



FAKULTNÍ NEMOCNICE®
OLMOUC

Spokojenost pacientů FNOL v roce 2018

Mgr. Jiřina Čahlíková, MBA

✓ Metodika měření spokojenosti klienta

Základní soubor : klienti nemocnice dle zadání

Výběrový soubor : 1734 respondentů



	2014	2015	2016	2017	2018
Počet respondentů	1903	1766	1657	1640	1734

	1CHIR	1IK	2CHIR	2IKaGER	3IK	HOK	KCHIR	KNM	KOZNI	NEUR	NCHIR	NOVO
Počet respondentů	209	96	96	57	81	36	8	26	46	87	94	2

	OCNI	ONK	ORL	ORT	PLIC	PORGYN	PSY	RHC	TRAU	UCOCH	UROL
Počet respondentů	39	79	76	189	114	52	49	55	110	65	68

Hodnocení pouze u hospitalizovaných klientů v daném období.

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

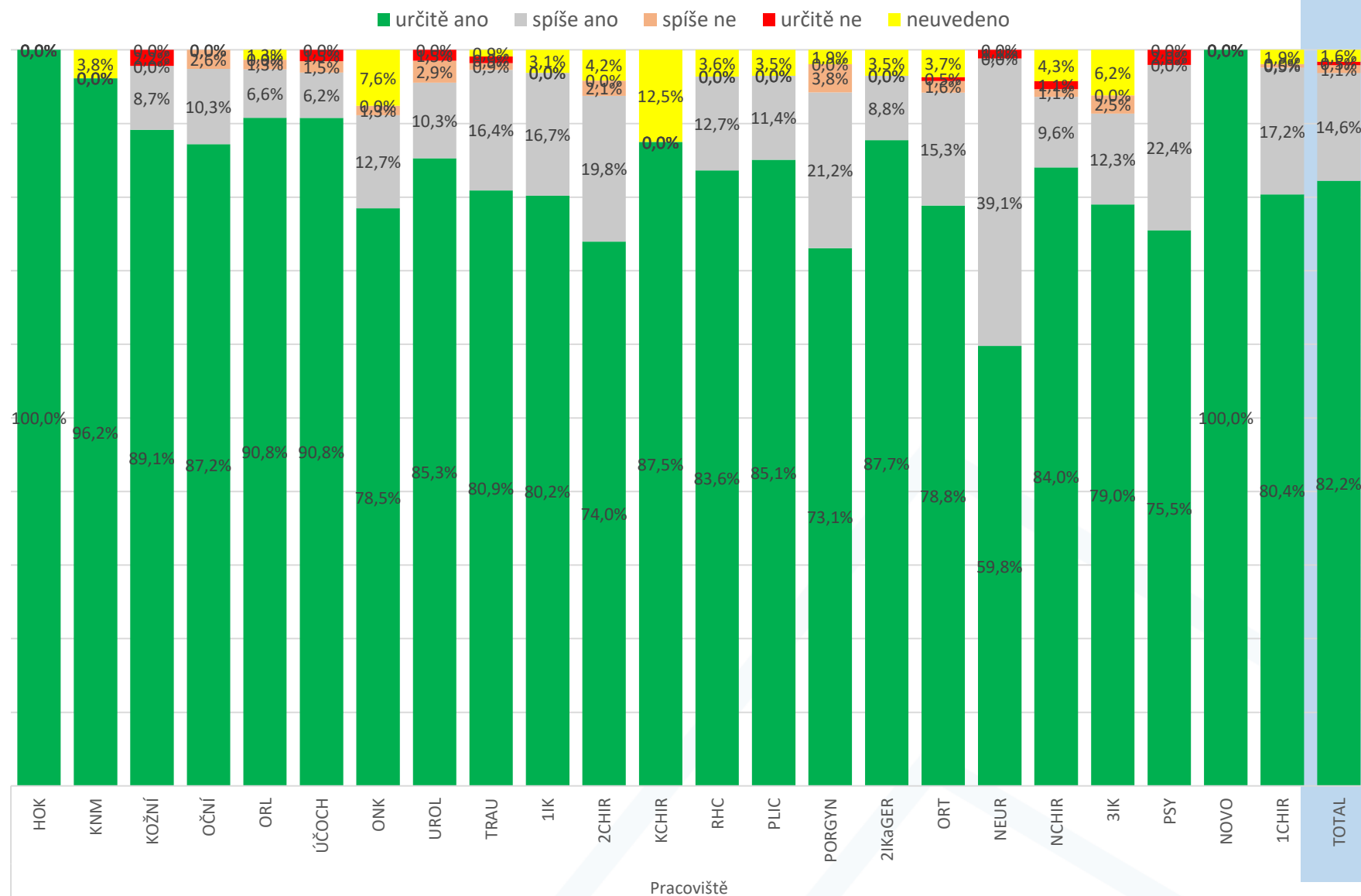
DÍLČÍ ZÁVĚRY

- 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

Organizace práce v nemocnici při přijetí



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



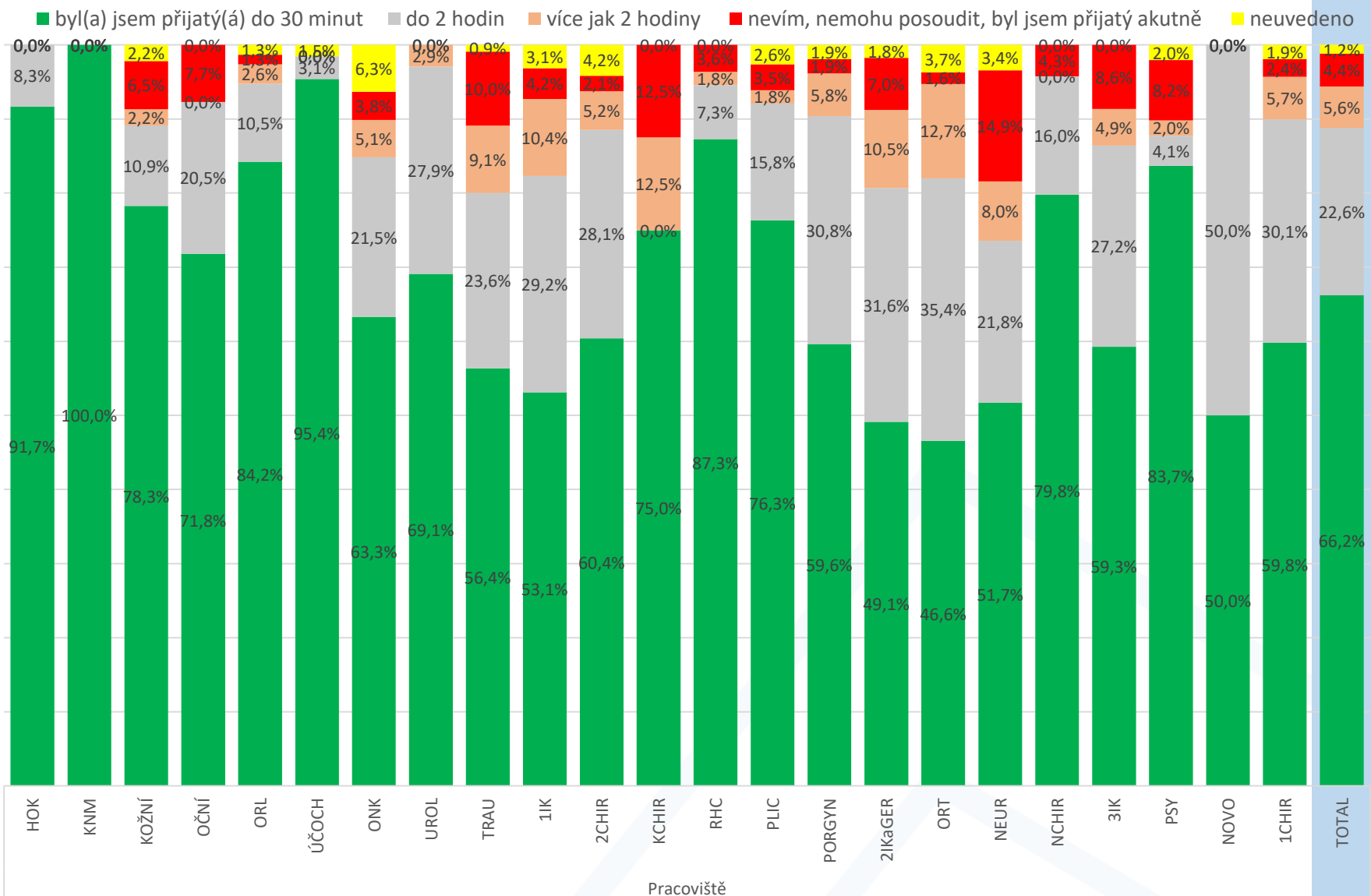
Komentář agentury Respond

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 čekal(a) na umístění na lůžko?

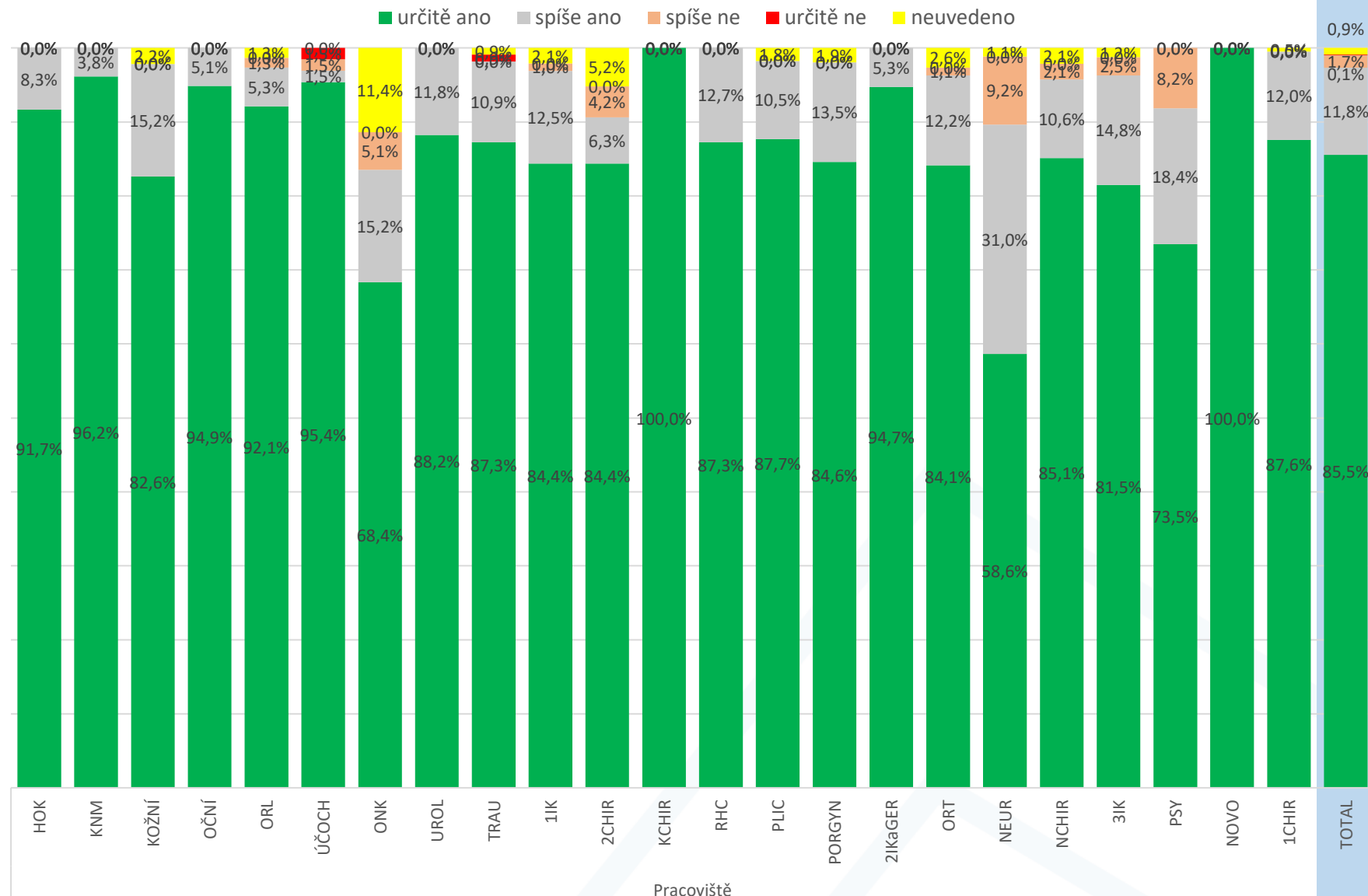


Komentář agentury Respond

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.

