

Průzkum spokojenosti hospitalizovaných pacientů na jednotlivých klinikách IKEM

Únor 2015

*8.7. 2015*

zpracovaly: Mgr. Jelena Skibová, Libuše Tylečková

### Průzkum spokojenosti hospitalizovaných pacientů IKEM

###  únor 2015.

Průzkum probíhal na lůžkových odděleních od 1. 2. 2015 do 1. 3. 2015.

Standardní nezkrácené dotazníky rozdávaly pacientům sestry, vyplněné dotazníky pacienti vhazovali do uzamčených schránek umístěných na odděleních. Vybírat schránky mohla pouze pověřená pracovnice z ÚŘ, takže byla zajištěna anonymita.

Dotazník vyplnilo **760** respondentů. Návratnost dotazníků byla 84**%**, což je vyšší než v r. 2013 (76%). Je to velká zásluha staničních a vrchních sester, které zajišťovaly předávání dotazníků pacientům a motivovaly je k pečlivému vyplnění všech údajů.

Dotazníky byly nejprve naskenovány v oddělení PR a marketingu a poté převedeny do databáze (resp. Excelu) s pomocí programu vytvořeného v Odboru informatiky IKEM. Další analýzu dat a vyhodnocení výsledků průzkumu zajistilo jako obvykle Oddělení lékařské statistiky IKEM.

## Dotazník

Dotazník obsahuje **53** otázek, které hodnotí jednotlivé aspekty činnosti nemocnice. Otázky jsou rozděleny do následujících okruhů:

* Plánované přijetí / převoz do nemocnice – otázky 1 – 5
* Jak probíhalo vlastní přijetí na kliniku IKEM – otázky 6 – 9
* Pobyt v IKEM – otázky 10 – 21
* Ošetřující lékař – otázky 22 – 24
* Lékaři obecně – otázky 25 – 28
* Zdravotní sestry – otázky 29 – 32
* Zdravotní péče / Léčba – otázky 33 – 42
* Propuštění ze zařízení - otázky 43 – 47
* Obecné hodnocení IKEM – otázky 48- 53

Na konci dotazníku jsou uvedeny pohlaví a věková dekáda respondenta a je k dispozici prostor pro jeho případné připomínky.

## Výsledky

Průzkumu se zúčastnilo **760** osob, z toho 62% mužů a 38% žen. Nejčastěji byla zastoupena věková dekáda 61-70 let (31%), dalších 20 % respondentů bylo starších 70 let. Složení respondentů bylo stejné jako v předchozích letech.

V tabulce č. 1 jsou uvedena procenta „spokojených“ a „nespokojených“ respondentů pro každou otázku z dotazníku. Za spokojenost se považují pouze odpovědi „Velmi spokojen“, „Určitě ano“, „Vždy“ apod. (zpravidla „1“), s výjimkou hodnocení kvality jídla a ranního buzení. Z výpočtů jsou vyřazeny odpovědi „Nevím“ a nevyplněné údaje.

V r. 2014 proběhl průzkum pouze se zkrácenými dotazníky (22 otázek). Proto lze výsledky srovnávat jen s r. 2013.

## Celkové hodnocení poskytnuté péče – otázka č. 51:

* **výborná   80%**
* **velmi dobrá   18%**
* **dobrá / dostatečná 2%**

Jako dobrou hodnotilo celkovou péči 14 osob, jako jen dostatečnou 1 osoba. Hodnocení je prakticky shodné s r. 2013 (79%-19%-2%).

Za standard se považuje 80% spokojených respondentů.

