

Průzkum spokojenosti na vybraných ambulancích FN Olomouc na podzim 2015

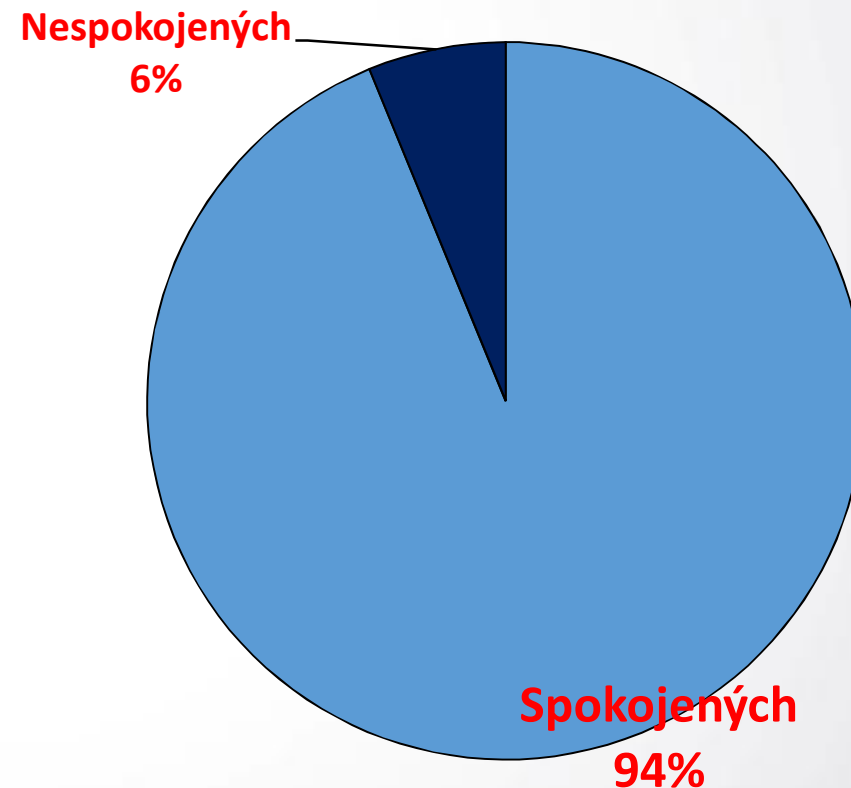
Oční klinika, Neurochirurgická klinika, Hemato-onkologická klinika,
Urologická klinika, Karidochirurgická klinika, Klinika ústní, čelistní a
obličejové chirurgie, Interní kliniky, Chirurgická klinika

BN a kolektiv s.r.o. 11/2015

Jak to dopadlo?

- Celkem 94% - nadprůměrný výsledek na Moravě.
- Na Moravě jsme stejnou metodou naměřili nejvyšší spokojenost právě 94%.
- Průměrná spokojenost ve FN na Moravě je však 88 %
- Jste tedy relativně 6,5 % nad průměrem.

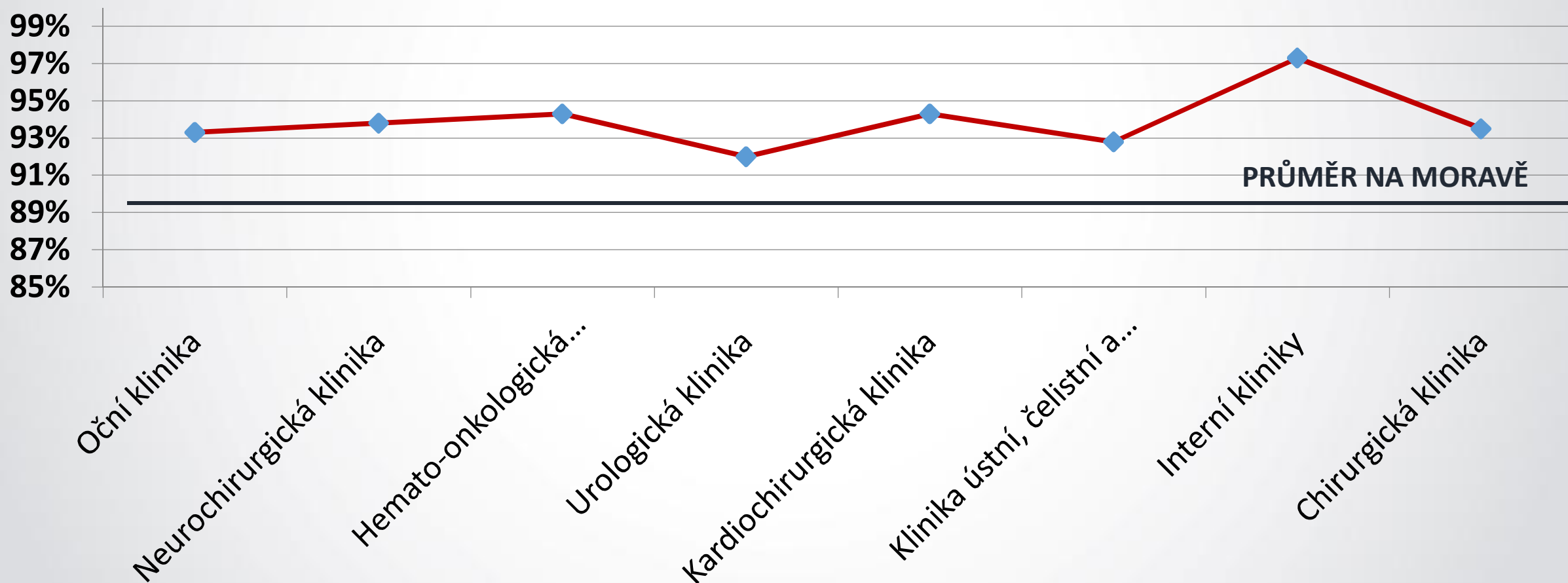
Míra spokojenosti pacientů FN Olomouc



Srovnání jarního a podzimního průzkumu

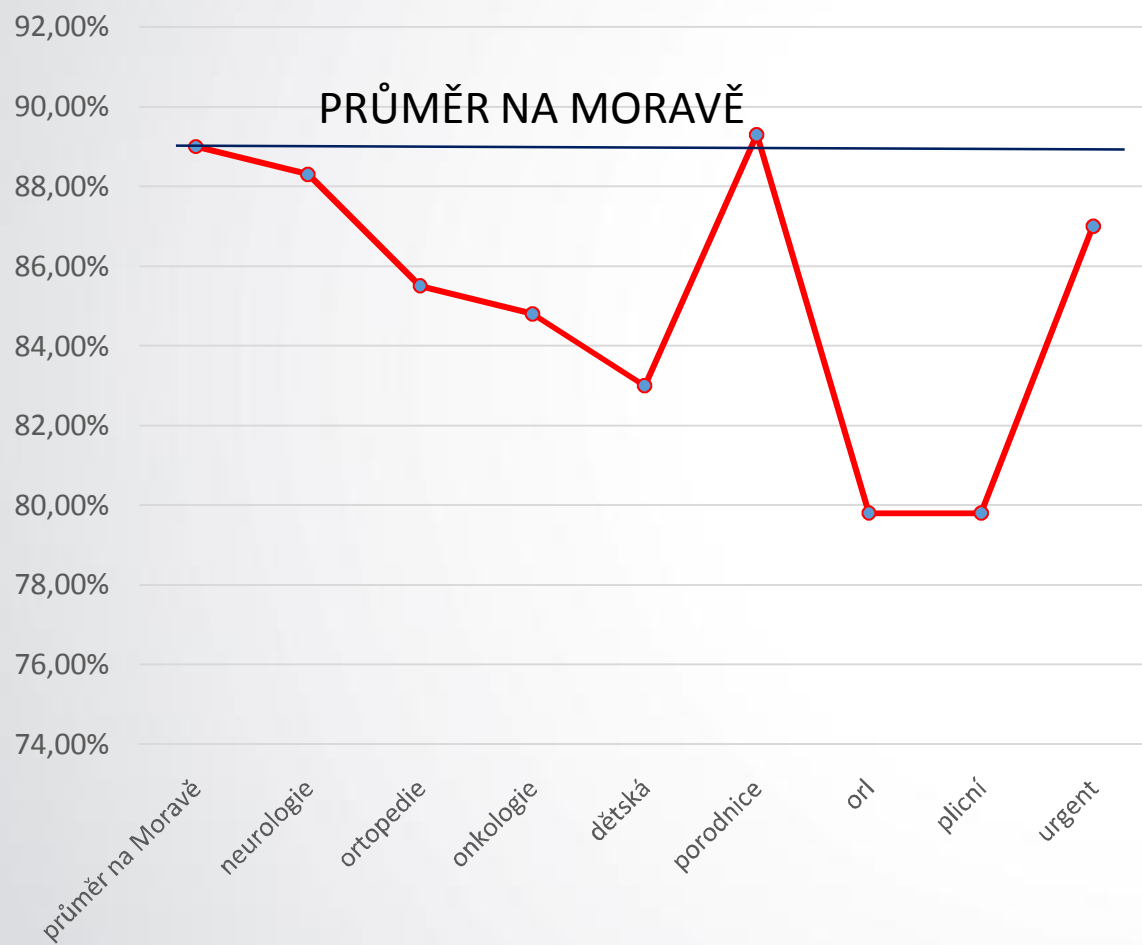
- Srovnání jsme dělali tak, aby bylo srovnatelné, tedy 88 dotázaných na jaře a 83 dotázaných na podzim.
- Shodné výsledky jsme sloučili pro celkovou přehlednost.
- Pro srovnání s průměrem srovnatelných velkých pracovišť na Moravě jsme vyznačili hodnotu tohoto průměru a zvýraznili ji modrou čarou.
- **JE VIDĚT, ŽE PRŮZKUM NA JAŘE JE MÍRNĚ POD PRŮMĚREM, ZATÍMCO PRŮZKUM NA PODZIM JE MÍRNĚ NAD PRŮMĚREM.**

