

CERTIFIKÁT



NÁRODNÍ HODNOCENÍ
SPOKOJENOSTI PACIENTŮ

FAKULTNÍ NEMOCNICE OLOMOUC

95,26 %

(známka 1,19)

ZA OBDOBÍ 05/2022

PŘIJETÍ NA LŮŽKO	92,78 %
RESPEKT, OHLED, ÚCTA	97,36 %
KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE	96,18 %
INFORMACE, KOMUNIKACE A EDUKACE	93,57 %
TĚLESNÉ POHODLÍ	92,39 %
CITOVÁ OPORA A ZMÍRNĚNÍ STRACHU A ÚZKOSTI	97,22 %
ZAPOJENÍ RODINY A BLÍZKÝCH DO LÉČBY	95,45 %
PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE	97,00 %

Vlastimil Válek
MINISTR ZDRAVOTNICTVÍ



MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ
ČESKÉ REPUBLIKY

Sledování spokojenosti pacientů probíhalo v období 05/2022 na 31 odděleních lůžkové péče zdravotnického zařízení FN Olomouc. Celková návratnost dotazníků byla 64,47 % při 2 018 odevzdaných dotaznících. Z hlediska návratnosti dotazníků jsou nejúspěšnější oddělení NCHIR 34, I. P. Pavlova 185/6, Olomouc - A a KNM, I. P. Pavlova 185/6, Olomouc, která měla návratnost 97,18 % a 97,06 %.

Z hlediska věku byla nejvíce zastoupena skupina: 65 a více.

Z hlediska vzdělání byla nejvíce zastoupena skupina: maturita.

Z hlediska typu hospitalizace byla nejvíce zastoupena skupina: plánovaná.

Z hlediska typu pohlaví byla nejvíce zastoupena skupina: Žena.

Nejlépe hodnocenými oblastmi se v průzkumu ukázaly dimenze D2 - Respekt, ohled, úcta a D6 - Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti pacienta, v nichž bylo dosaženo průměrné známky 1,11 (celková spokojenost 97,36 %) a 1,11 (celková spokojenost 97,22 %). Naopak dimenzemi s nejnižší mírou spokojenosti byly dimenze D5 - Tělesné pohodlí pacienta a D1 - Přijetí na lůžko, ve kterých bylo dosaženo průměrné známky 1,30 (celková spokojenost 92,39 %) a 1,29 (celková spokojenost 92,78 %).

Nejvíce spokojení pacienti byli hospitalizováni na odděleních 2IKaGER 30C, I. P. Pavlova 185/6, Olomouc - A a RHC, I. P. Pavlova 185/6, Olomouc, oproti tomu nejhůře pacienty hodnocená byla oddělení NEUR 31A, I. P. Pavlova 185/6, Olomouc - A a PLIC 25, I. P. Pavlova 185/6, Olomouc - A. Mezi otázky s nejhůřšími výsledky patřily především otázky "Vyhovovala Vám kvalita podávané stravy a nápojů?" a "Bylo pro Vás orientační značení v prostorách zdravotnického zařízení srozumitelné?". Nejvíce pozitivní reakce byly dosaženy v otázkách "Ověřoval zdravotnický personál Vaše jméno před podáváním léků nebo před výkonem?" a "Pokud jste pocíťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?".

Výsledná průměrná známka zdravotnického zařízení FN Olomouc za období 05/2022 byla 1,19 (celková spokojenost 95,26 %). Vaše zařízení se ve sledovaném období umístilo na 8. místě ze sledovaných 20 zařízení.

V porovnání s předchozím obdobím se jedná o 2,10 % (0,03 bodové) zlepšení.

Děkujeme Vám, že se s náležitou vážností věnujete sledování spokojenosti svých pacientů. Velice by nás potěšilo, pokud by se některé z výstupů Národního hodnocení spokojenosti pacientů podařilo využít pro jakékoliv, i malé zlepšení péče o pacienty ve Vašem zařízení. V případě jakýchkoliv podnětů na zlepšení uživatelského komfortu našeho systému Národního hodnocení spokojenosti pacientů se na nás neváhejte kdykoliv obrátit, budeme rádi za Vaše podněty.

Srovnání jednotlivých dimenzí můžete dle Vaší preference provádět buď v barevné tabulce nebo v grafech s 95% intervaly spolehlivosti.

