

Průzkum spokojenosti hospitalizovaných pacientů v roce 2010

Výsledky zpracované MZ ČR

výtah z původního obsáhlého materiálu

plné znění najdete na

http://www.mzcr.cz/KvalitaOdbornik/obsah/mereni-kvality-zdravotni-pece-prostrednictwim-spokojenosti-pacientu_1849_15.html

Zpracování indikátorů kvality zdravotní péče z dotazníků pro měření kvality a bezpečnosti zdravotní péče prostřednictvím zkušeností respondentů v přímo řízených organizacích MZ ČR **FAKULTNÍ NEMOCNICE A ÚSTAVY – I. ČÁST**

Listopad 2011



Základní shrnutí výsledků

- Výsledky měření kvality a bezpečnosti zdravotní péče vycházejí z 19 043 dotazníků. Tyto dotazníky reprezentují celkově 27 987 pacientů, kteří byli ve sledovaném období (1.9.2010 – 30.11.2010) ze zařazených pracovišť propuštěni.
- Na výzkumu podílelo celkově 13 zdravotnických pracovišť, která jsou přímo řízena MZ ČR.
- Pro přehlednost je pracováno s metodikou osmi základních dimenzí (a tří doplňkových dimenzí), které měří jednotlivé aspekty kvality a bezpečnosti poskytované zdravotní péče. Z osmi základních dimenzí je konstruována celková spokojenost.
- Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí je velmi vysoká, celkově (bez ohledu na hodnocenou dimenzi) dosahuje 81 %. V rámci jednotlivých dimenzí spokojenost kolísá mezi 75 % (dimenze tělesného pohodlí) až 90 % (dimenze zapojení rodiny).
- Metodická kritéria splnila všechna zařízení, která se na průzkumu podílela.
- Nejvyšší kvalitu zdravotních služeb vykazují Masarykův onkologický ústav a IKEM. Naopak nejnižší spokojenost s poskytovanou péčí deklarují pacienti léčení v Ústavu pro péči o matku a dítě.
- Zpráva obsahuje vyhodnocení celkové spokojenosti pacientů s poskytovanou péčí, hodnocení v rámci jednotlivých dimenzí spokojenosti s poskytovanou péčí i atributů, které jednotlivé dimenze sytí. Zpracování je zobrazeno jak pro všechna hodnocená pracoviště společně, tak také podle převažující diagnózy a také na úrovni jednotlivých pracovišť. V rámci pracovišť je zpracováno také porovnání jednotlivých oddělení.

Zařazení pracovišť do kategorií kvality péče

KATEGORIE A+ (významně nadstandardní)

VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE
FN HRADEC KRÁLOVÉ
NEMOCNICE NA HOMOLCE
MASARYKŮV ONKOLOGICKÝ ÚSTAV
IKEM
FN V MOTOLE

KATEGORIE A (nadstandardní)

FN BULOVKA
FN OLOMOUC
FAKULTNÍ THOMAYEROVA NEMOCNICE

KATEGORIE A- (standardní)

FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY

KATEGORIE B+ (mírně pod standardem)

FN U SV. ANNY BRNO

KATEGORIE B (pod standardem)

FN BRNO

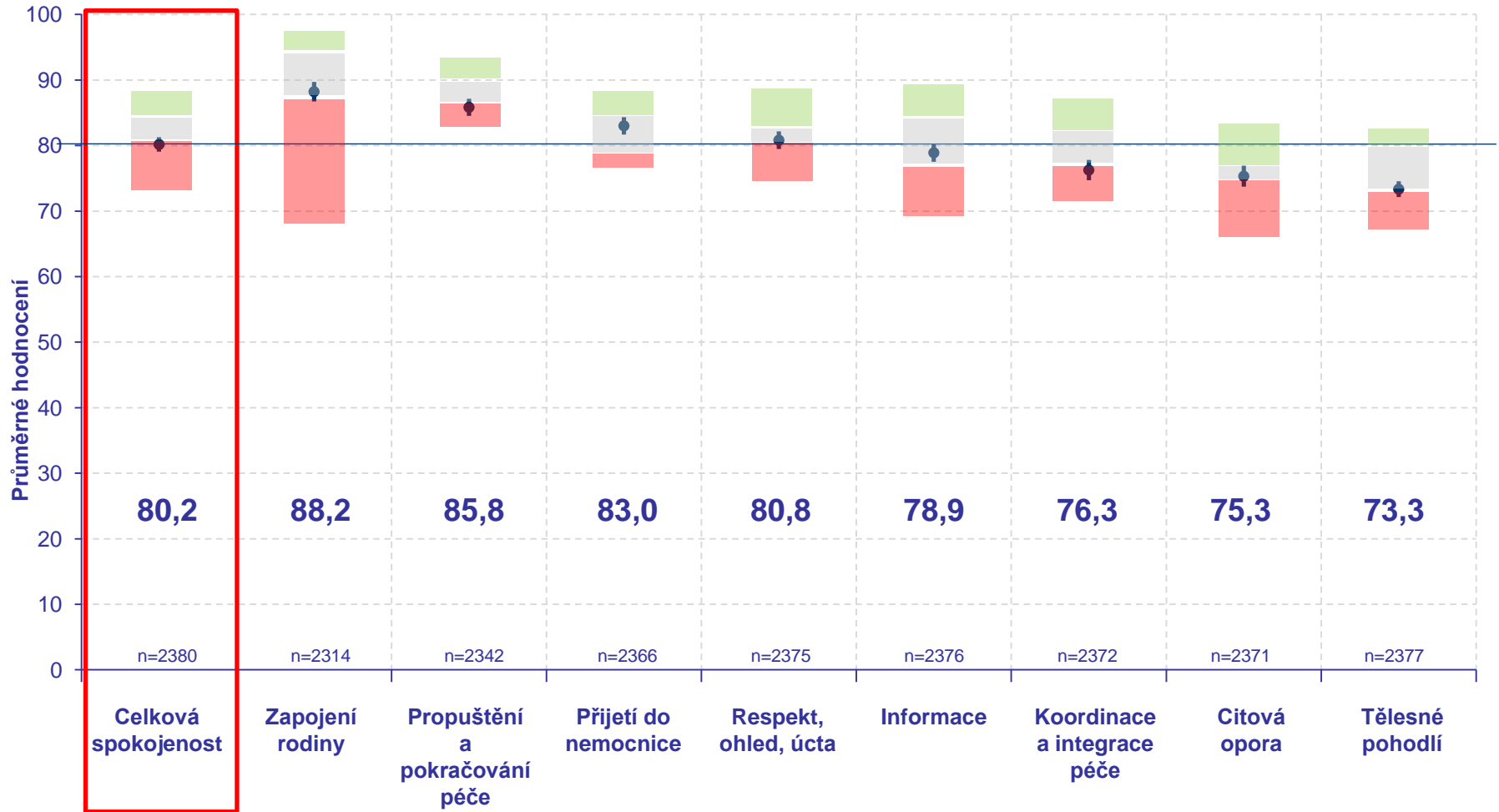
KATEGORIE B- (významně pod standardem)

ÚSTAV PRO PÉČI O MATKU A DÍTĚ

Přísné metodické podmínky pro udělení certifikátu nedodržely následující pracoviště:

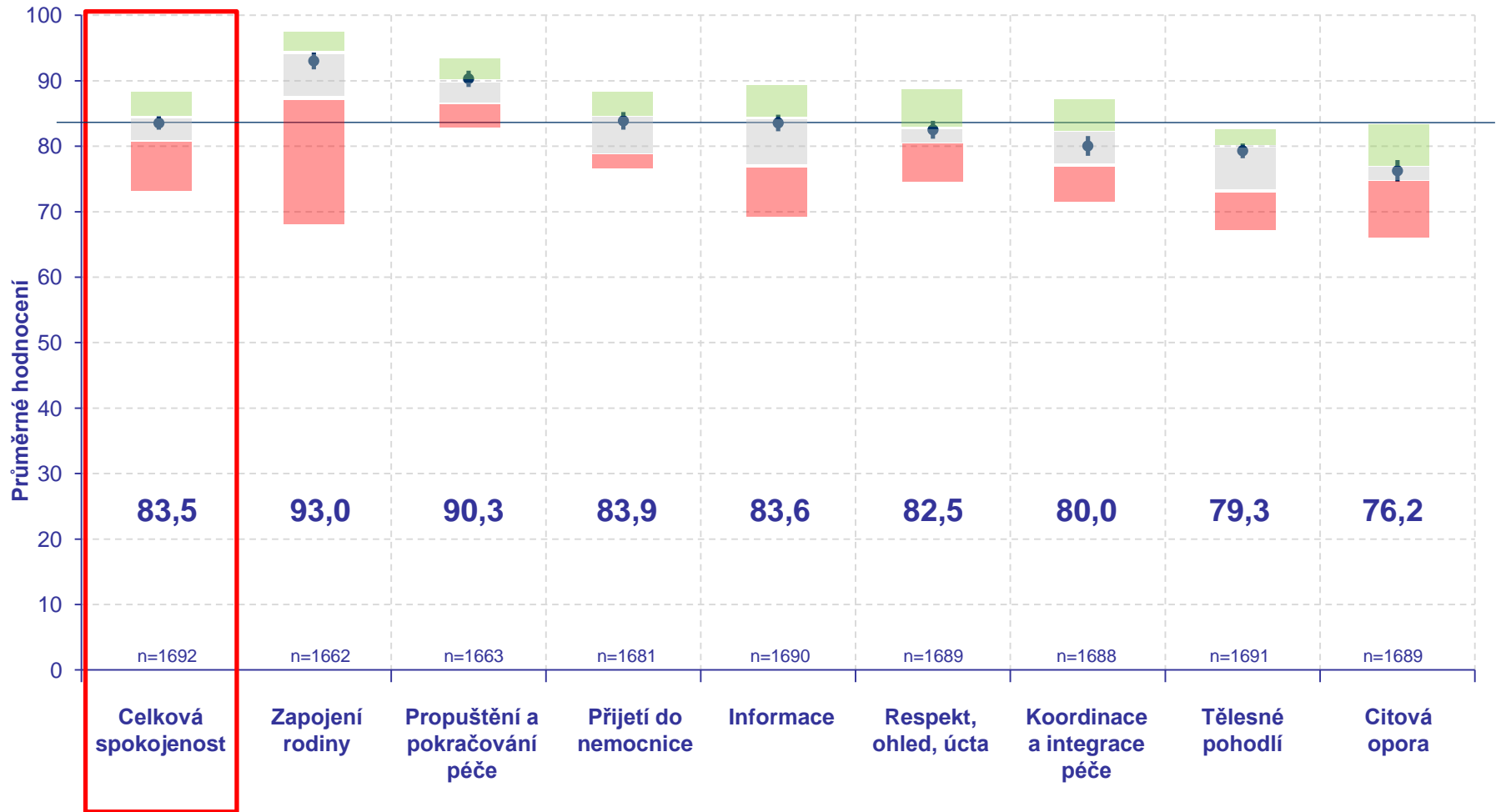
- FN BRNO
- FN BULOVKA
- FN OLOMOUC
- NEMOCNICE NA HOMOLCE
- ÚSTAV PRO PÉČI O MATKU A DÍTĚ
- FAKULTNÍ THOMAYEROVA NEMOCNICE
- FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY

Celková spokojenost VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE



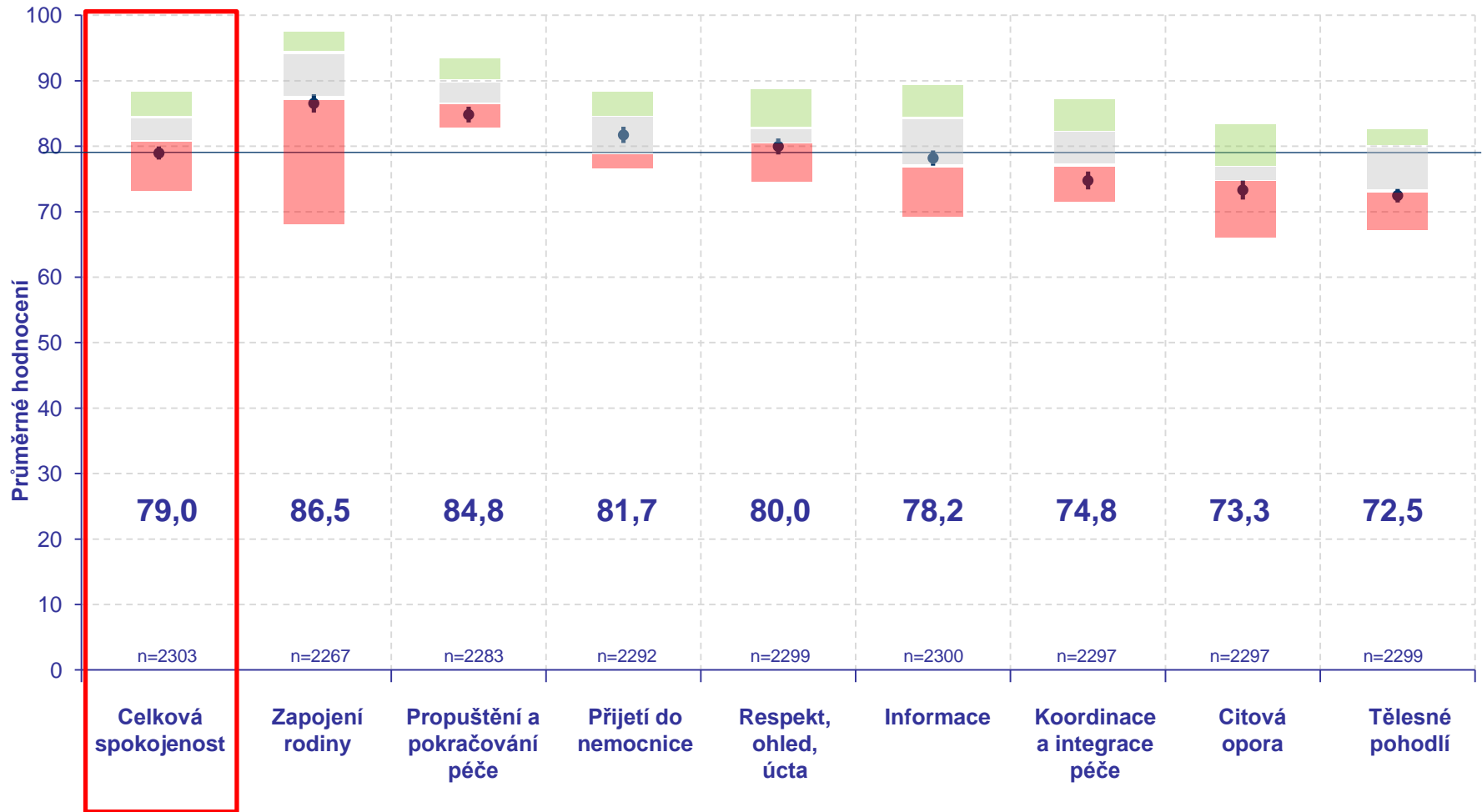
Zobrazena celková spokojenost (v červeném rámečku) + hodnocení jednotlivých dimenzí
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost FN HRADEC KRÁLOVÉ



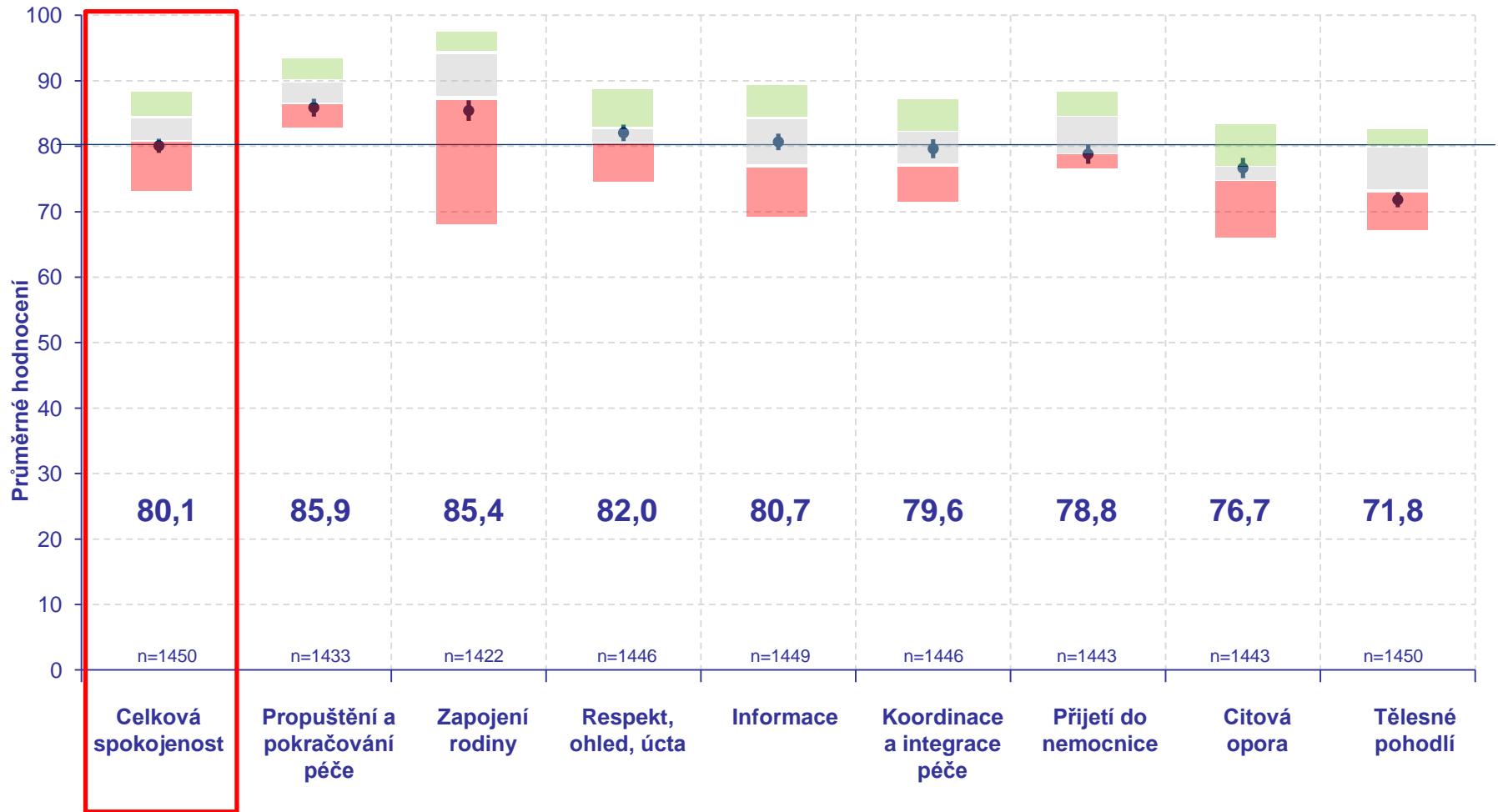
Zobrazena celková spokojenost (v červeném rámečku) + hodnocení jednotlivých dimenzí
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost FN BRNO



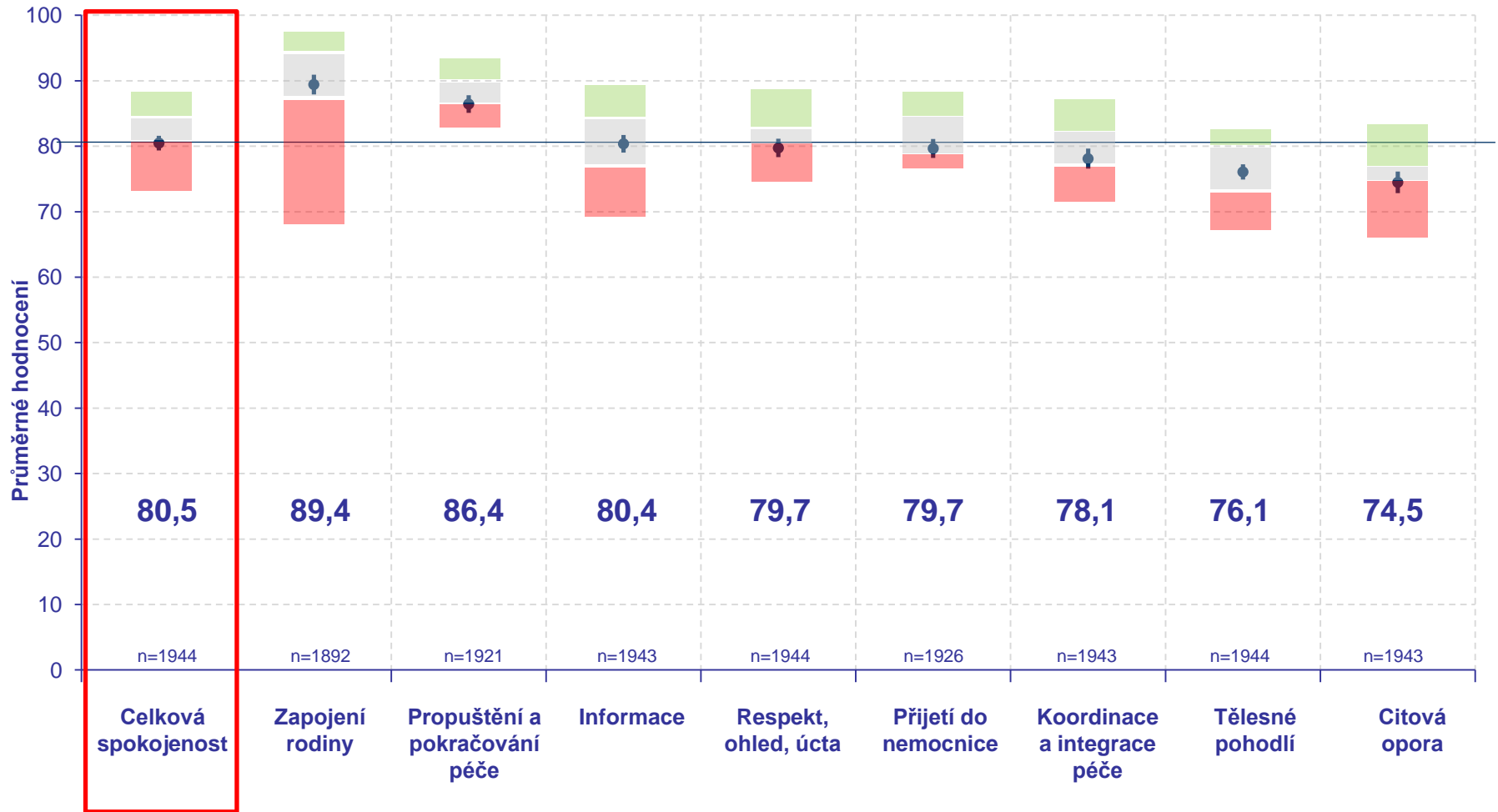
Zobrazena celková spokojenost (v červeném rámečku) + hodnocení jednotlivých dimenzí
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost FN BULOVKA



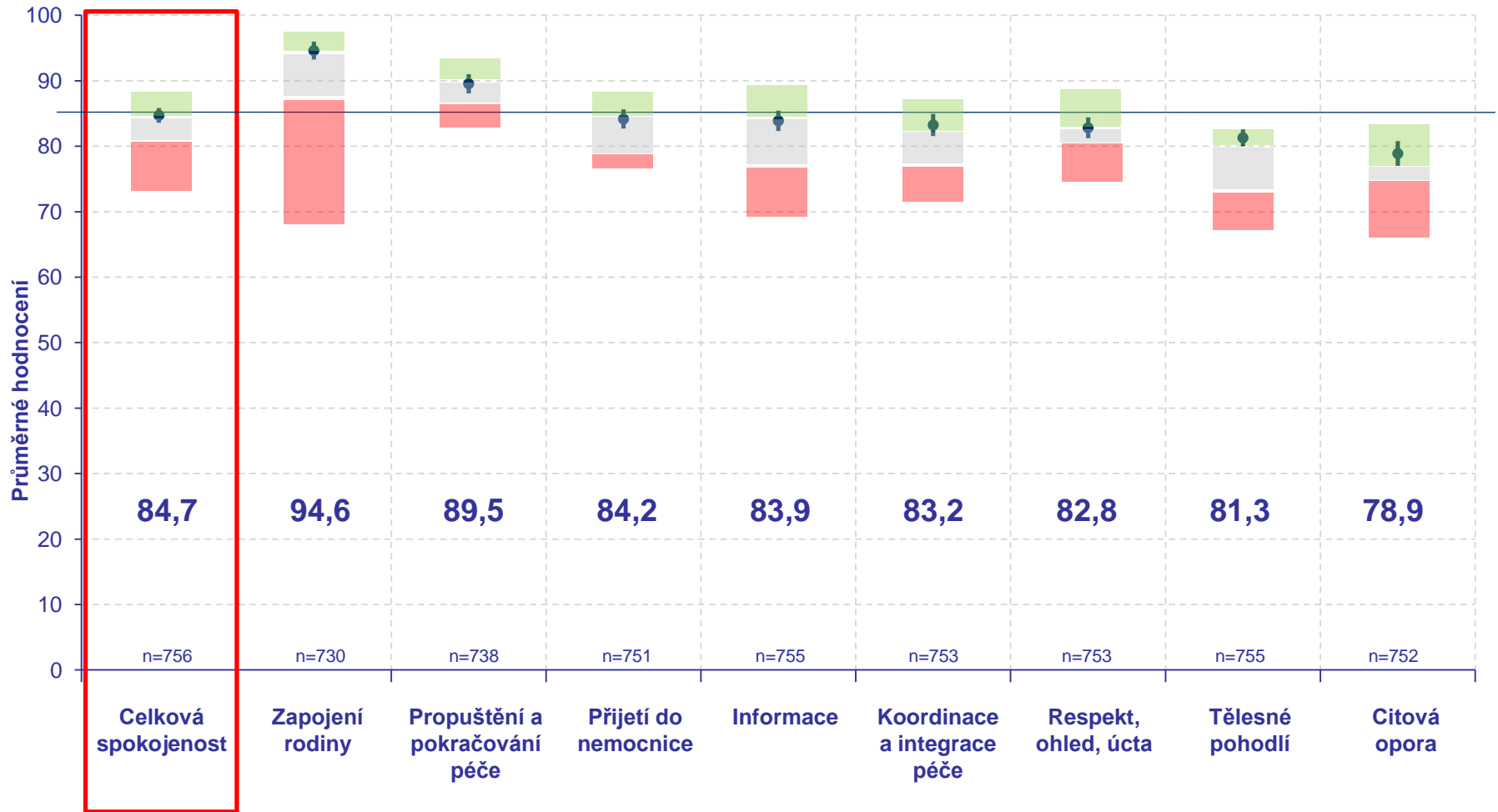
Zobrazena celková spokojenost (v červeném rámečku) + hodnocení jednotlivých dimenzí
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost FN OLOMOUC



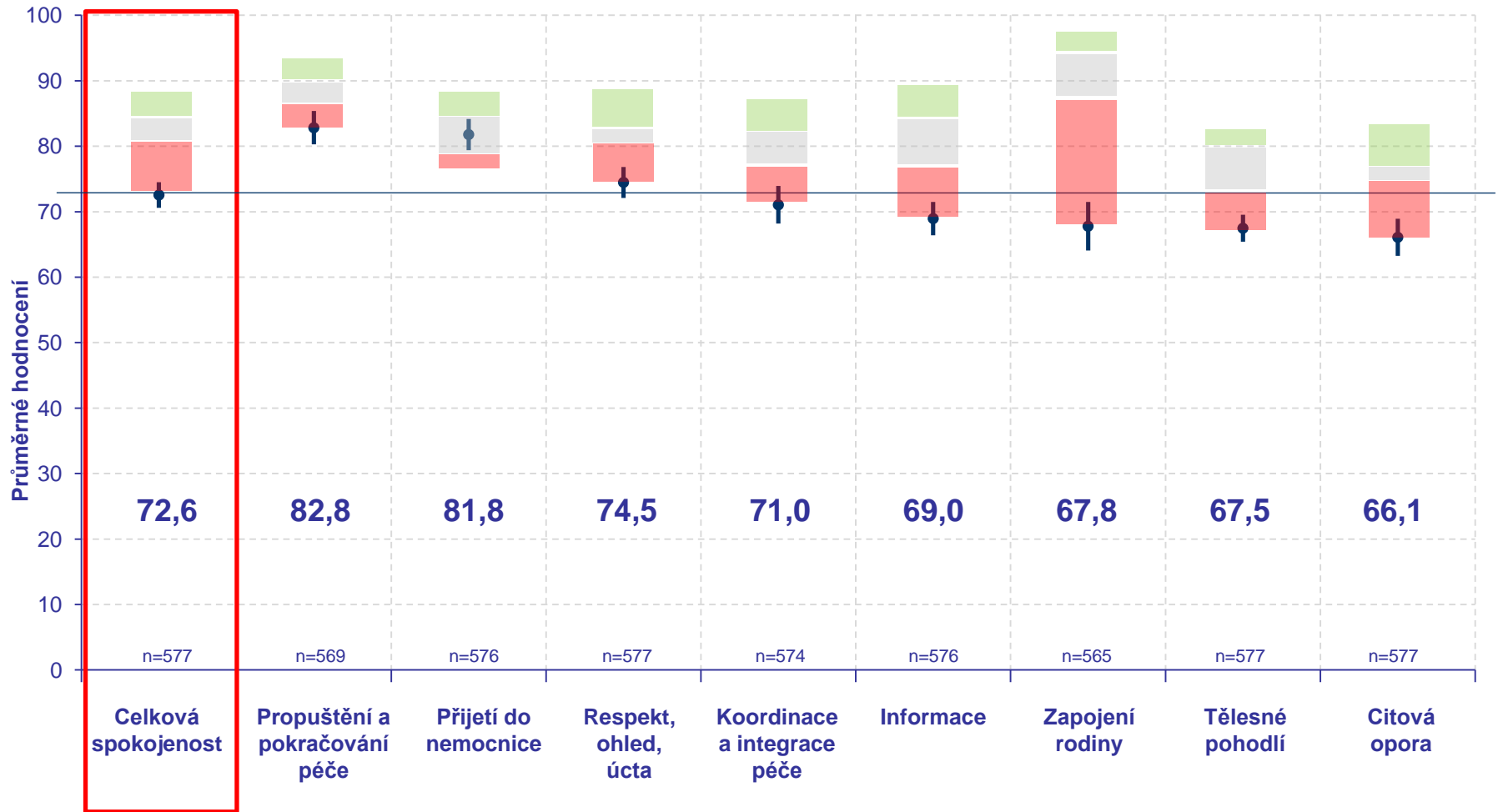
Zobrazena celková spokojenost (v červeném rámečku) + hodnocení jednotlivých dimenzí
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost NEMOCNICE NA HOMOLCE



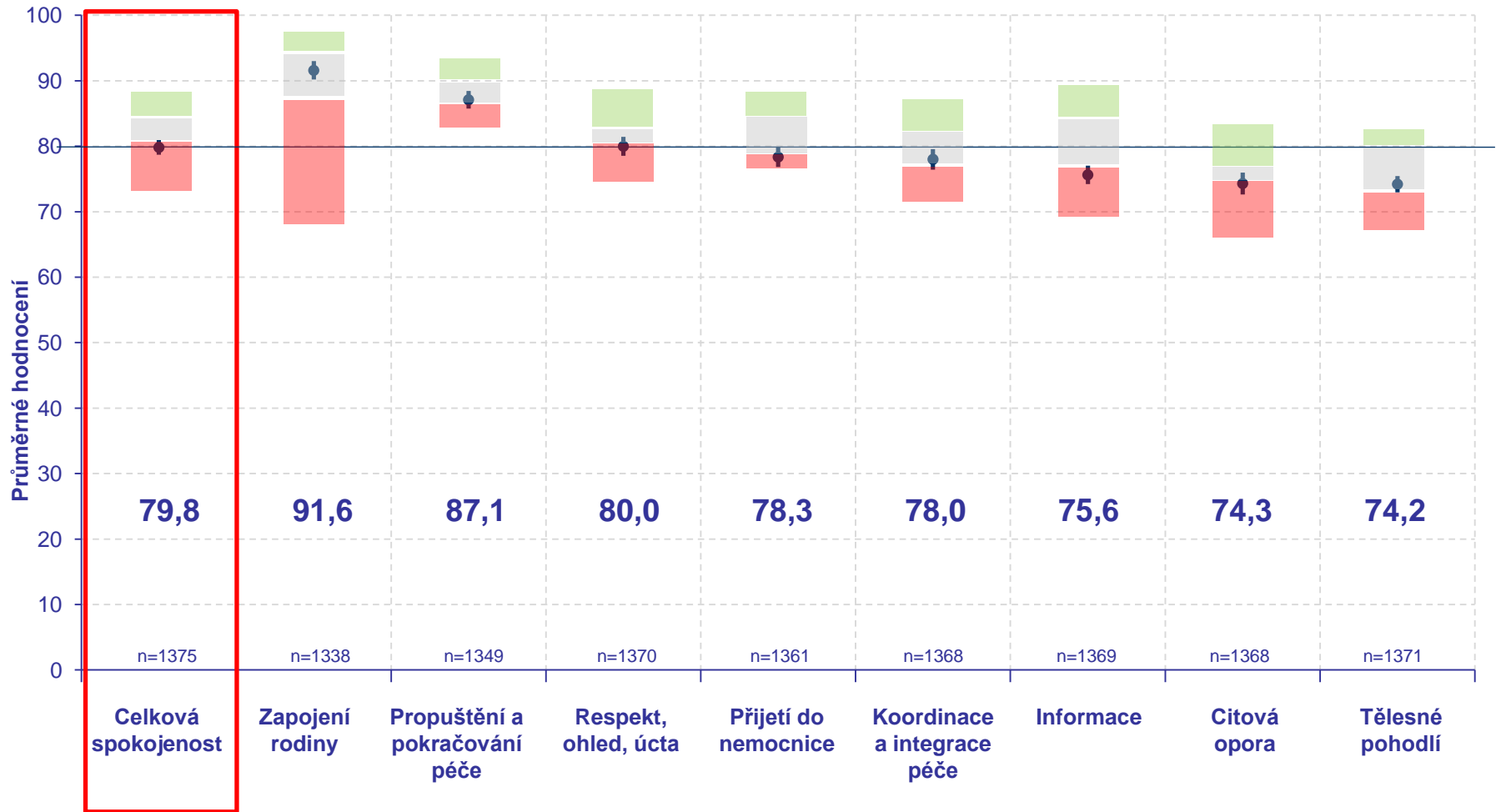
Zobrazena celková spokojenost (v červeném rámečku) + hodnocení jednotlivých dimenzí
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost ÚSTAV PRO PÉČI O MATKU A DÍTĚ



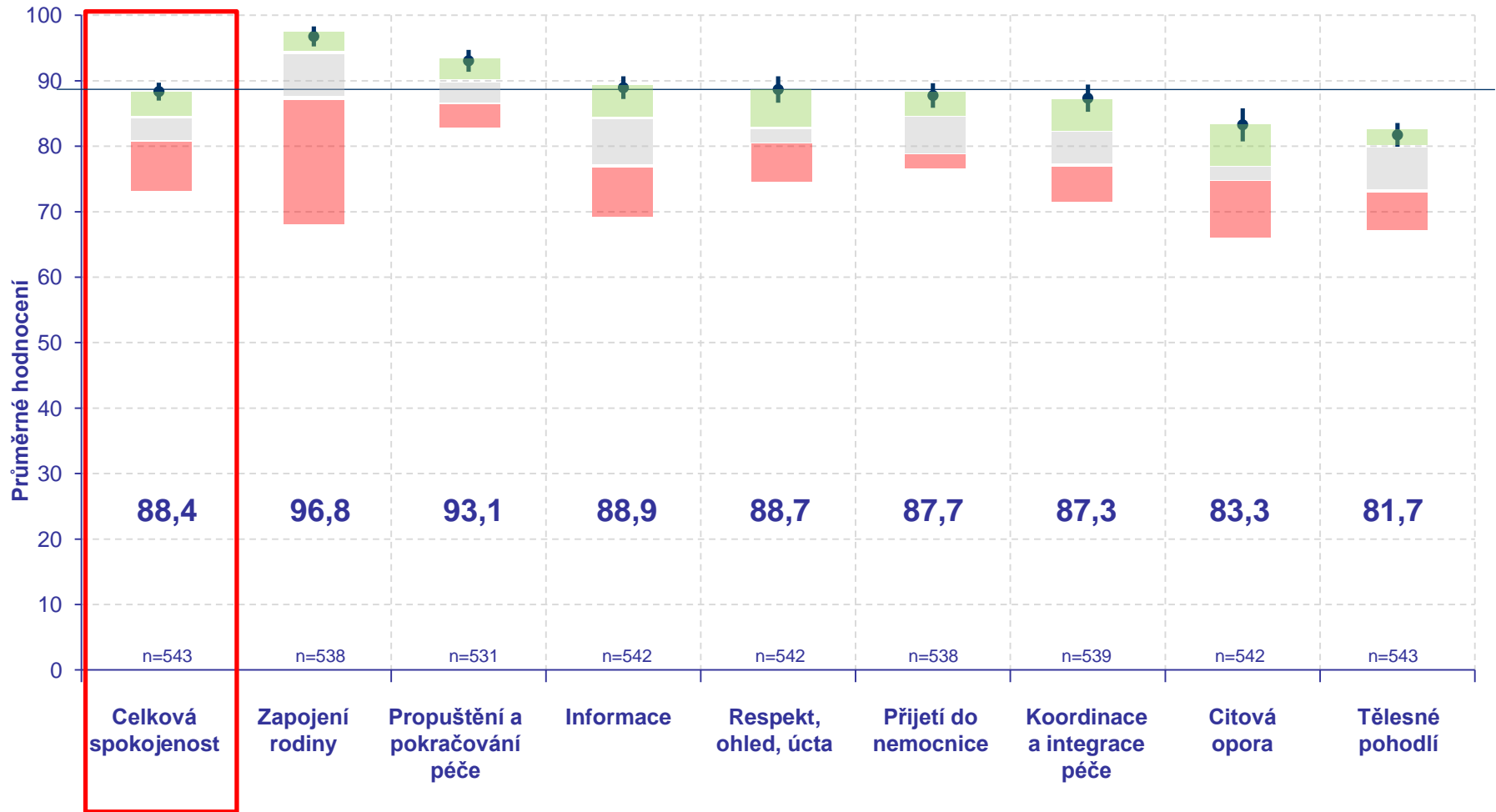
Zobrazena celková spokojenost (v červeném rámečku) + hodnocení jednotlivých dimenzí
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost FN U SV. ANNY BRNO



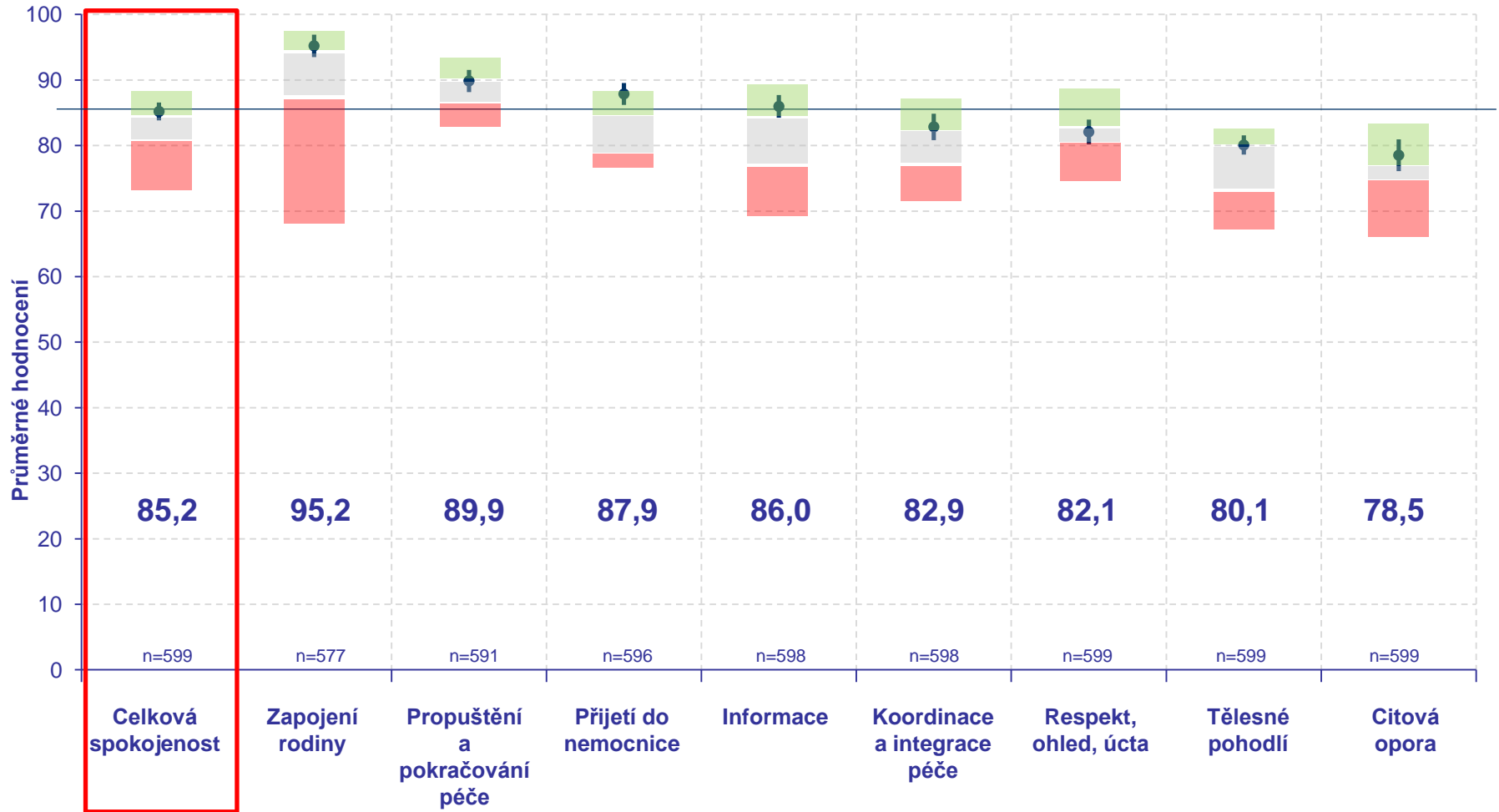
Zobrazena celková spokojenost (v červeném rámečku) + hodnocení jednotlivých dimenzí
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost MASARYKŮV ONKOLOGICKÝ ÚSTAV



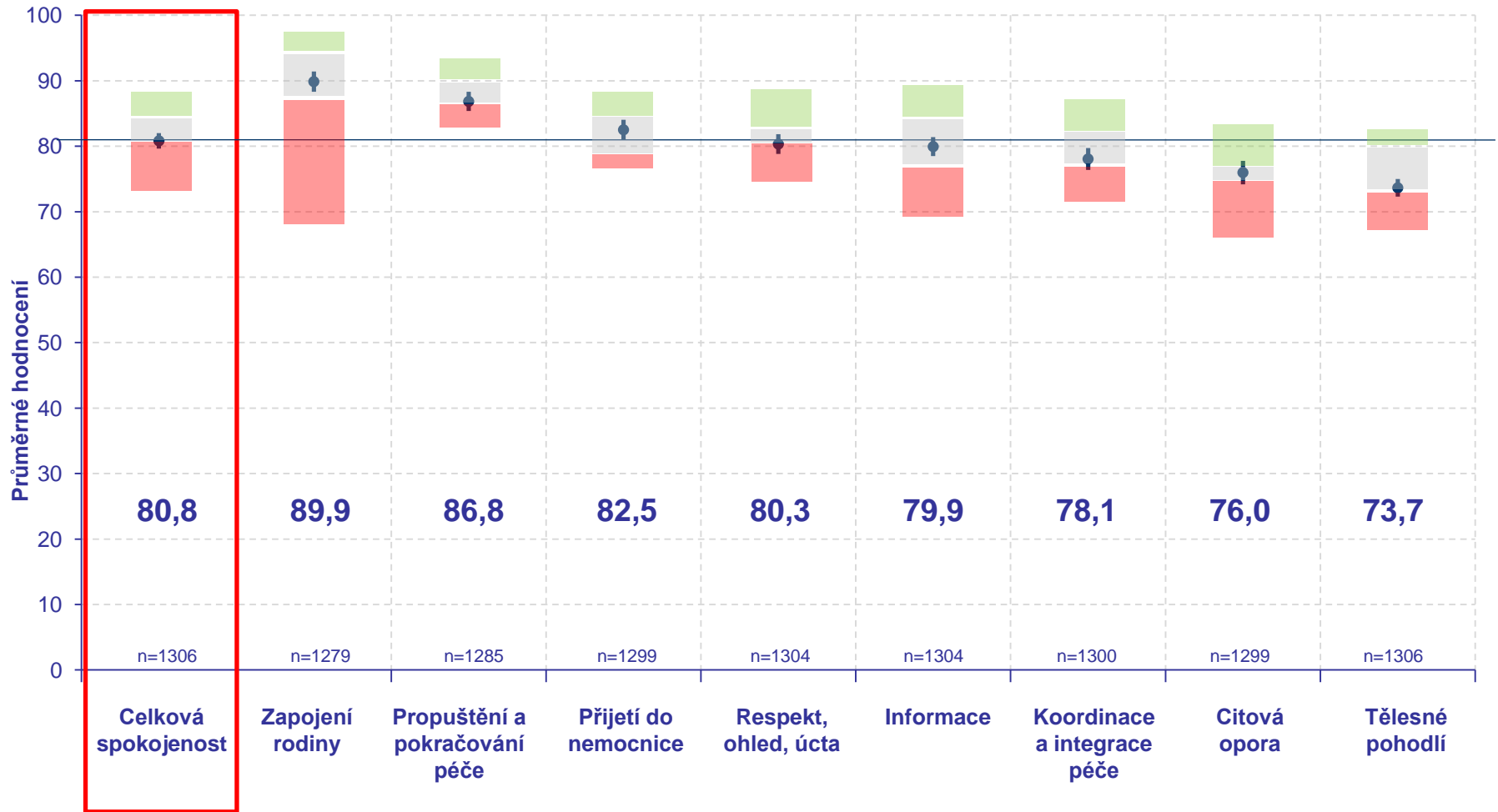
Zobrazena celková spokojenost (v červeném rámečku) + hodnocení jednotlivých dimenzí
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazena celková spokojenost (v červeném rámečku) + hodnocení jednotlivých dimenzí
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost FAKULTNÍ THOMAYEROVA NEMOCNICE



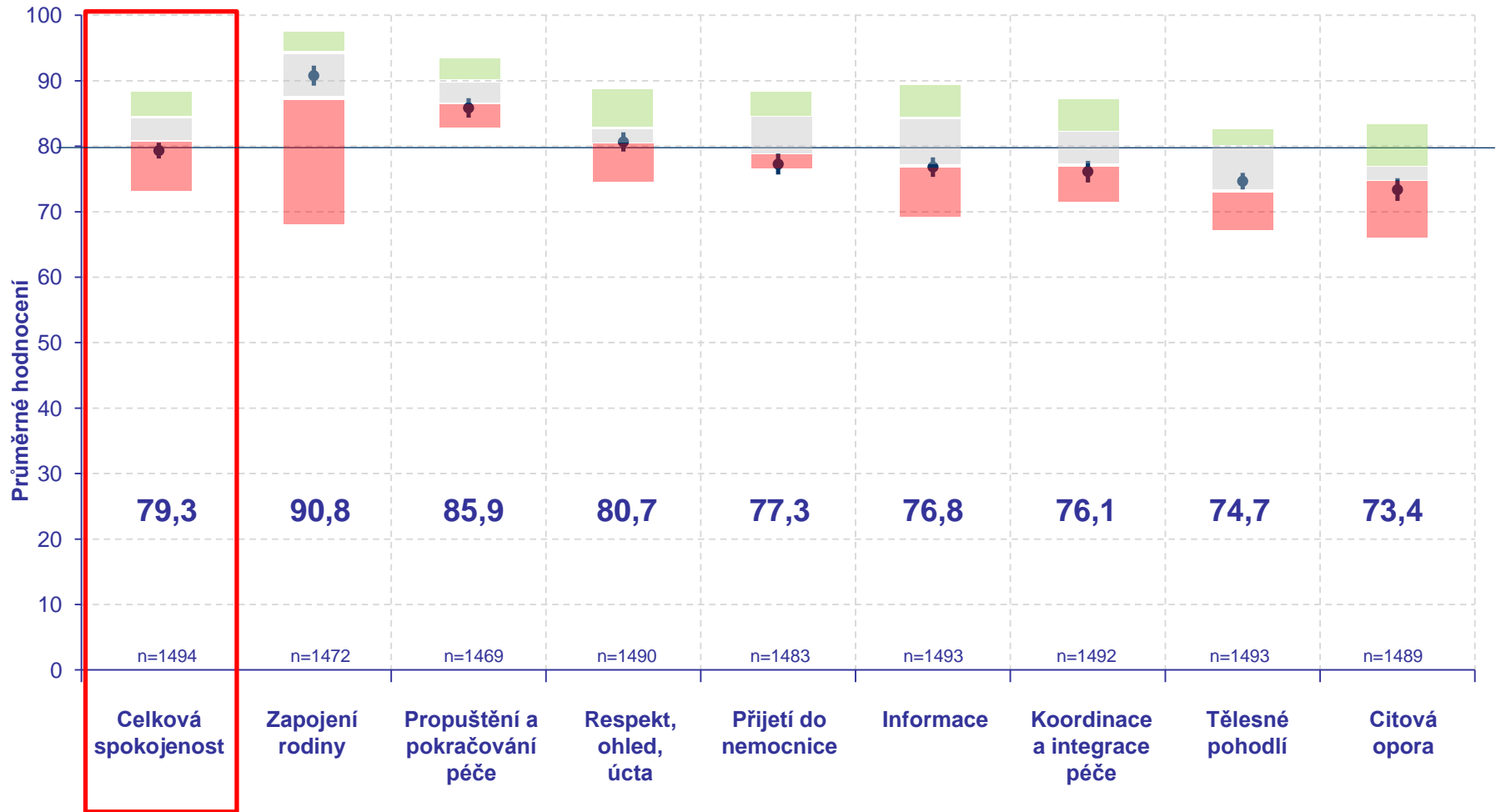
Zobrazena celková spokojenost (v červeném rámečku) + hodnocení jednotlivých dimenzí
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost FN V MOTOLE



Zobrazena celková spokojenost (v červeném rámečku) + hodnocení jednotlivých dimenzí
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY



Zobrazena celková spokojenost (v červeném rámečku) + hodnocení jednotlivých dimenzí
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Zúčastněná pracoviště

Název pracoviště	Celkový počet sebraných dotazníků	Zařazení pacienti	Nezařazení pacienti	Návratnost
FN BRNO	2303	3630	438	63%
HRADEC KRÁLOVÉ	1692	2296	220	74%
FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY	1494	1740	204	86%
FN BULOVKA	1450	2360	232	61%
FN OLOMOUC	1944	2353	355	83%
FN U SV. ANNY BRNO	1375	1644	169	84%
FN V MOTOLE	2624	3124	312	84%
FAKULTNÍ THOMAYEROVA NEMOCNICE	1306	1848	214	71%
VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE	2380	2730	176	87%
MASARYKŮV ONKOLOGICKÝ ÚSTAV	543	719	29	76%
NEMOCNICE NA HOMOLCE	756	1295	142	58%
IKEM	599	822	34	73%
ÚSTAV PRO PÉČI O MATKU A DÍTĚ	577	770	41	75%

Dimenze kvality péče

Pro výzkumy spokojenosti jsou využívány specifické dotazníky, které spokojenost měří z různých úhlů pohledu. Pouze díky komplexnímu pohledu na problematiku je totiž možné dosáhnout relevantních výsledků, které budou opravdu reálně reflektovat spokojenost dotázaných.

