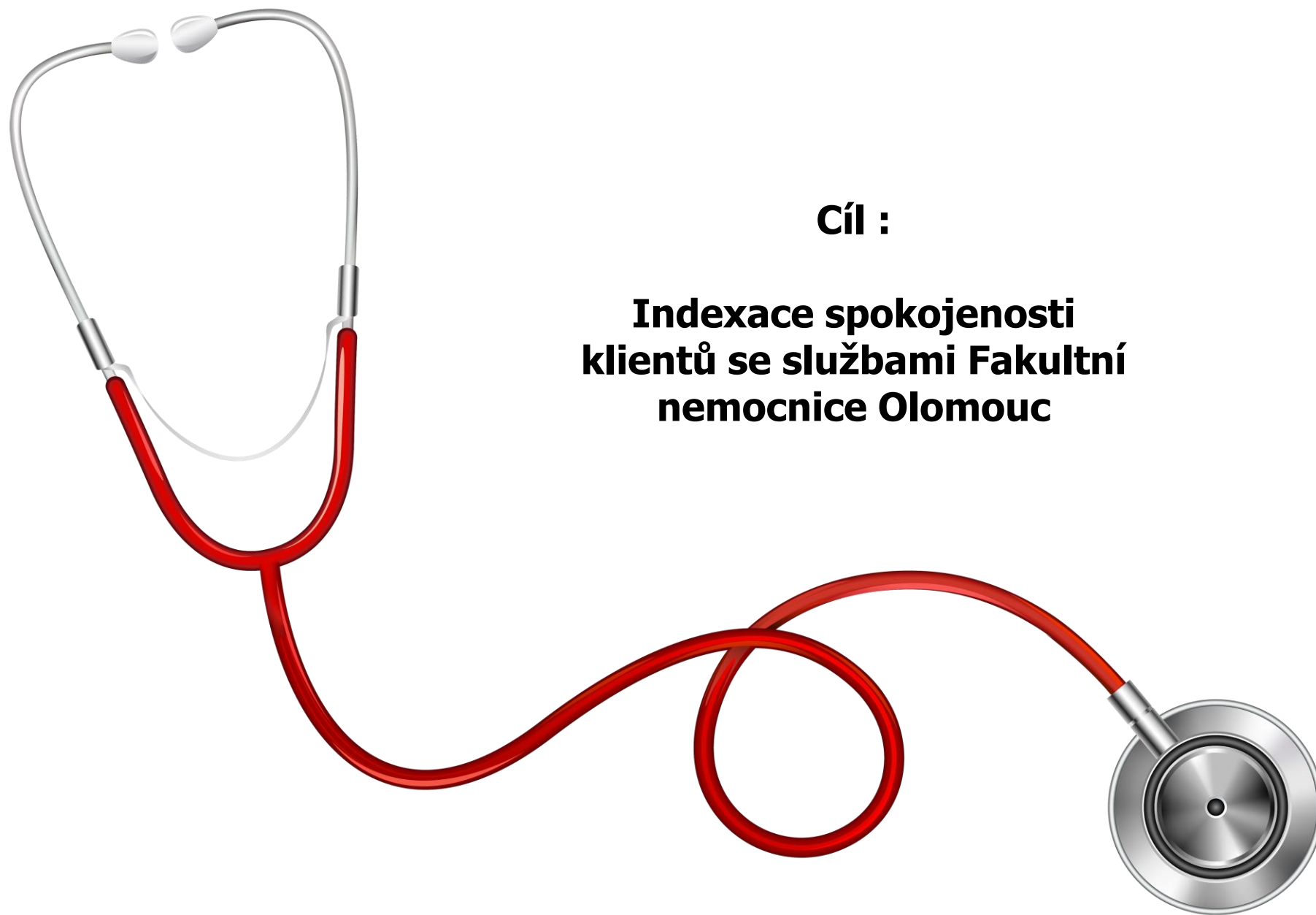


Sledování spokojenosti hospitalizovaných pacientů FNOL



FAKULTNÍ NEMOCNICE
OLOMOUC

4.q./2018



Cíl :

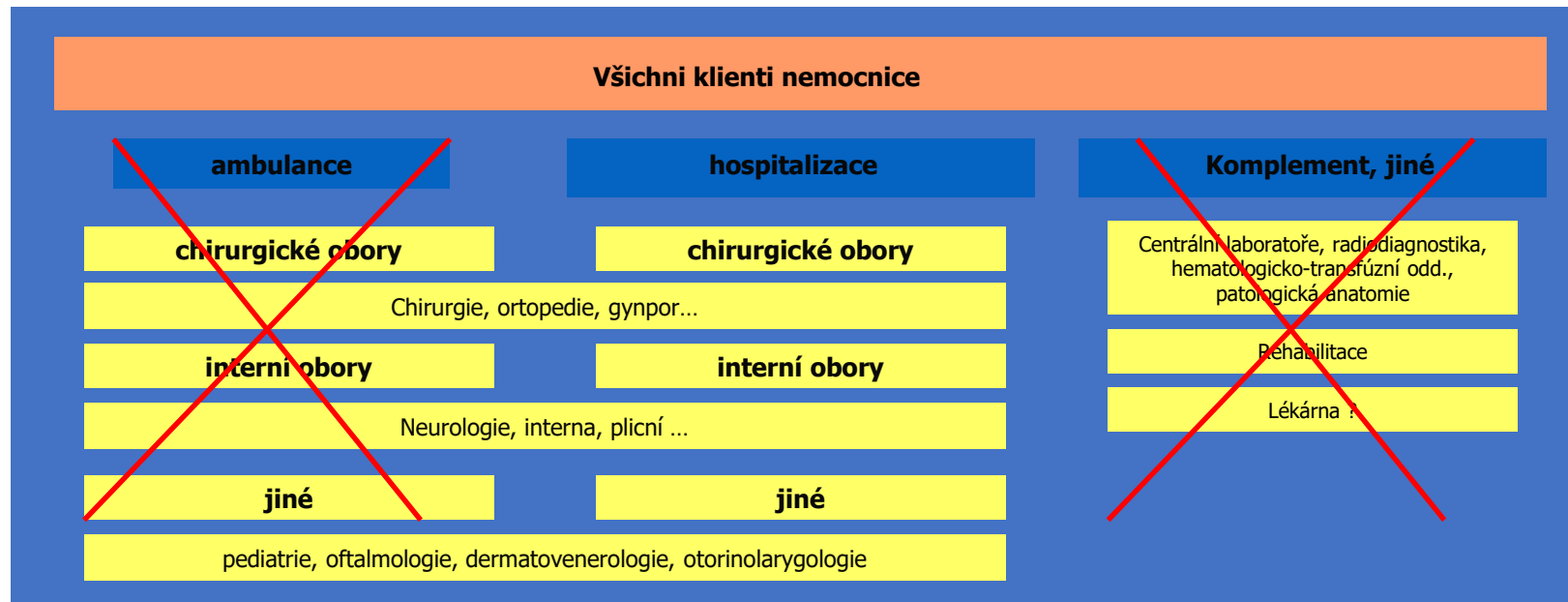
**Indexace spokojenosti
klientů se službami Fakultní
nemocnice Olomouc**

Metodika měření spokojenosti klienta

Základní soubor : klienti nemocnice dle zadání

Výběrový soubor : 1734 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

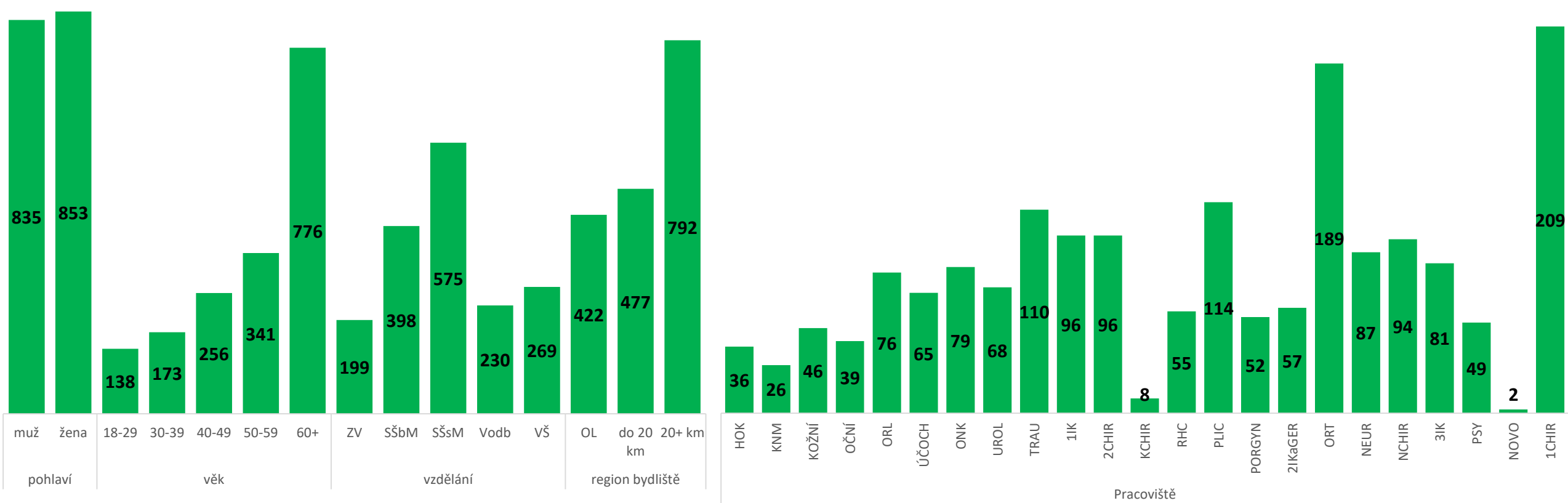
Rozsah dotazníku : 41 otázek + základní demografické kritéria – věk, pohlaví, vzdělání, velikost obce, region, oddělení, nákladové středisko apod.

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

Termín sběru dat: 10-11 / 2018



Počty dotazníků dle jednotlivých oddělení a klinik a v jednotlivých demografických skupinách



Struktura vyhodnocení

Organizace práce v nemocnici při přijetí

Pobyt v nemocnici

Lékař

Ošetřující sestry

Zdravotní péče

Propuštění

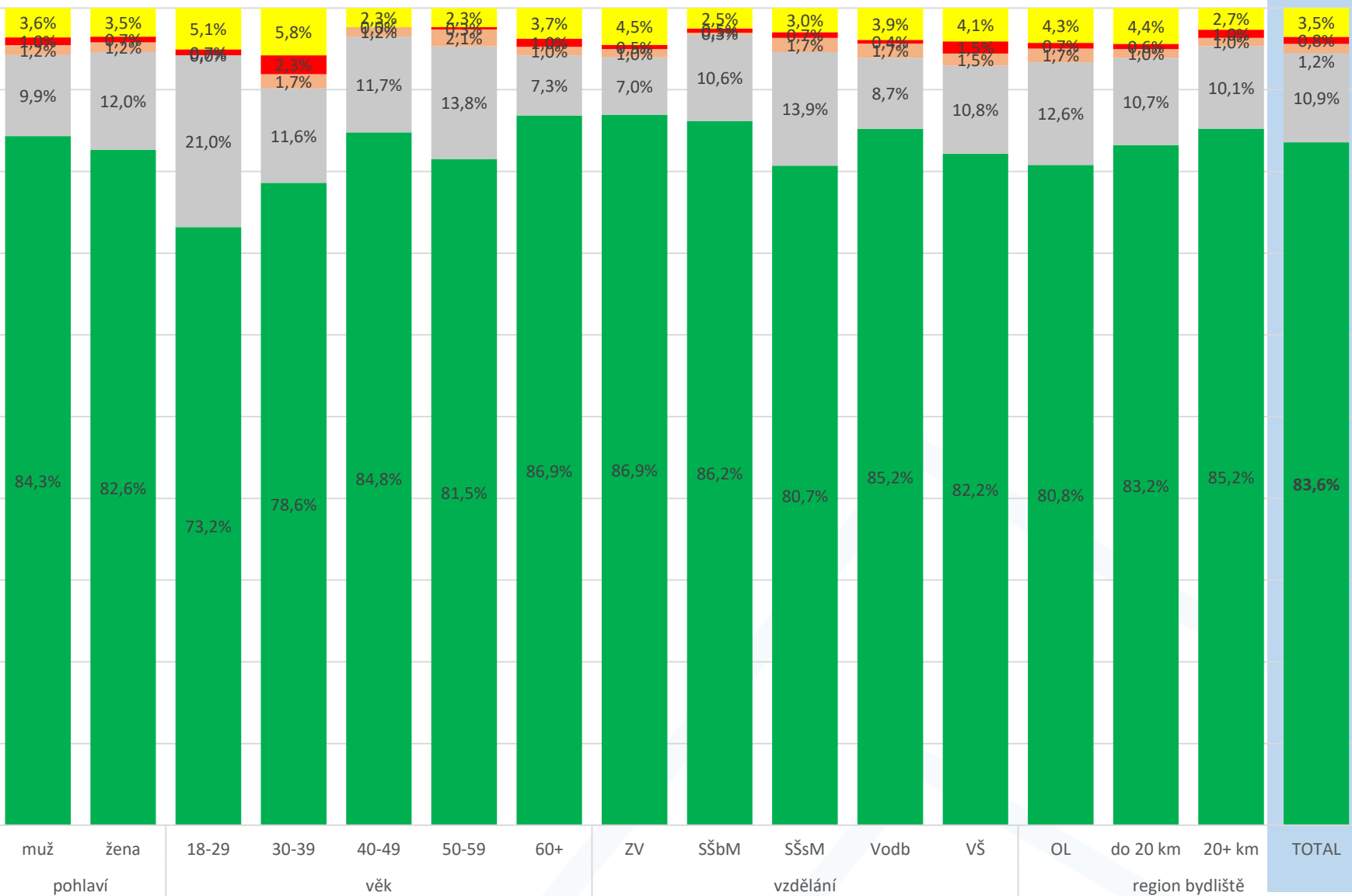
Různé

Organizace práce v nemocnici při přijetí



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

■ určitě ano ■ spíše ano ■ spíše ne ■ určitě ne ■ neuvedeno

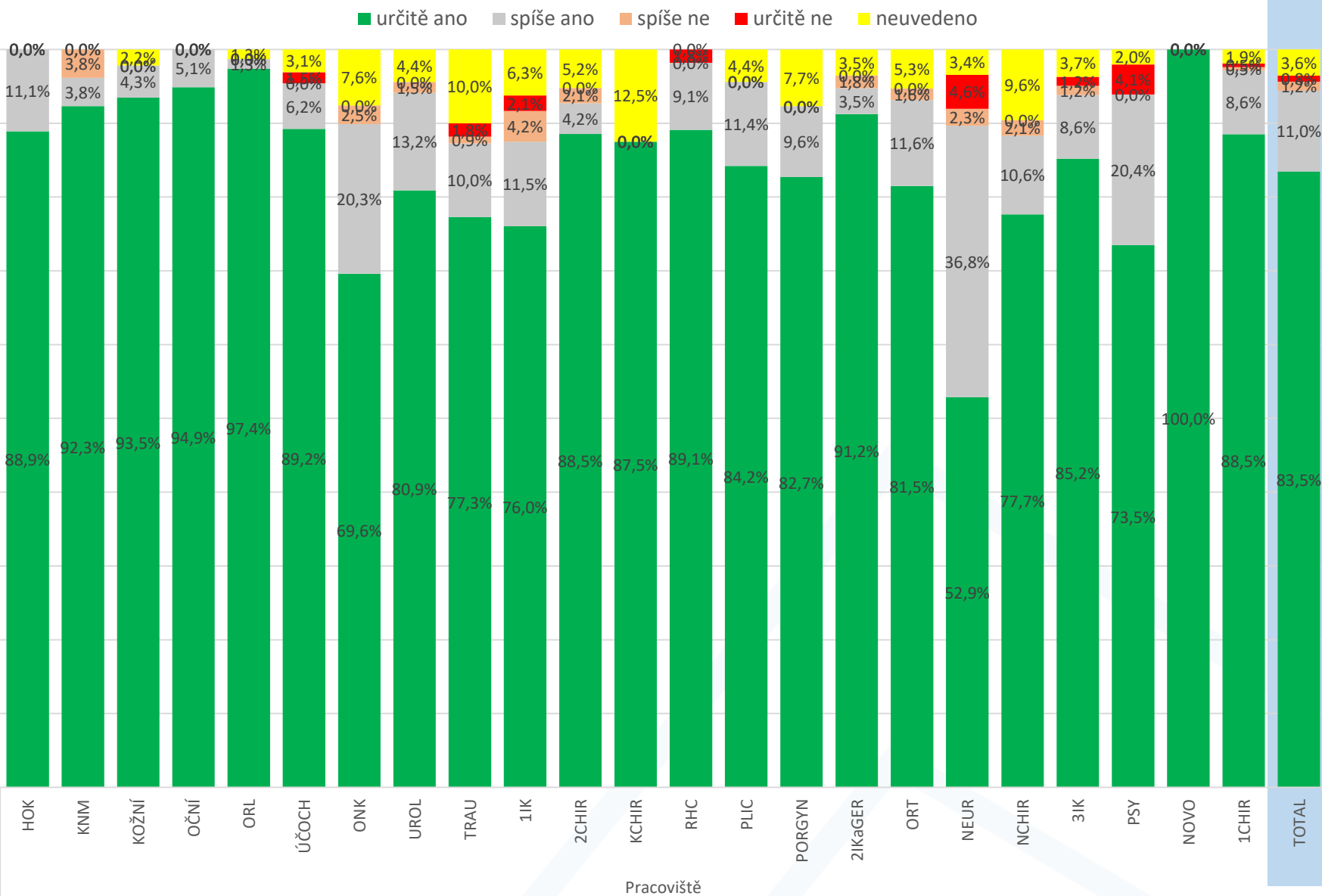


Komentář agentury Respond

83,6% pacientů FNOL je určitě přesvědčeno, že termín pro hospitalizaci (plánovaný zákrok) s nimi byl konzultován a byl brán zřetel na jejich potřeby. Necelých 11% uvádí odpověď spíše ano. Opačné názory má pouze necelých 2% dotázaných pacientů. 3,5% pacientů neuvádí odpověď.

S klesajícím věkem pacientů klesá i počet lidí, kteří uvádějí na tuto otázku odpověď určitě ano.

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

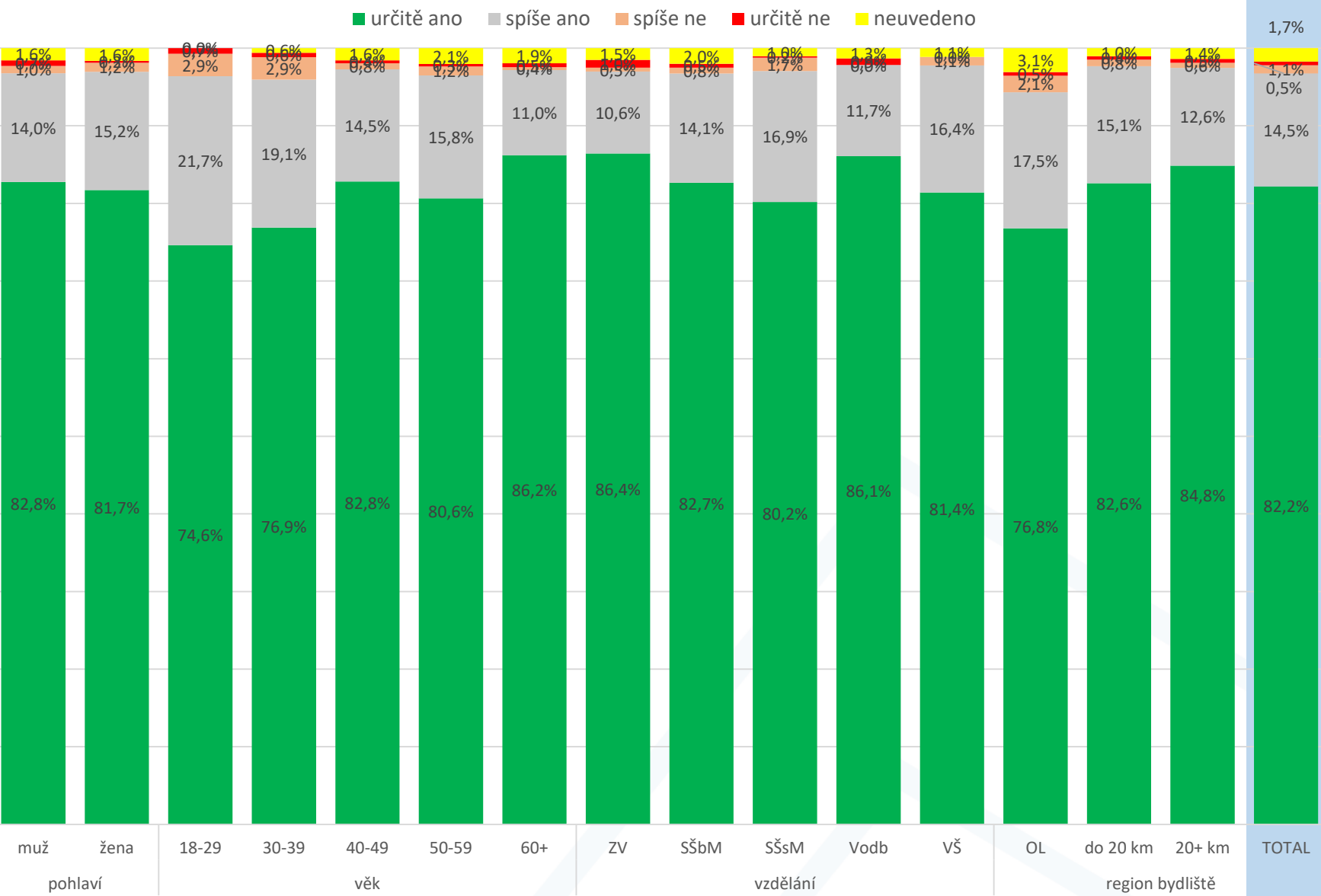


Komentář agentury Respond

83,6% pacientů FNOL je určitě přesvědčeno, že termín pro hospitalizaci (plánovaný zákrok) s nimi byl konzultován a byl brán zřetel na jejich potřeby. Necelých 11% uvádí odpověď spíše ano. Opačné názory má pouze necelých 2% dotázaných pacientů. 3,5% pacientů neuvádí odpověď.

Od pacientů ostatních oddělení či klinik se nejvíce liší v názoru na tuto otázku pacienti neurologie, kde kromě menšího počtu odpovědí určitě ano navíc nejvíce pacientů vyjadřuje záporná stanoviska – konkrétně skoro 7% pacientů neurologie.

2. Příjem do nemocnice proběhl plynule a bez zbytečného stresu.

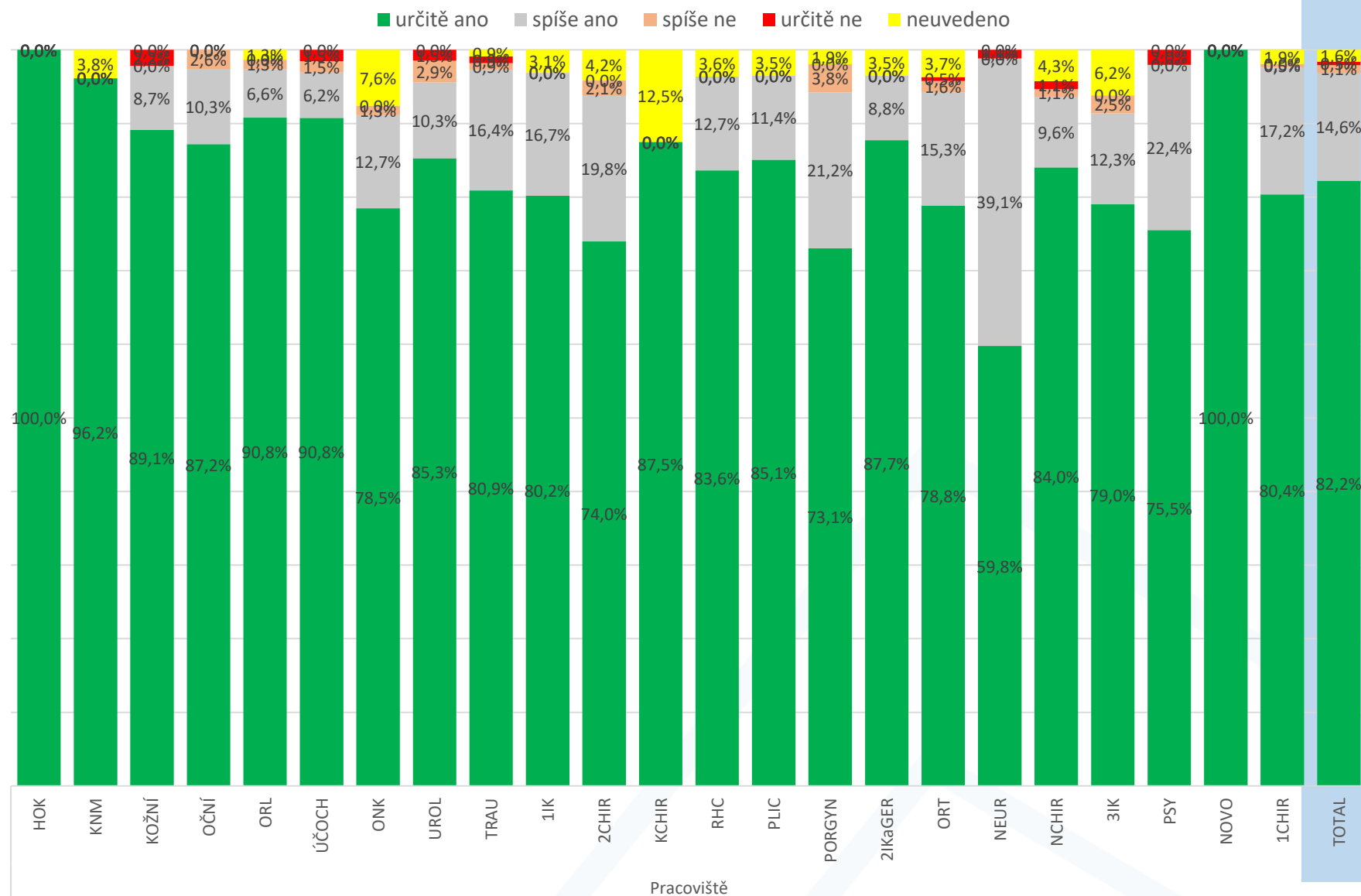


Komentář agentury Respond

Většina pacientů FNOL – skoro 97% - je přesvědčena o tom, že jejich příjem do nemocnice proběhl (určitě ano či spíše ano) plynule a bez zbytečného stresu. Minimum pacientů hovoří o příjmu neplynulém, či příjmu se stresem.

S klesajícím věkem je opět vidět mírně kritičtější hodnocení procesu příjmu, ale jedná se pouze o přesun odpovědí z určitě ano do kategorie spíše ano. Podobné je to u pacientů z Olomouce. Naopak s rostoucí vzdáleností od Olomouce roste i pozitivní hodnocení.

2. Příjem do nemocnice proběhl plynule a bez zbytečného stresu.



Komentář agentury Respond

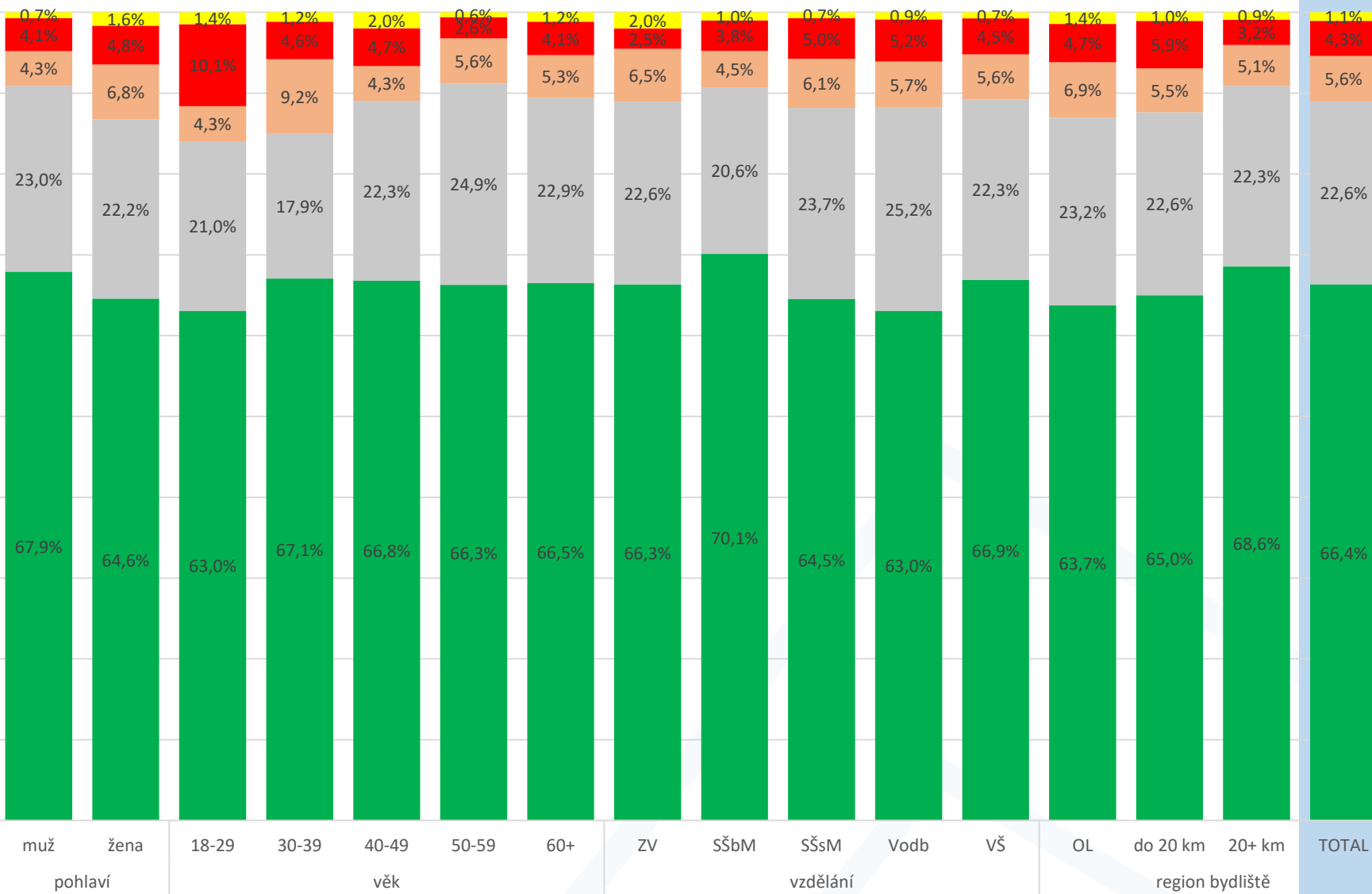
Většina pacientů FNOL – skoro 97% - je přesvědčena o tom, že jejich příjem do nemocnice proběhl (určitě ano či spíše ano) plynule a bez zbytečného stresu. Minimum pacientů hovoří o příjmu neplynulém, či příjmu se stresem.

100% souhlas s tímto tvrzením je zaznamenán například na oddělení HOK, nebo NOVO (zde ale pouze 2 pacienti).

Naopak nejmenší počet respondentů s odpovědí určitě ano je mezi pacienty neurologie (skoro 40%).

3. Jak dlouho jste při příjmu čkal(a) na umístění na lůžko?

■ byl(a) jsem přijatý(á) do 30 minut ■ do 2 hodin ■ více jak 2 hodiny ■ nevím, nemohu posoudit, byl jsem přijatý akutně ■ neuvedeno

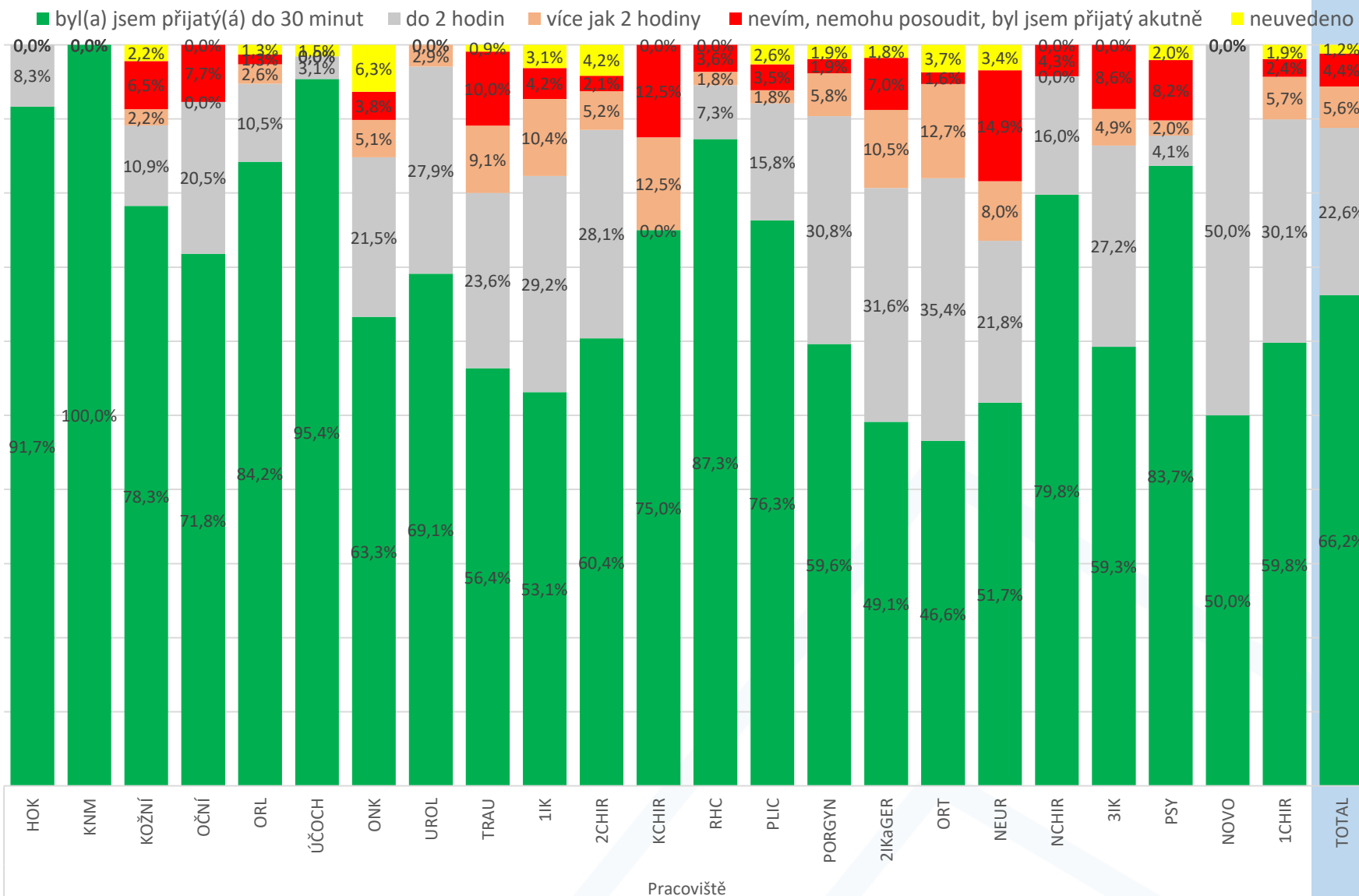


Komentář agentury Respond

Příjem a čekání na nemocniční lůžko lze částečně organizačně zajistit tak, aby tato doba byla co nejkratší. Daří se to u cca dvou třetin pacientů, kteří deklarují příjem a čekání na nemocniční lůžko do 30 minut. 22,6% pacientů deklarují dobu do 2 hodin. 5,6% pacientů hovoří o době více než 2 hodiny. 4,3% pacientů bylo přijato akutně.

Odpovědi jednotlivých demografických skupin respondentů jsou si podobné. Mírně se liší skupina nejmladších respondentů, u nichž se logicky častěji vyskytuje akutní příjem bez možnosti hodnotit dobu čekání na lůžko.

3. Jak dlouho jste při příjmu čkal(a) na umístění na lůžko?

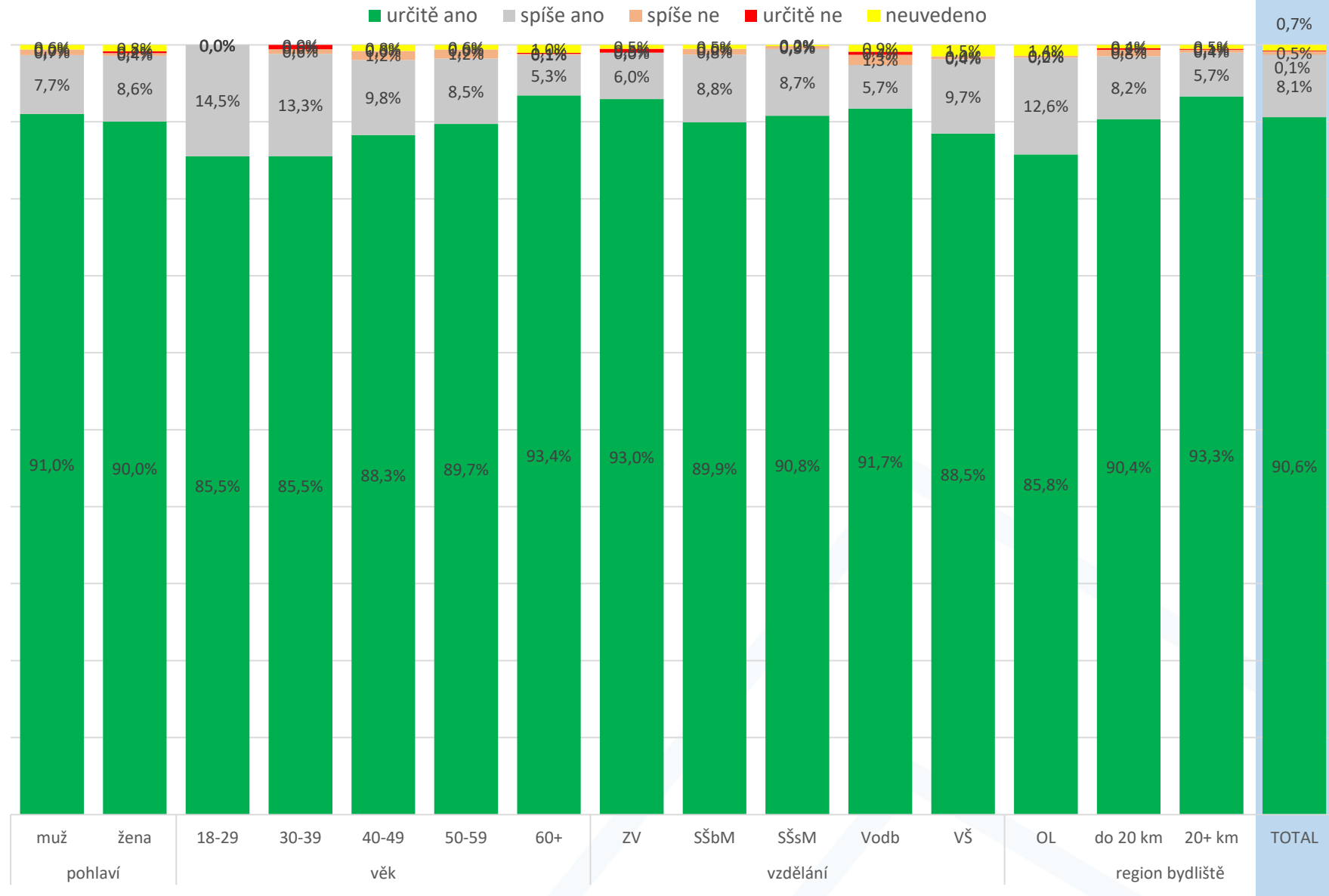


Komentář agentury Respond

Příjem a čekání na nemocniční lůžko lze částečně organizačně zajistit tak, aby tato doba byla co nejkratší. Daří se to u cca dvou třetin pacientů, kteří deklarují příjem a čekání na nemocniční lůžko do 30 minut. 22,6% pacientů deklarují dobu do 2 hodin. 5,6% pacientů hovoří o době více než 2 hodiny. 4,3% pacientů bylo přijato akutně.

Pokud byly odpovědi jednotlivých demografických skupin pacientů podobné, u pacientů jednotlivých oddělení je situace velmi odlišná. Nejlepších výsledků dosahuje KNM, kde všichni pacienti čekali na lůžko do 30 minut. Nejvíce čekajících více než 2 hodiny bylo na ORT oddělení či na KCHIR. V obou případech se jednalo o více než 12% pacientů. Nejvíce neplánovaných akutních příjmů vykazují pacienti na NEUR.

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



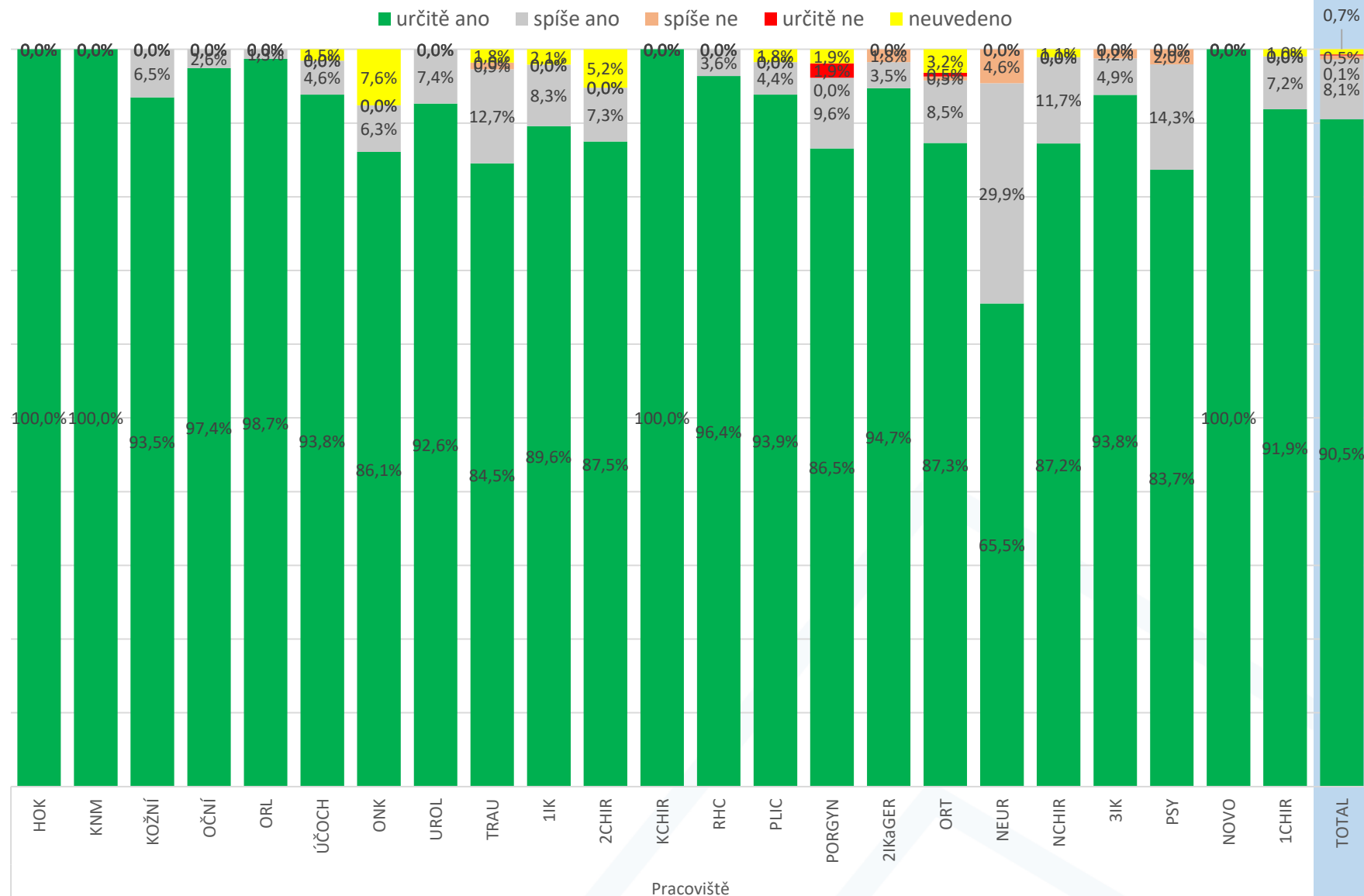
Komentář agentury Respond

Více než 90% pacientů označuje chování či přístup lékaře při příjmu za určitě profesionální a lidské. Dalších 8,1% pacientů označuje za spíše profesionální a lidské.

Pozitivním faktem je skoro absence opačných názorů, tzn. názorů, že chování lékařů určitě či spíše nebylo profesionální či lidské. Tento názor vyjádřilo pouze 0,6% pacientů.

Při sledování rozdílů mezi demografickými skupinami respondentů je viditelný rozdíl v závislosti na věku odpovídajících. S rostoucím věkem přibývá lidí, kteří chování a přístup lékaře hodnotí jako určitě profesionální a lidské.

