



KVALITA OČIMA PACIENTŮ - A

Hodnocení kvality zdravotních služeb prostřednictvím spokojenosti pacientů FN Olomouc - AMBULANCE

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

KVALITA OČIMA PACIENTŮ – AMBULANTNÍ PÉČE

Projekt Kvalita Očima Pacientů, který se zaměřuje na hodnocení kvality zdravotních služeb prostřednictvím spokojenosti pacientů byl ve Fakultní nemocnici Olomouc dosud aplikován pouze v oblasti lůžkové péče. Počet pacientů kteří projdou ambulantní péčí je však přibližně o řád vyšší, a proto je naléhavost standardizovaného měření kvality a spokojenosti pacientů v této oblasti ještě výrazně větší. Šetření v ambulancích FN Olomouc proběhlo v souladu s metodickým návodem MZČR zveřejněným ve Věstníku MZČR v lednu 2011.

Tato zpráva přináší výsledky pilotního šetření, které uplatňuje podobné principy jako při měření kvality hospitalizovaných pacientů. U ambulantní péče je dotazová situace poněkud odlišná a vyžaduje proto využití jiné organizace distribuce a sběru dotazníků. Hodnocení ambulantních pacientů FN Olomouc potvrdilo vysokou kvalitu zdravotních služeb poskytovaných Fakultní nemocnicí Olomouc. Souhrnná spokojenost dosáhla hodnoty 87,7 %. Tento výsledek odpovídá a dokonce mírně překračuje hodnoty naměřené při prvních měřeních v jiných fakultních nemocnicích (např. ve FN Ostrava 2008– 86,2 %, nebo při pilotním šetření ve FN Hradec Králové 2010 – 84,6 %).

Při interpretaci výsledků a srovnání je třeba mít na paměti, že tyto metody, založené na spokojenosti pacientů, neměří absolutní hodnotu kvality zdravotních služeb, ale dokáží velmi dobře popsat, do jaké míry odpovídá úroveň služeb očekávání pacientů.

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

Ve 46 ambulancích FN Olomouc bylo hodnoceno celkem osm různých dimenzí kvality tvořených více než 40 dílčími indikátory spokojenosti.

Veřejně dostupné informace o kvalitě jednotlivých zdravotnických zařízení jsou předpokladem naplnění práva občanů na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení. Toto právo může být naplněno jen tehdy, pokud má občan k dispozici potřebné informace o kvalitě zdravotnických zařízení, na základě kterých se může rozhodovat.

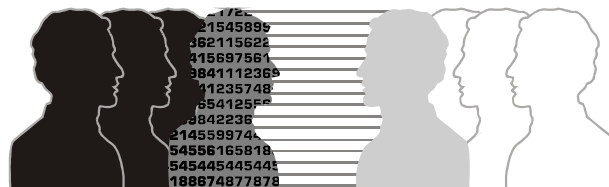
Informace o kvalitě zdravotní péče z pohledu jejích uživatelů, zpracované validním a jednotným způsobem, který umožňuje srovnání různých zařízení, jsou také nezbytným podkladem pro managementy nemocnic při řízení kvality, dostupnosti a efektivity poskytované zdravotní péče. Je to jedna z podmínek úspěšné akreditace nemocnic.

Pravidelné poskytování informací o kvalitě zdravotní péče veřejnosti významně přispívá ke zvyšování povědomí o odpovědnosti občanů za své zdraví a posilování postavení pacienta v systému zdravotní péče v České republice.

Zdravotnická zařízení v České republice se musí připravit na to, že nároky pacientů ještě významně porostou. Generace, které budou vyžadovat služby a komunikaci s personálem zdravotnických zařízení na nejvyšší úrovni, se teprve blíží věku se zvýšenou potřebou zdravotnických služeb. Pouze ta zdravotnická zařízení, která budou své služby zlepšovat rychleji, než porostou požadavky klientů, budou vykazovat také růst spokojenosti pacientů.

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

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů



OBSAH

Hlavní zjištění	strana 4
Řešitel projektu	strana 6
Východiska, parametry a metodika projektu	strana 7
Souhrnná spokojenost	strana 18
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 24
Spokojenost pacientů v jednotlivých ambulancích	strana 67
Spokojenost pacientů s jinými specialisty	strana 82
Příloha 1 : Souhrnná spokojenost na jedn. pracovištích	strana 87
Příloha 2 : Přehled indikátorů podle ambulancí	strana 92
Příloha 3: Připomínky	strana 109
Příloha 4: Základní frekvence	strana 131
Příloha 5: Dotazník	strana 145

Hlavní zjištění

- Kvalita ambulantní péče v nemocnici Olomouc je na vysoké úrovni , souhrnná spokojenost činí **87,7 %**.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí: Odd. geriatric, Kliniky chor. kož. a pohl. všeob. amb.
- Naopak nejméně byli spokojeni pacienti Kliniky anesteziologie a resuscitace – všeob. amb.
- Spokojenost pacientů Kliniky kožní a pohl. a Odd. geriatric – ger.porad. přesahuje průměr za ostatní ambulance ve všech 8 dimenzích.
- Naopak průměrná spokojenost pacientů z Porod.-gynekolog. Kliniky – Cen. asis. repr. je nižší než průměr v 6 dimenzích.

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 60 % žen. Převahu mají pacienti ve věku nad 51 let, vyučení lidé bez maturity a lidé s maturitou.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v ambulantních zařízeních nemocnice Olomouc je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost** za všechny ambulance **činí 87,7 %**.
- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí: Odd. Geriatric – ger.porad, Kliniky chorob kož. a pohlavních
- Naopak nejméně byli spokojeni pacienti těchto ambulancí: Kliniky anesteziologie a resuscitace – všeob. amb.
- Vysoká míra spokojenosti s ambulantní 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 **Návštěva lékaře/specialisty, Informace o vyšetření a léčbě a Informace o lécích**, kde je spokojeno přes 90 % pacientů.

- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru deklarují pacienti s dimenzemi **Následná péče** (81 % spokojených pacientů) **Čekárna a prostředí** (82 % spokojených pacientů)

Dostupnost

- Tuto dimenzi nejvíce sytí odklad termínu návštěvy, nabídka termínů. Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Kliniky ústní a čelist. a oblič. chirurgie. – všeob. amb., naopak nejméně jsou spokojeni pacienti Oční diag. odd. Oční ortoptická amb.

Čekárna a prostředí

- Čekárna a prostředí je dimenzi s druhou nejnižší mírou spokojenosti.
- Nejvíce tuto dimenzi sytí indikátor „Nalezení ambulance“, nejméně pak „Čekání v čekárně“.
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Odd. geriatric-geriat.porad., Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny, Klinika pracov. Lékařství – všeob. amb.

Hlavní zjištění

- Všech 8 dimenzí přesahuje v souhrnné spokojenosti hranici 80 %.
- Vyšší než průměrná spokojenost je s dimenzemi Návštěva lékaře/specialisty, Informace o vyšetření a léčbě, Informace o lécích a Přístup personálu.
- Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s dimenzemi Následná péče, Čekárna a prostředí.

Návštěva lékaře/specialisty

- Jedná se o dimenzi s vysokou mírou spokojenosti.
- Nejvíce tuto dimenzi sytí ukazatele spojené s pozorností lékaře, s důvěrou k lékaři a s dostatkem času při vyšetření.
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Kliniky chorob kožních a pohlavních (poradny i všeob. amb.), Odd. geriatricke a geriatrické poradny

Přístup personálu

- V tomto případě jde také o dimenzi s nadprůměrnou mírou spokojenosti.
- Nejvíce jsou pacienti spokojeni s dimenzemi Přiměřenost množství informací, Protichůdnost informace personálu, Soukromí při vyšetření.
- Přístup personálu je nejlepší na těchto odd.: Odd. klinic. psychologie – všeob. amb., Odd. geriatricke – geriat. poradna

Informace o vyšetření a léčbě

- V rámci této dimenze je nejlépe hodnoceno vysvětlení před zákrokem a informace o získání výsledků vyšetření.
- Nejlépe je tato dimenze hodnocena pacienty Kliniky chorob kožních a pohl. (všeob. amb. i porad.), Klinika psychiatrie – porad. pro závislé

Informace o lécích

- Nejvíce tuto dimenzi sytí tyto ukazatele: Info o užívání léků a Info o důvodech užívání léků.
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Kliniky chorob kožních a pohl., nejméně na odd. Porod.-gynekol. Poradny – Centrum asist. reprodukce

Následná péče

- Ze tří indikátorů sytí tuto dimenzi nejvíce ukazatel: Info o sledování příznaků nemoci
- Nejvíce spokojeni s touto dimenzí jsou pacienti Odd.geriatricke – geriatricka porad. a nejméně pacienti Ústavu lékařské genetiky a fetální medicíny – všeob. amb.

Celkový dojem

- Nejvíce jsou pacienti spokojeni s péčí, jakou personál ambulance věnoval hlavnímu důvodu návštěvy, s úctou a respektem ze strany personálu a celkovým hodnocením péče.
- S touto dimenzí byli nejvíce spokojeni pacienti Odd. klinické psychologie –všeob. amb. a naopak nejméně a podprůměrně spokojeni pacienti Porod.-gynekologické kliniky-Centrum asist. reprodukce – všeob. amb.

Řešitel projektu

RNDr. Tomáš RAITER

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů



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

Řešitel projektu je zkušeným výzkumným pracovníkem. Je zakladatelem společnosti pro marketingový výzkum STEM/MARK, a.s., působil jako prezident asociace předních výzkumných společností působících v České republice, zaměřuje se na koncepci a koordinaci významných projektů na národní i mezinárodní úrovni. Je jedním z iniciátorů a propagátorů projektu Kvalita Očima Pacientů a Kvalita Pracovního Života pracovníků ve zdravotnictví. V rámci těchto projektů spolupracuje od roku 2001 s Ministerstvem zdravotnictví ČR a společnostmi STEM/MARK a Proteq na lokalizaci metodik měření pro Českou republiku. Při měření kvality spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními rady a nemocnicemi (např.: FN Plzeň, Středočeský kraj, Liberecký kraj, ÚVN). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů.

PhDr. Lenka Beranová

analytička

Analytička, která spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů. V oblasti marketingového výzkumu působí více než 3 roky.

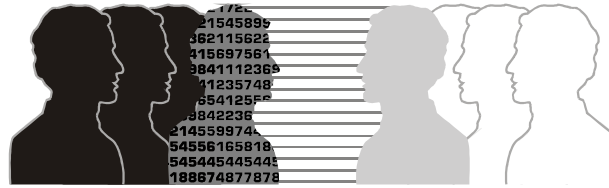
Na projektu řešitel spolupracuje se společností STEM/MARK

- STEM/MARK je společností zkušených odborníků v marketingovém výzkumu, kteří se řídí přesvědčením, že kvalitní výzkum musí být dialog: Dialog mezi námi a klientem a dialog s našimi respondenty otevírají cestu k dobrému výzkumu. Dobrý výzkum je předpokladem úspěšného dialogu našeho klienta s jeho zákazníky. Nejlepší služby se rodí z otevřeného dialogu lidí. **Marketingový výzkum je dialog.**
- Od vstupu na český trh v roce 1994 se STEM/MARK stal jednou z předních společností v oblasti marketingového výzkumu.
- Poskytujeme služby na vysoké profesionální úrovni, prověřené na několika úrovních společností nezávislými orgány české asociace agentur pro výzkum trhu SIMAR a odpovídající standardům světové profesní organizace ESOMAR.
- Výzkumné série, rozsáhlý archiv dat pořízených ve vlastní režii a znalost prostředí nám umožňují znát odpovědi na některé otázky ještě dříve, než nám je klienti položí.
- Pomáháme zákazníkům správně porozumět výsledkům výzkumu a zvolit optimální marketingovou strategii vedoucí k úspěchu a k dosažení jejich cílů. Tím podporujeme jejich růst a zlepšování pozice na trhu.

STEM/MARK, a.s.

Na Hrázi 17/176, 180 00 Praha 8

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



VÝCHODISKA, PARAMETRY A METODIKA PROJEKTU

Východiska projektu

Konstrukce dimenzí kvality péče

- Dimenze kvality péče jsou tematicky definované oblasti péče. Každou dimenzi sytí několik škálových otázek dotazníku. Pro interpretaci dimenzí byla zvolena statistika splňující následující požadavky:
 - umožňuje agregovat otázky do jednoho čísla
 - lze ji snadno interpretovat
 - umožňuje statistické analýzy.

- Tyto vlastnosti splňuje následující transformace otázek:
 - U každé otázky bonifikujeme vybrané položky škály, které odráží hodnocení pacienta.
 - Ostatním platným položkám přiřadíme číslo 0.
 - Položky typu „neuvedeno“, „neví“, apod. z analýzy vynecháme.
 - Za každého pacienta spočítáme pro každou dimenzi průměr takto transformovaných proměnných.
 - Za každou dimenzi spočítáme z těchto hodnot průměr přes všechny pacienty.

- Výsledkem tohoto postupu je, že každému pacientovi je pro každou dimenzi přiřazeno jedno číslo, které lze interpretovat jako procento otázek sytících danou dimenzi, ve kterých byl pacient maximálně spokojený.

- Zprůměrování těchto výsledků přes všechny pacienty dává pro každou dimenzi průměrné procento spokojenosti pacientů se službami poskytovanými v dané oblasti.

- To, že do analýzy vstupují s plnou bonifikací pouze nejlepší kategorie odpovědí, je zapříčiněno poměrně vysokou spokojeností, kterou pacienti v jednotlivých otázkách vykazují. I při takto přísné konstrukci statistik vychází standardní spokojenost pacientů s položkami sytícími jednotlivé dimenze okolo 80 %.

- Z centrální limitní věty potom plyne, že takto konstruovaná statistika má limitně normální rozdělení, tedy ji lze testovat pomocí běžných statistických testů. Asymptotická normalita v těchto případech začíná obvykle fungovat od $N=30$.

Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.

- Projektu se zúčastnila tato ambulantní oddělení

Nemocnice Olomouc:

I.interní klinika - poradny	Neurologická klinika - všeob. ambulance
II.interní klinika - všeob. ambulance	Neurologická klinika - RS centrum
III.interní klinika - všeob. ambulance	Klinika psychiatrie - všeob. ambulance
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny	Klinika psychiatrie - porad. pro závislé
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální	Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance	Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. amb.
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance	Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny
Neurochirurgická klinika - poradny	Klinika nukleární medicíny - klinika
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. amb.	Klinika zubního lékařství - protetika
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	Klinika zubního lékařství - ortodontie
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance	Klinika zubního lékařství - paradentologie
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	Klinika zubního lékařství - konzervační
Ortopedická klinika - všeob. ambulance	Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.
Urologická klinika - všeob. ambulance	Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny
ORL - všeob. ambulance	Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance
ORL - foniatrická porad.	Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.
Oční - všeob. ambulance	Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.
Oční - glaukomová porad.	Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob.amb.
Oční - diag.odd.	Odd. geriatric - geriatrická poradna
Oční - ortoptická ambulance	Traumatologické odd. - všeob. ambulance
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. amb.	Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. amb.	Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance

Metodika projektu

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech zařazených ambulantních oddělení.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o všechny pacienty, kteří navštívili v rozhodném období ambulanci a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud nevyčerpala počet dotazníků určený pro každé oddělení.
- Oddělení měla stanoven celkový počet distribuovaných dotazníků – 100.
- Výzkum je zaměřen pouze na dospělé pacienty, proto nebyla do výzkumu zařazena dětská oddělení nemocnice a ze souboru respondentů byly vyloučeny všichni respondenti mladší 18 let.

Návratnost dotazníků a validita dat

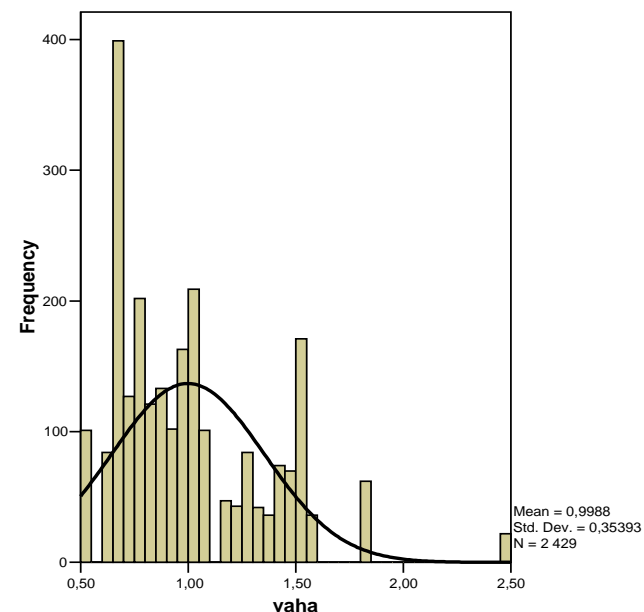
- V době, kdy probíhal sběr dotazníků, bylo na každé ambulanci, rozdáno 100 dotazníků. Celkově bylo tedy rozdáno 4600 dotazníků.
- (Na Klinice psychiatrie v poradně pro závislé bylo rozdáno 101 dotazníků.)
- Během šetření se podařilo získat 2429 dotazníků a návratnost dosáhla hodnoty 52,8 %.
- Nejvyšší návratnosti (nad 80 %) dosáhly tyto ambulance: Klinika psychiatrie – poradna pro závislé, Klinika chorob kožních a pohlavních – všeob. amb., Odd. alergologie a klin. Imunologie – všeob. amb.
- Naopak nejnižší návratnosti (pod 30 %) dosáhla ambulance: Klinika ústní, čelistní o oblič. chirurgie – poradny, Traumatologické odd. – všeob. amb.

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků: 2429
- Sběr dat: probíhal od června do srpna 2011, (pouze 9 % pacientů v dotazníku neidentifikovala termín poslední návštěvy ambulance) – viz graf histogram sběru dat.

Vážení dat

- Sebraná data za nemocnici byla převážena na počet rozdaných dotazníků v rámci jednotlivých ambulancí. V datovém souboru se rozsah vah pohybuje mezi 0,5 – 2,5; což indikuje velmi dobrou shodu sebraných dat a počtu rozdaných dotazníků.



Návratnost

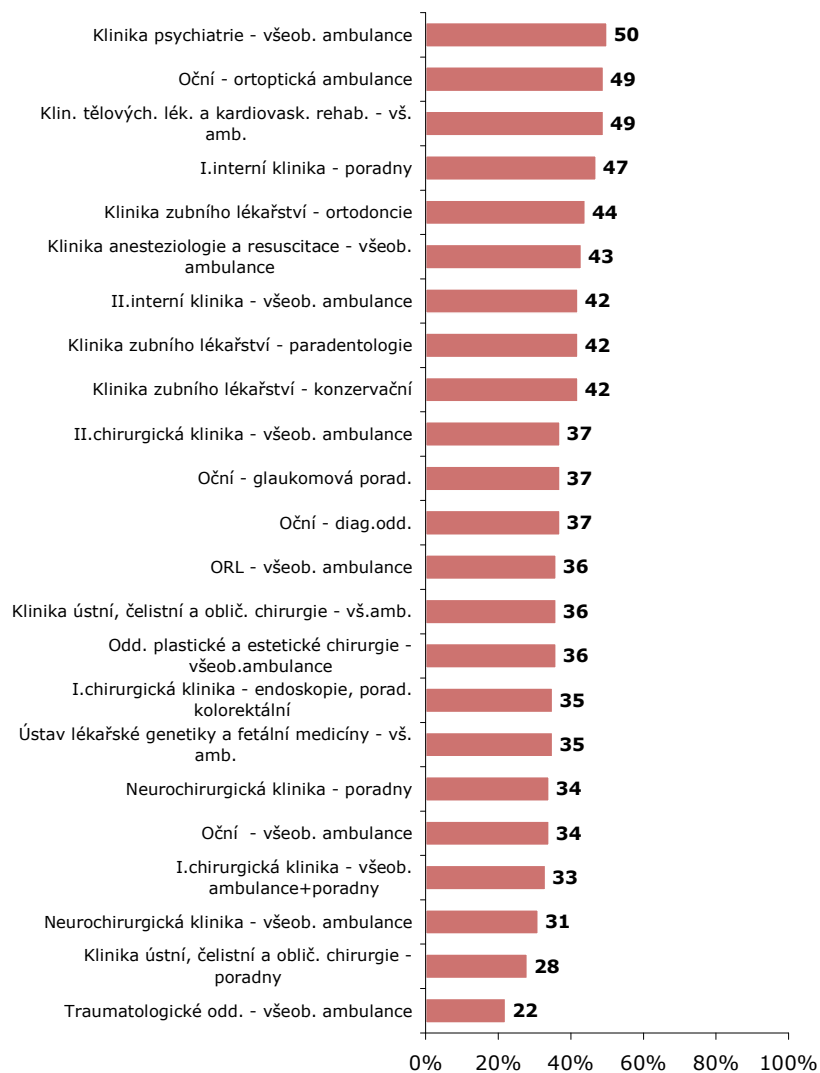
Olomouc: Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti



Olomouc: Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni pacienti



Počet získaných odpovědí v jednotlivých ambulancích

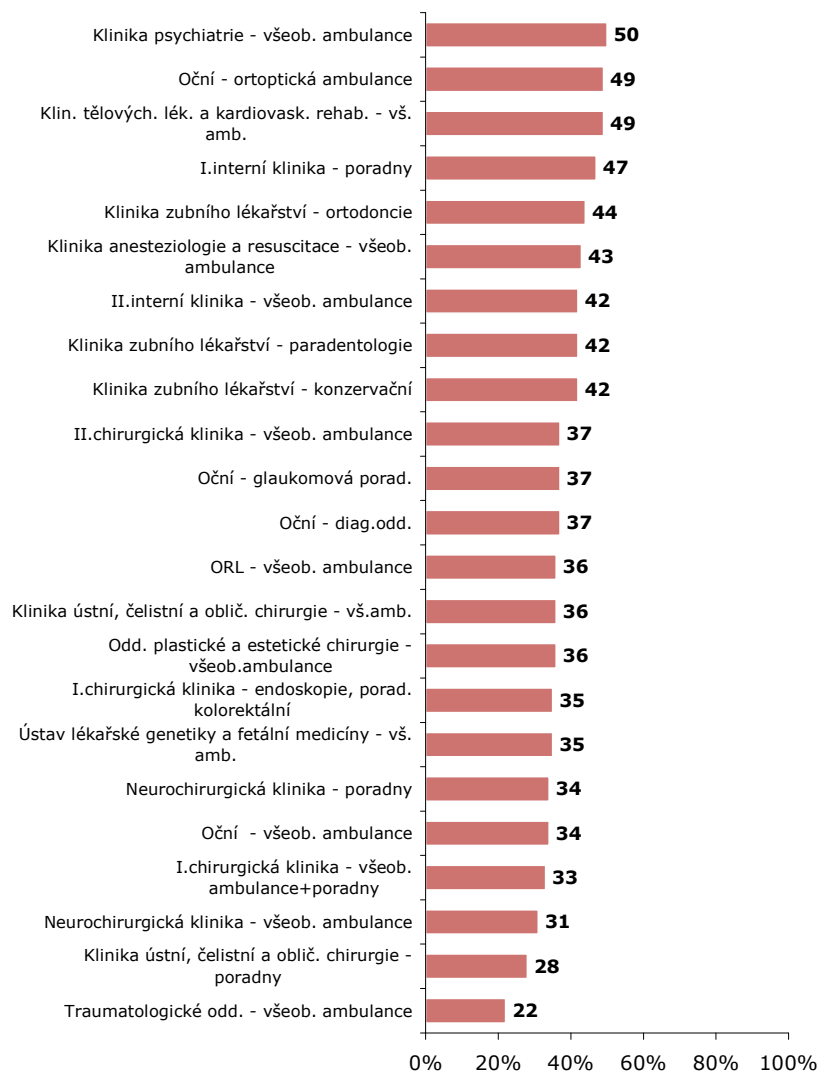
Olomouc: Počet získaných odpovědí

ZÁKLAD: Všichni pacienti



Olomouc: Počet získaných odpovědí

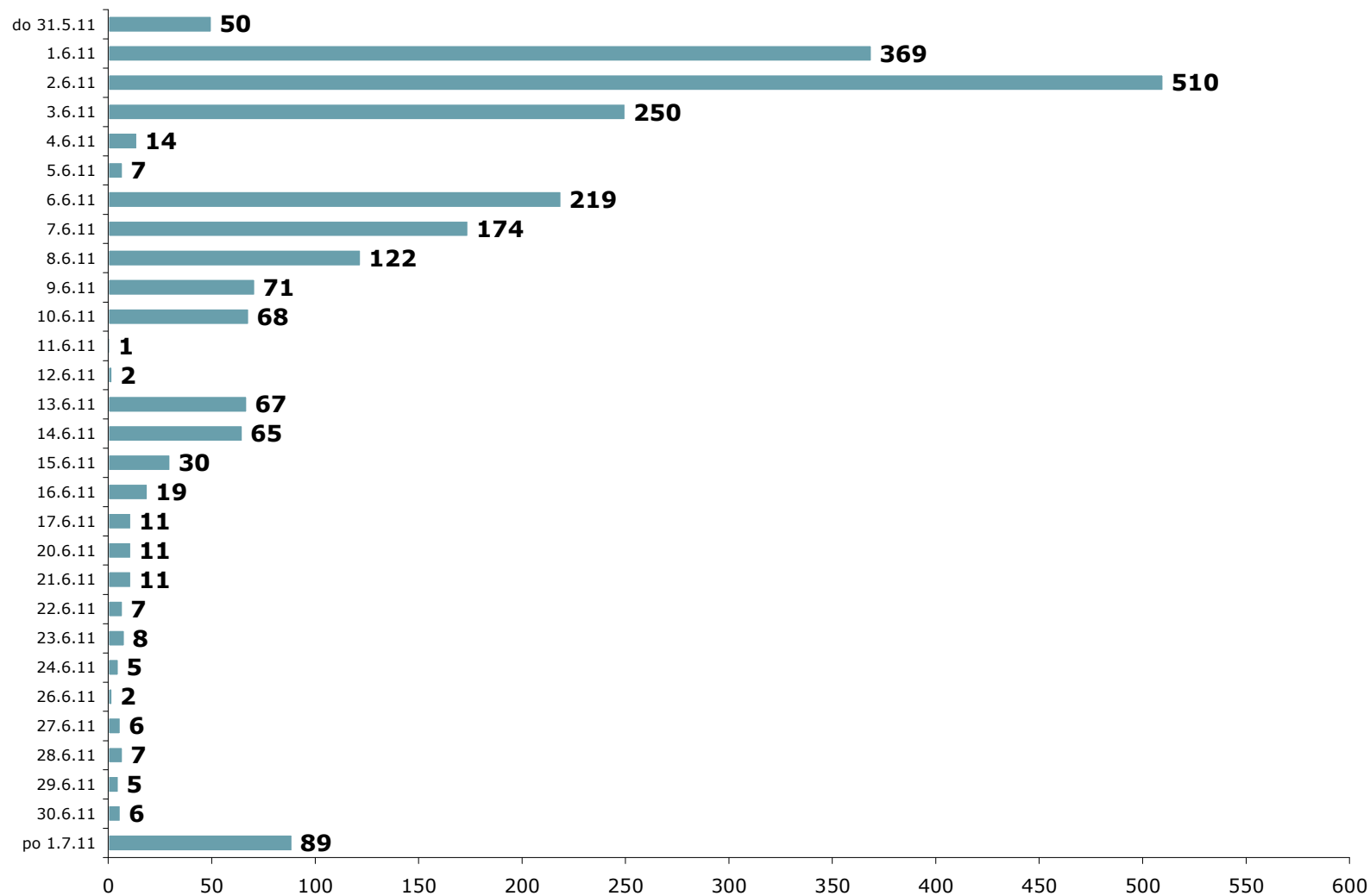
ZÁKLAD: Všichni pacienti



Histogram sběru dat

Olomouc: Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni pacienti, n=2429



Hodnocení spokojenosti

Spokojenost podle dimenzí

- Dimenze kvality péče jsou tématicky definované oblasti péče o pacienta. Každou dimenzi sytí 2 - 8 škálových otázek dotazníku. Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných ukazatelích, které sytí jednotlivé dimenze.

Souhrnná spokojenost

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient s návštěvou ambulance, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele.

Spokojenost podle jednotlivých ambulancí

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

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

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

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

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

Spokojenost s jednotlivými indikátory

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

Dimenze kvality péče

Dostupnost

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

Čekárna a prostředí

- čekání v čekárně bývá nejhůře hodnoceným parametrem

Návštěva lékaře/specialisty

- dostupnost ambulance
- Čistota ambulance, čekárny a toalet

Přístup personálu

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

Informace o vyšetření a léčbě

- srozumitelnost odpovědí
- důvěra

Informace o lécích

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

Následná péče

- vysvětlení důvodů léčby a testů
- přístup k výsledkům

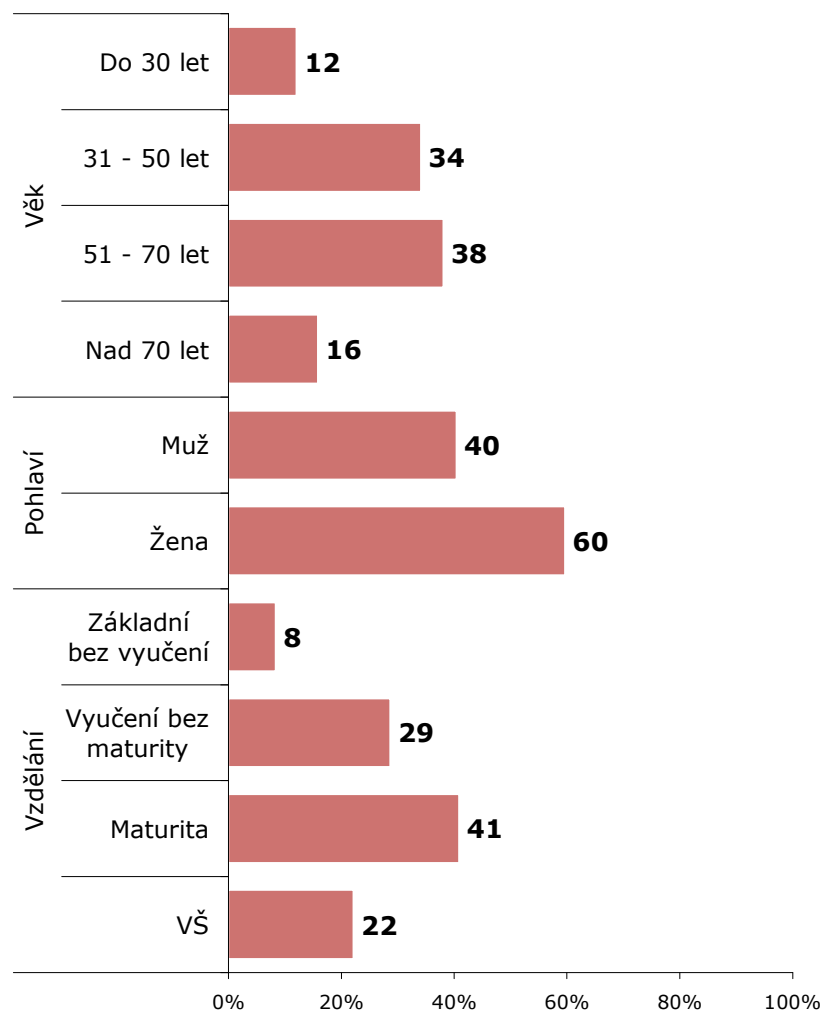
Celkový dojem

- Indikace a vedlejší účinky léků

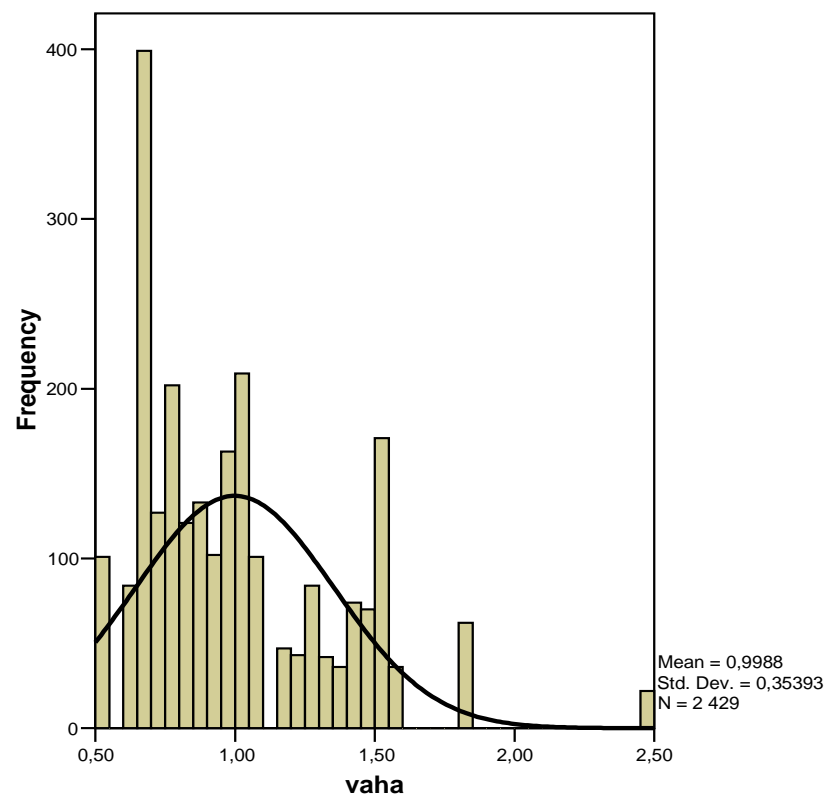
Struktura vzorku pacientů

Demografická struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti, n= 2429 (2011)



- V souboru pacientů je 40 % mužů a 60 % žen.
- Z hlediska věku mírně převažují pacienti nad 51 let (54 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří 16 % vzorku.
- Z hlediska vzdělání mají převahu lidé s maturitou (41 %) a lidé vyučení bez maturity (29 %).





SOUHRNNÁ SPOKOJENOST



SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s ambulantní péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

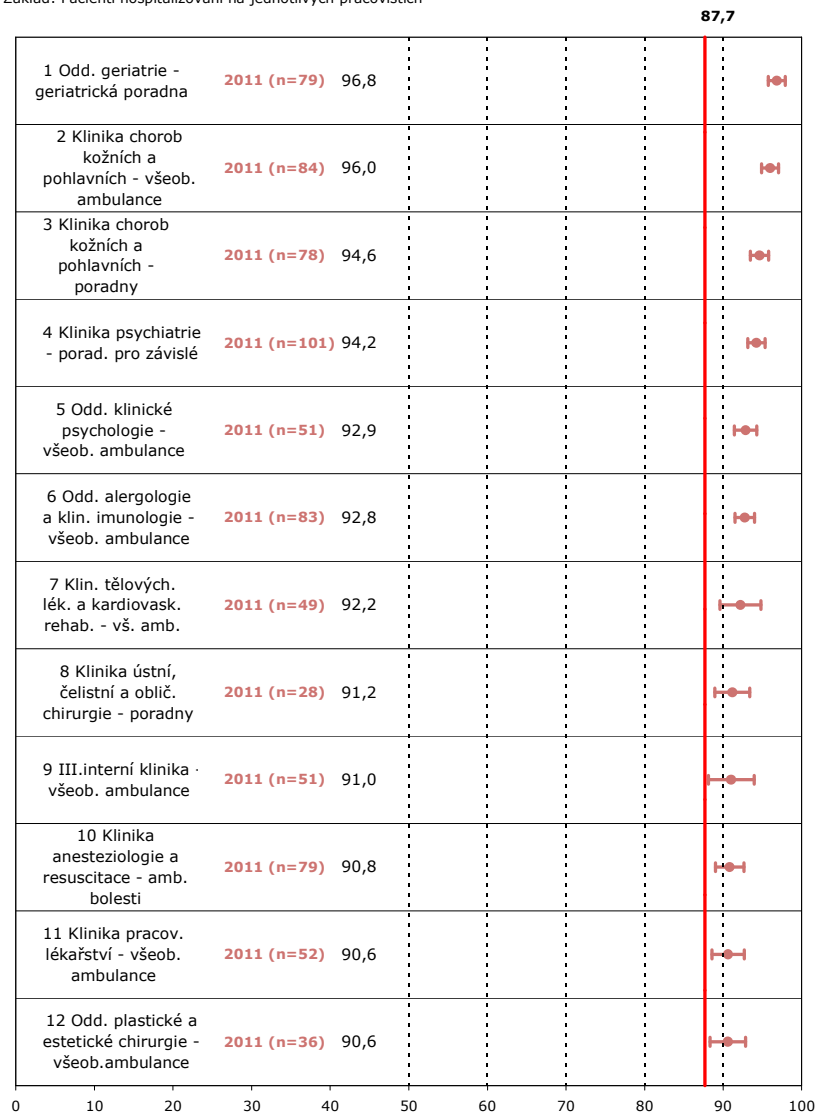
Souhrnná spokojenost

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient spokojen s ambulantní péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele a podle jednotlivých ambulancí.
- Výzkum prokázal, že kvalita péče ambulantních zařízení při nemocnici Olomouc je na vysoké úrovni. Souhrnná spokojenost za všechny ambulance dosahuje hodnoty 87,7 %.
- Nejvyšší souhrnná spokojenost, vyšší než činí celkový průměr, dosahují tyto ambulance: Odd.geriatrie – geriatrická poradna, Klinika chorob konžních a pohlavních – všeob. amb., Klinika chorob konžních a pohlavních – poradny, Klinika psychiatrie – porad. pro závislé, Odd. klinické psychologie – všeob. amb., Odd. alergologie a klin. imunologie – všeob. amb., Klinika tělových. lékařství a kardiovask. rehabilitace – všeob. amb., Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny
- Naopak nejnižší souhrnnou spokojenost ve srovnání s průměrem za všechny ambulance, ačkoli stále vysokou spokojenost, lze zaznamenat na těchto ambulancích: Klinika anesteziologie a resuscitace – všeob. amb., Porod.-gynekologická klinika – Centrum asist. reprodukce, Klinika zubního lékařství – parodontologie, Klinika zubního lékařství – ortodoncie, ORL – všeob. amb.

Souhrnná spokojenost

Olomouc - ambulance: Souhrnná spokojenost

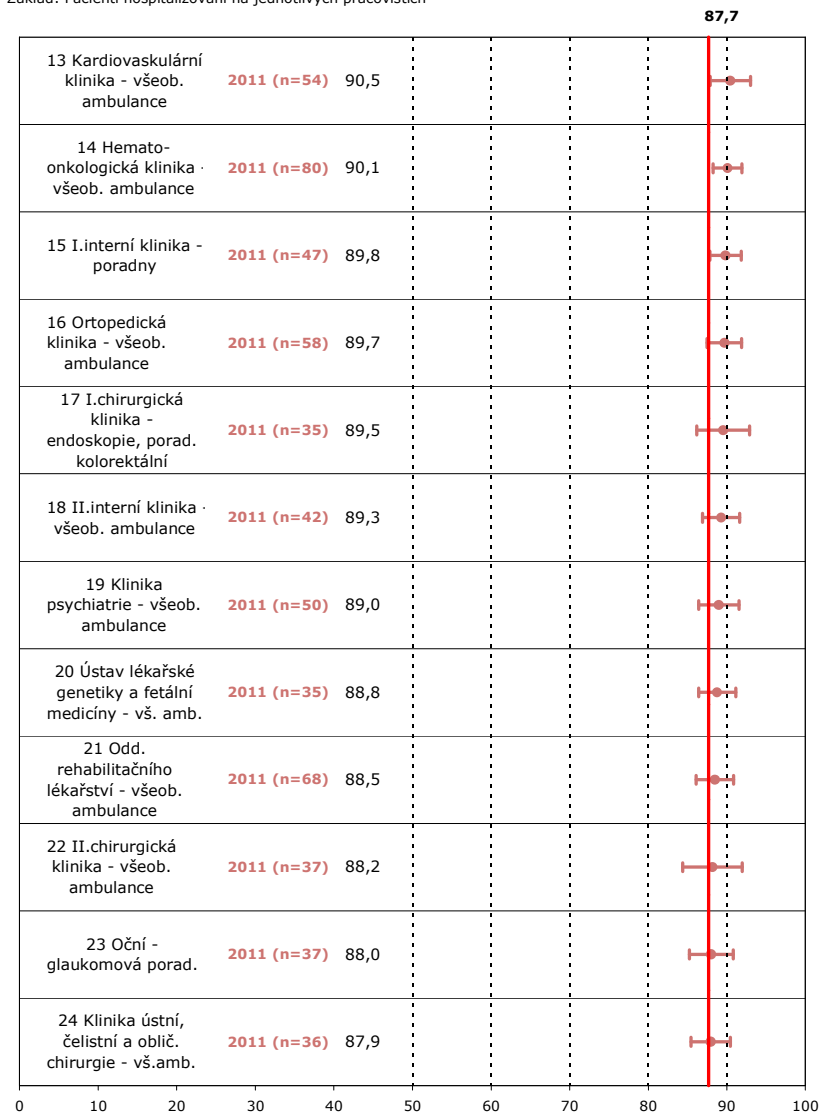
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2010

Olomouc - ambulance: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

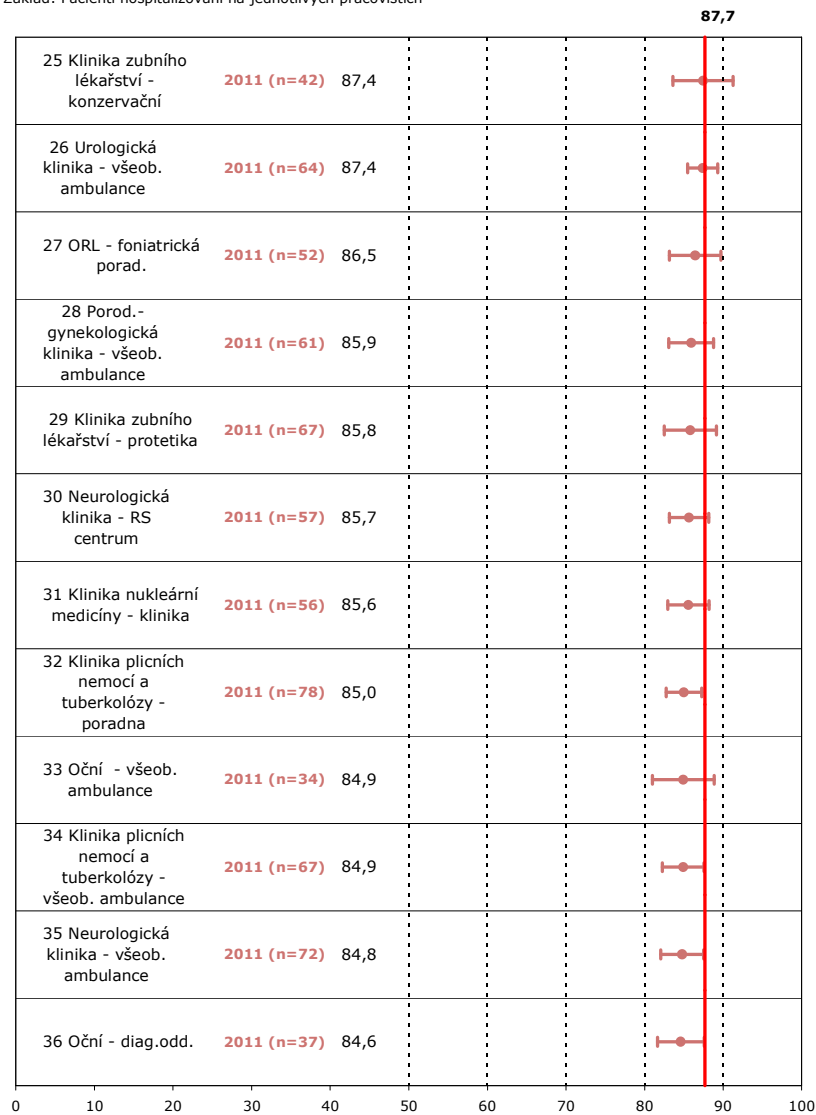


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2010

Souhrnná spokojenost

Olomouc - ambulance: Souhrnná spokojenost

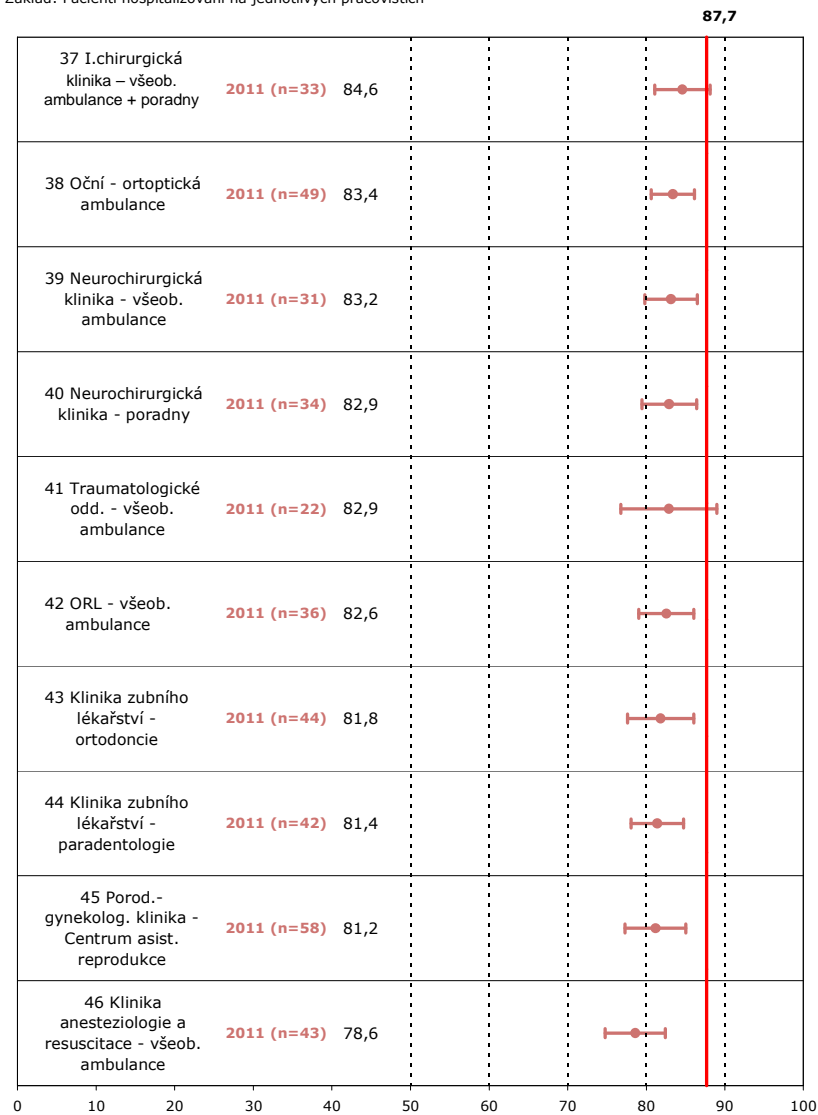
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2010

Olomouc - ambulance: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

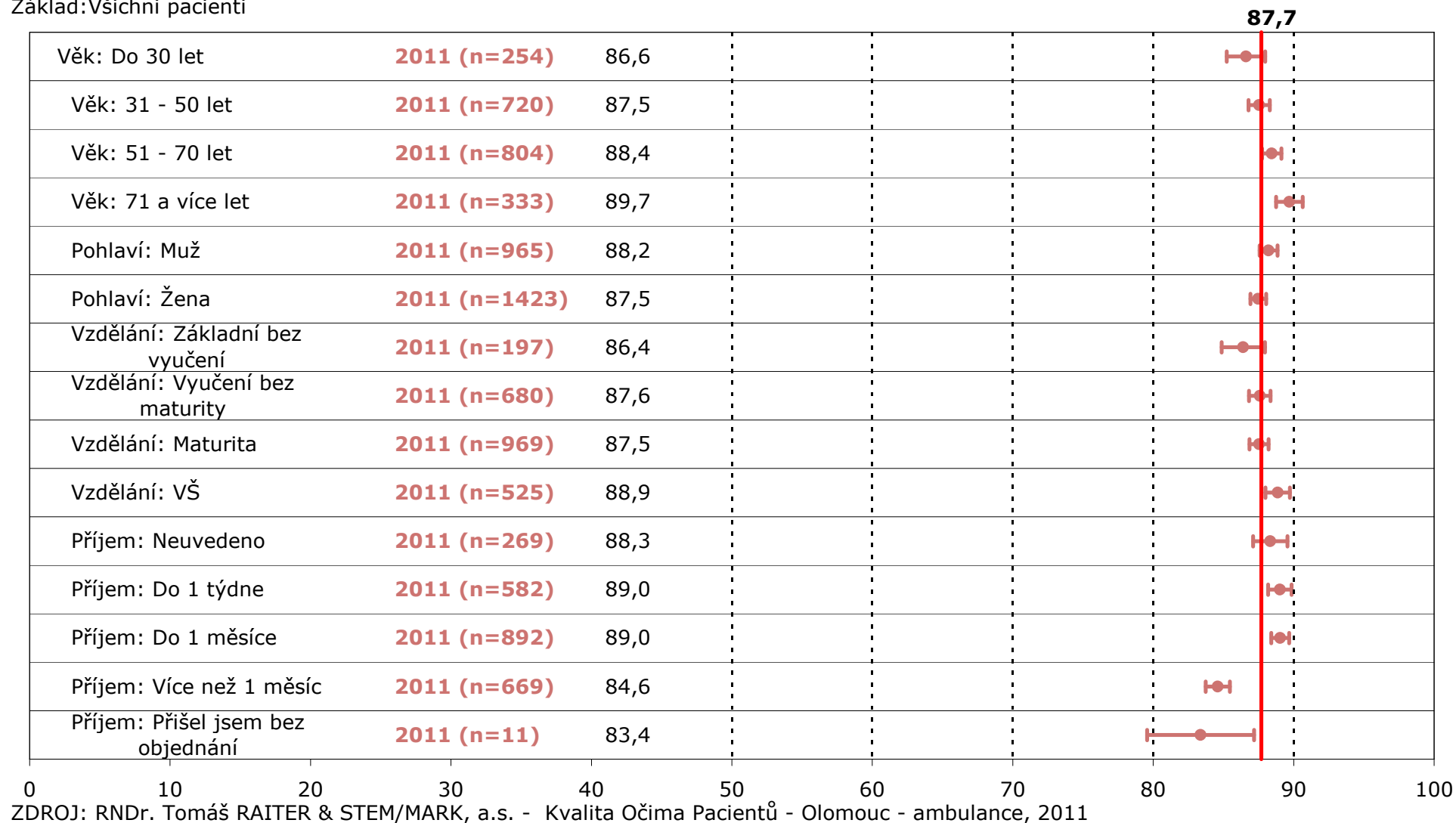


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2010

Souhrnná spokojenost podle sociodemografických znaků

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti





SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

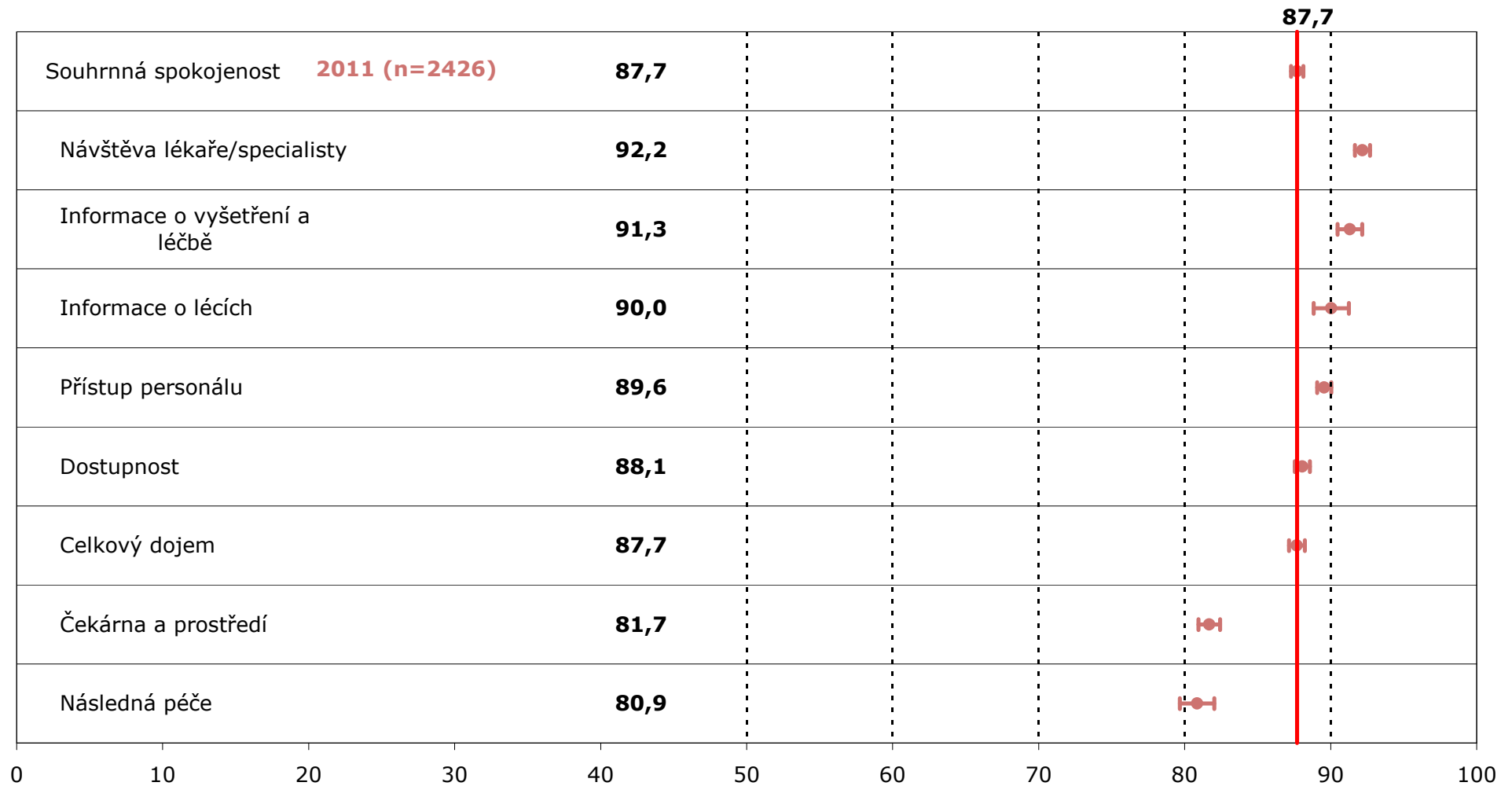
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak v rámci celého zařízení a jednak v rámci jednotlivých ambulancí.
- Dimenze představují tématicky definované oblasti péče o pacienta sycené jednotlivými indikátory (otázkami). Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných indikátorech, které sytí jednotlivé dimenze.
- I v případě jednotlivých dimenzí podílejících se na souhrnné spokojenosti je celková spokojenost pacientů vysoká. U všech dimenzí převyšuje spokojenost hranici 80 %.
- Z hlediska celkového hodnocení ambulancí FN Ostrava je spokojenost pacientů vůbec nejvyšší v dimenzích „Návštěva lékaře“ a „Návštěva jiného specialisty“ (přes 90 % spokojených pacientů). Vyšší než průměrná spokojenost je rovněž s dimenzemi „Vyšetření a léčba“, „Prostředí a orientace“ a „Všeobecně k návštěvě“. Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru (celkově se však stále jedná o vysokou spokojenost) vyjadřují pacienti s dimenzemi „Čekání“ a „Informovanost“.
- Následující graf ukazuje spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích za celou nemocnici. Další části kapitoly postupně analyzují jednotlivé dimenze na jedné straně podle podílu jednotlivých indikátorů na sycení dané dimenze, na straně druhé podle hodnocení dané dimenze v jednotlivých ambulancích.