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.

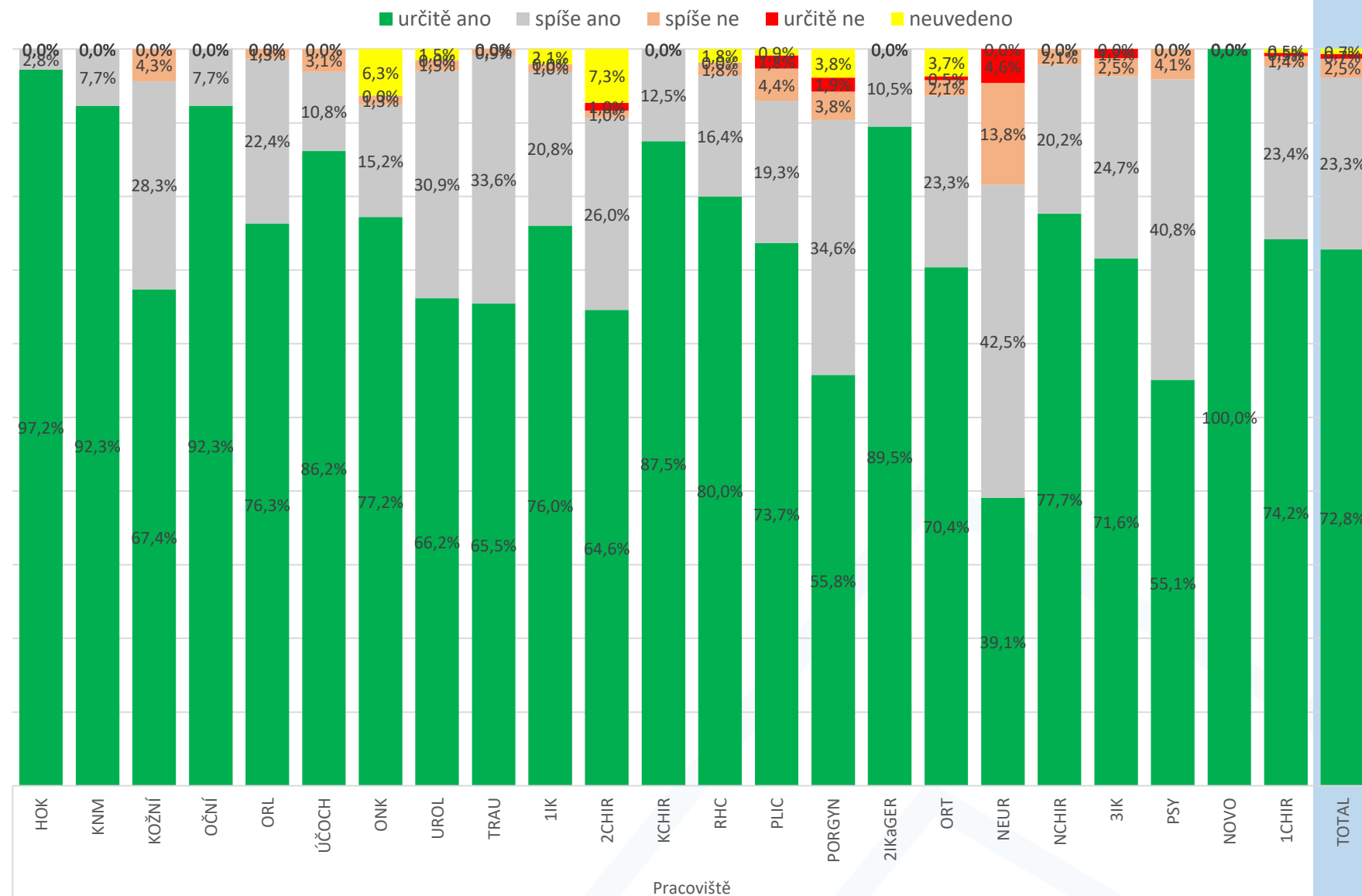
1,6% pacientů si myslí, že spíše těchto informací spíše nedostali dostatečné množství. Opět může potěšit jen minimum těchto záporných odpovědí.

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.

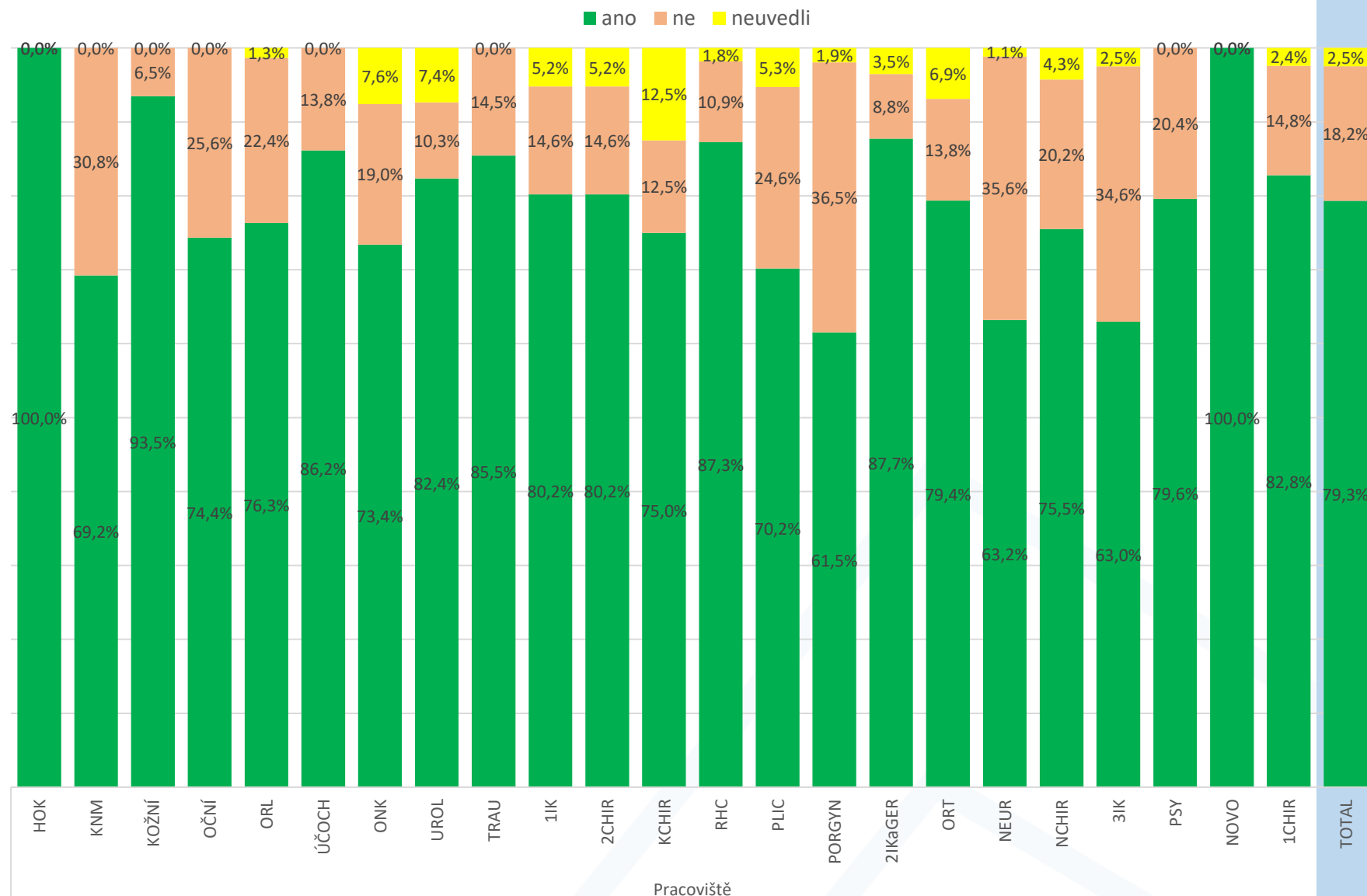


Komentář agentury Respond

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 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?