Grafické srovnání spokojenosti na klinikách podzimního průzkumu

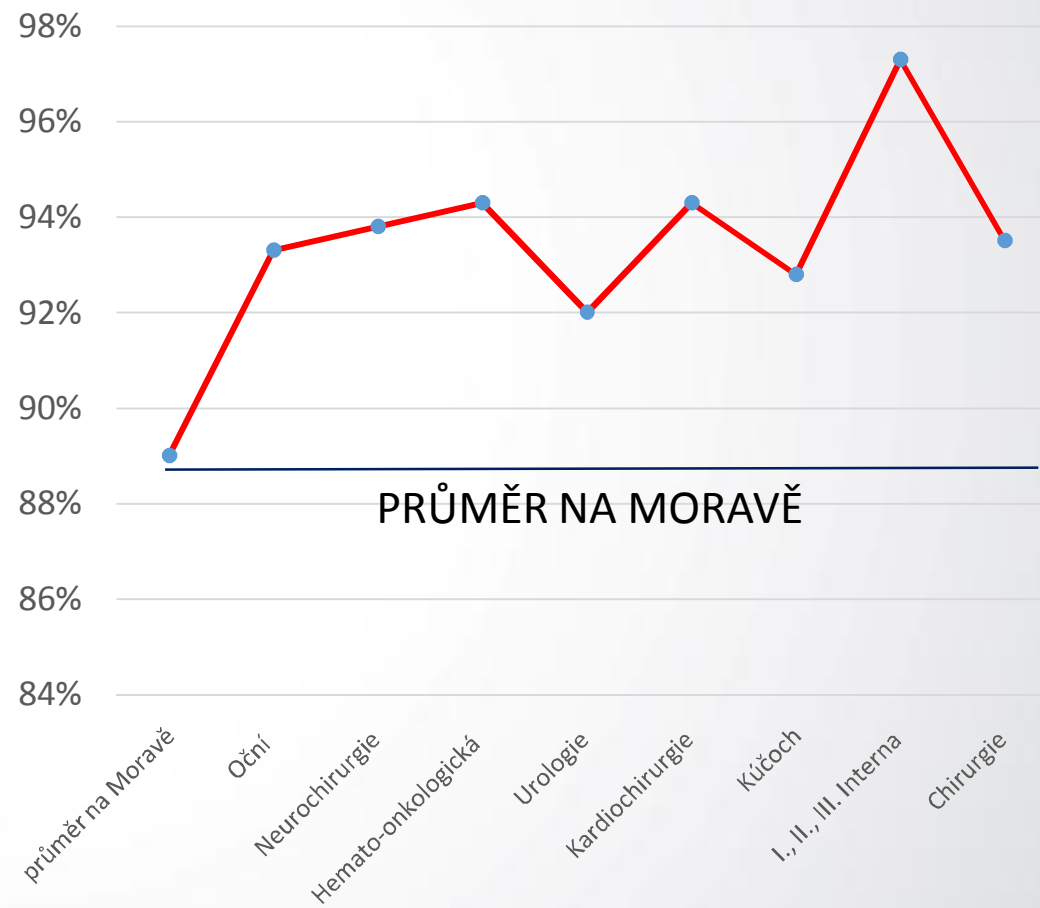


Srovnání s průzkumem ostatních pracovišť

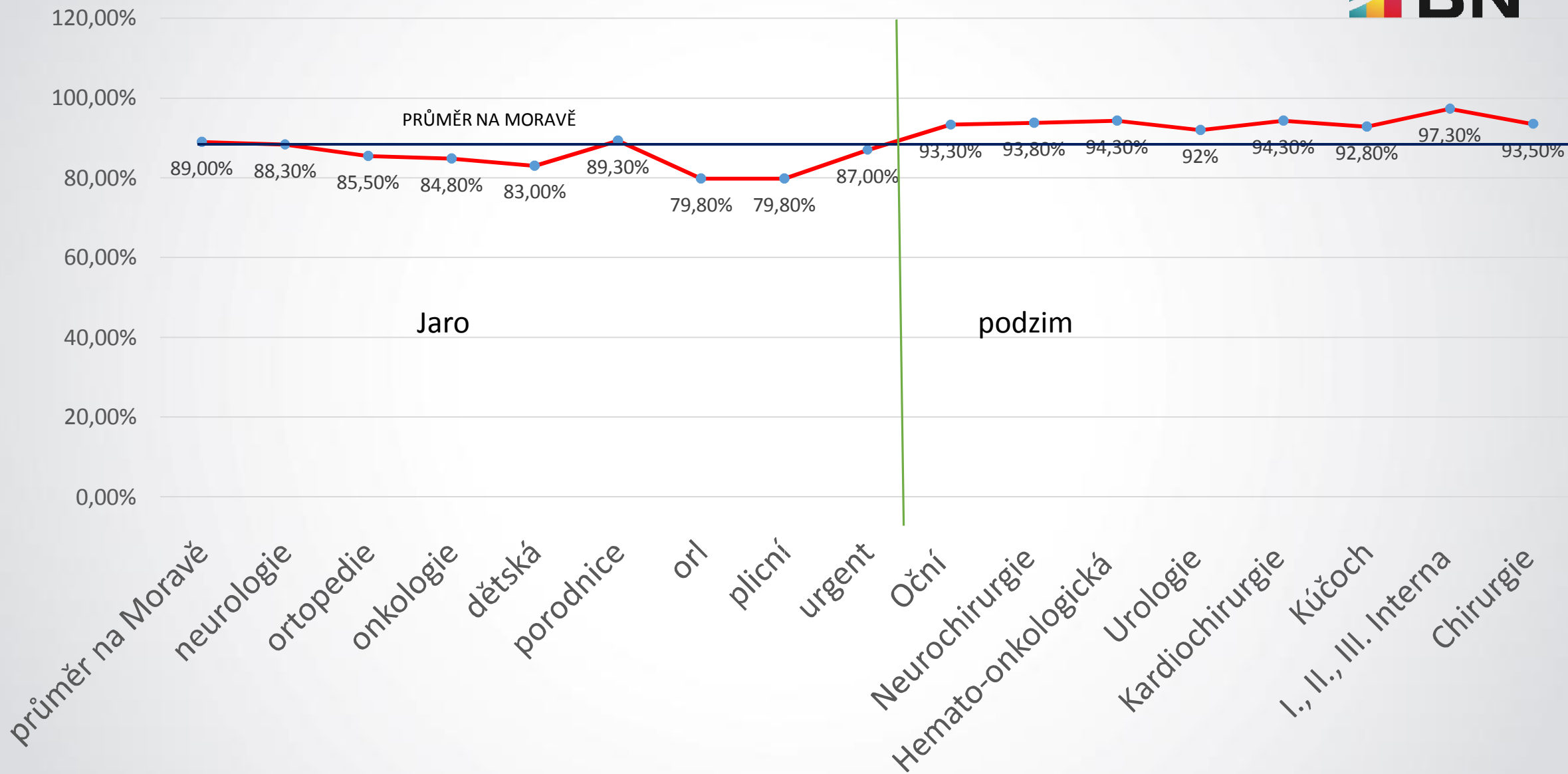
Jarní průzkum



Podzimní průzkum



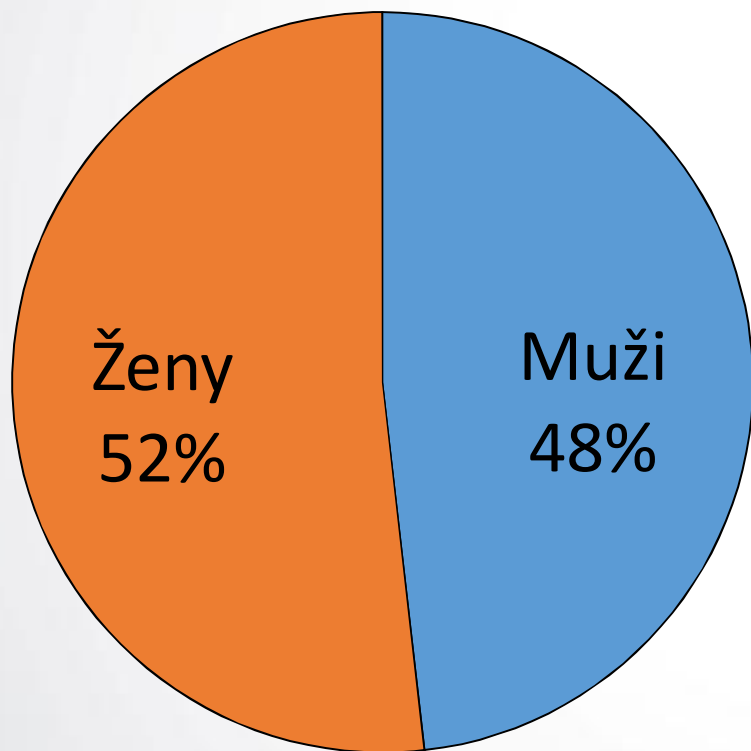
Srovnání pracovišť za oba průzkumy celkem



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.

Složení dotazovaných pacientů



- Celkem dotázaných 83
 - Mužů 40
 - Žen 43

Na osmi pracovištích, v průměru 10 oslovených na jednom pracovišti.

Celková spokojenost pacientů

- Rozsah škály
 - 1=ne 2=spíš ne 3=spíš ano 4=ano
- Celková dosažená známka a srovnání míry spokojenosti
 - Oční klinika: 3,73 – tedy **93,3%**
 - Neurochirurgická klinika: 3,75 – tedy **93,8%**
 - Hemato-onkologická klinika: 3,77 – tedy **94,3%**
 - Urologická klinika: 3,68 – tedy **92%**
 - Kardiochirurgická klinika: 3,77 – tedy **94,3%**
 - Klinika ústní, čelistní a obličejové chirurgie: 3,71 – tedy **92,8%**
 - I., II. a III. Interní klinika: 3,89 – tedy **97,3%**
 - Chirurgická klinika: 3,74 – tedy **93,5%**

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

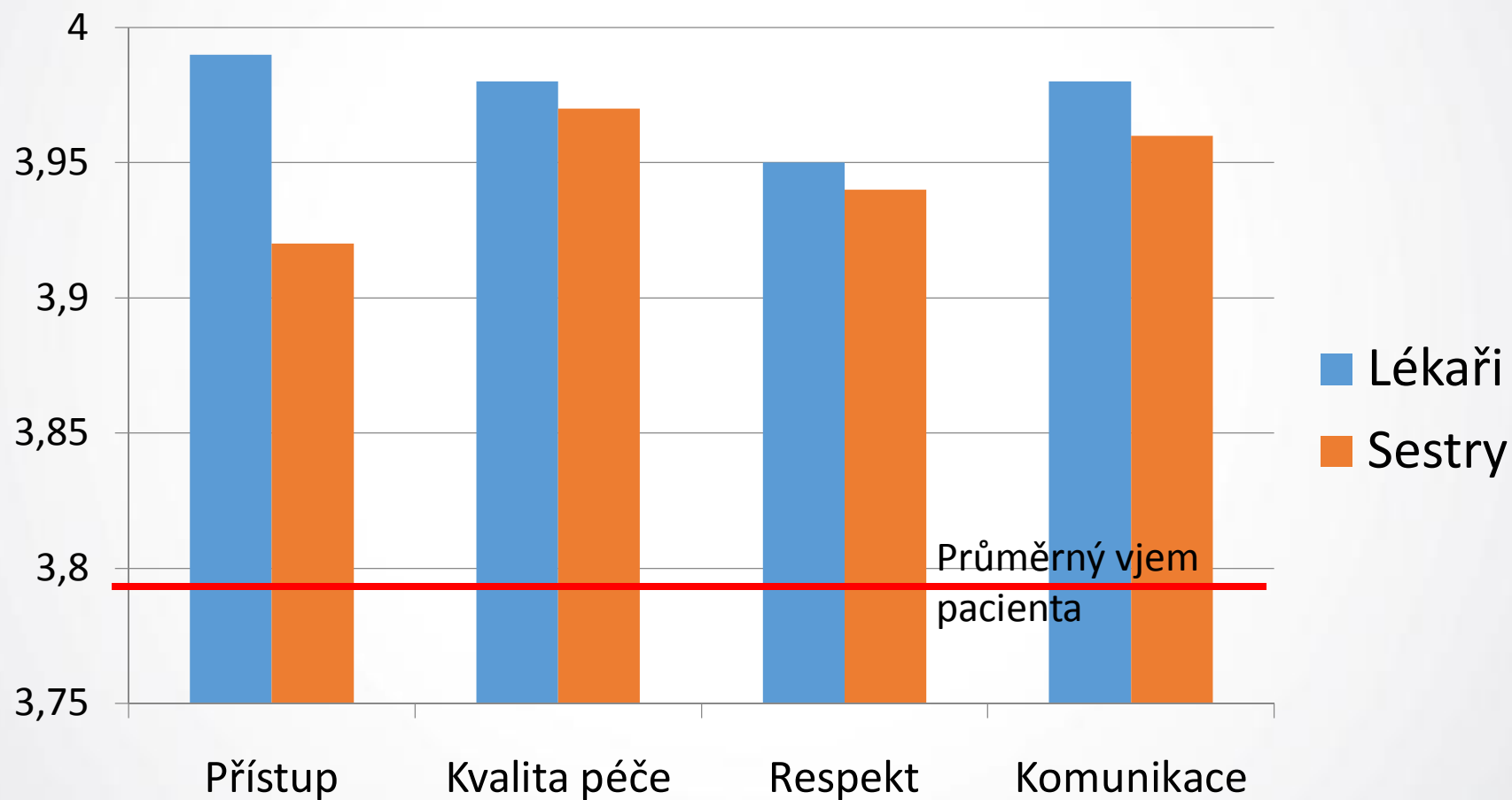
Úvodní komentář

- Pacienti si celkově **chválí lékaře (99,1%) i sestry (98,7%)** z daných pracovišť. Tyto hodnoty jsou v rámci Moravy v nadprůměru. Svoji spokojenost s doktory dávali dotazovaní najevo tím, že své lékaře často jmenovali.
