

Sledování spokojenosti hospitalizovaných pacientů



1.q./2014

Cíl :

**Indexace spokojenosti
klientů se službami Fakultní
nemocnice Olomouc**

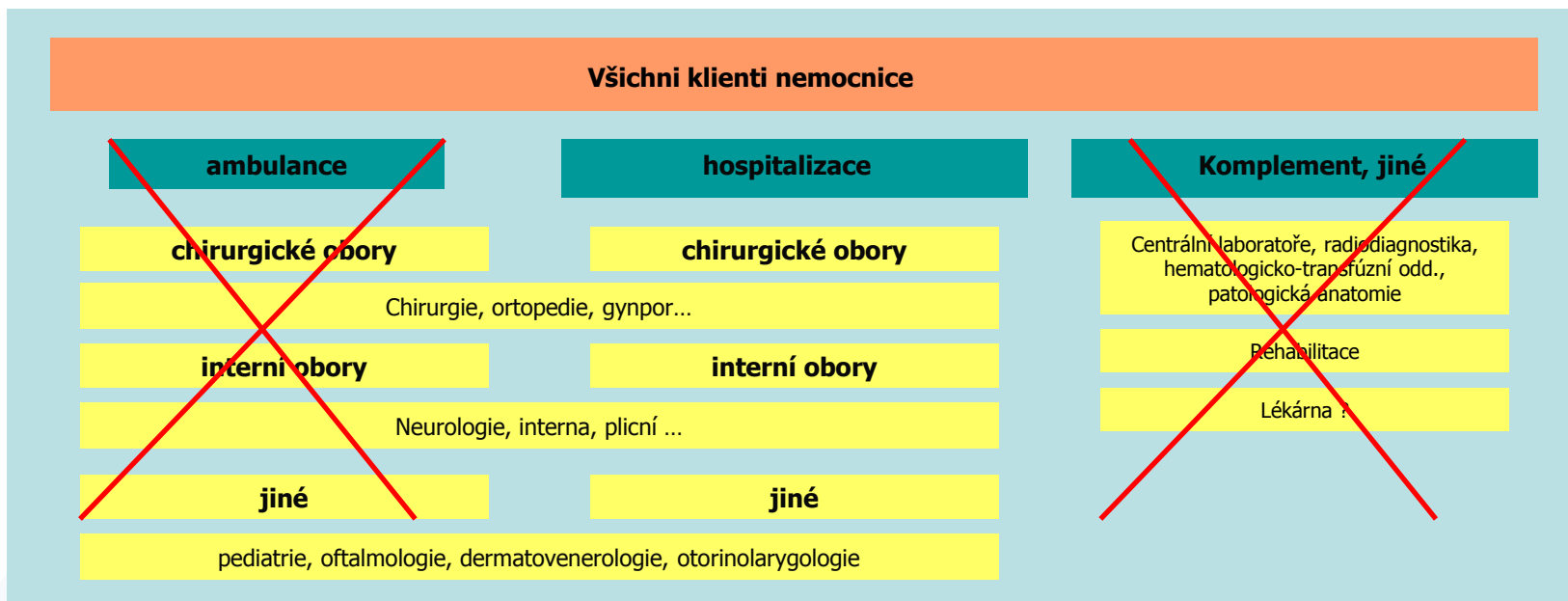


Metodika měření spokojenosti klienta

Základní soubor : klienti nemocnice dle zadání

Výběrový soubor : 1903 respondentů

Struktura výběrového souboru podle základního souboru :



Hodnocení pouze u hospitalizovaných klientů v daném období.

Metodika výzkumu

Forma výzkumu:

Sběr dotazníků proběhl přímo na jednotlivých odděleních. Dotazník byl distribuován pomocí zdravotních sester. Ty vybavily pacienty obálkami, aby bylo možné pacientům garantovat anonymitu dat.

Způsob výběru souboru:

Soubor tvořili všichni hospitalizovaní pacienti v daném období.

Rozsah dotazníku : 38 otázek + základní demografické kritéria – věk, pohlaví, vzdělání, velikost obce, region, oddělení, nákladové středisko apod.

Forma výstupu : 1 x tištěná verze, 1 x elektronická verze, osobní prezentace

Termín sběru dat: 20. 1. 2014 - 16. 2. 2014



Návratnost dotazníků

Pracoviště	AA	BB	Oddělení	CELKEM za oddělení propuštěných pacientů 2013	CELKEM nezařazených pacientů 2013	CELKEM vrácených dotazníků	návratnost v %	návratnost v %
1IK	01	11	lůžkové oddělení 1 + 2	193	40	40	17,2%	27,1%
	01	13	lůžkové oddělení 4 + 4A	157	40	55	27,9%	
2IK	02	13	lůžkové oddělení 30C	104	15	68	57,1%	57,1%
3IK	03	11	lůžkové oddělení 39A	91	19	72	65,5%	86,1%
	03	12	lůžkové oddělení 39B	46	25	46	64,8%	
1CHIR	04	11	lůžkové oddělení 8	118	0	89	75,4%	88,5%
	04	12	lůžkové oddělení 9	78	2	96	120,0%	
	04	13	lůžkové oddělení 3	92	3	70	73,7%	
2CHIR	05	11	lůžkové oddělení 37	133	9	87	61,3%	61,3%
NCHIR	06	11	lůžkové oddělení 34	54	0	58	107,4%	96,1%
	06	12	lůžkové oddělení 36A	48	8	40	71,4%	
PORGYN	08	11	lůžkové oddělení 19B (šestinedělí)	137	0	46	33,6%	35,2%
	08	17	lůžkové oddělení 17 (oper. + konzer. gyn.)	164	23	60	32,1%	
ORT	11	11	lůžkové oddělení 29A	76	3	54	68,4%	78,4%
	11	12	lůžkové oddělení 29B	160	6	131	78,9%	
UROL	12	11	lůžkové oddělení	145	9	95	61,7%	61,7%
ORL	13	11	lůžkové oddělení 14A + 14B	169	0	90	53,3%	53,3%
OCNI	14	12	lůžkové oddělení 13	73	1	51	68,9%	68,9%
PLIC	16	11	lůžkové oddělení 26	81	9	38	42,2%	55,1%
	16	12	lůžkové oddělení 25	61	3	27	42,2%	
	16	13	lůžkové oddělení 24 (spánková laboratoř)	63	4	48	71,6%	
NEUR	17	11	lůžkové oddělení 31A	64	16	40	50,0%	52,2%
	17	12	lůžkové oddělení 31B	72	8	31	38,8%	
PSY	18	11	lůžkové oddělení 32A	30	8	9	23,7%	60,0%
	18	12	lůžkové oddělení 32C + krizové centrum	23	1	21	87,5%	
	18	13	lůžkové oddělení 32B	42	4	27	58,7%	
KOZNI	20	11	lůžkové oddělení 10	69	0	55	79,7%	79,7%
ONK	21	11	lůžkové oddělení 42A	97	5	52	51,0%	44,8%
	21	12	lůžkové oddělení 42B	104	4	38	35,2%	
KNM	22	11	lůžkové oddělení 40	29	0	29	100,0%	100,0%
UCOCH	25	11	lůžkové oddělení 33	73	0	56	76,7%	76,7%
RHC	26	11	lůžkové oddělení 44	55	5	43	71,7%	71,7%
TRAU	31	11	lůžkové oddělení 27	137	51	68	36,2%	36,2%
HOK	32	11	lůžkové oddělení 5A	42	0	40	95,2%	95,2%
KCHIR	50	11	lůžkové oddělení 50	47	0	33	70,2%	70,2%
CELKEM (za jednotlivé sběry)				3127	321	1903	55,2%	55,2%

Návratnost dotazníků

Ve sledovaném období bylo ve FNOL hospitalizováno celkem 3127 pacientů. **Návratnost** dotazníků byla 1903 dotazníků, což v relativním vyjádření znamená návratnost **ve výši 55,2%**.

Návratnost za jednotlivé oddělení se pohybuje v rozmezí 17,2% (lůžkové oddělení 1 + 2 z 1. interní kliniky) až 120% (lůžkové oddělení 9, 1. chirurgická klinika). Vyšší počet odevzdaných dotazníků, než počet evidovaných pacientů je nejspíše způsoben záměnou oddělení v rámci 1. chirurgické kliniky.

Nejnižší návratnost z jednotlivých klinik **má 1. interní klinika a to 27,1%**. **Nejvyšší návratnost** ve výši **100%** pak vykazuje **Klinika nukleární medicíny**.



Struktura vyhodnocení

Organizace práce v nemocnici při přijetí

Pobyt v nemocnici

Lékař

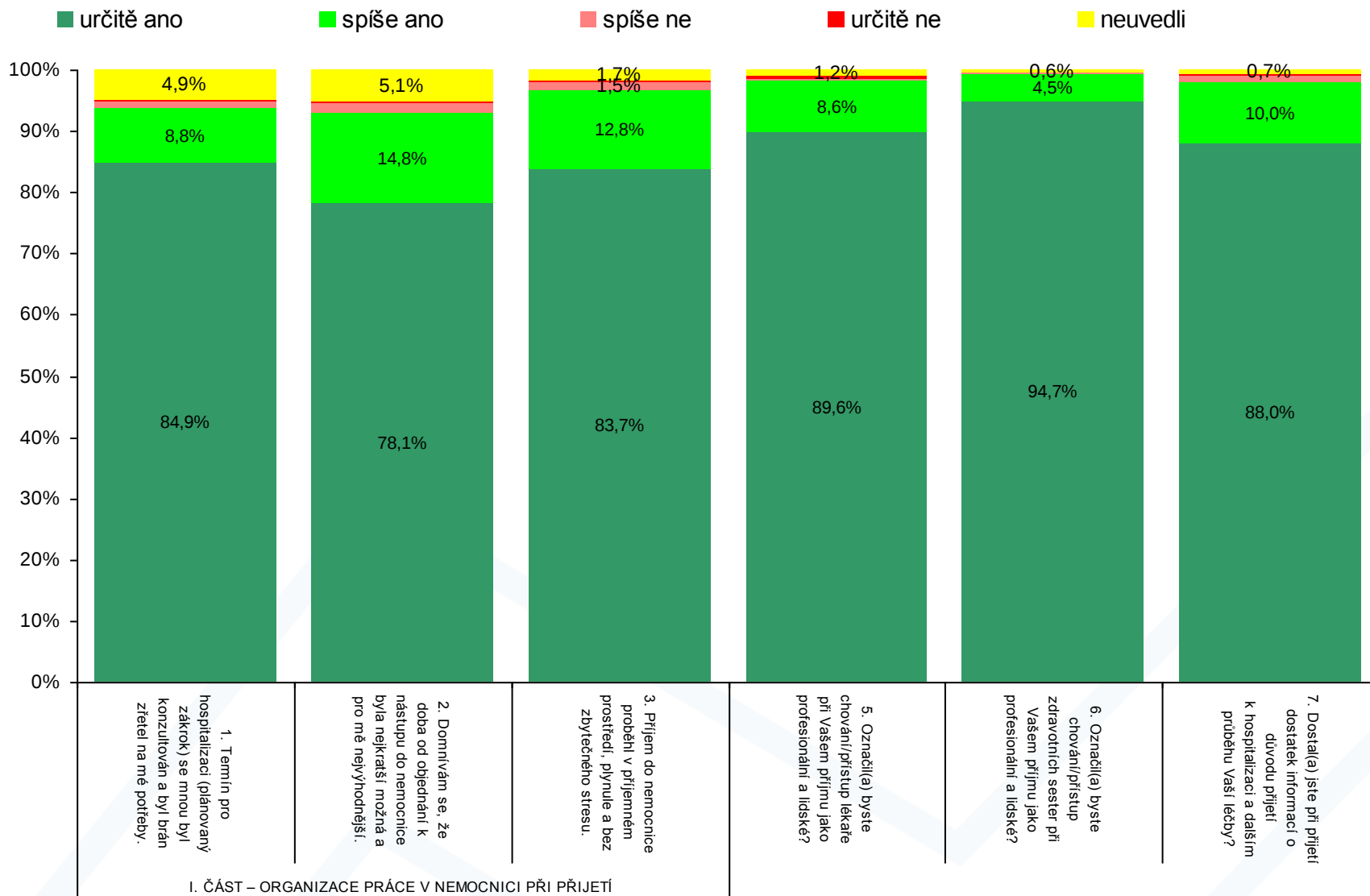
Zdravotní sestra

Zdravotní péče

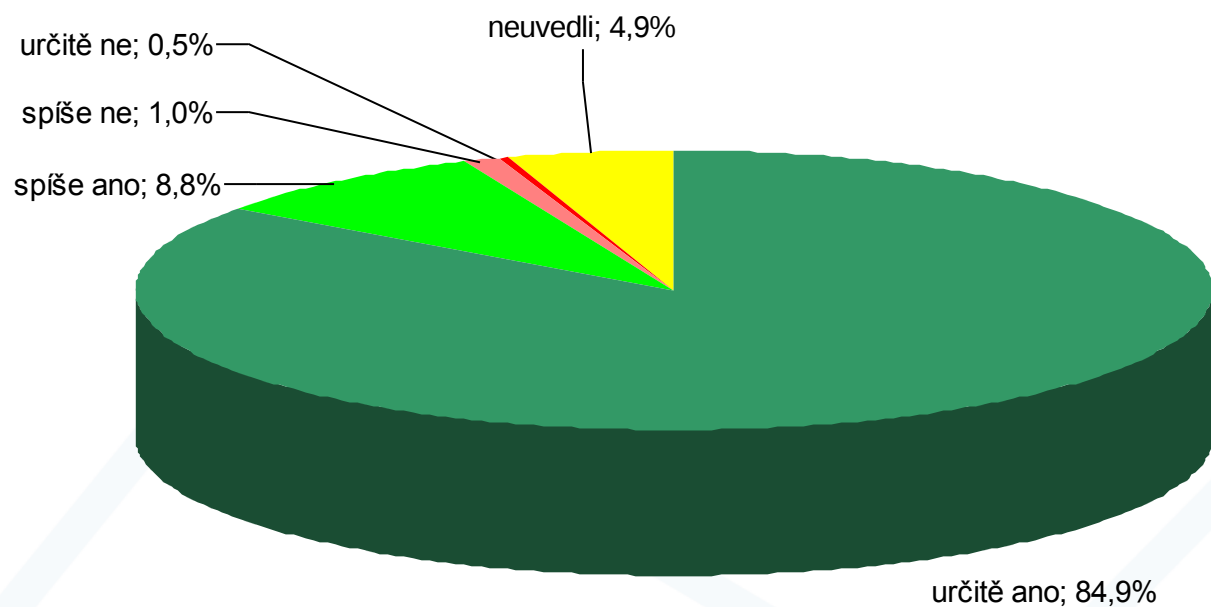
Propuštění

Organizace práce v nemocnici při přijetí

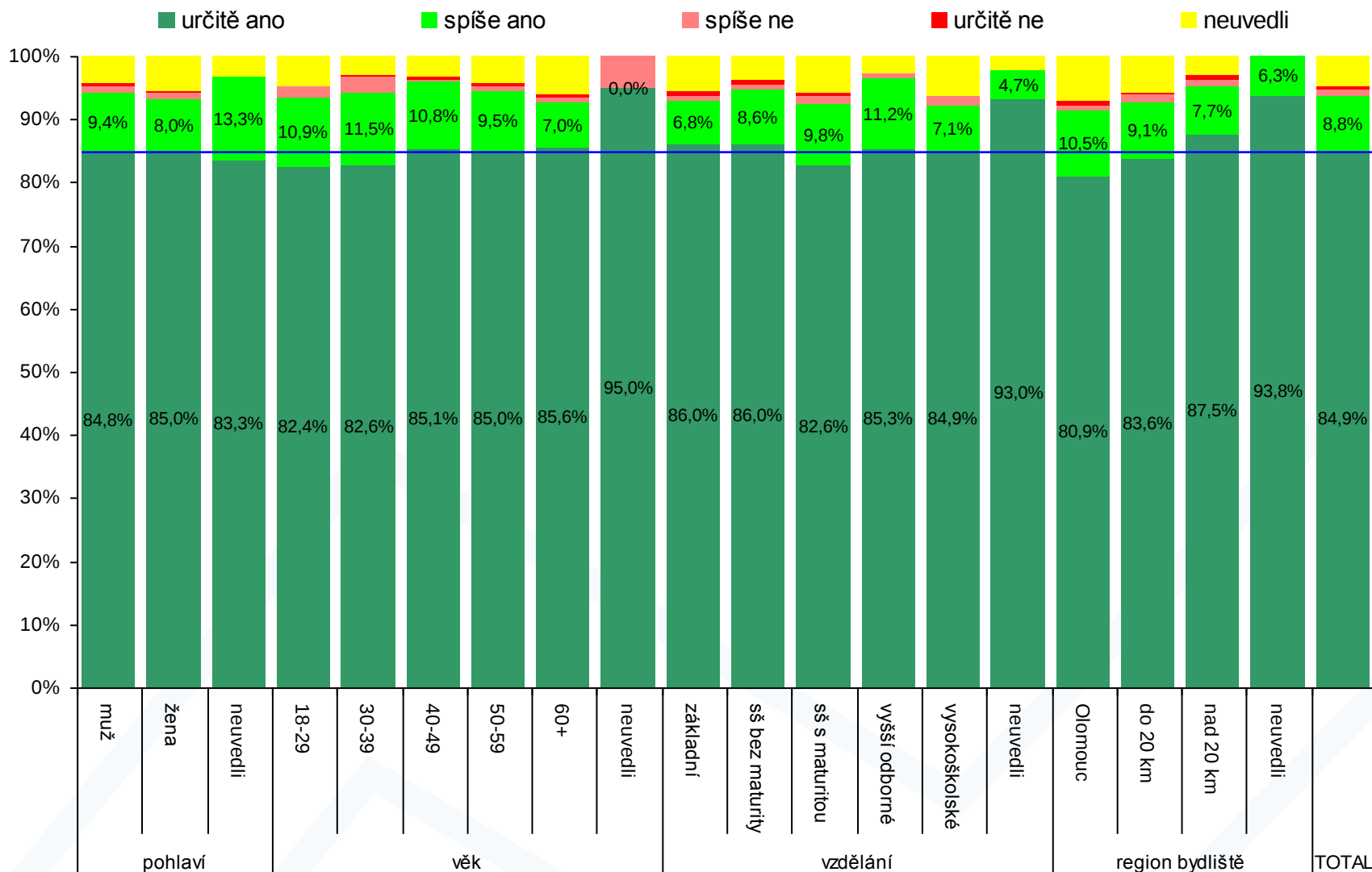
Organizace práce v nemocnici při přijetí



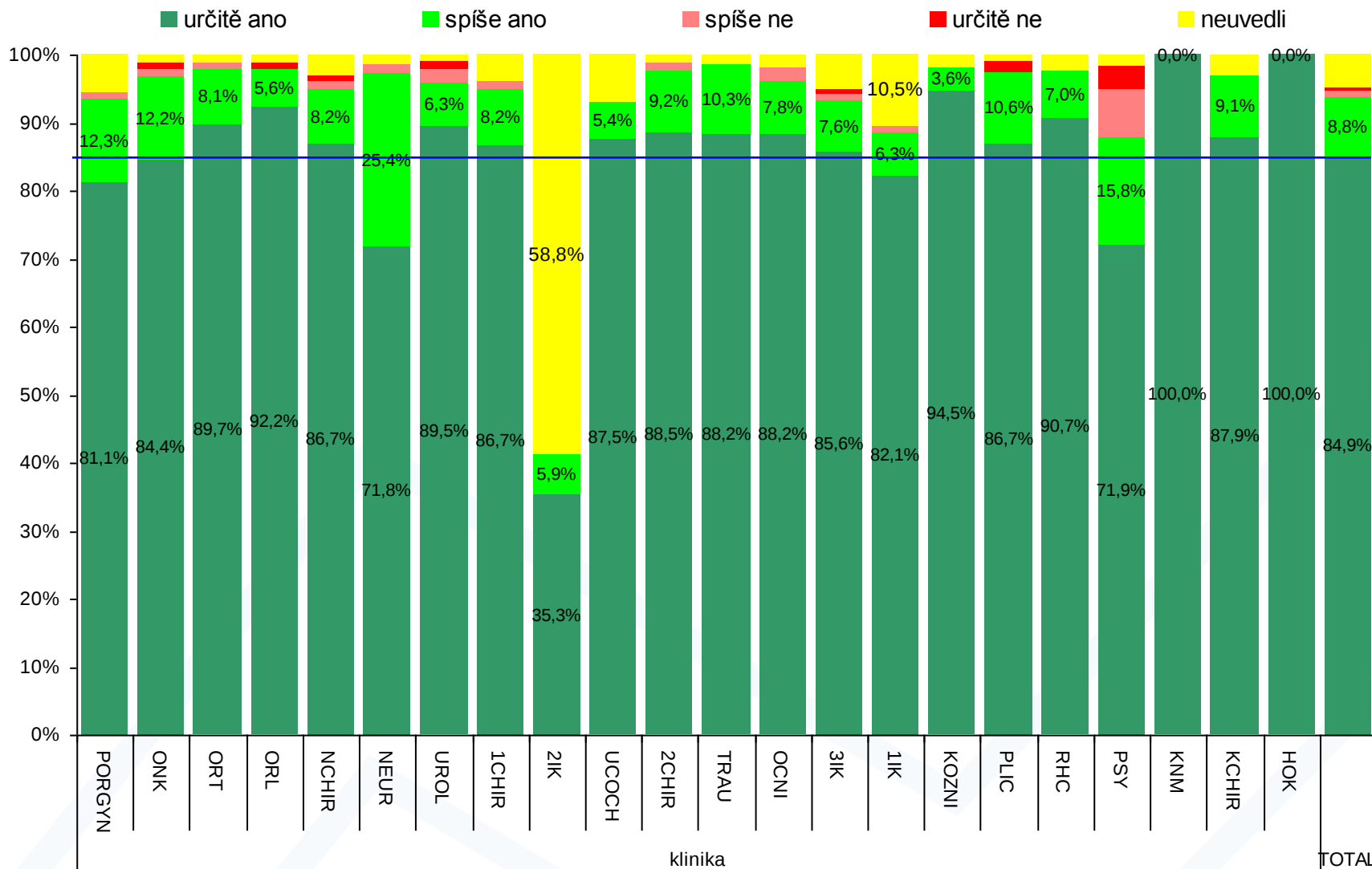
1. Termín pro hospitalizaci (plánovaný zákrok) se mnou byl konzultován a byl brán zřetel na mé potřeby.



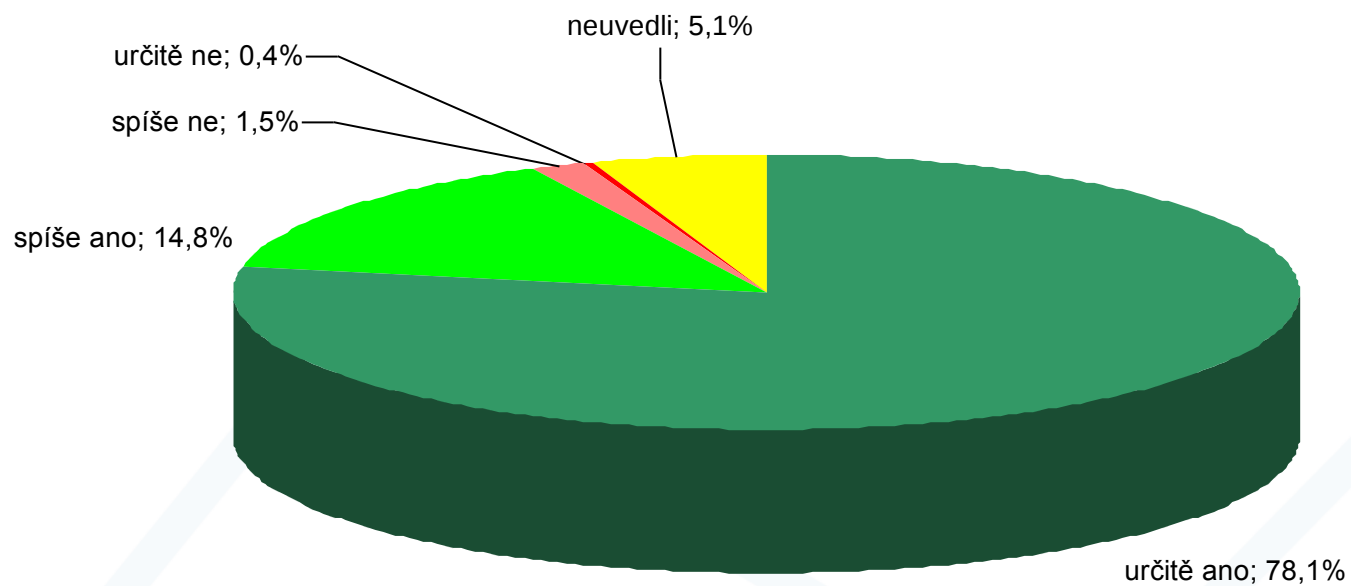
1. Termín pro hospitalizaci (plánovaný zákrok) se mnou byl konzultován a byl brán zřetel na mé potřeby.



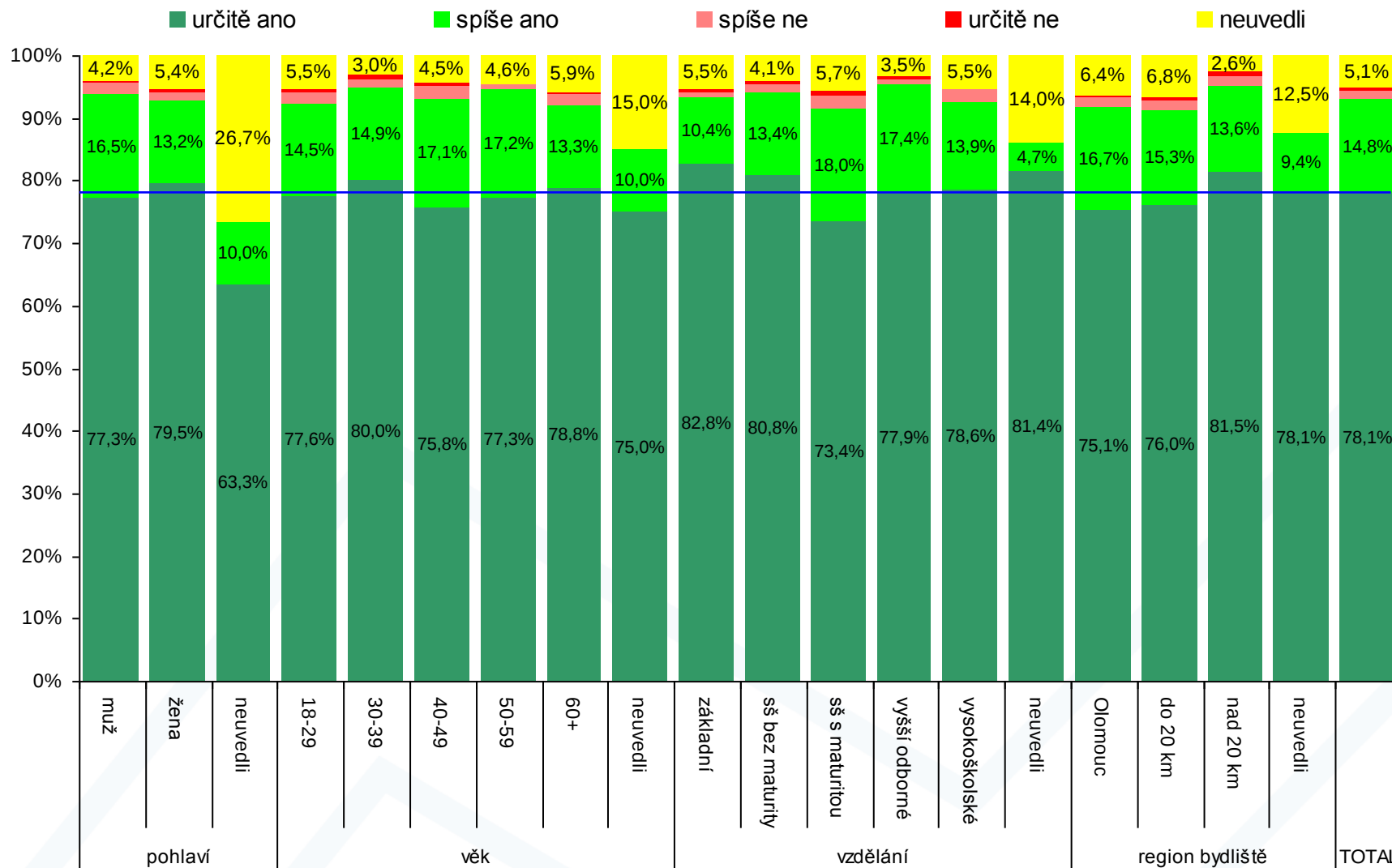
1. Termín pro hospitalizaci (plánovaný zákrok) se mnou byl konzultován a byl brán zřetel na mé potřeby.



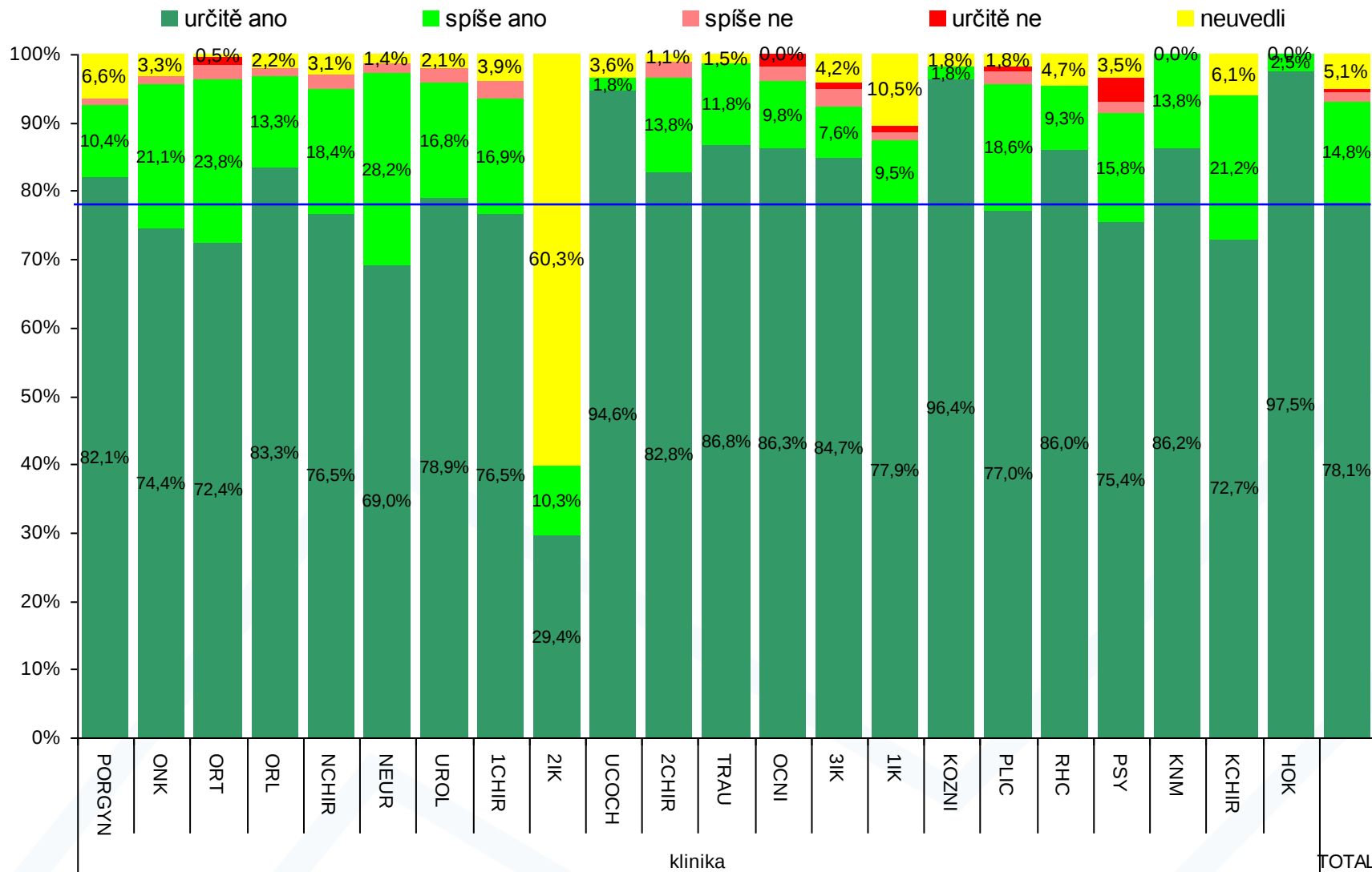
2. Domnívám se, že doba od objednání k nástupu do nemocnice byla nejkratší možná a pro mě nejvýhodnější.



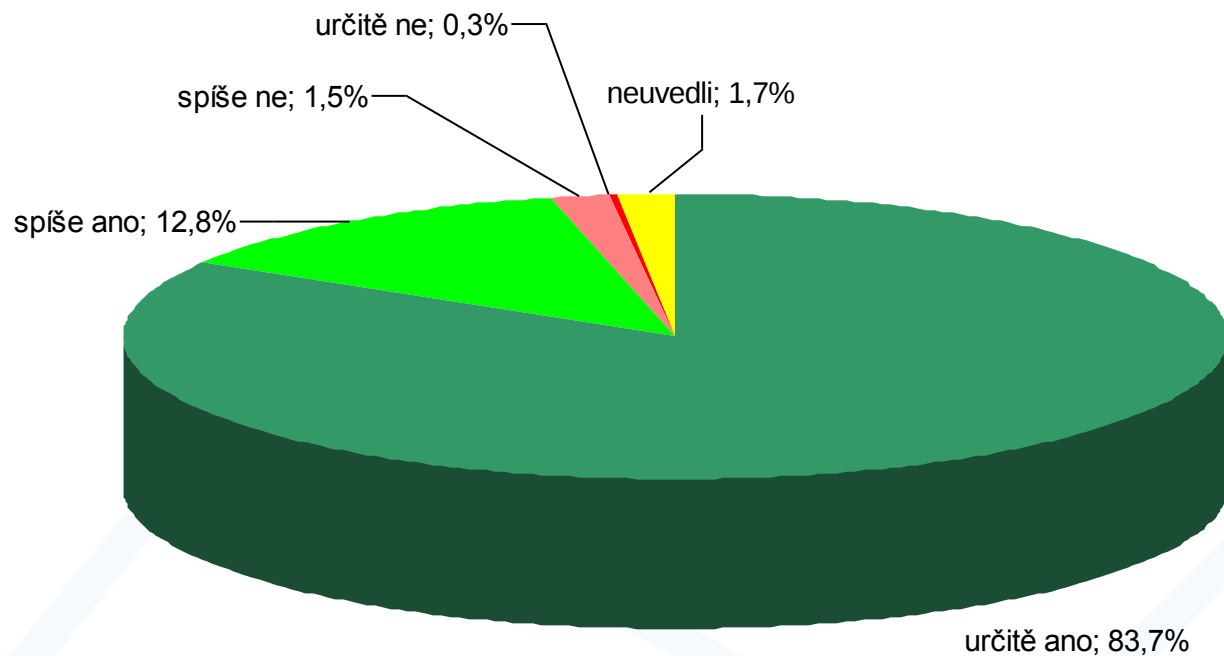
2. Domnívám se, že doba od objednání k nástupu do nemocnice byla nejkratší možná a pro mě nejvýhodnější.



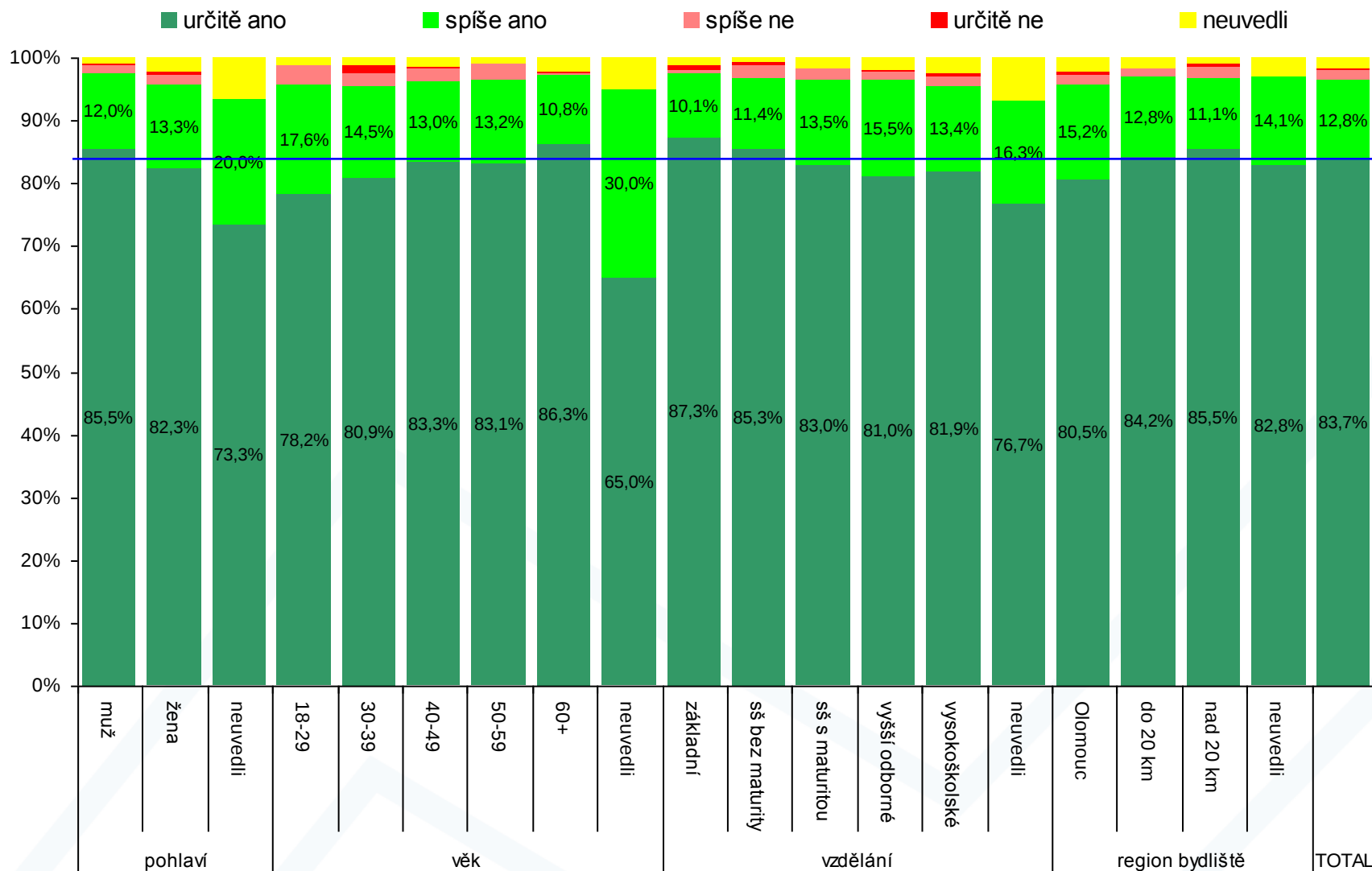
2. Domnívám se, že doba od objednání k nástupu do nemocnice byla nejkratší možná a pro mě nejvýhodnější.



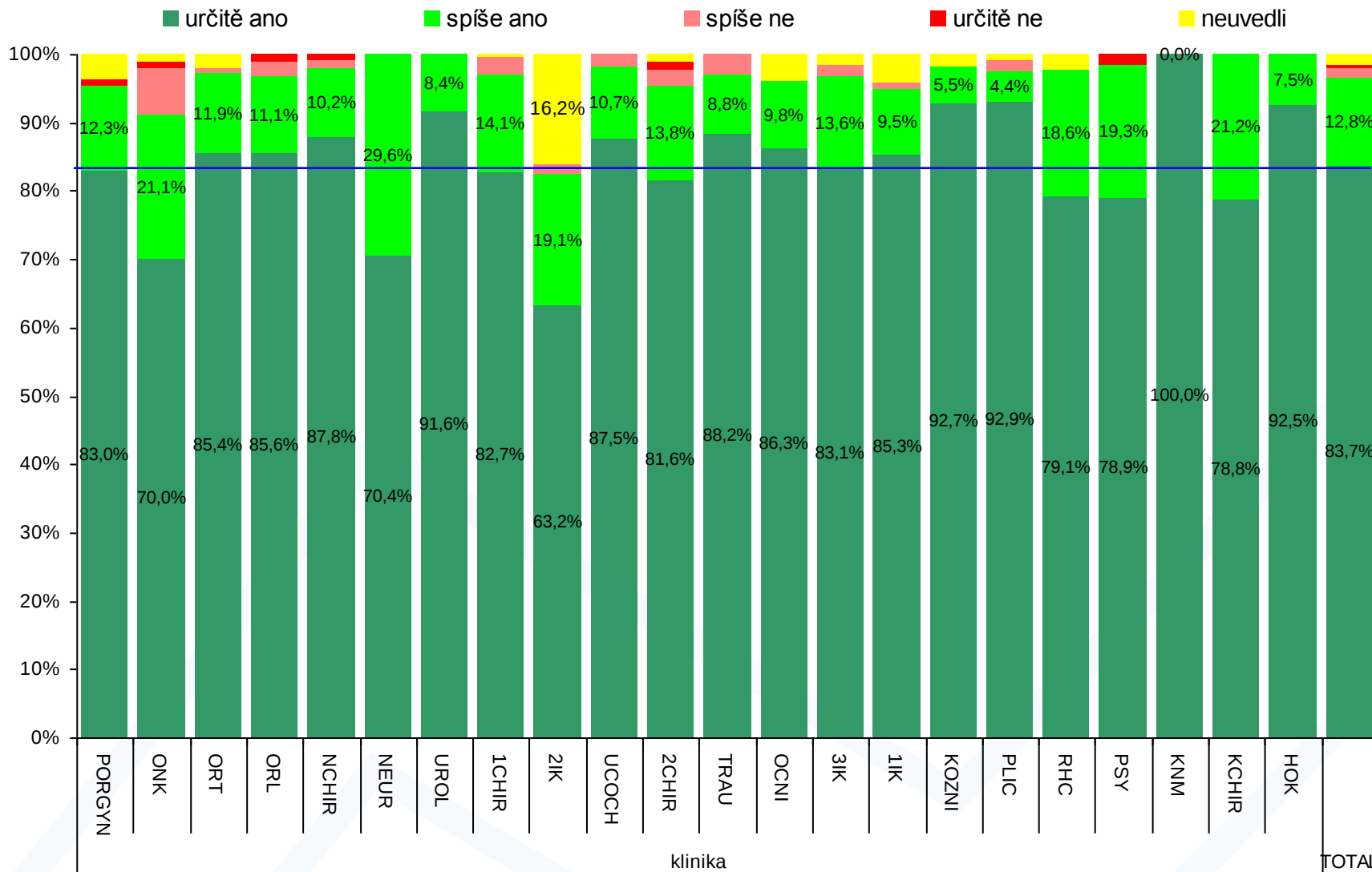
3. Příjem do nemocnice proběhl v příjemném prostředí, plynule a bez zbytečného stresu.



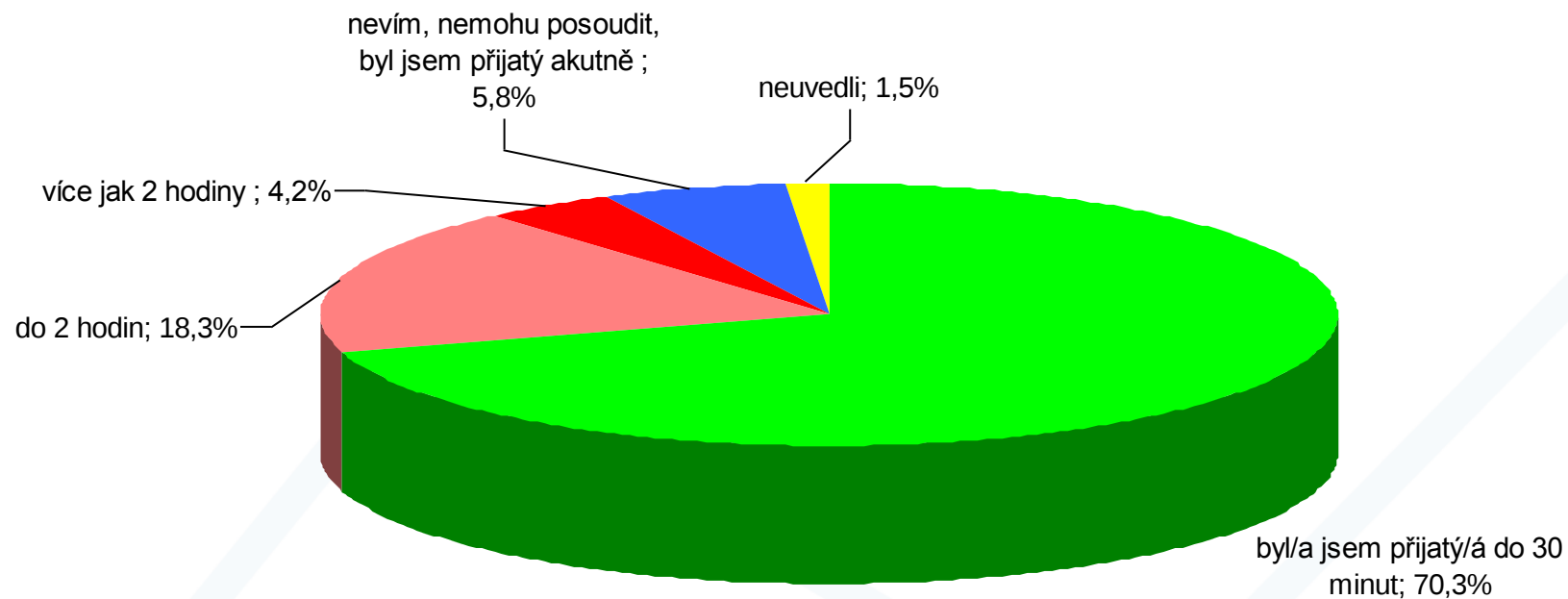
3. Příjem do nemocnice proběhl v příjemném prostředí, plynule a bez zbytečného stresu.



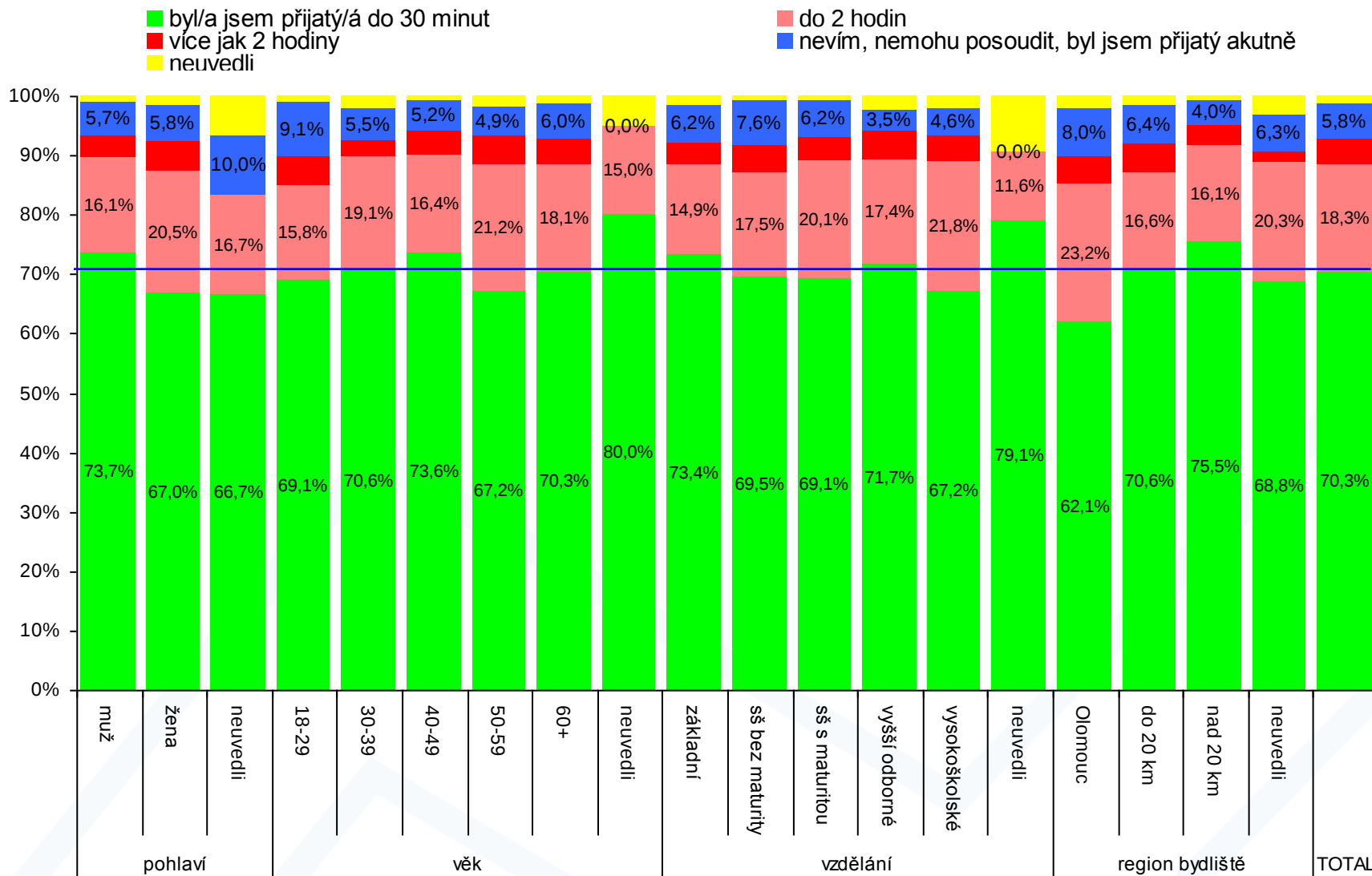
3. Příjem do nemocnice proběhl v příjemném prostředí, plynule a bez zbytečného stresu.



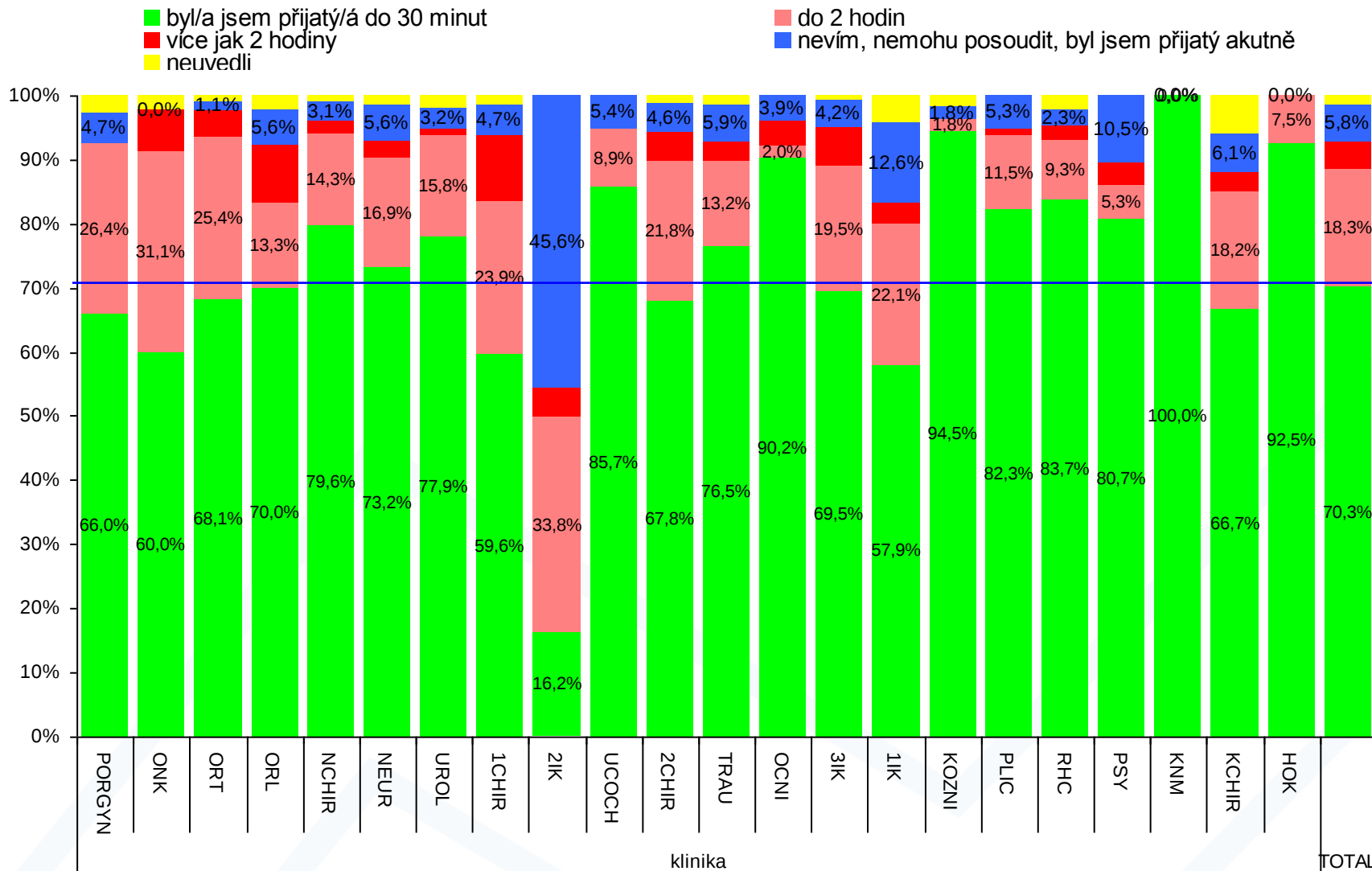
4. Jak dlouho jste při příjmu čekal(a) na umístění na lůžko (po rozhodnutí o umístění k hospitalizaci)?



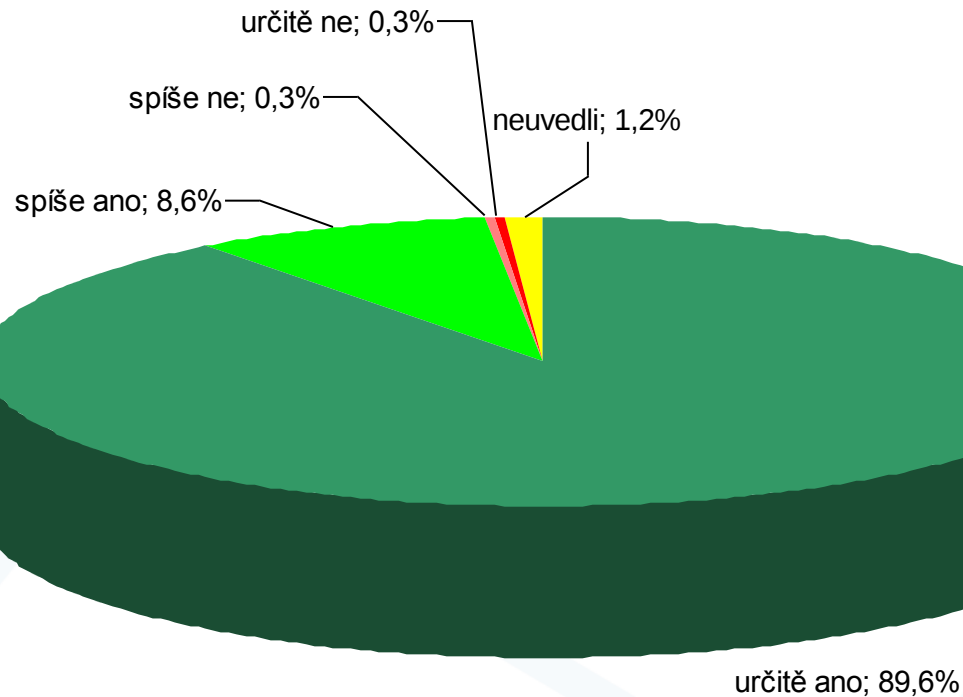
4. Jak dlouho jste při příjmu čekal(a) na umístění na lůžko (po rozhodnutí o umístění k hospitalizaci)?



