

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Měření kvality zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti pacientů
Prosinec 2012 / Závěrečná zpráva/ Řešitel projektu: RNDr. Tomáš RAITER/ www.hodnoceni-nemocnic.cz

Fakultní nemocnice Olomouc
2012

Kvalita Očima Pacientů – další růst kvality péče

Letošní, již šestá vlna výzkumu Kvalita očima pacientů se ve Fakultní nemocnici Olomouc uskutečnila říjnu a listopadu. Kvalita péče se bezpečně udržela v pásmu nadstandardních výsledků. Nemocnice potvrdila nejvyšší rating „A+“ a v získání certifikátu SPOKOJENÝ PACIENT jí zabránilo překročení jediného metodického indikátoru – podílu nezařazených pacientů. Ostatní metodické parametry sběru dat si podržely vysokou kvalitu (podíl vzorku na ročních hospitalizacích 4,9%, návratnost dotazníků 68%) . Souhrnná spokojenost vzrostla již třetí rok po sobě (tentokrát o více než jeden procentní bod) na hodnotu 82,2 %. Struktura spokojenosti se statisticky významně neměnila, většina hlavních indikátorů rostla rovnoměrně. Pět z osmi klíčových indikátorů spokojenosti jsou hodnoceny významně nad osmdesáti procentní hranicí. Nejvýznamněji se zlepšilo hodnocení „*tělesného pohodlí pacientů*“.

Nemocnice si udržuje vysokou vyrovnanost jednotlivých oddělení v hodnotě souhrnné spokojenosti. Pouze dvě ze třiceti dvou hodnocených oddělení vykazují souhrnný index spokojenosti pacientů celým intervalem spolehlivosti výsledku pod standardem (80 %). V meziročním srovnání stojí za pozornost skutečnost, že žádné oddělení nevykázalo statisticky významné zhoršení. Významné zlepšení zaznamenala tato oddělení: Neurochirurgická kl. odd. 34, Traumatologické odd. a Ortopedická kl. odd.29B. Velké zlepšení zaznamenalo také odd. šestinedělí Por-gyn. kliniky.

Zlepšení zaznamenalo také hodnocení obou hlavních profesních skupin (sester a lékařů). Sestry se poprvé dostaly nad hranici 80%. Lékaři zůstali pod ní jen těsně (79,6 %).

Z dílčích indikátorů kvality se nepodařilo zvýšit „*soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby*“, kde se již tak poměrně nízké hodnocení ještě dále snížilo a za očekáváním, byť s mírným zlepšením, stále zůstává „*srozumitelnost odpovědí lékaře*“. S těmito dvěma indikátory pak souvisí také nižší hodnocení indikátoru „*důvěra k ošetřujícímu lékaři*“.

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.

Dlouhodobé zvyšování kvality péče ve Fakultní nemocnici Olomouc je nejlepší reakcí na rostoucí nároky pacientů. Zdravotnická zařízení v České republice se musí připravit na to, že nároky pacientů se budou ještě významně zvyšovat. Generace, které budou vyžadovat služby a komunikaci s personálem zdravotnických zařízení na nejvyšší úrovni, teprve dorůstají do věku zvýšené spotřeby zdravotnických služeb. Proto je potřeba počítat s tím, že pouze ta zařízení, která budou své služby zlepšovat rychleji, než porostou požadavky klientů, budou vykazovat také růst spokojenosti pacientů.

Děkují vedení nemocnice a všem pracovníkům za výbornou spolupráci a především všem pacientům, kteří odpovídali na naše nekonečné otázky, za trpělivost a vstřícnost.

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů



OBSAH

Executive Summary	strana 04
Metodická část	strana 06
Parametry šetření	strana 12
Souhrnná spokojenost	strana 22
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 25
Spokojenost pacientů na jednotlivých pracovištích	strana 51
Spokojenost pacientů s personálem a službami	strana 70
Řešitel projektu	strana 78
Příloha 1: Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích (tab.)	strana 79
Příloha 2: Přehled indikátorů kvality	strana 88
Příloha 3: Připomínky pacientů	strana 98
Příloha 4: Základní frekvence	strana 116
Příloha 5: Dotazník	strana 133

EXECUTIVE SUMMARY

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve Fakultní nemocnici Olomouc je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 82,2 %.**
- Ve srovnání s rokem 2011 vzrostla souhrnná spokojenost o 1,1 procentního bodu.
- Škoda vysokého počtu nezařazených pacientů (zejména na 1IK – odd.4 + 4A), který zabránil nemocnici získat certifikát SPOKOJENÝ PACIENT za jinak velmi pěkné výsledky.

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- U 6 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi **zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče**. Naopak nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s **citovou oporou a tělesným pohodlím**.

Spokojenost podle pracovišť

- Souhrnná spokojenost je nejvyšší na **Klinice nukleární medicíny, Kožní klinice a 1. Chirurgické klinice odd. 9.**
- Nejnižší spokojenost je na těchto pracovištích: **Psychiatrická klinika odd. 32C + krizové centrum, Por-gyn.klinika odd.17, Onkologická klinika odd. 42B.**

- Ve srovnání s rokem 2011 se souhrnná spokojenost nejvíce zvýšila na **Neurochirurgické klinice odd. 34, Neurologické klinice odd. 31B a Traumatologickém odd. 27.**

Porovnání pracovišť

- Spokojenost pacientů z **Kožní kliniky a 1. Chirurgické kliniky odd. 9** přesahuje průměr za ostatní oddělení v 6 z 8 dimenzích (viz str. 88).
- Spokojenost pacientů z **Psychiatrické kliniky odd. 32C + krizového centra a Por.gyn. Kliniky odd. 17** je ve v 7 z 8 dimenzích nižší než průměr za ostatní oddělení.

Spokojenost s personálem a všeob. službami

- Celková průměrná spokojenost s personálem je vysoká a činí u sester 81 % a u lékařů 80 %. Se všeobecnými službami je spokojenost nižší - 68 %.

Struktura vzorku

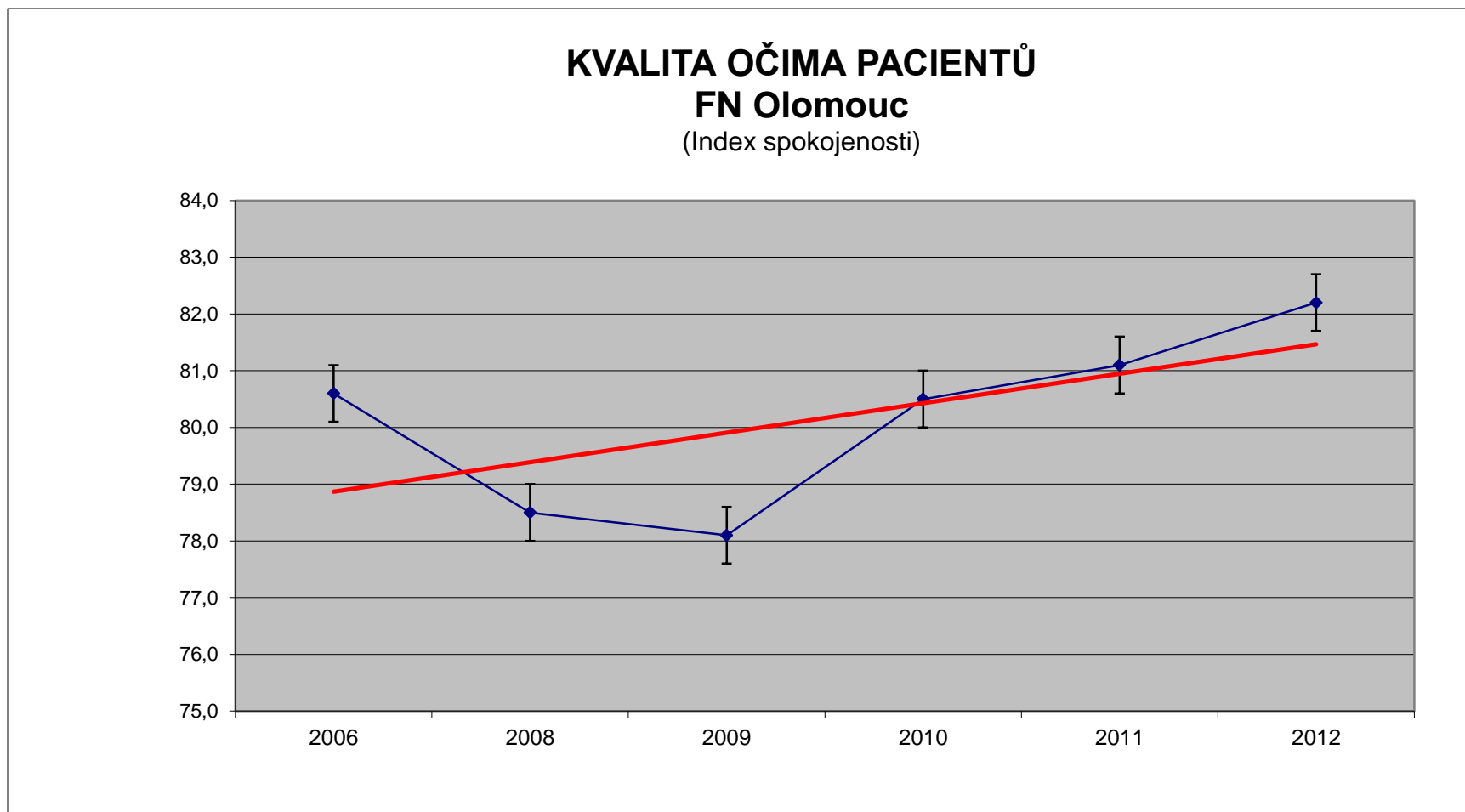
- Ve vzorku pacientů je 51 % žen, 12 % ve věku do 30 let.
- 7 z 10 pacientů bylo přijato do nemocnice plánovaně, 18 % z nich čekalo na přijetí déle než měsíc.

Nedodržení metodiky nebo etiky sběru:

- **Hemato-onkologická kl. odd.5A**

Již druhý rok po sobě bylo zjištěno, že na tomto oddělení byla porušena etika sběru. Z dat i posouzení dotazníků je zřejmé, že jedna osoba vyplnila více dotazníků, což je neslučitelné s metodikou i etikou sběru dat. Výsledky tohoto odd. jsme vyloučili z hodnocení.

Časová řada výsledků souhrnné spokojenosti



METODICKÁ ČÁST

Metodika projektu – základní info, konstrukce dimenzí

Projekt Kvalita Očima Pacientů

- Projekt Kvalita Očima Pacientů (KOP) měří kvalitu zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti/spokojenosti pacientů. Výzkumnou technikou je standardizované dotazování pacientů, kteří v době šetření končí svou hospitalizaci.
- K dotazování se využívá standardizovaný a v českém prostředí ověřený anketní dotazník. Tento dotazník pokrývá osm hlavních indikátorů kvality tzv. dimenzí kvality péče.
- Dimenze kvality péče jsou tematicky definované oblasti péče. Každou dimenzi sytí 3-10 škálových otázek dotazníku. K interpretaci dimenzí se využívá statistika, která agreguje otázky do jednoho čísla, což umožňuje provádět statistické analýzy a výsledky lze srozumitelně interpretovat.

Konstrukce hlavních indikátorů (dimenzí) kvality péče

- U každé otázky je zvolena jedna položka škály, která odráží nejlepší hodnocení pacienta. Této položce škály se přiřadí hodnotu 1. Ostatním platným položkám se přiřadí hodnota 0. Položky typu „neuvedeno“, „neví“, apod. se z analýzy vynechají.

- Za každého pacienta se vypočítá pro každou dimenzi průměr takto transformovaných proměnných.
- Za každou dimenzi se z těchto hodnot spočítá průměr za všechny pacienty. Výsledkem tohoto postupu je, že každému pacientovi je pro každou dimenzi přiřazeno jedno číslo, které lze interpretovat jako procento otázek sytících danou dimenzi, ve kterých byl pacient maximálně spokojený.
- Zprůměrování těchto výsledků přes všechny pacienty dává pro každou dimenzi průměrné procento spokojenosti pacientů se službami poskytovanými v dané oblasti.
- To, že do analýzy vstupují pouze nejlepší kategorie odpovědí, je zapříčiněno poměrně vysokou spokojeností, kterou pacienti v jednotlivých otázkách vykazují. I při takto přísné konstrukci statistik vychází 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 lze ji testovat pomocí běžných statistických testů. Asymptotická normalita v těchto případech začíná obvykle fungovat od $N=20$.

Metodika projektu - přehled hlavních indikátorů

Osm hlavních indikátorů (dimenzí) kvality péče

Přijetí pacienta do nemocnice - výsledky průzkumu uvádějí jako zdroj nespokojenosti nemocných opoždění péče. Zpoždění jsou drahá i v potenciálních nákladech za sníženou spokojenost pacientů a ve vedlejších klinických výsledcích.

Respekt, ohled, úcta k pacientovi - pacienti popisují pocit anonymity a ztrátu identity v nemocnici a v klinickém prostředí a mají silnou potřebu být léčeni s úctou a respektem jako jedinci. Obávají se nemoci a toho, že léčba ovlivní jejich životy a chtějí být informováni a zahrnuti do lékařského rozhodování. Specialitou českého prostředí je absence tradice představování zdravotnického personálu pacientům.

Koordinace a integrace péče o pacienta - pacienti mají jedinečný pohled na proces péče. Vytvořili si představu o kompetenci a schopnosti poskytovatelů péče a o uspořádání klinické péče, pomocných služeb a o péči první linie. Mimo jiné zde sledujeme, zda nedostává pacient protichůdné informace od personálu zdravotnického zařízení.

Informace, edukace a komunikace s pacientem - pacienti se často obávají, že jim budou odepřeny informace a že nebudou kompletně a upřímně informováni o nemoci nebo prognóze. Zvláště zdůrazňují potřebu informace o klinickém stavu, vývoji a prognóze a také informace jak se chovat po propuštění ze zdravotnického zařízení. Jednou z velkých slabin českého zdravotnictví se ukazuje nízká srozumitelnost informací, které lékaři poskytují pacientům.

Tělesné pohodlí pacienta - jedním z neodkladných aspektů nemoci je fyzické nepohodlí a neschopnost, kterou přináší. Fyzická péče, která pomáhá pacientům, když jsou těžce nemocní, je jednou z nejzákladnějších služeb, kterou poskytovatelé zdravotnických služeb mohou poskytnout z pohledu pacienta. Pacienti zdůrazňují pocit strachu z melancholického vybavení nemocnice a oceňují čistotu, pohodlí a příjemné prostředí.

Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti pacienta - strach a úzkost, kterou nemoc vyvolává, mohou oslabovat stejně jako fyzické účinky. Pacienti vyjadřují úzkost z nemoci a strach z možných důsledků a dlouhodobých prognóz; obávají se účinku nemoci na jejich schopnost postarat se o sebe a obávají se účinku nemoci na jejich rodinný příjem. Dlouhodobě jedna z nejhůře hodnocených dimenzí kvality v českém lůžkovém zdravotnictví.

Zapojení rodiny a blízkých do péče o pacienta - pacienti se spoléhají na rodinné příslušníky a své nejbližší přátele v případě sociální a citové podpory, nebo jako na zastávce a často jako na první poskytovatele zdravotní péče po propuštění z nemocničního zařízení. Obávají se vlivu své nemoci na přátele a rodinu.

Propuštění a pokračování péče o pacienta - propuštění z nemocnice může být stejně tak obtížné jako přijetí. Ukazuje se, že někteří pacienti nevědí, jaké mají sledovat indicie, které by mohly signalizovat nestandardní průběh doléčení a nevědí, jak užívat léky nebo neznají jejich vedlejší účinky.

Metodika projektu – sběr a zpracování dat

Sběr dat

- Distribuci a sběr dotazníků zajišťuje odběratel vlastními zaměstnanci dle pokynů řešitele projektu.
- Dotazník vyplňují pacienti sami a to den před propuštěním z nemocnice. Musí se jednat o pacienty, kteří v nemocnici strávili minimálně **část 2 dnů (resp. 1 noc)** a jsou k vyplnění dotazníků způsobilí. Vyplnění dotazníku trvá přibližně 20 minut.
- Distribuci dotazníků pacientům obvykle zajišťují staniční sestry jednotlivých pracovišť, dokud celkový návrat za celou nemocnici nedosáhne předem stanovené hodnoty. Počty určené pro jednotlivá pracoviště jsou pouze orientační a neslouží k ukončení sběru po jejich dosažení. Stanovují se podle velikosti a průměrného počtu přijímaných pacientů na pracovišti.
- Vyplněné **dotazníky odevzdávají pacienti v zalepených obálkách do zapečetěných schránek** tak, aby bylo možné maximálně zajistit anonymitu odpovědí pacientů.
- Dotazníky v zalepených obálkách jsou společně se statistikou počtu pacientů v době sběru dotazníků předány zpracovateli projektu ke zpracování.

Zpracování dat

- Dotazníky jsou pro účely zpracování nejprve pořízeny do elektronické podoby a pořízená data jsou podrobena několikastupňovému systému kontrolních mechanismů.
- Hodnotí se **úspěšnost dotazování** vyjádřená návratností – tzn. jaký podíl pacientů vyplnil dotazník z celkového počtu propuštěných pacientů, kteří splnili kritéria potřebná pro zařazení do výzkumu. **Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se považuje 50% návratnost.** (Certifikace SPOKOJENÝ PACIENT požaduje aspoň 65%).
- Pro potřeby výpočtu návratnosti dodávají zdravotnická zařízení **Hlášení o nezařazených pacientech (HNP)**, ve kterém je evidován i počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (např.: indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení apod.).
 - Počet nezařazených pacientů a jejich podíl na celkovém počtu propuštěných pacientů se vyhodnocuje za každé pracoviště. Podíl všech nezařazených pacientů v zařízení na celkovém počtu by neměl přesáhnout hodnotu určenou pro daný typ zařízení (nemocnice 9,5%, psychiatrické léčebny 16%, rehabilitační ústavy 12%)

Metodika projektu – zpracování dat

- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno (tzv. **PRACOVISTĚ S ANULOVANÝM HLÁŠENÍM**). Návratnost i hodnocení spokojenosti se zpracovává.
- Pokud je i po anulování HNP počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit (tzv. **PRACOVISTĚ S CHYBNOU EVIDENCÍ DOTAZNÍKŮ A/NEBO PACIENTŮ**). Návratnost se nehodnotí, spokojenost se zpracovává.
- Pokud je na pracovišti zjištěno porušení metodiky a/nebo etiky sběru dat, je pracoviště vyřazeno ze zpracování souhrnné spokojenosti a výsledky tohoto pracoviště uvedené ve zprávě jsou pouze informativní (tzv. **PRACOVISTĚ S PORUŠENÍM METODIKY A/NEBO ETIKY SBĚRU**).
- Hodnotí se **počet získaných odpovědí za celé zařízení**. Podíl validních dotazníků na celkovém počtu pacientů hospitalizovaných v zařízení za předchozí rok by neměl klesnout pod 4,5%.
- Dále se hodnotí **počet získaných odpovědí na jednotlivých pracovištích**. Obvykle nejsou samostatně hodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl alespoň 20 ks. Většinou jsou tato pracoviště sloučena s jinými příbuznými pracovišti nebo jsou zařazena do kategorie „ostatní“. Pracoviště s takto nízkým počtem ovšem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici.
- Pořízená a zkontrolovaná **data jsou převážena na skutečný počet pacientů hospitalizovaných v rámci jednotlivých pracovišť nemocnice**. Rozsah vah by se měl pohybovat v rozmezí od 0,3 do 3,0.
- Poté jsou vypočítány hodnoty proměnných sytící hlavní indikátory/dimenze kvality a dílčí ukazatele.

Metodika projektu – vyhodnocení dat

Vyhodnocení dat

Vyhodnocuje se:

- **Souhrnná spokojenost** - vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele (kapitola SOUHRNNÁ SPOKOJENOST).
- **Spokojenost podle hlavních indikátorů/dimenzí** – vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných ukazatelích, které sytí jednotlivé dimenze a v dimenzích jako takových (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH).
- **Spokojenost podle pracovišť** – vyjadřuje, na kolik procent byl pacient konkrétního pracoviště během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to souhrnně a v jednotlivých dimenzích. Spokojenost pracovišť je hodnocena dvoustupňově – jednak se hodnotí dynamika spokojenosti (srovnává se spokojenost aktuální a předešlé vlny šetření) a jednak se porovnává spokojenost konkrétního pracoviště s pracovišti ostatními (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH).
- **Spokojenost se sestrami, lékaři a všeobecnými službami** - pro hodnocení spokojenosti pacientů se sestrami, lékaři a všeobecnými službami byly zkonstruovány 3 další dimenze, z nichž každou sytí vybrané otázky související s kompetencí zdravotnického personálu nebo managementu (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI).
- **Spokojenost s indikátory kvality péče** – je zpracována ve formě tabulek, které shrnují rozdíly ve spokojenosti s jednotlivými indikátory sytící jednotlivé dimenze podle jednotlivých pracovišť. Pro porovnání průměrného hodnocení na jednotlivých pracovištích s průměrem za všechny ostatní pracoviště se využívá dvou výběrový T-test (Independent T-test). Statisticky významné rozdíly se testují na hladině významnosti $p=0,05$. Odchylky směrem nahoru jsou v tabulkách zaznamenány znaménkem „+“ a vyznačeny zeleně, směrem dolů znaménkem „-“ a podbarveny červeně. (Viz kapitola Příloha č. 2. PŘEHLED INDIKÁTORŮ KVALITY).

PARAMETRY ŠETŘENÍ

Rozsah a termín šetření

Zúčastněná lůžková oddělení

Pracoviště FN Olomouc, která se zúčastnila projektu:

1. Interní kl. odd 1+2	Kl. plicní + TBC odd. 26
1. Interní kl. odd. 4+4A	Kl. plicní + TBC odd. 25
2. Interní kl. odd. 30C	Kl. plicní + TBC odd. 24
3. Interní kl. odd.39A	Neurologická kl. odd.31A
3. Interní kl. odd.39B+39C	Neurologická kl. odd.31B
1. Chirurgická kl. odd.8	Psychiatrická kl. odd.32A (uzav)
1. Chirurgická kl. odd.9	Psychiatrická kl. odd.32C + kriz.c.
1. Chirurgická kl. odd.3	Psychiatrická kl. odd.32B (uzav)
2. Chirurgická kl. odd.37	Kl. pracovního lékařství odd.43
Neurochirurgická kl. odd.34	Kožní kl. odd.10
Neurochirurgická kl. odd.36A	Onkologická kl. odd.42A
Por.-gyn.kl. odd.19B - šest.	Onkologická kl. odd.42B
Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzer.	Kl. nukleární medicíny odd.40
Ortopedická kl. odd.29A	Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33
Ortopedická kl. odd.29B	Kl. rehabilitace odd. 44
Urologická klinika	Traumatolog. odd. 27
ORL odd. 14A+14B	Hemato-onkologická kl. odd.5A
Oční klinika odd. 13	Kardiochir. kl. odd.50

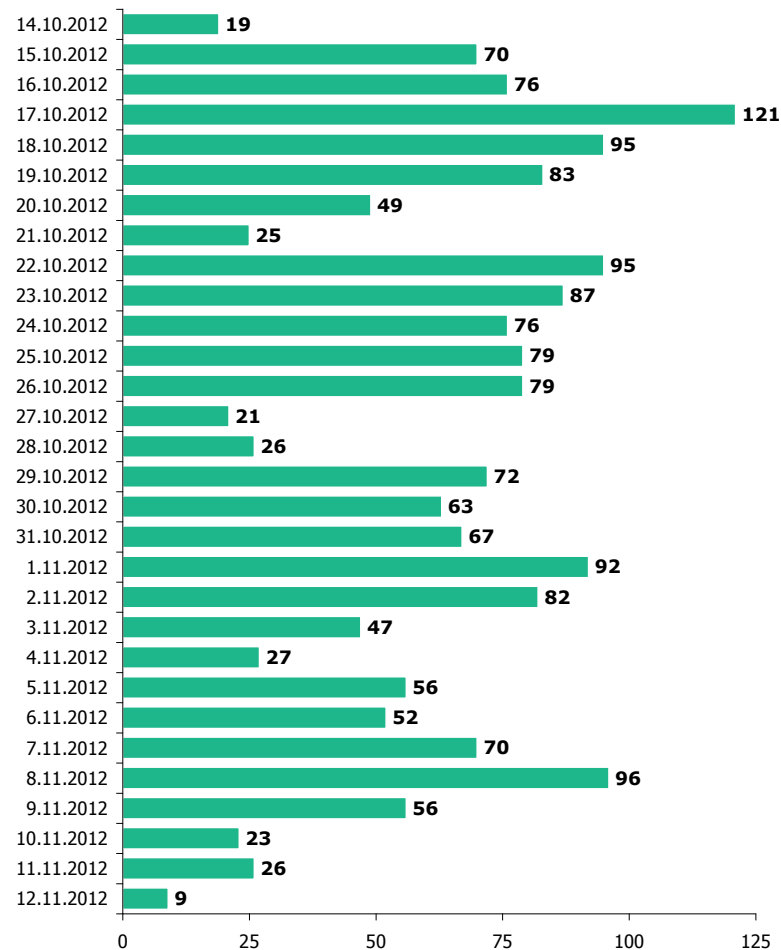
Termín šetření

- První den termínu šetření: 15.10.2012
- Poslední den termínu šetření: 11.11.2012
- Počet dní šetření: 28

Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Návratnost šetření

Návratnost dotazníků

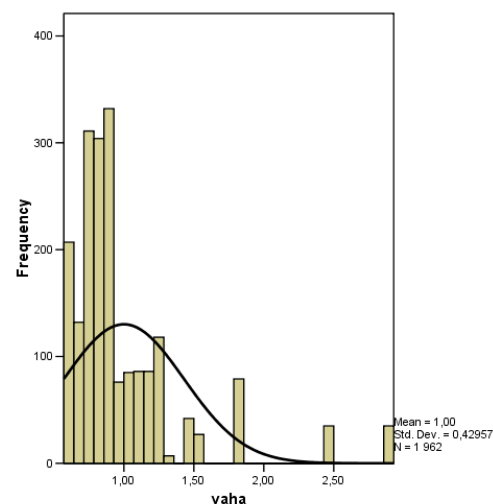
Počet propuštěných pacientů	3 207
Počet nezařazených pacientů	373
Počet nezařazených pacientů (bez interupcí, útěků a nedobrovolných ukončení péče na psych. odděleních)	358 (11,2 %)
Počet hospitalizací za předchozí rok (2011, ÚZIS)	39 513
Počet dotazníků	1 962
Hrubá návratnost	69 %
Počet nevalidních dotazníků (porušení metodiky či etiky sběru)	33
Počet validních dotazníků	1 929 (4,9 %)
ČISTÁ NÁVRATNOST	68 %

Sběr na jednotlivých pracovištích

Počet pracovišť celkem	36
Počet pracovišť s n<20: Psychiatrická kl. odd.32A – spojena s Psychiatrická kl. odd.32B	1
Počet pracovišť s anulovaným hlášením	0
Počet pracovišť s chybnou dokumentací	0
Počet pracovišť s porušením etiky sběru dat: Hemato-onkologická kl. odd.5A	1

Vážení dat

- Rozsah vah: 0,6 – 2,9
Rozložení vah ukazuje tento histogram:

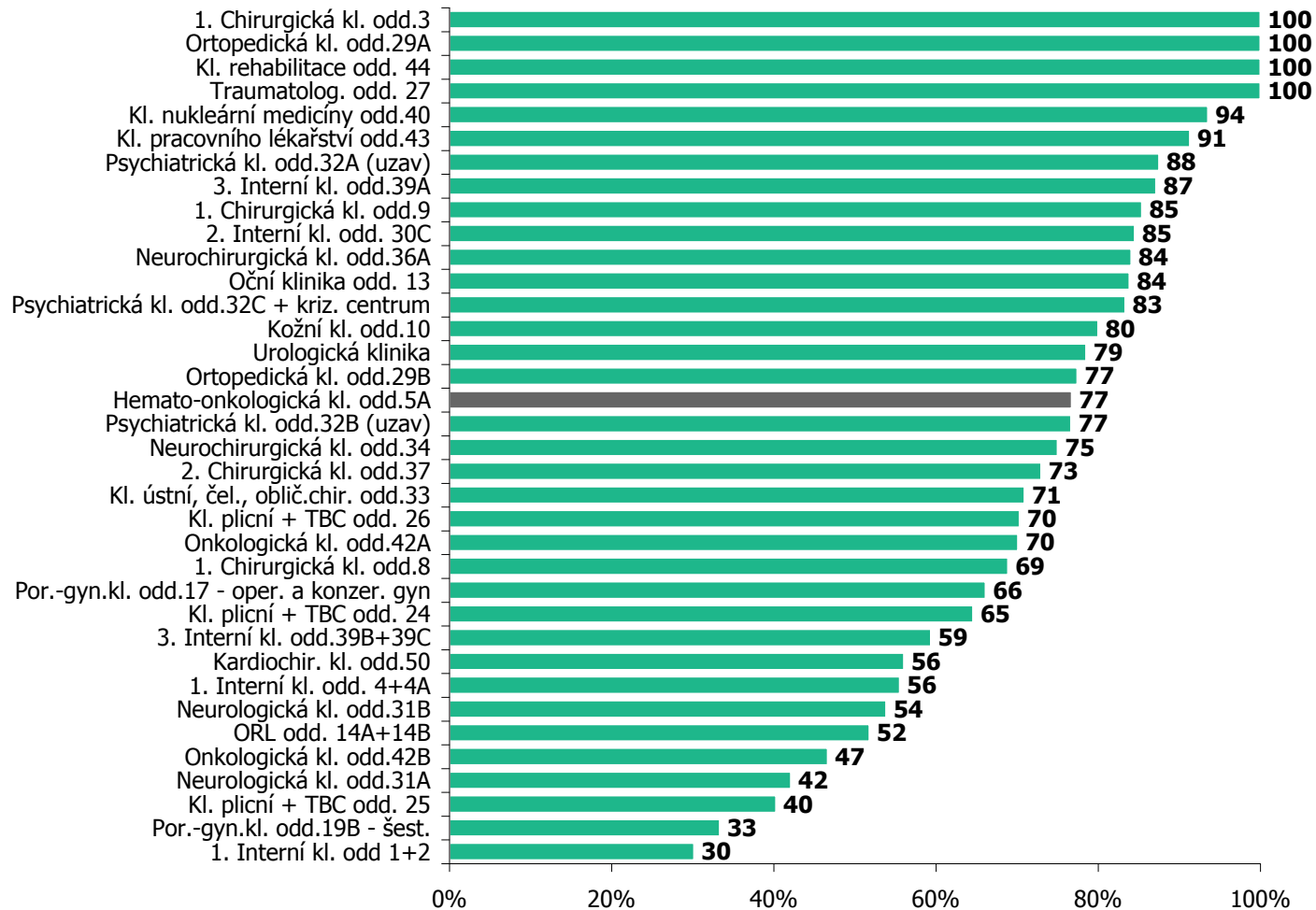


Metodické poznámky

- Výsledky pracovišť Por.-gyn.kl. odd.19B - šest., Psychiatrická kl. odd.32A (uzav) a Psychiatrická kl. odd.32B (uzav) nevstupují v souladu se standardizovanou metodikou do celkových výsledků zdravotnického zařízení a nejsou v komentářích porovnávána s ostatními pracovišti nemocnice.
- Totéž platí i pro pracoviště s porušením etiky sběru, tj. Hemato-onkologickou kl. odd. 5A

Návratnost dotazníků v %

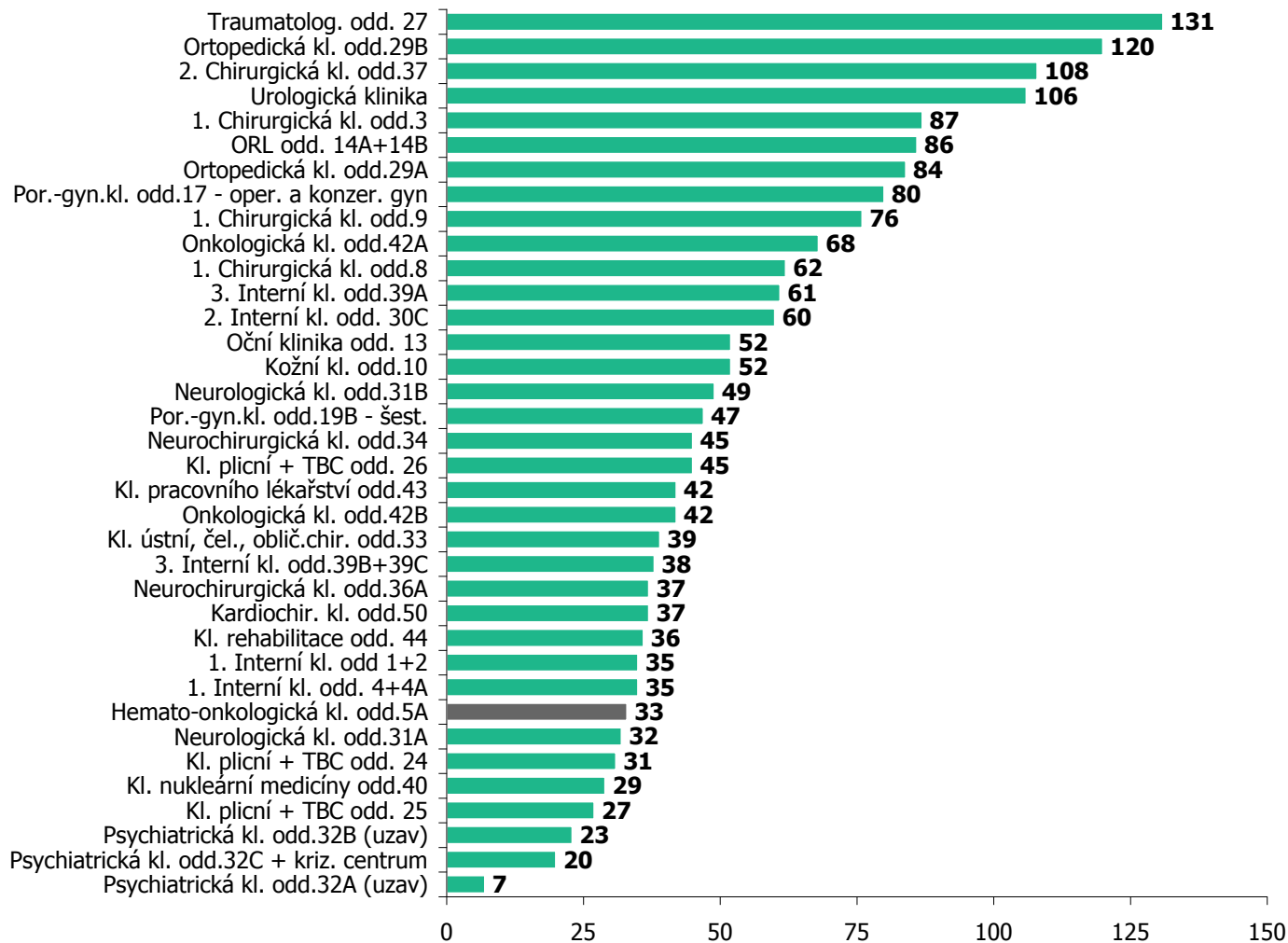
ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Počty získaných dotazníků

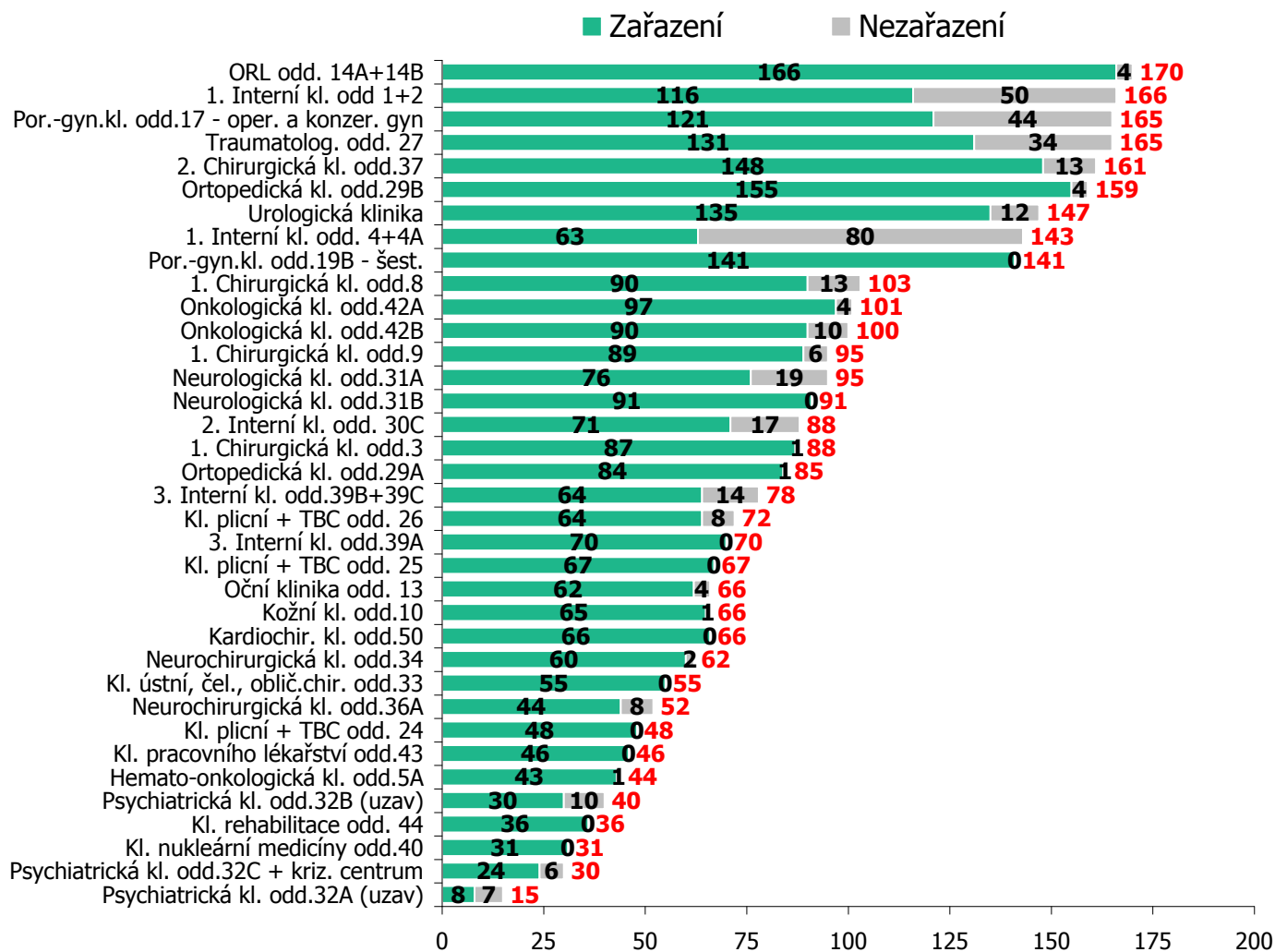
ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Vyhodnocení sběru – shrnutí (1)

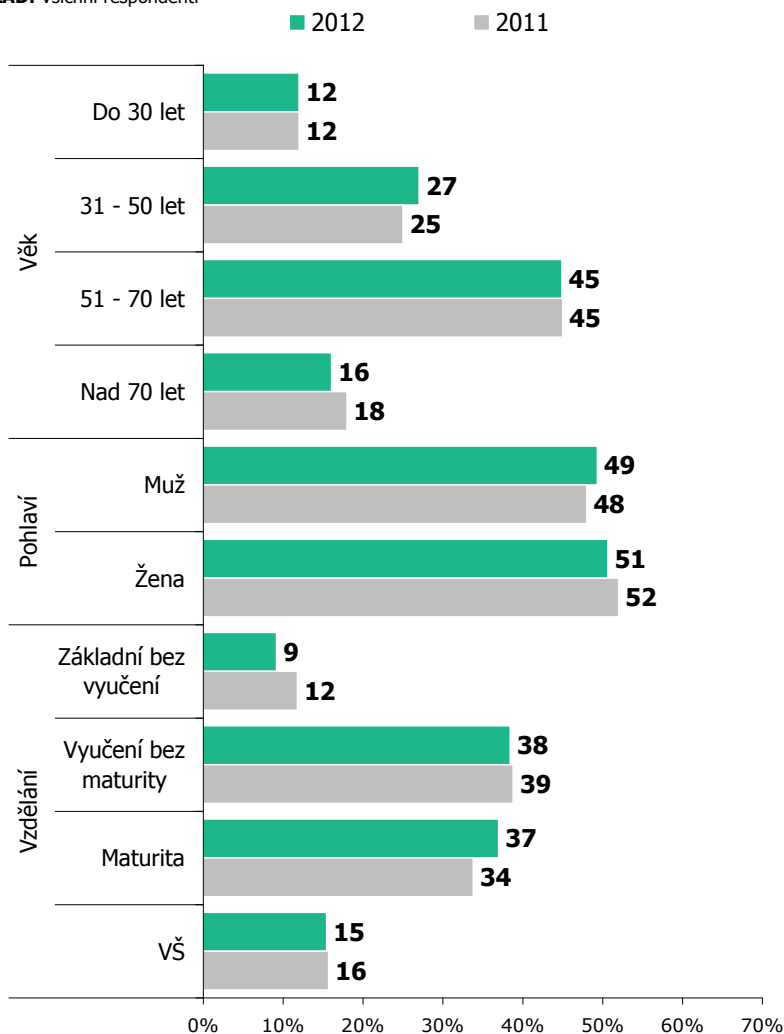
Označení stanice / oddělení	Vyplněných dotazníků	Validních dotazníků	Nezařazených pacientů	Propuštěných pacientů	Čistá návratnost
CELKEM	1962	1929	373	3207	68,1
1. Interní kl. odd 1+2	35	35	50	166	30,2
1. Interní kl. odd. 4+4A	35	35	80	143	55,6
2. Interní kl. odd. 30C	60	60	17	88	84,5
3. Interní kl. odd.39A	61	61	0	70	87,1
3. Interní kl. odd.39B+39C	38	38	14	78	59,4
1. Chirurgická kl. odd.8	62	62	13	103	68,9
1. Chirurgická kl. odd.9	76	76	6	95	85,4
1. Chirurgická kl. odd.3	87	87	1	88	100,0
2. Chirurgická kl. odd.37	108	108	13	161	73,0
Neurochirurgická kl. odd.34	45	45	2	62	75,0
Neurochirurgická kl. odd.36A	37	37	8	52	84,1
Por.-gyn.kl. odd.19B - šest.	47	47	0	141	33,3
Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzer. gyn	80	80	44	165	66,1
Ortopedická kl. odd.29A	84	84	1	85	100,0
Ortopedická kl. odd.29B	120	120	4	159	77,4
Urologická klinika	106	106	12	147	78,5
ORL odd. 14A+14B	86	86	4	170	51,8
Oční klinika odd. 13	52	52	4	66	83,9

Vyhodnocení sběru – shrnutí (2)

Označení stanice / oddělení	Vyplněných dotazníků	Validních dotazníků	Nezařazených pacientů	Propuštěných pacientů	Čistá návratnost
CELKEM	1962	1929	373	3207	68,1
Kl. plicní + TBC odd. 26	45	45	8	72	70,3
Kl. plicní + TBC odd. 25	27	27	0	67	40,3
Kl. plicní + TBC odd. 24	31	31	0	48	64,6
Neurologická kl. odd.31A	32	32	19	95	42,1
Neurologická kl. odd.31B	49	49	0	91	53,8
Psychiatrická kl. odd.32A (uzav)	7	7	7	15	87,5
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum	20	20	6	30	83,3
Psychiatrická kl. odd.32B (uzav)	23	23	10	40	76,7
Kl. pracovního lékařství odd.43	42	42	0	46	91,3
Kožní kl. odd.10	52	52	1	66	80,0
Onkologická kl. odd.42A	68	68	4	101	70,1
Onkologická kl. odd.42B	42	42	10	100	46,7
Kl. nukleární medicíny odd.40	29	29	0	31	93,5
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33	39	39	0	55	70,9
Kl. rehabilitace odd. 44	36	36	0	36	100,0
Traumatolog. odd. 27	131	131	34	165	100,0
Hemato-onkologická kl. odd.5A	33	0	1	44	0,0
Kardiochir. kl. odd.50	37	37	0	66	56,1

Struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



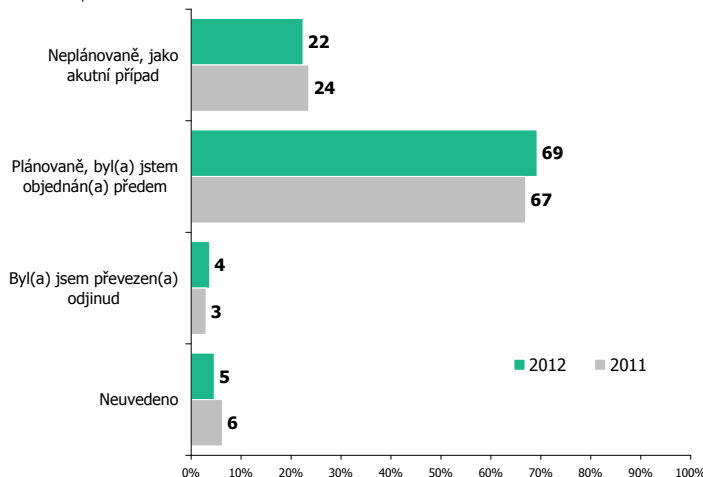
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

- V souboru pacientů je 49 % mužů a 51 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 50 let (61 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří 12 % vzorku.
- Oproti minulé vlně (2011) se demografická struktura pacientů výrazně nezměnila.