##### **Tabulka č. 1:  Procento odpovědí na jednotlivé otázky**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Číslo** | **Text otázky** | **Spokojenost** | **Nespokojenost** |
| 1 |  Byl/a jste v IKEM hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?*72% respondentů bylo v IKEM hospitalizováno plánovaně**22% respondentů uvedlo akutní příjem* *6% respondentů bylo převezeno z jiných zařízení* |   |   |
| 2 |  Jak dlouho jste čekal/a na přijetí do zařízení? | 54% do týdne | 46 % déle |
| 3 |  Byl termín Vašeho přijetí zdravotnickým zařízením změněn? | 88% ne | 12% ano |
| 4 |  Zdála se Vám doba čekání na přijetí do zařízení vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu dlouhá? | 93% ne | 7% ano |
| 5 |  Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do zařízení? | 83% ne | 17 % ano |
| 6 |  Jak na Vás působil první kontakt se zařízením (na pohotovosti,  na příjmu apod.)? | 91% | 9% |
| 7 |  Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší  léčby? | 91% ano | 9% ne |
| 8 |  Jak dlouho jste při příjmu do zařízení čekal/a na uložení na lůžko? | 85% do 1 hod | 15% déle |
| 9 |  Jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí  do zařízení? | 98% „1-2“ | 2% „3-5“ |
| 10 |  Rušil Vás v noci hluk? | 80% ne | 20% ano |
| 11 |  Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů? | 86% | 14% |
| 12 |  Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch? | 84% | 16% |
| **13** |  Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji? | **71%** | 29% |
| 14 |  Vyhovovala Vám doba ranního buzení (1+2)? | 80**%** ano | 20% ne |
| 15 |  Vyhovovala Vám doba návštěv? | 93% | 7% |
| 16 |  Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla (1+2)?  | 91% dobrá | 9% špatná |
| 17 |  Měl/a jste dietu? | 49% ano | 51% ne |
| 18 |  Jaké množství jídla jste dostával/a? | 80% | 20% |
| 19 |  Vyhovovala Vám doba podávání jídel? | 99% | 1% |
| 20 |  Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami zařízení, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.? | 84**%** | 16% |
| 21 |  Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka? | 98,5% ne | 1,5% ano |
| **22** |  Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře jménem? | **75%** ano | 25% ne |
| 23 |  Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval? | 99% | 1% |
| **24** |  Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry? | **74%** | 26% |
| **25** |  Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a? | **74%** vždy | 26% |
| 26 |  Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl  lékař ochotný si s Vámi promluvit? | 82**%** vždy | 18% |
| 27 |  Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a? | 91% nikdy | 9% |
| 28 |  Hovořil s Vámi lékař každý den? | 96% ano | 4% ne |
| 29 |  Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste  odpověď, které jste rozuměl/a? | 81**%** vždy | 19% |
| 30 |  Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit? | 83%vždy | 17% |
| 31 |  Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a? | 92% nikdy | 8% |
| 32 |  Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestrám, které Vás ošetřovaly? | 84% | 16% |
| 33 |  Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v zařízení  od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace? | 90% nikdy | 10% |
| 34 |  Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v zařízení? | 88% | 12% |
| 35 |  Chtěl/a jste být víc zapojen do rozhodování o své léčbě? (30% neví) | 21% ano | 49% ne |
| 36 |  Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem? | 97% ano | 3% ne |
| 37 |  Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní  stav nebo léčbu? | 82% vždy | 18% |
| 38 |  Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby? | 88% vždy | 12% |
| 39 |  Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí,  s jakou Vám personál  poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a? | 84% | 16% |
| 40 |  Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného? | 98% ano | 2% ne |
| **41** |  Jak byl dodržen termín vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit? | **75%** vždy | 25% |
| 42 |  Jaké množství léků na utišení bolesti jste dostával/a? | 94% | 6% |
| **43** |  Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění? | **61%** ne | 39% ano |
| 44 |  Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte dál pečovat a jak užívat léky? | 97% ano | 3% ne |
| 45 | Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky zdravotního stavu máte sledovat po propuštění (jasně a srozumitelně)? | 95% ano | 5% ne |
| 46 |  Vysvětlili Vašim blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování? | 95% ano | 5% ne |
| **47** |  Nabídli Vám pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění? | **66%** ano | 34% ne |
| 48 |  Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem? | 91% | 9% |
| 49 |  Jak hodnotíte postoj celého personálu tohoto zařízení (*1+2* )? | 99% | 1% |
| 50 |  Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál zařízení zajistil Vaše citové  a duchovní potřeby (*1+2*)? | 99% | 1% |
| 51 |  Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta? | 98% | 2% |
| 52 |  Jak byste hodnotil/a Váš zdravotní stav při propuštění | 80**%** lepší | 20% |
| 53 |  Doporučil/a byste toto zdravotnické zařízení rodině nebo přátelům? | 100% ano | 0% ne |

V ot. 49-51 hodnoceny jako spokojenost odpovědi 1 + 2 stejně jako v předchozím průzkumu.

# Komentář k tabulce č. 1.

Stejně jako v minulých letech v 72% se jednalo o plánovanou hospitalizaci v IKEM.

O něco více respondentů uvádí, že se jim doba čekání na přijetí do IKEM zdála dlouhá (7%) a že se zhoršily jejich potíže (17%). V r. 2013 bylo uvedeno 4% a 11%.

Poněkud delší byla doba čekání na příjmu (uložení na lůžko). Do 15 min. čekalo na lůžko 48% respondentů, do hodiny 37%, více než hodinu čekání uvedlo 11% a víc než 2 hodiny 4% respondentů (51% - 35% - 14% v r. 2013).

Více pacientů si stěžovalo na hluk v noci (20%) a na nevyhovující teplotu v pokoji (29%) ve srovnání s r. 2013 (16% a 23%). Méně jich bylo spokojeno s množstvím podávaného jídla (80% vs. 85%).

Menšímu počtu osob vyhovovala doba návštěv (93% oproti 98% v předchozím).

Výrazně se zlepšilo hodnocení služeb jako sledování TV, zakoupení novin apod. (z 72% na 84%).

Jen 75% respondentů znalo svého ošetřujícího lékaře jménem oproti 81% minule. Nezlepšilo se hodnocení důvěry k ošetřujícímu lékaři a srozumitelnosti jeho odpovědí na položené otázky (ot. 24, 25) – stále nedosahuje požadovaných 80%.

Zlepšilo se ale hodnocení srozumitelnosti odpovědí na otázky položené zdravotním sestrám (z 79% na 81%) i ochoty promluvit si s pacientem o jeho obavách (z 77% na 83%). Snížilo se i procento případů, kdy pacient dostal od personálu protichůdné informace (z 14% na 10%).

Mírně se zlepšilo procento dodržení termínu plánovaného vyšetření/zákroku (z 72% na 75%).

Výrazně menší je procento respondentů, kteří uvedli, že jejich propuštění bylo bez problémů – pouze 61% proti 82% v minulém průzkumu. Dlouhé čekání na propouštěcí zprávu uvedlo 21%, na sanitku 11%, na léky 5% a jiné 2% respondentů.

Více pacientům byla nabídnuta pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění, pokud ji potřebovali (66% vs. 50%).

Všichni respondenti kromě jednoho by doporučili IKEM svým příbuzným a známým.

Tučně jsou označeny otázky, u nichž spokojenost nedosáhla standardu 80%.