Souhrnná spokojenost – Olomouc

Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



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

Dostupnost

Otázky sytící dimenzi:

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

Dostupnost

- V rámci dimenze „Dostupnost“, jsou nejlépe hodnoceny indikátory, tj. otázky nejvíce sytící danou dimenzi:
 - Odklad termínu návštěvy
 - Nabídka termínů

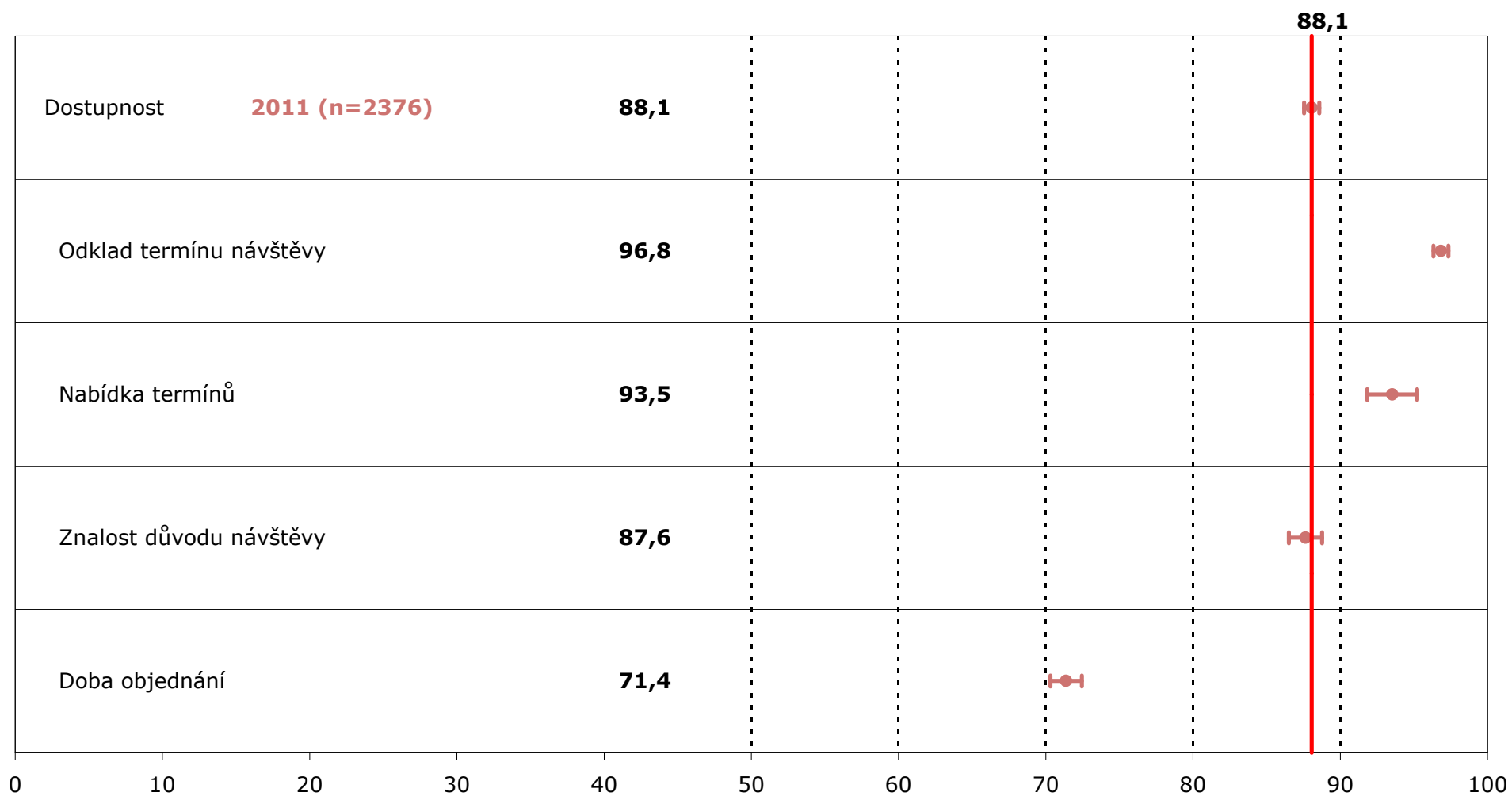
- Již méně sytí tuto dimenzi indikátor
 - Doba objednání

- S dimenzí „Dostupnost“ byli spokojenější pacienti těchto ambulancí: Klinika ústní, čelistní a oblič., chirurgie – všeob. amb., Odd. geriatric a geriatrická poradna, Klinika chorob kožních a pohlavních všeob. amb., Klinika anesteziologie. Klinika korocho kožních a pohlavních – poradna, Traumatologické odd. – všeob. amb., Oční glaukomová poradna, ORL - všeob. ambulance

- Ambulance, ve kterých je prokazatelně nižší spokojenost s dimenzí „Dostupnost“, jsou: Oční diag. odd., Oční ortoptická amb., ORL – foniatická amb., Oční – všeob. amb., Porod. - gynekologická klinika – Centrum asist. Reprodukce, Neurochirurgická klinika – všeob. amb., Neurologická – RS centrum, Odd. klinické psychologie – všeob. amb.

Dostupnost

Základ: Všichni pacienti

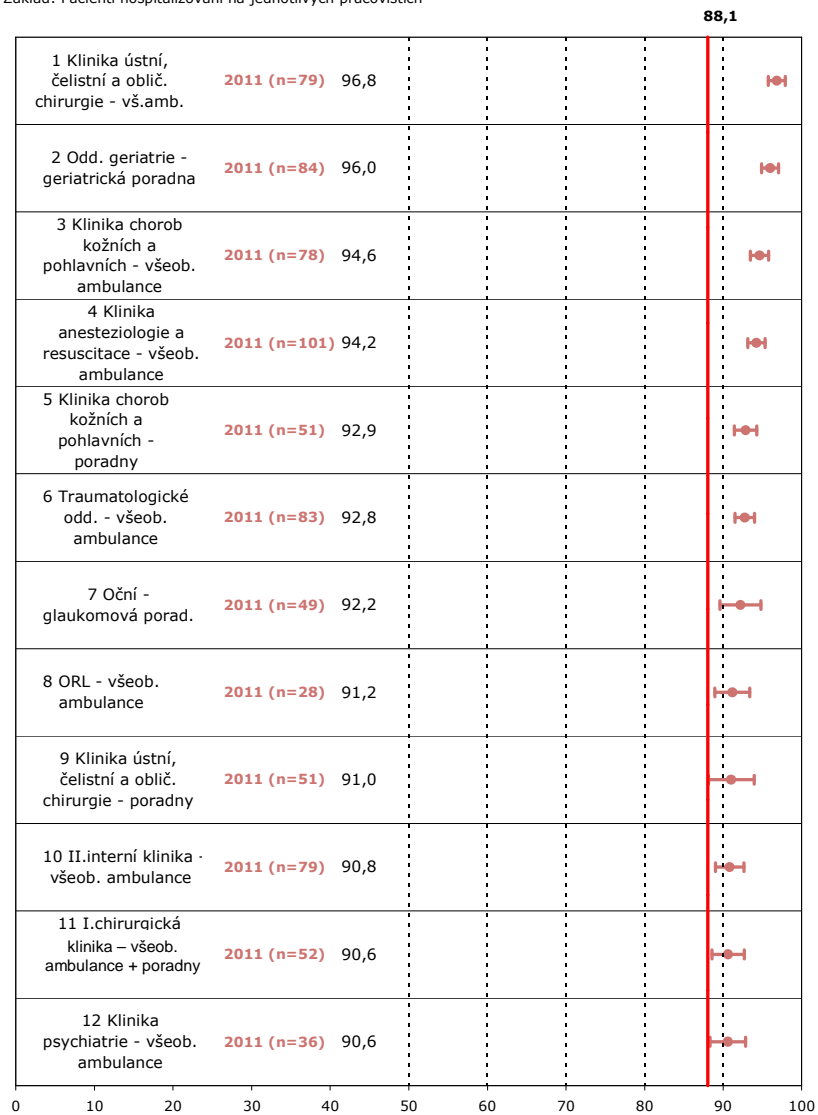


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Dostupnost

Olomouc - ambulance: Dostupnost

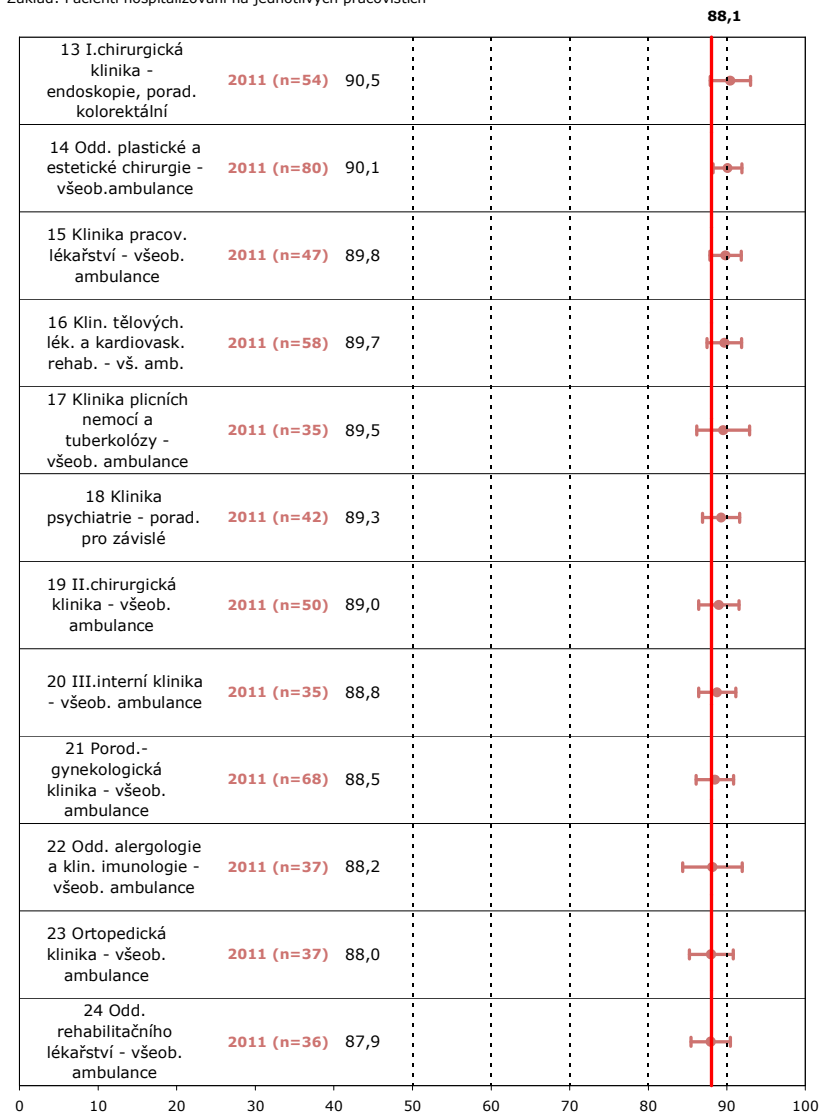
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Olomouc - ambulance: Dostupnost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

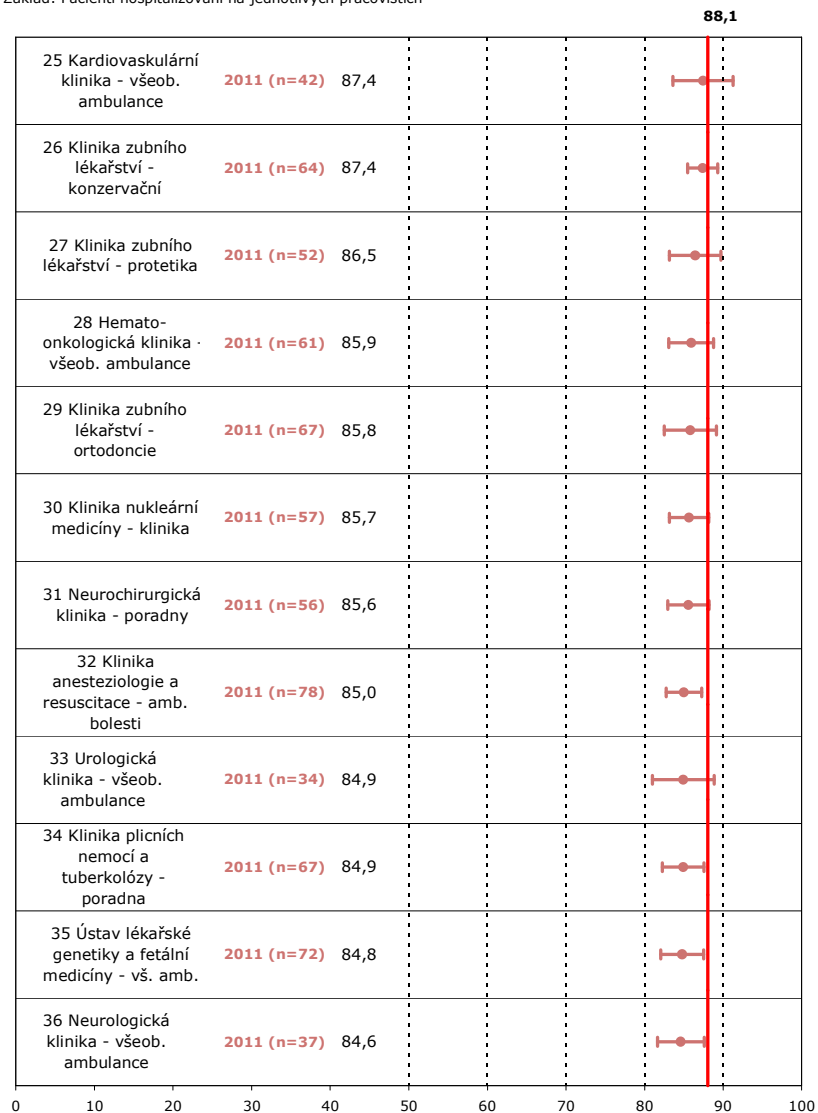


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Dostupnost

Olomouc - ambulance: Dostupnost

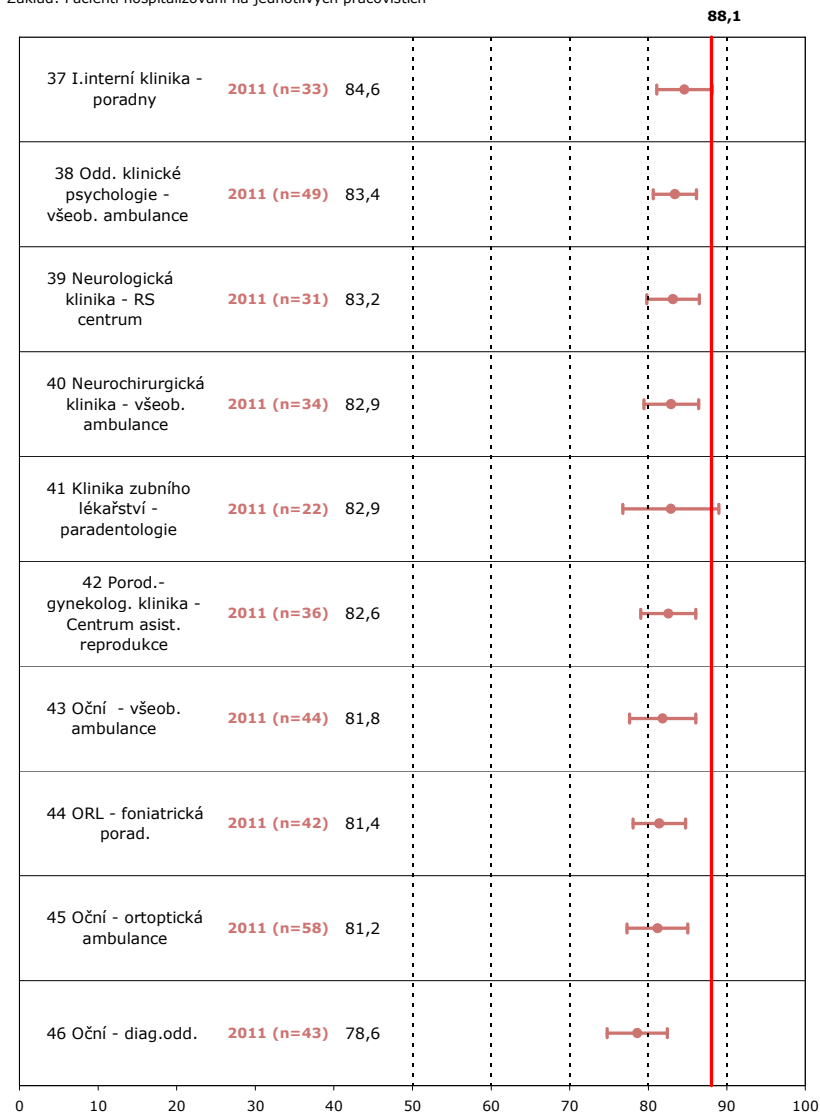
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



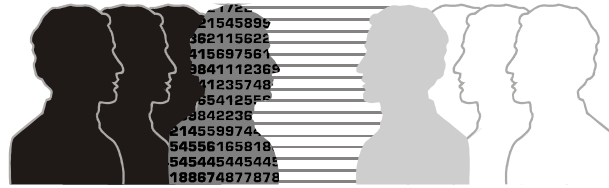
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Olomouc - ambulance: Dostupnost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



Čekárna a prostředí

Otázky sytící dimenzi:

- Jak dlouho jste před vlastním vyšetřením čekal v čekárně?
- Řekl vám někdo, jak dlouho budete čekat?
- Vysvětlil vám někdo, proč musíte čekat?
- Našel jste snadno ambulanci, kterou jste potřeboval navštívit?
- Jaký jste měl celkový pocit z ambulance a čekárny?
- Jak bylo čisto na toaletách ambulance?

Čekárna a prostředí

- V rámci dimenze „Čekárna a prostředí“, jsou nejlépe hodnoceny indikátory
 - Nalezení ambulance
 - Dojem z prostředí
 - Info o důvodu čekání
 - Čistota toalet

- Slaběji je sycena dimenzi sytí indikátory:
 - Čekání v čekárně
 - Info o době čekání

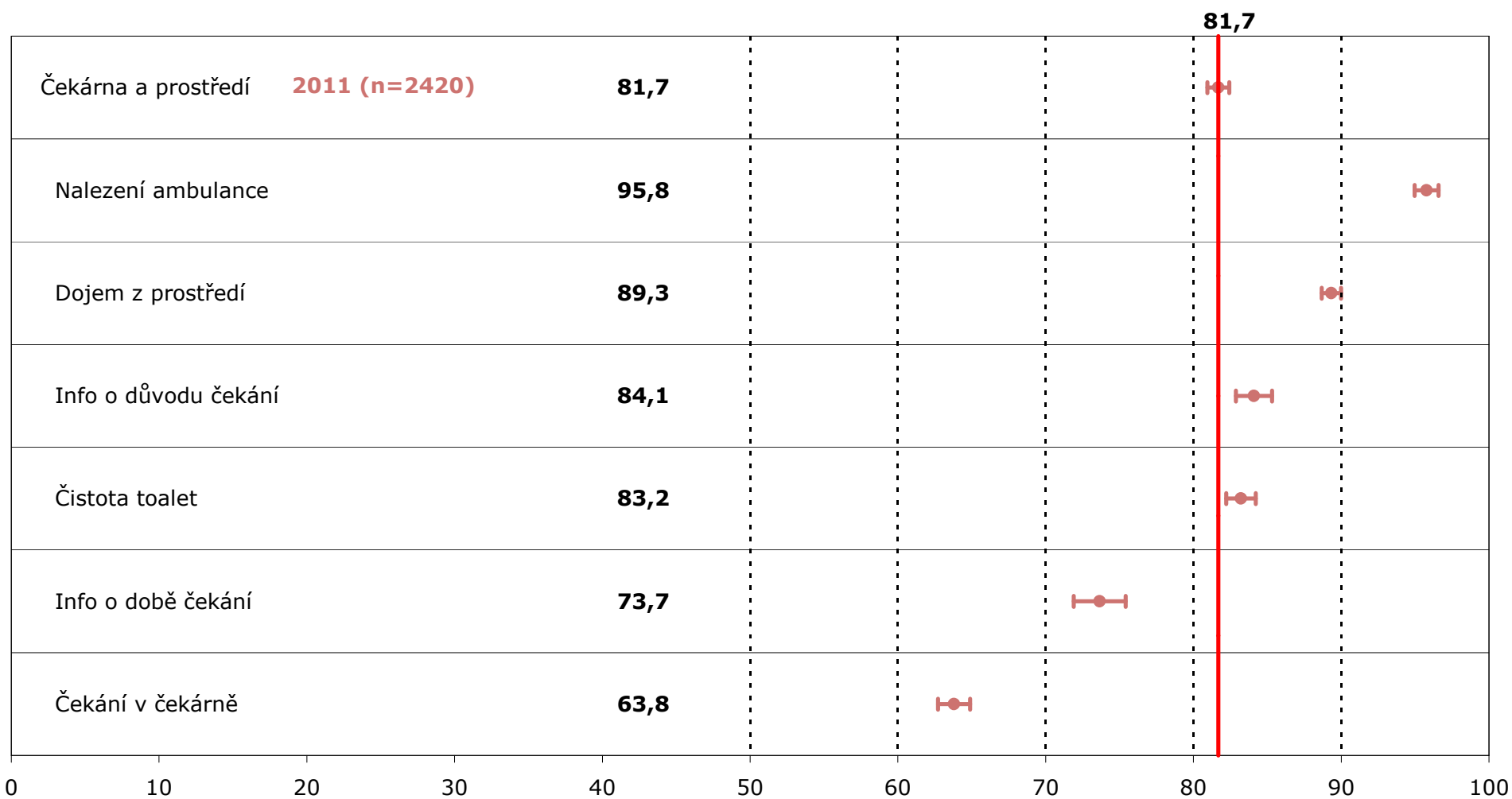
- Ambulance, ve kterých je nejvyšší spokojenost s dimenzí „ Čekárna a prostředí“, jsou:
 - Odd. geriatric - geriatrická poradna
 - Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny – všeob. amb.
 - Klinika pracovního lékařství – všeob. amb.

- Ambulance, ve kterých je nižší spokojenost s touto dimenzí, jsou:
 - Klinika anesteziologie a resuscitace – všeob. amb.
 - ORL – všeob. amb.
 - Oční – diag. Odd.

Čekárna a prostředí

Čekárna a prostředí

Základ: Všichni pacienti

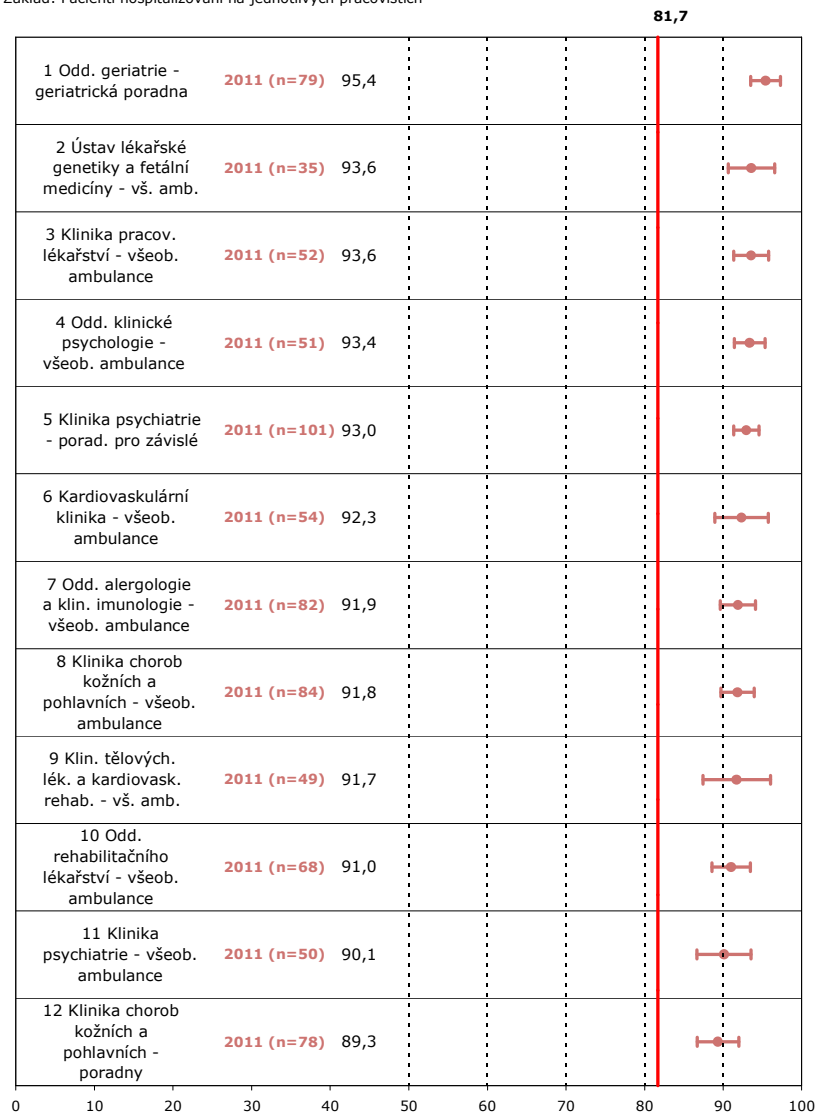


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Čekání

Olomouc - ambulance: Čekárna a prostředí

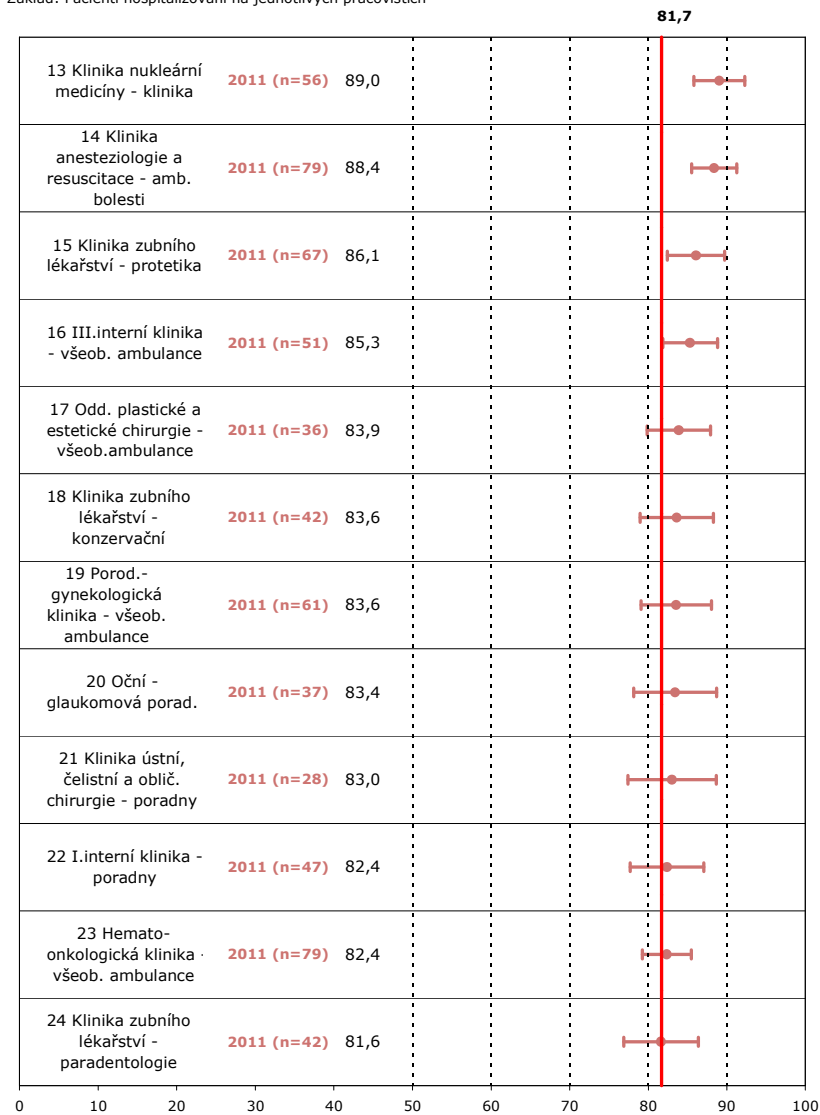
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Olomouc - ambulance: Čekárna a prostředí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

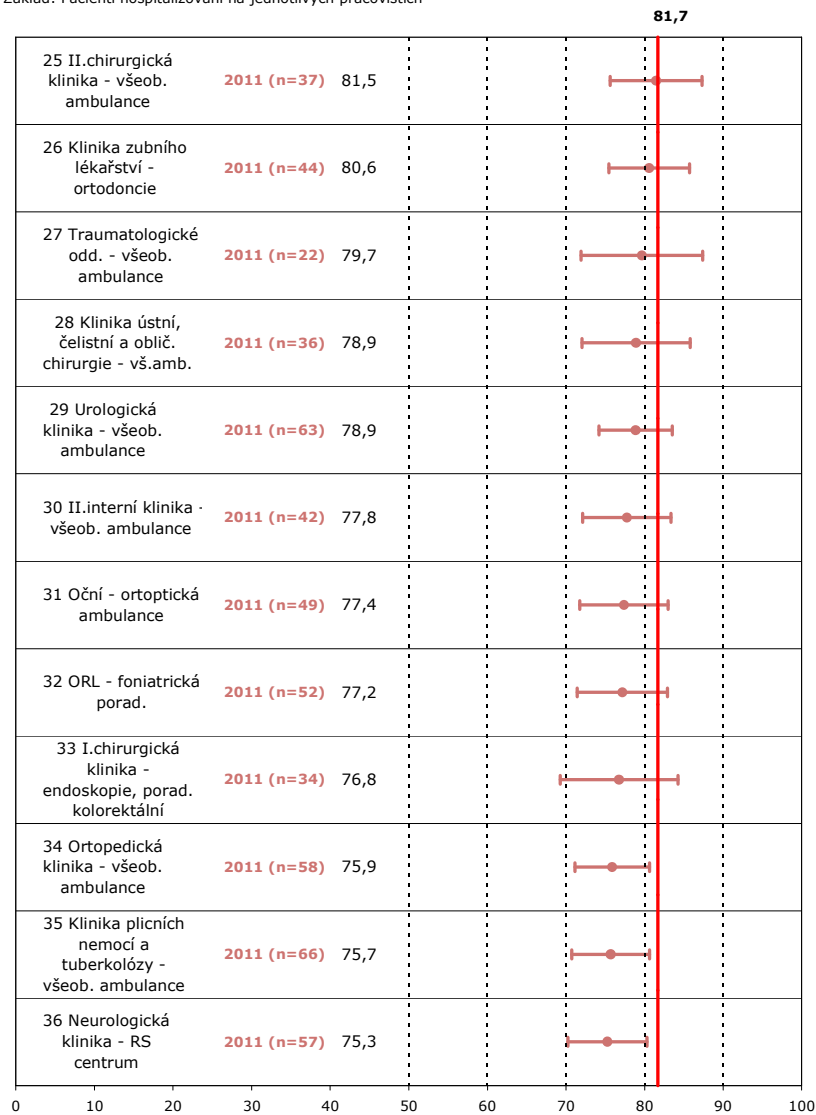


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Čekání

Olomouc - ambulance: Čekárna a prostředí

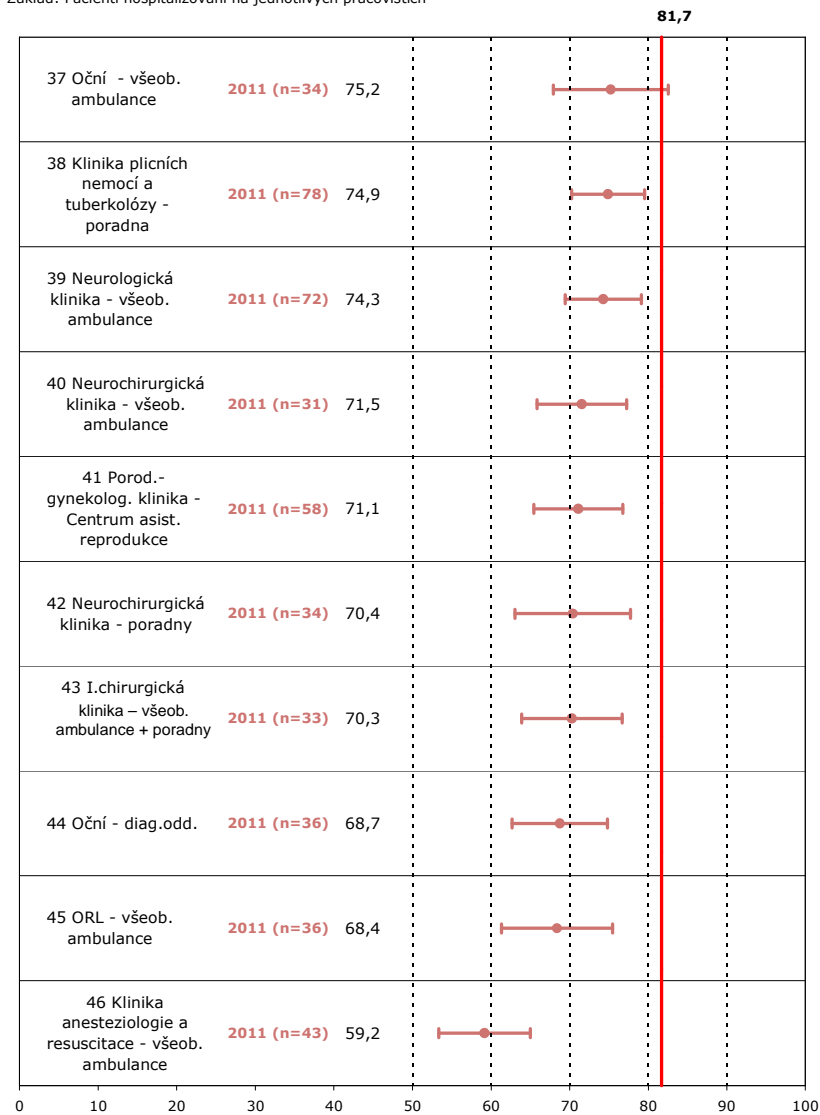
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Olomouc - ambulance: Čekárna a prostředí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Návštěva lékaře/specialisty

Otázky sytící dimenzi:

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

Návštěva lékaře/specialisty

- Indikátory, které jsou v rámci dimenze „Návštěva lékaře/specialisty“ nejlépe hodnoceny, jsou :
 - Pozornost lékaře
 - Důvěra k lékaři
 - Dostatek času při vyšetření

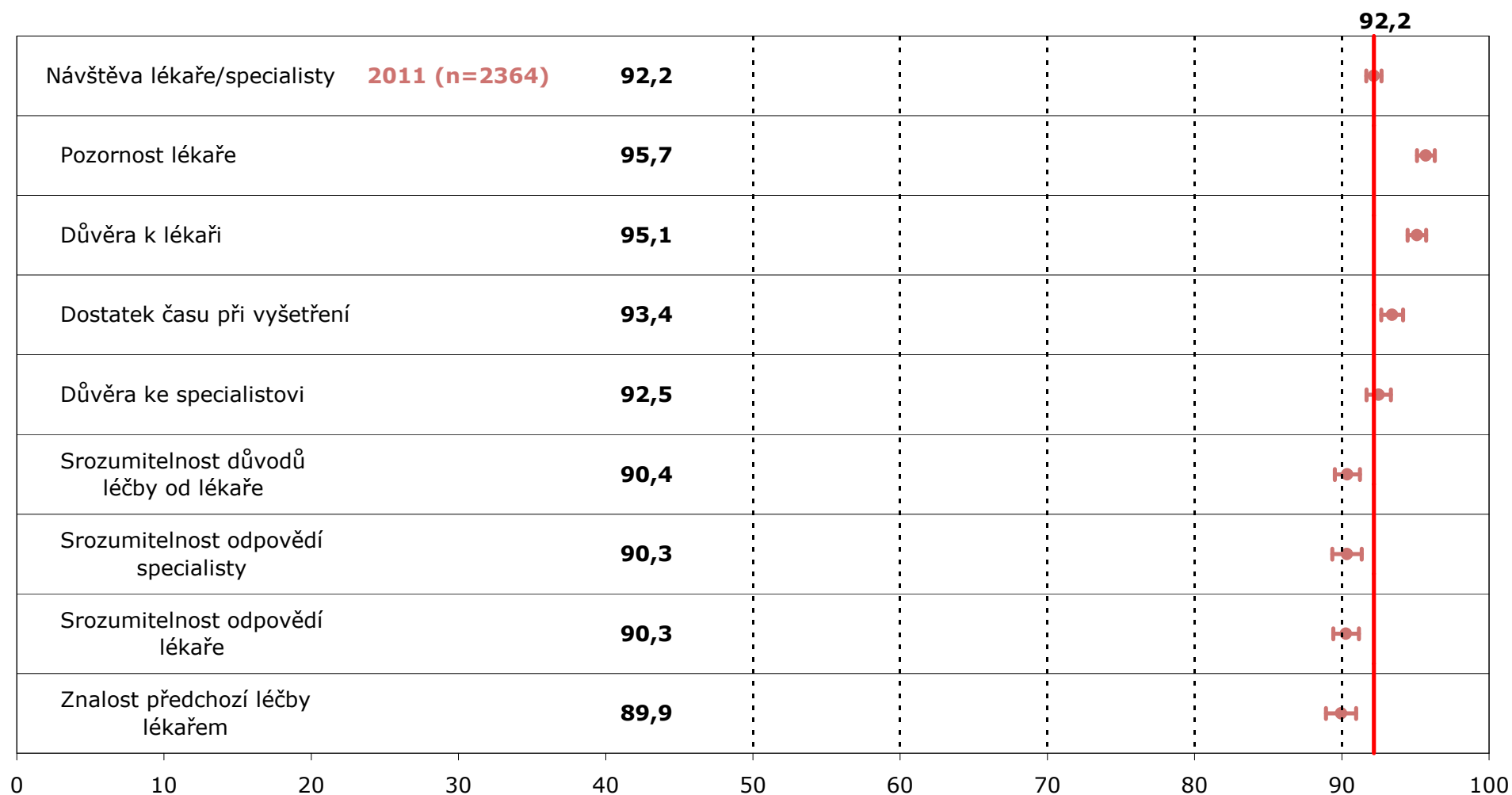
- Indikátorem s podprůměrnou spokojeností s touto dimenzí je:
 - Srozumitelnost odpovědi lékaře
 - Srozumitelnost důvodů léčby od lékaře
 - Srozumitelnost odpovědi specialisty
 - Znalost předchozí léčby lékařem

- Mezi ambulance, ve kterých je spokojenost s dimenzí „ Návštěva lékaře/specialisty“ vyšší než průměr, patří:
 - Klinika chorob kožních a pohlavních – poradny
 - Klinika chorob kožních a pohlavních – všeob. amb.
 - Odd. geriatrie – geriatrická poradna
 - Odd. alergologie a klin. Imunologie – všeob. amb.

- Ambulance, ve které byla míra spokojenosti pacientů statisticky nižší než průměrná spokojenost, je:
 - Porod.-gynekologická klinika – Centrum asistované reprodukce
 - Klinika zubního lékařství - ortodoncie

Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Všichni pacienti

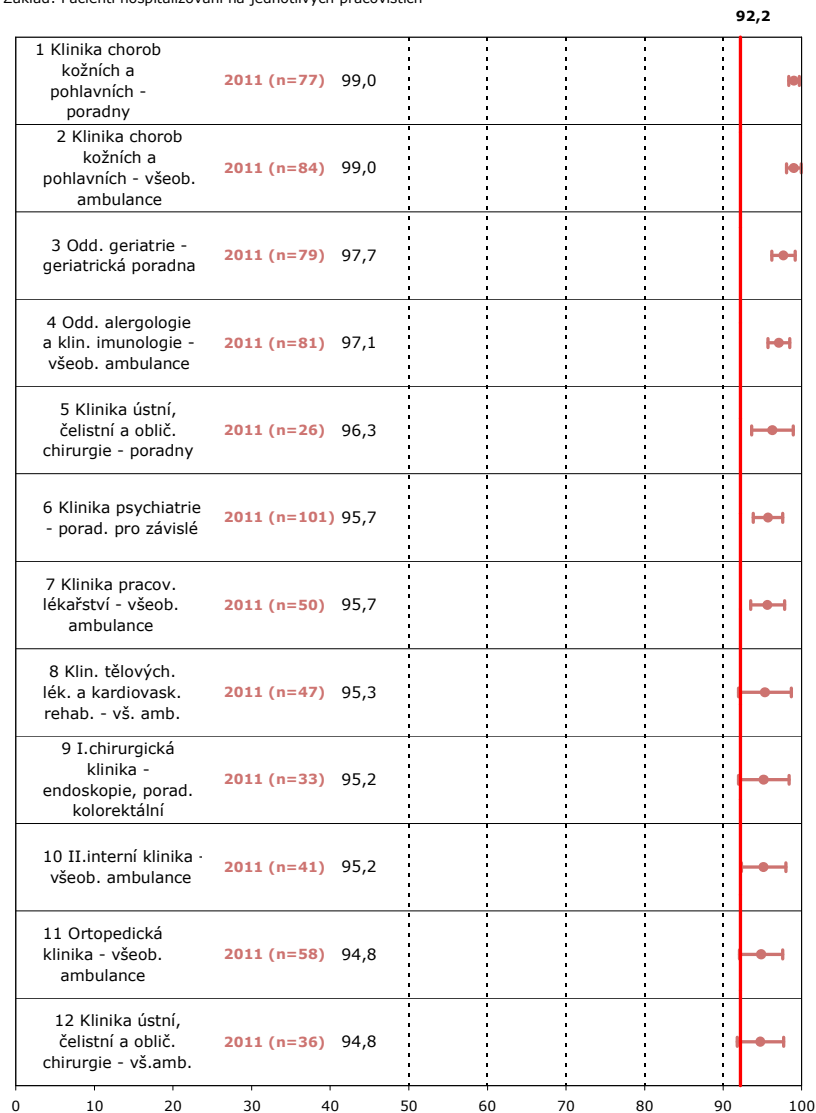


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Návštěva lékaře/specialisty

Olomouc - ambulance: Návštěva lékaře/specialisty

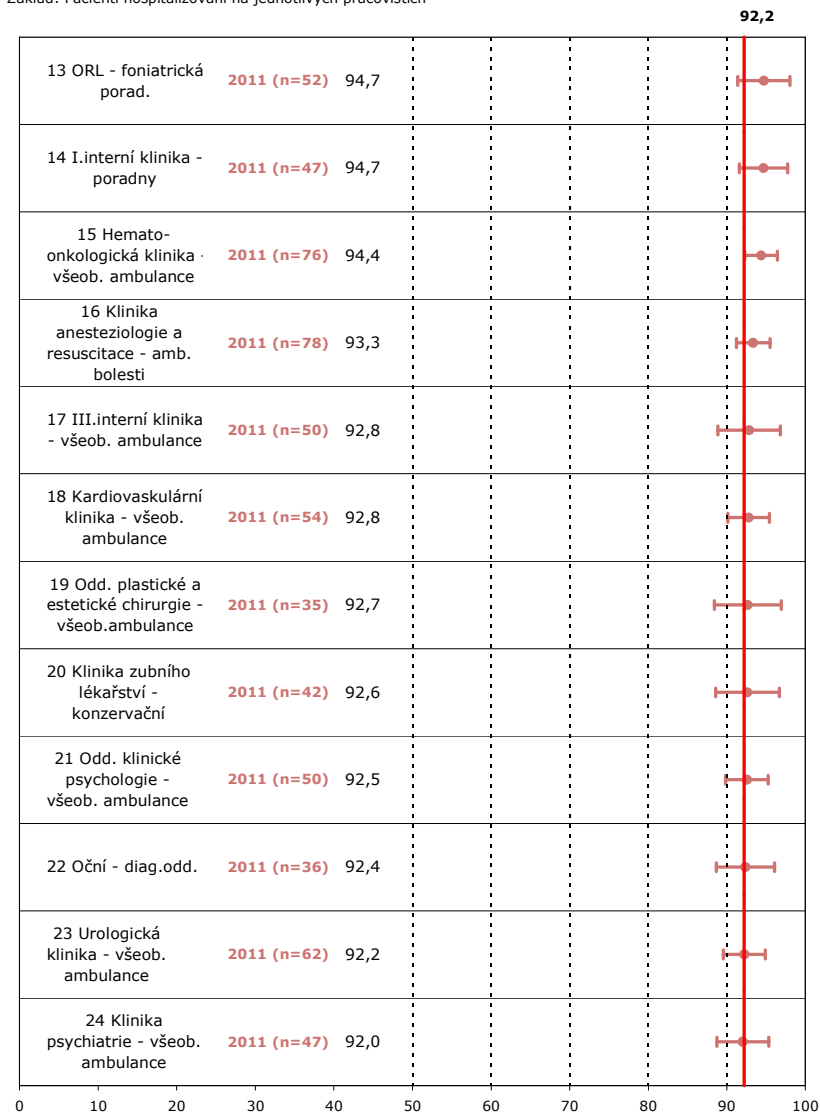
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Olomouc - ambulance: Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

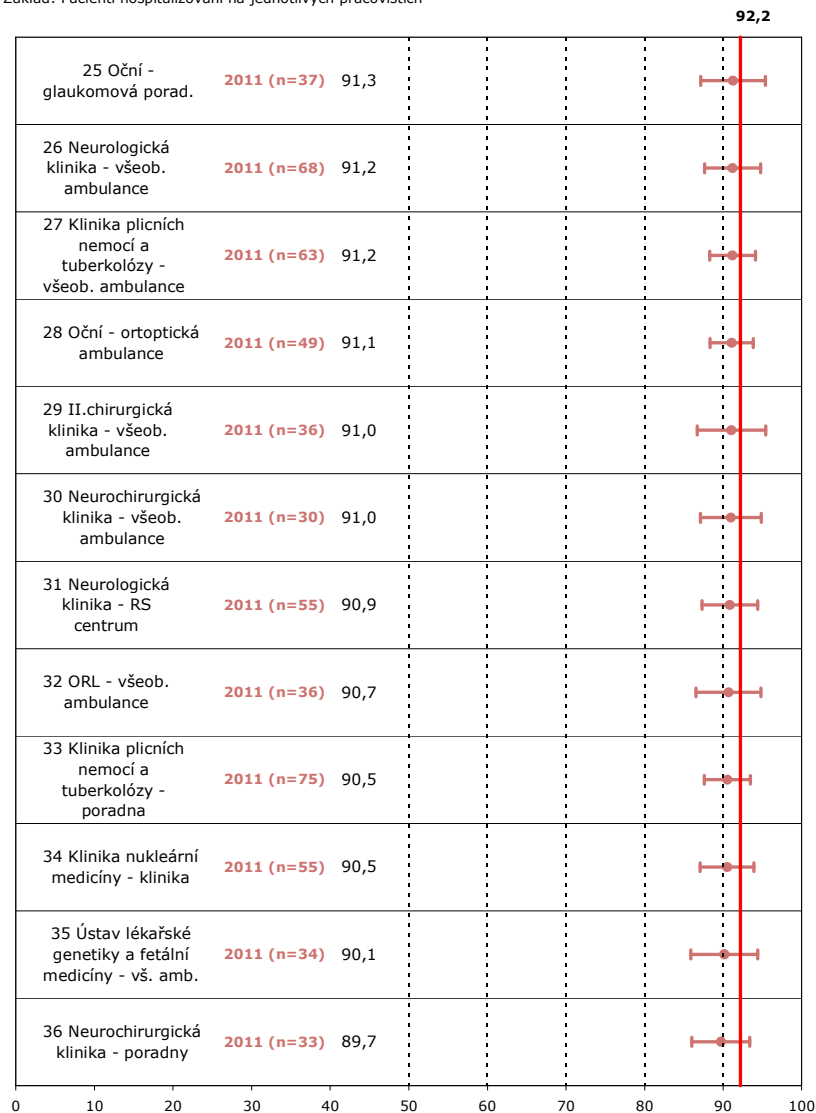


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - amb., 2011

Návštěva lékaře/specialisty

Olomouc - ambulance: Návštěva lékaře/specialisty

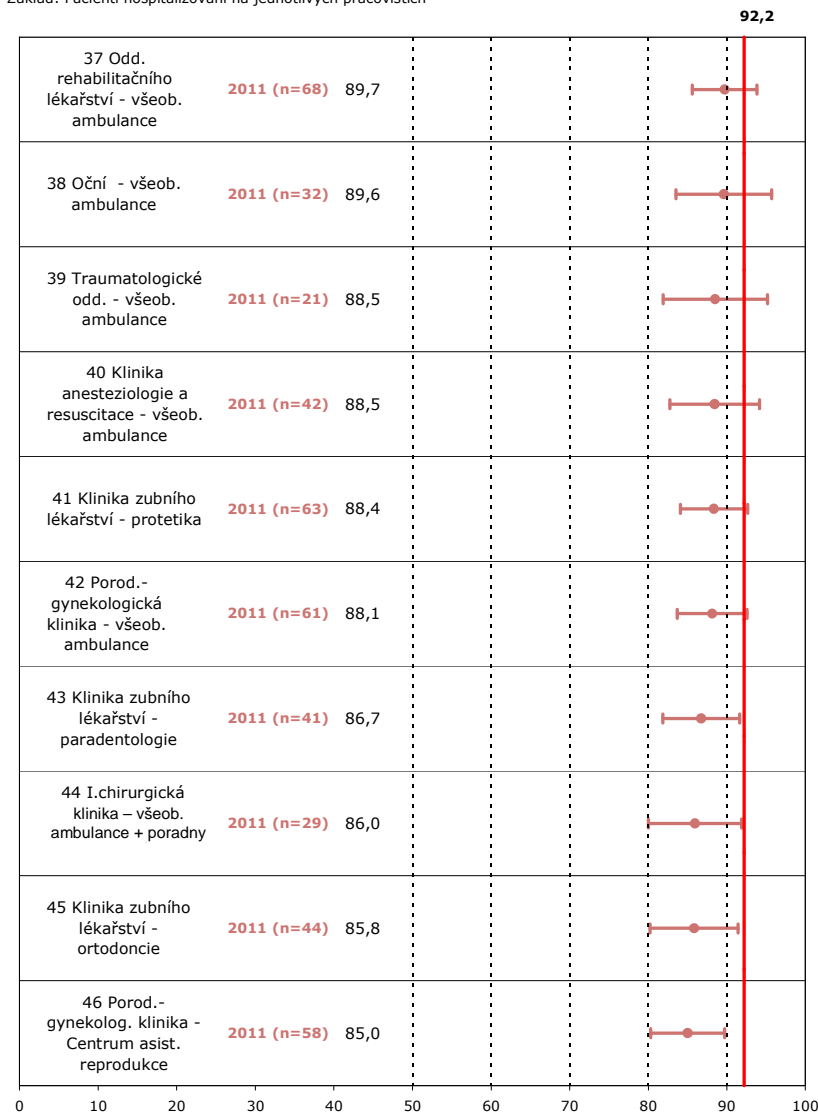
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Olomouc - ambulance: Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Přístup personálu

Otázky sytící dimenzi:

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

Přístup personálu

- V dimenzi „Přístup personálu“, která je nejlépe hodnocenou dimenzí, jsou pacienti nejvíce spokojeni:
 - Přiměřenost množství informací
 - Protichůdné informace personálu
 - Soukromí při vyšetření
 - Soukromí při probírání zdravotního stavu
 - Chování ze stranu personálu

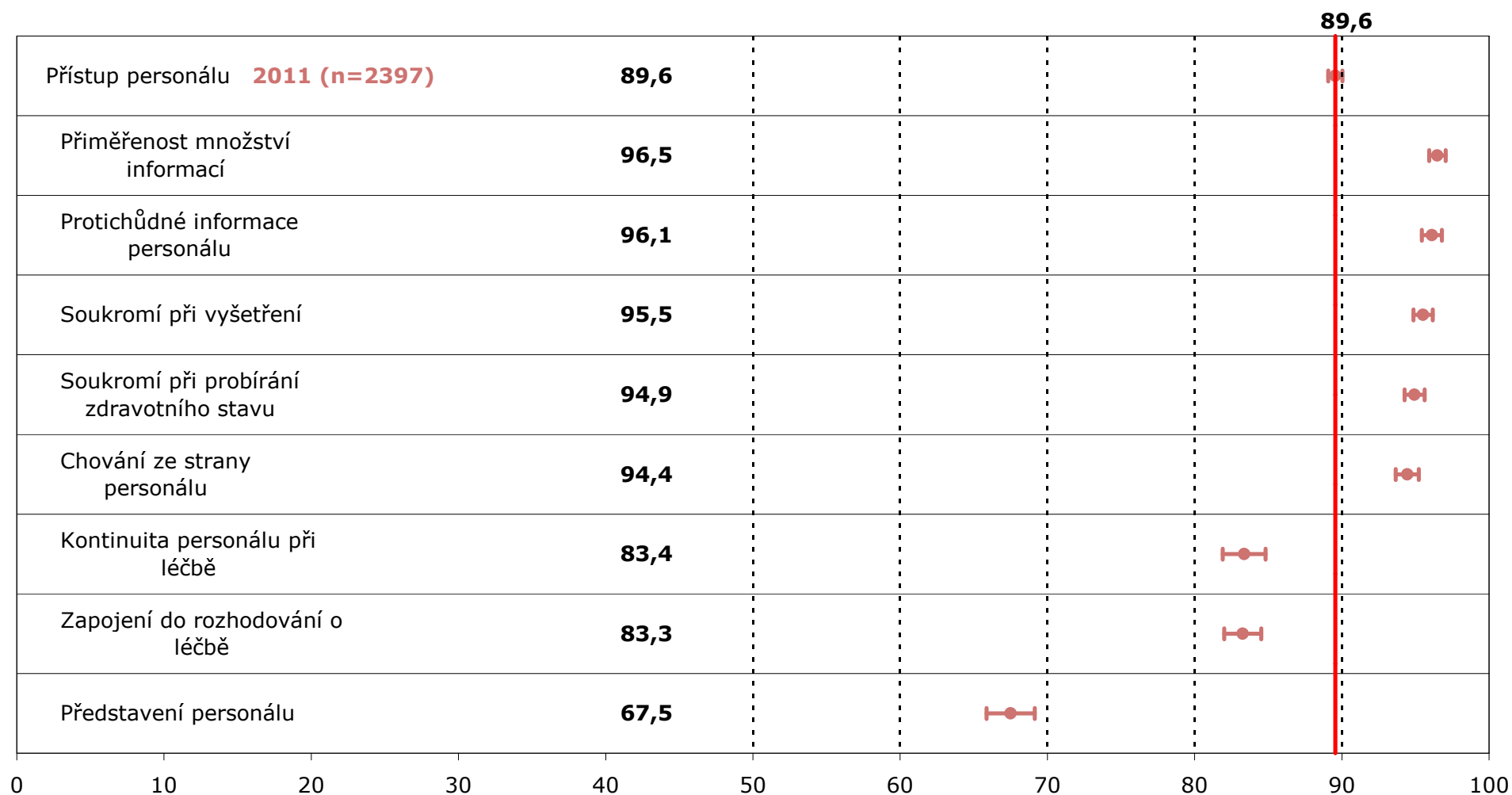
- Nižší spokojenost pacientů v rámci této dimenze je s ukazateli:
 - Představení personálu
 - Zapojení do rozhodování o léčbě
 - Kontinuita personálu při léčbě

- S dimenzí „Přístup personálu“ jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - Odd. klinické psychologie – všeob. amb.
 - Odd. geriatric – geriatrická amb.
 - Klinika psychiatrie – poradna pro závislé
 - Klinika chorob kožních a pohlavních – všeob. amb.

