

CERTIFIKÁT



NÁRODNÍ HODNOCENÍ
SPOKOJENOSTI PACIENTŮ

FAKULTNÍ NEMOCNICE OLOMOUC

95,11 %

(známka 1,20)

ZA OBDOBÍ 05/2023

PŘIJETÍ NA LŮŽKO	92,06 %
RESPEKT, OHLED, ÚCTA	97,35 %
KOORDINACE A INTEGRACE PÉČE	95,57 %
INFORMACE, KOMUNIKACE A EDUKACE	93,78 %
TĚLESNÉ POHODLÍ	92,47 %
CITOVÁ OPORA A ZMÍRNĚNÍ STRACHU A ÚZKOSTI	96,88 %
ZAPOJENÍ RODINY A BLÍZKÝCH DO LÉČBY	95,73 %
PROPUŠTĚNÍ A POKRAČOVÁNÍ PÉČE	96,99 %

Vlastimil Válek
MINISTR ZDRAVOTNICTVÍ

 MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ
ČESKÉ REPUBLIKY



Sledování spokojenosti pacientů probíhalo v období 05/2023 na 32 odděleních lůžkové péče zdravotnického zařízení FN Olomouc. Celková návratnost dotazníků byla 67,44 % při 2 148 odevzdaných dotaznících. Z hlediska návratnosti dotazníků jsou nejméně úspěšná oddělení KOZNI, Zdravotníků 248/7, Olomouc a NCHIR 34, Zdravotníků 248/7, Olomouc - A, která měla návratnost 100,00 %.

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 D8 - Propuštění a pokračování péče o pacienta, v nichž bylo dosaženo průměrné známky 1,11 (celková spokojenost 97,35 %) a 1,12 (celková spokojenost 96,99 %). Naopak dimenzemi s nejnižší mírou spokojenosti byly dimenze D1 - Přijetí na lůžko a D5 - Tělesné pohodlí pacienta, ve kterých bylo dosaženo průměrné známky 1,32 (celková spokojenost 92,06 %) a 1,30 (celková spokojenost 92,47 %).

Nejvíce spokojení pacienti byli hospitalizováni na odděleních RHC, Zdravotníků 248/7, Olomouc a 1CHIR 9, Zdravotníků 248/7, Olomouc - C, oproti tomu nejhůře pacienty hodnocená byla oddělení NEUR 31A, Zdravotníků 248/7, Olomouc - A a OCNI, Zdravotníků 248/7, Olomouc. Mezi otázky s nejhůřšími výsledky patřily především otázky "Vyhovovala Vám kvalita podávané stravy a nápojů?" a "Připadala Vám doba čekání na přijetí k hospitalizaci vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu odpovídající?". Nejvíce pozitivní reakce byly dosaženy v otázkách "Choval/a se k Vám ošetřující lékař/ka profesionálně?" a "Byl/a jste informována o termínu kontroly?".

Výsledná průměrná známka zdravotnického zařízení FN Olomouc za období 05/2023 byla 1,20 (celková spokojenost 95,11 %). Vaše zařízení se ve sledovaném období umístilo na 10. místě ze sledovaných 32 zařízení.

V porovnání s předchozím obdobím se jedná o 0,50 % (0,01 bodové) zhoršení.

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

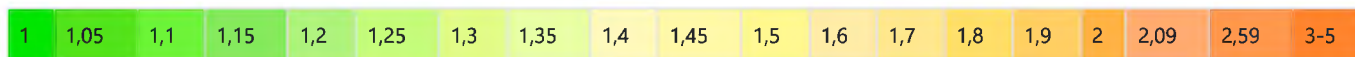
V barevné tabulce je v každé buňce první číslo vždy výsledná hodnota spokojenosti, kterou lze zobrazit dle Vaší preference ve školní škále 1-5 nebo pomocí procentuální spokojenosti. Druhé číslo v kulaté závorce vyjadřuje počet odevzdaných dotazníků. Jednotlivé buňky jsou zbarveny na škále od nejlepší 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 (8 461)
D8 - Propuštění a pokračování péče o pacienta	1,12 (10 024)
D6 - Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti pacienta	1,12 (8 139)
D7 - Zapojení rodiny a blízkých do léčby pacienta	1,17 (7 130)
D3 - Koordinace a integrace	1,18 (10 560)
D4 - Informace, komunikace a edukace pacienta	1,25 (10 282)
D5 - Tělesné pohodlí pacienta	1,30 (8 287)
D1 - Přijetí na lůžko	1,32 (8 425)
CELKEM	1,20

Zobrazeno 1-8 z 8 záznamů.

Spokojenost dle dimenzí

Dimenze	Období	Počet dotazníků	Průměrné hodnocení	1 (100%)	1,2 (95%)	1,5 (87,5%)	2 (75%)
Celkem	05/2023	2148	1,20 / 95,00 %				
D2 - Respekt, ohled, úcta	05/2023	2148	1,11 / 97,25 %				
D6 - Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti pacienta	05/2023	2148	1,12 / 97,00 %				
D8 - Propuštění a pokračování péče o pacienta	05/2023	2148	1,12 / 97,00 %				

Dimenze	Období	Počet dotazníků hodnocení	Průměrné hodnocení	1 (100 %)			1,5 (87,5 %)			2 (75 %)		
D7 - Zapojení rodiny a blízkých do léčby pacienta	05/2023	2148	1,17 / 95,75 %									
D3 - Koordinace a integrace	05/2023	2148	1,18 / 95,50 %									
D4 - Informace, komunikace a edukace pacienta	05/2023	2148	1,25 / 93,75 %									
D5 - Tělesné pohodlí pacienta	05/2023	2148	1,30 / 92,50 %									
D1 - Přijetí na lůžko	05/2023	2148	1,32 / 92,00 %									

Vysvětlivka: | Průměrné hodnocení za celou nemocnici Interval spolehlivosti