Přijetí do nemocnice

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

ZÁKLAD: Všichni respondenti

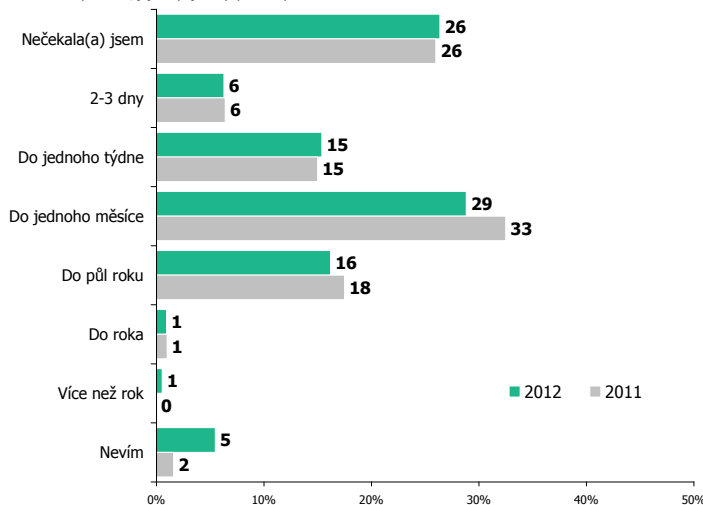


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

- Plánovaně bylo do FN Olomouc přijato 69 % pacientů.
- Čekací doba na přijetí do nemocnice u pacientů s plánovaným příjmem není obvykle delší než jeden měsíc.
- Většina pacientů považuje dobu čekání na přijetí do nemocnice za adekvátní vzhledem ke svému zdravotnímu stavu.

Čekací doba na přijetí do nemocnice

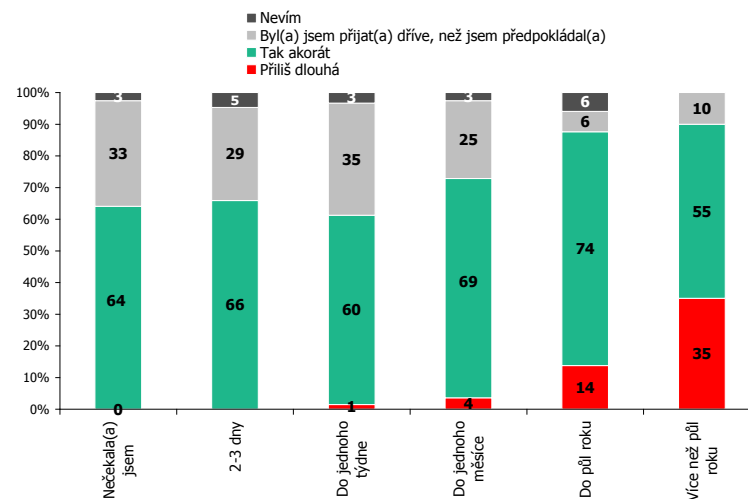
ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Hodnocení zdrav. stavu vzhledem k čekací době na přijetí do nem.

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost pacientů s lůžkovou péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Poznámka:

Pro zachycení dynamiky vývoje spokojenosti v období od předcházejícího měření jsou v grafech uvedeny i výsledky z roku 2011.

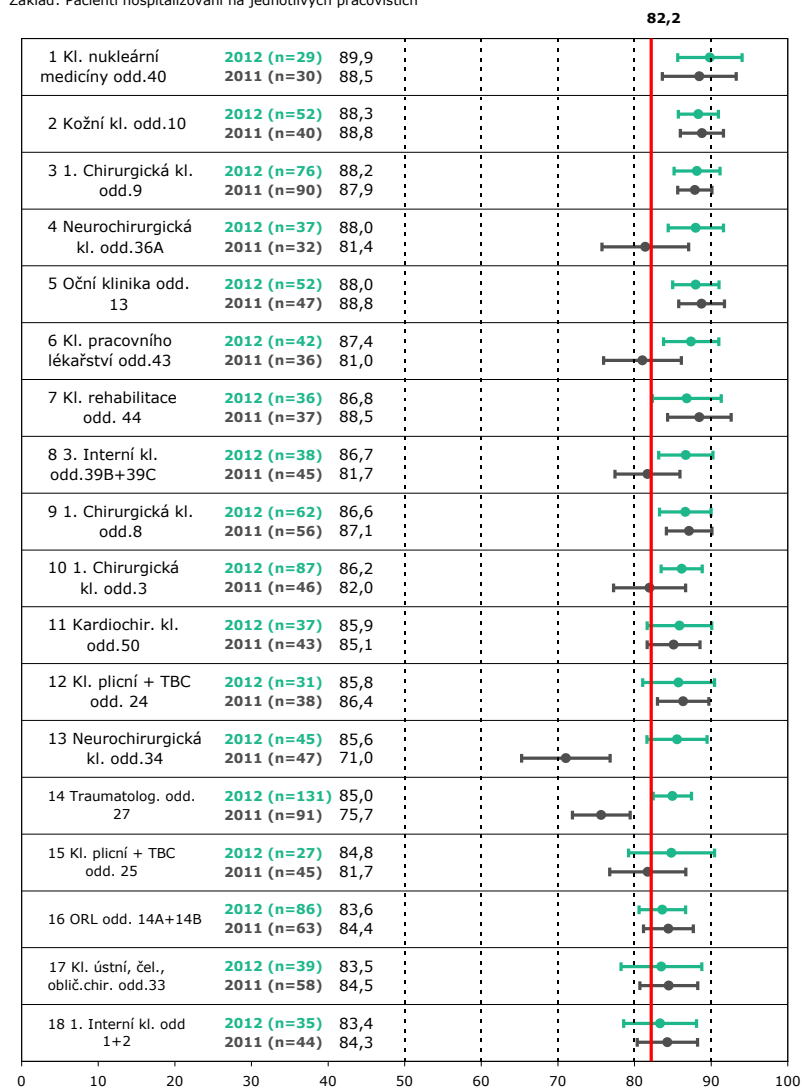
Výsledky pracovišť Por.-gyn.kl. odd.19B - šest., Psychiatrická kl. odd.32A (uzav) a Psychiatrická kl. odd.32B (uzav.) nevstupují v souladu se standardizovanou metodikou do celkových výsledků zdravotnického zařízení a nejsou v komentářích porovnávána s ostatními pracovišti nemocnice.

Totéž platí i pro pracoviště s porušením metodiky či etiky sběru.

Souhrnná spokojenost - pracoviště

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

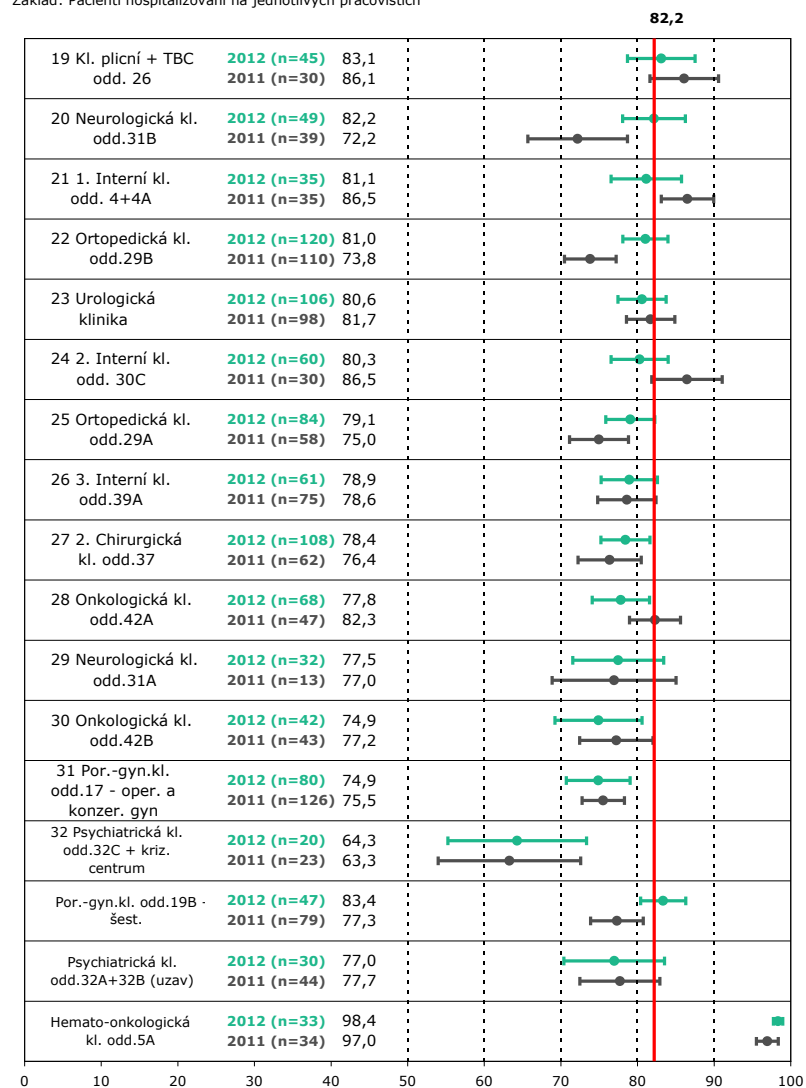
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

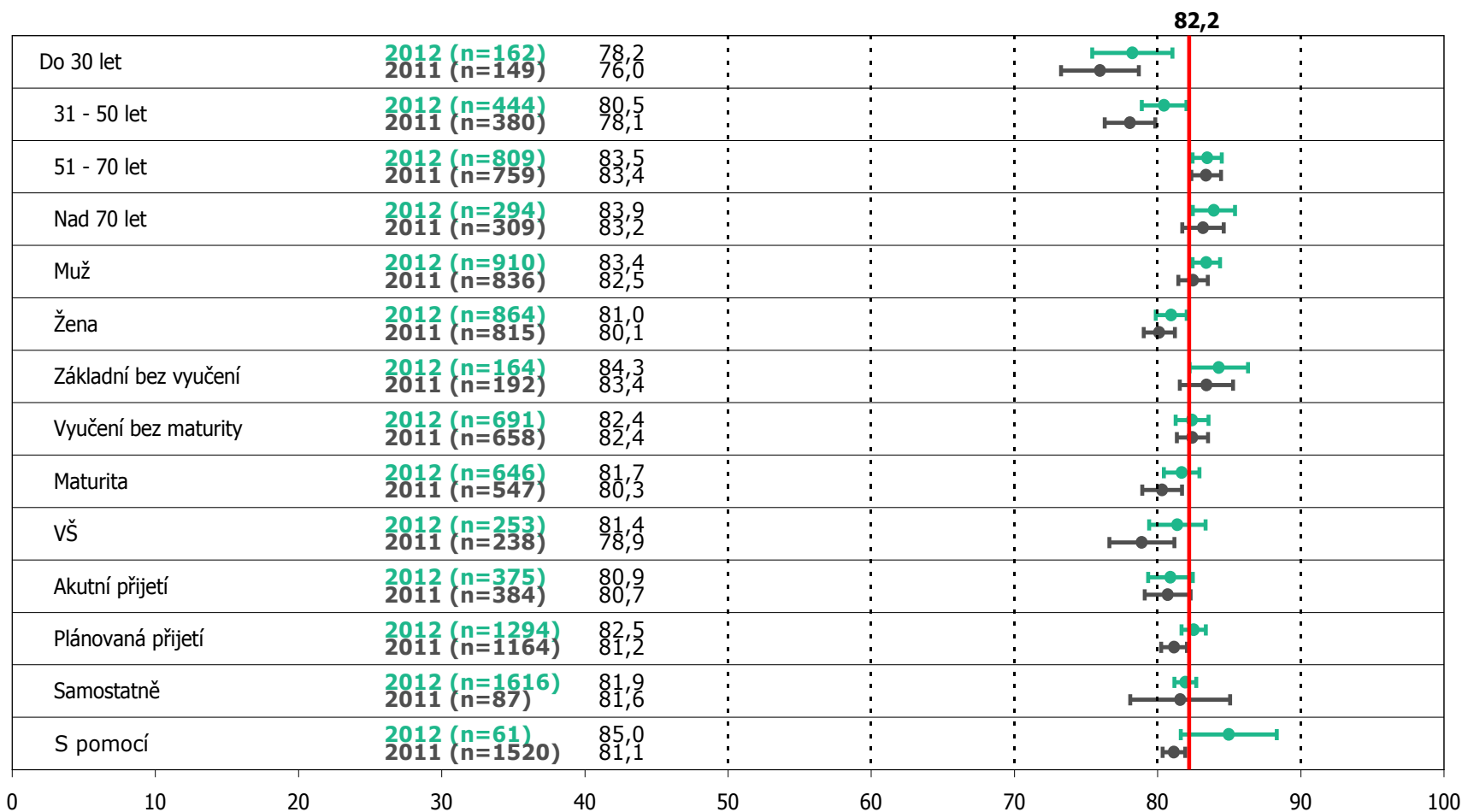


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012



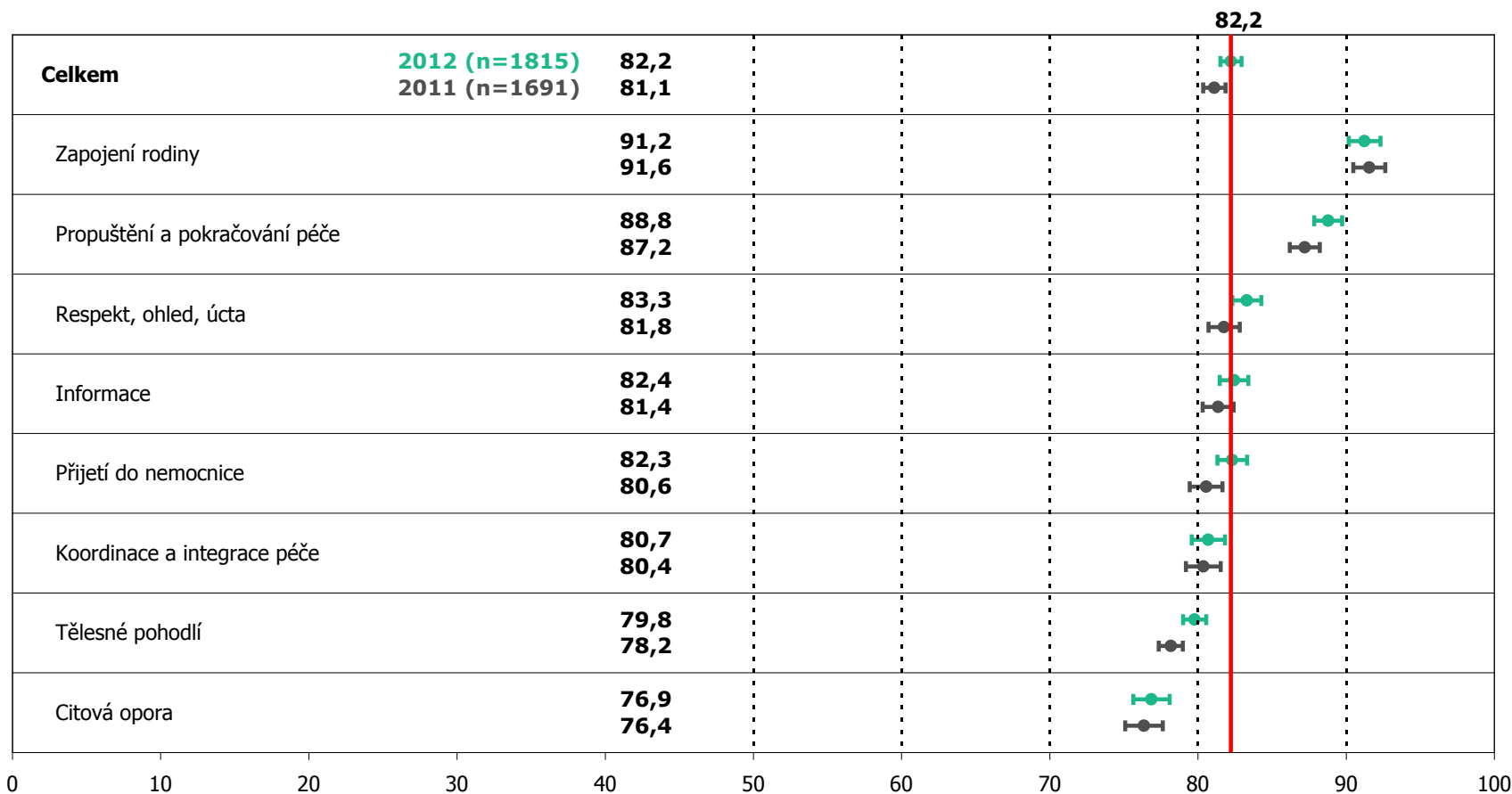
KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost v jednotlivých dimenzích

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Přijetí do nemocnice

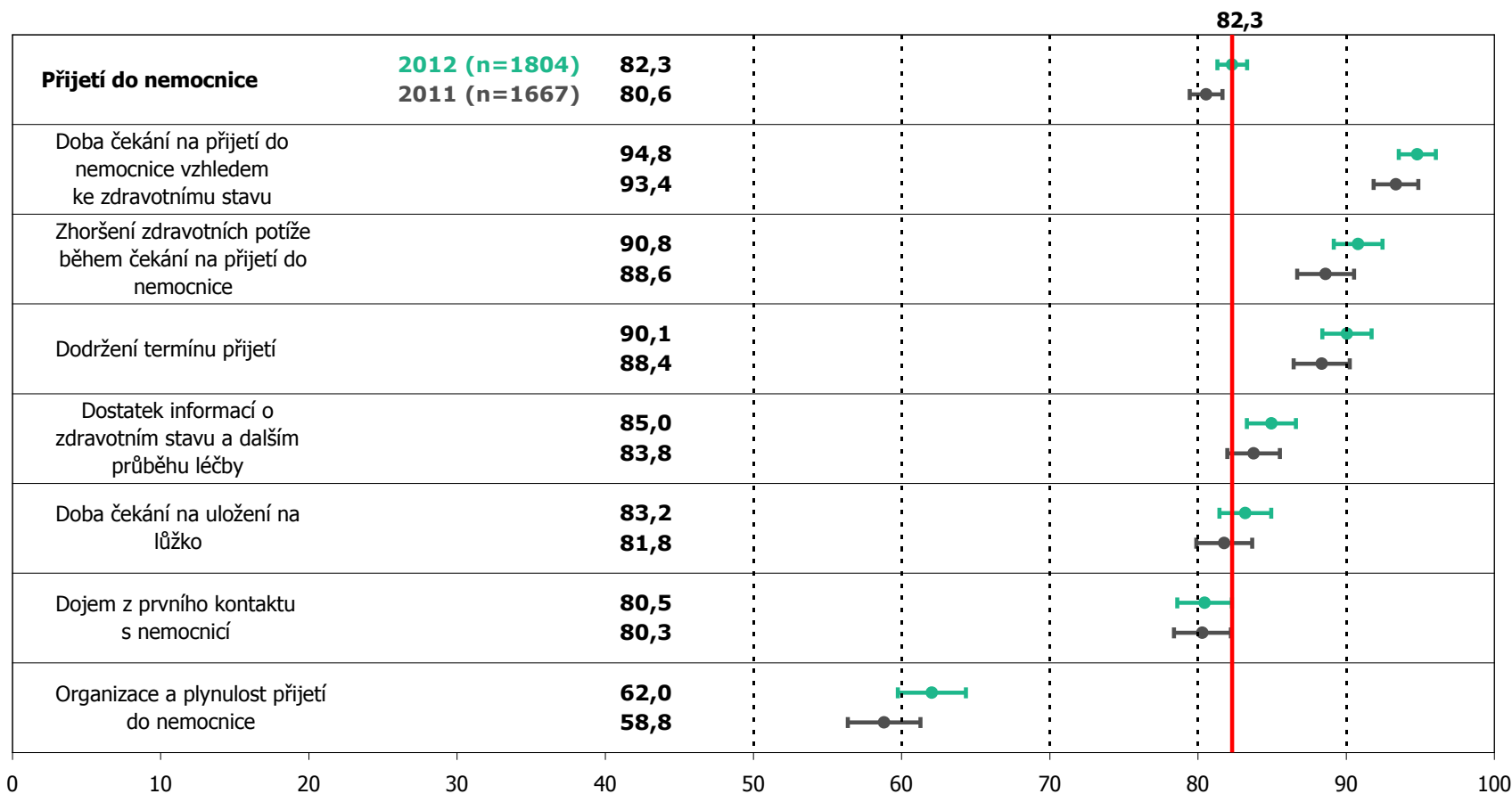
Otázky sytící dimenzi:

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

Přijetí do nemocnice

FN Olomouc: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

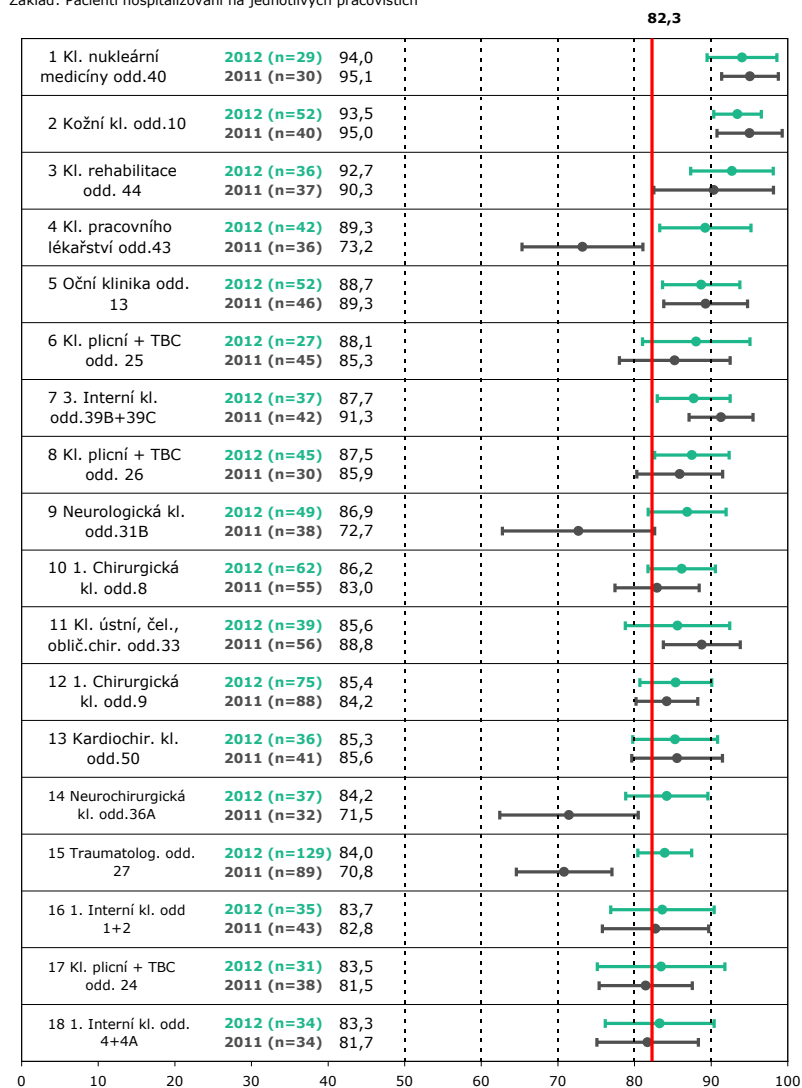


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Přijetí do nemocnice

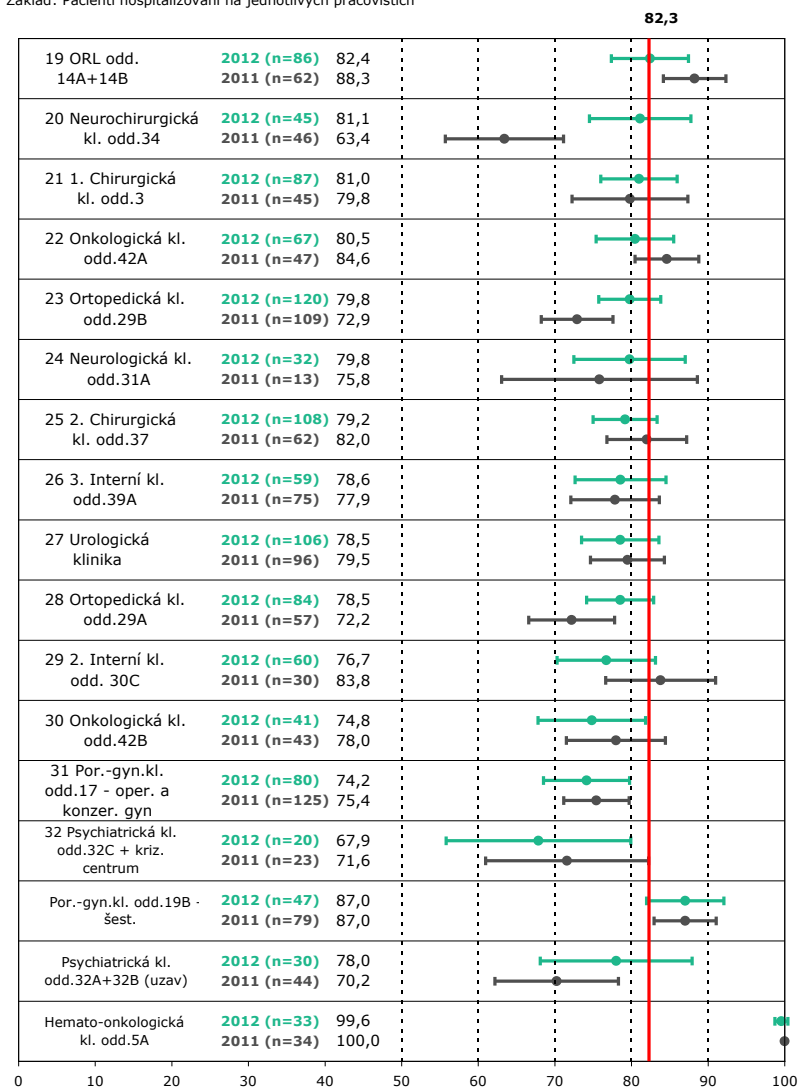
FN Olomouc: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Olomouc: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Respekt, ohled, úcta

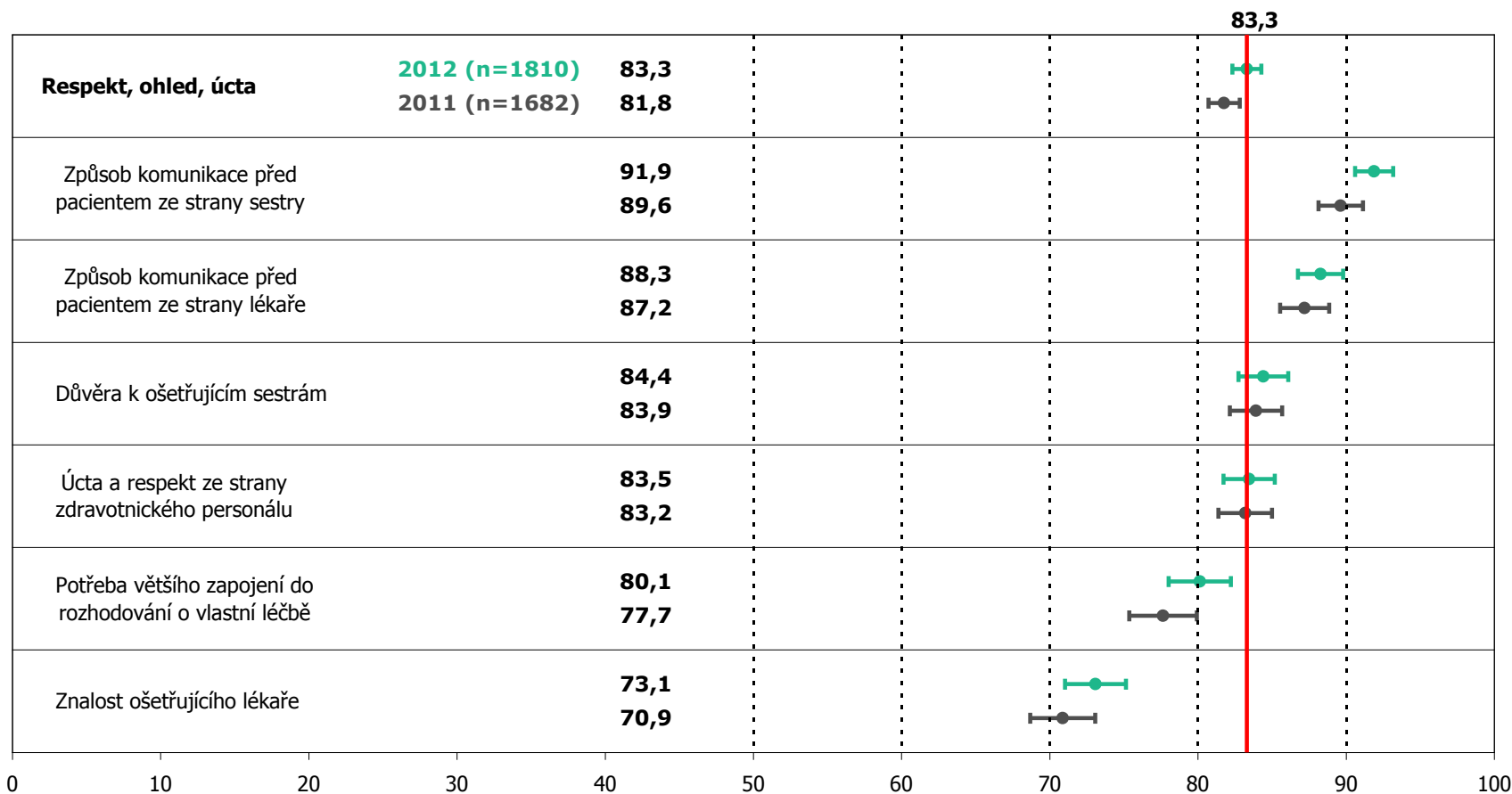
Otázky sytící dimenzi:

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

Respekt, ohled, úcta

FN Olomouc: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

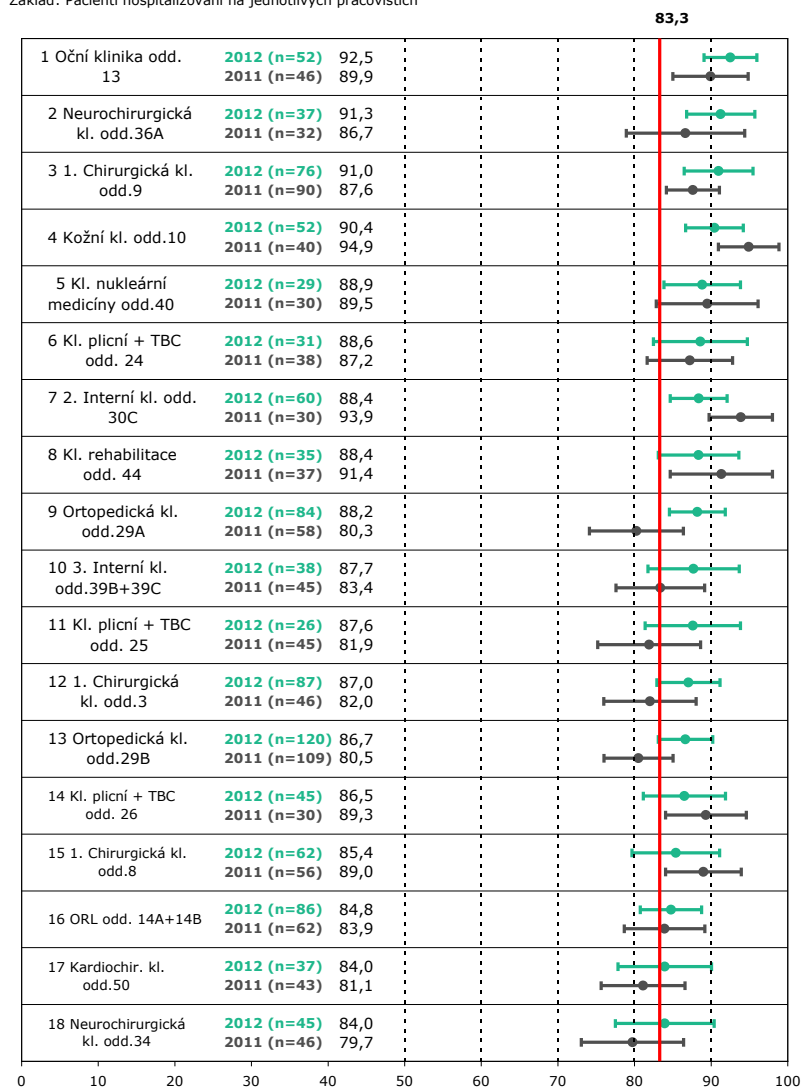


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Respekt, ohled, úcta

FN Olomouc: Respekt, ohled, úcta

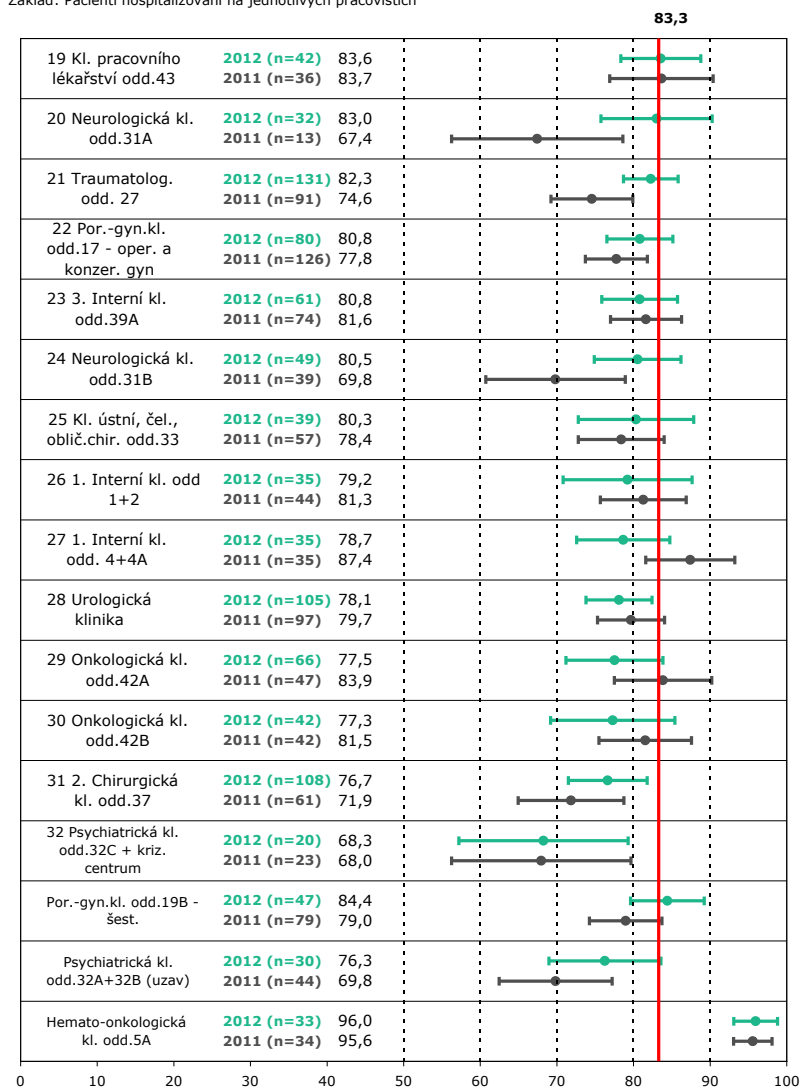
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Koordinace a integrace péče

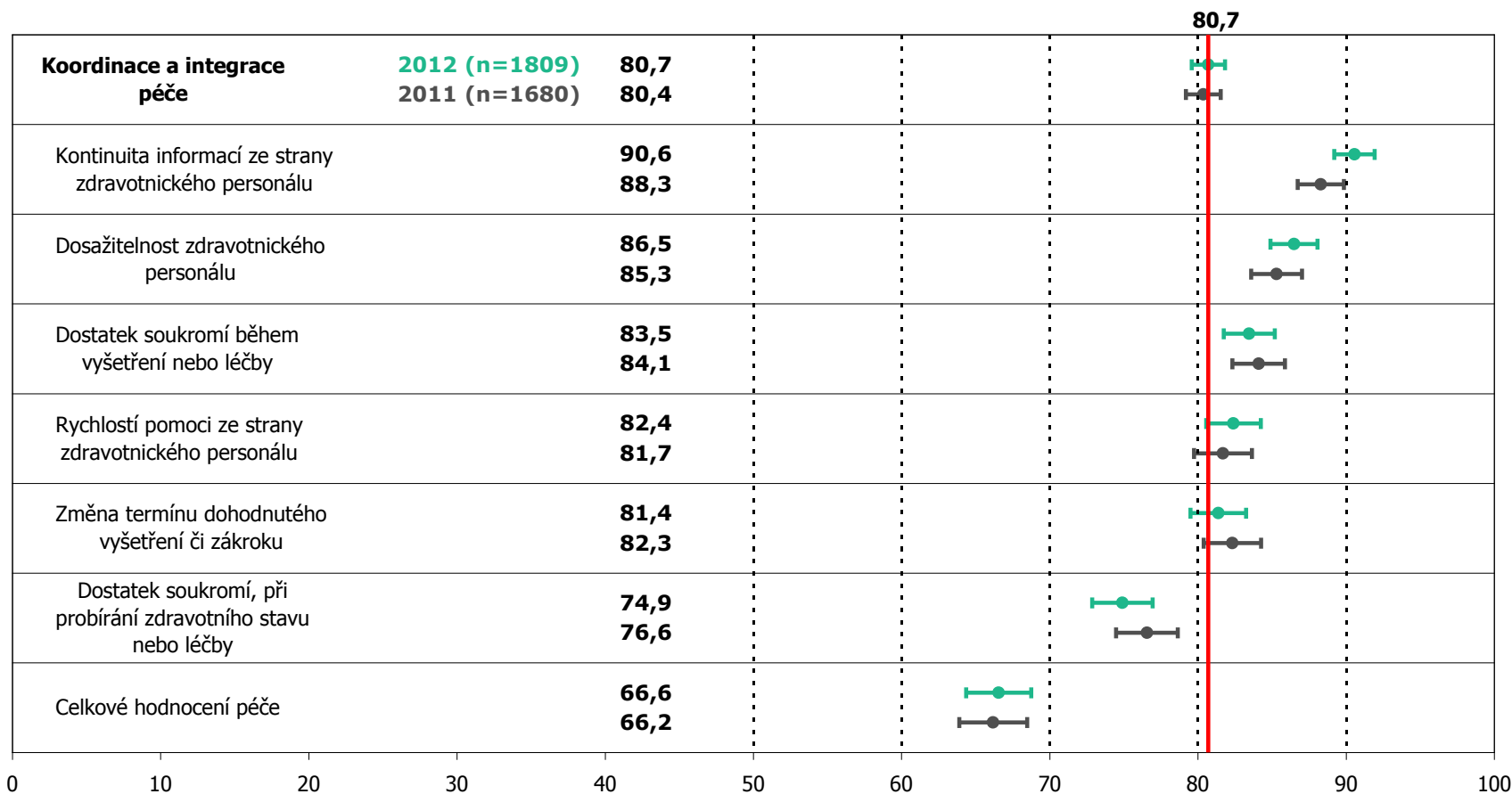
Otázky sytící dimenzi:

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

Koordinace a integrace péče

FN Olomouc: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

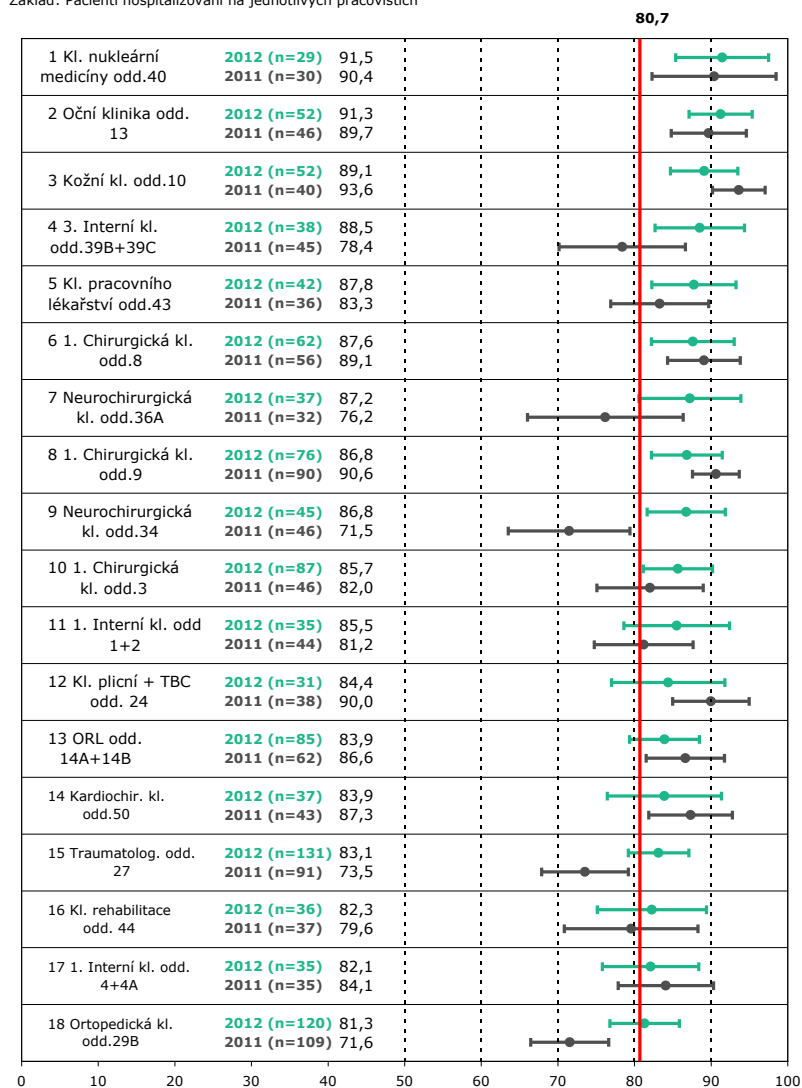


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Koordinace a integrace péče

FN Olomouc: Koordinace a integrace péče

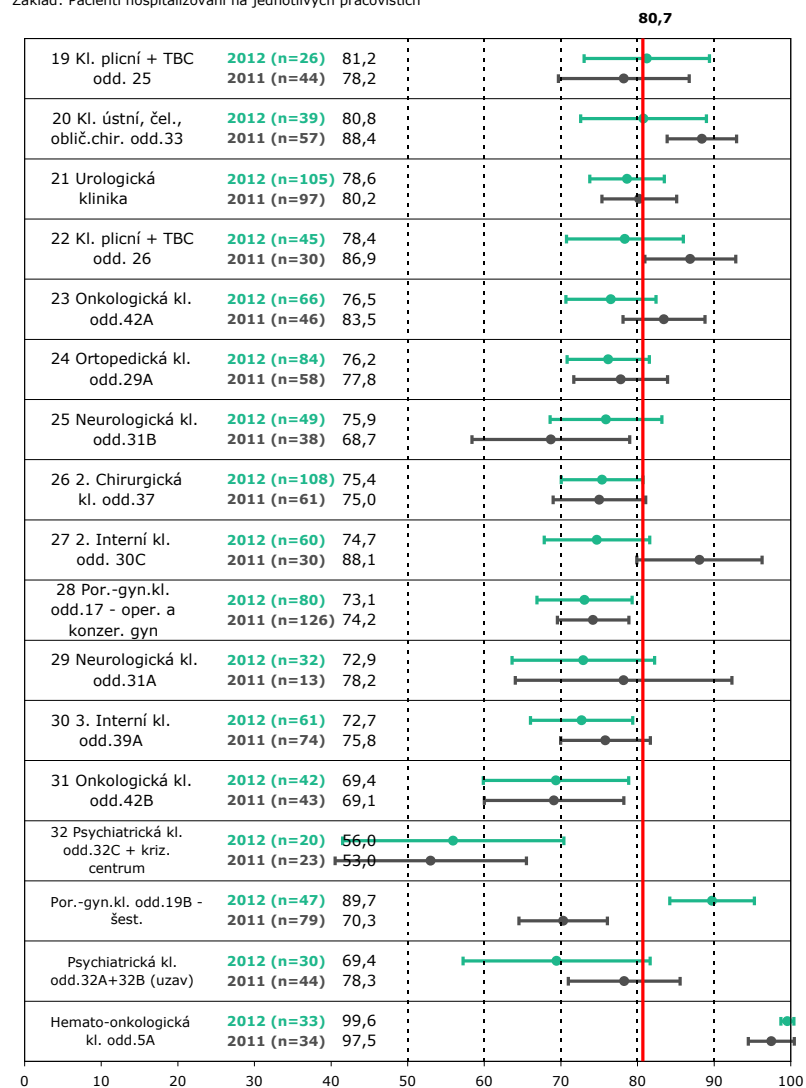
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Informace a komunikace