###### **Tabulka č. 2: Hodnocení okruhů otázek – procento spokojených v r. 2015**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **r. 2015****Spokojenost v % průměr ± sd.** | **r. 2013****Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 1.- 2. Pobyt v IKEM | 11 | 84 ± 17,2 | 86 ± 14,5 |
| 1.- 2. Propuštění  | 5 | 84 ± 21,6 | 83 ± 22,1 |
| 3. Lékaři obecně | 4 | 83 ± 25,4 | 83 ± 24,6 |
| 4.- 5. Ošetřující lékař | 3 | 82 ± 25,8 | 84 ± 23,6 |
| 4.- 5. Zdravotní sestry | 4 | 82 ± 29,6 | 84 ± 26,5 |
| 6. Plánované přijetí do zařízení | 3 | 80 ± 30,6 | 84 ± 28,5 |
| 7. Obecné hodnocení IKEM | 6 | 77 ± 23,1  | 75 ± 25,4  |
| 8.- 9. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | 76 ± 25,3 | 77 ± 24,4 |
| 8.- 9. Zdravotní péče / léčba | 10 | 76 ± 17,8 | 77 ± 16,9 |
|  |  |  |  |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **80** ± **14,5** | **81** ± **13,8** |

 Výsledky hodnocení jsou srovnatelné s r. 2013. K mírnému zlepšení došlo u Obecného hodnocení IKEM (úcta a respekt, postoj personálu, citové potřeby, poskytnutá péče apod.). Ke zhoršení došlo u hodnocení Plánovaného přijetí do zařízení, mírné zhoršení je dále patrné v hodnocení Pobytu v IKEM („hotelové“ služby, tělesný komfort), Ošetřujícího lékaře a Zdravotních sester.

Celkové hodnocení ze všech okruhů dosáhlo standardu 80%. Pod 80% spokojenosti zůstávají stále stejné okruhy, jak je vidět v tabulce č. 2.

Na závěr je v tabulce č. 3 uveden přehled zastoupení jednotlivých oddělení, na kterých probíhal průzkum a návratnost dotazníků.

#### *Tabulka č. 3: Počty sebraných dotazníků spokojenosti pacientů na odděleních.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Oddělení** | **Počet vyplněných****dotazníků** | **\* Počet nezařazených** | **Počet propuštěných** | **Návratnost v %** |
| **KD** | 57 | 12 | 77 | 88% |
| **KH** | 96 | 2 | 102 | 96% |
| **KVJI** | 27 | 0 | 33 | 82 % |
| **KVIN** | 89 | 0 | 101 | 88 % |
| **KKIA** | 149 | 11 | 160 | 100% |
| **KKIB** | 121 | 11 | 200 | 64% |
| **KN** | 86 | 6 | 102 | 90% |
| **TCHL** | 135 | 6 | 175 | 80% |
| **Celkem** | **760** | **48** | **950** |  **84%** |

 \* Pacienti nezařazení do průzkumu z důvodu nezpůsobilosti nebo z organizačních důvodů.

Návratnost se vypočítává z počtu propuštěných pacientů (podle Zlatokopu) po odečtení počtu nezařazených pacientů (podle hlášení z klinik).

Návratnost je celkově výrazně vyšší než v r. 2013, kdy byla **76%**.

Téměř na všech klinikách byla respondence vyšší než v minulém průzkumu.

**Písemné připomínky pacientů**

 V tomto průzkumu bylo uvedeno více než sto připomínek a komentářů. Většinou šlo o poděkování a pochvaly jak za odbornou péči, tak za přístup a chování lékařů, sester i pomocného personálu (celkem 81).

Dále bylo zaznamenáno 20 připomínek a 5 stížnosti.

Stížnosti

* Stížnost na práci psychologa OSS - necitlivý přístup, nevhodný slovník. KKIA
* Stížnost na uložení pacienta po výkonu (katetrizaci) na pokoji s pacientem s virovým onemocněním. KKIA
* Nedostatečná lokální anestezie, špatné tlumení bolesti. KKIA
* Při převazu rány pacienta byl zároveň na pokoji jiný pacient na stolici na pojízdném WC. KKCH B
* Pacient byl omylem poslán na vyšetření, které bylo určeno jinému pacientovi. KN

Připomínky vybrané

* Dlouhé čekání na propouštěcí zprávu – 5x.
* Čekání na uvolnění lůžka při příjmu, složitý příjem – 2x.
* Špatná strava – 2x.
* Špatný úklid – 2x KN.
* Chybí barely s pitnou vodou – 2x KN.
* Nepohodlné matrace – TCH.
* Nedostatečná informace k výkonu – 2x.
* Protichůdné informace od různých lékařů.
* Víc citu k nemocným a více úsměvů.

Kopie všech připomínek budou předány vrchním a staničním sestrám na příslušných odděleních.

**KLINIKA DIABETOLOGIE**

###### **Tabulka: Hodnocení okruhů otázek – procento spokojených v r. 2015**

###### Celý IKEM – 760 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **r. 2015****Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 1.- 2. Pobyt v IKEM | 11 | 84 ± 17,2 |
| 1.- 2. Propuštění  | 5 | 84 ± 21,6 |
| 3. Lékaři obecně | 4 | 83 ± 25,4 |
| 4.- 5. Ošetřující lékař | 3 | 82 ± 25,8 |
| 4.- 5. Zdravotní sestry | 4 | 82 ± 29,6 |
| 6. Plánované přijetí do zařízení | 3 | 80 ± 30,6 |
| 7. Obecné hodnocení IKEM | 6 | 77 ± 23,1  |
| 8.- 9. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | 76 ± 25,3 |
| 8.- 9. Zdravotní péče / léčba | 10 | 76 ± 17,8 |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **80** ± **14,5** |