Dotazník se skládal z uzavřených otázek a pole pro možnost vypsání komentářů, poznámek a postřehů k poskytované péči. S ohledem na poměrně vysoký počet otázek v dotazníku (více jak 50 otázek) došlo pro větší přehlednost zpracování k vytvoření dimenzí, tj. jednotlivých témat, na které je výzkum zaměřen. Toto rozdělení na jednotlivé dimenze umožňuje sledovat výsledky v jednotlivých logických celcích.

Následující schéma zobrazuje souhrnně všechny sledované dimenze kvality péče. Na následujících stranách jsou rozpracované jednotlivé dimenze na úroveň jednotlivých atributů (otázek), které dimenze sytí. Kromě podrobného zpracování za jednotlivé dimenze je spokojenost zpracována také celkově, tj. za všechny dimenze společně.

DIMENZE KVALITY PÉČE

ZÁKLADNÍ DIMENZE

Přijetí do zařízení

Respekt, ohled,
úcta

Koordinace a
integrace péče

Informace

Tělesné pohodlí

Citová opora

Zapojení rodiny

Propuštění
a pokračování
péče

DALŠÍ DIMENZE

Spokojenost se
sestrami

Spokojenost
s lékaři

Spokojenost se
všeobecnými
službami

Dimenze kvality péče

ZÁKLADNÍ DIMENZE

Přijetí do nemocnice

- Dodržení termínu přijetí
- Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- Zhoršení zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice
- Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
- Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby
- Doba čekání na uložení na lůžko
- Organizace a plynulost přijetí do nemocnice

Respekt, ohled, úcta

- Znalost ošetřujícího lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
- Důvěra k ošetřujícím sestřám
- Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu

Koordinace a integrace péče

- Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu
- Dosažitelnost zdravotnického personálu
- Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
- Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby
- Rychlost pomoci ze strany zdravotnického personálu
- Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku
- Celkové hodnocení péče

Informace

- Spokojenost s vybranými službami zařízení (telefon, TV, noviny atd.)
- Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- Srozumitelnost odpovědí lékaře
- Frekvence hovorů s lékařem
- Srozumitelnost odpovědí sester
- Seznámení s právy nemocného

Tělesné pohodlí

- Noční hluk
- Čistota pokojů
- Čistota toalet a sprch
- Teplota na pokoji
- Doba ranního buzení
- Kvalita jídla
- Množství jídla
- Doba podávání jídel
- Pády z lůžka
- Tišení bolesti

Citová opora

- Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Hodnocení postoje celého personálu zařízení
- Zajištění citových a duchovních potřeb

Zapojení rodiny

- Doba návštěv
- Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- Vysvětlení péče po propuštění rodině

Propuštění a pokračování péče

- Průběh propuštění z nemocnice
- Informace o péči a užívání léků po propuštění ze zařízení
- Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění ze zařízení
- Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení
- Doporučení zařízení rodině nebo přátelům

Dimenze kvality péče

DALŠÍ DIMENZE

Další dimenze vyjadřují spokojenost pacientů s prací zdravotnických pracovníků (lékařů, sester) a managementu zařízení.

Spokojenost se sestrami

- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
- Důvěra k ošetřujícím sestrám
- Srozumitelnost odpovědí sester
- Rychlost pomoci ze strany zdravotnického personálu
- Čistota pokojů
- Čistota toalet a sprch

Spokojenost s lékaři

- Znalost ošetřujícího lékaře
- Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Srozumitelnost odpovědí lékaře
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
- Frekvence hovorů s lékařem
- Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
- Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby

Spokojenost se všeobecnými službami

- Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
- Organizace a plynulost přijetí do zařízení
- Kvalita jídla
- Spokojenost s vybranými službami zařízení (telefon, TV, noviny atd.)
- Doporučení zařízení rodině nebo přátelům

Výpočet dimenzí

Pro přehledné zpracování bylo vydefinováno 8 základních a 4 doplňkové tématické celky, které jsou nazývány dimenzemi. Tyto dimenze pokrývají základní aspekty spokojenosti pacientů s poskytovanou péčí. Jejich konkrétní charakteristiky jsou uvedeny na předchozích stranách.

Každá z dimenzí je sycena třemi až deseti otázkami z dotazníku. Pro vzájemnou porovnatelnost výsledků z jednotlivých dimenzí je pracováno s transformovanými proměnnými. Transformace spočívá v následujících krocích:

- pro každou otázku byla zvolena jedna hodnota, která reprezentuje nejvyšší hodnocení; tomuto hodnocení byla přiřazena hodnota 1, ostatní platná hodnocení nabývají hodnoty 0,
- do transformace se nezapočítávají hodnocení „nevím“ a „bez odpovědi“ (nejsou platnými hodnotami),
- hodnocení v rámci konkrétní otázky je konstruováno jako průměr z hodnocení všech relevantních respondentů, kteří otázku hodnotili (tedy s vynecháním respondentů, kteří zvolili kategorie „nevím“ nebo „bez odpovědi“); abychom získali hodnocení v % pacientů, je výsledná hodnota násobena hodnotou 100 (a reprezentuje tak přímo % respondentů, kteří deklarují maximální spokojenost v rámci otázky),
- hodnocení jednotlivých dimenzí je vytvořeno jako prostý průměr z hodnocení jednotlivých otázek, které dimenzi sytí, v transformované podobě, která je popsána výše.

To, že do analýzy vstupují pouze nejvyšší hodnocení, je zapříčiněno obecně velmi vysokou spokojeností, kterou pacienti v jednotlivých otázkách deklarují. Při porovnání pouze nejvyšších hodnocení jsou lépe postižitelné případné rozdíly mezi jednotlivými dimenzemi, pracovišti, odděleními atd.

Metodika zpracování dat

Při zpracování dat je pracováno s transformovanými proměnnými. Výsledná hodnota reprezentuje procento respondentů, kteří jsou s danou dimenzí / otázkou maximálně spokojeni.

Z centrální limitní věty plyne, že takto konstruovaná proměnná se svým rozložením blíží normálnímu rozložení a při splnění podmínky minimálního počtu respondentů $n=20$ lze pro testování rozdílů mezi jednotlivými dimenzemi / atributy sytícími dimenzi používat běžné (parametrické) statistické testy.

Pro přesnější zobrazení dosahovaných výsledků nejsou použity pouhé prosté průměry, ale průměr společně s 95 % intervalem spolehlivosti. Tento interval spolehlivosti ukazuje, v jakém rozmezí se s 95 % pravděpodobností pohybuje reálná spokojenost s danou dimenzí / otázkou. Jedná se tedy o výrazně přesnější výsledek než jen pouhé zpracování průměrů.

Při zpracování dat je pracováno s váhami na reálný počet propuštěných pacientů ve sledovaném období. Počty respondentů jsou ale v grafech uváděny v reálných absolutních počtech, tj. nevážené.

DETAILNÍ ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

I) Souhrnné hodnocení za FN a ústavy (výsledky za všechna pracoviště společně)



Shrnutí hlavních zjištění ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ

Hlavní zjištění

Základní informace

- Ke sběru dotazníků docházelo v období 1.9. – 30.11.2010. Na pracovištích bylo ve sledovaném období sesbíráno celkem 19 043 dotazníků. Tyto dotazníky reprezentují celkově 27 987 pacientů, kteří byli ve sledovaném období ze zařízení propuštěni. Celková návratnost dotazníků je 75 %, což je výrazně vyšší hodnota než obecně z hlediska reprezentativity vyžadovaná hranice 50 %. Návratnost se na většině pracovišť pohybuje kolem 80 %. Výjimkami s nižší návratností jsou pouze Nemocnice Na Homolce, FN Bulovka a FN Brno. Na těchto pracovištích se návratnost pohybuje kolem hranice 60 %. Podíl nezařazených pacientů dosahuje 9 %.
- Ve vzorku mírně převažují ženy (56 % žen). Vzdělanostní struktura vzorku odpovídá vzdělanostní struktuře ČR. Průměrný věk pacienta je 53 let. Osoby starší 70 let tvoří necelou pětinu z celkového vzorku.
- Pacienti se do zařízení dostávají nejčastěji plánovaně, na základě objednání (60 % pacientů). Přibližně 1/3 pacientů byla přijata neplánovaně, jako akutní příjem. Čekací doba pro pacienty, kteří byli přijati plánovaně, byla převážně do jednoho měsíce. Téměř třetina pacientů byla přijata ihned, bez čekání. Téměř všichni pacienti považují čekací dobu na přijetí do zařízení za adekvátní vzhledem ke svému zdravotnímu stavu. Přibližně 1/4 pacientů byla přijata dokonce dříve, než původně očekávala.

Celková spokojenost

- Celková spokojenost s poskytovanou péčí dosahuje úrovně 81 %, což znamená, že 81 % pacientů je s péčí plně spokojeno. Z hlediska jednotlivých dimenzí, které se na celkové spokojenosti podílí, dosahují nadprůměrného hodnocení zapojení rodiny a propuštění ze zařízení a pokračování péče. Naopak podprůměrně jsou pacienti spokojeni s dimenzemi koordinace a integrace péče, citové opory a tělesného pohodlí. Ale i v těchto dimenzích, přes jejich podprůměrné hodnocení v porovnání s celkem, dosahuje spokojenost hodnot 75 % až 78 %, což jen ilustruje obecně velmi vysokou spokojenost s hodnocenými pracovišti.
- Výrazně nadprůměrnou spokojenost s péčí deklarují pacienti léčení v Masarykově onkologickém ústavu, Institutu klinické a experimentální medicíny, nemocnici Na Homolce, FN Motol a ve FN Hradec Králové. Naopak podprůměrná spokojenost je patrná mezi pacienty léčenými ve FN u sv. Anny v Brně, FN Královské Vinohrady, FN Brno a především v Ústavu pro péči o matku a dítě.

Shrnutí hlavních zjištění ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ

Hlavní zjištění

Dimenze: Přijetí do nemocnice

- Z pohledu přijetí do nemocnice je spokojeno 82 % pacientů. Velmi pozitivně pacienti vnímají dobu čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, případné zhoršení zdravotního stavu během čekání na přijetí do nemocnice, dodržení termínu přijetí a dobu čekání uložení na lůžko. Naopak nízká spokojenost je s oblastmi dojmu z prvního kontaktu se zařízením a organizovaností a plynulostí péče.
- V této dimenzi dosahují nadprůměrného hodnocení IKEM, Masarykův onkologický ústav, FN Motol, Nemocnice Na Homolce a FN Hradec Králové. Naopak výrazně nižší spokojenost je patrná mezi pacienty léčenými ve FN Olomouc, FN Bulovka, FN U sv. Anny v Brně a FN královské Vinohrady.

Dimenze: Respekt, ohled, úcta

- V tomto ohledu je s poskytovanou péčí spokojeno 81 % pacientů. Velmi pozitivně pacienti vnímají způsob komunikace před pacientem, a to jak ze strany lékaře, tak i zdravotní sestry. Naopak podprůměrná spokojenost je deklarována s oblastmi znalosti ošetřujícího lékaře a s tím, do jaké míry se pacient nyní podílí na rozhodování o své léčbě.
- V této dimenzi dosahují nadprůměrného hodnocení Masarykův onkologický ústav a FN v Motole. Naopak nižší spokojenost s touto oblastí deklarují pacienti léčení ve FN Brno, FN Olomouc a v Ústavu pro péči o matku a dítě. I přesto, že je spokojenost v těchto institucích v porovnání s ostatními hodnocena jako podprůměrná, dosahuje hodnoty 75 % až 80 %.

Dimenze: Koordinace a integrace péče

- V oblasti koordinace a integrace péče deklaruje spokojenost 79 % pacientů. Nejvyšší spokojenost deklarují v oblastech kontinuity informací ze strany zdravotnického personálu, dosažitelnosti zdravotnického personálu, dostatku soukromí během vyšetření nebo léčby a s případnou změnou dohodnutého termínu vyšetření nebo zákroku. Naopak podprůměrně jsou pacienti spokojeni s oblastmi dostatku soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby a s celkovým hodnocením péče.
- Z pohledu konkrétních pracovišť ve spokojenosti pacientů vynikají Masarykův onkologický ústav, Nemocnice Na Homolce, IKEM a FN Motol. Naopak výrazně nižší spokojenost s touto dimenzí vykazují pacienti léčení ve VFN, FN Královské Vinohrady, BN Brno a v Ústavu pro péči o matku a dítě.

Shrnutí hlavních zjištění ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ

Hlavní zjištění

Dimenze: Informace

- V oblasti informací je spokojeno 80 % pacientů, což představuje jedno z nejnižších hodnocení v rámci všech dimenzí. V rámci této dimenze je patrná výrazně diferencovaná spokojenost s jejími jednotlivými aspekty. Zatímco v oblastech frekvence návštěv ošetřujícího lékaře, seznámení s právy nemocného a frekvence hovorů s lékařem dosahuje spokojenost 91 % až 95 %, podprůměrnou spokojenost pacienti deklarují v oblastech srozumitelnosti odpovědí lékaře a spokojenosti s vybranými službami nemocnice (TV, telefon apod.).
- V této dimenzi dosahují nadprůměrného hodnocení Masarykův onkologický ústav, IKEM, FN Motol, Nemocnice Na Homolce a FN Hradec Králové. Naopak podprůměrná spokojenost je patrná u pacientů léčených ve VFN, FN Brno, FN Královské Vinohrady, FN u sv. Anny v Brně a Ústavu pro péči o matku a dítě.

Dimenze: Tělesné pohodlí

- Tělesné pohodlí patří mezi oblasti, s nimiž jsou pacienti spokojeni podprůměrně. I přes podprůměrný výsledek je ale spokojenost na úrovni 75 %, což znamená, že 75 % je se současným stavem poskytované péče v této oblasti maximálně spokojeno. V rámci dimenze je patrná velmi diferencovaná spokojenost s jednotlivými oblastmi, které ji tvoří. Zatímco s rizikem pádů z lůžka, dobou podávání jídla, tišením bolesti, množstvím jídla a výskytem nočního hluku jsou pacienti velmi spokojeni (spokojenost deklaruje 79 % až 99 % pacientů), podprůměrná spokojenost je patrná v oblastech čistoty sprch a toalet, doby ranního buzení a kvality jídla. S poslední jmenovanou oblastí je spokojeno pouze 34 % všech pacientů.
- Z pohledu jednotlivých pracovišť jsou ve spokojenosti s touto dimenzí patrné rozdíly. Nadprůměrně spokojeni jsou pacienti léčení v Masarykově onkologickém ústavu, Nemocnici Na Homolce, IKEMu a FN Hradec Králové. Naopak výrazně nižší spokojenost je patrná mezi pacienty léčenými ve VFN, FN Brno, FN Bulovka a Ústavu pro péči o matku a dítě.

Shrnutí hlavních zjištění ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ

Hlavní zjištění

Dimenze: Citová opora

- Citová opora je dimenzí, se kterou jsou pacienti spokojeni v nižší míře. Celkovou spokojenost deklaruje 76 % pacientů. Velmi pozitivně je vnímán postoj celého personálu zařízení a ochota rozptýlit obavy a strach ze strany zdravotní sestry. Naopak podprůměrná spokojenost je v oblastech vztahu k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry a zajištění citových a duchovních potřeb pacienta.
- V této dimenzi dosahují nadprůměrného hodnocení Masarykův onkologický ústav, FN Motol, Nemocnice Na Homolce a IKEM. Naopak výrazně nižší spokojenost s péčí v této oblasti deklarují pacienti léčení ve FN Královské Vinohrady, FN Brno a v Ústavu pro péči o matku a dítě.

Dimenze: Zapojení rodiny

- Zapojení rodiny je oblastí, se kterou jsou pacienti velmi spokojeni. Spokojenost deklaruje 90 % pacientů, což představuje jednu z nejvyšších spokojeností vůbec. Nadprůměrnou spokojenost pacienti deklarují s dostatkem příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem. Žádný z atributů není hodnocen podprůměrně.
- Z pohledu konkrétních pracovišť jsou ve spokojenosti s touto dimenzí patrné rozdíly. Pacienti léčení v Masarykově onkologickém ústavu, IKEMu, Nemocnici Na Homolce, FN Hradec Králové a FN u sv. Anny v Brně deklarují velmi vysokou spokojenost (92 % pacientů a více je s dimenzí zapojení rodiny maximálně spokojeno). Naopak u pacientů léčených ve FN Brno, FN Bulovka a především v Ústavu pro péči o matku a dítě je patrná nižší míra spokojenosti.

Shrnutí hlavních zjištění ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ

Hlavní zjištění

Dimenze: Propuštění a pokračování péče

- Oblast propuštění a pokračování péče patří mezi velmi dobře hodnocené oblasti. 87% pacientů je s ní spokojeno. Jako největší pozitiva vnímají informace o péči a užívání léků po propuštění ze zařízení, informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění a v neposlední řadě také průběh samotného propuštění z nemocnice. Naopak oblastí, která by potřebovala zlepšení, je nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění ze zařízení. Své rodině nebo přátelům by zařízení na základě zkušenosti doporučilo 79 % pacientů.
- Z pohledu konkrétních pracovišť jsou ve spokojenosti s touto dimenzí patrné rozdíly. Zatímco pacienti léčení v Masarykově onkologickém ústavu, FN Motol, FN Hradec Králové, IKEMu a Nemocnici Na Homolce jsou s poskytovanou péčí v této oblasti velmi spokojeni, pacienti léčení ve VFN, FN Brno a Ústavu pro péči o matku a dítě deklarují nižší spokojenost. Ale i přes podprůměrné hodnocené dosahuje spokojenost s propuštěním a pokračováním péče na těchto pracovištích hodnoty přes 80 %, tj., více jak 80 % pacientů je s péčí v této oblasti maximálně spokojeno.

Shrnutí hlavních zjištění ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ

Hlavní zjištění

Dimenze: Spokojenost se sestrami

- S prací zdravotních sester je spokojeno 79 % všech pacientů. Velmi pozitivně pacienti vnímají především způsob komunikace před pacientem ze strany sestry s otázkou důvěry k ošetřujícím sestrám. Naopak s čistotou pokojů, sprch a toalet je spokojeno výrazně méně pacientů. U čistoty toalet a sprch dosahuje spokojenost pouze 64 %.
- V této dimenzi dosahuje nadprůměrného hodnocení IKEM, Masarykův onkologický ústav a FN Hradec Králové. Naopak podprůměrná spokojenost je patrná u FN Olomouc, FN Brno, VFN a Ústavu pro péči o matku a dítě.

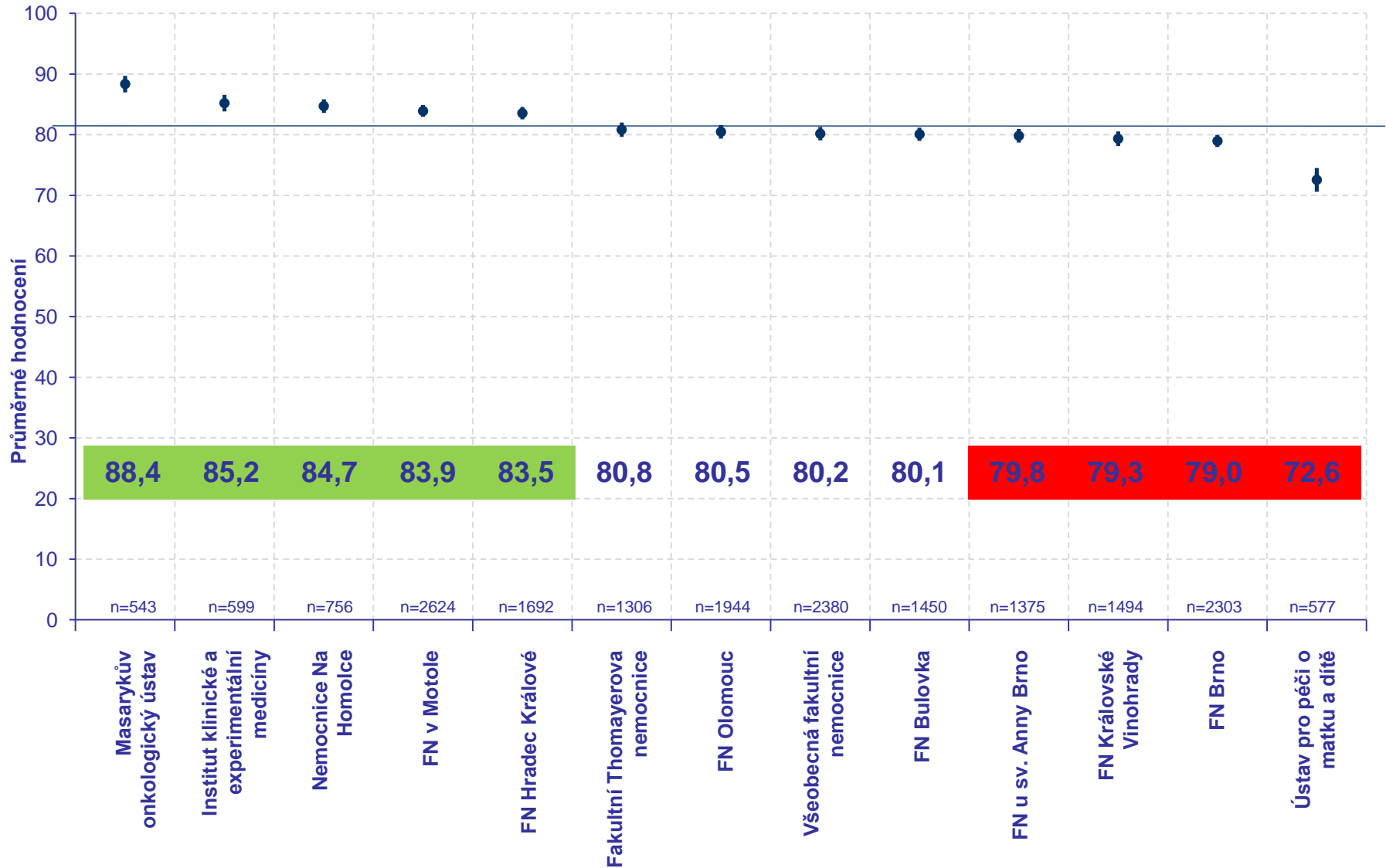
Dimenze: Spokojenost s lékaři

- S lékaři je spokojeno 79 % pacientů. Velmi pozitivně pacienti vnímají frekvenci návštěv ošetřujícího lékaře, dostatek příležitostí pro rodinu i pacienta samotného pro hovory s lékařem, způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře a dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby. Naopak nižší spokojenost je v ostatních oblastech, které spadají do dimenze spokojenosti s lékaři. Nejnižší spokojenost vůbec je s oblastí vztahu k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry.
- V této dimenzi dosahují nadprůměrného hodnocení Masarykův onkologický ústav, FN Motol a Nemocnice Na Homolce. Naopak podprůměrně jsou s prací lékařů spokojeni pacienti z pracovišť FN Olomouc, FN Královské Vinohrady, FN u sv. Anny v Brně a především v Ústavu pro péči o matku s dítě (maximální spokojenost deklaruje pouze 68 % pacientek).

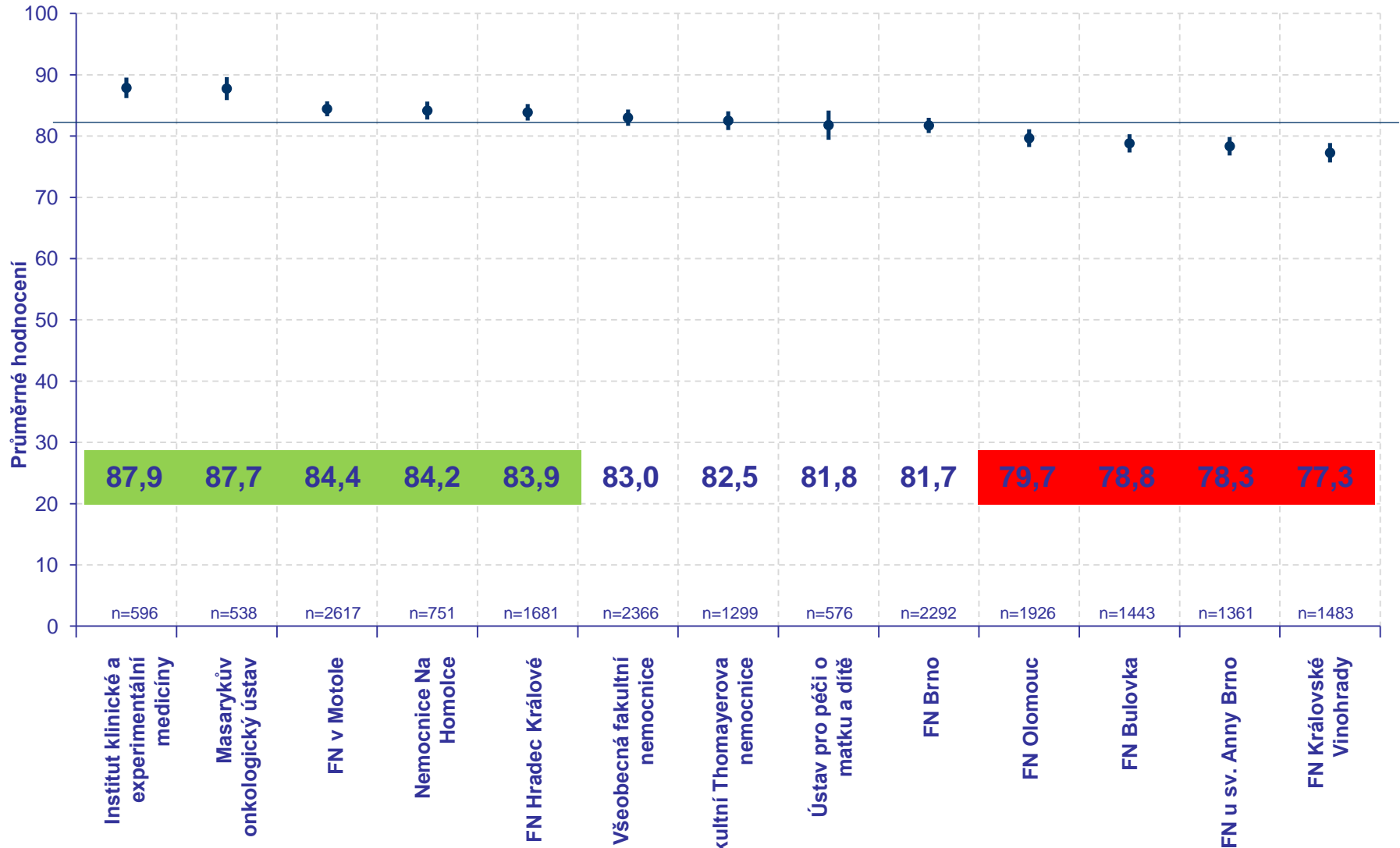
Dimenze: Spokojenost se všeobecnými službami

- S všeobecnými službami v zařízeních je spokojeno pouze 63 % pacientů. Velmi pozitivně pacienti hodnotí především dojem z prvního kontaktu se zařízením. 79 % pacientů by zařízení zřizovaná MZ ČR doporučilo své rodině nebo přátelům, což dokresluje celkové velmi dobré vnímání fakultních nemocnic a ústavů. Naopak oblastmi, se kterými jsou pacienti spokojeni podprůměrně, jsou spokojenost s vybranými službami zařízení jako jsou TV, noviny apod., a především kvalita jídla. Spokojenost s ní deklaruje pouze 34 % pacientů, což představuje jednu z nejnižších spokojeností vůbec.
- Z pohledu konkrétních pracovišť jsou ve spokojenosti pacientů patrné výrazné rozdíly. Velmi spokojeni jsou pacienti léčení v Masarykově onkologickém ústavu, IKEMu, Nemocnici Na Homolce, FN Hradec Králové a ve FN Motol. Naopak nejméně spokojeni jsou s touto oblastí pacienti léčení ve FN u sv. Anny v Brně.

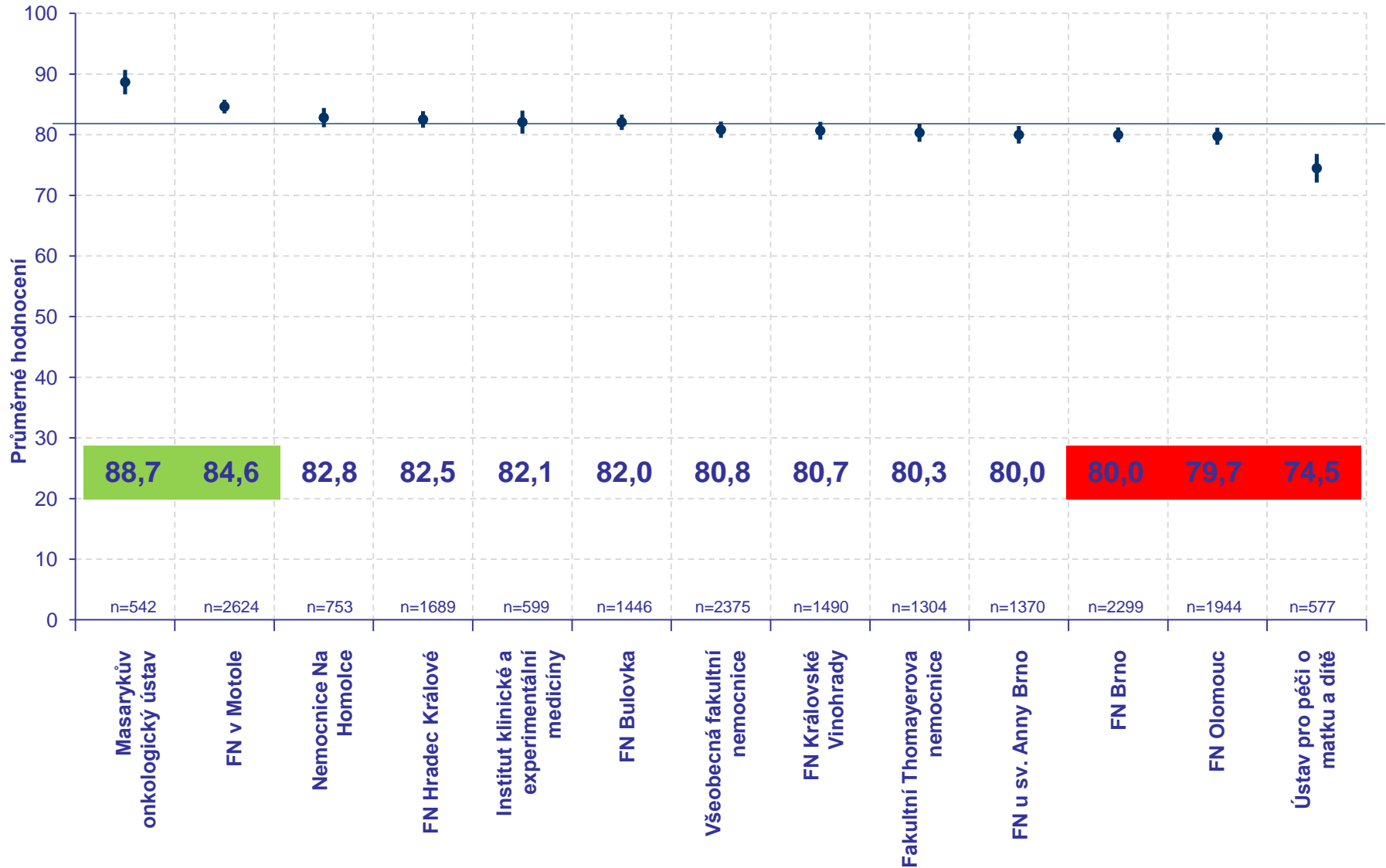
Celková spokojenost CELKEM ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ



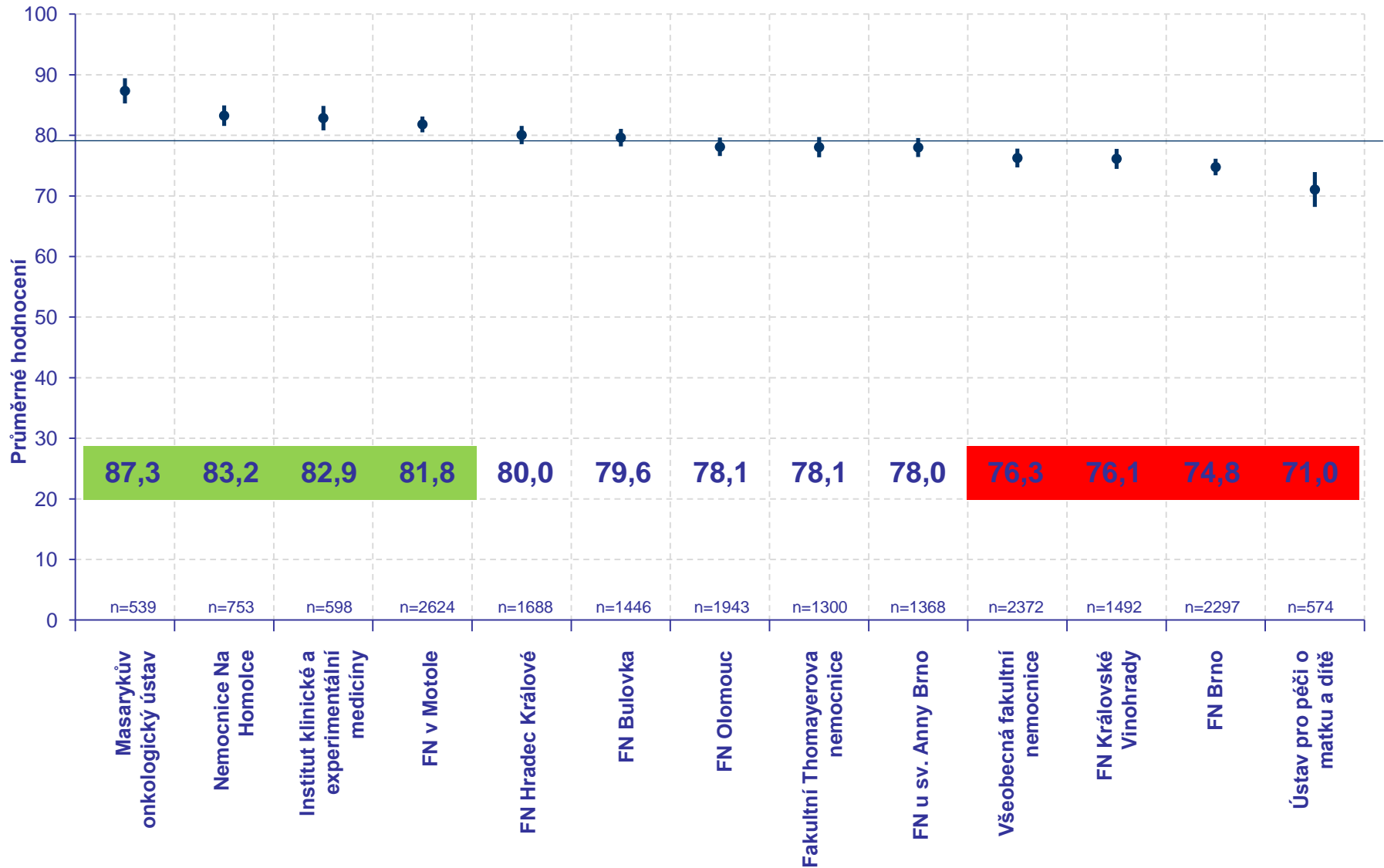
Přijetí do nemocnice CELKEM ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ



Respekt, ohled, úcta CELKEM ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ

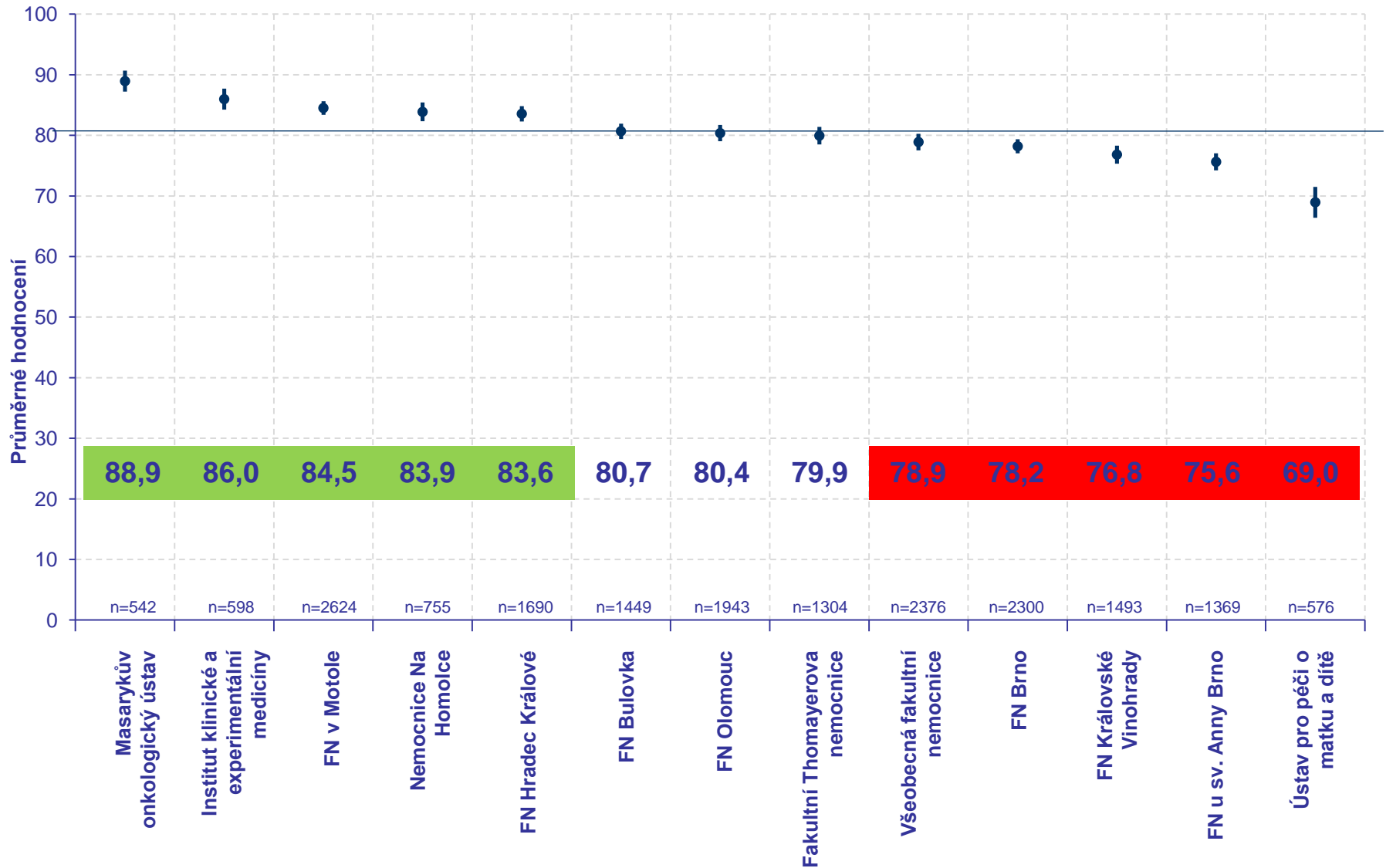


Koordinace a integrace péče CELKEM ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ

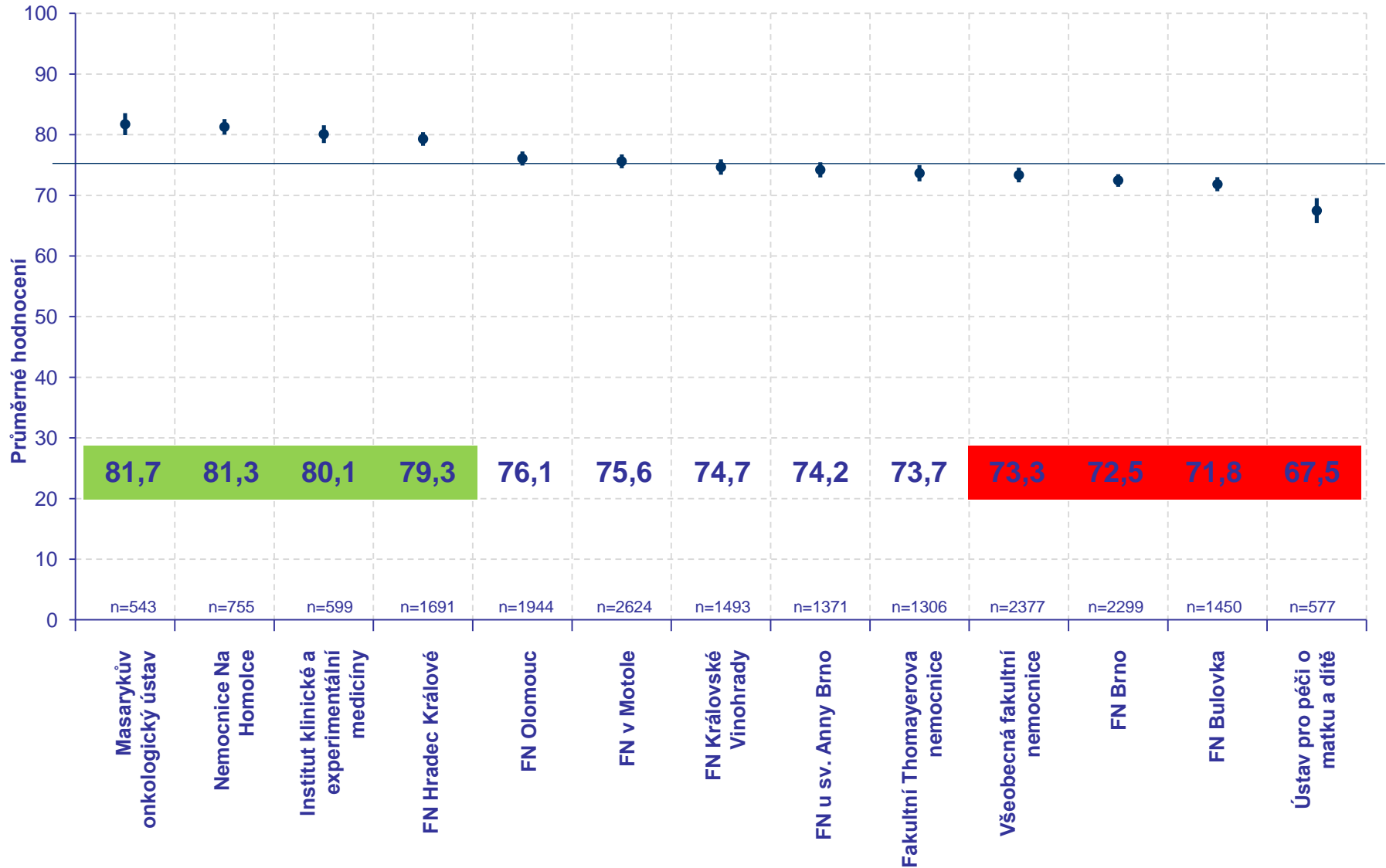


Informace

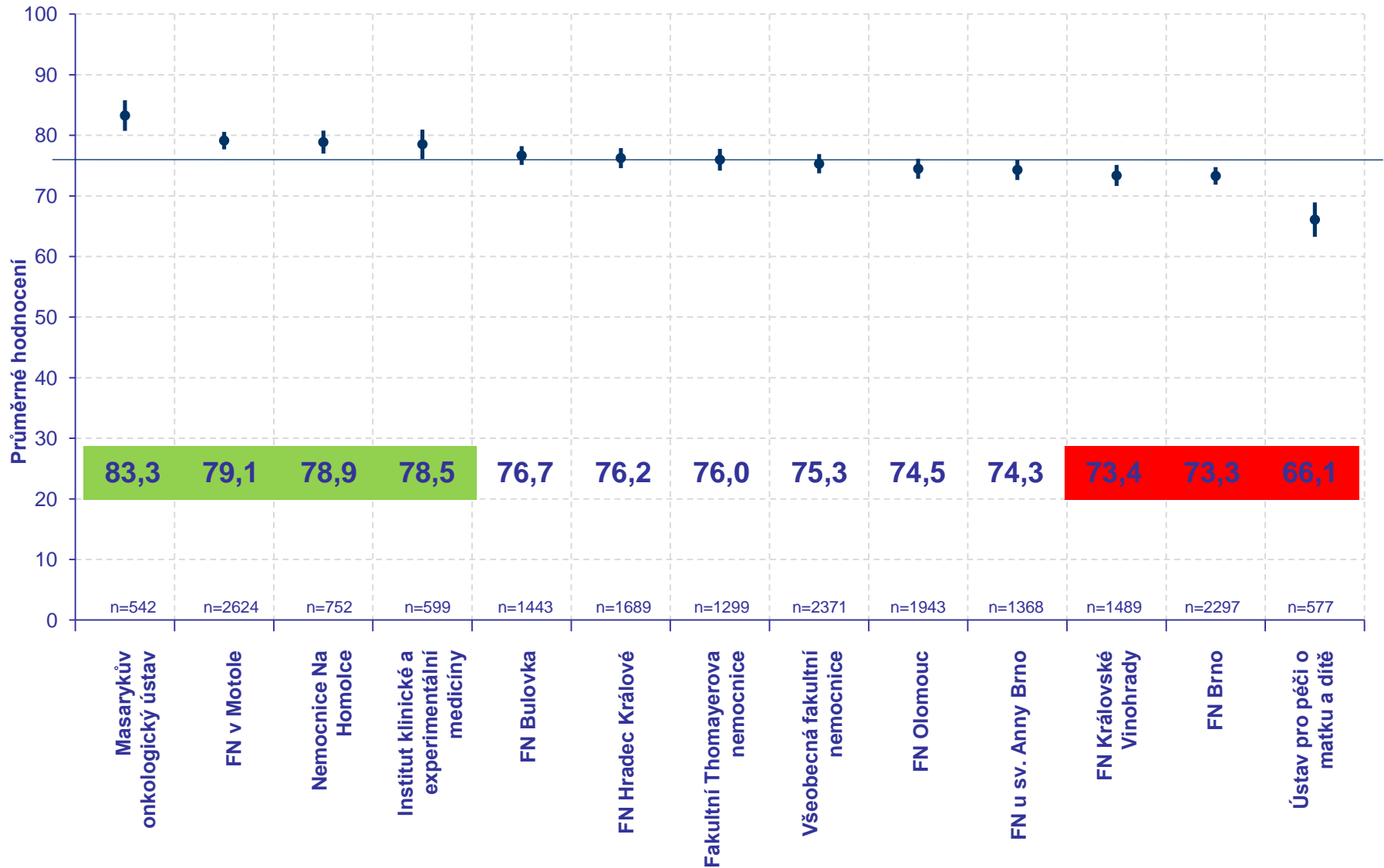
CELKEM ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ



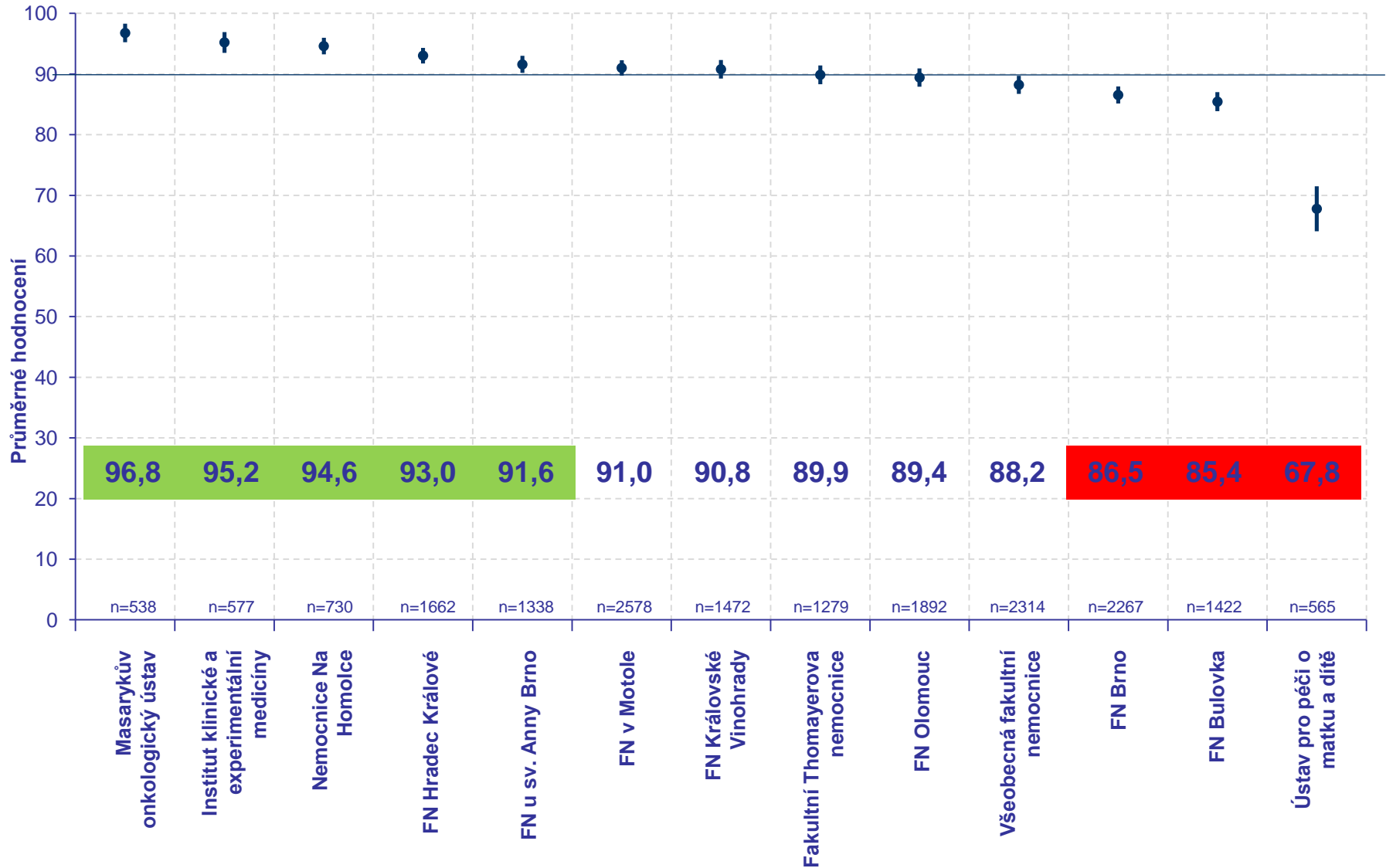
Tělesné pohodlí CELKEM ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ