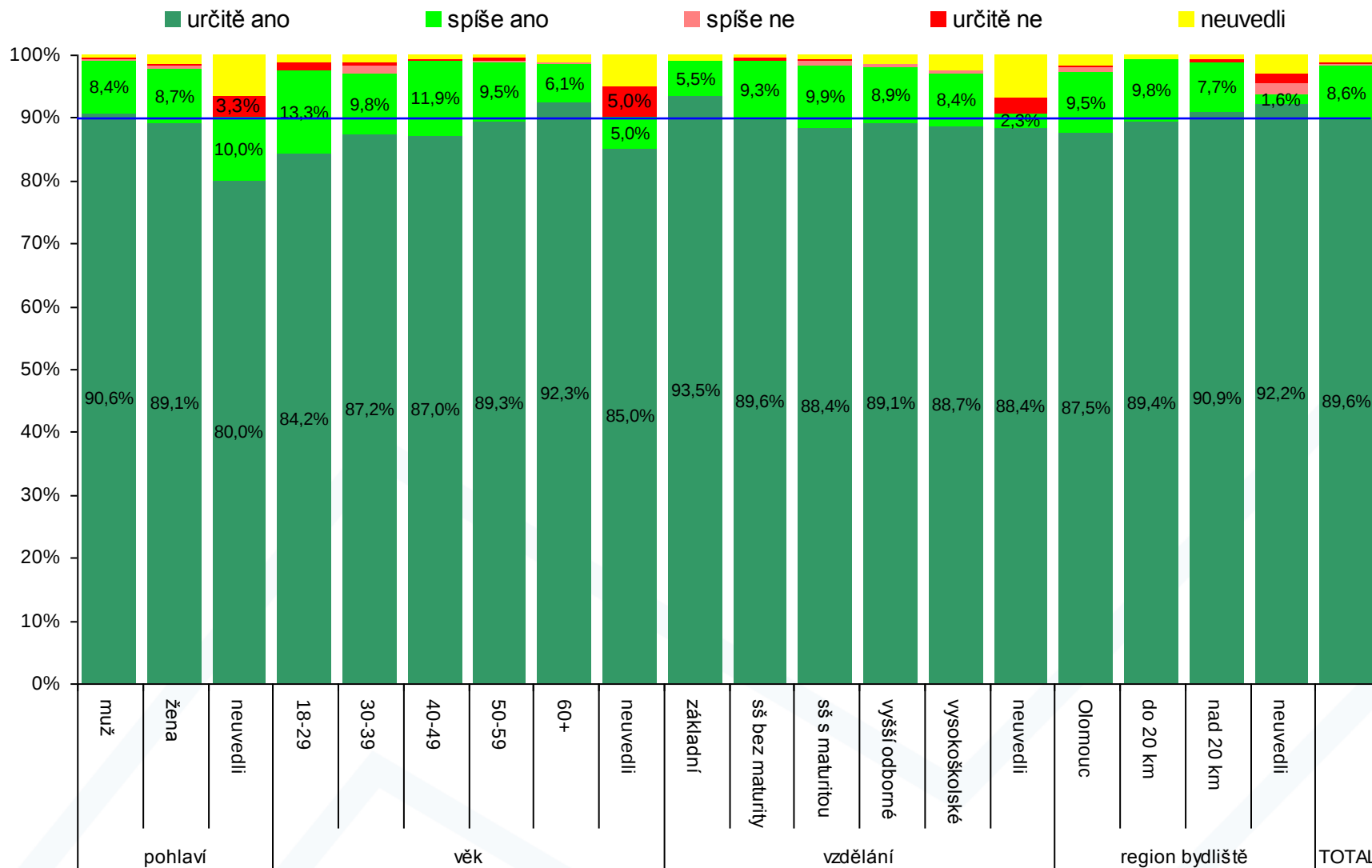
4. Jak dlouho jste při příjmu čkal(a) na umístění na lůžko (po rozhodnutí o umístění k hospitalizaci)?



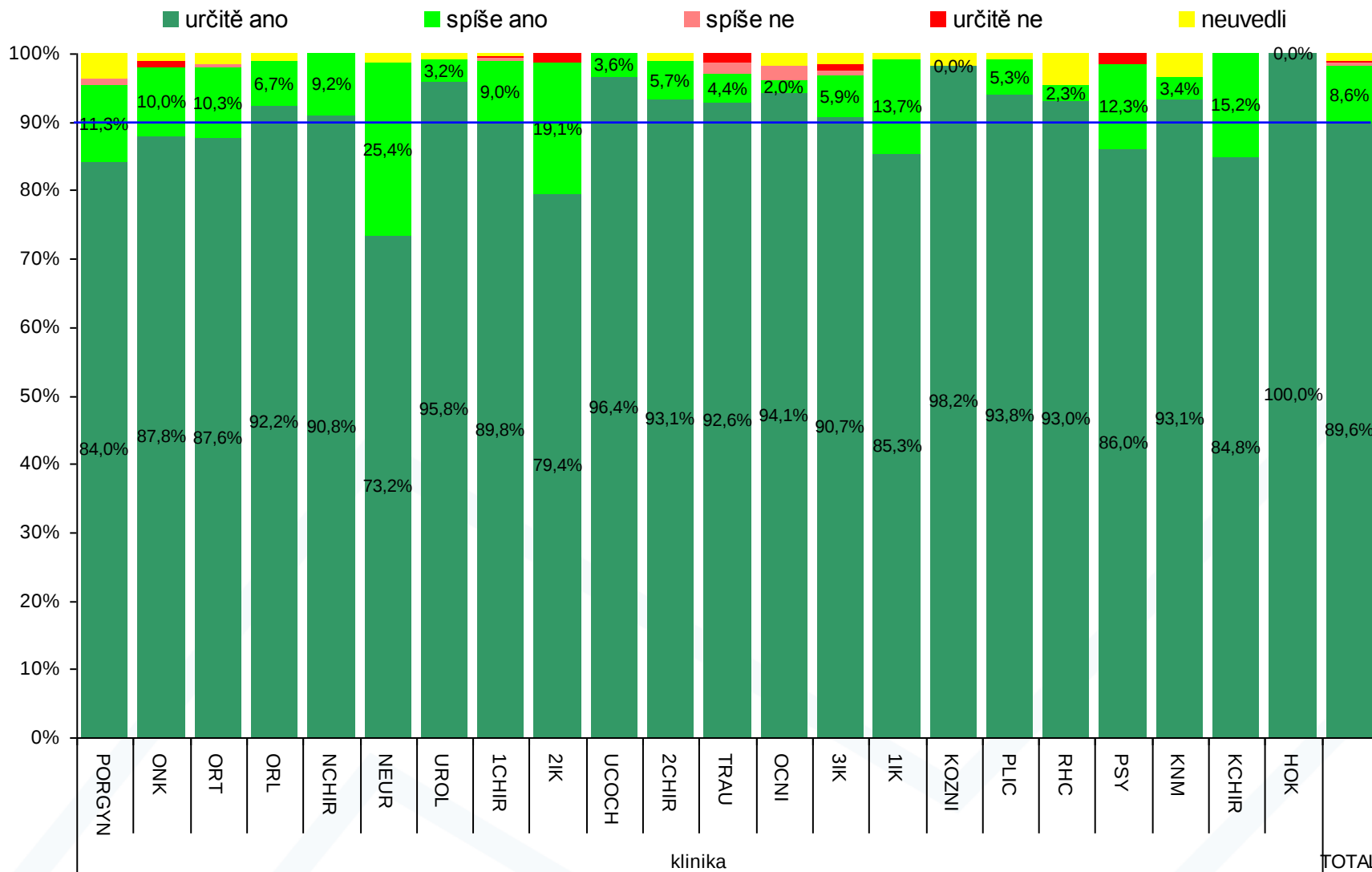
5. Označil(a) byste chování/přístup lékaře při Vašem příjmu jako profesionální a lidské?



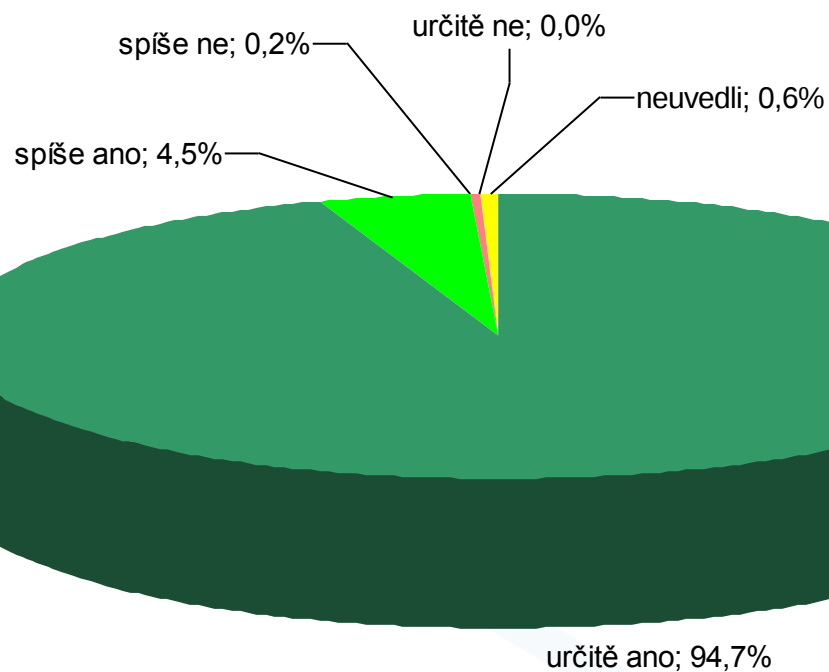
5. Označil(a) byste chování/přístup lékaře při Vašem příjmu jako profesionální a lidské?



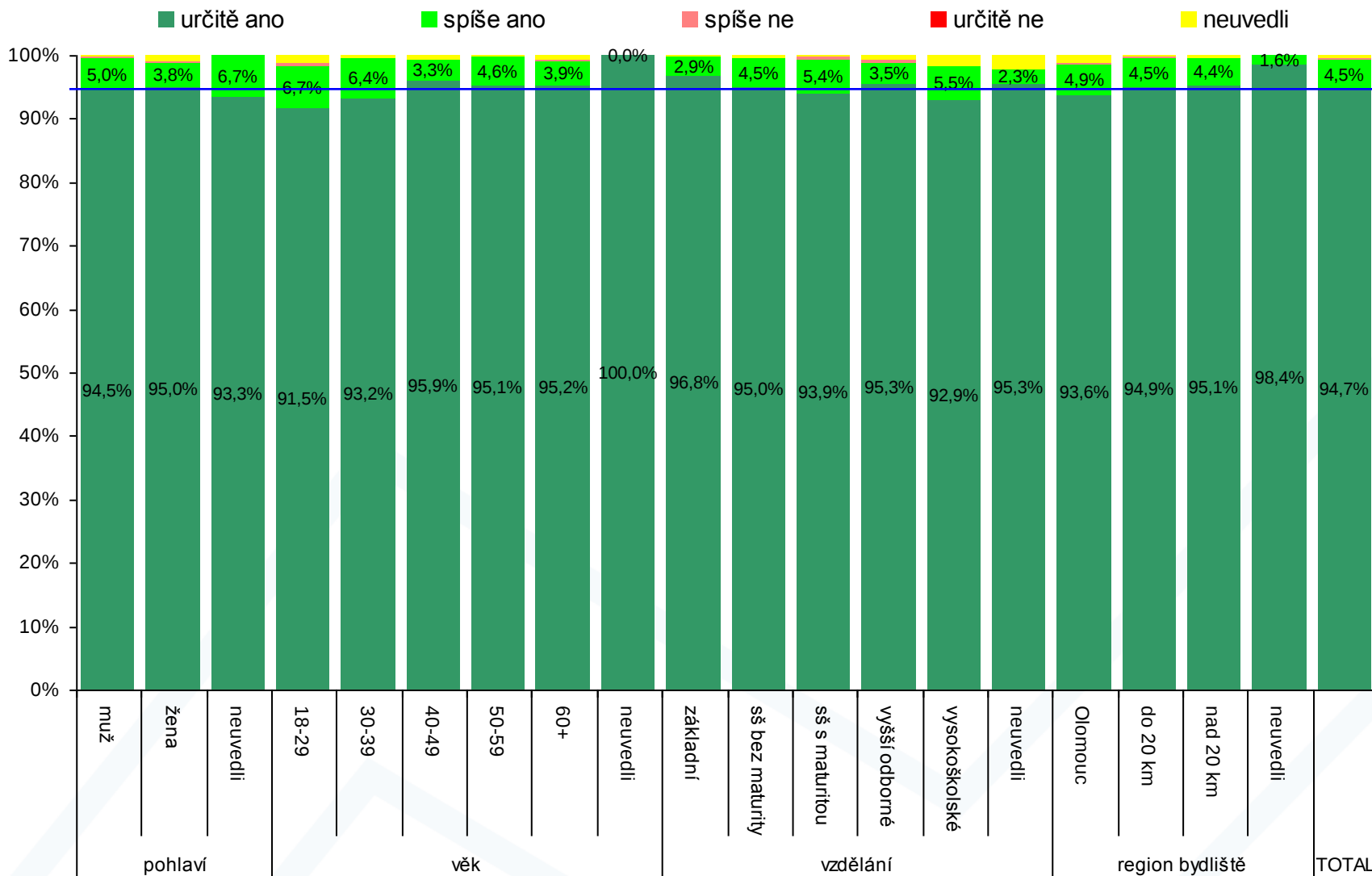
5. Označil(a) byste chování/přístup lékaře při Vašem příjmu jako profesionální a lidské?



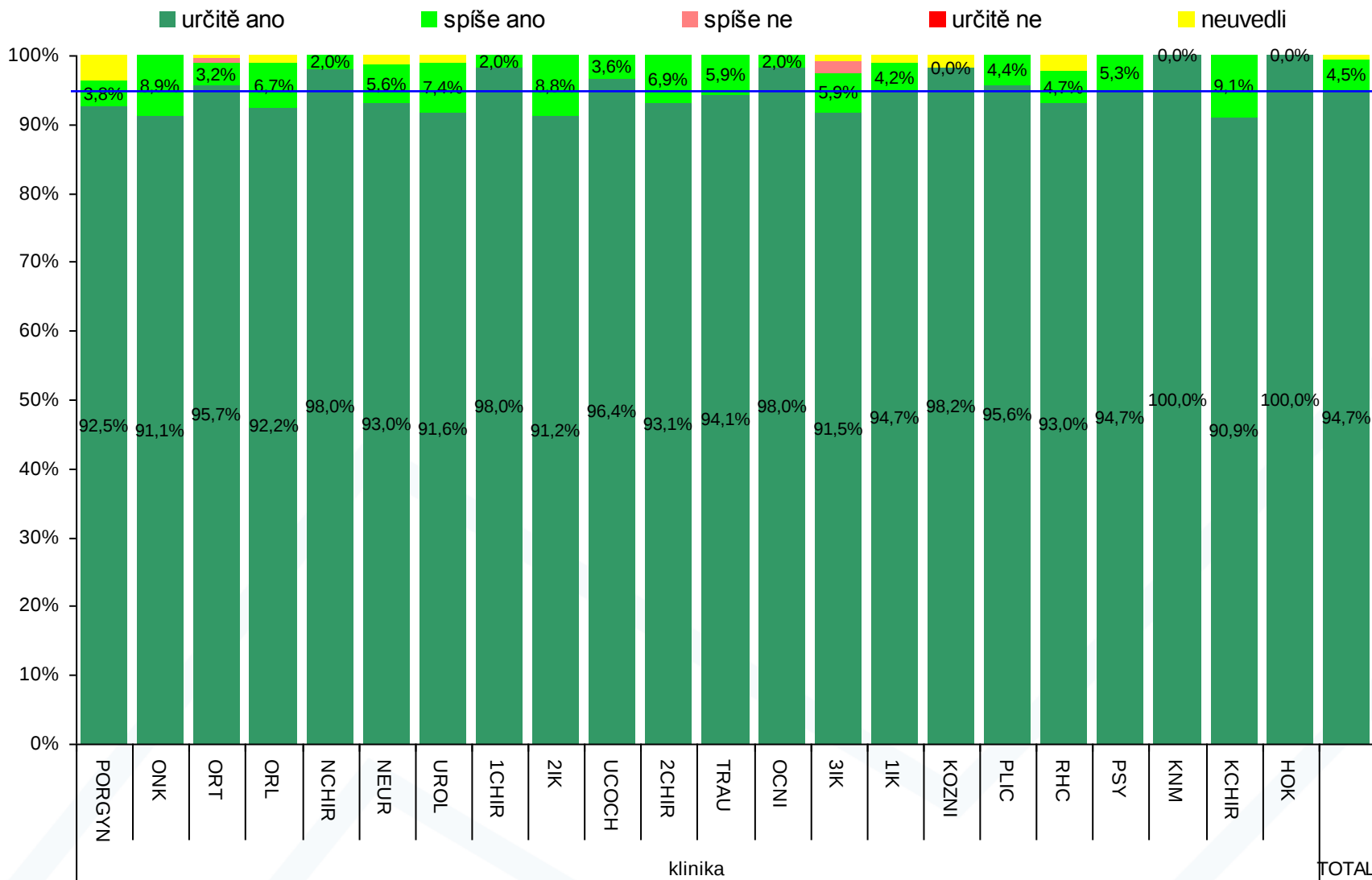
6. Označil(a) byste chování/přístup zdravotních sester při Vašem příjmu jako profesionální a lidské?



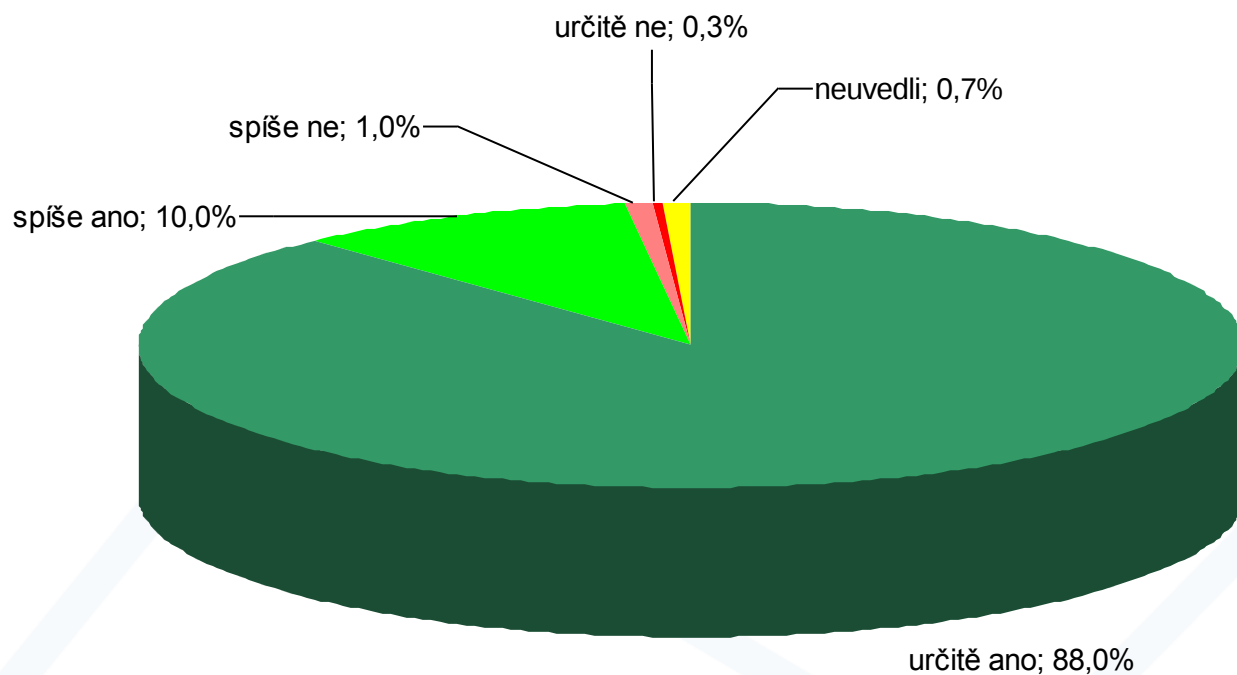
6. Označil(a) byste chování/přístup zdravotních sester při Vašem příjmu jako profesionální a lidské?



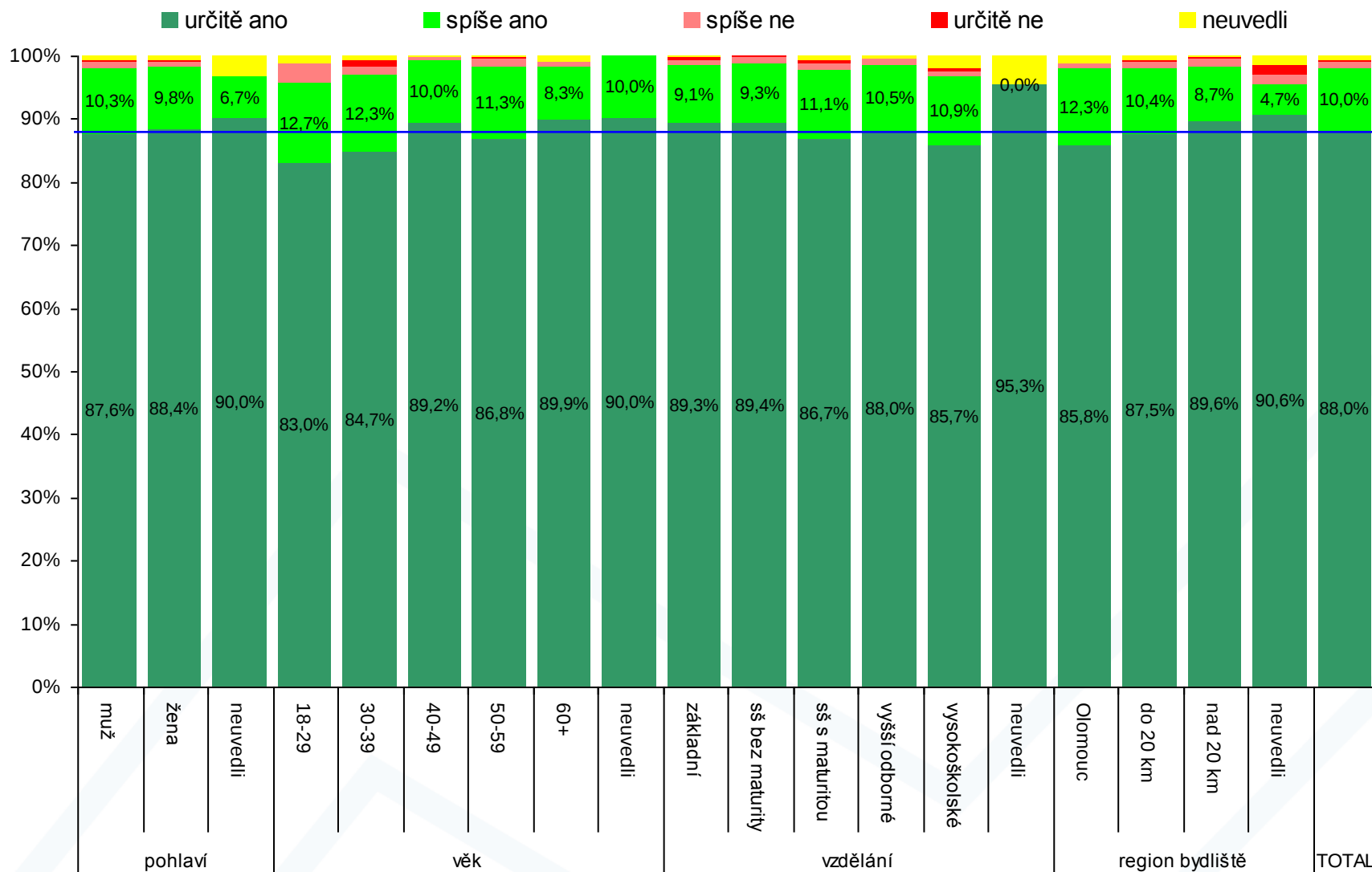
6. Označil(a) byste chování/přístup zdravotních sester při Vašem příjmu jako profesionální a lidské?



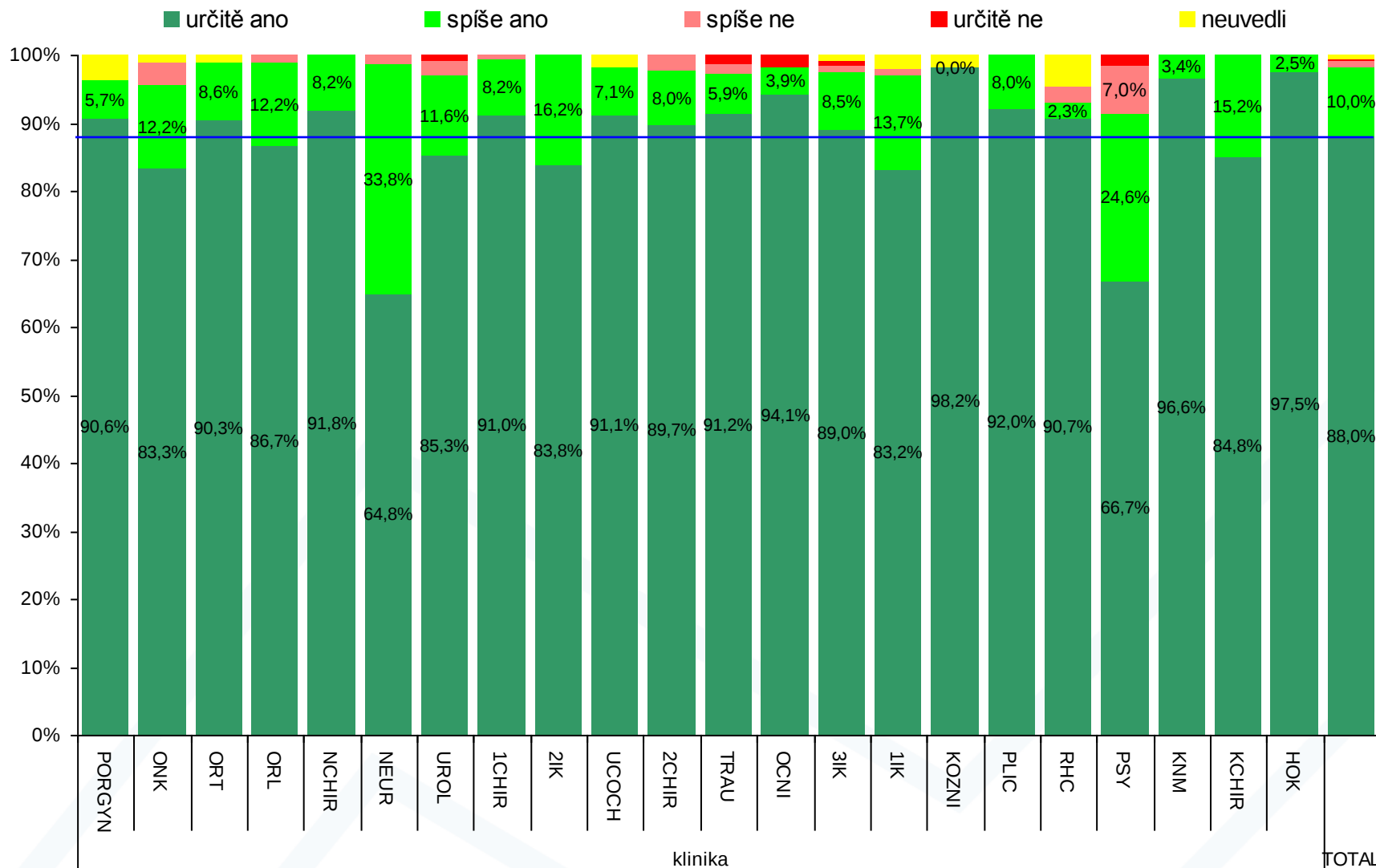
7. Dostal(a) jste při přijetí dostatek informací o důvodu přijetí k hospitalizaci a dalším průběhu Vaší léčby?



7. Dostal(a) jste při přijetí dostatek informací o důvodu přijetí k hospitalizaci a dalším průběhu Vaší léčby?



7. Dostal(a) jste při přijetí dostatek informací o důvodu přijetí k hospitalizaci a dalším průběhu Vaší léčby?



Organizace práce v nemocnici při přijetí

V rámci organizace práce bylo sledováno několik ukazatelů, hospitalizovaným pacientům bylo položeno celkem 7 otázek. Spokojenost pacientů byla měřena souhlasem s tvrzeními na škále určitě ano až po určitě ne.

Největší souhlas v rámci organizace práce v nemocnici při přijetí je jednoznačně s tvrzením, že **chování zdravotních sester během příjmu bylo profesionální a lidské**. S tímto tvrzením souhlasilo určitě 94,7% pacientů a spíše ano dalších 4,5% pacientů. Pouze 0,6% pacientů neuvedlo odpověď a záporné odpovědi úplně absentovali. Rovněž s tvrzením, že chování lékaře bylo při příjmu profesionální a lidské dosahuje vysokých souhlasů a minimum nesouhlasu, stejně jako dotaz na dostatek informací o důvodu přijetí k hospitalizaci a k dalšímu průběhu léčby. Obecně na všechna tvrzení v části organizace práce v nemocnici při přijetí jednoznačně převládají kladné odpovědi.

1. Termín pro hospitalizaci byl konzultován a byl brán zřetel na potřeby pacienta

První sledované tvrzení se věnovalo termínu pro hospitalizaci. Že byl tento termín s pacientem konzultován a byl brán zřetel na jeho potřeby potvrdilo určitě 84,9% pacientů a spíše ano pak 8,8% pacientů. 1% pacientů odpovídá spíše ne a 0,5% pacientů určitě ne.

Sledování odpovědí jednotlivých demografických skupin nevykazují významné rozdíly. Rozdíly jsou naopak patrné při sledování odpovědí pacientů jednotlivých klinik. Za zmínku stojí například počet klientů. Kteří s „pouze“ spíše souhlasí s tím, že jejich termín pro hospitalizaci byl konzultován a byl brán zřetel na jejich potřeby na klinice Neurologie, kterých bylo 25,4% (celkem za FNOL 8,8%). Absolutní souhlas pak vykazuje klinika Neurologie nejnížší – 71,8%. Nižší výsledek je pouze u 2. Interní kliniky (35,3%), kde však jednoznačně dominují odpovědi neví (58,8%).

2. Domnívám se, že doba od objednání k nástupu do nemocnice byla nejkratší možná a pro mě nejvýhodnější.

S tím, že doba od objednání k nástupu do nemocnice byla nejkratší možná a pro pacienta nejvýhodnější určitě souhlasí 78,1% pacientů, spíše souhlasí pak 14,8% pacientů. Pouze 1,5% pacientů odpovídá spíše ne a 0,4% určitě ne. 5,1% pacientů odpověď neuvedli. Jedná se o kritérium, které v rámci subkategorie Organizace práce v nemocnici při přijetí dosahuje nejhoršího hodnocení (ale stále velmi vysokého). Za výsledkem je především poněkud menší souhlas (spíše ano) s tvrzením, že doba od objednání k nástupu byla nejkratší a pro pacienta nejvýhodnější.

Jedná se spíše o pacienty ze středních věkových skupin či středně-vzdělanostní skupiny pacientů. Rozdíly v demografických skupinách jsou ale poměrně malé. Naopak při analýze odpovědí pacientů podle jejich hospitalizace u jednotlivých klinik jsou rozdíly významnější. Opět velká část pacientů 2. interní kliniky na dotaz neodpovídá (60,3%). Relativně horších výsledků pak dosahují kliniky Neurologie (spíše ano 28,2%), případně Ortopedická klinika (23,8%). Naopak nejvyššího souhlasu je dosaženo na Kožní klinice (určitě ano 96,4% pacientů) či na Klinice ústní, čelistní a obličejové chirurgie (UCOCH 94,6%).

3. Příjem do nemocnice proběhl v příjemném prostředí, plynule a bez zbytečného stresu.

83,7% pacientů FNOL se určitě domnívá, proces přijetí do nemocnice proběhl v příjemném prostředí, plynule a bez zbytečného stresu. Mírnější formu souhlasu spíše ano přidává dalších 12,8% pacientů. Spíše nesouhlas volí 15% pacientů a pouze 0,3% pacientů s tím určitě nesouhlasí. 1,7% pacientů neuvedla odpověď.

Výhradný souhlas s tímto tvrzením je s rostoucím věkem pacientů častější. U nejmladších pacientů ve věku 18-29 let určitě souhlasí vysoký počet 78,2% pacientů, u pacientů ve věku nad 60 let je to ale dokonce 86,3% pacientů. Neaptně více souhlasí lidé z okolí Olomouce, než obyvatelé Olomouce.

Z jednotlivých klinik opět nejhůře dopadají kliniky – 2. interní klinika (pouze 63,2% určitě ano), Klinika onkologická (70%) a Klinika neurologie (70,4%). Naopak 100% odpovědí určitě ano zaznamenali na Klinice nukleární medicíny, nad 90% se dostaly i Kliniky kožní, Klinika plicní, Klinika hemato-onkologická, nebo Urologická klinika.

4. Jak dlouho jste při příjmu čekal(a) na umístění na lůžko (po rozhodnutí o umístění k hospitalizaci)?

70,3% pacientů FNOL uvádí, že při příjmu čekali na umístění na lůžko maximálně 30 minut. 18,3% pacientů ovšem uvádí, že se jednalo o časový úsek 30-120 minut. 5,8% pacientů není schopno otázku posoudit, protože jejich příjem byl akutní. 1,5% pacientů neuvedlo odpověď.

Kratší dobu umístění na lůžko vykazují muži, než ženy (rozdíl skoro 7%). Vzhledem k počtu respondentů se jedná o velký rozdíl. Vzhledem k věku či vzdělání nelze dle očekávání stopovat nějaké závislosti. Naopak výrazné rozdíly jsou u pacientů z Olomouce (62,1% do 30 minut), pacienty ze vzdálenosti do 20 km (70,6% do 30 minut) a pacienty ze vzdálenosti nad 20 km (75,5% do 30 minut). Pravděpodobně se jedná o zkreslení dané delším vnímáním čekání při krátké cestě do nemocnice a naopak jiném (kratším) vnímání délky času při dojezdu z větší vzdálenosti).

Pochopitelně největší rozdíly jsou u jednotlivých klinik, kde některé výsledky samozřejmě kopírují kromě času i způsob, jakým se pacienti na oddělení dostali. Například 2. Interní klinika – 45,6% jejich pacientů uvádí, že se na pracoviště dostali v akutním stavu a nejsou schopni na čas umístění na lůžko odpovědět. Dalších 33,8% jejich pacientů ovšem zároveň uvádí, že se jednalo o čas nad 30 minut, což je největší procentuální skupina z jednotlivých klinik. Další kliniky, kde je větší počet pacientů, kteří se na lůžko dostanou později než do 30 minut jsou 1. Chirurgická klinika, 1. Interní klinika, Onkologická klinika. Naopak všichni pacienti na Klinice nukleární medicíny byli na lůžko uvedeni do 30 minut, vysoké procento pacientů na lůžku do 30 minut mají rovněž Klinika Kožní, nebo Hemato-onkologická.

5. Označil(a) byste chování/přístup lékaře při Vašem příjmu jako profesionální a lidské?

Skoro 90% pacientů označuje chování a přístup lékaře při příjmu jako určitě profesionální a lidské. 8,6% pacientů pak přidává přesvědčení, že toto chování bylo spíše profesionální a lidské (jemnější forma souhlasu). Dohromady se tedy jedná o více než 98% lidí, kteří s tímto tvrzením souhlasí. Pouze 0,3% pacientů spíše nesouhlasí a stejně velká skupina pacientů určitě s tvrzením nesouhlasí. 1,2% pacientů neuvádí odpověď.

Větší souhlas je vždy u starších respondentů. Naopak rozhodný nesouhlas je zaznamenán především u nejmladší skupiny respondentů ve věku 18-29 let (případně v kategoriích lidí, kteří věk neuvedli).

Rezervy v hodnocení jsou zachyceny u pacientů na Klinice neurologické či 2. Interní kliniky.

6. Označil(a) byste chování/přístup zdravotních sester při Vašem příjmu jako profesionální a lidské?

Stejně, jako lékaře, hodnotili pacienti i zdravotní sestry. Zde dokonce 94,7% pacientů označily chování zdravotních sester při příjmu do nemocnice jako profesionální a lidské. S tímto výsledkem se jedná o nejlépe hodnocený faktor v rámci organizace práce v nemocnici při přijetí, i obecně ze všech sledovaných otázek. Dalších 4,5% pacientů přidává hodnocení spíše ano a pouze 0,2% pacientů spíše ne. Odpověď určitě ne úplně absenteje. Pouze 0,6% pacientů neuvádí odpověď.

U všech sledovaných demografických skupin je zaznamenán vysoký počet pacientů, kteří odpovídají na tento dotaz určitě ano (nad 90%). Stejně tomu je i případě sledování odpovědí u jednotlivých klinik. 100% odpovědí určitě ano je zaznamenáno na Klinice nukleární medicíny či na Hemato-onkologické klinice.

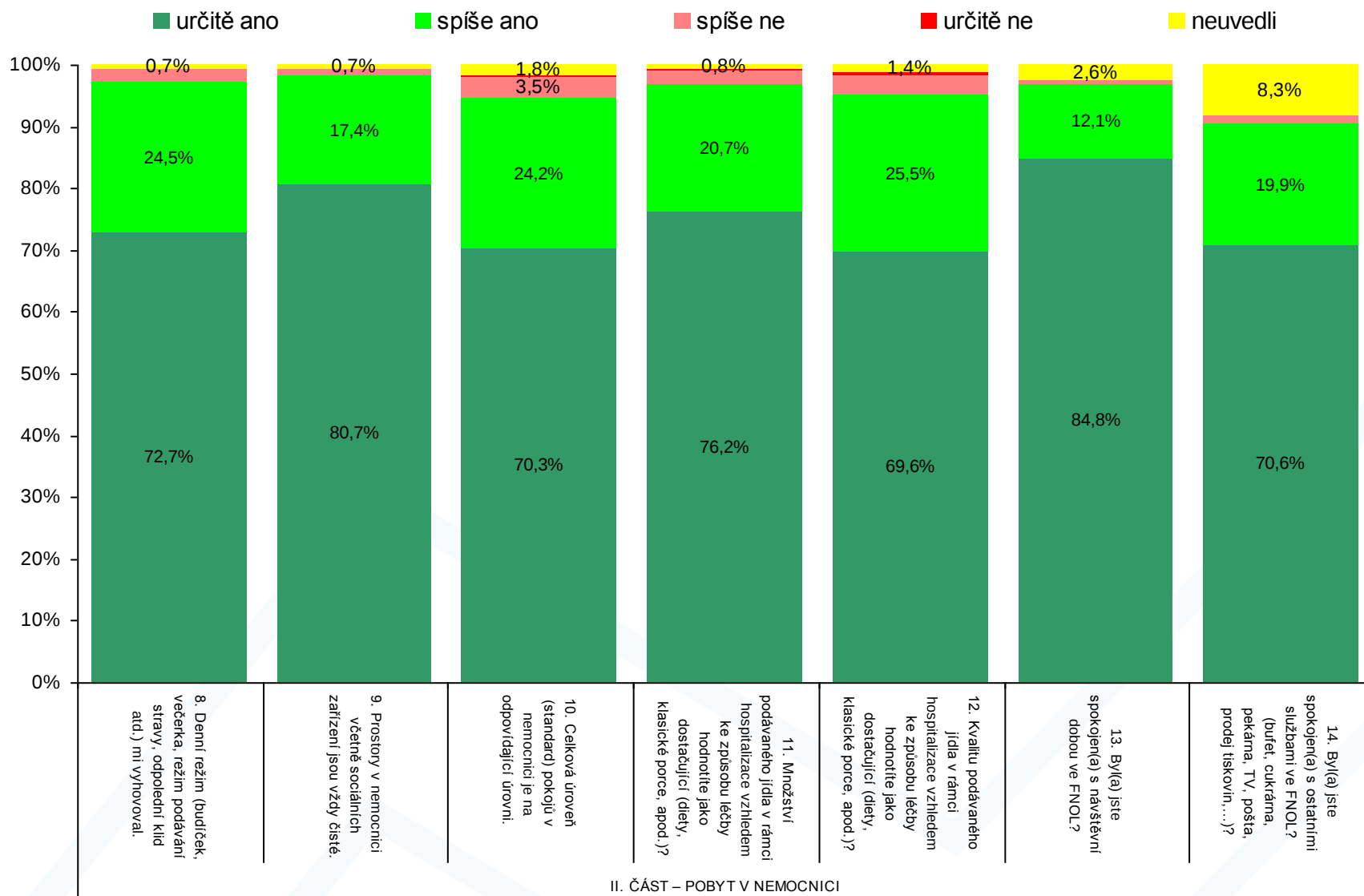
7. Dostal(a) jste při přijetí dostatek informací o důvodu přijetí k hospitalizaci a dalším průběhu Vaší léčby?

88% pacientů v průběhu přijetí do nemocnice dostalo určitě dostatek informací o důvodu přijetí k hospitalizaci i o dalším průběhu léčby. 10% pacientů tuto informaci spíše dostalo, pouze 1% pacientů odpovídá spíše ne a 0,3% určitě ne. 0,7% pacientů neuvádí odpověď.

Přístup k pacientům je i v této otázce stejný, nezávislý na pohlaví, věku či vzdělání pacientů. Výkyvy jsou u pacientů jednotlivých klinik. U kliniky neurologické 33,8% pacientů uvádí odpověď spíše ano, u kliniky Psychiatrické je kromě 24,6% odpovědí spíše ano i 7% odpovědí spíše ne a 1,8% určitě ne.

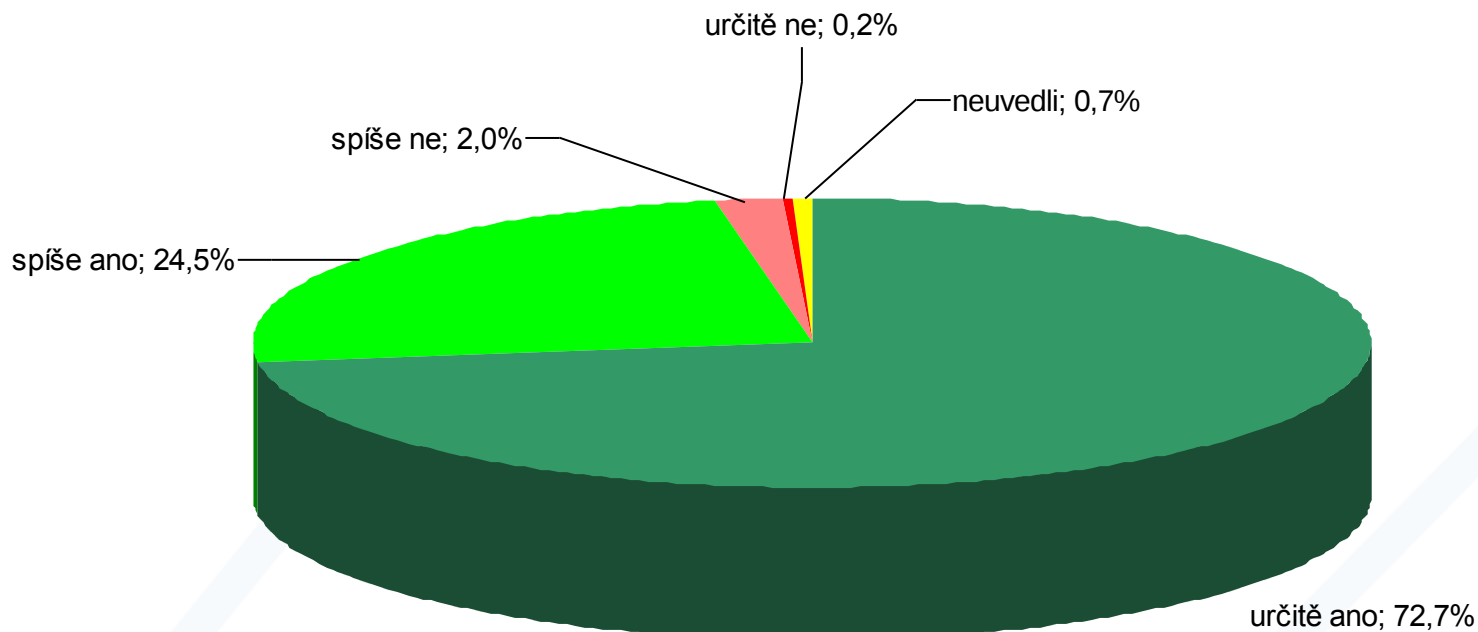
Pobyt v nemocnici

Pobyt v nemocnici

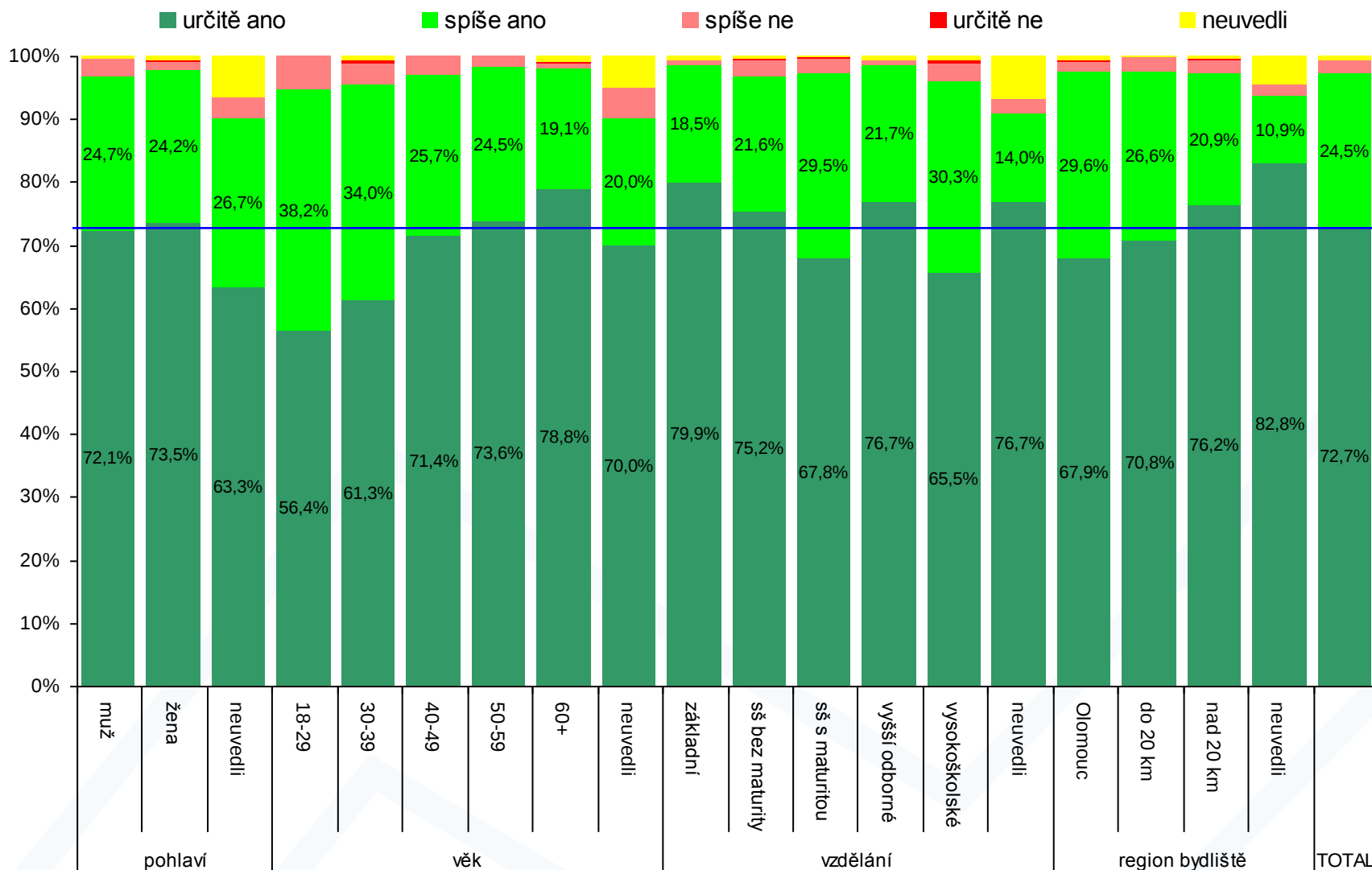


II. ČÁST – POBYT V NEMOCNICI

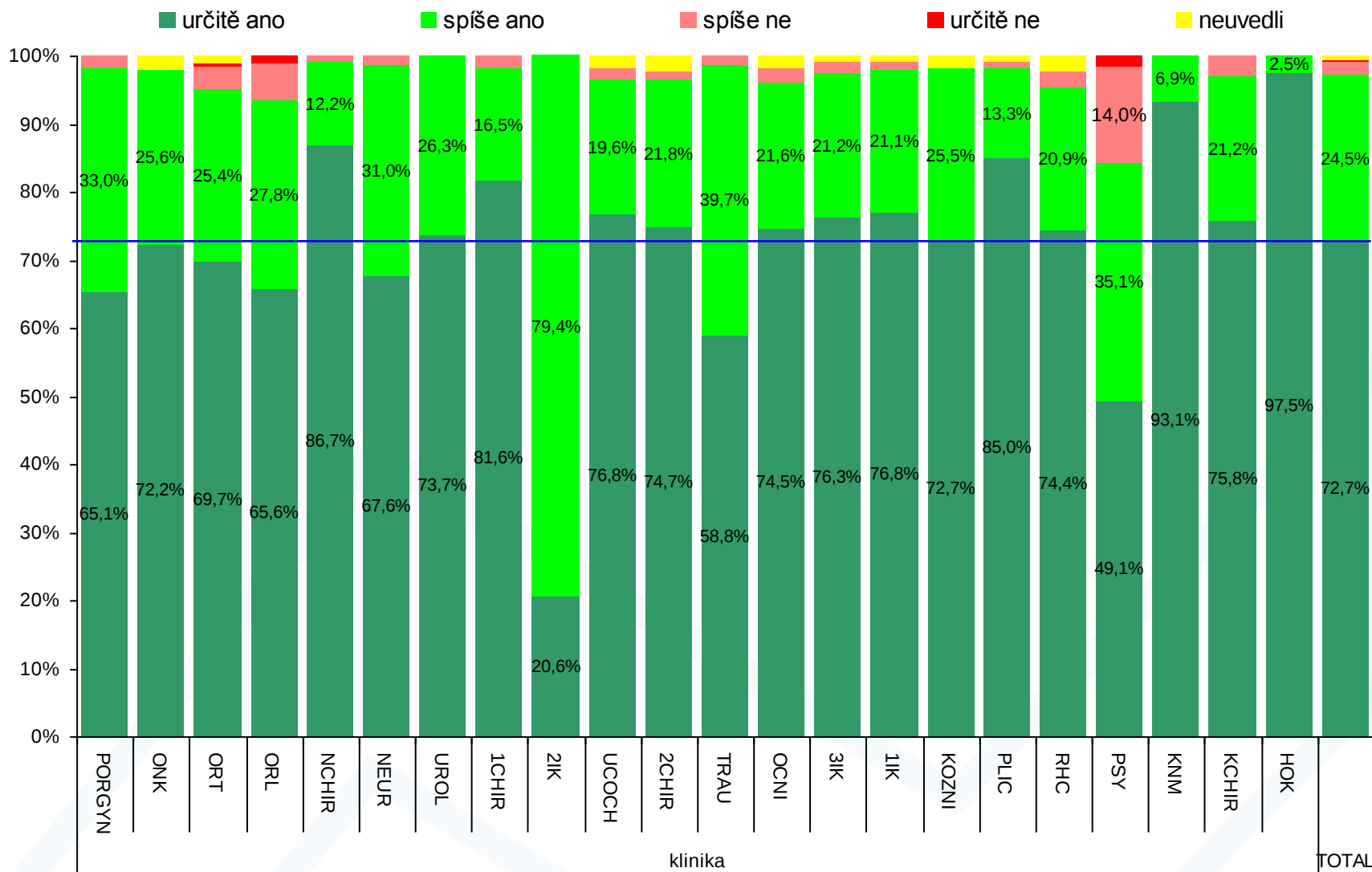
8. Denní režim (budíček, večerka, režim podávání stravy, odpolední klid atd.) mi vyhovoval.



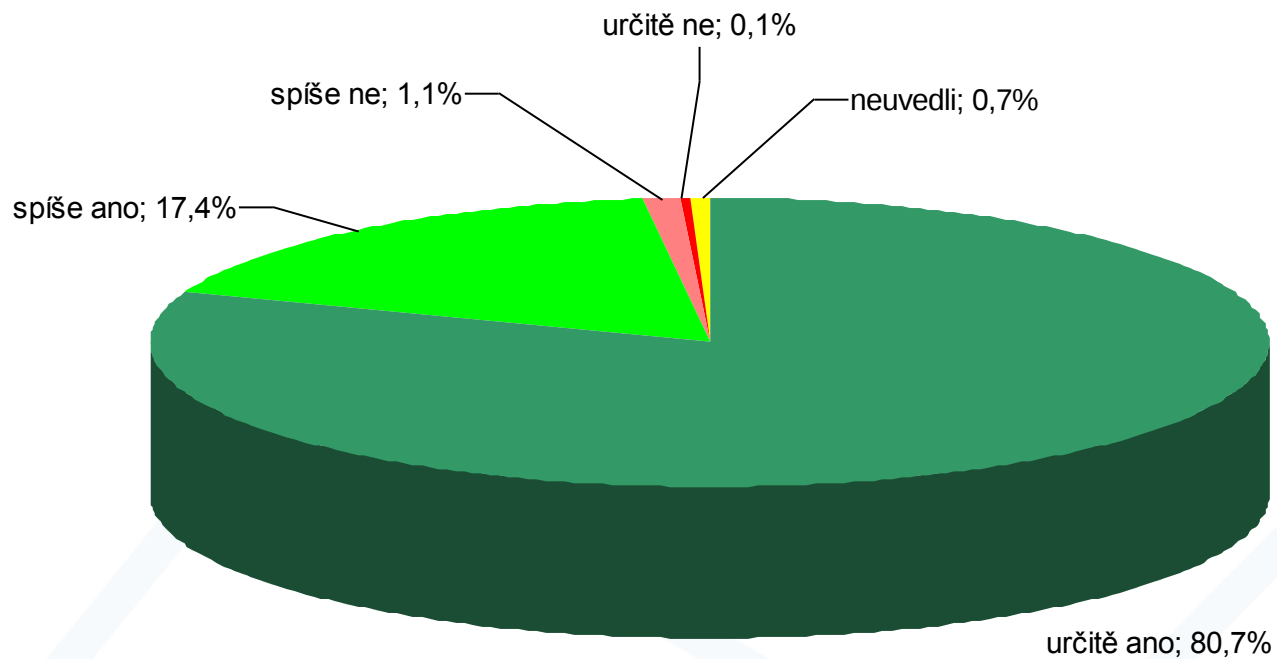
8. Denní režim (budíček, večerka, režim podávání stravy, odpolední klid atd.) mi vyhovoval.



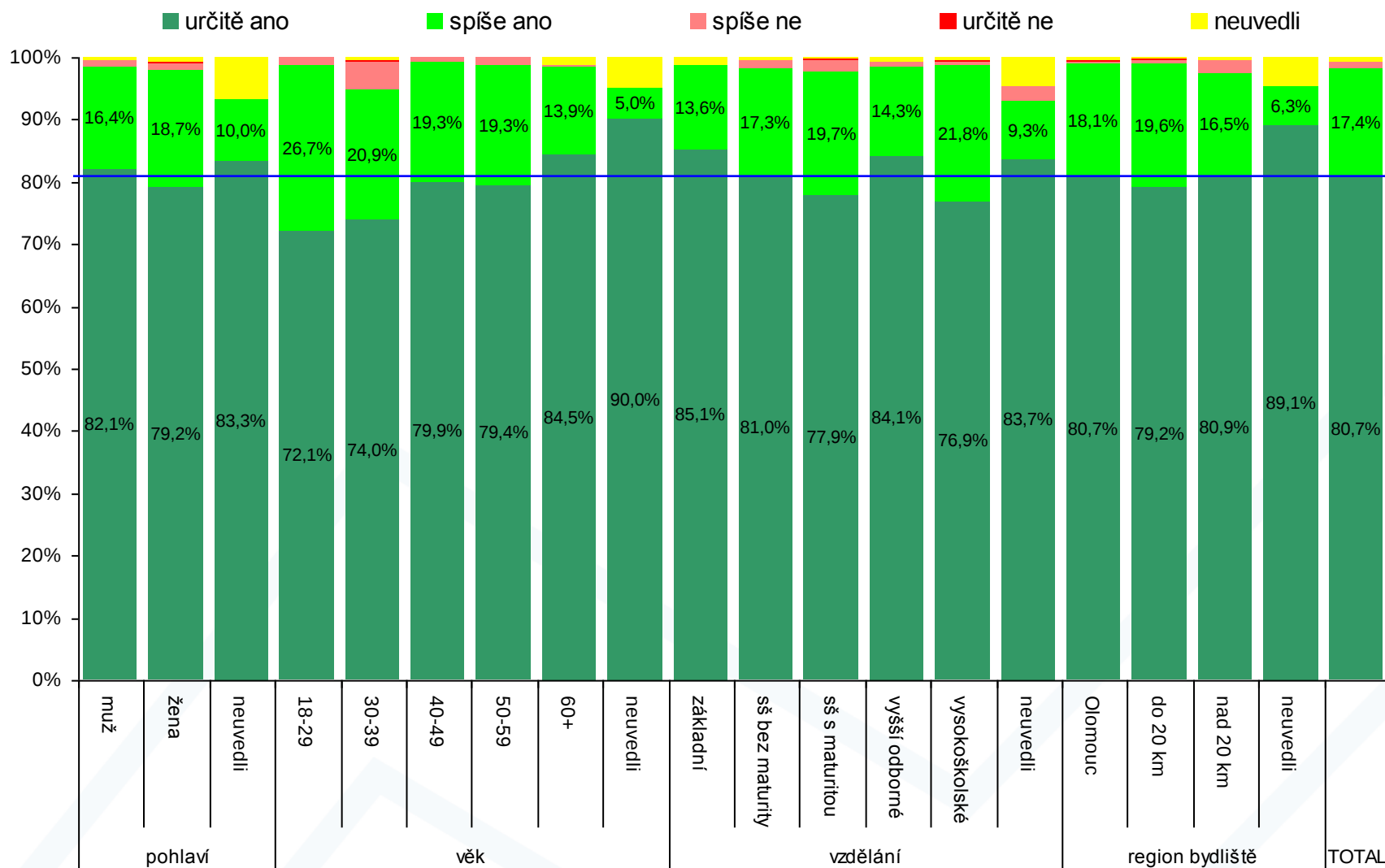
8. Denní režim (budíček, večerka, režim podávání stravy, odpolední klid atd.) mi vyhovoval.



