



KVALITA OČIMA PACIENTŮ

fakultní nemocnice a ústavy - V. díl

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

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

Obsah

V. díl

Výsledková část

Masarykův onkologický ústav

strana 1125

Nemocnice na Homolce

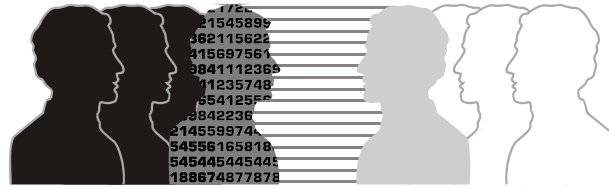
strana 1182

Úrazová nemocnice v Brně

strana 1240

Ústav pro péči o matku a dítě

strana 1296



MASARYKŮV ONKOLOGICKÝ ÚSTAV

Masarykův onkologický ústav: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 59 % žen a 41 % mužů. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Neplánovaně jako akutní příjem byla přijata 1/4 pacientů, plánovaně na objednání 2/3 pacientů; přičemž většina byla přijata do 1 měsíce.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Masarykově onkologickém ústavu je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 85,8 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Oddělení chirurgické onkologie B.

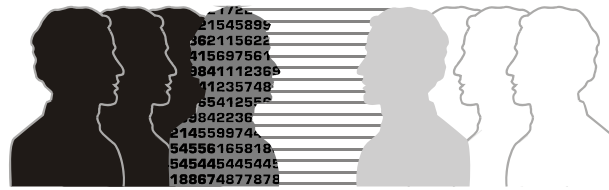
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **U všech sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
 - Seznámení s právy nemocného
 - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
 - Pády z lůžka
 - Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - Kvalita jídla
 - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
 - Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
 - Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
 - Doba čekání na uložení na lůžko

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 81 %, s **lékaři** 88 % a se **všeobecnými službami** 74 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 613
- Termín dotazování: listopad 2008
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

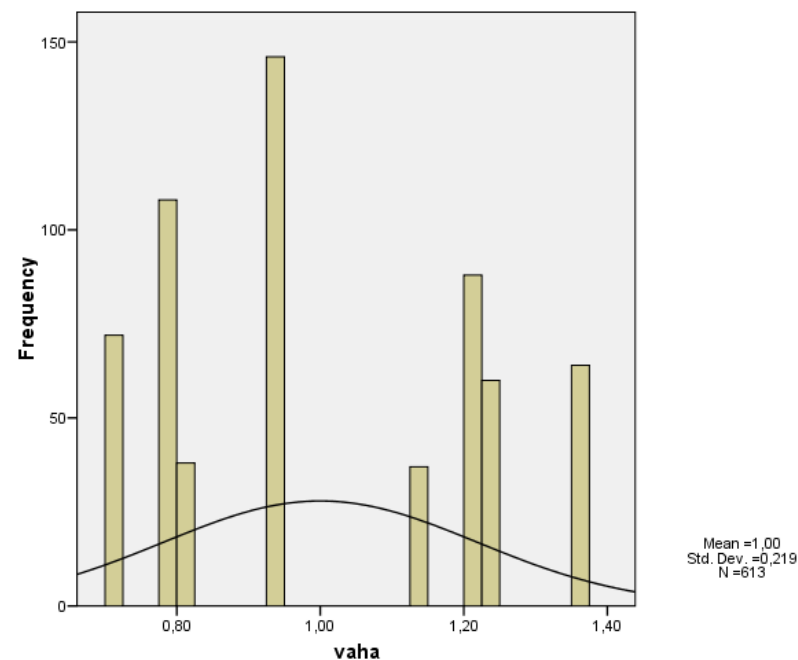
- Počet hospitalizovaných pacientů: 883
- Počet nezařazených pacientů: 50
- Počet validních dotazníků: 613
- **Návratnost: 74 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 8
- Počet pracovišť s $n < 20$: 0

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 1,4
- Rozložení vah ukazuje tento histogram:

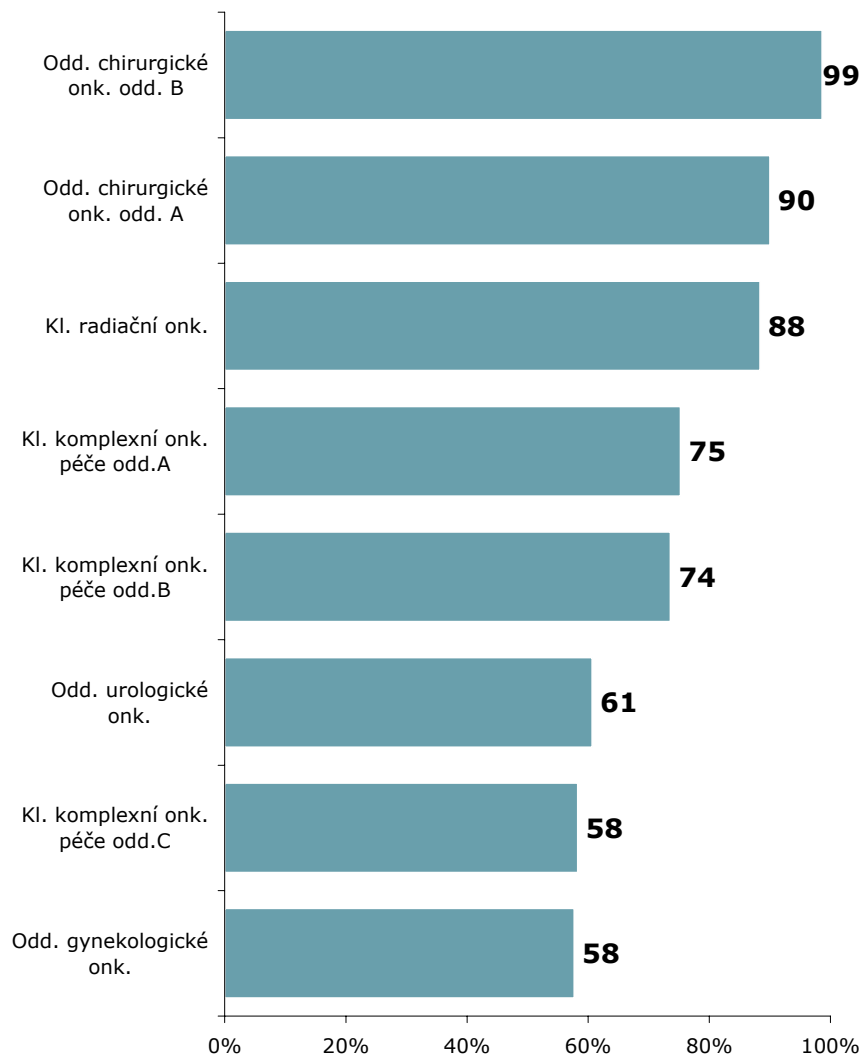


Vyplňování dotazníků

- 96 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 1 % požádalo o vysvětlení personál a 3 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

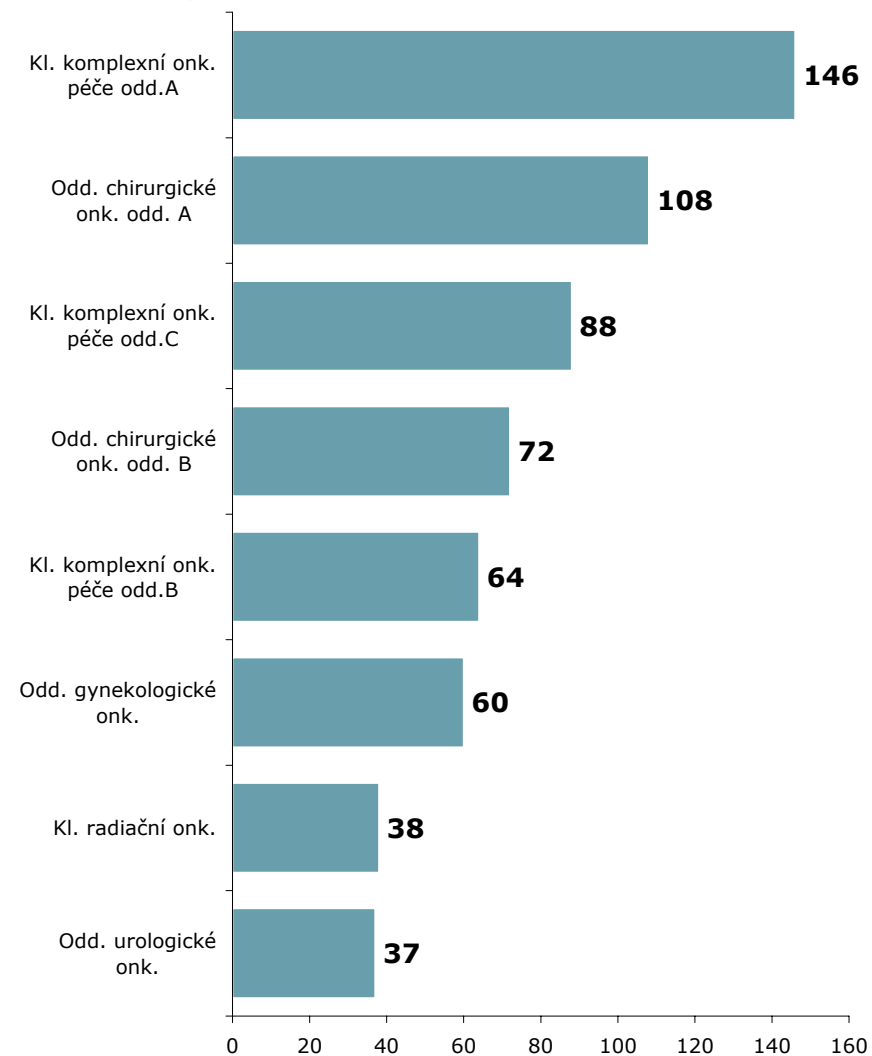
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

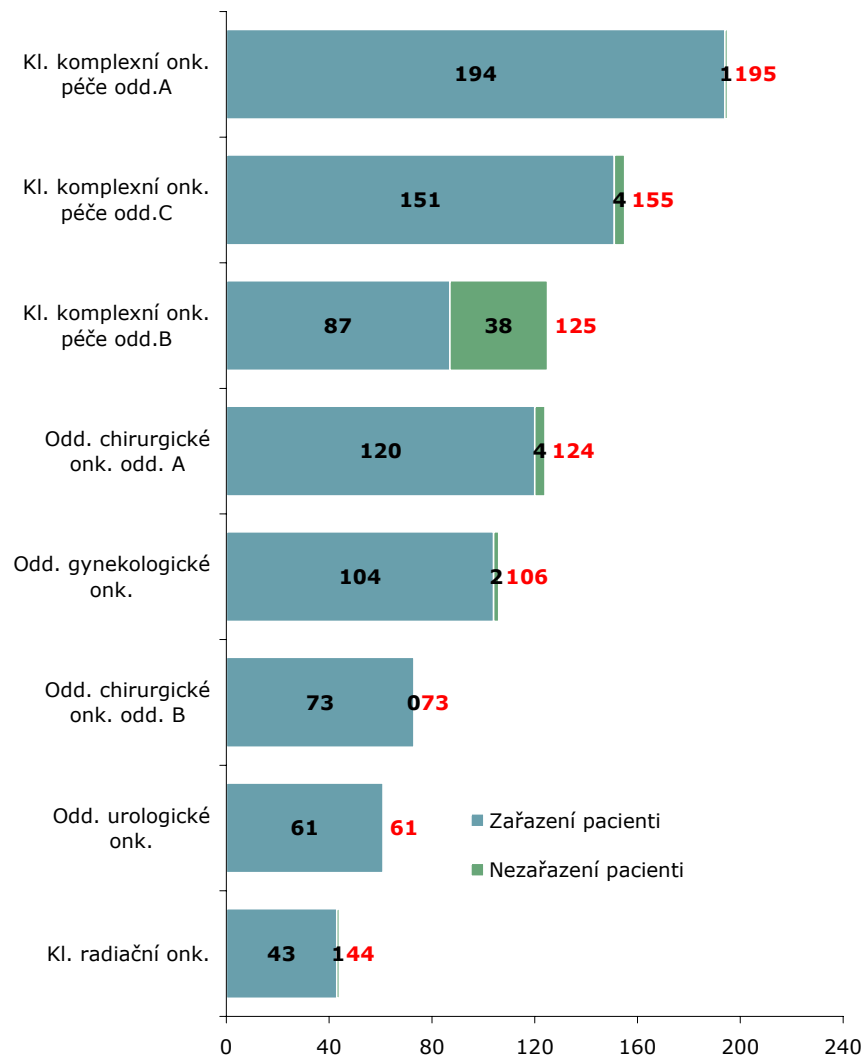
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=613



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

Počty propuštěných pacientů

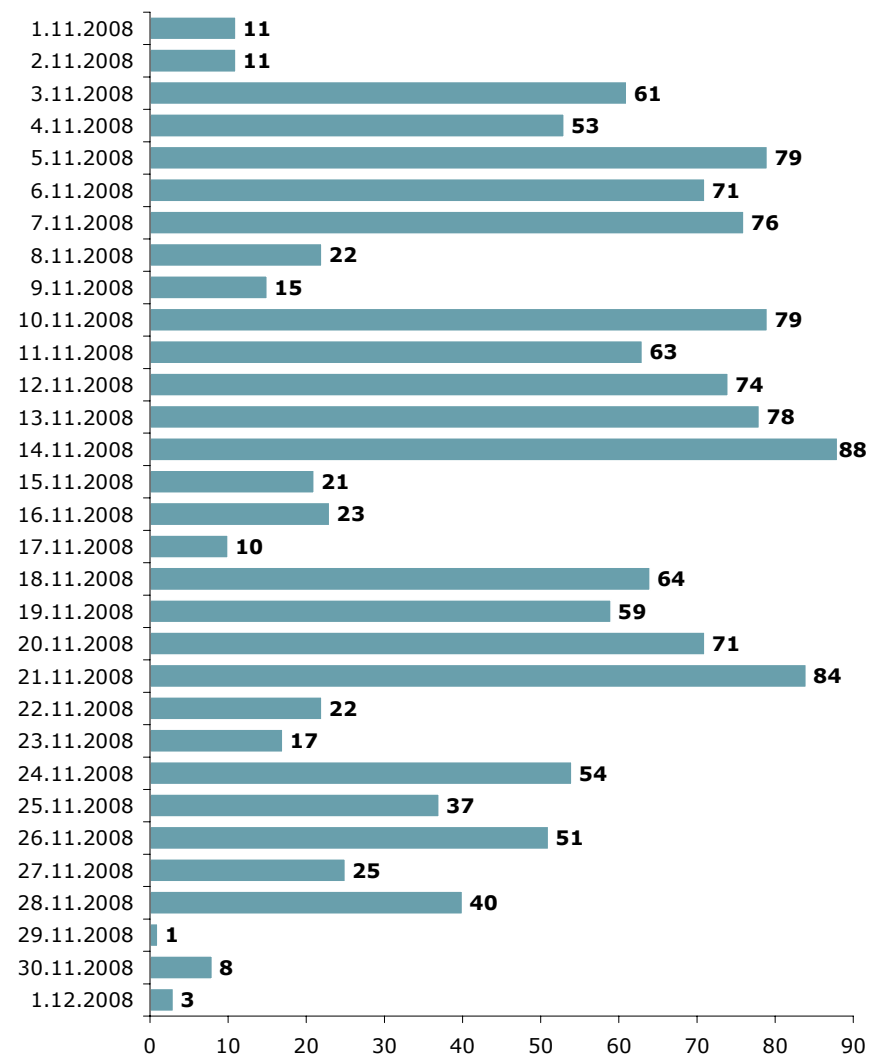
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

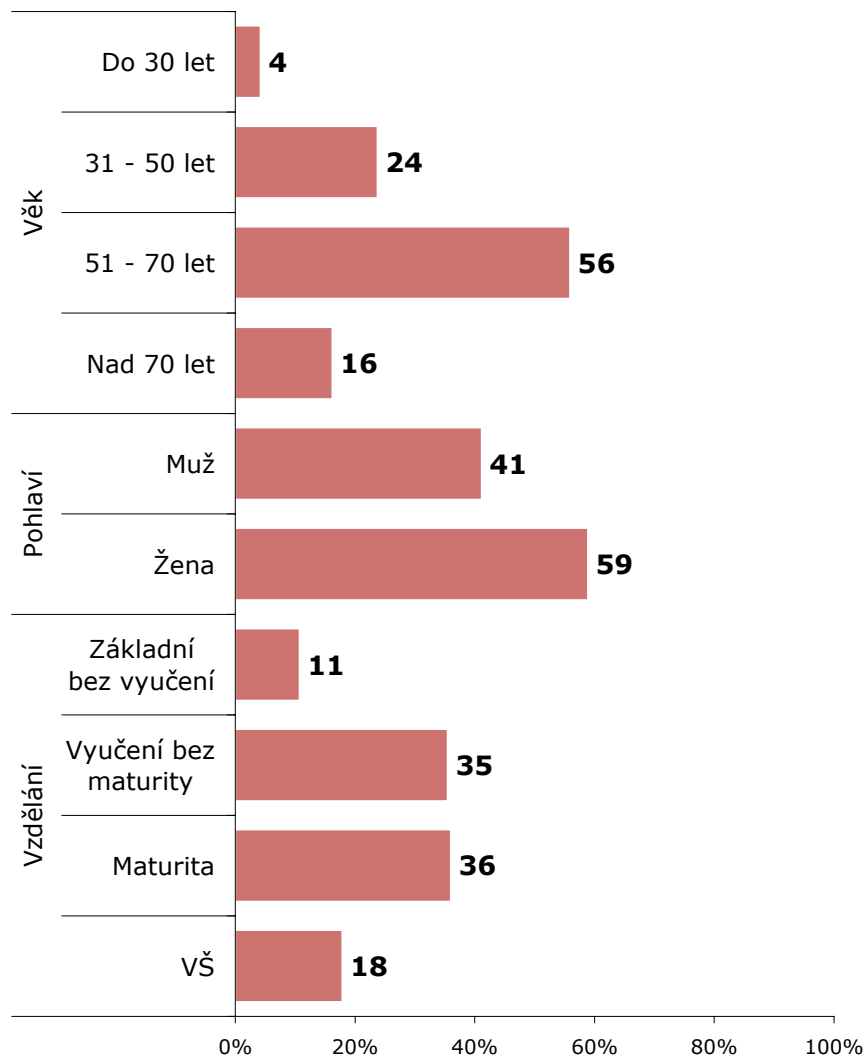
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=613



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

Demografická struktura pacientů

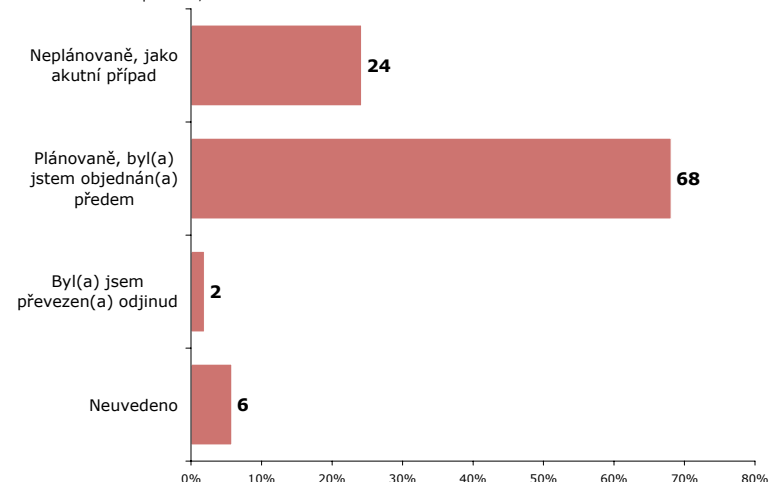
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=613



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

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

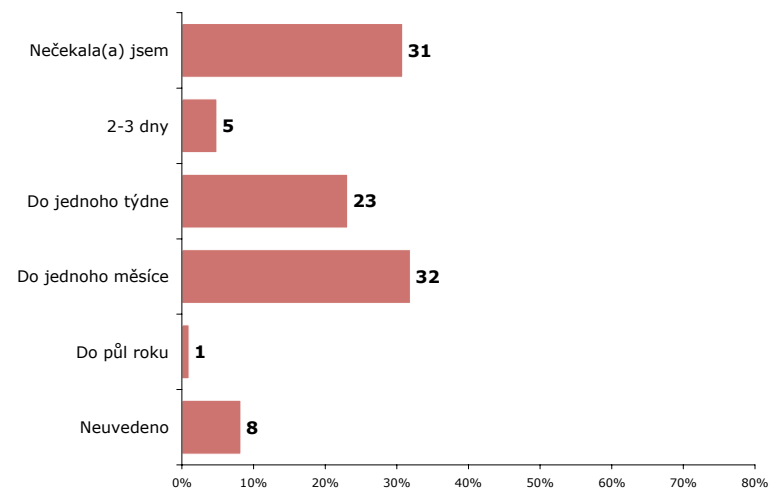
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=613



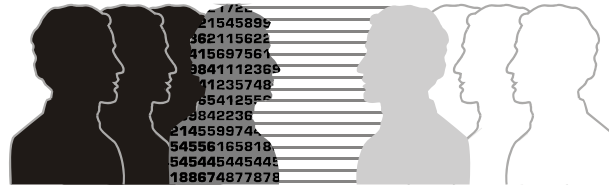
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=519



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



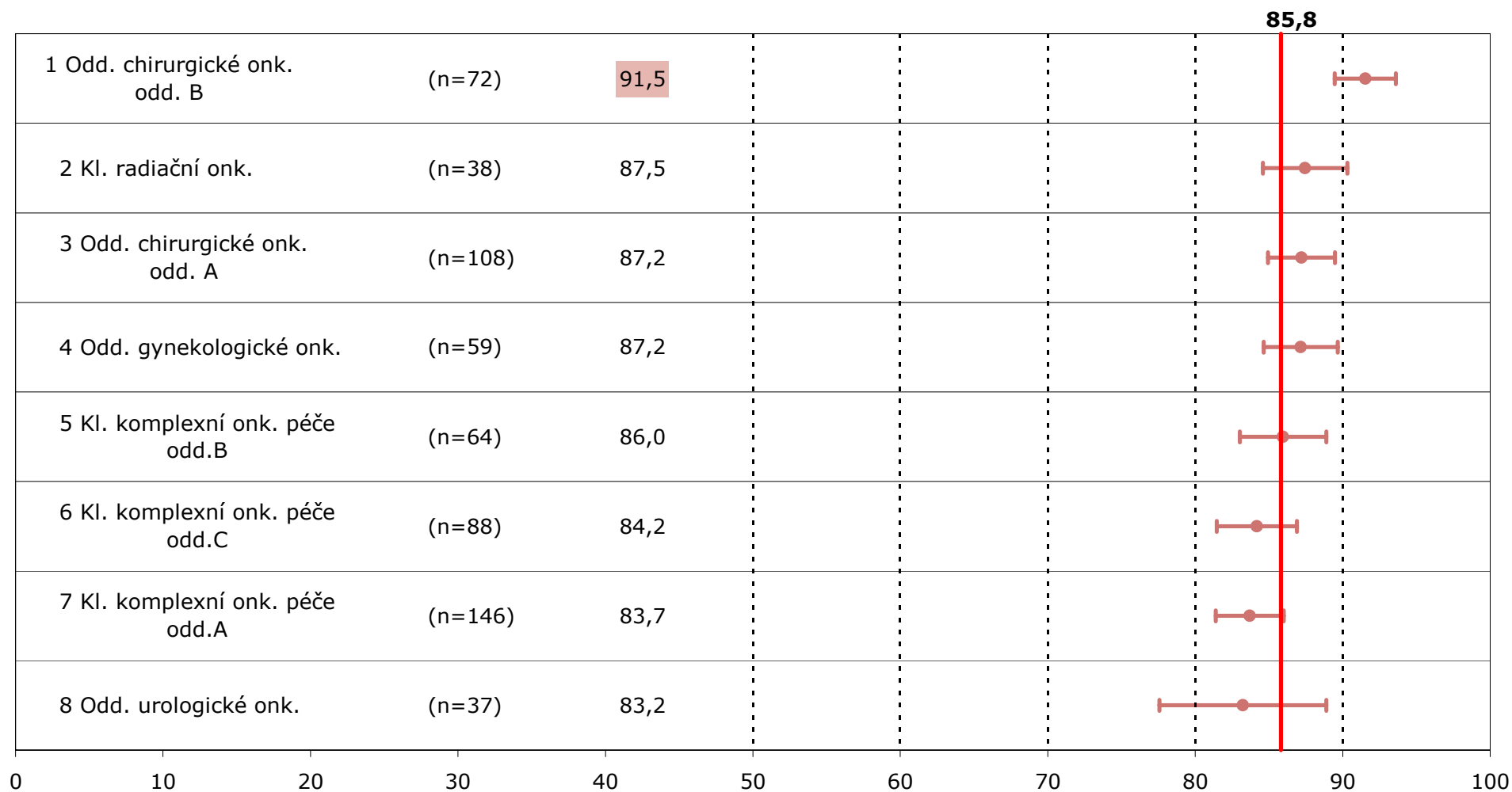
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

MOU: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □

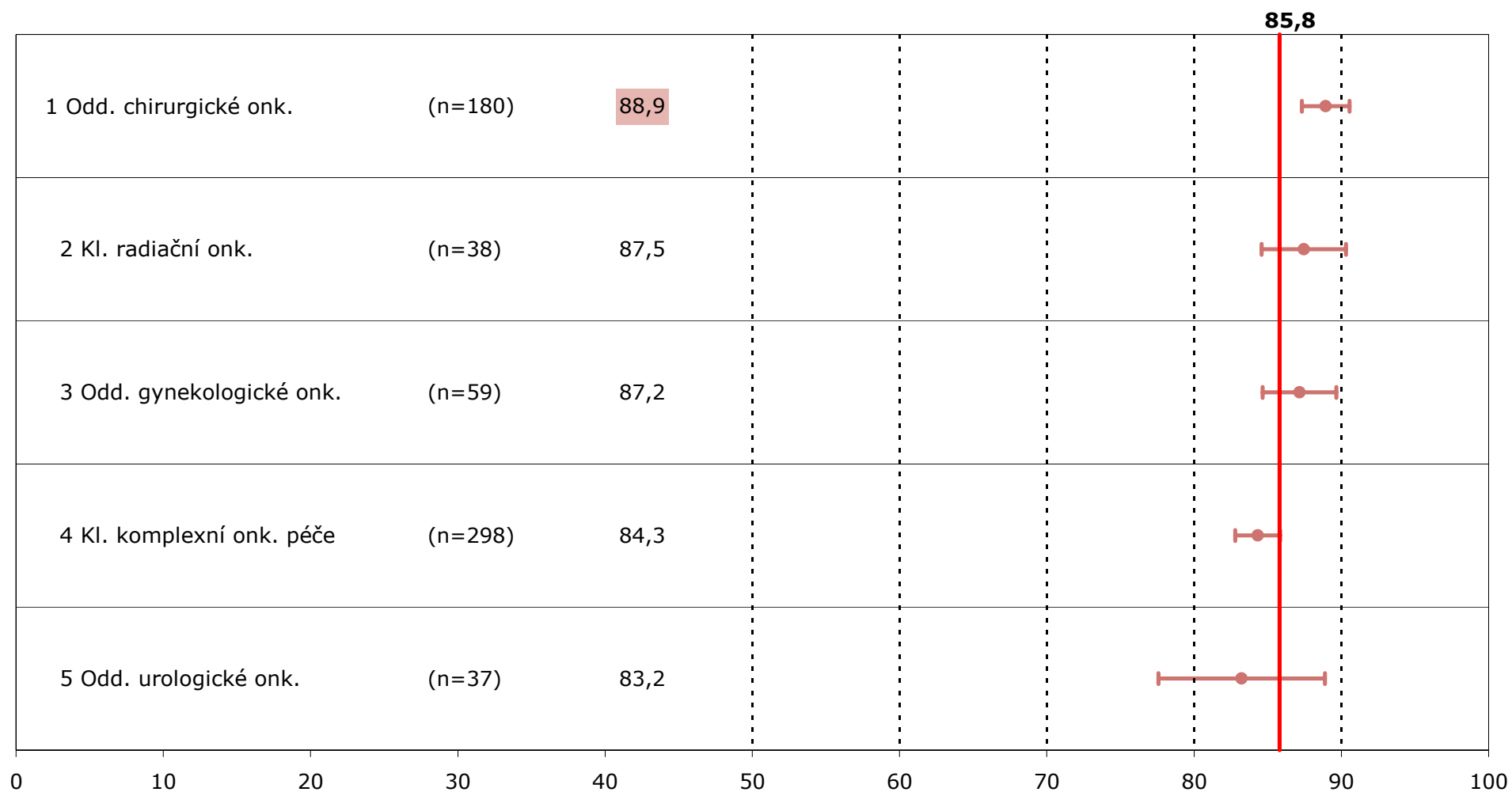


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost – kliniky

MOU: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □

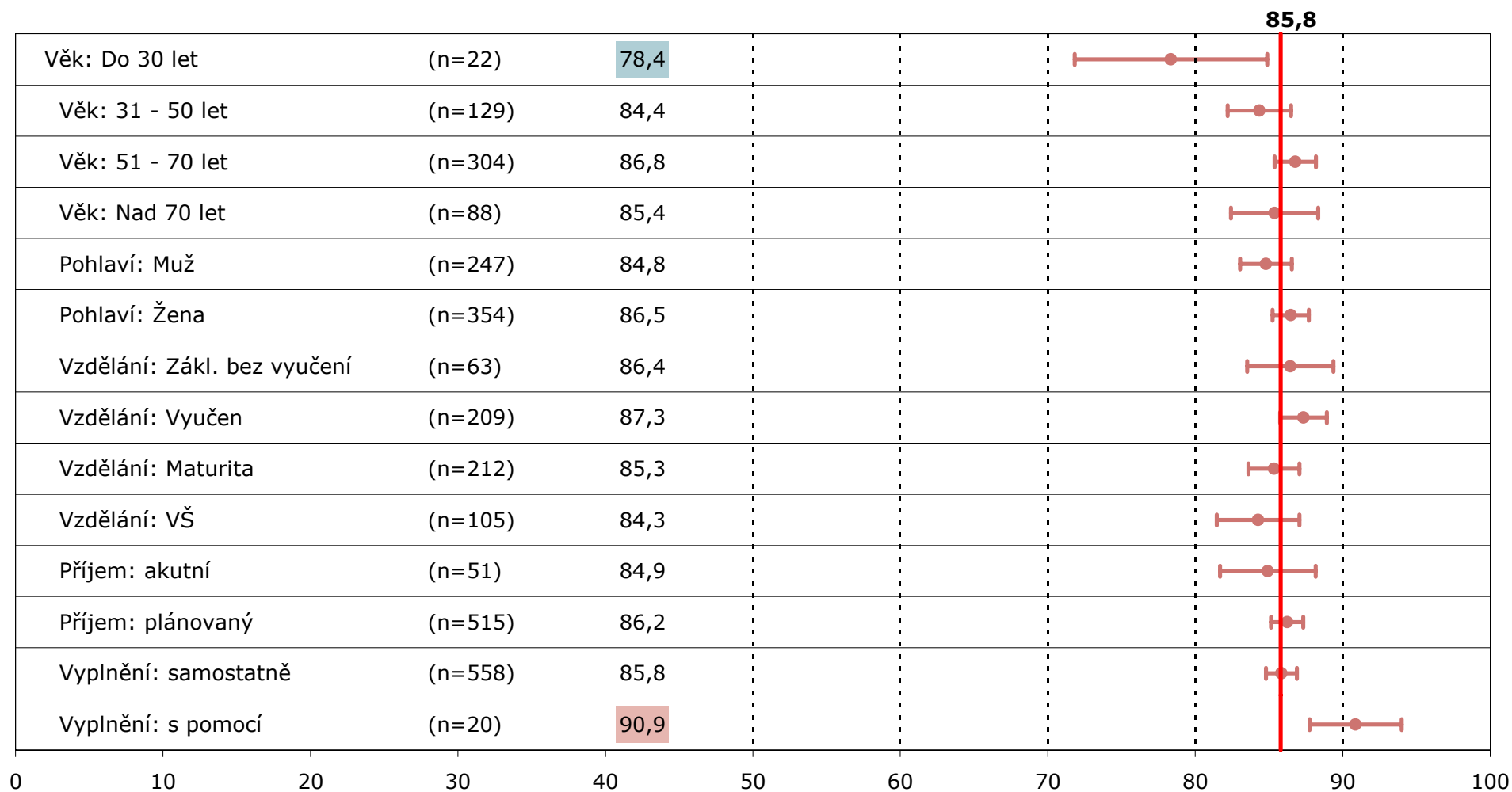


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

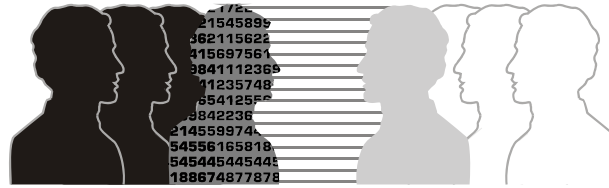
Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

MOU: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



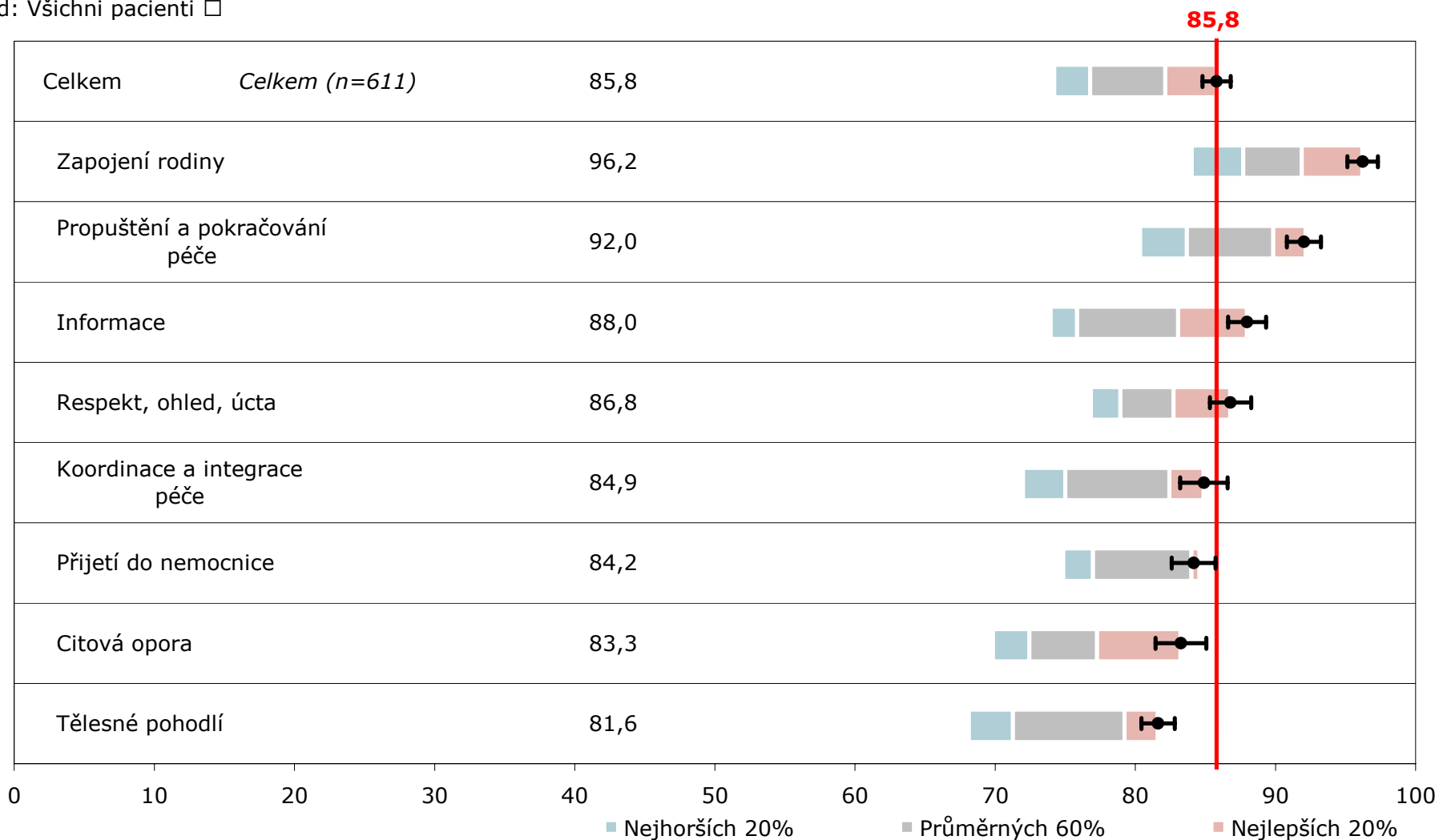
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

MOÚ: Souhrnná spokojenost

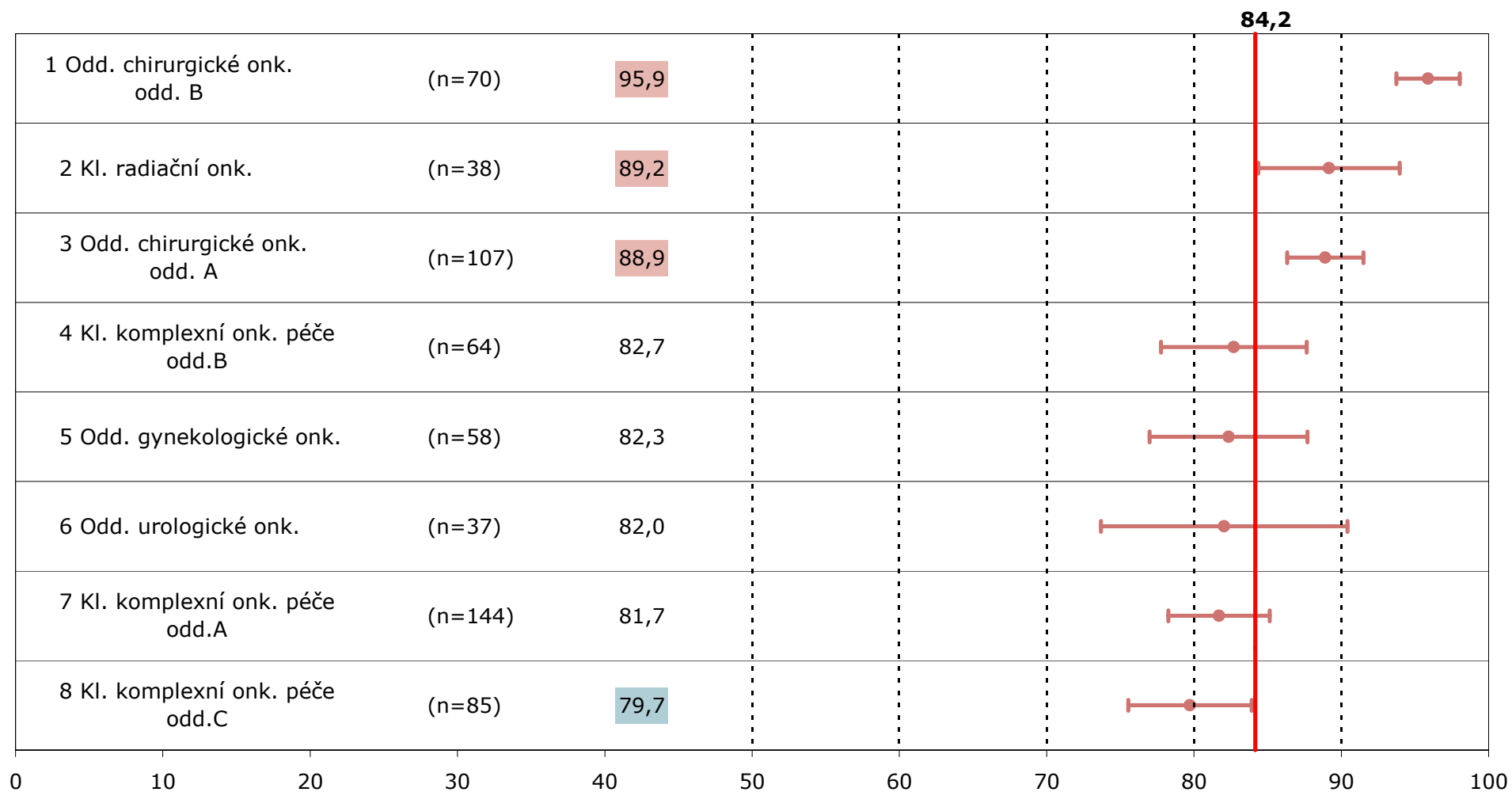
Základ: Všichni pacienti □



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

MOU: Přijetí do nemocnice

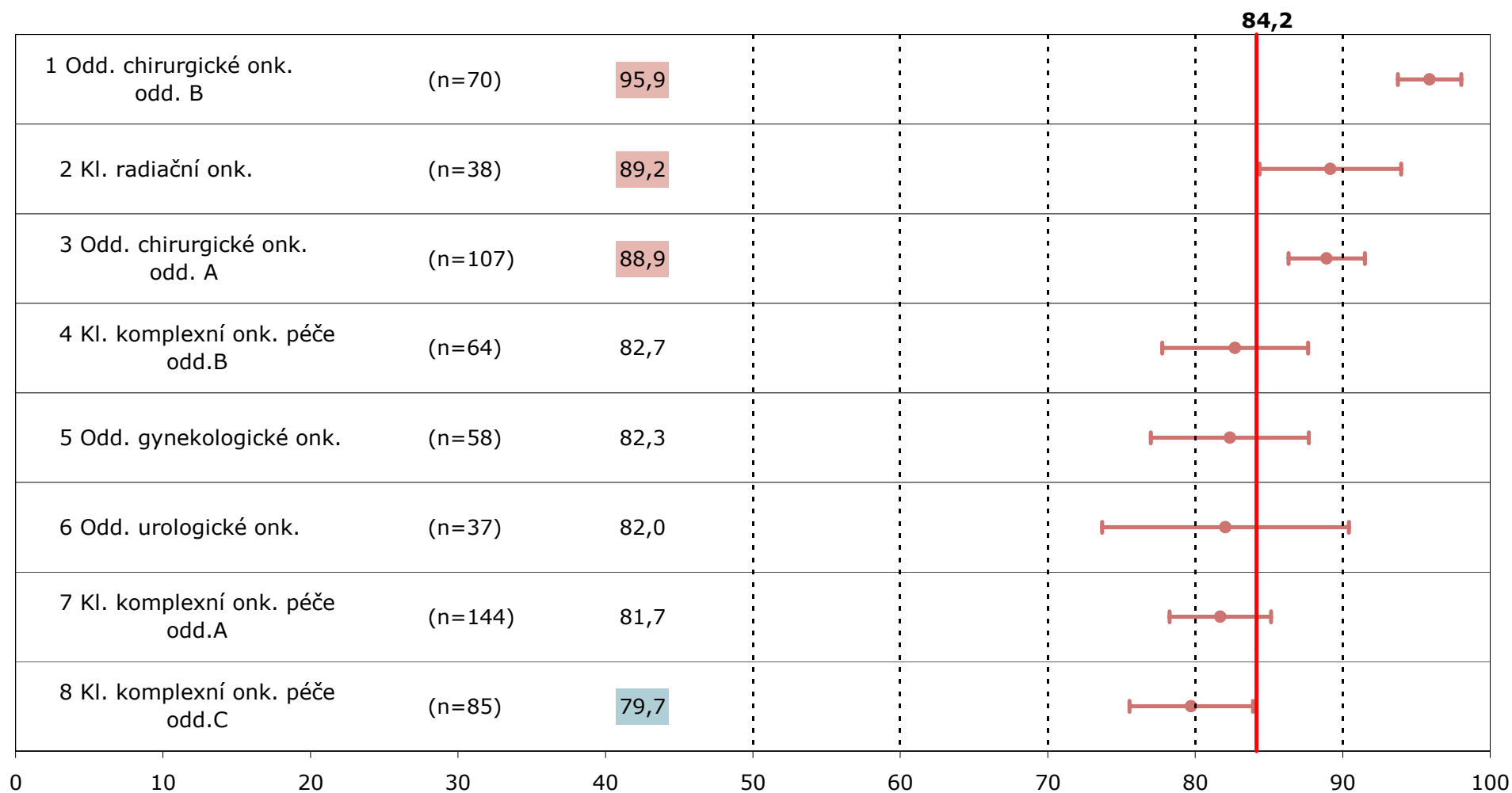
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

MOU: Přijetí do nemocnice

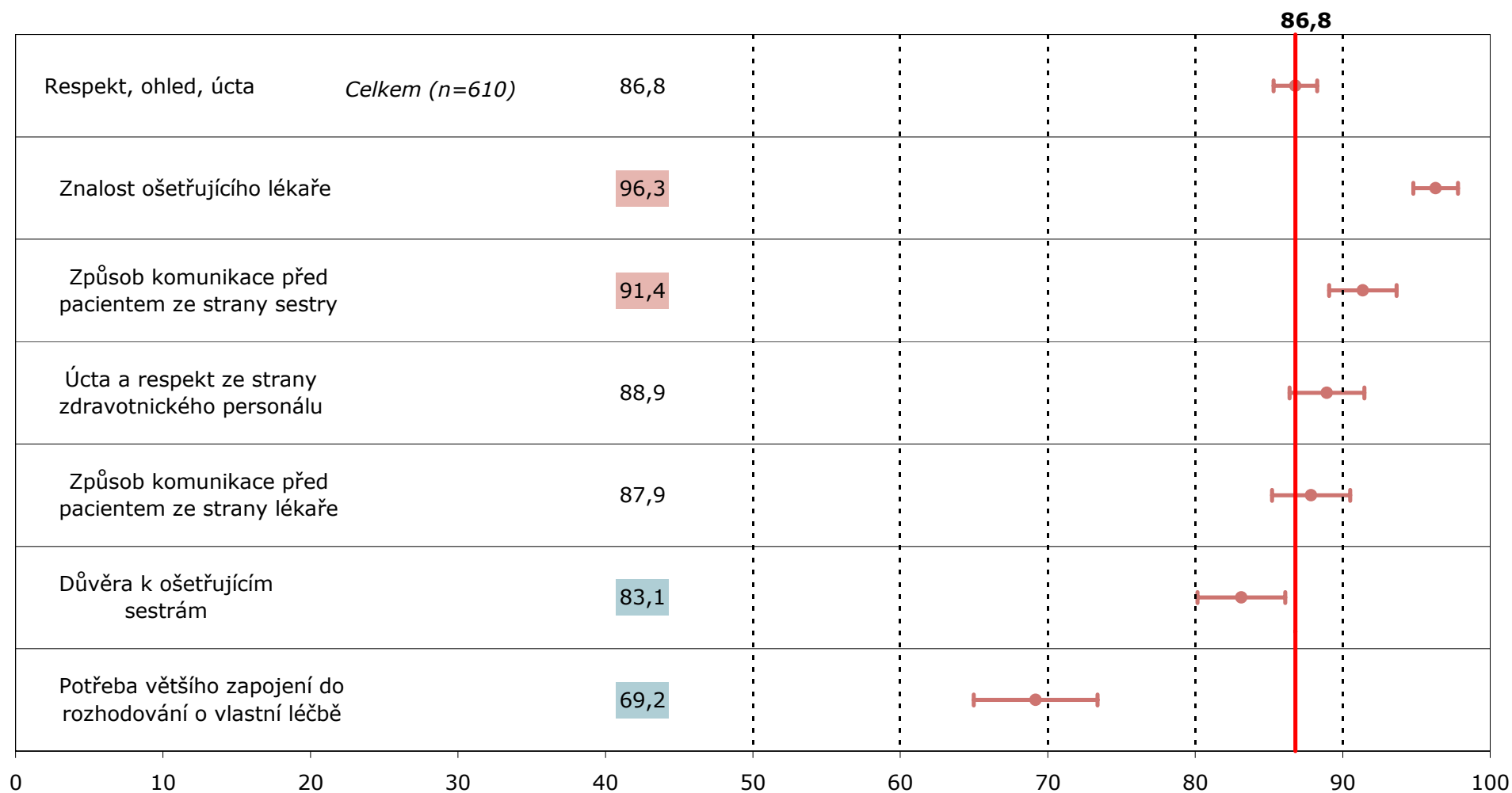
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

MOU: Respekt, ohled, úcta

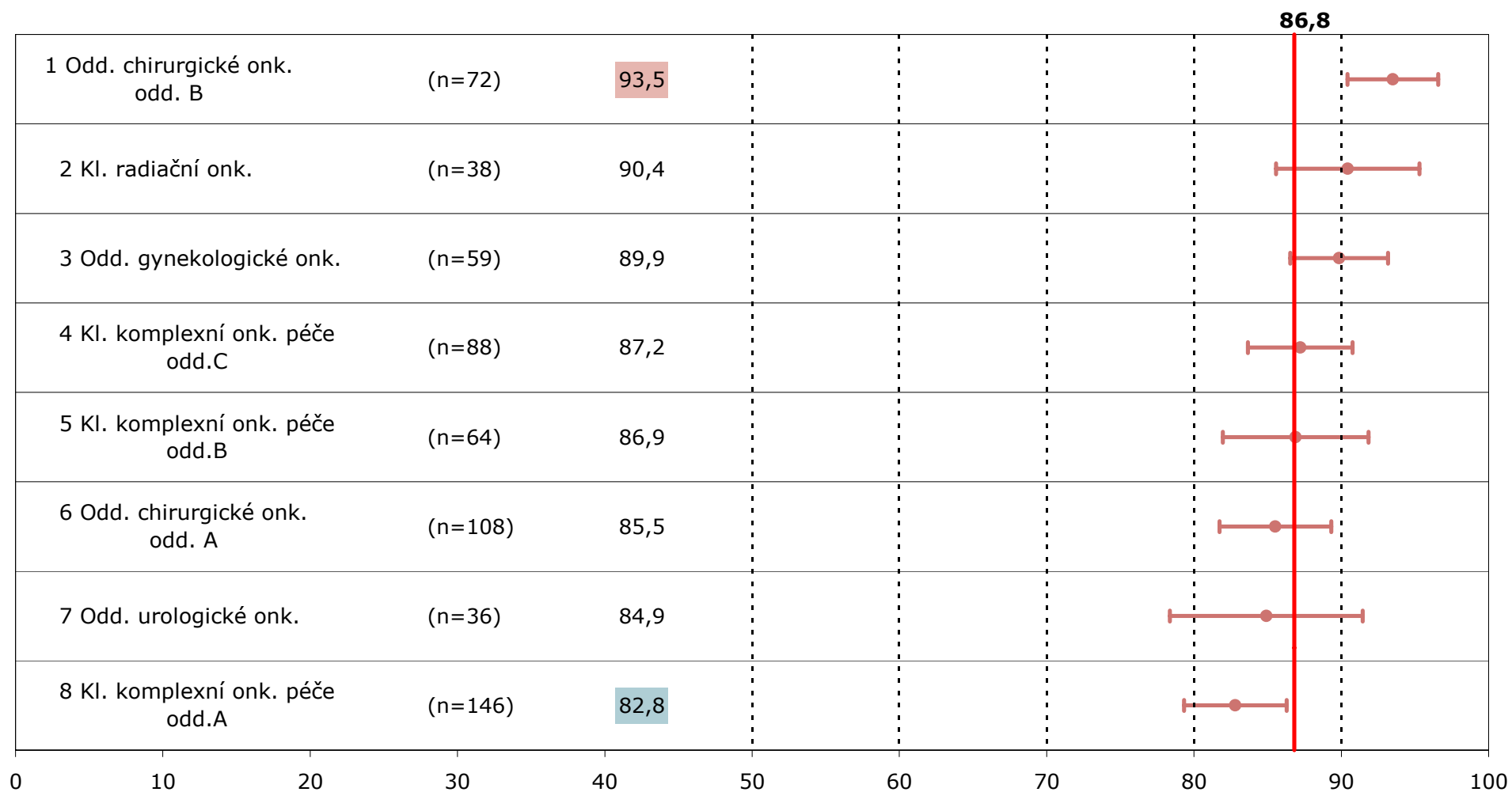
Základ: Všichni pacienti □



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

MOU: Respekt, ohled, úcta

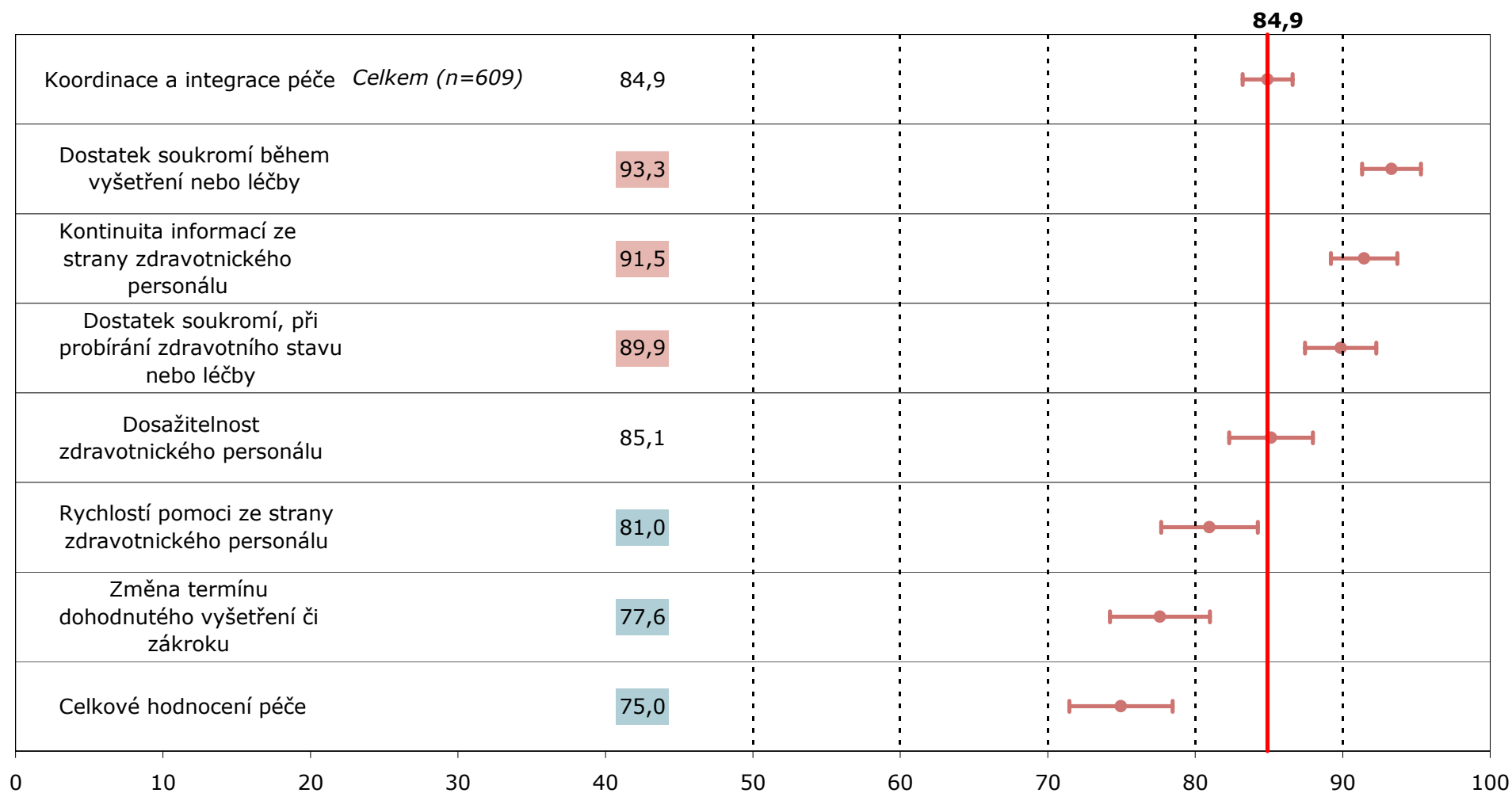
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

MOU: Koordinace a integrace péče

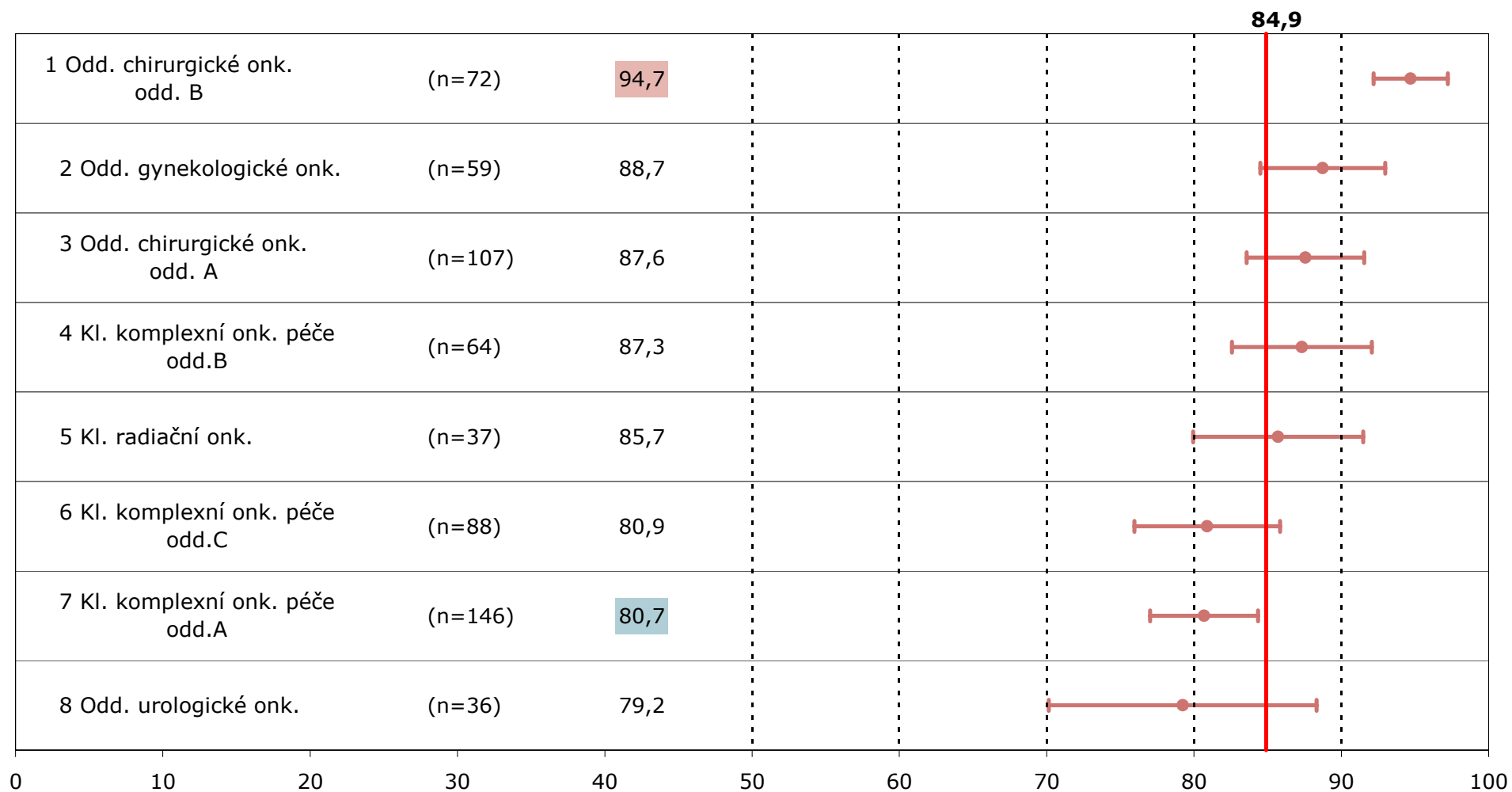
Základ: Všichni pacienti □



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

MOU: Koordinace a integrace péče

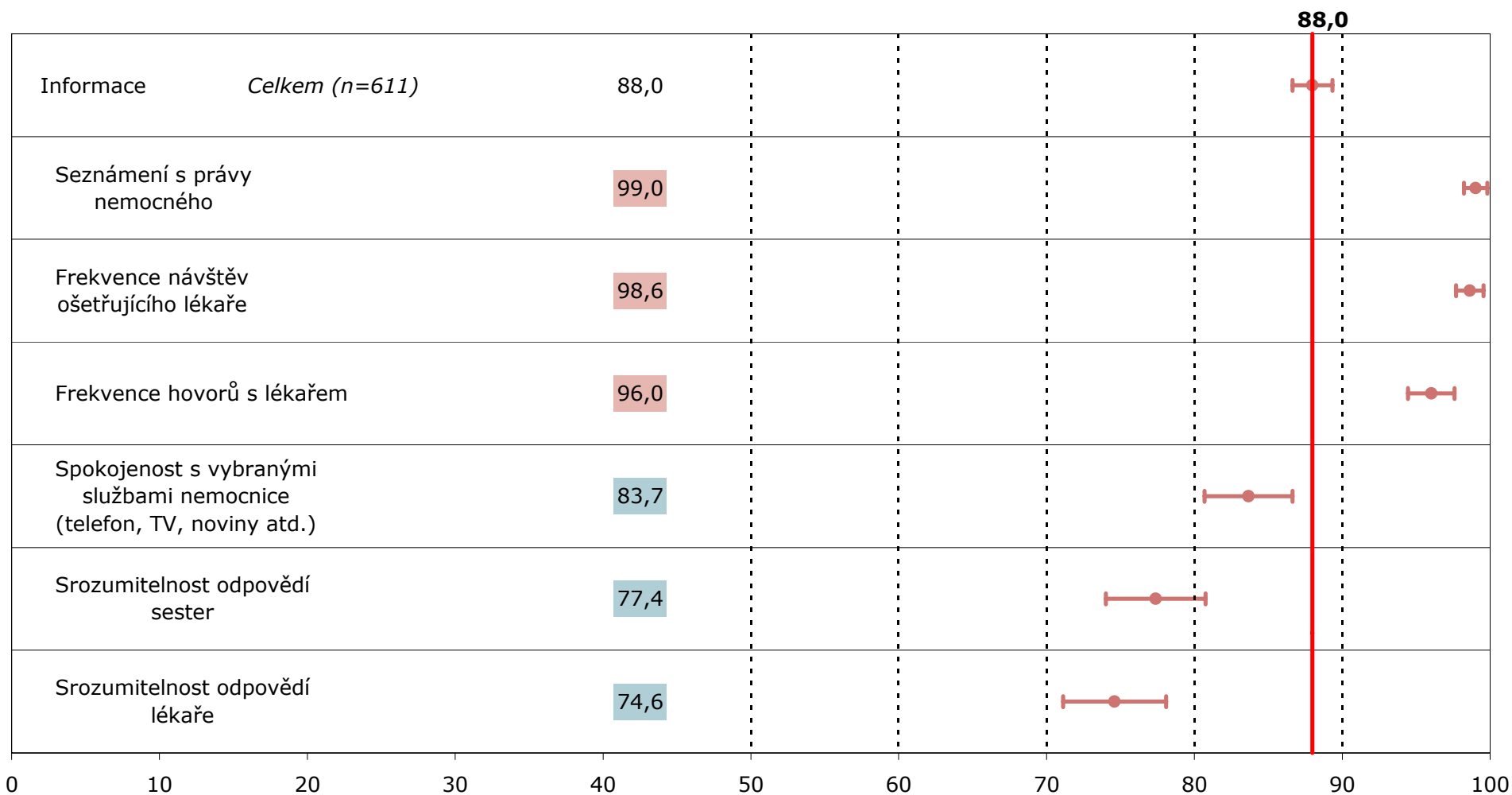
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

MOU: Informace, komunikace

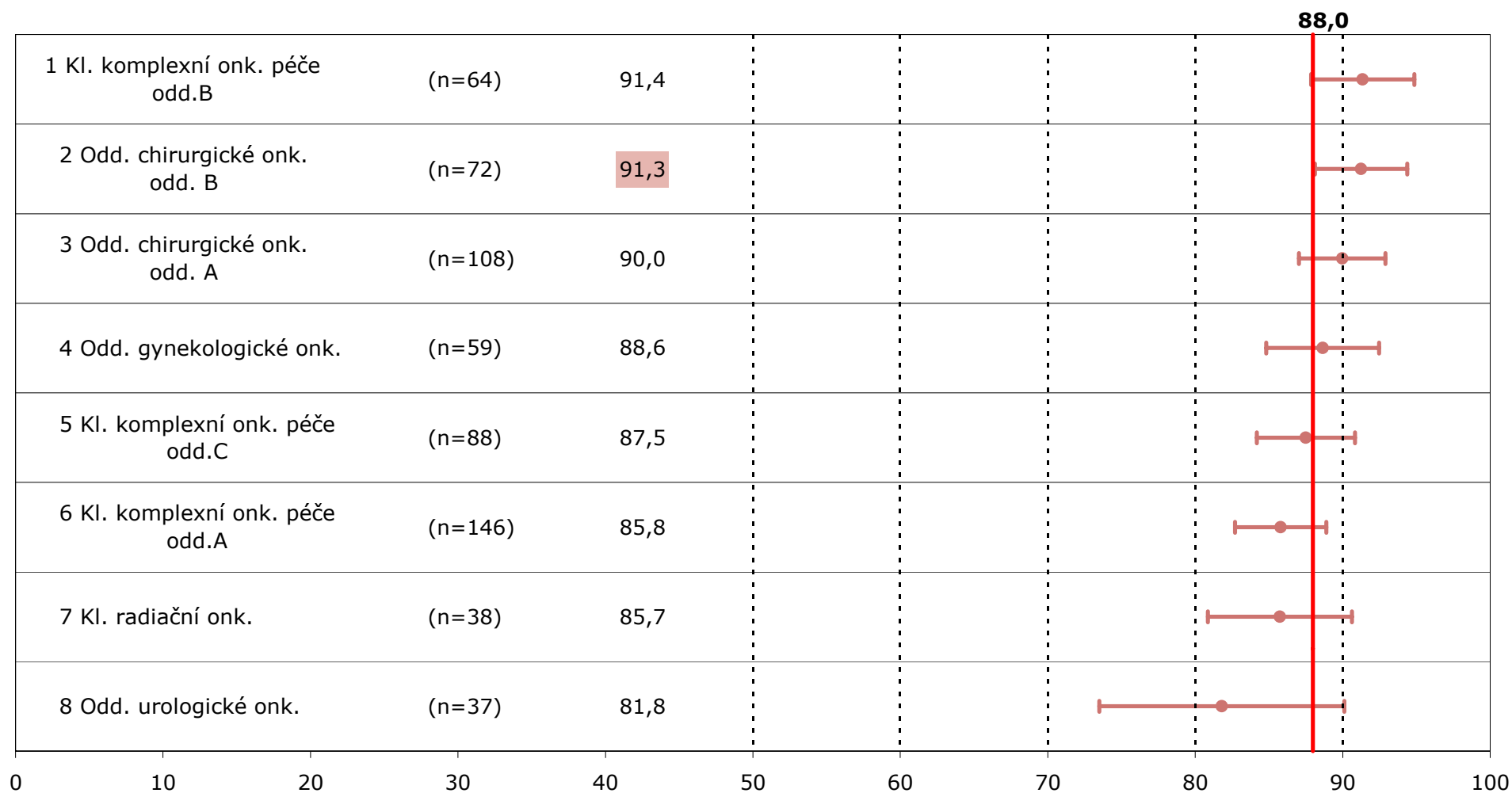
Základ: Všichni pacienti □



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

MOU: Informace, komunikace

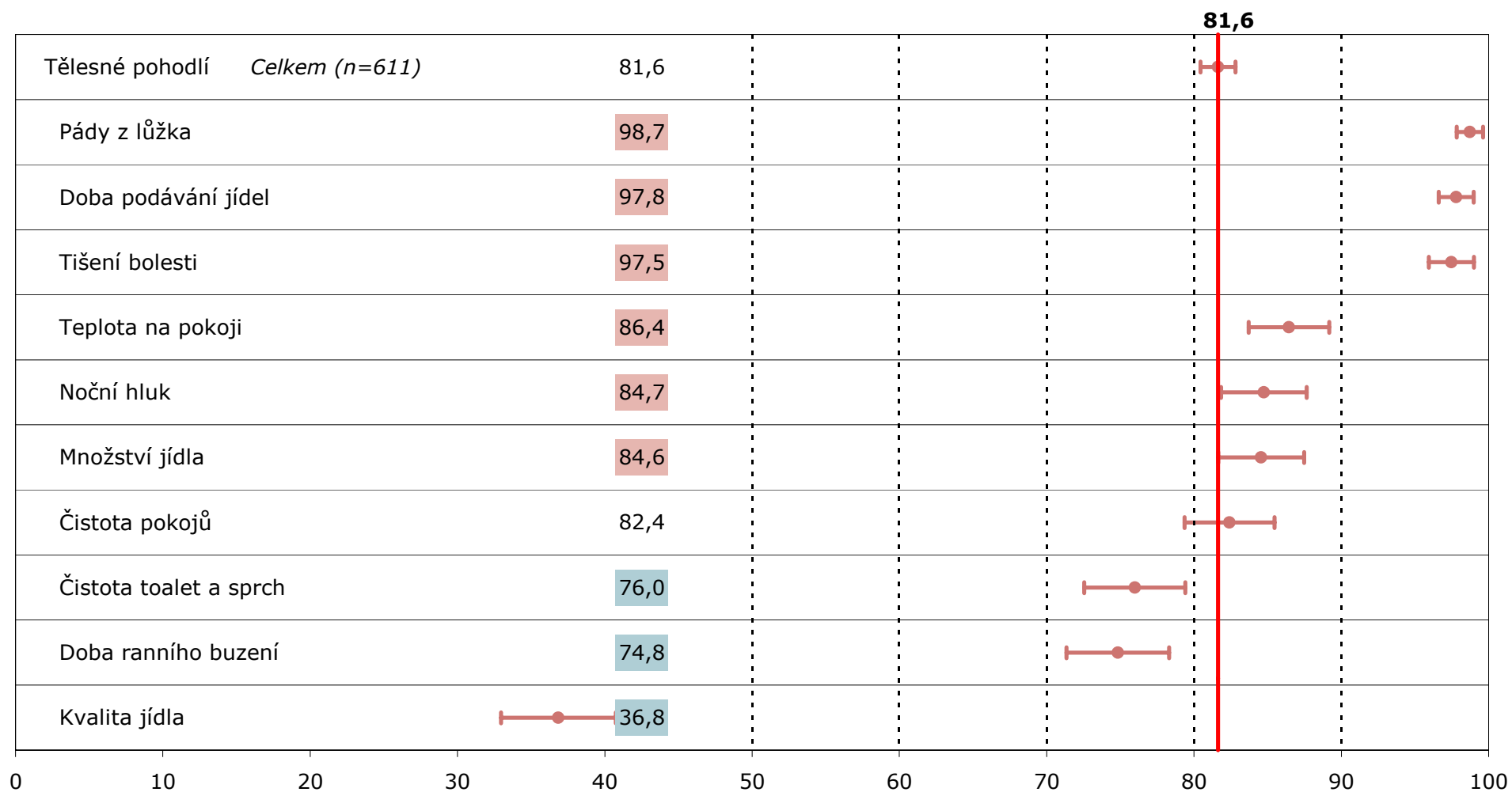
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

MOU: Tělesné pohodlí

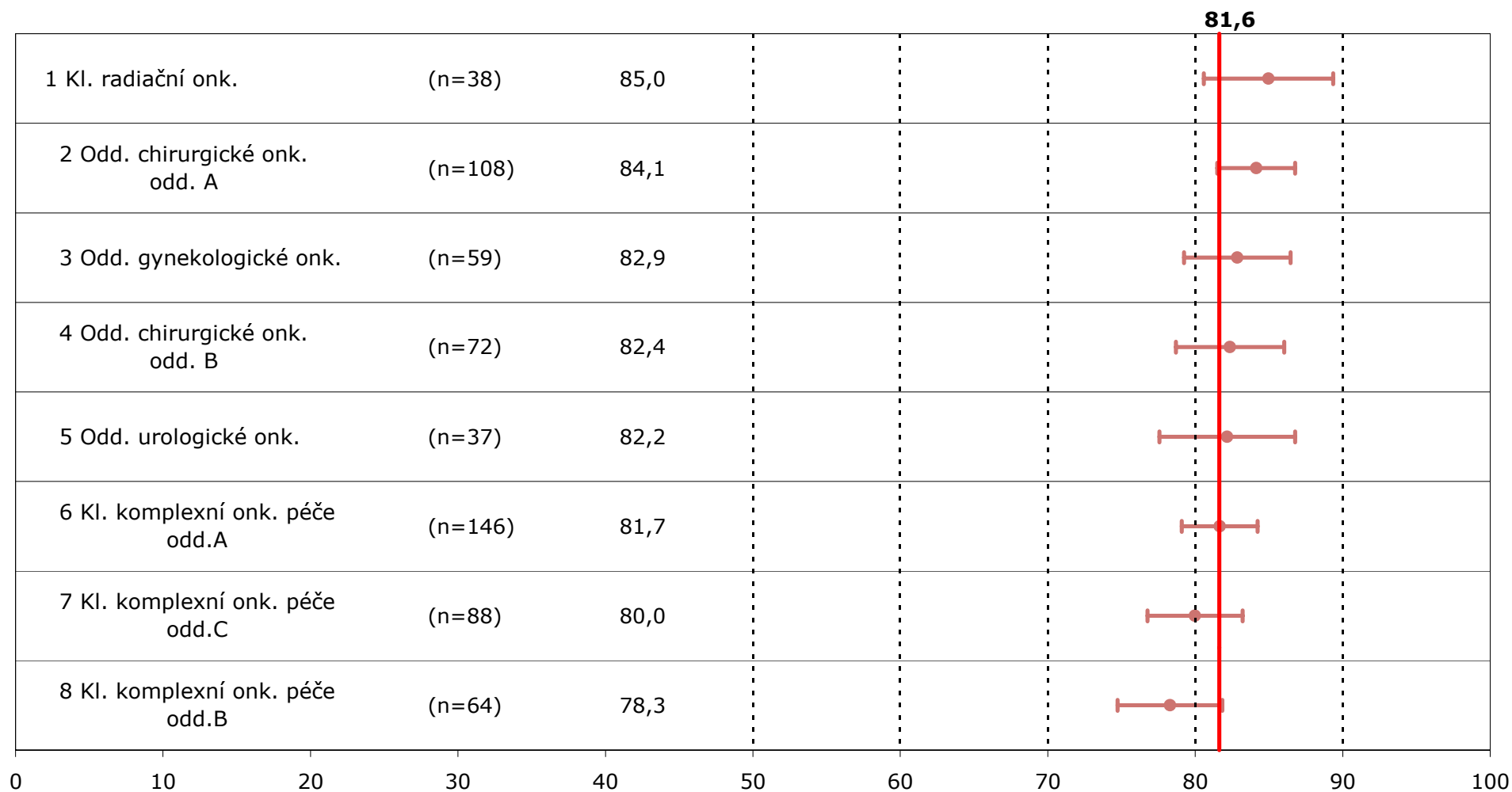
Základ: Všichni pacienti □



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

MOU: Tělesné pohodlí

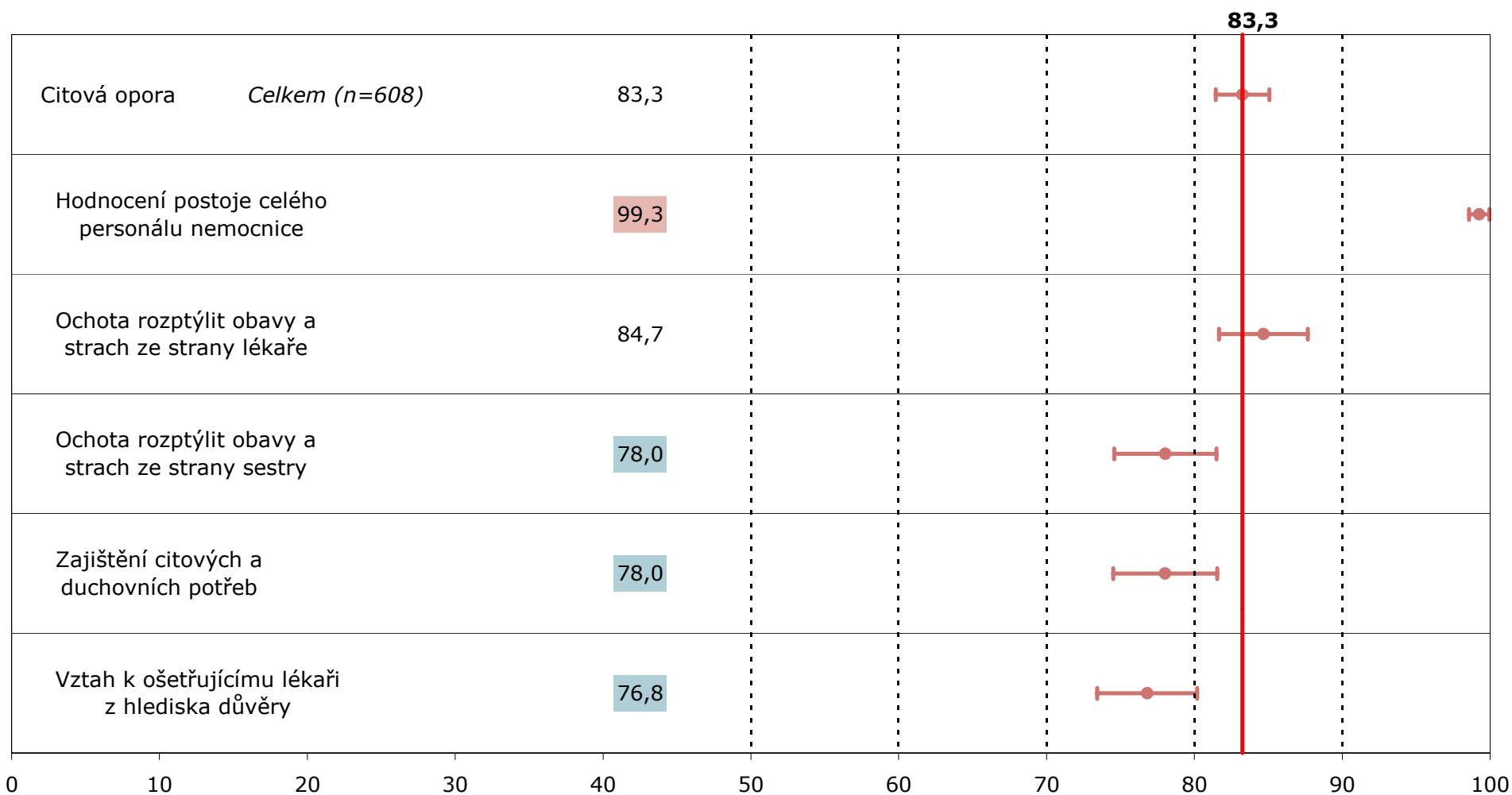
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