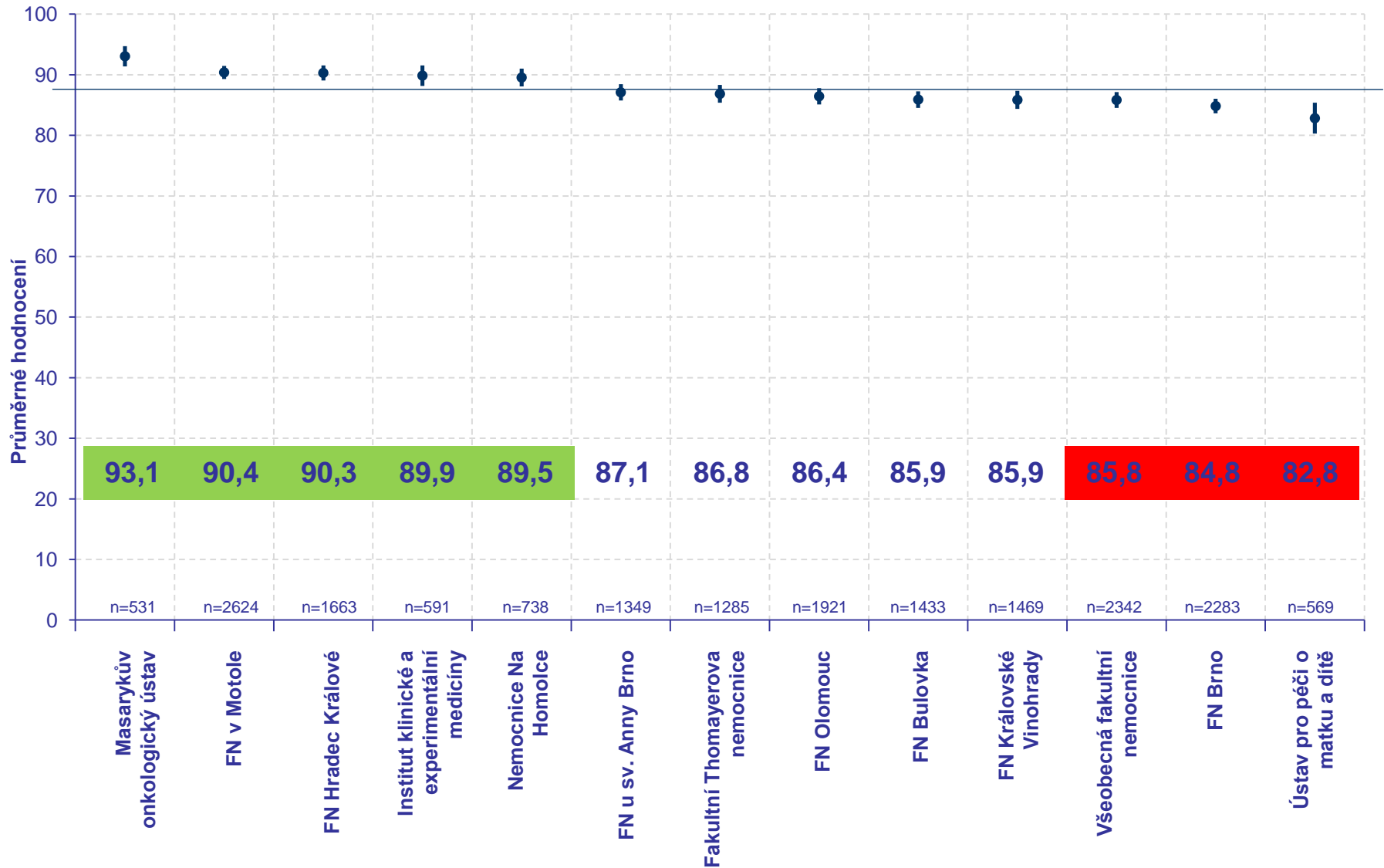
Citová opora CELKEM ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ



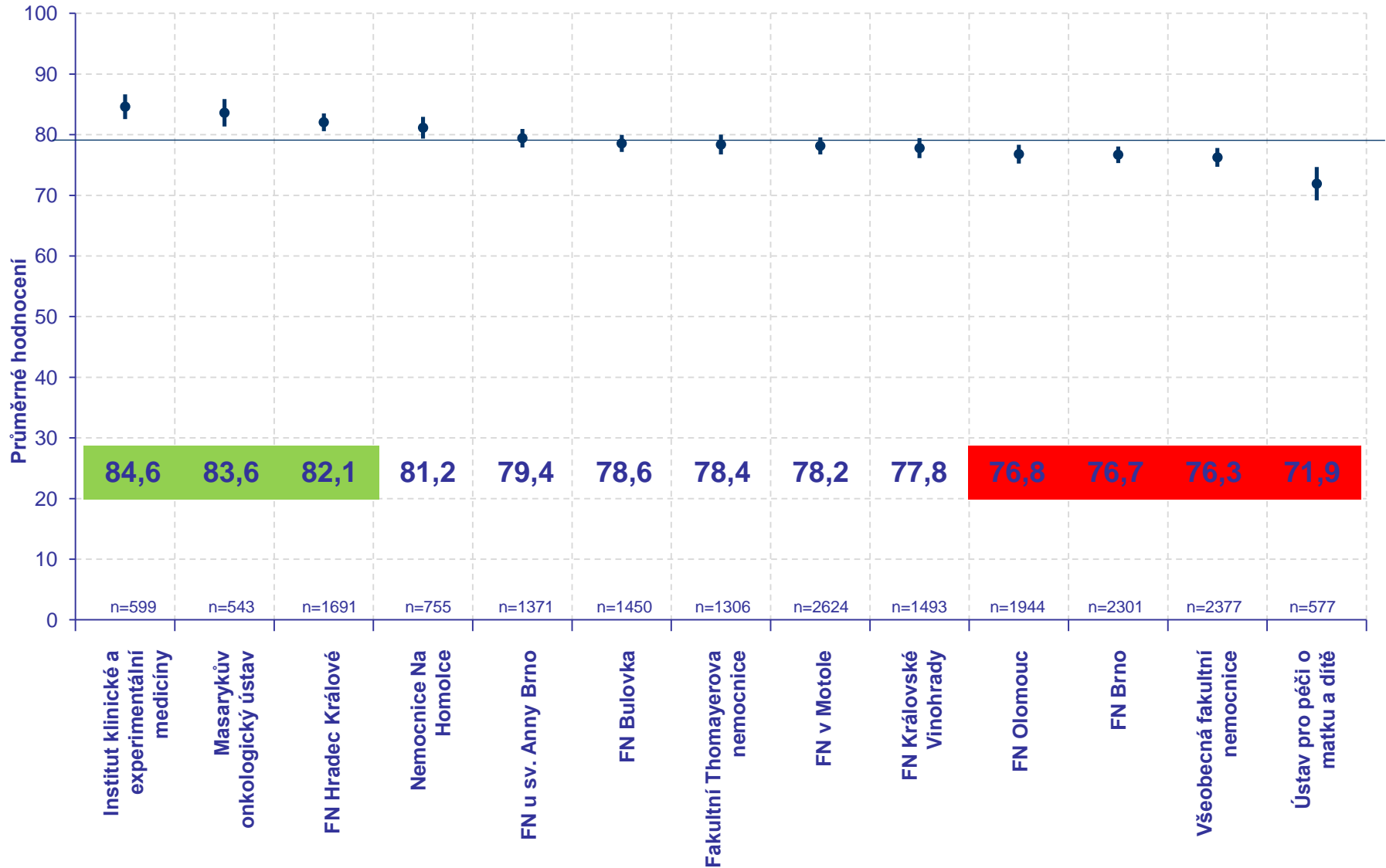
Zapojení rodiny CELKEM ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ



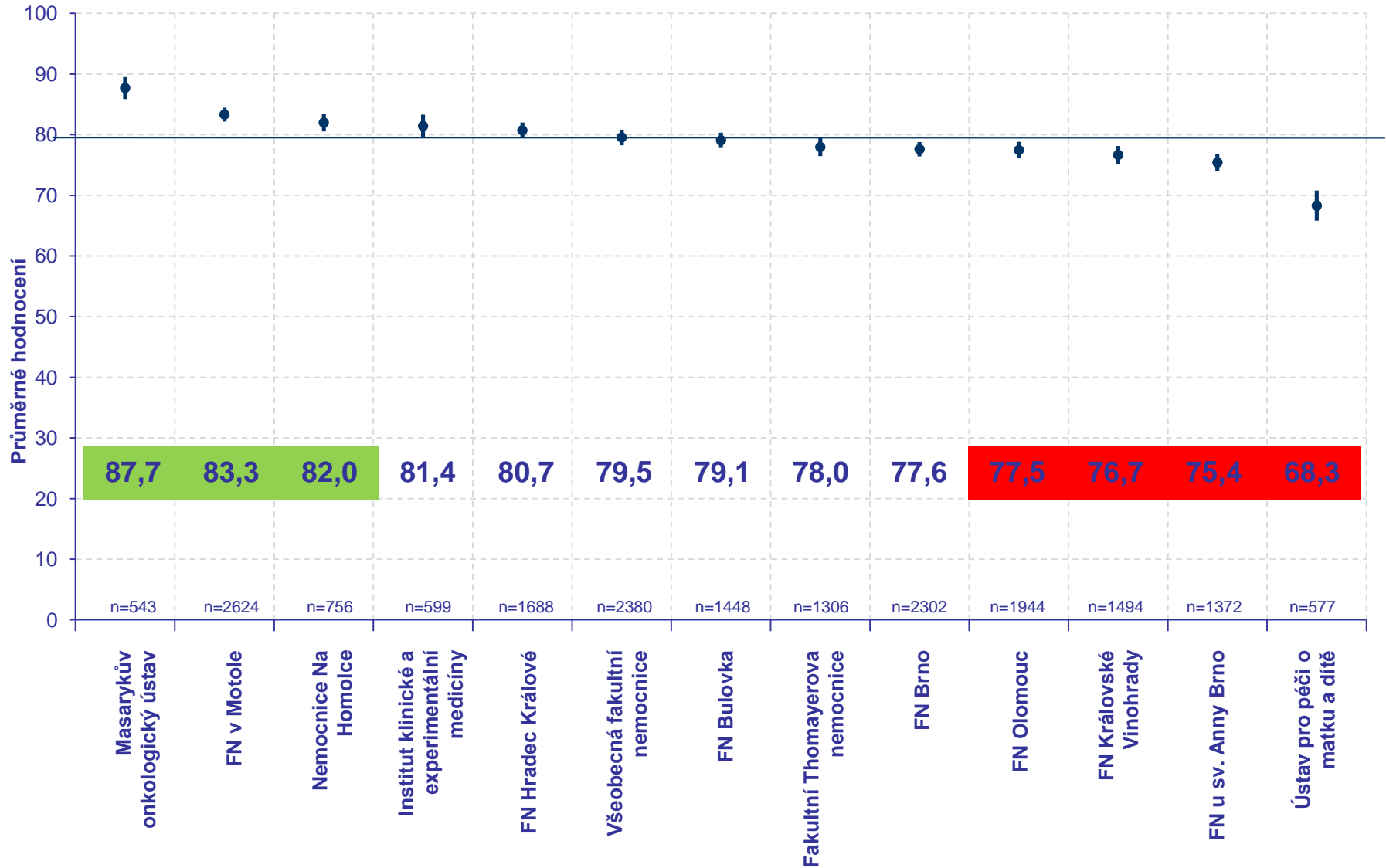
Propuštění a pokračování péče CELKEM ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ



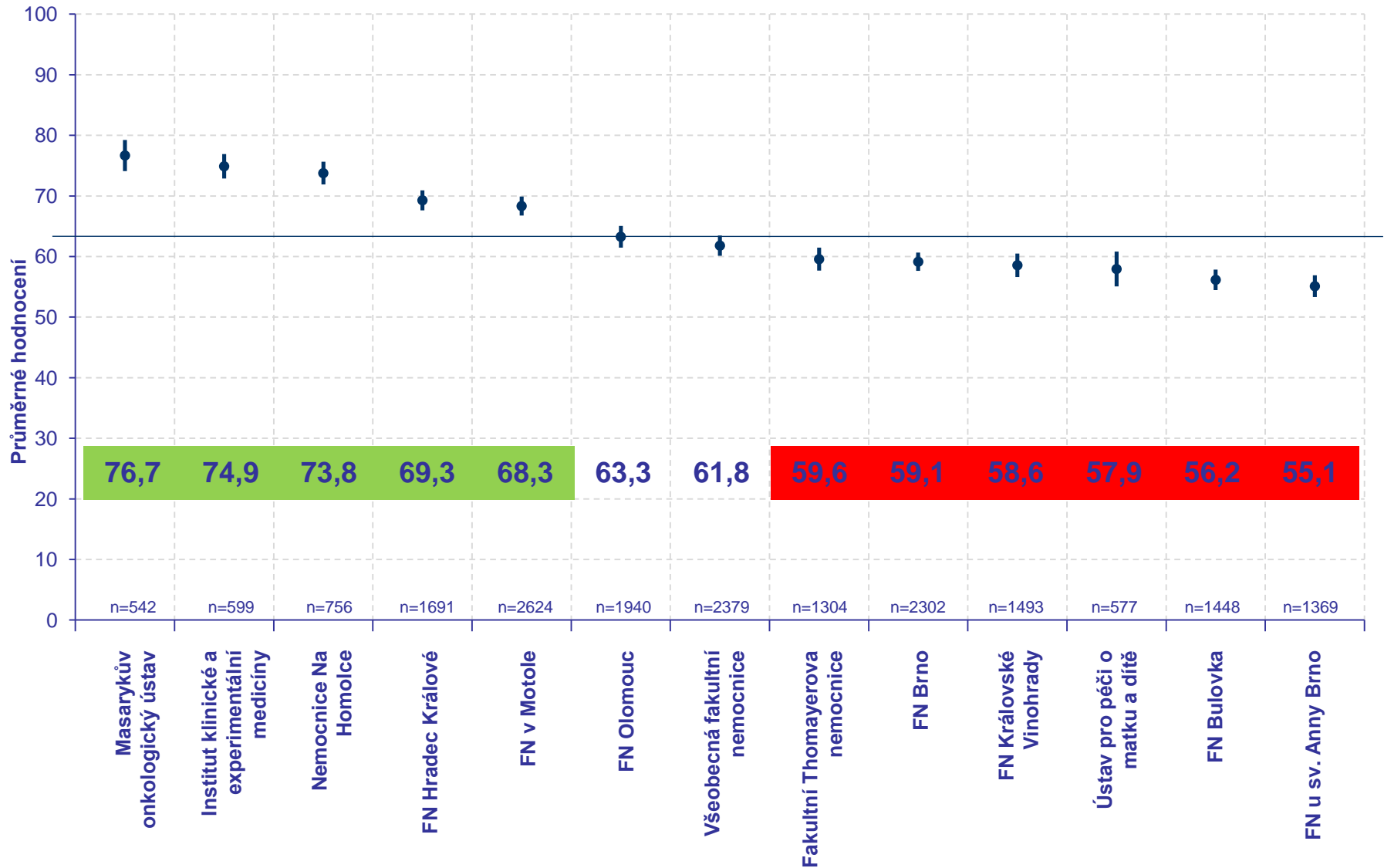
Spokojenost se sestrami CELKEM ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ



Spokojenost s lékaři CELKEM ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ



Spokojenost se všeobecnými službami CELKEM ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ

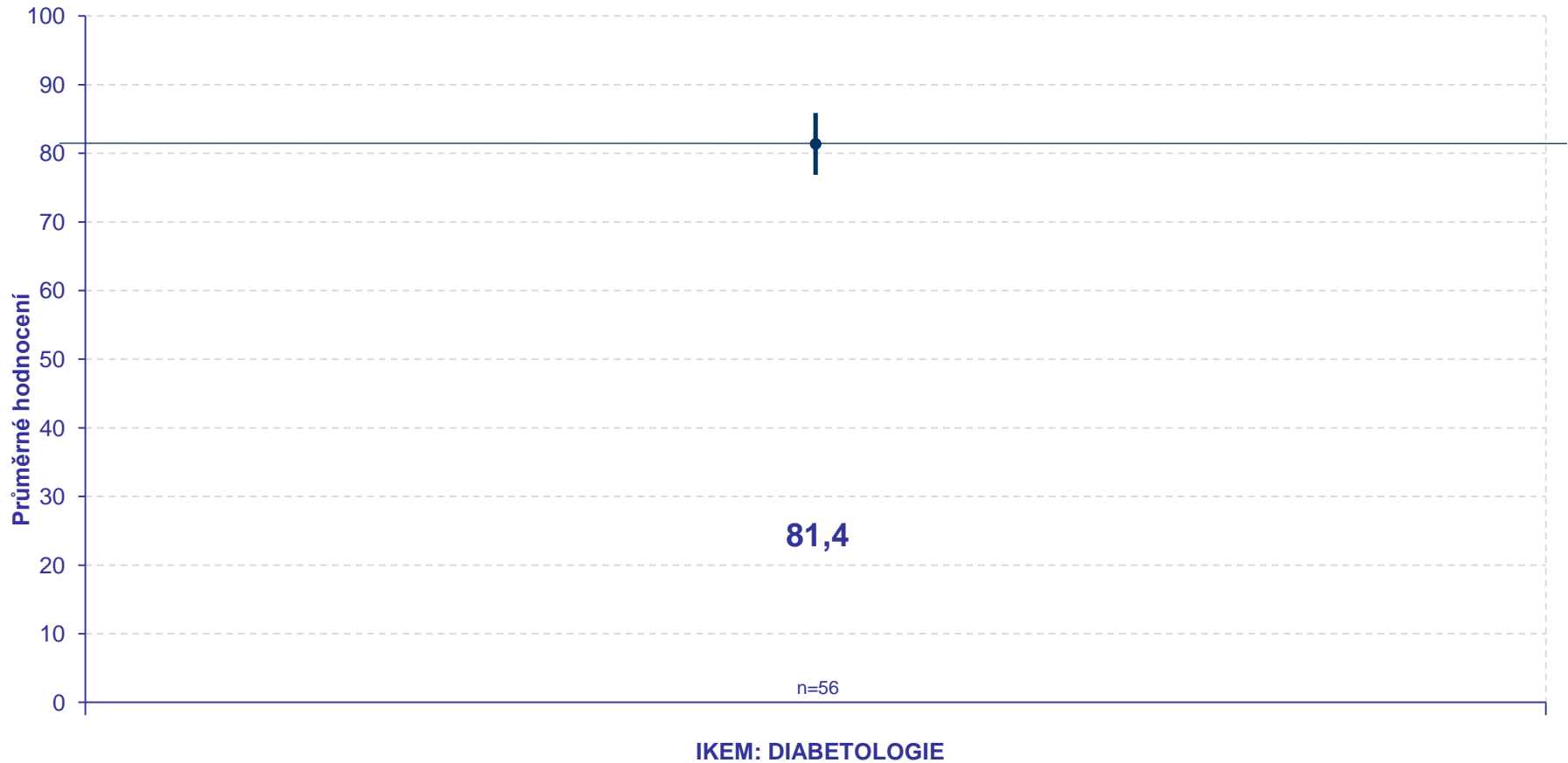


II) Spokojenost pacientů podle oborů

zpracována pouze celková spokojenost a spokojenost se zdravotnických
personálem (lékaři, sestry)

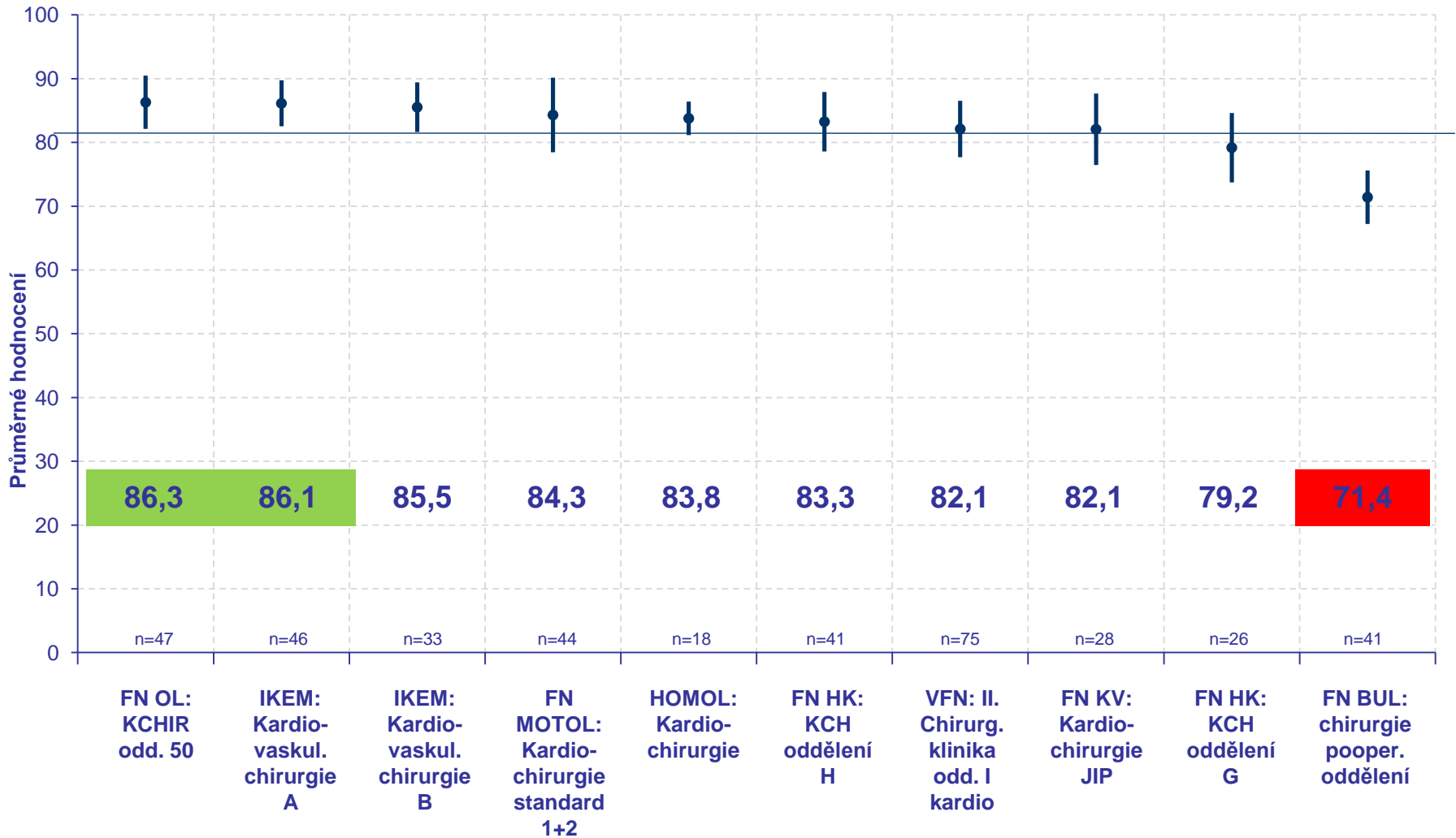


Celková spokojenost podle pracovišť DIABETOLOGIE



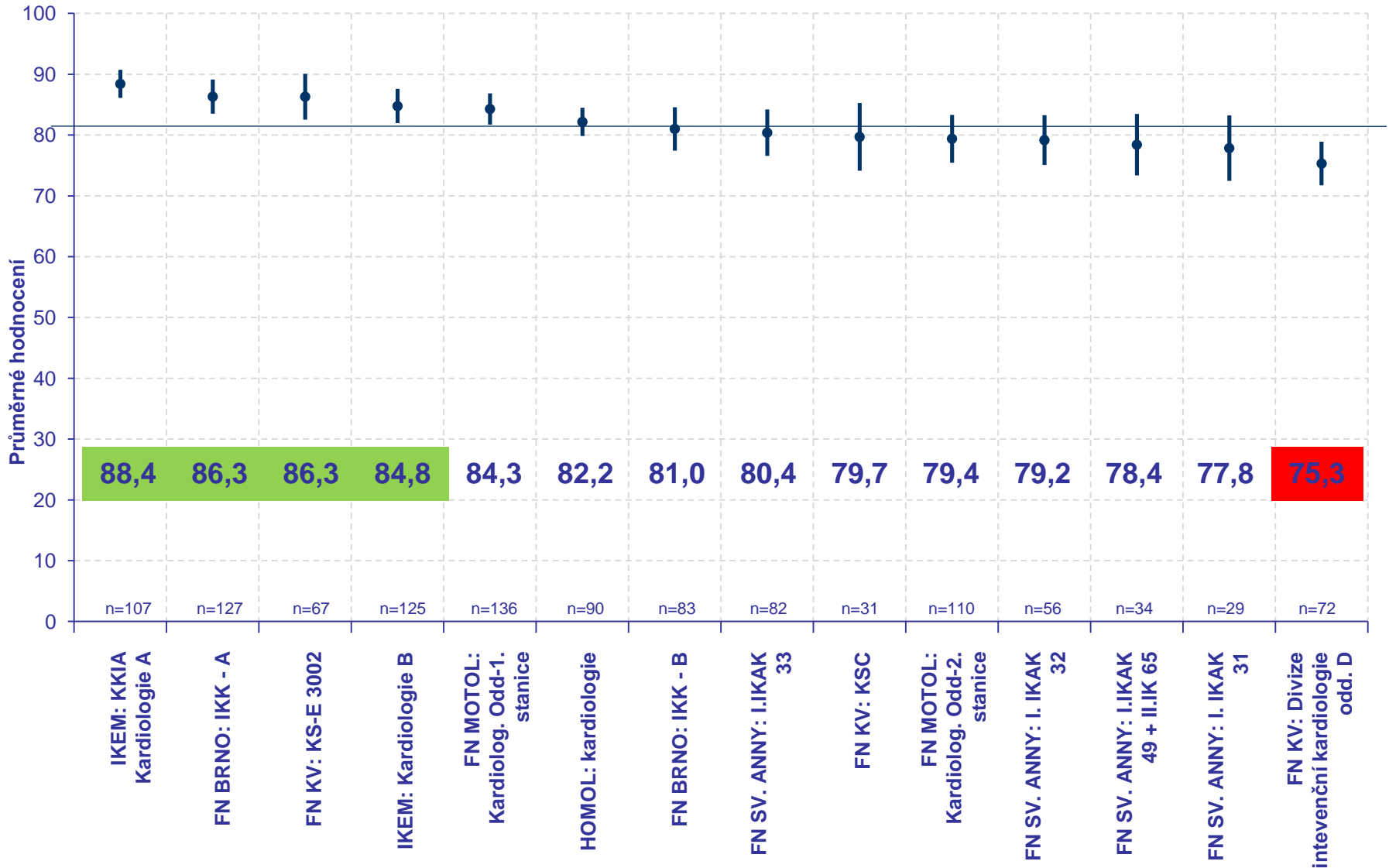
Zobrazena celková spokojenost v rámci jednotlivých oddělení dle oborů
Pracoviště řazena sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost podle pracovišť KARDIOCHIRURGIE

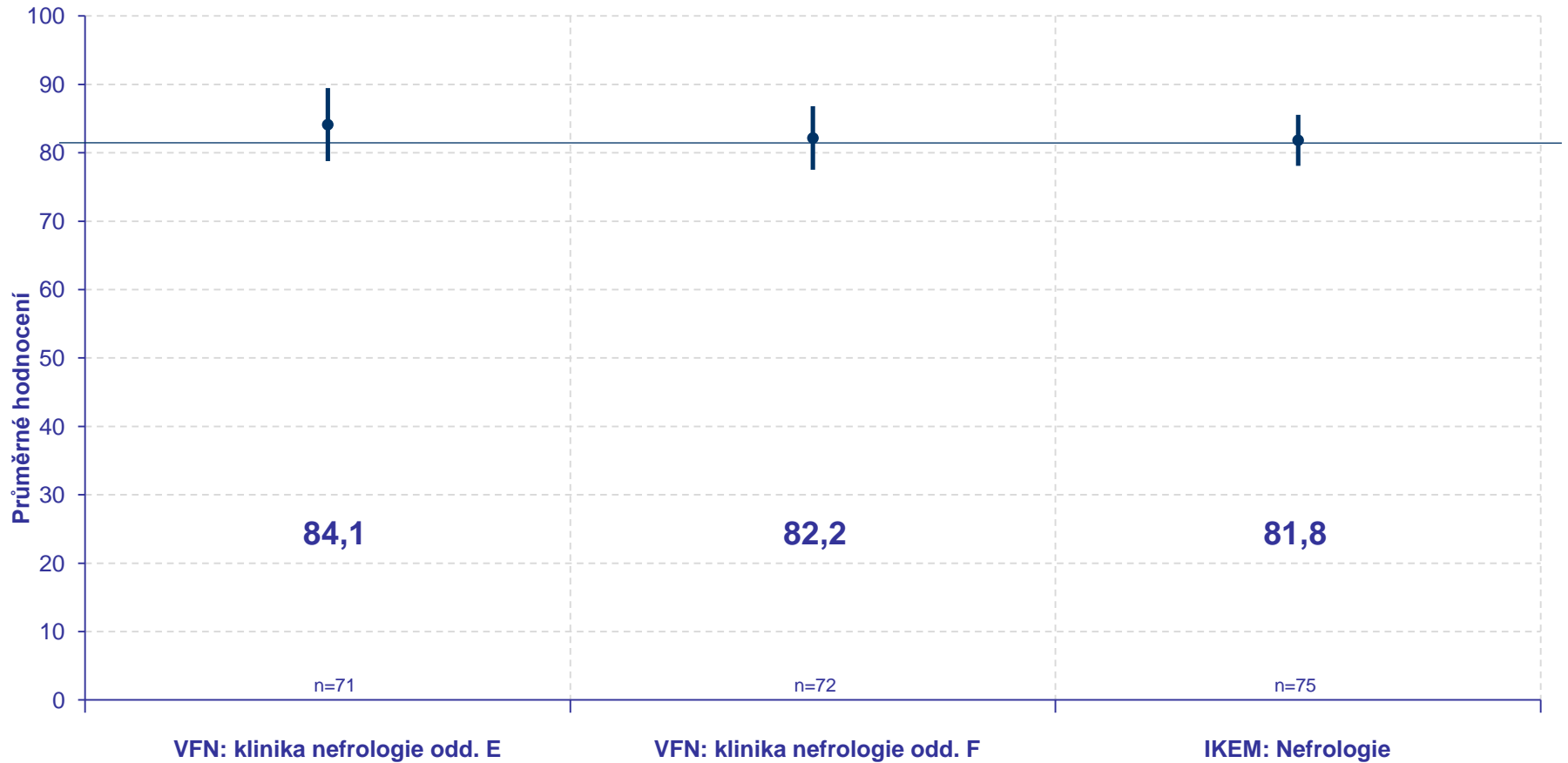


Zobrazena celková spokojenost v rámci jednotlivých oddělení dle oborů
Pracoviště řazena sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost podle pracovišť KARDIOLOGIE

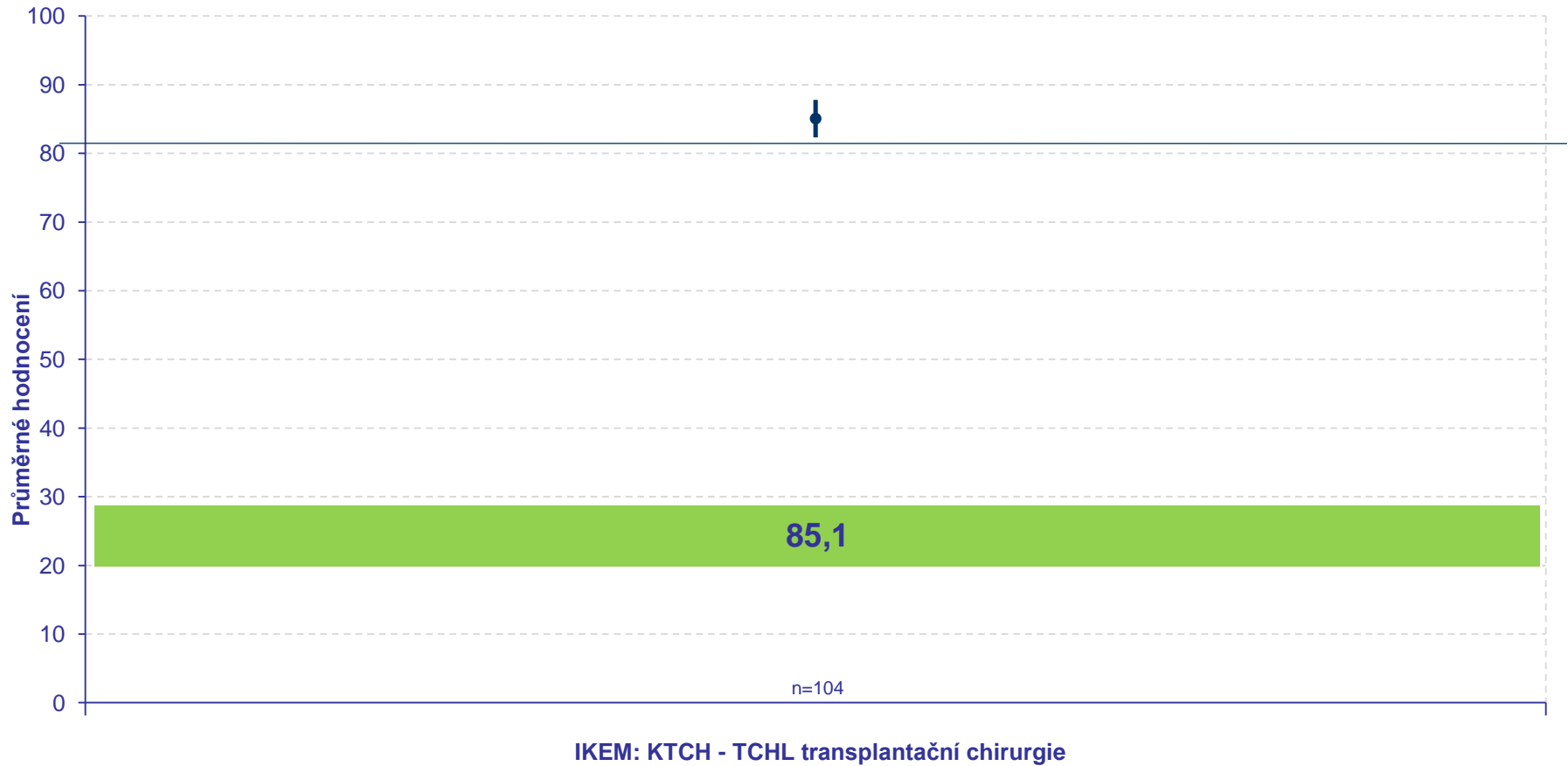


Celková spokojenost podle pracovišť NEFROLOGIE



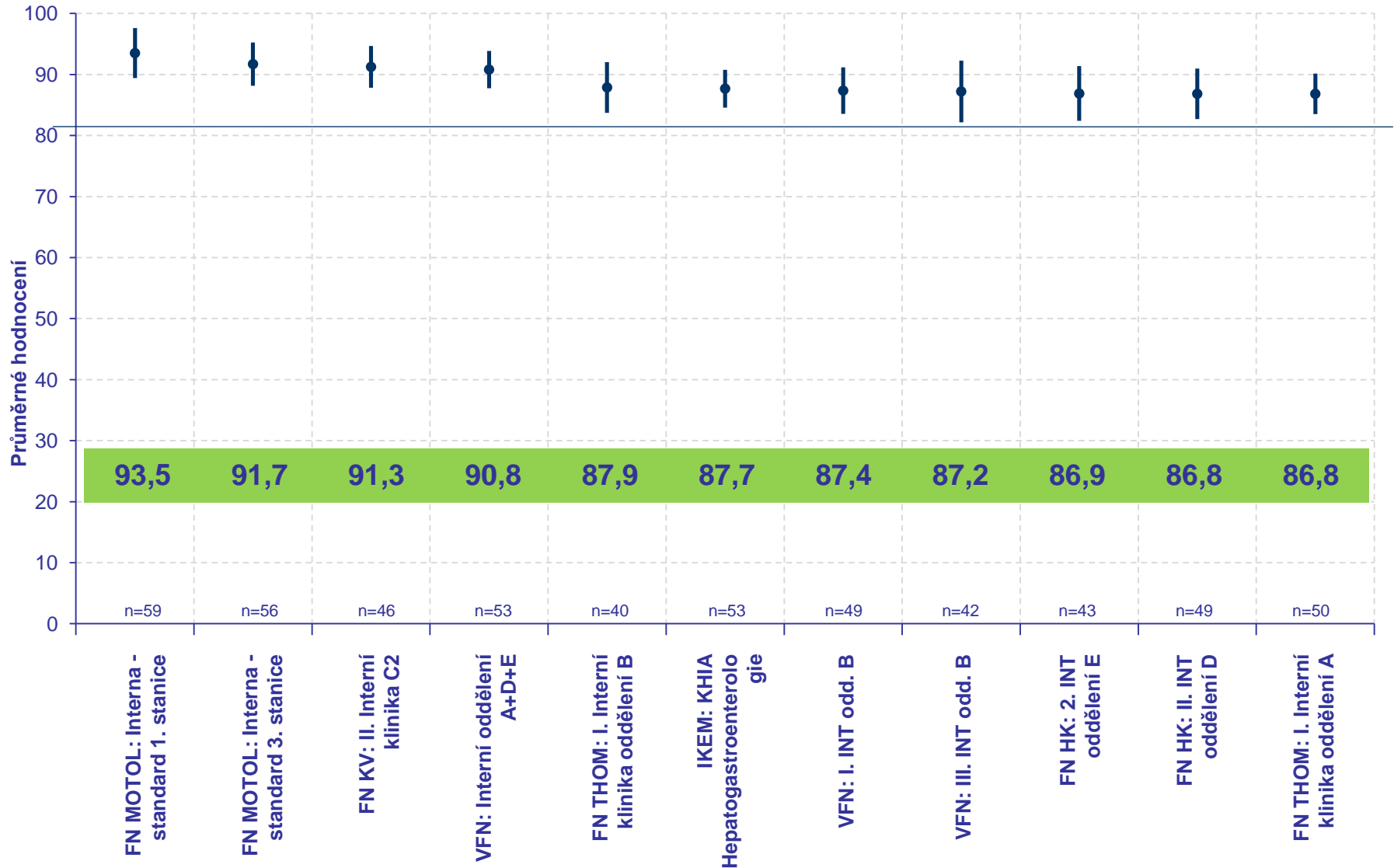
Zobrazena celková spokojenost v rámci jednotlivých oddělení dle oborů
Pracoviště řazena sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost podle pracovišť TRANSPLANTAČNÍ CHIRURGIE

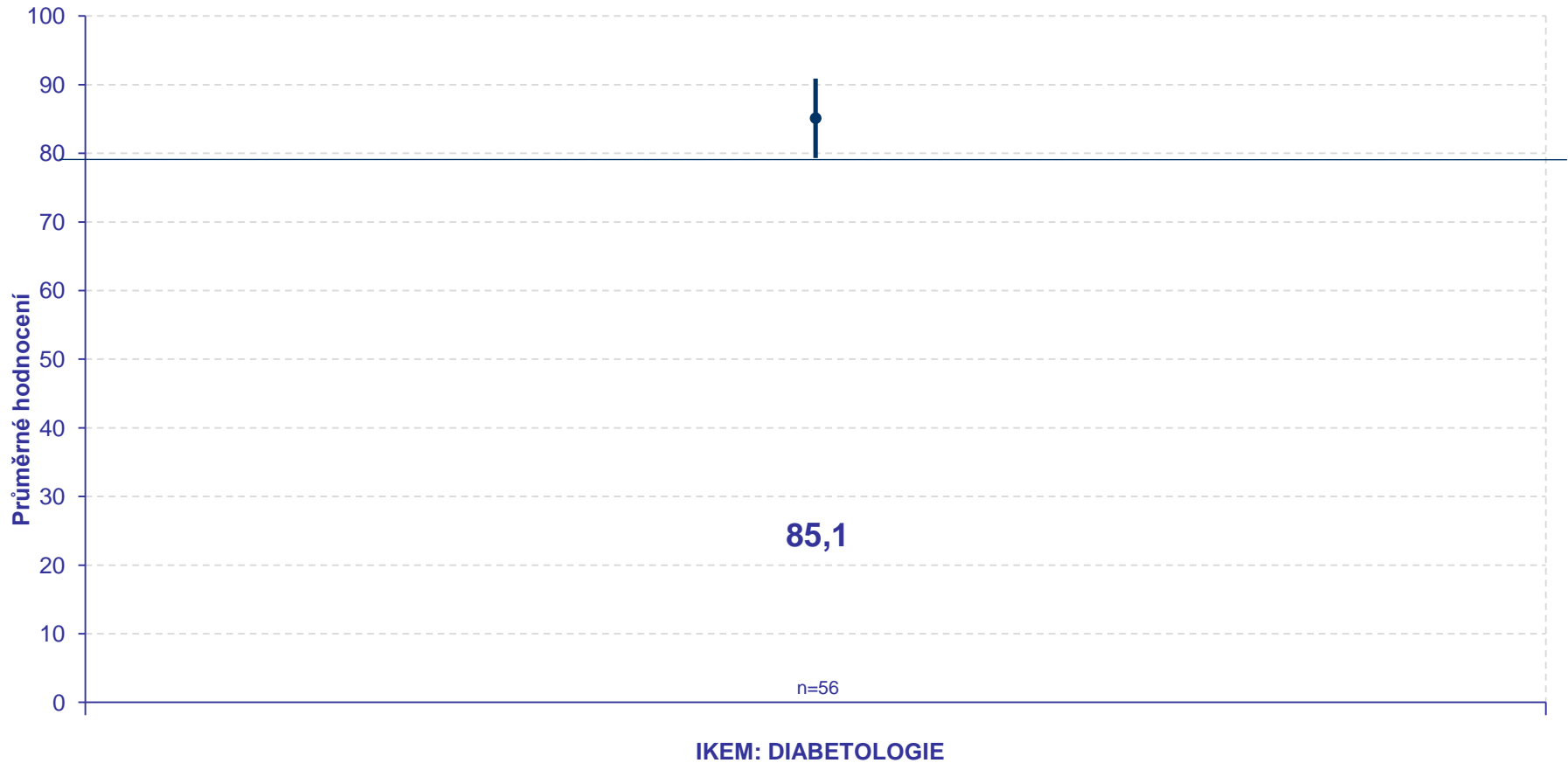


Zobrazena celková spokojenost v rámci jednotlivých oddělení dle oborů
Pracoviště řazena sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost podle pracovišť VNITŘNÍ LÉKAŘSTVÍ

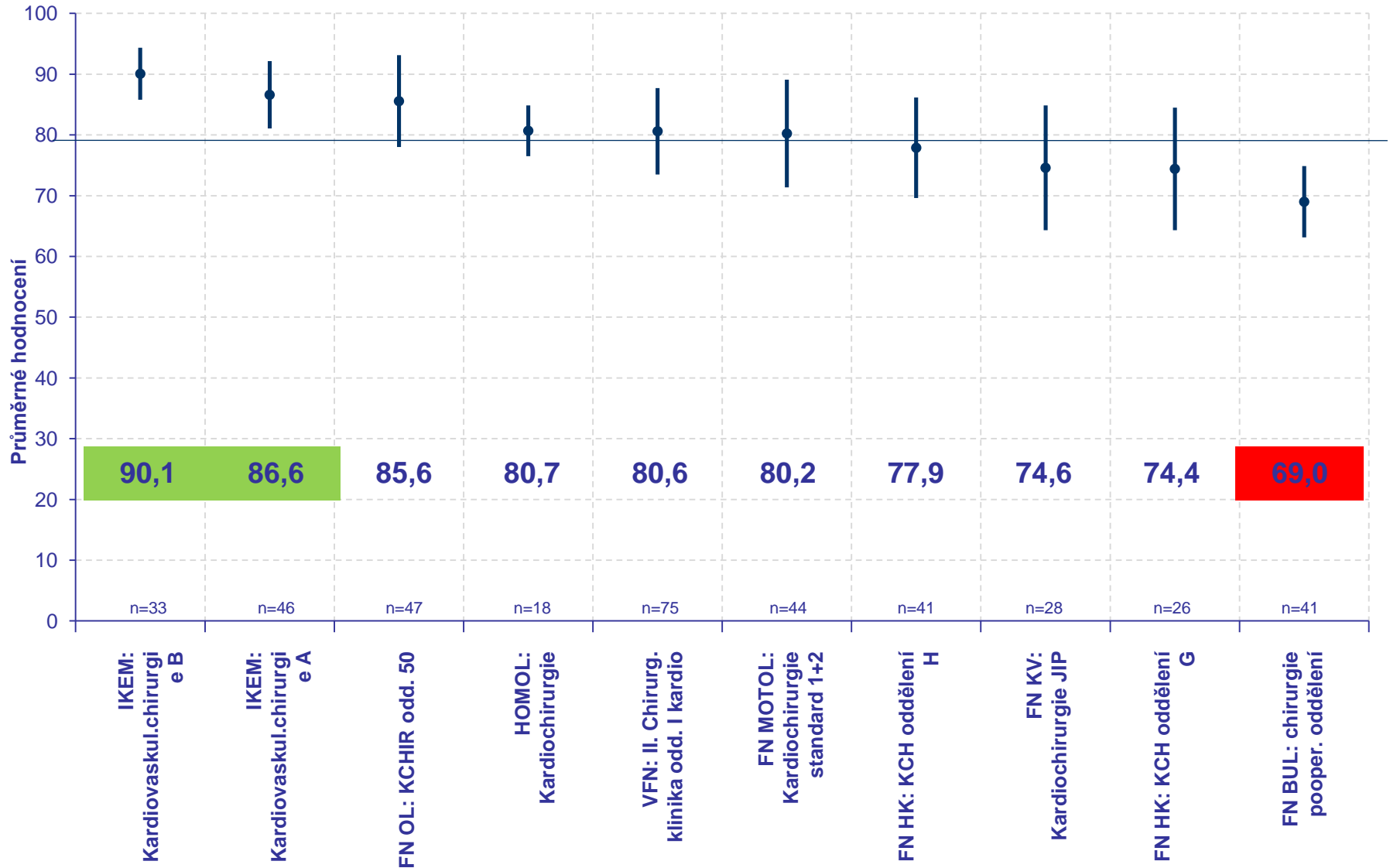


Spokojenost se sestrami podle pracovišť DIABETOLOGIE

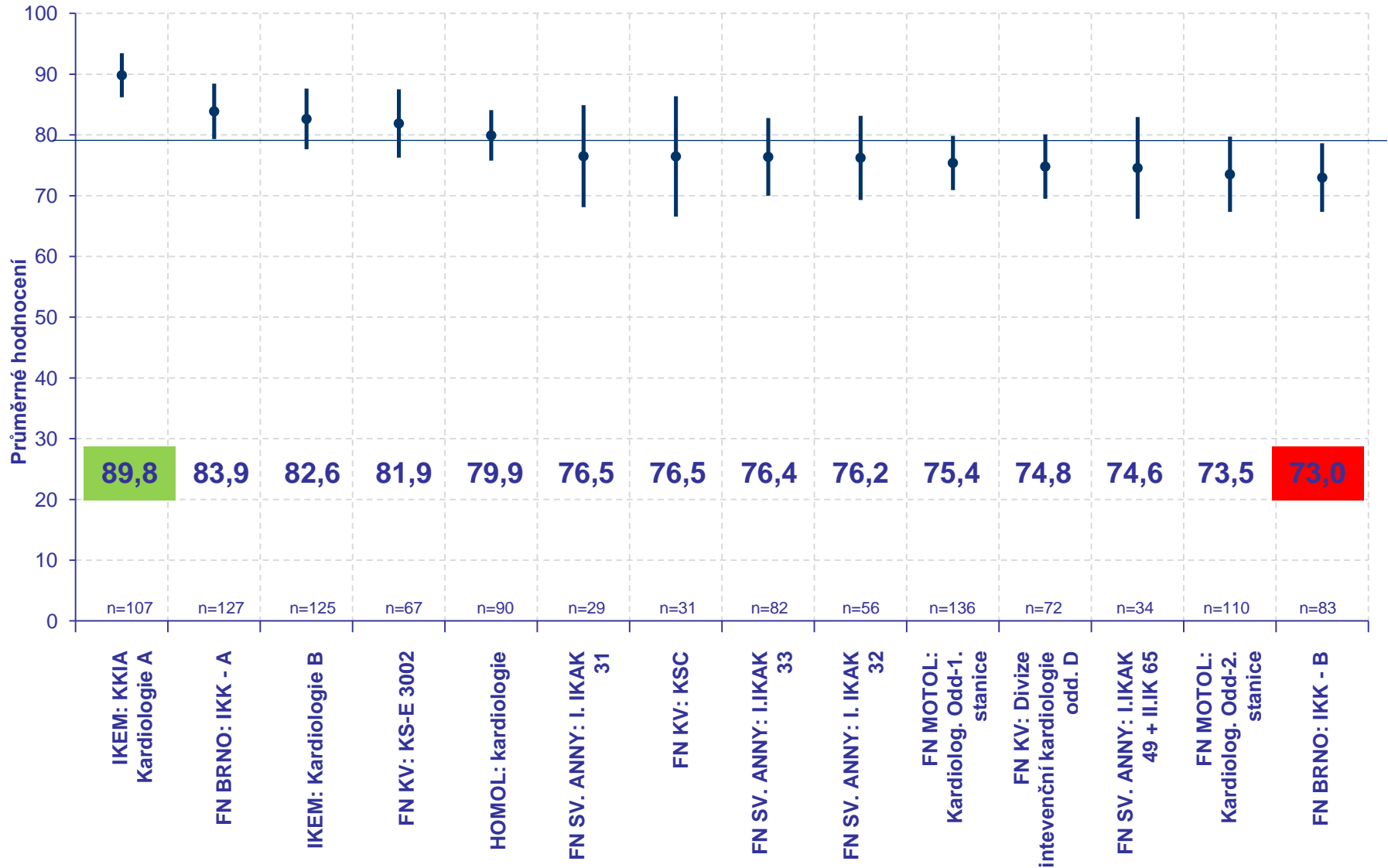


Zobrazena spokojenost se sestrami v rámci jednotlivých oddělení dle oborů
Pracoviště řazena sestupně podle průměrné spokojenosti

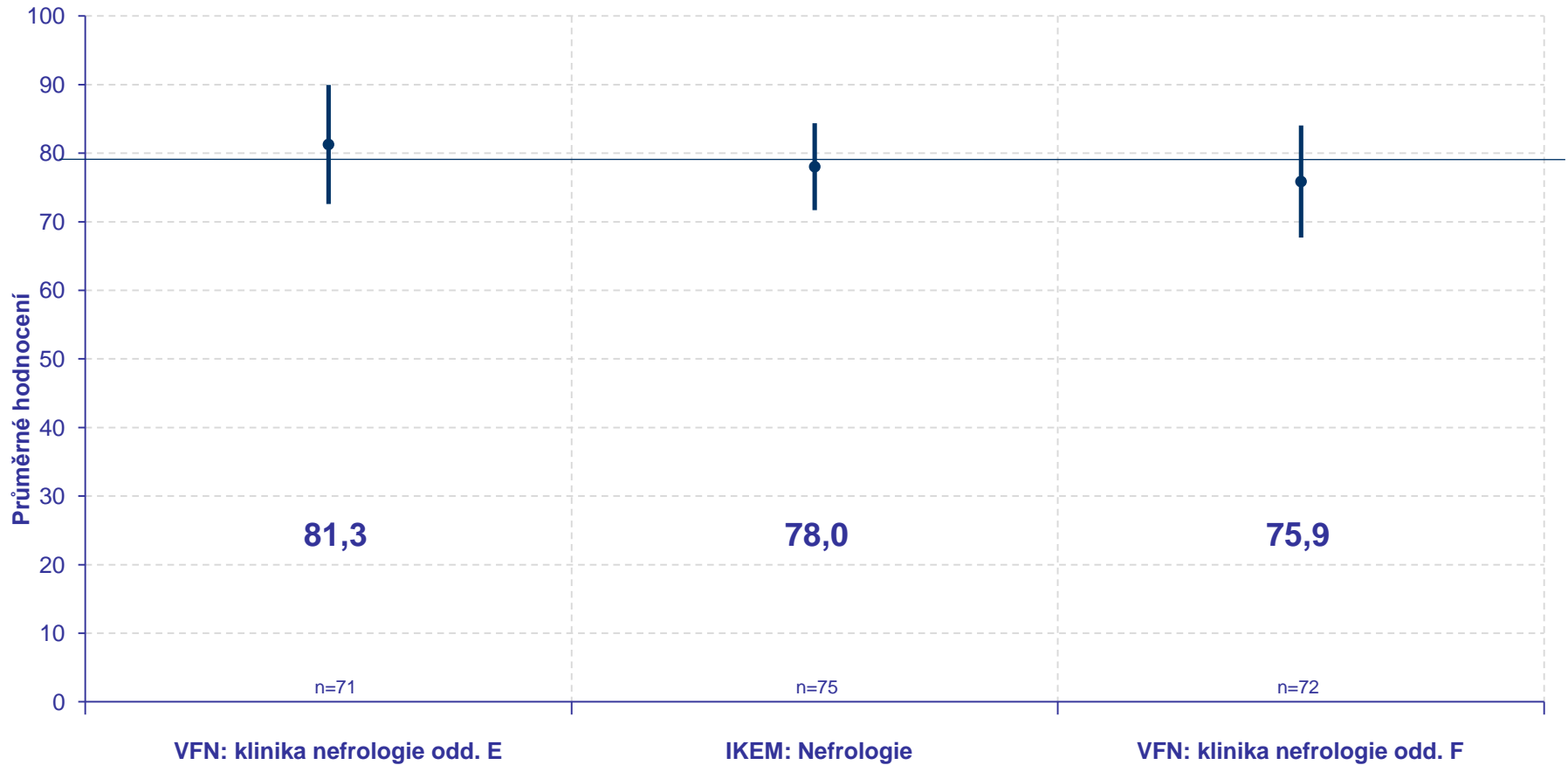
Spokojenost se sestrami podle pracovišť KARDIOCHIRURGIE