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



Komentář agentury Respond

Více než 90% pacientů označuje chování či přístup lékaře při příjmu za určitě profesionální a lidské. Dalších 8,1% pacientů označuje za spíše profesionální a lidské.

Pozitivním faktem je skoro absence opačných názorů, tzn. názorů, že chování lékařů určitě či spíše nebylo profesionální či lidské. Tento názor vyjádřilo pouze 0,6% pacientů.

Rozdíly mezi pacienty jednotlivých oddělení či klinik existují, ale nejsou tak výrazné, jako u jiných otázek. Nejméně lidí určitě přesvědčených o profesionálním a lidském chování lékařů během příjmu je u pacientů NEUR. Záporné odpovědi jsou zaznamenány prakticky pouze na oddělení PORGYN a NEUR.

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



Komentář agentury Respond

Ještě lepších výsledků dosahují v oblasti označení chování či přístupu k pacientům jsou u zdravotních sester. Celkem 93,9% pacientů tak deklaruje, že chování a přístup zdravotních sester lze určitě označit jako profesionální a lidské.

Obdobně jako u hodnocení lékařů během příjmu je opět i u zdravotních sester zaznamenán pokles spokojenosti s klesajícím věkem.

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

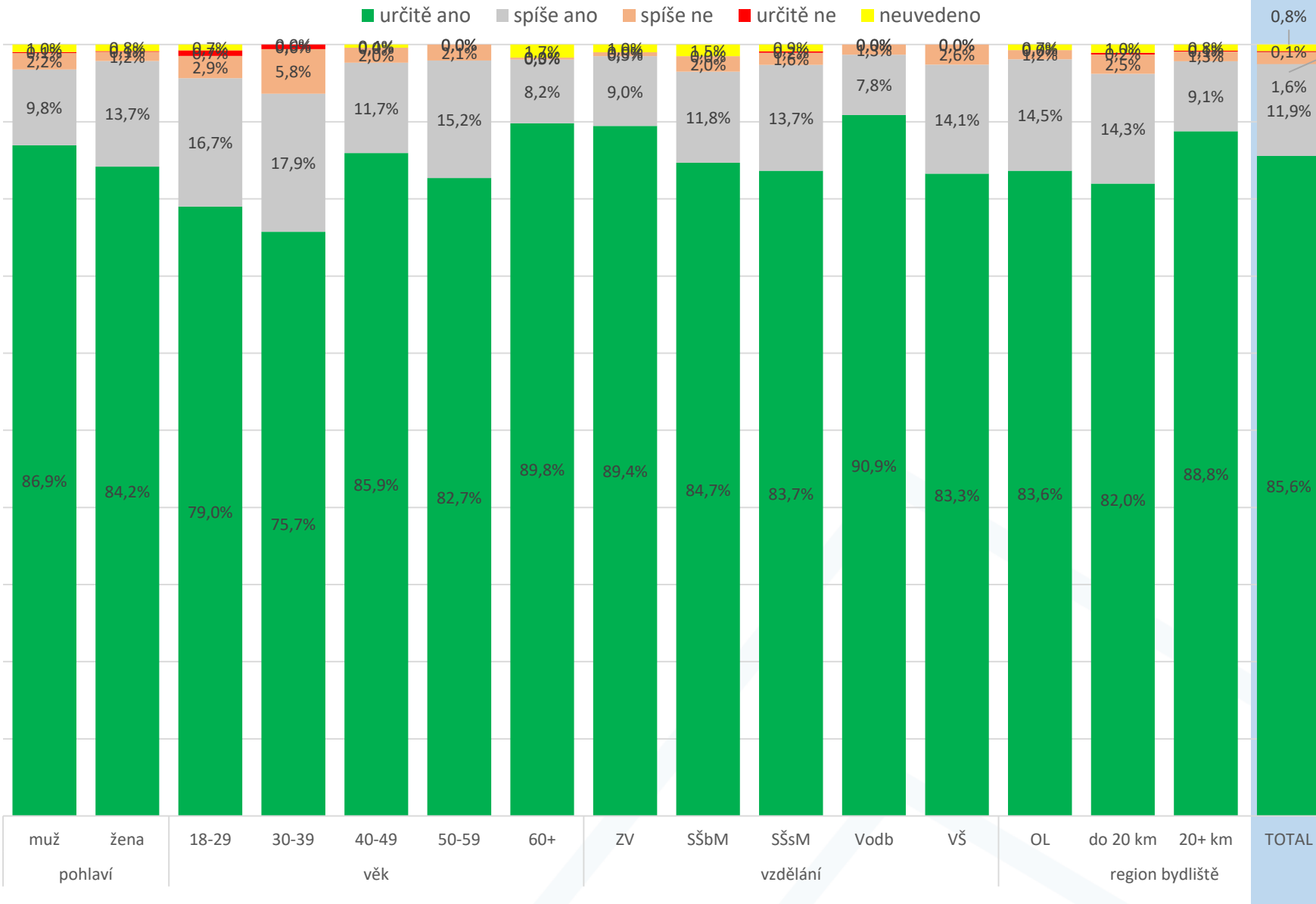


Komentář agentury Respond

Ještě lepších výsledků dosahují v oblasti označení chování či přístupu k pacientům jsou u zdravotních sester. Celkem 93,9% pacientů tak deklaruje, že chování a přístup zdravotních sester lze určitě označit jako profesionální a lidské.

Obdobně jako u hodnocení lékařů během příjmu je opět i u zdravotních sester zaznamenán pokles spokojenosti s klesajícím věkem.

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



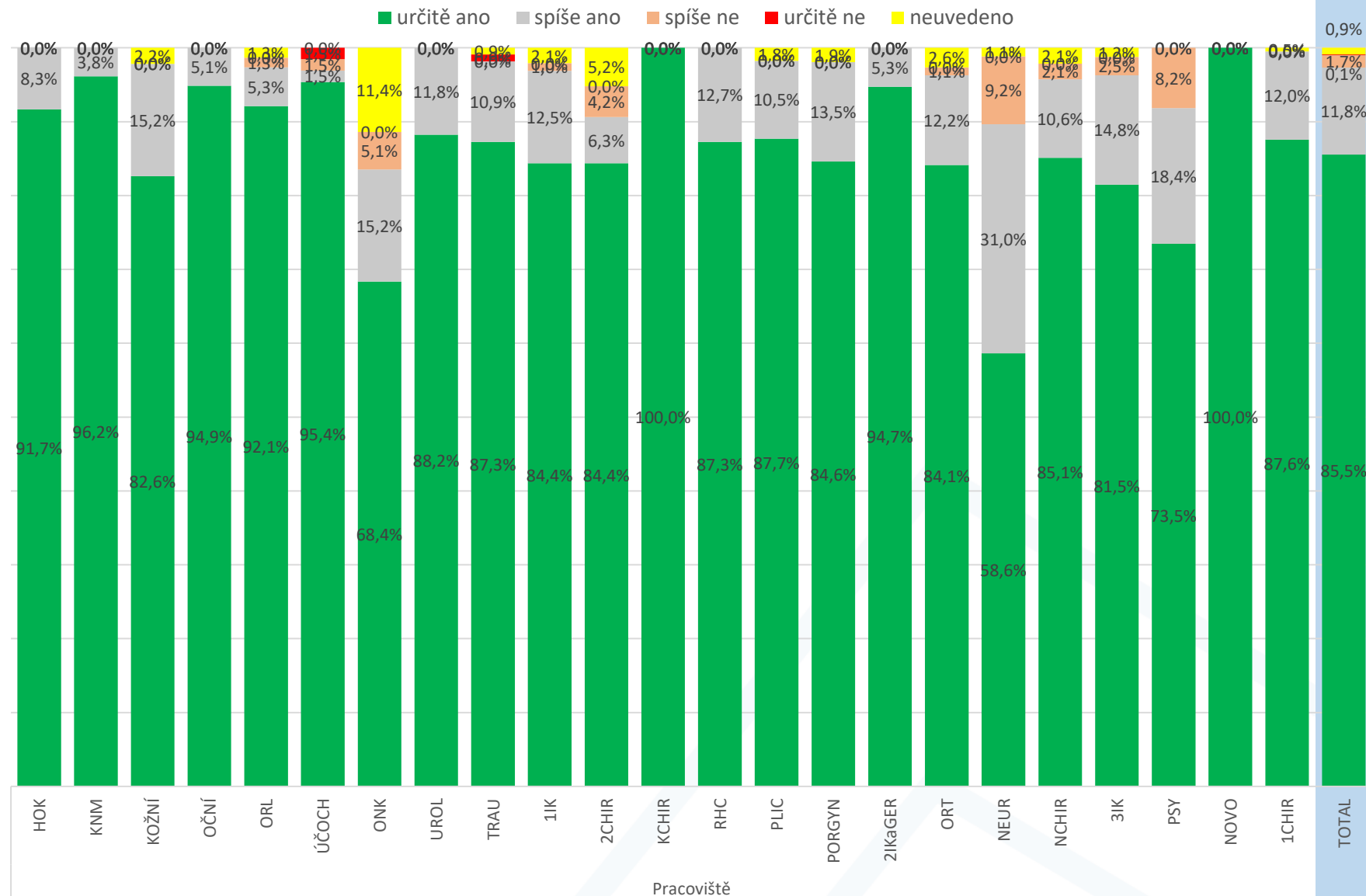
Komentář agentury Respond

Většina respondentů (85,6%) je určitě přesvědčeno, dostali při přijetí dostatek informací o důvodu přijetí k hospitalizaci a dalšímu průběhu jejich léčby. 11,9% pacientů přidává u této problematiky spíše souhlas.

1,6% pacientů si myslí, že spíše těchto informací spíše nedostali dostatečné množství. Opět může potěšit jen minimum těchto záporných odpovědí.

Opět se potvrzují mírně horší hodnocení u mladších respondentů, tentokrát nejvíce nespokojených je mezi pacienty ve věku 30-39 let.

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



Komentář agentury Respond

Většina respondentů (85,6%) je určitě přesvědčeno, dostali při přijetí dostatek informací o důvodu přijetí k hospitalizaci a dalšímu průběhu jejich léčby. 11,9% pacientů přidává u této problematiky spíše souhlas.

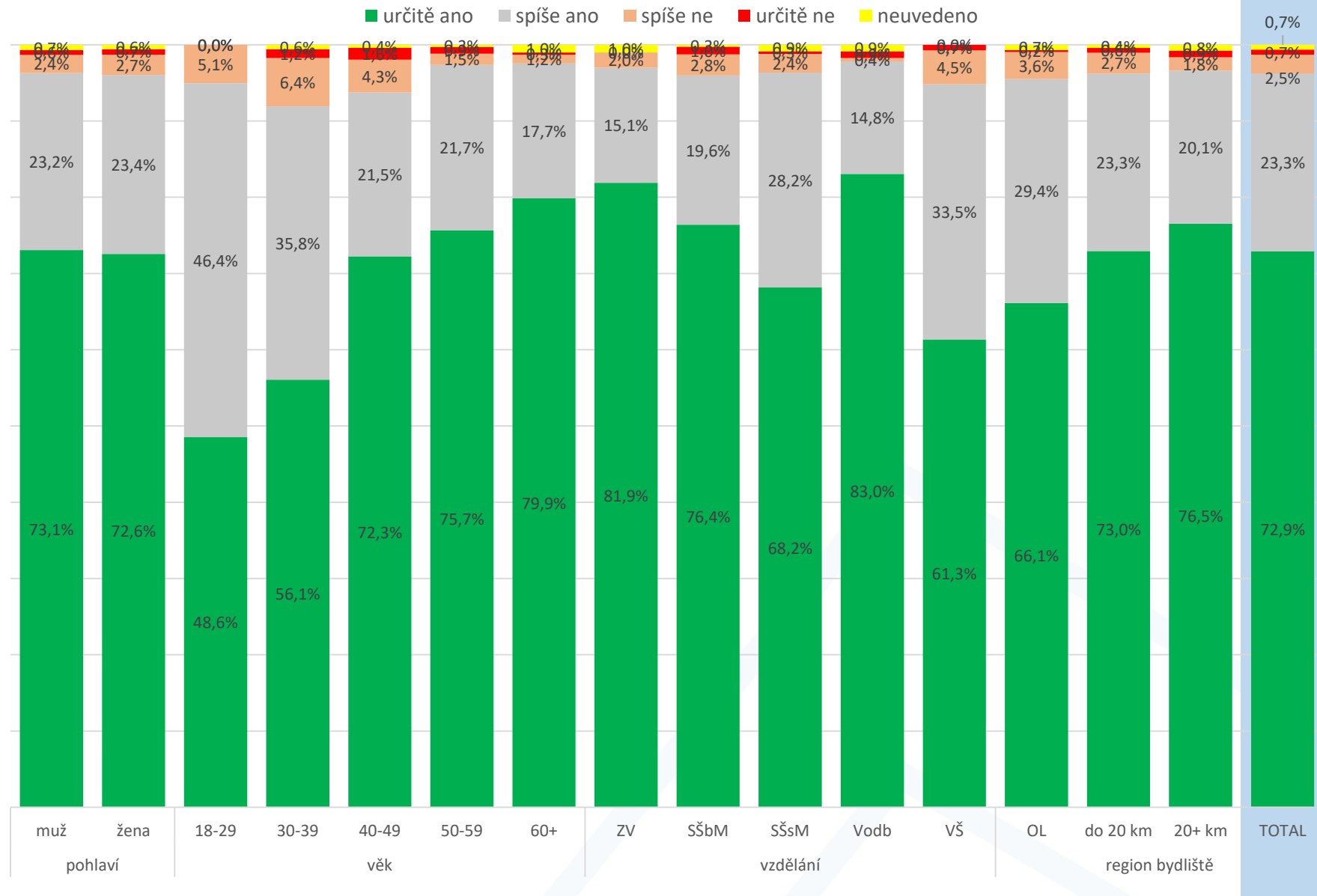
1,6% pacientů si myslí, že spíše těchto informací spíše nedostali dostatečné množství. Opět může potěšit jen minimum těchto záporných odpovědí.

Nejméně pacientů s odpovědí určitě ano se nachází mezi klienty NEUR, u které je rovněž zaznamenán nejvyšší počet negativních odpovědí. Kromě tohoto oddělení jsou horší výsledky i na oddělení PSY.

Pobyť v nemocnici



7. Denní režim (budíček, odpolední klid, návštěvy, večerka) mi vyhovoval.

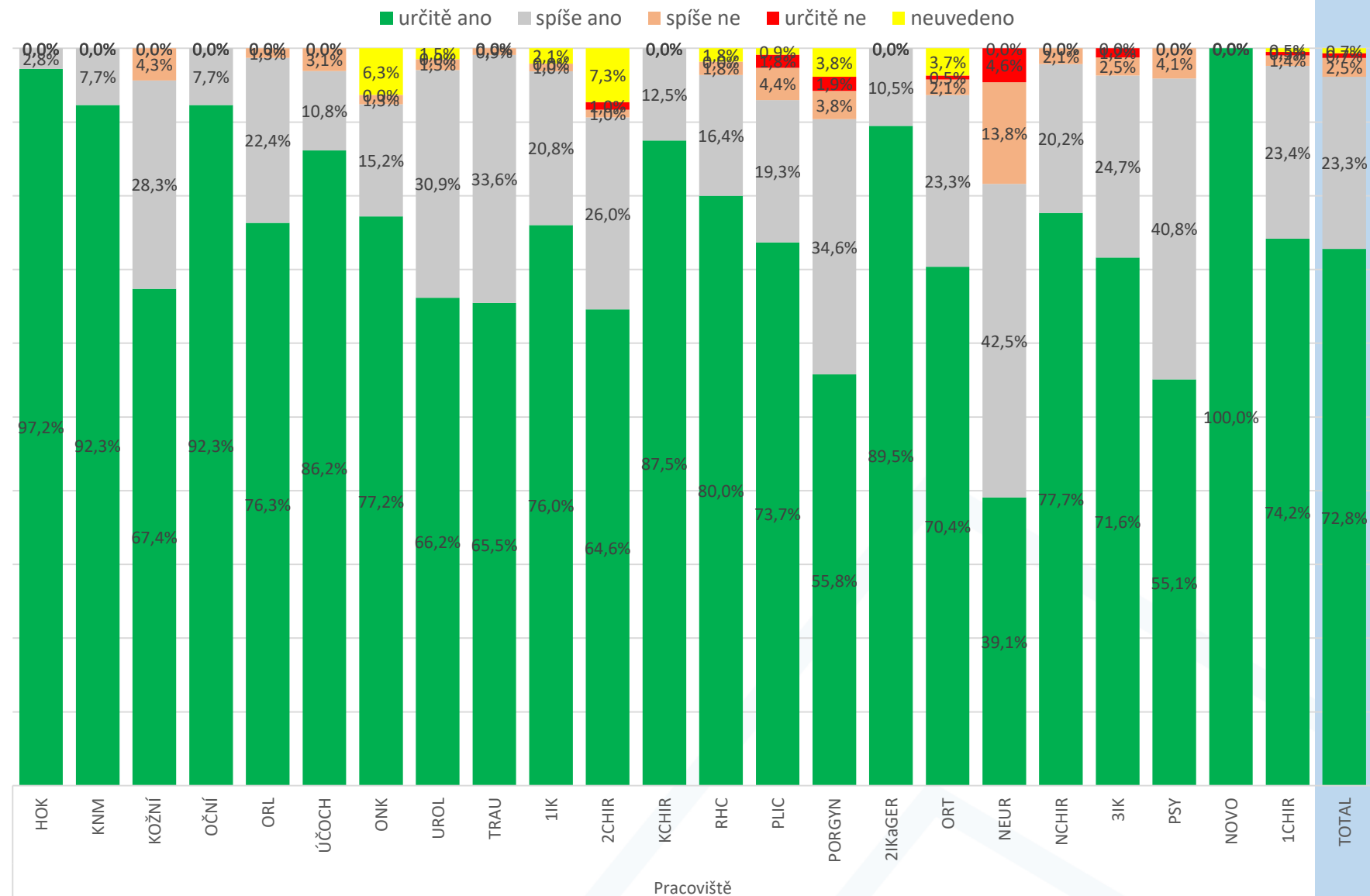


Komentář agentury Respond

Denní režim v českých nemocnicích je předmětem debat pacientů. I pacienti FNOL častěji než u jiných otázek hodnotí denní režim slovy spíše vyhovuje (23,3%). Přesto dominuje odpověď určitě vyhovuje, kterou volí 72,9% pacientů. Okolo 3% pacientů se s denním režimem nespokojeno.

Je evidentní, že s rostoucím věkem roste i spokojenost s denním režimem v nemocnici. Míra závislosti je značná. U nejmladší generace pacientů je již poměr odpovědí určitě ano a spíše ano skoro vyrovnaný. Rovněž s rostoucím vzděláním ubývá počet lidí s odpovědí určitě spokojen.

7. Denní režim (budíček, odpolední klid, návštěvy, večerka) mi vyhovoval.



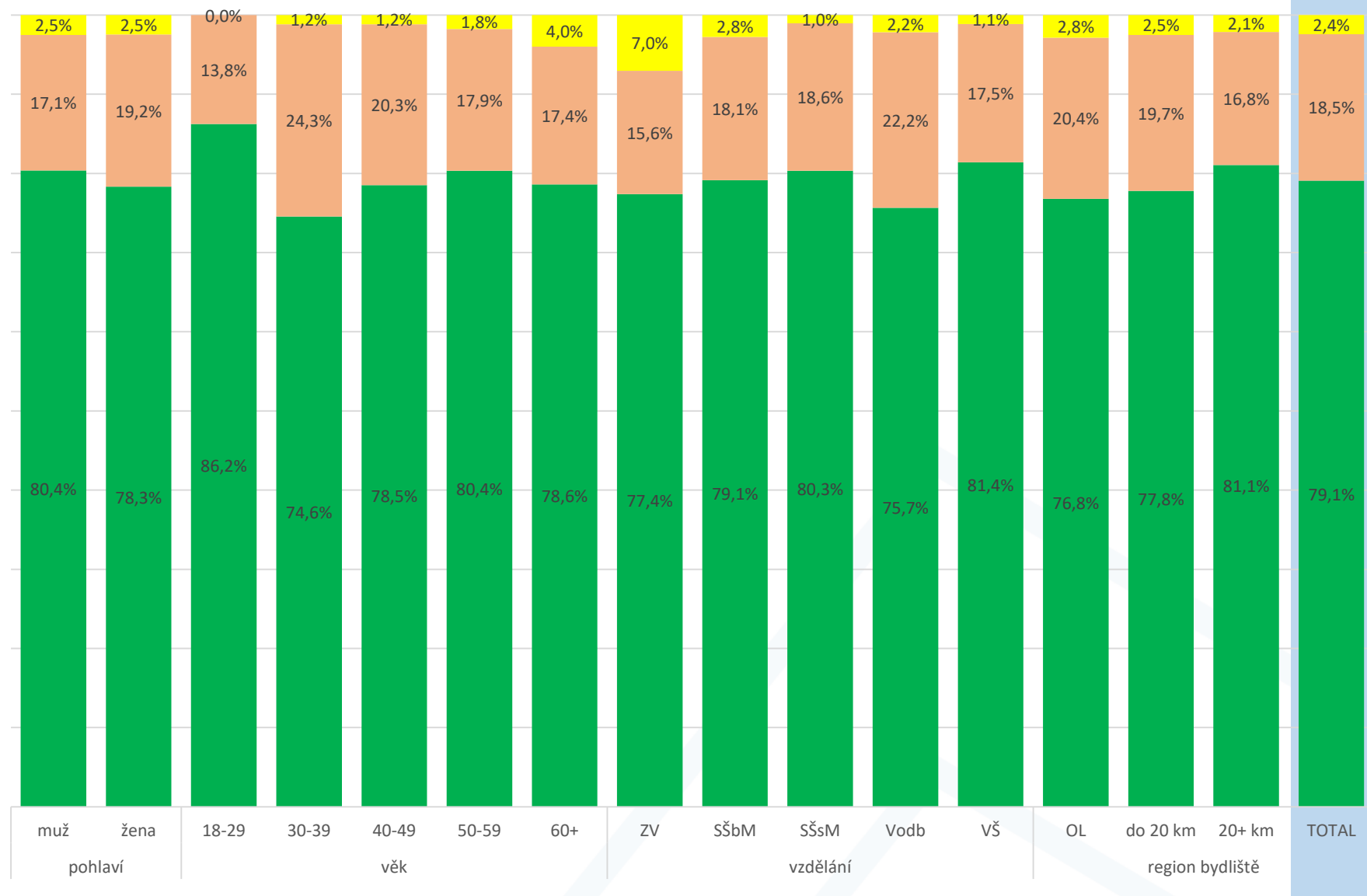
Komentář agentury Respond

Denní režim v českých nemocnicích je předmětem debat pacientů. I pacienti FNOL častěji než u jiných otázek hodnotí denní režim slovy spíše vyhovuje (23,3%). Přesto dominuje odpověď určitě vyhovuje, kterou volí 72,9% pacientů. Okolo 3% pacientů he s denním režimem nespokojeno.

Z pacientů jednotlivých oddělení se opět negativně vymykají odpovědi pacientů NEUR, u nichž jako u jediné skupiny pacientů nedominuje odpověď určitě ano, ale spíše ano. Na tomto oddělení je zaznamenáno rovněž nejvyšší procento záporných odpovědí (přes 18%). Horších výsledků dosahují rovněž oddělení PSY či PORGYN.

7a. Byl dodržen noční klid?

■ ano ■ ne ■ neuvedli

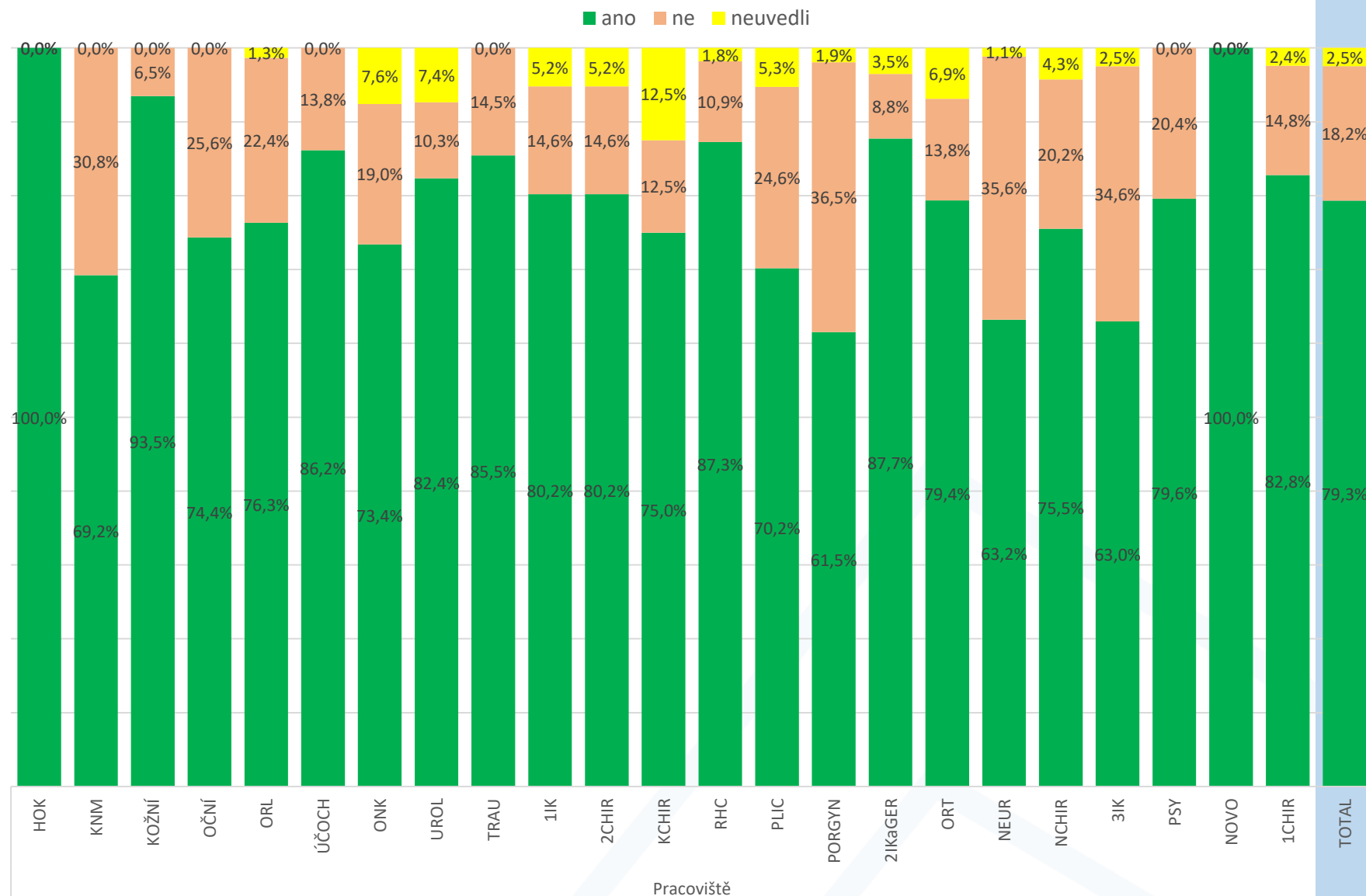


Komentář agentury Respond

Noční klid byl dodržován podle skoro čtyř pětín pacientů FNOL. 18,5% pacientů si myslí opak.

O dodržování nočního klidu jsou ve větší míře přesvědčeni nejmladší pacienti ve věku 18-29 let (což může souviset s jejich dobrým spaním). Jinak jsou odpovědi všech skupin odpovídajících velmi vyrovnané.

7a. Byl dodržen noční klid?



Komentář agentury Respond

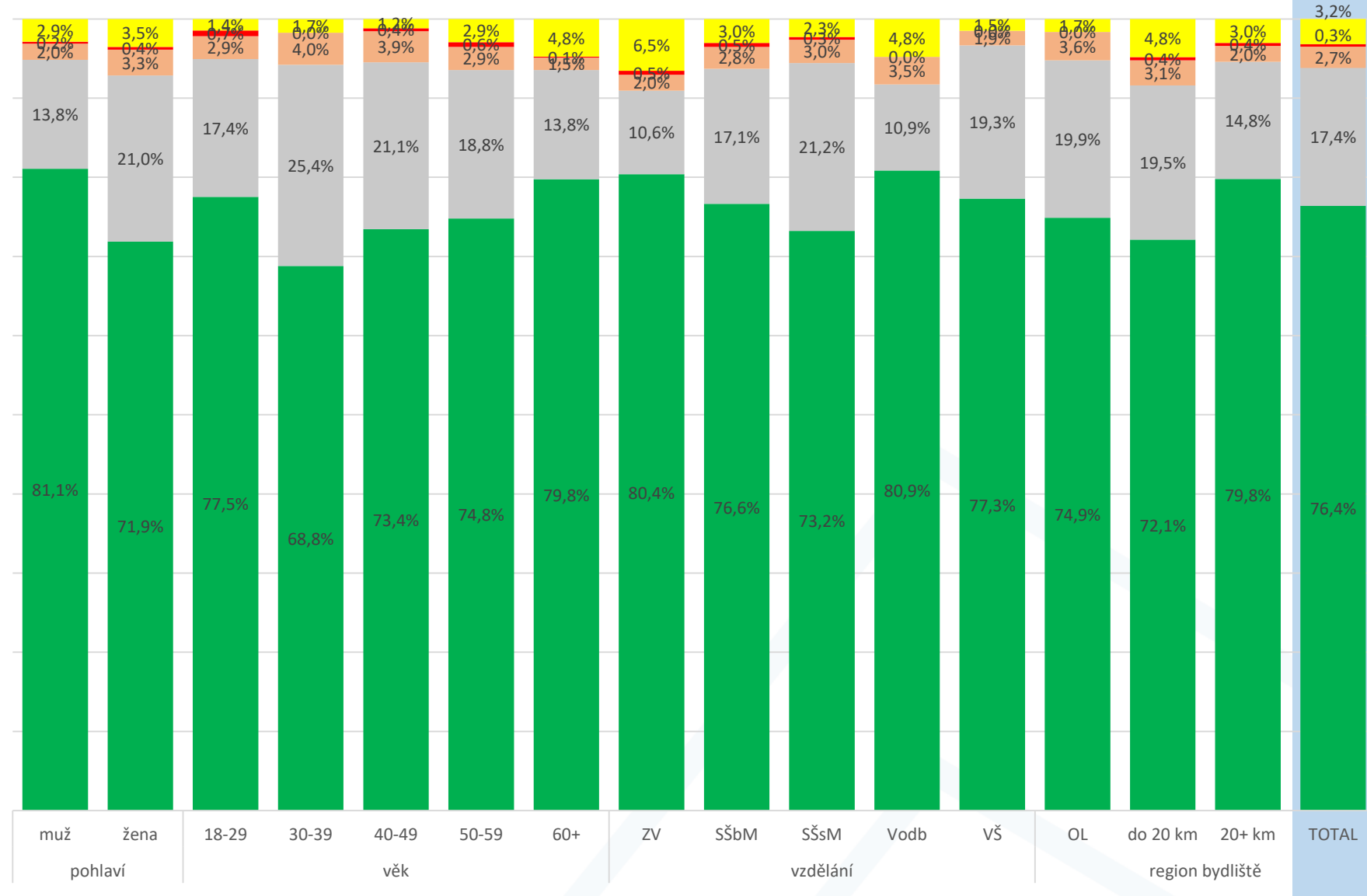
Noční klid byl dodržován podle skoro čtyř pětiny pacientů FNOL. 18,5% pacientů si myslí opak.

Všichni pacienti HOK hovoří o dodržování nočního klidu. Vysoké hodnoty jsou zaznamenány i na KOŽNÍM (a NOV, ale zde pouze 2 pacienti).

Naopak nedodržení nočního klidu je nejčastěji zaznamenáno u 3IK, NEUR, PORGYN případně KNM.

8. Prostory v nemocnici včetně hygienického zařízení jsou vždy čisté.

■ určité ano ■ spíše ano ■ spíše ne ■ určité ne ■ neuvedeno

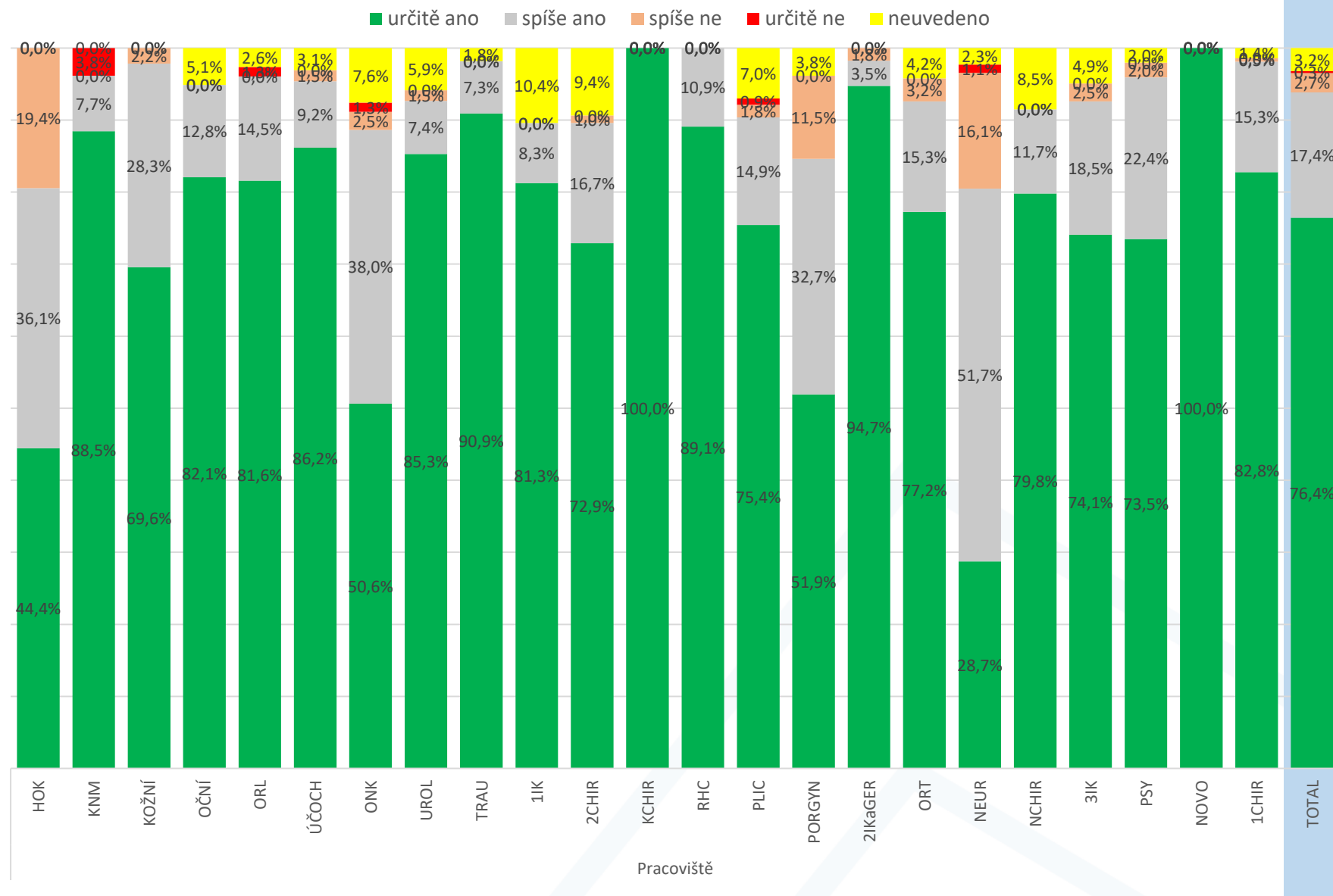


Komentář agentury Respond

Více než ¾ pacientů je určité přesvědčeno o tom, že jsou prostory v nemocnici včetně hygienického zařízení vždy čisté. 17,4% pak s tímto výrokem spíše souhlasí a 3% pacientů nesouhlasí (2,7% spíše ne).

O čistotě jsou častěji přesvědčeni muži, než ženy.

8. Prostory v nemocnici včetně hygienického zařízení jsou vždy čisté.

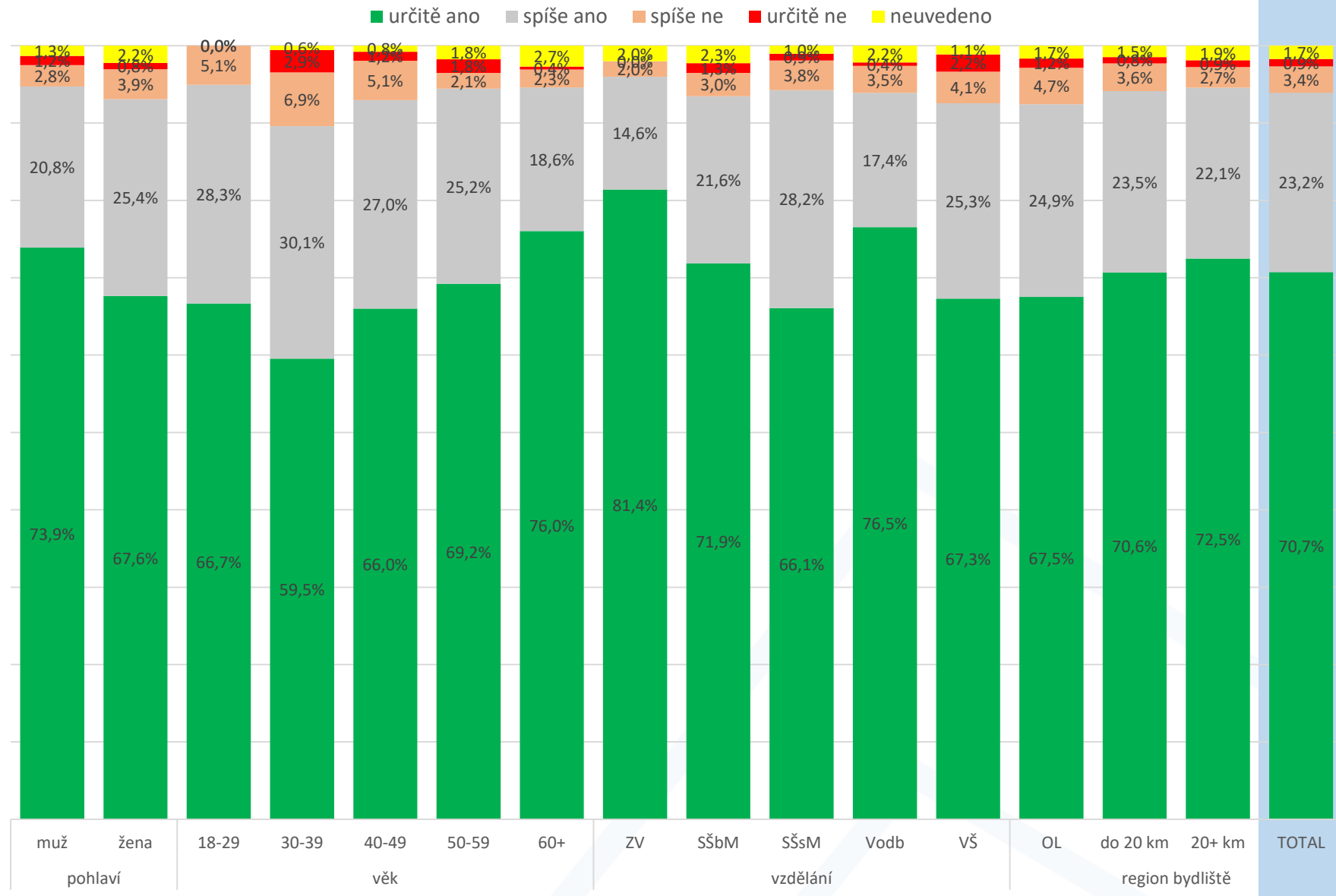


Komentář agentury Respond

Více než ¾ pacientů je určitě přesvědčeno o tom, že jsou prostory v nemocnici včetně hygienického zařízení vždy čisté. 17,4% pak s tímto výrokem spíše souhlasí a 3% pacientů nesouhlasí (2,7% spíše ne).

V případě srovnání odpovědí pacientů jednotlivých oddělení a klinik jsou zachyceny velké rozdíly. Nejhorších výsledků je zaznamenáno opět u NEUR, dále u HOK (kde je i největší počet negativních odpovědí), ONK či PORGYN. Celkově se jedná o relativně velký rozptyl.

9. Celková úroveň (standard) pokojů v nemocnici, kvalita lůžek/matrací je na odpovídající úrovni.

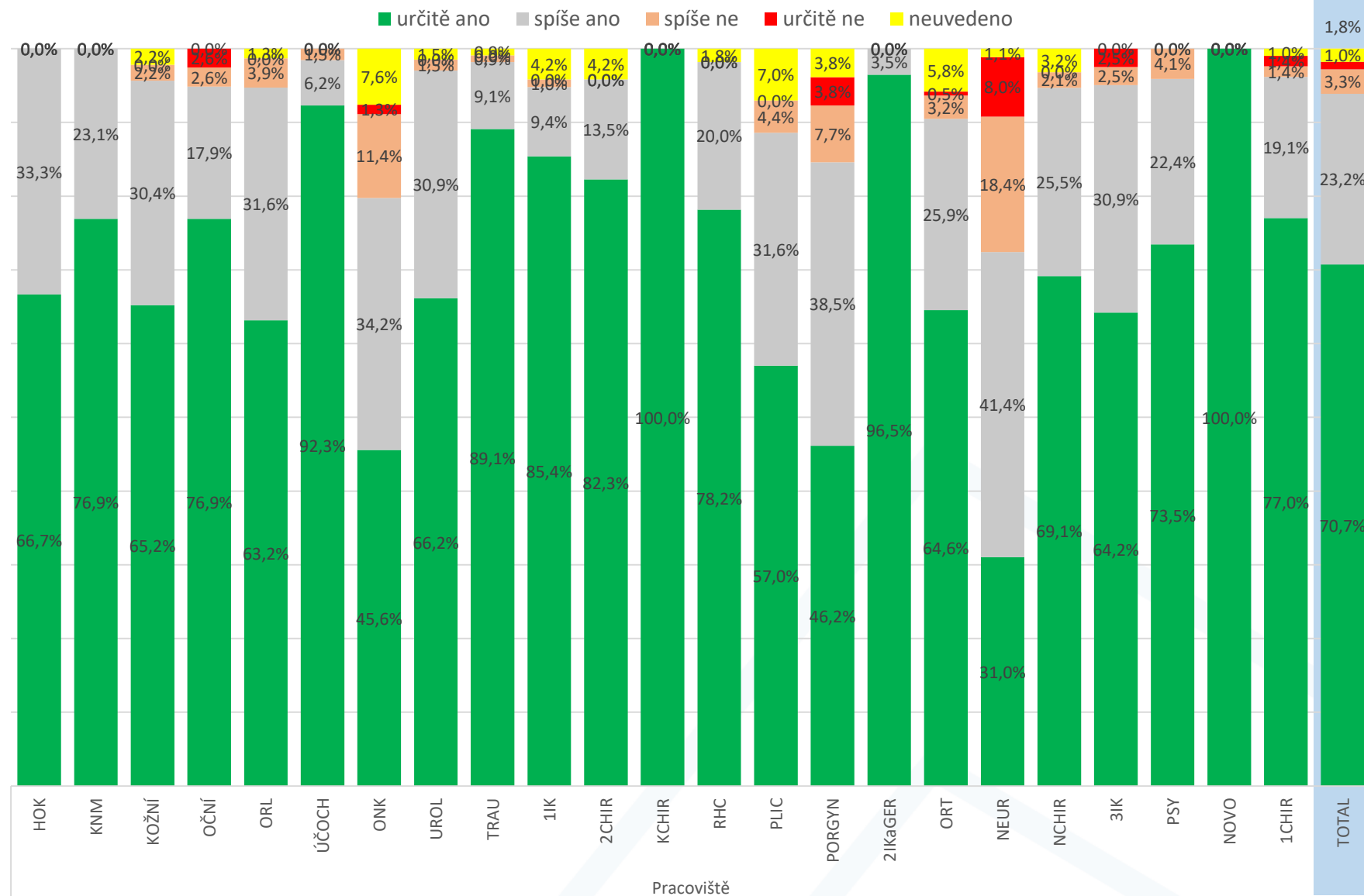


Komentář agentury Respond

Celková úroveň (standard) pokojů v nemocnici, kvalita lůžek/matrací je určitě na odpovídající úrovni pro 70,7% pacientů a spíše ano pro 23,2% pacientů. Okolo 4% pacientů o celkové úrovni pokojů pochybuje.

Lépe standard pokojů hodnotí opět muži, než ženy. S rostoucím věkem roste i hodnocení celkové úrovně pokojů v nemocnici.