Klinika diabetologie **KD** – 57 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 4. Pobyt v IKEM | 11 | 84 ± 11 |
| 5. Propuštění  | 5 | 81 ± 18 |
| 7. Lékaři obecně | 4 | 76 ± 24 |
|  9. Ošetřující lékař | 3 | **67** ± 32 |
|  2.- 3. Zdravotní sestry | 4 | 86 ± 26 |
|  1. Plánované přijetí do zařízení | 3 | 87 ± 25 |
|  2.-.3. Obecné hodnocení IKEM | 6 | 86 ± 19 |
|  6. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | 77 ± 29 |
| 8. Zdravotní péče / léčba | 10 | 75 ± 15 |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **80 ± 11** |

Celková spokojenost z 9 okruhů dosáhla standardu 80%.

*Za standard se považuje 80% spokojených respondentů.*

## Celkové hodnocení péče v IKEM: Celkové hodnocení péče na KD (ot.K4):

* **výborná   80% výborná 87%**
* **velmi dobrá    18% velmi dobrá 13%**
* dobrá  2% dobrá  0%

Průzkum probíhal v únoru 2015. Dotazník vyplnilo 57 respondentů, návratnost byla vysoká 88%. Srovnatelný průzkum proběhl v listopadu 2013.

Výrazně se zlepšilo celkové hodnocení péče v ot.K4 – jen v 68% jako výborná v minulém průzkumu.

 Celkově došlo ke **zlepšení návratnosti i celkového hodnocení** ze všech okruhů ve srovnání s r. 2013 (77% celková spokojenost). Lepší než v IKEM celkem bylo hodnocení zdravotních sester a obecné hodnocení IKEM. Obecné hodnocení IKEM bylo nejvyšší v rámci Institutu (**86%**), jen 69% v r. 2013. Také s plánovaným přijetím do IKEM byla větší spokojenost, než je průměr IKEM. Naopak o něco hůř je hodnocena propouštěcí procedura. Zhoršilo se hodnocení lékařů obecně v porovnání s r. 2013, kdy dosáhlo 80%, velmi nízká je stále spokojenost s ošetřujícím lékařem **67%** (70% minule), nejnižší v IKEM.

Písemné připomínky

 Ve všech třech písemných připomínkách se jednalo o pochvalu (úcta, vstřícnost, profesionalita…) a poděkování.

Kopie všech písemných připomínek pacientů příslušné kliniky budou předány jednotlivým klinikám.

**KLINIKA HEPATOGASTROENTEROLOGIE**

###### **Tabulka: Hodnocení okruhů otázek – procento spokojených v r. 2015**

###### Celý IKEM – 760 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **r. 2015****Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 1.- 2. Pobyt v IKEM | 11 | 84 ± 17,2 |
| 1.- 2. Propuštění  | 5 | 84 ± 21,6 |
| 3. Lékaři obecně | 4 | 83 ± 25,4 |
| 4.- 5. Ošetřující lékař | 3 | 82 ± 25,8 |
| 4.- 5. Zdravotní sestry | 4 | 82 ± 29,6 |
| 6. Plánované přijetí do zařízení | 3 | 80 ± 30,6 |
| 7. Obecné hodnocení IKEM | 6 | 77 ± 23,1  |
| 8.- 9. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | 76 ± 25,3 |
| 8.- 9. Zdravotní péče / léčba | 10 | 76 ± 17,8 |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **80** ± **14,5** |

Klinika hepatogastroenterologie **KH** – 96 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 4.- 5. Pobyt v IKEM | 11 | 86 ± 15 |
| 2. Propuštění  | 5 | 90 ± 18 |
| 3. Lékaři obecně | 4 | 88 ± 23 |
| 1. Ošetřující lékař | 3 | **92** ± 17 |
| 6. Zdravotní sestry | 4 | 83 ± 30 |
| 4.-5. Plánované přijetí do zařízení | 3 |  86 ±  31 |
| 9. Obecné hodnocení IKEM | 6 | **74** ± 23 |
| 7. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | 80 ± 21 |
| 8. Zdravotní péče / léčba | 10 | 76 ± 20 |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **84 ± 14** |

Celková spokojenost z 9 okruhů je vyšší, než je průměr IKEM.

*Za standard se považuje 80% spokojených respondentů.*

## Celkové hodnocení péče v IKEM: Celkové hodnocení péče na KH (ot. K4):

* **výborná   80% výborná 84%**
* **velmi dobrá    18% velmi dobrá    13%**
* dobrá  2% dobrá  3%

Průzkum probíhal v únoru 2015. Dotazník vyplnilo 96 respondentů, návratnost byla vysoká 96%. Srovnatelný průzkum proběhl v listopadu 2013.

Prakticky všechny okruhy jsou hodnoceny lépe, než je průměr IKEM. Oproti minulému průzkumu se zvýšilo hodnocení **Ošetřujícího lékaře (92%)** aje nejvyšší v IKEM, stejně tak jako propouštěcí procedura (90%). Zvýšilo se také Obecné hodnocení IKEM (na 74% z 69% minule), nicméně je stále nejhůř hodnoceným okruhem v rámci kliniky. Ve srovnání s minulým průzkumem se snížilo hodnocení sester (na 83% z 88% v r. 2013).

Písemné připomínky

V šesti písemných připomínkách šlo o kladné hodnocení přístupu lékařů a sester a poděkování.

 Jedna připomínka se týkala digitálního teploměru.

