

## Struktura výběrového vzorku

2014

2015

2016

2017

2018

|     | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| ABS | 1903   | 1766   | 1657   | 1657   | 1734   |
| %   | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

**I. ČÁST – ORGANIZACE PRÁCE V NEMOCNICI PŘI PŘIJETÍ****1. Termín pro hospitalizaci (plánovaný zákrok) se mnou byl konzultován a byl brán zřetel na mé potřeby.**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 84,9% | 87,1% | 81,5% | 82,4% | 83,5% |
| spíše ano  | 8,8%  | 10,8% | 10,3% | 9,5%  | 11,0% |
| spíše ne   | 1,0%  | 1,4%  | 0,7%  | 0,7%  | 1,2%  |
| určitě ne  | 0,5%  | 0,7%  | 0,8%  | 0,9%  | 0,8%  |
| neuvedli   | 4,9%  | 0,0%  | 6,7%  | 6,6%  | 3,6%  |

**3. Příjem do nemocnice proběhl v příjemném prostředí, plynule a bez zbytečného stresu.**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 83,7% | 80,0% | 77,7% | 81,6% | 82,2% |
| spíše ano  | 12,8% | 16,3% | 15,4% | 13,7% | 14,6% |
| spíše ne   | 1,5%  | 2,4%  | 2,4%  | 1,7%  | 1,1%  |
| určitě ne  | 0,3%  | 0,4%  | 0,4%  | 0,2%  | 0,5%  |
| neuvedli   | 1,7%  | 0,9%  | 4,2%  | 2,8%  | 1,6%  |

**4. Jak dlouho jste při příjmu čekal(a) na umístění na lůžko (po rozhodnutí o umístění k hospitalizaci)?**

|                                                 | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|-------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| byl/a jsem přijatý/á do 30 minut                | 70,3% | 72,2% | 66,5% | 66,8% | 66,2% |
| do 2 hodin                                      | 18,3% | 18,3% | 18,9% | 19,6% | 22,6% |
| více jak 2 hodiny                               | 4,2%  | 3,7%  | 5,1%  | 4,7%  | 5,6%  |
| nevím, nemohu posoudit, byl jsem přijatý akutně | 5,8%  | 5,3%  | 7,8%  | 6,8%  | 4,4%  |
| neuvedli                                        | 1,5%  | 0,5%  | 1,7%  | 2,1%  | 1,2%  |

**5. Označil(a) byste chování/přístup lékaře při Vašem příjmu jako profesionální a lidské?**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 89,6% | 89,5% | 87,5% | 90,3% | 90,5% |
| spíše ano  | 8,6%  | 8,9%  | 11,2% | 7,5%  | 8,1%  |
| spíše ne   | 0,3%  | 0,5%  | 0,2%  | 0,2%  | 0,5%  |
| určitě ne  | 0,3%  | 0,2%  | 0,1%  | 0,1%  | 0,1%  |
| neuvedli   | 1,2%  | 0,8%  | 0,9%  | 1,9%  | 0,7%  |

**6. Označil(a) byste chování/přístup zdravotních sester při Vašem příjmu jako profesionální a lidské?**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 94,7% | 92,9% | 90,9% | 92,5% | 93,9% |
| spíše ano  | 4,5%  | 6,3%  | 7,8%  | 5,8%  | 4,7%  |
| spíše ne   | 0,2%  | 0,5%  | 0,4%  | 0,2%  | 0,5%  |
| určitě ne  | 0,0%  | 0,1%  | 0,0%  | 1,4%  | 0,2%  |
| nevedli    | 0,6%  | 0,2%  | 0,9%  | 0,1%  | 0,7%  |

**7. Dostal(a) jste při přijetí dostatek informací o důvodu přijetí k hospitalizaci a dalším průběhu Vaší léčby?**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 88,0% | 85,8% | 82,9% | 86,8% | 85,5% |
| spíše ano  | 10,0% | 12,4% | 13,9% | 10,3% | 11,8% |
| spíše ne   | 1,0%  | 1,3%  | 1,5%  | 1,1%  | 1,7%  |
| určitě ne  | 0,3%  | 0,1%  | 0,4%  | 0,2%  | 0,1%  |
| nevedli    | 0,7%  | 0,4%  | 1,2%  | 1,7%  | 0,9%  |