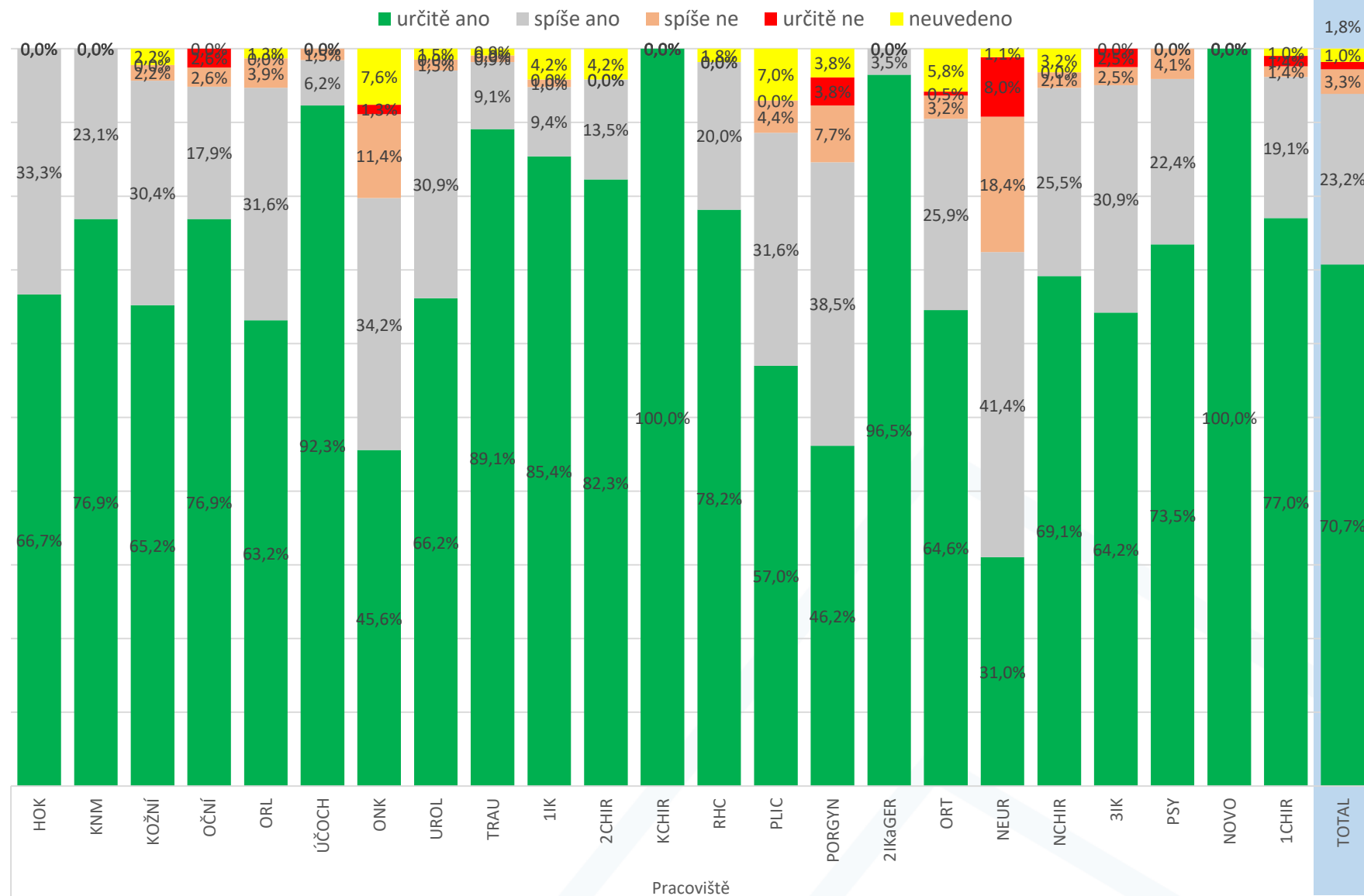
Komentář agentury Respond

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

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

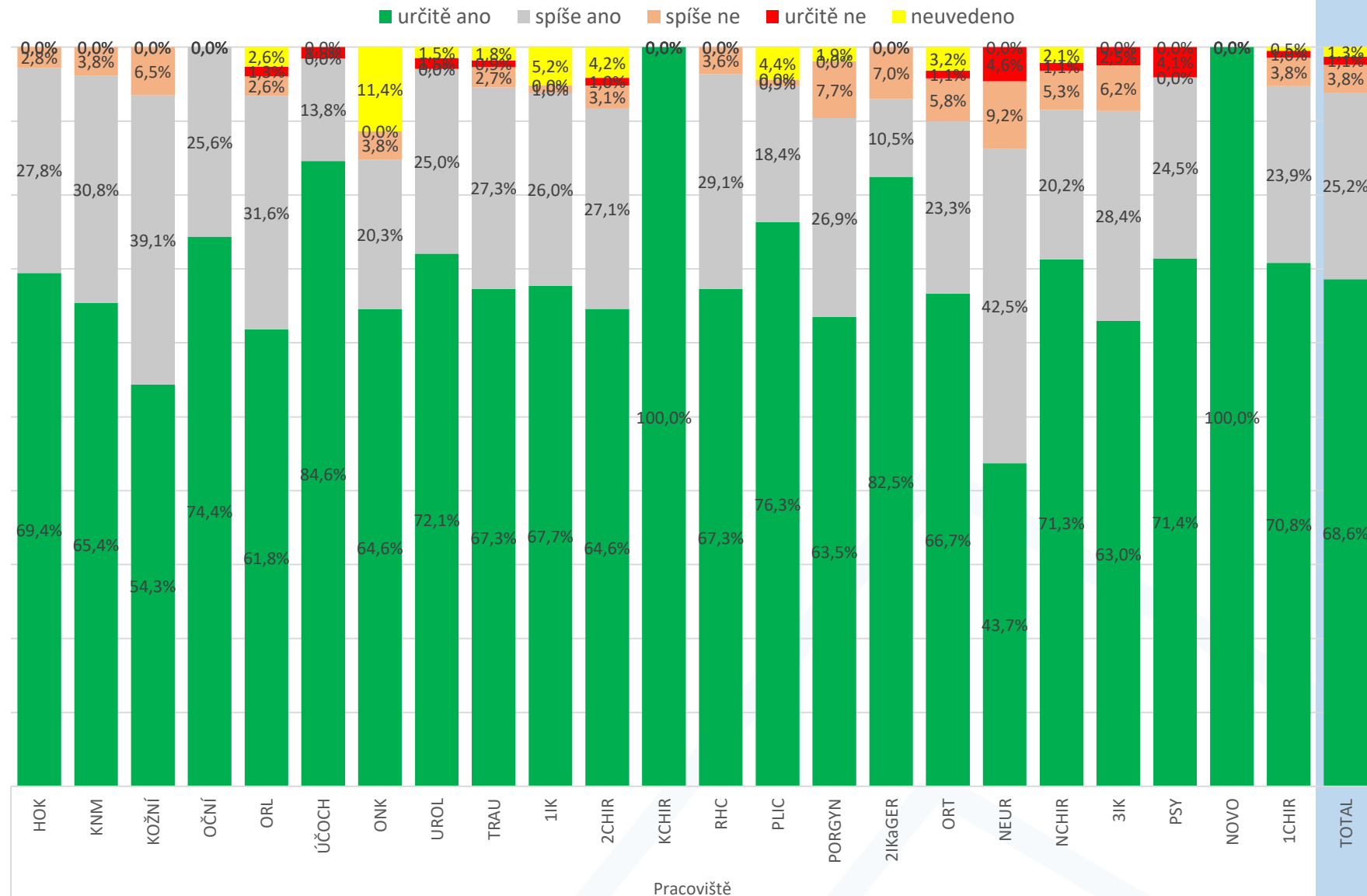


Komentář agentury Respond

Celková úroveň (standard) pokojů v nemocnici, kvalita lůžek/matrací je určité 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?

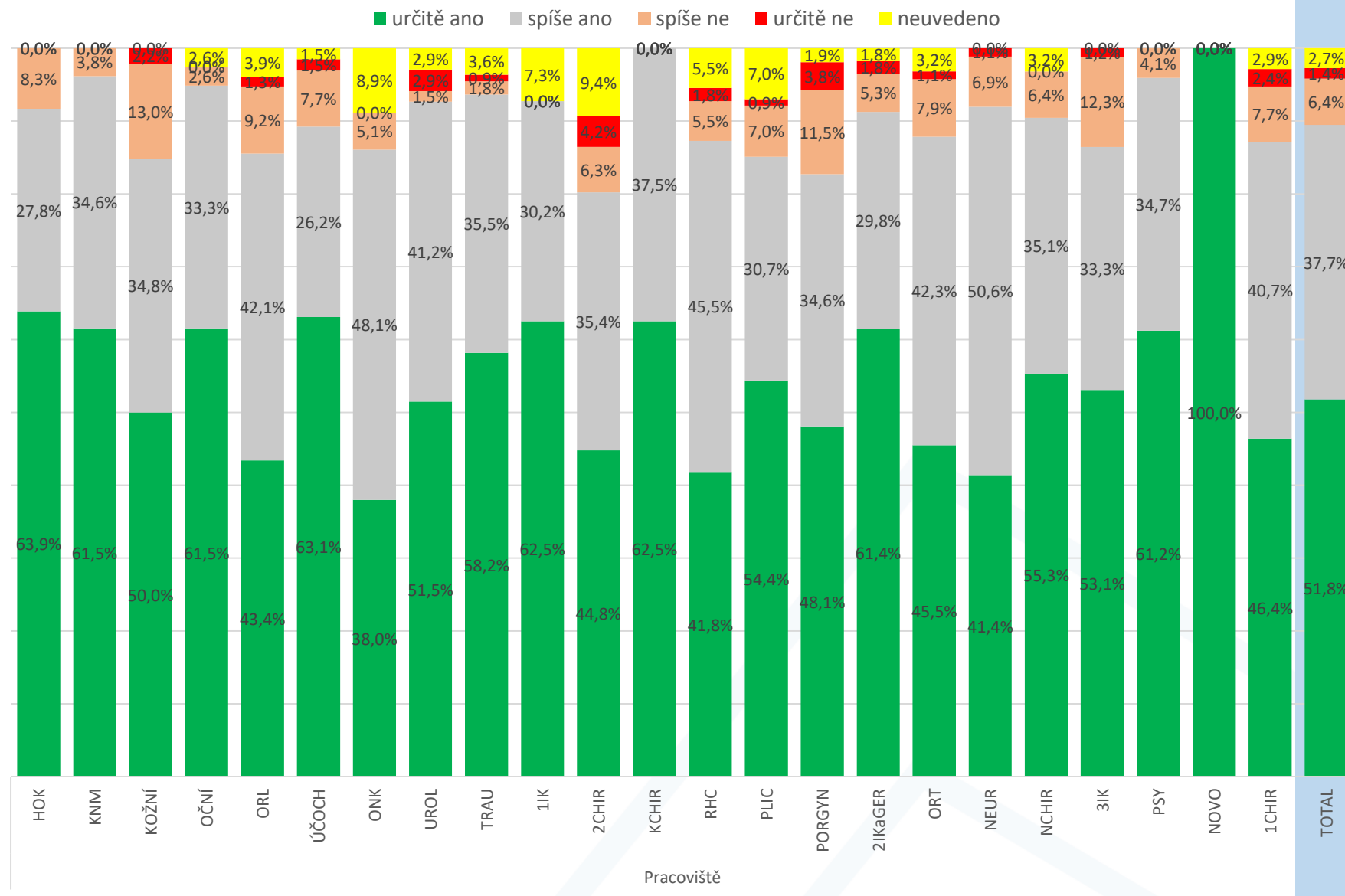


Komentář agentury Respond

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.

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?