- V průzkumu se promítá **rozdíl mezi prostředím** v nemocnici **a úroveň zaměstnanců nemocnice**. Nedostatky, které pacienti vidí v prostředí, vyvažují lékaři, za kterými někteří dojíždí z jiných měst.
- Průměrná míra spokojenosti s **čekací dobou** dosáhla 50%. Komplikace při čekání pacienti nemají ze 67,5% a pokud ano, můžou za to nepříjemné pocity či nevolnost zapříčiněná prostředím.
- Pacienti pozitivně vnímají snahu nemocnice o **zlepšování poskytovaných služeb** a modernizaci.
- **98,1% dotázaných pacientů by FN Olomouc doporučilo svým známým.**

Silné stránky a slabiny

Silné stránky	Slabiny		Poznámky
Lékařský personál – jeho přístup vůči pacientům a ohleduplnost	Doby čekání na vyšetření – obzvláště v klinice ústní, čelistní a obličejové chirurgie a chirurgické klinice		Nejde pouze o čekání na vyšetření, ale také např. u příjímacího okénka či na sanitu. Skládání dob čekání zvyšuje frustraci pacientů.
Sestry – pozitivní přístup, komunikační dovednosti, zájem o pacienty	Nevětrané čekárny – především ty bez oken (oční, hemato-onkologická a chirurgická klinika)		
Modernizace a zlepšování služeb poskytovaných pacientům			

Srovnání spokojenosti s personálem



Pochvaly a stížnosti získané od pacientů I.