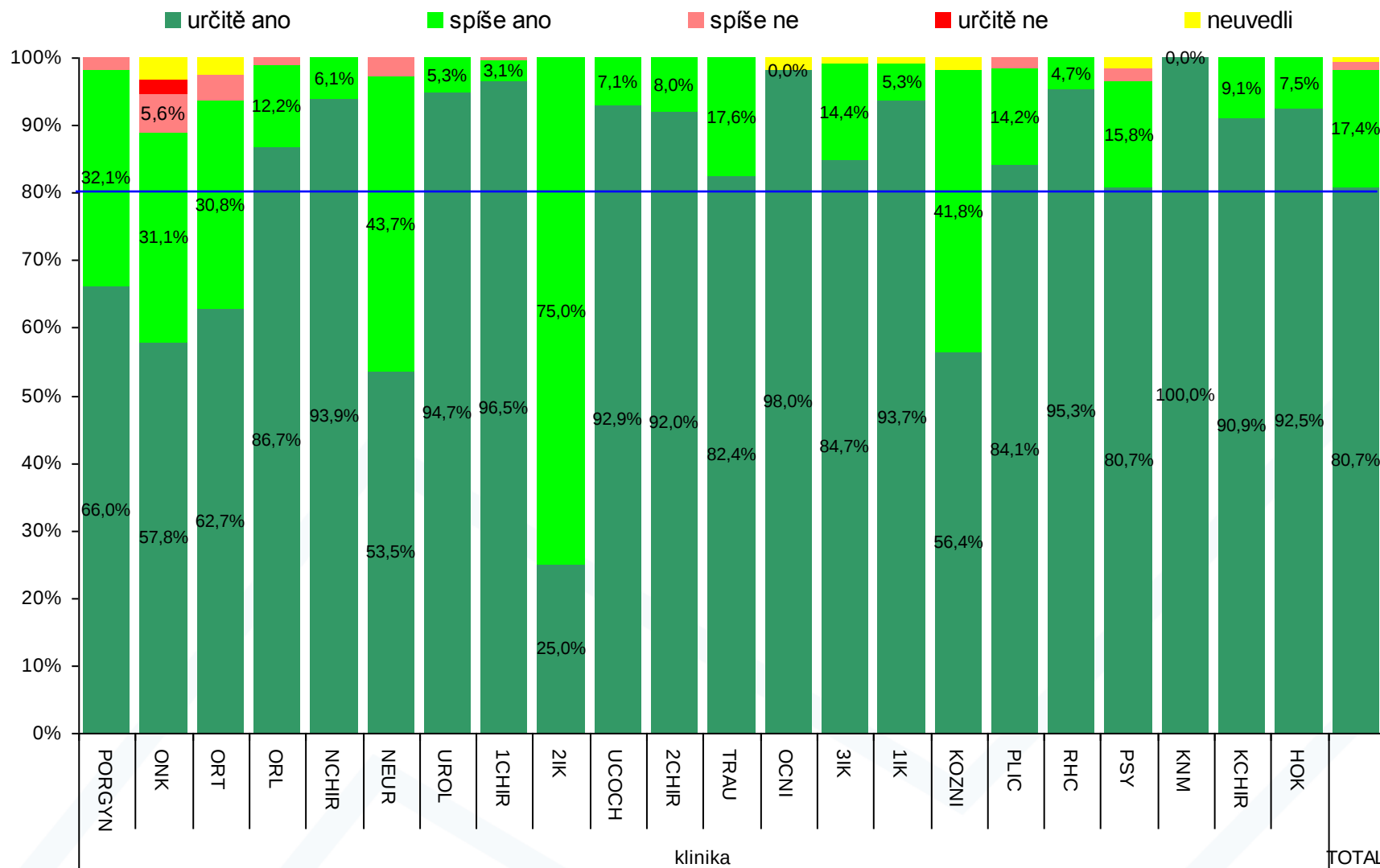
9. Prostory v nemocnici včetně sociálních zařízení jsou vždy čisté.



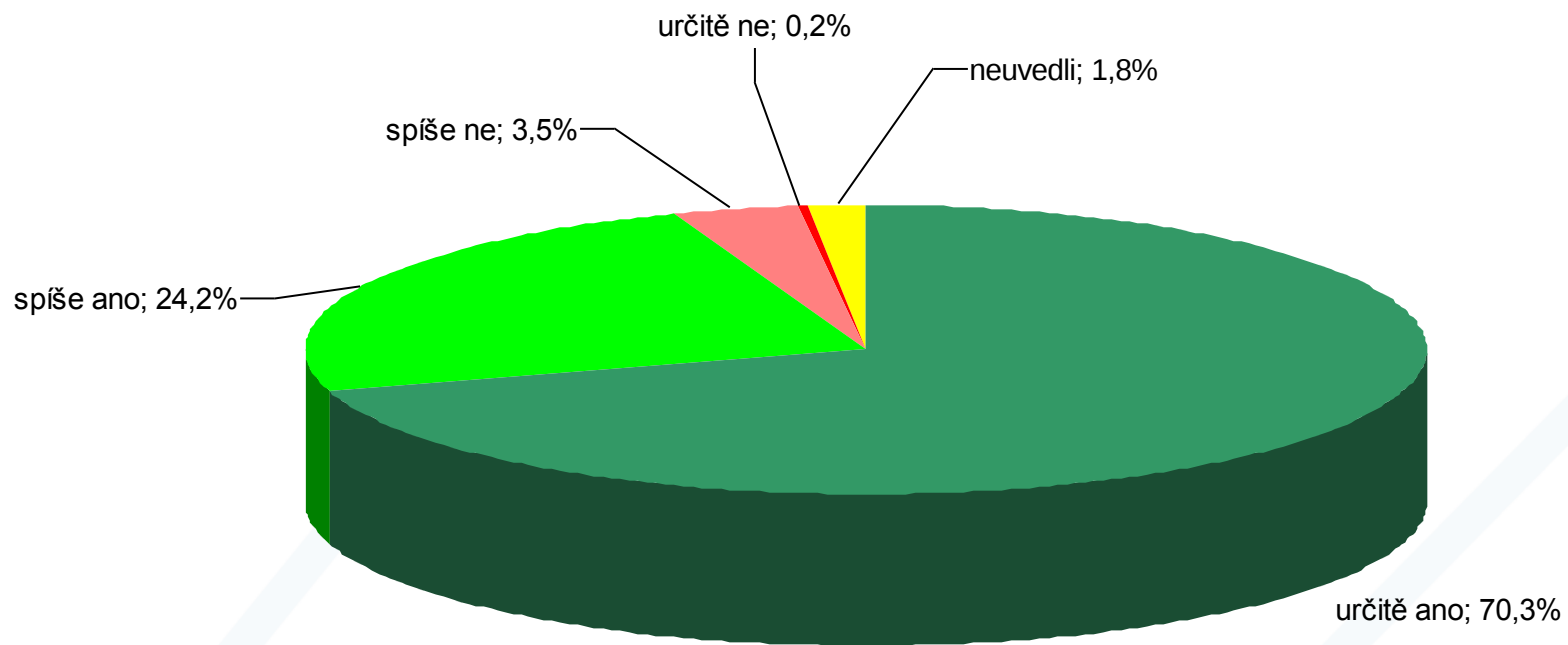
9. Prostory v nemocnici včetně sociálních zařízení jsou vždy čisté.



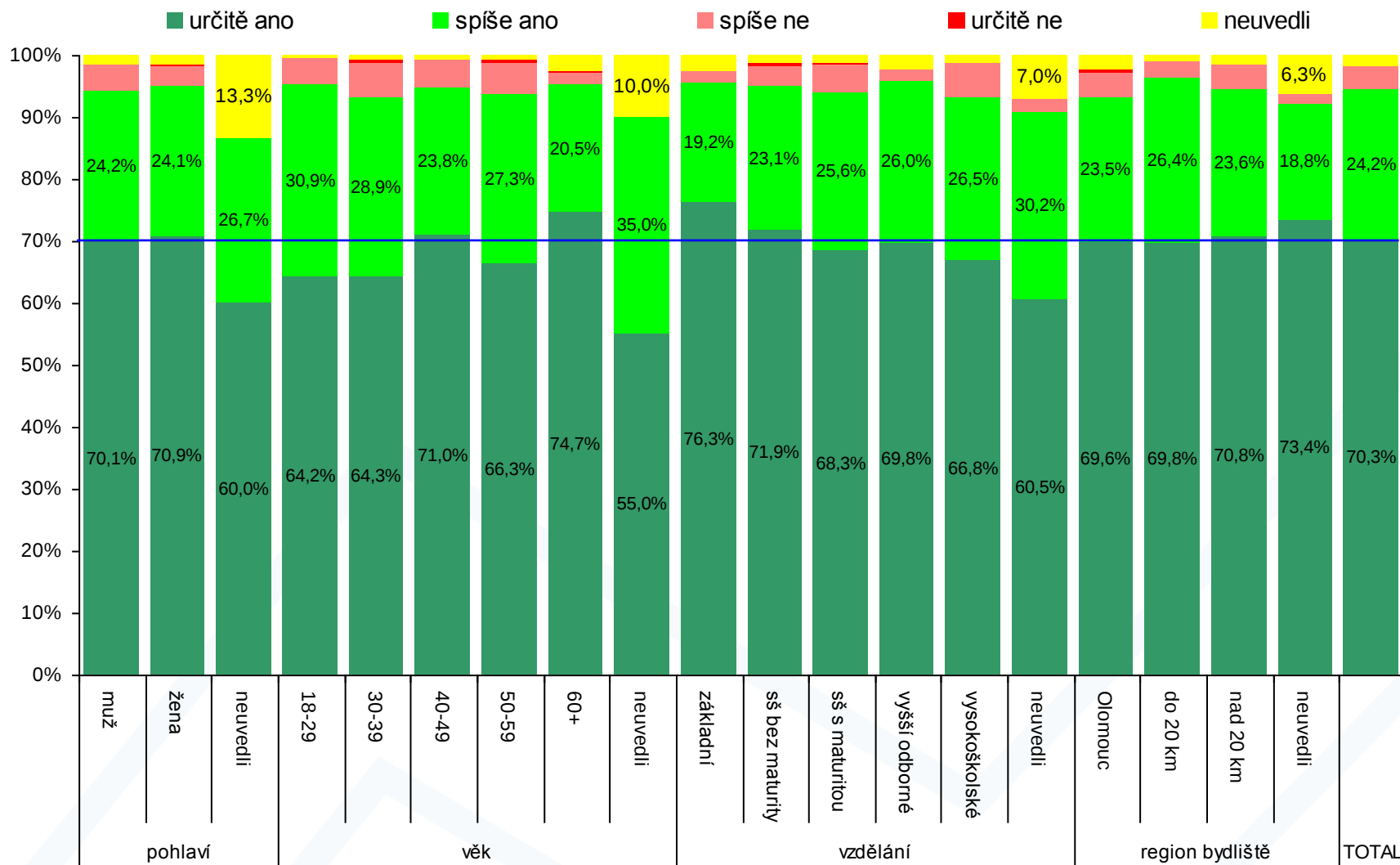
9. Prostory v nemocnici včetně sociálních zařízení jsou vždy čisté.



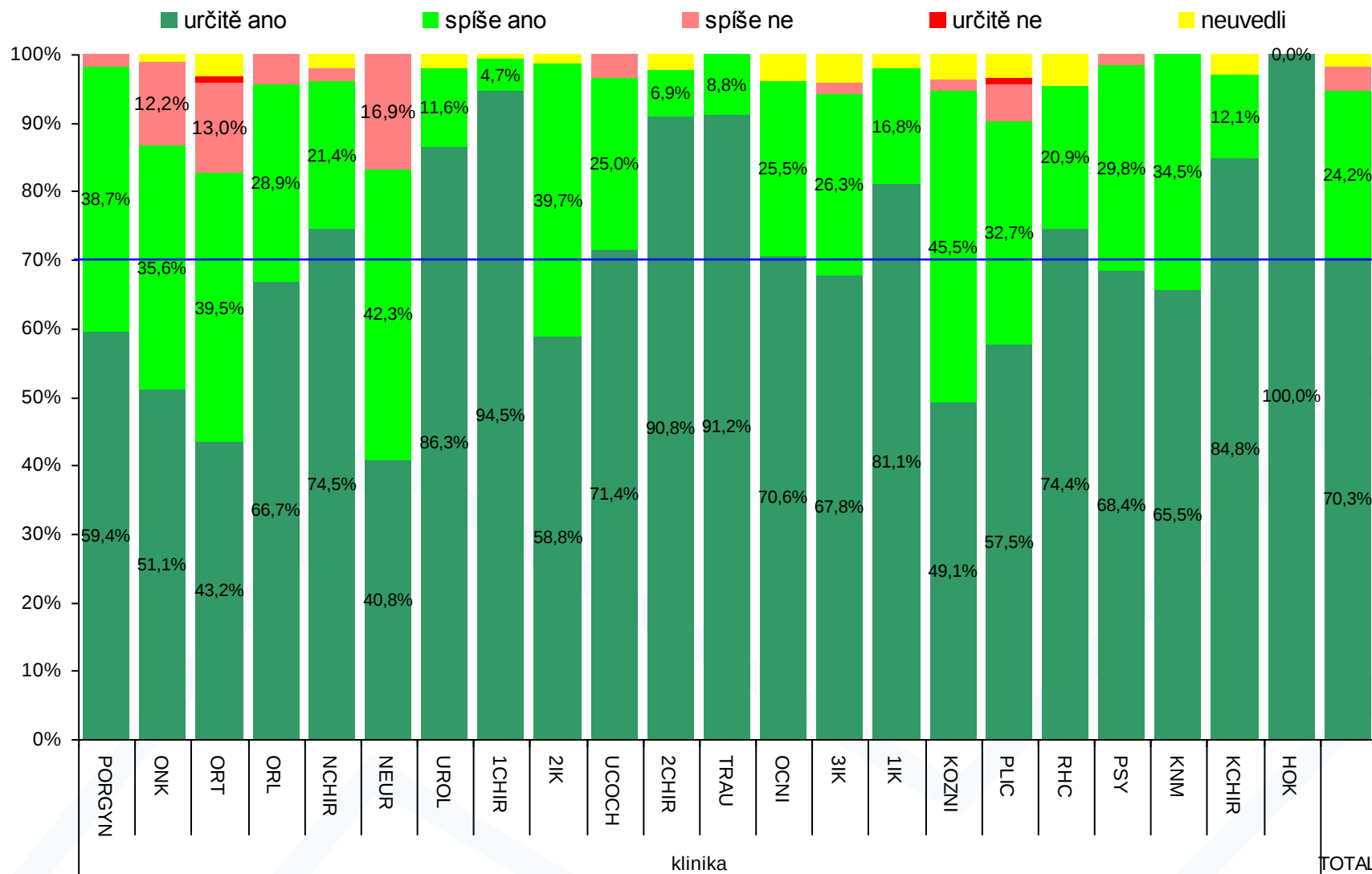
10. Celková úroveň (standard) pokojů v nemocnici je na odpovídající úrovni.



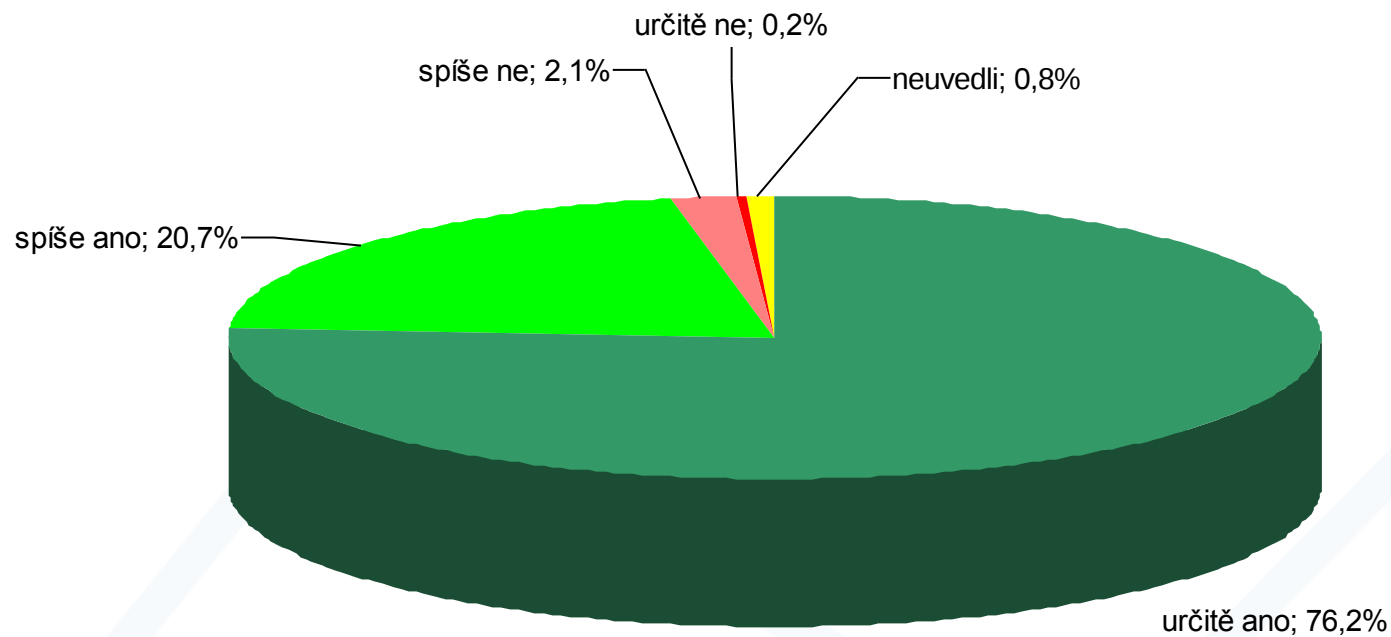
10. Celková úroveň (standard) pokojů v nemocnici je na odpovídající úrovni.



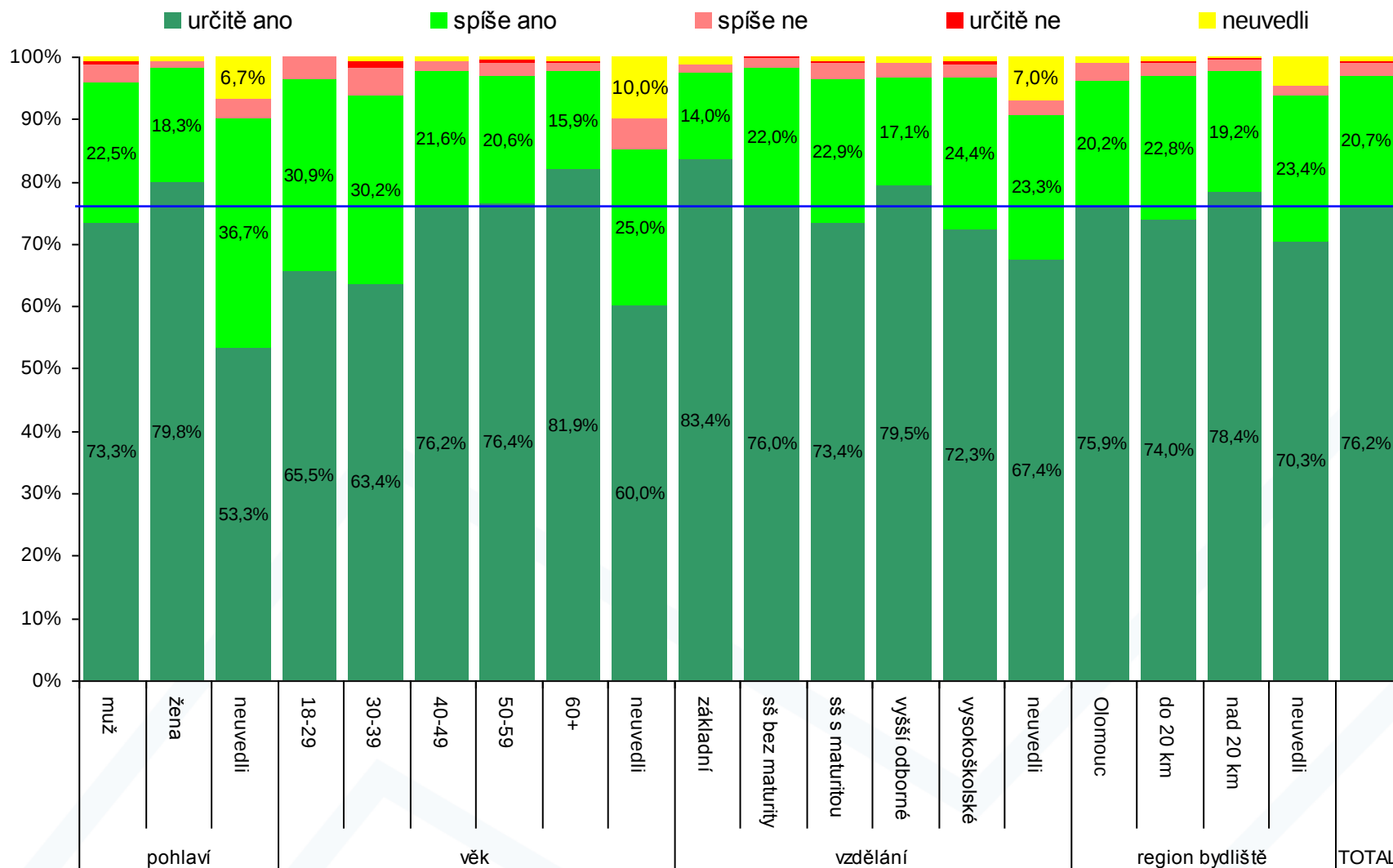
10. Celková úroveň (standard) pokojů v nemocnici je na odpovídající úrovni.



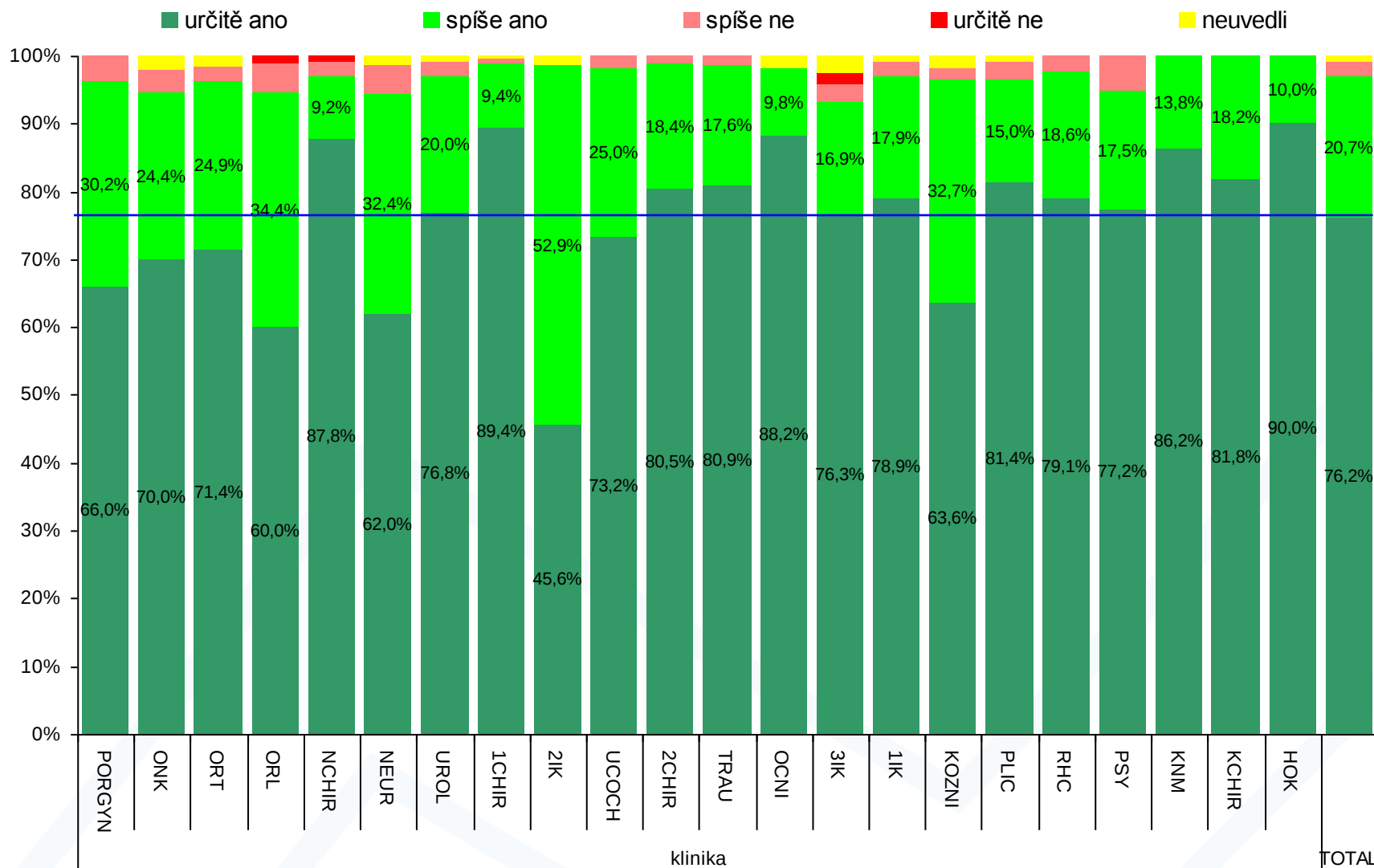
11. Množství podávaného jídla v rámci hospitalizace vzhledem ke způsobu léčby hodnotíte jako dostačující (diety, klasické porce, apod.)?



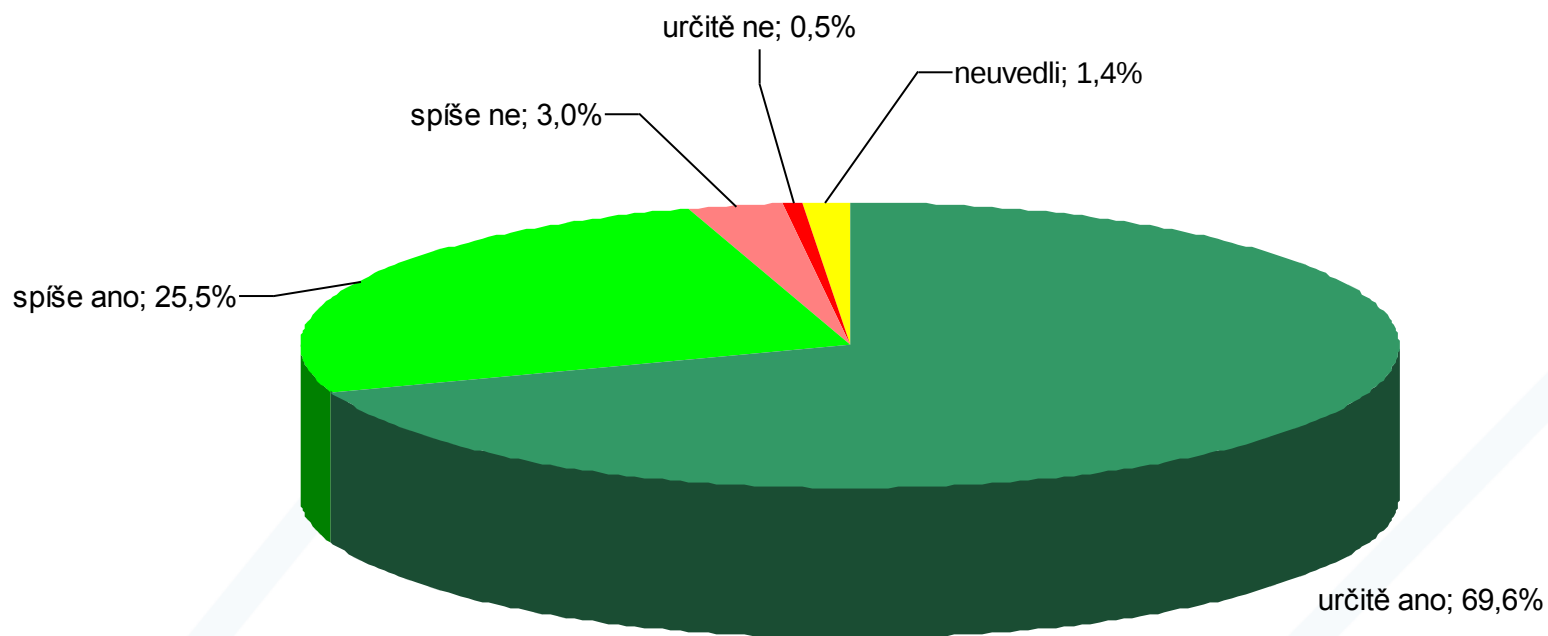
11. Množství podávaného jídla v rámci hospitalizace vzhledem ke způsobu léčby hodnotíte jako dostačující (diety, klasické porce, apod.)?



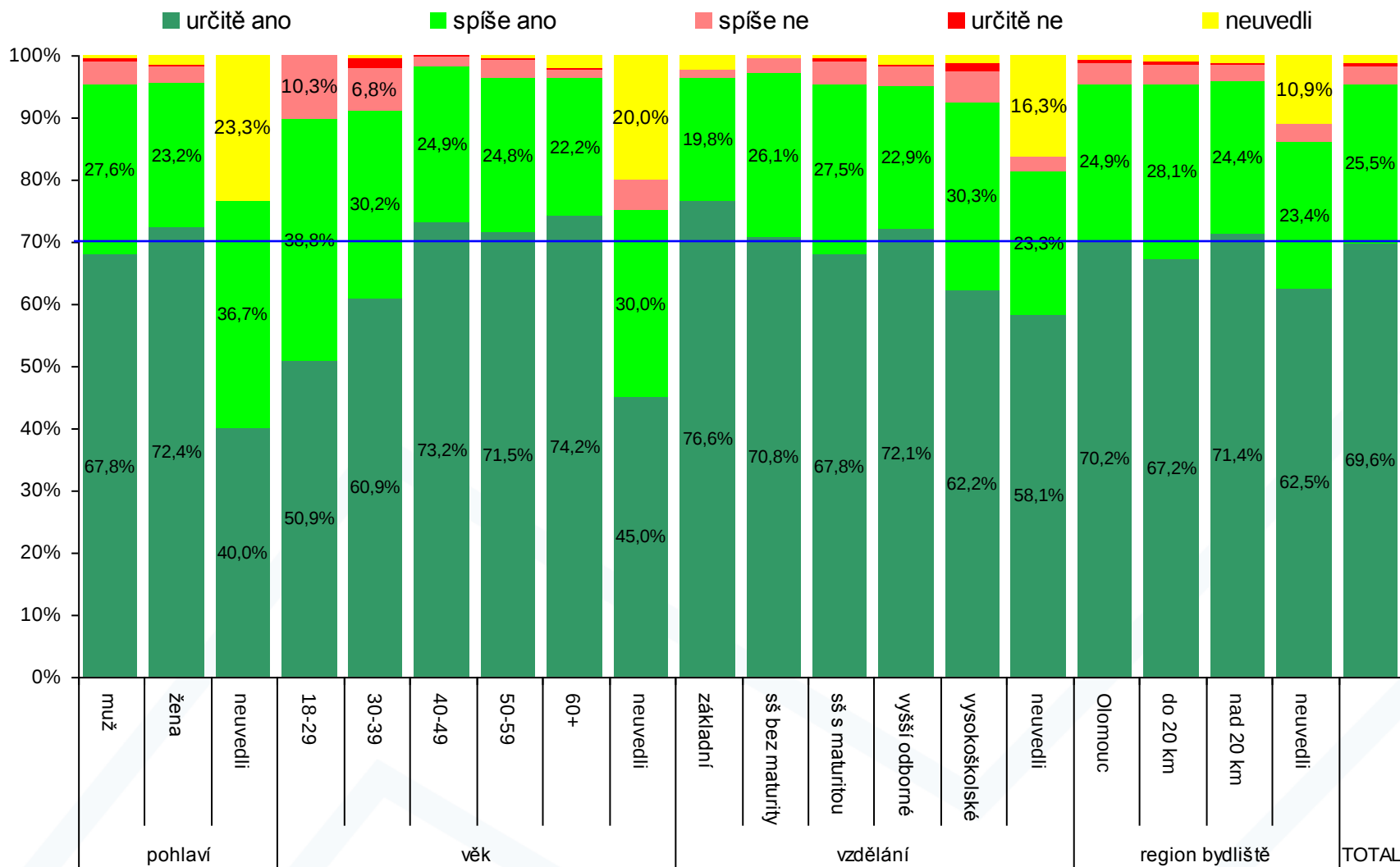
11. Množství podávaného jídla v rámci hospitalizace vzhledem ke způsobu léčby hodnotíte jako dostačující (diety, klasické porce, apod.)?



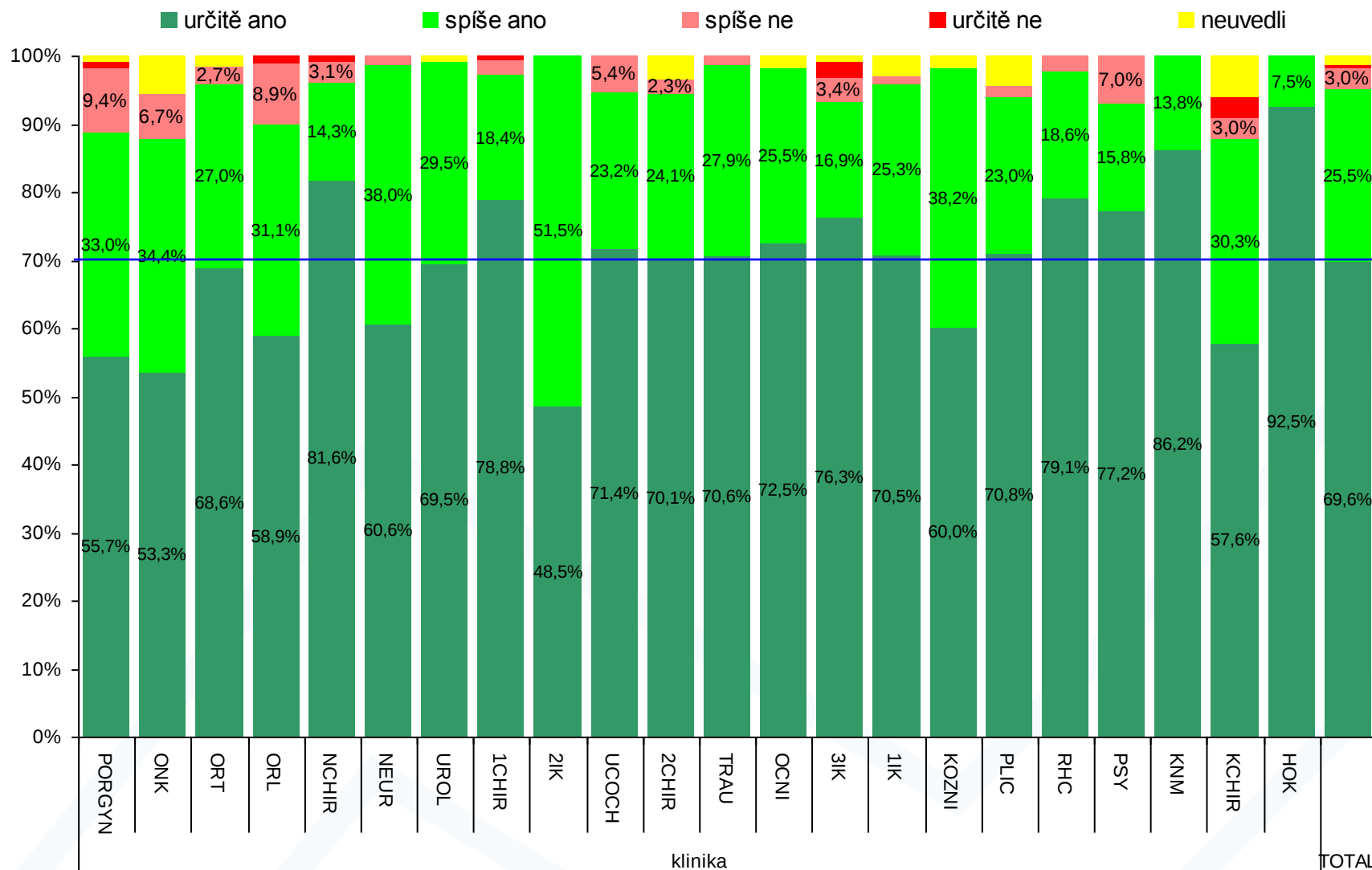
12. Kvalitu podávaného jídla v rámci hospitalizace vzhledem ke způsobu léčby hodnotíte jako dostačující (diety, klasické porce, apod.)?



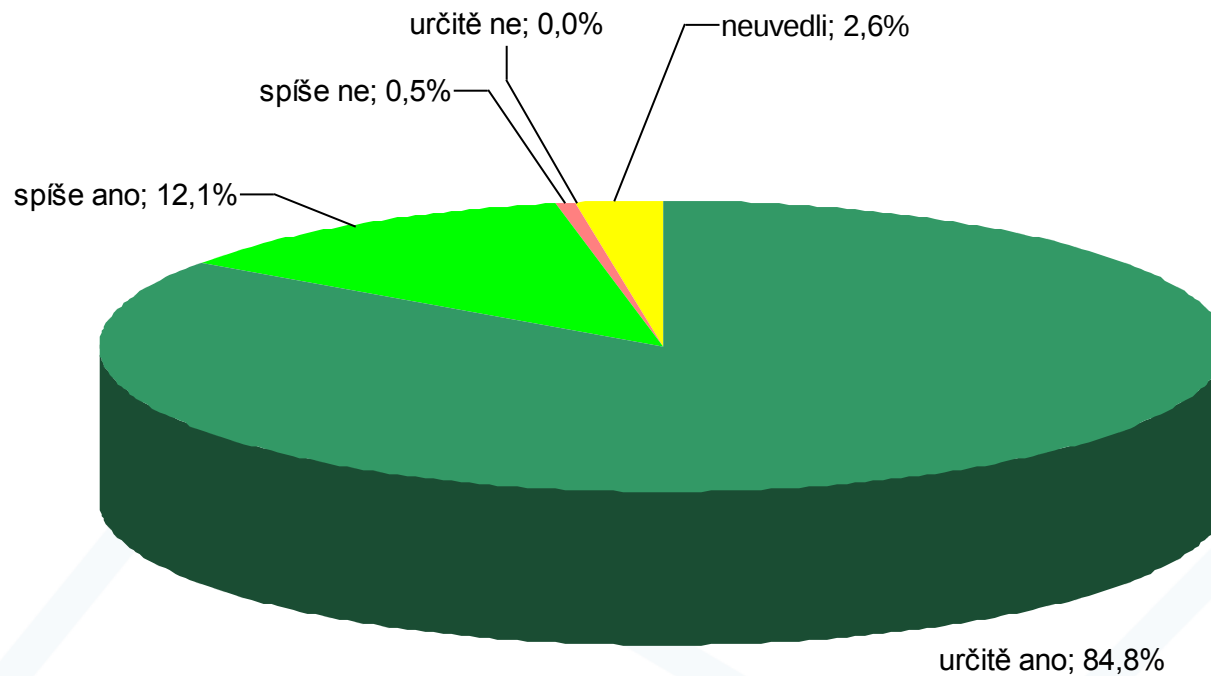
12. Kvalitu podávaného jídla v rámci hospitalizace vzhledem ke způsobu léčby hodnotíte jako dostačující (diety, klasické porce, apod.)?



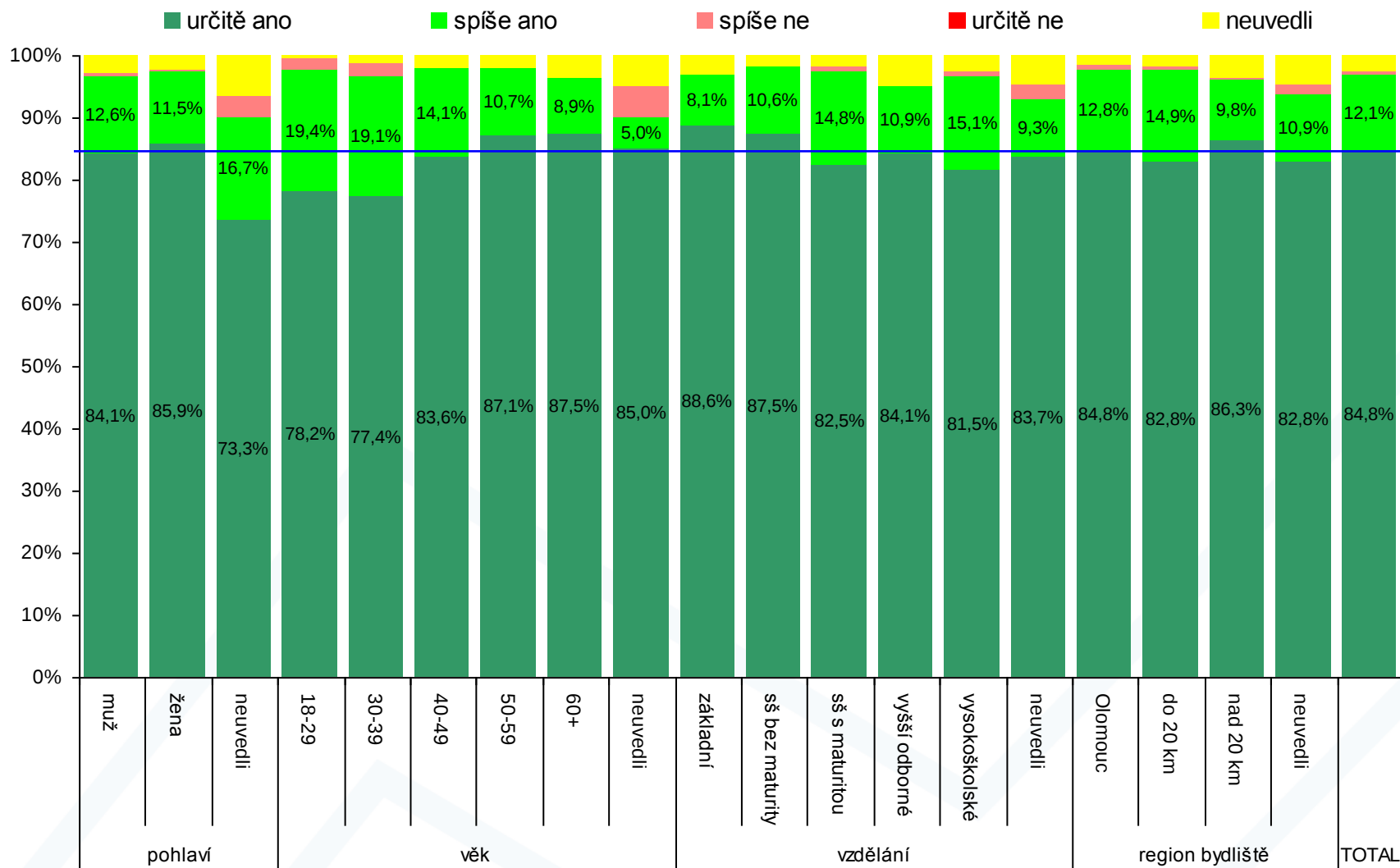
12. Kvalitu podávaného jídla v rámci hospitalizace vzhledem ke způsobu léčby hodnotíte jako dostačující (diety, klasické porce, apod.)?



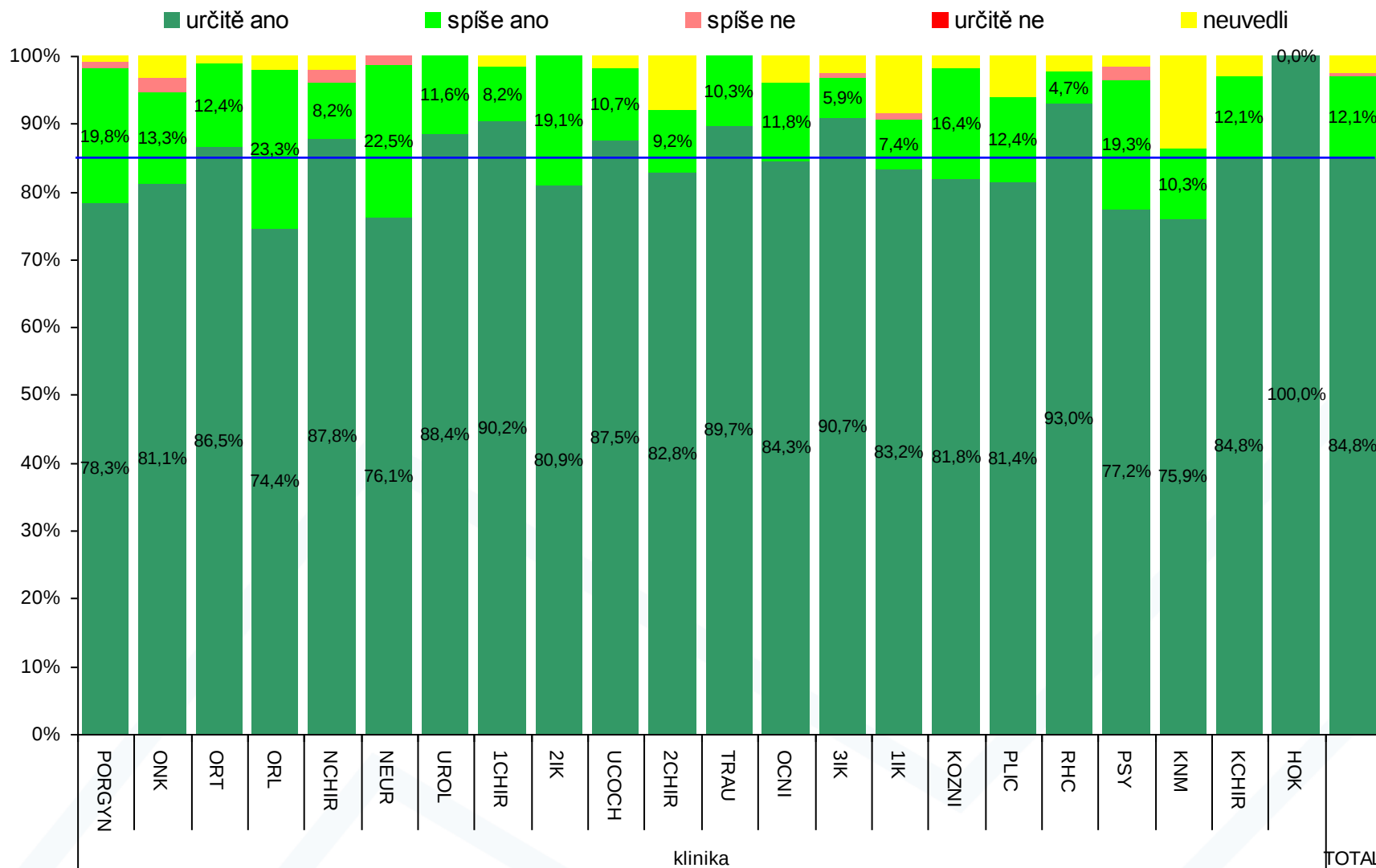
13. Byl(a) jste spokojen(a) s návštěvní dobou ve FNOL?



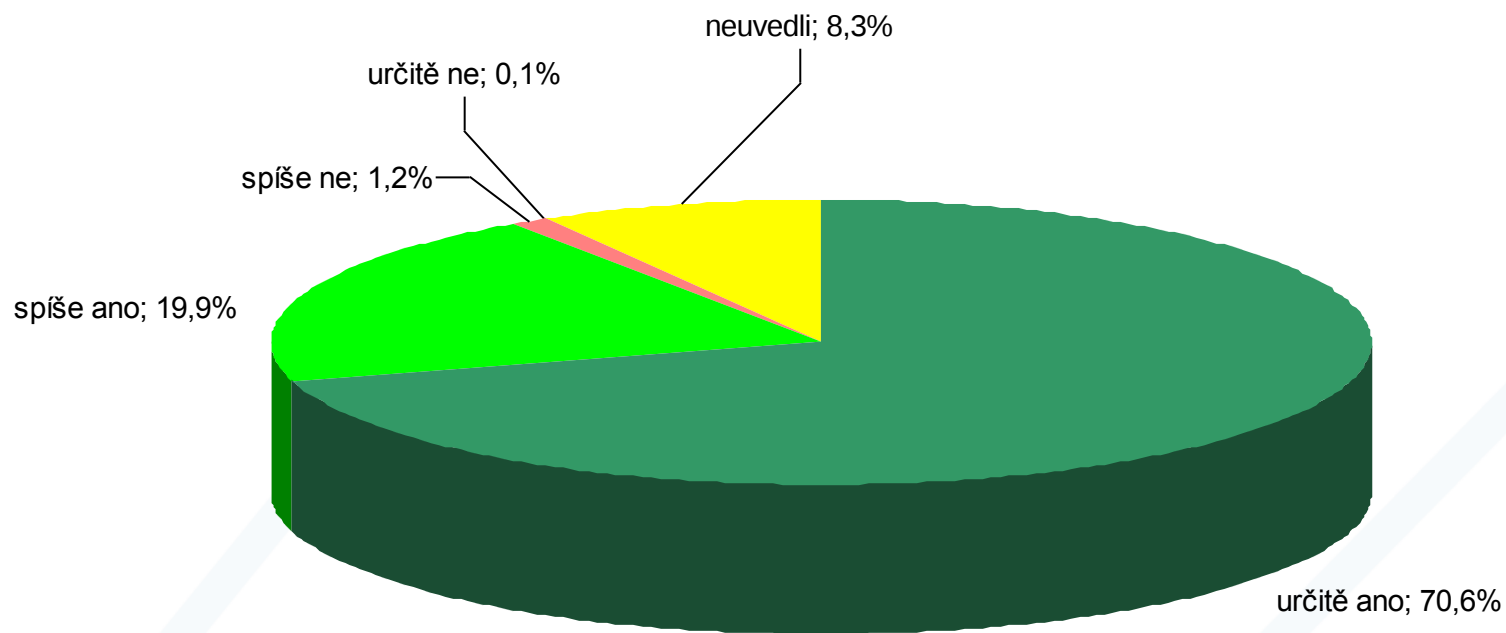
13. Byl(a) jste spokojen(a) s návštěvní dobou ve FNOL?



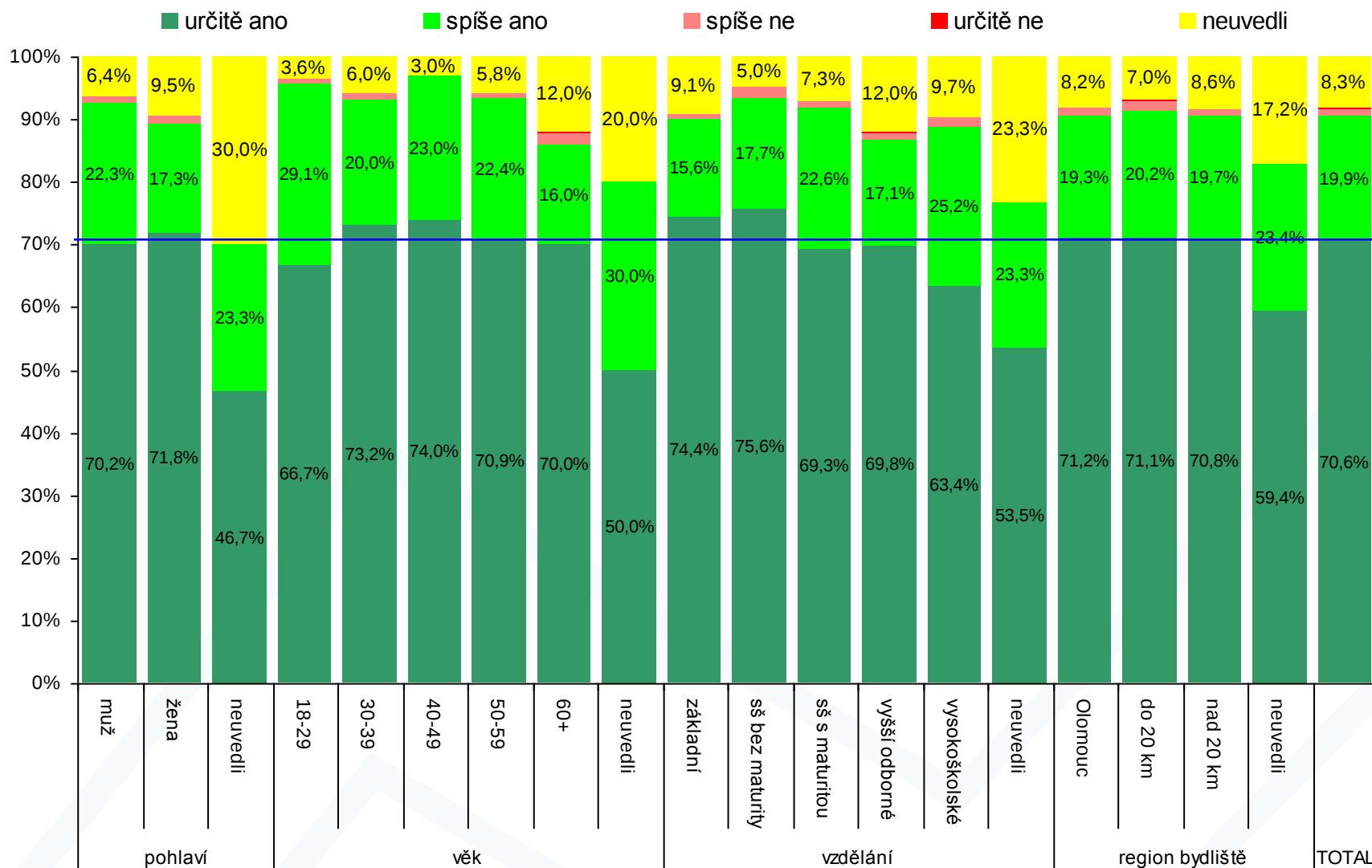
13. Byl(a) jste spokojen(a) s návštěvní dobou ve FNOL?



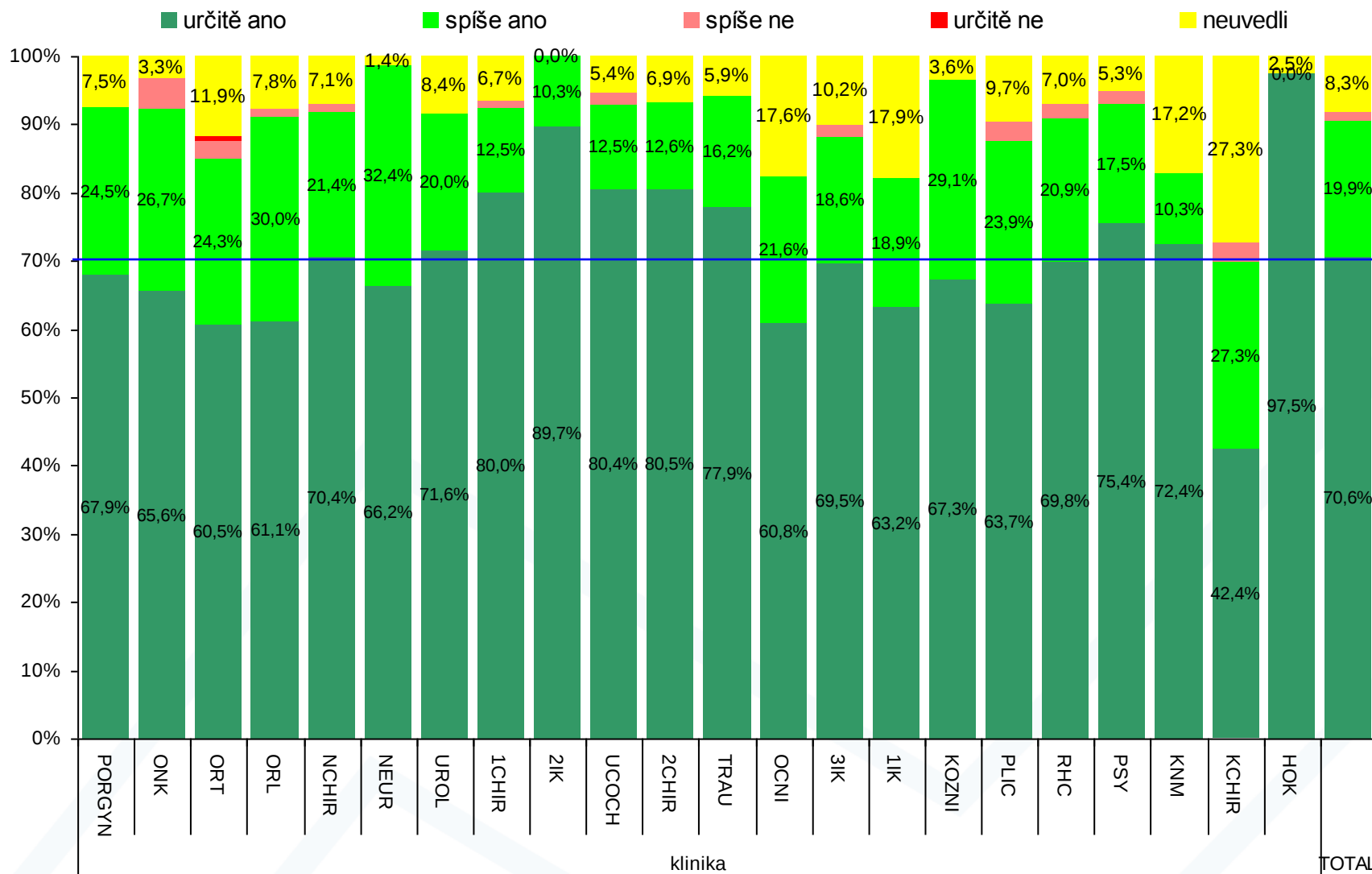
14. Byl(a) jste spokojen(a) s ostatními službami ve FNOL? (bufet, cukrárna, pekárna, TV, pošta, prodej tiskovin,...)?