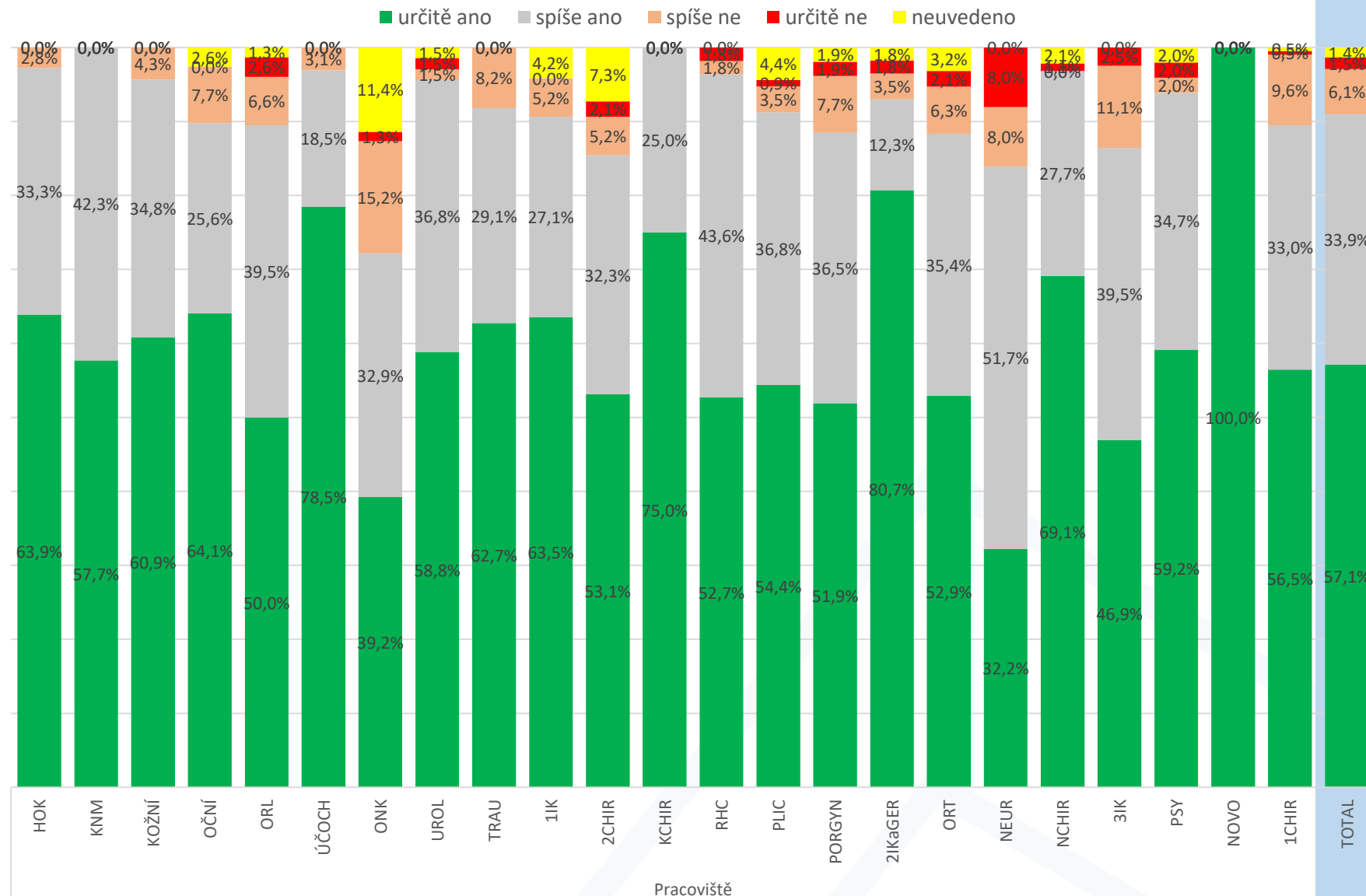


Komentář agentury Respond

Kromě kvantity hodnotí klienti i kvalitu podávané stravy. Stravu během hospitalizace vzhledem k léčbě hodnotíte jako určité 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 určité 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?

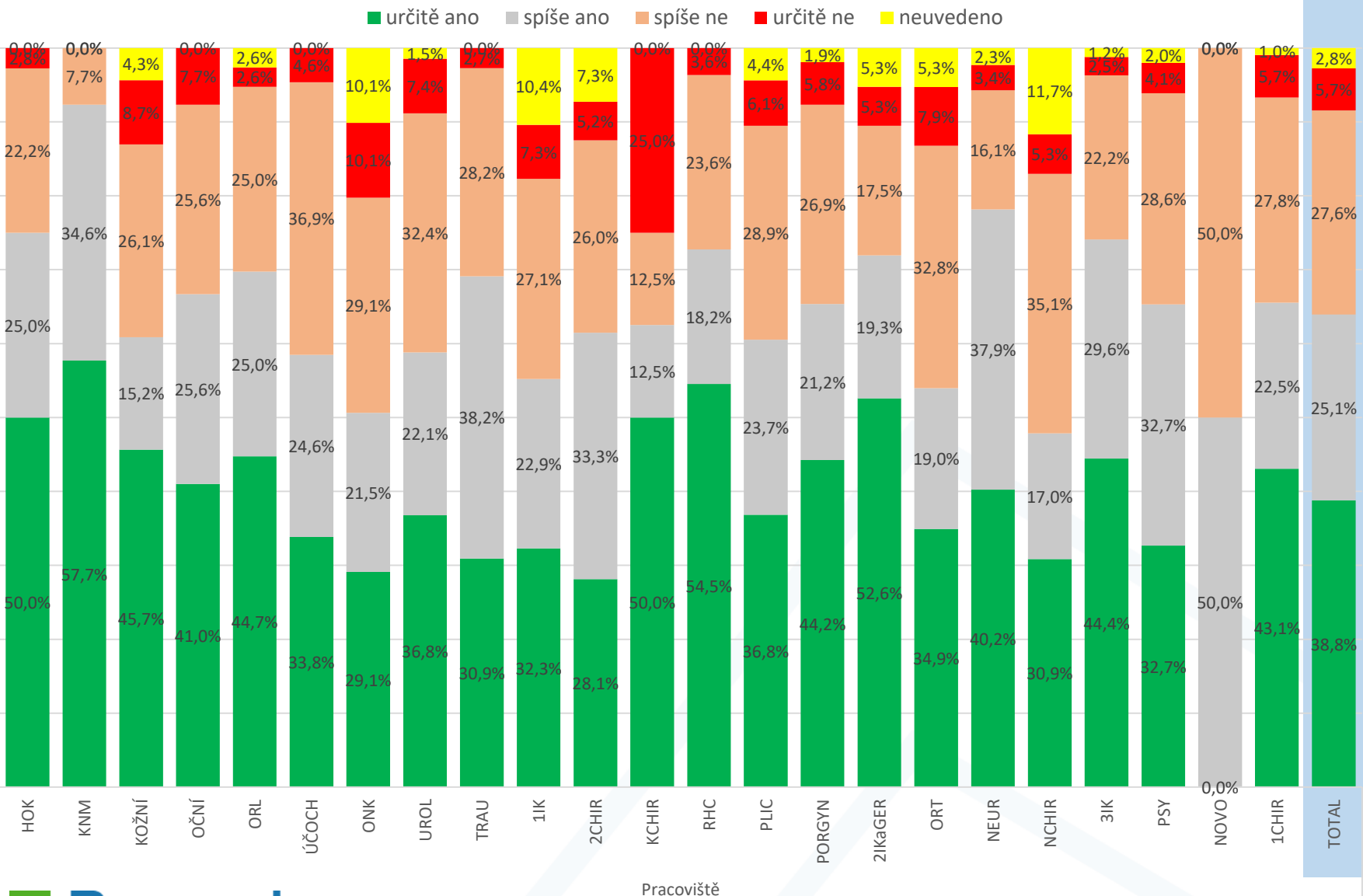


Komentář agentury Respond

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.

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?



Komentář agentury Respond

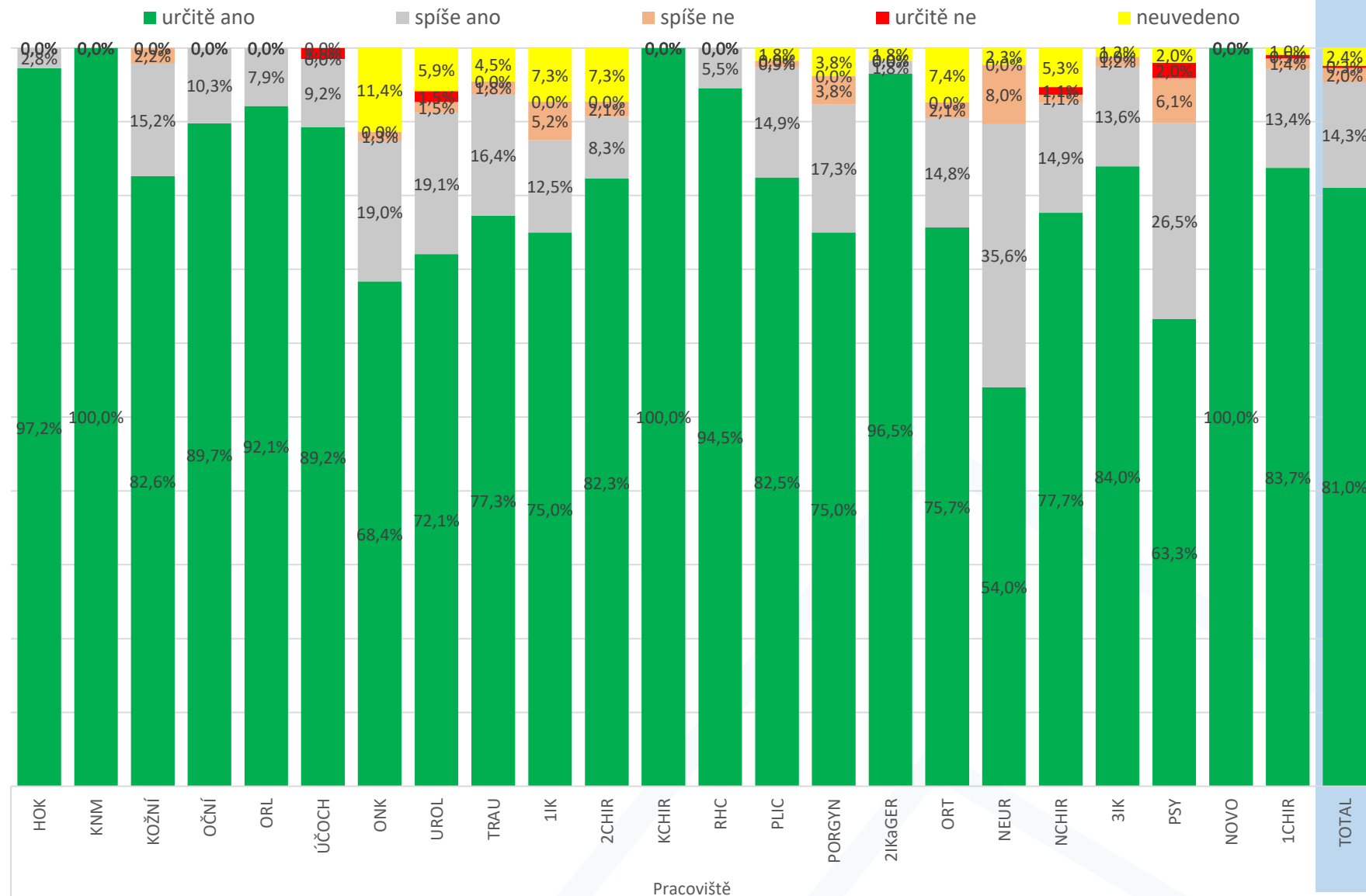
Velmi zajímavě dopadly odpovědi na dotaz, zda-li by pacienti v případě, že by nemocnice nabízela nadstandardní stravu za příplatek (např. přidavek ovoce, zeleniny, širší výběr celozrnného, možnost výběru stravy), využili tuto možnost. 39% pacientů uvedlo, že by tuto možnost určitě využilo a 25,1% pak 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.