MOU: Citová opora

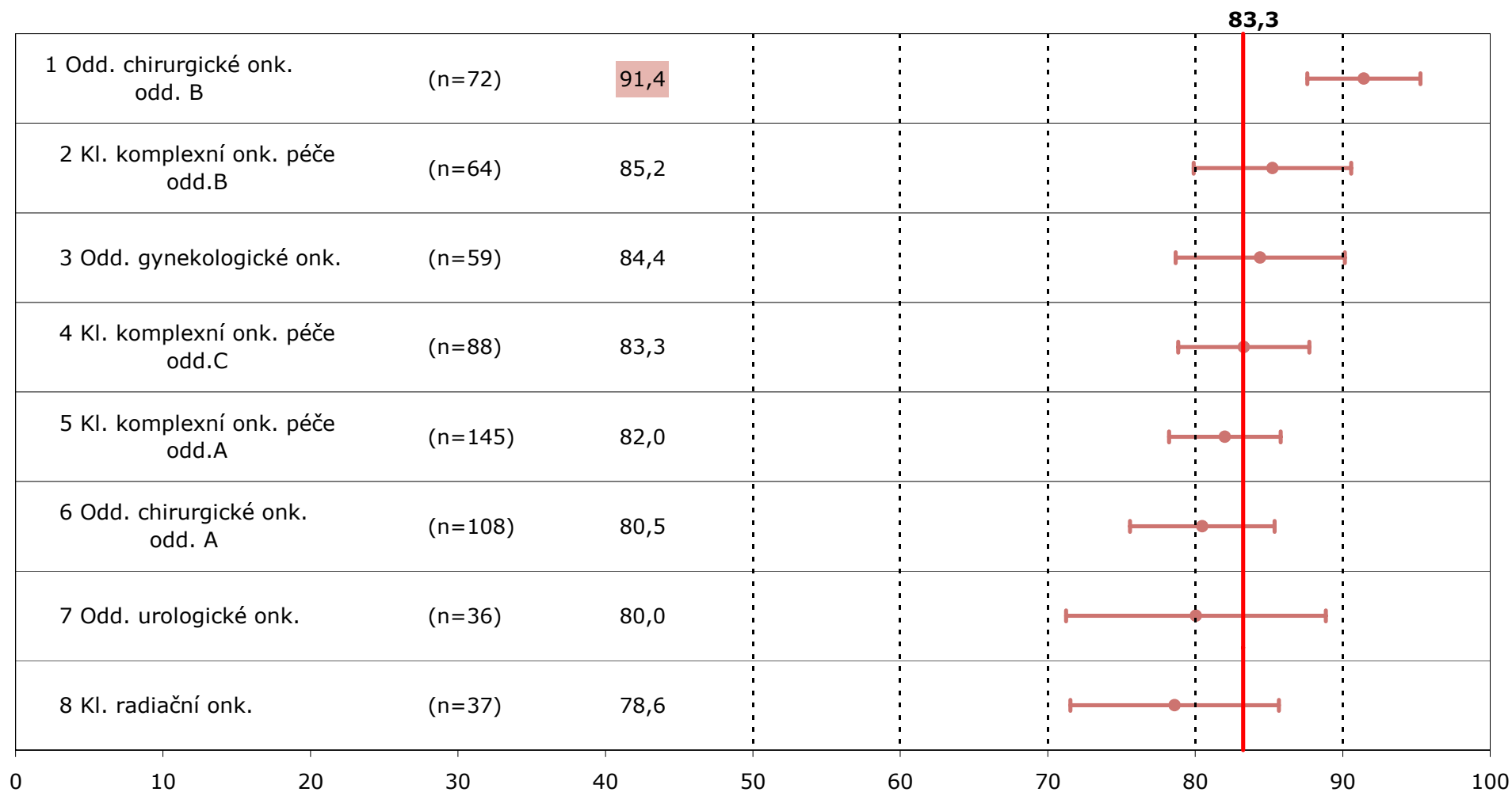
Základ: Všichni pacienti □



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

MOU: Citová opora

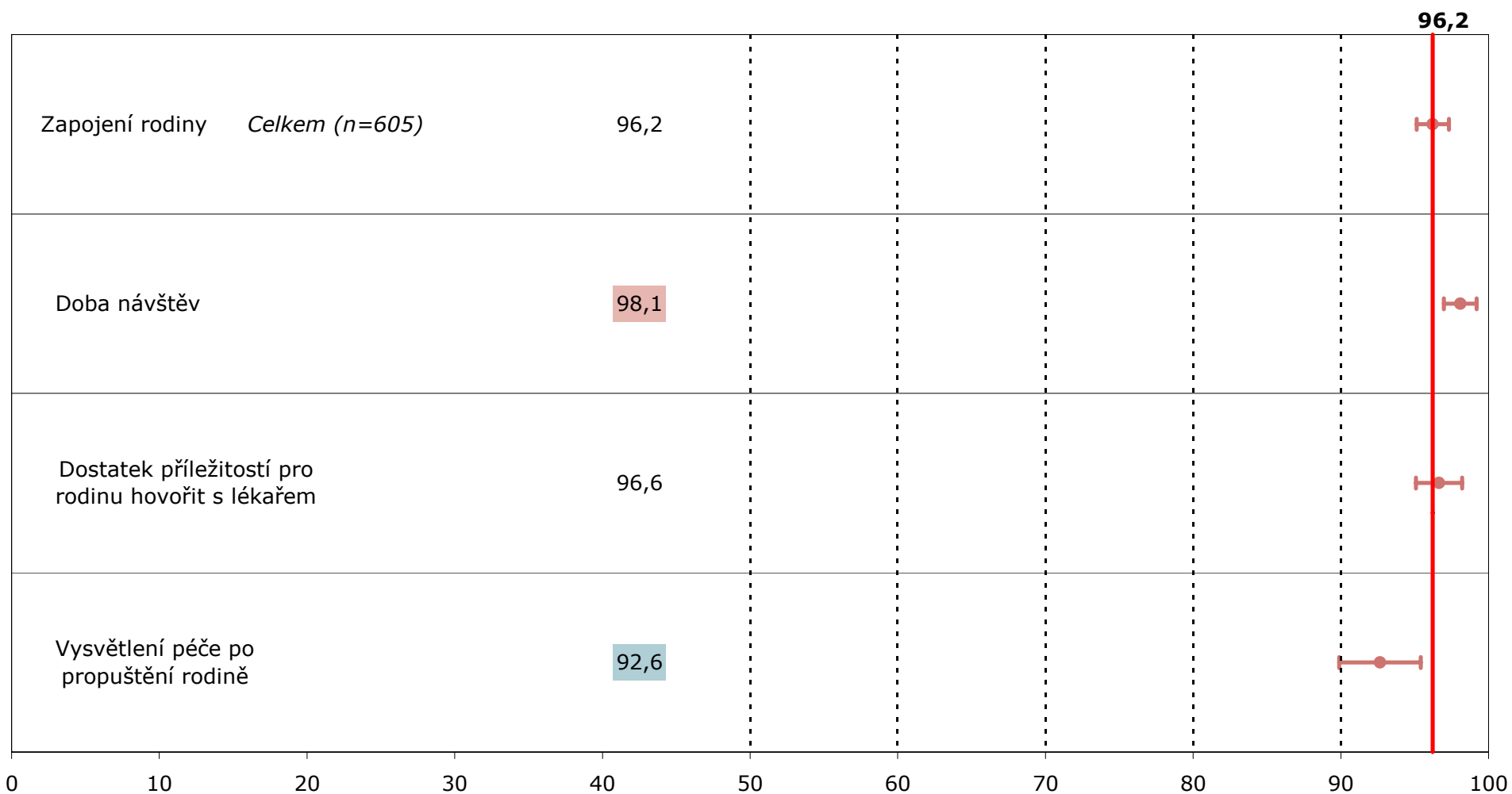
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

MOU: Zapojení rodiny

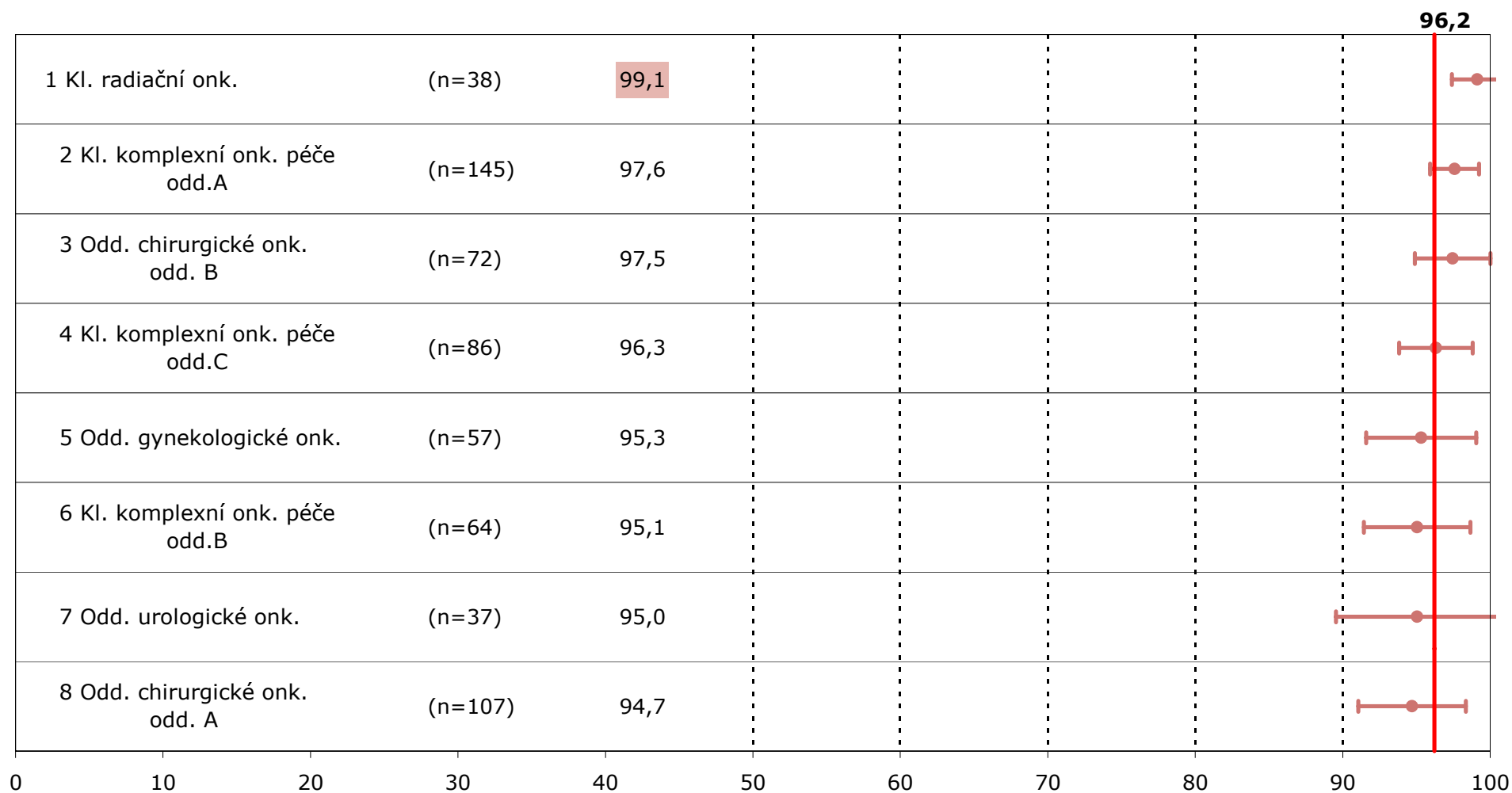
Základ: Všichni pacienti □



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

MOU: Zapojení rodiny

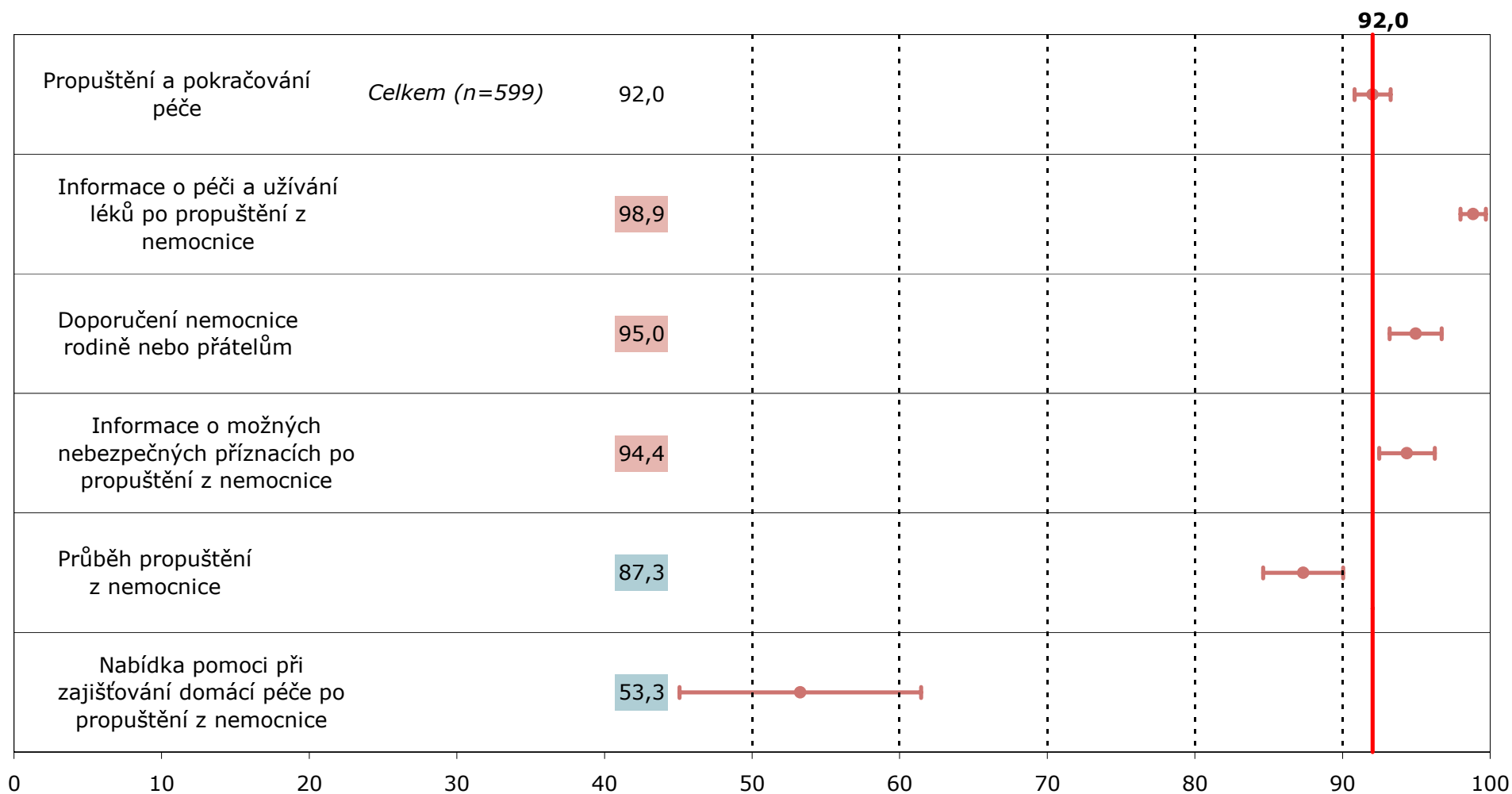
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

MOU: Propuštění a pokračování péče

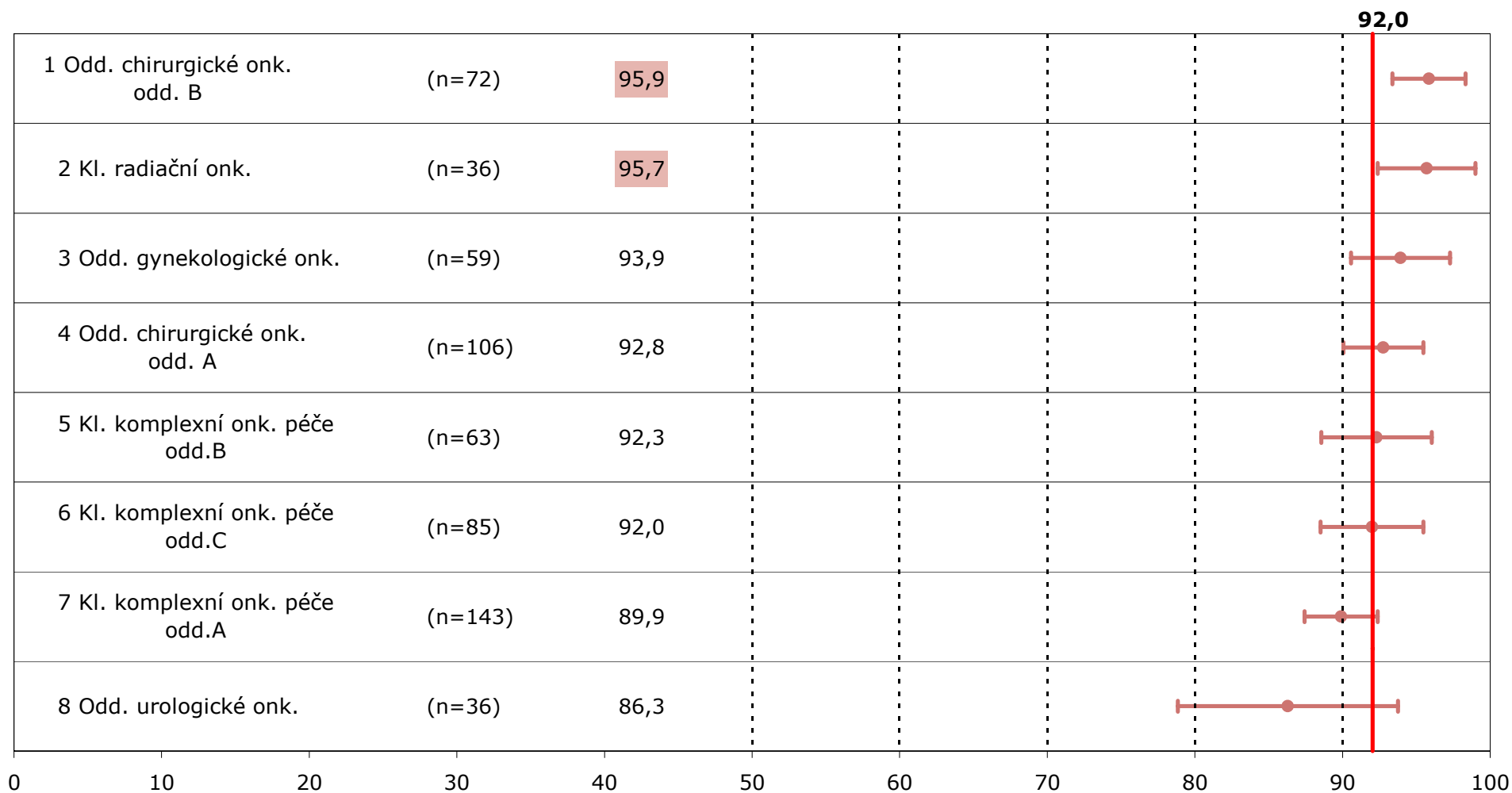
Základ: Všichni pacienti □



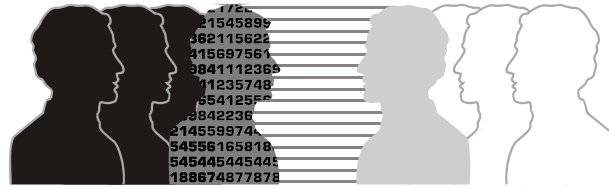
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

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
Kl. komplexní onk. péče odd.A	-	-	-	-					-
Kl. komplexní onk. péče odd.B						-			
Kl. komplexní onk. péče odd.C		-		-					
Odd. gynekologické onk.									
Odd. urologické onk.					-				-
Odd. chirurgické onk. odd. A		+							
Kl. radiační onk.									
Odd. chirurgické onk. odd. B	+	+	+	+			+		+

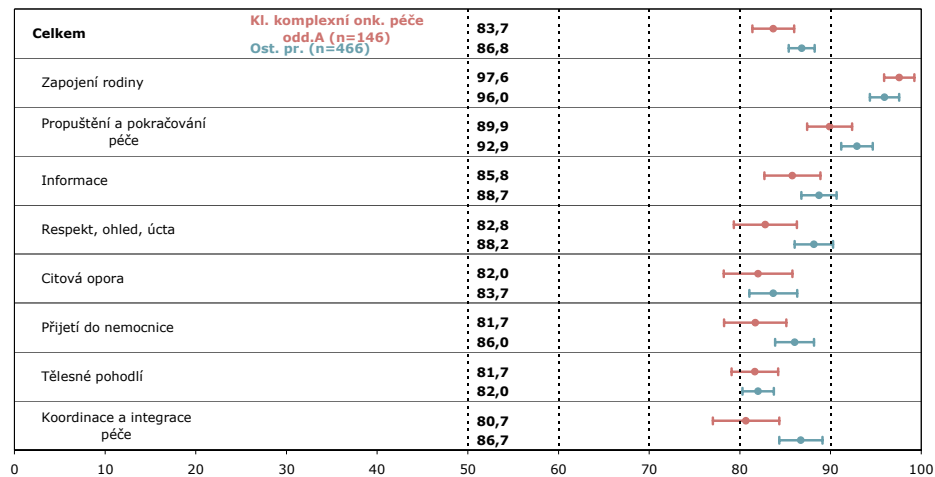
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

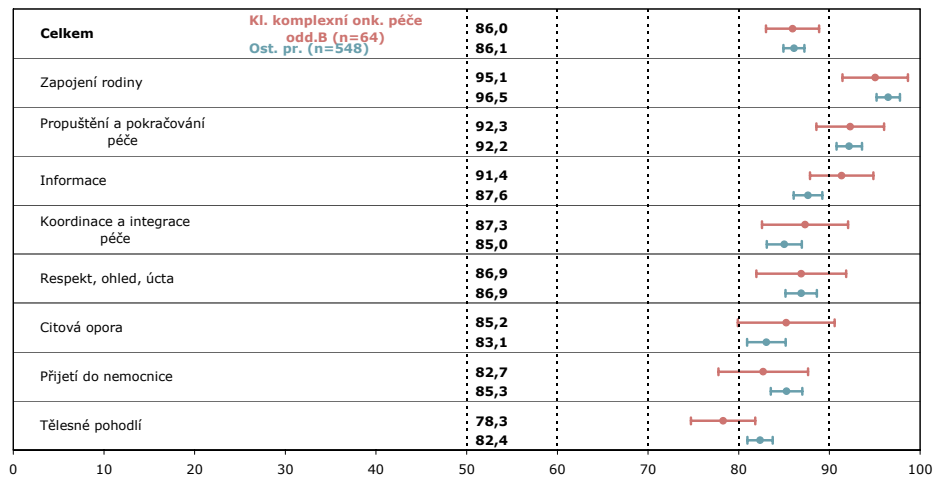
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

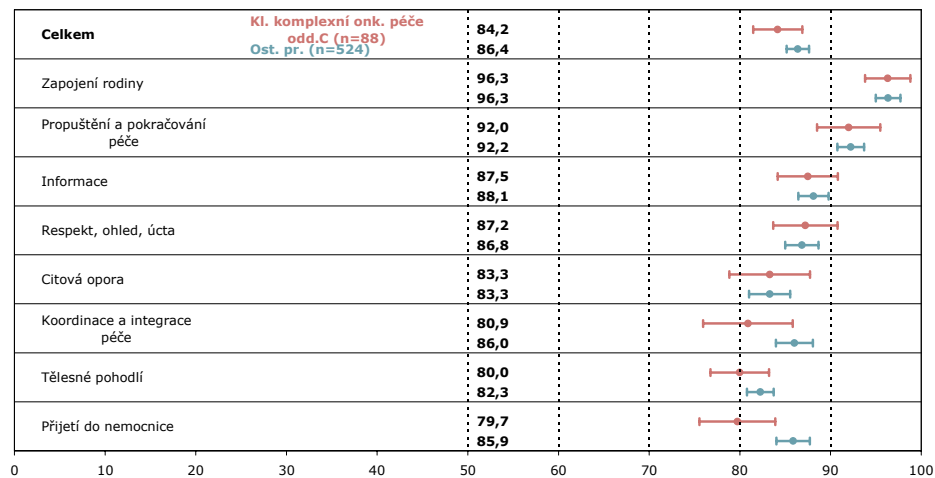
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

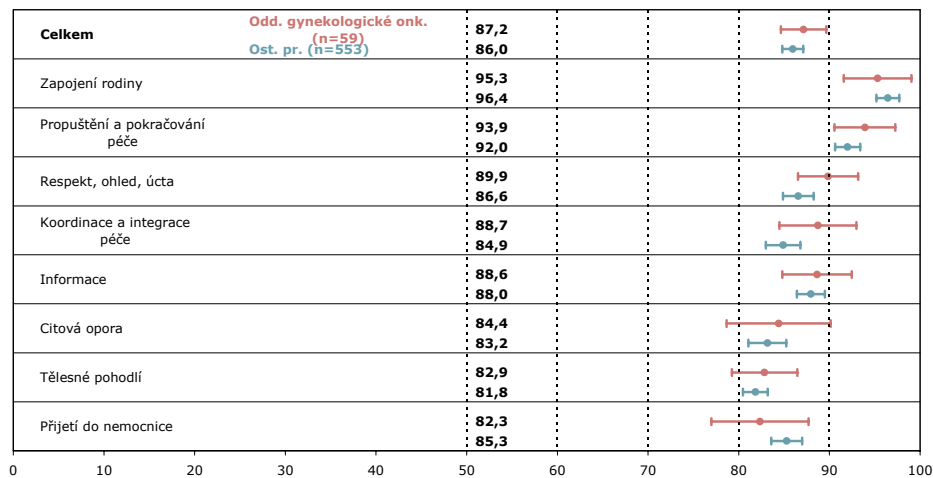
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

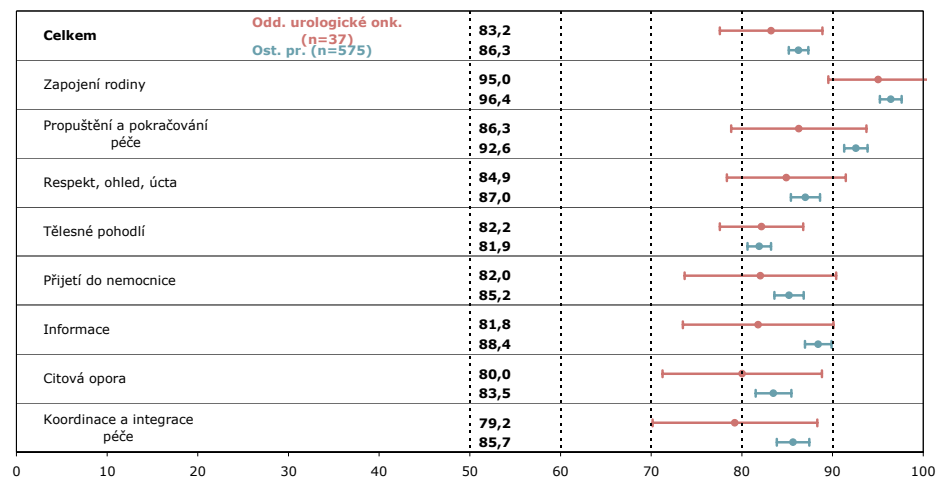


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

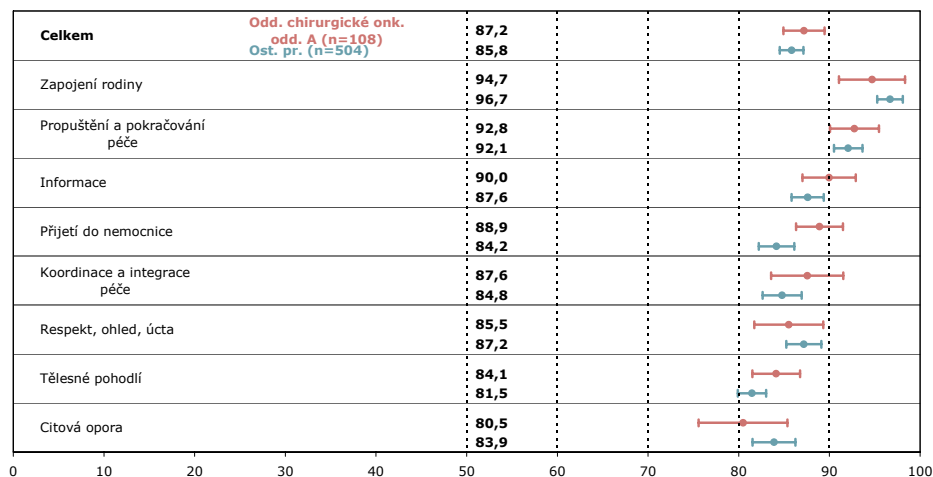
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

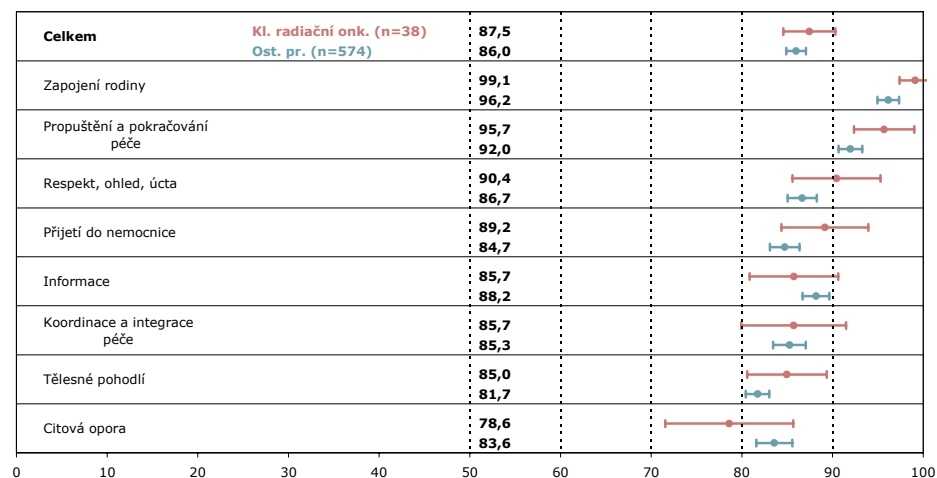
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

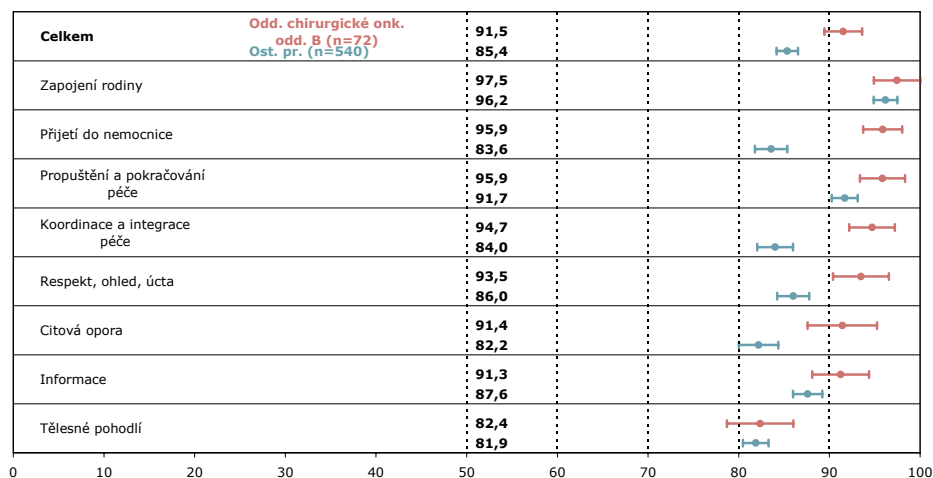
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



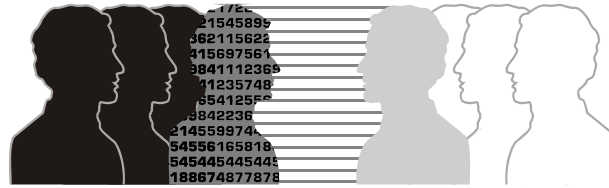
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



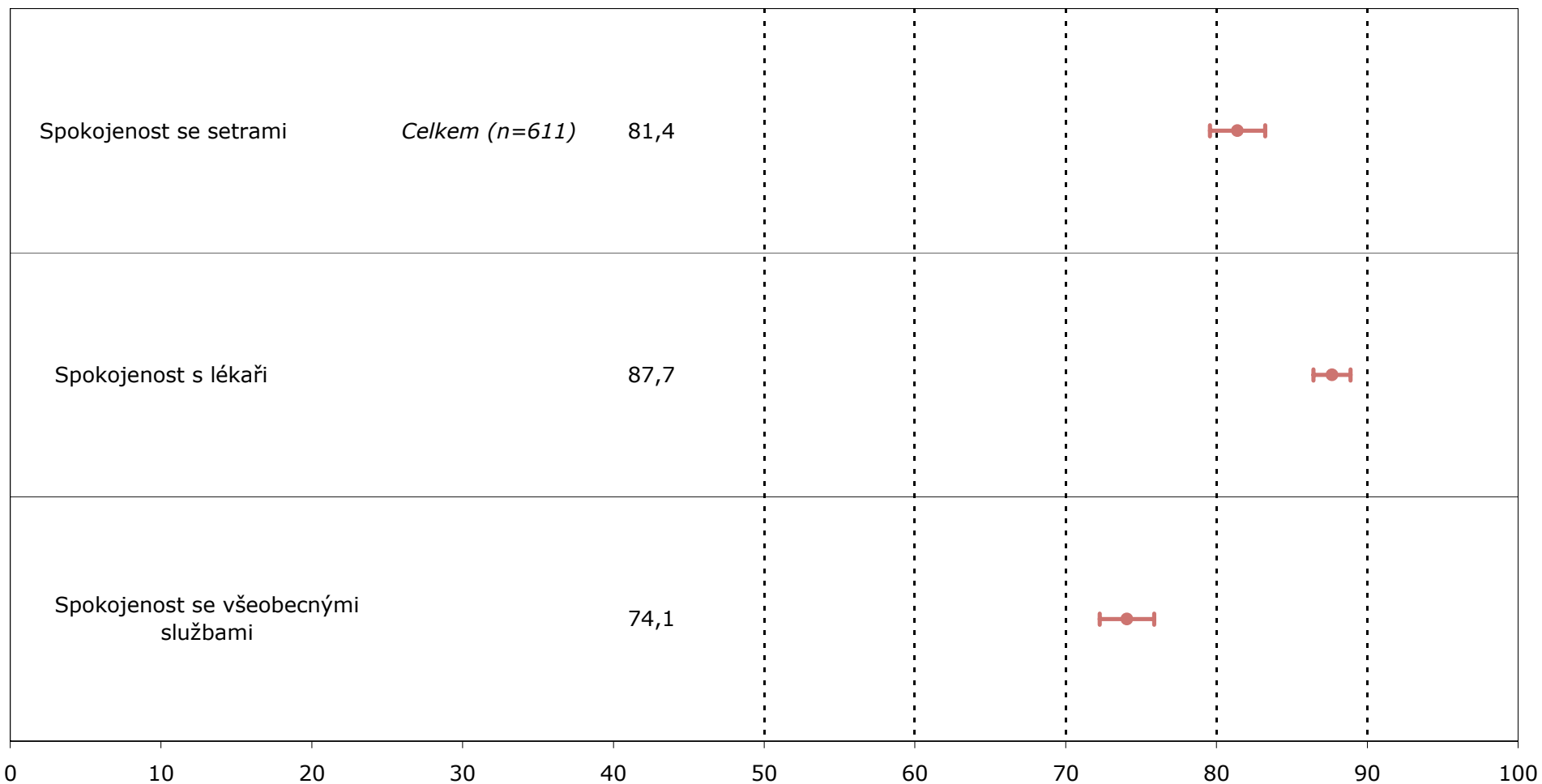
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

MOU: Spokojenost s personálem a všeob. službami

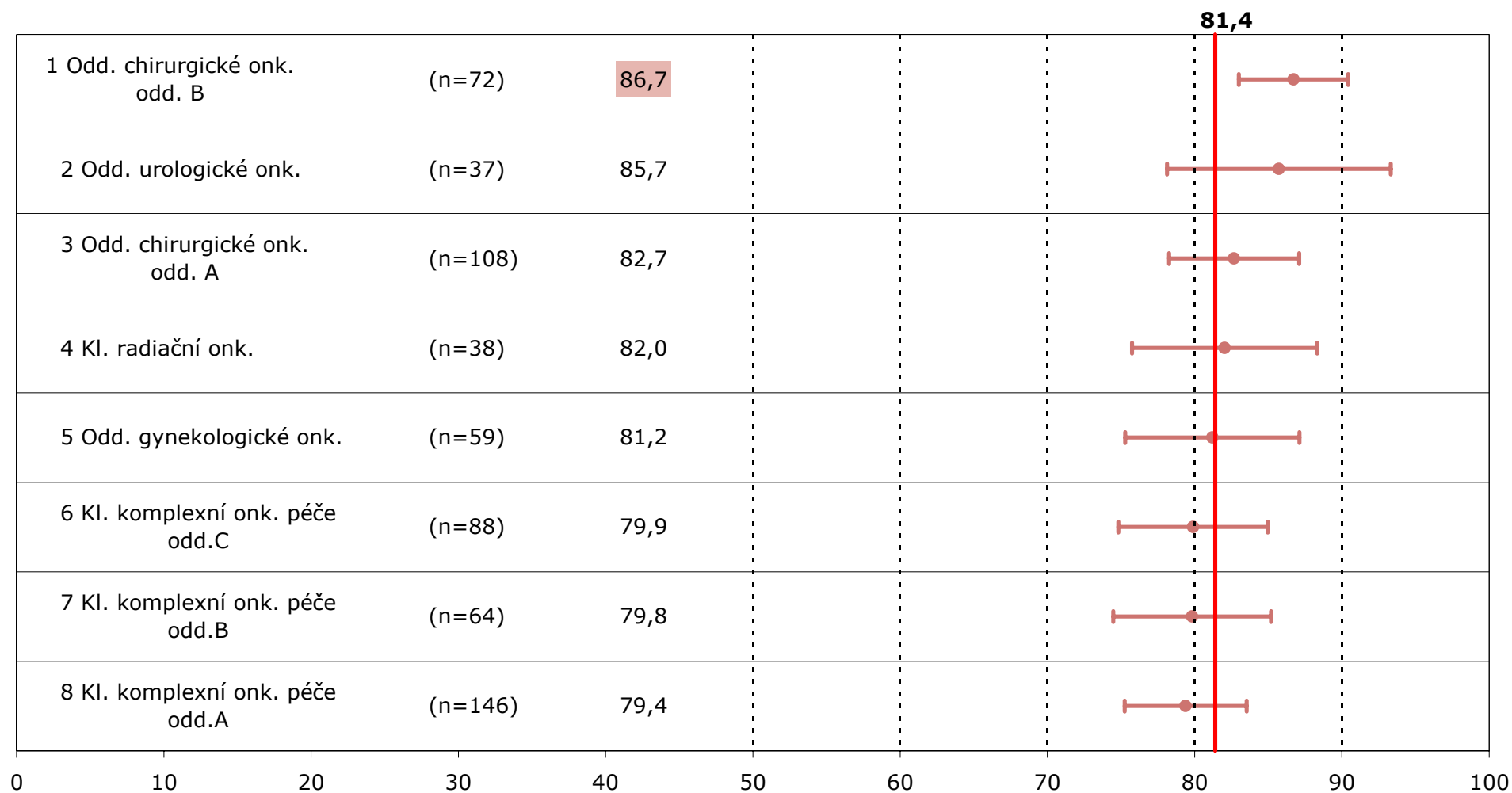
Základ: Všichni pacienti



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

MOU: Spokojenost se sestrami

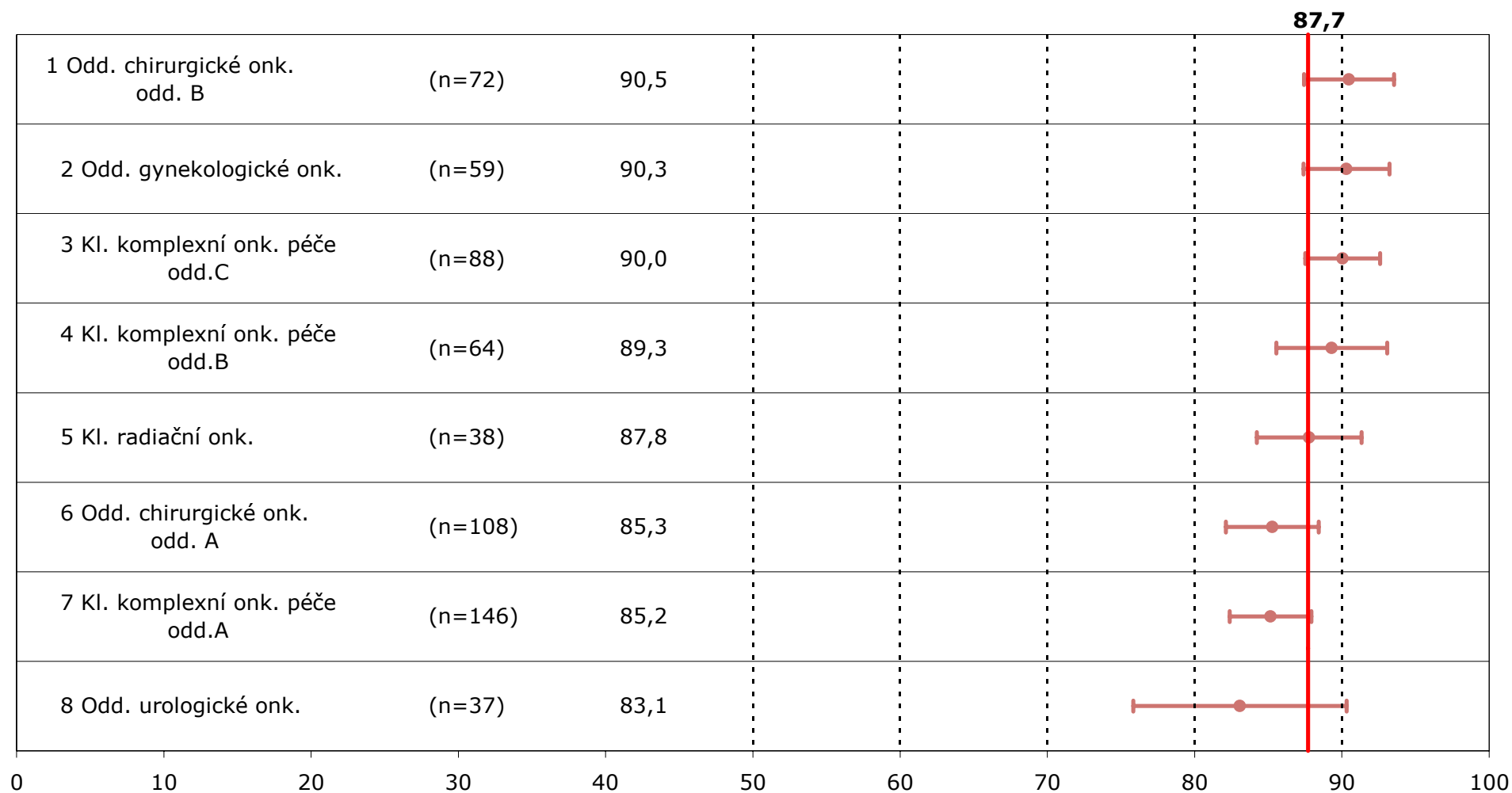
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

MOU: Spokojenost s lékaři

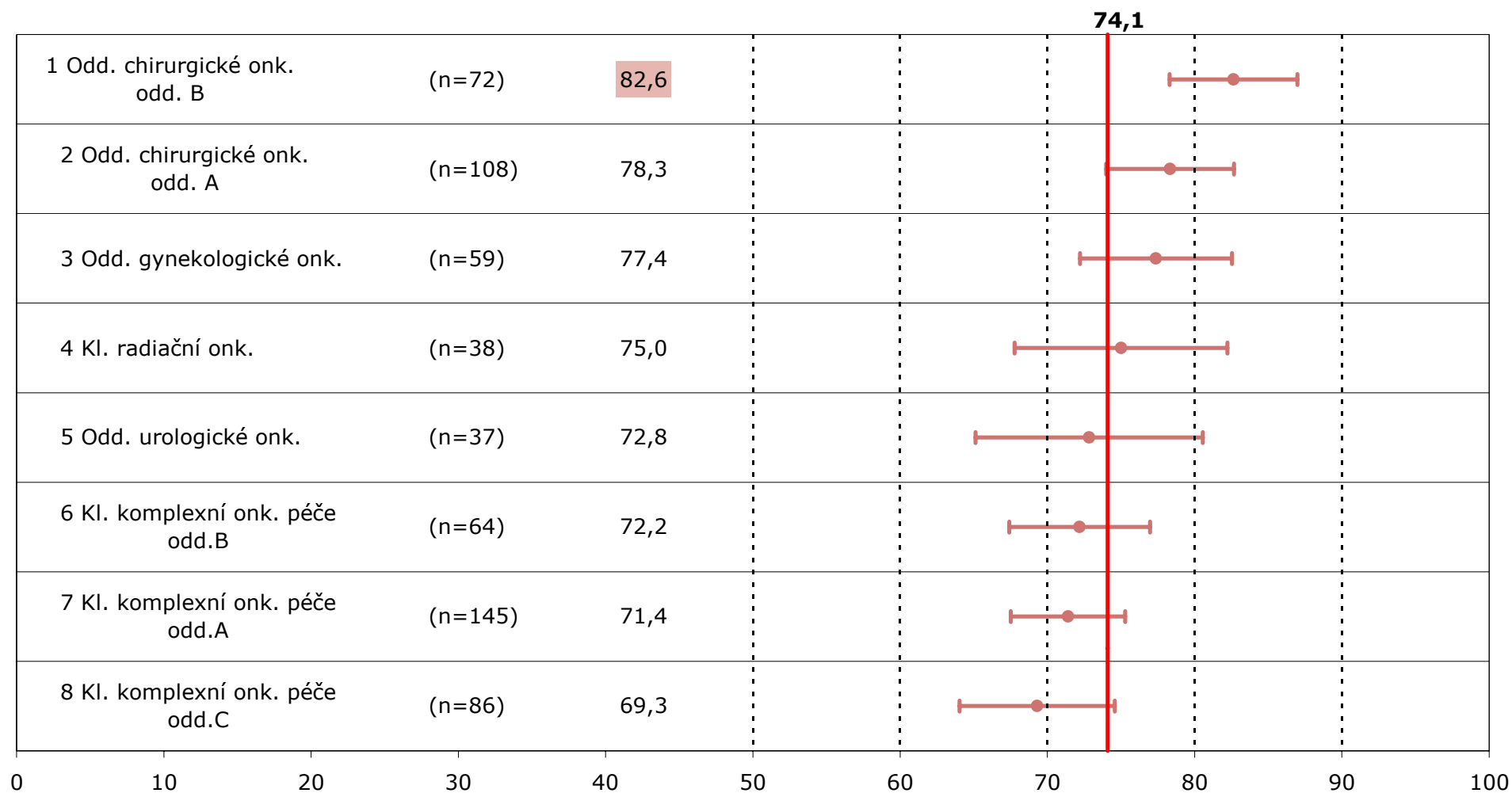
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



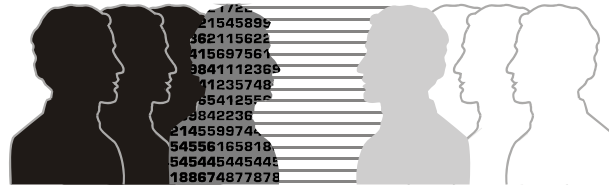
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

MOU: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
Kl. komplexní onk. péče odd.A	-							-
Kl. komplexní onk. péče odd.B							-	
Kl. komplexní onk. péče odd.C	-						-	-
Odd. gynekologické onk.		-						
Odd. urologické onk.		-						
Odd. chirurgické onk. odd. A	+						+	
Kl. radiační onk.							+	
Odd. chirurgické onk. odd. B	+	+			+		+	+

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
Kl. komplexní onk. péče odd.A	-		-	-		-	-
Kl. komplexní onk. péče odd.B							
Kl. komplexní onk. péče odd.C							-
Odd. gynekologické onk.						+	
Odd. urologické onk.			-				
Odd. chirurgické onk. odd. A							
Kl. radiační onk.		-				+	
Odd. chirurgické onk. odd. B	+				+	+	

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
Kl. komplexní onk. péče odd.A	-	-					-	-
Kl. komplexní onk. péče odd.B								
Kl. komplexní onk. péče odd.C	-		-			-		
Odd. gynekologické onk.		+						+
Odd. urologické onk.		-						
Odd. chirurgické onk. odd. A							+	
Kl. radiační onk.								
Odd. chirurgické onk. odd. B	+		+			+	+	+

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědi lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědi sester	Seznámení s právy nemocného
Kl. komplexní onk. péče odd.A						-	
Kl. komplexní onk. péče odd.B							-
Kl. komplexní onk. péče odd.C							
Odd. gynekologické onk.							
Odd. urologické onk.	-				-		
Odd. chirurgické onk. odd. A							
Kl. radiační onk.							
Odd. chirurgické onk. odd. B						+	

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
Kl. komplexní onk. péče odd.A		-									
Kl. komplexní onk. péče odd.B	-		-			-					
Kl. komplexní onk. péče odd.C					-			-	-		
Odd. gynekologické onk.						+	-				
Odd. urologické onk.		-									
Odd. chirurgické onk. odd. A		+				+				-	
Kl. radiační onk.											
Odd. chirurgické onk. odd. B				-		+					

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
Kl. komplexní onk. péče odd.A						
Kl. komplexní onk. péče odd.B						
Kl. komplexní onk. péče odd.C						
Odd. gynekologické onk.						
Odd. urologické onk.						
Odd. chirurgické onk. odd. A		-				
Kl. radiační onk.		-				
Odd. chirurgické onk. odd. B	+			+		+

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Kl. komplexní onk. péče odd.A				
Kl. komplexní onk. péče odd.B		-		
Kl. komplexní onk. péče odd.C				
Odd. gynekologické onk.				-
Odd. urologické onk.				
Odd. chirurgické onk. odd. A				
Kl. radiační onk.				
Odd. chirurgické onk. odd. B				

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
Kl. komplexní onk. péče odd.A	-	-				
Kl. komplexní onk. péče odd.B						
Kl. komplexní onk. péče odd.C						
Odd. gynekologické onk.						
Odd. urologické onk.	-		-	-	-	
Odd. chirurgické onk. odd. A						
Kl. radiační onk.						
Odd. chirurgické onk. odd. B	+	+				

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

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



PŘIPOMÍNKY PACIENTŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

Poznámka:

Připomínky pacientů jsou doslovným přepisem poznámek uvedených v závěrečné otevřené otázce dotazníku a slouží pouze pro dokreslení výsledků. Jsou přepisovány bez úprav a korektur, takže mohou obsahovat stylistické i gramatické odchylky od pravidel českého pravopisu a věcné nepřesnosti.

Poznámky mohou obsahovat i osobní identifikaci personálu. Příloha slouží pro vnitřní potřebu zadavatele. Řešitel nedoporučuje zveřejňovat tuto část zprávy.

Připomínky

Kl. komplexní onk. péče odd.A

Myslím, že by bylo vhodné, kdyby recepce byla nějakým způsobem odhlučněna. V pokojích 796 je hovor a provoz v recepci dosti rušivým prvkem. Někdy i v noci. Nepříjemný byl i hluk ze stavby.

V porovnání s rokem 2007 se stravování zhoršilo o 100% nadměrné užití televize

Na pokoji č.1 (lůžkové odd.A) jemného pacientů (nedostatek skříní, míst k jídlu, ranní hygienu atd.) Trochu si vymyslím, samozřejmě se to dá
Jídlo: pomazánky hrozné, jen k nim čichnu a je mi na zvracení. Jídla bez chuti

Vadí mě, že v této budově není na blízku žádný BANKOMAT alespoň jsem ho nenašel. Pokud zde není doporučuji zařídit. Nemocnice sv Anna a v Bohunicích mají bankomaty. Je potřeba udělat něco s tím parkovištěm, to je ostuda, alespoň navézt štěrk a závorovat. d

Velmi milé sestry a ostatní zdravot. personál ochota lékařů a osobní přístup (v rámci možností)

Důsledky chemoterapie

Přílišná hlasitost a dlouhé vysílání po 10 hodině

Zjišťuji rád, že stravování se zlepšilo. Vítek Václav

Zlepšení ve stravování od 16.11.08 - je vhodné stabilizovat kuchaře pro nemoc ničení kuchyně! V účtě Vítek Václav

nechávat pacienty, kteří mají kapačku dokapat na posteli a ne je posílat dokapat na chodbu nebo společenskou místnost. Myslím si, že to dobře nepůsobí na psychiku pacienta a o nevolnosti je zbytečné se zmiňovat

udržbu zlepšit, netěsní vodvodní kohoutky, výměnu varné konvice, vodní kámen

1) zhoršená kvalita jídla 2) Někdy nutnost opustit postel dřív, než skončí chemoterapie

servis netěsní kohoutky vodovodu - varná konvice s vodním kamenem bez sítky - parkování v okolí nemocnice složité

Kl. komplexní onk. péče odd.B

Setřete papírem!

Je-li ochota, laskavost a osobní přístup lékařů a ostatního zdravot. personálu součástí profesionality, potom na tomto oddělení jsou skuteční profesionálové. Za dobu co jsem pacientkou, zdá se mi ale, že stoupá jejich přetížení, nedostatečné ohodnocení a na maximální spokojenost.....dál totalně nečitelné!

Setřete papírem!

Podle mého názoru reforma zdravotnictví celkově zhorší péči a dostupnost mnoha pacientů (hlavně rodinám s dětmi, důchodcům a lidem s nízkými příjmy...) vybírání poplatků (kromě 60,- Kč za stravu v nemocnicích) u lékaře a v lékárnách není opodstatněné a měl

Jako pacient navštěvuji tento ústav již 21 let, proto vím o čem mluvím. Ústav a odd. na kterém se léčím, je na vysoké úrovni a všichni zdravot. personál má vysoký lidský přístup ve svém poslání. Omlouvám se za psaní jsem po chemoterapii, všem díky 1 s hvězdičkou

Výměna pana Julínka.

S péčí jsem byl velice spokojen. Velice dobře na mě působilo prostředí na kterém jsem byla. Děkuji.

Doporučuji podávat teplé večere.

Děkuji, všichni byli výborní.

Zapezpečit více finančních prostředků na platy a odměňování sester a nákup zdravot. materiálu a techn. zařízení - moderních přístrojů vzhledem k řešení onkologických onemocnění. Miliardy korun nejsou žádným řešením této situace, když jsou uloženy na kontech

Připomínky

Kl. komplexní onk. péče odd.C

k bodu 19: Čas od večere do snídaně je příliš dlouhý (až 13 hod)

Podávání snídaně bylo pozdě až kolem 8:30 - 8:45.

Výhrada na kuchyni: výroba pizzy z listového těsta pro připečení a dovozu na pokoj nebyla k jídlu!!! Podobně na tom byli zapékané brambory které měli tak nasládlou chuť, že se nedali dosolit. Toto nebyl bohužel jenom můj názor.

Nelze vytykat nic podstatného, protože vím co mám za chorobu, jsem údajně rarita a exot, a vím proč jsem tady a věřím!!

Dle mého názoru je ranní "budíček" příliš časný (6:00), někdy při odběrech 5:30 hod. Strava neodpovídá "dietě" vhodné pro onkopacienty.

(uzeniny, salámy, mléčné výrobky...) více ovoce, zeleniny (tot je zkušenost z minulého pobytu v této nemocnici)

Velmi bych uvítal rozšíření možnosti přístupu na internet, i za poplatků. Díky době trvání chemoterapie je po většinu času nedosažitelný (prov.

Doba výtvarné dílny i relax. Centra) Ideální by bylo bezdrátové pokrytí ústavu či lůžkových částí.

Kl. radiační onk.

Veškerá péče sester a lékařů byla perfektní na špičkové úrovni. Děkuji za spolupráci při mé kompletní léčbě.

Teplá večere, personál chyběl, jinak dobrý! Snědl bych o moc víc. Tak to u mě je víc lidí tak mi chutná. Děkuji Vám Znojmo.

Ve Vašem zařízení jsem byla velmi spokojena.

Chtěla bych velice poděkovat všem zdrav.personálu hlavně sestřičkám za velkou ochotu a obětavost při mé hospitalizaci na odd.ORO I.

Chtěla bych velice pochválit a poděkovat zdravotnímu personálu včetně lékařů, sestřiček za vzornou léčbu mé nemoci. Moc jim děkuji,

Odd. gynekologické onk.

Velmi spokojená, děkuji za vše.

Toto zařízení mohu každému jen doporučit. Děkuji.

Chybí tu bankomat!!!

Péče o pacienta, ať už ze strany pana primáře, lékařů a sester a pomocného personálu byl nadstandartně osobní a velmi příjemný!

Profesionalita a lidský přístup k jednotlivým pacientům je velmi příjemný a milí. Po dobu mé hospitalizace jsem se cítila velmi

Velice děkuji za velkou péči p.Mudr.Evě Holanové.

Odd. chirurgické onk. odd. B

Oš.lékaři přistupovali max.profesionálně a oš.personál měl kladný přístup k pacientům, strava byla pečlivě připravena a rozdělena pacientům.

Sprchy by se měly vyřešit jinak.

Jsem velice spokojen obzvlášť s prací zdrav.sester. Jsem invalidní důchodce často v nemocnici, ale takovou obsluhu a vstřícnost jsem ještě

Předoperační doba byla neuměrně dlouhá, která trvala tři dny. Nelíbí se mi i když jsem starší a žiji osamocené mimo Brno nebyla mi při operaci poskytnuta sanitka.

Mám výhrady k délce předoperačního pobytu, kdy nástup byl již v pátek a operace v pondělí.

Děkuji za vše a přeji zdravotním sestřím stále a hodně optimizmu s jakým přistupují k pacientům. Taktěž panu docentovi a lékařům. Vaše vděčná pacientka.

Sestřičky byly velmi profesionální, velice milé a ochotné. Strava velmi chutná.

Připomínky

Odd. chirurgické onk. odd. B - pokračování

Je naprosto nesmyslné, aby pacienti, kteří jdou na operaci v PO museli trávit na odd. SO i NE a byli přijímáni v PA. Je to velmi stresující, neprospívá to ani pacientům a zbytečně zatěžuje personál. Příjem může proběhnout v NE odpoledne nebo i v PA, ale

Můj pobyt v tomto zařízení oceňuji samými superlativy to nemělo žádnou chybu Benáček, spolupacoš. Děkujeme za nadstandartní služby.

Jediná negativní zkušenost: Nedostačující a nevyhovující sociální zařízení

Sestřičky splňovaly mou představu o povolání zdravotní sestry.

Byla jsem velmi spokojená. Personál byl super, krásně usměvavé sestřičky. Musím pochválit i kuchyni - jídlo bylo moc dobré. Děkuji moc za péči která mi byla poskytnuta. Děkuji moc

Dovoluji si vyzvednout: 1, rychlost o organizaci léčby při akutním problému: první vyšetření, mamograf, ultrazvuk, desttografie, biopsie a termín operace. 2, Práci zdravotních sester na chirurgii B: excelentní profesionální, vstřícné a lidské!! 1+ Myslím,

Nemocnice s nejlepší péčí jakou jsem kdy poznal při pobytech na různých odd. v jiných brněnských nemocnicích.

Zdravotní péče na vysoké úrovni!

Nedostačující hygienické zařízení - toalety společné pro muže a ženy, pouze jedna sprcha

Lékaři + zdravotní sestry = ANDELE

Až projde tato architektonicky zajímavá budova rekonstrukcí, bude z mého pohledu zajímavější než mnohá nová. Výhled z oken skladiště na Brno - paráda.

Propuštění pacientů kvůli zajištění odvozu domů by bylo vhodnější sdělovat pacientům večer před propuštěním.

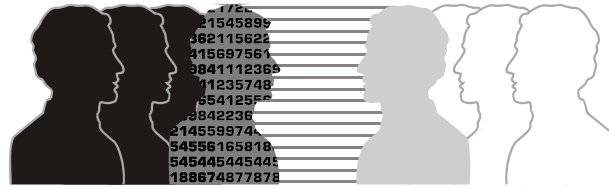
Odd. urologické onk.

Nejlépe funkční zdrav.zařízení s jakým jsem se zatím setkal. Úroveň vysoce přesahuje průměr v CR.

Považuji za čest, že jsem léčen v tomto špičkovém zařízení.

Všem dávám jedničku s hvězdičkou.

Dlouhá doba čekání na vyšetření v ambulanci při kontrolách někdy více jak 2 hodiny.



ZÁKLADNÍ FREKVENCE

Základní frekvence

		N	%
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	28	4,6%
	Neplánovaně, jako akutní případ	51	8,4%
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	517	84,3%
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	17	2,7%
Total		613	100,0%

		N	%
Jak dlouho jste čkal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	39	7,5%
	Nečekala(a) jsem	159	30,8%
	2-3 dny	25	4,9%
	Do jednoho týdne	120	23,2%
	Do jednoho měsíce	165	31,9%
	Do půl roku	5	1,0%
	Nevím	4	0,8%
Total		517	100,0%

		N	%
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	36	6,9%
	Ne	440	85,0%
	Ano, jednou	35	6,8%
	Ano, 2-3x	5	1,1%
	Nevím	1	0,1%
Total		517	100,0%

		N	%
Zdá se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	42	8,2%
	Příliš dlouhá	16	3,2%
	Tak akorát	327	63,3%
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	109	21,1%
	Nevím	22	4,2%
Total		517	100,0%

		N	%
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	65	12,7%
	Ano	22	4,2%
	Ne	430	83,2%
Total		517	100,0%

		N	%
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	17	2,8%
	Velmi dobře a profesionálně	536	87,4%
	Průměrně	58	9,4%
	Velmi špatně	1	0,2%
	Nevzpomínám si	1	0,1%
Total		613	100,0%

		N	%
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	12	1,9%
	Ano	550	89,7%
	Ano, v omezené míře	43	7,0%
	Ne, ačkoli jsem je žádal(a)	3	0,5%
	Ne, nežádal(a) jsem informace	5	0,8%
Total		613	100,0%

		N	%
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čkal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	14	2,3%
	Do 15 minut	224	36,6%
	Méně než 1 hodinu	192	31,4%
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny	126	20,5%
	Dvě a více hodin	53	8,6%
	Nepamatuji si	4	0,6%
Total		613	100,0%

		N	%
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	44	7,2%
	1=nejlepší známka	359	58,5%
	2	165	27,0%
	3	39	6,4%
	4	4	0,6%
	5=nejhorší známka	2	0,3%
Total		613	100,0%

		N	%
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	22	3,5%
	Ne	501	81,7%
	Ano, hluk ostatních pacientů	64	10,4%
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	4	0,7%
	Ano, hluk zvenčí	22	3,6%
Total		613	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	12	2,0%
	Velmi spokojen(a)	495	80,7%
	Spíše spokojena(a)	102	16,6%
	Spíše nespokojena(a)	3	0,5%
	Velmi nespokojena(a)	1	0,1%
Total		613	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	14	2,2%
	Velmi spokojen(a)	454	74,1%
	Spíše spokojena(a)	135	22,0%
	Spíše nespokojena(a)	8	1,4%
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	2	0,3%
Total	613	100,0%	

		N	%
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	12	1,9%
	Ano	520	84,8%
	Spíše ano	68	11,1%
	Spíše ne	12	2,0%
	Ne	1	0,2%
Total	613	100,0%	

		N	%
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	12	1,9%
	Ano	447	72,9%
	Spíše ano	89	14,5%
	Spíše ne	43	7,0%
	Ne	18	3,0%
	Nevím	4	0,7%
Total	613	100,0%	

		N	%
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	16	2,7%
	Ano	577	94,1%
	Spíše ano	7	1,2%
	Spíše ne	1	0,2%
	Ne	3	0,4%
	Nevím	8	1,4%
Total	613	100,0%	

		N	%
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	17	2,8%
	Velmi dobrá	217	35,4%
	Spíše dobrá	296	48,4%
	Spíše špatná	57	9,4%
	Velmi špatná	19	3,0%
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	6	1,0%
Total	613	100,0%	

		N	%
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	15	2,5%
	Ano	257	42,0%
	Ne	336	54,8%
	Nevím	4	0,7%
Total	613	100,0%	

		N	%
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	14	2,3%
	Příliš mnoho	82	13,3%
	Průměrně	501	81,7%
	Příliš málo	10	1,6%
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	7	1,1%
Total	613	100,0%	

		N	%
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	15	2,5%
	Ano	579	94,5%
	Ne	13	2,1%
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	5	0,9%
	Total	613	100,0%

		N	%
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	17	2,7%
	Velmi spokojen(a)	496	80,9%
	Spíše spokojena(a)	94	15,3%
	Spíše nespokojena(a)	1	0,1%
	Velmi nespokojena(a)	2	0,3%
	Nevím	7	0,6%
Total	613	100,0%	

		N	%
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	8	1,3%
	Ano	8	1,3%
	Ne	598	97,5%
Total	613	100,0%	

		N	%
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	10	1,7%
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	580	94,7%
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	18	2,9%
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	4	0,7%
Total	613	100,0%	

Základní frekvence

		N	%
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	9	1,5%
	Ano	595	97,1%
	Ne	8	1,4%
Total		613	100,0%

		N	%
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícím lékařům z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	12	1,9%
	Velmi dobrý	462	75,4%
	Dobry	135	22,1%
	Nepříliš dobrý	4	0,7%
Total		613	100,0%

		N	%
Když jste položil/a lékařovi důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	6	0,9%
	Vždy	449	73,2%
	Většinou	144	23,4%
	Občas	8	1,4%
	Nidky	1	0,2%
	Neptal(a) jsem se	6	0,9%
Total		613	100,0%

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	16	2,6%
	Vždy	469	76,6%
	Většinou	72	11,8%
	Občas	10	1,6%
	Nidky	3	0,5%
	Neměla jsem strach ani obavy	43	7,0%
Total		613	100,0%

		N	%
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	26	4,3%
	Často	37	6,1%
	Občas	34	5,6%
	Nidky	515	84,1%
	Total		613

		N	%
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	19	3,0%
	Ano	571	93,1%
	Ne	24	3,9%
Total		613	100,0%

		N	%
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	10	1,6%
	Vždy	459	74,9%
	Většinou	129	21,0%
	Občas	5	0,9%
	Neptal(a) jsem se	10	1,6%
Total		613	100,0%

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	12	1,9%
	Vždy	430	70,1%
	Většinou	114	18,6%
	Občas	6	1,0%
	Nidky	1	0,1%
	Neměla jsem strach ani obavy	51	8,3%
Total		613	100,0%

		N	%
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	32	5,2%
	Často	20	3,2%
	Občas	30	5,0%
	Nidky	531	86,6%
	Total		613

		N	%
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	6	1,0%
	Určitě ano	504	82,3%
	Většinou ano	102	16,6%
	Vůbec ne	1	0,1%
Total		613	100,0%

		N	%
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	16	2,6%
	Často	8	1,4%
	Občas	43	7,0%
	Nidky	546	89,1%
	Total		613

		N	%
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	9	1,5%
	Určitě ano	513	83,7%
	Spíše ano	87	14,3%
	Spíše ne	2	0,4%
	Nevím	1	0,2%
Total		613	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	15	2,4%
	Ano	143	23,4%
	Ne	321	52,4%
	Nevím	134	21,8%
Total		613	100,0%

		N	%
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	19	3,2%
	Ano	497	81,1%
	Ne	17	2,8%
	Nevím	79	12,9%
Total		613	100,0%

		N	%
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	11	1,8%
	Vždy	539	87,9%
	Občas	55	9,0%
	Nidky	6	0,9%
	Lékař se mnou nehovořil	2	0,4%
Total		613	100,0%

		N	%
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	10	1,6%
	Vždy	563	91,8%
	Občas	39	6,4%
	Nidky	1	0,2%
	Total	613	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	11	1,9%
	Velmi spokojen(a)	447	72,9%
	Spíše spokojena(a)	103	16,8%
	Spíše nespokojena(a)	1	0,1%
	Velmi nespokojena(a)	1	0,2%
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	49	8,0%
Total		613	100,0%

		N	%
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	10	1,7%
	Ano	587	95,7%
	Ne	6	0,9%
	Nevím	10	1,7%
	Total	613	100,0%

		N	%
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	15	2,5%
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	6	0,9%
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	33	5,4%
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	31	4,9%
	Termíny byly vždy dodrženy	451	73,6%
	Zádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	12	2,0%
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	4	0,7%
Total		613	100,0%

		N	%
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	17	2,8%
	Dostával(a) jsem více léku než bylo třeba	5	0,8%
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	396	64,7%
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	5	0,9%
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	156	25,4%
Total		613	100,0%

		N	%
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	30	4,8%
	Ne	510	83,1%
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	41	6,7%
	Ano, čekal(a) jsem na léky	4	0,7%
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	4	0,7%
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	5	0,8%
	Ano, z jiného důvodu	20	3,2%
Total		613	100,0%

		N	%
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	28	4,6%
	Jasně a srozumitelně	578	94,3%
	Málo srozumitelně	6	0,9%
	Nevysvětlili vůbec	1	0,2%
Total		613	100,0%

		N	%
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	40	6,5%
	Jasně a srozumitelně	541	88,2%
	Málo srozumitelně	17	2,8%
	Nesrozumitelně	1	0,2%
	Neřekl vůbec	14	2,3%
Total		613	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	41	6,7%
	Jasně a srozumitelně	319	52,1%
	Málo srozumitelně	10	1,7%
	Nevystětili vůbec	15	2,4%
	Mojí blízcí nebyli přítomni při mém propouštění	227	37,1%
Total		613	100,0%

		N	%
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	45	7,4%
	Ano	77	12,5%
	Ne	67	10,9%
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	424	69,2%
	Total		613

		N	%
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	24	3,8%
	Určitě ano	524	85,5%
	Spíše ano	63	10,2%
	Spíše ne	1	0,2%
	Určitě ne	1	0,2%
Total		613	100,0%

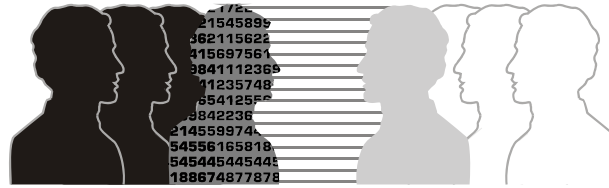
		N	%
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	22	3,6%
	Výjimečně velká	267	43,5%
	Velká	320	52,1%
	Malá	4	0,7%
	Total		613

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	80	13,0%
	Velmi spokojen(a)	416	67,9%
	Spíše spokojena(a)	115	18,7%
	Spíše nespokojena(a)	1	0,2%
	Zcela nespokojena(a)	1	0,2%
Total		613	100,0%

		N	%
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	24	3,9%
	Výborná	442	72,1%
	Velmi dobrá	131	21,4%
	Dobrá	16	2,7%
Total		613	100,0%

		N	%
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	33	5,4%
	Lepší	403	65,7%
	Stejný	164	26,8%
	Horší	13	2,1%
Total		613	100,0%

		N	%
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	22	3,5%
	Určitě ano	562	91,6%
	Spíše ano	29	4,7%
	Určitě ne	1	0,1%
Total		613	100,0%



NEMOCNICE NA HOMOLCE

Nemocnice na Homolce: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů jsou obě pohlaví zastoupena rovnoměrně. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyučení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Plánované přijetí výrazně převažuje před akutním příjmem. Většina pacientů byla přijata do jednoho měsíce.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Nemocnici na Homolce je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 84,2 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti OSRN, Neurologie a Gynekologie.

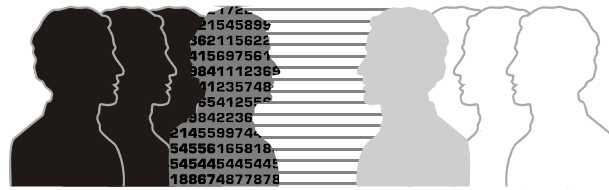
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **U všech sledovaných dimenzí s výjimkou citové opory přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - Pády z lůžka
 - Doba podávání jídel
 - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
 - Tišení bolesti
 - Doba návštěv
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - Kvalita jídla
 - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
 - Doba ranního buzení
 - Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
 - Zajištění citových a duchovních potřeb

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 83 %, s **lékaři** 82 % a se **všeobecnými službami**, 76 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 709
- Termín dotazování: listopad 2008
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

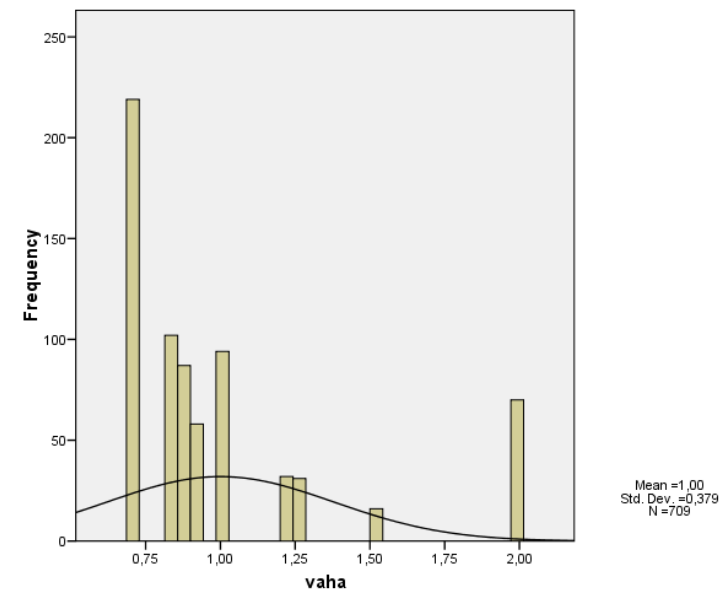
- Počet hospitalizovaných pacientů: 1199
- Počet nezařazených pacientů: 151
- Počet validních dotazníků: 709
- **Návratnost: 68 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 12
- Počet pracovišť s $n < 20$: 1
 - Cévní chirurgie A, $n=16$ -> spojení Cévní chirurgie A a Cévní chirurgie B do jedné (Cévní chirurgie A + B)

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 2,0
- Rozložení vah ukazuje tento histogram:

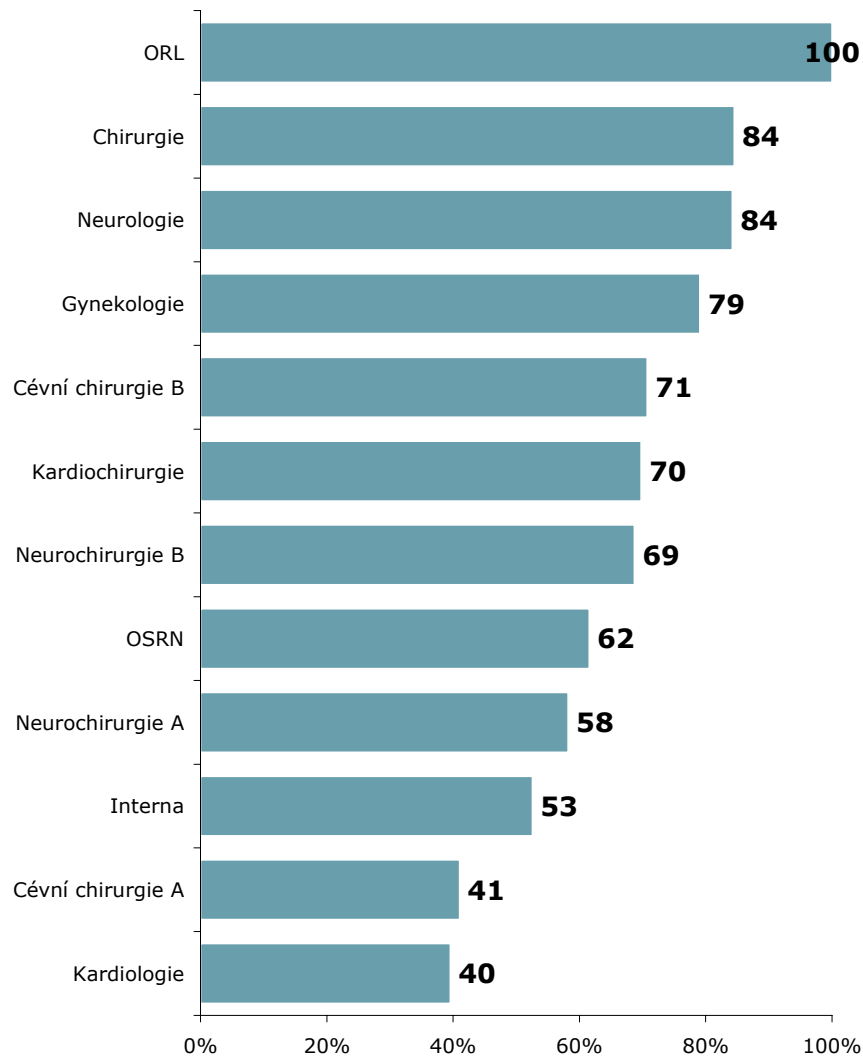


Vyplňování dotazníků

- 97 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 1 % požádalo o vysvětlení personál a 2 % jej vyplňovaly s pomocí blízké osoby.