**II. ČÁST – POBYT V NEMOCNICI**

**8. Denní režim (budíček, večerka, režim podávání stravy, odpolední klid atd.) mi vyhovoval.**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 72,7% | 67,7% | 69,5% | 73,0% | 72,8% |
| spíše ano  | 24,5% | 27,7% | 24,9% | 22,9% | 23,3% |
| spíše ne   | 2,0%  | 3,7%  | 3,6%  | 2,0%  | 2,5%  |
| určitě ne  | 0,2%  | 0,4%  | 0,4%  | 0,2%  | 0,7%  |
| nevedli    | 0,7%  | 0,6%  | 1,7%  | 1,8%  | 0,7%  |

**9. Prostory v nemocnici včetně sociálních zařízení jsou vždy čisté.**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 80,7% | 80,0% | 75,3% | 79,8% | 76,4% |
| spíše ano  | 17,4% | 17,2% | 19,1% | 15,2% | 17,4% |
| spíše ne   | 1,1%  | 1,4%  | 3,0%  | 1,8%  | 2,7%  |
| určitě ne  | 0,1%  | 0,3%  | 0,3%  | 0,3%  | 0,3%  |
| nevedli    | 0,7%  | 1,0%  | 2,4%  | 2,8%  | 3,2%  |

**10. Celková úroveň (standard) pokojů v nemocnici je na odpovídající úrovni.**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 70,3% | 71,3% | 68,1% | 70,2% | 70,7% |
| spíše ano  | 24,2% | 23,0% | 25,0% | 23,1% | 23,2% |
| spíše ne   | 3,5%  | 3,7%  | 3,6%  | 3,4%  | 3,3%  |
| určitě ne  | 0,2%  | 0,6%  | 0,7%  | 0,9%  | 1,0%  |
| nevedli    | 1,8%  | 1,4%  | 2,6%  | 2,4%  | 1,8%  |

### III. ČÁST – LÉKAŘ

#### 15. Víte, kdo byl(a) Váš ošetřující lékař/lékařka?

|                                                 | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|-------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ano, vím jeho/její jméno                        | 73,3% | 68,4% | 67,0% | 67,9% | 71,6% |
| ano, ale nevím jeho/její jméno                  | 20,4% | 22,9% | 21,5% | 20,4% | 19,1% |
| ne, ale zeptal jsem se                          | 2,9%  | 3,0%  | 4,7%  | 3,6%  | 4,1%  |
| ne, nevím, kdo byl můj ošetřující lékař/lékařka | 2,0%  | 3,8%  | 4,2%  | 4,2%  | 3,4%  |
| neuvešli                                        | 1,3%  | 1,9%  | 2,5%  | 4,0%  | 1,9%  |

#### 16. Můj ošetřující lékař mi ochotně a pro mě srozumitelně vysvětlil diagnózu i způsob léčby, dávkování léku a prognózu vývoje nemoci a odpověděl na mé otázky.

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 85,6% | 83,4% | 78,5% | 81,3% | 81,0% |
| spíše ano  | 11,7% | 11,4% | 15,9% | 13,1% | 14,3% |
| spíše ne   | 1,1%  | 2,1%  | 2,1%  | 1,6%  | 2,0%  |
| určitě ne  | 0,3%  | 0,6%  | 0,4%  | 0,2%  | 0,3%  |
| neuvešli   | 1,4%  | 2,4%  | 3,1%  | 3,8%  | 2,4%  |

#### 17. Můj ošetřující lékař, dle mého názoru, prováděl léčbu či ošetření odborně na vysoké úrovni.

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 89,8% | 86,9% | 83,6% | 86,3% | 86,4% |
| spíše ano  | 8,4%  | 9,7%  | 12,6% | 9,3%  | 10,1% |
| spíše ne   | 0,3%  | 0,4%  | 0,5%  | 0,4%  | 0,8%  |
| určitě ne  | 0,1%  | 0,1%  | 0,2%  | 0,1%  | 0,1%  |
| neuvešli   | 1,5%  | 2,9%  | 3,1%  | 3,9%  | 2,7%  |

#### 18. Ošetřující lékař se choval mile, příjemně, nenadřazeně.

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 91,7% | 90,3% | 87,0% | 89,3% | 89,7% |
| spíše ano  | 6,2%  | 6,5%  | 9,8%  | 6,9%  | 7,5%  |
| spíše ne   | 0,3%  | 0,4%  | 0,5%  | 0,3%  | 0,3%  |
| určitě ne  | 0,1%  | 0,2%  | 0,1%  | 0,1%  | 0,2%  |
| neuvešli   | 1,6%  | 2,6%  | 2,5%  | 3,4%  | 2,3%  |