Spokojenost se sestrami podle pracovišť KARDIOLOGIE

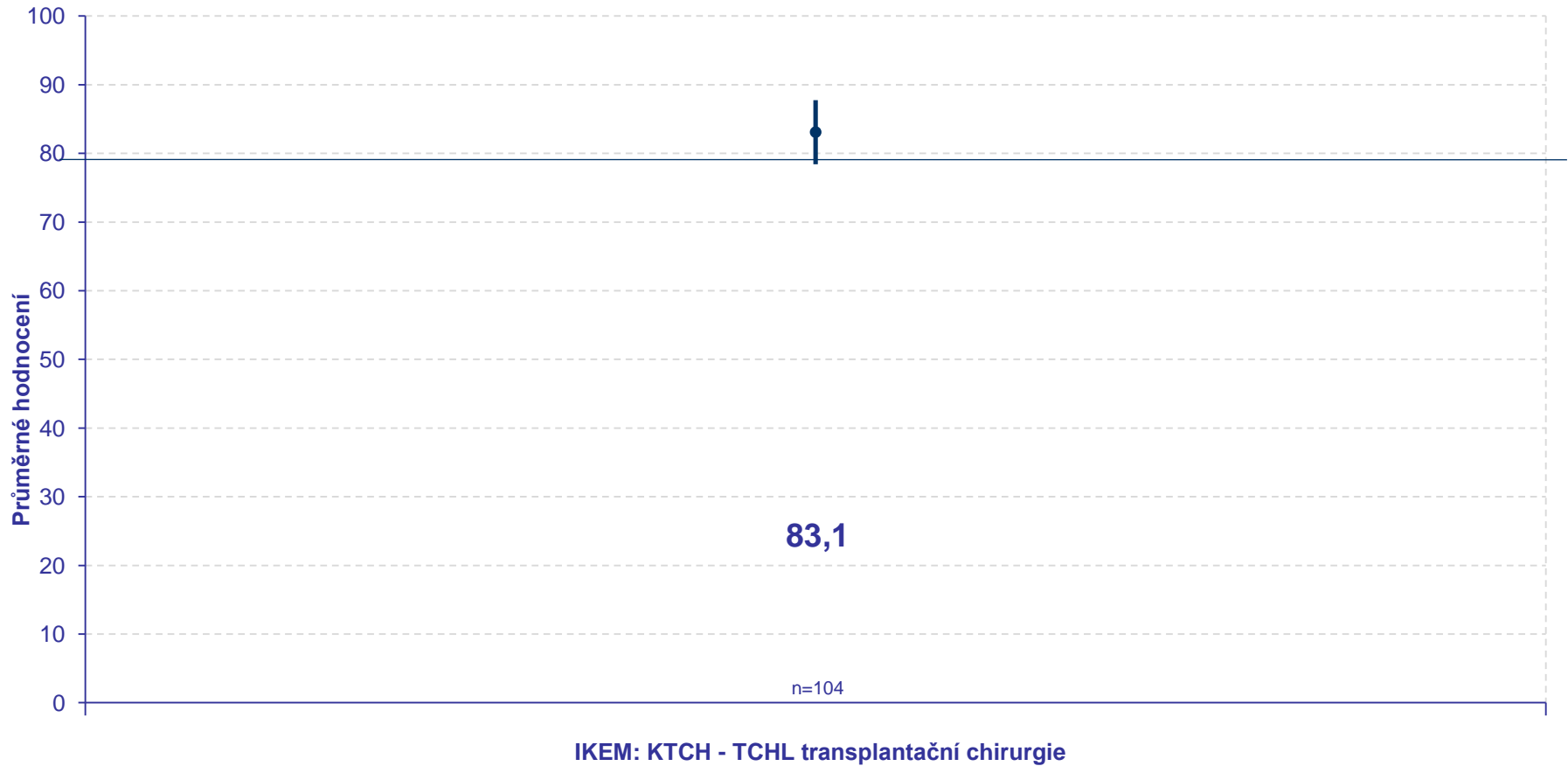


Spokojenost se sestrami podle pracovišť NEFROLOGIE



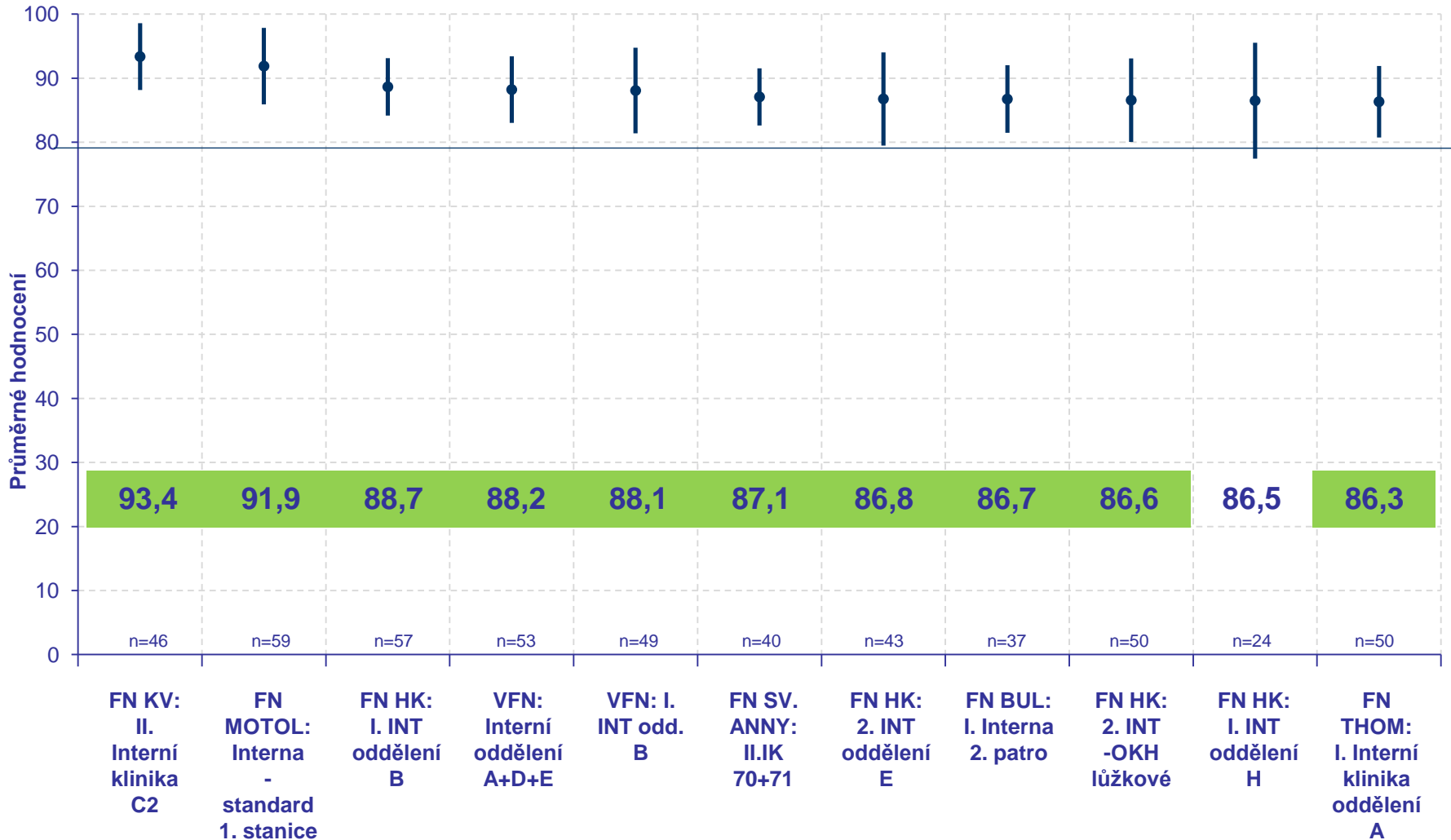
Zobrazena spokojenost se sestrami v rámci jednotlivých oddělení dle oborů
Pracoviště řazena sestupně podle průměrné spokojenosti

Spokojenost se sestrami podle pracovišť TRANSPLANTAČNÍ CHIRURGIE



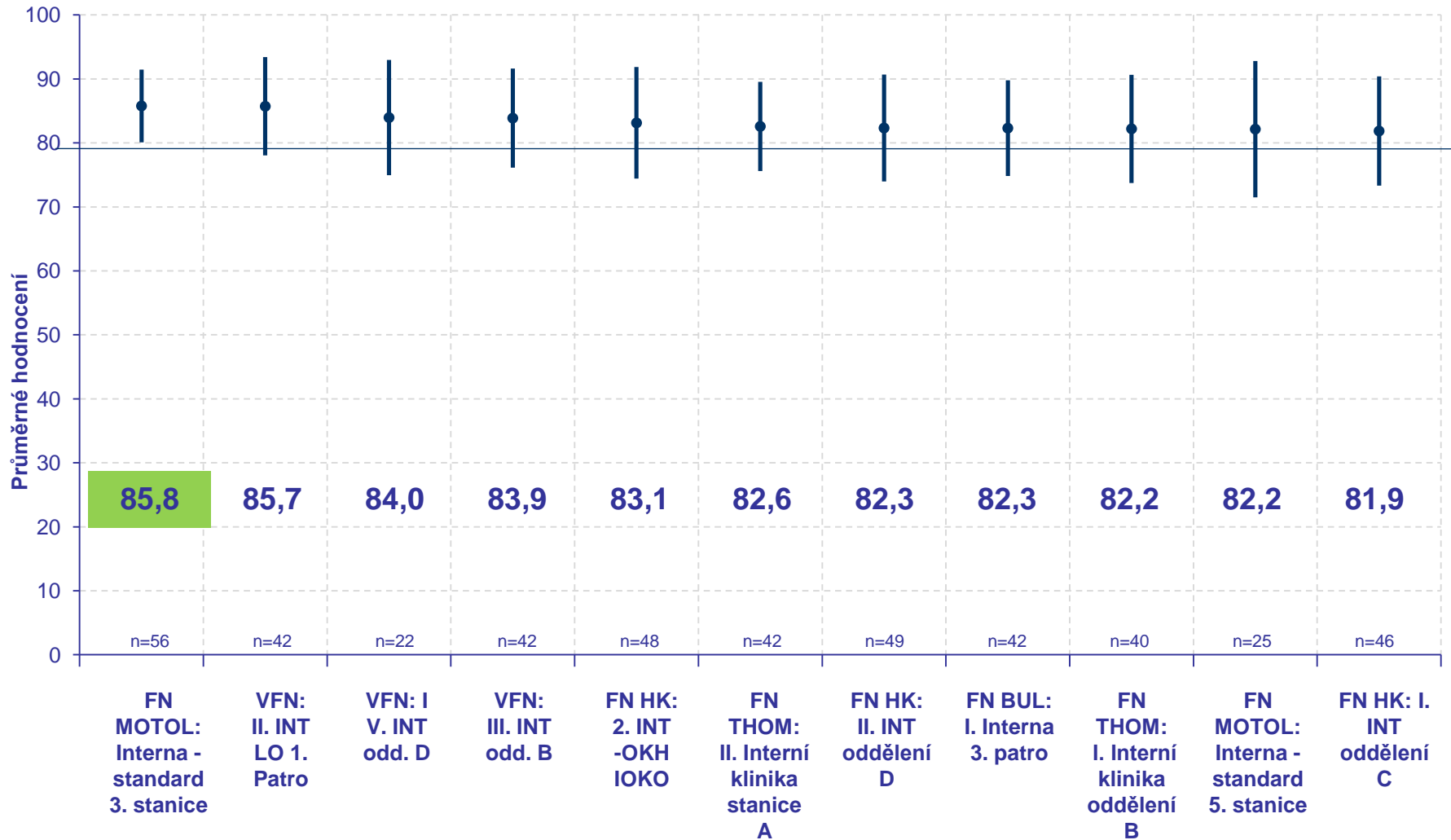
Zobrazena spokojenost se sestrami v rámci jednotlivých oddělení dle oborů
Pracoviště řazena sestupně podle průměrné spokojenosti

Spokojenost se sestrami podle pracovišť VNITŘNÍ LÉKAŘSTVÍ



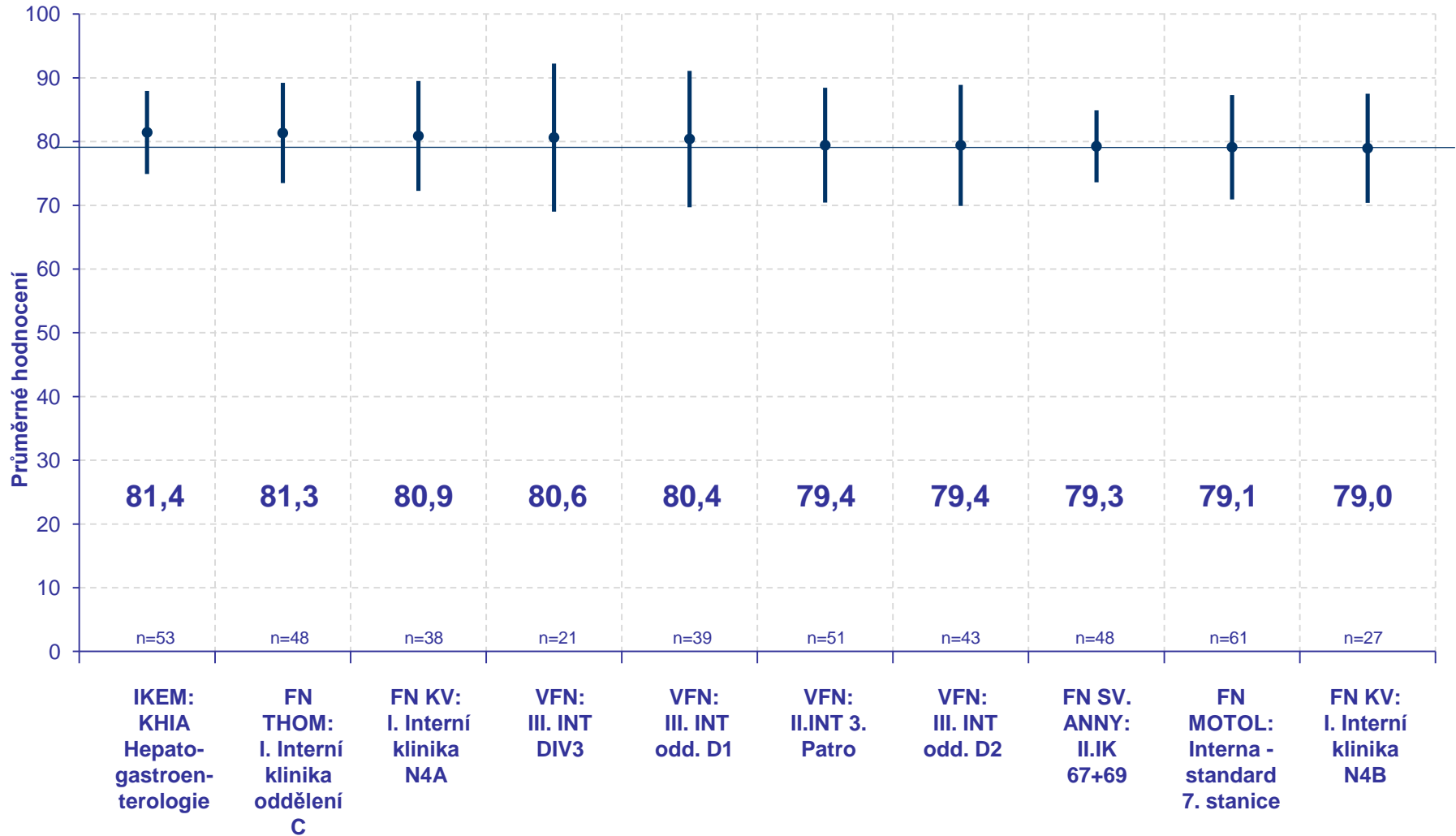
Zobrazena spokojenost se sestrami v rámci jednotlivých oddělení dle oborů
Pracoviště řazena sestupně podle průměrné spokojenosti

Spokojenost se sestrami podle pracovišť VNITŘNÍ LÉKAŘSTVÍ



Zobrazena spokojenost se sestrami v rámci jednotlivých oddělení dle oborů
Pracoviště řazena sestupně podle průměrné spokojenosti

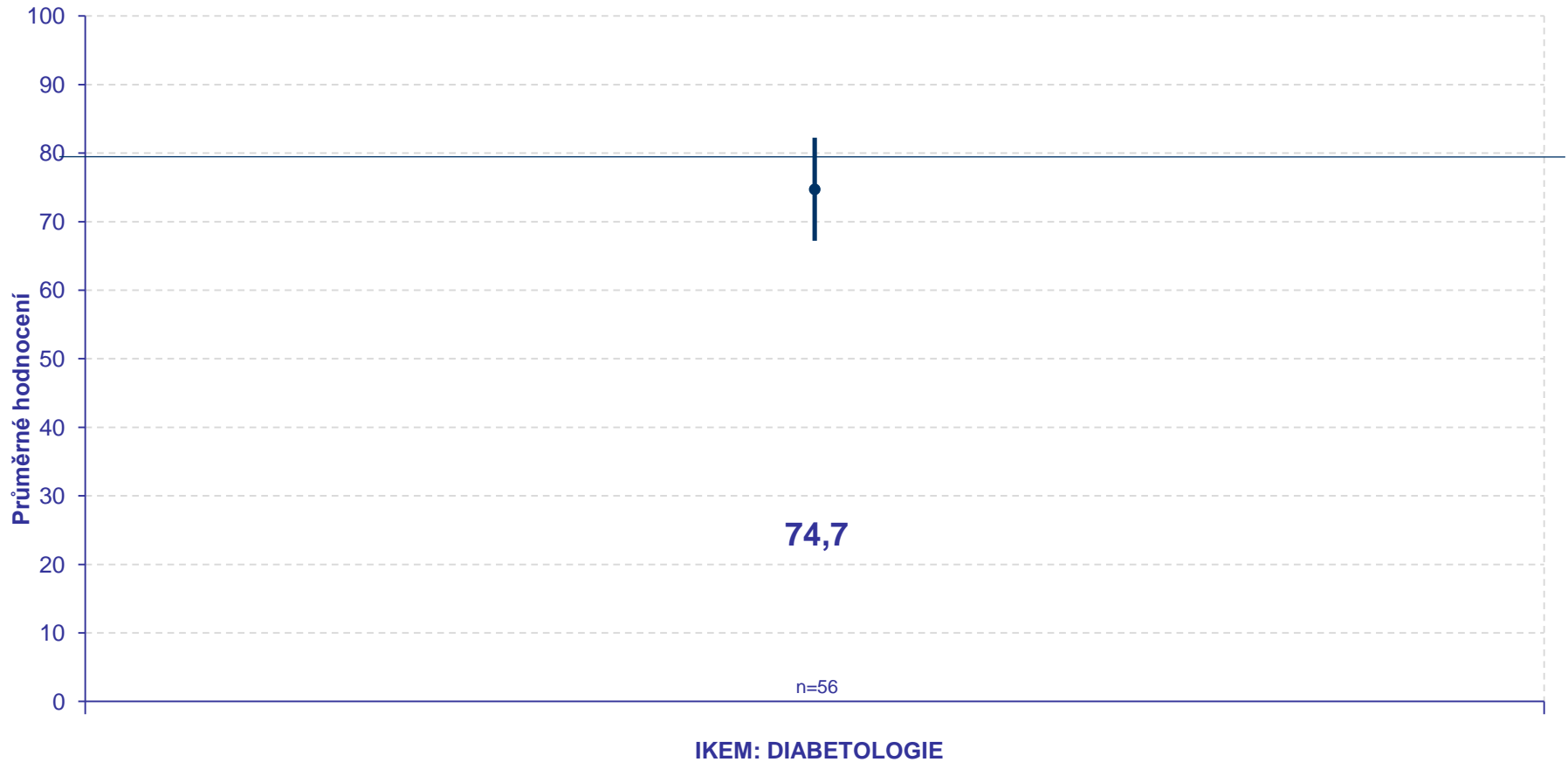
Spokojenost se sestrami podle pracovišť VNITŘNÍ LÉKAŘSTVÍ



Zobrazena spokojenost se sestrami v rámci jednotlivých oddělení dle oborů
Pracoviště řazena sestupně podle průměrné spokojenosti

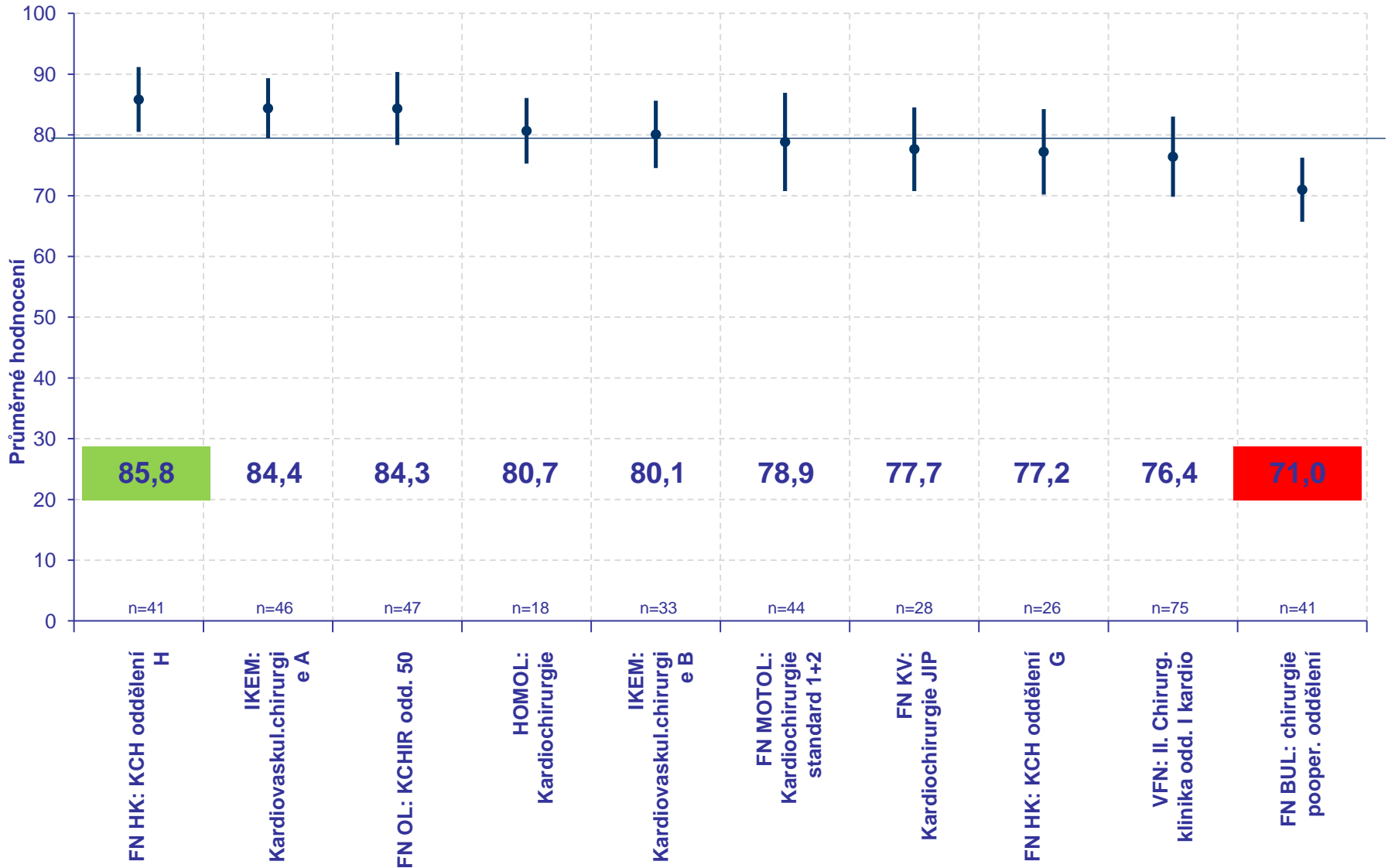
Spokojenost s lékaři podle pracovišť

DIABETOLOGIE

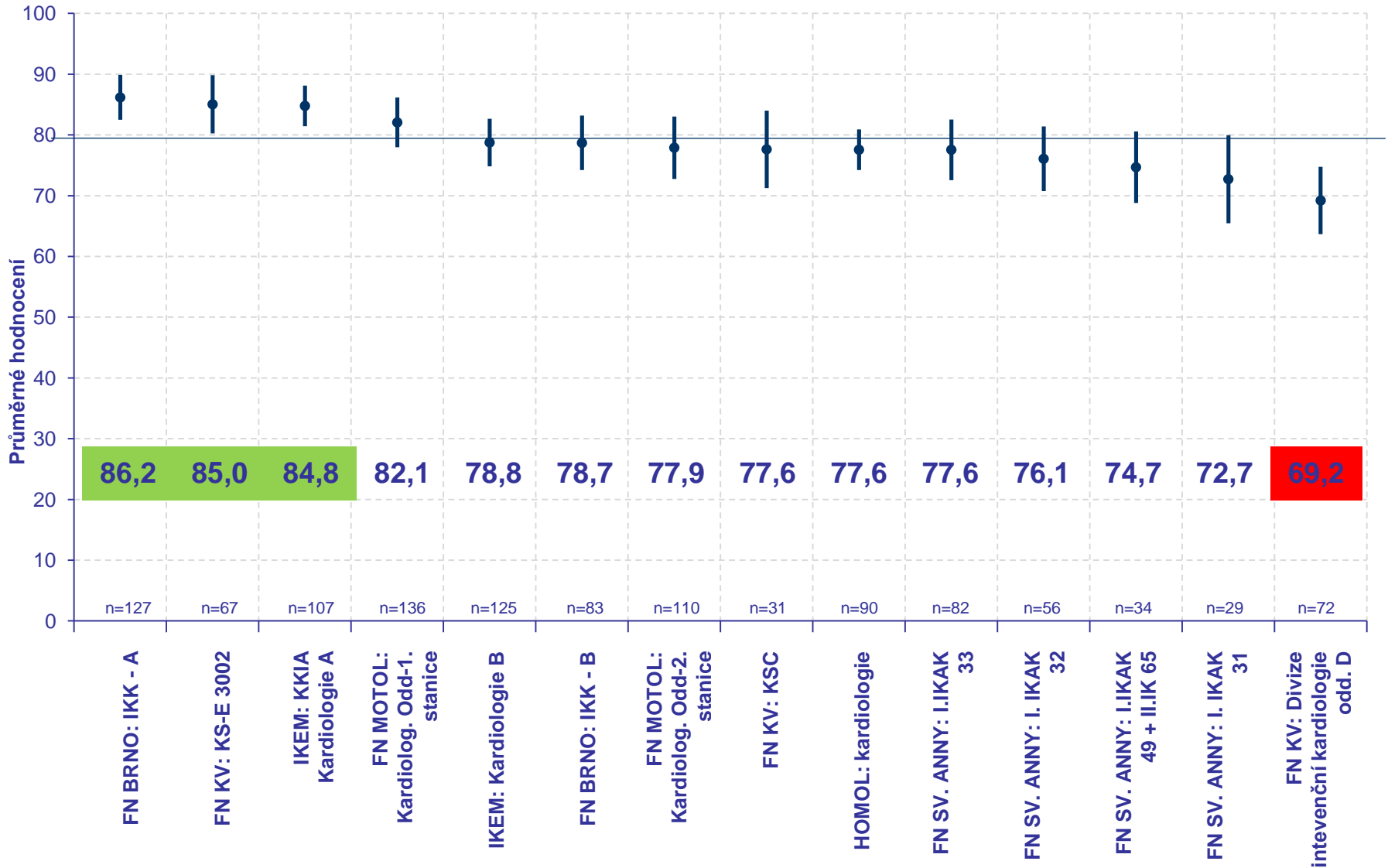


Zobrazena spokojenost s lékaři v rámci jednotlivých oddělení dle oborů
Pracoviště řazena sestupně podle průměrné spokojenosti

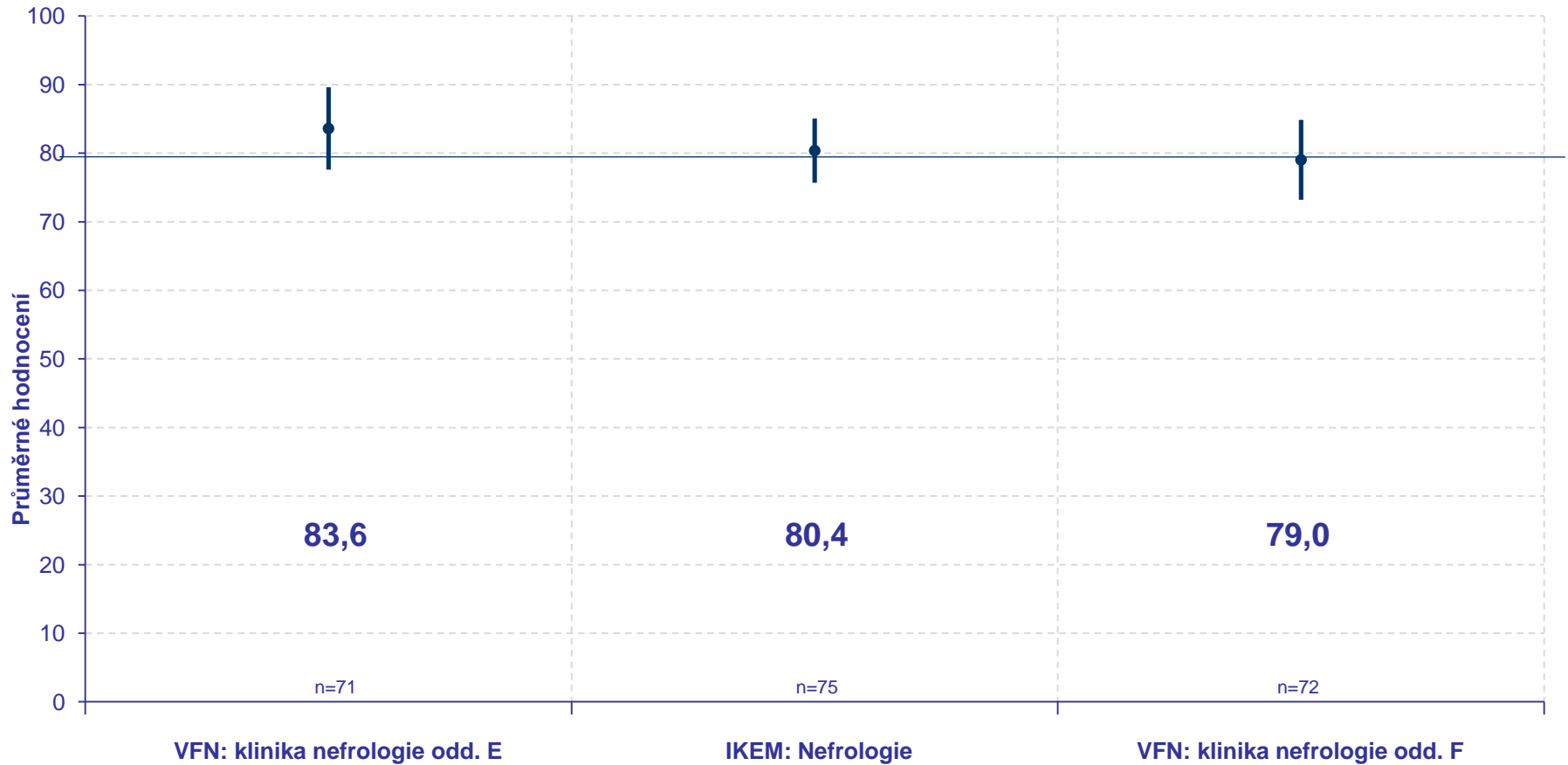
Spokojenost s lékaři podle pracovišť KARDIOCHIRURGIE



Spokojenost s lékaři podle pracovišť KARDIOLOGIE

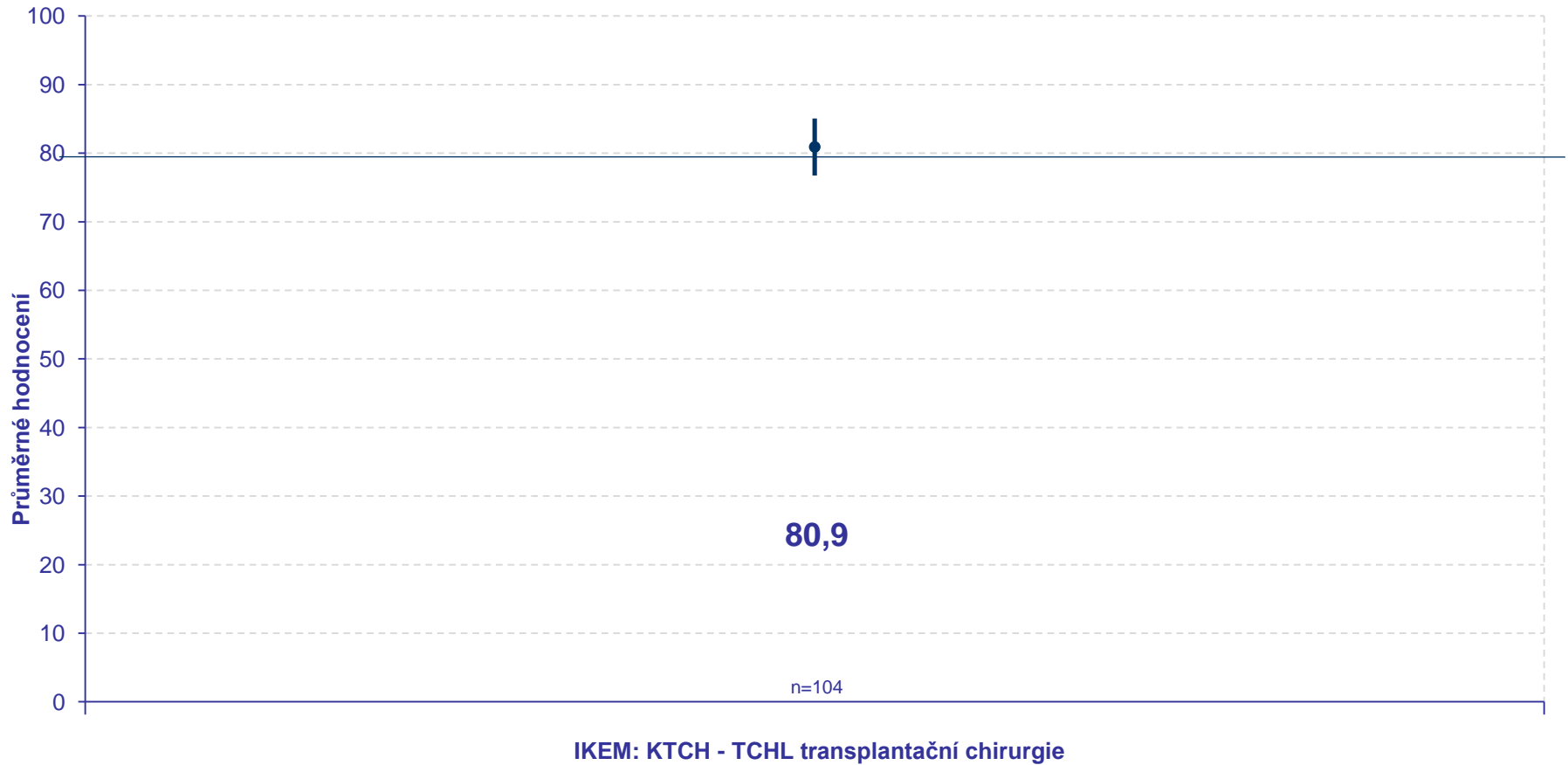


Spokojenost s lékaři podle pracovišť NEFROLOGIE



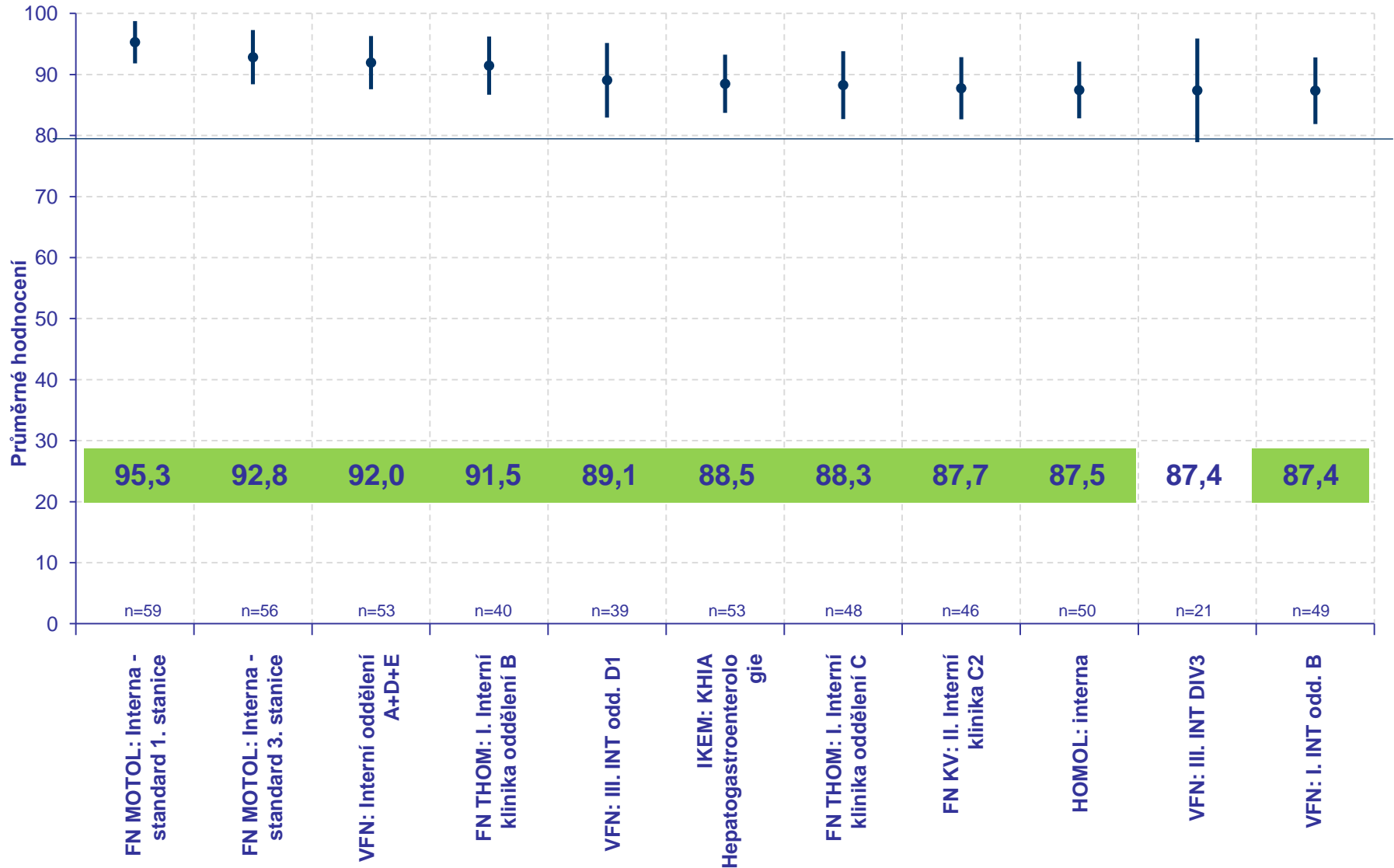
Zobrazena spokojenost s lékaři v rámci jednotlivých oddělení dle oborů
Pracoviště řazena sestupně podle průměrné spokojenosti

Spokojenost s lékaři podle pracovišť TRANSPLANTAČNÍ CHIRURGIE



Zobrazena spokojenost s lékaři v rámci jednotlivých oddělení dle oborů
Pracoviště řazena sestupně podle průměrné spokojenosti

Spokojenost s lékaři podle pracovišť VNITŘNÍ LÉKAŘSTVÍ



I) IKEM – detailní vyhodnocení v rámci pracoviště



Shrnutí hlavních zjištění

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY

Hlavní zjištění

Základní informace

- Ke sběru dotazníků docházelo v období 1.9. – 28.11.2010. Na pracovišti bylo ve sledovaném období sesbíráno celkem 599 dotazníků. Tyto dotazníky reprezentují celkově 856 pacientů, kteří byli ve sledovaném období ze nemocnice propuštěni. Celková návratnost dotazníků je 73 %, což je výrazně vyšší hodnota než obecně z hlediska reprezentativity vyžadovaná hranice 50 %. Návratnost je v rámci oddělení vzájemně srovnatelná. Podíl nezařazených pacientů dosahuje pouze 4 %.
- Ve vzorku výrazně převažují muži (tvoří 62 % z celkového vzorku). Vzdělanostní struktura vzorku odpovídá vzdělanostní struktuře ČR. Průměrný věk pacienta je 60 let. Osoby starší 70 let tvoří necelou pětinu vzorku.
- Pacienti se do nemocnice dostávají nejčastěji plánovaně, na základě objednání (67 % pacientů). Více jak pětina pacientů byla přijata jako akutní, neplánovaný příjem. Čekací doba pro pacienty, kteří byli přijati plánovaně, byla převážně do jednoho měsíce. Více jak pětina pacientů byla přijata ihned, bez čekání. Téměř všichni pacienti považují čekací dobu na přijetí do nemocnice za adekvátní vzhledem ke svému zdravotnímu stavu. Necelá třetina pacientů byla přijata dokonce dříve, než očekávala.

Celková spokojenost

- Celková spokojenost dosahuje úrovně 85 %, což znamená, že 85 % pacientů je s pracovištěm spokojeno. V porovnání s ostatními pracovišti se jedná spíše o nadprůměrný výsledek. Z hlediska jednotlivých dimenzí, které se na celkové spokojenosti podílí, dosahují nadprůměrného hodnocení zapojení rodiny, propouštění a pokračování péče a přijetí do nemocnice. Naopak podprůměrně jsou pacienti spokojeni s dimenzemi respektu, ohledu a úcty, tělesného pohodlí a citové opory. Ale i v těchto dimenzích, přes jejich podprůměrné hodnocení v porovnání s celkem, dosahuje spokojenost úrovně 79 % až 82 %.
- Mezi jednotlivými odděleními jsou v hodnocení celkové spokojenosti pouze minimální rozdíly. Výjimkou jsou pacienti léčení na oddělení kardiologie A, kteří s poskytovanou péčí deklarují nadprůměrně vysokou spokojenost. V rámci žádného oddělení není poskytovaná péče hodnocena jako podprůměrná.

Shrnutí hlavních zjištění

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY

Hlavní zjištění

Dimenze: Přijetí do nemocnice

- Z pohledu přijetí do nemocnice je spokojeno 88 % pacientů. Velmi pozitivně pacienti vnímají dobu čekání na přijetí vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, dojem z prvního kontaktu s nemocnicí a případné zhoršení potíží v průběhu čekání na přijetí do nemocnice. Naopak nízká spokojenost je s oblastí organizace a plynulosti přijetí do nemocnice.
- V rámci jednotlivých oddělení nejsou ve spokojenosti s poskytovanou péčí v oblasti přijetí do nemocnice patrné rozdíly.

Dimenze: Respekt, ohled, úcta

- V tomto ohledu je s poskytovanou péčí spokojeno 82 % pacientů. Jako velmi silné stránky pacienti vnímají úctu a respekt ze strany zdravotnického personálu pracoviště a způsob komunikace před pacientem ze strany sestry i ze strany lékaře. Naopak podprůměrný podíl pacientů deklaruje spokojenost v oblastech znalosti ošetřujícího lékaře a zapojení do rozhodování o vlastní léčbě.
- Mezi odděleními nejsou patrné rozdíly, výjimkou je oddělení kardiologie A, jehož pacienti deklarují v této dimenzi výrazně nadprůměrnou spokojenost v porovnání s ostatními odděleními.

Dimenze: Koordinace a integrace péče

- Celkově je s touto oblastí spokojeno 83 % pacientů. Nejvyšší spokojenost deklarují v oblastech kontinuity informací ze strany zdravotnického personálu, dosažitelnosti zdravotnického personálu a dostatku soukromí během vyšetření nebo léčby. Naopak problematickými oblastmi se jeví celkové hodnocení péče a případné změny termínu dohodnutého vyšetření nebo zákroku.
- Mezi odděleními jsou ve spokojenosti s touto dimenzí patrné pouze nevýznamné rozdíly. Výjimku tvoří oddělení diabetologie, jehož pacienti deklarují v této dimenzi podprůměrnou spokojenost. I přes podprůměrné hodnocení vzhledem k pracovišti IKEM dosahuje toto oddělení spokojenosti v rámci dimenze na úrovni 74 %.

Shrnutí hlavních zjištění

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY

Hlavní zjištění

Dimenze: Informace

- V oblasti informací je spokojeno 86 % pacientů. V rámci této dimenze je patrná výrazně diferencovaná spokojenost s jejími jednotlivými aspekty. Zatímco v oblastech frekvence návštěv ošetřujícího lékaře, seznámení s právy nemocného a frekvence hovorů s lékařem dosahuje spokojenost hodnot 95 % až 98 %, podprůměrnou spokojenost pacienti deklarují v oblastech srozumitelnosti odpovědí jak lékařů, tak i sester.
- Mezi odděleními nejsou ve spokojenosti s touto dimenzí patrné rozdíly. Výjimkou je oddělení hepatogastroenterologie, jehož pacienti v rámci dimenze informací deklarují nadprůměrně vysokou spokojenost.

Dimenze: Tělesné pohodlí

- V této oblasti péče deklaruje maximální spokojenost 80 % pacientů. V rámci dimenze je patrná velmi diferencovaná spokojenost s jednotlivými oblastmi, které ji tvoří. Zatímco s rizikem pádů z lůžka, dobou podávání jídla, tišením bolesti, čistotou pokojů, případným nočním hlukem, čistotou pokojů a množstvím jídla a jsou pacienti velmi spokojení (spokojenost deklaruje 85 % až 99 % pacientů). Naopak podprůměrná spokojenost je patrná v oblastech doby ranního buzení a kvality jídla.
- Mezi odděleními jsou ve spokojenosti patrné rozdíly. Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti z oddělení kardiologie A. Naopak podprůměrná spokojenost s péčí v této dimenzi je patrná u pacientů z oddělení kardiovaskulární chirurgie A a diabetologie.

Dimenze: Citová opora

- Citová opora je dimenzí, se kterou jsou pacienti spokojeni v nižší míře. Celkovou spokojenost deklaruje 79 % pacientů. Velmi pozitivně je vnímán postoj celého personálu nemocnice. Naopak jako slabé stránky pacienti vnímají vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry a oblast zajištění citových a duchovních potřeb pacienta.
- Nadprůměrně vysokou spokojenost vykazují pacienti léčení na oddělení kardiovaskulární chirurgie B. Pacienti ostatních oddělení jsou s dimenzí spokojeni ve srovnatelné míře.

Shrnutí hlavních zjištění

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY

Hlavní zjištění

Dimenze: Zapojení rodiny

- Zapojení rodiny je oblastí, se kterou jsou pacienti velmi spokojeni. Spokojenost deklaruje 95 % pacientů, což představuje jednu z nejvyšších spokojeností vůbec. Pacienti oceňují především dobu návštěv. Žádný z atributů není hodnocen podprůměrně.
- Mezi odděleními nejsou ve spokojenosti s touto dimenzí patrné výraznější rozdíly. Výjimku tvoří pacienti léčení na oddělení hepatogastroenterologie, kteří jsou s poskytovanou péčí spokojeni na nadprůměrné úrovni.

Dimenze: Propuštění a pokračování péče

- Oblast propuštění a pokračování péče patří mezi velmi dobře hodnocené oblasti. 90 % pacientů je s ní spokojeno. Jako největší pozitiva vnímají informace o péči a užívání léku po propuštění z nemocnice a informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice. Naopak oblastmi, které by potřebovaly vylepšit, jsou průběh propuštění z nemocnice a především nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění ze nemocnice. Své rodině nebo přátelům by na základě vlastní zkušenosti tuto nemocnici doporučilo 796% pacientů. Jedná se o jedno z nejvyšších doporučení blízkým osobám vůbec, což jen potvrzuje velmi vysoké hodnocení pracoviště.
- Mezi odděleními nejsou ve spokojenosti s touto dimenzí patrné výraznější rozdíly. Výjimku tvoří pacienti léčení na oddělení kardiologie A, kteří jsou s poskytovanou péčí spokojeni na nadprůměrné úrovni.

Shrnutí hlavních zjištění

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY

Hlavní zjištění

Dimenze: Spokojenost se sestrami

- S prací zdravotních sester je spokojeno 85 % všech pacientů. Velmi pozitivně pacienti vnímají především čistotu pokojů a způsob komunikace před pacientem ze strany sestry. Naopak se srozumitelností odpovědí sester a ochoty sester rozptýlit strach a obavy na straně pacienta.
- V rámci oddělení jsou ve spokojenosti pacientů s prací sester patrné rozdíly. Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti léčení na odděleních kardiovaskulární chirurgie B a kardiologie A. Na žádném z oddělení nejsou pacienti s prací zdravotních sester spokojeni v podprůměrné míře.

Dimenze: Spokojenost s lékaři

- S lékaři je spokojeno 81 % pacientů. Velmi pozitivně pacienti vnímají frekvenci návštěv ošetřujícího lékaře, dostatek příležitostí pro rodinu s lékařem hovořit, frekvenci hovorů s lékařem, poskytování dostateku informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby a způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře. Naopak podprůměrně jsou pacienti spokojeni v téměř všech ostatních sledovaných oblastech. Nejnižší spokojenost, na úrovni 68 %, je deklarována s oblastí srozumitelnosti odpovědí lékaře.
- Mezi odděleními jsou ve spokojenosti rozdíly. Nejvyšší spokojenost deklarují pacienti léčení na odděleních hepatogastroenterologie a kardiologie A. Pacienti žádného oddělení nejsou s prací lékařů spokojeni v podprůměrné míře.

