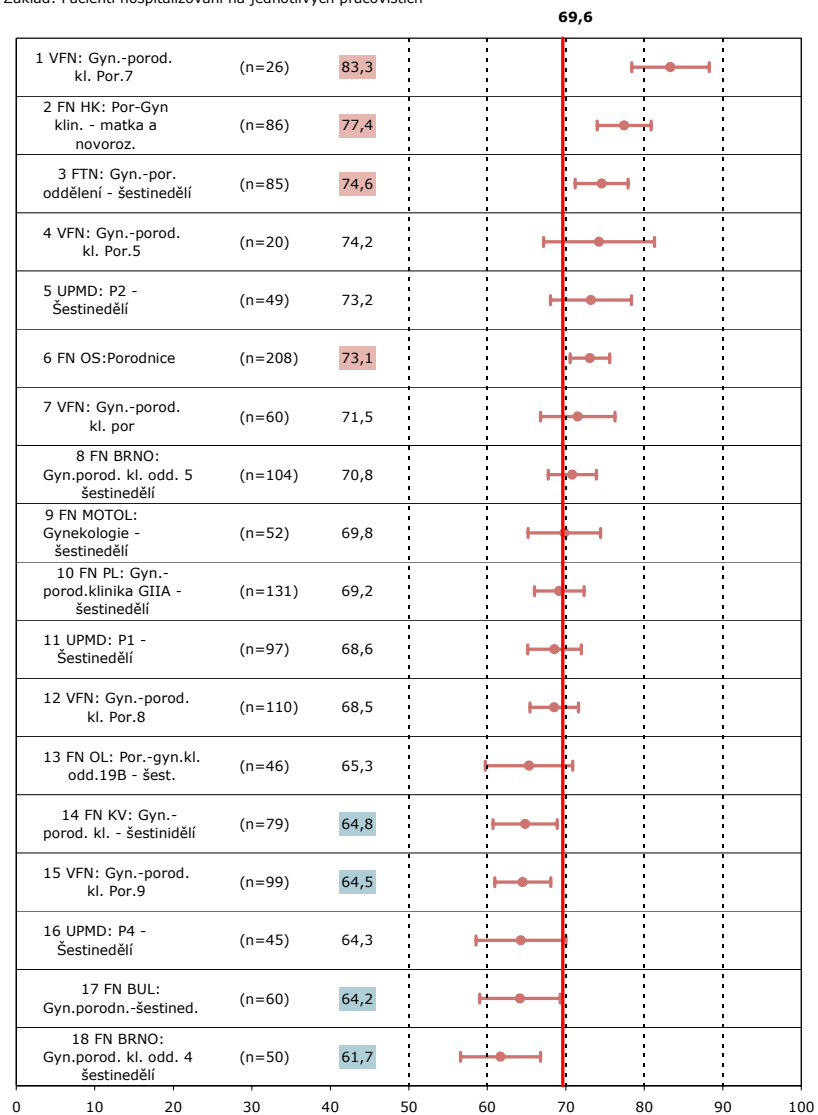
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Porodnictví: Souhrnná spokojenost

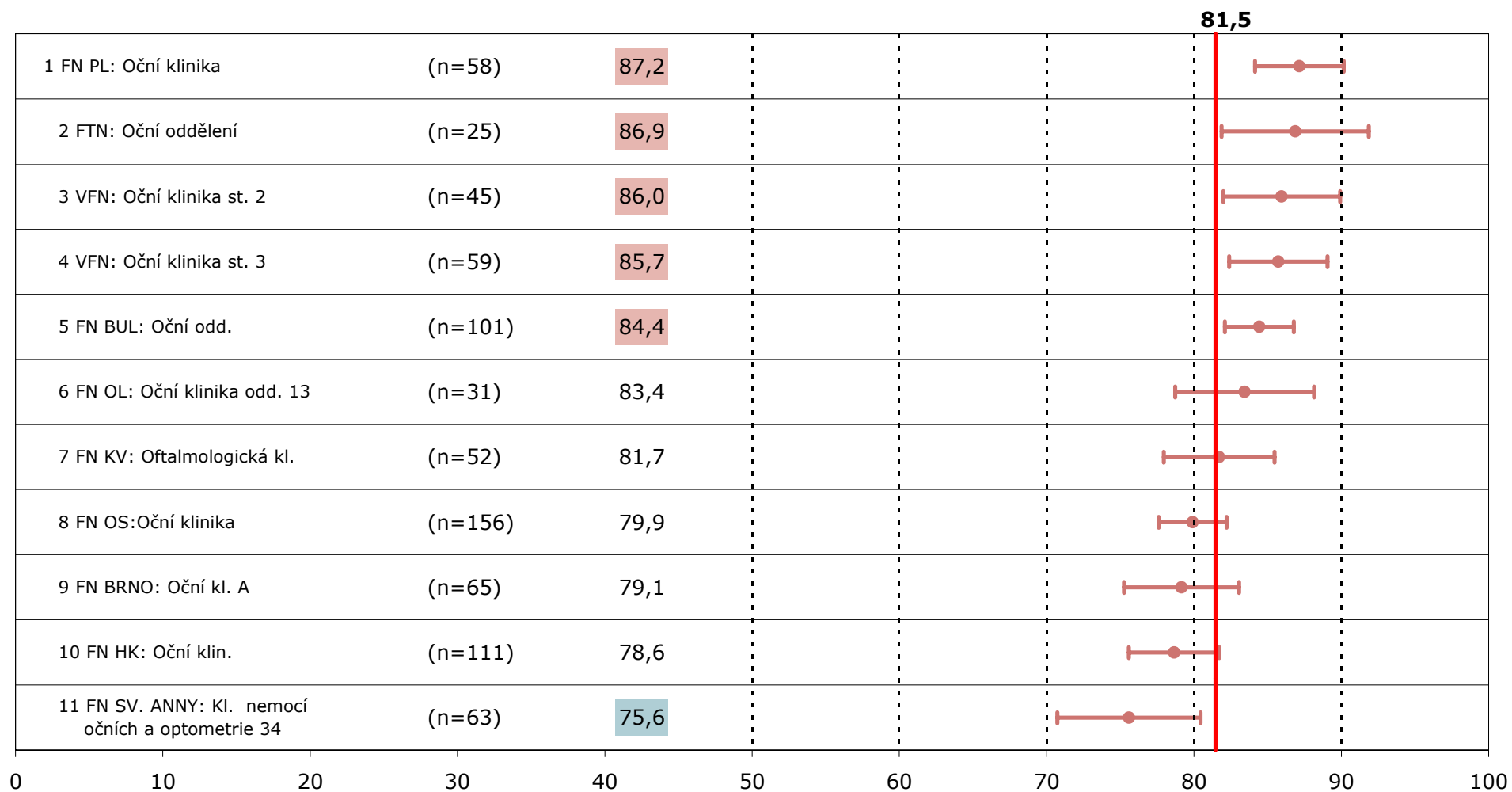
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Oftalmologie: Souhrnná spokojenost

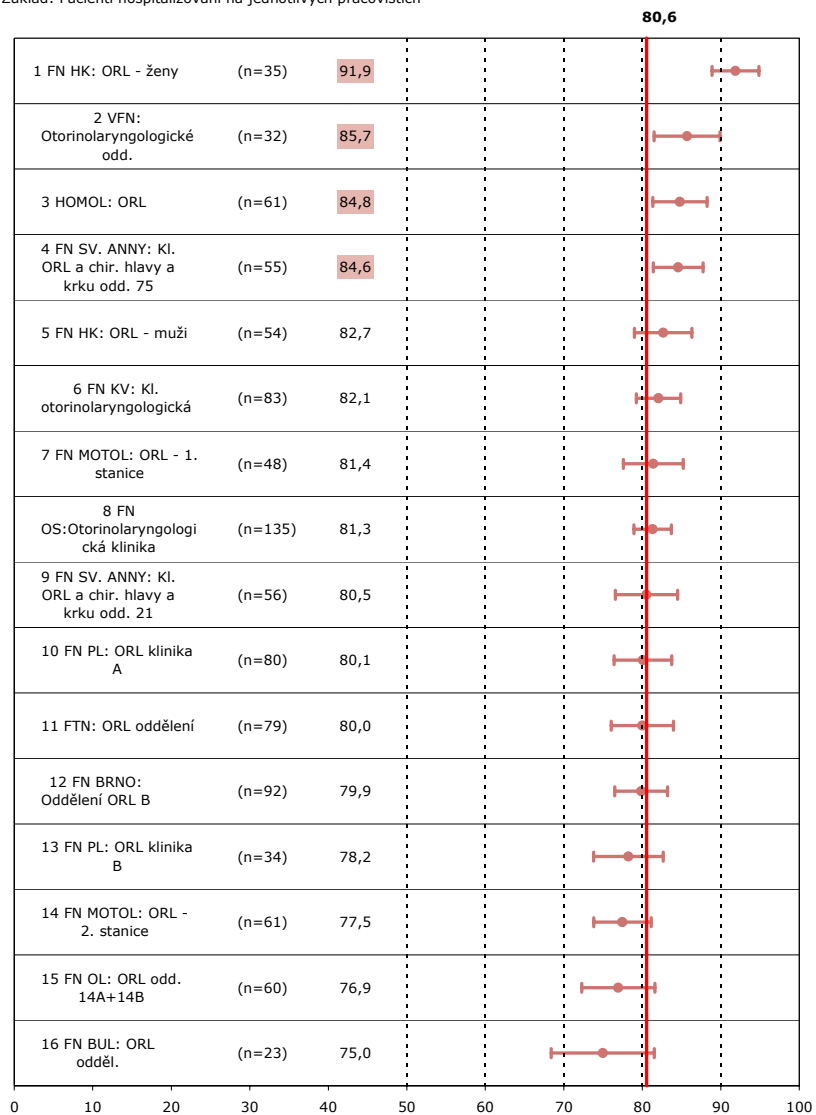
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ORL: Souhrnná spokojenost

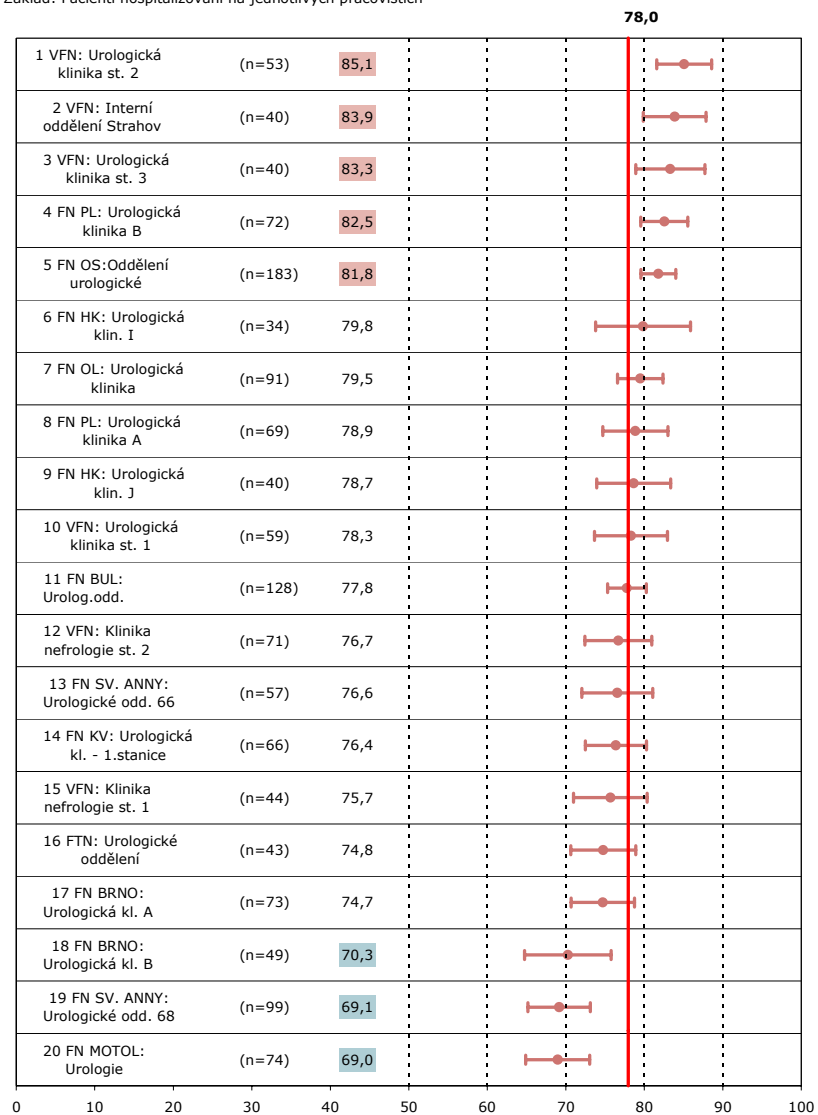
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Urologie, nefrologie: Souhrnná spokojenost

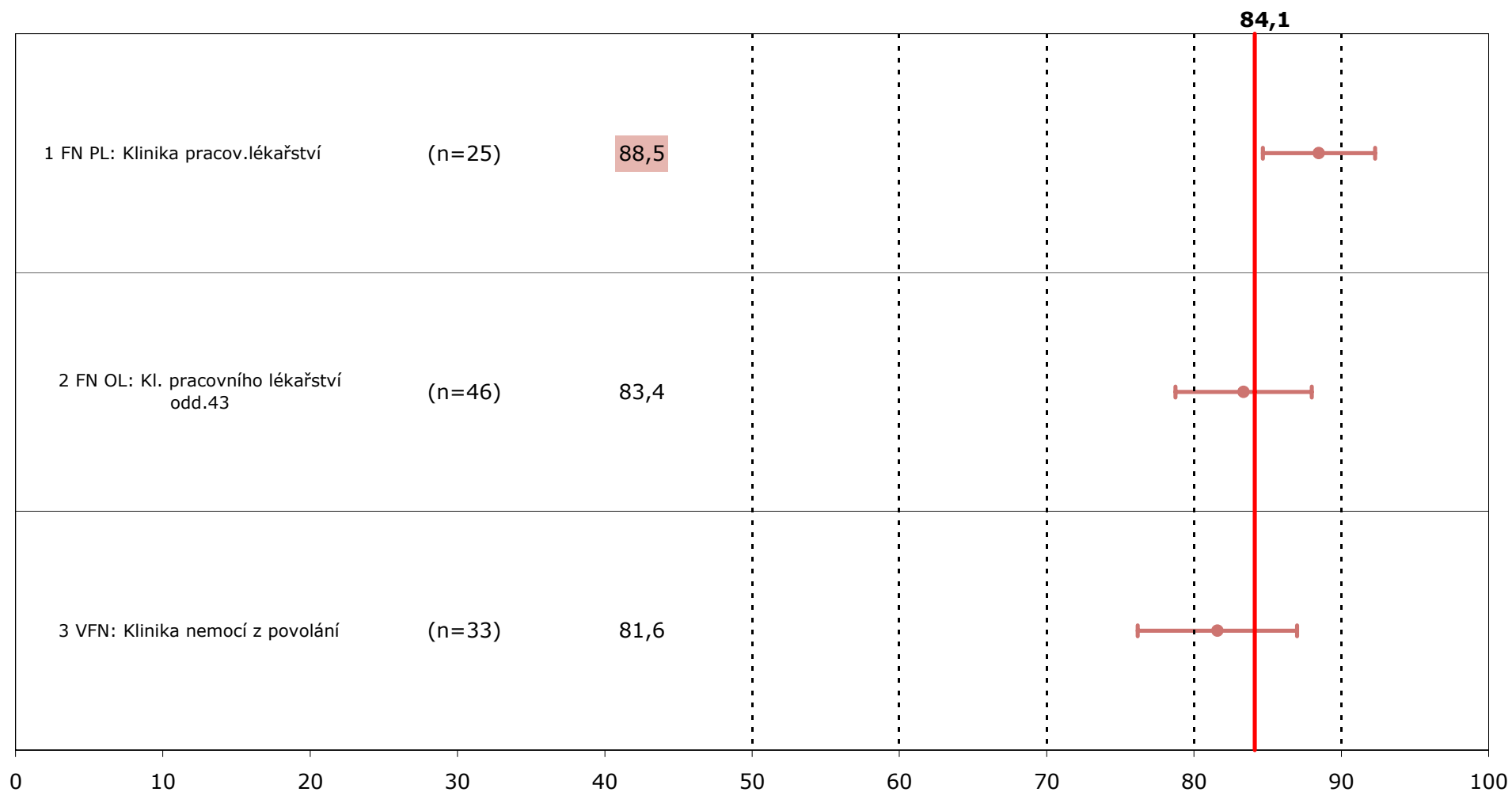
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Pracovní lékařství: Souhrnná spokojenost

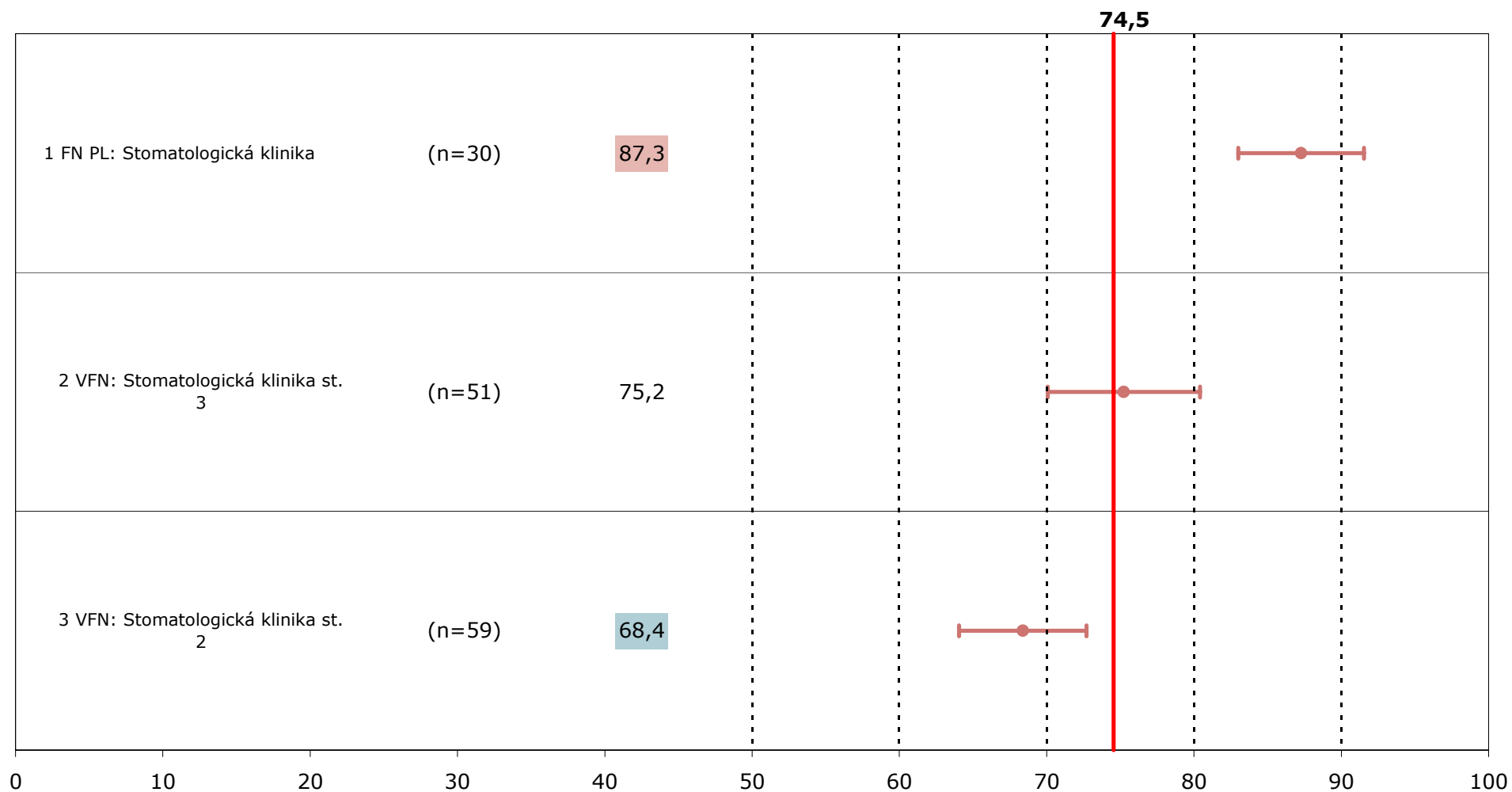
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Stomatologie, stomatochirurgie: Souhrnná spokojenost

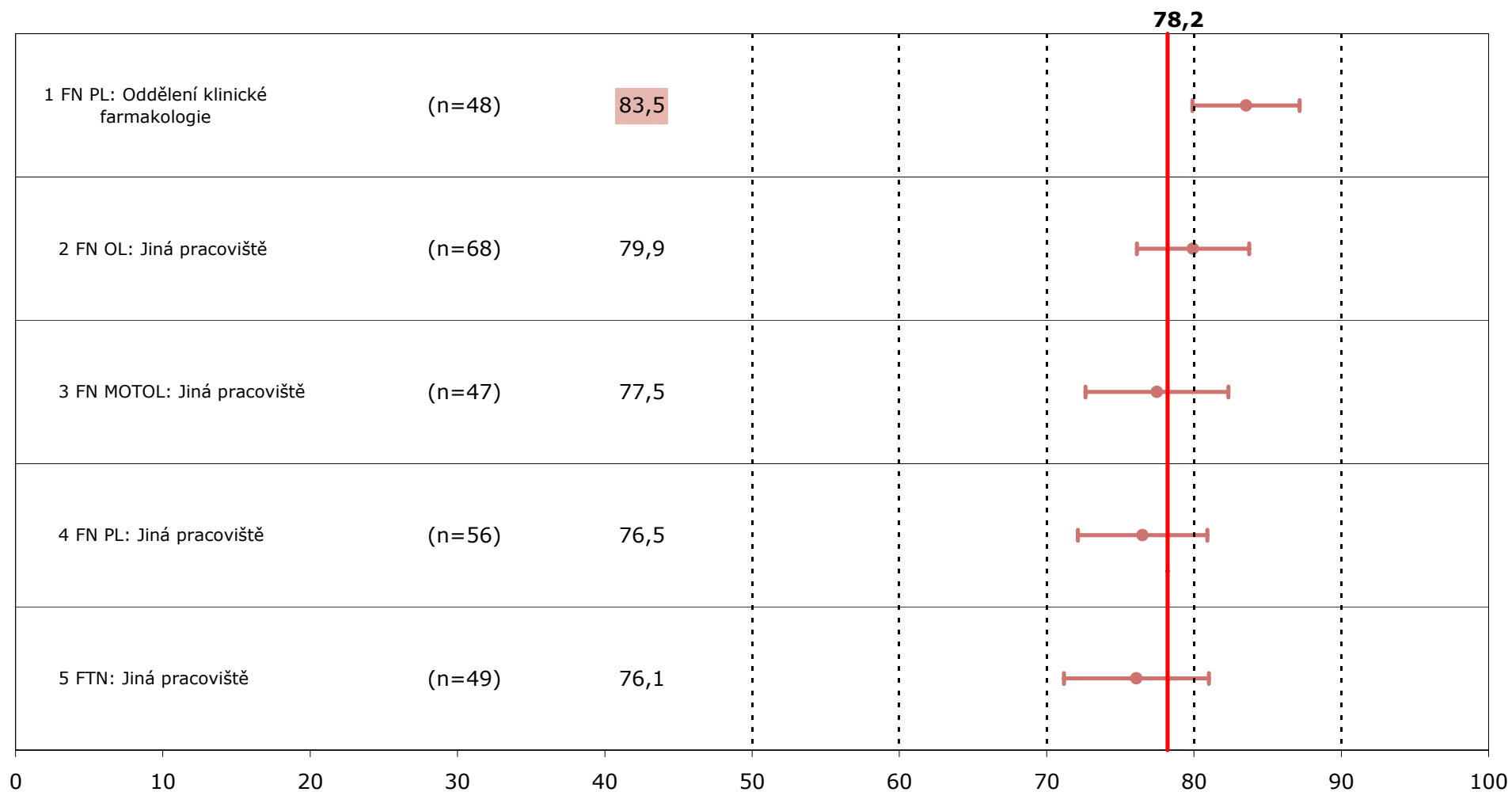
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



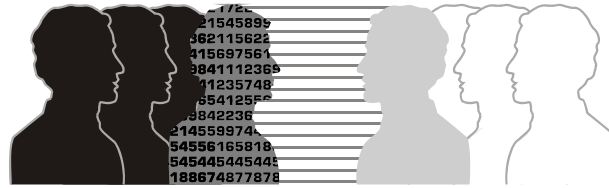
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Jiné: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



Spokojenost se sestrami

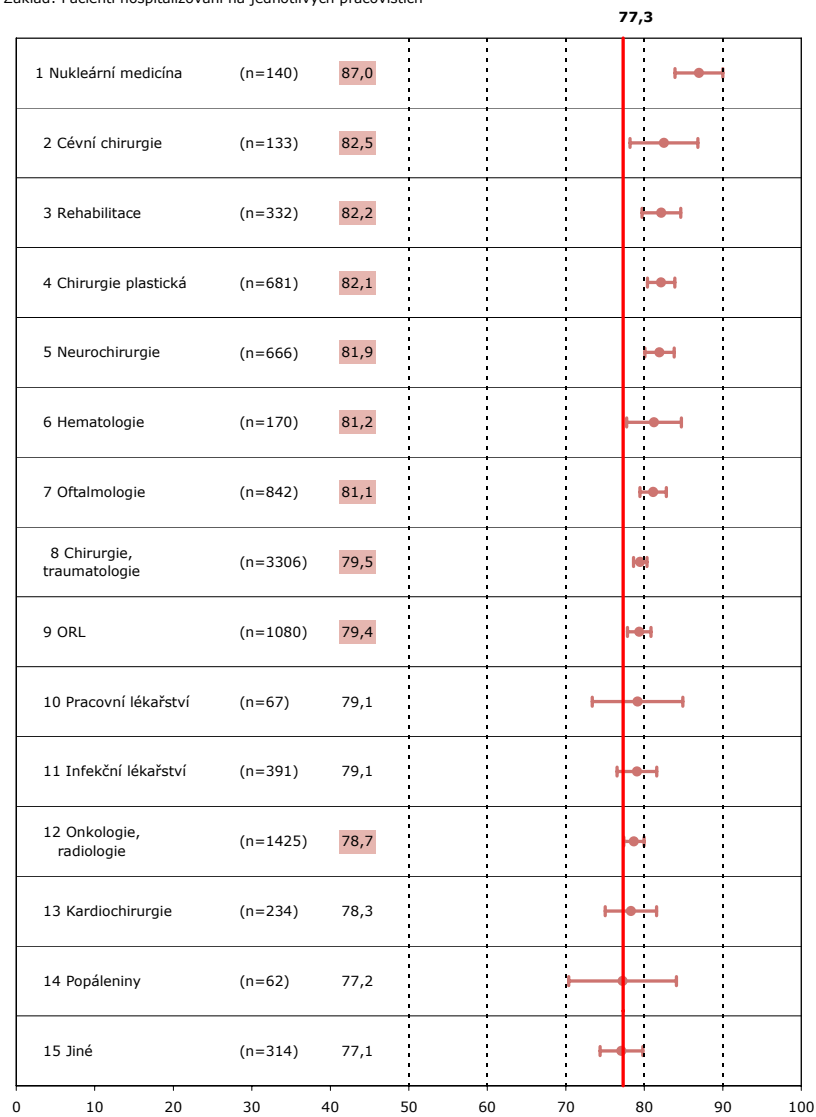
Nadprůměrná spokojenost se sestrami je na těchto oborech: Oftalmologie, Chirurgie plastická, Nukleární medicína, Rehabilitace a Onkologie, radiologie

Podprůměrná spokojenost se sestrami je na těchto oborech: Pediatrie, LDN, Psychiatrie, Gynekologie-Porodnictví a Neurologie

Spokojenost se sestrami podle oborů - 2008

Spokojenost se sestrami podle oborů

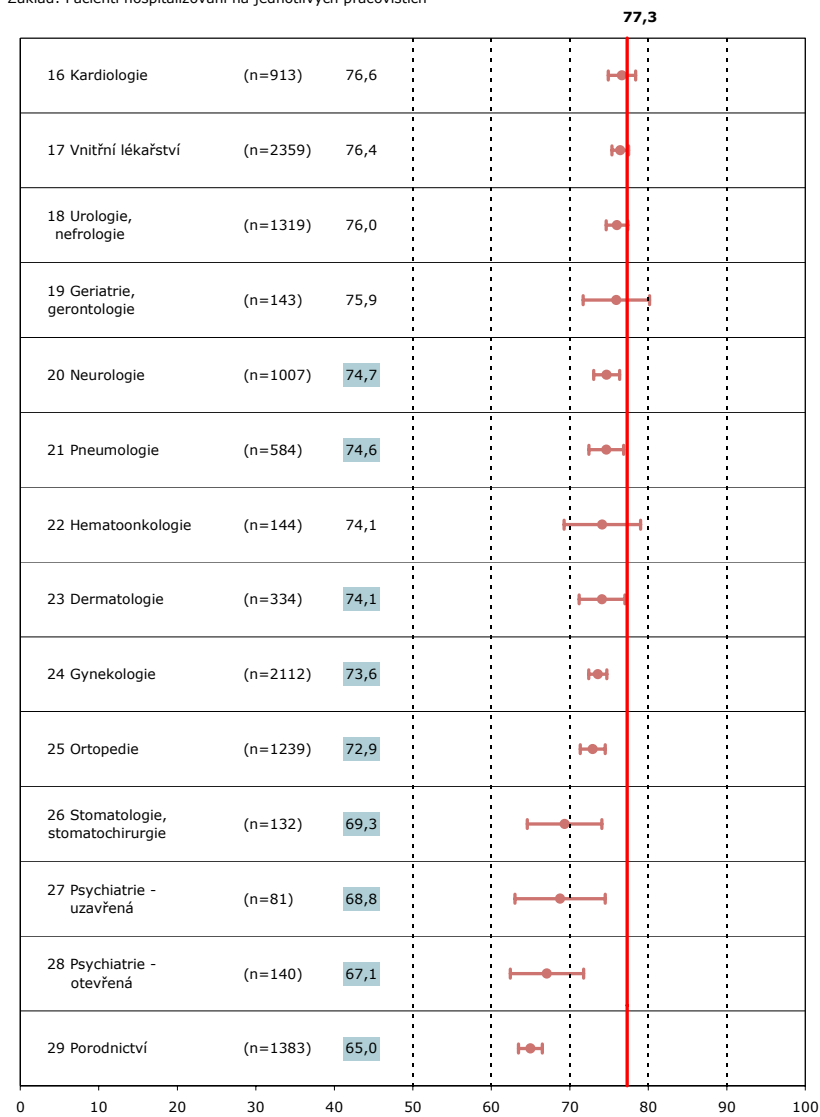
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami podle oborů

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

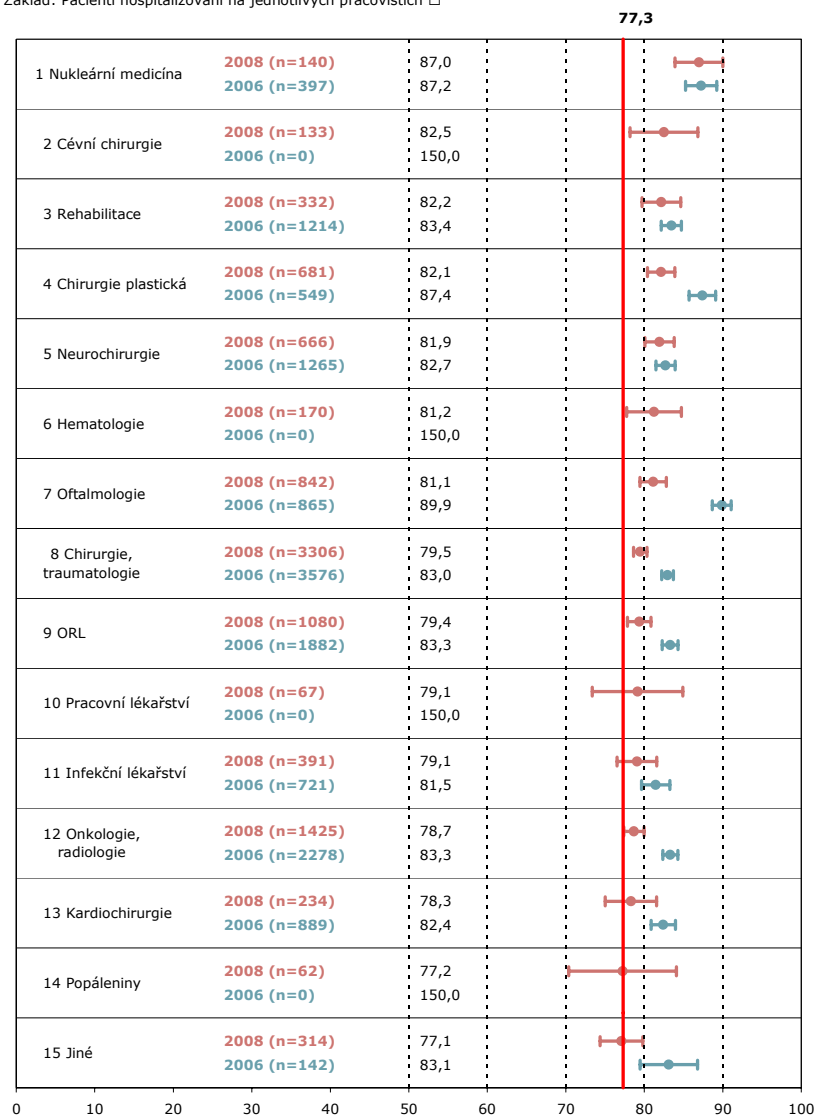


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami podle oborů - dynamika

Spokojenost se sestrami podle oborů

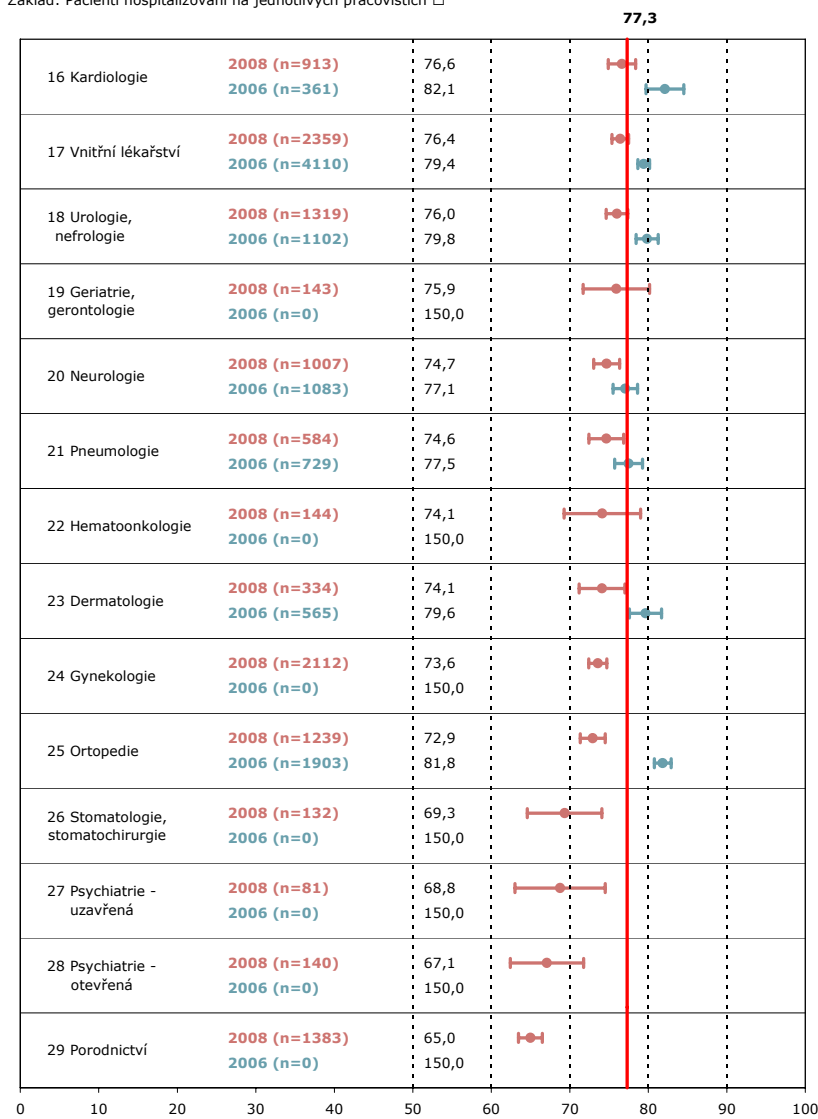
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost se sestrami podle oborů