Návratnost dotazníků

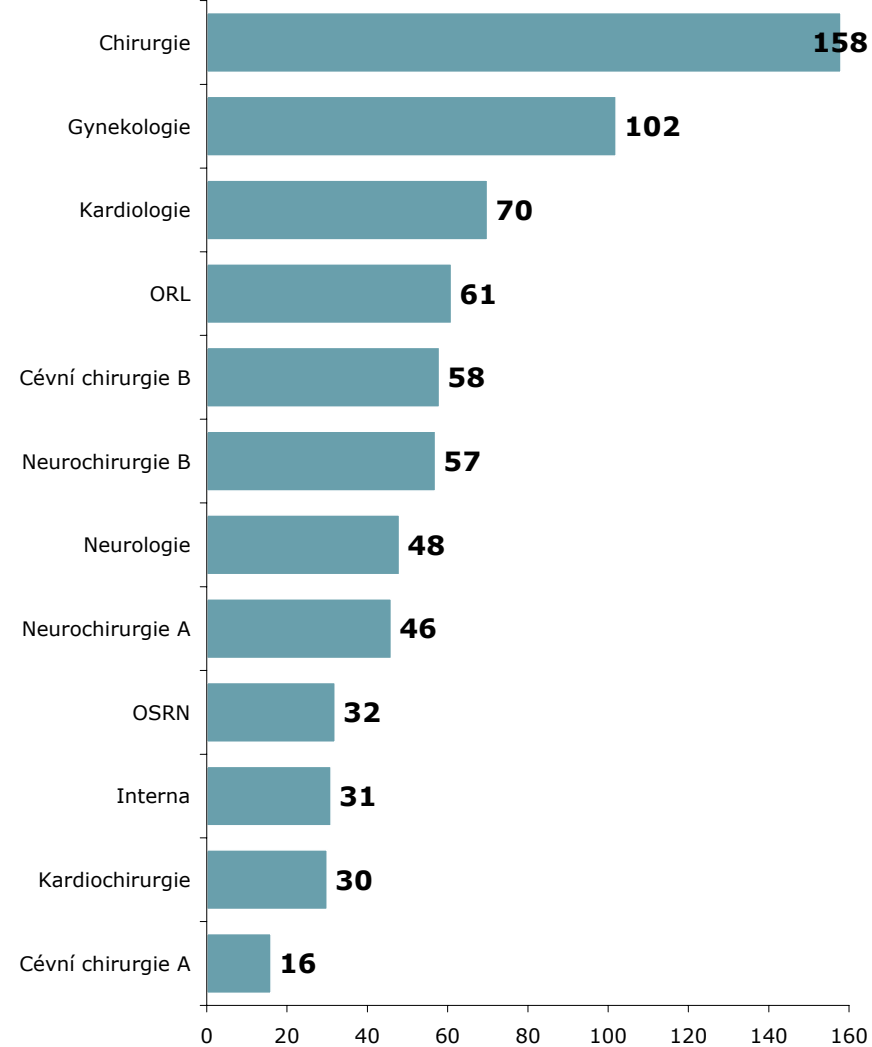
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

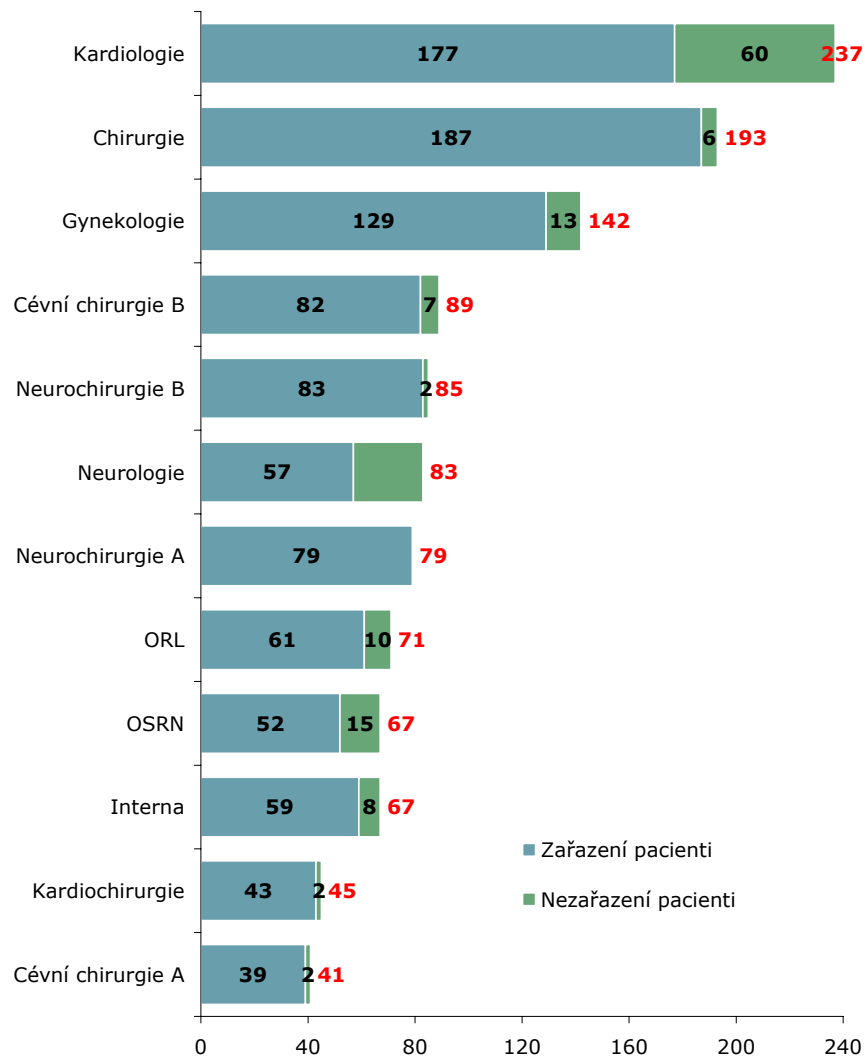
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=709



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

Počty propuštěných pacientů

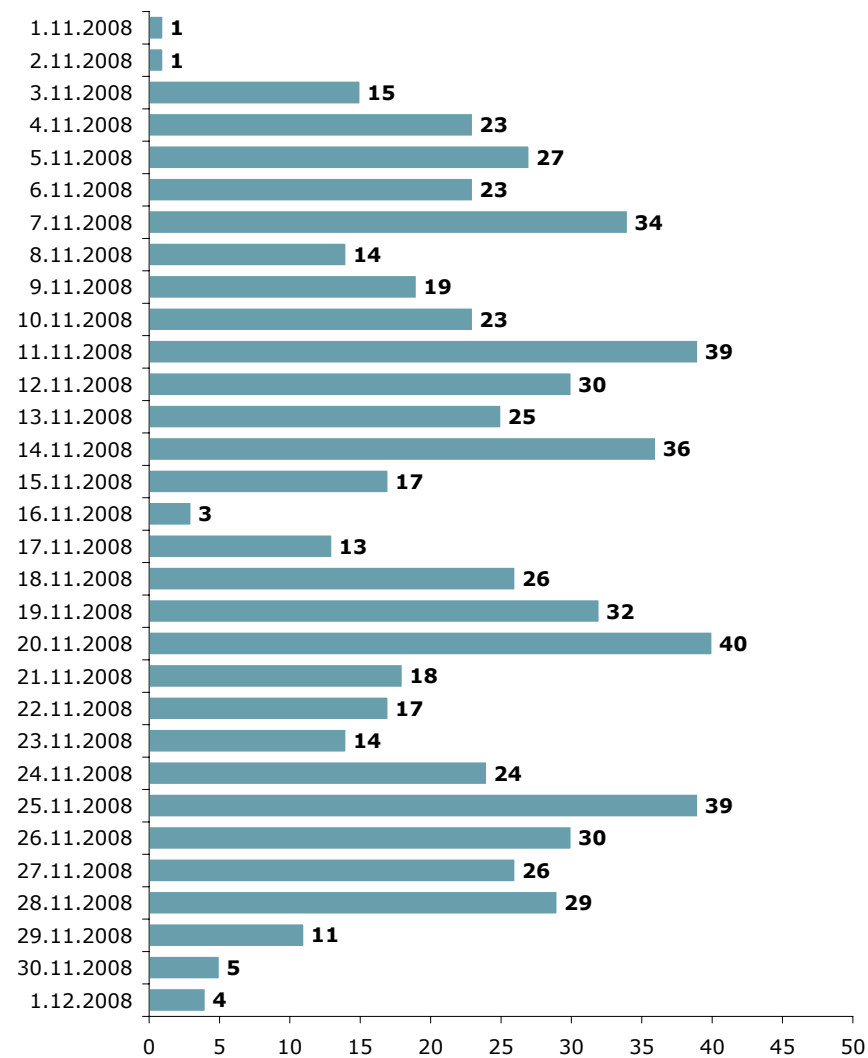
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

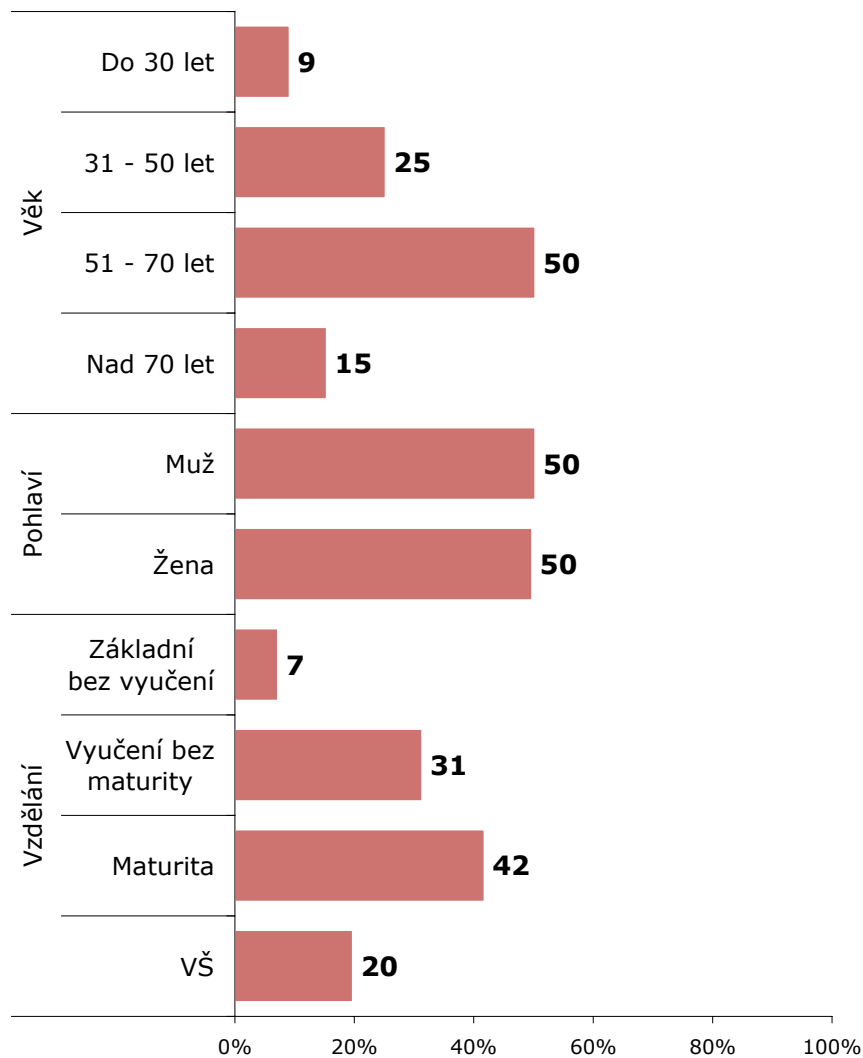
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=709



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

Demografická struktura pacientů

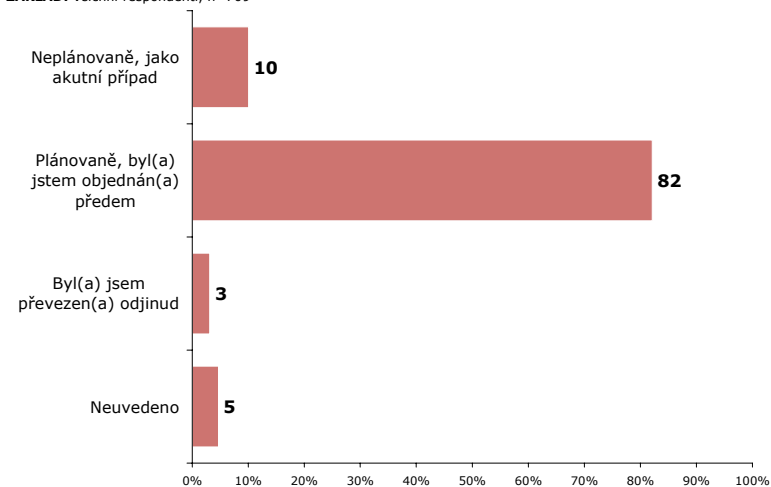
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=709



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

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

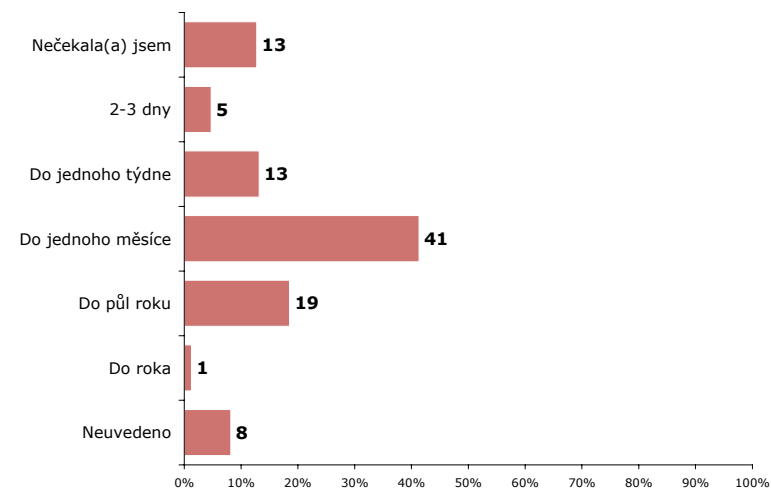
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=709



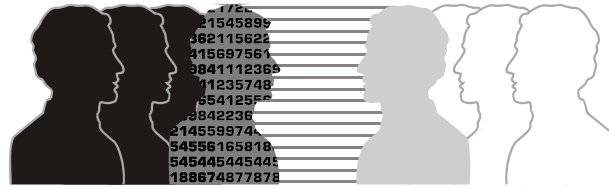
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=597



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



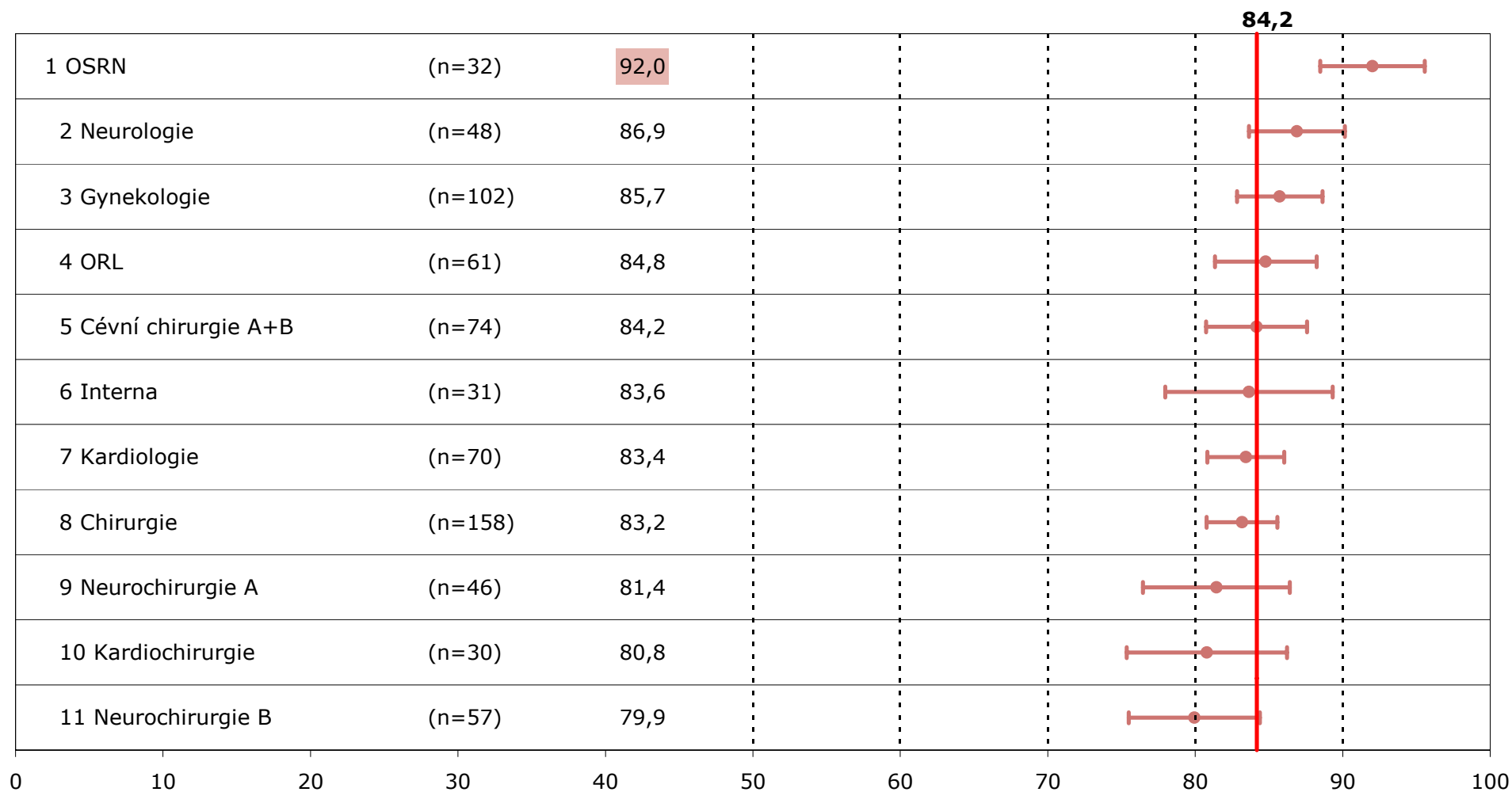
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

Nemocnice na Homolce: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □

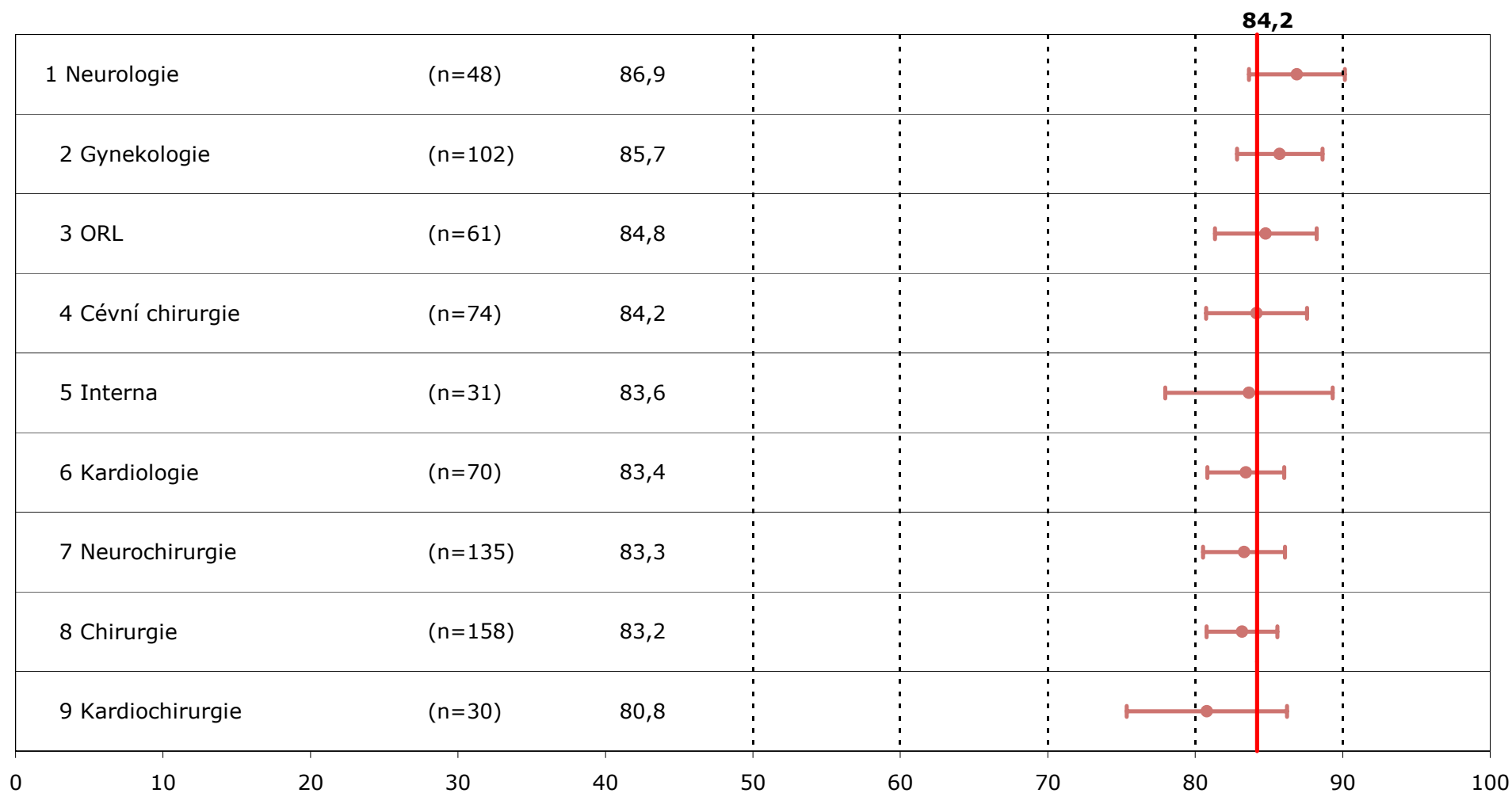


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Souhrnná spokojenost - kliniky

Nemocnice na Homolce: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □

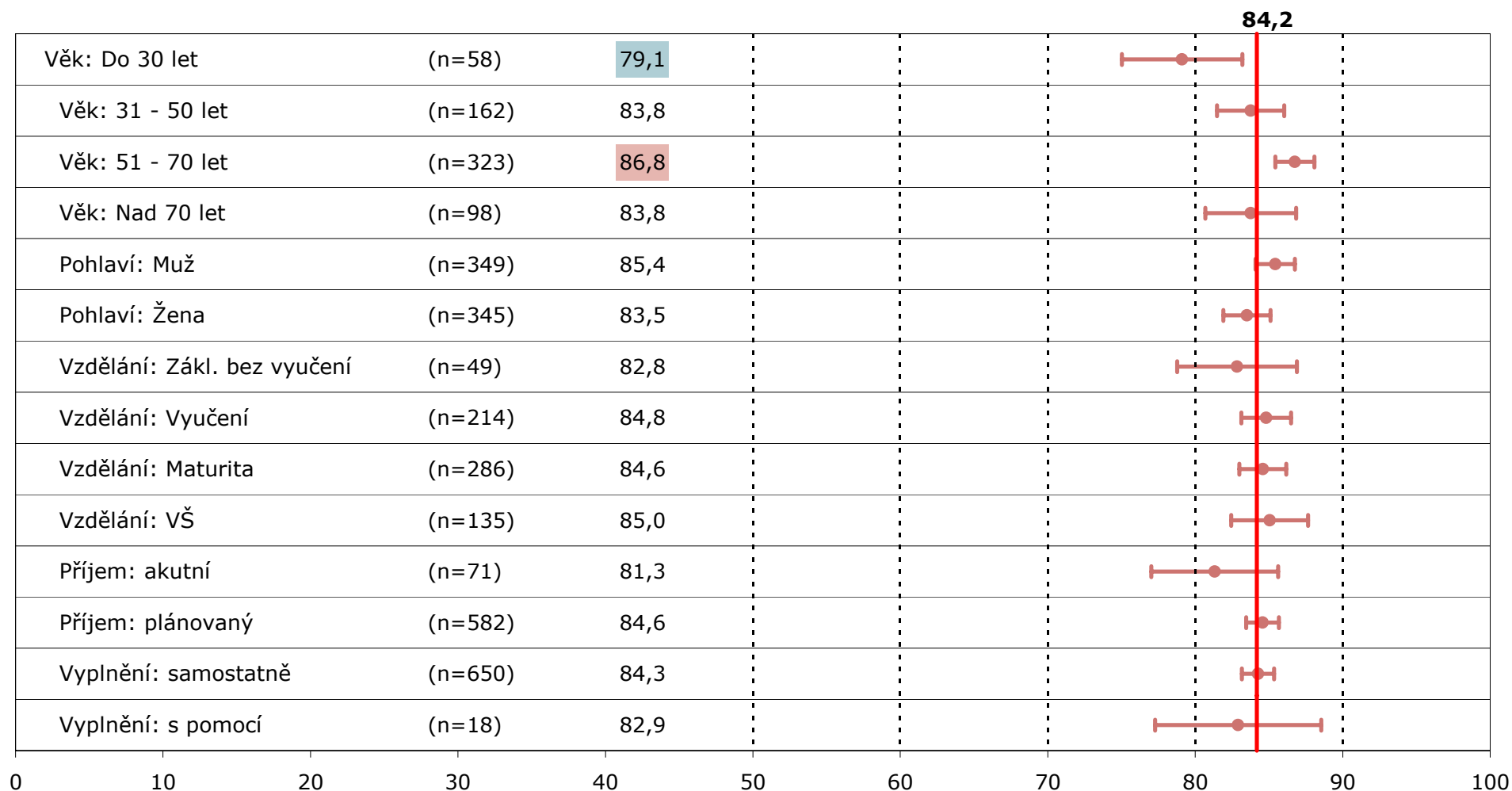


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

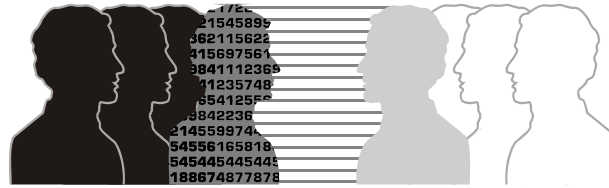
Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Nemocnice na Homolce: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



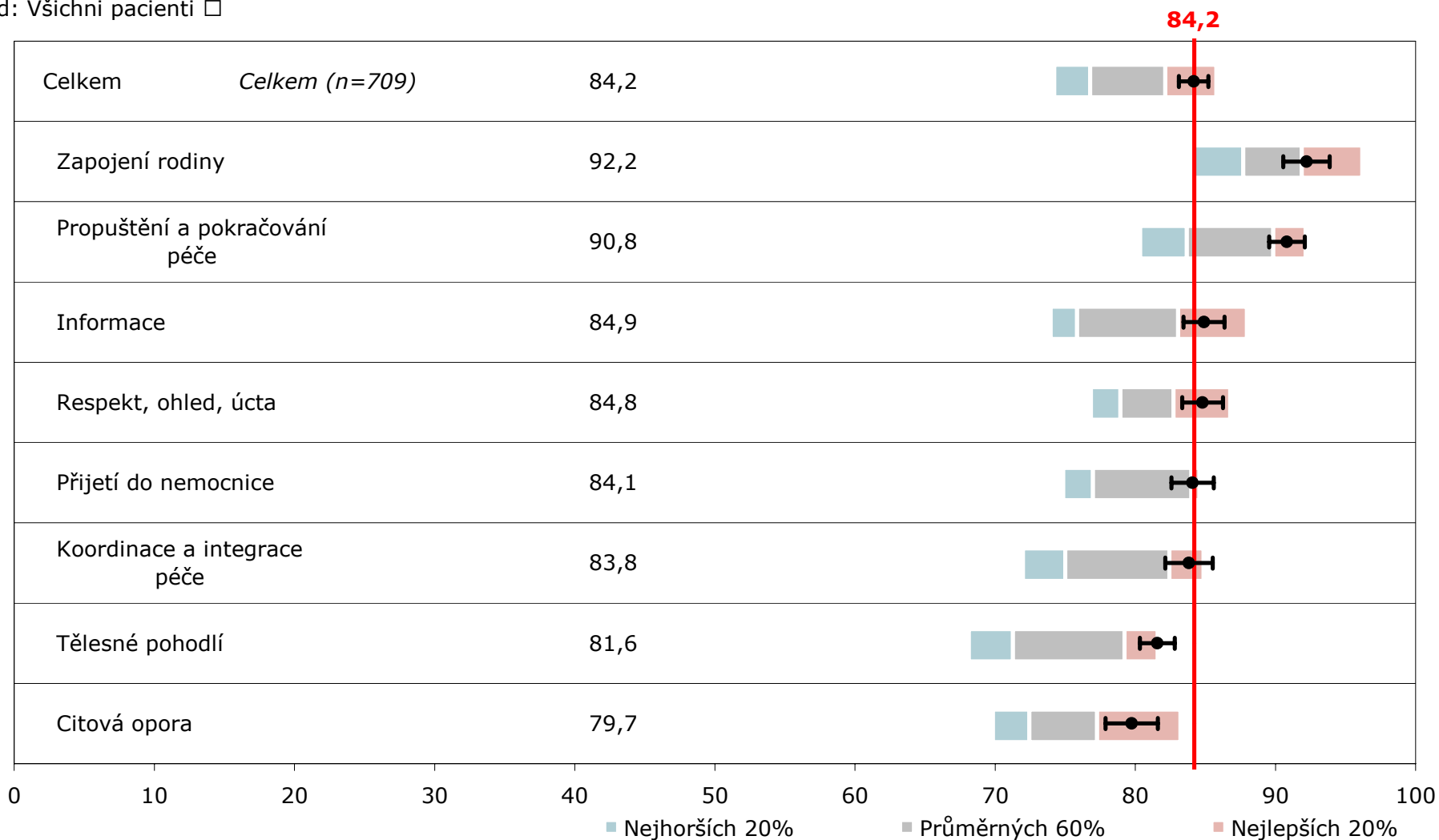
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Nemocnice Na Homolce: Souhrnná spokojenost

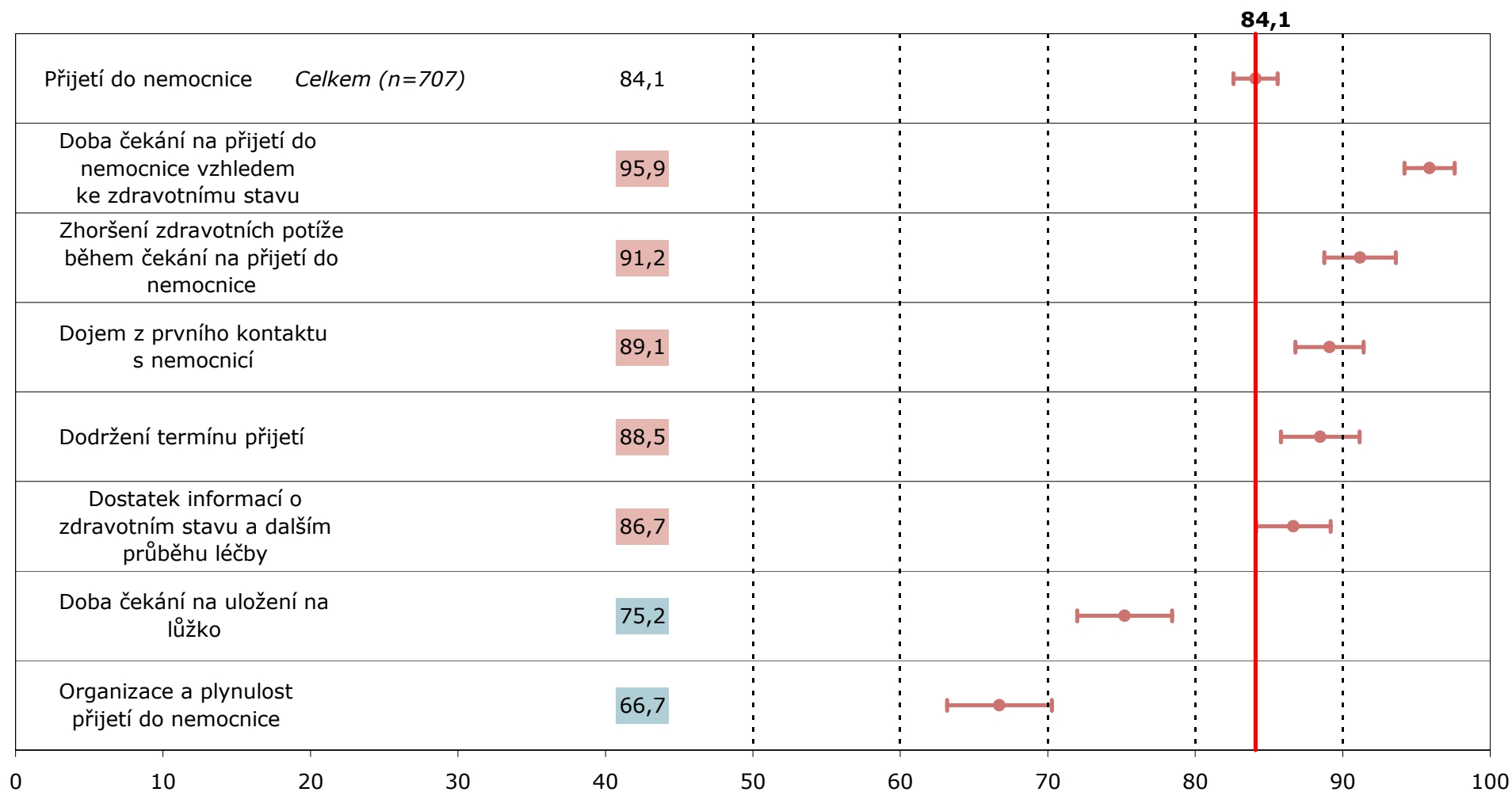
Základ: Všichni pacienti □



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

Nemocnice na Homolce: Přijetí do nemocnice

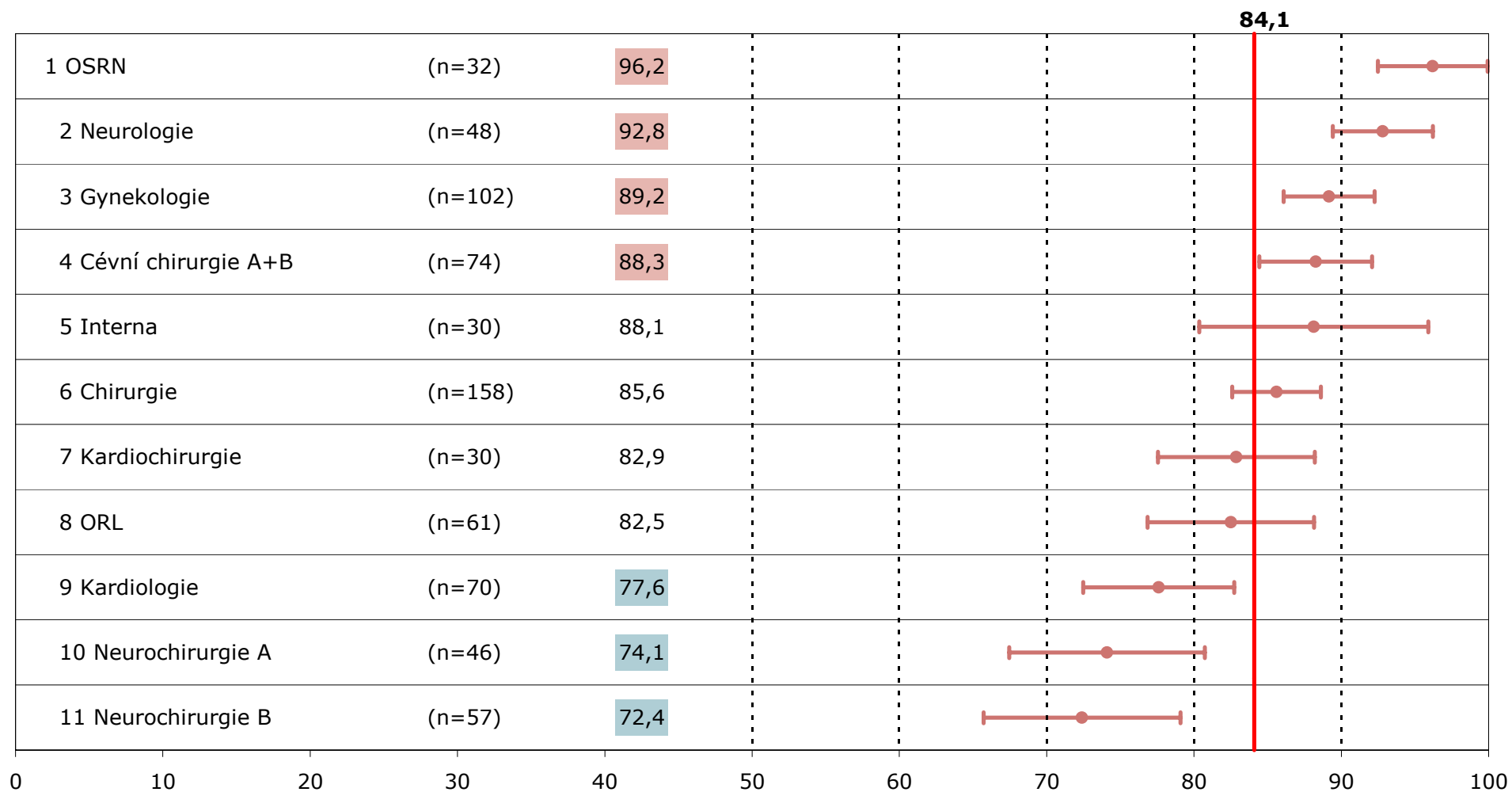
Základ: Všichni pacienti □



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

Nemocnice na Homolce: Přijetí do nemocnice

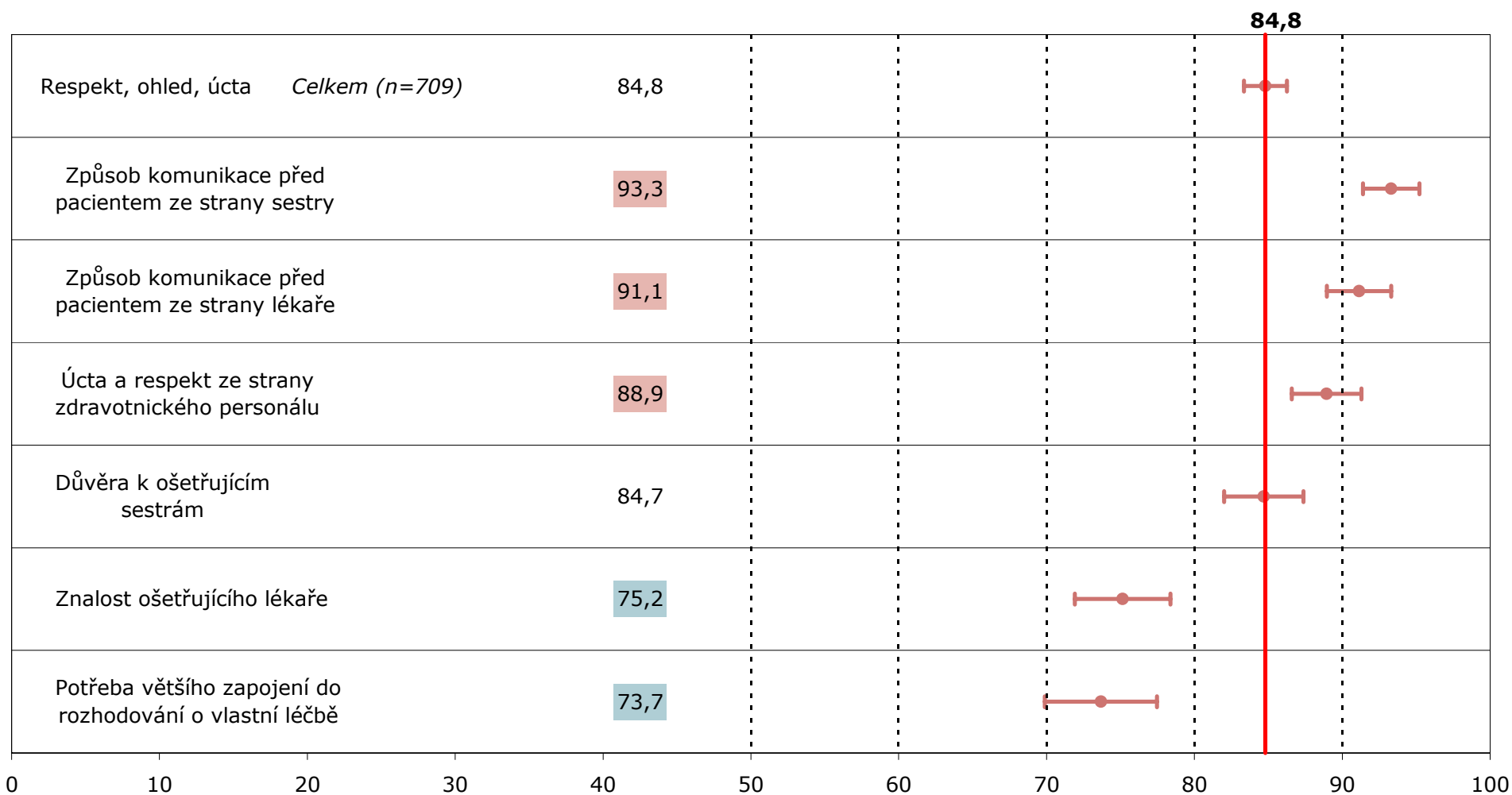
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

Nemocnice na Homolce: Respekt, ohled, úcta

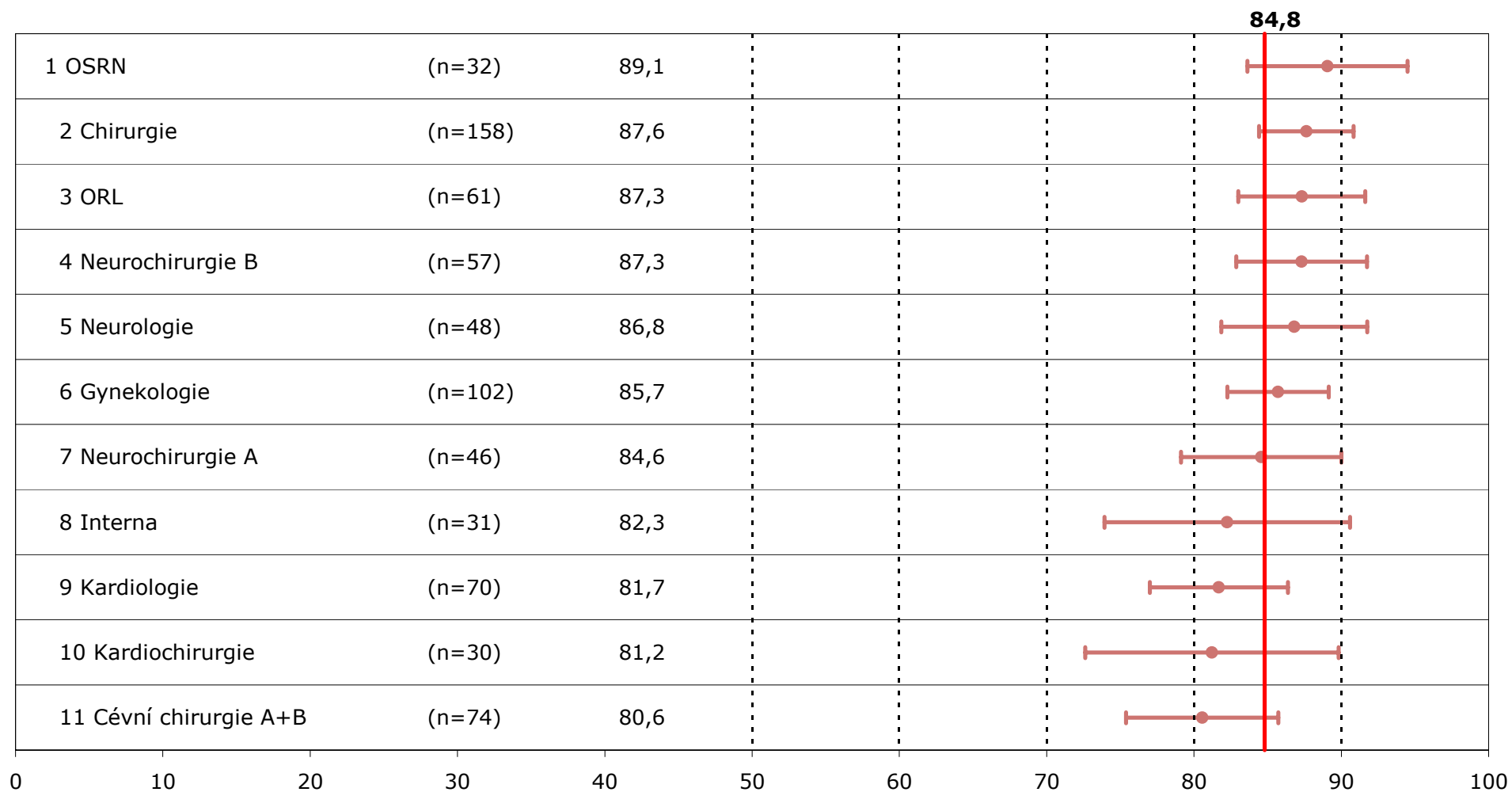
Základ: Všichni pacienti □



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

Nemocnice na Homolce: Respekt, ohled, úcta

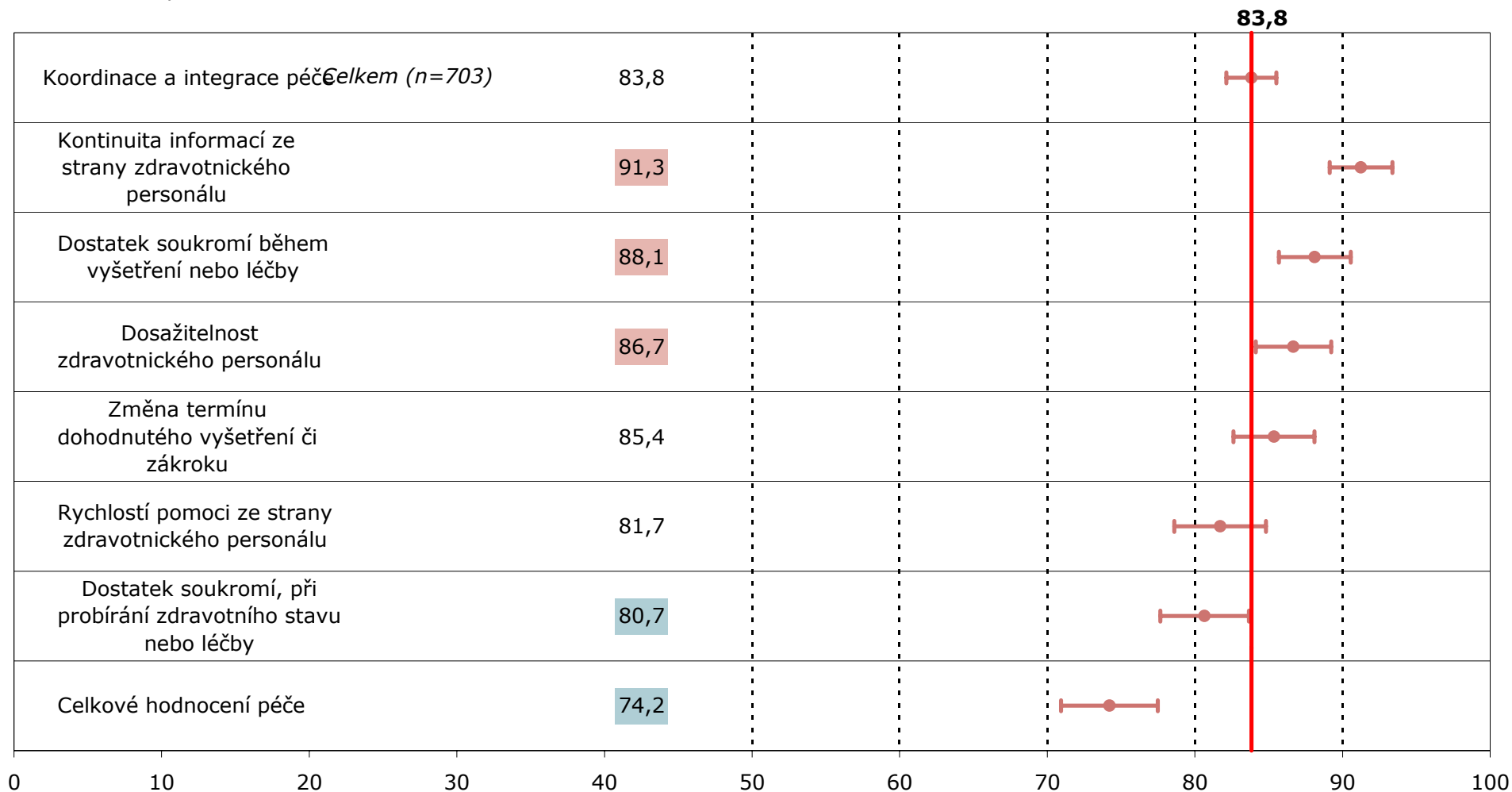
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

Nemocnice na Homolce: Koordinace a integrace péče

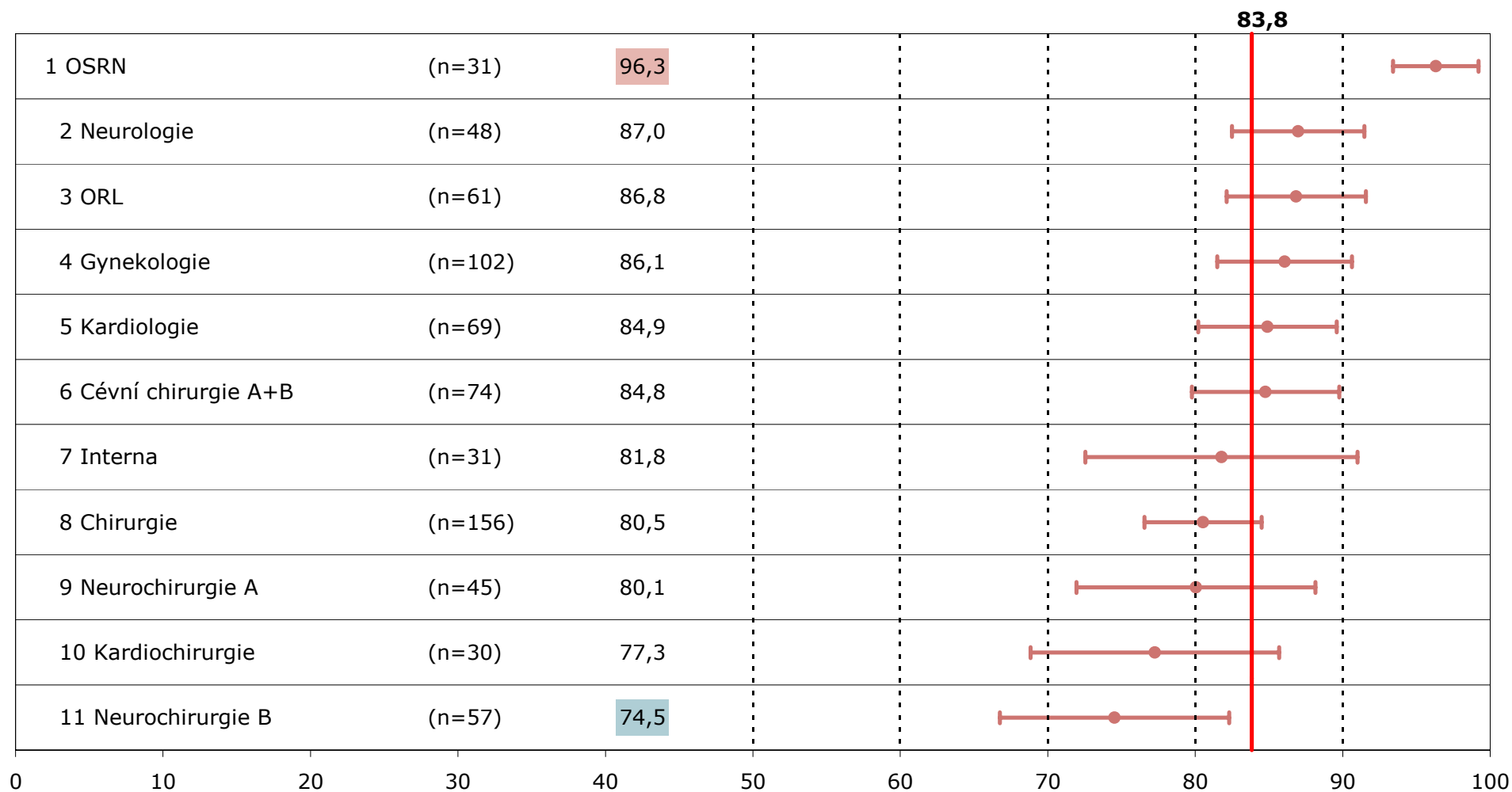
Základ: Všichni pacienti □



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

Nemocnice na Homolce: Koordinace a integrace péče

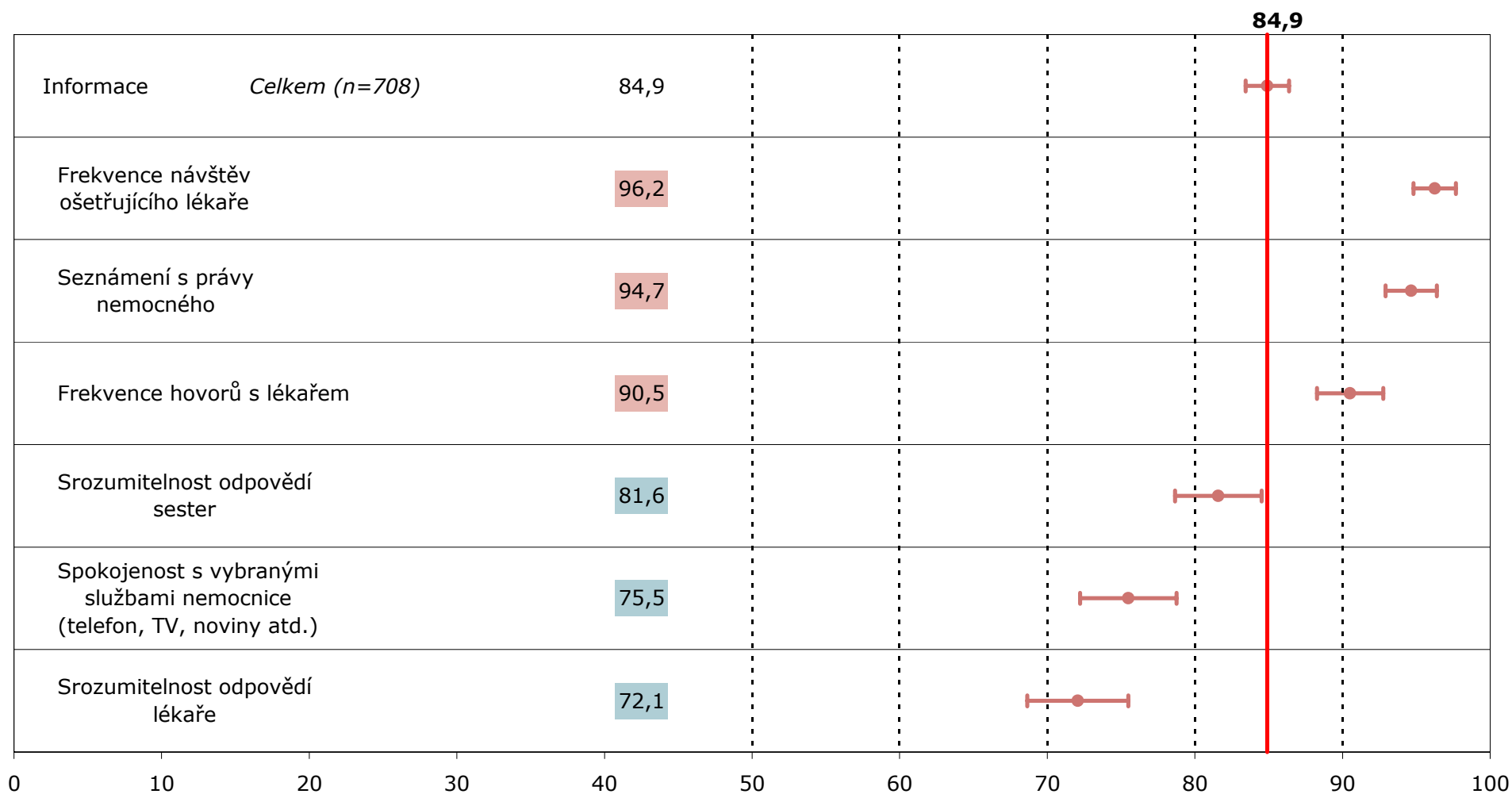
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

Nemocnice na Homolce: Informace, komunikace

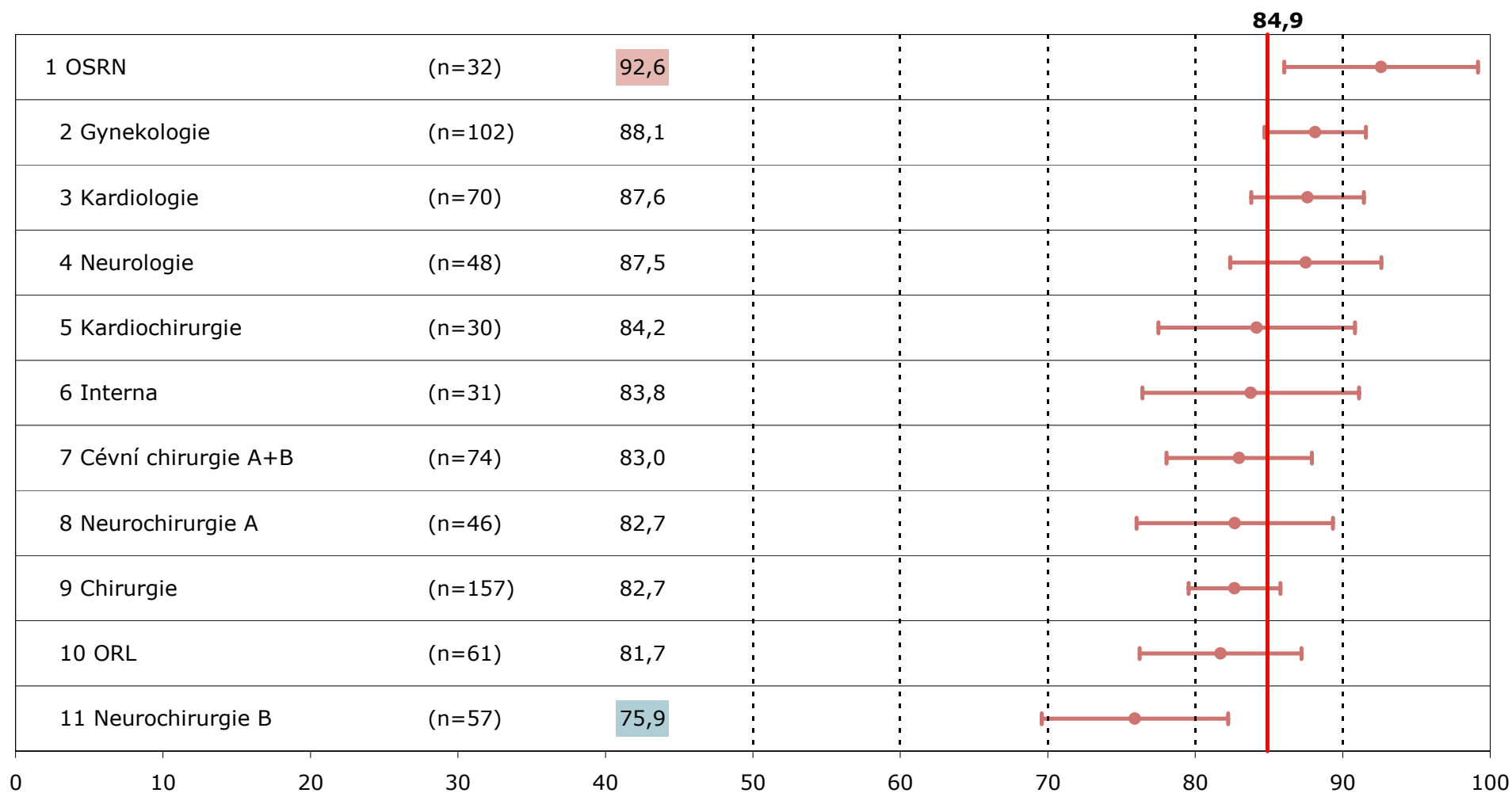
Základ: Všichni pacienti □



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

Nemocnice na Homolce: Informace, komunikace

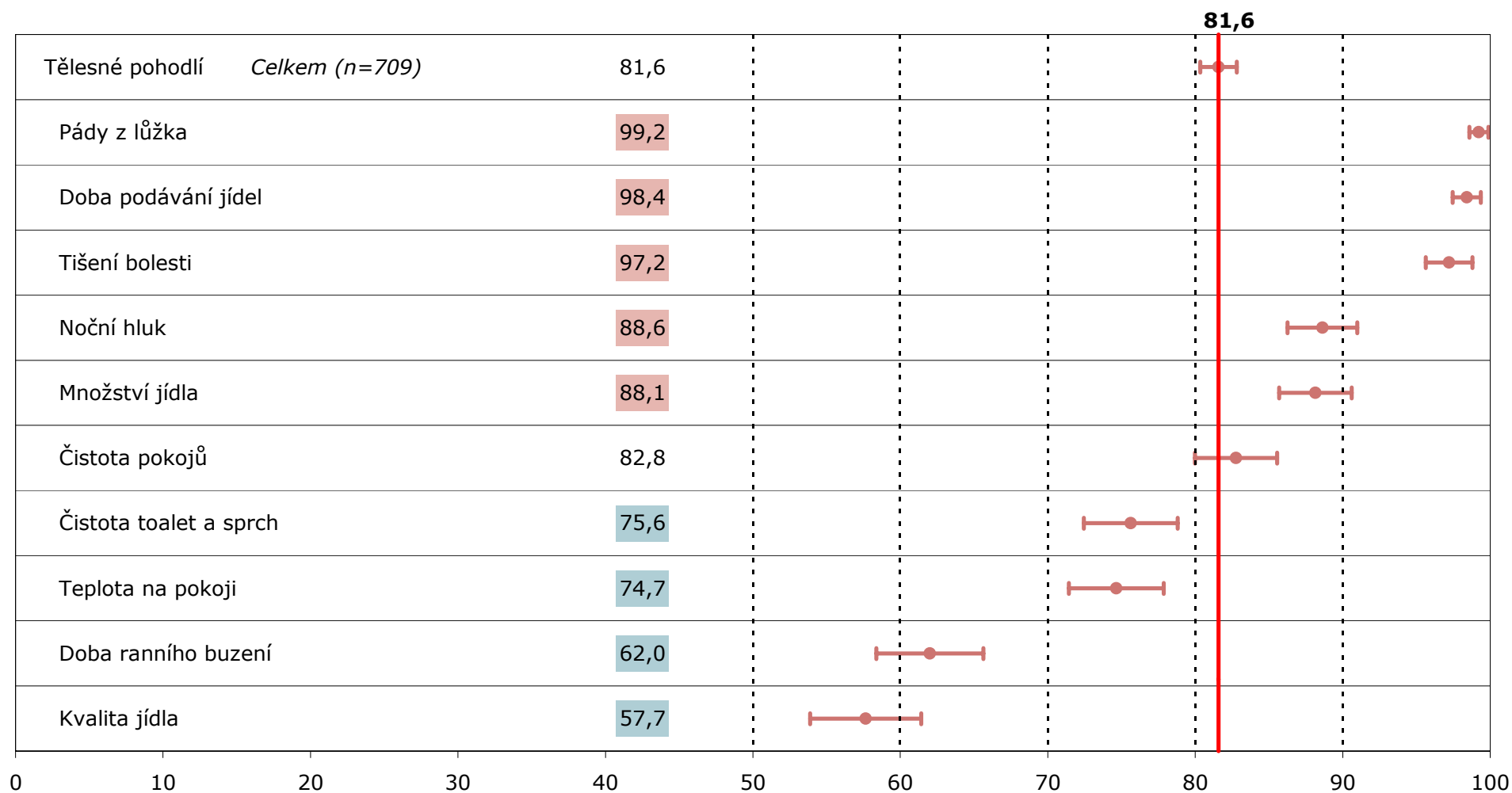
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

Nemocnice na Homolce: Tělesné pohodlí

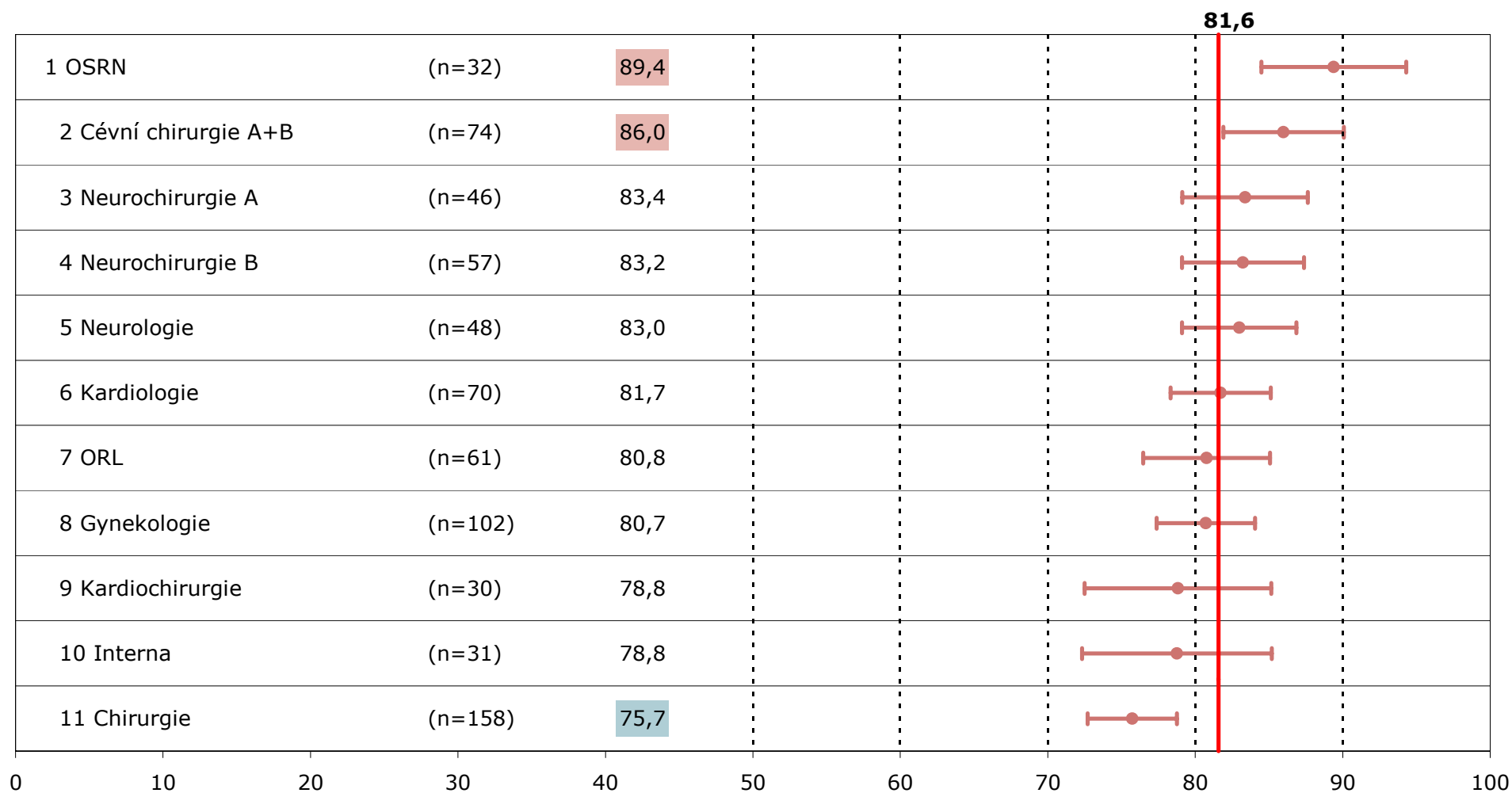
Základ: Všichni pacienti □



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

Nemocnice na Homolce: Tělesné pohodlí

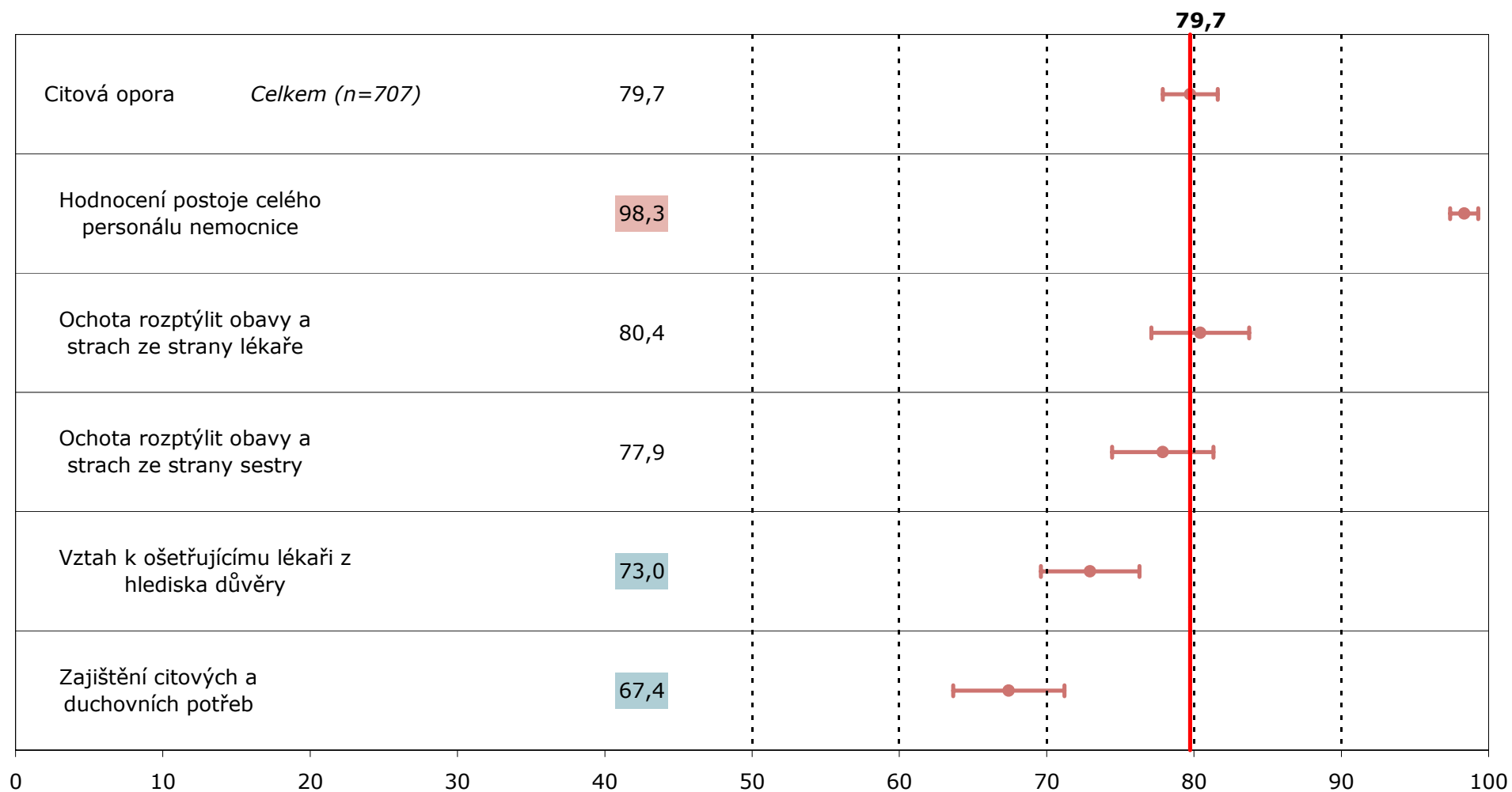
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