Lékař



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.

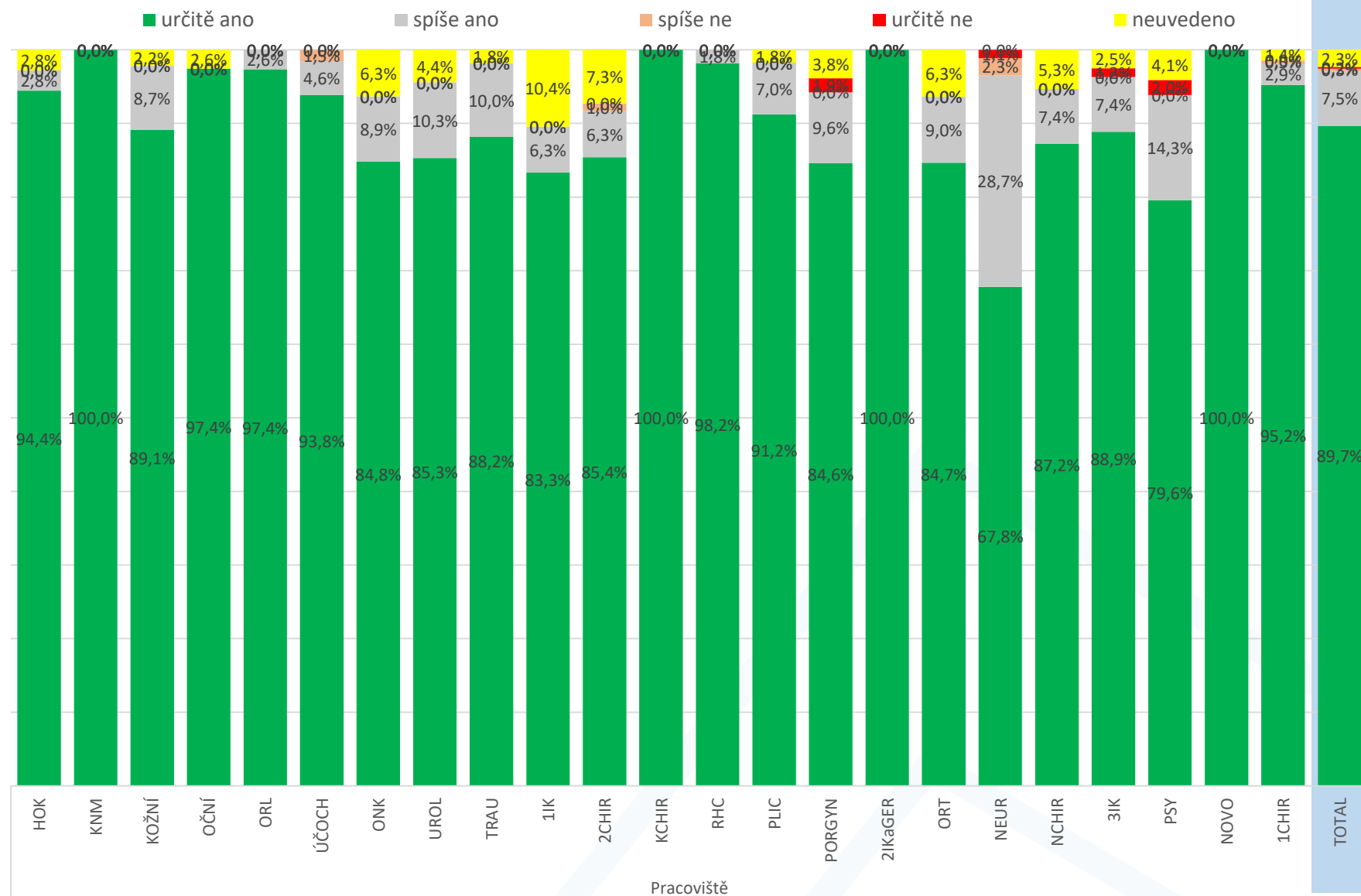


Komentář agentury Respond

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.

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

19. Ošetřující lékař se choval mile, příjemně, nenadřazeně



Komentář agentury Respond

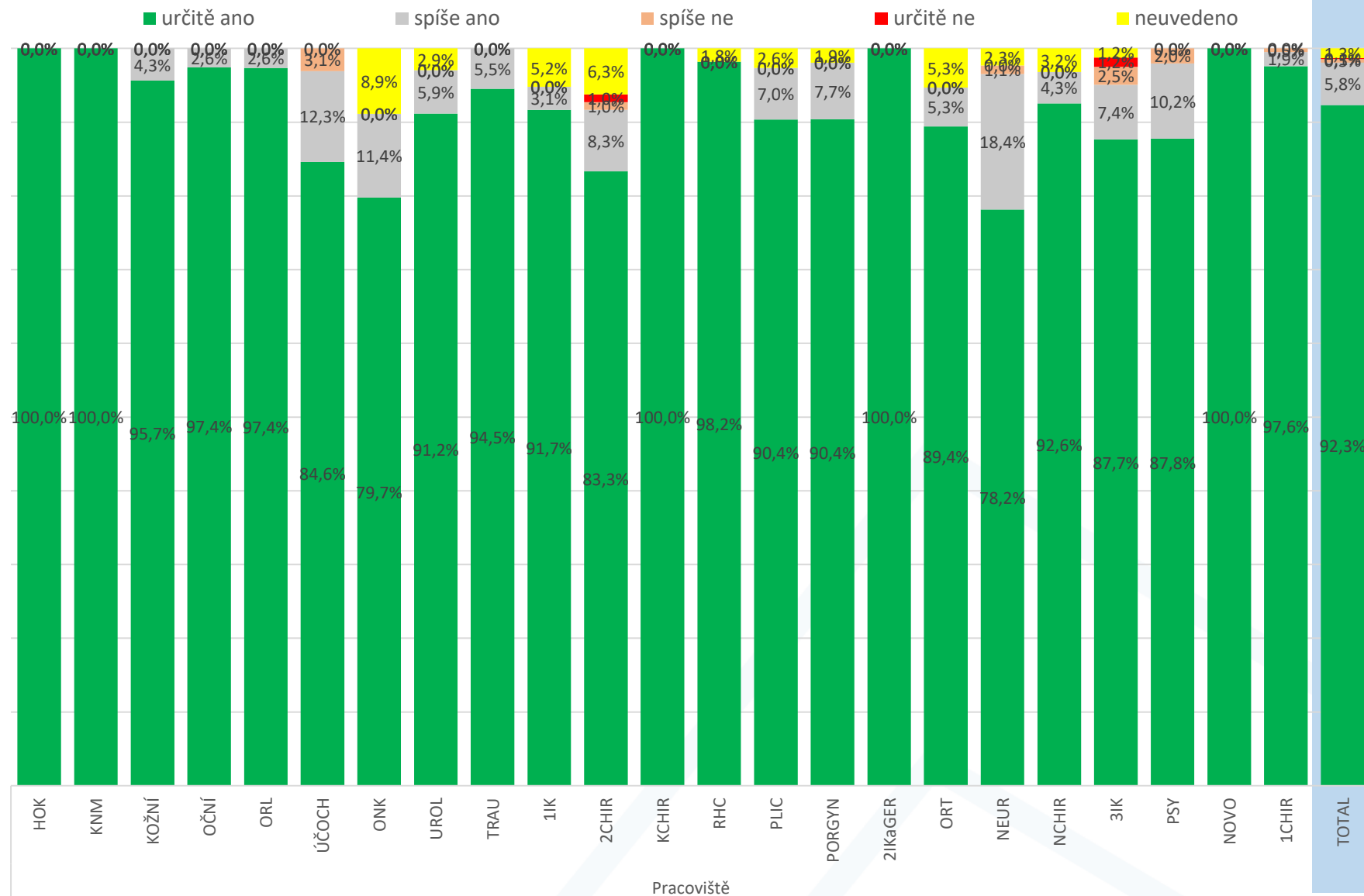
Rovněž hodnocení milého, příjemného a nenadřazeného chování lékaře dopadlo velmi dobře. Určitě ano na toto tvrzení odpovídá skoro 90% klientů FNOL a 7,5% spíše ano. Opět skoro absentují negativní odpovědi.

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

Ošetřující sestry



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

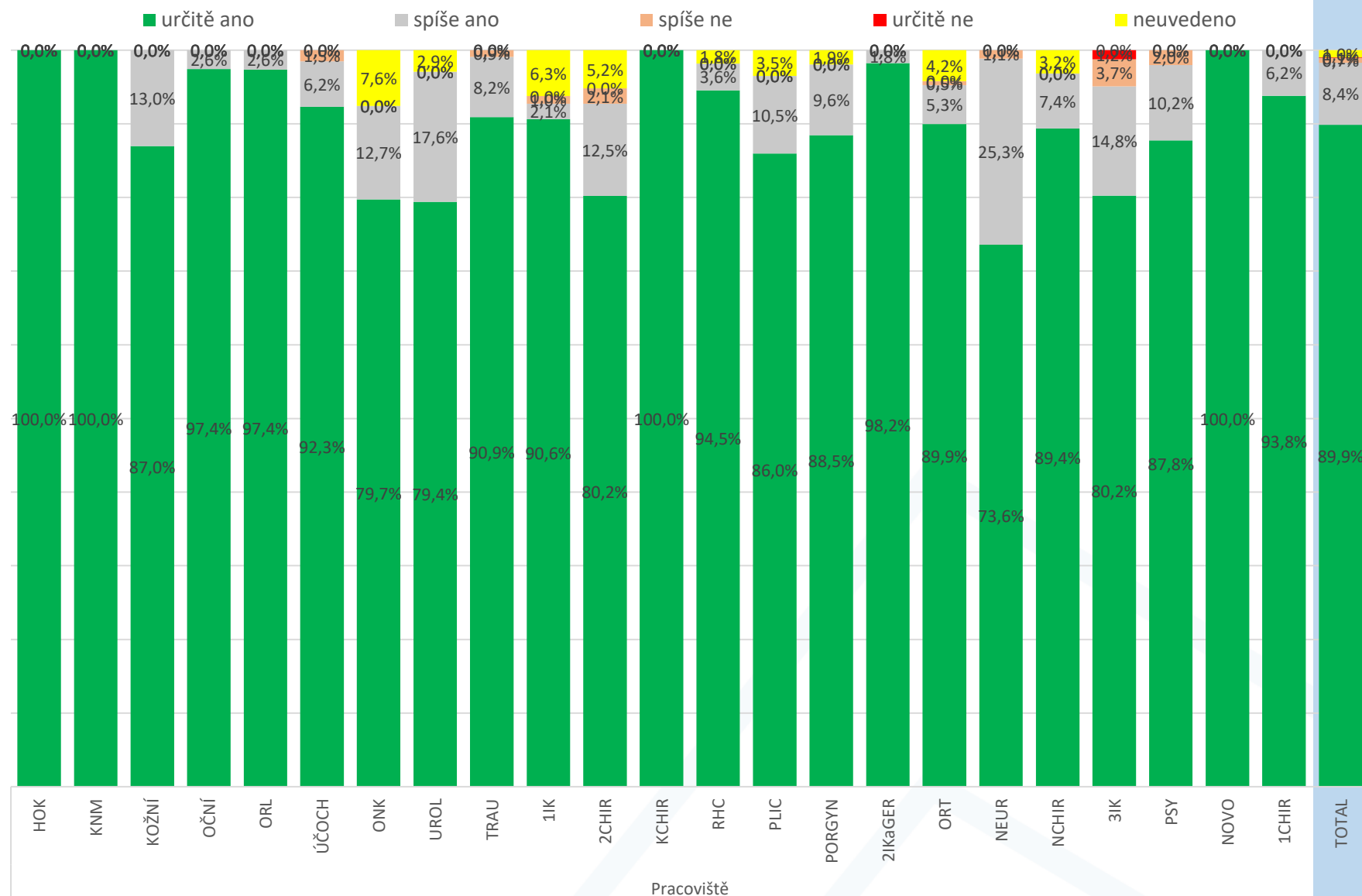


Komentář agentury Respond

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.