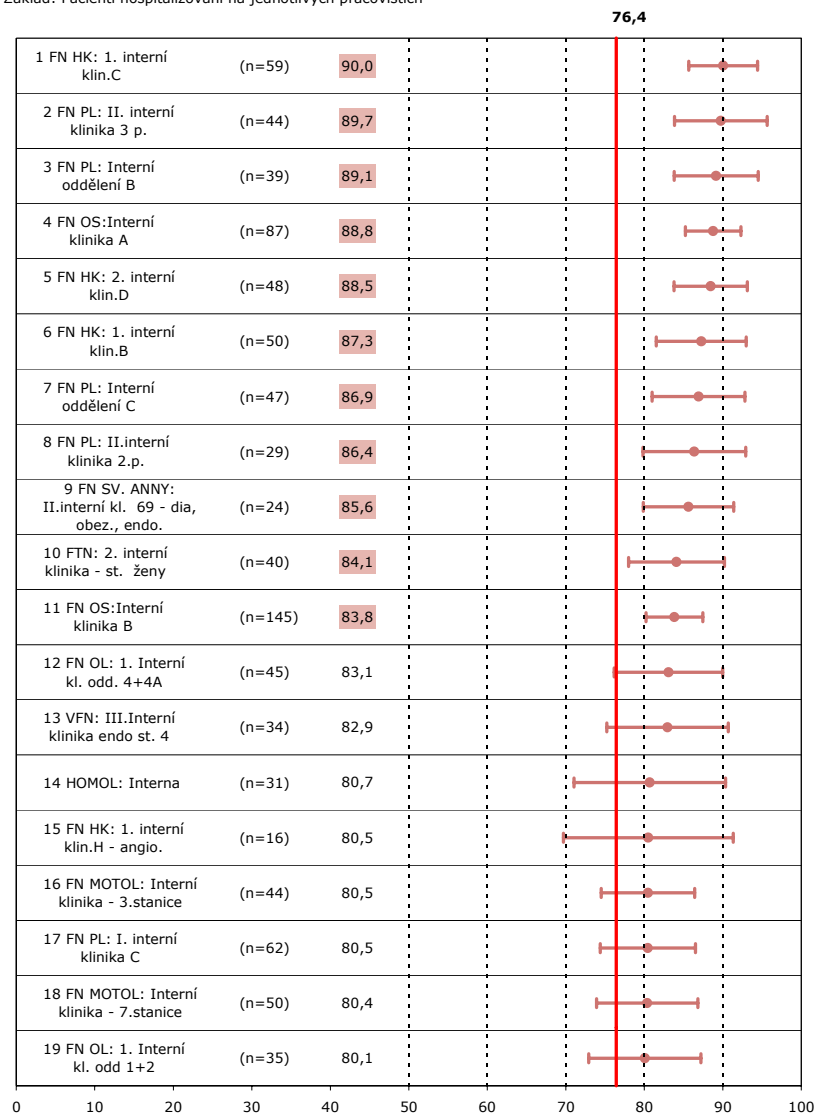
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Spokojenost se sestrami

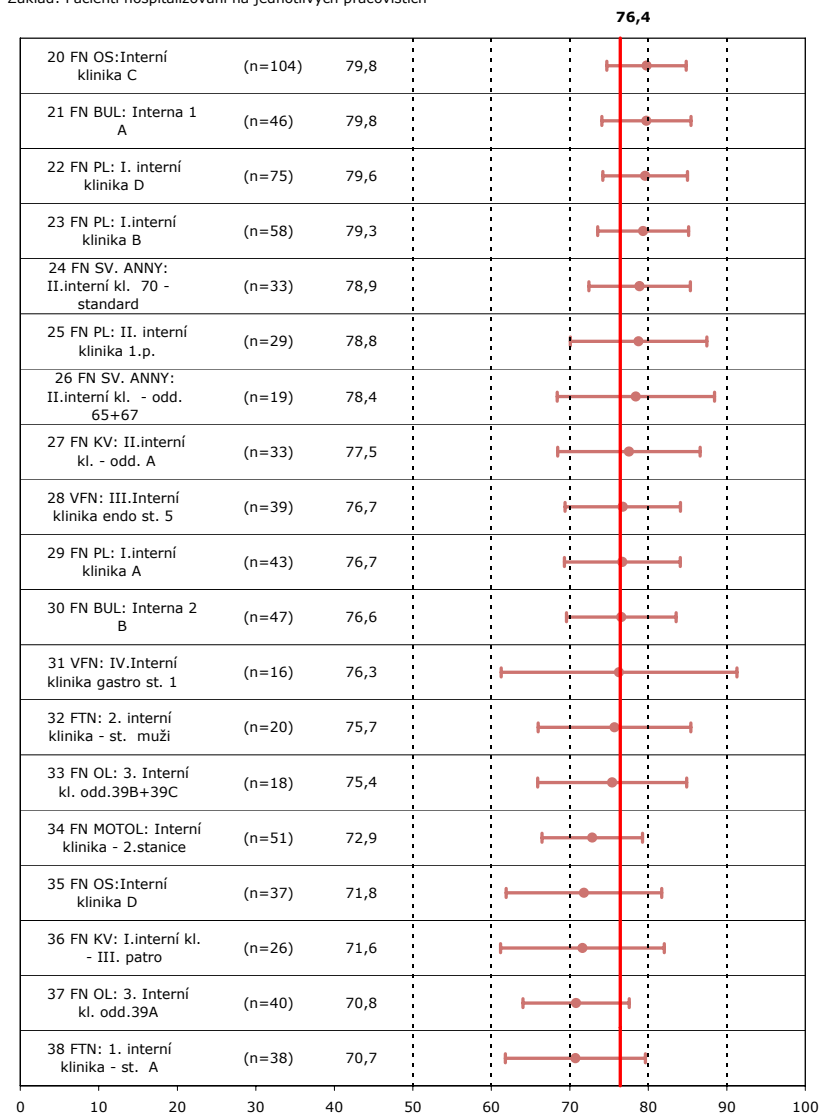
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Spokojenost se sestrami

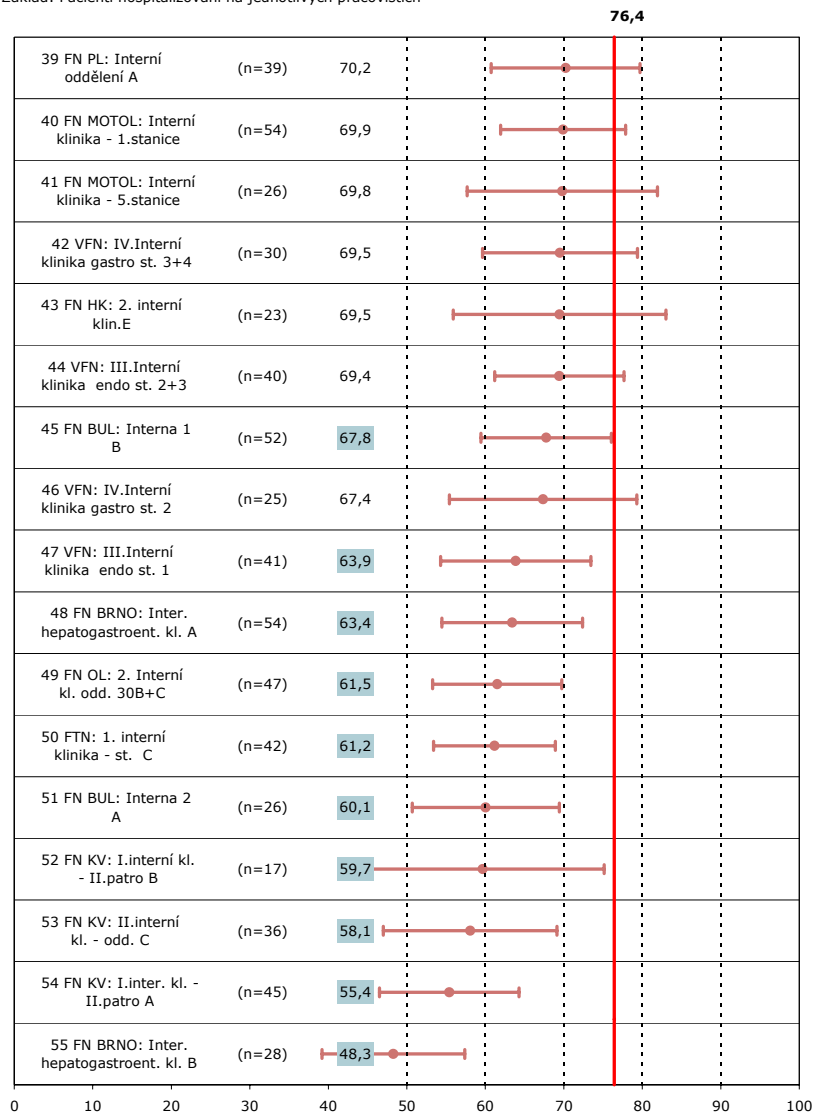
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Spokojenost se sestrami

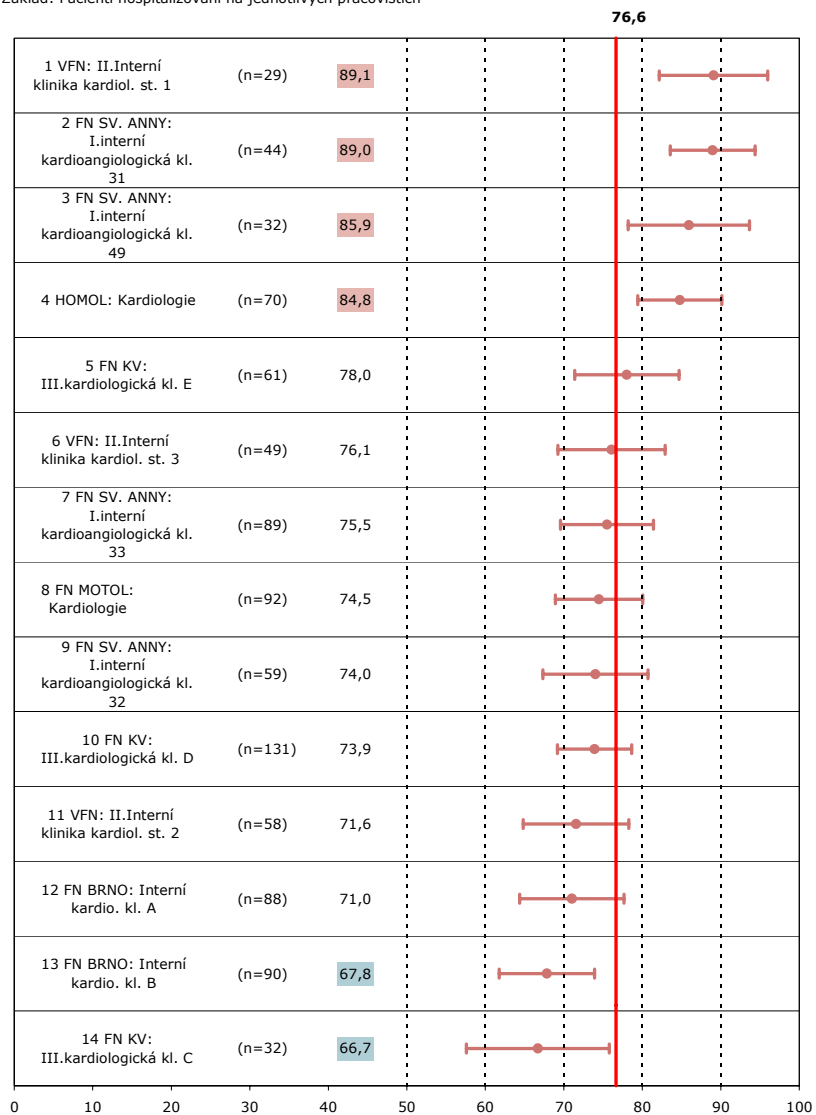
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Kardiologie: Spokojenost se sestrami

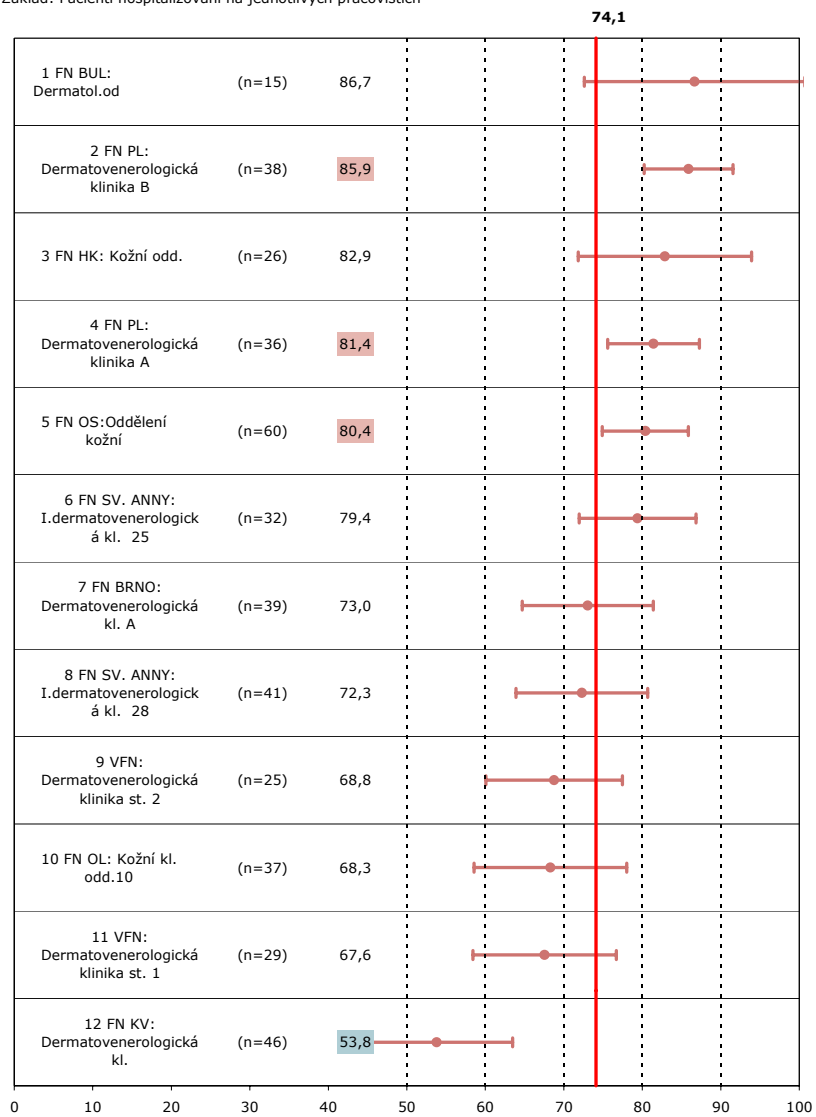
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Dermatologie: Spokojenost se sestrami

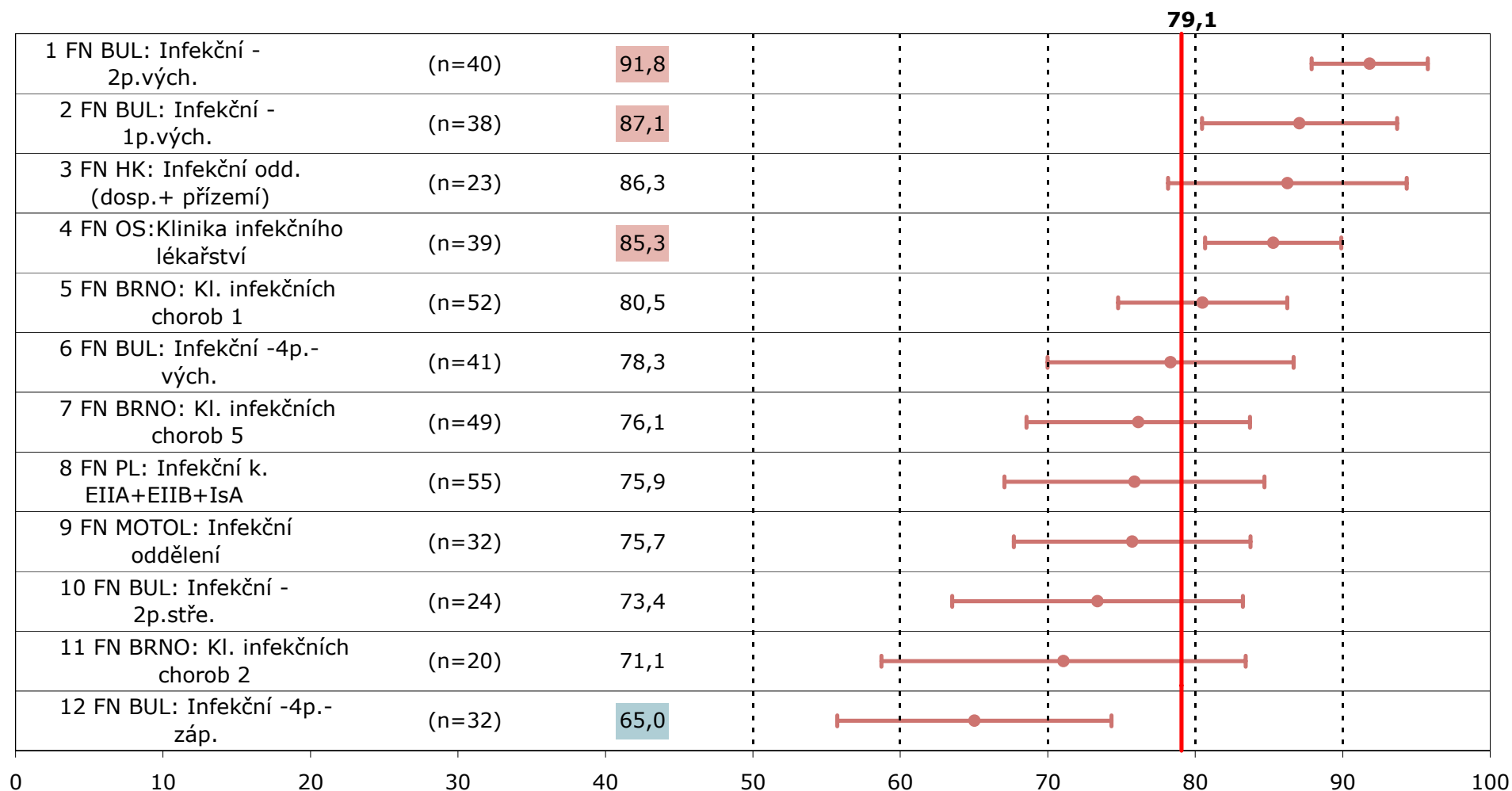
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Infekční lékařství: Spokojenost se sestrami

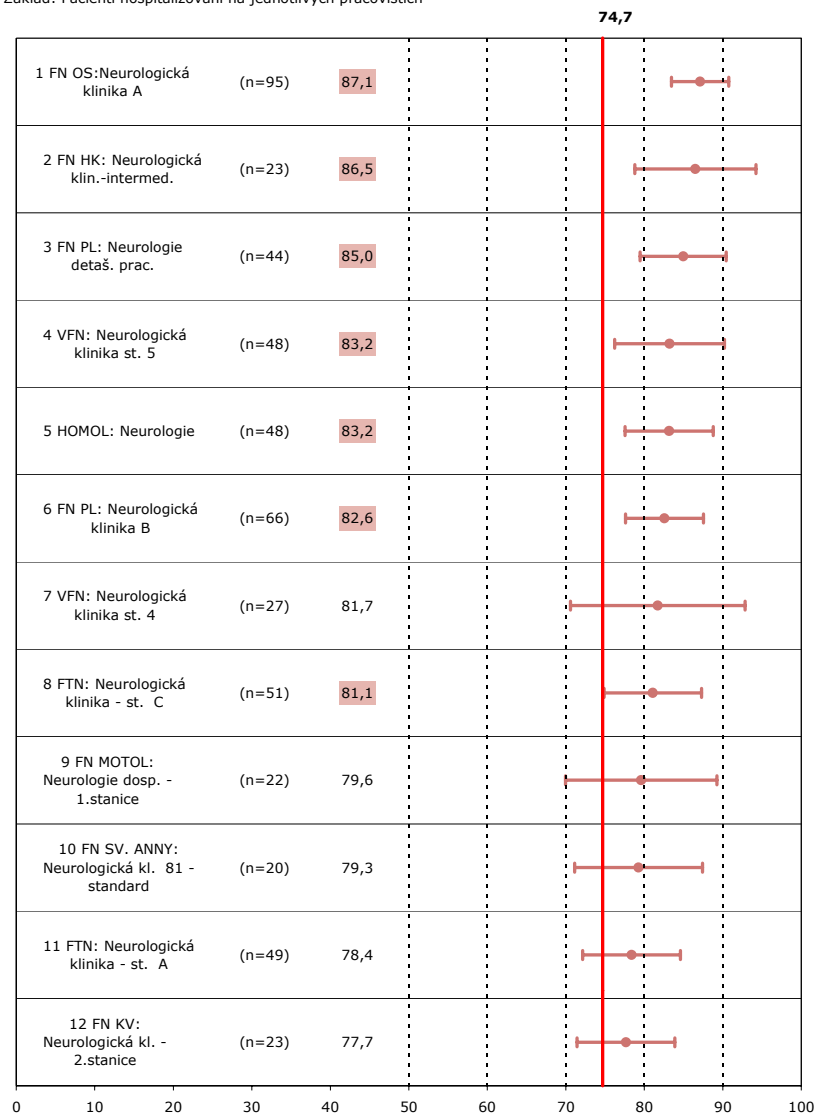
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

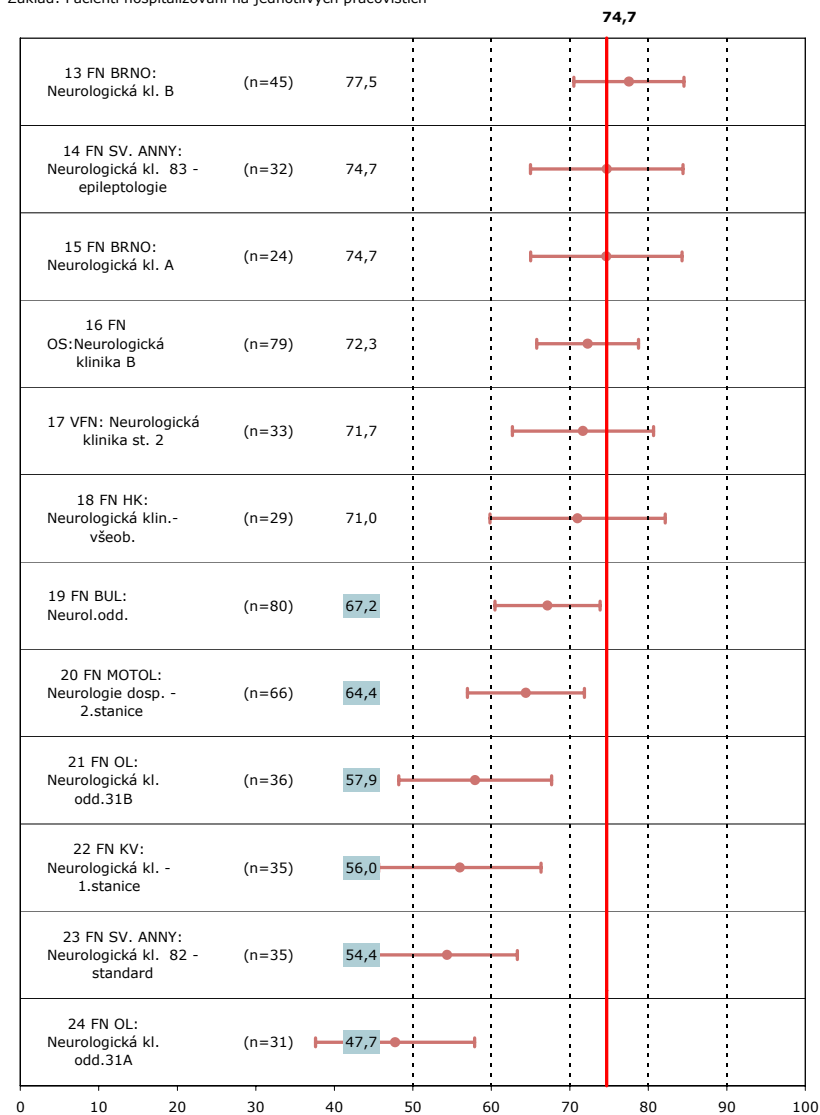
Neurologie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



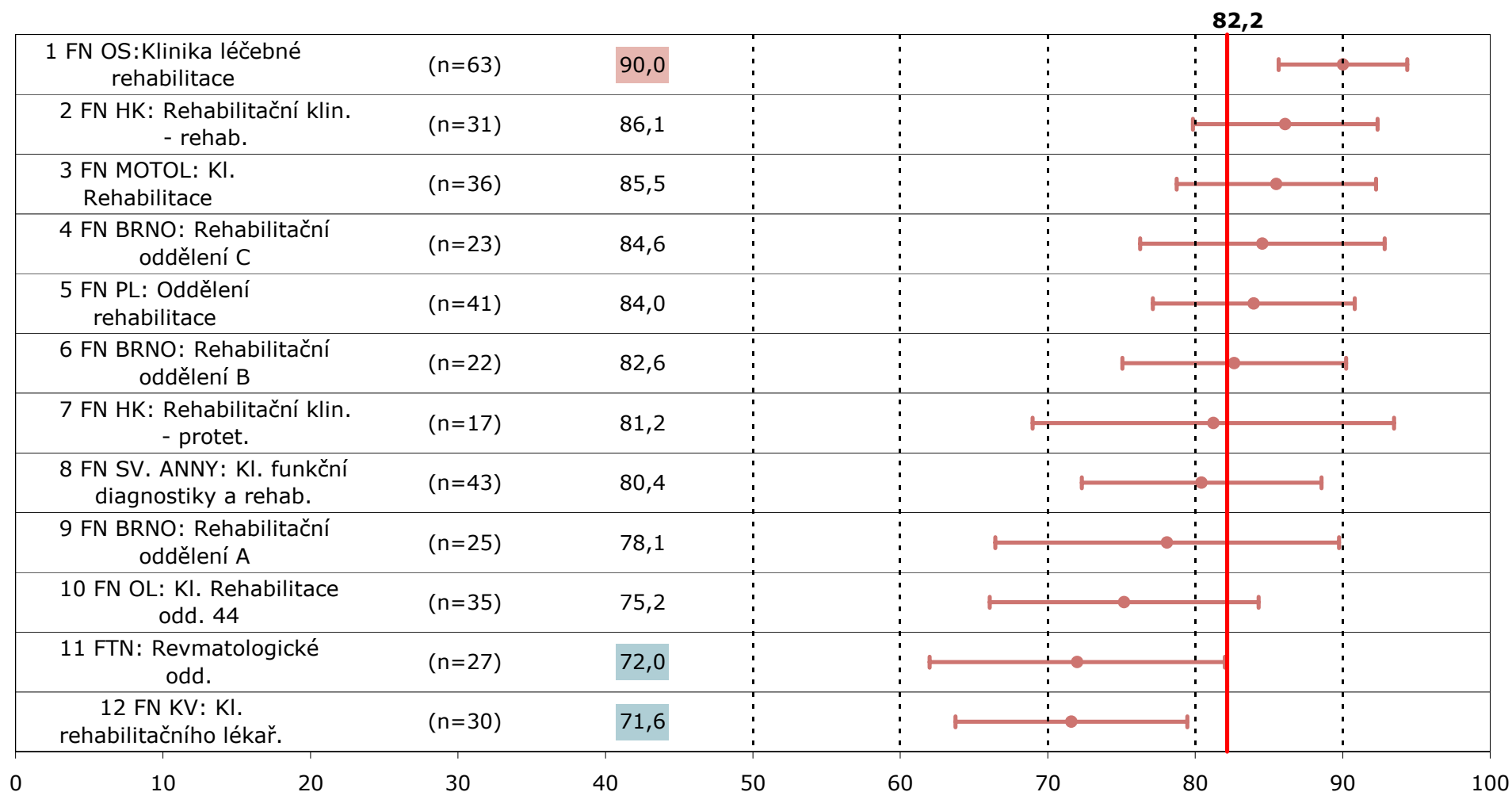
Neurologie: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Rehabilitace: Spokojenost se sestrami

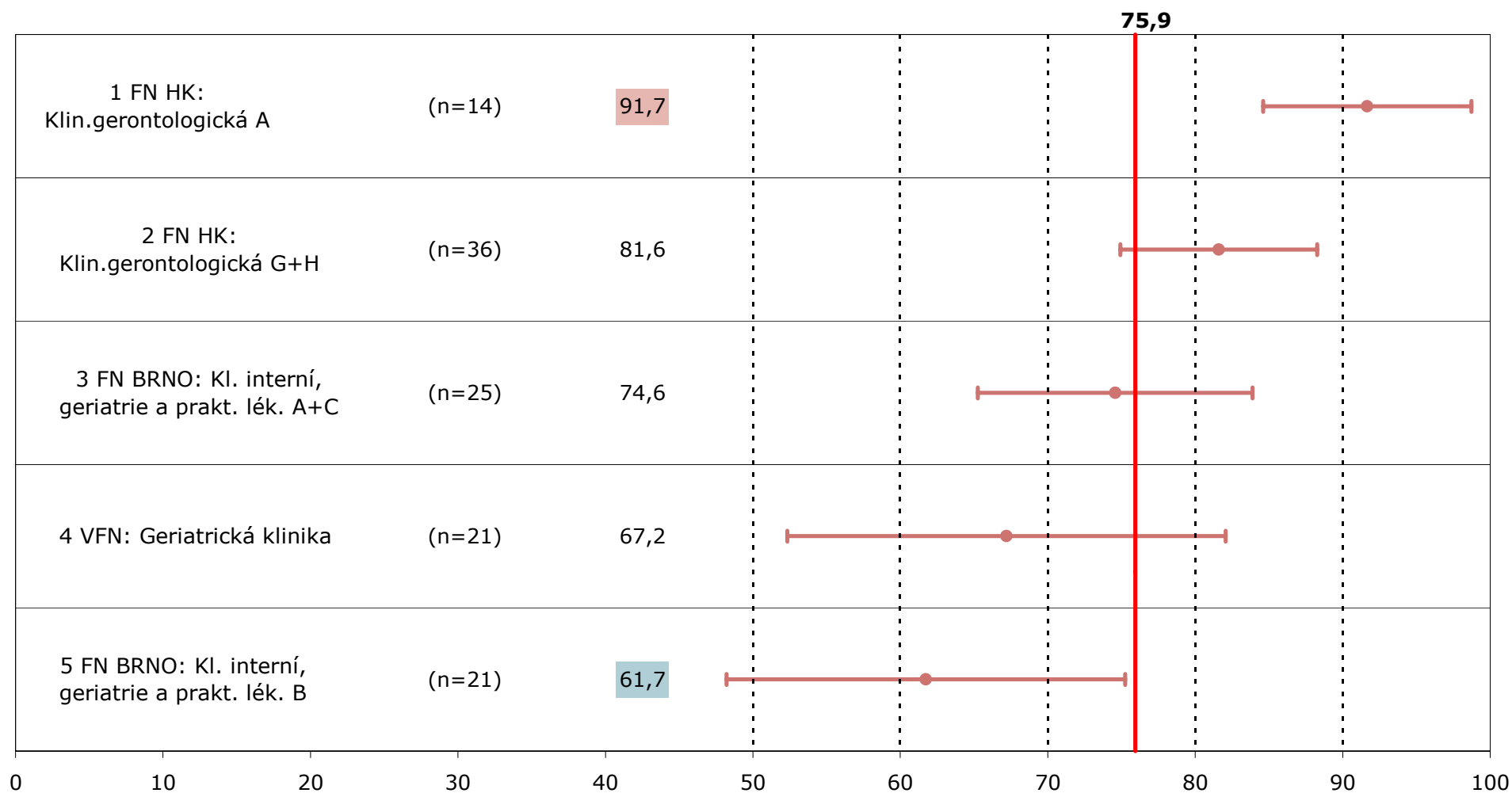
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Geriatric, gerontology: Satisfaction with nurses

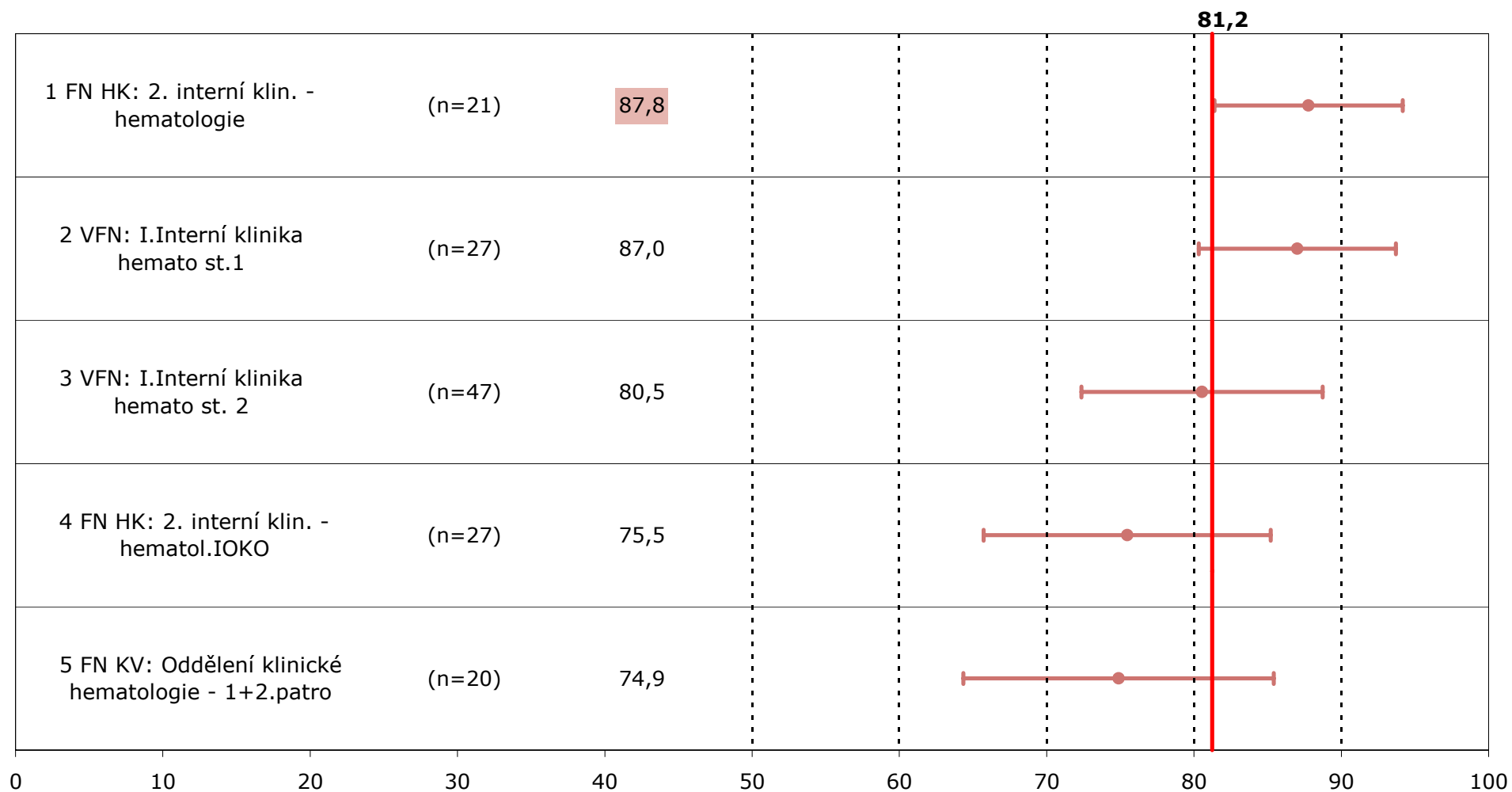
základ: Patients hospitalized in individual workplaces