Barevná tabulka

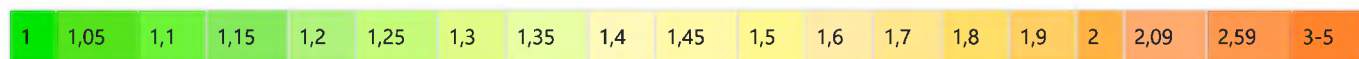
V barevné tabulce je v každé buňce první číslo vždy výsledná hodnota spokojenosti, kterou lze zobrazit dle Vaší preference ve školní škále 1-5 nebo pomocí procentuální spokojenosti. Druhé číslo v kulaté závorce vyjadřuje počet odevzdaných dotazníků. Jednotlivé buňky jsou zbarveny na škále od nejlepší zelené barvy (známka 1 (100 %)) až po nejhorší oranžovou barvu (známka 3-5 (50-0 %)). V prvním sloupci je celkový průměr za všech 35 otázek v 8 Pickerovských dimenzích.

Graf s 95% intervaly spolehlivosti

Kromě průměrných hodnot znázorněných modrým bodem jsou zde vždy i 95% intervaly spolehlivosti znázorněné modrými ohraničenými čarami. Tyto intervaly spolehlivosti vyjadřují míru statistické nejistoty a říkají v jakém intervalu se bude průměrná spokojenost s 95% spolehlivostí nacházet. Čím je interval užší, tím je výsledek statisticky přesnější, protože byl k dispozici větší počet odpovědí; čím je interval širší, tím je výsledek statisticky méně přesný, protože byl k dispozici menší počet odpovědí. Červená čára ukazuje referenční (průměrnou) hodnotu vypočtenou z výsledků všech dimenzí za celé zdravotnické zařízení.

Legenda

Průměrná spokojenost na škále 1-5 → 1,13 (297) ← Počet odevzdaných odpovědí



Šedé zvýraznění: Nedostatečný počet dotazníků (méně než 20)

Zobrazit známky v tabulce jako: ☒ Výsledná známka (1-5) ☐ Procenta spokojenosti

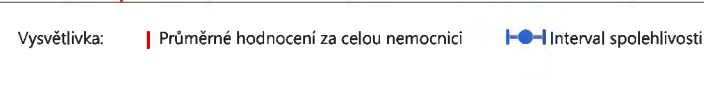
↓ [Stáhnout tabulku ve formátu excel](#)

Dimenze	Celkový průměr dimenze
D2 - Respekt, ohled, úcta	1,11 (8 016)
D6 - Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti pacienta	1,11 (7 757)
D8 - Propuštění a pokračování péče o pacienta	1,12 (9 517)
D3 - Koordinace a integrace	1,15 (9 995)
D7 - Zapojení rodiny a blízkých do léčby pacienta	1,18 (6 680)
D4 - Informace, komunikace a edukace pacienta	1,26 (9 775)
D1 - Přijetí na lůžko	1,29 (7 999)
D5 - Tělesné pohodlí pacienta	1,30 (7 876)
CELKEM	1,19

Zobrazeno 1-8 z 8 záznamů.

Spokojenost dle dimenzí

Dimenze	Období	Počet dotazníků	Průměrné hodnocení	1 (100 %)	1,19 (95,25%)	1,5 (87,5 %)	2 (75 %)
Celkem	05/2022	2036	1,19 / 95,25 %				
D2 - Respekt, ohled, úcta	05/2022	2036	1,11 / 97,25 %				
D6 - Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti pacienta	05/2022	2036	1,11 / 97,25 %				
D8 - Propuštění a pokračování péče o pacienta	05/2022	2036	1,12 / 97,00 %				

Dimenze	Období	Počet dotazníků hodnocení	Průměrné hodnocení	1 (100 %)	1,5 (87,5 %)	2 (75 %)
D3 - Koordinace a integrace	05/2022	2036	1,15 / 96,25 %			
D7 - Zapojení rodiny a blízkých do léčby pacienta	05/2022	2036	1,18 / 95,50 %			
D4 - Informace, komunikace a edukace pacienta	05/2022	2036	1,26 / 93,50 %			
D1 - Přijetí na lůžko	05/2022	2036	1,29 / 92,75 %			
D5 - Tělesné pohodlí pacienta	05/2022	2036	1,30 / 92,50 %			

Vysvětlivka:  Průměrné hodnocení za celou nemocnici  Interval spolehlivosti