



KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Měření kvality zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti pacientů
Prosinec 2013 / Závěrečná zpráva/ Řešitel projektu: RNDr. Tomáš RAITER/ www.hodnoceni-nemocnic.cz

ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE

Vojenská fakultní nemocnice Praha

2013

Kvalita Očima Pacientů – i lékaři letos nadstandardní

Šestá vlna šetření projektu KVALITA OČIMA PACIENTŮ v Ústřední vojenské nemocnici – VoFN Praha, která se uskutečnila v říjnu 2013, prokázala zlepšení spokojenosti pacientů od posledního šetření v roce 2011. Nemocnice obhájila nejvyšší rating kvality A+ a splnila metodická i výkonnostní kritéria pro udělení certifikátu SPOKOJENÝ PACIENT ve všech třech kategoriích – zdravotnické lůžkové zařízení, sestry lůžkových zařízení a lékaři lůžkových zařízení.

Souhrnná spokojenost dosáhla hodnoty 83,6 %. Z osmi klíčových indikátorů kvality došlo ke zlepšení v sedmi z nich. Pouze dimenze "Tělesné pohodlí" vykázalo statisticky významný pokles spokojenosti. Z dílčích indikátorů to způsobily poklesy hodnocení čistoty pokojů a čistoty toalet a sprch. Nejvíce rostly měkké dovednosti personálu – dimenze "Respekt-ohled-úcta" a "Citová opora". Z dílčích indikátorů pak nejvíce "důvěra k sestřím", "srozumitelnost odpovědí sester" i "lékařů", "ochota rozptýlit obavy ze strany sester" i "lékařů" a "informace o sledování příznaků při propuštění",

Metodické parametry sběru dat byly podobné jako v předchozích letech velmi dobré. Návratnost 67 %, podíl nezařazených pacientů 6,5 % a podíl vzorku dotázaných na ročních hospitalizacích činil přes 5 %. Ve všech bodech tedy byly splněny požadavky certifikace Spokojený pacient.

Nejlépe byla hodnocena odd. ORFM, oční, Interna – kardiologie, Neurochirurgie-A, Gynekologie a Urologie. Tato pracoviště statisticky významně překračují průměrné hodnocení za celou nemocnici. Na žádné stanici nemocnice nedošlo k významnému zhoršení kvality zdravotních služeb.

Nejvýznamnější změnou v hodnocení hlavních profesních skupin je zlepšení spokojenosti pacientů s lékaři. Lékaři i sestry v letošním roce dosáhli významně nadstandardního hodnocení a splnili podmínky certifikace SPOKOJENÝ PACIENT.

Veřejně dostupné informace o kvalitě jednotlivých zdravotnických zařízení jsou předpokladem naplnění práva občanů na svobodnou volbu lékaře a zdravotnického zařízení. Toto právo může být naplněno jen tehdy, pokud má občan k dispozici potřebné informace o kvalitě zdravotnických zařízení, na základě kterých se může rozhodovat.

Informace o kvalitě zdravotní péče z pohledu jejích uživatelů, zpracované validním a jednotným způsobem, který umožňuje srovnání různých zařízení, jsou také nezbytným podkladem pro managementy nemocnic při řízení kvality, dostupnosti a efektivity poskytované zdravotní péče. Je to jedna z podmínek úspěšné akreditace nemocnic.

Pravidelné poskytování informací o kvalitě zdravotní péče veřejnosti významně přispívá ke zvyšování povědomí o odpovědnosti občanů za své zdraví a posilování postavení pacienta v systému zdravotní péče v České republice.

Zdravotnická zařízení v České republice se musí připravit na to, že nároky pacientů i nadále významně porostou. Generace, které budou vyžadovat služby a komunikaci s personálem zdravotnických zařízení na vyšší úrovni, se teprve blíží věku zvýšené spotřeby zdravotnických služeb. Proto je potřeba počítat s tím, že pouze ta zařízení, která budou své služby zlepšovat rychleji, než porostou požadavky klientů, budou vykazovat také růst spokojenosti pacientů.

Děkuji vedení a pracovníkům ústavu za výbornou spolupráci a všem pacientům, kteří odpovídali na naše otázky, za trpělivost a vstřícnost.

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů



OBSAH

Executive Summary	strana 05
Metodická část	strana 05
Parametry šetření	strana 11
Souhrnná spokojenost	strana 20
Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích	strana 23
Spokojenost pacientů na jednotlivých pracovištích	strana 49
Spokojenost pacientů s personálem a službami	strana 60
Řešitel projektu	strana 68
Příloha 1: Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích (tab.)	strana 69
Příloha 2: Přehled indikátorů kvality	strana 74

EXECUTIVE SUMMARY

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče v Ústřední vojenské nemocnici Praha je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost za celé zdravotnické zařízení činí 83,8 %.**
- Ve srovnání s rokem 2011 vzrostla souhrnná spokojenost o 0,3 procentního bodu.
- **Nemocnice si udržela nejvyšší rating kvality A+ a splnila podmínky certifikace SPOKOJENÝ PACIENT ve všech třech kategoriích – zařízení, sestry, lékaři.**

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- U 6 z 8 sledovaných dimenzí přesahuje spokojenost hranici 80 %.
- Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi **zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče.**
- Naopak nižší spokojenost oproti průměru vyjadřují pacienti s **tělesným pohodlím a citovou oporou.**

Spokojenost podle pracovišť

- Souhrnná spokojenost je nejvyšší na **ORFM a Očním.**
- Nižší spokojenost oproti průměru deklarují pacienti **Všeobecné interny a Neurochirurgie B.**
- Ve srovnání s rokem 2011 se souhrnná spokojenost nejvíce zvýšila na **ORFM** a naopak nejvíce snížila na **Všeobecné interně.**

Porovnání pracovišť

- Spokojenost pacientů z **Očního** přesahuje průměr za ostatní oddělení ve 4 z 8 dimenzí (viz str. 75).
- Naopak spokojenost pacientů z pracovišť **Chirurgie B, Neurochirurgie B a Všeobecná interna** je ve 4 z 8 dimenzí nižší než průměr za ostatní oddělení.

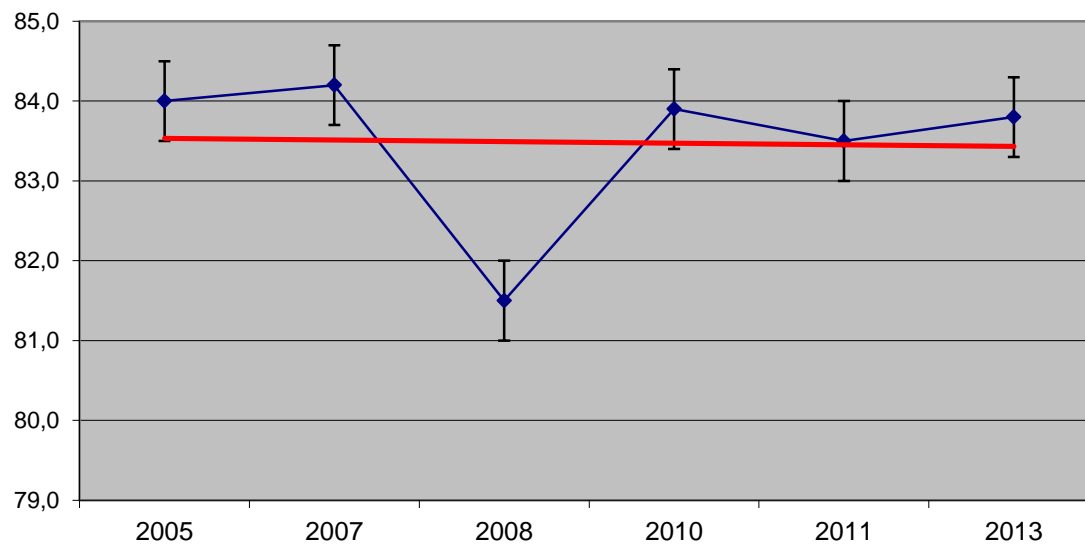
Spokojenost s personálem a všeob. službami

- Celková průměrná spokojenost s personálem je vysoká a činí u sester 84 % a u lékařů 82 %. Se všeobecnými službami je spokojenost nižší - 72 %.

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 47 % žen, 10 % pacientů do 30 let, a 30 % neplánovaně přijatých jako akutní případy.
- Pětina plánovaně přijatých pacientů čekala na přijetí do nemocnice déle než měsíc.

**KVALITA OČIMA PACIENTŮ
ÚVN PRAHA**
(Časový vývoj souhrnné spokojenosti)



METODICKÁ ČÁST

Metodika projektu – základní info, konstrukce dimenzí

Projekt Kvalita Očima Pacientů

- Projekt Kvalita Očima Pacientů (KOP) měří kvalitu zdravotní péče prostřednictvím zkušenosti/spokojenosti pacientů. Výzkumnou technikou je standardizované dotazování pacientů, kteří v době šetření končí svou hospitalizaci.
- K dotazování se využívá standardizovaný a v českém prostředí ověřený anketní dotazník. Tento dotazník pokrývá osm hlavních indikátorů kvality tzv. dimenzí kvality péče.
- Dimenze kvality péče jsou tematicky definované oblasti péče. Každou dimenzi sytí 3-10 škálových otázek dotazníku. K interpretaci dimenzí se využívá statistika, která agreguje otázky do jednoho čísla, což umožňuje provádět statistické analýzy a výsledky lze srozumitelně interpretovat.

Konstrukce hlavních indikátorů (dimenzí) kvality péče

- U každé otázky je zvolena jedna položka škály, která odráží nejlepší hodnocení pacienta. Této položce škály se přiřadí hodnotu 1. Ostatním platným položkám se přiřadí hodnota 0. Položky typu „neuvedeno“, „neví“, apod. se z analýzy vynechají.

- Za každého pacienta se vypočítá pro každou dimenzi průměr takto transformovaných proměnných.
- Za každou dimenzi se z těchto hodnot spočítá průměr za všechny pacienty. Výsledkem tohoto postupu je, že každému pacientovi je pro každou dimenzi přiřazeno jedno číslo, které lze interpretovat jako procento otázek sytících danou dimenzi, ve kterých byl pacient maximálně spokojený.
- Zprůměrování těchto výsledků přes všechny pacienty dává pro každou dimenzi průměrné procento spokojenosti pacientů se službami poskytovanými v dané oblasti.
- To, že do analýzy vstupují pouze nejlepší kategorie odpovědí, je zapříčiněno poměrně vysokou spokojeností, kterou pacienti v jednotlivých otázkách vykazují. I při takto přísné konstrukci statistik vychází standardní spokojenost pacientů s položkami sytícími jednotlivé dimenze okolo 80 %.
- Z centrální limitní věty potom plyne, že takto konstruovaná statistika má limitně normální rozdělení, tedy lze ji testovat pomocí běžných statistických testů. Asymptotická normalita v těchto případech začíná obvykle fungovat od $N=20$.

Metodika projektu - přehled hlavních indikátorů

Osm hlavních indikátorů (dimenzí) kvality péče

Přijetí pacienta do nemocnice - výsledky průzkumu uvádějí jako zdroj nespokojenosti nemocných opoždění péče. Zpoždění jsou drahá i v potenciálních nákladech za sníženou spokojenost pacientů a ve vedlejších klinických výsledcích.

Respekt, ohled, úcta k pacientovi - pacienti popisují pocit anonymity a ztrátu identity v nemocnici a v klinickém prostředí a mají silnou potřebu být léčeni s úctou a respektem jako jedinci. Obávají se nemoci a toho, že léčba ovlivní jejich životy a chtějí být informováni a zahrnuti do lékařského rozhodování. Specialitou českého prostředí je absence tradice představování zdravotnického personálu pacientům.

Koordinace a integrace péče o pacienta - pacienti mají jedinečný pohled na proces péče. Vytvořili si představu o kompetenci a schopnosti poskytovatelů péče a o uspořádání klinické péče, pomocných služeb a o péči první linie. Mimo jiné zde sledujeme, zda nedostává pacient protichůdné informace od personálu zdravotnického zařízení.

Informace, edukace a komunikace s pacientem - pacienti se často obávají, že jim budou odepřeny informace a že nebudou kompletně a upřímně informováni o nemoci nebo prognóze. Zvláště zdůrazňují potřebu informace o klinickém stavu, vývoji a prognóze a také informace jak se chovat po propuštění ze zdravotnického zařízení. Jednou z velkých slabin českého zdravotnictví se ukazuje nízká srozumitelnost informací, které lékaři poskytují pacientům.

Tělesné pohodlí pacienta - jedním z neodkladných aspektů nemoci je fyzické nepohodlí a neschopnost, kterou přináší. Fyzická péče, která pomáhá pacientům, když jsou těžce nemocní, je jednou z nejzákladnějších služeb, kterou poskytovatelé zdravotnických služeb mohou poskytnout z pohledu pacienta. Pacienti zdůrazňují pocit strachu z melancholického vybavení nemocnice a oceňují čistotu, pohodlí a příjemné prostředí.

Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti pacienta - strach a úzkost, kterou nemoc vyvolává, mohou oslabovat stejně jako fyzické účinky. Pacienti vyjadřují úzkost z nemoci a strach z možných důsledků a dlouhodobých prognóz; obávají se účinku nemoci na jejich schopnost postarat se o sebe a obávají se účinku nemoci na jejich rodinný příjem. Dlouhodobě jedna z nejhůře hodnocených dimenzí kvality v českém lůžkovém zdravotnictví.

Zapojení rodiny a blízkých do péče o pacienta - pacienti se spoléhají na rodinné příslušníky a své nejbližší přátele v případě sociální a citové podpory, nebo jako na zastávce a často jako na první poskytovatele zdravotní péče po propuštění z nemocničního zařízení. Obávají se vlivu své nemoci na přátele a rodinu.

Propuštění a pokračování péče o pacienta - propuštění z nemocnice může být stejně tak obtížné jako přijetí. Ukazuje se, že někteří pacienti nevědí, jaké mají sledovat indicie, které by mohly signalizovat nestandardní průběh doléčení a nevědí, jak užívat léky nebo neznají jejich vedlejší účinky.

Metodika projektu – sběr a zpracování dat

Sběr dat

- Distribuci a sběr dotazníků zajišťuje odběratel vlastními zaměstnanci dle pokynů řešitele projektu.
- Dotazník vyplňují pacienti sami a to den před propuštěním z nemocnice. Musí se jednat o pacienty, kteří v nemocnici strávili minimálně **část 2 dnů (resp. 1 noc)** a jsou k vyplnění dotazníků způsobilí. Vyplnění dotazníku trvá přibližně 20 minut.
- Distribuci dotazníků pacientům obvykle zajišťují staniční sestry jednotlivých pracovišť, dokud celkový návrat za celou nemocnici nedosáhne předem stanovené hodnoty. Počty určené pro jednotlivá pracoviště jsou pouze orientační a neslouží k ukončení sběru po jejich dosažení. Stanovují se podle velikosti a průměrného počtu přijímaných pacientů na pracovišti.
- Vyplněné **dotazníky odevzdávají pacienti v zalepených obálkách do zapečetěných schránek** tak, aby bylo možné maximálně zajistit anonymitu odpovědí pacientů.
- Dotazníky v zalepených obálkách jsou společně se statistikou počtu pacientů v době sběru dotazníků předány zpracovateli projektu ke zpracování.

Zpracování dat

- Dotazníky jsou pro účely zpracování nejprve pořízeny do elektronické podoby a pořízená data jsou podrobena několikastupňovému systému kontrolních mechanismů.
- Hodnotí se **úspěšnost dotazování** vyjádřená návratností – tzn. jaký podíl pacientů vyplnil dotazník z celkového počtu propuštěných pacientů, kteří splnili kritéria potřebná pro zařazení do výzkumu. **Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se považuje 50% návratnost.** (Certifikace SPOKOJENÝ PACIENT požaduje aspoň 65%).
- Pro potřeby výpočtu návratnosti dodávají zdravotnická zařízení **Hlášení o nezařazených pacientech (HNP)**, ve kterém je evidován i počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (např.: indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení apod.).
 - Počet nezařazených pacientů a jejich podíl na celkovém počtu propuštěných pacientů se vyhodnocuje za každé pracoviště. Podíl všech nezařazených pacientů v zařízení na celkovém počtu by neměl přesáhnout hodnotu určenou pro daný typ zařízení (nemocnice 9,5%, psychiatrické léčebny 16%, rehabilitační ústavy 12%)

Metodika projektu – zpracování dat

- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno (tzv. **PRACOVISTĚ S ANULOVANÝM HLÁŠENÍM**). Návratnost i hodnocení spokojenosti se zpracovává.
- Pokud je i po anulování HNP počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit (tzv. **PRACOVISTĚ S CHYBNOU EVIDENCÍ DOTAZNÍKŮ A/NEBO PACIENTŮ**). Návratnost se nehodnotí, spokojenost se zpracovává.
- Pokud je na pracovišti zjištěno porušení metodiky a/nebo etiky sběru dat, je pracoviště vyřazeno ze zpracování souhrnné spokojenosti a výsledky tohoto pracoviště uvedené ve zprávě jsou pouze informativní (tzv. **PRACOVISTĚ S PORUŠENÍM METODIKY A/NEBO ETIKY SBĚRU**).
- Hodnotí se **počet získaných odpovědí za celé zařízení**. Podíl validních dotazníků na celkovém počtu pacientů hospitalizovaných v zařízení za předchozí rok by neměl klesnout pod 4,5%.
- Dále se hodnotí **počet získaných odpovědí na jednotlivých pracovištích**. Obvykle nejsou samostatně hodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl alespoň 20 ks. Většinou jsou tato pracoviště sloučena s jinými příbuznými pracovišti nebo jsou zařazena do kategorie „ostatní“. Pracoviště s takto nízkým počtem ovšem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici.
- Pořízená a zkontrolovaná **data jsou převážena na skutečný počet pacientů hospitalizovaných v rámci jednotlivých pracovišť nemocnice**. Rozsah vah by se měl pohybovat v rozmezí od 0,3 do 3,0.
- Poté jsou vypočítány hodnoty proměnných sytící hlavní indikátory/dimenze kvality a dílčí ukazatele.

