

Průzkum spokojenosti v ambulancích FN Olomouc

Neurologická klinika, Ortopedická klinika, Onkologická klinika, Dětská
klinika, Porodnicko-gynekologická klinika, ORL, Klinika plicních nemocí
a tuberkulózy, Urgent

Bořek Navrátil, s.r.o. 5/2015

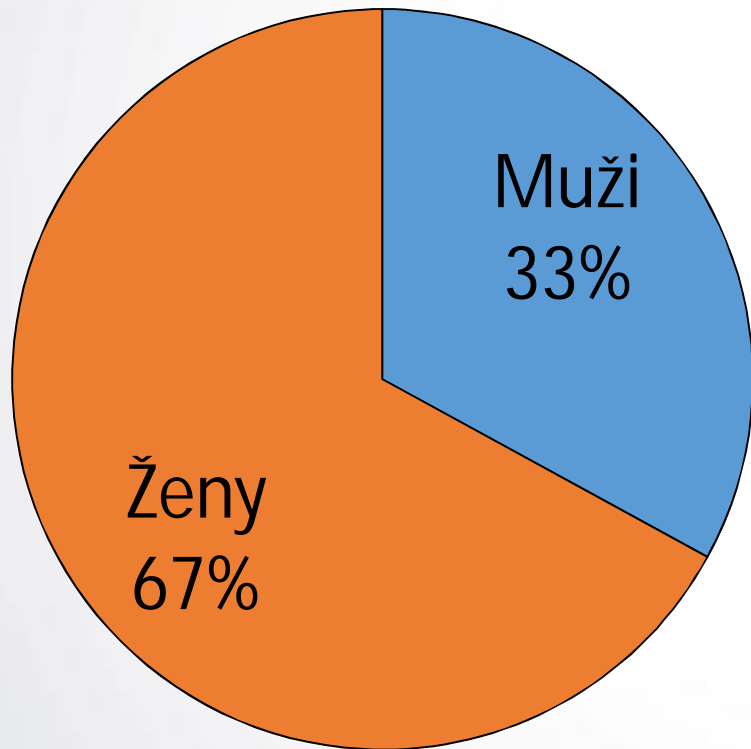
Jak to dopadlo?

- Celkem 84% - mírně podprůměrný výsledek na Moravě.
- Největší spokojenost na Moravě jsme stejnou metodou naměřili 94%
- Průměrná spokojenost ve FN na Moravě je však 88 %
- Jste tedy relativně 4,5 % pod průměrem.

Míra spokojenosti pacientů FN Olomouc



Složení dotazovaných pacientů



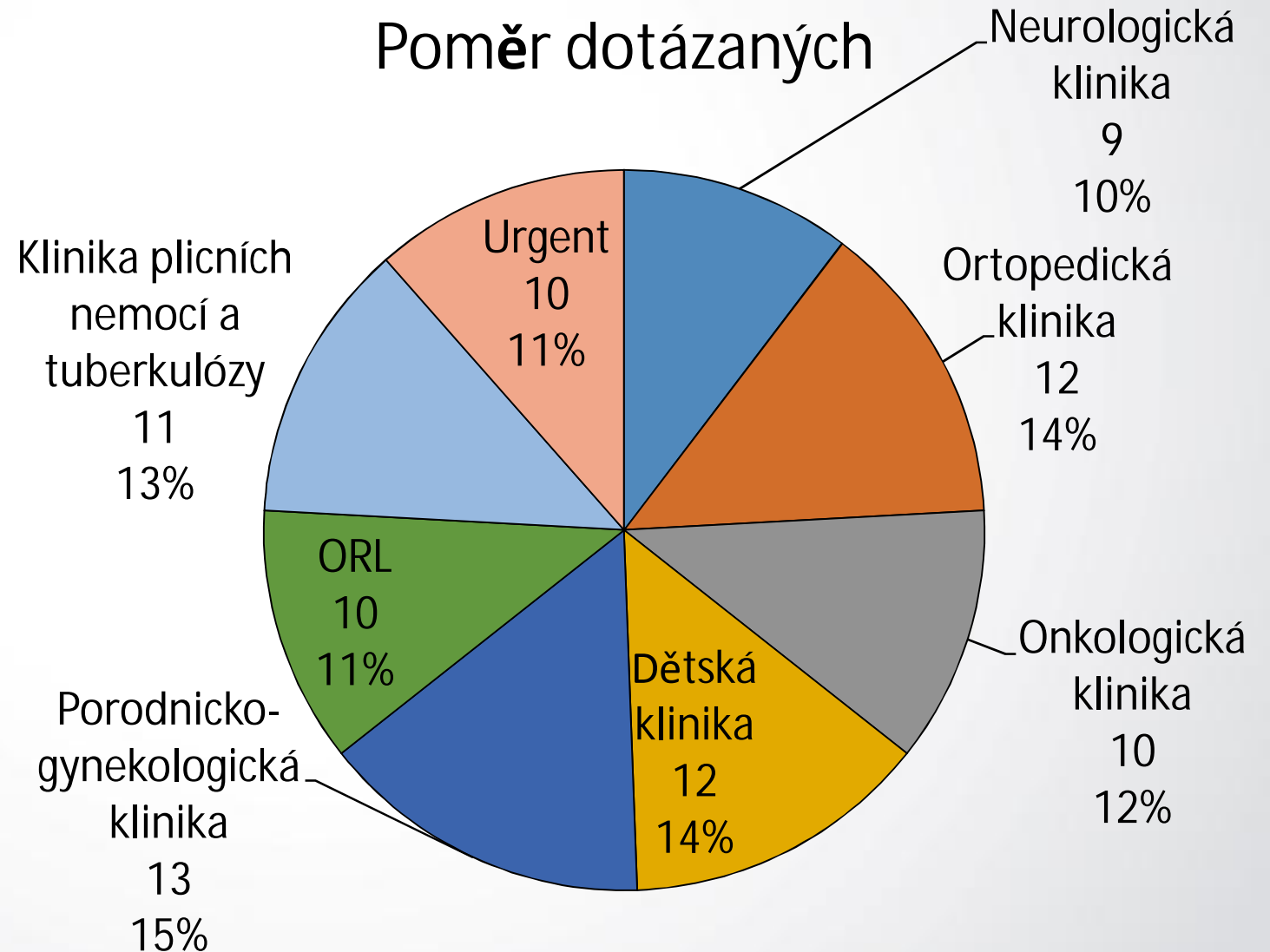
- Celkem dotázaných 88
 - Mužů 29
 - Žen 59

Na osmi pracovištích, v průměru 11 oslovených na jednom pracovišti.

Vybraná pracoviště

Poměr dotázaných

- Celkem 88 dotázaných.