9. Celková úroveň (standard) pokojů v nemocnici, kvalita lůžek/matrací je na odpovídající úrovni.

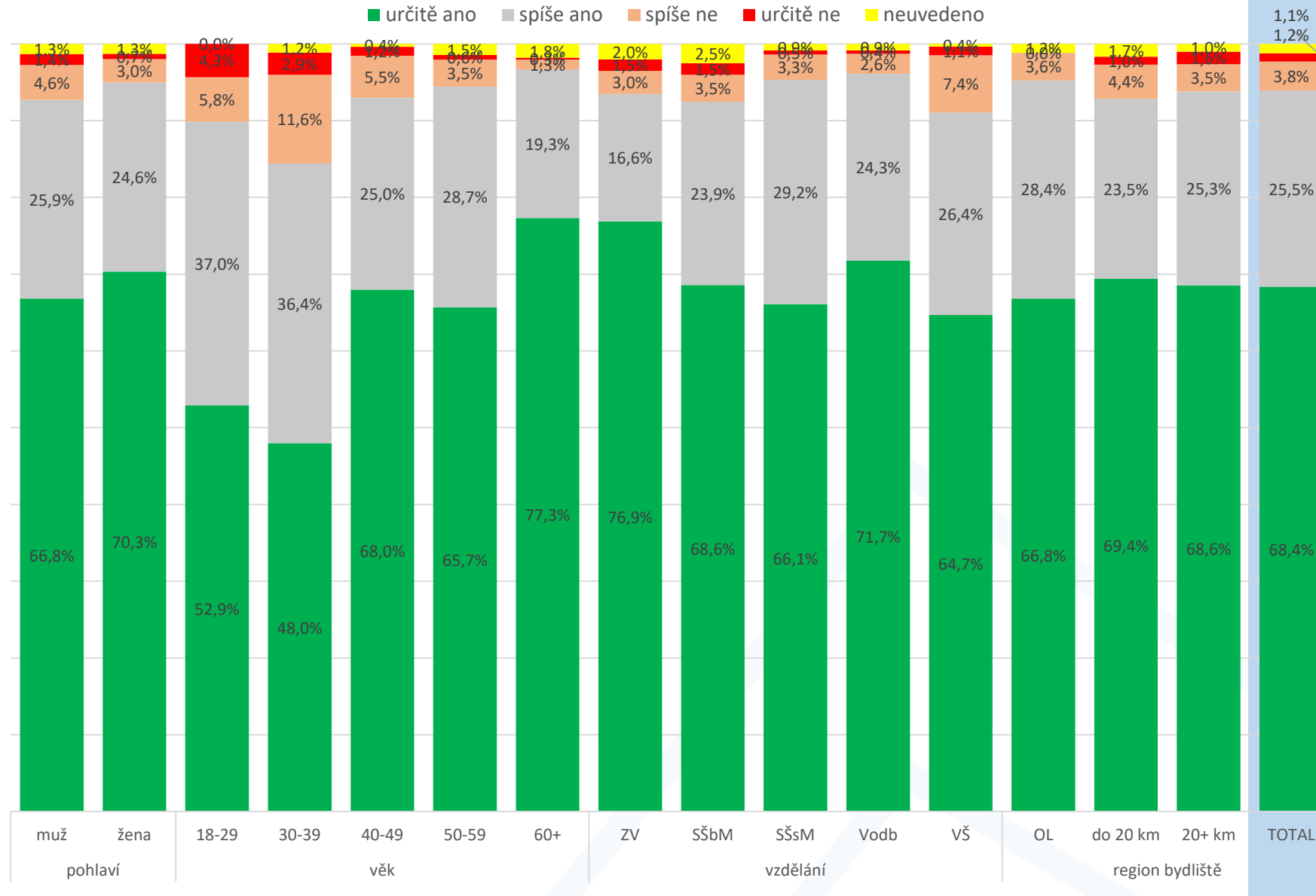


Komentář agentury Respond

Celková úroveň (standard) pokojů v nemocnici, kvalita lůžek/matrací je určitě na odpovídající úrovni pro 70,7% pacientů a spíše ano pro 23,2% pacientů. Okolo 4% pacientů o celkové úrovni pokojů pochybuje.

Ze srovnání odpovědí pacientů se opět odlišují odpovědi klientů NEUR a klienti ONK a také klientky PORGYN. Naopak klienti KCHIR či ÚČOCH jsou s pokoji spokojeni.

10. Počet denních jídel (snídaně, oběd, večeře = 3 denní jídla) v rámci hospitalizace vzhledem ke způsobu léčby hodnotíte jako dostačující?

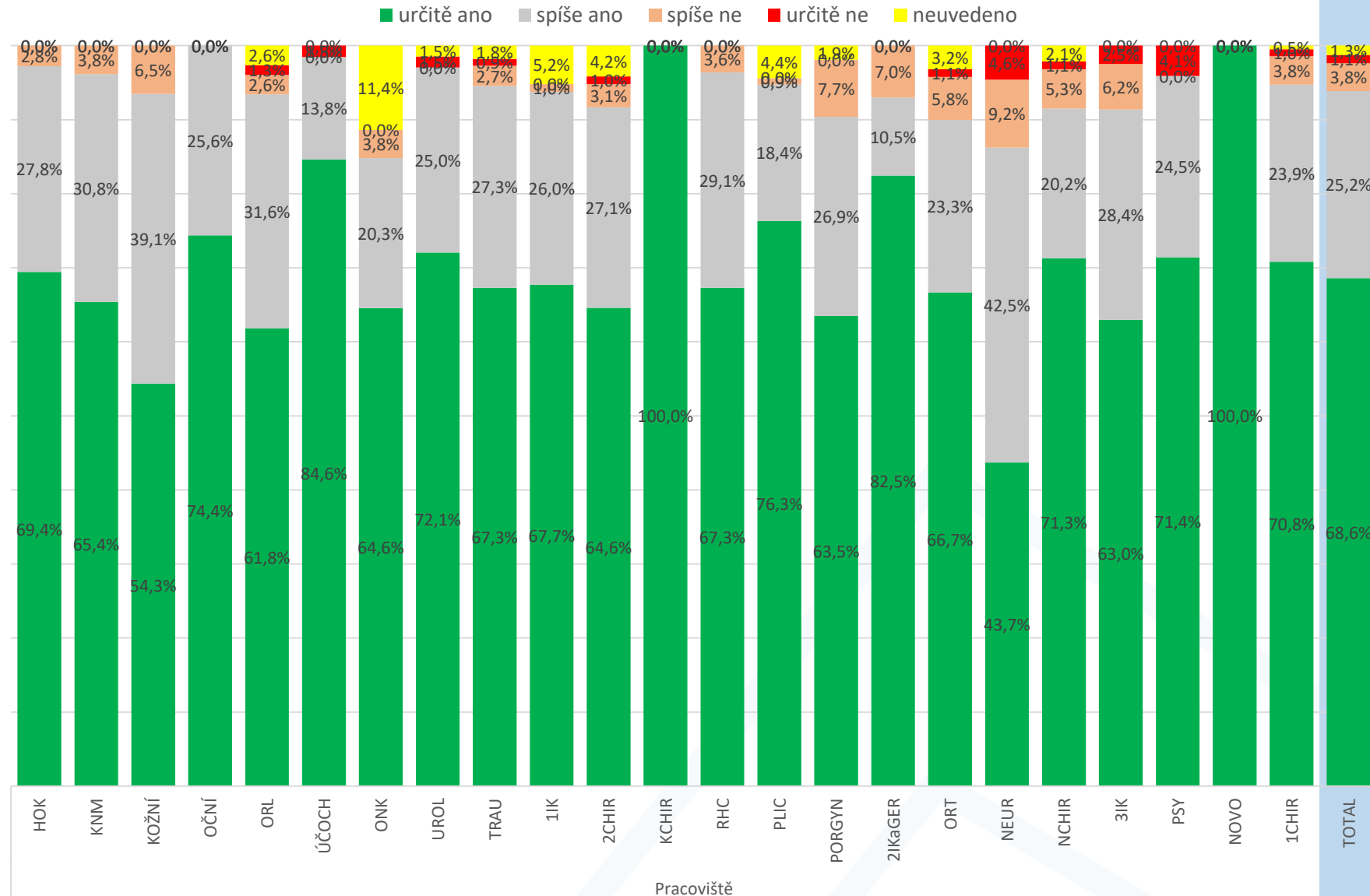


Komentář agentury Respond

3 denní jídla v rámci hospitalizace vzhledem ke způsobu léčby hodnotíte jako určitě dostačující 68,4% pacientů a 25,5% jako spíše dostačující. 5% pacientů si myslí opak.

Názory na dostatek denních jídel je dle srovnání odpovědí u jednotlivých věkových skupin pacientů odlišný – především mladší pacienti se domnívají, že by mohli mít více denních jídel.

10. Počet denních jídel (snídaně, oběd, večeře = 3 denní jídla) v rámci hospitalizace vzhledem ke způsobu léčby hodnotíte jako dostačující?

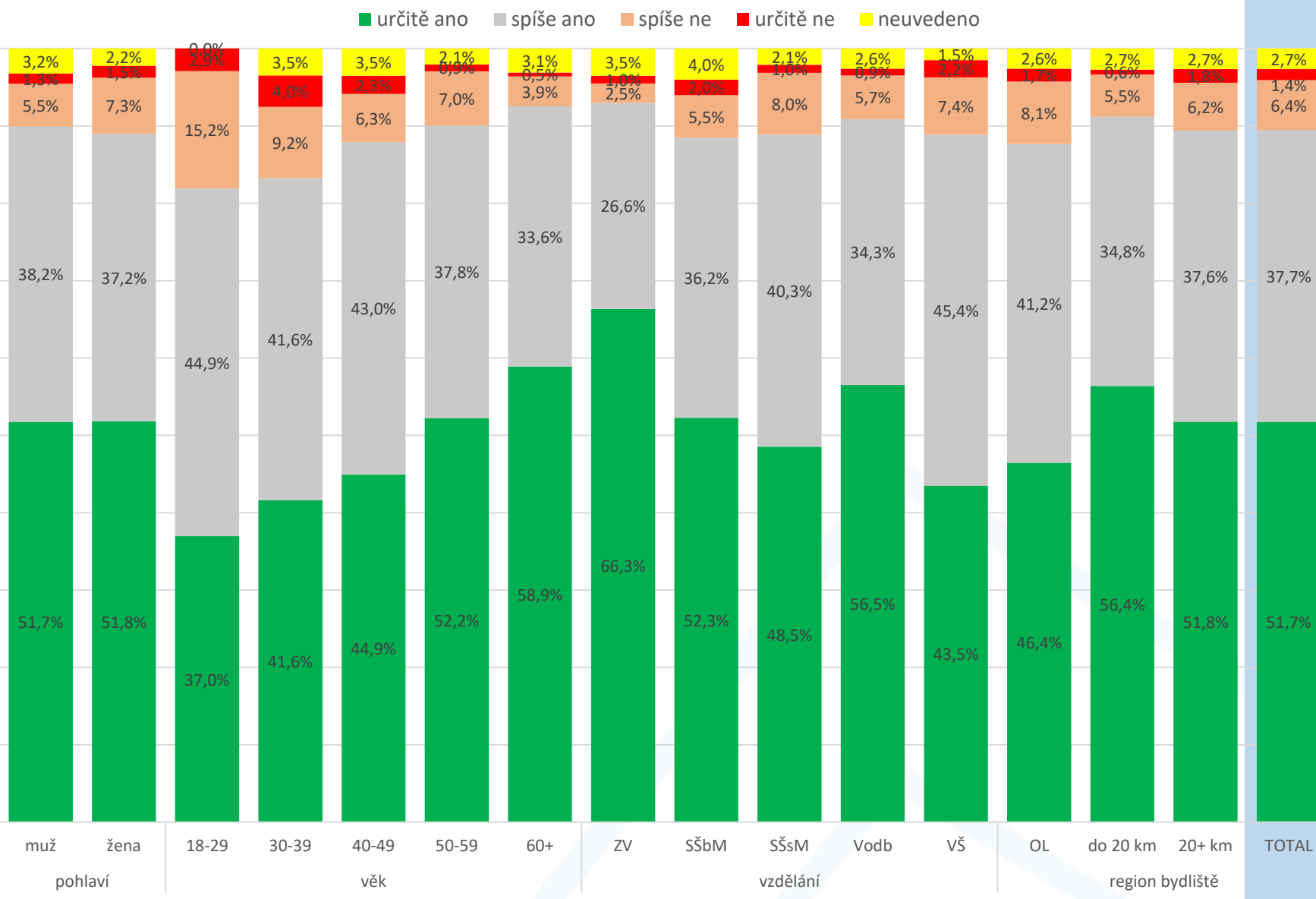


Komentář agentury Respond

3 denní jídla v rámci hospitalizace vzhledem ke způsobu léčby hodnotíte jako určitě dostačující 68,4% pacientů a 25,5% jako spíše dostačující. 5% pacientů si myslí opak.

Z odpovědí pacientů se mírně odlišují opět klienti NEUR, ale i například KOŽNÍHO. Naopak pacienti KCHIR jsou všichni přesvědčeni o tom, že je počet denních jídel dostačující.

11. Stravu během hospitalizace vzhledem k léčbě hodnotíte jako vyhovující, strava Vám chutnala?

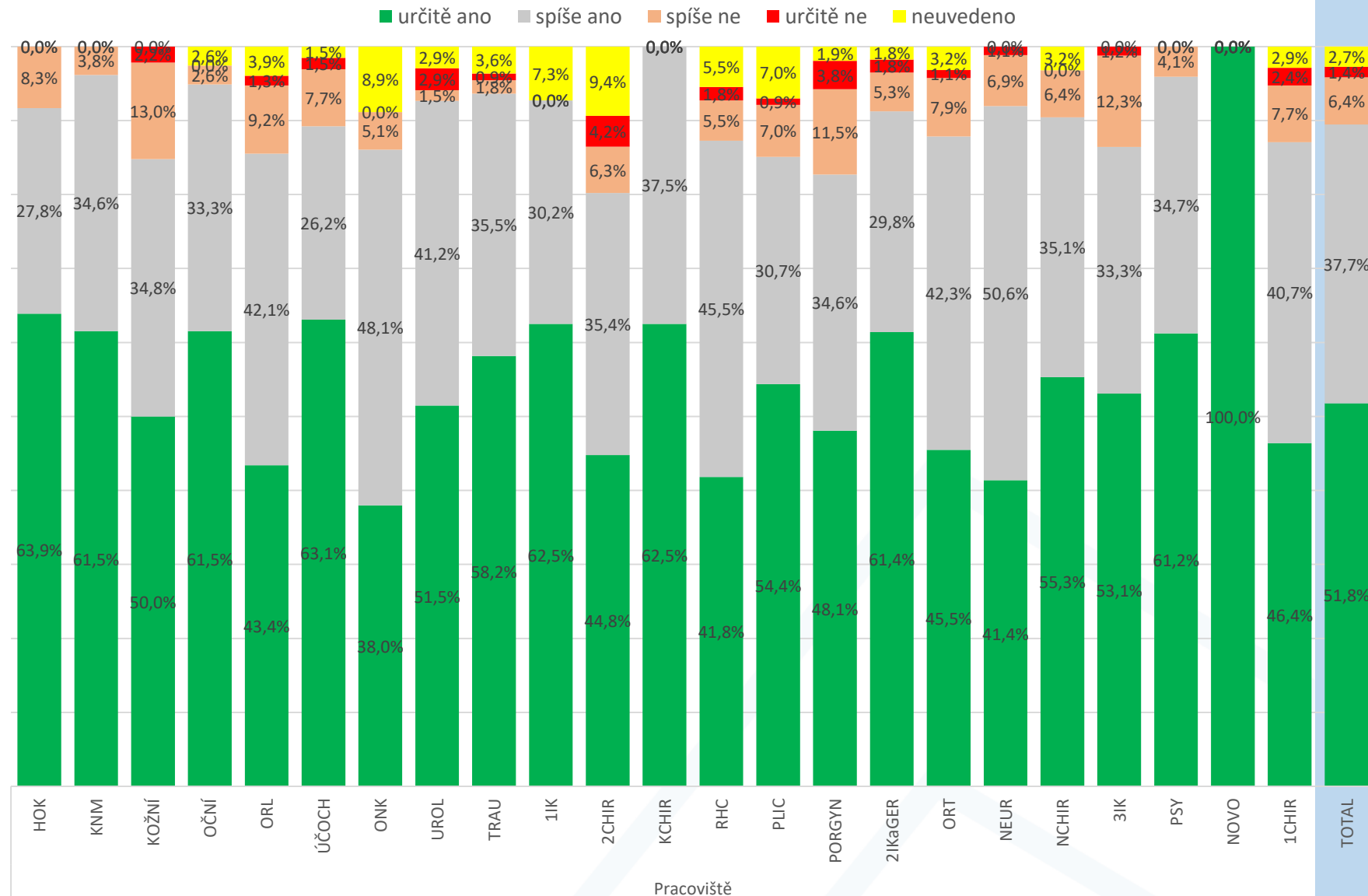


Komentář agentury Respond

Kromě kvantity hodnotí klienti i kvalitu podávané stravy. Stravu během hospitalizace vzhledem k léčbě hodnotíte jako určitě vyhovující pouze cca polovina pacientů. Z tohoto pohledu se jedná o jednu z nejhůře hodnocených otázek v průzkumu. Na stranu druhou se jedná o osobní preference klientů a trefit se všem do jeho chutí je obtížné. Každopádně dalších 37,7% pacientů hodnotí stravu jako spíše vyhovující. Skoro 8% pacientů však hodnotí stravu jako spíše či určitě nevyhovující.

Zajímavý je velmi vyrovnaný názor na kvalitu stravy u mužů a žen. Zato s rostoucím věkem roste spokojenost se stravou a rostoucím vzděláním naopak spokojenost se stravou klesá.

11. Stravu během hospitalizace vzhledem k léčbě hodnotíte jako vyhovující, strava Vám chutnala?

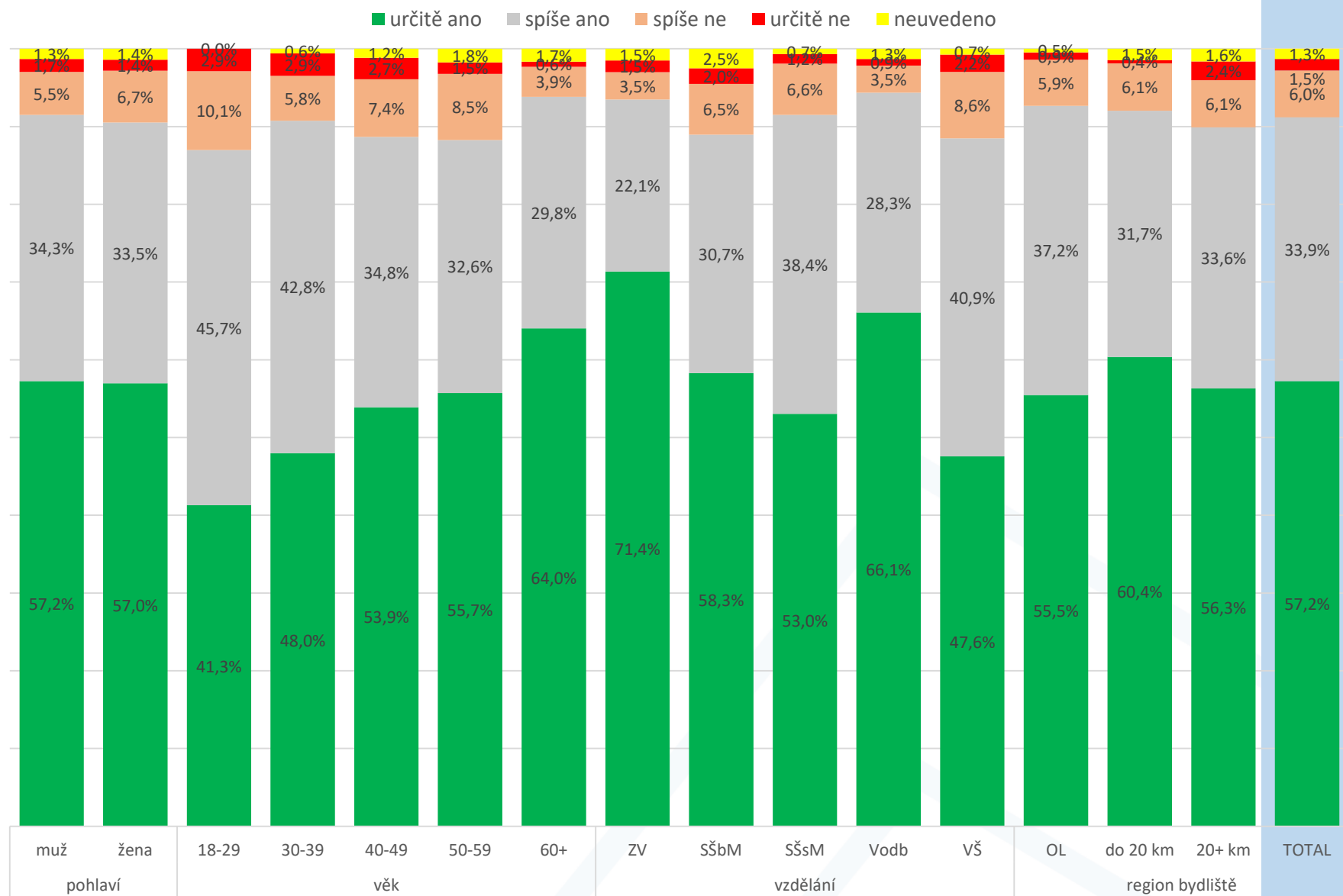


Komentář agentury Respond

Kromě kvantity hodnotí klienti i kvalitu podávané stravy. Stravu během hospitalizace vzhledem k léčbě hodnotíte jako určitě vyhovující pouze cca polovina pacientů. Z tohoto pohledu se jedná o jednu z nejhůře hodnocených otázek v průzkumu. Na stranu druhou se jedná o osobní preference klientů a trefit se všem do jeho chutí je obtížné. Každopádně dalších 37,7% pacientů hodnotí stravu jako spíše vyhovující. Skoro 8% pacientů však hodnotí stravu jako spíše či určitě nevyhovující.

Rozdíly v odpovědi pacientů jednotlivých klinik v tomto případě existují, ale nejsou tak výrazné, jak je tomu u jiných otázek.

12. Podávané nápoje (čaj, bílá káva) v průběhu hospitalizace hodnotíte jako dostačující/vyhovující, nápoje Vám chutnaly?

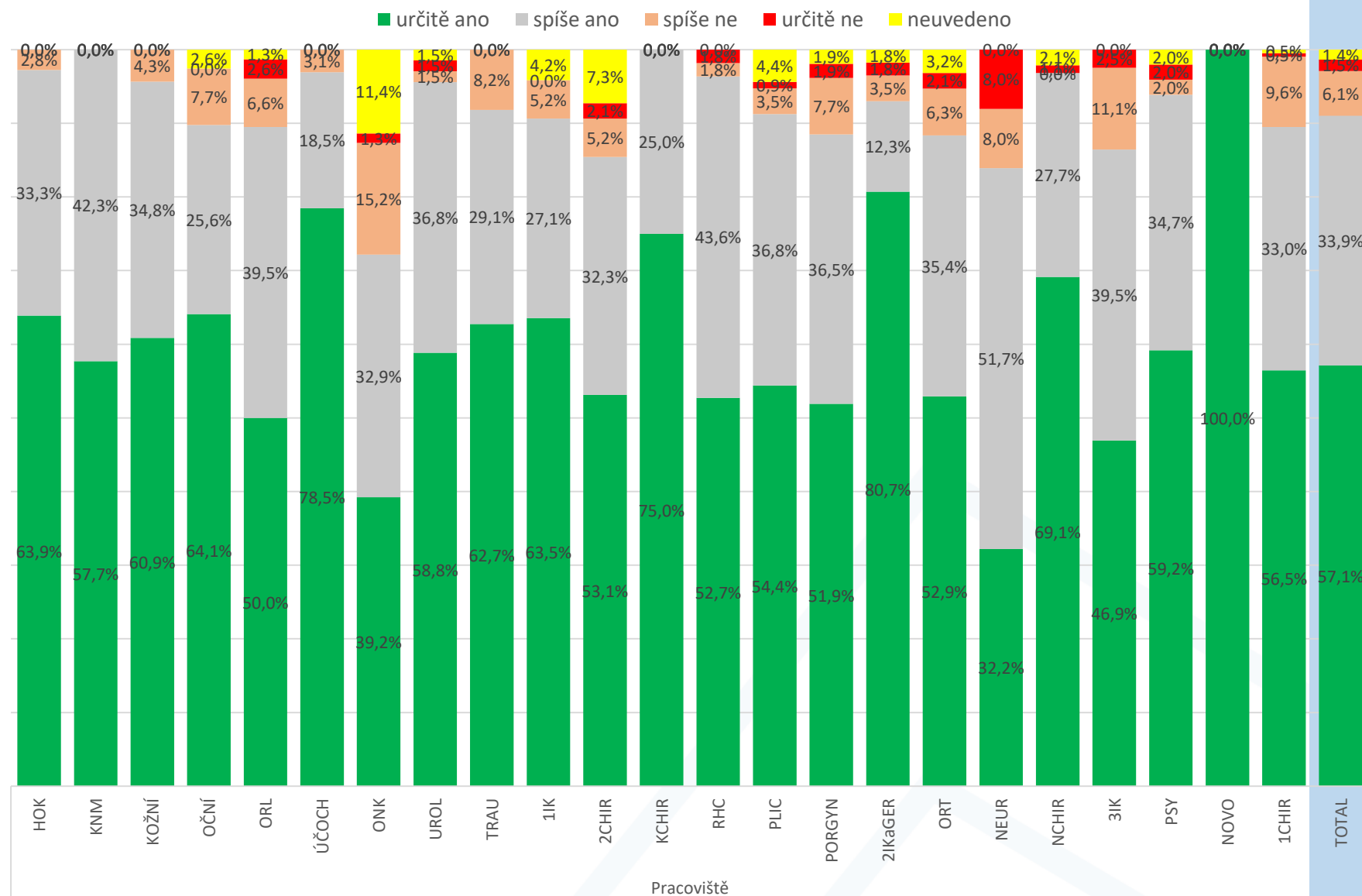


Komentář agentury Respond

Podobně jako kvalitu stravy klienti hodnotí i podávané nápoje (čaj, bílá káva) v průběhu hospitalizace. Tyto nápoje hodnotí jako určitě dostačující/vyhovující (nápoje jim chutnaly) 57,2% pacientů, třetina respondentů jako spíše dostačující/vyhovující. U 7,5% pacientů nápoje neuspěli.

Stejně jako u hodnocení kvality stravy je zajímavý velmi vyrovnaný názor na kvalitu nápojů u mužů a žen. S rostoucím věkem roste spokojenost s nápoji a rostoucím vzděláním naopak spokojenost s podávanými nápoji klesá.

12. Podávané nápoje (čaj, bílá káva) v průběhu hospitalizace hodnotíte jako dostačující/vyhovující, nápoje Vám chutnaly?



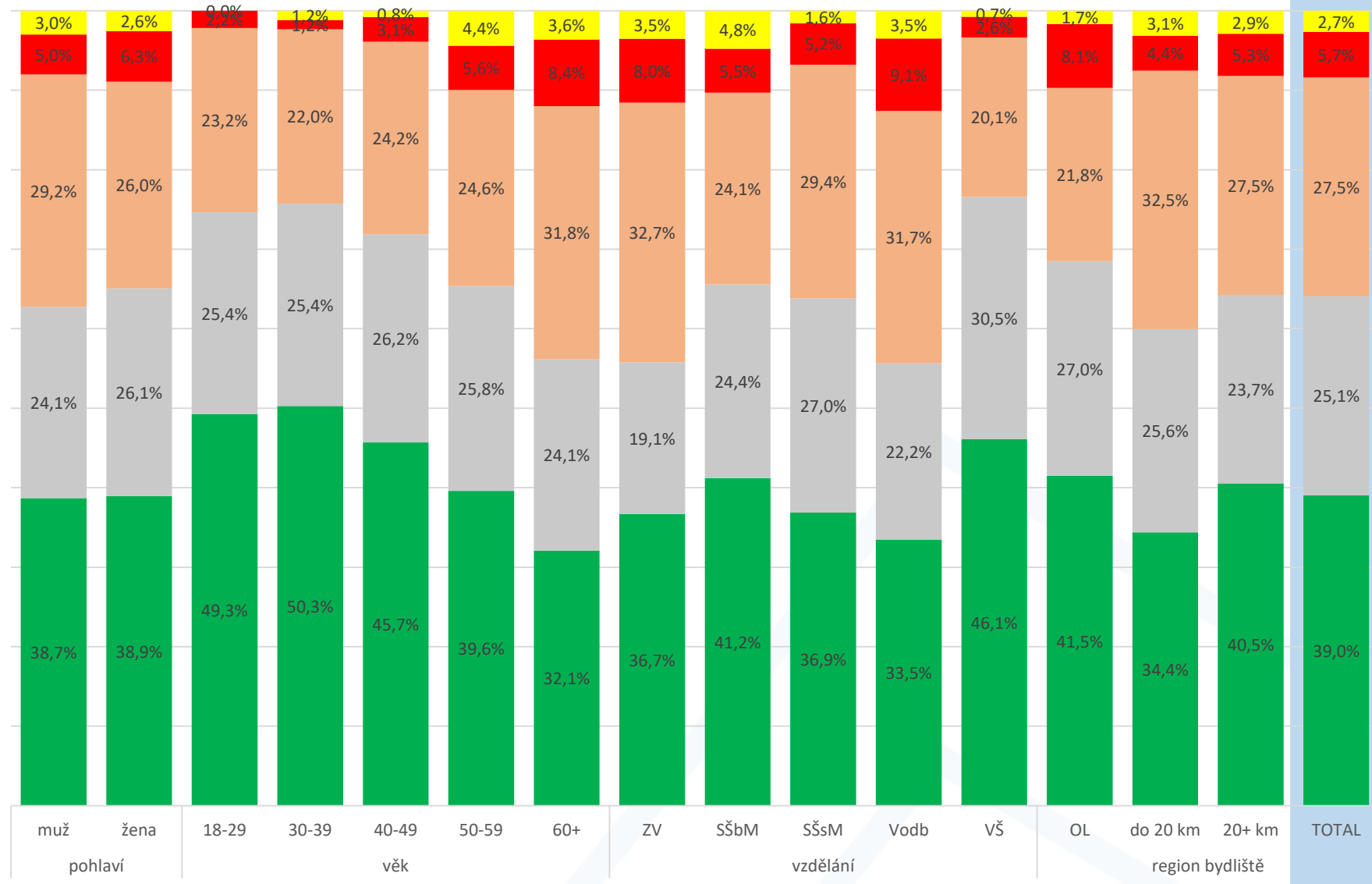
Komentář agentury Respond

Podobně jako kvalitu stravy klienti hodnotí i podávané nápoje (čaj, bílá káva) v průběhu hospitalizace. Tyto nápoje hodnotí jako určitě dostačující/vyhovující (nápoje jim chutnaly) 57,2% pacientů, třetina respondentů jako spíše dostačující/vyhovující. U 7,5% pacientů nápoje neuspěli.

Mírně překvapující jsou lepší hodnocení nápojů na odděleních 2IKaGER, KCHIR a ÚČOCH. Naopak až 16% klientů NEUR s nápoji spokojeno není.

13. V případě, že by nemocnice nabízela nadstandardní stravu za příplatek (např. přidavek ovoce, zeleniny, širší výběr celozrnného, možnost výběru stravy), využili byste tuto možnost?

■ určitě ano ■ spíše ano ■ spíše ne ■ určitě ne ■ neuvedeno

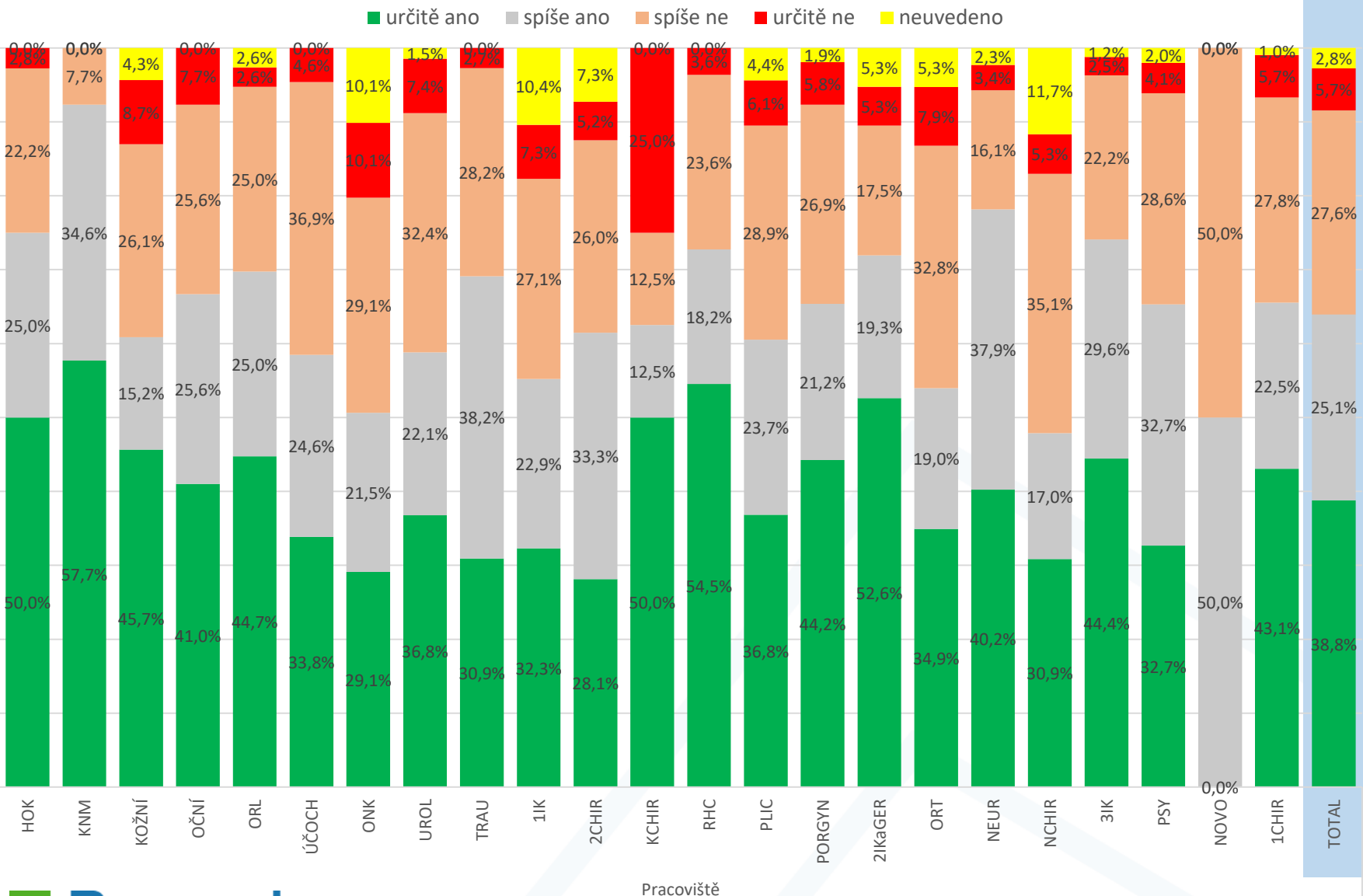


Komentář agentury Respond

Velmi zajímavě dopadly odpovědi na dotaz, zda-li by pacienti v případě, že by nemocnice nabízela nadstandardní stravu za příplatek (např. přidavek ovoce, zeleniny, širší výběr celozrnného, možnost výběru stravy), využili tuto možnost. 39% pacientů uvedlo, že by tuto možnost určitě využilo a 25,1% pak spíše využilo. Celkem by tedy o této nabídce uvažovalo skoro 2/3 dotázaných.

Dle očekávání by pravděpodobnost využití nadstandardní stravy za příplatek rostla s klesajícím věkem pacientů a s rostoucím vzděláním. Pohlaví by přitom nehrálo významnější roli.

13. V případě, že by nemocnice nabízela nadstandardní stravu za příplatek (např. přidavek ovoce, zeleniny, širší výběr celozrnného, možnost výběru stravy), využili byste tuto možnost?



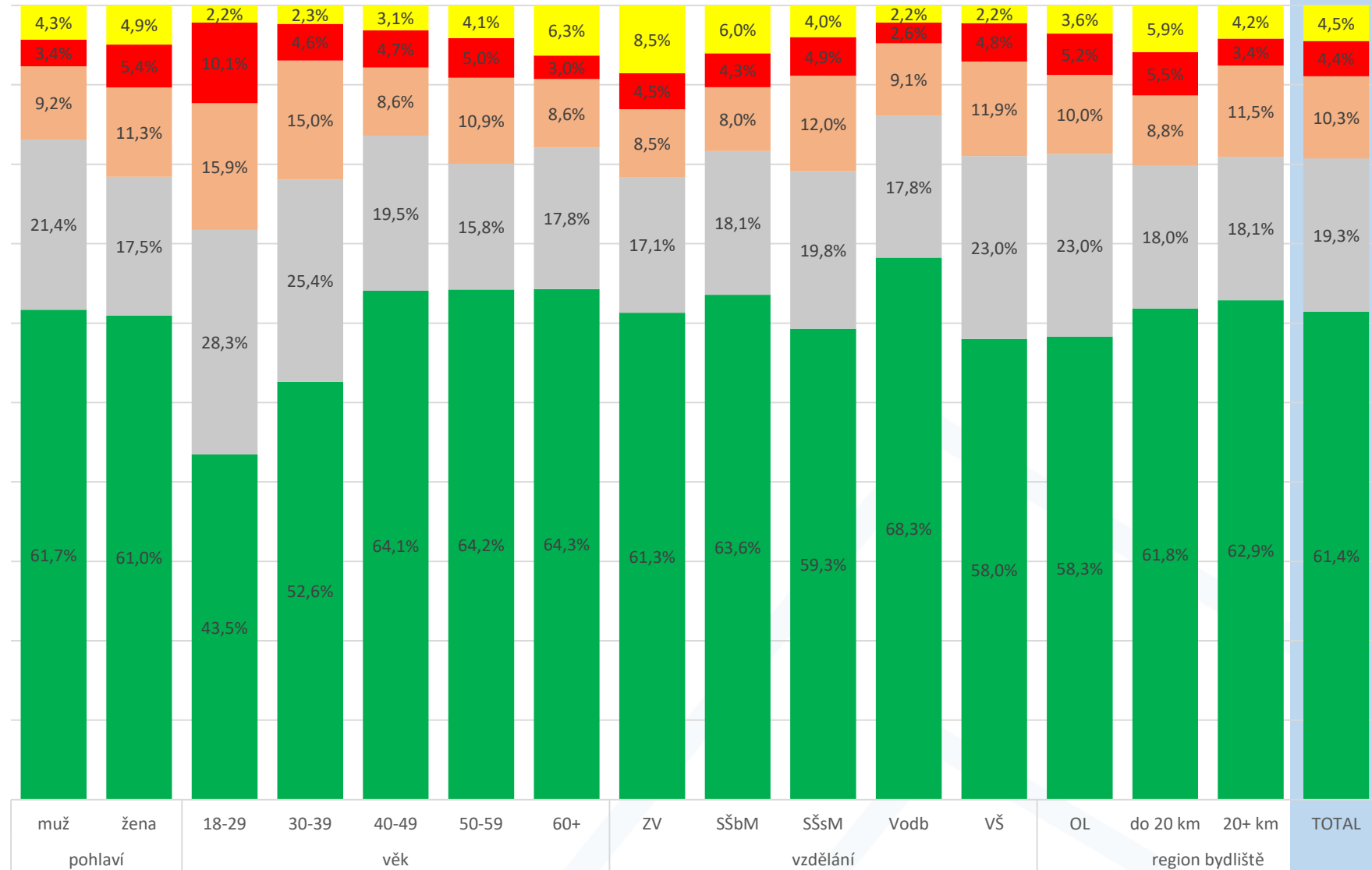
Komentář agentury Respond

Velmi zajímavě dopadly odpovědi na dotaz, zda-li by pacienti v případě, že by nemocnice nabízela nadstandardní stravu za příplatek (např. přidavek ovoce, zeleniny, širší výběr celozrnného, možnost výběru stravy), využili tuto možnost. 39% pacientů uvedlo, že by tuto možnost určitě využilo a 25,1% pak spíše využilo. Celkem by tedy o této nabídce uvažovalo skoro 2/3 dotázaných.

Větší sklon k využití této služby by měli klienti KNM, ale i například NEUR. Naopak menší zájem je zaznamenán mezi klienty NCHIR, ONK, KCHIR (zde dokonce 25% určitě ne) či ORT.

14. Byl(a) jste informován(a) ústně/informací na nástěnce, jak můžete postupovat v případě podání stížností, podnětů?

■ určitě ano ■ spíše ano ■ spíše ne ■ určitě ne ■ neuvedeno

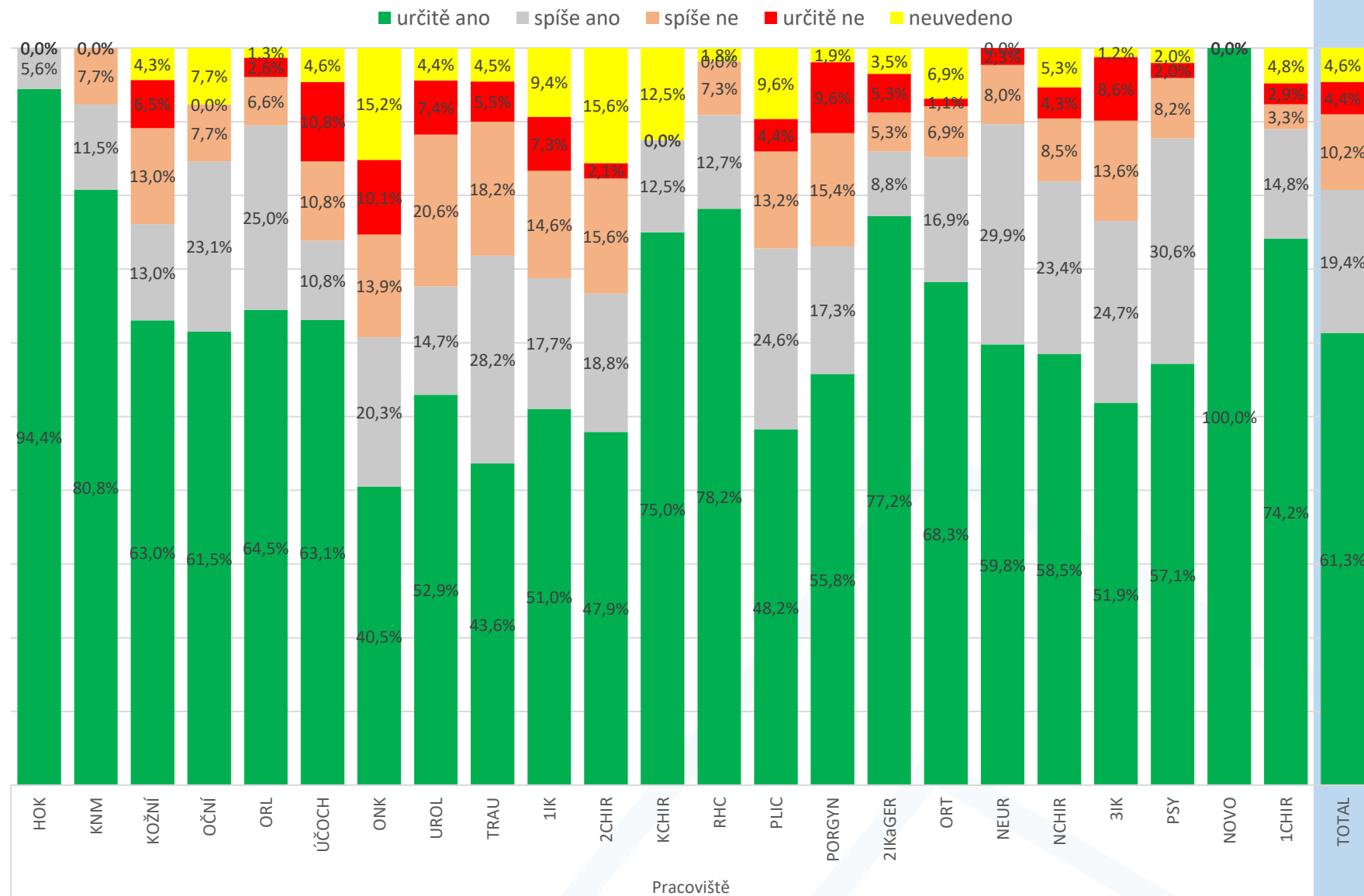


Komentář agentury Respond

Přes 80% pacientů FNOL bylo informováno (ústně/informací na nástěnce), jak mohou postupovat v případě podání stížností, podnětů. Z toho 61,4% určitě ano a 19,3% spíše ano. Skoro 15% pacientů naopak tyto informace postrádali.

Výsledky jednotlivých demografických skupin jsou podobné, pouze dvě nejmladší věkové kategorie se liší – častěji jsou přesvědčeni o tom, že tyto informace nedostali ani ústně, ani prostřednictvím nástěnky.