Metodika projektu – vyhodnocení dat

Vyhodnocení dat

Vyhodnocuje se:

- **Souhrnná spokojenost** - vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele (kapitola SOUHRNNÁ SPOKOJENOST).
- **Spokojenost podle hlavních indikátorů/dimenzí** – vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných ukazatelích, které sytí jednotlivé dimenze a v dimenzích jako takových (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH).
- **Spokojenost podle pracovišť** – vyjadřuje, na kolik procent byl pacient konkrétního pracoviště během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to souhrnně a v jednotlivých dimenzích. Spokojenost pracovišť je hodnocena dvoustupňově – jednak se hodnotí dynamika spokojenosti (srovnává se spokojenost aktuální a předešlé vlny šetření) a jednak se porovnává spokojenost konkrétního pracoviště s pracovišti ostatními (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH).
- **Spokojenost se sestrami, lékaři a všeobecnými službami** - pro hodnocení spokojenosti pacientů se sestrami, lékaři a všeobecnými službami byly zkonstruovány 3 další dimenze, z nichž každou sytí vybrané otázky související s kompetencí zdravotnického personálu nebo managementu (kapitola SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI).
- **Spokojenost s indikátory kvality péče** – je zpracována ve formě tabulek, které shrnují rozdíly ve spokojenosti s jednotlivými indikátory sytící jednotlivé dimenze podle jednotlivých pracovišť. Pro porovnání průměrného hodnocení na jednotlivých pracovištích s průměrem za všechny ostatní pracoviště se využívá dvou výběrový T-test (Independent T-test). Statisticky významné rozdíly se testují na hladině významnosti $p=0,05$. Odchylky směrem nahoru jsou v tabulkách zaznamenány znaménkem „+“ a vyznačeny zeleně, směrem dolů znaménkem „-“ a podbarveny červeně. (Viz kapitola Příloha č. 2. PŘEHLED INDIKÁTORŮ KVALITY).

PARAMETRY ŠETŘENÍ

Rozsah a termín šetření

Zúčastněná lůžková oddělení

Projektu se zúčastnila tato lůžková ÚVN:

- Urologie
- Gynekologie
- Chirurgie A
- Chirurgie B
- Ortopedie 1 aloplast.
- Ortopedie 2 traumat.
- Ortopedie 3 všeobec.
- Neurochirurgie A
- Neurochirurgie B
- Interná kardiologie
- Interná OGHM-A
- Oční
- ORL
- Neurologie
- Všeobecná interna
- Psychiatrie
- Kožní
- ORFM
- Interná OGHM-B

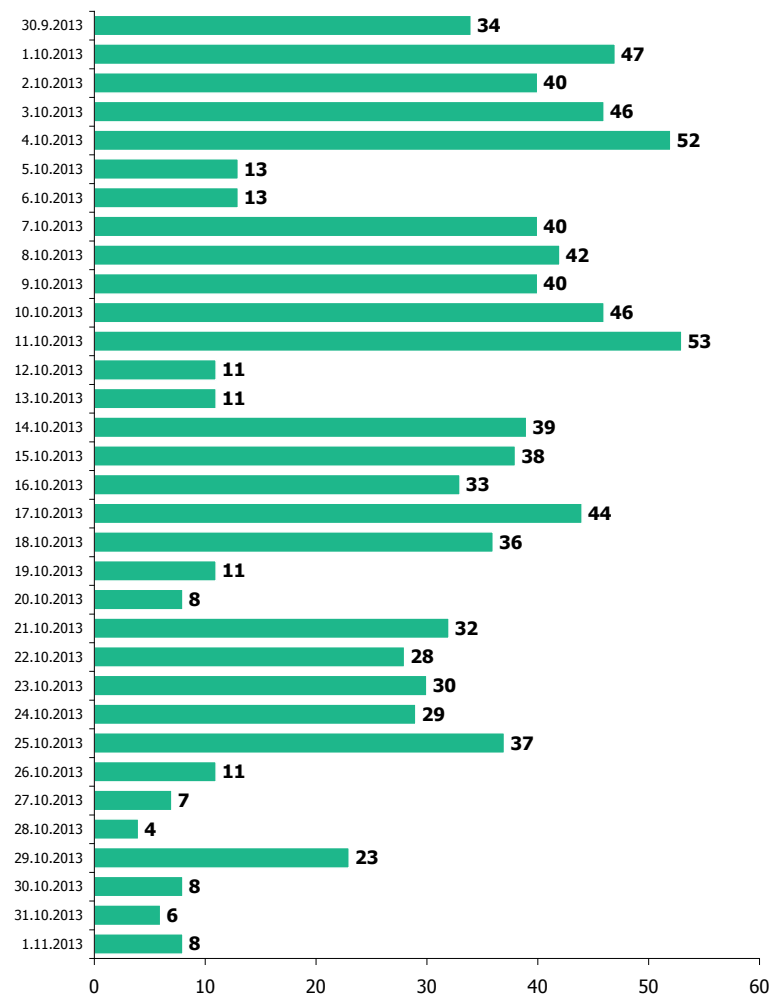
Termín šetření

- První den termínu šetření: 30.09.2013
- Poslední den termínu šetření: 01.11.2013
- Počet dní šetření: 33

Průběh sběru šetření ukazuje histogram sběru dat

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Návratnost šetření

Návratnost dotazníků

Počet propuštěných pacientů 1 570

Počet nezařazených pacientů 118

Počet nezařazených pacientů (bez interupcí, útěků a nedobrovolných ukončení péče na psych. odděleních) 102 (tj. 6 %)

Počet hospitalizací za předchozí rok (poslední známý údaj) -

Počet dotazníků 978

Hrubá návratnost 67 %

Počet nevalidních dotazníků (porušení metodiky či etiky sběru) 0

Počet validních dotazníků 978

ČISTÁ NÁVRATNOST 67 %

Sběr na jednotlivých pracovištích

Počet pracovišť celkem 19

Počet pracovišť s n<20:
Kožní – zpracováno samostatně 1

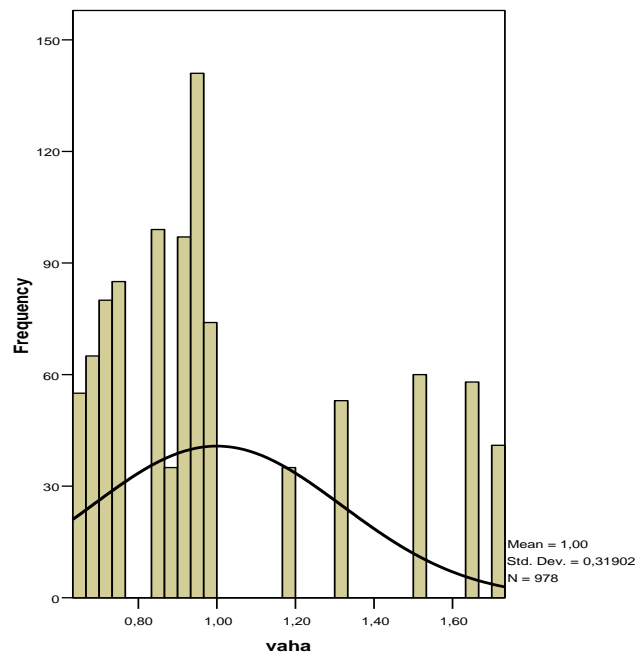
Počet pracovišť s anulovaným hlášením 0

Počet pracovišť s chybnou dokumentací 0

Počet pracovišť s porušením etiky sběru dat: 0

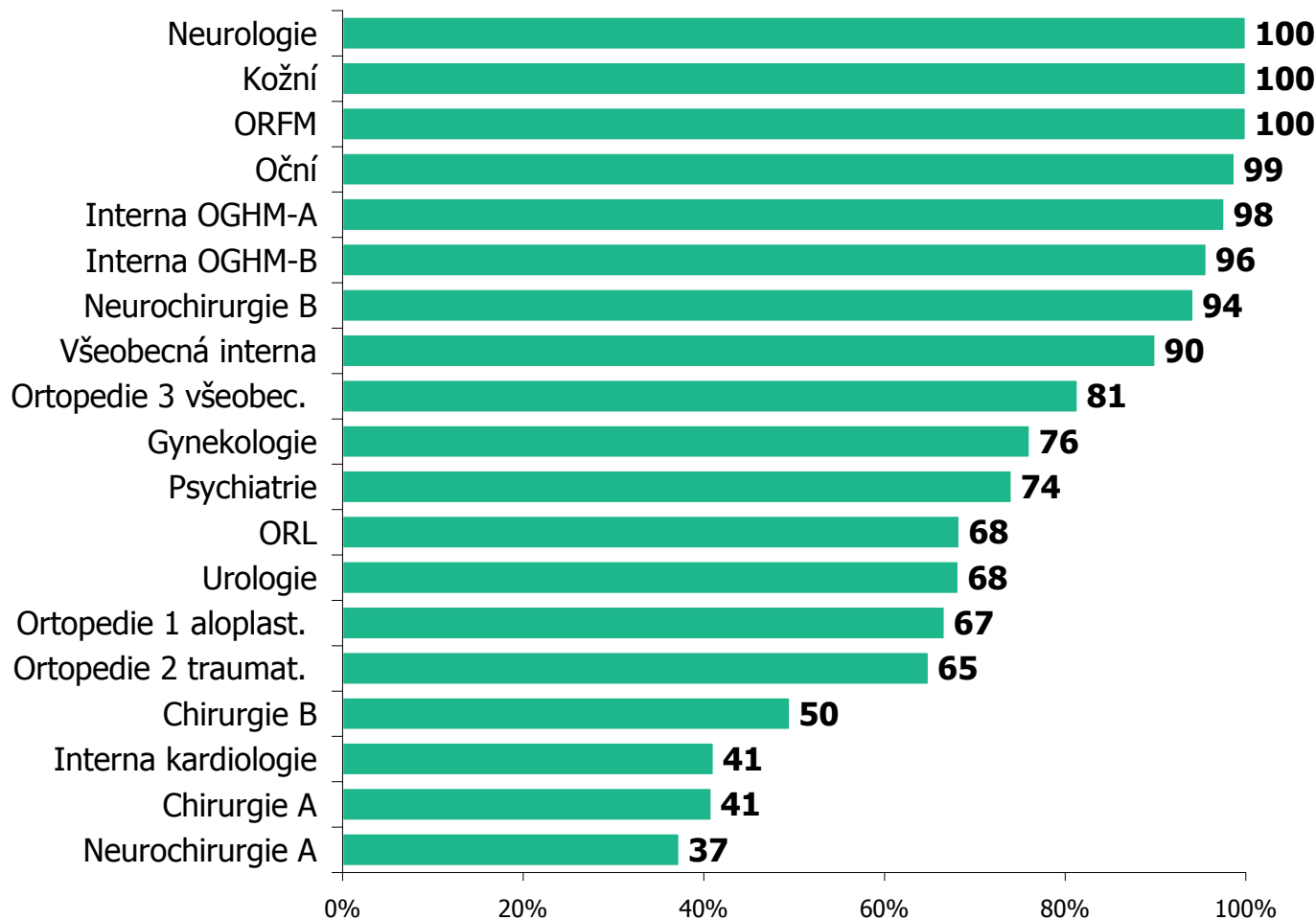
Vážení dat

- Rozsah vah: 0,64 – 1,73
- Rozložení vah ukazuje tento histogram:



Návratnost dotazníků v %

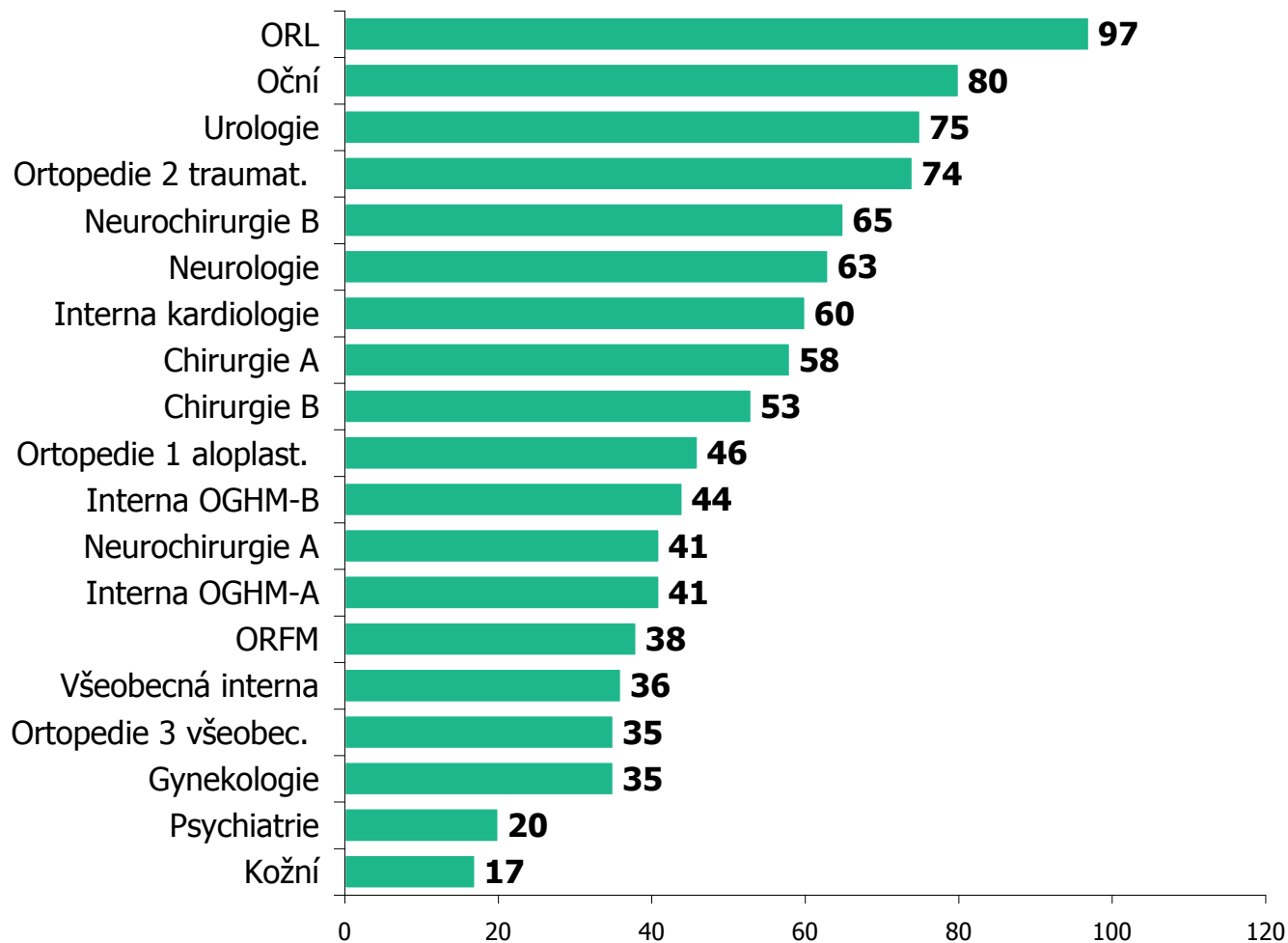
ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Počty získaných dotazníků

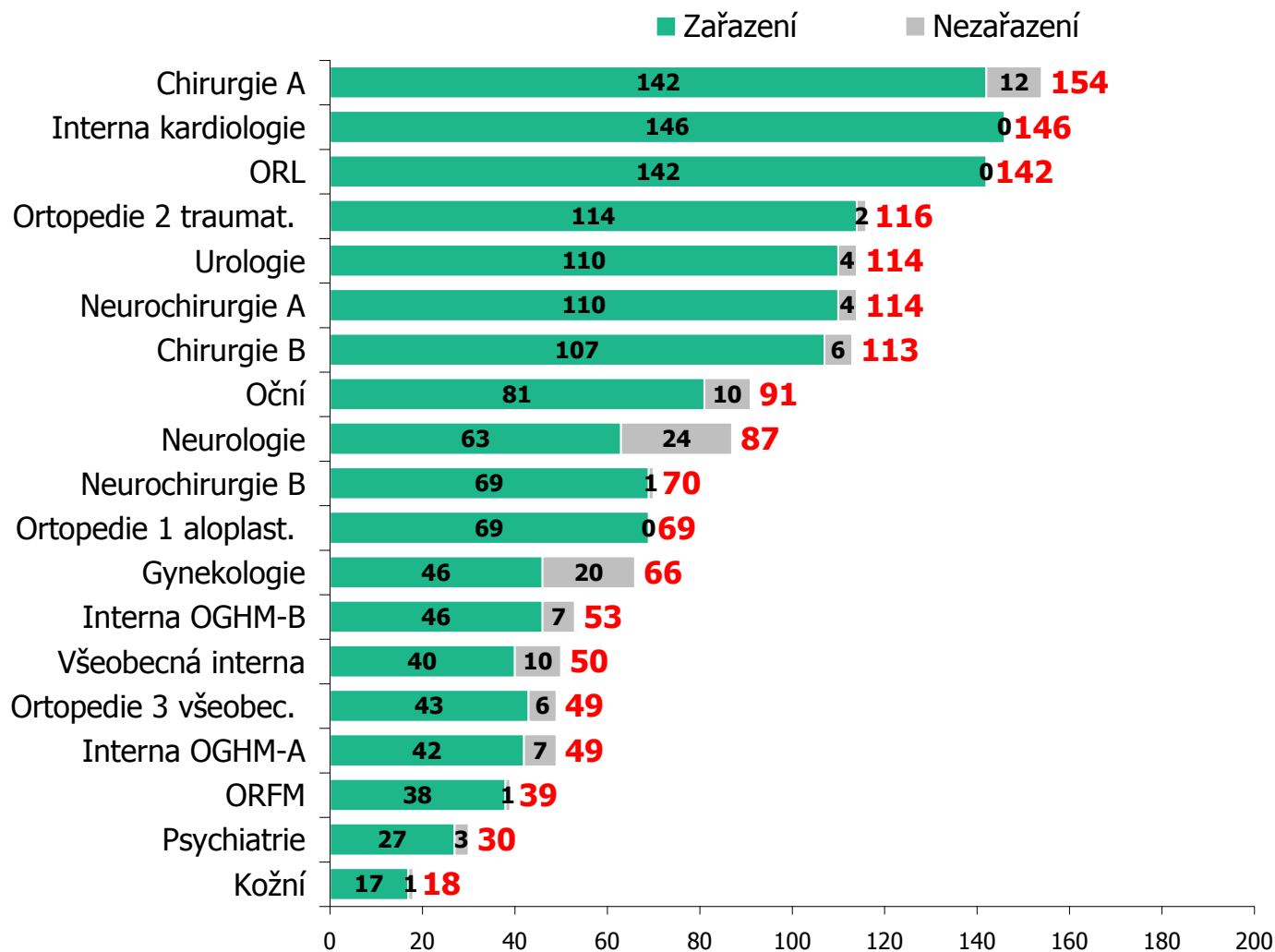
ZÁKLAD: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