Nemocnice na Homolce: Citová opora

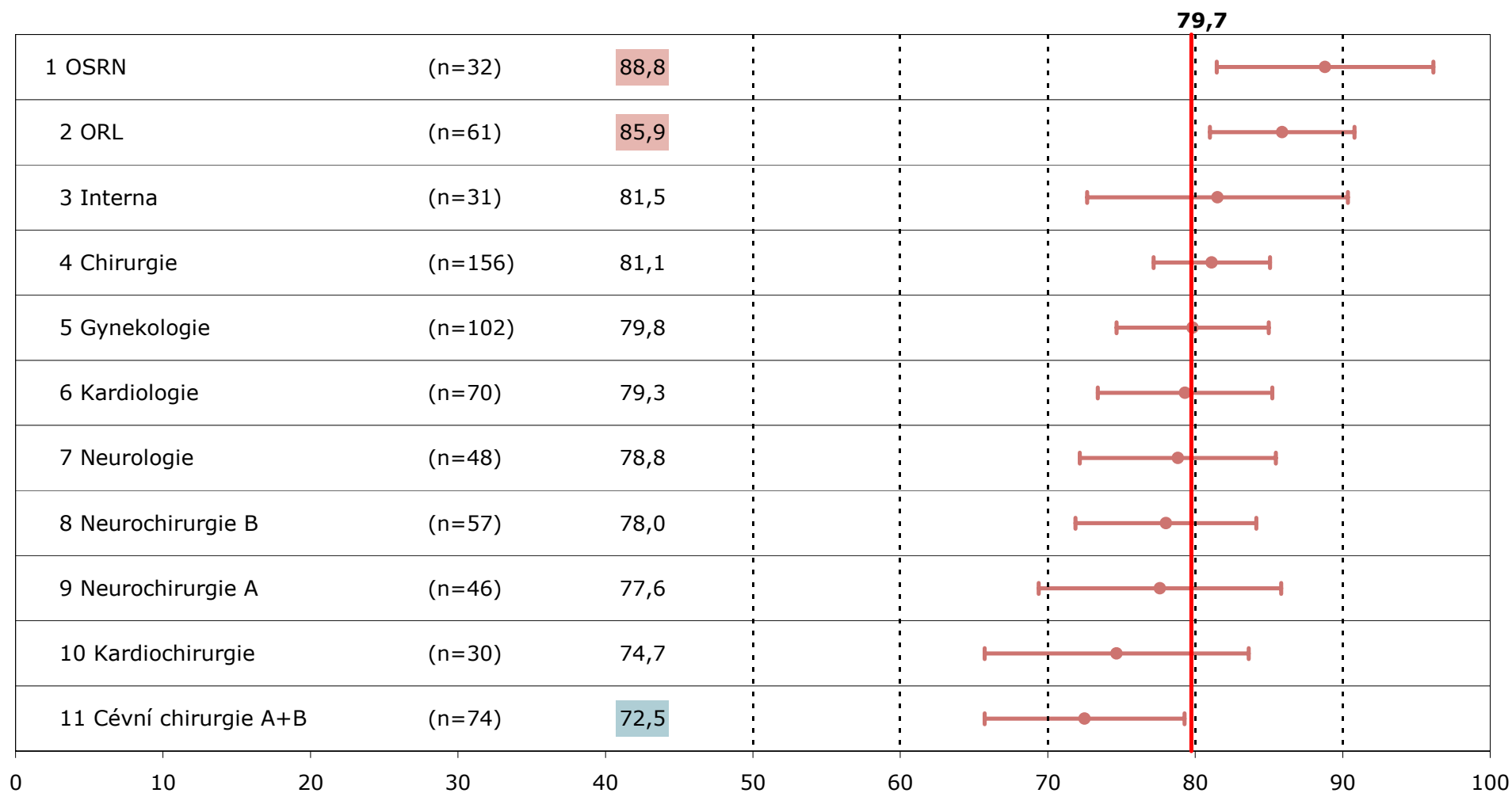
Základ: Všichni pacienti □



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

Nemocnice na Homolce: Citová opora

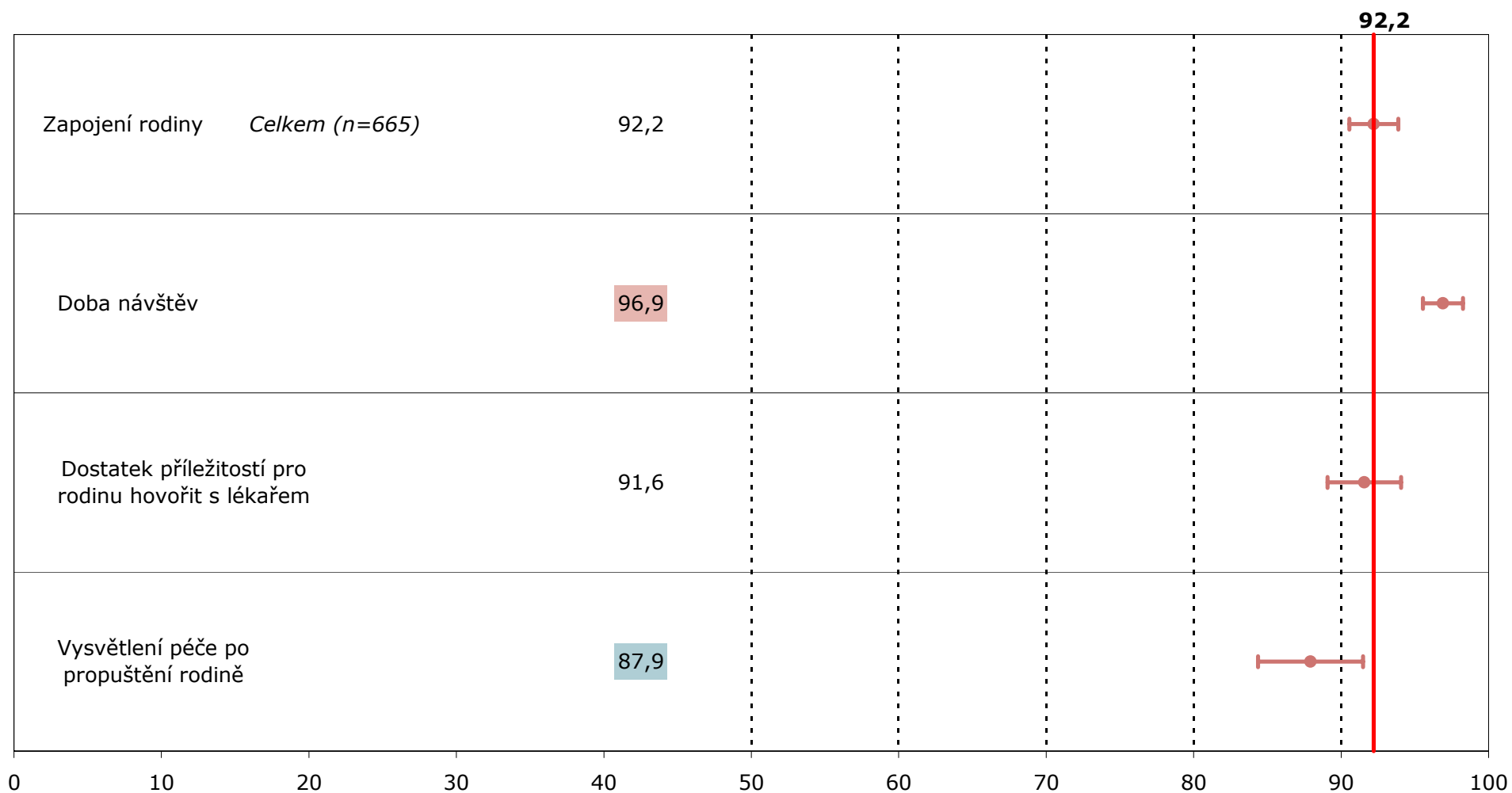
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

Nemocnice na Homolce: Zapojení rodiny

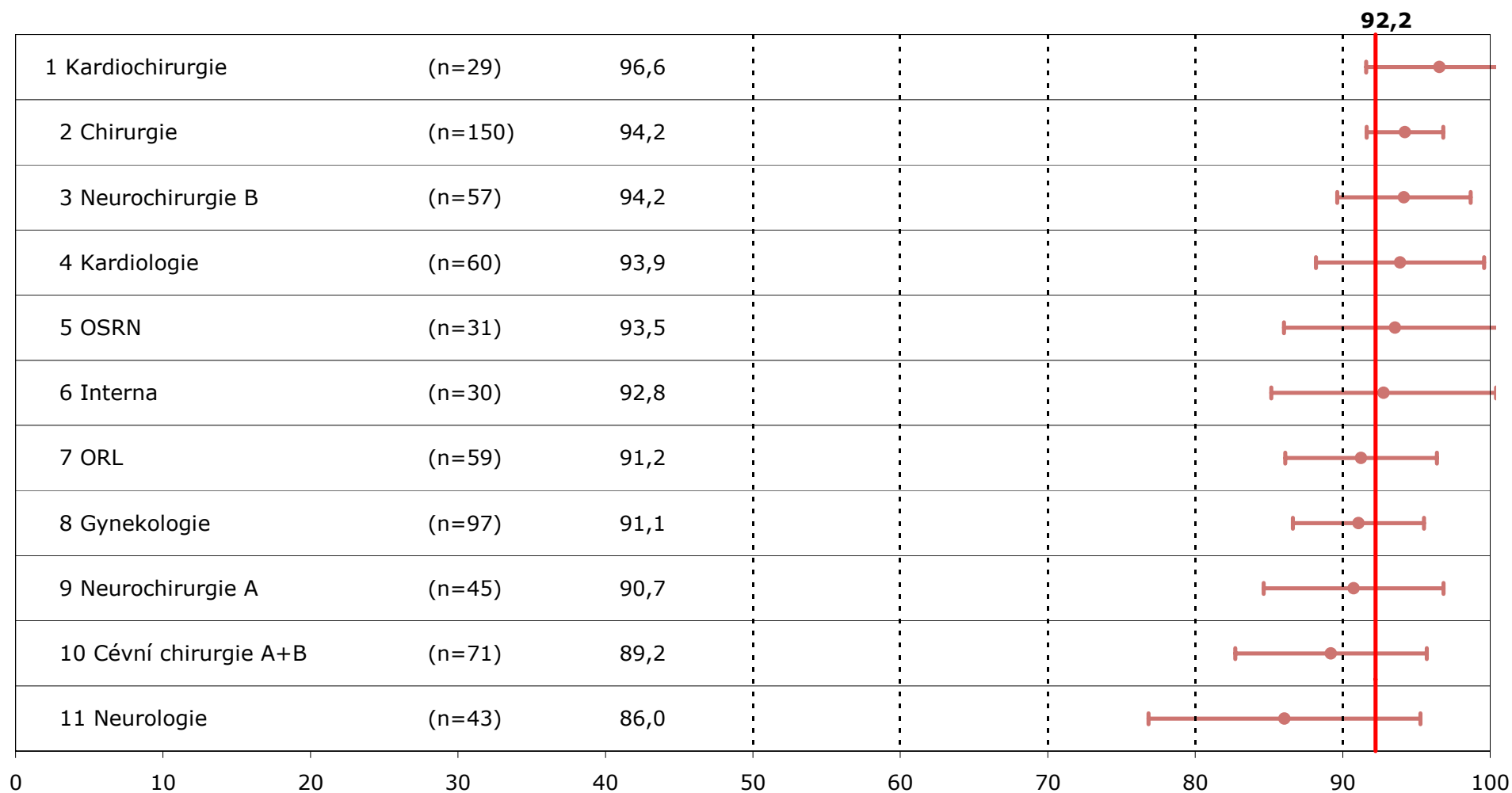
Základ: Všichni pacienti □



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

Nemocnice na Homolce: Zapojení rodiny

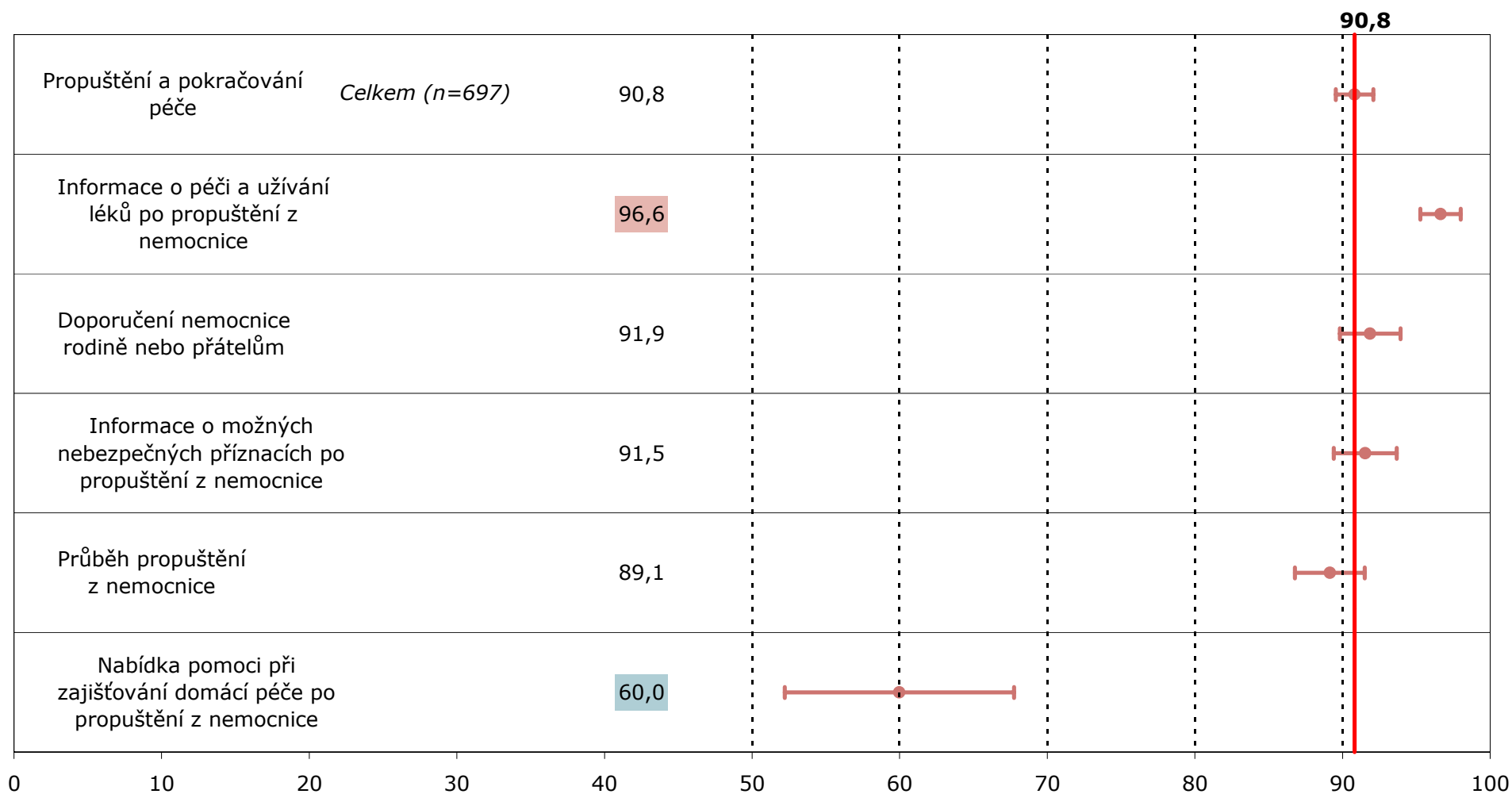
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

Nemocnice na Homolce: Propuštění a pokračování péče

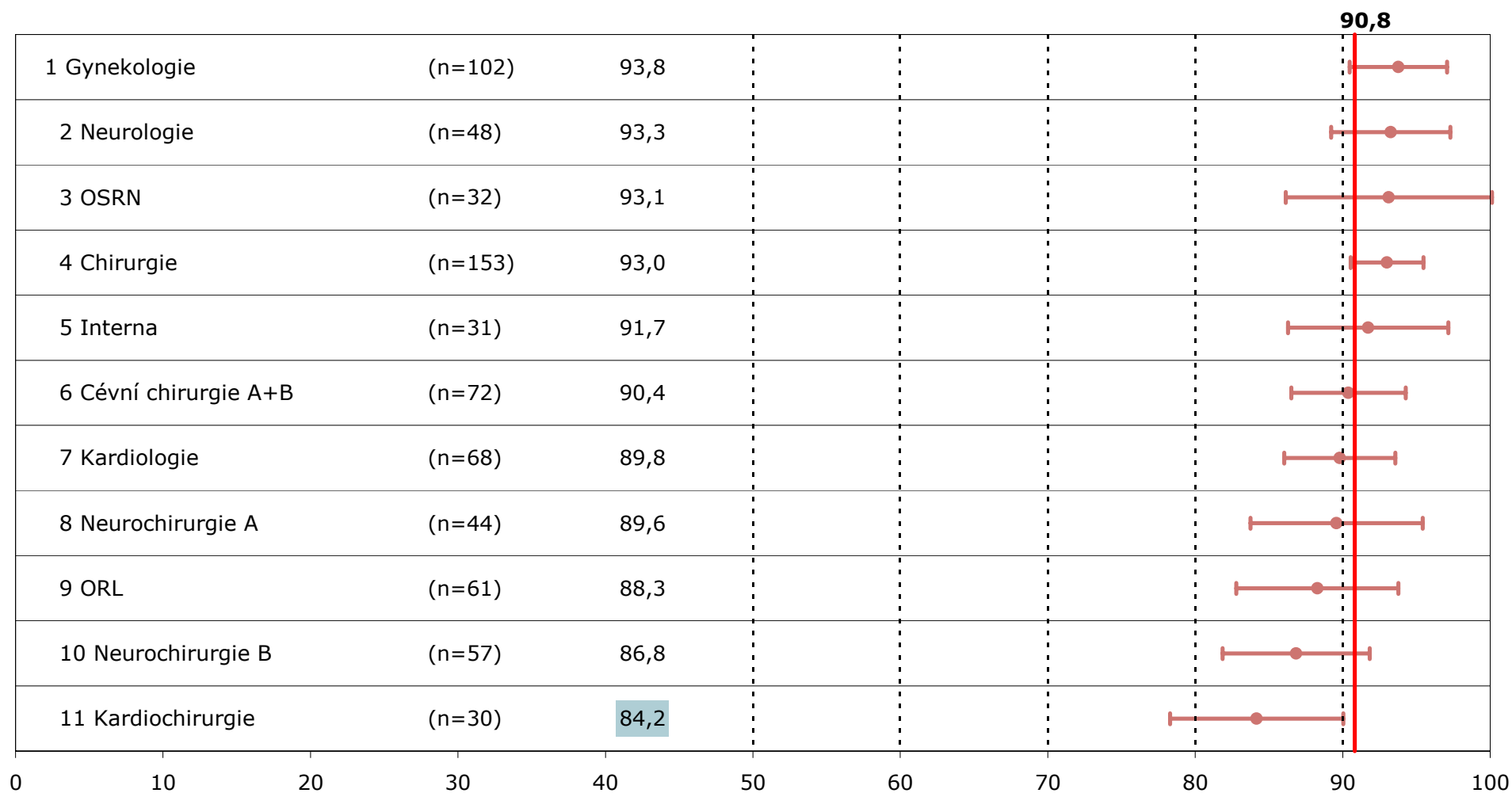
Základ: Všichni pacienti □



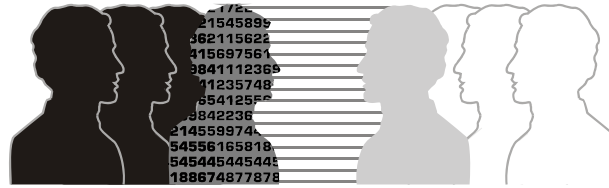
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

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
Cévní chirurgie A+B			-			+	-		
Kardiochirurgie									-
Kardiologie		-							
Neurochirurgie A		-							
Neurochirurgie B	-	-		-	-				
OSRN	+	+		+	+	+	+		
Neurologie		+							
Chirurgie						-			
Gynekologie		+			+				
ORL							+		
Interna									

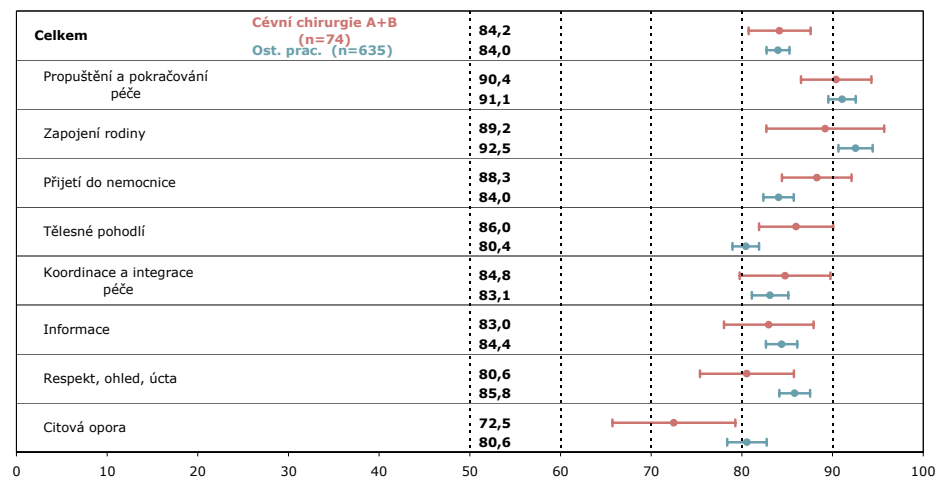
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

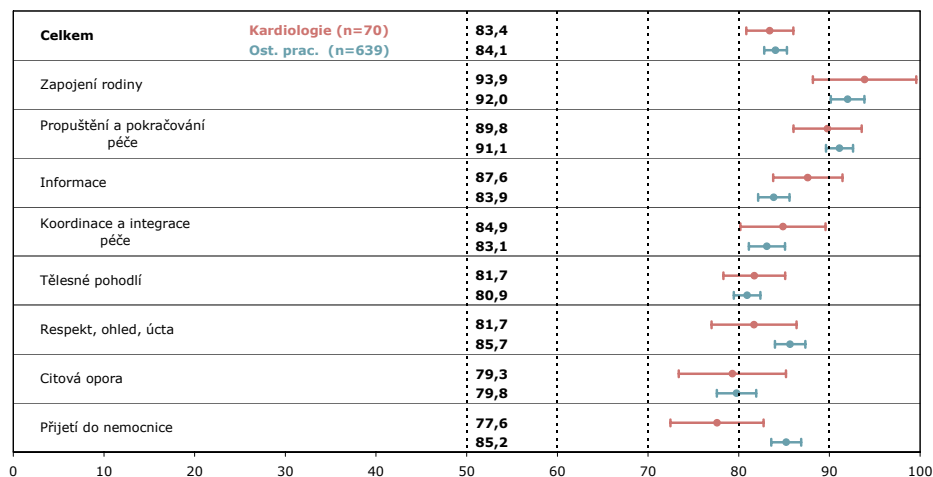
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

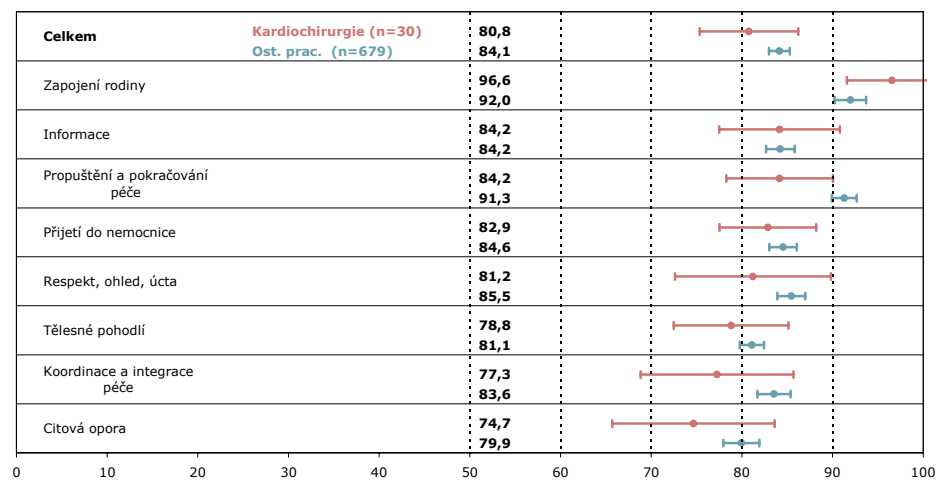
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

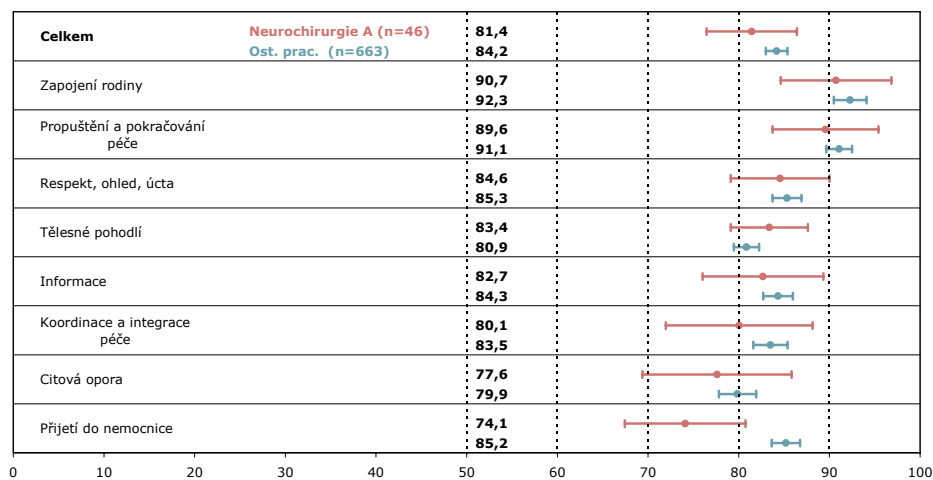
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

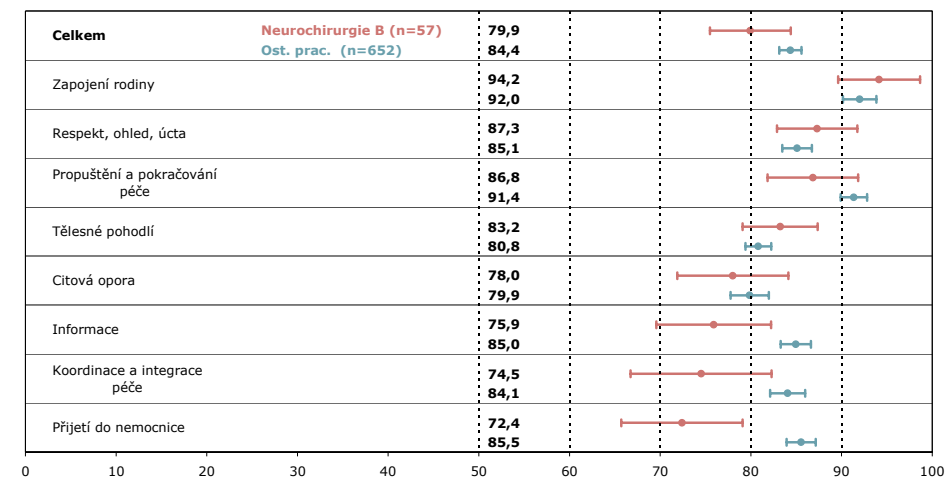


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

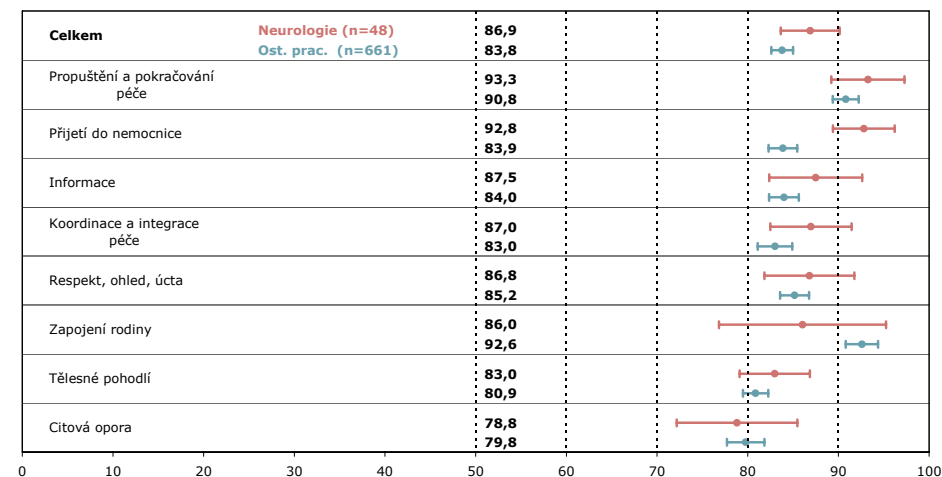
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

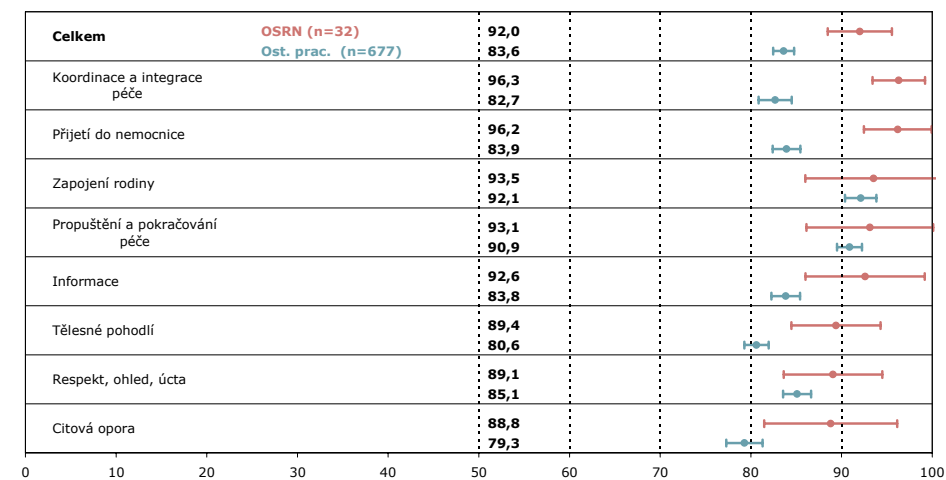
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

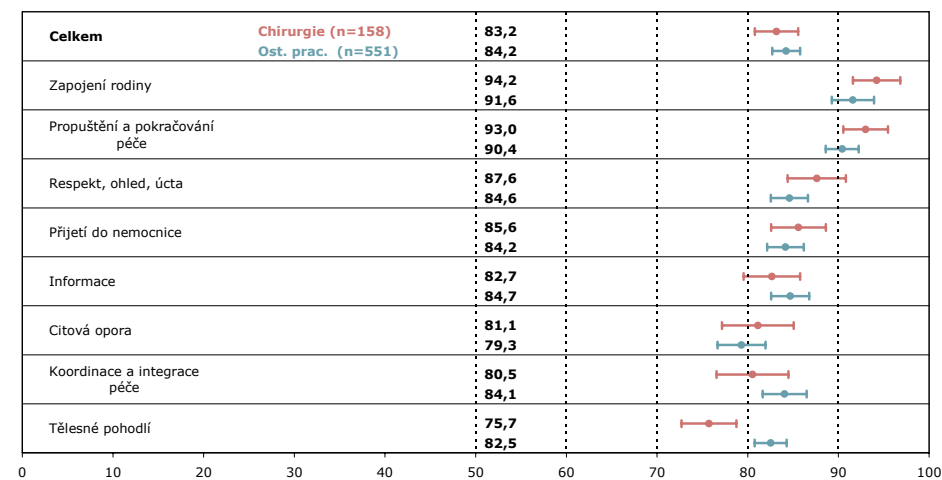
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

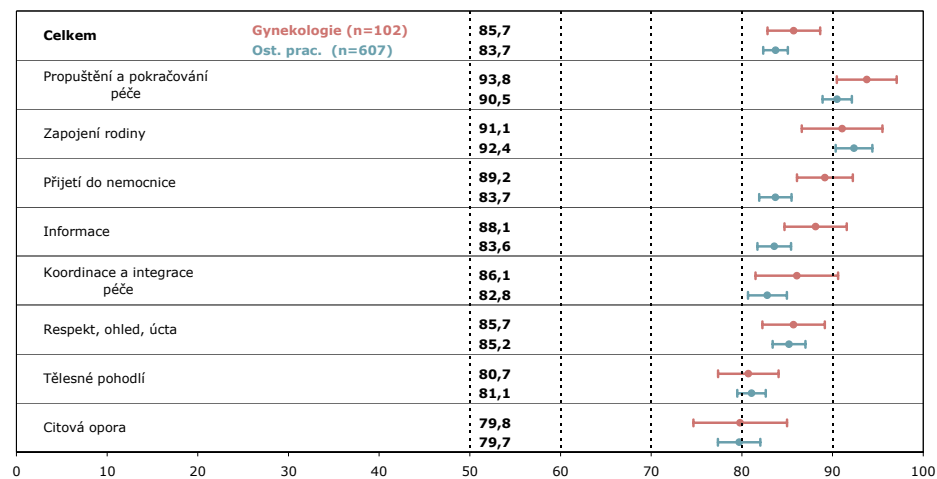


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

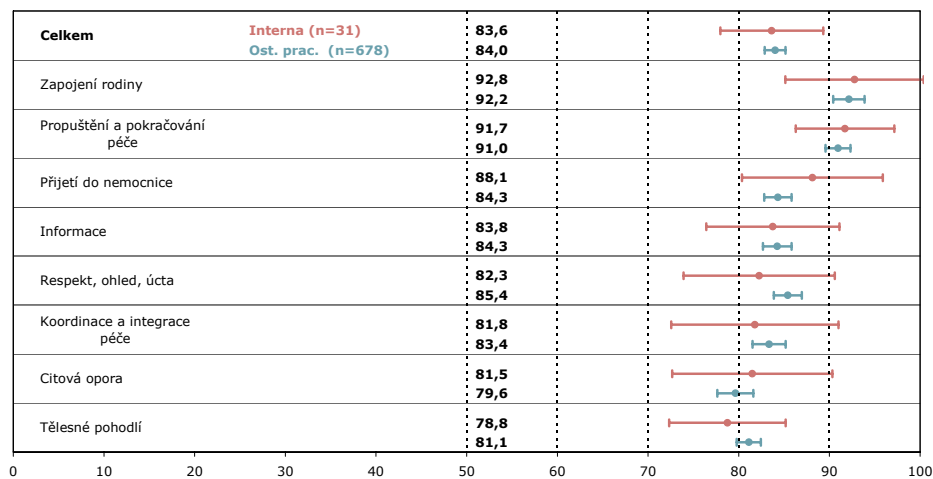
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

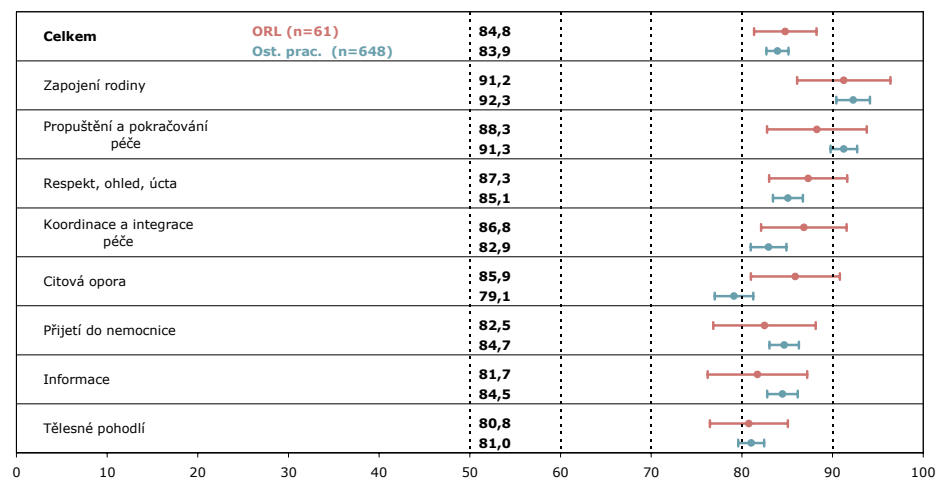
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



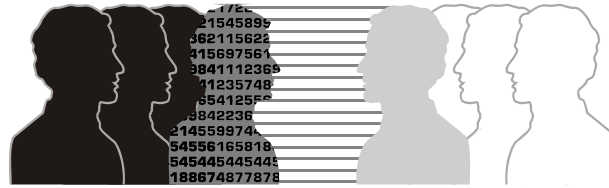
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



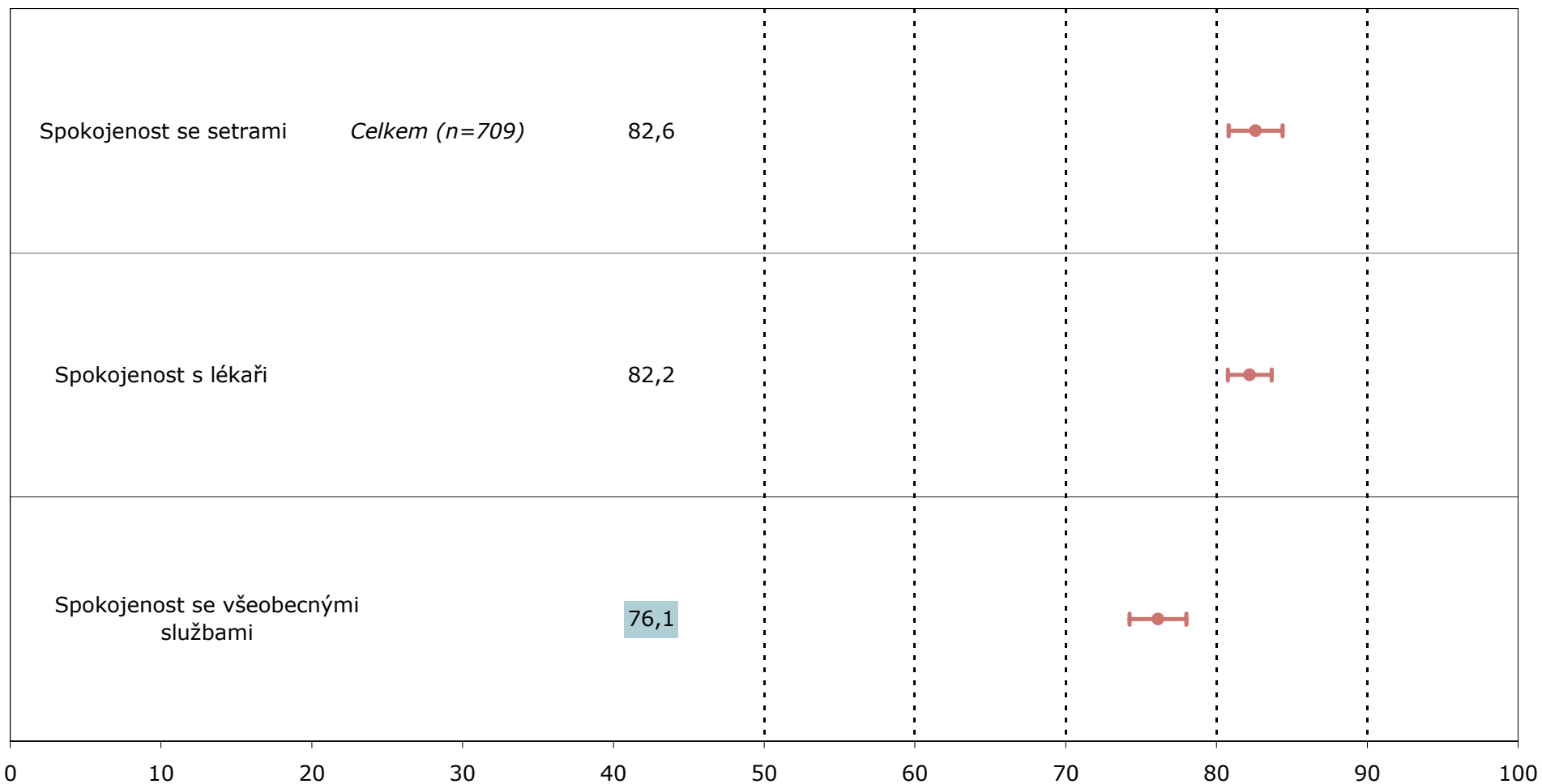
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Nemocnice na Homolce: Spokojenost s personálem a všeob.

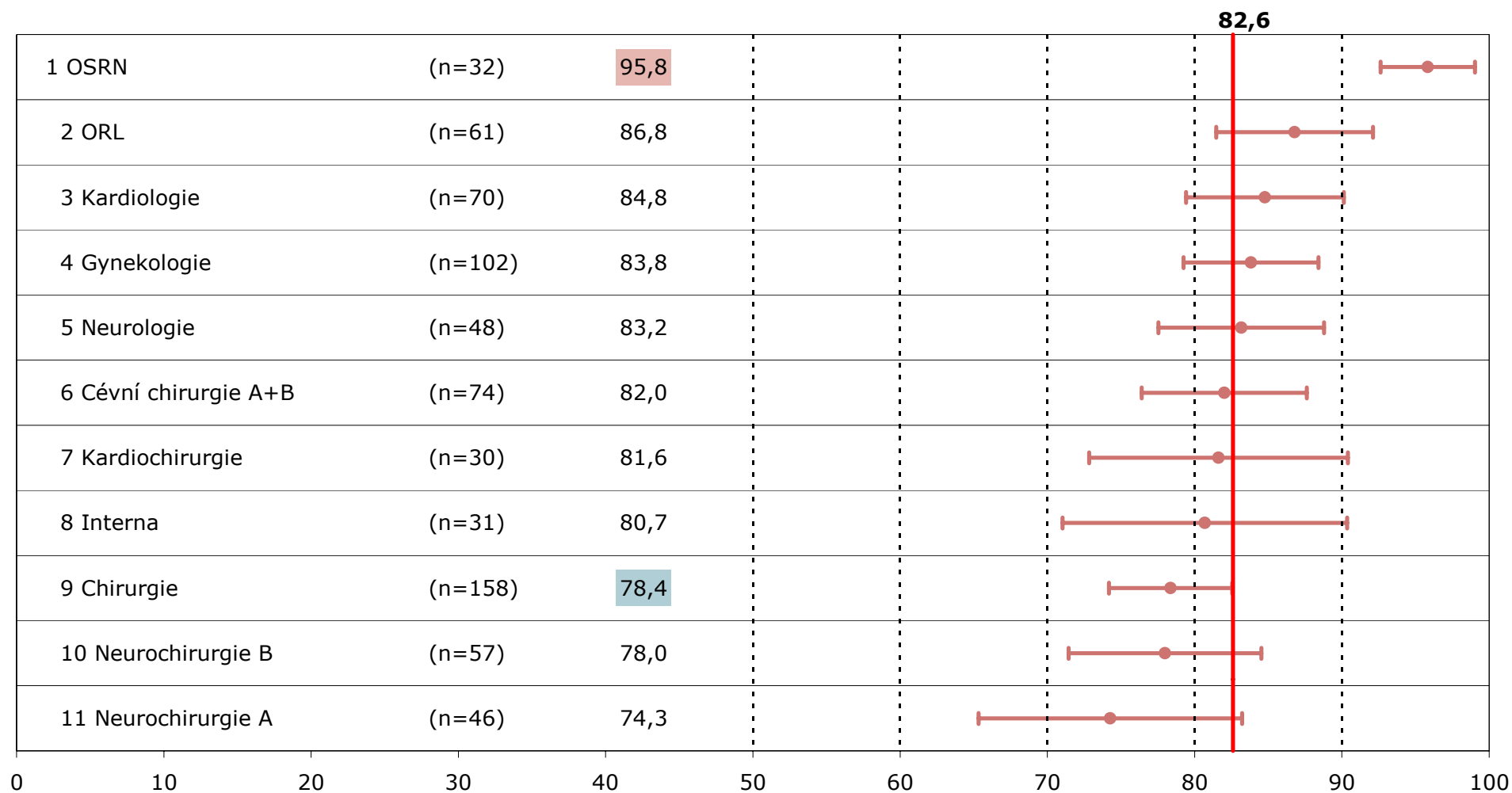
Základ: Všichni pacienti □



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

Nemocnice na Homolce: Spokojenost se sestrami

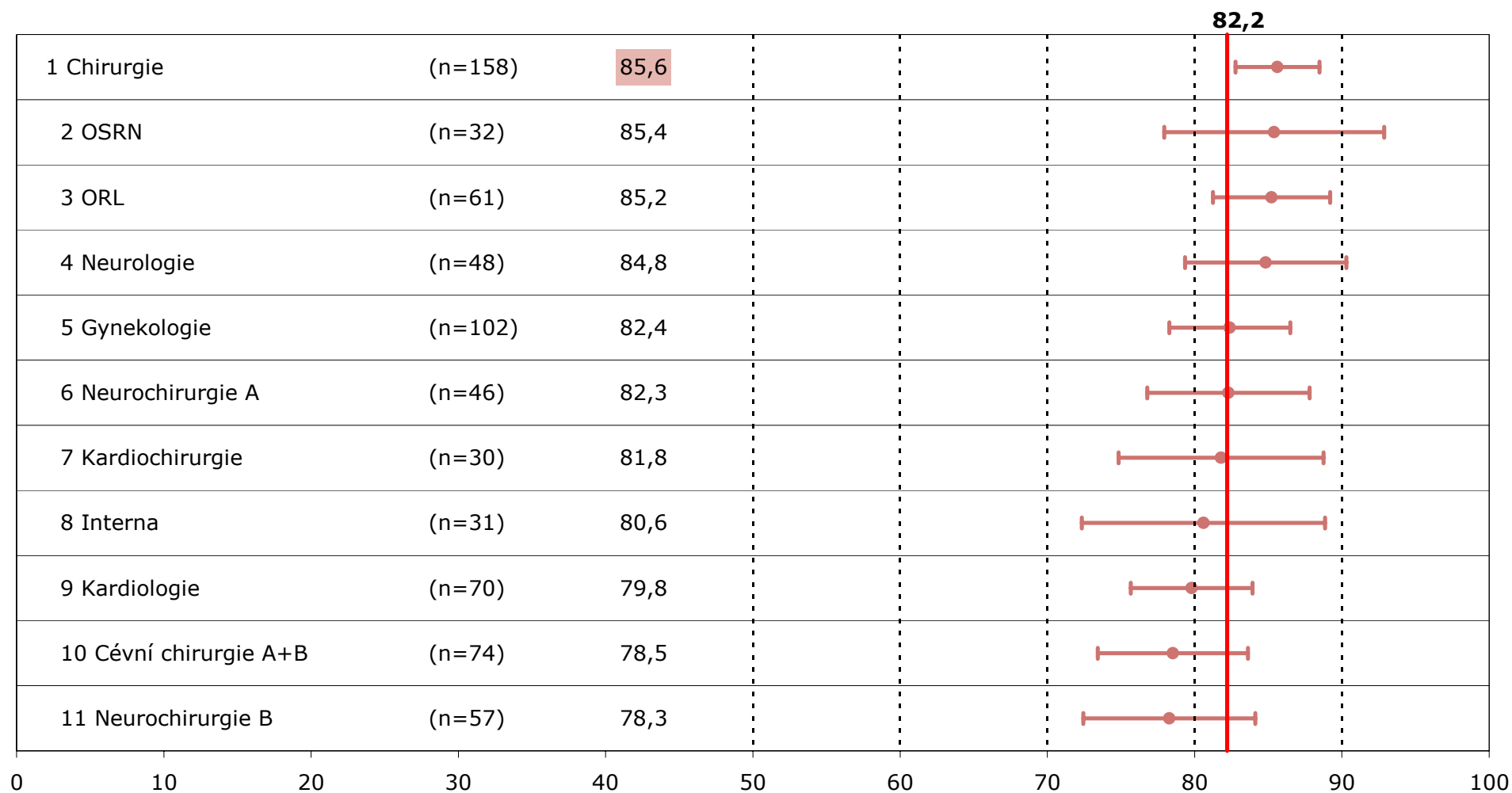
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Nemocnice na Homolce: Spokojenost s lékaři

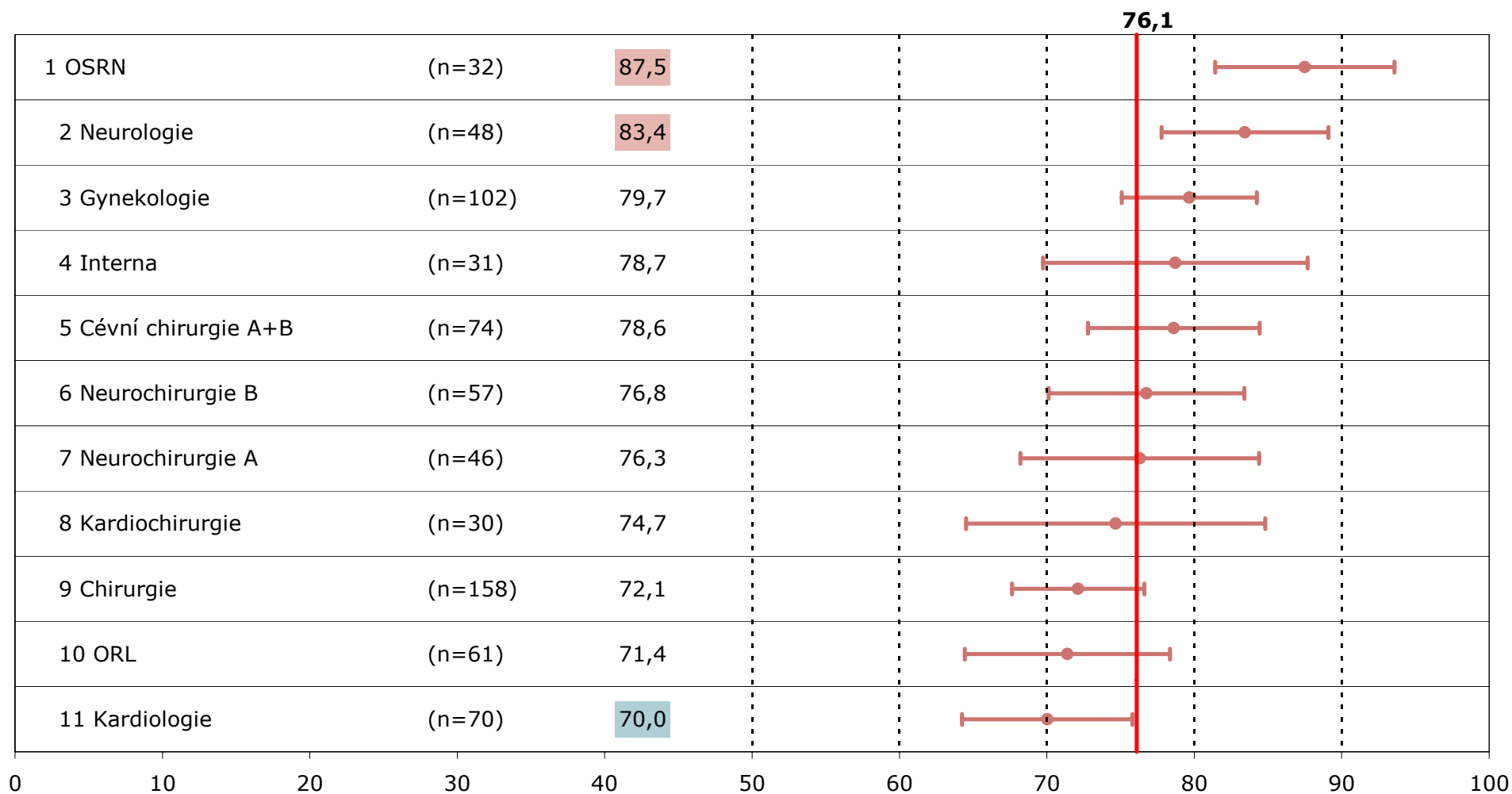
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



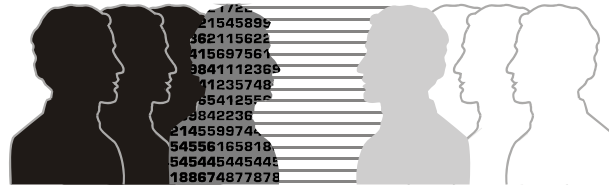
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Nemocnice na Homolce: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotním u stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
Cévní chirurgie A+B							+	
Kardiochirurgie								
Kardiologie	-	+					-	-
Neurochirurgie A	-		-	-			-	
Neurochirurgie B	-	-	-	-		-	-	-
OSRN	+	+					+	+
Neurologie	+						+	+
Chirurgie			+	+				
Gynekologie	+	+	+				+	+
ORL		-						
Interna							+	

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
Cévní chirurgie A+B	-	-					
Kardiochirurgie							
Kardiologie		-					
Neurochirurgie A							
Neurochirurgie B							
OSRN							
Neurologie							
Chirurgie		+	+				
Gynekologie		-		+			
ORL							
Interna							

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
Cévní chirurgie A+B				+				
Kardiochirurgie							-	
Kardiologie								
Neurochirurgie A								
Neurochirurgie B	-	-	-				-	-
OSRN	+		+		+	+		+
Neurologie								
Chirurgie					-	-	+	
Gynekologie								
ORL				+	+			
Interna							-	

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
Cévní chirurgie A+B							
Kardiochirurgie							
Kardiologie							
Neurochirurgie A							
Neurochirurgie B	-	-	-		-		
OSRN	+	+		+		+	
Neurologie		+					
Chirurgie		-					
Gynekologie	+	+			+		
ORL							
Interna							

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
Cévní chirurgie A+B	+			+	+						
Kardiochirurgie				+	-						
Kardiologie						-	+				
Neurochirurgie A		+		-		+				+	
Neurochirurgie B			-			+					
OSRN	+		+	+					-	+	
Neurologie			+								
Chirurgie	-	-		-						-	
Gynekologie		+								-	
ORL				+		-					
Interna		-									

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
Cévní chirurgie A+B	-	-		-		
Kardiochirurgie						-
Kardiologie						
Neurochirurgie A						
Neurochirurgie B						
OSRN	+					+
Neurologie				-		
Chirurgie		+				
Gynekologie						
ORL	+			+		+
Interna						

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Cévní chirurgie A+B				
Kardiochirurgie				
Kardiologie				
Neurochirurgie A				
Neurochirurgie B				
OSRN				
Neurologie		-		
Chirurgie				
Gynekologie				
ORL		-		
Interna				

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
Cévní chirurgie A+B						
Kardiochirurgie	-	-				
Kardiologie		-				
Neurochirurgie A						
Neurochirurgie B				-		
OSRN			-			
Neurologie						
Chirurgie			+			
Gynekologie		+				
ORL						
Interná						

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

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



PŘIPOMÍNKY PACIENTŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

Poznámka:

Připomínky pacientů jsou doslovným přepisem poznámek uvedených v závěrečné otevřené otázce dotazníku a slouží pouze pro dokreslení výsledků. Jsou přepisovány bez úprav a korektur, takže mohou obsahovat stylistické i gramatické odchylky od pravidel českého pravopisu a věcné nepřesnosti.

Poznámky mohou obsahovat i osobní identifikaci personálu. Příloha slouží pro vnitřní potřebu zadavatele. Řešitel nedoporučuje zveřejňovat tuto část zprávy.

Připomínky

Cévní chirurgie B

Po operaci jsem ležel na jipce, byl tam pacient a pacientka, kteří tam podle mého mezi námi neměli co dělat. Po operaci jsme měli mít více klidu. Neustále si vytrhávali čidla z těla a přístroje stále pípaly. Polevaly se čajem a sestřičky je i převlékaly. To trvalo celou noc. Jinak bych sestřičky v tom případě hodnotil velmi kladně a určitě jsem jim nezáviděl. děkuji

Moje nynější hospitalizace je vzhledem k mému zdravotnímu stavu již osmá v pořadí. Pokaždé jsem zde byl maximálně spokojen jak s postupem mojí léčby, tak s personálem! Všechny odborné lékaře velice obdivuji, děkuji jim a přeji pevné zdraví!

Uvedené hodnocení se sice vztahuje k dnešnímu dni, ale není náhodné. Vzhledem k své nemoci a potřebě léčby dlouhodobě, byl jsem zde již po čtvrté a mé hodnocení by bylo vždy stejné. Protože jsem mimopražský, jsem velice rád, že jsem mohl a budu moci nadále navštěvovat toto zařízení. Děkuji

Tato nemocnice je nejlepší ze všech, kterými jsem v životě prošel.

Tyka se Homolky: vzhledem k tomu, že toto zdravot. zařízení není první, kde jsem byl vyšetřován evet. operován a recen, musím zduraznit, že Homolka se zcela vymyká ostatním nemocnicím svou kvalitou prostoru v lůžkové části, kvalitou sociál. zařízení a lékařských pracovišť. Myslím ale, že neříkám nic překvapivého - víme pro koho byla tato nemocnice stavěna (v té době jsem byl zaměstnancem investora) a tudíž jsem předem věděl do čeho jdu. Bez pádu vlády jedné strany by to však nešlo. Možná je dobře, že výše uvedené řada pacientů neví a považují Homolku za standard. To však zdaleka neplatí. Váš vděčný pacient.

Chirurgie

Děkuji všem za pomoc a účast byli jste úžasní. Spokojený pacient (*podpis*)

I když jsem měl nástup do nemocnice v 8:00 na operaci jsem jel až ve 14:00. Způsobily to ale objektivní příčiny. (*podpis*)

Děkuji! Bila jsem spokojena. Pavlosová.

Naposledy jsem ležel v Motolské nemocnici a s nemocnicí na Homolce se to nedá srovnat. Tak milá a pečlivá starost o pacienta se jen tak nevidí. Všem velkou úctu. (*podpis*)

Prošla jsem dost nemocnic, ale takové výborné jednání zdravotního, i ostatního personálu jsem nezažila. Ještě jednou za vše moc díky.

Nevím co bych dodal. Jste 1!!!

Nemám jedinou negativní zkušenost z pobytu v nemocnici na Homolce ač jsem tady během 6 týdnů podruhé. Lékařům i personálu děkuji za péči. (*podpis*)

1. den pobytu ja JIPu úžasná péče. Oddělení - velký rozdíl.

Byl jsem velmi spokojen jak se ošetrující personál o nás staral. Děkuji (*podpis*)

Byla jsem spokojená a milé překvapena. Má celková nedůvěra z zdravotnictví zcela zmizela.

Jediné výhrady pomocný personál. Ne příliš šikovný ukřičený.

Byla jsem zde velmi spokojena. Výhrada jediné: 1) není místnost s televizí ani televize na pokoji 2) při návštěvách není příjemné posazení, všichni příbuzní sedí v řadě vedle sebe.

Byl jsem ve zdejší nemocnici již na druhé operaci a nemohu jinak vyjádřit svůj dík a vděk za opravdu vynikající odbornost a můj obdiv k personálu nemocnice. Ještě jdenou - díky za péči!!!

Spíčkové zařízení, zejména péče na JIP byla ohromující, jsem zcela nadšen.

Chci poděkovat celému týmu za péči, ochotu a vystupování. Jsem nad miru spokojená. Mokrát děkuji...

Připomínky

Chirurgie - pokračování

Kéž by to všude fungovalo tak, jako zde. Děkuji

V nemocnici chybí kaple a stálý duchovní. Jinak vyjímečně dobrá péče i všecek personál.

Jsem pacientkou Nem. Na Homolce od roku 1997(kardio). Zakroky: 5x kardioverze 2001 - kardiostimulátor 2003 reoperace kardiostimulátoru. 2004 - ablace plicních žil akcí HIPPI, až dosud pravidelné kontroly na kardioamb. a kardiostimulaci. Od samého počátku max. péče jak ambulantní, tak i při hospitalizaci a operačních zákrocích. Za vše děkuji! jsem opravdu vděčnou pacientkou. Přeji pohodu a hojně úspěchů v práci všem pracovníkům nemocnice.

Z dosavadních návštěv této nemocnice. To bylo tady nejlepší po první návštěvě jsem v I. D.

Při lékařské vizitě panovala občas mezi lékaři taková atmosféra, že si pacient nedovolil na něco se zeptat. Připadal jsem si jakoby nade mnou vynášeli verdikt. V jednom případě mi noční zdravotní sestry podaly analgetika poté co jsem je opakově odmítl. Neměl jsem bolesti. Analgetika podaly bez mého vědomí a dozvěděl jsem se to až ráno.

Chci poděkovat panu primáři a celému kolektivu všeobecné chirurgie.

Je asi nesnadné sledovat délku návštěvy u pacienta. Byla jsem po operaci a u vedlejší pacientky byla návštěva na pokoji po oba dva dny mého pobytu až 4 hodiny, což asi není na psychiku dobré, když máte i malé bolesti.

Chtěla bych ocenit velice profesionální, velice lidský a laskavý přístup veškerého zdravotnického personálu.

Plně spokojen. (*podpis*)

Doporučuji méně lůžek na pokojích.

Lidský přístup k pacientům, jak lékařů z všeho personálu. Nesrovnatelně skvělá péče všech zaměstnanců Homolky s ostanými ústavy u nás.

Byl to můj první pobyt v nemocnici a mám velmi dobrý pocit o profesionalitě, organizaci, osobním přístupu všech pracovníků, jejich ochotě obětavosti atd.

Pokoj interní péče - ... (*zcela nečitelná 3 slova*) ... pobyt hluk a zejména nevhodné osvětlení na stropu. Vynikající přístup a profesionalita lékařů pro petra (*nečitelné příjmení, pokud to je příjmení*) a MUDr. Čechové.

Prosím o možnost sledování TV v pokoji a varnou konvici (možnost vařit si kávu, jiný čaj apod.) Lednice by byla úplně super! Díky

Připomínky

Neurochirurgie A

Jediné negativum pro mne bylo stěhování z jednoho pokoje do druhého. Dále bych doporučila pro skvalitnění pobytu televizi na každém pokoji.

Největší problém jsou matrace! A umyvadla neodpovídají tomu že jsou to pacienti kteří se nemohou pohybovat.

Jsem zdravotní sestra z nemocnice z Písku, na vašem odd. jsem byla hospitalizována od (18.11.-30.11.08). S přístupem lékařů a sester na vašem odd. jsem velice mile překvapena s vysoce profesionálním a lidským přístupem ke všem pacientům. Po mém operačním výkonu jsem prošla (JIP, SIP, lůžkovou částí A) a opravdu musím přiznat, že nemocnice Na Homolce se s hrdostí může pyšnit, že má tak skvělý pracovní tým personálu (lékařů-ek), sester, sanitářů (ek), neboť ne vždy a každá nemocnice to štěstí nemá. Co se týče stravy - kuchyň (ky) by si zasloužili (ŘÁD ZLATÉ VAREČKY). Z celého srdce Vám všem moc děkuji za nezapomenutelně krásný přístup veškerého personálu vašeho oddělení. S pozdravem Vám všem a ařelé díky celému kolektivu (skvělému kolektivu) p. Drahomíra Michálková

Personál by měl podávat více informací a více mluvit s pacienty. Lékaři jsou rychlí na odpovědi a otázky pacientů. Užasný přístup k lidem i svým jednáním k pacientům je tam doc. Chlobok. Jemu velké díky.

Ve vaší nemocnici jsem byla po všech stranách spokojená, děkuji lékařům, sestřičkám a celému personálu za skvělou péči ochotu..

1.

Jsem po třetí operaci páteře. Děkuji dr. Pavlu, všem doktorům a sestřičkám, za velmi slušné jednání. V jiné nemocnici jsem to nepoznala.

Nemocnice Na Homolce je nejlepší strava je vynikající, sestřičky moc a moc hodný k pacientům. Ještě jednou moc Vám všem děkuji. (podpis)

Pokud je mladší člověk se starším a nemůže proto častěji větrat (3 na místnosti), pak je spánek a pobyt v takovém místnosti peklem! (podpis)

Strava byl chutná, ale ne vrchol zdravotní strany. 3 kusy ovoce za týden nehodnotím jako dostatečné, syrová zelenina nebyla ani jednou.

Všude vysvětlovaly plakáty škály bolesti a různé charaktery bolestí, ale na to se nás nikdo neptal. Tak nevím, třeba to není tak důležité.

Asi jediné, co bych chtěl vyjádřit k pokojům jsou koupleny a toalety. Na toaletě mi chybí odvětrávání a pro pacienty operované z páteří jsou nízko vodovodní baterie. Jinak celkové hodnocení z mé strany je velice kladné. Děkuji

V této nemocnici jsem byla hospitalizována již několikrát. Pokládám toto zdravotnické zařízení za nejlepší ve všech ohledech vzhledem k tomu, kolik dalších nemocnic jsem navštívila.

Domnívám se, že umyvadla a vodovodní baterie jsou umístěné příliš nízko, zejména pro pacienty po operaci páteře. Musí se krčit nebo ohýbat.

Větrání toalet není dostatečně účinné ventilace byla nefunkční a zápach zavál do pokoje.

Všichni jsou machři!!!

Jediný problém matrace s více díly a po operaci páteře to nebylo vhodné.

Pro větší pohodlí vyšších pacientů je potřeba na toaletách a umývárnách dát jedno umyvadlo vys, po operaci se nedá k tak nízkým umyvadlům ohýbat.

OSRN

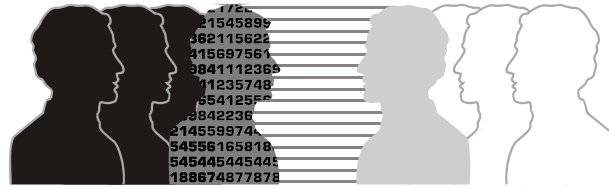
Oddělení GAMA nože je špičkové nejen technologií, ale i přístupem personálu. Nemocný člověk má jen jedno přání - zdraví. A to, že se sem (LGN) člověk dostane, bere jako malý zázrak a velkou naději. Navíc je tu to, co máte v otázce 48 a 49! Pocit úcty, respektu a pozitivního přístupu sestřiček. Upřímně děkuji (podpis) Ing. Jaroslav Mráz, České Budějovice

Jen poděkování.

Jen více takovýchto oddělení pro potřebu nemocných.

Byl jsem celkově spokojen. (podpis)

Během mého pobytu mě velmi rušilo neustálé trískání dveří a hluk ze stavby. Personál velmi milý a nápomocný. Děkuji.



ZÁKLADNÍ FREKVENCE

Základní frekvence

		N	%
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	33	4,7%
	Neplánovaně, jako akutní případ	71	10,1%
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	582	82,1%
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	22	3,1%
Total		709	100,0%

		N	%
Jak dlouho jste čkal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	41	7,0%
	Nečekala(a) jsem	74	12,8%
	2-3 dny	27	4,7%
	Do jednoho týdne	77	13,2%
	Do jednoho měsíce	241	41,3%
	Do půl roku	108	18,5%
	Do roka	8	1,3%
	Nevím	7	1,2%
Total		582	100,0%

		N	%
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	23	4,0%
	Ne	491	84,4%
	Ano, jednou	57	9,8%
	Ano, 2-3x	6	1,0%
	Ano, 4x nebo vícekrát	1	0,2%
	Nevím	4	0,7%
	Total		582

		N	%
Zdá se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	25	4,3%
	Příliš dlouhá	21	3,7%
	Tak akorát	324	55,6%
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	176	30,3%
	Nevím	35	6,1%
	Total		582

		N	%
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	55	9,4%
	Ano	47	8,0%
	Ne	481	82,6%
Total		582	100,0%

		N	%
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	9	1,3%
	Velmi dobře a profesionálně	621	87,6%
	Průměrně	71	10,0%
	Velmi špatně	5	0,7%
	Nevzpomínám si	3	0,4%
Total		709	100,0%

		N	%
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	10	1,4%
	Ano	606	85,4%
	Ano, v omezené míře	75	10,5%
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	5	0,7%
	Ne, nežádal(a) jsem informace	14	1,9%
Total		709	100,0%

		N	%
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čkal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	7	1,0%
	Do 15 minut	325	45,8%
	Méně než 1 hodinu	195	27,5%
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny	111	15,7%
	Dvě a více hodin	60	8,4%
	Nepamátuji si	10	1,5%
Total		709	100,0%

		N	%
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	31	4,4%
	1=nejlepší známka	452	63,8%
	2	168	23,7%
	3	44	6,2%
	4	5	0,7%
	5=nejhorší známka	9	1,2%
Total		709	100,0%

		N	%
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	11	1,6%
	Ne	619	87,2%
	Ano, hluk ostatních pacientů	63	8,9%
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	2	0,3%
	Ano, hluk zvenčí	14	1,9%
Total		709	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	1	0,2%
	Velmi spokojen(a)	586	82,6%
	Spiše spokojena(a)	115	16,2%
	Spiše nespokojena(a)	6	0,9%
	Velmi nespokojena(a)	1	0,1%
Total		709	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	2	0,3%
	Velmi spokojen(a)	530	74,7%
	Spíše spokojena(a)	155	21,8%
	Spíše nespokojena(a)	13	1,8%
	Velmi nespokojena(a)	3	0,5%
Toalety/sprchy jsem nepoužívala		6	0,9%
Total		709	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	5	0,7%
	Ano	525	74,1%
	Spíše ano	129	18,3%
	Spíše ne	39	5,5%
	Ne	10	1,4%
Total		709	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	7	0,9%
	Ano	428	60,4%
	Spíše ano	151	21,3%
	Spíše ne	83	11,7%
	Ne	29	4,0%
Total		709	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	32	4,5%
	Ano	603	85,1%
	Spíše ano	17	2,5%
	Spíše ne	2	0,2%
	Nevím	55	7,7%
Total		709	100,0%

		N	%
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	9	1,3%
	Velmi dobrá	382	53,9%
	Spíše dobrá	252	35,5%
	Spíše špatná	22	3,1%
	Velmi špatná	7	1,0%
Nemocniční stravu jsem nejedl(a)		37	5,3%
Total		709	100,0%

		N	%
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	18	2,6%
	Ano	212	29,9%
	Ne	428	60,4%
	Nevím	5	0,7%
Total		709	100,0%

		N	%
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	12	1,7%
	Příliš mnoho	66	9,2%
	Průměrně	586	82,7%
	Příliš málo	13	1,9%
Nemocniční stravu jsem nejedl(a)		32	4,5%
Total		709	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	16	2,2%
	Ano	654	92,2%
	Ne	11	1,5%
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	29	4,0%
Total		709	100,0%

		N	%
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	10	1,4%
	Velmi spokojen(a)	502	70,9%
	Spíše spokojena(a)	152	21,4%
	Spíše nespokojena(a)	10	1,4%
	Velmi nespokojena(a)	2	0,2%
Total		709	100,0%

		N	%
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	19	2,7%
	Ano	5	0,7%
	Ne	684	96,4%
	Nevím	1	0,1%
Total		709	100,0%

		N	%
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	22	3,1%
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	516	72,8%
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	115	16,2%
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	56	7,9%
Total		709	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	35	4,9%
	Ano	649	91,5%
	Ne	25	3,6%
Total		709	100,0%

		N	%
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	30	4,2%
	Velmi dobrý	495	69,9%
	Dobry	178	25,1%
	Nepříliš dobrý	5	0,7%
	Spatný	1	0,1%
Total		709	100,0%

		N	%
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	18	2,5%
	Vždy	476	67,2%
	Většinou	173	24,5%
	Občas	10	1,4%
	Nidky	1	0,1%
	Neptal(a) jsem se	30	4,3%
Total		709	100,0%

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	32	4,6%
	Vždy	442	62,3%
	Většinou	93	13,1%
	Občas	11	1,6%
	Nidky	3	0,5%
	Neměla jsem strach ani obavy	127	18,0%
Total		709	100,0%

		N	%
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	48	6,8%
	Často	25	3,6%
	Občas	33	4,7%
	Nidky	602	84,9%
	Total		709

		N	%
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	51	7,2%
	Ano	595	84,0%
	Ne	62	8,8%
	Total		709

		N	%
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	15	2,1%
	Vždy	550	77,5%
	Většinou	116	16,3%
	Občas	8	1,1%
	Nidky	1	0,1%
	Neptal(a) jsem se	21	2,9%
Total		709	100,0%

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	25	3,6%
	Vždy	437	61,6%
	Většinou	116	16,4%
	Občas	6	0,8%
	Nidky	2	0,3%
	Neměla jsem strach ani obavy	123	17,4%
Total		709	100,0%

		N	%
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	50	7,0%
	Často	22	3,1%
	Občas	22	3,1%
	Nidky	615	86,8%
	Total		709

		N	%
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	15	2,2%
	Určitě ano	587	82,8%
	Většinou ano	104	14,7%
	Většinou ne	2	0,2%
Total		709	100,0%

		N	%
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	31	4,4%
	Často	15	2,1%
	Občas	44	6,3%
	Nidky	618	87,2%
	Total		709

		N	%
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	20	2,8%
	Určitě ano	590	83,3%
	Spiše ano	89	12,5%
	Spiše ne	2	0,3%
	Nevim	8	1,2%
	Total		709

Základní frekvence

		N	%
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	30	4,3%
	Ano	136	19,2%
	Ne	382	53,9%
	Nevím	160	22,6%
Total		709	100,0%

		N	%
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	41	5,8%
	Ano	438	61,7%
	Ne	40	5,7%
	Nevím	190	26,8%
Total		709	100,0%

		N	%
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	31	4,3%
	Vždy	535	75,4%
	Občas	111	15,7%
	Nidky	17	2,4%
	Lékař se mnou nehovořil	15	2,1%
Total		709	100,0%

		N	%
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	29	4,0%
	Vždy	600	84,6%
	Občas	75	10,6%
	Nidky	6	0,8%
Total		709	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	28	3,9%
	Velmi spokojen(a)	487	68,7%
	Spíše spokojena(a)	103	14,5%
	Spíše nespokojena(a)	6	0,8%
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	85	12,0%
Total		709	100,0%

		N	%
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	25	3,6%
	Ano	607	85,7%
	Ne	34	4,8%
	Nevím	42	5,9%
Total		709	100,0%

		N	%
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	40	5,7%
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	8	1,1%
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	33	4,6%
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	54	7,5%
	Termíny byly vždy dodrženy	547	77,1%
	Zádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	17	2,4%
	O vyšetření a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	11	1,6%
Total		709	100,0%

		N	%
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	34	4,7%
	Dostával(a) jsem více léku než bylo třeba	5	0,8%
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	408	57,6%
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	6	0,9%
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	206	29,0%
Total		709	100,0%

		N	%
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	40	5,6%
	Ne	597	84,1%
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	19	2,7%
	Ano, čekal(a) jsem na léky	2	0,2%
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	8	1,1%
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	31	4,4%
	Ano, z jiného důvodu	13	1,9%
Total		709	100,0%

		N	%
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	39	5,6%
	Jasně a srozumitelně	647	91,3%
	Málo srozumitelně	15	2,1%
	Nesrozumitelně	1	0,1%
	Nevystětlili vůbec	6	0,9%
Total		709	100,0%

		N	%
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	52	7,3%
	Jasně a srozumitelně	602	84,8%
	Málo srozumitelně	27	3,8%
	Nesrozumitelně	1	0,2%
	Neřekl vůbec	27	3,8%
Total		709	100,0%

Základní frekvence

	N	%
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	59 8,3%
	Jasně a srozumitelně	283 40,0%
	Málo srozumitelně	6 0,8%
	Nesrozumitelně	2 0,2%
	Nevysvětlili vůbec	31 4,4%
	Mojí blízcí nebyli přítomni při mém propuštění	328 46,3%
Total	709	100,0%

	N	%
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	67 9,5%
	Ano	93 13,0%
	Ne	62 8,7%
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	487 68,8%
	Total	709

	N	%
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	25 3,5%
	Určitě ano	609 85,8%
	Spíše ano	73 10,3%
	Spíše ne	2 0,3%
Total	709	100,0%

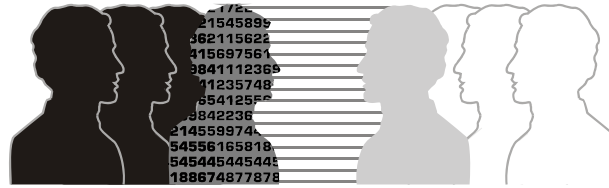
	N	%
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	25 3,5%
	Výjimečně velká	309 43,5%
	Velká	364 51,3%
	Malá	8 1,1%
	Nedostatečná	3 0,5%
	Total	709

	N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	116 16,4%
	Velmi spokojen(a)	400 56,4%
	Spíše spokojena(a)	183 25,7%
	Spíše nespokojena(a)	8 1,1%
	Zcela nespokojena(a)	3 0,4%
	Total	709

	N	%
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	23 3,3%
	Výborná	509 71,8%
	Velmi dobrá	155 21,8%
	Dobrá	20 2,9%
	Dostatečná	2 0,2%
	Total	709

	N	%
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	67 9,4%
	Lepší	483 68,2%
	Stejný	152 21,4%
	Horší	7 0,9%
	Total	709

	N	%
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	29 4,2%
	Určitě ano	624 88,1%
	Spíše ano	53 7,5%
	Spíše ne	2 0,2%
	Určitě ne	1 0,1%
Total	709	100,0%



ÚRAZOVÁ NEMOCNICE V BRNĚ

Úrazová nemocnice v Brně: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 60 % mužů a 40 % žen. Z hlediska věku je nejvíce zastoupena skupina pacientů ve věku 51-70 let. Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu lidé vyucení bez maturity a lidé se středoškolským vzděláním s maturitou.
- Plánovaně stejně jako akutně byla přijata polovina pacientů.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Úrazové nemocnici v Brně je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 81,0 %.**
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti Septického oddělení a Oddělení klinické ortopedie

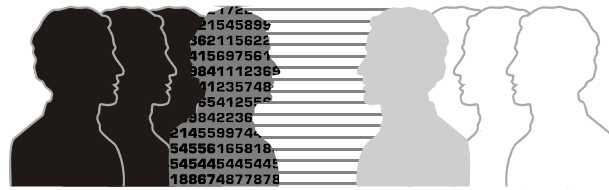
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- Vysoká míra spokojenosti s péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti.
- **U 4 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s citovou oporou a tělesným pohodlím.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - Pády z lůžka
 - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
 - Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice
 - Doba podávání jídel
 - Tišení bolesti
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - Kvalita jídla
 - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
 - Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
 - Doba ranního buzení
 - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 79 %, s **lékaři** 79 % a se **všeobecnými službami** 68 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 556
- Termín dotazování: listopad 2008
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

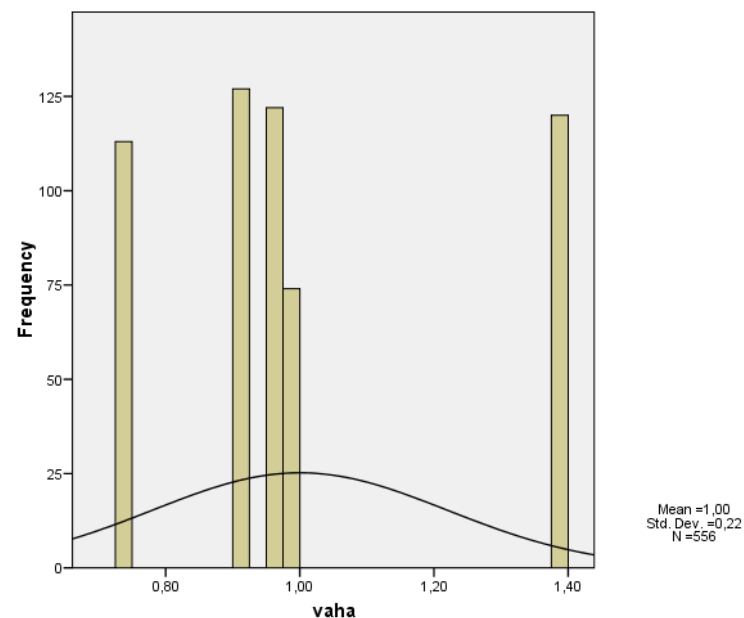
- Počet hospitalizovaných pacientů: 811
- Počet nezařazených pacientů: 14
- Počet validních dotazníků: 556
- **Návratnost: 70 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 6
- Počet pracovišť s $n < 20$: 0

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 1,4
- Rozložení vah ukazuje tento histogram:

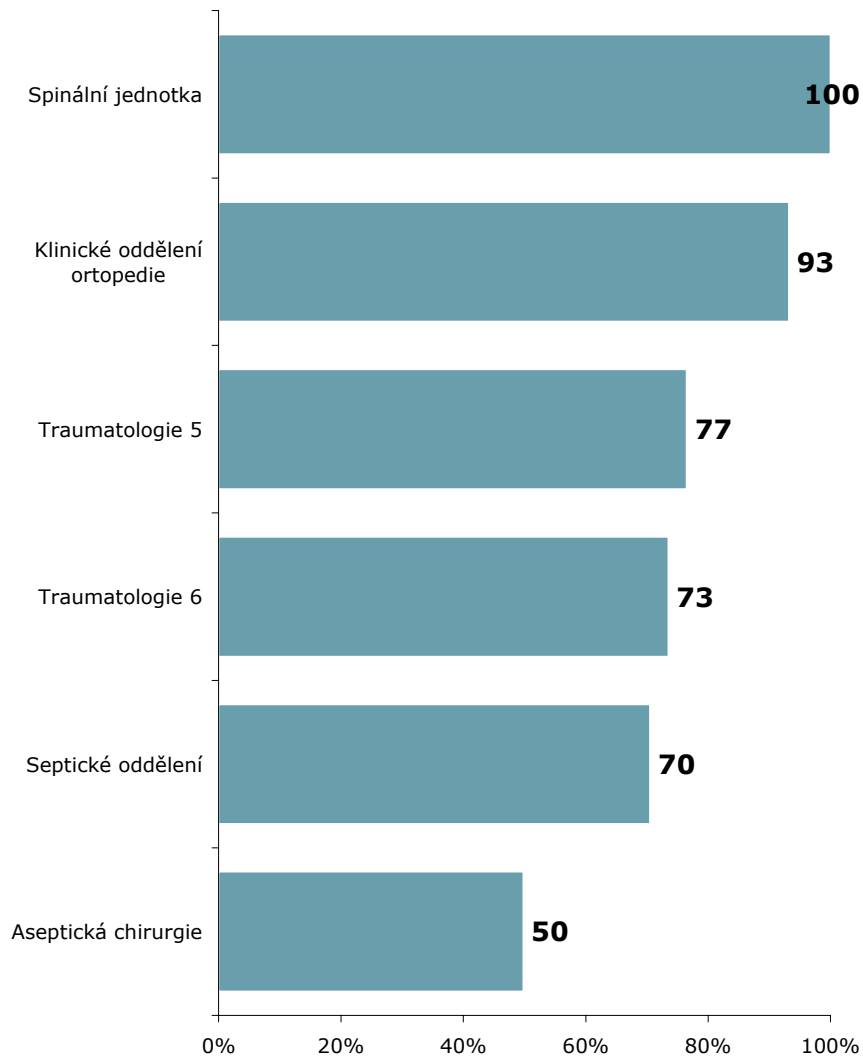


Vyplňování dotazníků

- 99 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby.