- Nižší spokojenost s touto dimenzí deklarují pacienti těchto ambulancí:
 - Klinika zubního lékařství – paradentologie
 - Klinika zubního lékařství - ortodoncie

Přístup personálu

Základ: Všichni pacienti

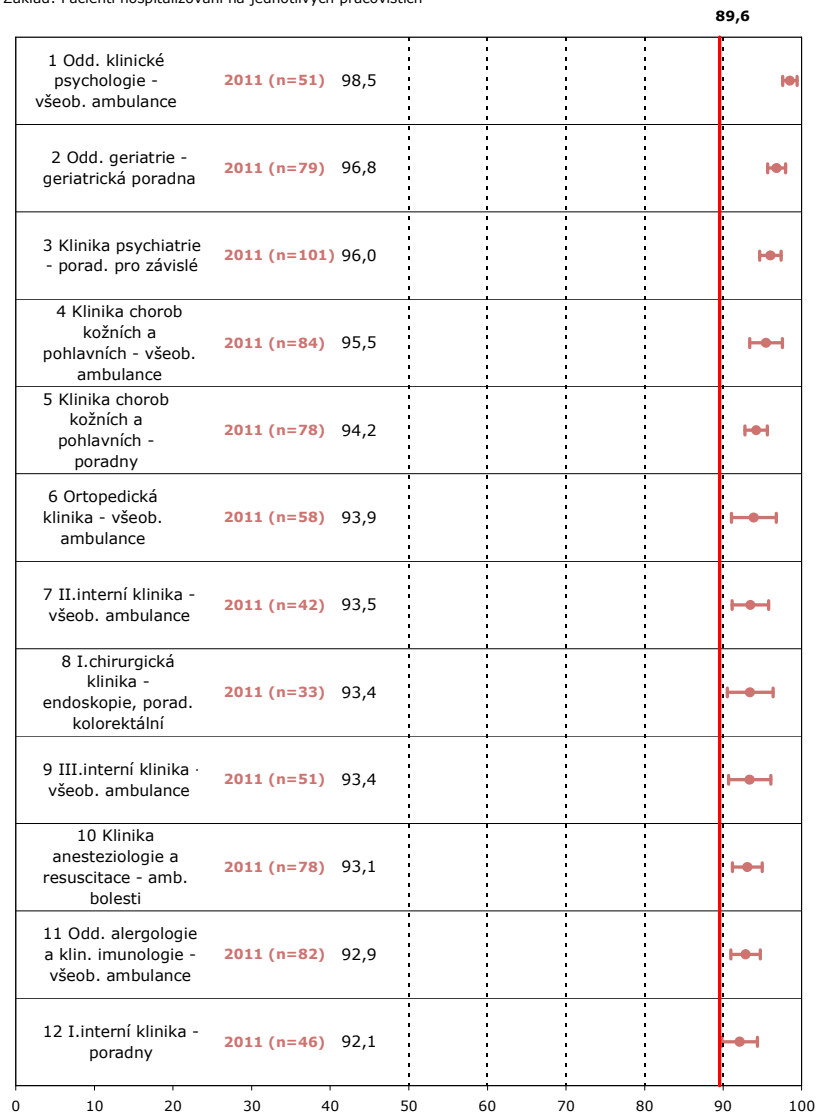


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Přístup personálu

Olomouc - ambulance: Přístup personálu

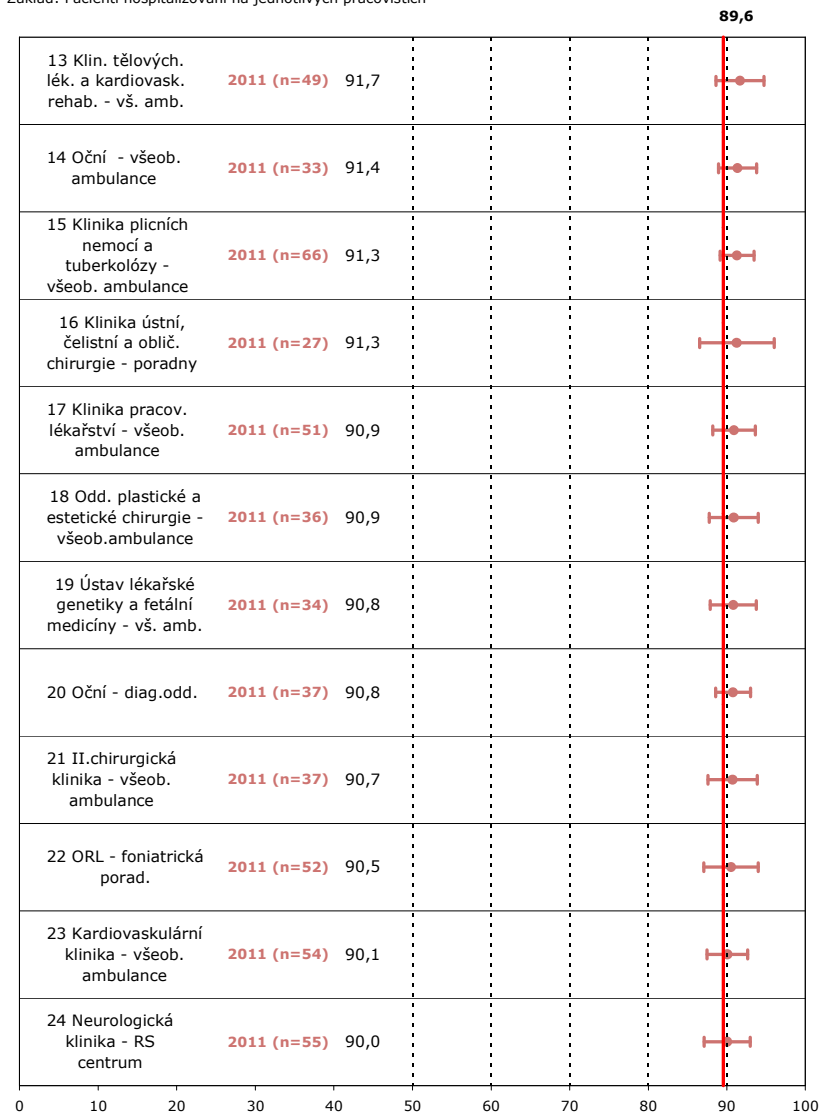
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Olomouc - ambulance: Přístup personálu

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

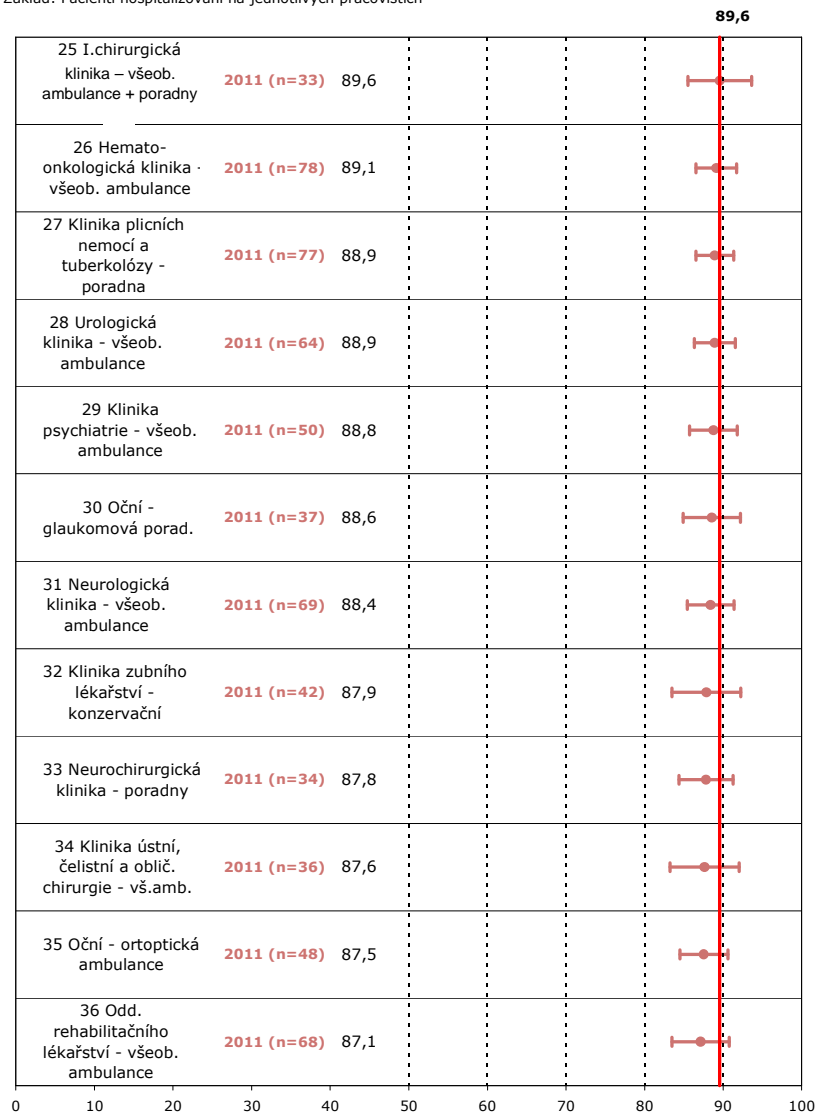


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Přístup personálu

Olomouc - ambulance: Přístup personálu

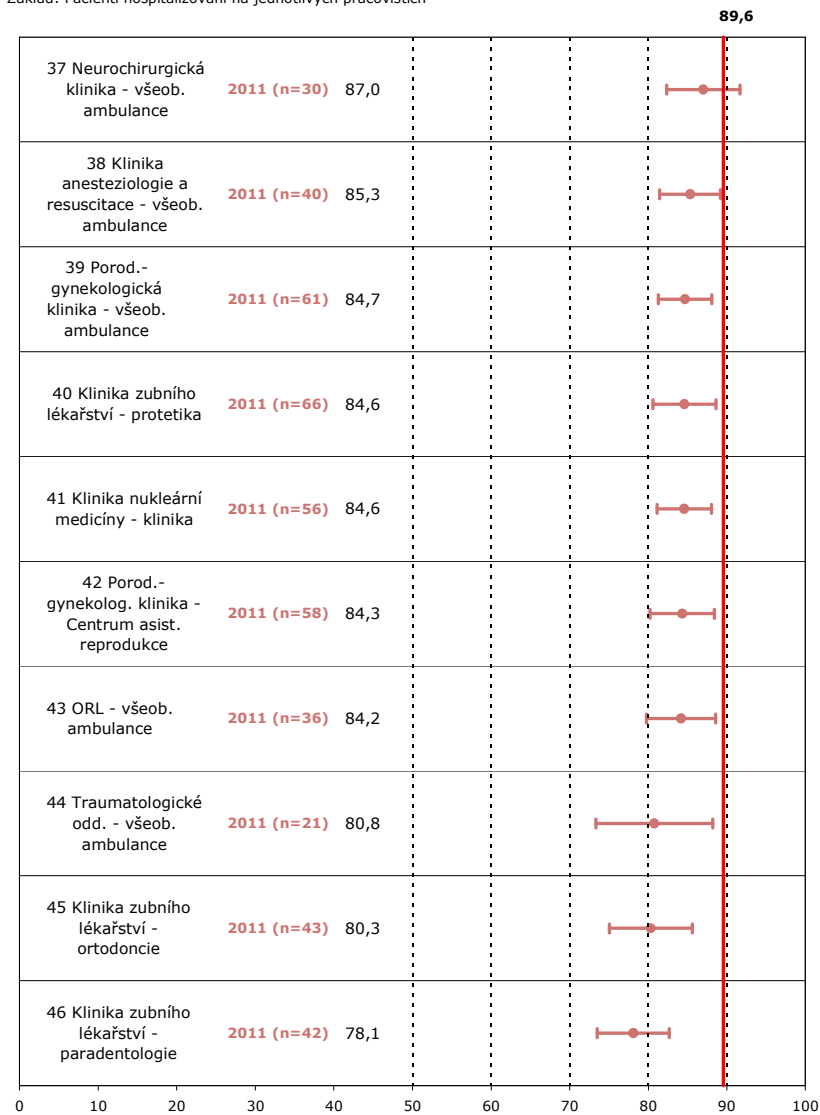
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Olomouc - ambulance: Přístup personálu

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Informace o vyšetření a léčbě

Otázky sytící dimenzi:

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

Informace o vyšetření a léčbě

- Dimenzi „Informace o vyšetření a léčbě“ sytí 5 indikátorů. Nadprůměrně jsou hodnoceny indikátory :
 - Vysvětlení před zákrokem
 - Info o získání výsledků vyšetření

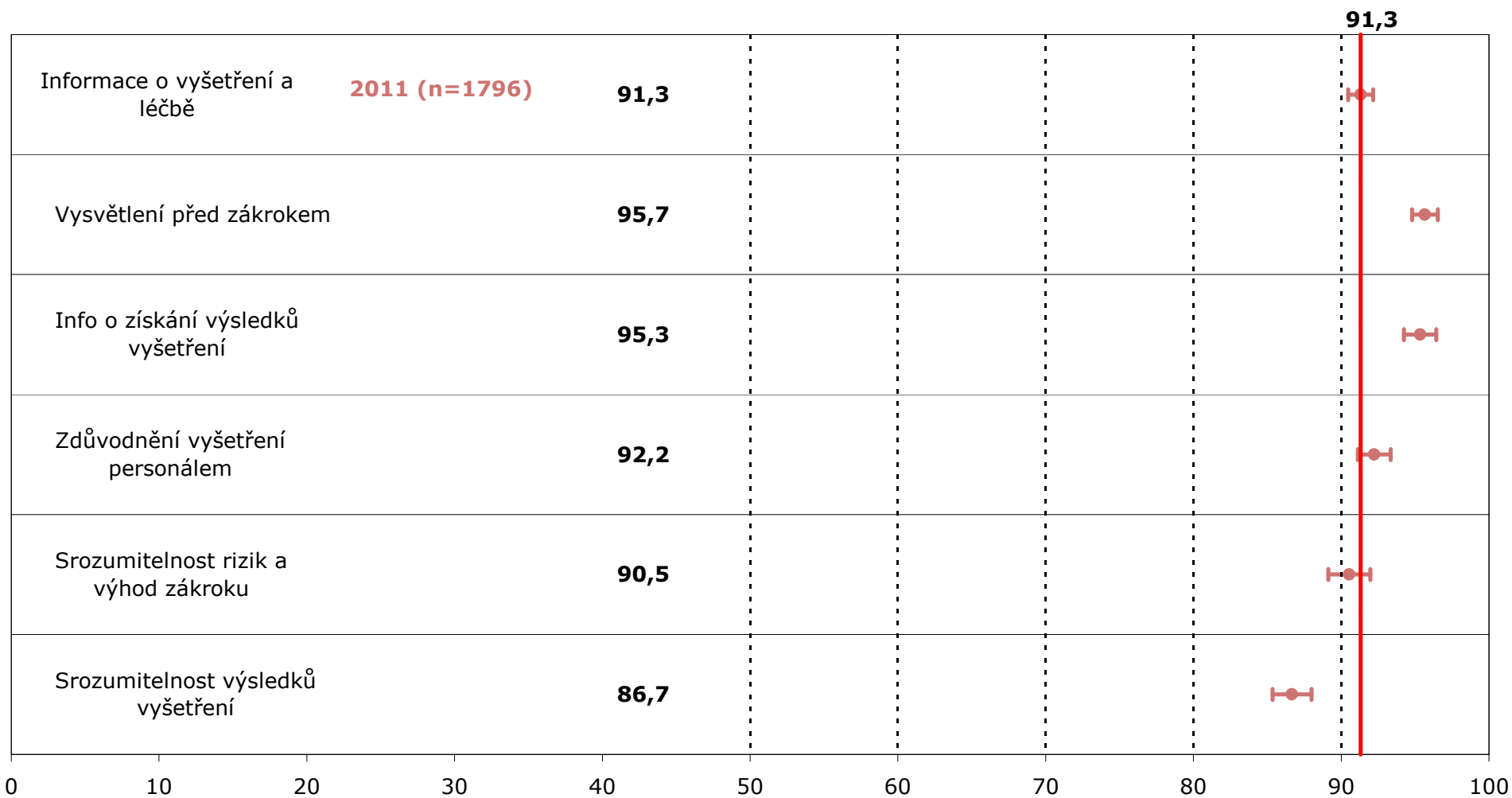
- Z hlediska všeobecného hodnocení jsou pacienti nejméně spokojeni s indikátorem:
 - Srozumitelnost výsledků vyšetření

- S dimenzí shrnující indikátory informací o vyšetření a léčbě jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - Klinika chorob kožních a pohlavních – všeob. amb.
 - Klinika chorob kožních a pohlavních – poradny
 - Klinika psychiatrie – porad. pro závislé
 - Odd. geriatrické – geriatrická poradna

- Ambulance, ve kterých je nižší spokojenost pacientů s touto dimenzí, jsou:
 - Oční – ortoptická amb.
 - Traumatologické odd. – všeob. amb.
 - Klinika plicních nemocí a tuberkulózy – všeob. amb.

Informace o vyšetření a léčbě

Základ: Všichni pacienti

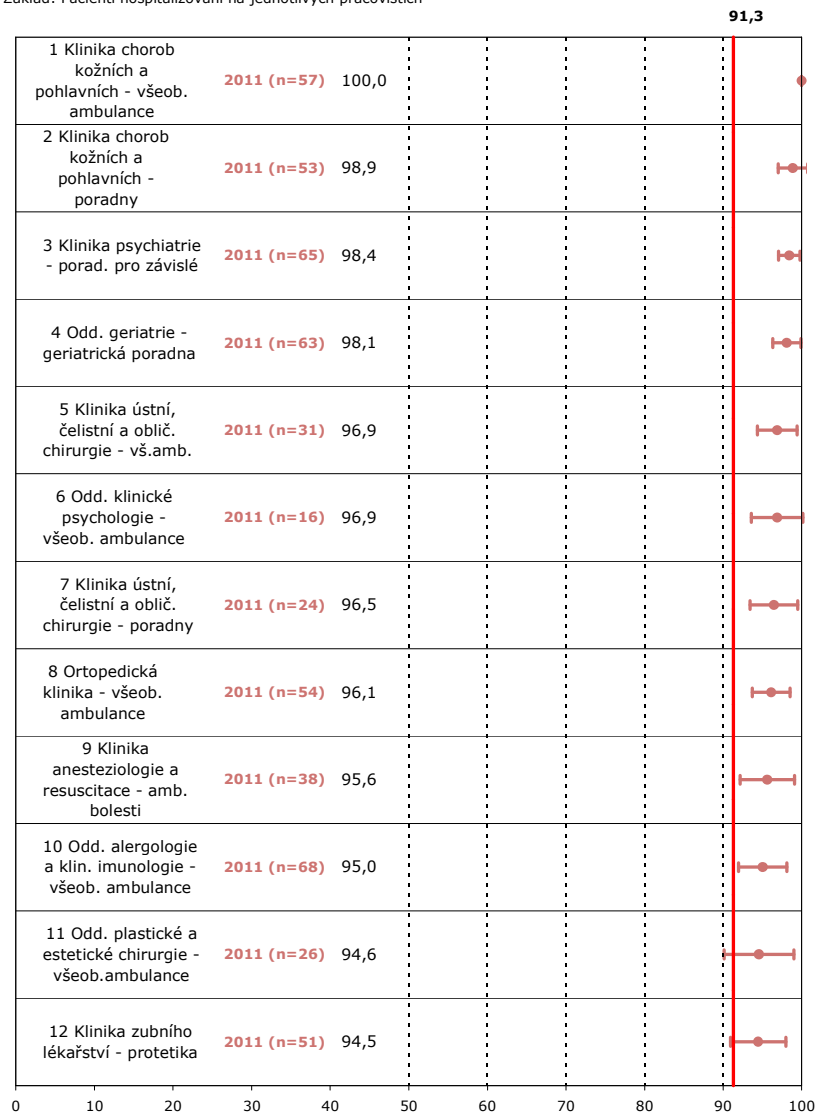


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Informace o vyšetření a léčbě

Olomouc - ambulance: Informace o vyšetření a léčbě

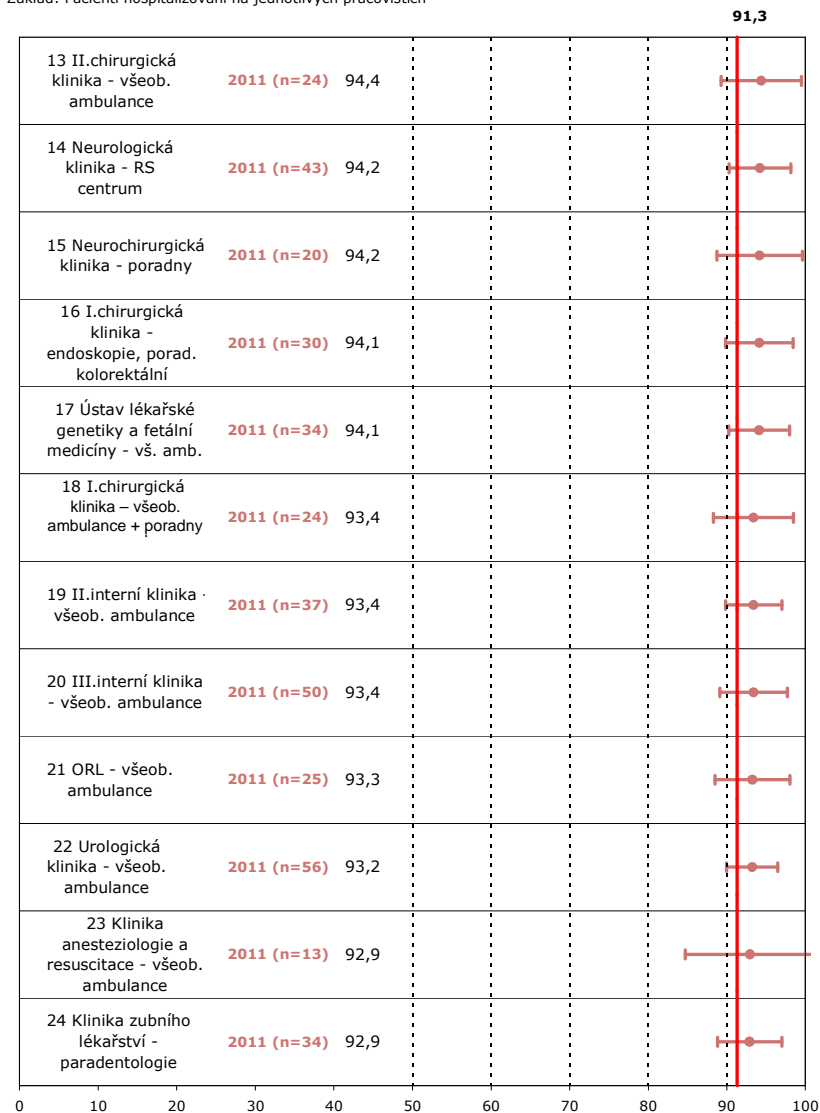
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Olomouc - ambulance: Informace o vyšetření a léčbě

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

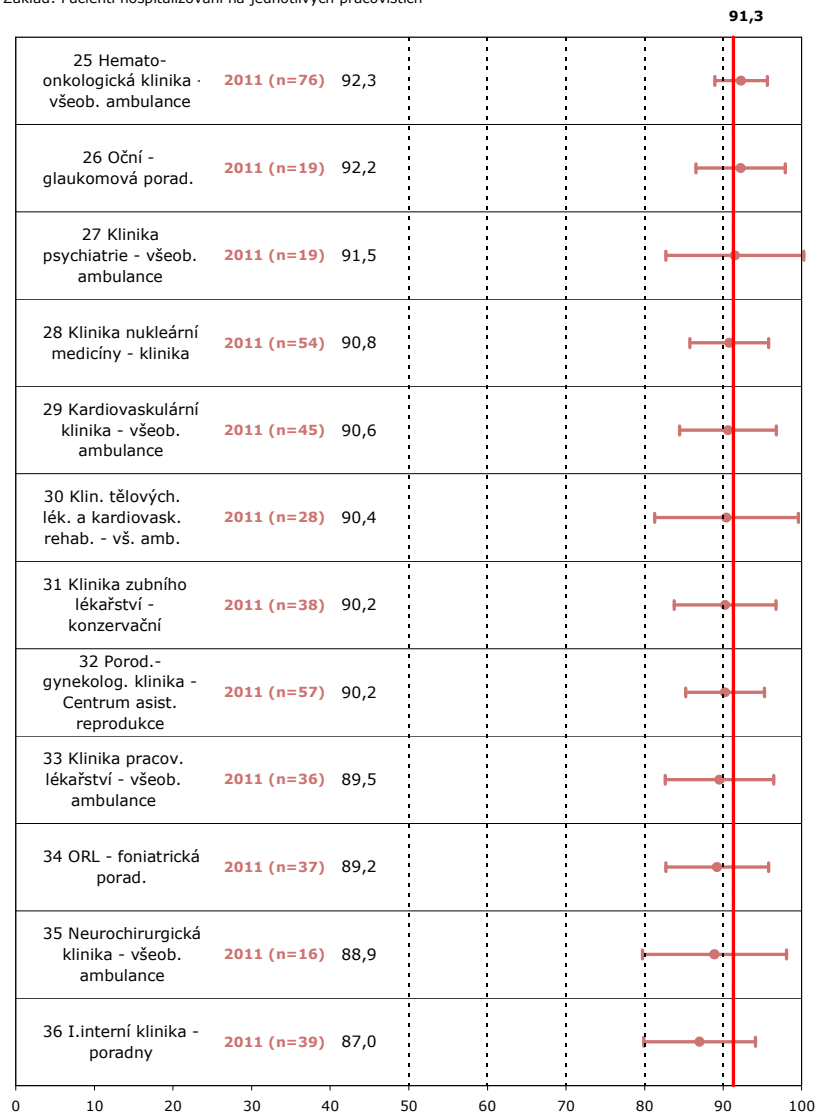


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Informace o vyšetření a léčbě

Olomouc - ambulance: Informace o vyšetření a léčbě

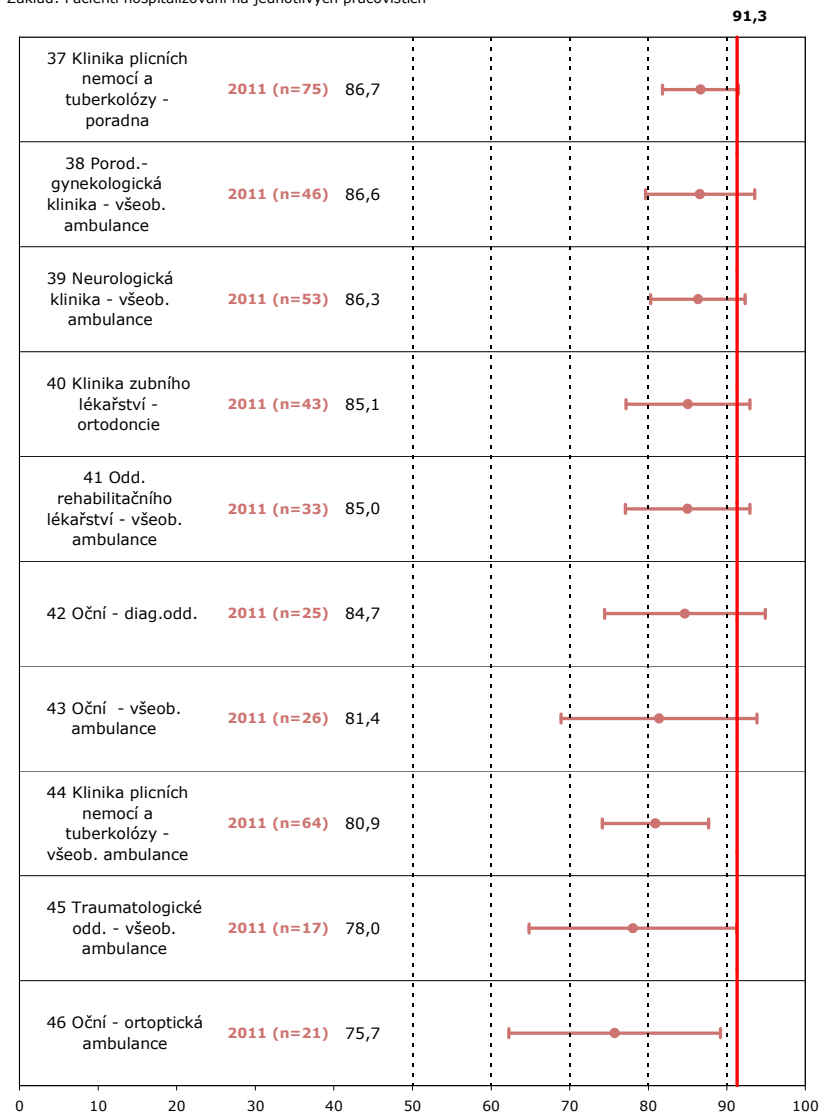
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Olomouc - ambulance: Informace o vyšetření a léčbě

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Informace o léčích

Otázky sytící dimenzi:

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

Informace o lécích

- Pacienti v rámci dimenze „Informace o lécích“ nejlépe hodnotí:
 - Info o užívání léků
 - Info o důvodech užívání léků

- Podprůměrně oproti ostatním je hodnoceno:
 - Info o vedlejších účincích léků

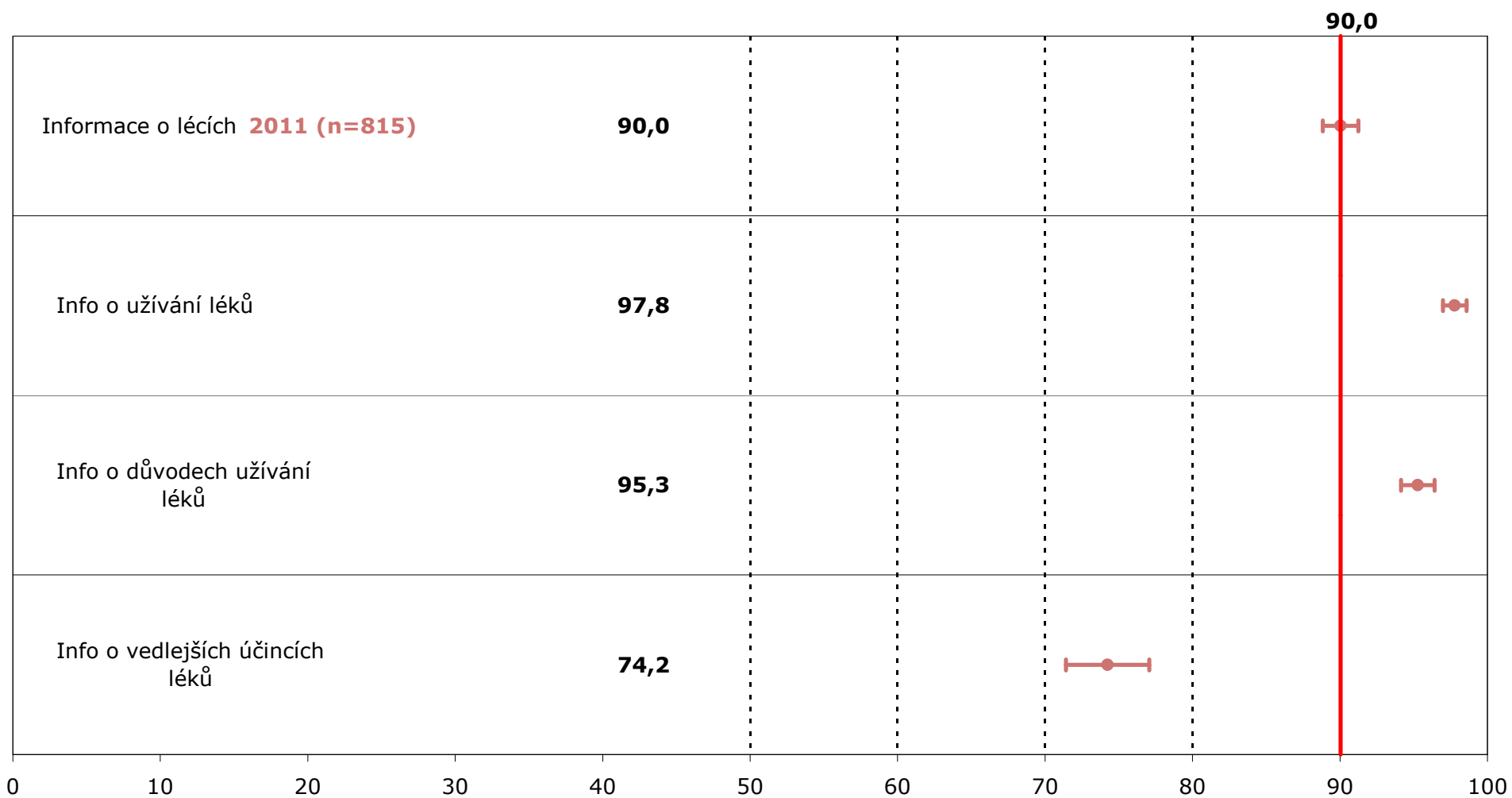
- S touto dimenzí jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - Klinika chorob kožních a pohlavních – všeob. amb.
 - Klinika chorob kožních a pohlavních – poradny
 - Klinika psychiatrie – poradna pro závislé

- Na několika odděleních odpovídal na tuto dimenzi velmi nízký počet respondentů, a proto výsledky nelze považovat u těchto oddělení za zcela validní. Věnujte pozornost počtu respondentů (viz grafy „n=...“). Jeli počet repondentů („n“) menší než 20, je třeba brát výsledek jen jako orientační údaj.

- Nejméně jsou spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - Porod.-gynekolog. Klinika – Centrum asist. reprodukce

Informace o lécích

Základ: Všichni pacienti

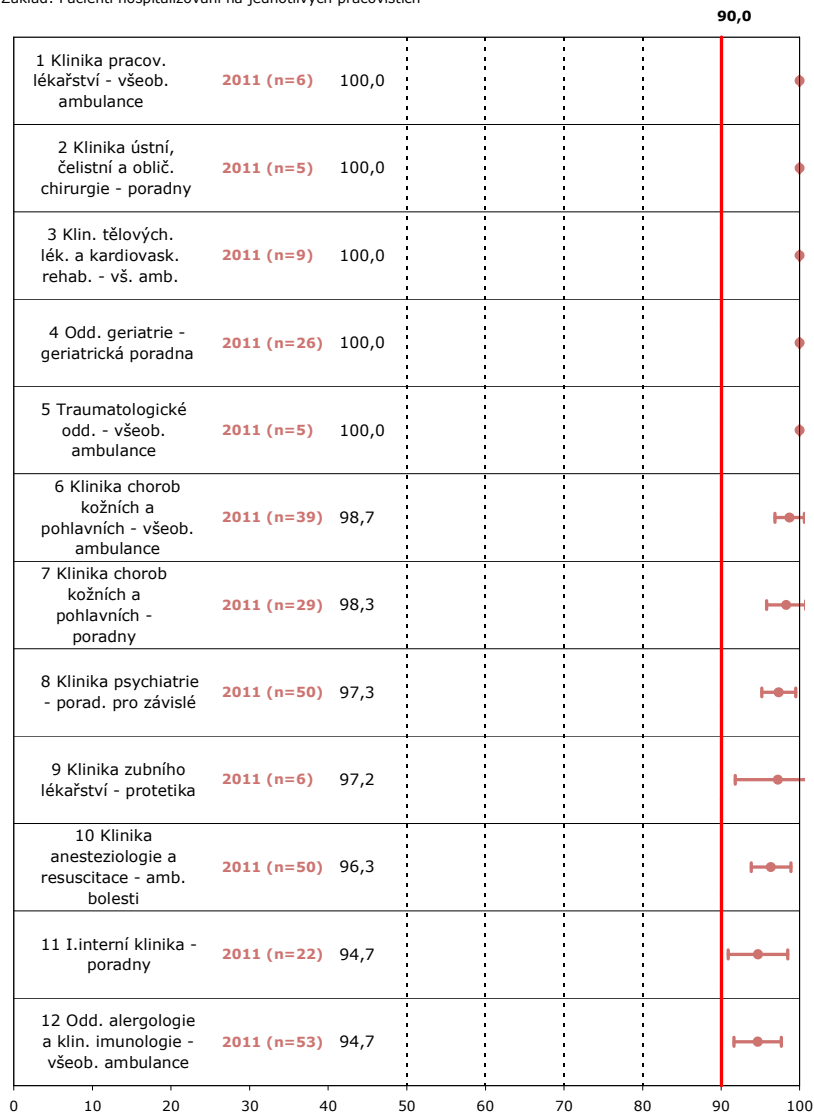


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Informace o lécích

Olomouc - ambulance: Informace o lécích

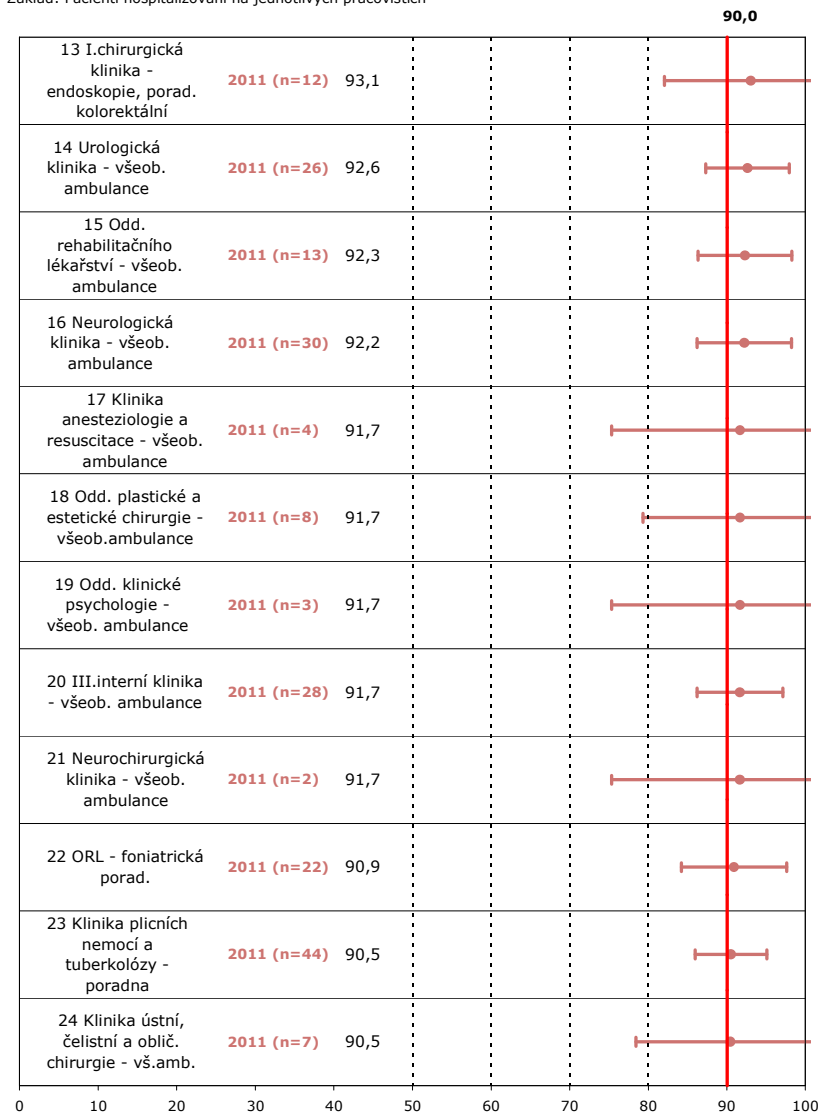
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Olomouc - ambulance: Informace o lécích

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

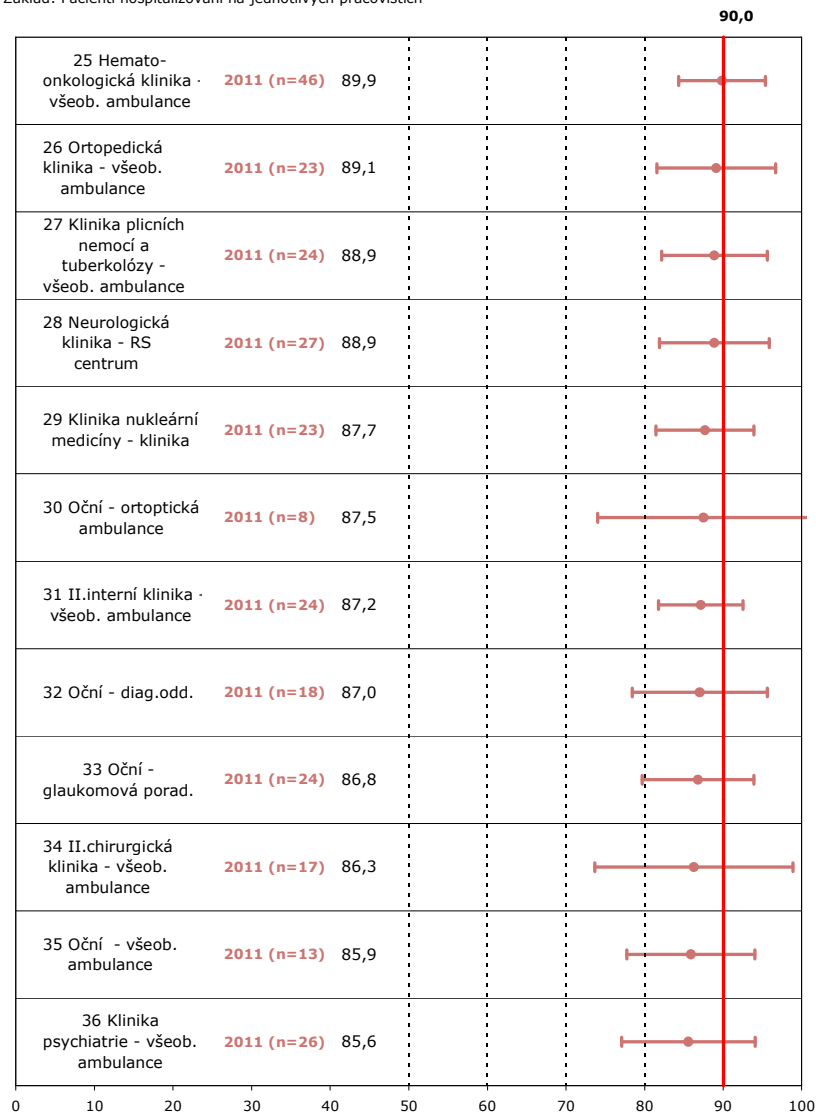


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Informace o léčích

Olomouc - ambulance: Informace o léčích

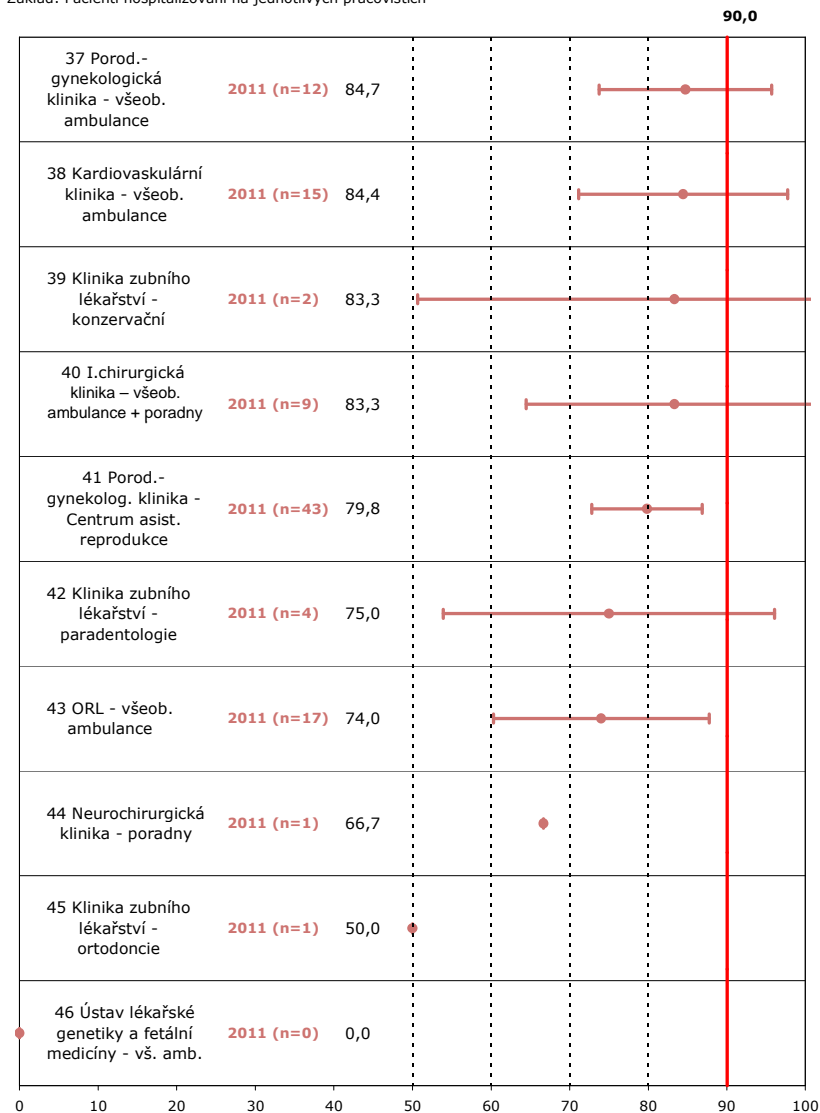
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Olomouc - ambulance: Informace o léčích

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Následná péče

Otázky sytící dimenzi:

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

Následná péče

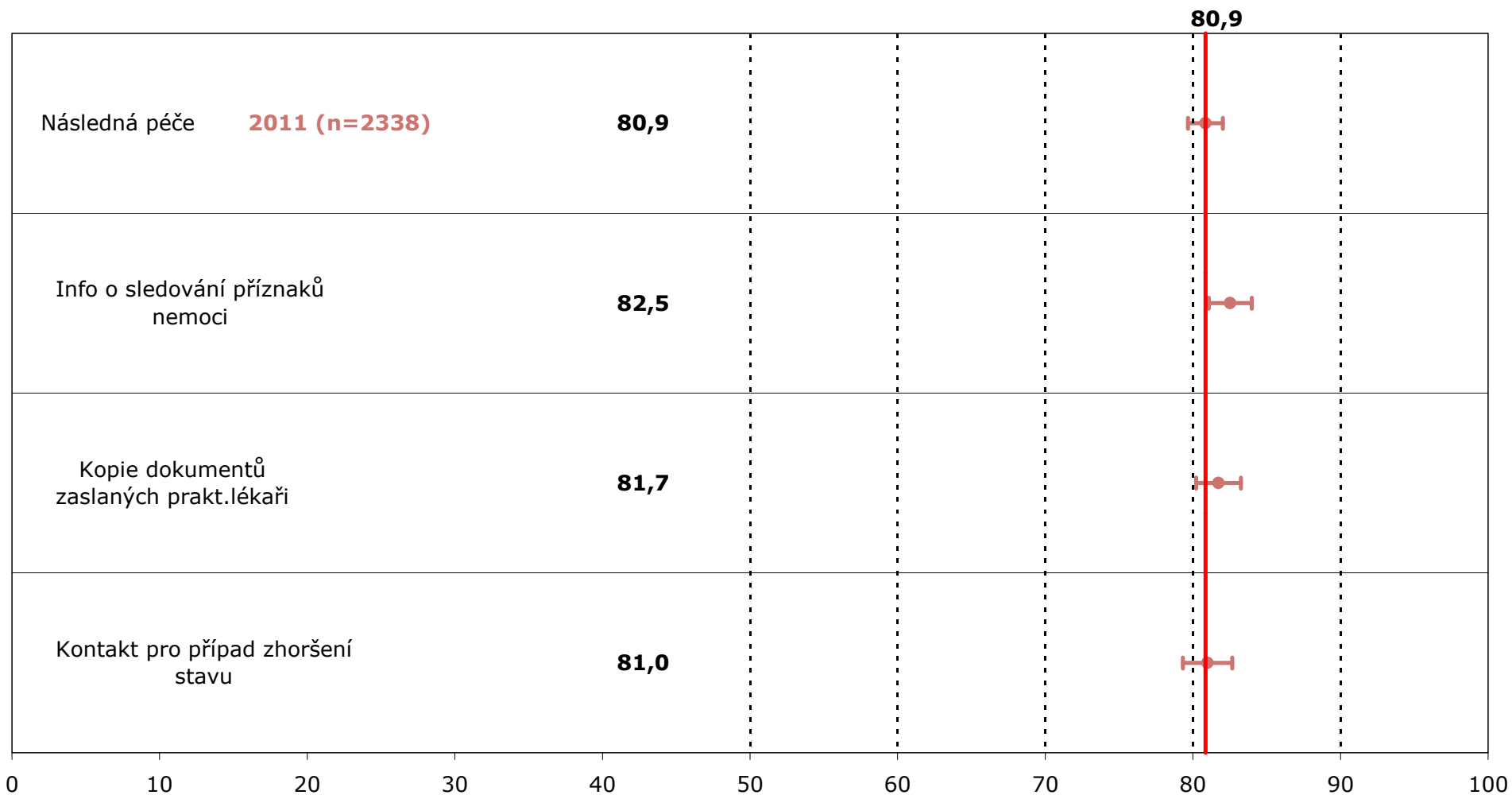
- V rámci dimenze „Následná péče“ je nejlépe hodnoceno:
 - Info o sledování příznaků nemoci

- Dimenze „Vyšetření a léčba“ je nejlépe hodnocena pacienty těchto ambulancí:
 - Odd. geriatric – geriatrická poradna
 - Klinika chorob kožních a pohlavních – všeob. amb.
 - Klinika chorob kožních a pohlavních – poradny
 - Hematoonkologická klinika – všeob. amb.