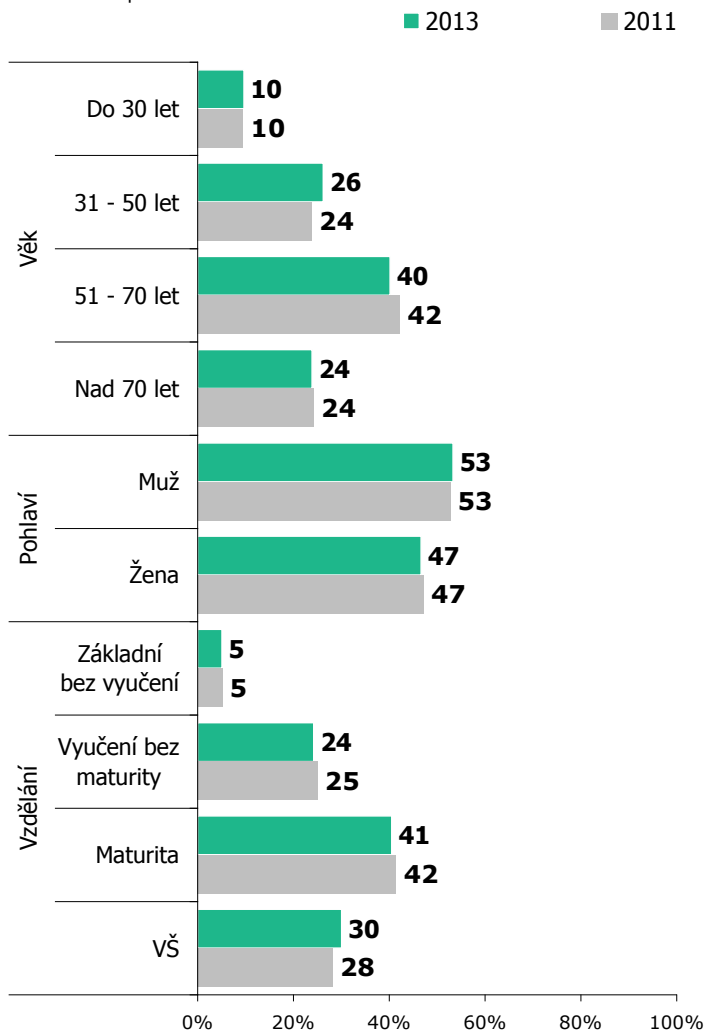
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Vyhodnocení sběru - shrnutí

Označení stanice / oddělení	Odevzdaných dotazníků	Vyplněných dotazníků	Validních dotazníků	Nezařazených pacientů	Propuštěných pacientů	Čistá návratnost
Urologie	75	75	75	4	114	68,2 %
Gynekologie	35	35	35	20	66	76,1 %
Chirurgie A	59	58	58	12	154	40,8 %
Chirurgie B	54	53	53	6	113	49,5 %
Ortopedie 1 aloplast.	46	46	46	0	69	66,7 %
Ortopedie 2 traumat.	74	74	74	2	116	64,9 %
Ortopedie 3 všeobec.	35	35	35	6	49	81,4 %
Neurochirurgie A	41	41	41	4	114	37,3 %
Neurochirurgie B	65	65	65	1	70	94,2 %
Interna kardiologie	60	60	60	0	146	41,1 %
Interna OGHM-A	41	41	41	7	49	97,6 %
Oční	80	80	80	10	91	98,8 %
ORL	99	97	97	0	142	68,3 %
Neurologie	63	63	63	24	87	100,0 %
Všeobecná interna	36	36	36	10	50	90,0 %
Psychiatrie	20	20	20	3	30	74,1 %
Kožní	17	17	17	1	18	100,0 %
ORFM	38	38	38	1	39	100,0 %
Interna OGHM-B	46	44	44	7	53	95,7 %
CELKEM	984	978	978	118	1570	67,4 %

Struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti



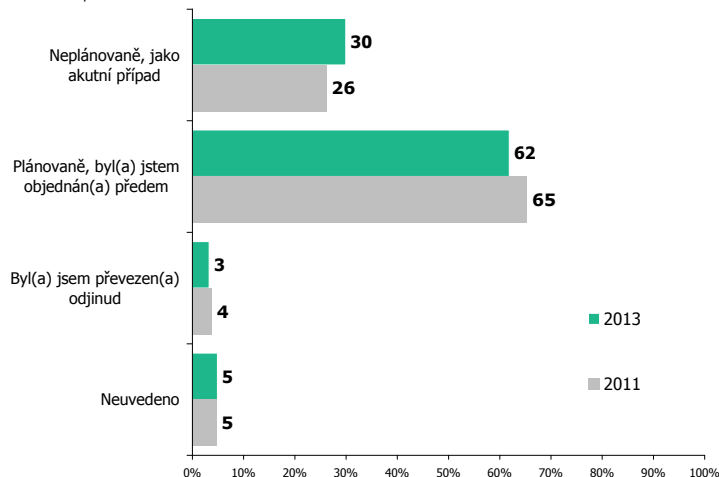
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

- V souboru pacientů je 53 % mužů a 47 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 51 let (64 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří desetinu vzorku.
- Oproti minulé vlně (2011) se demografická struktura pacientů výrazně nezměnila.

Přijetí do nemocnice

Byl/a jste v této nemocnici, kde právě ležíte, hospitalizován/a plánovaně nebo jako akutní případ?

ZÁKLAD: Všichni respondenti

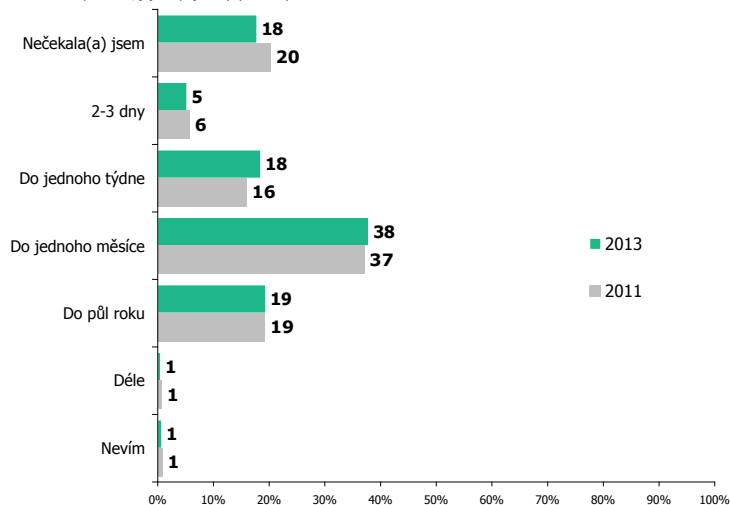


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - UVN, 2013

- Plánovaně bylo do ÚVN přijato 62 % pacientů.
- Čekací doba na přijetí do nemocnice u pacientů s plánovaným příjmem není obvykle delší než jeden měsíc.
- Většina pacientů považuje dobu čekání na přijetí do nemocnice za adekvátní vzhledem ke svému zdravotnímu stavu.

Čekací doba na přijetí do nemocnice

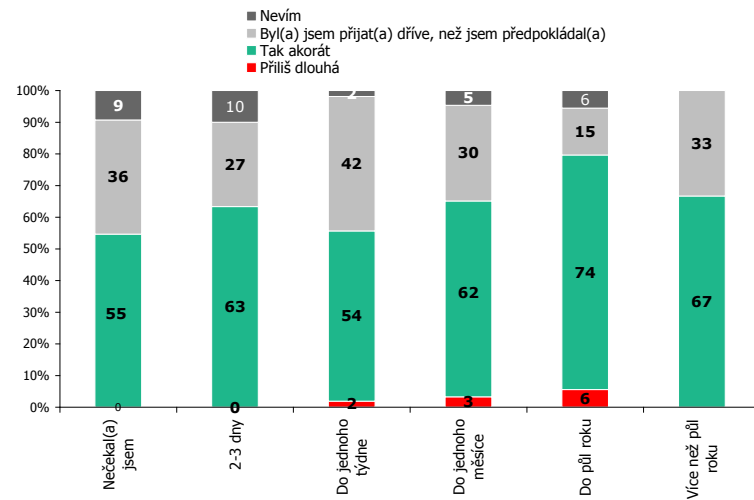
ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - UVN, 2013

Hodnocení zdrav. stavu vzhledem k čekací době na přijetí do nem.

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - UVN, 2013

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost pacientů s lůžkovou péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

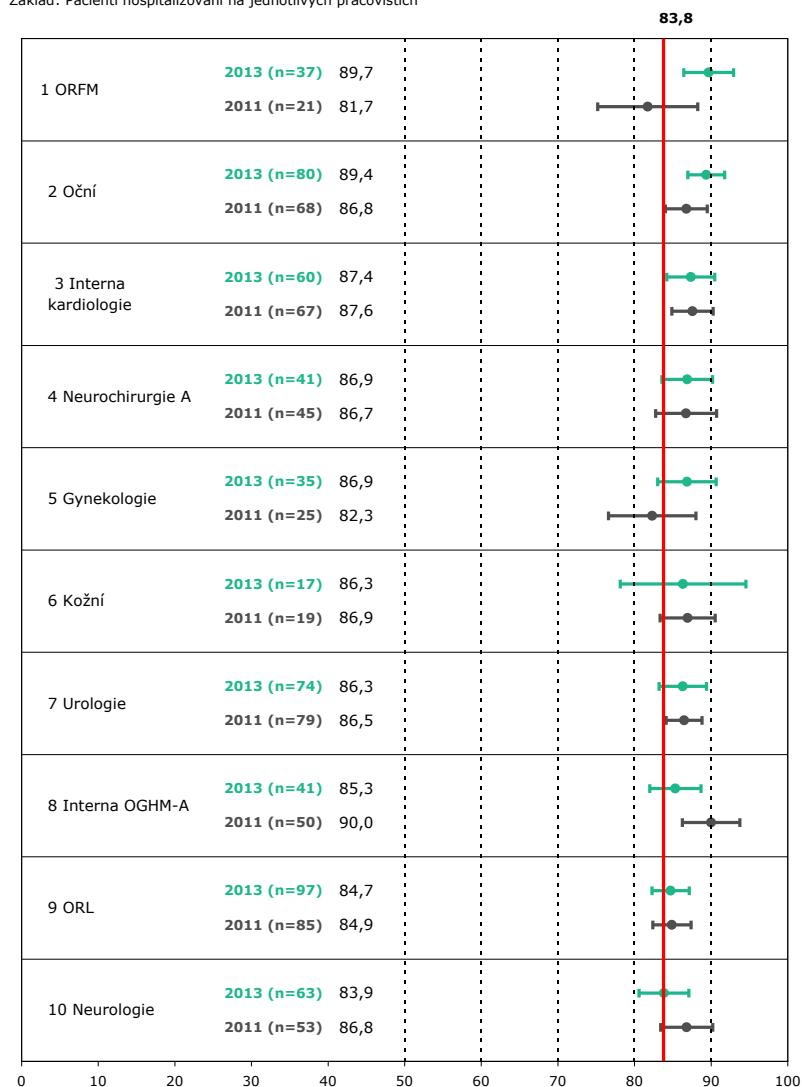
Poznámka:

Pro zachycení dynamiky vývoje spokojenosti v období od předcházejícího měření jsou v grafech uvedeny i výsledky z roku 2011.

Souhrnná spokojenost - pracoviště

ÚVN: Souhrnná spokojenost

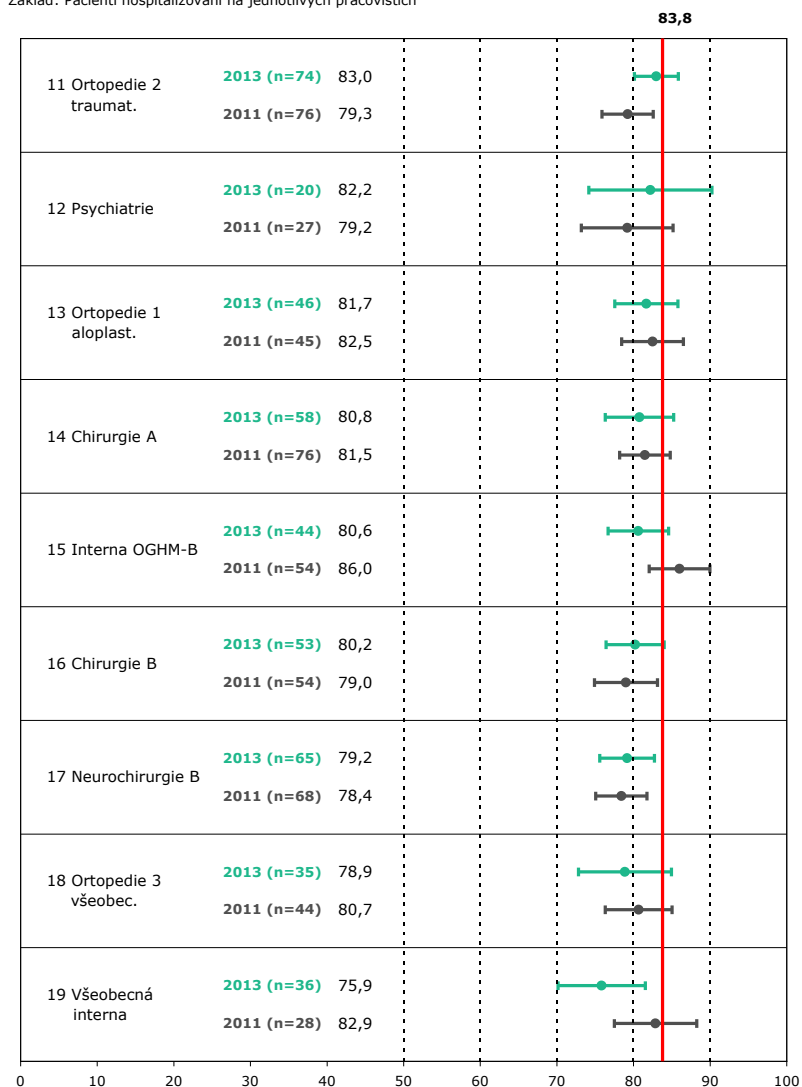
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

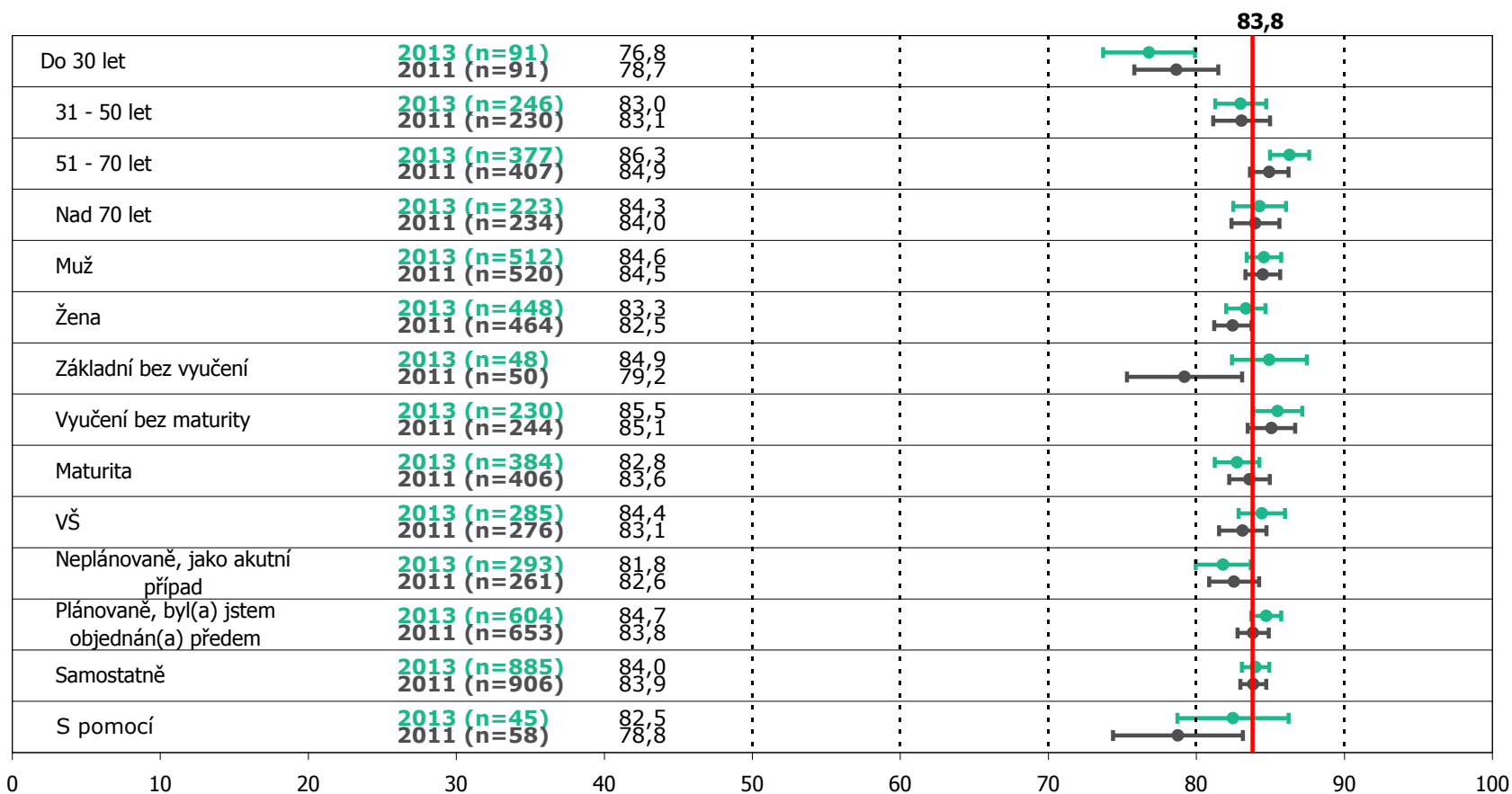


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Souhrnná spokojenost – charakteristiky pacientů