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Hematologie: Spokojenost se sestrami

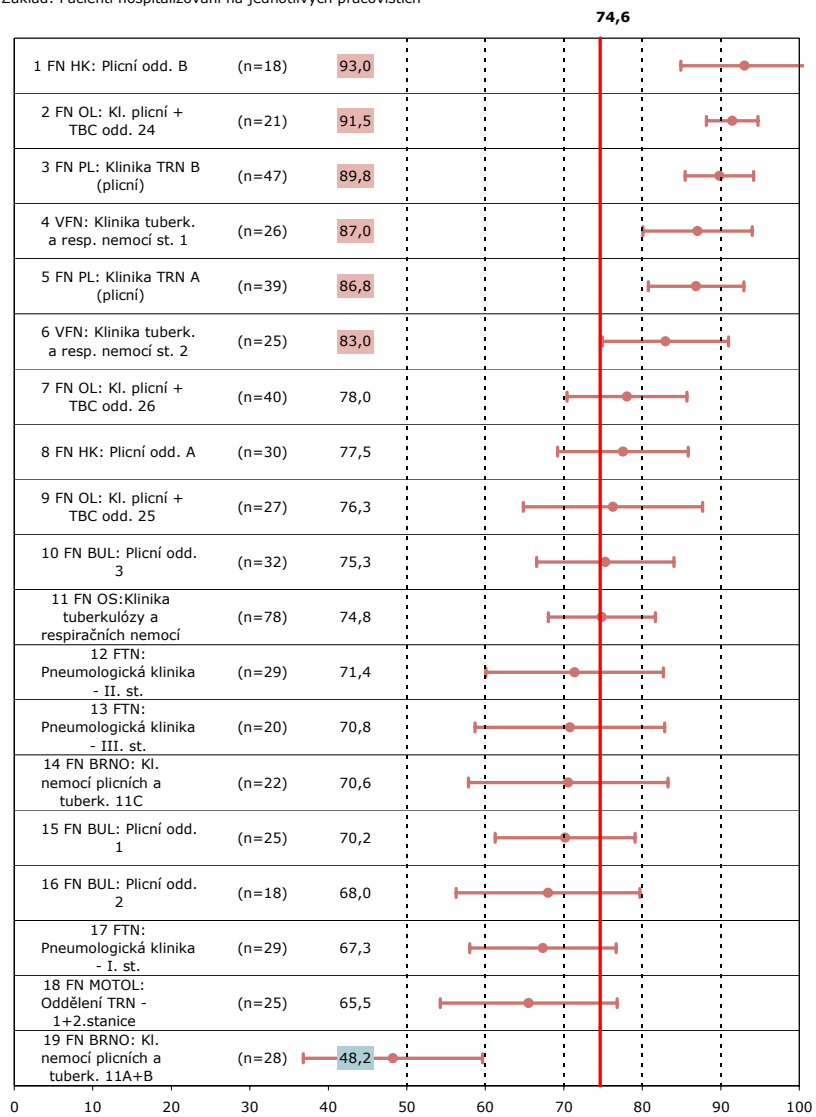
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Pneumologie: Spokojenost se sestrami

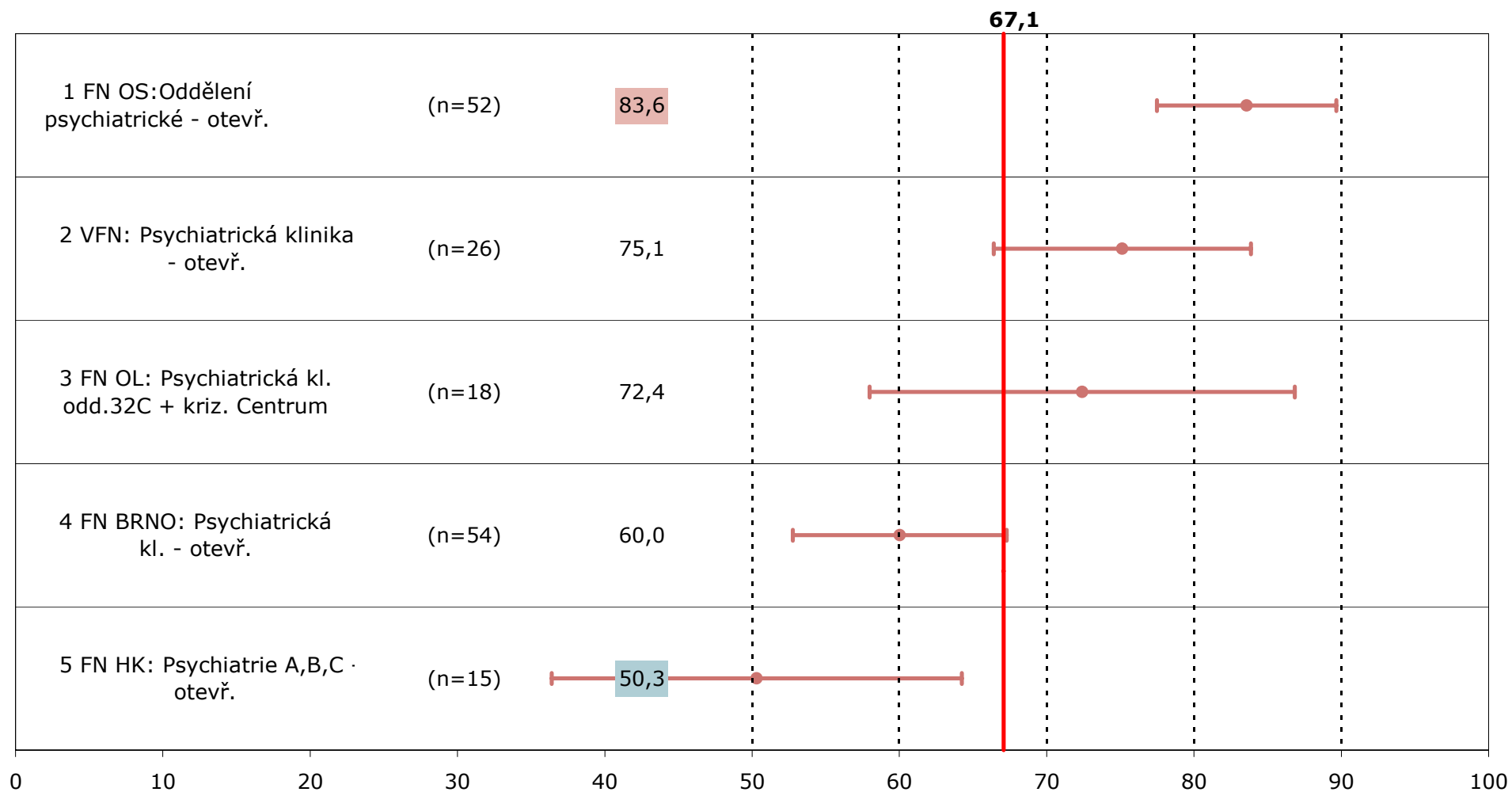
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Psychiatrie - otevřená: Spokojenost se sestrami

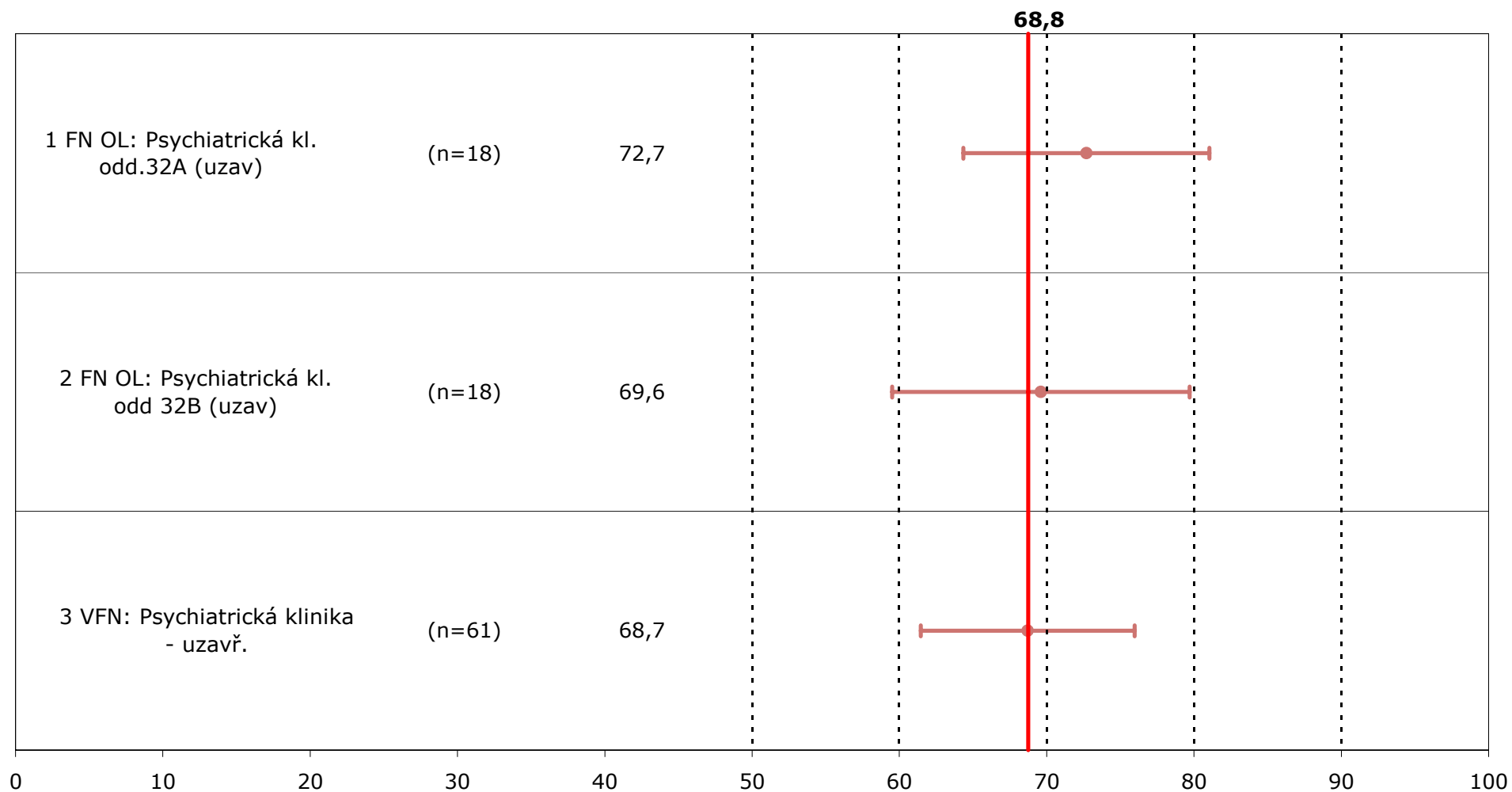
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Psychiatrie - uzavřená: Spokojenost se sestrami

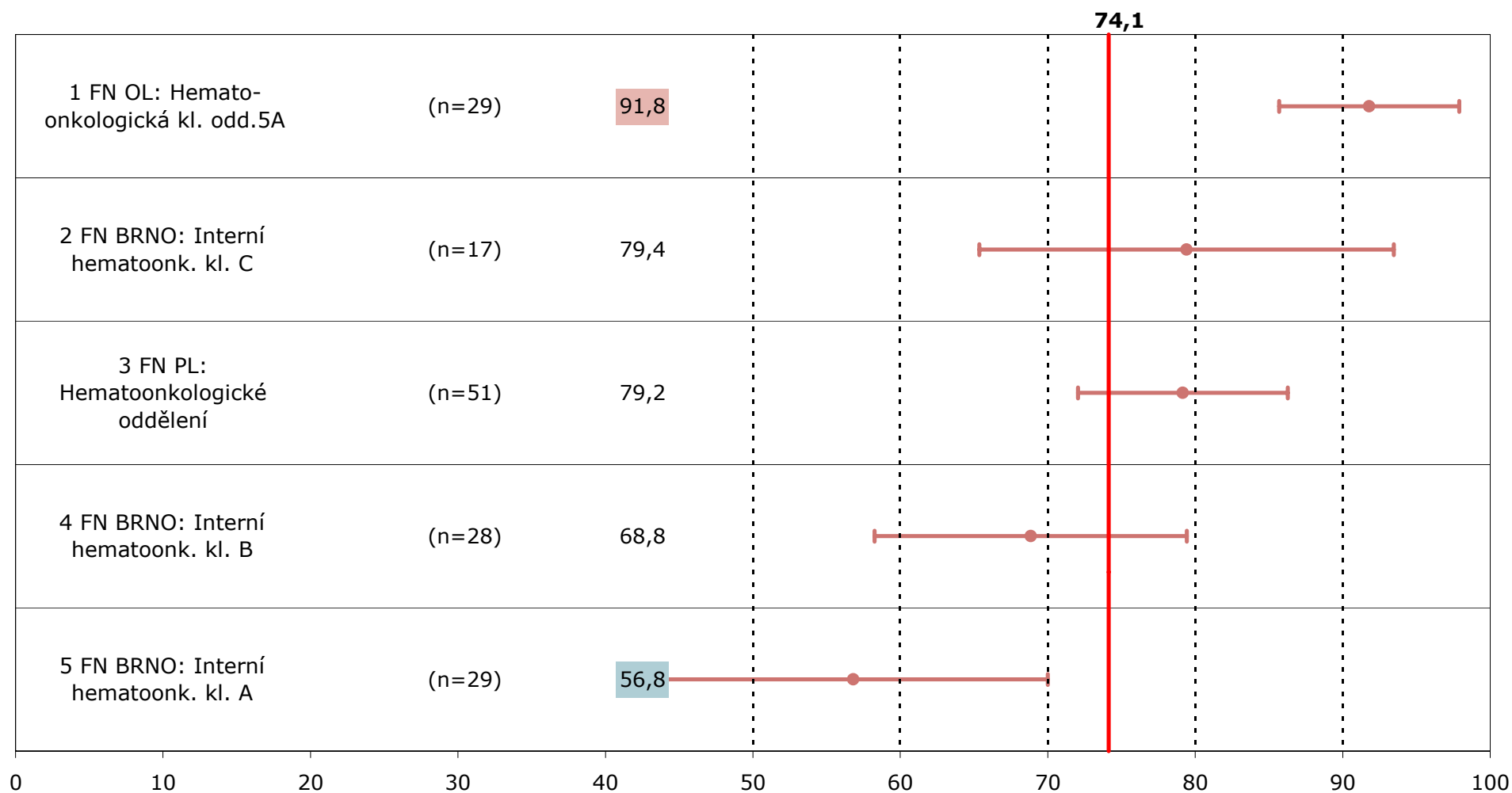
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Hematoonkologie: Spokojenost se sestrami

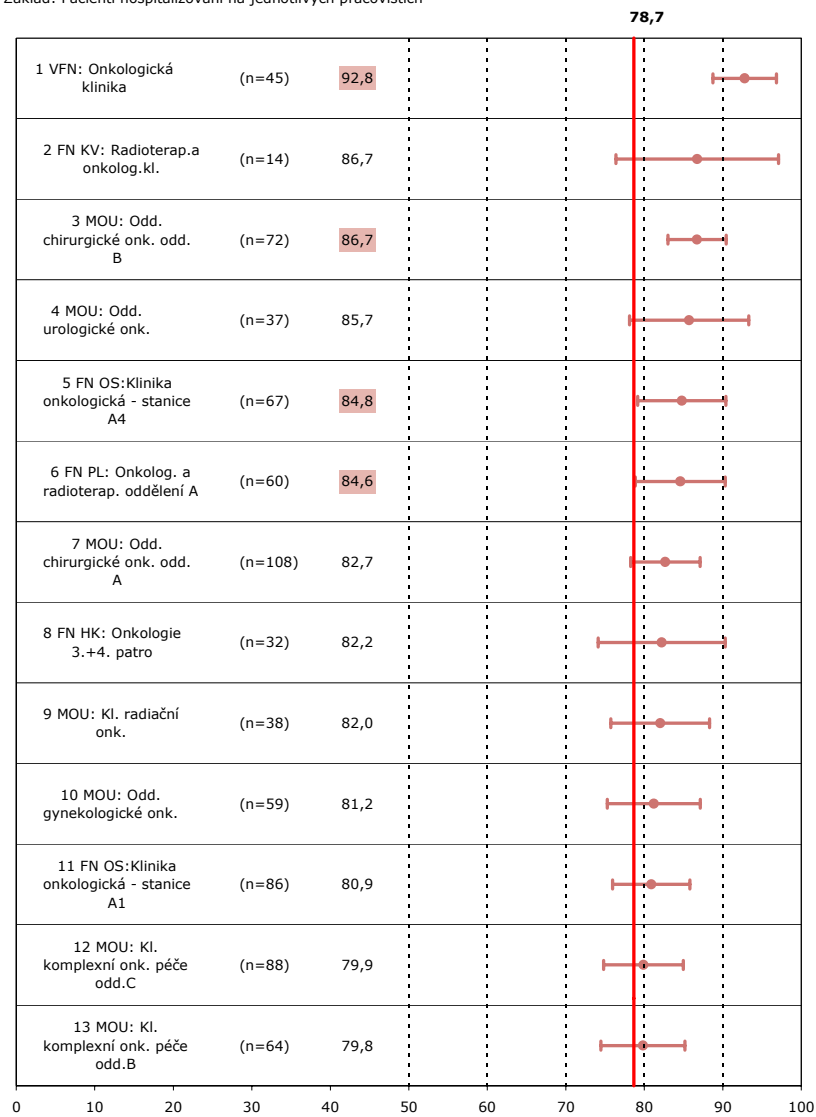
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Onkologie, radiologie: Spokojenost se sestrami

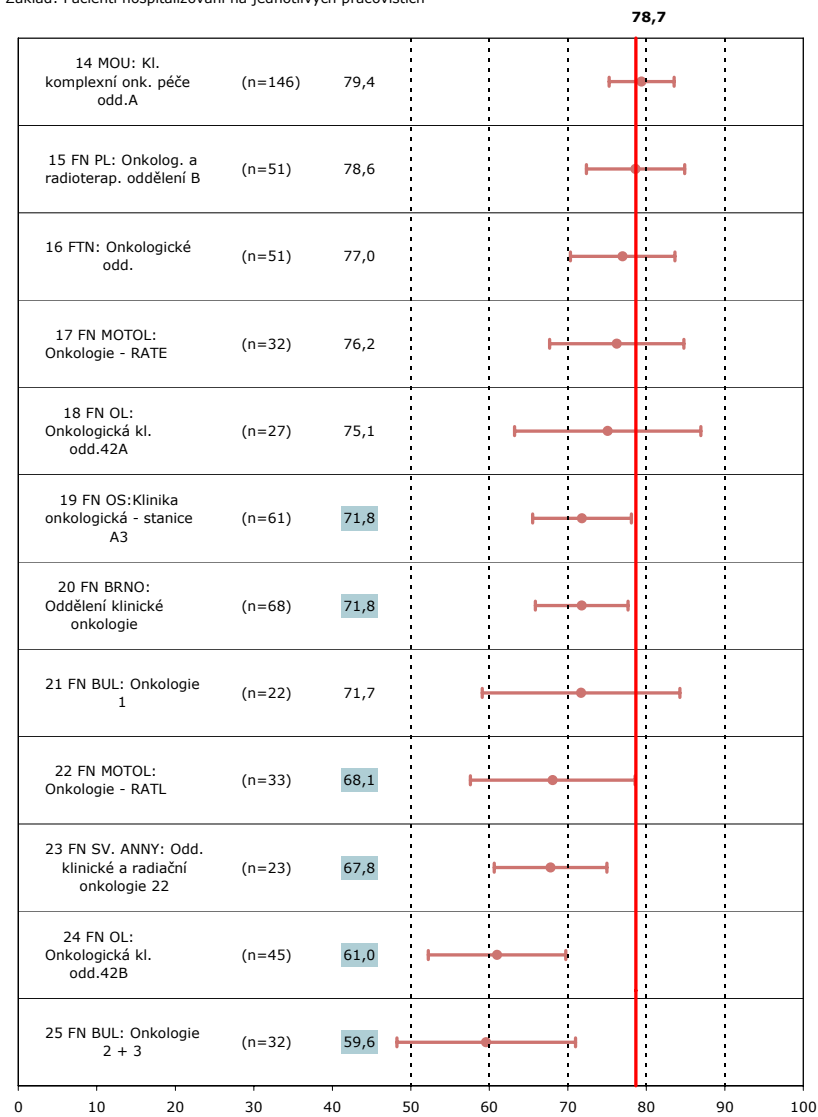
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Onkologie, radiologie: Spokojenost se sestrami

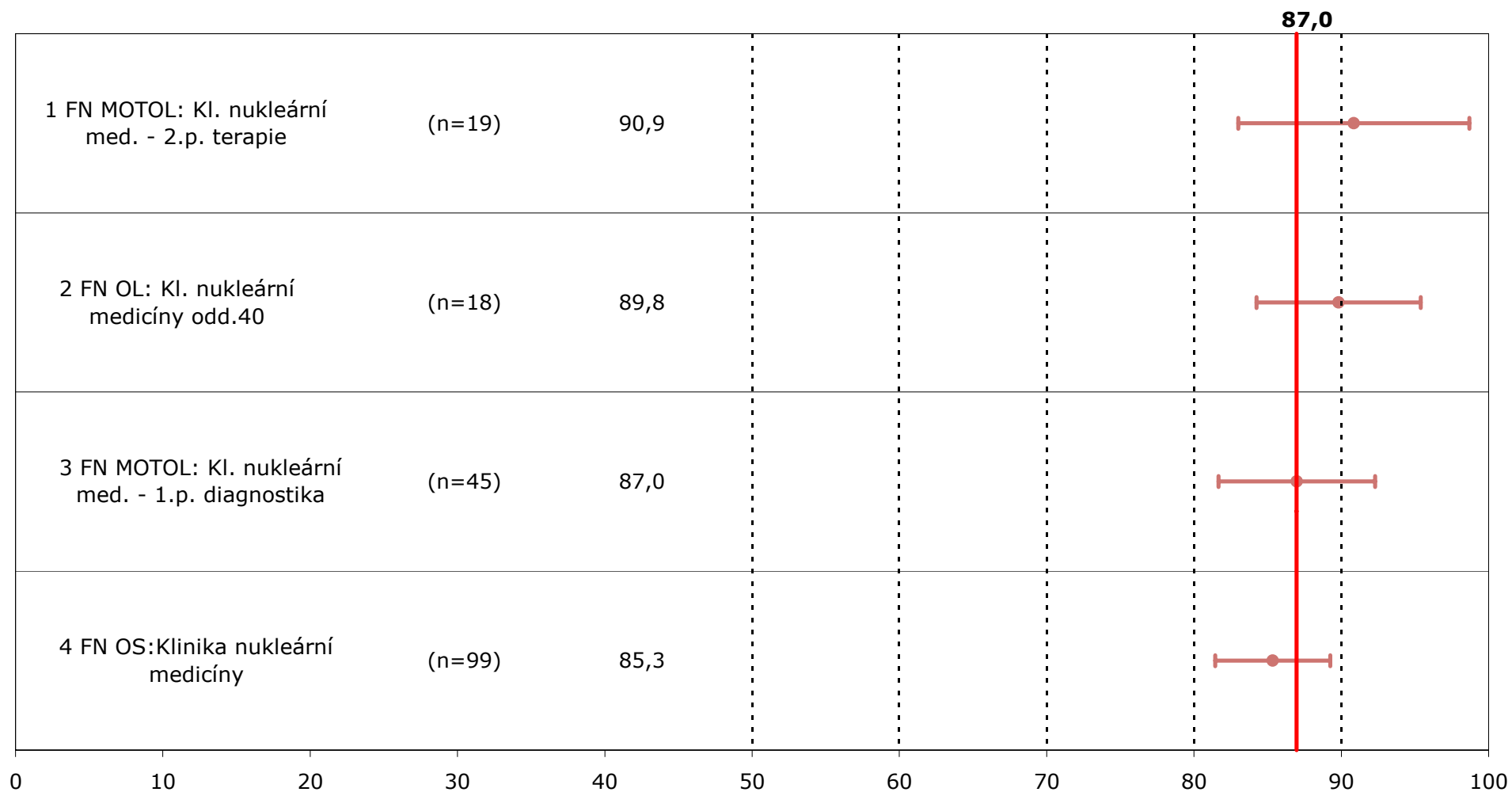
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nukleární medicína: Spokojenost se sestrami

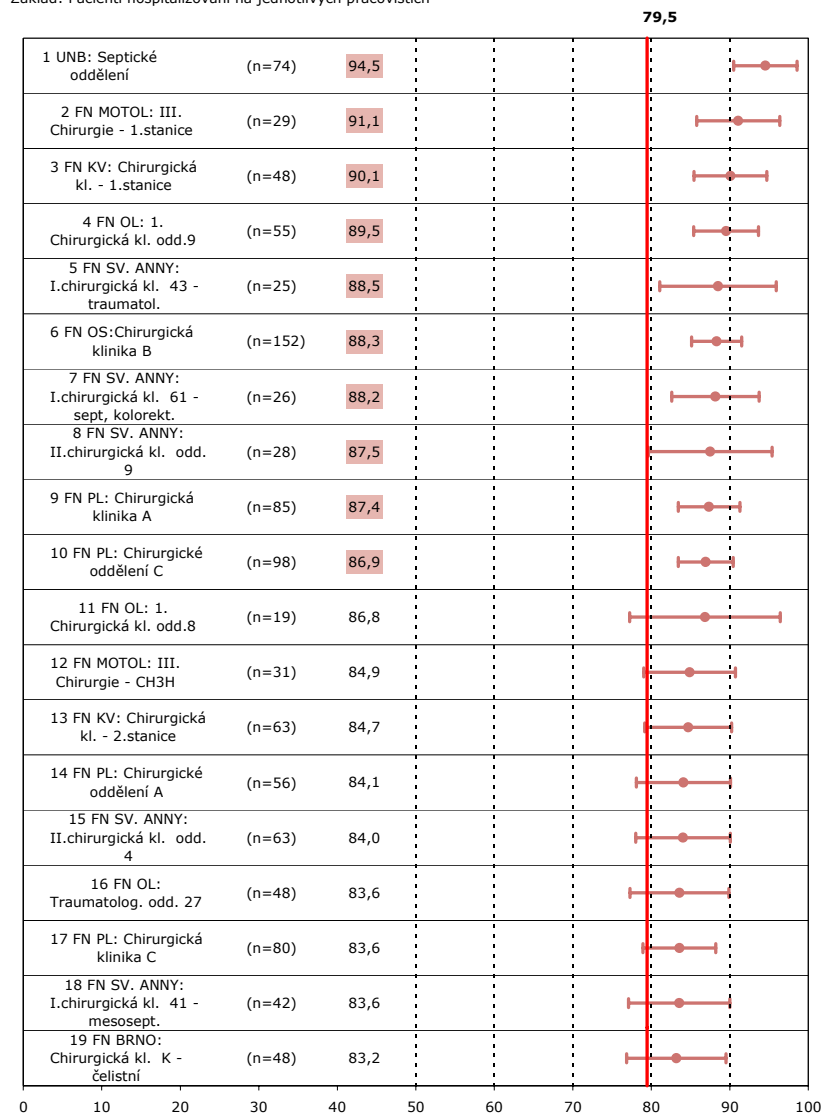
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Spokojenost se sestrami

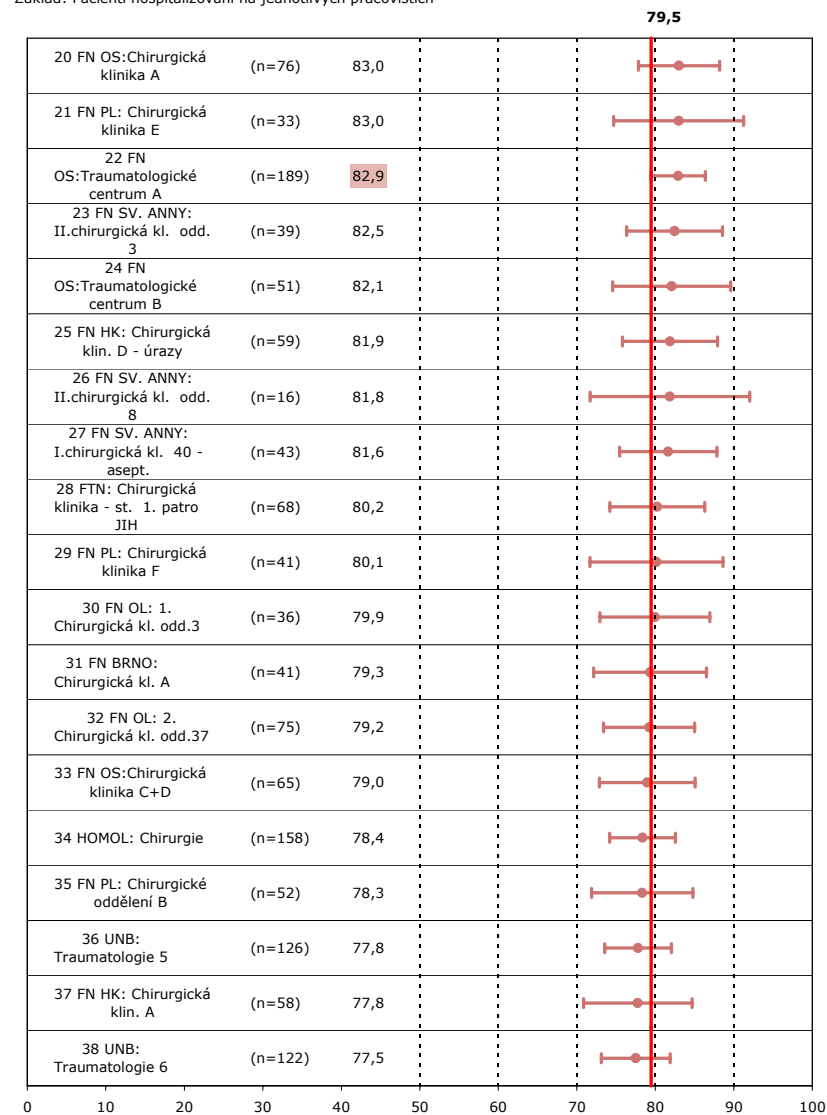
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Spokojenost se sestrami

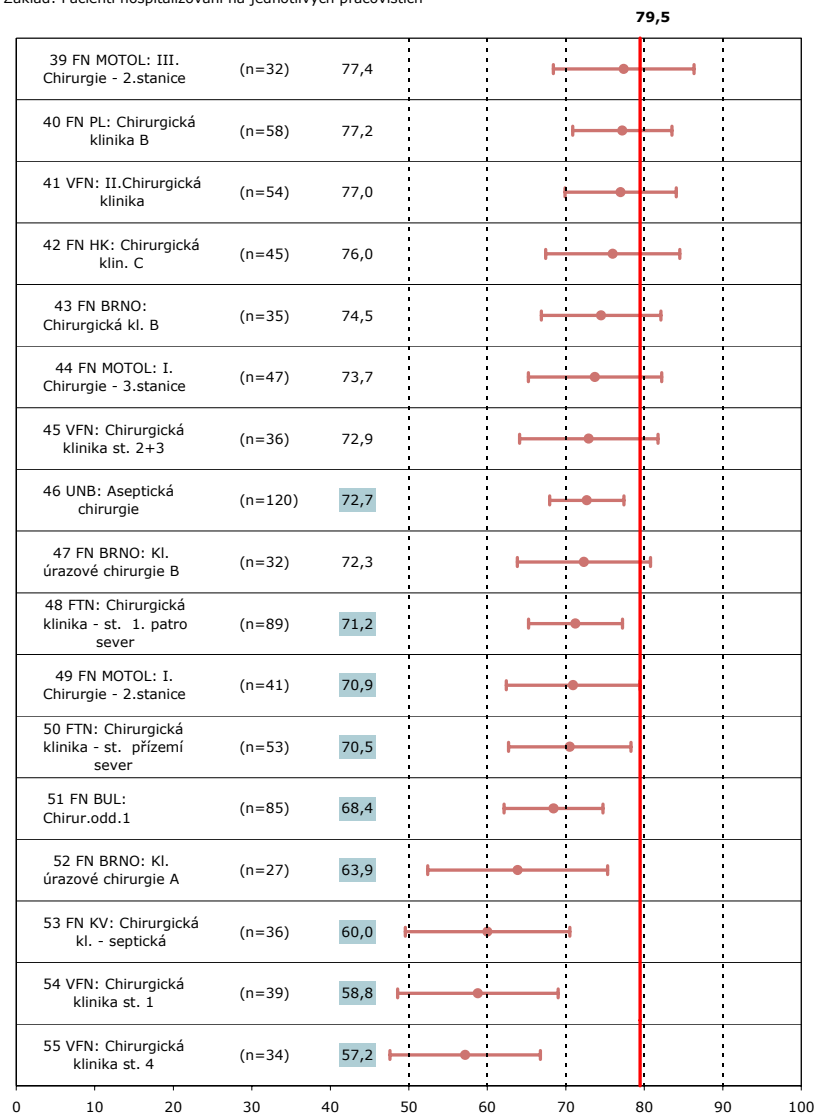
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Spokojenost se sestrami

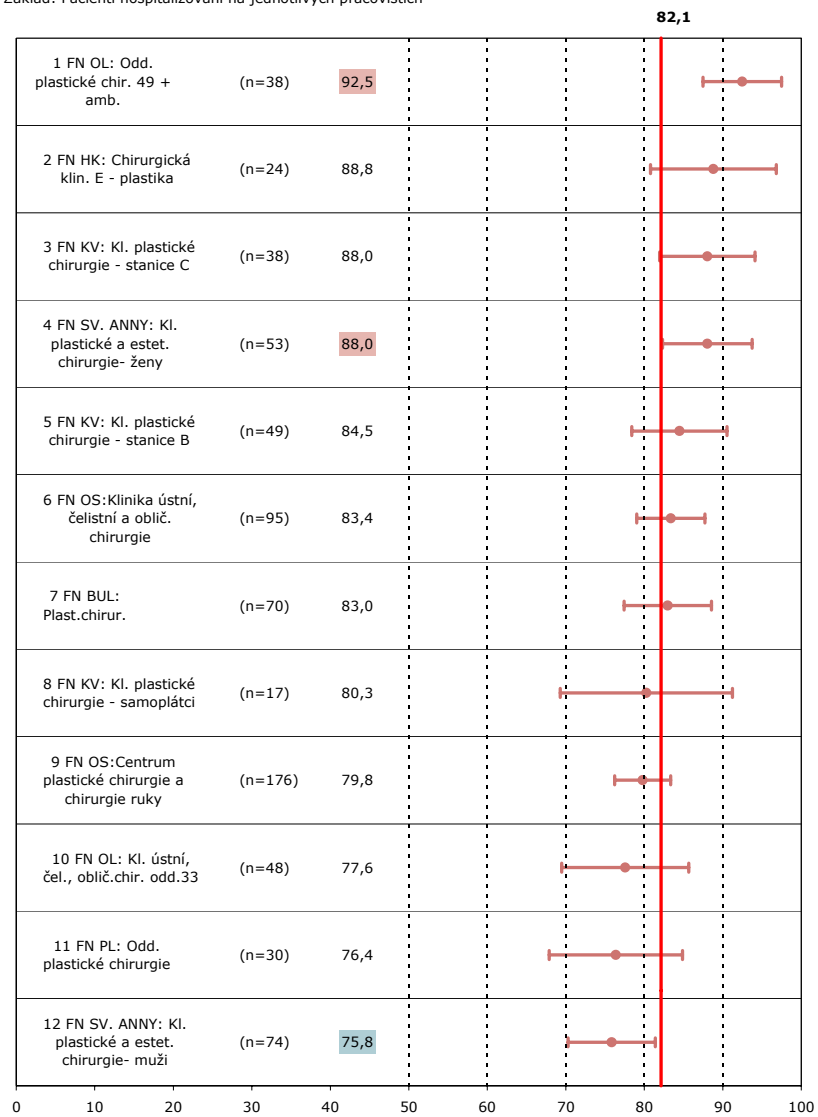
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie plastická: Spokojenost se sestrami