- Na poměry v nemocnicích na Moravě dosahoval personál FN Olomouc nadstandardních výsledků.
- Na oční klinice byl chválen **MUDr. Ondřej Vláčil**. Přestože personál získal vysoké ohodnocení, jeden z dotazovaných se zmínil, že přístup k pacientům hodnotí **lépe u lékařů než u lékařek**.
- V neurochirurgické klinice byli pacienti **spokojeni** s personálem – především z hlediska informovanosti a kvality péče. Jmenovitě vyzdvihovali **MUDr. Martina Hampla**. Stížnost jsme zaznamenali na nedodržování sjednané doby vyšetření lékaři.
- Hemato-onkologická klinika dosáhla vysokého bodování v rámci pacientů. Bylo zde **jmenováno nejvíce doktorů**, a to **MUDr. Tomáš Pika, Ph.D., doc. MUDr. Jaroslav Bačovský, CSc. a MUDr. Mgr. Jiří Minařík, Ph.D.** Stížnosti na personál nebyly zaznamenány.
- Lékaři z urologické kliniky jsou pacienti vnímáni velmi pozitivně. U **sester** se v dotaznících objevily **ambivalentní postoje** – 3 pacienti sestry ještě zpětně chválili, dva z nich mezi nimi vnímali rozdíly. Část sester popsali jako příjemné, druhou část jako nepříjemné, arogantní. V jednom případě si pacient stěžoval, že sestra na pacienty křičí.

Pochvaly a stížnosti získané od pacientů II.

- Sestry i lékaři se v kardiochirurgické klinice nedotkli vrcholu pouze v jedné položce – sestry v přístupu (97,3%) a lékaři v kvalitě poskytované péče (97,5%). Vyzdvihováni byli doktoři **MUDr. Pavel Marcián, Ph.D. a MUDr. V. Hanák**. Podle jednoho pacienta se zde ovšem **výjimečně najdou i nedůslední lékaři**.
- Personál kliniky ústní, čelistní a obličejové chirurgie skóroval nadprůměrně. **Informovanost o možných komplikacích** ovšem dosáhla pouze 85% hranice. Velmi chválen byl **odb. as. MUDr. Vítězslav Zbořil, Ph.D.** Negativní ohlasy na lékaře či sestry jsme nezaznamenali.
- **Sestry** z interních klinik získaly **nepatrně lepší hodnocení** než lékaři (v položce ohleduplnost vůči pacientům získaly o 2,5% více). Pacienti jsou nad míru spokojeni s přístupem celého personálu. Jmenovitě chválí **MUDr. Yvonu Hrčkovou a MUDr. Lenku Veverkovou**. Stížnosti se v rozhovorech neobjevovaly.
- **Sestry** z chirurgické kliniky dosahují **nepatrně horšího hodnocení** než lékaři (ve třech položkách – přístup, kvalita péče a komunikace – dosáhly o 2,5% nižšího hodnocení). Přesto výsledky obou skupin zůstávají na nadprůměrných hodnotách. Pochvalován byl **MUDr. Zdeněk Sekanina**.

Oblasti největší spokojenosti

Oční klinika

- Pacienti jsou nejvíce spokojeni s **personálem** v nemocnici, který získal ve všech položkách **nejvyšší možné hodnocení** (vyjma poučení o možných komplikacích: 94,5%).
- Při otázce, zda mají další připomínky, 50% dotazovaných zdůrazňovali profesionální přístup a příjemné chování **sester**.
- Kladně je hodnoceno postupné **zlepšování služeb** poskytovaných na oční klinice.
- Jednomu pacientovi se udělalo v čekárně silně nevolno – sestry se o něj okamžitě postaraly.

Neurochirurgická klinika

- Dotazovaná pacienti jsou **100% spokojení s kvalitou péče** poskytovanou lékaři a s množstvím informací týkajících se jejich stavu.
- Všichni dotázaní by **ochotně doporučili** FN Olomouc svým známým – všímají si zkvalitňování služeb nemocnice a někteří ji porovnávají i s jinými nemocnicemi.
- Kvalita péče poskytovaná **sestrami**, jejich přístup, ohleduplnost a komunikační schopnosti byly ohodnoceny **98,8%**.

Oblasti největší spokojenosti

Hemato-onkologická klinika

- V oblastech přístup k pacientům, komunikační schopnosti a ohleduplnost získali **doktoři i sestry 100% hodnocení**.
- **Kvalita poskytované péče** od lékařů a sester byla vysoce bodována, přesto se objevil nepatrný rozdíl (sestry 100%, lékaři 97,5%).
- U pacientů se objevuje vysoká míra **vděčnosti** vůči lékařům.
- Všichni dotázaní by nemocnici doporučili svým známým.

Urologická klinika

- **Ohleduplnost** lékařů a jejich přístup dosáhl u dotázaných pacientů stoprocentní hranice.
- 100% pacientů si chválilo schopnost lékařů **srozumitelně odpovídat** na otázky týkající se jejich zdravotního stavu.
- 92,5% by kliniku doporučilo svým známým, pokud by to bylo nutné.
- Jeden z pacientů kladně hodnotil **system odbavování** pacientů.

Oblasti největší spokojenosti

Kardiochirurgická klinika

- Otázky týkající se **personálu** dosáhly (lékařského i nelékařského) až na jednu sta procent.
- V oblasti **kvality poskytované péče** personálem jsme zaznamenaly mírně nižší – přesto však stále nadprůměrnou hodnotu (lékaři 97,5%, sestry 97,3%).
- Dotázaní pacienti odpovídají, že **první dojem z prostředí** ambulance byl nadprůměrný – 97,5%.
- Pacienti vidí kliniku ve srovnání s jinými jako vysoce profesionální.

Klinika ústní, čelistní a obličejové chirurgie

- Lékařský personál dosahuje **97,5%** spokojenosti v oblasti **komunikačních dovedností**. V ostatních škálách dosahují **100%**.
- Pacienti se také cítí stoprocentně informováni o svém zdravotním stavu.
- Pacienti kladně hodnotí pozitivní přístup sester.
- Jeden z dotazovaných si chválí to, že když **přišel s akutní situací**, zaměřil se lékař nejdříve na něj a teprve poté na dokumentaci.

Oblasti největší spokojenosti

Interní kliniky

- Interní kliniky získaly **nejvyšší hodnocení celkové spokojenosti** ze všech hodnocených pracovišť – 97,3%.
- Pouze tři pokládané otázky nedosáhly 100%. Dvě z toho (zodpovídání dotazů pacientů, ohleduplnost lékařů) o mírný rozdíl 2,5%. **Za tento rozdíl mohou výsledky z I. interní kliniky.**
- **Prvotní kontakt s prostředím** na interních klinikách byl u dotázaných vnímán velmi kladně – **100%**.

Chirurgická klinika

- Podle dotazovaných jsou **lékaři** schopni předat pacientům všechny potřebné informace o jejich stavu – 100%.
- V oblastech **respektu, ohleduplnosti, komunikace a přístupu** dosahují také 100% hranice.
- 18% dotazovaných **srovnává** chirurgickou kliniku FN Olomouc s ostatními a je s ní spokojeno.
- Jeden z pacientů chválí prostory.