14. Byl(a) jste informován(a) ústně/informací na nástěnce, jak můžete postupovat v případě podání stížností, podnětů?

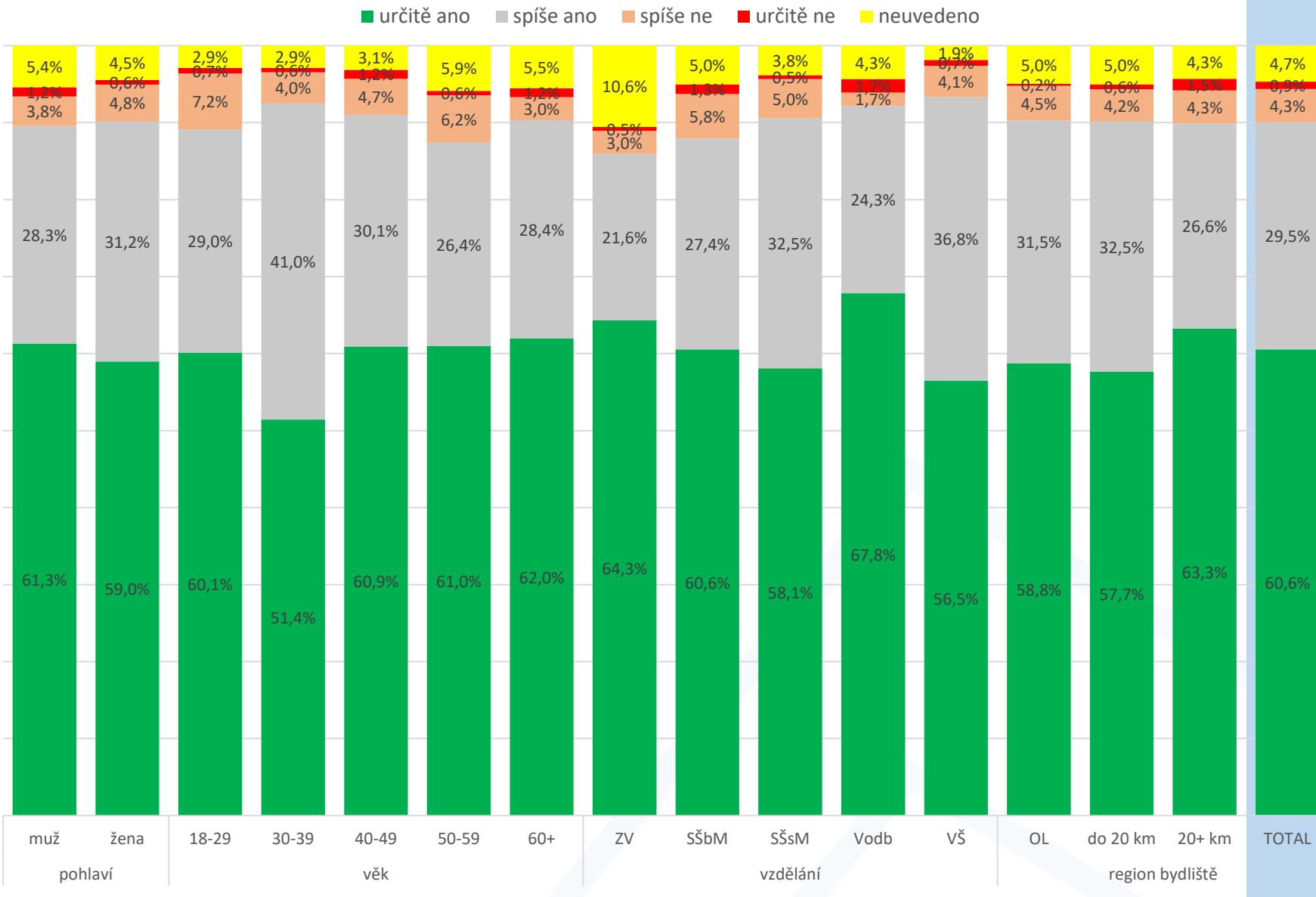


Komentář agentury Respond

Přes 80% pacientů FNOL bylo informováno (ústně/informací na nástěnce), jak mohou postupovat v případě podání stížností, podnětů. Z toho 61,4% určitě ano a 19,3% spíše ano. Skoro 15% pacientů naopak tyto informace postrádali.

Opět jedna z otázek, ve které se odpovědi klientů velmi liší. Informovaní se cítili být například klienti HOK. Naopak k nejméně informovaným o podáních stížností jsou klienti ONK, případně PORGYN či TRAU.

15. Vyhovoval Vám orientační systém v nemocnici, našel(a) jste vždy, co jste hledal(a)?

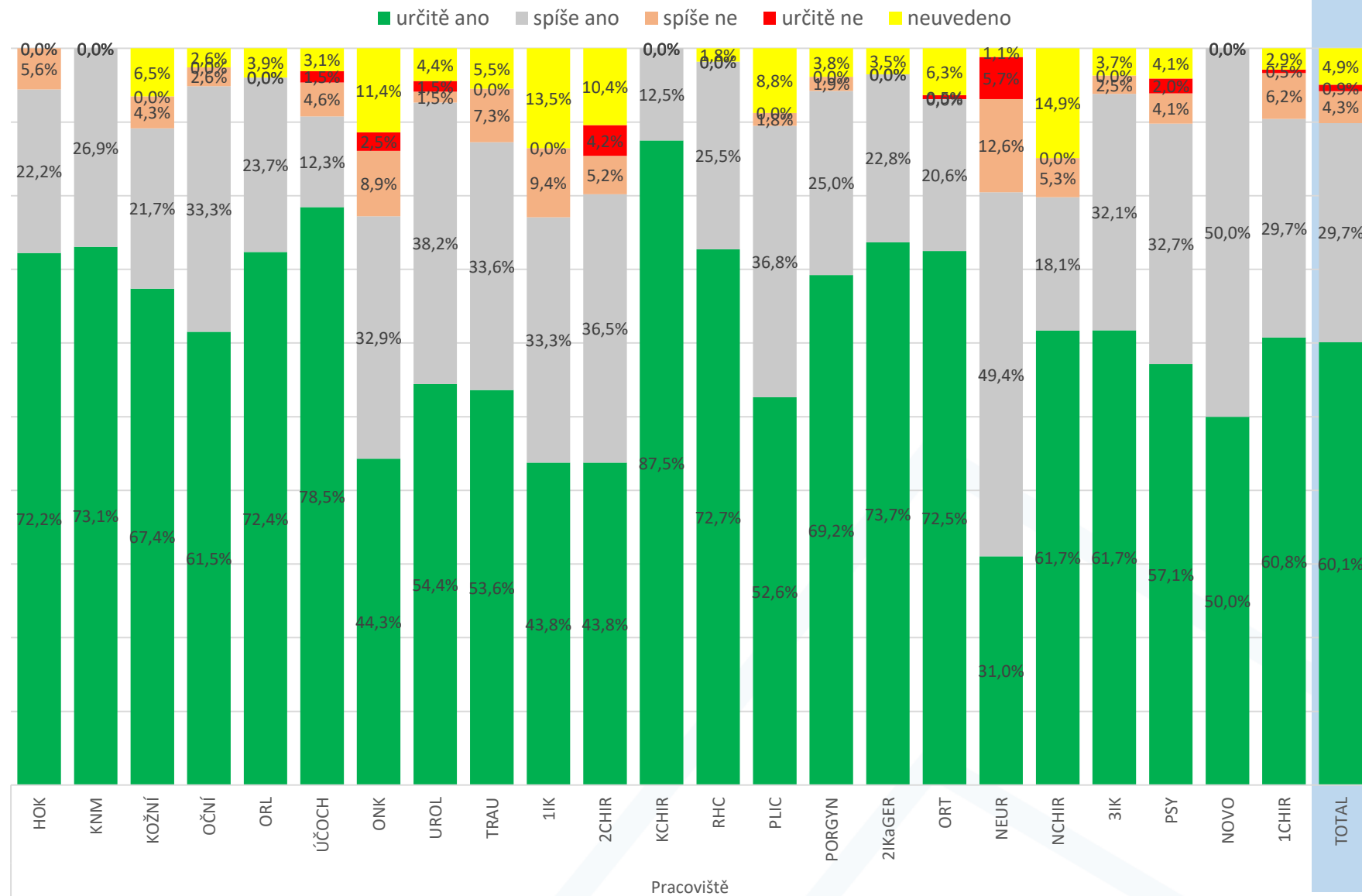


Komentář agentury Respond

Orientační systém v nemocnici vyhovuje cca 90% pacientů. Okolo 5% pacientů systém nevyhovuje.

Odpovědi jednotlivých demografických skupin jsou podobné.

15. Vyhovoval Vám orientační systém v nemocnici, našel(a) jste vždy, co jste hledal(a)?



Komentář agentury Respond

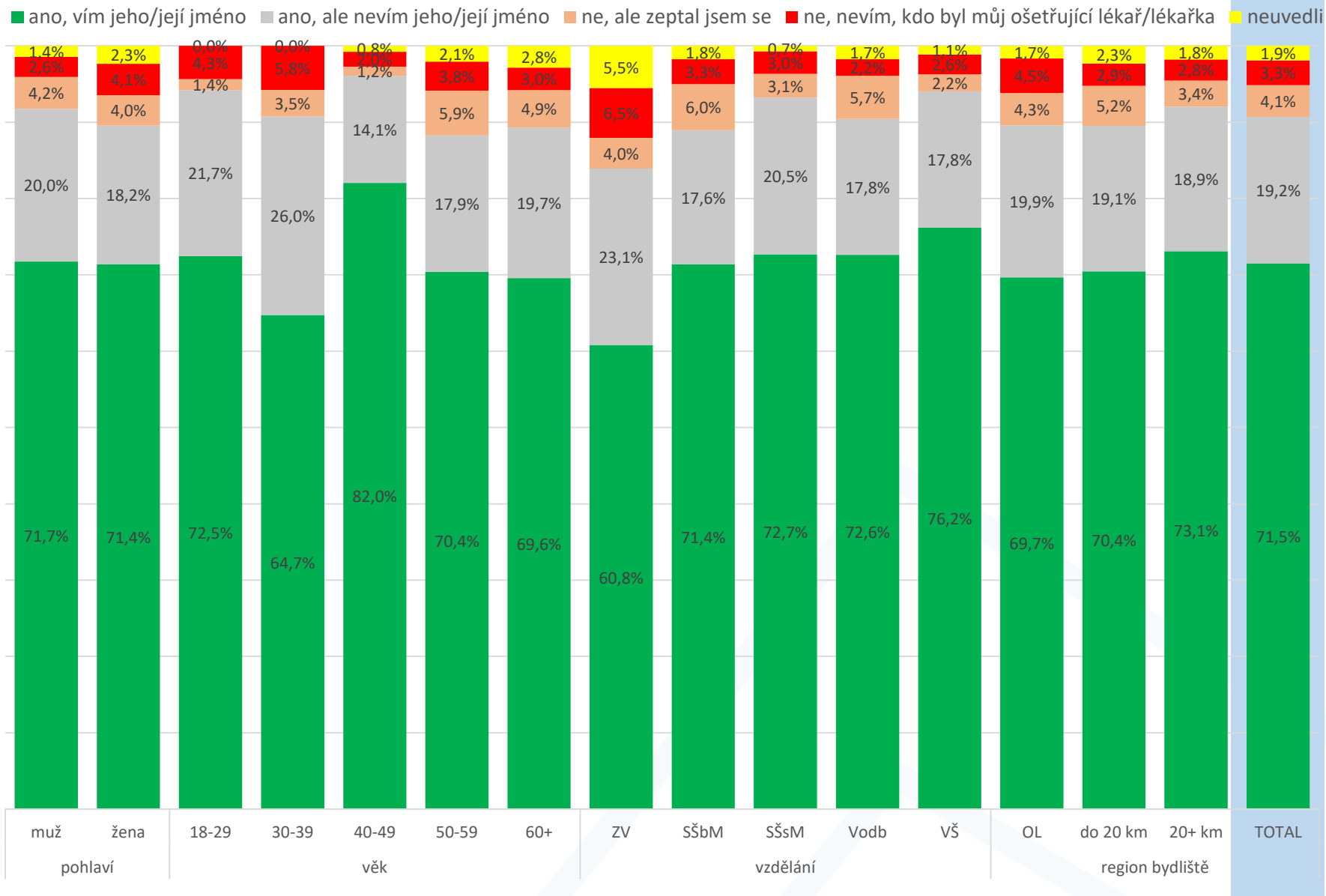
Orientační systém v nemocnici vyhovuje cca 90% pacientů. Okolo 5% pacientů systém nevyhovuje.

Opět se mírně liší odpovědi klientů jednotlivých oddělení – nejméně systém vyhovuje opět klientům NEUR, dále pak ONK, 1IK a 2CHIR. Logicky by ale neměly být mezi odpověďmi klientů výrazné rozdíly.

Lékař



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

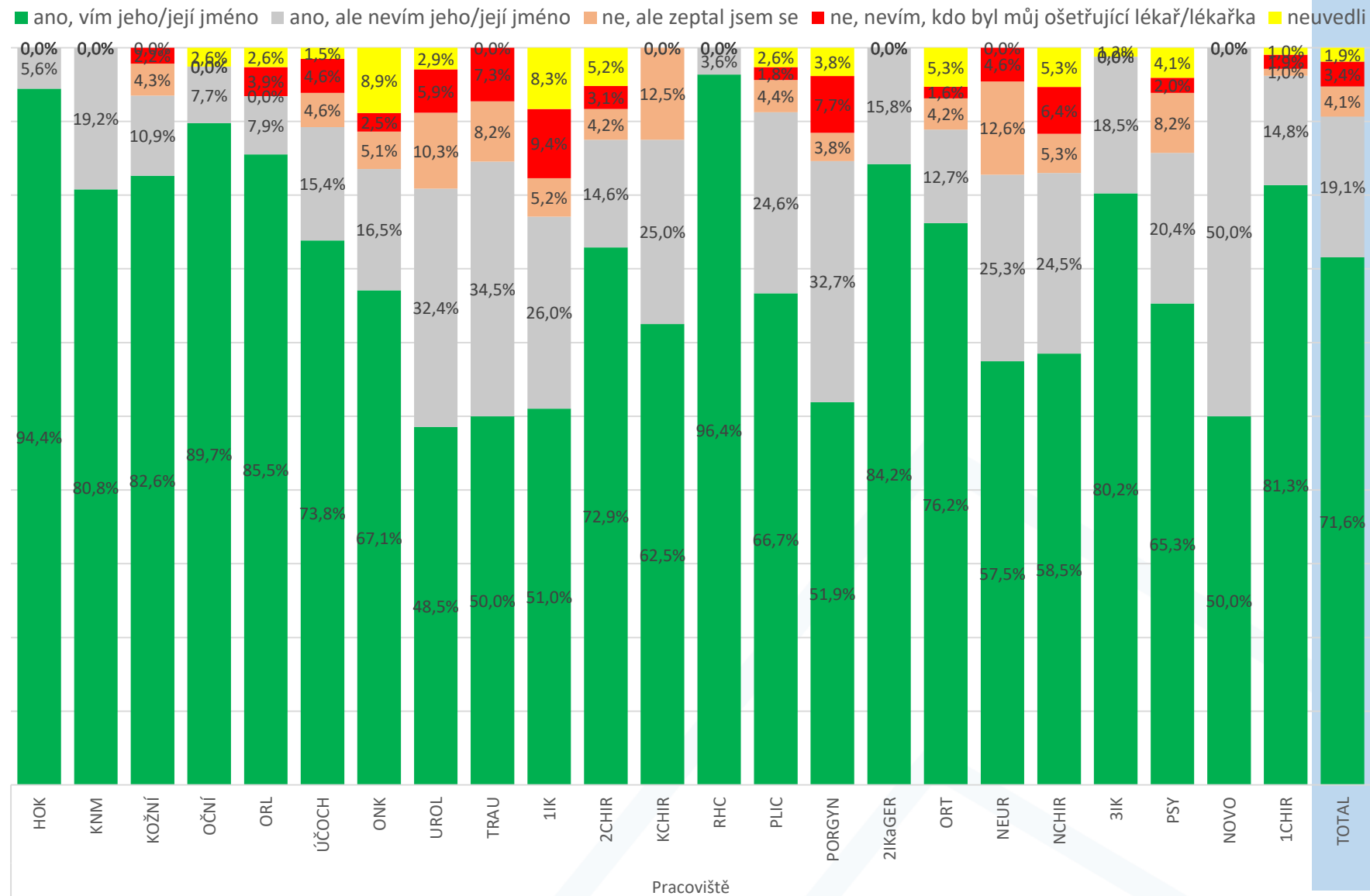


Komentář agentury Respond

Přes 71% pacientů deklaruje, že zná svého ošetřujícího lékaře i jeho jméno, dalších 19,2% pak svého lékaře zná, ale jeho jméno nezná. 4,1% svého lékaře neznalo, ale zeptalo se a 3,3% pak nemá tušení, kdo byl jejich ošetřující lékař. Celkově se jedná o velmi pozitivní výsledek (ve srovnání s jinými nemocnicemi).

Nejhůře informováni o osobě ošetřujícího lékaře jsou nejmladší a nejstarší klienti. Odpovědi žen a mužů jsou vyrovnané. S rostoucím vzděláním roste mírně i míra identifikace svého ošetřujícího lékaře.

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

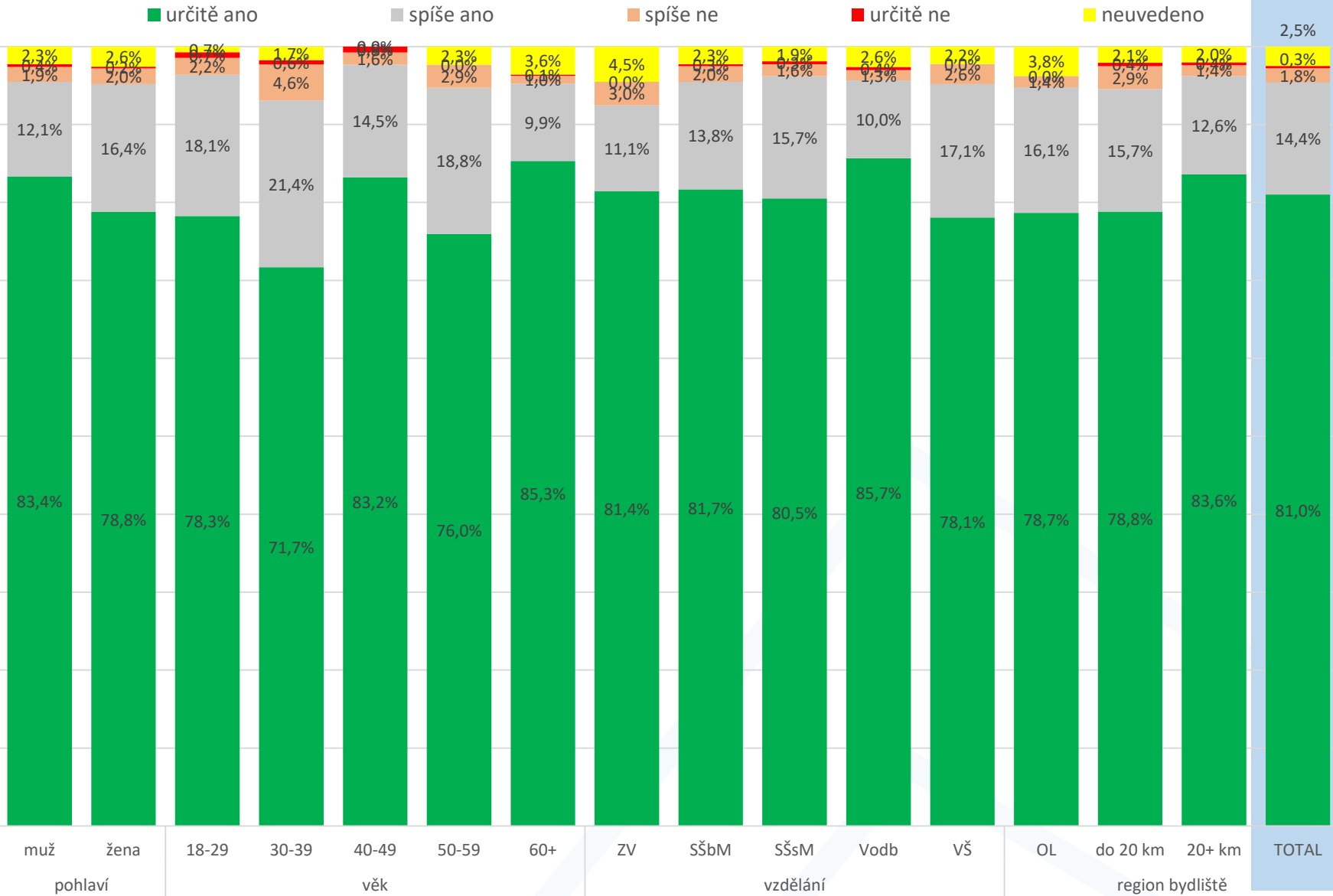


Komentář agentury Respond

Přes 71% pacientů deklaruje, že zná svého ošetřujícího lékaře i jeho jméno, dalších 19,2% pak svého lékaře zná, ale jeho jméno nezná. 4,1% svého lékaře neznalo, ale zeptalo se a 3,3% pak nemá tušení, kdo byl jejich ošetřující lékař. Celkově se jedná o velmi pozitivní výsledek (ve srovnání s jinými nemocnicemi).

Rozdíly na jednotlivých klinikách a odděleních jsou výrazné. Dobré výsledky jsou na HOK, RHC či OČNÍM. Naopak podprůměrné výsledky jsou například na UROL, TRAU, 1IK, PORGYN, NEUR a NCHIR.

17. Můj ošetřující lékař mi ochotně a pro mě srozumitelně vysvětlil diagnózu i způsob léčby, dávkování léku a předpokládaný vývoj nemoci a odpověděl na mé otázky.

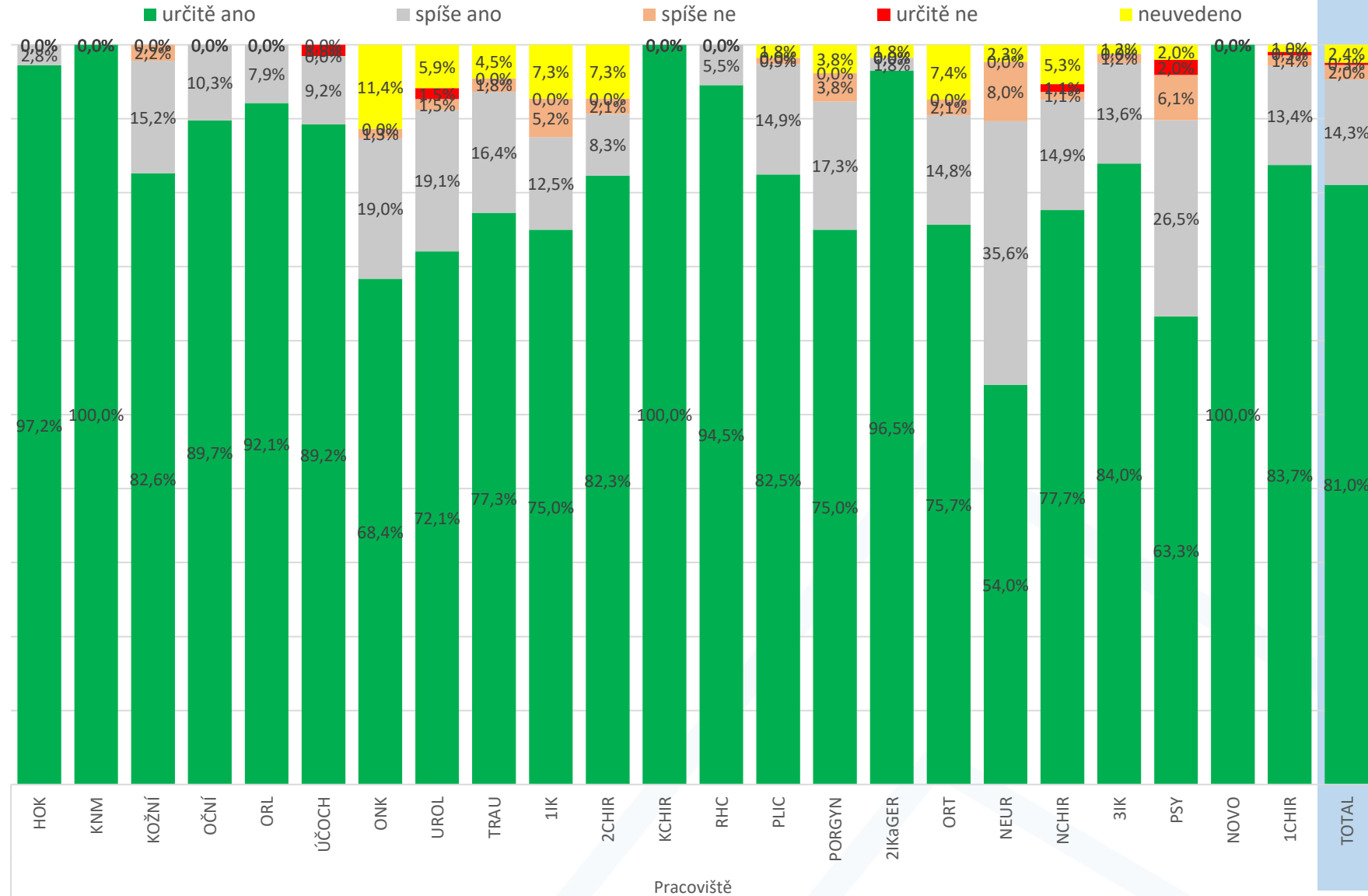


Komentář agentury Respond

Ošetřující lékař ochotně a pro pacienta srozumitelně vysvětlil diagnózu i způsob léčby, dávkování léku a předpokládaný vývoj nemoci a odpověděl na jejich otázky – určitě ano uvádí 81% klientů a spíše ano 14,4% klientů. Výsledky to jsou velmi pozitivní i díky absenci opačných negativních odpovědí.

Rozdíl mezi skupinami respondentů jsou malé.

17. Můj ošetřující lékař mi ochotně a pro mě srozumitelně vysvětlil diagnózu i způsob léčby, dávkování léku a předpokládaný vývoj nemoci a odpověděl na mé otázky.

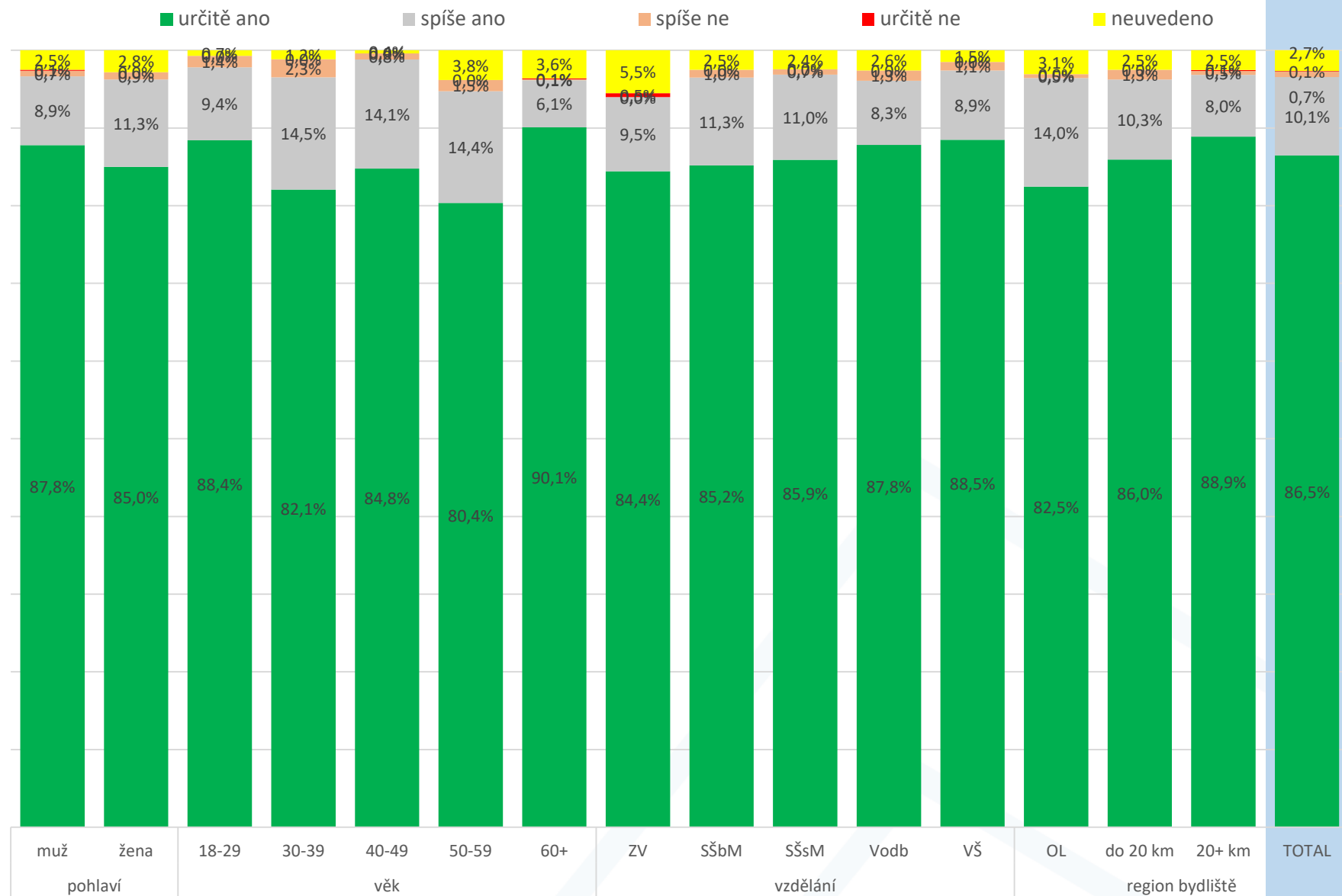


Komentář agentury Respond

Ošetřující lékař ochotně a pro pacienta srozumitelně vysvětlil diagnózu i způsob léčby, dávkování léku a předpokládaný vývoj nemoci a odpověděl na jejich otázky – určité ano uvádí 81% klientů a spíše ano 14,4% klientů. Výsledky to jsou velmi pozitivní i díky absenci opačných negativních odpovědí.

Mezi nejméně spokojené v této oblasti patří již tradičně klienti NEUR a rovněž klienti PSY.

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

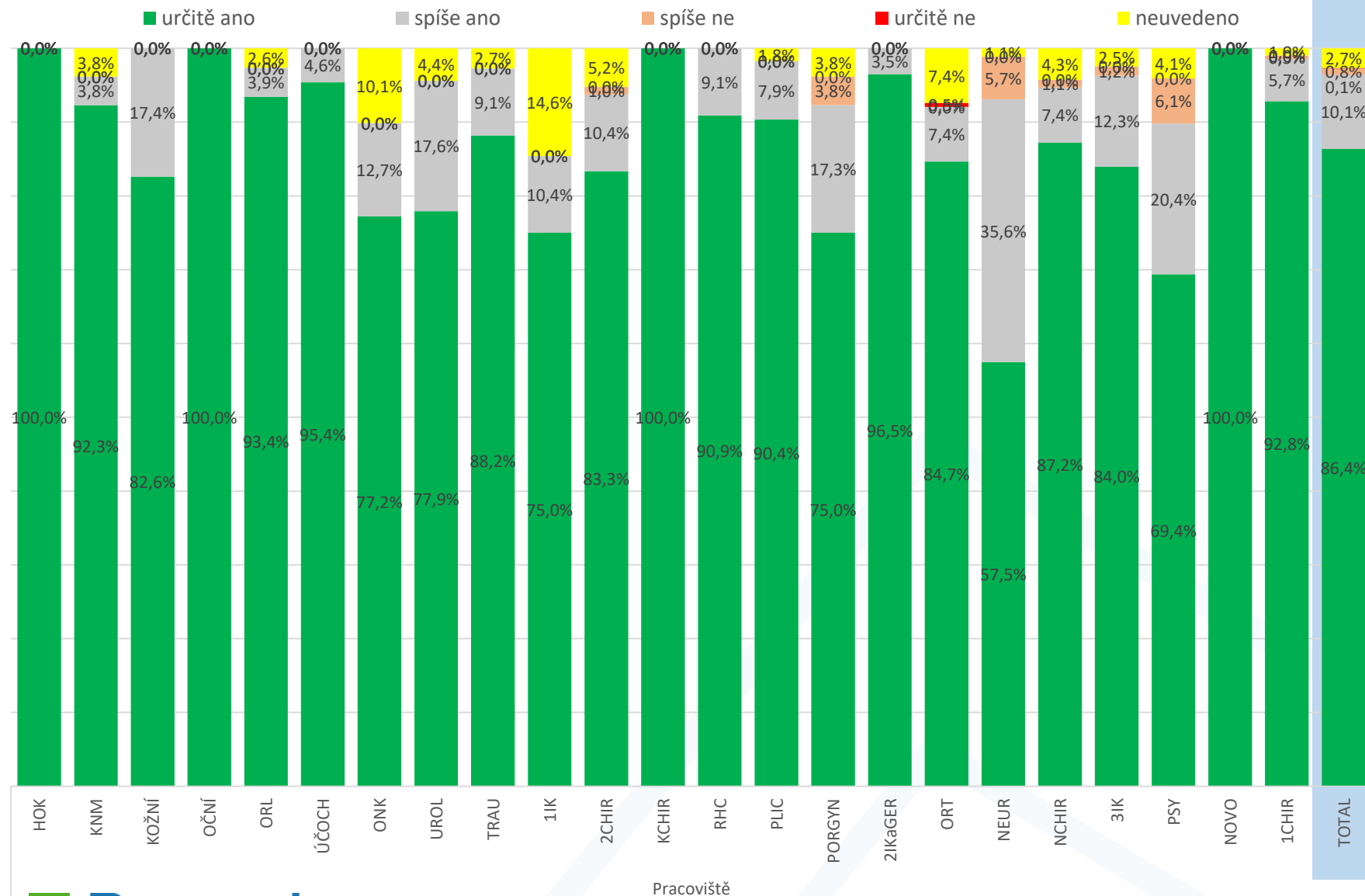


Komentář agentury Respond

Ošetřující lékaři, dle mého pacientů, prováděli léčbu či ošetření odborně a na vysoké úrovni – určitě s tímto souhlasí 86,5% klientů a 10,1% spíše ano. Potěšit opět může absence záporných odpovědí.

Při velmi vysoké míře shody je zřejmé, že odpovědi skupin respondentů nebudou významné rozdíly.

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

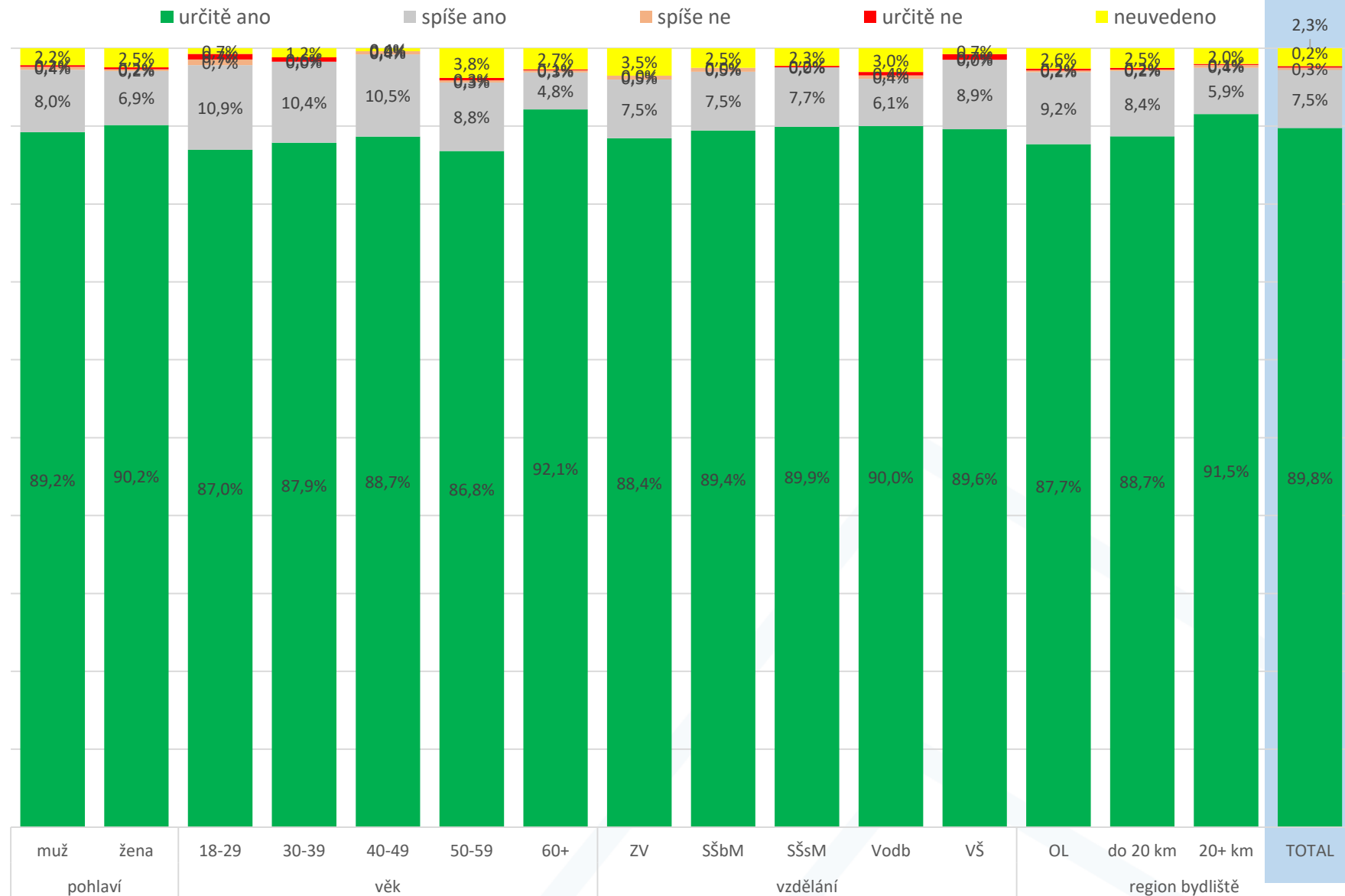


Komentář agentury Respond

Ošetřující lékaři, dle mého pacientů, prováděli léčbu či ošetření odborně a na vysoké úrovni – určitě s tímto souhlasí 86,5% klientů a 10,1% spíše ano. Potěšit opět může absence záporných odpovědí.

Ani mezi odpověďmi klientů jednotlivých oddělení či klinik nejsou rozdíly výrazné. Výjimkou jsou ale opět klienti NEUR.

19. Ošetřující lékař se choval mile, příjemně, nenadřazeně

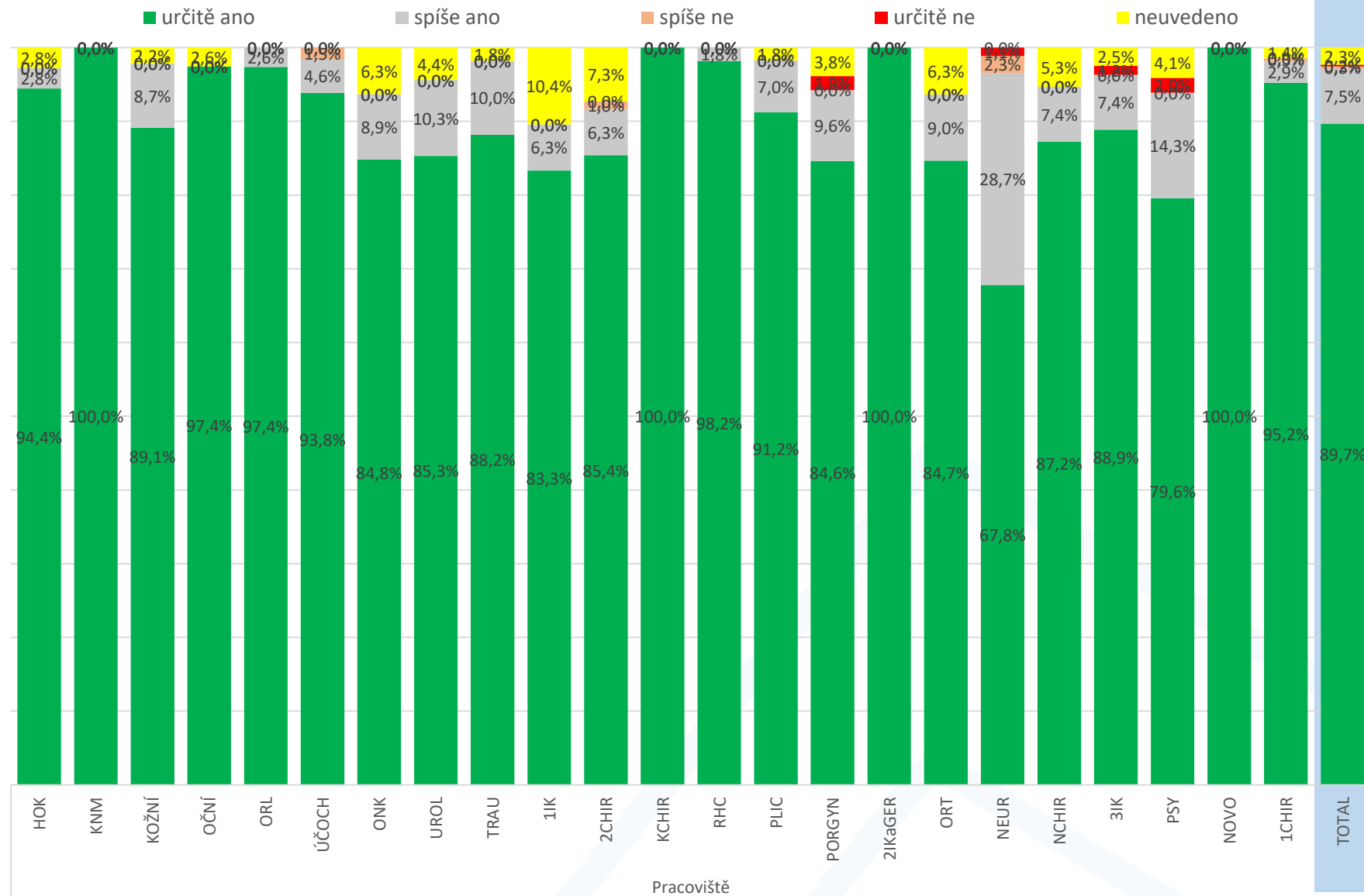


Komentář agentury Respond

Rovněž hodnocení milého, příjemného a nenadřazeného chování lékaře dopadlo velmi dobře. Určitě ano na toto tvrzení odpovídá skoro 90% klientů FNOL a 7,5% spíše ano. Opět skoro absentují negativní odpovědi.

Při velmi vysoké míře shody je zřejmé, že odpovědi skupin respondentů nebudou významné rozdíly.

19. Ošetřující lékař se choval mile, příjemně, nenadřazeně



Komentář agentury Respond

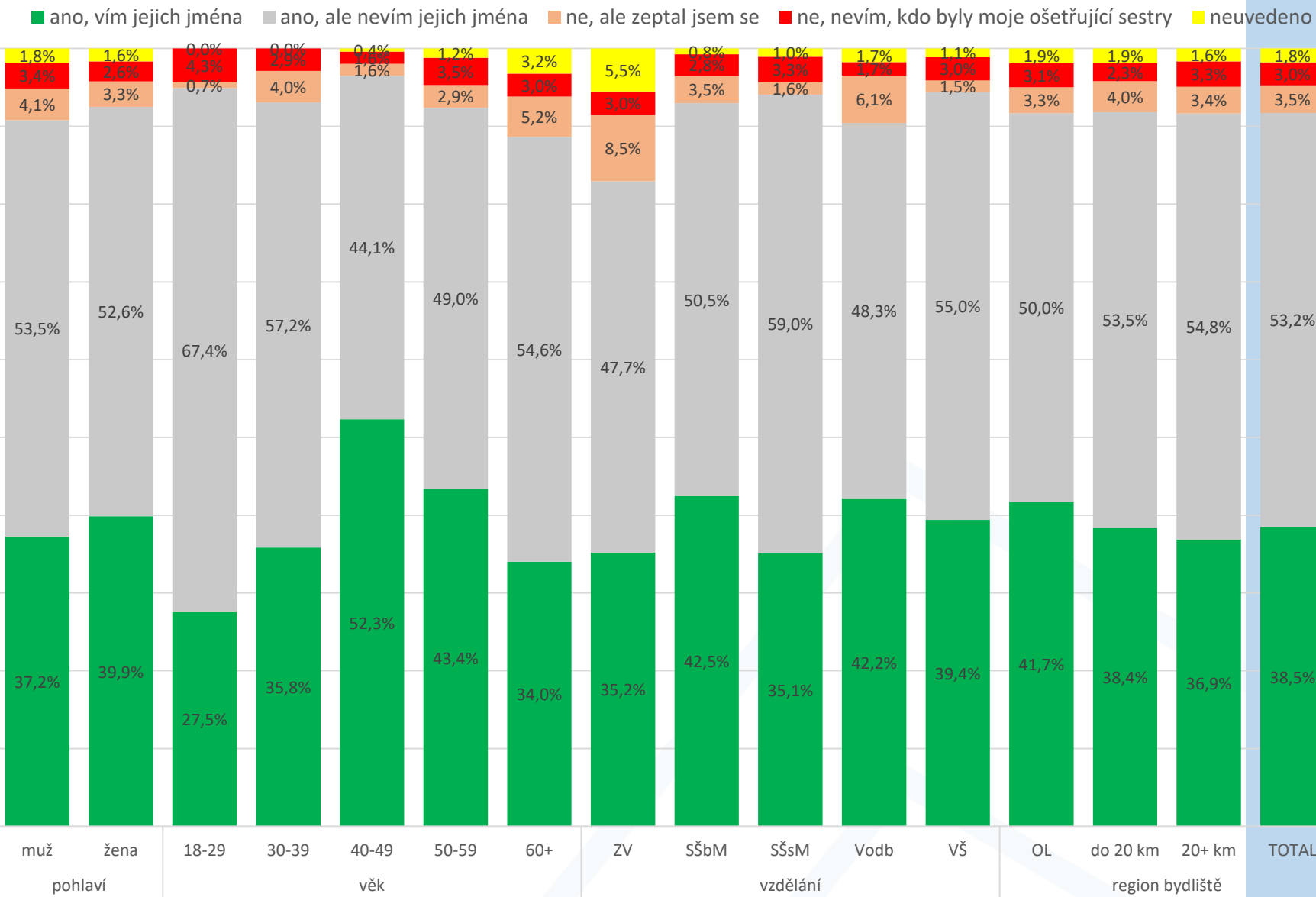
Rovněž hodnocení milého, příjemného a nenadřazeného chování lékaře dopadlo velmi dobře. Určitě ano na toto tvrzení odpovídá skoro 90% klientů FNOL a 7,5% spíše ano. Opět skoro absentují negativní odpovědi.