- Spokojenost s touto dimenzí je podprůměrná na ambulancích:
 - Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny – všeob. amb.
 - Klinika anesteziologie a resuscitace – všeob. amb.
 - Klinika nukleární medicíny - klinika

Následná péče

Základ: Všichni pacienti

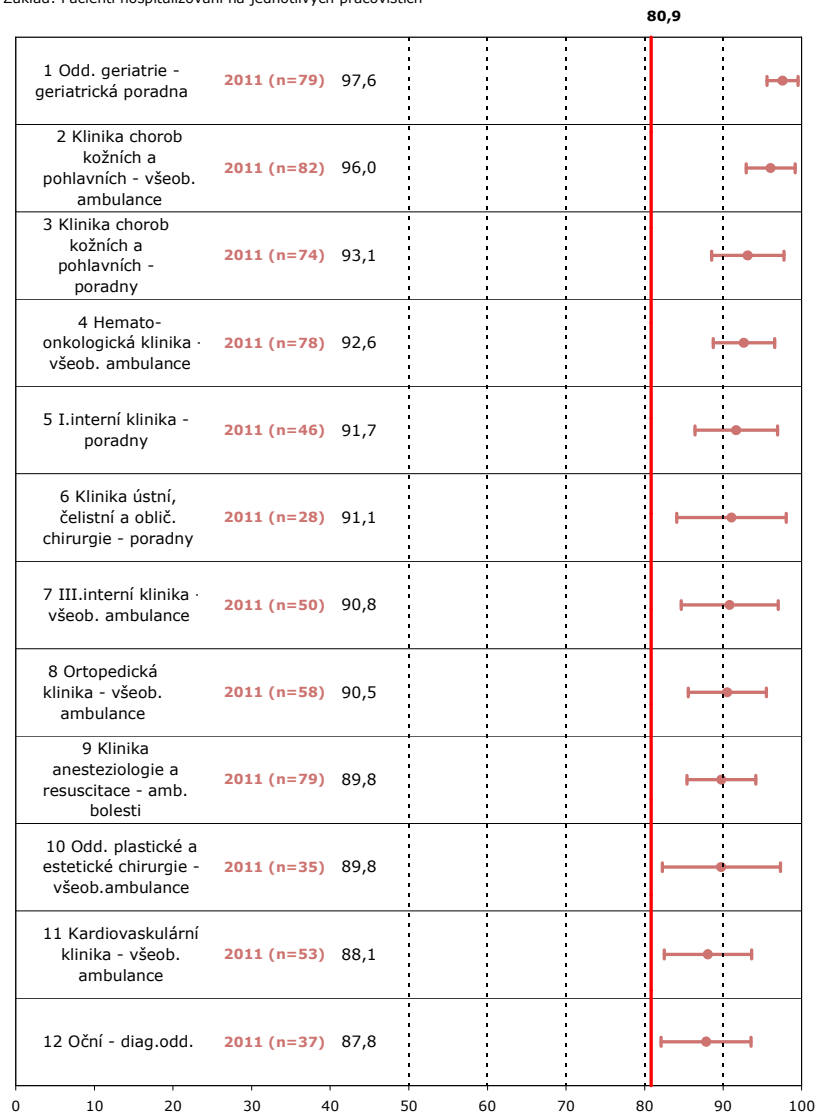


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Následná péče

Olomouc - ambulance: Následná péče

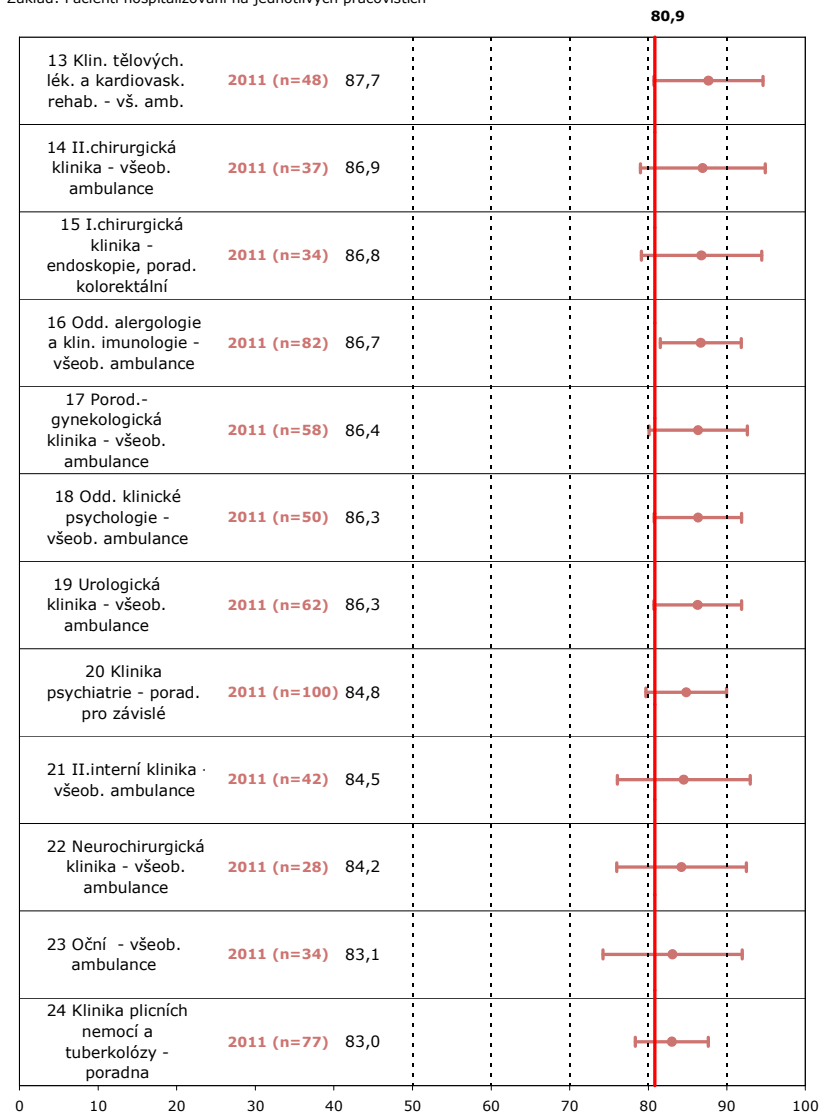
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Olomouc - ambulance: Následná péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

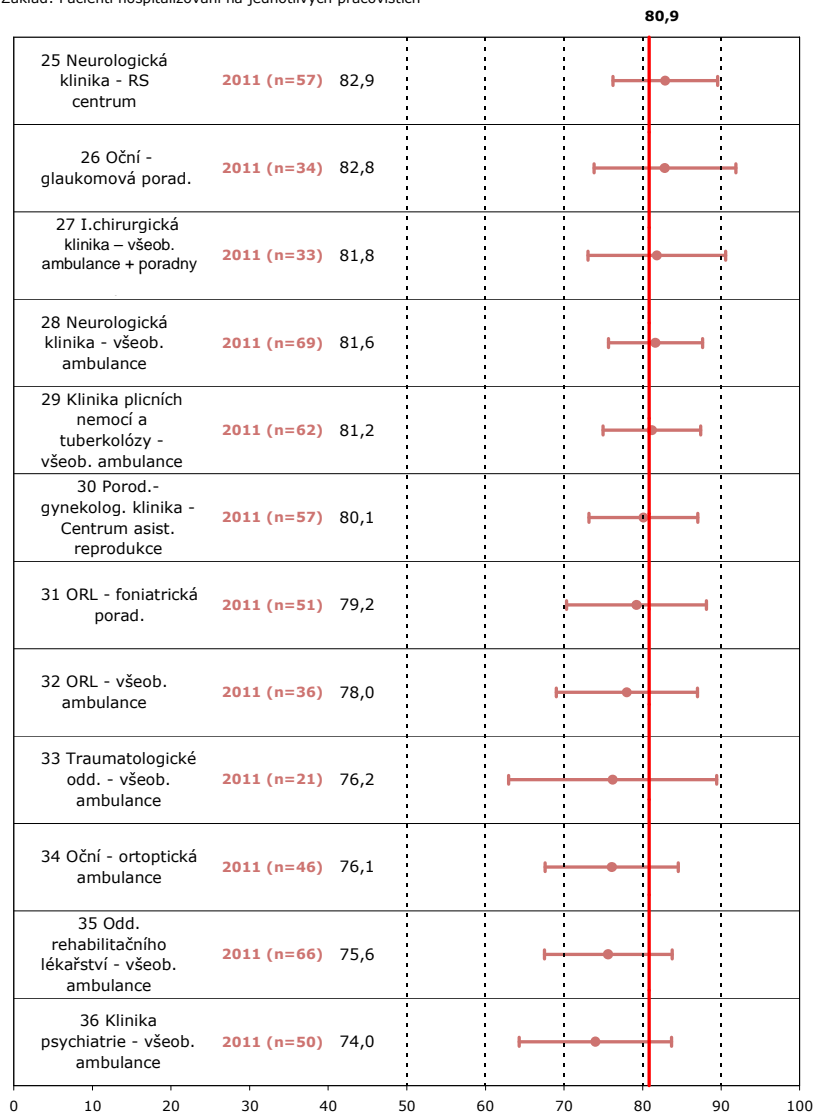


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Následná péče

Olomouc - ambulance: Následná péče

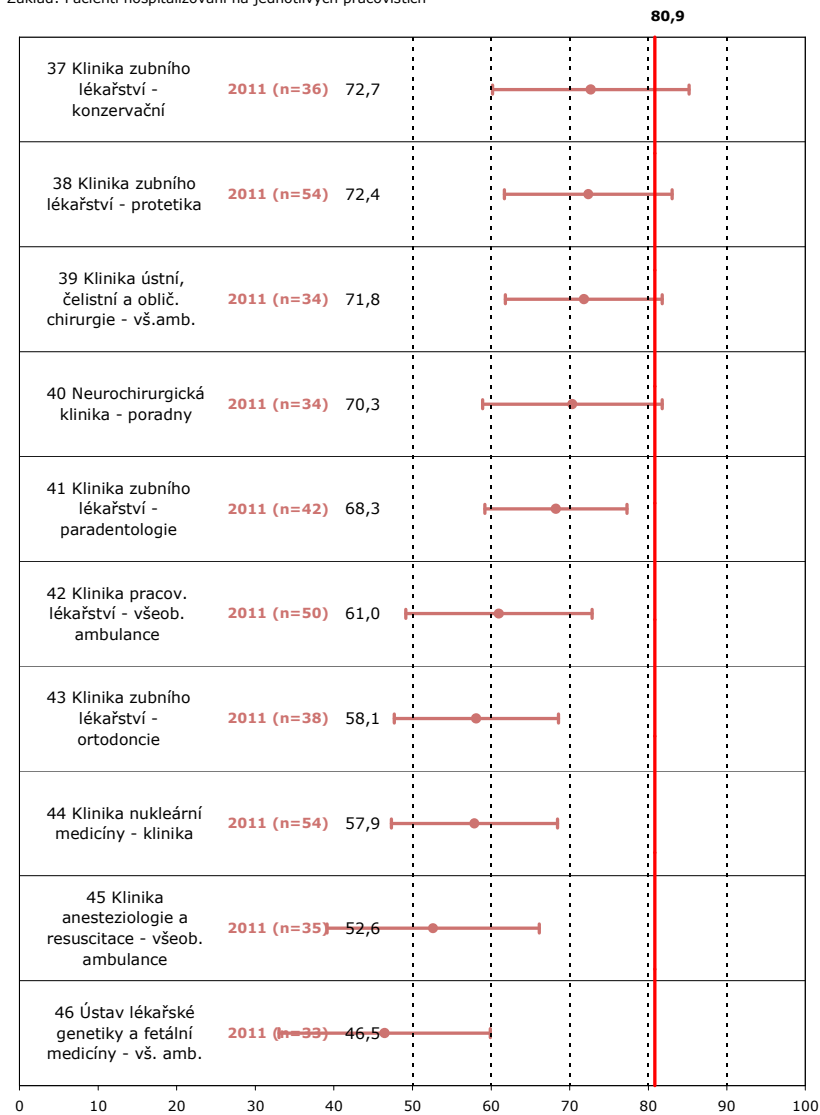
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Olomouc - ambulance: Následná péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Celkový dojem

Otázky sytící dimenzi:

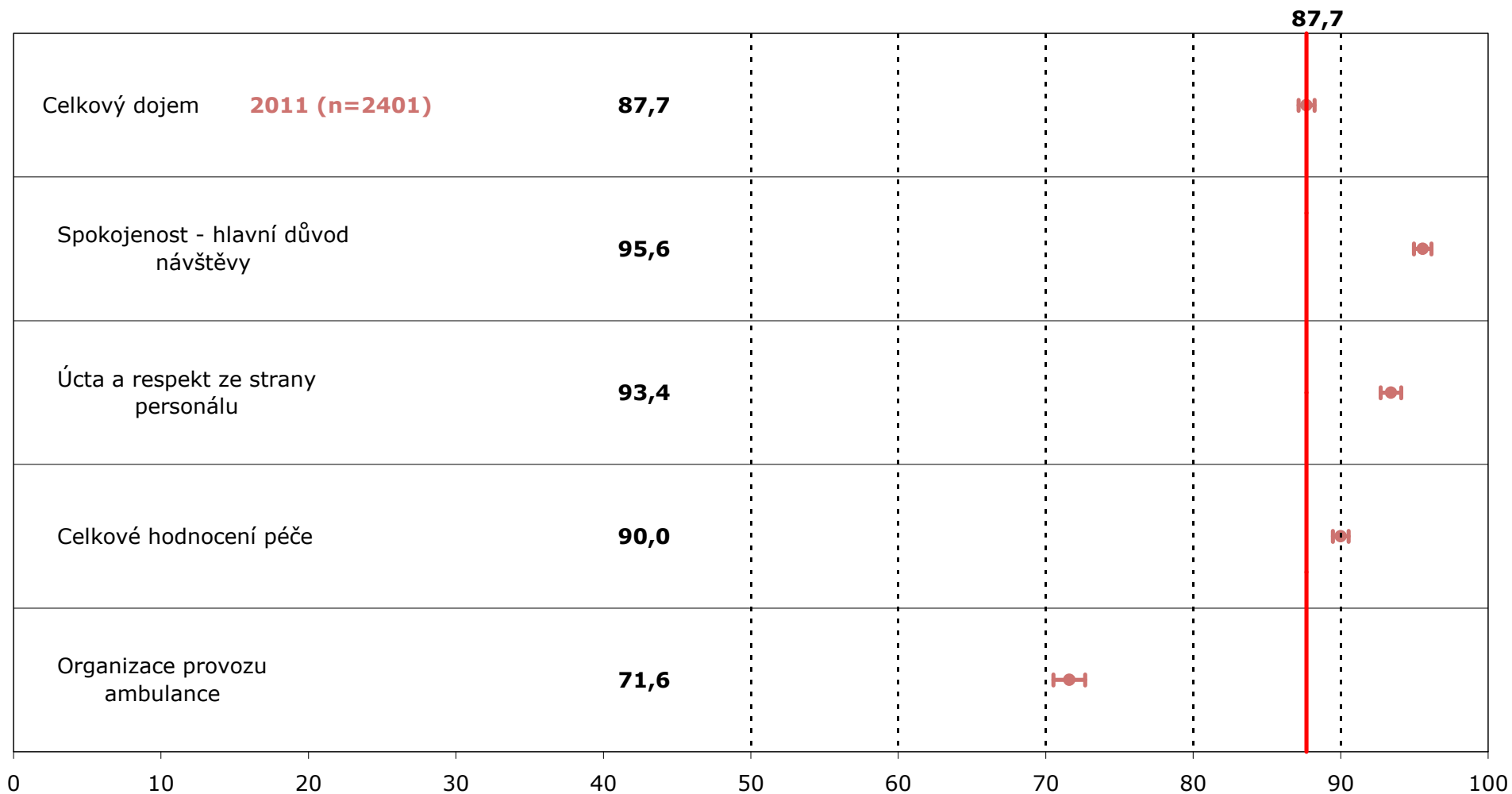
- Byl jste celkově spokojen s péčí, kterou personál ambulance věnoval hlavnímu důvodu vaší návštěvy?
- Jak dobře byl podle vaší zkušenosti organizován provoz ambulance?
- Cítíte celkově, že s vámi bylo zacházeno s úctou a respektem?
- Jak byste celkově ohodnotil péči, která vám byla v ambulanci poskytnuta?

Celkový dojem

- S celkovým dojmem z návštěvy je spokojeno 88 % pacientů.
- V rámci dimenze „Celkový dojem“, jsou nejlépe hodnoceny indikátory, tj. otázky nejvíce sytící danou dimenzi:
 - Spokojenost – hlavní důvod návštěvy
 - Úcta a respekt ze strany personálu
 - Celkové hodnocení péče
- Nejméně je tato dimenze sycena indikátorem:
 - Organizace provozu ambulance
- S touto dimenzi jsou nejvíce spokojeni pacienti těchto ambulancí:
 - Odd. klinické psychologie – všeob. amb.
 - Klinika psychiatrie – porad. pro závislé
 - Odd. geriatricke – geriatrická poradna
 - Ústav lékařské geneticky a fetální medicíny – všeob. amb.
- Naopak nižší spokojenost deklarují pacienti
 - Porod.-gynekologická klinika – Centrum asistované reprodukce
 - Oční – ortoptická amb.
 - Klinika anesteziologie a resuscitace – všeob. amb.

Celkový dojem

Základ: Všichni pacienti

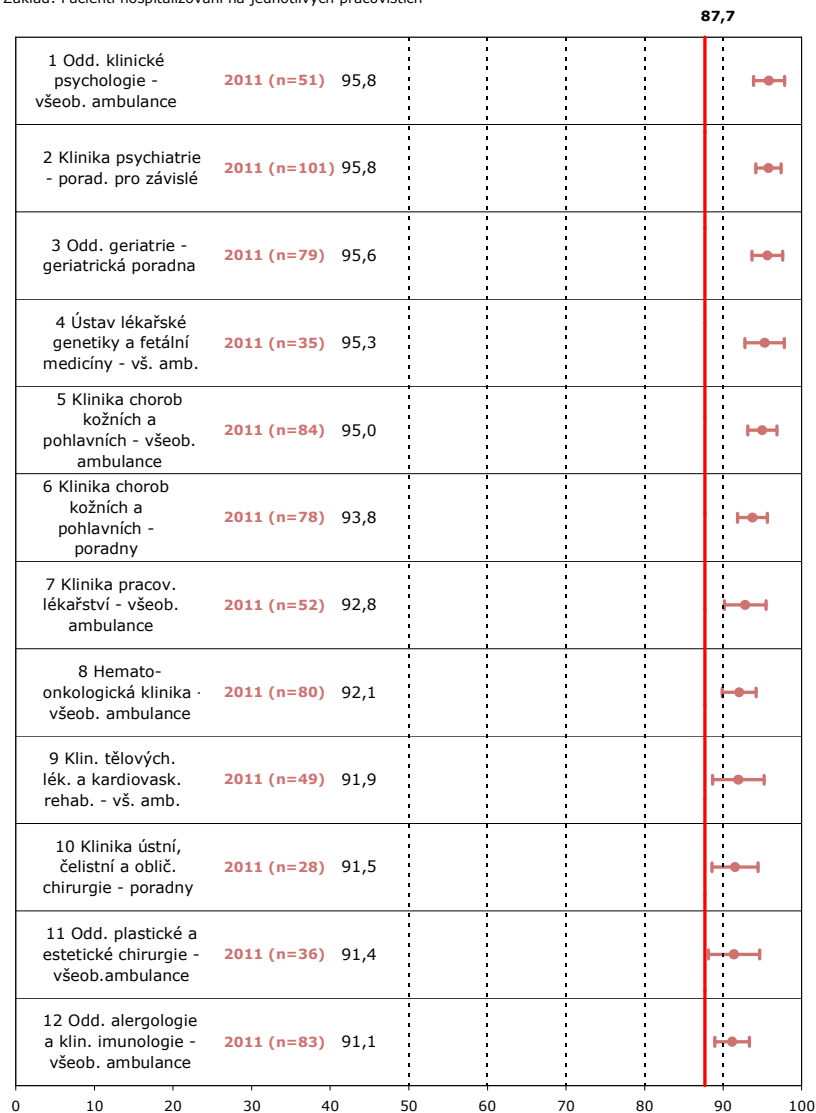


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Celkový dojem

Olomouc - ambulance: Celkový dojem

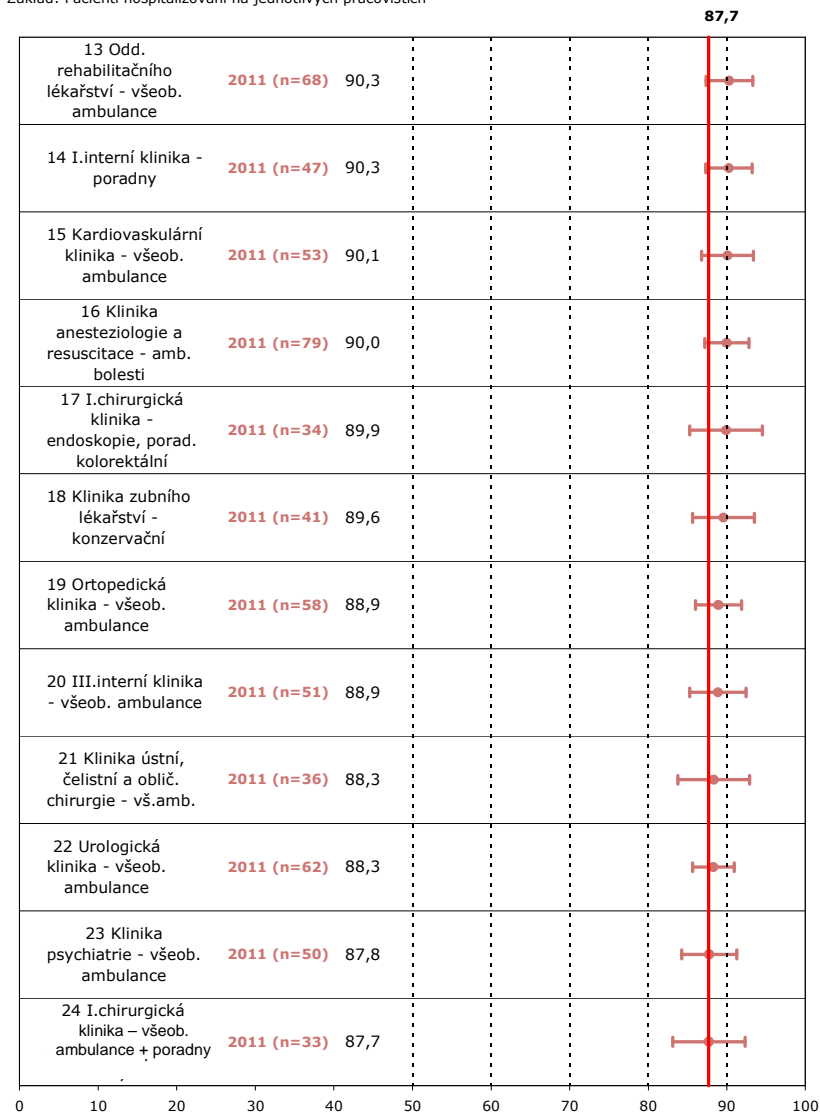
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Olomouc - ambulance: Celkový dojem

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

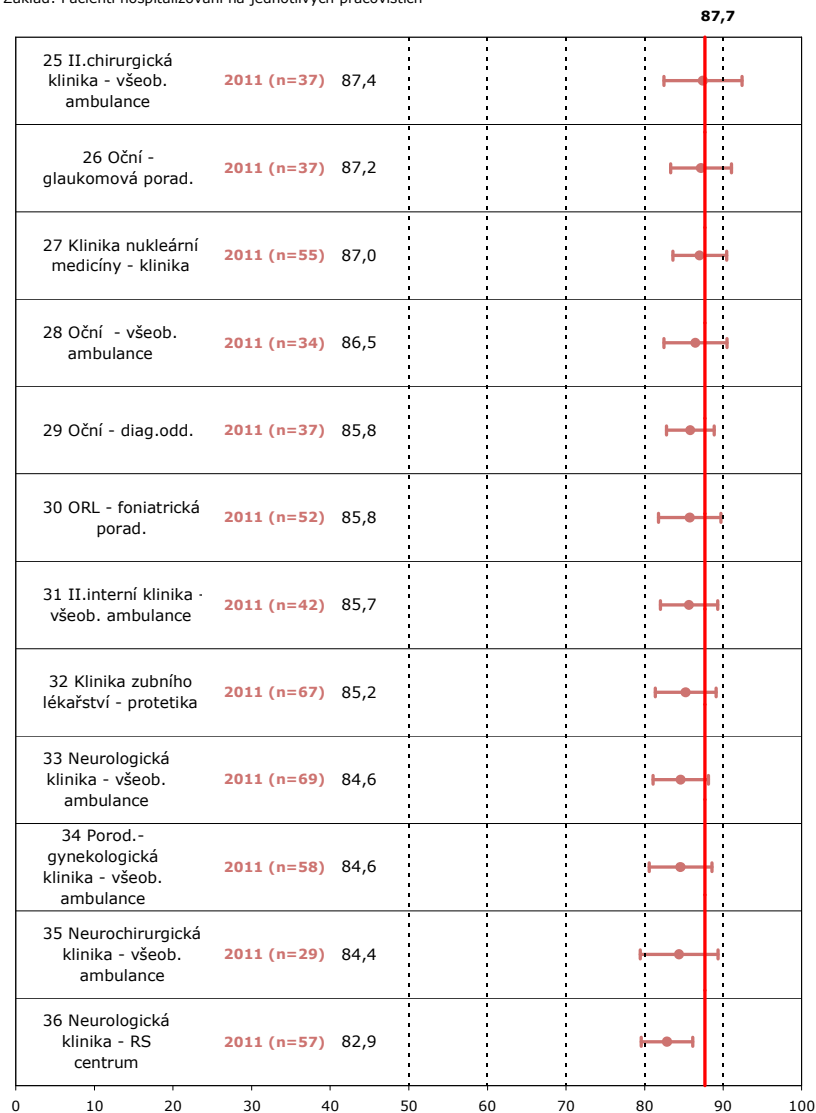


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Celkový dojem

Olomouc - ambulance: Celkový dojem

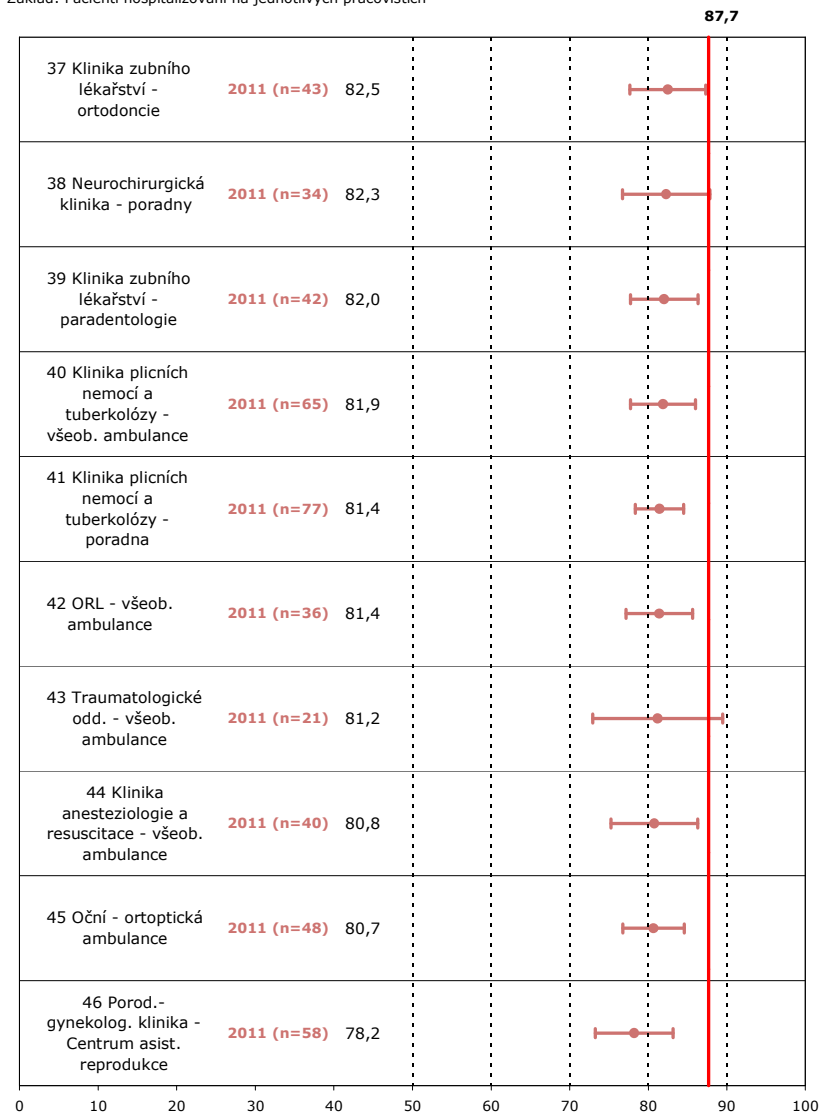
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



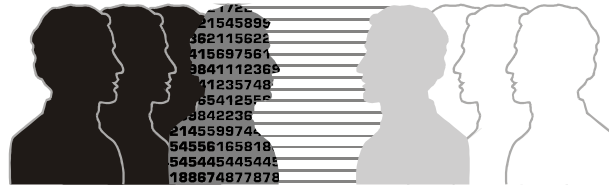
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Olomouc - ambulance: Celkový dojem

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH AMBULANCÍCH

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích – porovnání ambulancí I. část

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Souhrnná spokojenost	Dostupnost	Čekárna a prostředí	Návštěva lékaře/specialisty	Přístup personálu	Informace o vyšetření a léčbě	Informace o lécích	Následná péče	Celkový dojem
I.interní klinika - poradny		-						+	
II.interní klinika - všeob. ambulance		+							
III.interní klinika - všeob. ambulance					+			+	
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny	-		-	-					
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální			-						
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance									
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance	-	-	-						
Neurochirurgická klinika - poradny	-		-					-	-
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	-	+	-	-	-			-	-
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	+	-	+		+		+	+	
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance				-	-				-
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	-	-	-	-	-		-		-
Ortopedická klinika - všeob. ambulance			-		+			+	
Urologická klinika - všeob. ambulance		-							
ORL - všeob. ambulance	-	+	-		-		-		-
ORL - foniatrická porad.		-	-						
Oční - všeob. ambulance		-	-			-			
Oční - glaukomová porad.		+							
Oční - diag.odd.	-	-	-						
Oční - ortoptická ambulance	-	-	-			-			-
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance	+		+	+	+				+

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích – porovnání ambulancí II. část

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

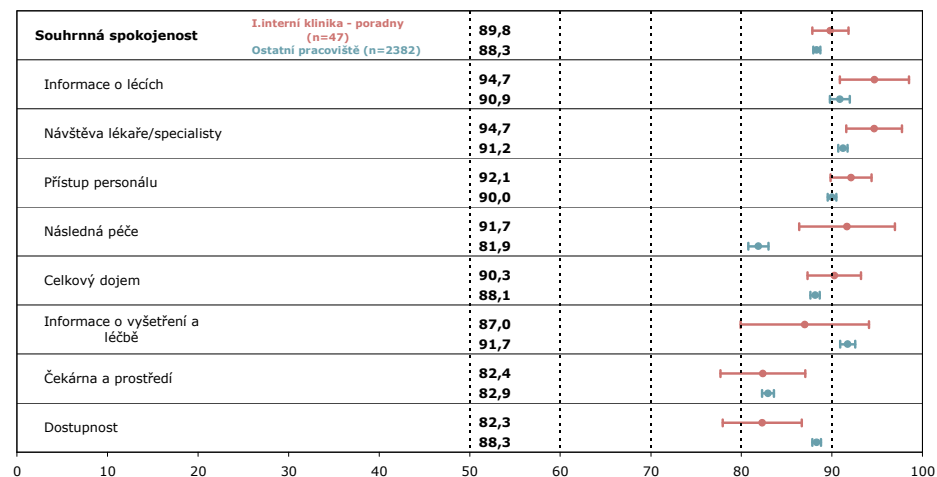
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

	Souhrnná spokojenost	Dostupnost	Čekárna a prostředí	Návštěva lékaře/specialisty	Přístup personálu	Informace o vyšetření a léčbě	Informace o lécích	Následná péče	Celkový dojem
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance	-		-			-			-
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	-	-	-			-			-
Neurologická klinika - všeob. ambulance	-	-	-			-			-
Neurologická klinika - RS centrum	-	-	-						-
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance		+	+					-	
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	+	+	+	+	+	+	+		+
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance			+					-	+
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Klinika nukleární medicíny - klinika	-		+		-			-	
Klinika zubního lékařství - protetika	-			-	-			-	
Klinika zubního lékařství - ortodontie	-			-	-	-		-	-
Klinika zubního lékařství - paradentologie	-	-		-	-			-	-
Klinika zubního lékařství - konzervační								-	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.		+						-	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny									
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance			+		-	-			
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.	+		+						+
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.			+					-	+
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob.ambulance									
Odd. geriatric - geriatrická poradna	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Traumatologické odd. - všeob. ambulance	-	+			-	-			-
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance								+	+
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance	+	-	+		+				+
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance			+						

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

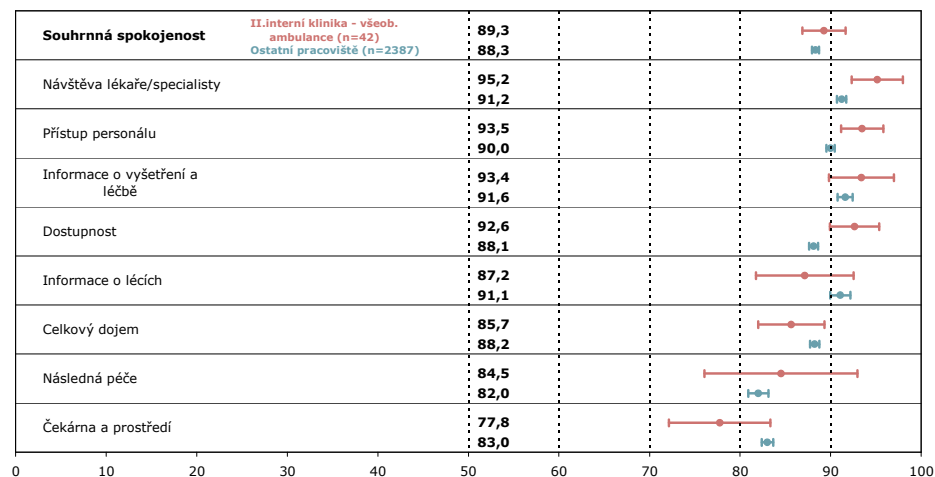
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

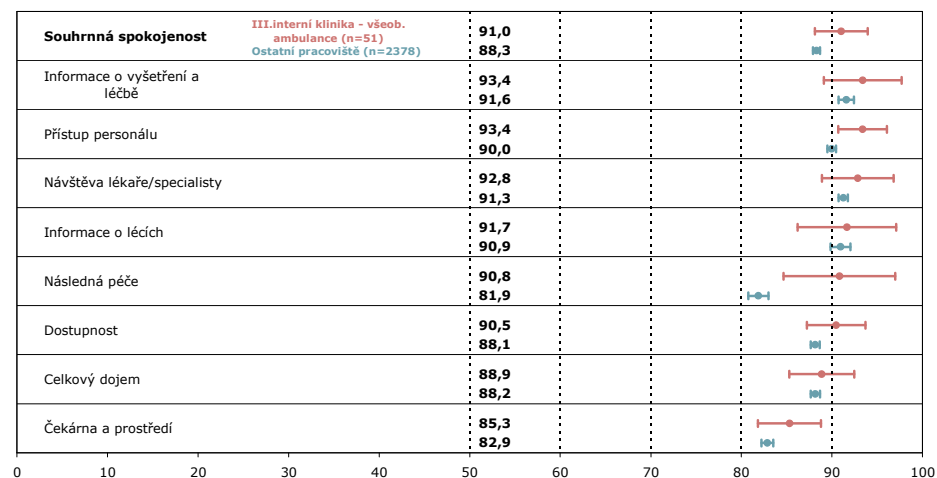
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

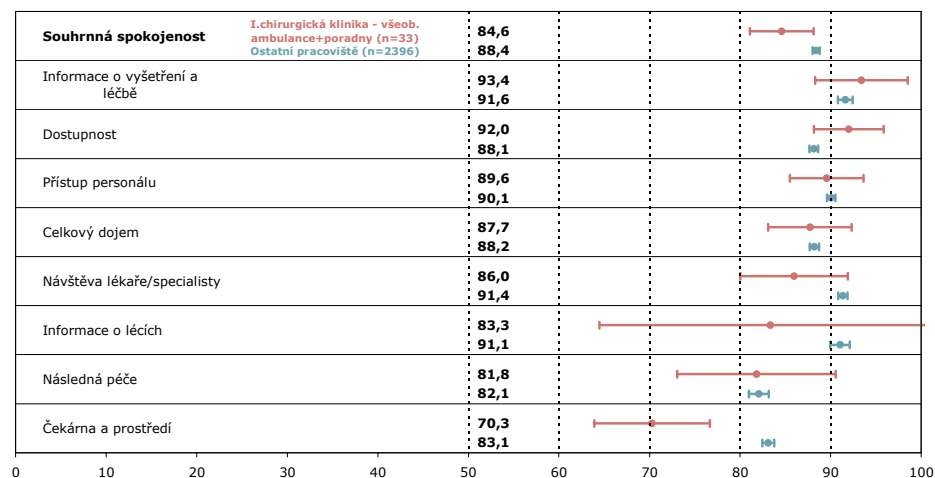
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

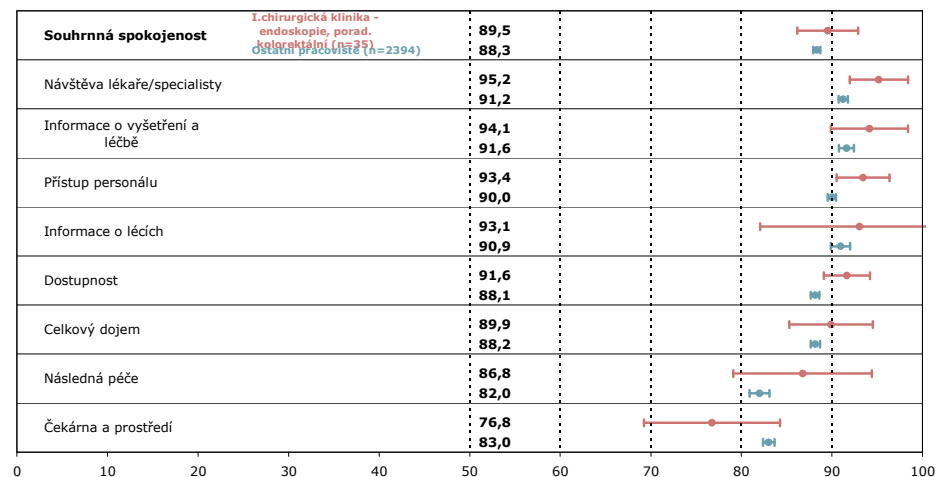


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

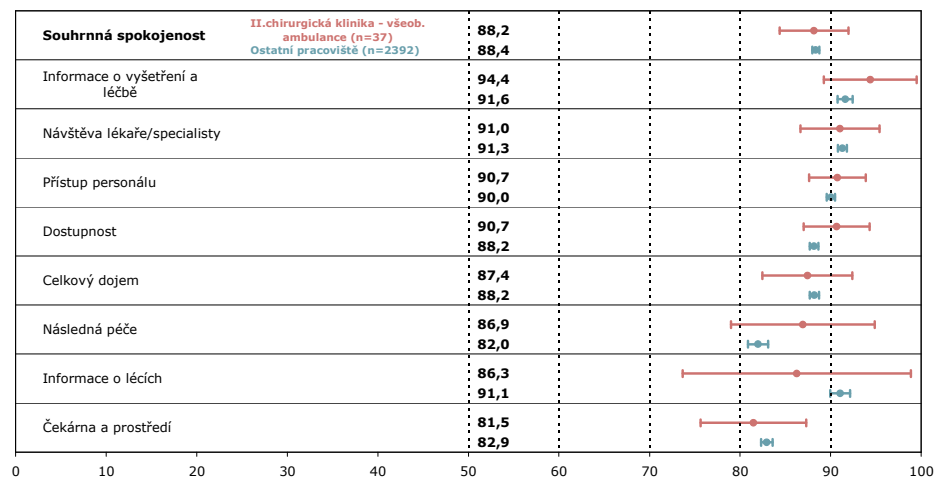
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

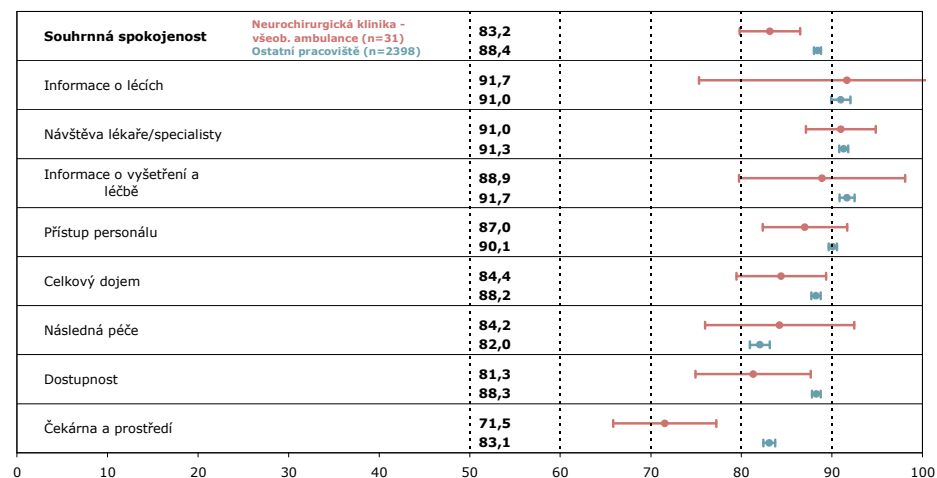
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

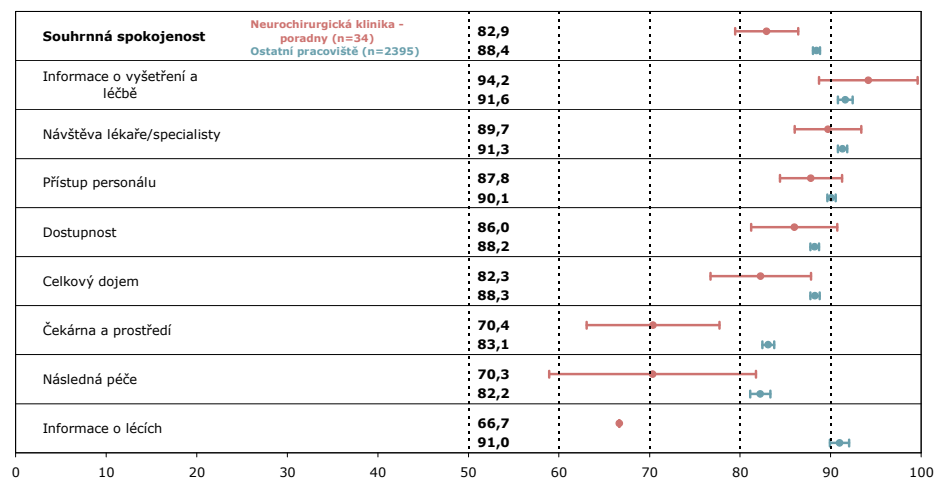
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

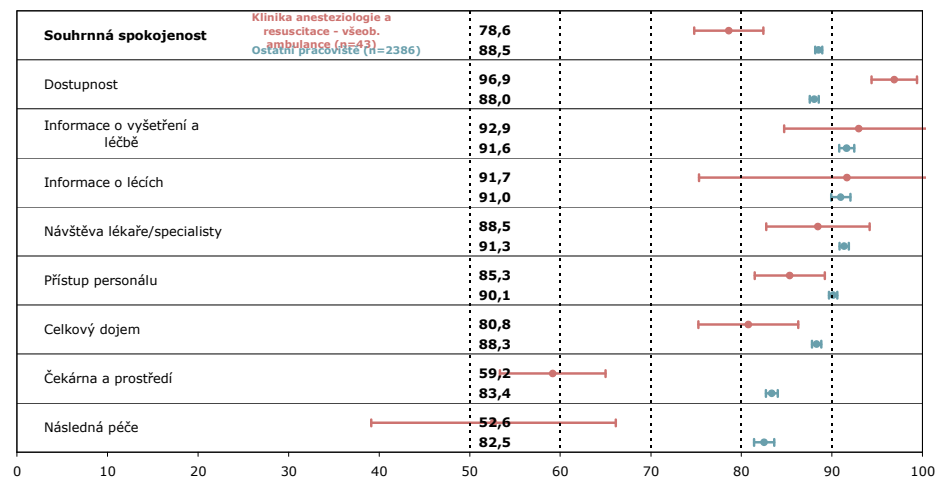


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

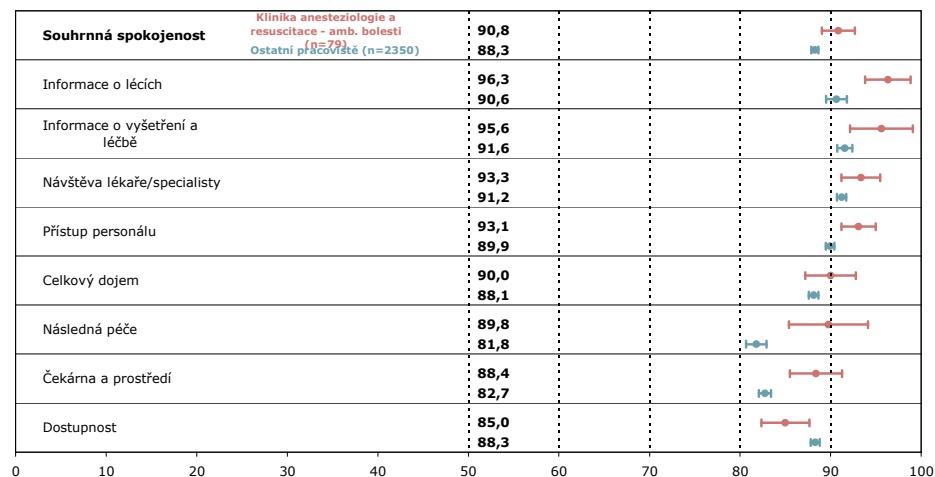
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

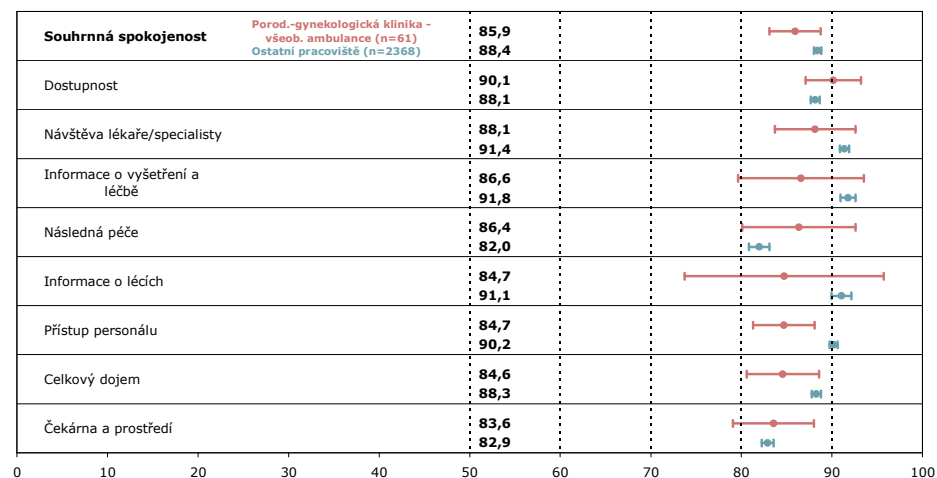
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

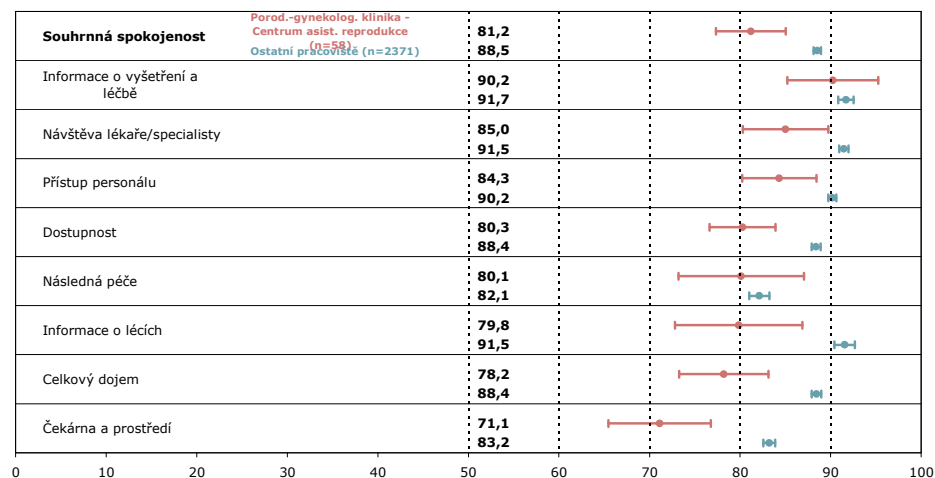
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

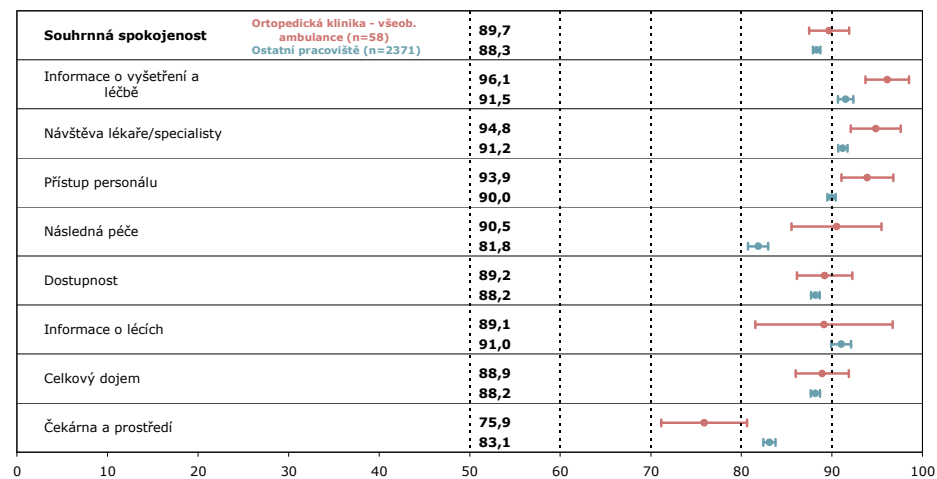


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

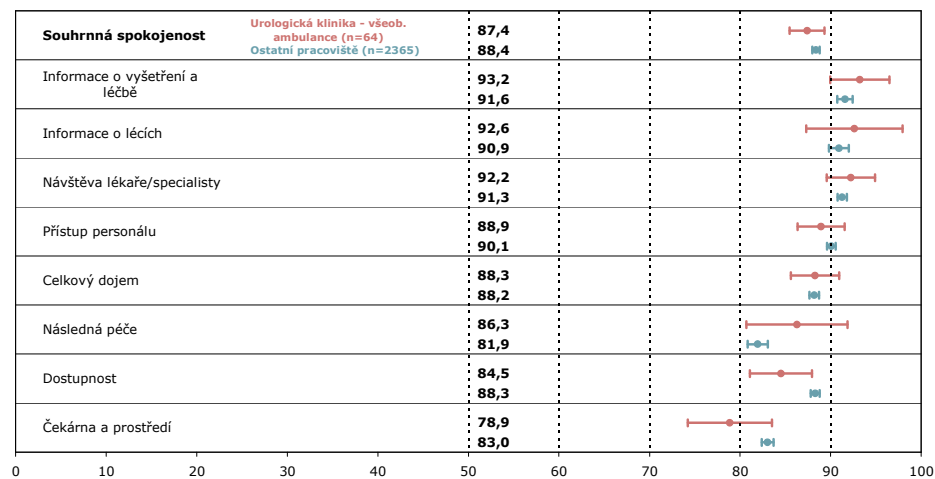
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

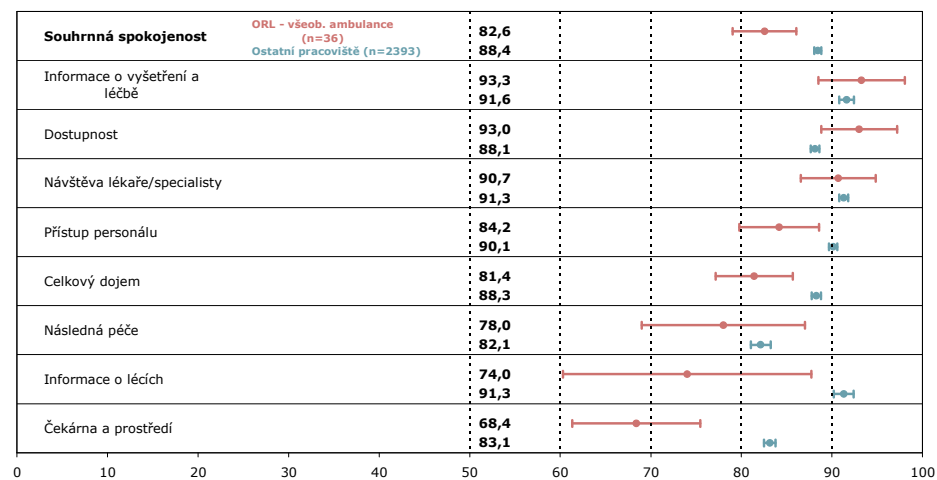
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

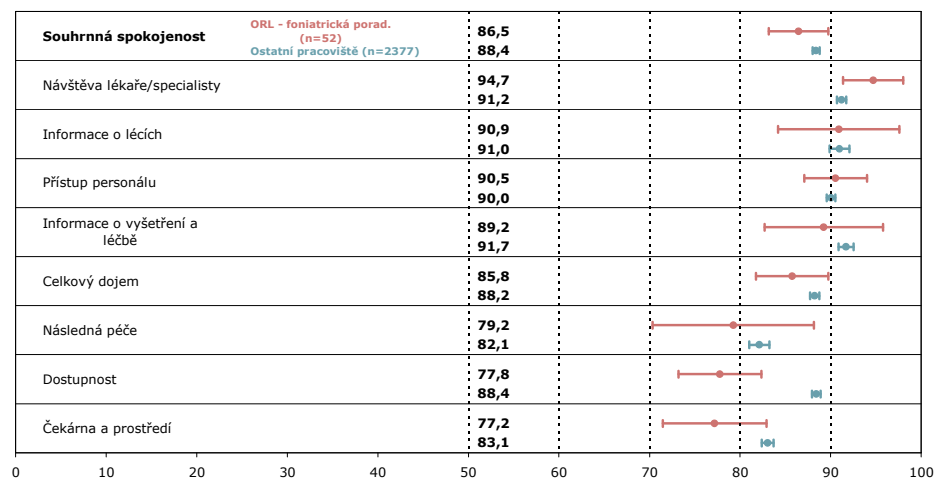
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

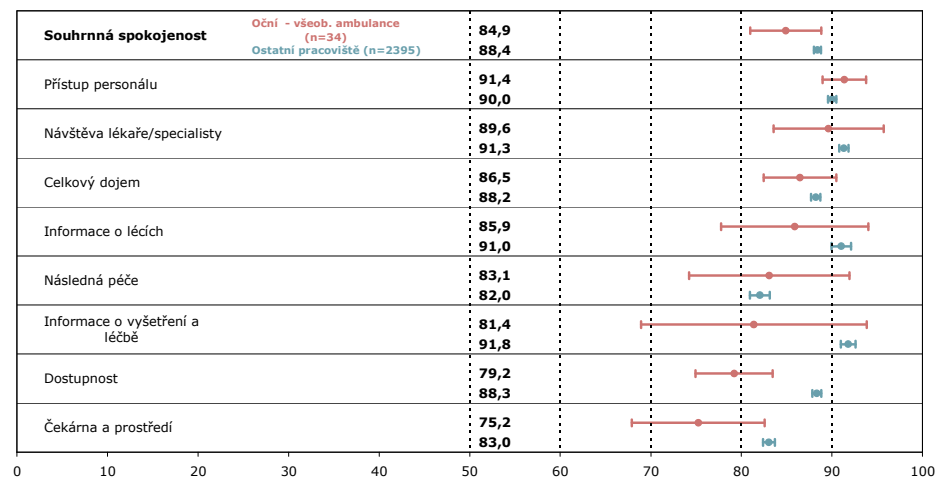


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

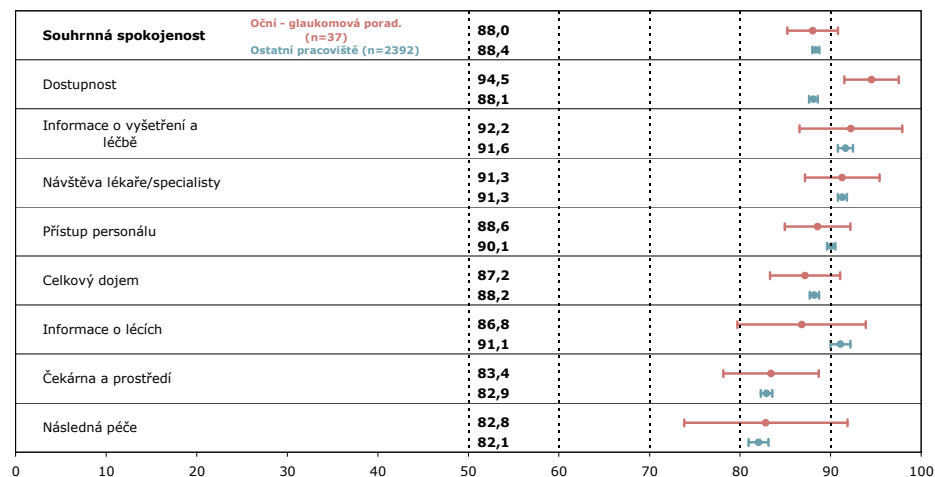
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