14. Byl(a) jste spokojen(a) s ostatními službami ve FNOL? (bufet, cukrárna, pekárna, TV, pošta, prodej tiskovin,...)?



14. Byl(a) jste spokojen(a) s ostatními službami ve FNOL? (bufet, cukrárna, pekárna, TV, pošta, prodej tiskovin,...)?



Pobyt v nemocnici

V porovnání se sekci přijetí k hospitalizaci dopadl pobyt v nemocnici o něco hůře. Nelze říci, že by přibýlo pacientů s negativním hodnocením, jen se **přelil počet pacientů z kategorie určitě ano do kategorie spíše ano**. V praxi to znamená potenciální prostor pro vylepšení služeb v této oblasti. Konkrétně se jedná o denní režim, celkovou úroveň pokojů v nemocnici a kvalitu podávaného jídla. U všech tří těchto kategorií skoro 30% respondentů prostor pro vylepšení vidí. Naopak kritérium návštěvní doby v nemocnici určitě vyhovuje 84,8% respondentů a je tudíž v rámci pobytu v nemocnici nejlépe hodnoceným kritériem (12,1% spíše vyhovuje).

8. Denní režim (budíček, večerka, režim podávání stravy, odpolední klid atd.) mi vyhovoval.

Jedním z nejvíce diskutovaných kritérií a nejvíce kontroverzních témat při hospitalizaci je stanovení denního režimu pacientů. Jde o kritérium zahrnující budíček a večerku, režim podávání stravy či dodržování odpoledního klidu. 72,7% pacientů denní režim FNOL označuje jako určitě vyhovující. 24,5% pacientů však tento režim vyhovuje pouze spíše, 2% pacientů spíše nevyhovuje a 0,2% pacientů dokonce uvádí, že jim nevyhovuje určitě. 0,7% dotázaných pacientů neuvádí odpověď.

Více kritičtí k dennímu režimu jsou již tradičně mladší pacienti, s rostoucím věkem naopak roste počet pacientů s odpovědí určitě vyhovuje. I přesto i u nejstarších pacientů nad 60 let existuje významně velká skupina skoro 20% pacientů s odpovědí spíše vyhovuje.

Pohled na pacienty z jednotlivých klinik odhaluje tři odlišnosti – 2. Interní klinika, kde skoro 80% pacientů uvádí režim jako spíše vyhovující a pouze 20,6% pak jako určitě vyhovující. Druhou odlišností je Traumatologie, kde je tento poměr na úrovni 40% spíše vyhovuje a 60% určitě vyhovuje.

Třetí odlišností je pak Klinika psychiatrie – zde je polovině respondentů denní režim určitě vyhovuje, 35,1% ale vyhovuje pouze spíše a dokonce 14% spíše nevyhovuje. Klinika je rovněž jednou ze dvou (ORL), kde jsou i pacienti, kteří denní režim označují za určitě nevyhovující (1,8%).

9. Prostory v nemocnici včetně sociálních zařízení jsou vždy čisté.

Čtyři pětiny pacientů FNOL se domnívá, že jsou prostory v nemocnici včetně sociálních zařízení **určitě** vždy čisté. Spíše ano, druhá jemnější forma souhlasu, je udávána 17,4% pacientů FNOL. Pouze 1,1% pacientů udává odpověď spíše ne a 0,1% pacientů určitě ne. Odpověď neuvádí 0,7% tázaných.

Opět je zřetelný posun ve vnímání čistoty nemocnice v závislosti na věku, kdy kritičtější názory dle očekávání uvádí mladší pacienti a naopak starší hodnotí pozitivněji. Spokojenější jsou opět dle očekávání spíše muži než ženy. Rovněž dle vzdělání lze vystopovat závislosti, kdy spokojenost s čistotou klesá s rostoucím vzděláním.

Při sledování odpovědí pacientů jednotlivých klinik je nejvíce záporných odpovědí u Kliniky onkologie (určitě ne 2,2%, spíše ne 5,6%). U 2. Interní kliniky opět obrovský nesoulad s jinými klinikami – 75% pacientů hodnotí čistotu jako spíše ano. Rovněž pacienti Kliniky Neurologie či Kožní kliniky často volí odpověď spíše ano (okolo 40%). Naopak všichni pacienti Kliniky nukleární medicíny označují odpověď určitě ano, dobrých výsledků je dosaženo i u Kliniky neurochirurgie, urologie, 2. Chirurgické kliniky či 1. Interní kliniky.

10. Celková úroveň (standard) pokojů v nemocnici je na odpovídající úrovni.

Již v úvodu bylo napsáno, že patří spíše k hůře hodnoceným kritériím. Celková úroveň pokojů v nemocnici je **určitě** na odpovídající úrovni pro 7 z 10 pacientů. **Spíše ano** jako hodnocení úrovně pokojů v nemocnici vybírá necelá čtvrtina pacientů, spíše ne pak 3,5% pacientů. Určitě ne odpovídá pouze 0,2% pacientů a 1,8% pacientů neuvádí odpověď.

Opět lze vystopovat dosti výrazný rozdíl ve vnímání úrovně pokojů mezi nejmladšími a nejstaršími respondenty. Naopak mezi muži a ženami v této otázce prakticky neexistuje žádný rozdíl v odpovědích.

Naopak u jednotlivých klinik je opět rozdílnost v hodnocení celkové úrovně pokojů velmi různorodá. Nejvíce negativních hodnocení mají Klinika neurologie, Klinika ortopedie a Klinika onkologie, případně Plicní klinika. Na opačném konci je Klinika hematologicko-onkologická se 100% určitě souhlasných odpovědí. U Několika klinik lze dále vyzorovat vyšší míru hodnocení slovy spíše ano, což naznačuje ne úplné přesvědčení o standardu pokojů v nemocnici. Okolo 40% takovýchto pacientů je u Kliniky Porgyn, Kožní klinice, 2. Interní klinice, či u jmenovaných klinik se záporným hodnocením.

11. Množství podávaného jídla v rámci hospitalizace vzhledem ke způsobu léčby hodnotíte jako dostačující (diety, klasické porce, apod.)?

Opět jedno z kontroverzních témat, kdy se střetává názor pacientů s názorem odborníků na výživu. Tato otázka se týkala **kvantity** jídla podávaného v rámci hospitalizace. Jako **určitě** dostačující toto množství 76,2% pacientů, jako spíše dostačující pak 20,7% pacientů. Spíše nedostačující jsou porce pro 2,1% pacientů a určitě nedostačující pak pro 0,2% pacientů. 0,8% neuvádí odpověď.

Spokojenější jsou dle očekávání ženy. Odpověď určitě ne pochází pouze od mužů. Opět počet odpovědí určitě ano klesá výrazně s rostoucím věkem pacientů. Hodnocení u pacientů jednotlivých klinik se opět výrazně liší. Nejméně odpovědí určitě ano je opět u 2. interní kliniky, konkrétně pouze 45,6%. Zde dominuje odpověď spíše ano, kterou uvádí 52,9% pacientů této kliniky. Vyšší hodnoty v kategorii spíše ano jsou rovněž u Kliniky ORL, nebo u Kožní kliniky a Kliniky neurologie.

12. Kvalitu podávaného jídla v rámci hospitalizace vzhledem ke způsobu léčby hodnotíte jako dostačující (diety, klasické porce, apod.)?

Druhou stranou je kromě množství i kvalita podávaného jídla. **Určitě** dostačující kvalita jídla vzhledem ke způsobu léčby (diety, klasické porce, apod.) je pro 69,6% pacientů. Jedná se o podobný výsledek, jako u kvantitativního hlediska stravy. 25,5% pacientů označuje spíše dostačující kvalitu stravy a 3% pak spíše nedostačující. Pouze 0,5% pacientů hovoří o určité nedostatečné kvalitě a 1,4% pacientů neuvádí odpověď.

Mírně kritičtější ke kvalitě stravy jsou muži než ženy. Opět s rostoucím věkem významně roste počet hodnocení určitě ano. Naopak s rostoucím vzděláním počet odpovědí určitě ano klesá.

Podobně jako u kvantitativní stránky je i u kvality jídel názorové spektrum dle jednotlivých klinik rozdílné. Nejméně pacientů s odpovědí určitě ano je opět u 2. interní kliniky (pouze 48,5%) – na druhou stranu zde absentují záporné odpovědi. Záporné odpovědi se objevují nejčastěji na Klinice Porgyn, ORL, Onkologické klinice.

13. Byl(a) jste spokojen(a) s návštěvní dobou ve FNOL?

Hodnocení spokojenosti s návštěvní dobou ve FNOL je nejkładnějším hodnocením v kategorii Pobyt v nemocnici. **Určitě spokojeno** je 84,8% pacientů FNOL, spíše spokojeno dalších 12,1% pacientů. S návštěvní dobou je spíše nespokojeno pouze 0,5% pacientů, nenašel se ani jeden pacient, který by nebyl spokojen určitě. 2,6% pacientů neuvádí odpověď.

Spokojenost s návštěvní dobou je mezi muži i ženami vyrovnaná. Menší spokojenost lze zaznamenat spíše u mladších pacientů (18-39 let). Srovnání pacientů jednotlivých klinik v této otázce není tak rozdílné, jako je tomu u jiných otázek. U všech klinik je minimálně 74% (nejméně Klinika ORL) **určitě** s návštěvní dobou FNOL spokojeno. Negativních odpovědí je minimum.

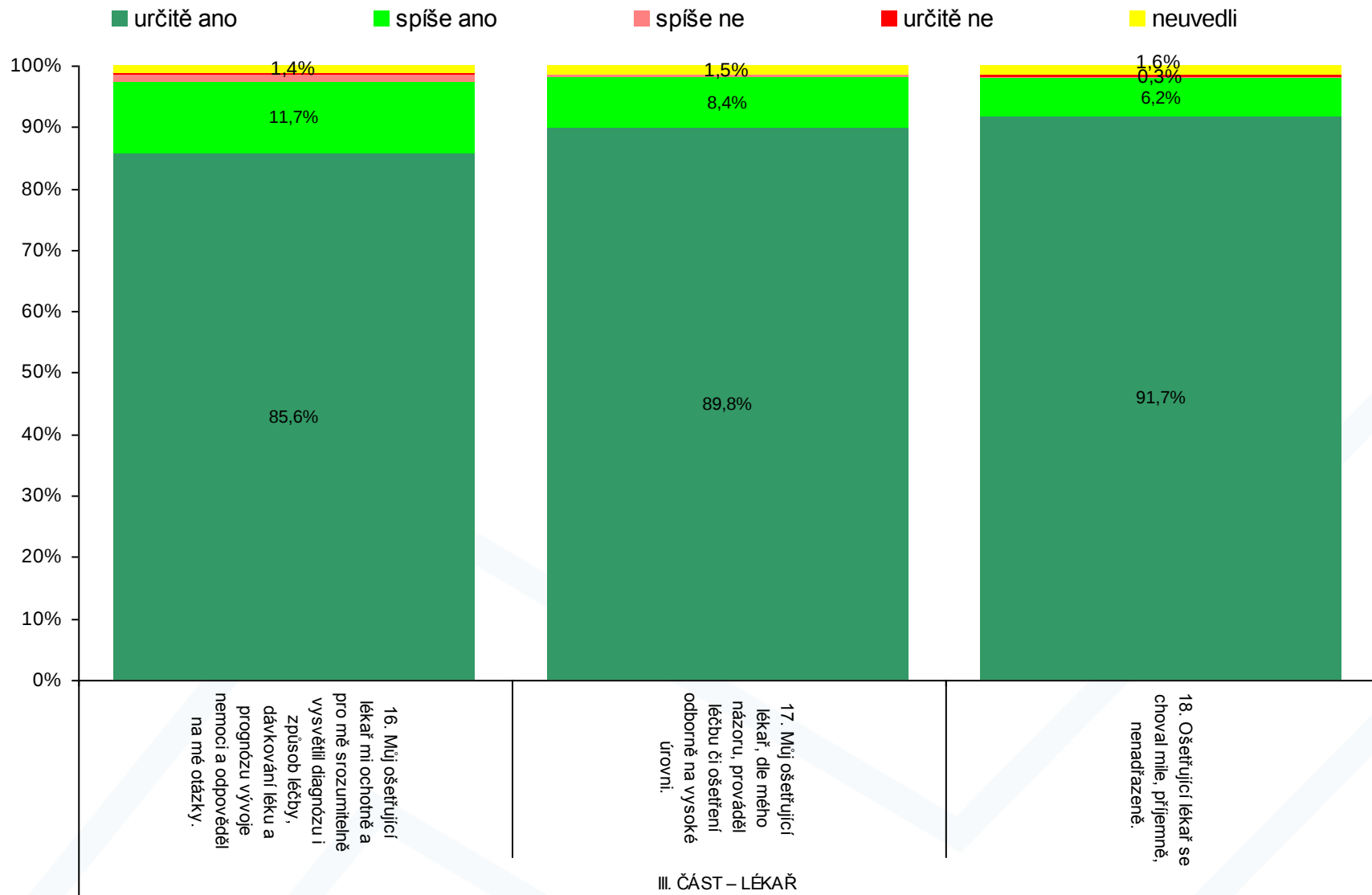
14. Byl(a) jste spokojen(a) s ostatními službami ve FNOL? (bufet, cukrárna, pekárna, TV, pošta, prodej tiskovin,...)?

S ostatními službami (bufet, cukrárna, pekárna, TV, pošta, prodej tiskovin,...) je **určitě** spokojeno 70,6% pacientů a 19,9% pacientů pak spíše spokojeno. 1,2% pacientů je spíše nespokojeno a pouze 0,1% pacientů určitě nespokojeno. 8,3% pacientů neuvádí odpověď (za vyšším procentem se patrně schovává i počet lidí, kteří doplňkové služby nevyužívají). Napovídá tomu i relativně velká skupiny lidí ve věku nad 60 let, kteří tuto kategorii nehodnotí (12%).

Nejvíce jsou spokojeni trochu překvapivě v jiných otázkách náročnější pacienti 2. interní kliniky a pacienti Hematologicko-onkologické kliniky. Na opačném konci jsou pacienti Chirurgické kliniky. Tito kromě nižší spokojenosti často na doplňkové otázky neodpovídá (27,3%).

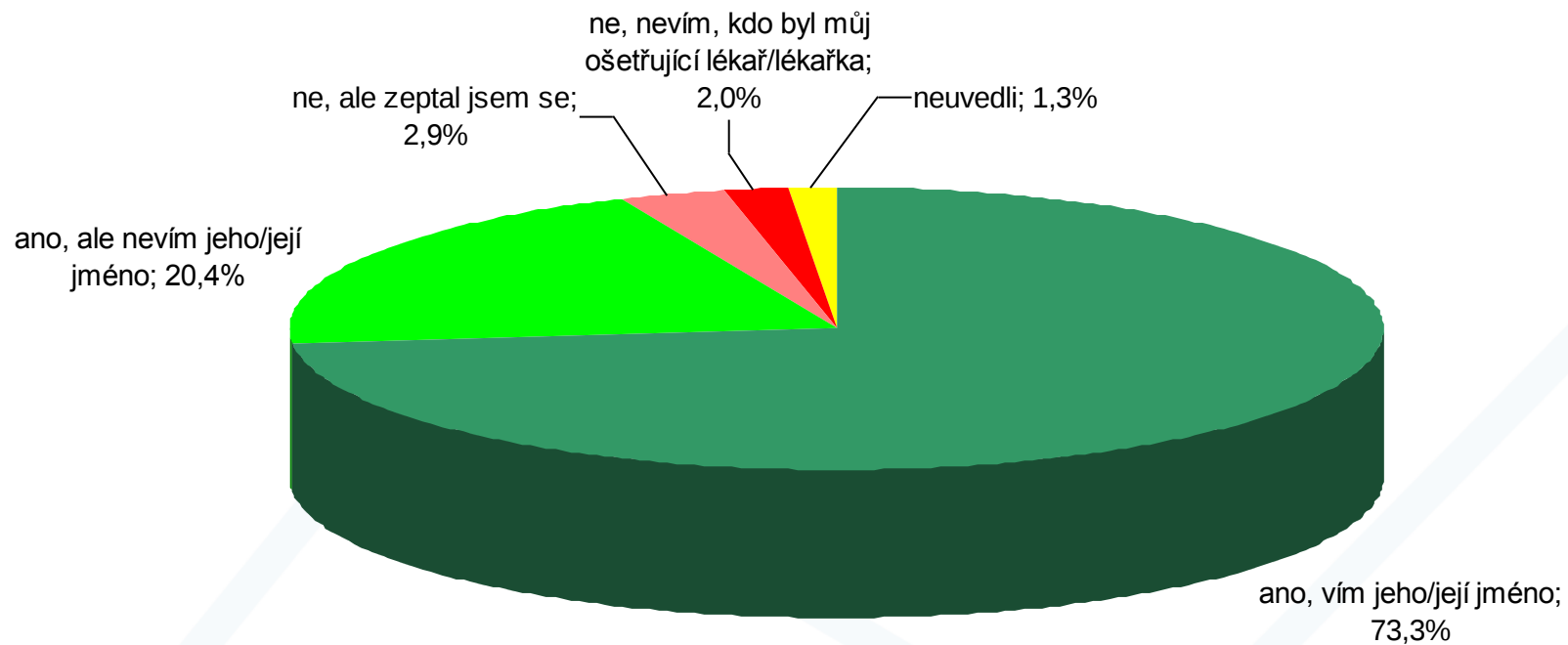
Lékař

Lékař

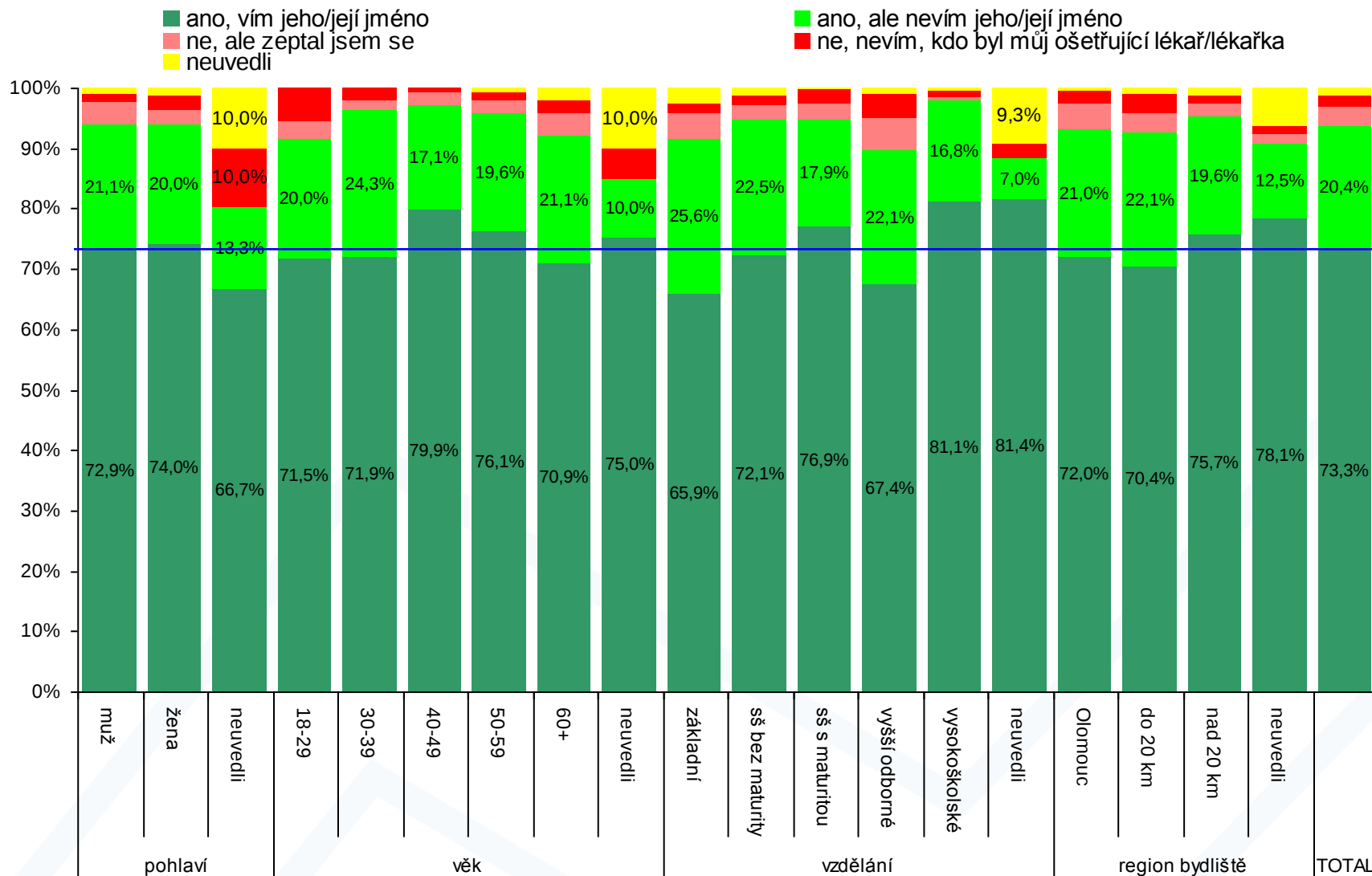


III. ČÁST – LÉKAŘ

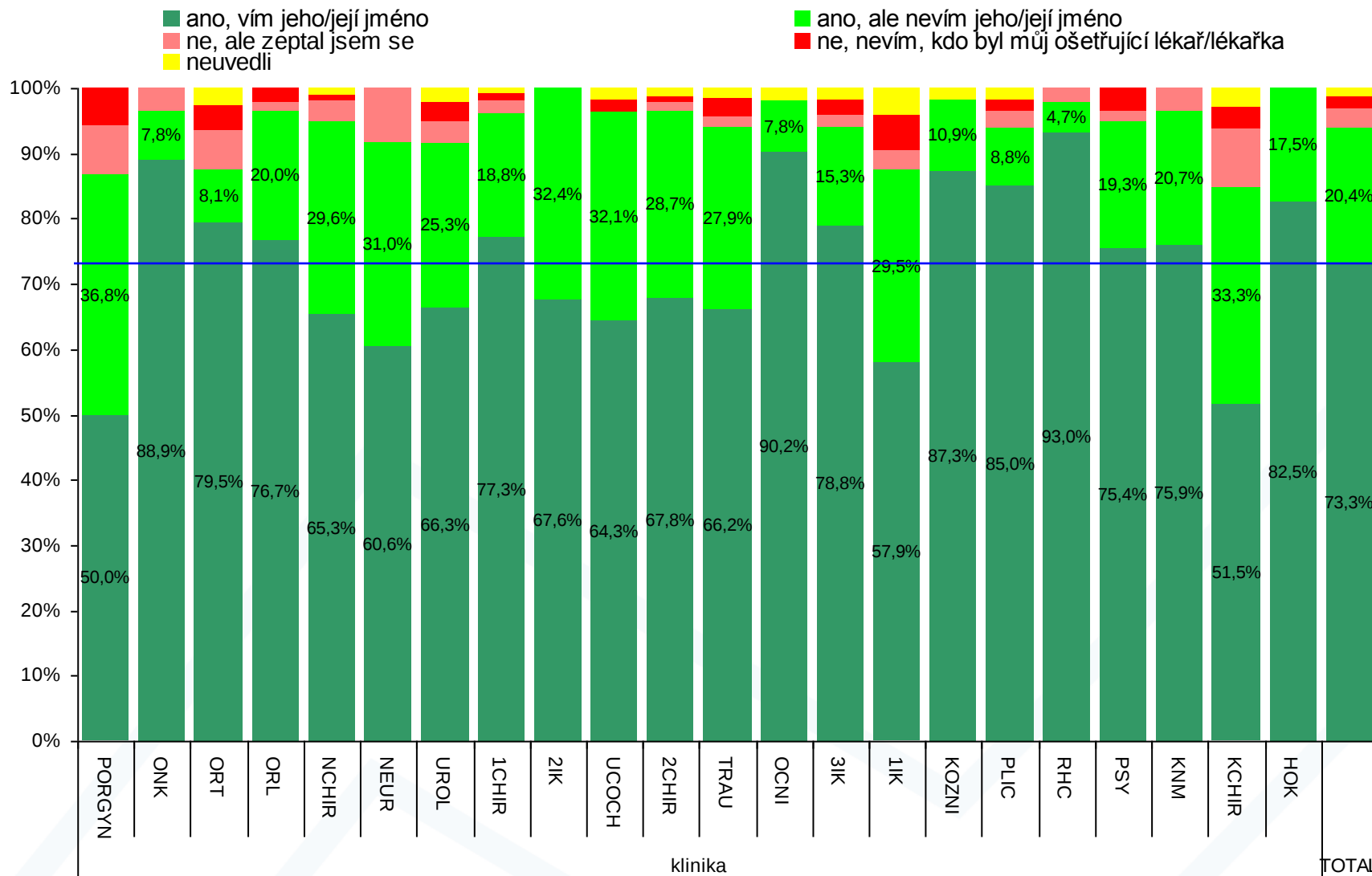
15. Víte, kdo byl(a) Váš ošetřující lékař/lékařka?



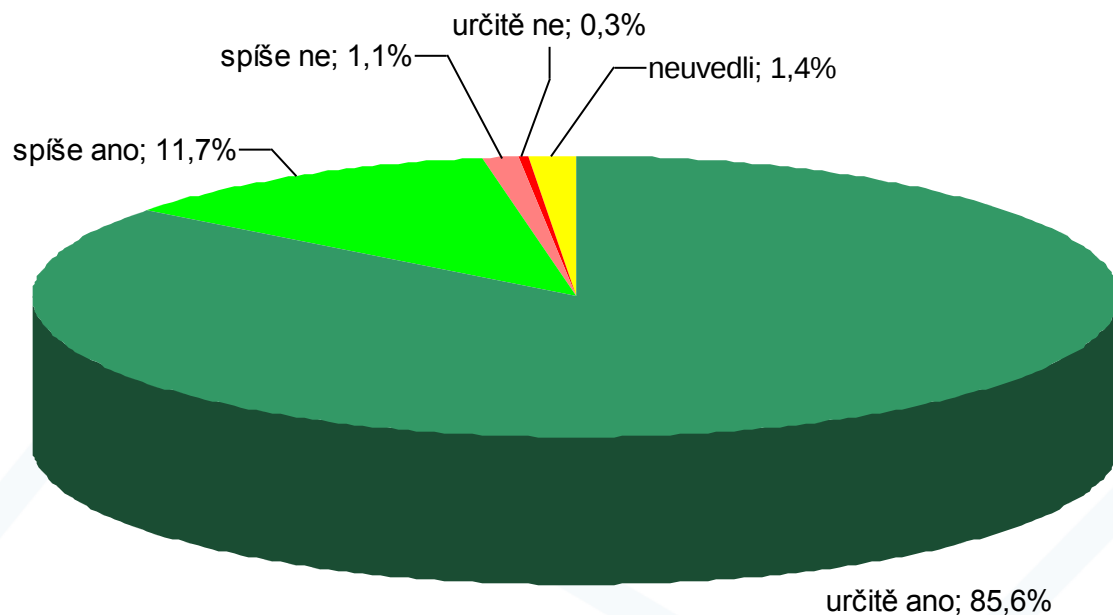
15. Víte, kdo byl(a) Váš ošetřující lékař/lékařka?



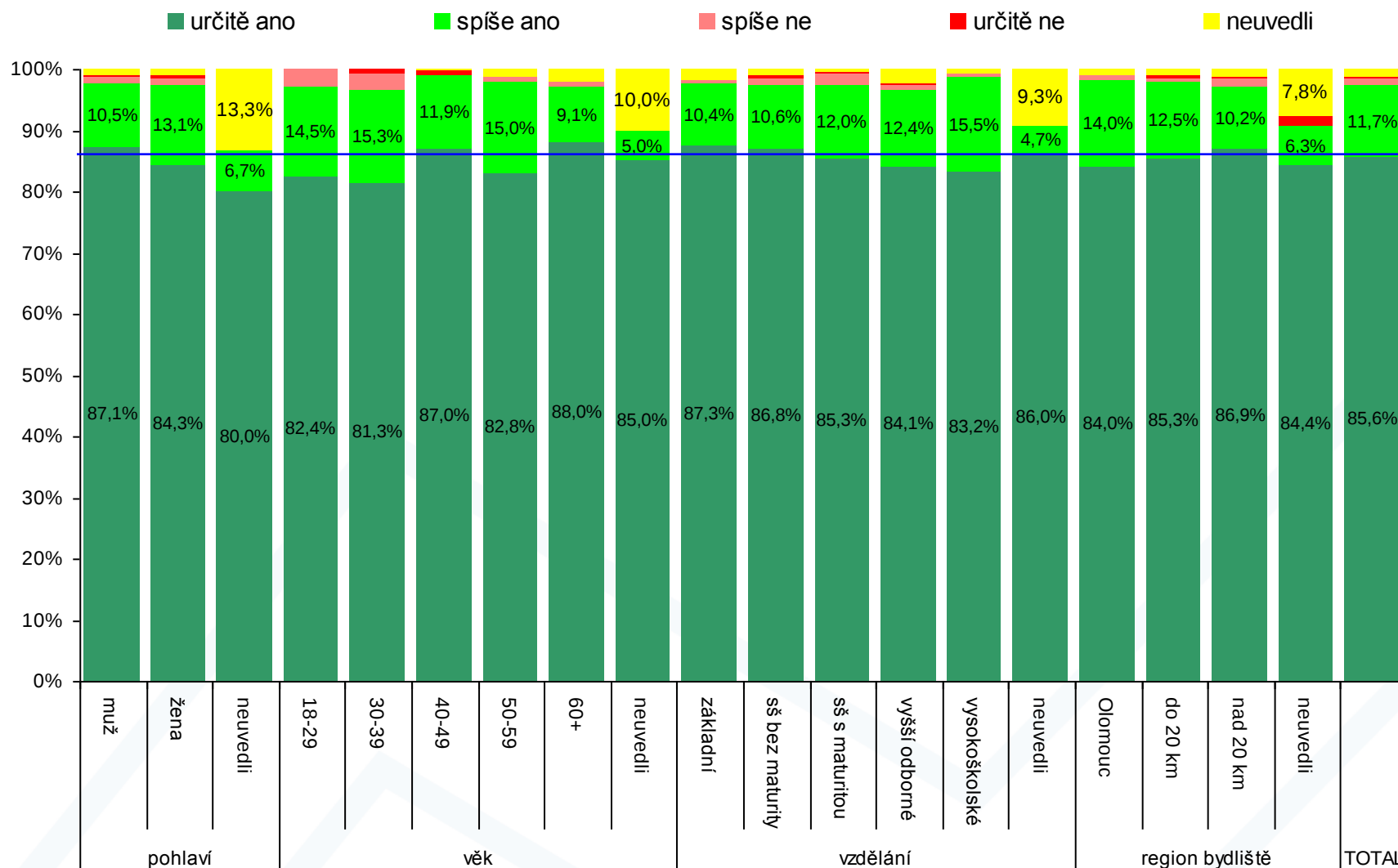
15. Víte, kdo byl(a) Váš ošetřující lékař/lékařka?



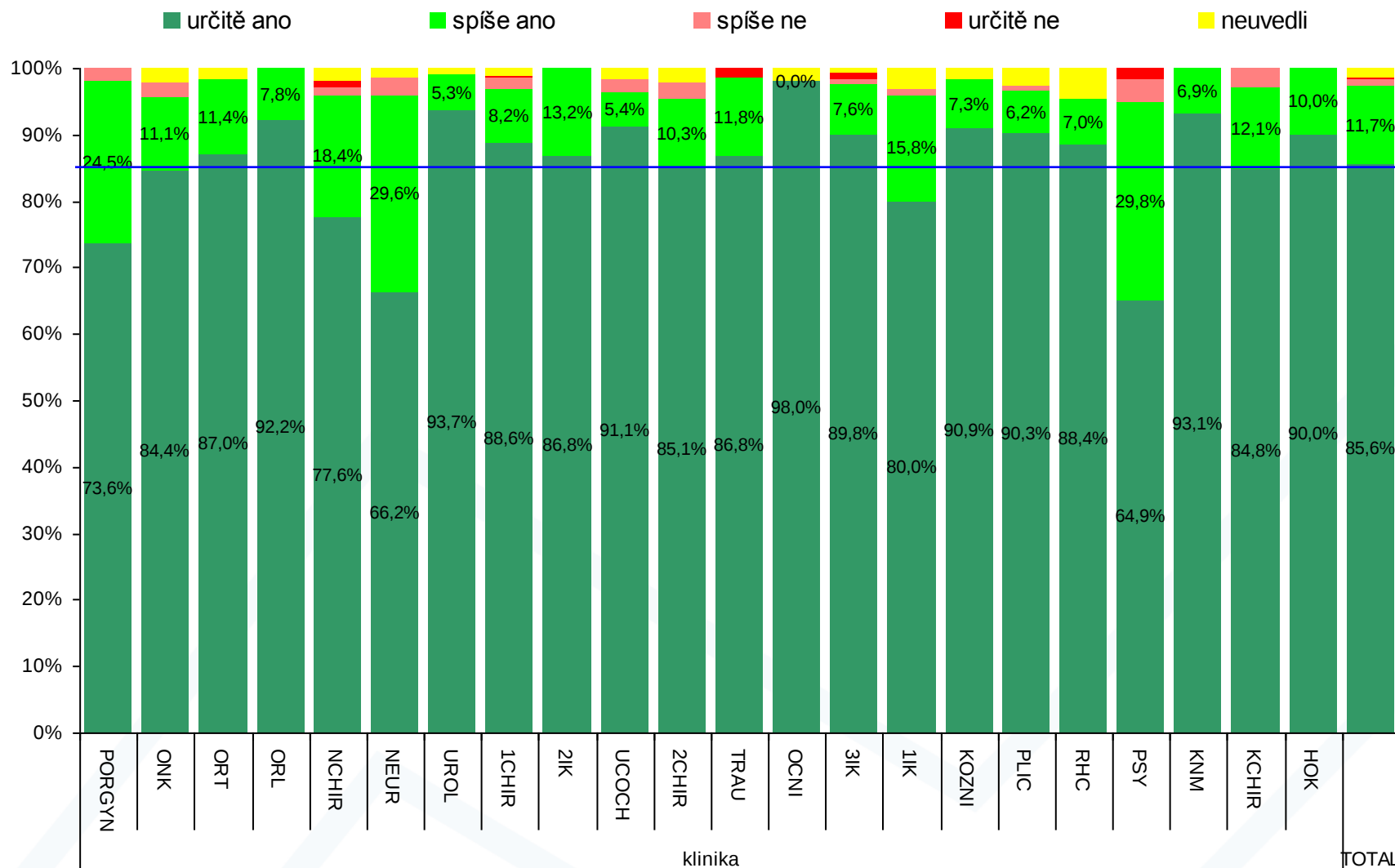
16. Můj ošetřující lékař mi ochotně a pro mě srozumitelně vysvětlil diagnózu i způsob léčby, dávkování léku a prognózu vývoje nemoci a odpověděl na mé otázky.



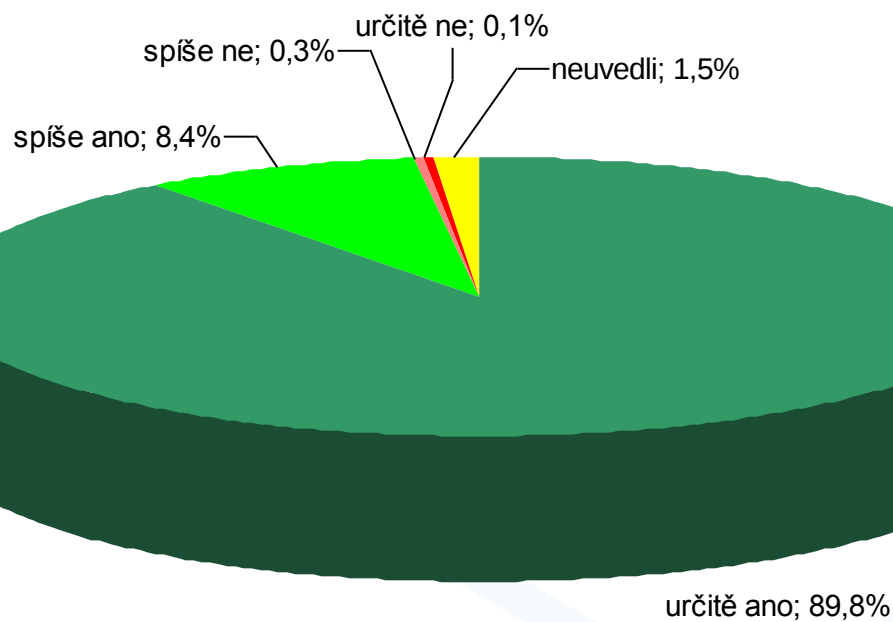
16. Můj ošetřující lékař mi ochotně a pro mě srozumitelně vysvětlil diagnózu i způsob léčby, dávkování léku a prognózu vývoje nemoci a odpověděl na mé otázky.



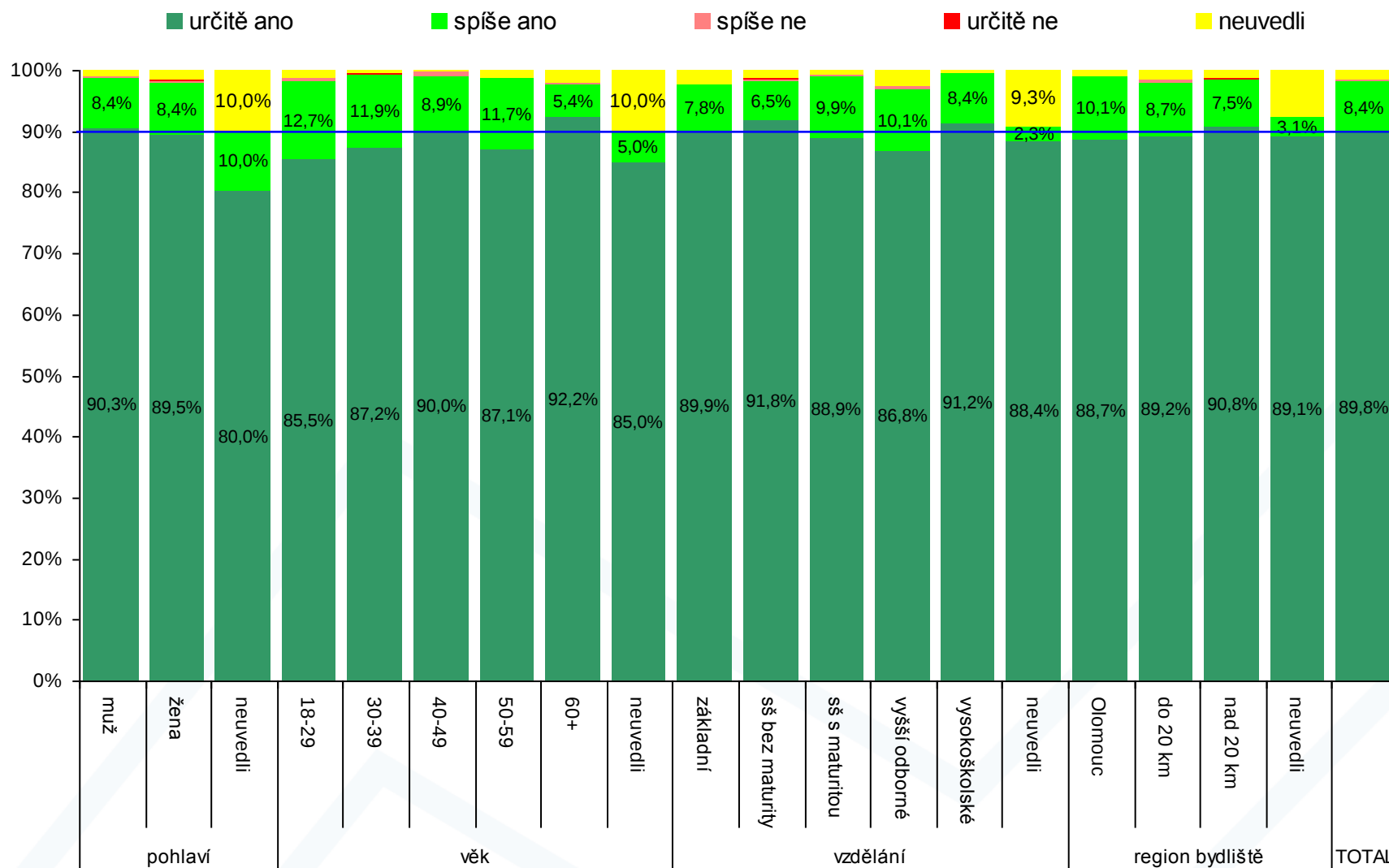
16. Můj ošetřující lékař mi ochotně a pro mě srozumitelně vysvětlil diagnózu i způsob léčby, dávkování léku a prognózu vývoje nemoci a odpověděl na mé otázky.



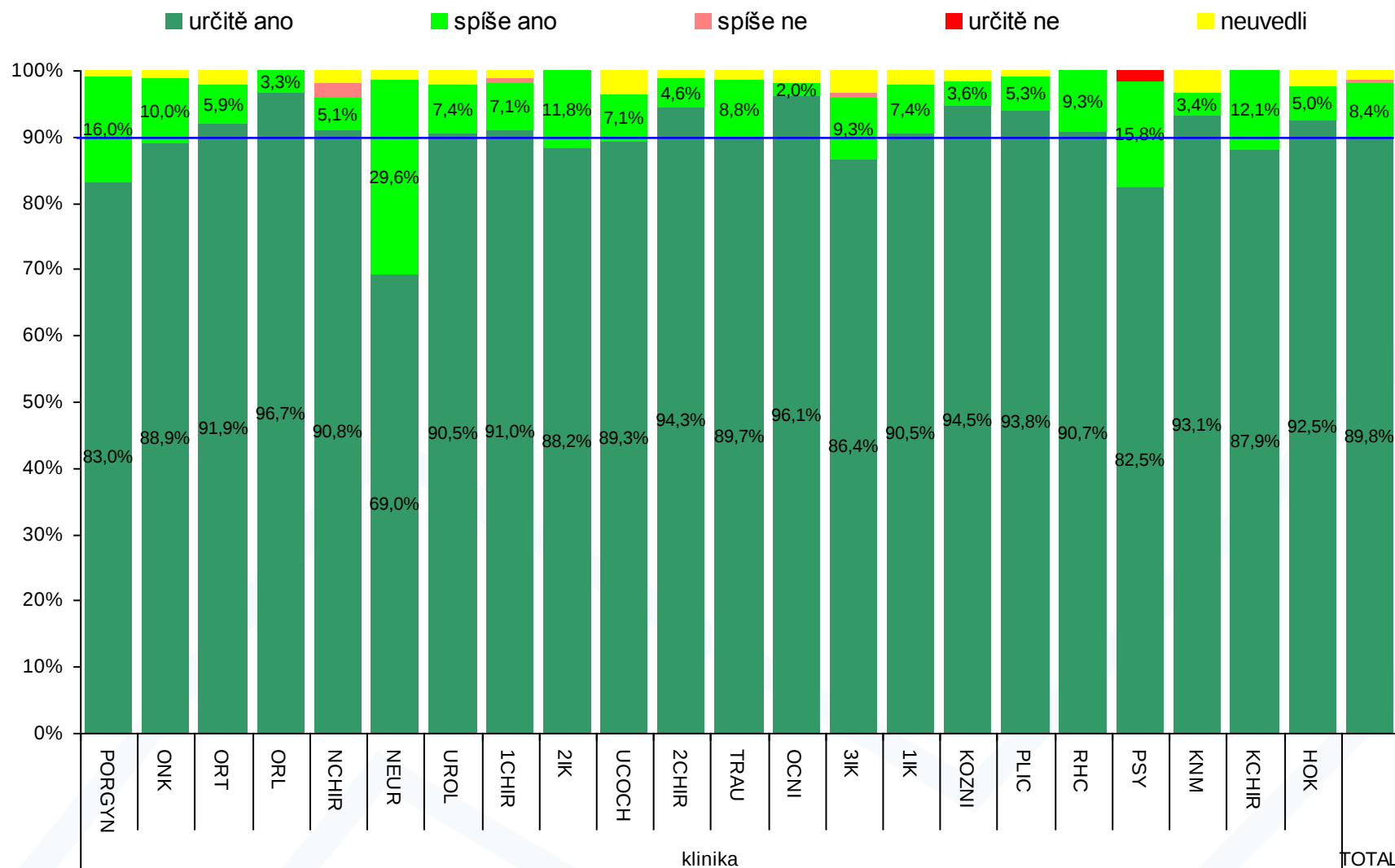
17. Můj ošetřující lékař, dle mého názoru, prováděl léčbu či ošetření odborně na vysoké úrovni.



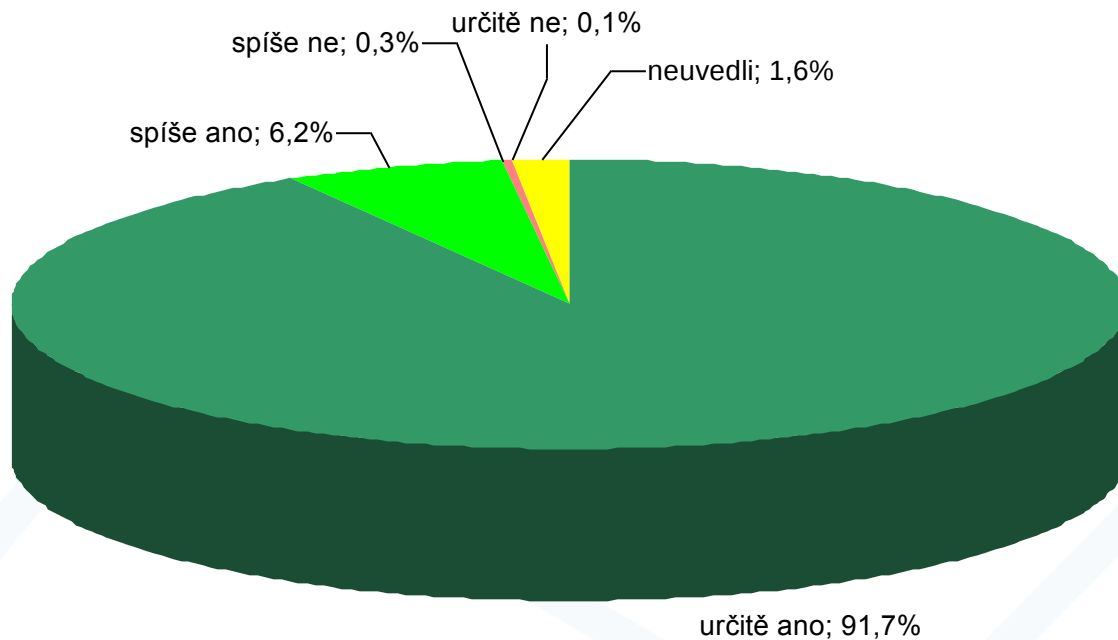
17. Můj ošetřující lékař, dle mého názoru, prováděl léčbu či ošetření odborně na vysoké úrovni.



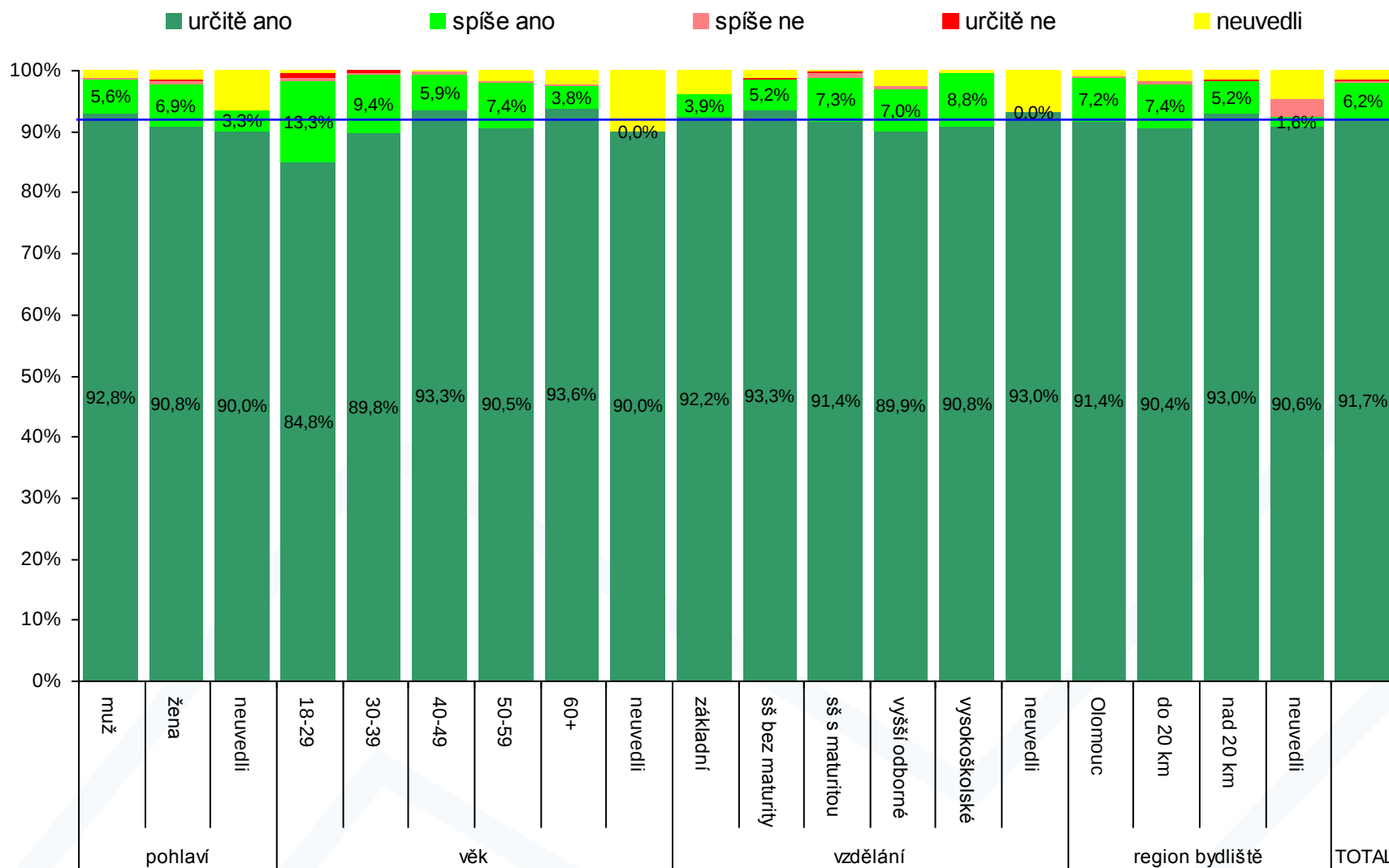
17. Můj ošetřující lékař, dle mého názoru, prováděl léčbu či ošetření odborně na vysoké úrovni.



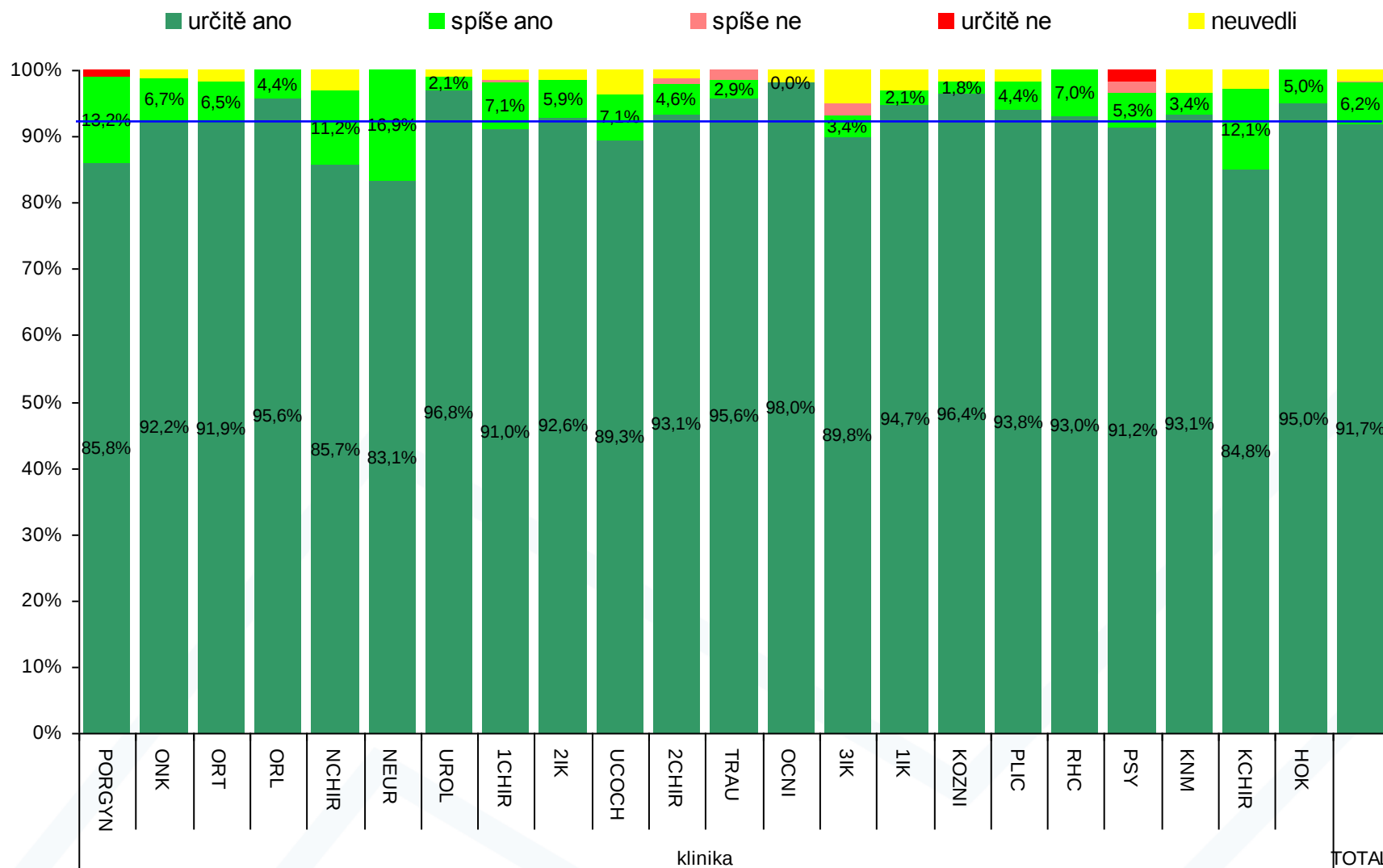
18. Ošetřující lékař se choval mile, příjemně, nenadřazeně.



18. Ošetřující lékař se choval mile, příjemně, nenadřazeně.



18. Ošetřující lékař se choval mile, příjemně, nenadřazeně.



Lékař

Hodnocení osoby lékaře je vždy subjektivní. Kromě znalosti jména ošetřujícího lékaře/lékařky byly dále sledovány dotazy na srozumitelnost a ochotu lékaře, na jeho odbornost (subjektivní) či na jeho lidskou stránku (chování). Celkově lze tuto část hodnocení přiřadit do personálních faktorů. Osoba lékaře patří k výborně hodnoceným faktorům služeb FNOL.

15. Víte, kdo byl(a) Váš ošetřující lékař/lékařka?

Jedinou slabší stránkou v rámci hodnocení lékaře/lékařky je samotná znalost ošetřujícího lékaře. Jedná se však o velmi relativní slabost. Plných 73,3% pacientů svého ošetřujícího pacienta lékaře zná a to včetně jeho jména (zároveň je nutno uvést, že se jedná o deklarovanou znalost). Dalších 20,4% respondentů svého ošetřujícího lékaře zná, ale nevybaví si jeho jméno. Necelé 3% respondentů uvádí, že se na ošetřujícího lékaře musel doptat a 2% respondentů svého ošetřujícího lékaře nezná. 1,3% pacientů neuvádí odpověď.

Jméno ošetřujícího lékaře je známé ve stejné míře mužům i ženám. Nejvíce „nevědomých“ je v kategorii nejmladších respondentů. U věkových kategorií dochází k zajímavému úkazu, kdy nejvyšší identifikace lékaře je u středních věkových kategorií a směrem k mladším či starším pacientům identifikace lékařů klesá. Z demografických ukazatelů jsou nejvíce obeznámeni se jménem svého ošetřujícího lékaře vysokoškolsky vzdělaní pacienti.

Problém se správnou identifikací jména ošetřujícího lékaře mají na Klinice porgyn, kde je i největší počet pacientek, které ani neví, kdo je jejich ošetřující lékař. Podobné výsledky jsou ještě na Klinice chirurgické.

16. Můj ošetřující lékař mi ochotně a pro mě srozumitelně vysvětlil diagnózu i způsob léčby, dávkování léku a prognózu vývoje nemoci a odpověděl na mé otázky.

O tom, že ošetřující lékař ochotně a pro srozumitelně vysvětlil diagnózu i způsob léčby, dávkování léku a prognózu vývoje nemoci a odpověděl na pacientovy otázky je **určitě** přesvědčeno 85,6% pacientů. Toto velmi pozitivní hodnocení dále dotvrďují 11,7% pacientů s odpovědí spíše ano a pouze marginální počty záporných odpovědí – spíše ne 1,1% pacientů a určitě ne 0,3% pacientů. Odpověď neuvádí 1,4% pacientů.

Záporné odpovědi šly vystopovat pouze u mladších pacientů. Nejčastěji se nacházely na Klinice psychiatrie. Naopak nejlepších výsledků v tomto ohledu dosahují Klinika nukleární medicíny, Oční klinika, ORL klinika, nebo Urologická klinika. Mezi kliniky s častou odpovědí spíše ano patří kromě Kliniky psychiatrie dále Klinika neurologie a Klinika porgyn.

17. Můj ošetřující lékař, dle mého názoru, prováděl léčbu či ošetření odborně na vysoké úrovni.

Další čistě subjektivní hodnocení pacientů. Jde o vnímání odborné úrovně péče o pacienta ze strany lékaře. Potěšující přitom je fakt, že skoro 90% pacient FNOL má **určitě** pocit, že ošetřující lékař prováděl léčbu či ošetření odborně na vysoké úrovni. Odpověď spíše ano uvádí 8,4% pacientů a opět marginální skupiny pacientů hodnotí negativně - 0,3% spíše ne a 0,1% určitě ne. 1,5% pacientů neuvádí odpověď.