Ani mezi odpověďmi klientů jednotlivých oddělení či klinik nejsou rozdíly výrazné. Výjimkou jsou ale opět klienti NEUR.

Ošetřující sestry



20. Víte, kdo byly Vaše ošetřující sestry?



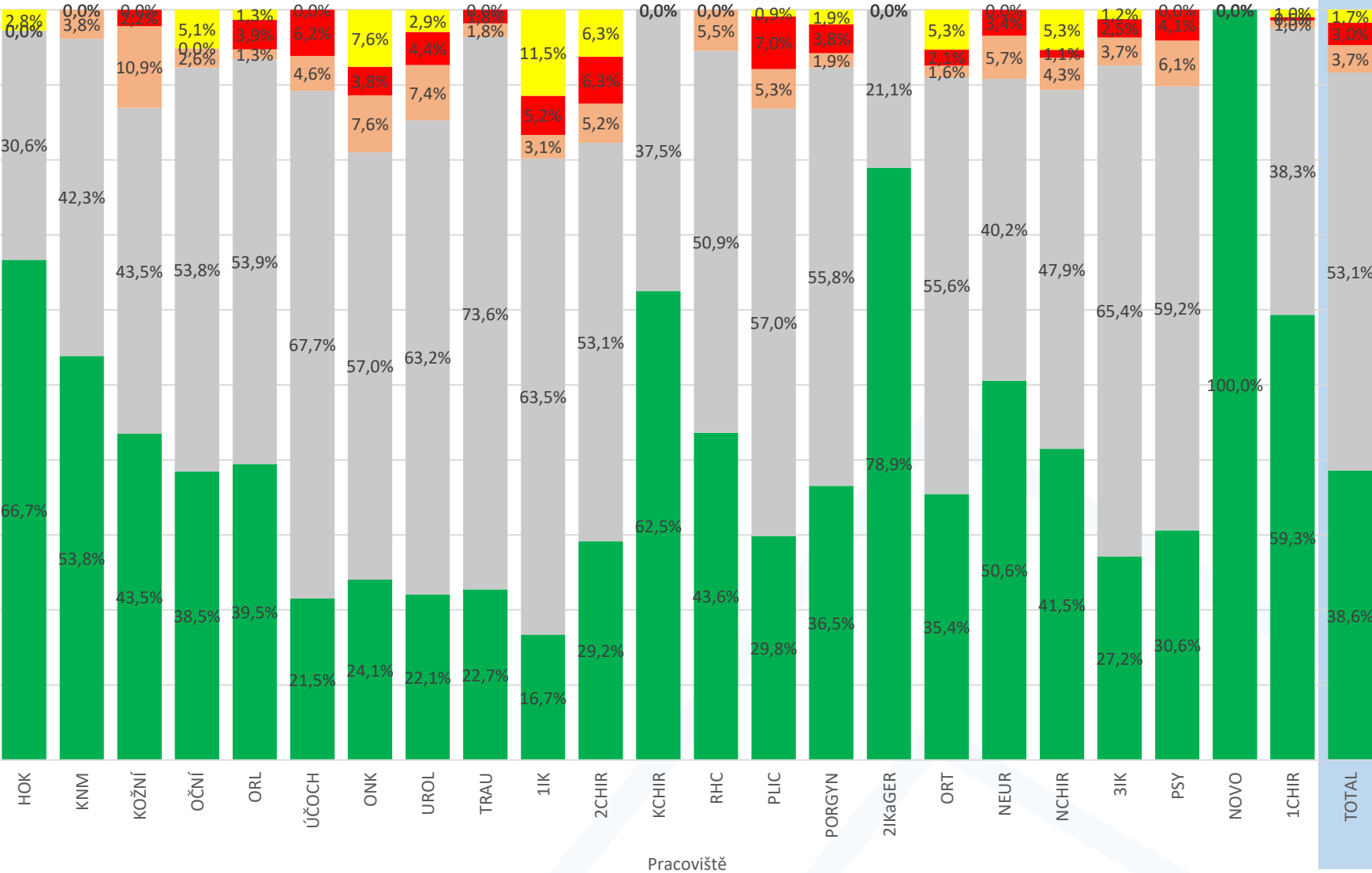
Komentář agentury Respond

Znalost jmen zdravotních sester je pochopitelně nižší, než jmen ošetřujících lékařů. I přesto skoro 40% pacientů tvrdí, že jména zdravotních sester ví a 53,2% sice jméno nezná, ale sestry zná.

Znalost jmen ošetřujících zdravotních sester je nejvyšší u středních věkových kategorií a pak směrem k mladším či starším respondentů tato znalost klesá.

20. Víte, kdo byly Vaše ošetřující sestry?

■ ano, vím jejich jména
 ■ ano, ale nevím jejich jména
 ■ ne, ale zeptal jsem se
 ■ ne, nevím, kdo byly moje ošetřující sestry
 ■ neuvedeno

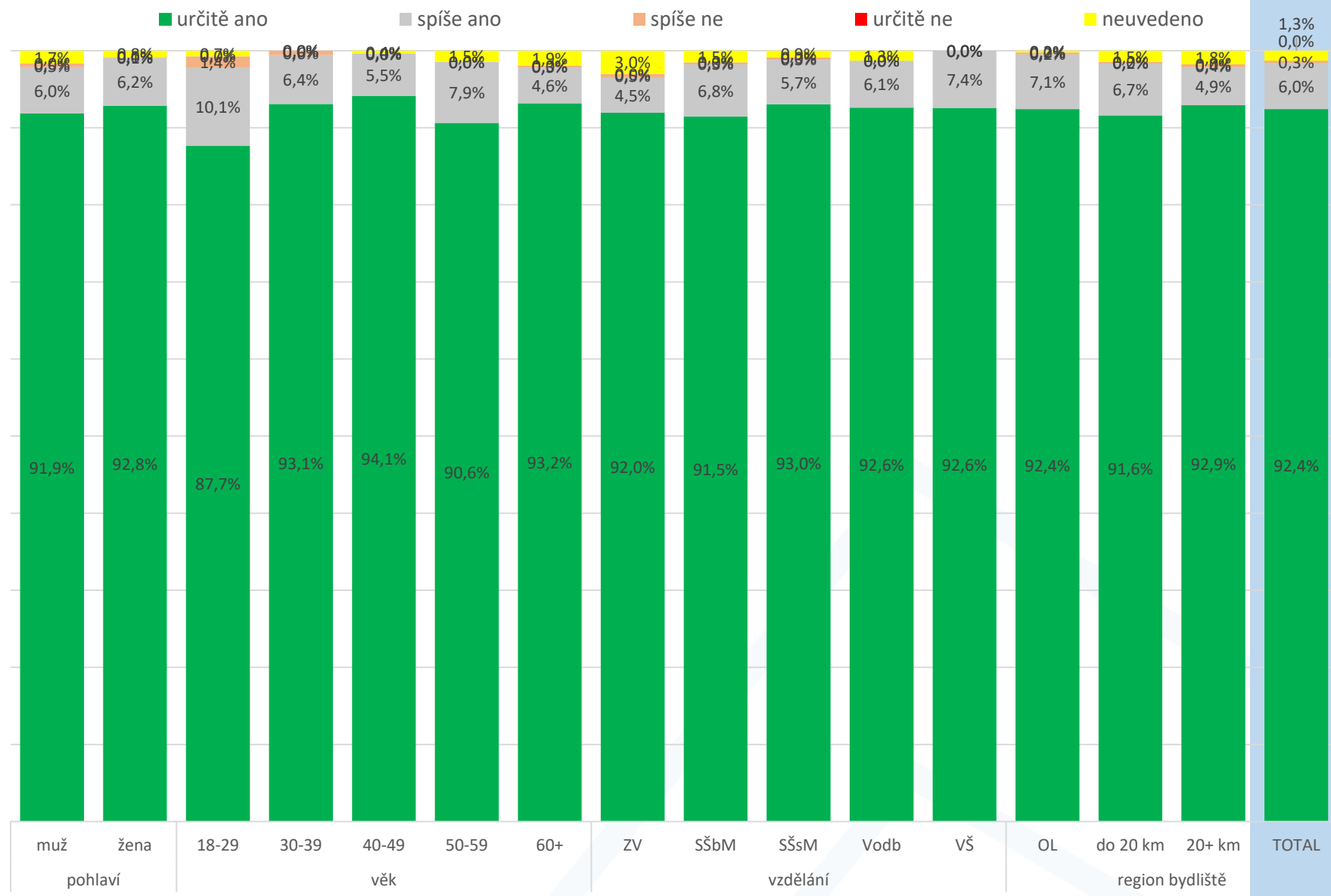


Komentář agentury Respond

Znalost jmen zdravotních sester je pochopitelně nižší, než jmen ošetřujících lékařů. I přesto skoro 40% pacientů tvrdí, že jména zdravotních sester ví a 53,2% sice jméno nezná, ale sestry zná.

Klienti 2IKaGER nejčastěji znají své ošetřující zdravotní sestry i jménem. Na opačném pólu jsou pak klienti 1IK.

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



Komentář agentury Respond

Ošetřující sestry pracovaly profesionálně a zručně (injekce, měření tlaku, odběry) – s tímto názorem určitě souhlasí více než 92% pacientů FNOL, dalších 6% klientů pak uvádí odpověď spíše ano. Jedná se tak o jednu z nejlépe hodnocených otázek v průzkumu.

Za vysoce pozitivním hodnocením stojí všechny demografické skupiny pacientů. Mírně horší hodnocení je pouze u nejmladších pacientů.

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

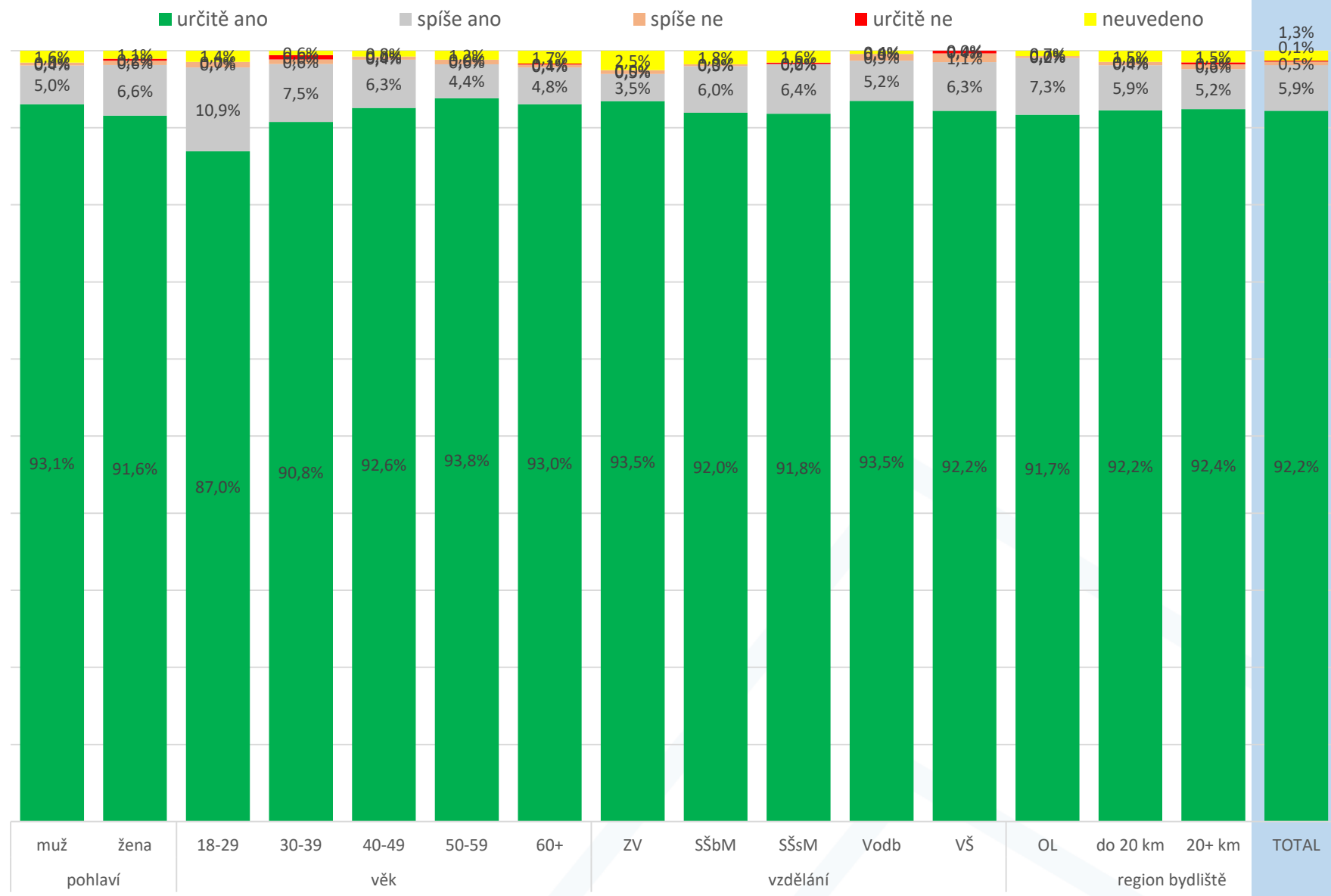


Komentář agentury Respond

Ošetřující sestry pracovaly profesionálně a zručně (injekce, měření tlaku, odběry) – s tímto názorem určitě souhlasí více než 92% pacientů FNOL, dalších 6% klientů pak uvádí odpověď spíše ano. Jedná se tak o jednu z nejlépe hodnocených otázek v průzkumu.

Rovněž u pacientů jednotlivých oddělení či klinik jsou rozdíly minimální. Mírně horší výsledky jsou snad jen na odděleních ONK, NEUR či PORGYN.

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

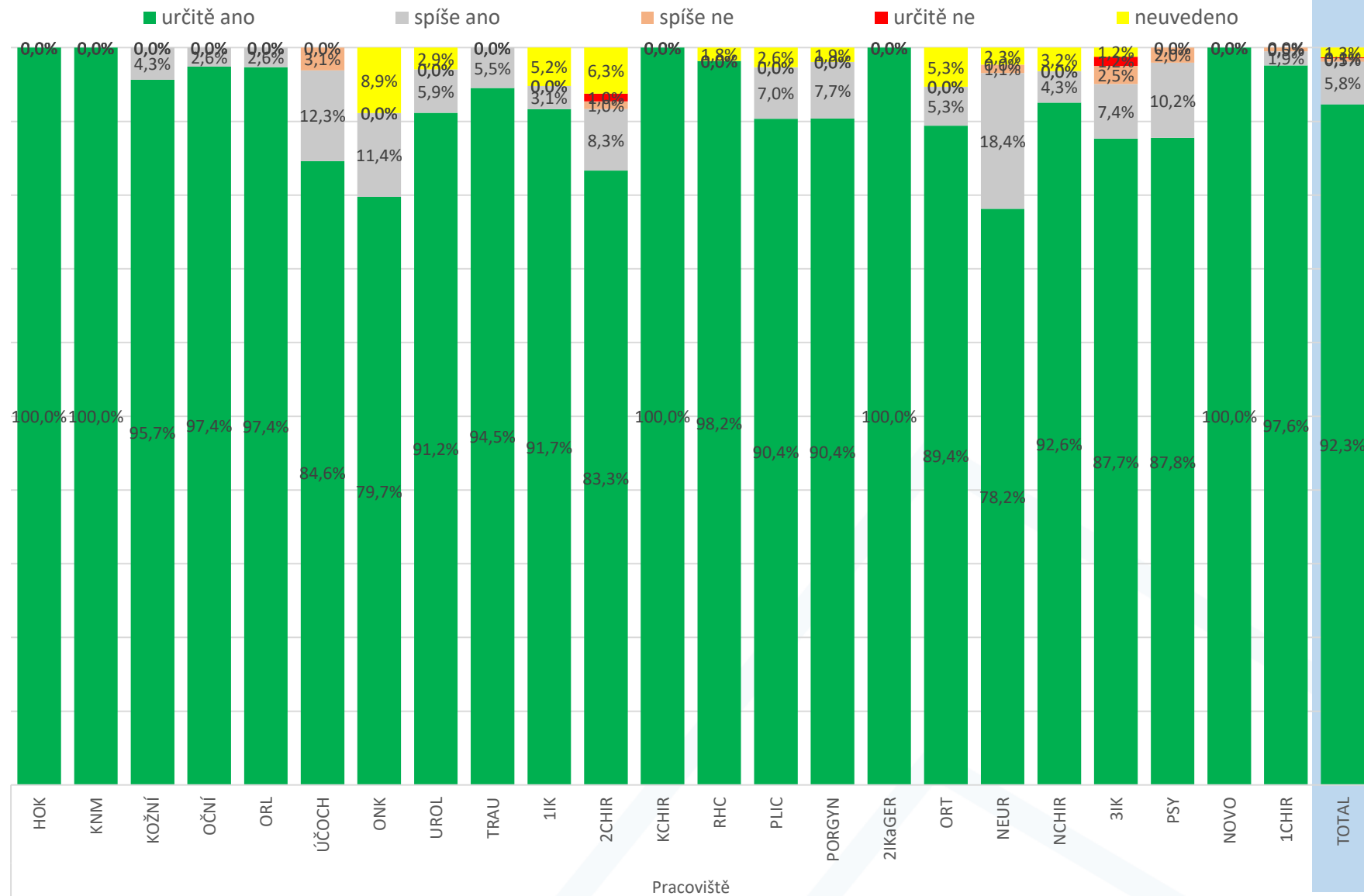


Komentář agentury Respond

Ošetřující sestry měly určitě zájem o potřeby a byly ochotny pomoci. Tento názor vyslovilo opět velmi vysoké procento klientů, konkrétně 92,2% z nich. Dalších 5,9% odpovídá odpovědí spíše ano. Opět potěší absence negativních odpovědí.

Za vysoce pozitivním hodnocením stojí všechny demografické skupiny pacientů. Mírně horší hodnocení je pouze u nejmladších pacientů.

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

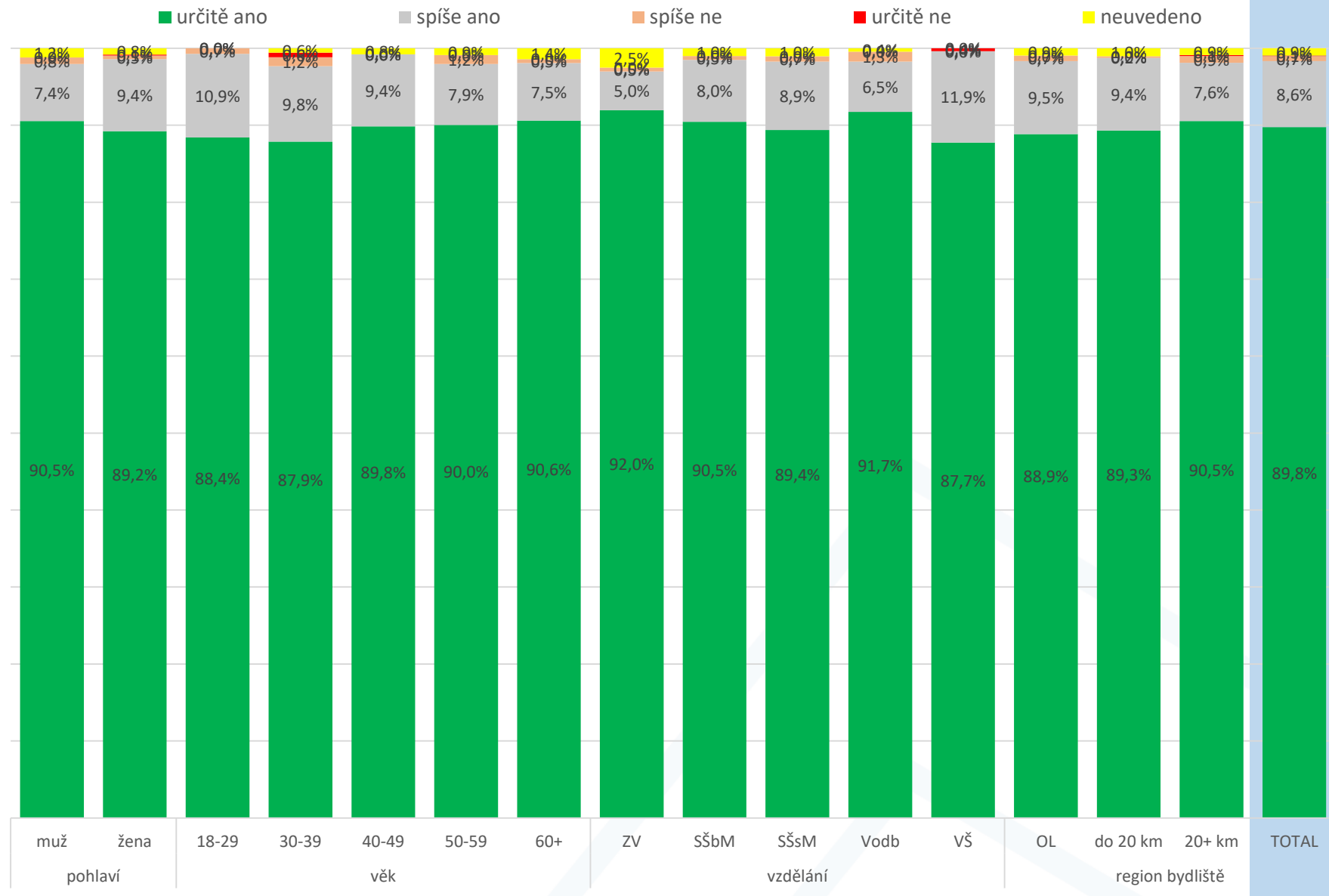


Komentář agentury Respond

Ošetřující sestry měly určitě zájem o potřeby a byly ochotny pomoci. Tento názor vyslovilo opět velmi vysoké procento klientů, konkrétně 92,2% z nich. Dalších 5,9% odpovídá odpovědí spíše ano. Opět potěší absence negativních odpovědí.

Za vysoce pozitivním hodnocení stojí odpovědi klientů všech oddělení či klinik. Mírně horších výsledků dosahují pouze NEUR (opět) či ONK. Negativní hodnocení zaznamenali oddělení ÚČOCH, 2CHIR či 3IK.

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

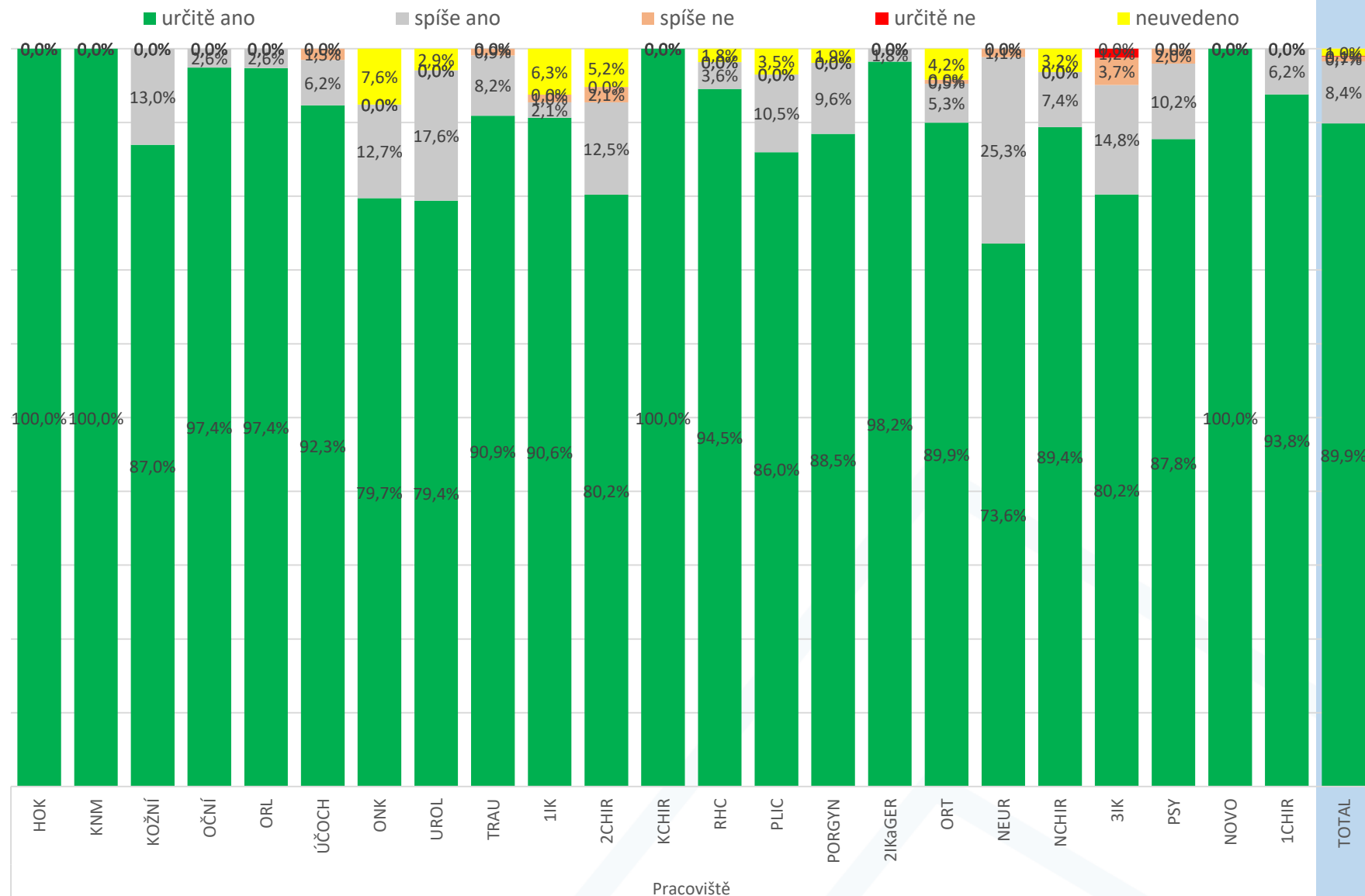


Komentář agentury Respond

Další ze série pozitivních hodnocení týkajících se ošetřujících zdravotních sester. Tentokrát je určitě přesvědčeno necelých 90% klientů, že jim ošetřující sestry podávaly potřebné informace jasně a srozumitelně. Dalších 8,6% přidává hodnocení spíše ano a opět je potěšitelná absence negativních odpovědí.

Za vysoce pozitivním hodnocení stojí všechny demografické skupiny pacientů.

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

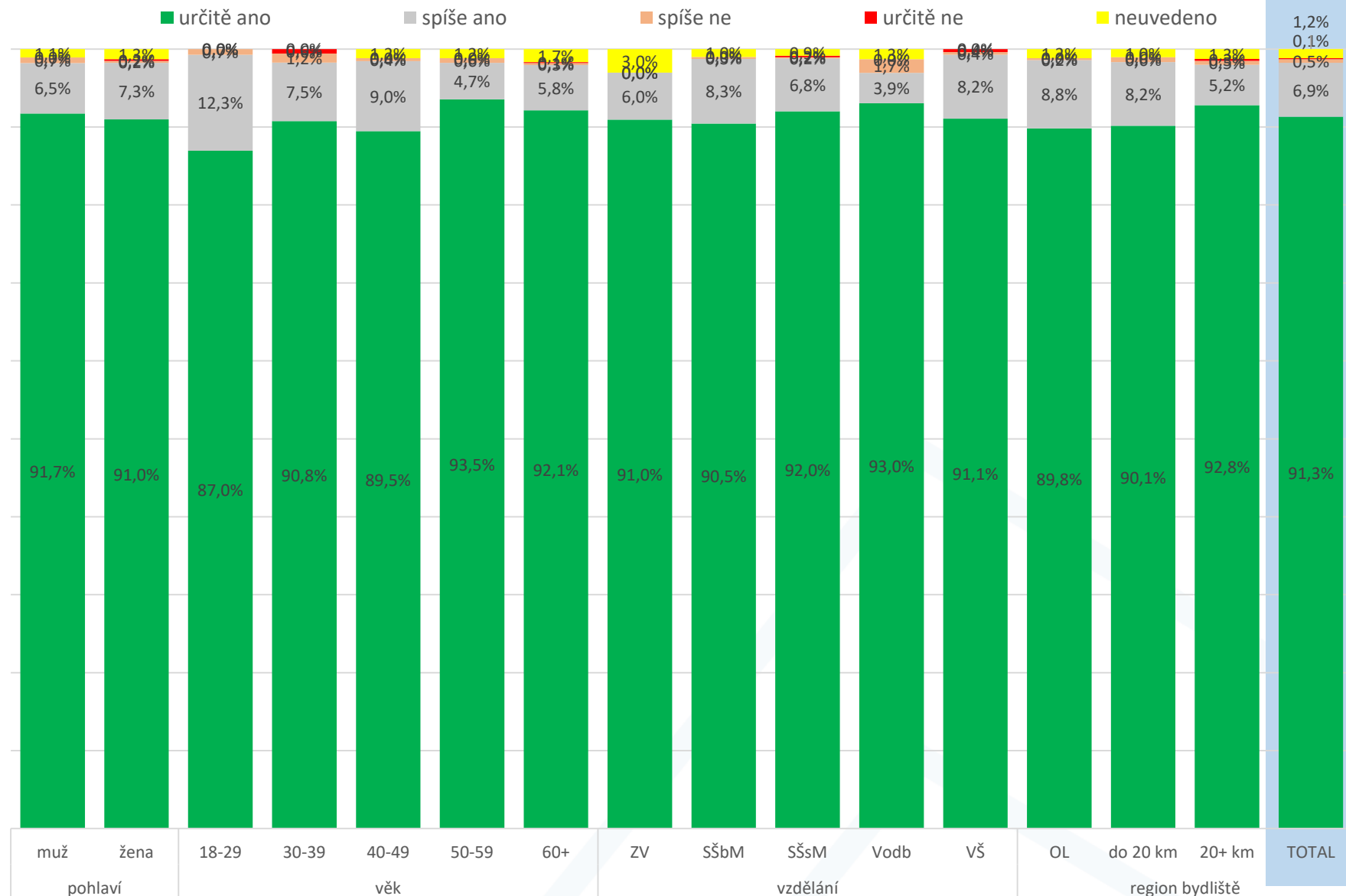


Komentář agentury Respond

Další ze série pozitivních hodnocení týkajících se ošetřujících zdravotních sester. Tentokrát je určitě přesvědčeno necelých 90% klientů, že jim ošetřující sestry podávaly potřebné informace jasně a srozumitelně. Dalších 8,6% přidává hodnocení spíše ano a opět je potěšitelná absence negativních odpovědí.

Opět mírně horších hodnocení se dostává sestrám z oddělení NEUR, případně UROL a ONK či 3IK.

24. Ošetřující sestry se chovaly mile, příjemně, nenadřazeně

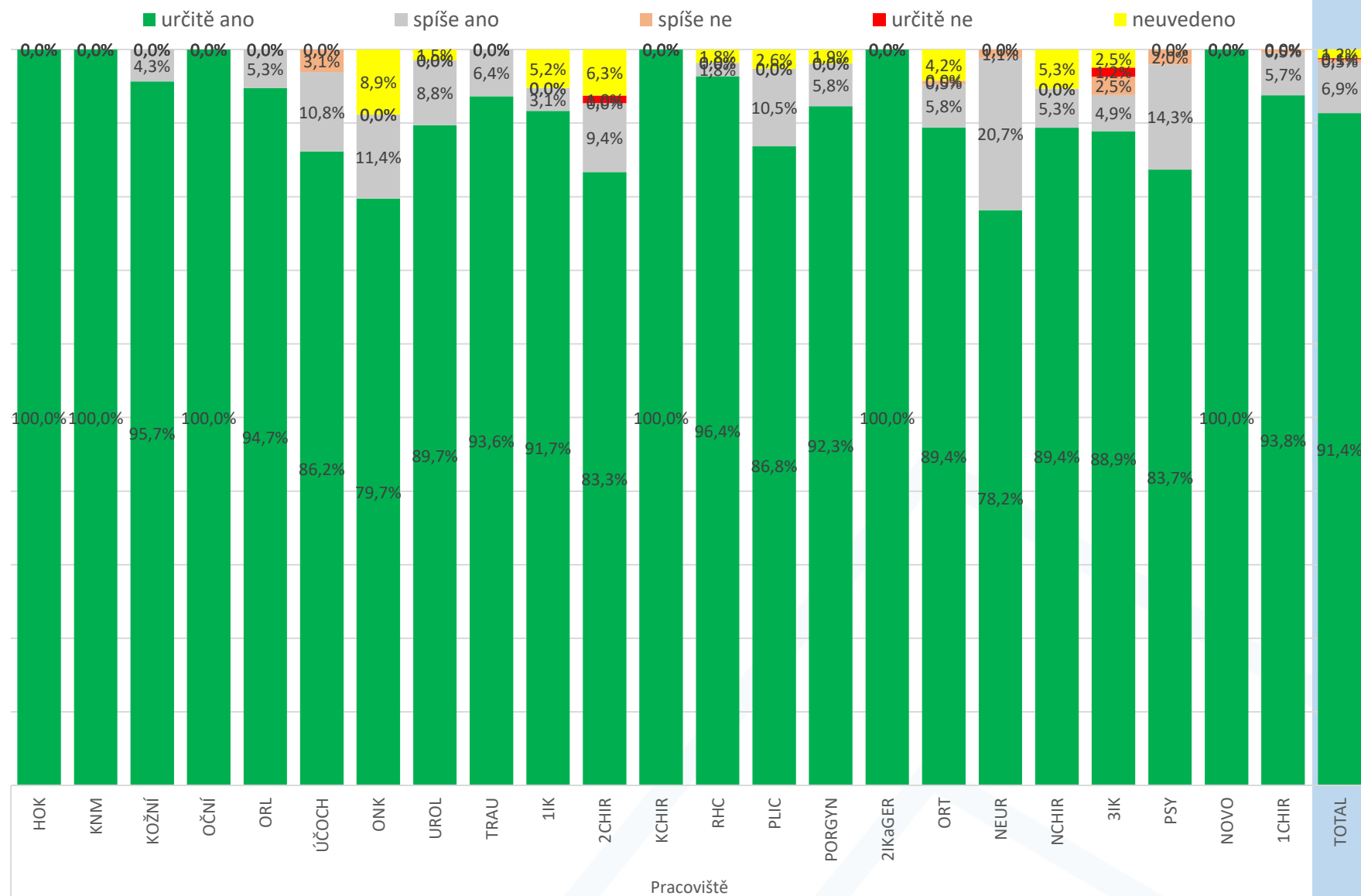


Komentář agentury Respond

A poslední ze série pozitivních hodnocení týkajících se ošetřujících zdravotních sester. 91,3% klientů tvrdí, že se ošetřující sestry určitě chovaly mile, příjemně, nenadřazeně, necelých 7% pak přidává hodnocení spíše ano a opět je potěšitelná absence negativních odpovědí.

Za vysoce pozitivním hodnocení stojí všechny demografické skupiny pacientů, pouze nepatrně horší hodnocení přichází od nejmladších klientů FNOL.

24. Ošetřující sestry se chovaly mile, příjemně, nenadřazeně

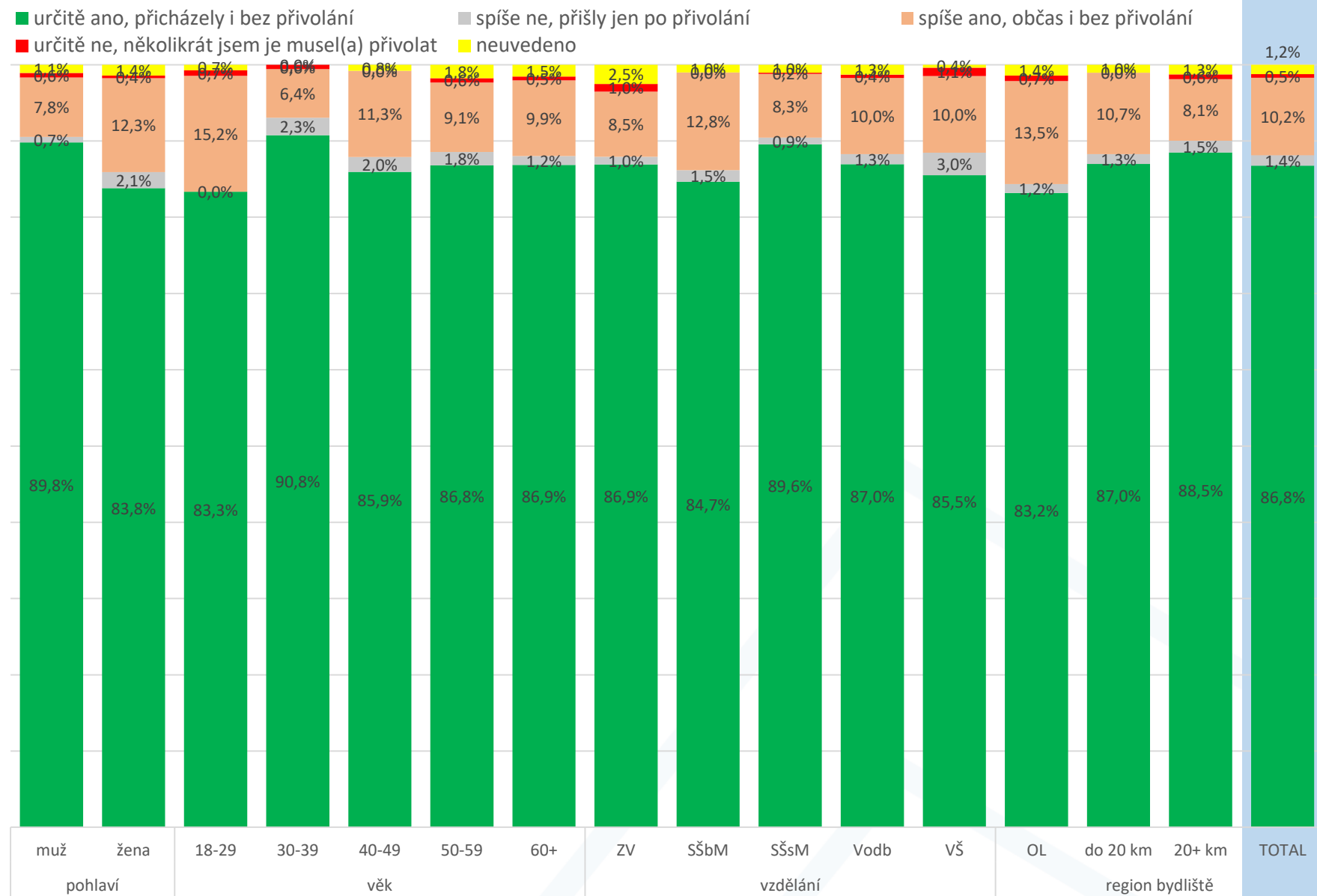


Komentář agentury Respond

A poslední ze série pozitivních hodnocení týkajících se ošetřujících zdravotních sester. 91,3% klientů tvrdí, že se ošetřující sestry určitě chovaly mile, příjemně, nenadřazeně, necelých 7% pak přidává hodnocení spíše ano a opět je potěšitelná absence negativních odpovědí.

Za vysoce pozitivním hodnocení stojí všechny demografické skupiny pacientů. Opět mírně horších hodnocení se dostává sestřám z oddělení NEUR, případně ONK či PSY.

25. Přicházely za Vámi sestry a ošetřovatelky v průběhu Vašeho pobytu v nemocnici, staraly se aktivně o Vaše problémy?

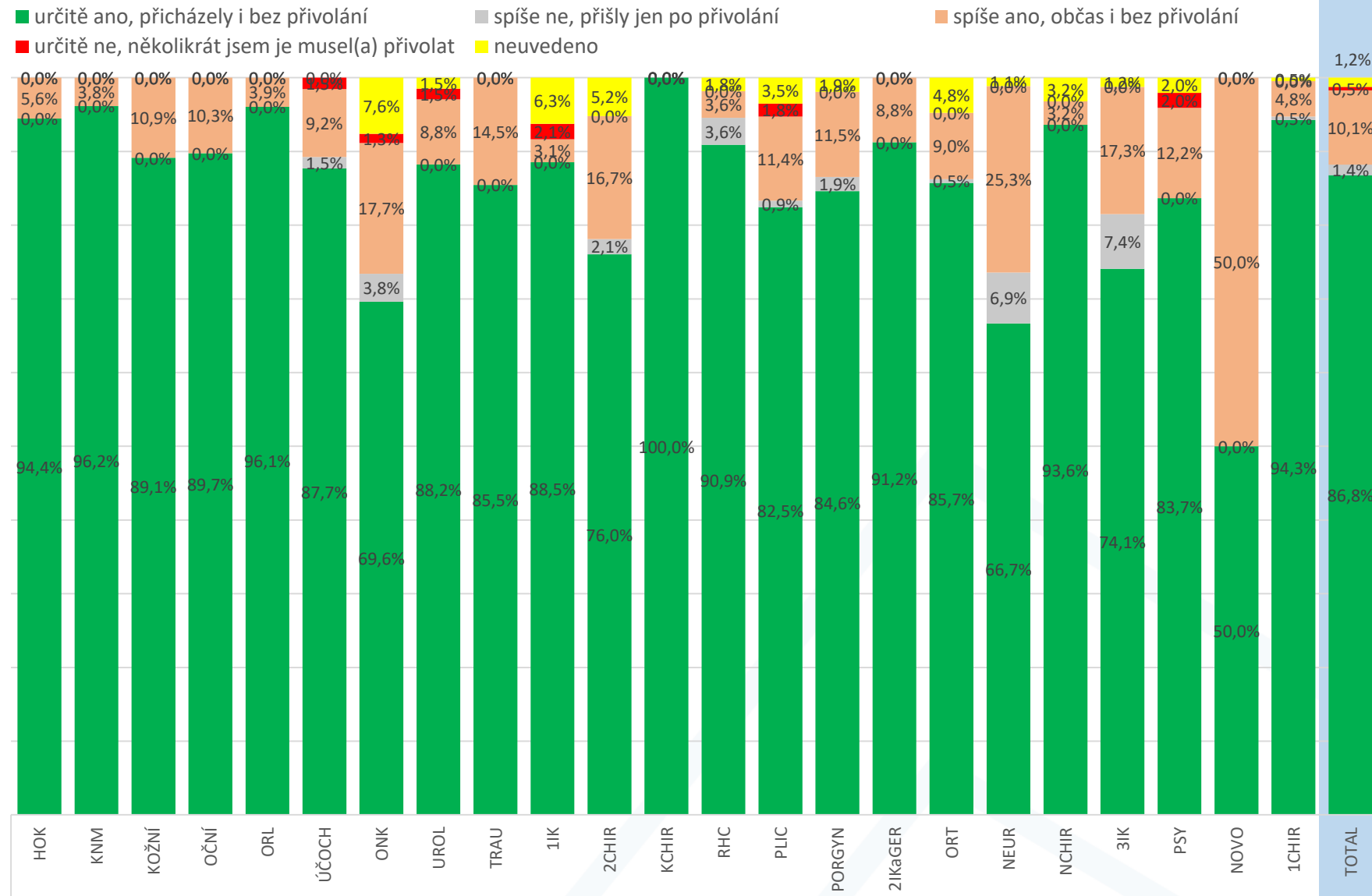


Komentář agentury Respond

Po sérii otázek, ve kterých absentovaly negativní odpovědi byli respondenti vyzváni k hodnocení, zda-li sestry přicházely v průběhu pobytu v nemocnici, staraly se aktivně o jejich problémy. Určitě ano odpovídá 86,6%.

Mírně přísněji hodnotí ošetřující sestry ženy než muži a dle očekávání nejmladší respondenti.