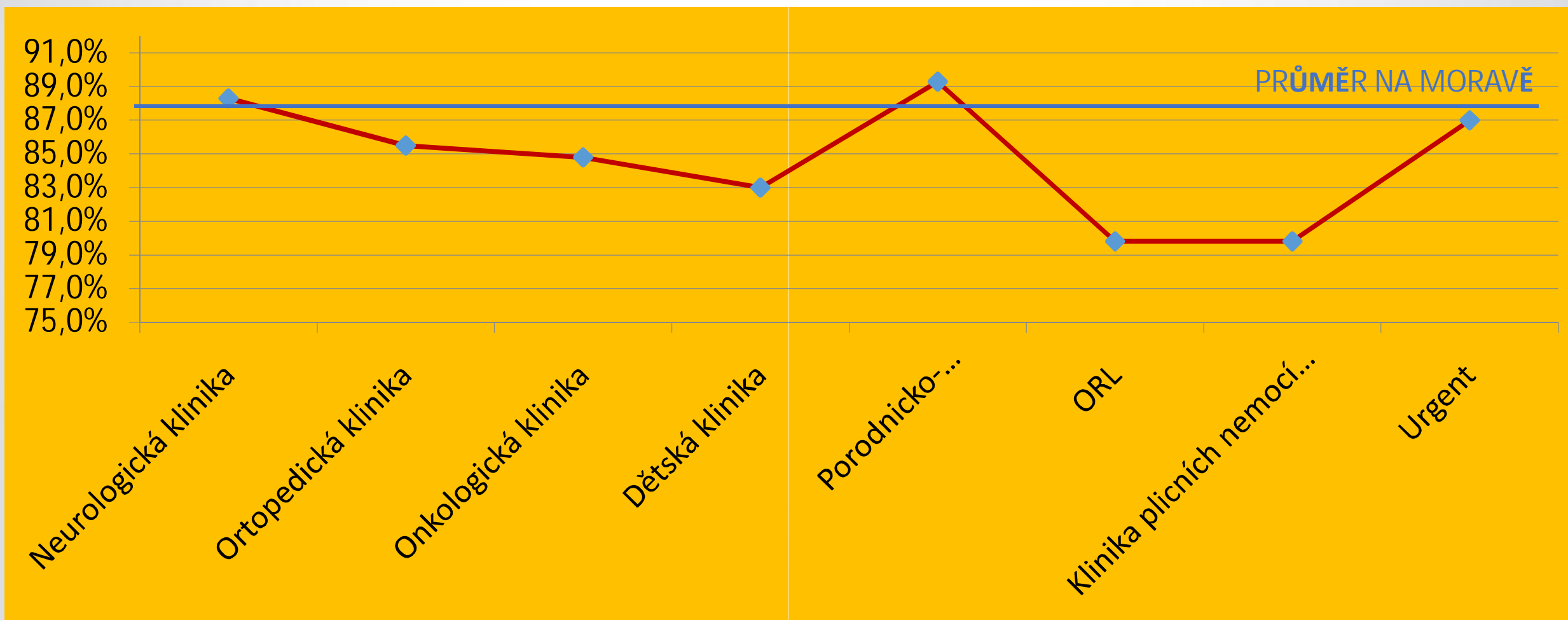
Metody sběru dat a jejich spolehlivost

- Záznamy strukturovaných kvalitativních **pohovorů psychologek s pacienty** v ambulancích
- Sledování stavu prostředí a jeho působení na pacienta
- **Pozorování** chování personálu na ambulancích
- **Metoda random-sampling** = testování náhodného vzorku, kdy každý respondent má stejnou pravděpodobnost výběru. Výsledky pak mohou poukazovat na převládající názory v populaci.
- Dílčí nedostatky pak naopak mohou mít efekt špičky ledovce.

Celková spokojenost pacientů

- Rozsah škály
 - 1=ne 2=spíš ne 3=spíš ano 4=ano
- Celková dosažená známka a srovnání míry spokojenosti
 - Neurologická klinika: 3,53 – tedy **88,3%**
 - Ortopedická klinika: 3,42 – tedy **85,5%**
 - Onkologická klinika: 3,39 – tedy **84,8%**
 - Dětská klinika: 3,32 – tedy **83%**
 - Porodnicko-gynekologická klinika: 3,57 – tedy **89,3%**
 - ORL: 3,25 – tedy **81,3%**
 - Klinika plicních nemocí a tuberkulózy: 3,19 – tedy **79,8%**
 - Urgent: 3,48 – tedy **87%**

Grafické srovnání spokojenosti na klinikách



Hlavní sledované oblasti

- Celkový dojem pacientů z prostředí ambulancí
- Spokojenost s kvalitou poskytované péče
- Přístup lékařů a sester k pacientům
- Meta komunikace s pacientem
 - Čekací doba
 - Orientační značení
 - Dostupnost informací
- Pozorování prostředí a chodu nemocnice
- Skladba dotazovaných pacientů

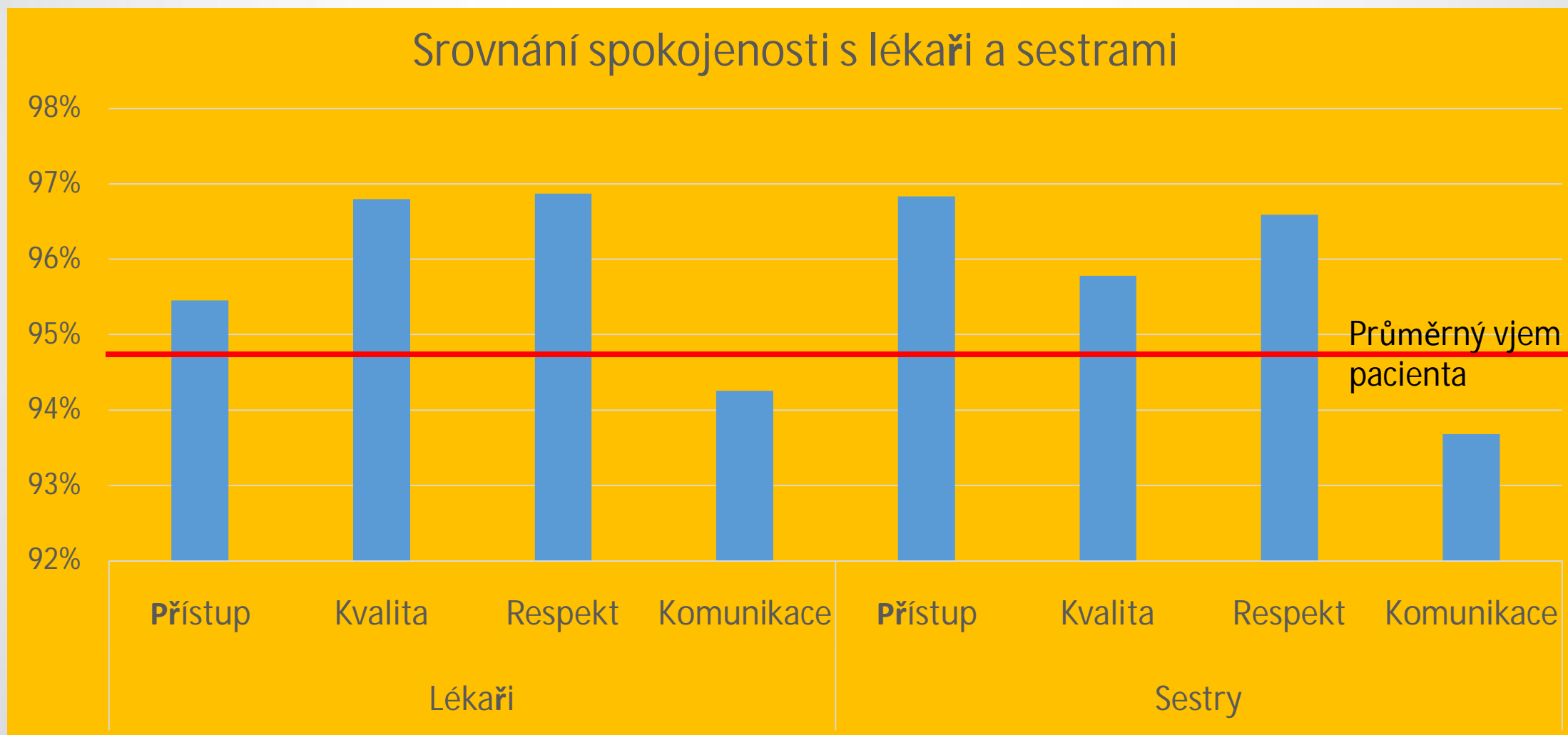
Úvodní komentář

- Pacienti byli celkově velice **spokojeni s přístupem lékařů i sester** ve sledovaných pracovištích. Pacienti měli tendenci sdělovat jména zaměstnanců FN Olomouc, kteří jsou dle jejich názoru profesionály.
- Velký **rozdíl** jsme zaznamenali mezi hodnocením **prostředí a personálu**, kdy prostředí dosahovalo nižších hodnot.
- Pozitivně pacienti vnímají neustálou **modernizaci** FN Olomouc.
- Z hlediska prostředí vidíme nedostatky v **parkovacích místech a ve stavu umýváren a toalet** (viz dále).
- Kladně hodnotíme snahu o zlepšení prostoru v některých klinikách – například oddělování prostoru pro monitorování pacientů zvyšuje pocit **soukromí pacienta**.
- Většina (**90%**) pacientů by FN Olomouc **doporučila** svým známým.