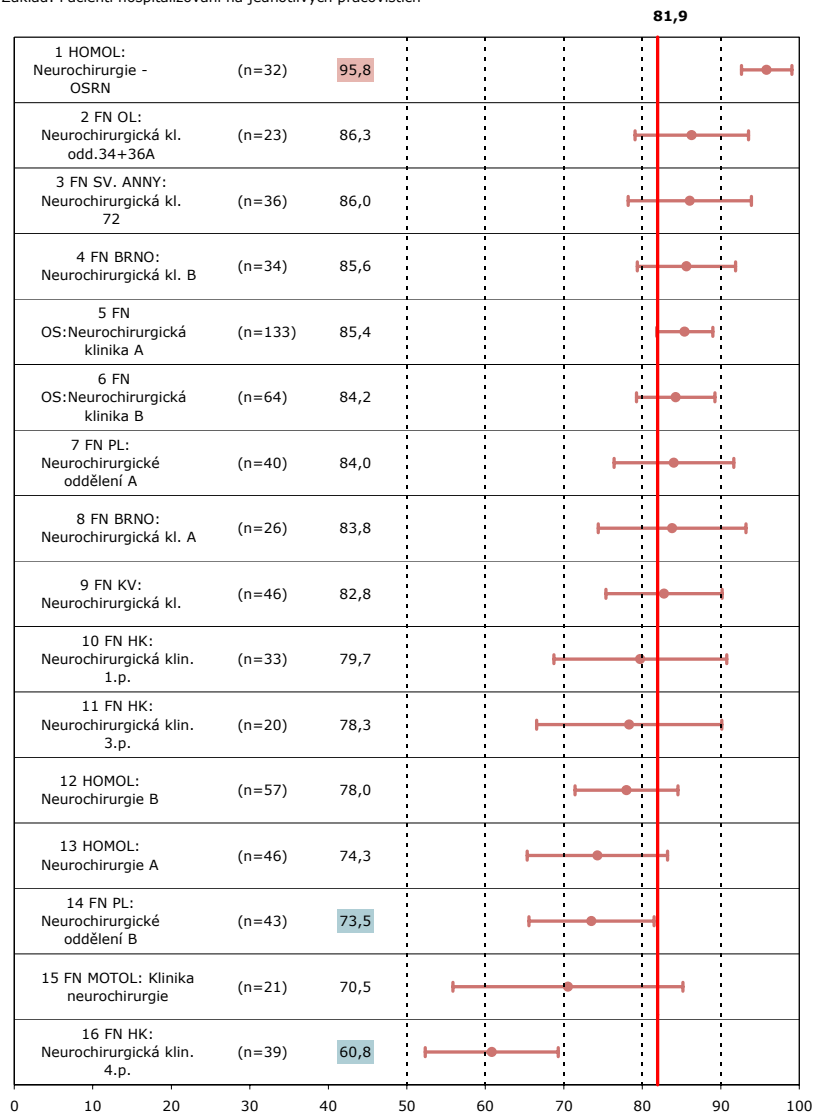
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurochirurgie: Spokojenost se sestrami

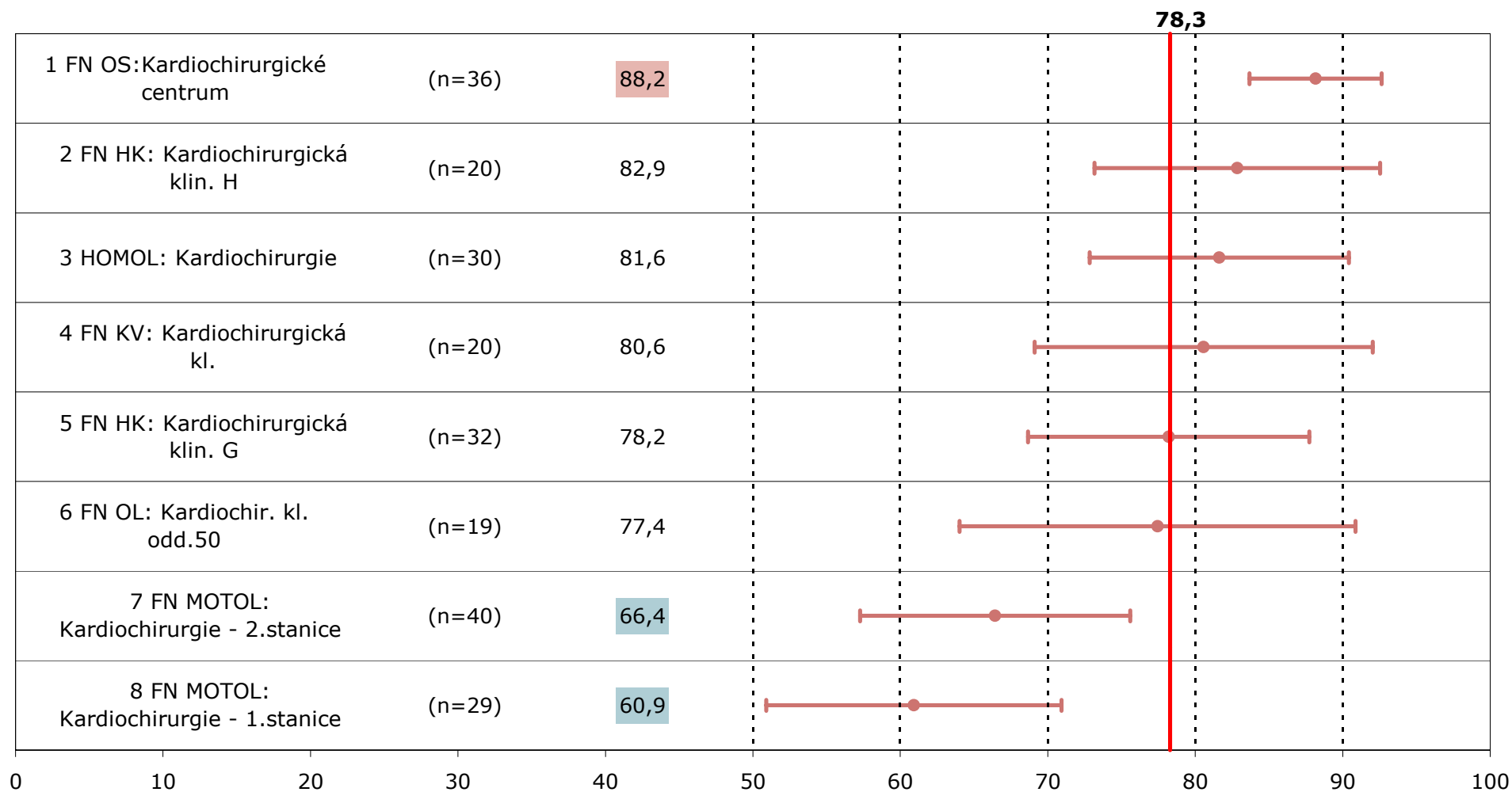
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Kardiochirurgie: Spokojenost se sestrami

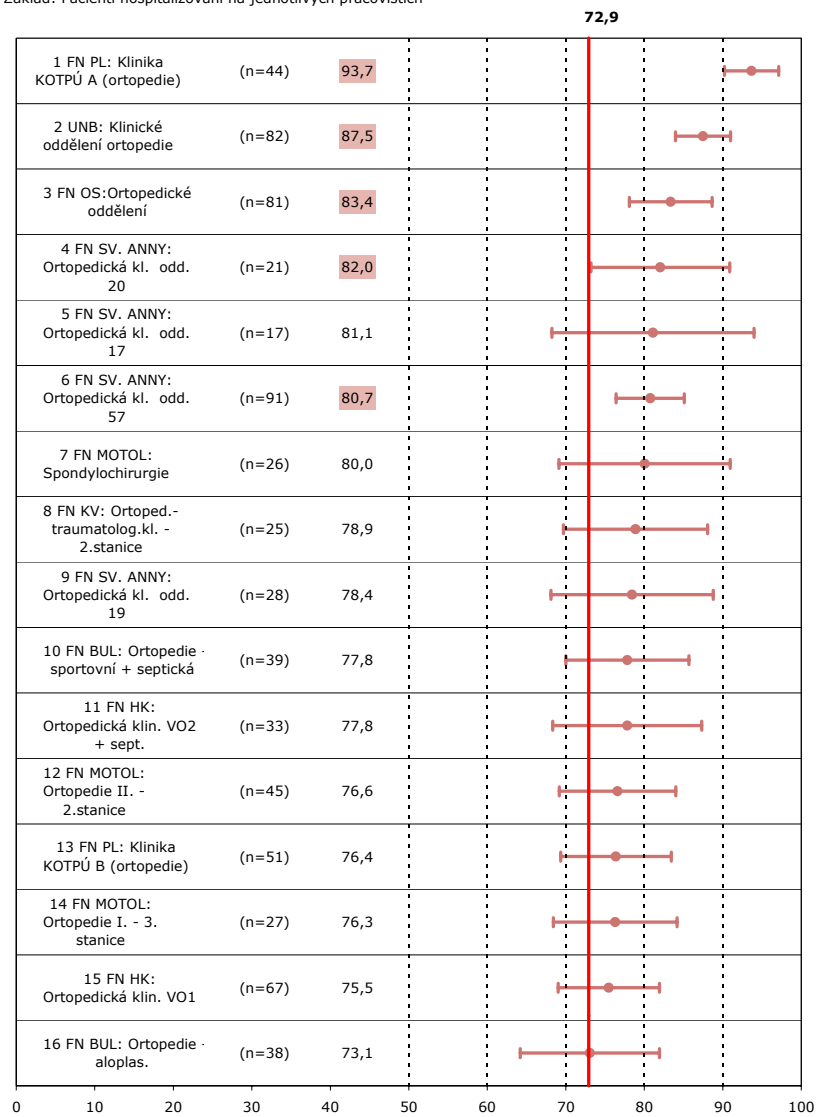
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Ortopedie: Spokojenost se sestrami

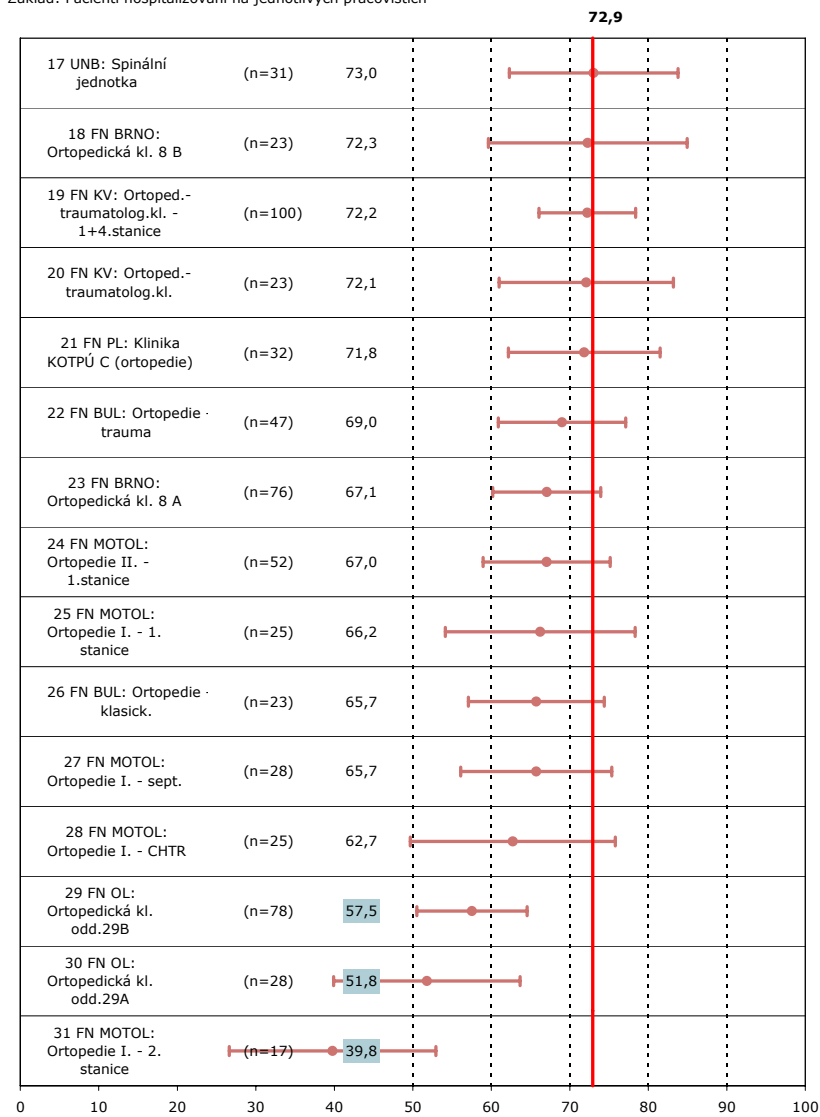
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Ortopedie: Spokojenost se sestrami

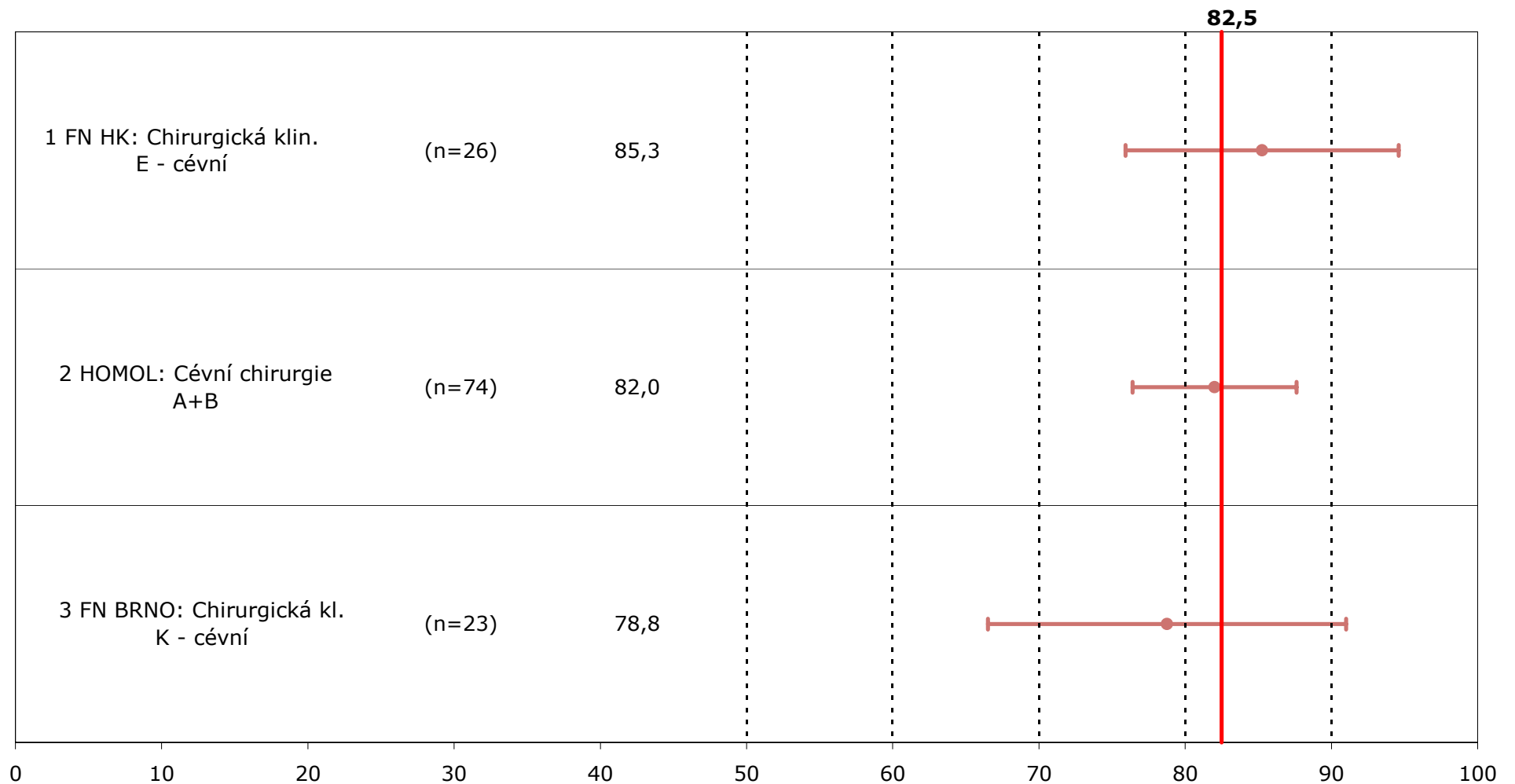
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Cévní chirurgie: Spokojenost se sestrami

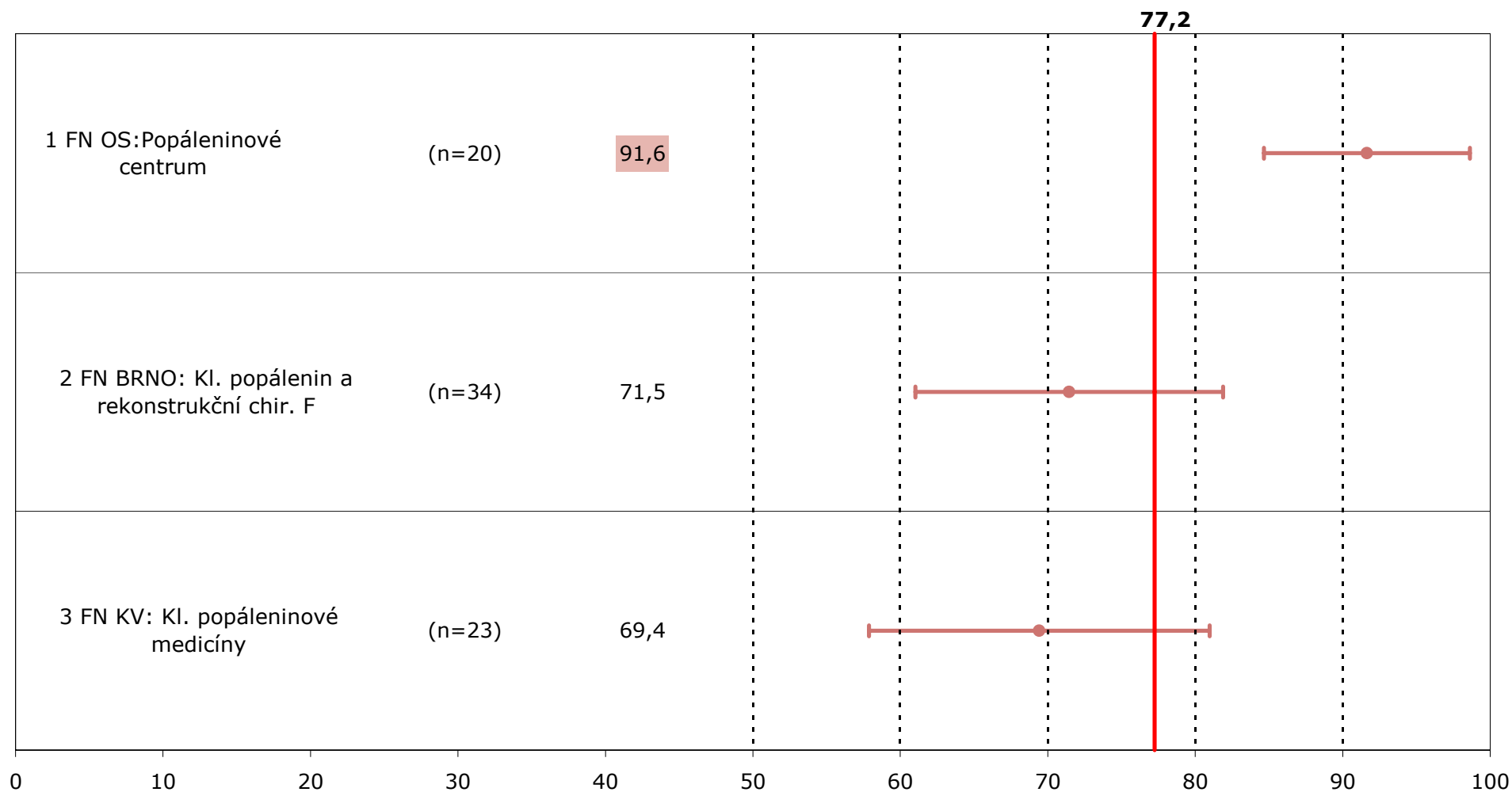
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Popáleniny: Spokojenost se sestrami

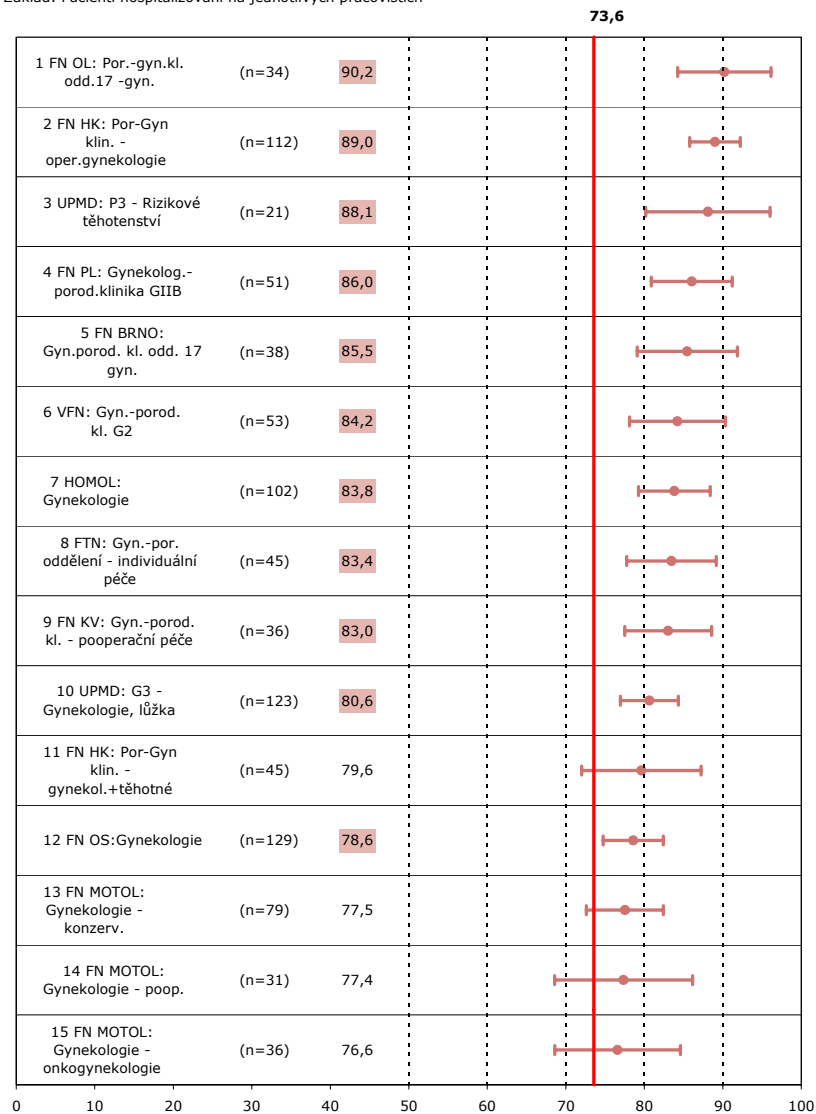
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Gynekologie: Spokojenost se sestrami

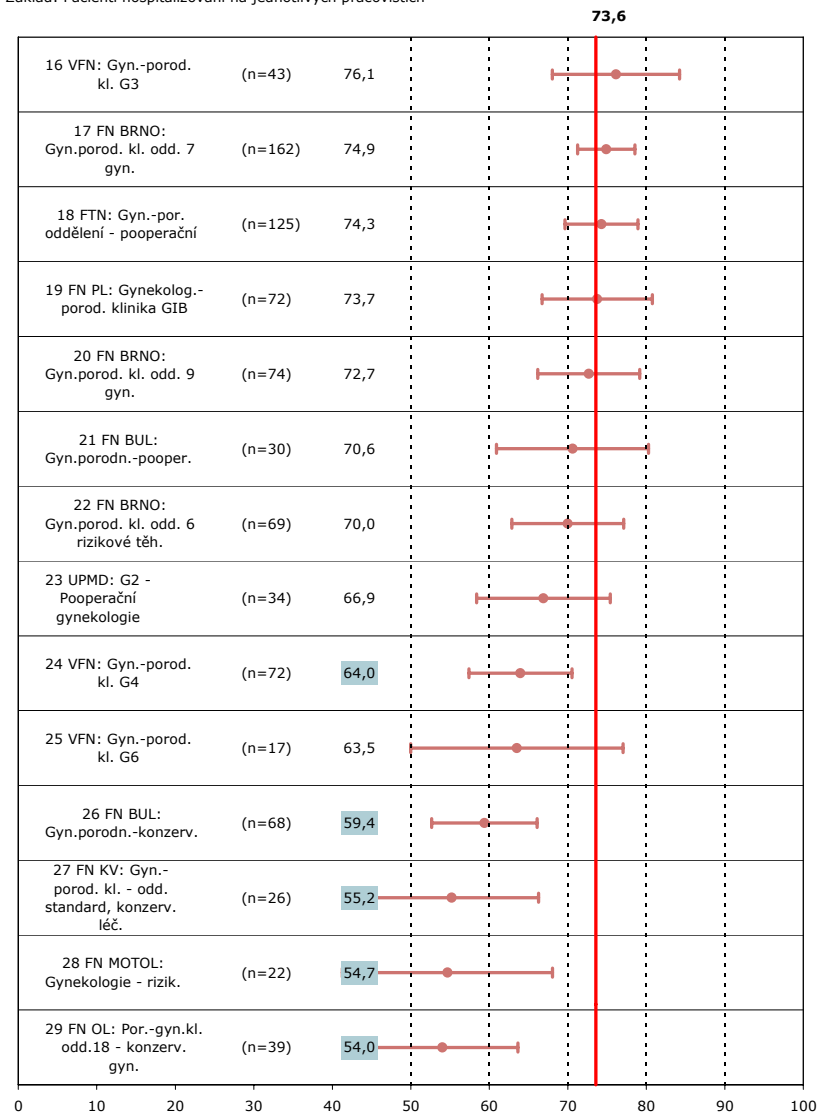
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Gynekologie: Spokojenost se sestrami

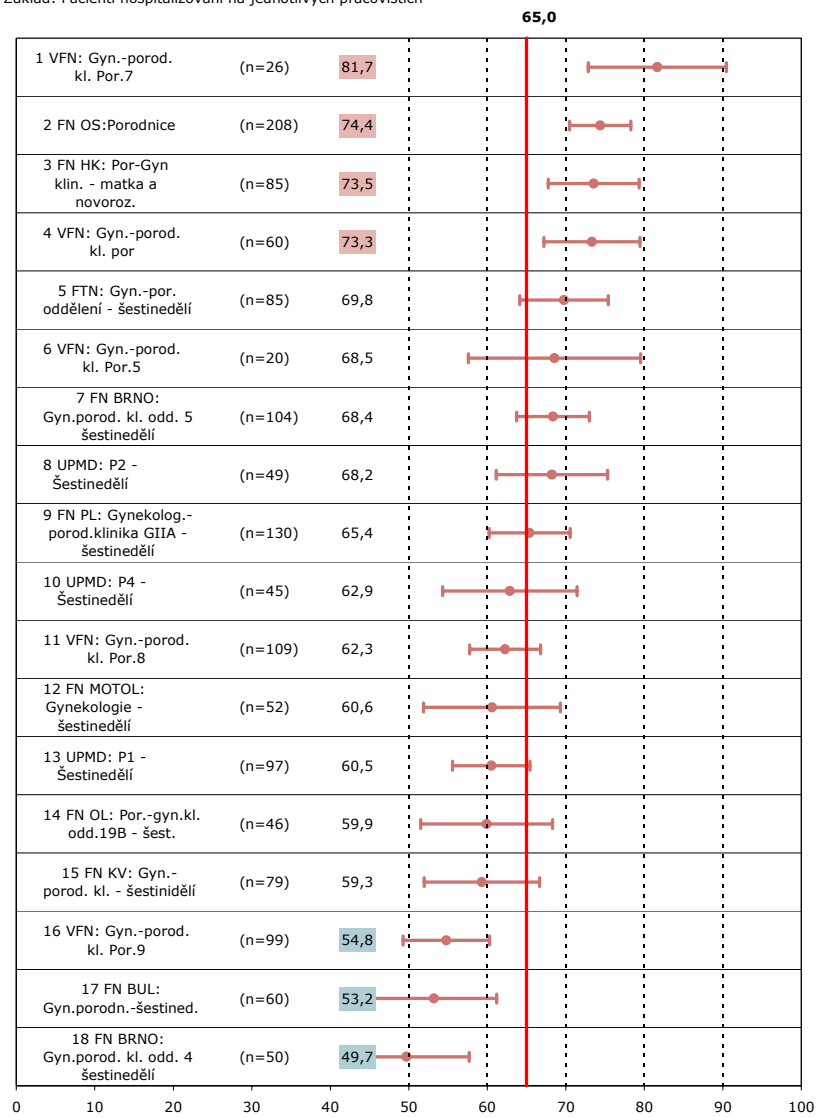
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Porodnictví: Spokojenost se sestrami

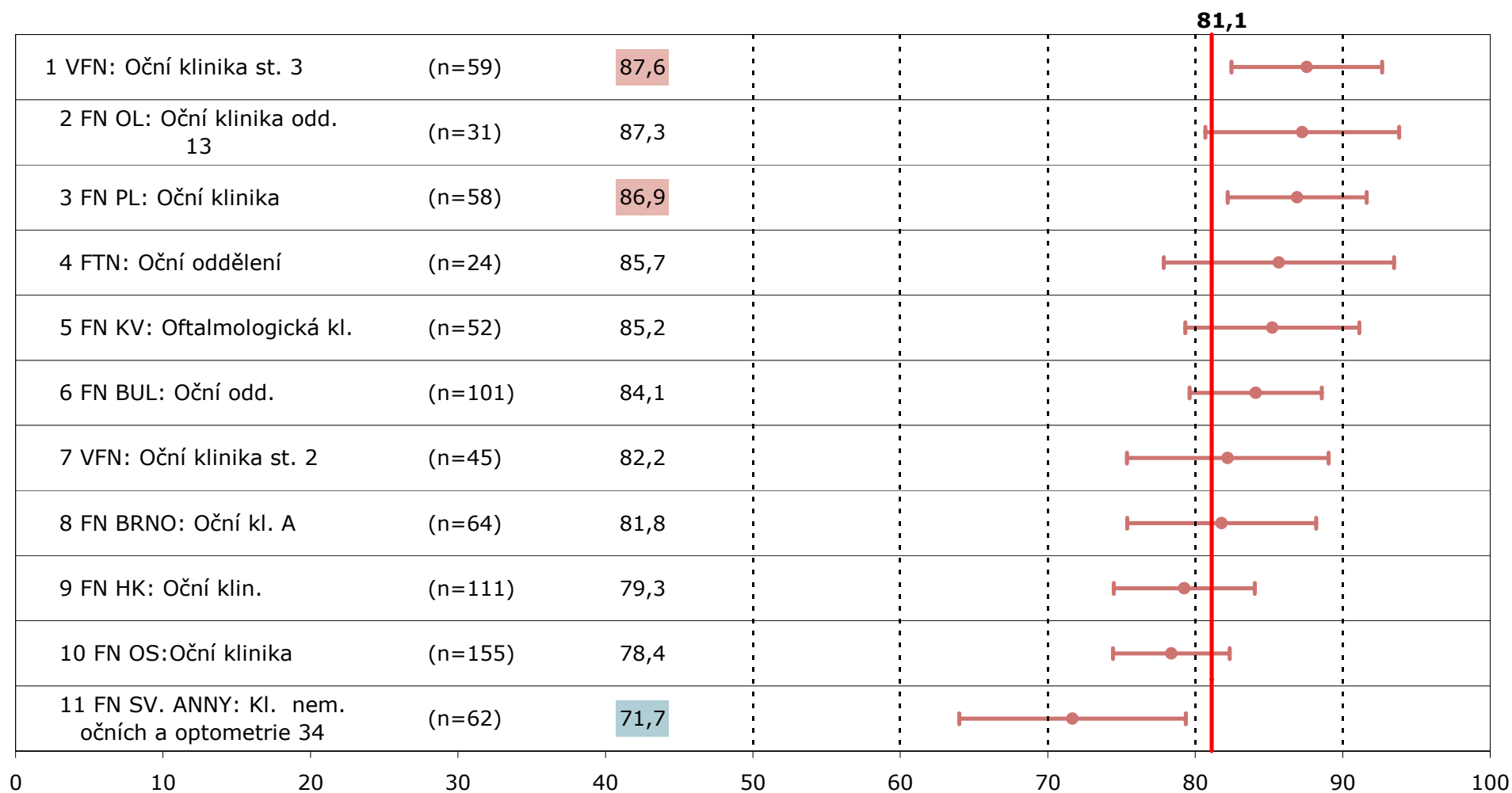
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Oftalmologie: Spokojenost se sestrami

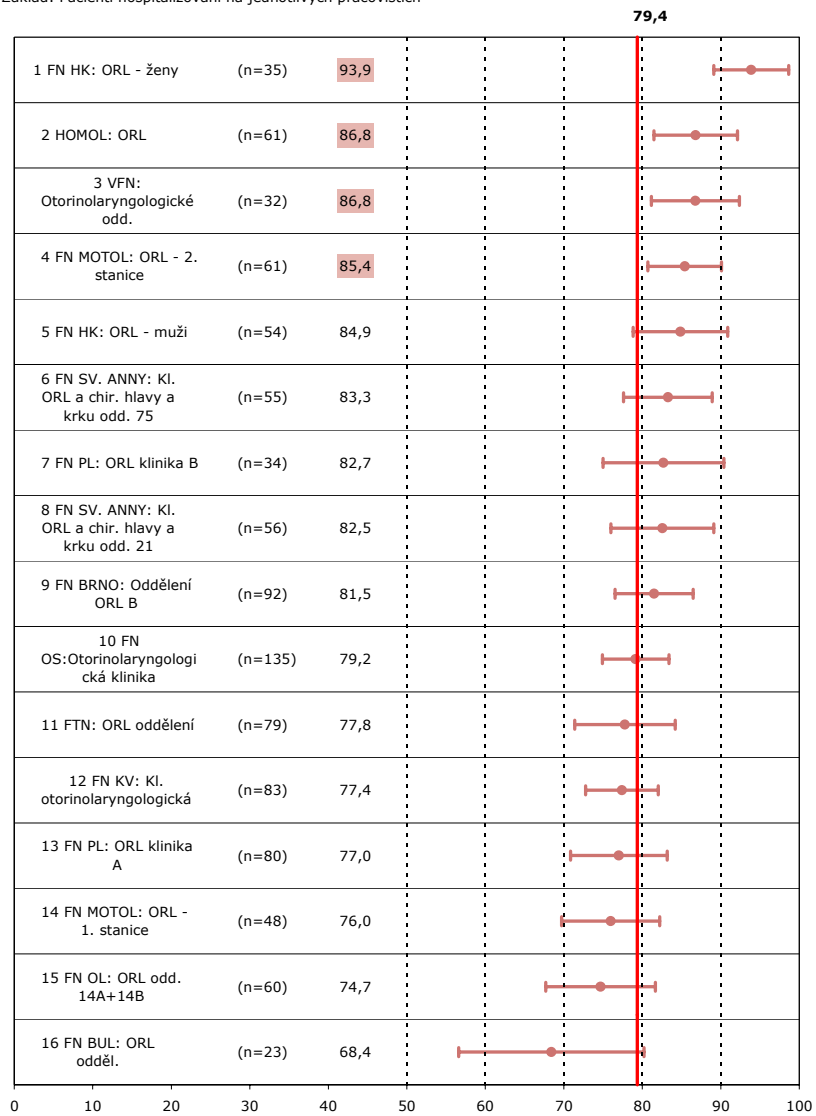
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ORL: Spokojenost se sestrami