Návratnost dotazníků

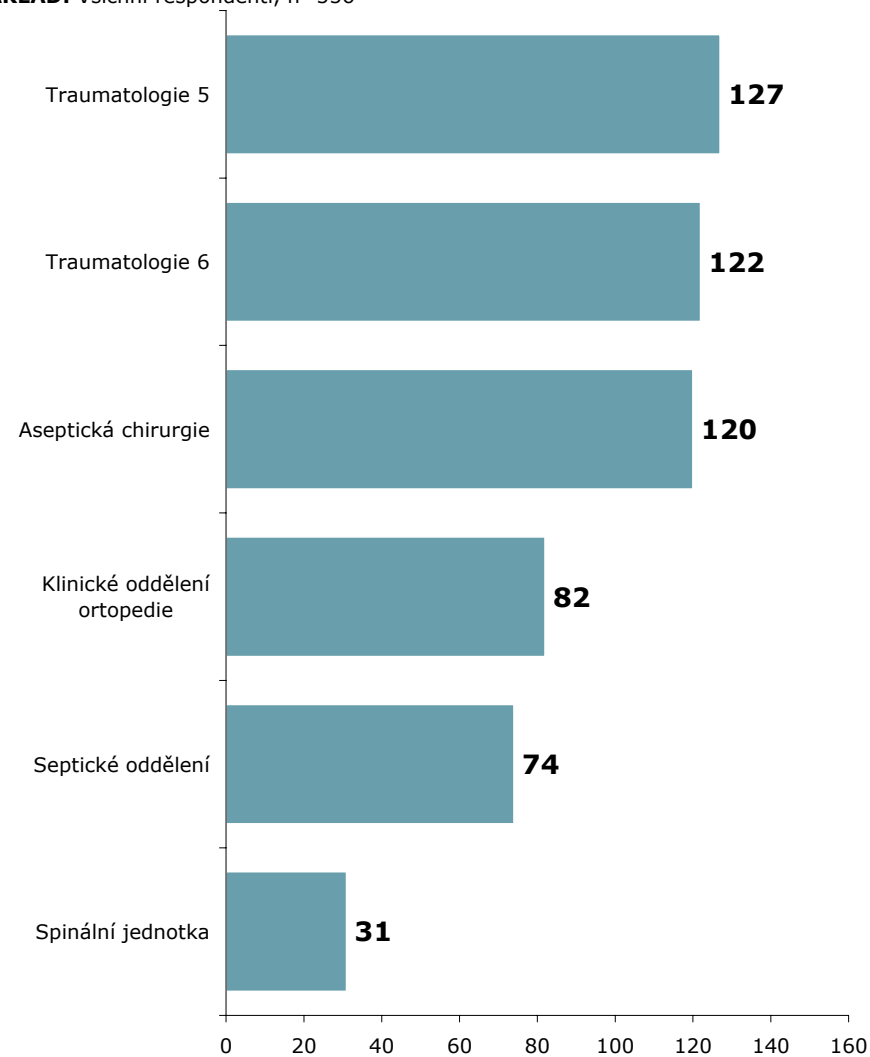
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

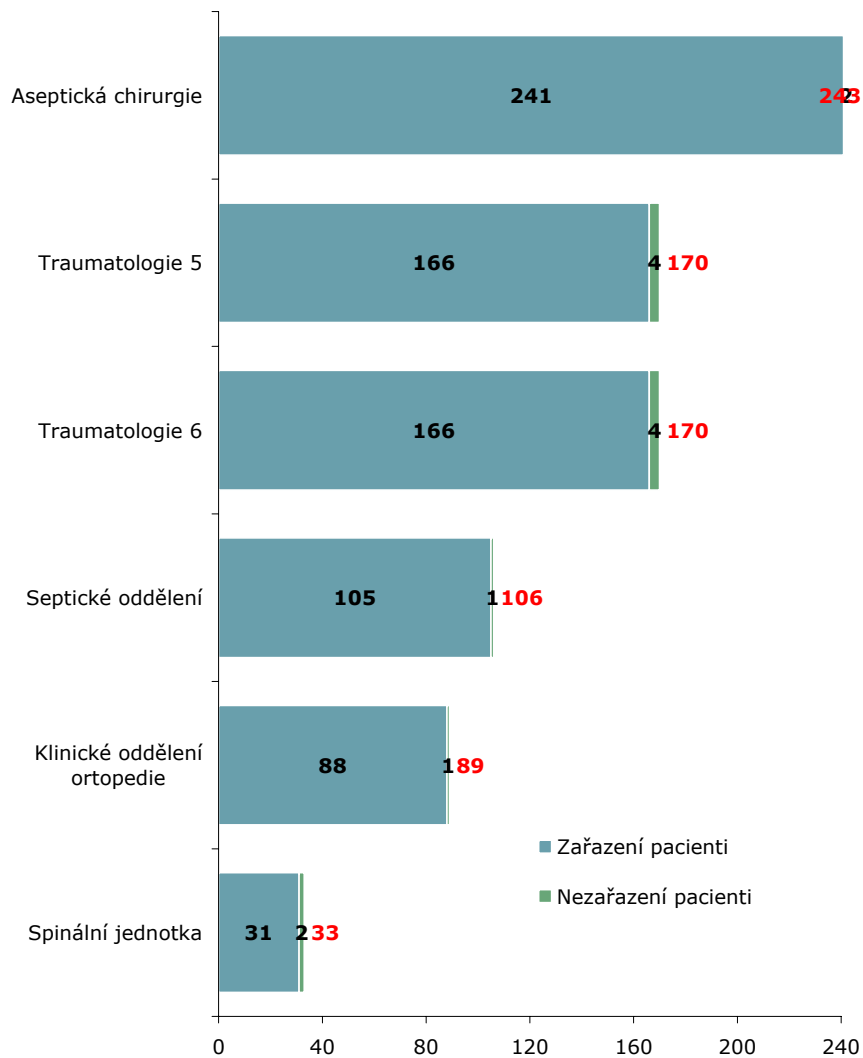
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=556



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

Počty propuštěných pacientů

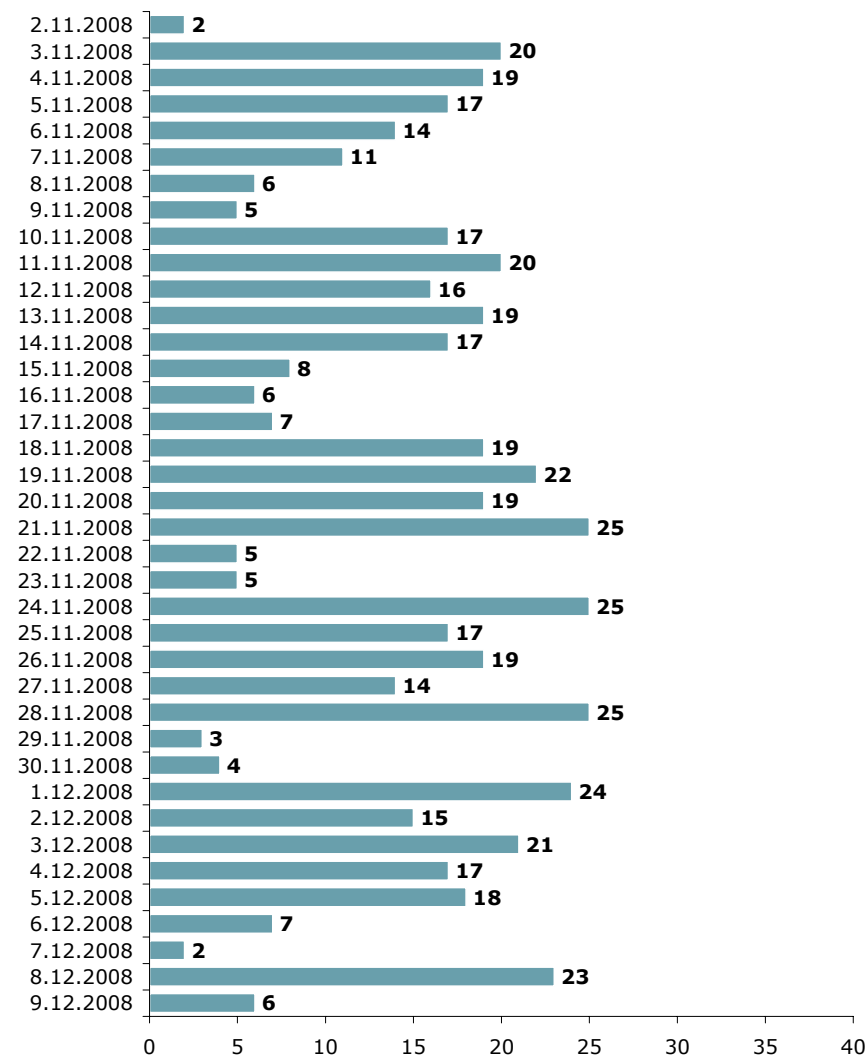
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

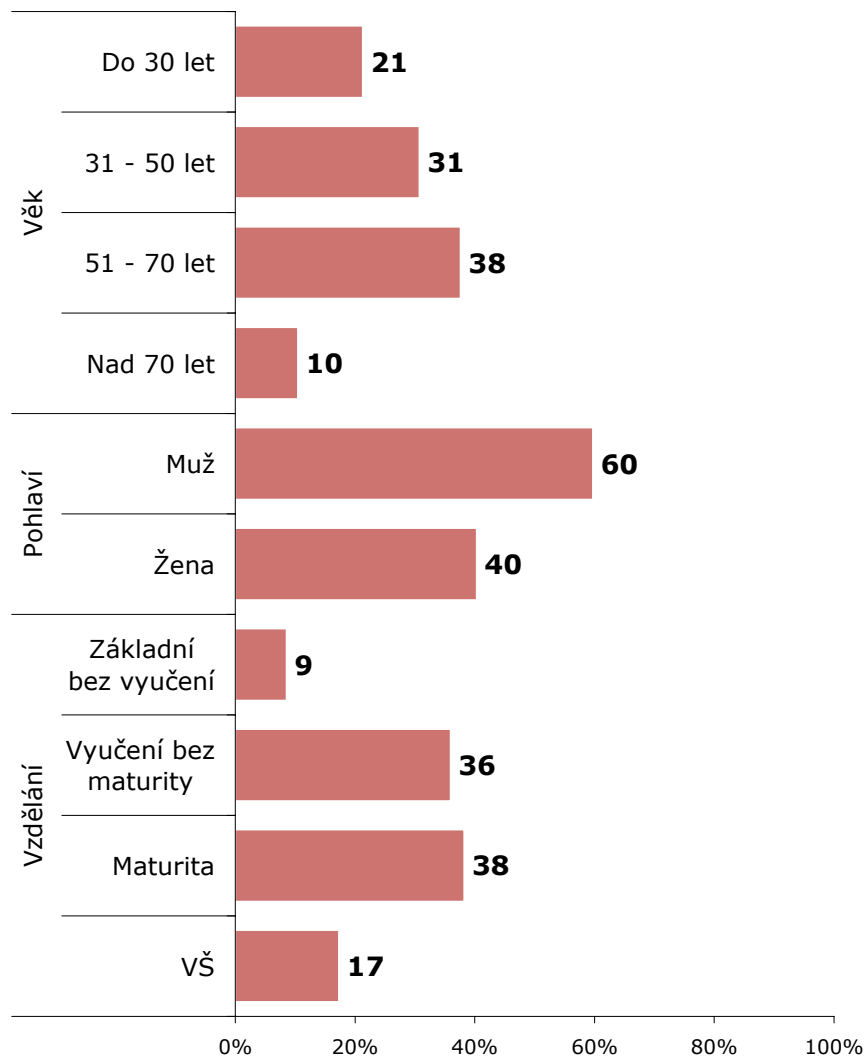
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=556



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

Demografická struktura pacientů

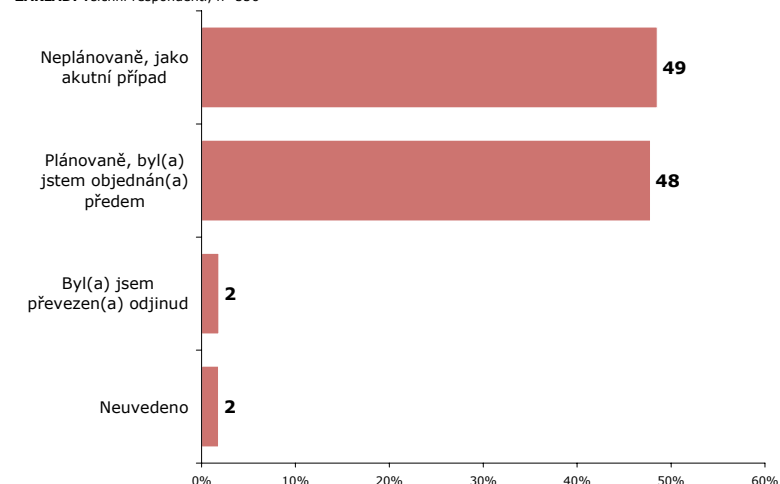
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=556



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

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

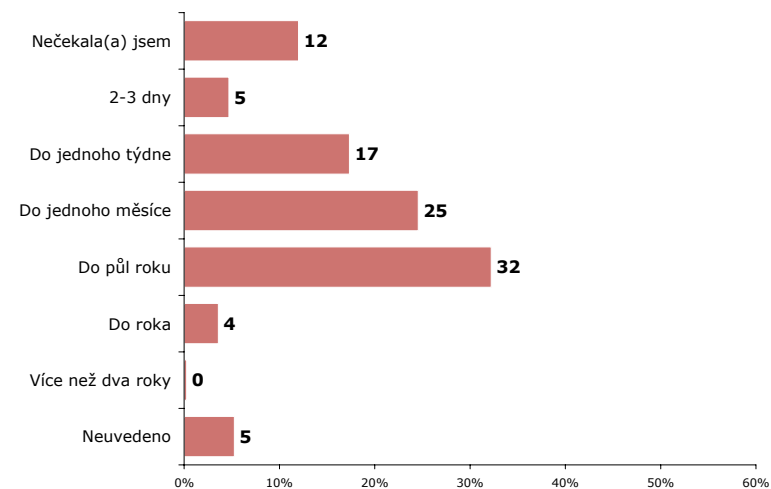
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=556



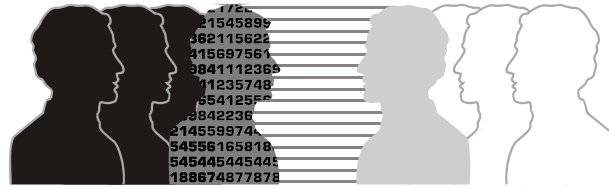
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=268



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



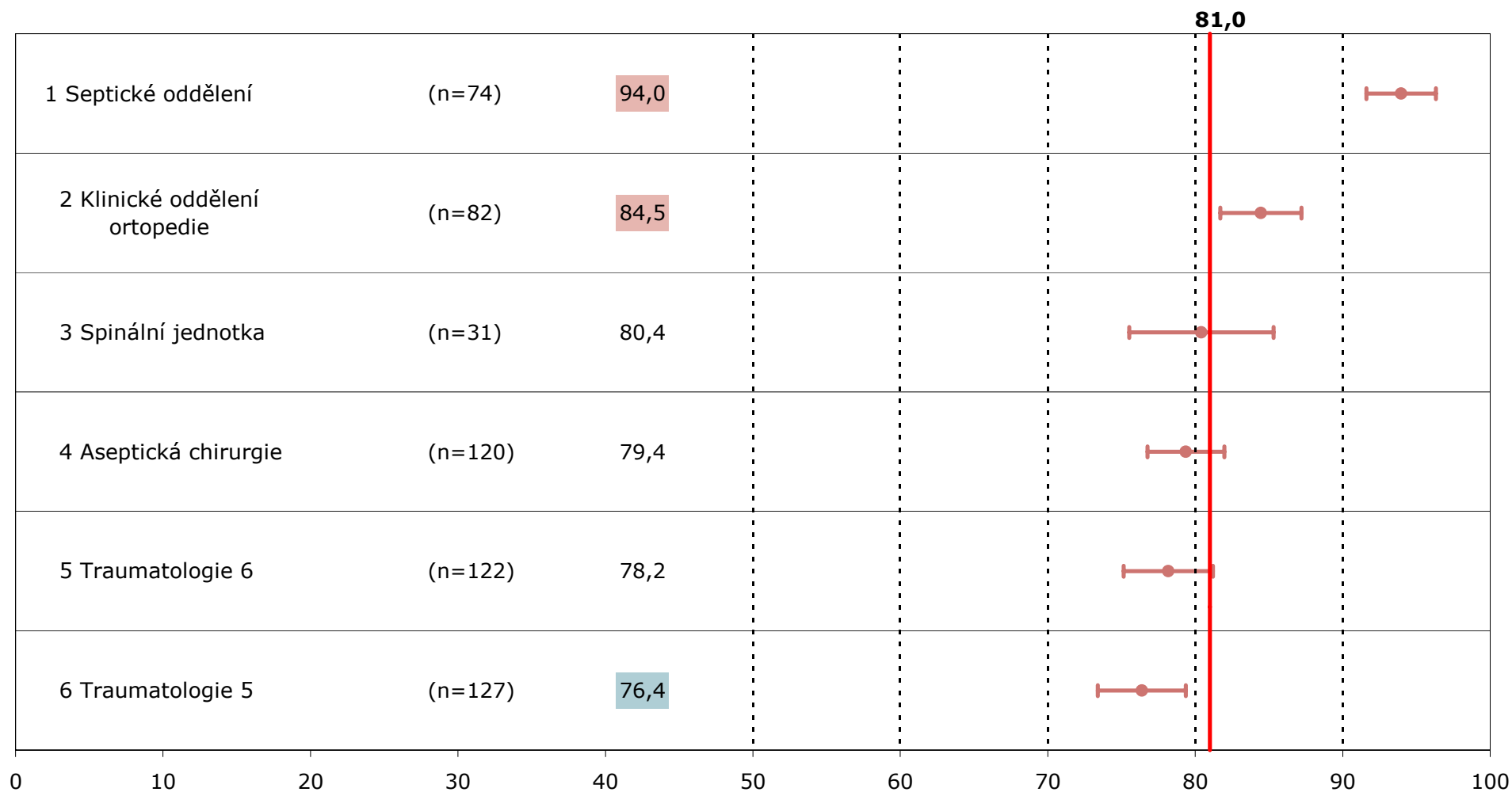
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

Úrazová nem. v Brně: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □

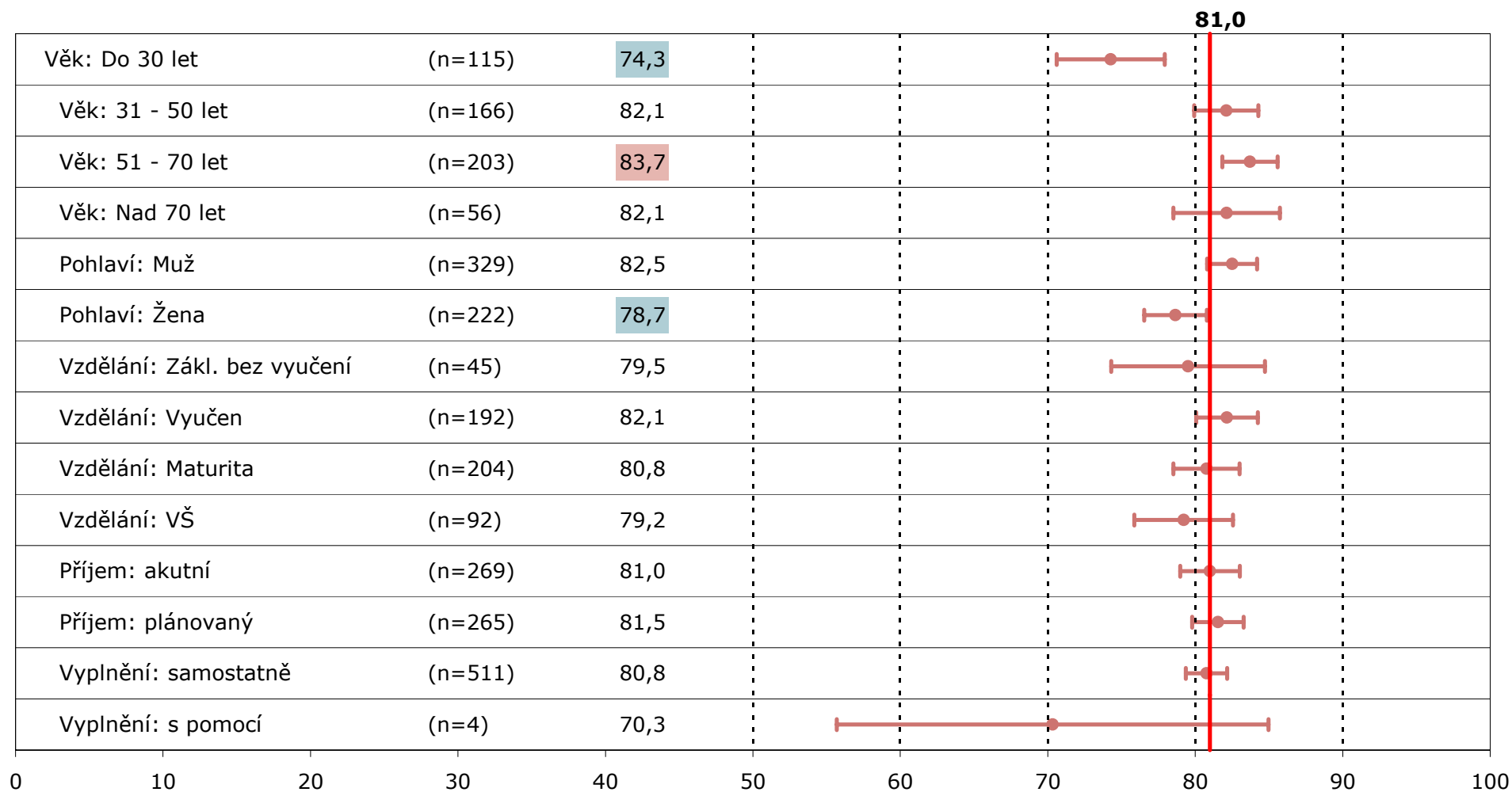


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

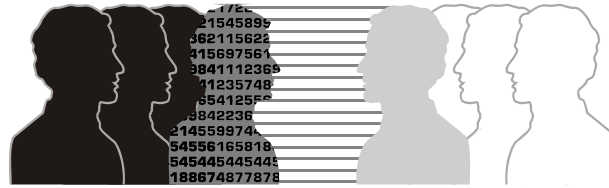
Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Úrazová nem. v Brně: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



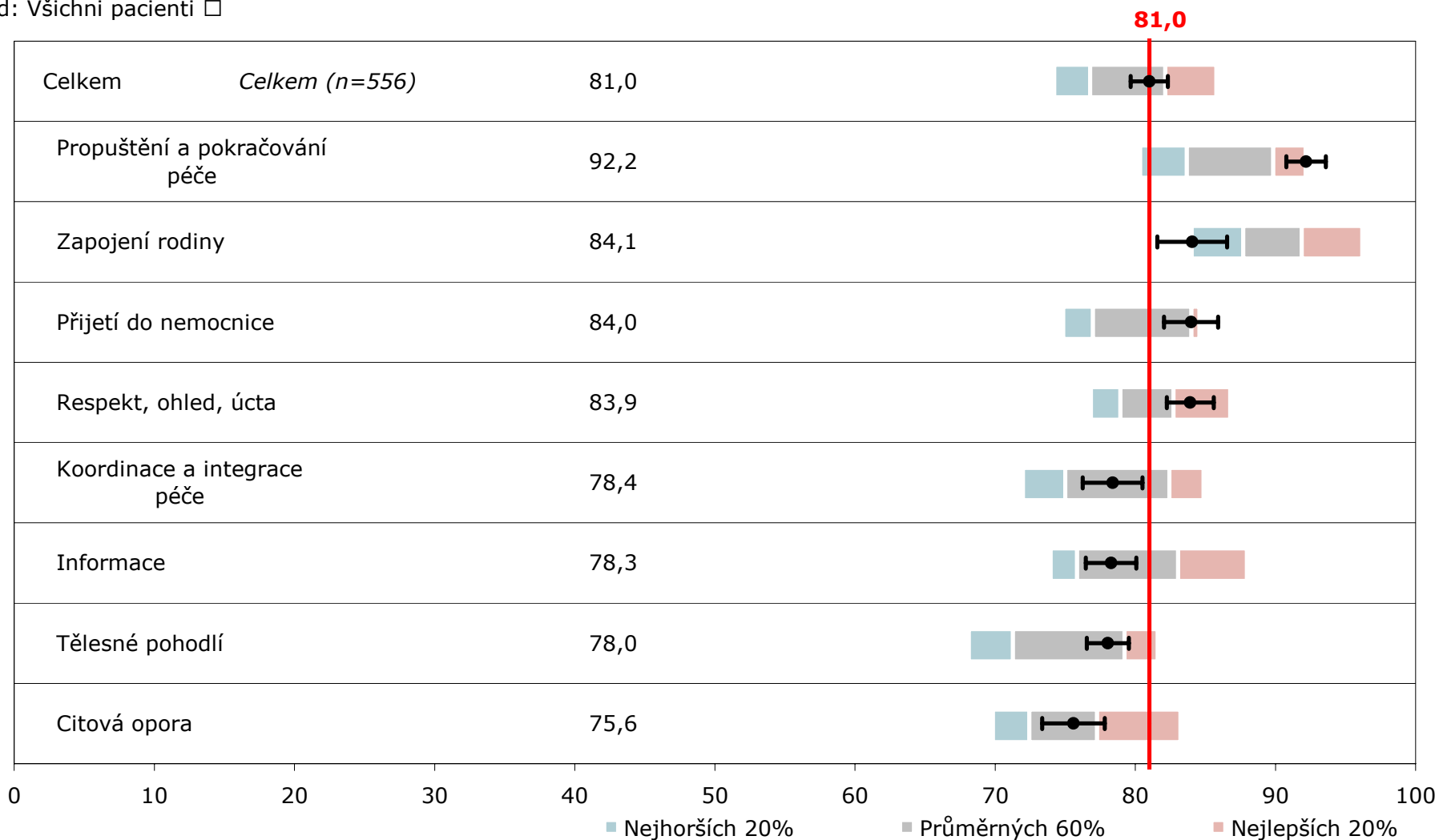
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Úrazová nemocnice v Brně: Souhrnná spokojenost

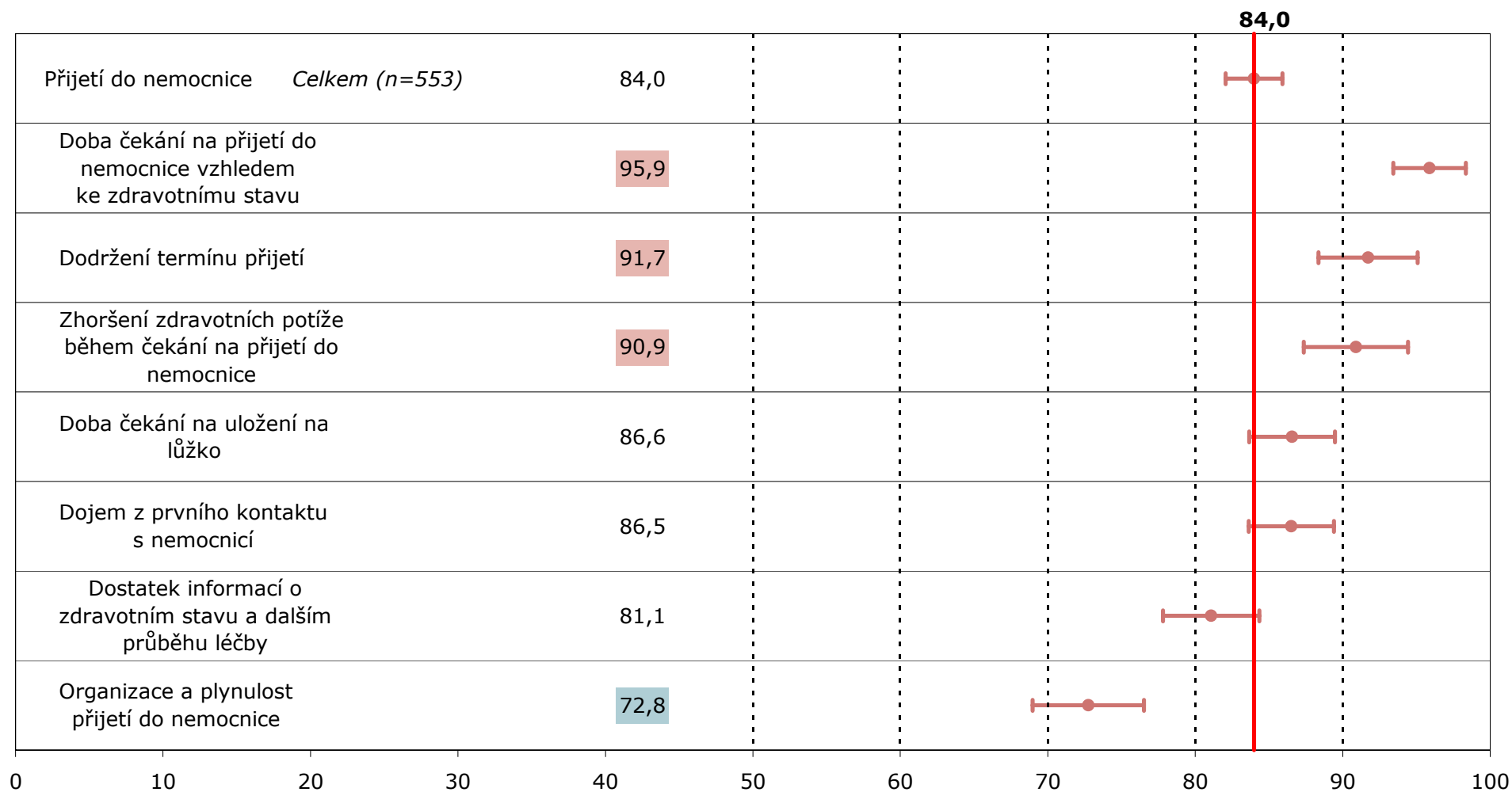
Základ: Všichni pacienti ☐



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

Úrazová nem. v Brně: Přijetí do nemocnice

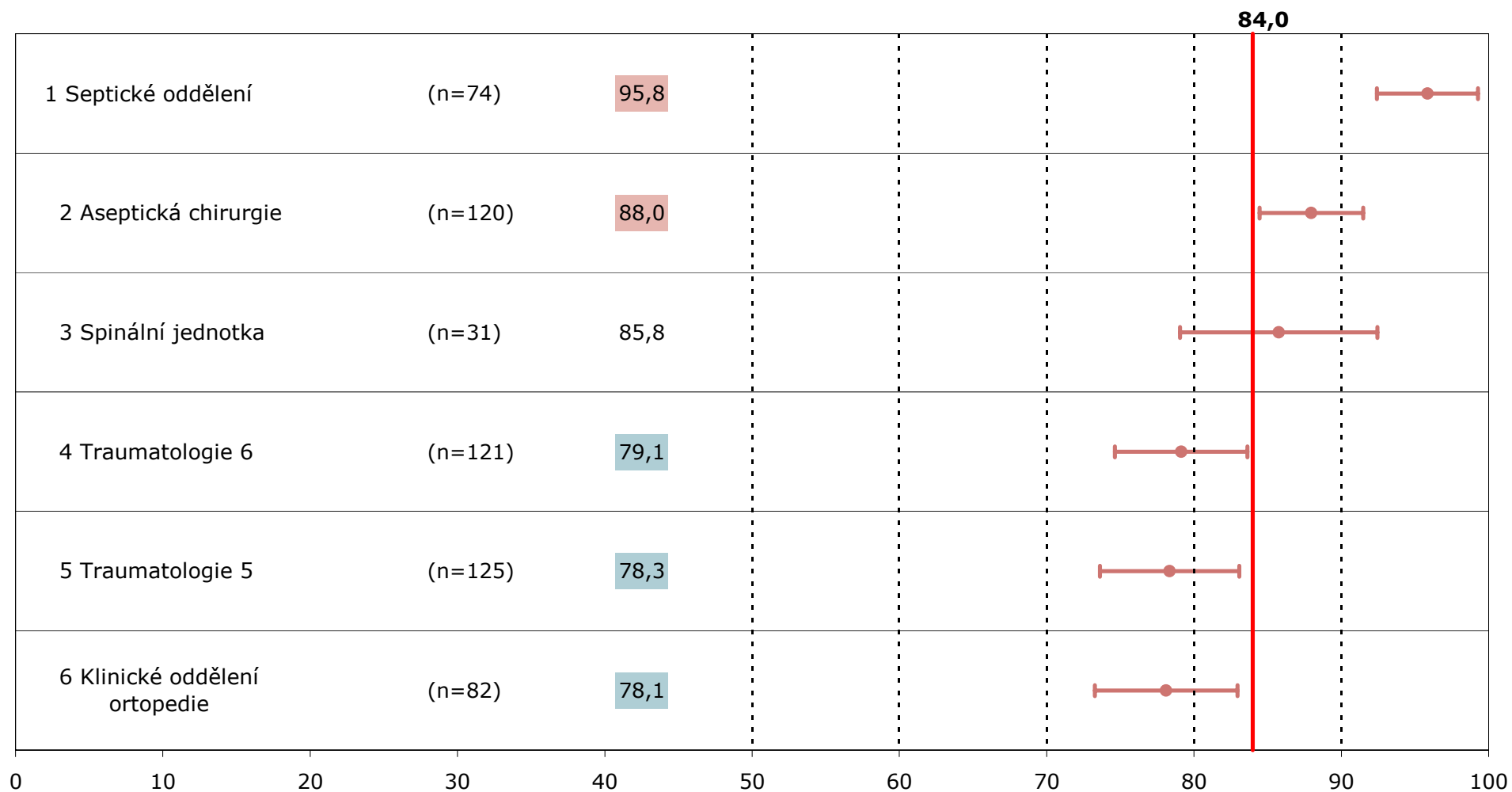
Základ: Všichni pacienti □



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

Úrazová nem. v Brně: Přijetí do nemocnice

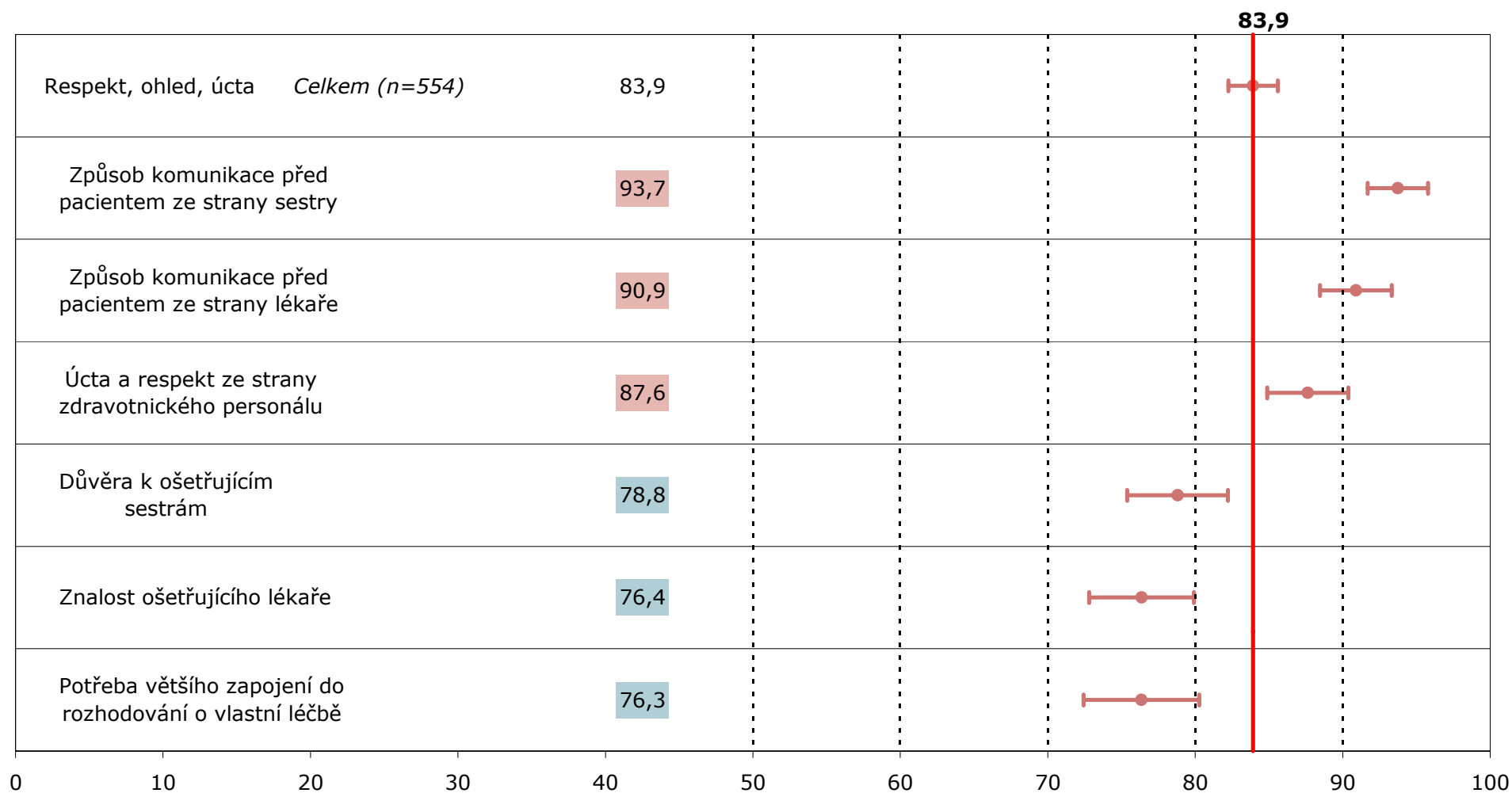
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

Úrazová nem. v Brně: Respekt, ohled, úcta

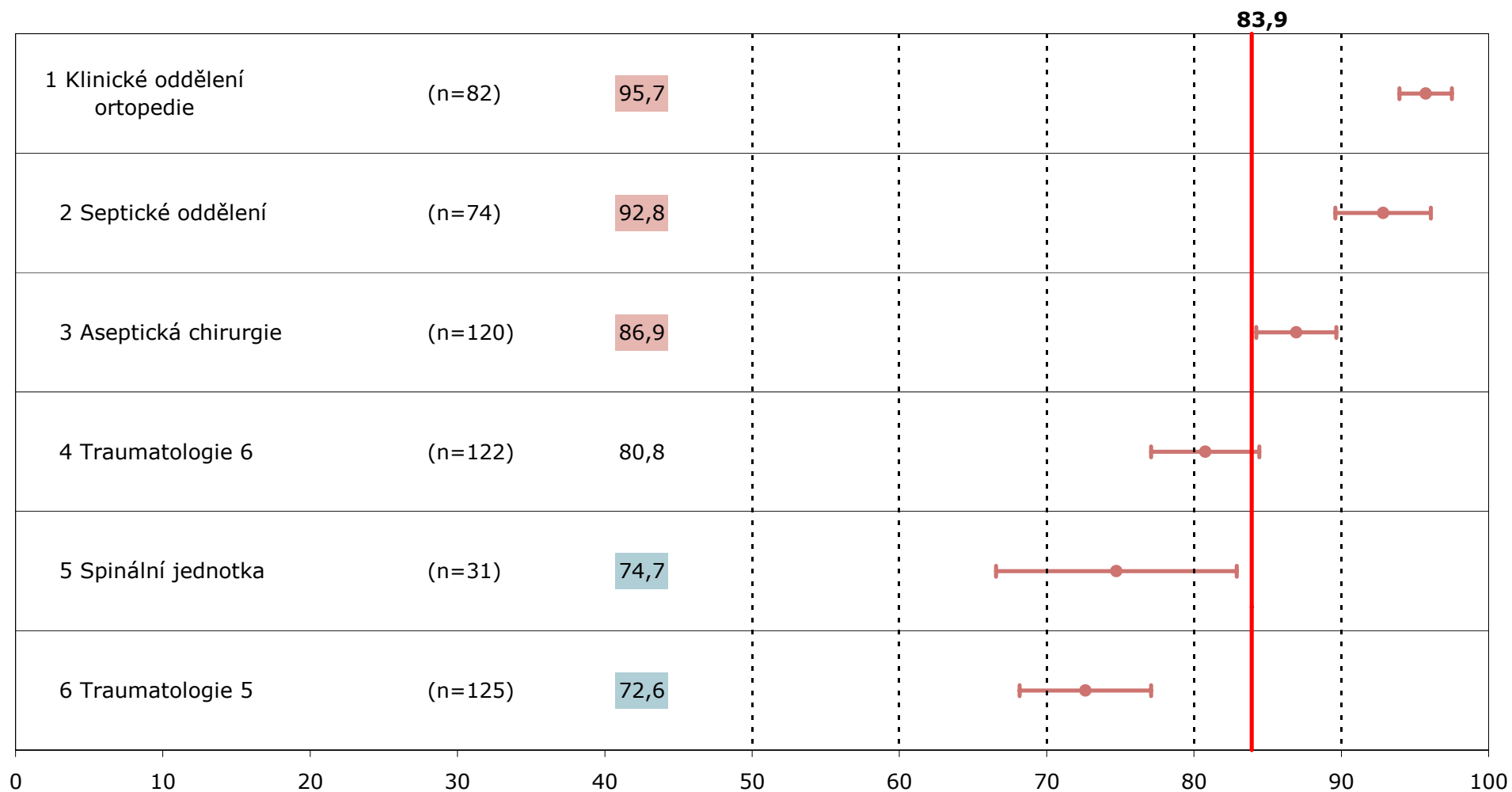
Základ: Všichni pacienti □



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

Úrazová nem. v Brně: Respekt, ohled, úcta

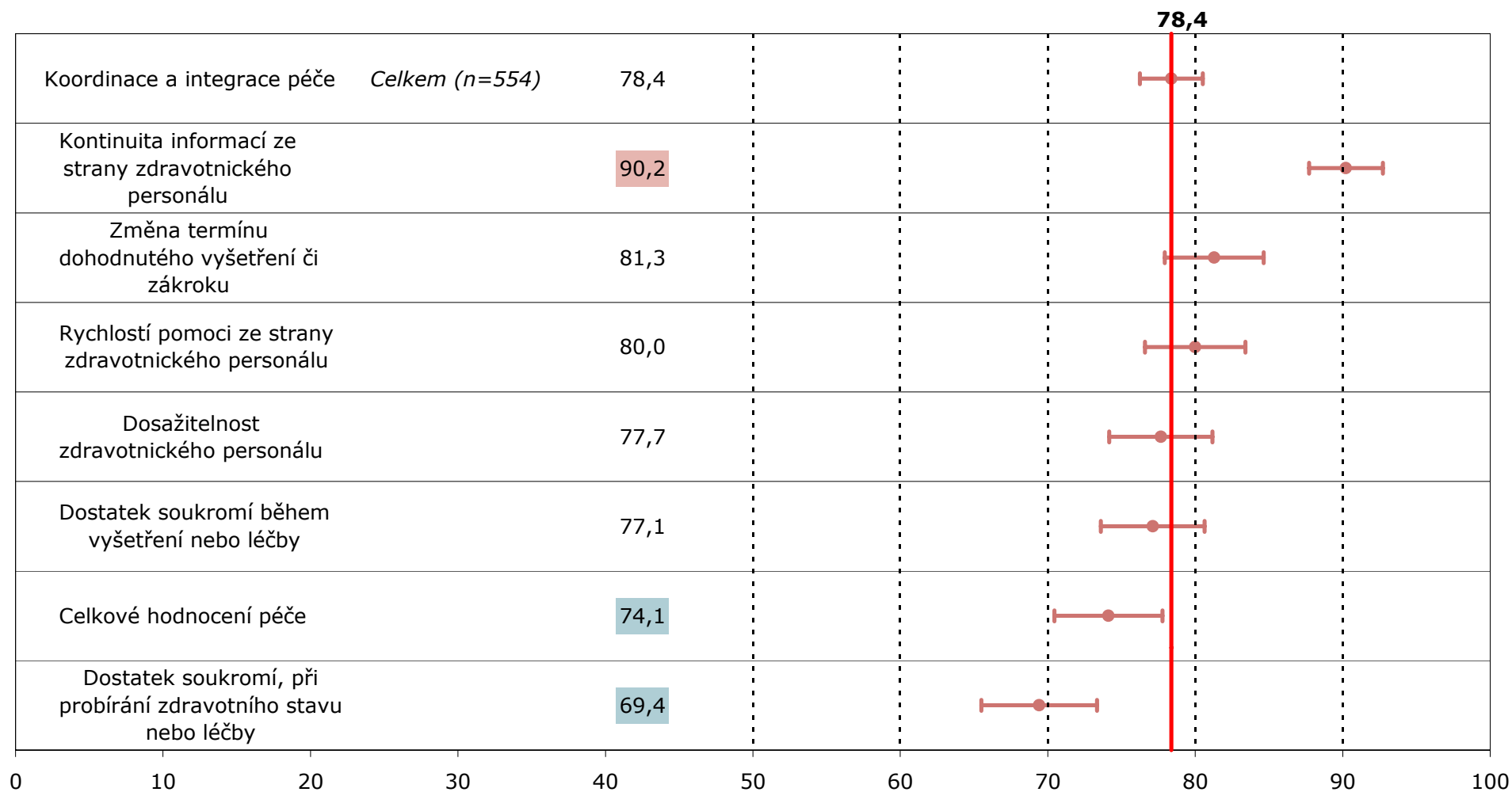
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

Úrazová nem. v Brně: Koordinace a integrace péče

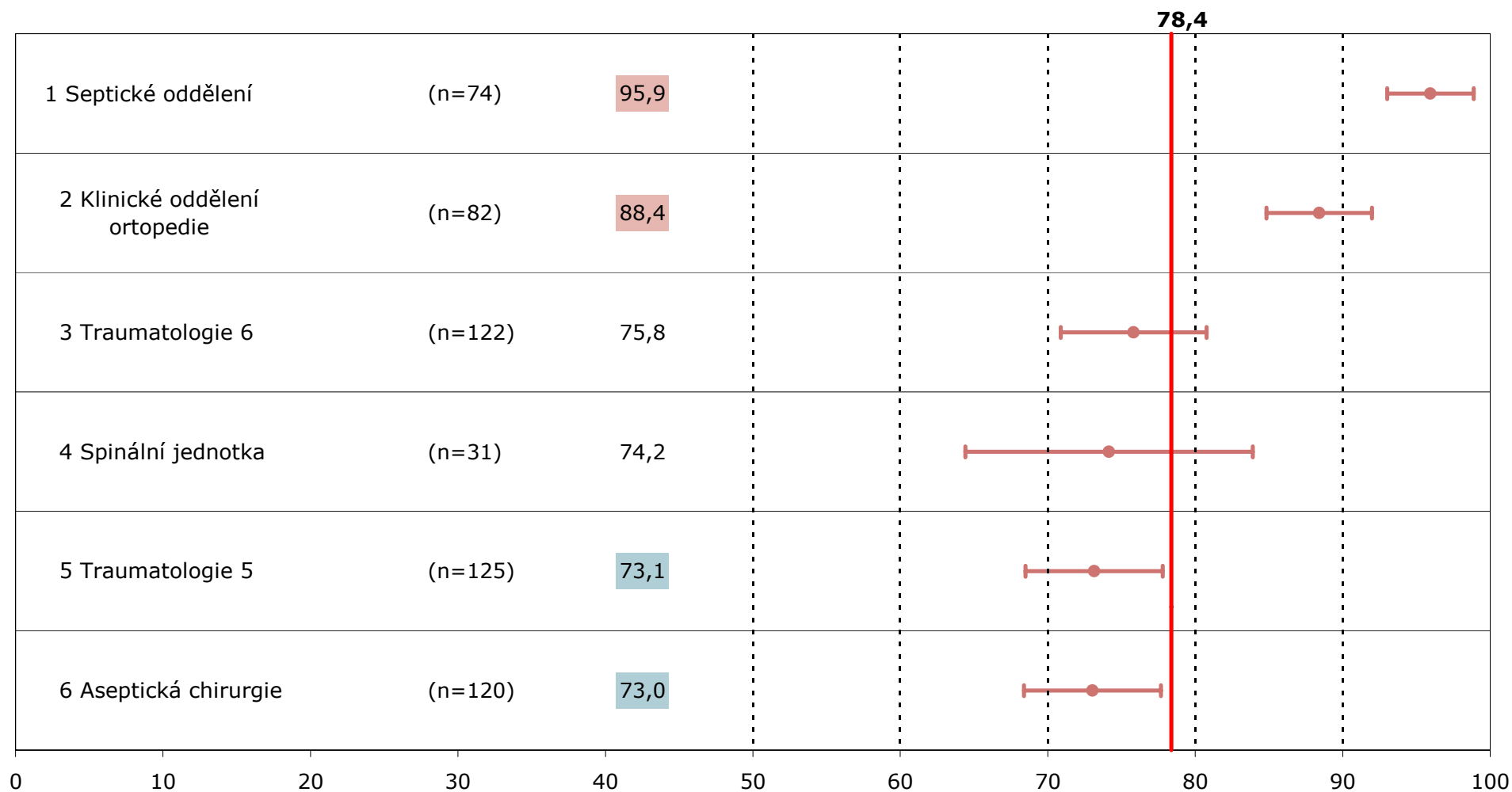
Základ: Všichni pacienti □



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

Úrazová nem. v Brně: Koordinace a integrace péče

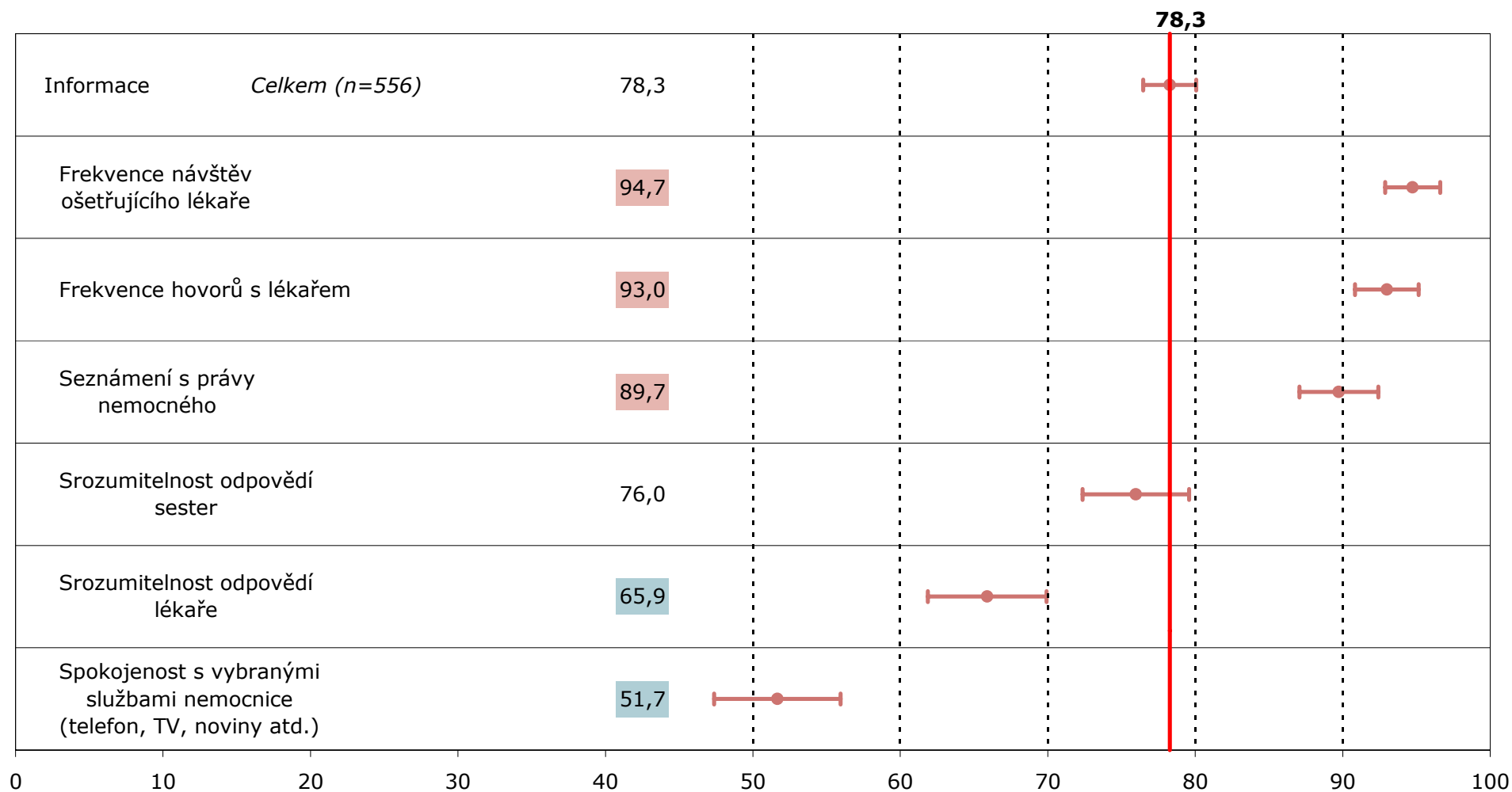
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

Úrazová nem. v Brně: Informace, komunikace

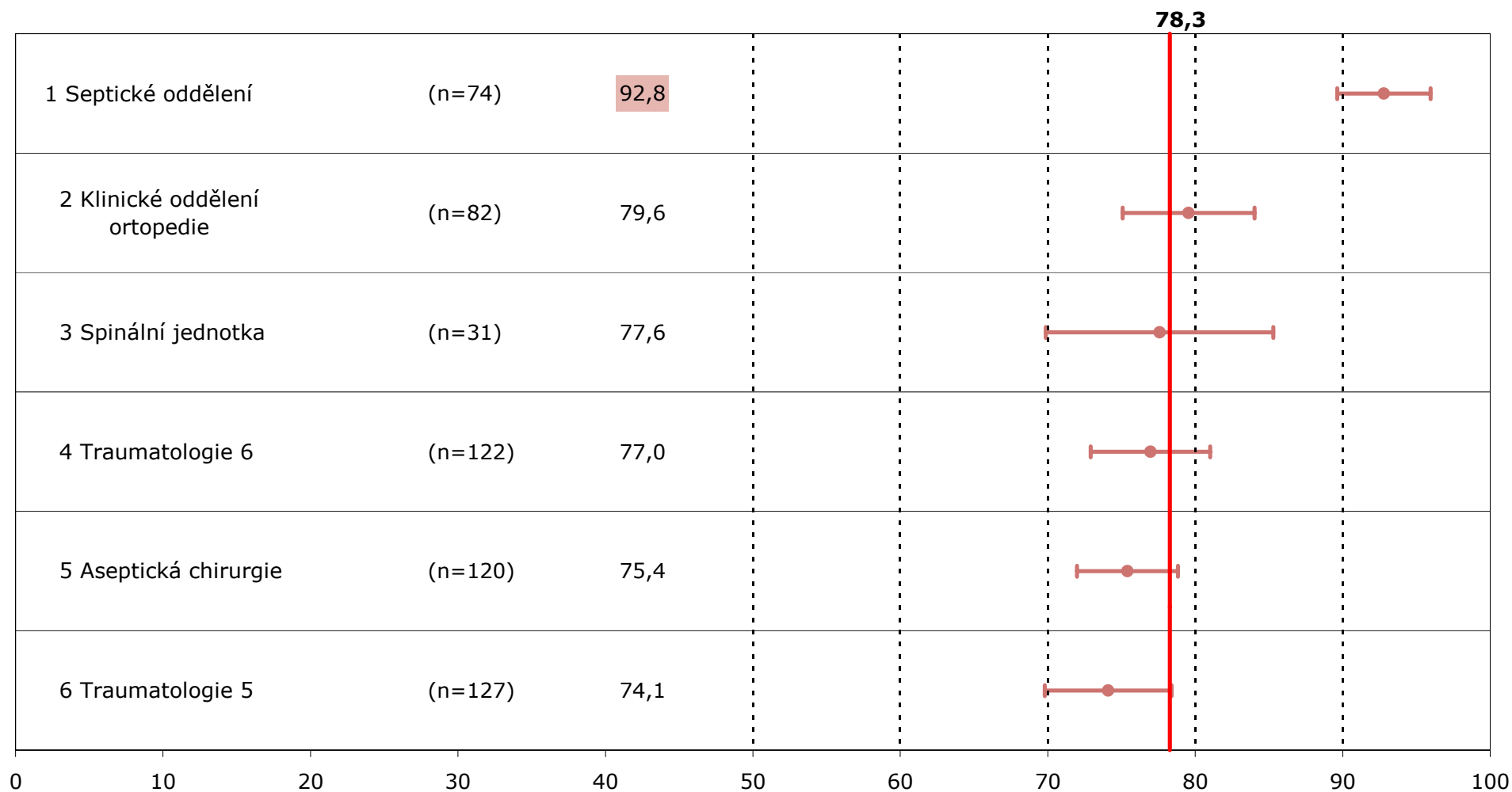
Základ: Všichni pacienti □



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

Úrazová nem. v Brně: Informace, komunikace

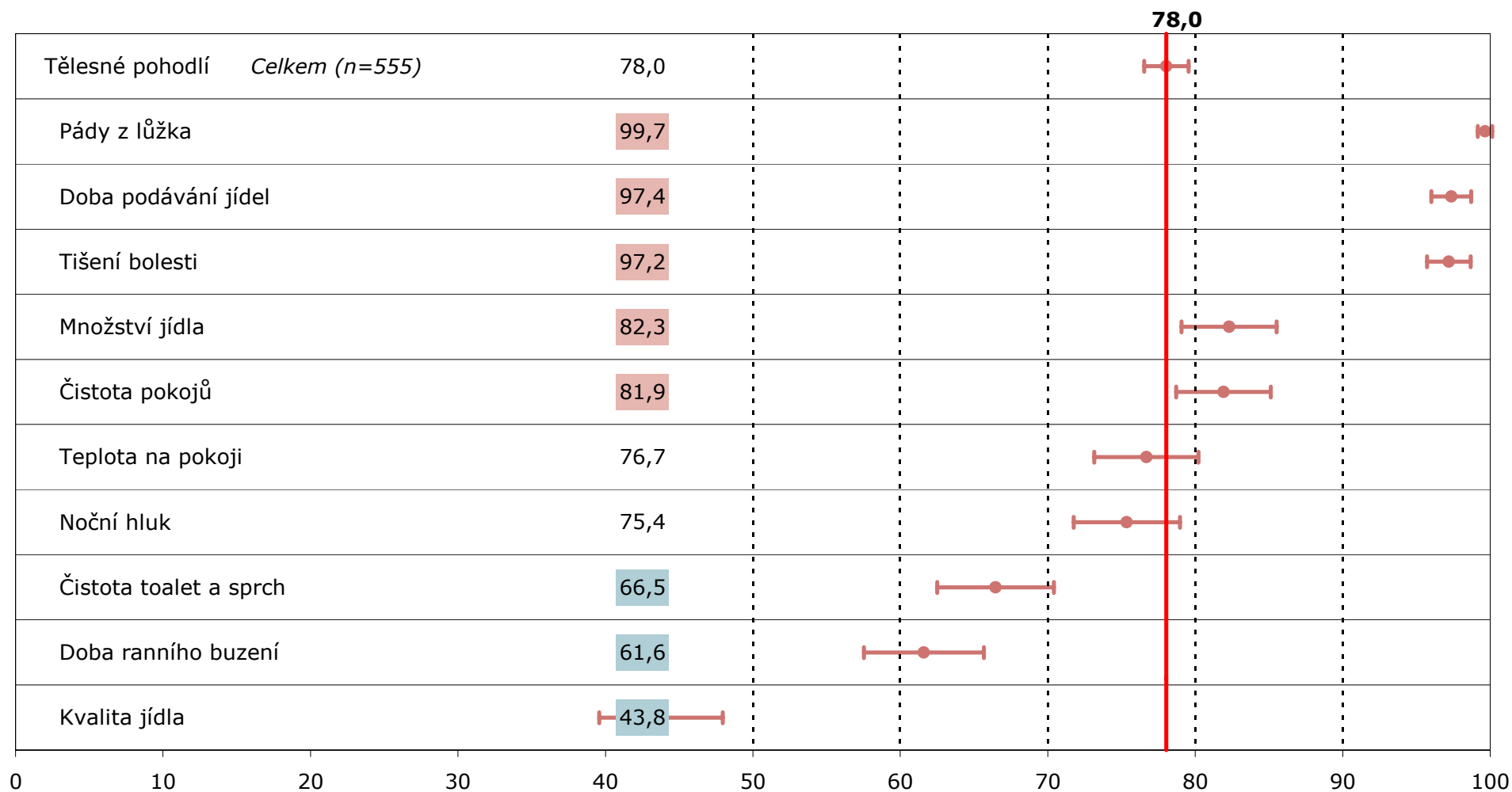
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

Úrazová nem. v Brně: Tělesné pohodlí

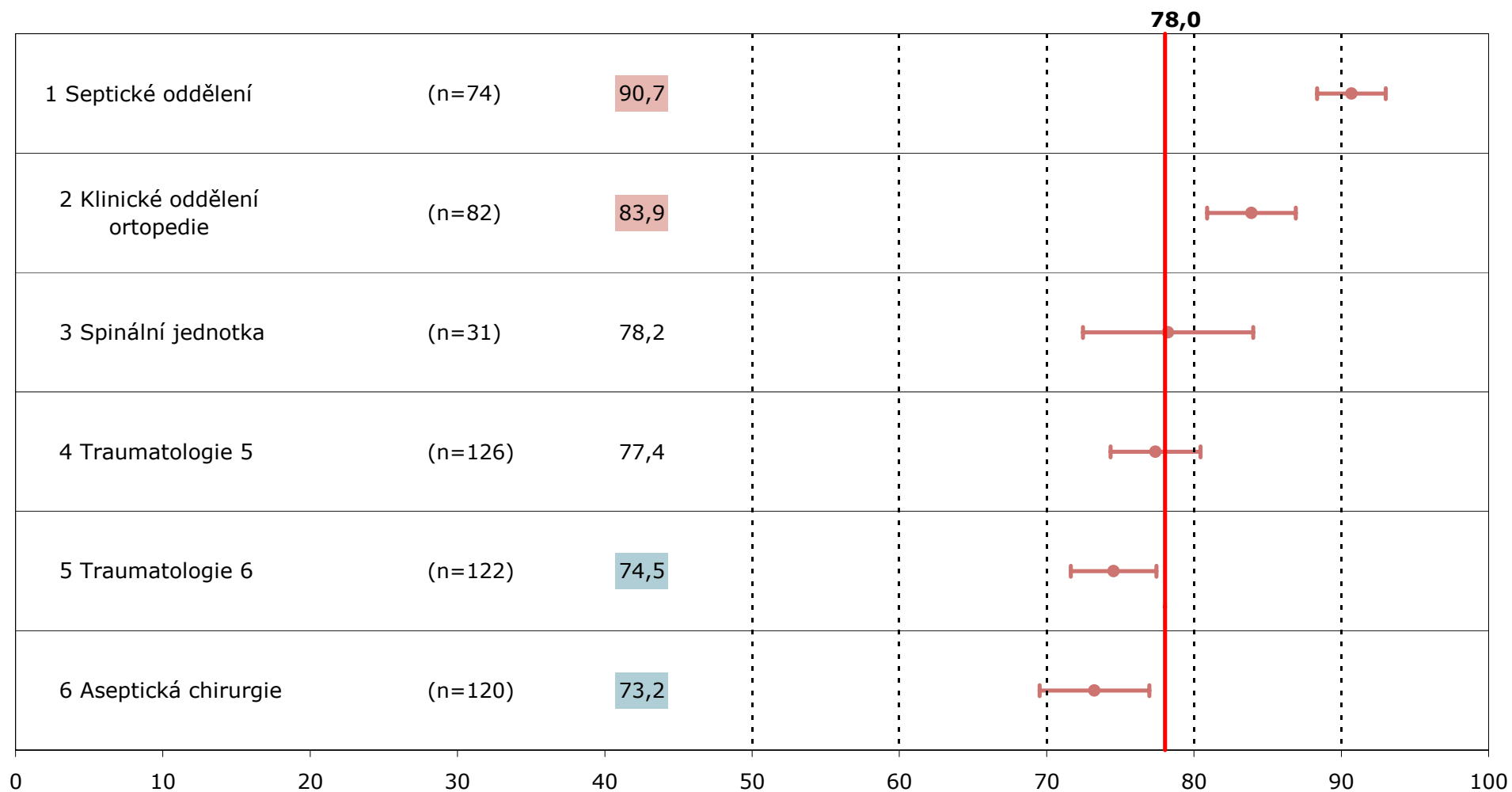
Základ: Všichni pacienti □



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

Úrazová nem. v Brně: Tělesné pohodlí

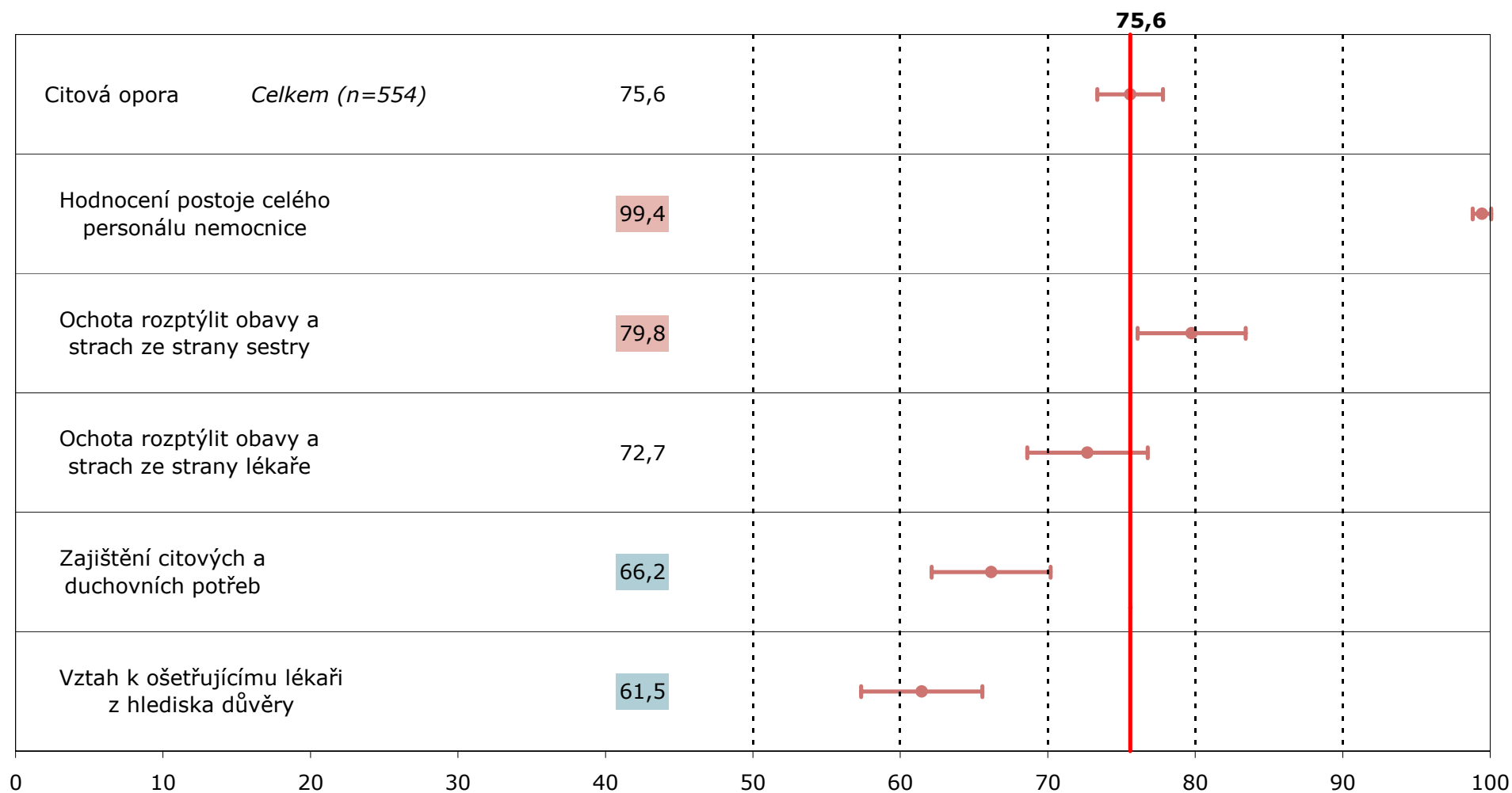
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

Úrazová nem. v Brně: Citová opora

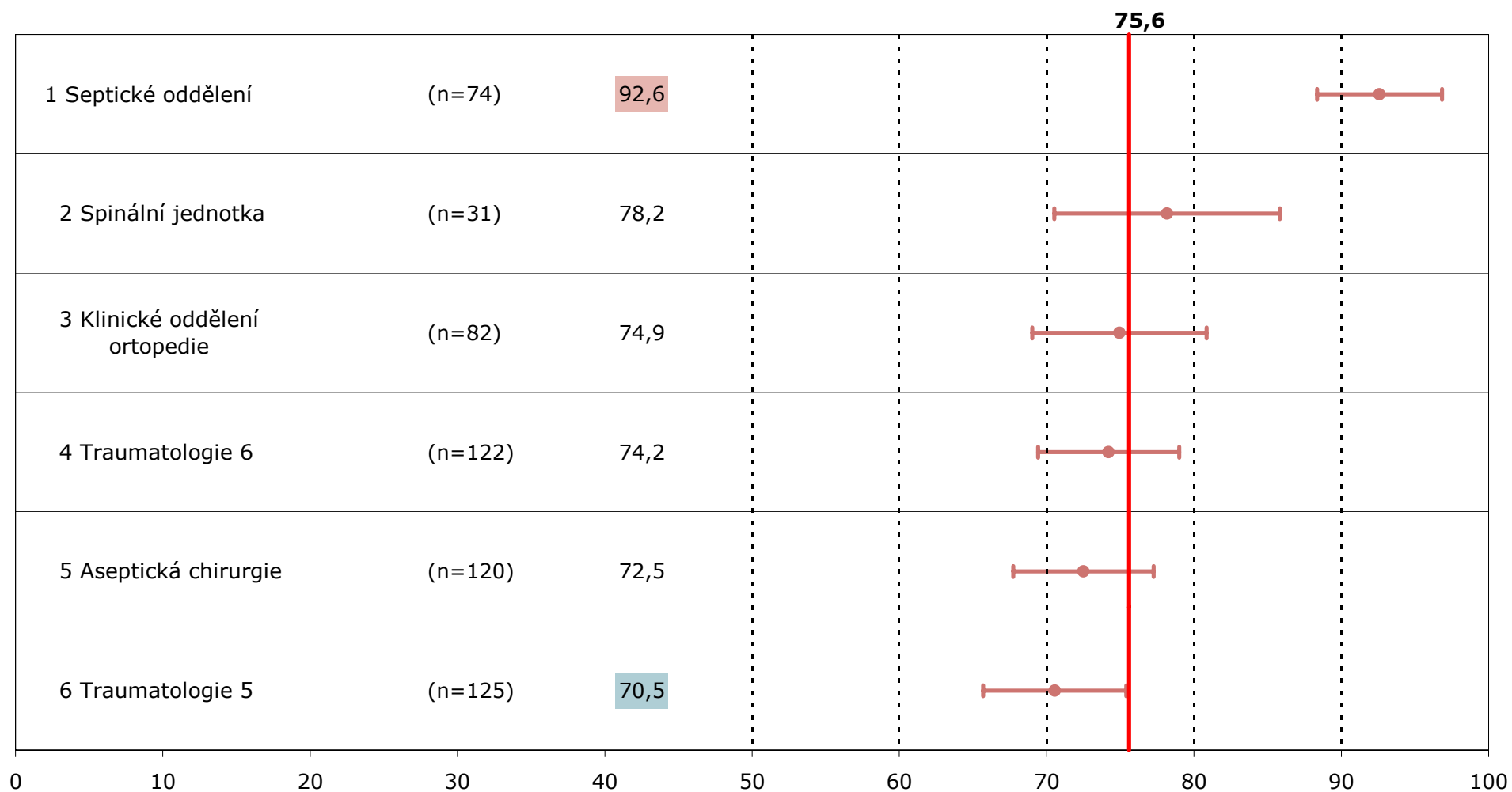
Základ: Všichni pacienti □



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

Úrazová nem. v Brně: Citová opora

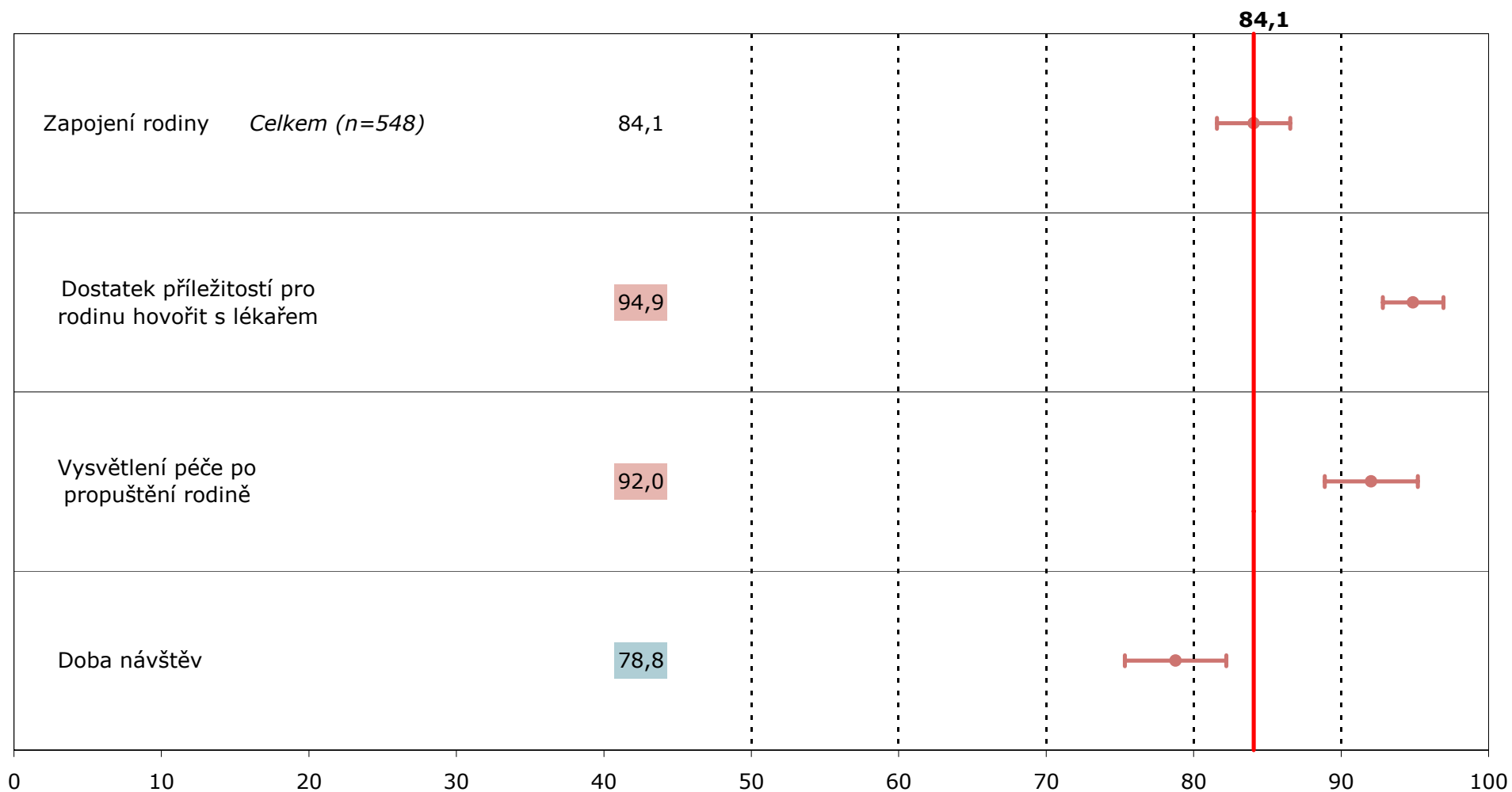
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