Silné stránky a slabiny

Silné stránky	Slabiny	Poznámky
Profesionální přístup lékařů	Dlouhé čekací doby	Dlouhé čekací doby jsou položkou, se kterou je nespokojeno nejvíce pacientů
Ohleduplnost a respekt zaměstnanců vůči pacientům	Parkoviště	Parkování u nemocnice je drahé a daleko – pokud navíc pacient čeká dlouhou dobu, zaplatí vyšší částku
Snaha o neustálé zdokonalování	Některé toalety a umývárny	Je potřeba kontrolovat, zda tam nic nechybí. Také by pacienti uvítali rozdělení mužských a ženských toalet.
Zařízení a služby navíc nabízené pacientům		

Srovnání spokojenosti s personálem



Pochvaly a stížnosti získané od pacientů I.

- Na neurologické klinice byli pacienti **velice spokojeni s celým personálem**. Konkrétní pochvaly jsme zaznamenali u **MUDr. Martina Nevrlého, PhD. a s. Renaty Coufalové**.
- Ortopedická klinika je u hlediska **lékařů** dle pacientů **na vysoké úrovni** – především v přístupu a ohleduplnosti vůči pacientům. Přestože z hlediska komunikačního sestry dosáhly o 4,2% lepšího hodnocení, byli jsme upozorněni od dvou pacientů, že **na chodbách sestry nezdraví** a že by uvítali, kdyby se sestra u okénka usmívala.
- Lékaři na onkologické klinice získali 100% hodnocení za **přístup a ohleduplnost vůči pacientům**. Vyzdvihována byla **MUDr. Strážnická**. S mírným rozdílem (většinou cca o 2,5%) dosahovaly sestry podobného hodnocení.
- Na dětském oddělení byla jmenována **doc. MUDr. Jiřina Zapletalová, PhD.** za její zájem o pacienty a komunikační schopnosti. Lékaři jsou jinak spíše chváleni, **sestry** jsou prý různé (**některé jsou příjemné, jiné jsou rázné či dokonce náladové**).

Pochvaly a stížnosti získané od pacientů II.

- Na porodnicko-gynekologické klinice jsou **vysoce hodnoceny sestry** (přístup **98%**) , kromě jedné, která si prý spletla komplikace s porodním stresem. **Lékaři jsou různí** – paní doktorka je prý skvělá, ale někteří by měli jednat více lidsky.
- Na ORL jsou opět **dosahují lékaři vyšších** procentuálních **hodnot než sestry**. **Komunikační schopnosti sester** jsou na **85%**.
- Na klinice plicních nemocí a tuberkulózy byl chválen **prof. MUDr. Vítězslav Kolek, DrSc.** – jeden pacient za ním dokonce dojíždí z Jihočeského kraje – a **MUDr. Jaromír Zatloukal, PhD.**, který podle jednoho pacienta sice mluví rychleji, ale zato dokáže vše vysvětlit. **Lékaři jsou chváleni, ovšem u sester často pacientům vadí jejich náladovost.**
- **Nejvyšší známky na urgentu získaly sestry**. Lékaři skórovali také vysoko, ovšem o několik málo procent méně než sestry. Pochválen byl i **nemocniční kaplan**.

Oblasti největší spokojenosti

Neurologická klinika

- Pacienti z neurologické kliniky si pochvalují lékaře i sestry. Spokojenost s položkami týkajícími se **personálu je stoprocentní** (kromě kvality poskytované péče sestrami, kde je mírná odchylka; 97%).
- Vysoce oceňovaná je také míra **informovanosti pacientů** o jejich zdravotním stavu.
- Chválena byla také **pokrokovost** kliniky. Například pacient trpící Parkinsonovou chorobou byl vděčný za zařazení do testovacího programu nového druhu léčby.

Ortopedická klinika

- Nejvíce jsou pacienti spokojeni s lékaři. Vyzdvihují **celkovou informovanost o zdravotním stavu** a schopnost doktorů **srozumitelně vysvětlit** případné dotazy. Obojí dosáhlo hranice 100%.
- Jako výrazné plus chápou pacienti také **služby a zařízení** navíc, které klinika ponouká. Zmiňována byla televize a automaty na kávu.
- Sto procenty byla oceněna i **kvalita péče poskytované sestrami**.

Oblasti největší spokojenosti

Onkologická klinika

- Zaznamenali jsme nejvyšší míru (97,5%) ochoty doporučit Onkologickou kliniku FN Olomouc svým známým.
- Jako plus vidí někteří pacienti to, že čekací doba je uzpůsobena podle druhu a síly nemoci pacienta (podle rozboru krve).
- Organizace práce na klinice je za normálních okolností dobrá (nyní je ovlivňována modernizací kliniky).

Dětská klinika

- Kladné hodnocení jsme získali především u schopnosti zodpovědět důležité otázky pacientů (98%) tak, aby to pochopili nejen rodiče, ale také samotné děti.
- Kvalita péče poskytované lékaři i sestrami se drží na stejném vysokém hodnocení (95,8%).
- Důležité je také zmínit vysokou ohleduplnost sester vůči dětem i jejich rodičům (95,8%).

Oblasti největší spokojenosti

Porodnicko-gynekologická klinika

- Pacientky si chválí vysokou **ohleduplnost sester** a jejich přístup (obojí **98%**).
- Dobře vnímají i **modernizaci** v ambulanci. Dříve tam neměly soukromí u přihlašování, nyní je to zajištěné.
- Lze se **rychle objednat**, pokud je potřeba. I v případě, že pacientka není objednána, probíhá všechno v pořádku.
- **Sestry** zdraví na chodbě a usmívají se.

ORL

- Nejvíce jsou zde pacienti spokojeni s **kvalitou péče poskytovanou lékaři (97,3%)** a dále s jejich schopností vysvětlit zdravotní stav pacienta a dostatečně ho informovat.
- Ve **kvalitě péče** dosahují vysokých hodnot i **sestry (94,5%)**.

Oblasti největší spokojenosti

Klinika plicních nemocí a tuberkulózy

Urgent

- Nevyšší hodnotu (**98,7%**) získali **lékaři za ohleduplnost** vůči pacientům. Pacienti často chválili lékaře jmenovitě.
- V celém dotazníku na této klinice získali **lékaři nejvyšší hodnocení**. Stejně tak vysoko se umístila **informovanost o zdravotním stavu**.
- **Sestry** získaly sto procent v hodnocení jejich přístupu, ohleduplnosti a kvalitě jejich péče. Pouze **komunikační schopnosti** dosáhly o 7,7% nižšího hodnocení.
- Pacienti jsou nadšení ze **zařízení a služeb**, které ambulance poskytuje. Je o televizi, automaty s občerstvením a přístroj na výměnu papírových mincí za drobné.
- Jedna pacientka si pochvalovala schopnosti doktorů, jde prý o kvalitní celostní péči.
- Dobře oddělený **prostor pro monitorování pacientů**.

Oblasti nejmenší spokojenosti

Neurologická klinika

- Nespokojenost pacientů se váže především na **dlouhé čekací doby (58,3%)** a na **prostředí na klinice**.
- Stížnosti jsme zaznamenaly na **čekárnu** v CDDNO, kdy pacienti sedí na chodbě, a také na čekací prostor u vstupních dveří, skrze které je v místnosti **průvan** a v zimě příliš chladno.
- Někteří pacienti by poblíž kliniky uvítali **parkování pro invalidy**.