#### IV. ČÁST – OŠETŘUJÍCÍ SESTRY

##### 19. Víte, kdo byly Vaše ošetřující sestry?

|                                                      | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ano, vím jeho/její jméno                             | 44,0% | 40,0% | 38,7% | 41,3% | 38,6% |
| ano, ale nevím jeho/její jméno                       | 47,9% | 50,4% | 52,3% | 49,3% | 53,1% |
| ne, ale zeptal jsem se                               | 4,1%  | 5,0%  | 4,3%  | 3,1%  | 3,7%  |
| ne, nevím, kdo byla moje ošetřující zdravotní sestra | 2,0%  | 2,9%  | 2,5%  | 3,3%  | 3,0%  |
| neuvědli                                             | 1,9%  | 1,7%  | 2,2%  | 3,1%  | 1,7%  |

##### 20. Ošetřující sestry pracovaly profesionálně a zručně (injekce, měření tlaku, odběry).

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 94,6% | 92,9% | 90,7% | 91,6% | 92,4% |
| spíše ano  | 4,5%  | 5,8%  | 7,4%  | 5,0%  | 6,1%  |
| spíše ne   | 0,1%  | 0,4%  | 0,2%  | 0,3%  | 0,3%  |
| určitě ne  | 0,0%  | 0,0%  | 0,1%  | 0,1%  | 0,0%  |
| neuvědli   | 0,7%  | 0,9%  | 1,6%  | 3,0%  | 1,2%  |

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

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 93,6% | 92,4% | 90,3% | 91,3% | 92,3% |
| spíše ano  | 5,3%  | 6,0%  | 7,5%  | 5,3%  | 5,8%  |
| spíše ne   | 0,3%  | 0,5%  | 0,2%  | 0,2%  | 0,5%  |
| určitě ne  | 0,0%  | 0,0%  | 0,1%  | 0,1%  | 0,1%  |
| neuvědli   | 0,8%  | 1,1%  | 1,8%  | 3,1%  | 1,3%  |

##### 22. Ošetřující sestry mi podávaly potřebné informace jasně a srozumitelně.

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 91,1% | 89,1% | 88,4% | 89,1% | 89,9% |
| spíše ano  | 7,5%  | 9,3%  | 8,4%  | 7,3%  | 8,4%  |
| spíše ne   | 0,4%  | 0,5%  | 0,8%  | 0,4%  | 0,7%  |
| určitě ne  | 0,0%  | 0,1%  | 0,2%  | 0,2%  | 0,1%  |
| neuvědli   | 1,1%  | 1,0%  | 2,2%  | 3,0%  | 1,0%  |

##### 23. Ošetřující sestry se chovaly mile, příjemně, nenadřazeně.

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 92,4% | 90,0% | 90,0% | 90,1% | 91,4% |
| spíše ano  | 5,9%  | 8,3%  | 7,8%  | 6,8%  | 6,9%  |
| spíše ne   | 0,3%  | 0,4%  | 0,2%  | 0,2%  | 0,5%  |
| určitě ne  | 0,1%  | 0,1%  | 0,0%  | 2,8%  | 0,1%  |
| neuvědli   | 1,4%  | 1,2%  | 2,0%  | 0,1%  | 1,2%  |

**24. Navštěvovaly Vás sestry a ošetřovatelky v průběhu Vašeho pobytu v nemocnici často?**

|                                                 | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|-------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano, přicházely i bez přivolání          | 84,9% | 85,1% | 84,2% | 83,4% | 86,8% |
| spíše ano, občas i bez přivolání                | 13,2% | 12,8% | 12,1% | 9,4%  | 1,4%  |
| spíše ne, přišly jen po přivolání               | 0,9%  | 1,0%  | 1,5%  | 4,0%  | 10,1% |
| určitě ne, několikrát jsem je musel(a) přivolat | 0,1%  | 0,1%  | 0,2%  | 0,1%  | 0,5%  |
| neuvedli                                        | 0,9%  | 1,1%  | 2,0%  | 3,1%  | 1,2%  |