Kopie všech písemných připomínek pacientů příslušné kliniky budou předány jednotlivým klinikám.

**KLINIKA KARDIOLOGIE odd. A**

###### **Tabulka: Hodnocení okruhů otázek – procento spokojených v r. 2015**

###### Celý IKEM – 760 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **r. 2015****Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 1.- 2. Pobyt v IKEM | 11 | 84 ± 17,2 |
| 1.- 2. Propuštění  | 5 | 84 ± 21,6 |
| 3. Lékaři obecně | 4 | 83 ± 25,4 |
| 4.- 5. Ošetřující lékař | 3 | 82 ± 25,8 |
| 4.- 5. Zdravotní sestry | 4 | 82 ± 29,6 |
| 6. Plánované přijetí do zařízení | 3 | 80 ± 30,6 |
| 7. Obecné hodnocení IKEM | 6 | 77 ± 23,1  |
| 8.- 9. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | 76 ± 25,3 |
| 8.- 9. Zdravotní péče / léčba | 10 | 76 ± 17,8 |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **80** ± **14,5** |

Klinika kardiologie **KKIA** – 149 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 1. Pobyt v IKEM | 11 | **89** ± 15 |
| 4.- 5. Propuštění  | 5 |  84 ± 23 |
| 4.-5. Lékaři obecně | 4 |  84 ± 25 |
| 6. Ošetřující lékař | 3 | 83 ± 24 |
| 2. Zdravotní sestry | 4 |  87 ± 26 |
| 3. Plánované přijetí do zařízení | 3 |  85 ± 27 |
| 8.-9. Obecné hodnocení IKEM | 6 |  77 ± 23 |
| 7. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 |  78 ± 22 |
| 8.- 9. Zdravotní péče / léčba | 10 |  77 ± 16 |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **83** ± **13** |

Celková spokojenost je vyšší, než je průměr IKEM.

*Za standard se považuje 80% spokojených respondentů.*

## Celkové hodnocení péče v IKEM: Celkové hodnocení péče na KKIA (ot.K4):

* **výborná   80% výborná  82%**
* **velmi dobrá    18% velmi dobrá 13%**
* dobrá  2% dobrá a dostatečná ***5%***!

Průzkum probíhal v únoru 2015. Dotazník vyplnilo 149 respondentů, návratnost byla prakticky 100%. Srovnatelný průzkum proběhl v listopadu 2013.

Celkové hodnocení péče jako výborné v ot.K4 se proti minulému průzkumu zlepšilo (na 82% z 78% v r. 2013), ale bylo tu nejvíce nespokojených pacientů (**7**), kteří považovali péči jen za „dobrou“ a dokonce pouze za dostatečnou. V celém IKEM bylo 15 takových respondentů, tj. 2%. V r. 2013 to bylo na KKIA jen 1%.

Pobyt v IKEM byl hodnocen lépe, než je průměr IKEM, stejně jako Plánované přijetí do zařízení. Také hodnocení zdravotních sester je vyšší než v IKEM celkem.

Ve srovnání s minulým průzkumem se zlepšilo hodnocení lékařů obecně (z 81% na 84%), naopak zhoršilo se hodnocení vlastního přijetí na kliniku (z 81% na 78%).

Písemné připomínky

 V písemných připomínkách se většinou jednalo o pochvalu a poděkování personálu – celkem 22x, nejvíce ze všech klinik. Bylo zde ale zaznamenáno i nejvíce stížností v IKEM (celkem 4), dále 7 připomínek.

Připomínky:

* Víc citu k nemocným a víc úsměvů a radosti od zdravotních sester.
* Protichůdné informace od různých lékařů.
* Složitý a komplikovaný příjem. Dlouhé čekání na uvolnění lůžka.
* Brzké propuštění z lůžka a dlouhé čekání na zprávu.
* Umístit do pokoje hodiny. Více světla nad hlavou na čtení.
* Chybí denní tisk.

Stížnosti:

* Nedostatečné tlumení bolesti při výkonech, nedostatečná lokální anestezie.
* Čekání 25 min. na sále na lékaře. Nedostatečné informování o průběhu zákroku.
* Uložení pacienta po výkonu na pokoj s pacientem s virovým onemocněním (kašel, rýma).
* Stížnost na práci psycholožky – necitlivý přístup, nevhodný slovník.

Kopie všech písemných připomínek pacientů příslušné kliniky budou předány jednotlivým klinikám.

**KLINIKA KARDIOLOGIE odd. B**

###### **Tabulka: Hodnocení okruhů otázek – procento spokojených v r. 2015**

###### Celý IKEM – 760 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **r. 2015****Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 1.- 2. Pobyt v IKEM | 11 | 84 ± 17,2 |
| 1.- 2. Propuštění  | 5 | 84 ± 21,6 |
| 3. Lékaři obecně | 4 | 83 ± 25,4 |
| 4.- 5. Ošetřující lékař | 3 | 82 ± 25,8 |
| 4.- 5. Zdravotní sestry | 4 | 82 ± 29,6 |
| 6. Plánované přijetí do zařízení | 3 | 80 ± 30,6 |
| 7. Obecné hodnocení IKEM | 6 | 77 ± 23,1  |
| 8.- 9. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | 76 ± 25,3 |
| 8.- 9. Zdravotní péče / léčba | 10 | 76 ± 17,8 |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **80** ± **14,5** |

Klinika kardiologie **KKIB** – 121 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 2. Pobyt v IKEM | 11 | 85 ±  18 |
| 4. Propuštění  | 5 | 83 ± 24 |
| 3. Lékaři obecně | 4 | 84 ± 25 |
| 1. Ošetřující lékař | 3 | **86** ± 21 |
| 7.-8. Zdravotní sestry | 4 | **76** ± 33 |
| 5. Plánované přijetí do zařízení | 3 | 80 ± 33 |
| 6. Obecné hodnocení IKEM | 6 | 77 ± 24 |
| 7.- 8. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | 76 ± 26 |
| 9. Zdravotní péče / léčba | 10 | 75 ± 19 |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **83 ± 13** |

Celková spokojenost z 9 okruhů je vyšší, než je průměr IKEM.