Ortopedická klinika

- Přestože klinika s průběhem času prochází modernizací, je její **prostředí** podle pacientů stále neosobní. Lavice jsou poskládány tak, že přes ně prý člověk s berlemi prochází těžko.
- Jeden z pacientů si stěžoval, že **není uzpůsobený záchod** pro lidi se sníženou hybností.
- Jako silnou nevýhodu pacienti chápou dlouhé čekání na příjem (**37,5%**).
- Objevila se také nespokojenost s tím, že jsou **pacienti mícháni** (ti po operaci i ti ostatní).
- **Parkování** je drahé a daleko.

Oblasti nejmenší spokojenosti

Onkologická klinika

- **Celkový dojem z ambulance** dosáhl pouze **70%**. (Je možné, že je výsledek nyní ovlivněn opravami.)
- Přestože je délka čekání způsobena podle síly nemoci, i tak je **čekání na ambulanci dlouhé (42,5%)**.
- Jedna pacientka si stěžovala na **necitlivé poznámky** od doktora i od sester („Nevypadáte dobře.“ a údiv nad tím, že přišla druhý den živá).
- Je zde **příliš mnoho lidí v malých čekárnách**. Také by prý bylo dobré, kdyby se **nakoupily lepší zařízení a přístroje**.
- Od sester jsou prý **někdy špatně napíchnuté žíly**.
- Zaznamenali jsme i **stížnost na oddělení**, kdy pacientku po operaci lékař nepřišel navštívit a jiný (prý banálnější) případ ano.

Dětská klinika

- Když je v **čekárnách mnoho lidí**, není se kam posadit. Také je **pomalý příjem – prý za to může špatná organizace práce**, bylo by třeba rychleji reagovat.
- **Pořadí se nedodrжуje**. Někteří pacienti soudí, že by měly přijít na řadu dříve malé děti.
- Na endokrinologii je prý rázný personál. Jedna paní říkala, že způsob komunikace by popsala jako **„S despektem, jako by byla hloupá“**. Když se na něco zeptá, prý jí odpoví srozumitelně, ale není to příjemné.

Oblasti nejmenší spokojenosti

Porodnicko-gynekologická klinika

- Jedna pacientka si stěžovala na málo příjemný personál. Z jejího pohledu **neakceptovali její výběr alternativního porodu**.
- Pacientky si také stěžovaly na **stav toalet** – jsou zastaralé a chybí tam často toaletní papír a mýdlo.
- Pacientky si stěžovaly také na **nedostatek intimacy**. Chápou ale, že studenti ve fakultní nemocnici jsou přítomni a že s tím podepsaly informovaný souhlas.
- Dlouhá doba čekání na ambulanci (59,3%).

ORL

- Rodičům, kteří sem docházejí s dětmi se nelíbí, že jejich **děti přicházejí v ambulanci do styku s nemocnými**. Chtěli by, aby se ambulance rozdělila na dětskou a pro dospělé.
- Pacienti si stěžují na **stísněný prostor**, moc lidí a nedostatek míst k sezení. V důsledku toho je zpožděná i práce. **Doba čekání na ambulanci** získala hodnocení pouze **35% ze 100 možných** a celkový **dojem z ambulance 75%**.
- Zajímavým návrhem je také zavést poradníky. Paní by ráda **upřednostnila děti před dospělými**. Má postiženého syna a je pro ně prý dlouhé čekání namáhavé.

Oblasti nejmenší spokojenosti



Klinika plicních nemocí a tuberkulózy

Urgent

- Velkým problémem je **zde čekací doba (jen 34% spokojenosti)**. Pacienti si stěžují na přeplněnou a stísněnou místnost.
- Někteří pacienti nejsou spokojeni s tím, že na této ambulanci **chybí televize** (prý i na oddělení).
- **Soukromí** v ambulanci je snižené.
- Stížnosti jsme zaznamenali i na **toalety** pro obě pohlaví.

- Problémem jsou **toalety** pro obě pohlaví, což je některým pacientům nepříjemné.
- Přestože mají akutnější případy přednost, i tak musejí pacienti čekat dlouhou dobu. Položka **čekání na ambulanci** získala **47,5%**.

Výsledky dotazníkového šetření

Neurologická klinika

Celkový dojem z ambulance	2,78	69,5%
Celková informovanost o stavu	4	100%
Poučení o možných komplikacích	4	100%
Zodpovídání dotazů pacientů	4	100%
Přístup lékařů	4	100%
Kvalita péče poskytovaná lékaři	4	100%
Ohleduplnost lékařů	4	100%
Komunikační schopnosti lékařů	4	100%
Přístup sester	4	100%
Kvalita péče poskytovaná sestrami	3,88	97%
Ohleduplnost sester	4	100%
Komunikační schopnosti sester	4	100%
Ochota k doporučení FN známým	3,63	90,8%
Čekání na ambulanci	2,33	58,3%
Celková spokojenost	3,53	88,3%

Ortopedická klinika

Celkový dojem z ambulance	3,17	79,3%
Celková informovanost o stavu	4	100%
Poučení o možných komplikacích	3,91	97,8%
Zodpovídání dotazů pacientů	4	100%
Přístup lékařů	4	100%
Kvalita péče poskytovaná lékaři	3,91	97,8%
Ohleduplnost lékařů	4	100%
Komunikační schopnosti lékařů	3,75	93,8%
Přístup sester	3,83	95,8%
Kvalita péče poskytovaná sestrami	4	100%
Ohleduplnost sester	3,92	98%
Komunikační schopnosti sester	3,92	98%
Ochota k doporučení FN známým	3,5	87,5%
Čekání na ambulanci	1,5	37,5%
Celková spokojenost	3,42	85,5%

Výsledky dotazníkového šetření

Onkologická klinika

Celkový dojem z ambulance	2,8	70%
Celková informovanost o stavu	3,9	97,5%
Poučení o možných komplikacích	3,5	87,5%
Zodpovídání dotazů pacientů	3,9	97,5%
Přístup lékařů	4	100%
Kvalita péče poskytovaná lékaři	3,9	97,5%
Ohleduplnost lékařů	4	100%
Komunikační schopnosti lékařů	3,8	95%
Přístup sester	3,9	97,5%
Kvalita péče poskytovaná sestrami	3,89	97,3%
Ohleduplnost sester	3,9	97,5%
Komunikační schopnosti sester	3,7	92,5%
Ochota k doporučení FN známým	3,9	97,5%
Čekání na ambulanci	1,7	42,5%
Celková spokojenost	3,39	84,8%

Dětská klinika

Celkový dojem z ambulance	3,18	79,5%
Celková informovanost o stavu	3,83	95,8%
Poučení o možných komplikacích	3,75	93,8%
Zodpovídání dotazů pacientů	3,92	98%
Přístup lékařů	3,83	95,8%
Kvalita péče poskytovaná lékaři	3,92	98%
Ohleduplnost lékařů	3,67	91,8%
Komunikační schopnosti lékařů	3,75	93,8%
Přístup sester	3,75	93,8%
Kvalita péče poskytovaná sestrami	3,83	95,8%
Ohleduplnost sester	3,83	95,8%
Komunikační schopnosti sester	3,67	91,8%
Ochota k doporučení FN známým	3,58	89,5%
Čekání na ambulanci	1,17	29,3%
Celková spokojenost	3,32	83%

Výsledky dotazníkového šetření

Porodnicko-gynekologická klinika

Celkový dojem z ambulance	3,31	82,8%
Celková informovanost o stavu	3,85	96,3%
Poučení o možných komplikacích	3,77	94,3%
Zodpovídání dotazů pacientů	3,92	98%
Přístup lékařů	3,69	92,3%
Kvalita péče poskytovaná lékaři	3,85	96,3%
Ohleduplnost lékařů	3,85	96,3%
Komunikační schopnosti lékařů	3,85	96,3%
Přístup sester	3,92	98%
Kvalita péče poskytovaná sestrami	3,77	94,3%
Ohleduplnost sester	3,92	98%
Komunikační schopnosti sester	3,85	96,3%
Ochota k doporučení FN známým	3,83	95,8%
Čekání na ambulanci	2,38	59,3%
Celková spokojenost	3,56	89%