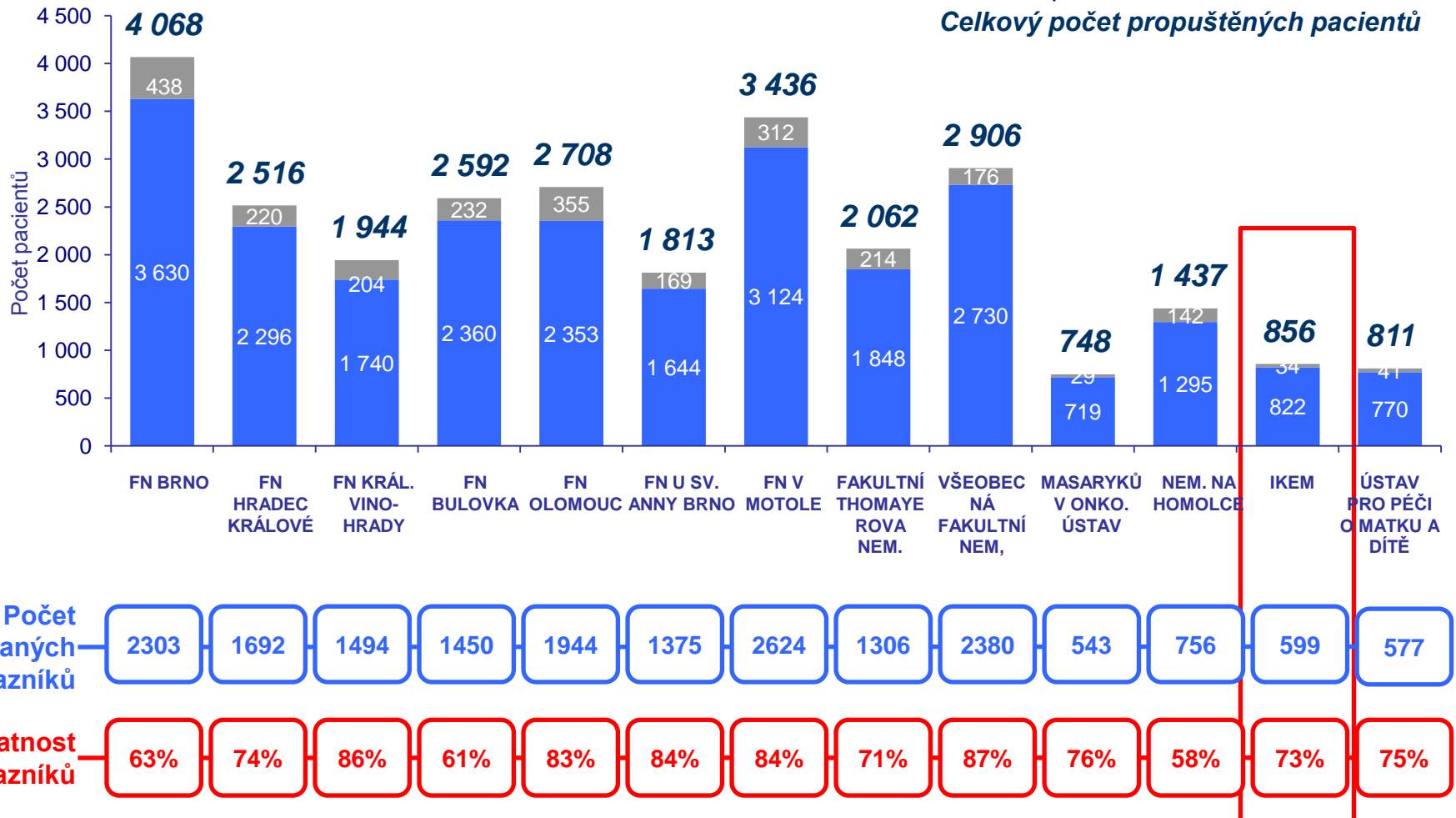
Dimenze: Spokojenost se všeobecnými službami

- S všeobecnými službami v nemocnici je spokojeno 75 % pacientů, což představuje vůbec nejnižší spokojenost ze všech dimenzí. Velmi pozitivně pacienti hodnotí především dojem z prvního kontaktu se nemocnicí a spokojenost s vybranými službami zařízení (TV, telefon atd.). 96 % pacientů by nemocnici na základě své zkušenosti doporučilo své rodině nebo přátelům, což jen podtrhuje celkově velmi dobré hodnocení zařízení. Naopak oblastí, se kterou jsou pacienti spokojeni podprůměrně, je kvalita jídla. Spokojenost s ní deklaruje pouze 31 % pacientů, což představuje jednu z nejnižších spokojeností vůbec.

Struktura propuštěných pacientů a návratnost dot. INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY

Celkový počet propuštěných pacientů: 27 897 pacientů
 Celkový počet nezařazených pacientů: 2 566 pacientů
 Celkový počet sebraných dotazníků: 19 043 dotazníků
 Celková návratnost: 75%

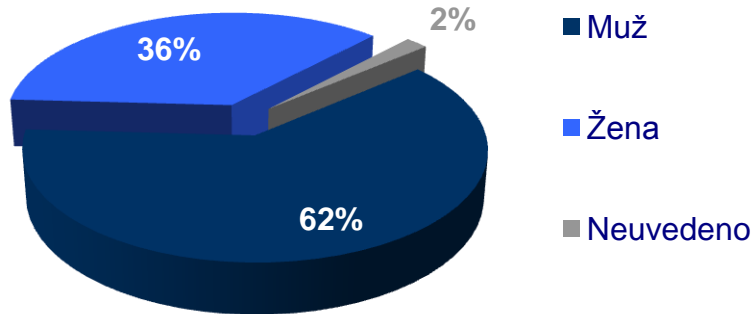
■ Nezařazení pacienti
 ■ Zařazení pacienti
Celkový počet propuštěných pacientů



Sociodemografická struktura INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY

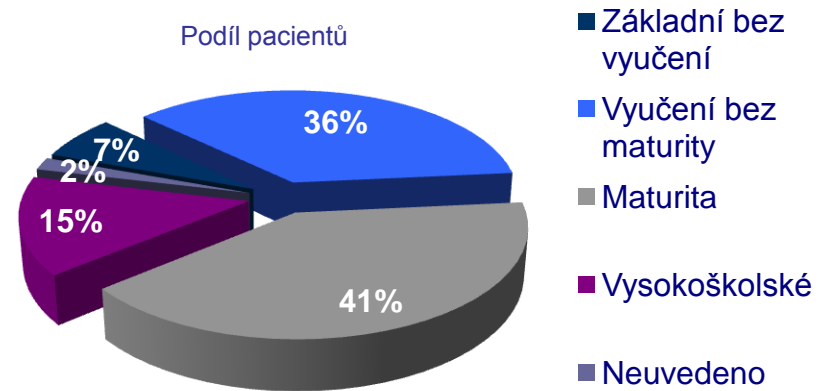
POHLAVÍ

Podíl pacientů

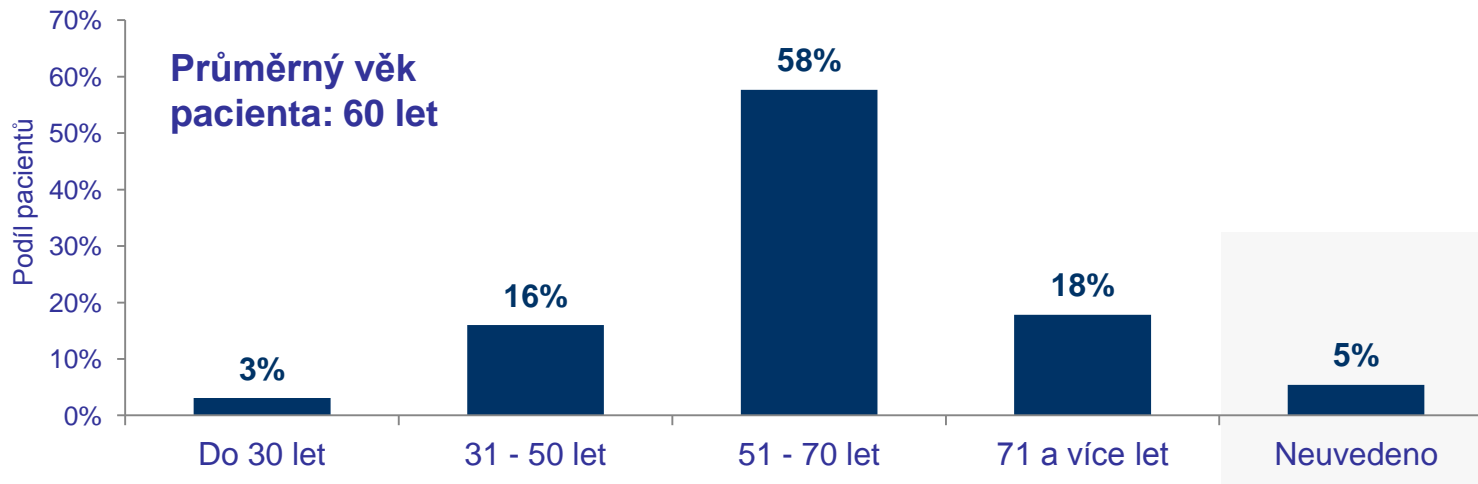


VZDĚLÁNÍ

Podíl pacientů



VĚK



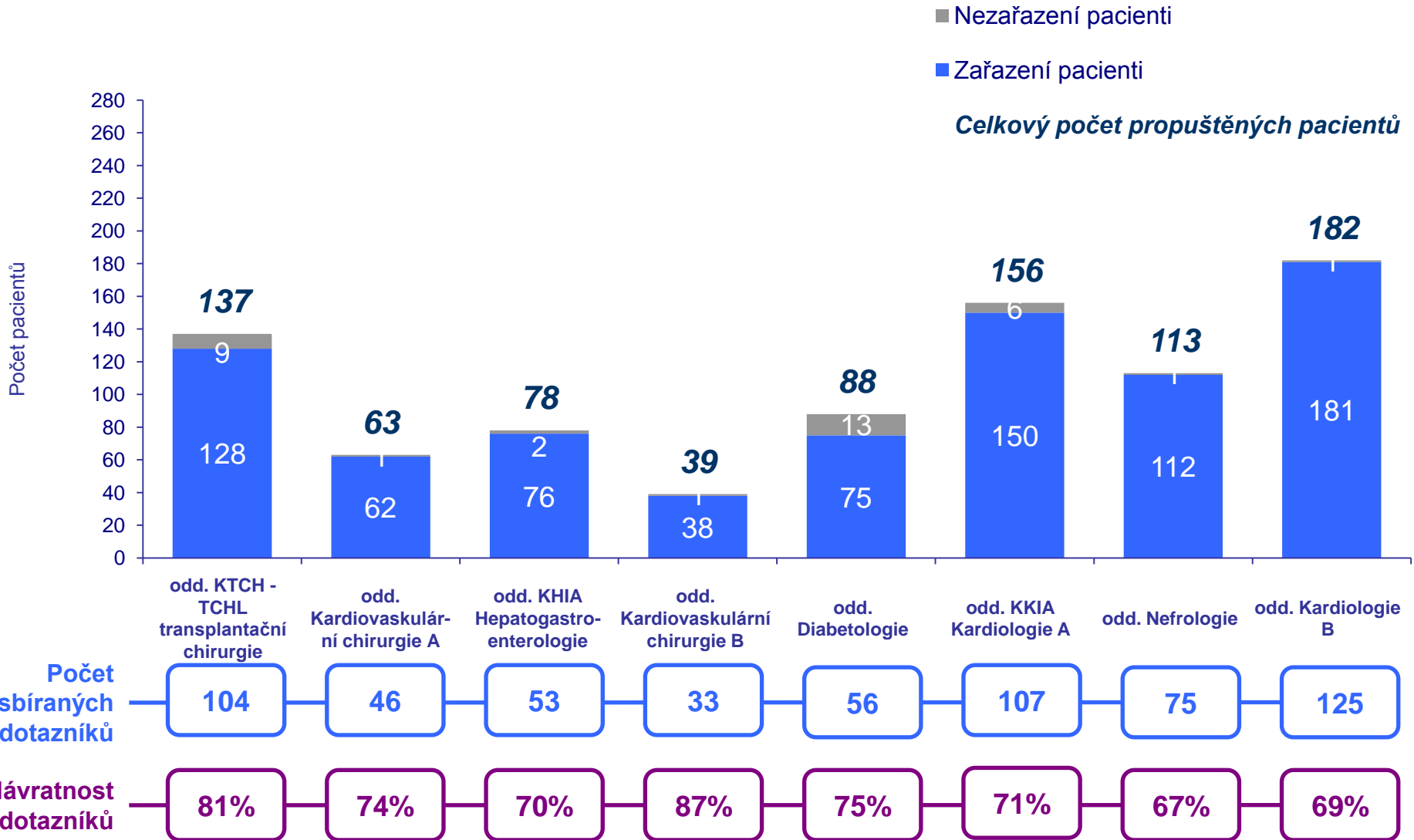
Zúčastněná oddělení

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY

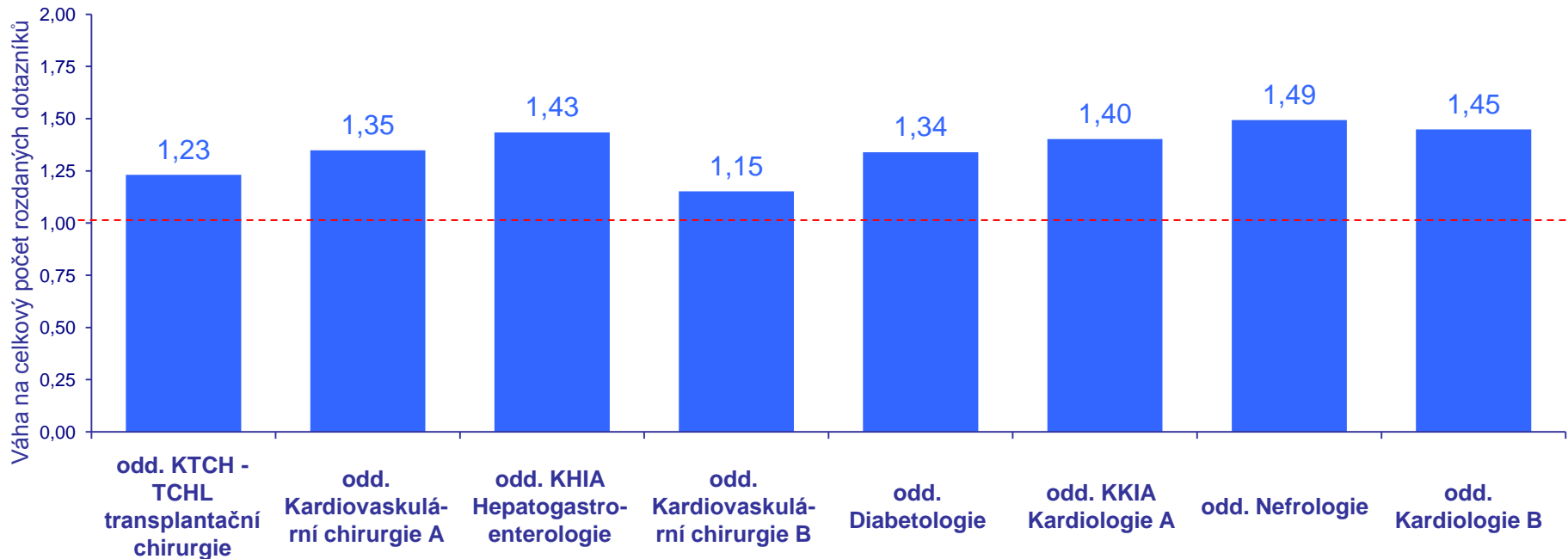
ZÚČASTNĚNÁ ODDĚLENÍ

Název oddělení	Počet dotazníků	Dostatečný počet dotazníků pro samostatné vyhodnocení	Sloučení s jiným pracovištěm pro potřeby zpracování dat
odd. KTCH - TCHL transplantační chirurgie	104	ANO	NE
odd. Kardiovaskulární chirurgie A	46	ANO	NE
odd. KHIA Hepatogastroenterologie	53	ANO	NE
odd. Kardiovaskulární chirurgie B	33	ANO	NE
odd. Diabetologie	56	ANO	NE
odd. KKIA Kardiologie A	107	ANO	NE
odd. Nefrologie	75	ANO	NE
odd. Kardiologie B	125	ANO	NE

Návratnost dotazníků – ODDĚLENÍ INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Sebraná data za zařízení byla převážena na celkový počet pacientů, kteří dotazník obdrželi (tj. bez nezařazených pacientů). Díky tomuto převážení výsledky v rámci pracoviště reflektují reálnou strukturu pacientů na pracovišti a lépe tak odpovídají hodnocení pracoviště v jednotlivých oblastech než kdyby byla data nevážena.



Váhy se pohybují mezi 1,15 až 1,49, což ukazuje nejen na velmi vysokou návratnost dotazníků, ale také na velmi dobrou validitu sebraných dat. Tyto výsledky poukazují na kvalitní a precizní zvládnutí celého procesu sběru dat na pracovišti.

Harmonogram sběru dat

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY

Ke sběru dat došlo v období 1.9.2010 až 28.11.2010. Sběr dotazníků probíhal rovnoměrně po celé sledované období. Následující tabulky znázorňují počty dotazníků sesbíraných v jednotlivých kalendářních týdnech.

týden vyplnění	počet dotazníků
1.9. - 5.9. 2010	39
6.9. - 12.9. 2010	1
13.9. - 19.9. 2010	0
20.9. - 26.9.2010	1
27.9. - 3.10.2010	44
4.10. - 10.10. 2010	107
11.10. - 17.10.2010	136
18.10. - 24.10.2010	132
25.10. - 31.10.2010	120
1.11. - 7.11. 2010	16
8.11. - 14.11. 2010	0
15.11. - 21.11. 2010	0
22.11. - 28.11 2010	3
29.11. - 31.11.2010	0

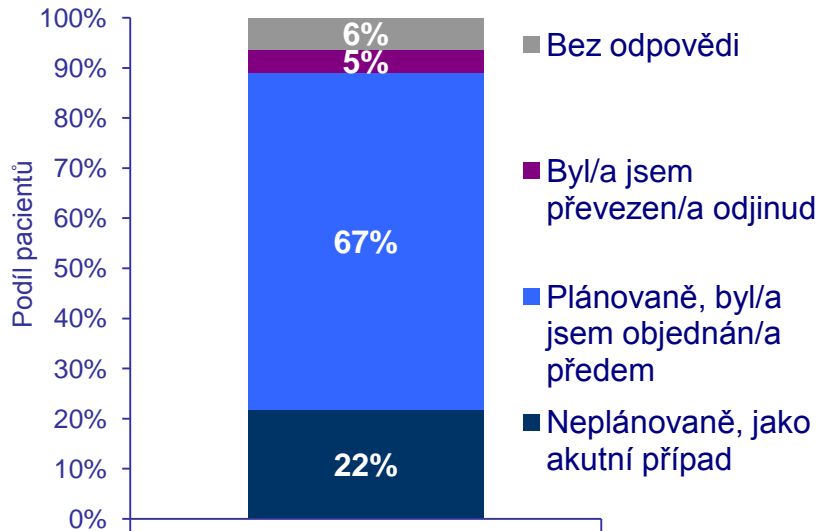
Dotazníky bez uvedení data vyplnění: 39 ks

Celkový počet dotazníků za pracoviště: 599 ks

Přijetí do nemocnice

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY

Byla jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizována plánovaně nebo jako akutní případ?



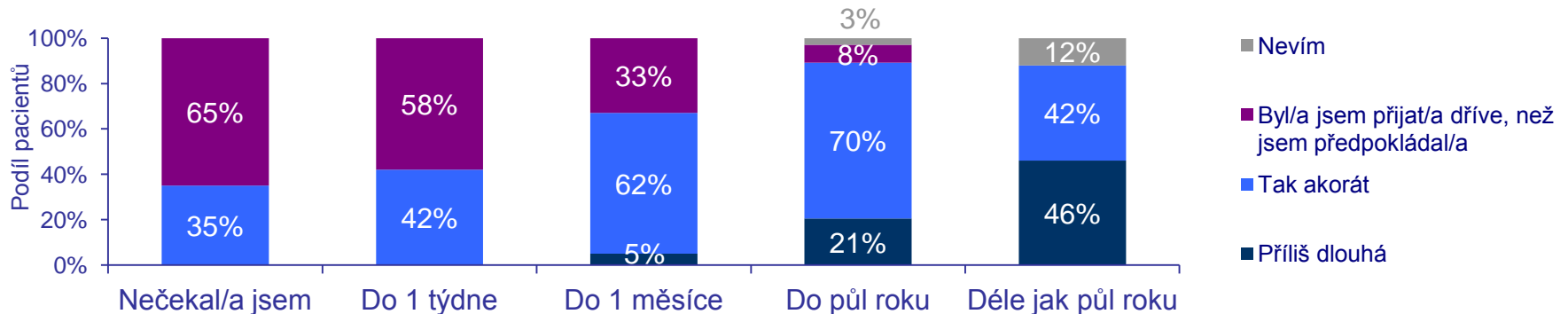
Čekací doba na přijetí do nemocnice

Pouze plánovaně přijatí pacienti

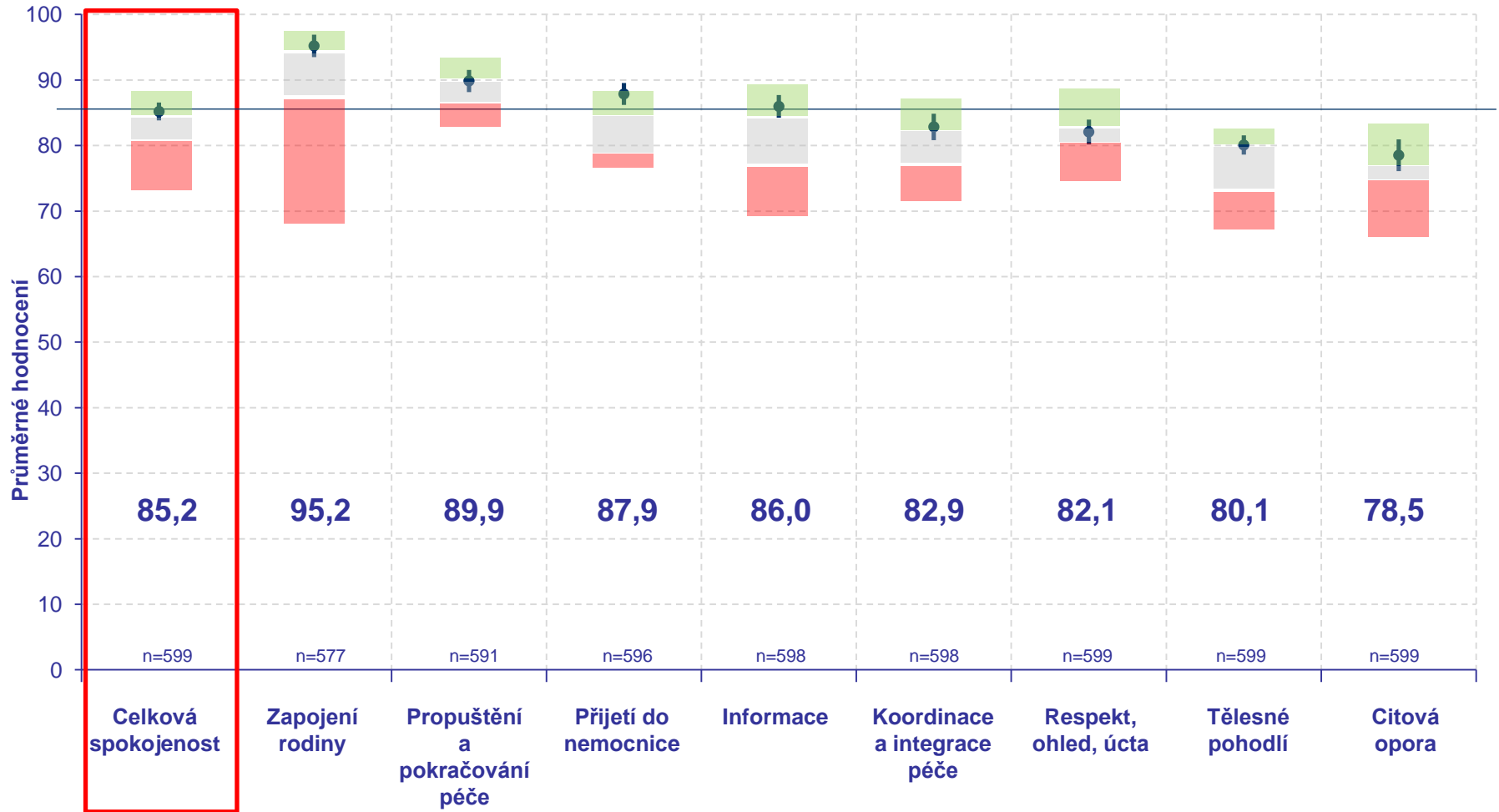


Hodnocení čekací doby na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu

Pouze plánovaně přijatí pacienti



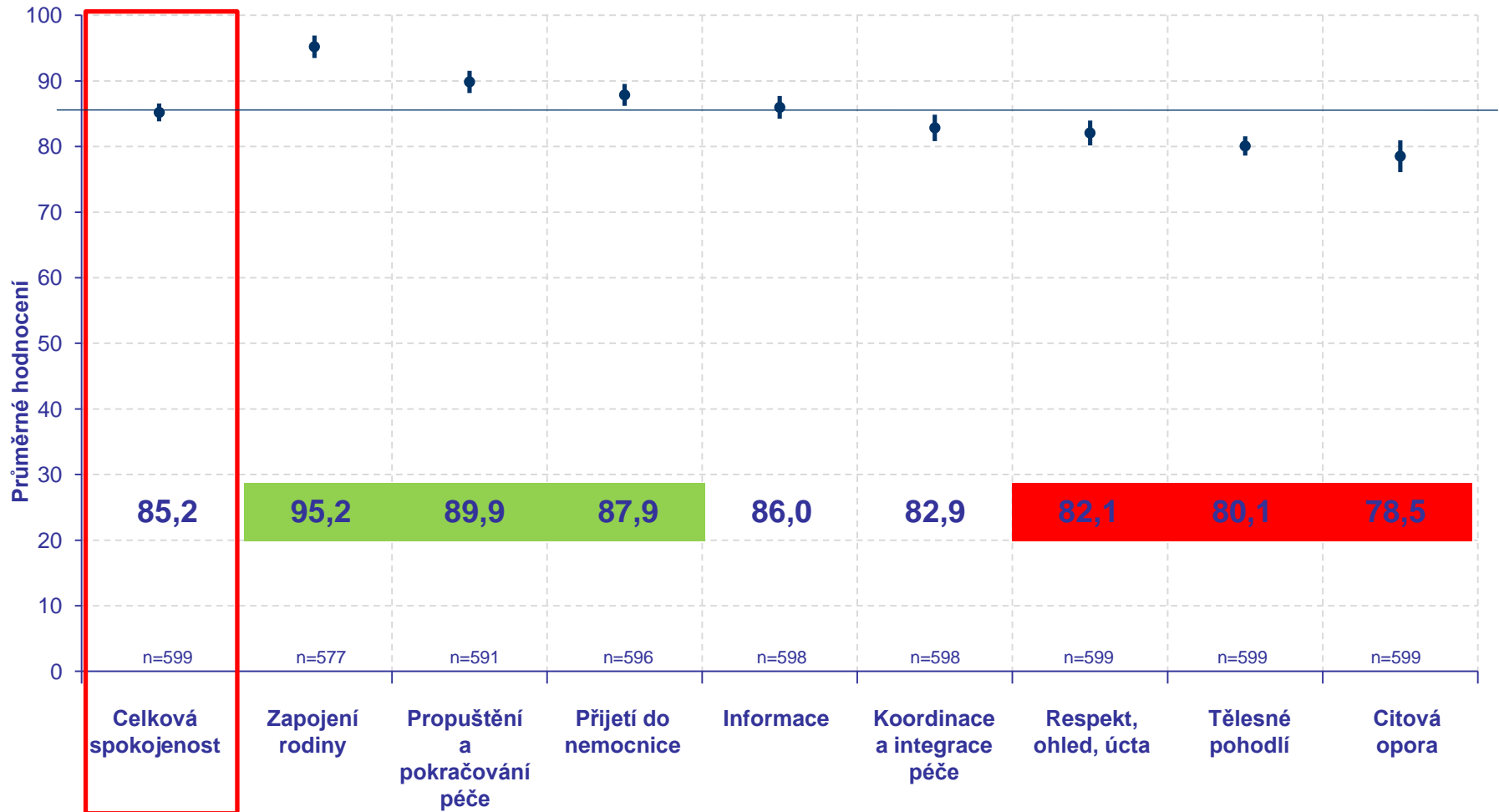
Celková spokojenost INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazena celková spokojenost (v červeném rámečku) + hodnocení jednotlivých dimenzí
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

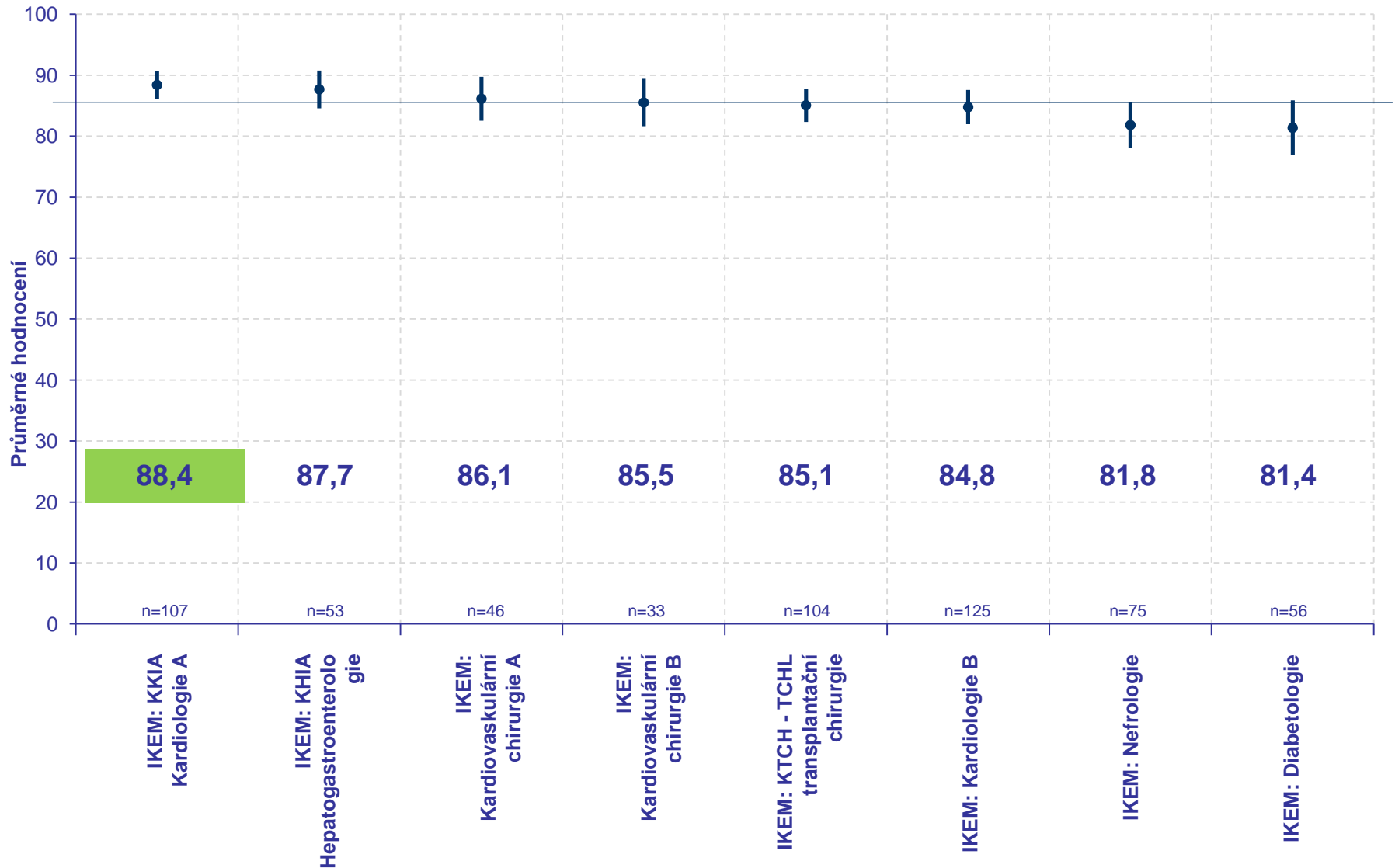
Celková spokojenost

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY

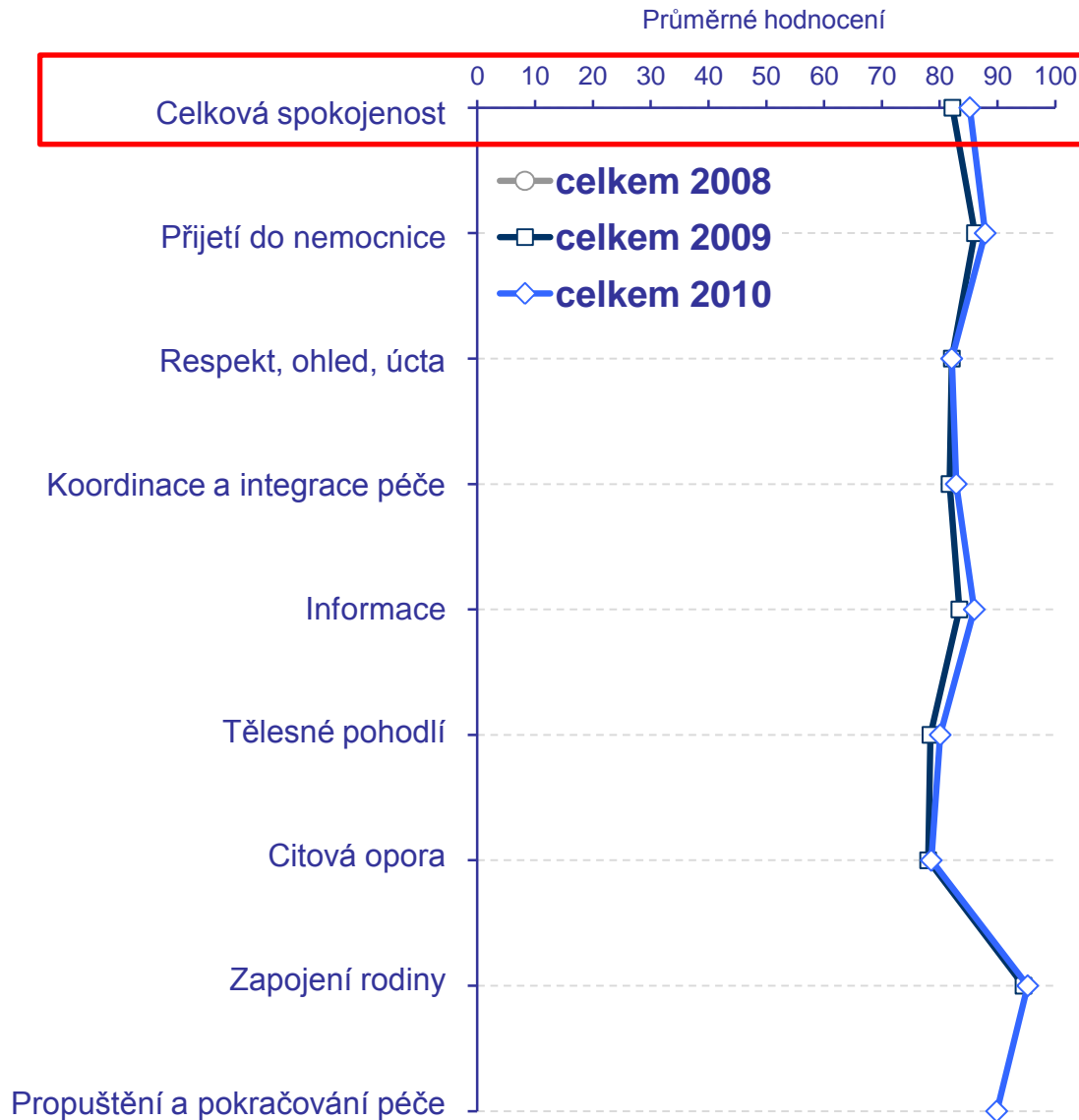


Zobrazena celková spokojenost (v červeném rámečku) + hodnocení jednotlivých dimenzí
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Celková spokojenost – oddělení INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Celková spokojenost IKEM – ČASOVÉ SROVNÁNÍ



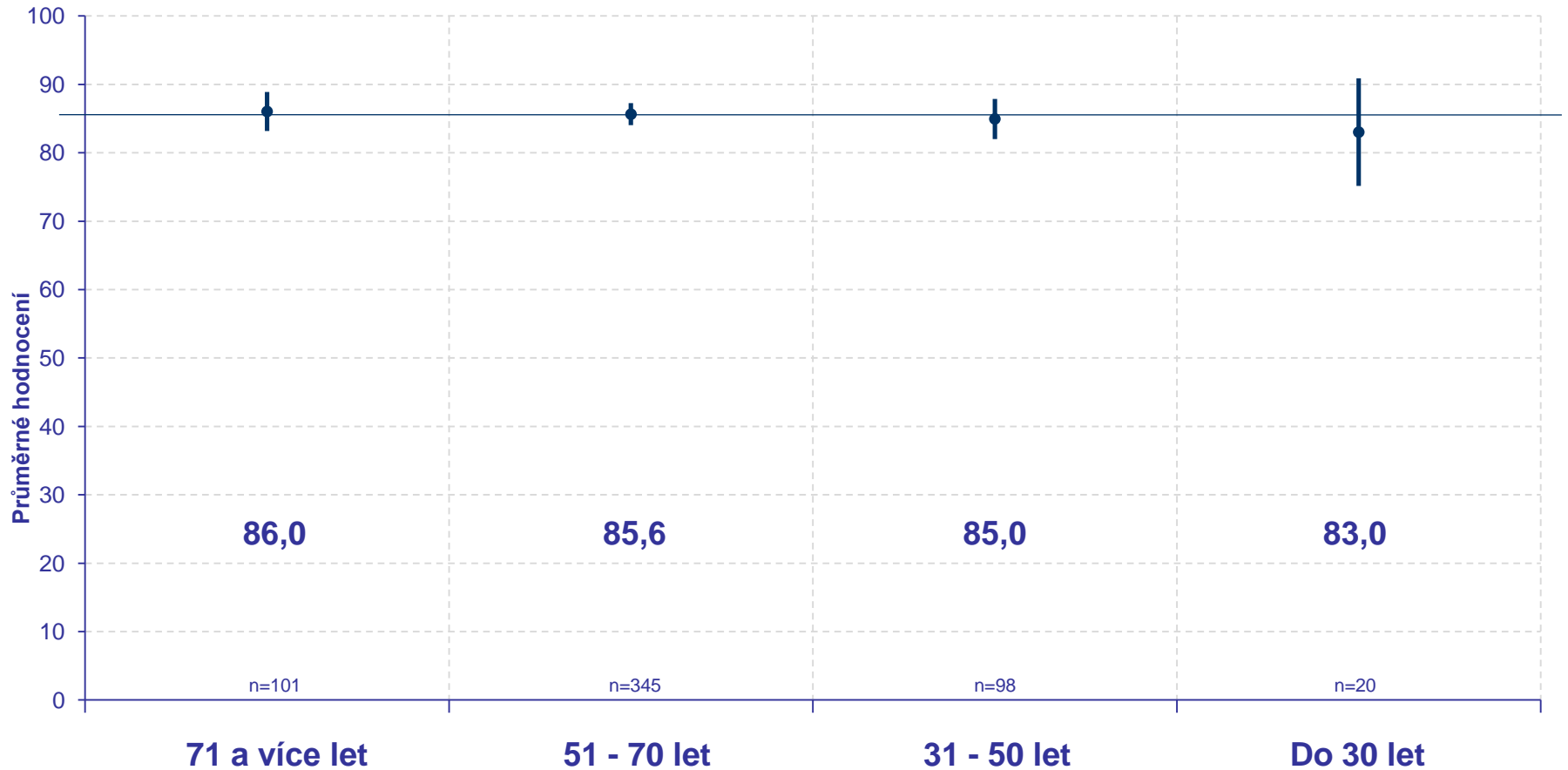
V čase nedošlo k významnějším posunům v celkovém hodnocení spokojenosti s poskytovanou péčí, a to jak na celkové úrovni, tak také na úrovni jednotlivých dimenzí.

V roce 2008 nebylo pracoviště do výzkumu zařazeno.

Za rok 2009 nejsou dostupné výsledky za dimenzi propuštění a pokračování péče.

Celková spokojenost – podle věku

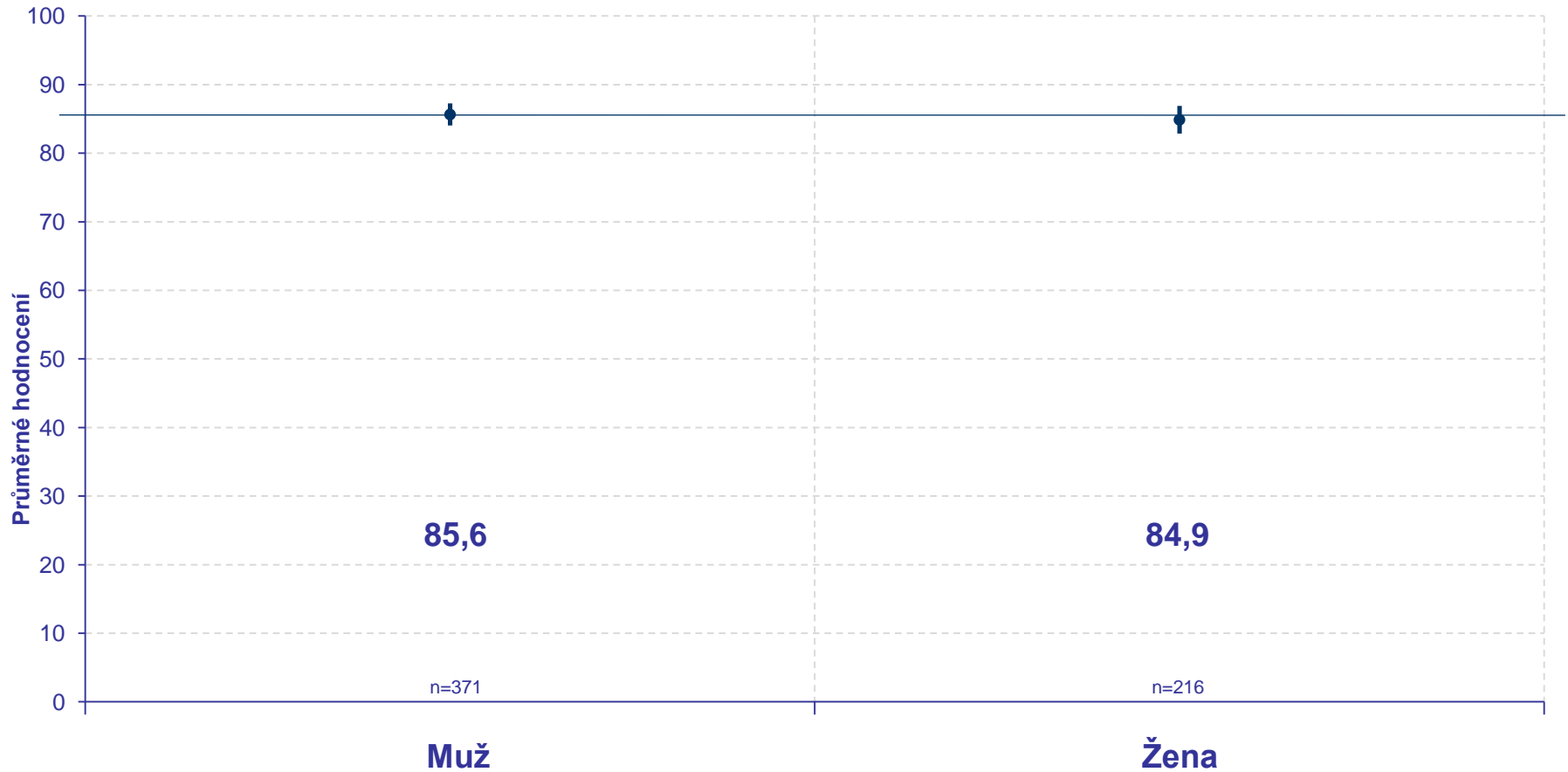
INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazena celková spokojenost s poskytovanou péčí podle věku
Věkové kategorie řazené sestupně podle celkové spokojenosti

Celková spokojenost – podle pohlaví

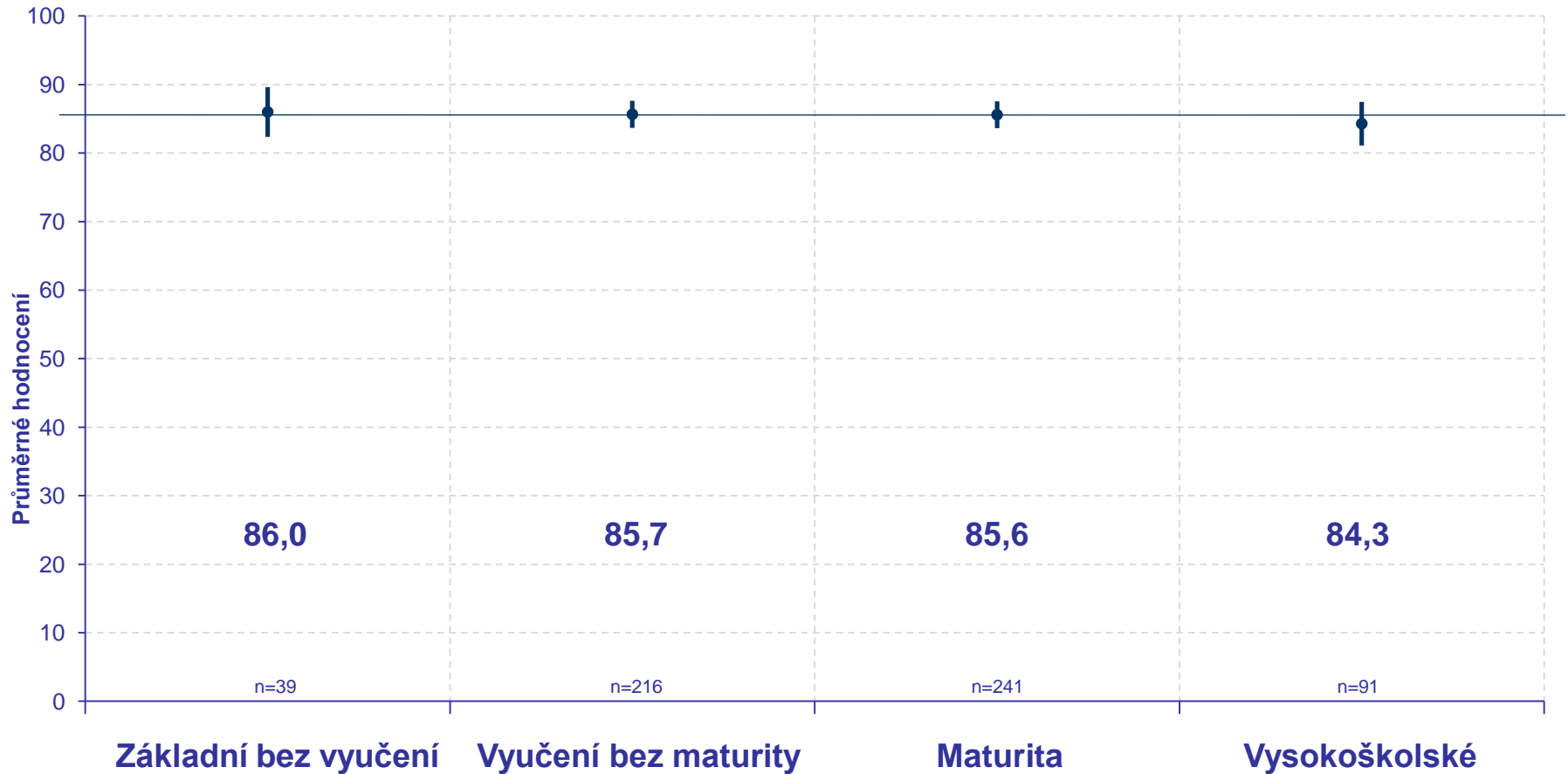
INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazena celková spokojenost s poskytovanou péčí podle pohlaví
Kategorie řazeny sestupně podle celkové spokojenosti

Celková spokojenost – podle vzdělání

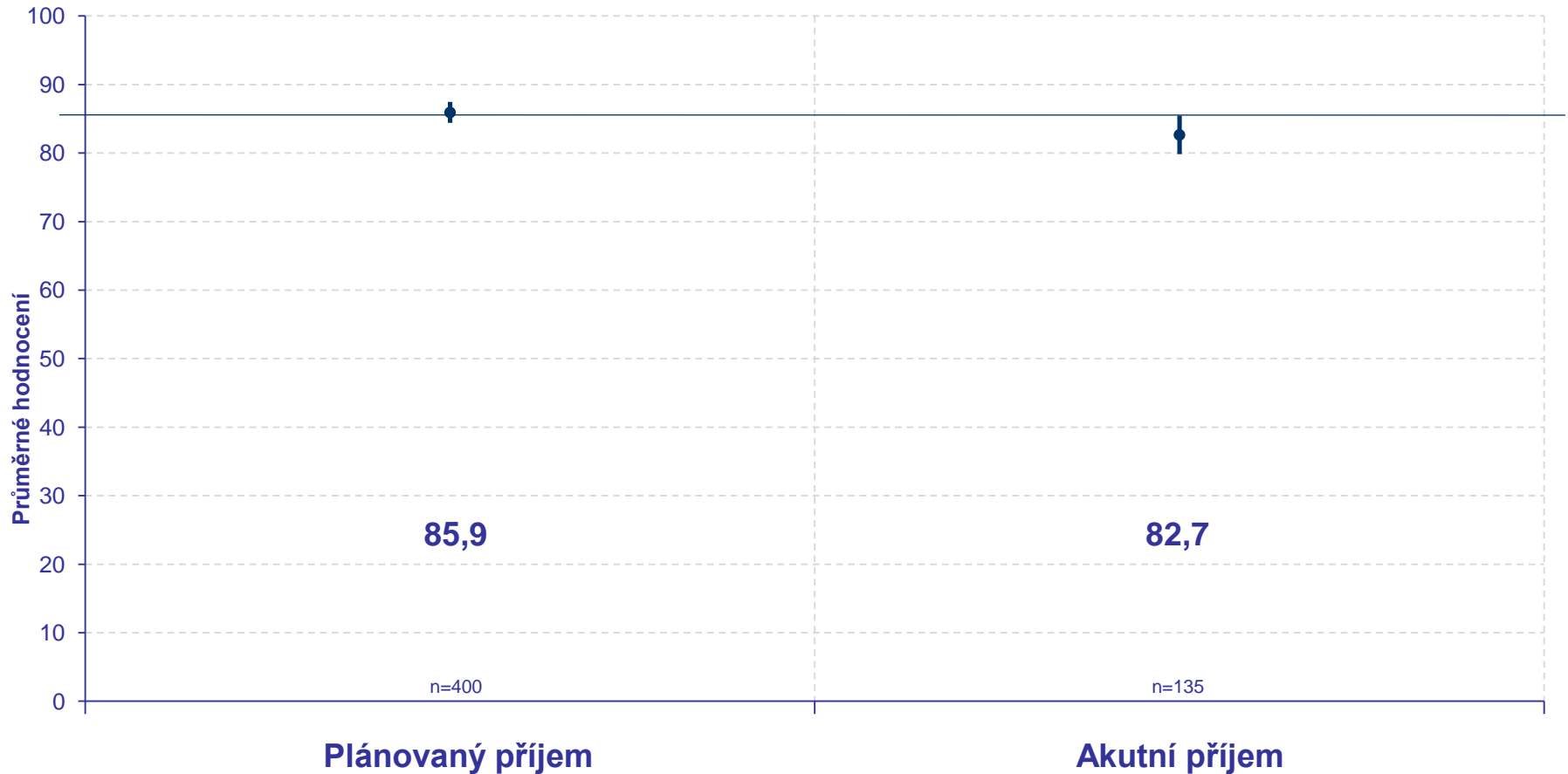
INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazena celková spokojenost s poskytovanou péčí podle vzdělání
Vzdělanostní kategorie řazeny sestupně podle celkové spokojenosti

Celková spokojenost – podle typu příjmu

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazena celková spokojenost s poskytovanou péčí podle typu příjmu
Kategorie podle typu příjmu řazeny sestupně podle celkové spokojenosti