*Za standard se považuje 80% spokojených respondentů.*

## Celkové hodnocení péče v IKEM: Celkové hodnocení péče na KKIB (ot.K4):

* **výborná   80% výborná  80%**
* **velmi dobrá    18% velmi dobrá    19%**
* dobrá  2% dobrá  1%

Průzkum probíhal v únoru 2015. Dotazník vyplnilo 121 respondentů, návratnost byla nízká 64%, stejně jako minule. Srovnatelný průzkum proběhl v listopadu 2013.

V celkovém hodnocení péče (ot.K4) se snížil podíl hodnocení „výborná“ z 85% na 80%,

 Lépe než v IKEM celkem byli hodnoceni Ošetřující lékaři, s  86% je to nejlépe hodnocený okruh v rámci kliniky. Výrazně hůř jsou naopak hodnoceny Zdravotní sestry, kde spokojenost nedosáhla standardu 80% (81% v r. 2013). Proti minulému průzkumu došlo ke zlepšení hodnocení propouštěcí procedury z 79% na 83%. Zhoršilo se hodnocení Plánovaného přijetí do zařízení (z 89% na 80%), a také Obecné hodnocení IKEM (z 80% na 77%).

Písemné připomínky

 V písemných připomínkách se většinou jednalo o pochvalu a poděkování za péči (celkem 17x). Bylo zaznamenáno osm připomínek.

 Připomínky:

* Omezený počet TV programů na pokoji.
* Dlouhé čekání na propouštěcí zprávu, bez pití a jídla. 4x
* Připomínka ke kvalitě jídla.
* Podložku do koupelny a háček na ručníky.
* Větší shovívavost mladších sester.

Kopie všech písemných připomínek pacientů příslušné kliniky budou předány jednotlivým klinikám.

**KLINIKA NEFROLOGIE**

###### **Tabulka: Hodnocení okruhů otázek – procento spokojených v r. 2015**

###### Celý IKEM – 760 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **r. 2015****Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 1.- 2. Pobyt v IKEM | 11 | 84 ± 17,2 |
| 1.- 2. Propuštění  | 5 | 84 ± 21,6 |
| 3. Lékaři obecně | 4 | 83 ± 25,4 |
| 4.- 5. Ošetřující lékař | 3 | 82 ± 25,8 |
| 4.- 5. Zdravotní sestry | 4 | 82 ± 29,6 |
| 6. Plánované přijetí do zařízení | 3 | 80 ± 30,6 |
| 7. Obecné hodnocení IKEM | 6 | 77 ± 23,1  |
| 8.- 9. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | 76 ± 25,3 |
| 8.- 9. Zdravotní péče / léčba | 10 | 76 ± 17,8 |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **80** ± **14,5** |

Klinika nefrologie **KN** – 86 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 4. Pobyt v IKEM | 11 | 83 ± 18 |
| 3. Propuštění  | 5 | 84 ± 20 |
| 1. Lékaři obecně | 4 | **88** ± 21 |
| 5.-6. Ošetřující lékař | 3 | 82 ± 25 |
| 7. Zdravotní sestry | 4 | **79** ± 30 |
| 2. Plánované přijetí do zařízení | 3 | 87± 23 |
| 9. Obecné hodnocení IKEM | 6 | 74 ± 24 |
| 5.-6. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | 82 ± 23 |
| 8. Zdravotní péče / léčba | 10 | 76 ± 20 |
| **Celkem** | **9 okruhů**  | **81** ± **15** |

Celková spokojenost z 9 okruhů dosáhla standardu a činí 81%.

*Za standard se považuje 80% spokojených respondentů.*

## Celkové hodnocení péče v IKEM: Celkové hodnocení péče na KN (ot.K4):

* **výborná   80% výborná 79%**
* **velmi dobrá    18% velmi dobrá    19%**
* dobrá  2% dobrá 2%

Průzkum probíhal v únoru 2015. Dotazník vyplnilo 86 respondentů, návratnost byla vysoká 90%. Srovnatelný průzkum proběhl v listopadu 2013.

V ot.K4 79% respondentů hodnotilo péči jako výbornou, v r. 2013 jen 70%. Lépe než v IKEM celkem bylo hodnoceno Plánované přijetí do zařízení (s 87% nejvyšší v IKEM) i Přijetí na kliniku. Dále bylo vyšší hodnocení Lékařů obecně (88%), které se též výrazně zlepšilo oproti minulému průzkumu (81% v r. 2013). Hodnocení Zdravotních sester nedosáhlo 80%, ale zlepšilo se proti r. 2013 (73%). Zlepšilo se i Obecné hodnocení IKEM z 65% na 74%. Celkové hodnocení z 9 okruhů se zvýšilo z 78% v r. 2013 na 81%.

Písemné připomínky

V písemných připomínkách se většinou jednalo o pochvalu a poděkování personálu za péči (celkem 12x). Byla zaznamenána jedna stížnost a devět připomínek.