ORL

Celkový dojem z ambulance	3	75%
Celková informovanost o stavu	3,89	97,3%
Poučení o možných komplikacích	3,56	89%
Zodpovídání dotazů pacientů	3,89	97,3%
Přístup lékařů	3,7	92,5%
Kvalita péče poskytovaná lékaři	3,89	97,3%
Ohleduplnost lékařů	3,8	95%
Komunikační schopnosti lékařů	3,8	95%
Přístup sester	3,78	94,5%
Kvalita péče poskytovaná sestrami	3,78	94,5%
Ohleduplnost sester	3,7	92,5%
Komunikační schopnosti sester	3,4	85%
Ochota k doporučení FN známým	3,33	83,3%
Čekání na ambulanci	1,4	35%
Celková spokojenost	3,25	81,3%

Výsledky dotazníkového šetření



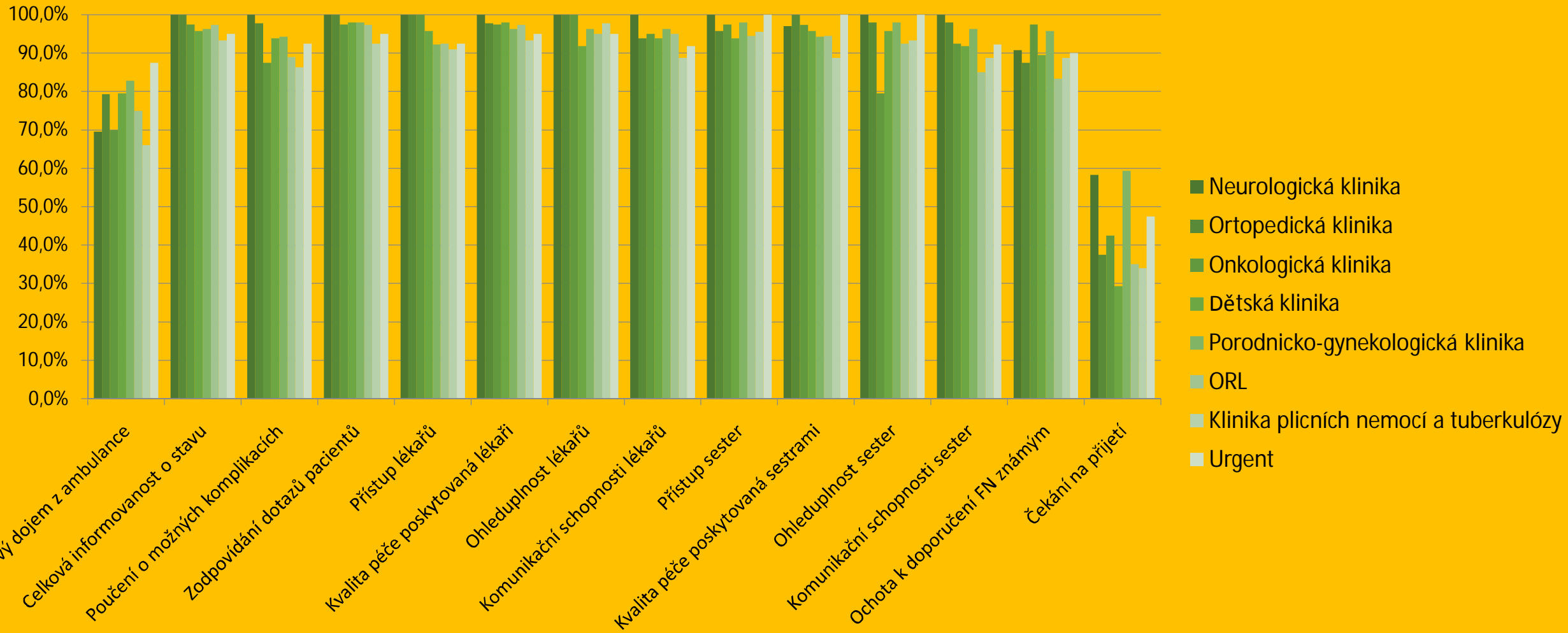
Klinika plicních nemocí a tuberkulózy

Celkový dojem z ambulance	2,64	66%
Celková informovanost o stavu	3,73	93,3%
Poučení o možných komplikacích	3,45	86,3%
Zodpovídání dotazů pacientů	3,7	92,5%
Přístup lékařů	3,64	91%
Kvalita péče poskytovaná lékaři	3,73	93,3%
Ohleduplnost lékařů	3,91	97,8%
Komunikační schopnosti lékařů	3,55	88,8%
Přístup sester	3,82	95,5%
Kvalita péče poskytovaná sestrami	3,55	88,8%
Ohleduplnost sester	3,73	93,3%
Komunikační schopnosti sester	3,55	88,8%
Ochota k doporučení FN známým	3,55	88,8%
Čekání na ambulanci	1,36	34%
Celková spokojenost	3,19	79,8%

Urgent

Celkový dojem z ambulance	3,5	87,5%
Celková informovanost o stavu	3,8	95%
Poučení o možných komplikacích	3,7	92,5%
Zodpovídání dotazů pacientů	3,8	95%
Přístup lékařů	3,7	92,5%
Kvalita péče poskytovaná lékaři	3,8	95%
Ohleduplnost lékařů	3,8	95%
Komunikační schopnosti lékařů	3,67	91,8%
Přístup sester	4	100%
Kvalita péče poskytovaná sestrami	4	100%
Ohleduplnost sester	4	100%
Komunikační schopnosti sester	3,89	92,3%
Ochota k doporučení FN známým	3,6	90%
Čekání na ambulanci	1,9	47,5%
Celková spokojenost	3,48	87%