25. Přicházely za Vámi sestry a ošetřovatelky v průběhu Vašeho pobytu v nemocnici, staraly se aktivně o Vaše problémy?



Komentář agentury Respond

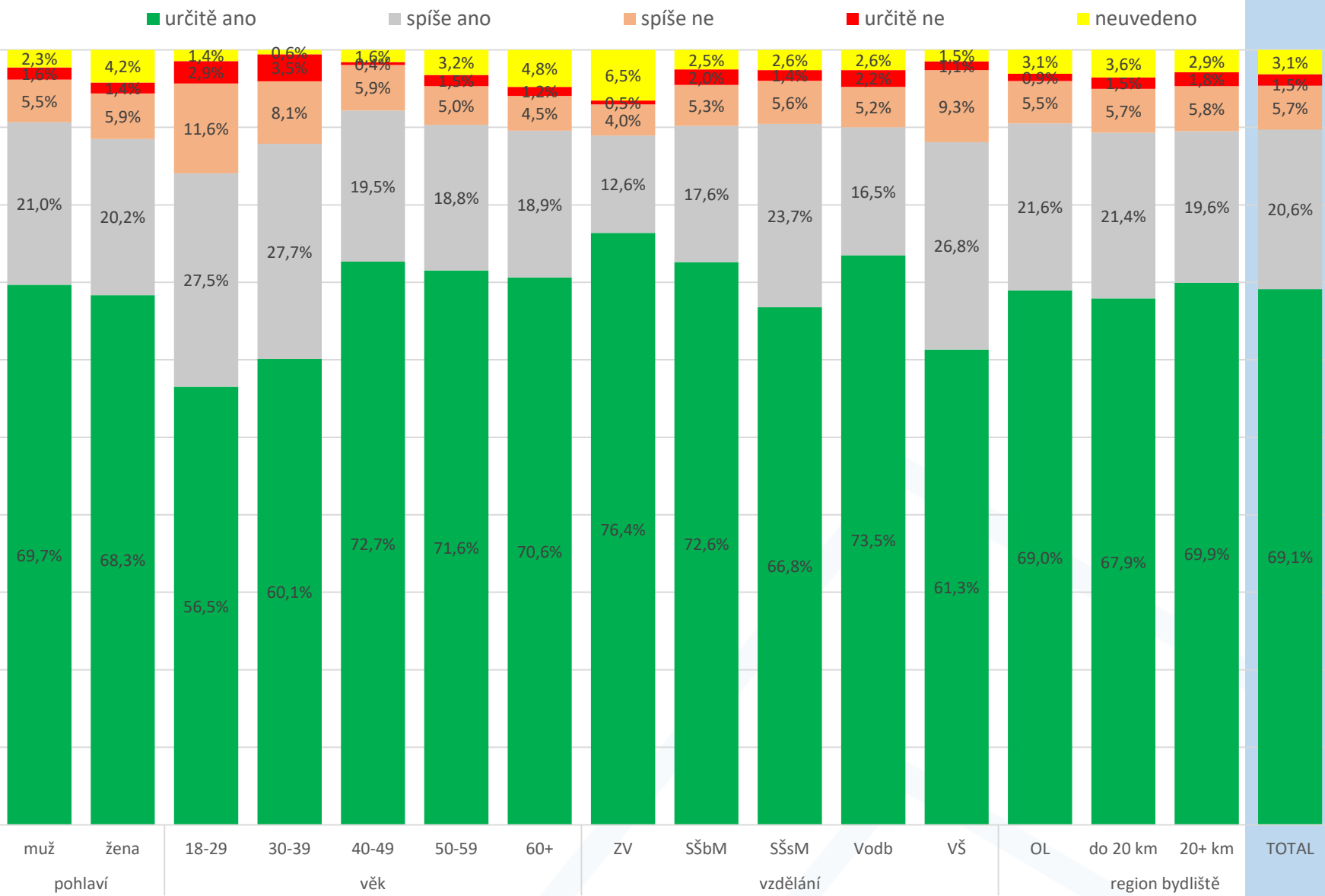
Po sérii otázek, ve kterých absentovaly negativní odpovědi byli respondenti vyzváni k hodnocení, zda-li sestry přicházely v průběhu pobytu v nemocnici, staraly se aktivně o jejich problémy. Určitě ano odpovídá 86,6%.

Méně spokojeni v této otázce jsou pacienti ONK, 2CHIR a dle očekávání i NEUR.

Zdravotní péče



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

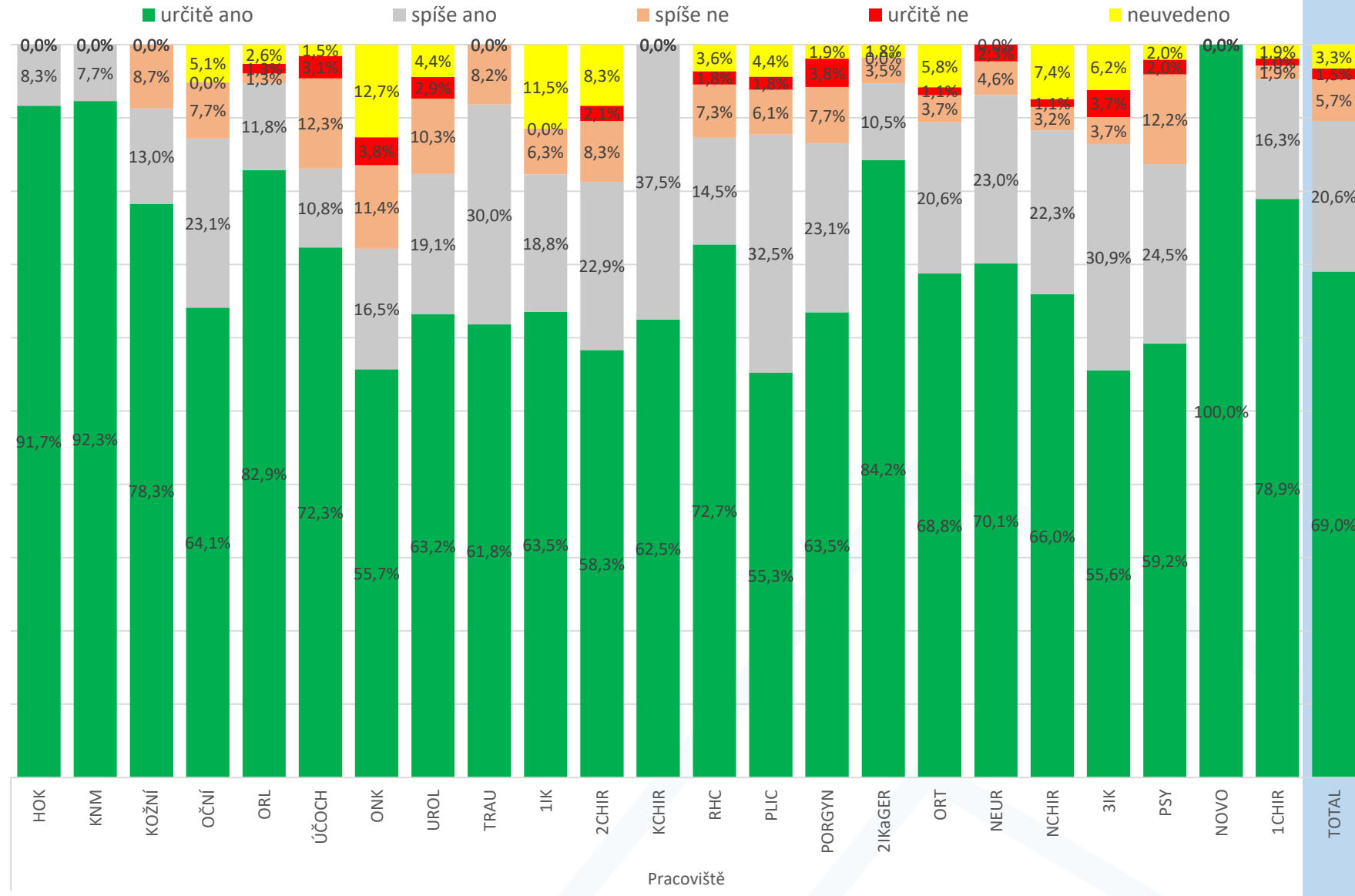


Komentář agentury Respond

69,1% pacientů FNOL bylo při přijetí do FNOL seznámeno se svými právy a 20,6% pak spíše seznámeno. Okolo 7% pacientů si ale myslí opak.

Nejméně často byli seznámeni se svými právy při přijetí do nemocnice mladší pacienti ve věku 18-39 let. Častěji jsou to rovněž lidé s vysokoškolským vzděláním.

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

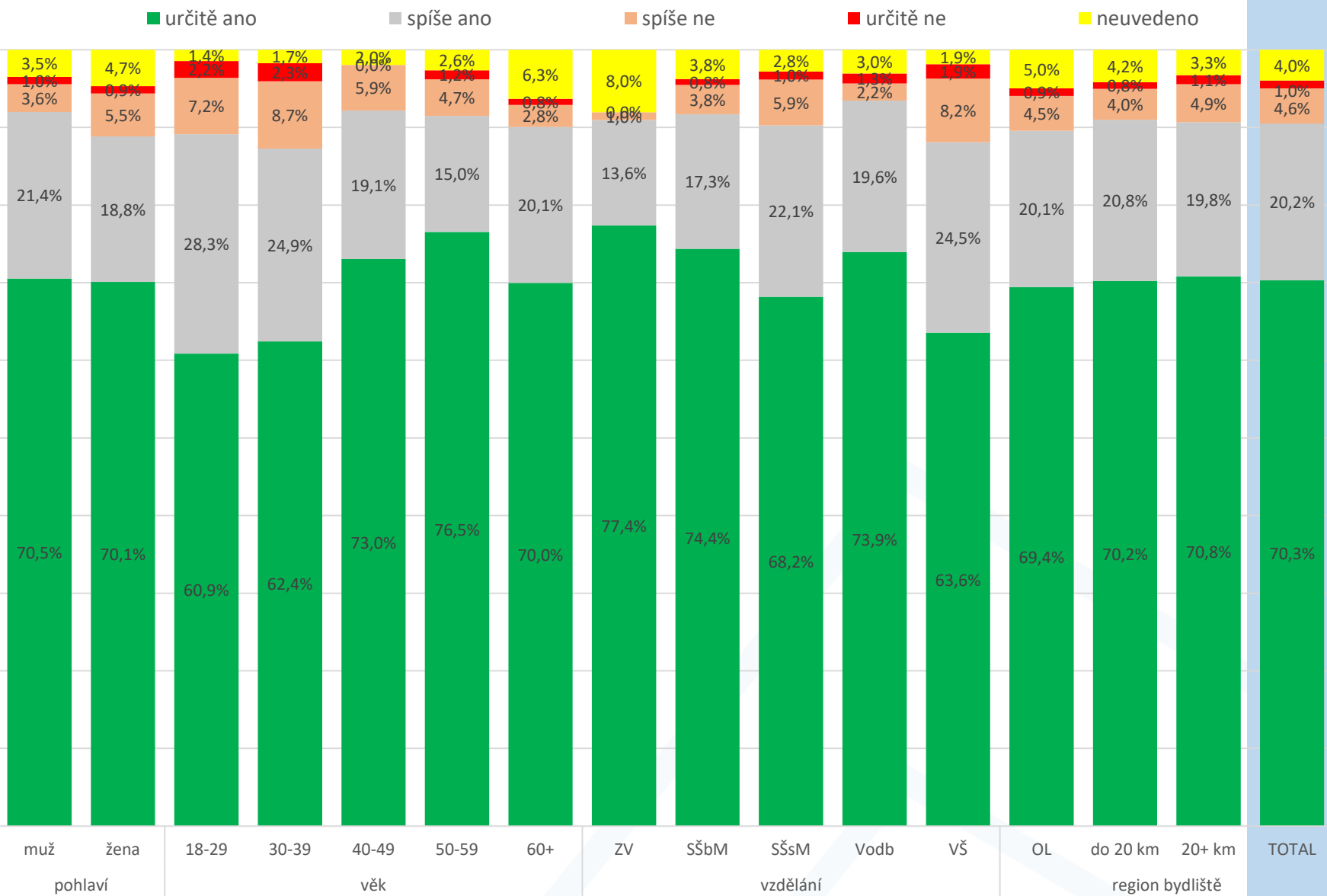


Komentář agentury Respond

69,1% pacientů FNOL bylo při přijetí do FNOL seznámeno se svými právy a 20,6% pak spíše seznámeno. Okolo 7% pacientů si ale myslí opak.

Dobrou informovanost vykazují například na HOK či KNM. Naopak horších výsledků dosahují klienti 3IK, ONK, PSY či PLIC.

27. Byl(a) jste při přijetí do FNOL seznámen(a) s režimovými opatřeními?

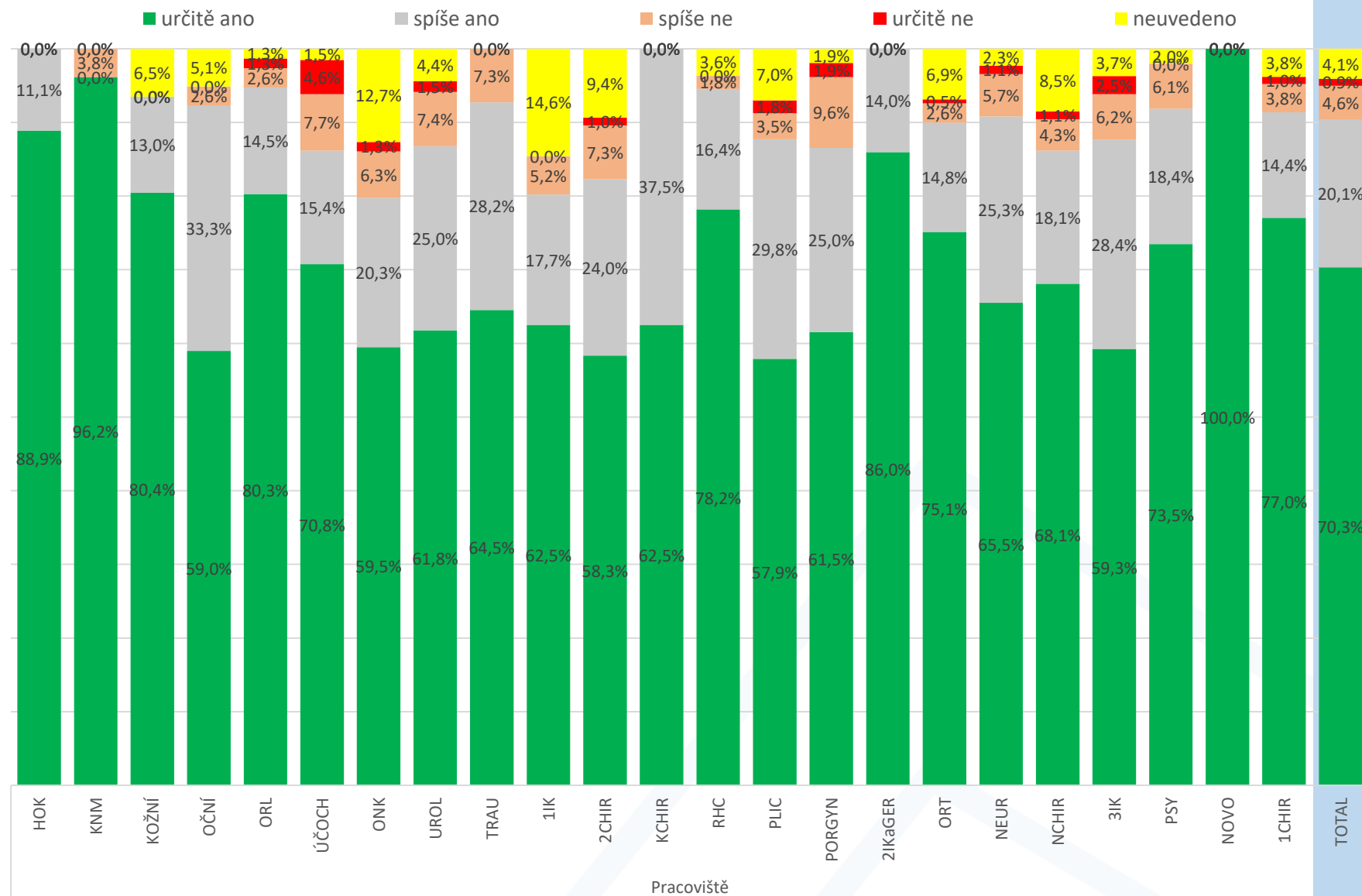


Komentář agentury Respond

70,3 pacientů FNOL bylo při přijetí do FNOL seznámeno s režimovými opatřeními a 20,2% pak spíše seznámeno. Okolo 5% pacientů si ale myslí opak.

S klesajícím věkem opět klesá počet lidí, kteří tvrdí, že byli seznámeni s režimovými opatřeními. Opět je tento trend zaznamenán i v závislosti na rostoucím vzdělání.

27. Byl(a) jste při přijetí do FNOL seznámen(a) s režimovými opatřeními?

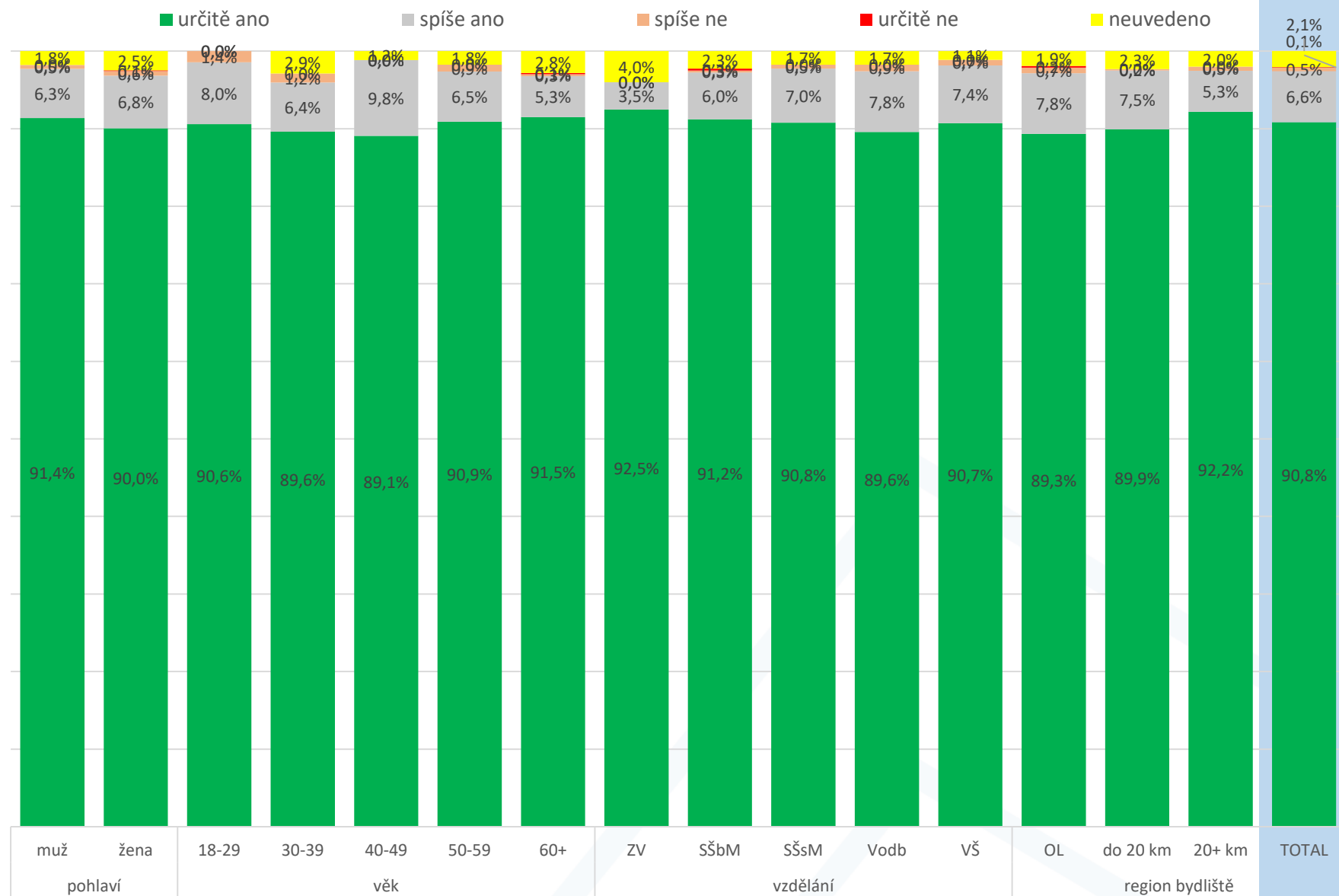


Komentář agentury Respond

70,3 pacientů FNOL bylo při přijetí do FNOL seznámeno s režimovými opatřeními a 20,2% pak spíše seznámeno. Okolo 5% pacientů si ale myslí opak.

S režimovými opatřeními jsou nejčastěji seznámeni na odděleních KNM či HOK. Výsledky u ostatních oddělení a klinik jsou si dosti podobné.

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

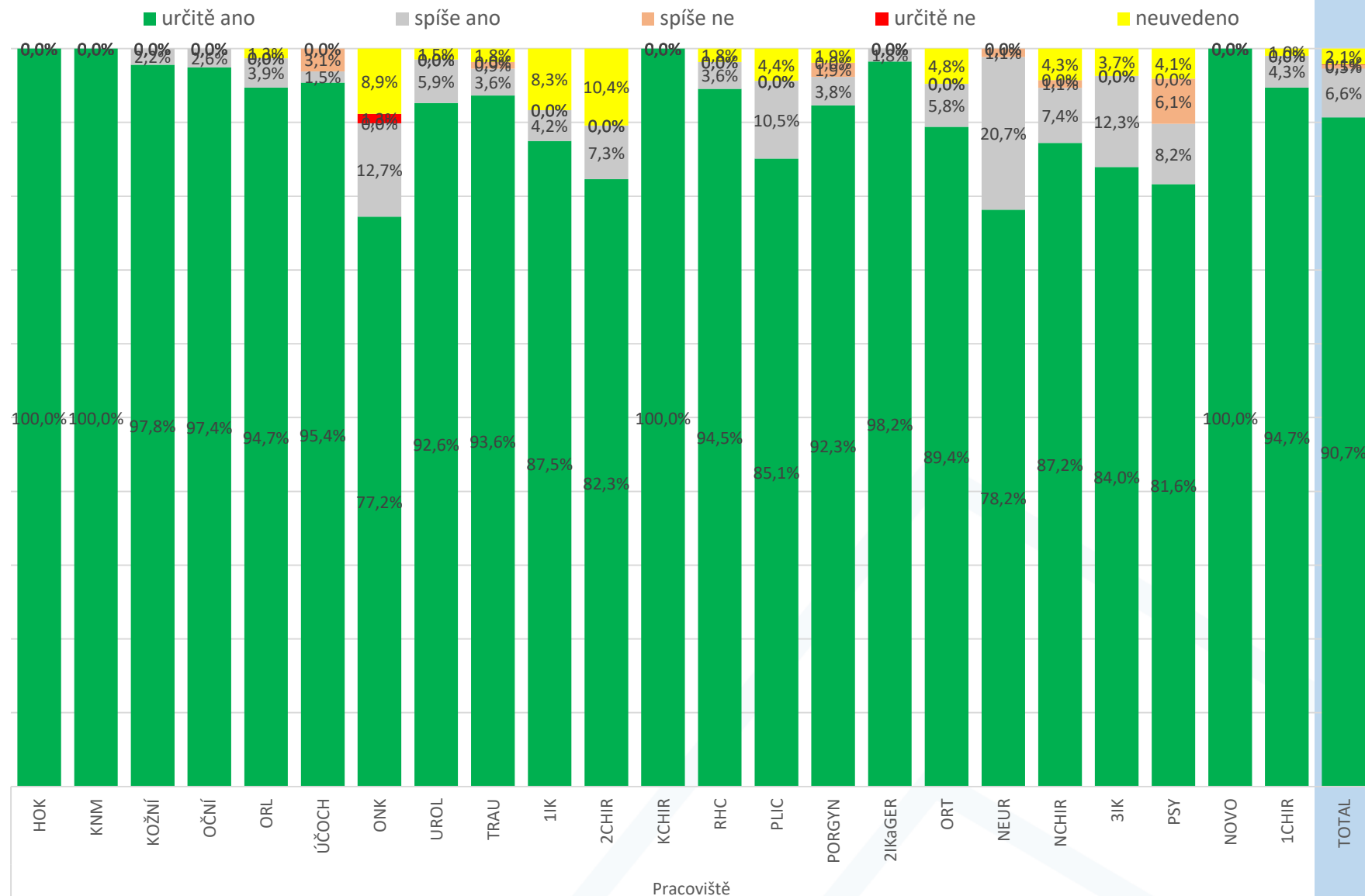


Komentář agentury Respond

Výkony byly určité během hospitalizace prováděny se souhlasem (ústním, písemným - právo na rozhodování o své léčbě, vyšetřeních,...) pro 90,8% pacientů a spíše ano pro 6,6% pacientů. Skoro žádný klient nehovoří o opaku.

Odpovědi všech demografických skupin jsou velmi vyrovnané.

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

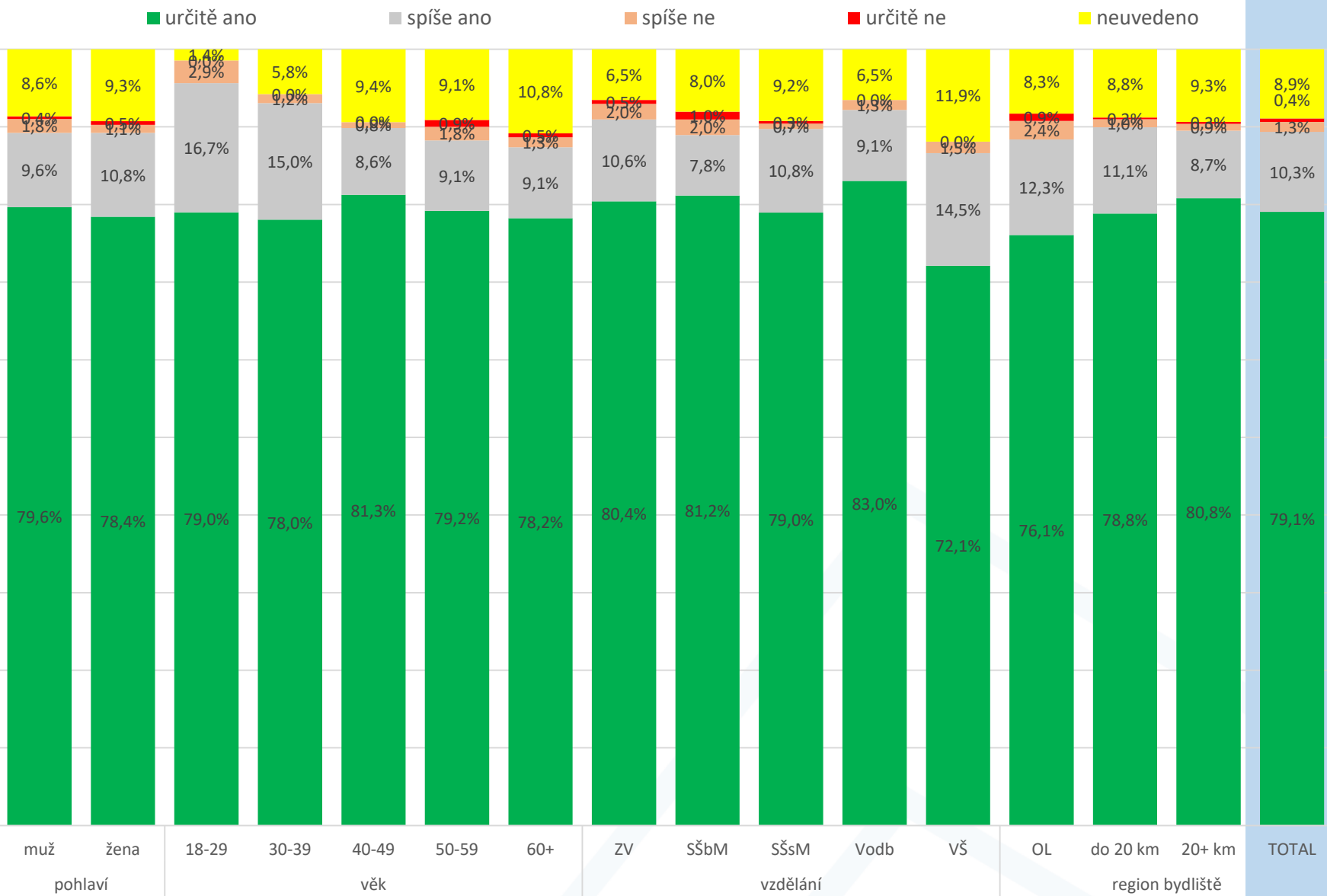


Komentář agentury Respond

Výkony byly určité během hospitalizace prováděny se souhlasem (ústním, písemným - právo na rozhodování o své léčbě, vyšetřeních,...) pro 90,8% pacientů a spíše ano pro 6,6% pacientů. Skoro žádný klient nehovoří o opaku.

Rovněž odpovědi pacientů jednotlivých oddělení a klinik jsou velmi vyrovnané. Mírně horšího hodnocení dosahují na NEUR a PSY, případně ONK.

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

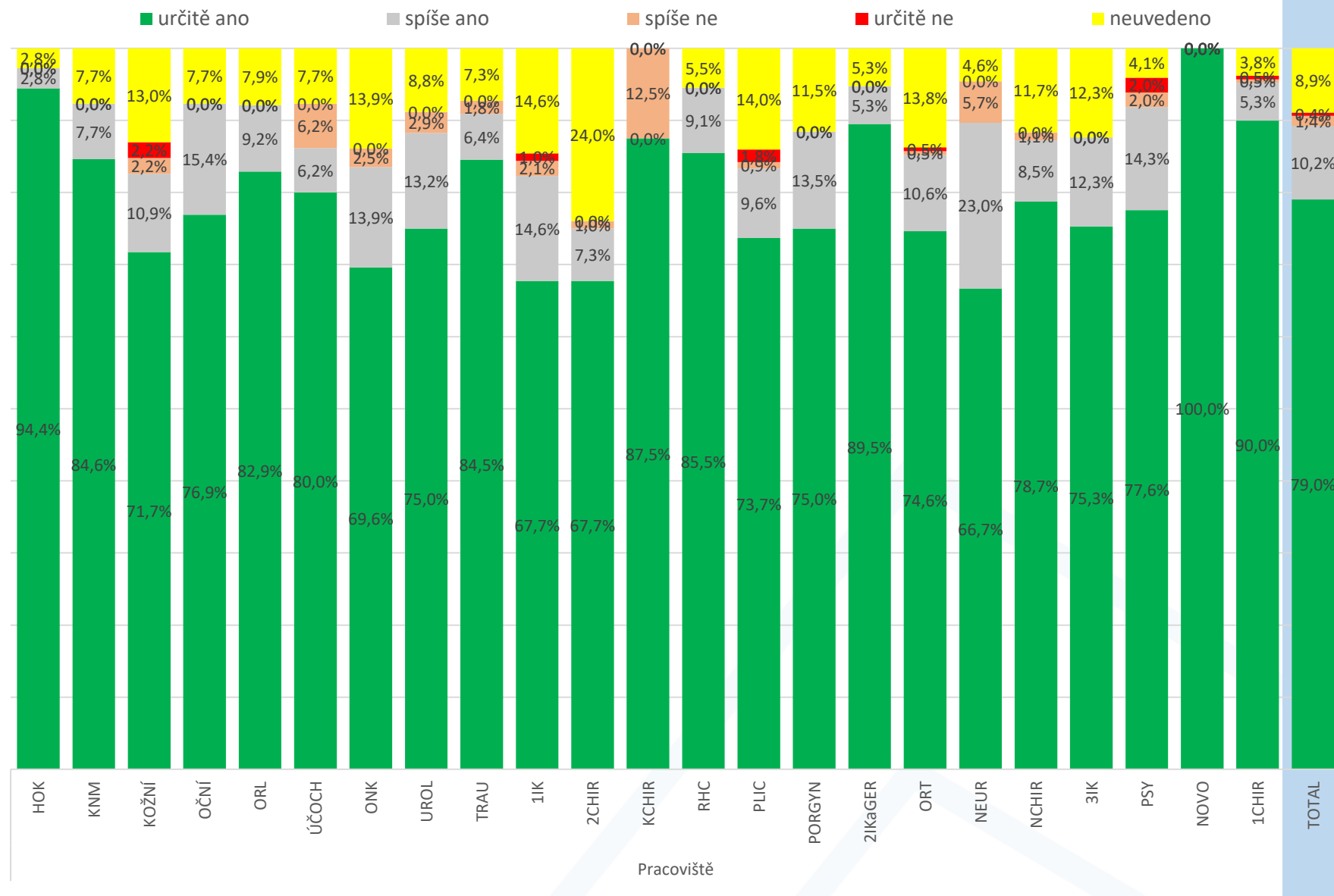


Komentář agentury Respond

V případě zájmu byla rodina pacienta určitě ochotně informována jeho mém zdravotním stavu ve skoro 80% případů a spíše informována v dalších více než 10% případů. Negativních odpovědí příliš zaznamenáno nebylo, okolo 9% pacientů neuvádí odpověď.

Názory jednotlivých skupin respondentů jsou vyrovnané, mírně se liší pouze lidé s nejvyšším vzděláním.

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

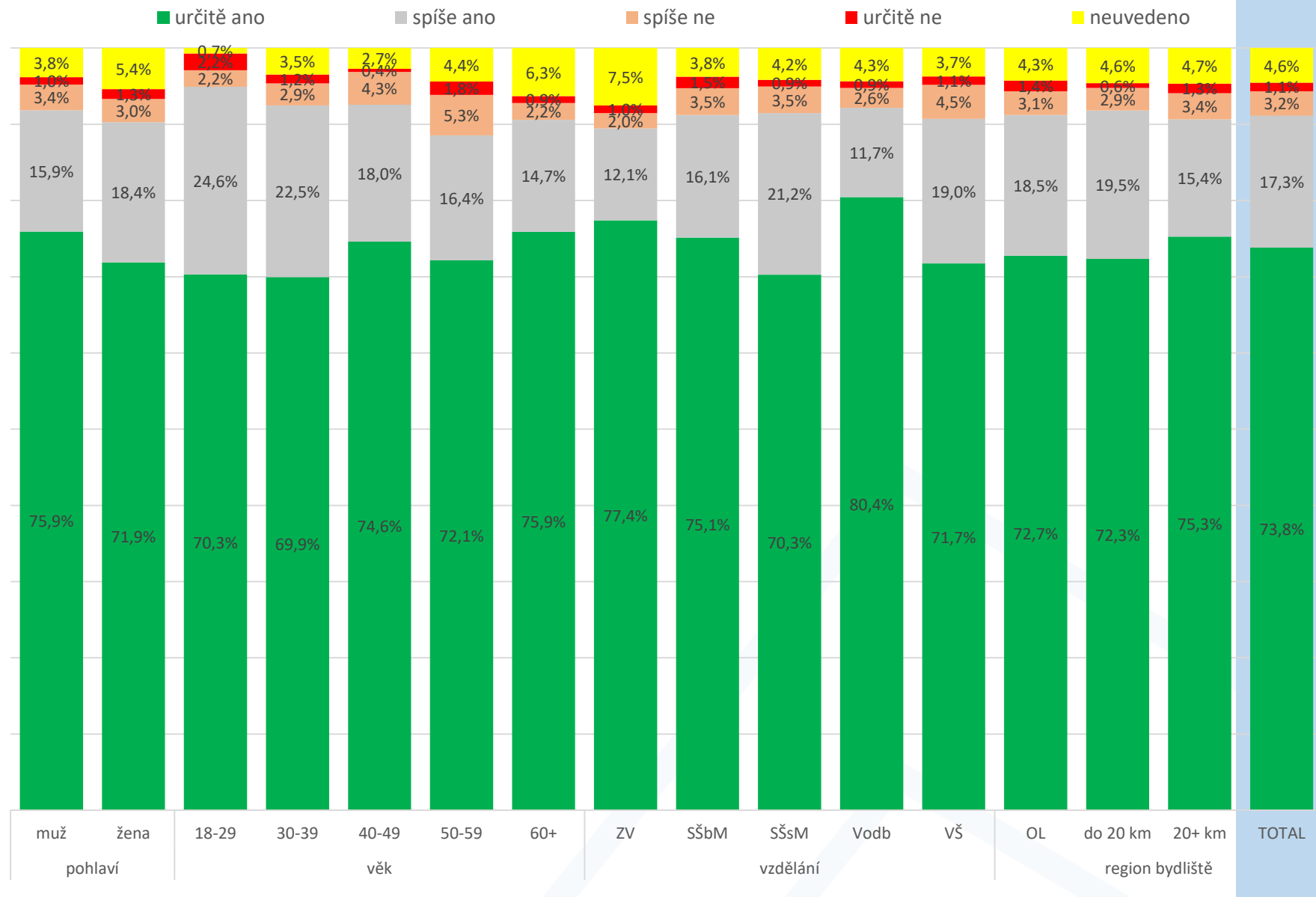


Komentář agentury Respond

V případě zájmu byla rodina pacienta určitě ochotně informována jeho mém zdravotním stavu ve skoro 80% případů a spíše informována v dalších více než 10% případů. Negativních odpovědí příliš zaznamenáno nebylo, okolo 9% pacientů neuvádí odpověď.

Mírně se liší odpovědi oddělení, kde je nejvyšší spokojenost, například na oddělení HOK nebo 1CHIR. Nejvíce záporných odpovědí bylo naopak na oddělení KCHIR.

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

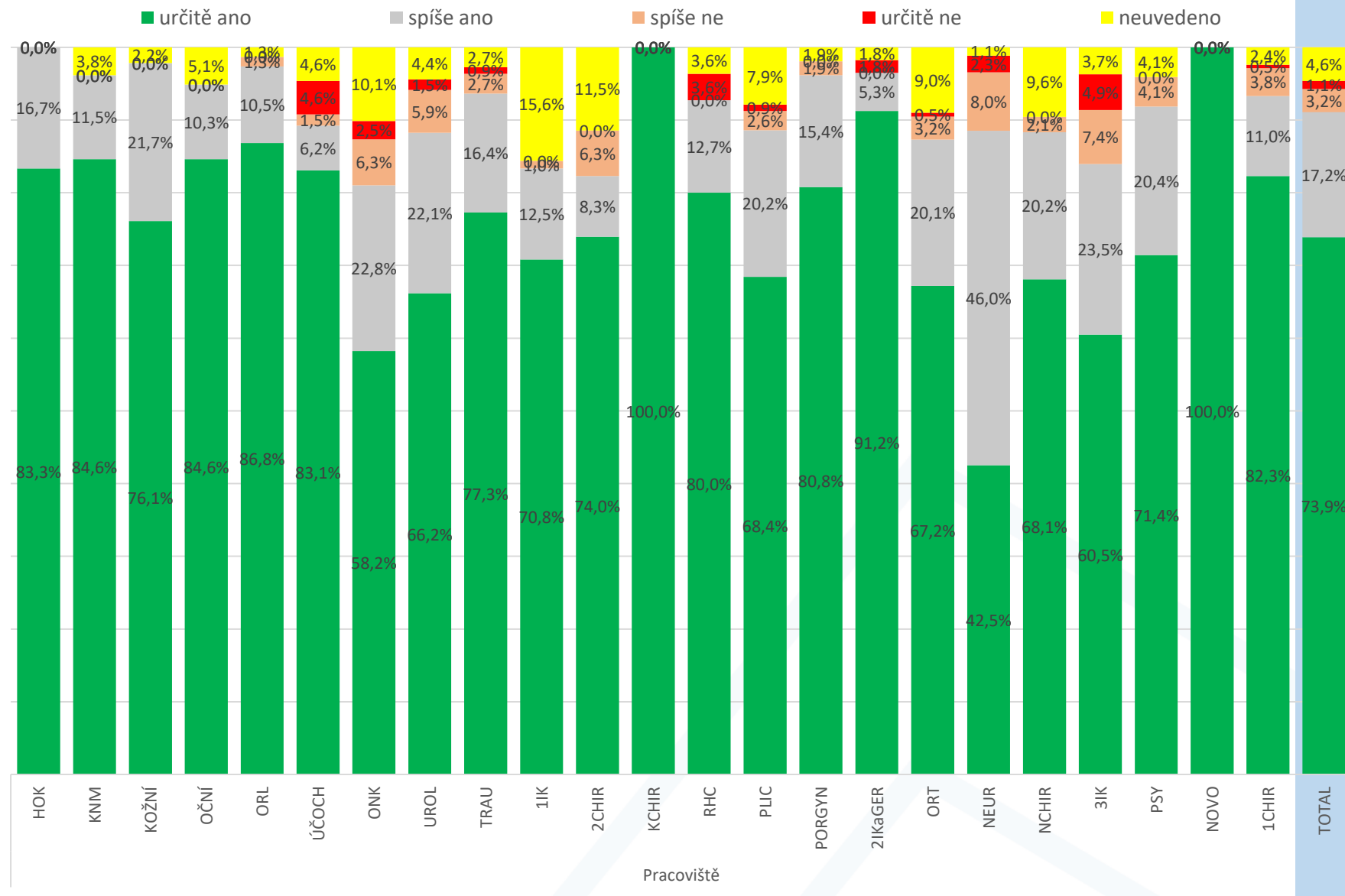


Komentář agentury Respond

Lékař určitě dodržoval právo na soukromí a podával informace bez přítomnosti cizích osob u 73,8% klientů a spíše ano u 17,3% klientů FNOL. Negativně na tento dotaz reagovalo okolo 4% klientů.

Odpovědi jednotlivých demografických skupin jsou podobné – pouze s rostoucím věkem velmi mírně roste i počet lidí, kteří odpovídají určitě ano.

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

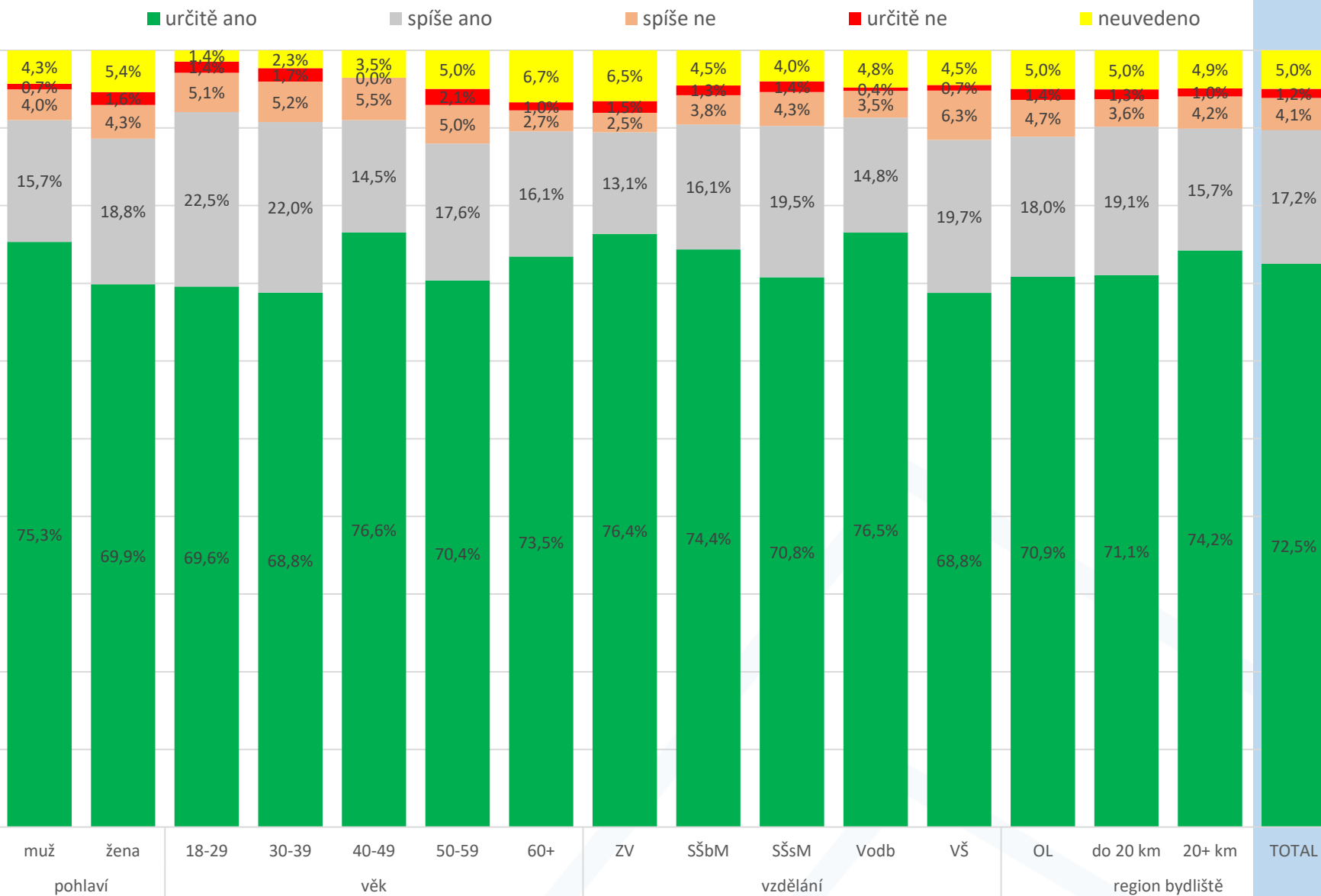


Komentář agentury Respond

Lékař určitě dodržoval právo na soukromí a podával informace bez přítomnosti cizích osob u 73,8% klientů a spíše ano u 17,3% klientů FNOL. Negativně na tento dotaz reagovalo okolo 4% klientů.