Připomínky:

* Chybí pitná voda v barelech. 2x
* Ve sprše je zima, nefunguje topení. vs. V koupelně je teplo.
* Lepší organizace, přesnější časové informace.
* Neumytá pozvracená mísa a stěna na WC.
* Nedostatečný úklid podlahy v pokoji.
* Špinavý hrneček při každé snídani.
* Chybí kaple v prostorách nemocnice.

Stížnosti:

* Pacient byl omylem poslán na vyšetření, které bylo určené jinému pacientovi!

Bylo pro něj obtížné tam dojít. Nedostalo se mu omluvy.

Kopie všech písemných připomínek pacientů příslušné kliniky budou předány jednotlivým klinikám.

**KLINIKA KARDIOVASKULÁRNÍ CHIRURGIE odd. A**

###### **Tabulka: Hodnocení okruhů otázek – procento spokojených v r. 2015**

###### Celý IKEM – 760 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **r. 2015****Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 1.- 2. Pobyt v IKEM | 11 | 84 ± 17,2 |
| 1.- 2. Propuštění  | 5 | 84 ± 21,6 |
| 3. Lékaři obecně | 4 | 83 ± 25,4 |
| 4.- 5. Ošetřující lékař | 3 | 82 ± 25,8 |
| 4.- 5. Zdravotní sestry | 4 | 82 ± 29,6 |
| 6. Plánované přijetí do zařízení | 3 | 80 ± 30,6 |
| 7. Obecné hodnocení IKEM | 6 | 77 ± 23,1  |
| 8.- 9. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | 76 ± 25,3 |
| 8.- 9. Zdravotní péče / léčba | 10 | 76 ± 17,8 |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **80** ± **14,5** |

Klinika kardiochirurgie A **KVJI** – 27 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 2. Pobyt v IKEM | 11 | **89** ± 13 |
| 9. Propuštění  | 5 | **79** ± 29 |
| 1. Lékaři obecně | 4 | **90** ± 21  |
| 4.- 5. Ošetřující lékař | 3 | 84 ± 29 |
| 4.- 5. Zdravotní sestry | 4 | 84 ± 29 |
| 6.-8. Plánované přijetí do zařízení | 3 | 81 ± 31 |
| 3. Obecné hodnocení IKEM | 6 |  88 ± 19 |
| 6.- 8. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | 81 ± 25 |
| 6.- 8. Zdravotní péče / léčba | 10 | **81** ± 18 |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **84** ± **15** |

Celková spokojenost ze všech 9 okruhů je vyšší než v IKEM celkem.

Za standard se považuje 80% spokojených respondentů.

## Celkové hodnocení péče v IKEM: Celkové hodnocení péče na KVJI (ot.K4):

* **výborná   80% výborná  92%**
* **velmi dobrá    18% velmi dobrá    8%**
* dobrá  2% dobrá  0%

Průzkum probíhal v únoru 2015. Dotazník vyplnilo 27 respondentů, návratnost byla dobrá 82%. Srovnatelný průzkum proběhl v listopadu 2013.

Nejvíce pacientů ze všech klinik hodnotí v ot.K4 péči jako výbornou, žádný jako jen dobrou. Vysoko nad standardem IKEM.

Pobyt v IKEM a Zdravotní péči hodnotili respondenti nejlépe ze všech

klinik IKEM stejně jako v r. 2013. Vysoké hodnocení mají také Lékaři obecně, zlepšení z 81% v r. 2013 na **90%**. Zlepšilo se hodnocení Zdravotních sester a Obecné hodnocení IKEM. Pouze Propouštěcí procedura nedosáhla standardu 80%, ale zlepšila se proti minulým 76%. Celkově je klinika hodnocena lépe než IKEM celkem.

Písemné připomínky

Nebyla zaznamenána žádná písemná připomínka.**KLINIKA KARDIOVASKULÁRNÍ CHIRURGIE odd. B**

###### **Tabulka: Hodnocení okruhů otázek – procento spokojených v r. 2015**

###### Celý IKEM – 760 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **r. 2015****Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 1.- 2. Pobyt v IKEM | 11 | 84 ± 17,2 |
| 1.- 2. Propuštění  | 5 | 84 ± 21,6 |
| 3. Lékaři obecně | 4 | 83 ± 25,4 |
| 4.- 5. Ošetřující lékař | 3 | 82 ± 25,8 |
| 4.- 5. Zdravotní sestry | 4 | 82 ± 29,6 |
| 6. Plánované přijetí do zařízení | 3 | 80 ± 30,6 |
| 7. Obecné hodnocení IKEM | 6 | 77 ± 23,1  |
| 8.- 9. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | 76 ± 25,3 |
| 8.- 9. Zdravotní péče / léčba | 10 | 76 ± 17,8 |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **80** ± **14,5** |

Klinika kardiochirurgie B **KVIN** – 89 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 1. Pobyt v IKEM | 11 | 85 ± 18 |
| 3. Propuštění  | 5 | 80 ± 27 |
| 9. Lékaři obecně | 4 | **72** ± 29 |
| 2. Ošetřující lékař | 3 | 82 ± 26 |
| 8. Zdravotní sestry | 4 | **74** ± 35 |
| 4. Plánované přijetí do zařízení | 3 | 78 ± 31 |
| 5. Obecné hodnocení IKEM | 6 | 77 ± 24 |
| 6.- 7. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | 76 ± 24 |
| 6.- 7. Zdravotní péče / léčba | 10 | 76 ± 20 |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **78** ± **15** |

Celková spokojenost ze všech 9 okruhů nedosáhla standardu 80%.