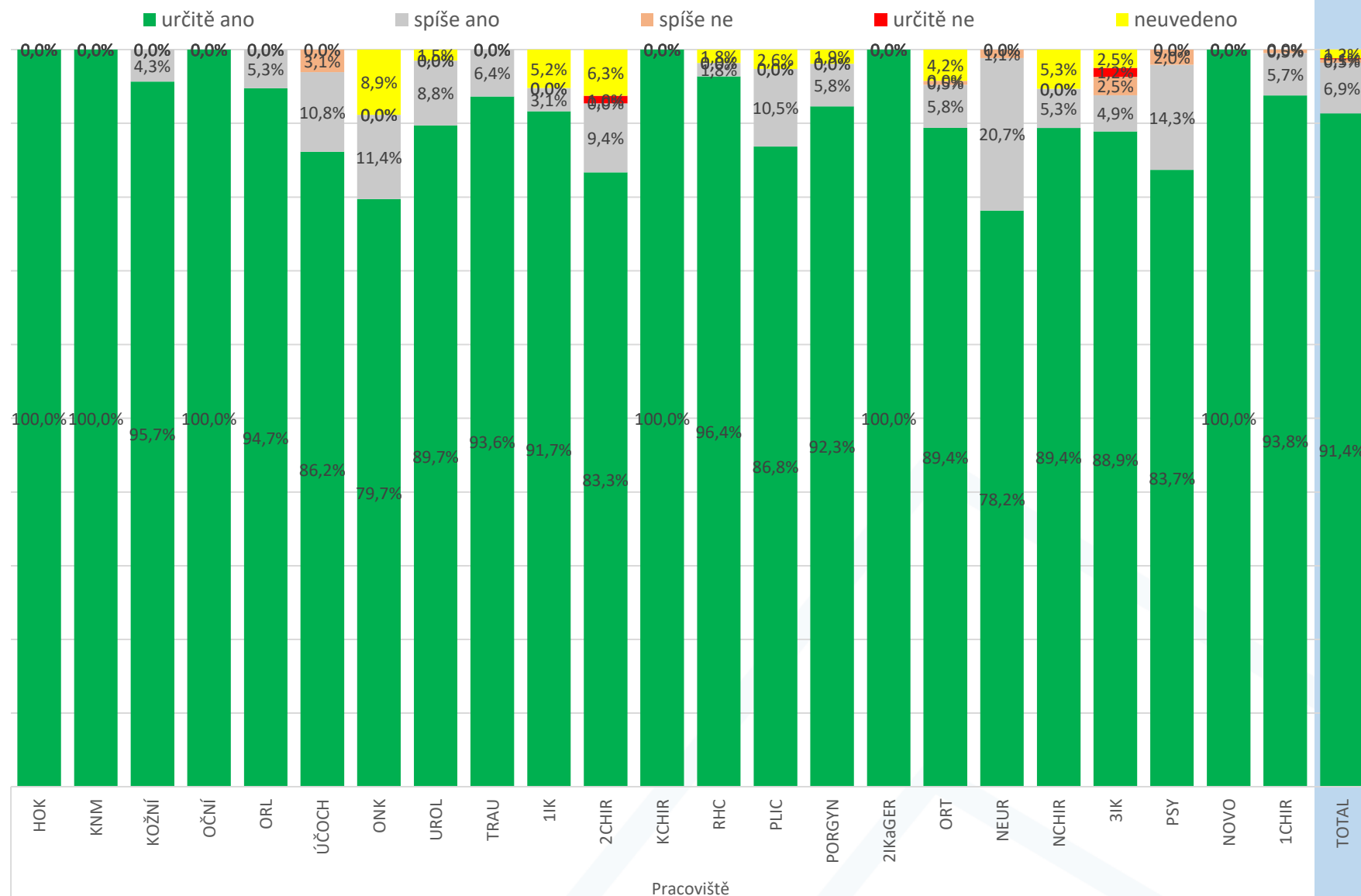


Komentář agentury Respond

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.

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

24. Ošetřující sestry se chovaly mile, příjemně, nenadřazeně

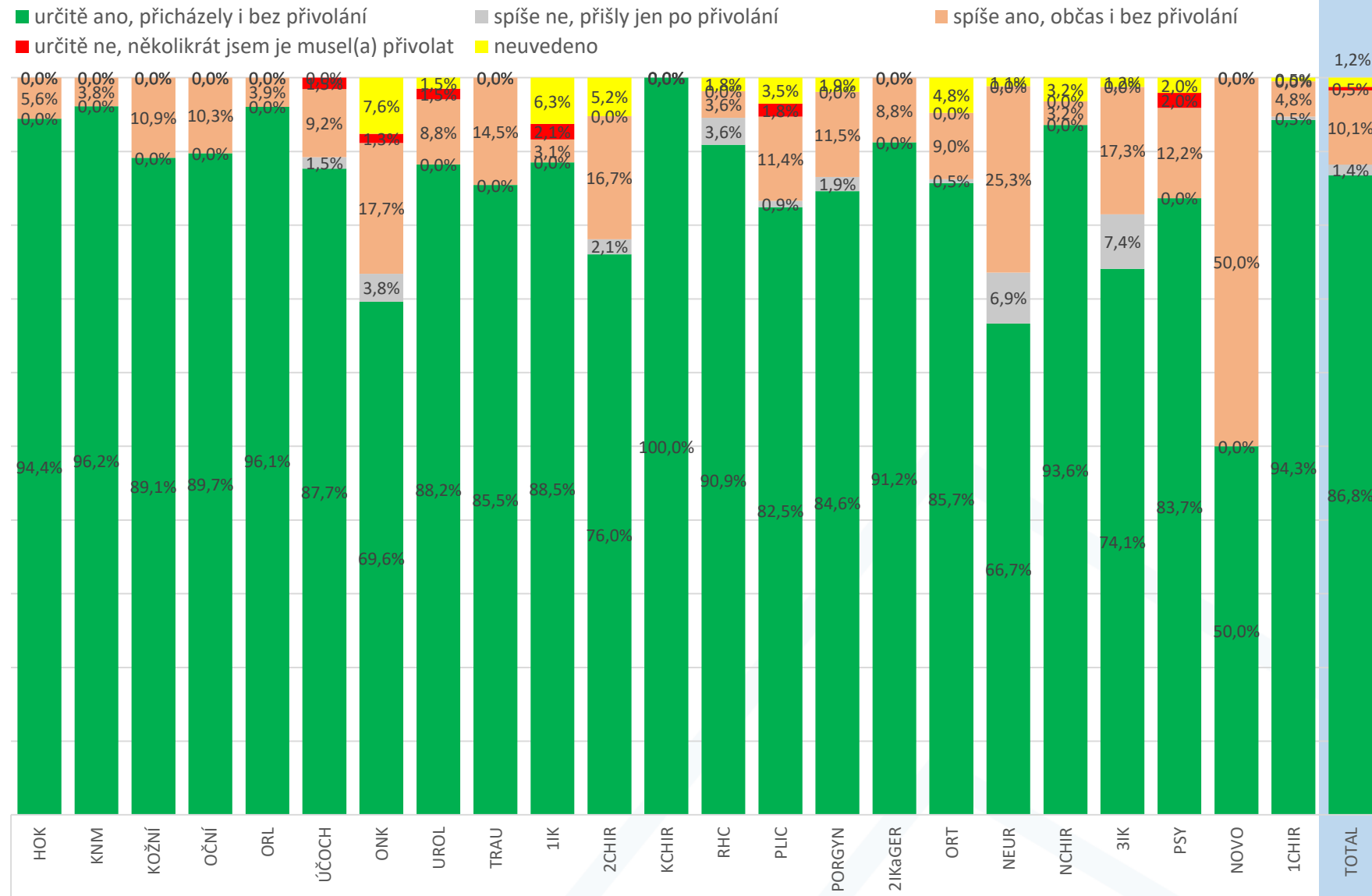


Komentář agentury Respond

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. Opět mírně horších hodnocení se dostává sestrám 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