Grafické srovnání výsledků z rozhovorů



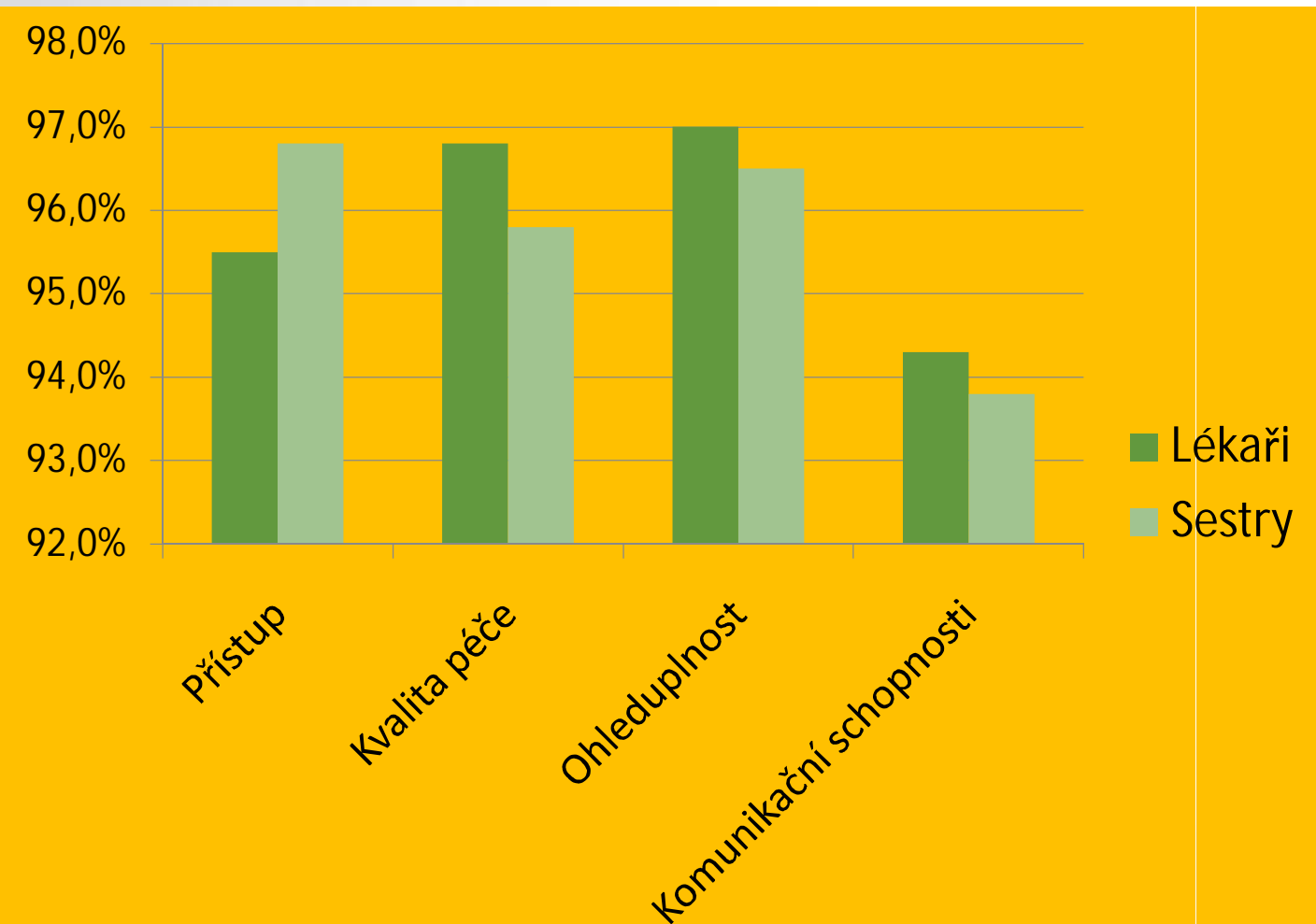
Návrhy pacientů na zlepšení I.

- V neurologické klinice by pacienti nejraději zmodernizovali čekárny nebo alespoň ošetřili průvan u čekacích míst u vchodových dveří. Také by rádi zavedli **parkoviště pro invalidy**.
- Na ortopedické klinice by pacienti se sníženou hybností chtěli **bezbariérový vchod**, místo toho, aby museli obcházet budovu.
- V onkologické klinice mnoho návrhů na změnu nepadlo. Spíše by pacienti chtěli **uspíšit proces modernizace ambulance**.
- Na dětské klinice navrhují pacienti **mnoho změn ohledně prostředí**. Jde o celkové uklidnění prostoru (raději obrázky než reklamy, snížit hluk – jedná se o televizi a hlasité automaty přímo v čekárně), dále o uzpůsobení prostoru pro různé věkové skupiny (pro nejmenší přidat hračky, aby bylo snazší děti zabavit), o naladění televize především na programy pro děti a ne pro rodiče, ale také o zefektivnění práce.

Návrhy pacientů na zlepšení II.

- U porodnicko-gynekologické kliniky jsme zaznamenaly tendence k alternativním způsobům porodu. Těmto pacientům by bylo příjemnější, kdyby je lékaři i sestry **více tolerovali** (aniž by zanedbali poučení o možných komplikacích).
- Na ORL by si pacienti přáli **méně stísněné prostory** a rychlejší práci (možná větší ambulanci celkově).
- Na klinice plicních nemocí a tuberkulózy by pacienti uvítali snížení **čekací doby** a zefektivnění organizace práce. Dále by vyřešili jiné umístění **recepce**.
- Na urgentu by pacienti **zvýšili počet toalet** a rozdělili by je podle pohlaví pacientů.

Lékaři a sestry



- Všechny položky týkající se lékařů i sester dosahovaly relativně vysokých hodnot.
- **Nejhůře se umístily u lékařů i sester schopnosti komunikace s pacientem.**
- Přestože přístup sester k pacientům získal mírně vyšší hodnocení než u lékařů (rozdíl 1,3%), v ostatních bodech vyhrávali doktoři.
- Nejvýše (97%) byla hodnocena ohleduplnost doktorů.