Hodnocená dimenze kvality péče

ZÁKLADNÍ DIMENZE

Přijetí do nemocnice

- Dodržení termínu přijetí
- Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- Zhoršení zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice
- Dojem z prvního kontaktu ze nemocnicem
- Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby
- Doba čekání na uložení na lůžko
- Organizace a plynulost přijetí do nemocnice

Respekt, ohled, úcta

- Znalost ošetřujícího lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
- Důvěra k ošetřujícím sestřám
- Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu

Koordinace a integrace péče

- Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu
- Dosažitelnost zdravotnického personálu
- Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
- Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby
- Rychlost pomoci ze strany zdravotnického personálu
- Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku
- Celkové hodnocení péče

Informace

- Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
- Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- Srozumitelnost odpovědí lékaře
- Frekvence hovorů s lékařem
- Srozumitelnost odpovědí sester
- Seznámení s právy nemocného

Tělesné pohodlí

- Noční hluk
- Čistota pokojů
- Čistota toalet a sprch
- Teplota na pokoji
- Doba ranního buzení
- Kvalita jídla
- Množství jídla
- Doba podávání jídel
- Pády z lůžka
- Tišení bolesti

Citová opora

- Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
- Zajištění citových a duchovních potřeb

Zapojení rodiny

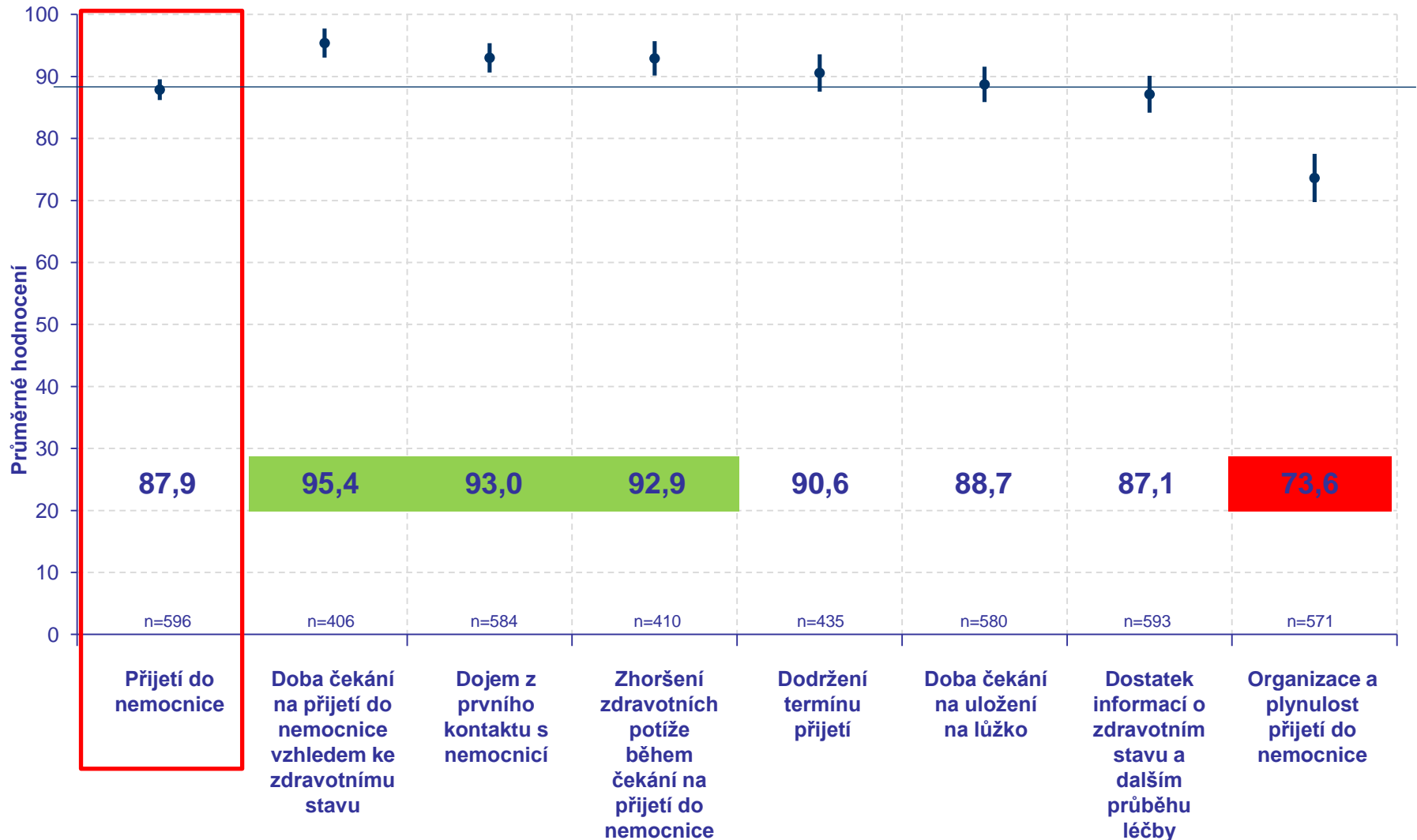
- Doba návštěv
- Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- Vysvětlení péče po propuštění rodině

Propuštění a pokračování péče

- Průběh propuštění ze nemocnice
- Informace o péči a užívání léků po propuštění ze nemocnice
- Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění ze nemocnice
- Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění ze nemocnice
- Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům

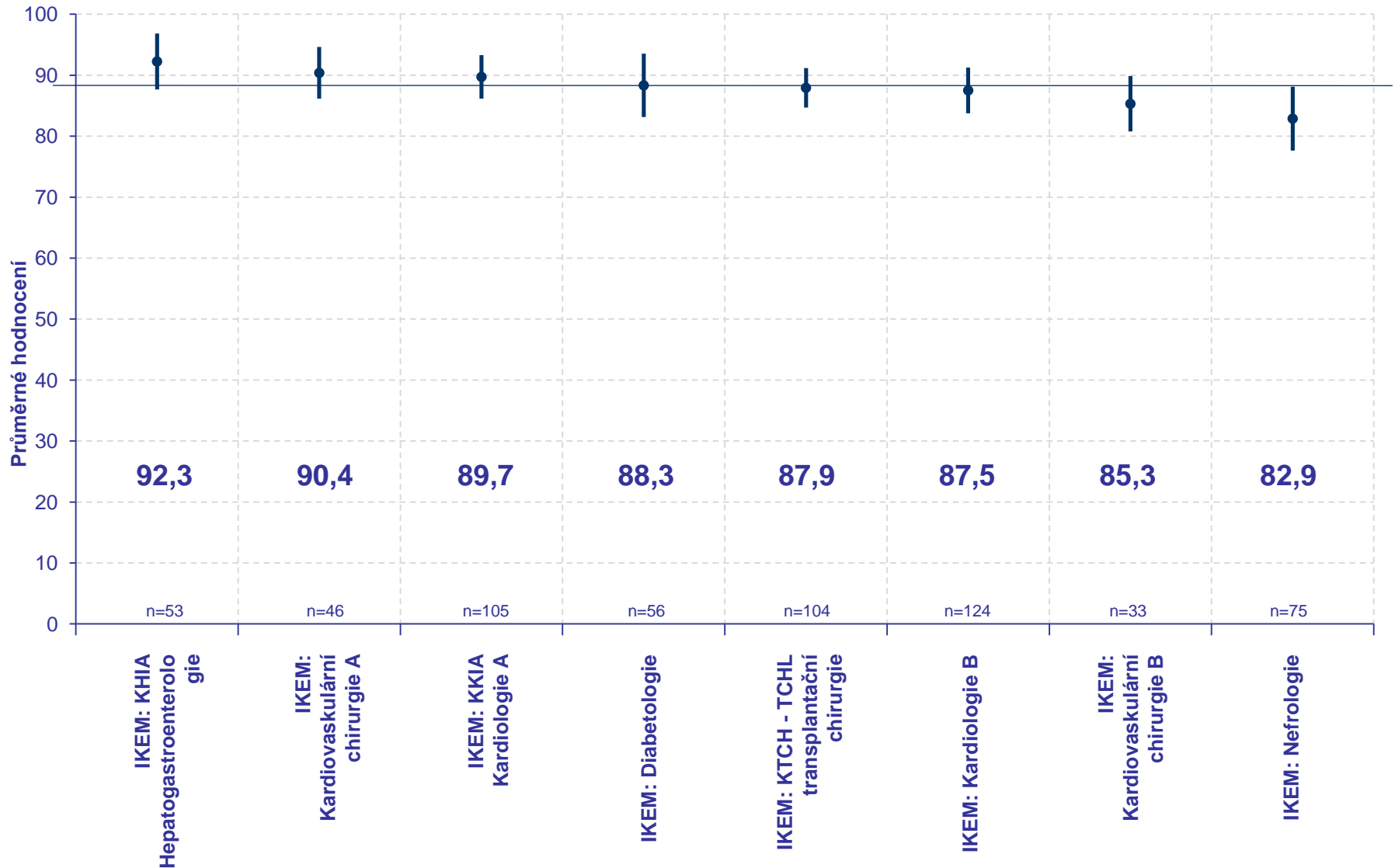
Přijetí do nemocnice

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každý atribut + dimenzi (v červeném rámečku)
 Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Přijetí do nemocnice – oddělení INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Hodnocená dimenze kvality péče

ZÁKLADNÍ DIMENZE

Přijetí do nemocnice

- Dodržení termínu přijetí
- Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- Zhoršení zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice
- Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
- Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby
- Doba čekání na uložení na lůžko
- Organizace a plynulost přijetí do nemocnice

Respekt, ohled, úcta

- Znalost ošetřujícího lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
- Důvěra k ošetřujícím sestram
- Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu

Koordinace a integrace péče

- Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu
- Dosažitelnost zdravotnického personálu
- Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
- Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby
- Rychlost pomoci ze strany zdravotnického personálu
- Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku
- Celkové hodnocení péče

Informace

- Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
- Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- Srozumitelnost odpovědí lékaře
- Frekvence hovorů s lékařem
- Srozumitelnost odpovědí sester
- Seznámení s právy nemocného

Tělesné pohodlí

- Noční hluk
- Čistota pokojů
- Čistota toalet a sprch
- Teplota na pokoji
- Doba ranního buzení
- Kvalita jídla
- Množství jídla
- Doba podávání jídel
- Pády z lůžka
- Tišení bolesti

Citová opora

- Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
- Zajištění citových a duchovních potřeb

Zapojení rodiny

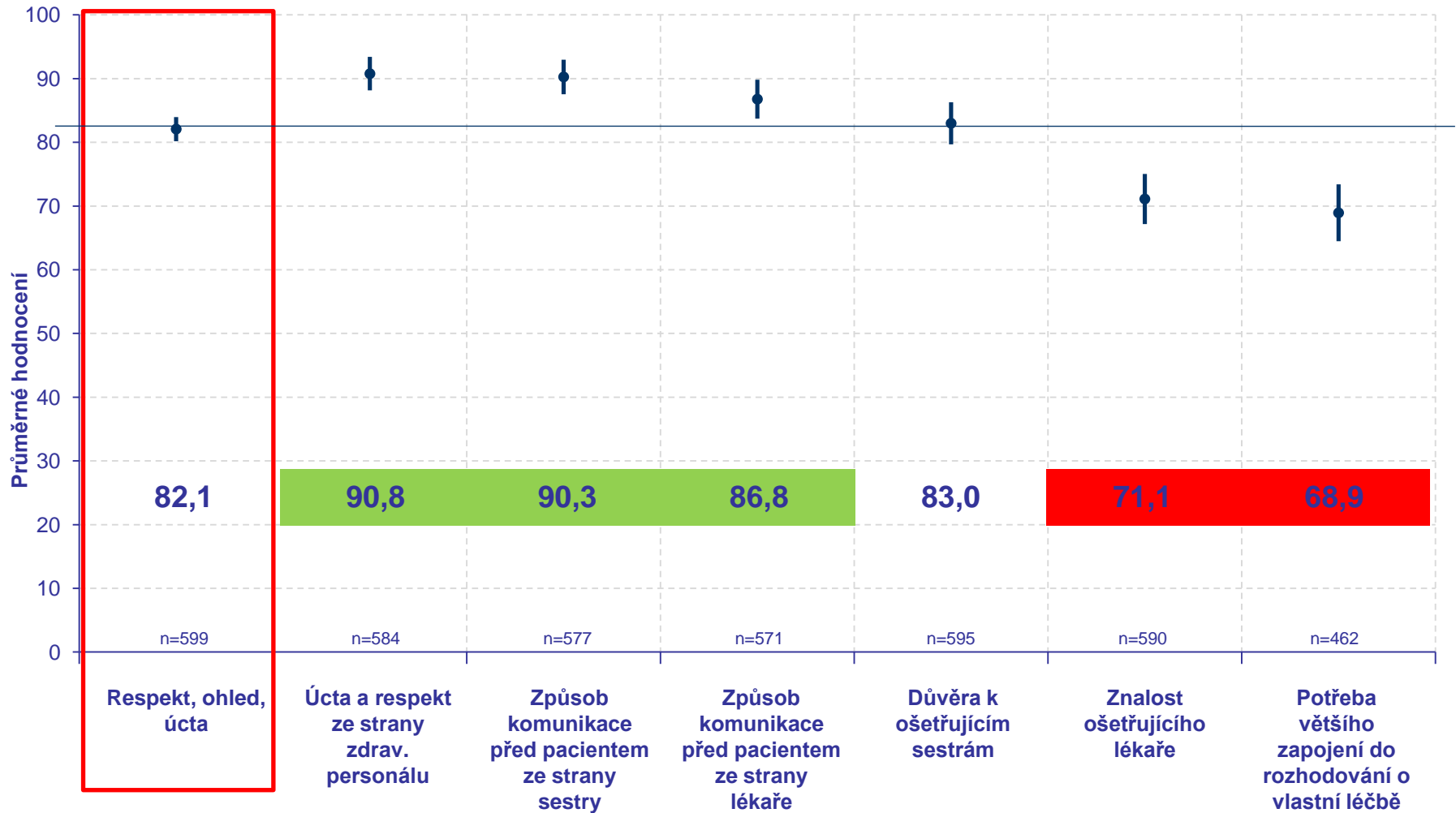
- Doba návštěv
- Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- Vysvětlení péče po propuštění rodině

Propuštění a pokračování péče

- Průběh propuštění ze nemocnice
- Informace o péči a užívání léků po propuštění ze nemocnice
- Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění ze nemocnice
- Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění ze nemocnice
- Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům

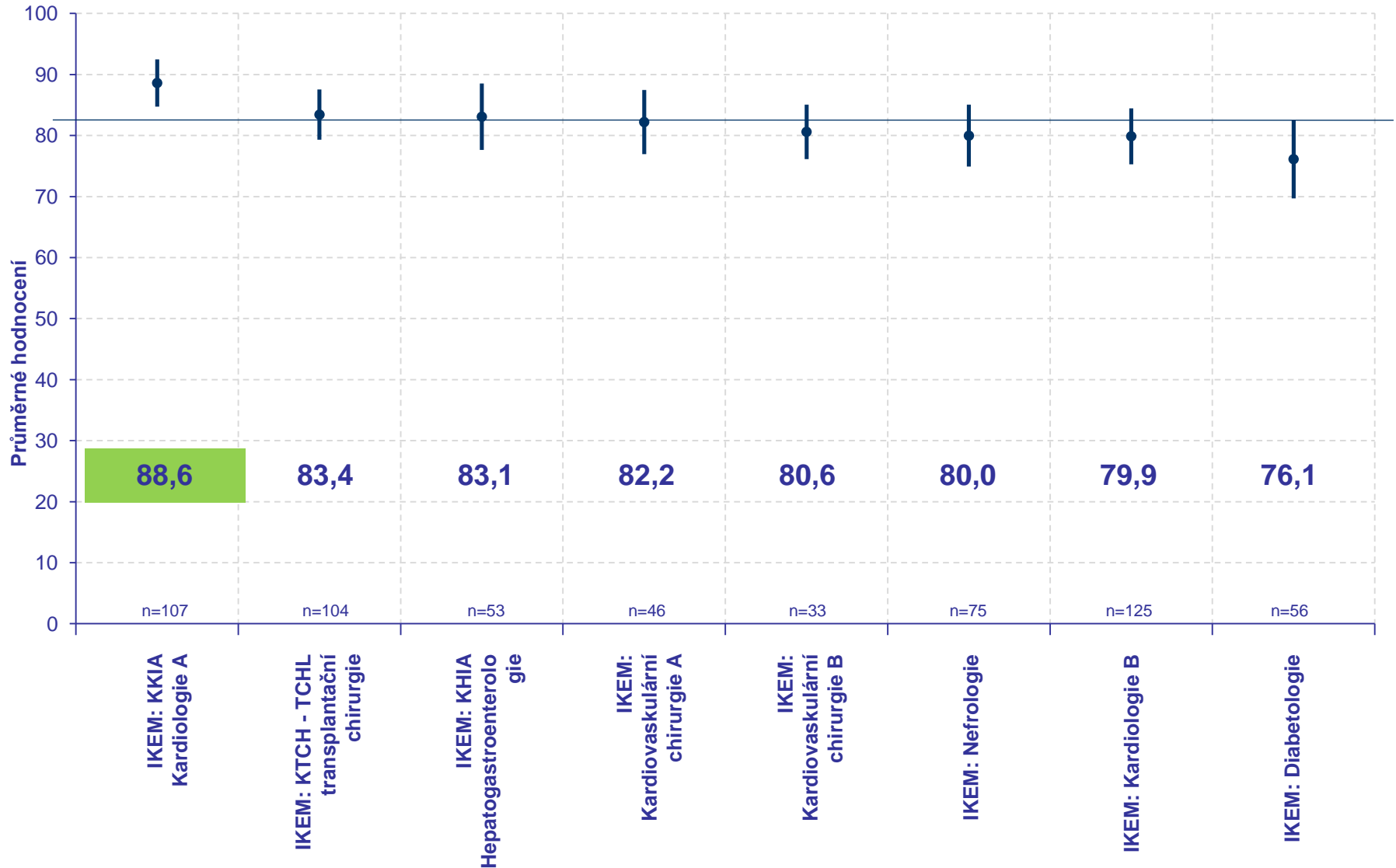
Respekt, ohled, úcta

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každý atribut + dimenzi (v červeném rámečku)
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Respekt, ohled, úcta – oddělení INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Hodnocená dimenze kvality péče

ZÁKLADNÍ DIMENZE

Přijetí do nemocnice

- Dodržení termínu přijetí
- Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- Zhoršení zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice
- Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
- Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby
- Doba čekání na uložení na lůžko
- Organizace a plynulost přijetí do nemocnice

Respekt, ohled, úcta

- Znalost ošetřujícího lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
- Důvěra k ošetřujícím sestřám
- Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu

Koordinace a integrace péče

- Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu
- Dosažitelnost zdravotnického personálu
- Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
- Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby
- Rychlost pomoci ze strany zdravotnického personálu
- Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku
- Celkové hodnocení péče

Informace

- Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
- Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- Srozumitelnost odpovědí lékaře
- Frekvence hovorů s lékařem
- Srozumitelnost odpovědí sester
- Seznámení s právy nemocného

Tělesné pohodlí

- Noční hluk
- Čistota pokojů
- Čistota toalet a sprch
- Teplota na pokoji
- Doba ranního buzení
- Kvalita jídla
- Množství jídla
- Doba podávání jídel
- Pády z lůžka
- Tišení bolesti

Citová opora

- Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
- Zajištění citových a duchovních potřeb

Zapojení rodiny

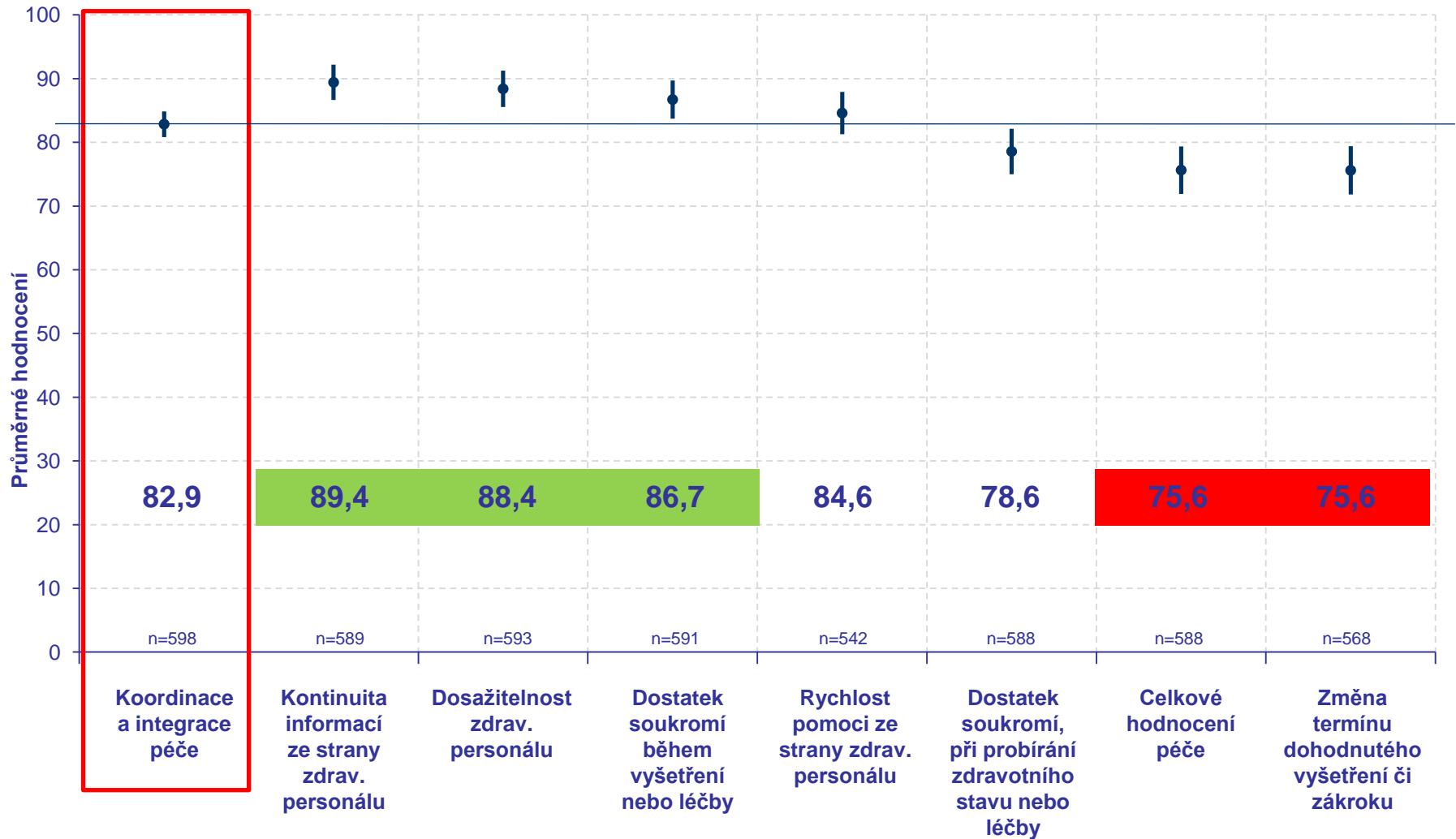
- Doba návštěv
- Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- Vysvětlení péče po propuštění rodině

Propuštění a pokračování péče

- Průběh propuštění ze nemocnice
- Informace o péči a užívání léků po propuštění ze nemocnice
- Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění ze nemocnice
- Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění ze nemocnice
- Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům

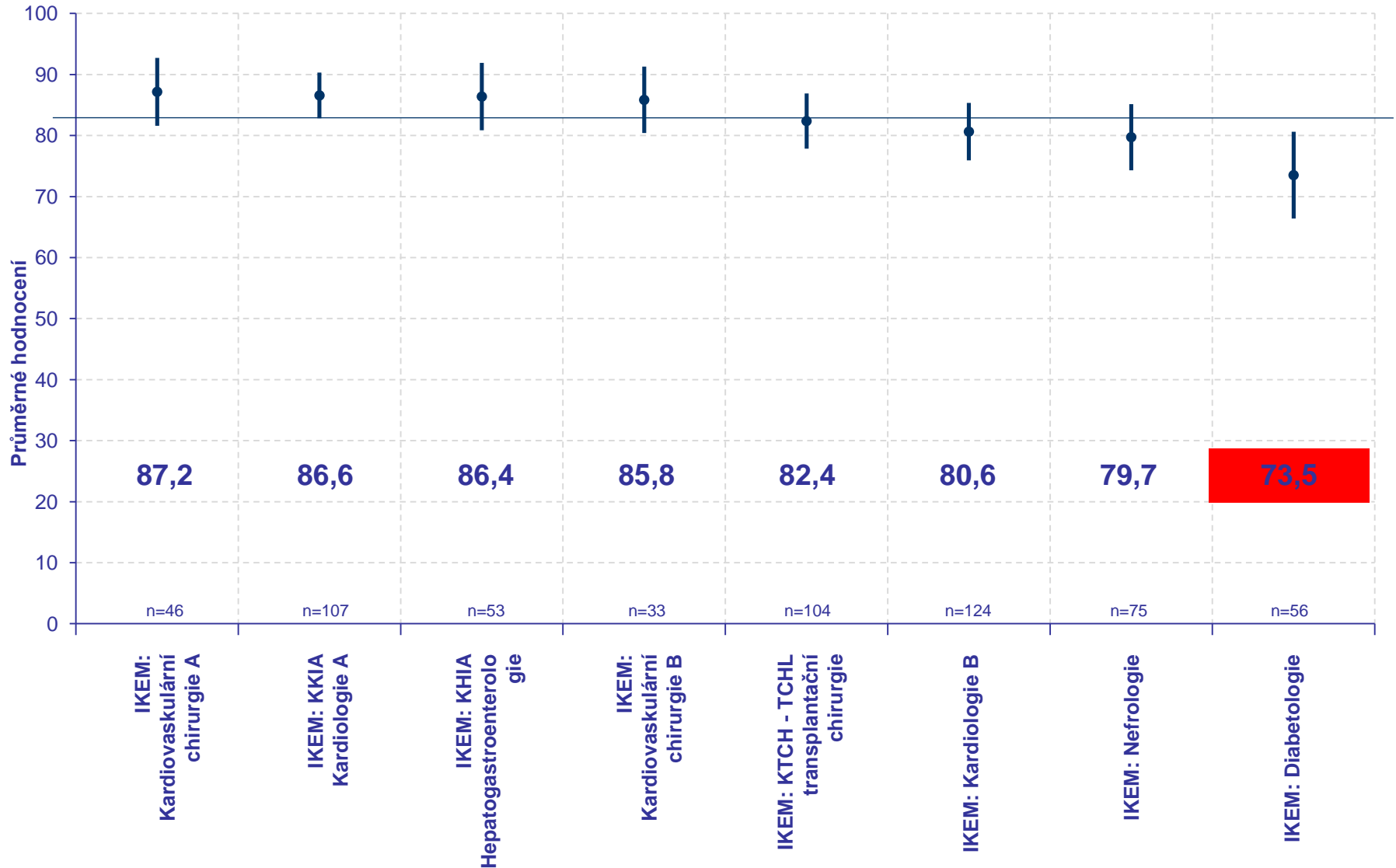
Koordinace a integrace péče

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každý atribut + dimenzi (v červeném rámečku)
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Koordinace a integrace péče – oddělení INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Hodnocená dimenze kvality péče

ZÁKLADNÍ DIMENZE

Přijetí do nemocnice

- Dodržení termínu přijetí
- Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- Zhoršení zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice
- Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
- Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby
- Doba čekání na uložení na lůžko
- Organizace a plynulost přijetí do nemocnice

Respekt, ohled, úcta

- Znalost ošetřujícího lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
- Důvěra k ošetřujícím sestram
- Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu

Koordinace a integrace péče

- Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu
- Dosažitelnost zdravotnického personálu
- Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
- Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby
- Rychlost pomoci ze strany zdravotnického personálu
- Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku
- Celkové hodnocení péče

Informace

- Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
- Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- Srozumitelnost odpovědí lékaře
- Frekvence hovorů s lékařem
- Srozumitelnost odpovědí sester
- Seznámení s právy nemocného

Tělesné pohodlí

- Noční hluk
- Čistota pokojů
- Čistota toalet a sprch
- Teplota na pokoji
- Doba ranního buzení
- Kvalita jídla
- Množství jídla
- Doba podávání jídel
- Pády z lůžka
- Tišení bolesti

Citová opora

- Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
- Zajištění citových a duchovních potřeb

Zapojení rodiny

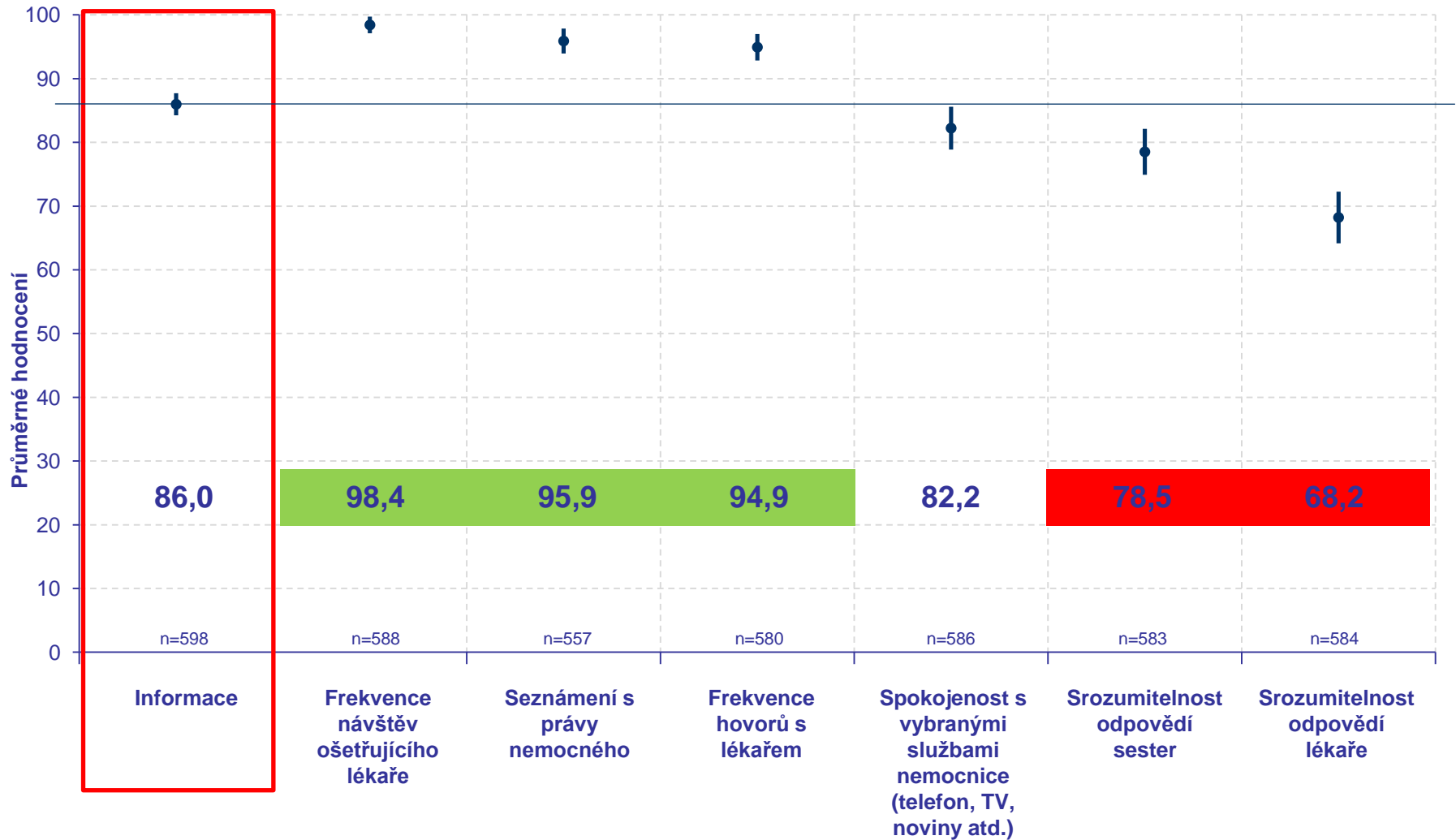
- Doba návštěv
- Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- Vysvětlení péče po propuštění rodině

Propuštění a pokračování péče

- Průběh propuštění ze nemocnice
- Informace o péči a užívání léků po propuštění ze nemocnice
- Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění ze nemocnice
- Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění ze nemocnice
- Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům

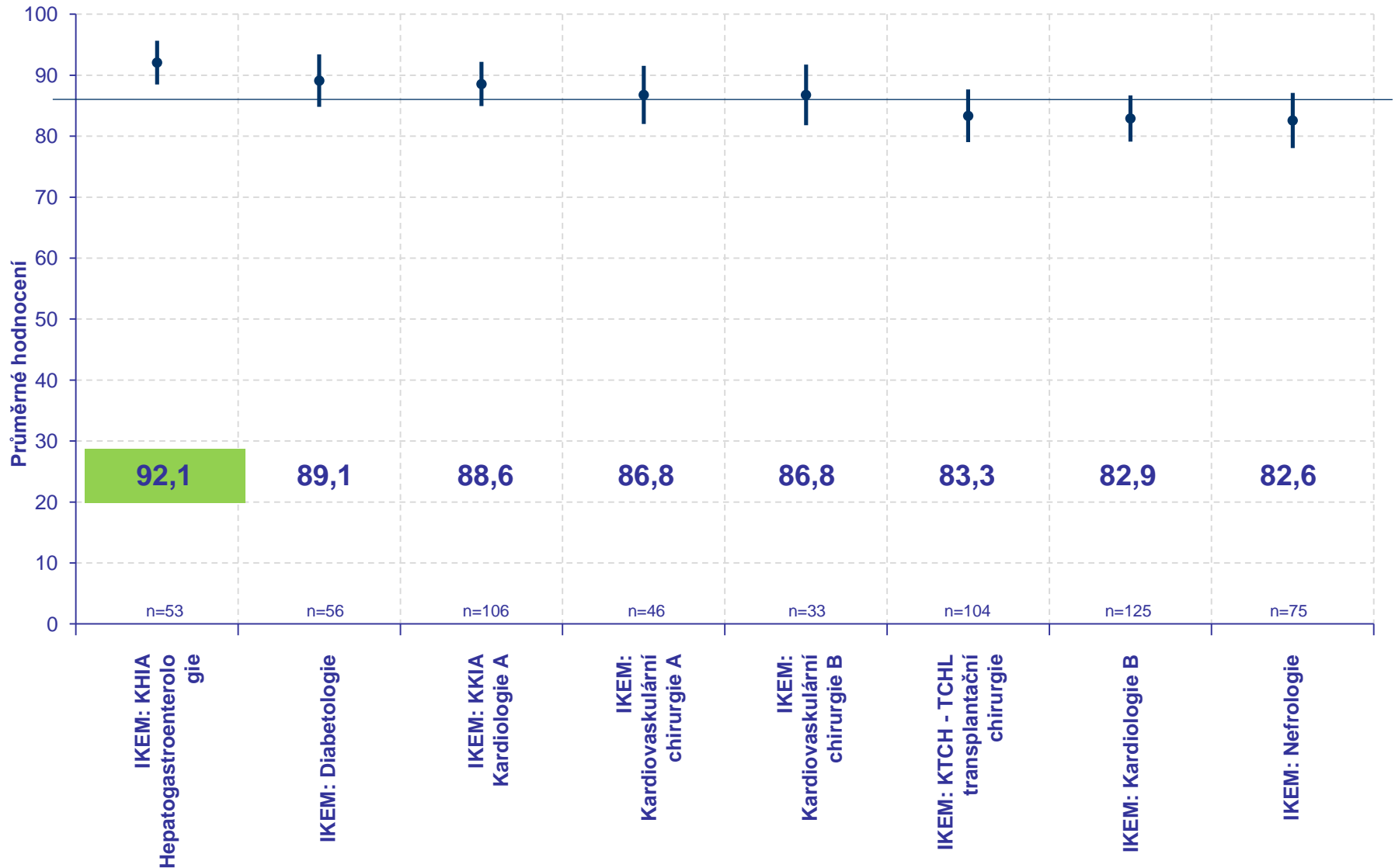
Informace

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každý atribut + dimenzi (v červeném rámečku)
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Informace – oddělení INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Hodnocená dimenze kvality péče

ZÁKLADNÍ DIMENZE

Přijetí do nemocnice

- Dodržení termínu přijetí
- Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- Zhoršení zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice
- Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
- Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby
- Doba čekání na uložení na lůžko
- Organizace a plynulost přijetí do nemocnice

Respekt, ohled, úcta

- Znalost ošetřujícího lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
- Důvěra k ošetřujícím sestram
- Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu

Koordinace a integrace péče

- Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu
- Dosažitelnost zdravotnického personálu
- Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
- Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby
- Rychlost pomoci ze strany zdravotnického personálu
- Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku
- Celkové hodnocení péče

Informace

- Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
- Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- Srozumitelnost odpovědí lékaře
- Frekvence hovorů s lékařem
- Srozumitelnost odpovědí sester
- Seznámení s právy nemocného

Tělesné pohodlí

- Noční hluk
- Čistota pokojů
- Čistota toalet a sprch
- Teplota na pokoji
- Doba ranního buzení
- Kvalita jídla
- Množství jídla
- Doba podávání jídel
- Pády z lůžka
- Tišení bolesti

Citová opora

- Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
- Zajištění citových a duchovních potřeb

Zapojení rodiny

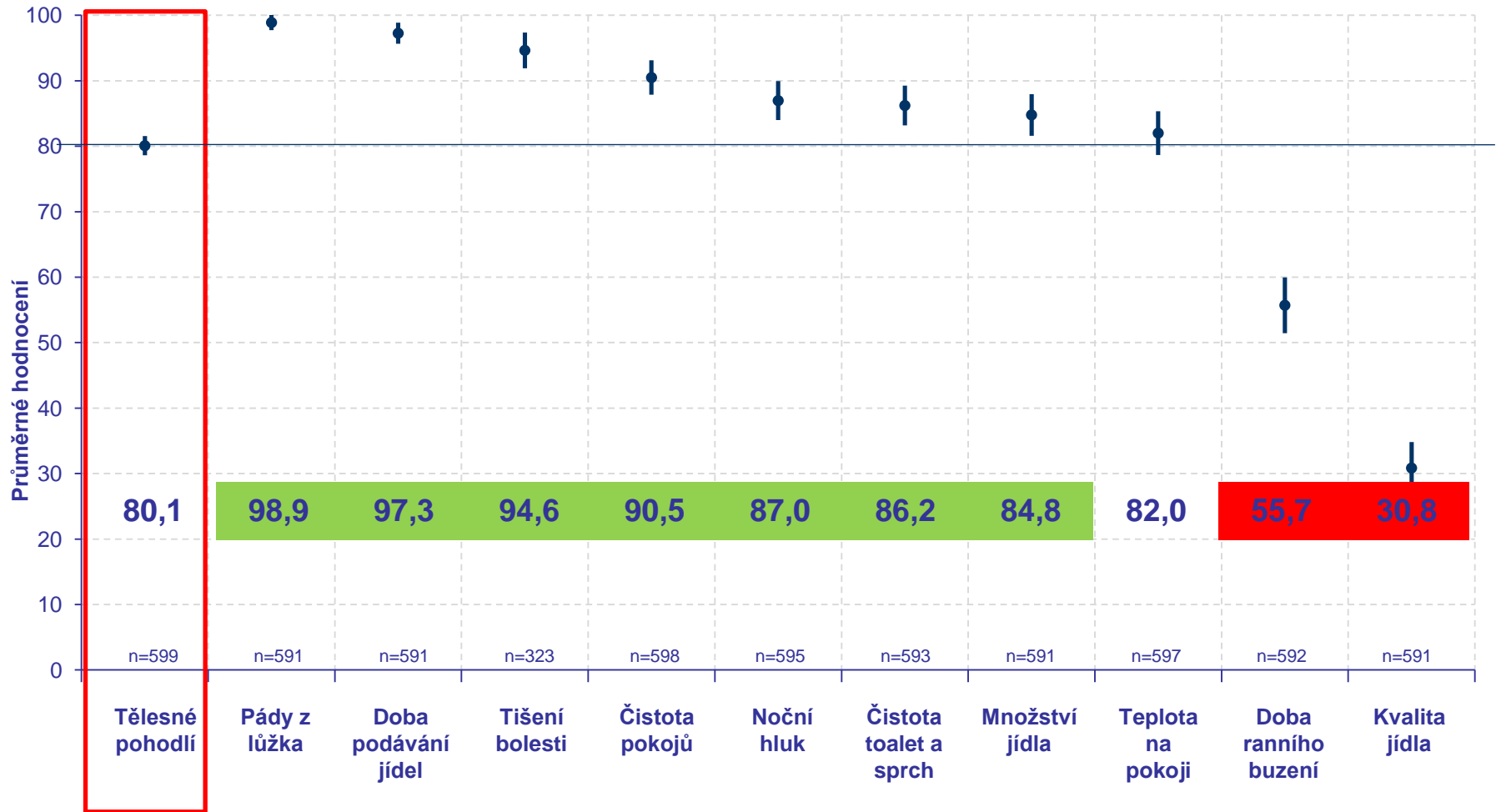
- Doba návštěv
- Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- Vysvětlení péče po propuštění rodině

Propuštění a pokračování péče

- Průběh propuštění ze nemocnice
- Informace o péči a užívání léků po propuštění ze nemocnice
- Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění ze nemocnice
- Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění ze nemocnice
- Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům

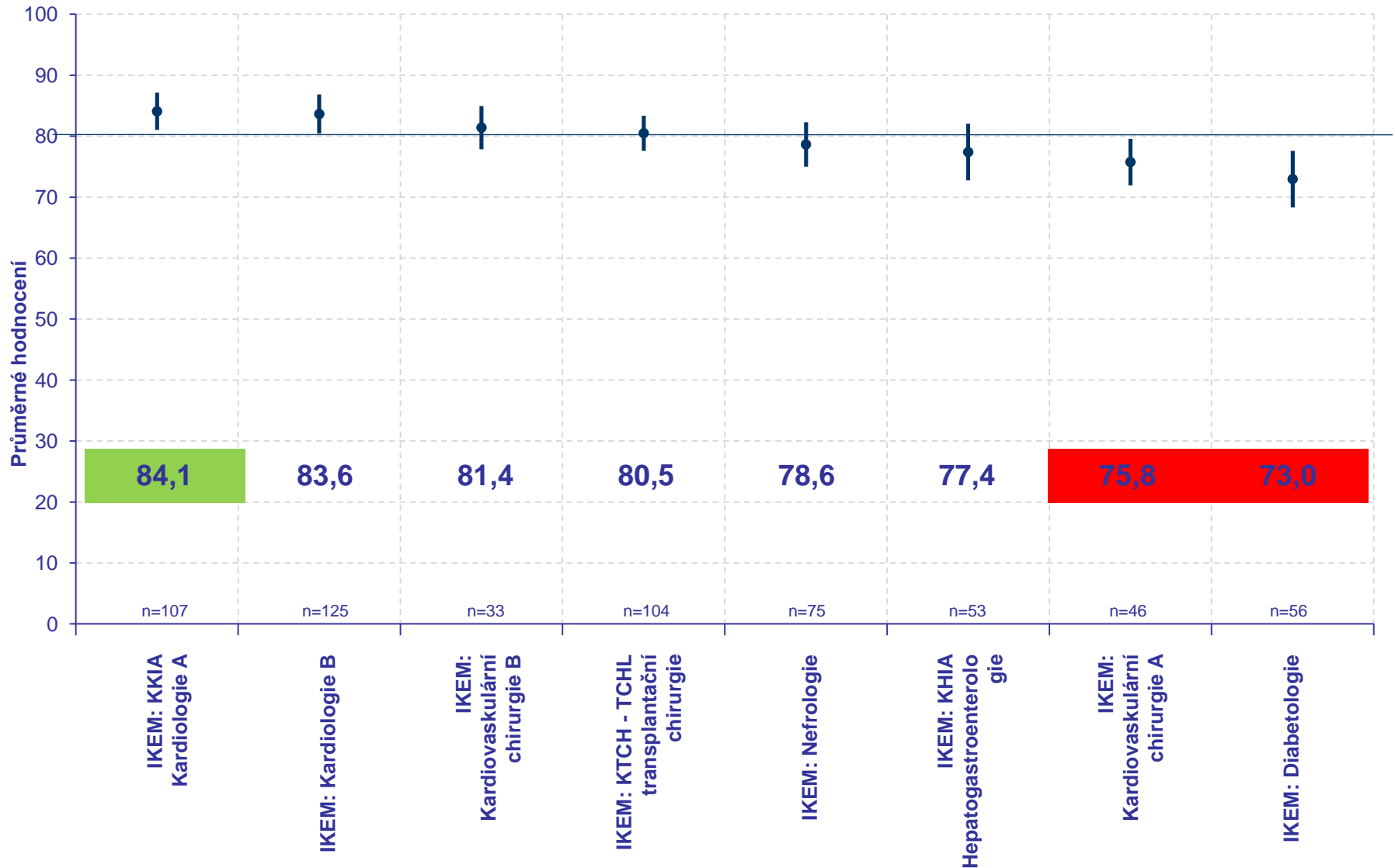
Tělesné pohodlí

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každý atribut + dimenzi (v červeném rámečku)
 Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Tělesné pohodlí – oddělení INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Hodnocená dimenze kvality péče

ZÁKLADNÍ DIMENZE

Přijetí do nemocnice

- Dodržení termínu přijetí
- Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- Zhoršení zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice
- Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
- Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby
- Doba čekání na uložení na lůžko
- Organizace a plynulost přijetí do nemocnice

Respekt, ohled, úcta

- Znalost ošetřujícího lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
- Důvěra k ošetřujícím sestřám
- Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu

Koordinace a integrace péče

- Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu
- Dosažitelnost zdravotnického personálu
- Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
- Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby
- Rychlost pomoci ze strany zdravotnického personálu
- Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku
- Celkové hodnocení péče

Informace

- Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
- Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- Srozumitelnost odpovědí lékaře
- Frekvence hovorů s lékařem
- Srozumitelnost odpovědí sester
- Seznámení s právy nemocného

Tělesné pohodlí

- Noční hluk
- Čistota pokojů
- Čistota toalet a sprch
- Teplota na pokoji
- Doba ranního buzení
- Kvalita jídla
- Množství jídla
- Doba podávání jídel
- Pády z lůžka
- Tišení bolesti

Citová opora

- Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
- Zajištění citových a duchovních potřeb

Zapojení rodiny

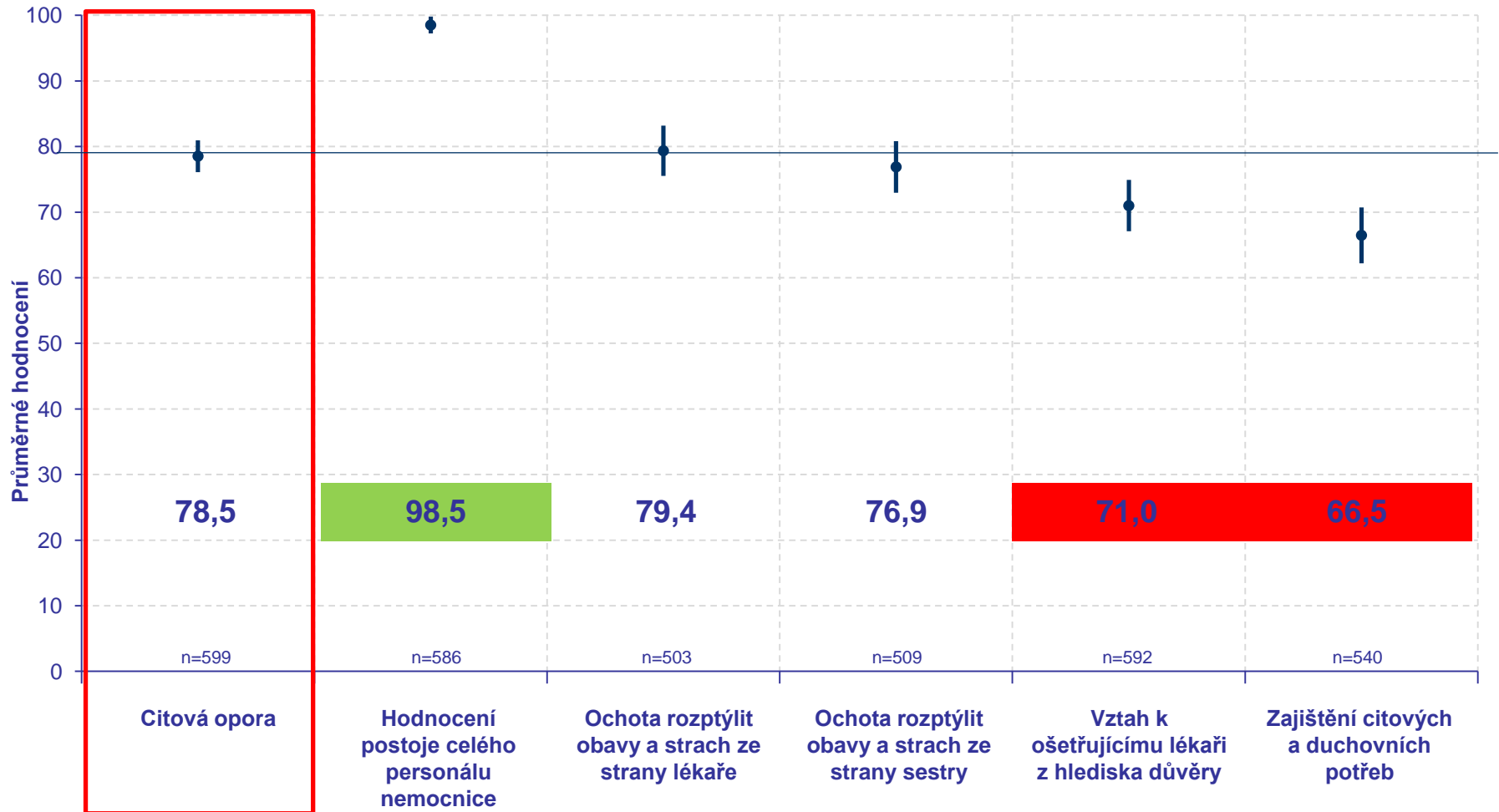
- Doba návštěv
- Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- Vysvětlení péče po propuštění rodině

Propuštění a pokračování péče

- Průběh propuštění ze nemocnice
- Informace o péči a užívání léků po propuštění ze nemocnice
- Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění ze nemocnice
- Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění ze nemocnice
- Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům

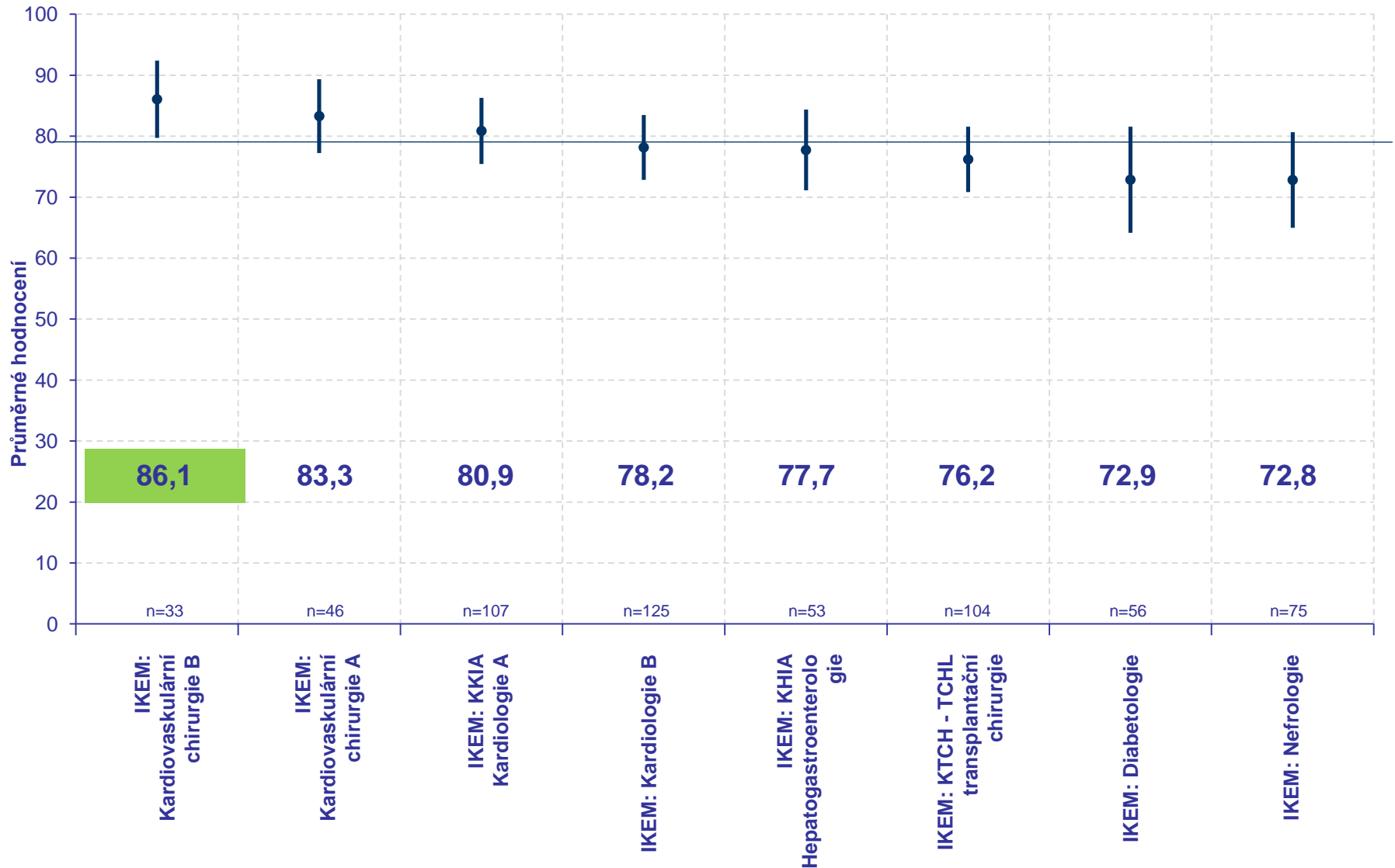
Citová opora

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každý atribut + dimenzi (v červeném rámečku)
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Citová opora – oddělení INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Hodnocená dimenze kvality péče

ZÁKLADNÍ DIMENZE

Přijetí do nemocnice

- Dodržení termínu přijetí
- Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- Zhoršení zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice
- Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
- Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby
- Doba čekání na uložení na lůžko
- Organizace a plynulost přijetí do nemocnice

Respekt, ohled, úcta

- Znalost ošetřujícího lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
- Důvěra k ošetřujícím sestřám
- Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu

Koordinace a integrace péče

- Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu
- Dosažitelnost zdravotnického personálu
- Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
- Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby
- Rychlost pomoci ze strany zdravotnického personálu
- Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku
- Celkové hodnocení péče

Informace

- Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
- Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- Srozumitelnost odpovědí lékaře
- Frekvence hovorů s lékařem
- Srozumitelnost odpovědí sester
- Seznámení s právy nemocného

Tělesné pohodlí

- Noční hluk
- Čistota pokojů
- Čistota toalet a sprch
- Teplota na pokoji
- Doba ranního buzení
- Kvalita jídla
- Množství jídla
- Doba podávání jídel
- Pády z lůžka
- Tišení bolesti

Citová opora

- Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
- Zajištění citových a duchovních potřeb

Zapojení rodiny

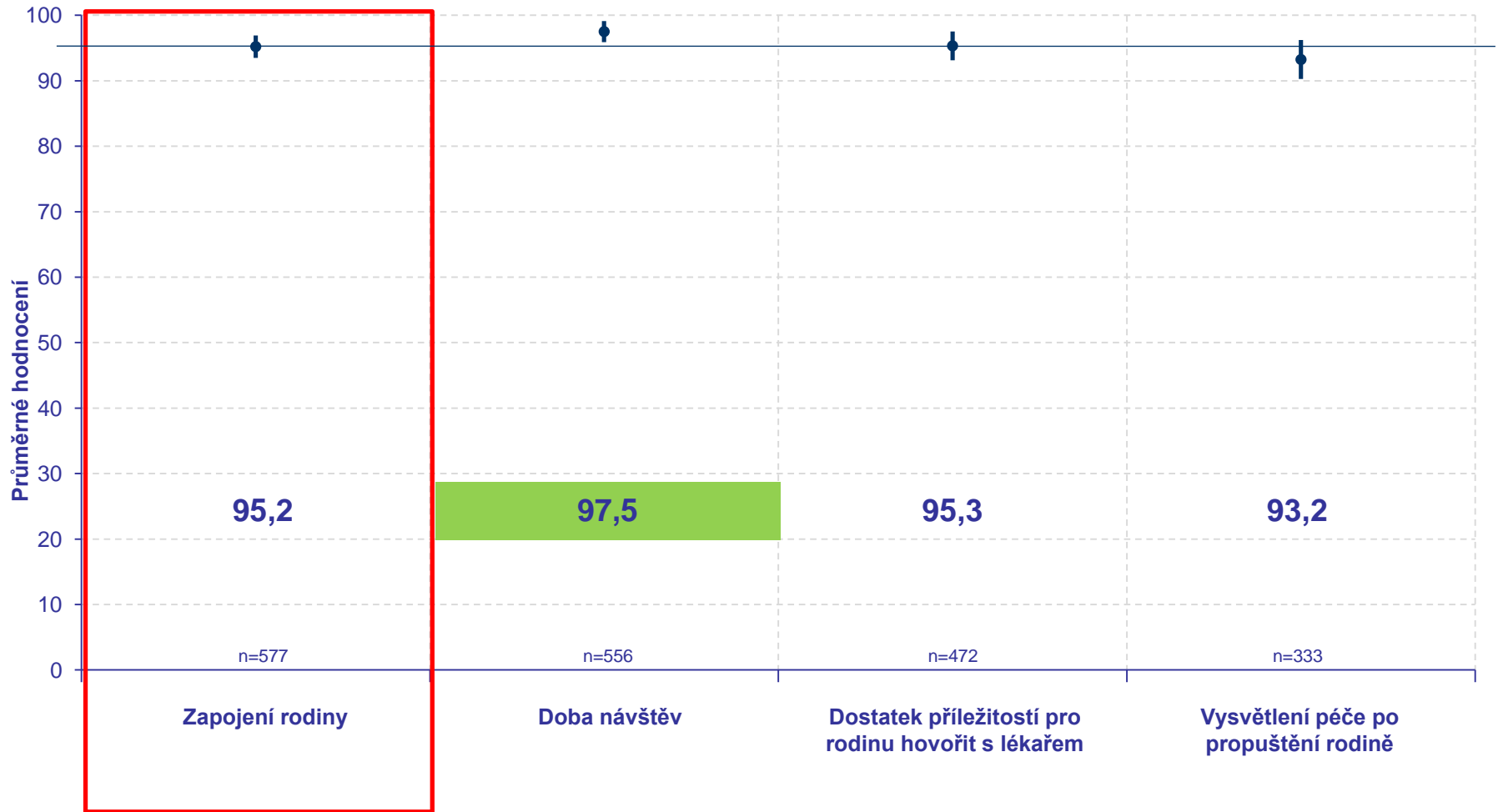
- Doba návštěv
- Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- Vysvětlení péče po propuštění rodině

Propuštění a pokračování péče

- Průběh propuštění ze nemocnice
- Informace o péči a užívání léků po propuštění ze nemocnice
- Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění ze nemocnice
- Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění ze nemocnice
- Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům

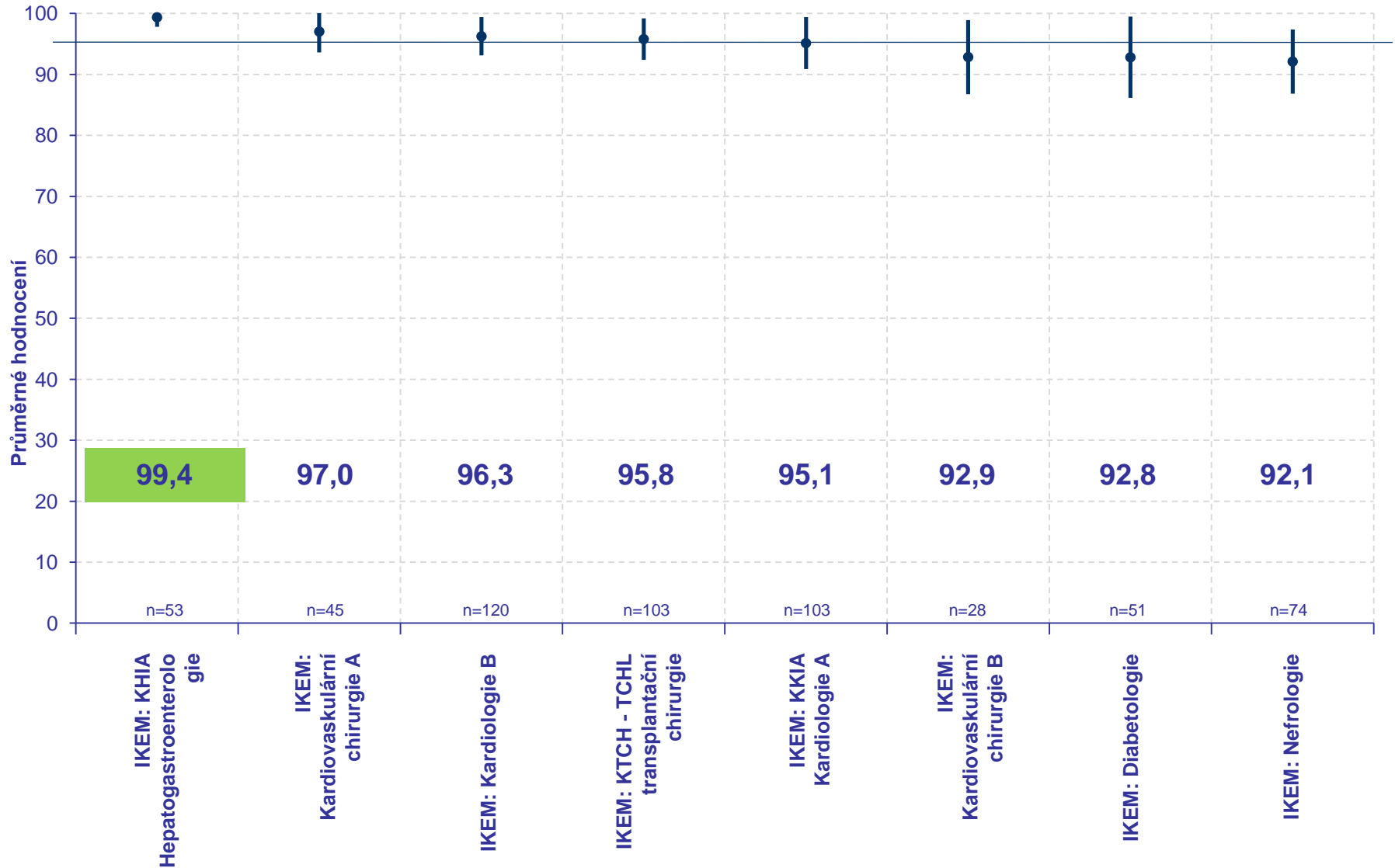
Zapojení rodiny

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každý atribut + dimenzi (v červeném rámečku)
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Zapojení rodiny – oddělení INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Hodnocená dimenze kvality péče

ZÁKLADNÍ DIMENZE

Přijetí do nemocnice

- Dodržení termínu přijetí
- Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
- Zhoršení zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice
- Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
- Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby
- Doba čekání na uložení na lůžko
- Organizace a plynulost přijetí do nemocnice

Respekt, ohled, úcta

- Znalost ošetřujícího lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
- Důvěra k ošetřujícím sestram
- Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu

Koordinace a integrace péče

- Kontinuita informací ze strany zdravotnického personálu
- Dosažitelnost zdravotnického personálu
- Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
- Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby
- Rychlost pomoci ze strany zdravotnického personálu
- Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku
- Celkové hodnocení péče

Informace

- Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
- Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- Srozumitelnost odpovědí lékaře
- Frekvence hovorů s lékařem
- Srozumitelnost odpovědí sester
- Seznámení s právy nemocného

Tělesné pohodlí

- Noční hluk
- Čistota pokojů
- Čistota toalet a sprch
- Teplota na pokoji
- Doba ranního buzení
- Kvalita jídla
- Množství jídla
- Doba podávání jídel
- Pády z lůžka
- Tišení bolesti

Citová opora

- Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Hodnocení postoje celého personálu nemocnice
- Zajištění citových a duchovních potřeb

Zapojení rodiny

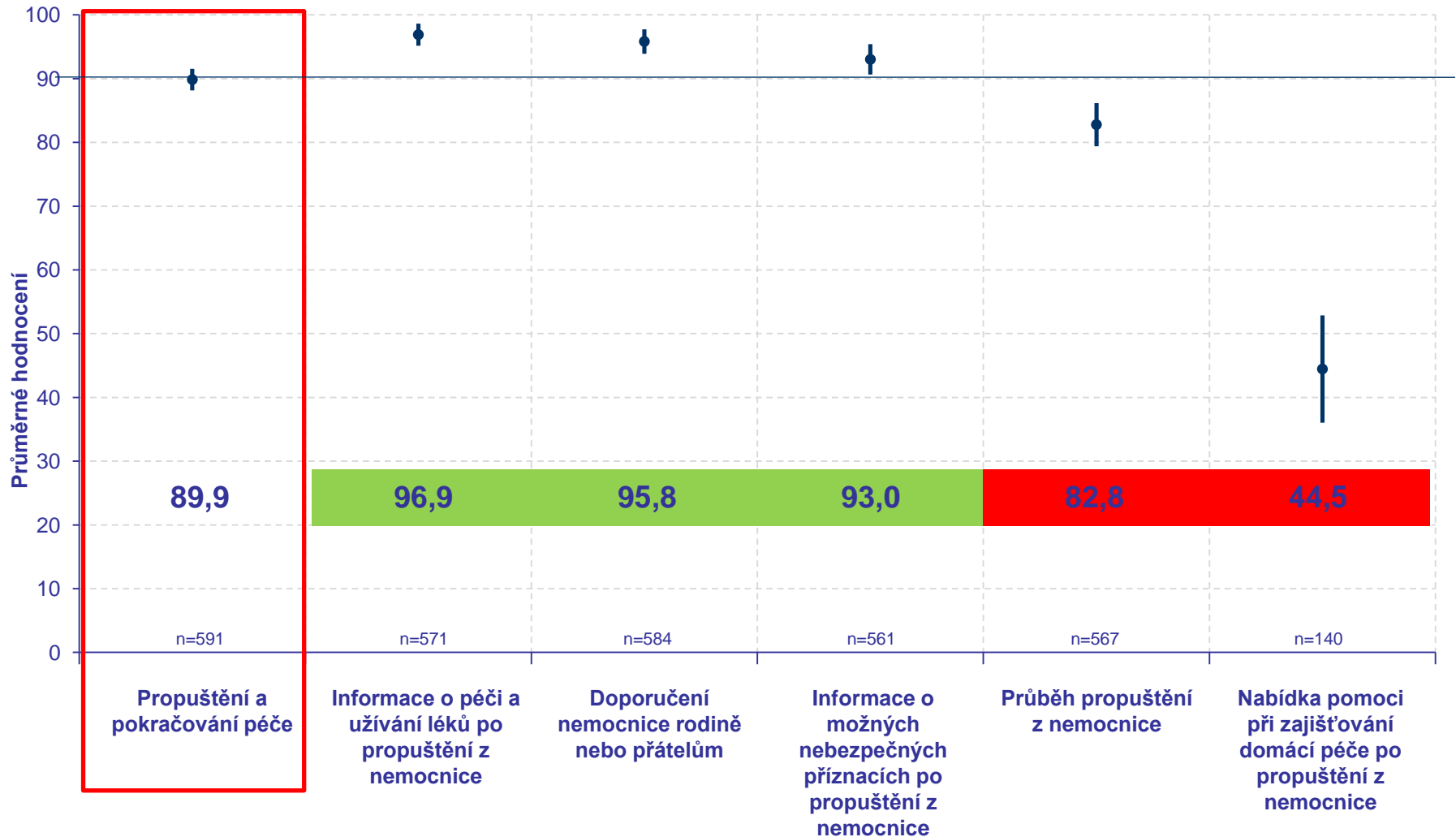
- Doba návštěv
- Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- Vysvětlení péče po propuštění rodině

Propuštění a pokračování péče

- Průběh propuštění ze nemocnice
- Informace o péči a užívání léků po propuštění ze nemocnice
- Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění ze nemocnice
- Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění ze nemocnice
- Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům

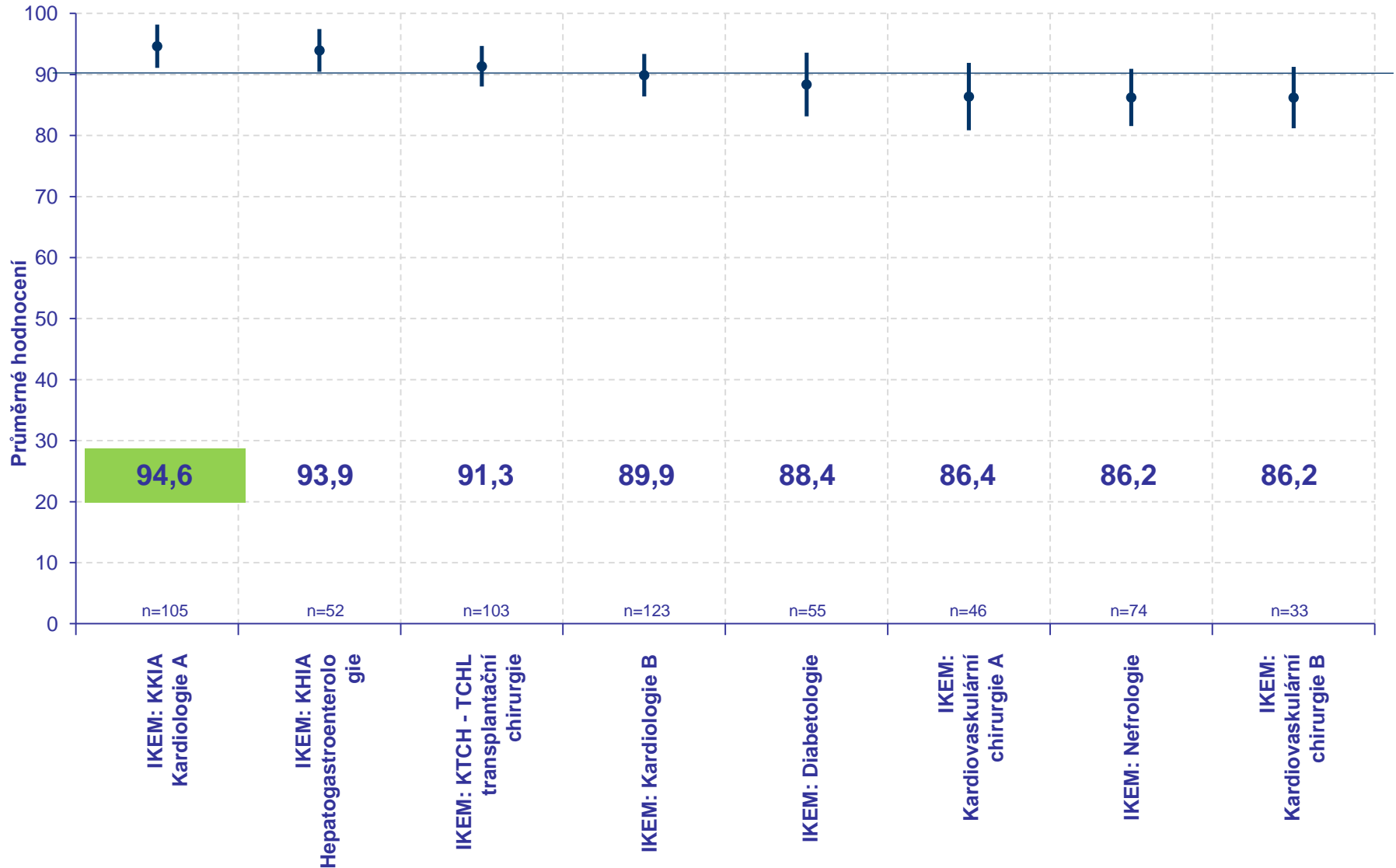
Propuštění a pokračování péče

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každý atribut + dimenzi (v červeném rámečku)
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Propuštění a pokračování péče – oddělení INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Dimenze kvality péče

DALŠÍ DIMENZE

Další dimenze vyjadřují spokojenost pacientů s prací zdravotnických pracovníků (lékařů, sester) a managementu nemocnice.

Spokojenost se sestrami

- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
- Důvěra k ošetřujícím sestřám
- Srozumitelnost odpovědí sester
- Rychlost pomoci ze strany zdravotnického personálu
- Čistota pokojů
- Čistota toalet a sprch

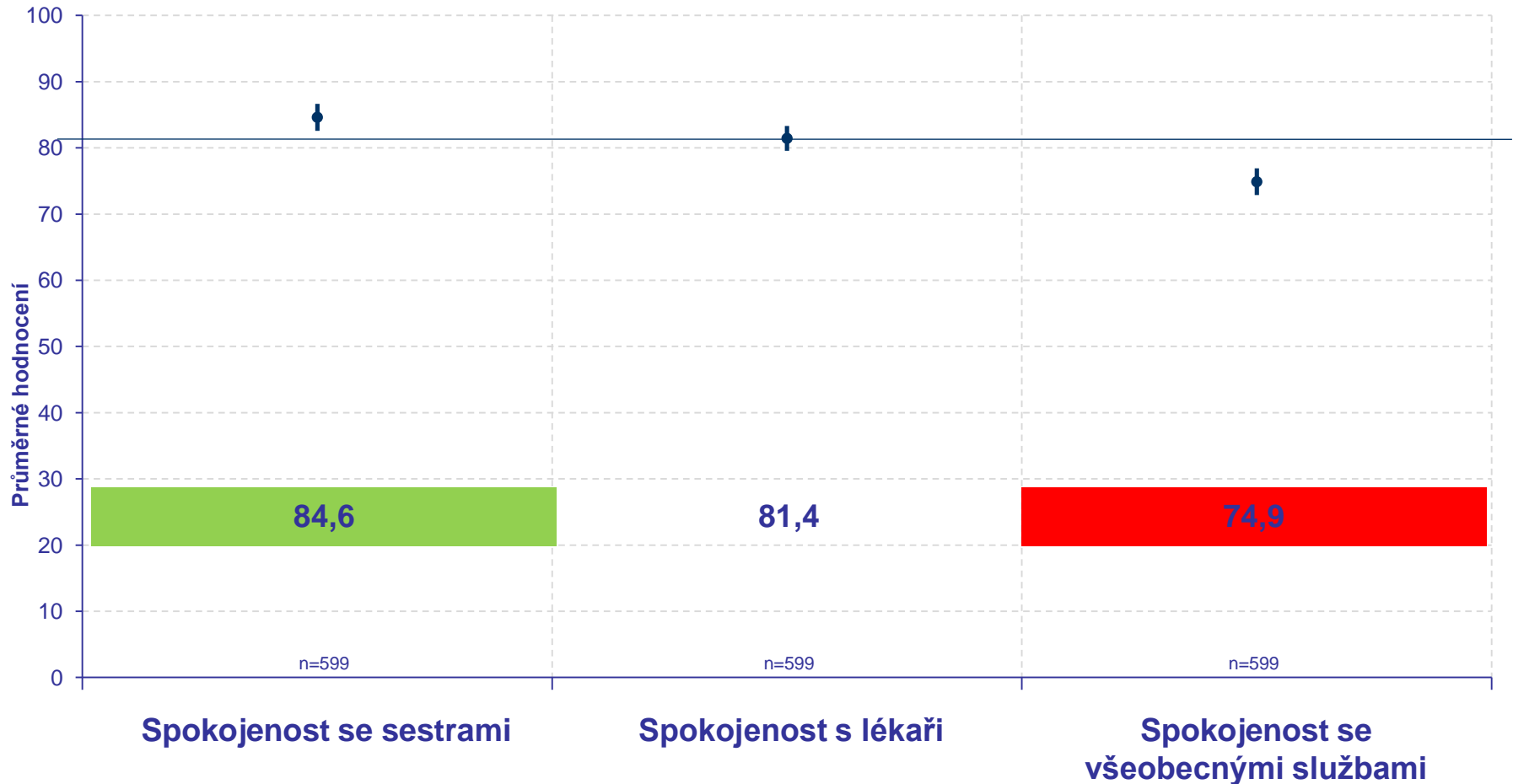
Spokojenost s lékaři

- Znalost ošetřujícího lékaře
- Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Srozumitelnost odpovědí lékaře
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
- Frekvence hovorů s lékařem
- Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
- Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby

Spokojenost se všeobecnými službami

- Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
- Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
- Kvalita jídla
- Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
- Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům

Spokojenost s personálem a službami INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazeny výsledky souhrnně pro dimenzi
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Hodnocená dimenze kvality péče

DALŠÍ DIMENZE

Další dimenze vyjadřují spokojenost pacientů s prací zdravotnických pracovníků (lékařů, sester) a managementu nemocnice.

Spokojenost se sestrami

- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
- Důvěra k ošetřujícím sestřám
- Srozumitelnost odpovědí sester
- Rychlost pomoci ze strany zdravotnického personálu
- Čistota pokojů
- Čistota toalet a sprch

Spokojenost s lékaři

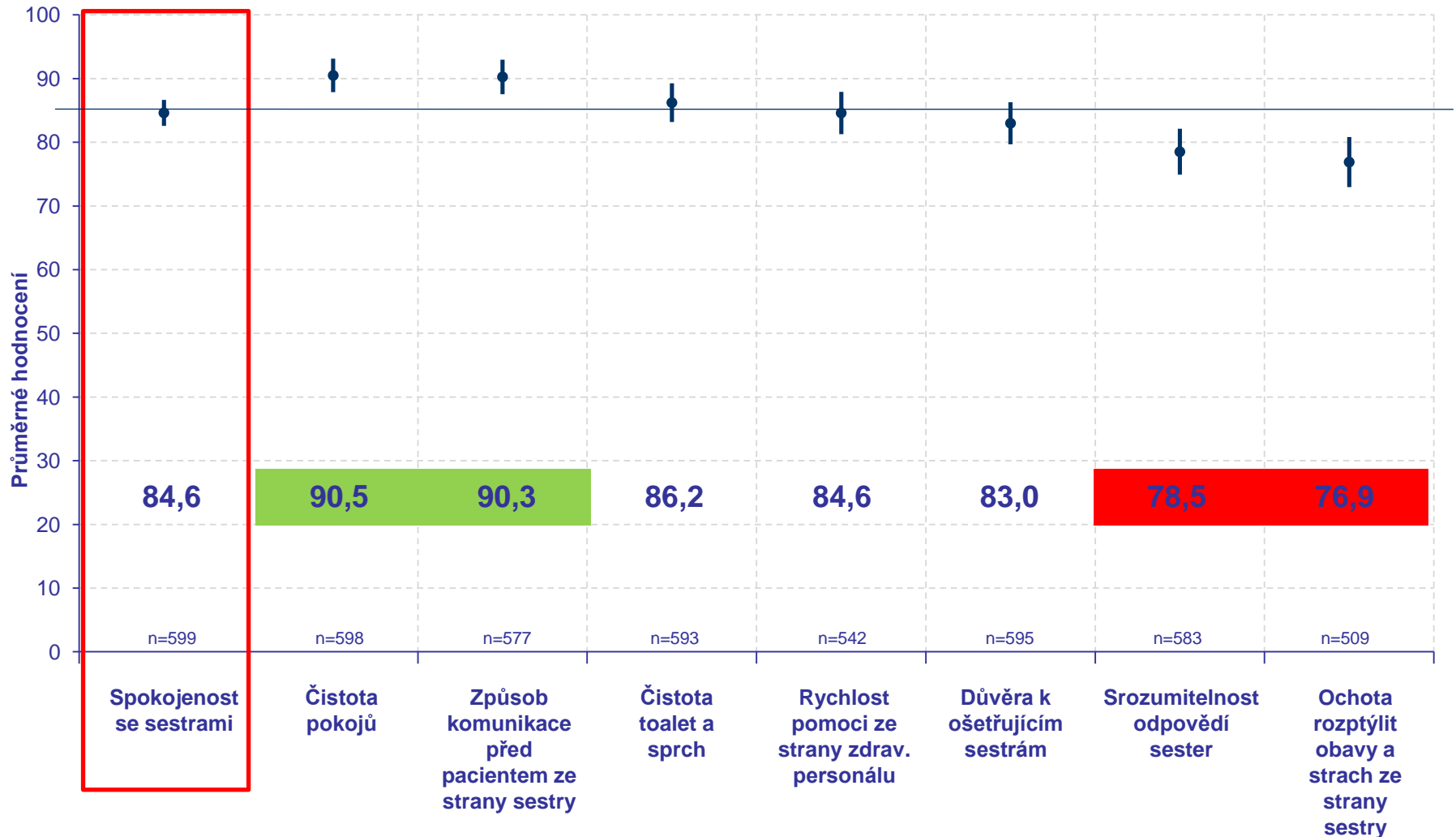
- Znalost ošetřujícího lékaře
- Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Srozumitelnost odpovědí lékaře
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
- Frekvence hovorů s lékařem
- Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
- Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby

Spokojenost se všeobecnými službami

- Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
- Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
- Kvalita jídla
- Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
- Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům

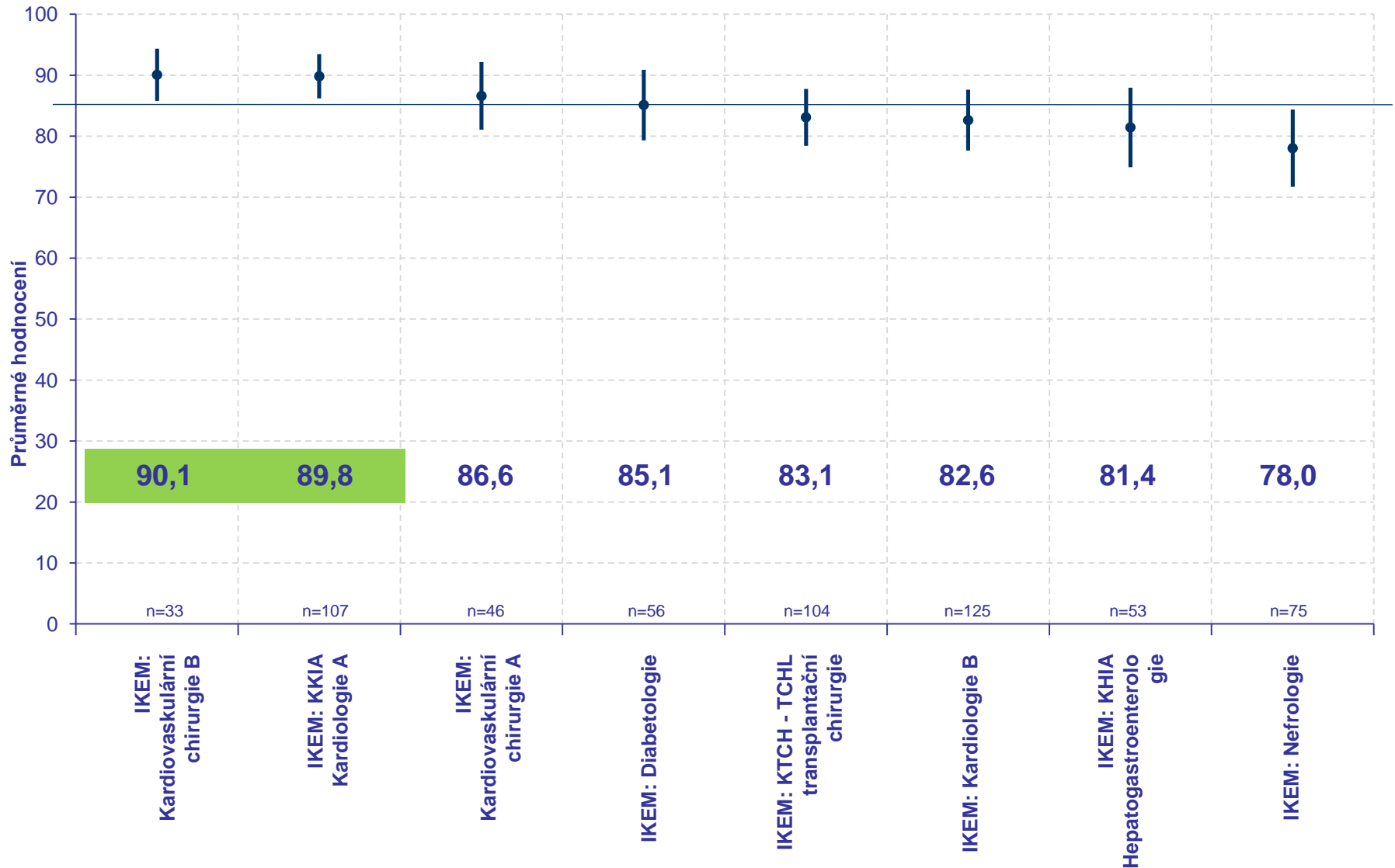
Spokojenost se sestrami

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každý atribut + dimenzi (v červeném rámečku)
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Spokojenost se sestrami – oddělení INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Hodnocená dimenze kvality péče

DALŠÍ DIMENZE

Další dimenze vyjadřují spokojenost pacientů s prací zdravotnických pracovníků (lékařů, sester) a managementu nemocnice.

Spokojenost se sestrami

- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
- Důvěra k ošetřujícím sestrám
- Srozumitelnost odpovědí sester
- Rychlost pomoci ze strany zdravotnického personálu
- Čistota pokojů
- Čistota toalet a sprch

Spokojenost s lékaři

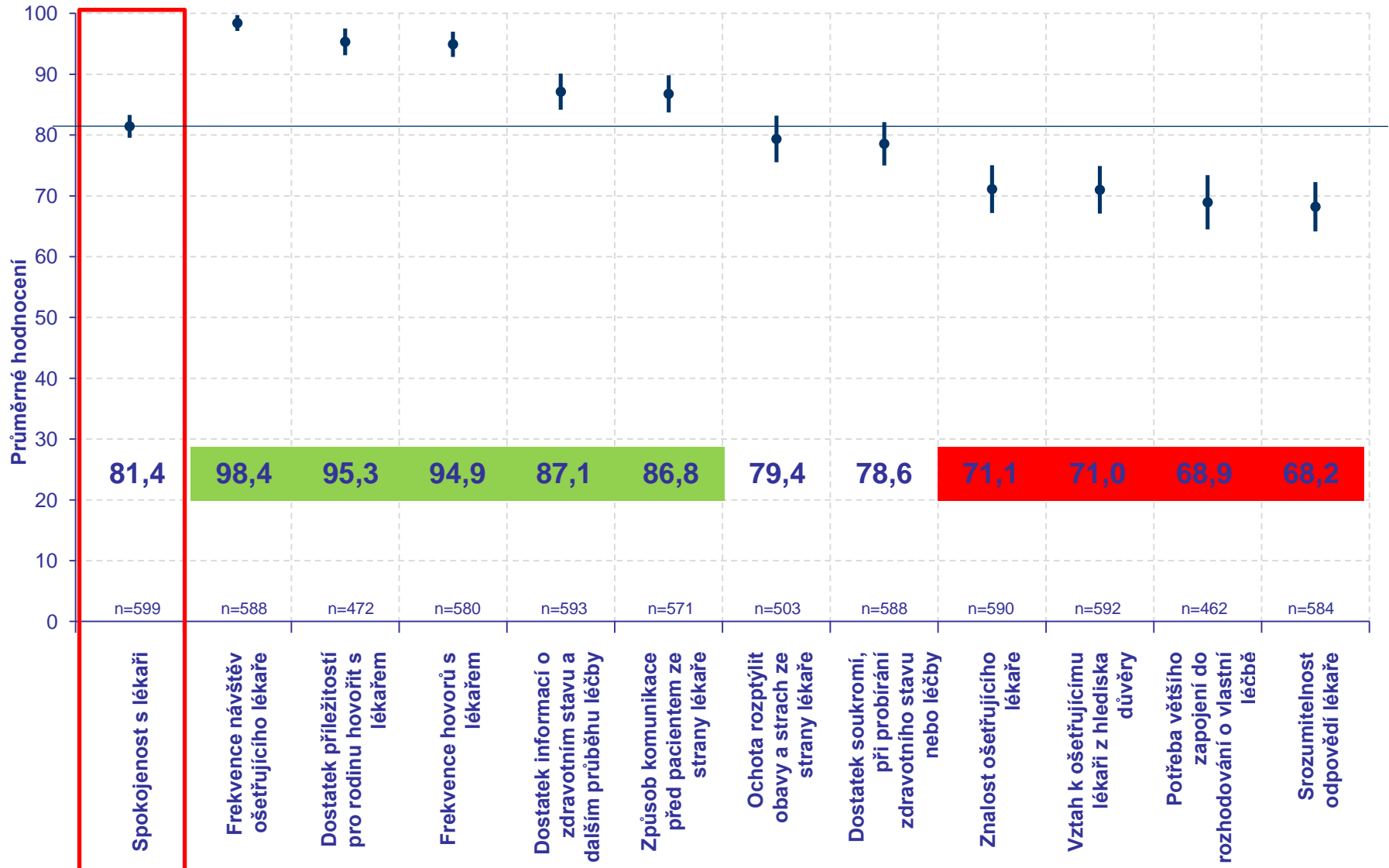
- Znalost ošetřujícího lékaře
- Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Srozumitelnost odpovědí lékaře
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
- Frekvence hovorů s lékařem
- Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
- Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby

Spokojenost se všeobecnými službami

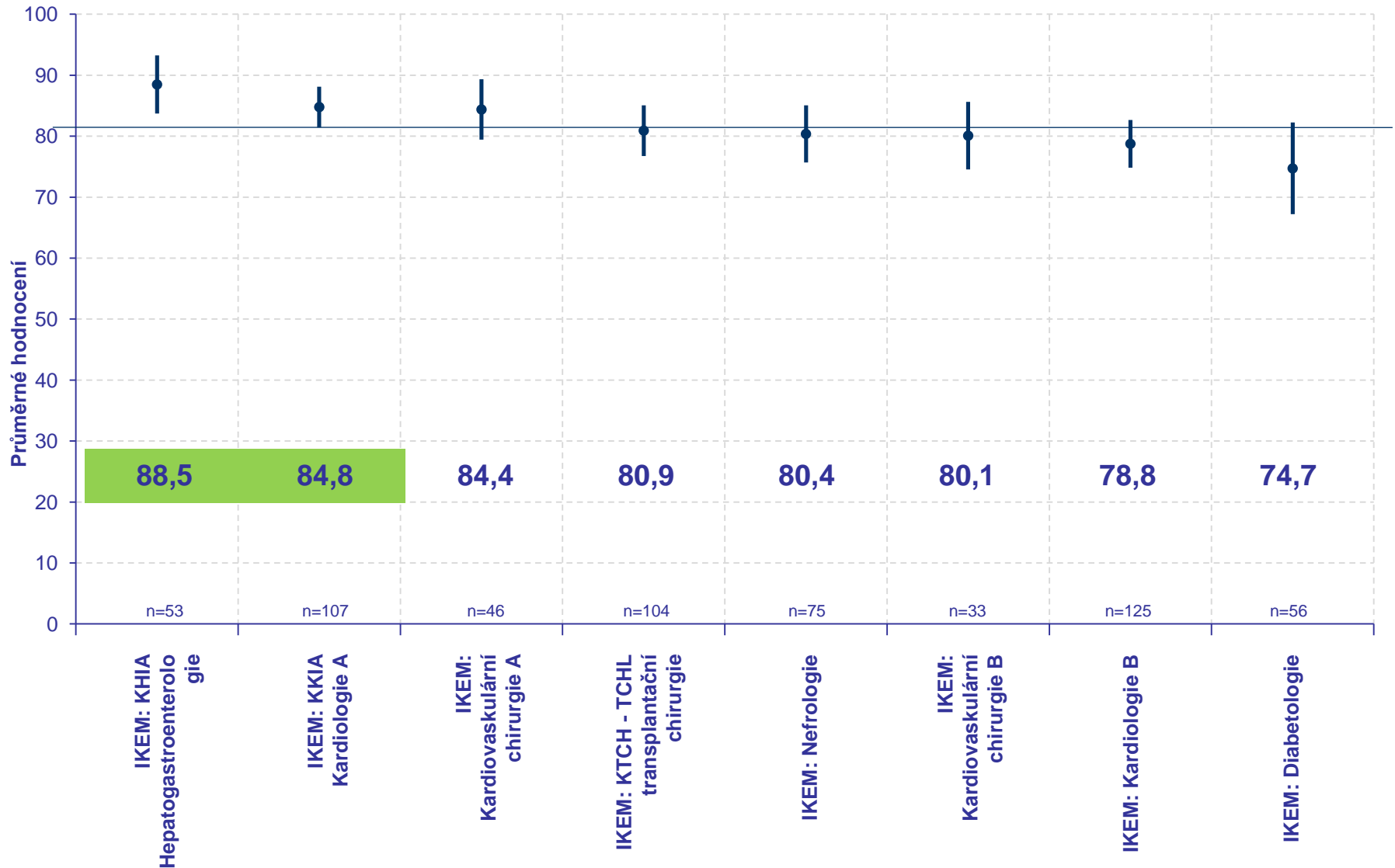
- Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
- Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
- Kvalita jídla
- Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
- Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům

Spokojenost s lékaři

INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Spokojenost s lékaři – oddělení INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Hodnocená dimenze kvality péče

DALŠÍ DIMENZE

Další dimenze vyjadřují spokojenost pacientů s prací zdravotnických pracovníků (lékařů, sester) a managementu nemocnice.

Spokojenost se sestrami

- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany sestry
- Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
- Důvěra k ošetřujícím sestřám
- Srozumitelnost odpovědí sester
- Rychlost pomoci ze strany zdravotnického personálu
- Čistota pokojů
- Čistota toalet a sprch

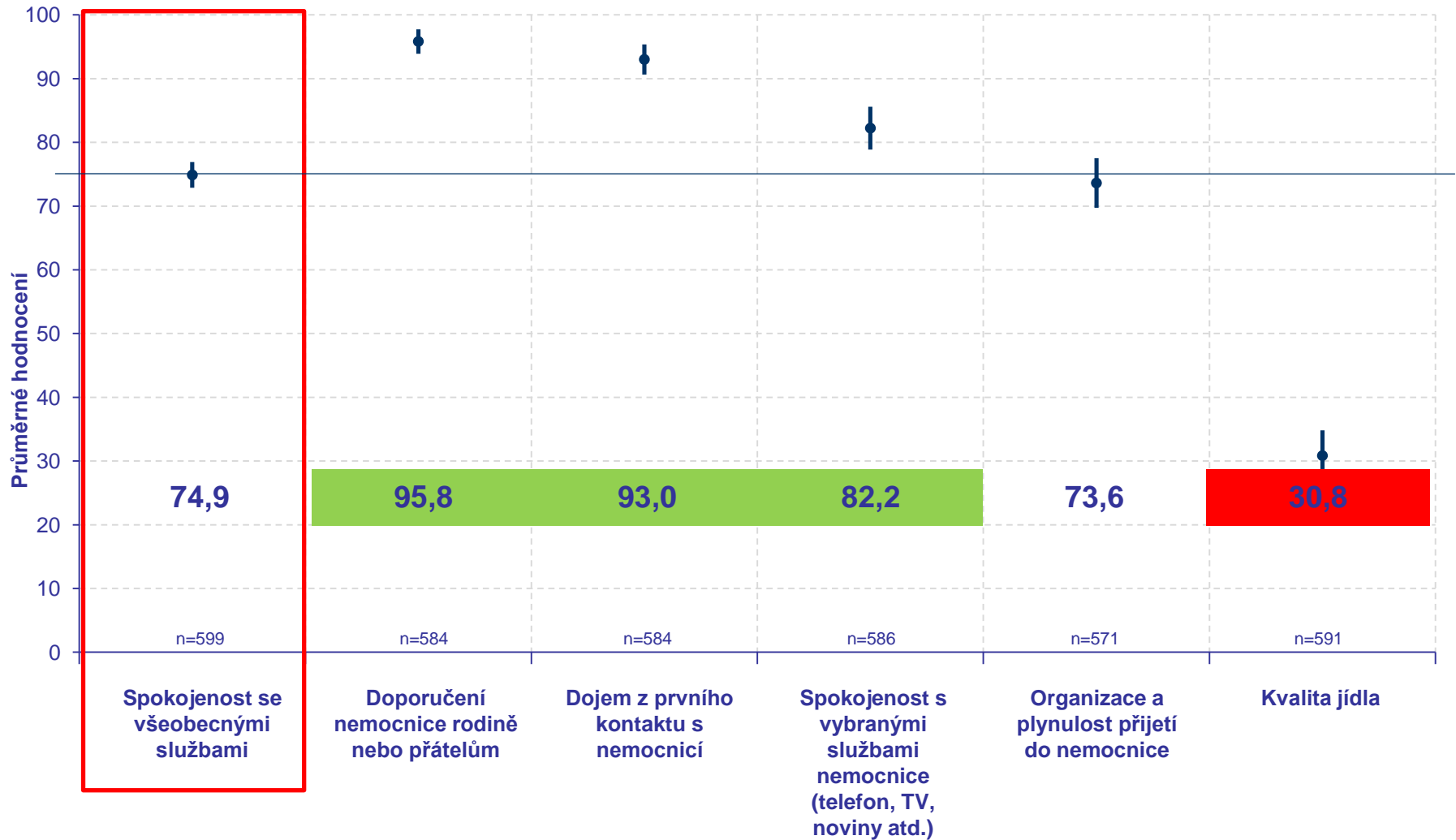
Spokojenost s lékaři

- Znalost ošetřujícího lékaře
- Frekvence návštěv ošetřujícího lékaře
- Vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry
- Srozumitelnost odpovědí lékaře
- Ochota rozptýlit obavy a strach ze strany lékaře
- Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
- Frekvence hovorů s lékařem
- Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě
- Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem
- Dostatek soukromí při probírání zdravotního stavu nebo léčby
- Dostatek informací o zdravotním stavu a dalším průběhu léčby

Spokojenost se všeobecnými službami

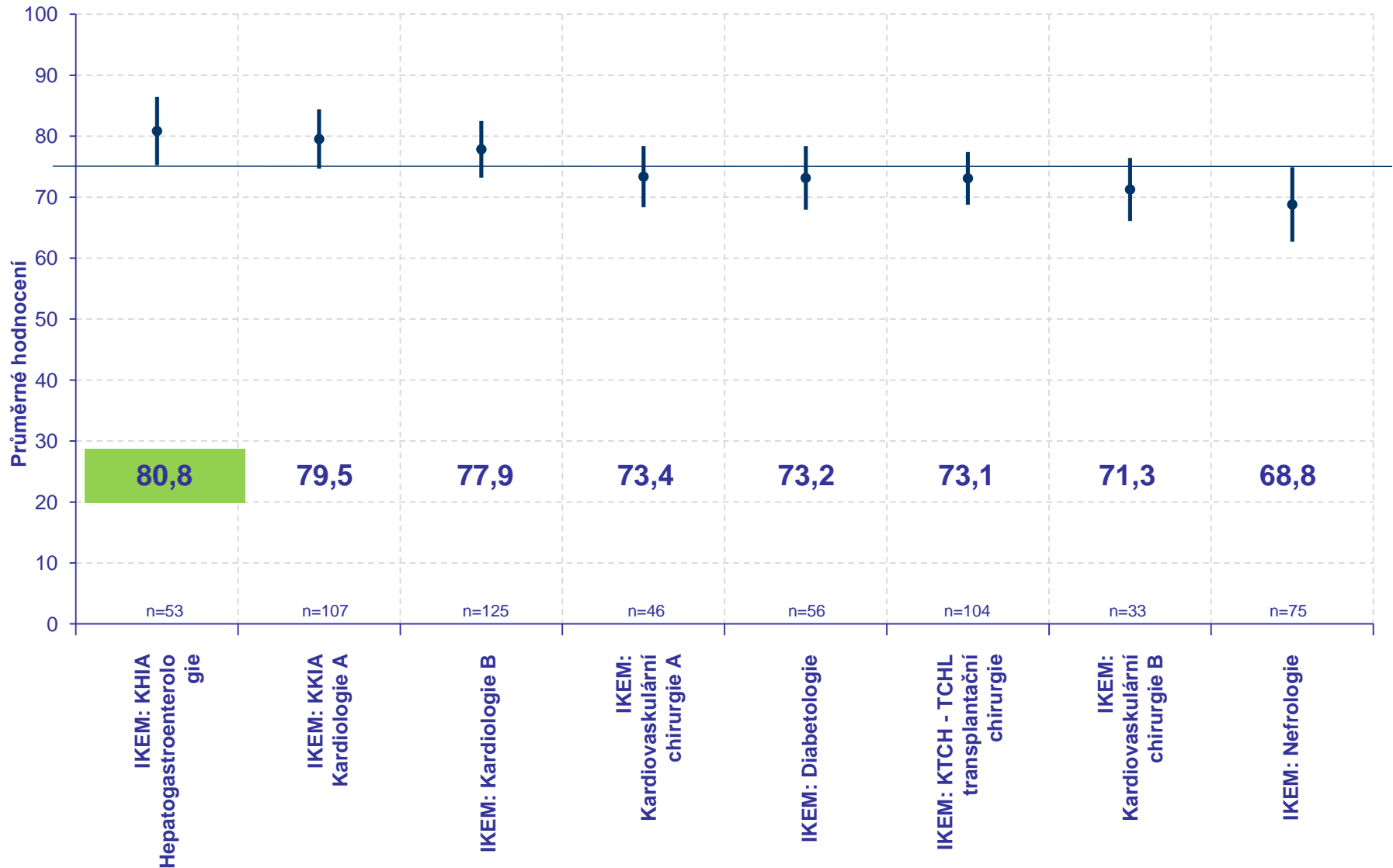
- Dojem z prvního kontaktu s nemocnicí
- Organizace a plynulost přijetí do nemocnice
- Kvalita jídla
- Spokojenost s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
- Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům

Spokojenost se všeobecnými službami INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každý atribut + dimenzi (v červeném rámečku)
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Spokojenost se všeobecnými službami – oddělení INSTITUT KLINICKÉ A EXPERIMENTÁLNÍ MEDICÍNY



Spokojenost pacientů na jednotlivých odděleních

Přehled statist. významných rozdílů mezi dimenzemi IKEM – ODDĚLENÍ

	KTCH - TCHL transplantační chirurgie	Kardio-vaskulární chirurgie A	KHIA Hepato-gastroenterologie	Kardio-vaskulární chirurgie B	Diabetologie	KKIA Kardio-logie A	Nefrologie	Kardio-logie B
Celková spokojenost						+		
Přijetí do nemocnice								
Respekt, ohled, úcta						+		
Koordinace a integrace péče				+	-			
Informace								
Tělesné pohodlí				+	-	+		
Citová opora				+				
Zapojení rodiny			+					
Propuštění a pokračování péče						+		