Rozdíly mezi klienty oddělení a klinik jsou výrazné. Opět nejhůře dopadli oddělení NEUR, ONK a 3IK. Naopak 100% obdrželo oddělení KCHIR.

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

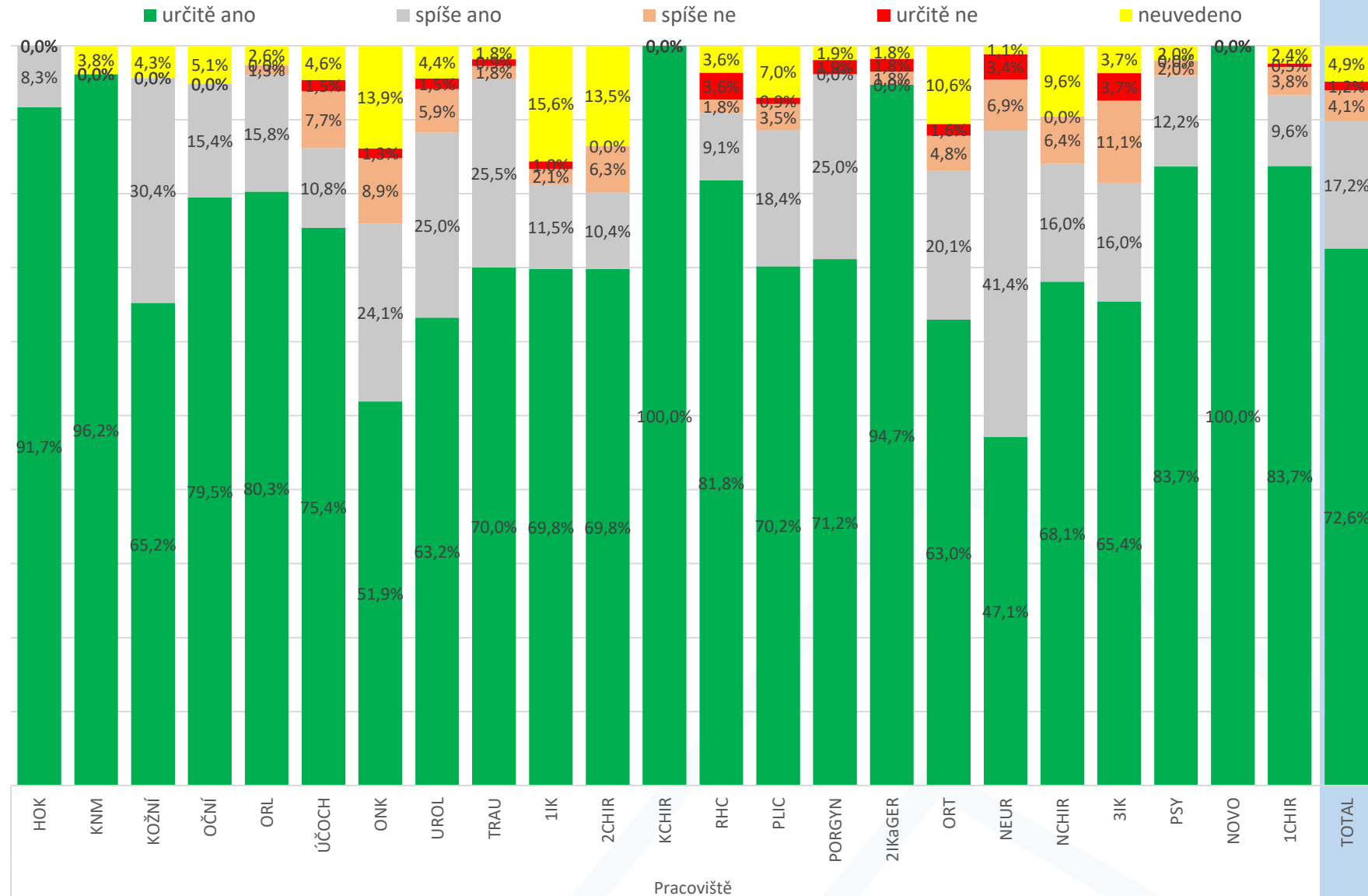


Komentář agentury Respond

Podobně jako u lékařů je tomu i u ošetřujících sester. Ošetřující sestra určitě podávala informace v soukromí, nikoliv na veřejných místech za účasti dalších cizích osob v 72,5% případů a spíše ano v 17,2% případů. Opačnou zkušenost zaznamenalo okolo 5% pacientů FNOL.

Odpovědi jednotlivých demografických skupin byly podobné.

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



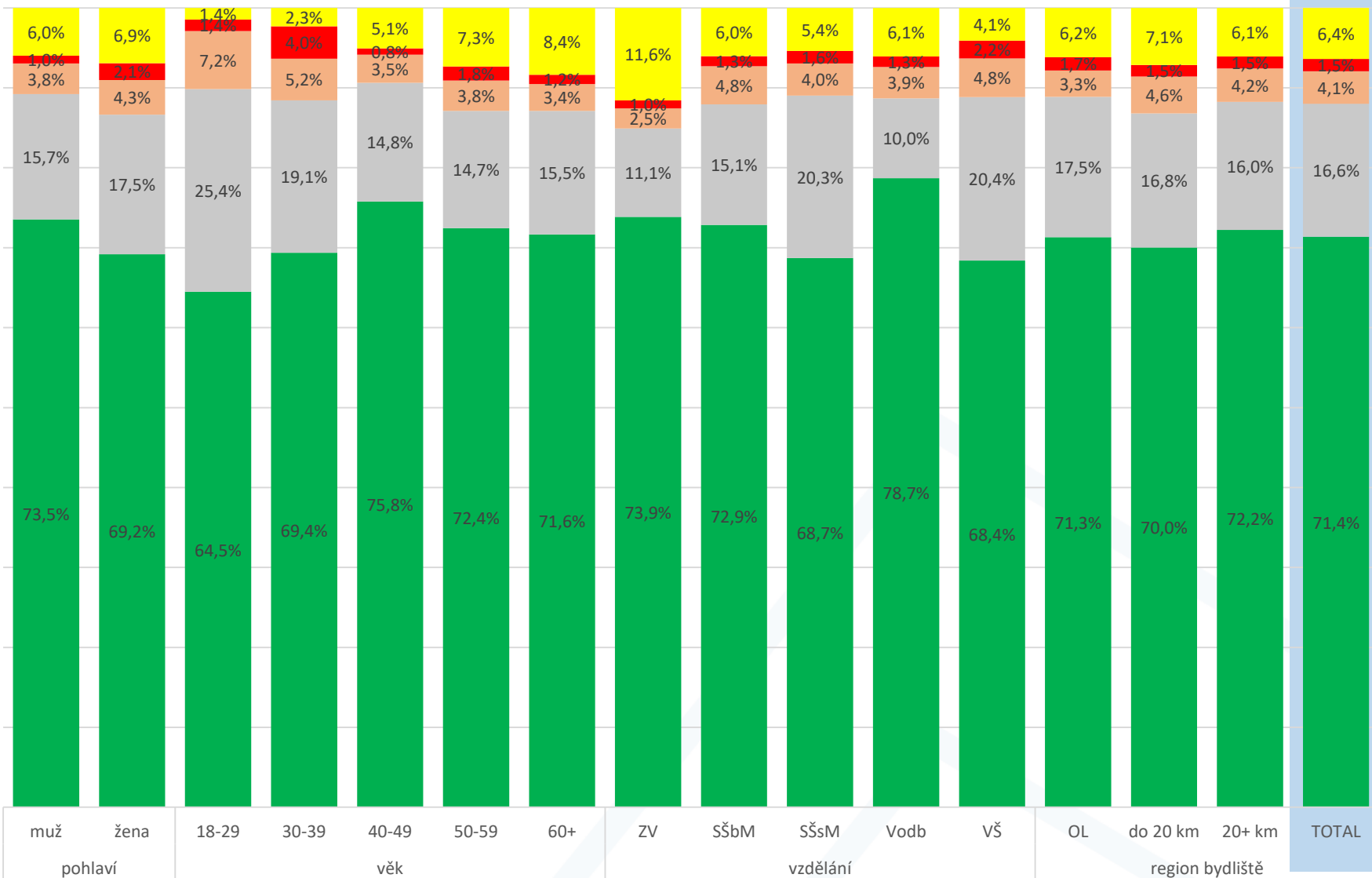
Komentář agentury Respond

Podobně jako u lékařů je tomu i u ošetřujících sester. Ošetřující sestra určitě podávala informace v soukromí, nikoliv na veřejných místech za účasti dalších cizích osob v 72,5% případů a spíše ano v 17,2% případů. Opačnou zkušenost zaznamenalo okolo 5% pacientů FNOL.

Problémy v této oblasti jsou zaznamenány především na oddělení ONK a NEUR.

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

■ určitě ano ■ spíše ano ■ spíše ne ■ určitě ne ■ neuvedeno

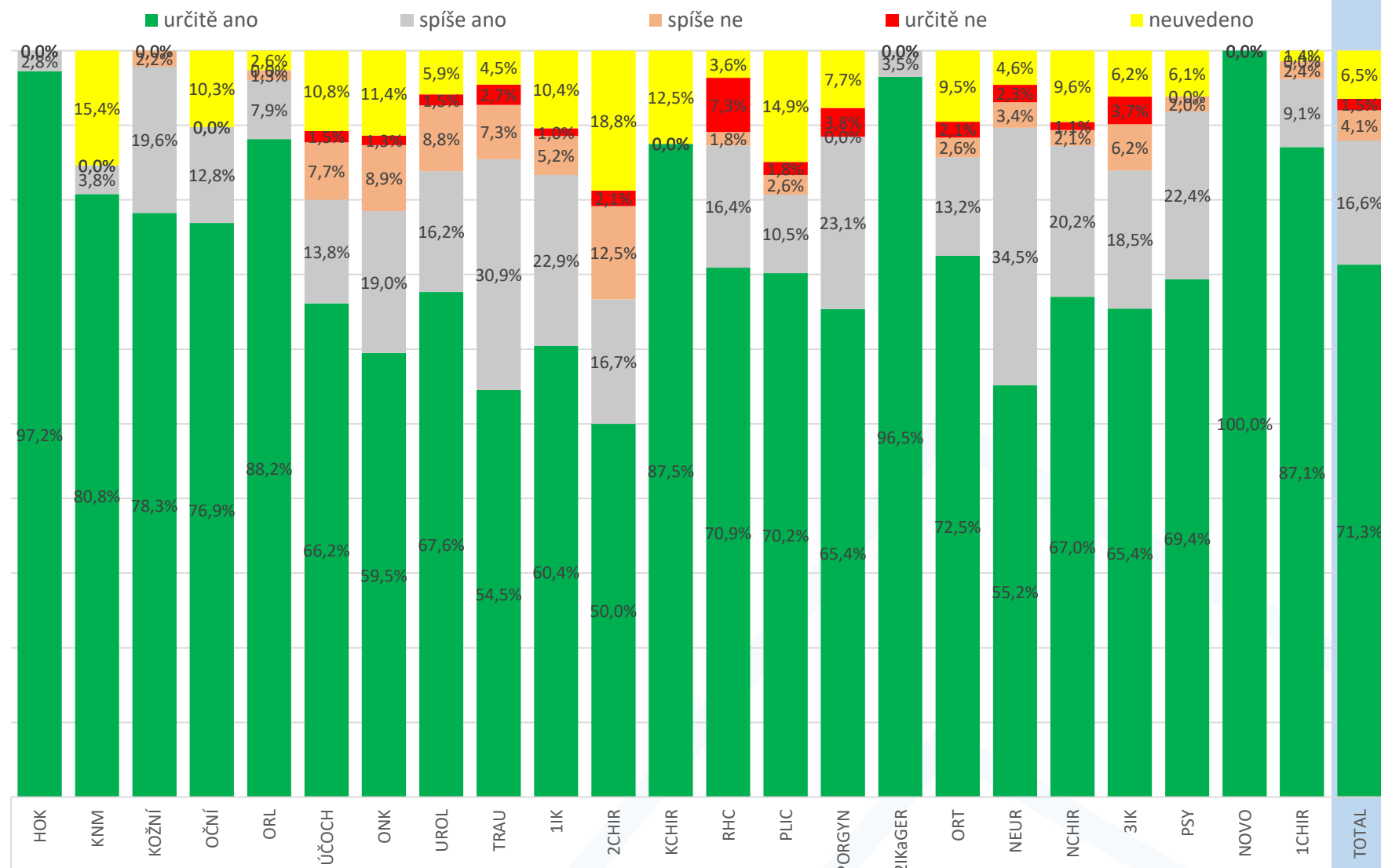


Komentář agentury Respond

Další otázkou v této oblasti byla zaměřena na problematiku zachování práva na soukromí (plentou či odesláním dalších pacientů mimo pokoj apod.) při úkonech na pokoji (převazy, vyšetření apod.). Určitě bylo toto právo zachováno v 71,4% případů a v 16,6% případů pak spíše ano. Opět okolo 5% pacientů má opačnou zkušenost.

Mírně hůře v této oblasti hodnotí ženy než muži. S rostoucím věkem mírně roste dobrá zkušenost, ale taky roste počet nezodpovězených dotazů.

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



Komentář agentury Respond

Další otázkou v této oblasti byla zaměřena na problematiku zachování práva na soukromí (plentou či odesláním dalších pacientů mimo pokoj apod.) při úkonech na pokoji (převazy, vyšetření apod.). Určitě bylo toto právo zachováno v 71,4% případů a v 16,6% případů pak spíše ano. Opět okolo 5% pacientů má opačnou zkušenost.

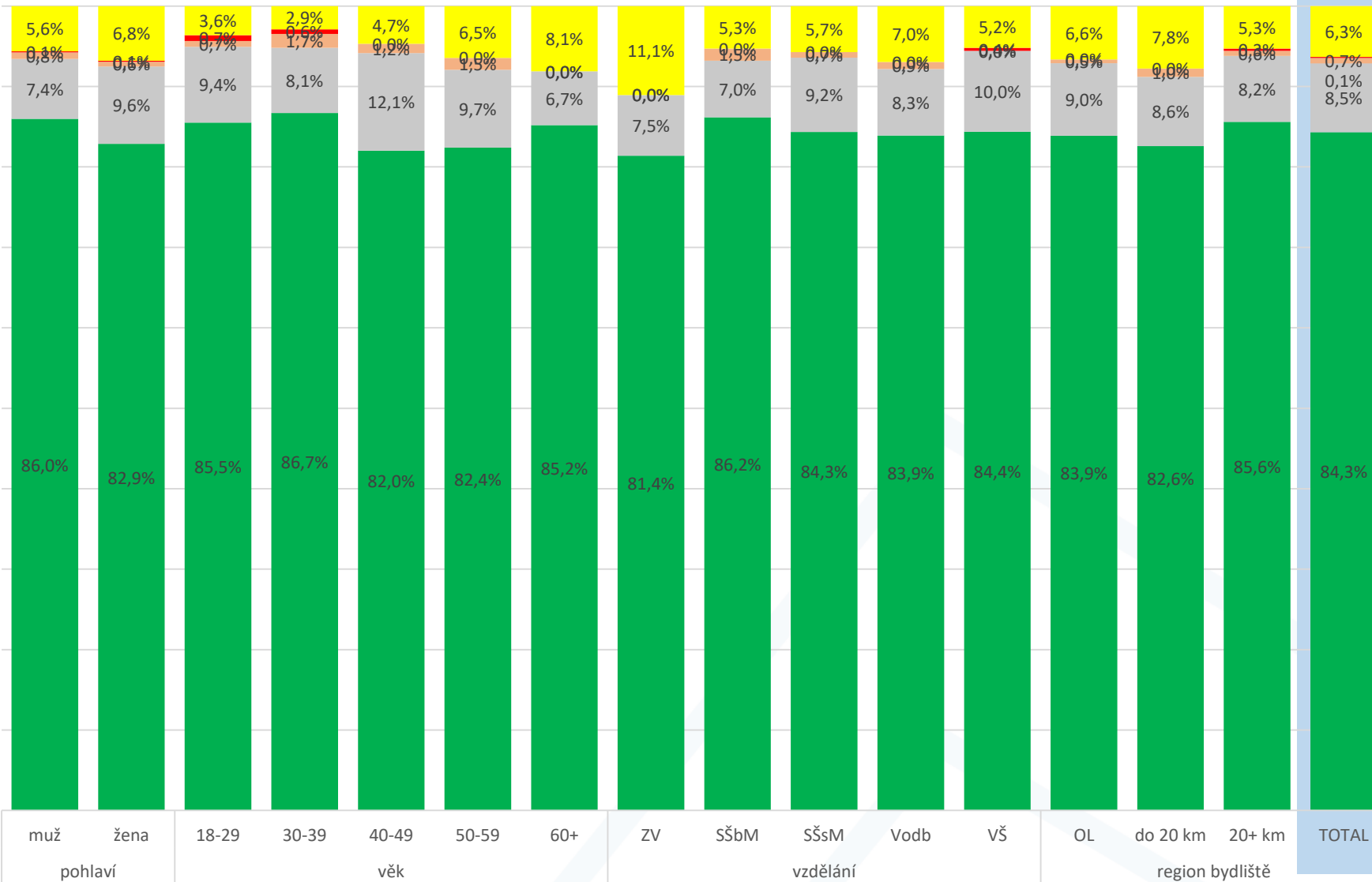
Horší výsledky jsou opět u oddělení NEUR, dále například 2CHIR, TRAU či ONK. Naopak 2IKaGER a HOK patří v tomto ohledu na špičku pelotonu.

Propuštění



33. Byl(a) jste před propuštěním srozumitelně seznámen(a) se svým současným zdravotním stavem, režimovými opatřeními eventuálně s dalším ambulantním sledováním?

■ určitě ano ■ spíše ano ■ spíše ne ■ určitě ne ■ neuvedeno

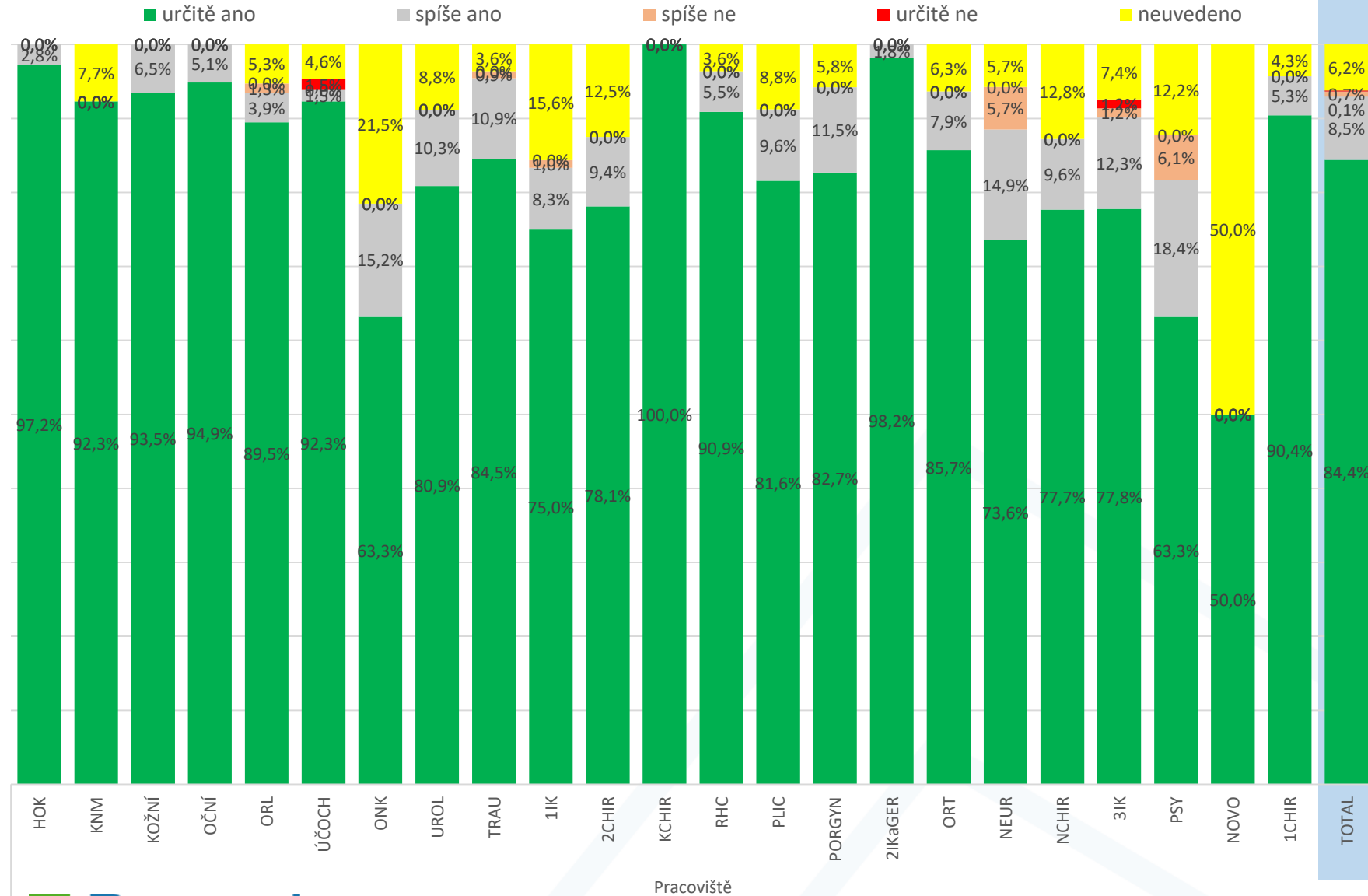


Komentář agentury Respond

84,3% klientů FNOL potvrzuje, že určitě byli před propuštěním srozumitelně seznámeni se svým současným zdravotním stavem, režimovými opatřeními eventuálně s dalším ambulantním sledováním, spíše ano uvádí pak 8,5% klientů. Negativní odpovědi skoro neexistují.

Při sledování odpovědí demografických skupin jsou výsledky velmi vyrovnané a mění se pouze počet pacientů, kteří neodpověděli (nejvíce z řad pacientů se základním vzděláním).

33. Byl(a) jste před propuštěním srozumitelně seznámen(a) se svým současným zdravotním stavem, režimovými opatřeními eventuálně s dalším ambulantním sledováním?

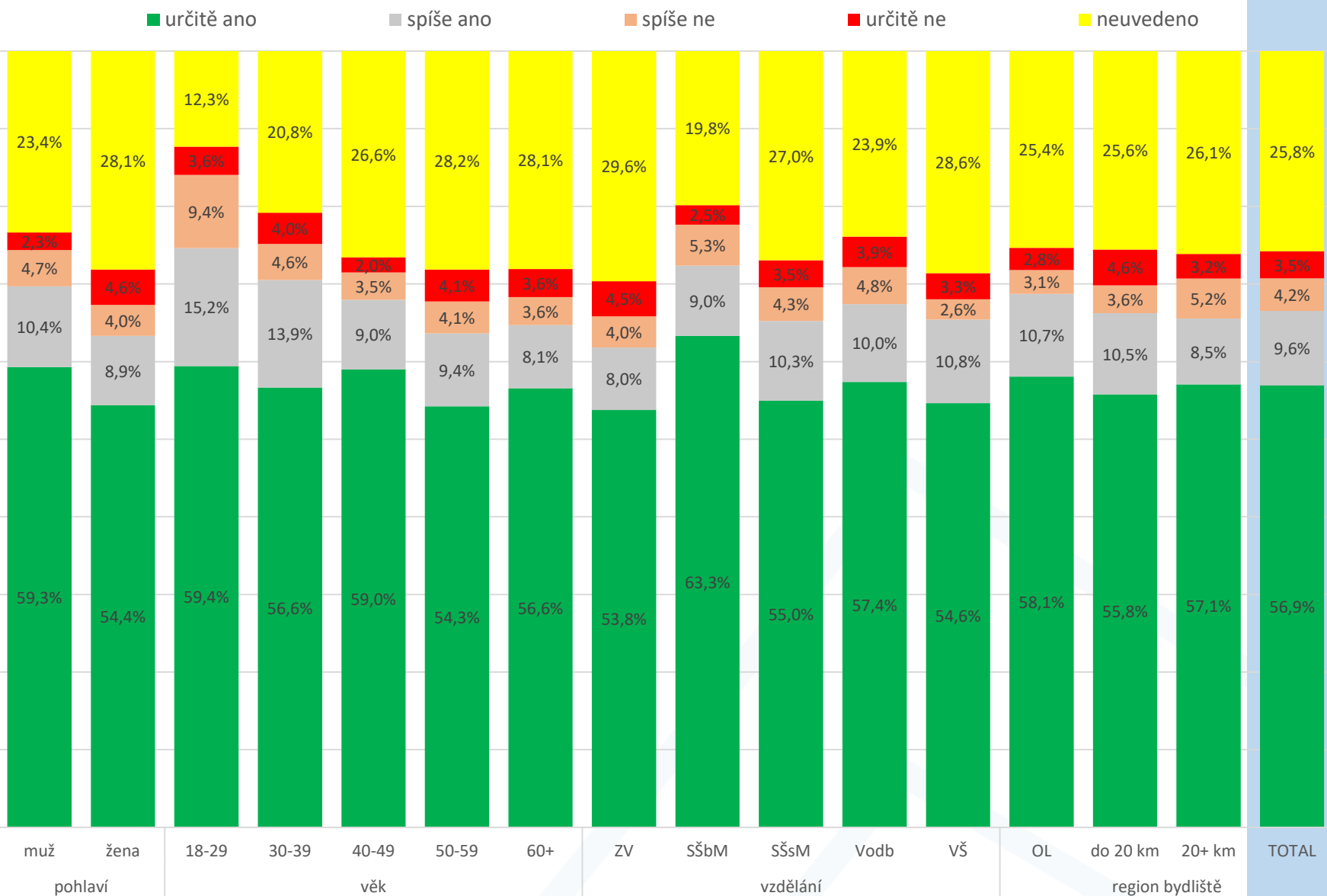


Komentář agentury Respond

84,3% klientů FNOL potvrzuje, že určitě byli před propuštěním srozumitelně seznámeni se svým současným zdravotním stavem, režimovými opatřeními eventuálně s dalším ambulantním sledováním, spíše ano uvádí pak 8,5% klientů. Negativní odpovědi skoro neexistují.

Při sledování odpovědí pacientů klinik a oddělení jsou výsledky vyrovnané. Opět se výrazněji liší především množstvím nezodpovězených – například na oddělení ONK je to až 21,5% pacientů.

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

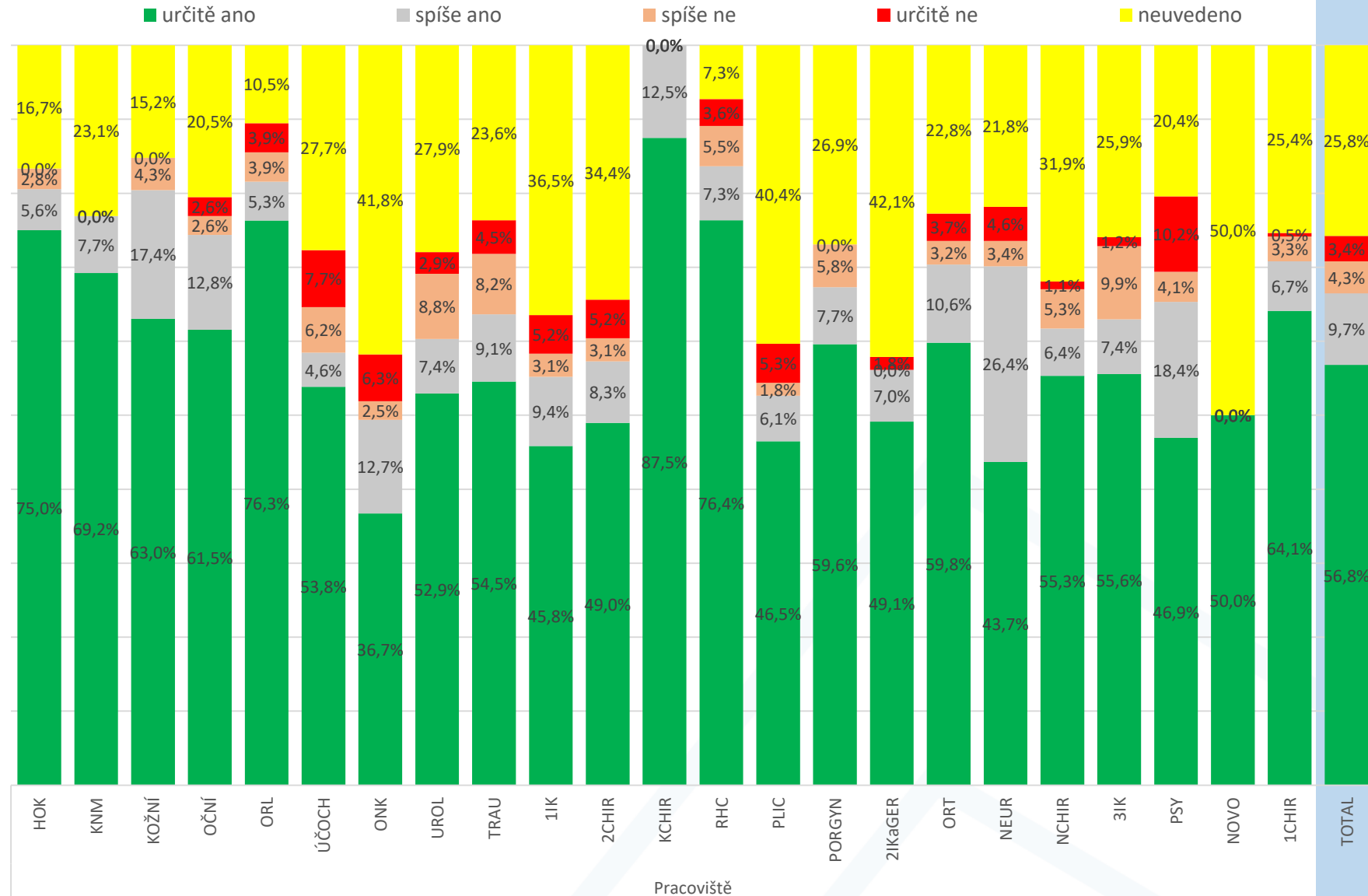


Komentář agentury Respond

56,9% klientů FNOL uvádí, že jim byla v případě potřeby při propuštění zajištěna následná péče nebo byl poskytnut kontakt na pečovatelskou službu nebo agenturu domácí péče. Skoro 10% pak uvádí odpověď spíše ano. Skoro 8% má opačnou zkušenost a více než čtvrtina dotázaných neuvádí odpověď, patrně tuto službu nepotřebovali.

Odpovědi demografických skupin se příliš neliší. Liší se pouze počet lidí bez odpovědi. Ten výrazně mírně roste s rostoucím věkem.

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

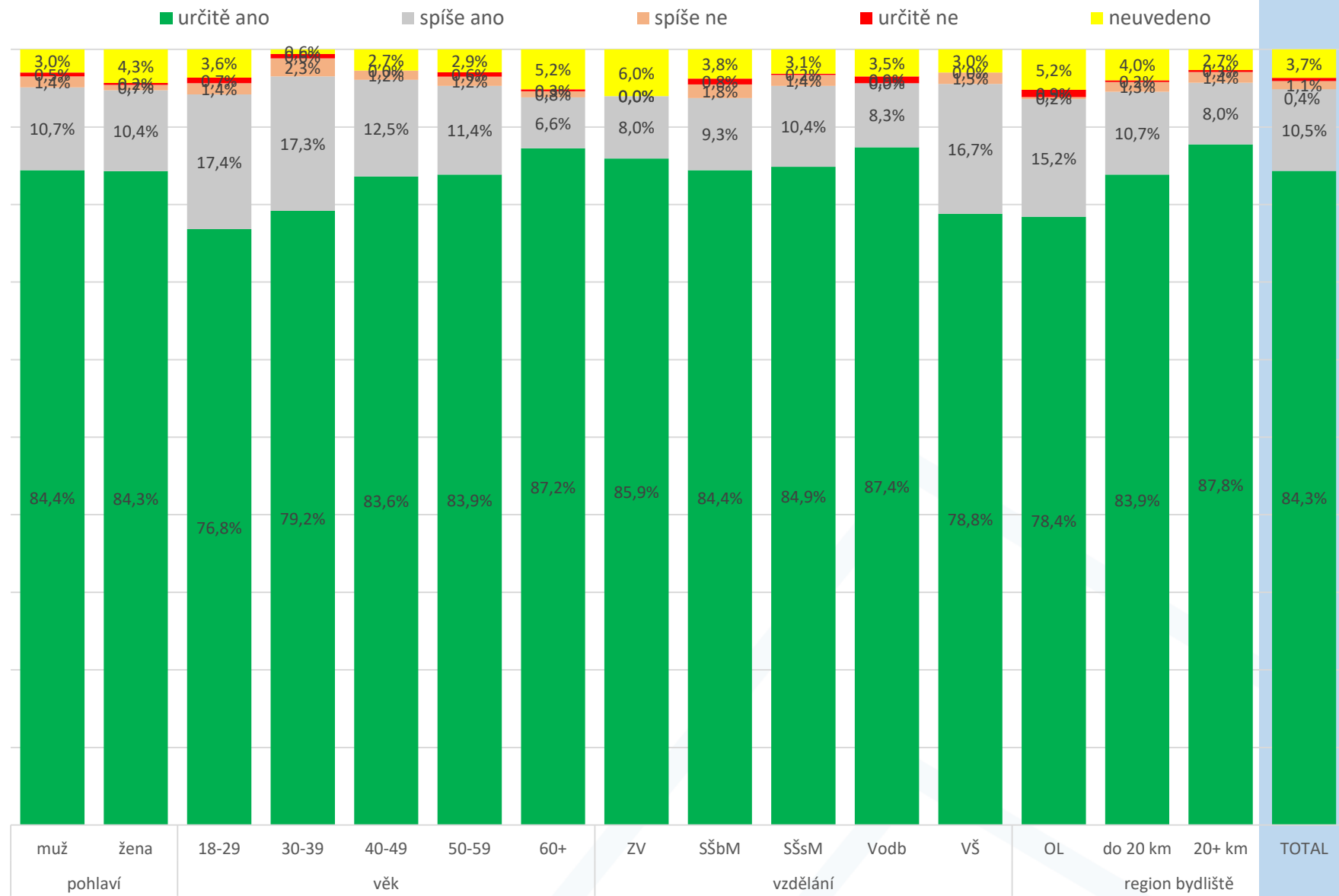


Komentář agentury Respond

56,9% klientů FNOL uvádí, že jim byla v případě potřeby při propuštění zajištěna následná péče nebo byl poskytnut kontakt na pečovatelskou službu nebo agenturu domácí péče. Skoro 10% pak uvádí odpověď spíše ano. Skoro 8% má opačnou zkušenost a více než čtvrtina dotázaných neuvádí odpověď, patrně tuto službu nepotřebovali.

Odpovědi na jednotlivých odděleních se naopak liší výrazněji. Nejvíce informovaní jsou pacienti KCHIR. Naopak nejvíce chybějících odpovědí je na ONK či PLIC a 2IKaGER. Nejvíce negativních odpovědí je pak zaznamenán na PSY, případně na ÚČOCH.

35. Vybral(a) byste si v případě opětovné hospitalizace znovu Fakultní nemocnici Olomouc?

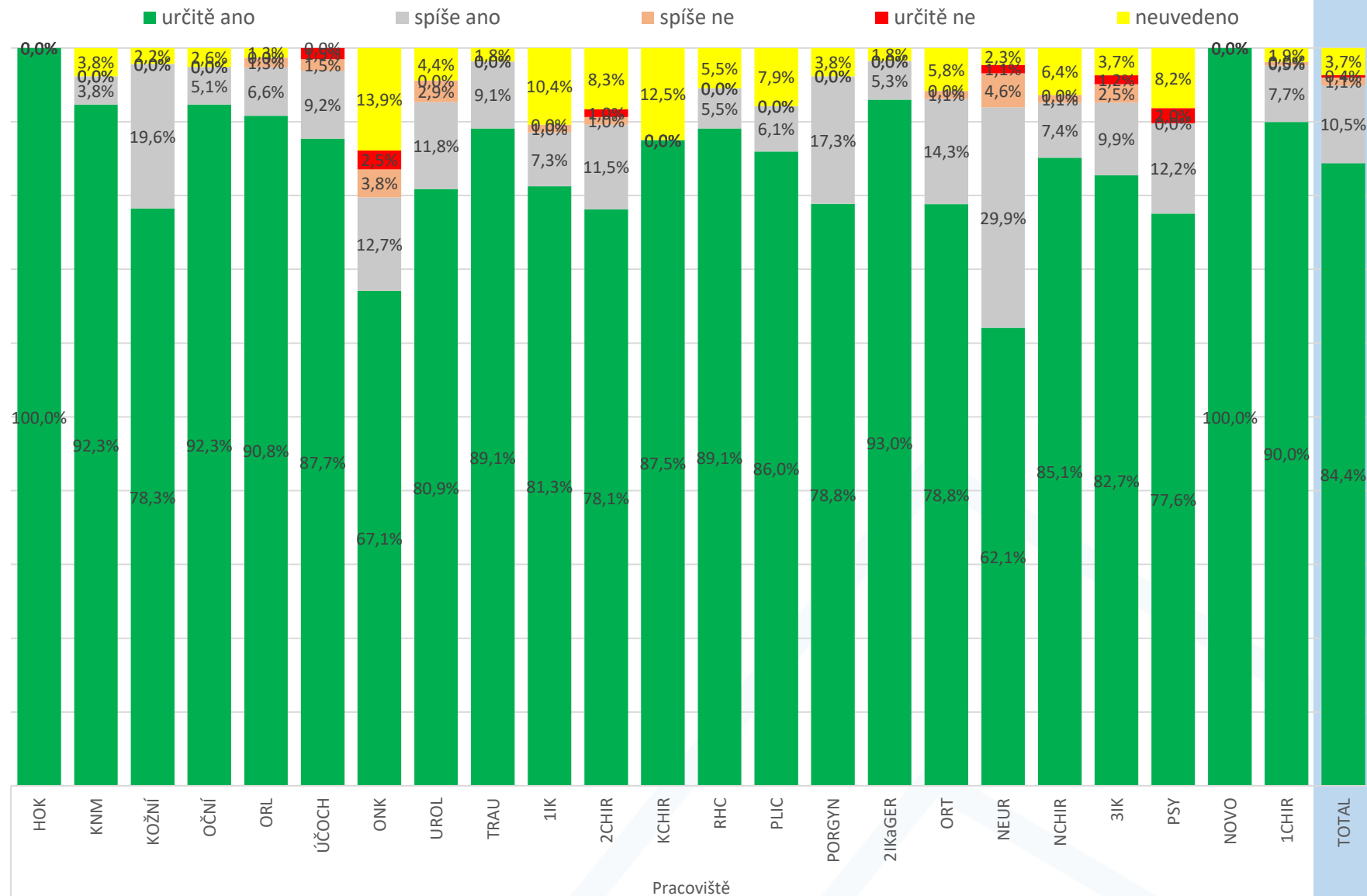


Komentář agentury Respond

84,3% pacientů by si v případě opětovné hospitalizace vybrali FNOL a 10,5% spíše ano. Opět potěší minimální počet opačných názorů.

Míra opětovného výběru FNOL mírně roste s rostoucím věkem pacientů. Zajímavé je, jak tato míra roste s rostoucí vzdáleností bydliště pacienta.

35. Vybral(a) byste si v případě opětovné hospitalizace znovu Fakultní nemocnici Olomouc?



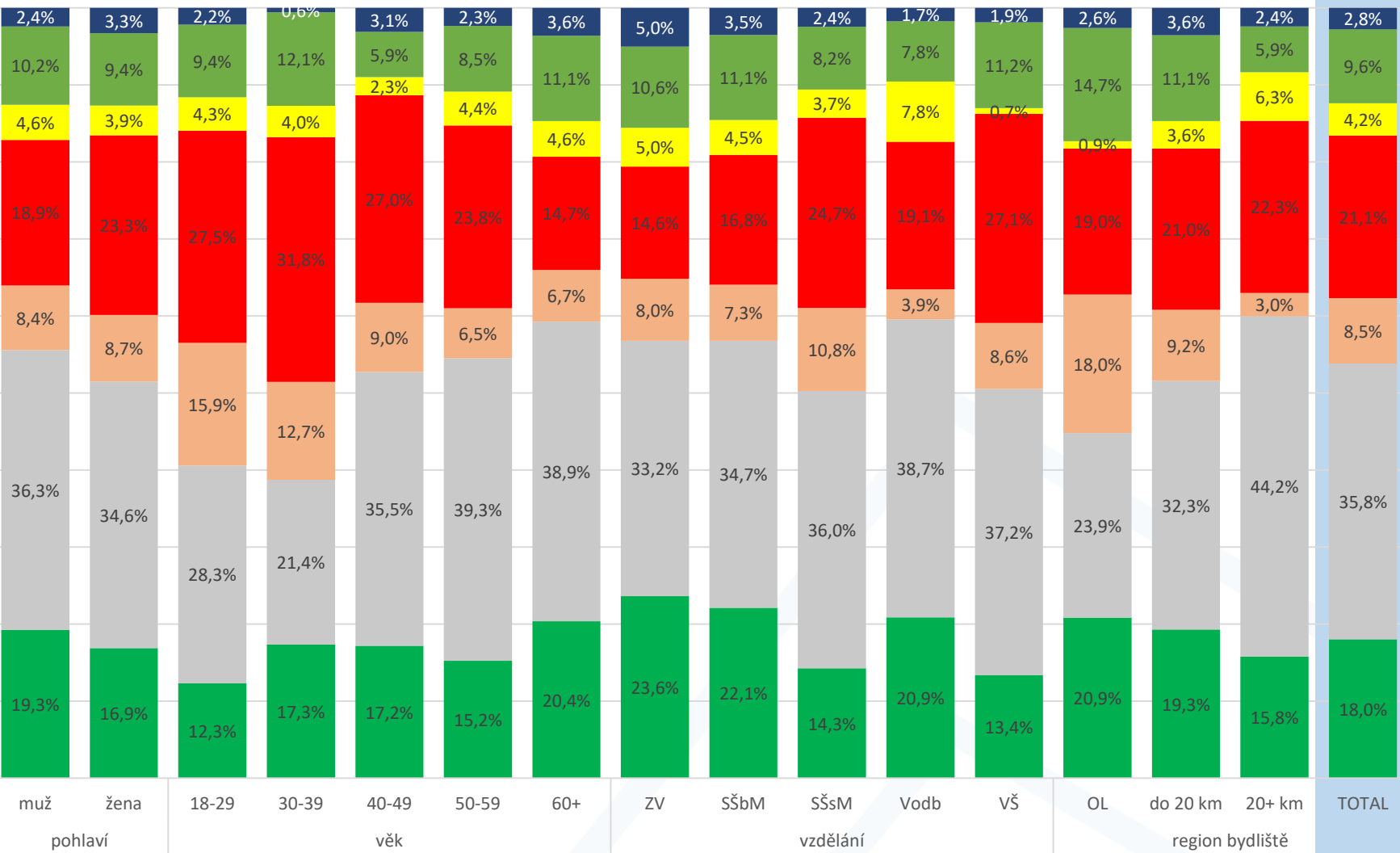
Komentář agentury Respond

84,3% pacientů by si v případě opětovné hospitalizace vybrali FNOL a 10,5% spíše ano. Opět potěší minimální počet opačných názorů.

Nejhorší výsledky v této oblasti patří opět dvojici NEUR a ONK.