**V. ČÁST – ZDRAVOTNÍ PÉČE**

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

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 82,1% | 76,9% | 71,8% | 75,7% | 69,0% |
| spíše ano  | 12,6% | 14,7% | 17,4% | 15,2% | 20,6% |
| spíše ne   | 2,4%  | 4,4%  | 5,1%  | 3,2%  | 5,7%  |
| určitě ne  | 0,6%  | 1,0%  | 1,6%  | 1,3%  | 1,5%  |
| neuvedli   | 2,4%  | 2,9%  | 4,2%  | 4,5%  | 3,3%  |

**26. Byly výkony během hospitalizace prováděny s Vaším souhlasem (ústním, písemným - právo na rozhodování o své léčbě, vyšetřeních, ...)?**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 93,6% | 91,1% | 89,2% | 89,3% | 90,7% |
| spíše ano  | 5,0%  | 7,0%  | 8,6%  | 6,8%  | 6,6%  |
| spíše ne   | 0,2%  | 0,3%  | 0,1%  | 0,3%  | 0,5%  |
| určitě ne  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 3,4%  | 0,1%  |
| neuvedli   | 1,3%  | 1,6%  | 2,1%  | 0,2%  | 2,1%  |

**27. V případě zájmu byla má rodina ochotně informována o mém zdravotním stavu.**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 82,8% | 83,4% | 75,3% | 79,6% | 79,0% |
| spíše ano  | 8,8%  | 8,2%  | 11,3% | 7,3%  | 10,2% |
| spíše ne   | 0,7%  | 0,7%  | 0,6%  | 0,6%  | 1,4%  |
| určitě ne  | 0,3%  | 0,5%  | 0,5%  | 0,3%  | 0,4%  |
| neuvedli   | 7,4%  | 7,1%  | 12,2% | 12,2% | 8,9%  |

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

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 79,3% | 77,9% | 71,8% | 74,0% | 73,9% |
| spíše ano  | 14,7% | 15,3% | 18,5% | 15,3% | 17,2% |
| spíše ne   | 1,8%  | 3,0%  | 3,4%  | 3,5%  | 3,2%  |
| určitě ne  | 0,6%  | 0,5%  | 1,0%  | 0,6%  | 1,1%  |
| neuvedli   | 3,5%  | 3,2%  | 5,3%  | 6,5%  | 4,6%  |

**29. Ošetřující sestra mi informace podávala v soukromí, nikoliv na veřejných místech za účasti dalších cizích osob.**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 78,1% | 75,8% | 69,9% | 73,7% | 72,6% |
| spíše ano  | 16,0% | 16,5% | 19,9% | 16,3% | 17,2% |
| spíše ne   | 1,9%  | 3,0%  | 3,3%  | 3,0%  | 4,1%  |
| určitě ne  | 0,6%  | 1,0%  | 1,1%  | 0,5%  | 1,2%  |
| neuvedli   | 3,4%  | 3,7%  | 5,7%  | 6,4%  | 4,9%  |

**30. Při úkonech na pokoji (převazy, vyšetření apod.) bylo zachováno mé právo na soukromí (plentou či odesláním dalších pacientů mimo pokoj apod.).**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 72,6% | 72,5% | 69,3% | 72,6% | 71,3% |
| spíše ano  | 14,5% | 14,1% | 16,5% | 14,0% | 16,6% |
| spíše ne   | 4,9%  | 5,8%  | 5,6%  | 3,4%  | 4,1%  |
| určitě ne  | 2,0%  | 2,1%  | 1,0%  | 1,1%  | 1,5%  |
| neuvedli   | 6,0%  | 5,5%  | 7,7%  | 8,8%  | 6,5%  |

**33. Byl(a) jste informován/a, jak můžete postupovat v případě podání stížnosti (ústně, písemně, nástěnky)?**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 66,2% | 59,9% | 55,2% | 62,3% | 61,3% |
| spíše ano  | 13,5% | 14,9% | 16,1% | 13,7% | 19,4% |
| spíše ne   | 8,1%  | 11,8% | 13,4% | 8,9%  | 10,2% |
| určitě ne  | 4,5%  | 6,3%  | 5,6%  | 5,7%  | 4,4%  |
| neuvedli   | 7,7%  | 7,1%  | 9,8%  | 9,4%  | 4,6%  |