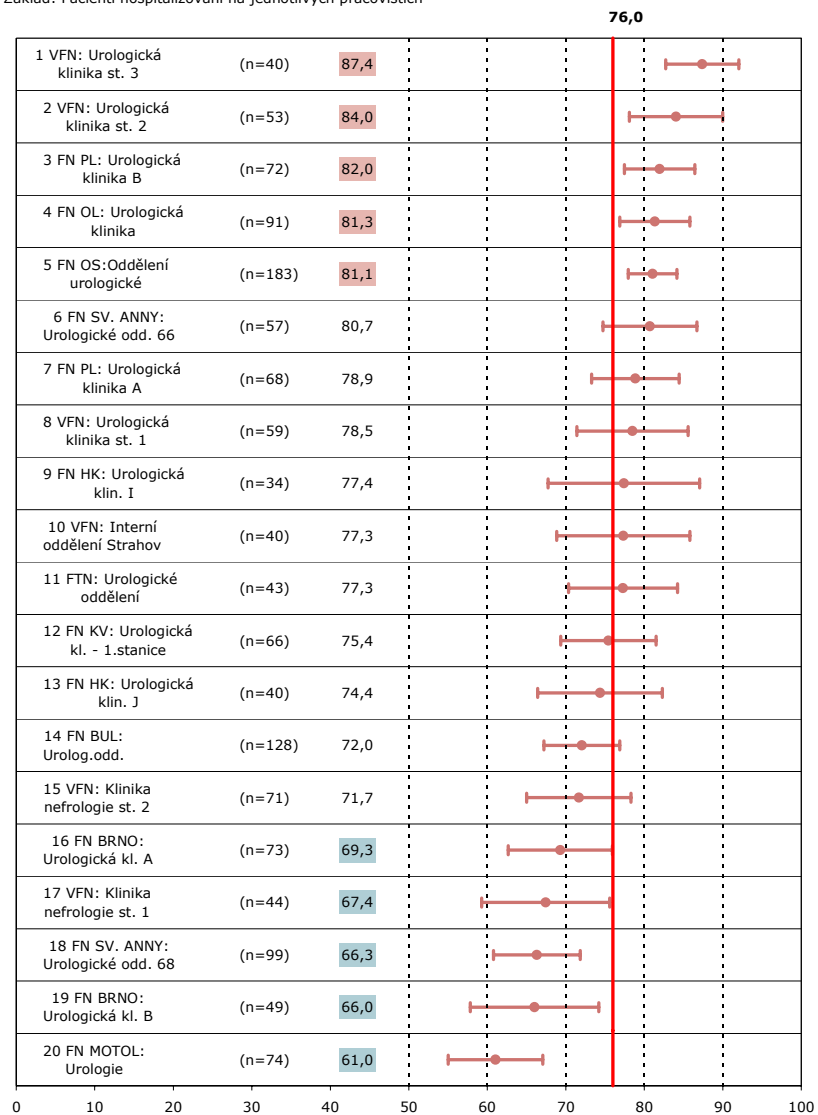
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Urologie, nefrologie: Spokojenost se sestrami

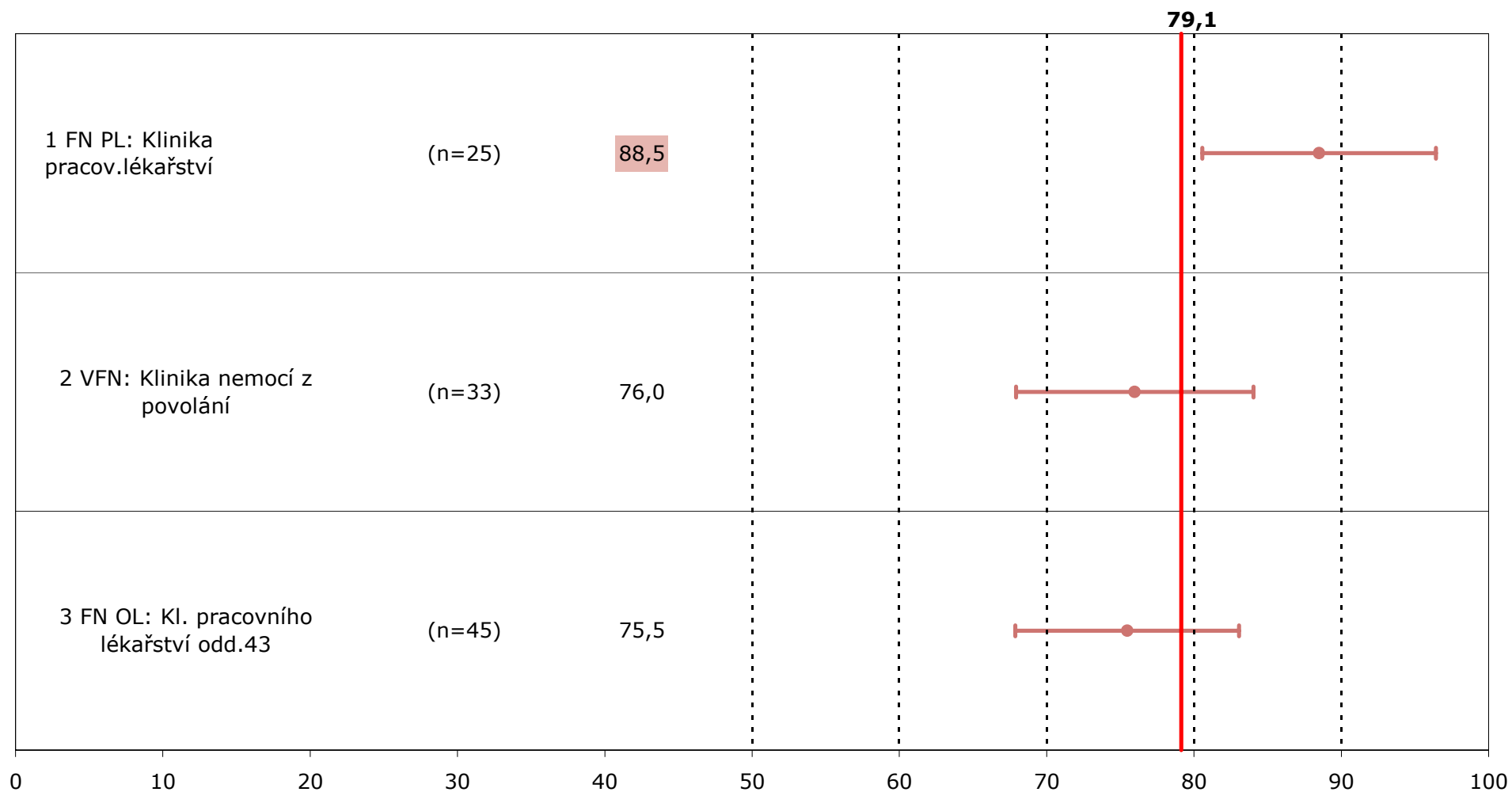
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Pracovní lékařství: Spokojenost se sestrami

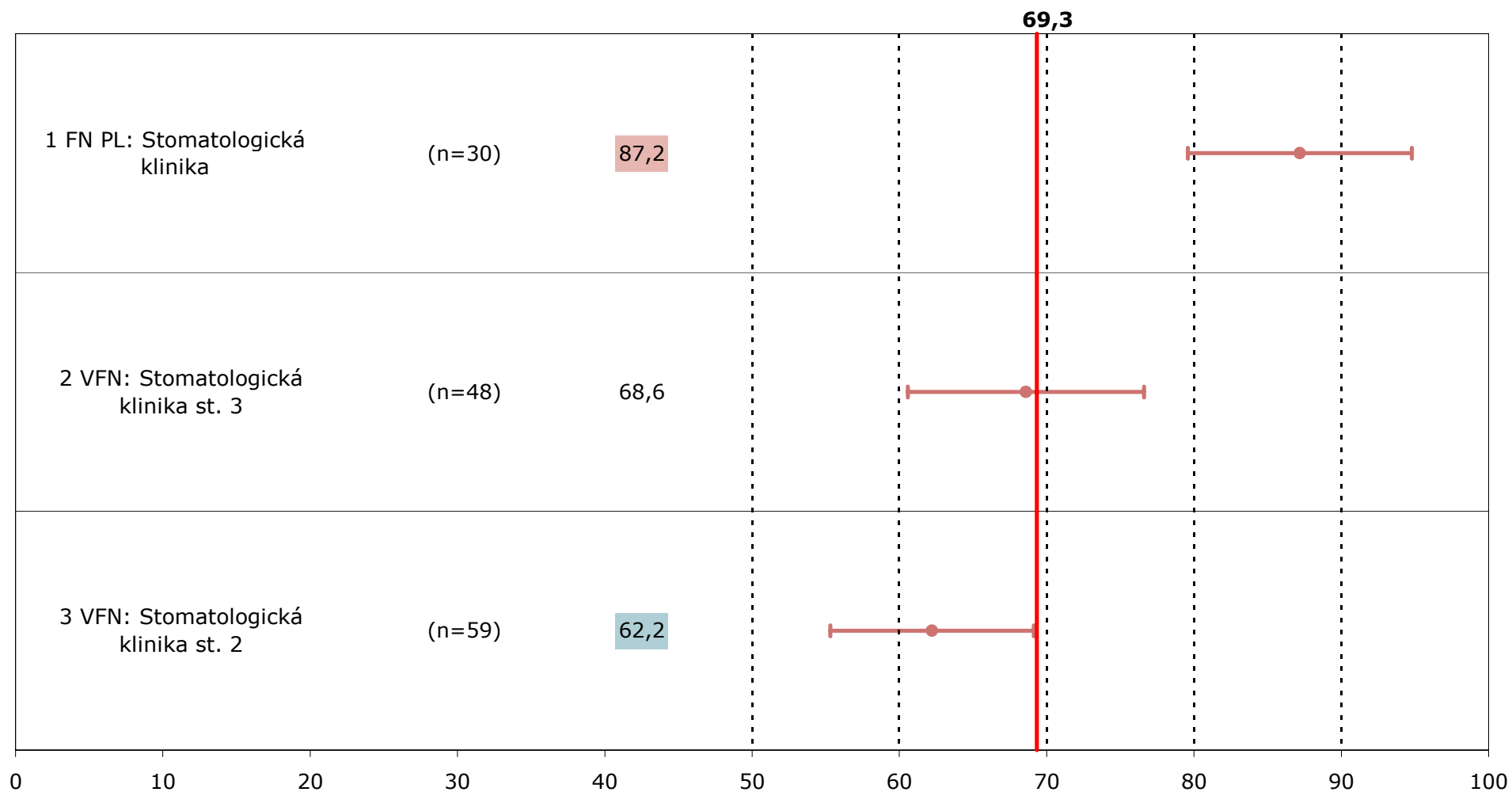
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Stomatologie, stomatochirurgie: Spokojenost se sestrami

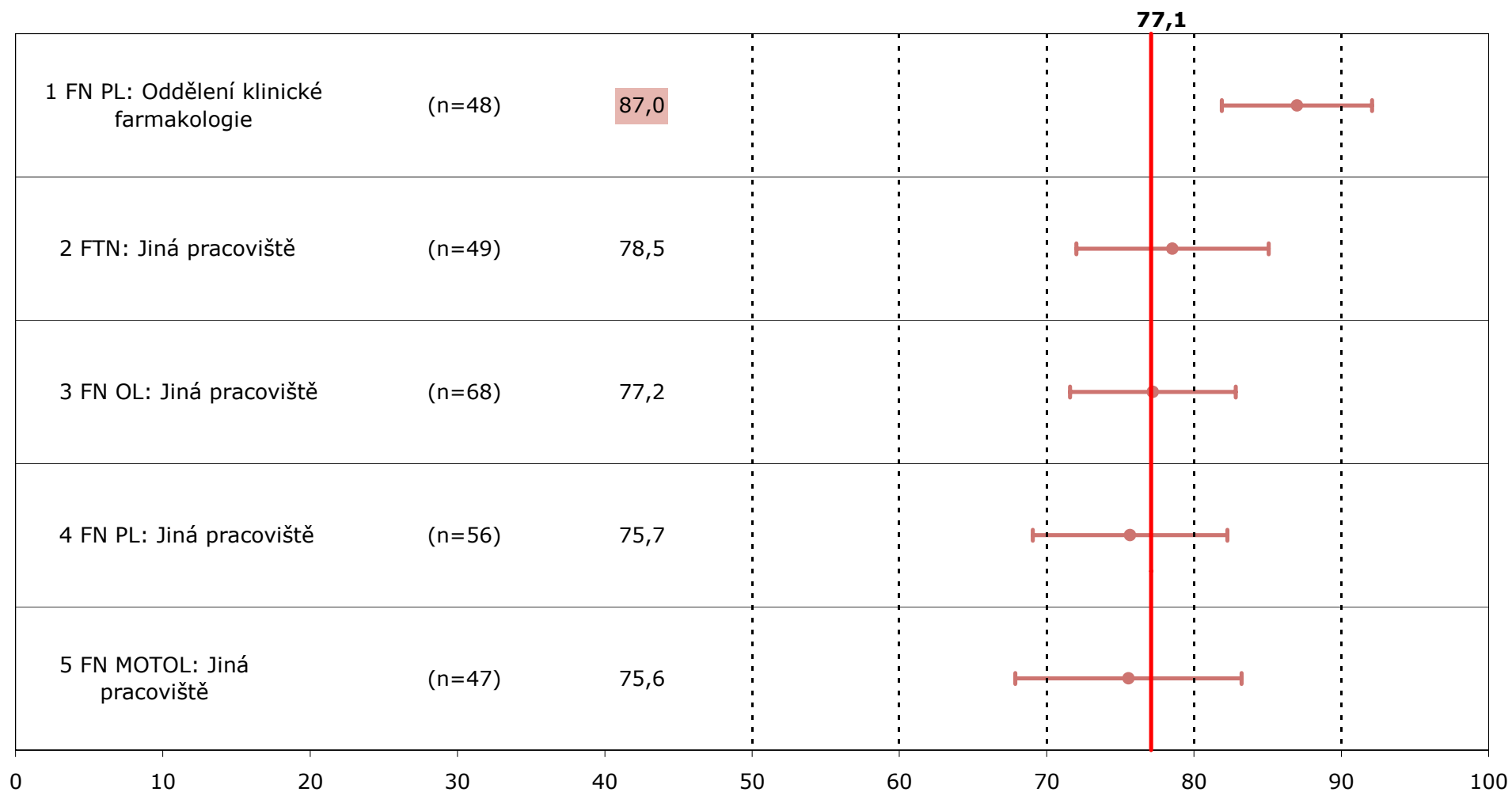
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Jiné: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



Spokojenost s lékaři

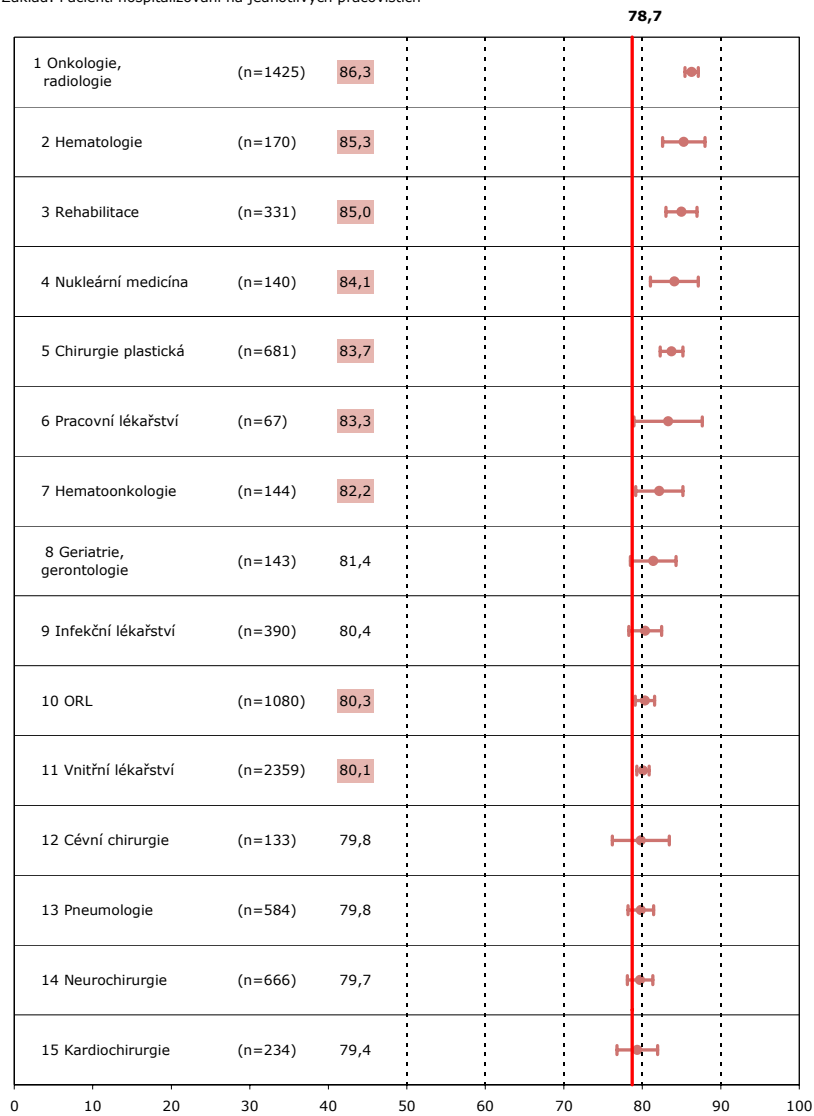
Nadprůměrná spokojenost s lékaři je na těchto oborech: Rehabilitace; Onkologie, radiologie; Chirurgie plastická; Oftalmologie a Kardiochirurgie

Podprůměrná spokojenost s lékaři je na těchto oborech: LDN; Pediatrie; Neurologie, Gynekologie-Porodnictví a Psychiatrie

Spokojenost s lékaři podle oborů - 2008

Spokojenost s lékaři podle oborů

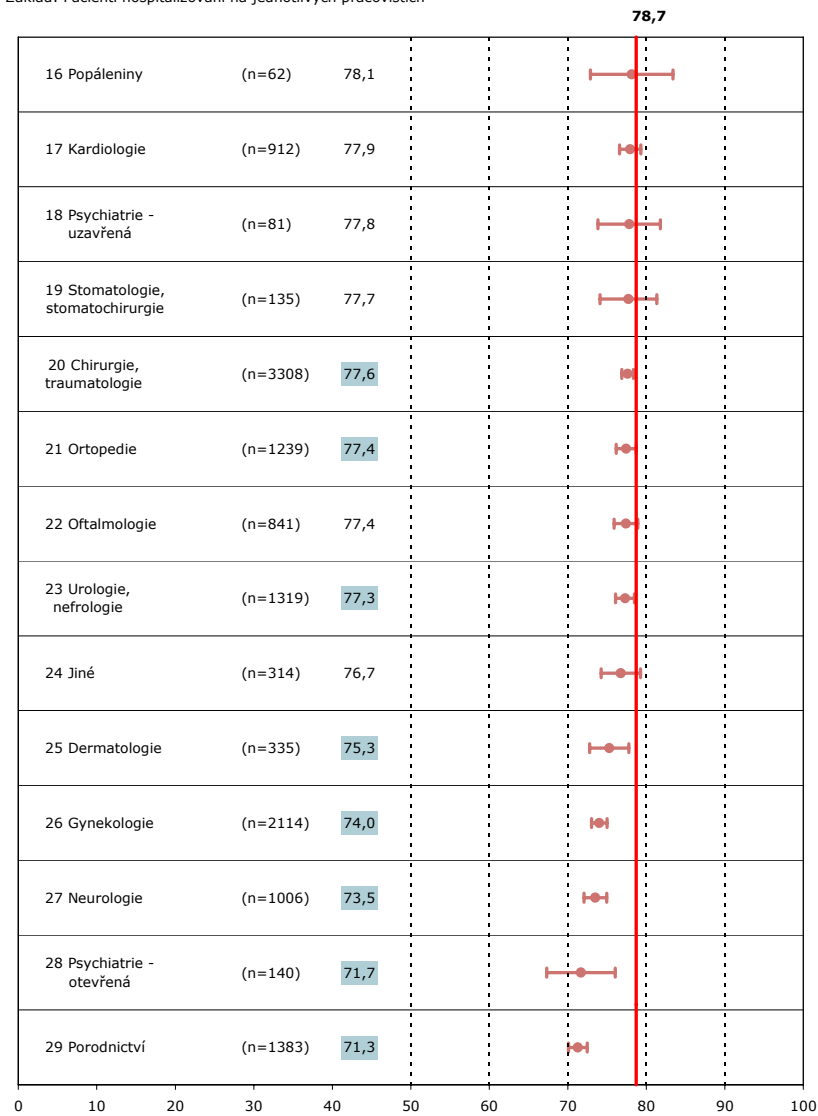
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři podle oborů

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

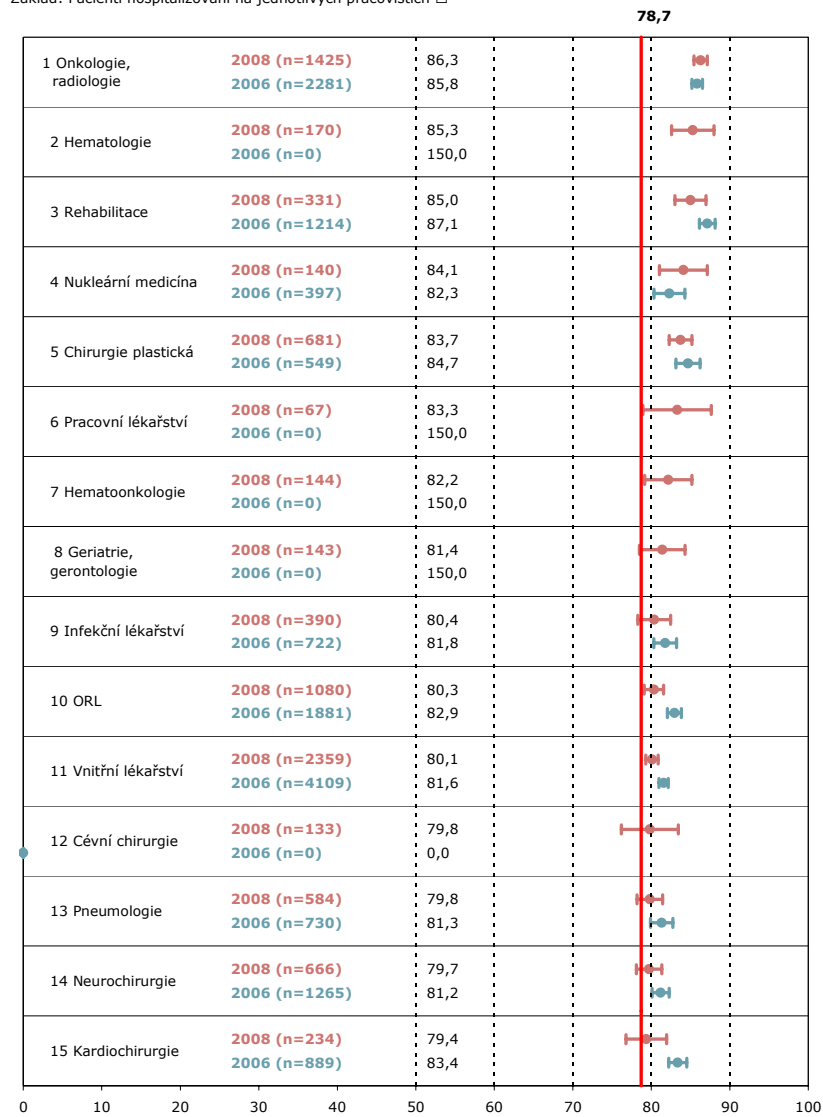


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost s lékaři podle oborů - dynamika

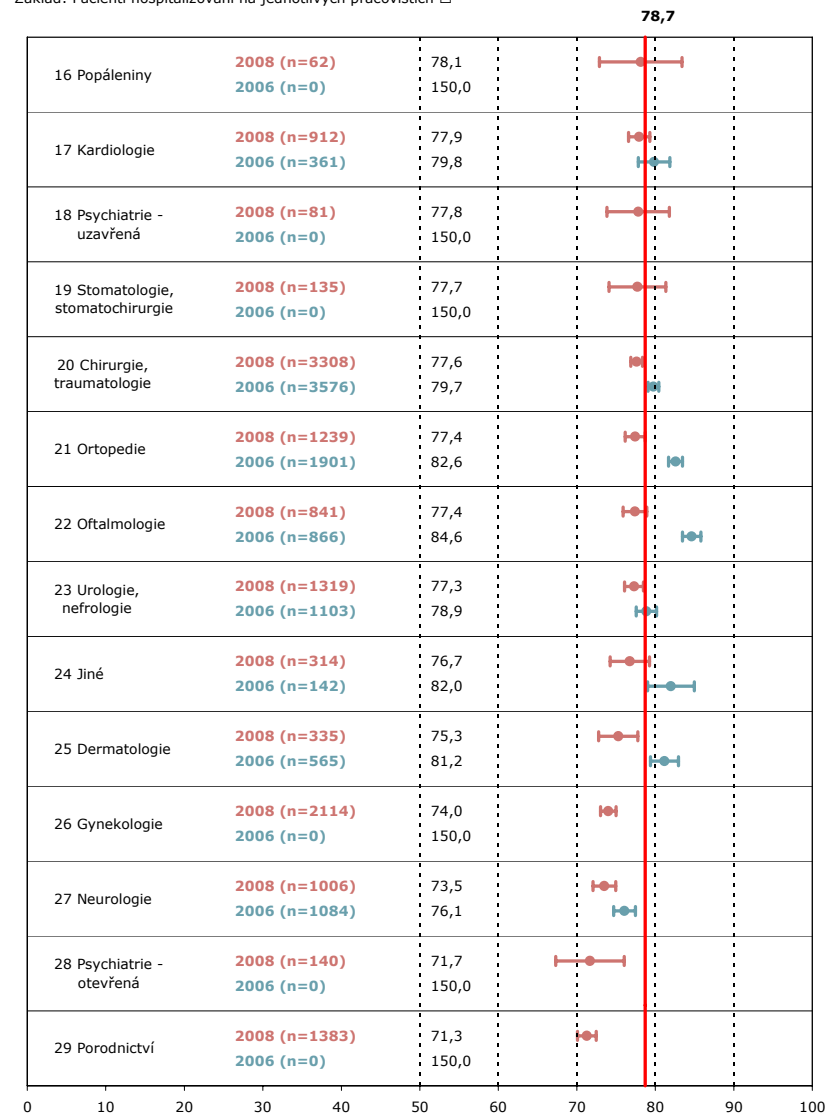
Spokojenost s lékaři podle oborů

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



Spokojenost s lékaři podle oborů

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



Vnitřní lékařství: Spokojenost s lékaři

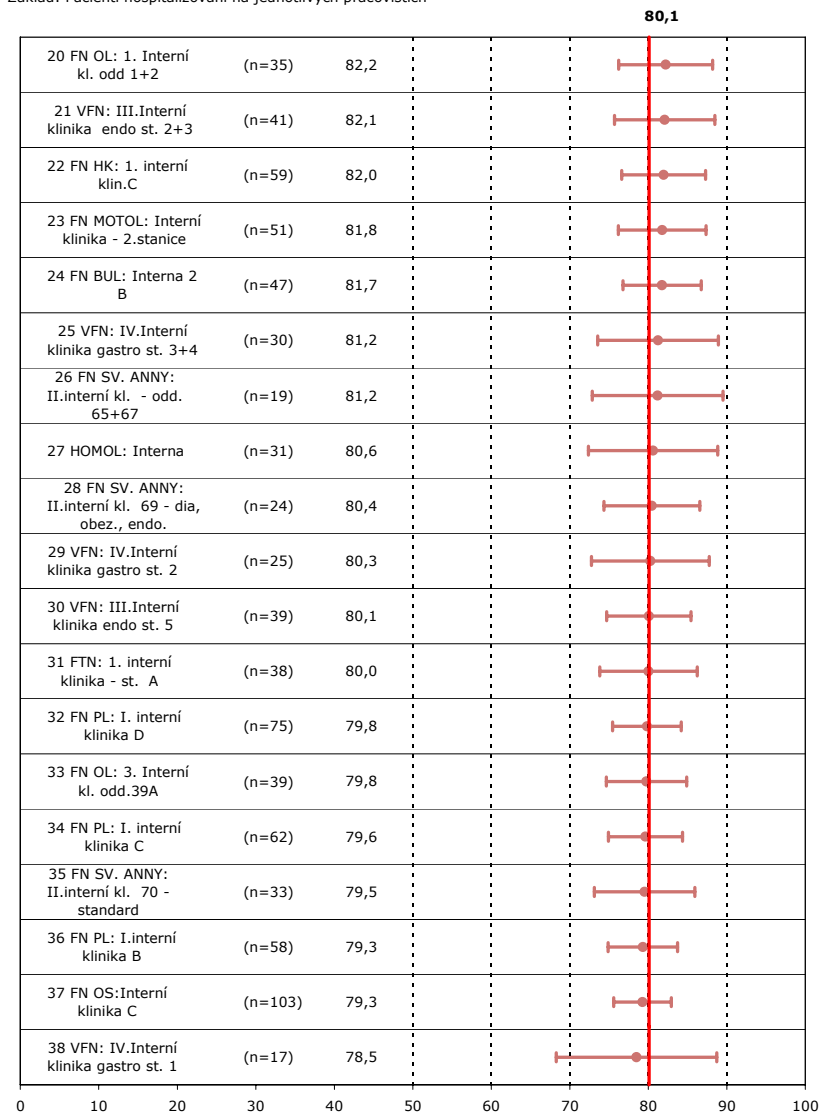
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Spokojenost s lékaři

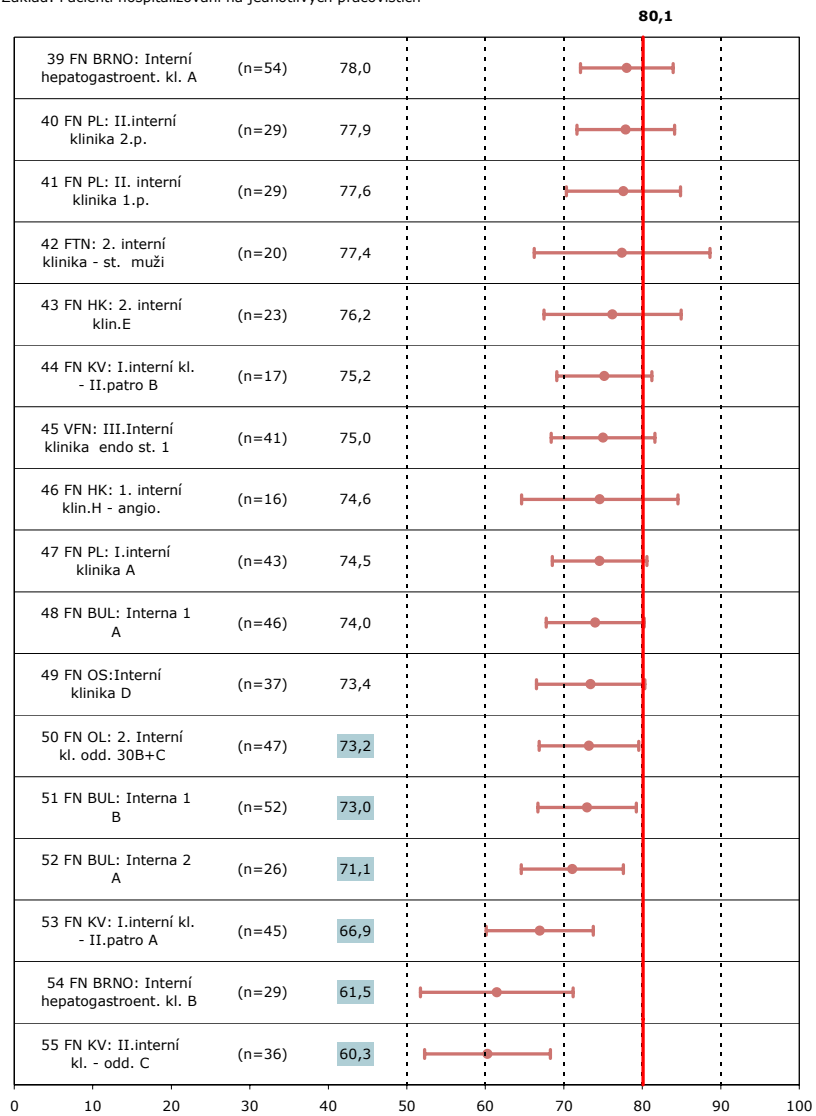
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Vnitřní lékařství: Spokojenost s lékaři

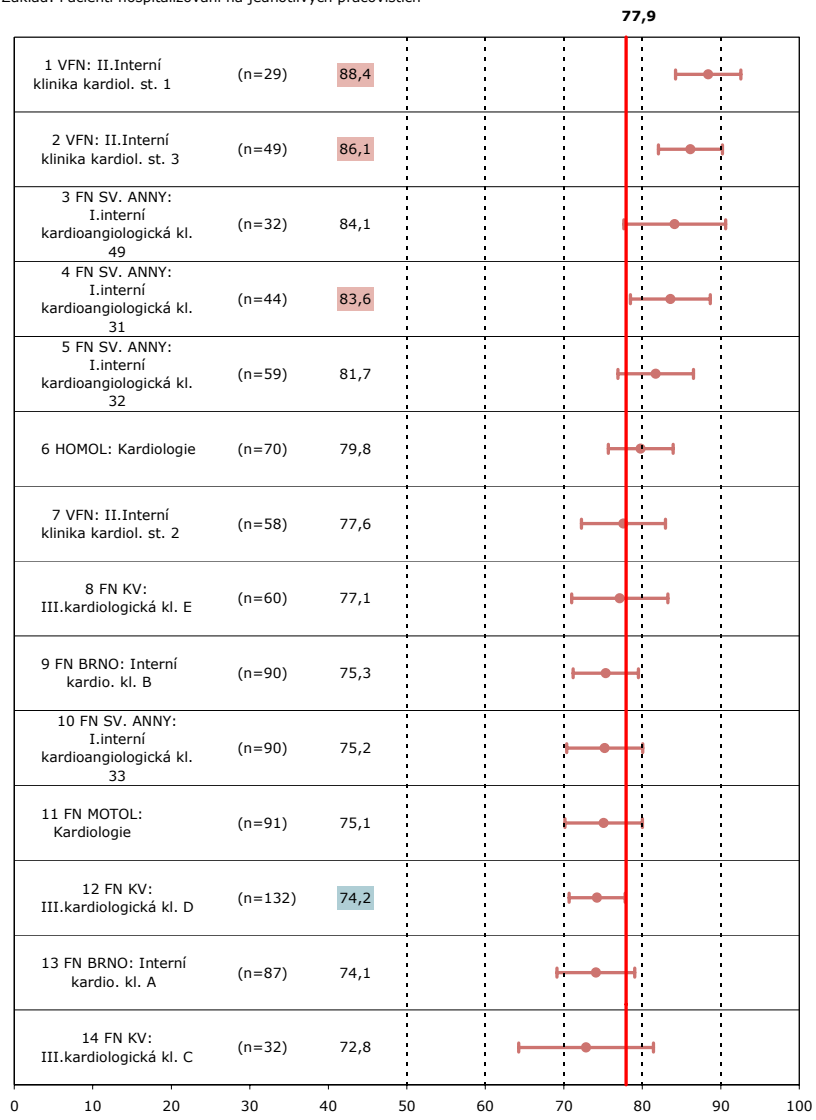
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Kardiologie: Spokojenost s lékaři