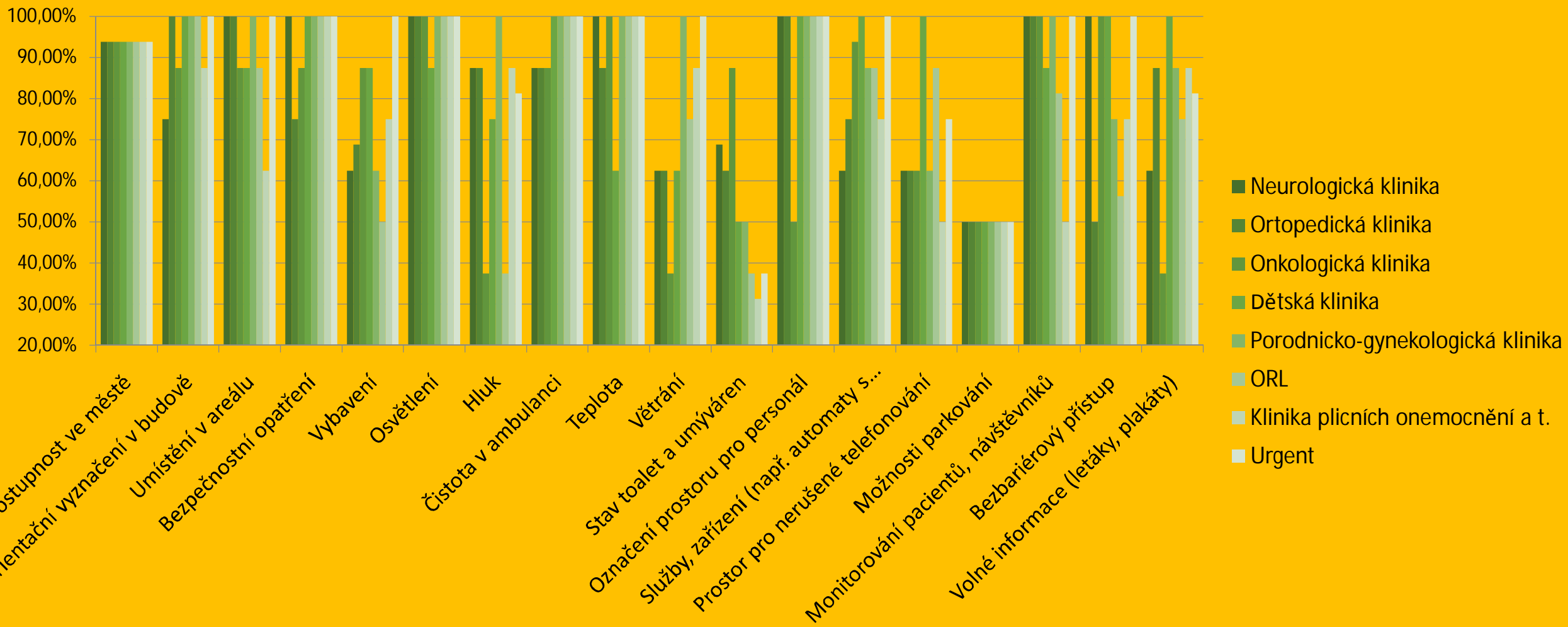
Záznamy z objektivního pozorování

Zeleně jsou oblasti pro zlepšení

PROSTŘEDÍ	Neurologická klinika		Ortopedická klinika		Onkologická klinika		Dětská klinika	
	Dostupnost ve městě	3,75	93,80%	3,75	93,80%	3,75	93,80%	3,75
Orientační vyznačení v budově	3	75%	4	100%	3,5	87,50%	4	100%
Umístění v areálu	4	100%	4	100%	3,5	87,50%	3,5	87,50%
Bezpečnostní opatření	4	100%	3	75%	3,5	87,50%	4	100%
Vybavení	2,5	62,50%	2,75	68,80%	3,5	87,50%	3,5	87,50%
Osvětlení	4	100%	4	100%	4	100%	3,5	87,50%
Hluk	3,5	87,50%	3,5	87,50%	1,5	37,50%	3	75%
Čistota v ambulanci	3,5	87,50%	3,5	87,50%	3,5	87,50%	4	100%
Teplota	4	100%	3,5	87,50%	4	100%	2,5	62,50%
větrání	2,5	62,50%	2,5	62,50%	1,5	37,50%	2,5	62,50%
Stav toalet a umýváren	2,75	68,80%	2,5	62,50%	3,5	87,50%	2	50%
Označení prostoru pro personál	4	100%	4	100%	2	50%	4	100%
Služby, zařízení (např. automaty s občerstvením)	2,5	62,50%	3	75%	3,75	93,80%	4	100%
Prostor pro nerušené telefonování	2,5	62,50%	2,5	62,50%	2,5	62,50%	4	100%
Možnosti parkování	2	50%	2	50%	2	50%	2	50%
Monitorování pacientů, návštěvníků	4	100%	4	100%	4	100%	3,5	87,50%
Bezbariérový přístup	4	100%	2	50%	4	100%	4	100%
Volné informace (letáky, plakáty)	2,5	62,50%	3,5	87,50%	1,5	37,50%	4	100%

PROSTŘEDÍ	Porodnicko.gynekologická klinika		ORL		Klinika plicních onemocnění a t.		Urgent	
	Dostupnost ve městě	3,75	93,80%	3,75	93,80%	3,75	93,80%	3,75
Orientační vyznačení v budově	4	100%	4	100%	3,5	87,50%	4	100%
Umístění v areálu	4	100%	3,5	87,50%	2,5	62,50%	4	100%
Bezpečnostní opatření	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Vybavení	2,5	62,50%	2	50%	3	75%	4	100%
Osvětlení	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Hluk	4	100%	1,5	37,50%	3,5	87,50%	3,25	81,30%
Čistota v ambulanci	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Teplota	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
větrání	4	100%	3	75%	3,5	87,50%	4	100%
Stav toalet a umýváren	2	50%	1,5	37,50%	1,25	31,30%	1,5	37,50%
Označení prostoru pro personál	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Služby, zařízení (např. automaty s občerstvením, televize..)	3,5	87,50%	3,5	87,50%	3	75%	4	100%
Prostor pro nerušené telefonování	2,5	62,50%	3,5	87,50%	2	50%	3	75%
Možnosti parkování	2	50%	2	50%	2	50%	2	50%
Monitorování pacientů, návštěvníků	4	100%	3,25	81,30%	2	50%	4	100%
Bezbariérový přístup	3	75%	2,25	56,30%	3	75%	4	100%
Volné informace (letáky, plakáty)	3,5	87,50%	3	75%	3,5	87,50%	3,25	81,30%

Grafické srovnání výsledků pozorování prostředí



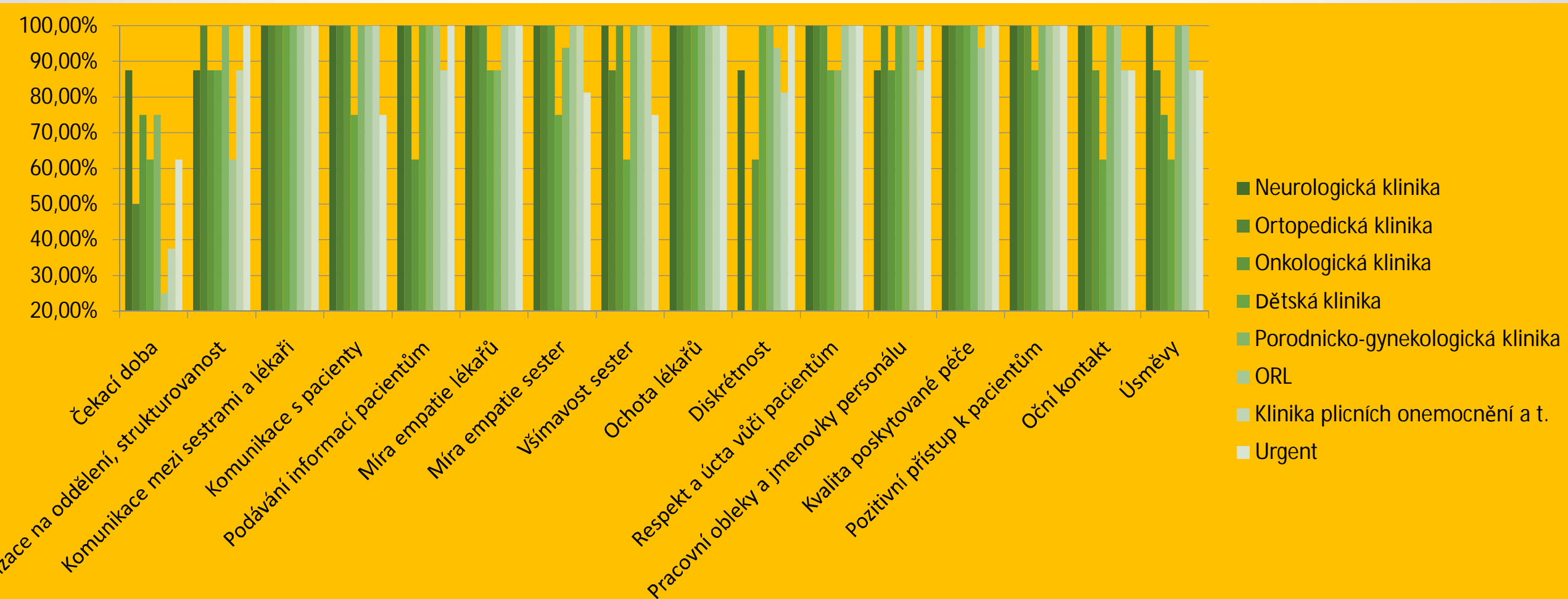
Hodnocení dosažených výsledků I.

- Z hlediska prostředí je velkým problémem celé nemocnice **parkování**, které je pouze v jedné části areálu a je prý drahé. Pacienti si stěžují, že k některým klinikám musejí docházet delší úseky. Někteří pacienti to řeší parkováním ve městě a dojížděním tramvají či docházením.
- **Umývárny a toalety** jsou čisté, ale kromě toalety na ORL chyběl ve zbylých sedmi pracovištích toaletní papír nebo mýdlo nebo obojí. Na některých pracovištích jsou také toalety společné, což některým pacientům způsobuje potíže (konkrétně na klinice plicních nemocí a tuberkulózy a urgentu si nám na to pacienti i stěžovali).
- Velmi kladně lze hodnotit služby a zařízení, které jsou pacientům nabízeny (automaty, televize, zařízení na rozměňování drobných).
- Na klinice plicních onemocnění a tuberkulózy je **monitorování pacientů** daleko od vchodu a příchozí, kteří navštěvují ambulanci poprvé, často zmate – nevědí, kam mají jít.