Všechny demografické skupiny vykazují podobně vysoké přesvědčení o odborné úrovni lékařů. Z jednotlivých klinik se nepatrně horších výsledků dočkaly Klinika neurologie (29,6% hodnocení pouze spíše ano), Klinika psychiatrie (dokonce i určitě nesouhlasní pacienti) případně Klinika porgyn.

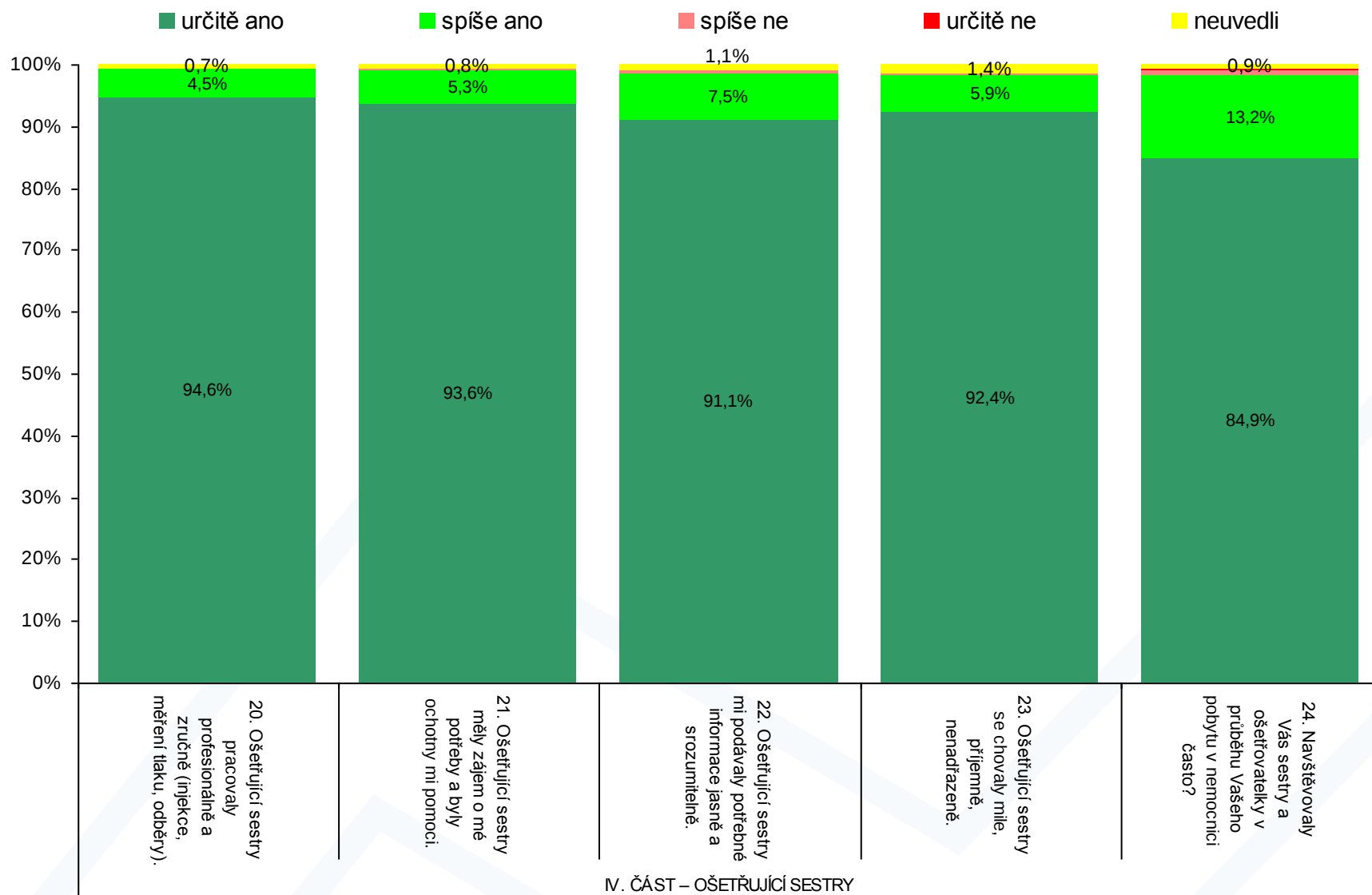
18. Ošetřující lékař se choval mile, příjemně, nenadřazeně.

Naopak lidskou stránku dokáží (i když opět subjektivně) hodnotit pacienti určitě lépe, než odbornost. Proto příjemně překvapuje, že i v tomto ohledu je hodnocení více než pozitivní. 91,7% pacientů FNOL si myslí, že se ošetřující lékař **určitě** choval mile, příjemně a nenadřazeně, dalších 6,2% pacientů si totéž myslí **spíše**. Minimum je záporných odpovědí, bez odpovědi je 1,6% dotazníků.

Hodnocení je mírně kritičtější u mladších respondentů. Z pohledu jednotlivých klinik je opět nižší hodnocení Psychiatrické kliniky, Kliniky neurologické a neurochirurgické, případně Kliniky porgyn.

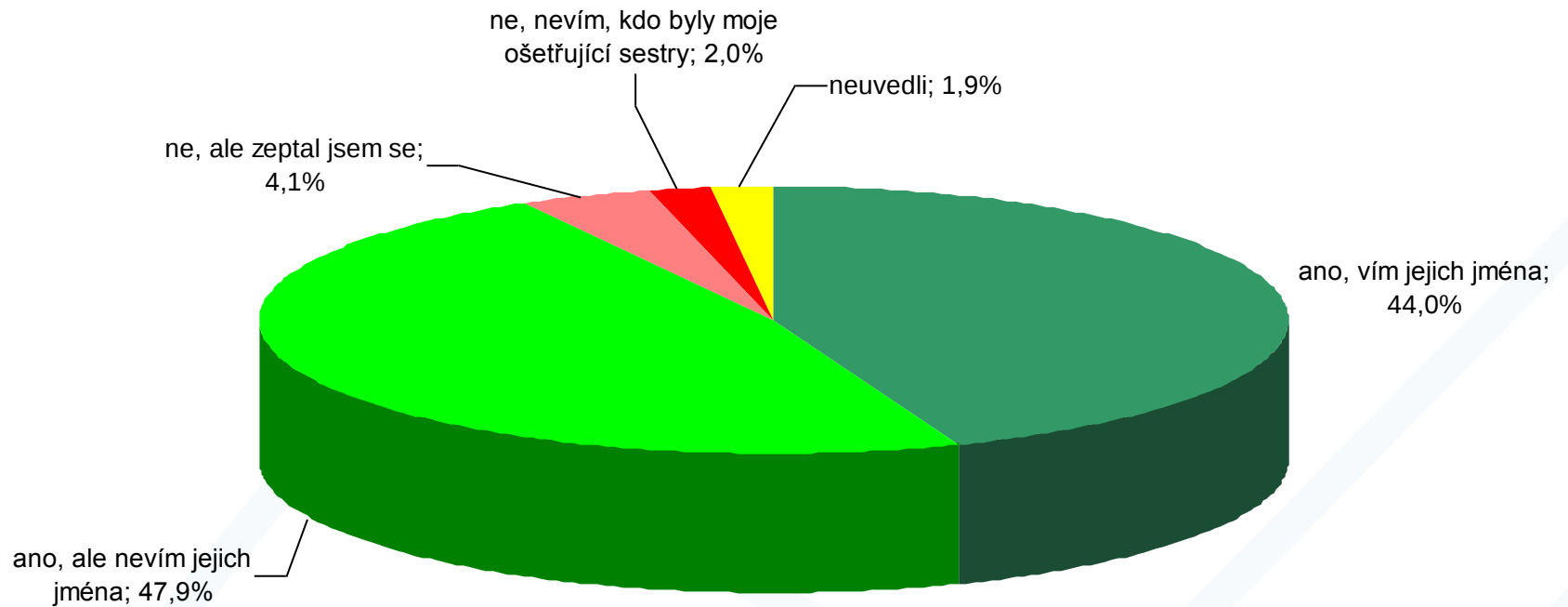
Zdravotní sestra

Zdravotní sestra

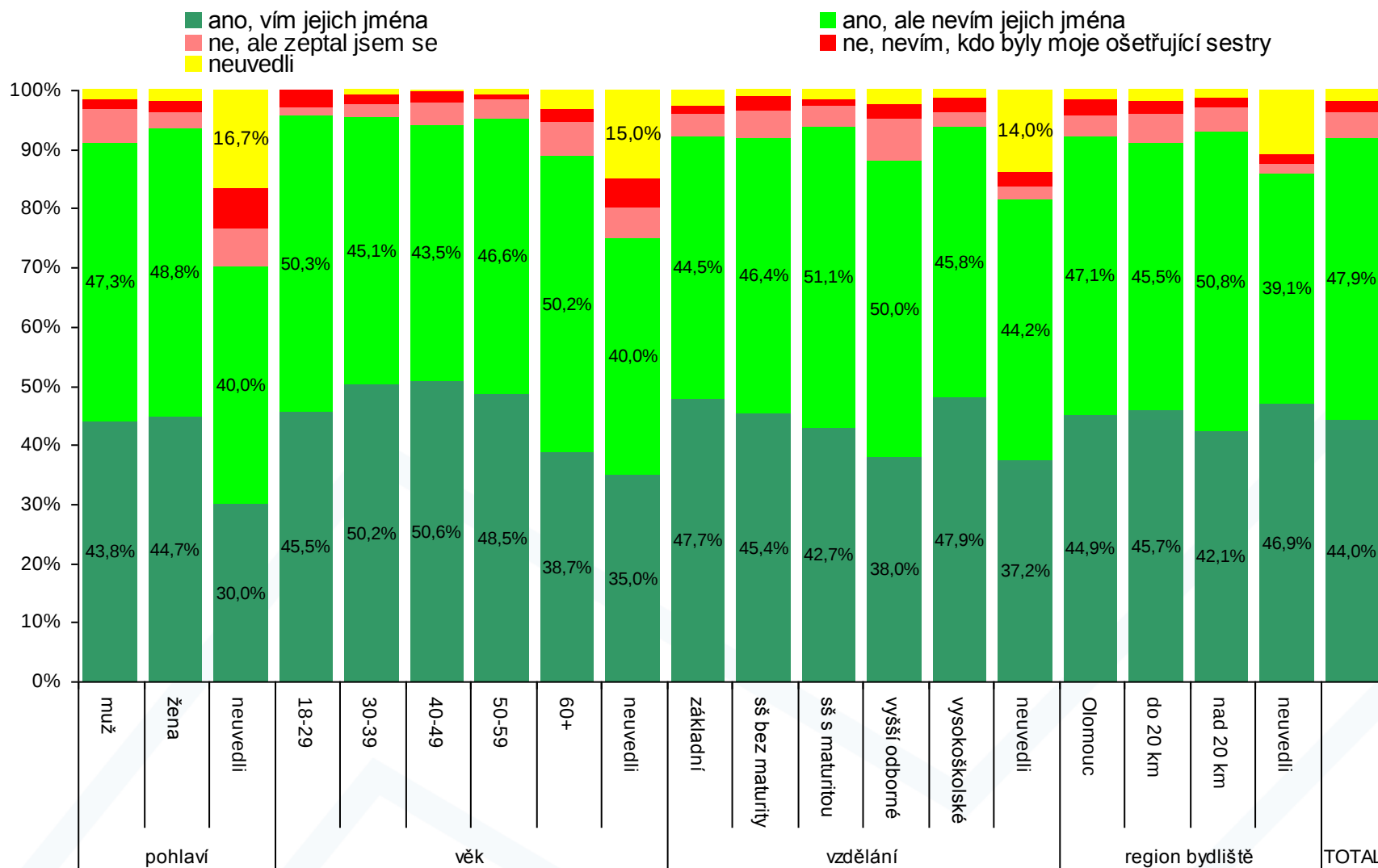


IV. ČÁST – OŠETŘUJÍCÍ SESTRY

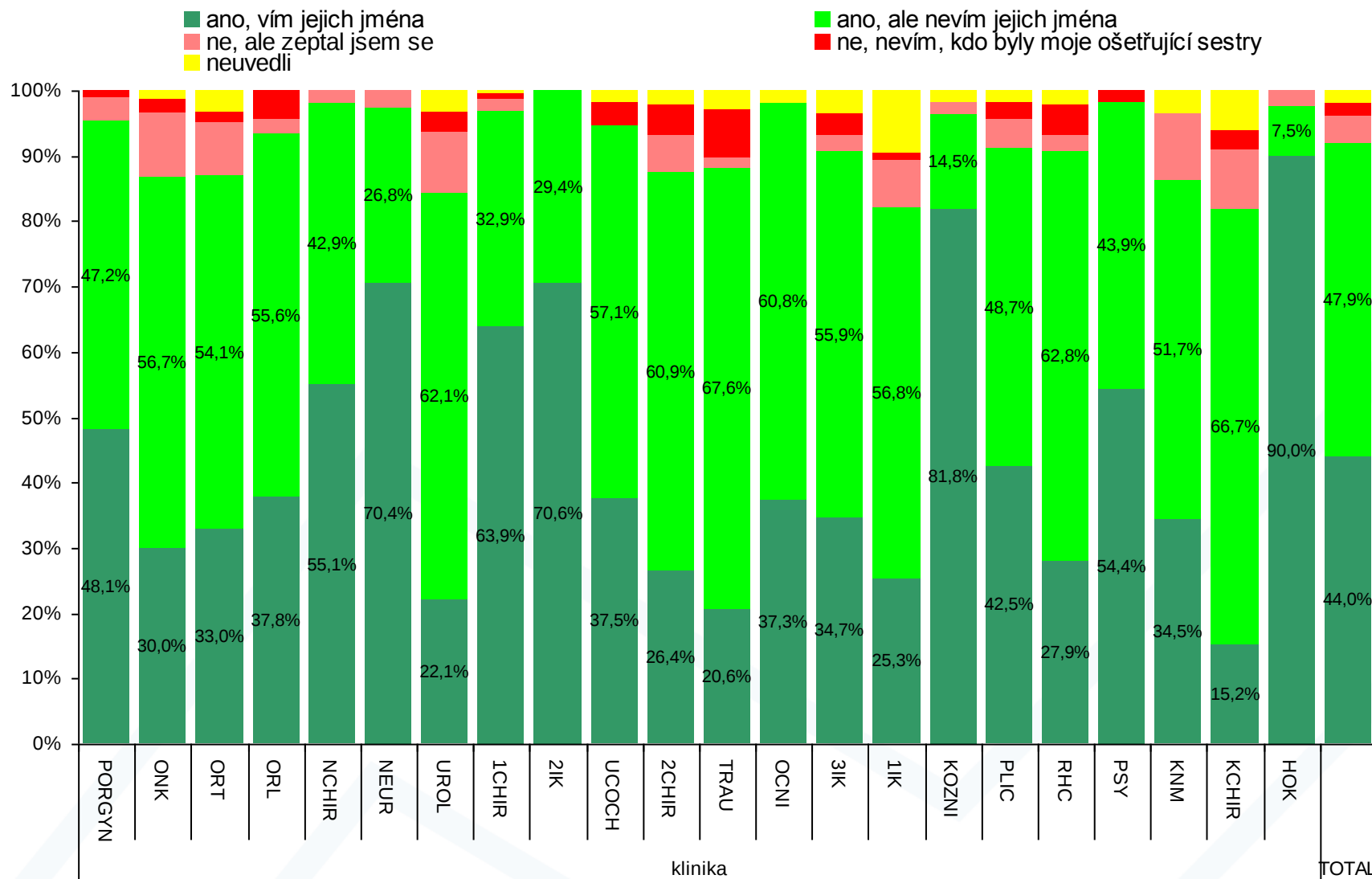
19. Víte, kdo byly Vaše ošetřující sestry?



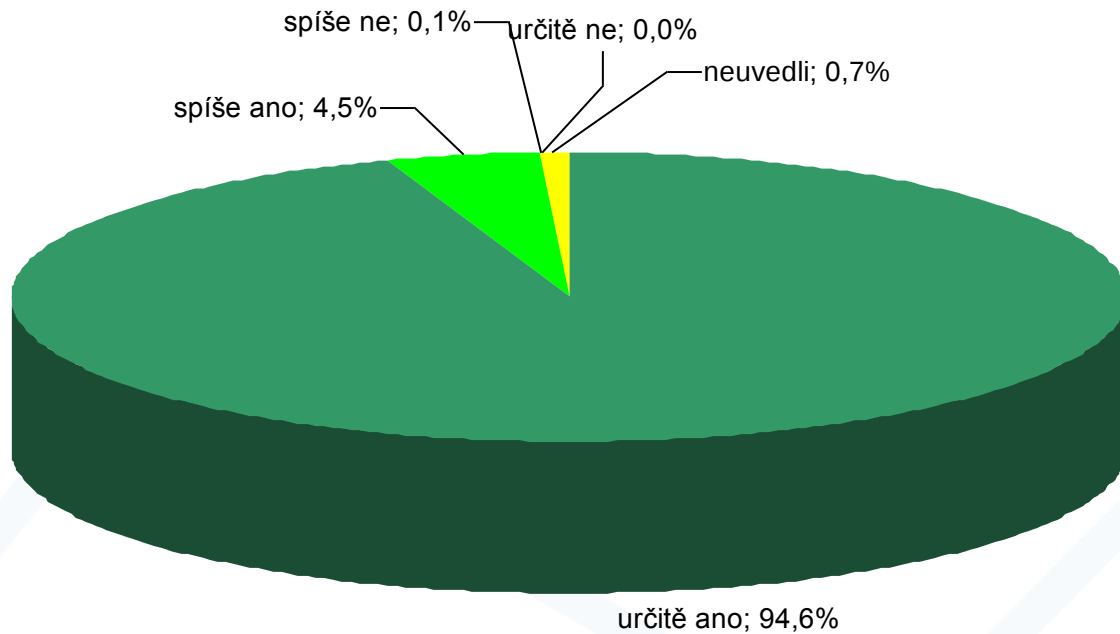
19. Víte, kdo byly Vaše ošetřující sestry?



19. Víte, kdo byly Vaše ošetřující sestry?



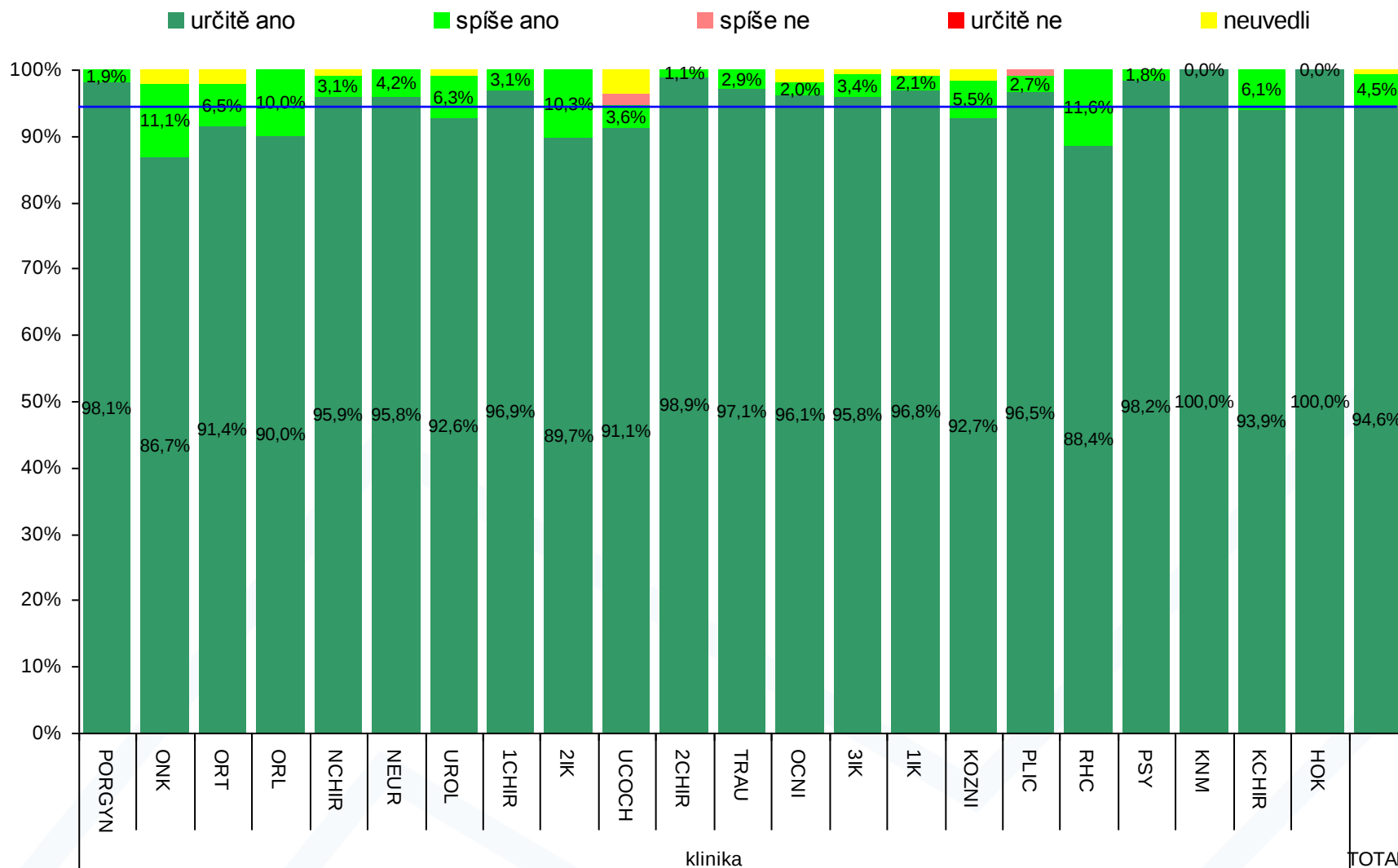
20. Ošetřující sestry pracovaly profesionálně a zručně (injekce, měření tlaku, odběry).



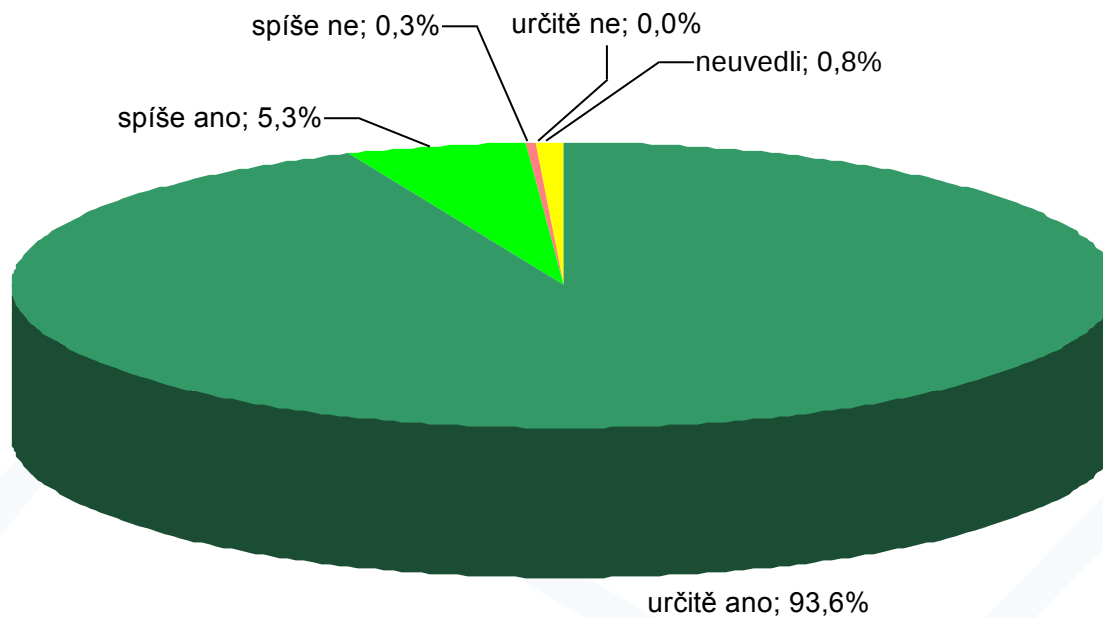
20. Ošetřující sestry pracovaly profesionálně a zručně (injekce, měření tlaku, odběry)



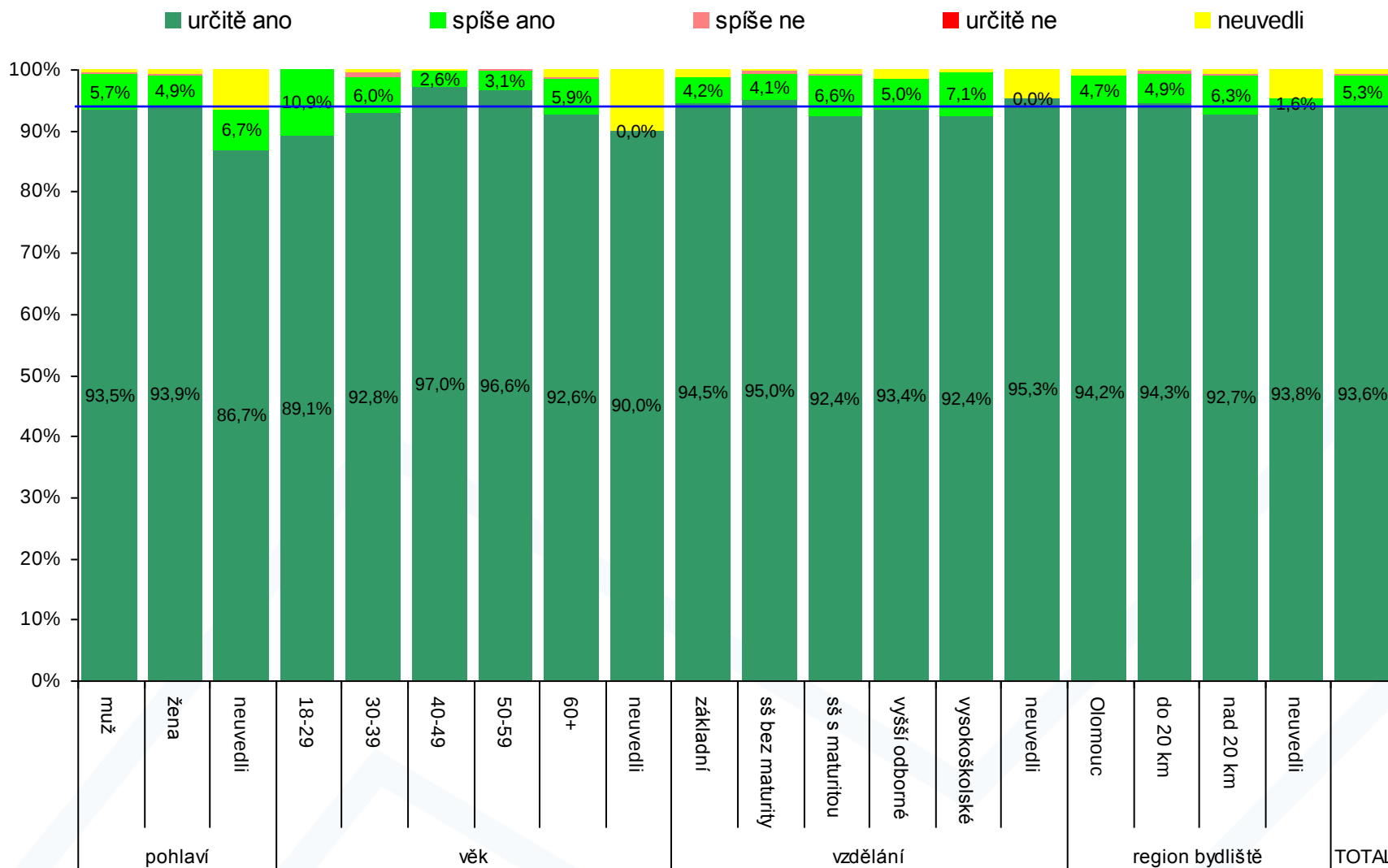
20. Ošetřující sestry pracovaly profesionálně a zručně (injekce, měření tlaku, odběry)



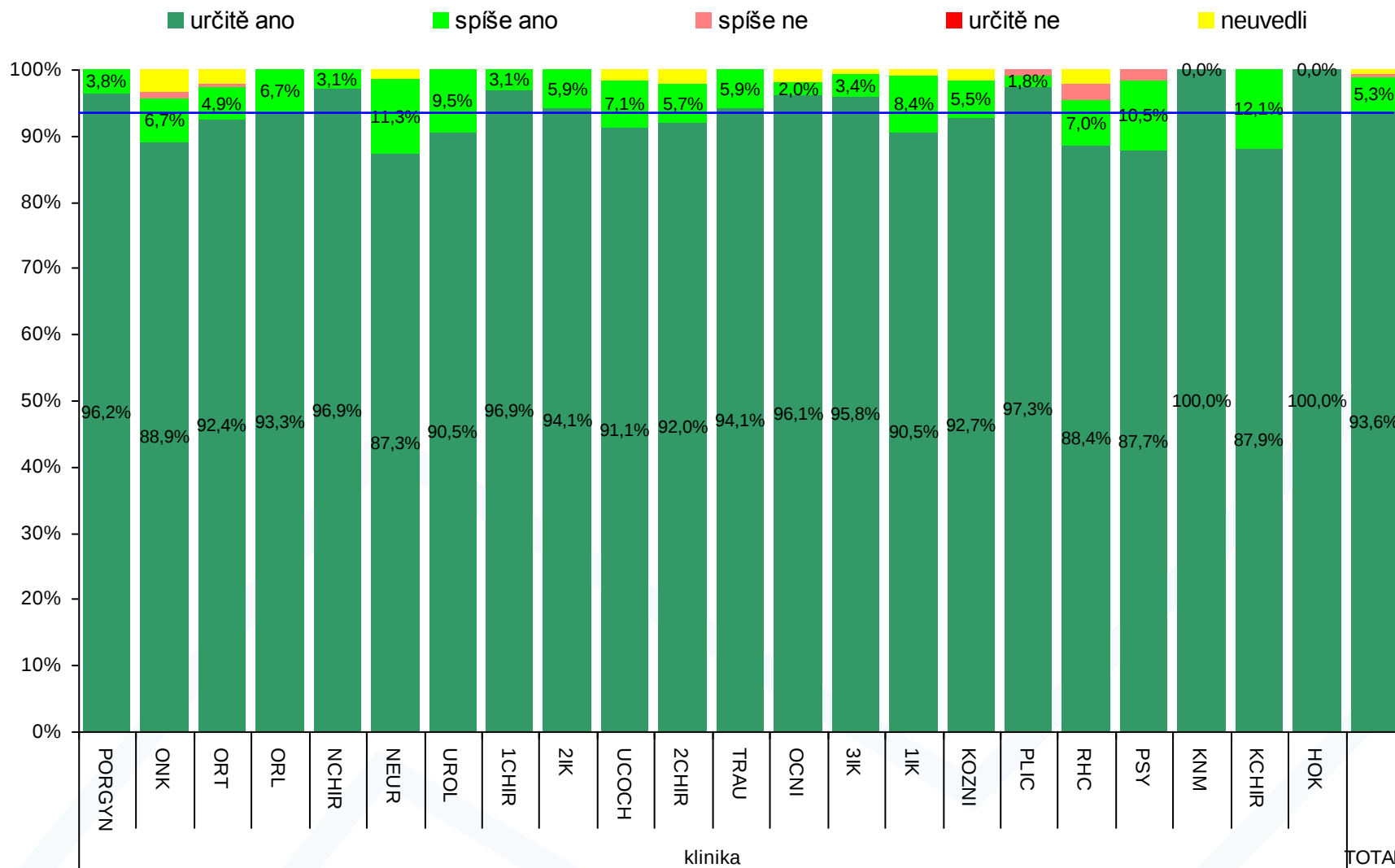
21. Ošetřující sestry měly zájem o mé potřeby a byly ochotny mi pomoci.



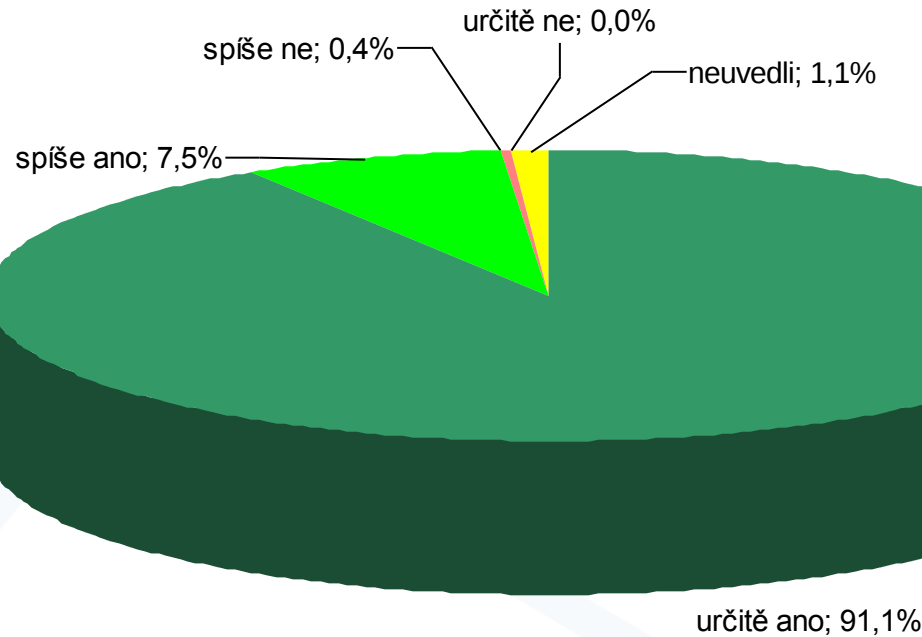
21. Ošetřující sestry měly zájem o mé potřeby a byly ochotny mi pomoci.



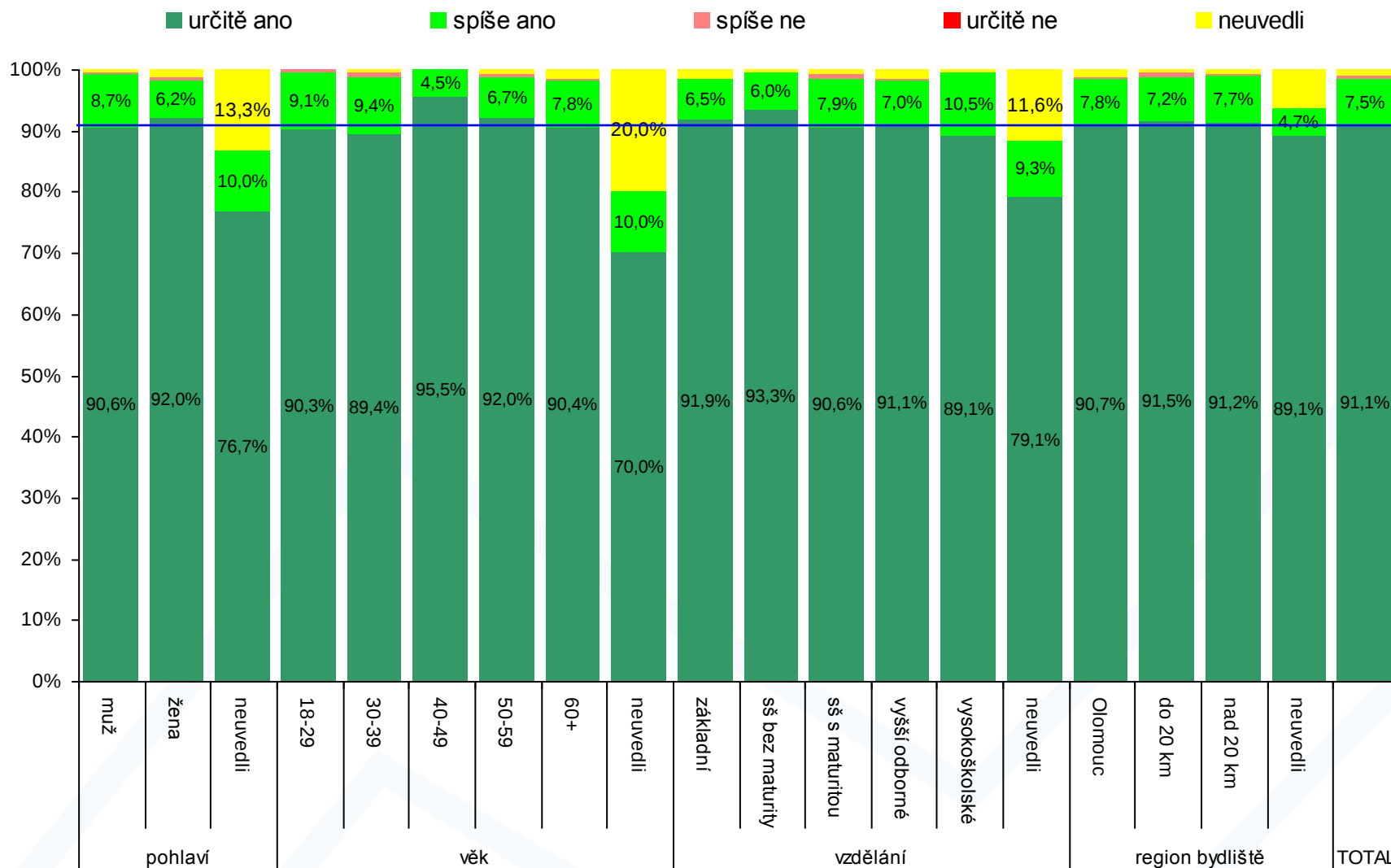
21. Ošetřující sestry měly zájem o mé potřeby a byly ochotny mi pomoci.



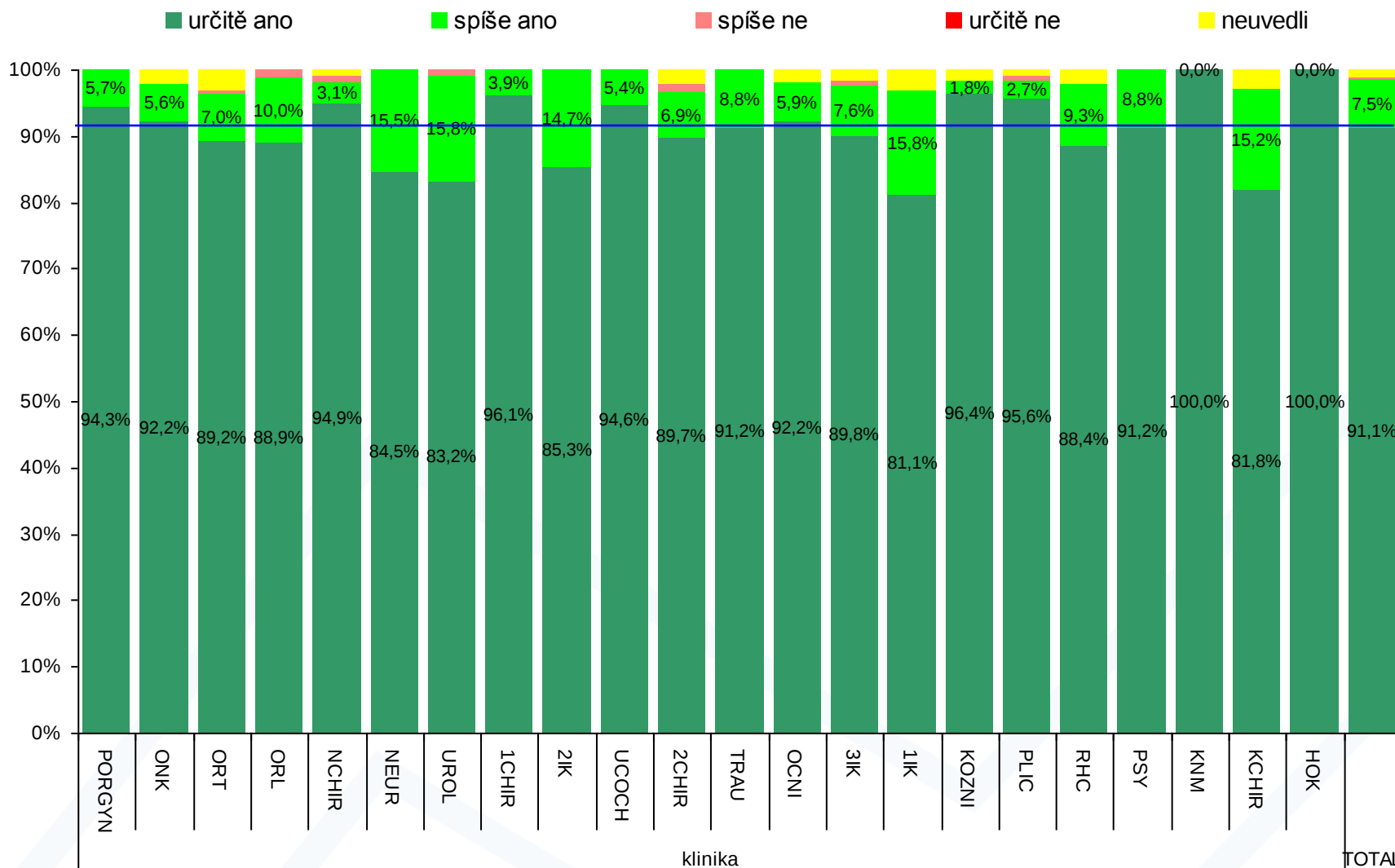
22. Ošetřující sestry mi podávaly potřebné informace jasně a srozumitelně.



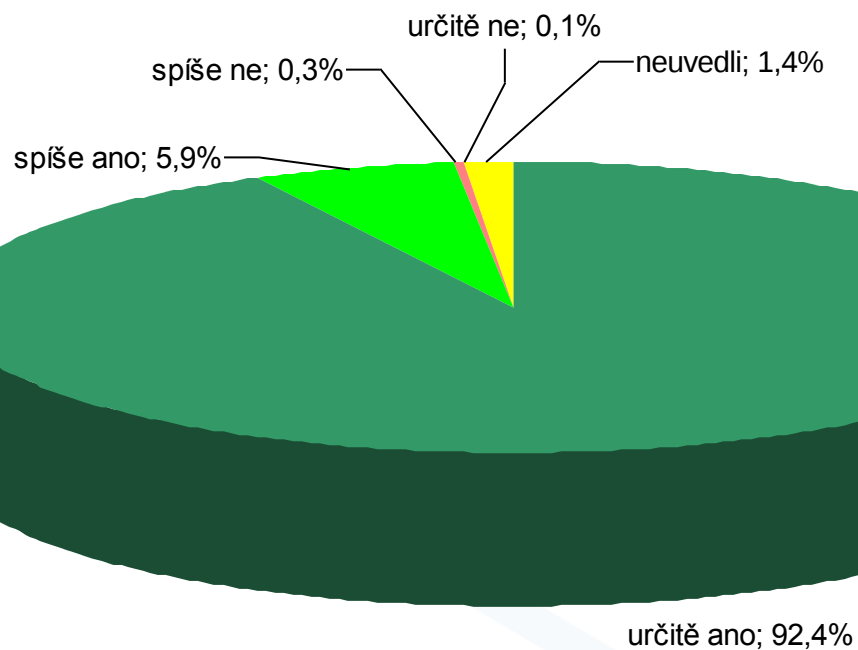
22. Ošetřující sestry mi podávaly potřebné informace jasně a srozumitelně.



22. Ošetřující sestry mi podávaly potřebné informace jasně a srozumitelně.



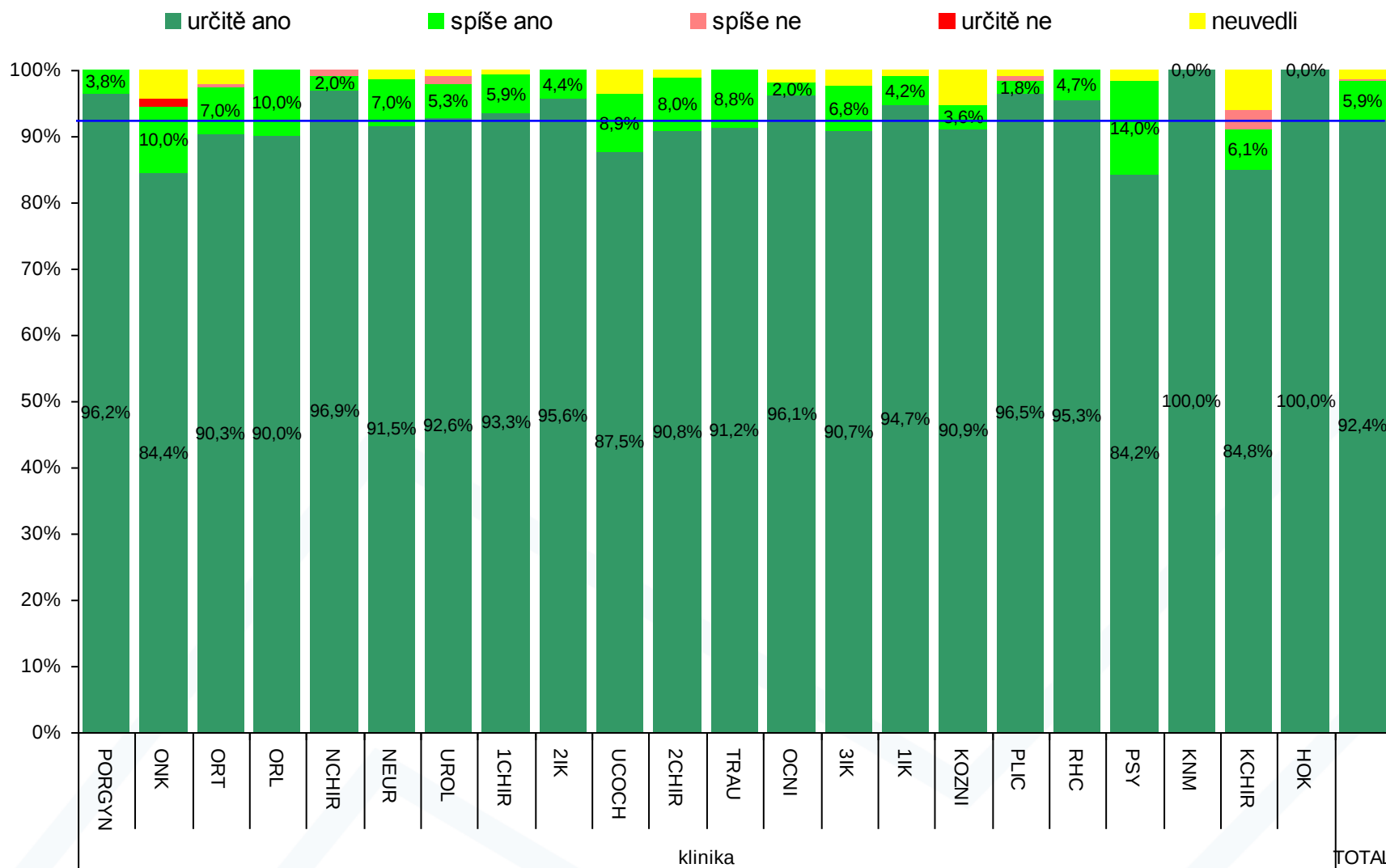
23. Ošetřující sestry se chovaly mile, příjemně, nenadřazeně.



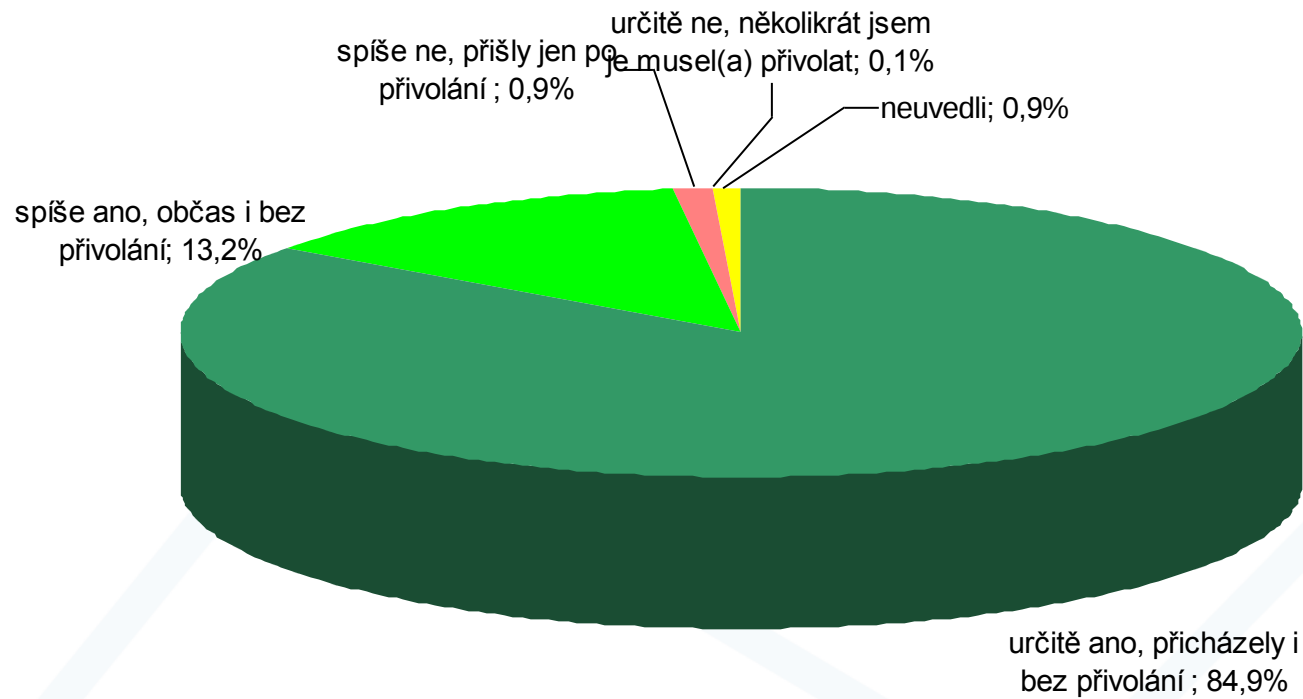
23. Ošetřující sestry se chovaly mile, příjemně, nenadřazeně.



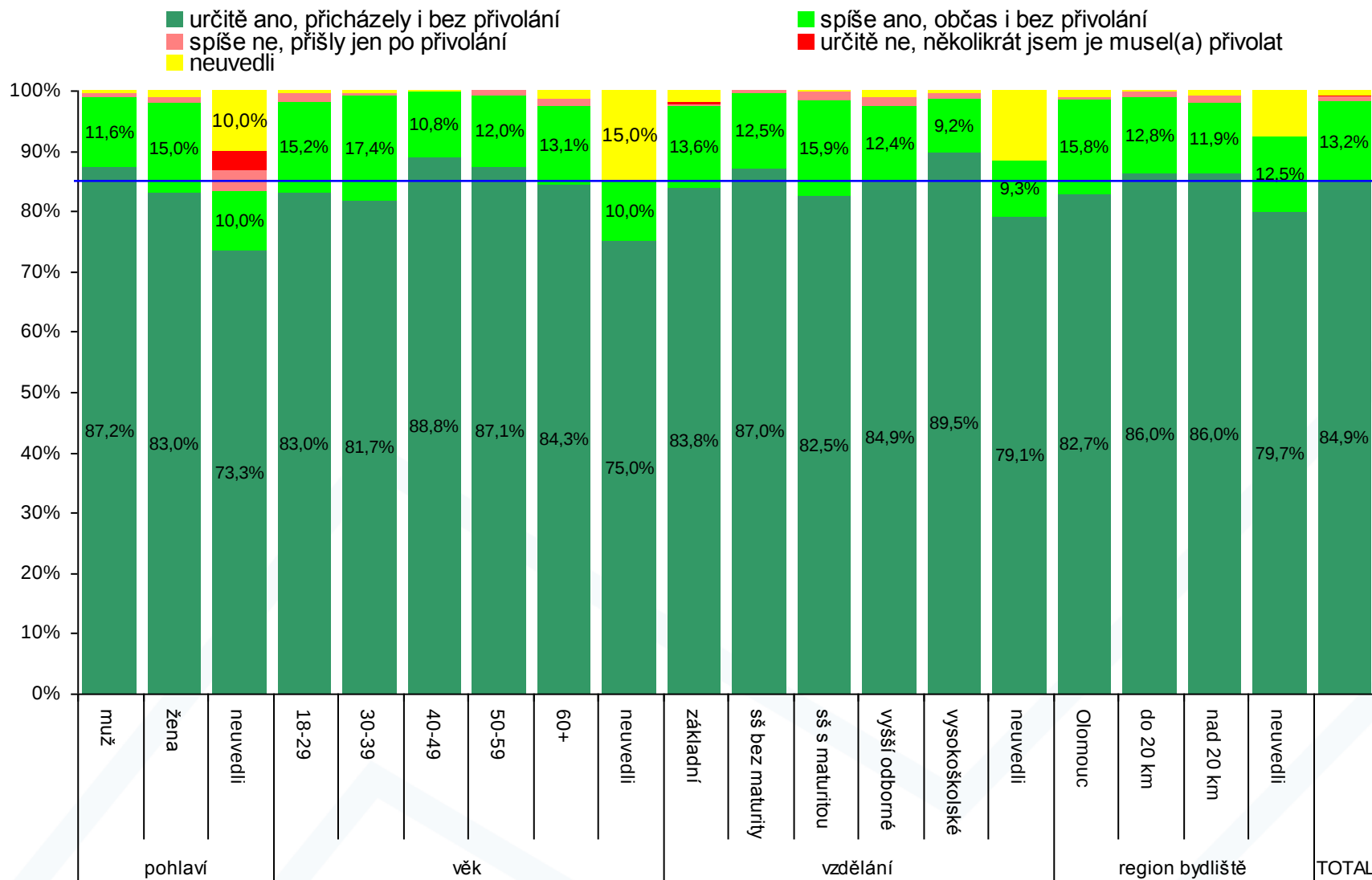
23. Ošetřující sestry se chovaly mile, příjemně, nenadřazeně.



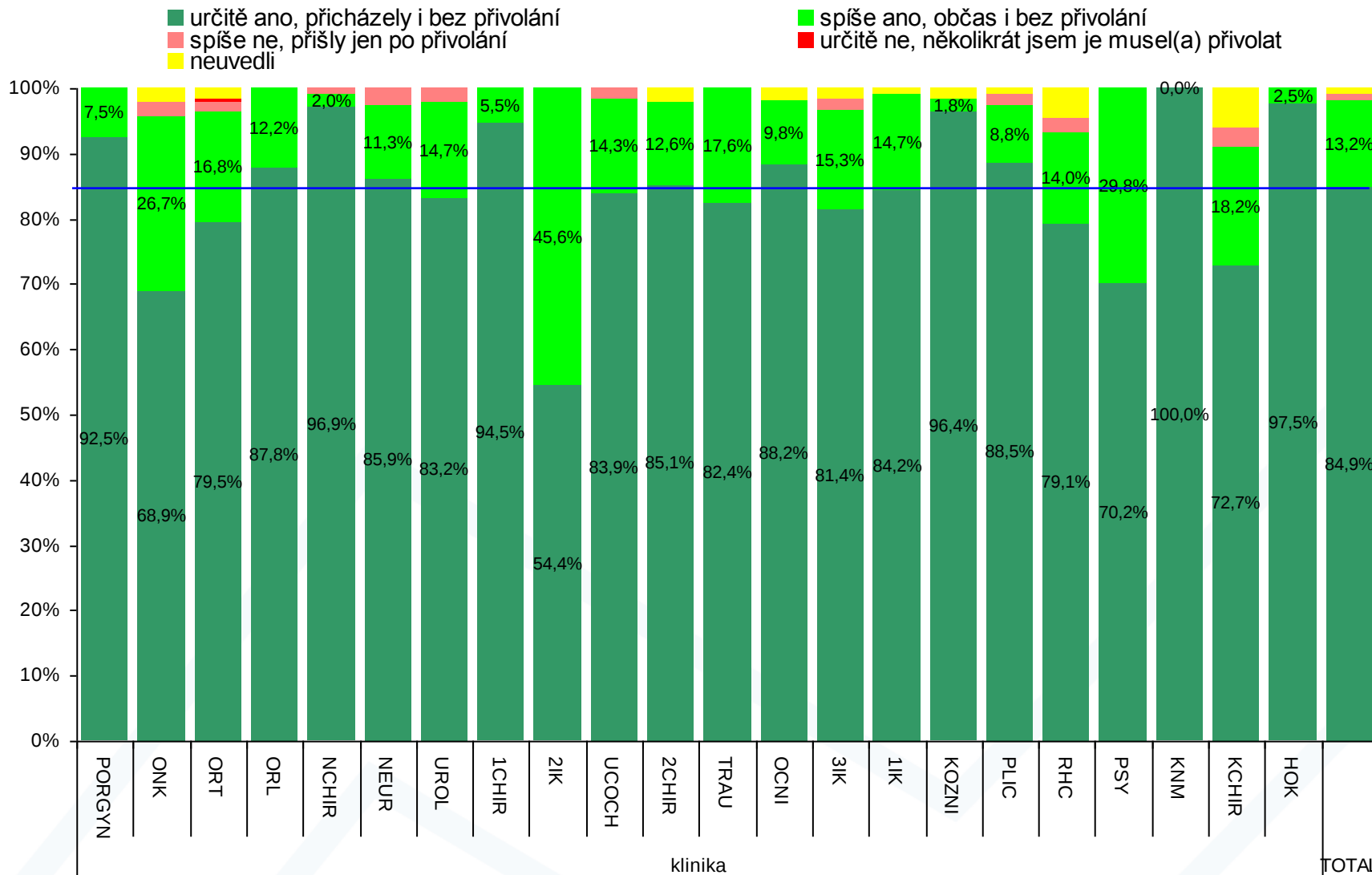
24. Navštěvovaly Vás sestry a ošetřovatelky v průběhu Vašeho pobytu v nemocnici často?