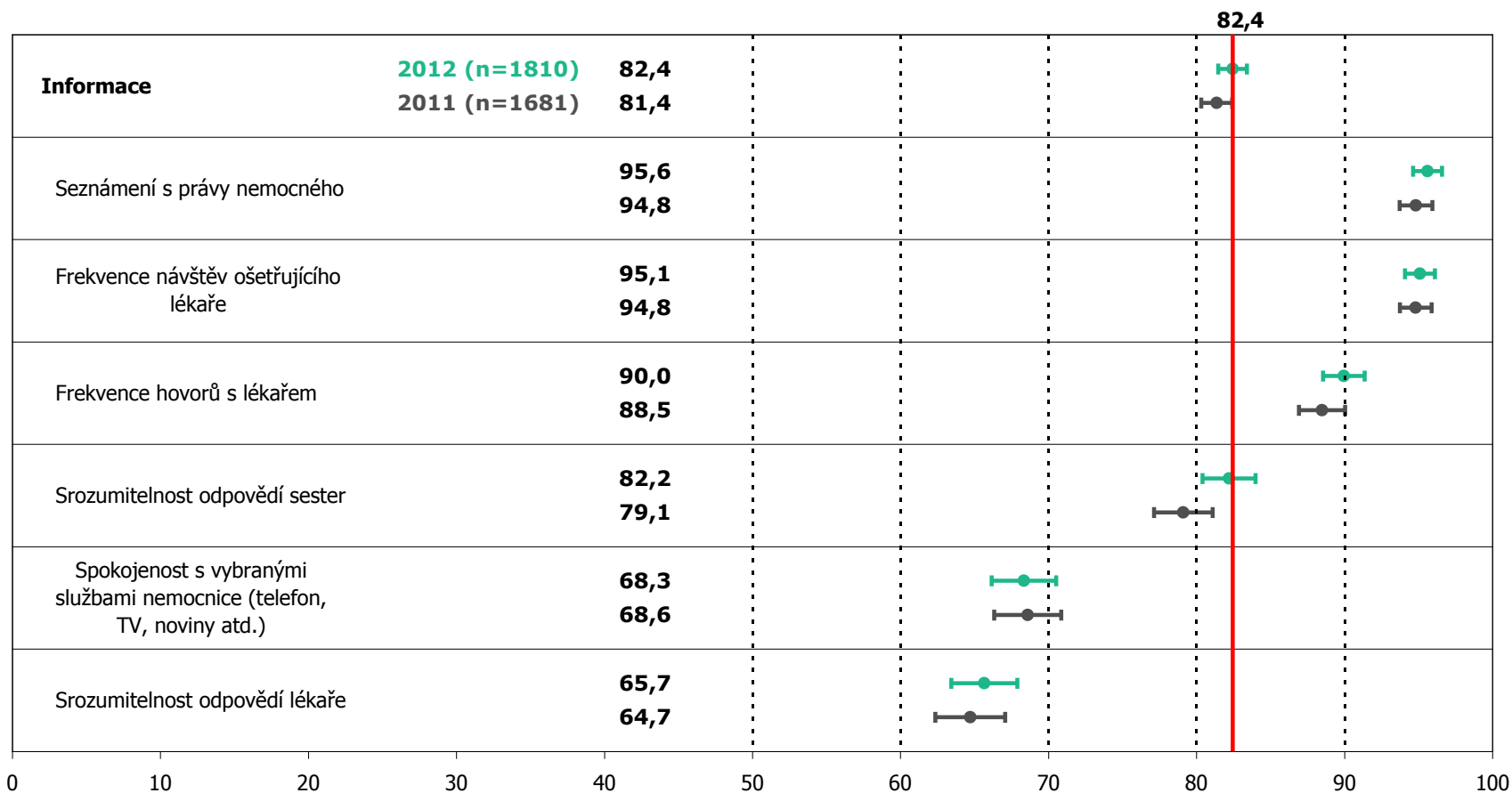
Otázky sytící dimenzi:

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

Informace a komunikace

FN Olomouc: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

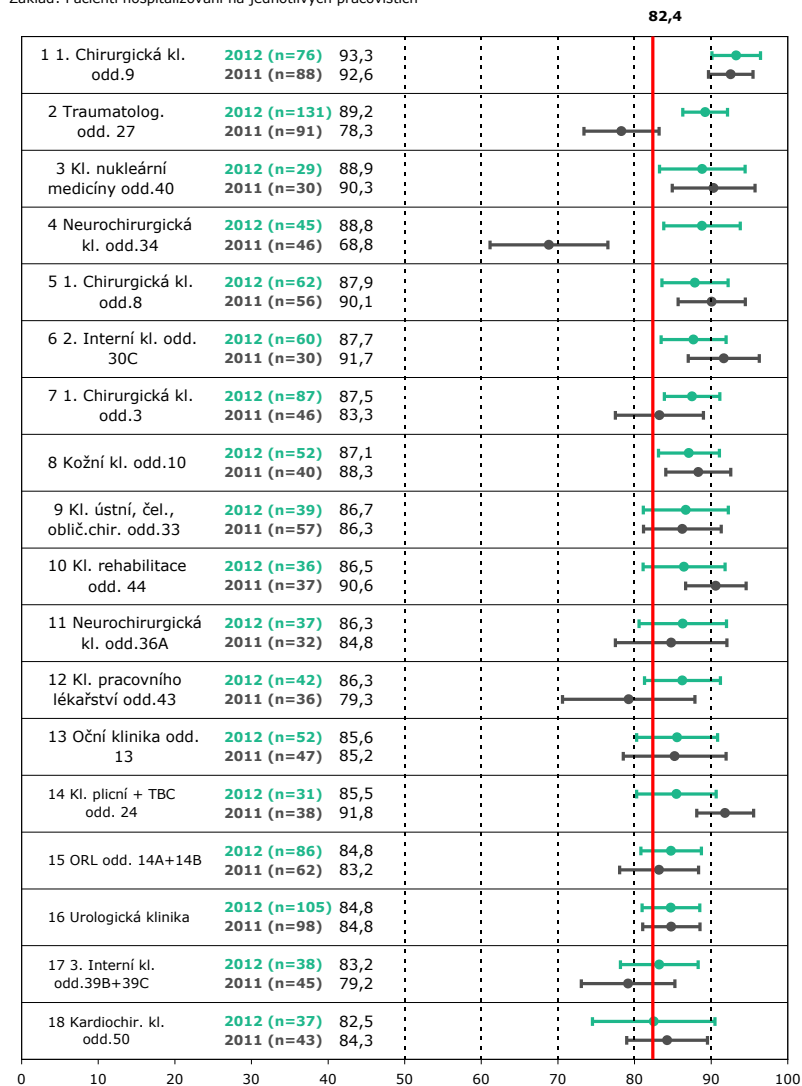


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Informace a komunikace

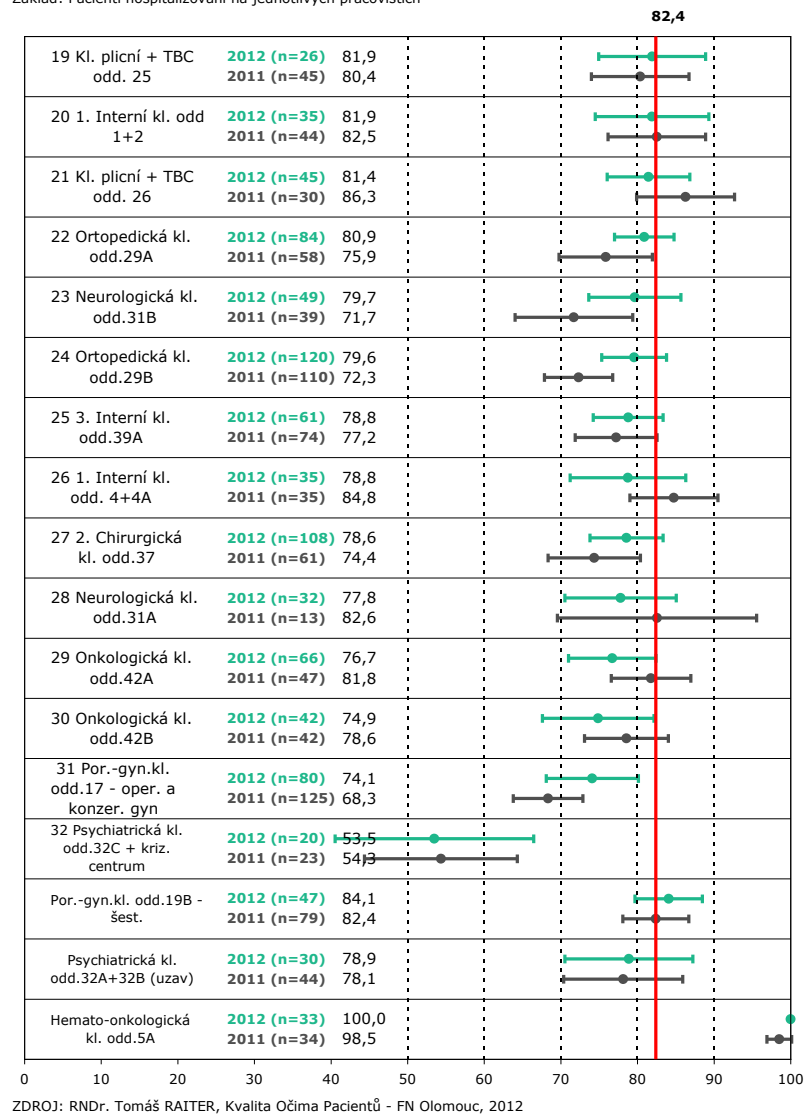
FN Olomouc: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Olomouc: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Tělesné pohodlí

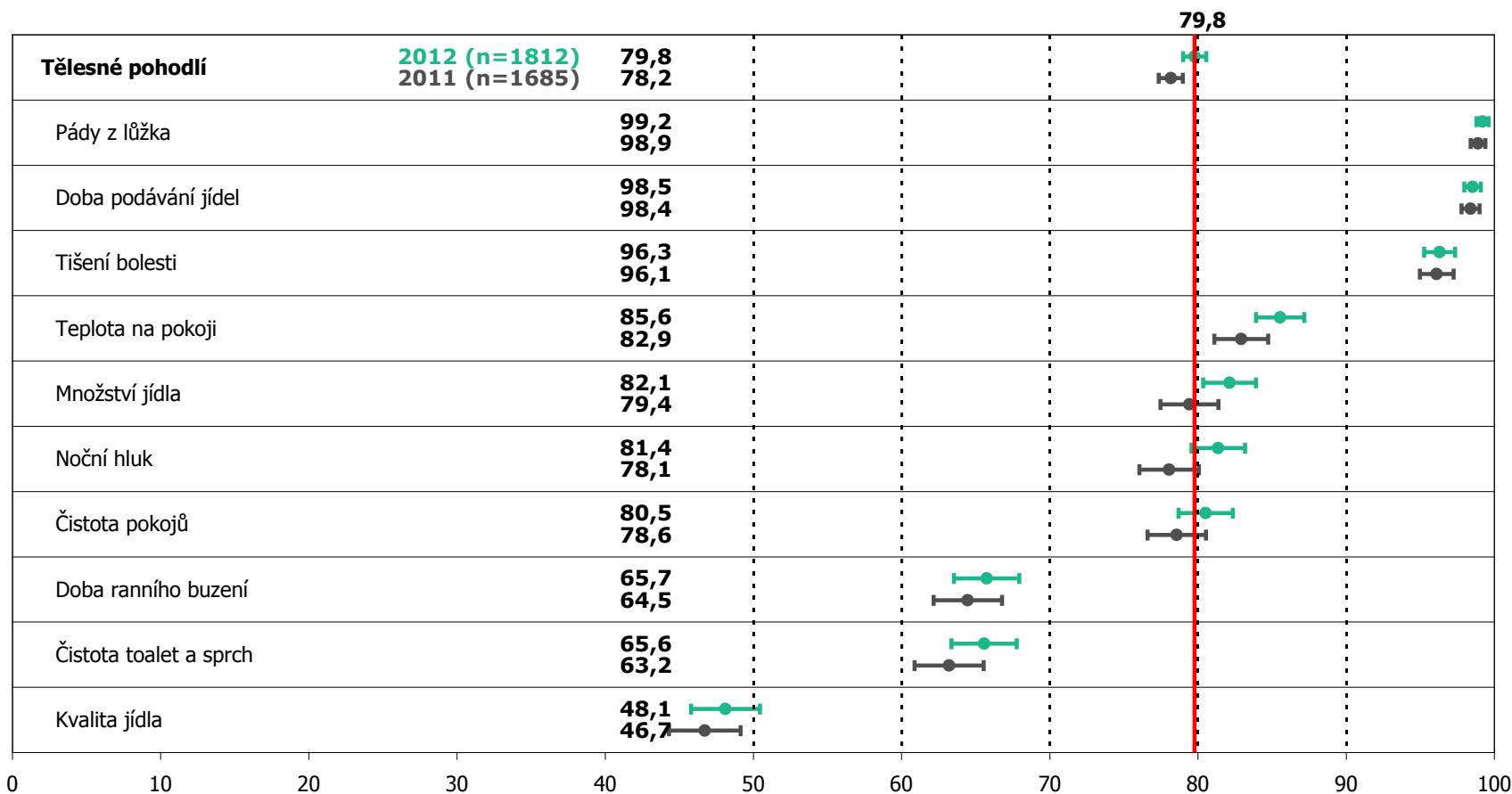
Otázky sytící dimenzi:

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

Tělesní pohodlí

FN Olomouc: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

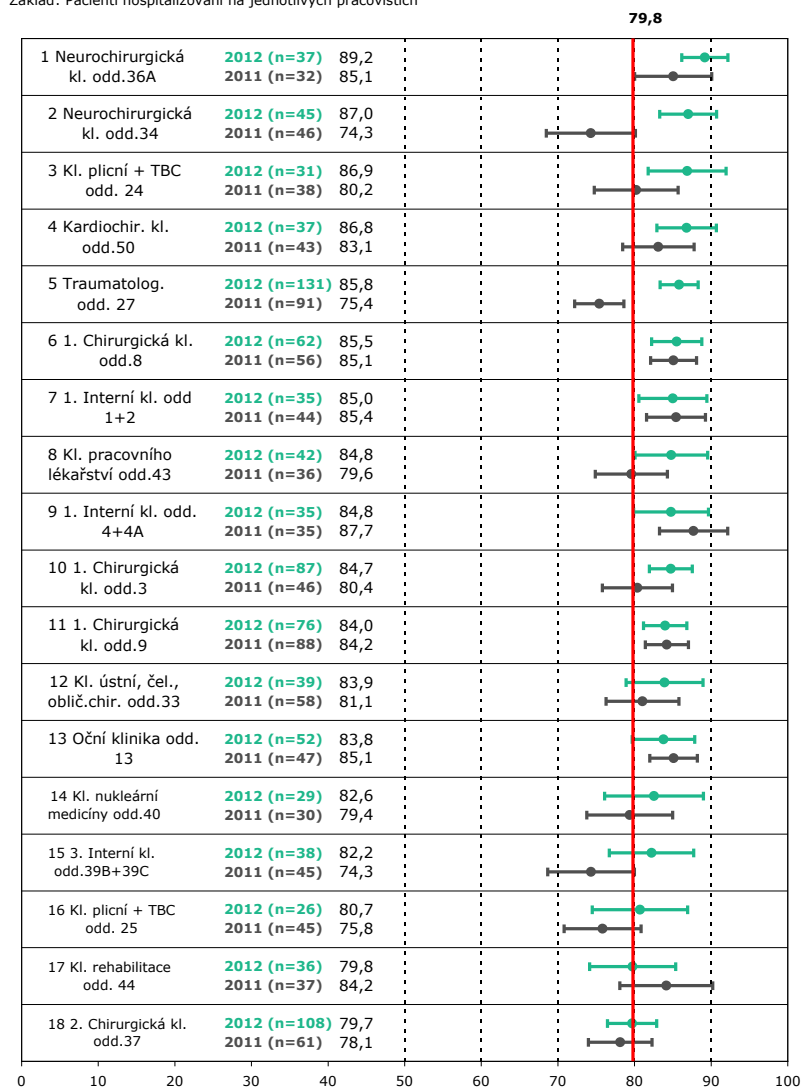


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Tělesné pohodlí

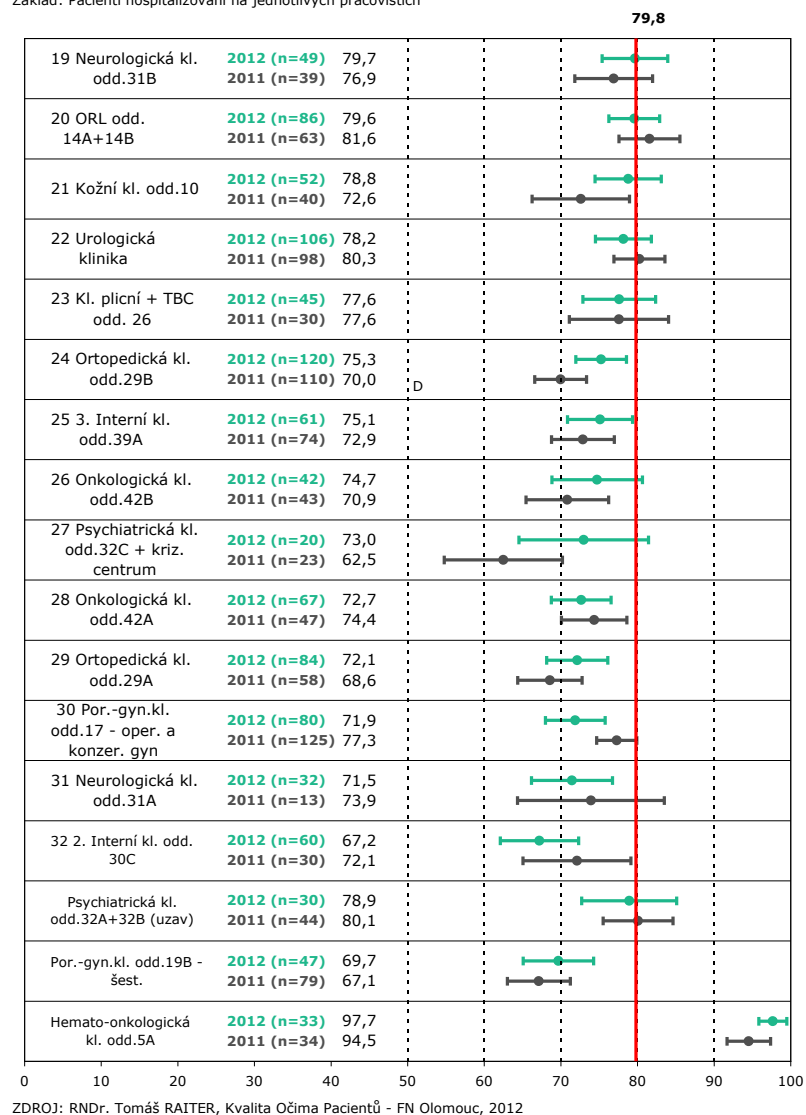
FN Olomouc: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Olomouc: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Citová opora

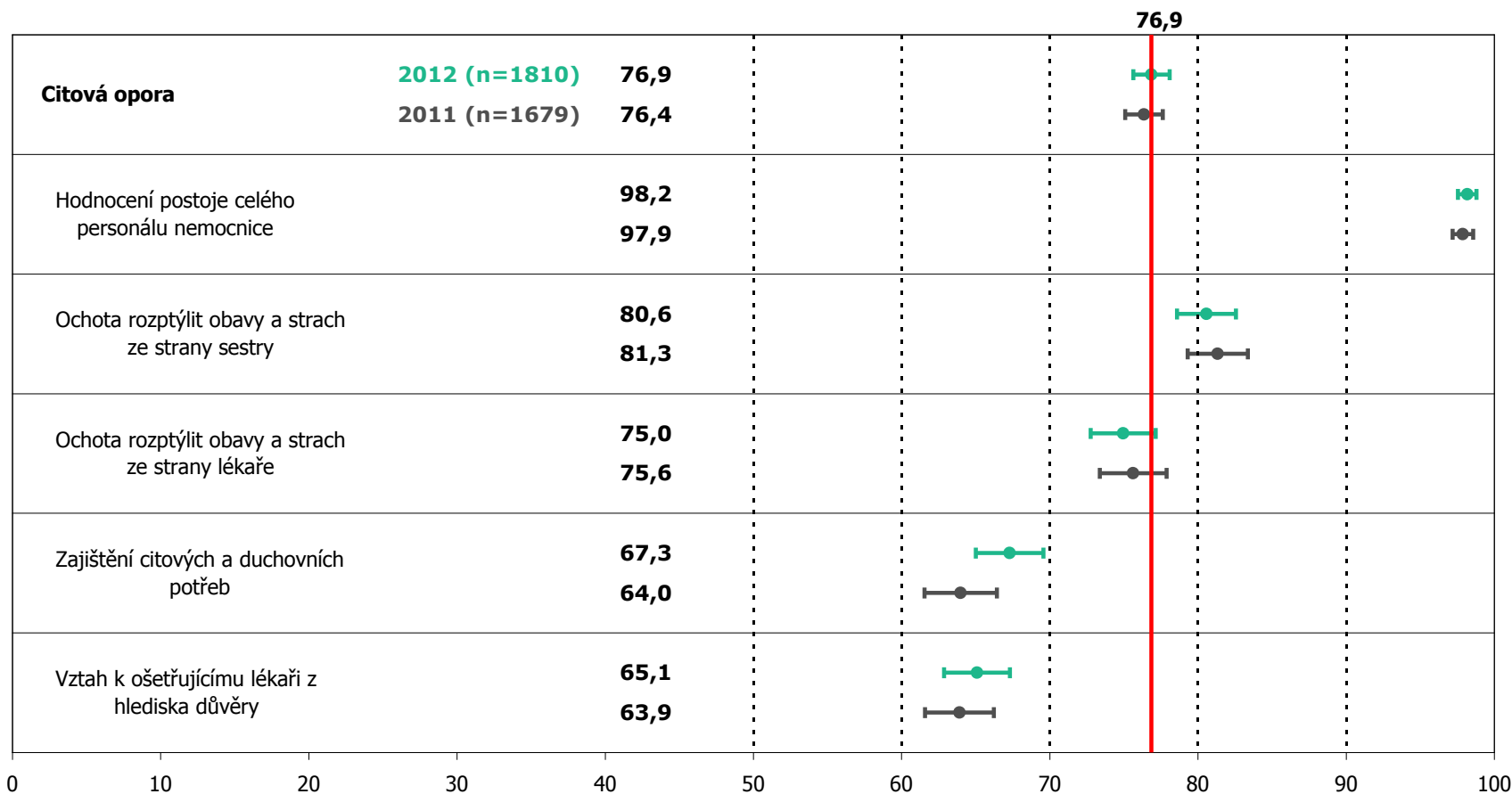
Otázky sytící dimenzi:

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

Citová opora

FN Olomouc: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

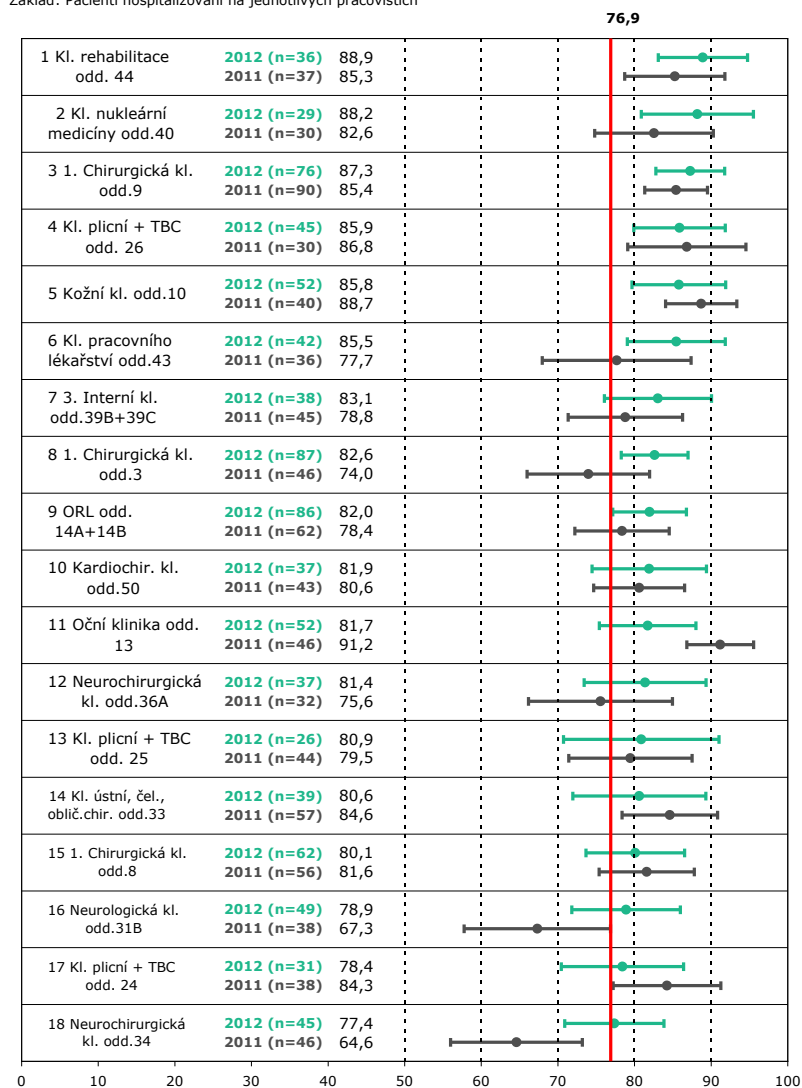


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Citová opora

FN Olomouc: Citová opora

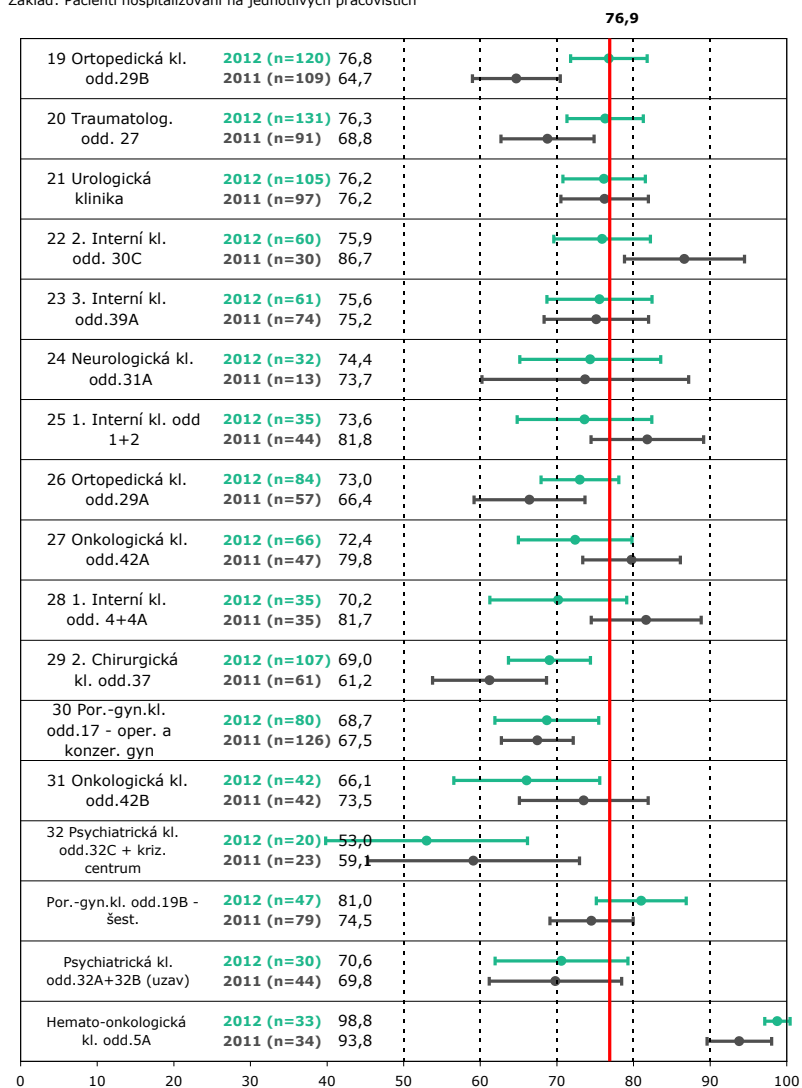
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Zapojení rodiny

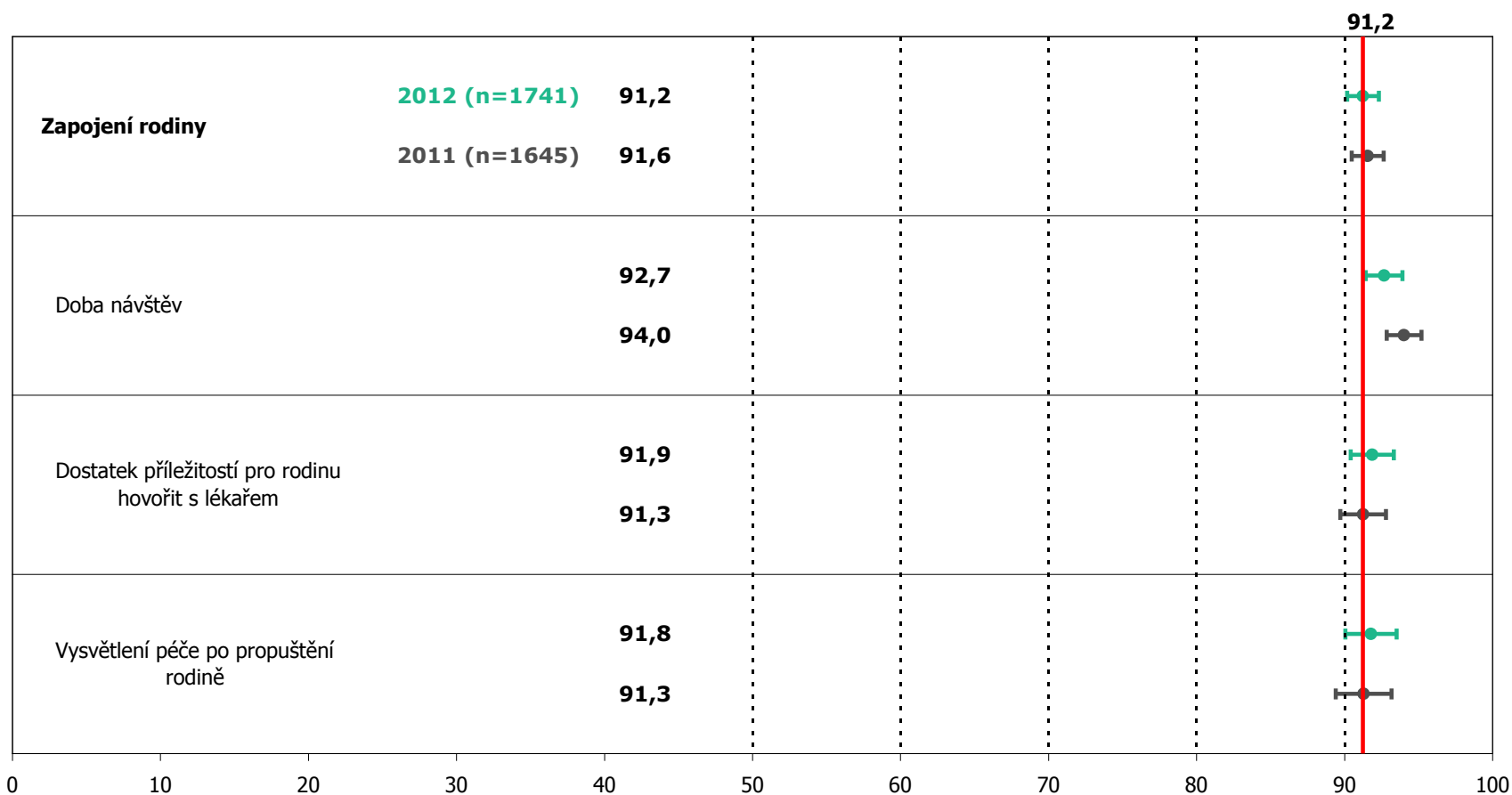
Otázky sytící dimenzi:

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

Zapojení rodiny

FN Olomouc: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

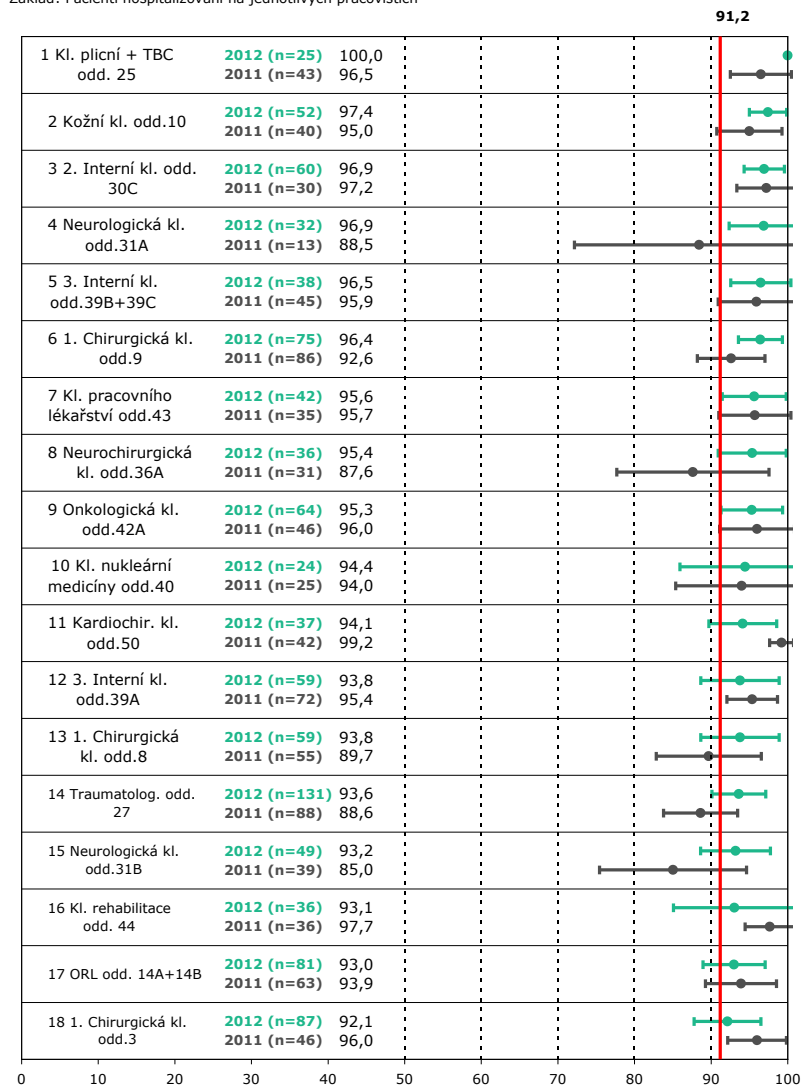


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Zapojení rodiny

FN Olomouc: Zapojení rodiny

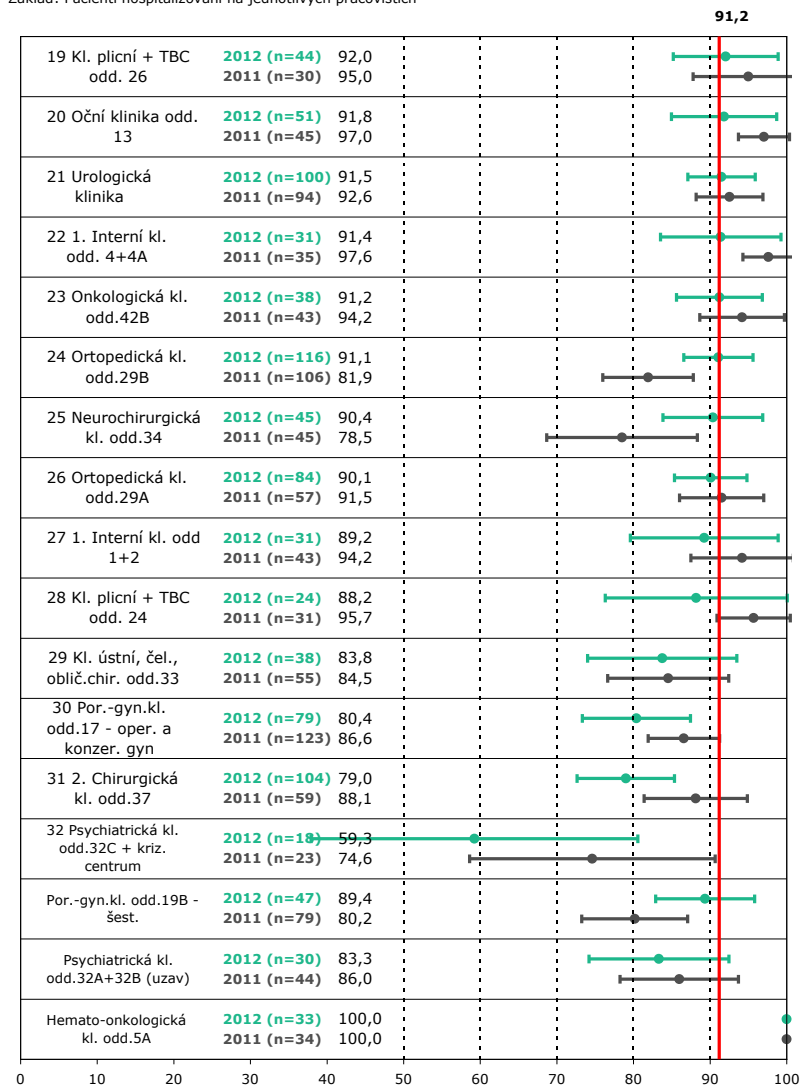
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Propuštění a pokračování péče

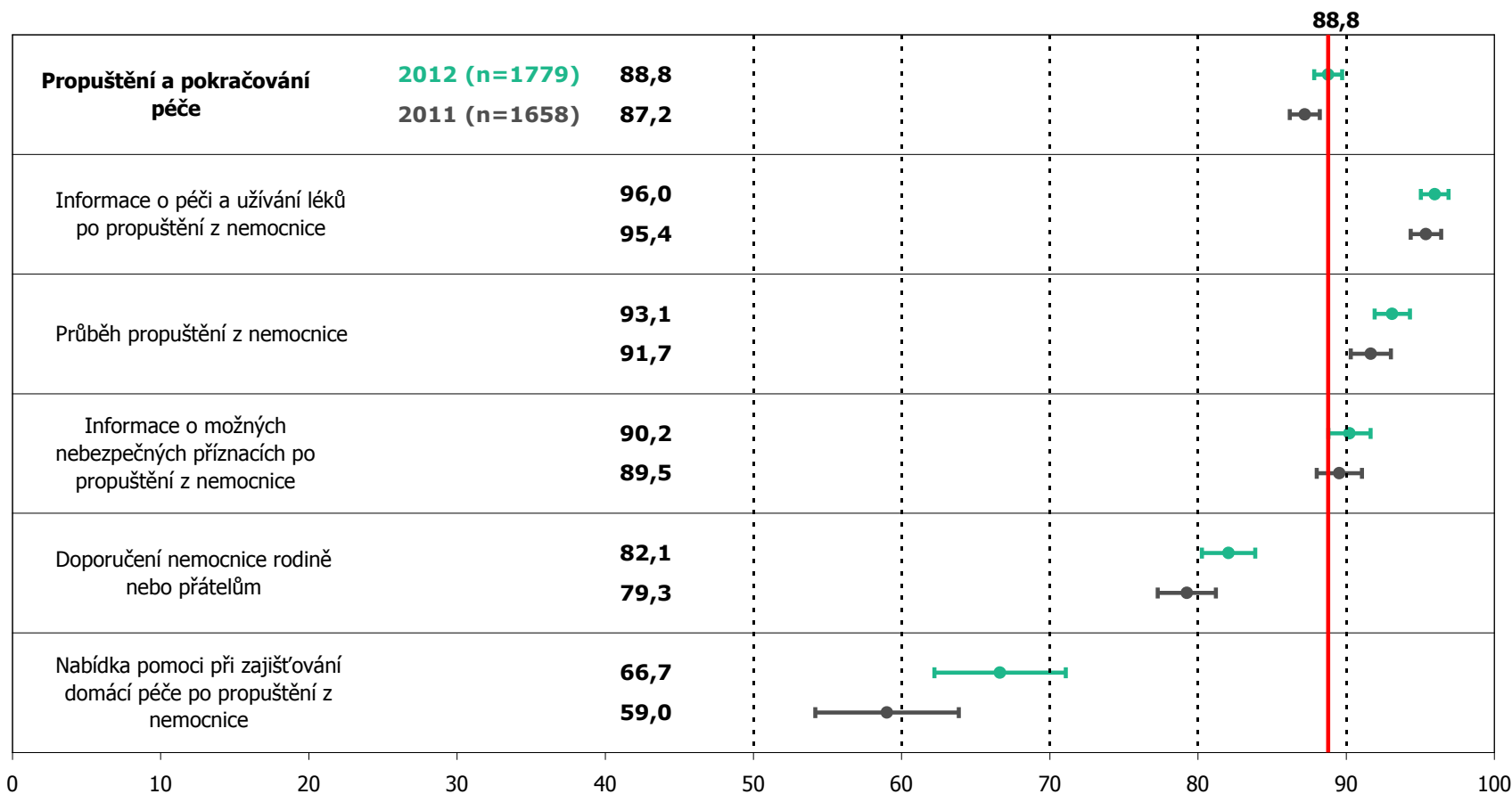
Otázky sytící dimenzi:

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

Propuštění a pokračování péče

FN Olomouc: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

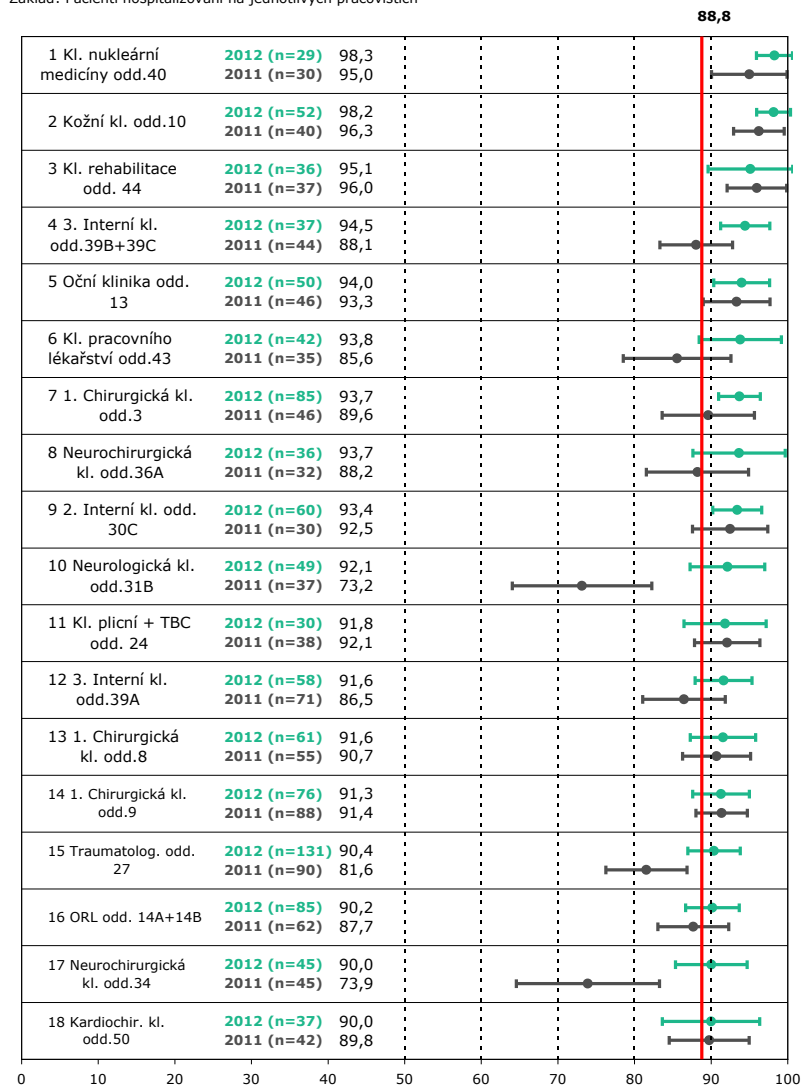


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Propuštění a pokračování péče

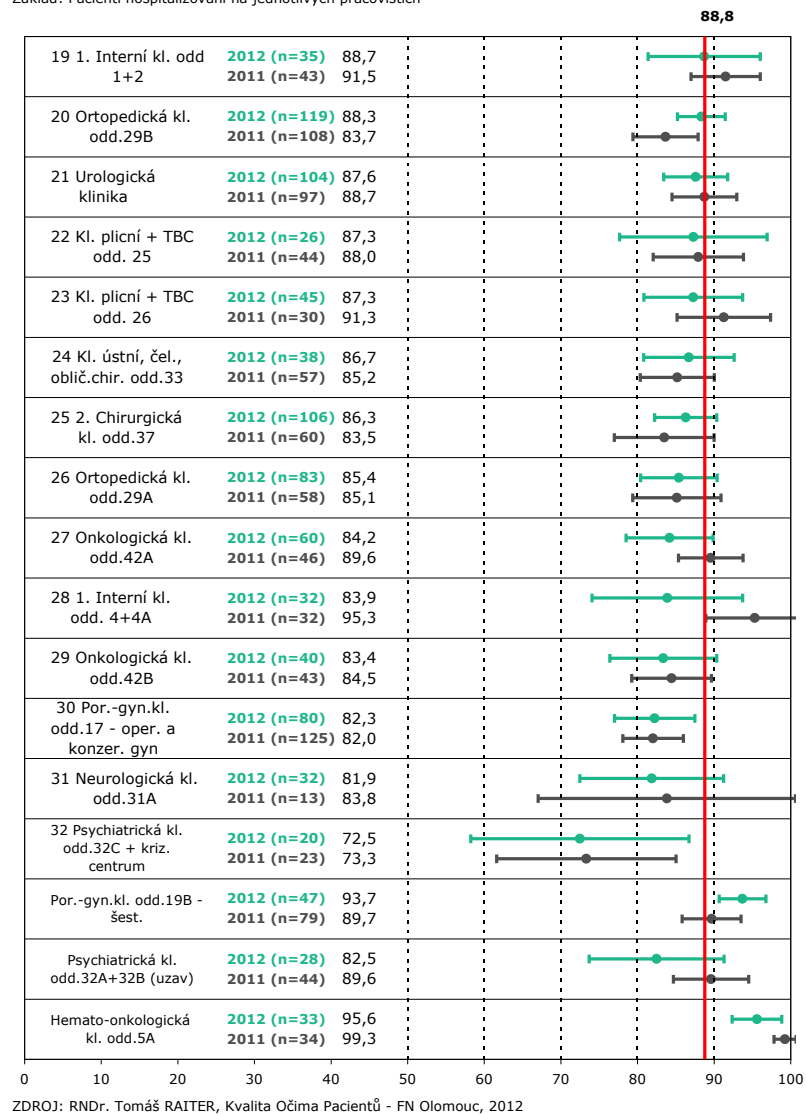
FN Olomouc: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