Oblasti nejmenší spokojenosti

Oční klinika

- Pacienti si stěžují na **časté změny lékařů**, které prý zapříčiňují rozdílnost v péči.
- Objevily se stížnosti na **prostředí** (nemoderní, vydýchaný vzduch, chybí okna). Tyto rezervy vnímají především starší pacienti.
- Dotazovaní vnímají **nedostatek doktorů** na velký počet pacientů, a to především na začátku týdne a v dopoledních hodinách.

Neurochirurgická klinika

- **Čekací doba** je podle pacientů příliš dlouhá, dosáhla hodnocení 50%.
- Jeden pacient zmiňoval nízký počet doktorů – z toho důvodu se natahuje čekání pacientů.
- 18% dotazovaných si stěžovalo na neschopnost **orientace po budově** potažmo po celé fakultní nemocnici.
- Zaznamenali jsme také stížnost na nedostatek volných **parkovacích míst**.

Oblasti nejmenší spokojenosti

Hemato-onkologická klinika

- Pacienti si stěžují především na prostředí – 60% uvedlo, že jsou prostory **čekárny příliš malé** (zvláště, když je mnoho pacientů), 30% popisuje prostory jako **nevětrané**.
- Položka **komplikace při čekání** sice získala 85%, ovšem malé a vydýchané prostory mohou působit problémy. Některým pacientům je tam skrze tyto důvody nepříjemně, jednomu z nich se dělá pravidelně nevolno.
- Z těchto důvodů dosáhla položka **celkový dojem z ambulance 79,3%**.

Urologická klinika

- Někteří pacienti vnímají rozdílnost v přístupu sester.
- Pacientům připadá **čekání v ambulanci příliš dlouhé** (51,3%).
- Jedna z pacientek byla silně nespokojena s kvalitou poskytnuté péče – stěžovala si na nekompletní operaci, skrze kterou dostala infekci.
- Zaznamenali jsme také nespokojenost díky **nedodržování smlouvaného času** vyšetření.

Oblasti nejmenší spokojenosti

Kardiochirurgická klinika

- Pacienti vnímají jako dlouhé čekání – 50%. Zmiňují se především o **čekání na echokardiografii**.
- Jeden z pacientů byl silně nespokojen s množstvím dodaných informací o jeho zdravotním stavu. Jeho sdělení bylo doprovázeno silnou emocionální odezvou.
- Pacienti zmiňují horší **orientaci po budově**.
- Na oddělení je prý v pokojích zima a netěsní okna.

Klinika ústní, čelistní a obličejové chirurgie

- Výsledné hodnocení čekací doby dosáhlo nejnižší spokojenosti v rámci celého průzkumu, a to **36%**.
- 45,5% dotazovaných si stěžovalo na **čekání u přijímacího okénka**.
- Přes stoprocentní spokojenost s informovaností o vlastním stavu se pacienti cítí pouze z **85% informovaní o možných rizicích či komplikacích**, které by mohly nastat.

Oblasti nejmenší spokojenosti

Interní kliniky

- Dotazovaní pacienti si stěžují na **čekání na sanitu**, které prý bývá zbytečně dlouhé (III. interní klinika).
- Také čekání na vyšetření dosáhlo v porovnání s ostatními položkami nízkého hodnocení. Na I. interní klinice **58,3%**, na II. a III. interní klinice **66,7%**.
- Vnímán byl **nedostatek doktorů** na vysoký počet pacientů (I. interní klinika).
- Jeden z pacientů **I. interní kliniky** poukazuje na chybějící **věšáky** v čekárně – nemá si kam odložit věci.

Chirurgická klinika

- Jeden z pacientů považuje **sestry za nepříjemné** (v přístupu, kvalitě a komunikaci získaly o 2,5% méně než lékaři).
- Při prvním kontaktu je podle dotázaných **celkový dojem z kliniky 85,3%**.
- Mezi dotazovanými se objevila druhá nejnižší míra spokojenosti s **čekáním na vyšetření**, a to 41%.
 - V rámci tématu si pacientka stěžuje na to, že měla přijít na řadu před hodinou a půl a lékař ještě nepřišel.
- Pacienti poukazují na **málo místa** pro čekající a nevětraný **vzduch**.
- Jeden pacient měl pocit, že lékaři přijímají přednostně své známé.

Výsledky dotazníkového šetření

Oční klinika

Celkový dojem z ambulance	3,70	92,5%
Celková informovanost o stavu	4	100%
Poučení o možných komplikacích	3,78	94,5%
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	4	100%
Ohleduplnost sester	4	100%
Komunikační schopnosti sester	4	100%
Ochota k doporučení FN známým	3,90	97,5%
Čekání na ambulanci	2	50%
Komplikace při čekání	2,50	62,5%
Celková spokojenost	3,73	93,3%

Neurochirurgická klinika

Celkový dojem z ambulance	3,80	95%
Celková informovanost o stavu	4	100%
Poučení o možných komplikacích	3,60	90%
Zodpovídání dotazů pacientů	4	100%
Přístup lékařů	3,90	97,5%
Kvalita péče poskytovaná lékaři	4	100%
Ohleduplnost lékařů	3,90	97,5%
Komunikační schopnosti lékařů	3,80	95%
Přístup sester	3,95	98,8%
Kvalita péče poskytovaná sestrami	3,95	98,8%
Ohleduplnost sester	3,95	98,8%
Komunikační schopnosti sester	3,95	98,8%
Ochota k doporučení FN známým	4	100%
Čekání na ambulanci	2	50%
Komplikace při čekání	3,40	85%
Celková spokojenost	3,75	93,8%

Výsledky dotazníkového šetření

Hemato-onkologická klinika

Celkový dojem z ambulance	3,17	79,3%
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	3,90	97,5%
Ohleduplnost lékařů	4	100%
Komunikační schopnosti lékařů	4	100%
Přístup sester	4	100%
Kvalita péče poskytovaná sestrami	4	100%
Ohleduplnost sester	4	100%
Komunikační schopnosti sester	4	100%
Ochota k doporučení FN známým	4	100%
Čekání na ambulanci	2,05	51,3%
Komplikace při čekání	3,40	85%
Celková spokojenost	3,77	94,3%

Urologická klinika

Celkový dojem z ambulance	3,60	90%
Celková informovanost o stavu	3,90	97,5%
Poučení o možných komplikacích	3,90	97,5%
Zodpovídání dotazů pacientů	4	100%
Přístup lékařů	4	100%
Kvalita péče poskytovaná lékaři	3,80	95%
Ohleduplnost lékařů	4	100%
Komunikační schopnosti lékařů	3,90	97,5%
Přístup sester	3,60	90%
Kvalita péče poskytovaná sestrami	3,89	97,3%
Ohleduplnost sester	3,60	90%
Komunikační schopnosti sester	3,80	95%
Ochota k doporučení FN známým	3,70	92,5%
Čekání na ambulanci	2,05	51,3%
Komplikace při čekání	3,40	85%
Celková spokojenost	3,68	92%

Výsledky dotazníkového šetření

Kardiochirurgická klinika

Celkový dojem z ambulance	3,90	97,5%
Celková informovanost o stavu	3,70	92,5%
Poučení o možných komplikacích	3,90	97,5%
Zodpovídání dotazů pacientů	3,89	97,3%
Přístup lékařů	4	100%
Kvalita péče poskytovaná lékaři	3,90	97,5%
Ohleduplnost lékařů	4	100%
Komunikační schopnosti lékařů	4	100%
Přístup sester	3,89	97,3%
Kvalita péče poskytovaná sestrami	4	100%
Ohleduplnost sester	4	100%
Komunikační schopnosti sester	4	100%
Ochota k doporučení FN známým	4	100%
Čekání na ambulanci	2	50%
Komplikace při čekání	3,40	85%
Celková spokojenost	3,77	94,3%

Klinika ústní, čelistní a obličejové chirurgie

Celkový dojem z ambulance	3,55	88,8%
Celková informovanost o stavu	4	100%
Poučení o možných komplikacích	3,40	85%
Zodpovídání dotazů pacientů	4	100%
Přístup lékařů	4	100%
Kvalita péče poskytovaná lékaři	4	100%
Ohleduplnost lékařů	4	100%
Komunikační schopnosti lékařů	3,90	97,5%
Přístup sester	4	100%
Kvalita péče poskytovaná sestrami	4	100%
Ohleduplnost sester	4	100%
Komunikační schopnosti sester	4	100%
Ochota k doporučení FN známým	4	100%
Čekání na ambulanci	1,44	36%
Komplikace při čekání	3,30	82,5%
Celková spokojenost	3,71	92,8%

Výsledky dotazníkového šetření



Interní kliniky I., II., III.