PERSONÁL	Neurologická klinika		Ortopedická klinika		Onkologická klinika		Dětská klinika	
	Čekací doba na ambulancích	3,5	87,50%	2	50%	3	75%	2,5
Organizace na oddělení, strukturovanost	3,5	87,50%	4	100%	3,5	87,50%	3,5	87,50%
Komunikace mezi sestrami a lékaři	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Komunikace s pacienty	4	100%	4	100%	4	100%	3	75%
Podávání informací pacientům	4	100%	4	100%	2,5	62,50%	4	100%
Míra empatie lékařů	4	100%	4	100%	4	100%	3,5	87,50%
Míra empatie sester	4	100%	4	100%	4	100%	3	75%
Všímavost sester	4	100%	3,5	87,50%	4	100%	2,5	62,50%
Ochota lékařů	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Diskrétnost	3,5	87,50%	3,5		2,5	62,50%	4	100%
Respekt a úcta vůči pacientům	4	100%	4	100%	4	100%	3,5	87,50%
Pracovní obleky a jmenovky personálu	3,5	87,50%	4	100%	3,5	87,50%	4	100%
Kvalita poskytované péče	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Pozitivní přístup k pacientům	4	100%	4	100%	4	100%	3,5	87,50%
Oční kontakt	4	100%	4	100%	3,5	87,50%	2,5	62,50%
Úsměvy	4	100%	3,5	87,50%	3	75%	2,5	62,50%

PERSONÁL	Porodnicko.gynekologická klinika		ORL		Klinika plicních onemocnění a t.		Urgent	
Čekací doba na ambulancích	3	75%	1	25%	1,5	37,50%	2,5	62,50%
Organizace na oddělení, strukturovanost	4	100%	2,5	62,50%	3,5	87,50%	4	100%
Komunikace mezi sestrami a lékaři	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Komunikace s pacienty	4	100%	4	100%	4	100%	3	75%
Podávání informací pacientům	4	100%	4	100%	3,5	87,50%	4	100%
Míra empatie lékařů	3,5	87,50%	4	100%	4	100%	4	100%
Míra empatie sester	3,75	93,80%	4	100%	4	100%	3,25	81,30%
Všímavost sester	4	100%	4	100%	4	100%	3	75%
Ochota lékařů	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Diskrétnost	4	100%	3,75	93,80%	3,25	81,30%	4	100%
Respekt a úcta vůči pacientům	3,5	87,50%	4	100%	4	100%	4	100%
Pracovní obleky a jmenovky personálu	4	100%	4	100%	3,5	87,50%	4	100%
Kvalita poskytované péče	4	100%	3,75	93,80%	4	100%	4	100%
Pozitivní přístup k pacientům	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Oční kontakt	4	100%	4	100%	3,5	87,50%	3,5	87,50%
Úsměvy	4	100%	4	100%	3,5	87,50%	3,5	87,50%

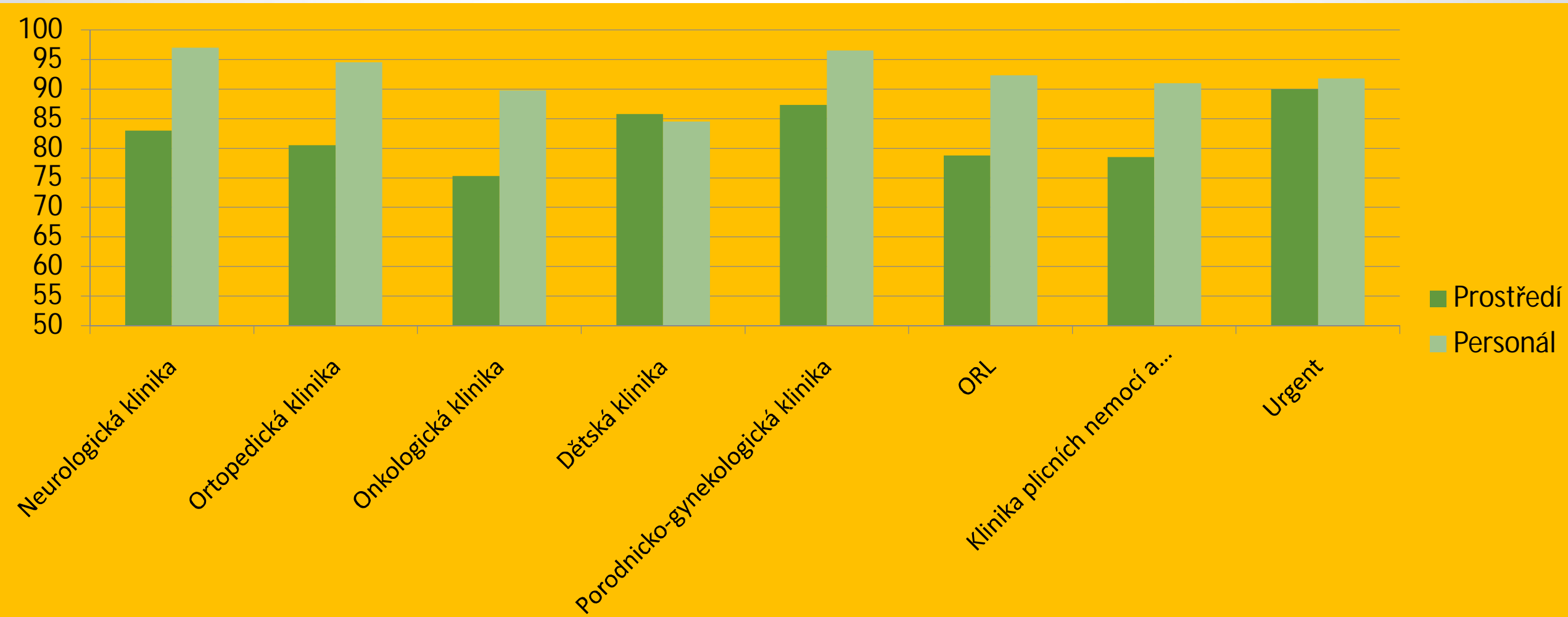
Grafické srovnání hodnocení personálu



Hodnocení dosažených výsledků II.

- Přestože si pacienti v každé klinice stěžovali na dlouhou **čekací dobu**, z našeho nezávislého pozorování a srovnávání vyplývá, že **nejkritičtější situace** je na ORL (25%), dále na klinice plicních nemocí a tuberkulózy (37,5%) a nakonec na ortopedii (50%); tedy **na třech pracovištích**.
- Z hlediska přístupu k lidem skóroval personál vysoká čísla, a to z hlediska **empatie**, verbální i neverbální **komunikace či diskrétnosti**.
- Sestry i lékaři měli na sobě řádně označené pracovní oděvy, tedy byli pro pacienty poznatelní.
- Na **dětském oddělení** nastaly **dvě kritické situace**. První, kdy si rozhněvaný otec chtěl jít stěžovat, že již čeká dlouho, ale nakonec se uklidnil. Druhá, když se matka těžce nemocného syna ptala sestry na diskrétní otázku a sestra ji odbyla – spěchala.

Srovnání hodnocení personálu a prostředí



Pozorování personálu a prostředí

- **Rozdíl mezi personálem a prostředím** se odráží v celé prezentaci. Ve většině klinikách (kromě kliniky dětské) personál prostředí předstihl.
- **Dětská klinika** z hlediska prostředí dosáhla 85,8%. **Personál dostal známku o 1,3% horší.**
- **Největší rozdíly** mezi prostředím a personálem jsme zaznamenali zde:
 - Onkologická klinika → personál 89,8%, prostředí 75,3% (rozdíl 14,5%)
 - Neurologická klinika → personál 97%, prostředí 83% (rozdíl 14%)
 - ORL → personál 92,3%, prostředí 78,8% (rozdíl 13,5%)

Závěry průzkumu

- S primárními službami, které FN Olomouc (a jejích 8 vybraných pracovišť) nabízí, jsou pacienti velice spokojeni. **Lékaři i sestry nabízejí kvalitní péči.**
- Nespokojeni jsou pacienti s dlouhými čekacími dobami a s podle nich nízkou efektivitou práce, jejíž následkem dochází ke **zpoždování procesu.**
- Přestože neustále změny o modernizaci pacienti vnímají a kvitují je, stále je prostředí hůře hodnocené. **Pacienti vnímají mnoho možností pro změny v prostředí** (které jsou popsány výše).