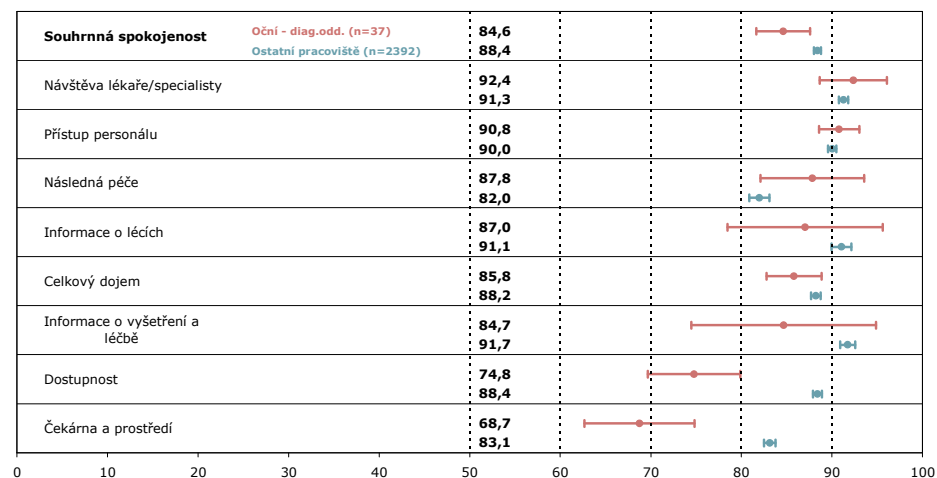
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

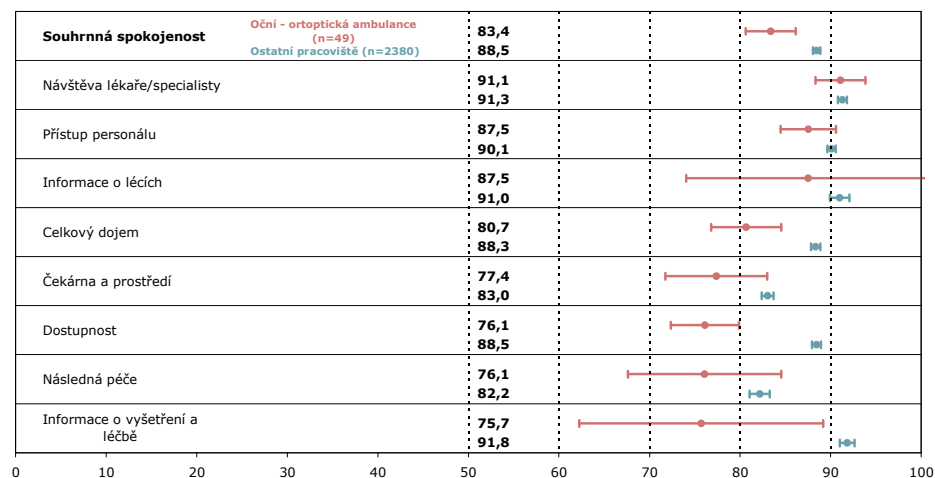
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

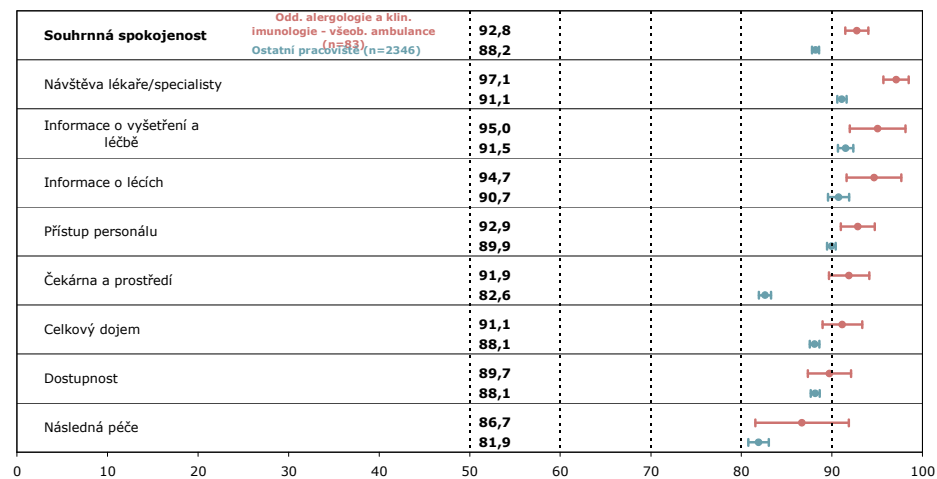


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

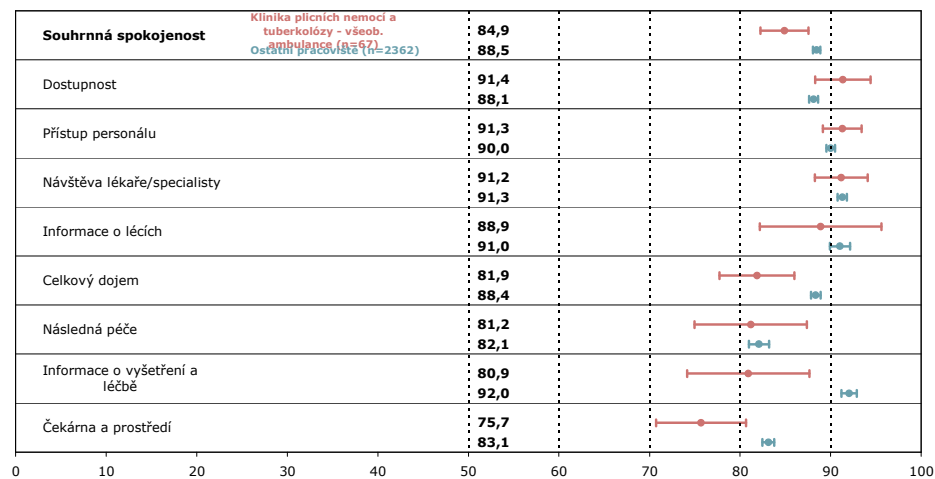
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

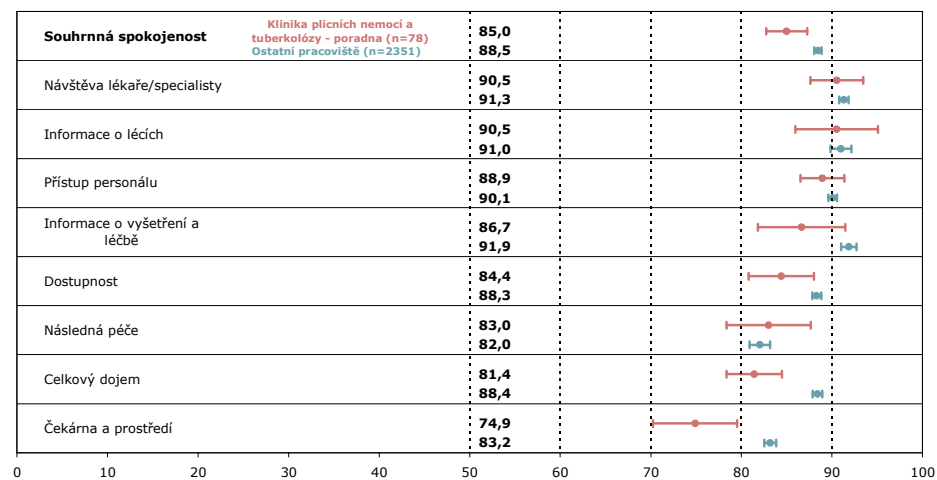
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

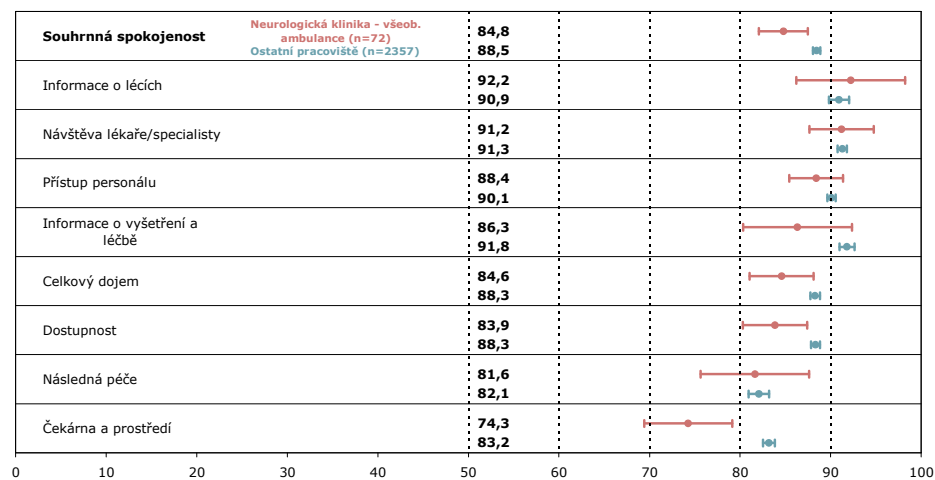
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

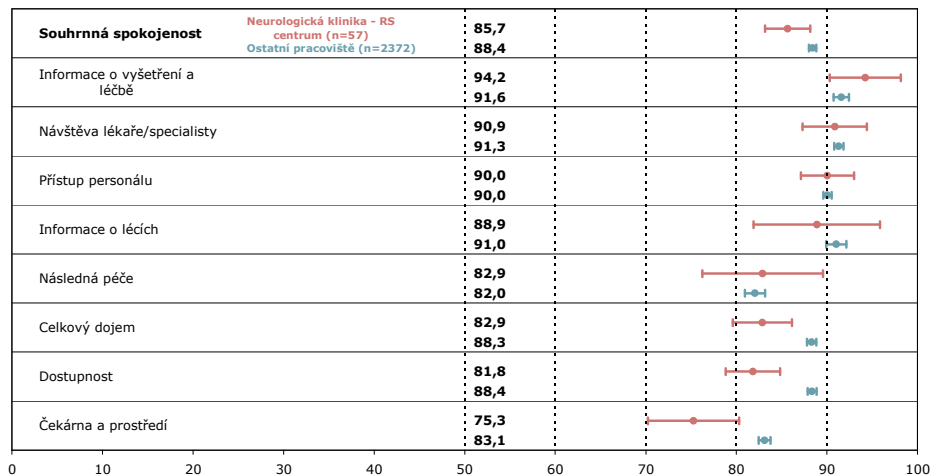


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

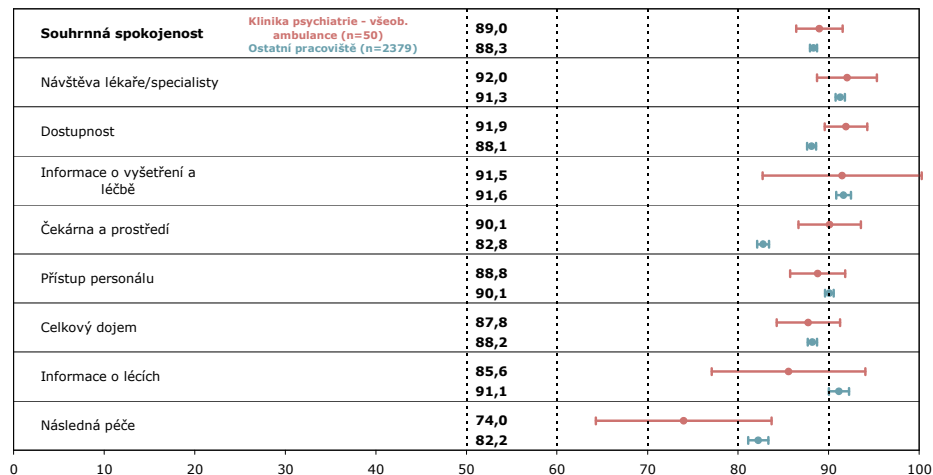
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

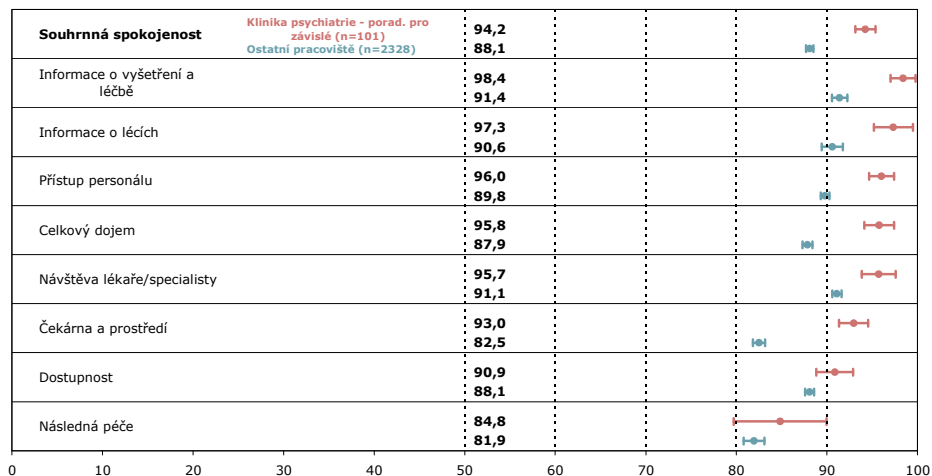
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

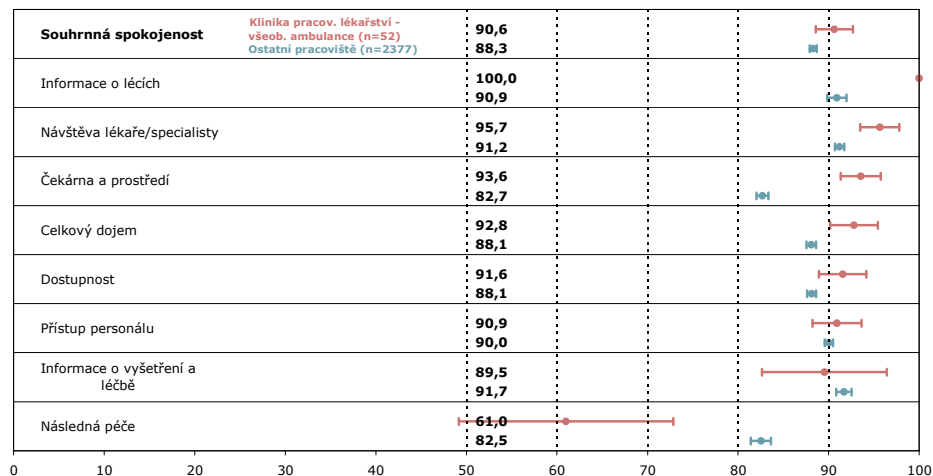
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

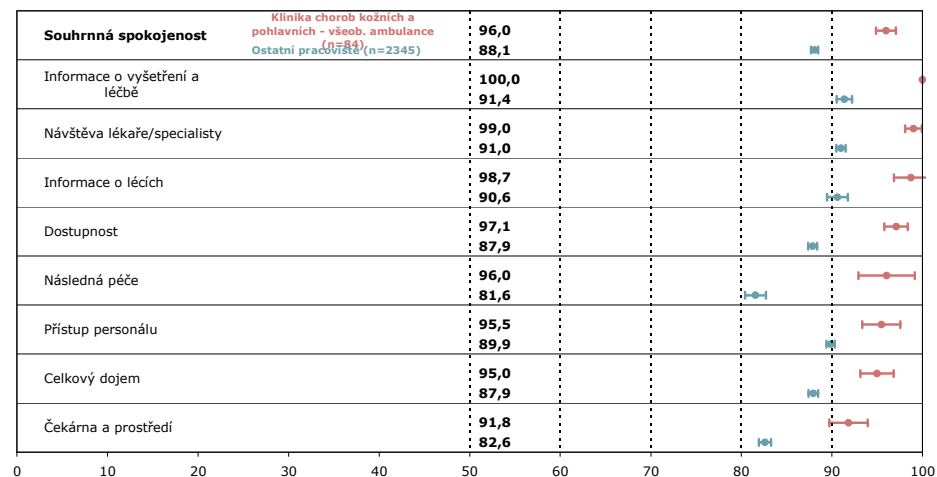


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

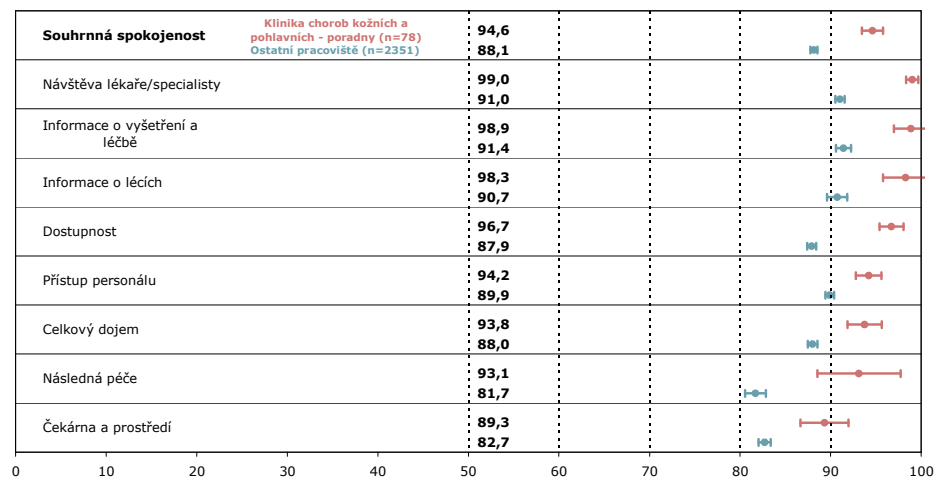
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

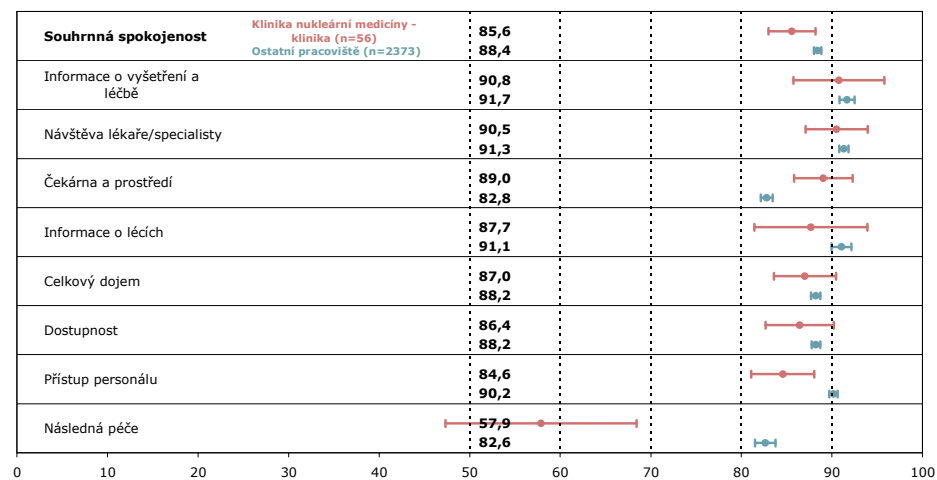
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

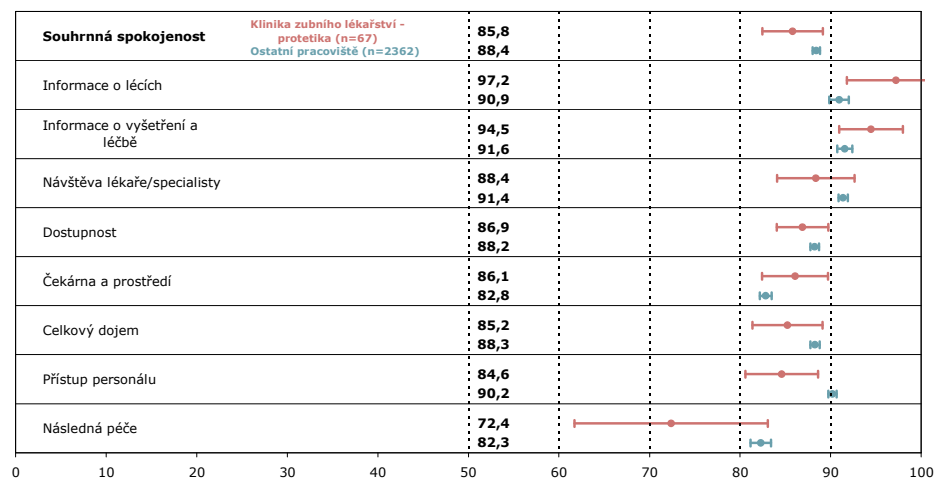
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

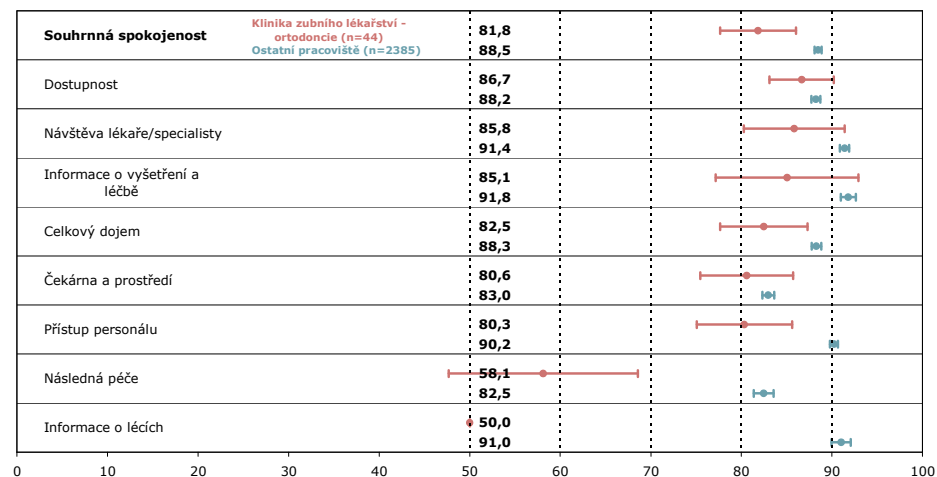


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

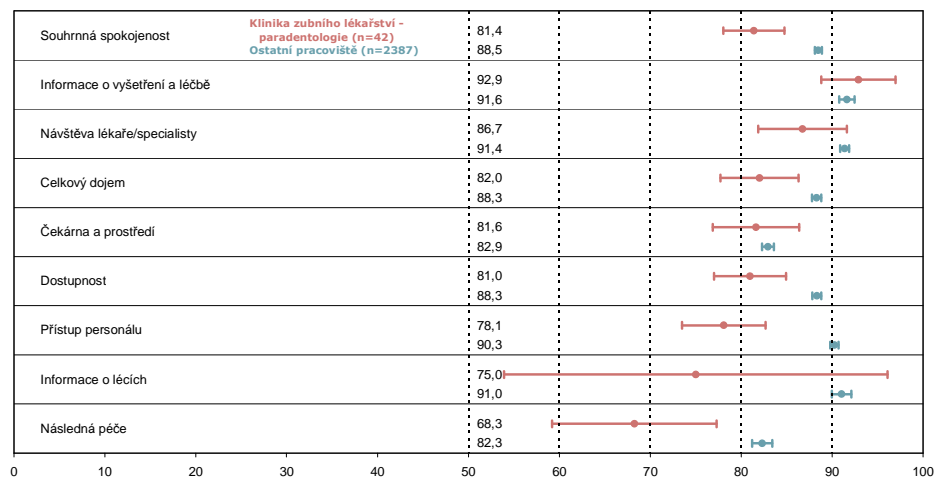
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

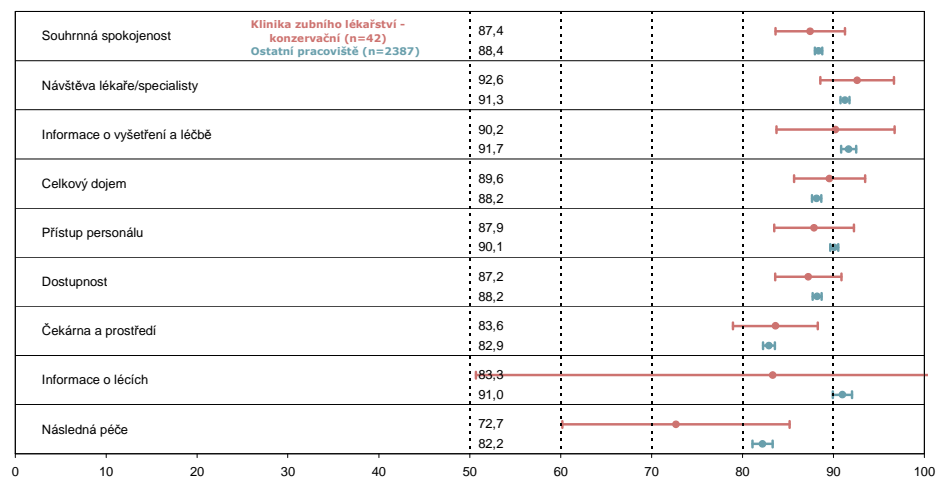
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

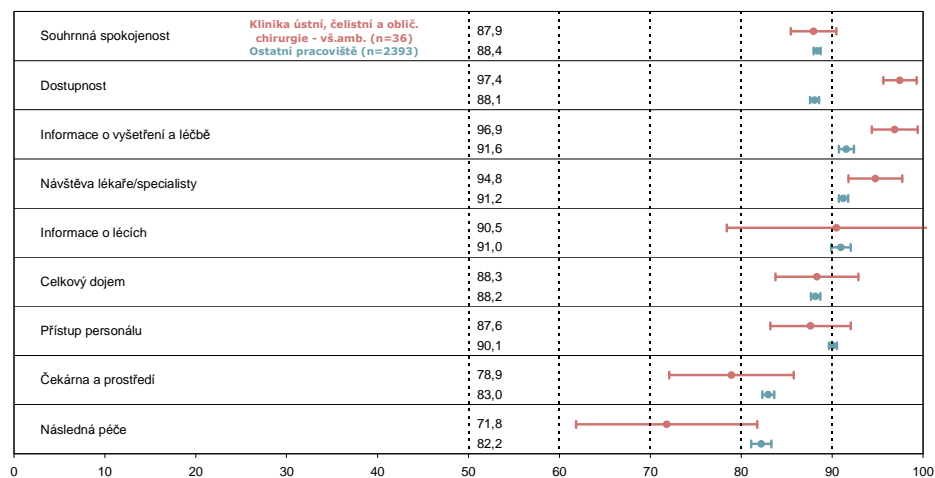
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

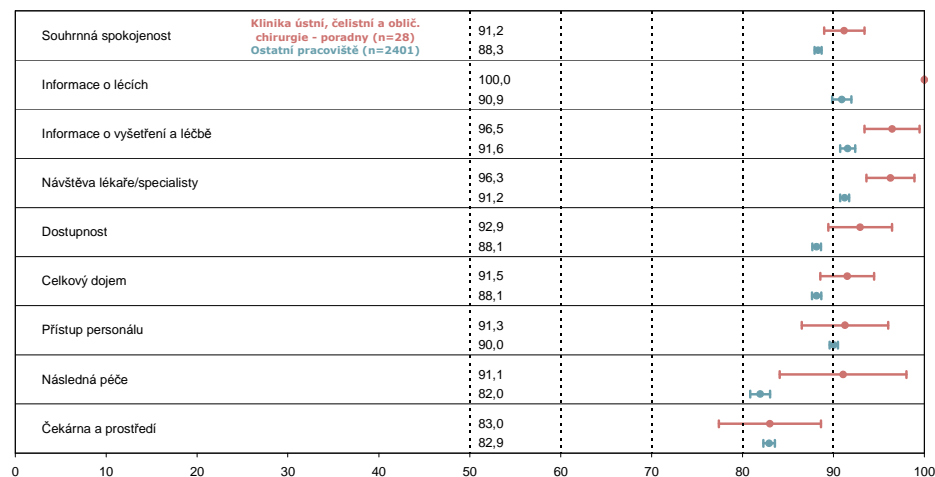


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

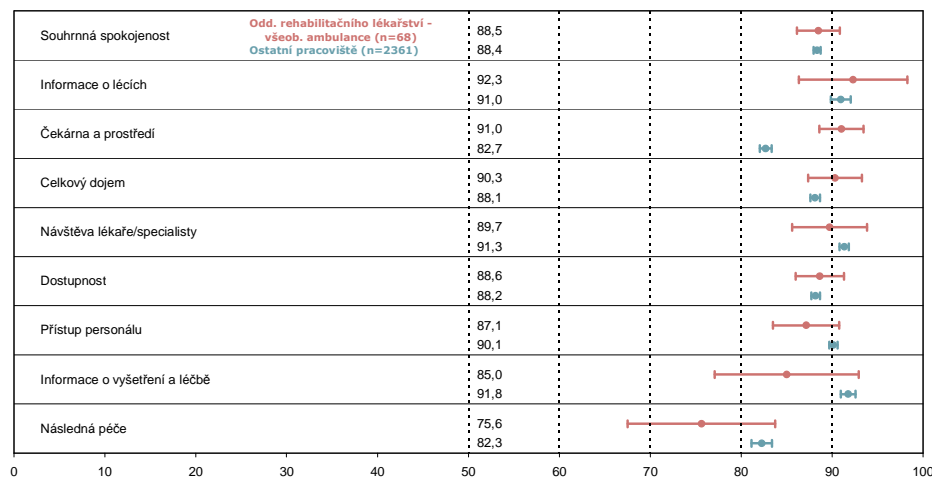
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

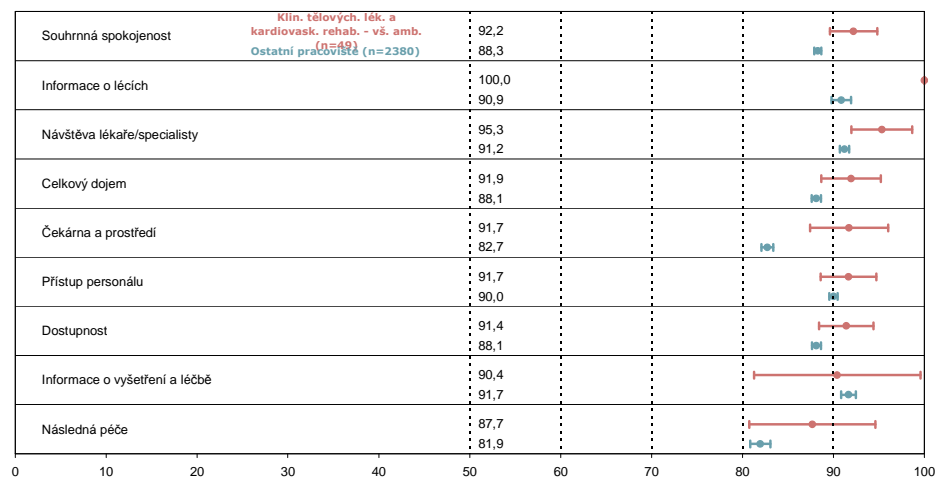
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

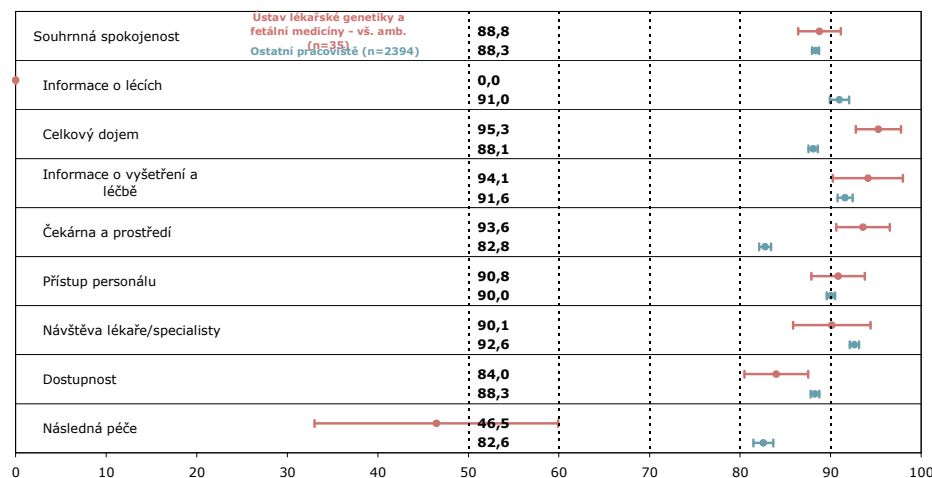
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

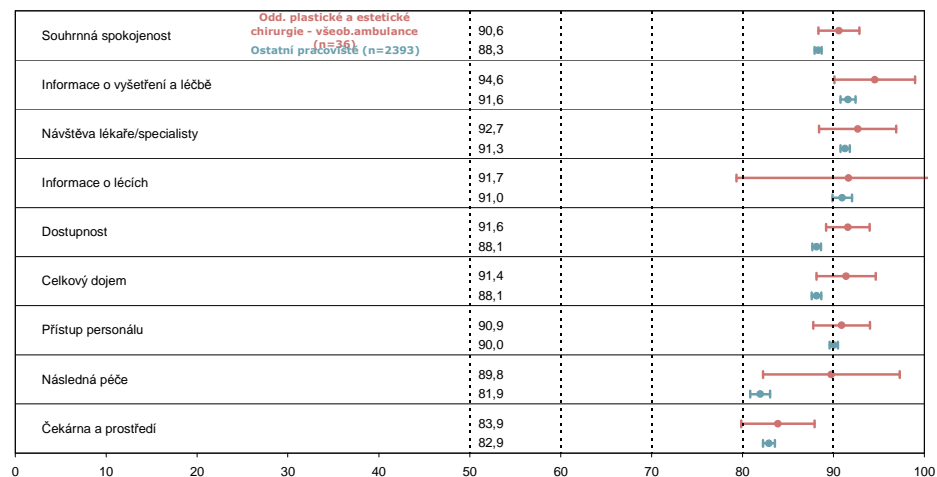


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

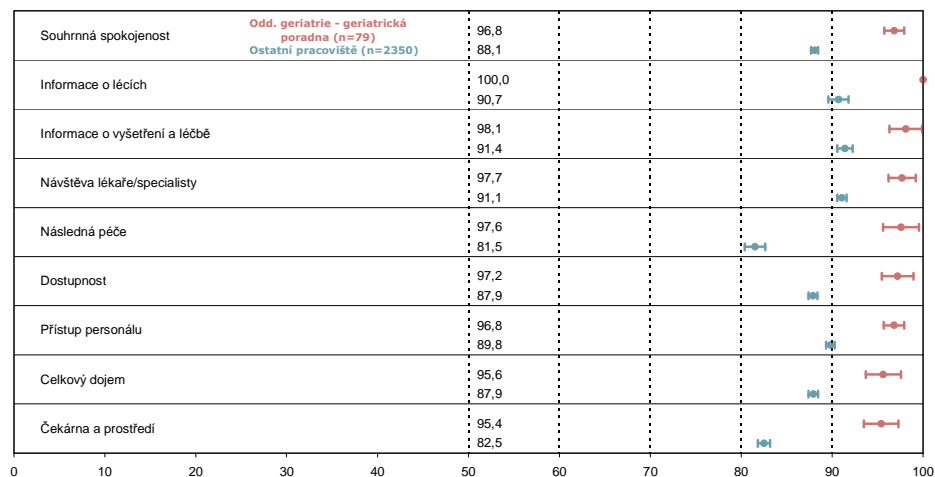
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

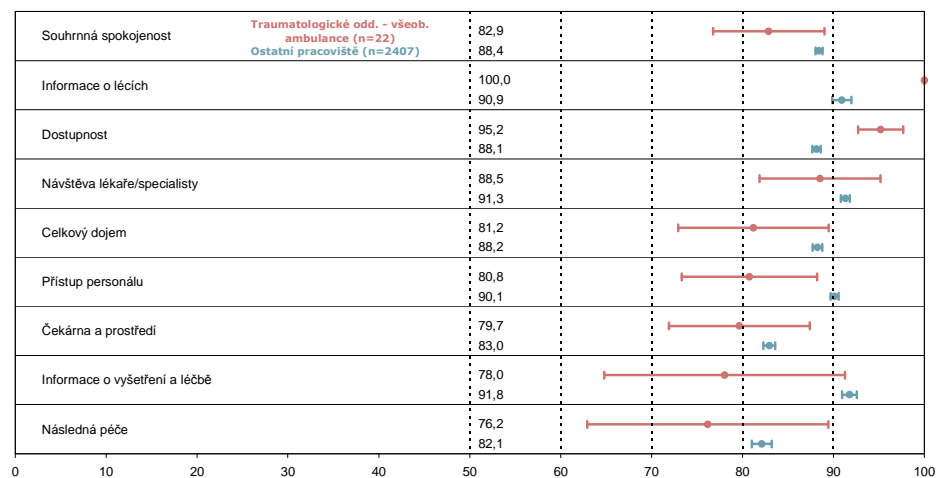
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

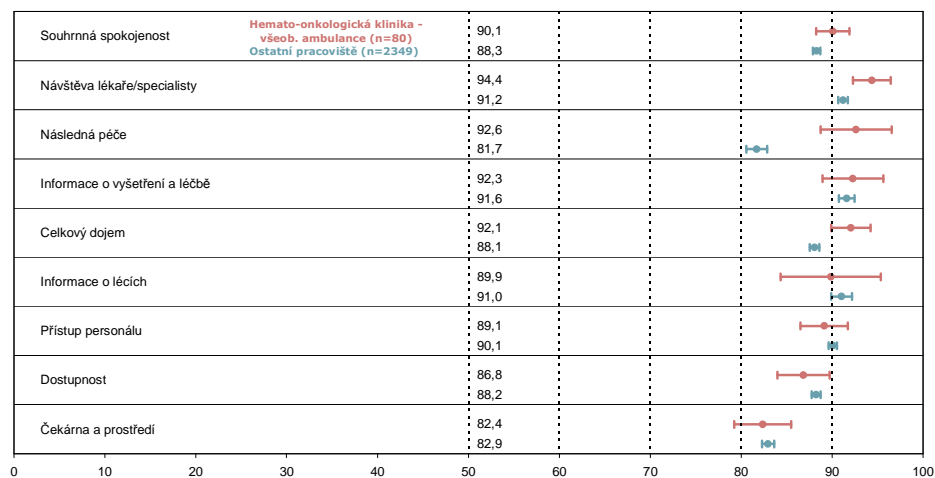
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

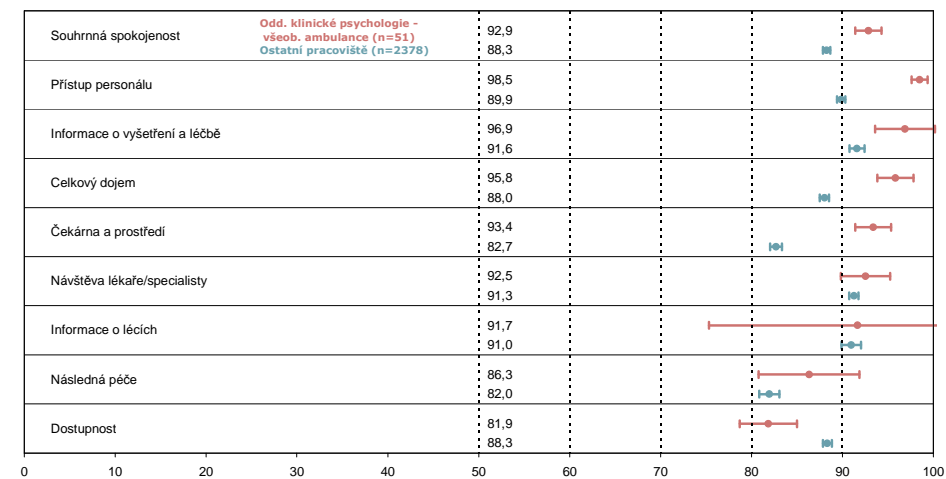


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Olomouc - ambulance, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých ambulancí

Porovnání s ostatními pracovišti

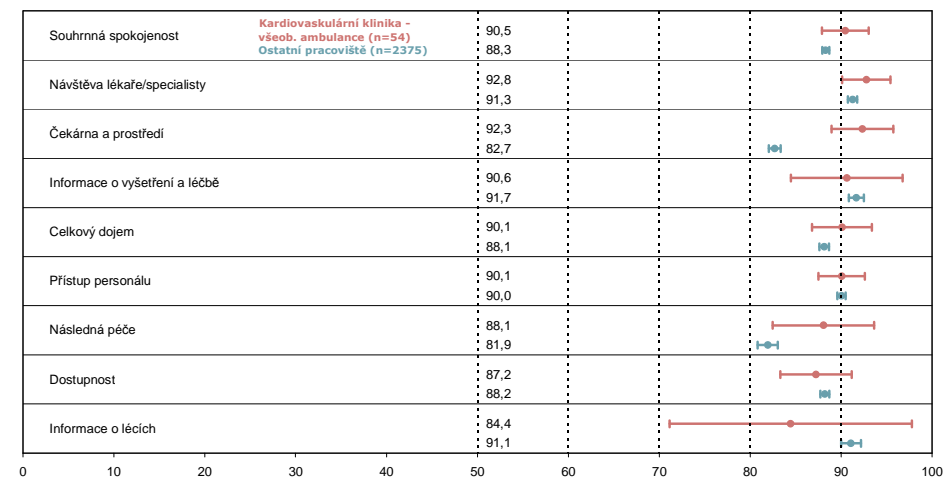
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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

Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



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



SPOKOJENOST PACIENTŮ S JINÝMI SPECIALISTY

Spokojenost pacientů s jinými specialisty

- Kvalita očima pacientů ambulantních zařízení sleduje spokojenost s personálem ve dvou dimenzích.
- První z nich hodnotí lékaře, který pacienta během návštěvy ambulance vyšetřoval (viz dimenze „Návštěva lékaře“)
- Druhá z nich hodnotí další jiné pracovníky zdravotnického zařízení, kromě lékaře, se kterými se mohl pacient během návštěvy ambulance setkat (viz dimenze „Návštěva jiného specialisty“). „Jinými specialisty“ jsou zejména zdravotní sestry, dále např. fyzioterapeuti, rentgenologové, radiologové či jiní specialisté
- V rámci této kapitoly uvádíme souhrnnou spokojenost za jednotlivé již zmíněné skupiny tzv. jiných specialistů, u spokojenosti se sestrami navíc v třídění podle jednotlivých ambulancí (u ostatních skupin personálu nemá toto třídění vzhledem k nízkému zastoupení smysl).
- V rámci jednotlivých skupin tzv. jiných specialistů je nejvyšší spokojenost s prací sester. S tou jsou nejvíce spokojeni pacienti Kliniky chorob kožních a pohlavních (poradny i všeob. amb.), Odd. geriatric – geriat. poradny, Odd. alergologie a klin. imunologie (všeob. amb.), Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie – poradny, Klinika psychiatrie – poradna pro závislé, Klinika pracovního lékařství – všeob. amb.
- Naopak nejnižší spokojenost s prací sester je mezi pacienty odd.: Porod.-gynekolog. klinika – Centrum asistované reprodukce, Klinika zubního lékařství – ortodontie, I. chirurgická klinika – všeob. amb. + poradny, Klinika zubního lékařství - parodontologie

Návštěva lékaře/specialisty

Základ: Všichni pacienti

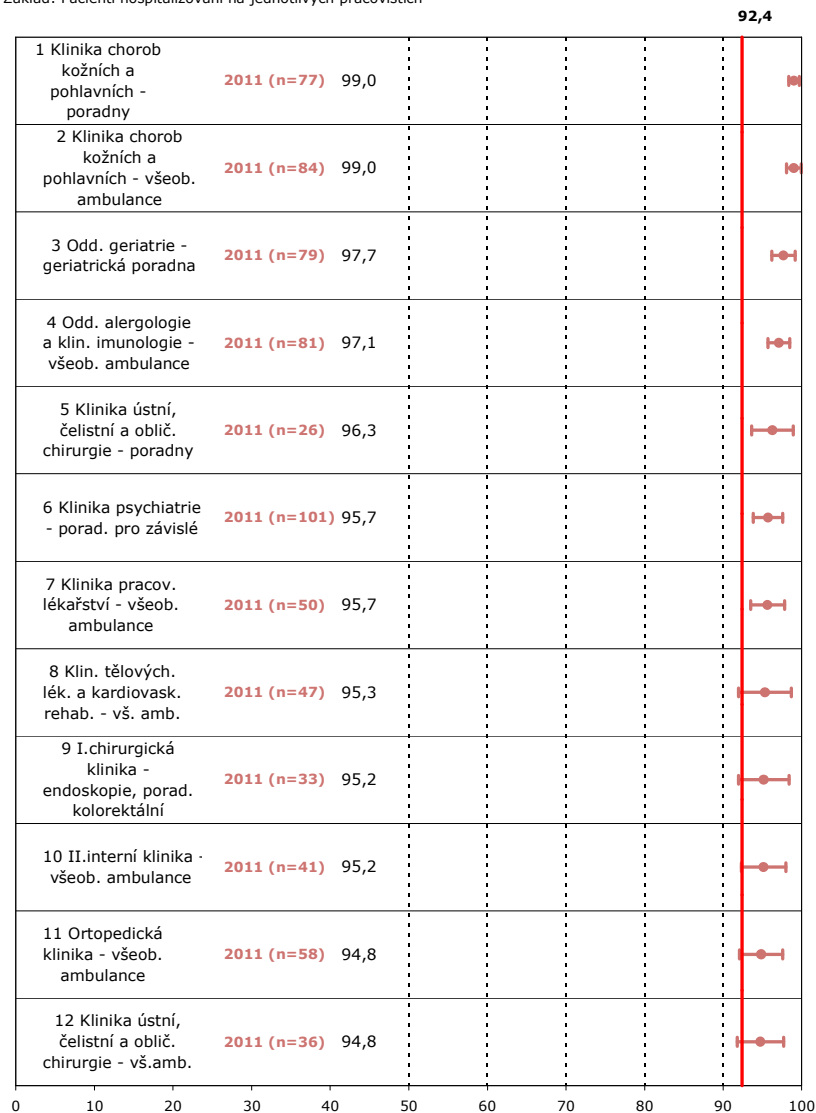


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů amb. - Olomouc - ambulance, 2011

Návštěva jiného specialisty - sestry

Návštěva lékaře/specialisty - sestra

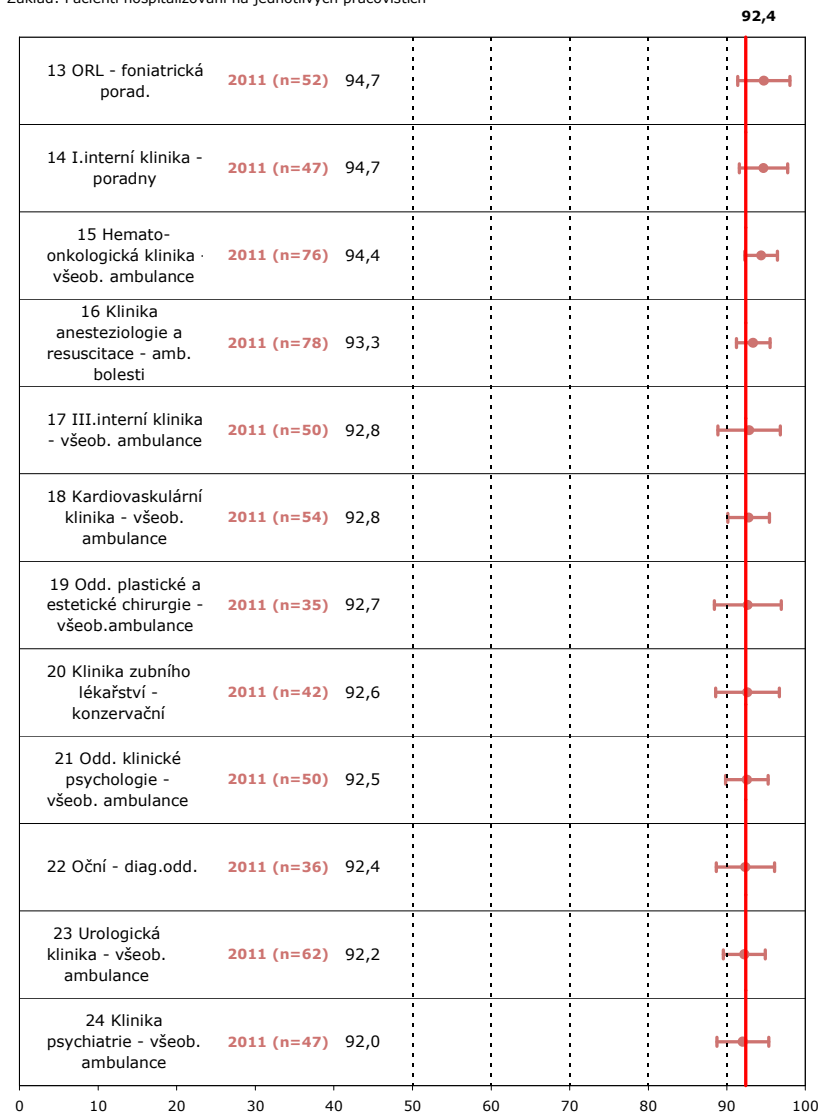
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberec, 2010

Návštěva lékaře/specialisty - sestra

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

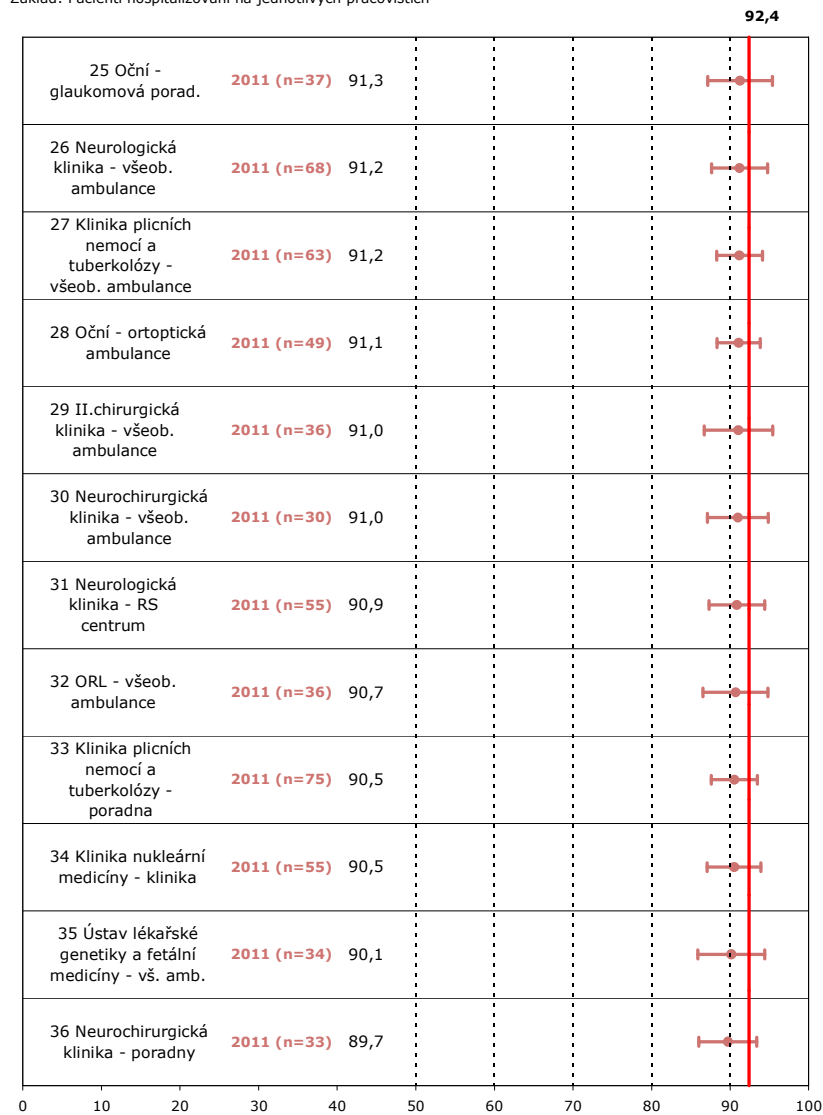


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberec, 2010

Návštěva jiného specialisty - sestry

Návštěva lékaře/specialisty - sestra

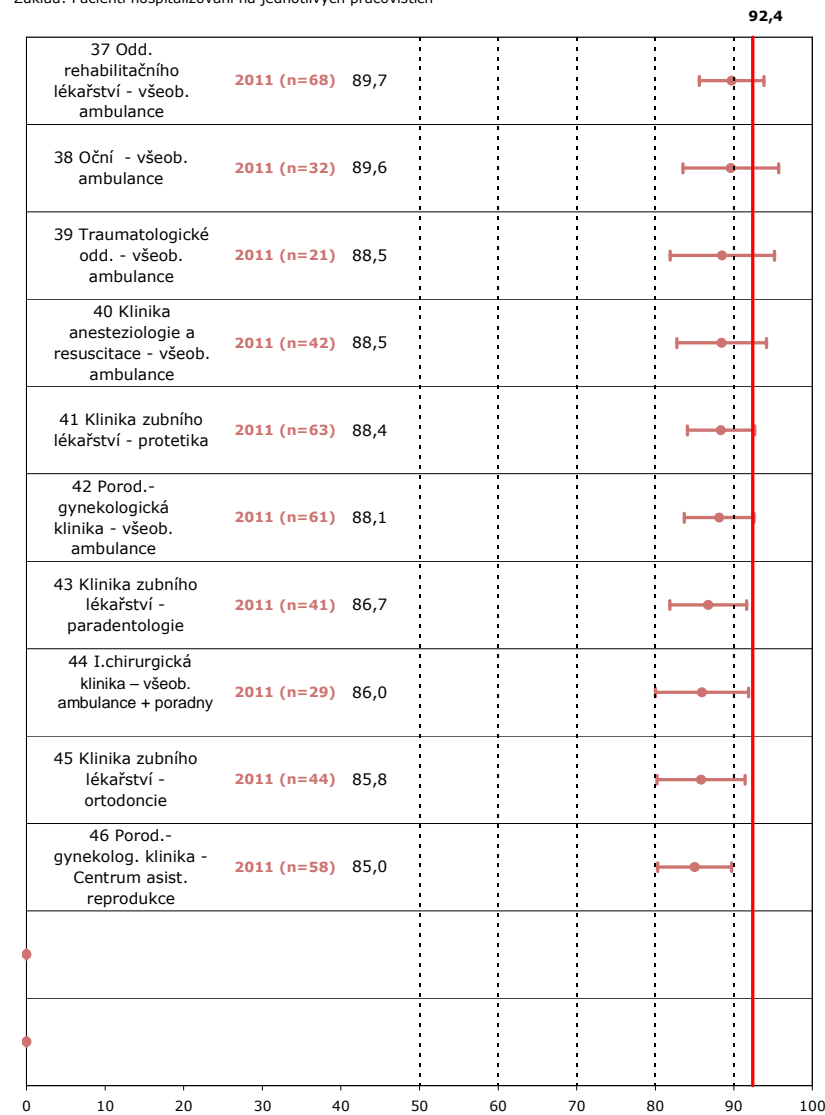
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