Úrazová nem. v Brně: Zapojení rodiny

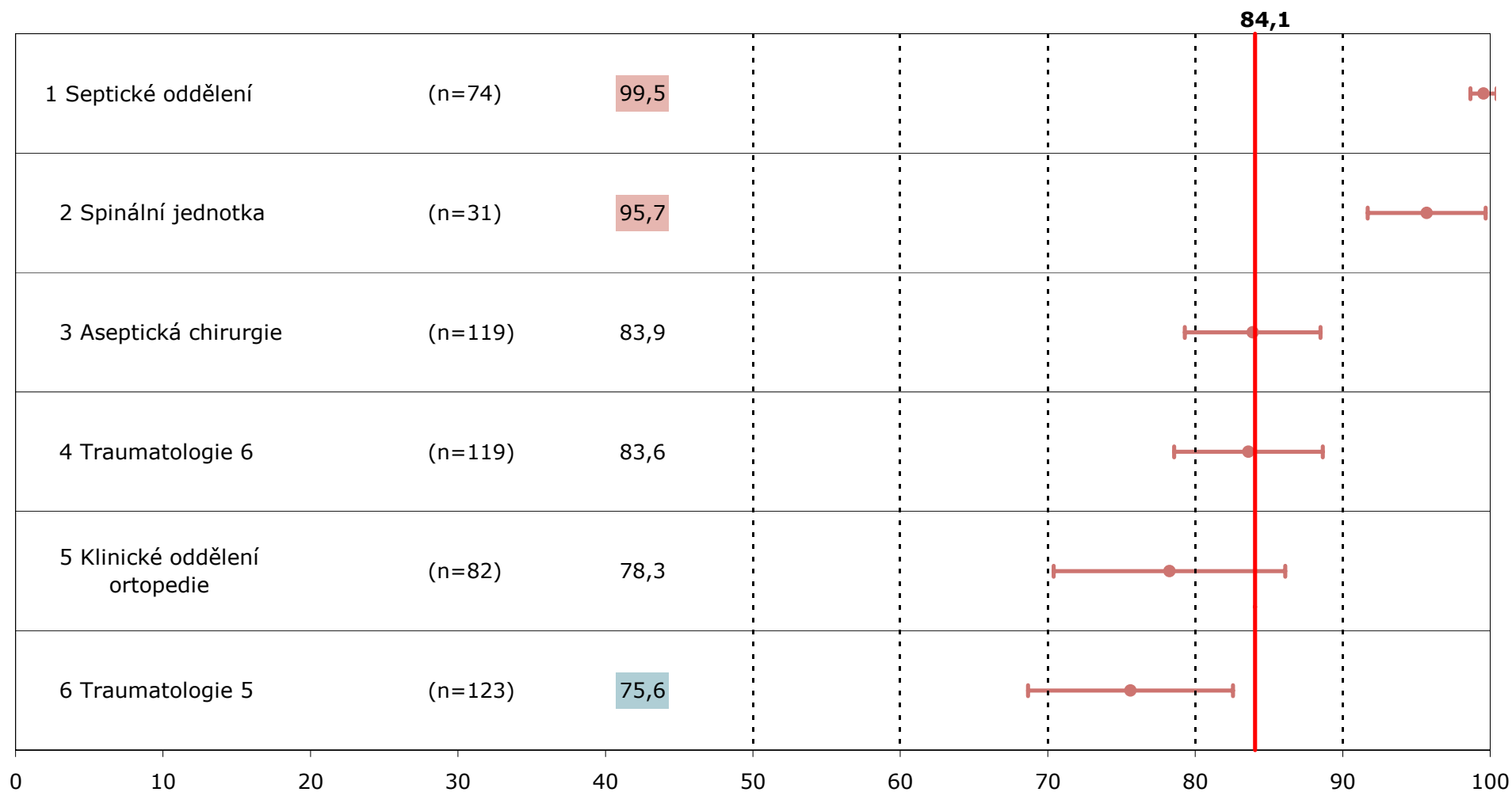
Základ: Všichni pacienti □



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

Úrazová nem. v Brně: Zapojení rodiny

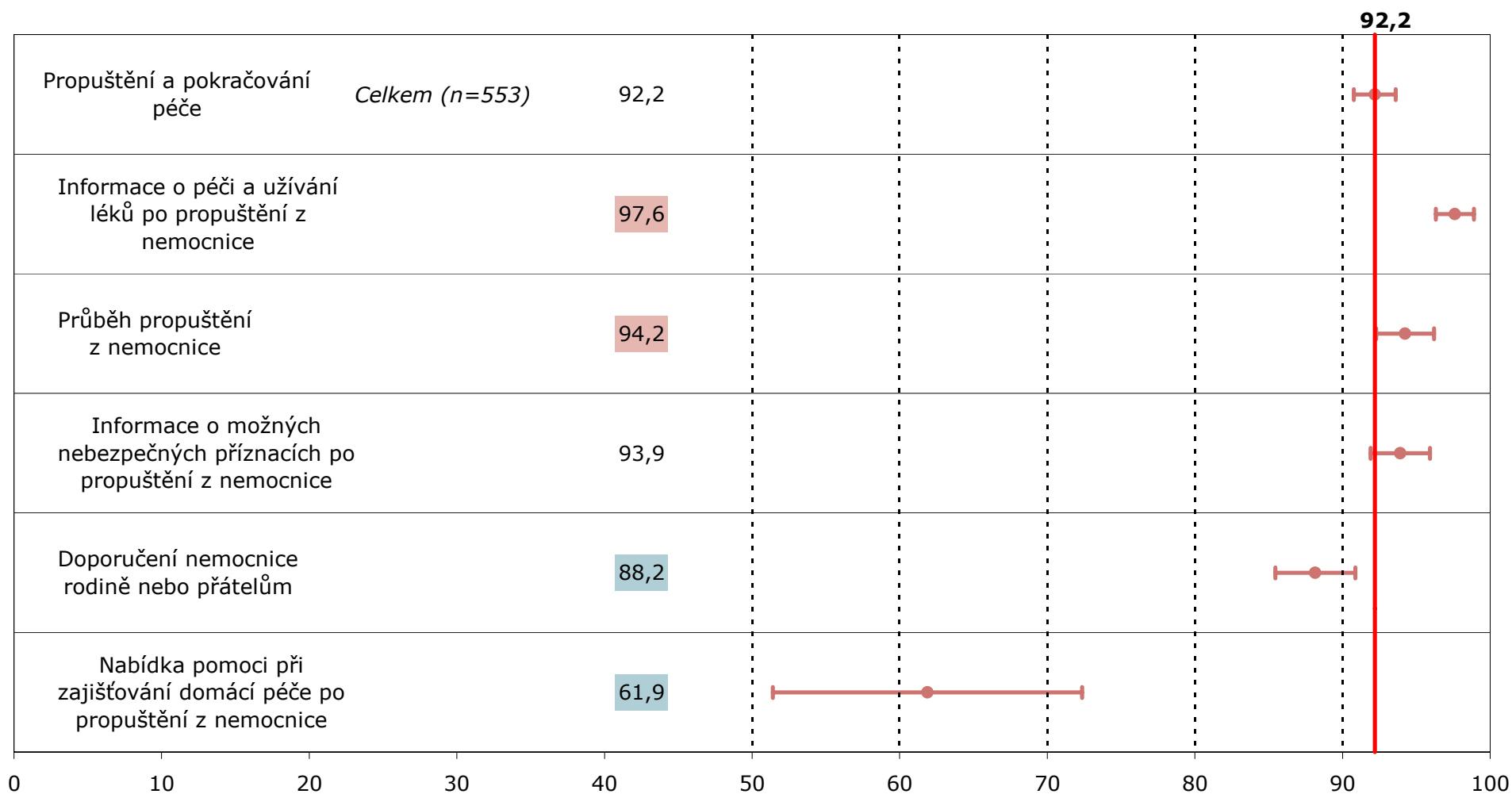
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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

Úrazová nem. v Brně: Propuštění a pokračování péče

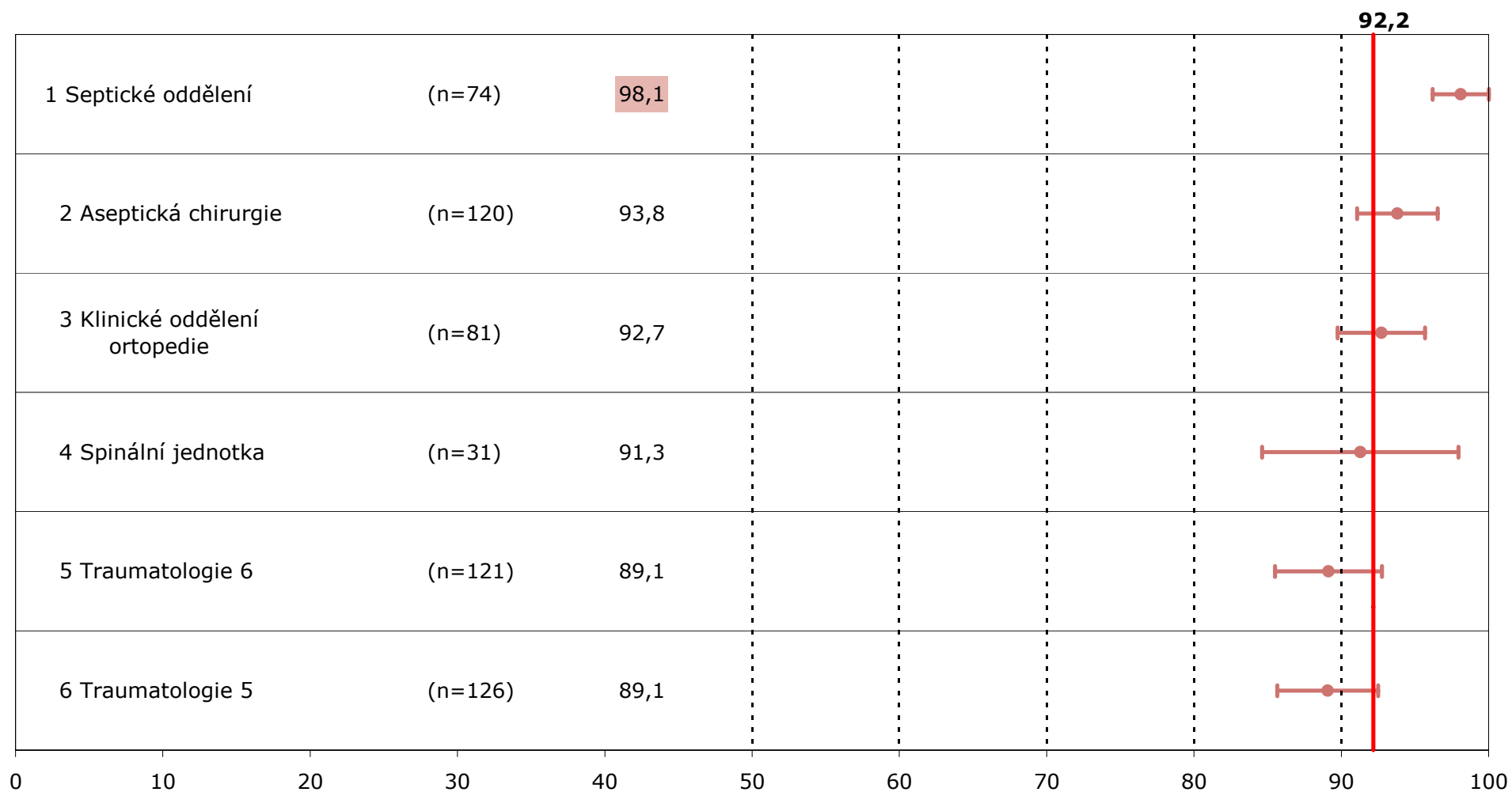
Základ: Všichni pacienti □



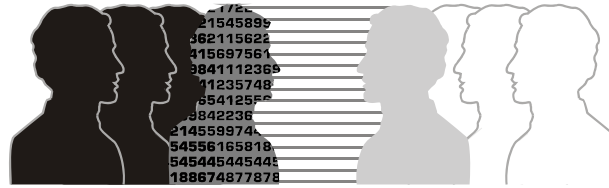
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích □



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

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
Aseptická chirurgie		+		-		-			
Traumatologie 5	-	-	-	-	-		-	-	-
Traumatologie 6	-	-				-			-
Septické oddělení	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Klinické oddělení ortopedie	+	-	+	+		+			
Spinální jednotka			-					+	

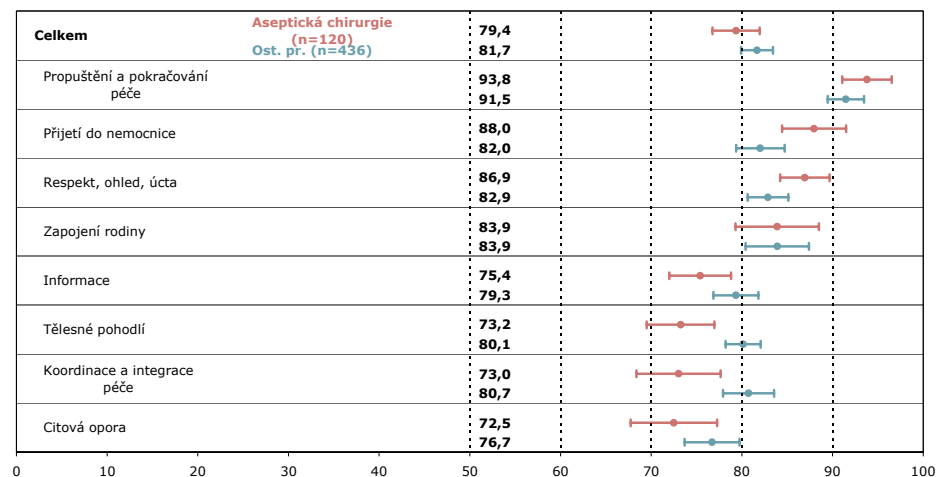
Poznámka: "+" statisticky průkazné příznivější hodnocení než průměr ostatních oddělení ($p < 0,05$)

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Úrazová nem. v Brně: Porovnání s ostatními pracovišti

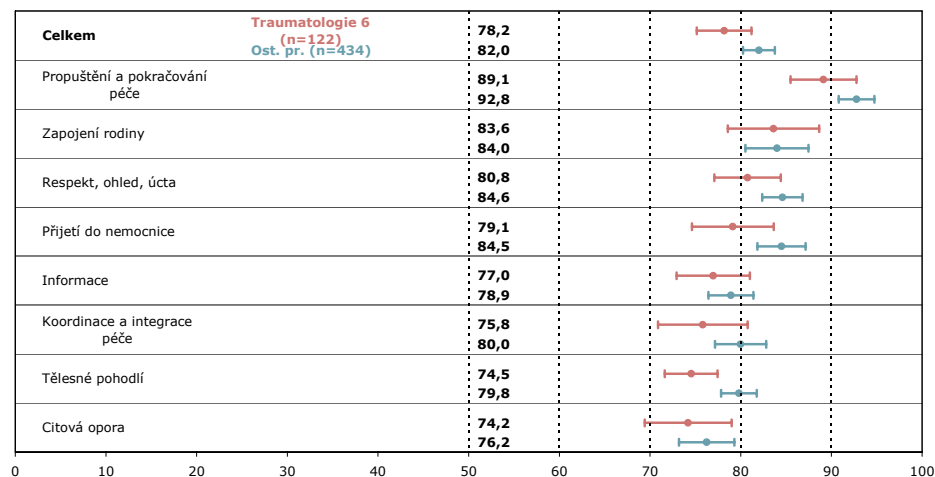
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Úrazová nem. v Brně: Porovnání s ostatními pracovišti

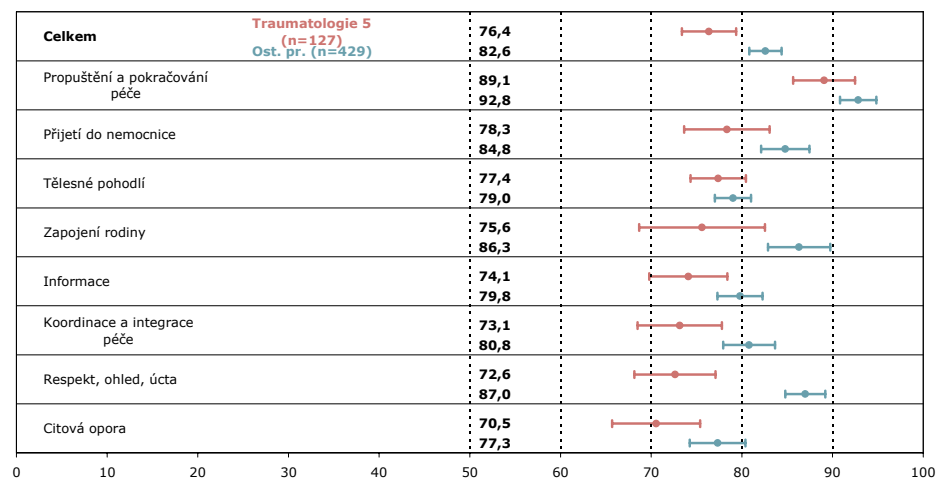
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Úrazová nem. v Brně: Porovnání s ostatními pracovišti

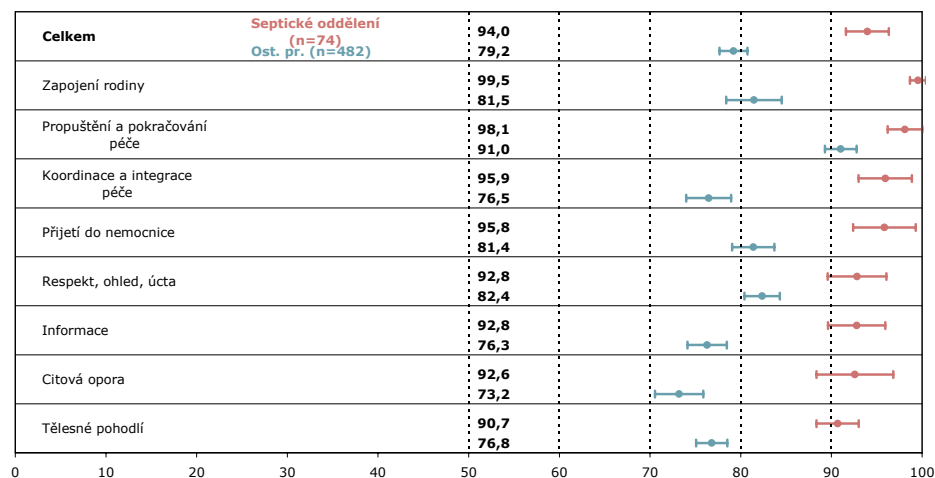
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Úrazová nem. v Brně: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

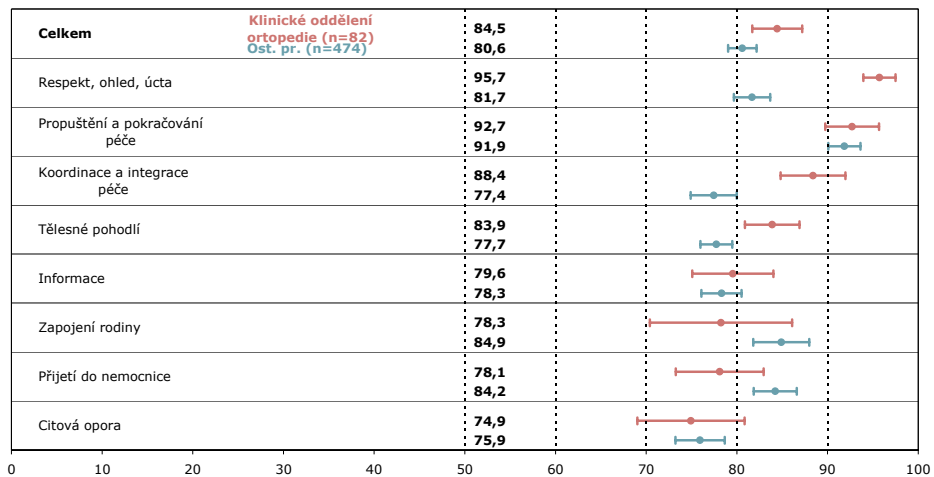


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

Úrazová nem. v Brně: Porovnání s ostatními pracovišti

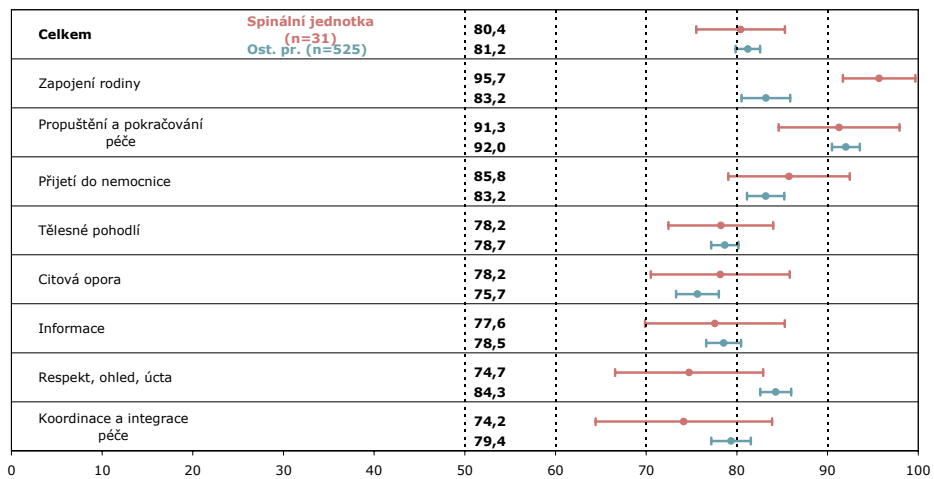
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



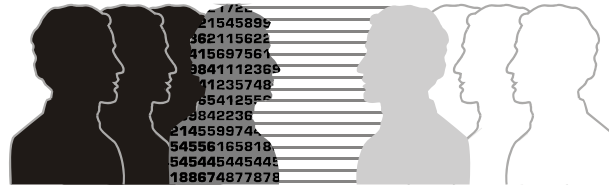
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



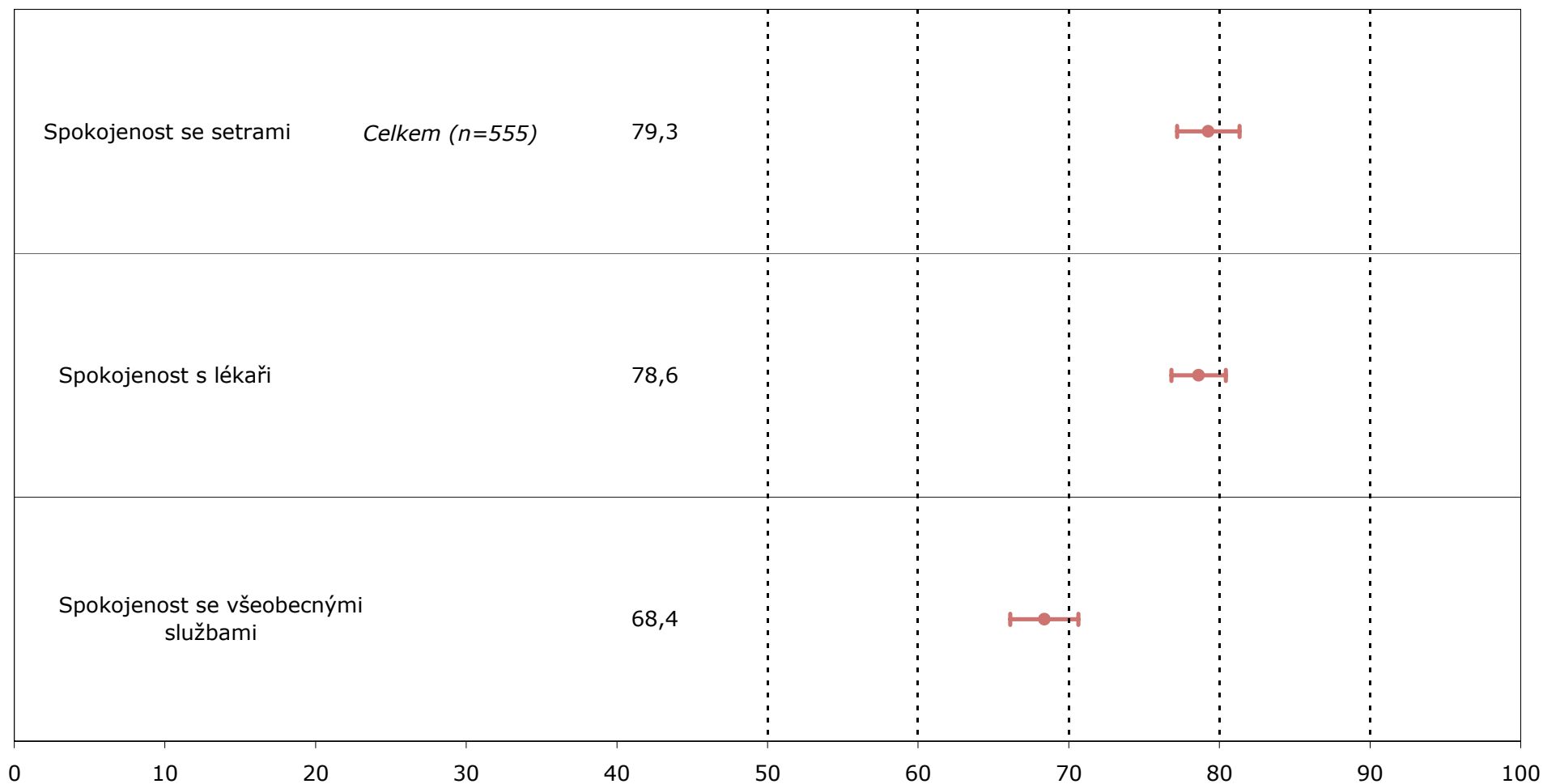
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Úrazová nem. v Brně: Spokojenost s personálem a všeob.

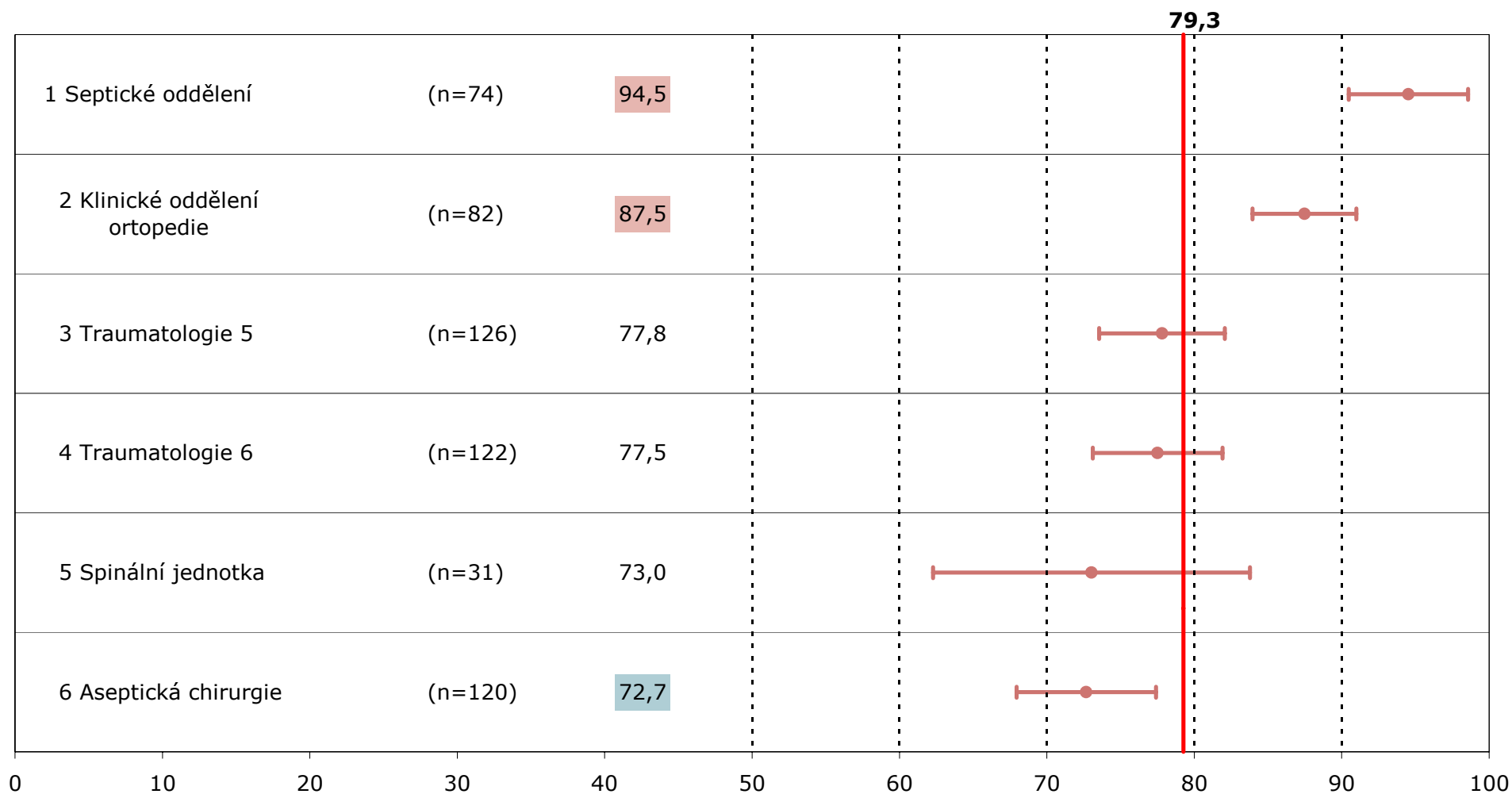
Základ: Všichni pacienti □



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

Úrazová nem. v Brně: Spokojenost se sestrami

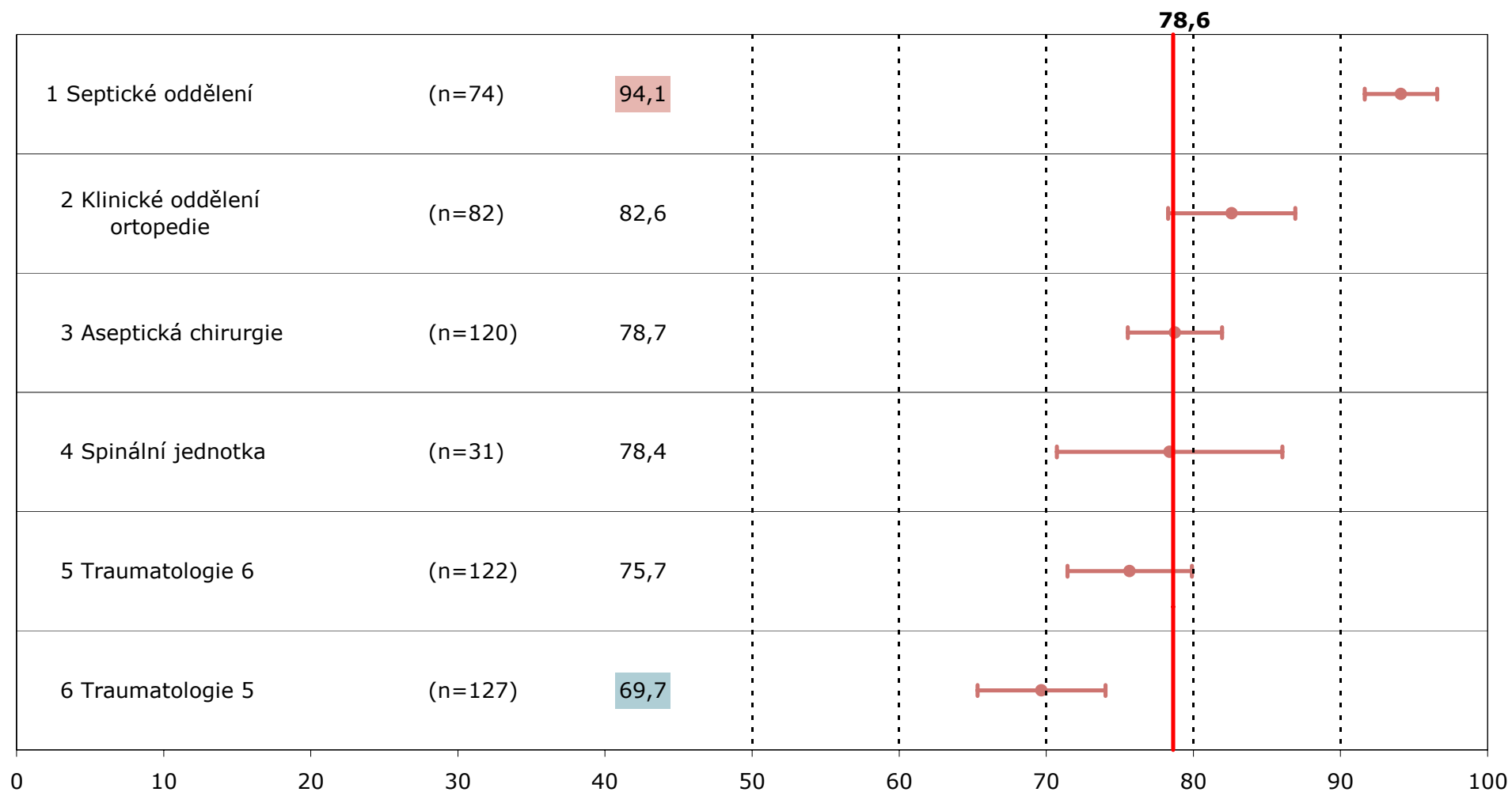
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Úrazová nem. v Brně: Spokojenost s lékaři

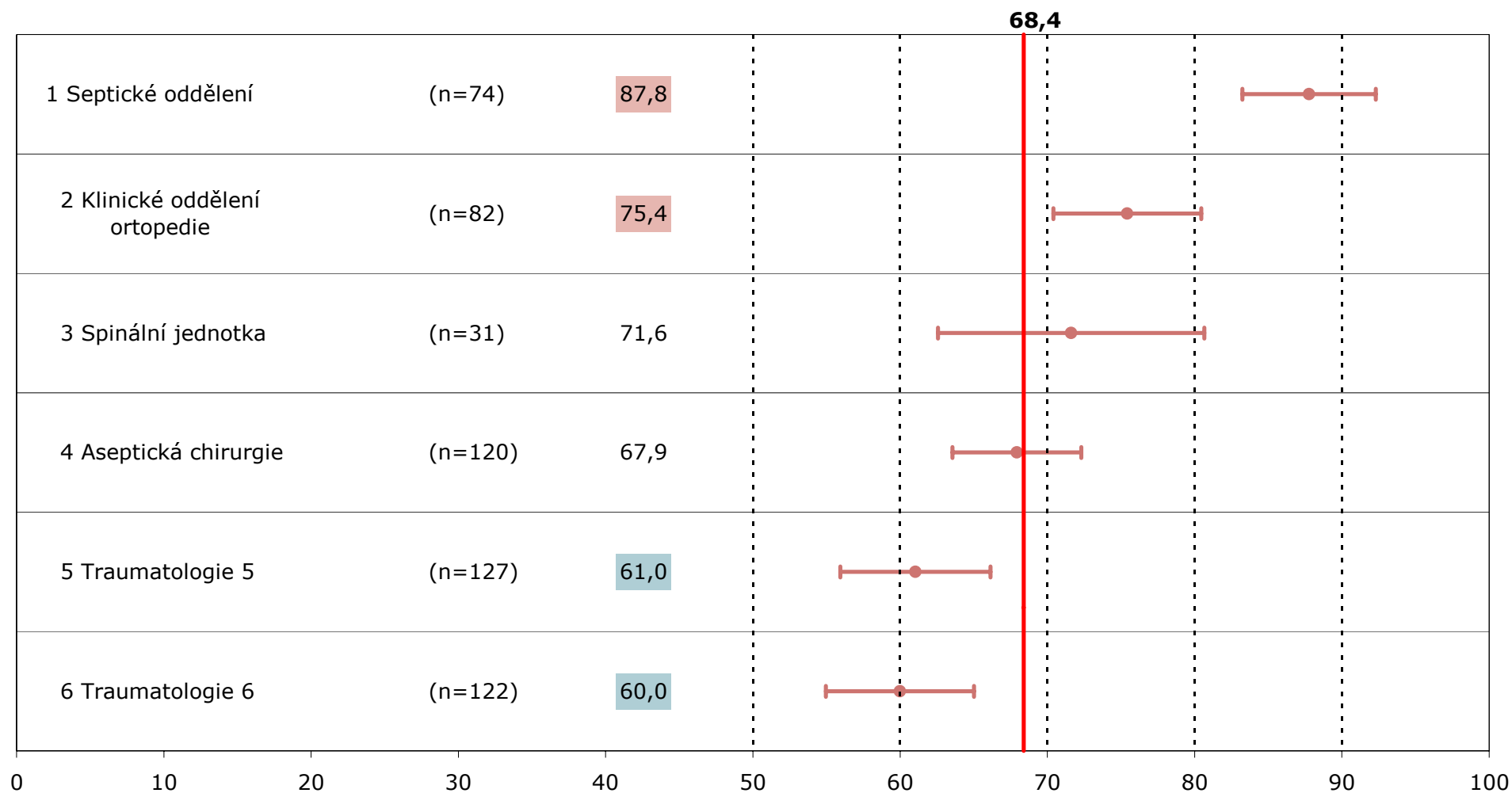
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



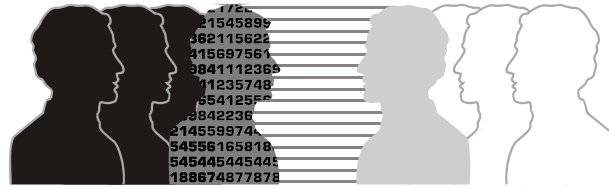
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Úrazová nem. v Brně: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotním u stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
Aseptická chirurgie	+			+				+
Traumatologie 5	-					-		-
Traumatologie 6	-	+		+		-		-
Septické oddělení	+					+	+	+
Klinické oddělení ortopedie	-	-		-			-	
Spinální jednotka								

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestřám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
Aseptická chirurgie		+	+		-		
Traumatologie 5	-	-	-	-	-	-	-
Traumatologie 6		-					-
Septické oddělení	+	+	+		+		+
Klinické oddělení ortopedie	+	+	+	+	+	+	+
Spinální jednotka	-		-	-			

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
Aseptická chirurgie	-		-		-	-	-	
Traumatologie 5	-			-	-			-
Traumatologie 6		-						-
Septické oddělení	+	+	+	+	+	+	+	+
Klinické oddělení ortopedie	+	+	+			+		+
Spinální jednotka								

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
Aseptická chirurgie		-	+	-			+
Traumatologie 5	-		-		-		-
Traumatologie 6			-	+	-		
Septické oddělení	+	+	+	+	+	+	+
Klinické oddělení ortopedie					+		-
Spinální jednotka							

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
Aseptická chirurgie	-	-	-	-	-		+				
Traumatologie 5			+			-				-	
Traumatologie 6	-			-		-			-	-	
Septické oddělení	+	+	+	+	+	+	-			+	
Klinické oddělení ortopedie	+					+	+				
Spinální jednotka											

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
Aseptická chirurgie			-	-		
Traumatologie 5	-	-				
Traumatologie 6						-
Septické oddělení	+	+	+	+		+
Klinické oddělení ortopedie			-			
Spinální jednotka		+			-	-

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Aseptická chirurgie				
Traumatologie 5	-		-	
Traumatologie 6			-	
Septické oddělení	+	+	+	+
Klinické oddělení ortopedie		-		
Spinální jednotka	+	+		

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
Aseptická chirurgie						
Traumatologie 5	-					-
Traumatologie 6	-					-
Septické oddělení	+	+			+	+
Klinické oddělení ortopedie		-				+
Spinální jednotka						

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



PŘIPOMÍNKY PACIENTŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

Poznámka:

Připomínky pacientů jsou doslovným přepisem poznámek uvedených v závěrečné otevřené otázce dotazníku a slouží pouze pro dokreslení výsledků. Jsou přepisovány bez úprav a korektur, takže mohou obsahovat stylistické i gramatické odchylky od pravidel českého pravopisu a věcné nepřesnosti.

Poznámky mohou obsahovat i osobní identifikaci personálu. Příloha slouží pro vnitřní potřebu zadavatele. Řešitel nedoporučuje zveřejňovat tuto část zprávy.

Připomínky

Aseptická chirurgie

Přeji panu Julínkovi, aby na vlastní kůži vyzkoušel profesionalitu zdejších lékařů a sester a byl donucen uznat, jak nesmyslné návrhy předkládá. Republikový současný problém - málo sester - mají moc práce a těžké práce na oddělení úrazů, kde samoobslužnost pacientů je často

Děkuji za výbornou péči sestřičkám, operujícímu lékaři. Naopak přednosta mě propuštění z nemocniční péče prodlužoval, ačkoliv se s mým zdravotním stavem neseznámil. Jinak jsem byla s péčí VELMI spokojena. (hodnocení nižšími známkami je díky chování p. p

Bylo by výborné zajistit více sprch na oddělení, popřípadě u pokojů mimo wc ještě sprchu. V rámci možností - oprav, přístavby. Děkuji Jinak - velice jsem spokojená.

Byla jsem velice ráda, že lékaři mezi sebou konzultovali můj zdravotní stav, nerozhodli se zbrkle, ale až po důkladném vyšetření. Děkuji

Vaří se tu chutné jídlo.

Díky všem

Vstřícnost a ochota; profesionalita!

Děkuji všem lékařům i sestřičkám za velkou péči a milé chování ke mně. Byla jsem velice spokojená i s tímto pocitem odcházím domů. Všem velký dík spokojená pacientka Hana Skotáková

Profesionální přístup personálu mohu hodnotit velmi kladně.

Výborná pooperační péče na JIP

Úrazovka dostala své pověsti ochotně vzít pacienty. Lékařská péče a zákroky pokládám za nejlepší v Brně a celému kraji. Byl bych rad, aby teď město Brno, jako správce nemocnice také zde dal větší finance na zlepšení nemocnice.

Klinické oddělení ortopedie

s léčbou, operací, lékaři a zdrav.personálem jsem byla maximálně spokojená, budu moc ráda když mi v této nemocnici provedou i tep pravého kolena

výborná nemocnice, nerušit

výborná nemocnice, děkuji

výborná nemocnice

nejlepší nemocnice v Brně

celkově-nemocnice by potřebovala velkou finanční dotaci, aby péče, kterou tady dávají pacientům byla zúročena prostředím, které by pro tento obor byl žádoucí, personál se snaží, ale mnoho věcí bohužel by potřebovalo vylepšit (opět otázka financí), fandím

už jsem ležela i v zahraničí, ale péče jako tady v UN jsem nikde neražila, je to zde naprosto profesionální, my brňané máme být na co hrdí

myslím si že na JIP je televize nevhodná, po operaci je vhodnější klid

již při prvním jednání a konzultaci o mém zdravotním stavu s panem primářem Tomášem Pírekem mi bylo jasné že budu v těch pravých rukou zdravotnického personálu oddělení č.9, rozhovory o mém stavu byly s lékaři vždy na úrovni a konstruktivní, péče zdravotn

úrazovou nemocnici Brno považuji za nejlepší špitál, p. Julínkovi bych doporučil ať opustí zdravotnictví i jeho mluvčí a to nejvíce prospěje nemocným

hlavně nerušit úrazovku, ležela jsem i v jiných nemocnicích i v cizině, zde je přístup a léčba nejlepší, vůbec nevím kam mě povevou až si přistě zlomím nohu a úrazovka nebude

rozhodně nerušit nemocnici, výborná úroveň péče, vysoká profesionalita, krásné a klidné prostředí

Připomínky

Klinické oddělení ortopedie - pokračování

Po dvou úspěšných operacích mne stresuje obava o další osudy UN Brno. Velmi bychom si přáli zachovat ji jako dokonalé profesionálně vedené zdrav. zařízení s výborným týmem odborníků.

S průběhem operace jsem byla velmi spokojena lékaři a zdravotním personálem byli vynikající. Operovaná jsem zde byla již po čtvrté a kdyby byl nutně další velmi ráda bych se vracela zpět do úrazové nemocnice Brno. Podrazilová, Zahradní 746 Velké Bílovice 6

Uroveň péče na nejvyšší úrovni! Nechapu důvod zrušení nemocnice - ležela jsem na neurologii a chirurg. u Bohunicích péče hrozna!! Nevím co Julínek na Bohunicích vidí!!

Spinální jednotka

všem zaměstnancům moc děkuji za perfektní péči

okamžitě po urazu jsem veděl, že mám poškozenou páteř a raději jsem riskoval cestu 40 km do Brna (z Kunštátu) než do 10 km vzdálených Boskovic, o příjezdu jsme informovali telefonicky a už jsme byli očekáváni, do 20 minut jsem byl na JIP, děkuji všem léka

Traumatologie 5

Můj pobyt zde trval jen 4 dny proto nemůže být moje hodnocení úplné. Ale byla jsem velmi spokojená.

Byla jsem zde pouze 4 dny a proto moje hodnocení je částečné. Byla jsem velmi spokojena.

Určitě velmi spokojena a přeju hodně dalších úspěchů. Renata Machová

Sestry byli velmi ochotné a cítili se mnou byli tolerantní a velmi ochotné Sdíleli se mnou moje problémy s ošetřujícím lékařem to bylo horší ani jsem ho neznala nepředstavil se a znala jsem ho jen s rani vizity a převazu Važim si doc Paši je lidsky a vše vy

Prál bych si, aby úrazová nemocnice Brno byla dále v plném sortimentu lékařských služeb zachována. Z důvodu své polohy- dostupnosti a špičkového lékařského personálu.

Vše v pořádku poděkování lékařům a celému personálu

Mohl by se na pokojích prodávat denní tisk, časopisy atd.

Bylo to zde dobré až na to jídlo. Hlavně obědy a večere, ale to není rozhodující, hlavní byla péče a ta byla výborná. A v dnešní době by mohla být na každém pokoji tv.

Na tomto odd. jsem ošetřena opakovaně, vždy na 100%.Moc děkuji všem Helena Tydlerová

Jsem velmi spokojen a doporučím každému

Velice kladně hodnotím profesionální přístup všech zaměstnanců a zdrav.personálu, jen jsem občas postrádal lidský přístup některých ošetřujících sester(mohl bych být konkrétní) Na druhou stranu uznávám, že jsme jen lidi a ne každý má vždy svůj den

Chci moc poděkovat sestřím, panu doktorovi, panu profesorovi a sanitáři, kteří sloužili 7.11.08 na pohotovosti ve večerních hodinách.jejich přístup byl profesionální a hlavně lidský. Bohužel neznám jejich jména. Děkuji Podpis

pacienti by si zasloužili lepší matrace a polštáře

porovnání se nabízí s Masarykovým onkologickým ústavem v Brně, kde jsem byla pacientkou a kde se mě dostávalo nadprůměrné péče.Je zde zacházeno s pacientem velmi dobře, ošetřující lékař i personál s plným nasazením se pacienta ujal.Profesionální a přátel

opravdu jsem velmi spokojen, chtěla bych vyzvednout profesionální jednání zdrav sestry, stan, s Chloupkové- příkladný osobní přístup k po operačním stavu si nemůže pacient dojit koupit tisk. Bylo by dobré kdyby byla rozvážka tisku po pokojích

Připomínky

Traumatologie 5 - pokračování

velmi mě překvapil skvěle sehraný personál a chutná strava

byl jsem přijat do UN po 5 dnech otresné nepečce ve FN Bohunice na neurol odd. Zde mne teprve začali léčit a pomohli mi

Traumatologie 6

k nemocnici nemám výhrady, ale nevím kdo sestavil tenhle dotazník, větší blábol jsem neviděl

pobyt zde byl od počátku příjemný personál výborný, v takovém prostředí člověk rychle se uzdraví, děkuji touto cestou celému oddělení za všestrannou péči

zlepšit čistotu toalet, lepší použití i někdy na utišení jinak velmi dobré

zásadně bych tuto nemocnici nerušil, stojím za lékaři a ostatním personálem a podporuji je ve stávce, děkuji za vaši péči

celému personálu vřelé díky

ze zdravotním zařízením jsem velmi spokojen, neboť mi poskytl dokonalou péči

všechno vcelku OK jen komunikace s lékaři byla velice v rychlém tempu

byl jsem zde jen krátkou dobu (3 dny)

byl jsem spokojen

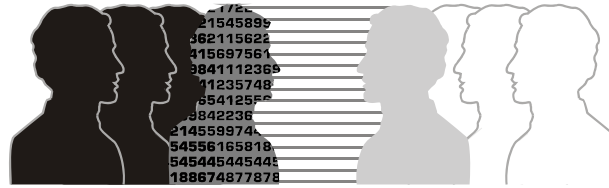
jste suprová nemocnice od pana profesora až po paní uklízečku

mohli by být delší župany alespoň co se týče délky rukávů, asi firma co je vyrábí nepčítá že se sperou

se vším jsem spokojen, není důvodem zařízení rušit, tradice, odborníci a celková úroveň vysoká, doporučím dalším, Otoupalík Karel, Popůvky

mohly by být větší postele a pohodlnější polštáře

Daleko kantýna; ve sprše není oddělen prostor pro převlékání a pro sprchování - bylo zde mokro; cinkot talířů již v 5:40



ZÁKLADNÍ FREKVENCE

Základní frekvence

		N	%
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	10	1,8%
	Neplánovaně, jako akutní případ	270	48,5%
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	266	47,8%
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	10	1,9%
Total		556	100,0%

		N	%
Jak dlouho jste čkal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	8	3,1%
	Nečekala(a) jsem	32	12,0%
	2-3 dny	13	4,7%
	Do jednoho týdne	46	17,4%
	Do jednoho měsíce	65	24,6%
	Do půl roku	86	32,2%
	Do roka	10	3,6%
	Více než dva roky	1	0,3%
Nevím	6	2,2%	
Total		266	100,0%

		N	%
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	6	2,3%
	Ne	238	89,6%
	Ano, jednou	21	7,8%
	Ano, 2-3x	1	0,3%
	Nevím	6	2,2%
Total		266	100,0%

		N	%
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	5	1,9%
	Příliš dlouhá	10	3,9%
	Tak akorát	177	66,5%
	Průběžně	64	24,3%
	Nevím	9	3,4%
Total		266	100,0%

		N	%
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	10	3,9%
	Ano	23	8,8%
	Ne	232	87,4%
Total		266	100,0%

		N	%
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	5	0,9%
	Velmi dobře a profesionálně	466	83,7%
	Průměrně	70	12,6%
	Velmi špatně	3	0,5%
	Nevzpomínám si	13	2,3%
	Total		556

		N	%
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	4	0,8%
	Ano	447	80,4%
	Ano, v omezené míře	91	16,3%
	Ne, ačkoli jsem je žádal(a)	4	0,8%
	Ne, nežádal(a) jsem informace	9	1,7%
Total		556	100,0%

		N	%
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čkal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	3	0,6%
	Do 15 minut	278	50,0%
	Méně než 1 hodinu	180	32,3%
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny	57	10,2%
	Dvě a více hodin	14	2,5%
	Nepamatuji si	24	4,4%
Total		556	100,0%

		N	%
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	21	3,7%
	1=nejlepší známka	389	70,0%
	2	126	22,6%
	3	20	3,6%
Total		556	100,0%

		N	%
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	4	0,7%
	Ne	416	74,8%
	Ano, hluk ostatních pacientů	97	17,5%
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	7	1,2%
	Ano, hluk zvenčí	32	5,7%
Total		556	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	3	0,5%
	Velmi spokojen(a)	453	81,5%
	Spíše spokojena(a)	100	18,0%
Total		556	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	3	0,5%
	Velmi spokojen(a)	365	65,6%
	Spíše spokojena(a)	172	30,9%
	Spíše nespokojena(a)	11	2,0%
	Velmi nespokojena(a)	1	0,2%
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	4	0,8%
Total		556	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	3	0,6%
	Ano	423	76,0%
	Spíše ano	112	20,2%
	Spíše ne	9	1,7%
	Ne	7	1,2%
	Nevím	2	0,3%
Total		556	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	2	0,3%
	Ano	339	61,0%
	Spíše ano	125	22,6%
	Spíše ne	56	10,0%
	Ne	31	5,5%
	Nevím	3	0,6%
	Total		556

		N	%
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	2	0,3%
	Ano	429	77,2%
	Spíše ano	84	15,0%
	Spíše ne	20	3,7%
	Ne	12	2,1%
	Nevím	10	1,7%
	Total		556

		N	%
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	5	0,8%
	Velmi dobrá	236	42,5%
	Spíše dobrá	256	46,0%
	Spíše špatná	40	7,2%
	Velmi špatná	7	1,3%
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	11	2,1%
	Total		556

		N	%
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	4	0,7%
	Ano	183	32,9%
	Ne	355	63,8%
	Nevím	14	2,6%
Total		556	100,0%

		N	%
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	7	1,3%
	Příliš mnoho	74	13,3%
	Průměrně	443	79,7%
	Příliš málo	21	3,9%
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	11	1,9%
	Total		556

		N	%
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	3	0,6%
	Ano	530	95,4%
	Ne	14	2,6%
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	8	1,4%
	Total		556

		N	%
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	6	1,1%
	Velmi spokojen(a)	269	48,4%
	Spíše spokojena(a)	228	41,0%
	Spíše nespokojena(a)	24	4,3%
	Nevím	29	5,2%
	Total		556

		N	%
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	4	0,7%
	Ano	2	0,3%
	Ne	549	98,7%
	Nevím	1	0,2%
	Total		556

		N	%
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	5	0,8%
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	421	75,7%
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	81	14,5%
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	50	8,9%
	Total		556

		N	%
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	10	1,7%
	Ano	518	93,1%
	Ne	29	5,2%
	Total		556

Základní frekvence

		N	%
Jak byste hodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	16	2,8%
	Velmi dobrý	332	59,7%
	Dobry	204	36,7%
	Nepříliš dobrý	3	0,6%
	Spatný	1	0,2%
Total		556	100,0%

		N	%
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	5	0,8%
	Vždy	352	63,4%
	Většinou	173	31,0%
	Občas	10	1,8%
	Neptal(a) jsem se	17	3,0%
Total		556	100,0%

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	7	1,3%
	Vždy	332	59,7%
	Většinou	173	31,0%
	Občas	8	1,4%
	Neměla jsem strach ani obavy	92	16,5%
Total		556	100,0%

		N	%
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	17	3,0%
	Často	12	2,2%
	Občas	37	6,7%
	Nidky	490	88,2%
	Total		556

		N	%
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	17	3,0%
	Ano	502	90,2%
	Ne	38	6,8%
	Total		556

		N	%
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	6	1,0%
	Vždy	410	73,8%
	Většinou	121	21,8%
	Občas	8	1,4%
	Nidky	1	0,1%
	Neptal(a) jsem se	11	1,9%
Total		556	100,0%

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	8	1,4%
	Vždy	369	66,4%
	Většinou	89	15,9%
	Občas	4	0,8%
	Nidky	1	0,2%
	Neměla jsem strach ani obavy	85	15,3%
Total		556	100,0%

		N	%
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	16	3,0%
	Často	13	2,3%
	Občas	21	3,8%
	Nidky	506	91,0%
	Total		556

		N	%
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	4	0,8%
	Určitě ano	435	78,2%
	Většinou ano	117	21,0%
	Total		556

		N	%
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	11	2,0%
	Často	8	1,4%
	Občas	45	8,2%
	Nidky	492	88,4%
	Total		556

		N	%
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	3	0,5%
	Určitě ano	423	76,1%
	Spíše ano	115	20,6%
	Spíše ne	7	1,2%
	Nevim	9	1,5%
	Total		556

		N	%
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	5	0,9%
	Ano	107	19,3%
	Ne	346	62,2%
	Nevim	98	17,7%
	Total		556

Základní frekvence

	N	%
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?		
Neuvedeno	5	0,8%
Ano	419	75,4%
Ne	23	4,1%
Nevím	110	19,7%
Total	556	100,0%

	N	%
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?		
Neuvedeno	10	1,8%
Vždy	370	66,5%
Občas	144	25,9%
Nidky	19	3,4%
Lékař se mnou nehovořil	13	2,4%
Total	556	100,0%

	N	%
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?		
Neuvedeno	7	1,2%
Vždy	424	76,2%
Občas	120	21,6%
Nidky	5	1,0%
Total	556	100,0%

	N	%
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?		
Neuvedeno	5	0,8%
Velmi spokojen(a)	425	76,4%
Spíše spokojena(a)	105	18,8%
Spíše nespokojena(a)	2	0,3%
Nepotřeboval(a) jsem pomoc	21	3,7%
Total	556	100,0%

	N	%
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?		
Neuvedeno	5	0,8%
Ano	445	80,0%
Ne	51	9,2%
Nevím	56	10,0%
Total	556	100,0%

	N	%
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?		
Neuvedeno	9	1,6%
Často se stalo, že termín nebyl dodržen	9	1,5%
Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	17	3,1%
Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	72	12,9%
Termíny byly vždy dodrženy	423	76,0%
Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	20	3,6%
O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	7	1,2%
Total	556	100,0%

	N	%
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:		
Neuvedeno	10	1,8%
Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	8	1,4%
Dostával(a) jsem optimální množství léků	464	83,5%
Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	6	1,0%
Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	45	8,2%
Nevím	23	4,1%
Total	556	100,0%

	N	%
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?		
Neuvedeno	12	2,1%
Ne	513	92,2%
Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	13	2,4%
Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	3	0,6%
Ano, čekal(a) jsem na sanitku	11	1,9%
Ano, z jiného důvodu	4	0,8%
Total	556	100,0%

	N	%
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?		
Neuvedeno	12	2,2%
Jasně a srozumitelně	531	95,5%
Málo srozumitelně	11	2,0%
Nevysvětlili vůbec	2	0,3%
Total	556	100,0%

	N	%
Rekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?		
Neuvedeno	17	3,0%
Jasně a srozumitelně	506	91,1%
Málo srozumitelně	15	2,8%
Neřekl vůbec	17	3,1%
Total	556	100,0%

	N	%
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?		
Neuvedeno	21	3,8%
Jasně a srozumitelně	260	46,8%
Málo srozumitelně	5	0,9%
Nevysvětlili vůbec	18	3,2%
Moji blízcí nebyli přítomní při mém propouštění	252	45,4%
Total	556	100,0%

	N	%
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?		
Neuvedeno	22	3,9%
Ano	52	9,3%
Ne	32	5,7%
Můj zdravotní stav to nevyžadoval	451	81,1%
Total	556	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	5	1,0%
	Určitě ano	483	86,8%
	Spíše ano	66	11,9%
	Spíše ne	2	0,3%
Total		556	100,0%

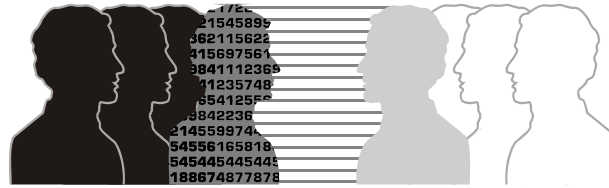
		N	%
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	10	1,7%
	Vyjimečně velká	290	52,2%
	Velká	253	45,6%
	Malá	3	0,5%
Total		556	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	26	4,8%
	Velmi spokojen(a)	350	63,0%
	Spíše spokojena(a)	172	31,0%
	Spíše nespokojena(a)	3	0,6%
	Zcela nespokojena(a)	4	0,7%
Total		556	100,0%

		N	%
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	5	0,9%
	Výborná	408	73,4%
	Velmi dobrá	127	22,9%
	Dobrá	15	2,7%
Total		556	100,0%

		N	%
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	10	1,8%
	Lepší	516	92,8%
	Stejný	25	4,5%
	Horší	5	0,9%
Total		556	100,0%

		N	%
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	8	1,4%
	Určitě ano	483	87,0%
	Spíše ano	61	11,0%
	Spíše ne	4	0,7%
Total		556	100,0%



ÚSTAV PRO PÉČI O MATKU A DÍTĚ

Ústav pro péči o matku a dítě: Shrnutí výsledků

Struktura vzorku

- Vzorek pacientů je zastoupen pouze ženami. Z hlediska věku převažují pacienti ve věku 31-50 let (53 %). Z hlediska vzdělání mají v souboru značnou převahu ženy s maturitou a vysokoškolským vzděláním.
- Plánované přijetí výrazně převažuje nad urgentním příjmem. Čekací doba na přijetí do nemocnice je krátká.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Ústavu pro péči o matku a dítě dosahuje standardní úrovně. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 78,3 % a intervalem spolehlivosti dosahuje hodnoty standardu, který činí 80 %.** V rámci oboru gynekologie dosahuje mírně nadprůměrného výsledku, v rámci oboru porodnictví – průměrné hodnoty v porovnání s ostatními hodnocenými porodnickými odděleními.
- Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti těchto oddělení: P3 – Rizikové těhotenství a G3 – Gynekologie, lůžka.

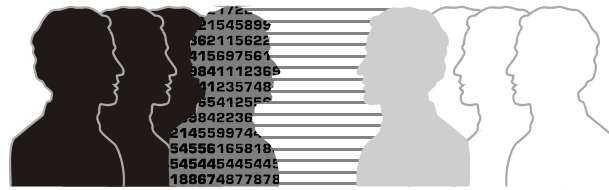
Spokojenost v jednotlivých dimenzích

- **U 4 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.**
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s tělesným pohodlím a citovou oporou.
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejvíce přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - Pády z lůžka
 - Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
 - Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
 - Tišení bolesti
 - Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice
- K faktorům sytícím jednotlivé dimenze kvality péče, které **nejméně přispívají** k celkové spokojenosti pacientů, patří:
 - Kvalita jídla
 - Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice
 - Doba ranního buzení
 - Čistota toalet a sprch
 - Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)

Spokojenost s personálem a všeobecnými službami

- Celková průměrná spokojenost se **sestrami** činí 78 %, s **lékaři** 74 % a se **všeobecnými službami** 67 %.



OBEČNÉ

Parametry projektu

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 370
- Termín dotazování: listopad 2008
- Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Návratnost dotazníků

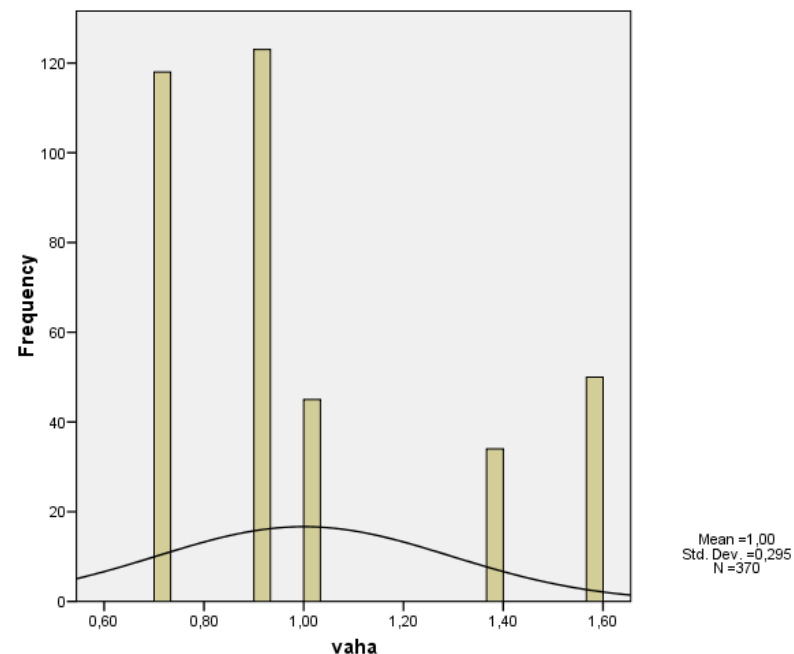
- Počet hospitalizovaných pacientů: 666
- Počet nezařazených pacientů: 7
- Počet validních dotazníků: 370
- **Návratnost: 56 %**

Sběr na jednotlivých pracovištích

- Počet pracovišť: 6
- Počet pracovišť s $n < 20$: 0
- Počet pracovišť nevstupujících do zpracování: 3
 - P1 – Šestinedělí
 - P2 – Šestinedělí
 - P4 – Šestinedělí

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,7 – 1,6
- Rozložení vah ukazuje tento histogram:



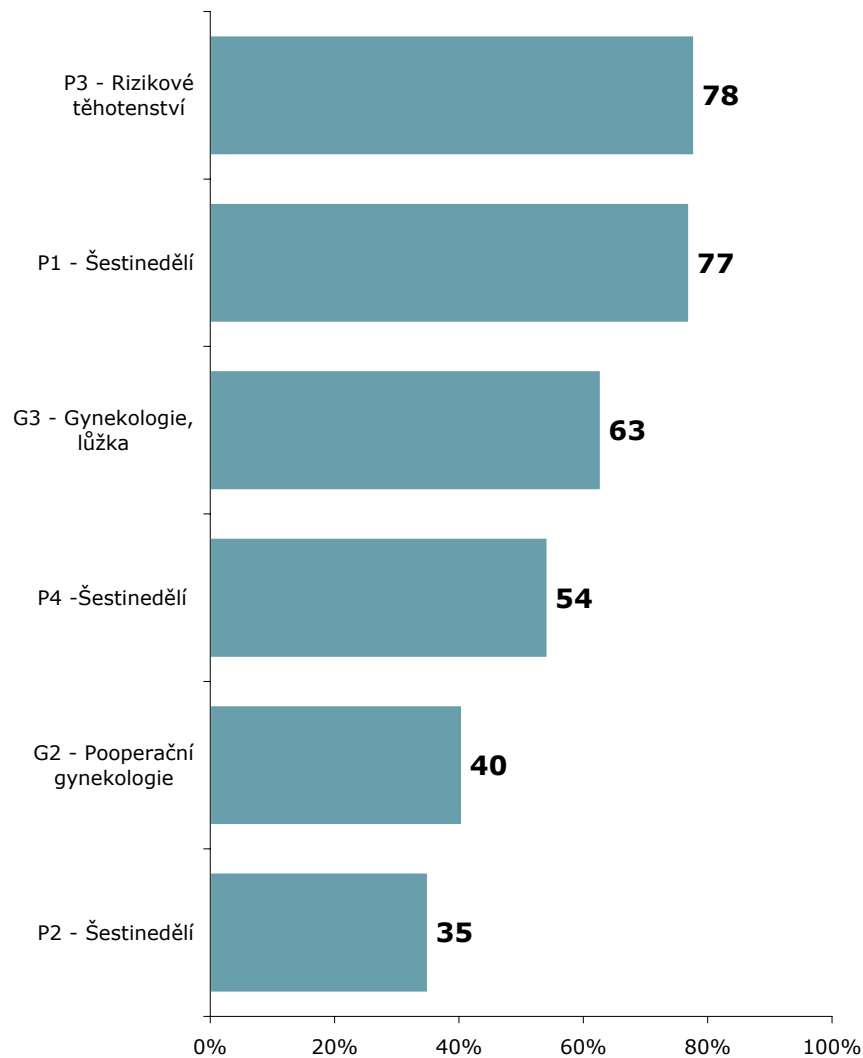
Vyplňování dotazníků

- 99 % pacientů vyplňovalo dotazník samostatně bez rady a pomoci třetí osoby. 1 % požádalo o vysvětlení personál.