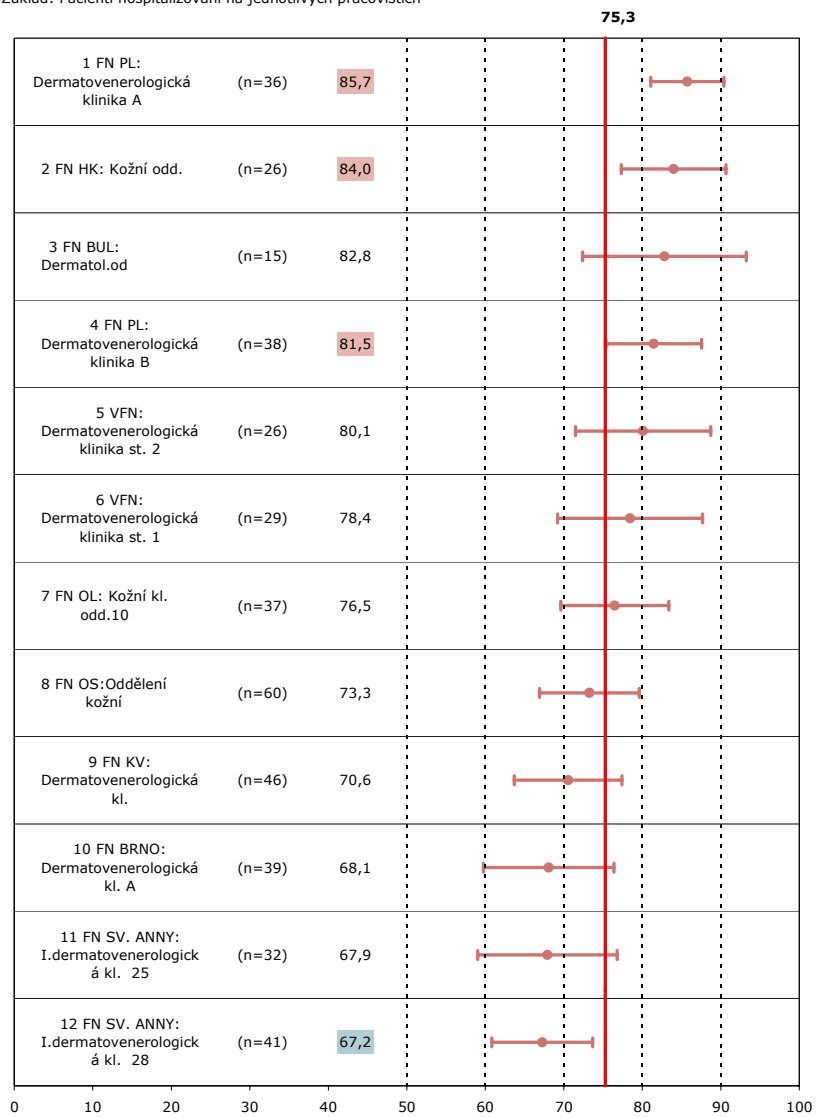
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Dermatologie: Spokojenost s lékaři

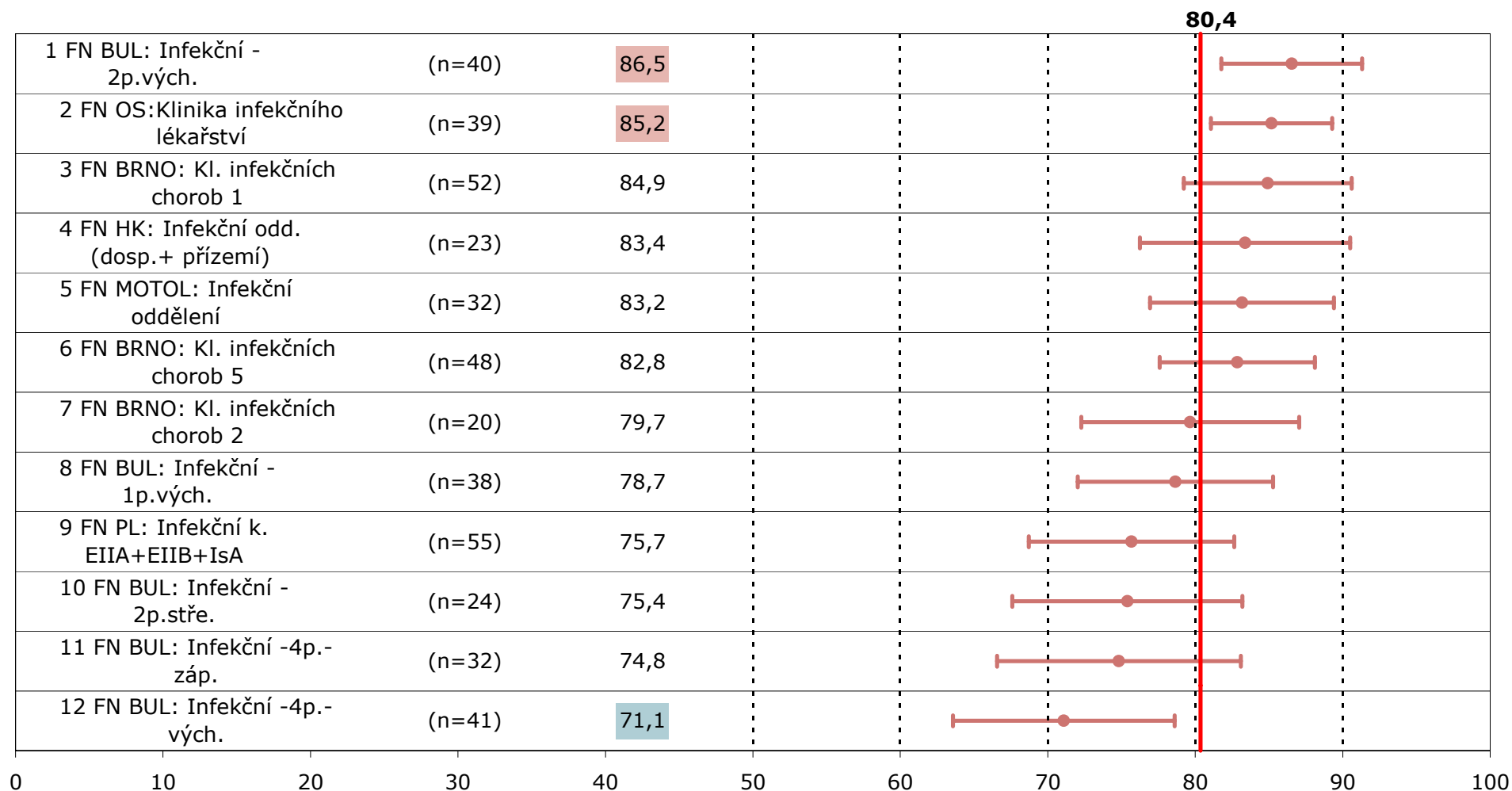
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Infekční lékařství: Spokojenost s lékaři

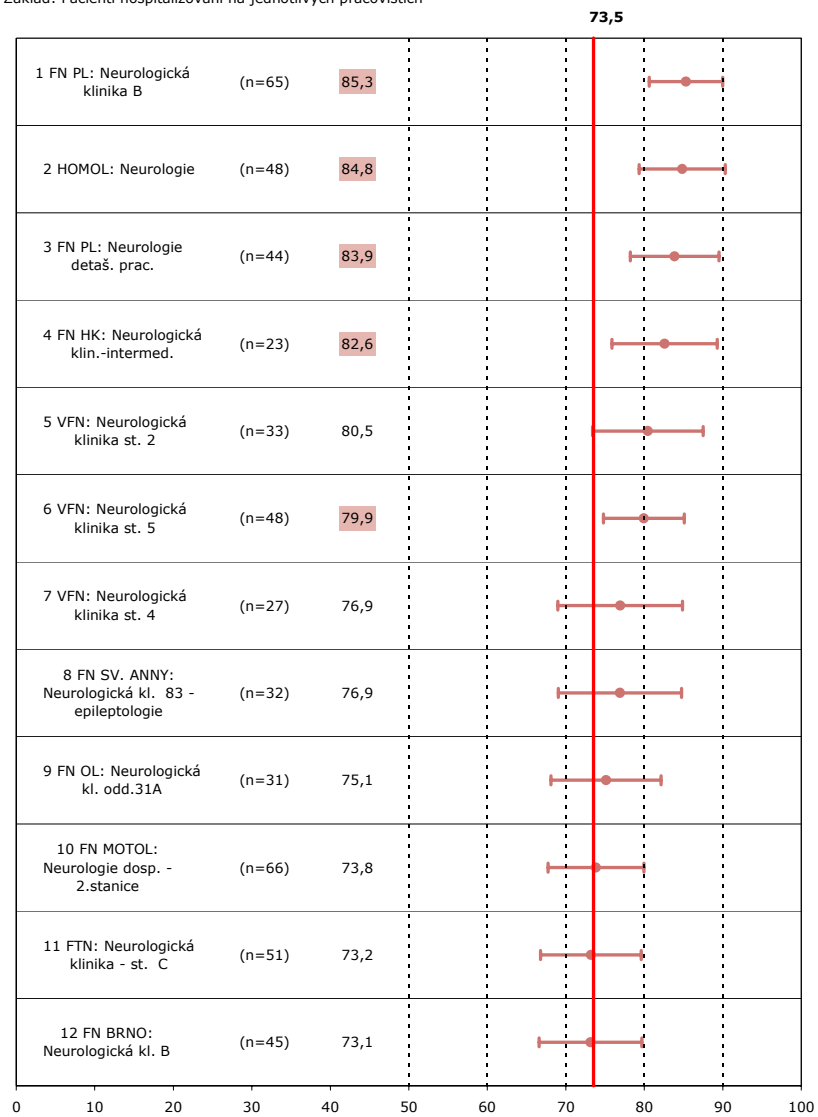
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurologie: Spokojenost s lékaři

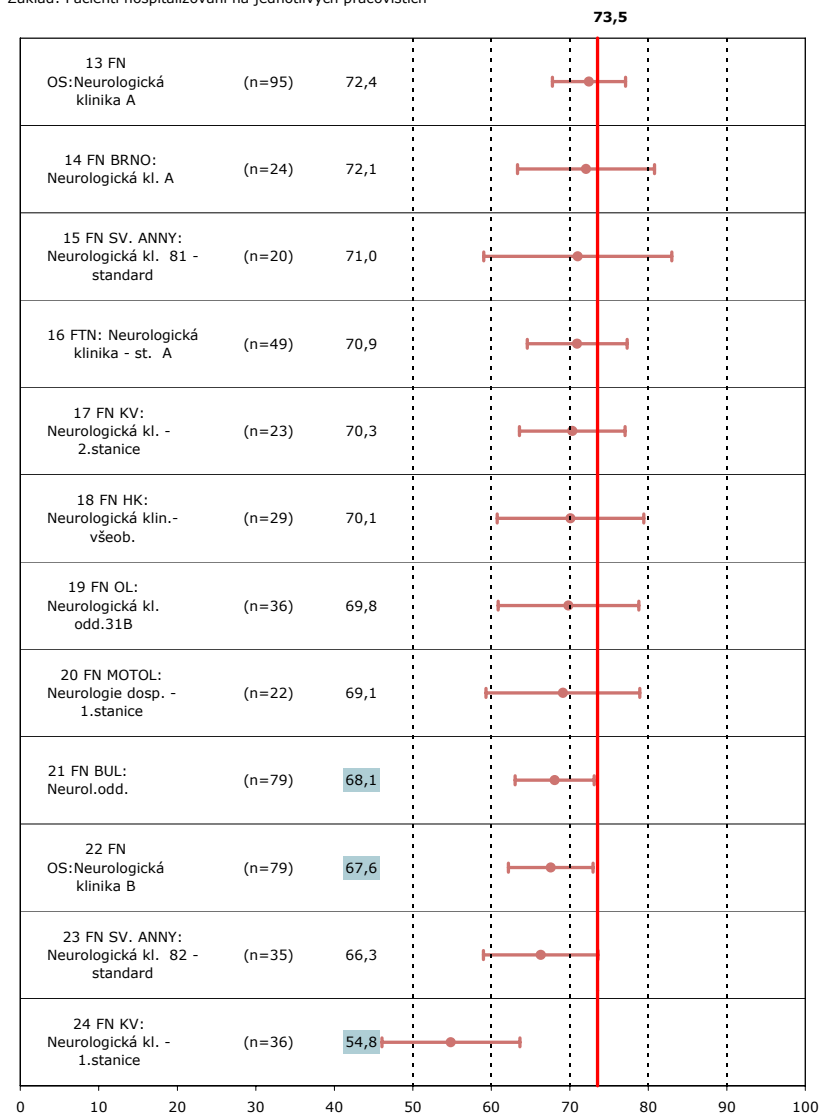
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurologie: Spokojenost s lékaři

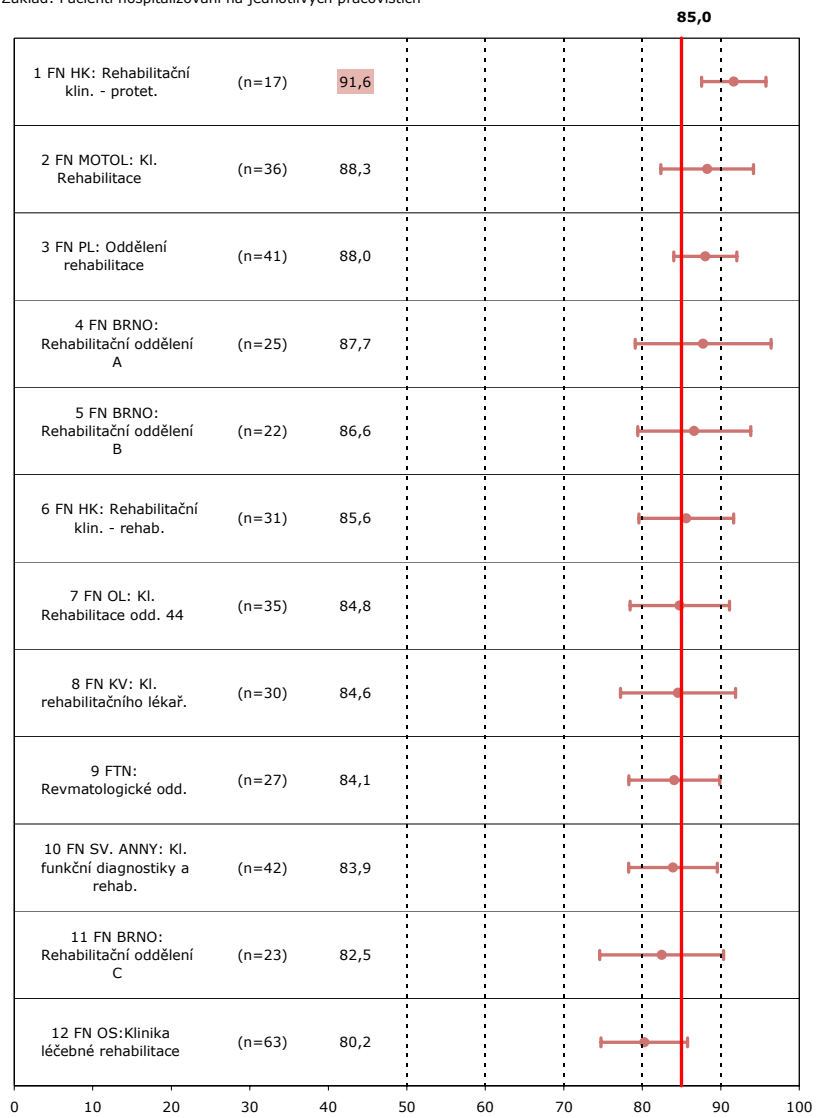
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Rehabilitace: Spokojenost s lékaři

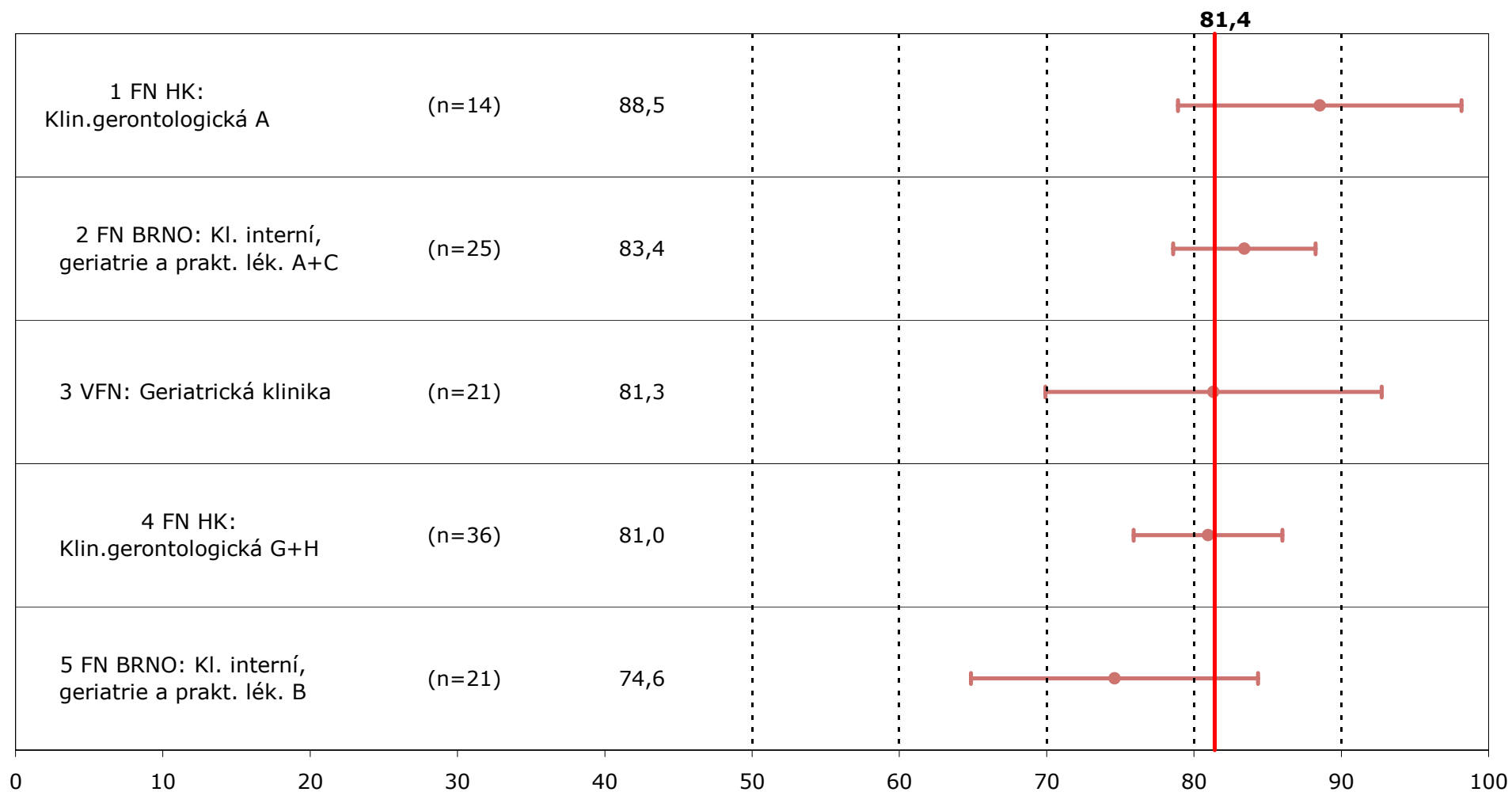
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Geriatric, gerontology: Satisfaction with doctors

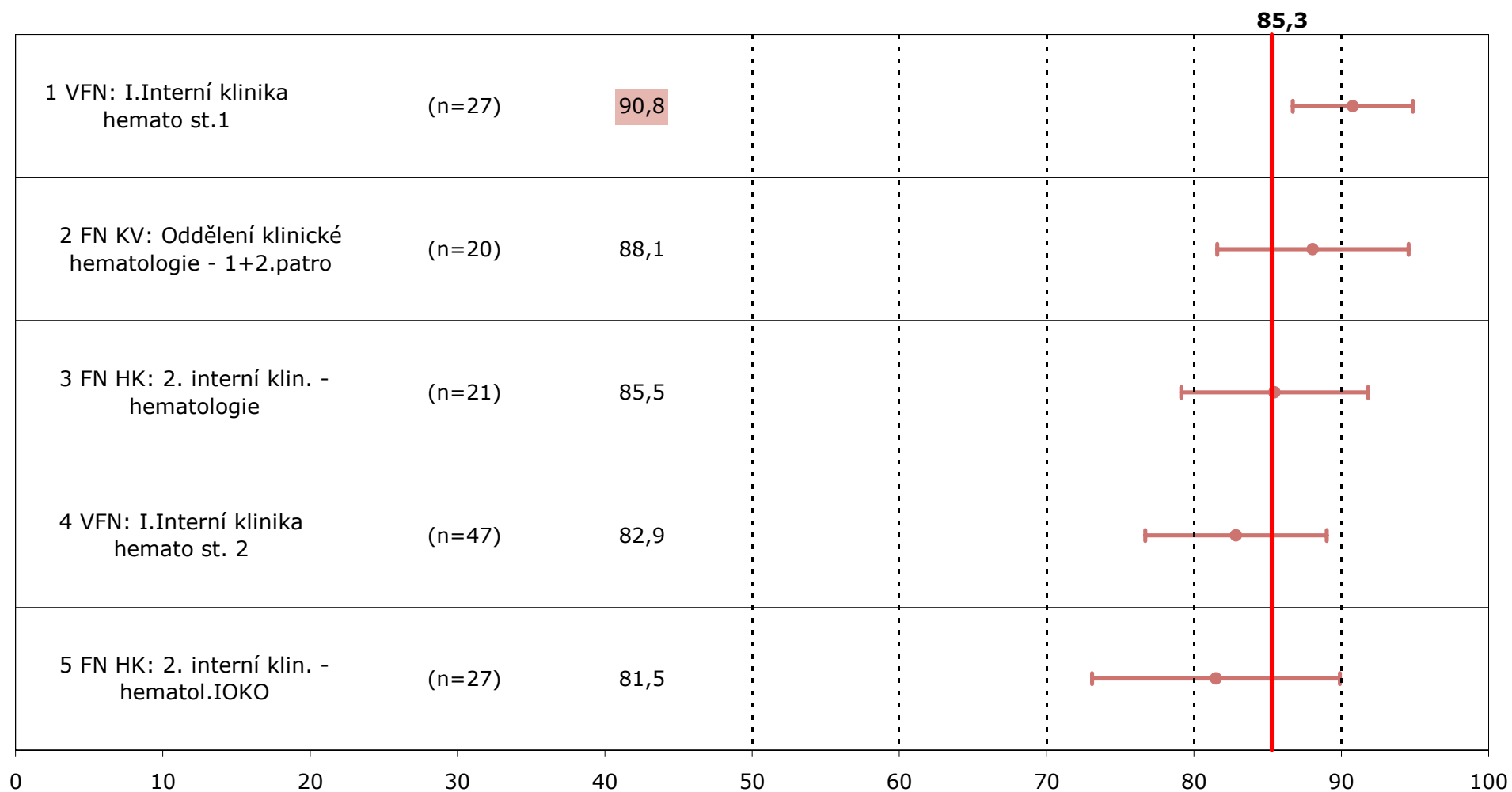
základ: Patients hospitalized in individual workplaces



Source: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Quality of Patient Care, 2008

Hematologie: Spokojenost s lékaři

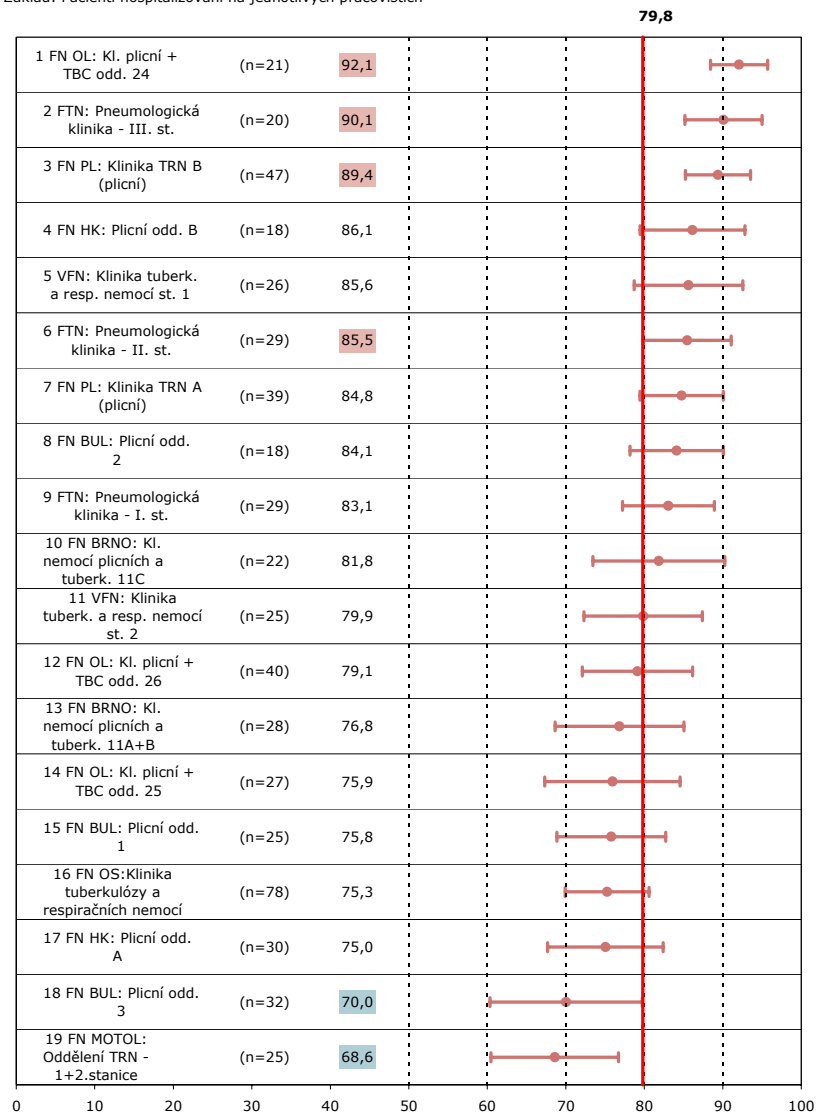
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Pneumologie: Spokojenost s lékaři

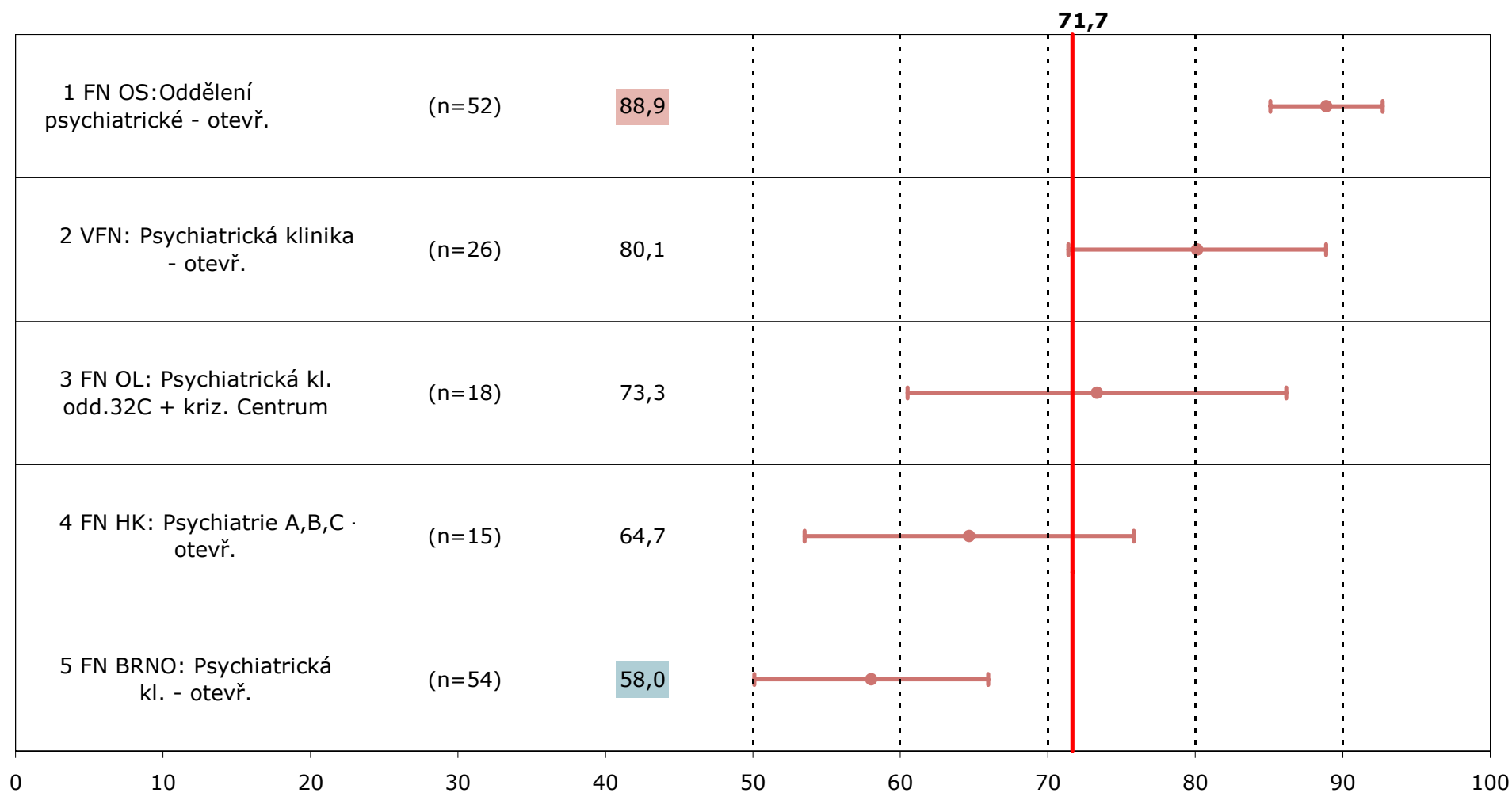
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Psychiatrie - otevřená: Spokojenost s lékaři

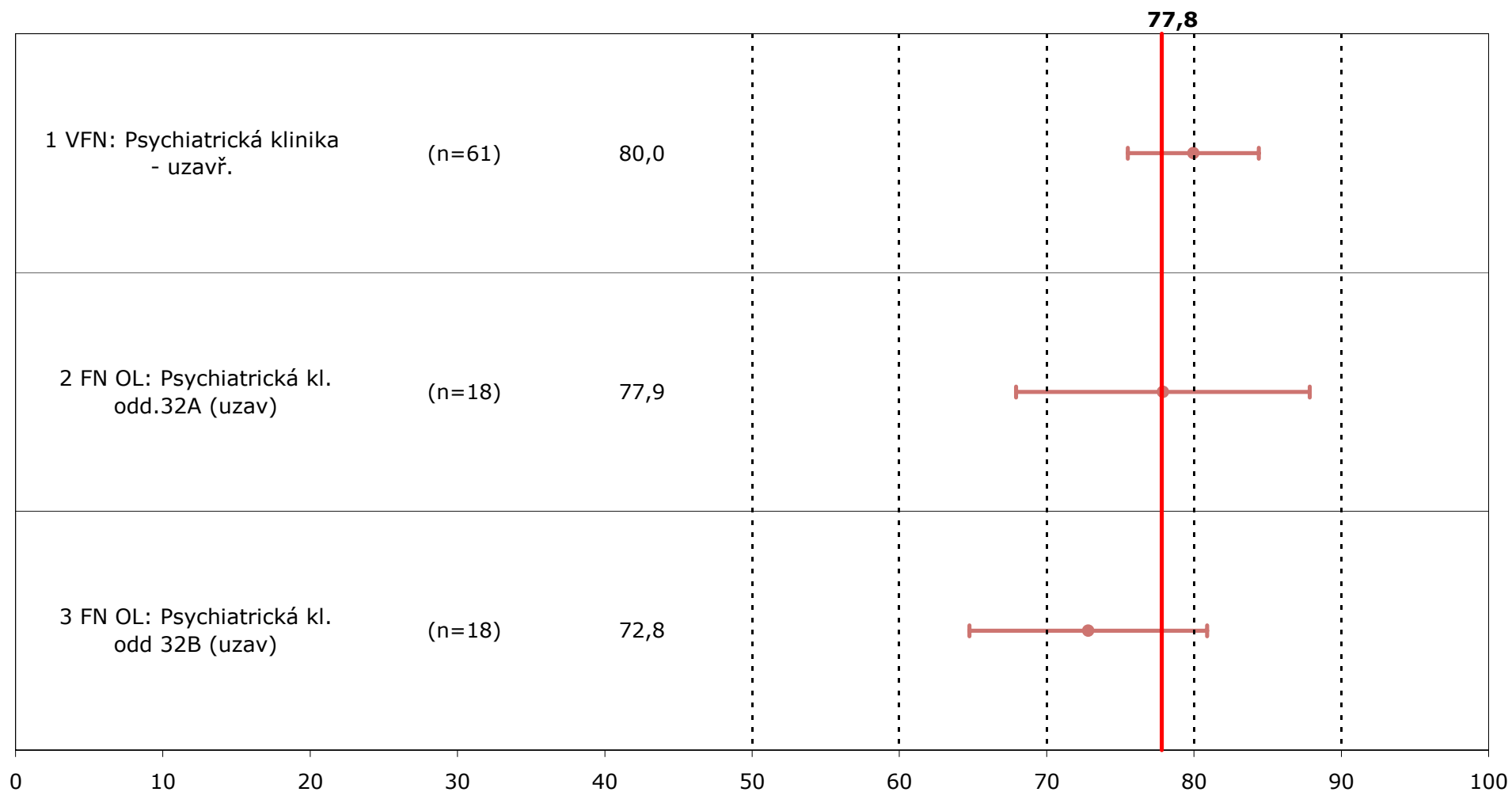
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Psychiatrie - uzavřená: Spokojenost s lékaři