FN Olomouc: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

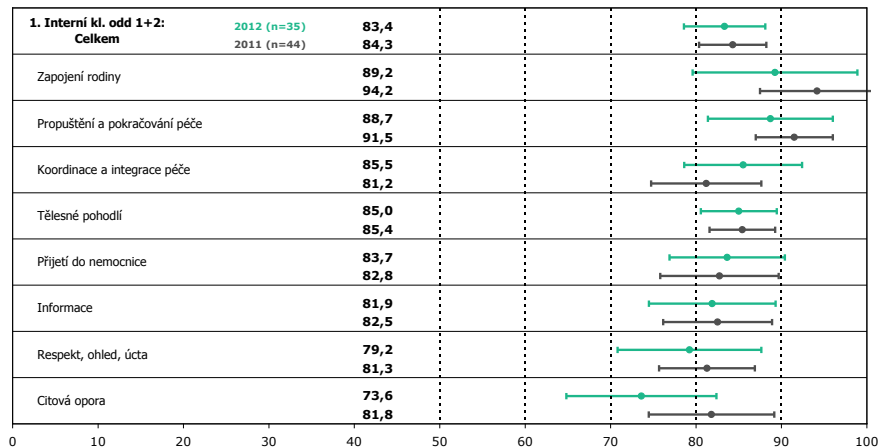


SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

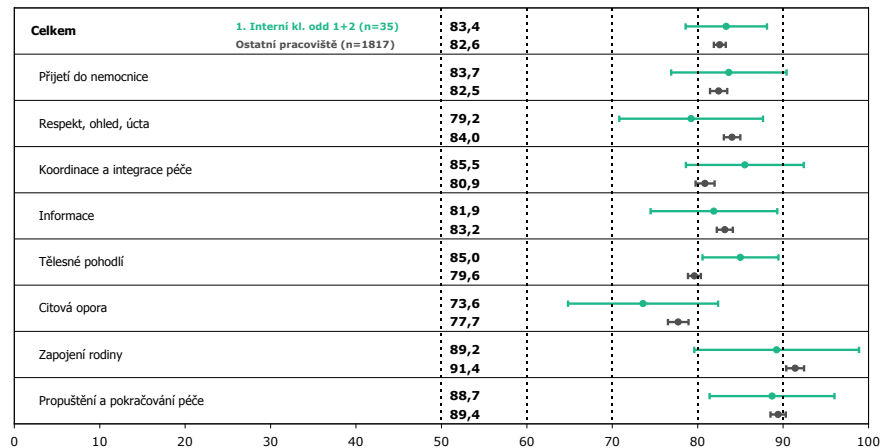
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

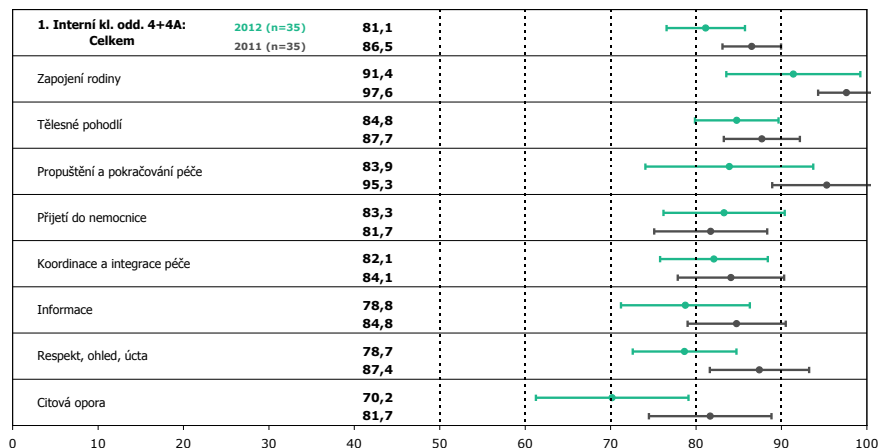
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

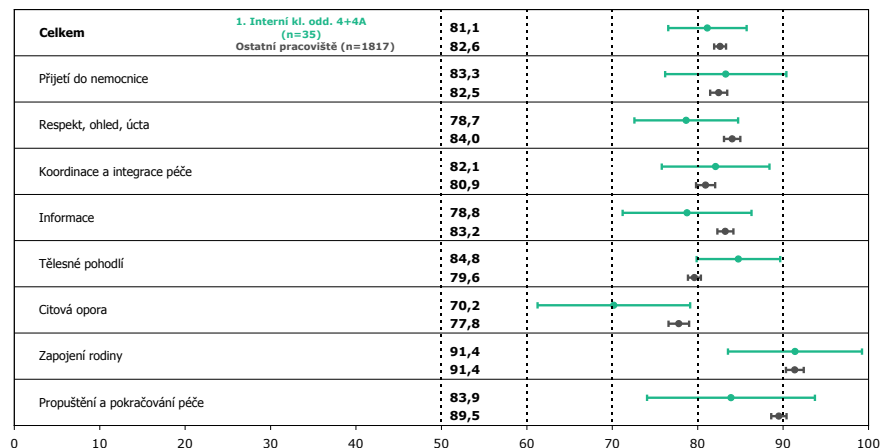
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

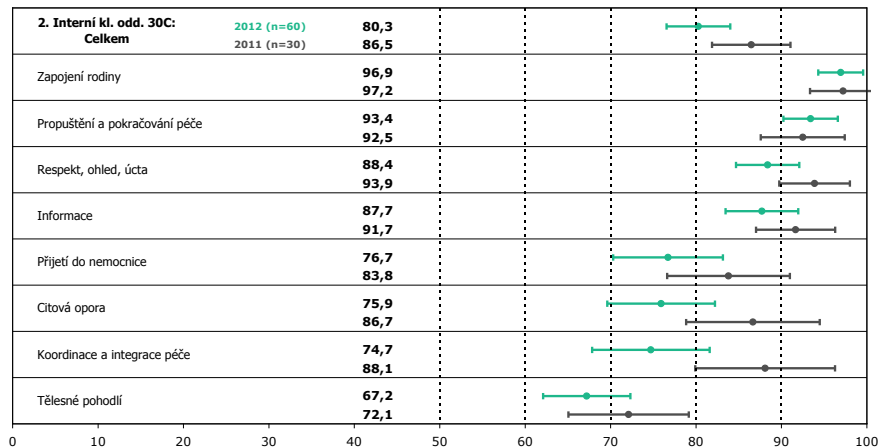


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

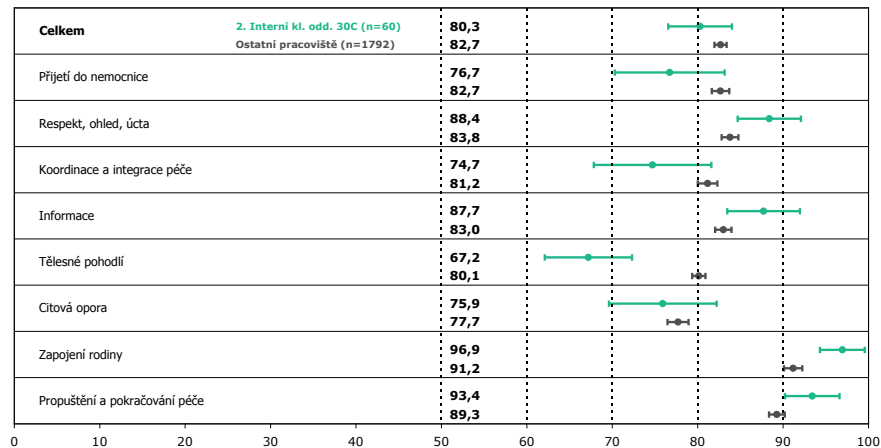
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

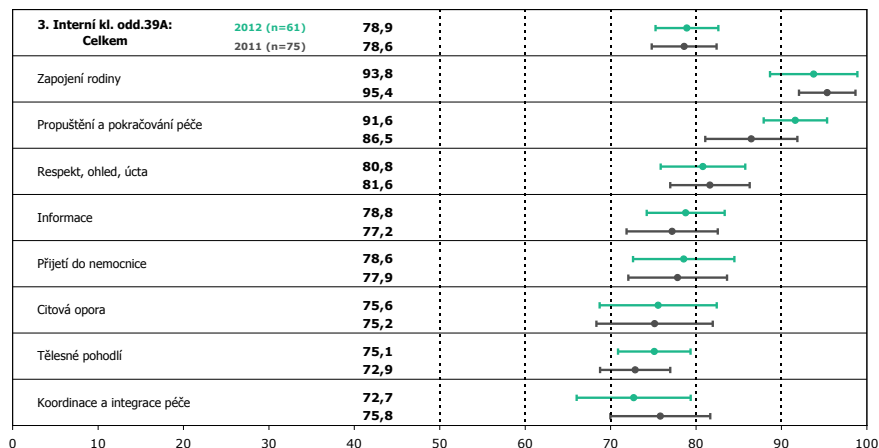
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

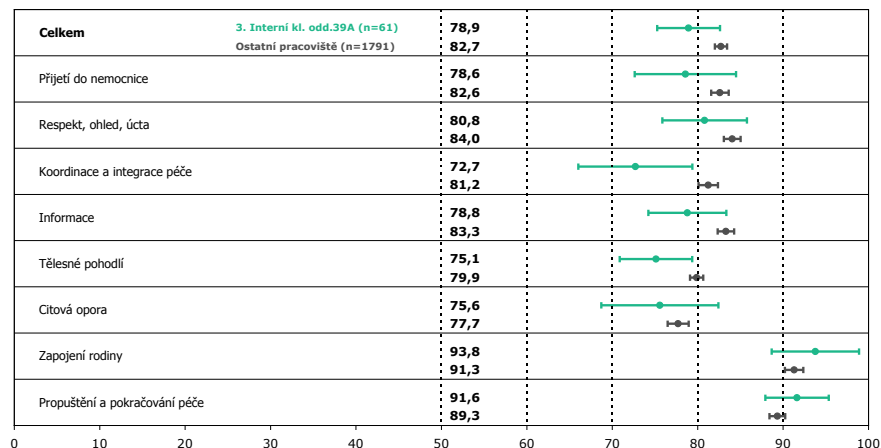
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

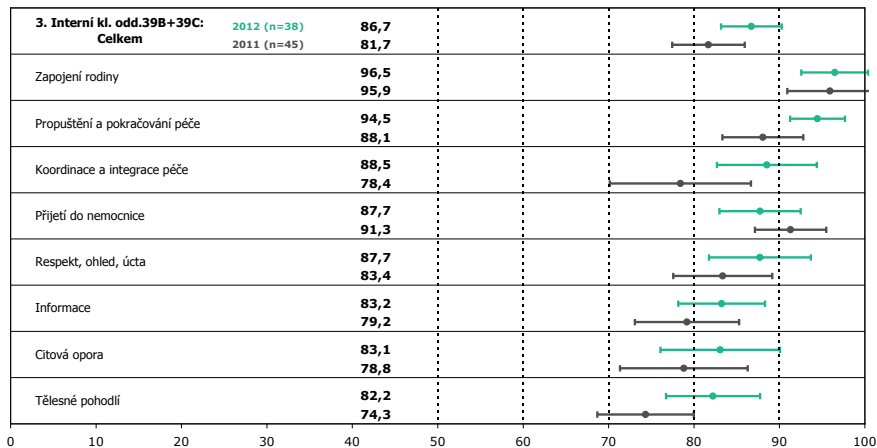


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

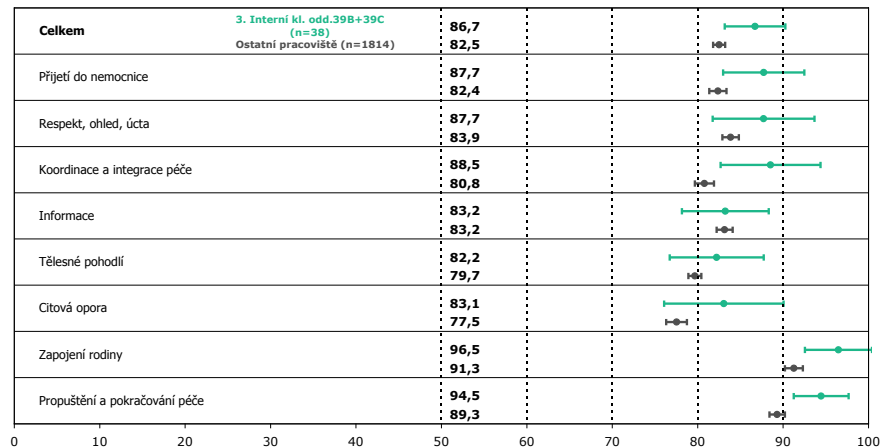
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

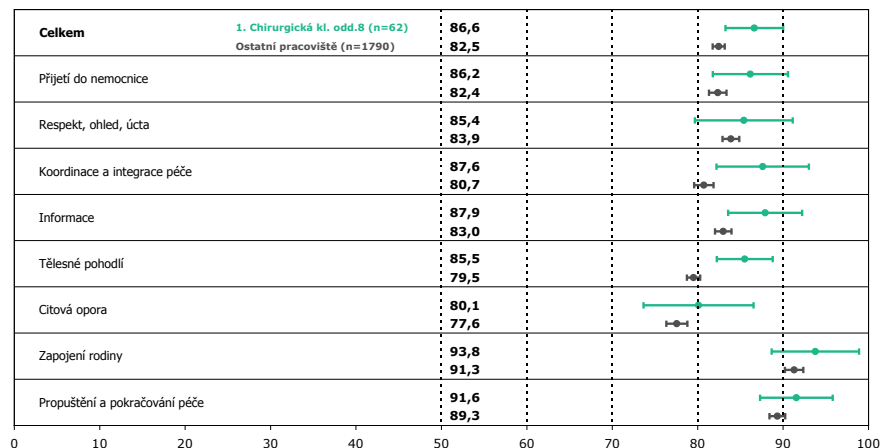
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

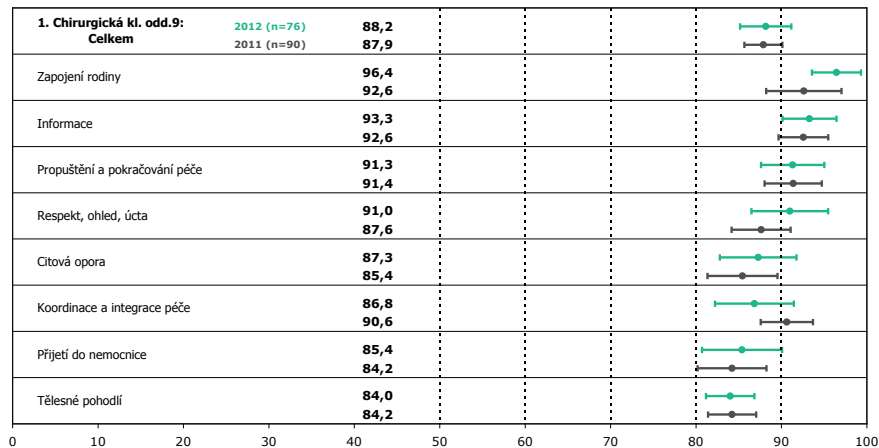


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

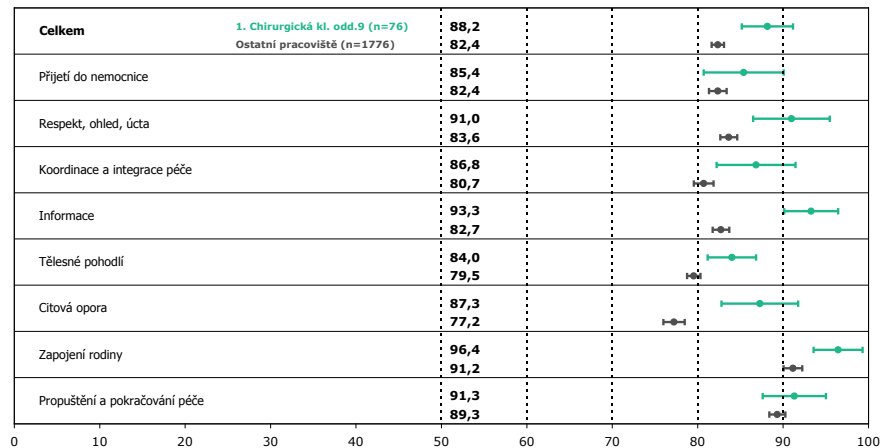
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

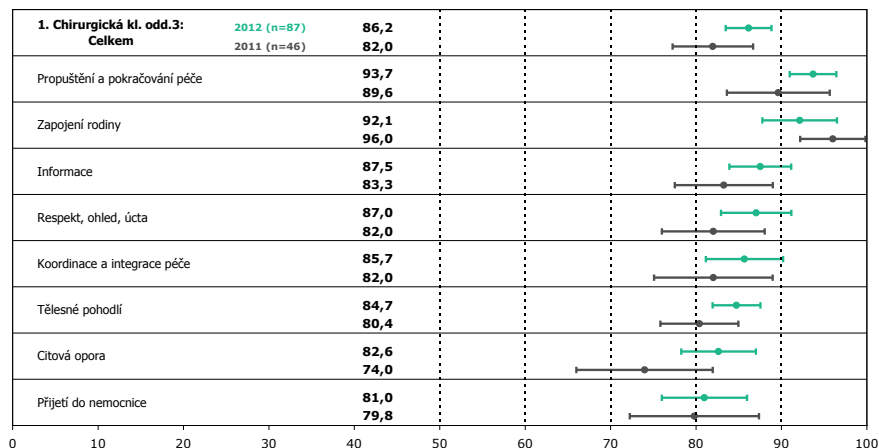
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

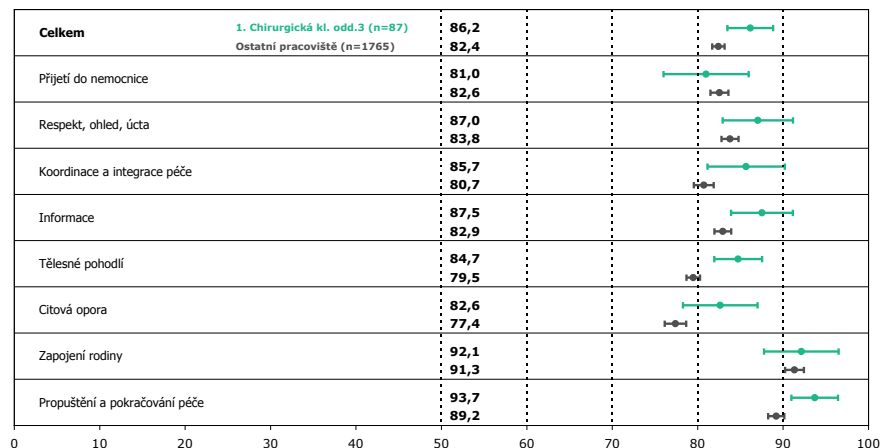
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

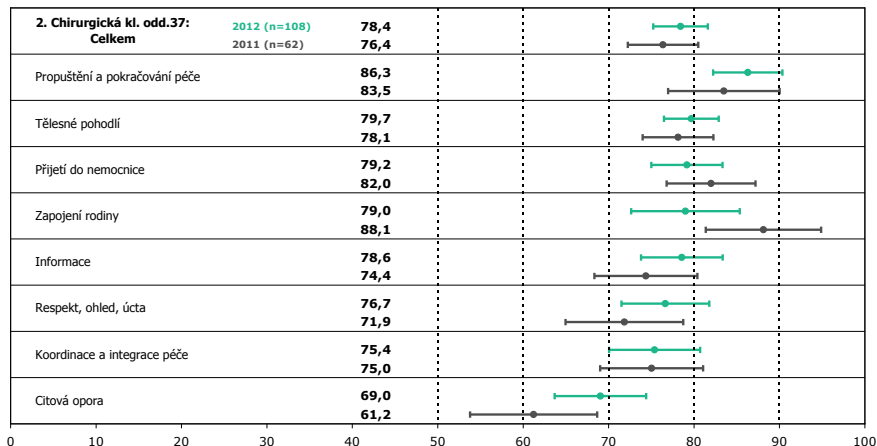


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

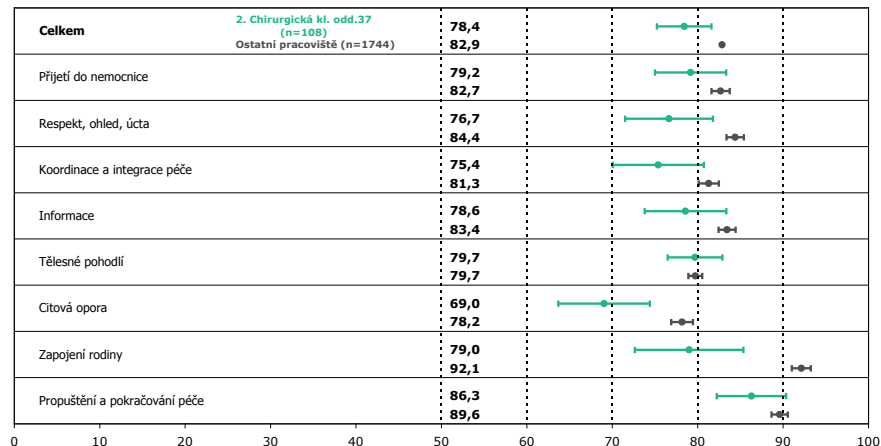
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

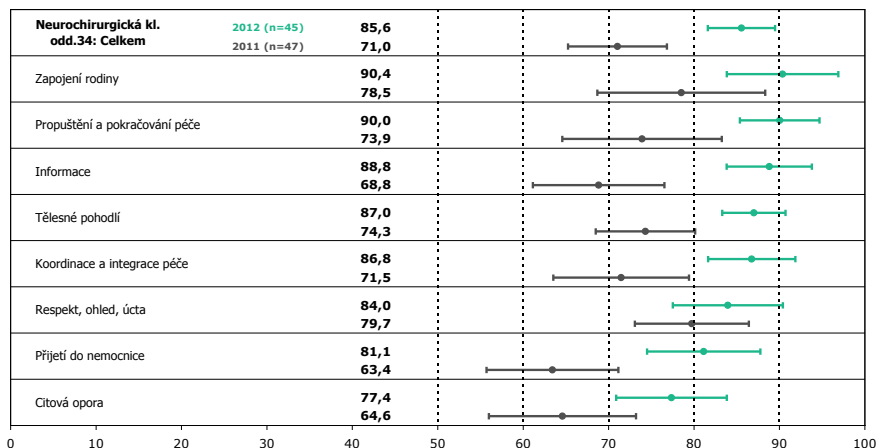
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

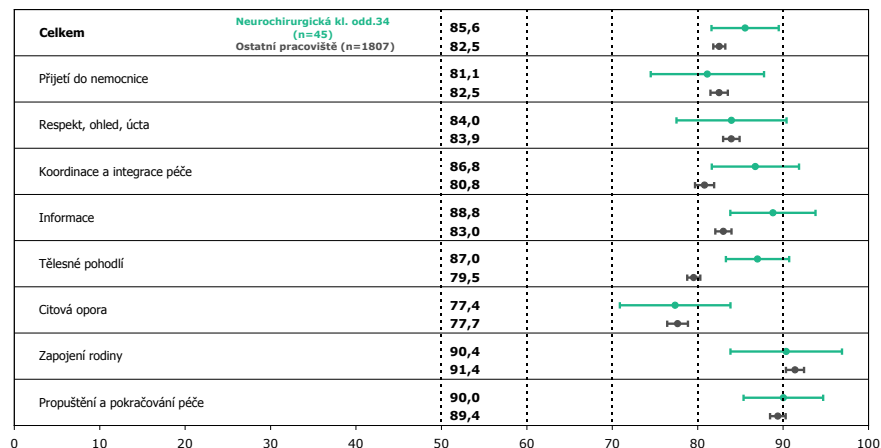
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

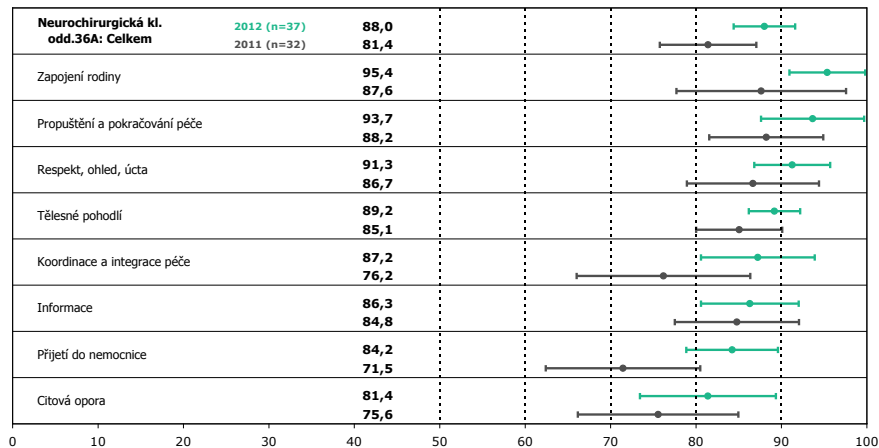


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

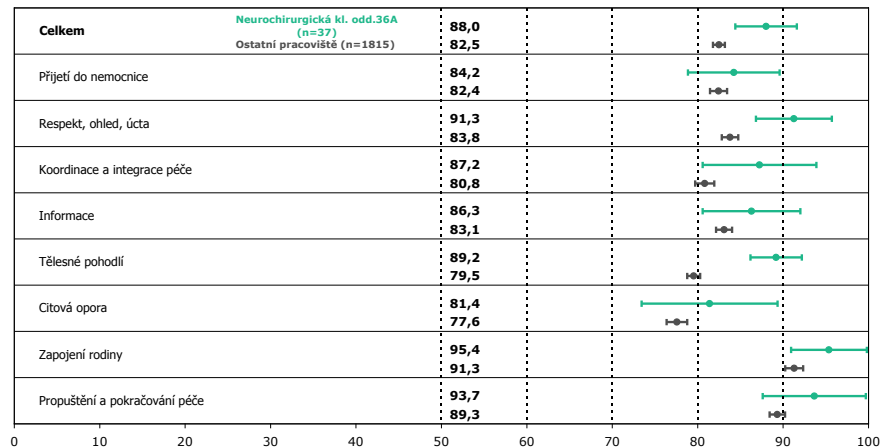
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

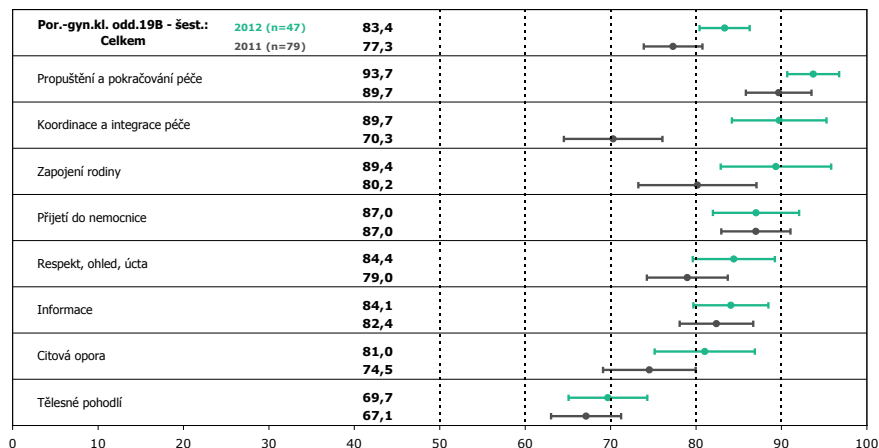
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

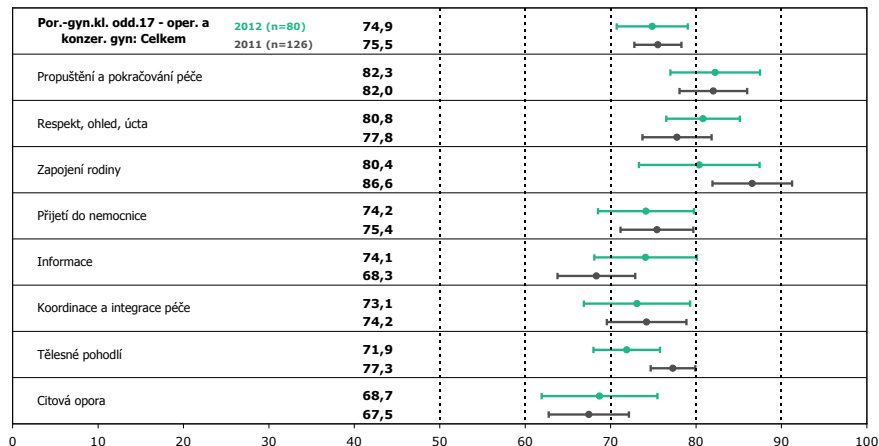


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

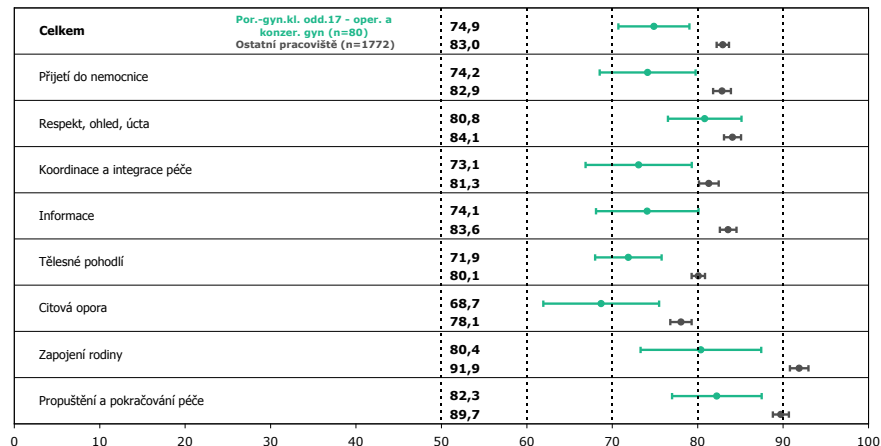
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

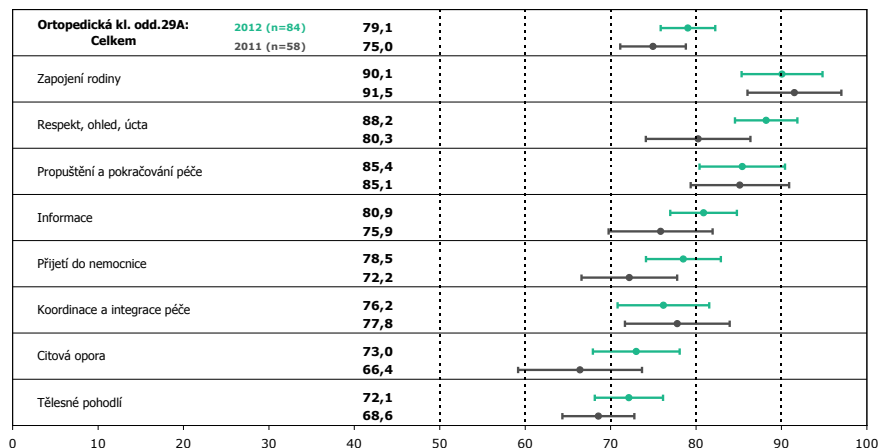
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

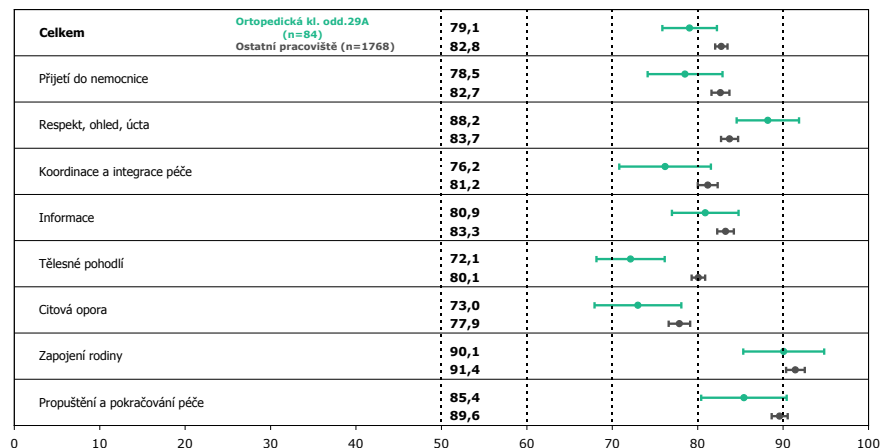
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

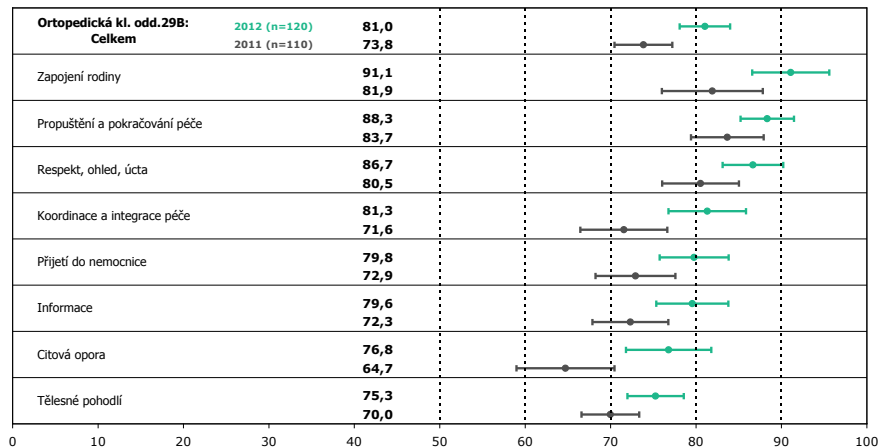


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

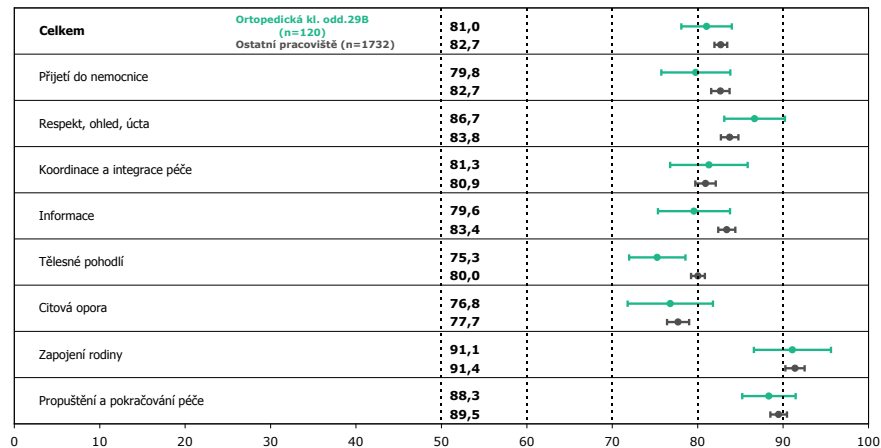
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

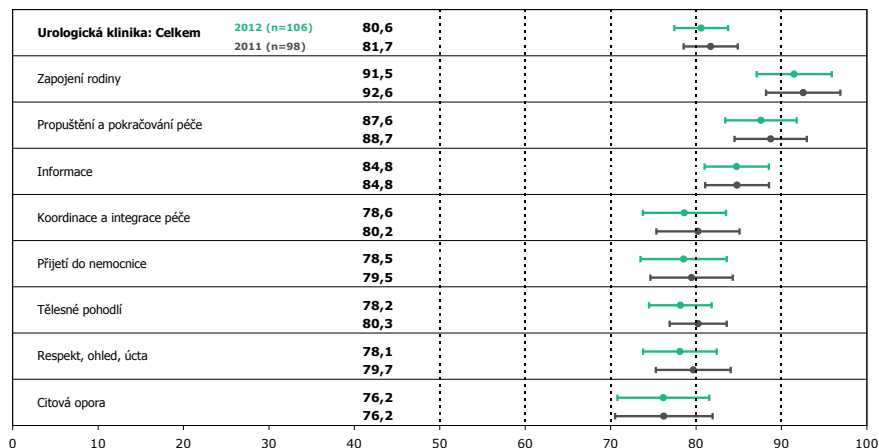
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

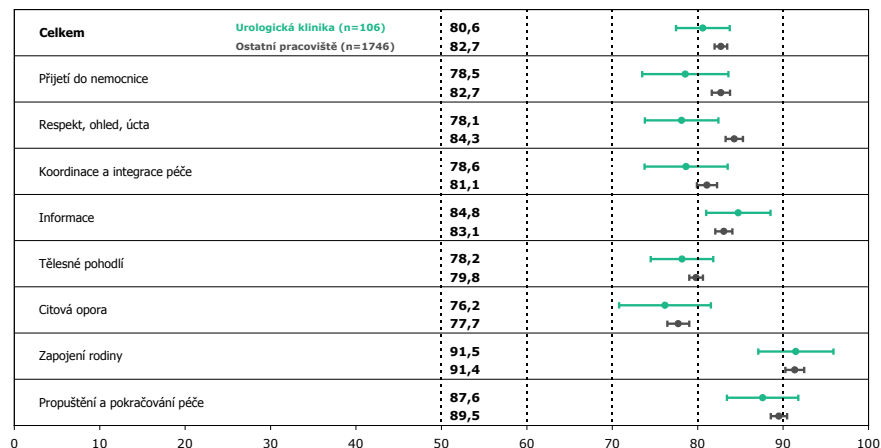
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

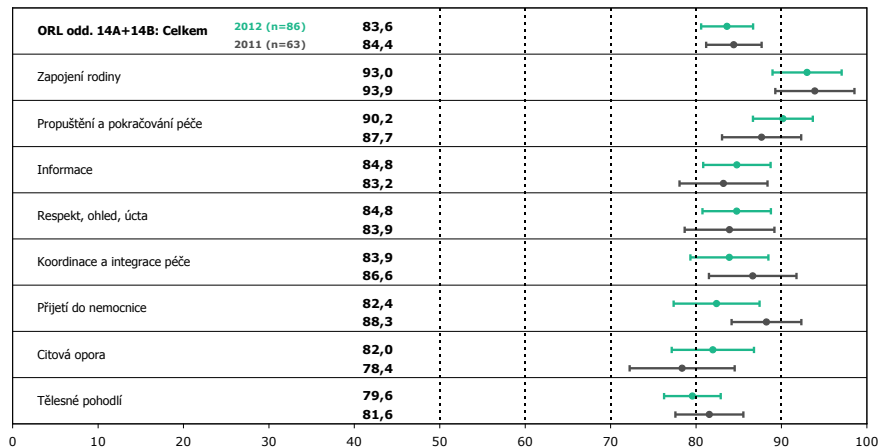


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

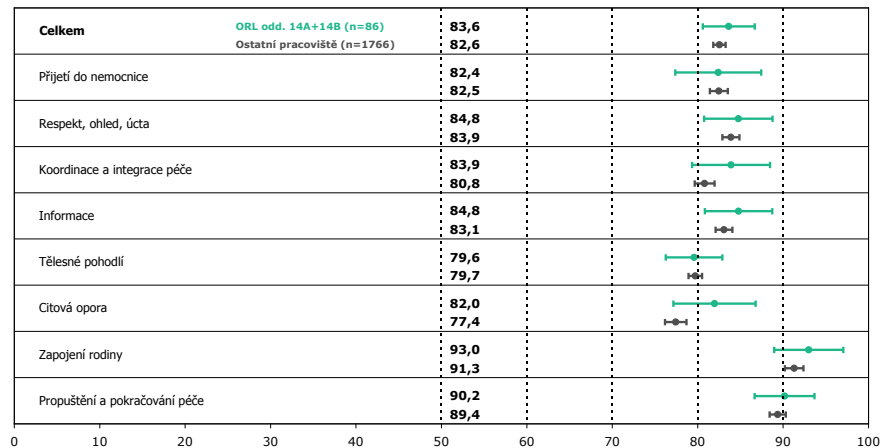
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

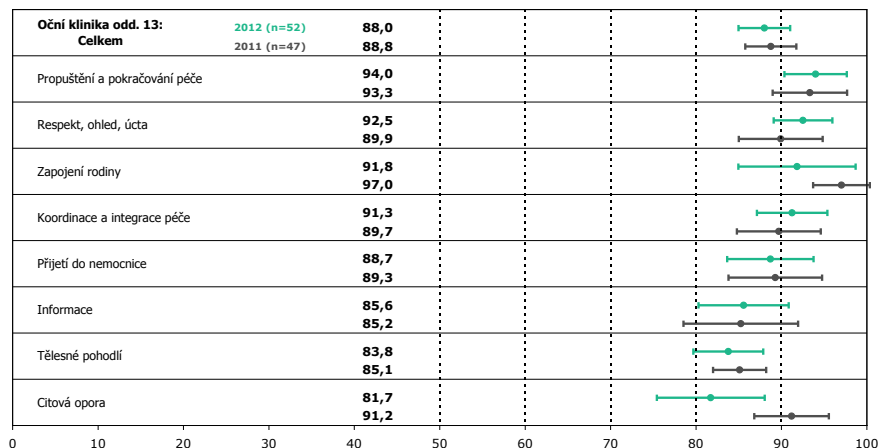
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

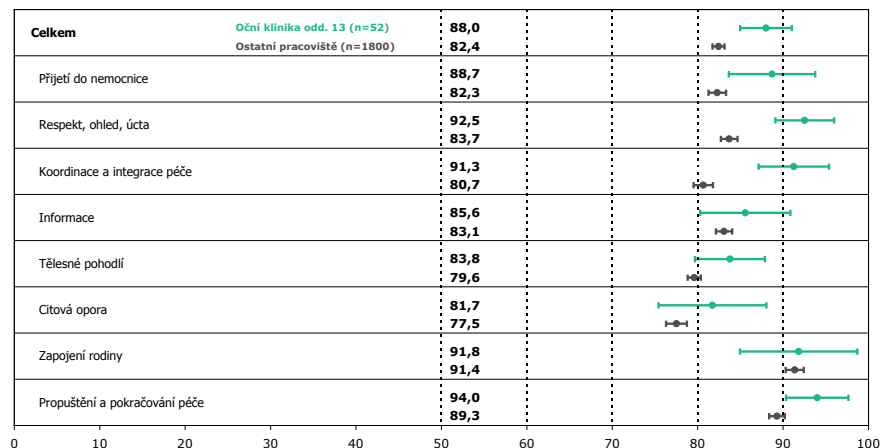
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

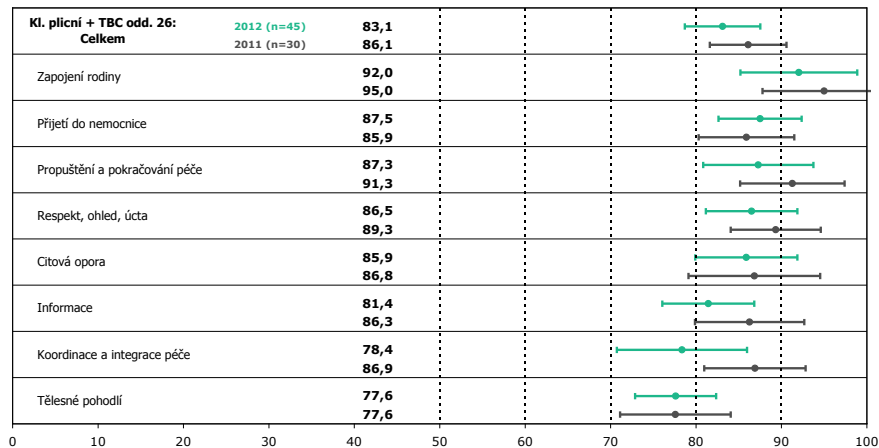


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

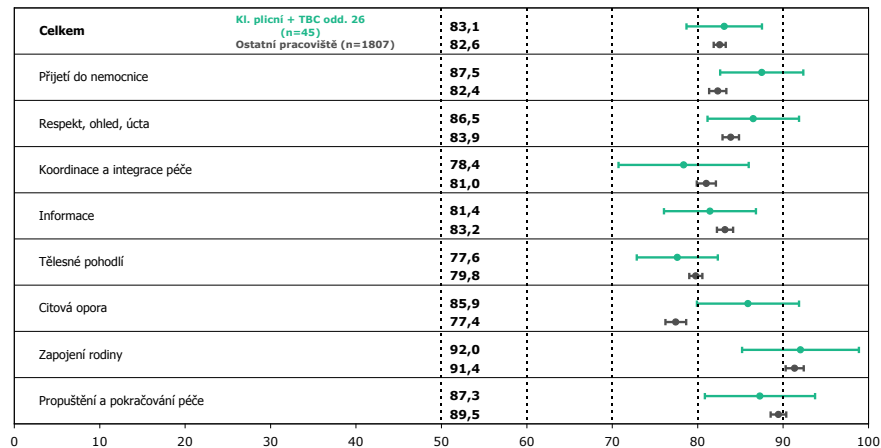
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