## VI. PROPUŠTĚNÍ

**34. Vybral(a) byste si v případě opětovné hospitalizace znovu FN Olomouc?**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 86,4% | 86,0% | 83,9% | 84,3% | 84,4% |
| spíše ano  | 10,9% | 11,5% | 12,3% | 11,6% | 10,5% |
| spíše ne   | 0,5%  | 0,5%  | 1,0%  | 0,8%  | 1,1%  |
| určitě ne  | 0,3%  | 0,1%  | 0,4%  | 0,2%  | 0,4%  |
| neuvedli   | 1,8%  | 1,9%  | 2,3%  | 3,2%  | 3,7%  |

**35. Byl(a) jste před propuštěním srozumitelně seznámen/a se svým současným zdravotním stavem, režimových opatřeních eventuálně s dalším ambulantním sledováním?**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 88,3% | 84,9% | 83,6% | 83,5% | 84,4% |
| spíše ano  | 7,1%  | 8,9%  | 9,1%  | 7,7%  | 8,5%  |
| spíše ne   | 1,1%  | 1,1%  | 0,8%  | 0,6%  | 0,7%  |
| určitě ne  | 0,3%  | 0,4%  | 0,1%  | 0,0%  | 0,1%  |
| neuvedli   | 3,2%  | 4,7%  | 6,4%  | 8,2%  | 6,2%  |

**36. Byla Vám v případě potřeby při propuštění zajištěna následná péče nebo byl poskytnut kontakt na pečovatelskou službu nebo agenturu domácí péče?**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 64,5% | 61,3% | 52,0% | 54,1% | 56,8% |
| spíše ano  | 9,7%  | 9,9%  | 11,2% | 9,2%  | 9,7%  |
| spíše ne   | 3,0%  | 4,4%  | 3,5%  | 3,6%  | 4,3%  |
| určitě ne  | 2,4%  | 3,3%  | 4,1%  | 2,9%  | 3,4%  |
| neuvedli   | 20,4% | 21,1% | 29,2% | 30,2% | 25,8% |

**37. Jakým způsobem jste se v FN Olomouc ocitl(a)?**

|                                               | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|-----------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| doporučil mi ji můj praktický (obvodní) lékař | 21,0% | 20,2% | 15,9% | 17,2% | 18,1% |
| doporučil mi ji lékař specialista             | 12,7% | 4,2%  | 4,2%  | 8,7%  | 35,4% |
| je nejblíže mému bydlišti                     | 2,7%  | 9,1%  | 8,6%  | 4,0%  | 8,5%  |
| vybral jsem si ji sám                         | 6,5%  | 20,8% | 19,4% | 9,5%  | 21,1% |
| byl jsem převezen přímo z jiné nemocnice      | 36,5% | 34,8% | 37,2% | 37,6% | 4,2%  |
| byl jsem přivezen sanitou v akutním stavu     | 18,9% | 7,8%  | 11,7% | 18,9% | 9,8%  |
| neuvedli                                      | 1,8%  | 3,2%  | 3,1%  | 4,1%  | 2,8%  |

**38. Vyhovoval Vám orientační systém v nemocnici, našel jste vždy, co jste hledal?**

|            | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| určitě ano | 62,0% | 57,4% | 57,1% | 58,9% | 60,1% |
| spíše ano  | 27,4% | 29,4% | 29,4% | 28,1% | 29,7% |
| spíše ne   | 3,2%  | 3,8%  | 5,8%  | 4,7%  | 4,3%  |
| určitě ne  | 0,4%  | 1,1%  | 0,6%  | 0,5%  | 0,9%  |
| neuvedli   | 7,0%  | 8,3%  | 7,1%  | 7,8%  | 4,9%  |

**39. Pokud jste měli možnost navštívit webové stránky FNOL byl(a) jste s nimi spokojen(a) (přehlednost, orientace, obsah,...), našel jste vždy, co jste potřeboval(a)?**

|            | 2014 | 2015 | 2016  | 2017  | 2018  |
|------------|------|------|-------|-------|-------|
| určitě ano |      |      | 33,4% | 39,4% | 23,3% |
| spíše ano  |      |      | 24,4% | 21,8% | 22,5% |
| spíše ne   |      |      | 3,0%  | 2,0%  | 4,3%  |
| určitě ne  |      |      | 1,1%  | 1,0%  | 1,1%  |
| neuvedli   |      |      | 38,1% | 35,8% | 48,8% |