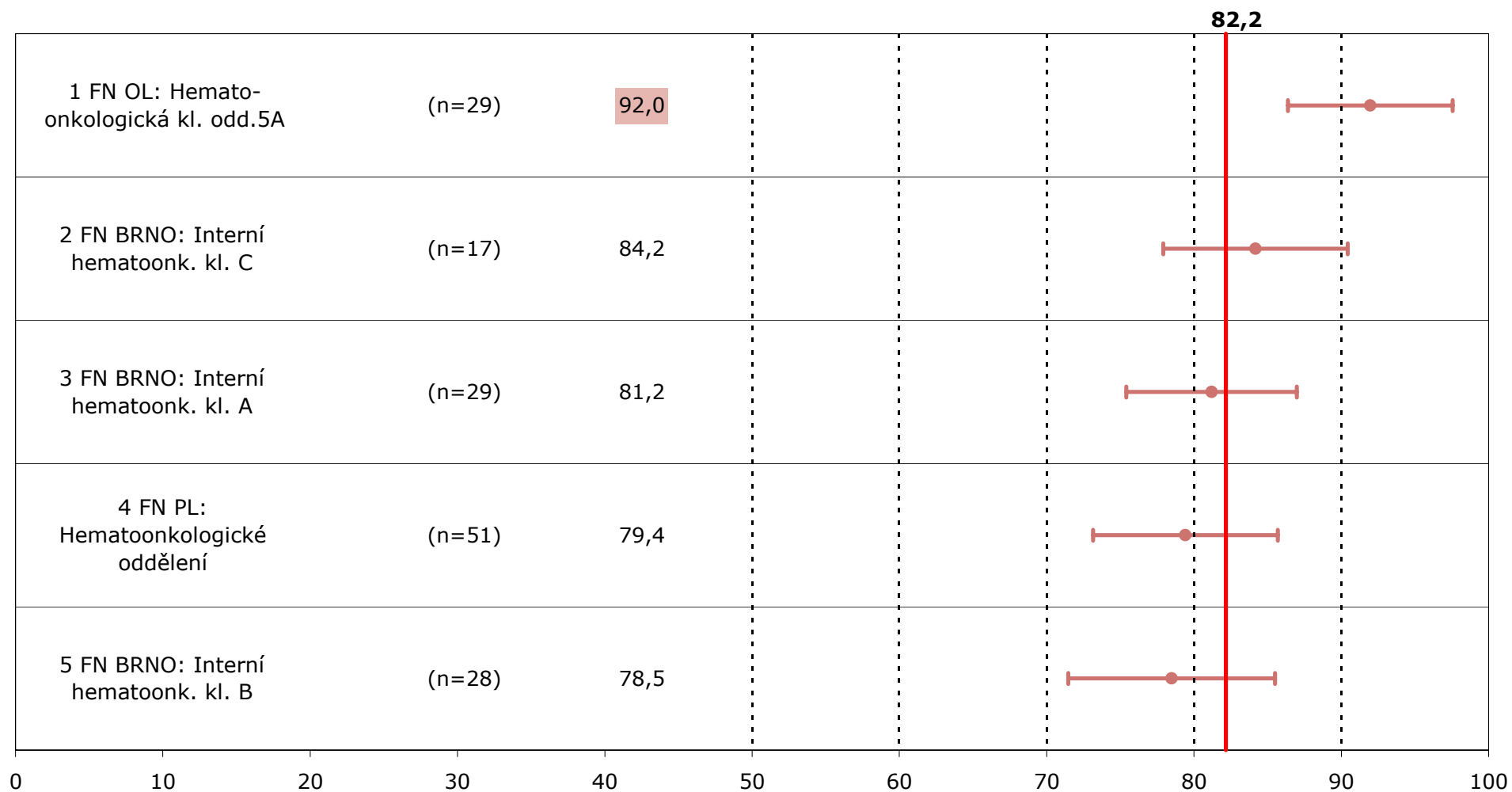
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Hematoonkologie: Spokojenost s lékaři

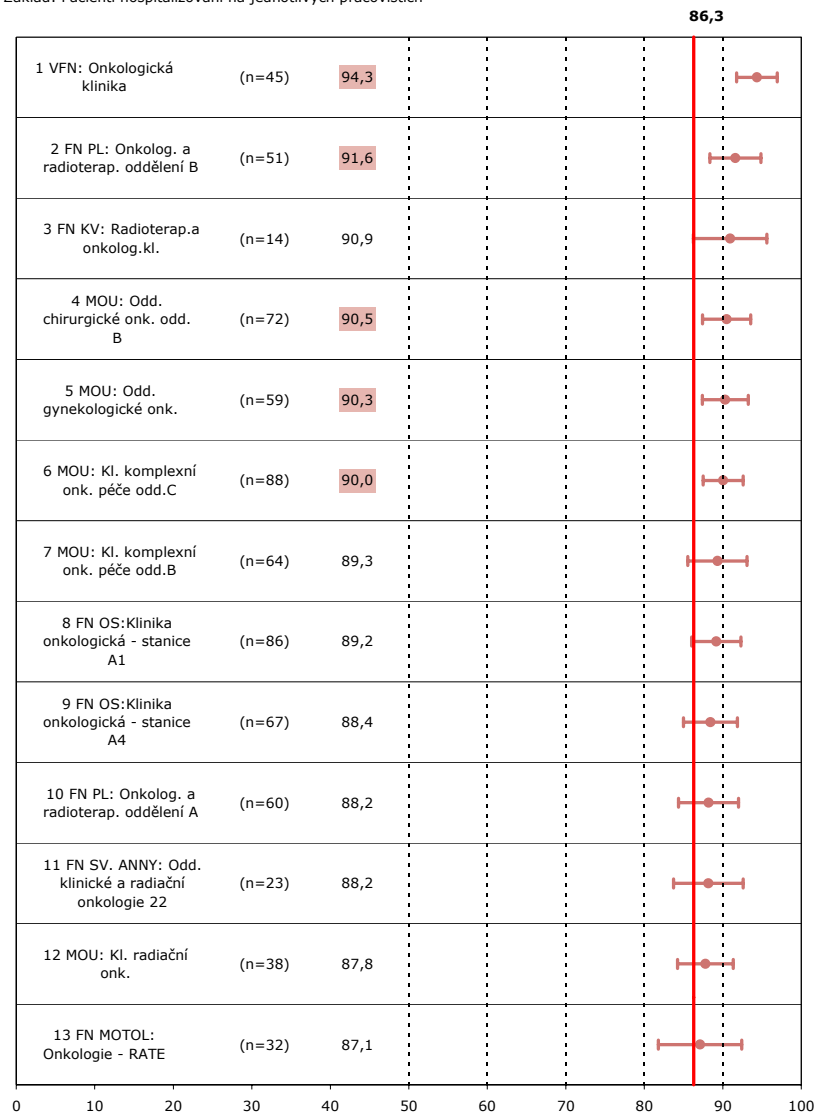
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Onkologie, radiologie: Spokojenost s lékaři

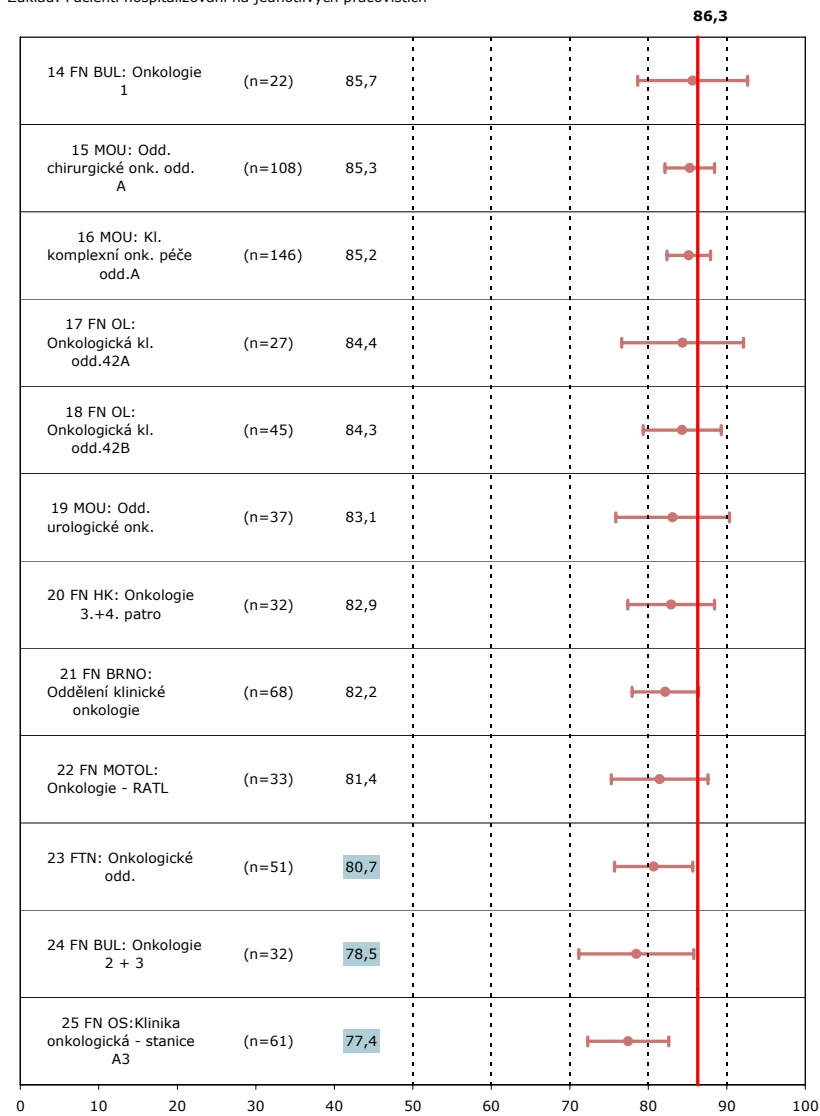
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Onkologie, radiologie: Spokojenost s lékaři

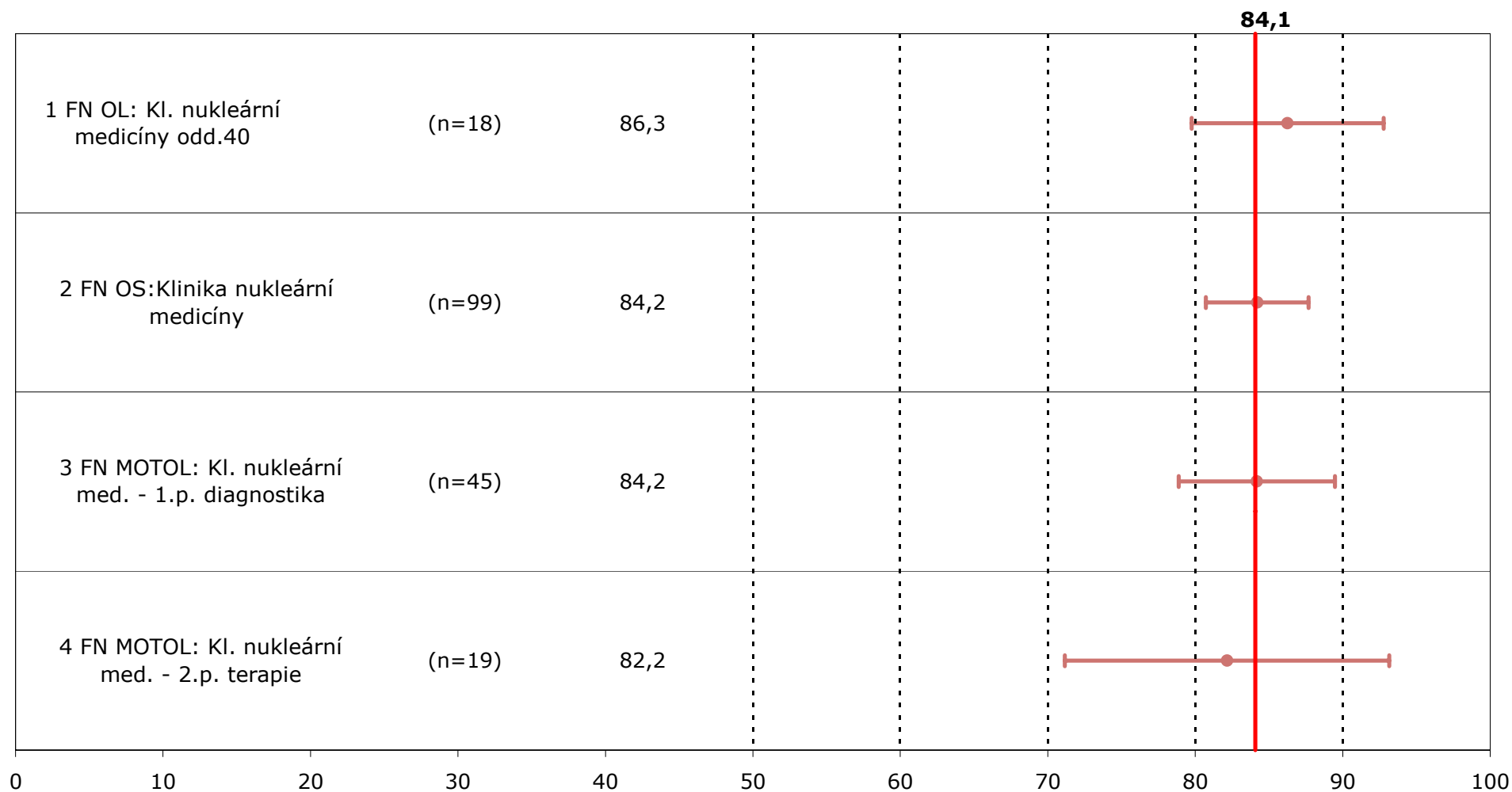
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nukleární medicína: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Spokojenost s lékaři

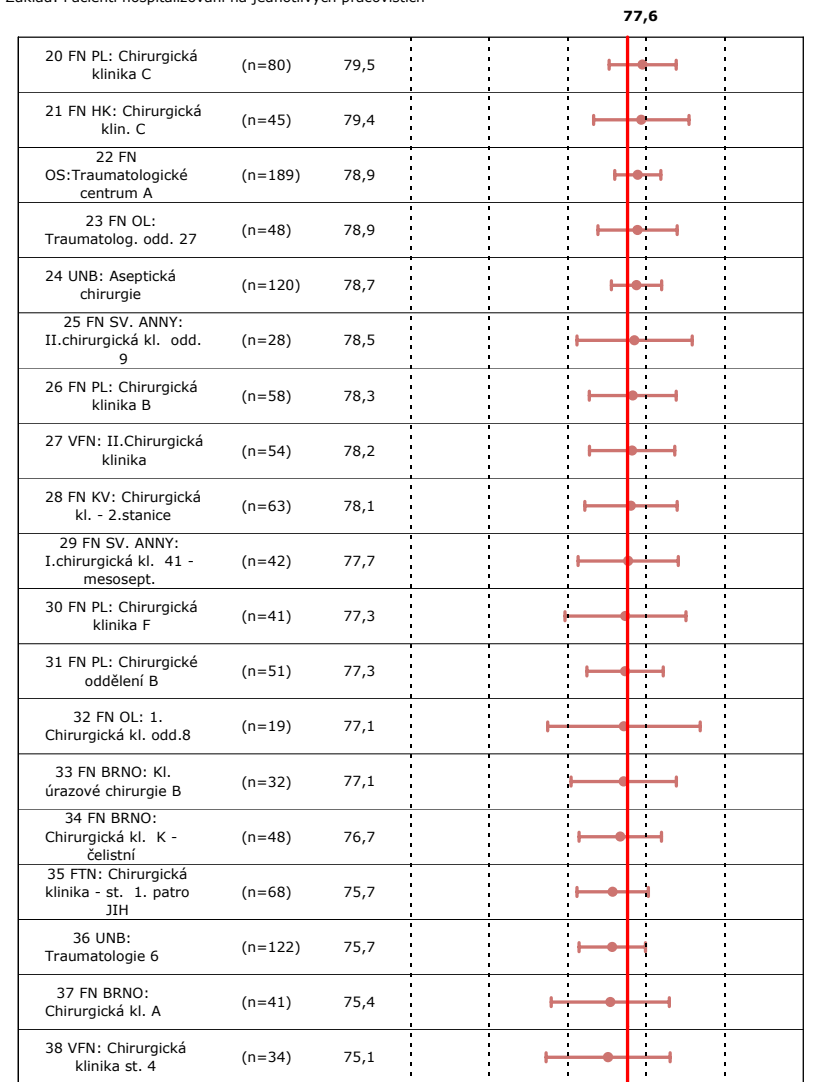
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Spokojenost s lékaři

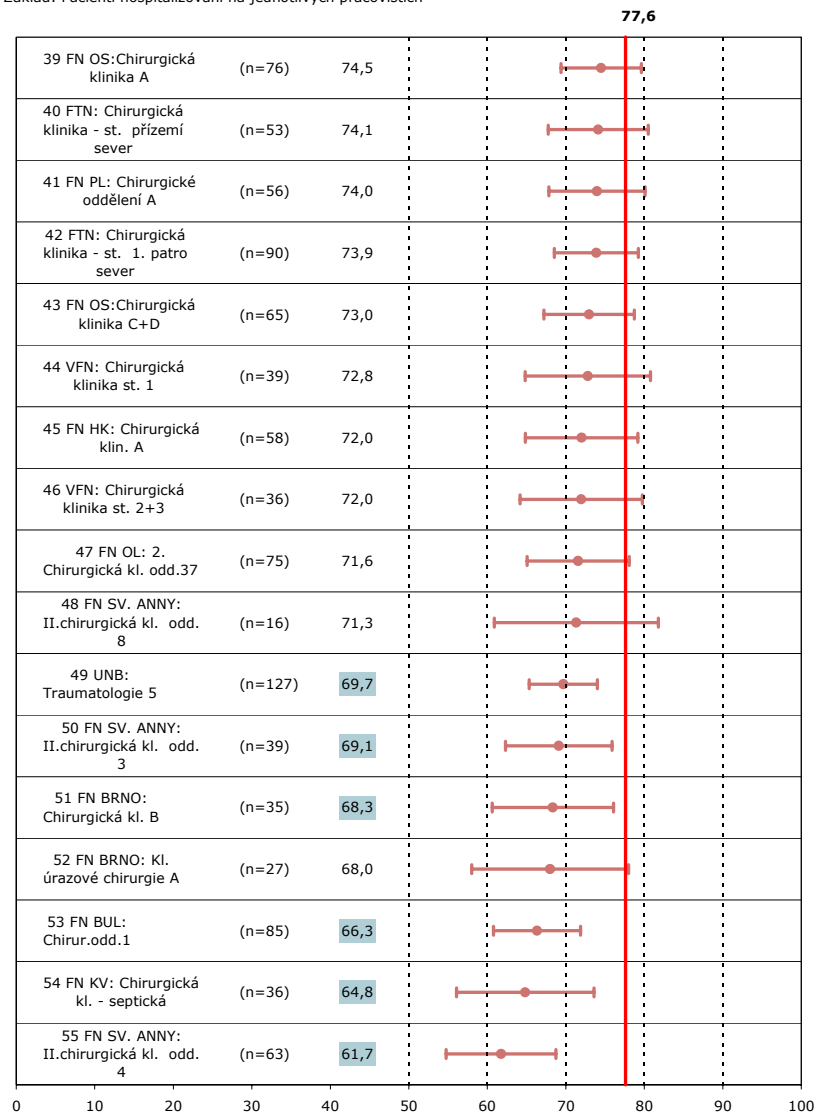
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie, traumatologie: Spokojenost s lékaři

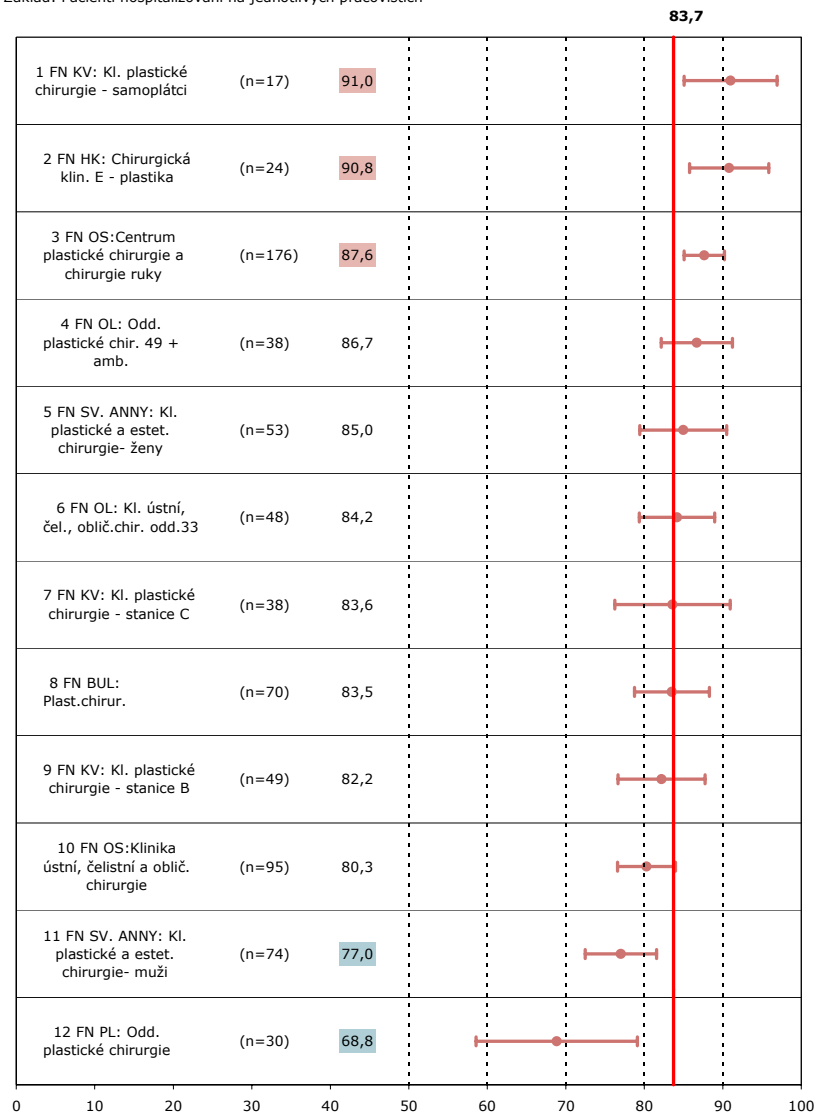
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Chirurgie plastická: Spokojenost s lékaři

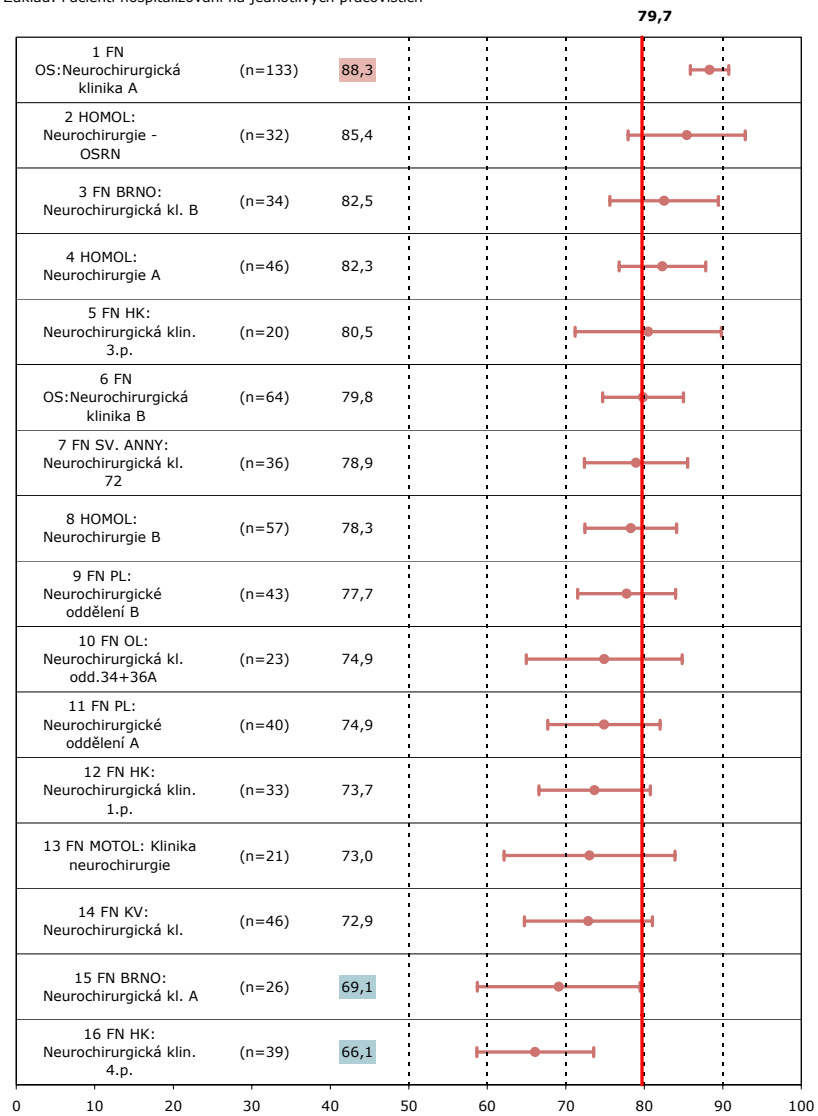
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Neurochirurgie: Spokojenost s lékaři

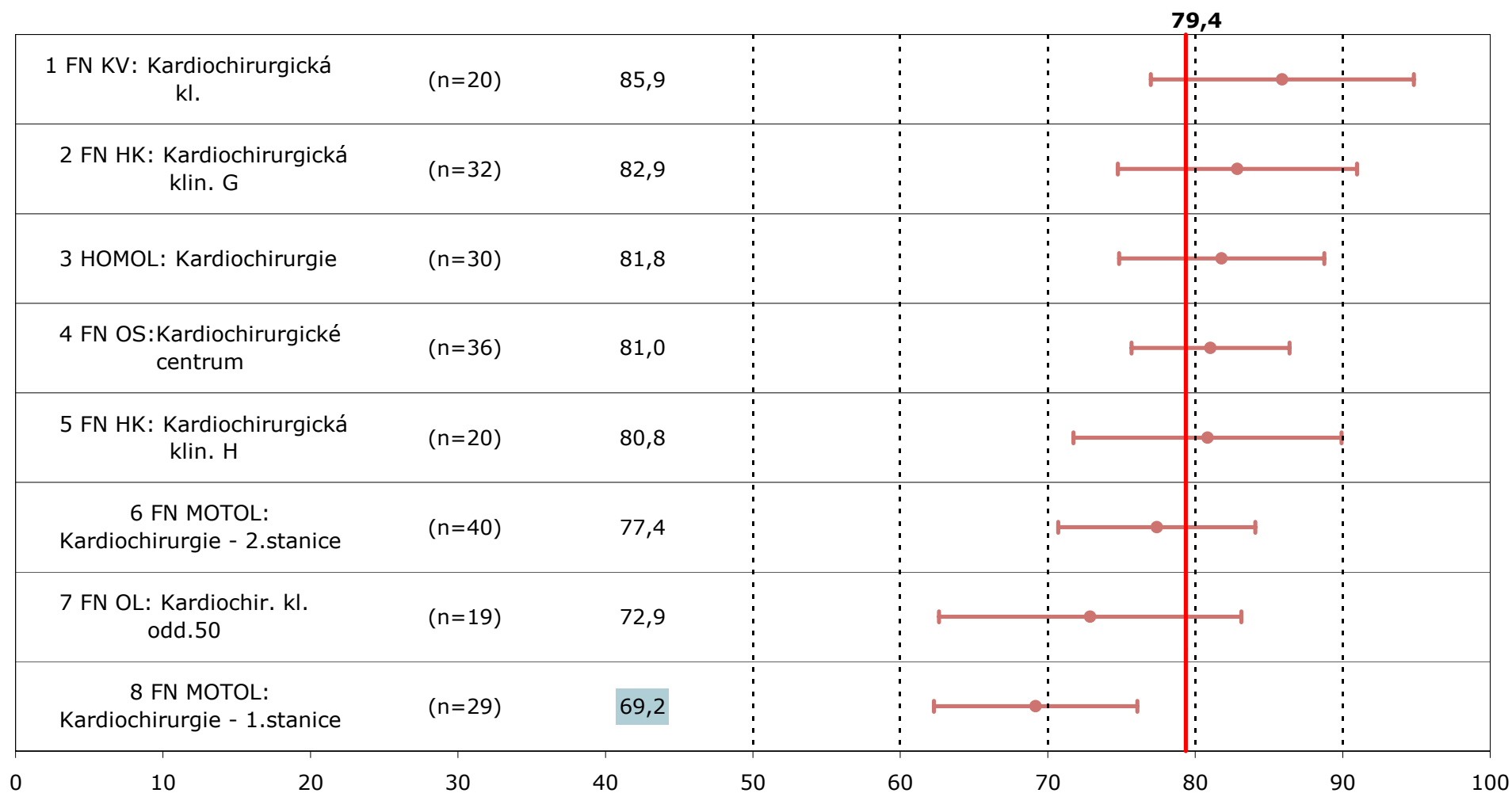
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Kardiochirurgie: Spokojenost s lékaři

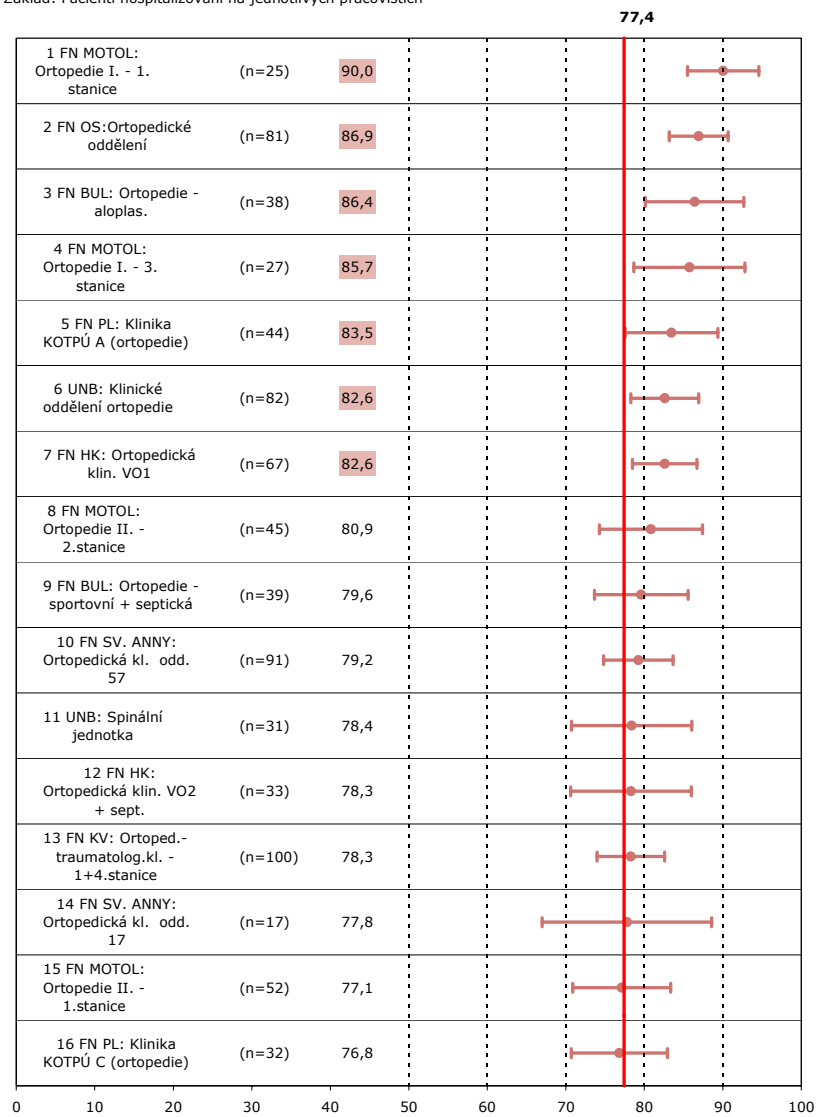
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Ortopedie: Spokojenost s lékaři

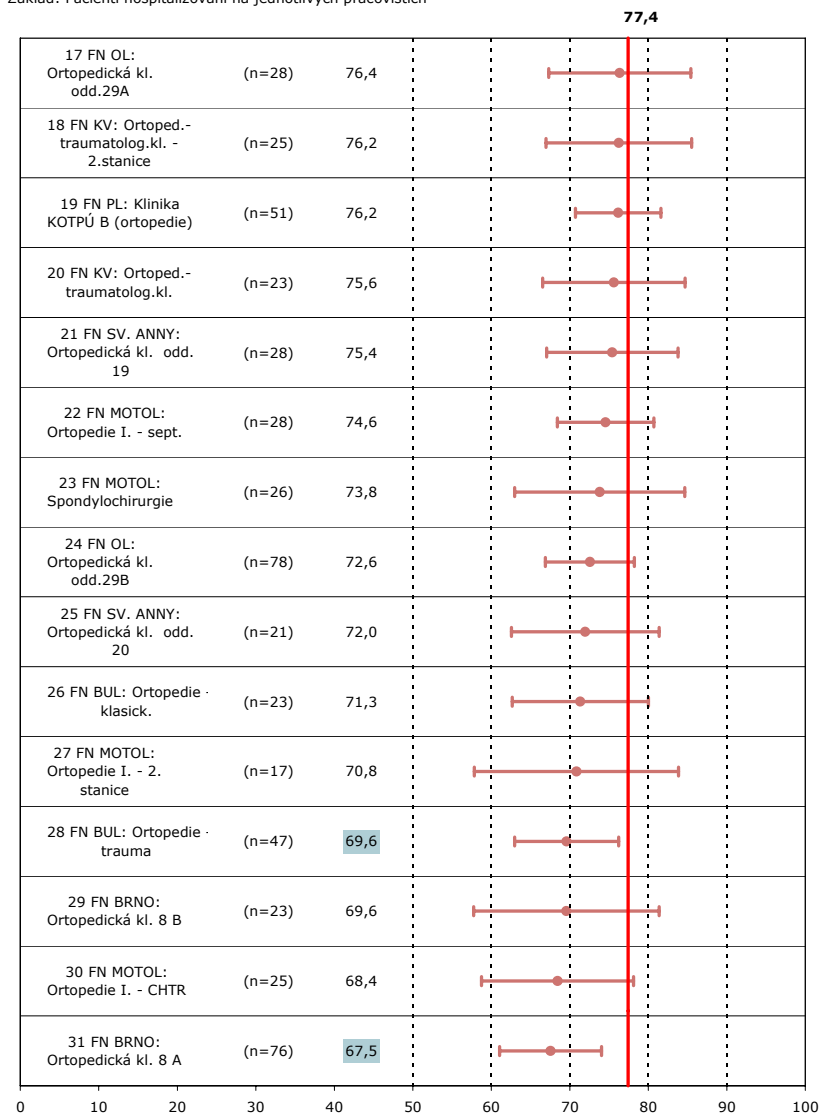
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Ortopedie: Spokojenost s lékaři