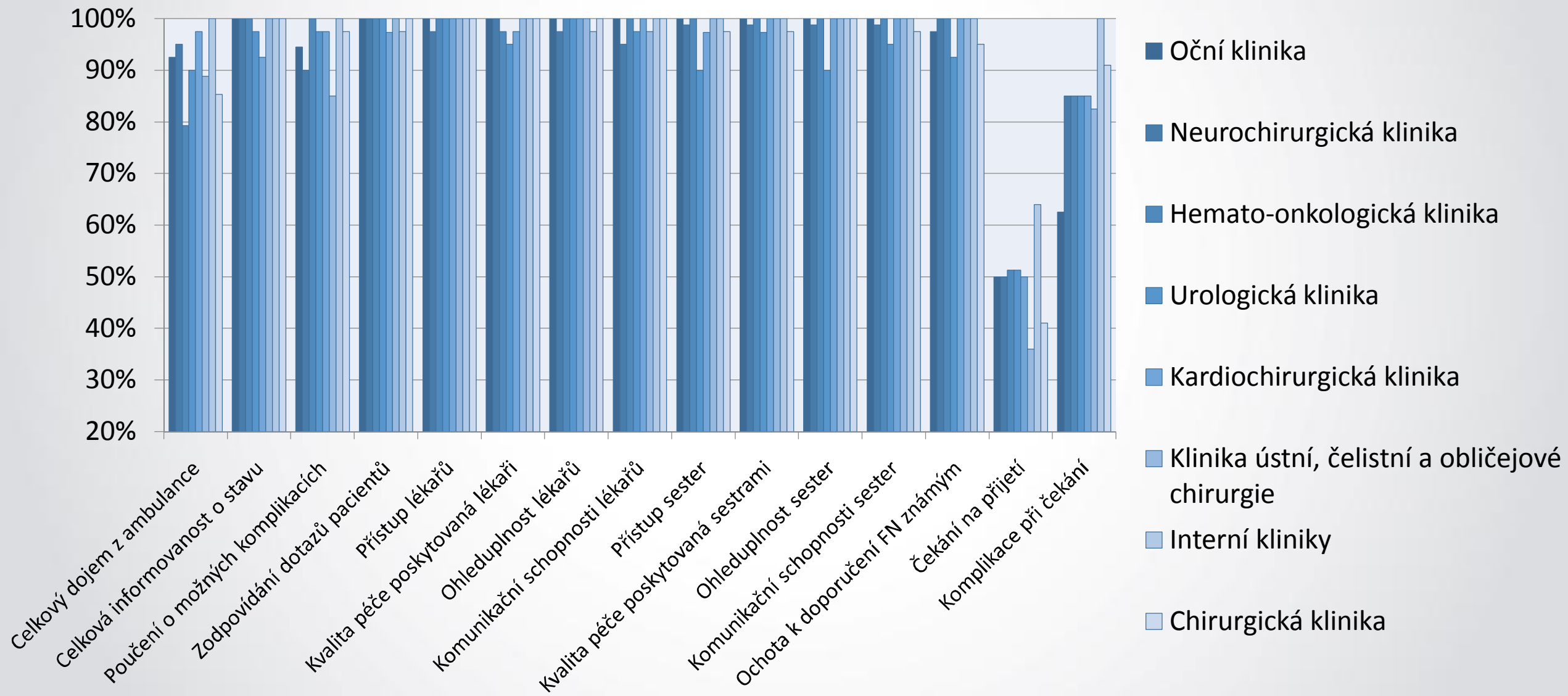
(téměř stejné výsledky)

Celkový dojem z ambulance	4	100%
Celková informovanost o stavu	4	100%
Poučení o možných komplikacích	4	100%
Zodpovídání dotazů pacientů	3,90	97,5%
Přístup lékařů	4	100%
Kvalita péče poskytovaná lékaři	4	100%
Ohleduplnost lékařů	3,90	97,5%
Komunikační schopnosti lékařů	4	100%
Přístup sester	4	100%
Kvalita péče poskytovaná sestrami	4	100%
Ohleduplnost sester	4	100%
Komunikační schopnosti sester	4	100%
Ochota k doporučení FN známým	4	100%
Čekání na ambulanci	2,56	64%
Komplikace při čekání	4	100%
Celková spokojenost	3,89	97,3%

Chirurgická klinika

Celkový dojem z ambulance	3,41	85,3%
Celková informovanost o stavu	4	100%
Poučení o možných komplikacích	3,90	97,5%
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	3,90	97,5%
Kvalita péče poskytovaná sestrami	3,90	97,5%
Ohleduplnost sester	4	100%
Komunikační schopnosti sester	3,90	97,5%
Ochota k doporučení FN známým	3,80	95%
Čekání na ambulanci	1,64	41%
Komplikace při čekání	3,64	91%
Celková spokojenost	3,74	93,5%

Grafické srovnání výsledků z rozhovorů



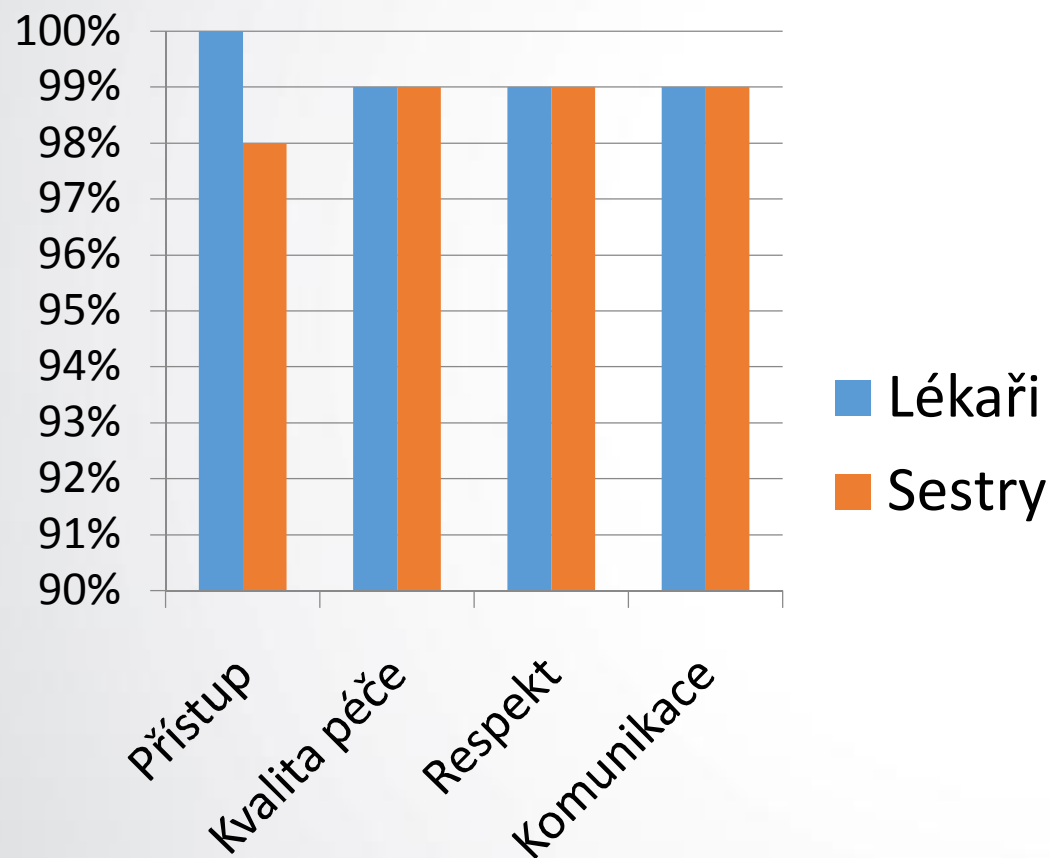
Návrhy pacientů na zlepšení I.