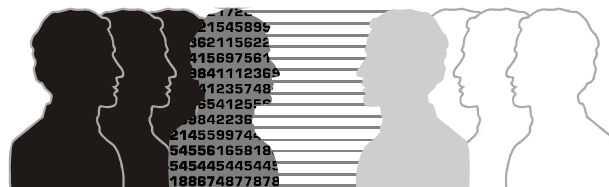
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberec, 2010

Návštěva lékaře/specialisty - sestra

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - Liberec, 2010



PŘÍLOHA 1: Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

Souhrnná spokojenost celkem – I. část

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Souhrnná spokojenost	2426	87,7	87,3	88,1
1 Odd. geriatric - geriatrická poradna	79	96,8	95,7	97,9
2 Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	84	96,0	94,9	97,1
3 Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	78	94,6	93,5	95,8
4 Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	101	94,2	93,1	95,3
5 Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance	51	92,9	91,4	94,3
6 Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance	83	92,8	91,5	94,0
7 Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.	49	92,2	89,6	94,8
8 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny	28	91,2	89,0	93,4
9 III.interní klinika - všeob. ambulance	51	91,0	88,1	93,9
10 Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	79	90,8	89,0	92,7
11 Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance	52	90,6	88,6	92,7
12 Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob. ambulance	36	90,6	88,3	92,9
13 Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance	54	90,5	87,9	93,0
14 Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance	80	90,1	88,2	91,9
15 I.interní klinika - poradny	47	89,8	87,8	91,8
16 Ortopedická klinika - všeob. ambulance	58	89,7	87,5	91,9
17 I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální	35	89,5	86,2	92,9
18 II.interní klinika - všeob. ambulance	42	89,3	86,9	91,6
19 Klinika psychiatrie - všeob. ambulance	50	89,0	86,4	91,5
20 Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.	35	88,8	86,4	91,1
21 Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance	68	88,5	86,1	90,9
22 II.chirurgická klinika - všeob. ambulance	37	88,2	84,4	92,0
23 Oční - glaukomová porad.	37	88,0	85,2	90,8

Souhrnná spokojenost celkem – II. část

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
24 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.	36	87,9	85,5	90,4
25 Klinika zubního lékařství - konzervační	42	87,4	83,6	91,3
26 Urologická klinika - všeob. ambulance	64	87,4	85,5	89,3
27 ORL - foniatrická porad.	52	86,5	83,2	89,7
28 Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance	61	85,9	83,1	88,8
29 Klinika zubního lékařství - protetika	67	85,8	82,5	89,1
30 Neurologická klinika - RS centrum	57	85,7	83,2	88,2
31 Klinika nukleární medicíny - klinika	56	85,6	83,0	88,2
32 Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	78	85,0	82,7	87,3
33 Oční - všeob. ambulance	34	84,9	81,0	88,8
34 Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance	67	84,9	82,3	87,5
35 Neurologická klinika - všeob. ambulance	72	84,8	82,1	87,5
36 Oční - diag.odd.	37	84,6	81,6	87,6
37 I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny	33	84,6	81,1	88,1
38 Oční - ortoptická ambulance	49	83,4	80,6	86,1
39 Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance	31	83,2	79,8	86,5
40 Neurochirurgická klinika - poradny	34	82,9	79,4	86,4
41 Traumatologické odd. - všeob. ambulance	22	82,9	76,8	89,0
42 ORL - všeob. ambulance	36	82,6	79,0	86,1
43 Klinika zubního lékařství - ortodontie	44	81,8	77,6	86,0
44 Klinika zubního lékařství - paradentologie	42	81,4	78,0	84,8
45 Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	58	81,2	77,3	85,0
46 Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	43	78,6	74,8	82,4

Souhrnná spokojenost sestry – I. část

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Zdravotní sestra - celkem	1526	92,4	91,8	93,1
1 Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	77	99,0	98,3	99,7
2 Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	84	99,0	98,1	99,9
3 Odd. geriatricke - geriatricke poradna	79	97,7	96,2	99,2
4 Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance	81	97,1	95,7	98,5
5 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny	26	96,3	93,6	98,9
6 Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	101	95,7	93,8	97,6
7 Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance	50	95,7	93,5	97,8
8 Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.	47	95,3	92,0	98,7
9 I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální	33	95,2	92,0	98,4
10 II.interní klinika - všeob. ambulance	41	95,2	92,3	98,0
11 Ortopedická klinika - všeob. ambulance	58	94,8	92,1	97,6
12 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.	36	94,8	91,8	97,7
13 ORL - foniaticke porad.	52	94,7	91,4	98,0
14 I.interní klinika - poradny	47	94,7	91,6	97,8
15 Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance	76	94,4	92,3	96,4
16 Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	78	93,3	91,2	95,5
17 III.interní klinika - všeob. ambulance	50	92,8	88,9	96,8
18 Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance	54	92,8	90,1	95,4
19 Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob.ambulance	35	92,7	88,4	96,9
20 Klinika zubního lékařství - konzervační	42	92,6	88,6	96,7
21 Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance	50	92,5	89,8	95,3
22 Oční - diag.odd.	36	92,4	88,7	96,1
23 Urologická klinika - všeob. ambulance	62	92,2	89,6	94,9

Souhrnná spokojenost sestry – II. část

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
24 Klinika psychiatrie - všeob. ambulance	47	92,0	88,7	95,3
25 Oční - glaukomová porad.	37	91,3	87,1	95,4
26 Neurologická klinika - všeob. ambulance	68	91,2	87,6	94,8
27 Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance	63	91,2	88,3	94,1
28 Oční - ortoptická ambulance	49	91,1	88,3	93,8
29 II.chirurgická klinika - všeob. ambulance	36	91,0	86,7	95,4
30 Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance	30	91,0	87,1	94,9
31 Neurologická klinika - RS centrum	55	90,9	87,3	94,4
32 ORL - všeob. ambulance	36	90,7	86,6	94,8
33 Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	75	90,5	87,6	93,5
34 Klinika nukleární medicíny - klinika	55	90,5	87,1	93,9
35 Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.	34	90,1	85,9	94,4
36 Neurochirurgická klinika - poradny	33	89,7	86,0	93,4
37 Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance	68	89,7	85,6	93,8
38 Oční - všeob. ambulance	32	89,6	83,5	95,7
39 Traumatologické odd. - všeob. ambulance	21	88,5	81,9	95,2
40 Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	42	88,5	82,8	94,2
41 Klinika zubního lékařství - protetika	63	88,4	84,1	92,6
42 Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance	61	88,1	83,7	92,6
43 Klinika zubního lékařství - paradentologie	41	86,7	81,9	91,6
44 I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny	29	86,0	80,0	91,9
45 Klinika zubního lékařství - ortodoncie	44	85,8	80,3	91,4
46 Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	58	85,0	80,3	89,7



PŘÍLOHA 2: PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE AMBULANCÍ

Přehled indikátorů –Dostupnost I. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Dostupnost

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Dostupnost	Doba objednání	Nabídka termínů	Znalost důvodu návštěvy	Odklad termínu návštěvy
I.interní klinika - poradny	-	-			
II.interní klinika - všeob. ambulance	+	+			
III.interní klinika - všeob. ambulance					
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny		+			
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální				+	
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance					
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance	-	-	-		
Neurochirurgická klinika - poradny			-		
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	+	+			
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	-			-	
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance		+			
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	-	-		-	
Ortopedická klinika - všeob. ambulance					
Urologická klinika - všeob. ambulance	-	-			
ORL - všeob. ambulance	+	+	-		
ORL - foniatrická porad.	-	-	-	-	
Oční - všeob. ambulance	-	-			
Oční - glaukomová porad.	+	+		+	
Oční - diag.odd.	-	-	-	-	
Oční - ortoptická ambulance	-	-			-
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance					

Přehled indikátorů – Dostupnost II. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Dostupnost

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Dostupnost	Doba objednání	Nabídka termínů	Znalost důvodu návštěvy	Odklad termínu návštěvy
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance		+			
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	-		-		
Neurologická klinika - všeob. ambulance	-	-			-
Neurologická klinika - RS centrum	-	-			-
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance	+				
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	+	+			+
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance					+
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+	+			
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+	+		+	
Klinika nukleární medicíny - klinika		-	-	+	
Klinika zubního lékařství - protetika					-
Klinika zubního lékařství - ortodoncie					-
Klinika zubního lékařství - parodontologie	-	-		-	-
Klinika zubního lékařství - konzervační			-		
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.	+	+			
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny				+	
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance					
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.		+			
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.		-			
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob. ambulance				+	
Odd. geriatric - geriatrická poradna	+	+			
Traumatologické odd. - všeob. ambulance	+	+			
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance					
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance	-	-		-	
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance		-		+	

Přehled indikátorů – Čekárna a prostředí I. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Čekárna a prostředí

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Čekárna a prostředí	Čekání v čekárně	Info o době čekání	Info o důvodu čekání	Nalezení ambulance	Dojem z prostředí	Čistota toalet
I.interní klinika - poradny							+
II.interní klinika - všeob. ambulance						-	
III.interní klinika - všeob. ambulance			+	+			-
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny	-	-	-	-	-		
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální	-	-	-			+	
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance							
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance	-	-	-	-			+
Neurochirurgická klinika - poradny	-	-	-	-		-	
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	-	-	-	-			
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	+		+	+			
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance							
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	-	-	-	-			-
Ortopedická klinika - všeob. ambulance	-	-				-	-
Urologická klinika - všeob. ambulance				-			
ORL - všeob. ambulance	-	-	-	-		-	
ORL - foniatrická porad.	-		-			-	
Oční - všeob. ambulance	-	-	-	-			
Oční - glaukomová porad.							
Oční - diag.odd.	-	-	-	-	-		
Oční - ortoptická ambulance	-		-	-			
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance	+	+	+	+		+	+

Přehled indikátorů – Čekárna a prostředí II. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Čekárna a prostředí

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Čekárna a prostředí	Čekání v čekárně	Info o době čekání	Info o důvodu čekání	Nalezení ambulance	Dojem z prostředí	Čistota toalet
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance	-	-	-	-			
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	-	-	-	-		-	
Neurologická klinika - všeob. ambulance	-	-	-	-			-
Neurologická klinika - RS centrum	-	-		-		-	-
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance	+	+				+	+
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	+	+	+	+		+	+
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance	+	+	+	+			+
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+	+	+	+		+	
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+	+	+	+			-
Klinika nukleární medicíny - klinika	+	+					
Klinika zubního lékařství - protetika			+				
Klinika zubního lékařství - ortodoncie						-	-
Klinika zubního lékařství - paradentologie						-	-
Klinika zubního lékařství - konzervační							
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.						-	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny							
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance	+	+	+	+			+
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.	+	+	+			+	+
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.	+	+	+	+		+	+
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob. ambulance							
Odd. geriatry - geriatrická poradna	+	+	+	+		+	+
Traumatologické odd. - všeob. ambulance							
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance		-				+	
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance	+	+	+	+			
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance	+	+	+	+		+	

Přehled indikátorů – Návštěva lékaře/specialisty I. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Návštěva lékaře/specialisty

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Návštěva lékaře/specialisty	Dostatek času při vyšetření	Srozumitelnost důvodů léčby od lékaře	Pozornost lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Důvěra k lékaři	Znalost předchozí léčby lékařem	Srozumitelnost odpovědí specialisty	Důvěra ke specialistovi
I.interní klinika - poradny							+		+
II.interní klinika - všeob. ambulance									
III.interní klinika - všeob. ambulance									
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny	-	-		-		-	-		
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální									+
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance									
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance								-	
Neurochirurgická klinika - poradny						-			
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	-	-		-		-	-		
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti									
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance	-	-				-	-		
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	-	-	-	-	-	-		-	-
Ortopedická klinika - všeob. ambulance									
Urologická klinika - všeob. ambulance									
ORL - všeob. ambulance						-	-		
ORL - foniatrická porad.									
Oční - všeob. ambulance		-	-						
Oční - glaukomová porad.							-		
Oční - diag.odd.									
Oční - ortoptická ambulance			-						
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance	+		+	+		+	+	+	+

Přehled indikátorů – Návštěva lékaře/specialisty II. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Návštěva lékaře/specialisty

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Návštěva lékaře/specialisty	Dostatek času při vyšetření	Srozumitelnost důvodů léčby od lékaře	Pozornost lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Důvěra k lékaři	Znalost předchozí léčby lékařem	Srozumitelnost odpovědí specialisty	Důvěra ke specialistovi
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance									
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna			-		-				
Neurologická klinika - všeob. ambulance									
Neurologická klinika - RS centrum			-					-	-
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance									
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	+		+	+				+	
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance							+		
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Klinika nukleární medicíny - klinika						-			
Klinika zubního lékařství - protetika	-	-		-		-		-	
Klinika zubního lékařství - ortodontie	-		-	-		-		-	-
Klinika zubního lékařství - paradentologie	-	-		-	-	-			
Klinika zubního lékařství - konzervační									-
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.					+				
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny							+		
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance							-	-	
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.								+	
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.									-
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob. ambulance									
Odd. geriatrie - geriatrická poradna	+	+	+		+	+	+	+	+
Traumatologické odd. - všeob. ambulance									
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance		+							
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance		+					-		
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance									

Přehled indikátorů – Přístup personálu I. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Přístup personálu

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Přístup personálu	Chování ze strany personálu	Přiměřenost množství informací	Soukromí při probírání zdravotního stavu	Soukromí při vyšetření	Protichůdné informace personálu	Zapojení do rozhodování o léčbě	Představení personálu	Kontinuita personálu při léčbě
I.interní klinika - poradny									
II.interní klinika - všeob. ambulance									+
III.interní klinika - všeob. ambulance	+							+	+
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny									
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální									+
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance									
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance								-	
Neurochirurgická klinika - poradny			-					-	
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	-							-	-
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	+			+	+			+	-
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance	-					-		-	-
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	-			-	-	-			-
Ortopedická klinika - všeob. ambulance	+								+
Urologická klinika - všeob. ambulance									
ORL - všeob. ambulance	-							-	-
ORL - foniatrická porad.									+
Oční - všeob. ambulance							+	-	
Oční - glaukomová porad.								-	-
Oční - diag.odd.								-	
Oční - ortoptická ambulance						-		-	
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance	+	+							+

Přehled indikátorů – Přístup personálu II. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Přístup personálu

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Přístup personálu	Chování ze strany personálu	Přiměřenost množství informací	Soukromí při probírání zdravotního stavu	Soukromí při vyšetření	Protichůdné informace personálu	Zapojení do rozhodování o léčbě	Představení personálu	Kontinuita personálu při léčbě
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance									+
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna		-			+		-		+
Neurologická klinika - všeob. ambulance						-	-		
Neurologická klinika - RS centrum									
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance									-
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	+			+	+			+	+
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance				+				-	
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+	+					+	+	
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+		+	+	+	+	+		
Klinika nukleární medicíny - klinika	-		-					-	-
Klinika zubního lékařství - protetika	-	-		-	-	-	-		
Klinika zubního lékařství - ortodontie	-	-		-	-	-	-		
Klinika zubního lékařství - paradentologie	-			-	-				+
Klinika zubního lékařství - konzervační									
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.									-
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny								+	-
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance	-								-
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.									
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.							+	-	-
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob. ambulance									
Odd. geriatric - geriatrická poradna	+			+	+		+	+	+
Traumatologické odd. - všeob. ambulance	-		-				-	-	
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance				+			-		
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance	+	+		+			+	+	+
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance									-

Přehled indikátorů – Informace o vyšetření a léčbě I. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Informace o vyšetření a léčbě

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Informace o vyšetření a léčbě	Zdůvodnění vyšetření personálem	Info o získání výsledků vyšetření	Srozumitelnost výsledků vyšetření	Vysvětlení před zákrokem	Srozumitelnost rizik a výhod zákroku
I.interní klinika - poradny						
II.interní klinika - všeob. ambulance						
III.interní klinika - všeob. ambulance						
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny						
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální						
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance						
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance						
Neurochirurgická klinika - poradny						
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance						
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti						
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance						
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce						
Ortopedická klinika - všeob. ambulance						
Urologická klinika - všeob. ambulance						
ORL - všeob. ambulance						
ORL - foniatrická porad.					-	-
Oční - všeob. ambulance	-					-
Oční - glaukomová porad.		-				
Oční - diag.odd.			-			
Oční - ortoptická ambulance	-	-		-	-	
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance				+		

Přehled indikátorů – Informace o vyšetření a léčbě II. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Informace o vyšetření a léčbě

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Informace o vyšetření a léčbě	Zdůvodnění vyšetření personálem	Info o získání výsledků vyšetření	Srozumitelnost výsledků vyšetření	Vysvětlení před zákrokem	Srozumitelnost rizik a výhod zákroku
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance	-	-	-	-		
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	-			-	-	-
Neurologická klinika - všeob. ambulance	-		-		-	
Neurologická klinika - RS centrum						
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance						
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	+	+		+		+
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance						
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+	+		+	+	+
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+			+		+
Klinika nukleární medicíny - klinika						
Klinika zubního lékařství - protetika						
Klinika zubního lékařství - ortodontie	-		-	-		
Klinika zubního lékařství - paradentologie						
Klinika zubního lékařství - konzervační						
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.						
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny						
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance	-		-	-	-	
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.						
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.						
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob. ambulance						
Odd. geriatric - geriatrická poradna	+			+		
Traumatologické odd. - všeob. ambulance	-	-	-			-
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance						
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance						
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance						

Přehled indikátorů – Informace o léčích I. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Informace o léčích

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Informace o léčích	Info o užívání léků	Info o důvodech užívání léků	Info o vedlejších účincích léků
I.interní klinika - poradny				
II.interní klinika - všeob. ambulance				
III.interní klinika - všeob. ambulance				
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny		-		
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální				
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance			-	
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance				
Neurochirurgická klinika - poradny				
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	+		+	+
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti				
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance	-		-	-
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce		-		
Ortopedická klinika - všeob. ambulance				
Urologická klinika - všeob. ambulance	-	-	-	-
ORL - všeob. ambulance				
ORL - foniatrická porad.				-
Oční - všeob. ambulance				
Oční - glaukomová porad.				-
Oční - diag.odd.				
Oční - ortoptická ambulance				
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance				
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance				

Přehled indikátorů – Informace o léčích II. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Informace o léčích

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Informace o léčích	Info o užívání léků	Info o důvodech užívání léků	Info o vedlejších účincích léků
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna				
Neurologická klinika - všeob. ambulance				
Neurologická klinika - RS centrum				
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance	+		+	+
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé				
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance	+			+
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+			+
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny				-
Klinika nukleární medicíny - klinika				
Klinika zubního lékařství - protetika		-		-
Klinika zubního lékařství - ortodontie				
Klinika zubního lékařství - paradentologie				
Klinika zubního lékařství - konzervační				
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.				
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny				
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance				
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.	+			+
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.				
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob. ambulance				
Odd. geriatric - geriatrická poradna				
Traumatologické odd. - všeob. ambulance		-		
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance				
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance				
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance				

Přehled indikátorů – Následná péče I. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Následná péče

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Následná péče	Kopie dokumentů zaslaných prakt. lékaři	Info o sledování příznaků nemoci	Kontakt pro případ zhoršení stavu
I.interní klinika - poradny	+	+		
II.interní klinika - všeob. ambulance		+		
III.interní klinika - všeob. ambulance	+	+		
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny				
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální				
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance				
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance				
Neurochirurgická klinika - poradny	-			-
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	-		-	-
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti	+	+		
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance				
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce			-	
Ortopedická klinika - všeob. ambulance	+	+	+	
Urologická klinika - všeob. ambulance				
ORL - všeob. ambulance			-	
ORL - foniatrická porad.				
Oční - všeob. ambulance				
Oční - glaukomová porad.				
Oční - diag.odd.				
Oční - ortoptická ambulance				-
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance				

Přehled indikátorů – Následná péče II. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Následná péče

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Následná péče	Kopie dokumentů zaslaných prakt.lékaři	Info o sledování příznaků nemoci	Kontakt pro případ zhoršení stavu
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance				
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna				
Neurologická klinika - všeob. ambulance				
Neurologická klinika - RS centrum				
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance	-	-		
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé		-		+
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance	-	-	-	-
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+	+	+	+
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+		+	
Klinika nukleární medicíny - klinika	-		-	-
Klinika zubního lékařství - protetika	-	-		
Klinika zubního lékařství - ortodoncie	-	-	-	-
Klinika zubního lékařství - parodontologie	-	-		
Klinika zubního lékařství - konzervační	-	-		
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.	-	-		
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny				
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance				-
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.			+	
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.	-	-	-	-
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob. ambulance		+		
Odd. geriatry - geriatrická poradna	+	+	+	+
Traumatologické odd. - všeob. ambulance			-	
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance	+	+		+
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance		-		+
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance				

Přehled indikátorů – Celkový dojem I. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Celkový dojem

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Celkový dojem	Spokojenost - hlavní důvod návštěvy	Organizace provozu ambulace	Úcta a respekt ze strany personálu	Celkové hodnocení péče
I.interní klinika - poradny					
II.interní klinika - všeob. ambulance			-		
III.interní klinika - všeob. ambulance					
I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny					
I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální					
II.chirurgická klinika - všeob. ambulance					
Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance					
Neurochirurgická klinika - poradny	-		-		-
Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance	-		-	-	-
Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti					
Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance	-	-			-
Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce	-	-	-	-	-
Ortopedická klinika - všeob. ambulance					
Urologická klinika - všeob. ambulance					
ORL - všeob. ambulance	-		-		-
ORL - foniatrická porad.			-		
Oční - všeob. ambulance					
Oční - glaukomová porad.					
Oční - diag.odd.			-		
Oční - ortoptická ambulance	-		-	-	-
Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance	+				+

Přehled indikátorů – Celkový dojem II. část

Přehled statisticky významných rozdílů v indikátorech dimenze Celkový dojem

ZÁKLAD: Pacienti jednotlivých ambulancí

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

	Celkový dojem	Spokojenost - hlavní důvod návštěvy	Organizace provozu ambulance	Úcta a respekt ze strany personálu	Celkové hodnocení péče
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance	-	-	-	-	-
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna	-		-	-	-
Neurologická klinika - všeob. ambulance	-	-			
Neurologická klinika - RS centrum	-		-		-
Klinika psychiatrie - všeob. ambulance					
Klinika psychiatrie - porad. pro závislé	+	+	+	+	+
Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance	+				+
Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance	+		+	+	+
Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny	+	+	+	+	+
Klinika nukleární medicíny - klinika				-	
Klinika zubního lékařství - protetika				-	
Klinika zubního lékařství - ortodoncie	-	-			-
Klinika zubního lékařství - paradentologie	-	-		-	-
Klinika zubního lékařství - konzervační					
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.					
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny					
Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance					
Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.	+		+		+
Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.	+		+	+	+
Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob. ambulance					
Odd. geriatric - geriatrická poradna	+	+	+	+	+
Traumatologické odd. - všeob. ambulance	-	-	-		
Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance	+			+	+
Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance	+		+	+	+
Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance					



PŘÍLOHA 3: PŘIPOMÍNKY PACIENTŮ PODLE ODDĚLENÍ

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

Hemato-onkologická klinika - všeob. ambulance

PÉČE VÝBORNÁ, PROSTORY MALÉ
JSEM VELMI SPKOJEN, JAK SE ZDRAVOTNÍM PERZONÁLEM TAK I Z AMBULANCÍ
S LÉČBOU I PERSONÁLEM JSEM SPOKOJENA
OBDIVUJI ZDRAVOTNICKÝ PERSONÁL, KTERÝ VE VELMI STÍSNĚNÝCH PODMÍNKÁCH VYKONÁVÁ TUTO ODPOVĚDNOU PRÁCI. LÉKAŘI I
SESTRÍČKY JSOU VYNIKAJÍCÍ!
VŽDY PROFESIONÁLNÍ, PŘÍJEMNÍ A MILÍ, LÉČÍM SE TU RÁDA.
BYLA JSEM VELMI SPOKOJENA.
CELÉMU PERSONÁLU, LÉKAŘŮM, SESTRÍČKÁM MOC DĚKUJI, JSOU SKVĚLÍ
JSEM MAXIMÁLNĚ SPOKOJEN S PŘÍSTUPEM VEŠKERÉHO PERSONÁLU VE FNOL A TENTO SE NEDÁ SROVNAT S ŽÁDNOU JINOU NEMOCNICÍ, JEŽ
JSEM DOSUD NAVŠTÍVIL.DOJÍŽDÍM SEM Z OSTRAVY.
JSEM VELMI SPOKOJENA,VÝBORNÁ PÉČE ZDRAVOTNÍ.DĚKUJI
PAN DOKTOR A.HLUŠÍ JE SUPER
TRPÍM CHRON.ONEMOC.,PROTO NAVŠTĚVUJI AMBULANCI PRAVIDELNĚ PODLE PŘEDEM OZN.TERMÍNU.VŽDY BYLO V TĚTO AMBULANCI VŠE V
POŘÁDKU A NEMĚLA BYCH ANI PO ROCE LÉČBY DŮVOD K ŽÁDNÉ STÍŽNOSTI.
VYSLOVUJI PODĚKOVÁNÍ PANU PRIMÁŘI A PERSONÁLU ZA VELMI CITLIVÝ A KRÁSNOU PŘÍSTUP K NÁM,PACIENTŮM.
MÁM POZ.ZKUŠENOST S PROVOZEM NA AMBULANCI:JE NÁS (PACIENTŮ) HODNĚ A BUDOVA JE KAPACITNĚ MALÁ.SEDÍME V CHODBĚ A PŘI
PRŮCHODU MAJÍ LIDÉ PROBLÉM SE PROPLĚTAT.
LASKAVÝ,VSTRÍCNÝ A PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP SESTRÍČEK I LÉKAŘŮ.VLÍDNĚ ZACHÁZENÍ, OCHOTA, VZORNÁ PÉČE
POŘ.PRO PŘIJ.U VYS.-AKUT.PŘ.(URČÍ LÉKAŘ),NAHLY PŘÍPAD,JINÉ ZDR.ODD.ŽÁDÁ VYS.JINAK DODRŽOVAT POŘADÍ PŘÍCH.PAC.DO
AMB.(POKUD HO AMB.EVIDUJE-PŘI PŘÍCHODU),NEUPŘEDNOSTŇOVAT ZNÁMOSTI
SPOKOJEN S VAŠÍ LÉČBOU - DĚKUJI
CHYBÍ MI INFO.TYPU:CO MÁM NA SOBĚ BEDLIVĚ VNÍMAT,ČEHO SI VŠÍMAT,V ČEM MÁM ZMĚNIT SVĚ CHOV.,ABYCH PODPOŘ.LÉČENÍ,NEJSEM
SI JISTA,ZDA SI VEDU DOBRĚ,PŘI KAŽDÉ KONTR.JSEM VOLÁNA K JIN.LÉKAŘI
JE TO MOJE TEPRVE DRUHÁ NAVŠTĚVA A JSEM MILE PŘEKVAPEN
S TAK LASKAVÝM A PROFESIONÁLNÍM PŘÍSTUPEM JAKÝ JE NA TOMOT ODDĚLENÍ JSEM SE NA JINÝCH ODD.TĚTO NEMOCNICE NESETKALA.

I.chirurgická klinika - endoskopie, porad. kolorektální

S PRŮBĚHEM VYŠETŘENÍ JSEM BYL MAX. SPOKOJEN.
JSEM VELICE SPOKOJENÁ VE VŠECH SMĚRECH PÉČE O MĚ OD DR. PETRA JANDY.
AMBULANCE JE DOBRÁ, ALE TO JÍDLO CO TU VAŘÍ JE HNUS, NEDÁ SE TO JÍST.
BYLA JSEM SPOKOJENÁ
S OŠETŘUJÍCÍM LÉKAŘEM PAVLEM ZBOŘILEM JSEM VELICE SPOKOJENÁ.
JSEM VELICE SPOKOJENÁ S PŘÍSTUPEM K ÚACIENTOVI S MUDR. ZBOŘILEM A CELÝM ZDRAVOTNÍM PERSONÁLEM JEHO ORDINACE.DĚKUJI.
JSEM VELICE SPOKOJENÁ. OBDIVUJI LIDSKÝ PŘÍSTUP K PACIENTŮM.
NEMÁM ŽÁDNÉ PŘIPOMÍNKY.
NEJSEM ZCELA ZPOKOJENA Z OBJEDNÁNÍM NA KONTROLY, S DLOUHÝM ČEKÁNÍM NEŽ PŘIJDU NA ŘADU.DÁLE S ROZDĚLOVÁNÍ PACIENTŮ S
LÉČBOU STANDART A NADSTANDART. LÉČBA BY MĚLA BÝT PODLE MÉHO NÁZORU PRO VŠECHNY STEJNĚ DOSTUPNÁ. NADSTANDART JE
DR. JANDA MILÝ PŘÍJEMNÝ, SESTRÍČKA HOLUBOVÁ - MILÁ , PŘÍJEMNÁ, USMĚVAVÁ KE VŠEM PACIENTŮM.
OTÁZKY 39,40,41,42 BYLY SPLNĚNY PŘI PRVNÍ NAVŠTĚVĚ V BŘEZNU 2011.
DOCHÁZÍM TŘI ROKY NA CHIR. KLINIKU K MUDR. ZBOŘILOVI, O KTERÉM MOHU ŘÍCT, ŽE JE TO VELMI OCHOTNÝ A VSTRÍCNÝ STEJNĚ JAKO
JEHO SESTRÍČKY. PATŘÍ JIM MŮJ VELKÝ DÍK.

Připomínky

I.chirurgická klinika - všeob. ambulance+poradny

NA AMBULANCI KDE JSEM BYL PŘIJAT, JSEM BYL VELMI SPOKOJEN.

DĚKUJI MUDR. ZLÁMALOVÉ A SESTRÍČCE V PORADNĚ ZA MILÝ PŘÍSTUP ATRPĚLIVOST.

SKVĚLÁ RYCHLOST A SPOLUPRÁCE V ŠECH ZDRAVOTNÍKŮ.

CHAOTICKÁ PŘIJÍMACÍ HALA, MALÁ ČEKÁRNA, VSTRÍCNÝ PŘÍSTUP ZDRAVOTNÍCH SESTER, ČEKÁRNA BYLA UKLIZENA. PŘI VYŠETŘENÍ BYLA SESTRA ZANEPRÁZDNĚNA JINÝM DOKTOREM A NEUSTÁLÝM ZVEDÁNÍM TELEFONŮ.

VELICE PROFESIONÁLNÍ A LIDSKÝ PŘÍSTUP

DĚKUJI SESTRÍČCE, ŽE BYLA NA MĚ TAK HODNÁ, POMOHLA MĚ ZBAIT STRACHU Z VYŠETŘENÍ.

JSEM VELICE SPOKOJEN. LÉKAŘ I SESTRA NA VYSOKÉ ÚROVNI.

BYL JSEM NAPROSTO SPOKOJEN, ODCHÁZEL JSEM SE SKVĚLÝM POCITEM.

PŘI PRVNÍ NAVŠTĚVĚ KLINIKY SE PACIENT TĚŽKO ORIENTUJE KAM SE MÁ OBRÁTIT. NEVÍ, ŽE SE MÁ ZAEVIDOVAT, NEVÍ JESTLI HO NĚKDO JELIKOŽ JSEM BYLA JEN PRO VÝSLEDEK CT VYŠETŘENÍ BYLA JSEM PŘEKVAPENA, ŽE JSEM MUSELA ZAPLATIT POPLATEK 3 KČ. DOKTOR BYL SUPER VŠE MI ŘEKL, ALE VŮBEC MĚ NEPROHLÉDL. CHTĚLA JSEM VÝSLEDKY S SEBOU A DOKTOR MI VYHOVĚL. JINAK BYLO VŠE V POŘÁDKU.

OTÁZKA 1. - 7. NEODPOVÍDAJÍ PŘESNĚ ZKUŠENOSTI. PO KOLONOSKOPII JSEM VĚDĚLA, ŽE KDY MÁM PŘIJÍT DO AMBULANCE, ANIŽ BY MĚ NĚKDO OBJEDNÁVAL. SETRA VOLÁ PACIENTY PODLE POŘADÍ, JAK SE TEN DEN ZAREGISTROVALI. S ČEKÁNÍM NEMÁM PROBLÉM, NIKDY DOJÍŽDÍM DO AMBULANCE NĚKOLIK LET A JSEM VELMI SPOKOJENÁ.DOKTORKA MI VYŠLA VŽDY VSTRÍC.MÁM ZKUŠENOST JEN Z JEDNOHO ODDĚLENÍ. NEDÁM NA FN DOPUSTIT. DĚKUJI ZA ANKETU.

OSOBA NA OBJEDNÁNÍ PŘÍJMU DVEŘE Č.3 , BYLA VELMI NEPŘÍJEMNÁ A NEVSTRÍCNÁ

I.interní klinika - poradny

PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP, PŘÍJEMNÁ A UKLIDŇUJÍCÍ ATMOSFÉRA

MAXIMÁLNÍ PROFESIONALITA, LASKAVOST

S PORADNOU JSEM SPOKOJEN

VSTRÍCNÝ A OCHOTNÝ PERSONÁL

VYSOCE SI VÁŽÍM PRÁCE LÉKAŘŮ A POMOCNĚHO PERSONALU, OBROVSKY DÍK

S LÉČBOU JSEM SPOKOJEN

NIC

BEZ PŘIPOMÍNEK

PARKOVIŠTĚ PROBLÉM S MÍSTEM, STÍSNĚNÉ PROSTORY NA CHODBĚ V ČEKÁRNĚ

CELKOVÉ HODNOCENÍ 1

DĚKUJI PANÍ DOKTORCE SOVOVÉ ZA VZORNOU PĚČI, KTEROU VĚNUJE SVÝM PACIENTŮM.

II.chirurgická klinika - všeob. ambulance

VÝBORNÁ PĚČE, DĚKUJI

SPOKOJENA, DĚKUJI

JSMĚ NADMÍRU SPOKOJEN, DĚKUJI, VÝBORNÁ PĚČE

NE

POCHVALA MUDR. MOČNÁKOVI A SESTRÍČCE AMB. Č. 6, VELKÁ OCHOTA A LASKAVÝ PŘÍSTUP

NA AMBULANCI SE LÉKAŘKY STRÍDAJÍ, NELZE ŘÍCI JEDNOZNAČNĚ ZDA JE PĚČE DOBRÁ ČI ŠPATNÁ, JEDNA LÉKAŘKA JE PEČLIVÁ A DRUHÁ NE, NEOCHOTNÁ LÉKAŘKA BEZ NÁLADY, ZROVNA TAK SESTRY, JEDNA JE MILÁ A OCHOTNÁ A DRUHÁ NEVLÁ, DRŽÁ

JSEM PO DVŮ TĚŽKÝCH OPERACÍCH A VŽDY JSEM BYL VELICE SPOKOJEN JAK S PŘÍSTUPEM LÉKAŘŮ, TAK I PERSONALEM A VŠÍM CO K TOMU PATŘÍ. MÁM K NIM VELKOU ÚCTU.

PLATBA PARKOVNĚHO ,KDYŽ MÁM PRŮKAZKU TP. KDYŽ NEMÁM NÁROK NA SANITKU.

Připomínky

II.interní klinika - všeob. ambulance

VELMI DLŮUHÁ ČEKACÍ DOBA V ČEKÁRNĚ, TENTO PROBLÉM SE OPAKUJE PŘI KAŽDÉ NÁVŠTĚVĚ JINAK SPOKOJENOST.
PODĚKOVÁNÍ PANÍ MUDR. AIGLOVÉ
MUDR AIGLOVÁ VELICE SCHOPNÁ A VÝBORNÁ LÉKAŘKA. DŮVĚŘUJU JI
PLNÁ SPOKOJENOST S PÉČÍ

III.interní klinika - všeob. ambulance

AMB.NAVŠTĚVUJI PRAVIDELNĚ, MIN. 2XMĚSÍČNĚ VZHLEDEM K MÉ NEMOCI,SPOLUPRÁCE S PERSONÁLEM JE VELMI DOBRÁ
ZDE JSEM SE VŽDY SETKALA SE VZORNOU PÉČÍ O MÉ ZDRAVÍ, I PO REKONSTRUKCI ČEKÁRNY CHYBÍ DOSTATEČNÁ VÝMĚNA VZDUCHU A
VĚTRÁNÍ ČEKÁRNY
PŘÁLA BYCH LÉKAŘŮM A PERSONÁLU LEPŠÍ MODERNÍ PRACOVISTĚ.

Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance

JSEM VELICE SPOKOJENA S PERSONÁLEM A S CELOU KLINIKOU KARDIO., JE TO NEJLEPŠÍ KLIONIKA VE FN OLOMOUC.
BYL JSEM VELMI SPOKOJEN SE SLUŽBYMI A VEŠKERÝM PERSONÁLEM FN. JAK V ORDINACI, TAK I NA LŮŽKOVÉM ODDĚLENÍ. BUDU VÁS
BYL JSEM VE FN POPRVÉ V ROCE 2010 NA OPERACI SRDCE A NÁSLEDNĚ ZAŘÍDILI REHABILITACI V LS TEPLICE NAD BEČVOU. PRO PORUCHU
JSEM BYL PŘEOPEROVÁN. JEDINÁ VADA NA KRÁSE MUSEL JSEM SI JET PRO VÝSLEDKY DO OLOMOUCE ZA ZLÍNA ZBYTEČNĚ, PROTOŽE BYLY V
POŘÁDKU .
S AMBULANCÍ JSEM VŽDY SPOKOJENA.
TRPÍM SILNÝMI DÝCHACÍMI POTÍŽEMI. OČEKÁVAL JSE NĚJAKÁ DOPORUČENÍ PŘÍSLUŠNÉ AMBULANCE. NEBYLO TO ALE ŘEŠENO.
3LÉČÍM SE U DOKTORA TROUBILA, JSEM S NÍM VELICE SPOKOJEN.
BYLA JSEM VELMI SPOKOJENA S PŘÍSTUM LÉKAŘE A SESTER V AMBULANCI, MAJÍ SKVĚLÝ PŘÍSTUP K PACIENTŮM, ZA COŽ JIM PATŘÍ VELKÝ
NA TOALETÁCH CHYBÍ TOALETNÍ PAPIR A OSUŠKY.
DĚKUJI AMBULANCI A VŠEM DOKTORŮM, ŽE MĚ DALI DOHROMADY A ZA PÉČI, KTEROU MĚ VĚNOVALI.
MÁM JEN TY NĚJLEPŠÍ ZKUŠENOSTI, BYLO VŠE V NEJLEPŠÍM POŘÁDKU.
BYL JSEM SPOKOJEN.
BEZ PŘIPOMÍNEK
PŘEJI VŠEM PRACOVNÍKŮM, ABY VŽDY K NÁM BYLY TAK VSTŘÍCNÍ. ZA TUTO PÉČI DĚKUJI.

Připomínky

Klin. tělových. lék. a kardiovask. rehab. - vš. amb.

JSEM VELMI SPOKOJEN S NÁVŠTĚVOU A PŘÍSTUPEM
S PÉČÍ JSEM VELMI SPOKOJENA
VELMI MILÝ A SYMPTICKÝ PERSONÁL
SUPER PERSONÁL
DĚKUJI PERSONÁLU ZA PŘÍKLADNOU PÉČI A LIDSKÝ PŘÍSTUP
JSEM SPOKOJEN S PŘÍSTUPEM VŠECH ZAMĚSTNANCŮ KLINIKY TUL
TAKOVÝCH PRACOVÍŠT JAKO JE OBEZITOLOG. PORADNA BY MĚLO BÝT VÍC - SPOKOJEN SE SLUŽBAMI. PORADILI MI S PROBLÉMY.
VŠICHNI JSOU SUPER
PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP, VZDĚLANÁ, OCHOTNÁ, VSTRÍCNÁ
NAVŠTĚVUJI I ODDĚLENÍ PREVENTIVNÍ KARDIOLOGIE VE FN, JSEM VELICE SPOKOJENA, HODNOTÍM VÝBORNĚ

Klinika anesteziologie a resuscitace - amb. bolesti

VŠE JE V NAPROSTÉM ÚPOŘÁDKU, JAK MÁ BÝT.
PŘI TĚTO PŘÍLEŽITOSTI BYCH JEŠTĚ JEDNOU RADA PODĚKOVALA MUDR. PIERANOVI, ZA VEŠKEROU PÉČI, KTEROU MĚ VĚNOVAL. PODROBILA
JSEM SE NĚKOLIKA ÚČINÝM LÉKAŘSKÝM ZÁKROKŮM, KTERÉ MĚ ZBAVILY KRUTÝCH BOLESTÍ A MŮJ ZDRAV. STAV SE HODNĚ ZLEPŠIL.
NĚKTEŘÍ LÉKAŘI PŘÍSTUPUJÍ K PACIENTŮM PAUŠÁLNĚ A NIKOLI INDIVIDUÁLNĚ. BYLO BY DOBRÉ, ABY LÉKAŘI PŘIHLÍŽELI K TOMU, ŽE
CHRON. NEMOCNÍ ZNAJÍ SVŮJ ZDRAV. STAV DOBRĚ A TAKÉ DOKAŽÍ V PŘEDSTIHU ODHADNOUT VÝVOJ SVÉHO STAVU. MĚLI BY
SPOLUPRACOVAT.
PRO PACIENTY, KTERÍ NAVŠTĚVUJÍ AMBULANCI V RAMCI KONTROL JIŽ DELŠÍ DOBU, JE OBTÍŽNÉ NEBÝT OVLIVNĚN ZKUŠENOSTMI A
HODNOTIT JEN POSLEDNÍ NÁVŠTĚVU
VŠE NA JEDNIČKU, VSTRÍCNÝ A PŘÍJEMNÝ PŘÍSTUP A JEDNÁNÍ VŮČI MÉ OSOBE
BYLA JSEM VELMI SPOKOJENA S LÉKAŘI I SESTROU
POZITIVNÍ PŘÍSTUP K PACIENTŮM, VSTRÍCNÉ JEDNÁNÍ
DLOUHÁ ČEKÁNÍ V ČEKÁRNĚ I KDYŽ JSEM OBJEDNÁNA, UVAŽUJI ŽE BUDU CHODIT K JINÉMU LÉKAŘI - MÁ LÉKAŘKA NĚKDY VELICE
S LÉKAŘKOU JSEM VELICE SPOKOJENA
JSEM VELICE SPOKOJENÁ DÍKY LÉKAŘCE HLOŽKOVÉ A SESTRĚ Š TASTNÉ
VELMI SPOKOJEN
JSEM SPOKOJENA
ABSOLUTNÍ SPOKOJENOST
S MUDR GABCHELÍKEM JSEM NAPROSTO SPOKOJEN, ZDRAV. SESSTRA SLUŠNÁ O PACIENTA SE STARÁ
JSEM VELMI SPOKOJENA
VELKÝ DÍK DR PIERANOVI A JEHO SEESTŘE MARIÍ ŠTASTNĚ ZA PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP K PACIENTŮM
SE VŠEMI JSEM BYLA MOC SPOKOJENA
HLAVNĚ CHCI OCENIT SESTRÍČKY

Připomínky

Klinika anesteziologie a resuscitace - všeob. ambulance

NA NĚKTERÉ OTÁZKY NEODPOVÍDÁM, JEDNALO SE O PŘEDOPERAČNÍ KONZULTACI

NEMÁM PŘIPOMÍNKY

DVĚ PRÁCOVNICE NA AMBULANCI A JEDNÉ Z NICH TO ŠLO RYCHLEJI, MÁLO MÍSTA V ČEKÁRNĚ, STARŠÍ LIDÉ MUSELI STÁT, DLOUHÉ ČEKÁNÍ, SESTRÍČKA BYLA SKVĚLÁ A USMĚVAVÁ

DLOUHÉ ČEKÁNÍ, VYDÝCHANÝ VZDUCH, MÁLÁ ČEKÁRNA, MÁLO MÍSTA K SEZENÍ, LÉKAŘ VYŘIZUJE SOUKROMÉ HOVORY V MÉ PŘÍTOMNOSTI, LÉKAŘ MĚ NEVYŠETŘIL, JEN SEPSAL ZDRAV. STAV A ZA TO JSEM PLATIL 30KČ

WC ČISTÝ, ALE NEBYL TOALETNÍ PAPIR. ANI UTĚRKY. JEDNALO SE O PŘEDOPERAČNÍ VYŠETŘENÍ.

V ČEKÁRNĚ BYLI RODIČE S MALÝM DÍTETEM, JEN NA KONTROLE A ČEKALI HODINU. MYSLÍM, ŽE NA MALÉ DĚTI BY NEŠKODILO BRÁT OHLED A PŘEDNOSTNĚ JE VYŠETŘIT.

DLOUHO JSEM ČEKALA A LÉKAŘKA SE MI DOSTATEČNĚ NEVĚNOVALA. NEZDĚLILA MI, ŽE MÁN JÍT S TÍMTO VYŠETŘENÍM NA CÉVNÍ AMBULANCI, KDE JSEM ZASE ČEKALA. VYŠETŘENÍ PŘED OPERACÍ BY SE MĚLO DĚLAT V NEMOCNICI.

Klinika chorob kožních a pohlavních - poradny

NECHTĚL BYHC ŽADNOU ZMĚNU

VELICE MILÝ PERSONÁL

PERSONÁL VSTRÍCNÝ, STARÁ BUDOVA, CHTĚLO BY TO ZRENOVOVAT

JSEM SPOKOJENA S LÉČBOU, PROTOŽE MI VELMI POMOHLA

NIKDY JSEM SE NESETKALA S TAK HODNÝM A VSTRÍCNÝM LÉKAŘEM JAKO JE PANÍ PRIMÁŘKA KAČEROVÁ

PŘÍJEMNÁ SESTRÍČKA NA SVĚTLOLÉČBĚ

NA TĚTO AMB. JSOU VELICE MILÉ A VSTRÍCNÉ SESTRÍČKY A LÉKAŘKY

CHTĚLA BYHC POCHVÁLIT SESTRÍČKY NA AMB., JSOU VELMI OCHOTNÉ A SLUŠNÉ

S PRIMÁŘKOU KUČEROVOU JSEM SPOKOJENA. JE PEČLIVÁ, PŘÍJEMNÁ A PACIENTŮM SE VĚNUJE S HLUBOKÝM ZÁJMEM

PŘI PRVNÍ NÁVSTĚVĚ JSEM ČEKALA NA OBJEDNÁNÍ ASI 1 TYDEN. PŘI DALŠÍCH NÁVSTĚVÁCH JSEM VŽDY BYLA PŘIJATA V OBJ.TERMÍN. JSEM VELMI SPOKOJENA

JSEM VELMI SPOKOJENÁ S PÉČÍ

Klinika chorob kožních a pohlavních - všeob. ambulance

JSEM JIŽ PACIENTEM 20 LET A JSEM MAX. SPOKOJEN S PÉČÍ AMB.

Klinika nukleární medicíny - klinika

CITLIVÝ A PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP K PACIENTŮM TOHOTO ODD. JE NA JEDNIČKU. TO SE JINDE NEVIDÍ. MÁM JEN PŘIPOMÍNKU , KDYŽ JSEM ODEVZDÁVALA SESTRĚ U OKÉNKA DOLE V PŘÍZEMÍ KARTIČKU, DLOUHO TAM ČEKÁTE A NENÍ SI KDE SEDNOUT.

LÉČIM SE NA TOMTO ODD. 3 ROKY, JE ZDE NESKUTEČNĚ VÝBORNÝ PERSONÁL, JE TU ČISTO, PŘÍJEMNĚ, VŠICHNI POZORNÍ A JSEM VELMI SPOKOJEN

VŠICHNI BYLI VELMI OCHOTNÍ A POMOHLI MI, PROTOŽE ŠPATNĚ CHODÍM

PŘIDEJTE PLAT SESTRÁM A LÉKAŘŮM

NA SONU V SUTERÉNU JSOU ZÁCHODY HROZNĚ! ZÁCHOD BEZ UMYVADLA JSEM JEŠTĚ NEVIDĚLA.

DNEŠ JSEM BYLA NA SONU V SUTERÉNU, KDE JE WC PŘÍŠERNĚ

JEZDÍM TADY NA KONTROLU JIŽ 10 LET A JSEM SPOKOJENA

STŘEDNÍ ZDR.PERSONÁL PRACUJE NA ODD. DLOUHODOBĚ, ZNÁ PACIENTY. PRO PACIENTY JE TO PŘÍJEMNĚ A UKLIDŇUJÍCÍ

JSEM PŘEKVAPIVĚ VELMI SPOKOJEN. ROK PŘEDEM OBJEDNANÝ TERMÍN A ČAS BYL PŘESNĚ DODRŽEN, NEMUSEL JSEM ČEKAT V ČEKÁRNĚ,

OCHOTA ZAMĚŠTNANCŮ NA VYSOKÉ ÚROVNI

NA DOPORUCENÍ JSEM SE PODROBIL YSETŘENÍ PET 11/8 2010. NEKOLIKARE NALEZY ROZHODLY, ZE 7/2 2011 JSEM MEL BYT LECEN

RADIOAKTIVNÍM JODEM, COŽ SE NEUSKUTEČNILO, ŽE BYL LÉK TYROGEN. DNEM 13/10 2010 JSEM V PÉČI ONKOLOG.AMBUL., KDE SE KAŽDÝ MĚSÍC PODROBUJI VYŠET

CO JEZDÍM NA KONTROLY KNM VŽDY JSEM VELMI SPOKOJEN S PŘÍSTUPEM SESTER I LÉKAŘŮ KNM. JSEM UŽ VÍC JAK 20 LET OD OPERACE.V ZÁŘÍ 89 SE NA 2X DĚLALA ŠTÍTNÁ ŽLÁZA A V PROSINCI 90 SE MUSEL OTVÍRAT HRUDNÍK, VŠE VŽDY BEZ KOMPL.JEŠTĚ JEDNOU DĚKUJI

NĚKTERÉ OTÁZKY NELZE VYHODNOTIT OBJEKTIVNĚ, POKUD JE PACIENT OVLIVNĚN DLOUHODOBÝMI PRAVIDEL.KONTR.CELKOVÝ ZDR.STAV NESOUVISÍ JEN S UVEDENÝM PRACOVIŠTĚM, AMBUL. LÉKAŘI SE STŘÍDAJÍ, COŽ NENÍ PRO PACIENTY VÝHODNĚ

Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - poradna

DOTAZNÍK VŮBEC NEZOHLEŇUJE, ŽE PACIENT LEŽEL DŘÍVE NA PLICNÍM ODD. A NENÍ ZDE POPRVÉ. MOJE HODNOCENÍ VYCHÁZÍ ZPÍŠE Z MINULÉ NÁVŠTĚVY. CHYBÍ V ČEKÁRNÁCH TV A INTERNET. ODD.+AMBULANCE POTŘEBUJÍ CELKOVOU REKONSTRUKCI.

HODNĚ PACIENTŮ, PROTO SE VŠUDE DOST ČEKÁ STRAŠNĚ VELKÉ DUSNO (DNES JE I VENKU DUSNO).

PACIENTI TĚŽCE NEMOCNÍ, ŠPATNĚ SE POHYBUJÍCÍ, PŘI CHEMO., CELKOVĚ ŠPATNĚ SE CÍTÍCI, ČEKAJÍ NA CHODBĚ 2-3HOD.ZASLOUŽILI BY SI POHODLNĚJŠÍ ŽIDLE, S OPŘENÍM CELÝCH ZAD, NEŽ JAKÉ MAJÍ K DISPOZICI.

MÁLO VYŠETŘOVACÍCH PŘÍSTROJŮ-JEN 1 ČLOVĚK SE MUSÍ DOSTAVIT NEJMÉNĚ 2H PŘEDEM, ABY SE DOSTAL NA PL.HODINU DO AMBULANCE.

JEZDÍM Z DALEKA, TZN. MUSET V 5H RÁNO VSTÁVAT, KDYŽ JSEM OBJEDNÁN NA 10H.-SPIROMETRIE. PERSONÁL SE SNAŽÍ A DĚLÁ CO MŮŽE.

VELMI SPOKOJEN S PANÍ DR. GRIGÁRKOVOU, PŘÍJEMNÁ, OCHOTNÁ A VELMI HODNÁ. DĚKUJI, ŽE JE NA PLICNÍM ODD.

DOPORUČUJI ZMĚNU NÁZVU: ODBOR JAKOSTI NA: ODBOR HODNOCENÍ PĚČE. DĚKUJI

PANÍ DOKTORKA BYLA VÝBORNÁ A VSTRÍCNÁ, ALE OSTATNÍ PREROSNÁL VŮBEC.

LÉČÍM SE NA PLICNÍM A ONKOLOG. ODD. UŽ PŮL ROKU A OCĚNUJI SPOLUPRACI S AMBULANCÍ A LŮŽKOVÝM ODDĚLENÍM.

NE - JSEM DLOUHOLETÝ PACIENT AMBULANCE, VÍM JAK TO "CHODÍ"

AROGANCE LÉKAŘŮ NA URGENTNÍM PŘÍJMU!!!