24. Navštěvovaly Vás sestry a ošetrovatelky v průběhu Vašeho pobytu v nemocnici často?



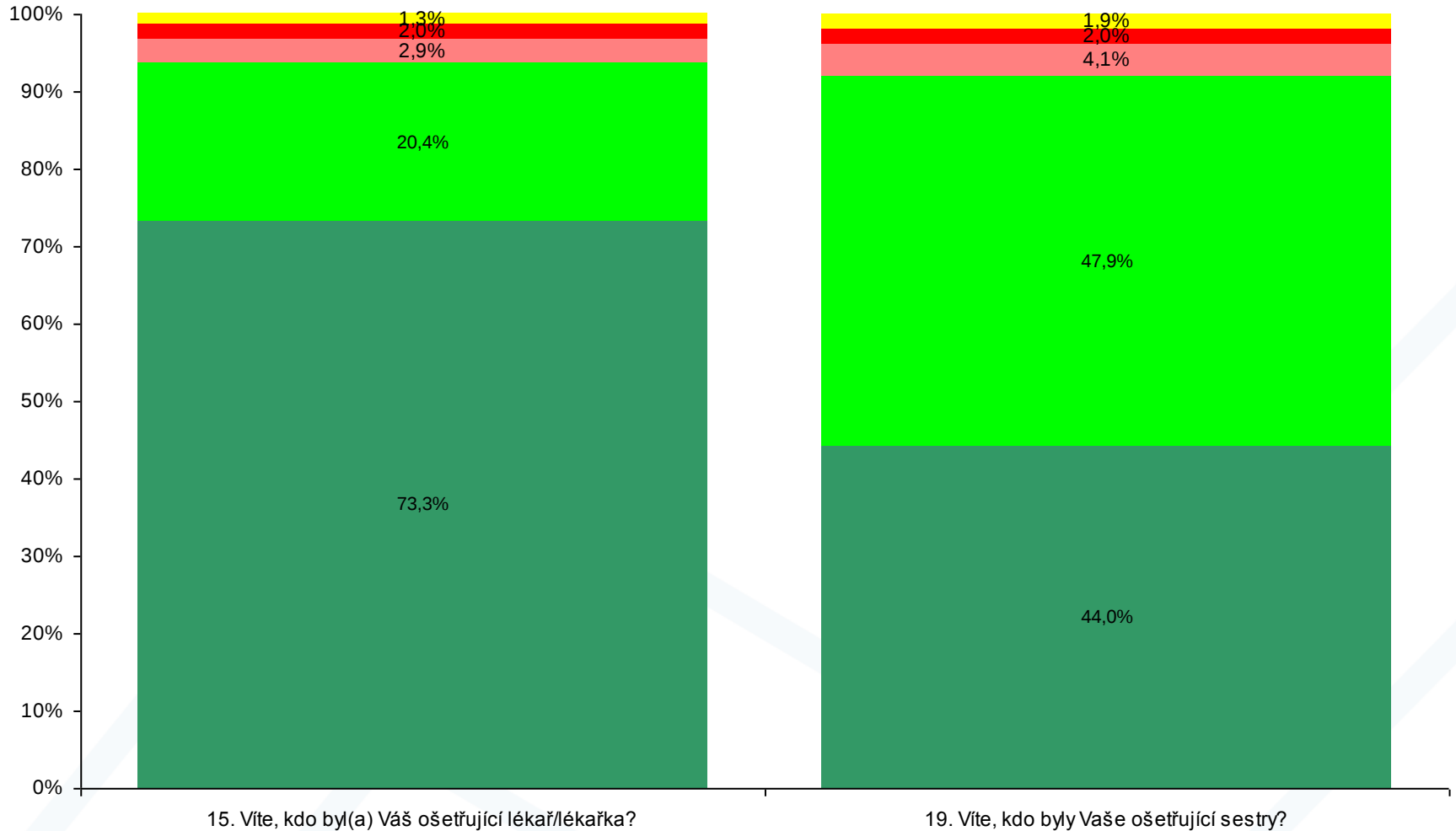
24. Navštěvovaly Vás sestry a ošetřovatelky v průběhu Vašeho pobytu v nemocnici často?



Srovnání známosti lékařů a sester

■ ano, vím jeho/její jméno
■ ne, ale zeptal jsem se
■ neuvedli

■ ano, ale nevím jeho/její jméno
■ ne, nevím, kdo byl můj ošetřující lékař/lékařka



Zdravotní sestra

Rovněž hodnocení osoby zdravotní sestry je vždy subjektivní. Kromě znalosti ošetřujících sester byly dále sledovány kategorie profesionality a zručnosti sester, oblast zájmu o potřeby pacientů a ochoty pomoci, jasnost a srozumitelnost podávaných informací, milé příjemné vystupování zdravotních sester a frekvence návštěv sester na pokojích pacientů. S výjimkou známosti sester jejich jmény lze i u tohoto personálního faktoru říci, že jsou výsledky velmi pozitivní.

19. Víte, kdo byly Vaše ošetřující sestry?

Jedinou slabší stránkou v rámci hodnocení zdravotní sestry je stejně jako v případě osoby lékaře/lékařky samotná znalost jména. „Pouze“ 44% pacientů udává, že své ošetřující sestry zná i po jméně a 47,9% pacientů pak ošetřující sestry zná, ale jména nikoliv. 4,1% pacientů udává, že se na jména sester dopatli a pro 2% pacientů je osoba ošetřující sestry neznámá. 1,9% pacientů neuvádí odpověď.

Znalost konkrétního jména je nižší pochopitelně u nejstarších pacientů. Jinak jsou odpovědi jednotlivých demografických skupiny vyrovnané. Z pohledu jednotlivých klinik je tomu přesně naopak. Nejčastěji identifikují sestry i jménem na klinikách: Hemato-onkologická klinika (90%), Kožní klinika (81,8%), 2. interní klinika (70,6%) či Klinika neurologie (70,4%).

20. Ošetřující sestry pracovaly profesionálně a zručně (injekce, měření tlaku, odběry).

O zručnosti a profesionalitě zdravotních sester ve FNOL nelze pochybovat. 94,6% pacientů s tímto určitě souhlasí a 4,5% spíše souhlasí. Pouze 0,1% udává odpověď spíše ne, určitě ne neudává nikdo. Neuvádí odpověď 0,7% pacientů. Z tohoto prvního pohledu **se jedná o nejpozitivněji hodnocené kritérium FNOL.**

Vzhledem k tak vysokým hodnotám jsou i výsledky jednotlivých demografických skupin či jednotlivých klinik velmi vyrovnané a velmi pozitivní.

21. Ošetřující sestry měly zájem o mé potřeby a byly ochotny mi pomoci.

Stejně jako v otázce zručnosti či profesionality i v otázce zájmu o potřeby pacienta ze strany zdravotních sester jsou výsledky ve FNOL velmi pozitivní. 93,6% pacientů odpovídá na otázku určitě ano a 5,3% spíše ano. Opět skoro absentují negativní odpovědi (0,3% spíše ne). Odpověď neuvedlo 0,8% pacientů FNOL.

Rovněž v této otázce vzhledem k tak přesvědčivým výsledkům neexistují ani významně velké rozdíly ve vnímání zájmu ošetřujících sester o potřeby pacientů v jednotlivých demografických skupinách pacientů, ani u jednotlivých klinik.

22. Ošetřující sestry mi podávaly potřebné informace jasně a srozumitelně.

Do třetice hodnocené kritérium s maximálním pozitivním hodnocením. Sestry podávají potřebné informace určitě jasně a srozumitelně pro 91,1% pacientů FNOL a spíše ano přidává dalších 7,5% pacientů. Opět pouze 0,4% pacientů volí odpověď spíše ne, odpověď určitě ne není zaznamenána. 1,1% pacientů neuvádí odpověď.

Výsledky jsou u jednotlivých demografických skupin opět velmi srovnatelné a vysoké. Pětice klinik vykazuje nepatrně vyšší počet odpovědí spíše ano na úkor absolutního souhlasu – jedná se o kliniky: Klinika chirurgie, Klinika neurologie, Klinika urologie a 1. interní klinika a 2. interní klinika.

23. Ošetřující sestry se chovaly mile, příjemně, nenadřazeně.

I v otázce na milé, příjemné a nenadřazené chování sester je hodnocení velmi pozitivní. 92,4% respondentů uvádí odpověď určitě ano a 5,9% přidává hodnocení spíše ano. Pouze 0,3% hodnotí spíše ne, 0,1% pak určitě ne. 1,4% pacientů neudává odpověď.

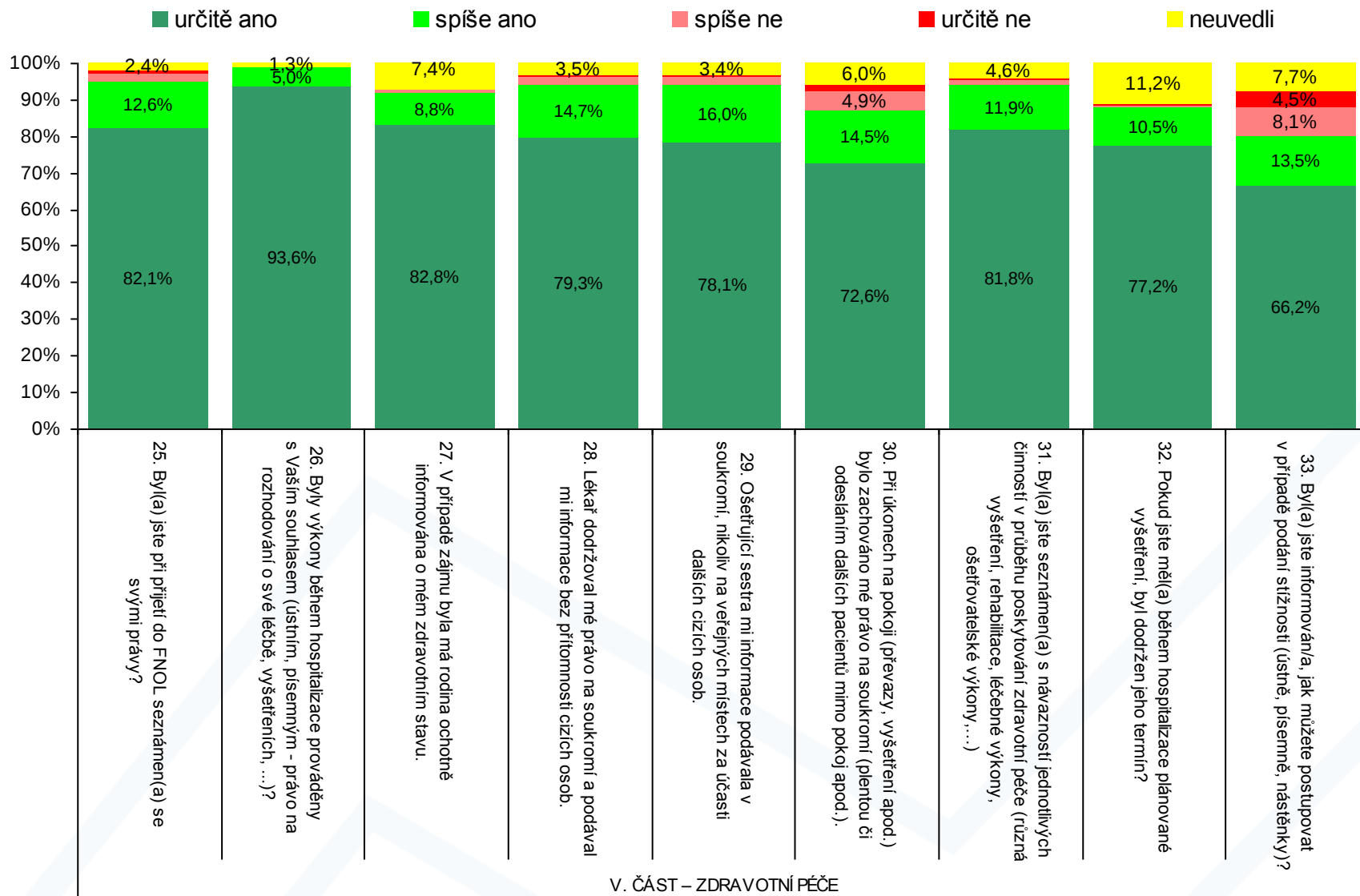
Mírně lepší hodnocení si sestry vydobily s rostoucím věkem pacientů. Jinak jsou srovnatelné odpovědi i u jednotlivých klinik. Výjimkou může být Klinika psychiatrie a Klinika onkologie s nepatrně horším hodnocením.

24. Navštěvovaly Vás sestry a ošetřovatelky v průběhu Vašeho pobytu v nemocnici často?

Poslední sledovanou otázkou v kategorii zdravotní sestra se týkala frekvence návštěv sester na pokojích pacientů. 84,9% pacientů s určitostí souhlasí, že sestry přicházely na pokoj i bez přivolání pravidelně. 13,2% pacientů pak přidává, že spíše ano a to občas i bez přivolání. 0,9% pacientů tvrdí, že sestry spíše samy na pokoj nechodily a 0,1% pacientů si stěžovalo, že musely sestru i několikrát přivolat. Odpověď neuvádí 0,9% dotázaných.

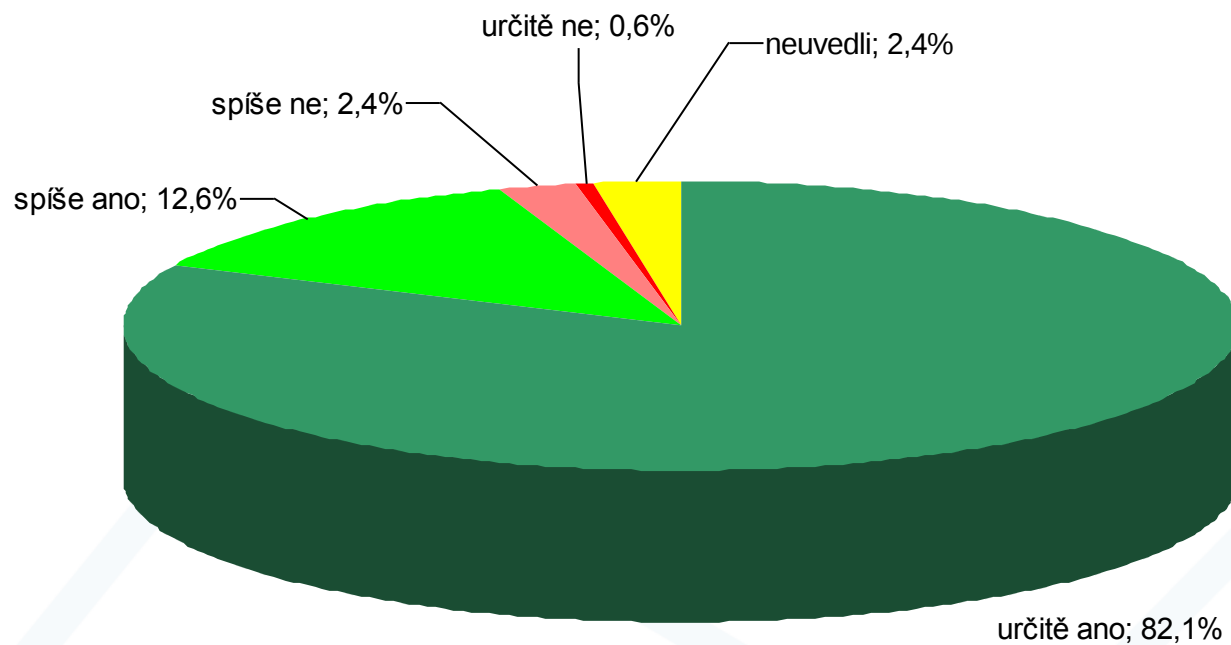
Lepšího hodnocení se dočkaly sestry od mužů, než od žen. Z pacientů jednotlivých klinik mají nejhorší hodnocení 2. interní klinika, kde 45,6% pacientů „pouze“ spíše souhlasí. K dalším klinikám s nepatrně horším výsledkem pak patří Klinika psychiatrie a Klinika onkologie.

Zdravotní péče

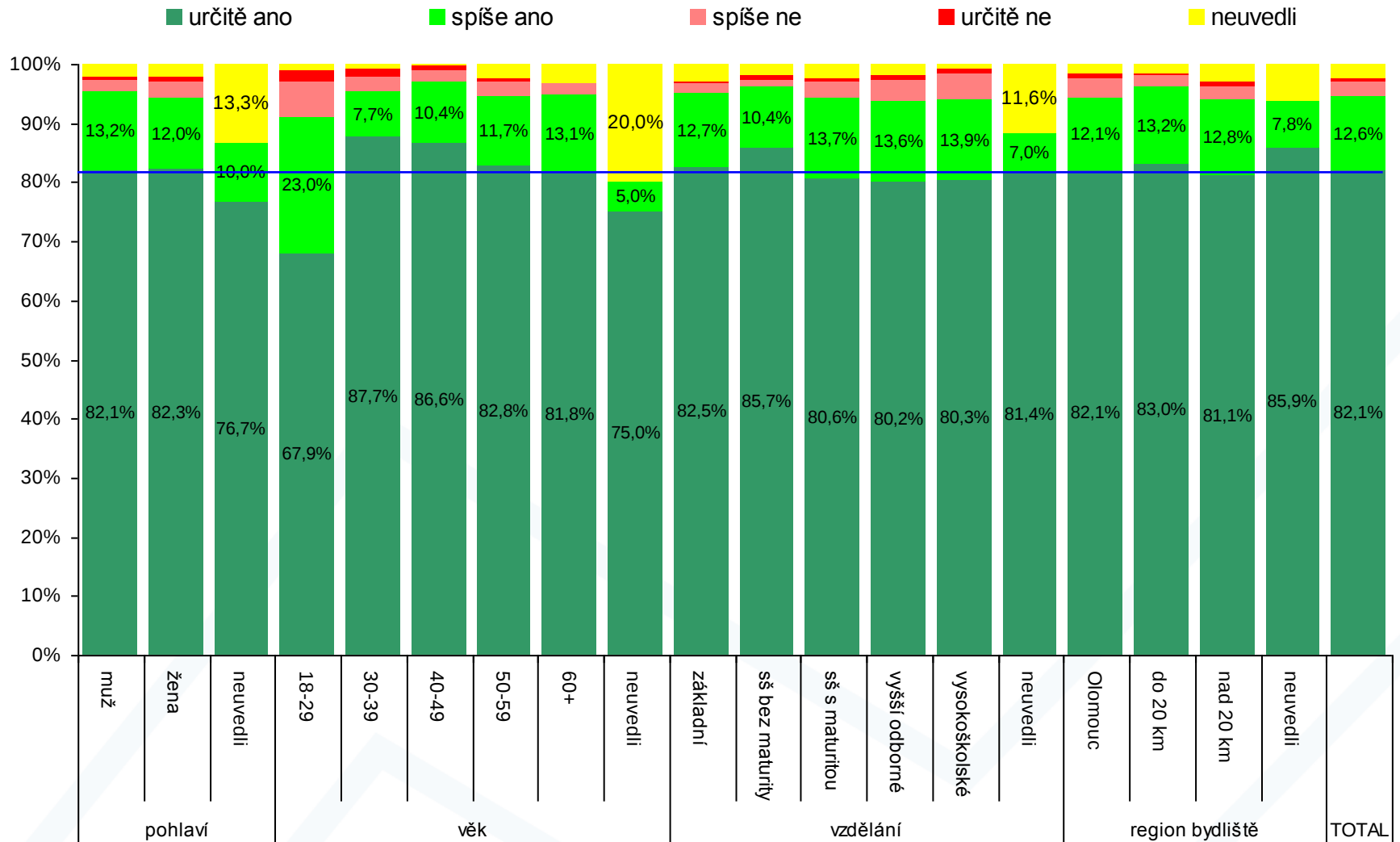


V. ČÁST – ZDRAVOTNÍ PÉČE

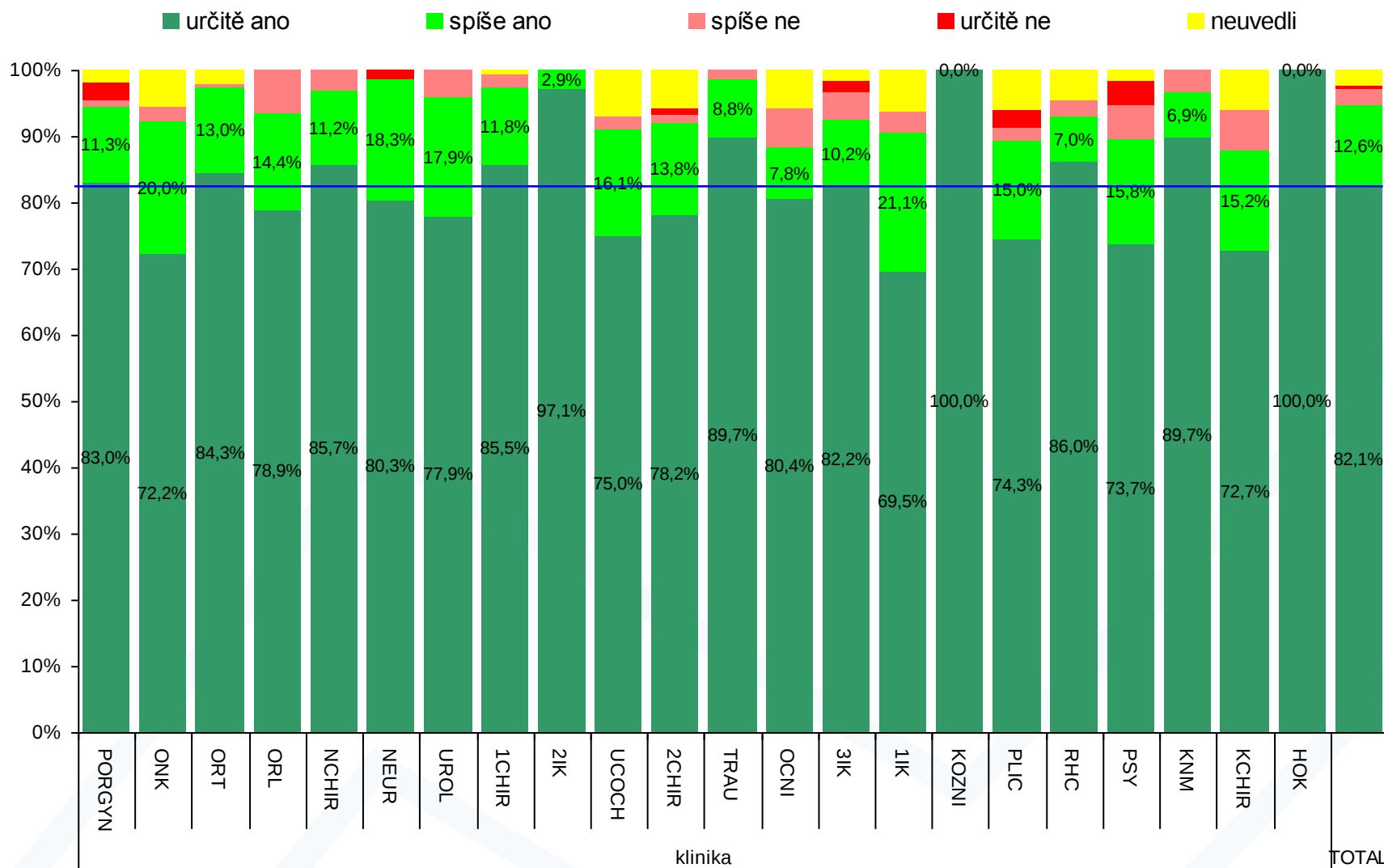
25. Byl(a) jste při přijetí do FNOL seznámen(a) se svými právy?



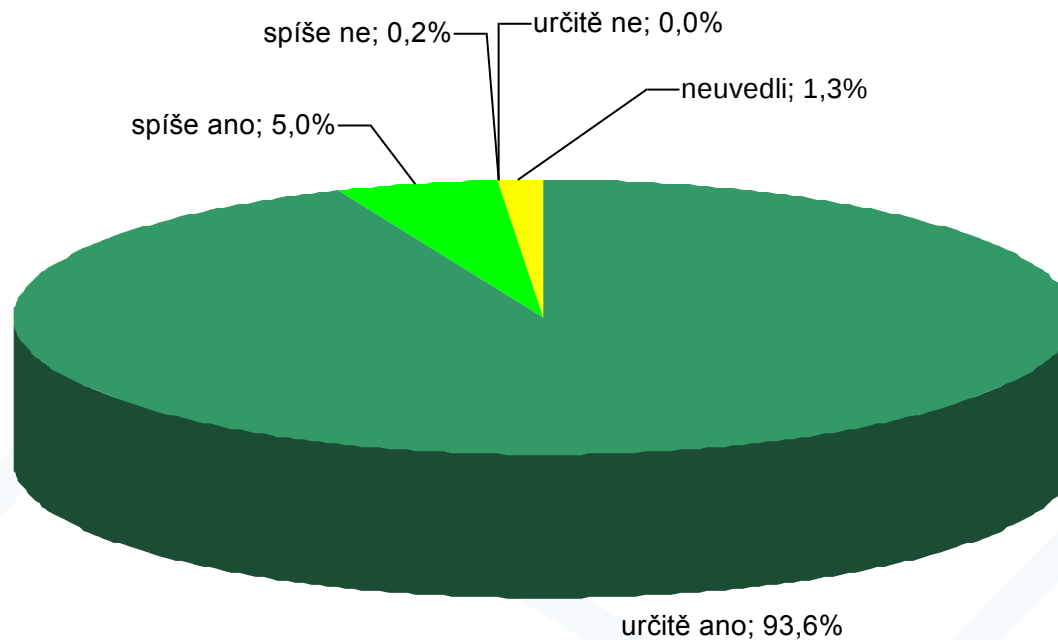
25. Byl(a) jste při přijetí do FNOL seznámen(a) se svými právy?



25. Byl(a) jste při přijetí do FNOL seznámen(a) se svými právy?



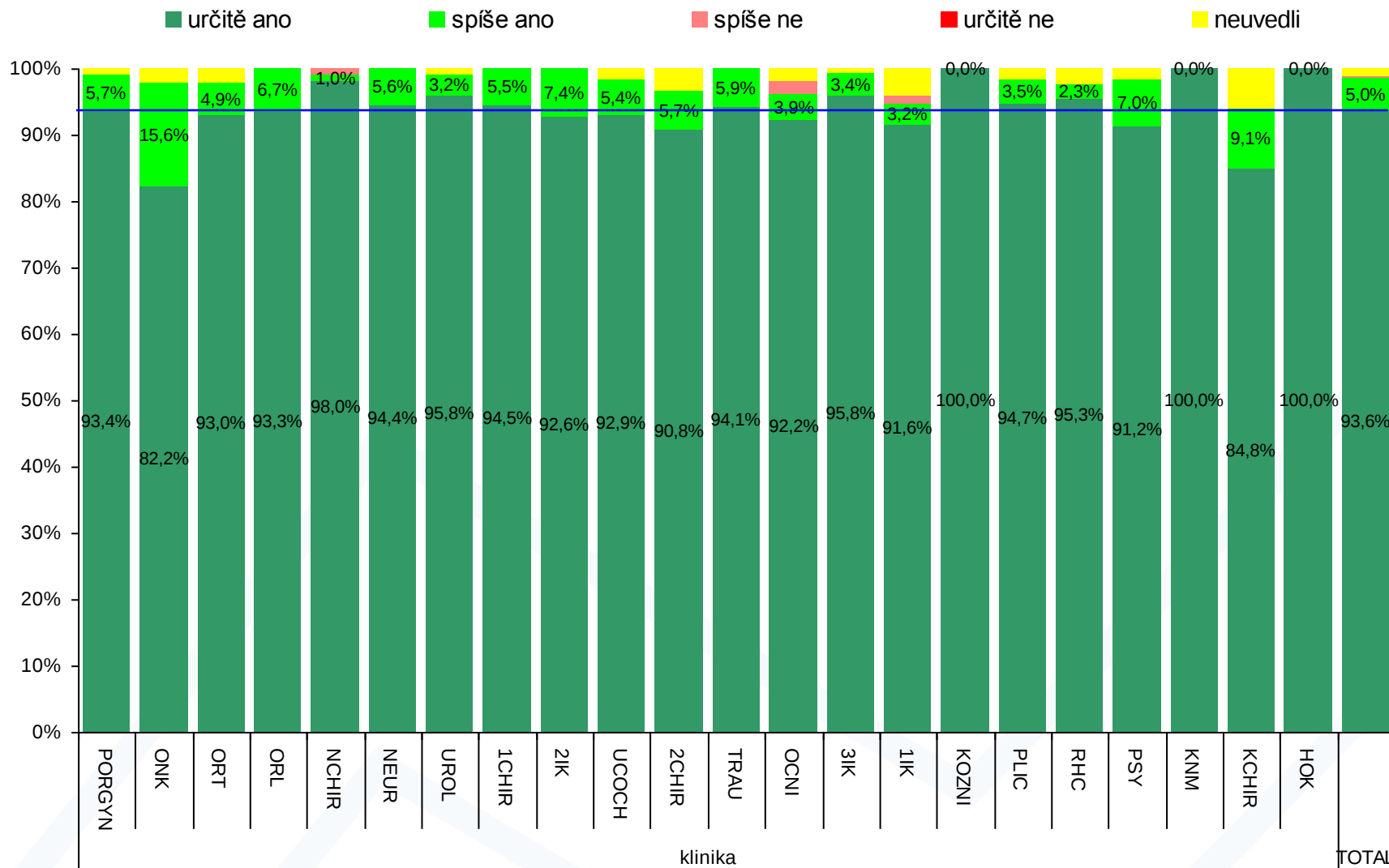
26. Byly výkony během hospitalizace prováděny s Vaším souhlasem (ústním, písemným - právo na rozhodování o své léčbě, vyšetřeních, ...)?



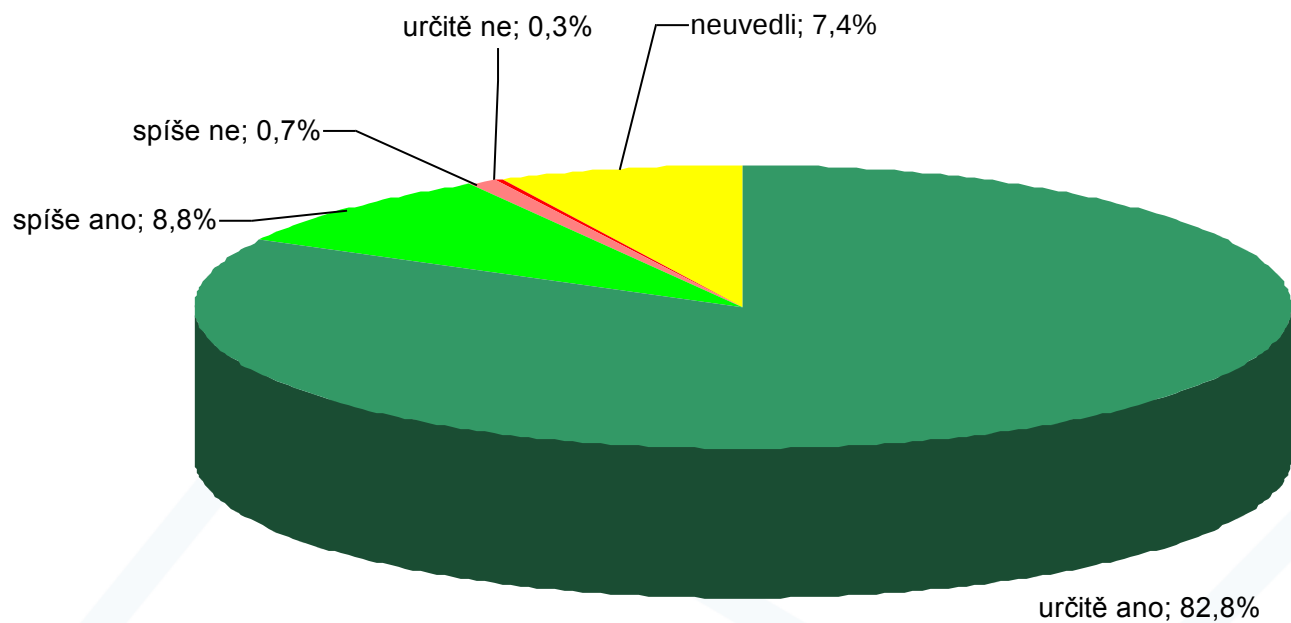
26. Byly výkony během hospitalizace prováděny s Vaším souhlasem (ústním, písemným - právo na rozhodování o své léčbě, vyšetřeních, ...)?



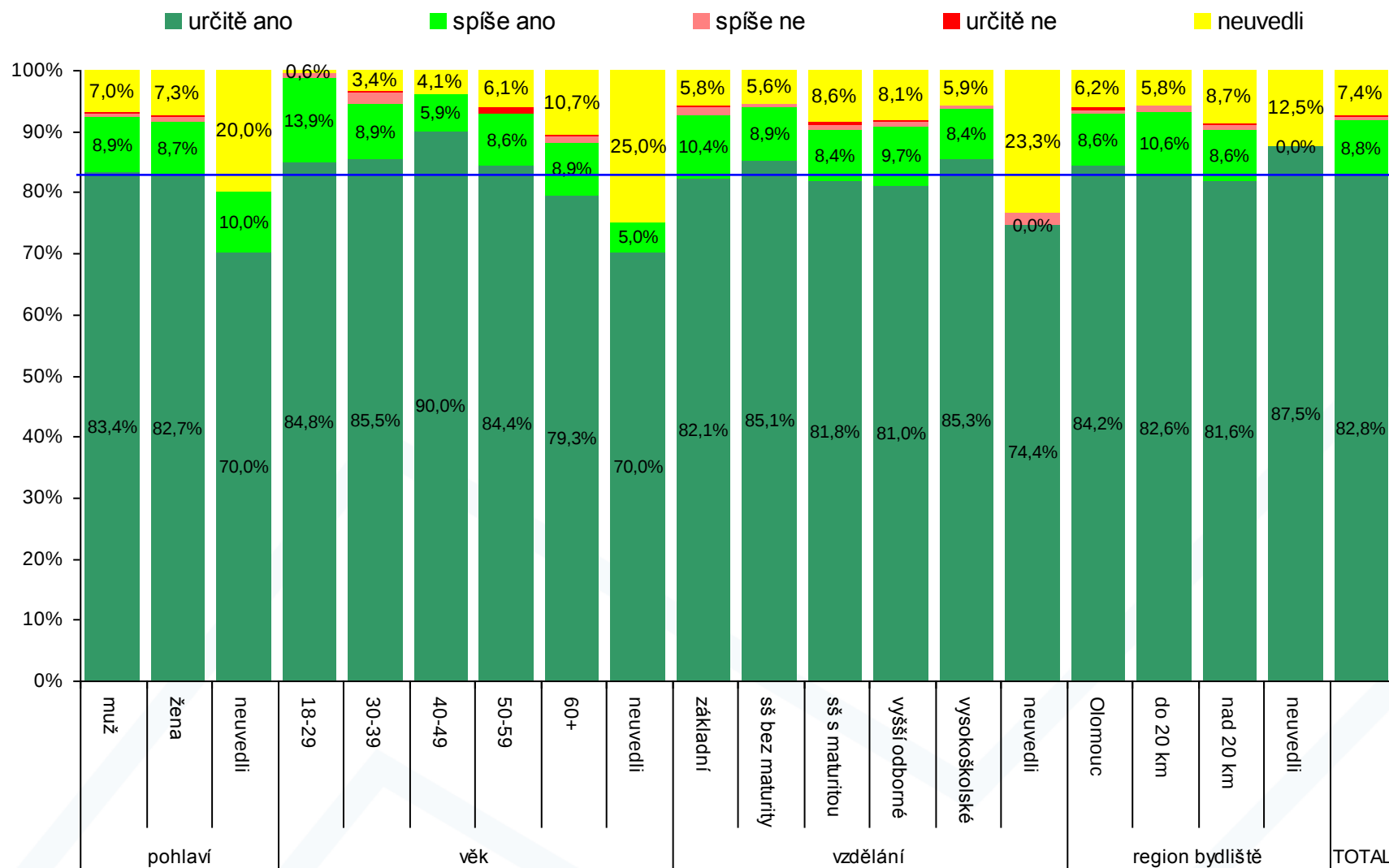
26. Byly výkony během hospitalizace prováděny s Vaším souhlasem (ústním, písemným - právo na rozhodování o své léčbě, vyšetřeních, ...)?



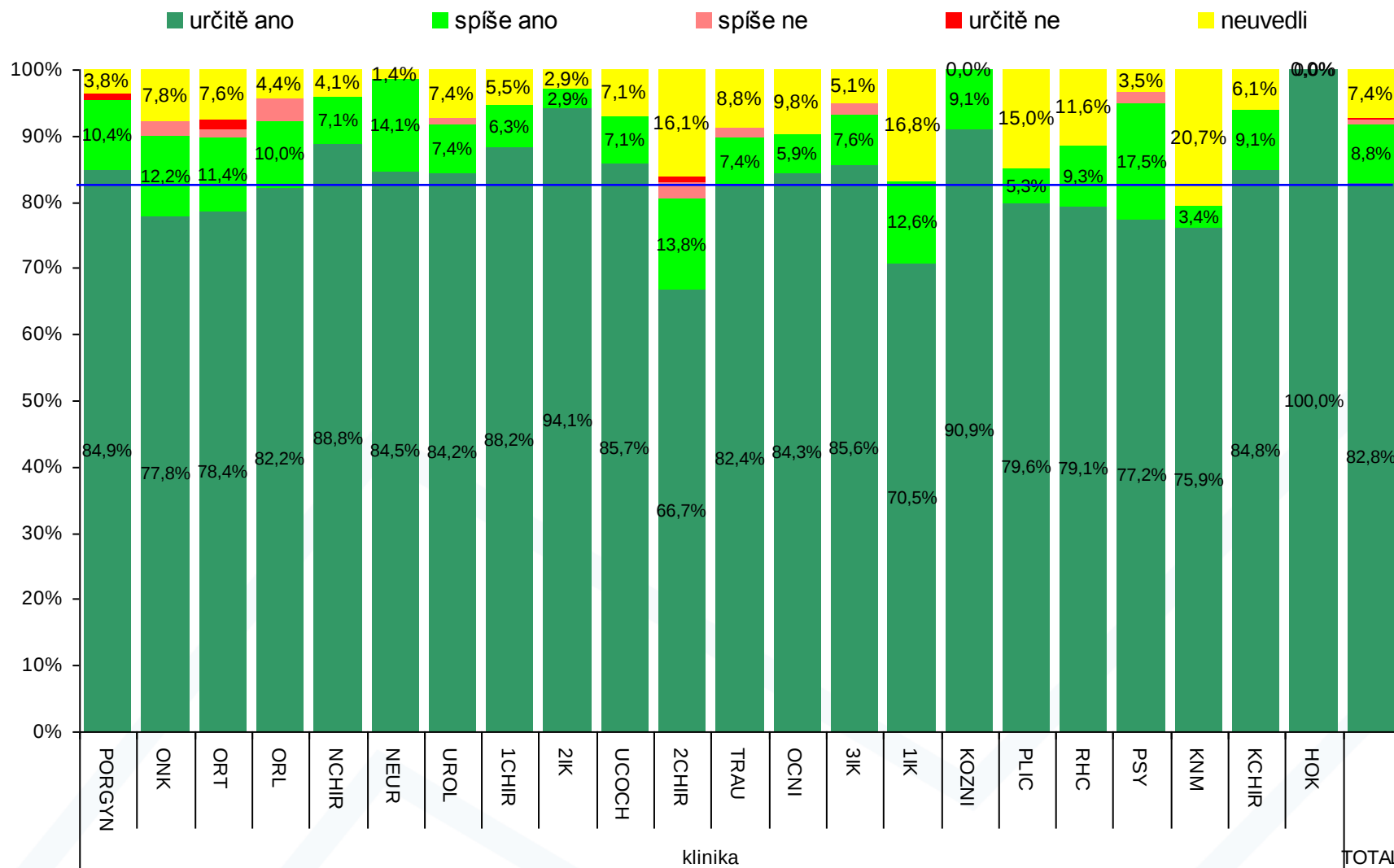
27. V případě zájmu byla má rodina ochotně informována o mém zdravotním stavu.



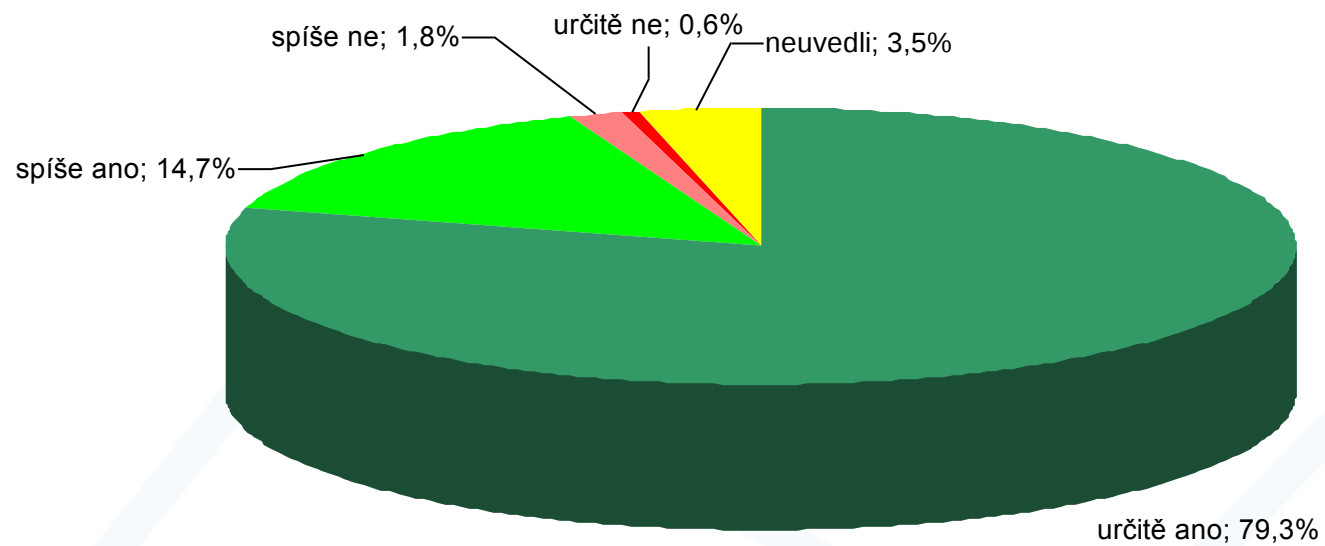
27. V případě zájmu byla má rodina ochotně informována o mém zdravotním stavu.



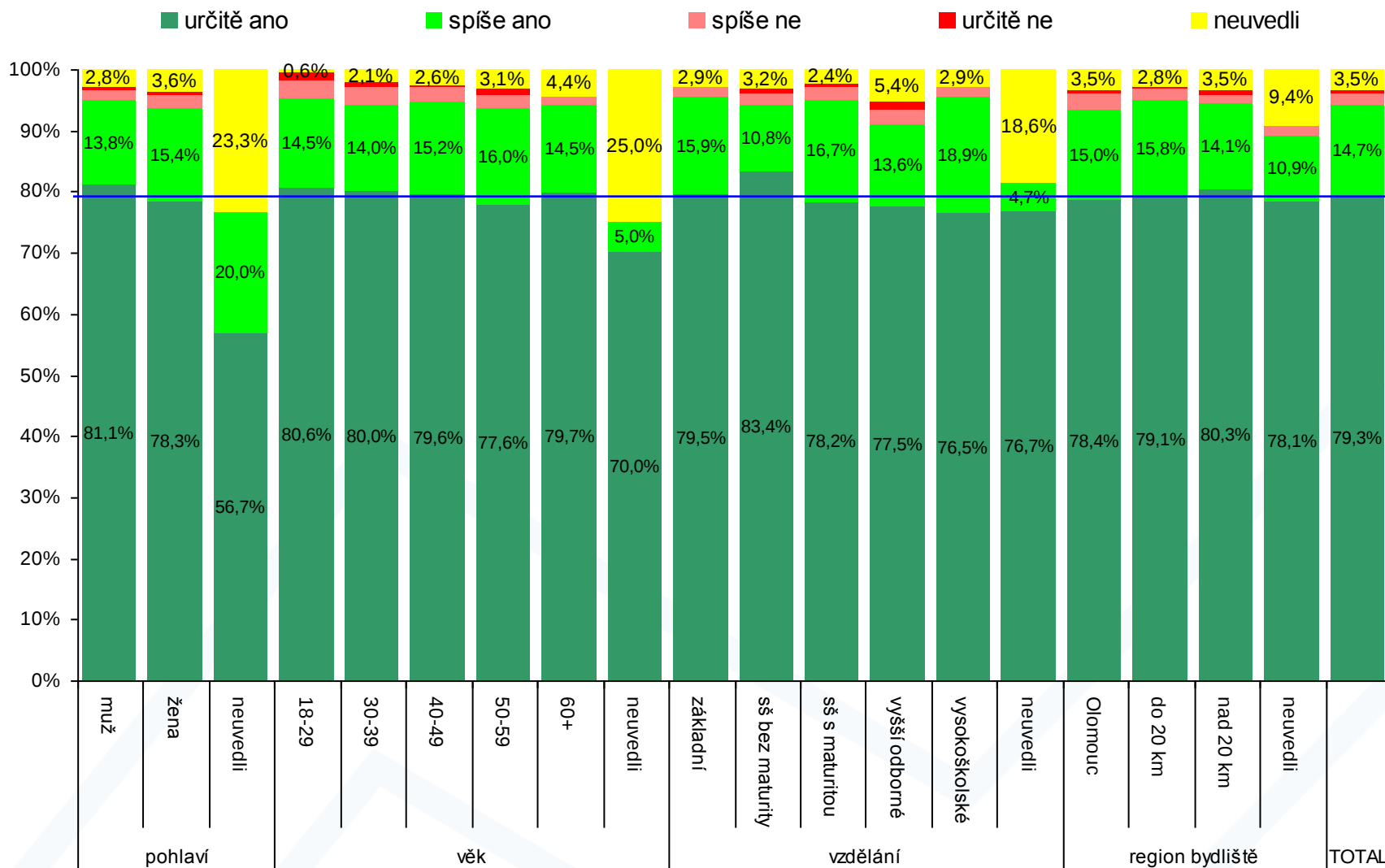
27. V případě zájmu byla má rodina ochotně informována o mém zdravotním stavu.



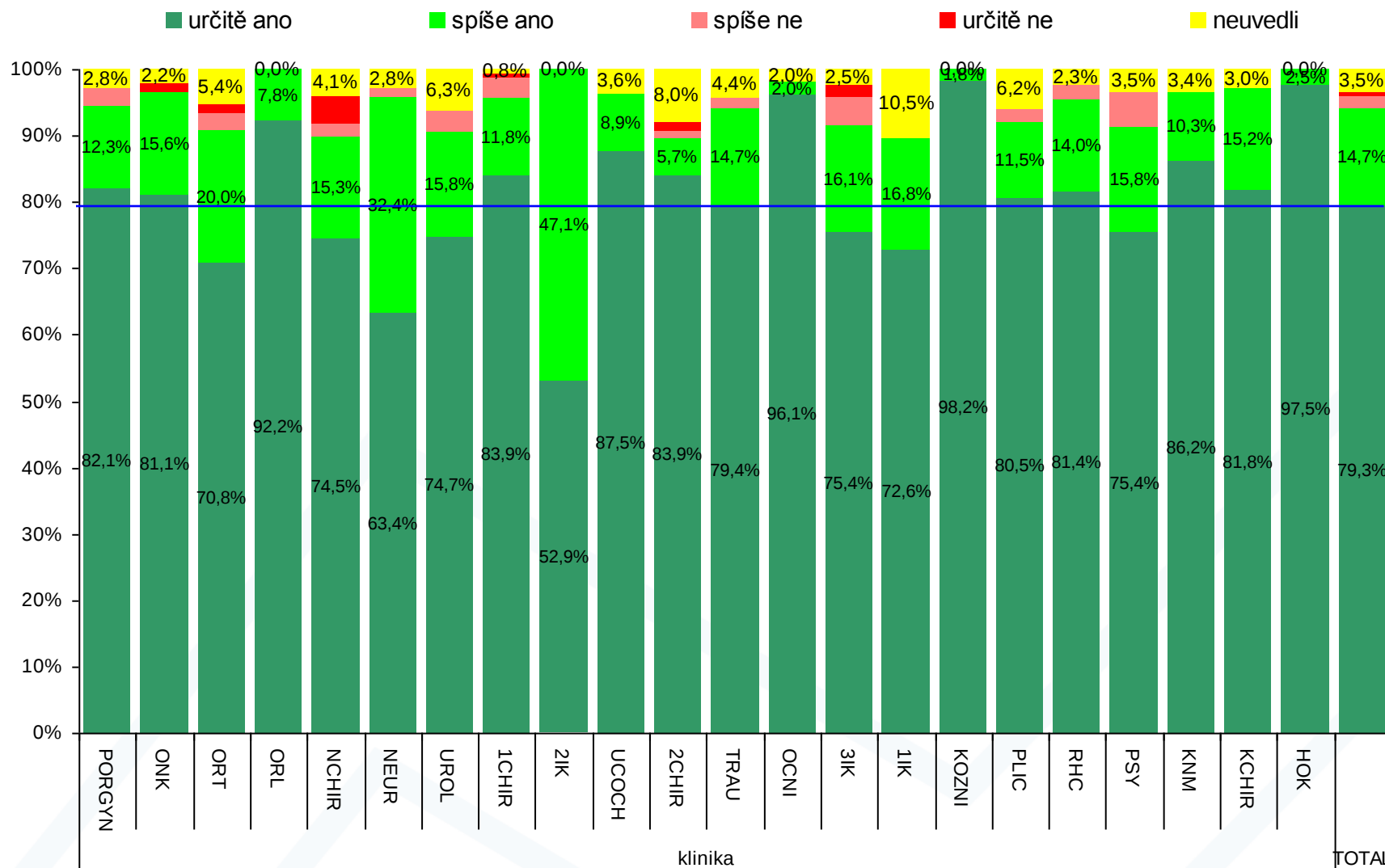
28. Lékař dodržoval mé právo na soukromí a podával mi informace bez přítomnosti cizích osob.



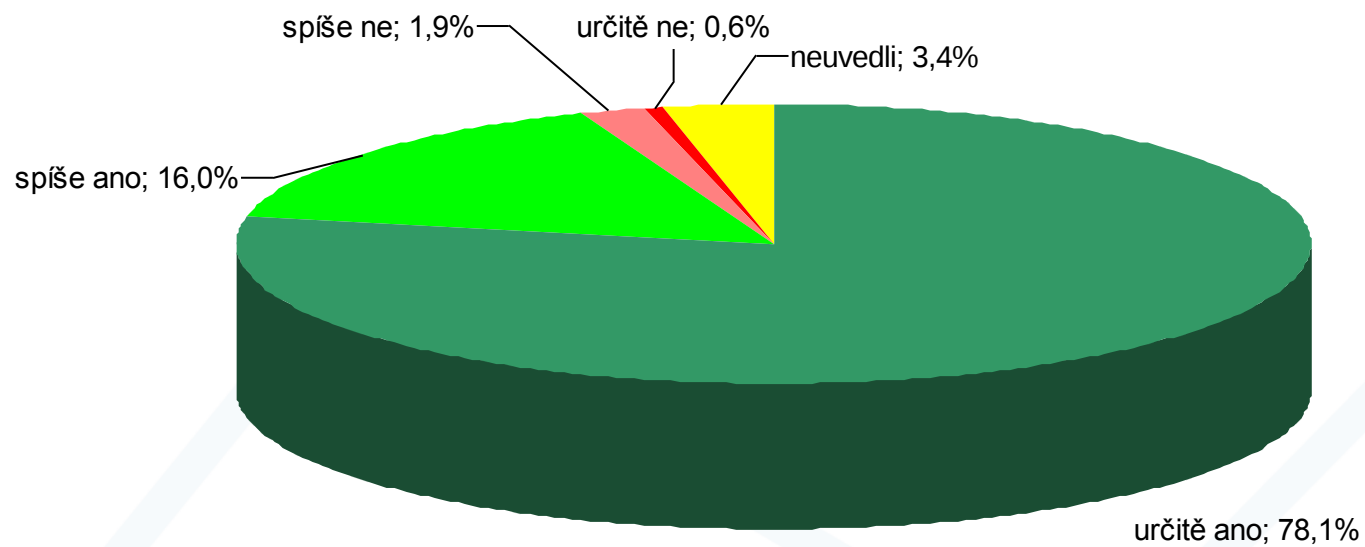
28. Lékař dodržoval mé právo na soukromí a podával mi informace bez přítomnosti cizích osob.



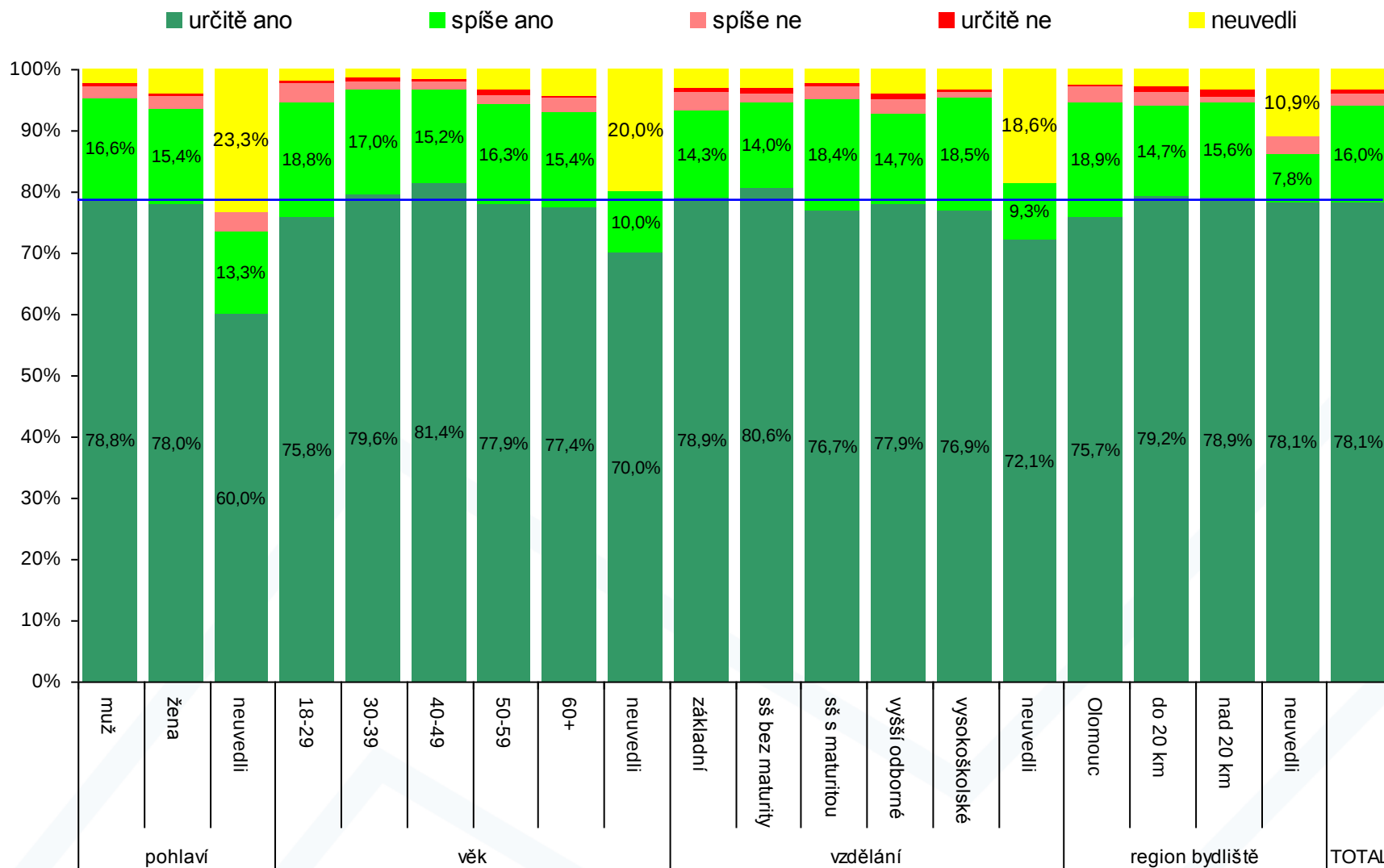
28. Lékař dodržoval mé právo na soukromí a podával mi informace bez přítomnosti cizích osob.