Návratnost dotazníků

Návratnost dotazníků

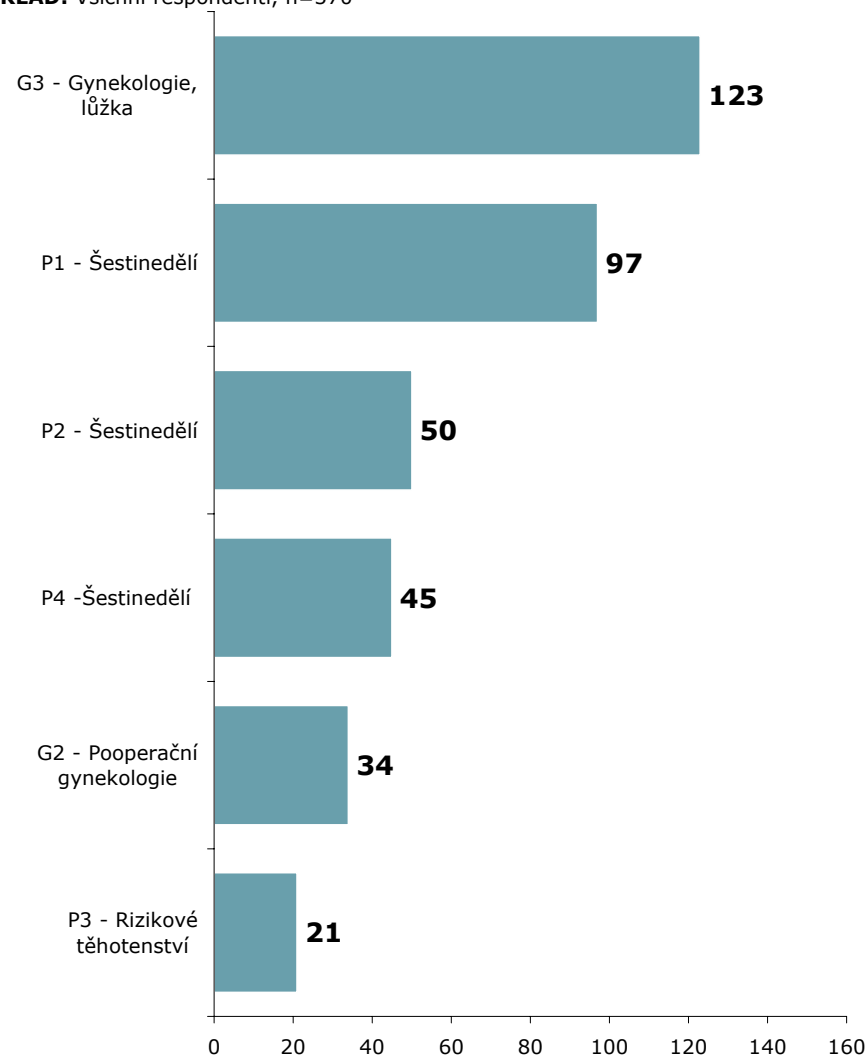
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=370

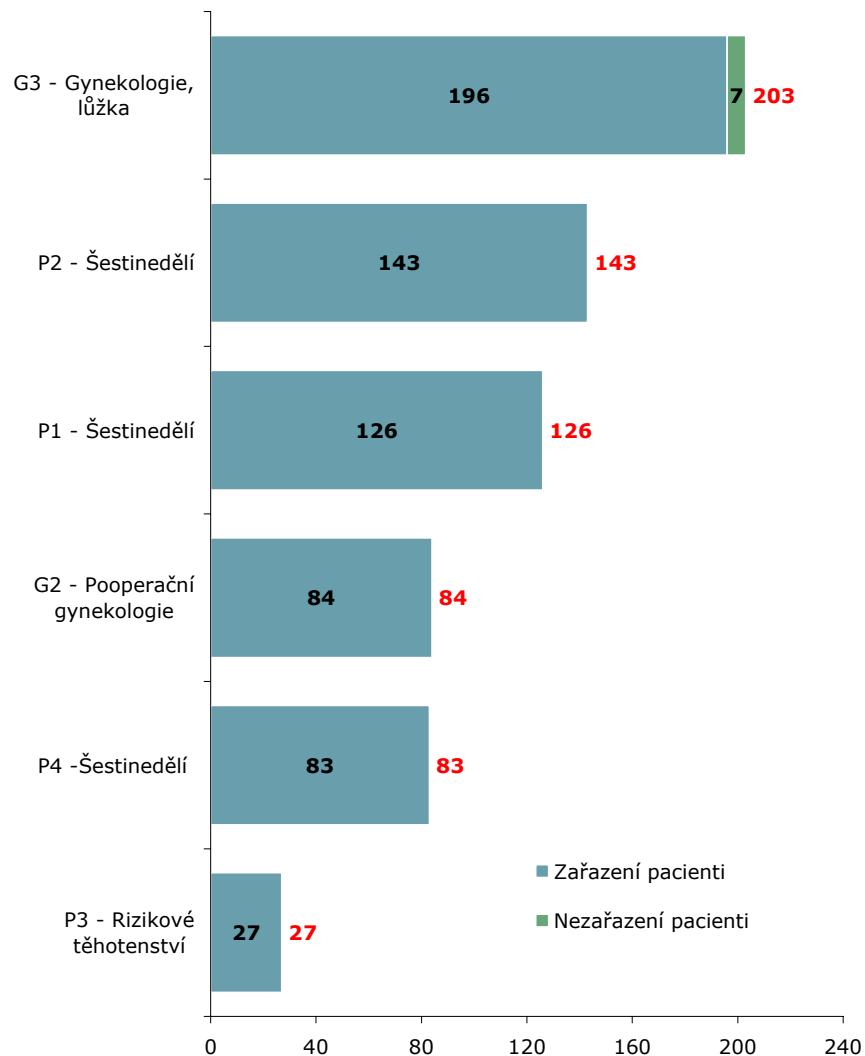


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Návratnost dotazníků

Počty propuštěných pacientů

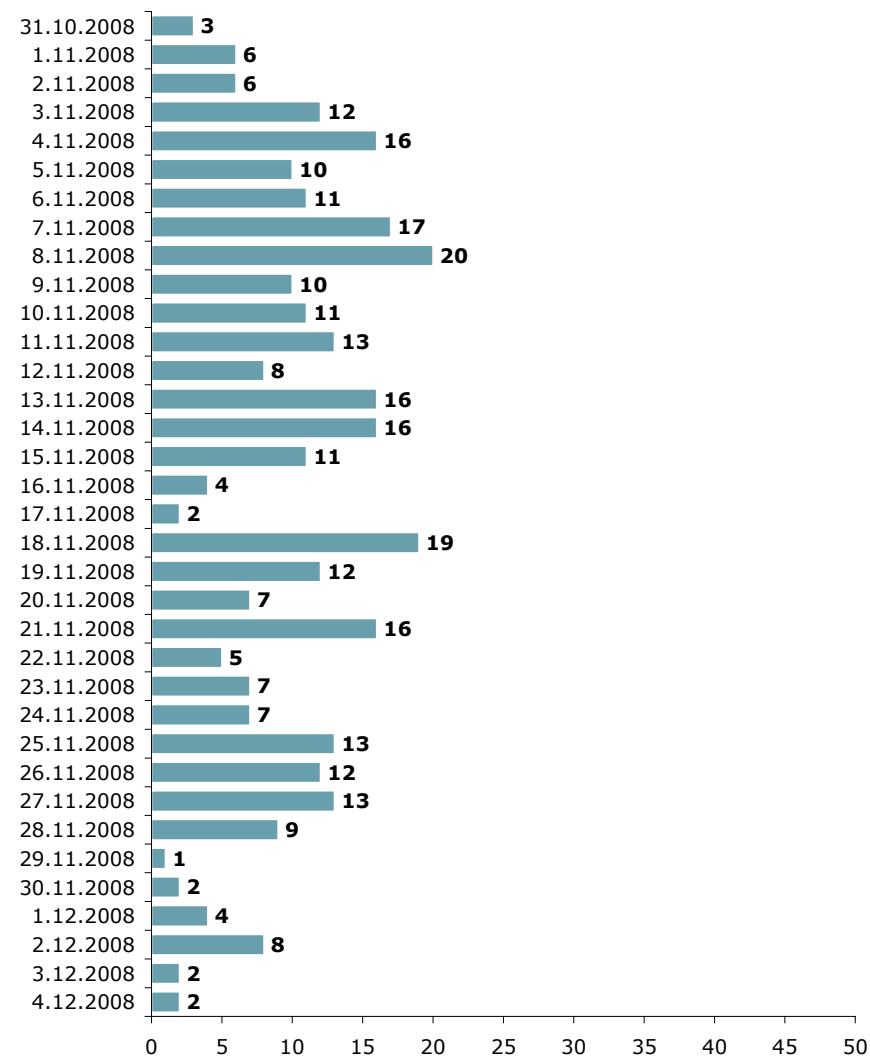
ZÁKLAD: Všichni pacienti



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

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=370

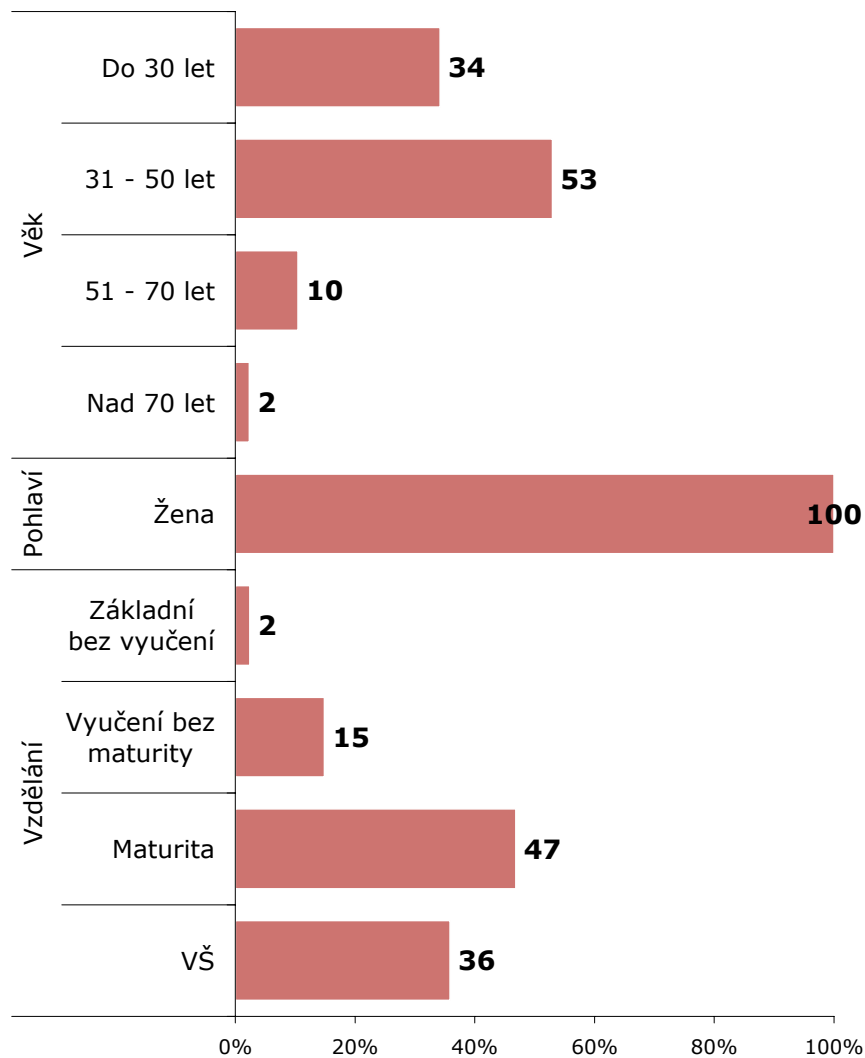


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Struktura pacientů, přijetí do zdravotnického zařízení

Demografická struktura pacientů

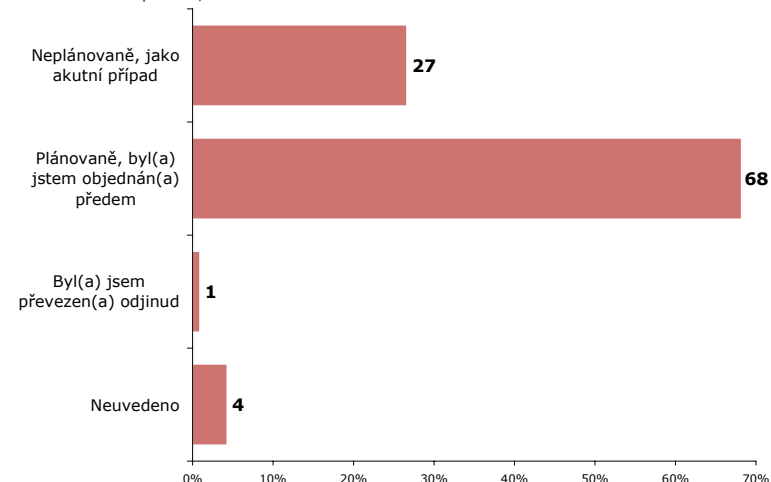
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=370



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

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

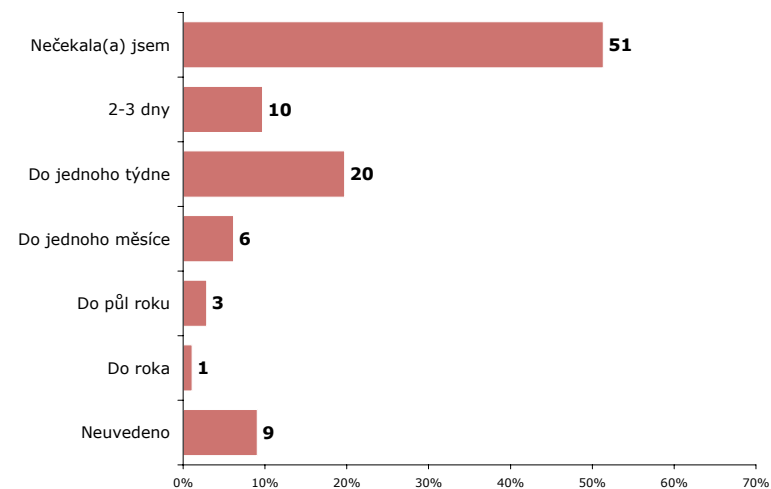
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=370



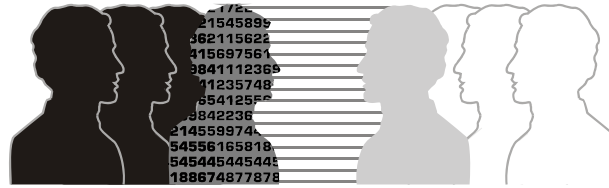
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován, n=241



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



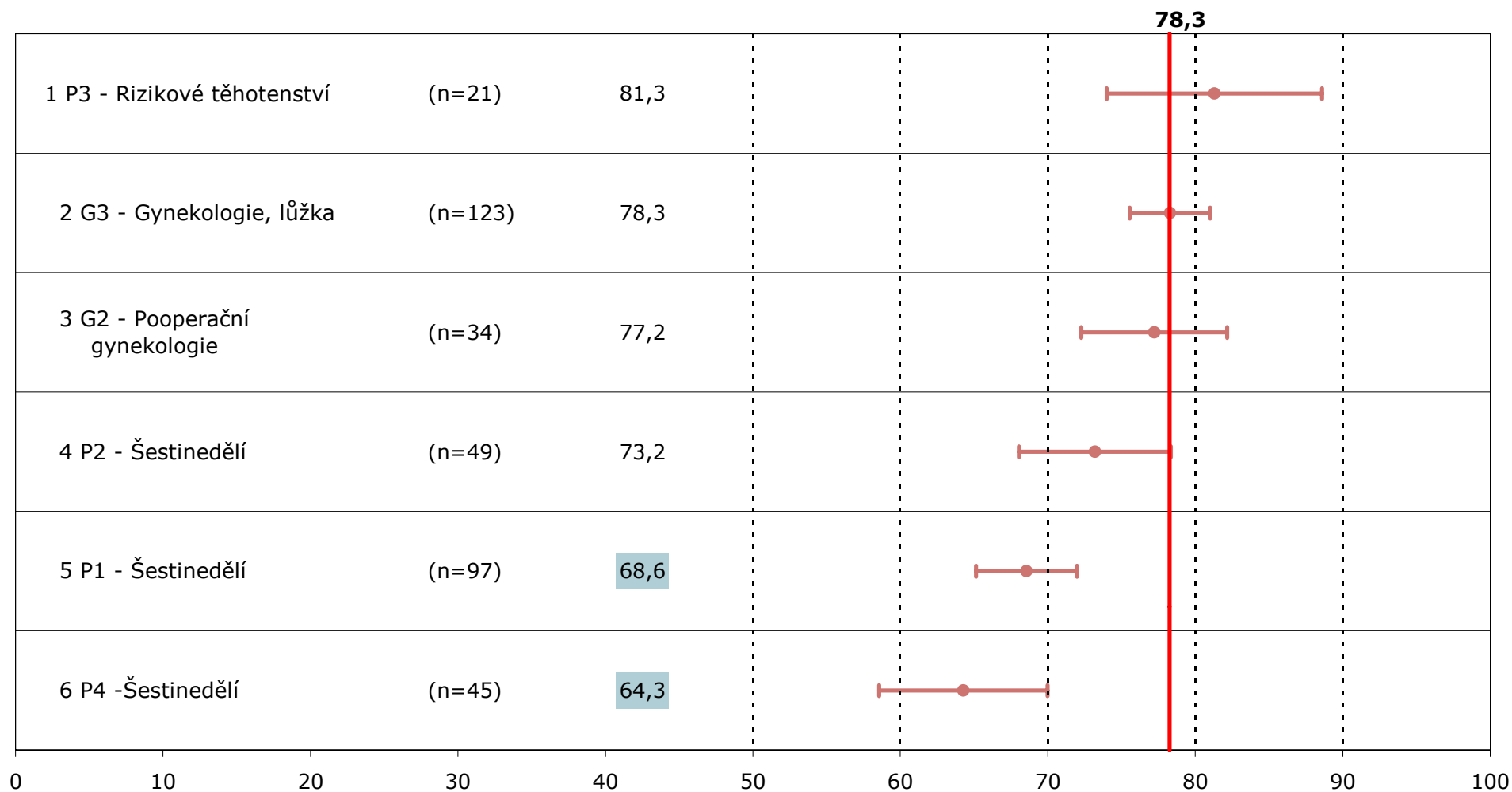
SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Souhrnná spokojenost - pracoviště

ÚPMD: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

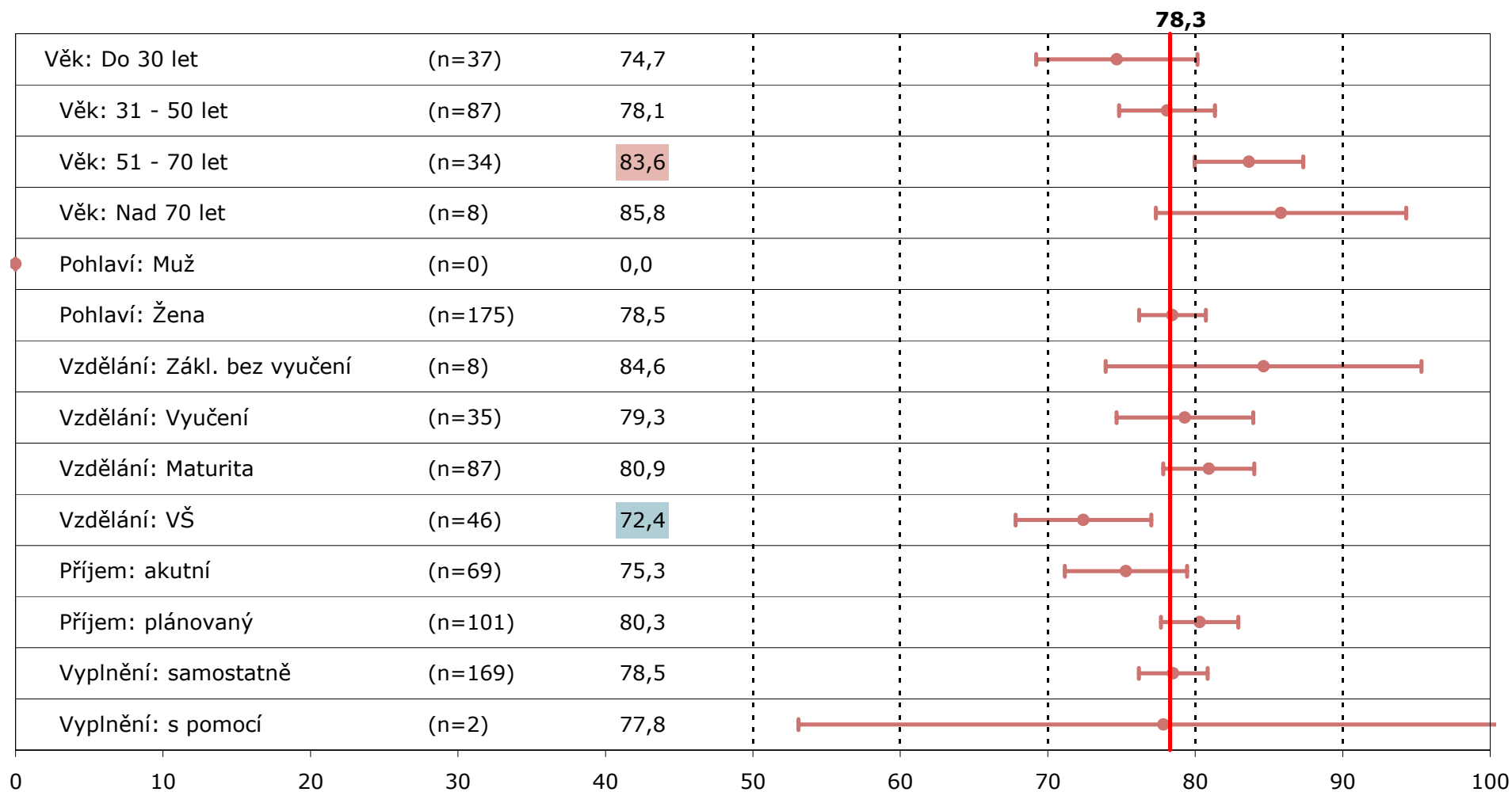


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

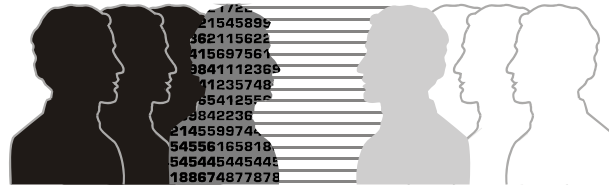
Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



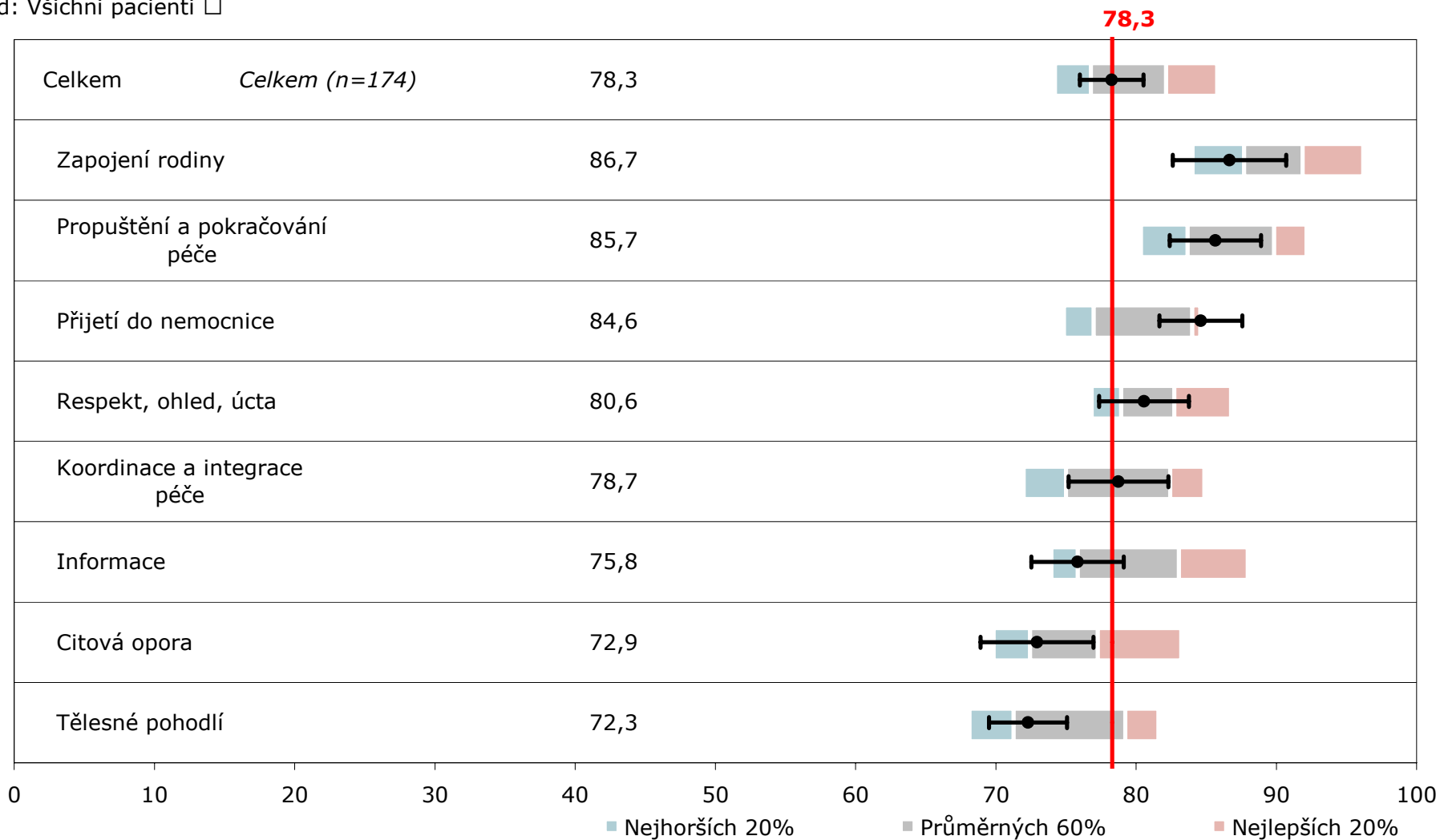
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

ÚPMD: Souhrnná spokojenost

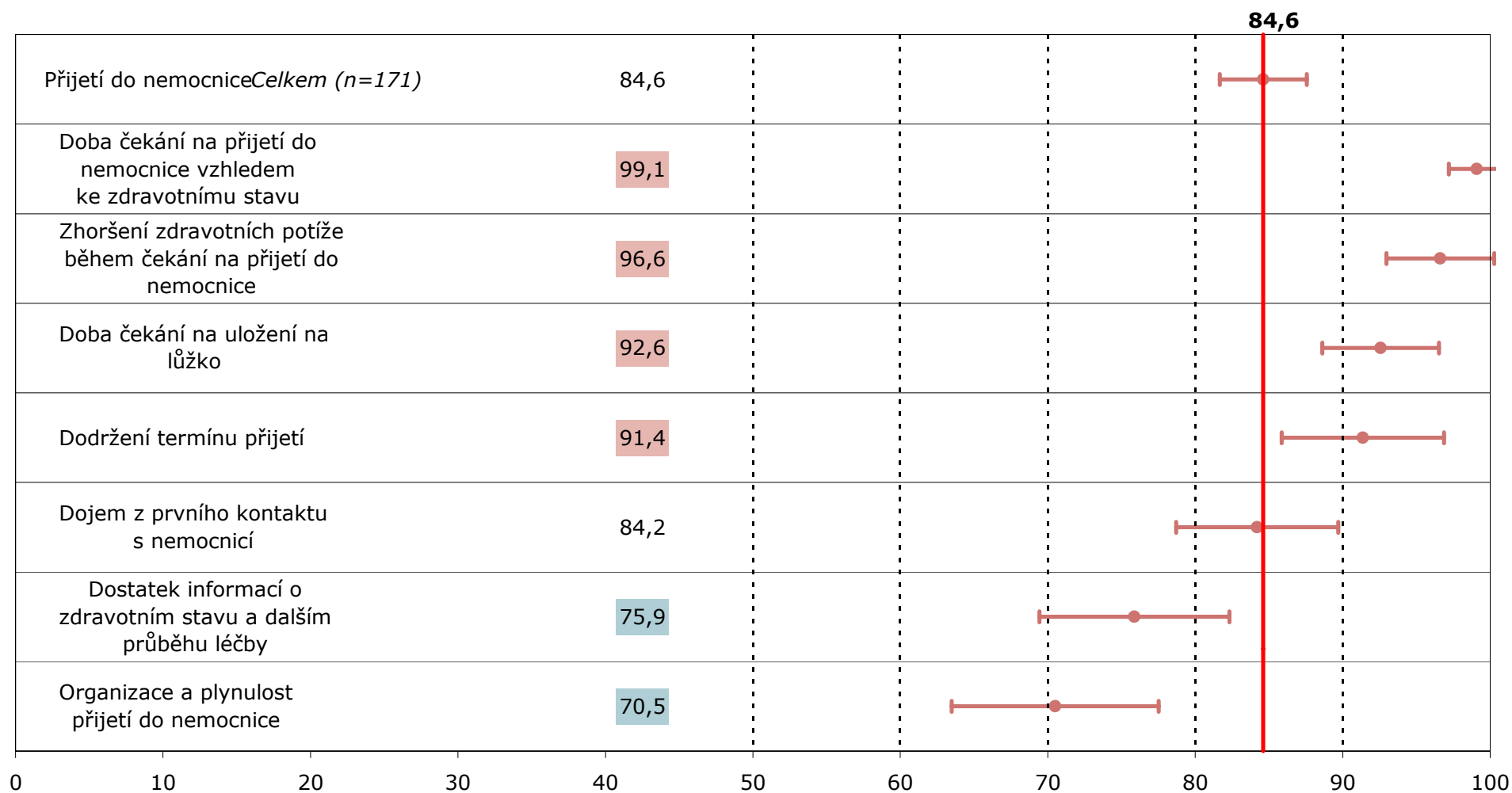
Základ: Všichni pacienti □



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

ÚPMD: Přijetí do nemocnice

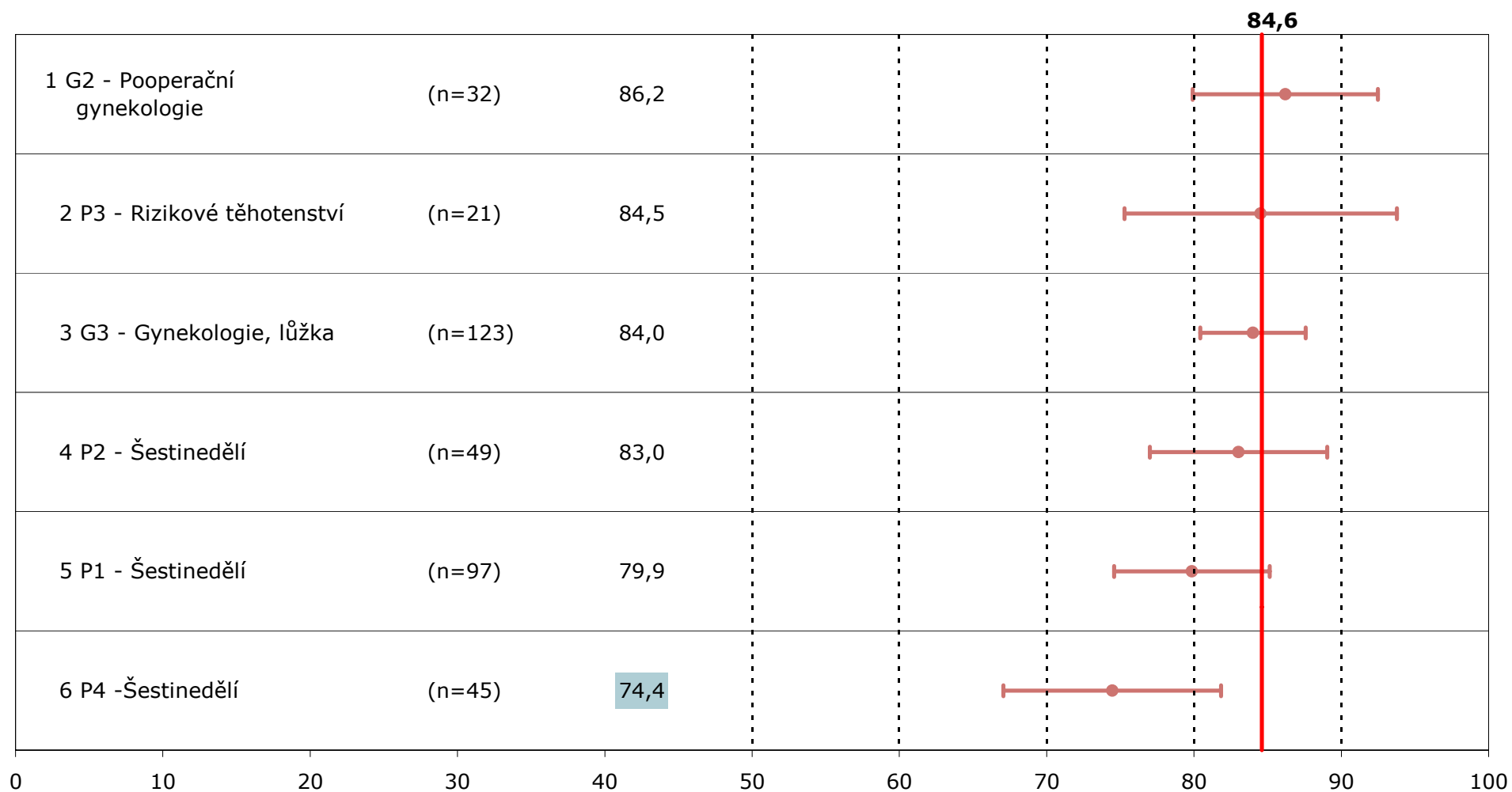
Základ: Všichni pacienti □



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

ÚPMD: Přijetí do nemocnice

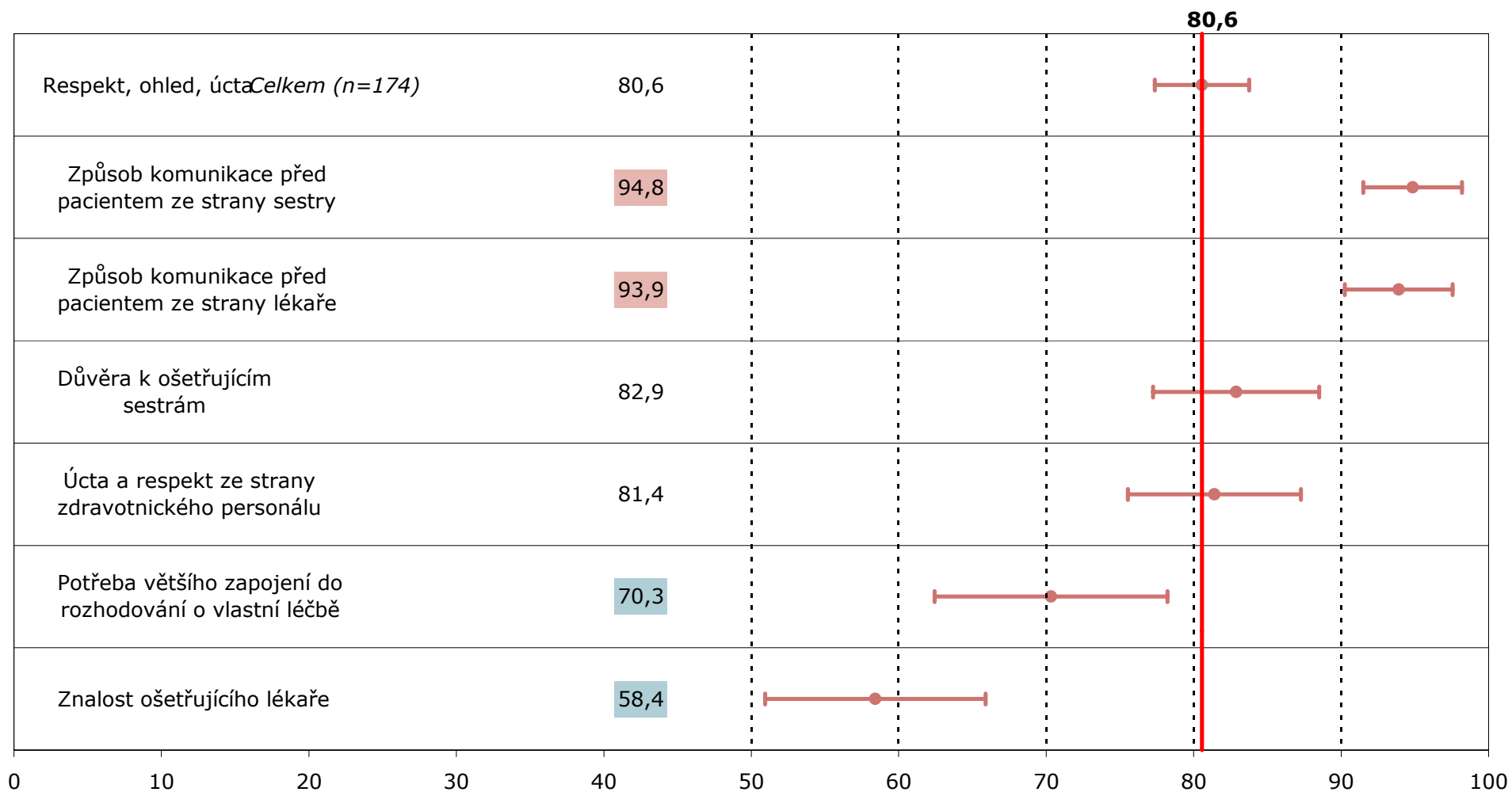
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Respekt, ohled, úcta

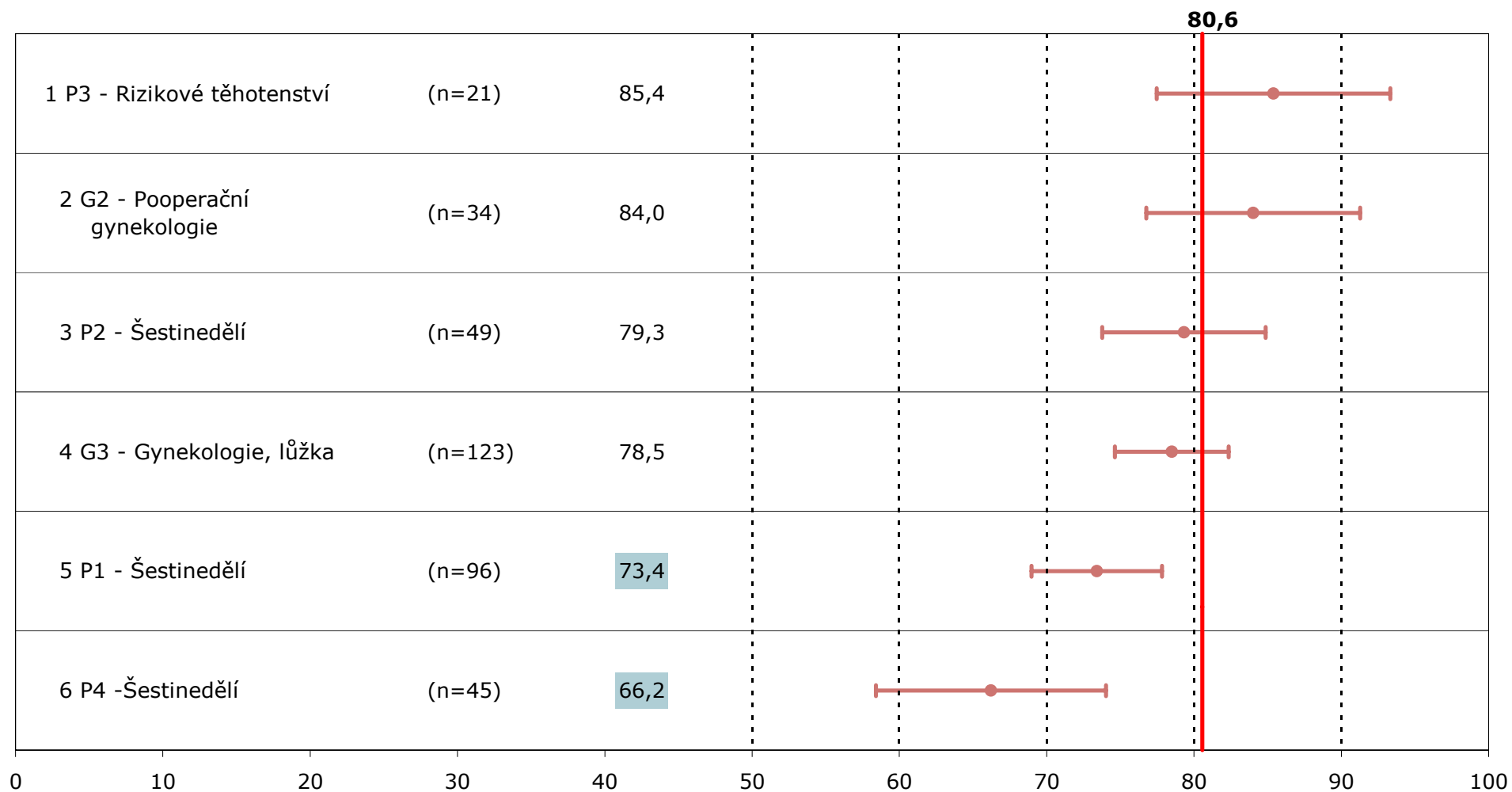
Základ: Všichni pacienti □



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

ÚPMD: Respekt, ohled, úcta

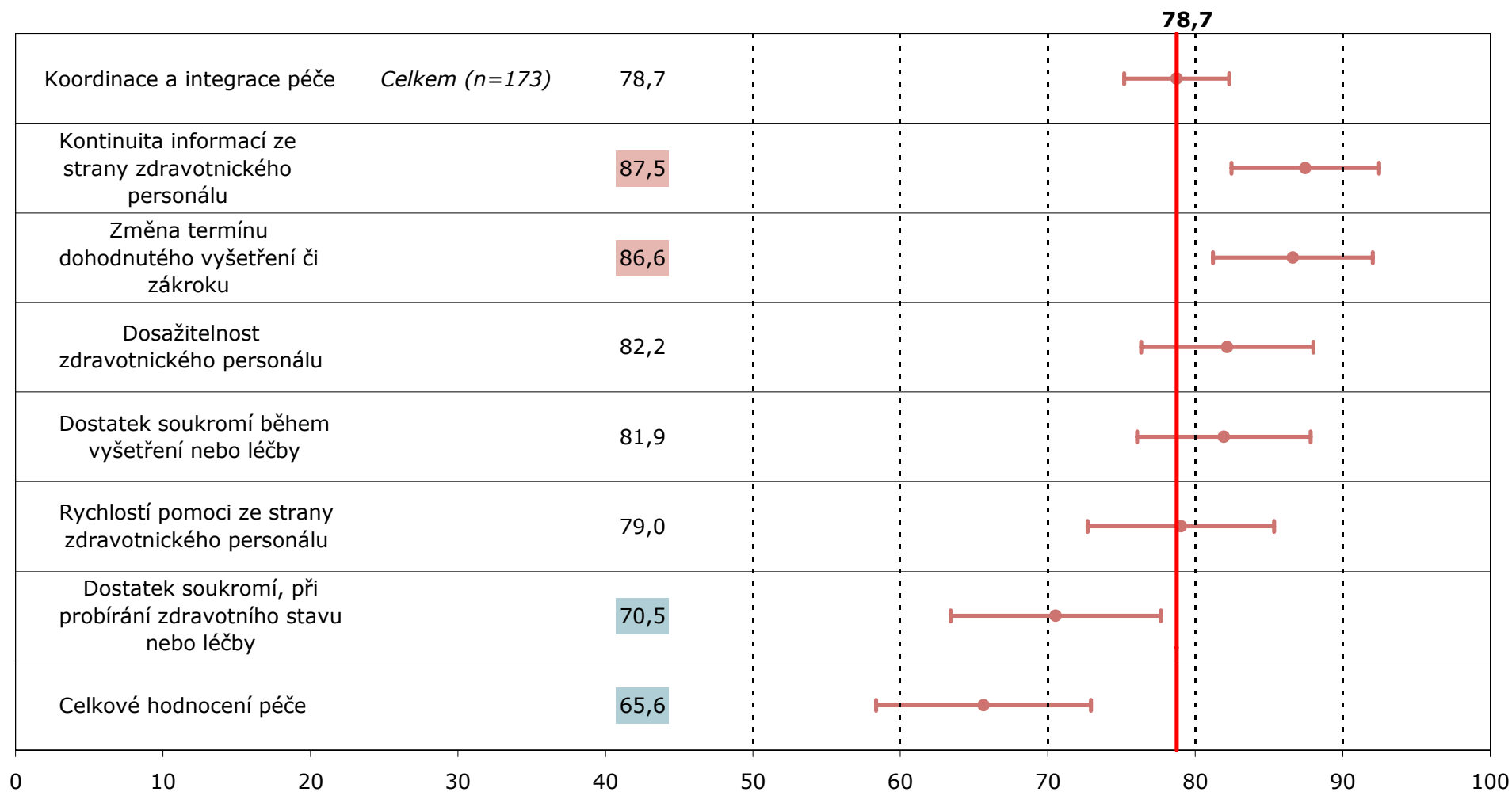
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Koordinace a integrace péče

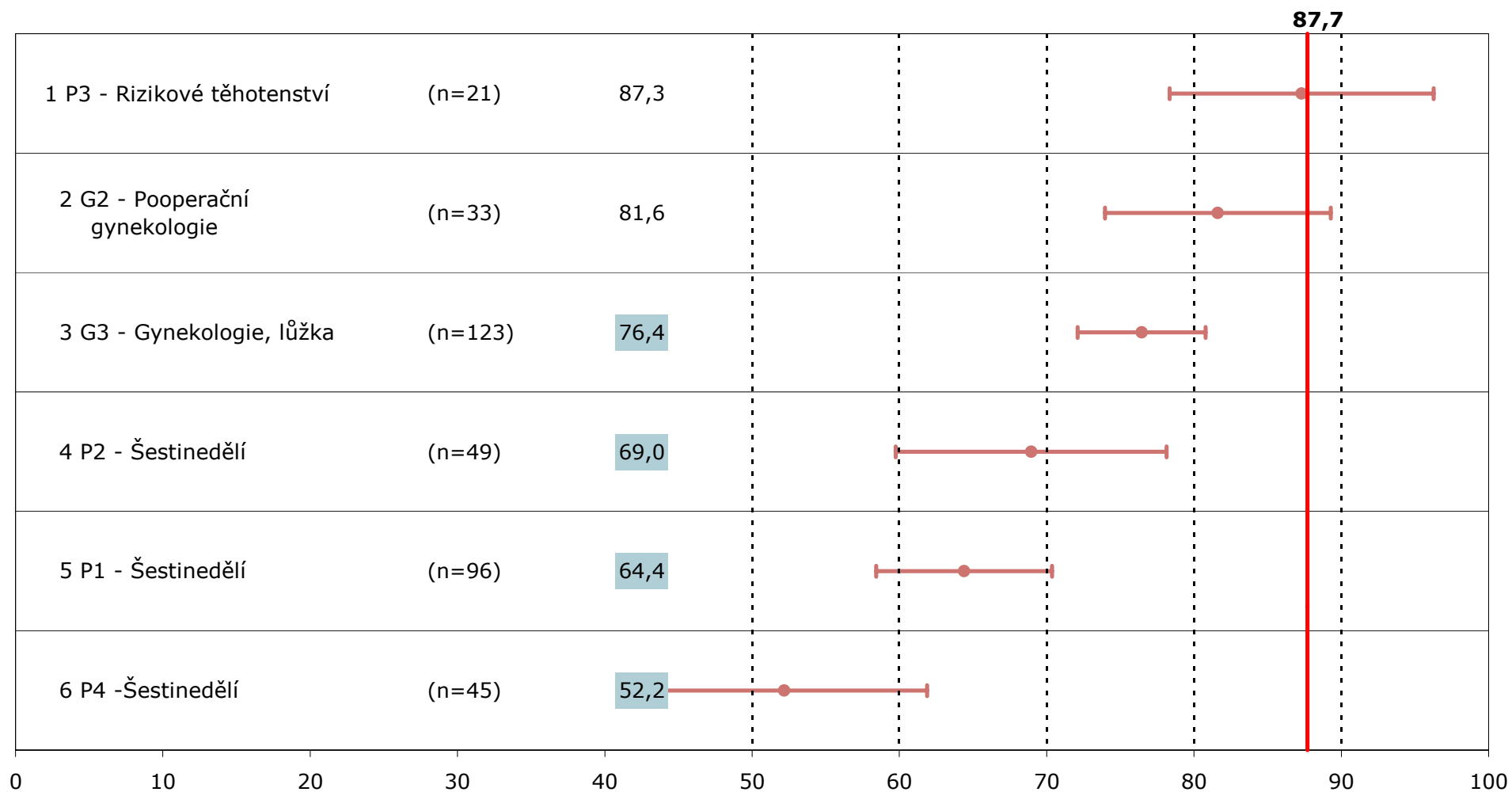
Základ: Všichni pacienti □



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

ÚPMD: Koordinace a integrace péče

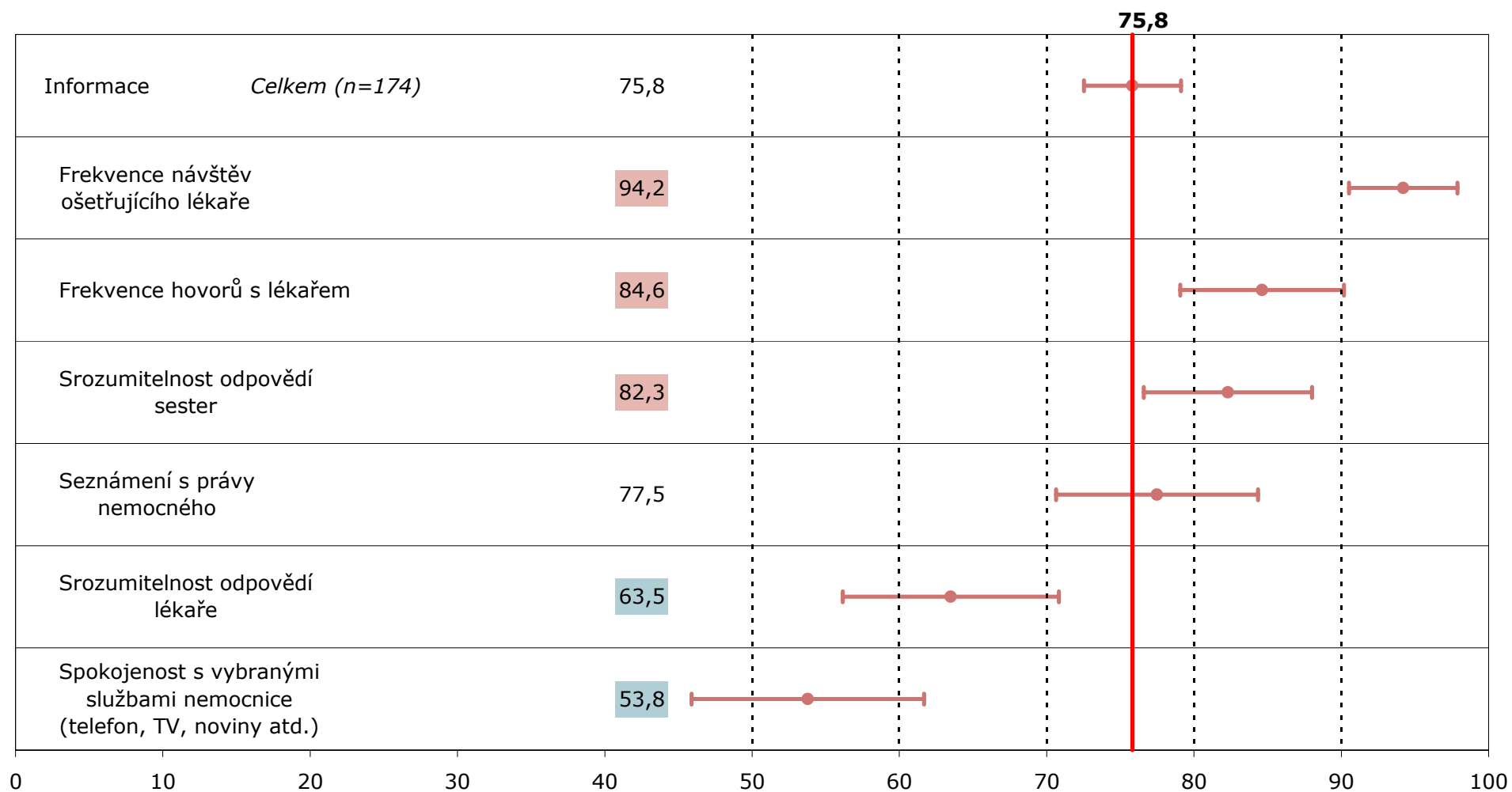
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Informace, komunikace

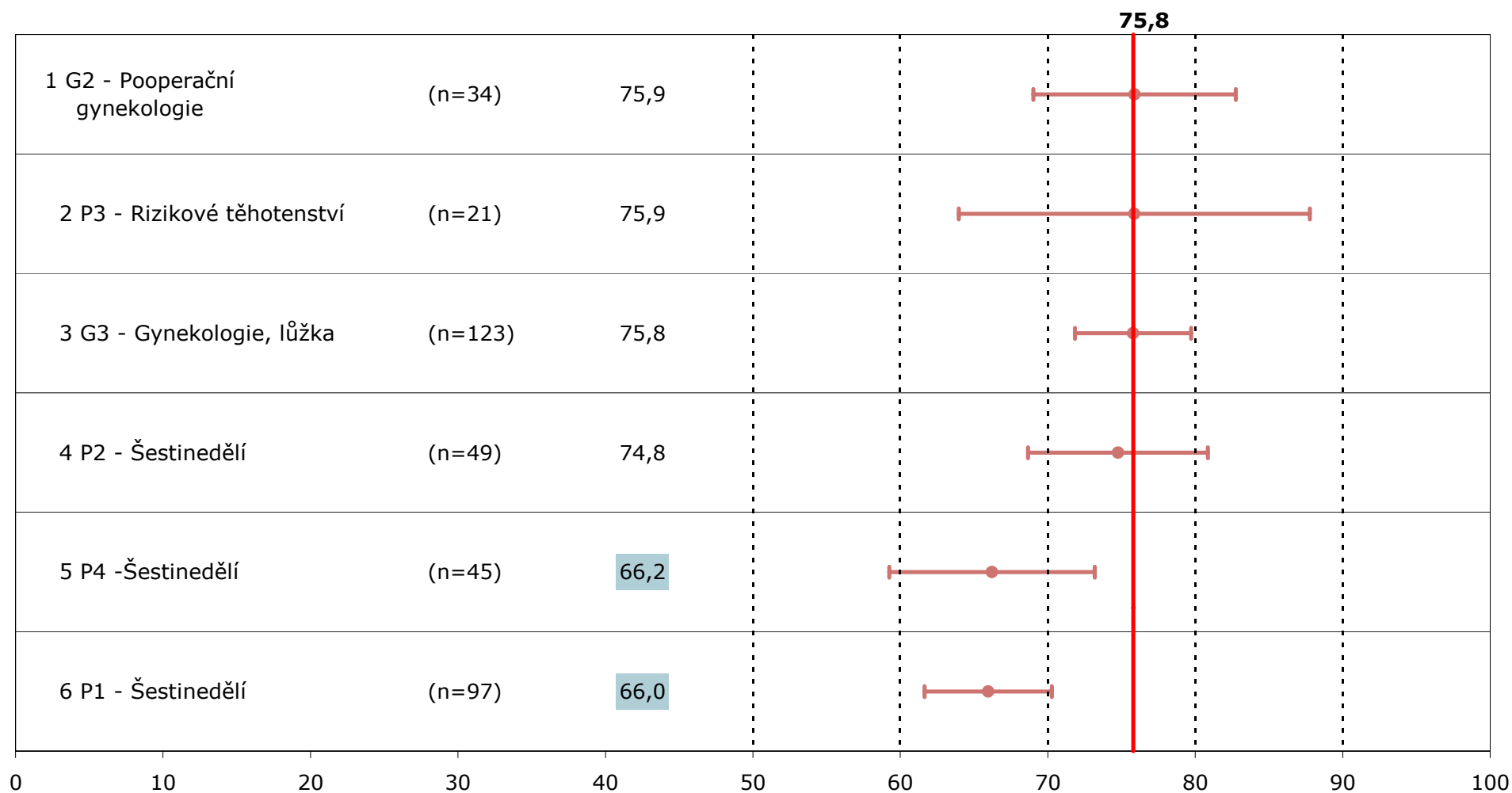
Základ: Všichni pacienti □



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

ÚPMD: Informace, komunikace

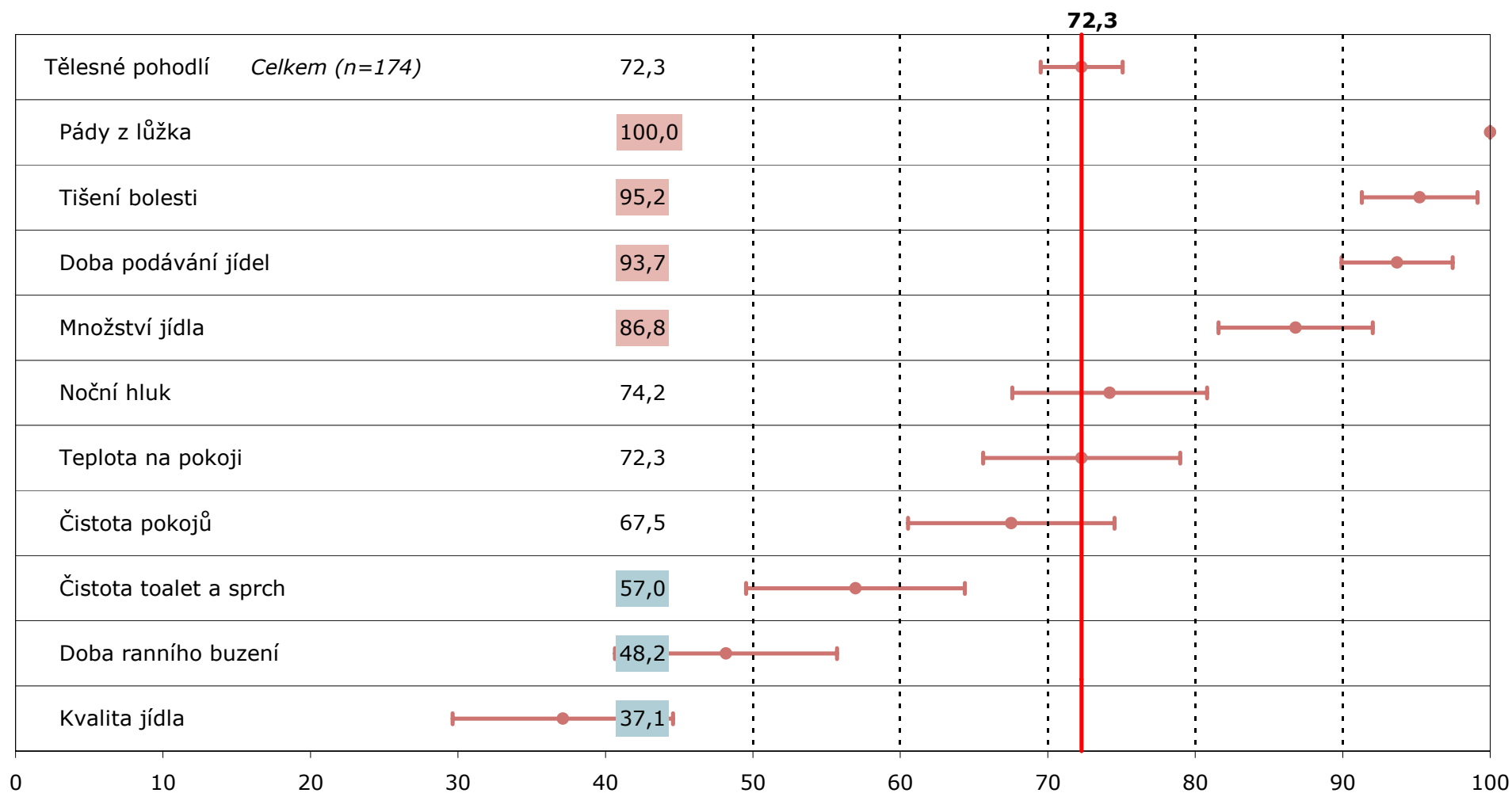
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Tělesné pohodlí

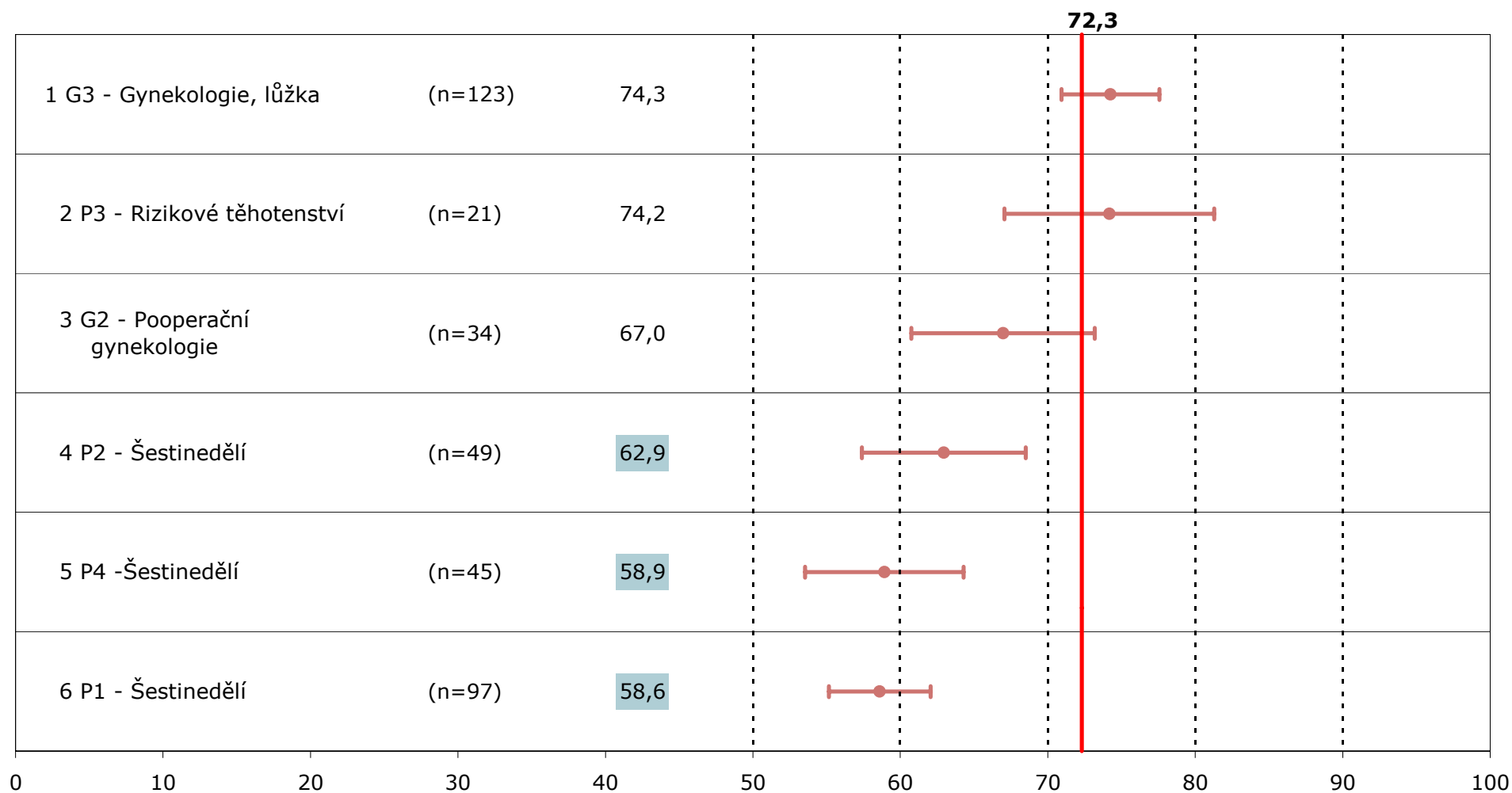
Základ: Všichni pacienti □



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

ÚPMD: Tělesné pohodlí

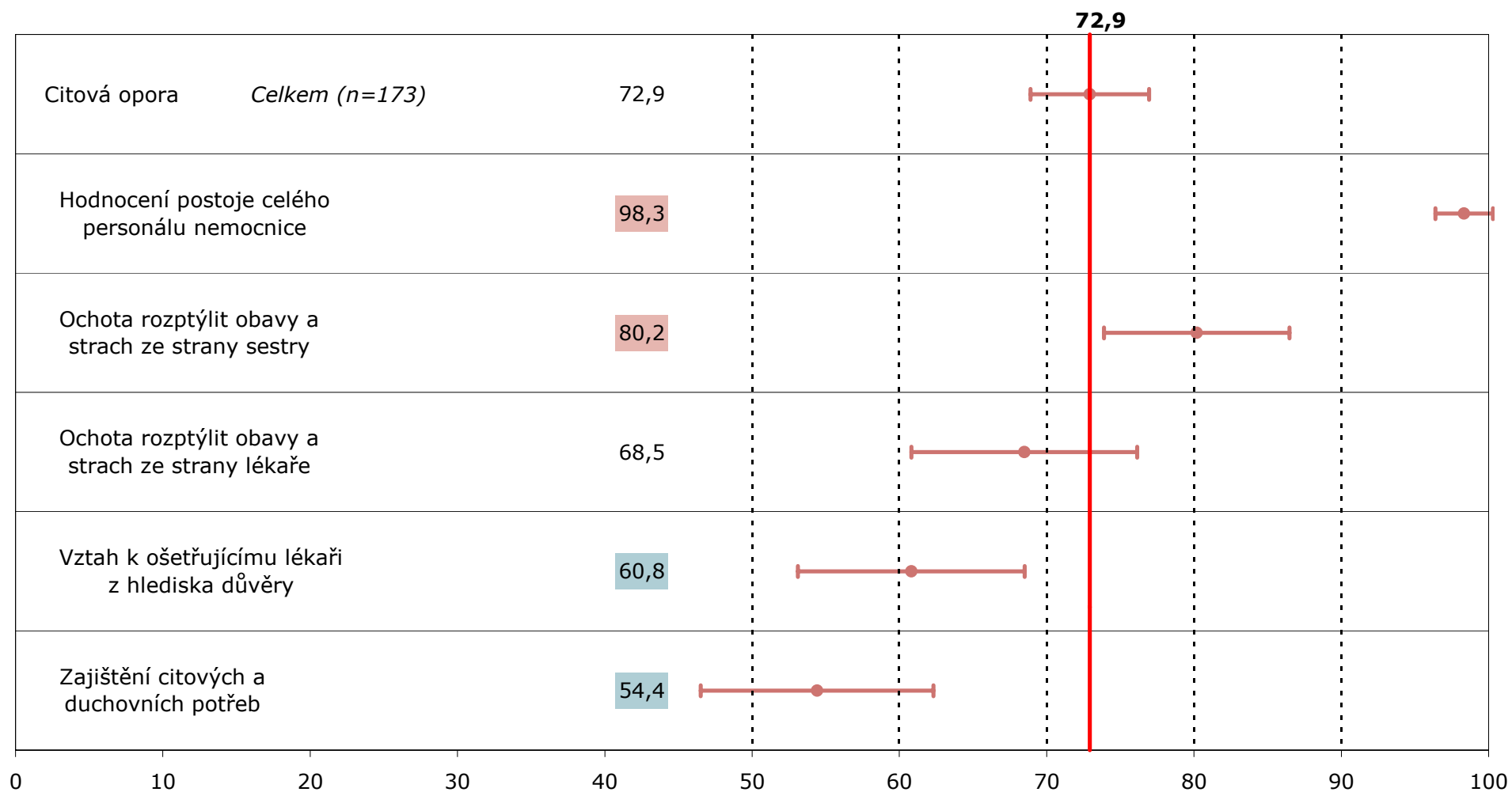
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Citová opora

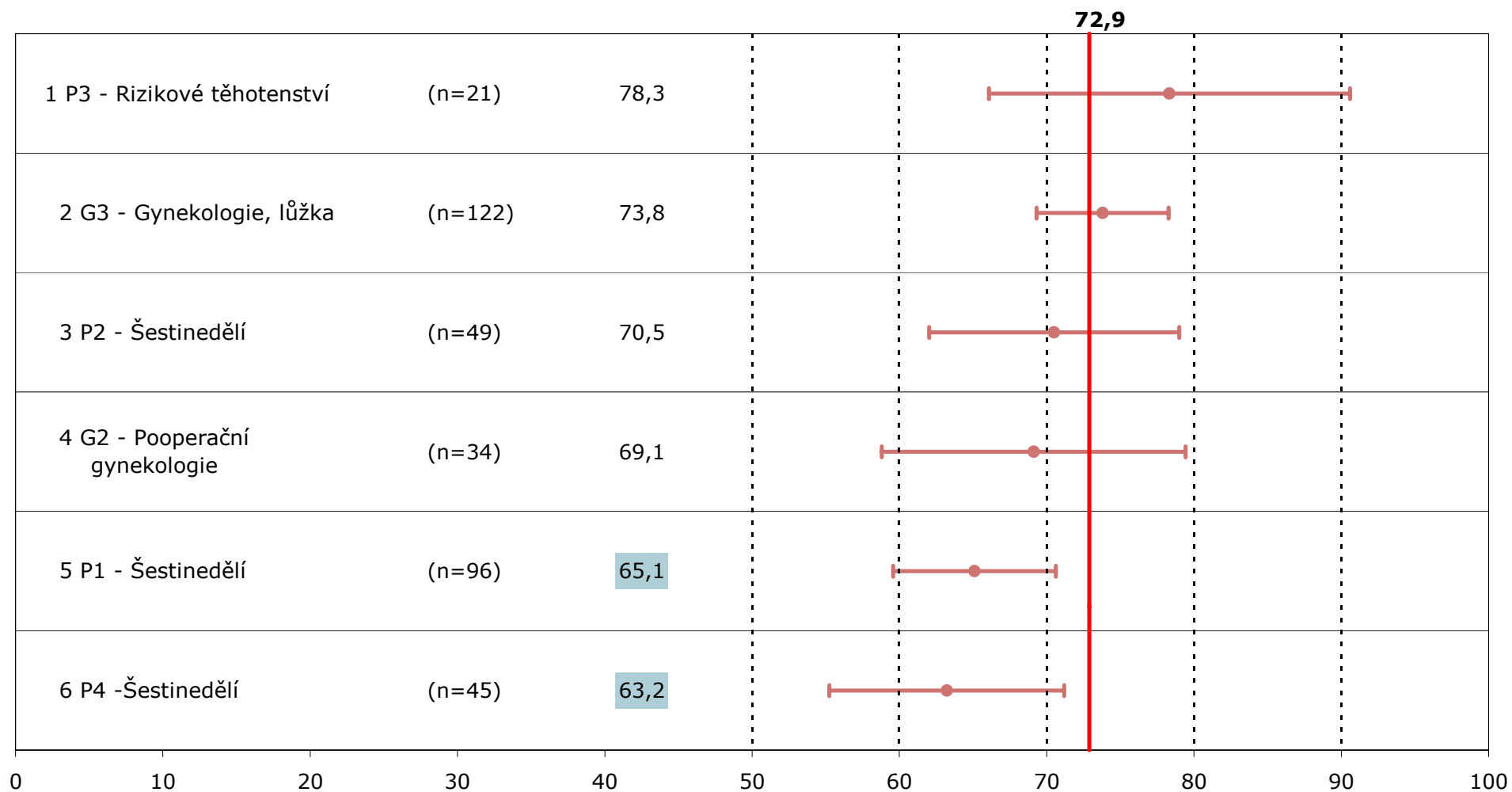
Základ: Všichni pacienti □



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

ÚPMD: Citová opora

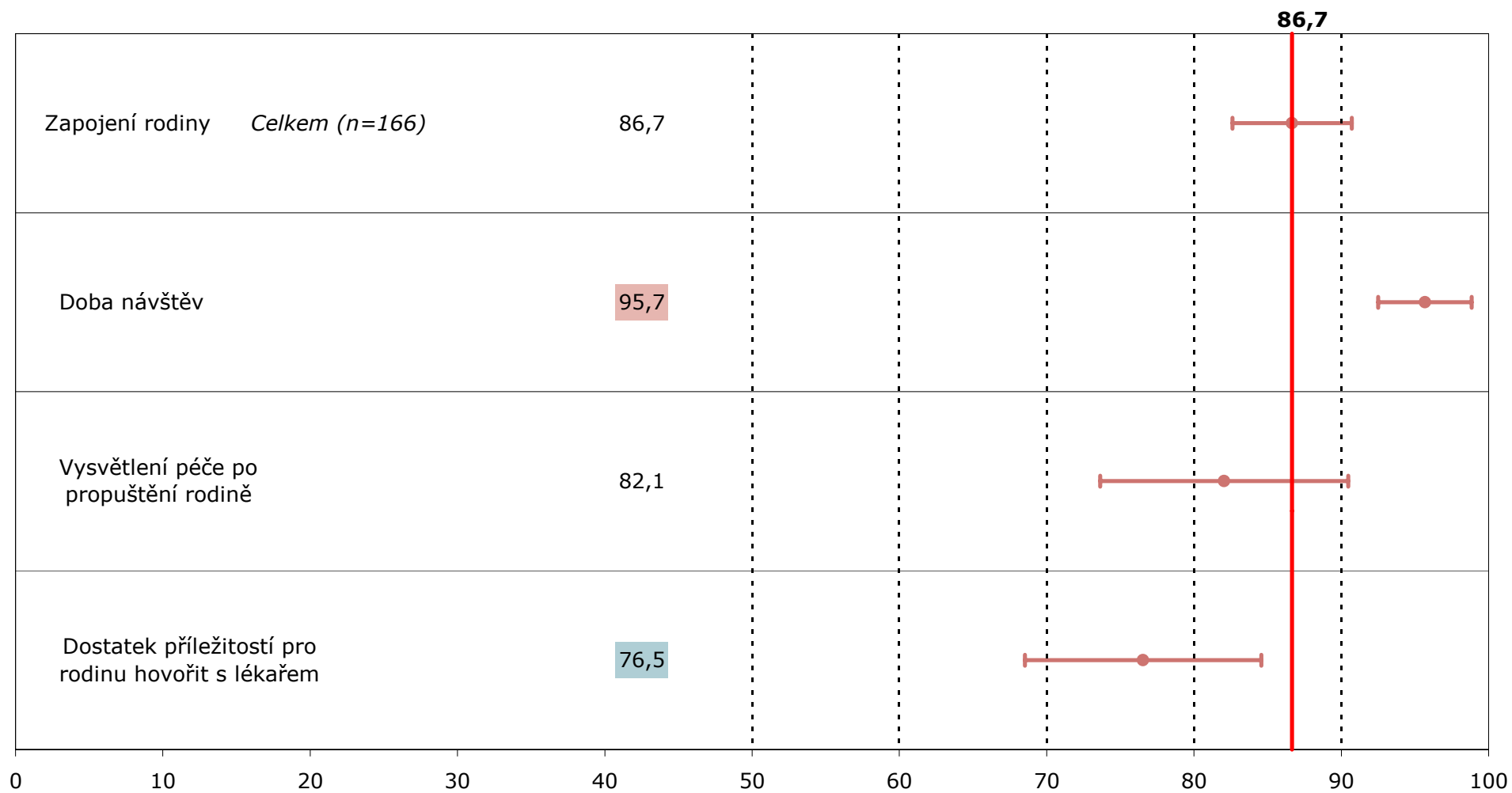
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Zapojení rodiny

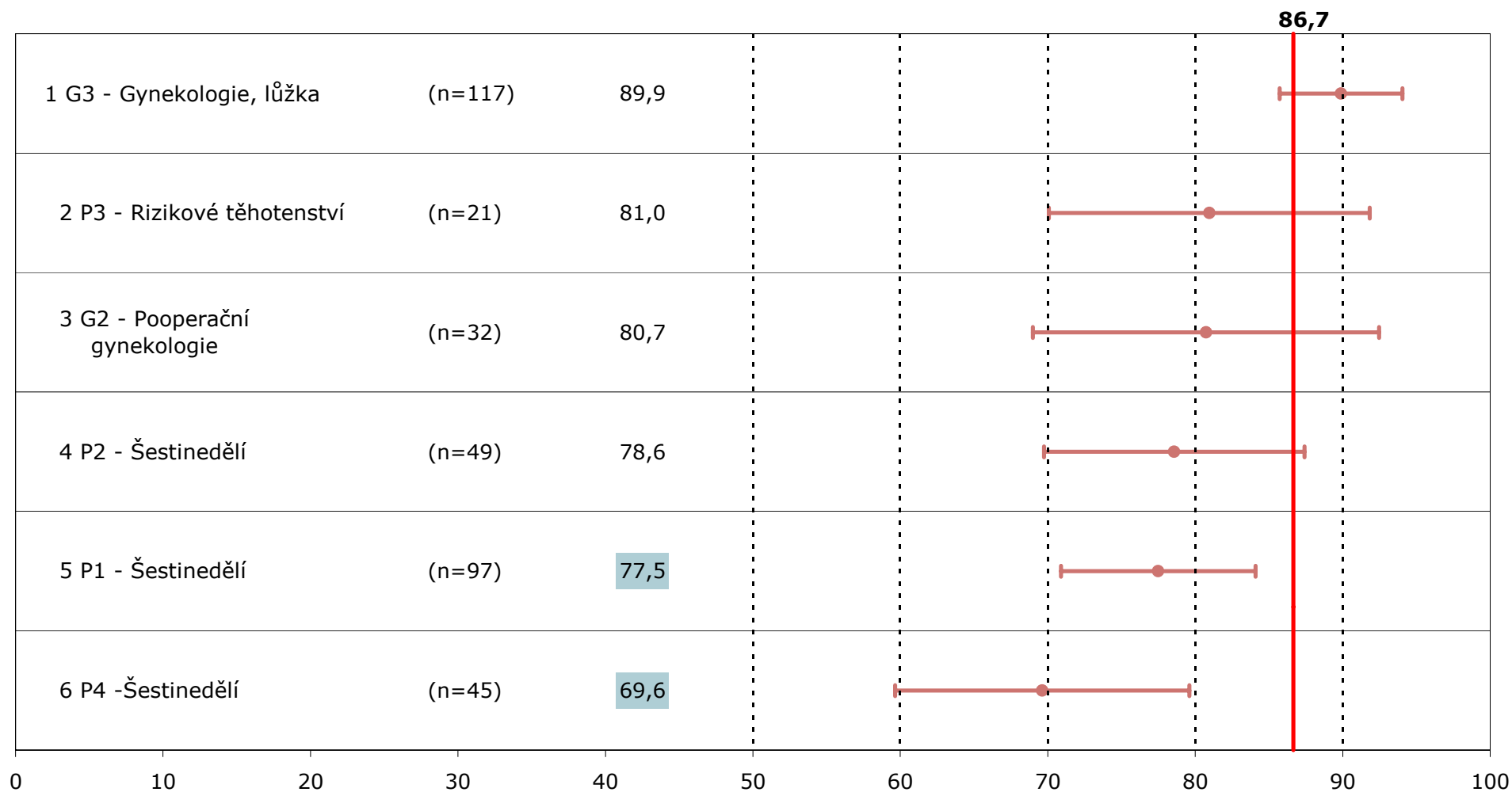
Základ: Všichni pacienti □



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

ÚPMD: Zapojení rodiny

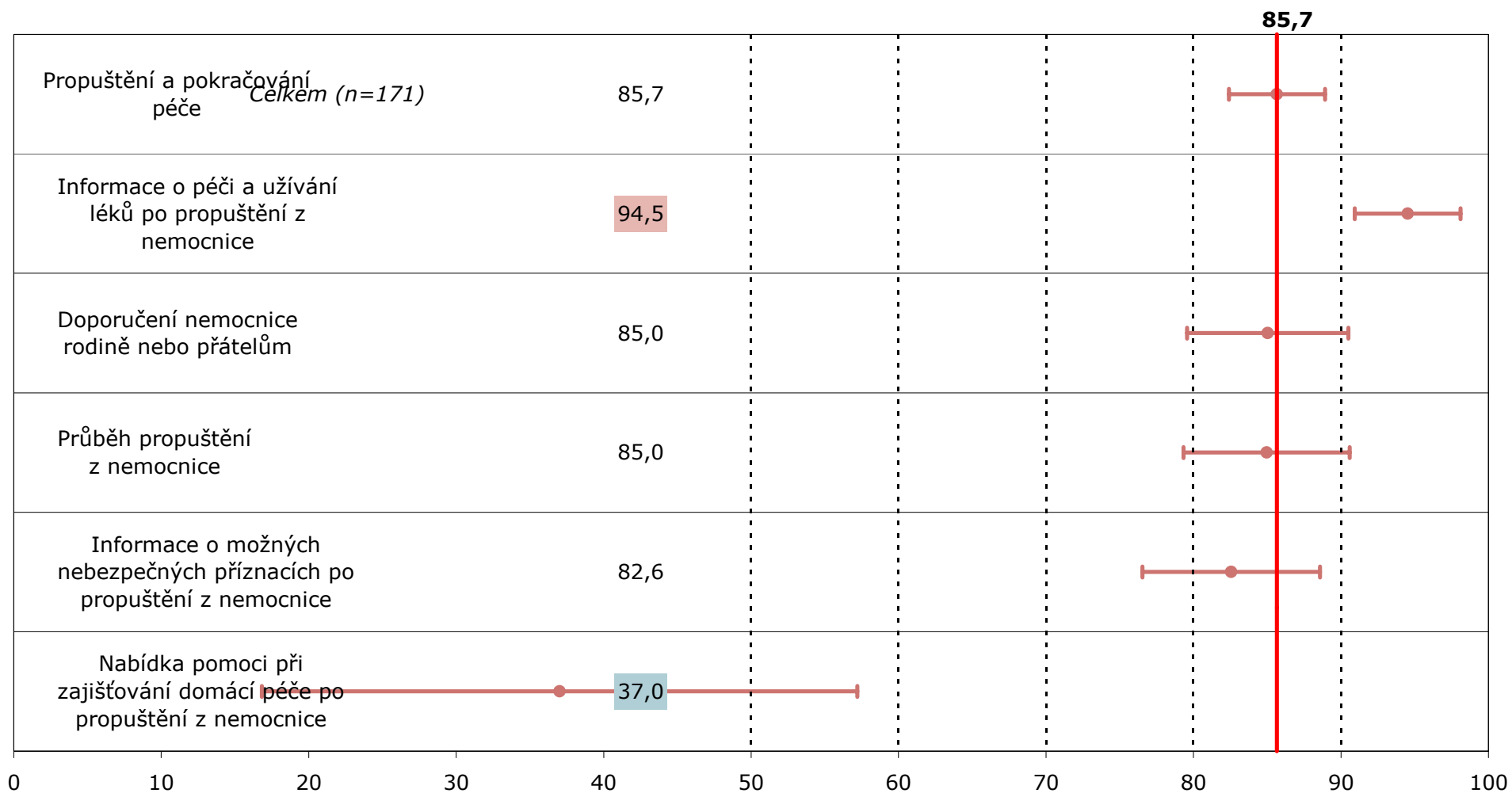
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Propuštění a pokračování péče

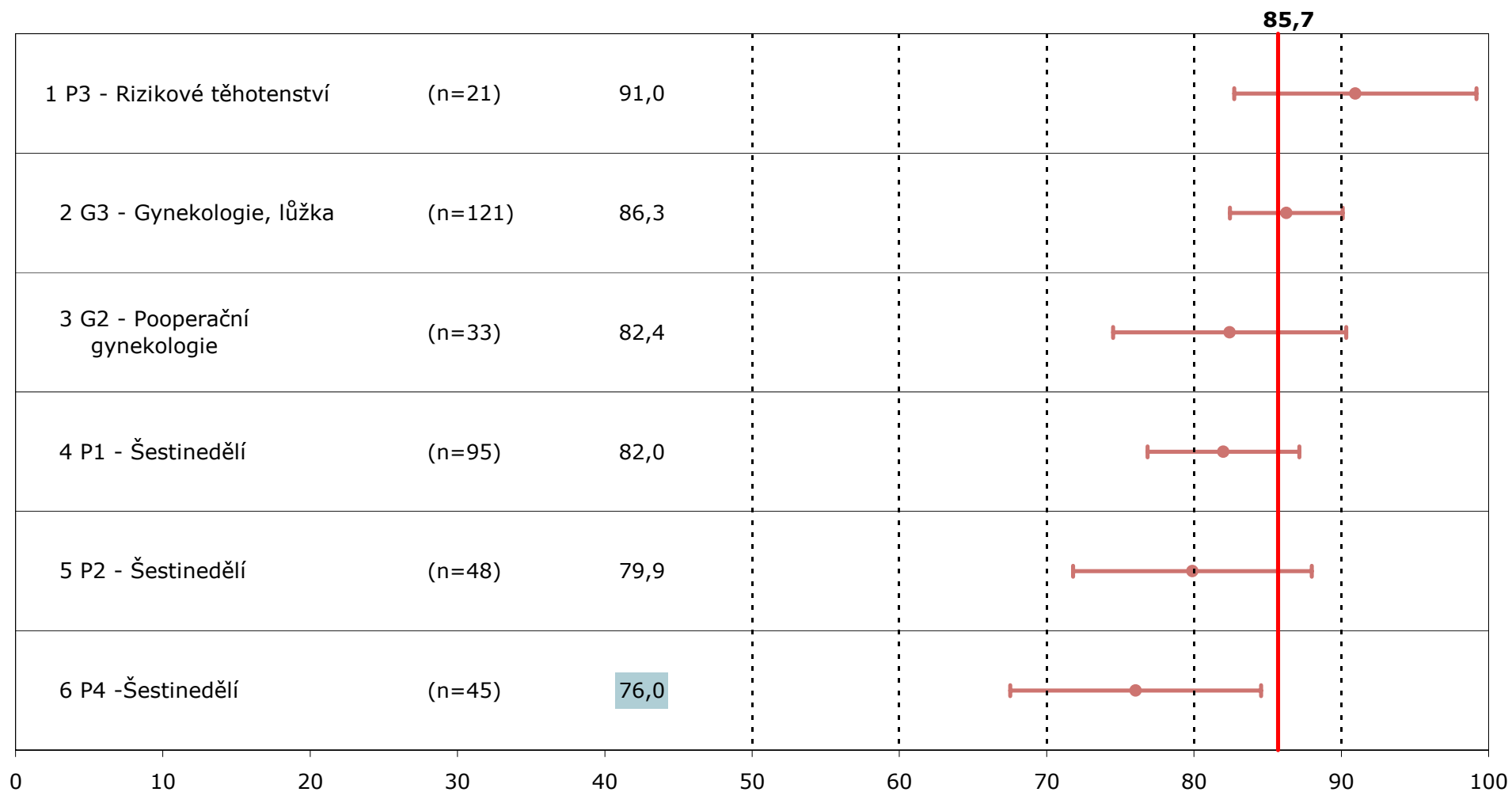
Základ: Všichni pacienti □



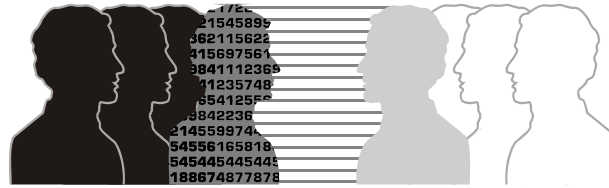
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