POCHVALA ZDR.SESTRÁM I LÉKAŘŮM. PŘÁL BYCH SI ABY JSTE JEŠTĚ PŘIBRALI LÉKAŘE NAVÍC, PROTOŽE NA 1 LÉKAŘE JE MNOHO PACIENTŮ.

A ČEKAT V ČEKÁRNĚ S OSLABENÝM ORGANISMEM JE VYČERPÁVAJÍCÍ! PŘESTO ČST JEJICH PRÁCI!

PERSONÁL JE VELICE POZORNÝ,VSTRÍCNÝ ZA TO JIM DĚKUJI. MOHLY BY SE VYLEPŠIT SEDAČKY V ČEKÁRNÁCH. PO ODBĚRECH A RTG ČEKÁME 2--3H NA LÉKAŘE. DOPLŇOVAT TOALETNÍ PAPIR NA WC. ZÁSOSBNÍK S PITNOU VODOU CHYBÍ, AUTOMAT NA KÁVU JE V PROVOZU.

BYLA JSEM VELMI SPOKOJENA DĚKUJI

MYSLÍM, ŽE VYBAVENÍ ŽIDLE JE VELMI ŠPATNÉ, PROTOŽE NA PLICNÍM SE MUSÍ OPŘÍT ZÁDA. TYHLE ŽIDLE JSOU KRÁTKÉ A NÍZKÉ. CHYBÍ

PODĚKOVNÍ PANÍ MUDR. HOBZOVĚ

PŘED ZMĚNOU LÉKAŘE JSEM ČEKALA PŘED VYŠETŘENÍM DÉLE NEŽ 2H.

Klinika plicních nemocí a tuberkulózy - všeob. ambulance

NEKONEČNÁ DOBA ČEKÁNÍ ZAVINĚNÁ PŘÍJMEM AKUTNÍCH PŘÍPADŮ!

OCHOTA ZDRAVOTNÍCH SESTER, VSTRÍCNOST-DĚKUJI

POSLEDNÍ NÁVŠTĚVA BYLA V POŘÁDKU, KDYBY TAK PROBÍHALY VŠECHNY PŘEDCHOZÍ BYLA BYCH SPOKOJENA

DLOUHÁ ČEKACÍ DOBA V ČEKÁRNĚ

KVALITA ROZSAH A MNOŽSTVÍ POSKYTOVANÉ PĚČE SI VYŽADUJE VYBUDOVÁNÍ NOVÝCH PROSTOR, TAK , ABY AMB. PĚČE NEBYLA ODDĚLENA OD LŮŽKOVÉ ČÁSTI KLINIKY. DTTO: OČNÍ KLINIKA, ORLN.

MAX. SPOKOJENOST S PRACÍ LÉKAŘE A ZDRAVOTNICKÉHO PERSONÁLU.

AŽ NA TU NEMOC, TAK JSEM V POŘÁDKU.

DĚKUJI MOC A MOC ZA PĚČI PANU DOKTORU ZATLOUKALOPVI A VŠEM SESTRÍČKÁM. DÍKY

JSEM VELICE SPOKOJENÁ S LÉČBOU I S LÉKAŘSKÝM PŘÍSTUPEM. NEVYHOVUJE MI DLOUHÉ ČEKÁNÍ.

S LÉČBOU JSEM CELKEM SPOKOJEN. MALÍČKOSTI SE PROJEVÍ VŽDY.

CHTĚLA JSEM SE PŘEDEM OBJEDNAT NA DANÝ TERMÍN, ALE TELEFONICKY MI BYLO ŘEČENO, ŽE SE OBJEDNAT NEMOHU, TAKŽE MÁM PŘIJÍT DLE POTŘEBY. MLUVILA JSEM SE SETROU AMBULANCE.

DLOUHÉ ČEKÁNÍ NA VYŠETŘENÍ OD DOKTORŮ.

JAK JSEM JIŽ ZMÍNIL V DOTAZNÍKU JSEM S PĚČÍ VELMI SPOKOJEN.

Klinika pracov. lékařství - všeob. ambulance

KOMPLEXNÍ PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP A NAVÍC MAJÍ ASI ZÁSADU S ÚSMĚVEM JDE VŠECHNO LÍP

LASKAVÝ PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP

VŠE OK

DĚKUJI ZA PÉČI A OCHOTU DOKTORCE VILDOVÉ A SESTRÍČKÁM

PREVENTIVNÍ VYŠETŘENÍ - JSOU TU RYCHLÝ A PŘÍJEMNÍ

HODNÁ DOKTORKA VYSVĚTLILA POUČILA PORADILA I KDYŽ ŠLO JEN O PREVENTIVNÍ VYŠETŘENÍ

MILÝ VSTRÍCNÝ PERSONÁL

MILÝ VSTRÍCNÝ A USMĚVAVÝ PERSONÁL

MILÝ VSTRÍCNÝ PERSONÁL PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP, ŽADNÉ ZBYTEČNÉ PROSTOJE.

NA ODDĚLENÍ CHYBÍ FLEXIBILNÍ JEHLY A PACIENT SE ŽÁDY SE OBČAS MUSÍ POHNOUT. JINAK ABSOLUTNÍ SPOKOJENOST.

JSME VELMI SPOKOJEN S VSTRÍCNÝM PŘÍSTUPEM PRACOVNÍKŮ.

PŘÍJEMNÝ PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP.

SOUČASTÍ VYŠETŘENÍ BYLO ORL KDE BYLA ČEKACÍ DOBA 2,5HOD.

Klinika psychiatrie - porad. pro závislé

BYLA JSEM VELMI MILE PŘEKVAPENA PŘÍSTUPEM A VELMI VSTRÍCNÝM JEDNÁNÍM.

OTÁZKOU 54 A 55: TÍM MYSLÍM ZÁVISLOST, ALE METADON MŇE POMÁHÁ

JSEM VELMI SPOKOJEN S OPERATIVNÍM PŘÍSTUPEM PERSONÁLU, MOŽNOSTÍ VŽDY PŘIJET KDYŽ BYLO AKTUÁLNĚ POTŘEBA. EMPATIE BYLA CÍTIT Z KAŽDÉ NÁVŠTĚVY LÉKAŘE.

SPOKOJENÝ

CHCI PODĚKOVAT SESTRÍČCE I PANÍ DOKTORCE ZA POMOC BEZ KTERÉ BYCH SE Z MYCH PROBLÉMŮ NEDOSTALA. HODNOCENÍ BYCH JIM

DĚKUJI MOC MUDR. ŠMOLDASOVÉ A SESTRÍČCE HANIČCE FIALOVÉ ZA VELKOU POMOC A PÉČI PŘI MĚM SETKÁNÍ A LÉCBĚ S TÍMTO

DÉMONEM. MOC DĚKUJI, MOC MI POMOHLI.

TADY NENÍ CO MĚNIT Z DŮVODU VÝBORNĚHO PERSONÁLU, OCHOTY A PRUŽNOSTI, COŽ JE ASI OPRAVDU VYJÍMKA PO ZKUŠENOSTECH Z JINÝCH ODDĚLENÍ FN.

JSEM VELMI SPOKOJENÁ S PANÍ DOKTORKOU I SESTRÍČKOU. PRAVIDELNĚ NAVŠTĚVUJI SEZENÍ S LIDMI, KTEŘÍ MAJÍ STEJNÉ PROBLÉMY JAKO JÁ. PŘÍSTUP PANÍ DOKTORKY A SESTRY JE VELMI LIDSKÝ A JSEM RÁDA, ŽE JSEM ZDE NAŠLA VÝBORNOU POMOC A POZNALA VYNIKAJÍCÍ LIDI. DĚKUJI

SPOKOJEN

PERSONÁL AT AMB. JE VELMI PROFESIONÁLNÍ. PO NÁVŠTĚVĚ ASI TŘI PSYCHIATRŮ MOHU ŘICT, ŽE POUZE ZDE SE MNOU JEDNALI S

ÚCTOU. SNAŽILI SE MŮJ PROBLÉM POCHOPIT, RESPEKTOVALI MŇE. NIKDY JSEM JE NEVIDĚL VE ŠPATNÉ NÁLADĚ, VŽDY MĚLI NA MĚ DOST

DO AMBULANTNÍ PĚČE CHODÍM PRAVIDELNĚ A RÁDA. PANÍ DOKTORKA ŠMOLDASOVÁ A SESTRA FIALOVÁ TUTO SKUPINU VEDOU PERFEKTNĚ, JSEM SPOKOJENÁ A DAŘÍ SE MI DOBŘE.

DO AT PSYCHIATRIE DÍKY PŘÍSTUPU PANÍ DOKTORKY ŠMOLDASOVÉ A SESTRY FIALOVÉ A VŠEM SPOLUPACIENTŮM CHODÍM VELICE RÁDA A VŽDY ODCHÁZÍM S PŘÍJEMNÝM POCITEM, ŽE JSEM UDĚLALA DALŠÍ KROK KE SVĚMU UZDRAVENÍ.

S LÉCBOU JSEM VELMI SPOKOJENÁ S PŘESTUPEM LÉKAŘE I SESTRY FIALOVÉ.

SPOKOJEN

AMBULANTNÍ LÉČBA JE MI VELKÝM PŘÍNOSEM, HLAVNĚ PO PSYCHICKÉ STRÁŇCE. S PANÍ DOKTORKOU I SESTROU JSEM VELMI SPOKOJENÁ.

VYTÍŽENOST LÉKAŘE SE PODEPISUJE NEGATIVNĚ NA ODVÁDĚNÉ PRÁCI, ROVNĚŽ FARMACEUTICKÉ NEGATIVNĚ OVLIVŇUJE DOSTUPNOST, VÝBĚR A PRESKRIPCI LÉČIV.

Klinika psychiatrie - všeob. ambulance

DOKTOR KUBÍNEK JE OK.MLUVÍ STRUČNĚ A JASNĚ

VE SROVNÁNÍ SE SOUKROMÝMI PSYCHIATRY A JINÝMI NEMOCNICEMI JE KLINIKA PSYCH.FNK JEDNOZNAČNĚ NEJLEPŠÍ ZAŘÍZENÍ V REGIONU.JSEM ZDE VELMI SPOKOJEN.

CELK.JSEM VELMI SPOKOJENÁ,JSEM PAC.PŘED STAROBNÍM DŮCHODEM,CHTĚLA BYCH MÍT LEPŠÍ PAMĚŤ,CELÝ ŽIVOT MĚ LÉČILI

ELETROŠOKY,MÁM TRHÁNÍ TĚLA,ZACHRÁNILI JSTE MI ŽIVOT,KDYŽ JSEM SE TRÁVILA LÉKY,VAŠE PACIENTKA

JSEM SPOKOJENA S PÉČÍ VŠECH LÉKAŘŮ NA PS.KLINICE FN OLOMOUC:POD VEDENÍM PROF.PRAŠKA.PŘÍSTUP JE ZDE VŽDY

LIDSKÝ,PROFESIONÁLNÍ A OHLEDUPLNÝ.

NAVŠTĚVUJI AMB.VŽDY 1X ZA 2 MĚS.V DŮSLEDKU POTŘ.LÉKŮ.TO SE DĚJE JIŽ 18 LET.PŘED 15 LETY JSEM BYLA OPEROVANÁ PRO

GIG.ANEURISMA.PO OPERACI MÁM EP.ZÁCHVATY.PŘED 18 LETY JSEM BYLA HOSP.NA PSYCH.NA OTEVŘENÉM ODD.FNO.OD TĚ DOBY SI

AMBULANCE JE OPRAVDU SKVĚLÁ.SESTRY JSOU VELMI OCHOTNÉ A VYJSOU PACIENT.VŽDY VSTRÍC.NĚ VŽDY JSEM ZAŽILA TAK VZORNÉ PÉČE JAKO V TĚTO AMBULANCI.

KAŽDÝ DOTAZNÍK LZE SNADNO KRITIZOVAT-V TOMTO NENÍ JASNĚ FORMULOVÁNA OTÁZKA Č.39.VYBÍRÁNÍ ONĚCH 30.-KČ JE PONĚKUD

TRAPNÉ,NIC TO NEŘEŠÍ,MNE OSOBNĚ TO DOSTI-S PROMINUTÍM SERE...

VELMI PŘÍJEMNÝ A DOBRĚ KVALIFIKOVANÝ PERSONÁL ZA JEDINÝ PROBLÉM (MĚNĚ ZÁVAZNÝ) POVAŽUJI NEUSTÁLÉ STRÍDÁNÍ OŠETŘUJÍCÍHO

KDYBY TAKOVÝCH ODBORNÍKŮ BYLO V ZEMI VÍC. SMEKÁM KLOUBOUK.

Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - poradny

JAK S LÉKAŘI TAK I SE SESTRAMI SE KTERÝMI JSEM NA KÚČOCHU PŘIŠEL DO STYKU PŘI MĚM POBYTU SE CHOVALI VELMI MILE A PŘEDEVŠÍM PROF.A S JEJICH PÉČÍ O MOJE ZDRAVÍ JSEM VELMI SPOKOJEN.

LÉČÍM SE NA TĚTO KLINICE UŽ OD ROKU 2002 A MÁM TY NEJLEPŠÍ ZKUŠENOSTI.KEŽ BY SE TAK CHOVALI VŠICHNI LÉKAŘI KE SVÝM

BOHUŽEL MŮJ ZDR.STAV VYŽADUJE I PÉČI V JINÝCH ZDR.ZAŘ.OL KRAJE, ALE PÉČI V FNO NA KÚČOCH HODNOTÍM JAKO VYSOCE

KVALIFIKOVANOU A VELMI PROF.JSEM S TOUTO PÉČÍ MAX.SPOKOJEN .MILOSLAV MANGL.RADOTÍN.

JSEM VAŠE PAC.JIŽ LETOS 11 LET A JEZDÍM K VAM 80 KM A JSEM S VÁMI MOC SPOKOJENÁ.DĚKUJI VSEM ZA MOJÍ PÉČI NA USTNÍ,ČELISTOVÉ A OBLIČEJ.ORDINACI S POZDRAVEM VAŠE PAC.

ZLEPŠIT WC

SPOLUPRÁCI PERSONÁLU JEDNOT.AMB.HODNOTÍM JAKO VELMI DOBROU, TOALETY PRO PAC.JSOU NEVYHOVUJÍCÍ-MALÉ,STÍSNĚNÉ PROSTORY-NEVĚTRATELNÉ !

PŘÍJEMNÉ PROSTŘEDÍ A PERSONÁL, ANI MI NEPŘIJDE, ŽE JSEM U ZUBAŘE

BYLA JSEM HOSP.S OTEVŘ.ZLOM.DOL.ČELISTI VLEVO+MNOHOČ ZLOM.ZÁPRSTÍ NA LHK.ZDE JSEM BYLA OPEROVANÁ A POBYT TRVAL 7

DNÍ.STRAVA ŠLEHANÁ,POZDĚJI MLETÁ.BYLA CHUTNÁ.PERS.NA ODD.BYL PŘÍJEMNÝ,VSTRÍCNÝ A OCHOTNÝ,ZA COŽ

JSEM VELMI SPOKOJENÁ S LÉČBOU.

Z POSLEDNÍ NAVŠTĚVY MÁM VĚLICE DOBRÝ DOJEM.PRÁCE VŠECH LÉKAŘŮ A ZDRAV.PERSONÁLU BYLA VŽDY VYNIKAJÍCÍ.DĚKUJI VŠE ZA KLDNÝ A PROFESIONÁLNÍ PÉČI.

BYL JSEM MAXIMÁLNĚ SPOKOJEN,SUPER PERSONÁL,VELKÝ DÍK PANU DOKTOROVÍ V.ZBORÍLOVI

Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie - vš.amb.

OCEŇUJI HŘEJOVÝ VZTAH K PAC.A VELMI KRÁSNÝ VZTAH LÉKAŘE A SESTRÍČEK K PACIENTOVI
DLOUHÉ ČEKÁNÍ U OKÉNKA, ČASTO NENÍ NA PŘÍJMU NIKDO. JINAK JSEM VELMI SPOKOJENÁ S FUNGOVÁNÍM KLINIKY
MUSÍM ODPOVĚDNĚ ŘÍCI, ŽE JSEM VELMI, VELMI SPOKOJEN

PO DVOUHODINOVÉM OŠETŘENÍ NA KONZERVAČNÍM ODD. JSEM POPROSILO O TABLETU PROTI BOLESTI, PROTOŽE PŘESTALA PŮSOBIT
INJEKCE.TABLETU JSEM SI CHTĚLA ZAPLATIT.BYLA JSEM VELMI NEMILE PŘEKVAPENA, KDYŽ MI LÉKAŘKA SDĚLILA, ŽE TABL. PROTI BOLESTI
NEMAJÍ.44 LET PLATÍM

BYLA JSEM ZDE POPRVÉ, MÁM Z TĚTO NEMOCNICE OPRAVDU DOBRÝ DOJEM

BYLA JSEM SPOKOJENÁ

PŘÍSTUP K PACIENTŮM BYL VELICE DOBRÝ

U PŘÍJMOVÉHO OKÉNKA CHYBÍ DISKRÉTNÍ ZÓNA, ZASTARALA OKÉNKA A ZASTARALÝ SYSTÉM HLÁŠENÍ JMEN PACIENTŮ A ČÍSEL
AMBULANCÍ.NENÍ MNOHDY ROZUMĚT.

Klinika zubního lékařství - konzervační

DOPORUČILA BYCH, ABY PERSONÁL POUŽÍVAL, NEBO NEPOUŽÍVAL OCHRANÉ RUKAVICE MIMO PRACOVIŠTĚ.TZN - U KŘESLA PŘI OŠETŘENÍ
PACIENTA, NEBO ŽÁDNÉ PŘI ODCHODU S PACIENTEM NA RTG. TO MI VADÍ, I KDYŽ VÍM, ŽE JE TO OTÁZKA FINANCÍ, NEMYSLÍM, ŽE BY TO
BYLA POHODLNOST P

VÝRAZNĚ JSEM BYLA SPOKOJENA, TÍM SPÍŠE V POROVNÁNÍ S PŘÍSTUPEM PRIVÁTNÍHO LÉKAŘE OD KTERÉHO JSEM PŘIŠLA.

CELKOVĚ HODNOTÍM VELMI DOBRĚ.

NA TOTO PRACOVIŠTĚ CHODÍM S CHRUPEM JIŽ 3 LET, JSEM MAX. SPOKOJENA.

PERFEKTNÍ A VÝBORNÝ PŘÍSTUP.

MEDICI NEMĚLI ČITELNĚ UMÍSTĚNOU JMENOVKA.BYLO BY DOBRÉ V ORDINACÍCH ZAŘÍDIT PRO PACIENTY ODKLÁDACÍ PROSTOR NA JEJICH
CHÁPU, ŽE PACIENTŮ ZEJMÉNA V ZUBNÍM LÉKAŘSTVÍ JE HODNĚ, ALE UVÍTAL BYCH 1X TÝDNĚ PRODLOUŽENOU ORDINAČNÍ DOBU DO 17-18
HOD. NEBOŤ JE VELMI KOMPLIKOVANÉ STÍHAT OŠETŘENÍ V PRACOVNÍ DOBĚ, NEBOŤ ZAMĚSTNAVATEL NERAD UVOLŇUJE NA LÉKAŘSKÉ
OŠETŘENÍ. DĚKUJI.

TOTO ODDELENÍ JE TŘETI NA TĚTO KLINICE. NA VSECH JSEM SE SETKAL S PROFES. A PRIJEMNYM PRISTUPEM CELEHO PERSONALU. MOC
DĚKUJI.

JSEM SPOKOJEN S PRACÍ ZIBNÍHO LÉKAŘSTVÍ.LÉKAŘI A ZDRAV. SESTRY JSOU SCHOPNÍ A MAJÍ VELMI SLUŠNÉ CHOVÁNÍ.

ZUBNÍ KLINIKA JE DOBRĚ AŽ VELMI DOBRĚ VEDENÁ. JSEM ZCELA SPOKOJENÁ S PĚCÍ LÉKAŘŮ A SESTER.

PANÍ DOKTORKA BADALOVÁ JE SKVĚLÁ, DĚKUJI.

Klinika zubního lékařství - ortodontie

JSEM SPOKOJENÁ S PŘÍSTUPEM PERSONÁLU
OTÁZKY BYLY V NĚKTERÝCH PŘÍPADECH NAPROSTO NESMYSLNÉ.
ZBYTEČNĚ VYHOZENÉ PENÍZE ZA TENTO FORMULÁŘ.

KLINIKU ZUBNÍHO LÉKAŘSTVÍ NAVŠTĚVUJI PRAVIDELNĚ, SE SVÝM STÁLÝ LÉKAŘEM JSEM VELMI SPOKOJENÁ. DO OLOMOUCE DOJÍŽDÍM Z
CHOCNĚ, COŽ LÉKAŘ ZOHLEDŇOVAL DOBOU NEBO TERMÍNEM OBJENÁNÍ.

CHTĚL BYL POCHVÁLIT MUDR. ELIÁŠOVOU ZA PERFEKTNĚ ODVEDENOU PRÁCI A PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP K LÉČBĚ. KÉŽ BY TAKOVÝCH
DOKTORŮ BYLO VÍC.

Klinika zubního lékařství - parodontologie

CHTĚLA BYCH PODĚKOVAT ZA VZORNOU PÉČI: MUDR. STAROSTOVI, KOTASOVI, BADALOVÉ + KOLEKTIVU SESTER STOMATOL. KL.
POCHVÁLIT PRÁCI DOKTORA ZDENKA POKORNÉHO
VELMI PROFES. CHOVÁNÍ VŠECH ZAMĚSTNANCŮ AMBULANCE. DĚKUJI.

JSEM VELMI SPOKOJENA, CELOU AMBULANCI CHVÁLÍM. CHOVALI SE VŠICHNI PROFESIONÁLNĚ.
BYL JSEM ZCELA SPOKOJEN.

ČEKACÍ DOBA SE ZLEPŠILA, PÉČE JE VELMI DOBRÁ.
BYL JSEM SPOKOJEN S VLÍDNÝM A PROFES. PŘÍSTUPEM STUDENTŮ.

MILE MĚ PŘEKVAPILO, ŽE V PŘÍPADĚ ZMĚNY TERMÍNU JSEM INFORMOVÁNA TELEFONICKY. DOJÍŽDÍM Z OV, TAK TO POTĚŠÍ. DĚKUJI.
MEDICI BY MĚLI MÍT ČITELNÉ JMENOVKY, NEBO SE PŘEDSTAVIT. MOŽNOST PACIENTŮ ODLOŽIT SI NĚKAM SVÉ SVRŠKY. 3 AŽ 4 HÁČKY.
DĚKUJI CELÉMU ZDRAVOTNÍMU PERSONÁLU ZA ODBORNÝ A LIDSKÝ PŘÍSTUP. NESMÍRNĚ SI VÁŽÍM, ŽE JSEM MĚL MOŽNOST LÉČBY OD
TAKOVÝCH ODBORNÍKŮ JAKO JSOU LÉKAŘI NA TÉTO KLINICE. JEŠTĚ JEDNOU DĚKUJI.

BYLA BYCH VELMI VDĚČNÁ, ABY MĚ OŠETŘOVAL DOKTOR ŠETNĚJI, ABYCH NETRPĚLA BOLESTÍ.

PROTOŽE NA STOMAT. KLINIKU CHODÍM NA KONTROLY 40LET, ZAŘÁŽÍ MĚ, ŽE ZA CELODOBU NEBYLA OPRÁVENA FASÁDA TOHOTO
SKVĚLÉHO ZDRAV. ZAŘÍZENÍ A DNES PŮSOBÍ DOJEM ZCHÁTRALÉ ODPUZUJÍCÍ BUDOVY. I TOTO PATŘÍ K CELKOVĚ POHODĚ PACIENTŮ.

Klinika zubního lékařství - protetika

NEMÁ PŘIPOMÍNEK, OTÁZKY DOSTATEČNĚ VYSTIHUJÍ ZÁMĚR

MOHU PODĚKOVAT VÁM VŠEM NA STOMATOLOGII A PROTETICE. LÉČÍM SE TU JIŽ 35 LET.

SPATNÁ CHLOPEŇ U SRDCE

PÉČE BYLA SKVĚLÁ, UŽ NEMÁM FÓBII, DĚKUJI.

I KDYŽ SE VÝRAZNĚ ZLEPŠILO CHOVÁNÍ LÉKAŘŮ A PŘEDEVŠÍM ZDRAV. PRACOVNÍKŮ, STÁLE JSOU ZDE JEŠTĚ REZERVY KE ZLEPŠENÍ

LITUJI TOHO, ŽE JSEM STOM. ODD. V OLOMOUCI NEZAČALA NAVŠTĚVOVAT JIŽ DŘÍV. UŠETŘILA BYCH SI ZŘEJMĚ DOST STAROSTÍ. VŠICHNI LÉKAŘI JSOU ÚŽASNÍ, POZORNÍ A SLUŠNÍ. DĚKUJI JIM.

CHTĚLA BYCH PODĚKOVAT PANÍ DOKTORCE LICHNOVSKÉ A JEJÍ SESTRĚ, KTERÁ VÍTA PAC. S ÚSMĚVEM.

VAŠE KLINIKA JE MÍSTEM KDE SE UČÍ S PACIENTY PRACOVAT MEDICI. PACIENTŮM JE PŘEDKLÁDÁN DOTAZNÍK ZDA MOHOU PRAC. STUDENTI A NAHLÍŽET DO DOKUMENTACE. POKUD ZATRHNU, ŽE NE JSEM UPOZORNĚN, ŽE SE TO NESMÍ, JINAK , ŽE SI MÁM HLEDAT JINÝ ÚSTAV. JE TO NÁTĹAK.

DÍKY MUDR. VOBOROVÉ A SESTRÁM JSEM ODCHÁZEL BEZ POCITU HRŮZY S KTEROU JSEM TAM PŘIŠEL.

CHODÍM I DO AMBULANCE PARA, TAM VŽDY ČEKÁM MIN. 45 MIN., OPROTI ČASU, NA KTERÝ JSEM BYL OBJEDNÁN.

OTÁZKY 230-26 VZHLEDEM K TOMU, ŽE SE JEDNÁ O FAKULTNÍ PRACOVNÍSTĚ, SOUKROMÍ PŘI VYŠETŘENÍ NEPOŽADUJI A NEOČEKÁVÁM. NAOPAK MI VYHOVUJE, ŽE MŮŽU SLEDOVAT PODROBNÝ VÝKLAD LÉKAŘE, KDYŽ MLUVÍ K STUDENTŮM.

OCEŇUJI PROFESIONÁLNÍ A ZEJMĚNA LIDSKÝ PŘÍSTUP LÉKAŘE (MUDR. KADLECE) A PERSONÁLU ORDINACE Č. 7, PŘI PŘÍPRAVĚ A REALIZACI ZUBNÍ NÁHRADY, PROVEDENÉ V NEJVYŠŠÍ DOSTUPNÉ KVALITĚ.

JSEM SPOKOJENÁ

S PRACÍ LÉKAŘŮ, SESTER A MEDIKŮ JSEM VELMI SPOKOJEN.

TELEVIZI V ČEKÁRNĚ KDE SE BUDE POUŠTĚT TECHNIKA ČIŠTĚNÍ ZUBŮ, TYPY KARTÁČKŮ A RŮZNÉ RADY (LEPENÍ PROTÉZ).

ZKUŠENOSTI VELMI DOBRÉ

BYLA JSEM NAPROSTO SPOKOJENÁ.

Neurochirurgická klinika - poradny

BYL JSEM NA KONTROLE ZAHOJENÍ ZLOMENÝCH BEDERNÍCH OBRATLŮ L1,2, NA TĚTO AMBULANCI JSEM BYL NĚKOLIKRÁT A VŽDY JSEM BYL SPOKOJEN S PŘÍSTUPEM LÉKAŘE I SESTRÍČEK

BYLA JSEM V TĚTO NEMOCNICI V AMBULANCI POPRVÉ V ŽIVOTĚ A PŘÍSTUP SESTER A LÉKAŘE BYL PROFESIONÁLNÍ A LIDSKY PRUŽNĚJŠÍ PŘÍJEM PACIENTŮ NA PŘÍJMU NEBO ZAVÉST POŘADOVÁ ČÍSLA

UPOZORŇUJI NA MAXIMÁLNÍ PŘETÍŽENÍ LÉKAŘŮ V TĚTO AMBULANCI, PŘI NEJLEPŠÍ VŮLI NEJSOU SCHOPNI TOHLE VŠECHNO ZVLÁDNOUT, ŽVLÁŠTĚ PŘI AKUTNÍCH POTÍŽÍCH NA SÁLE.

BYLO BY POTŘEBA ZKRÁTIT OBJ.DOBY JESTLIŽE SE JEDNÁ O PACIENTA, KTERÝ PŘICHÁZÍ NA KONZULTACE NEBO LÉČBU (NEAKUTNÍ)Z JINÉHO ZDRAVOTNICKÉHO ZAŘÍZENÍ NEŽ JE FN OLOMOUC

DĚKUJI ZA PÉČI PŘI OPERACI, REHABILITACI A PŘI POBYTU VE VAŠÍ NEMOCNICI

JESTLIŽE JE LÉKAŘ NA SÁLE, MĚL BY ZASTOUPIT V ORDINACI JINÝ

BYLA JSEM TU POPRVÉ A JSEM ÚPLNĚ SPOKOJENÁ.

BYLO BY DOBRÉ NAINSTALOVAT ČÍSELNÍK (SVĚTELNÝ JAKO V BANCE), ABY NEMUSEL STARŠÍ ČLOVĚK STÁT V RADĚ HODINU U OKÉNKA.

MALÁ ČEKÁRNA, MOC PACIENTŮ, DLOUHÉ ČEKÁNÍ U OKÉNKA NA ZAPSÁNÍ, CHTĚLO BY TO ODDĚLENÍ PAC. NA PŘIJETÍ A AMBULANTNÍCH PAC. SESTRY POBÍHAJÍ SEM A TAM.

Neurochirurgická klinika - všeob. ambulance

DR.WANEK VELICE PŘÍJEMNÝ A VSTRÍCNÝ, DOKÁŽE JEDNAT S PACIENTEM, ZA TO MU VELKÝ DÍK
JE OBJEDNÁNO MNOHO PACIENTŮ K JEDNOMU LÉKAŘI, PROTO JE DLOUHÁ DOBA ČEKÁNÍ. ZDÁ SE, ŽE TAK JE I VELKÝ TLAK NA SESTRY A
LÉKAŘE, ABY MNOŽSTVÍ PACIENTŮ VYŠETŘILI
DĚKUJI DOC. HRABÁLKOVÍ A CELÉMU PERSONÁLU NEUROCHIRURGIE

ČEKACÍ DOBA V AMBULANCI JE NEÚNOSNĚ DLOUHÁ, LÉKAŘ SI POZVE PACIENTA NA LAČNO NA DOBU MEZI 8 - 9HOD. A NA ŘADU PŘIJDE V
11HOD. PRO NEMOCNÉHO JE TO NEPŘÍJEMNÉ. POŘADÍ PACIENTŮ URČUJE LÉKAŘ-CHÁPU VÁŽNÉ PŘÍPADY, ALE JE NEPŘIJATELNÉ, ABY SI
LÉKAŘ VYBÍRAL PACIE

POSLEDNÍ VYŠETŘENÍ PROBĚHLO V NAPROSTÉM POŘÁDKU.JEN V PŘEDCHOZÍM TERMÍNU,MI BYLO POZDĚ OZNÁMENO,ŽE PŘÍSTROJ
NEFUNGUJE.TO UŽ JSEM BYLA V OLOMOUCI,TAKŽE BYL ZBYTEČNĚ PROJET BENZÍN,PODRUHÉ TAM NEBYL LÉKAŘ,NIKDO MI TO NEPROPLATÍ

DĚKUJI ZAMĚSTNANCŮM NEMOCNICE.DNE 31.3. PO PRAC.ÚRAZE MĚ ODVEZLI NA POHOTOVOST.3 DEN JSEM SE PROBUDIL,BYLO O MĚ
PROFESIONÁLNĚ STARÁNO.

DOKTOR KALITA I SESTRA SE VŽDY KE MĚ CHOVAJÍ VELMI DOBRĚ.ODBORNOSTÍ A ETIKETOU MŮŽOU JÍT VZOREM JINÝM
NEMOCNICÍM.NEMOCNICE VE ZLÍNĚ BY SE MĚLA OD OLOMOUCE UČIT.S OLOMOUCÍ JSEM SPOKOJENÁ.OPERACE MÉHO NÁDORU BYLA
KVALITNÍ PRÁCE,POOPERAČNÍ PÉČE TAKÉ A NYNÍ I

SESTRY NEUMÍ POŘÁDNĚ ODEBÍRAT KREV (ONKO), KROMĚ JEDNÉ.BUĎ NA 2 NEBO 3 POKUS NEBO ŘEKNE DRUHÉ SESTRĚ, AŽ TO VEZME ZA
NÍ. ANI NA MR TO NENÍ LEPŠÍ, POŘÁDNĚ SE NEMŮŽOU TREFIT DO ŽÍLY A VSTRÍKNOUT KONTR.LÁTKU. NA MR SE TO Povedlo NA 3 POKUS

BYLO MÁLO MÍSTA V ČEKÁRNĚ - NEBYLO KDE SI SEDNOUT

Neurologická klinika - RS centrum

AUTOMAT NA POPLATKY NEMĚNÍ PENÍZE A PRACOVNICE KARTOTĚKY ROVNĚŽ.

DOTAZNÍKEM NENÍ MOŽNÉ POSTIHNOUT VŠECHNY OKOLNOSTI.

PEČUJTE VÍCE O TOALETY.

VELICE SPOKOJEN S VAŠIMI LÉKAŘI + LÉKAŘKAMI, HODNOTILA BYCH JE NA VÝBORNOU.

I KDYŽ JSEM OBJEDNÁN NA ČAS MUSÍM ČEKAT 1,5HOD MUSEL JSEM ZAPLATIT 30,- I KDYŽ JSEM ŘEKL ŽE SI JDU POUZE NECHAT PŘEDEPSAT
LÉK, BYLO MI ALE SDĚLENO ŽE MI POPLATEK VRÁTÍ LÉKAŘ TEN SE MNOU PROVEDL JEN ROZHOVOR NA SEPSÁNÍ LÉKU BYLO MI TRAPNÉ
LÉKAŘE NA VRÁCENÍ

NEBYLO BY NA ŠKODU ZMODERNIZOVAT TUTO NEUROLOGICKOU AMBULANCI, S PĚČÍ JSEM BYLA VELMI SPOKOJENA.

NEJSEM SPOKOJEN, ŽE LÉKAŘ SE VÍCE ZABYVÁ POČÍTAČEM DELŠÍ DOBU NEŽ SAMOTNÝM VYŠETŘENÍM. TAKÉ PERSONAL PRVNÍ PTÁ ZDA MAM
ZAPLACENÝ POPLATEK.

ČEKACÍ DOBA DELŠÍ NEŽ 2HOD OD DOBY NA KTEROU JSEM BYL OBJEDNÁN =NEPŘIJATELNÉ! JSEM OCHOTEN TOLEROVAT +- 10MINUT.
TAKTO KDYBYCH PRACOVAL JÁ TAK UŽ NEPRACUJI!! UMOŽNĚTE PACIENTŮM SLEDOVAT VÝVOJ ZPOŽDĚNÍ NA INTERNETU UŠETŘÍTE ČAS NÁM
I SOBĚ.

BYLA BY VHODNÁ REKONSTRUKCE OBJEKTU NEUROLOGIE
DOJÍŽDÍM Z VĚTŠÍ DÁLKY PROTOŽE JSEM VELMI SPOKOJEN.

Neurologická klinika - všeob. ambulance

DIJÍŽDÍM NA NEUROSONO. Z PŘEROVA OD ROKU 2006 OCEŇUJI ŽE JSEM VŽDY VYŠETŘENA STEJNÝM LÉKAŘEM (ŠKOUĐÍKEM) KTERÝ MNE PEČLIVĚ VYŠETŘÍ A PODÁ VYČERPÁVAJÍCÍ INFORMACE. VAŽÍM SI MILÉ SESTRÍČKY KUNČAROVÉ KTERÁ MNE OBJEDNÁ NA NEJBLIŽŠÍ TERMÍN A PODÁ INFO.

PERSONÁL NAVÝBORNÉ ÚROVNI. NUTNO ZLEPŠIT KVALITU ZAŘÍZENÍ A PROSTŘEDÍ.

JSEM OBJEDNÁN K DLŠÍ NÁVŠTĚVĚ ZA 3 MĚSÍCE NA 10:30 PŘI PŘÍCHODU SE MUSÍM NAHLÁSIT V KARTOTÉCE A STEJNĚ ČEKÁM 2 HODINY NĚKDY I VÍCE.

SESTRÍČKY JSOU SKVĚLÉ.

VADÍ MI ŽE NESEŽENU LÉKY KTERÉ MI NAPIŠE DOKTORKA, ALE TI UŽ JSME NĚKDE JINDE. A PRO NÁS OBYČEJNĚ LIDI BUDE HŮŘ . BOJÍM SE TOHO!

VADÍ MI ŽE AUTOMAT NA POPLATKY MÁ MOŽNOST POUŽÍT MINCE JEN DO 20,- PACIENTI PAK MUSÍ CHODIT PO AREÁLU NEMOCNICE A ROZMĚŇOVAT SI DROBNÉ PROTOŽE NA PŘÍJMU NEROZMĚNÍ.

SESTRŮČKA KALANDROVÁ JE BEJHODNĚJŠÍ SESTRÍČKA KTEROU ZNÁM. PAN DOKTOR MAREŠ VELMI POMOHL MÁM PLNOU DŮVĚRU K JEHO ZPŮSOBU LÉČBY PROTO JEZDÍM AŽ DO ZLÍNA ZA P. DOKTOREM MAREŠEM.

DĚKUJI DOKTOROVI HERZIGOVI ZA LETITOU PÉČI, JSEM PŘESVĚDČEN ŽE JEHO ZÁSLUHOU JE MŮJ ZDRAVOTNÍ STAV STABILIZOVANÝ. PEČLIVĚ VYŠETŘUJE I VYSVĚTLUJE MOU SITUACI MĚ I RODINĚ. DĚKUJI I SESTRĚ DOSKOČILOVÉ TA JEJÍ OCHOTNÝ A ODBORNÝ VZTAH A ZA JEJÍ RADY KTERÉ MI P

NEMOCNIČNÍ AMBULANCE JSOU POSTRACH CO SE TÝČE ČEKÁNÍ, OBJEDNÁVJY JSOU VÝSMĚCH TĚCH MÝCH 35' JE SVĚTLOU VYJÍMKOU PROJDĚTE SI SUTERÉNY!

DLOUHÁ ČEKACÍ DOBA NA AMBULANCI NA VYŠETŘENÍ.

Oční - všeob. ambulance

ZDRAVOTNÍ SESTRY 1. LÉKAŘI 1*

CHODÍM 2X ROČNĚ NA PERIMETR.A 1X ROČNĚ K PANÍ DR.NA GP. VYŠ.JE NA ÚROVNI A OBRAZ.ZÁZN.PAK ODEVZDÁVÁM SVĚ OČ. DR.TAK TO PRAKT.ASI JIŽ 4 ROKY PO OPERACI VÍČKA,KDY MI BYLO NÁHODNĚ ZJIŠTĚNO PODEZŘENÍ NA ZEL.ZÁKAL.OD TĚ DOBY SE KAPU KALATAN A UŽÍV.GINGO-BILOBU

MYSLÍM,ŽE DOTAZ.BY SE MĚL TÝKAT POUZE POSL.NÁV.,OT.,TÝKAJÍCÍ SE DLOUHO.PÉČE BY ASI PŘINESLY OBJEKT.HODN.NAPŘ.PŘI PŘEDPOSL.NÁV.MĚ NEOŠETŘ.MÁ LÉKAŘ.ALE JINÁ,KTERÁ NEZNALA MŮJ STAV Z PŘEDCH.DOBY COŽ JE U POOPERAČ.VYŠ.DOCELA PROBLÉM

ČL.OCENÍ POMOC LÉK.A SESTER AŽ SVOJE ZDR.ZTRÁCÍ.PO OPER.ŠED.ZÁKALU A LASS.OBOU OČÍ SI VŠECH VÁŽÍM.JEŠTĚ DÍKY OBVOD.LÉK. HOŠTÁLKOVI DO PROSTĚJOVA ZA JEHO LÉČBU A LIDSKÝ PŘÍST.ON VŠE ZAŘÍDIL,TOTO PÍŠU BEZ BRÝLÍ

CHYBÍ MI ODPOVĚĎ LÉKAŘ.KDYŽ VEJDU A NEODPOVÍ NA POZDRAV.MĚLI BYCH SE NAVZ.RESPEKT.LÉKAŘ I PAC.SME TADY JEDEN PRO DRUHÉHO.STALO SE MI V JINÉ AMBULANCI,ŽE LÉKAŘ ODE MNE CHTĚL JEN SLOVO ANO A NE,TO NENÍ DOBRÉ VYŠ.,TAK SE NEDÁ LÉČIT

DLOUHÉ ČEKÁNÍ PO VYŠETŘENÍ NA SANITKU.ČEKÁME NĚKDY I 2 I VÍCE HODIN.DOMŮ SE DOSTANEME NĚKDY I PO 17.HODINĚ A JSME VYŠETŘENÍ JIŽ PO 10 HODINĚ

BYLA JSEM U VÁS NA OČNÍM PRVNĚ, VIDÍM LÉPE, DĚKUJI VŠEM - JSEM MOC VDĚČNÁ J.PAVELKOVÁ

DĚKUJI VŠEM ZAMĚSTNANCŮM,KTERÍ PRACUJÍ S ÚSMĚVEM A PACIENT JE PŘESVĚDČENÝ,ŽE JE O NĚJ DOBRĚ POSTARÁNO.

CELKOVĚ JSEM S PÉČÍ NA AMBULANCI URČITĚ SPOKOJEN

VYSOKÁ ODBORNOST LÉKAŘŮ, PEČLIVÁ PRÁCE I OSTATNÍHO PERSONÁLU.ZŘEJMĚ DOBRÉ VEDENÍ .

VŠICHNI PAC.JSOU PRAVDĚPOD.OBJEDNÁNÍ NA RANNÍ HOD.,PŘESTO JSOU DO ORD.PŘIZVÁNI "JAK KDO PŘIJDE", V ČEKÁRNĚ MÁLO MÍST K SEZENÍ,WC SPOL.JEDNA WC MÍSA PRO MUŽE I ŽENY(NELZE ZAMKNOUT),NEPOCHOPITELNÝ POPLATEK 30,-KČ

JSEM VELICE SPOKOJEN S PÉČÍ OD MUDR.HRABČÍKOVÉ A PERSONÁLU V ROHOVKOVÉ AMBULANCI

Oční - diag.odd.

VELMI PŘÍJEMNÝ A VSTRÍCNÝ PERSONÁL. BYLA JSEM VELMI SPOKOJENA.
JSEM PAC. OČNÍ KLIN. JIŽ TŘETÍ ROK. PŘIMLOUVALA BYCH SE, ABY MĚ V AMB. OŠETROVAL VŽDY STEJNÝ LÉKAŘ, POKUD BY TO ŠLO. NIKDY NEVÍM, KE KOMU PŮJDU. NECHCI SI TÍM STĚŽOVAT, LÉKAŘI BYLI VŽDY VLÍDNÍ, ALE BYLO NUTNO SE SEZNAMOVAT V PAPIŘECH S MOU NEMOCÍ. JSEM DIABETIK - JEDNÁ SE O PRAVIDELNOU ROČNÍ KONTR. ZRAKU. S VYŠETŘENÍM LÉK. JEHO INFOR. O STAVU MĚHO ZRAKU OD POSLEDNÍ KONTROLY I S PRACÍ SESTER NA TOMTO PRACOVÍŠTI - FN. OLOMOUČ JSEM VŽDY SPOKOJEN NA OČNÍ CHODÍ PŘEVÁŽNĚ LIDÉ (I S DOPROVODEM) - MÁLO SE DADEL, STOJÍCÍ ZAVAZÍ. JINAK OK CHTĚL BYCH PODĚKOVAT DOKTORŮM A SESTRÍČKÁM ZA PÉČI, OHLEDUPLNOST A TRPĚLIVOST, KTEROU NÁM VŠEM POSKYTUJÍ. MOC DĚKUJI.

Oční - glaukomová porad.

ČEKACÍ DOBA!
VĚŘIM FN A PROTO JSEM LONI PODSTOUPIL OPERACI ŠEDÉHO ZAKALU A PO VYSVĚTLENÍ JSEM SI NECHAL DAT LEPŠÍ ŽLUTOU ČOČKU KTERA STÁLA 3.400KČ, VÍM ŽE ZA LEPŠÍ SE DOPLÁCÍ, ALE CO NEMOHU POCHOPIŤ, ŽE ZA 1 ROK SE ZVEDLA CENA NA 5.407KČ. JINDE ZA 3000KČ, PŘÍJDE MI ZBYTEČNÉ ČTENÍ PÍSMEN PŘI NÁVBŤEVĚ OČNÍ POKOTOVOSTI, KDYŽ NEMŮŽE ČLOVĚK ANI POŘADNĚ ROZLEPIT OČI.

Oční - ortoptická ambulance

JAKO DOPROVOD JSEM TU SE SYNEM 9LET, PROTO OZÁULY 50. - 52. JSEM VYPLNIL ZA SEBE.
VELMI HODNĚ A PŘÍJEMNĚ SESTRÍČKY
DOTAZNÍK JSEM VYPLNILA ZA TŘÍLETÉHO SYNA.
PARKOVÁNÍ KATASTROFÁLNÍ PRO DĚTI DO 10LET ZRUŠIT VJEZD ZA 5KČ. S POTVRZENÍM OD LÉKAŘE PRO VÁS MANAGERSKY AUTA JE TADY MÍSTO DOST. (JENOM DÁT ZNAČKU) FUJ, ŽE, SE NESTYDÍTE PÁNI MANAGERŮ!
DOTAZNÍK JSEM VYPLŇVALA ZA SVĚHO ROČNÍHO SYNA SE KTERÝM CHODÍM K MUDR. ŠPAČKOVĚ. DĚKUJEME ZA SKVĚLOU PÉČI, KTERÉ SE NÁM BĚHEM NÁVŠŤEV DOSTÁVÁ.
JSEM MATKA POSTIŽENÉ 12LETÉ DCERY A OCENILA BYCH NĚJAKÝ VYMEZENÝ A DISKRÉTNÍ PROSTOR S OTOMANEM, KDE BYCH MĚLA MOŽNOST PŘEBALIT SVÉ DÍTĚ DO ČISTÉ PLENY A NAKRMIT JI (MÁ PE6). DĚKUJI
BYLY MI PŘEDEPSÁNY NOVÁ KOREČKNÍ SKLA S TÍM, ŽE MÁM ZA TYDEN JEŠTĚ JEDNOU SI OČI NECHAT PROMĚŘIT. ZDÁ SE MI TO KOREKTNÍ, PROTOŽE SKLA JSOU DRAHÁ.
DO ORTO. AMB. CHODÍM S DCEROU, JINAK JSEM SL. VAŠÍ NEM. NEPOTŘEBOVALA KROMĚ HOSPIT. MÉ DCERY. TAK OCHOTNÝ A MILÝ PERS. JAKÝ MÁTE NA OČNÍ KLIN. SE NAJDE MÁLO KDE. NA DĚT. KLIN. BY SI Z NICH MĚLI VZÍT PŘÍKL. NEJSEM NÁROČNÁ, ALE CO JE MOC TO JE MOC. TAM BY BYLO MOJE HOD. KRI
I PŘES VELKÝ PROVOZ A MNOŽSTVÍ DĚTÍ PŘI ORTOPTICKÉM CVIČENÍ DĚTÍ BYLY SESTRÍČKY VESMĚŠ VŽDY OCHOTNÉ A LASKAVÉ.
CHODÍME DO ORTOPTICKÉ AMB. JIŽ SPOUSTU LET. LÉKAŘI SE MĚNÍ, ALE SESTRY JSOU STEJNĚ, VELICE PŘÍJEMNĚ A MILĚ. DÍKY TOMU DCERA JEŠTĚ V PŘEDŠKOLNÍM VĚKU CHODILA RÁDA NA ORTOPTICKÉ VYŠETŘENÍ.
BYLA JSEM NA VYŠETŘENÍ SE SYNEM. PERSONÁL SE KTERÝM JSEM SE SETKALA BYL PŘÍJEMNÝ. JEDINÁ VÝTKA JE OHLEDNĚ ČEKÁNÍ NA VYŠETŘENÍ. NA PANÍ DOKTORKU JSME ČEKALI HODINU A PŮL A SYN UŽ SE PAK NEDOKÁZAL SOUSTŘEDIT.

Odd. alergologie a klin. imunologie - všeob. ambulance

VŠE OK

PERSONAL ALERGOLOGIE JE PŘÁTELSKÝ, OCHOTNÝ, MAX. PÉČE O PACIENTA. DOCHÁZÍM PRAVIDELNĚ A POKAŽDÉ SE RÁD SETKÁM S LÉČÍM SE NA ALERGOLOGII, VÝBORNÝ PROFESIONÁLNÍ PERSONÁL, CHYBÍ LŮŽKOVÉ ODDĚLENÍ

MAXIMÁLNÍ SPOKOJENOST S LÉKAŘKOU A CELÝM PERSONÁLEM

VÝBORNÁ PÉČE, PEČLIVOST DOKTORKY, SPOKOJENA S PÉČÍ

DOKTOŘI V TRAUMATOLOGICKÉ AMBULANCI SE CHOVALI KE MĚ POVYŠENĚ A BEZ RESPEKTU A ÚCTY, CHCI POCHVÁLIT PRACOVNÍKY

ZÁCHRANNÉ SLUŽBY - MILÝ A DOBRÝ TÝM

ŽÁDNÉ PŘIPOMÍNKY, JSME SPOKOJENÁ

VÝBORNÝ PŘÍSTUP SESTER K PACIENTŮM

NA KLINICE SE LÉČÍM OD ROKU 1967 V ROCE 1986 BYLA POSTAVENÁ NOVÁ ALERGOLOGICKÁ LŮŽKOVÁ ČÁST JEDINÁ V ČR A V EVROPĚ - TADY CHYBÍ A CHYBĚT BUDE

AMBULANCE JSOU VŽDY BEZ ČEKÁNÍ, PŘÍJEMNÝ PERSONÁL, JSME SPOKOJENÝ

JSME SPOKOJENA, VZORNÉ CHOVÁNÍ CELÉHO PERSONÁLU

DĚKUJI ZA POSKYTNUTOU LÉČBU.

TUTO AMBULANCI NAVŠTĚVUJI VÍCE NEŽ 30 ROKŮ A NIKD YNEBYLY ŽÁDNÉ NEGATIVNÍ ZKUŠENOSTI A PERSONÁL BYL VŽDY NA SVÉM MÍSTĚ

Odd. geriatry - geriatrická poradna

BEZCHYBNÝ A PŘÁTELSKÝ PŘÍSTUP ZDRAV. SESTER. POSKYTOVÁNÍ AMB. VÝKONŮ, KTERÉ NA JINÉ KLINICE NEPOSKYTUJÍ.

SUPER

SPOKOJENA

OBOR JE OPOMÍJENOU DISCIPLINOU. POČET LŮŽEK SE SNIŽUJE I KDYŽ POPULACE STÁRNE. JE TO HAZARD S PRACOVNÍKY OBORU. JE TO ŠKODA ZVLÁŠTĚ NA PRACOVÍŠTI JAKO FNOL!

BYLA JSEM VELMI SPOKOJENA. DĚKUJI

SPOKOJEN, PRAVIDELNĚ NAVŠTĚVUJI MUDR: ŠÁMOVOU

SPOKOJEN JAK S PŘÍSTUPEM PERSONÁLU A HLAVNĚ DOKTORKY KURÁŠOVÉ PŘI LÉČBĚ VĚNOVALA VEŠKEROU PÉČÍ.

PODĚKOVÁNÍ ZA VZORNOU PÉČÍ.

ŠPATNĚ CHODÍM U NĚKTERÝCH SCHODŮ MI CHYBĚLO ZÁBRADLÍ. JINAK S PÉČÍ SPOKOJENÁ.

Odd. klinické psychologie - všeob. ambulance

PANÍ DOKTORKA JE VELMI MILÁ, OCHOTNÁ A VSTRÍČNÁ JSEM SPOKOJENÁ I S JEJÍ LÉČBOU.

VELMI LIDSKÝ PŘÍSTUP

VELMI DĚKUJI. MGR. MALÍŘOVÉ ZA PROFESIONÁLNÍ A ZÁROVEŇ VELICE LIDSKÝ PŘÍSTUP K MÉMU SYNOVI.

PANÍ MGR. HALÍŘOVÁ SE NÁM VŽDY VĚNUJE PLNĚ A VŠE SROZUMITELNĚ VYSVĚTLUJE. DCERA I JÁ JSME S PRŮBĚHEM NÁVŠTĚVY SPOKOJENÉ A NEMÁME ŽÁDNÉ VÝHRADY.

PANÍ DOKTORKA SE NÁM VĚNOVALA, PORADILA, BYLO TO VELMI PŘÍJEMNÉ

Odd. plastické a estetické chirurgie - všeob. ambulance

PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP LÉKAŘŮ, VÝBORNÁ OPERATÉRSKÁ PRÁCE - ŠPIČKOVÝ OPERATÉR MUDR. IVO MENŠÍK. PHD., VÝBORNÝ VÝSLEDEK PO ONKOLOGICKÉ LÉČBĚ. NA ODDĚLENÍ MI PROFES. VČASNOU LÉČBOU ZACHRÁNILI ŽIVOT.

JSEM VELICE SPOKOJENA S PŘÍST. ZDRAV. SESTER ALE I LÉKAŘŮ. MOC A MOC JIM DĚKUJI, PROTOŽE MI MOC POMOHLI. DĚKUJI.

CHÁPU DŮLEŽITOST ZPĚTNÝCH INFORMACÍ, ALE DOTAZNÍK HODNĚ ZAVÁNÍ BYROKRACIÍ! ORIENTACE V NOVÉM CHIR. PAVILONU JE PŘES VŠECHNA DOSAVADNÍ OPATŘENÍ SVÍZELNÁ!

BYLO BY DOBRÉ, KTERÍ PACIENTI PŘIJÍŽDĚJÍ Z DALEKA, ABY BYLY OŠETŘENI DŘÍVE, NEŽ TI, KTERÍ JSOU BLÍŽE.

VELMI DOBRÝ PROFES. PŘÍSTUP MUDR. M. MOLITORA I ZDRAV. SESTRÍČEK TĚTO AMBULANCE.