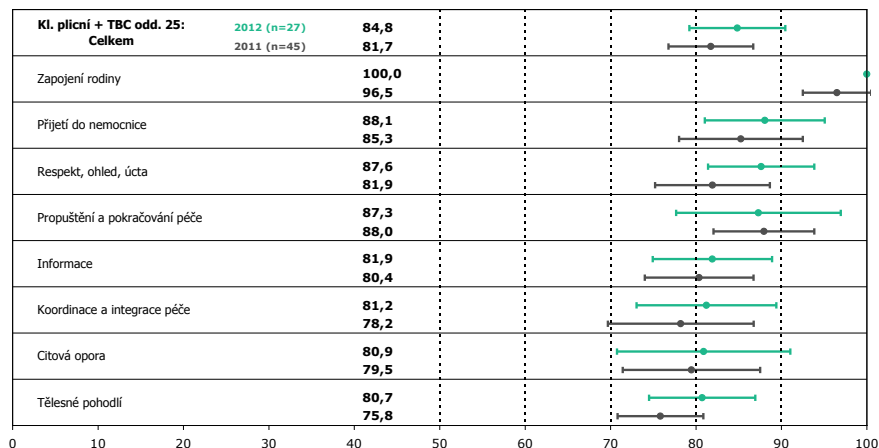
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

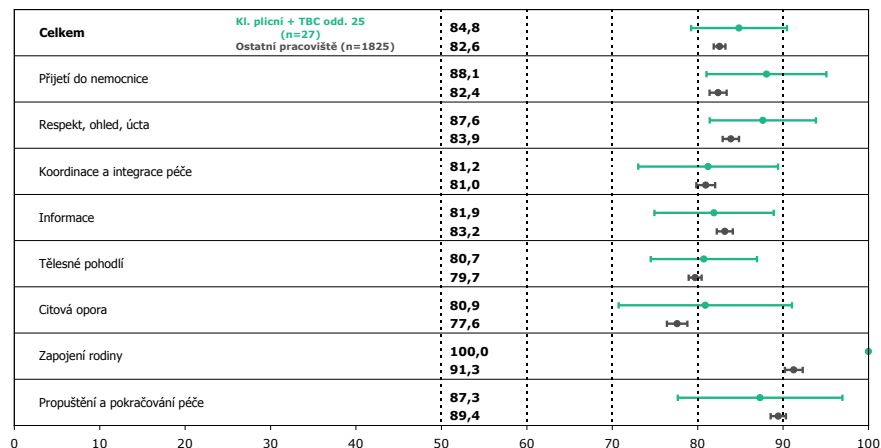
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

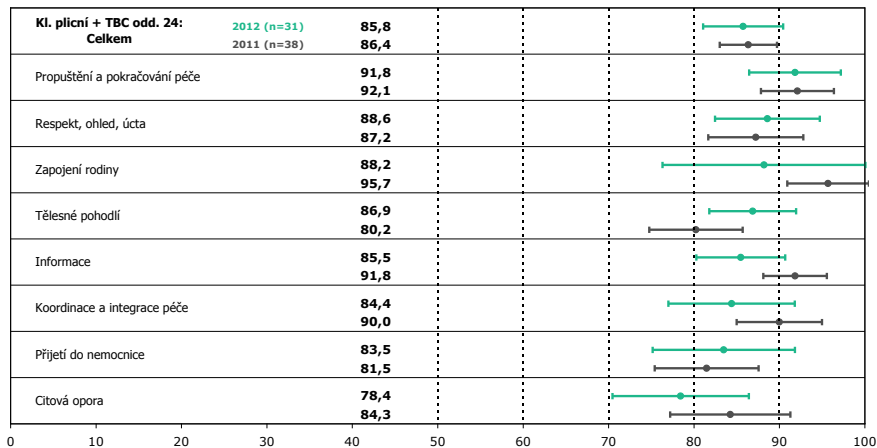


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

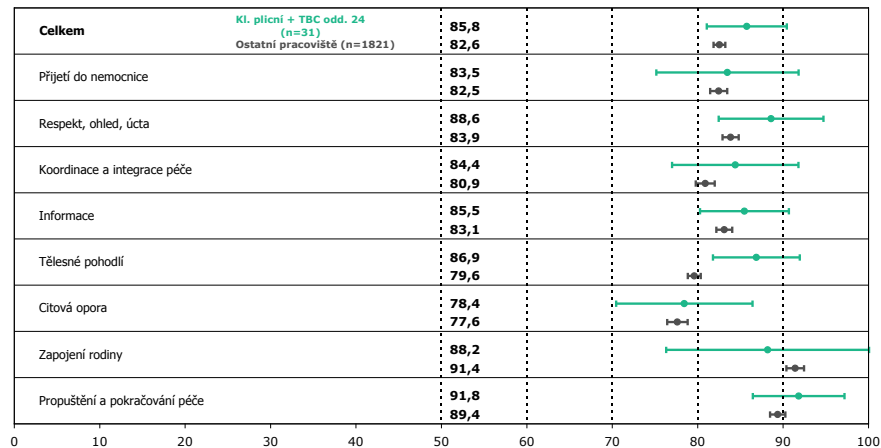
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

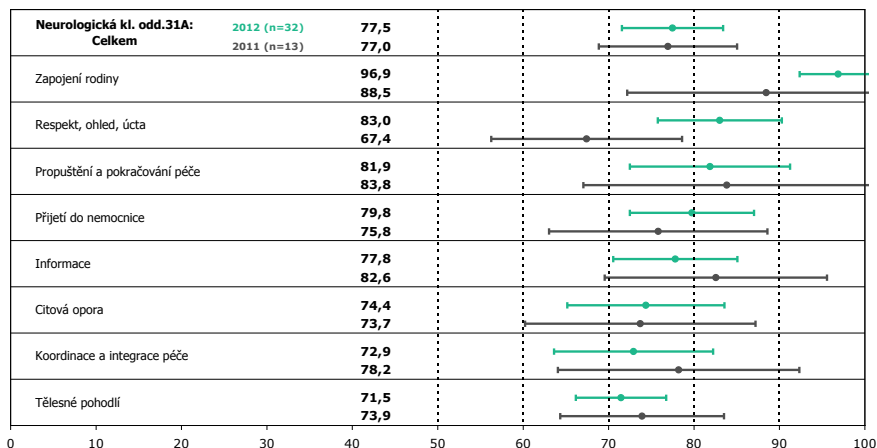
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

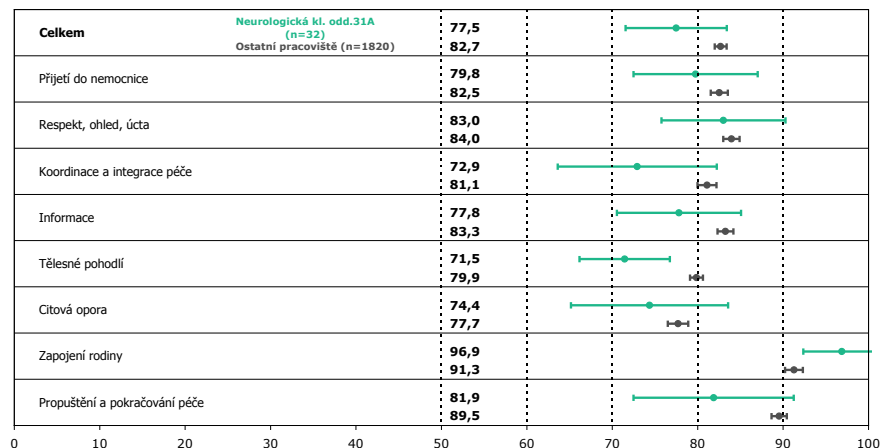
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

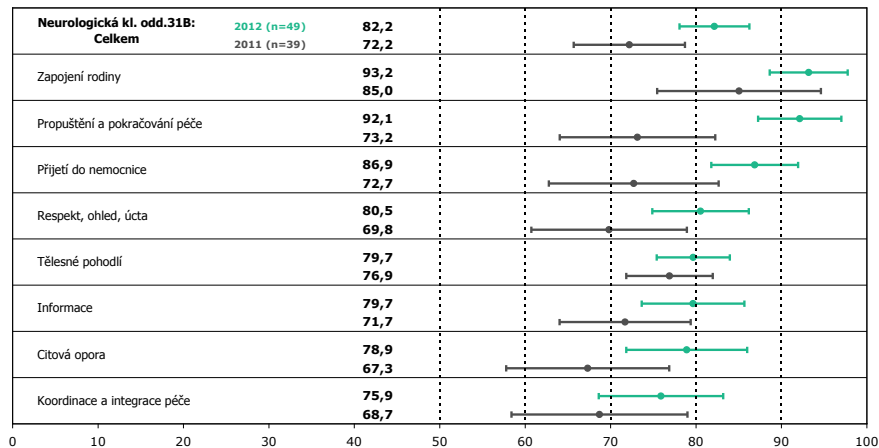


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

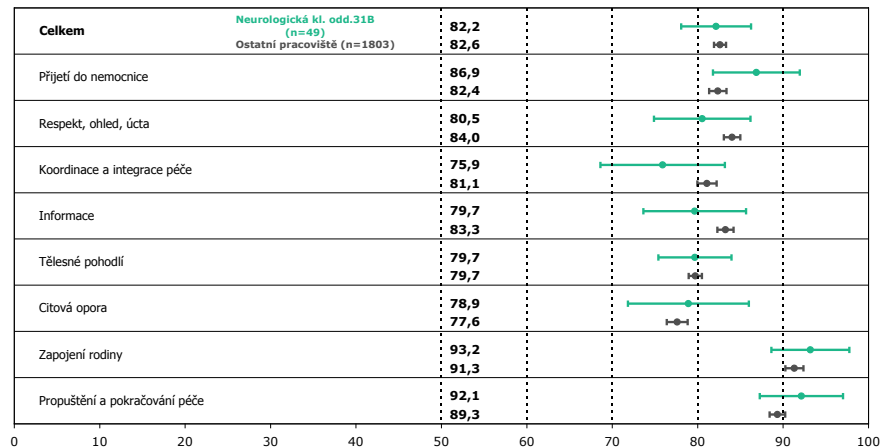
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

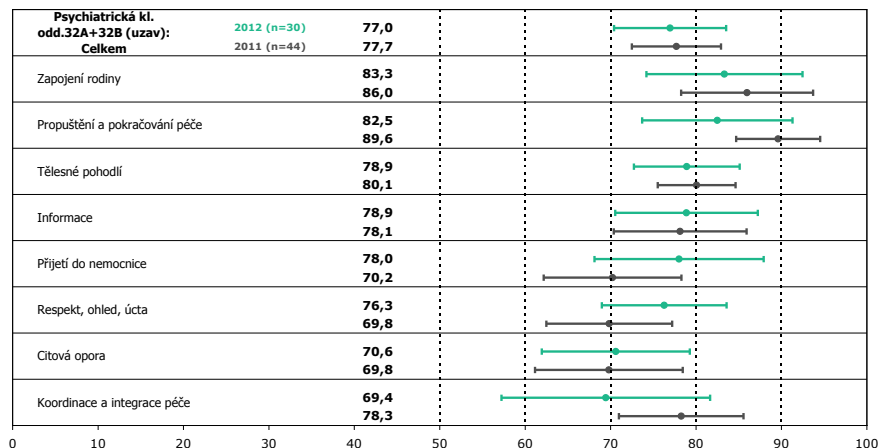
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

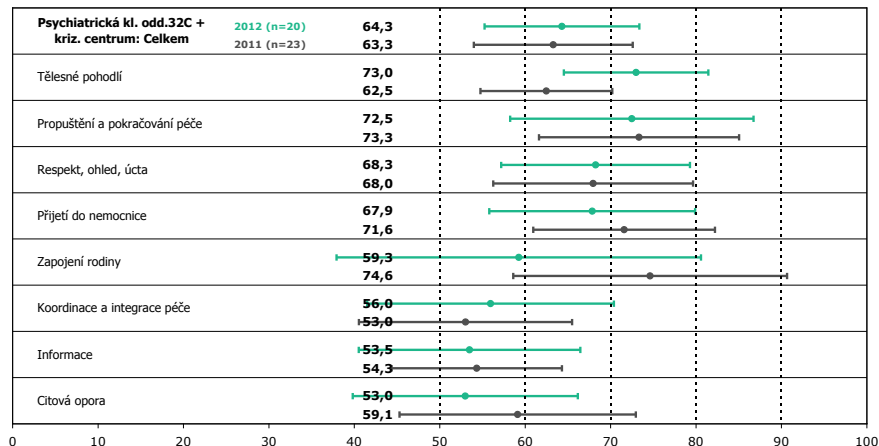


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

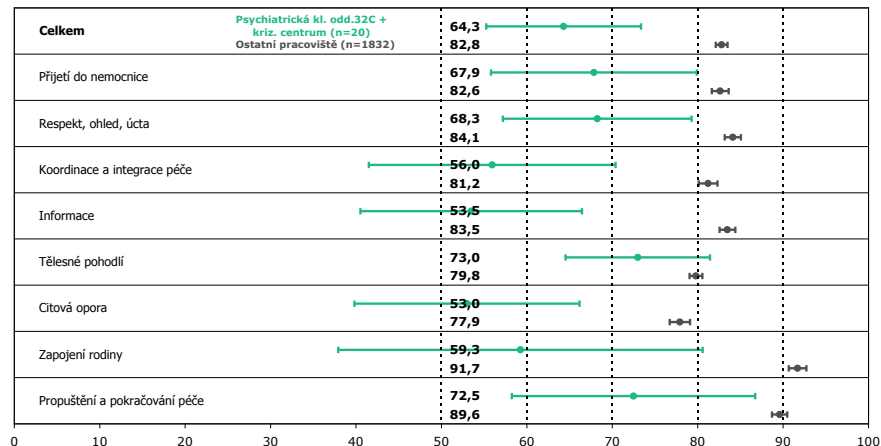
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

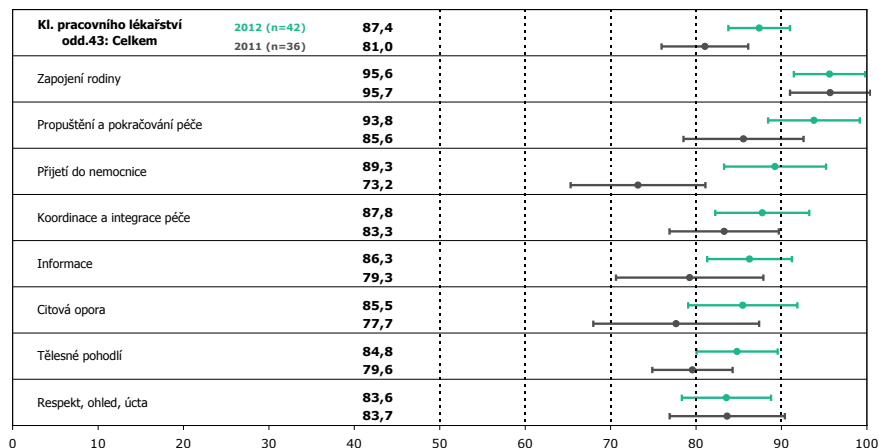
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

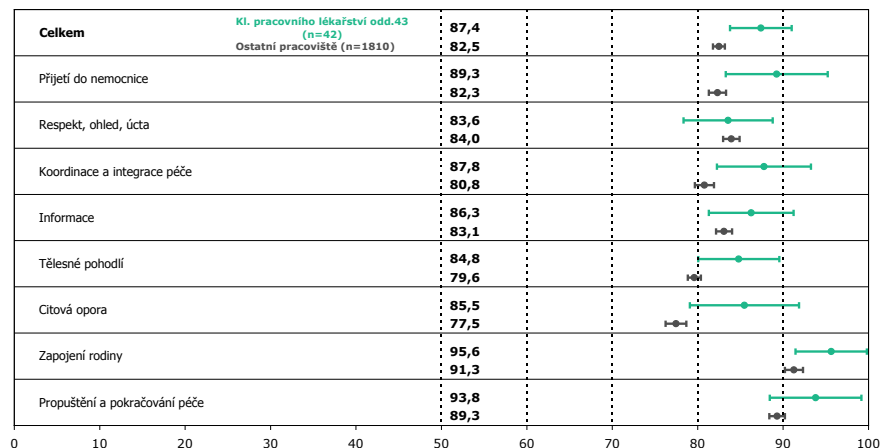
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

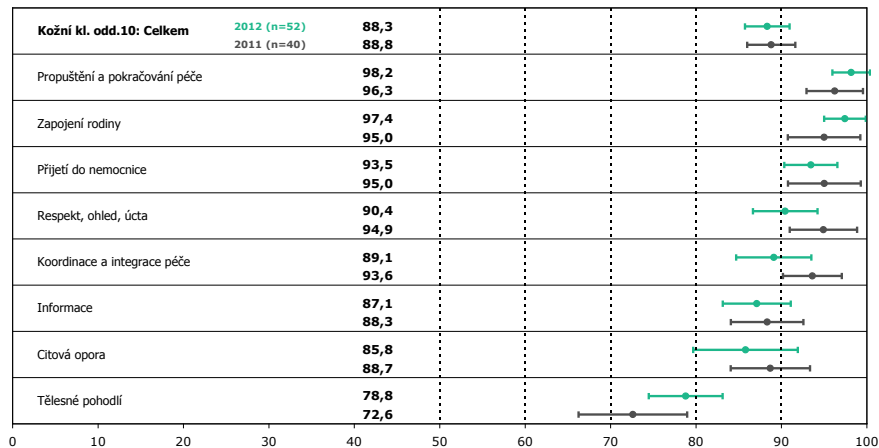


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

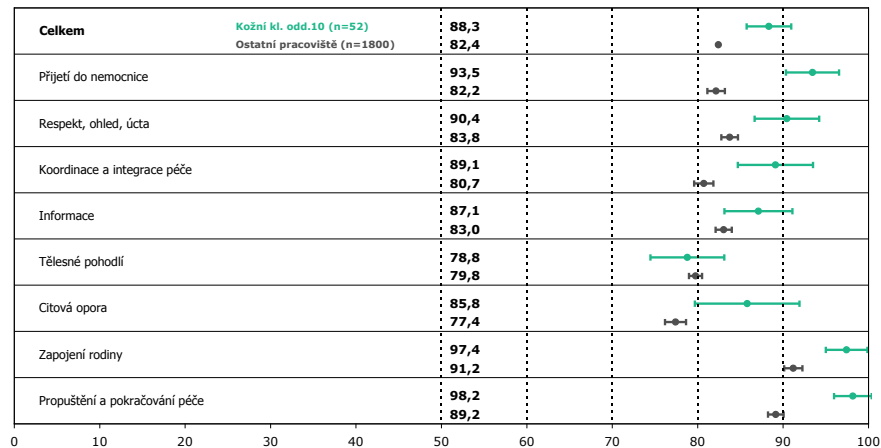
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

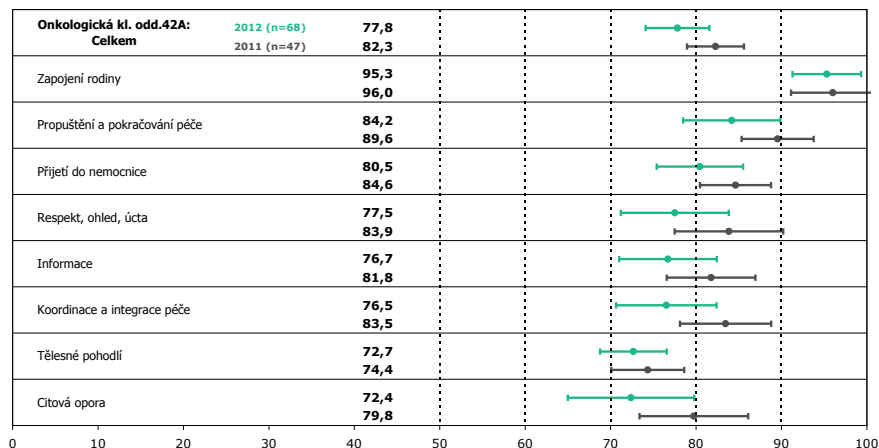
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

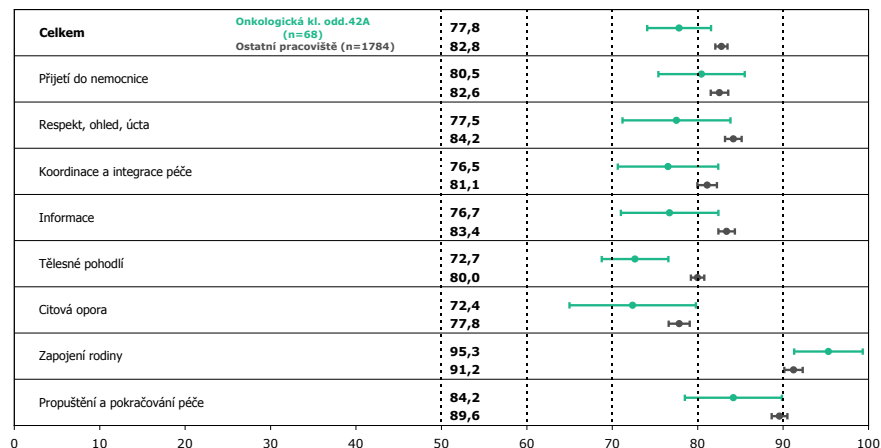
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

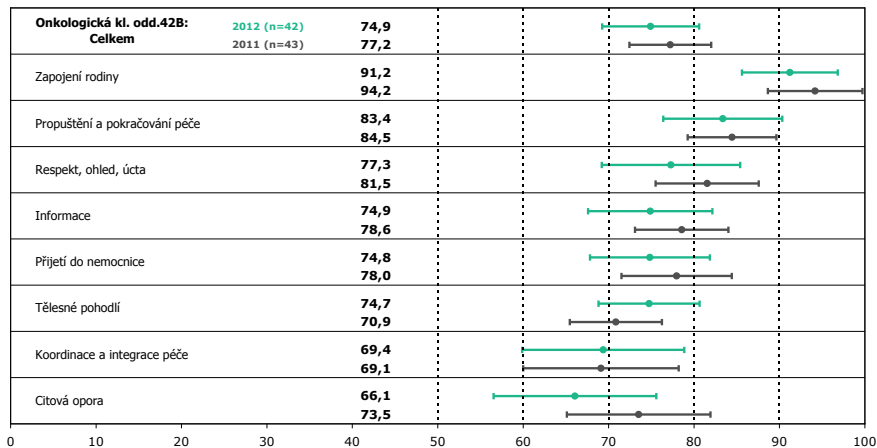


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

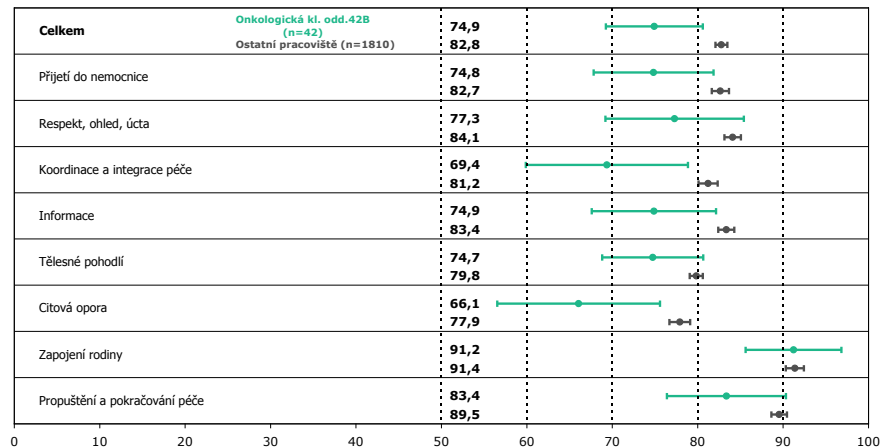
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

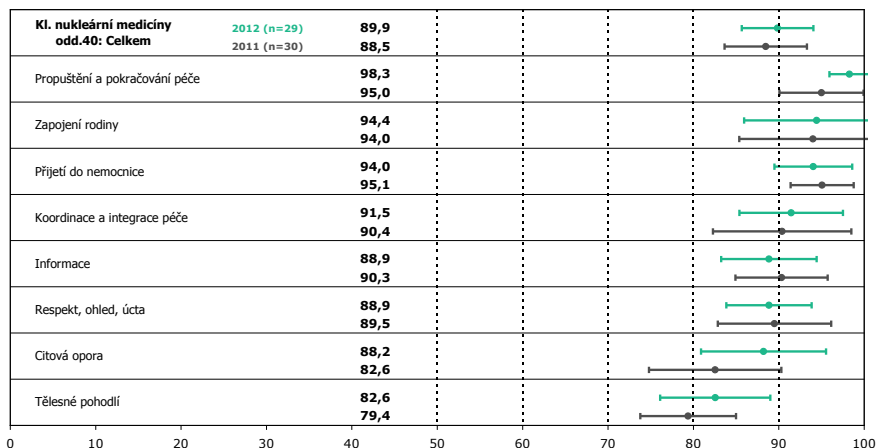
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

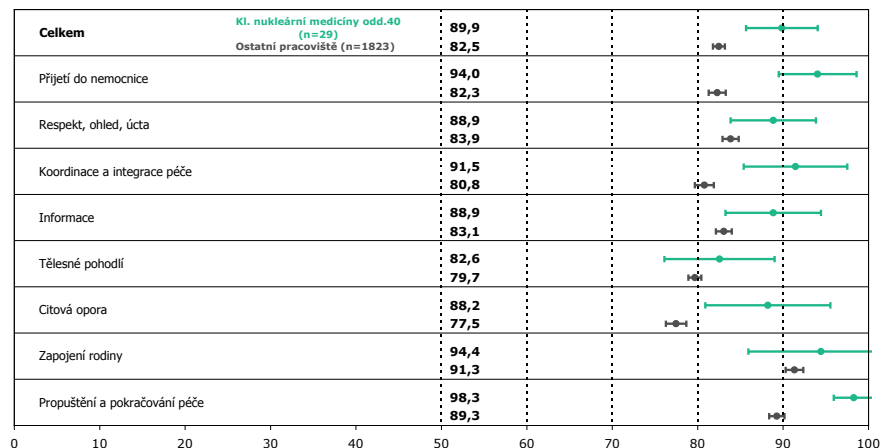
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

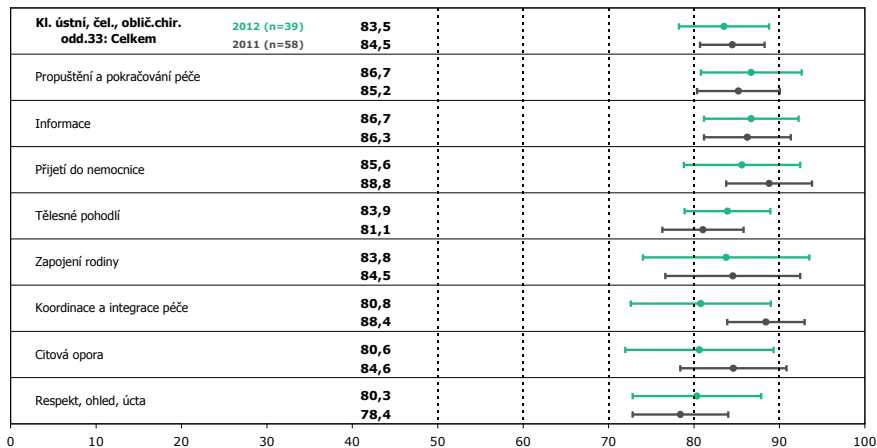


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

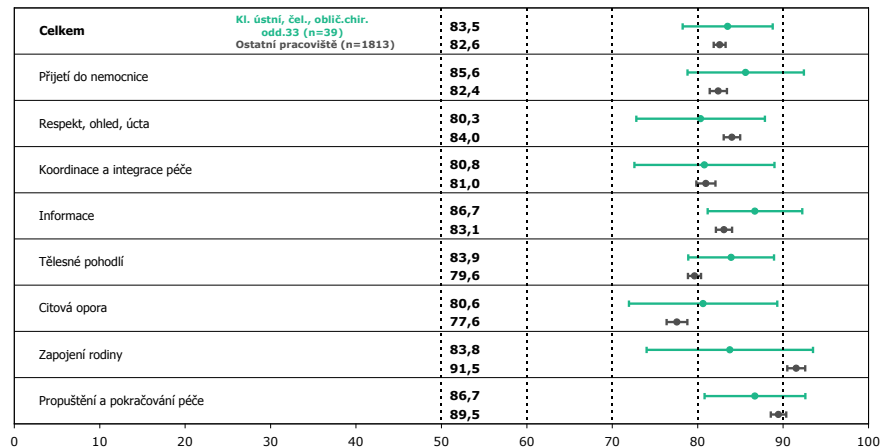
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

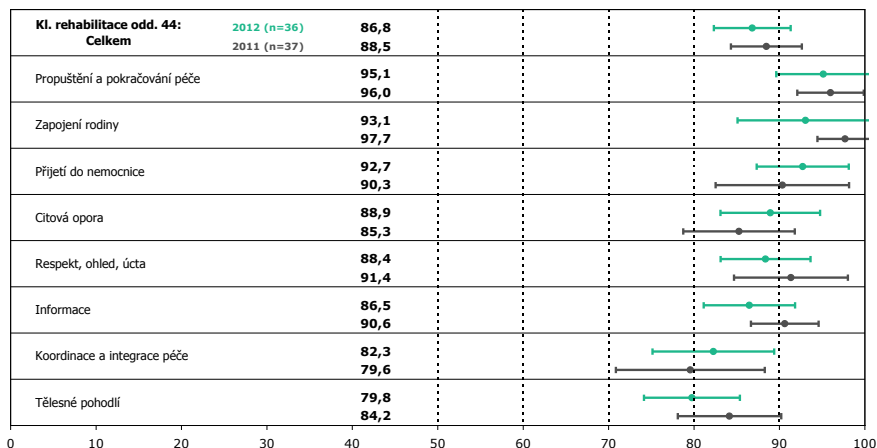
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

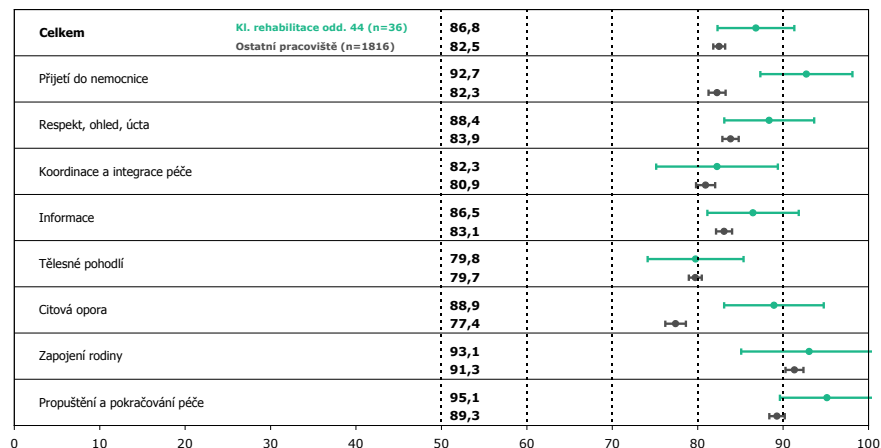
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

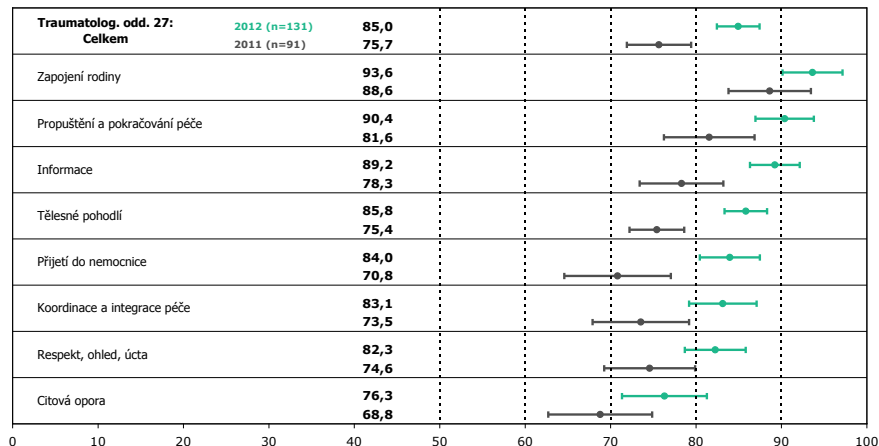


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

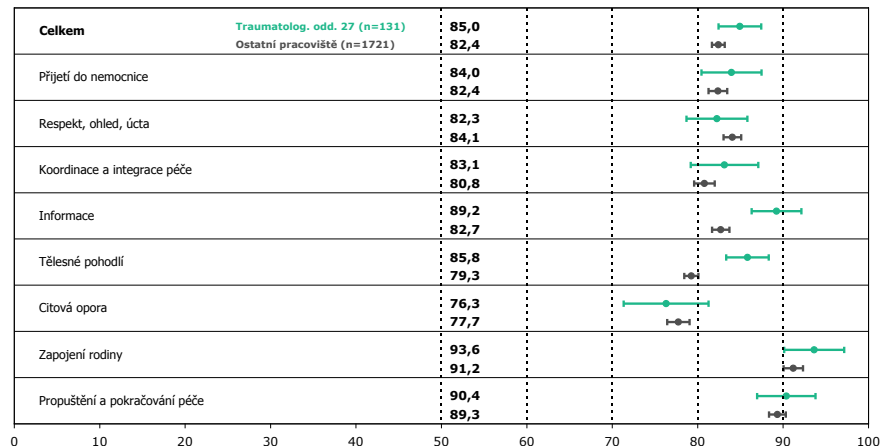
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

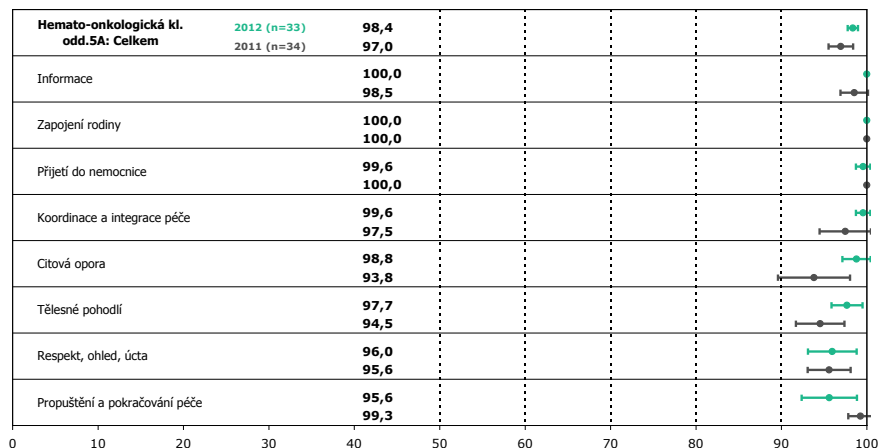
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti

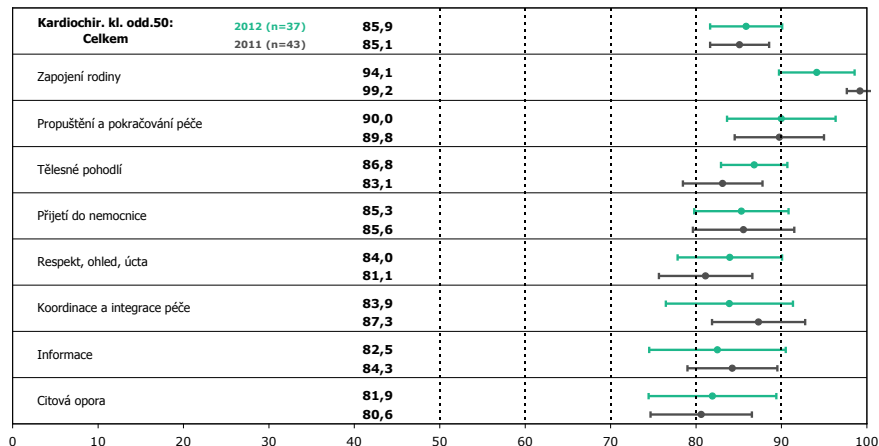


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

FN Olomouc: Dynamika spokojenosti

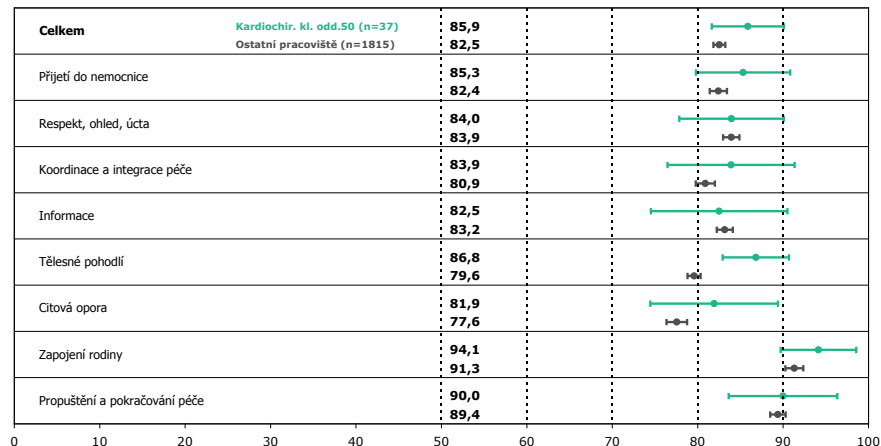
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



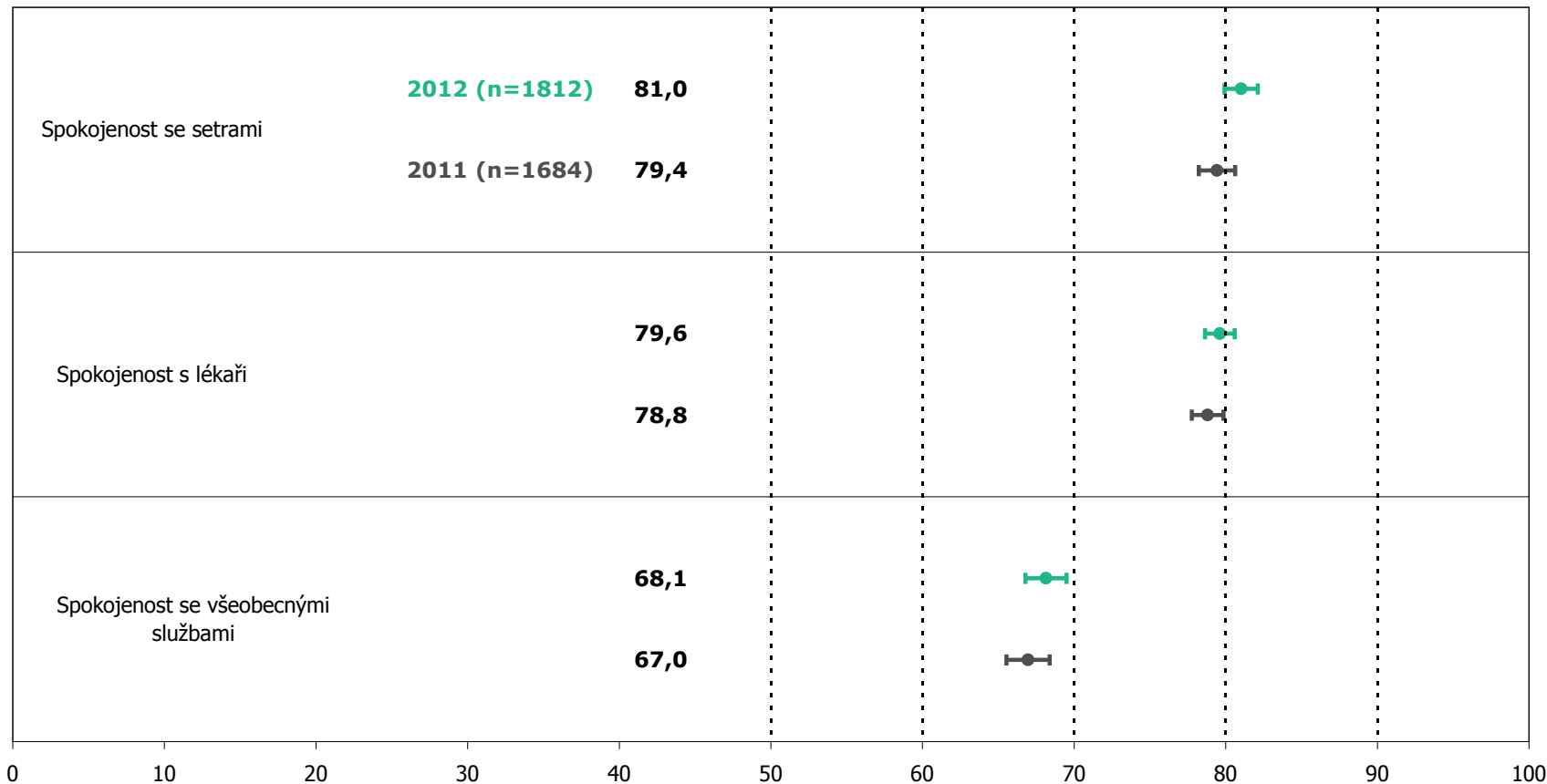
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a všeob. službami

FN Olomouc: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost se sestrami

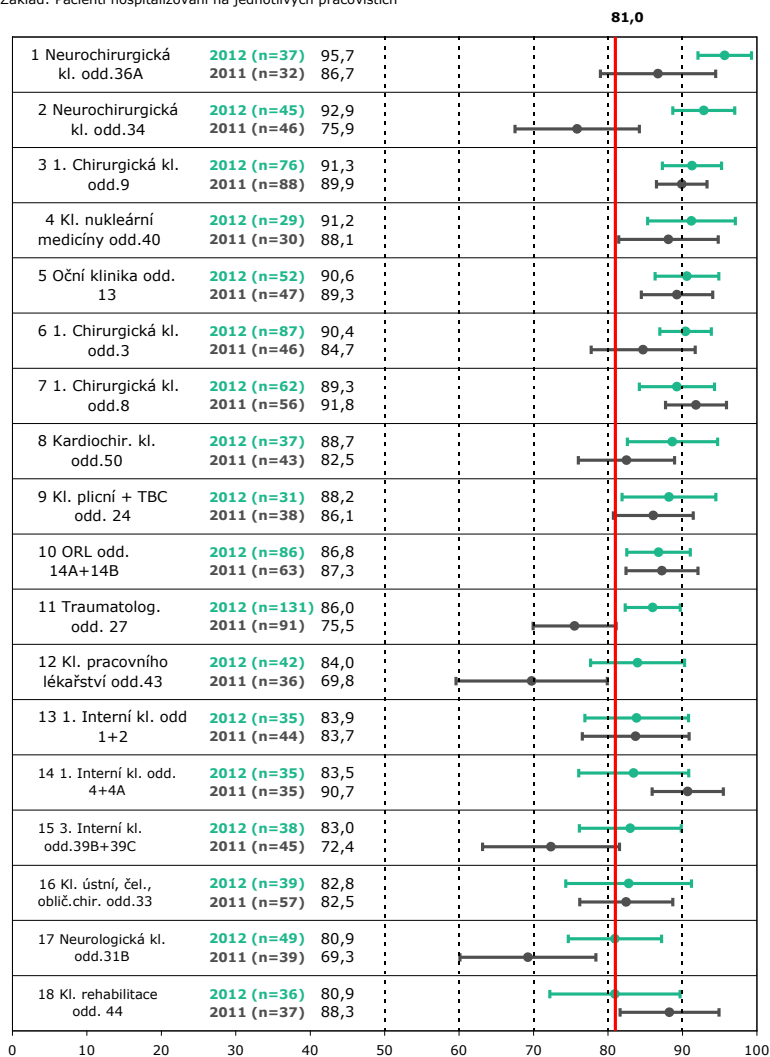
Otázky sytící dimenzi:

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

Spokojenost se sestrami

FN Olomouc: Spokojenost se sestrami

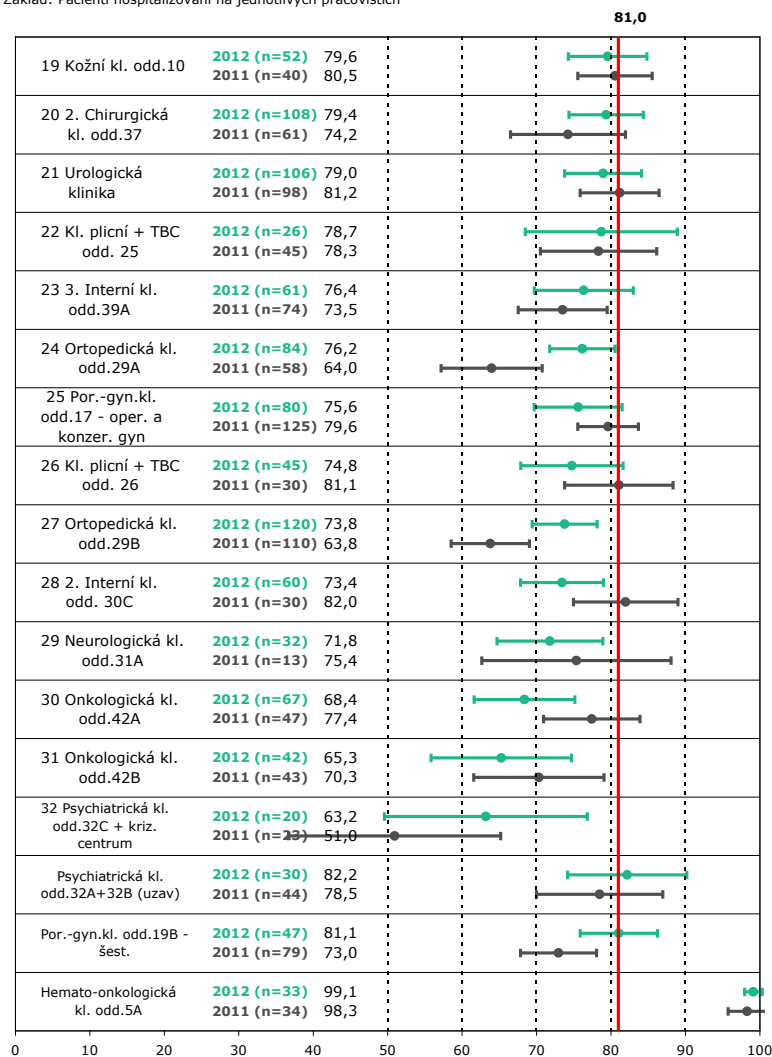
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost s lékaři

Otázky sytící dimenzi:

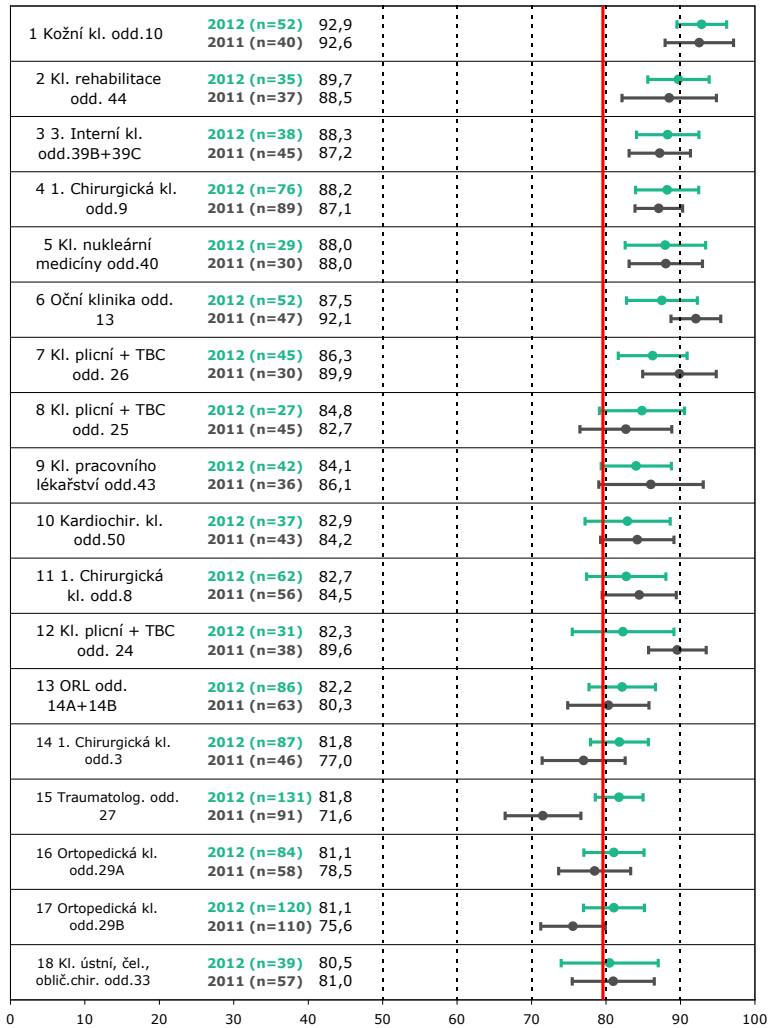
- Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?
- Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?
- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Pokud jste měl/a strach nebo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

Spokojenost s lékaři

FN Olomouc: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

79,6

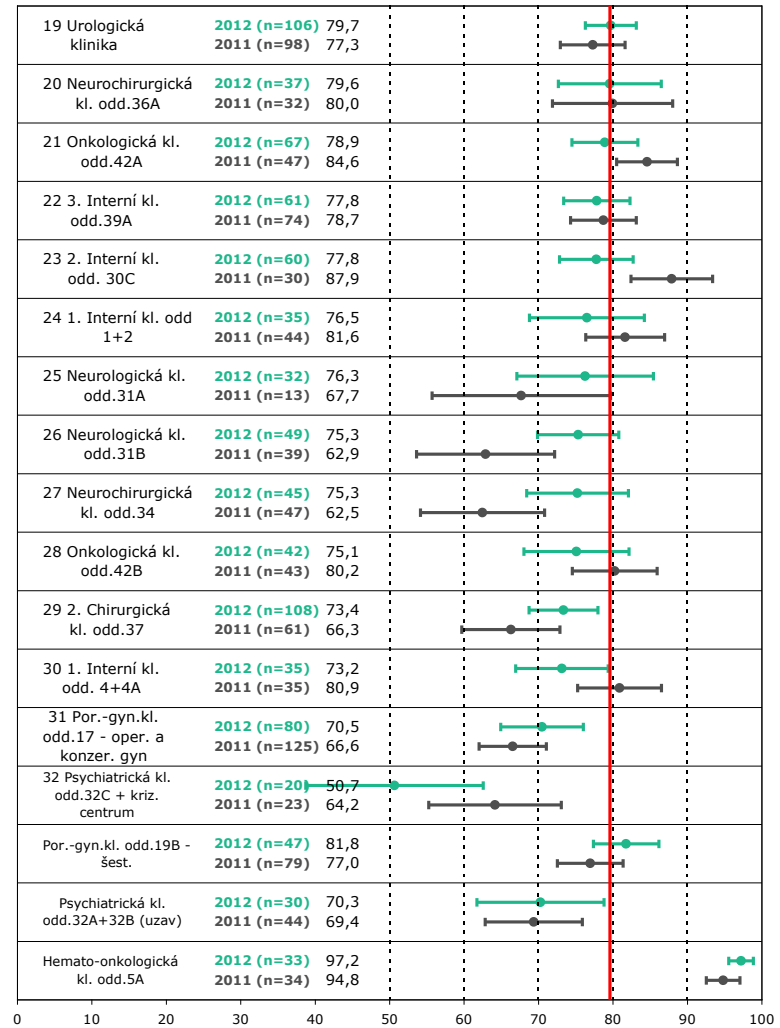


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

79,6



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Spokojenost se všeobecnými službami

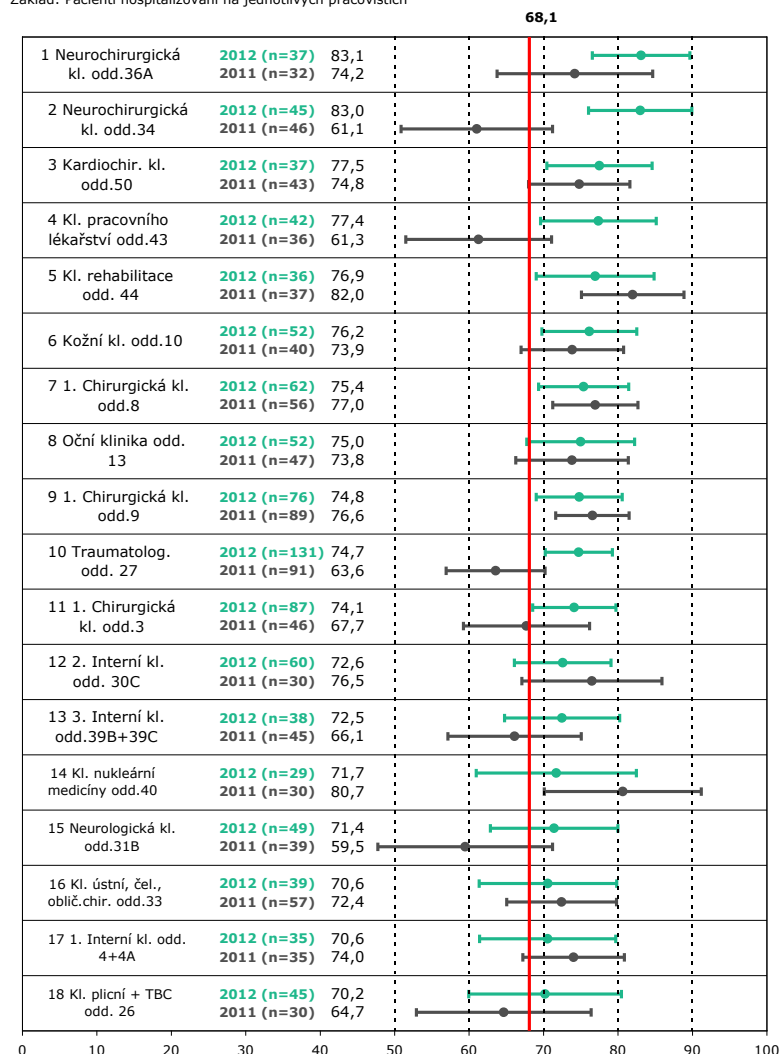
Otázky sytící dimenzi:

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

Spokojenost se všeobecnými službami

FN Olomouc: Spokojenost se všeobecnými službami

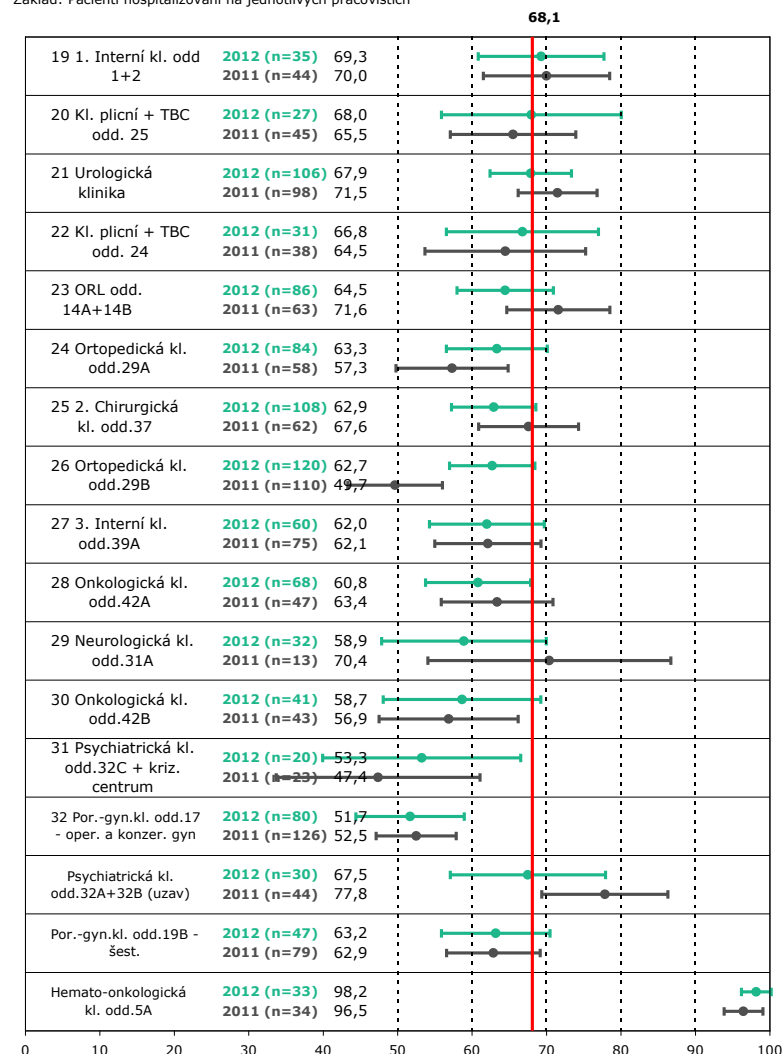
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

FN Olomouc: Spokojenost se všeobecnými službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

Řešitel projektu

RNDr. Tomáš Raiter

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů

Telefon: +420 774 203 543
+420 284 686 387

E-mail: raiter@hodnoceni-nemocnic.cz
tomas.raiter@volny.cz

Web: www.hodnoceni-nemocnic.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 SIMAR - asociace předních výzkumných společností působících v České republice, zaměřuje se na koncepci a koordinaci významných projektů na národní i mezinárodní úrovni. Je jedním z iniciátorů a propagátorů projektu Kvalita Očima Pacientů. V rámci tohoto projektu spolupracuje od roku 2001 s Ministerstvem zdravotnictví ČR a společností STEM/MARK, a.s. na lokalizaci metodiky měření kvality zdravotní péče prostřednictvím systematického monitoringu osmi pickerovských dimenzí kvality/spokojenosti pacientů.



Při měření kvality zdravotní péče spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními rady a nemocnicemi (např.: Liberecký kraj, Zlínský kraj, Středočeský kraj, Ústřední vojenská nemocnice, PŘO MZ ČR a dalšími). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů.

Ing. Markéta Hájková

Senior Analyst

Spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů a v oblasti marketingového výzkumu působí více než 8 let. Dlouhodobě spolupracuje se společností STEM/MARK, a.s.

STEM/MARK, a.s.

Společnost pro marketingový výzkum, která zajišťuje pro řešitele projektu kvalitní transformaci dat do elektronické podoby.

Příloha č. 1

Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

tabulky výsledků s intervaly spolehlivosti

Souhrnná spokojenost – celkem (1)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	1815	82,2	81,5	82,9
1 Kl. nukleární medicíny odd.40	29	89,9	85,7	94,1
2 Kožní kl. odd.10	52	88,3	85,7	91,0
3 1. Chirurgická kl. odd.9	76	88,2	85,2	91,2
4 Neurochirurgická kl. odd.36A	37	88,0	84,4	91,6
5 Oční klinika odd. 13	52	88,0	85,0	91,0
6 Kl. pracovního lékařství odd.43	42	87,4	83,8	91,0
7 Kl. rehabilitace odd. 44	36	86,8	82,3	91,3
8 3. Interní kl. odd.39B+39C	38	86,7	83,2	90,3
9 1. Chirurgická kl. odd.8	62	86,6	83,3	90,0
10 1. Chirurgická kl. odd.3	87	86,2	83,5	88,8
11 Kardiochir. kl. odd.50	37	85,9	81,7	90,1
12 Kl. plicní + TBC odd. 24	31	85,8	81,1	90,4
13 Neurochirurgická kl. odd.34	45	85,6	81,6	89,5
14 Traumatolog. odd. 27	131	85,0	82,5	87,4
15 Kl. plicní + TBC odd. 25	27	84,8	79,2	90,5
16 ORL odd. 14A+14B	86	83,6	80,6	86,7
17 Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33	39	83,5	78,2	88,8

Souhrnná spokojenost – celkem (2)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
18 1. Interní kl. odd 1+2	35	83,4	78,6	88,1
19 Kl. plicní + TBC odd. 26	45	83,1	78,7	87,5
20 Neurologická kl. odd.31B	49	82,2	78,1	86,3
21 1. Interní kl. odd. 4+4A	35	81,1	76,6	85,7
22 Ortopedická kl. odd.29B	120	81,0	78,1	84,0
23 Urologická klinika	106	80,6	77,5	83,8
24 2. Interní kl. odd. 30C	60	80,3	76,6	84,0
25 Ortopedická kl. odd.29A	84	79,1	75,9	82,3
26 3. Interní kl. odd.39A	61	78,9	75,3	82,6
27 2. Chirurgická kl. odd.37	108	78,4	75,2	81,6
28 Onkologická kl. odd.42A	68	77,8	74,1	81,6
29 Neurologická kl. odd.31A	32	77,5	71,6	83,4
30 Onkologická kl. odd.42B	42	74,9	69,2	80,6
31 Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzer. gyn	80	74,9	70,7	79,0
32 Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum	20	64,3	55,3	73,4
Por.-gyn.kl. odd.19B - šest.	47	83,4	80,4	86,3
Psychiatrická kl. odd.32A+32B (uzav)	30	77,0	70,4	83,5
Hemato-onkologická kl. odd.5A	33	98,4	97,8	99,0

Souhrnná spokojenost – sestry (1)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	1813	81,0	79,9	82,1
1 Neurochirurgická kl. odd.36A	37	95,7	92,1	99,3
2 Neurochirurgická kl. odd.34	45	92,9	88,7	97,0
3 1. Chirurgická kl. odd.9	76	91,3	87,3	95,3
4 Kl. nukleární medicíny odd.40	29	91,2	85,3	97,1
5 Oční klinika odd. 13	52	90,6	86,3	94,9
6 1. Chirurgická kl. odd.3	87	90,4	87,0	93,9
7 1. Chirurgická kl. odd.8	62	89,3	84,2	94,3
8 Kardiochir. kl. odd.50	37	88,7	82,6	94,7
9 Kl. plicní + TBC odd. 24	31	88,2	81,9	94,5
10 ORL odd. 14A+14B	86	86,8	82,5	91,1
11 Traumatolog. odd. 27	131	86,0	82,3	89,7
12 Kl. pracovního lékařství odd.43	42	84,0	77,7	90,3
13 1. Interní kl. odd 1+2	35	83,9	76,9	90,8
14 1. Interní kl. odd. 4+4A	35	83,5	76,1	90,9
15 3. Interní kl. odd.39B+39C	38	83,0	76,1	89,8
16 Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33	39	82,8	74,3	91,2
17 Neurologická kl. odd.31B	49	80,9	74,7	87,2

Souhrnná spokojenost – sestry (2)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
18 Kl. rehabilitace odd. 44	36	80,9	72,2	89,7
19 Kožní kl. odd.10	52	79,6	74,3	84,8
20 2. Chirurgická kl. odd.37	108	79,4	74,4	84,4
21 Urologická klinika	106	79,0	73,8	84,1
22 Kl. plicní + TBC odd. 25	26	78,7	68,5	88,9
23 3. Interní kl. odd.39A	61	76,4	69,7	83,0
24 Ortopedická kl. odd.29A	84	76,2	71,8	80,5
25 Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzer. gyn	80	75,6	69,7	81,5
26 Kl. plicní + TBC odd. 26	45	74,8	67,9	81,6
27 Ortopedická kl. odd.29B	120	73,8	69,4	78,1
28 2. Interní kl. odd. 30C	60	73,4	67,9	79,0
29 Neurologická kl. odd.31A	32	71,8	64,7	78,9
30 Onkologická kl. odd.42A	67	68,4	61,6	75,2
31 Onkologická kl. odd.42B	42	65,3	55,9	74,7
32 Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum	20	63,2	49,6	76,8
Psychiatrická kl. odd.32A+32B (uzav)	30	82,2	74,2	90,2
Por.-gyn.kl. odd.19B - šest.	47	81,1	75,9	86,2
Hemato-onkologická kl. odd.5A	33	99,1	98,0	100,3

Souhrnná spokojenost – lékaři (1)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	1814	79,6	78,6	80,6
1 Kožní kl. odd.10	52	92,9	89,5	96,2
2 Kl. rehabilitace odd. 44	35	89,7	85,6	93,9
3 3. Interní kl. odd.39B+39C	38	88,3	84,1	92,5
4 1. Chirurgická kl. odd.9	76	88,2	84,0	92,5
5 Kl. nukleární medicíny odd.40	29	88,0	82,6	93,4
6 Oční klinika odd. 13	52	87,5	82,8	92,3
7 Kl. plicní + TBC odd. 26	45	86,3	81,6	90,9
8 Kl. plicní + TBC odd. 25	27	84,8	79,1	90,6
9 Kl. pracovního lékařství odd.43	42	84,1	79,3	88,8
10 Kardiochir. kl. odd.50	37	82,9	77,2	88,6
11 1. Chirurgická kl. odd.8	62	82,7	77,4	88,1
12 Kl. plicní + TBC odd. 24	31	82,3	75,5	89,1
13 ORL odd. 14A+14B	86	82,2	77,7	86,7
14 1. Chirurgická kl. odd.3	87	81,8	77,9	85,7
15 Traumatolog. odd. 27	131	81,8	78,6	85,0
16 Ortopedická kl. odd.29A	84	81,1	77,0	85,1
17 Ortopedická kl. odd.29B	120	81,1	77,0	85,2

Souhrnná spokojenost – lékaři (2)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
18 Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33	39	80,5	74,0	87,0
19 Urologická klinika	106	79,7	76,3	83,1
20 Neurochirurgická kl. odd.36A	37	79,6	72,7	86,5
21 Onkologická kl. odd.42A	67	78,9	74,5	83,3
22 3. Interní kl. odd.39A	61	77,8	73,4	82,3
23 2. Interní kl. odd. 30C	60	77,8	72,8	82,7
24 1. Interní kl. odd 1+2	35	76,5	68,8	84,2
25 Neurologická kl. odd.31A	32	76,3	67,1	85,4
26 Neurologická kl. odd.31B	49	75,3	69,9	80,8
27 Neurochirurgická kl. odd.34	45	75,3	68,4	82,1
28 Onkologická kl. odd.42B	42	75,1	68,0	82,2
29 2. Chirurgická kl. odd.37	108	73,4	68,7	78,0
30 1. Interní kl. odd. 4+4A	35	73,2	66,9	79,4
31 Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzer. gyn	80	70,5	64,9	76,0
32 Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum	20	50,7	38,7	62,6
Por.-gyn.kl. odd.19B - šest.	47	81,8	77,4	86,2
Psychiatrická kl. odd.32A+32B (uzav)	30	70,3	61,7	78,8
Hemato-onkologická kl. odd.5A	33	97,2	95,6	98,9

Souhrnná spokojenost – všeob. služby (1)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	1813	68,1	66,8	69,5
1 Neurochirurgická kl. odd.36A	37	83,1	76,6	89,7
2 Neurochirurgická kl. odd.34	45	83,0	76,1	89,9
3 Kardiochir. kl. odd.50	37	77,5	70,4	84,6
4 Kl. pracovního lékařství odd.43	42	77,4	69,6	85,1
5 Kl. rehabilitace odd. 44	36	76,9	69,0	84,9
6 Kožní kl. odd.10	52	76,2	69,8	82,5
7 1. Chirurgická kl. odd.8	62	75,4	69,3	81,5
8 Oční klinika odd. 13	52	75,0	67,8	82,2
9 1. Chirurgická kl. odd.9	76	74,8	69,0	80,6
10 Traumatolog. odd. 27	131	74,7	70,2	79,3
11 1. Chirurgická kl. odd.3	87	74,1	68,5	79,7
12 2. Interní kl. odd. 30C	60	72,6	66,1	79,1
13 3. Interní kl. odd.39B+39C	38	72,5	64,8	80,2
14 Kl. nukleární medicíny odd.40	29	71,7	61,0	82,5
15 Neurologická kl. odd.31B	49	71,4	62,9	80,0
16 Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33	39	70,6	61,4	79,8
17 1. Interní kl. odd. 4+4A	35	70,6	61,4	79,7

Souhrnná spokojenost – všeob. služby (2)

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
18 Kl. plicní + TBC odd. 26	45	70,2	60,0	80,5
19 1. Interní kl. odd 1+2	35	69,3	60,8	77,7
20 Kl. plicní + TBC odd. 25	27	68,0	55,9	80,0
21 Urologická klinika	106	67,9	62,4	73,4
22 Kl. plicní + TBC odd. 24	31	66,8	56,6	77,0
23 ORL odd. 14A+14B	86	64,5	58,0	70,9
24 Ortopedická kl. odd.29A	84	63,3	56,6	70,1
25 2. Chirurgická kl. odd.37	108	62,9	57,2	68,6
26 Ortopedická kl. odd.29B	120	62,7	57,0	68,4
27 3. Interní kl. odd.39A	60	62,0	54,3	69,7
28 Onkologická kl. odd.42A	68	60,8	53,7	67,9
29 Neurologická kl. odd.31A	32	58,9	47,8	70,0
30 Onkologická kl. odd.42B	41	58,7	48,1	69,2
31 Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum	20	53,3	39,9	66,6
32 Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzer. gyn	80	51,7	44,4	59,0
Psychiatrická kl. odd.32A+32B (uzav)	30	67,5	57,1	77,9
Por.-gyn.kl. odd.19B - šest.	47	63,2	55,9	70,5
Hemato-onkologická kl. odd.5A	33	98,2	96,2	100,2

Příloha č. 2

Přehled indikátorů kvality

tabulky statisticky významných rozdílů v indikátorech
jednotlivých dimenzí kvality péče

Přehled indikátorů – všechny dimenze

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
1. Interní kl. odd 1+2									
1. Interní kl. odd. 4+4A									
2. Interní kl. odd. 30C		-		-		-			
3. Interní kl. odd.39A				-		-			
3. Interní kl. odd.39B+39C									
1. Chirurgická kl. odd.8	+			+		+			
1. Chirurgická kl. odd.9	+		+	+	+	+	+	+	
1. Chirurgická kl. odd.3	+				+	+			+
2. Chirurgická kl. odd.37	-		-	-	-		-	-	
Neurochirurgická kl. odd.34						+			
Neurochirurgická kl. odd.36A	+		+			+			
Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzer. gyn	-	-		-	-	-	-	-	-
Ortopedická kl. odd.29A	-					-			
Ortopedická kl. odd.29B					-	-			
Urologická klinika			-						
ORL odd. 14A+14B									
Oční klinika odd. 13	+	+	+	+					
Kl. plicní + TBC odd. 26							+		
Kl. plicní + TBC odd. 25									
Kl. plicní + TBC odd. 24						+			
Neurologická kl. odd.31A						-			-
Neurologická kl. odd.31B									
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum	-	-	-	-	-		-	-	-
Kl. pracovního lékařství odd.43	+	+				+			
Kožní kl. odd.10	+	+	+	+			+	+	+
Onkologická kl. odd.42A	-		-		-	-			-
Onkologická kl. odd.42B	-	-	-	-	-		-		-
Kl. nukleární medicíny odd.40	+	+		+			+		+
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33								-	
Kl. rehabilitace odd. 44		+					+		
Traumatolog. odd. 27					+	+			
Kardiochir. kl. odd.50						+			

Přehled indikátorů – přijetí do nemocnice

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíže během čekání na přijetí do nemocnice	Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí	Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby	Doba čekání na uložení na lůžko	Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
1. Interní kl. odd 1+2								
1. Interní kl. odd. 4+4A								
2. Interní kl. odd. 30C	-					-		-
3. Interní kl. odd.39A								
3. Interní kl. odd.39B+39C						+		
1. Chirurgická kl. odd.8								
1. Chirurgická kl. odd.9				+				
1. Chirurgická kl. odd.3								
2. Chirurgická kl. odd.37				+	-		-	-
Neurochirurgická kl. odd.34			-	-				
Neurochirurgická kl. odd.36A		-						
Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzer. gyn	-				-	-	-	-
Ortopedická kl. odd.29A						+		
Ortopedická kl. odd.29B			-		-			
Urologická klinika		-						
ORL odd. 14A+14B		+						
Oční klinika odd. 13	+						+	
Kl. plicní + TBC odd. 26								
Kl. plicní + TBC odd. 25								
Kl. plicní + TBC odd. 24								
Neurologická kl. odd.31A						-	+	
Neurologická kl. odd.31B							+	
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum	-				-	-		-
Kl. pracovního lékařství odd.43	+							
Kožní kl. odd.10	+	+		+	+	+	+	
Onkologická kl. odd.42A		-					-	
Onkologická kl. odd.42B	-				-		-	-
Kl. nukleární medicíny odd.40	+						+	+
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33								
Kl. rehabilitace odd. 44	+						+	+
Traumatolog. odd. 27				+		+		
Kardiochir. kl. odd.50					+			

Přehled indikátorů – respekt, ohled, úcta

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
1. Interní kl. odd 1+2							
1. Interní kl. odd. 4+4A		-					
2. Interní kl. odd. 30C		+					
3. Interní kl. odd.39A							
3. Interní kl. odd.39B+39C		+					
1. Chirurgická kl. odd.8							+
1. Chirurgická kl. odd.9	+	+					
1. Chirurgická kl. odd.3					+		
2. Chirurgická kl. odd.37	-	-					-
Neurochirurgická kl. odd.34							
Neurochirurgická kl. odd.36A	+						
Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzer. gyn		-					-
Ortopedická kl. odd.29A			+				
Ortopedická kl. odd.29B		+					
Urologická klinika	-	-			-		-
ORL odd. 14A+14B							
Oční klinika odd. 13	+	+			+		
Kl. plicní + TBC odd. 26		+					
Kl. plicní + TBC odd. 25							
Kl. plicní + TBC odd. 24							
Neurologická kl. odd.31A							-
Neurologická kl. odd.31B			-	-		-	
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum	-			-		-	-
Kl. pracovního lékařství odd.43							
Kožní kl. odd.10	+	+					
Onkologická kl. odd.42A	-			-	-	-	
Onkologická kl. odd.42B	-		-	-	-	-	
Kl. nukleární medicíny odd.40							
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33		-					
Kl. rehabilitace odd. 44		+					
Traumatolog. odd. 27		-					
Kardiochir. kl. odd.50		-					

Přehled indikátorů – koordinace a integrace péče

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

	Koordinace a integrace péče	Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu	Dosažitelnost zdravotnického personálu	Dostatek soukromí, při probírání zdravotního stavu nebo léčby	Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
1. Interní kl. odd 1+2								
1. Interní kl. odd. 4+4A								
2. Interní kl. odd. 30C	-			-	-		-	
3. Interní kl. odd.39A	-	-				-		
3. Interní kl. odd.39B+39C								
1. Chirurgická kl. odd.8	+						+	+
1. Chirurgická kl. odd.9	+							+
1. Chirurgická kl. odd.3				+	+			
2. Chirurgická kl. odd.37	-		-			-		-
Neurochirurgická kl. odd.34			+			+		+
Neurochirurgická kl. odd.36A			+			+		+
Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzer. gyn	-		-	-	-	-		
Ortopedická kl. odd.29A			-					-
Ortopedická kl. odd.29B		+						
Urologická klinika								
ORL odd. 14A+14B								
Oční klinika odd. 13	+			+	+	+		
Kl. plicní + TBC odd. 26								
Kl. plicní + TBC odd. 25								
Kl. plicní + TBC odd. 24								
Neurologická kl. odd.31A					-			
Neurologická kl. odd.31B		-					-	
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum	-	-	-			-		-
Kl. pracovního lékařství odd.43								
Kožní kl. odd.10	+			+	+			
Onkologická kl. odd.42A								-
Onkologická kl. odd.42B	-		-			-	-	-
Kl. nukleární medicíny odd.40	+						+	+
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33								
Kl. rehabilitace odd. 44								
Traumatolog. odd. 27								
Kardiochir. kl. odd.50								

Přehled indikátorů – informace a komunikace

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

	Informace	Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)	Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře	Srozumitelnost odpovědí lékaře	Frekvence hovorů s lékařem	Srozumitelnost odpovědí sester	Seznámení s právy nemocného
1. Interní kl. odd 1+2							
1. Interní kl. odd. 4+4A						-	
2. Interní kl. odd. 30C		+			+		
3. Interní kl. odd.39A		-					
3. Interní kl. odd.39B+39C							
1. Chirurgická kl. odd.8		+					
1. Chirurgická kl. odd.9	+	+		+		+	
1. Chirurgická kl. odd.3	+	+					
2. Chirurgická kl. odd.37	-				-		
Neurochirurgická kl. odd.34		+					
Neurochirurgická kl. odd.36A		+					
Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzer. gyn	-	-	-		-		-
Ortopedická kl. odd.29A		-					
Ortopedická kl. odd.29B	-	-					
Urologická klinika		+			+	-	
ORL odd. 14A+14B							
Oční klinika odd. 13							
Kl. plicní + TBC odd. 26		-					-
Kl. plicní + TBC odd. 25							
Kl. plicní + TBC odd. 24							
Neurologická kl. odd.31A		-	-				
Neurologická kl. odd.31B				-			
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum	-		-	-	-	-	-
Kl. pracovního lékařství odd.43							
Kožní kl. odd.10		-		+	+		
Onkologická kl. odd.42A	-					-	
Onkologická kl. odd.42B	-			-		-	
Kl. nukleární medicíny odd.40							
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33							
Kl. rehabilitace odd. 44							-
Traumatolog. odd. 27	+	+			+		
Kardiochir. kl. odd.50							

Přehled indikátorů – tělesné pohodlí

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
1. Interní kl. odd 1+2				+							
1. Interní kl. odd. 4+4A			+								
2. Interní kl. odd. 30C	-	-	-	-							
3. Interní kl. odd.39A	-	-									
3. Interní kl. odd.39B+39C											
1. Chirurgická kl. odd.8	+	+	+	+							
1. Chirurgická kl. odd.9	+	+	+	+			-				
1. Chirurgická kl. odd.3	+	+	+	+			-				
2. Chirurgická kl. odd.37				+		-			-	-	
Neurochirurgická kl. odd.34	+		+	+		+	-				
Neurochirurgická kl. odd.36A	+		+	+		+					
Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzer. gyn	-		-	-		-		-		-	
Ortopedická kl. odd.29A	-	-	-	-	-	+					
Ortopedická kl. odd.29B	-		-	-							
Urologická klinika				+				-		-	
ORL odd. 14A+14B				+		-				-	
Oční klinika odd. 13										+	
Kl. plicní + TBC odd. 26				-							
Kl. plicní + TBC odd. 25											
Kl. plicní + TBC odd. 24	+						+				
Neurologická kl. odd.31A	-		-	-							
Neurologická kl. odd.31B		-									-
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum										-	
Kl. pracovního lékařství odd.43	+						+		-	+	
Kožní kl. odd.10		+	-			+					
Onkologická kl. odd.42A	-		-	-		-					
Onkologická kl. odd.42B			-	-							-
Kl. nukleární medicíny odd.40											
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33							+				
Kl. rehabilitace odd. 44					-						
Traumatolog. odd. 27	+	+	+	+	+						
Kardiochir. kl. odd.50	+	+	+	+						+	

Přehled indikátorů – citová opora

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů – FN Olomouc, 2012

	Citová opora	Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře	Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry	Hodnocení postoje celého personálu nemocnice	Zajištění citových a duchovních potřeb
1. Interní kl. odd 1+2						
1. Interní kl. odd. 4+4A						
2. Interní kl. odd. 30C		-				
3. Interní kl. odd.39A				-		
3. Interní kl. odd.39B+39C		+				
1. Chirurgická kl. odd.8						
1. Chirurgická kl. odd.9	+	+				+
1. Chirurgická kl. odd.3						+
2. Chirurgická kl. odd.37	-	-	-	-		-
Neurochirurgická kl. odd.34			-	+		
Neurochirurgická kl. odd.36A				+		
Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzer. gyn	-	-			-	-
Ortopedická kl. odd.29A		-				-
Ortopedická kl. odd.29B						
Urologická klinika						
ORL odd. 14A+14B						
Oční klinika odd. 13						
Kl. plicní + TBC odd. 26	+	+	+			
Kl. plicní + TBC odd. 25						
Kl. plicní + TBC odd. 24						
Neurologická kl. odd.31A						-
Neurologická kl. odd.31B						
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum	-	-	-		-	-
Kl. pracovního lékařství odd.43		+				
Kožní kl. odd.10	+		+	+		
Onkologická kl. odd.42A						
Onkologická kl. odd.42B	-			-		
Kl. nukleární medicíny odd.40	+			+		
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33						
Kl. rehabilitace odd. 44	+	+	+			
Traumatolog. odd. 27					-	
Kardiochir. kl. odd.50						

Přehled indikátorů – zapojení rodiny

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
1. Interní kl. odd 1+2				
1. Interní kl. odd. 4+4A				
2. Interní kl. odd. 30C				
3. Interní kl. odd.39A				
3. Interní kl. odd.39B+39C				
1. Chirurgická kl. odd.8				
1. Chirurgická kl. odd.9	+			+
1. Chirurgická kl. odd.3				
2. Chirurgická kl. odd.37	-	-	-	-
Neurochirurgická kl. odd.34		-		
Neurochirurgická kl. odd.36A				
Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzerv. gyn	-	-	-	-
Ortopedická kl. odd.29A				
Ortopedická kl. odd.29B				
Urologická klinika				
ORL odd. 14A+14B				
Oční klinika odd. 13				
Kl. plicní + TBC odd. 26				
Kl. plicní + TBC odd. 25				
Kl. plicní + TBC odd. 24				
Neurologická kl. odd.31A				
Neurologická kl. odd.31B				
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum	-	-	-	-
Kl. pracovního lékařství odd.43				
Kožní kl. odd.10	+		+	
Onkologická kl. odd.42A				
Onkologická kl. odd.42B				
Kl. nukleární medicíny odd.40				
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33	-			-
Kl. rehabilitace odd. 44				
Traumatolog. odd. 27		+		
Kardiochir. kl. odd.50				-

Přehled indikátorů – propuštění a pokračování péče

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

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - FN Olomouc, 2012

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
1. Interní kl. odd 1+2		-				
1. Interní kl. odd. 4+4A		-				
2. Interní kl. odd. 30C					+	
3. Interní kl. odd.39A						
3. Interní kl. odd.39B+39C						
1. Chirurgická kl. odd.8						
1. Chirurgická kl. odd.9				+		
1. Chirurgická kl. odd.3	+					
2. Chirurgická kl. odd.37				-		
Neurochirurgická kl. odd.34						
Neurochirurgická kl. odd.36A						
Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzer. gyn	-		-	-	-	-
Ortopedická kl. odd.29A					+	-
Ortopedická kl. odd.29B					-	
Urologická klinika						
ORL odd. 14A+14B						
Oční klinika odd. 13						
Kl. plicní + TBC odd. 26		-				
Kl. plicní + TBC odd. 25						
Kl. plicní + TBC odd. 24						
Neurologická kl. odd.31A	-		-			-
Neurologická kl. odd.31B						
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum	-			-		-
Kl. pracovního lékařství odd.43						
Kožní kl. odd.10	+				+	+
Onkologická kl. odd.42A	-	-	-		-	
Onkologická kl. odd.42B	-			-		
Kl. nukleární medicíny odd.40	+					
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33				-		
Kl. rehabilitace odd. 44						
Traumatolog. odd. 27						
Kardiochir. kl. odd.50			-			+

Příloha č. 3

Připomínky pacientů

přepisy doslovných poznámek pacientů uvedených v
závěrečné otevřené otázce dotazníku

Poznámka:

Připomínky pacientů 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.

Mohou obsahovat i osobní identifikaci personálu.

Příloha slouží pro vnitřní potřebu zadavatele. Řešitel nedoporučuje zveřejňovat tuto část zprávy.

Počty připomínek na jedn. pracovištích (1)

Označení stanice / oddělení	Počet připomínek	Podíl z celkového počtu dotazníků
CELKEM	323	16,5%
1. Interní kl. odd 1+2	4	11,4%
1. Interní kl. odd. 4+4A	4	11,4%
2. Interní klinika odd. 30C	0	0,0%
3. Interní kl. odd.39A	11	18,0%
3. Interní kl. odd.39B+39C	4	10,5%
1. Chirurgická kl. odd.8	4	6,5%
1. Chirurgická kl. odd.9	9	11,8%
1. Chirurgická kl. odd.3	11	12,6%
2. Chirurgická kl. odd.37	16	14,8%
Neurochirurgická kl. odd.34	5	11,1%
Neurochirurgická kl. odd.36A	9	24,3%
Por.-gyn.kl. odd.19B - šest.	7	14,9%
Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a konzer. gyn	18	22,5%
Ortopedická kl. odd.29A	20	23,8%
Ortopedická kl. odd.29B	37	30,8%
Urologická klinika	17	16,0%
ORL odd. 14A+14B	17	19,8%

Počty připomínek na jedn. pracovištích (2)

Označení stanice / oddělení	Počet připomínek	Podíl z celkového počtu dotazníků
Oční klinika odd. 13	12	23,1%
Kl. plicní + TBC odd. 26	10	22,2%
Kl. plicní + TBC odd. 25	5	18,5%
Kl. plicní + TBC odd. 24	6	19,4%
Neurologická kl. odd.31A	11	34,4%
Neurologická kl. odd.31B	4	8,2%
Psychiatrická kl. odd.32A (uzav)	1	14,3%
Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum	7	35,0%
Psychiatrická kl. odd.32B (uzav)	4	17,4%
Kl. pracovního lékařství odd.43	6	14,3%
Kožní kl. odd.10	2	3,8%
Onkologická kl. odd.42A	12	17,6%
Onkologická kl. odd.42B	4	9,5%
Kl. nukleární medicíny odd.40	11	37,9%
Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33	3	7,7%
Kl. rehabilitace odd. 44	9	25,0%
Traumatolog. odd. 27	12	9,2%
Hemato-onkologická kl. odd.5A	3	9,1%

Připomínky pacientů

1. Interní kl. odd 1+2

Velice hezký a profesionální přístup lékařů a sester. Zvláštní dík sestřím Šimové a Míčkové.
Při ořekládání operanta z op. lůžka, bych doporučovala použít ROLBOARD.
Dlouhé čekací doby na sanitku při propuštění.
Děkuji za všestrannou péči celému personálu, vč. odborných činností vedoucích k mému uzdravení.

1. Interní kl. odd. 4+4A

Veškerý personál na vbysoke profes. úrovni, ochotný, vstřícný. Ostatní pacienti si stěžovali na sestru na EKG, chovala poněkud povýšeně.
Velmi dobrá péče!
Pokoje moc přetopené.
Byla jsem velmi spokojena, jen p. Dr. Hricová mi neposkytla informace.

3. Interní kl. odd.39A

Velmi oceňuji Vaši novou službu pro pacienty, což je edukační sestra. Doufám, že tato nadstandartní služba zůstane zachována do budoucna.
Vadil mě spěch lékařů, otázky mi sice zodpověděly, ale měl jsem pocit, že je zdržuji. Potřeboval jsem více času na konzultaci mého zdrav. stavu. Jinak zdrav. personál byl příjemný a ochotný.
Přístup doktorů a sester mě mile překvapil. Jejich trpělivost a tolerance k ně vždy spolupracujícím pacientům potvrzuje kvalitu služeb FN Olomouc. Děkuji.
Při delších kapačkách by neškodila TV na pokoji. Jinak vše OK.
Pro diety by bylo dobré obměňovat více stravu, aby byla pestřejší.
POchvala do kuchyně za velké dobré jídla. ZA velmi dobrý přístup lékařů a sester. Děkuji.
Poděkování personálu kuchyně za opravdu výborná jídla za celých 14 dnů hospitalizace děkuji.
Na pokojích by měla být televize. Při kapačkách pacient nemůže chodit, tak by se trochu rozptýlil.
Na oddělení JIP III in. kliniky jsem byla velice nespokojena a cítila jsem se na obtíž. Čtyři dny jsem nebyla mytá. Lavorek jsem dostala se studenou vodou bez mýdla a houbičky. Rodina zvažovala můj převoz. Je smutné, že sestřičky mají raději volno.
Moc líbil zájem mediků a jejich vstřícnost.
Chtěl jsem podotknout, že jsem byl s hospitalizací nadmíru spokojen, chci poděkovat celému personálu.

3. Interní kl. odd.39B+39C

Jsem ráda, že mě vždy s akutními problémy ve Vašem zařízení přijmete a pomůžete. V nemocnici v mém městě 100 km vzdálené, mě léčit neumějí a již 2X mě převáželi k vám v horším zdravotním stavu, než byl při přijetí. Moc děkuji a přeji mnoho spokojených pac.
Ještě bych chtěla poděkovat Doc. Bačovskému, Minaříkovi, Pikovi a všem zdrav. sestřím za vzornou péči o pacienty. Děkuji.
Chyběla mi televize na pokoji.
Díky vše bylo perfektní.

Připomínky pacientů

1. Chirurgická kl. odd.8

Velmi příjemné prostředí s milým personálem a s lékařskou péčí na vysoké úrovni. Moc chválím!

uvízla jsem výtahu

Toto porovnání je porovnání s Jesenickou nemocnicí

Lékaři si v době vizity vyměňují své zkušenosti o pacientech, pacientovi nic neřeknou. Ošetřovatelka se tu nosí jako by jí patřilo celé oddělení. Léky si musí pacient nosit z domova svoje, na co se pak platí 100kč / den, když i jídlo stojí za prd.

1. Chirurgická kl. odd.9

Úžasné sestry, vše klapalo jak hodinky. Děkuji

Super, vše!

S pobytem na oddělení chirurgie jsem byl velice spokojen a děkuji celému personálu za skvělou péči.

Předpokládal jsem, že po CA budu hospitalizován déle než 15 hod. po zákroku. Děkuji

Největší nedostatek málo času a malá komunikace lékaře s pacientem.

Nebylo by špatné nějaké utěsnění dveří, aby když se na oddělení zavrou dveře, nebouchly dveře ve všech pokojích.

Jelikož jsem byl v mém věku poprvé léčen v nemocnici, měl jsem z toho obavu. Ale čistota, strava, péče sester i lékařů mě velmi mile překvapila. Díky

Jako diabetik musím mít druhou večeři kvůli inzulinu o její přidělení jsem si musel říci. Byla mi, ale vždy poskytnuta.

Byla jsem nad míru spokojená. Sestřičky velmi hodné a vnímavé. Tohle oddělení bych velmi doporučila.