ÚVN: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



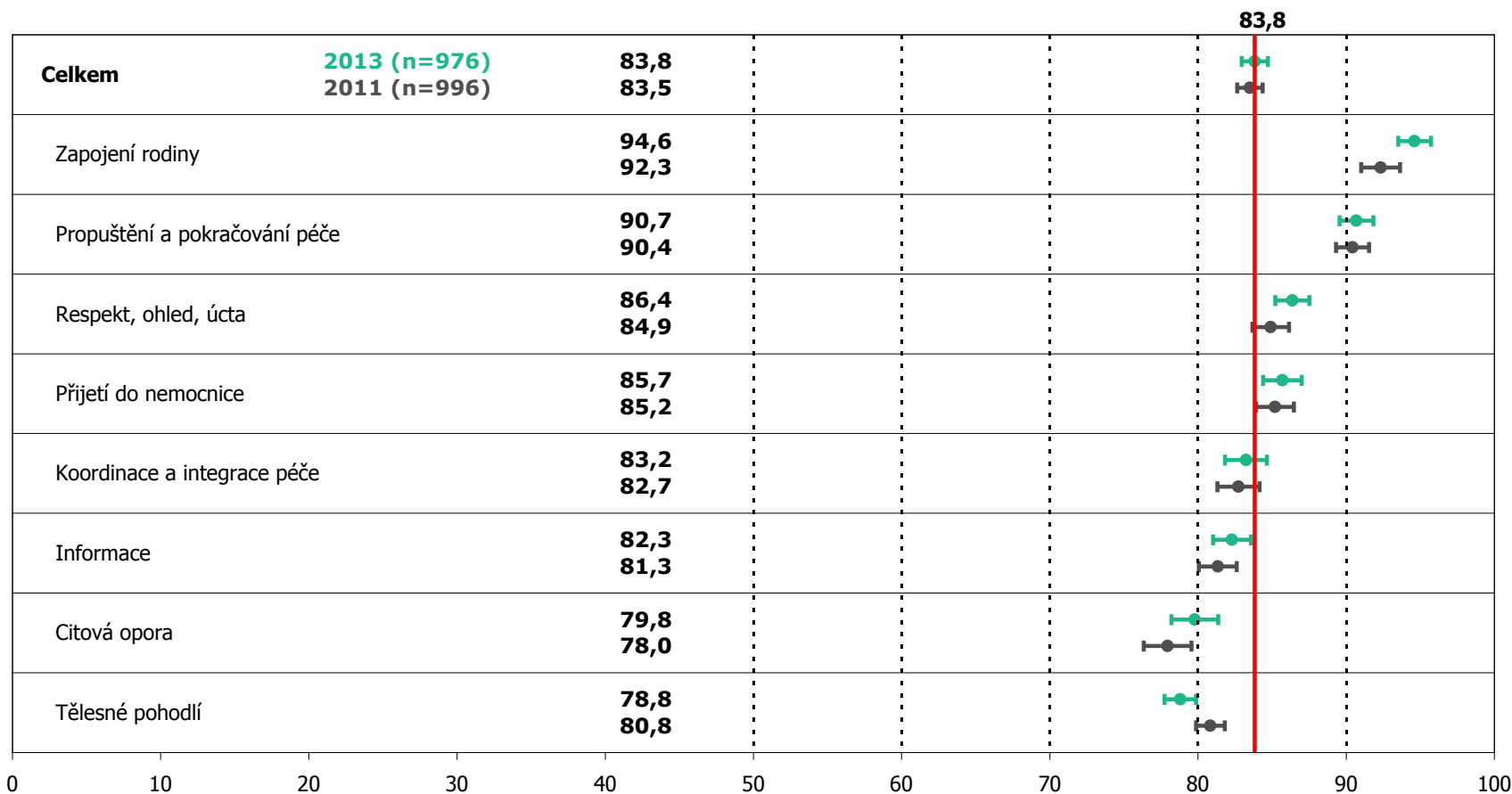
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

Souhrnná spokojenost v jednotlivých dimenzích

ÚVN: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Přijetí do nemocnice

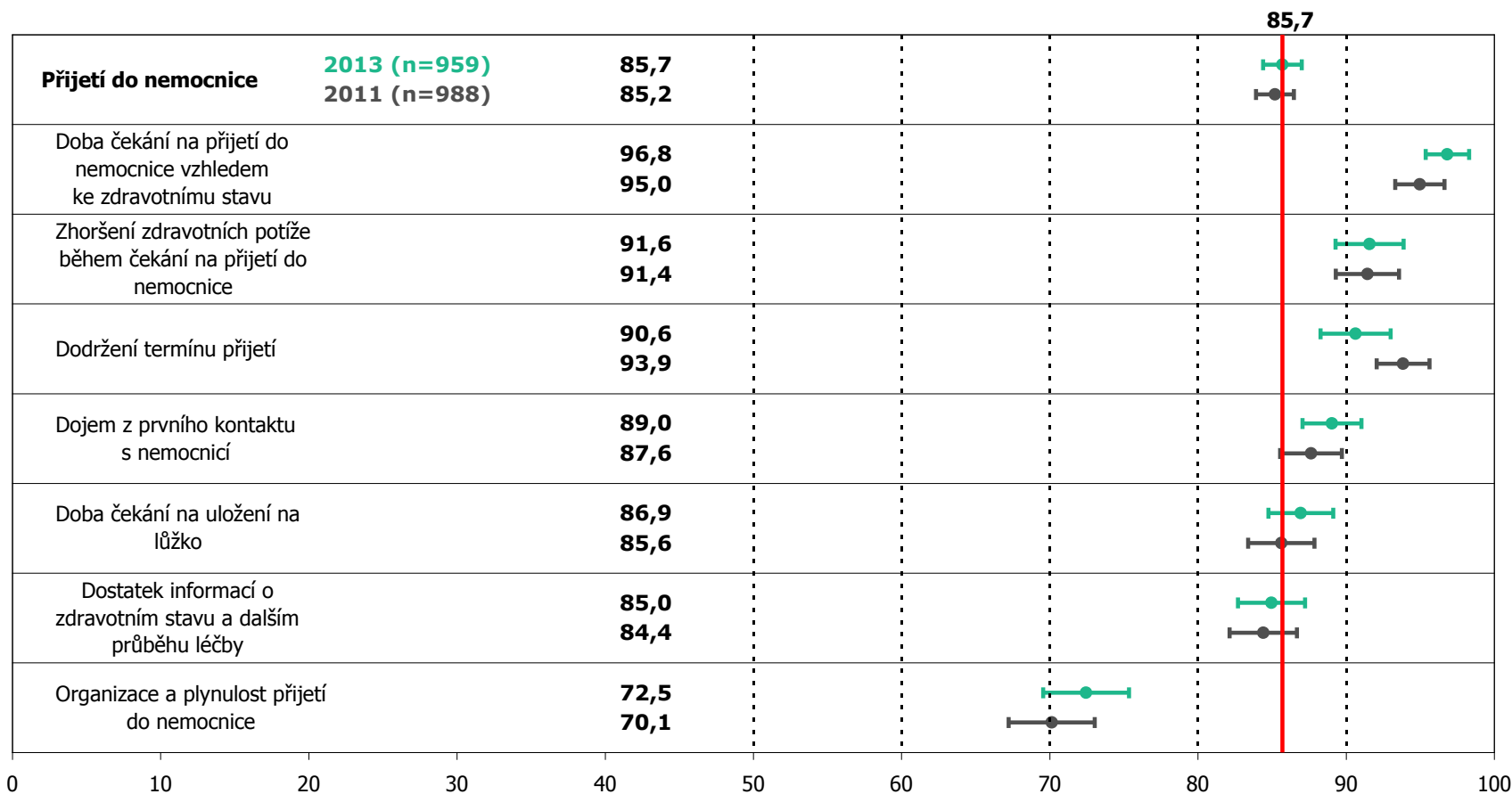
Otázky sytící dimenzi:

- Byl termín Vašeho přijetí nemocnicí změněn?
- Jak dlouhá Vám připadala doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu?
- Zhoršily se Vaše zdravotní potíže během čekání na přijetí do nemocnice?
- Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí (na pohotovosti, na příjmu apod.)?
- Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?
- Jak dlouho jste při příjmu do nemocnice čekal/a na uložení na lůžko?
- Jak byste oznámkoval/a organizaci a plynulost Vašeho přijetí do nemocnice?

Přijetí do nemocnice

ÚVN: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

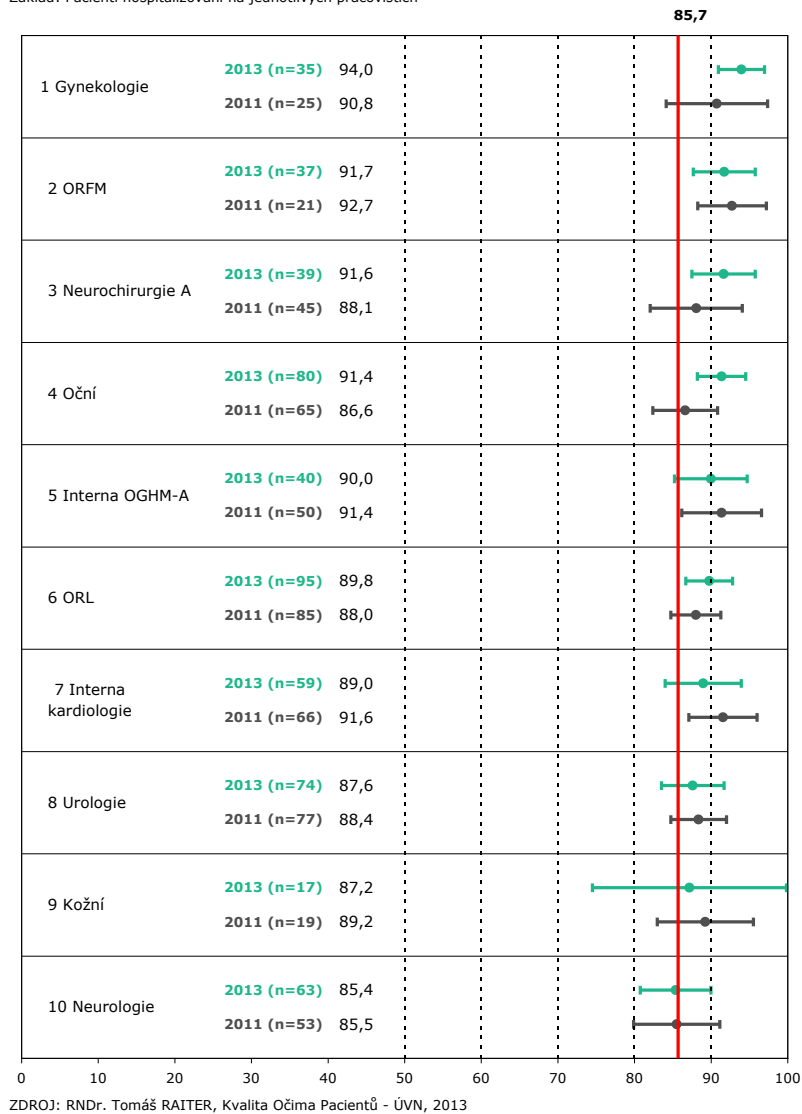


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Přijetí do nemocnice

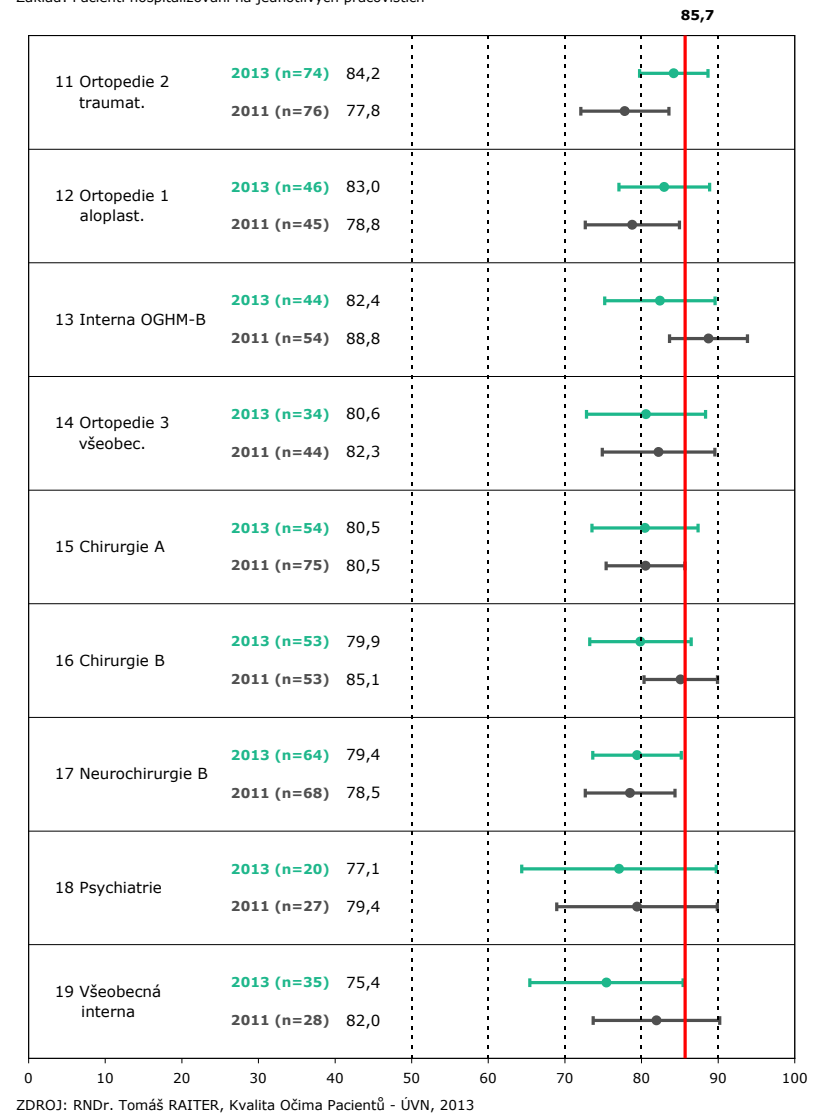
ÚVN: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ÚVN: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Respekt, ohled, úcta

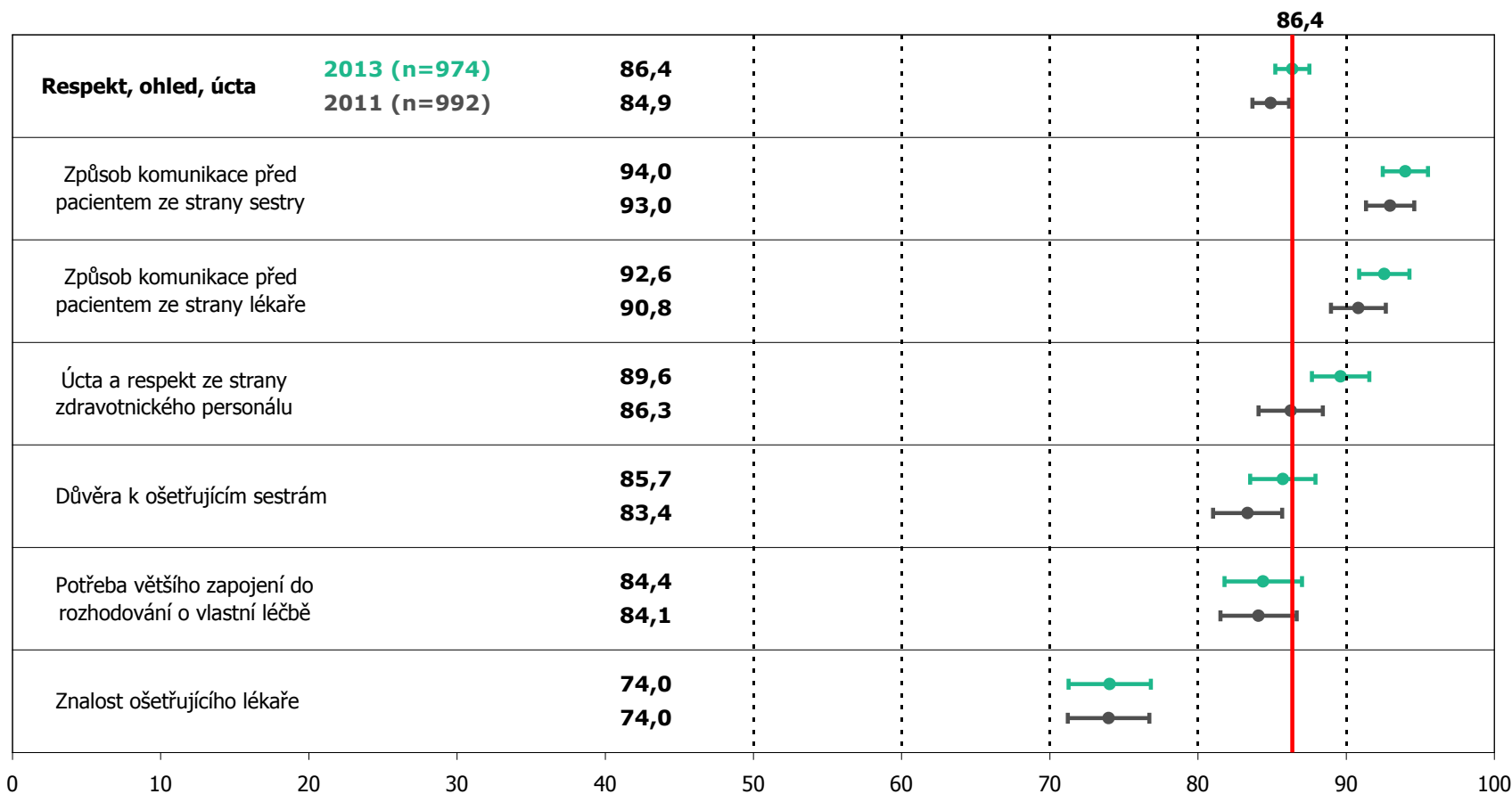
Otázky sytící dimenzi:

- Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?
- Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestram, které Vás ošetřovaly?
- Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?
- Cítíte celkově, že jste byl/a léčen/a s úctou a respektem?