*Za standard se považuje 80% spokojených respondentů.*

## Celkové hodnocení péče v IKEM: Celkové hodnocení péče na KVIN (ot.K4):

* **výborná   80% výborná  82%**
* **velmi dobrá    18% velmi dobrá    17%**
* dobrá  2% dostatečná 1%

Průzkum probíhal v únoru 2015. Dotazník vyplnilo 89 respondentů, návratnost byla vysoká 88%. Srovnatelný průzkum proběhl v listopadu 2013.

Podíl osob, které v ot.K4 označily péči za výbornou, se snížil z 85% na 82%.

Pro většinu okruhů se hodnocení **zhoršilo** oproti r. 2013. Výrazně se zhoršilo hodnocení Lékařů obecně z 79% na **72%**, a také Zdravotních sester z 83% na **74%**. Hodnocení Ošetřujícího lékaře je srovnatelné s IKEM jako celkem. Zlepšilo se proti minulému průzkumu jen hodnocení Propouštěcí procedury z 77% na 80%. Celková spokojenost ze všech 9 okruhů se snížila z 82% na **78%**.

Písemné připomínky

 V písemných připomínkách se vesměs jednalo o pochvalu a poděkování lékařům a sestrám za lidský přístup a pozornost (celkem 12x). Byly zaznamenány čtyři připomínky a jedna stížnost.

Připomínky:

* Větší barevnost interiérů.
* Připomínky ke stravě.
* Zbytečná papírová dokumentace zatěžuje lékaře.
* Čekání na propouštěcí zprávu 5 hodin.

Stížnosti:

* Při převazu rány byl na pokoji zároveň jiný pacient na stolici na pojízdném WC

Kopie všech písemných připomínek pacientů příslušné kliniky budou předány jednotlivým klinikám.

**KLINIKA TRANSPLANTAČNÍ CHIRURGIE**

###### **Tabulka: Hodnocení okruhů otázek – procento spokojených v r. 2015**

###### Celý IKEM – 760 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **r. 2015****Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 1.- 2. Pobyt v IKEM | 11 | 84 ± 17,2 |
| 1.- 2. Propuštění  | 5 | 84 ± 21,6 |
| 3. Lékaři obecně | 4 | 83 ± 25,4 |
| 4.- 5. Ošetřující lékař | 3 | 82 ± 25,8 |
| 4.- 5. Zdravotní sestry | 4 | 82 ± 29,6 |
| 6. Plánované přijetí do zařízení | 3 | 80 ± 30,6 |
| 7. Obecné hodnocení IKEM | 6 | 77 ± 23,1  |
| 8.- 9. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | 76 ± 25,3 |
| 8.- 9. Zdravotní péče / léčba | 10 | 76 ± 17,8 |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **80** ± **14,5** |

Klinika transplantační chirurgie **TCH** – 135 respondentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Skupina otázek / okruh** | **Počet otázek** | **Spokojenost v % průměr ± sd.** |
| 5. Pobyt v IKEM | 11 | **76** ± 19 |
| 2. Propuštění  | 5 | 85 ± 15 |
| 3. Lékaři obecně | 4 | 80 ± 25 |
| 6.- 7. Ošetřující lékař | 3 | **75** ± 28 |
| 1. Zdravotní sestry | 4 | **88** ± 25 |
| 9. Plánované přijetí do zařízení | 3 | **64** ± 33 |
| 4. Obecné hodnocení IKEM | 6 |  77 ±  32 |
| 8. Průběh vlastního přijetí na kliniku | 4 | **66**± 29 |
| 6.- 7. Zdravotní péče / léčba | 10 | 75 ± 26 |
| **Celkem** | **9 okruhů** | **76 ± 16** |

Celková spokojenost ze všech 9 okruhů nedosáhla standardu 80%.

*Za standard se považuje 80% spokojených respondentů.*

## Celkové hodnocení péče v IKEM: Celkové hodnocení péče na TCH (ot.K4):

* **výborná   80% výborná   71%**
* **velmi dobrá    18% velmi dobrá    28%**
* dobrá  2% dobrá 1%

Průzkum probíhal v únoru 2015. Dotazník vyplnilo 149 respondentů, návratnost byla dobrá 80%. Srovnatelný průzkum proběhl v listopadu 2013.

Ve srovnání s r. 2013 došlo ke zhoršení hodnocení téměř ve všech okruzích péče. V ot.K4 označilo péči za výbornou jen 71% respondentů oproti 79% v r. 2013.

Standardu 80% nedosáhlo hodnocení Pobytu v IKEM (82% v r. 2013), Ošetřujícího lékaře (82% v r. 2013) a Plánovaného přijetí do zařízení, které se zhoršilo na 64% z 76% v r. 2013. Velmi nízké bylo i hodnocení Vlastního přijetí na kliniku, snížilo se z 73% na 66%. Nejvyšší v IKEM bylo naopak hodnocení Zdravotních sester – zůstalo stejné jako v r. 2013 **88%**. Celkové hodnocení z 9 okruhů se snížilo z 80% v minulém průzkumu na **76%** a bylo nejnižší v IKEM.

Písemné připomínky

V písemných připomínkách se většinou jednalo o pochvalu a poděkování personálu kliniky za péči a laskavost (celkem 10x), jedna respondentka konstatovala zlepšení o 100% proti minulé hospitalizaci.

Připomínky:

* Vylomený pant – průvan, proleželá matrace.
* Jednoho respondenta „dožral“ dlouhý dotazník.

Kopie všech písemných připomínek pacientů příslušné kliniky budou předány jednotlivým klinikám.