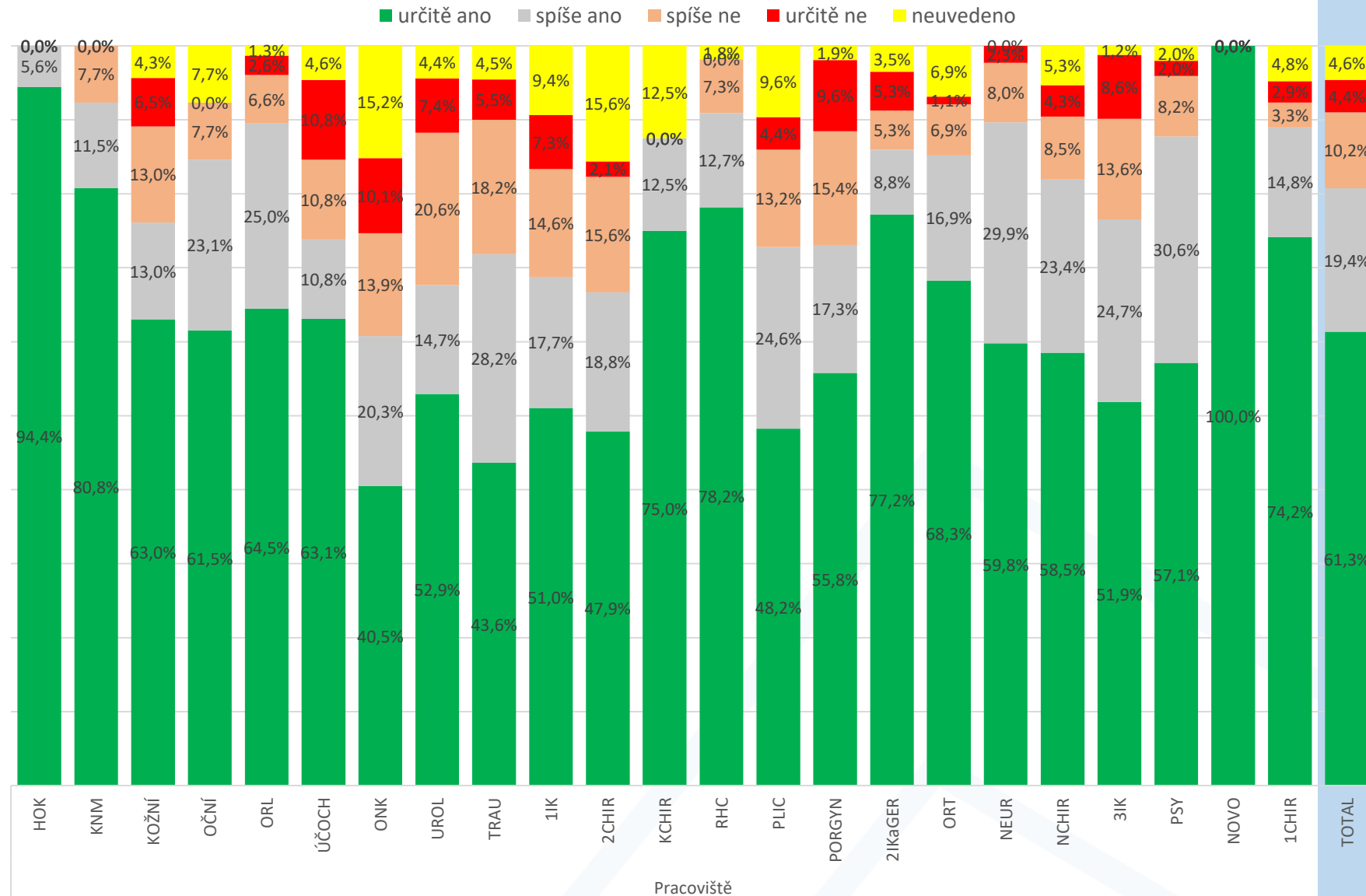
Po sérii otázek, ve kterých absentovaly negativní odpovědi byli respondenti vyzváni k hodnocení, zda-li sestry přicházely v průběhu pobytu v nemocnici, staraly se aktivně o jejich problémy. Určitě ano odpovídá 86,6%.

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

Zdravotní péče



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

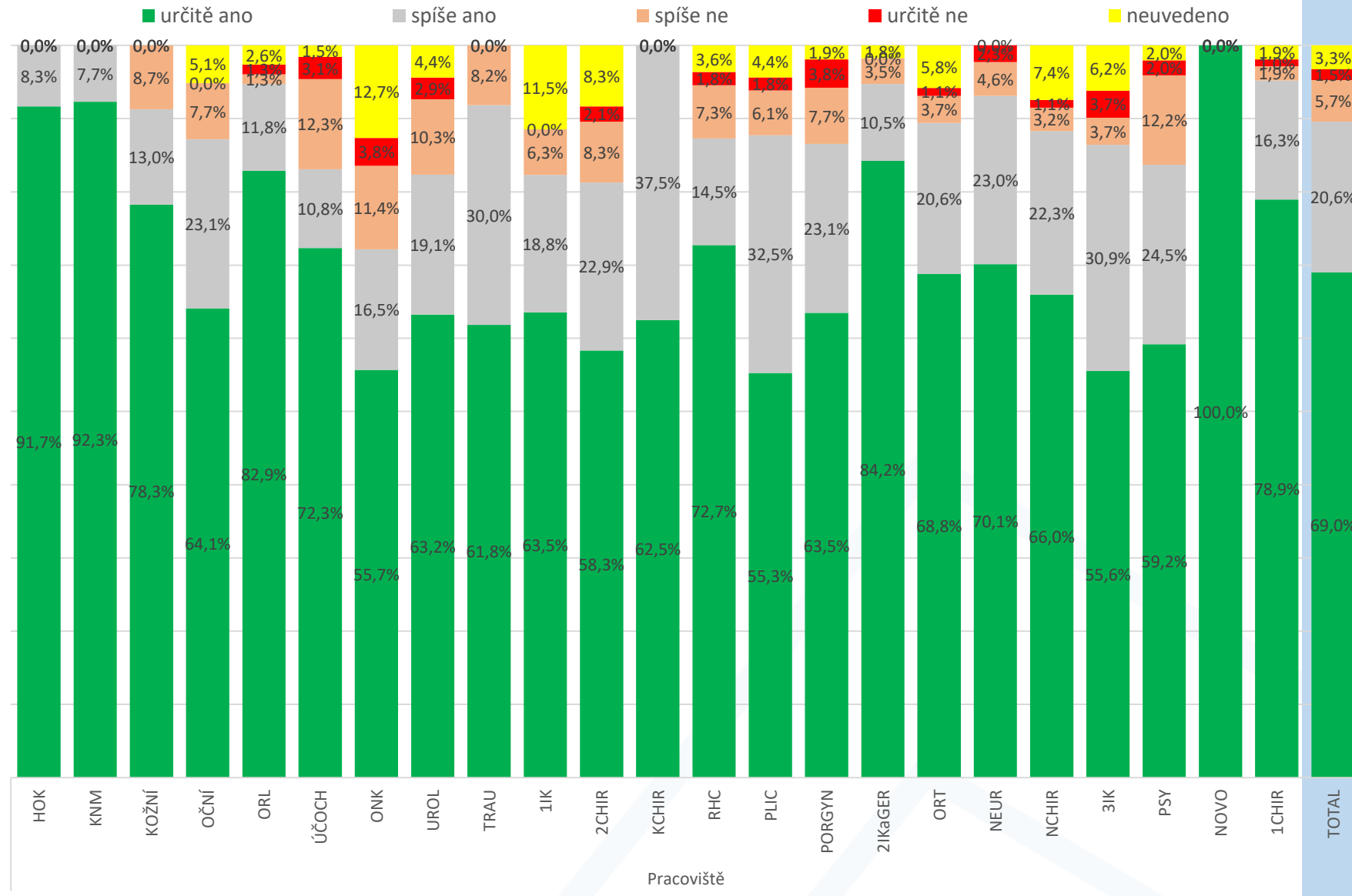


Komentář agentury Respond

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.

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

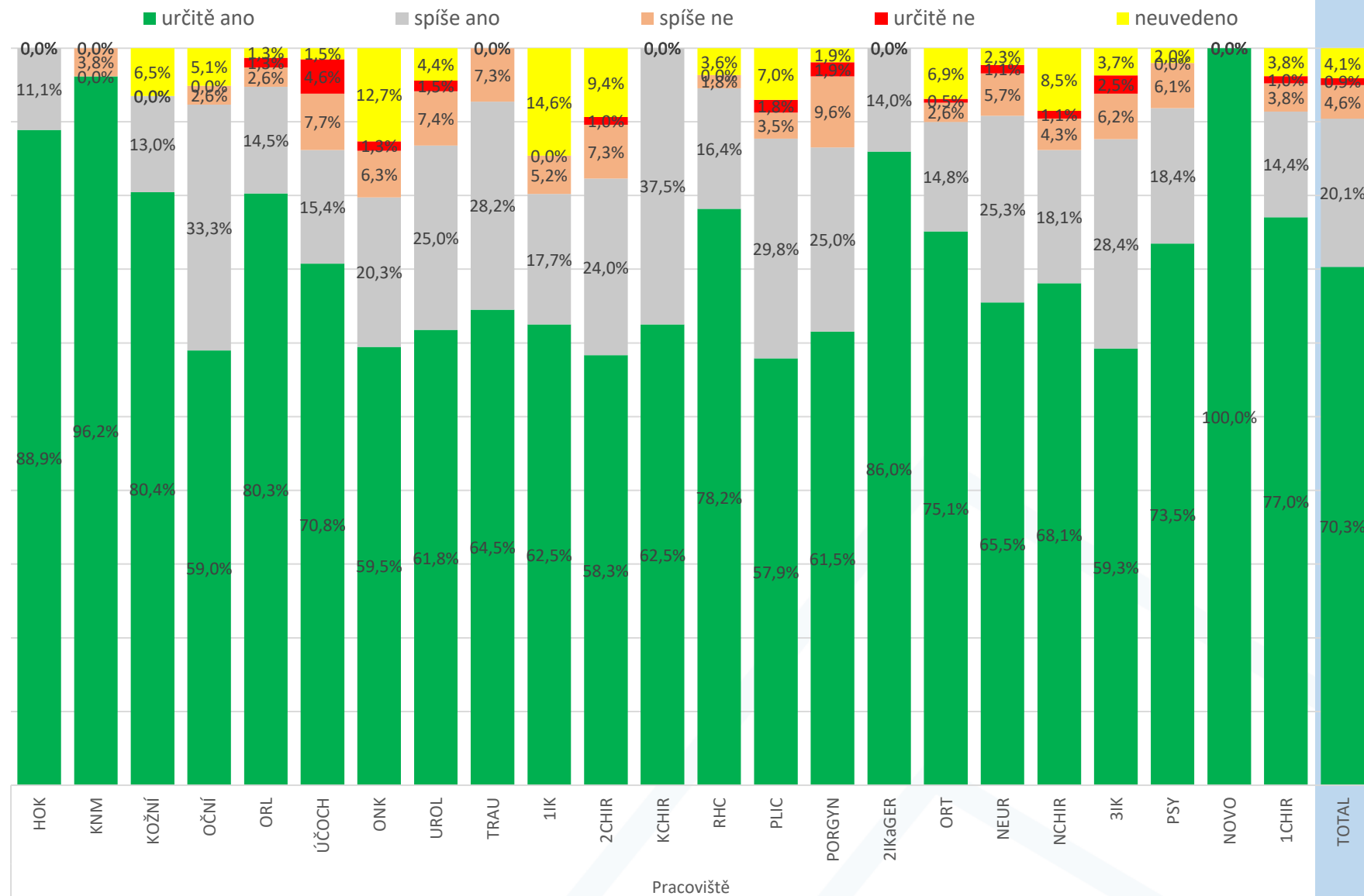


Komentář agentury Respond

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?