- V **oční klinice** doporučují pacienti **zvýšit počet lékařů** v ambulanci v dopoledních hodinách. Dále by uvítali **upřednostnění akutních** či starších pacientů, aby nemuseli dlouho čekat. Navrhují také rekonstrukci prostředí.
- Pacienti **neurochirurgické kliniky** by si přáli zlepšit **orientaci** po budově a navýšit počet lékařů, aby byli pacienti **dříve vyšetřeni** a nemuseli dlouhou dobu čekat.
- Návrhy na zlepšení pacientů **hemato-onkologické kliniky** se týkají pouze prostředí – konkrétně by chtěli zajistit lepší **cirkulaci vzduchu** a výtah (který prozatím chybí).
- Přestože jsou pacienti **urologické kliniky** vesměs spokojeni se **systemem registrace**, rádi by navíc získali přehled o tom, kdy přijdou na řadu. Dále by chtěli zlepšit přístup některých sester. V rámci prostředí se jedna dotazovaná zmiňovala o tom, že by uvítala **více útulné prostředí** čekárny (denní světlo, květiny).

Návrhy pacientů na zlepšení II.

- Dotázaní pacienti kardiochirurgické kliniky by rádi vyzkoušeli **komplexní psychosomatickou medicínu** či alternativní způsoby léčby. Dalším návrhem je minimalizace **čekací doby** na echokardiografii. Jeden z pacientů by chtěl zajistit **seďáčky** u ambulance – jsou prý dál a on se tam bojí posadit, kdyby ho náhodou volali k vyšetření.
- 45,5% dotázaných z **kliniky ústní, čelistní a obličejové chirurgie** doporučují **zvýšit počet sester na příjmu** a zamezit tím dlouhému čekání u přijímacího okénka. Dále navrhují **rozfázovat objednávání** pacientů na celý týden, aby nebylo tolik lidí v čekárně v pondělí dopoledne.
- Pacienti **I. interní kliniky** by uvítali v čekárně věšáky, aby si měli kam odložit věci.
- Pacienti **chirurgické kliniky** by chtěli, aby si lékaři našli na pacienta **více času**. Dále považují za dobré zapracovat na přístupu některých sester.

Lékaři a sestry



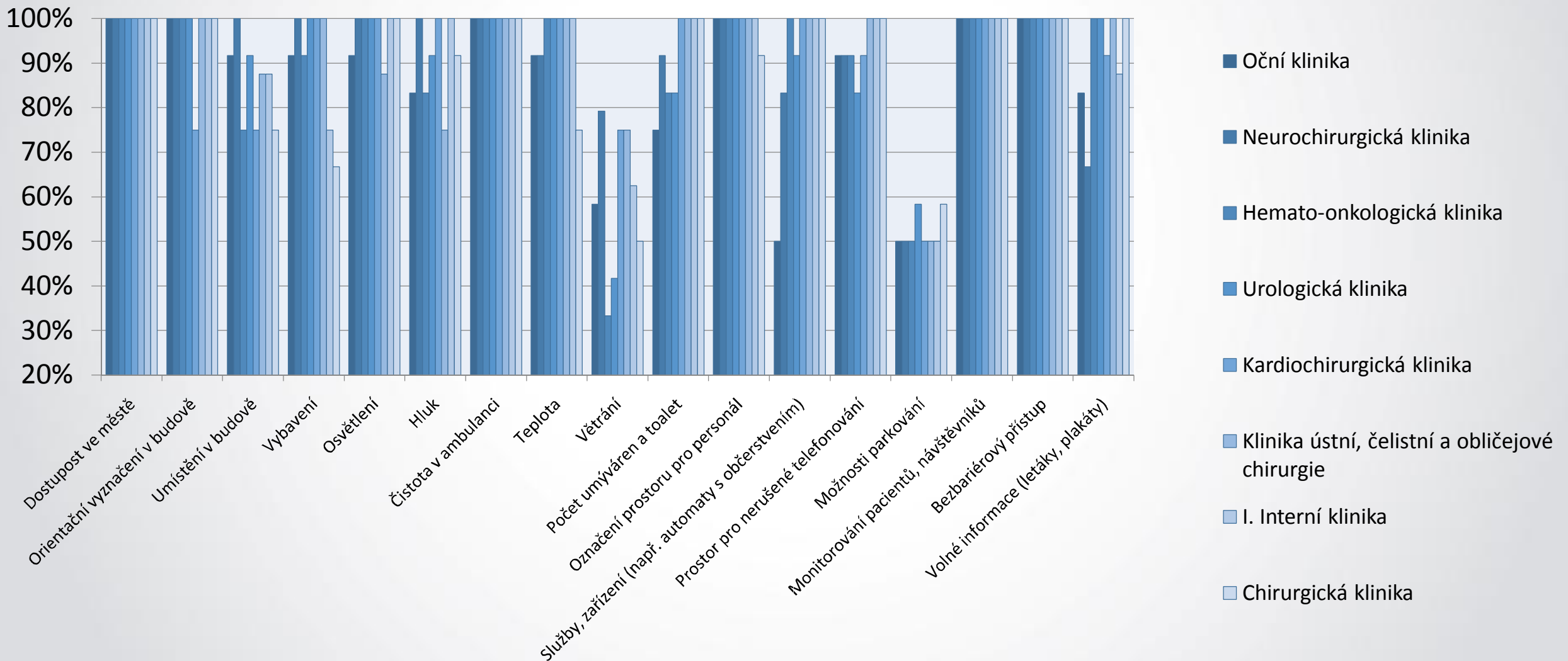
- Hodnocení lékařů i sester dosáhlo **vysokých výsledků nejen v rámci FN Olomouc.**
- Hodnocen byl přístup, kvalita péče, respekt (či ohleduplnost) vůči pacientům a schopnost efektivní komunikace.
- Nepatrný rozdíl mezi lékaři a sestrami jsme zaznamenali pouze v otázce **přístupu k pacientům**, kde lékaři dosahovali 100% a sestry 98%.

Záznamy z objektivního pozorování

Získáno účastníky průzkumného týmu a rozhovory s pacienty

PROSTŘEDÍ	Klinika ústní, čelistní a obličejové chirurgie		I. Interní klinika		II. Interní klinika		III. Interní klinika		Chirurgická klinika	
	Dostupnost ve městě	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4
Orientační vyznačení v budově	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Umístění v budově	3,50	87,5%	3,50	87,5%	4	100%	3,50	87,5%	3	75%
Vybavení	4	100%	3	75%	4	100%	3,50	87,5%	2,67	66,7%
Osvětlení	3,50	87,5%	4	100%	3,50	87,5%	3,50	87,5%	4	100%
Hluk	3	75%	4	100%	4	100%	4	100%	3,67	91,7%
Čistota v ambulanci	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Teplota	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	3	75%
Větrání	3	75%	2,50	62,5%	3,50	87,5%	3	75%	2	50%
Počet umýváren a toalet	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Označení prostoru pro personál	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	3,67	91,7%
Služby, zařízení (např. automaty s občerstvením)	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Prostor pro nerušené telefonování	4	100%	4	100%	3,50	87,5%	4	100%	4	100%
Možnosti parkování	2	50%	2	50%	2	50%	2	50%	2,33	58,3%
Monitorování pacientů, návštěvníků	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Bezbariérový přístup	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Volné informace (letáky, plakáty)	4	100%	3,50	87,5%	4	100%	3,50	87,5%	4	100%

Grafické srovnání výsledků pozorování prostředí



Hodnocení dosažených výsledků I.

- Problémem celé nemocnice je z hlediska prostředí nedostatek parkovacích míst. K některým klinikám se musí docházet delší cesta. Dotazovaní navrhují začít zvýšením počtu **míst pro pacienty s postižením**.
- Pod 80% hranici spokojenosti klesly všechny kliniky (až na II. Interní) v rámci **větrání**. Nejvíce byla rezerva vnímána na klinikách bez oken a v menších prostorech. To některým pacientům způsobuje potíže – na oční klinice se jednomu z pacientů přitížilo a musely se o něj postarat sestry, jeden z dotazovaných na hemato-onkologické klinice uvedl, že se mu dělá pravidelně nevolno.
- 6% pacientů upozorňuje na **stíženou orientaci** ve fakultní nemocnici Olomouc, a to především v klinikách v budově A. Lékaři i sestry jsou ale **nápomocni** poradit cestu i značení v areálu se jeví jako dostatečné.
- Kladně hodnotíme **snahu o zvelebování nemocnice** (opravy chodníků, zateplování budov), kterou zmiňovali i pacienti.