Respekt, ohled, úcta

ÚVN: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

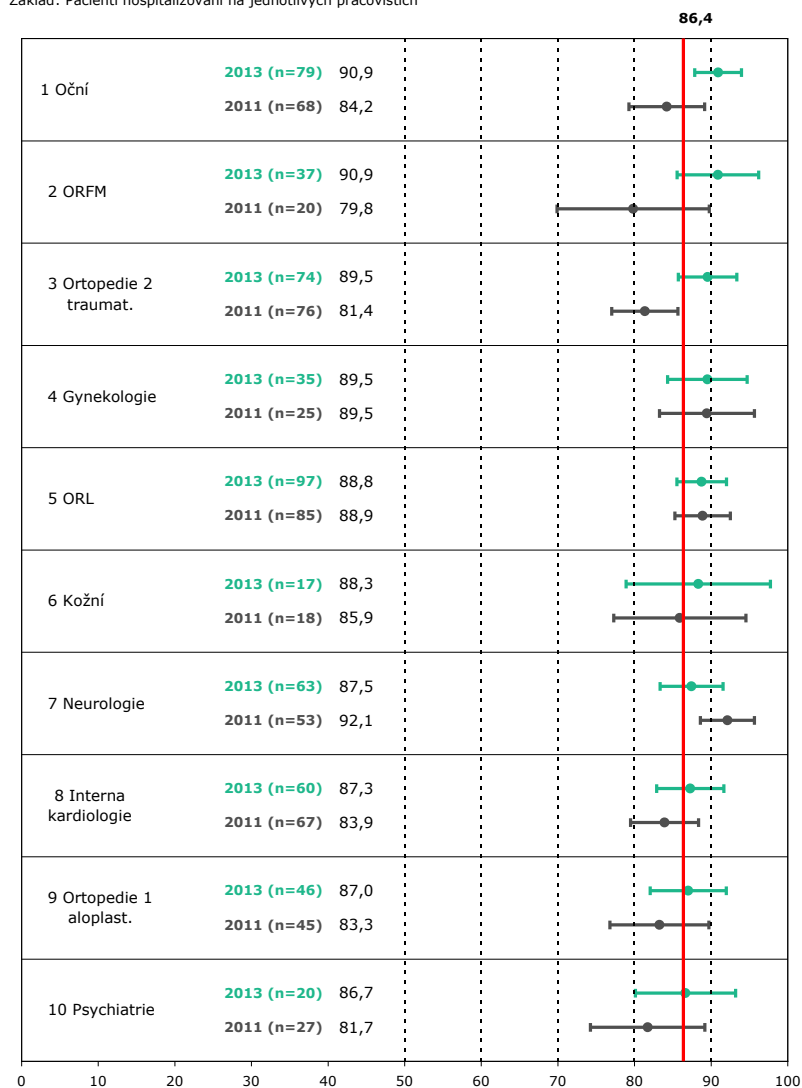


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Respekt, ohled, úcta

ÚVN: Respekt, ohled, úcta

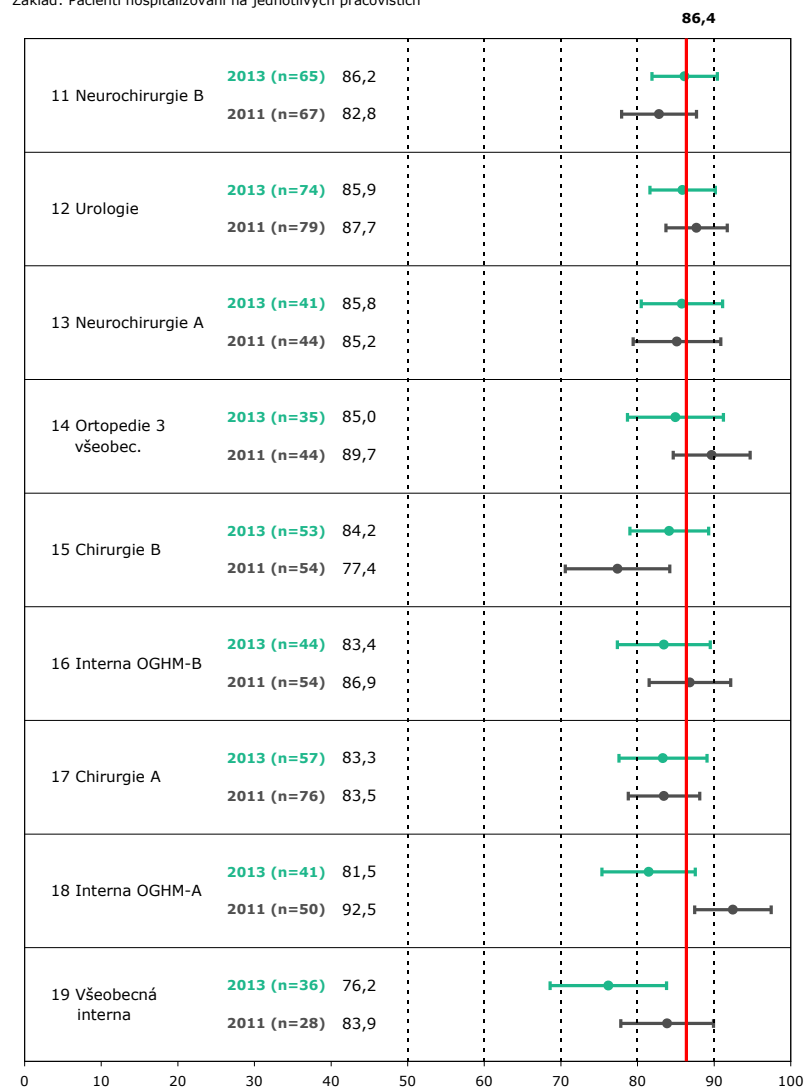
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Koordinace a integrace péče

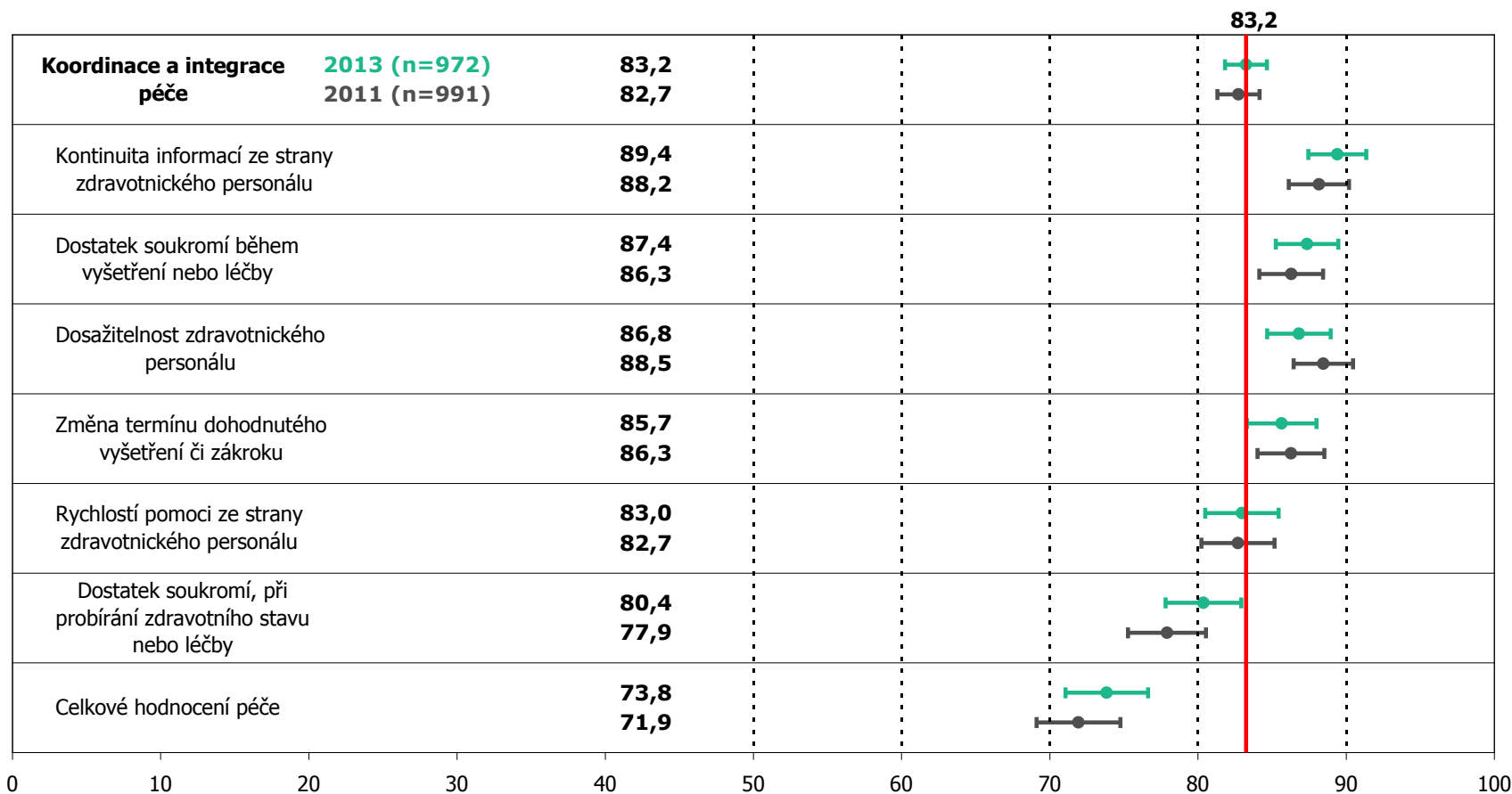
Otázky sytící dimenzi:

- Stalo se Vám, že jste dostal/a během pobytu v nemocnici od zdravotnického personálu (lékařů, sester) protichůdné informace?
- Vyhovovala Vám dosažitelnost zdravotnického personálu v nemocnici?
- Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?
- Měl/a jste dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby?
- Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?
- Pokud jste byl/a předem informován/a o vyšetření či zákroku, který jste měl/a podstoupit, stalo se, že jeho termín nebyl dodržen?
- Jak byste celkově ohodnotil/a péči, která Vám zde byla poskytnuta?

Koordinace a integrace péče

ÚVN: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

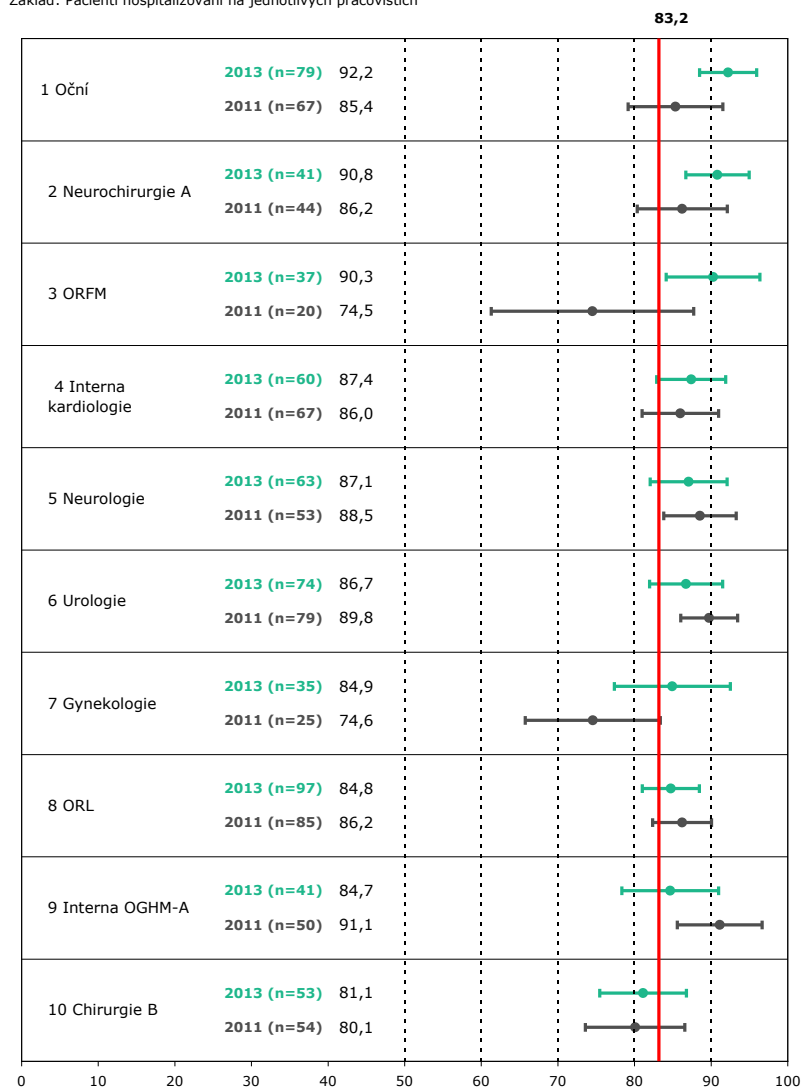


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Koordinace a integrace péče

ÚVN: Koordinace a integrace péče

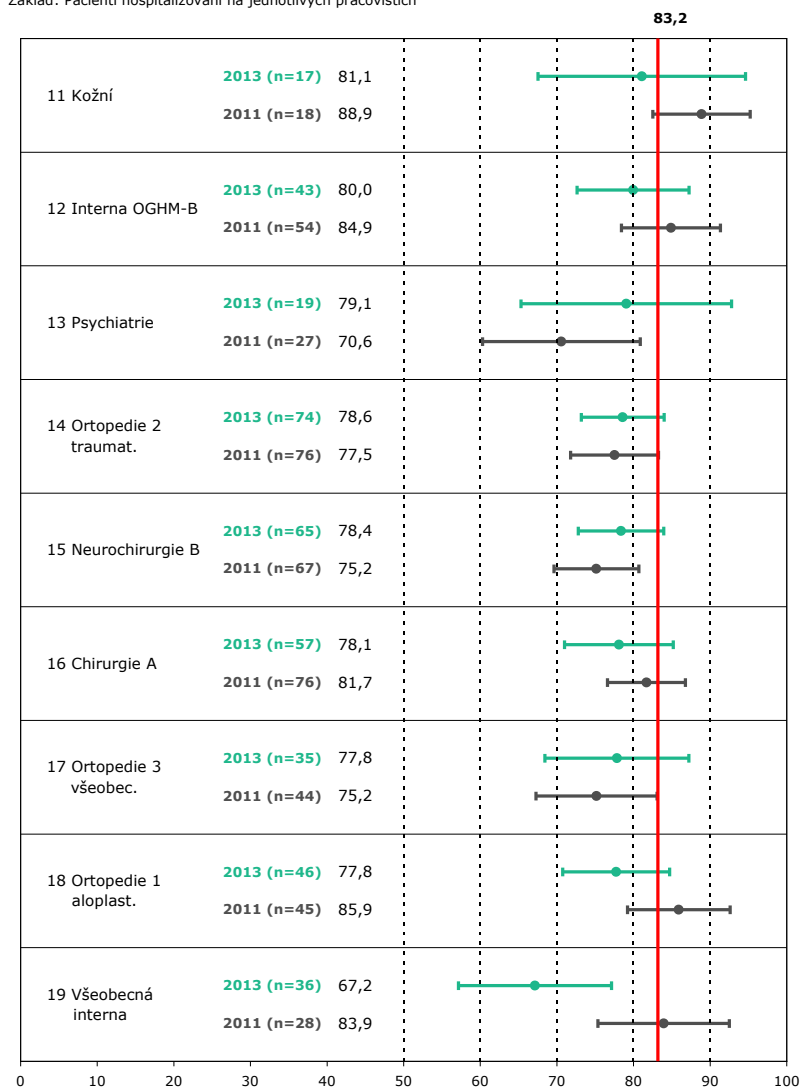
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Informace a komunikace

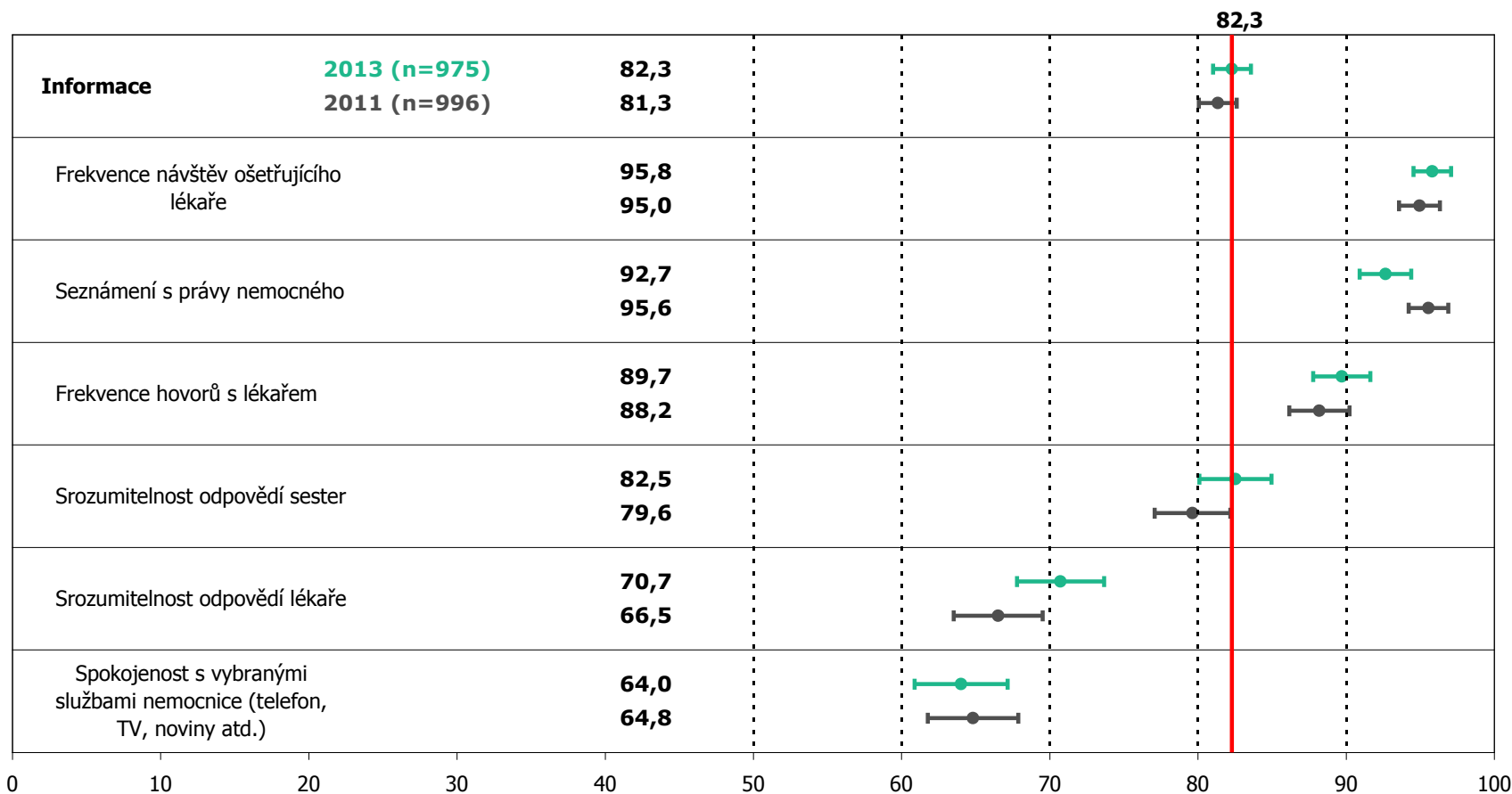
Otázky sytící dimenzi:

- Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami nemocnice, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?
- Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?
- Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Hovořil s Vámi lékař každý den?
- Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Byl/a jste seznámen/a s právy nemocného?