36. Jakým způsobem jste se ve Fakultní nemocnici Olomouc ocitl(a)?

- doporučil mi ji můj praktický (obvodní) lékař
- doporučil mi ji lékař specialista
- je nejbližší mému bydlišti
- vybral jsem si ji sám
- byl jsem převezen přímo z jiné nemocnice
- byl jsem přivezen sanitkou v akutním stavu
- neuvedeno



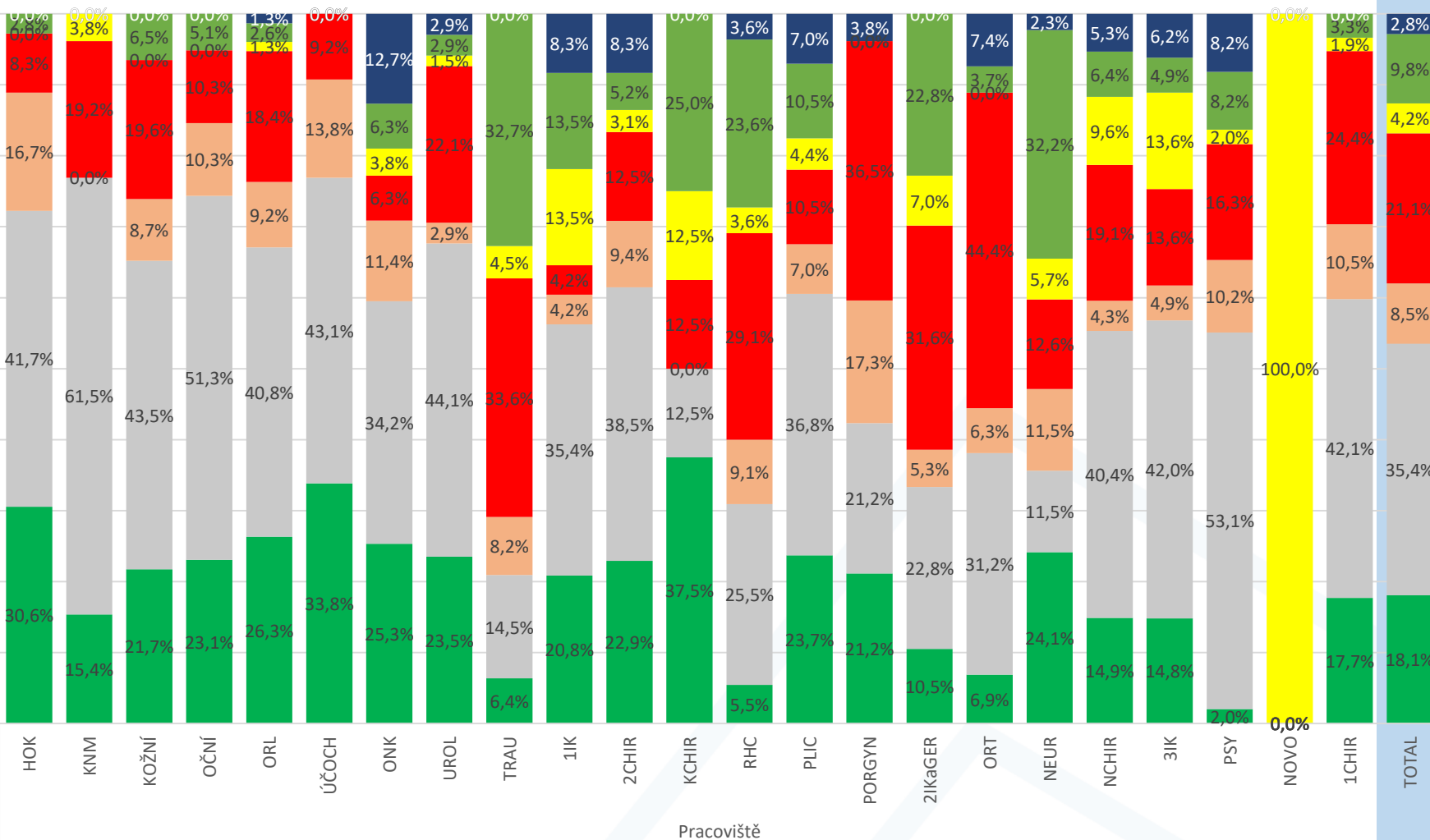
Komentář agentury Respond

Nejčastějším formou příchodu pacienta do FNOL je doporučením lékaře specialisty, následuje vlastní výběr a doporučení obvodního lékaře.

Je vidět, že především věk má vliv na způsob příchodu do nemocnice. U mladších lidí se častěji objevuje vlastní výběr, u starších naopak posiluje úloha lékaře specialisty.

36. Jakým způsobem jste se ve Fakultní nemocnici Olomouc ocitl(a)?

- doporučil mi ji můj praktický (obvodní) lékař
- doporučil mi ji lékař specialista
- je nejblíže mému bydlišti
- vybral jsem si ji sám
- byl jsem převezen přímo z jiné nemocnice
- byl jsem přivezen sanitkou v akutním stavu
- neuvédno



Komentář agentury Respond

Nejčastějším formou příchodu pacienta do FNOL je doporučením lékaře specialisty, následuje vlastní výběr a doporučení obvodního lékaře.

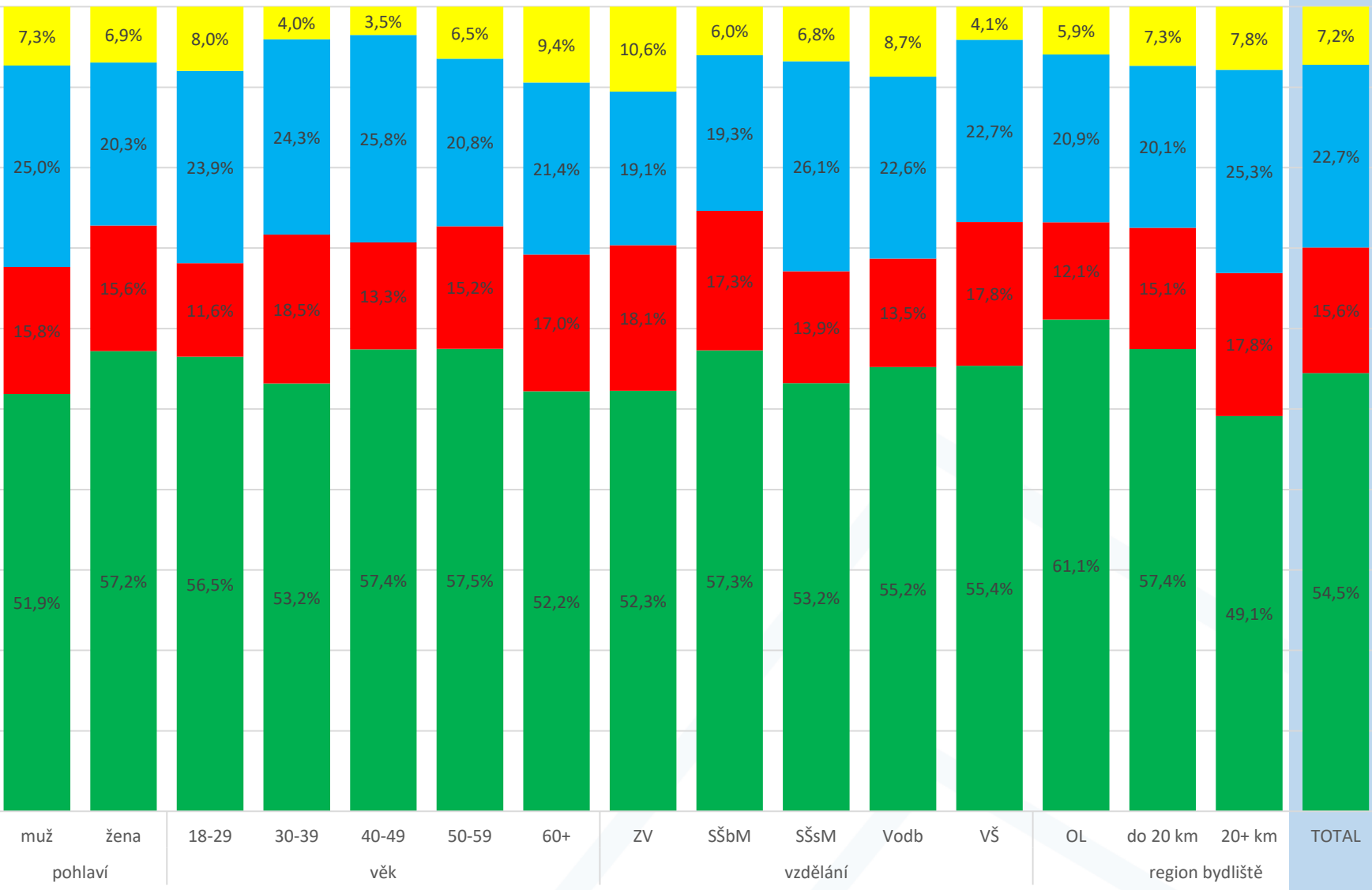
Rozdíly mezi odděleními a klinikami jsou pochopitelně znatelné. TRAU vykazuje samozřejmě nejvíce pacientů přivezených v akutním stavu sanitkou, stejně jako NEUR. PORGYN nebo ORT zase dominuje vlastní výběr nemocnice. A například KNM doporučují lékaři specialisté. Doporučení obvodního lékaře pak vykazují lékaři KCHIR.

Různé



37. Využil(a) jste služeb Lékáren ve Fakultní nemocnici Olomouc?

■ ano ■ ne ■ neměl jsem recept ■ nevedeno

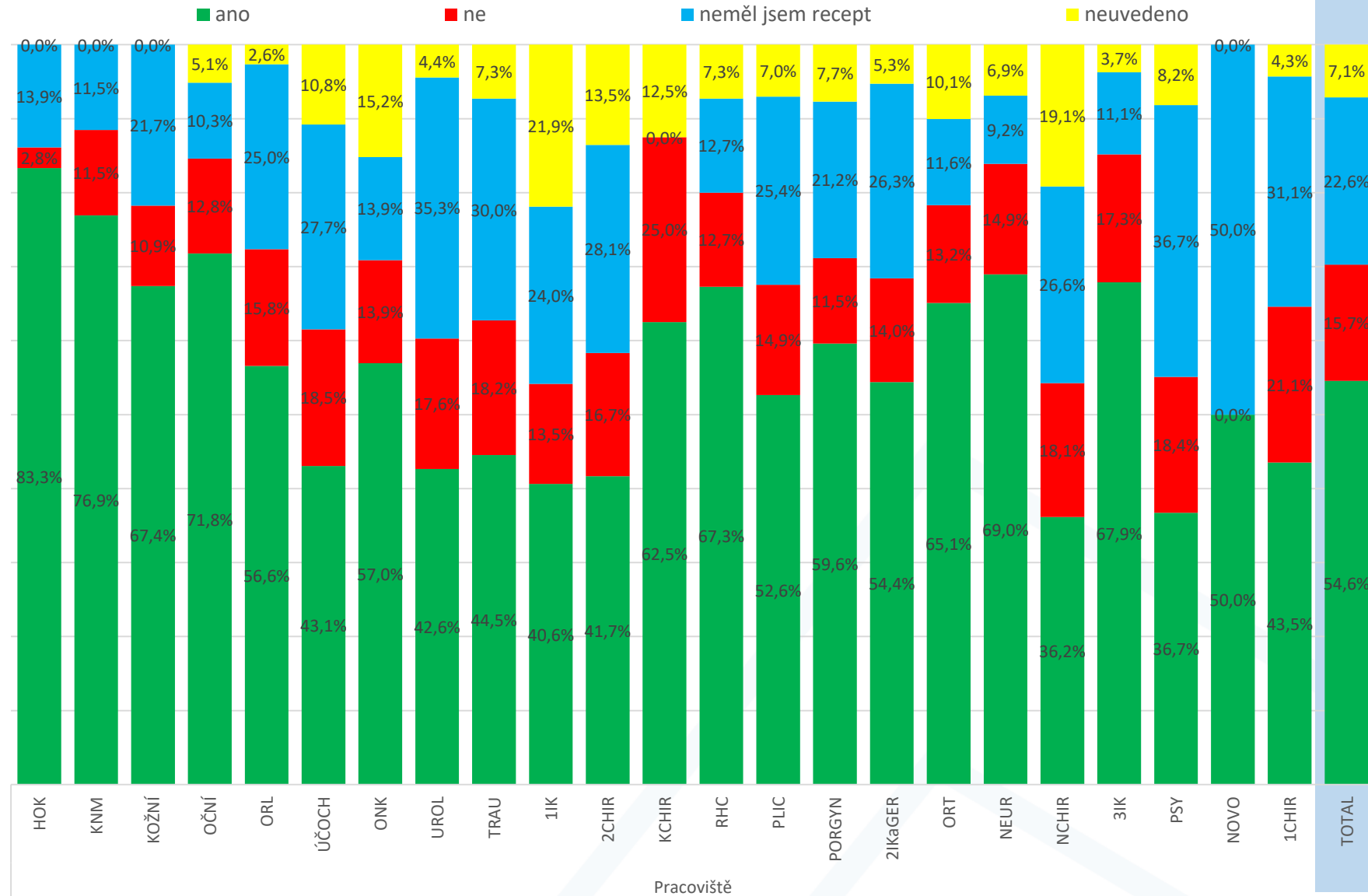


Komentář agentury Respond

Služby lékárny využilo 54,5% hospitalizovaných pacientů FNOL. 22,7% pacientů nemělo ani recept a 15,6% pacientů využilo nejspíše jinou lékárnu. 7,2% pacientů nevedlo odpověď.

Rozdíly mezi demografickými skupinami jsou minimální. Mírně častěji služby lékárny využily ženy než muži. Patrný je rovněž regionální patriotismus.

37. Využil(a) jste služeb Lékáren ve Fakultní nemocnici Olomouc?



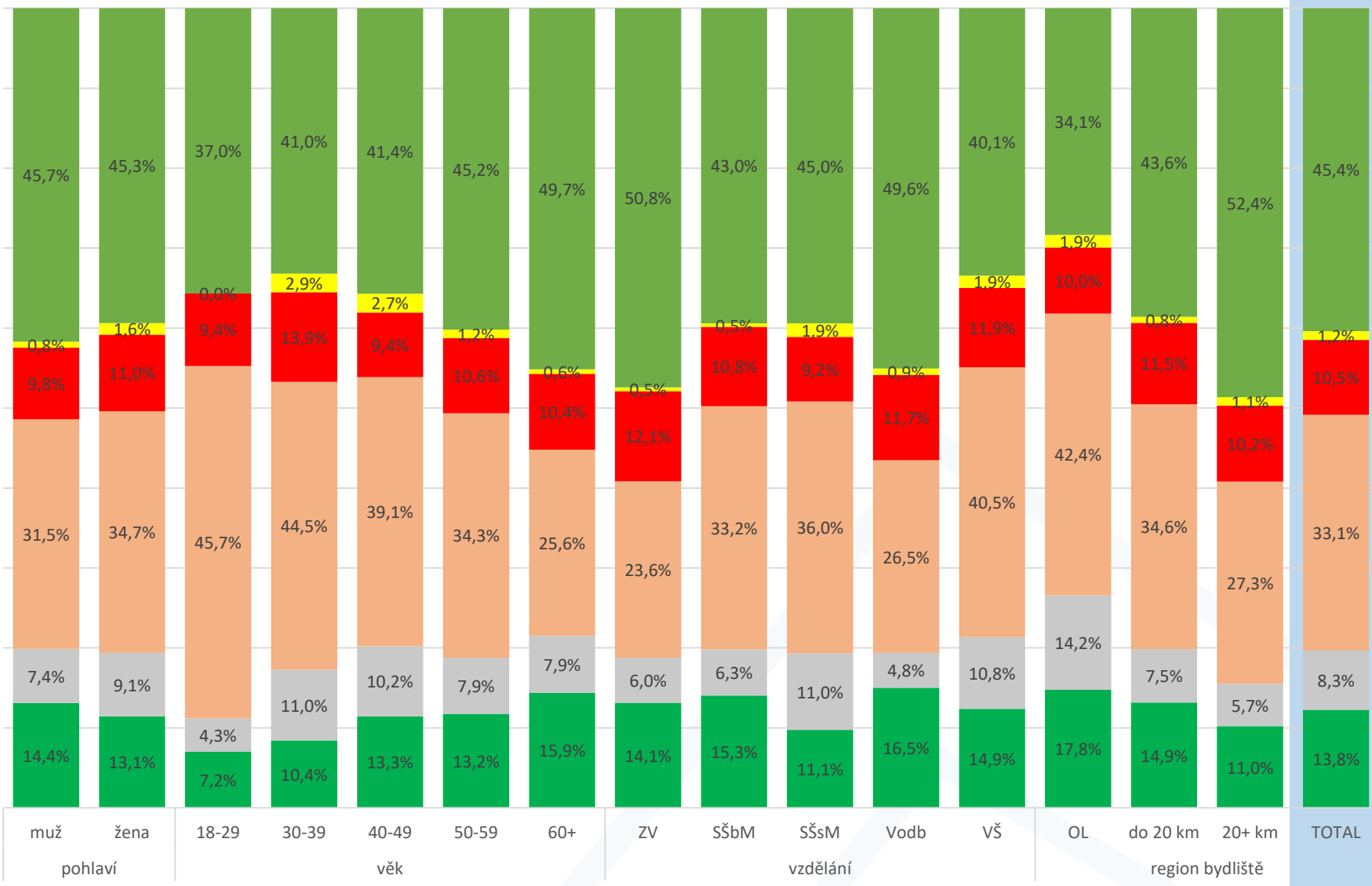
Komentář agentury Respond

Služby lékárny využilo 54,5% hospitalizovaných pacientů FNOL. 22,7% pacientů nemělo ani recept a 15,6% pacientů využilo nejspíše jinou lékárnu. 7,2% pacientů nevedlo odpověď.

Rozdíly mezi pacienty oddělení a klik jsou dosti výrazné. Nejčastěji lékárnu využívají pacienti HOK či KNM.

38. Víte, které z výhod Lékárna Fakultní nemocnici Olomouc nabízí?

■ slevu až 10% z doplatků ■ individuální příprava léků ■ NON-stop provoz ■ výběr zdravotnických prostředků ■ dárkové poukazy ■ neuvedeno



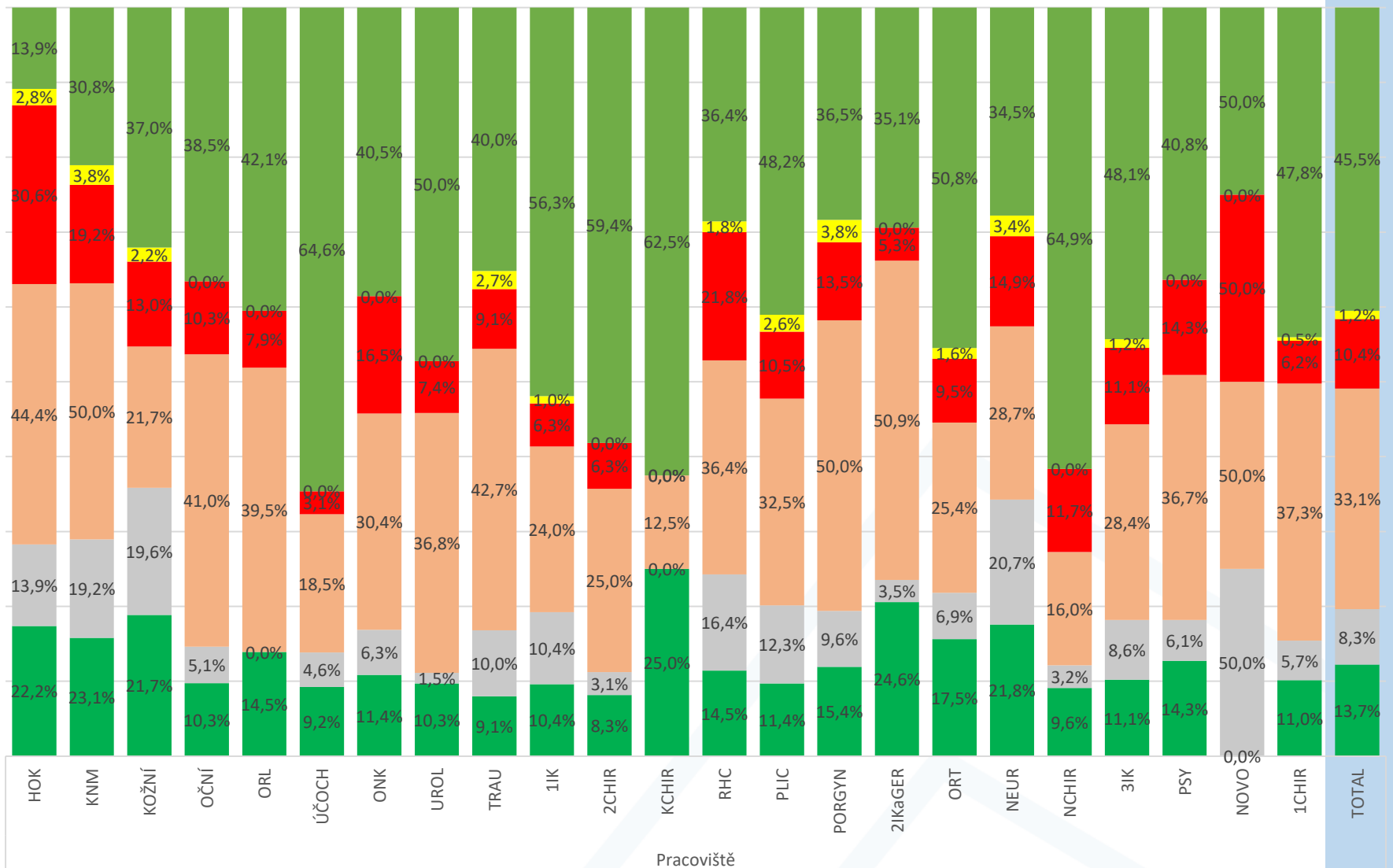
Komentář agentury Respond

O výhodách lékárny FNOL neví 45,4% pacientů. Z ostatních odpovědí je nejčastěji jako výhody zmiňován NON-STOP provoz. Který uvádí třetina pacientů.

A právě NON-STOP provoz zmiňují daleko častěji mladší respondenti. S rostoucím věkem naopak mírně roste význam 10% slevy na doplatky z léků.

38. Víte, které z výhod Lékárna Fakultní nemocnici Olomouc nabízí?

■ slevu až 10% z doplatků ■ individuální příprava léků ■ NON-stop provoz ■ výběr zdravotnických prostředků ■ dárkové poukazy ■ neuváděno

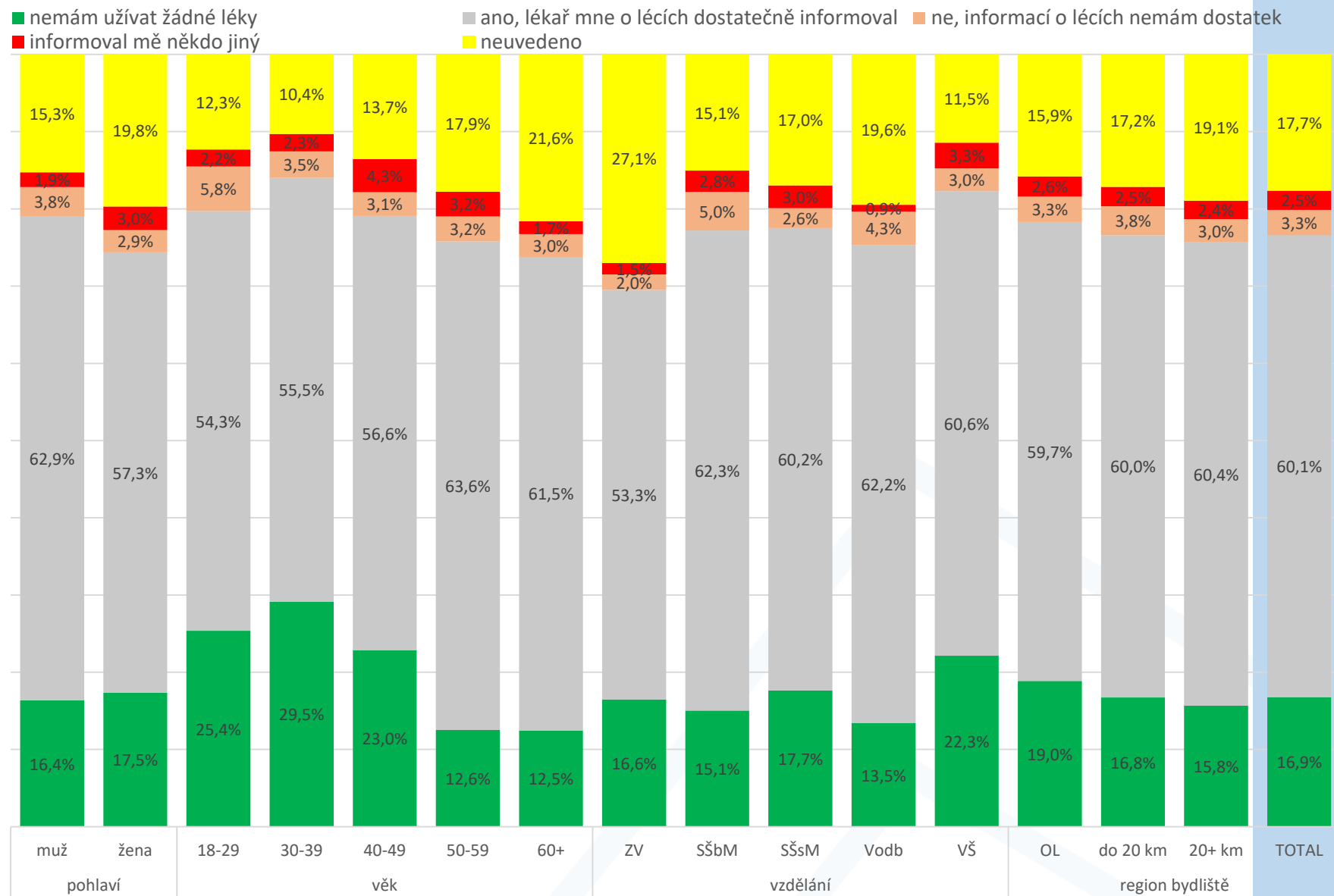


Komentář agentury Respond

O výhodách lékárny FNOL neví 45,4% pacientů. Z ostatních odpovědí je nejčastěji jako výhody zmiňován NON-STOP provoz. Který uvádí třetina pacientů.

Klienti HOK výrazně oceňují kromě NON STOP provozu i výběr zdravotnických potřeb. 10% slevu na doplatky oceňují nejvíce na KCHIR. NON STOP provoz je nejčastěji zmiňován na KNM, PORGYN či 2IKaGER. Své odpovědi neuvádělo nejvíce pacientů na oddělení NCHIR či ÚČOCH a KCHIR.

39. Vysvětlil Vám ošetřující lékař, jaké léky, proč a s jakými riziky máte užívat?

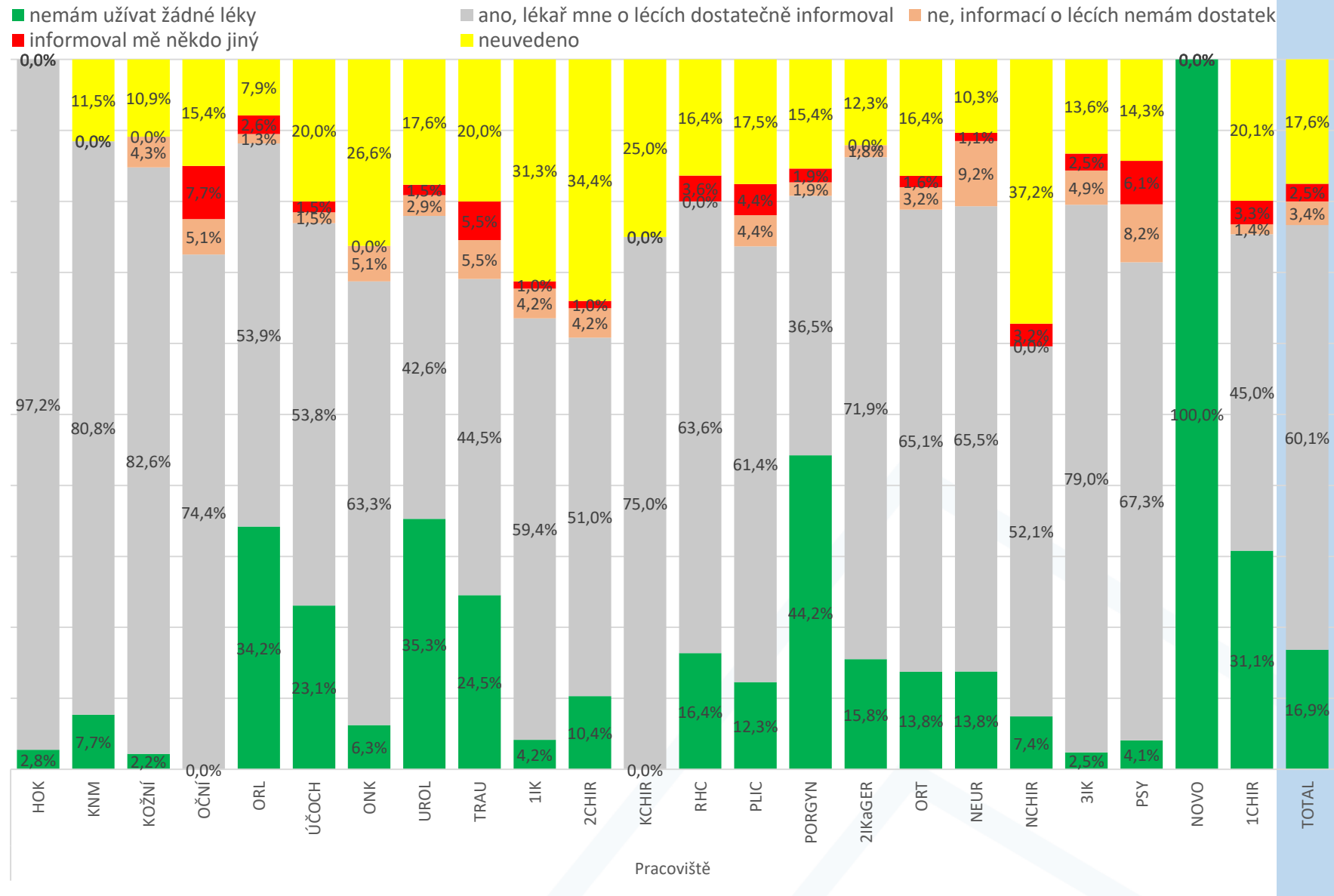


Komentář agentury Respond

Ošetřující lékař vysvětlil cca 60% pacientům, jaké léky, proč a s jakými riziky mají užívat. 17% pacientů nemá užívat žádné léky. Důležité je, že je málo těch klientů, kteří tvrdí, že je o lécích informoval někdo jiný (2,5%), či dokonce že mají málo informací (3,3%).

Bez potřeby brát další léky jsou pochopitelně častěji mladší pacienti. Míra podání vysvětlení lékařem je ale u všech demografických skupin srovnatelná.

39. Vysvětlil Vám ošetřující lékař, jaké léky, proč a s jakými riziky máte užívat?

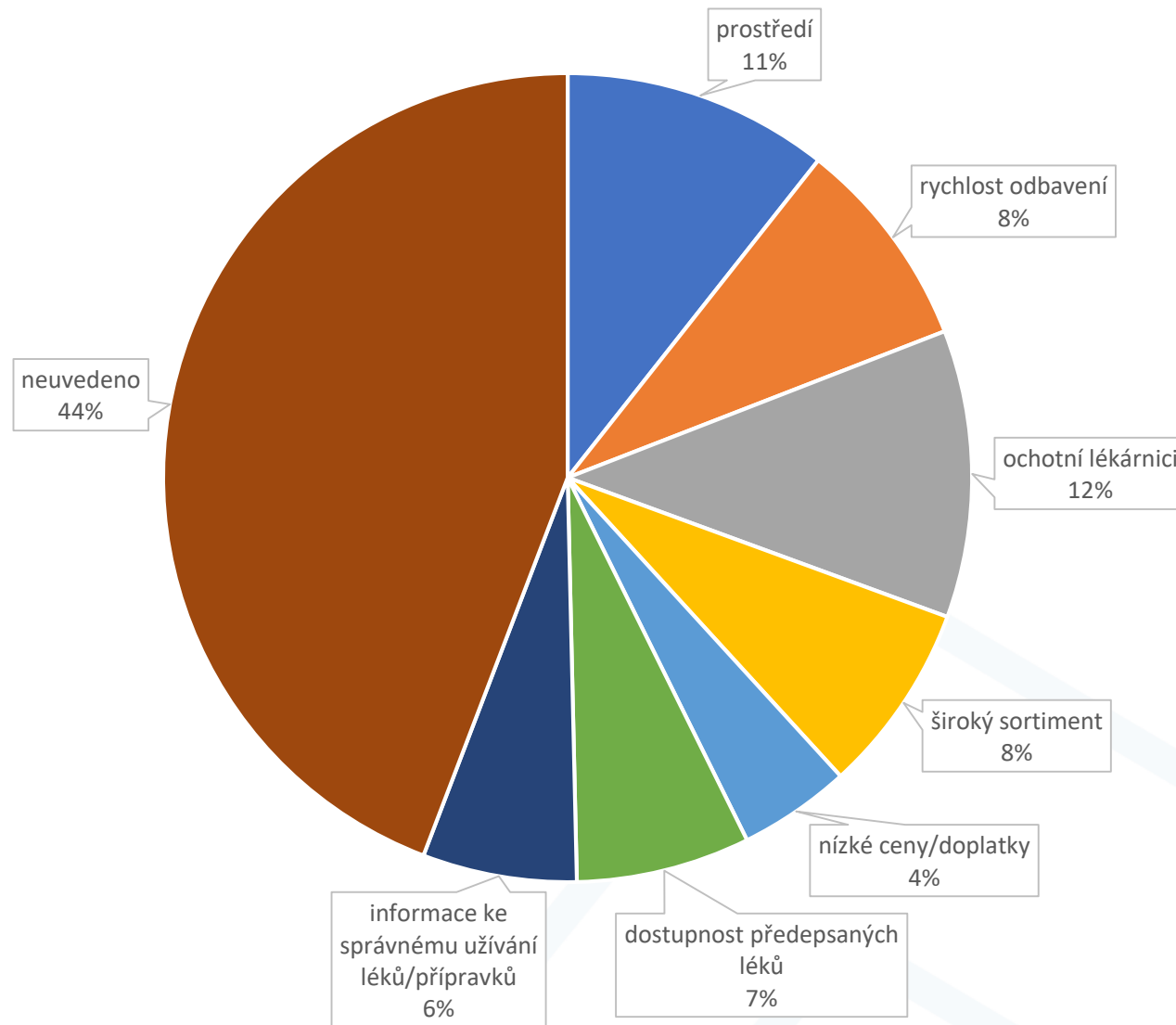


Komentář agentury Respond

Ošetřující lékař vysvětlil cca 60% pacientům, jaké léky, proč a s jakými riziky mají užívat. 17% pacientů nemá užívat žádné léky. Důležité je, že je málo těch klientů, kteří tvrdí, že je o lécích informoval někdo jiný (2,5%), či dokonce že mají málo informací (3,3%).

S lékařem v této oblasti může být spokojenost například na HOK, ale taky na KNM či 2IKaGER. Problémy naopak můžeme zmínit na OČNÍM, TRAU či PSY, které vykazují nejvíce negativních hodnocení.

40. Co se vám v naší lékárně líbilo?

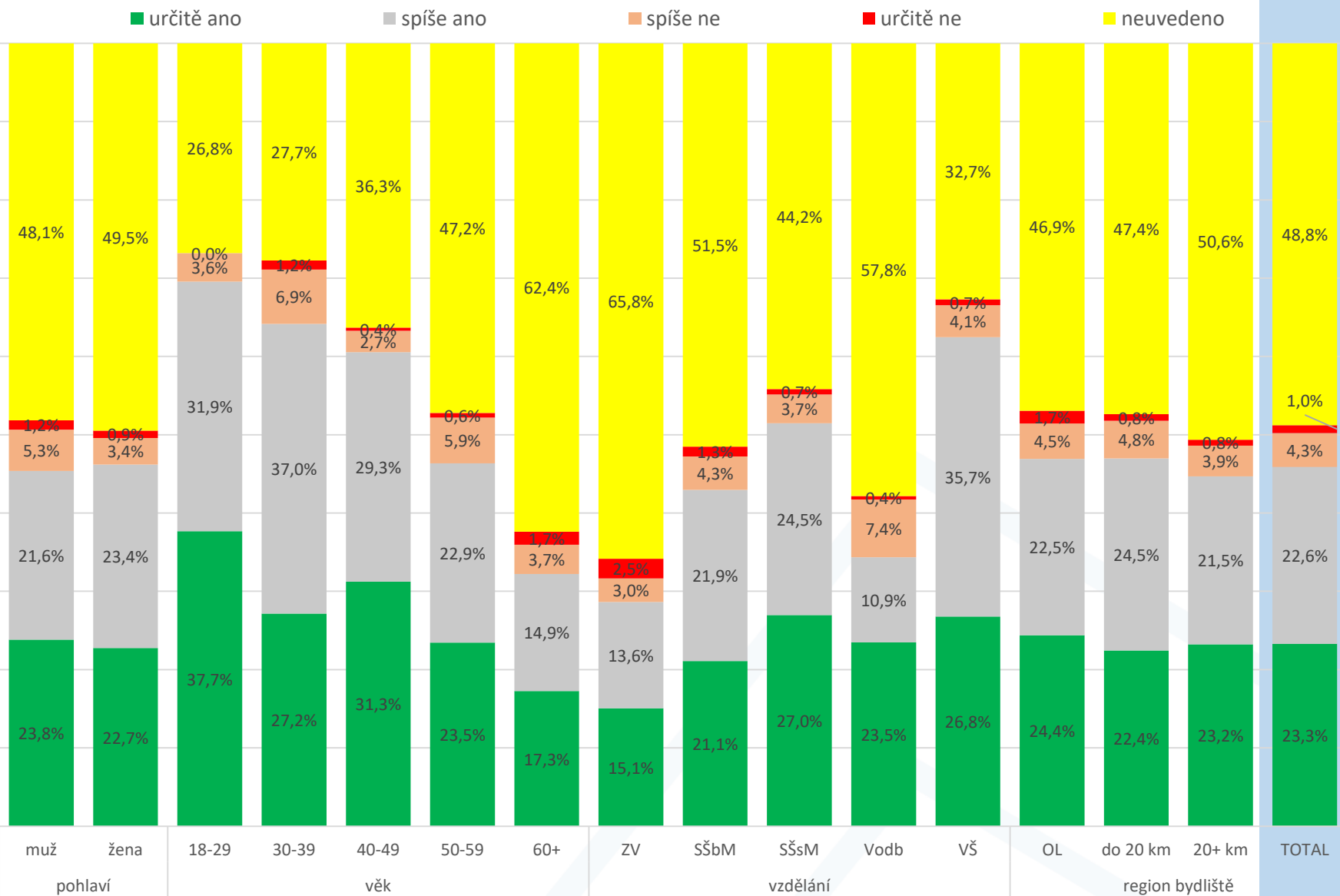


Komentář agentury Respond

44% pacientů nedokáže popsat, co se jim na lékárně líbilo.

Z ostatních nabídek si nejčastěji vybírají pacienti ochotné lékárníky a samotné prostředí lékárny. Naopak nejméně často jsou zmiňovány nízké ceny a doplatky.

41. Pokud jste měl(a) možnost navštívit webové stránky FNOL, byl(a) jste s nimi spokojen(a) (přehlednost, orientace, obsah,...), našel(a) jste vždy, co jste potřeboval(a)?

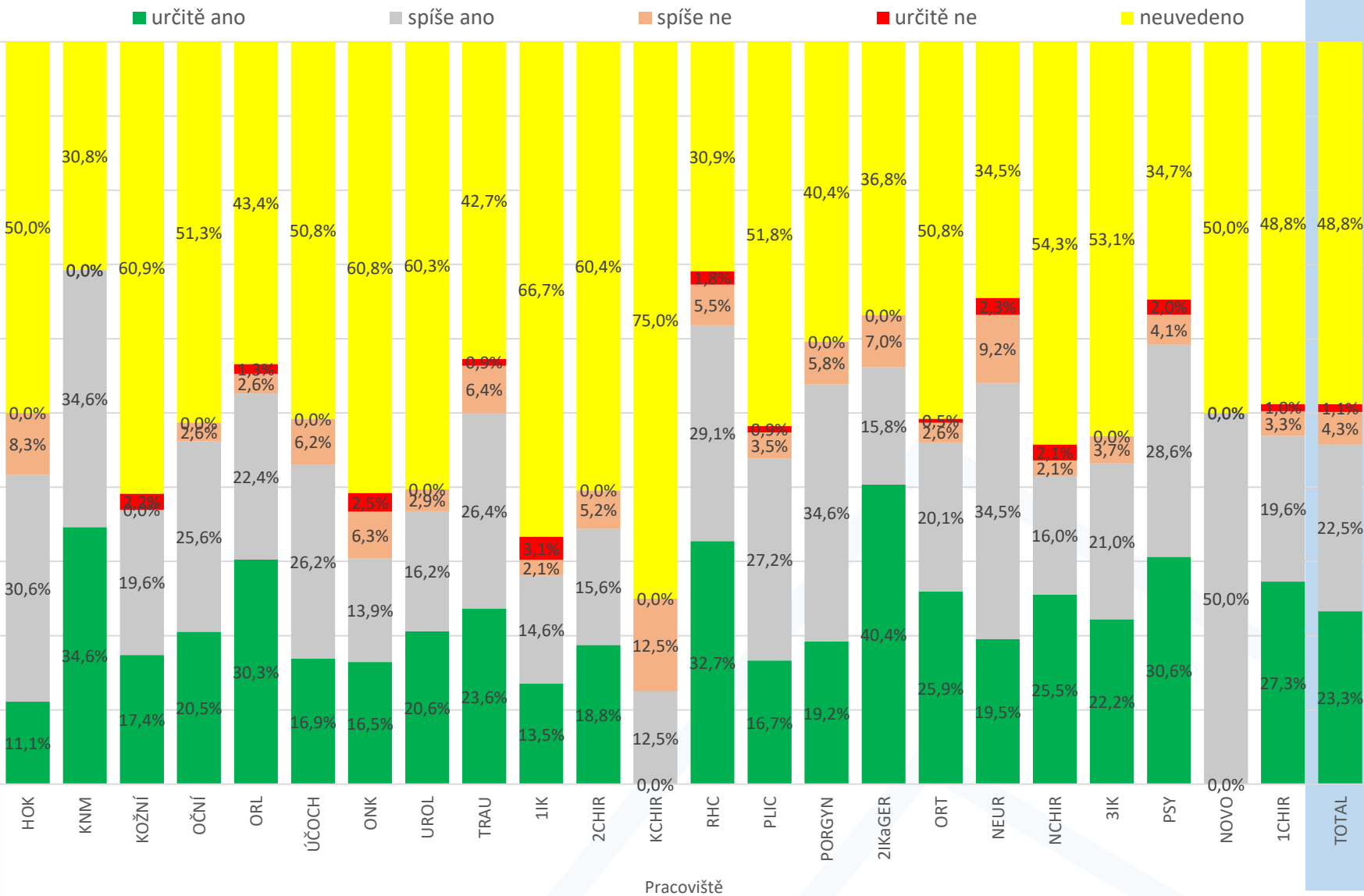


Komentář agentury Respond

Webové stránky není schopno ohodnotit skoro 49% pacientů. Druhá polovina hodnotí web FNOL pozitivně – určitě se jim líbily u 23,3% pacientů a spíše pak u 22,6% pacientů. 5% pacientů se web FNOL nelíbí.

S rostoucím věkem pochopitelně klesá schopnost hodnocení webu FNOL. Negativní odpovědi jsou nejčastěji u lidí se základním vzděláním. Naopak lidé s VŠ vzděláním jsou častěji s webem seznámeni a hodnotí ho.

41. Pokud jste měl(a) možnost navštívit webové stránky FNOL, byl(a) jste s nimi spokojen(a) (přehlednost, orientace, obsah,...), našel(a) jste vždy, co jste potřeboval(a)?



Komentář agentury Respond

Webové stránky není schopno ohodnotit skoro 49% pacientů. Druhá polovina hodnotí web FNOL pozitivně – určitě se jim líbily u 23,3% pacientů a spíše pak u 22,6% pacientů. 5% pacientů se web FNOL nelíbí.

Odpovědi na hodnocení webu jsou na odděleních podobné, přesto překvapí absence odpovědí určitě ano na KCHIR. Toto oddělení má i nejvíce negativních hodnocení a nejvíce chybějících odpovědí (pravděpodobně web neznají).

SUMMARY



SUMMARY agentury Respond

OBECNÉ ZÁVĚRY

- U většiny otázek dominuje odpověď určitě ano (pozitivní)
- Kritičtější přístup mladších pacientů
- Odpovědi mužů a žen vzácně vyrovnané
- Z pohledu trendů jsou výsledky v dlouhém období vyrovnané
- Problematické oddělení: NEUR, PSY
 - U některých otázek se přidávají například oddělení ÚČOCH, ONK, KCHIR či PORGYN
 - Naopak nadstandardně odpovídají klienti HOK

SUMMARY agentury Respond


DÍLČÍ ZÁVĚRY

- V otázkách organizace práce při přijetí jsou výsledky nadprůměrné, ale existuje prostor pro zlepšování (odpovědi spíše ano)
 - Ve srovnání s historickými daty jsou výsledky v podstatě stejné
- Problematickou částí je část Pobyt v nemocnici
 - Oblasti k diskusi – strava – její množství i kvalita, či standard ubytování
 - Ani oblasti čistoty či dodržování klidu jsou hodnoceny podprůměrně
- Výborné výsledky při hodnocení práce zdravotních sester
 - Malá výjimka se týká jmen sester – ale to není (dle agentury) zásadní problém
- Velmi dobré výsledky při hodnocení práce lékařů – i když mírně horší, než hodnocení práce sester

SUMMARY agentury Respond

DÍLČÍ ZÁVĚRY

- Zdravotní péče – prostor je zlepšení v oblasti:
 - seznamování s právy pacientů při příjmu
 - při seznamování s režimovými opatřeními
 - dlouhodobé problémy s dodržováním intimity
- Propuštění – průměrné výsledky

A magnifying glass with a black handle and frame is positioned over a document. The lens is focused on a table of data, which is partially obscured by a semi-transparent blue box containing the text 'Tabulkové výstupy'. The background of the document shows a grid of data with some binary code (0s and 1s) visible at the bottom.

Tabulkové
výstupy