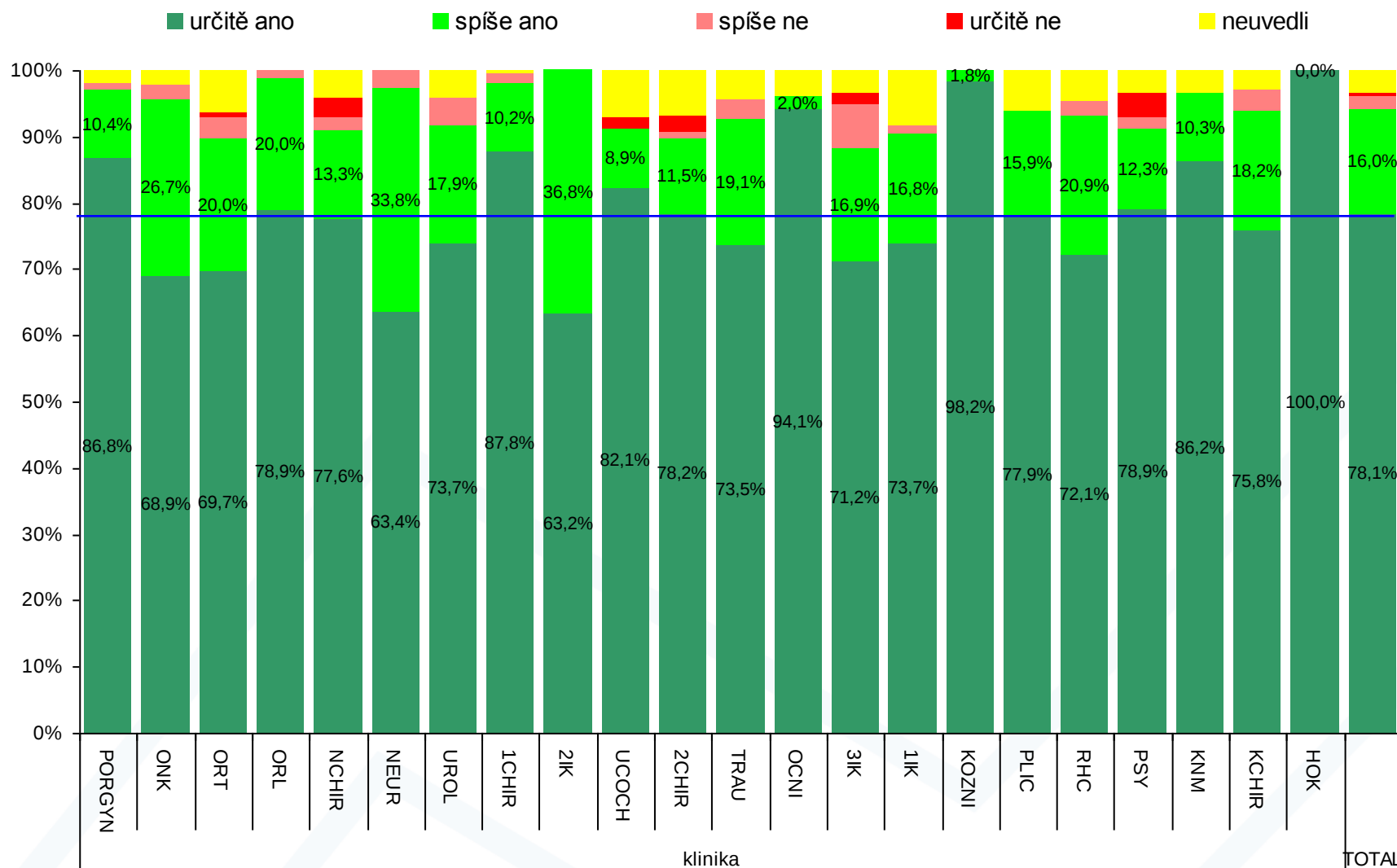
29. Ošetřující sestra mi informace podávala v soukromí, nikoliv na veřejných místech za účasti dalších cizích osob.



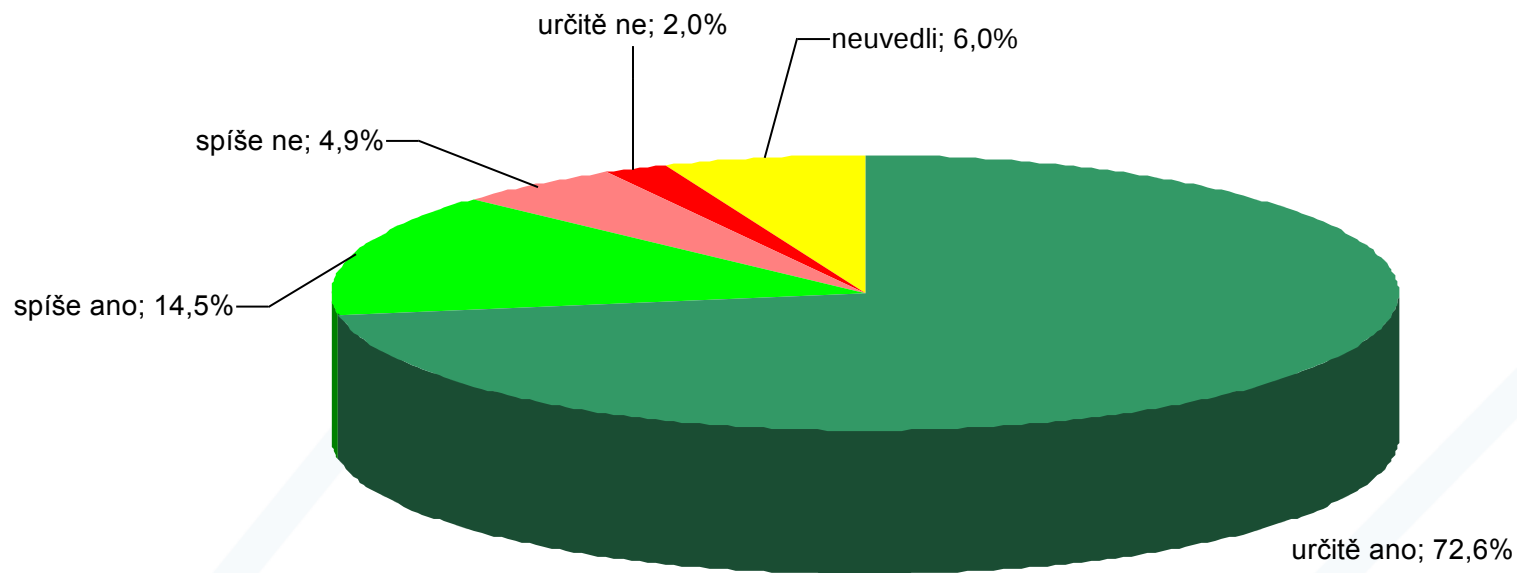
29. Ošetřující sestra mi informace podávala v soukromí, nikoliv na veřejných místech za účasti dalších cizích osob.



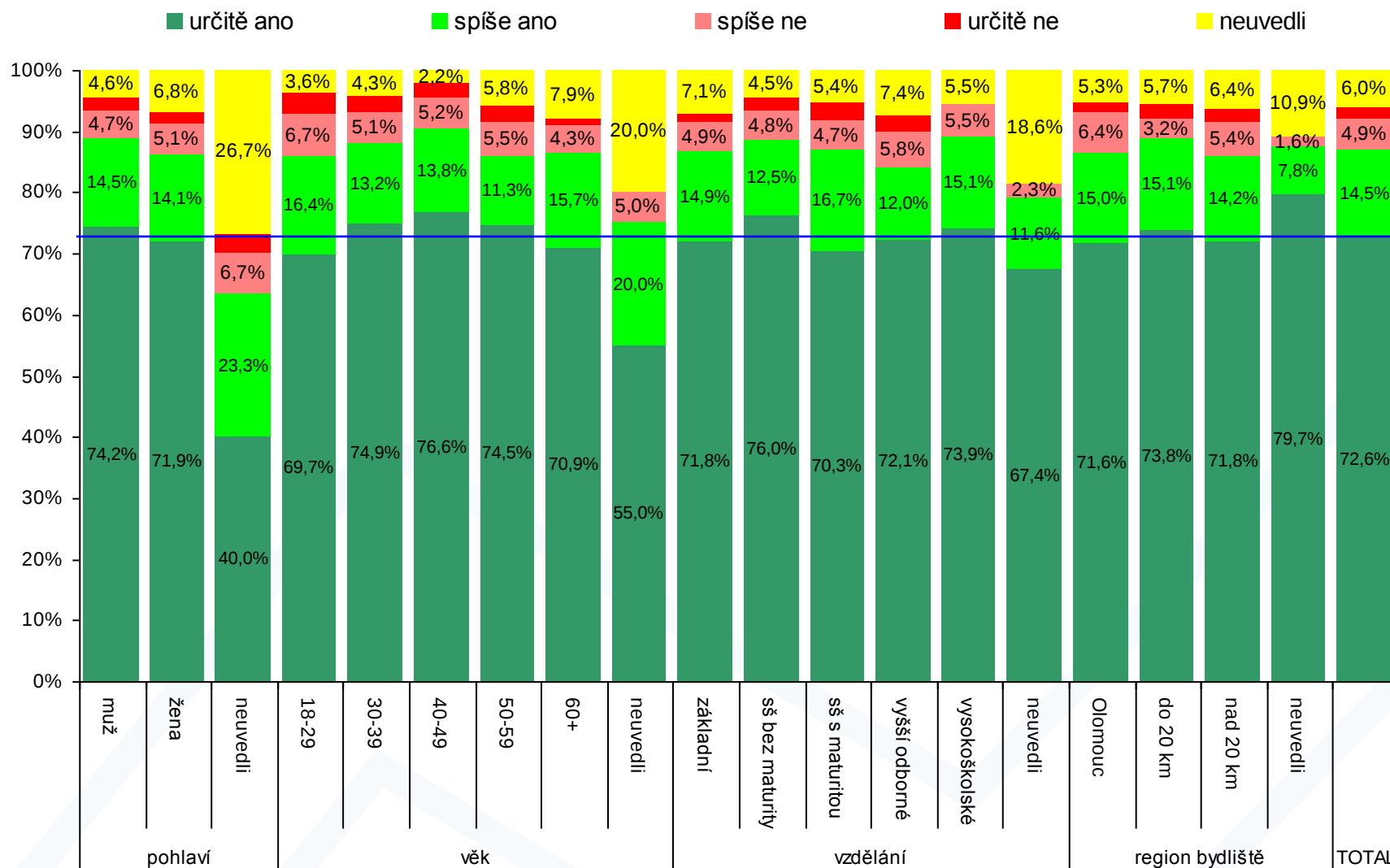
29. Ošetřující sestra mi informace podávala v soukromí, nikoliv na veřejných místech za účasti dalších cizích osob.



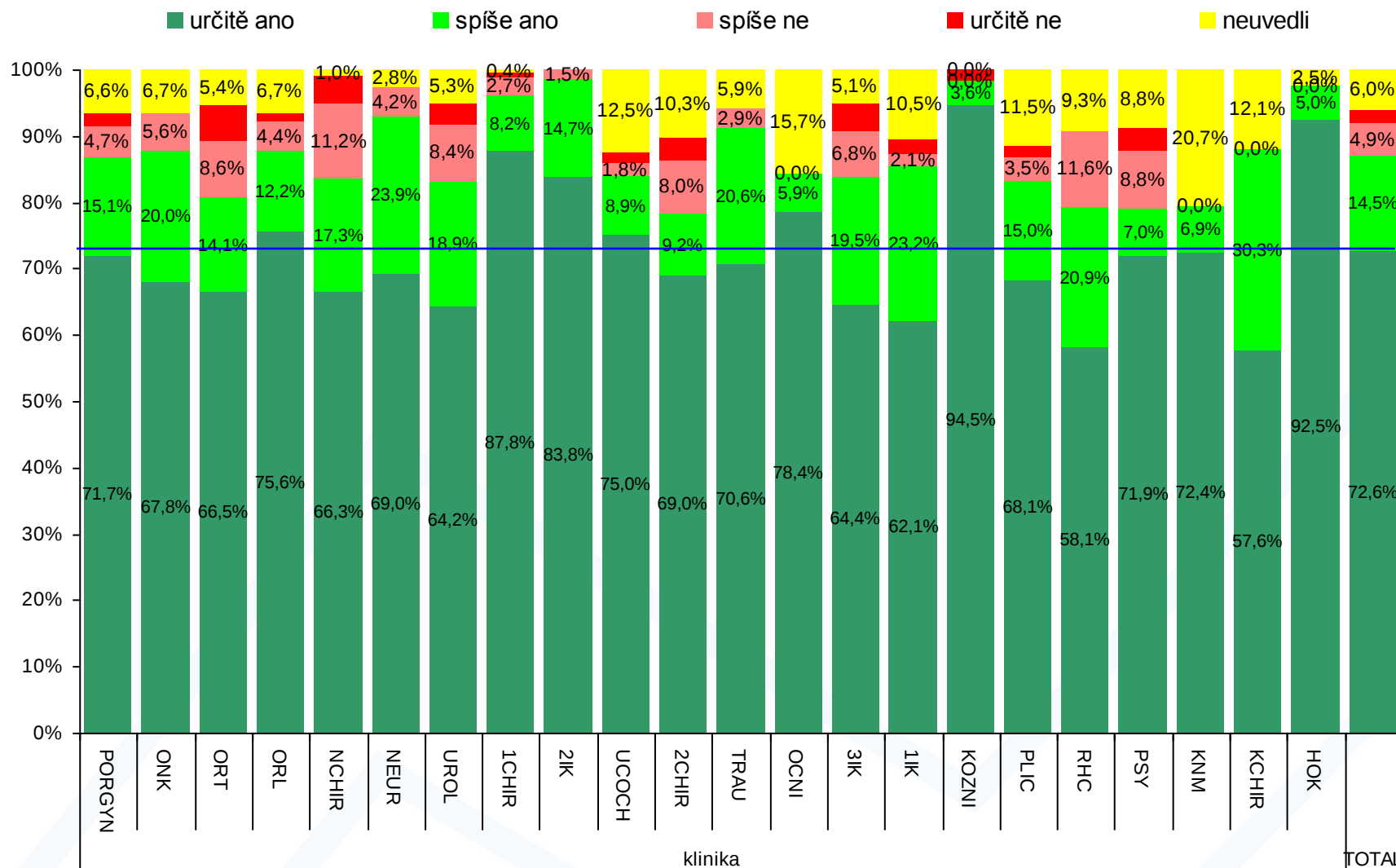
**30. Při úkonech na pokoji (převazy, vyšetření apod.) bylo zachováno mé právo na soukromí
(plentou či odesláním dalších pacientů mimo pokoj apod.).**



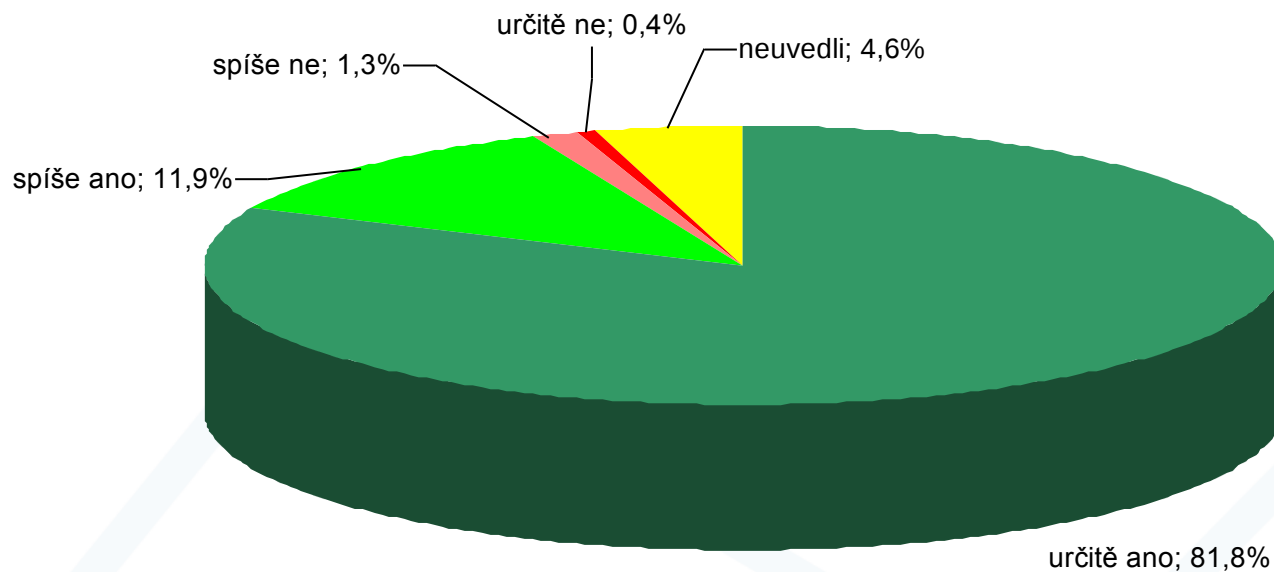
30. Při úkonech na pokoji (převazy, vyšetření apod.) bylo zachováno mé právo na soukromí (plentou či odesláním dalších pacientů mimo pokoj apod.).



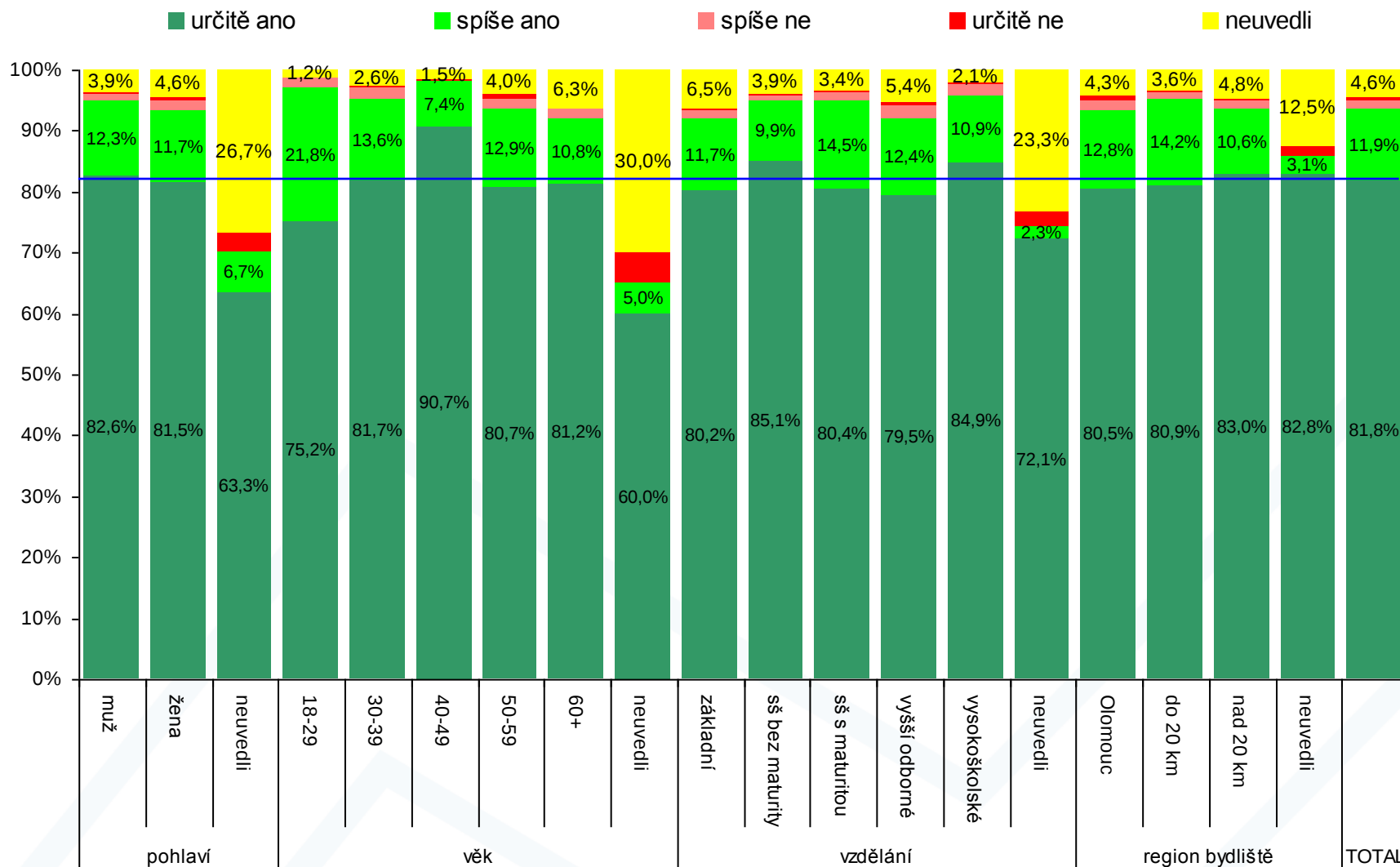
30. Při úkonech na pokoji (převazy, vyšetření apod.) bylo zachováno mé právo na soukromí (plentou či odesláním dalších pacientů mimo pokoj apod.).



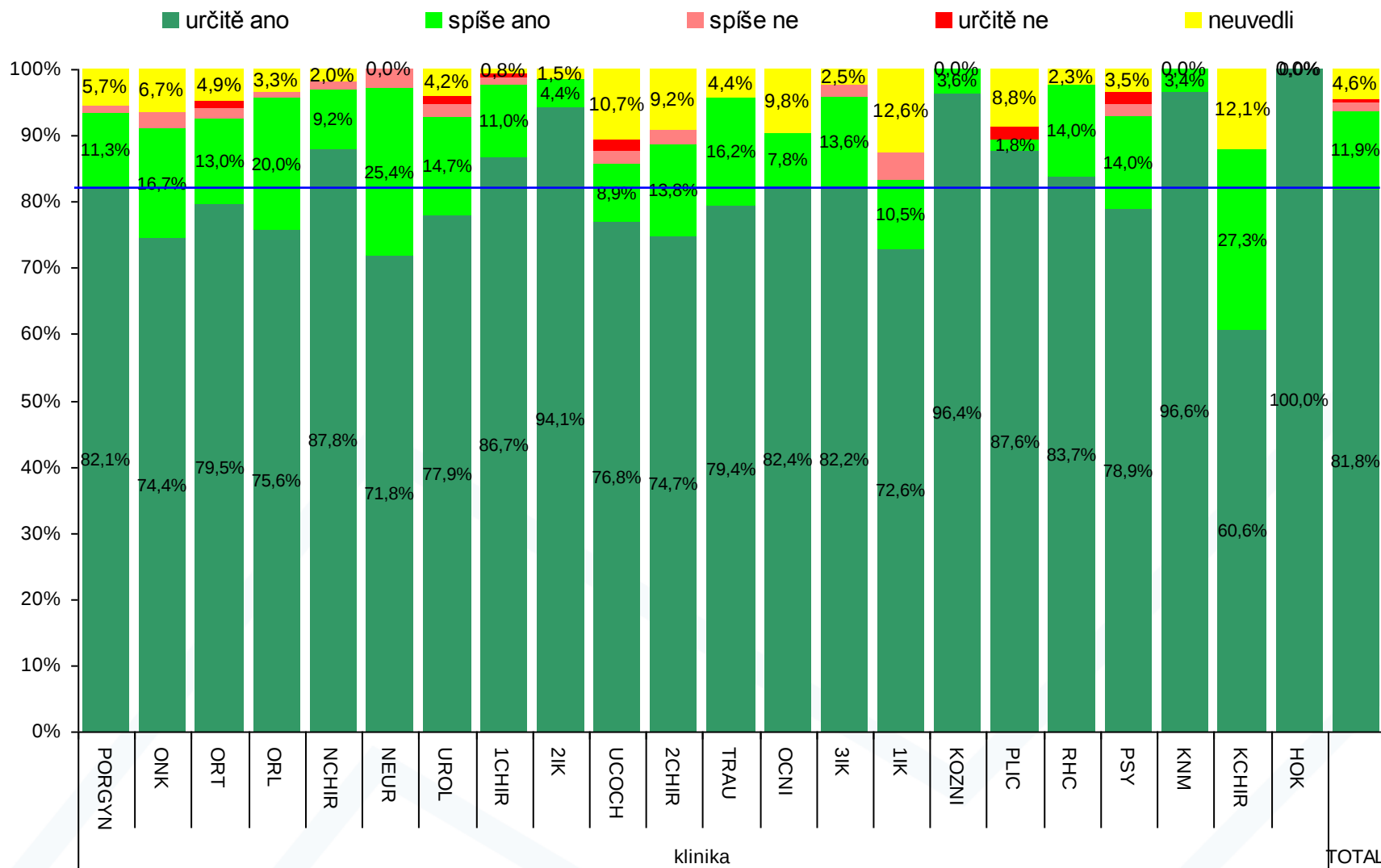
31. Byl(a) jste seznámen(a) s návazností jednotlivých činností v průběhu poskytování zdravotní péče (různá vyšetření, rehabilitace, léčebné výkony, ošetrovatelské výkony,...)



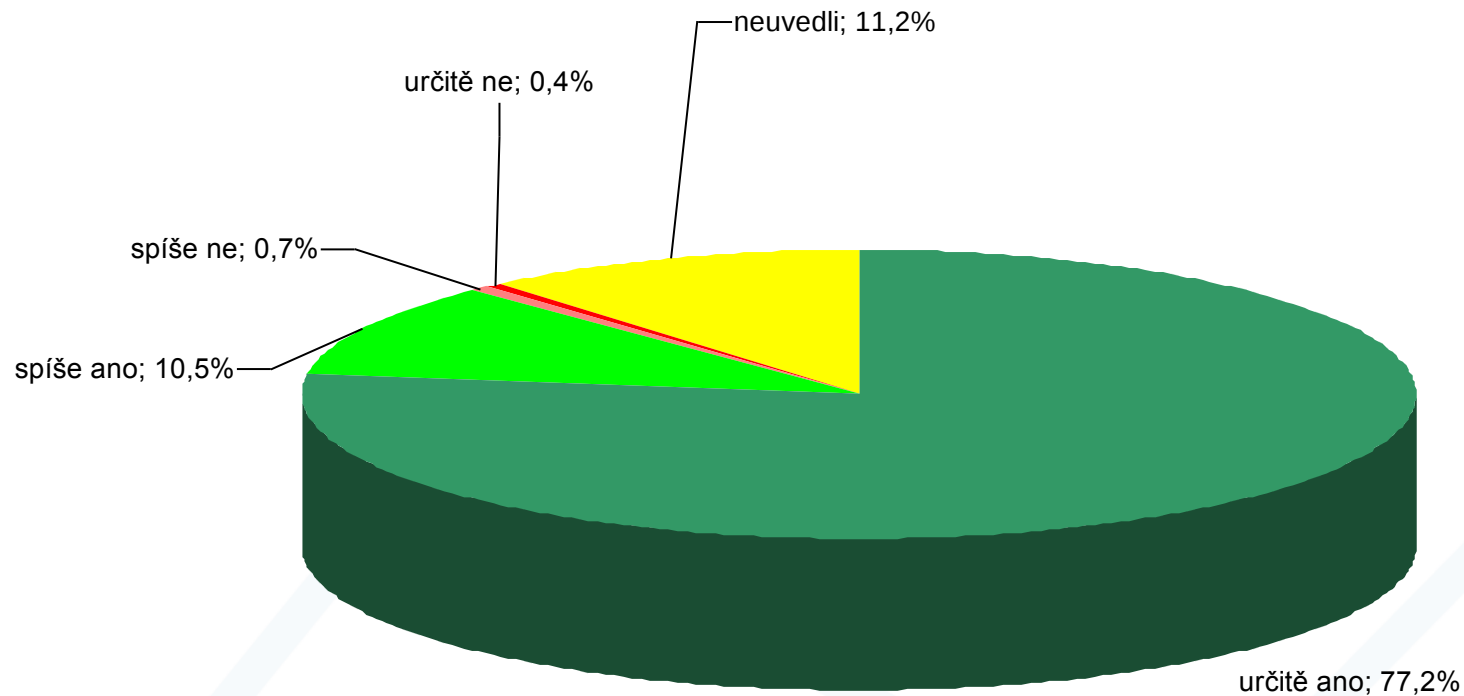
31. Byl(a) jste seznámen(a) s návazností jednotlivých činností v průběhu poskytování zdravotní péče (různá vyšetření, rehabilitace, léčebné výkony, ošetrovatelské výkony,...)



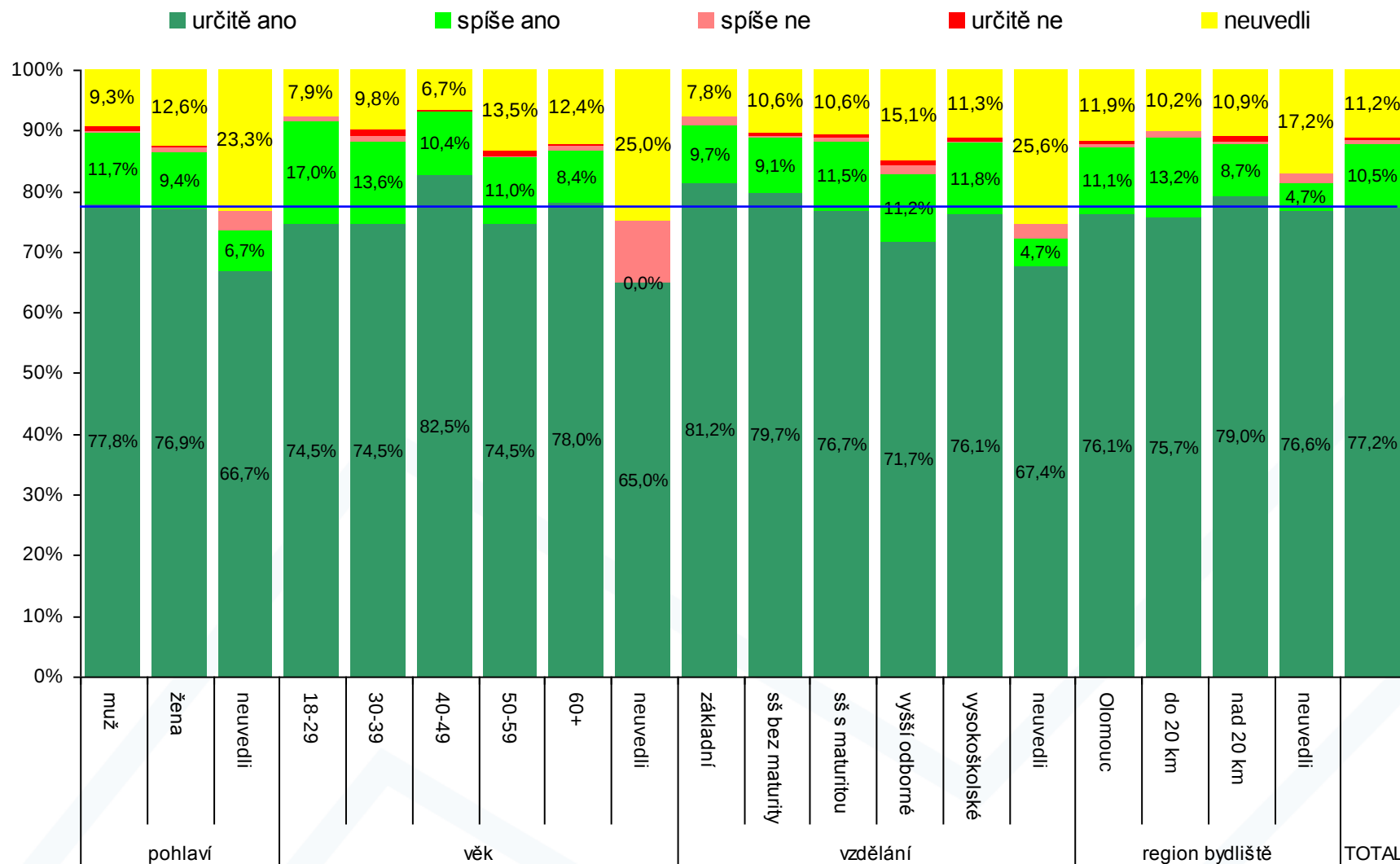
31. Byl(a) jste seznámen(a) s návazností jednotlivých činností v průběhu poskytování zdravotní péče (různá vyšetření, rehabilitace, léčebné výkony, ošetrovatelské výkony,...)



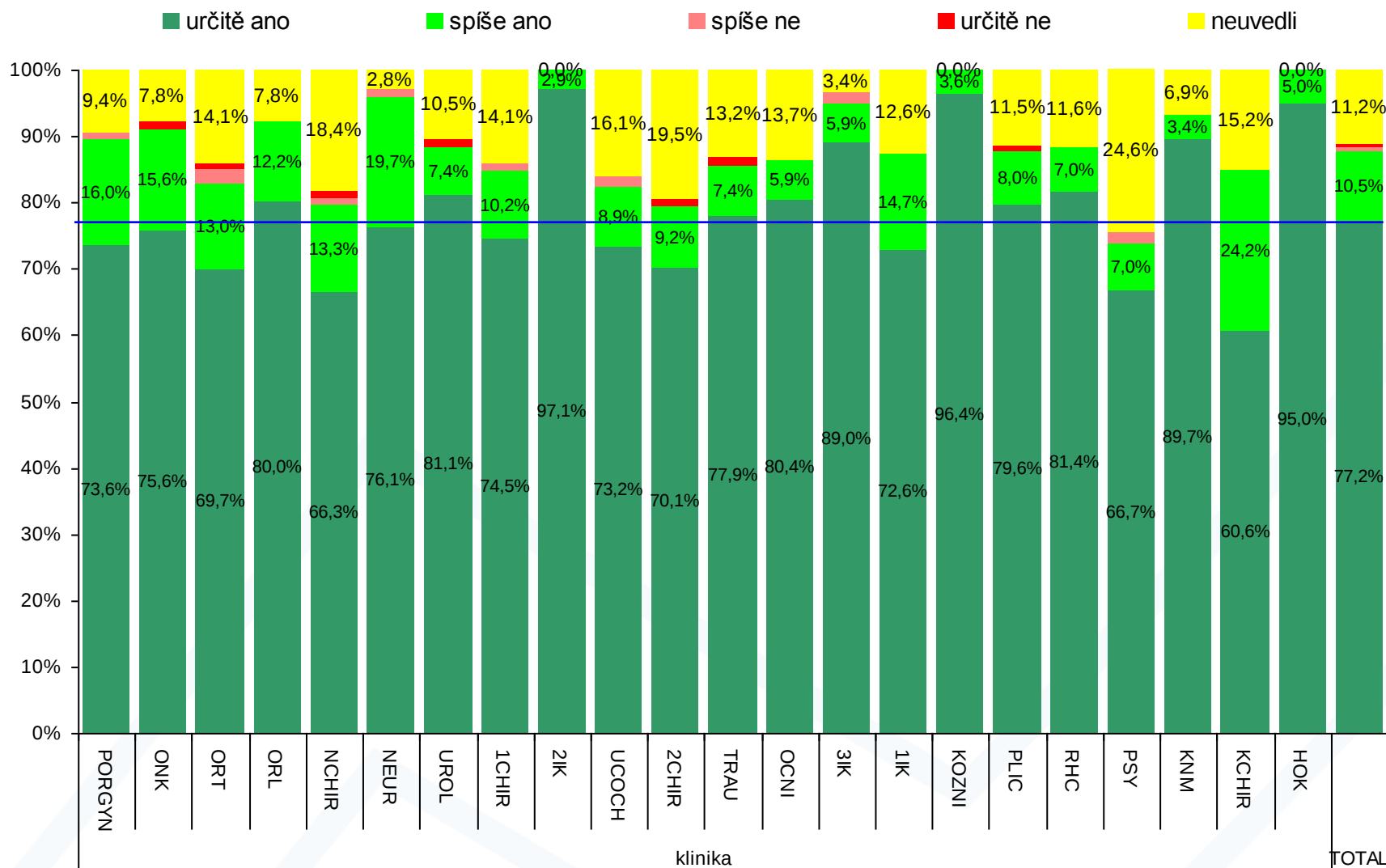
32. Pokud jste měl(a) během hospitalizace plánované vyšetření, byl dodržen jeho termín?



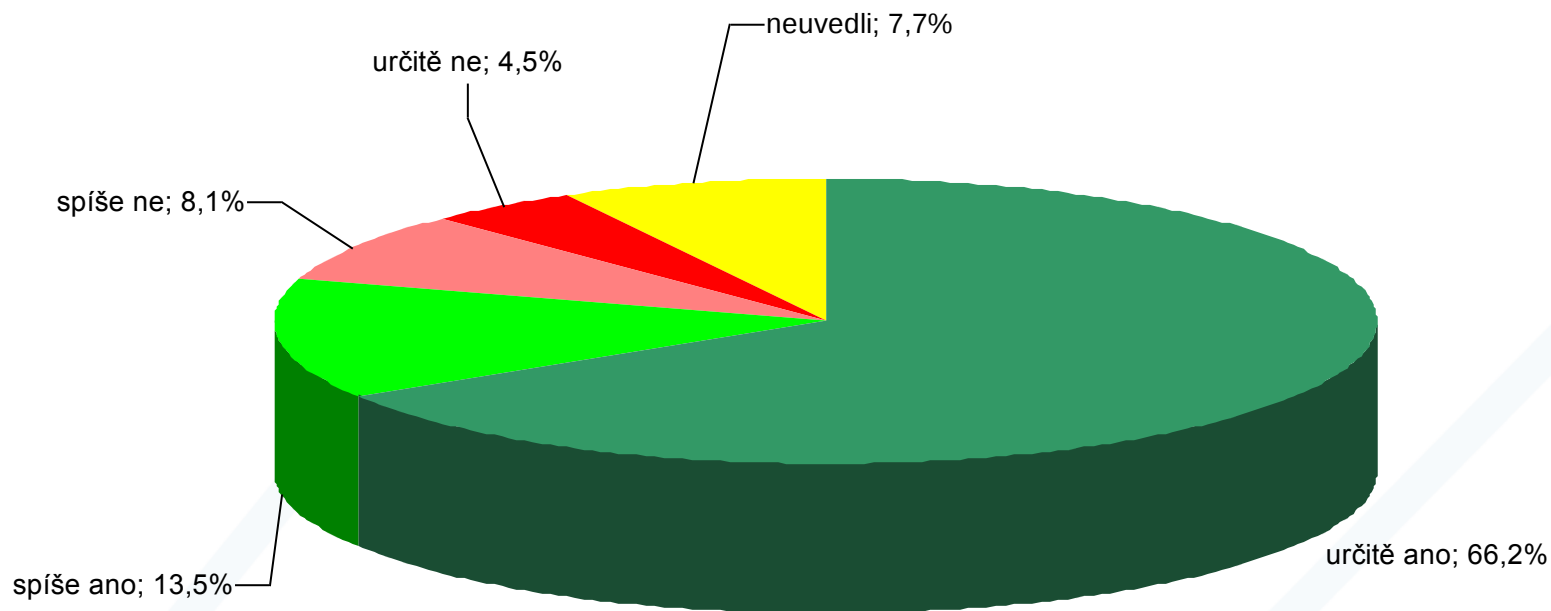
32. Pokud jste měl(a) během hospitalizace plánované vyšetření, byl dodržen jeho termín?



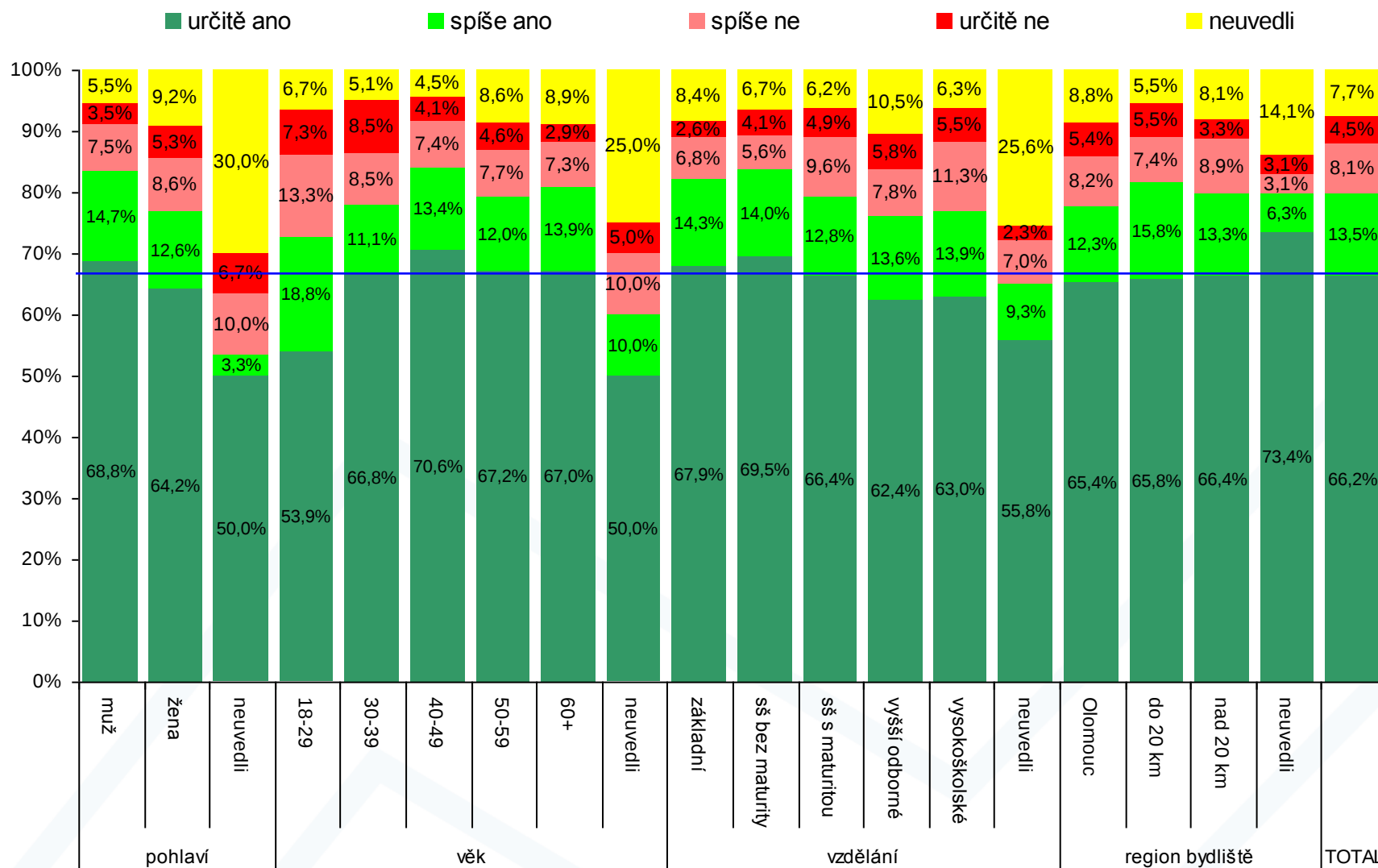
32. Pokud jste měl(a) během hospitalizace plánované vyšetření, byl dodržen jeho termín?



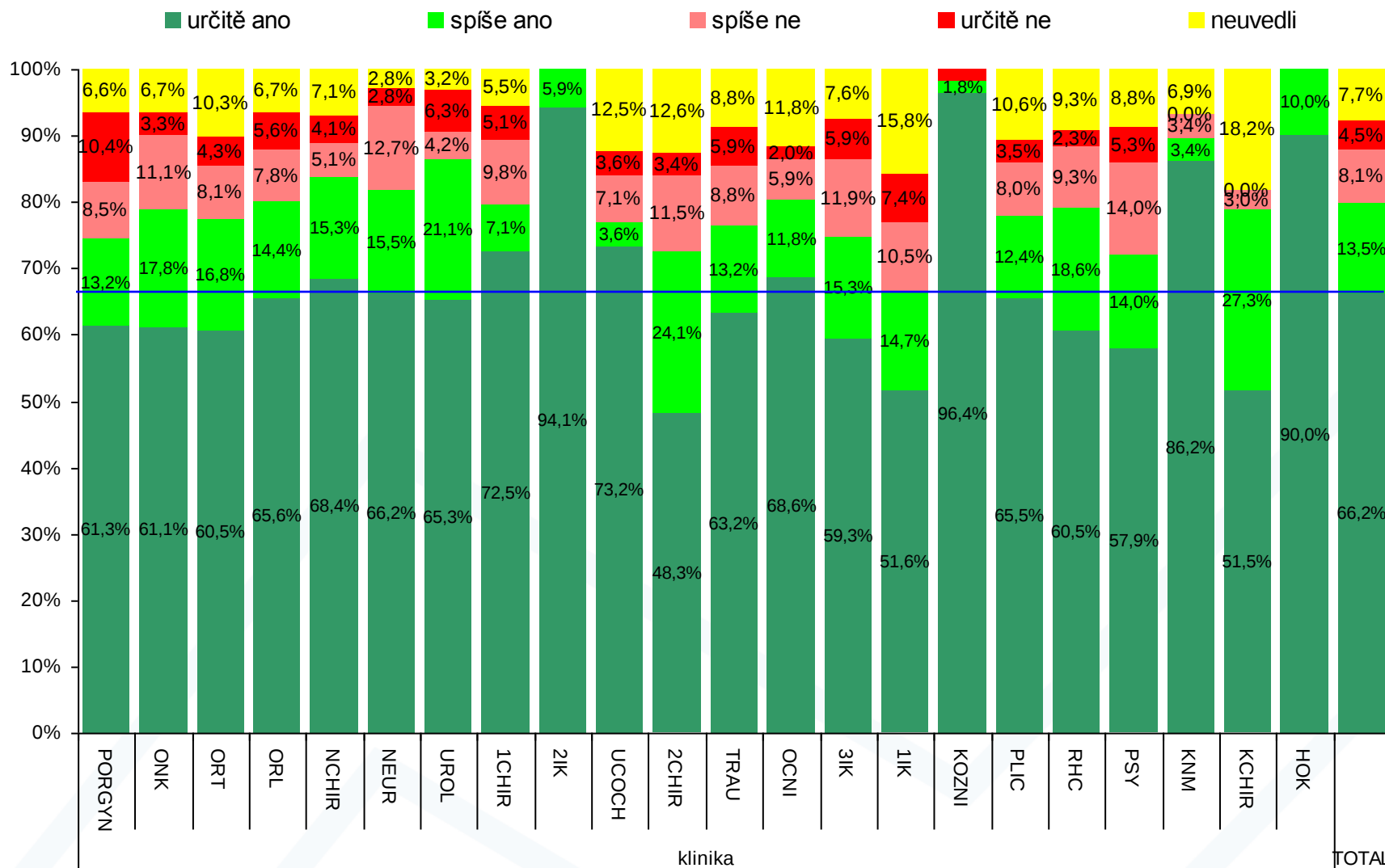
33. Byl(a) jste informován/a, jak můžete postupovat v případě podání stížnosti (ústně, písemně, nástěnky)?



33. Byl(a) jste informován/a, jak můžete postupovat v případě podání stížnosti (ústně, písemně, nástěnky)?



33. Byl(a) jste informován/a, jak můžete postupovat v případě podání stížnosti (ústně, písemně, nástěnky)?



Zdravotní péče

Největší část dotazníku byla věnována právě kategorii zdravotní péče. Jedná se o oblast, které postihuje seznámení pacientů s jejich právy, provádění úkonů se souhlasem pacientů, informovanosti rodiny, dodržování práv na soukromí lékařem ale i zdravotních sester, zachovávaní intimity při úkonech na pokoji, seznámení s návazností léčebných postupů, dodržení termínů vyšetření během hospitalizace a o informování o o postupu pro případ žádosti o podání stížnosti.

Kategorie celkově dosahovala dobrého hodnocení, v rámci sledovaných kategorií průměrného.

25. Byl(a) jste při přijetí do FNOL seznámen(a) se svými právy?

Určitě bylo seznámeno se svými právy 82,1% pacientů a spíše ano pak 12,6% pacientů. 2,4% pacientů si myslí, že spíše s právy seznámení nebyli a 0,6% určitě nebyli seznámeni. 2,4% respondentů neuvádí odpověď.

Mezi muži a ženami neexistuje v této oblasti významný rozdíl. Ten je ovšem zaznamenán u nejmladší kategorie pacientů ve věku 18-29 let. V této kategorii 23% pacient odpovídá spíše ano a dokonce se objevuje nejvíce negativních odpovědí – spíše ne uvádí 6,1% pacientů a 1,8% pak určitě ne.

U jednotlivých klinik lze horší výsledky zaznamenat u Kliniky psychiatrie, u Plicní kliniky.

26. Byly výkony během hospitalizace prováděny s Vaším souhlasem (ústním, písemným - právo na rozhodování o své léčbě, vyšetřeních, ...)?

V tomto ohledu se jedná o jednoznačně nejkladněji hodnocení kritérium v oblasti Zdravotní péče i v celkem v celém šetření. 93,6% pacientů potvrdilo, že výkony byly prováděny určitě se souhlasem pacienta a 5% spíše se souhlasem. Negativní odpovědi skoro nejsou (0,2% spíše ne) a odpověď neuvedlo 1,3% pacientů.

Mírně lepší výsledky jsou u starších obyvatel, než u mladších. Z klinik je zaznamenán nepatrně horší výsledek u Onkologické kliniky.

27. V případě zájmu byla má rodina ochotně informována o mém zdravotním stavu.

82,8% pacientů určitě souhlasí s tvrzením, že byla jejich rodina v případě zájmu ochotně informována o jejich zdravotním stavu, 8,8% s tímto spíše souhlasí. Odpověď spíše ne si vybralo 0,7% pacientů a určitě ne 0,3% pacientů. Zajímavostí je vysoký počet prázdných odpovědí – 7,4% respondentů.

Opět je zajímavá naprostá vyrovnanost odpovědí mužů a žen. Kritičtější jsou spíše mladší ročníky, naopak s rostoucím věkem významně roste počet prázdných odpovědí. Nejméně kladných odpovědí je u Psychiatrické kliniky či 2. chirurgické kliniky. Nejvyšší počty prázdných odpovědí je u Kliniky nukleární medicíny a u 2. chirurgické kliniky a 1. interní kliniky.

28. Lékař dodržoval mé právo na soukromí a podával mi informace bez přítomnosti cizích osob.

Naopak v otázce dodržování práva na soukromí a podávání informací bez přítomnosti cizích osob jsou dosažení výsledky lehce pod průměrem. Určitě ano odpovídá necelých 80% dotázaných a spíše ano 14,7% pacientů. 1,8% pacientů odpovídá spíše ne a 0,6% určitě ne. 3,5% pacientů neuvádí odpověď.

Rozdíly v pohlaví či věku a vzdělání nejsou významné. U jednotlivých klinik však malé rozdíly nalézt lze. Nejvíce je to patrné u 2. interní kliniky (47,1% spíše ano). Nejvíce negativních hodnocení je u Kliniky neurochirurgie a u 3. interní kliniky.

29. Ošetřující sestra mi informace podávala v soukromí, nikoliv na veřejných místech za účasti dalších cizích osob.

A podobné hodnocení je u zdravotní sestry a jejího dodržování podávání informací v soukromí a bez účasti cizích osob. Určitě ano odpovídá 78,1% pacientů a 16% spíše ano. 1,9% odpovídá spíše ne a 0,6% určitě ne. 3,4% pacientů neuvádí odpověď.

Podobně jako v předchozí otázce nejsou rozdíly u demografických skupiny velké. Opět lze hovořit o klinikách s negativními odpověďmi – Klinika psychiatrie, 2. chirurgická klinika, Klinika neurochirurgie či 3. interní klinika. Klinika neurologie či 2. interní klinika zase vynikají v nejvyšším počtem odpovědí spíše ano.

30. Při úkonech na pokoji (převazy, vyšetření apod.) bylo zachováno mé právo na soukromí (plentou či odesláním dalších pacientů mimo pokoj apod.).

Jedním z nejhůře hodnocených kritérií je zachování práva na soukromí při úkonech na pokojích (převazy, vyšetření apod.) odesláním jiných pacientů či oddělením plentou apod. Určitě bylo toto právo dodrženo u 72,6% pacientů a spíše ano u 14,5% pacientů. U 4,9% pacientů ale spíše dodrženo nebylo a u 2% určitě ne. 6% pacientů neuvedlo odpověď.

Zajímavostí přitom je, že se nejedná o rozdílné hodnocení u jednotlivých demografických skupin a nespokojenost je tudíž zaznamenána u všech skupin. Významně velký rozdíl není ani u jednotlivých klinik, přesto však lze označit kliniky, kde s tímto problémem dokáží pracovat lépe či hůře. Kladné hodnocení si zasloužila například Klinika hemato-onkologická, Kožní klinika, nebo 2. interní klinika. Naopak na druhé straně stojí Klinika neurochirurgie, Klinika urologie či Klinika psychiatrie.

31. Byl(a) jste seznámen(a) s návazností jednotlivých činností v průběhu poskytování zdravotní péče (různá vyšetření, rehabilitace, léčebné výkony, ošetrovatelské výkony,...).

81,8% pacientů bylo určitě seznámeno s návazností jednotlivých činností v průběhu poskytování zdravotní péče, spíše bylo seznámeno 11,9% pacientů. Negativních odpovědí bylo opět málo – 1,3% spíše ne a 0,4% určitě ne. 4,6% respondentů neuvedlo odpověď.

V otázce seznámení s dalším průběhem léčby jsou patrné rozdíly mezi nejmladšími pacienty, kteří častěji odpovídají pouze spíše souhlasem (21,8%). S věkem pak jemně roste počet respondentů bez udání odpovědi. Menší problémy v této oblasti jsou u Kliniky chirurgické či neurologické.

32. Pokud jste měl(a) během hospitalizace plánované vyšetření, byl dodržen jeho termín?

Termíny vyšetření během hospitalizace byly pro 77,2% pacientů určitě dodržovány, pro 10,5% pacientů spíše dodržovány a pro minimum pacientů nebyly dodržovány – 0,7% spíše ne a 0,4% určitě ne. Zajímavostí je 11,2% dotazník bez odpovědi. Právě tito respondenti tvoří pak rozdíly i u jednotlivých klinik, kdy například 24,6% pacientů Psychiatrické kliniky neuvádí odpověď.

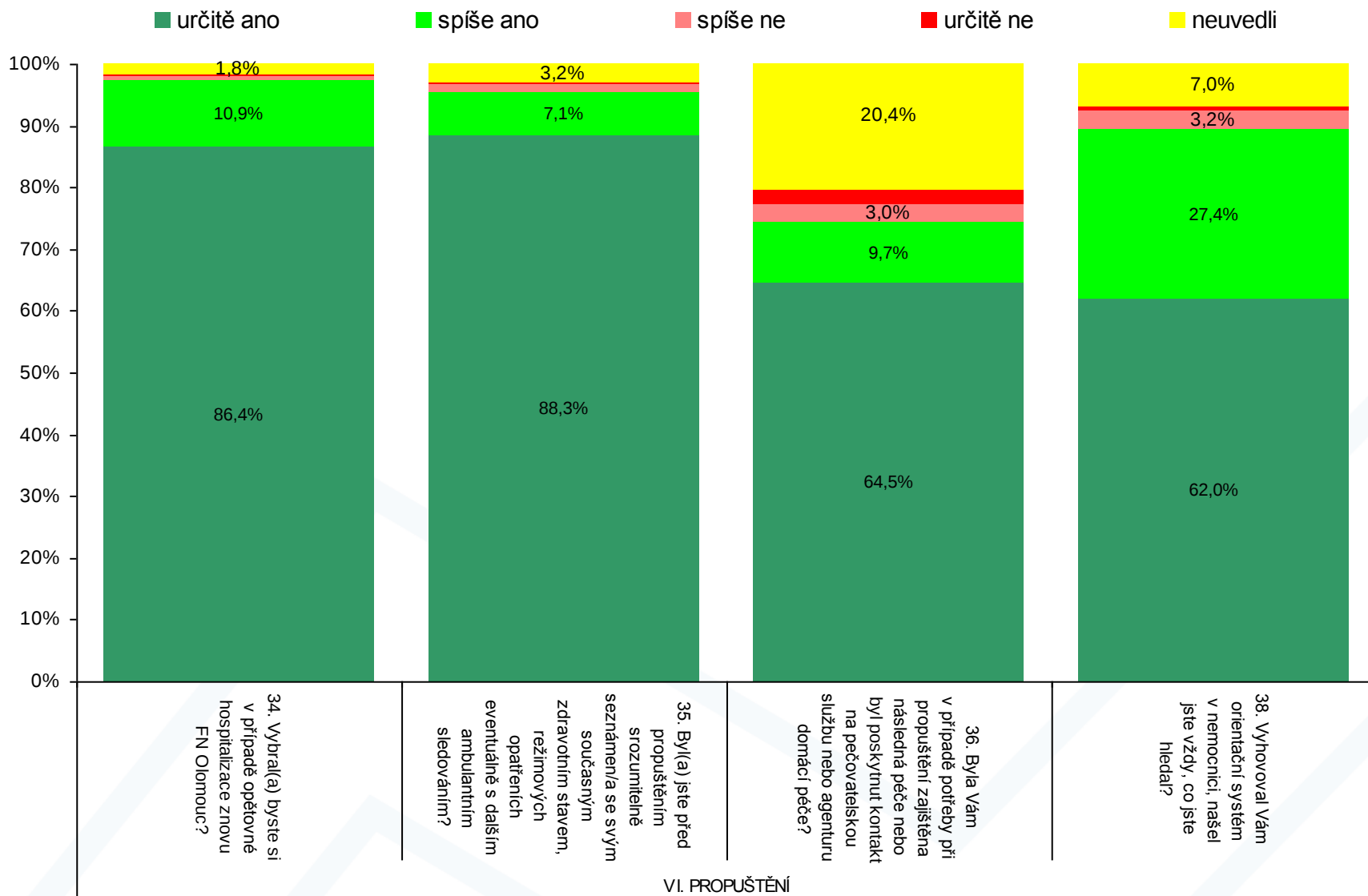
33. Byl(a) jste informován/a, jak můžete postupovat v případě podání stížnosti (ústně, písemně, nástěnky)?

Poslední oblastí v rámci zdravotní péče je informovanost o postupech v případě stížnosti. Určitě tyto informace dostalo pouze 66,2% respondentů a 13,5% spíše ano. 8,1% pacientů spíše tuto informaci neostalo a 4,5% určitě ne. 7,7% dotázaných neuvádí odpověď.