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

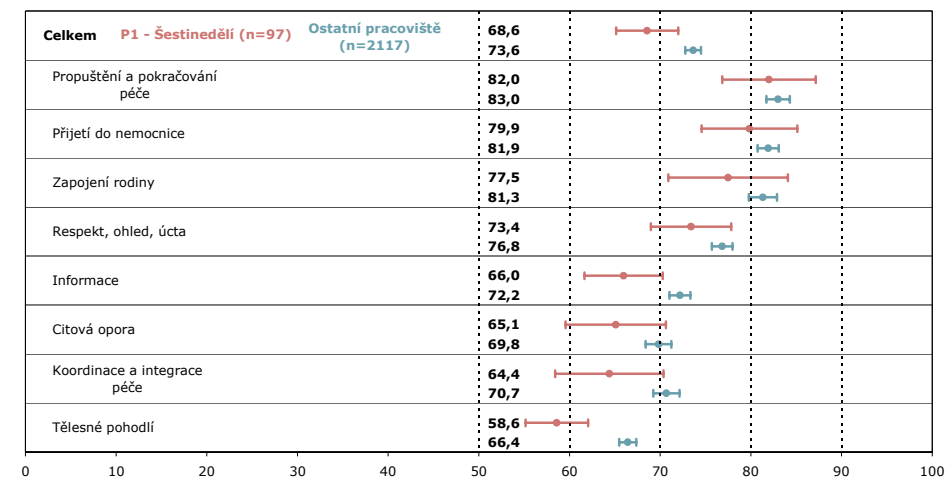
	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
P3 - Rizikové těhotenství									
G2 - Pooperační gynekologie						-			
G3 - Gynekologie, lůžka								+	

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

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

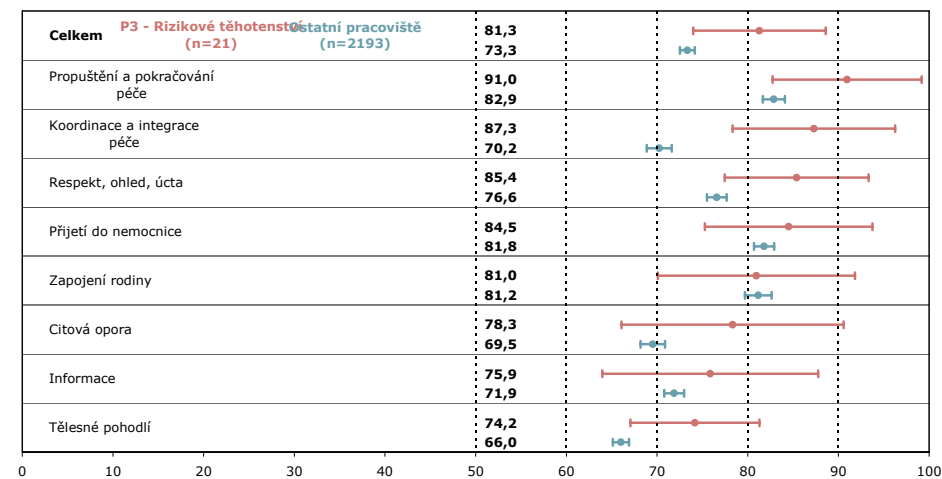
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

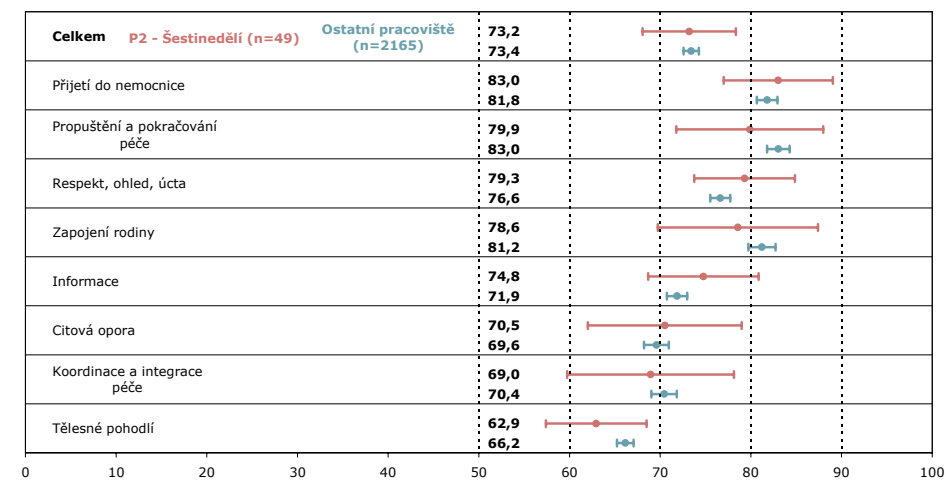
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

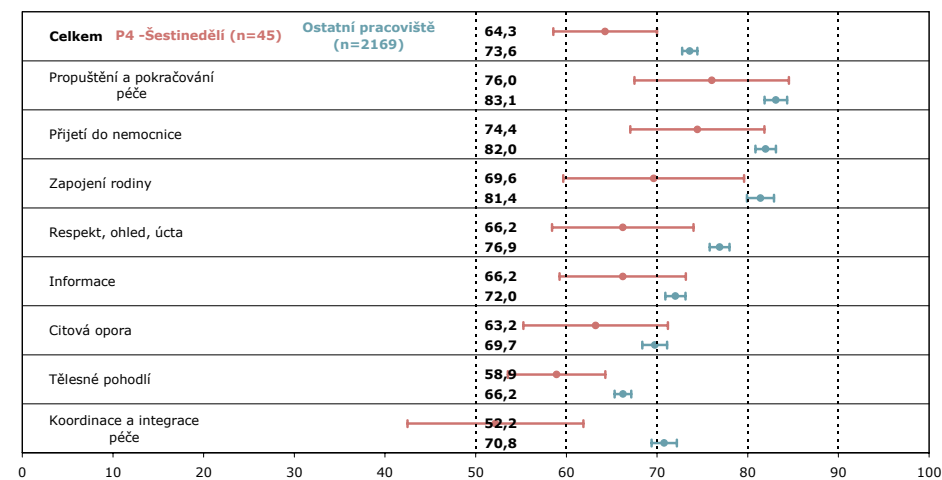
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

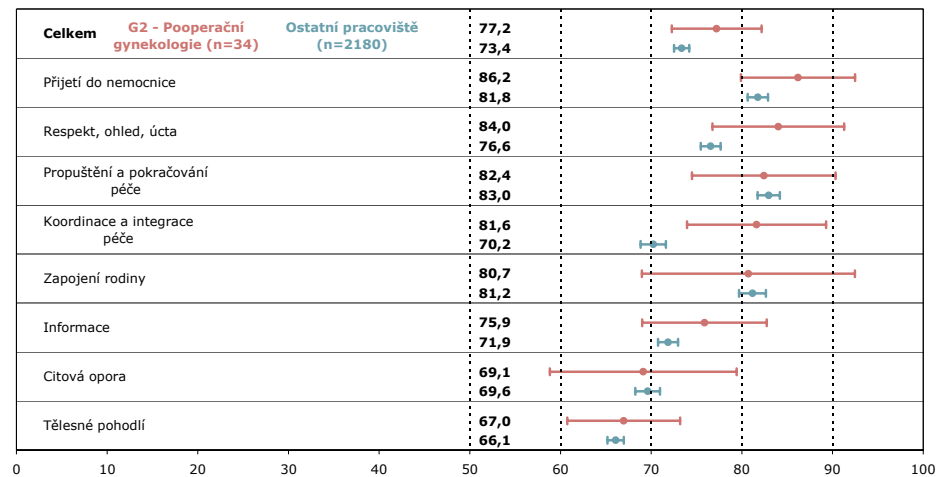


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

Spokojenost pacientů v jednotlivých pracovištích

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

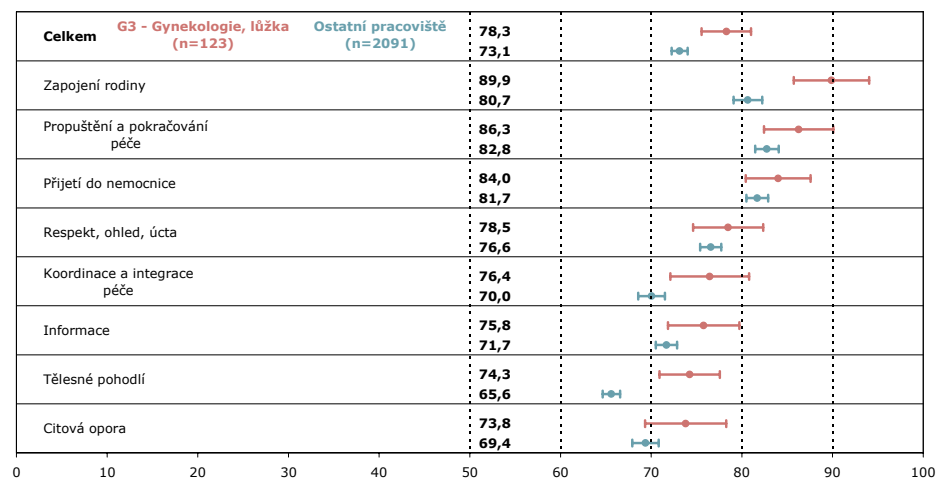
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



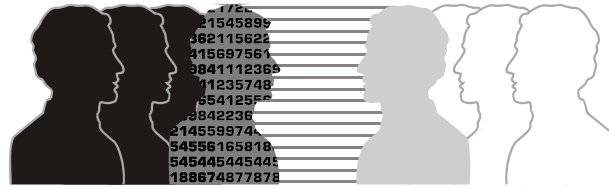
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



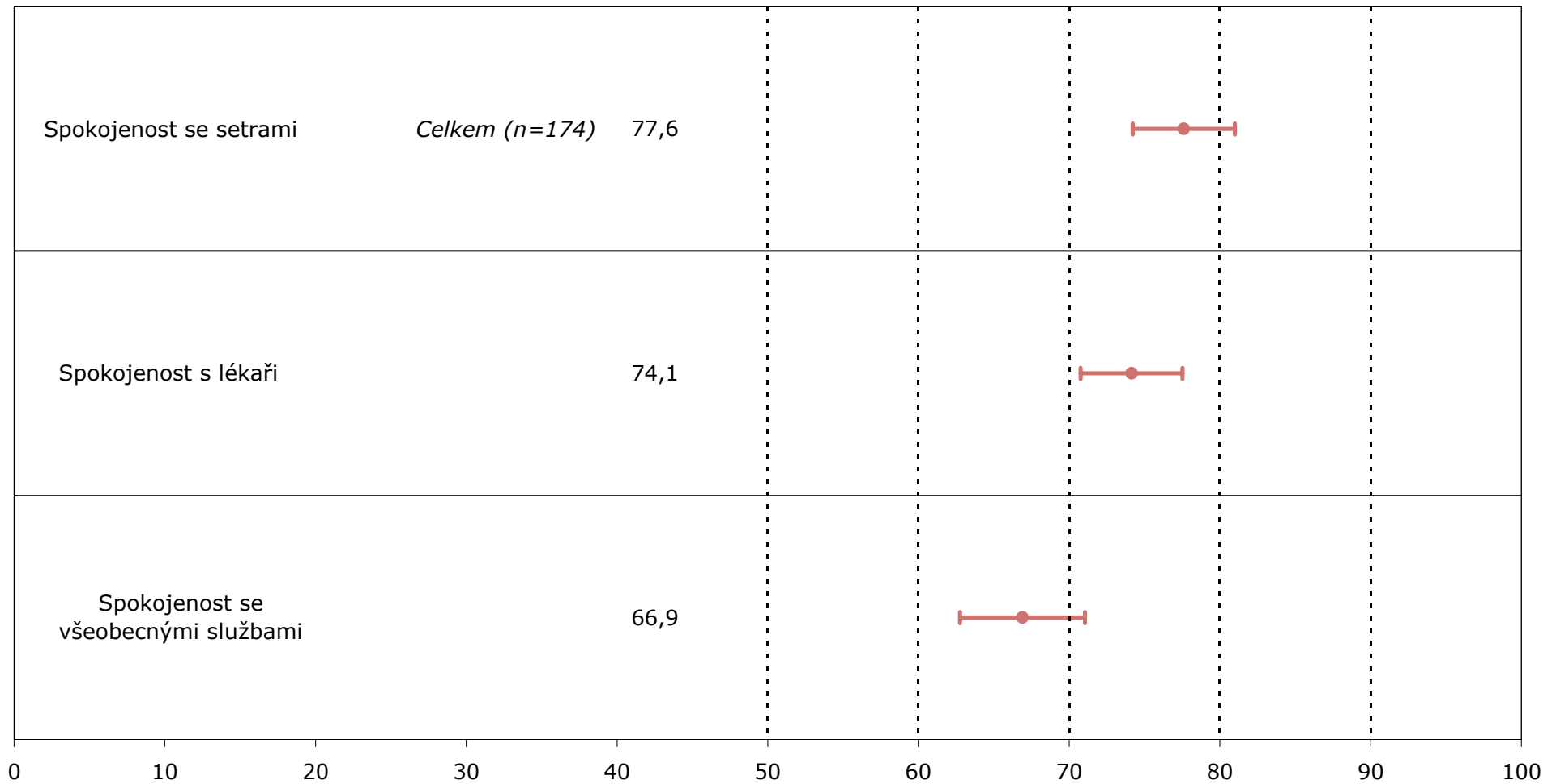
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008



SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

ÚPMD: Spokojenost s personálem a všeob. službami

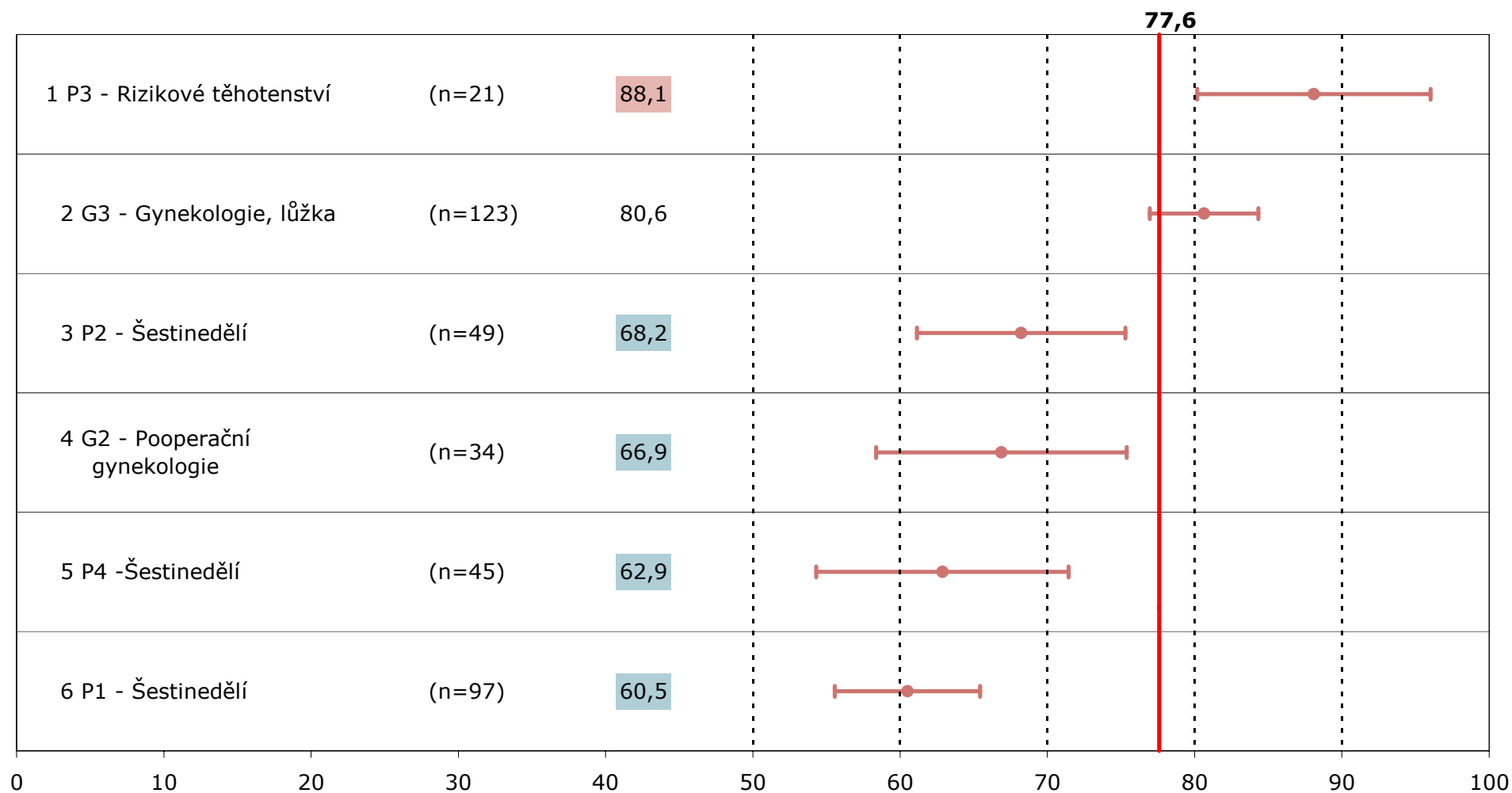
Základ: Všichni pacienti □



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

ÚPMD: Spokojenost se sestrami

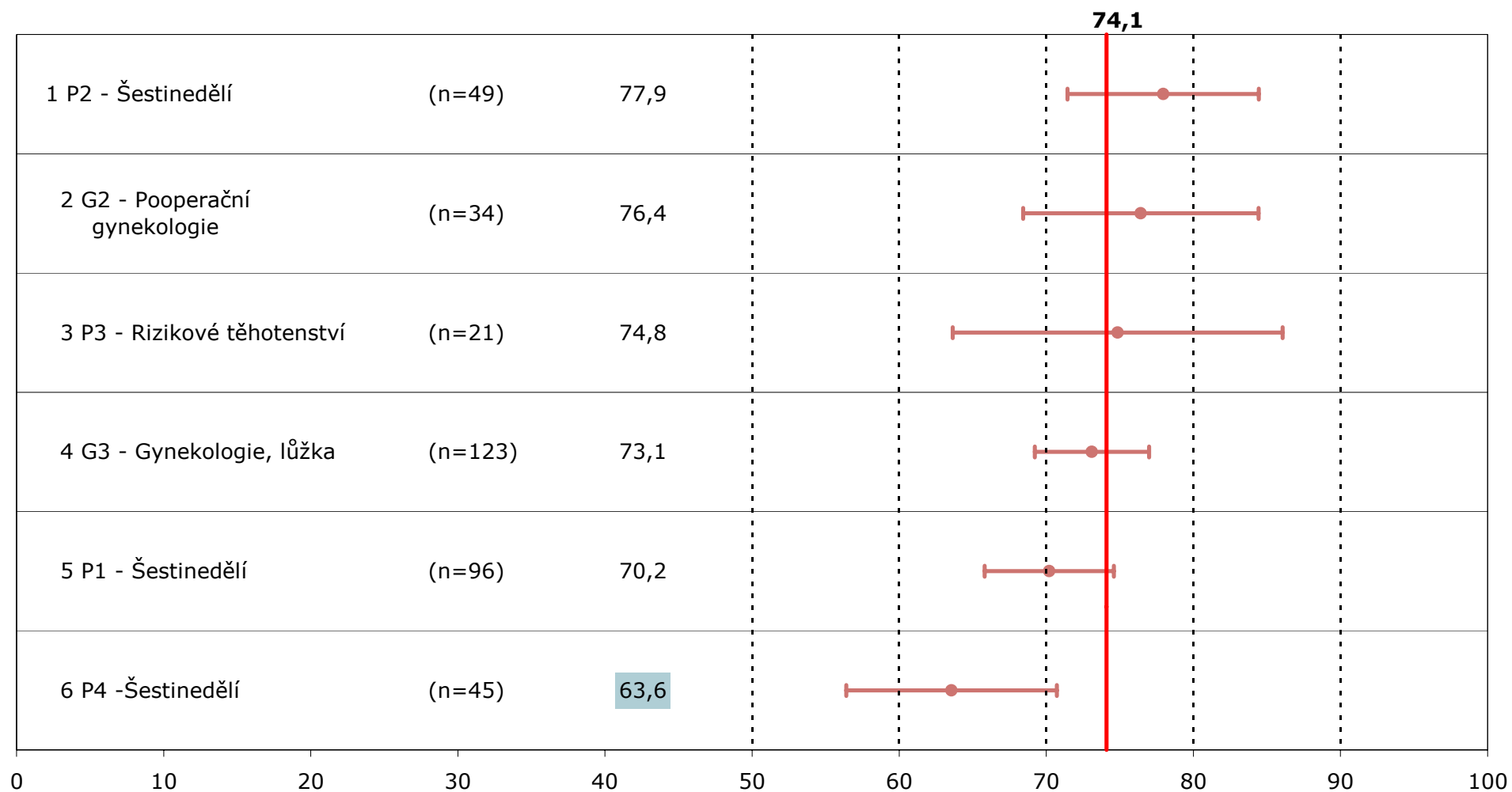
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

ÚPMD: Spokojenost s lékaři

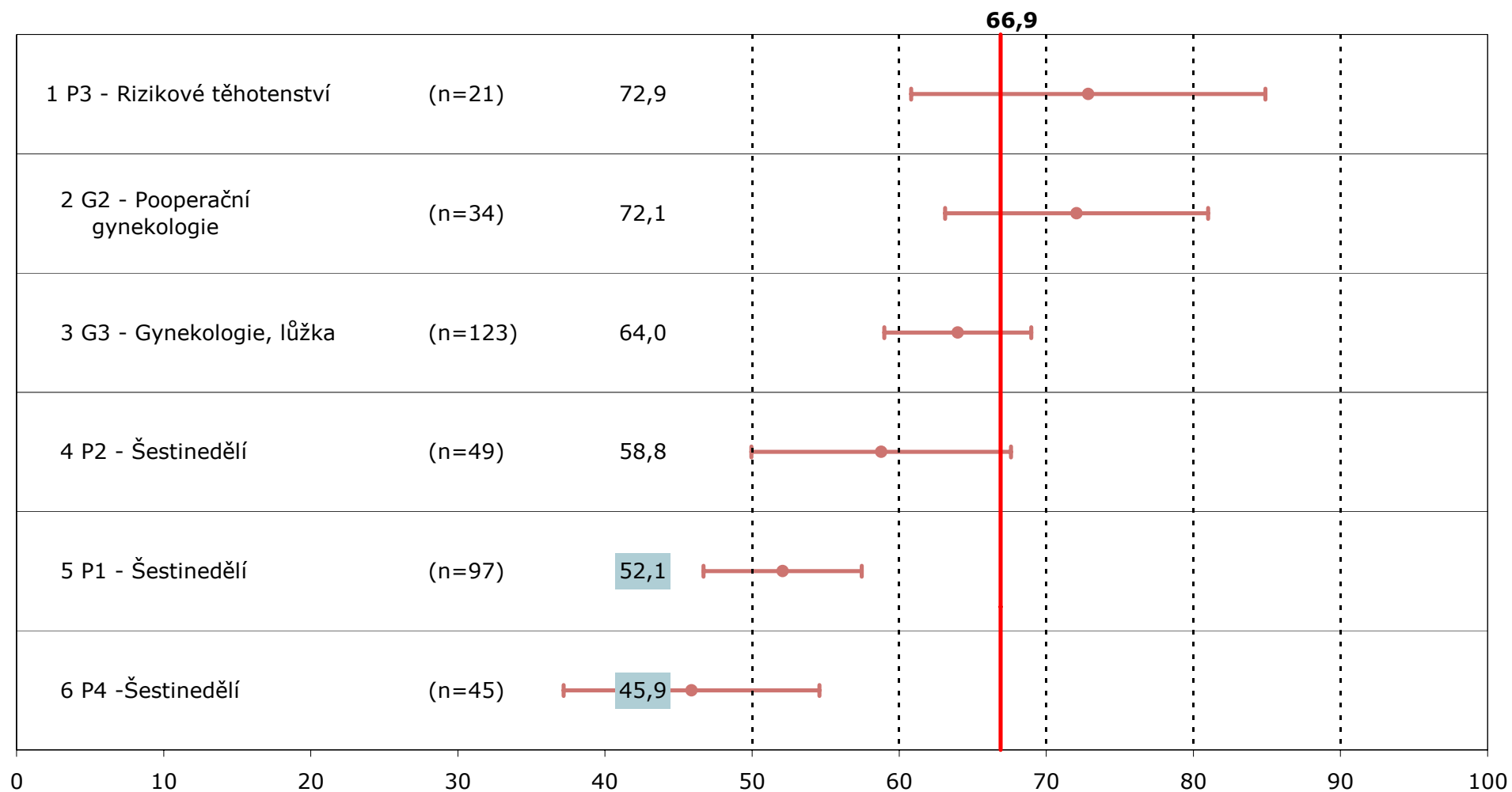
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



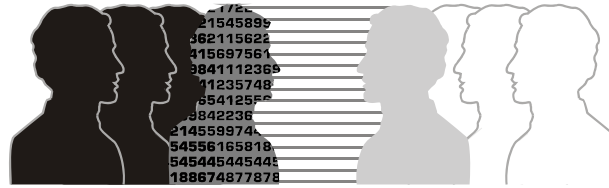
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2008

ÚPMD: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
P3 - Rizikové těhotenství								
G2 - Pooperační gynekologie								
G3 - Gynekologie, lůžka		-						

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestřím	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
P3 - Rizikové těhotenství							
G2 - Pooperační gynekologie		+					
G3 - Gynekologie, lůžka		-					

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
P3 - Rizikové těhotenství								
G2 - Pooperační gynekologie								
G3 - Gynekologie, lůžka			-					

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
P3 - Rizikové těhotenství							-
G2 - Pooperační gynekologie						-	
G3 - Gynekologie, lůžka		-					

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Doba ranního buzení	Tišení bolesti	Tělesné pohodlí
P3 - Rizikové těhotenství											
G2 - Pooperační gynekologie	-	+	-	-						-	-
G3 - Gynekologie, lůžka				+						+	

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
P3 - Rizikové těhotenství						
G2 - Pooperační gynekologie						
G3 - Gynekologie, lůžka						

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

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

Přehled indikátorů podle pracovišť

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
P3 - Rizikové těhotenství				
G2 - Pooperační gynekologie		-		
G3 - Gynekologie, lůžka	+			

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

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

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
P3 - Rizikové těhotenství						
G2 - Pooperační gynekologie		-				
G3 - Gynekologie, lůžka						

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

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



PŘIPOMÍNKY PACIENTŮ PODLE PRACOVÍŠŤ

Poznámka:

Připomínky pacientů jsou doslovným přepisem poznámek uvedených v závěrečné otevřené otázce dotazníku a slouží pouze pro dokreslení výsledků. Jsou přepisovány bez úprav a korektur, takže mohou obsahovat stylistické i gramatické odchylky od pravidel českého pravopisu a věcné nepřesnosti.

Poznámky mohou obsahovat i osobní identifikaci personálu. Příloha slouží pro vnitřní potřebu zadavatele. Řešitel nedoporučuje zveřejňovat tuto část zprávy.

Připomínky

G2 - Pooperační gynekologie

Moc děkuji za péči

Opravdu všechno bylo velmi perfektní nemám co dodat.

Děkuji za vynikající péči.

Veškerý personál nemocnice byl velmi vstřícný, slušný a ochotný.

Děkuji celému personálu UMD za kvalitní péči. Konečně je vidět, budoucnost našeho zdravotnictví. Sály a rekonstrukce si tato budova skutečně zaslouží. A doufám, že dál rekonstrukce bude pokračovat.

Nedostatek nadstad. Pokojů.

Velice mne překvapil báječný, ohleduplný a vstřícný postoj sestřiček, nejsem na něj z jiných zdrav. zař. zvyklá.

G3 - Gynekologie, lůžka

Vyjadruji uznání vsemu personálu. Sestry byly svědomitě vřidne a ochotně. Servírky ochotně. Největší poděkování chci vyjádřit paní MUDr. Cvachovcové anestezioložce, která svým svědomitým rozhodnutím přispěla k sdárnému průběhu operace vzhledem k mé polyvalenbní alergii. Operátor p. MUDr. Verner postupoval též ohleduplně a laskavě a pomohl mi překonat strach. S pověkem konstatuji že jsem ani jednou nezaznamenala nějakou aroganci nebo (*nečitelné slovou*) k staré paní. Děkuji všem (*podpis*)

Bola som hospitaliozovaná len 1 noc, každopádne som bola veľ mi spokojená. Spokojená so socálnym zariadením (čisté, nové, udržiavané), personálom (ochotný, milý, profesionálny). Na záver som dostala všetky potrebné informácie.

Opravdu záleží na tom, které lékař, nebo která sestra má o pacienta zájem. Setkala jsem se s oběmi "variantami" Takže nemůžu všechny házet do jednoho pytle. Jsou sestry i lékaři vstřícní, ochotní, milí a vše vysvětlí, ale jsou i tací, kteří nejsou schopni na konkrétní otázku konkrétně odpovědět.

Náprsto úžasné, milé a ochotné sestřičky. Děkuji

Přimo před zákrokem se mnou mluvil anesteziolog, nikoli lékař, který zákrok prováděl. Vůbec netuším, kdo to byl. Zprávu o tom jak zákrok dopadl mi podal až lékař při vizitě, cca 20 hod po zákroku, připadalo mi to dlouhé. Jinak jsem byla se zákrokem spokojena.

Sestřičky boli vždy velmi milé a ochotně odpovědě na otázky. Doktor, kt. ma pozeral na vizite v sobotu 8. 11. 08 sa citil dotknuty mojou otázkou či su nutné ďalšie ifnuzie - povedal, že sa môžem léči 't sama; keď som sa opýtala na výsledky krvi povedal, že nech sa uvedomým, že neumieram! (*podpis*)

V této nemocnici jsem byla velmi spokojena! Lékaři, sestřičky a veškerý personál na G3 velmi ochotný a vstřícní. Všem patří můj díky! Zd.

Pešková, ročník 1941 z Prahy 4

S léčbou jsem velmi spokojena. (*podpis*)

Na tomto oddělení jsem byla velmi spokojena. I když jsem přišla na velmi nepříjemný a traumatizující zákrok, musím velmi poděkovat veškerému personálu, že mi poskytli veškerou možnou péči a byli ke mně velmi ochotní a milí. Děkuji sesřičkám za péči a citlivý přístup, který mi v mé situaci velmi pomohl. A děkuji lékařům za rychlí jednání a trpělivý přístup ke mně.

Jen pro vysvětlení: má hospitalizace trvala pouze 1 den.

Jenom že děkuji že mě vždy pomůžete. O vilčíte.

Moc Vám všem děkuji Janáková

Děkuji moc všem sestřičkám za úžasnou péči.

Připomínky

G3 - Gynekologie, lůžka - pokračování

Díky za vše.

Jen a jen pochvalit.

Děkuji všem za péči, vřídnot a ohleduplnost.

Jsem velmy vdečna za respekt k sprave o peče svedku jehovovych.

Lepší postele, hlavně pro delší pobyt!

Děkuji za profesionální provedení operace, včetně pobytu na JIP a G3. Rovněž za vyčerpávající zodpovězení (vysvětlení) mých dotazů. (A obecně: díky za laparoskopii, je to skvělá, šetrná metoda s téměř bezbolestným pooperačním stavem!)

Jsou zde velice dobré zdravotní sestřičky.

Velice mile mě překvapil přístup zdejšího personálu k pacientům. Po zkušenostech s jinými zařízeními vás musím pochválit. Děkuji

Prosím o prohlídku vrzanosti postelí. Měla jsem dojem, že ruším pacienty v pokoji, kdykoliv se pohnu na posteli. Děkuji za pochopení. P.s: *(podpis)* Všem děkuji za příkladnou péči.

Na všechny otázky jsem odpověděla, ale chtěla bych se vyjádřit slovy. Veškerý personál pracoval na 100% byla jsem spokojená. Kdykoliv jsem potřebovala byla sestřička přítomna a v nejtěžších situacích mě držela za ruku. Proto moc děkuji celému oddělení G3. *(podpis)* P-9

Děkuji za citlivý a odborný přístup. Chtěla bych poděkovat zvlášt zdravotním sestřím, které se o mě výborně staraly. Lékařům patří můj dik, ale práci sester na odd. G3 bych chtěla vyzvednout! Velmi si vážím práce, kterou personál zde vykonává. Myslím si, že celý ústav patří ke špičkové úrovni zdravotního zařízení. *(podpis)*

Věřím, že mám šanci na další, plnohodnotný život. Za to děkuji panu primáři, lékařům, sestřičkám a veškerému perzonálu oddělení G3 gynekologie. Starali se a léčili mne příkladně. 27.11. 08 děkuji Červenková, Tábor

Když jsem přijela na pohotovost v 19h večer s velikýma bolestma, trvalo hodinu, než se něco dělo. Pohotovost by měla fungovat "okamžitě" a ne že pacient čeká a trpí :-/

Vádilo mi čekání ve frontě v kartotéce na zaplacení reg. Poplatku. Byla jsem v županu a zmožená ze zákroku, přesto jsem musela stát 15 minut ve frontě. Myslím že pro propuštěné pacienty by měl být jiné místo pro hrazení RP než veřejná kartotéka.

Děkuji Všem sestřím i lékařům za péči na odd. onkologie, Neexistuje zde slovo "to nevím", každému pomohou ihned, pohladí slovem. Děkuji

Děkuji p. MUDr. Drahoňovskému za operaci a všem sestřičkám na JIPU za následnou péči, velký dik patří všem sestřičkám na oddělení G3, kuchařkám, sanitárním pracovnícím a samozřejmě děkuji všem ošetřujícím lékařům na oddělení. Ještě jednou všem DĚKUJI. pacientka z Českého ráje.

Moc za všechno děkuji. Za ochotu. Jsem maximálně spokojena s personalem s lékaři.

Chtěla bych moc poděkovat za péči zdravotních sestřiček.

Oceňuji péči zdravotních sester, zvláště na oddělení JIP. Pyšním se krásně zažitou jizvou!! Díky za vše. *(podpis)*

Chtělo by to Televize, alespon 1 na oddělení G3 a nemusí byt ani nová, jenom Funkční

Připomínky

P1 - Sestinedělí

Velice se mi líbil přístup zdrav. sester milé, příjemné, ochotné a chápací.

Prostředí šestinedělí bylo sice zastaralé, ale personál se snažil a sestry byly perfektní!!! Porodní sál - perfektní skoro luxusní prostředí milý personál. Jediná chyba - sdělování na porodním sále - jen kusé informace né budoucnost. Operační sál - opět všichni sdílí a milý.

Oceňuji profesionální přístup a maximální vstřícnost vůči pacientkám a to ze strany veškerého personálu

Obecnost tohoto dotazníku nemůže podle mého názoru nijak ovlivnit stav konkrétního zařízení, jehož se moje odpovědi tykaly! V nemocnici je více oddělení, jejichž úroveň není jednotná, v průběhu léčby (hospitalizace) se pacient setkává s různými lékaři, sestrami v různých fázích svého léčení - obecné odpovědi pak nemůžou nijak přispět k jakémukoliv případnému zlepšení.

Ráda bych zmínila připomínku k dotazníku: Vzhledem k tomu, že se nyní nacházíme ve zdr. Zařízení - porodnice, stávají se tak některé otázky nezodpověditelné a obávám se, že tím by mohl být výsledek hodnocení zkreslený. Jinak mi bylo potěšením se k danému zařízení vyjádřit, vzhledem k jeho kvalitě - péče byla naprosto dokonalá, děkuji.

Moje spokojenost se snedá vyjádřit slovy. Děkuji všem sestřičkám za trpělivost a péči. Lenka Jandáková

Musím říct, že na P1 šestinedělí, je výborný personál, ochotný, milí, rádi zodpoví na všechny otázky a perfektně vše vysvětlí. Jsem ráda, že jsem s miminkem mohly být v tom to zařízení. Za všechno moc děkujem. A až bude potřeba, tak nebudu otálet s výběrem. A ráda přijedu sem. Moc dík :-)

Nidky jsem nevěděl, která je "ženská" sestra a která je "dětská". Nebylo by možné to odlišit např. oděvem?

Myslím, že pověst tohoto zařízení kazí některé zdr. sestry z dět. oddělení. Chování obzvláště jedné z nich k pacientkám je otravné, povyšné a ponižující.

Více ovoce na odd. šestinedělí, ochotný a vstřícný personál na oddělení, individuální přístup, je škoda, že soc. zařízení není modernější.

Ochotný personál - sestry, porodní asistentky na porodním sále i na oddělení šestinedělí

Dotazník nevhodný pro porodnice.

P2 - Sestinedělí

Lékaři by měli mít sjednocený názor. Každý lékař mi řekl něco jiného a vůbec se nezamýšleli nad tím co způsobují.

Děkuji tímto všem zdravotním sestrami i porodními asistentkám, které se o me a me dítě staraly od přenecáních promidek, pres porodu, az po péči na oddělení šestinedělí, která byla opravdu mimořádná!!! Pobyt na nadstandardním pokoji je poměrně drahý a za největší přínost, kromě soukromí, považuji skutečně výjimečně pečlivou práci opravdu skvělých profesionálních, citlivých a trpělivých sester, jež by si zasloužily být rozhodně lépe ohodnoceny !!! Mé výhrady k vysoké ceně za pokoj jsou spjaty pouze s vybavením pokoje a nejvíce pak cosiálního zařízení.

Doufám, že naše nemalé částky, které jsme jako pacientky zaplatily, budou účelně vynaloženy alespoň na nové baterie a sprchy a vyčištění odpadu!!! Za to jsou ty tisíce opravdu mnoho (v jak žalostném stavu se odpaní kanál a aramatury nacházejí). **VELMI PROSÍM O ZVEŘEJNĚNÍ MÝCH PŘIPOMÍNEK A ZEJMÉNA POCHVALNÝCH! DĚKUJI.**Mám ještě dva podněty ke zlepšení pobytu maminek a jejich rodinných příslušníků na nadstandardních pokojích: 1, určitě by se dalo za vybrané finance zvést na pokojích internetové připojení, aby si tanínkové mohli například Z mého pohledu nejvíce záleží na přístupu lékařů (sestry) a zde je nejdůležitější empatie a lidskost, kterou má valná většina ošetřujícího personálu v porodnici v Podolí.

Méne zdravotního personálu, než by bylo zapotřebí. Maximální vytížení zdr. sester, které nemohly mít dostatek času na důkladné vysvětlení péče o miminko (např. koupání) i přesto jejich neuvěřitelná ochota a trpělivost.

Připomínky

P2 - Sestinedělí - pokračování

Dotazník byl pro oddělení na kterém jsem byla hospitalizována neodpovídající. Myslím, tím formulace jednotl. otázek. Dotazníky by měly být dovytvářeny pro jednotl. oddělení.

Dotazník se úplně nehodí pro porodnické oddělení, na něco nešlo zcela pravdivě odpovědět. Díky

Pro porodnici Podolí jsem se rozhodla i při porodu mého druhého syna, který se také narodil cisarským rezem. Doktoři, sestřičky i ostatní personál se k nám po dobu pobytu v nemocnici choval naprosto profesionálně. Bohužel otázky se netýkají konkrétního důvodu hospitalizace, tak se na ně velmi špatně odpovídá. Některé otázky mi připadly nevhodné, např. zda mě ruší ostatní pacienti nebo personál. Když je někomu špatně, tak se nedá nic dělat, proto je v nemocnici. A personál nás musí chodit kontrolovat.

Vzhledem k tomu, že jsem byla hospitalizována kvůli porodu v době "babyboomu" bych ráda zdůraznila profesionální péči lékařů a sester v tomto zařízení po (všech stránkách a ráda bych ocenila jejich velkou snahu o to, abychom my "maminky" nepocítily žádnou újmu z důvodu velkého množství porodů! (podpis)

Dotazník je moc obecný, porodnice je specifická

Děkuji za vynikající péči sestrám z odd. P3, měla jsem zdr. problémy (vysoké t po sekci) a jejich péče byla příkladná a pro mě, která nemá zkušenosti z nemocnicí, nad očekávání dobrá!!! Horší byl přístup personálu - šklid, prádlo ... ten by měl být zřejmě opakovaně poučen o slušném chování!!!

S péčí jsem byla celkově spokojena. Ráda bych zdůraznila, že situaci zdrav. personálu (vyjma lékařů) považuji za alarmující a jejich povolání za maximálně stresové. Reformu by zasloužil systém kompetencí (sestry - lékaři) a rovněž by nebylo špatné zavést pro zdravotní služby systém pojištění, který funguje například v Rakousku. Dotazník nepovažuji za cestu, jak přispět ke zlepšení zdravotní péče. Ráda bych se rovněž zeptala a to za cenu tohoto projektu (průzkumu - e-mail: grznarovah@volny.cz) Poslední doporučení - napříště by bylo lépe tyto prostředky investovat do vydělávání zdravotního personálu. S pozdravem Hana Šišková Grznárová

Chtěla bych tomuto oddělení moc poděkovat za úžasnou péči o nás, a také personálu na porodním sále, když jsem rodila. Ještě jednou Všem **MOC DĚKUJEME.**

ÚPMD poskytuje opravdu vynikající péči a to po všech stránkách. Personál je velmi profesionální, milý, vstřícný. Myslím si, že by mělo být tomuto ústavu poskytnuto více finančních prostředků na rekonstrukce pokojů a chodeb. Pak už rozhodně bude patřit k naprosté špičce v ČR. Rozhodně ÚPMD budu všem ženám doporučovat!

Nepořádek na pokojích (prach, pavučiny apod.); otravné sociální zařízení na odd. 72; necitelný až stresující přístup personálu (pouze někdo); přístup pacient se přizpůsobují lékaři nikoliv naopak (vizity)

Děkuji, že se stala stará a že jsem zaplatila pouze 60Kč za pobyt v nemocnici i když jsem využila všech jeho služeb.

Na základě svých zkušeností zařízení ÚPMD patří zaručeně ke špičce ve svém oboru na úrovni odborné kvality personálu je v rámci česk. zdravotnictví jistě nadprůměrná. S více než cca 80ti zaměstnanci jsem byla velmi spokojená, bylo jen několik ojedinělých případů nevhodné komunikace / chování.

Po porodu jsem ležela na nadstandardním pokoji s nedstandardní péčí - dotazník jsem vyplnila na základě těchto zkušeností.

Měla by být zavedena lepší "osvěta" pro rodičky jak zacházet s NOVOROZENCEM - koupání, kojení ...

Připomínky

P4 -Sestinedělí

Některé odpovědi (otázky) nešlo přesně aplikovat, neboť porodnice není klasickým nemocničním zařízením nebyla jsem léčena.

Nejsou zaměřena okýnka do sprch a toalet - nedostatek soukromí

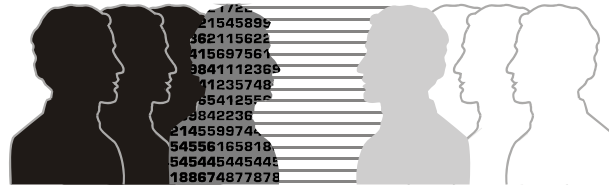
Veškerá péče která byla poskytnuta, byla dána také nadstandardním pokojem.

Ráda bych vyzvedla výkon a chování sester jak zde na odd P4 tak JIP - dospělé!!! V roce 2005 jsem tolik spokojená nebyla. Pobyt v UPMD hodnotím velice kladně a vysoko. Děkuji!

Chtělo by to k dokonalosti více nadstandardních pokojů, modernější sprchy a toalety, lepší jídlo, např. svačiny, více informací na nástěnkách a méně reklam, lepší dveře a okna do pokoje a na balkon

Odpovědi na otázky použité v tomto dotazníku nemůžou mít dostatečnou vypovídající hodnotu při pobytu v porodnici! Na některé otázky nelze odpovědět!

Bohužel je v Podolí kvantita na ukor kvantity. Vadiła mi už pani při registraci, kdera me upozornila, at se hlavne nezapomenu odregistrovat, kdyby těhotenství nedopadlo. Na indukci jsem byla domluvena, termín nebyl dodržen. Všude kolem vládl stres z nedostatku místa a nadbytku pacientek. Pokoje po 3 na odd. šestinedělí nepovažuji za optimální. Na WC nehorázná špína. Personálu nelze vytknout nic, velmi ochotný.



ZÁKLADNÍ FREKVENCE

Základní frekvence

		N	%
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	16	4,3%
	Neplánovaně, jako akutní případ	99	26,6%
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	252	68,2%
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	3	0,9%
Total		370	100,0%

		N	%
Jak dlouho jste čkal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	20	7,8%
	Nečekala(a) jsem	130	51,3%
	2-3 dny	24	9,7%
	Do jednoho týdne	50	19,7%
	Do jednoho měsíce	16	6,2%
	Do půl roku	7	2,9%
	Do roka	3	1,1%
	Nevím	3	1,3%
Total		252	100,0%

		N	%
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	15	5,9%
	Ne	213	84,6%
	Ano, jednou	20	8,1%
	Ano, 2-3x	2	0,8%
	Nevím	1	0,6%
	Total		252

		N	%
Zdá se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	20	8,0%
	Příliš dlouhá	6	2,3%
	Tak akorát	138	54,5%
	Méně než 1 hodinu	74	29,2%
	Nevím	15	5,9%
Total		252	100,0%

		N	%
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	25	9,8%
	Ano	8	3,3%
	Ne	219	86,8%
Total		252	100,0%

		N	%
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	7	1,8%
	Velmi dobře a profesionálně	282	76,2%
	Průměrně	71	19,3%
	Velmi špatně	7	1,9%
	Nevzpomínám si	3	0,7%
Total		370	100,0%

		N	%
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	7	1,8%
	Ano	281	76,0%
	Ano, v omezené míře	77	20,8%
	Ne, ačkoli jsem je žádal(a)	3	0,7%
	Ne, nežádal(a) jsem informace	3	0,7%
Total		370	100,0%

		N	%
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čkal/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	8	2,2%
	Do 15 minut	216	58,4%
	Méně než 1 hodinu	96	26,0%
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny	21	5,7%
	Dvě a více hodin	21	5,5%
	Nepamatuji si	7	2,0%
Total		370	100,0%

		N	%
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	18	5,0%
	1=nejlepší známka	232	62,7%
	2	95	25,5%
	3	19	5,0%
	4	6	1,5%
	5=nejhorší známka	1	0,2%
Total		370	100,0%

		N	%
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	8	2,3%
	Ne	245	66,1%
	Ano, hluk ostatních pacientů	63	17,1%
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	7	1,8%
	Ano, hluk zvenčí	47	12,6%
Total		370	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	4	1,0%
	Velmi spokojen(a)	207	56,1%
	Spiše spokojena(a)	146	39,4%
	Spiše nespokojena(a)	11	2,9%
	Velmi nespokojena(a)	3	0,7%
Total		370	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	4	1,0%
	Velmi spokojen(a)	146	39,5%
	Spíše spokojena(a)	180	48,6%
	Spíše nespokojena(a)	35	9,6%
	Velmi nespokojena(a)	4	1,2%
Total		370	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	4	1,0%
	Ano	227	61,3%
	Spíše ano	107	28,8%
	Spíše ne	27	7,2%
	Ne	6	1,7%
Total		370	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	4	1,2%
	Ano	141	38,0%
	Spíše ano	94	25,4%
	Spíše ne	71	19,1%
	Ne	51	13,8%
	Nevím	9	2,5%
Total		370	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	10	2,6%
	Ano	301	81,3%
	Spíše ano	30	8,0%
	Spíše ne	8	2,2%
	Ne	12	3,4%
	Nevím	9	2,5%
Total		370	100,0%

		N	%
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	4	1,0%
	Velmi dobrá	101	27,2%
	Spíše dobrá	208	56,2%
	Spíše špatná	43	11,5%
	Velmi špatná	5	1,2%
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	11	2,8%
Total		370	100,0%

		N	%
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	4	1,2%
	Ano	117	31,7%
	Ne	230	62,2%
	Nevím	5	1,4%
Total		370	100,0%

		N	%
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	5	1,4%
	Příliš mnoho	31	8,4%
	Průměrně	311	84,0%
	Příliš málo	14	3,8%
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	9	2,4%
Total		370	100,0%

		N	%
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	6	1,5%
	Ano	329	89,0%
	Ne	25	6,9%
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	10	2,6%
	Total		370

		N	%
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	6	1,7%
	Velmi spokojen(a)	133	35,8%
	Spíše spokojena(a)	130	35,1%
	Spíše nespokojena(a)	42	11,3%
	Velmi nespokojena(a)	11	2,9%
	Nevím	9	2,4%
Total		370	100,0%

		N	%
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	4	1,0%
	Ne	366	99,0%
Total		370	100,0%

		N	%
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	9	2,4%
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	190	51,3%
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	92	24,8%
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	49	13,1%
Total		370	100,0%

		N	%
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	24	6,6%
	Ano	323	87,4%
	Ne	22	6,0%
Total		370	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	29	7,8%
	Velmi dobrý	173	46,9%
	Dobry	152	41,0%
	Nepříliš dobrý	15	4,0%
	Spatný	1	0,3%
Total		370	100,0%

		N	%
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	7	1,8%
	Vždy	224	60,4%
	Většinou	111	30,1%
	Občas	21	5,6%
	Nidky	1	0,2%
	Neptal(a) jsem se	7	1,9%
Total		370	100,0%

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	14	3,9%
	Vždy	225	60,8%
	Většinou	75	20,2%
	Občas	19	5,1%
	Nidky	3	0,9%
	Neměla jsem strach ani obavy	34	9,1%
Total		370	100,0%

		N	%
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	12	3,3%
	Často	7	1,9%
	Občas	20	5,4%
	Nidky	330	89,3%
	Total		370

		N	%
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	17	4,6%
	Ano	309	83,6%
	Ne	44	11,8%
	Total		370

		N	%
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	2	0,4%
	Vždy	284	76,8%
	Většinou	75	20,3%
	Občas	7	1,9%
	Neptal(a) jsem se	2	0,5%
Total		370	100,0%

		N	%
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	6	1,6%
	Vždy	272	73,4%
	Většinou	50	13,4%
	Občas	15	4,4%
	Nidky	1	0,2%
	Neměla jsem strach ani obavy	26	6,9%
Total		370	100,0%

		N	%
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	8	2,1%
	Často	6	1,7%
	Občas	16	4,3%
	Nidky	340	91,9%
Total		370	100,0%

		N	%
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?	Neuvedeno	5	1,3%
	Určitě ano	266	71,9%
	Většinou ano	97	26,1%
	Většinou ne	3	0,7%
Total		370	100,0%

		N	%
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	13	3,4%
	Často	19	5,2%
	Občas	78	21,1%
	Nidky	260	70,3%
	Total		370

		N	%
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	6	1,7%
	Určitě ano	268	72,4%
	Spíše ano	84	22,8%
	Spíše ne	4	1,1%
	Určitě ne	2	0,6%
	Nevím	5	1,4%
Total		370	100,0%

		N	%
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	6	1,7%
	Ano	71	19,1%
	Ne	221	59,8%
	Nevím	72	19,4%
	Total		370

Základní frekvence

		N	%
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	9	2,5%
	Ano	180	48,7%
	Ne	58	15,6%
	Nevím	123	33,2%
	Total	370	100,0%

		N	%
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	13	3,4%
	Vždy	232	62,7%
	Občas	92	24,8%
	Nidky	25	6,6%
	Lékař se mnou nehovořil	9	2,4%
Total	370	100,0%	

		N	%
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	11	3,1%
	Vždy	261	70,5%
	Občas	90	24,3%
	Nidky	8	2,1%
	Total	370	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	6	1,5%
	Velmi spokojen(a)	258	69,7%
	Spíše spokojen(a)	86	23,2%
	Spíše nespokojen(a)	6	1,7%
	Velmi nespokojen(a)	1	0,3%
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	13	3,6%
Total	370	100,0%	

		N	%
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	5	1,4%
	Ano	200	54,0%
	Ne	90	24,5%
	Nevím	74	20,1%
	Total	370	100,0%

		N	%
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	16	4,3%
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	6	1,6%
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	22	6,0%
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	47	12,7%
	Termíny byly vždy dodrženy	242	65,4%
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	28	7,5%
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	9	2,5%
Total	370	100,0%	

		N	%
Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	11	3,0%
	Dostával(a) jsem více léků než bylo třeba	6	1,7%
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	235	63,6%
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	2	0,6%
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	92	25,0%
	Nevím	23	6,2%
Total	370	100,0%	

		N	%
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	35	9,5%
	Ne	259	69,9%
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	42	11,4%
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	6	1,7%
	Ano, z jiného důvodu	28	7,5%
Total	370	100,0%	

		N	%
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	36	9,7%
	Jasně a srozumitelně	308	83,3%
	Málo srozumitelně	21	5,8%
	Nevysvětlili vůbec	5	1,2%
	Total	370	100,0%

		N	%
Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	40	10,9%
	Jasně a srozumitelně	279	75,4%
	Málo srozumitelně	29	7,7%
	Nesrozumitelně	1	0,4%
	Neřekl vůbec	21	5,7%
	Total	370	100,0%

		N	%
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	45	12,2%
	Jasně a srozumitelně	148	40,0%
	Málo srozumitelně	14	3,9%
	Nevysvětlili vůbec	31	8,3%
	Moji blízcí nebyli přítomni při mém propouštění	132	35,6%
	Total	370	100,0%

		N	%
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	48	13,0%
	Ano	25	6,9%
	Ne	48	13,0%
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	248	67,2%
	Total	370	100,0%

Základní frekvence

		N	%
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	10	2,6%
	Určitě ano	274	74,0%
	Spíše ano	82	22,2%
	Spíše ne	5	1,2%
Total		370	100,0%

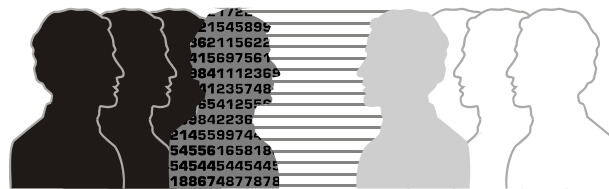
		N	%
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	16	4,3%
	Vyjimečně velká	146	39,4%
	Velká	198	53,5%
	Malá	10	2,7%
Total		370	100,0%

		N	%
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	34	9,1%
	Velmi spokojen(a)	169	45,6%
	Spíše spokojena(a)	155	42,0%
	Spíše nespokojena(a)	10	2,6%
	Zcela nespokojena(a)	3	0,7%
Total		370	100,0%

		N	%
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	16	4,2%
	Výborná	214	57,7%
	Velmi dobrá	116	31,4%
	Dobrá	23	6,1%
	Dostatečná	2	0,6%
Total		370	100,0%

		N	%
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	53	14,3%
	Lepší	283	76,4%
	Stejný	34	9,1%
	Horší	1	0,2%
Total		370	100,0%

		N	%
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	17	4,6%
	Určitě ano	292	78,8%
	Spíše ano	55	14,8%
	Spíše ne	7	1,8%
Total		370	100,0%



PŘÍLOHY

General Benchmarking – kliniky/oddělení

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
1	UNB: Septické oddělení	94,0
2	VFN: Onkologická klinika	92,2
3	FN OL: Hemato-onkol. klinika	92,1
4	FN OL: Odd. plastické chirurgie	89,5
5	FN OS: Popáleninové centrum	89,2
6	FN OS: Klinika infekčního lékařství	89,1
7	MOU: Odd. chirurgické onk.	88,9
8	FN OL: Klinika nukleární medicíny	88,7
9	FN PL: Klinika TRN (plicní)	88,5
10	FN PL: Klinika pracov.lékařství	88,5
11	FN OS: Oddělení psychiatrické	88,4
12	FN HK: Rehabilitační klinika	87,7
13	MOU: Kl. radiační onk.	87,5
14	FN KV: Radioterap.a onkolog.kl.	87,4
15	FN PL: Stomatologická klinika	87,3
16	MOU: Odd. gynekologické onk.	87,2
17	FN PL: Oční klinika	87,2
18	HOMOL: Neurologie	86,9
19	FTN: Oční oddělení	86,9
20	FN HK: 1. interní klinika	86,3
21	FN HK: ORL	86,3
22	FN MOTOL: Klinika rehabilitace	86,2
23	FN PL: Dermatovenerologická klinika	86,0
24	FN OS: Neurochirurgická klinika	85,8
25	VFN: Oční klinika	85,8
26	HOMOL: Gynekologie	85,7
27	VFN: Otorinolaryngologické odd.	85,7
28	FN PL: Oddělení rehabilitace	85,6
29	FN PL: Onkolog. a radioterap. oddělení	85,5
30	FN HK: Klinika gerontologická	85,5
31	FN OS: Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	85,4
32	FN OS: Ortopedické oddělení	85,3
33	FN MOTOL: Klinika nukleární medicíny	85,3
34	FN PL: Neurologická klinika	85,3
35	FN HK: 2. interní klinika	85,2
36	FN MOTOL: III. Chirurgie	85,1
37	FN PL: Interní oddělení	85,1
38	HOMOL: ORL	84,8
39	FN KV: Kl. plastické chirurg.	84,6
40	FN BRNO: Rehabilitační oddělení	84,6
41	FN OS: Kardiochirurgické centrum	84,6
42	UNB: Klinické oddělení ortopedie	84,5
43	FN BUL: Oční odd.	84,4
44	MOU: Kl. komplexní onk. péče	84,3
45	FN OS: Klinika nukleární medicíny	84,2
46	VFN: Klinika tuberk. a resp. nemocí	84,2
47	FN HK: Kožní oddělení	84,2
48	HOMOL: Cévní chirurgie	84,2
49	FN OS: Klinika léčebné rehabilitace	84,1
50	FN OS: Klinika onkologická	84,1
51	FN HK: Onkologie	84,0
52	FN OL: 1. Interní klinika	83,9
53	FN PL: II. Interní klinika	83,9
54	VFN: Interní odd. Strahov	83,9
55	FN OL: 1. Chirurgická klinika	83,7
56	HOMOL: Interna	83,6
57	VFN: I. Interní klinika hemato	83,6

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
58	FN PL: Oddělení klinické farmakologie	83,5
59	FN OL: Oční klinika	83,4
60	HOMOL: Kardiologie	83,4
61	FN OS: Interní klinika	83,4
62	FN OL: Klinika pracovního lékařství	83,4
63	HOMOL: Neurochirurgie	83,3
64	FN HK: Plicní oddělení	83,3
65	MOU: Odd. urologické onk.	83,2
66	FN KV: Kardiochirurgická kl.	83,2
67	HOMOL: Chirurgie	83,2
68	FN OL: Klinika ústní, čel. a obl. chir.	83,1
69	FN SV. ANNY: Klinika plastické a est. chirurgie	82,7
70	FN HK: Kardiochirurgická klinika	82,7
71	FN HK: Infekční oddělení	82,6
72	FN SV. ANNY: Kl. ORL a chir. hlavy a krku	82,5
73	FN OL: Klinika rehabilitace	82,5
74	FN BUL: Plastická chirurgie	82,4
75	FN OS: Chirurgická klinika	82,3
76	FN KV: Kl. otorinolaryngologická	82,1
77	FN SV. ANNY: Neurochirurgická klinika	82,0
78	VFN: Urologická klinika	82,0
79	FN SV. ANNY: I. Chirurgická klinika	82,0
80	FN OS: Traumatologické centrum	81,9
81	FN PL: Klinika KOTPU (ortopedie)	81,8
82	FN OS: Oddělení urologické	81,8
83	FN KV: Kl. rehabilitačního lékaře.	81,7
84	FN KV: Oftalmologická kl.	81,7
85	VFN: Klinika nemocí z povolání	81,6
86	FTN: II. Interní klinika	81,6
87	FN OL: Klinika plicní + TBC	81,5
88	FN MOTOL: Interní klinika	81,5
89	FN OS: Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	81,4
90	FN OS: Otorinolaryngologická klinika	81,3
91	UPMD: Rizikové těhotenství	81,3
92	FN HK: Chirurgická klinika	81,3
93	FN BRNO: Neurochirurgická klinika	81,2
94	VFN: II. Interní klinika kardiol.	81,2
95	FN SV. ANNY: I. Interní kardiologická kl.	81,2
96	FN PL: Hematoonkologické oddělení	81,2
97	FN SV. ANNY: II. Interní klinika	81,1
98	FN PL: Chirurgické oddělení	80,9
99	FN OL: Traumatologické odd.	80,8
100	HOMOL: Kardiochirurgie	80,8
101	FN PL: Urologická klinika	80,7
102	FN KV: Oddělení klinické hematologie	80,7
103	FN HK: Neurologická klinika	80,7
104	FN PL: I. Interní klinika	80,7
105	FN OS: Gynekologie	80,5
106	FN MOTOL: Infekční oddělení	80,5
107	UNB: Spinální jednotka	80,4
108	FTN: Onkologické odd.	80,4
109	FN PL: Chirurgická klinika	80,4
110	FN OL: Neurochirurgická klinika	80,1
111	FTN: ORL oddělení	80,0
112	FN OL: Jiná pracoviště	79,9
113	FN OS: Oční klinika	79,9
114	FN BRNO: Oddělení ORL	79,9

General Benchmarking – kliniky/oddělení

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
115	FN SV. ANNY: Odd. klinické a radiační onkologie	79,8
116	FN OL: 3. Interní klinika	79,6
117	VFN: II. Chirurgická klinika	79,6
118	FTN: Pneumologická klinika	79,6
119	FN MOTOL: Onkologie	79,5
120	FN PL: ORL klinika	79,5
121	FN OL: Urologická klinika	79,5
122	FN HK: Ortopedická klinika	79,4
123	UNB: Aseptická chirurgie	79,4
124	FN HK: Porodnicko-gynekologická klinika	79,3
125	VFN: Neurologická klinika	79,3
126	FN BUL: Dermatologické odd.	79,3
127	FN HK: Urologická klinika	79,2
128	FN MOTOL: ORL	79,2
129	FN BRNO: Oční klinika	79,1
130	FTN: Revmatologické odd.	79,0
131	FN BRNO: Klinika infekčních chorob	78,8
132	FN SV. ANNY: Ortopedická klinika	78,7
133	FN MOTOL: Spondylochirurgie	78,7
134	FN OL: 2. Chirurgická klinika	78,7
135	FN HK: Oční klinika	78,6
136	FN BRNO: Oddělení klinické onkologie	78,4
137	FN OS: Oddělení kožní	78,4
138	FN MOTOL: I. Chirurgie	78,3
139	FN SV. ANNY: II. Chirurgická klinika	78,3
140	FN OS: Neurologická klinika	78,3
141	UPMD: Gynekologie	78,3
142	FN SV. ANNY: Kl. funkční diagnostiky a rehab.	78,3
143	FN MOTOL: Kardiologie	78,0
144	FN PL: Neurochirurgické odd.	77,9
145	FN KV: Chirurgická klinika	77,8
146	FN BUL: Urologické odd.	77,8
147	FN OL: Kardiochirurgická kl.	77,7
148	FN KV: Neurochirurgická kl.	77,7
149	VFN: Geriatrická klinika	77,6
150	VFN: Psychiatrická klinika	77,5
151	FN MOTOL: Jiná pracoviště	77,5
152	FN BRNO: Chirurgická klinika	77,4
153	VFN: III. Interní klinika endo	77,4
154	FN OL: Kožní klinika	77,3
155	UNB: Traumatologie	77,3
156	UPMD: Pooperační gynekologie	77,2
157	FN OL: Psychiatrická klinika	77,1
158	FN OS: Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	77,1
159	FN BRNO: Klinika popálenin a rekonstr. chir.	77,0
160	FN OL: ORL oddělení	76,9
161	FN PL: Infekční klinika	76,8
162	FN MOTOL: Ortopedie II.	76,7
163	FN BUL: Infekční	76,5
164	FN PL: Jiná pracoviště	76,5
165	FTN: Gyn.-por. oddělení	76,4
166	FN KV: Urologická kl.	76,4
167	VFN: Klinika nefrologie	76,3
168	FN OL: Onkologická klinika	76,3
169	VFN: Dermatovenerologická kl.	76,2
170	FN KV: III. Kardiologická klinika	76,2
171	FTN: Jiná pracoviště	76,1

Pořadí	Klinika / oddělení	Průměrná spokojenost
172	FTN: I. Interní klinika	76,0
173	FTN: Neurologická klinika	75,9
174	FN KV: Kl. popáleninové medicíny	75,9
175	FN BUL: Onkologie	75,8
176	FN BRNO: Interní kardio. klinika	75,7
177	VFN: IV. Interní klinika gastro	75,6
178	FN SV. ANNY: Kl. nemocí očních a optometrie	75,6
179	FTN: Chirurgická klinika	75,6
180	FN MOTOL: Klinika neurochirurgie	75,6
181	FN BRNO: Interní hematoonk. klinika	75,5
182	FN PL: Odd. plastické chirurgie	75,2
183	FN HK: Neurochirurgická klinika	75,0
184	FN BUL: ORL odd.	75,0
185	FN BUL: Interna 1	74,9
186	FN MOTOL: Neurologie	74,8
187	FTN: Urologické oddělení	74,8
188	FN BRNO: Neurologická klinika	74,6
189	FN BUL: Plicní odd.	74,4
190	FN PL: Gyn.-porod. klinika	74,2
191	FN BRNO: Klinika interní, geriatr. a prakt. Lék.	74,1
192	FN BUL: Interna 2	74,0
193	FN BRNO: Dermatovenerologická klinika	74,0
194	FN BUL: Ortopedie	74,0
195	FN MOTOL: Ortopedie I.	73,7
196	FN SV. ANNY: I. Dermatovenerologická kl.	73,5
197	FN MOTOL: Kardiochirurgie	73,5
198	FN BRNO: Klinika nemocí plicních a tuberk.	73,4
199	FN OS: Porodnice	73,1
200	FN MOTOL: Gynekologie	73,0
201	VFN: Gyn.-porod. klinika	73,0
202	FN BRNO: Urologická klinika	72,9
203	FN KV: Ortop.-traumatol. klinika	72,8
204	FN KV: II. Interní klinika	72,7
205	FN SV. ANNY: Neurologická klinika	72,4
206	FN BRNO: Gyn.-porod. klinika	72,3
207	FN SV. ANNY: Urologické oddělení	71,9
208	FN BRNO: Kl. úrazové chirurgie	71,6
209	VFN: Stomatologická klinika	71,6
210	FN OL: 2. Interní klinika	71,6
211	FN KV: I. Interní klinika	71,1
212	FN BRNO: Ortopedická klinika	70,7
213	FN OL: Ortopedická klinika	70,2
214	VFN: Chirurgická klinika	69,9
215	FN MOTOL: Urologie	69,0
216	FN BUL: Neurologické odd.	68,9
217	FN MOTOL: Oddělení TRN	68,9
218	UPMD: Sestinedělí	68,7
219	FN KV: Gyn.-porod. Klinika	68,6
220	FN BUL: Chirurgické odd.	68,4
221	FN BRNO: Interní hepatogastroent. klinika	68,4
222	FN KV: Neurologická klinika	68,0
223	FN BUL: Gyn.-porodn.	67,5
224	FN OL: Neurologická klinika	66,8
225	FN KV: Dermatovenerologická kl.	66,7
226	FN OL: Por.-gyn. Klinika	66,5
227	FN BRNO: Psychiatrická klinika	65,0
228	FN HK: Psychiatrie	61,0

Dotazník

Upozornění: Prosím, nezapomeňte, že tento dotazník se týká pouze Vaší současné návštěvy v nemocnici.

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

- 1 Neplánovaně, jako akutní případ
 2 Plánovaně, byl/a jsem objednan/a předem
 3 Byl/a jsem převezen/a odjinud

PLÁNOVANÉ PŘIJETÍ / PŘEVOZ DO NEMOCNICE

Tuto část dotazníku vyplňte pouze pokud bylo Vaše přijetí či převoz do této nemocnice předem plánováno. Netýká-li se Vás tato část, přejděte k otázce číslo 6 („Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí“).

2. Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do nemocnice?

- 1 Nečekal/a jsem
 2 2-3 dny
 3 Do jednoho týdne
 4 Do jednoho měsíce
 5 Do půl roku
 6 Do roka
 7 Do dvou let
 8 Více než dva roky
 9 Nevím

3. Byl termín Vašeho přijetí nemocnicí změněn?

- 1 Ne
 2 Ano, jednou
 3 Ano, 2-3 ×
 4 Ano, 4 × nebo vícekrát
 5 Nevím

4. Zdá se Vám doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:

- 1 Příliš dlouhá
 2 Tak akorát
 3 Byl/a jsem přijat/a dříve, než jsem předpokládal/a
 4 Nevím

5. Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do nemocnice?

- 1 Ano
 2 Ne

JAK PROBÍHALO VLASTNÍ PŘIJETÍ DO NEMOCNICE

6. Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:

- 1 Velmi dobře a profesionálně
 2 Průměrně
 3 Velmi špatně
 4 Nevzpomínám si

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

- 1 Ano
 2 Ano, v omezené míře
 3 Ne, ačkoliv jsem je žádal/a
 4 Ne, nežádal/a jsem informace

8. Jak dlouho jste při příjmu do nemocnice čekal/a na uložení na lůžko?

- 1 Do 15 minut
 2 Méně než jednu hodinu
 3 Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny
 4 Dvě a více hodin
 5 Nepamatuji se

9. Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do nemocnice.

(1 = nejlepší známka, 5 = nejhorší známka)

1.....2.....3.....4.....5

POBYT V NEMOCNICI

10. Rušil Vás v noci hluk?

- 1 Ne
 2 Ano, hluk ostatních pacientů
 3 Ano, hluk zaměstnanců nemocnice
 4 Ano, hluk zvenčí

11. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?

- 1 Velmi spokojen/a
 2 Spíše spokojen/a
 3 Spíše nespokojen/a
 4 Zcela nespokojen/a

12. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?

- 1 Velmi spokojen/a
 2 Spíše spokojen/a
 3 Spíše nespokojen/a
 4 Zcela nespokojen/a
 5 Toalety/sprchy jsem nepoužíval/a

13. Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?

- 1 Ano
 2 Spíše ano
 3 Spíše ne
 4 Ne
 5 Nevím

14. Vyhovovala Vám doba ranního buzení?

- 1 Ano
 2 Spíše ano
 3 Spíše ne
 4 Ne
 5 Nevím

15. Vyhovovala Vám doba návštěv?

- 1 Ano
 2 Spíše ano
 3 Spíše ne
 4 Ne
 5 Nevím

16. Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?

- 1 Velmi dobrá
 2 Spíše dobrá
 3 Spíše špatná
 4 Velmi špatná
 5 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

17. Měl/a jste dietu?

- 1 Ano
 2 Ne
 3 Nevím

18. Jaké množství jídla jste dostával/a?

- 1 Příliš mnoho
 2 Přiměřeně
 3 Příliš málo
 4 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

19. Vyhovovala Vám doba podávání jídel?

- 1 Ano
 2 Ne
 3 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

20. Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami nemocnice, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?

- 1 Velmi spokojen/a
 2 Spíše spokojen/a
 3 Spíše nespokojen/a
 4 Zcela nespokojen/a
 5 Nevím

Dotazník

21. Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

OŠETŘUJÍCÍ LÉKAŘ

22. Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?

- 1 Ano, znal/a jsem ho jménem
- 2 Ano, ale neznal/a jsem ho jménem
- 3 Ne, nevím kdo byl můj ošetřující lékař

23. Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?

- 1 Ano
- 2 Ne

24. Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:

- 1 Velmi dobrý
- 2 Dobrý
- 3 Nepříliš dobrý
- 4 Špatný

LÉKAŘI OBECNĚ

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

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neptal/a jsem se

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

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neměl/a jsem strach ani obavy

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

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

28. Hovořil s Vámi lékař každý den?

- 1 Ano
- 2 Ne

ZDRAVOTNÍ SESTRY

29. Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neptal/a jsem se

30. Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?

- 1 Vždy
- 2 Většinou
- 3 Občas
- 4 Nikdy
- 5 Neměl/a jsem strach ani obavy

31. Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

32. Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?

- 1 Určitě ano
- 2 Většinou ano
- 3 Většinou ne
- 4 Vůbec ne

ZDRAVOTNÍ PÉČE / LÉČBA

33. Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v nemocnici od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

34. Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v nemocnici?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne
- 5 Nevím

35. Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

36. Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

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

- 1 Vždy
- 2 Občas
- 3 Nikdy
- 4 Lékař se mnou nehovořil

38. Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?

- 1 Vždy
- 2 Občas
- 3 Nikdy

39. Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?

- 1 Velmi spokojen/a
- 2 Spíše spokojen/a
- 3 Spíše nespokojen/a
- 4 Zcela nespokojen/a
- 5 Nepotřeboval/a jsem pomoc

40. Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

41. Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?

- 1 Často se stalo, že termín nebyl dodržen
- 2 Občas se stalo, že termín nebyl dodržen
- 3 Jen výjimečně se stalo, že termín nebyl dodržen
- 4 Termíny byly vždy dodrženy
- 5 Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil/a
- 6 O vyšetřeních či zákrocích jsem nebyl/a předem informován/a

42. Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na útlumení bolesti, myslíte si, že jste:

- 1 Dostával/a více léků než bylo třeba
- 2 Dostával/a optimální množství léků
- 3 Dostával/a méně léků než bylo třeba
- 4 Léky na bolest jsem nepotřeboval/a
- 5 Nevím

Dotazník

PROPUŠTĚNÍ Z NEMOCNICE

43. Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění z nemocnice?

- 1 Ne
- 2 Ano, měl/a jsem zdravotní komplikace
- 3 Ano, čekal/a jsem na léky
- 4 Ano, čekal/a jsem na prohlídku u lékaře
- 5 Ano, čekal/a jsem na sanitku
- 6 Ano, z jiného důvodu

44. Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění z nemocnice?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Nevysvětlili vůbec

45. Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění z nemocnice sledovat?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Neřekl vůbec

46. Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Nevysvětlili vůbec

5 Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění z nemocnice

47. Nabídl Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Můj zdravotní stav to nevyžadoval

OBECNÉ HODNOCENÍ NEMOCNICE

48. Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne

49. 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:

- 1 Výjimečně velká
- 2 Velká
- 3 Malá
- 4 Nedostatečná

50. Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál nemocnice zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?

- 1 Velmi spokojen/a
- 2 Spíše spokojen/a
- 3 Spíše nespokojen/a
- 4 Zcela nespokojen/a

51. Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?

- 1 Výborná
- 2 Velmi dobrá
- 3 Dobrá
- 4 Dostatečná
- 5 Nedostatečná

52. Jak byste hodnotil(a) Váš zdravotní stav při propuštění:

- 1 Lepší
- 2 Stejný
- 3 Horší

53. Doporučil/a byste tuto nemocnici rodině nebo přátelům?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne

SOCIO-DEMOGRAFICKÉ CHARAKTERISTIKY

S1. Jste muž nebo žena?

- 1 Muž
- 2 Žena

S2. V této nemocnici jste byl(a) hospitalizován(a) jako:

- 1 Civilista
- 2 Voják

S3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- 1 Základní bez vyučení
- 2 Vyučení bez maturity
- 3 Maturita
- 4 Vysokoškolské

S6. Rok narození (prosím dopište):

19

S7. Zapište, prosím, dnešní datum:

Datum:..... 2005

OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

Jestliže chcete zmínit ještě nějaké další zkušenosti z Vašeho pobytu v této nemocnici, napište je, prosím, do následujícího rámečku (případně na zadní stranu tohoto dotazníku):



Děkujeme Vám za čas, který jste vyplnění tohoto dotazníku věnoval/a.

Zkontrolujte, prosím, zda jste zodpověděl/a všechny otázky, které se Vás týkaly.

Vhod'te, prosím, dotazník do schránky umístěné na Vašem oddělení.