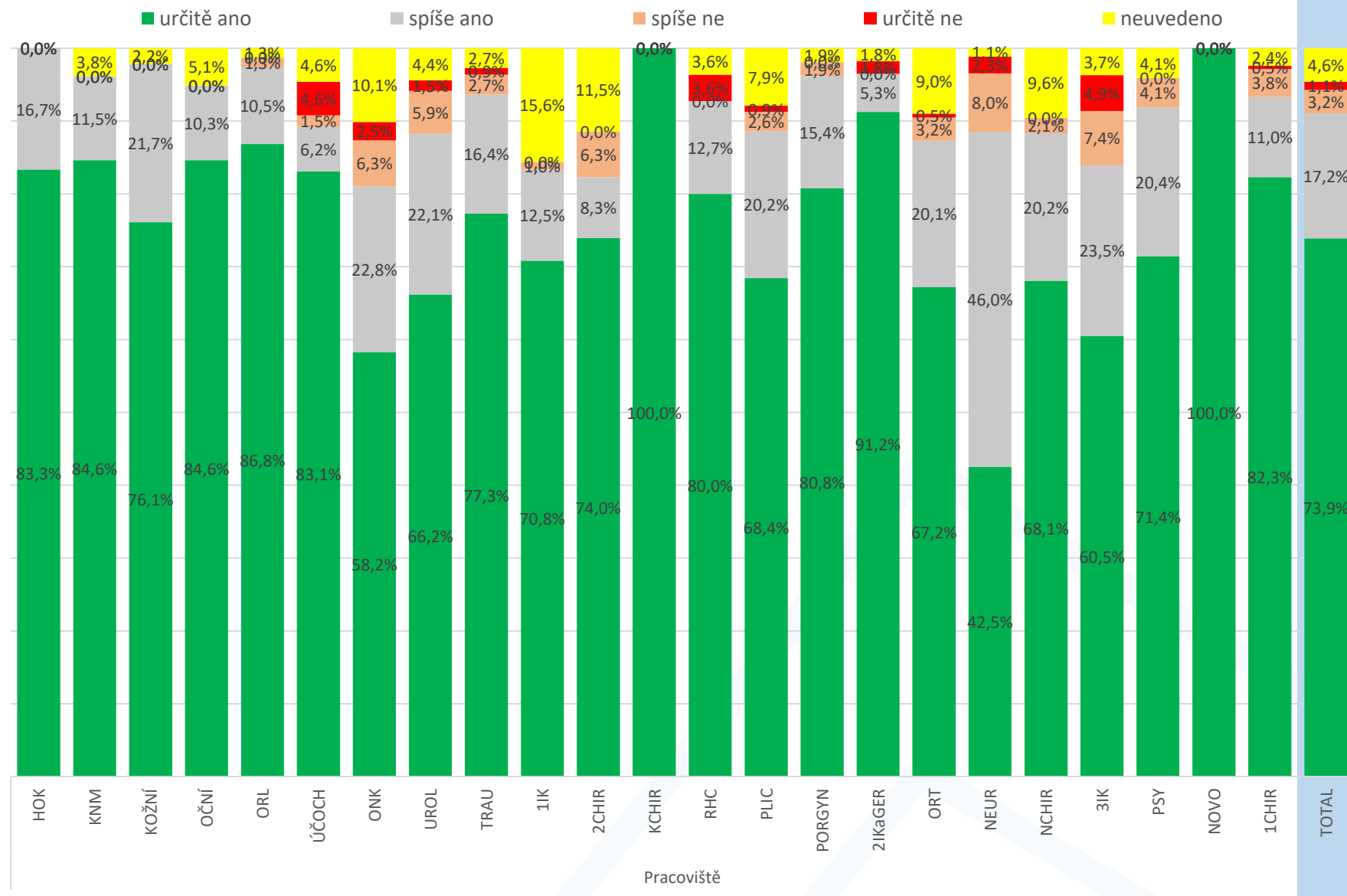


Komentář agentury Respond

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

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

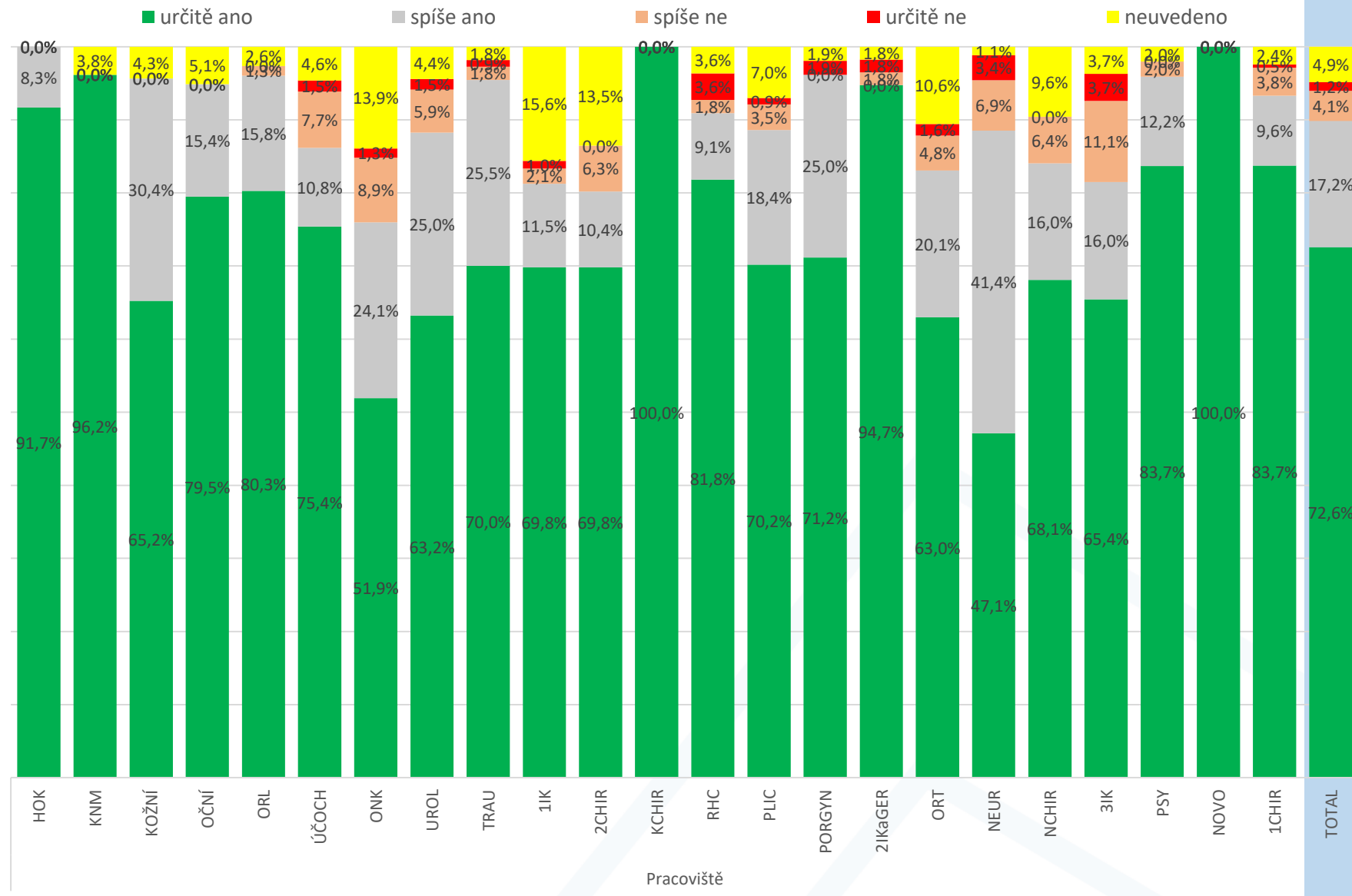


Komentář agentury Respond

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.

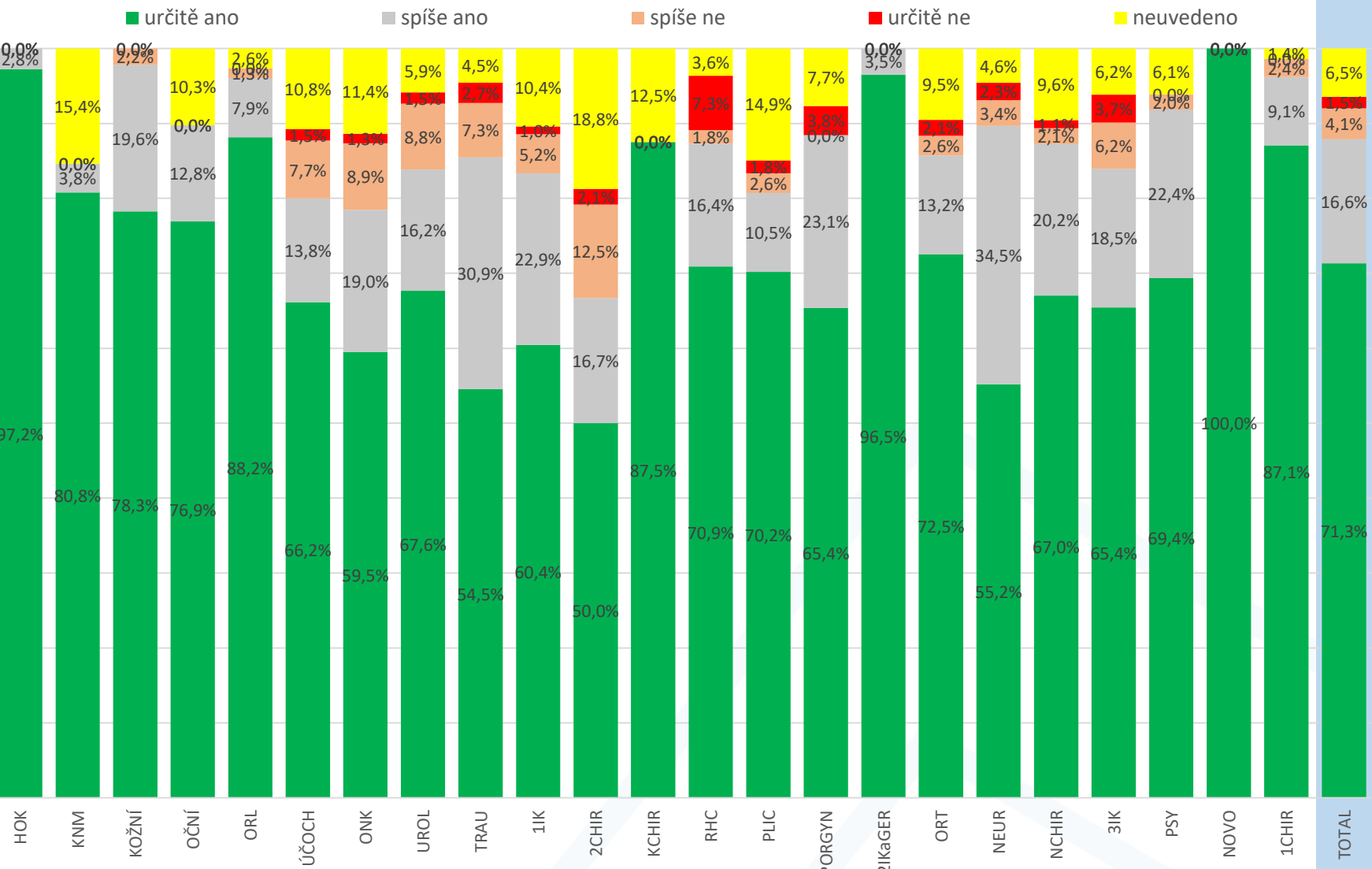


Komentář agentury Respond

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.

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.).



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, TRAUA či ONK. Naopak 2IKaGER a HOK patří v tomto ohledu na špici pelotonu.



DĚKUJEME ZA POZORNOST

FAKULTNÍ NEMOCNICE OLOMOUČ



FAKULTNÍ NEMOCNICE[®]
OLOMOUČ