Informace a komunikace

ÚVN: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

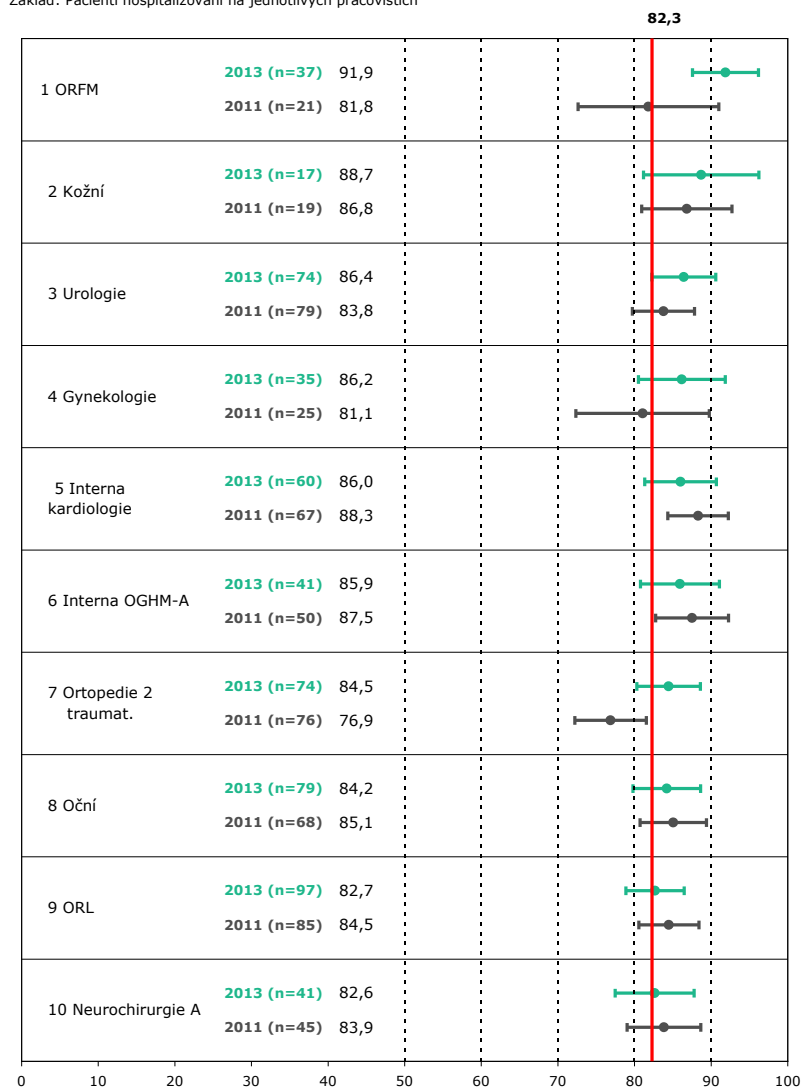


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Informace a komunikace

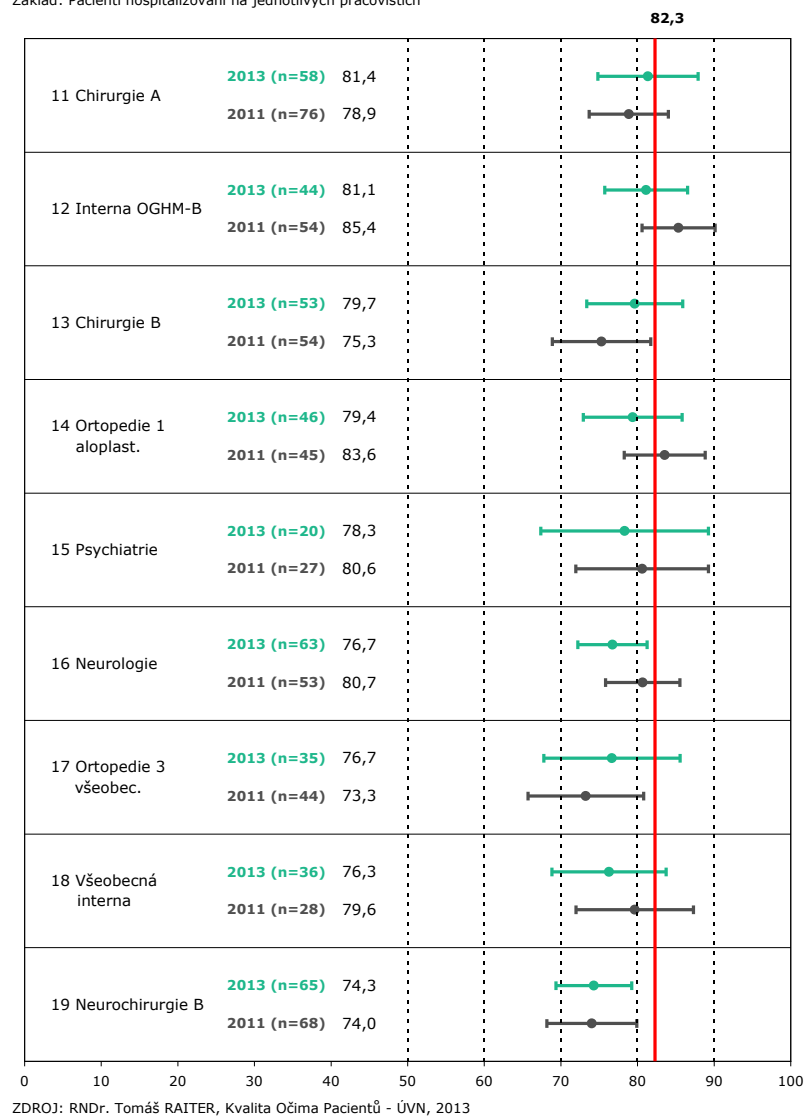
ÚVN: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ÚVN: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Tělesné pohodlí

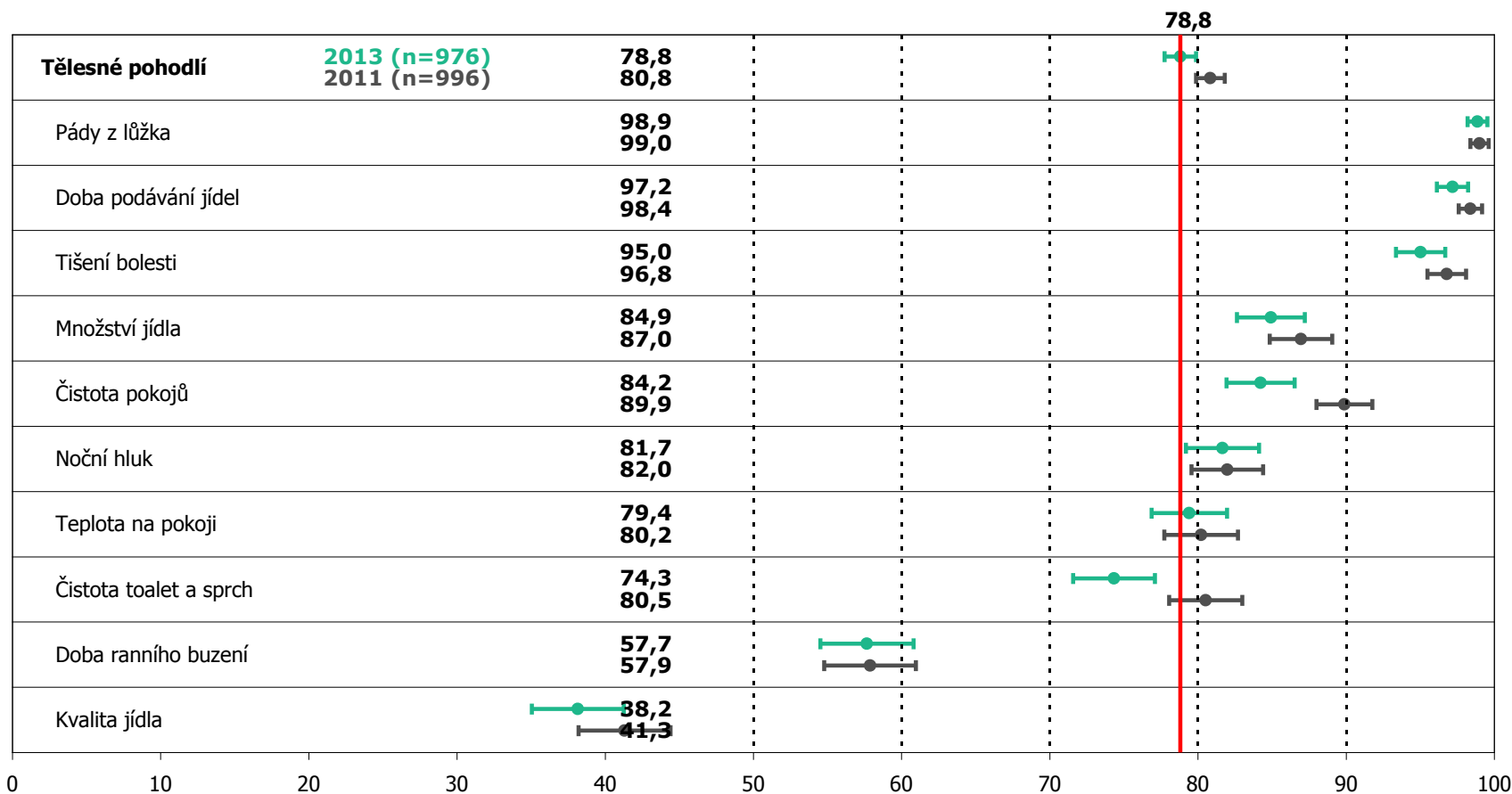
Otázky sytící dimenzi:

- Rušil Vás v noci hluk?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?
- Vyhovovala Vám teplota ve Vašem pokoji?
- Vyhovovala Vám doba ranního buzení?
- Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?
- Jaké množství jídla jste dostával/a?
- Vyhovovala Vám doba podávání jídel?
- Stalo se Vám někdy, že jste spadl/a z lůžka?
- Bylo množství léků, které jste dostával/a na utišení bolesti pro Vás vyhovující?

Tělesní pohodlí

ÚVN: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

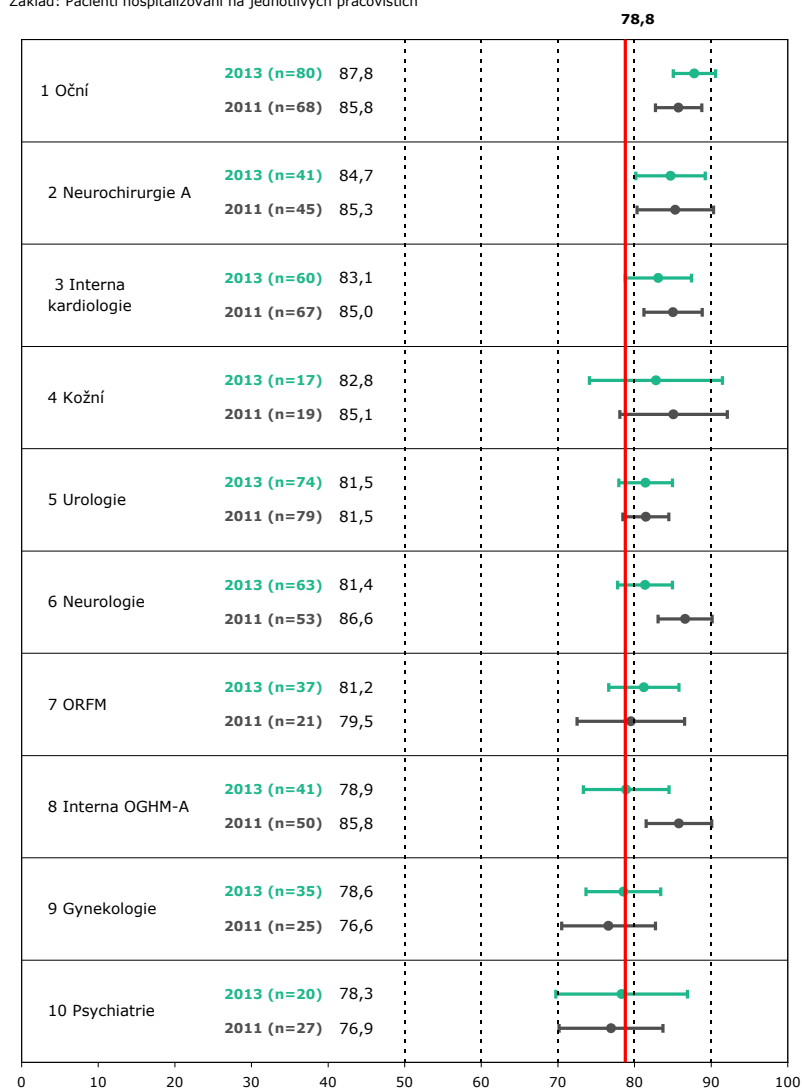


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Tělesné pohodlí

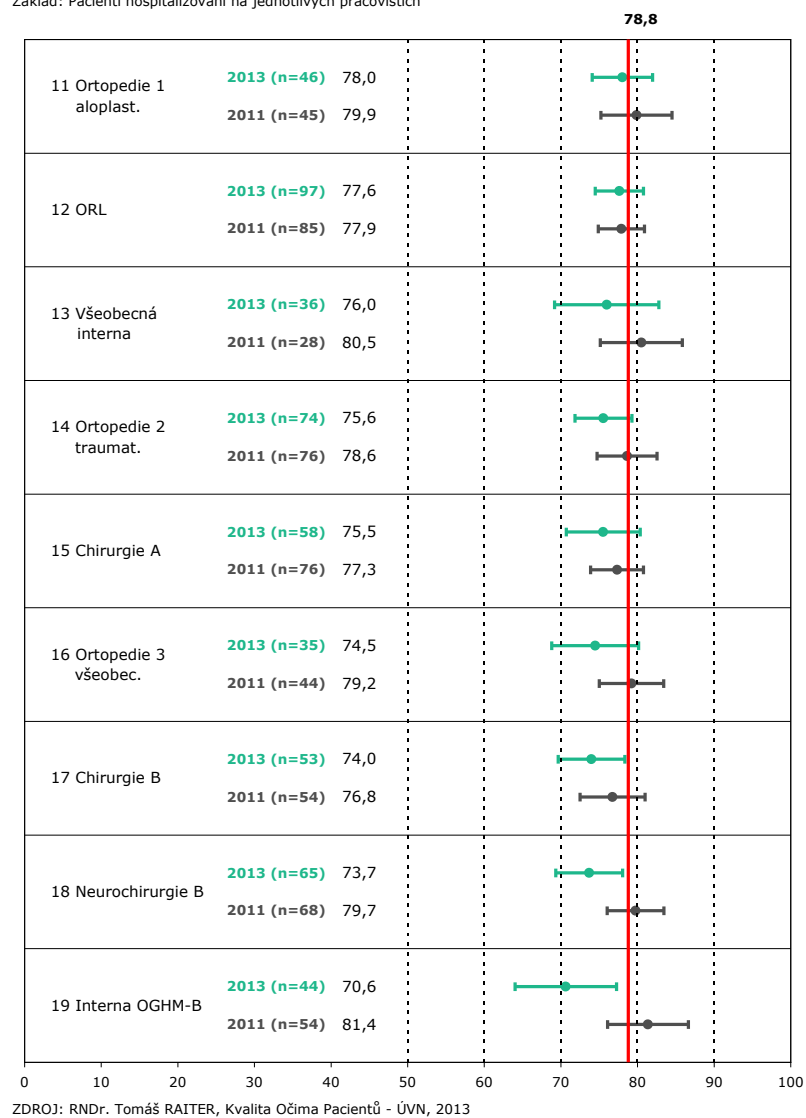
ÚVN: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ÚVN: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Citová opora