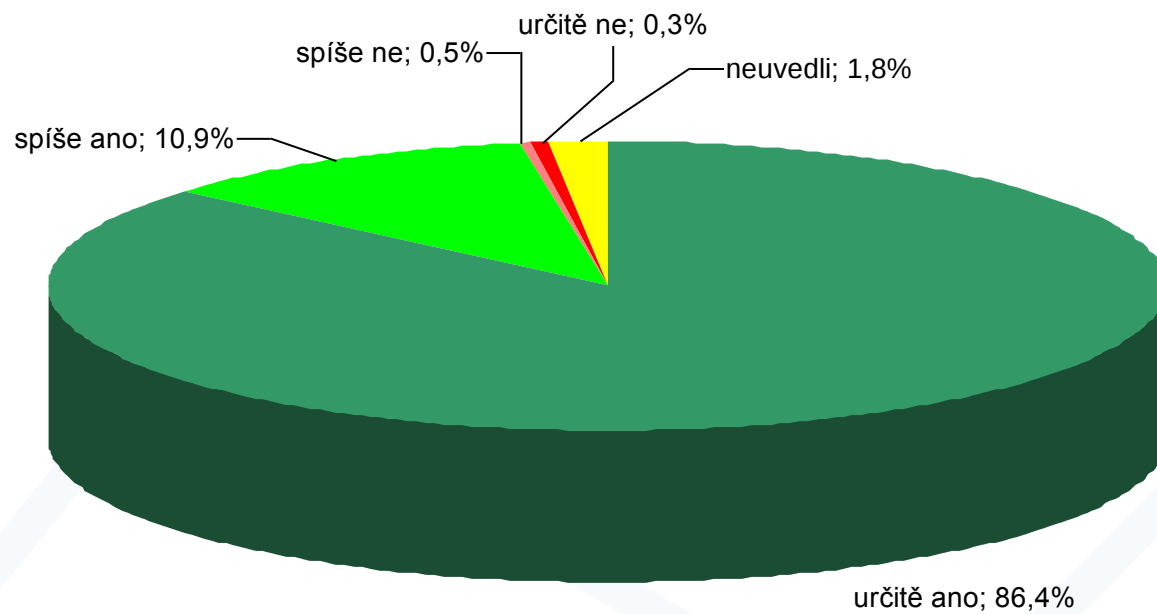
Méně informovaní se cítí mladší pacienti, častěji ženy než muži, spíše lidé s vyšším vzděláním. Naopak nejlépe informovaní v této oblasti jsou pacienti 2. interní kliniky, Kožní kliniky a Kliniky hemato-onkologické. Naopak největší počet negativních informací je u Kliniky porgyn či 1. interní kliniky a Kliniky psychiatrie.

Propuštění

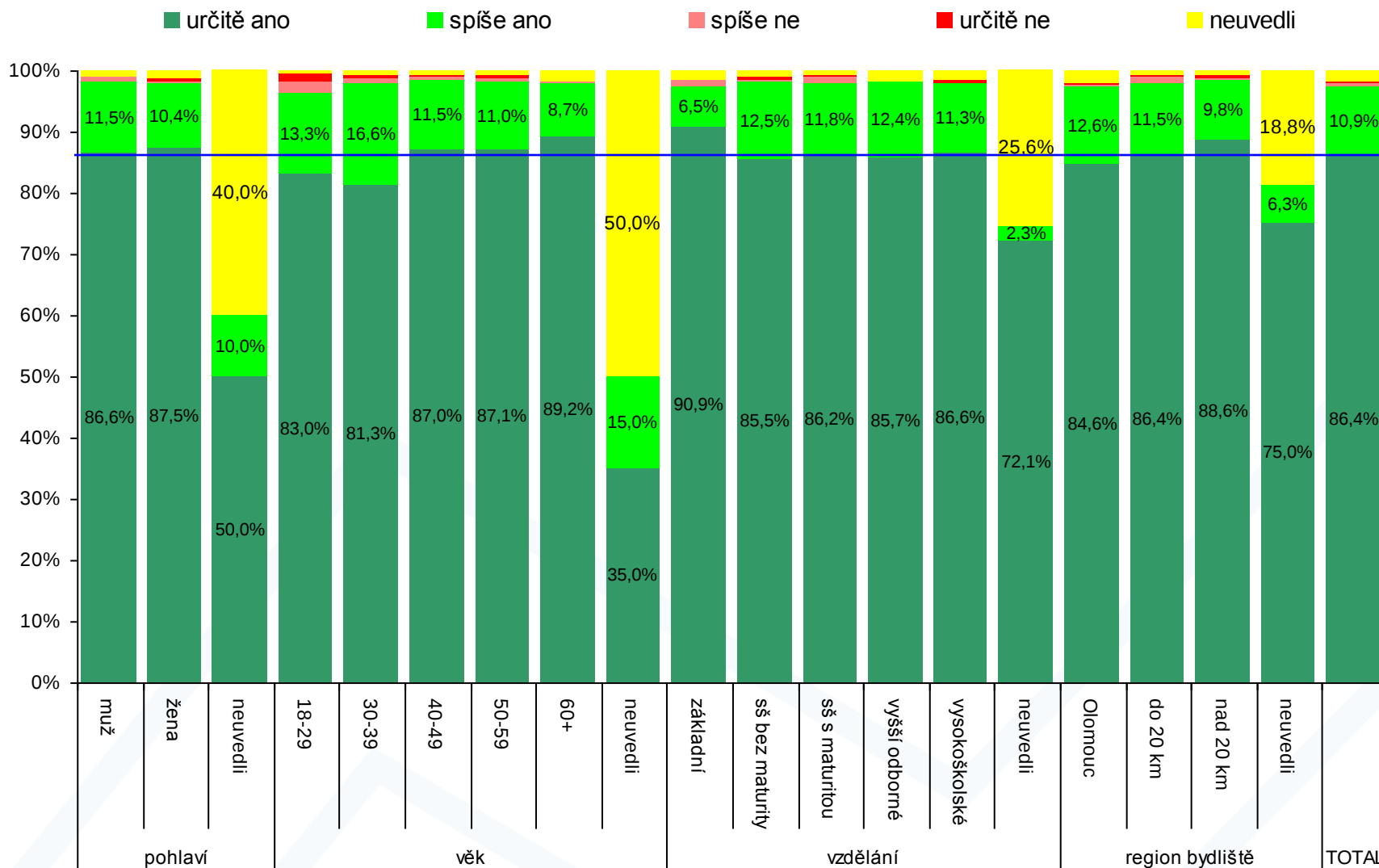
Propuštění



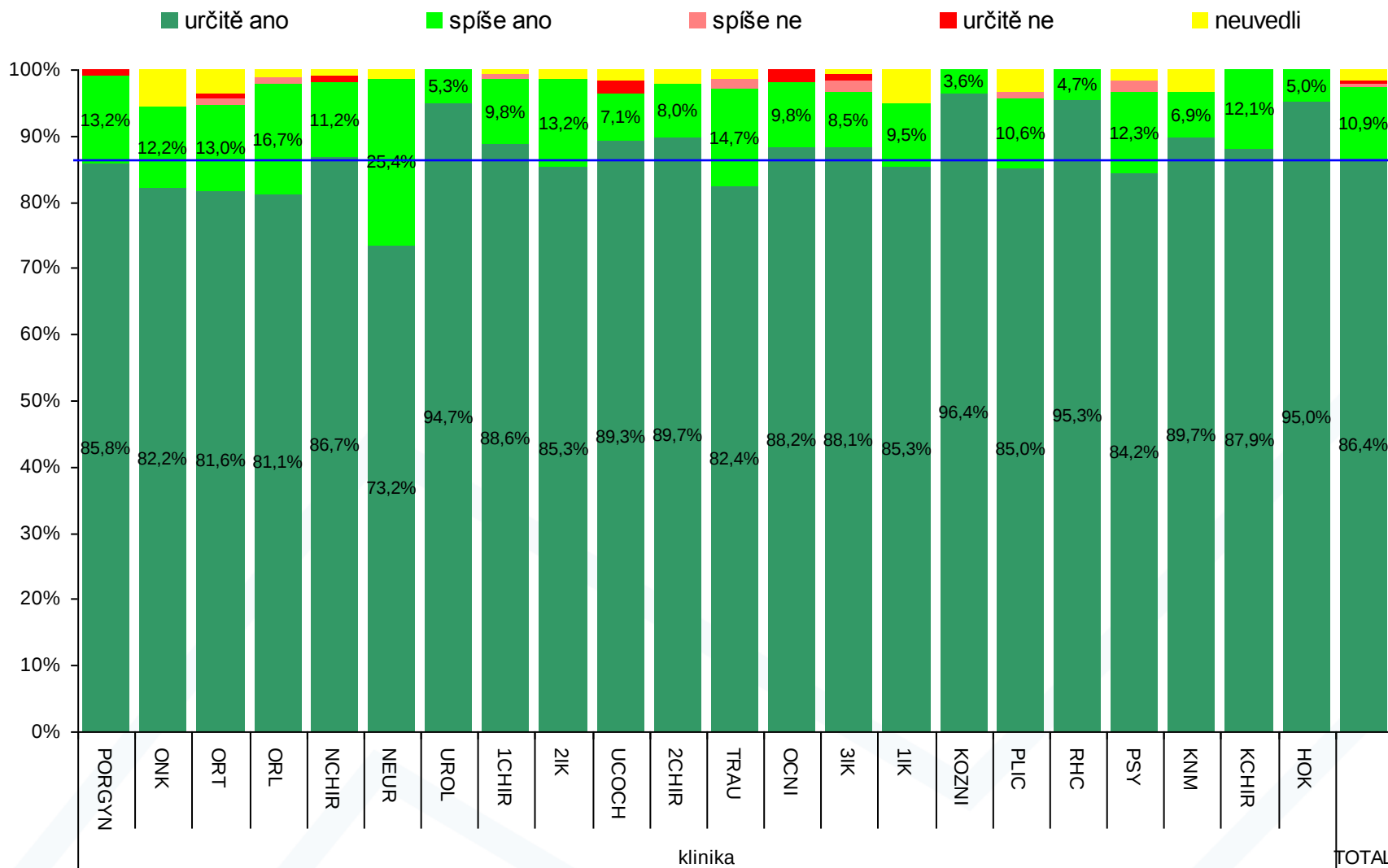
34. Vybral(a) byste si v případě opětovné hospitalizace znovu FN Olomouc?



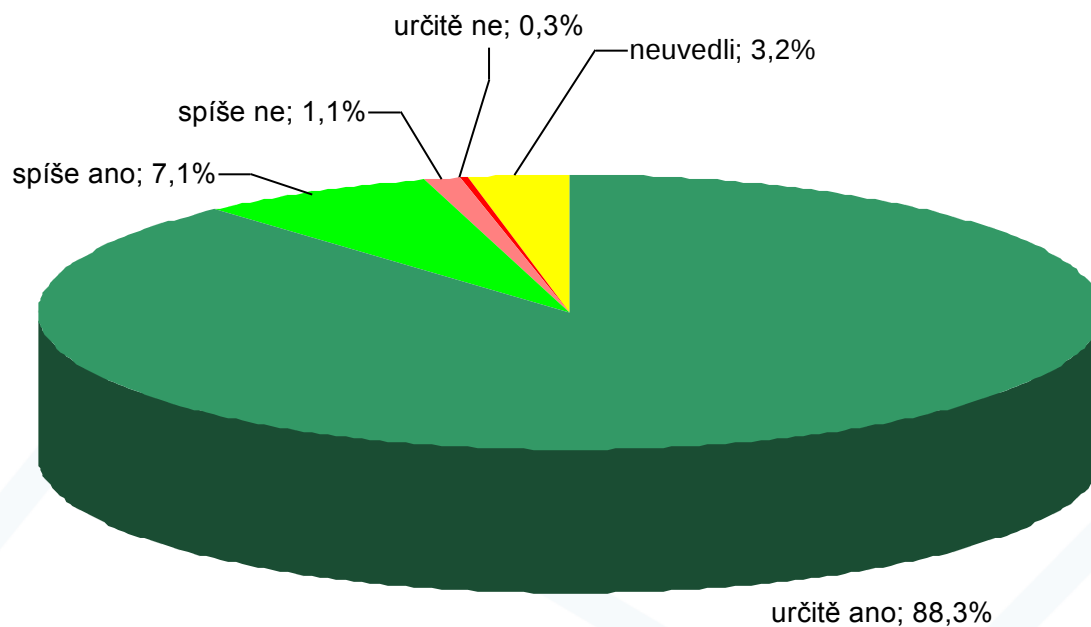
34. Vybral(a) byste si v případě opětovné hospitalizace znovu FN Olomouc?



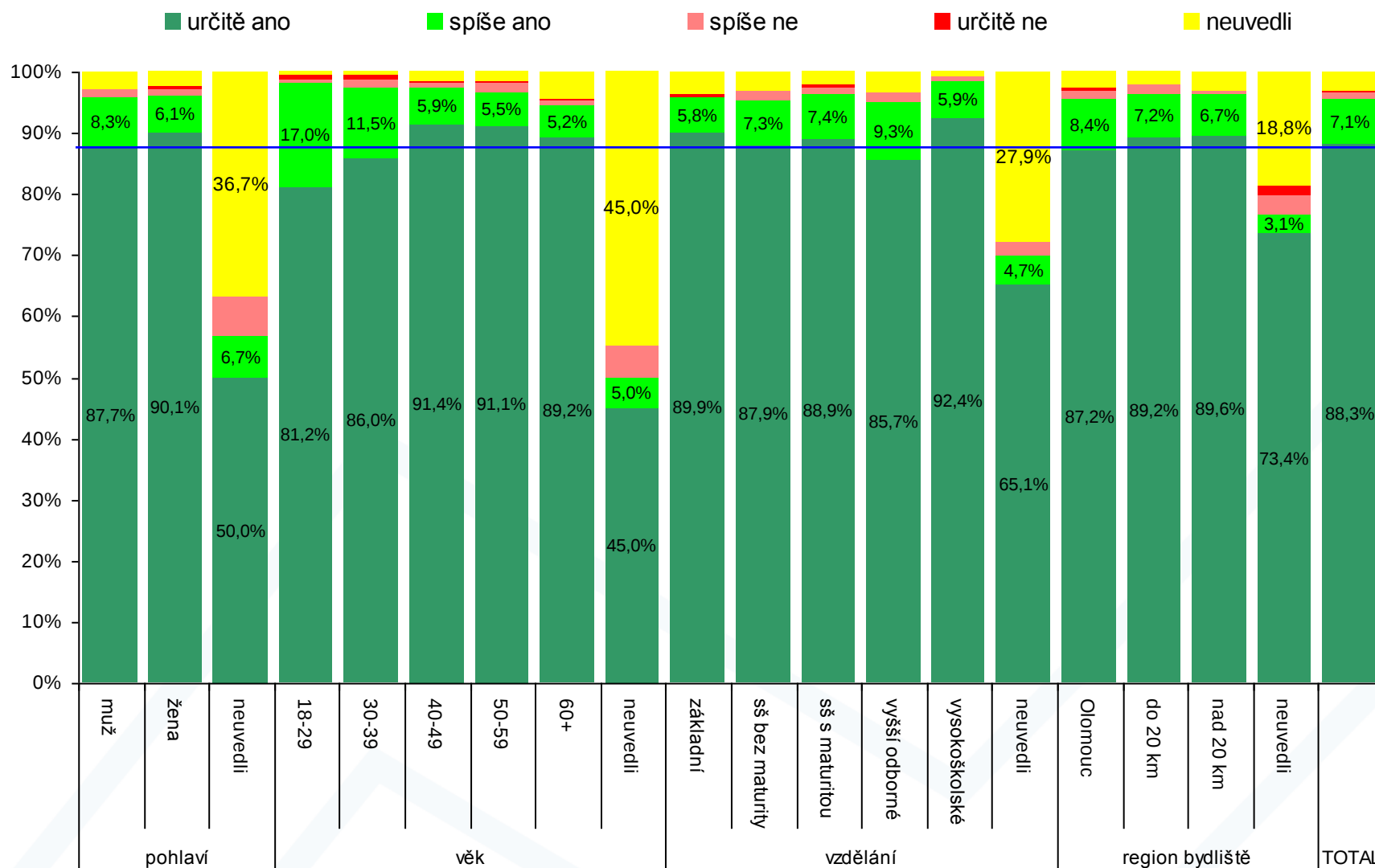
34. Vybral(a) byste si v případě opětovné hospitalizace znovu FN Olomouc?



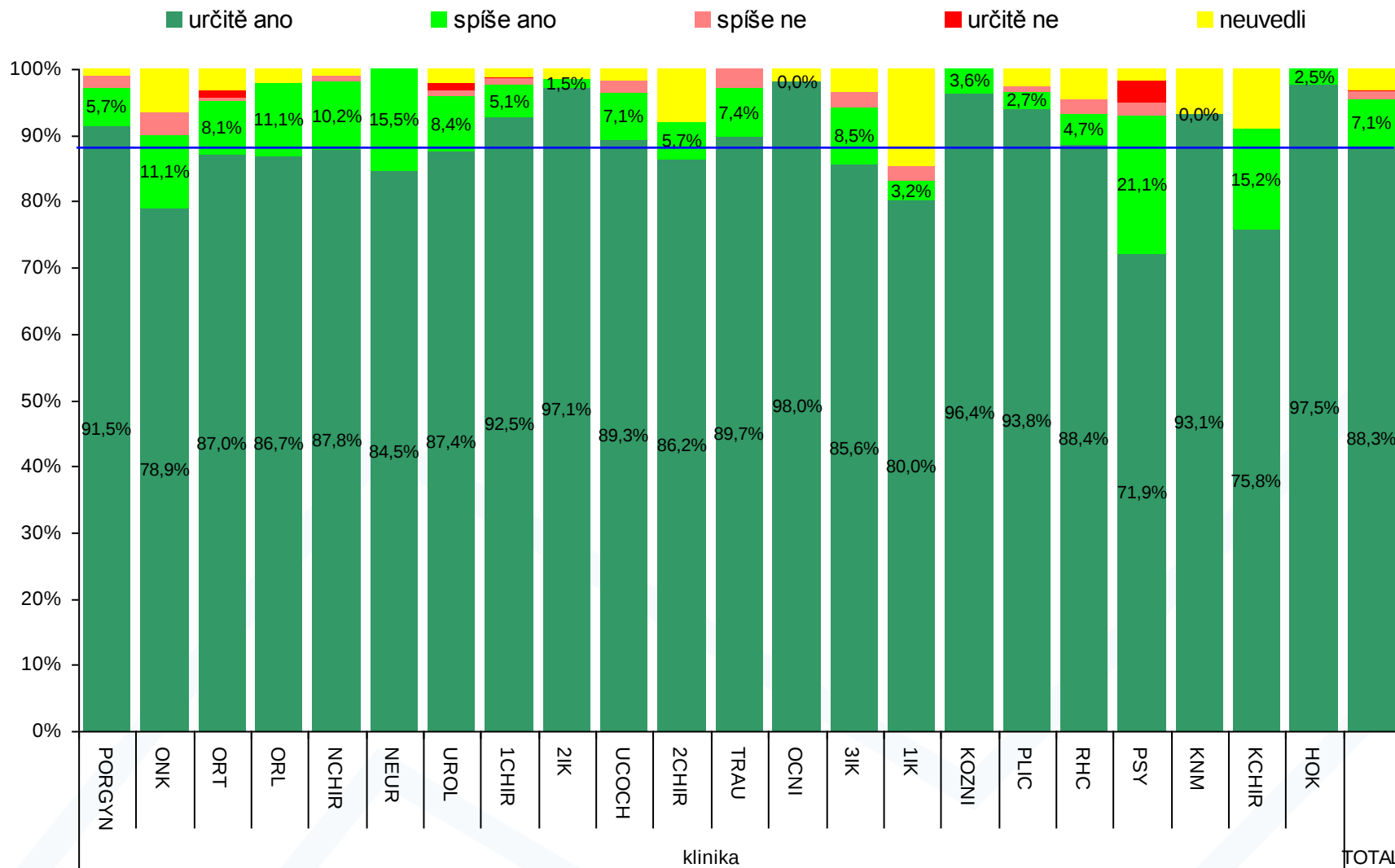
35. Byl(a) jste před propuštěním srozumitelně seznámen/a se svým současným zdravotním stavem, režimových opatřeních eventuálně s dalším ambulantním sledováním?



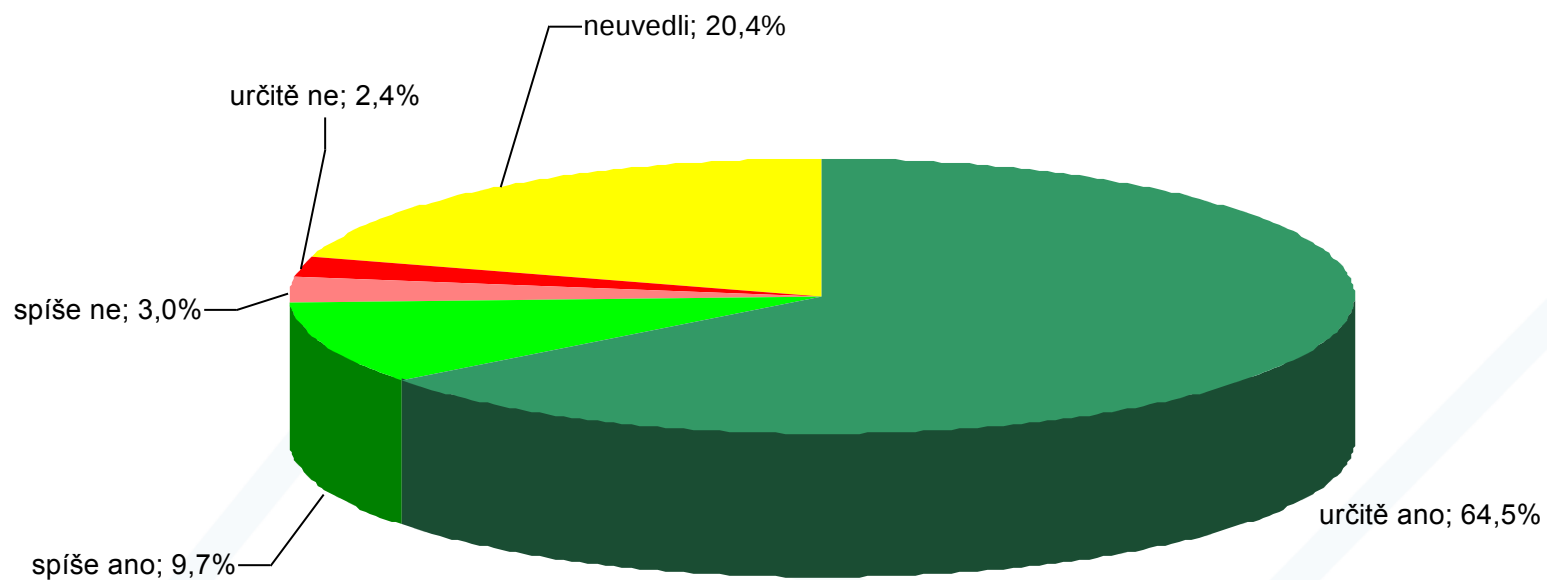
35. Byl(a) jste před propuštěním srozumitelně seznámen/a se svým současným zdravotním stavem, režimových opatřeních eventuálně s dalším ambulantním sledováním?



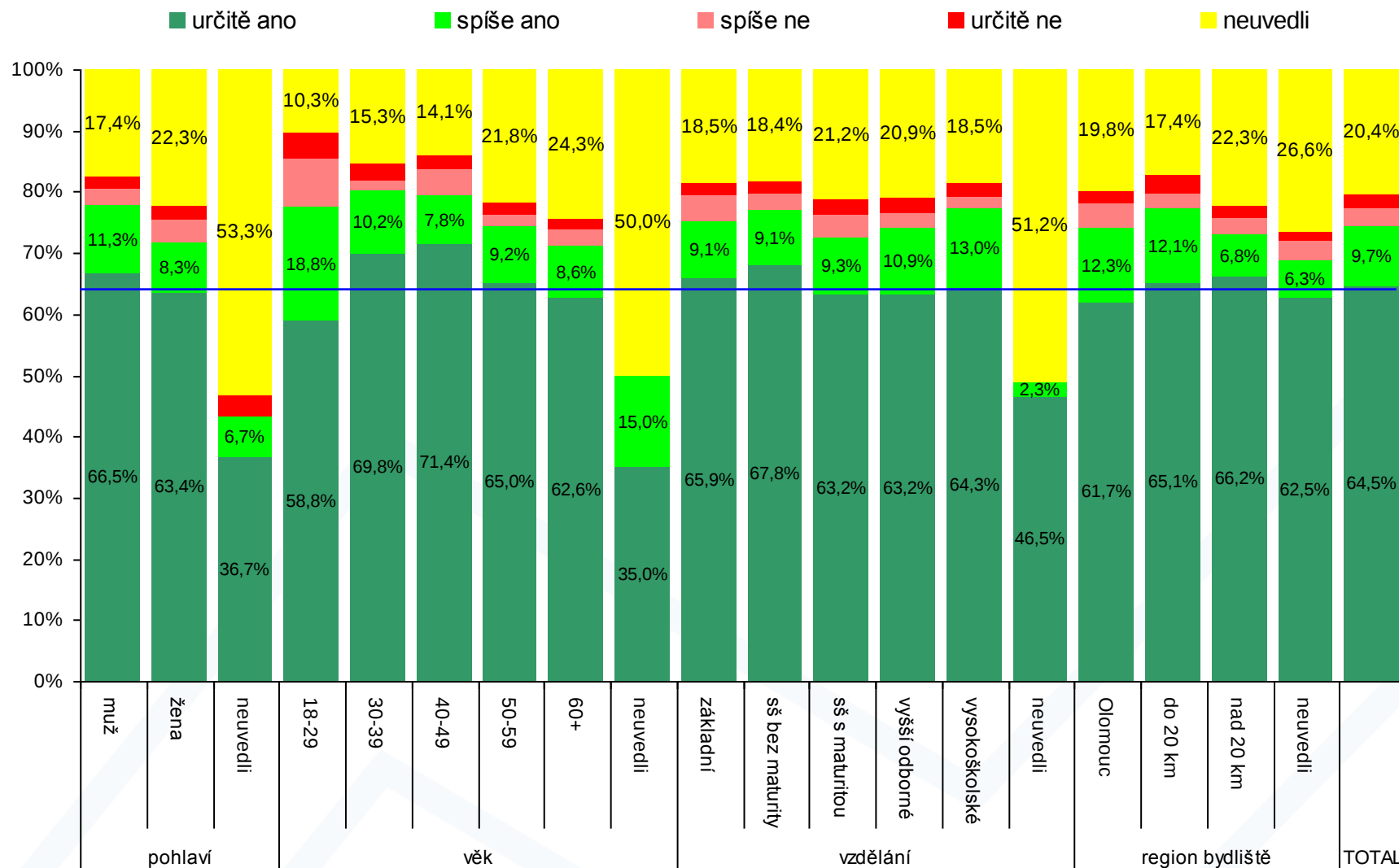
35. Byl(a) jste před propuštěním srozumitelně seznámen/a se svým současným zdravotním stavem, režimových opatřeních eventuálně s dalším ambulantním sledováním?



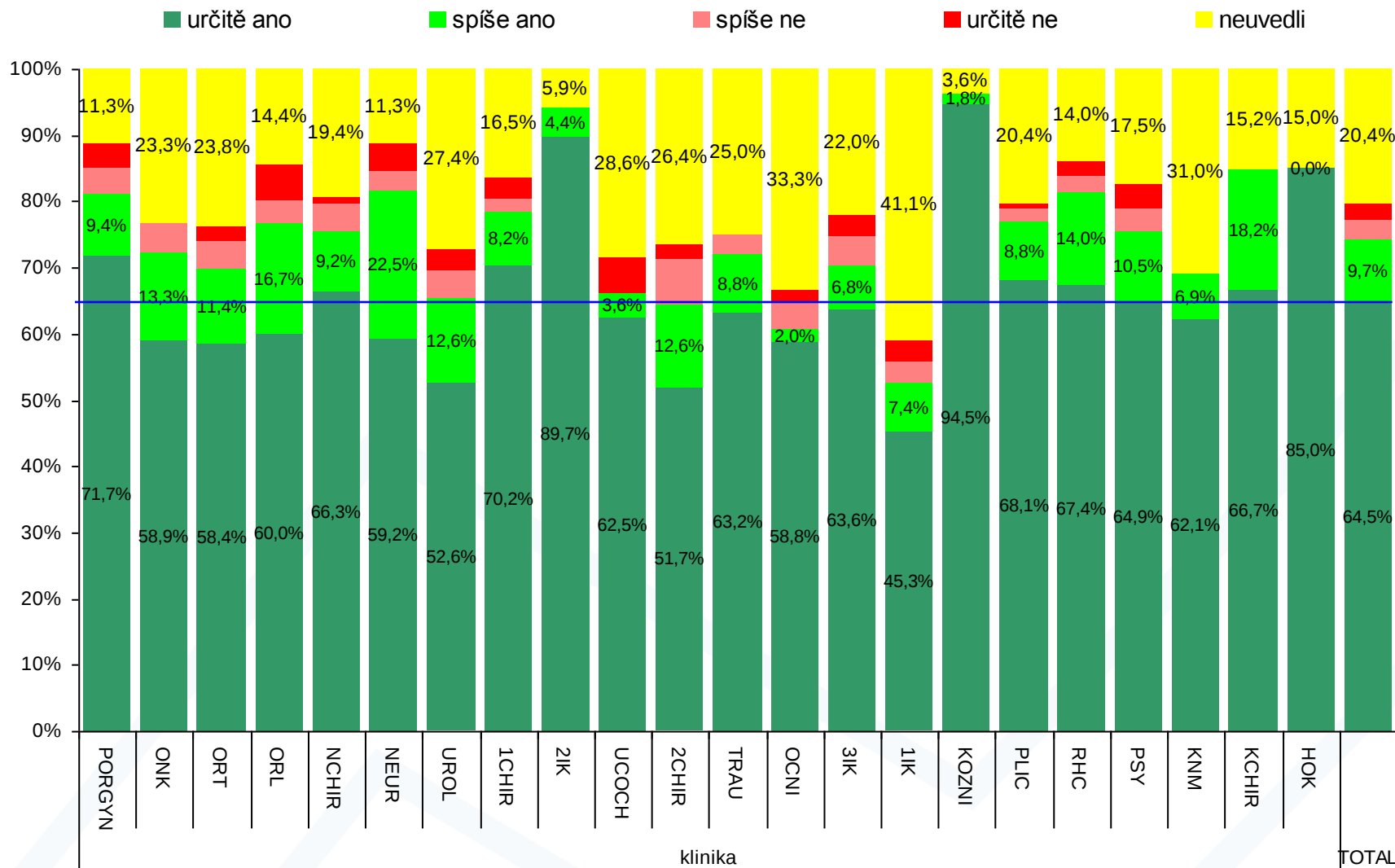
36. Byla Vám v případě potřeby při propuštění zajištěna následná péče nebo byl poskytnut kontakt na pečovatelskou službu nebo agenturu domácí péče?



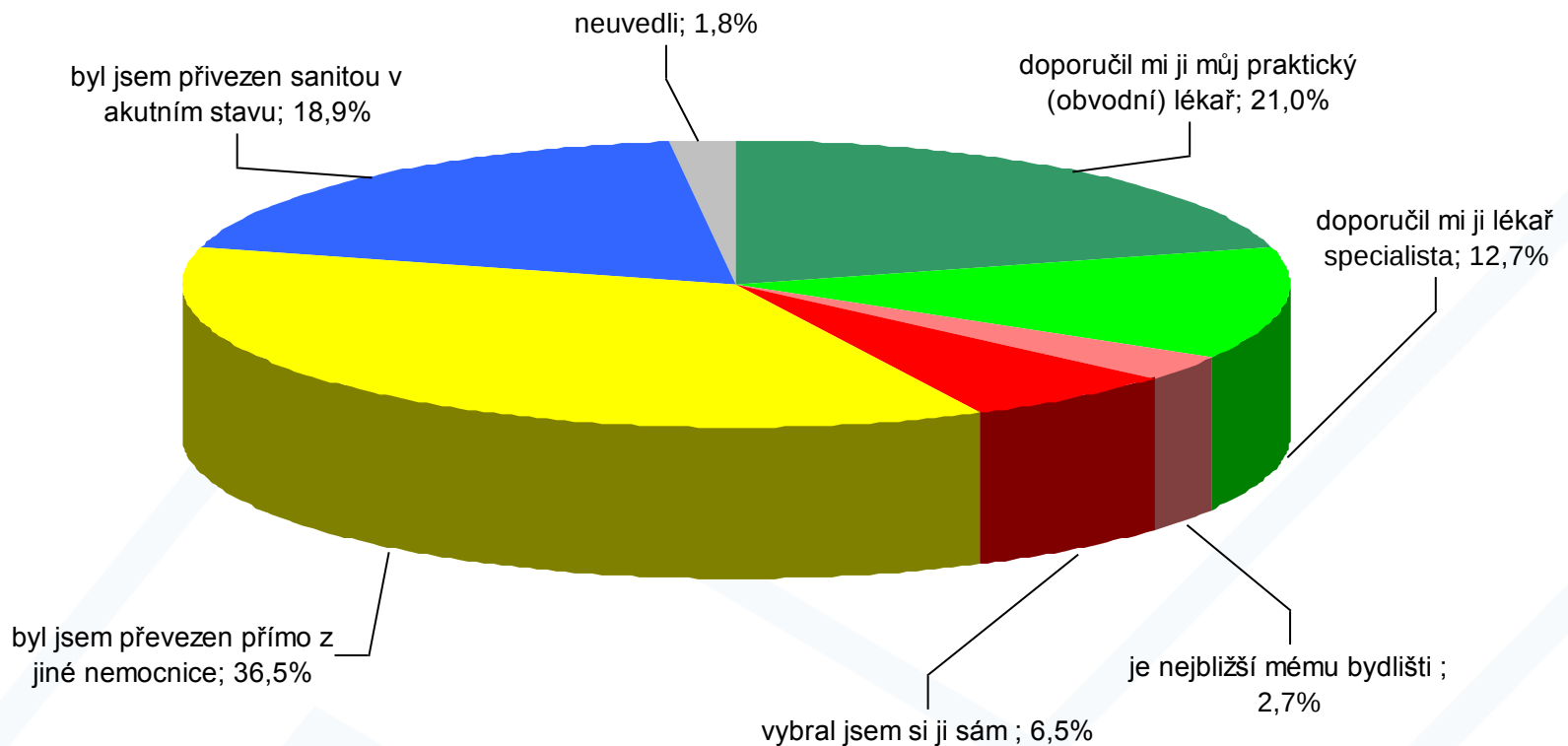
36. Byla Vám v případě potřeby při propuštění zajištěna následná péče nebo byl poskytnut kontakt na pečovatelskou službu nebo agenturu domácí péče?



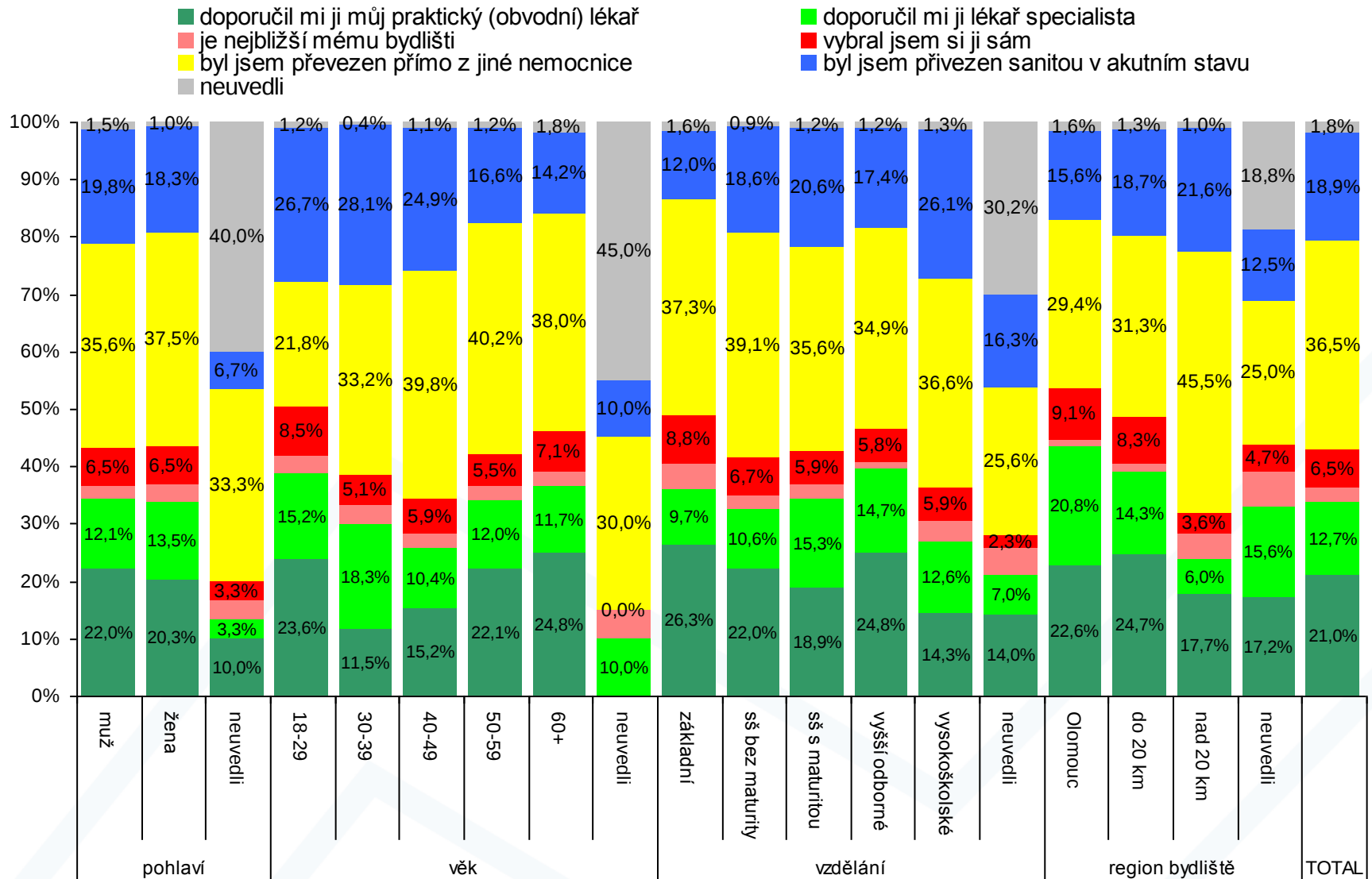
36. Byla Vám v případě potřeby při propuštění zajištěna následná péče nebo byl poskytnut kontakt na pečovatelskou službu nebo agenturu domácí péče?



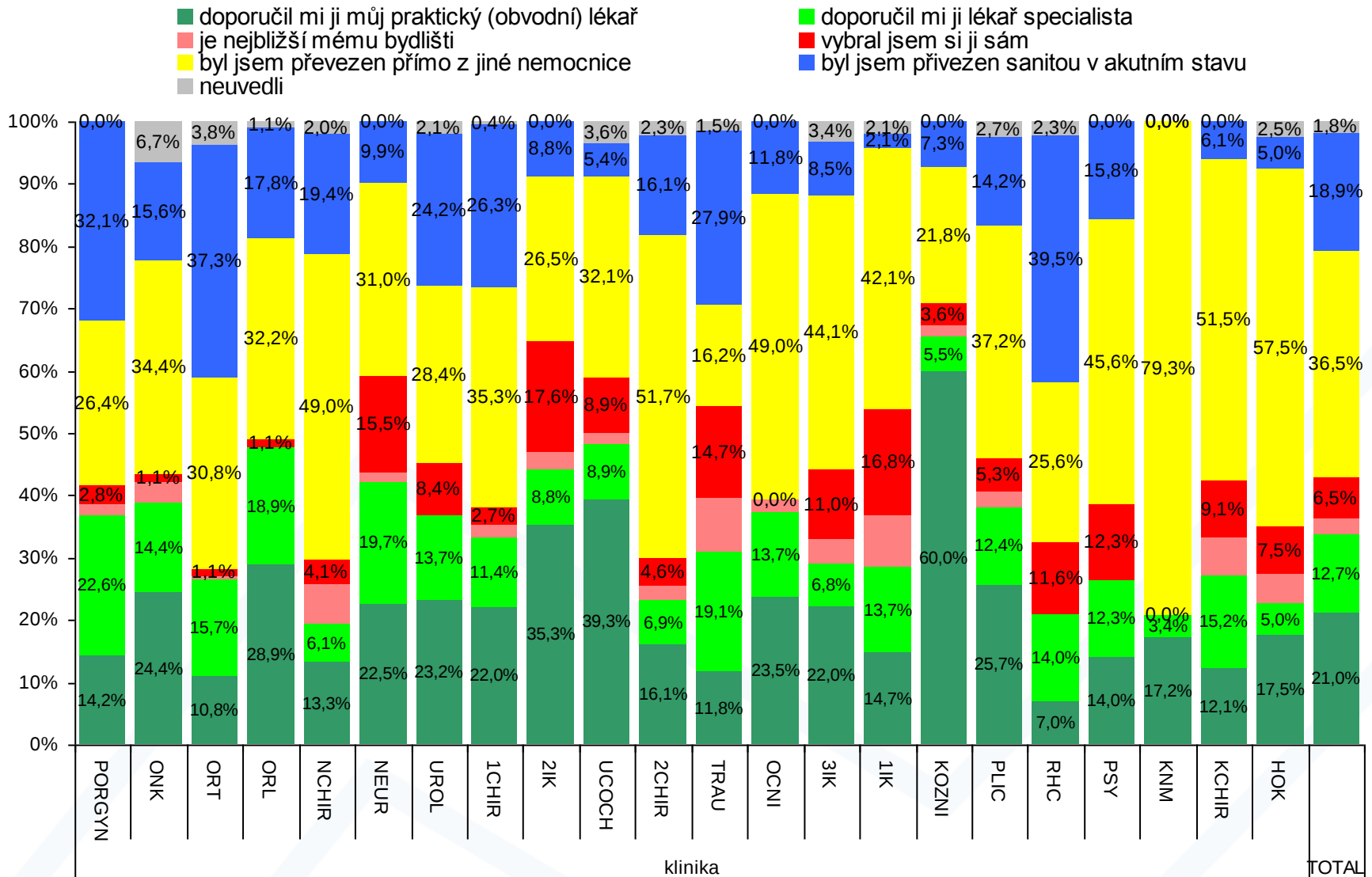
37. Jakým způsobem jste se v FN Olomouc ocitl(a)?



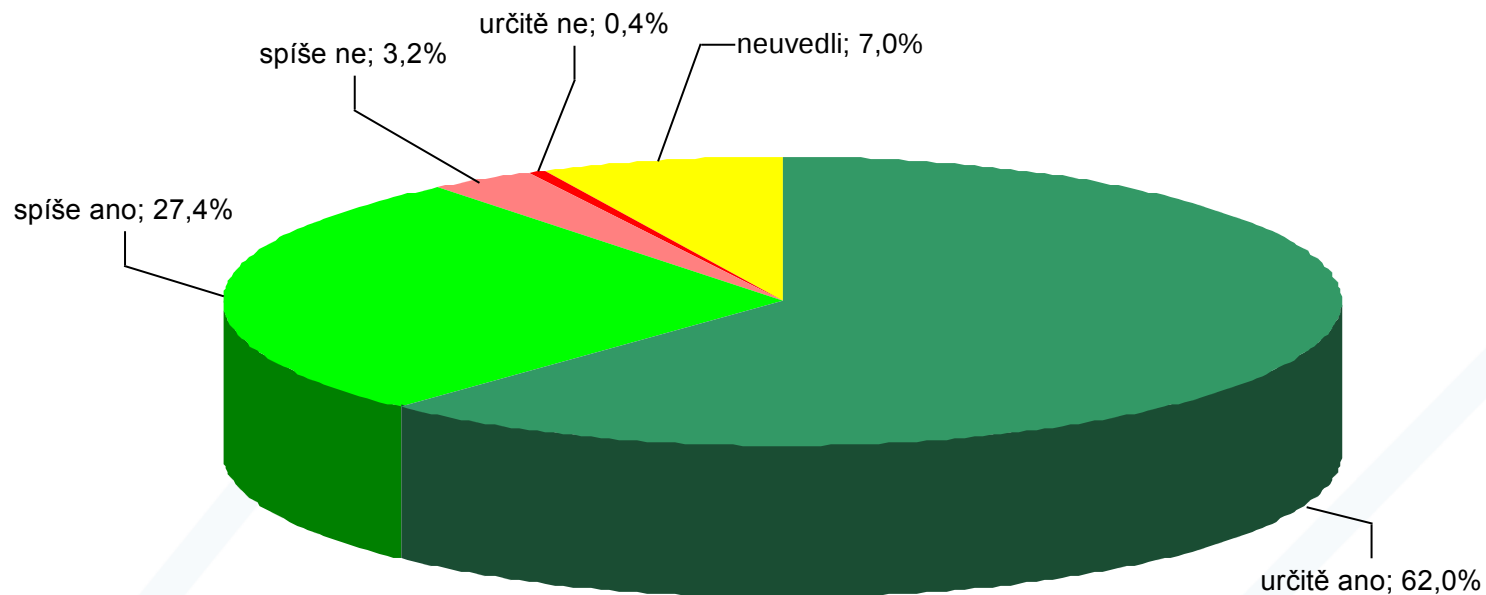
37. Jakým způsobem jste se v FN Olomouc ocitl(a)?



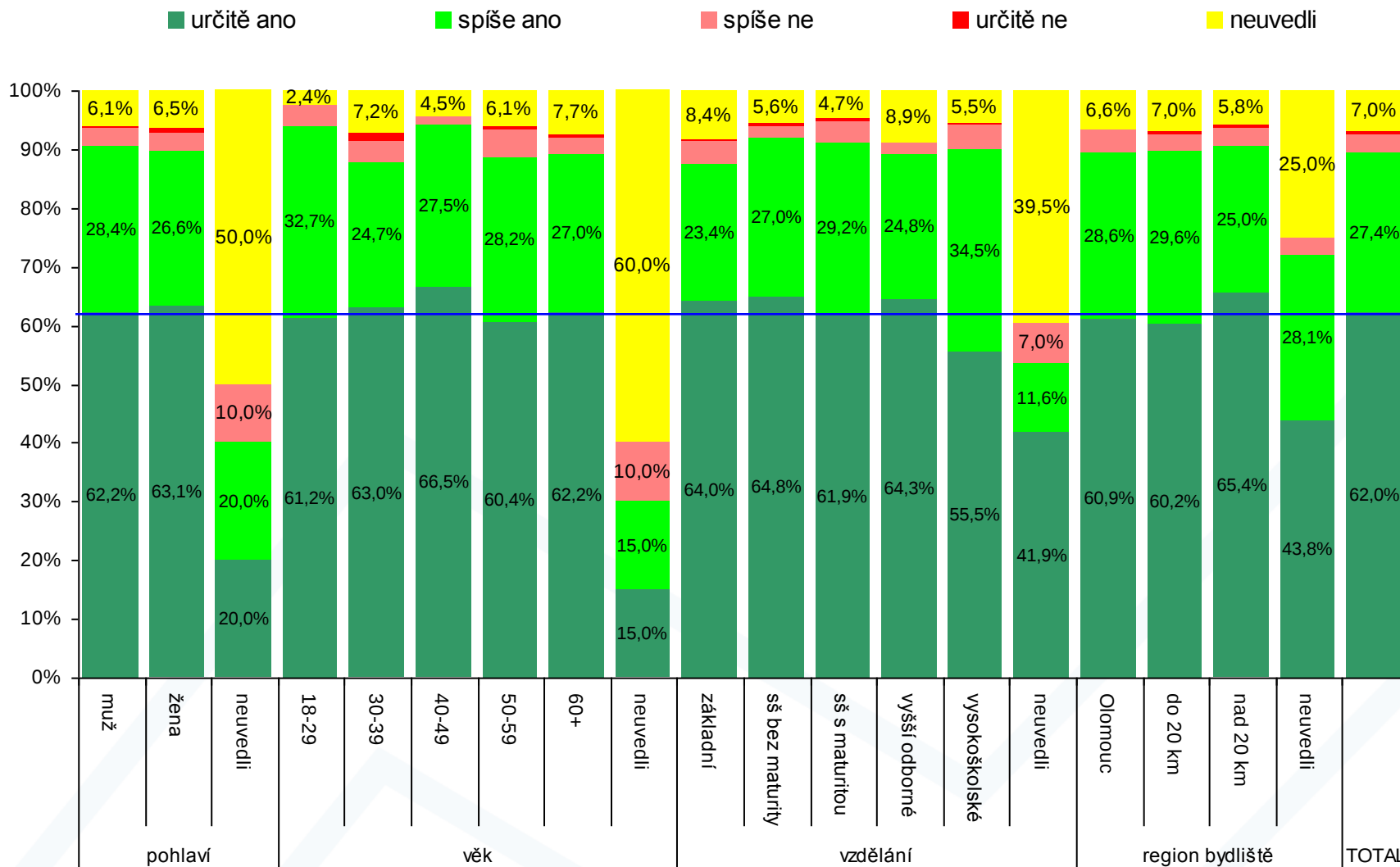
37. Jakým způsobem jste se v FN Olomouc ocitl(a)?



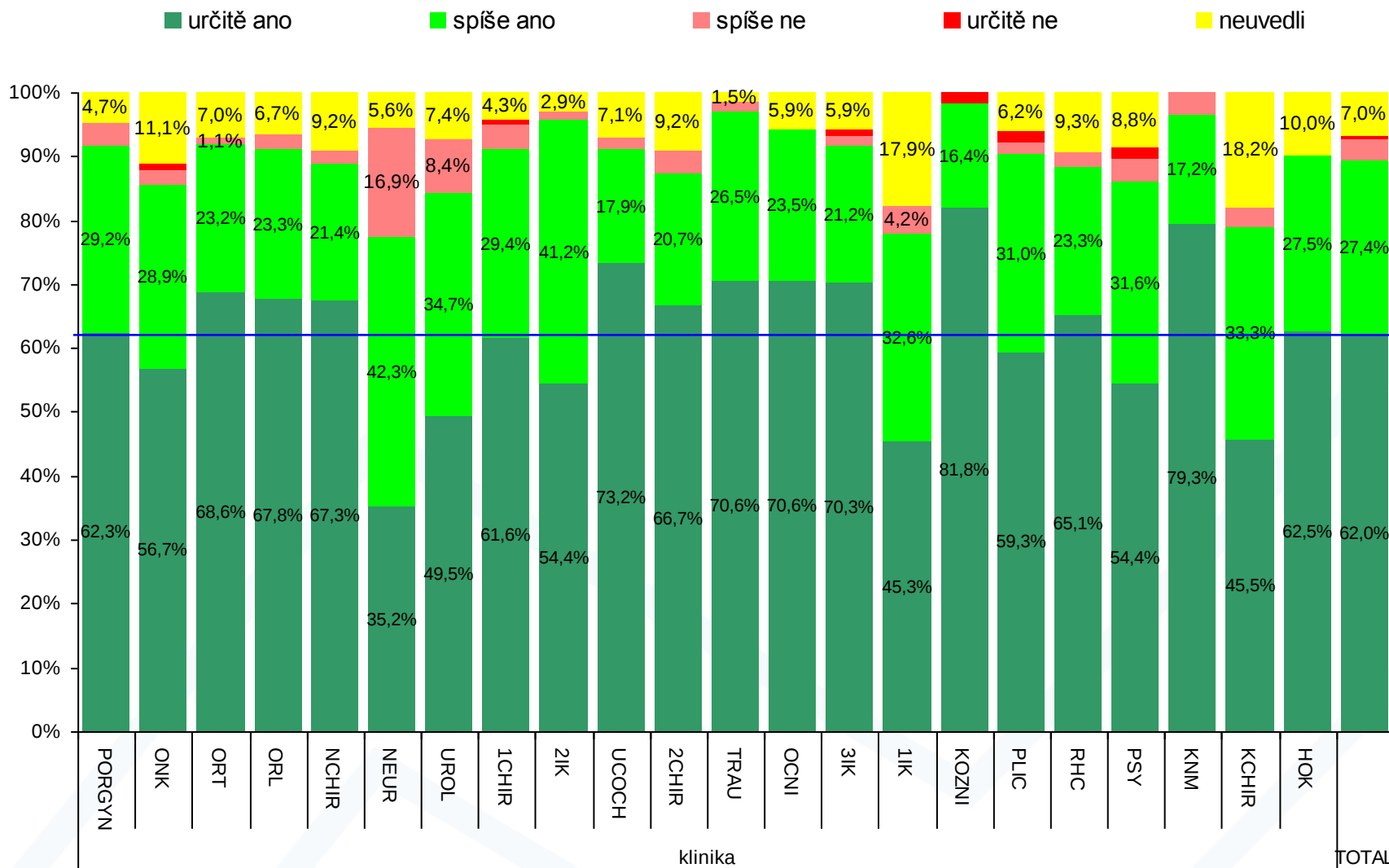
38. Vyhovoval Vám orientační systém v nemocnici, našel jste vždy, co jste hledal?



38. Vyhovoval Vám orientační systém v nemocnici, našel jste vždy, co jste hledal?



38. Vyhovoval Vám orientační systém v nemocnici, našel jste vždy, co jste hledal?



Propuštění

Poslední část šetření se věnovala oblasti propuštění z nemocniční péče do oblasti péče domácích. V této oblasti se sledovala ochota vybrat si FNOL v případě možnosti při následné hospitalizaci, srozumění se zdravotním stavem při propuštění včetně omezení a dalšího ambulantního sledování, poskytnutí kontaktů na následnou či pečovatelskou péči či agenturu domácí péče a konečně oblast orientace v nemocnici. Doplnkově bylo i zjišťováno jakým způsobem se pacient v nemocnici ocitl.

34. Vybral(a) byste si v případě opětovné hospitalizace znovu FN Olomouc?

Vysoké procento pacientů by si v případě nutnosti další hospitalizace a možnosti výběru opět určitě vybrala FNOL – 86,4%. 10,9% pacientů by si spíše nemocnici opět vybralo. Pouze 0,5% pacientů odpovídá spíše ne a 0,3% určitě ne. Neuvedlo odpověď 1,8% pacientů.

Muži i ženy odpovídají stejně. Mladší ročníky s absolutním souhlasem více váhá, naopak starší občané by si FNOL vybrali. Méně jistí si při opětovném výběru FNOL jsou především pacienti Kliniky neurologické.

35. Byl(a) jste před propuštěním srozumitelně seznámen/a se svým současným zdravotním stavem, režimových opatřeních eventuálně s dalším ambulantním sledováním?

V otázce srozumitelného seznámení se zdravotním stavem při propuštění o režimových opatřeních a dalším ambulantním sledováním je míra souhlasu vysoká – určitě tyto informace dostalo 88,3% pacientů, spíše ano 7,1% pacientů. 1,1% pacientů odpovídá spíše ne a 0,3% určitě ne. 3,2% pacientů neuvádí odpověď.

Z pohledu demografických ukazatelů jednoznačně kritičtější jsou mladší respondenti. U klinik je největší problém u Kliniky psychiatrie. Nejvíce prázdných odpovědí je u 1. interní kliniky (14,7%).

36. Byla Vám v případě potřeby při propuštění zajištěna následná péče nebo byl poskytnut kontakt na pečovatelskou službu nebo agenturu domácí péče?

64,5% pacientů potvrdilo, že jim byla v případě potřeby při propuštění zajištěna následná péče nebo byl poskytnut kontakt na pečovatelskou službu nebo agenturu domácí péče. Spíše ano odpovídalo 9,7% pacientů, spíše ne 3,0% a určitě ne 2,4% pacientů. Vysoký je počet prázdných odpovědí (nevyužili, nebylo potřeba) – 20,1% pacientů.

V této části především mladí respondenti uváděli negativní odpovědi – i když pravděpodobně jejich stav toto doporučení nevyžadoval.

37. Jakým způsobem jste se v FN Olomouc ocitl(a)?

Převoz do FNOL přímo z jiné nemocnice je nejčastějším způsobem, jak se pacienti do FNOL dostali – 36,5% pacientů. Následují doporučení praktického lékaře (21%) a akutní převoz sanitou (18,9%). 12,7% pacientů bylo hospitalizováno na základě doporučení lékaře specialisty. Pouze 6,5% pacientů uvádí vlastní výběr nemocnice, 2,7% pacientů ji uvádí jako nejbližší bydliště. 1,8% pacientů odpověď neuvádí.

Odpovědi mužů a žen jsou vzácně shodné. Mladší respondenti se častěji ve FNOL objevují po převozu v akutním stavu, naopak starší lidé se ocitají v nemocnici po doporučení obvodního lékaře. U středních věkových kategorií dominují odpovědi převoz z jiné nemocnice.

Na Kožní kliniku se nejčastěji dostávají pacienti po doporučení praktického lékaře, na Klinikou nukleární medicíny naopak převozem z jiné nemocnice. Jednotlivé rozdíly u jednotlivých klinik jsou pochopitelně způsobena zaměřením a specializací jednotlivých klinik.

38. Vyhovoval Vám orientační systém v nemocnici, našel jste vždy, co jste hledal?

Orientační systém v nemocnici určitě vyhovuje 62% pacientů, spíše ano pak 27,4% pacientů. Je to asi nejhůře hodnocené kritérium, i když negativních hodnocení je málo – 3,2% spíše ne a 0,4% určitě ne. 7% pacientů neuvádí odpověď. Orientace není závislá na věku, pohlaví či vzdělání. Z klinik je nejvíce negativních hodnocení u Kliniky neurologické.

- Celková úroveň spokojenosti je na velmi vysoké úrovni
- Ve většině ukazatelů jsou odpovědi mužů a žen vzácně srovnatelné
- S rostoucím věkem roste i spokojenost ve většině sledovaných kritériích
- Velmi pozitivně jsou hodnocená především personální kritéria – nejlépe u zdravotních sester, ale i u lékařů a lékařek
- Z jednotlivých ukazatelů neexistuje jednoznačně identifikovaný problém, který by se musel urychleně řešit
- Mezi klinikami s častějším výskytem problémů patří Klinka psychiatrie, Klinka neurologie, 2. interní klinika, v některých ohledech i Klinika porodnicko-gynekologická