1. Chirurgická kl. odd.3

Velice si ctím skutečnosti, že jsem byl přijat do vašeho zařízení a moji operaci vedl pan primář.

Úžasné oddělení nejlepší přístup co jsem zažila.

UPŘÍMNÉ PODĚKOVÁNÍ ZA VŠE DOC.VYSLOUŽILOVI,MUDR. ŠVACHOVI,SESTRÍČKÁM

Toto zařízení je pracoviště na vysoké úrovni. Jak profesní, tak lidské. Každému kdo si stěžuje, ať se odstěhuje do ruské nemocnice, aby si dokázal vážit co má doma.

Se vším jsem byla maximálně spokojena.

PŘEDEVŠÍM JÍDLA OD MÍSTRŮ KUCHARŮ - NESROVNATELNÁ VEGETARIÁNSKÁ DIETA! DÍKY

MAXIMÁLNĚ SPOKOJEN. ODBORNOST A LIDSKÝ PŘÍSTUP. DĚKUJI CELÉMU KOLEKTIVU.

Chtěla bych, aby se můj stav dořešil, stále se stav opakuje několikrát za rok.

Děkuji za dobrou péči!

BYLO TO TU SUPER! SESTRÍČKY I OSTATNÍ PERSONÁL BYL VELMI PŘÍJEMNÝ

BYL JSEM NADPRŮMĚRNĚ SPOKOJEN A POBAVEN :-)

Připomínky pacientů

2. Chirurgická kl. odd.37

VŠEM MOC DĚKUJI

VELMI VLÍDNÝ A OCHOTNÝ PERSONÁL, Klad - SMÍŽENÝ PERSONÁL MUŽI A ŽENY. NEDOŘEŠENÝ ZPŮSOB STRANY V DEN PŘIJETÍ HOSPITALIZACE MĚLI BY UVÉST POUČENÍ O TOM, ŽE V DEN PŘIJETÍ JE %

VELMI NEPRAVIDELNÉ A ČASTO OPOŽDĚNÉ: VIZITY, ROZNOS LÉKŮ, NAPOJOVÁNÍ INFUZÍ APOD.

VELKÁ SPOKOJENOST SE SESTRÍČKAMI I S OŠ.LÉKAŘEM

V TOMTO ZAŘÍZENÍ JSEM BYLA JIŽ PODRUHÉ A VŽDY VELMI SPOKOJENA

SPOKOJENOST PO VŠECH STRÁNKÁCH

SESTRY BY NEMĚLY POUŽÍVAT VULGÁRNÍ SLOVA, NEMYSLÍM K PACIENTŮM , ALE MEZI SEBOU. PACIENTI TO SLYŠÍ

PRAKTIKANTI BY MĚLI BÝT VÍCE POKORNÍ K STARŠÍM PACIENTŮM

POKUD JE PRAVDA, ŽE SE MÁ ZRUŠIT V OBCÍCH SE PODPISUJÍ PETICE PROTI ZRUŠENÍ. BUDU DRŽET PALCE A DĚLAT VŠE PROTO , ABY K ZRUŠENÍ NEMOCNICE NEDOŠLO

PODĚKOVÁNÍ PERSONÁLU ZA PROFI PŘÍSTUP PŘI MÉ LÉČBĚ.

PACIENTI,KT.JSOU PO NARKÓZE JAKKOLIV HLUČNÍ BYLI IZOLOVÁNÍ OD OSTATNÍCH PAC. ZEJMÉNA NA JIP BYLA TATO ZKUŠENOST DĚSIVÁ A NEPŘÍJEMNÁ NE

DOJÍŽDÍM Z JINÉHO MĚSTA, PROTOŽE VAŠE ZAŘÍZENÍ JE NA VELKÉ ÚROVNI, JAK KVALITOU PROSTORU TAK KVALITOU PERSONÁLU. DĚKUJI VŠEM DĚKUJI VŠEM, ŽE SE O MĚ STARALI

BYLO BY VHODNÉ,ABY NA POKOJI BYLI PAC. S CCA SHODNOU DIAGNOZOU. PRO ODPOČINEK PO OPERACI BEZ NEUSTÁLÉHO PŘEPÍNÁNÍ TV.

35- NEMÁM PROFESI LÉKAŘE, 27,38-ODPOVĚĎ NEZJIISTITELNÁ

Neurochirurgická kl. odd.34

VELKÉ DÍK CELÉMU PERSONÁLU ZA VSTRÍCNOST, OCHOTU A PROFESIONALITU

OT.Č.2 - UPADL JSME PŘED 2 ROKY, NABÍDKA BYLA CO NEJDŘÍV TO BLO MOŽNÉ.OT5 2-VZHLEDEM K MÉ DLOUHO VLEKLÉ NEMOCI JSEM 6 DNÍ PO OPERACI NA TOM STEJNĚ, PŘEDPOKLÁDÁM, ŽE AŽ OPADNOU POOPERACNÍ BOLESTI STAV BUDE VÝBORNÝ. PERSONÁL JE NAPROSTÁ ŠPIČKA A ZASLOUŽÍ S DĚKUJI VŠEM SESTRÍČKÁM A LÉKAŘŮM ZA VÝBORNOU PÉČI

DĚKUJI VŠEM SESTRČKÁM ZA VZORNOU PÉČI A CITLIVÝ PŘÍSTUP

DĚKUJI CELÉMU PERSONÁLU ZA PROFESIONÁLNÍ PÉČI A LIDSKÝ PŘÍSTUP

Připomínky pacientů

Neurochirurgická kl. odd.36A

VŠE V POŘÁDKU, VÝBORNĚ OŠETŘENÍ AŽ NA MATRACE, KTERÉ NEVYHOVUJÍ ŽÁDNÉMU PACIENTOVÍ

VELMI SPOKOJEN

SPOKOJEN DÍKY MOC

NA POKOJÍCH JE TEPLA, ALE VELMI SUCHÝ VZDUCH - NEPŘÍJEMNĚ- STRAVA BYLA DOBRÁ POUZE OVOCNÝ ČAJ NECHUTNAL

LEPŠÍ MATRACE JINAK VŠE OK

HEZKÝ PŘÍSTUP CELÉHO PERSONÁLU A VŠECH OKOLO. BYLI SCHOPNÍ DVOU MĚSÍCŮ ŘÍCT CO MI VLASTNĚ JE, JAKÉ TO MŮŽE MÍT NASLEDKY A JAKÉ JE ŘEŠENÍ, PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP. ZÍSKAL JSEM EDŮVĚRU . TERMÍN OPERACE MI PŘIZPŮSOBILI MÉ PRÁCI.POMOHLI MI DĚKUJI VŠEM

DĚKUJI ZA VZORNOU A SVĚDOMITOU PÉČÍ CELÉHO PERSONÁLU, SESTRÍČKY JSOU OCHOTNÉ I NAD RÁMEC SVÝCH POVINOSTÍ

CENÍM SI PRÁCE SESTER A SANITÁREK. PŘÍKLADNÝ PŘÍSTUP SESTRY ŠOLCOVÉ PROFESIONÁLNÍ. DĚKUJ ZA OCHOTU A MILÝ PŘÍSTUP SANITÁRCE KORCOVÉ ZUZANĚ

BYLA JSME SPOKOJENÁ DĚKUJI

Por.-gyn.kl. odd.19B - šest.

JSEM MOC SPOKOJENÁ JAK PŘI PORODU TAK I POTOM

JSEM MAXIMÁLNE SPOKOJENÁ S PÉČÍ NA PORODNÍM SÁLE A S PÉČÍ O MOU DCERU NA INTENZIVNÍM ODDĚLENÍ. LIDSKÝ PŘÍSTUP A OCHOTA PERSONÁLU. MOC DĚKUJI

GYNEKOLOGICKO-PORODNICKÉ ODDĚLENÍ SI ZASLOUŽÍ VLEKOU POCHVALU, JSME MAX. SPOKOJENA

DÍKY.-)

DĚKUJI SESTRÍČKÁM NA PORODNÍM SÁLE TAK NA ODD. ŠESTINEDĚLÍ, ÚŽASNÉ, OCHOTNÉ, PROFESIONÁLNÍ, DĚKUJI ZA VŠECHNO

DĚKUJI DOKTORŮM A SESTRÁM A OCHOTNÝM STUDENTKÁM. PÉČE A VŠE BYLO MAXIMÁLNÍ DÍKY

DĚKUJI AZ CITLIVÝ A PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP NA PORODNÍM SÁLE I NA NOVOROZENECKÉM ODDĚLENÍ, DÍK NIM MÁM ZDRAVOU DCERU

Připomínky pacientů

Por.-gyn.kl. odd.17 - oper. a koncer. gyn

ZVÁŽILA BYCH ZAVEDENÍ INTERNETU

ZA ODSTRAŠUJÍCÍ UKÁZKU POOPERAČNÍ KLIDOVÉ LÉČBY POVAŽUJI VÝMĚNU OKEN.LEŽÍM NA NADSTANDATNÍM POKOJI, ZA KTERÝ SI ÚČTUJE 600KČ NA DEN. HLUK JE ENORMNÍ JAK V BUDOVĚ TAK I POD OKNY.BOLESTI PO OPERACI A K TOMU TŘEŠTÍCI HLAVA TOTO ZA ZKVALITNÍ PÉČE NELZE POVAŽO VŽDY NECHÁVÁM VŠE NA ODBORNÍKY

VĚTŠÍ PESTROST JÍDLA A KOMPOTŮ A VÍCE SALÁTŮ, MOŽNOST SI DOCHUTIT JÍDLO NA TALÍŘI, VEČEŘE ALESPON 2X TÝDNĚ TEPLÁ V DOBĚ MÉHO POBYTU PROBÍHALAREKONSTRUKCE, ALE I TAK LÉKAŘI A SESTRY VŠE ZVLÁDLI DĚKUJI

TICHO ZDE NELEČÍ, STRAVA POSTRÁDÁ PESTROST

SPOKOJENA S CELKOVÝM CHOVÁNÍM A PROFESIONALITOU LÉKAŘŮ I SESTER

S PÉČÍ LÉKAŘA A SESTER JSME SPOKOJENA, MENŠÍ SPOKOJENSOT JE S ÚKLIDEM NADSTANDARTNÍHO POKOJE, CO SE TÝKÁ TOALETY. ODNESLI MI KVALITNÍ PAPIR TOALETNÍ A NAHRADILI JINÝM JE TO MALICHERNOST, ALE V NADSTANDARTU BY SE TO NEMĚLO+

NESMÍRNĚ OBTĚŽUJE PODEPISOVÁNÍ RŮZNÝCH POUČENÍ A POPLATKOVÉ FORMULÁŘE, ZVLÁŠTĚ, KDYŽ VÁM TO STRKAJÍ POD NOS KDYŽ JSTE PO NARKOZE A ODSTRANĚNÍ NĚKTERÝCH ORGÁNŮ A JEŠTĚ NEJSTE ZCELA PROBUZENÍ.VŠECHNY ZDRAVOTNÍKY OBDIVUJI ZA LASKAVÝ PŘÍSTUP V TĚŽKÝCH PODMÍNK

NEMÁM

NA ODDĚLENÍ VÝBORNÁ PÉČE, SESTRÍČKY A DOKTORKY, VŠE NA 1, HORŠÍ JEN PŘIJETÍ

NA JIP MÁLO SOUKROMÍ, NĚKTERÉ SESTRÍČKY OCHOTNÉ A OHLEDUPLNÉ JINÉ NIKOLI, PRIMÁŘ .. BEZVADNÝ OPERÁTOR CITLIVÝ A LIDSKÝ CHYBĚLA MI NA POKOJI TELEVIZE

CHOVÁNÍ MUDR ZÁVODNĚHO JE AROGANTNÍ, NEPŘÍPUSTÍ NÁZOR PACIENTA, JE NECITLIVÝ K PACIENTŮM. V PORADNĚ PRO RIZOKOVÉ TĚHOTENSTVÍ NENÍ MUDR PROCHÁZKA, ALE ZASTUPUJÍCÍ LÉKAŘKA, KTERÁ PACIENTY ANI NEVYŠETŘÍ. DLOUHÉ ČEKÁNÍ

CHÁPU, ŽE REKONSTRUKCE NEMOCNICE JE NUTNÁ, ALE PŘIJDE MI NEVHODNÉ BÝT S ČERSTVĚ NAROZENÝM MIMINKEM TAK V PRAŠNÉM A HLUČNÉM PROSTŘEDÍ.VADILO MI, ŽE I PŘES PÍSEMNÝ NESOUHLAS BYLI U MÝCH ZÁKROKŮ PŘÍTOMNI STUDENTI

DĚKUJI ZDRAVOTNÍM SESTRÁM ZA PROFESIONALITU, LÉKAŘE JSME VIDĚL KAŽDÝ DEN A ODPOVĚĎELI MI NA KAŽDOU OTÁZKU, VSTRÍCNÝ PERSONÁL.

VÝTKA SE TÝKÁ PROPOUŠTĚNÍ - DOZVĚDĚL JSEM SE TO AŽ V DEN PROPOUŠTĚNÍ TUDÍŽ MUSELA BÝT DOPRAVA NARYCHLO ORGANIZOVÁNA

DĚKUJI VŠEM SESTRÍČKÁM A DOKTORCE JURKOVIČOVĚ. MĚLY SRDCE NA PRAVĚMMÍSTĚ, ÚSMĚV NA RTECH A OCHOTA S VLÍDNÝM SLOVEM

BYLA JSME SPOKOJENA, SESTRÍČKY HODNÉ A OCHOTNÉ I LÉKAŘI. POKOJ BYL HEZKÝ, ČISTÝ S TV. JEN TY OKNA STRAŠNĚ Z NICH TÁHNE

Připomínky pacientů

Ortopedická kl. odd.29A

ZLEPŠIT SPRCHY A WC!

ZCELA NEVYHOVUJÍCÍ WC DÁMSKÉ-PÁNSKÉ! KOUPELNY ZASTARALÉ, ZAŘÍZENÍ NA POKOJÍCH KATASTROFÁLNÍ! TV NA POKOJE

ZASTARALÉ ZAŘÍZENÍ A VYBAVENÍ POKOJŮ, V JEDNÉ MÍSTNOSTI WC PRO MUŽE I ŽENY. VŠICHNI PACIENTI NA TOMTO ODD. JSOU LEŽÍCÍ, PROTO URČITĚ CHYBÍ TV NA POKOJI.

ZASTARALÉ WC A KOUPELNA. CHYBÍ TV PRO PACIENTY, KT. JSOU UPOUTANÍ NA LŮŽKO

WC+KOUPELNA ZCELA NEVYHOVUJÍCÍ, CHYBÍ TV NEBO RÁDIO NA POKOJÍCH

WC A SPRCHY BA MĚLY BÝT U POKOJŮ. DOCHÁZET NA SPOLEČNÉ WC I SPRCHY PŘES CELOU CHODBU JE NÁROČNÉ.

VÝBORNÁ PRÁCE LÉKAŘŮ A ZDR.PERS. JE ZNEHODNOCENA ŠPAT.PODMÍNKAMI A VYBAVENÍM.PŘEPLNĚNÉ POKOJE,ZASTARALÉ HYG.ZAŘÍZENÍ,DALEKO OD POKOJŮ,CHYBÍ TOALET.PAPÍR. JEDNA STARÁ TV V JÍDELNĚ.

VELKÉ PODĚKOVÁNÍ ZA PŘÍSTUP,PROFESIONALITU LÉKAŘŮM,SESTRÍČKÁM I POMOCNÉMU PERSONÁLU

STĚHOVAL JSEM SE Z POKOJE DO POKOJE 5X.KAPACITA BY MĚLA BÝT O 10%VĚTŠÍ NEŽ OPERAČ.PLÁNY.NĚKTEŘÍ PAC.ČASTO KŘÍČÍ I V NOCI-MOŽNOST ZVLÁŠTNÍ MÍSTNOSTI.

SOC.ZAŘÍZENÍ SKORO JAKO Z DOB MARIE TEREZIE. POSADIT TAM NĚKOHO Z VEDENÍ NA 10MIN,ABY ZJISTIL,JAK SE CÍTÍ PACIENT TŘEBA I V HOREČKÁCH SOC.ZAŘÍZENÍ JE ŠPATNÉ.VZDÁLENOST WC OD POKOJE JE VELKÁ, POČET WC NEVYHOVUJE. 1 KOUPELNA PRO MUŽE I ŽENY. V POMĚRNĚ MALÉM POKOJI 4-5 PACIENTŮ

RÁDIO, TV PRO NEPOHYBLIVÉ PACIENTY. SOC.ZAŘÍZENÍ PRO TAKOVÝ POČET PACIENTŮ-NEVYHOVUJÍCÍ.

OPRAVA ZÁCHODŮ A SPRCH

NEVYHOVUJÍCÍ SOC.ZAŘÍZENÍ-STARÉ, PĚKNÝ PŘÍSTUP PERSONÁLU

NEVYHOVUJÍCÍ NÍZKÉ ŽIDLE, SPRCHA, REKONSTRUKCE WC

NEVYHOVUJÍCÍ BRZSKÉ VSTÁVÁNÍ-NENÍ MI DOBRĚ.VELMI SI VÁŽÍM SESTER "SLUNÍČEK", KT.VŽDY DODAJÍ SÍLU DO ŽIVOTA A NIC PRO NĚ NENÍ PROBLÉM

NAPROSTO NEVYHOVUJÍCÍ SOC.ZAŘÍZENÍ

NA POKOJI SCHÁZÍ TV

INSTALOVAT MADLA NA STĚNY U VSTUPU DO POKOJŮ,WC A KOUPELEN. PISOÁRY PRO MUŽE (MIN.2 KS) TV NEBO RÁDIO NA POKOJE.ALESPOŇ OBĚDY PŘIZPŮSOBIT DOMÁCÍ STRAVĚ

DĚKUJI ZA VZORNOU PÉČI A TRPĚLIVOST PERSONÁLU A LÉKAŘŮM.

Připomínky pacientů

Ortopedická kl. odd.29B

ZREKONSTUOVAT SOC.ZAŘÍZENÍ. WC A SPRCHY ZVLÁŠT MUŽI-ŽENY. S ORTÉZOU NA CELÉ NOZE MÁLO MÍSTA NA WC. LÉKAŘI A SESTRY NA VÝBORNOU. ZMODERNIZOVAT SOC.ZAŘÍZENÍ,HLAVNĚ SPRCHY,KT.JE V DEZOLÁTNÍM STAVU A OKNA NETĚSNÍ, TÁHNE. POSTELE I MATRACE JSOU SUPER

ZMODERNIZOVAT KOUPELNU A WC. NA WC NECHAT VÍCE MÍSTA MEZI TOALETOU A DVEŘMI.V KOUPELNĚ ASPOŇ 1 BIDET A VÍCE SPRCH.KOUTŮ. 2.BIDET ZVÝŠENÝ NA VELIKOST WC PRO INVALIDY.

ZAMĚŠTNACI JSOU VELICE PŘÍJEMNÍ A HODNÍ.BYLI OCHOTNÍ A PO OPERACI SE O MĚ VELICE DOBRĚ STARALI. ŠPATNÉ SOC.ZAŘÍZENÍ A KOUPELNA.JE TO V HROZNÉM STAVU.MYSLÍM,ŽE PREVENCE JE NEJDŮLEŽITĚJŠÍ.

ZA NEDOSTATEČNÉ POVAŽUJI WC A KOUPELNU!

VZHLED TOALET A SPRCH JE HROZNÝ (KOMUNISTICKÝ)

VÝHRADY BYCH MĚL K ÚKLIDU-VELICE NA NÍZKÉ ÚROVNI. CHTĚLO BY TO VÍCEKRÁT VYTÍRAT PODLAHY. TOŽ VŠE

VYBAVENOST ODDĚLENÍ JE NAPROSTO NEVYHOVUJÍCÍ (SPRCHY,WC,VYBAVENÍ POKOJŮ) JÍDLA-PRŮMĚRNÉ, SESTRY-VELMI DOBRĚ VŠE VÝBORNĚ

VHODNÁ REKONSTRUKCE LŮŽKOVÉ ČÁSTI. ZVLÁŠTĚ SOC.ZAŘÍZENÍ! LEPSÍ VYBAVENÍ POKOJŮ (SKŘÍŇĚ,TV)

VELMI OCHOTNÁ A PŘÍJEMNÁ SLEČNA UKLÍZEČKA JMÉNEM ANETA

UMOŽNIT ZAPLATIT REGULAČNÍ POPLATEK PŘI PROPUŠTĚNÍ HLED NA ODDĚLENÍ. PROPUŠTĚNÍ V NEDĚLI JE NESMYSL-NELZE VYZVEDNOUT LÉKY,KT.SE PRÝ DAJÍ VYZVEDNOUT JEN VE FAKULTNÍ LÉKÁRNĚ

ŠPATNÝ STAV SOC.ZAŘÍZENÍ.MÁLO WC, ŽÁDNÝ PISOÁR, 1 SPRCHA A ŠPATNĚ ODTÉKAJÍCÍ VANA-ZOUFALE MÁLO. STAV SOC.ZAŘÍZENÍ VÝRAZNĚ KAZÍ JINAK DOBRÝ POCIT Z TOHOTO ODDĚLENÍ.

ŠKODA,ŽE JE ZDE JEN JEDEN NADSTANDARTNÍ POKOJ.

SYMPATICKÉ A MILÉ SESTRÍČKY!

SPRCHY HROZNÉ, CHYBÍ TV NA POKOJI

SOC.ZAŘÍZENÍ POTŘEBUJE REKONSTRUKCI. OCHOTA,VSTŘÍCNOST,VLÍDNOST.DĚKUJI VŠEM. VELKÁ DŮVĚRA K OPERATÉROVI,POCIT BEZPEČÍ A SPRÁVNÉ VOLBY.

SESTRÍČKY VELMI HODNÉ

SESTRY VELMI OCHOTNÉ A MILÉ,PROFESIONÁLNÍ. OCHOTA A TRPĚLIVOST. VELKÉ DĚKY

SESTRY BYLY VELICE OCHOTNÉ. KOUPELNA BY MOHLA BÝT LEPSÍ A MUŽSKÉ WC BY MOHLO BÝT ZVLÁŠT

SAMOSTATNÁ KOUPELNA ŽENY-MUŽI, TOTÉŽ WC

ROZDĚLIT DÁMSKÉ A PÁNSKÉ WC

REKONSTRUKCE SOC.ZAŘÍZENÍ!

PŘÍLIŠ MNOHO SLADKÝCH VĚCÍ KE SNÍDANI (PŘESNÍDÁVKY) NA VEČEŘI JOGURTY ATD. PORCE JSOU ZBYTEČNĚ VELKÉ, ČAJ POUZE SLADKÝ

NUTNÉ VYLEPŠIT SOC.ZAŘÍZENÍ. WC I KOUPELNA

NEVYHOVUJÍCÍ SOC.ZAŘÍZENÍ. ČEKACÍ DOBA NA KOUPELNU I WC

NEDOSTATEK OVOCE A ZELENINY,MOČ BÍLÉHO PEČIVA,UZENIN,TAV.SÝRŮ. UMĚLÁ SLADIDLA V ČAJI. RYCHLOVARNOU KONVICI DO JÍDELNY,ABY SI PACIENTI MOHLI UVAŘIT VLASTNÍ ČAJ

NEDOSTATEČNÝ POČET WC, PŘEDEVŠÍM PRO MUŽE

Připomínky pacientů

Ortopedická kl. odd.29B - pokračování

NA WC NEBYL PAPÍR

MOŽNOST ZAPARKOVAT AUTO PO DOBU HOSPITALIZACE ZA ROZUMNOU CENU.

MOHLI BY VÁM DÁT VÍC FINANCI NA SOCIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ (KOUPELNA, ZÁCHODY)

KOUPELNY A ZÁCHODY BY ZASLOUŽILY REKONSTRUKCI

KLADNÉ: DOSTUPNOST WIFI, OCHOTA VĚTŠINY PERSONÁLU A LÉKAŘŮ. ZÁPOR: STÁŘÍ BUDOVY, SPOLEČNÉ SOC.ZÁZEMÍ PRO VŠECHNY PACIENTY ODDĚLENÍ

KL. ANESTEZIE A RESUSC.-POUZE KONTROLUJÍ VÝSLEDEK PŘEDOP.VYŠ., JE TAM ZMATEK, DLOUHÉ ČEKÁNÍ A NEPŘÍJEMNÉ PROSTŘEDÍ, ALE PERSONÁL BYL ZDVOŘILÝ A PROFÍ. FLEXILY NEPROPLACHUJÍ FYZ.ROZTOKEM-NAŘEDĚNÝ OPIÁT(DIPIDOLOR)KAPE SETEM PO ANTIBIO.NEPOUŽÍVAJÍ DEZINFEKCI... CHTĚLO BY TO REKONSTRUKCI SOC.ZAŘÍZENÍ. WC, SPRCHY. PERSONÁL SKVĚLÝ. NA WC NENÍ TOALETNÍ PAPÍR

HODNĚ ZDARU PŘI LÉČENÍ DALŠÍCH PACIENTŮ.

BYLO BY LEPŠÍ WC A KOUPELNA NA POKOJI

Urologická klinika

ZAMĚŘIT SE NA LEPŠÍ KVALITU ÚKLIDU SOC.ZAŘÍZENÍ, VÝTAHŮ, PŘED VCHODY, MRÍŽKY, DLAŽBA, DVEŘE(HUMUS). OKNA NA POKOJÍCH, RÁMY ZE VNITŘI, ... ZACHRÁNILI MI ŽIVOT ODSTRANĚNÍM ZHOUBNĚHO NÁDORU.

VÝBORNĚ BY BYLO PŘIPOJENÍ K INTERNETU-DOTAZNÍKY A SOUHLASY ZJEDNODUŠIT, POPŘ.ELEKTRONICKY VYPLŇOVAT

VRZAJÍCÍ POSTELE, BUDILY PACIENTY NA POKOJI

S TOU ANONYMITOU BYCH TO TAK NEPŘEHÁNĚL... PODLE TOHO DATUMU SE TO DÁ ZJISTIT, ALE NIC VE ZLÉM

PŘIVÍTAL BYCH POKOJE BEZ TV

PŘI SPRCHOVÁNÍ NENÍ KAM ODLOŽIT PRÁDLO. TAKÉ ZÁVĚSY NA RUČNÍKY JSOU NEDOSTAČUJÍCÍ NA KAPACITU 2-3 PACIENTŮ

NENÍ MI JASNÉ, PROČ JE NUTNO VYPLŇOVAT VELKÉ MNOŽSTVÍ ÚDAJŮ V PODSTATĚ DVOJMO-NA PŘÍJMU A PŘI PŘIJETÍ NA ODDĚLENÍ. NELZE VYUŽÍT SPOLEČNOU DATABÁZI?

NĚKTERÉ SESTRY NEUMÍ NAJÍT ŽÍLY A NĚKTERÉ NEVĚŘÍ, ŽE MÁ PACIENT BOLESTI

NEBYL TOALETNÍ PAPÍR NA WC, PRY SI PACIENTI MAJÍ DONĚST SVŮJ. JÁ JSEM ZDE ALE SKONČIL NEPLÁNOVANĚ

NADSTANDARDNÍ POKOJ VYSOKÁ CENA ZA POBYT A TELEV.PŘÍSTROJ NEVYHOVUJÍCÍ!

MUSÍM VELICE KLDNĚ OHODNOTIT PŘÍSTUP PERSONÁLU A VÝBORNÝ PŘÍSTUP STUDENTŮ.

LÉKAŘI VZÁJEMNĚ PŘEDPOKLÁDAJÍ, ŽE VŠECHNY DŮLEŽITÉ INFO UŽ SDĚLIL PACIENTOVI KOLEGA PŘED NÍM! RADEŽI ZOPAKOVAT 2X NEŽ PŘEDPOKLÁDAT, ŽE VŠE JIŽ VÍ. BYLO BY DOBRÉ SDĚLIT PŘÍP.ALTERNATIVU K LÉČBĚ POKUD JE TO REÁLNÉ.

JSEM VELMI SPOKOJEN S VÝSLEDKEM OPERACE PROTI INKONTINECI MOČI, KVALITOU A VYSOKOU ÚROVNÍ CELEHO PERSONÁLU.

JSEM POPRVÉ V NEMOCNICI NA DELŠÍM POBYTU. BYL JSEM NAPROSTO SPOKOJENÝ A VŠEM MOC DĚKUJI.

CHYBĚLY MI HÁČKY NA RUČNÍKY VE SPRŠE, JINAK VŠE OK, DĚKUJI

DĚKUJI TÝMU DOKTORŮ, SESTER A ZDR.PERSONÁLU ZA JEJICH PĚČI, KT. BYLA NEJEN MAX.PROFESIONÁLNÍ, ALE TAKÉ LIDSKÁ.

Připomínky pacientů

ORL odd. 14A+14B

ZBYTEČNĚ JSEM DRŽEL HLADOVKU.NIKDO NEVĚDĚL,ZDA MOHU JÍST NEBO NE,NEBOŤ JSEM MĚL LOKÁLNÍ ANESTEZII,A TAK JSEM NESNÍDALA,V POLEDNE MI ŘEKLI,ŽE JÍST MŮŽU,TO BYLO 2 HOD PŘED ZÁKROKEM.JINAK DÍK VŠEM ZA PÉČI.

VEČER PŘÍLIŠ HLASITÁ TV NA CHODBĚ HNED ZA DVEŘMI POKOJE. 5 PAC.NA POKOJI JE MOC

TELEVIZE NA POKOJI, PŘÍSTUP PACIENTŮ DO KUCHYŇKY

ROZČILOVALI MĚ HOLUBI (TRUS)

RÁDA POCHVALÍM ZDR.SESTRY,KTERÉ JSOU MILÉ, VSTRÍCNÉ,VŽDY USMĚVAVÉ, ODBORNICE NA SVÉM MÍSTĚ

PŘI NÁSTUPU MNOHO PAPIROVÁNÍ A STEJNÉ DOTAZY OD RŮZNYCH PŘIJÍMACÍCH OSOB. ANESTEZIE,SESTRA,LÉKAŘ ATD.

PODĚKOVÁNÍ VŠEM ZDRAVOTNÍKŮM A PERSONÁLU. BYL JSEM POTĚŠEN VSTRÍCNOSTÍ A PROFESIONALITOU.

PĚKNÝ PŘÍSTUP, OCHOTNÝ PERSONÁL

NEMOCNICE BY MĚLA POŽÁDAT MĚSTO O POMOC ODSTRANĚNÍ PTACTVA Z AREÁLU FN.ZNEČIŠTĚNÍ OKEN PARAPETŮ,VŠUDE PEŘÍ.PACIENTŮM BY SE MĚLO UMOŽNIT PŘIPOJENÍ WIFI JE TO OTÁZKA ASI 500 KČ

MĚLI BY SE OBČAS VYMĚNIT POHÁRY NA ČAJ, PO TÝDNU JSOU ZAPATLANÉ

JSEM NAPROSTO SPOKOJEN S PÉČÍ LÉKAŘŮ I ZDRAVOTNÍHO PERSONÁLU

CHCI PODĚKOVAT ZA OPERACI DR.KUČEROVI ST. I ZA PŘEDEŠLOU OPERACI UCHA,KT.SE KONALA PŘED 3MĚSÍCI.DĚKUJI POSPÍŠILOVÁ HELENA OKR.PŘEROV

CHCI PODĚKOVAT PERSONÁLU ZA VELMI PROFI A LIDSKÝ PŘÍSTUP NEJEN VŮČI MÉ OSOBE,ALE I OSTAT.PACIENTŮM.ZVLÁŠTĚ DR. T.BOKOJOVI,KT.MĚ OPEROVAL A STARAL SE O MĚ.DÍKY

DLOUHÉ ČEKÁNÍ NA VYŠETŘENÍ NA ANESTEZIOLOGICKÉ AMBULANCI PŘI PŘIJETÍ (CCA 3 HOD)

DĚKUJI ZA VAŠI PÉČI,KT. JSTE MI DALI

DĚKUJI VŠEM, CO JSTE PRO MĚ UDĚLALI.

BYLO MI PŘÍJEMNÉ,JAK SESTRY VŽDY OCHOTNĚ VYHOVELY MÝM POTŘEBÁM.PŘEVAZ RÁNY ATD. ZDR.SESTRA STROUHALOVÁ BYLA VELICE PŘÍJEMNÁ A VSTRÍCNÁ.

Připomínky pacientů

Oční klinika odd. 13

VEŠKERÝ PERSONÁL BYL VELICE OCHOTNÝ A LASKAVÝ

VELMI DLOUHO JSEM ČEKALA NA PROPOUSTĚCÍ ZPRÁVU. TĚMĚŘ 3 HOD.

VADÍ MI VRZAJÍCÍ DVEŘE

UPRÍMNĚ DĚKUJI MUDR.ŠÍNOVI I OSTAT.LÉKAŘŮM A SESTRÁM ZA ODBORNOST A PŘÍSTUP. FNOL JSEM JIŽ MNOHOKRÁT DOPORUČILA, DÍKY ZA VŠE
SPRCHA - PLÍSEŇ NA ZÁVĚSU, UVÍTAL BYCH LEPŠÍ SVAČINY.SUCHÝ CHLĚB S KÁVOU KAŽDÝ DEN :-(

S CHODEM TOHOTO ODDĚLENÍ JSEM VELMI SPOKOJENA.

PROSÍM OVĚŘTE NA NETU DOSTUPNOST TEL.ČÍSLA NA OČNÍ ODD. - LŮŽKOVÁ ČÁST

OK

CHYBÍ ZDE NĚJAKÁ SPOLEČ. MÍSTNOST,PRO PŘÍPAD,ŽE OSTATNÍ PAC. CHTĚJÍ NA POKOJI ODPOČÍVAT (SPÁT). JÍDELNA TOMUTO ZÁMĚRU NEODPOVÍDÁ.
PERSONÁL PRACUJE PERFEKTNĚ.

DOPORUČILA BYCH DO DÁMSKÝCH SPRCH POLÍČKU NA ŠAMPONY APOD. ZVLÁŠTĚ PO OČNÍCH OPERACÍCH SE PACIENTI NESMÍ OHÝBAT PRO VĚCI.

BYL JSEM VELMI SPOKOJENÝ S OPERÁTEŘEM, OŠ.LÉKAŘEM A CELÝM PERSONÁLEM ZDR.SESTER. DĚKUJI ZA LASKAVÝ A OBĚTAVÝ PŘÍSTUP

BYL JSEM VELMI SPOKOJEN

Kl. plicní + TBC odd. 26

VELMI SI CENÍM PÉČE, KTERÁ JE MI ZDE POSKYTOVÁNA A VŠEM, KTERÍ SE NA NÍ PODÍLEJÍ DĚKUJI.

VELICE LIDSKÝ A PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP PŘI ZÁKROKU, KTERÝ BYL VELMI NEPŘÍJEMNÝ A DÍKY PERSONÁLU SNESITELNÝ. DĚKUJI

V JÍDELNÍČKU BY TO CHTĚLO VĚTŠÍ ROZMANITOST A U NĚKTERÝCH POKRMŮ JAKO SÝRY, TVAROH APOD. MENŠÍ PORCE. JINAK CHUŤ JÍDEL BYLA VELMI
DOBRÁ. DĚKUJI

STĚŽOVALA JSEM SI NA SESTRU BLANKU,KTERÁ SE KE MNĚ CHOVALA SPROSTĚ.NIKDO ZA 74LET NA MĚ TAK NEŘVAL,NATOŽ PAK ZDRAVOTNICE.PŘESTO
BYCH NECHTĚLA,ABY BYLA ZA SVŮJ PŘÍSTUP POTRESTÁNA.PROSÍM NEDOPUSTĚTE,ABY SVÉ PRAC.METODY POUŽÍVALA I NA JINÉ PACIENTY
MÍSTO TĚCHTO DATAZNÍKŮ DÁVEJTE PACIENTŮM NA SVAČINKU ASPOŇ MÁSLA K SUCHÉMU CHLEBU.

LEPŠÍ A LIDŠTĚJŠÍ PŘÍSTUP NA URGENTNÍM PŘÍJMU. BYLA JSEM DVAKRÁT VRÁCENA DOMŮ A AŽ NA POTŘETÍ JSEM BYLA PŘIJATA, ALE UŽ S CELKOVOU
SEPSÍ.

KLADNĚ HODNOTÍM PRÁCI KOLEKTIVU SESTER A LÉKAŘŮ. BYL JSEM V MINULOSTI JIŽ V FN HOSPITALIZOVÁN, ALE S TAKTO PĚKNÝM JEDNÁNÍM JSEM SE
NESETKAL.

CHTĚLA BYCH PODĚKOVAT SESTRÍČKÁM ZA JEJICH PÉČI.HLAVNĚ PANÍ DOKTORCE JAŠOVÉ ZA JEJÍ OBĚTAVOST A SNAHU.BYLA JSEM SPOKOJENÁ.
BYLA JSEM VELMI SPOKOJENA.

ANO RÁD BYCH ZMÍNIL VELMI AROGANTNÍ CHOVÁNÍ ZDRAV. SESTRY. BLANKA BRÝOVÁ KTERÁ SE CHOVALA VELMI NEKOREKTNĚ DRZE A POVRCHNĚ!

Připomínky pacientů

Kl. plicní + TBC odd. 25

VYLEPŠIT SOCIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ A TELEVIZI NA POKOJ. DĚKUJI

PŘI PŘETÍŽENÍ ZDRAV. PERSONÁLU (ZVL. SESTER)DOCHÁZÍ K NEDOROZUMĚNÍ.

PROTOŽE NEVIDÍM TAK NEJSEM S TO VYPLNIT PODLE PŘEDPISU. PROTO VŠEM MNOHOKRÁT DĚKUJI. SE VŠEMI JSEM BYL VELMI SPOKOJEN. VELKÝ DÍK NEMĚLO TO SEBEMENŠÍ CHYBU.

CHYBÍ PŘIPOJENÍ K INTERNETU.

CO SE TÝČE UMYVÁNÍ NENÍ U ZR. SKŘÍNKY ZAŠTRČKA NA HOLENÍ A SVĚTLO KTERÉ JDE ZVLÁŠT ROZSVÍTIT A ZHASNOUT. DÍKY

Kl. plicní + TBC odd. 24

ZA POSLENÍ ROKY 2010-2012 SE VZTAH K PACIENTŮM POSTUPNĚ ZLEPŠUJE

VÍM,ŽE JE TO OTÁZKA FINANCIÍ,ALE CHTĚLO BY TO VYBAVIT POKOJE STEJNÝMI PLASTOVÝMI POSTELEMI, NA KTERÉ JSEM SPALA DRUHOU NOC.PRVNÍ NOC JSEM SPALA NA KOVOVÉ A DRUHÝ DEN MĚ MOC BOLELA ŽÁDA. MOŽNÁ BY STAČILY MATRACE.

ŠPATNÁ ORIENTACE ZNAČENÍ V BUDOVĚ/ODDĚLENÍCH. NAPŘ.POSLALI MĚ NA RTG-NEBYL JSEM SI JIST JESTLI ČEKÁMVE SPRÁVNÉ ČEKÁRNĚ. TO SAMÉ KDYŽ MĚ POSLALI NA SPIRO. PŘI DOTAZU VŠAK KDOKOLIV Z PERSONÁLU VELMI OCHOTNĚ PORADIL/UKÁZAL.

DĚKUJI CELÉMU PERSONÁLU SPÁNKOVÉ LABORATOŘE ZA VYNIKAJÍCÍ A PROFESIONÁLNÍ PĚČI.

BYLA JSEM VELMI SPOKOJENÁ SE VŠÍM. DĚKUJI PATLMANNOVÁ J.

BYL JSEM ZDE POUZE JEDNU NOC VE SPÁNKOVÉ LABORATOŘI

Neurologická kl. odd.31A

SKVĚLÝ PŘÍSTUP A VSTRÍCNOST PERSONÁLU

PŘÍSTUP, CHOVÁNÍ A VSTRÍCNOST VEŠKERÉHO PERSONÁLU=VYNIKAJÍCÍ! VÍČ TAKOVÝCH!

PŘÍLIŠ MNOHO PACIENTŮ NA JEDNOM POKOJI

OKNAMA TÁHNE, HODNĚ PACIENTŮ NA POKOJI, SOCIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ!!!

OCEŇUJI PROF.A LIDSKÝ PŘÍSTUP MUDR.KLOSOVÉ I SESTER.S PĚČÍ MUDR.FRANCE JSEM SPOKOJENÁ NEBYLA.CHTĚLA BYCH PODĚKOVAT REHAB.PRACOVNÍKŮM A ZDR.DOPRAVĚ A NEJVÍČ PODĚKOVAT MUDR.MAREŠOVI,JEHOŽ JSEM PAC.A JE PRO MĚ VELKOU KAPACITOU.

NEMOHU POSODIT PRÁCI SESTRÍČEK, NEBYLA JSEM LEŽÍCÍ PACIENT.JAKO SOBĚSTAČNÁ A CHODÍCÍ SI NA JEJICH PRÁCI NEMOHU STĚŽOVAT, VYCHÁZELI VE VŠEM VSTRÍC. JINAK SI MYSLÍM,ŽE JE TO O KAŽDÉM ČLOVĚKU,JAK SVÉ POVOLÁNÍ BERE.

MOC CHVÁLÍM PROF. PŘÍSTUP ZDR. SESTER

CHYBÍ TV,INTERNET, WC BEZ TOTAL.PAPÍRU,BEZ UBROUSKŮ NA RUCI, ZAPÁCHAJÍCÍ.MÍŠY ŠPINAVÉ A MOČÍ POKAPANÉ PRKÝNKA A PODLAHY.ČISTÉ BYLY POUZE U VELKÉ VIZITY.VÝLEVKVA NA MOČ BYLA NEUSTÁLE PLNÁ A ZAPÁCHAJÍCÍ.POCHVALA SESTRÍČKÁM V.SEDLÁKOVÁ, R.URBÁNKOVÁ

CHYBÍ MI TU INTERNET

CHCI VYZDVIHNOUT PRÁCI STRŽ.ZDR.PERSONÁLU VČ.STANIČNÍ SESTRY!JE PROFESIONÁL!NEJEN LÉKY,ALE I OS.PŘÍSTUP.VLÍDNÉ JEDNÁNÍ!DĚKUJI.POUZE VYBAVENÍ KLINIKY NEODPOVÍDÁ STAND.DNEŠ.DOBY.WC,SKŘÍNĚ,TV

DOKTORKA,KT.TU BYLA NA MĚSÍC MI PŘI OTÁZCE:JAK TO SE MNOU VYPADÁ,ODPOVĚĎELA:DEJTE MI KŘÍŠŤÁLOVOU KOULI A JÁ ODPOVÍM.WC ŠPINAVÉ,ČISTÉ JEN PŘED VIZITOU, CHYBÍ INTERNET

Připomínky pacientů

Neurologická kl. odd.31B

VELICE DĚKUJI SESTRÁM P.ZAPLETALOVÉ, M.ŠEVČÍKOVÉ, J.KŘENKOVÉ A V.POSPÍŠILOVÉ ZA OCHOTU A NÁDHERNÉ ÚSMĚVY. OŠ. LÉKAŘ DR.DORŇÁK JE VELICE PROFESIONÁLNÍ.

POKOJ PO 7 LIDECH SE MI ZDÁ PŘILÍŠ + NĚJAKÉ VYŽITÍ VOLNÉHO ČASU (ŠACHY, STOLNÍ TENIS...) VŠE OTÁZKOU PENĚŽ

CHYBÍ MOŽNOST PŘIPOJENÍ K INTERNETU

1* SESTRÍČKÁM

Psychiatrická kl. odd.32A (uzav)

PRO MUŽE MÉHO VĚKU JE STRAVA NEDOSTATEČNÁ

Psychiatrická kl. odd.32C + kriz. centrum

ZJISTILA JSEM SPOUSTU INFO, JAK S MOU NEMOCÍ(OCD)BOJOVAT. BOHUŽEL JSOU LÉKAŘI PŘETÍŽENI ČASOVĚ(PŘEDNÁŠKY, VYUČOVAT, EVENT. JSOU NEMOCNÍ)JE JICH MÁLO! NENAŠLA JSEM K ŽÁDNÉMU DŮVĚRU A KL.VZTAH. SESTRY PERFEKTNÍ. BYLO BY VHODNÉ UMÍSTIT NA ODD.32C STÁLÉHO PSYCHIATRA.

POCHVALA PRO SESTRY I STANIČNÍ, SANITÁRKU A LÉKAŘE. SPOKOJENOST S PŘÍSTUPEM, LÉČBOU, OCHOTOU. CHVÁLA PRO VŠECHNY. DĚKUJI

ODD. 32C-JE NUTNÉ VYZDVIHNOUT PRÁCI STANIČNÍ SESTRY. ODD DOBRĚ FUNGUJE. PŘÍJEMNĚ MĚ PŘEKVAPILA PÉČE A EMPATIE NĚKT. SESTER. MAJÍ O ČLOVĚKA SKUT. ZÁJEM. NEPŘIPADALA JSEM SI JAKO 1 Z MNOHA. DĚKUJI

LÍBIL SE MI PŘÍSTUP MUDR. GRAMBALA, VYSVĚTLENÍ DIAG. SPOLU S NÁVRHY POSTUPU LÉČBY. SESTRY JSOU PŘÍJEMNÉ A CITLIVÉ. MOC DĚKUJI

JSEM VELMI NESPOKOJENA S DR. SIGMUNDOVOU. NEDOKÁŽE SE VCÍTIT, UDĚLAT SI ČAS. RADŠI NÁS POŠLE K JINÉMU DR. NĚCO SLÍBÍ A NEDODRŽÍ. KDYŽ VEDL SKUPINU DR. GRAMBAL, BYLO TO LEPŠÍ. POCHVALA DR. SANDOVÁ-VYSLECHNE, DOKÁŽE SE OMLUVIT, PLNĚ SE VĚNUJE.