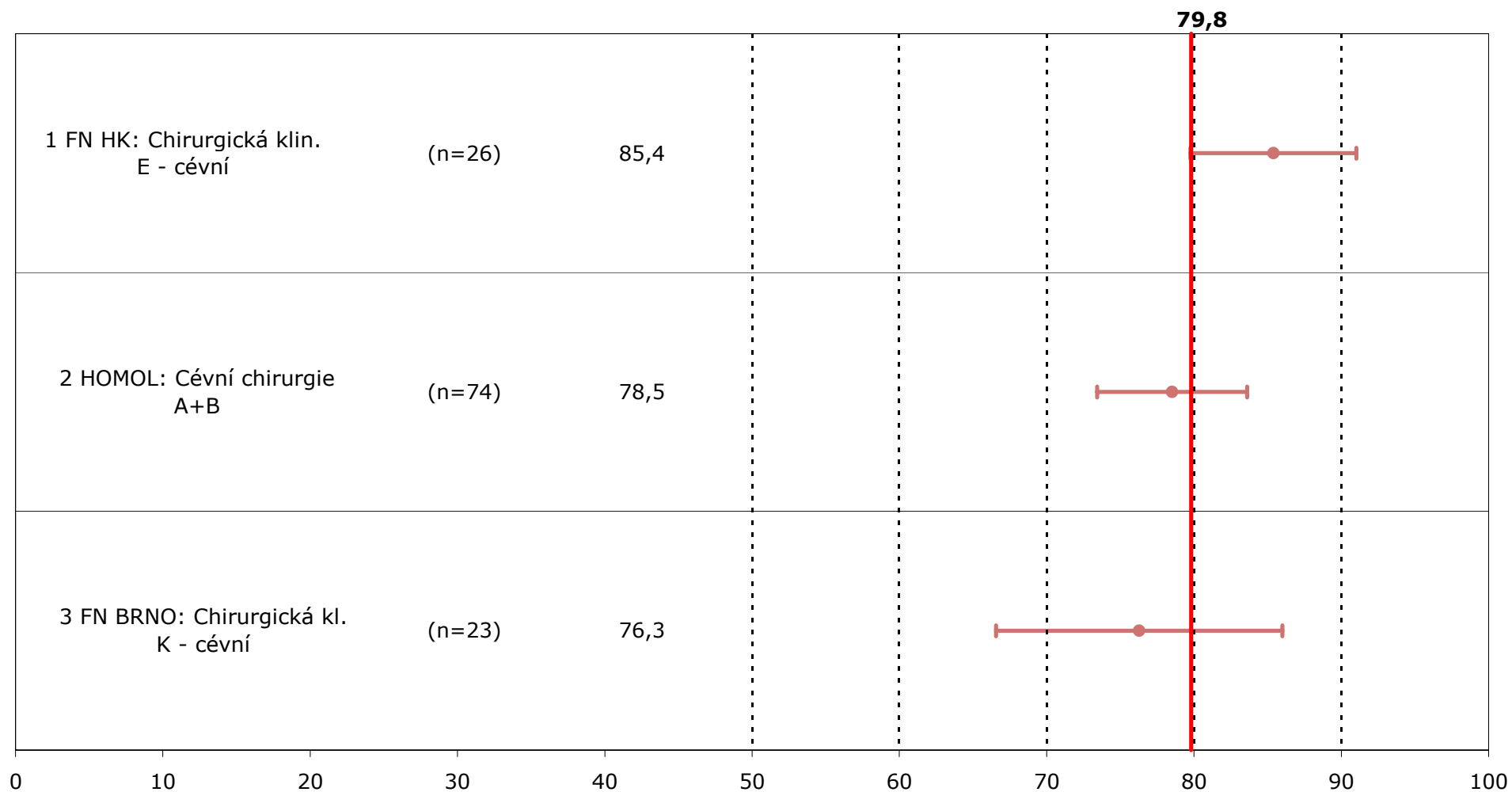
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Cévní chirurgie: Spokojenost s lékaři

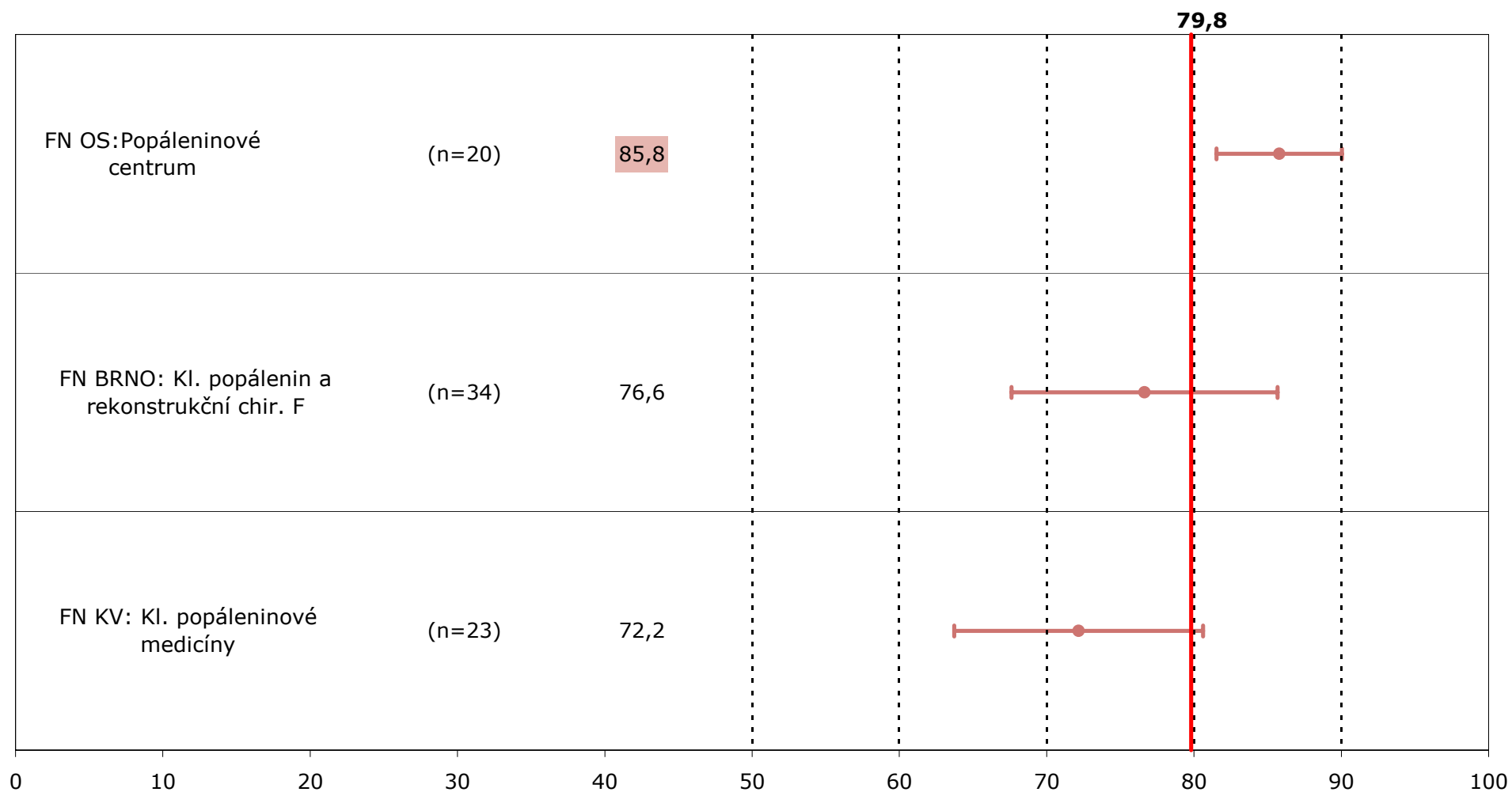
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Popáleniny: Spokojenost s lékaři

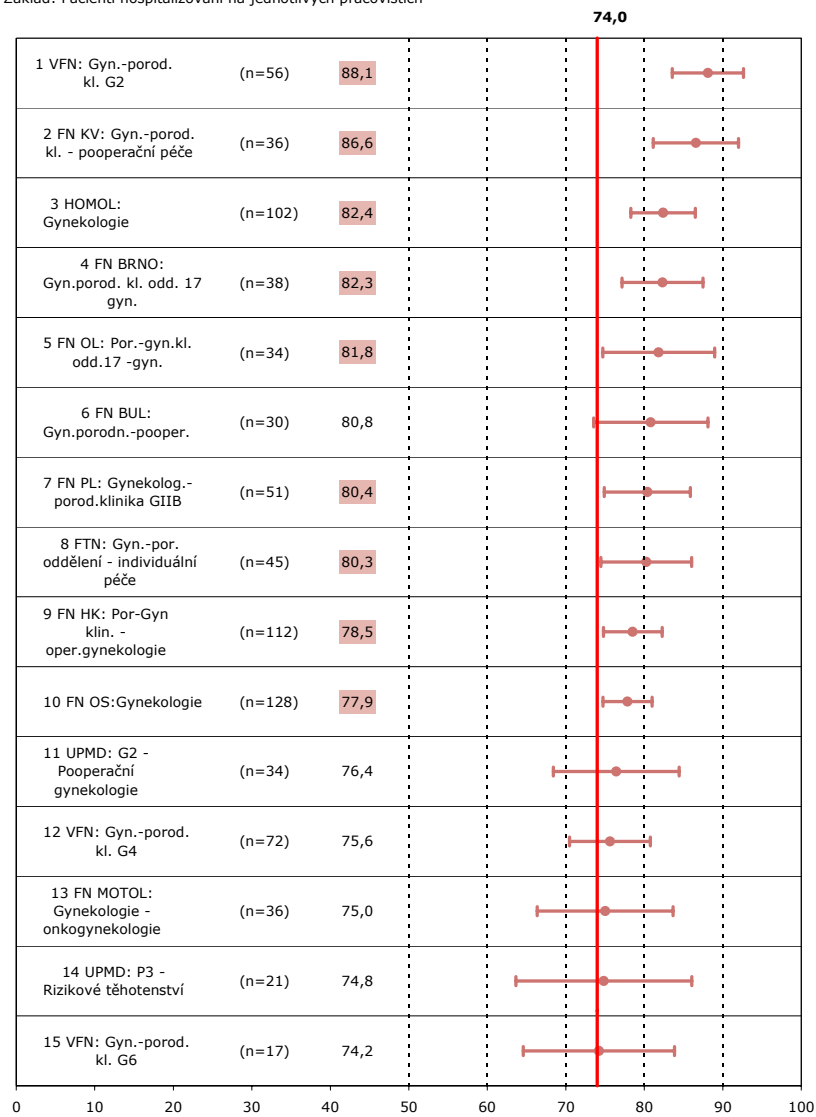
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Gynekologie: Spokojenost s lékaři

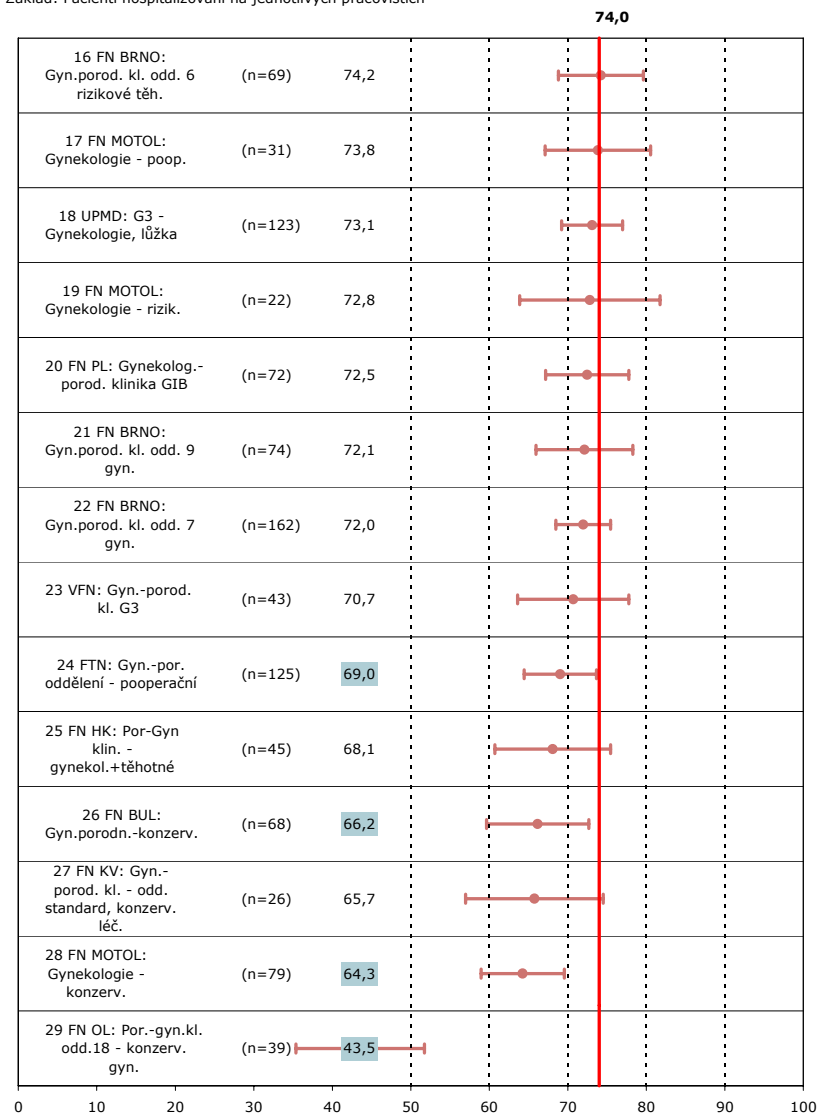
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Gynekologie: Spokojenost s lékaři

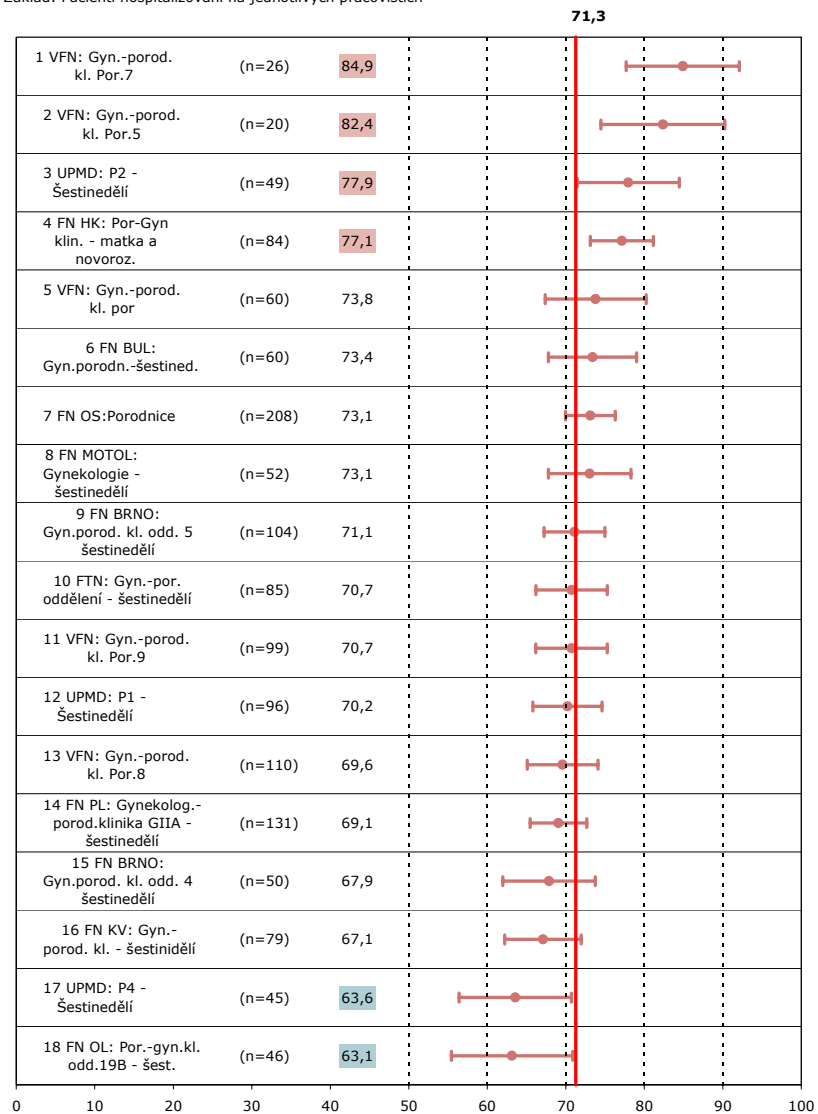
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Porodnictví: Spokojenost s lékaři

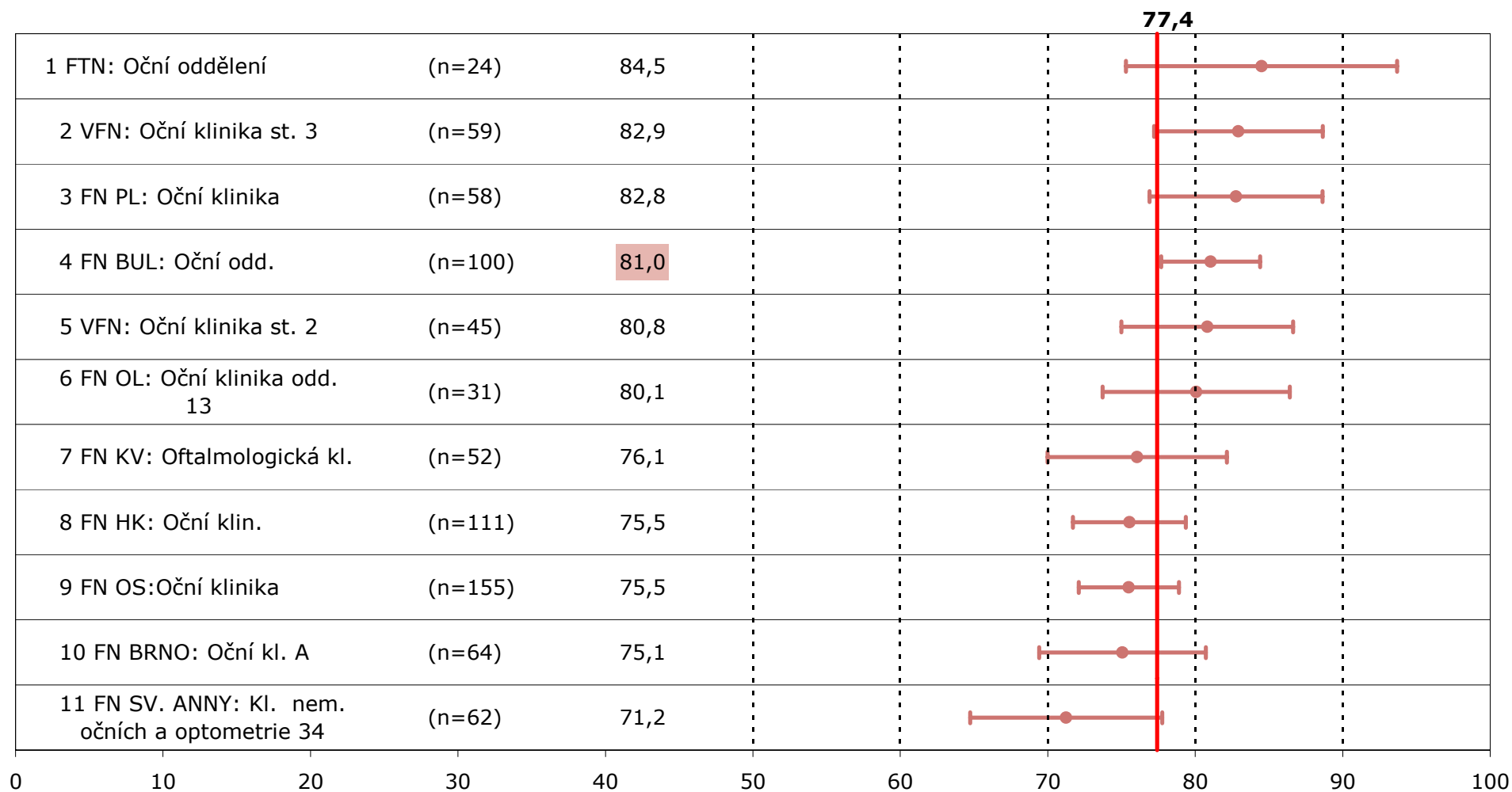
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Oftalmologie: Spokojenost s lékaři

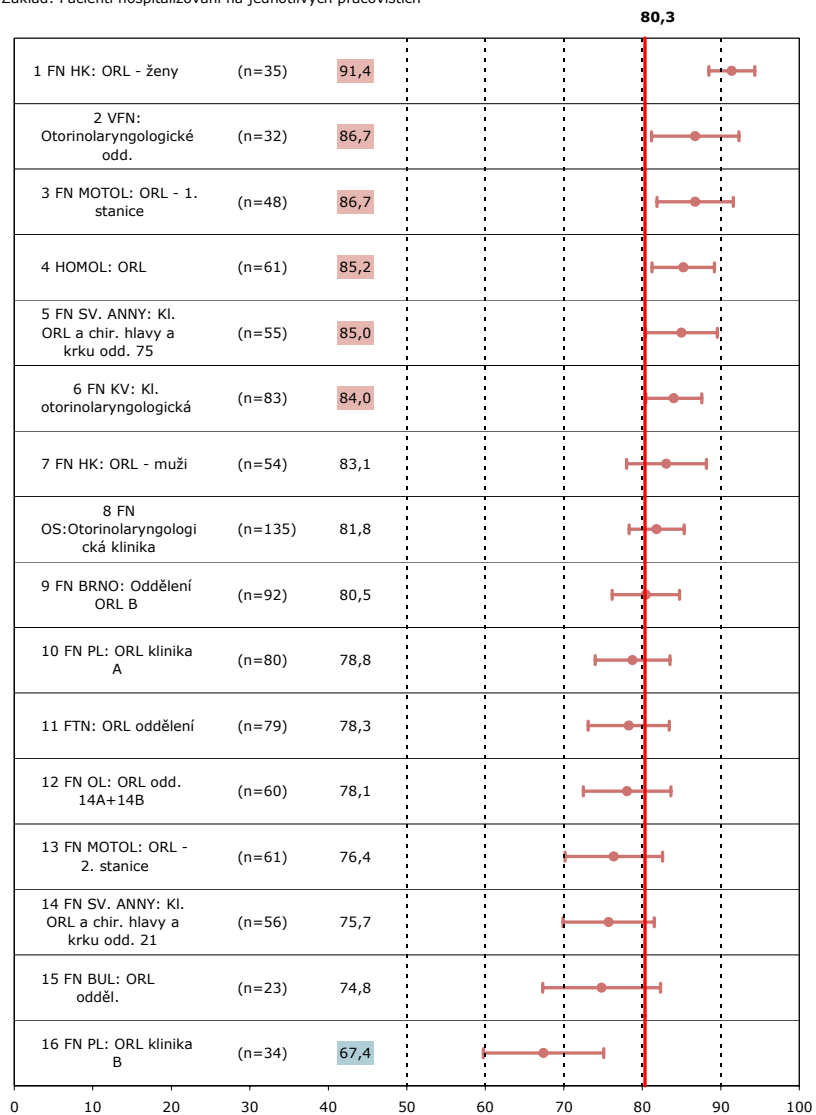
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ORL: Spokojenost s lékaři

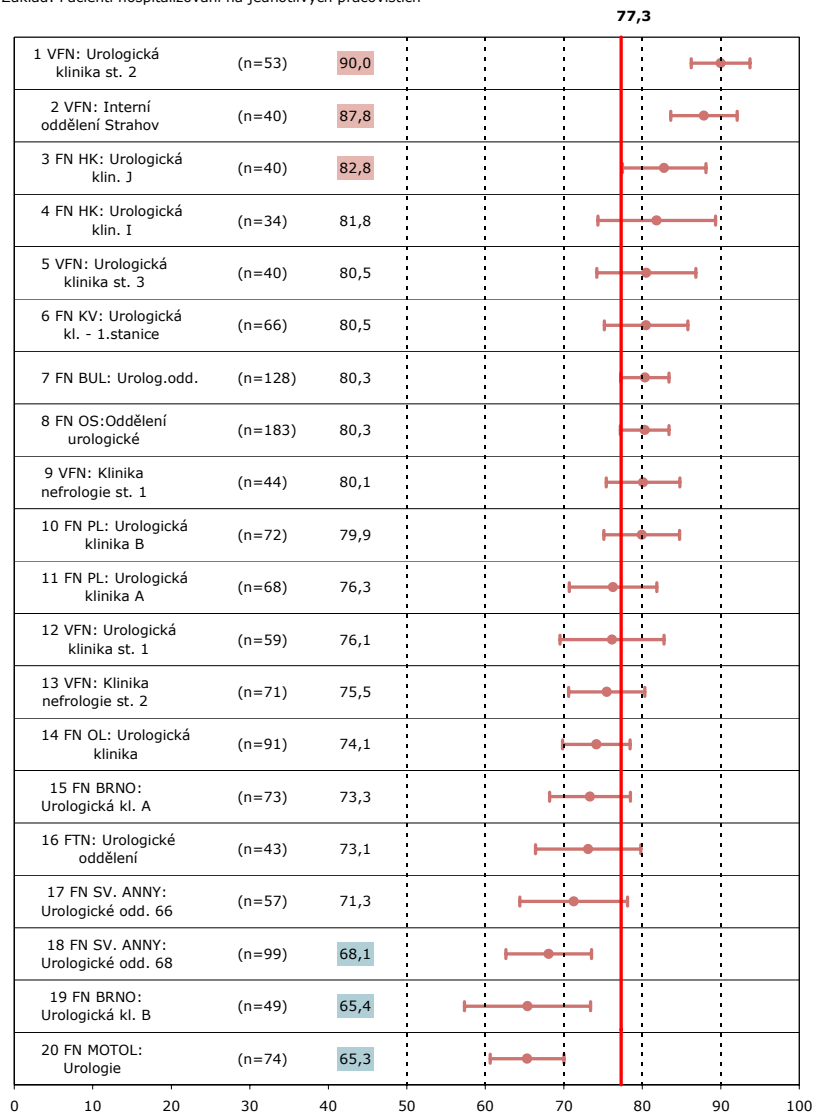
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Urologie, nefrologie: Spokojenost s lékaři

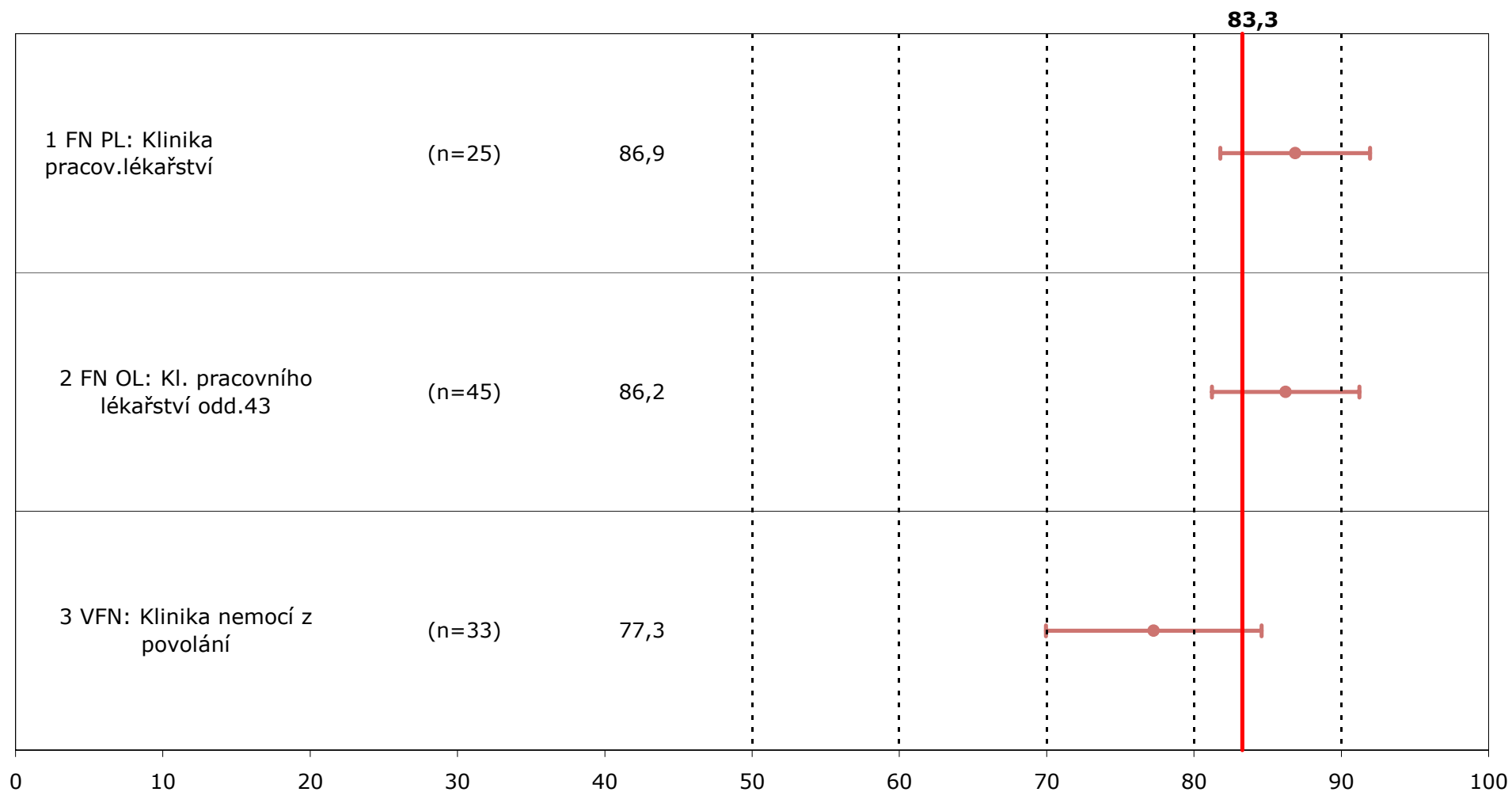
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Pracovní lékařství: Spokojenost s lékaři

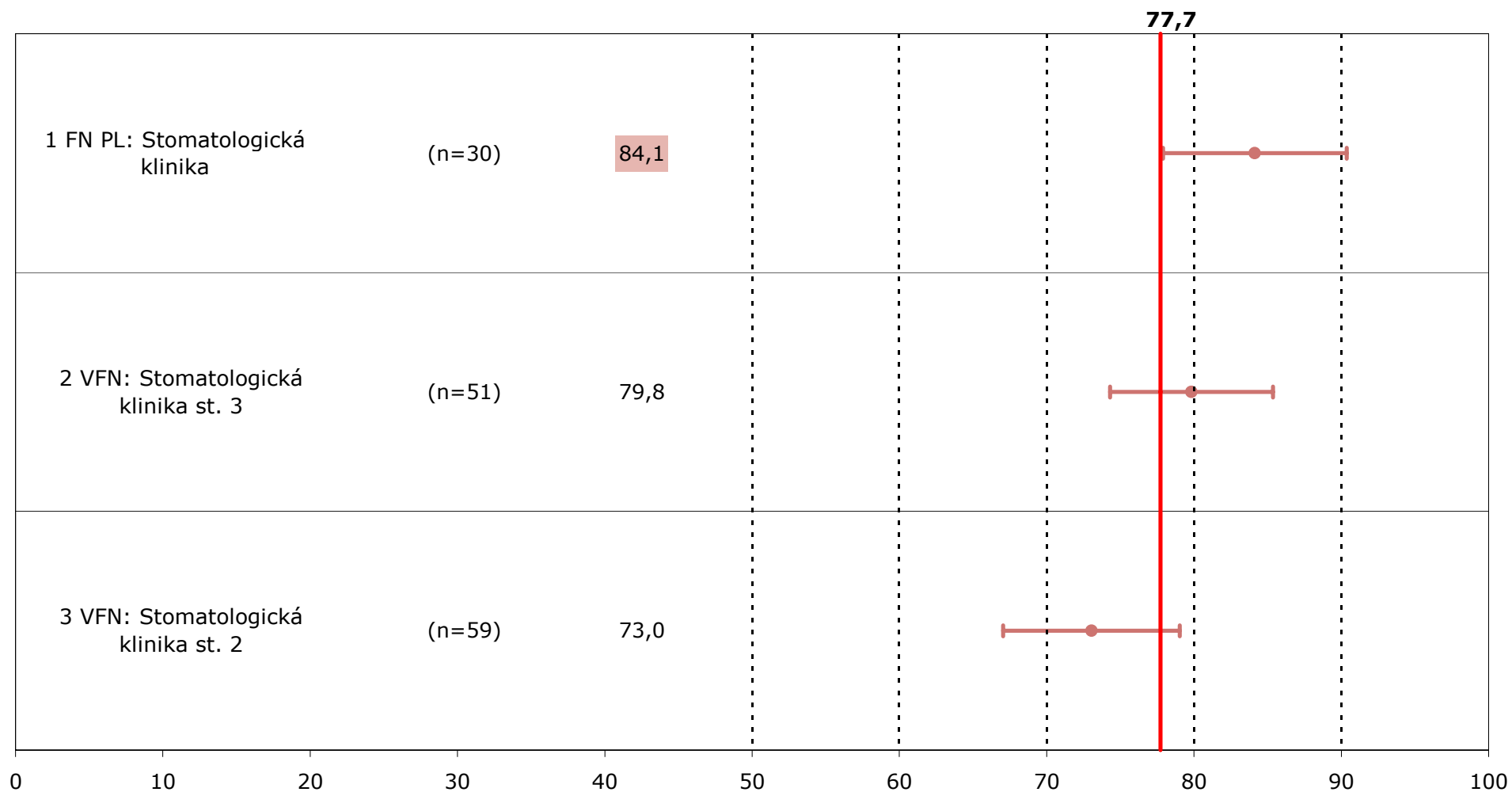
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Stomatologie, stomatochirurgie: Spokojenost s lékaři

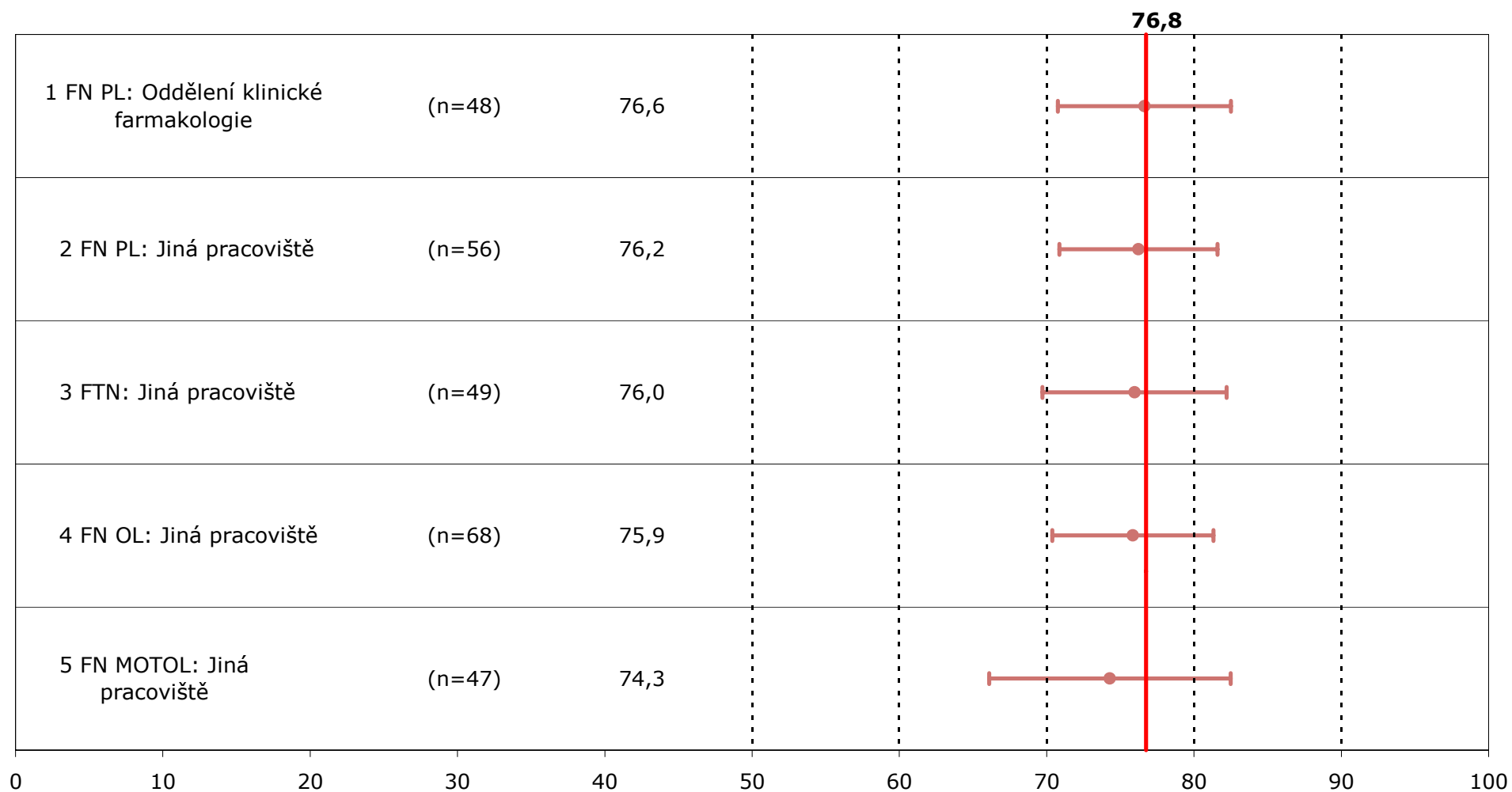
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Jiné: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008