BYL JSEM VELICE PŘÍJEMNĚ PŘIJAT. POCHVALA ODDĚLENÍ.

OT. Č. 29: JSEM PAC. 3. ROKEM U STEJNÉHO LÉKAŘE - NEVIDÍM DŮVOD, ABY SE MI POŘÁD PŘEDSTAVOVAL - ZNÁME SE POZNÁME SE.

CHTĚL BYCH TÍMTO PODĚKOVAT ODD. PLAST. CHIRURGIE, JAK AMBULANCI, TAK LŮŽKOVÉ ČÁSTI ZA SKVĚLÝ A VŘELÝ PŘÍSTUP. PRO FN OLOMOUC

VÝBORNÝ VZTAH MEZI LÉKAŘEM, ZDRAV. SESTROU A PACIENTEM. DODNES JSEM TAKOVÉ SLUŠNÉ JEDNÁNÍ A PORUZUMĚNÍ NEZAŽIL S OBVODNÍM LÉKAŘEM SE TO NEDÁ SROVNAT.

JESTĚ JEDNOU CHCEME PODĚKOVAT PANU MUDR. M. MOLITOROVI A PERSONÁLU ZA PÉČI PŘI OPERACI PRAVÉHO PODPAŽÍ A PRSNIHO IMPLANTÁTU.

S PÉČÍ MUDR. MENŠÍKA I S CELÝM PERSONÁLEM JSEM VELICE SPOKOJENA.

Odd. rehabilitačního lékařství - všeob. ambulance

VE DNECH 12.5.-9.6. JSEM DOCHÁZELA NA REHABILITACI, BĚHEM TĚTO DOBY JSEM SE S LÉKAŘEM NESETKALA. V PÉČI TĚTO KLINIKY JSEM OPAKOVANĚ, PŮEČÍ A KOMUNIKACI S NÍM HODNOTÍM VÝBORNĚ, DŮVĚŘUJI MU.

NEVÍDANÁ OCHOTA A OBROVSKÝ ZÁJEM O PACIENTA

VELICE SPOKOJENÁ

CHTĚL BYCH PODĚKOVAT VŠEM PRACOVNÍKŮM REHABILITACE ZA VELMI VSTŘÍCNÝ PŘÍSTUP A OCHOTU

PERSONÁL VYNIKAJÍCÍ BYLO SE MNOU VÝBORNĚ A OCHOTNĚ ZACHÁZENO

NA REHABILITACI JSEM BYLA VE LICE SPOKOJENA

JE PŘÍJEMNĚ, KDYŽ JE PERSONÁL KOMUNIKATIVNÍ

VYNIKAJÍCÍ PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP NA CELÉM ODD. LÉKAŘŮ I SESTER

VSTŘÍCNÉ CHOVÁNÍ VŠECH PRACOVNÍKŮ

OPERFEKTNÍ PŘÍSTUP PERSONÁLU PO VŠECH STRÁNKÁCH

BYLA JSEM VELMI SPOKOJENA

CHVÁLÍM PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP

PROFESIONALITA, VSTŘÍCNOST JE ZDE VIDĚT V KAŽDÉ ČÁSTI

ORL - foniatická porad.

JSEM VELMI SPOKOJENA S OTONEUROL. AMBULANCÍ I S PERSONÁLEM. VELMI DĚKUJI ZA VEŠKERÉ OŠETŘENÍ, KTERÉ SE MI TU DOSTÁVÁ. OBTÍŽNÉ DYCHÁNÍ, ZTRÁTA HLASU
PŘÍSTUP PANÍ MUDR. MAŇÁSKOVÉ JE HLUBOCE LIDSKÝ A ODBORNĚ FUNDOVANÝ. OBĚTAVĚ A CITLIVĚ SE MNĚ JAKO PACIENTOVI VĚNOVALA.

FONIATRII NAVŠTĚVUJI S POSTIŽENOU DCEROU, V DEN NÁVŠTĚVY NEBYLO VOLNÉ ŽÁDNÉ PARKOVACÍ MÍSTO A K VÝTAHU MUSÍME PŘEKONAT 3 SCHODY!

DĚKUJI ZA DLOUHODOB. LÉČBY DR. HACAROVÉ A MANASKOVÉ. CHIRURGIE V ROCE 1990, V 8H RÁNO MĚL BÝT OPEROVÁN DR. KRALEM JICNOVOUKILU. ALE PO 3 NARKOZACH JSEM BYL V ODPOL. HOJIDNA OPEROVAN OPILÍM LEKAREM A MÍSTO JICNU MI PROVEDL RESEKCI ZDRAVÉHO ŽALUDKU.

JESTLI NENÍ ZBYTEČNÉ VYPLŇOVAT FORMULÁŘ, V RÁMCI JEDNÉ KLINIKY, O SOUHLASU S OŠETŘENÍM A POSKYT. INF..... ATD. NAVŠTĚVUJI AMBULANCI ORL JIŽ 27LET. S JEDNÁNÍM A LÉČBOU JSEM BYLA V MINULOSTI I DNES SPOKOJENÁ, NEMAM DŮVOD KE STÍŽNOSTI. DĚKUJI TOUTO CESTOU ZA POSKYTNUTOU PÉČI. ELIŠKA PETŘÍKOVÁ
PERSONÁL SLUŠNÝ A UCTIVÝ AŽ NEVÍDANĚ. STOJÍ ZA TO TAM JEZDIT IKDYŽ JE TO 50KM.
JSEM VELMI SPOKOJENA, PŘÍSTUP VŠECH JE VELICE PROFESIONÁLNÍ, JEŠTĚ JSEM SE S TAKOVÝM JEDNÁNÍM NESETKALA, FN MŮŽE BÝT NA NĚ HRDÁ. PŘI OBTÍŽÍCH SE SEM BUDU RÁDA VRACET. DĚKUJI
VELMI SPOKOJEN

POZN: V DANÉM PŘÍPADĚ JDE O JEDNU Z PRAVIDELNÝCH KONTROL. NÁVŠTĚV PO NEDÁVNÉ HOSPITALIZACI AN ORL KLINICE FN OLOMOUC. NEUSKUTEČNILO SE VYŠETŘENÍ KVŮLI KTERÉMU JSEM BYLA HLAVNĚ POZVÁNA. A V PŘEDPOSLEDNÍ NÁVŠTĚVĚ MI BYLO ŘEČENO, ŽE BUDE PÉČE LÉKAŘKY VÝBORNÁ. 2,5 HODINY ČEKÁNÍ VE SKLEPNÍ CHODBĚ - OTŘESNÉ!
KDYŽ PACIENT PŘIJDE K LÉKAŘCE A ODEVZDÁ PŘEDVOLÁNÍ, TAK BY MĚL BÝT NAPŘ. POSLÁN NA AUDIO A PAK K LÉAŘCE. KDYŽ JE ZAVOLÁN K LÉKAŘCE OD LÉKAŘKY NA AUDIO A PAK ZNOVU K LÉKAŘCE JE TO ZBYTEČNÁ STRÁTA ČASU.
JSEM NA INVALID.VOZÍKU A VŽDY MĚ DOPROVÁZÍ MANŽELKA-TRPÍM CÉVNÍ CHOROBOU-AMPUTACI PRAVÉ NOHY.PROSILA BYCH,ABYCHOM MOHLI ZAPARKOVAT AUTO ČO NEJBLIŽE A BYLO TO OZNAČENÉ PRO VOZÍČKÁŘE.DĚKUJI ZA POCHOPENÍ.DOSTÁLOVÁ ROČNÍK 1934-1936
JEDNÁ SE O DLOUHODOBÉ ČEKÁNÍ PO VYŠ.NA ODJEZD DOMŮ SANTKOU,KTERÁ PŘIJEDE PO VYŠ.A OBJEDNÁNÍ OD SESTRY I 2 I VÍCE HODINÁCH.STALO SE NÁM,ŽE JSME PŘIJELE I PO 17 HOD.ODPOLEDNE DOMŮ,PŘITOM JSME BYLY VYŠETŘENI JIŽ 10 HOD.

ORL - všeob. ambulance

ZKRÁCENÍ ČEKACÍ DOBY V ČEKÁRNĚ ORL AMBULANCE.
I PŘI OBĚDNÁNÍ NA URČITOU DOBU JSME DLOUHO ČEKALI. NEJHORŠÍ DOBA ČEKACÍ JE NA AMBULANCI NA DĚLSKÉM ODD. TAM I S TEPLOTAMA VYSOKÝMA JSME ČEKALI I PŘES 2H OPAKOVANĚ.
PŘI KAŽDÉ NÁVŠTĚVĚ JSEM SPOKOJENÁ. KDYŽ TO TAK BUDE POKAŽDÉ NEMÁM CO ŘEŠIT.
S PÉČÍ NA ORL AMB FN-01 JSEM BYL DNE 4.6.2011 MAXIMÁLNĚ SPOKOJEN A TOUTO CESTOU JEŠTĚ JEDNOU DĚKUJI.

JESTLIŽE PŘÍCHÁZÍM DO AMBULANCE MEZI PRVNÍMI HLED RÁNO, A JSEM DRUHÝ NA ŘADĚ, ABYCH SE VYHNUL ČEKÁNÍ, POVAŽUJI ZA PROBLÉM, ŽE JSEM NAKONEC MUSEL V ČEKÁRNĚ SEDĚT 2H. OCEŇUJI PROFESIONÁLNÍ A CITLIVÝ PŘÍSTUP PERSONÁLU AMBULANCE.

NEMÁM
TĚŠÍ MĚ ŽE PRACOVNÍCI SE USMÍVAJÍ. DALA BYCH JIM POCHVALU.

1) TYTO DOTAZNÍKY ZCELA ZBYTEČNĚ, PRIMÁŘ ODD. MÁ ZABEZPEČIT KVALITNÍ LÉKAŘE. 2) PENÍZE ZA FORMULÁŘE, OBÁLKY ZBYTEČNĚ VYHOZENÉ. 3)ZHORŠENÍ LÉKAŘSKÉ PÉČE,KAPACITY-ODBORNÍCI, HYGIENA. 4) ŠPATNÝ SOUČASNÝ SYSTÉM ZDRAVOTNICTVÍ. LÉKAŘI BYLA JSEM S DCEROU NA DĚTSKÉ POKOTOVOSTI A SESTRA VYŠLA AŽ PO 20-TI MINUTÁCH A PAK NÁM SDĚLILA, ŽE S URAZEM DCERY MÁME JÍT NA ORL - ZBYTEČNÉ ČEKÁNÍ. PŘÍSTUP NA AMBULANCÍCH BYL JINAK VÝBORNÝ. DĚKUJI!

K BODU 1: 1NÁVŠTĚVA NA DOPOR. PRAKTICKÉ LÉKAŘKY. DO 1MĚSÍCE OBJEDNÁNA NA CT.K OPERACI ZA 6MĚSÍCŮ. K BODU 9: ČEKÁRNA NA CHODBĚ, NA VELKÝ POČET PACIENTŮ NEDOSTATEČNÁ. K BODU 43: PROPOUŠTĚCÍ ZPRÁVA PŘEDÁNA PRAKTICKÉ LÉKAŘCE OSOBNĚ.

PACIENT - DCERA ROK 2003

Ortopedická klinika - všeob. ambulance

VŠE V POŘÁDKU

MÁM SKVĚLÉHO OŠETŘUJÍCÍHO LÉKAŘE, SESTRÍČKY JSOU MILÉ A PŘÍJEMNÉ
ORTOPEDIE AMB JE NEJVYTÍŽENĚJŠÍ PRACOVÍŠTĚ, PERSONÁL JE OCHOTNÝ A PRACUJE NEUSTÁLE
DĚKUJI ZA KVALITNÍ PÉČI

SESTRY PRACUJÍ CELOU DOBU USTAVIČNĚ BEZ PŘESTÁVKY, JSOU PŘÍJEMNÉ
SPOKOJENA

JSEM SPOKOJENA S PŘÍSTUPEM

JSME SPOKOJENA SE SVÝM OŠETŘUJÍCÍM LÉKAŘEM, JE TO ŠPIČKA

CHTĚLO BY TO ZKRÁTIT ČEKACÍ DOBU, KDYŽ MUSÍM DODRŽOVAT DIABETICKOU DIETU, JINAK JSME SPOKOJENÁ S LÉKAŘI A SESTRÍČKY

SPOKOJENA

SPOKOJENA

VEŠKERÝ PERSONÁL JE VYNIKAJÍCÍ PO ODBORNÉ STRÁNCE I PO LIDSKÉ STRÁNCE, OCHOTA, PATŘÍ JIM DÍK A OBDIV

VYNIKAJÍCÍ PŘÍSTUP ZE STRANY MUDR. ŠPIČKY!!! TROCHU DELŠÍ ČEKACÍ DOBA PŘED VYŠETŘENÍM, OVŠEM DÁNO POČTEM ČEKAJÍCÍCH
PACIENTŮ.

Porod.-gynekolog. klinika - Centrum asist. reprodukce

VEDENÍ NEMOCNICE BY SE MĚLO ZAMYSLET NAD DISPOZIČNÍM ŘEŠENÍM CAR, KTERÉ JE NEVHODNĚ ROZDĚLENO PRŮCHOZÍ CHODBOU,
KTERÁ SOUČASTNĚ SLOUŽÍ JAKO ČEKÁRNA.VZHLEDEN K ZACHOVÁNÍ DISKRÉTNOSTI A INTIMITY ČEKAJÍCÍCH KLIENTŮ, BY BYLO VHODNÉ
VELMI MILÝ PERSONÁL DOCENT DOSTÁL VZBUZUJE DŮVĚRU, OCHOTNĚ A VSTRÍCNĚ SESTRY.

NELIDSKÉ ZACHÁZENÍ, PONIŽOVÁNÍ LIDSKÉ DŮSTOJNOSTI, KTERÉ MÁ TĚŽKÉ PSYCH. NÁSLEDKY. CÍTLA JSEM SE NA TĚTO AMBULANCI JAKO
NECHTĚNÝ ODPAD, KTERÝ NEMÁ PRÁVO SE NA NĚCO ZEPTAT, JEN SE TŘESE A ČEKÁ KDY AMBULANCI OPUSTÍ.

PERSONÁL VELICE PŘÍJEMNÝ, PĚKNÉ JEDNÁNÍ S PACIENTY. U MNE KONKRÉTNĚ MUDR. L. MICHNOVÁ + JEJÍ SESTRA. PŘÍJEMNÉ JEDNÁNÍ S
PACIENTEM.

TOTO CENTRUM BY SI ZASLOUŽILO DALEKO LEPŠÍ PRAC. PROSTORY.

PROSTORY A VYBEVENÍ NEJSOU V DOBRÉM STAVU. VŠECHEN PERSONÁL JE PERFEKTNÍ.

ZLEPŠILA BYCH VYBAVENÍ AMBULANCE JE ZASTARALÉ.

SE ZDRAVOTNÍM PERSONÁLEM JSEM ZCELA SPOKOJEN. VÝBORNÍ LÉKAŘI I SESTRY. JEN JE NEPŘÍJEMNÁ DLOUHÁ ČEKACÍ DOBA V ČEKÁRNĚ
A ČASTÉ ODBÍHÁNÍ LÉKAŘŮ ZA JINÝMI POVINOSTMI Z AMBULANCE.

VYDÝCHANÝ VZDUCH V ČEKÁRNĚ PŘED KABINKAMI A V KABINKÁH.HODNĚ PACIENTEK A TÍM I DLOUHÁ ČEKACÍ DOBA NA VYŠETŘENÍ.

PĚKNĚ VYLEPŠENÉ POKOJE

VELMI DOBRÁ INFORMOVANOST PACIENTA, ALE AŽ NA ZÁKLADĚ MÝCH DOTAZŮ A ZVĚDAVOSTI

CHYBÍ MI SPOLUPRÁCE LÉKAŘŮ S TERAPEUTEM, NEBO REHABILITAČNÍMI PRACOVNÍKY, KTERÍ VYUŽÍVAJÍ ALTERNATIVNÍ LÉČBU!CHYBÍ MI
SPOLUPRÁCE S LÉKAŘI, KTERÍ SVÉ PACIENTY ZNAJÍ LÉPE.

ZASTARALÉ PROSTŘEDÍ, CENTRUM PŮSOBÍ DEPRESIVNĚ, NEVHODNÉ CHOVÁNÍ DOC. DOSTÁLA K PERSONÁLU!

Porod.-gynekologická klinika - všeob. ambulance

CELKOVÁ SPOKOJENOST JAK S PŘÍSTUPEM PERSONÁLU, TAK S ODBORNÝM VYŠETŘENÍM.
VADÍ MI NÁKUP KOMRESNÍCH PUNČOCH. BYLA JSEM VE TŘECH OBCHODECH NEMĚLY JE. V 1 MI JE OBJEDNALY. ŠLA JSEM TAM 3X. ZAPLATILA JSEM 32 KČ.A NEVÍM ZDA JE TO SPRÁVNÁ VELIKOST. V NEMOCNICI BYCH JE ZAPLATILA RÁDA A VĚDĚLA, ŽE JE TO SPRÁVNÁ VELIKOST. PŘEDSTAVOVALA BYCH SI VÍCE KOMUNIKACE MEZI KLIENTEM A PERSONÁLEM. JEDNÁNÍ PŘÍLIŠ NEOSOBNÍ A RUTINNÉ, AŽ AUTOMATICKÉ!!!
JINAK VŠE BEZ PROBLÉMŮ
VĚTŠÍ KOMUNIKACE S PACIENTEM BY NEŠKODILA, NEPOUŽÍVAT LÉKAŘSKÉ TERMÍNY A LÉPE VYSVĚTLIT.

Traumatologické odd. - všeob. ambulance

NĚJAKÉ OTÁZKY BYCH ROZDĚLIL DO VÍCE OTÁZEK, JSOU ZAVÁDĚJÍCÍ
S PÉČÍ JSME SPOKOJENA, JE TO ODBORNÍK NA SVĚM MÍSTĚ, JE TO VYNIKAJÍCÍ NA ŠPIČKOVÉ ÚROVNI
JSME VELMI SPOKOJENA S PRACÍ A PŘÍSTUPEM A TAKÉ S PÉČÍ TRAUMATOLOGICKÉHO ODDĚLENÍ, VŠEM PÍŠI VÝBORNOU
DOTAZNÍK JE VELMI STROHÝ A STRUČNÝ - UTRPĚL JSEM ÚRAZ A DOSTALO S EMI VÝBORNÉ PÉČE, KVALITA A OCHOTA VŠECH PRACOVNÍKŮ,
NEUROLOGIE VÝBORNÁ PÉČE, NAPROSTÁ SPOKOJENOST
DOKTOŘI BY MOHLI VÍCE KOMUNIKOVAT S MARODAMA
DLOUHÁ ČEKACÍ DOBA - NEPŘÍJEMNÉ
MUDR SEDLÁK A JEHO SESTRA JSOU VSTRÍCNÍ A ODBORNĚ NA ÚROVNI, DLOUHÉ ČEKÁNÍ

Urologická klinika - všeob. ambulance

NEMÁM
ŠPATNÁ ORIENTACE V RECEPCI
PORADNU NAVŠTĚVUJI PRAVIDELNĚ PO 1/2ROCE PODLE OBJ.V POSLEDNÍ DOBĚ SE PODSTATNĚ ZKRÁTILA DOBA ČEKÁNÍ V ČEK.DÍKY ZA TO.LÉKAŘ I SESTRA SE MI VĚNUJÍ S LASKAVOU PÉČÍ ZA COŽ SE PŘED NIMI S HLUBOKOU ÚCTOU SKLÁNÍM.DĚKUJI OMLUVA ZA ROZTŘESENÉ PÍSMO.
S CELOU UROLOGIÍ MÁM VE VŠECH SMĚRECH (OPERACE,LÉČBA,KONTROLY) OD LÉKAŘŮ AŽ PO POSLEDNÍ PERSONÁL, TY NEJLEPŠÍ ZKUŠENOSTI.VŠE NA VYSOKÉ PROFESIONÁLNÍ ÚROVNI.DÍKY
CHTĚLA BYCH NAVŠTĚVOVAT VŽDY STEJNÉHO LÉKAŘE,KTERÝ ZNÁ MĚ POTÍŽE
MĚL JSEM TERMÍN DOHODNUTÝ S PAN.DOC.ŠTUDENTEM.BYL JSEM VYŠETŘEN LÉKAŘEM,KTERÝ SE MI NEPŘEDSTAVIL.OVŠEM NA DOKUMENTECH PRO PRAKT.LÉKAŘE JE RAZÍTKO DOC.ŠTUDENTA A NEČITELNÝ PODPIS.
PACIENTI,KTERÍ JSOU ZÁVISLÍ NA DOVOZU A ODVOZU ČLENEM RODINY A BYDLÍ MIMÓ OLOMOUC-25KM-BY MOHLI BÝT OBJEDNÁVANI NA ZAČÁTKU ORDINAČNÍ DOBY.(ŘIDIČ JE PRACUJÍCÍ)
VELKÝ DÍK MUDR VIDLÁROVI MÁ POZITIVNÍ VZTAH K PACIENTŮM
MÁM DOBRÝ POCIT, ŽE JE O MNE SPRÁVNĚ PEČOVÁNO

Ústav lékařské genetiky a fetální medicíny - vš. amb.

ŠPATNÉ ZNAČENÍ ORIENTAČNÍCH TABULÍ

JSEM VELICE SPOKOJENA S PŘÍSTUPEM A PÉČÍ VŠECH PRACOVNÍKŮ TOHOTO ZAŘÍZENÍ

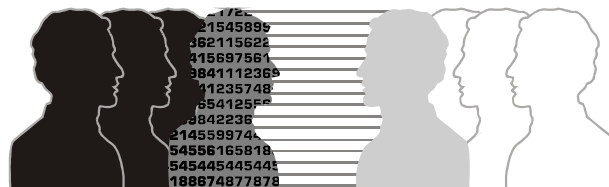
VELMI SPOKOJENA VŠICHNI MOC PŘÍJEMNÍ A ZODPOVĚDĚLI VŠECHNY OTÁZKY.

K OTÁZCE Č.43 ŽÁDNÉ DOKUMENTY JSEM NEDOSTALA POSÍLAJÍ MI JE DOMŮ.

SPOKOJENOST

Kardiovaskulární klinika - všeob. ambulance

DLOUHODOBĚ ODBORNĚ ZDATNÝ A MILÝ PŘÍSTUP.



PŘÍLOHA 4: ZÁKLADNÍ FREKVENCE

Frekvence

		Count	Col %
Jak dlouho jste musel čekat od objednání do přijetí v ambulanci?	Neuvedeno	193	8,0%
	Do 1 týdne	583	24,0%
	Do 2 týdnů	558	23,0%
	Do 1 měsíce	335	13,8%
	Do 3 měsíců	371	15,3%
	Do půl roku	207	8,5%
	Více než půl roku	92	3,8%
	Přišel jsem bez objednání	12	0,5%
	Nevím, nepamatuji se	76	3,1%
Total	2 426	100,0%	

		Count	Col %
Bylo vám nabídnuto více termínů k návštěvě ambulance?	Neuvedeno	677	27,9%
	Ano	758	31,2%
	Ne, ale nepožadoval jsem více termínů	915	37,7%
	Ne, ale přivítal bych výběr z více termínů	52	2,2%
	Nevím, nepamatuji se	24	1,0%
Total	2 426	100,0%	

		Count	Col %
Věděl jste před návštěvou ambulance, o jaké vyšetření se jedná, nebo co bude předmětem Vaší návštěvy v ambulanci?	Neuvedeno	642	26,5%
	Ano, přesně jsem věděl	1 386	57,1%
	Ano, přibližně jsem tušil	355	14,6%
	Ne	43	1,8%
Total	2 426	100,0%	

		Count	Col %
Byl termín vaší návštěvy změněn na pozdější termín zdravotnickým zařízením?	Neuvedeno	647	26,6%
	Ne	1 630	67,2%
	Ano, jednou	131	5,4%
	Ano, 2-3x	18	0,7%
	Ano, 4x nebo vícekrát	1	0,0%
Total	2 426	100,0%	

Frekvence

		Count	Col %
Jak dlouho jste před vlastním vyšetřením čekali v čekárně?	Neuvedeno	51	2,1%
	Sel jsem hned na řadu, nečekal jsem	441	18,2%
	Do 5 minut	439	18,1%
	Do 15 minut	559	23,0%
	Do 30 minut	388	16,0%
	Do hodiny	300	12,4%
	Do 2 hodin	167	6,9%
	Více než 2 hodiny	59	2,4%
	Nevím, nepamatuji se	24	1,0%
Total	2 426	100,0%	

		Count	Col %
Rekl vám někdo, jak dlouho budete čekat?	Neuvedeno	1 501	61,8%
	Ano, ale nakonec jsem čekal kratší dobu	89	3,7%
	Ano, a a si tak dlouho jsem čekal	163	6,7%
	Ano, ale čekal jsem déle	56	2,3%
	Ne, nefekl	586	24,2%
	Nevím, nepamatuji se	32	1,3%
Total	2 426	100,0%	

		Count	Col %
Vysvětlil vám někdo, proč musíte čekat?	Neuvedeno	1 519	62,6%
	Ano	314	12,9%
	Ne, ale přivítal bych býval vysvětlení	168	6,9%
	Ne, ale nevedlo mi to	404	16,7%
	Nevím, nepamatuji se	21	0,9%
Total	2 426	100,0%	

		Count	Col %
Našel jste snadno ambulanci, kterou jste potřeboval navštívit?	Neuvedeno	11	0,4%
	Ano, našel jsem si snadno	2 299	94,8%
	Ne, bylo jí obtížně najít	101	4,2%
	Nevím, nepamatuji se	15	0,6%
Total	2 426	100,0%	

Frekvence

		Count	Col %
Jaký jste měl celkový pocit z ambulance a čekárny?	Neuvedeno	20	0,8%
	Bylo tam velmi čisto	1 634	67,3%
	Bylo tam docela čisto	726	29,9%
	Nebylo tam příliš čisto	10	0,4%
	Nebylo tam vůbec čisto	7	0,3%
	Nevím, nepamatuji se	30	1,2%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Jak bylo čisto na toaletách ambulance?	Neuvedeno	32	1,3%
	Bylo tam velmi čisto	923	38,1%
	Bylo tam docela čisto	656	27,0%
	Nebylo tam příliš čisto	70	2,9%
	Nebylo tam vůbec čisto	16	0,7%
	Nevím, nepamatuji se	728	30,0%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Setkal jste se během návštěvy ambulance s lékařem?	Neuvedeno	46	1,9%
	Ano	2 316	95,4%
	Ne	65	2,7%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Měl jste dostatek času probrat váš zdravotní stav nebo problémy s lékařem?	Neuvedeno	125	5,2%
	Určitě ano	2 016	83,1%
	Spíše ano	267	11,0%
	Ne	18	0,7%
Total		2 426	100,0%

Frekvence

		Count	Col %
Jak dlouho se vám věnoval lékař?	Neuvedeno	143	5,9%
	Do 5 minut	118	4,9%
	Do 10 minut	571	23,5%
	Do 20 minut	901	37,2%
	Do 30 minut	403	16,6%
	Déle než 30 minut	224	9,2%
	Nevím, nepamatuji se	66	2,7%
	Total	2 426	100,0%

		Count	Col %
Vysvětlil vám lékař důvody a způsob léčby tak, že jste tomu rozuměl?	Neuvedeno	124	5,1%
	Ano, zcela srozumitelně	1 829	75,4%
	Ano, většinou jsem rozuměl	399	16,5%
	Ne, příliš jsem tomu nerozuměl	16	0,7%
	Nepotřeboval jsem žádné vysvětlení	31	1,3%
	Nebylo co vysvětlovat, žádou léčbu jsem nepotřeboval	26	1,1%
	Total	2 426	100,0%

		Count	Col %
Poslouchal lékař pozorně, co jste mu říkal?	Neuvedeno	116	4,8%
	Určitě ano	2 121	87,4%
	Spíše ano	179	7,4%
	Ne	10	0,4%
	Total	2 426	100,0%

		Count	Col %
Když jste položil lékaři důležitou otázku, dostal jste odpověď, které jste rozuměl?	Neuvedeno	119	4,9%
	Vždy	1 736	71,6%
	Většinou	385	15,9%
	Ne	8	0,3%
	Nepotřeboval jsem se ptát	171	7,0%
	Neměl jsem příležitost se zeptat	7	0,3%
	Total	2 426	100,0%

Frekvence

		Count	Col %
Důvěřoval jste lékaři, který se vám věnoval během návštěvy ambulance?	Neuvedeno	118	4,9%
	Určitě ano	2 089	86,1%
	Spíše ano	212	8,7%
	Ne	7	0,3%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Nabyl jste dojmu, že lékař znal vývoj vašeho zdravotního stavu v minulosti?	Neuvedeno	154	6,3%
	Znal dostatečně	1 810	74,6%
	Něco věděl, ale ne dostatečně	276	11,4%
	Věděl málo nebo nic	80	3,3%
	Nevím, nepamatuji se	106	4,4%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Setkal jste se během návštěvy ambulance ještě s jiným pracovníkem zdravotnického zařízení, kromě lékaře?	Neuvedeno	110	4,5%
	Ano	1 965	81,0%
	Ne	351	14,4%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Kdo byl hlavní další pracovník, se kterým jste se setkal?	Neuvedeno	592	24,4%
	Jiný lékař	149	6,2%
	Zdravotní sestra	1 528	63,0%
	Rehabilitační pracovník	34	1,4%
	Pracovník rentgenu	83	3,4%
	Někdo jiný, vypište kdo:	39	1,6%
Total		2 426	100,0%

Frekvence

		Count	Col %
Když jste mu položil důležitou otázku, dostal jste odpověď, které jste rozuměl?	Neuvedeno	476	19,6%
	Vždy	1 343	55,4%
	Většinou	294	12,1%
	Ne	4	0,2%
	Nepotřeboval jsem se ptát	301	12,4%
	Neměl jsem příležitost se zeptat	8	0,3%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Důvěřoval jste mu?	Neuvedeno	520	21,4%
	Určitě ano	1 630	67,2%
	Spíše ano	267	11,0%
	Ne	9	0,4%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Hovořili lékaři nebo další pracovníci ve vaší přítomnosti o vás, jako byste nebyl přítomen?	Neuvedeno	73	3,0%
	Ano, často	63	2,6%
	Ano, občas	135	5,6%
	Ne, nikdy	2 155	88,8%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Jak moc informací jste dostal během návštěvy ambulance o svém zdravotním stavu nebo léčbě?	Neuvedeno	48	2,0%
	Nepříliš	60	2,5%
	Přiměřeně, dostatečné množství	2 226	91,8%
	Příliš mnoho	76	3,1%
	Nedostal jsem žádné informace o léčbě	15	0,6%
Total		2 426	100,0%

Frekvence

		Count	Col %
Měl jste dostatek soukromí při probírání svého zdravotního stavu nebo léčby?	Neuvedeno	45	1,9%
	Ano, měl	2 171	89,5%
	Částečně	179	7,4%
	Ne, neměl	31	1,3%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Měl jste dostatek soukromí při samotném vyšetření nebo léčbě	Neuvedeno	50	2,1%
	Ano, měl	2 193	90,4%
	Částečně	153	6,3%
	Ne, neměl	30	1,2%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Stalo se vám, že jste dostal během návštěvy ambulance od zdravotnického personálu protichůdné informace?	Neuvedeno	52	2,2%
	Ano, měl	52	2,2%
	Částečně	79	3,3%
	Ne, neměl	2 242	92,4%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Chtěl jste být více zapojen do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	70	2,9%
	Určité ano	197	8,1%
	Spiše ano	395	16,3%
	Ne	1 764	72,7%
Total		2 426	100,0%

Frekvence

		Count	Col %
Představili se Vám zdravotničtí pracovníci, kteří vás vyšetřovali nebo léčili?	Neuvedeno	84	3,4%
	Ano, všichni se představili	1 133	46,7%
	Někteří se představili	608	25,0%
	Nepředstavili se vůbec nebo jen výjimečně	388	16,0%
	Nevím, nepamatuji se	214	8,8%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Navštívil jste již někdy dříve tuto ambulanci se stejnými potížemi nebo ze stejného důvodu?	Neuvedeno	58	2,4%
	Ano	1 554	64,0%
	Ne	814	33,6%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Navštěvujete stále stejného lékaře nebo specialistu, když jdete do této ambulance?	Neuvedeno	891	36,7%
	Ano vždy	1 085	44,7%
	Ano, někdy	330	13,6%
	Ne nikdy	84	3,5%
	Nepamatuji se	36	1,5%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Absolvoval jste při návštěvě ambulance nějaké testy?	Neuvedeno	71	2,9%
	Ano	1 506	62,1%
	Ne	849	35,0%
Total		2 426	100,0%

Frekvence

		Count	Col %
Vysvětlil vám personál ambulance, proč potřebujete toto vyšetření (test)?	Neuvedeno	931	38,4%
	Ano, zcela	1 310	54,0%
	Ano částečně	139	5,7%
	Ne	47	1,9%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Vysvětlil vám personál ambulance, jak se dozvíte výsledky vyšetření (testů)?	Neuvedeno	934	38,5%
	Ano	1 360	56,0%
	Ne	66	2,7%
	Nejsem si jistý, nepamatuji se	66	2,7%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Vysvětlil vám personál ambulance výsledky testů způsobem, kterému jste rozuměl?	Neuvedeno	937	38,6%
	Určitě ano	1 068	44,0%
	Spíše ano	293	12,1%
	Ne	32	1,3%
	Nejsem si jistá, nepamatuji se	23	0,9%
	Bylo mi řečeno, že výsledky budou později	65	2,7%
	Nidky jsem nebyl s výsledky seznámen	8	0,3%
	Total	2 426	100,0%

		Count	Col %
Absolvoval jste během návštěvy ambulance nějaký lékařský zákrok nebo léčbu?	Neuvedeno	95	3,9%
	Ano	1 086	44,7%
	Ne	1 245	51,3%
Total		2 426	100,0%

Frekvence

		Count	Col %
Vysvětlil vám personál ambulance před samotným zákrokem či léčbou o co půjde?	Neuvedeno	1 345	55,4%
	Ano, zcela	969	40,0%
	Ano, částečně	87	3,6%
	Ne	2	0,1%
	Nepožadoval jsem vysvětlení	22	0,9%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Vysvětlil vám personál ambulance před zákrokem nebo léčbou rizika a přednosti zákroku způsobem, kterému jste rozuměl?	Neuvedeno	1 348	55,6%
	Ano, zcela	861	35,5%
	Ano, částečně	131	5,4%
	Ne	31	1,3%
	Nepožadoval jsem vysvětlení	55	2,2%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Byly vám před opuštěním ambulance předepsány nebo předány nějaké nové léky?	Neuvedeno	78	3,2%
	Ano	822	33,9%
	Ne	1 526	62,9%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Vysvětlil vám personál ambulance, jak máte nové léky užívat?	Neuvedeno	1 607	66,2%
	Ano, zcela	783	32,3%
	Ano, částečně	26	1,1%
	Ne	5	0,2%
	Nepožadoval jsem vysvětlení	5	0,2%
Total		2 426	100,0%

Frekvence

		Count	Col %
Vysvětlil vám personál ambulance účel užívání léků, které vám byly předepsány?	Neuvedeno	1 610	66,4%
	Ano, zcela	734	30,3%
	Ano, částečně	58	2,4%
	Ne	9	0,4%
	Nepožadoval jsem vysvětlení	15	0,6%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Seznámil vás personál ambulance s vedlejšími účinky léků, které se mohou projevit?	Neuvedeno	1 619	66,7%
	Ano, zcela	448	18,5%
	Ano, částečně	132	5,4%
	Ne	112	4,6%
	Nepožadoval jsem tyto informace	115	4,7%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Dostal jste kopie dokumentů, které ambulance zaslala vašemu praktickému lékaři?	Neuvedeno	96	4,0%
	Ano, pokud vím, dostal jsem kopie všech dokumentů	1 382	56,9%
	Nějaké dokumenty jsem dostal	288	11,9%
	Ne, nedostal jsem žádné dokumenty	197	8,1%
	nevím, jestli nějaké dokumenty byly posílány	148	6,1%
	Nechtěl jsem žádné kope dokumentů	316	13,0%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Rekl vám někdo z personálu ambulance jaké příznaky vaší nemoci nebo léčby máte sledovat po opuštění nemocnice?	Neuvedeno	105	4,3%
	Ano, zcela	1 483	61,1%
	Ano, částečně	277	11,4%
	Ne	204	8,4%
	Nepožadoval jsem tyto informace	356	14,7%
Total		2 426	100,0%

Frekvence

		Count	Col %
Sděлил vám personál ambulance, koho máte kontaktovat v případě, že byste se necítil dobře po opuštění zdravotnického zařízení?	Neuvedeno	165	6,8%
	Ano	1 713	70,6%
	Ne	402	16,6%
	Nevím, nepamatuji se	145	6,0%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Byl jste celkově spokojen s péčí, kterou personál ambulance věnoval hlavnímu důvodu vaší návštěvy?	Neuvedeno	27	1,1%
	Ano, zcela	2 195	90,5%
	Ano, částečně	195	8,0%
	Ne	9	0,4%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Jak dobře byl podle vaší zkušenosti organizovaný provoz ambulance?	Neuvedeno	47	2,0%
	Vůbec nebyl organizovaný	48	2,0%
	Docela dobře organizovaný	1 254	51,7%
	Výborně organizovaný	1 076	44,4%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Cítíte celkově, že s vámi bylo zacházeno s úctou a respektem?	Neuvedeno	43	1,8%
	Ano, po celou dobu	2 075	85,5%
	Většinou ano	302	12,5%
	Ne	6	0,2%
Total		2 426	100,0%

Frekvence

		Count	Col %
Jak byste celkově ohodnotil péči, která vám byla v ambulanci poskytnuta?	Neuvedeno	43	1,8%
	Výborná	1 389	57,3%
	Velmi dobrá	819	33,8%
	Dobrá	158	6,5%
	Dostatečná	16	0,6%
	Velmi nedostatečná	2	0,1%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Jak byste celkově ohodnotil svůj zdravotní stav v posledních 4 týdnech?	Neuvedeno	68	2,8%
	Výborný	217	8,9%
	Velmi dobrý	546	22,5%
	Dobry	1 028	42,4%
	Dostatečný	411	16,9%
	Nedostatečný	128	5,3%
	Velmi nedostatečný	28	1,1%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Trpíte nějakými dlouhodobými fyzickými či mentálními potížemi nebo postižením	Neuvedeno	104	4,3%
	Ano	823	33,9%
	Ne	1 499	61,8%
Total		2 426	100,0%

		Count	Col %
Ovlivňují nějak tyto potíže nebo postižení vaše každodenní činnosti	Neuvedeno	1 604	66,1%
	Určitě ano	408	16,8%
	Částečně ano	375	15,5%
	Ne	39	1,6%
Total		2 426	100,0%



PŘÍLOHA 5: DOTAZNÍK

Dotazník

KVALITA OČIMA PACIENTŮ HODNOCENÍ AMBULANTNÍ PÉČE



Název zdravotnického zařízení:

Kód oddělení:	Kodér	Děrovač 1	Děrovač 2	Číslo dotazníku
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Vážená paní, vážený pane,

zvyšování kvality zdravotní péče je jednou z priorit Ministerstva zdravotnictví ČR a tohoto zdravotnického zařízení. Při tomto procesu by měl hrát stále větší roli také pacient. Vaše odpovědi nám umožní zjistit, jaké jsou potřeby pacientů a co je třeba ve zdravotní péči dále zlepšovat.

Prosíme Vás, abyste věnoval/a přibližně dvacet minut pečlivému vyplnění tohoto dotazníku. Vaše odpovědi jsou pro nás velmi cenné, neboť nám pomáhají zjistit, jaká je úroveň ambulantní zdravotní péče v ČR. Nejde o nic složitého, na stejné otázky odpovídají v této době stovky návštěvníků ambulancí po celé republice.

Dotazník je sestaven do přehledných kapitol, které se vždy týkají určité oblasti péče o pacienty. U každé otázky označte, prosím, zakřížkováním do příslušného okénka tu odpověď, která nejvíce odpovídá Vaší současné zkušenosti. Rádi bychom získali maximální možný počet odpovědí na položené otázky, proto Vás žádáme o trpělivost při vyplňování dotazníku. Vaše odpovědi na položené otázky by měly co nejvěrněji popsat Vaši zkušenost s poslední návštěvou ambulantního oddělení. Nebojte se proto kritiky u těch oblastí, se kterými jste zde nebyl/a spokojen/a, a naopak kladného hodnocení u péče, s kterou jste spokojen/a byl/a. Pokud na některou otázku nedokážete z nějakého důvodu odpovědět, zaznamenejte čitelně tuto skutečnost u dané otázky. Pokud se při vyplňování zmýlíte, stačí chybnou odpověď zřetelně přeškrtnout a vyplnit správné okénko.

Dotazník vyplňte, vložte do přiložené obálky a odešlete. Nepotřebujete žádnou známku, zásilka je již zaplacená. Zdravotnický personál jednotlivých oddělení nebude mít k vyplněným dotazníkům přístup. Se všemi uvedenými údaji bude zacházeno jako s důvěrnými a nebudou použity k jiným než výzkumným účelům.

Dotazník by měl pacient vyplnit sám. Pokud potřebuje při vyplňování pomoc, měly by odpovědi vyjadřovat jeho názory, nikoliv názory pomáhající osoby. Pomáhající osobou nesmí být personál zdravotnického zařízení, ale může jí být kdokoliv další, komu pacient důvěřuje.

V případě dotazů, nejasností či žádosti o vysvětlení se můžete obrátit na personál nebo vedení zdravotnického zařízení, případně na řešitele projektu.

Děkujeme Vám za spolupráci a za čas, který věnujete vyplnění dotazníku. Velmi si Vaší ochoty vážíme.

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů

S1. Kdy jste naposledy navštívil ambulanci této nemocnice? Uveďte prosím datum vaší poslední návštěvy.

Den:	Měsíc:	Rok:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

S2. Která ambulance to byla?

Vypište název:

Všechny otázky se budou týkat pouze této vaší poslední návštěvy ambulance v této nemocnici. Hodnotte ve svých odpovědích pouze zkušenost s touto vaší poslední návštěvou ambulance.

PŘED NÁVŠTĚVOU AMBULANCE

1. Jak dlouho jste musel čekat od objednání do přijetí v ambulanci.

- Do 1 týdne
- Do 2 týdnů
- Do 1 měsíce
- Do 3 měsíců
- Do půl roku
- Více než půl roku
- Přišel jsem bez objednání
- Nevím/Nepamatuji se

2. Bylo vám nabídnuto více termínů k návštěvě ambulance?

- Ano
- Ne, ale nepožadoval jsem více termínů.
- Ne, ale přivítal bych výběr z více termínů.
- Nevím/Nepamatuji se.

3. Věděl jste před návštěvou ambulance, o jaké vyšetření se jedná, nebo co bude předmětem vaší návštěvy v ambulanci?

- Ano, přesně jsem věděl.
- Ano, přibližně jsem tušil.
- Ne

4. Byl termín vaší návštěvy změněn na pozdější termín zdravotnickým zařízením?

- Ne
- Ano, jednou
- Ano, 2-3x
- Ano, 4x nebo vícekrát

ČEKÁNÍ

5. Jak dlouho jste před vlastním vyšetřením čekal v čekárně?
(Pokud jste byl objednán na určitou hodinu, počítejte čas od okamžiku, na který jste byl objednán.)

- Šel jsem hned na řadu. Nečekal jsem.
=>Přejděte k otázce 8
- Do 5 minut. => Přejděte k otázce 8
- Do 15 minut. => Přejděte k otázce 8
- Do 30 minut. => Přejděte k otázce 6
- Do hodiny. => Přejděte k otázce 6
- Do 2 hodin. => Přejděte k otázce 6
- Více než 2 hodiny. => Přejděte k otázce 6
- Nevím/Nepamatuji se. => Přejděte k otázce 6

6. Řekl vám někdo, jak dlouho budete čekat?

- Ano, ale nakonec jsem čekal kratší dobu.
- Ano, a asi tak dlouho jsem čekal.
- Ano, ale čekal jsem déle.
- Ne, neřekl.
- Nevím/Nepamatuji se.

7. Vysvětlil vám někdo, proč musíte čekat?

- Ano
- Ne, ale přivítal bych býval vysvětlení
- Ne, ale nevdalo mi to
- Nevím/Nepamatuji se.

Dotazník

PROSTŘEDÍ A ORIENTACE

8. Našel jste snadno ambulanci, kterou jste potřeboval navštívit?

- Ano, našel jsem ji snadno.
 Ne, bylo ji obtížné najít.
 Nevím/Nepamatuji se.

9. Jaký jste měl celkový pocit z ambulance a čekárny?

- Bylo tam velmi čisto.
 Bylo tam docela čisto.
 Nebylo tam příliš čisto.
 Nebylo tam vůbec čisto.
 Nevím/Nepamatuji se.

10. Jak bylo čisto na toaletách u ambulance?

- Bylo tam velmi čisto.
 Bylo tam docela čisto.
 Nebylo tam příliš čisto.
 Nebylo tam vůbec čisto.
 Nevím/Nevyužil jsem toalety.

NAVŠTĚVA LÉKAŘE

11. Setkal jste se během návštěvy ambulance s lékařem?

- Ano => Přejděte k otázce 12
 Ne => Přejděte k otázce 19

12. Měl jste dostatek času probrat váš zdravotní stav nebo problémy s lékařem?

- Určitě ano.
 Spíše ano.
 Ne.

13. Jak dlouho se vám věnoval lékař?

- Do 5 minut.
 Do 10 minut.
 Do 20 minut.
 Do 30 minut.
 Déle než 30 minut.
 Nevím/Nepamatuji se

© RNDr. Tomáš Raiter, 2008 KOP- ambulance

14. Vysvětlil vám lékař důvody a způsob léčby tak, že jste tomu rozuměl?

- Ano, zcela srozumitelně.
 Ano, většinou jsem rozuměl.
 Ne, příliš jsem tomu nerozuměl.
 Nepotřeboval jsem žádné vysvětlení.
 Nebylo co vysvětlovat, žádnou léčbu jsem nepotřeboval.

15. Poslouchal lékař pozorně, co jste mu říkal?

- Určitě ano.
 Spíše ano.
 Ne.

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

- Vždy
 Většinou
 Ne
 Nepotřeboval jsem se ptát.
 Neměl jsem příležitost se zeptat.

17. Důvěřoval jste lékaři, který se vám věnoval během návštěvy ambulance?

- Určitě ano
 Spíše ano
 Ne

18. Nabyl jste dojmu, že lékař znal vývoj vašeho zdravotního stavu v minulosti?

- Znal dostatečně
 Něco věděl, ale ne dostatečně.
 Věděl málo nebo nic.
 Nevím/ Nepamatuji se

3/8

NAVŠTĚVA JINÉHO SPECIALISTY

19. Setkal jste se během návštěvy ambulance ještě s jiným pracovníkem zdravotnického zařízení, kromě lékaře?

- Ano => Přejděte k otázce 20
 Ne => Přejděte k otázce 23

20. Kdo byl hlavní další pracovník, se kterým jste se setkal?
(Uveďte pouze jednu možnost.)

- Zdravotní sestra
 Fyzioterapeut
 Rentgenolog, radiolog
 Někdo jiný, vypište kdo

21. Když jste mu/jí položil/a důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

- Vždy
 Většinou
 Ne
 Nepotřeboval jsem se ptát.
 Neměl jsem příležitost se zeptat.

22. Důvěřoval jste mu/jí?

- Určitě ano
 Spíše ano
 Ne

VŠEOBECNÉ K NAVŠTĚVĚ

23. Hovořili lékaři nebo další pracovníci ve vaší přítomnosti o vás, jako byste nebyl/a přítomen?

- Ano, často.
 Ano, občas.
 Ne, nikdy.

© RNDr. Tomáš Raiter, 2008 KOP- ambulance

24. Jak moc informací jste dostal během návštěvy ambulance o svém zdravotním stavu nebo léčbě?

- Nepříliš
 Přiměřeně, dostatečné množství.
 Příliš mnoho.
 Nedostal jsem žádné informace o léčbě.

25. Měl/a jste dostatek soukromí při probírání svého zdravotního stavu nebo léčby?

- Ano, měl.
 Částečně.
 Ne, neměl.

26. Měl/a jste dostatek soukromí při samotném vyšetření nebo léčbě?

- Ano, měl.
 Částečně.
 Ne, neměl.

27. Stalo se vám, že jste dostal/a během návštěvy ambulance od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?

- Ano, měl.
 Částečně.
 Ne, neměl.

28. Chtěl jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?

- Určitě ano.
 Spíše ano.
 Ne.

29. Představili se Vám zdravotničtí pracovníci, kteří Vás vyšetřovali nebo léčili?

- Ano, všichni se představili.
 Někteří se představili.
 Nepředstavili se vůbec nebo jen výjimečně.
 Nevím/Nepamatuji se.

4/8

Dotazník

30. Navštívil jste již někdy dříve tuto ambulanci se stejnými potížemi nebo ze stejného důvodu?

- Ano. => Přejděte k otázce 31
 Ne. => Přejděte k otázce 32

31. Navštěvujete stále stejného lékaře nebo specialistu, když jdete do této ambulance.

- Ano vždy.
 Ano, někdy.
 Ne nikdy.
 Nepamatuji se.

VYŠETŘENÍ A LÉČBA

Vyšetření – testy

32. Absolvoval jste při návštěvě ambulance nějaké testy (jako např. odběr krve, rentgenový snímek, sonografické vyšetření a podobně)?

- Ano. => Přejděte k otázce 33
 Ne. => Přejděte k otázce 36

33. Vysvětlil vám personál ambulance, proč potřebujete toto vyšetření (test).

- Ano, zcela.
 Ano, částečně.
 Ne

34. Vysvětlil vám personál ambulance, jak se dozvíte výsledky vyšetření (testů)?

- Ano
 Ne
 Nejsem si jistý/á/Nepamatuji se

35. Vysvětlil vám personál ambulance výsledky testů způsobem, kterému jste rozuměl/a?

- Určitě ano
 Spíše ano
 Ne
 Nejsem si jistý/á/ Nepamatuji se
 Bylo mi řečeno, že výsledky budou později
 Nikdy jsem nebyl/a s výsledky seznámen.

© RNDr. Tomáš Raiter, 2008 KOP- ambulance

Léčba

36. Absolvoval jste během návštěvy ambulance nějaký lékařský zákrok nebo léčbu?

- Ano. => Přejděte k otázce 37
 Ne. => Přejděte k otázce 39

37. Vysvětlil vám personál ambulance před samotným zákrokem či léčbou o co půjde?

- Ano, zcela.
 Ano, částečně.
 Ne
 Nežadoval jsem vysvětlení.

38. Vysvětlil vám personál ambulance před zákrokem nebo léčbou rizika a přednosti zákroku způsobem, kterému jste rozuměl/a?

- Ano, zcela.
 Ano, částečně.
 Ne
 Nežadoval jsem vysvětlení.

UKONČENÍ NÁVŠTĚVY

Léky

39. Byly vám před opuštěním ambulance předepsány nebo předány nějaké nové léky?

- Ano. => Přejděte k otázce 40
 Ne. => Přejděte k otázce 43

40. Vysvětlil vám personál ambulance, jak máte nové léky užívat?

- Ano, zcela.
 Ano, částečně.
 Ne
 Nežadoval jsem vysvětlení.

41. Vysvětlil vám personál ambulance účel užívání léků, které vám byly předepsány?

- Ano, zcela.
 Ano, částečně.
 Ne
 Nežadoval jsem vysvětlení.

5/8

42. Seznámil vás personál ambulance s vedlejšími účinky léků, které se mohou projevit?

- Ano, zcela.
 Ano, částečně.
 Ne
 Nežadoval jsem tyto informace

INFORMOVANOST

43. Dostal jste kopie dokumentů, které ambulance zaslala vašemu praktickému lékaři?

- Ano, pokud vím, dostal/a jsem kopie všech dokumentů
 Někjaké dokumenty jsem dostal.
 Ne, nedostal jsem žádné dokumenty
 Nevím, jestli nějaké dokumenty byly posílány
 Nechtěl jsem žádné kopie dokumentů

44. Řekl vám někdo z personálu ambulance jaké příznaky vaší nemoci nebo léčby máte sledovat po opuštění ambulance?

- Ano, zcela.
 Ano, částečně.
 Ne
 Nežadoval jsem tyto informace

45. Sdílel vám personál ambulance, koho máte kontaktovat v případě, že byste se necítil dobře po opuštění zdravotnického zařízení?

- Ano
 Ne
 Nevím/Nepamatuji se

CELKOVÝ DOJEM

46. Byl jste spokojen s péčí, kterou personál ambulance věnoval hlavnímu důvodu vaší návštěvy?

- Ano, zcela.
 Ano, částečně.
 Ne

© RNDr. Tomáš Raiter, 2008 KOP- ambulance

47. Jak dobře byl podle vaší zkušenosti organizovaný provoz ambulance?

- Vůbec nebyl organizovaný
 Docela dobře organizovaný
 Výborně organizovaný

48. Cítíte celkově, že s vámi bylo zacházeno s úctou a respektem?

- Ano, po celou dobu
 Většinou ano
 Ne

49. Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která vám byla v ambulanci poskytnuta?

- Výborná
 Velmi dobrá
 Dobrá
 Dostatečná
 Nedostatečná
 Velmi nedostatečná

SOCIO-DEMOGRAFICKÉ CHARAKTERISTIKY

50. Jste muž nebo žena?

- Muž
 Žena

51. Rok narození (prosím dopište):

52. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání.

- základní bez vyučení
 vyučení bez maturity
 maturita
 vysokoškolské

53. Jak byste celkově ohodnotil svůj zdravotní stav v posledních 4 týdnech?

- Výborný
 Velmi dobrý
 Dobrý
 Dostatečný
 Nedostatečný
 Velmi nedostatečný

6/8

Dotazník

54. Trpíte nějakými dlouhodobými fyzickými či mentálními potížemi nebo postižením?

- 1 Ano. Přejděte k otázce 55
2 Ne. Přejděte k otázce O1

55. Ovlivňují nějak tyto potíže nebo postižení vaše každodenní činnosti?

- 1 Určitě ano
2 Částečně ano
3 Ne

OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

O1. Jestliže chcete zmínit ještě nějaké další zkušenosti z vaší poslední návštěvy ambulance, sdělte je prosím stručně nyní. Napište je prosím do následujícího rámečku.

Děkujeme vám za čas, který jste věnoval/a našim otázkám.

Zkontrolujte prosím, zda jste odpověděl/a na všechny otázky, které se Vás týkaly.

Zalepte prosím vyplněný dotazník do přiložené obálky a pošlete bezplatně. Pro odeslání nepotřebujete žádnou známku.