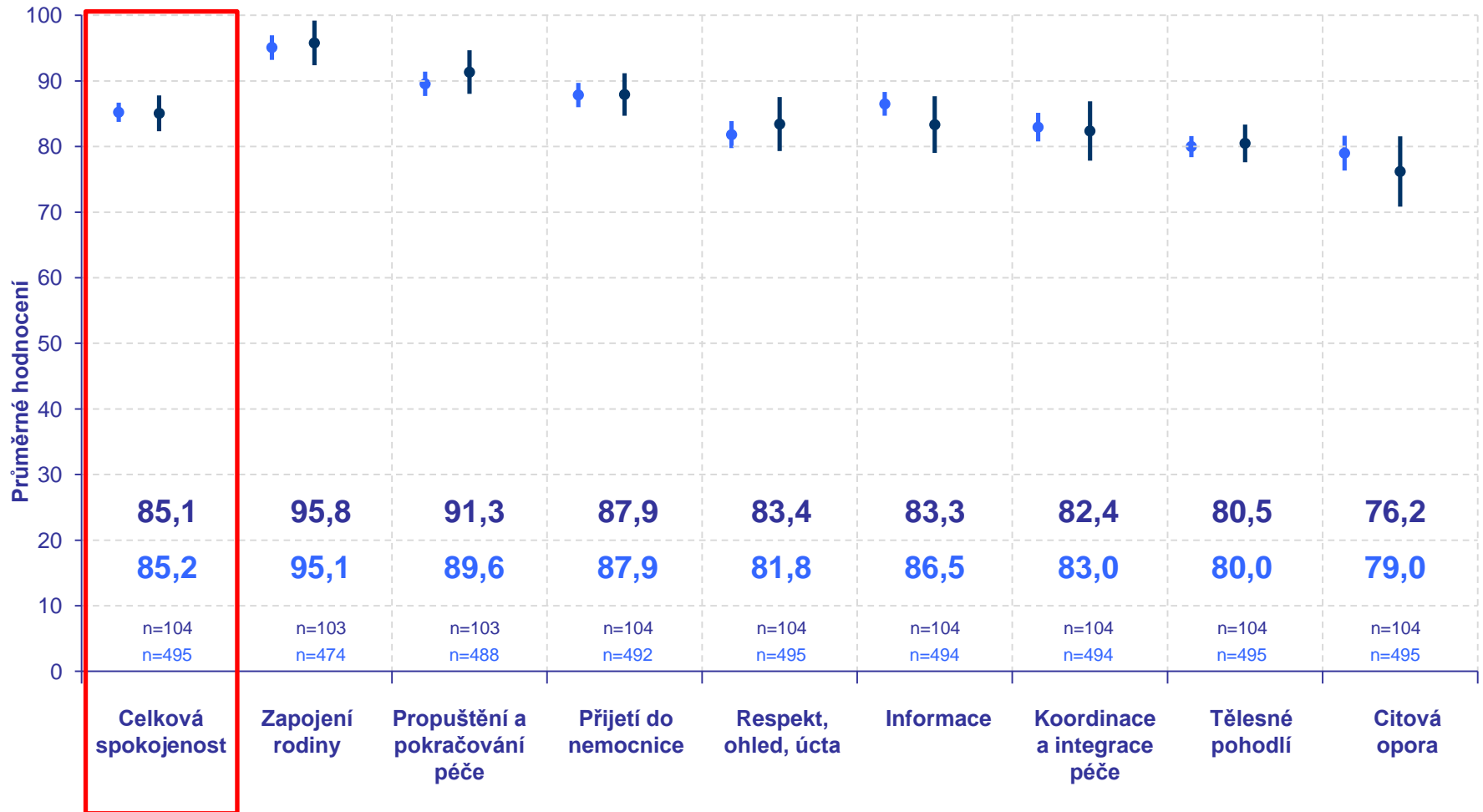
... statisticky významně lepší hodnocení než ostatní oddělení

... statisticky významně horší hodnocení než ostatní oddělení

... mezi odděleními se nepodařilo prokázat statisticky významný rozdíl

IKEM: KTCH - TCHL transplantační chirurgie

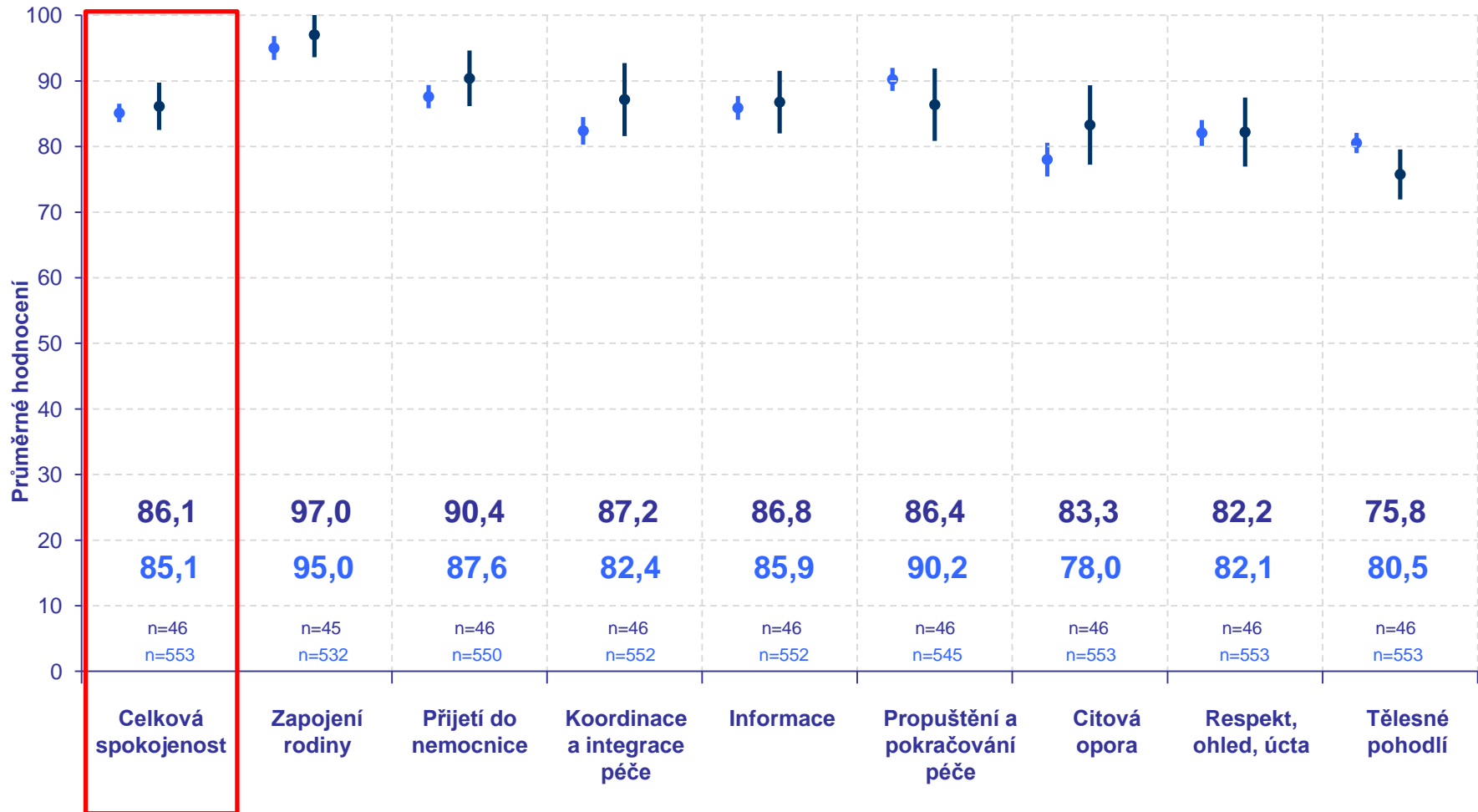
POROVNÁNÍ S OSTATNÍMI PRACOVÍŠTI



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každou dimenzi+ celková spokojenost (v červeném rámečku)
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

IKEM: Kardiovaskulární chirurgie A

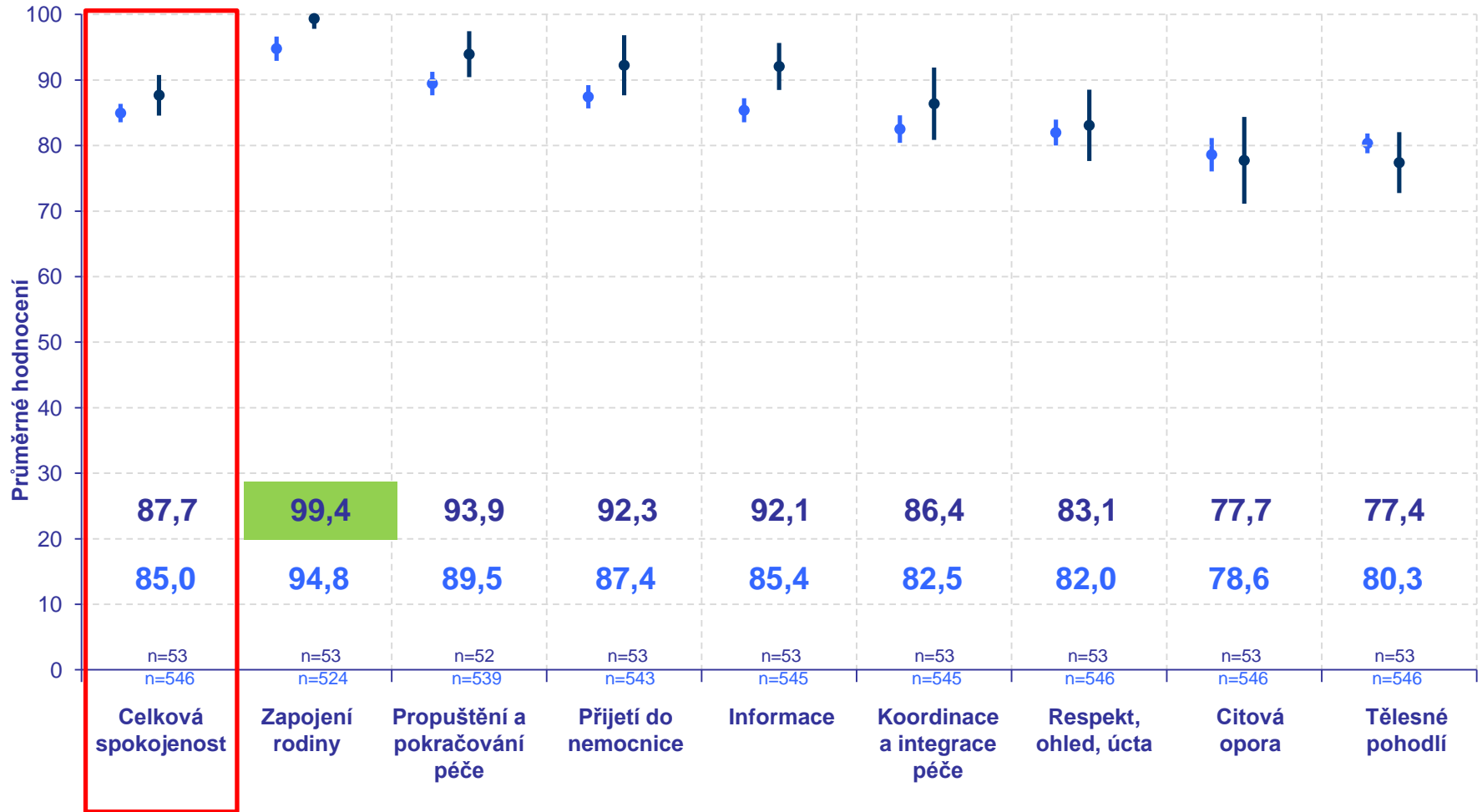
POROVNÁNÍ S OSTATNÍMI PRACOVÍŠTI



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každou dimenzi+ celková spokojenost (v červeném rámečku)
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

IKEM: KHIA Hepatogastroenterologie

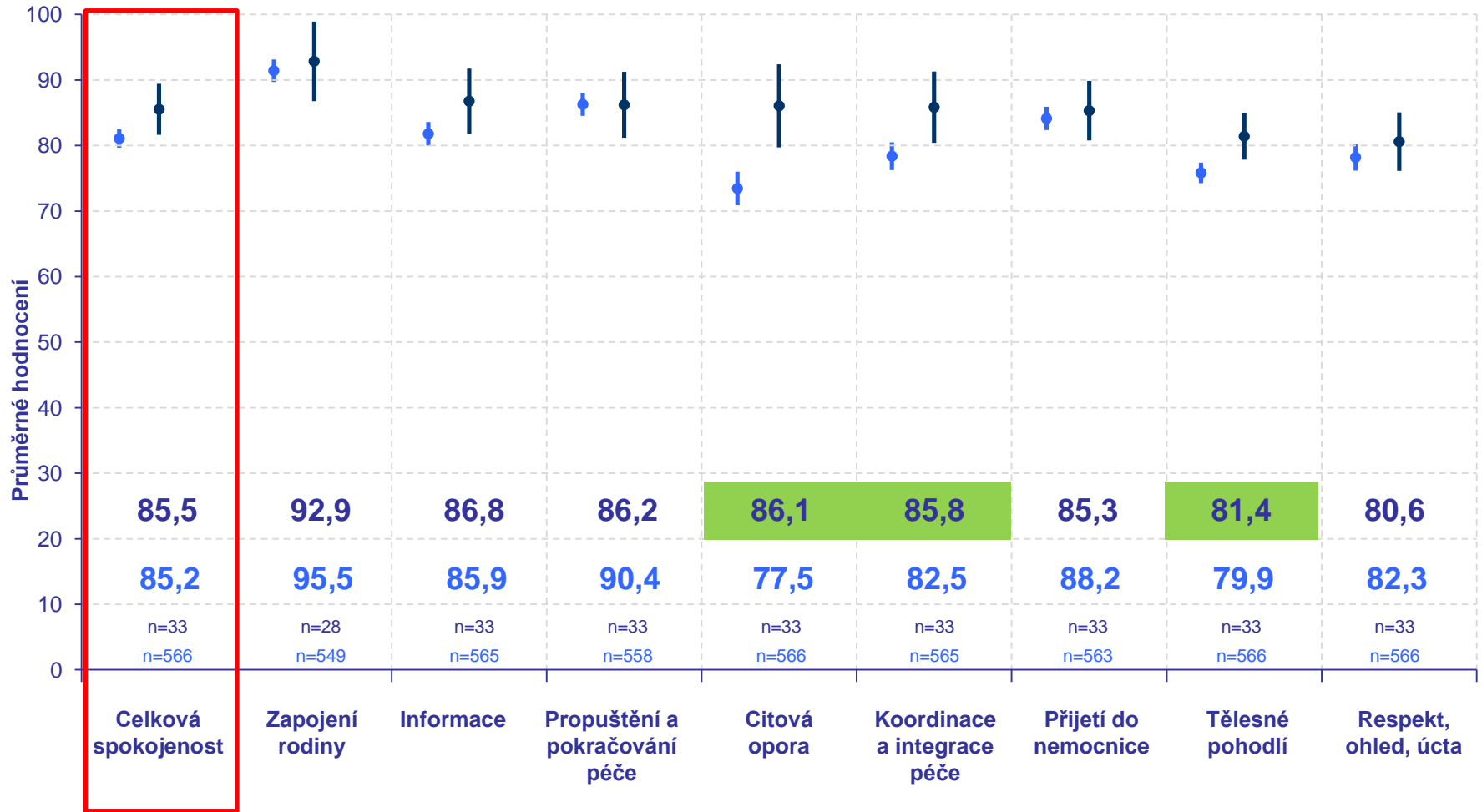
POROVNÁNÍ S OSTATNÍMI PRACOVÍŠTI



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každou dimenzi+ celková spokojenost (v červeném rámečku)
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

IKEM: Kardiovaskulární chirurgie B

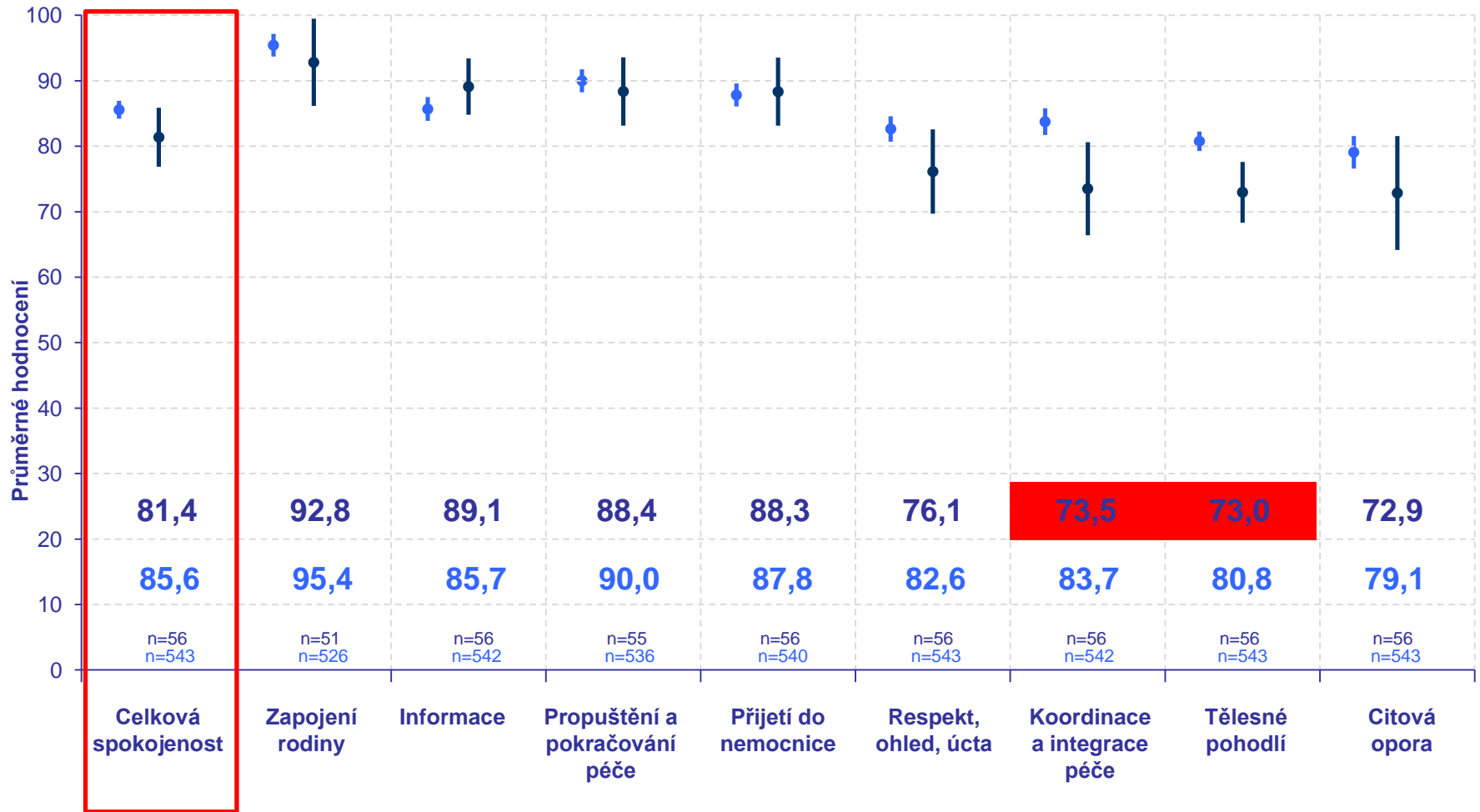
POROVNÁNÍ S OSTATNÍMI PRACOVÍŠTI



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každou dimenzi+ celková spokojenost (v červeném rámečku)
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

IKEM: Diabetologie

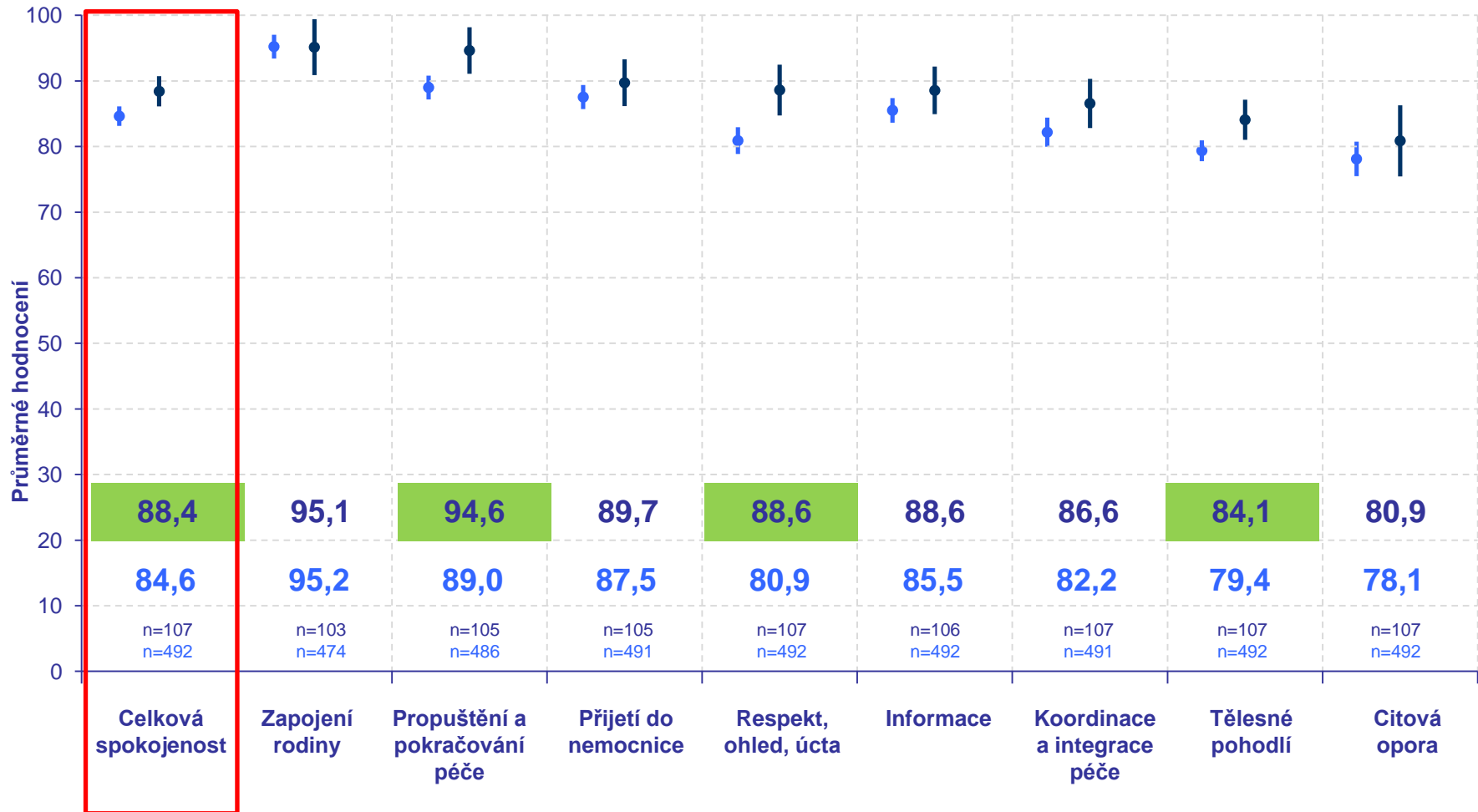
POROVNÁNÍ S OSTATNÍMI PRACOVÍŠTI



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každou dimenzi+ celková spokojenost (v červeném rámečku)
 Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

IKEM: KKIA Kardiologie A

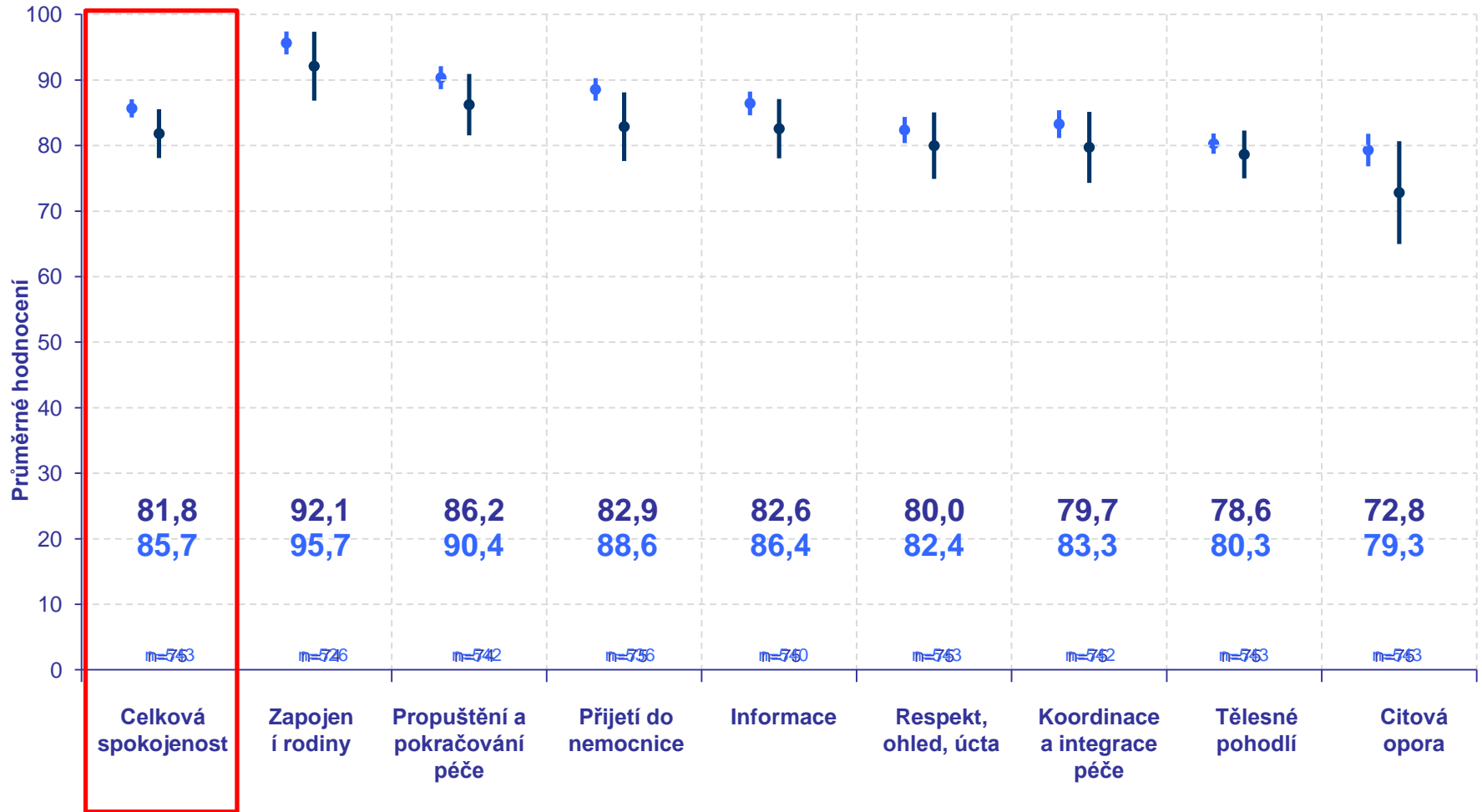
POROVNÁNÍ S OSTATNÍMI PRACOVÍŠTI



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každou dimenzi+ celková spokojenost (v červeném rámečku)
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

IKEM: Nefrologie

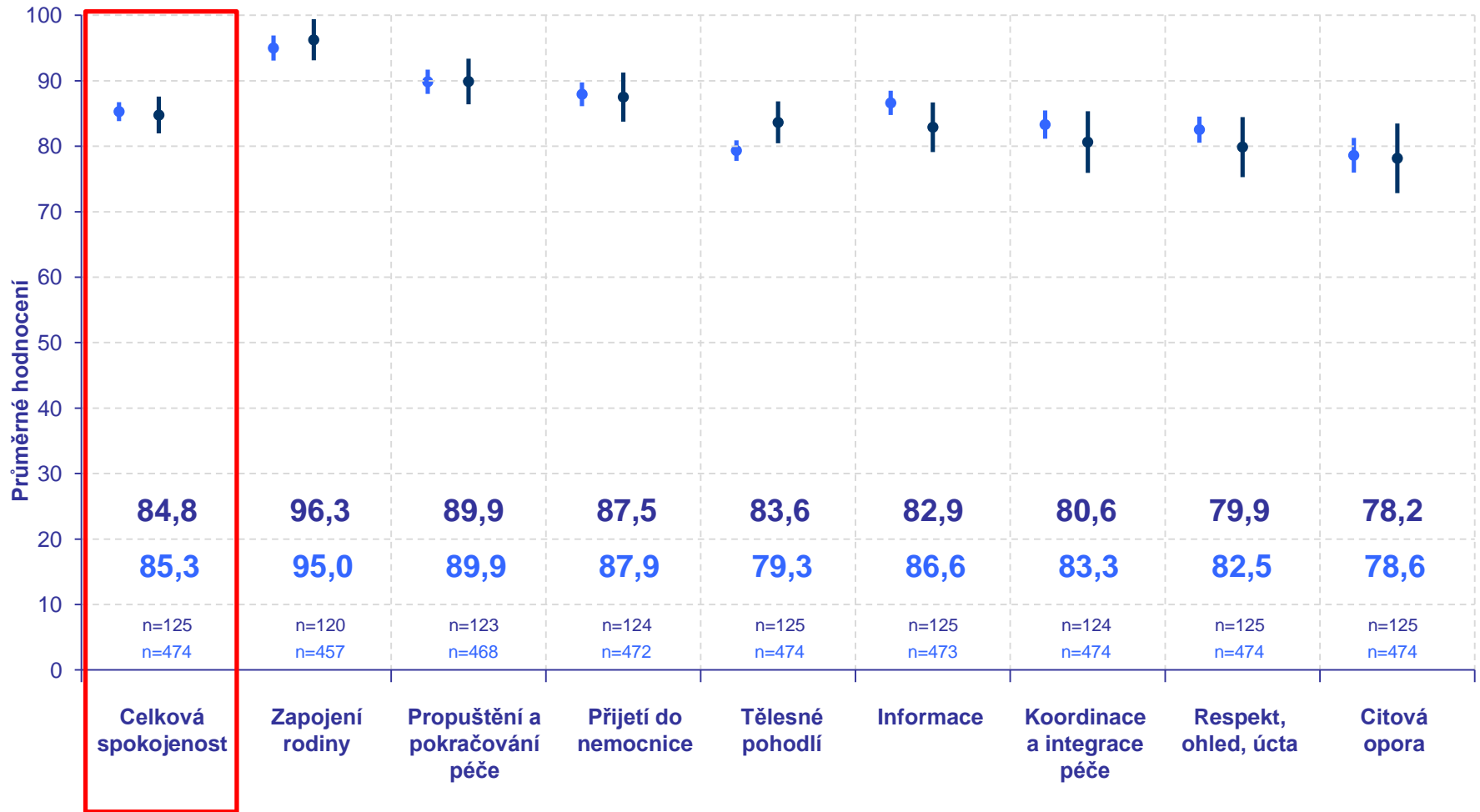
POROVNÁNÍ S OSTATNÍMI PRACOVIŠTI



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každou dimenzi+ celková spokojenost (v červeném rámečku)
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

IKEM: Kardiologie B

POROVNÁNÍ S OSTATNÍMI PRACOVÍŠTI



Zobrazeny výsledky souhrnně pro každou dimenzi+ celková spokojenost (v červeném rámečku)
Dimenze řazeny sestupně podle průměrné spokojenosti

Základní frekvence – tabulky

Základní frekvence – tabulky

IKEM

1. Byla jste v tomto zařízení, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?

Neplánovaně, jako akutní případ	22%
Plánovaně, byl/a jsem objednan/a předem	67%
Byl/a jsem převezen/a odjinud	5%
<i>Bez odpovědi</i>	6%
Total	599

Na otázky 2 až 5 odpovídají pouze pacienti, kteří byli do nemocnice přijati plánovaně nebo převezení odjinud:

2. Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do nemocnice?

Nečekal/a jsem	22%
2-3 dny	4%
Do jednoho týdne	21%
Do jednoho měsíce	28%
Do půl roku	17%
Do roka	1%
Do dvou let	1%
Více než dva roky	1%
<i>Nevím</i>	1%
<i>Bez odpovědi</i>	6%
Total	464

3. Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn?

Ne	85%
Ano, jednou	8%
Ano, 2-3 ×	1%
Ano, 4 × nebo vícekrát	0%
<i>Nevím</i>	1%
<i>Bez odpovědi</i>	6%
Total	464

4. Zdála se Vám doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu:

Příliš dlouhá	4%
Tak akorát	52%
Byl/a jsem přijat/a dříve, než jsem předpokládal/a	31%
<i>Nevím</i>	4%
<i>Bez odpovědi</i>	8%
Total	464

5. Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do nemocnice?

Ano	6%
Ne	81%
<i>Bez odpovědi</i>	13%
Total	464

Základní frekvence – tabulky

IKEM

6. Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti, na příjmu apod.)? Zapůsobil na mně:

Velmi dobře a profesionálně	91%
Průměrně	7%
Velmi špatně	0%
<i>Nevzpomínám si</i>	1%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

7. Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?

Ano	86%
Ano, v omezené míře	11%
Ne, ačkoliv jsem je žádal/a	0%
Ne, nežádal/a jsem informace	1%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

8. Jak dlouho jste při příjmu do nemocnice čekal/a na uložení na lůžko?

Do 15 minut	50%
Méně než jednu hodinu	36%
Alespoň jednu, ale méně než dvě hodiny	8%
Dvě a více hodin	3%
<i>Nepamatuji se</i>	2%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

9. Zakroužkujte, jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do nemocnice.

1 Nejlepší hodnocení	70%
2	22%
3	2%
4	1%
5 Nejhorší hodnocení	0%
<i>Bez odpovědi</i>	5%
Total	599

Základní frekvence – tabulky

IKEM

10. Rušil Vás v noci hluk?

Ne	86%
Ano, hluk ostatních pacientů	11%
Ano, hluk zaměstnanců nemocnice	1%
Ano, hluk zvenčí	1%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

11. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?

Velmi spokojen/a	90%
Spíše spokojen/a	9%
Spíše nespokojen/a	0%
Zcela nespokojen/a	0%
<i>Bez odpovědi</i>	0%
Total	599

12. Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?

Velmi spokojen/a	85%
Spíše spokojen/a	13%
Spíše nespokojen/a	0%
Zcela nespokojen/a	0%
Toalety/sprchy jsem nepoužíval/a	1%
<i>Bez odpovědi</i>	0%
Total	599

13. Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?

Ano	82%
Spíše ano	15%
Spíše ne	3%
Ne	0%
<i>Nevím</i>	0%
<i>Bez odpovědi</i>	0%
Total	599

14. Vyhovovala Vám doba ranního buzení?

Ano	55%
Spíše ano	24%
Spíše ne	13%
Ne	7%
<i>Nevím</i>	1%
<i>Bez odpovědi</i>	0%
Total	599

Základní frekvence – tabulky

IKEM

15. Vyhovovala Vám doba návštěv?

Ano	90%
Spíše ano	2%
Spíše ne	0%
Ne	0%
<i>Nevím</i>	6%
<i>Bez odpovědi</i>	2%
Total	599

16. Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?

Velmi dobrá	30%
Spíše dobrá	56%
Spíše špatná	9%
Velmi špatná	3%
Nemocniční stravu jsem nejedl/a	1%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

17. Měl/a jste dietu?

Ano	51%
Ne	41%
<i>Nevím</i>	7%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

18. Jaké množství jídla jste dostával/a?

Příliš mnoho	10%
Přiměřeně	84%
Příliš málo	5%
Nemocniční stravu jsem nejedl/a	1%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

19. Vyhovovala Vám doba podávání jídel?

Ano	96%
Ne	3%
Nemocniční stravu jsem nejedl/a	1%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

20. Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami nemocnice, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?

Velmi spokojen/a	80%
Spíše spokojen/a	16%
Spíše nespokojen/a	1%
Zcela nespokojen/a	0%
<i>Nevím</i>	2%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

Základní frekvence – tabulky

IKEM

21. Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?

Ano	1%
Ne	98%
<i>Nevím</i>	0%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

22. Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?

Ano, znal/a jsem ho jménem	70%
Ano, ale neznal/a jsem ho jménem	25%
Ne, nevím kdo byl můj ošetřující lékař	4%
<i>Bez odpovědi</i>	2%
Total	599

23. Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?

Ano	97%
Ne	2%
<i>Bez odpovědi</i>	2%
Total	599

24. Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? Můžete říci, že Váš vztah byl:

Velmi dobrý	70%
Dobrý	29%
Nepříliš dobrý	0%
Špatný	0%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

25. Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

Vždy	66%
Většinou	29%
Občas	2%
Nikdy	0%
Neptal/a jsem se	2%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

Základní frekvence – tabulky

IKEM

26. Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?

Vždy	66%
Většinou	15%
Občas	2%
Nikdy	0%
Neměl/a jsem strach ani obavy	15%
<i>Bez odpovědi</i>	2%
Total	599

27. Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?

Často	5%
Občas	8%
Nikdy	83%
<i>Bez odpovědi</i>	5%
Total	599

28. Hovořil s Vámi lékař každý den?

Ano	92%
Ne	5%
<i>Bez odpovědi</i>	3%
Total	599

29. Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?

Vždy	76%
Většinou	19%
Občas	2%
Nikdy	0%
Neptal/a jsem se	2%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

30. Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?

Vždy	65%
Většinou	17%
Občas	2%
Nikdy	0%
Neměl/a jsem strach ani obavy	14%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

Základní frekvence – tabulky

IKEM

31. Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?

Často	4%
Občas	6%
Nikdy	87%
<i>Bez odpovědi</i>	3%
Total	599

32. Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestřám, které Vás ošetřovaly?

Určitě ano	82%
Většinou ano	17%
Většinou ne	0%
Vůbec ne	0%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

33. Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v nemocnici od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?

Často	2%
Občas	9%
Nikdy	88%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

34. Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v nemocnici?

Určitě ano	88%
Spíše ano	11%
Spíše ne	0%
Určitě ne	0%
<i>Nevím</i>	0%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

35. Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě, než Vám bylo umožněno?

Ano	24%
Ne	53%
<i>Nevím</i>	22%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

36. Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?

Ano	75%
Ne	4%
<i>Nevím</i>	19%
<i>Bez odpovědi</i>	3%
Total	599

Základní frekvence – tabulky

IKEM

37. Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?

Vždy	77%
Občas	19%
Nikdy	2%
Lékař se mnou nehovořil	0%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

38. Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?

Vždy	86%
Občas	12%
Nikdy	1%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

39. Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?

Velmi spokojen/a	76%
Spíše spokojen/a	13%
Spíše nespokojen/a	1%
Zcela nespokojen/a	0%
Nepotřeboval/a jsem pomoc	9%
<i>Bez odpovědi</i>	1%
Total	599

40. Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?

Ano	89%
Ne	4%
<i>Nevím</i>	6%
<i>Bez odpovědi</i>	2%
Total	599

41. Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?

Často se stalo, že termín nebyl dodržen	3%
Občas se stalo, že termín nebyl dodržen	7%
Jen výjimečně se stalo, že termín nebyl dodržen	12%
Termíny byly vždy dodrženy	71%
Žádná vyšetření či zákroky jsem nepodstoupil/a	1%
O vyšetřeních či zákrocích jsem nebyl/a předem informován/a	1%
<i>Bez odpovědi</i>	3%
Total	599

Základní frekvence – tabulky

IKEM

42. Vezmete-li v úvahu množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti, myslíte si, že jste:

Dostával/a více léků než bylo třeba	2%
Dostával/a optimální množství léků	51%
Dostával/a méně léků než bylo třeba	1%
Léky na bolest jsem nepotřeboval/a	35%
<i>Nevím</i>	8%
<i>Bez odpovědi</i>	3%
Total	599

43. Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění ze nemocnice?

Ne	78%
Ano, měl/a jsem zdravotní komplikace	6%
Ano, čekal/a jsem na léky	1%
Ano, čekal/a jsem na prohlídku u lékaře	1%
Ano, čekal/a jsem na sanitku	5%
Ano, z jiného důvodu	3%
<i>Bez odpovědi</i>	5%
Total	599

44. Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění ze nemocnice?

Jasně a srozumitelně	93%
Málo srozumitelně	2%
Nesrozumitelně	0%
Nevysvětlili vůbec	1%
<i>Bez odpovědi</i>	4%
Total	599

45. Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění ze nemocnice sledovat?

Jasně a srozumitelně	88%
Málo srozumitelně	4%
Nesrozumitelně	0%
Neřekl vůbec	2%
<i>Bez odpovědi</i>	6%
Total	599

Základní frekvence – tabulky

IKEM

46. Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?

Jasně a srozumitelně	52%
Málo srozumitelně	2%
Nesrozumitelně	1%
Nevysvětlili vůbec	2%
Moji blízcí nebyli přítomni při mém propuštění ze nemocnice	39%
<i>Bez odpovědi</i>	6%
Total	599

47. Nabídli Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění ze nemocnice (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?

Ano	11%
Ne	13%
Můj zdravotní stav to nevyžadoval	71%
<i>Bez odpovědi</i>	6%
Total	599

48. Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?

Určitě ano	89%
Spíše ano	9%
Spíše ne	0%
Určitě ne	0%
<i>Bez odpovědi</i>	2%
Total	599

49. Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto nemocnice? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla:

Výjimečně velká	48%
Velká	49%
Malá	1%
Nedostatečná	0%
<i>Bez odpovědi</i>	2%
Total	599

Základní frekvence – tabulky

IKEM

50. Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál nemocnice zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?

Velmi spokojen/a	59%
Spíše spokojen/a	28%
Spíše nespokojen/a	1%
Zcela nespokojen/a	0%
<i>Bez odpovědi</i>	11%
Total	599

51. Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?

Výborná	74%
Velmi dobrá	22%
Dobrá	2%
Dostatečná	0%
Nedostatečná	0%
<i>Bez odpovědi</i>	2%
Total	599

52. Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění:

Lepší	77%
Stejný	19%
Horší	1%
<i>Bez odpovědi</i>	3%
Total	599

53. Doporučil/a byste toto zdravotnické nemocnice rodině nebo přátelům?

Určitě ano	94%
Spíše ano	4%
Spíše ne	0%
Určitě ne	0%
<i>Bez odpovědi</i>	2%
Total	599

Rating zdravotnických zařízení

Pro přehlednou sumarizaci výsledků hodnocení spokojenosti ze strany pacientů v oblastech celkového hodnocení lůžkových zařízení, spokojenosti s prací lékařů, sester a rehabilitačních pracovníků byl vypracován tzv. rating zařízení, který pracuje s rozřazením pracovišť do 6 kategorií dle splnění metodických a výkonnostních kritérií.

kategorie
A+ (významně nadstandardní)
A (nadstandardní)
A- (standardní)
B+ (mírně pod standardem)
B (pod standardem)
B- (významně pod standardem)

Hodnocené oblasti:

- Lůžková zdravotnická zařízení
- Lékaři lůžkových zdravotnických zařízení
- Sestry lůžkových zdravotnických zařízení
- Rehabilitační pracovníci lůžkových zdravotnických zařízení

Získ certifikátu udělovaného MZ ČR je podmíněn dosažením hodnocení A+ v dané kategorii a zároveň splněním všech metodických kritérií.

První strana hodnocení za danou oblast vždy zobrazuje rating pro všechna hodnocená zařízení, a to bez ohledu na splnění metodických kritérií. Slouží především jako pomůcka pro orientaci, jak se které zařízení umístilo v porovnání s ostatními hodnocenými zařízeními.

Na následující straně jsou uvedena pouze zařízení, která splnila metodická kritéria pro zařazení do zpracování ratingu, přičemž na získání certifikátu mají nárok pouze zařízení, která se umístila v kategorii A+ (v červeném rámečku).

Rating lůžkových zdravotnických zařízení

BEZ OHLEDU NA SPLNĚNÍ METODICKÝCH KRITÉRIÍ

kategorie	typ pracoviště		
	Fakultní nemocnice a ústavy	Psychiatrické léčebny	Rehabilitační ústavy
A+ (významně nadstandardní)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ FN HRADEC KRÁLOVÉ ▪ MASARYKŮV ONKOLOGICKÝ ÚSTAV ▪ IKEM ▪ FN V MOTOLE ▪ NEMOCNICE NA HOMOLCE ▪ VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PL BRNO ▪ PL ČERVENÝ DVŮR ▪ PL JIHLAVA ▪ PL KOSMONOSY ▪ PL ŠTERNBERK ▪ PL HORNÍ BEŘKOVICE 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ HAMZOVA ODBORNÁ LÉČEBNA, LUŽE-KOŠUMBERK ▪ RÚ HRABYNĚ ▪ RÚ KLADRUBY
A (nadstandardní)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ FN BULOVKA ▪ FN OLOMOUC ▪ FAKUTNÍ THOMAYEROVA NEMOCNICE 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PL KROMĚŘÍŽ ▪ PL OPAVA 	
A- (standardní)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PL BÍLÁ VODA 	
B+ (mírně pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ FN U SV. ANNY BRNO 		
B (pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ FN BRNO 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PL HAVLÍČKŮV BROD 	
B- (významně pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ÚSTAV PRO PÉČI O MATKU A DÍTĚ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PL DOBŘANY ▪ PL BOHNICE 	

Rating lůžkových zdravotnických zařízení

POUZE PRACOVIŠTĚ SPLŇUJÍCÍ METODICKÁ KRITÉRIA

kategorie	typ pracoviště		
	Fakultní nemocnice a ústavy	Psychiatrické léčebny	Rehabilitační ústavy
A+ (významně nadstandardní)	<ul style="list-style-type: none"> FN HRADEC KRÁLOVÉ MASARYKŮV ONKOLOGICKÝ ÚSTAV IKEM FN V MOTOLE VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE 	<ul style="list-style-type: none"> PL BRNO PL ČERVENÝ DVŮR PL JIHLAVA PL KOSMONOSY PL ŠTERNBERK 	<ul style="list-style-type: none"> HAMZOVA ODBORNÁ LÉČEBNA, LUŽE-KOŠUMBERK RÚ HRABYNĚ RÚ KLADRUBY
A (nadstandardní)		<ul style="list-style-type: none"> PL KROMĚŘÍŽ 	
A- (standardní)		<ul style="list-style-type: none"> PL BÍLÁ VODA 	
B+ (mírně pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> FN U SV. ANNY BRNO 		
B (pod standardem)		<ul style="list-style-type: none"> PL HAVLÍČKŮV BROD 	
B- (významně pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> ÚSTAV PRO PÉČI O MATKU A DÍTĚ 	<ul style="list-style-type: none"> PL DOBŘANY 	

Rating lékaři lůžkových zdrav. zařízení

BEZ OHLEDU NA SPLNĚNÍ METODICKÝCH KRITÉRIÍ

kategorie	typ pracoviště		
	Fakultní nemocnice a ústavy	Psychiatrické léčebny	Rehabilitační ústavy
A+ (významně nadstandardní)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ FN HRADEC KRÁLOVÉ ▪ NEMOCNICE NA HOMOLCE ▪ MASARYKŮV ONKOLOGICKÝ ÚSTAV ▪ IKEM ▪ FN V MOTOLE 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PL BÍLÁ VODA ▪ PL BRNO ▪ PL ČERVENÝ DVŮR ▪ PL HORNÍ BEŘKOVICE ▪ PL JIHLAVA ▪ PL KOSMONOSY ▪ PL ŠTERNBERK 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ RÚ KLADRUBY
A (nadstandardní)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE ▪ FN BULOVKA 		
A- (standardní)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ PL BOHNICE ▪ PL DOBŘANY ▪ PL KROMĚŘÍŽ ▪ PL OPAVA 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ RÚ HRABYNĚ ▪ HAMZOVA ODBORNÁ LÉČEBNA, LUŽE-KOŠUMBERK
B+ (mírně pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ FAKUTNÍ THOMAYEROVA NEMOCNICE 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PL HAVLÍČKŮV BROD 	
B (pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ FN BRNO ▪ FN OLOMOUC 		
B- (významně pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ÚSTAV PRO PÉČI O MATKU A DÍTĚ ▪ FN U SV. ANNY BRNO ▪ FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY 		

Rating lékaři lůžkových zdrav. zařízení

POUZE PRACOVIŠTĚ SPLŇUJÍCÍ METODICKÁ KRITÉRIA

kategorie	typ pracoviště		
	Fakultní nemocnice a ústavy	Psychiatrické léčebny	Rehabilitační ústavy
A+ (významně nadstandardní)	<ul style="list-style-type: none"> FN HRADEC KRÁLOVÉ MASARYKŮV ONKOLOGICKÝ ÚSTAV IKEM FN V MOTOLE 	<ul style="list-style-type: none"> PL BÍLÁ VODA PL BRNO PL ČERVENÝ DVŮR PL JIHLAVA PL KOSMONOSY PL ŠTERNBERK 	<ul style="list-style-type: none"> RÚ KLADRUBY
A (nadstandardní)	<ul style="list-style-type: none"> VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE 		
A- (standardní)		<ul style="list-style-type: none"> PL DOBŘANY PL KROMĚŘÍŽ 	<ul style="list-style-type: none"> RÚ HRABYNĚ HAMZOVA ODBORNÁ LÉČEBNA, LUŽE-KOŠUMBERK
B+ (mírně pod standardem)		<ul style="list-style-type: none"> PL HAVLÍČKŮV BROD 	
B (pod standardem)			
B- (významně pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> FN U SV. ANNY BRNO 		

Rating sestry lůžkových zdrav. zařízení

BEZ OHLEDU NA SPLNĚNÍ METODICKÝCH KRITÉRIÍ

kategorie	typ pracoviště		
	Fakultní nemocnice a ústavy	Psychiatrické léčebny	Rehabilitační ústavy
A+ (významně nadstandardní)	<ul style="list-style-type: none"> FN HRADEC KRÁLOVÉ NEMOCNICE NA HOMOLCE MASARYKŮV ONKOLOGICKÝ ÚSTAV IKEM 	<ul style="list-style-type: none"> PL BÍLÁ VODA PL BRNO PL ČERVENÝ DVŮR PL HAVLÍČKŮV BROD PL ŠTERNBERK 	<ul style="list-style-type: none"> HAMZOVA ODBORNÁ LÉČEBNA, LUŽE-KOŠUMBERK RÚ HRABYNĚ RÚ KLADRUBY
A (nadstandardní)			
A- (standardní)	<ul style="list-style-type: none"> FN U SV. ANNY BRNO 	<ul style="list-style-type: none"> PL HORNÍ BEŘKOVICE PL JIHLAVA PL KOSMONOSY PL OPAVA 	
B+ (mírně pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> FN BULOVKA FAKUTNÍ THOMAYEROVA NEMOCNICE FN V MOTOLE FN KRÁLOVSKÉ VINOHRADY 	<ul style="list-style-type: none"> PL KROMĚŘÍŽ 	
B (pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> FN OLOMOUC 	<ul style="list-style-type: none"> PL BOHNICE PL DOBŘANY 	
B- (významně pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE FN BRNO ÚSTAV PRO PÉČI O MATKU A DÍTĚ 		

Rating sestry lůžkových zdrav. zařízení

POUZE PRACOVIŠTĚ SPLŇUJÍCÍ METODICKÁ KRITÉRIA

kategorie	typ pracoviště		
	Fakultní nemocnice a ústavy	Psychiatrické léčebny	Rehabilitační ústavy
A+ (významně nadstandardní)	<ul style="list-style-type: none"> FN HRADEC KRÁLOVÉ MASARYKŮV ONKOLOGICKÝ ÚSTAV IKEM 	<ul style="list-style-type: none"> PL BÍLÁ VODA PL BRNO PL ČERVENÝ DVŮR PL HAVLÍČKŮV BROD PL ŠTERNBERK 	<ul style="list-style-type: none"> HAMZOVA ODBORNÁ LÉČEBNA, LUŽE-KOŠUMBERK RÚ HRABYNĚ RÚ KLADRUBY
A (nadstandardní)			
A- (standardní)	<ul style="list-style-type: none"> FN U SV. ANNY BRNO 	<ul style="list-style-type: none"> PL JIHLAVA PL KOSMONOSY 	
B+ (mírně pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> FN V MOTOLE 	<ul style="list-style-type: none"> PL KROMĚŘÍŽ 	
B (pod standardem)		<ul style="list-style-type: none"> PL DOBŘANY 	
B- (významně pod standardem)	<ul style="list-style-type: none"> VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE 		