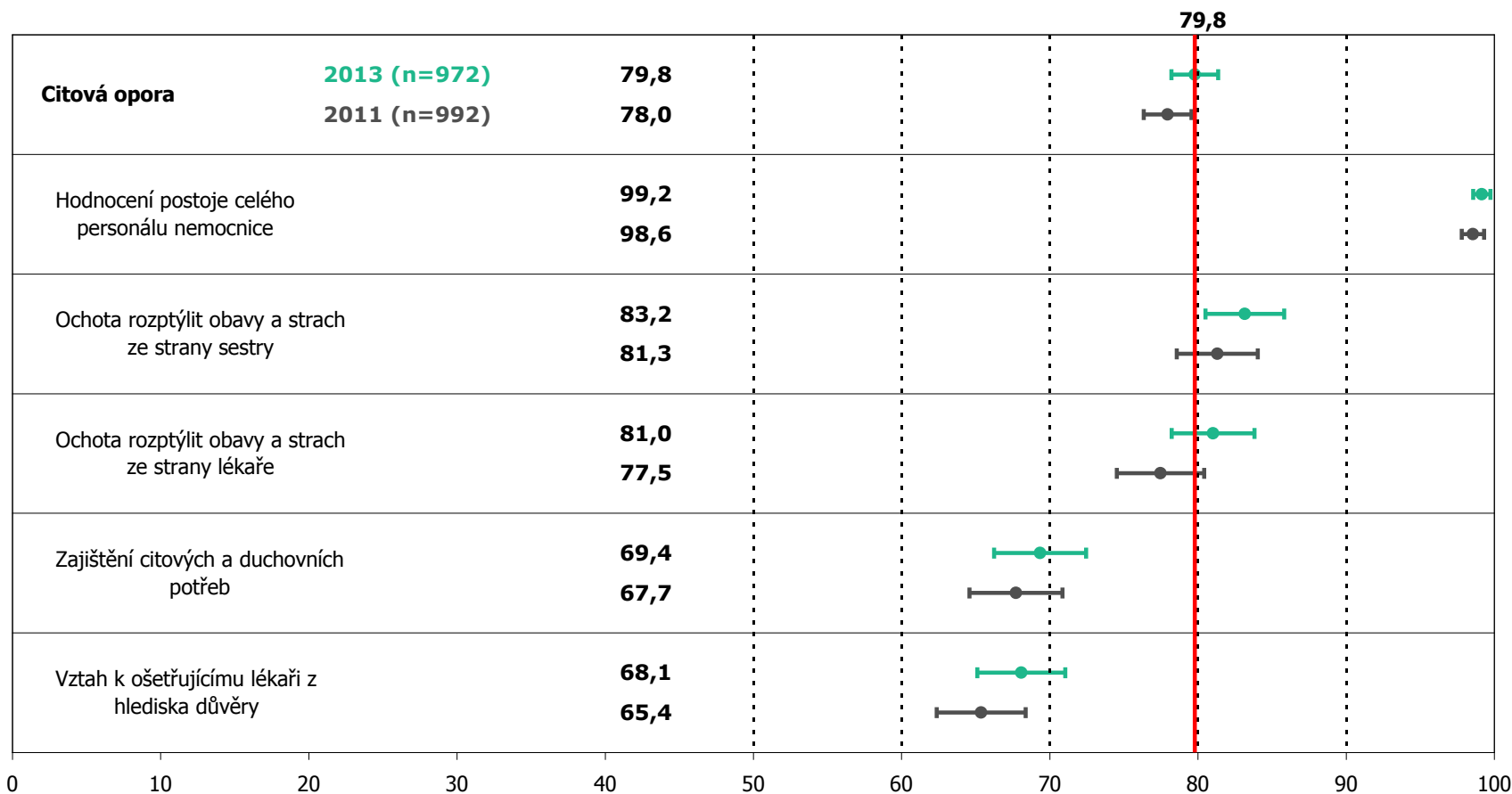
Otázky sytící dimenzi:

- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?
- Jak hodnotíte postoj celého personálu této nemocnice? Řekl/a byste, že postoj byl soucitný a uklidňující a jeho schopnost vzbudit ve Vás dobré pocity byla uspokojující?
- Jak jste byl/a spokojen/a s tím, jak personál nemocnice zajistil Vaše citové a duchovní potřeby?

Citová opora

ÚVN: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

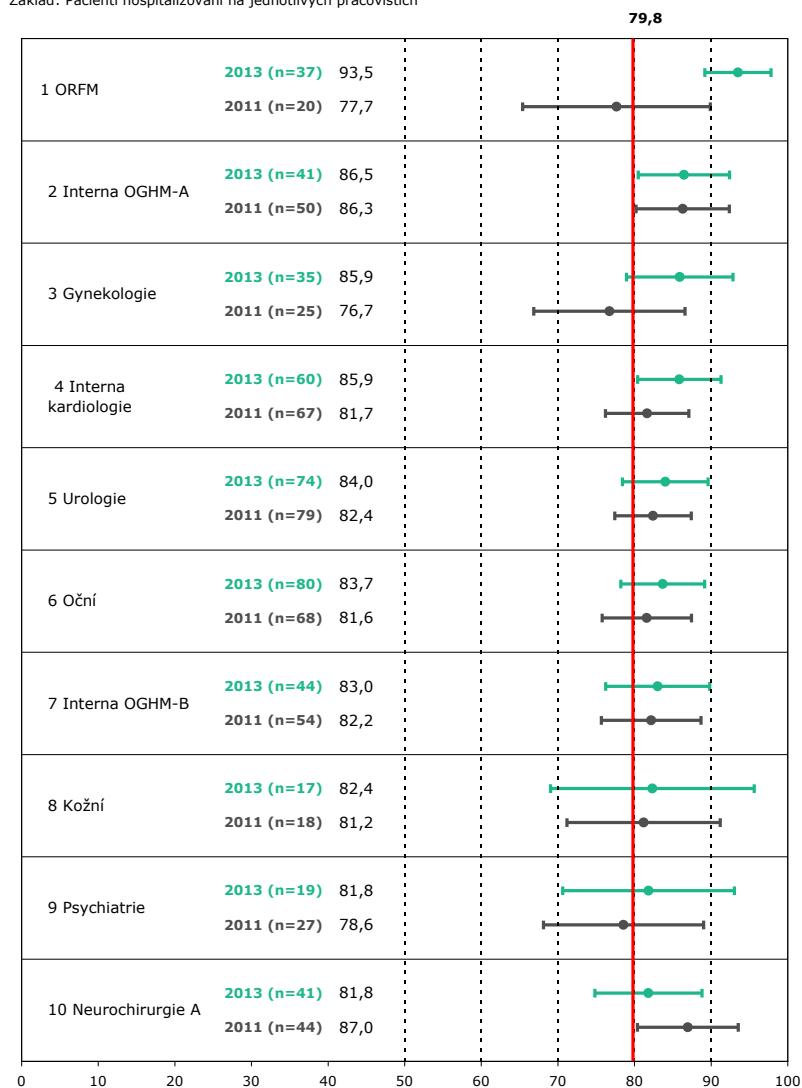


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Citová opora

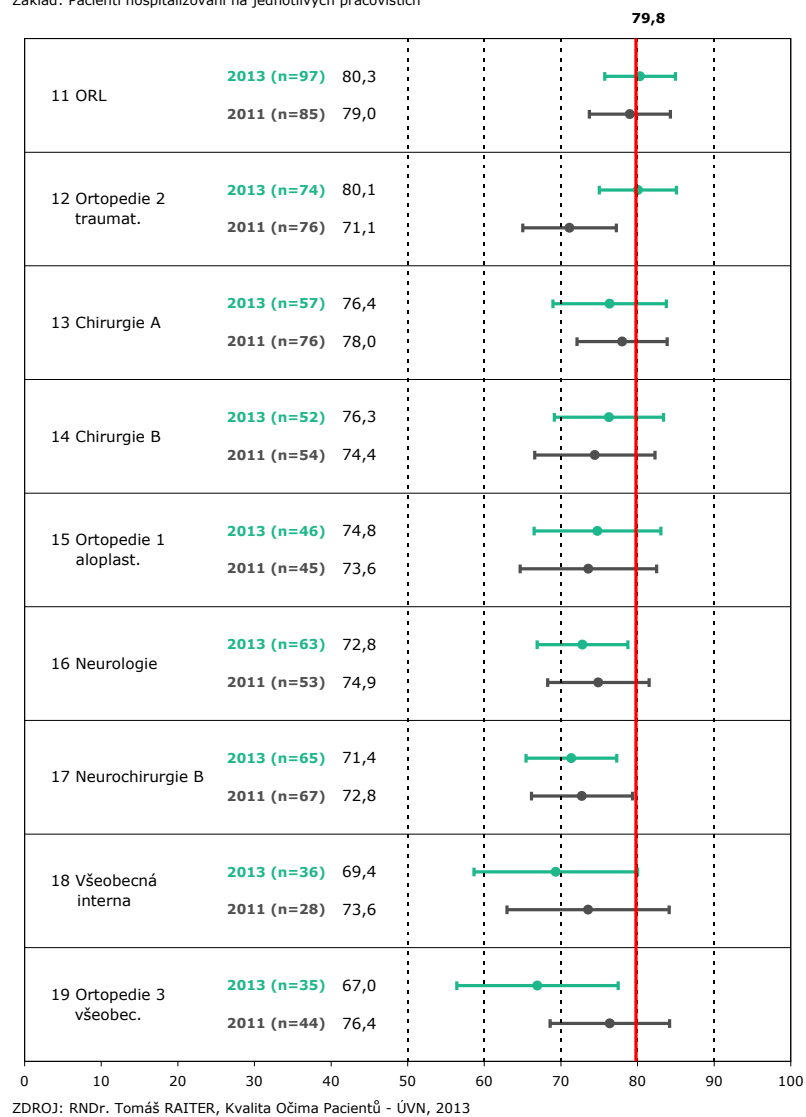
ÚVN: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ÚVN: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Zapojení rodiny

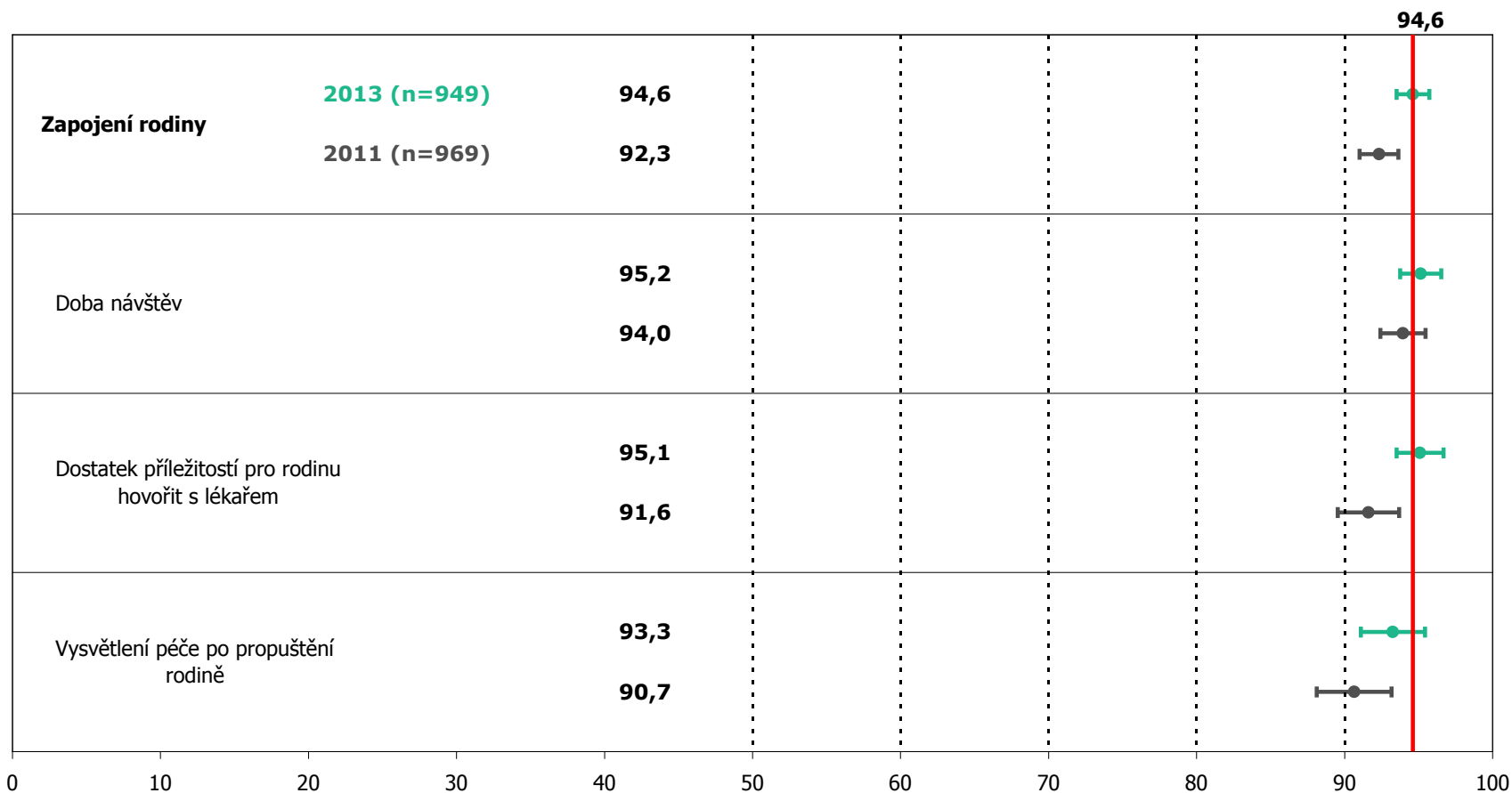
Otázky sytící dimenzi:

- Vyhovovala Vám doba návštěv?
- Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?
- Vysvětlili lékaři nebo zdravotní sestry Vaším blízkým, jakou pomoc potřebujete při zotavování?

Zapojení rodiny

ÚVN: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

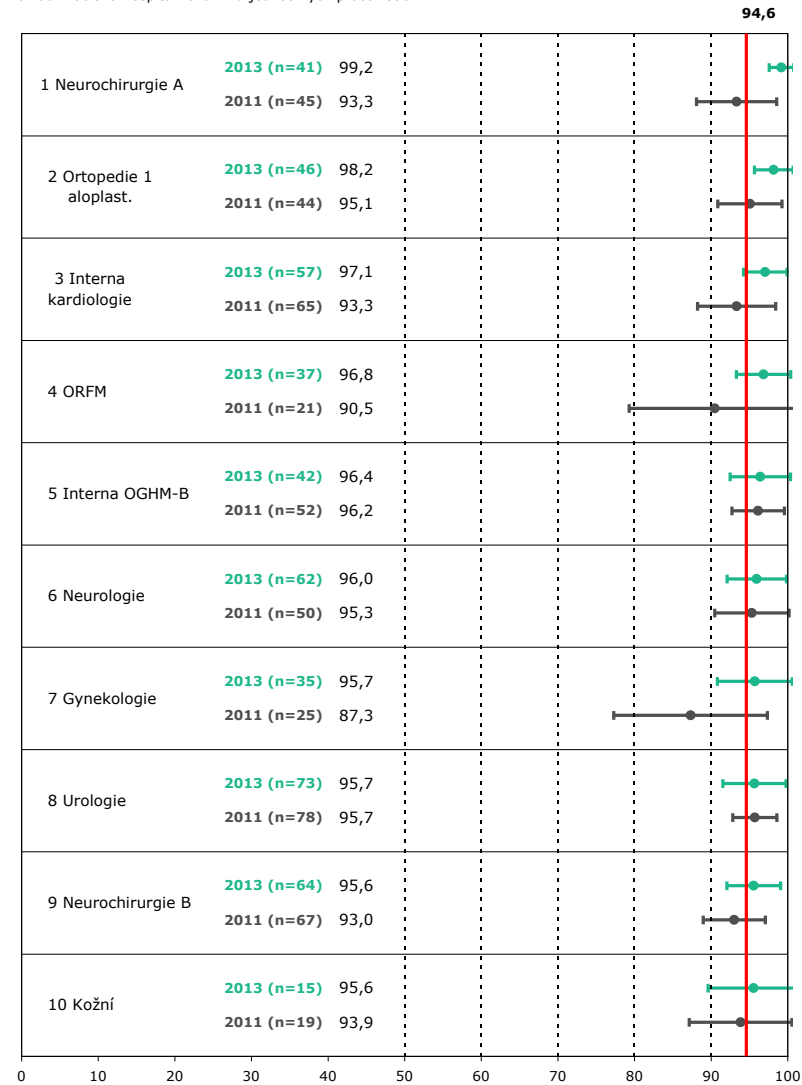


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Zapojení rodiny

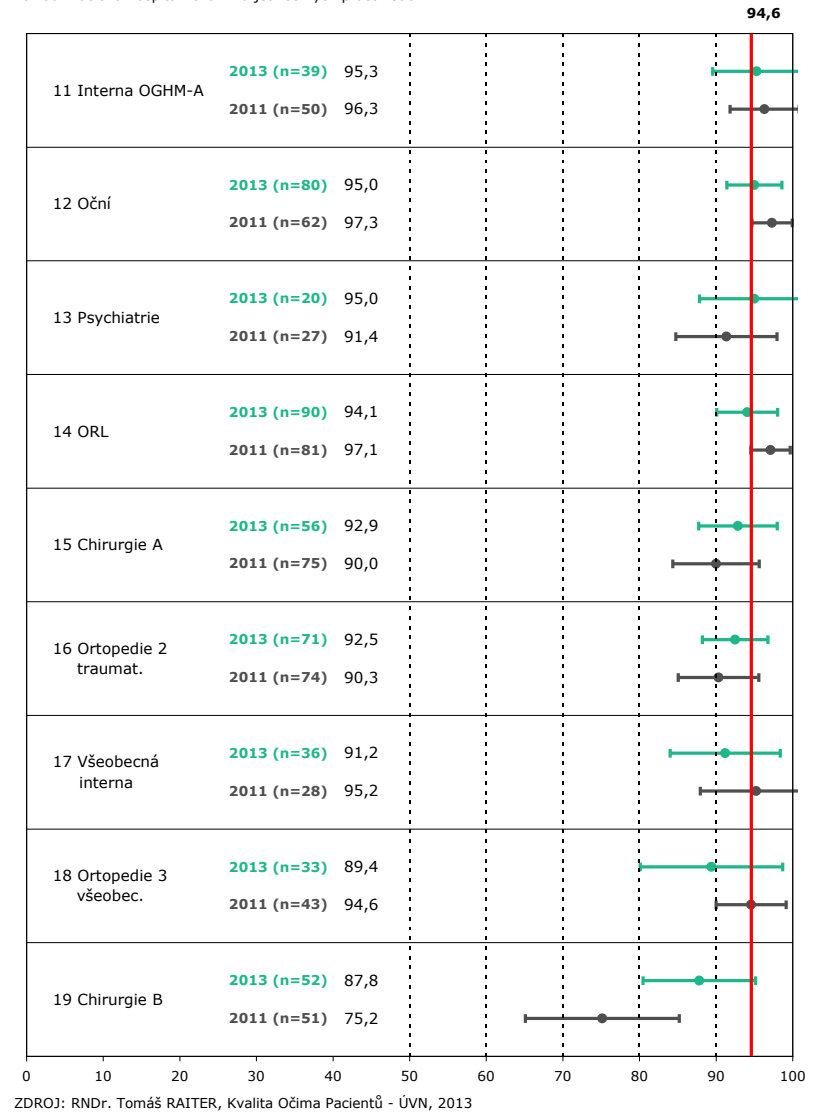
ÚVN: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ÚVN: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Propuštění a pokračování péče