DR. GRAMBAL JE VYNIKAJÍCÍ

DĚKUJI VŠEMU PERSONÁLU ZA VÝBORNOU PÉČI, OCHOTU, SOUCIT. ODD.32C JE VELKÝM PŘÍNOSEM A POMOCÍ. CÍTÍM SE MNOHEM LÉPE.

Psychiatrická kl. odd.32B (uzav)

ŽIDLE V JÍDELNĚ ABSOLUTNĚ NEVYHOVUJÍCÍ

VYVĚTRAT POKOJ(SESTRA NEDODRŽELA)1X NEÚMĚRNÉ PROTAŽENÍ VIZITY. MŮŽE NABOURAT CELÝ PROGRAM KOMUNITĚ NA ODD. JINAK VELMI DOBRÉ. OTEVŘENOST A KOMUNIKACE O DIAGNOZE. ZODPOVĚZENÍ DOTAŽŮ BEZ PROBLÉMŮ.

NA PRAC. TERAPII JSEM BYLA VELMI SPOKOJENÁ. SESTRÍČKY BYLY MOC HODNÉ. VYCHÁZKY BY MOHLY BÝT I NA PRAC. TERAPII DOPOLEDNE. MOŽNÁ I DELŠÍ PRAC. TERAPIE, NĚ JEN HODINU.

CHTĚLA BYCH PODĚKOVAT CELÉMU PERSONÁLU ZA POMOC, PODPORU A POCHOPENÍ, POMOC A POVZBUZENÍ, KTERÉ MI POSKYTLI.

Připomínky pacientů

Kl. pracovního lékařství odd.43

SOCIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ PRO MUŽE NEDOSTAČUJÍCÍ.

SNÍDANĚ 2, OBĚD 1, SVAČINA 5, VEČEŘE 4 (1=NEJLEPŠÍ, 5=NEJHORŠÍ ZNÁMKA)

NEDOSTAČUJÍCÍ POČET DÁMSKÝCH TOALET

NA TOMTO ODD. BY MOHLO BYT O 1 DÁMSKÉ WC NAVÍC

MYSLEL JSEM, ŽE PROBEHNE DOTATEČNÉ VYŠETŘENÍ MÉHO STAVU. BOHUŽEL MŮJ ZDR. STAV SE VŮBEC NEZLEPŠIL

MNOHO LŮŽEK NA POKOJI

Kožní kl. odd.10

VŠEM MOC DĚKUJI.

UVÍTALA BYCH ROZHLAS NEBO TV NA POKOJI. 1 TV NA PATRO JE DOST MÁLO.

Onkologická kl. odd.42A

ZDRAVOTNÍ SESTRY ABY PŘI PŘIJETÍ PACIENTA VĚNOVALY VÍCE SOUKROMÍ PŘI VYPLNOVÁNÍ PŘIJÍMACÍHO DOTAZNÍKU

WC A SPRCHY NA POKOJÍCH. WC - NEVYHOVUJÍCÍ ZÁPACH A DALEKO OD POKOJŮ TAKTĚŽ SPRCHY, BYLO BY DOBRÉ MÍT WC A SPRCHY NA POKOJÍCH

SOCIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ NA POKOJÍCH

ŘEŠIT VELMI NEVHODNÉ SPOLEČNÉ SOCIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ SPRCHA A WC

OPRAVIT WC MÍSY ŽEN

KDYBY BYLY WC A SPRCHY NA POKOJÍCH A TV NA KAŽDÉM POKOJI, UTÍKAL BY ČAS RYCHLEJI, SESTRÍČKY SI ZASLOUŽÍ MEDAJLE

JSEM PACIENTKA ONGOLOGIE 2 ROK A KAŽDÉMU DOPORUČUJI FAKULTNÍ NEMOCNICI OLOMOUC

CHYBÍ WC A TELEVIZE NA POKOJI, VŽDY PŘI PŘIJETÍ SEMNOU MLUVILA JINÁ LÉKAŘKA, SESTRA SI STĚŽOVALA PŘI PŘEDÁNÍ NOČNÍ SLUŽBY, ŽE JSME JI

ZAVOLALA V NOCI, NEPOTŘEBOVALA JSME DUCHOVNÍ POTŘEBY, UVÍTALA BYCH VĚTŠÍ PÉČI PŘI ZAVÁDĚNÍ KANILY, JINAK DĚKUJI ZA PÉČI A

CHYBÍ WC + SPRCHY NA POKOJÍCH A TELEVIZE

CHTĚLO BY TĚ NA KAŽDÉM POKOJI TELEVIZI A WC

BYLA JSME DO ZAŘÍZENÍ PLÁNOVITĚ PŘIJATÁ, DOKTORKA VYSVĚTLILA LÉČBU, POTOM MĚ SESTRA ODVEDLA NA POKOJ KD EBYLO VŠE PŘIPRAVENO, BYLA JSME VELMI SPOKOJENA, VŠECH PERSONÁL SE CHOVAL SLUŠNĚ, OTÁZKY VYSVĚTLILI, JÍDLO VÝBORNĚ, ČISTO I NA WC + SPRCHY

BYLA BY VHODNÁ VÝMĚNA TOALET, NĚKTERÉ JSOU NECHUTNÉ. PERSONÁL SI ZASLOUŽÍ VELKOU POCHVALU ZA DOBROSRDEČNÝ A LASKAVÝ PŘÍSTUP DĚKUJI

Onkologická kl. odd.42B

TROCHU CHAOS

REALIZOVAT TV NA KAŽDÉM POKOJI

POPYBT NA ONKOLOGII 42 BYL BEZPROBLÉMOVÝ A CHVÁLÍM VEŠKERÝ PERSONÁL, PŘÍJEMNÉ VYSTUPOVÁNÍ A PROFESIONÁLNÍ CHOVÁNÍ

DOKTOŘI A SESTRY JSOU FAJN, STRAVA VÝBORNÁ

Připomínky pacientů

Kl. nukleární medicíny odd.40

ZAJÍMALO BY MĚ ZDA SE NĚJAK PROJEVÍ VÝSTUPY Z TĚTO ANKETY, KDE BUDE MOŽNÉ SE S NIMI SEZNÁMIT?

VEŠKERÝ PRSONÁL TOHOTO ODDĚLENÍ JE MILÝ A PROFESIONÁLNÍ DĚKUJI

SPOKOJENÁ S PŽÍSTUPEM PERSONÁLU, VSTRÍCNÍ, CHÁPAVÝ, VŠE MI VYSVĚTLILI. MÁM VÝTKU I ODDĚLENÍ 40 MÁLO INFORMACÍ - LETÁKY, BROŽURY POTŘEBNÝCH PŘED NÁSTUPEM K HOSPITALIZACI, CHYBÍ ONFO O JODOVÉ DIETĚ, RÁDA BYCH POCHVÁLILA UKLÍZEČKU - ČISTO

SPOKOJENA S PÉČÍ ODD 40, PERSONÁL OCHOTNÝ, VSTRÍCNÍ, OBĚTAVÝ A MILÍ, CHYBÍ BROŽURA S INFORMACEMI O DIETĚ PŘED NÁSTUPEM K HOSPITALIZACI, OBECNÉ VYHÝBÁNÍ SE JODU NENÍ DOSTATEČNÉ, CELÉMU ODDĚLENÍ VLEKÉ DÍKY

NA TOMTO ODDĚLENÍ MÁ VŠE SVŮJ RÁD TO SE MI LÍBÍ A DĚKUJI

NA DNEŠNÍ DOBU A DOBU IZOLACE PACIENTŮ NA POKOJI JSOU 4 PROGRAMY V TV BÍDA

LÉČÍM SE ZDE JIŽ 9 LET, VŽDY JSME NADMÍRU SPOKOJENÁ S CHOVÁNÍM PÉČÍ VEŠKERÉHO PERSONÁLU, OCENUJI MODERNIZACI LŮŽKOVÉHO ODDĚLENÍ ZAJIŠTUJE POHODLÍ, VÍCE MĚ TĚŠÍ INVESTICE DO LÉČEBNÍCH ZAŘÍZENÍ A PŘÍSTROJŮ

JSME SPOKOJENÁ

JEZDÍM ZDE UŽ DLOUHO A VŽDY SE MI TU LÍBIL

DÍKY ZA MILÝ PŘÍSTUP SESTER

DĚKUJI CELÉMU PERSONÁLU, PŘEDEVŠÍM LÉKAŘŮM ZA PÉČÍ A ODBORNOST, POBYT JE BEZCHYBNÝ, DĚKUJI

Kl. ústní, čel., oblič.chir. odd.33

ZA PŘÍSTUP PERSONÁLU DĚKUJI VELMI PROFESIONÁLNÍ NA VYSOKÉ ÚROVNI

ZA PŘÍSTUP A PÉČÍ VŠEM DĚKUJI

CHYBÍ WI-FI

Kl. rehabilitace odd. 44

ZŘÍDIT LEPŠÍ WI-FI PŘIPOJENÍ

ZA VŠE MOC DĚKUJI, STAROSTLIVÝ, ODBORNÁ PÉČE DÍKY

VŽDY SE DALO DOMLUVIT NAPŘ. PRO OPUŠTĚNÍ ZAŘÍZENÍ NA PŮL DNE Z DŮVODU ŠKOLY VŠ

VYNIKAJÍCÍ VAŘENÉ OBĚDY, ALE NEDOSTATEK ZELENINY, NEBO SPÍŠE ŽÁDNÁ, NĚKDY TROCHU CHAOS V PŘENÁŠENÍ INFORMACÍ MEZI PERSONÁLEM VELKÉ DÍK SLEČNĚ CALABOVÉ

V AREALU NEMOCNICE NEJSOU ... K ODPOČINKU SKORO ŽÁDNÉ

PŘIPADAL JSME SI JAKO V SANATORIU!! VŠEM MOC DĚKUJI ŽE ZBYTEK ŽIVOTA PROŽIJÍ BEZBOLESTNĚ

OT.Č. 50 TYTO SLUŽBY JSEM NEPOŽÁDAL, JINAK VĚŘÍM, ŽE BYCH BYL SPOKOJEN

JSME VDĚČNÝ PRIMÁŘI KROBOTOVI A FIZIOTERAPETŮM ZA REHABILITACI, KTERÁ BYLA ÚSPĚŠNÁ A UMOŽNILA MI NORMÁLNÍ ŽIVOT, PERSONÁL BYL PERFEKTNÍ A PROFESIONÁLNÍ

Připomínky pacientů

Traumatolog. odd. 27

VŠE BYLO SKVĚLÉ, PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP

UZNÁNÍ SESTRÁM A LÉKAŘŮM DĚKUJI VÁM

RANNÍ HLASITÉ BUZENÍ S TĚPLOMĚREM 5HOD., VIZITA PŘED SNÍDANÍ

NEDOSTATEČNÝ KLID PŘES DEN. MĚLA JSME BÝT PROPUŠTĚNA O DEN DĚLE, ALE ŘEKLA JSME SI O DEN DŘÍV, BYLO DOST PACIENTŮ A NEBYLA VOLNÁ LŮŽKA, ZAJÍMALO BY MĚ JAK BY TO ŘEŠILI, KDYBYCH ŠLA O DEN DĚLE, MUŠELA JSME TAK VYKLDIT MÍSTO DŘÍVE A NETUŠÍM KDE BUDU ČEKAT MĚLA JSM EPOCIT, ŽE SESTRY MAJÍ MOC PRÁCE S ADMINISTRATIVOU A MĚNĚ ČASU NA PACIENTY

EXCELENTNÍ PERSONÁL PÉČE ODDĚLENÍ

DO NEMOCNICE JSME BYL PŘEVEZEN PO AUTONEHODĚ S KOMPLIKOVANÝM A VÁŽNÝM ZRANĚNÍM, Z NABÍZENÝCH ŘEŠENÍ JSME PŘIJAL TO NEJSLOŽITĚJŠÍ, PŘESTO JSME NEZAZNAMENAL ŽÁDNÝ NÁTŁAK MÉ ROZHODNUTÍ BYLO AKCEPTOVÁNO A REALIZOVÁNO

DĚKUJI LÉKAŘŮM, SESTRÁM A OSTATNÍMU ZDR. PERSONÁLU ZA VYNIKAJÍCÍ PÉČI A LIDSKÝ PŘÍSTUP

DĚKUJI CELÉMU PERSONÁLU ZA PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP

ČASTEJŠÍ VÝMĚNA BAŽANTŮ

celkově jsme spokojeni, pracují tu profesionálně, co mi vadilo byla ta razantnost vstupování personálu na pokoj, nejvíce v ranních hodinách, kdy pacient ještě dospává

BYLA JSME SPOKOJENÁ S PŘÍSTUPEM CELÉHO PERSONÁLU DĚKUJI SRDEČNĚ VŠEM

Hemato-onkologická kl. odd.5A

STÍŽNOST MÁM NA ZDRAVOTNÍ DOPRAVU DELTA MUŠELA JSME S NÍ JET 2X UŽ NIKDY VÍCE, DLOUHÁ ČEKACÍ DOBA NA PŘÍJEZD SANITKY, ALE HLAVNĚ STYL JÍZDY, NEBRALI OHLED NA ZDRAVOTNÍ STAV BUDU JEZDIT POUZE S FI KONICE, TI JSOU VÝBORNÍ

DĚKUJI VŠEM LÉKAŘŮM A SESTRÁM ZA MILÝ ALASKAVÝ PŘÍSTUP

DĚKUJI VEŠKERÉMU PERSONÁLU ZA OCHOTU A VSTRČICNOST

Kardiochir. kl. odd.50

ŽÁDNÉ PŘIPOMÍNKY

VÍCE OHRÁTĚ JÍDLO, VĚTŠINOU BYLO VLŽNĚ - OBĚDY

VÁŽÍM SI PROFESIONALITY NA VŠECH ODDĚLENÍ, OCHOTA A LÁSKA, SOUCIT A POCHOPENÍ S KTERÝM JSEM SE SETKAL, DĚKY MOC

PŘI VEČERĚ PODÁVAT TEPLÝ NÁPOJ - KÁVA, KAKAO APOD.

PROSÍM BUDETE NA SESTRÍČKY HODNÍ - ONI SI TO ZASLOUŽÍ

DĚKUJI ZA VŠE

DĚKUJI LÉKAŘŮM ZA PŘEVEDENOU OPERACI, DĚKUJI SESTRÍČKÁM ZA VZORNOU PÉČI

DĚKUJI CELÉMU PERSONÁLU ZA ZÁCHRANU ŽIVOTA A VZORNOU PÉČI

Příloha č. 4
Základní frekvence

tabulky frekvencí odpovědí otázek dotazníku

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Byl/a jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?	Neuvedeno	4,6%	91			2,4%	91
	Neplánovaně, jako akutní případ	22,4%	440	23,7%	441	23,0%	881
	Plánovaně, byl(a) jsem objednan(a) předem	69,3%	1 359	67,0%	1 248	68,2%	2 607
	Byl(a) jsem převezen(a) odjinud	3,7%	73	3,3%	61	3,5%	134
	Nevím			6,0%	113	2,9%	113
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	4,9%	66	6,0%	74	5,4%	140
	Nečekala(a) jsem	26,5%	358	24,7%	305	25,6%	663
	2-3 dny	6,3%	85	6,1%	75	6,2%	160
	Do jednoho týdne	15,5%	209	14,5%	180	15,0%	389
	Do jednoho měsíce	29,0%	392	30,9%	382	29,9%	774
	Do půl roku	16,3%	220	16,7%	206	16,5%	427
	Do roka	0,9%	13	0,6%	7	0,8%	20
	Do dvou let	0,3%	4	0,2%	2	0,2%	6
Více než dva roky	0,2%	3	0,3%	4	0,3%	7	
Total		100,0%	1 350	100,0%	1 235	100,0%	2 585

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?	Neuvedeno	3,5%	47	4,1%	51	3,8%	98
	Ne	87,2%	1 184	84,6%	1 056	85,9%	2 241
	Ano, jednou	8,5%	116	9,6%	119	9,0%	235
	Ano, 2-3x	0,7%	9	0,9%	12	0,8%	20
	Ano, 4x nebo vícekrát			0,1%	1	0,1%	1
Nevím	0,2%	3	0,7%	9	0,4%	12	
Total		100,0%	1 359	100,0%	1 248	100,0%	2 607

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:	Neuvedeno	4,2%	57	5,5%	68	4,8%	125
	Příliš dlouhá	4,6%	62	5,6%	70	5,1%	132
	Tak akorát	63,8%	867	61,5%	768	62,7%	1 635
	Byl(a) jsem přijat(a) dříve, než jsem předpokládal(a)	24,3%	330	23,0%	288	23,7%	618
	Nevím	3,1%	42	4,4%	55	3,7%	97
Total		100,0%	1 359	100,0%	1 248	100,0%	2 607

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení?	Neuvedeno	8,2%	111	9,7%	122	8,9%	233
	Ano	8,1%	110	9,7%	121	8,9%	231
	Ne	83,7%	1 138	80,5%	1 006	82,2%	2 143
Total		100,0%	1 359	100,0%	1 248	100,0%	2 607

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:	Neuvedeno	1,1%	23	2,9%	54	2,0%	77
	Velmi dobře a profesionálně	79,4%	1 557	77,5%	1 444	78,5%	3 001
	Průměrně	17,7%	348	17,0%	317	17,4%	665
	Velmi špatně	1,0%	19	1,4%	26	1,2%	45
	Nevzpomínám si	0,8%	16	1,2%	22	1,0%	37
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?	Neuvedeno	1,2%	23	2,9%	54	2,0%	77
	Ano	84,5%	1 658	81,1%	1 510	82,8%	3 168
	Ano, v omezené míře	12,5%	245	13,3%	249	12,9%	494
	Ne, ačkoliv jsem je žádal(a)	0,3%	6	0,7%	14	0,5%	19
	Ne, nežádal(a) jsem informace	1,6%	30	2,0%	37	1,8%	67
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekali/a na uložení na lůžko?	Neuvedeno	1,6%	31	3,1%	58	2,3%	89
	Do 15 minut	53,1%	1 042	50,7%	944	51,9%	1 986
	Méně než 1 hodinu	27,9%	547	26,7%	497	27,3%	1 045
	Alespoň jednu, ale méně než dvě hodinu	9,1%	178	10,7%	200	9,9%	378
	Dvě a více hodin	6,2%	122	5,4%	100	5,8%	222
	Nepamatuji si	2,1%	42	3,4%	64	2,8%	106
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do zařízení	Neuvedeno	5,3%	104	8,8%	164	7,0%	268
	1=nejlepší známka	59,3%	1 163	54,5%	1 016	57,0%	2 179
	2	27,5%	539	27,8%	519	27,7%	1 058
	3	6,0%	117	6,6%	123	6,3%	240
	4	1,2%	23	1,2%	22	1,2%	45
	5=nejhorší známka	0,9%	17	1,0%	19	0,9%	36
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Rušil Vás v noci hluk?	Neuvedeno	1,4%	27	4,3%	80	2,8%	107
	Ne	79,3%	1 555	74,6%	1 390	77,0%	2 945
	Ano, hluk ostatních pacientů	13,8%	271	12,9%	239	13,4%	511
	Ano, hluk zaměstnanců zařízení	1,0%	20	0,9%	17	1,0%	37
	Ano, hluk zvenčí	4,5%	89	7,3%	136	5,9%	225
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?	Neuvedeno	0,7%	15	2,3%	42	1,5%	57
	Velmi spokojen(a)	79,5%	1 560	76,1%	1 417	77,8%	2 977
	Spíše spokojena(a)	18,8%	370	20,6%	384	19,7%	754
	Spíše nespokojena(a)	0,7%	13	0,9%	17	0,8%	30
	Velmi nespokojena(a)	0,3%	5	0,1%	2	0,2%	8
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?	Neuvedeno	0,8%	16	2,3%	43	1,5%	58
	Velmi spokojen(a)	64,4%	1 264	60,7%	1 131	62,6%	2 395
	Spíše spokojena(a)	29,7%	584	29,8%	555	29,8%	1 139
	Spíše nespokojena(a)	3,5%	70	4,7%	87	4,1%	156
	Velmi nespokojena(a)	1,0%	20	1,7%	32	1,4%	52
	Toalety/sprchy jsem nepoužívala	0,5%	9	0,8%	15	0,6%	24
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?	Neuvedeno	0,8%	16	2,4%	44	1,6%	60
	Ano	83,8%	1 643	79,2%	1 476	81,5%	3 119
	Spíše ano	12,2%	239	13,2%	246	12,7%	485
	Spíše ne	2,7%	52	3,7%	70	3,2%	122
	Ne	0,6%	11	1,3%	25	0,9%	36
	Nevíím			0,1%	2	0,1%	2
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám doba ranního buzení?	Neuvedeno	0,9%	17	2,3%	43	1,6%	60
	Ano	65,2%	1 278	62,5%	1 164	63,8%	2 442
	Spíše ano	20,5%	403	19,9%	370	20,2%	773
	Spíše ne	8,0%	157	9,6%	178	8,8%	335
	Ne	4,5%	89	5,2%	97	4,9%	186
	Nevím	0,9%	17	0,6%	11	0,7%	28
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám doba návštěv?	Neuvedeno	2,7%	52	4,5%	83	3,5%	136
	Ano	85,2%	1 673	85,9%	1 600	85,5%	3 272
	Spíše ano	6,3%	123	5,3%	99	5,8%	222
	Spíše ne	0,9%	17	1,0%	19	1,0%	37
	Ne	0,5%	9	0,4%	7	0,4%	16
	Nevím	4,5%	87	2,9%	55	3,7%	142
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?	Neuvedeno	1,0%	21	3,1%	58	2,0%	78
	Velmi dobrá	47,3%	927	45,5%	848	46,4%	1 776
	Spíše dobrá	44,8%	878	45,5%	848	45,1%	1 726
	Spíše špatná	4,9%	97	4,0%	75	4,5%	172
	Velmi špatná	1,2%	25	0,7%	14	1,0%	38
	Nemocniční stravu jsem nejedl(a)	0,7%	15	1,1%	20	0,9%	35
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste dietu?	Neuvedeno	1,0%	19	3,0%	56	2,0%	75
	Ano	33,1%	650	31,1%	579	32,1%	1 229
	Ne	62,9%	1 235	63,5%	1 184	63,2%	2 418
	Nevím	3,0%	58	2,3%	44	2,7%	102
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Jaké množství jídla jste dostával/a?	Neuvedeno	0,9%	18	2,9%	53	1,9%	72
	Příliš mnoho	14,9%	292	17,9%	334	16,4%	626
	Přiměřeně	81,2%	1 592	76,4%	1 423	78,8%	3 016
	Příliš málo	2,1%	42	1,8%	34	2,0%	76
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	0,9%	17	1,0%	18	0,9%	35
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám doba podávání jídel?	Neuvedeno	1,0%	20	2,7%	50	1,8%	70
	Ano	96,9%	1 901	95,0%	1 770	96,0%	3 671
	Ne	1,3%	26	1,4%	26	1,4%	52
	Nemocniční stravu jsem nejedla(a)	0,7%	15	0,9%	17	0,8%	32
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?	Neuvedeno	1,2%	24	2,8%	52	2,0%	76
	Velmi spokojen(a)	65,1%	1 277	64,5%	1 201	64,8%	2 478
	Spíše spokojena(a)	27,8%	546	26,1%	486	27,0%	1 032
	Spíše nespokojena(a)	2,2%	42	3,2%	60	2,7%	103
	Velmi nespokojena(a)	0,7%	15	0,5%	9	0,6%	23
	Nevím	3,0%	58	2,9%	55	3,0%	113
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?	Neuvedeno	0,8%	16	2,8%	53	1,8%	69
	Ano	0,7%	14	1,0%	18	0,8%	32
	Ne	98,2%	1 926	96,0%	1 788	97,1%	3 715
	Nevím	0,3%	6	0,2%	3	0,2%	9
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?	Neuvedeno	1,5%	29	3,7%	68	2,5%	97
	Ano, znal(a) jsem ho jménem	70,7%	1 387	67,7%	1 262	69,2%	2 649
	Ano, ale neznal(a) jsem ho jménem	19,5%	383	20,3%	379	19,9%	762
	Ne, nevím do byl můj ošetřující lékař	8,3%	163	8,3%	155	8,3%	317
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?	Neuvedeno	2,1%	42	3,6%	66	2,8%	108
	Ano	93,2%	1 828	91,5%	1 704	92,3%	3 532
	Ne	4,7%	92	5,0%	93	4,8%	185
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:	Neuvedeno	2,2%	43	4,0%	74	3,1%	118
	Velmi dobrý	63,5%	1 246	60,8%	1 133	62,2%	2 378
	Dobrý	33,0%	648	33,5%	624	33,3%	1 272
	Nepříliš dobrý	1,2%	23	1,3%	24	1,2%	47
	Špatný	0,1%	2	0,4%	8	0,3%	10
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,1%	21	3,2%	60	2,1%	82
	Vždy	63,6%	1 249	60,5%	1 127	62,1%	2 375
	Většinou	29,8%	586	28,5%	531	29,2%	1 116
	Občas	2,6%	50	3,4%	63	3,0%	114
	Nidky	0,0%	1	0,3%	5	0,2%	6
	Neptal(a) jsem se	2,8%	55	4,1%	77	3,4%	132
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	2,2%	43	4,6%	86	3,4%	129
	Vždy	63,2%	1 240	62,5%	1 165	62,9%	2 405
	Většinou	18,1%	355	15,9%	297	17,1%	652
	Občas	1,9%	37	3,1%	59	2,5%	95
	Nidky	0,5%	9	0,6%	11	0,5%	20
	Neměla jsem strach ani obavy	14,2%	278	13,2%	245	13,7%	523
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	5,5%	107	7,6%	142	6,5%	249
	Často	3,9%	76	3,8%	72	3,9%	147
	Občas	6,8%	134	8,2%	152	7,5%	286
	Nidky	83,9%	1 646	80,4%	1 497	82,2%	3 143
	Total	100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Hovořil s Vámi lékař každý den?	Neuvedeno	3,8%	74	5,3%	99	4,5%	172
	Ano	86,8%	1 702	84,0%	1 565	85,4%	3 267
	Ne	9,5%	186	10,7%	200	10,1%	386
	Total	100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?	Neuvedeno	1,2%	24	3,0%	56	2,1%	80
	Vždy	80,1%	1 572	75,8%	1 412	78,0%	2 984
	Většinou	15,5%	305	17,3%	322	16,4%	627
	Občas	0,8%	16	1,9%	35	1,3%	51
	Nidky	0,0%	1	0,1%	2	0,1%	2
	Neptal(a) jsem se	2,3%	44	1,9%	36	2,1%	81
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?	Neuvedeno	2,0%	39	4,0%	75	3,0%	114
	Vždy	69,3%	1 359	68,4%	1 273	68,8%	2 633
	Většinou	14,3%	280	12,8%	239	13,6%	519
	Občas	1,1%	22	1,8%	33	1,4%	55
	Nidky	0,2%	4	0,4%	7	0,3%	11
	Neměla jsem strach ani obavy	13,2%	258	12,6%	235	12,9%	494
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?	Neuvedeno	4,3%	84	6,5%	122	5,4%	206
	Často	3,4%	67	3,8%	70	3,6%	138
	Občas	4,1%	80	5,7%	106	4,9%	187
	Nidky	88,2%	1 731	84,0%	1 564	86,1%	3 295
	Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetrovaly?	Neuvedeno	0,9%	18	2,6%	48	1,7%	66
	Určitě ano	84,1%	1 650	81,4%	1 517	82,8%	3 167
	Většinou ano	14,6%	287	15,5%	289	15,1%	576
	Většinou ne	0,2%	3	0,3%	6	0,2%	9
	Vůbec ne	0,2%	4	0,2%	3	0,2%	7
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?	Neuvedeno	1,8%	36	3,9%	74	2,9%	109
	Často	2,0%	38	2,3%	43	2,1%	81
	Občas	7,7%	151	9,8%	182	8,7%	332
	Nidky	88,5%	1 737	84,0%	1 565	86,3%	3 302
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?	Neuvedeno	1,1%	22	3,2%	60	2,1%	82
	Určitě ano	85,6%	1 679	82,1%	1 530	83,9%	3 209
	Spíše ano	11,9%	233	13,6%	254	12,7%	487
	Spíše ne	1,0%	19	0,8%	15	0,9%	33
	Určitě ne	0,1%	2	0,1%	1	0,1%	4
	Nevím	0,3%	7	0,2%	4	0,3%	10
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?	Neuvedeno	2,4%	47	4,2%	79	3,3%	125
	Ano	15,3%	300	16,9%	314	16,1%	614
	Ne	61,4%	1 206	58,5%	1 090	60,0%	2 295
	Nevím	20,9%	410	20,4%	381	20,7%	790
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?	Neuvedeno	4,0%	79	5,9%	110	5,0%	190
	Ano	69,8%	1 370	68,9%	1 284	69,4%	2 654
	Ne	5,9%	116	6,4%	119	6,1%	235
	Nevím	20,2%	396	18,8%	350	19,5%	746
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?	Neuvedeno	2,6%	50	4,6%	86	3,5%	136
	Vždy	72,6%	1 425	71,0%	1 322	71,8%	2 748
	Občas	20,4%	401	19,7%	367	20,1%	767
	Nidky	3,0%	59	2,5%	47	2,8%	106
	Lékař se mnou nehovořil	1,4%	27	2,2%	41	1,8%	68
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?	Neuvedeno	1,6%	32	4,2%	79	2,9%	110
	Vždy	82,4%	1 617	80,0%	1 490	81,2%	3 107
	Občas	14,8%	290	14,5%	271	14,7%	561
	Nidky	1,2%	24	1,3%	23	1,2%	47
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?	Neuvedeno	1,6%	31	4,1%	76	2,8%	106
	Velmi spokojen(a)	75,6%	1 482	72,3%	1 347	74,0%	2 829
	Spíše spokojena(a)	15,2%	298	15,7%	293	15,5%	591
	Spíše nespokojena(a)	0,6%	11	0,5%	9	0,5%	20
	Velmi nespokojena(a)			0,2%	3	0,1%	3
	Nepotřeboval(a) jsem pomoc	7,1%	140	7,2%	135	7,2%	275
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?	Neuvedeno	1,5%	30	3,9%	72	2,7%	102
	Ano	88,9%	1 745	85,8%	1 599	87,4%	3 344
	Ne	4,1%	80	4,8%	90	4,5%	170
	Nevím	5,4%	107	5,5%	102	5,4%	208
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?	Neuvedeno	3,2%	64	6,4%	120	4,8%	184
	Často se stalo, že termín nebyl dodržen	1,2%	24	1,8%	33	1,5%	58
	Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	5,0%	97	4,8%	89	4,9%	186
	Jen výjimečně, že termín nebyl dodržen	10,1%	198	8,6%	161	9,4%	358
	Termíny byly vždy dodrženy	73,9%	1 450	71,3%	1 328	72,6%	2 777
	Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil(a)	5,5%	108	6,1%	114	5,8%	222
	O vyšetřeních a zákrocích jsem nebyl(a) předem informován(a)	1,1%	21	1,0%	19	1,0%	40
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Vzmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:	Neuvedeno	2,9%	56	5,1%	94	3,9%	151
	Dostával(a) jsem více léku než bylo třeba	1,4%	28	1,4%	27	1,4%	54
	Dostával(a) jsem optimální množství léků	64,4%	1 264	61,2%	1 141	62,9%	2 405
	Dostával(a) jsem méně léků než bylo třeba	1,2%	23	1,3%	24	1,2%	48
	Léky na bolest jsem nepotřeboval(a)	26,0%	510	26,4%	491	26,2%	1 002
	Nevím	4,1%	80	4,6%	85	4,3%	166
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	4,2%	82	5,7%	105	4,9%	187
	Ne	88,5%	1 736	86,4%	1 610	87,5%	3 346
	Ano, měl(a) jsem zdravotní komplikace	3,2%	62	2,7%	50	2,9%	112
	Ano, čekal(a) jsem na léky			0,2%	4	0,1%	4
	Ano, čekal(a) jsem na prohlídku u lékaře	0,7%	13	1,1%	21	0,9%	33
	Ano, čekal(a) jsem na sanitku	1,5%	30	1,7%	32	1,6%	62
	Ano, z jiného důvodu	2,0%	39	2,2%	41	2,1%	80
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?	Neuvedeno	5,3%	104	6,2%	115	5,7%	219
	Jasně a srozumitelně	91,1%	1 787	89,8%	1 673	90,5%	3 460
	Málo srozumitelně	2,4%	48	2,2%	41	2,3%	89
	Nesrozumitelně	0,2%	4	0,1%	3	0,2%	6
	Nevystětlili vůbec	1,0%	20	1,7%	31	1,3%	50
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?	Neuvedeno	6,7%	131	8,4%	156	7,5%	287
	Jasně a srozumitelně	84,5%	1 658	82,4%	1 535	83,5%	3 192
	Málo srozumitelně	3,9%	77	3,9%	72	3,9%	148
	Nesrozumitelně	0,3%	5	0,5%	9	0,4%	14
	Neřekl vůbec	4,7%	91	4,9%	91	4,8%	183
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?	Neuvedeno	7,0%	137	8,2%	153	7,6%	290
	Jasně a srozumitelně	50,5%	990	47,5%	884	49,0%	1 874
	Málo srozumitelně	1,2%	24	1,4%	27	1,3%	51
	Nesrozumitelně	0,2%	3	0,3%	5	0,2%	8
	Nevystětlili vůbec	2,8%	55	2,7%	51	2,8%	106
	Moji blízcí nebyli přítomní při mém propouštění	38,4%	752	39,9%	743	39,1%	1 496
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Nabídlí Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?	Neuvedeno	7,5%	148	9,7%	180	8,6%	328
	Ano	18,2%	357	16,0%	299	17,1%	656
	Ne	7,6%	149	9,3%	172	8,4%	321
	Můj zdravotní stav to nevyžadoval	66,7%	1 309	65,1%	1 212	65,9%	2 520
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?	Neuvedeno	2,7%	52	3,4%	62	3,0%	115
	Určitě ano	82,0%	1 609	80,2%	1 494	81,1%	3 102
	Spíše ano	14,4%	283	15,8%	295	15,1%	578
	Spíše ne	0,6%	11	0,5%	9	0,5%	20
	Určitě ne	0,3%	7	0,2%	3	0,2%	9
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:	Neuvedeno	2,9%	57	3,8%	72	3,4%	129
	Výjimečně velká	43,1%	845	43,2%	804	43,1%	1 649
	Velká	52,3%	1 027	51,0%	950	51,7%	1 976
	Malá	1,5%	29	1,9%	35	1,7%	64
	Nedostatečná	0,2%	4	0,2%	3	0,2%	7
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?	Neuvedeno	9,4%	184	11,8%	220	10,6%	404
	Velmi spokojen(a)	61,6%	1 209	56,5%	1 053	59,1%	2 261
	Spíše spokojena(a)	27,5%	540	30,3%	564	28,9%	1 104
	Spíše nespokojena(a)	1,4%	27	1,3%	24	1,3%	52
	Zcela nespokojena(a)	0,1%	1	0,1%	3	0,1%	4
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?	Neuvedeno	2,3%	46	3,4%	63	2,9%	109
	Výborná	66,2%	1 300	64,2%	1 196	65,2%	2 496
	Velmi dobrá	25,9%	509	27,0%	502	26,4%	1 011
	Dobrá	5,1%	100	5,2%	96	5,1%	196
	Dostatečná	0,3%	6	0,2%	4	0,3%	10
	Nedostatečná	0,1%	1	0,1%	2	0,1%	3
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:	Neuvedeno	6,1%	120	7,7%	144	6,9%	264
	Lepší	74,9%	1 470	75,3%	1 402	75,1%	2 872
	Stejný	17,4%	342	15,6%	291	16,5%	633
	Horší	1,5%	30	1,4%	26	1,5%	56
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?	Neuvedeno	3,1%	62	4,0%	75	3,6%	137
	Určitě ano	79,9%	1 567	76,3%	1 422	78,2%	2 989
	Spíše ano	15,7%	307	18,1%	337	16,8%	644
	Spíše ne	1,1%	21	1,2%	23	1,1%	44
	Určitě ne	0,2%	5	0,3%	6	0,3%	11
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Jste muž nebo žena?	Neuvedeno	2,2%	44	3,0%	57	2,6%	100
	Muž	48,2%	947	46,7%	870	47,5%	1 817
	Žena	49,5%	972	50,2%	936	49,9%	1 908
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	Neuvedeno	3,3%	65	4,1%	77	3,7%	142
	Základní bez vyučení	8,9%	174	11,3%	211	10,1%	385
	Vyučení bez maturity	37,1%	729	37,2%	692	37,2%	1 421
	Maturita	35,7%	701	32,4%	603	34,1%	1 305
	VŠ	14,9%	293	15,0%	280	15,0%	573
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

Základní frekvence

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Věková kategorie	Neuvedeno	5,7%	111	6,0%	111	5,8%	222
	Do 30 let	11,3%	222	11,1%	207	11,2%	429
	31 - 50 let	25,5%	500	23,8%	444	24,7%	944
	51 - 70 let	42,4%	831	41,9%	780	42,1%	1 611
	Nad 70 let	15,2%	297	17,2%	321	16,2%	618
Total		100,0%	1 962	100,0%	1 863	100,0%	3 825

		2012		2011		Total	
		%	N	%	N	%	N
Vyplňování dotazníku	Neuvedeno	8,0%	156	6,9%	128	7,4%	284
	Zcela samostatně	88,7%	1 735	89,2%	1 662	89,0%	3 397
	S vysvětlením personálu	1,7%	34	1,9%	36	1,8%	70
	S pomocí blízké osoby	1,4%	28	1,8%	33	1,6%	61
	Vyplňoval personál	0,2%	4	0,2%	3	0,2%	7
Total		100,0%	1 956	100,0%	1 863	100,0%	3 819



Příloha č. 5
Dotazník

Upozornění: Prosím, nezapomeňte, že tento dotazník se týká pouze Vaší současné návštěvy ve zdravotnickém zařízení a posledního oddělení, ze kterého budete nyní propuštěn/a.

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

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

PLÁNOVANÉ PŘIJETÍ / PŘEVOZ DO ZAŘÍZENÍ

Tuto část dotazníku vyplňte pouze pokud bylo Vaše přijetí či převoz do tohoto zařízení předem plánováno. Někdy-li se Vás tato část přejdete k otázce číslo 6 („Jak na Vás působil první kontakt se zařízením“).

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

- Nečekal/a jsem
 2-3 dny
 Do jednoho týdne
 Do jednoho měsíce
 Do půl roku
 Do roka
 Do dvou let
 Více než dva roky
 Nevím

3. Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?

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

4. Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:

- Příliš dlouhá
 Tak akorát
 Byl/a jsem přijat/a dříve, než jsem předpokládal/a
 Nevím

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

- Ano
 Ne

JAK PROBIHALO VLASTNÍ PŘIJETÍ DO ZAŘÍZENÍ

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

- Velmi dobře a profesionálně
 Průměrně
 Velmi špatně
 Nevzpomínám si

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

- Ano
 Ano, v omezené míře
 Ne, ačkoliv jsem je žádal/a
 Ne, nežádal/a jsem informace

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

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

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

(1 = nejlepší známka, 5 = nejhorší známka)

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

POBYT V ZAŘÍZENÍ

10. Rušíl Vás v noci hluk?

- Ne
 Ano, hluk ostatních pacientů
 Ano, hluk zaměstnanců zařízení
 Ano, hluk zvenčí

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

- Velmi spokojen/a
 Spíše spokojen/a
 Spíše nespokojen/a
 Zcela nespokojen/a

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

- Velmi spokojen/a
 Spíše spokojen/a
 Spíše nespokojen/a
 Zcela nespokojen/a
 Toalety/sprchy jsem nepoužíval/a

13. Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?

- Ano
 Spíše ano
 Spíše ne
 Ne
 Nevím

14. Vyhovovala Vám doba ranního buzení?

- Ano
 Spíše ano
 Spíše ne
 Ne
 Nevím

15. Vyhovovala Vám doba návštěv?

- Ano
 Spíše ano
 Spíše ne
 Ne
 Nevím

16. Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?

- Velmi dobrá
 Spíše dobrá
 Spíše špatná
 Velmi špatná
 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

17. Měl/a jste dietu?

- Ano
 Ne
 Nevím

18. Jaké množství jídla jste dostával/a?

- Příliš mnoho
 Přiměřené
 Příliš málo
 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

19. Vyhovovala Vám doba podávání jídel?

- Ano
 Ne
 Nemocniční stravu jsem nejedl/a

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

- Velmi spokojen/a
 Spíše spokojen/a
 Spíše nespokojen/a
 Zcela nespokojen/a
 Nevím

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

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

OŠETŘUJÍCÍ LÉKAŘ

22. Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?

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

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

- 1 Ano
- 2 Ne

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

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

LÉKAŘI OBECNĚ

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

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

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

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

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

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

28. Hovořil s Vámi lékař každý den?

- 1 Ano
- 2 Ne

ZDRAVOTNÍ SESTRY

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

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

30. Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?

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

31. Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

32. Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřím, které Vás ošetřovaly?

- 1 Určitě ano
- 2 Většinou ano
- 3 Většinou ne
- 4 Vůbec ne

ZDRAVOTNÍ PÉČE / LÉČBA

33. Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?

- 1 Často
- 2 Občas
- 3 Nikdy

34. Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne
- 5 Nevím

35. Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě, než Vám bylo umožněno?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

36. Měli Vaši blízcí dostatek příležitosti hovořit s lékařem?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

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

- 1 Vždy
- 2 Občas
- 3 Nikdy
- 4 Lékař se mnou nehovořil

38. Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?

- 1 Vždy
- 2 Občas
- 3 Nikdy

39. Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?

- 1 Velmi spokojen/a
- 2 Spíše spokojen/a
- 3 Spíše nespokojen/a
- 4 Zcela nespokojen/a
- 5 Nepotřeboval/a jsem pomoc

40. Byl/a jste seznámen/a s pravy nemocného?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Nevím

41. Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?

- 1 Často se stalo, že termín nebyl dodržen
- 2 Občas se stalo, že termín nebyl dodržen
- 3 Jen výjimečně se stalo, že termín nebyl dodržen
- 4 Termíny byly vždy dodrženy
- 5 Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil/a
- 6 O vyšetřeních či zákrocích jsem nebyl/a předem informován/a

42. Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:

- 1 Dostával/a více léků než bylo třeba
- 2 Dostával/a optimální množství léků
- 3 Dostával/a méně léků než bylo třeba
- 4 Léky na bolest jsem nepotřeboval/a
- 5 Nevím

PROPUŠTĚNÍ ZE ZAŘÍZENÍ

Tato část dotazníku se týká propouštěcí procedury, proto ji vyplňte až těsně před opuštěním zdravotnického zařízení.

43. Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze zařízení?

- 1 Ne
- 2 Ano, měl/a jsem zdravotní komplikace
- 3 Ano, čekal/a jsem na léky
- 4 Ano, čekal/a jsem na prohlídku u lékaře
- 5 Ano, čekal/a jsem na sanitku
- 6 Ano, z jiného důvodu

44. Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze zařízení?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Nevysvětlili vůbec

45. Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze zařízení sledovat?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Něfekl vůbec

46. Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?

- 1 Jasně a srozumitelně
- 2 Málo srozumitelně
- 3 Nesrozumitelně
- 4 Nevysvětlili vůbec
- 5 Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění ze zařízení

47. Nabídl Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?

- 1 Ano
- 2 Ne
- 3 Můj zdravotní stav to nevyžadoval

OBEČNĚ HODNOCENÍ ZAŘÍZENÍ

48. Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne

49. Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:

- 1 Výjimečně velká
- 2 Velká
- 3 Malá
- 4 Nedostatečná

50. Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?

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

51. Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?

- 1 Výborná
- 2 Velmi dobrá
- 3 Dobrá
- 4 Dostatečná
- 5 Nedostatečná

52. Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:

- 1 Lepší
- 2 Stejný
- 3 Horší

53. Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům?

- 1 Určitě ano
- 2 Spíše ano
- 3 Spíše ne
- 4 Určitě ne

SOCIO-DEMOGRAFICKÉ CHARAKTERISTIKY

S1. Jste muž nebo žena?

- 1 Muž
- 2 Žena

S2. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- 1 Základní bez vyučení
- 2 Vyučení bez maturity
- 3 Maturita
- 4 Vysokoškolské

S3. Rok narození (prosím dopište):

19

S4. Vyplnil jste tento dotazník samostatně?

- 1 Ano, zcela samostatně.
- 2 Ano, potřeboval/a jsem jen vysvětlit některé otázky, ale při vyplňování odpovědi mi nikdo nepomáhal.
- 3 Ne, při vyplňování odpovědi jsem potřeboval/a pomoc další osoby, nebyl to ale nikdo z personálu zařízení.
- 4 Ne, při vyplňování odpovědi mi pomáhala sestra nebo někdo jiný z personálu zařízení.

S5. Zapište, prosím, dnešní datum:

Den: Měsíc: Rok:

OSTATNÍ PŘIPOMÍNKY

Jestliže chcete zmínit ještě nějaké další zkušenosti z Vašeho pobytu v tomto zařízení, napište je, prosím, do následujícího rámečku (případně na zadní stranu tohoto dotazníku):

Ďěkujeme Vám za čas, který jste vyplnění tohoto dotazníku věnoval/a.

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

Vyplněný dotazník zalepte do obálky a tu, prosím, vhodte do schránky umístěné na Vašem oddělení.