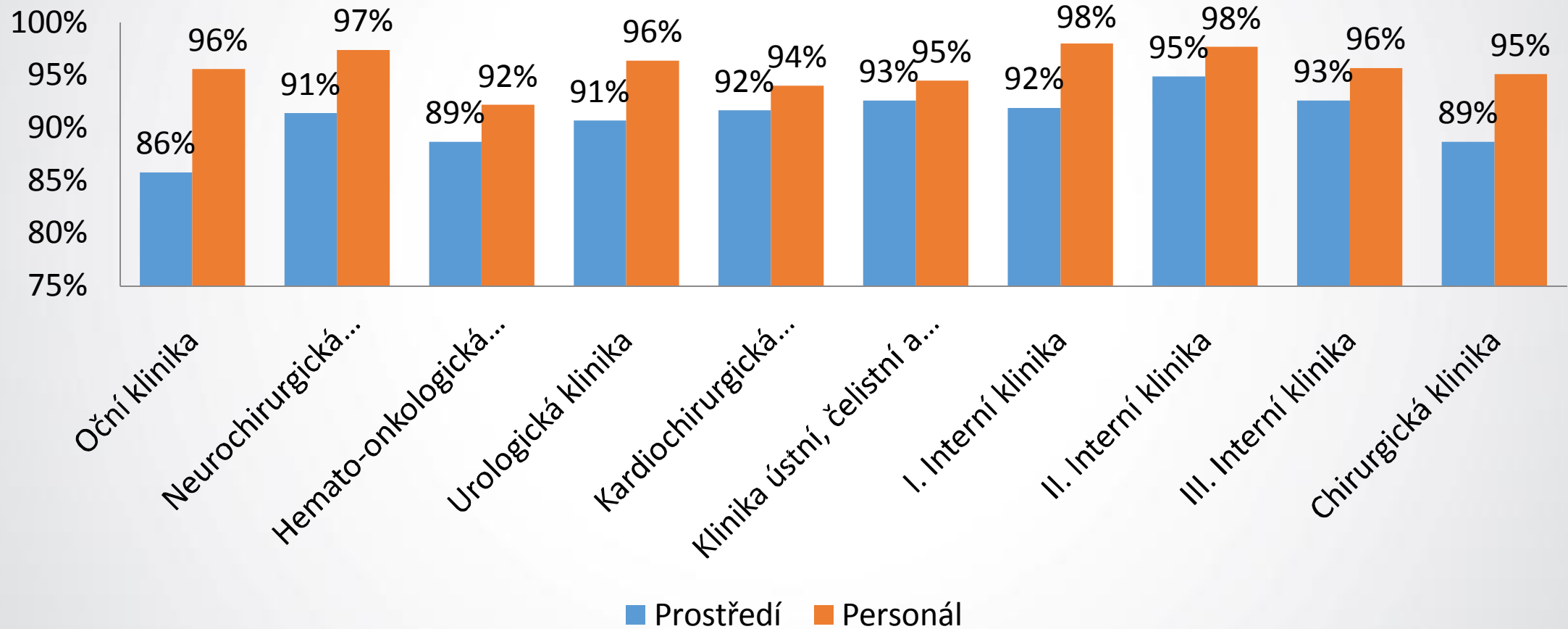
PERSONÁL	Oční klinika		Neurochirurgická klinika		Hemato-onkologická klinika		Urologická klinika		Kardiochirurgická klinika	
	Čekací doba	2,50	62,5%	2,67	66,7%	3,50	87,5%	3,33	83,3%	3,17
Organizace na oddělení, strukturovanost	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Komunikace mezi sestrami a lékaři	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Komunikace s pacienty	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Podávání informací pacientům	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Míra empatie lékařů	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	3,67	91,7%
Míra empatie sester	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	3,67	91,7%
Všímavost sester	3,67	91,7%	4	100%	4	100%	4	100%	3,33	83,3%
Ochota lékařů	3,67	91,7%	4	100%	4	100%	4	100%	3,67	91,7%
Diskrétnost	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Respekt a úcta vůči pacientům	4	100%	4	100%	4	100%	3,67	91,7%	4	100%
Pracovní obleky a jmenovky personálu	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Kvalita poskytované péče	4	100%	4	100%	4	100%	3,67	91,7%	3,67	91,7%
Pozitivní přístup k pacientům	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Oční kontakt	3,67	91,7%	3,67	91,7%	4	100%	3,67	91,7%	3,67	91,7%
Úsměvy	3,67	91,7%	4	100%	4	100%	3,33	83,3%	3,33	83,3%

PERSONÁL	Klinika ústní, čelistní a obličejové chirurgie		I. Interní klinika		II. Interní klinika		III. Interní klinika		Chirurgická klinika	
Čekací doba	1,50	37,5%	3,25	81,3%	3,50	87,5%	3,25	81,3%	1,50	37,5%
Organizace na oddělení, strukturovanost	4	100%	4	100%	4	100%	3,50	87,5%	4	100%
Komunikace mezi sestrami a lékaři	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Komunikace s pacienty	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	3,67	91,7%
Podávání informací pacientům	4	100%	4	100%	4	100%	3,50	87,5%	4	100%
Míra empatie lékařů	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Míra empatie sester	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Všímavost sester	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	3,67	91,7%
Ochota lékařů	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Diskrétnost	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Respekt a úcta vůči pacientům	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Pracovní obleky a jmenovky personálu	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Kvalita poskytované péče	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Pozitivní přístup k pacientům	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Oční kontakt	3,50	87,5%	3,50	87,5%	3,50	87,5%	3,50	87,5%	4	100%
Úsměvy	3,50	87,5%	4	100%	3,50	87,5%	3,50	87,5%	4	100%

Hodnocení dosažených výsledků II.

- Jako největší problém vnímáme **čekací doby** (nejnižší hodnoty 37,5% dosáhly ÚČOCH a chirurgická klinika). Navrhujeme začít s řešením nadbytečného čekání – například v klinice ústní, čelistní a obličejové chirurgie zmírnit čekání u přijímacího okénka či čekání na sanitu v III. interní klinice.
- Přestože v kardiochirurgické klinice získaly sestry vysoké hodnocení, ve **všímavosti vůči pacientům** (z pozorovaného) skórovaly oproti ostatním v nižších hodnotách – 83,3%.
- **Nejméně úsměvů** ze strany personálu jsme zaznamenali na klinice urologické a kardiochirurgické – 83,3%.
- Mimo tyto výjimky dosahoval personál **vysokých hodnot** v rámci přístupu k pacientům a komunikace s nimi. Při pozorování bylo znát zájem o pacienty ze strany sester, které se chovaly k pacientům velmi přívětivě.
- Při pozorování nastala jedna kritická situace (pacientovi se přitížilo), na kterou byly sestry oční kliniky připraveny okamžitě reagovat.
- Zaměstnanci měli pracovní obleky řádně označené jmenovkami.

Srovnání hodnocení personálu a prostředí



Pozorování personálu a prostředí

- Celou prezentací se prolíná **rozdíl mezi hodnocením personálu a prostředím**. Vnímají jej i pacienti, kteří si většinou stěžují spíše na prostředí než na přístup zaměstnanců nemocnice.
- Ve všech případech převažuje dle objektivního hodnocení úroveň personálu nad prostředím.
- **Největší rozdíly** jsme zaznamenali
 - v oční klinice, a to o 10% - prostředí 86%, personál 96%.
 - v neurochirurgické klinice, a to o 6% - prostředí 91%, personál 97%.
 - v chirurgické klinice, a to o 6% - prostředí 89%, personál 95%.
 - v I. interní klinice, a to o 6% - prostředí 92%, personál 98%.

Závěry průzkumu

- Lékaři i sestry z 8 vybraných pracovišť nabízejí podle pacientů **vysoce kvalitní péči**.
- Hlavní oblastí nespokojenosti dotazovaných pacientů je **doba čekání** na vyšetření.
- Kliniky mají problémy s **cirkulací vzduchu** – prostory nejsou odvětrávány.
- Pacienti sice vnímají, že nemocnice **modernizuje**, stále ale vidí možnosti ke změnám. Přesto si ale snahy nemocnice cení a zmiňují ji při rozhovorech.
- Pacienti srovnávali FN Olomouc s jinými nemocnicemi. Ve FN Olomouc jsou prý **spokojeni** více.