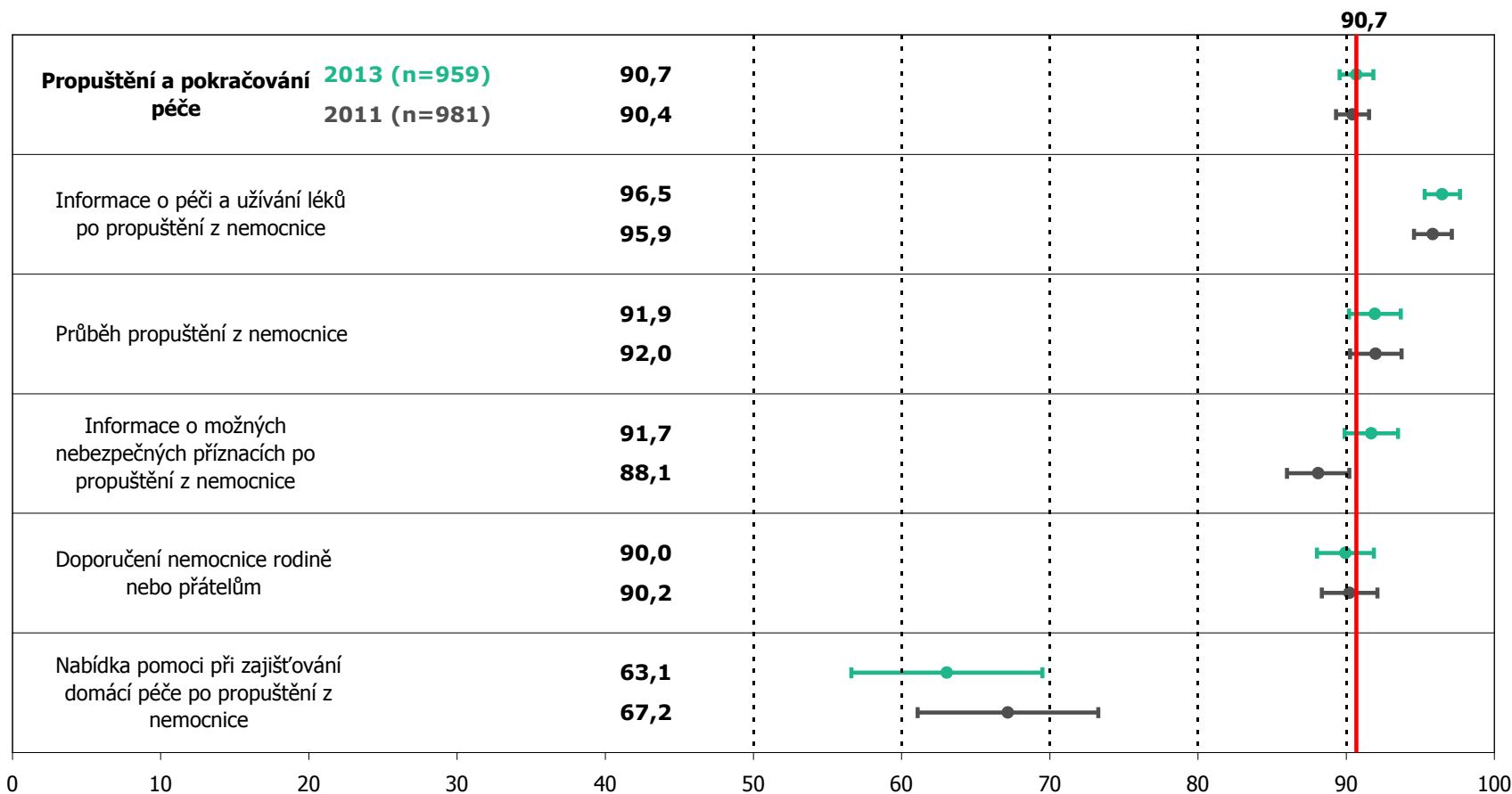
Otázky sytící dimenzi:

- Vyskytly se nějaké problémy, které způsobily odklad Vašeho propuštění z nemocnice?
- Vysvětlili Vám zdravotníci, jak o sebe máte pečovat a jak užívat léky po propuštění z nemocnice?
- Řekl Vám někdo, jaké nebezpečné příznaky Vašeho zdravotního stavu máte po propuštění z nemocnice sledovat?
- Nabídli Vám zdravotníci pomoc při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice (např. pečovatelská služba, sociální pracovník apod.)?
- Doporučil/a byste tuto nemocnici rodině nebo přátelům?

Propuštění a pokračování péče

ÚVN: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

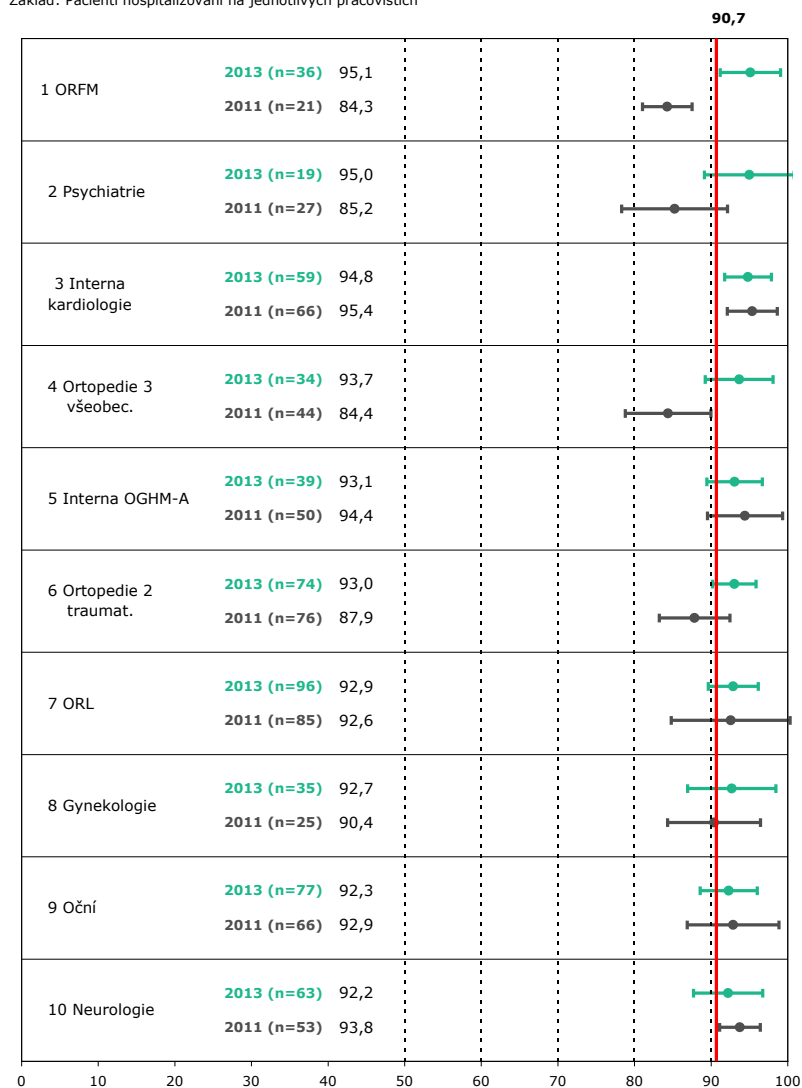


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Propuštění a pokračování péče

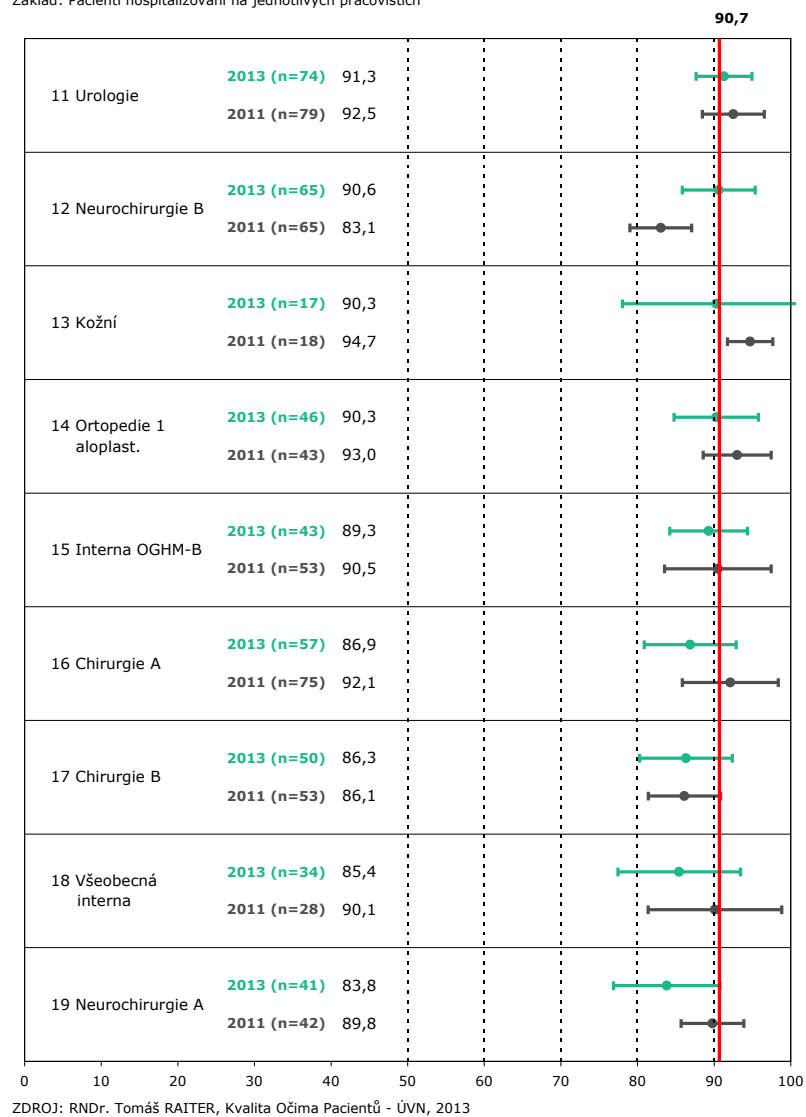
ÚVN: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ÚVN: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích





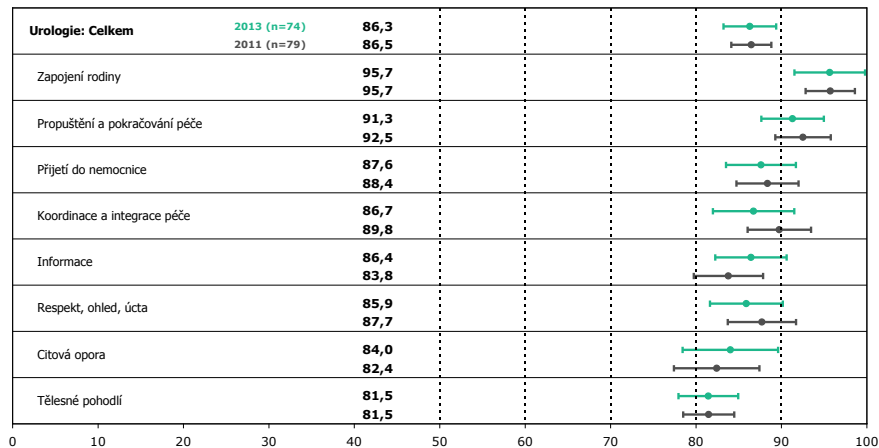
KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

ÚVN: Dynamika spokojenosti

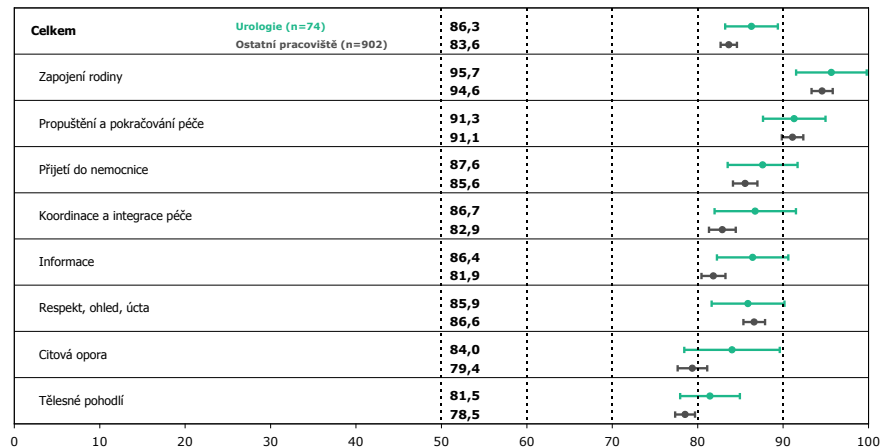
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

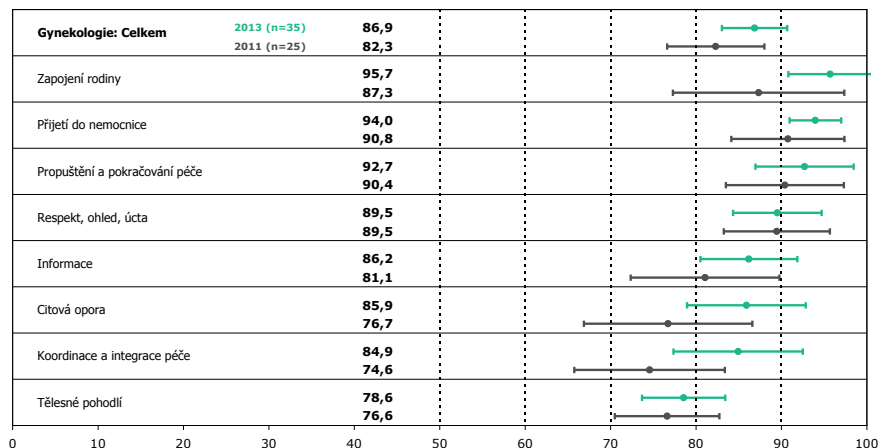
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Dynamika spokojenosti

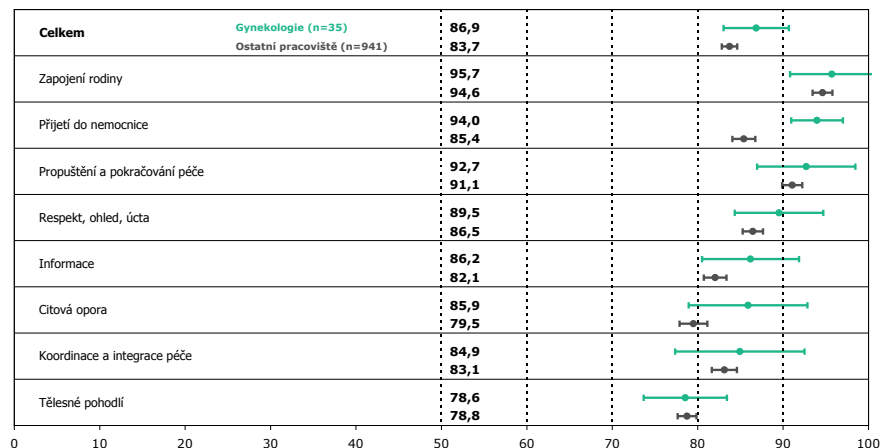
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

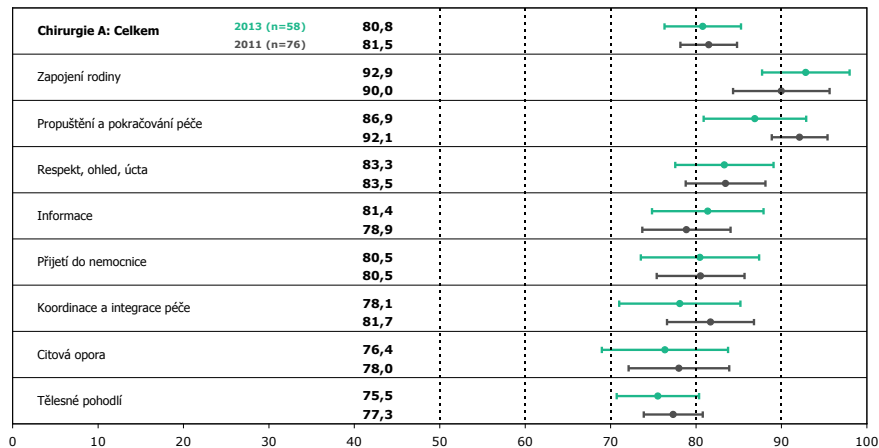


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

ÚVN: Dynamika spokojenosti

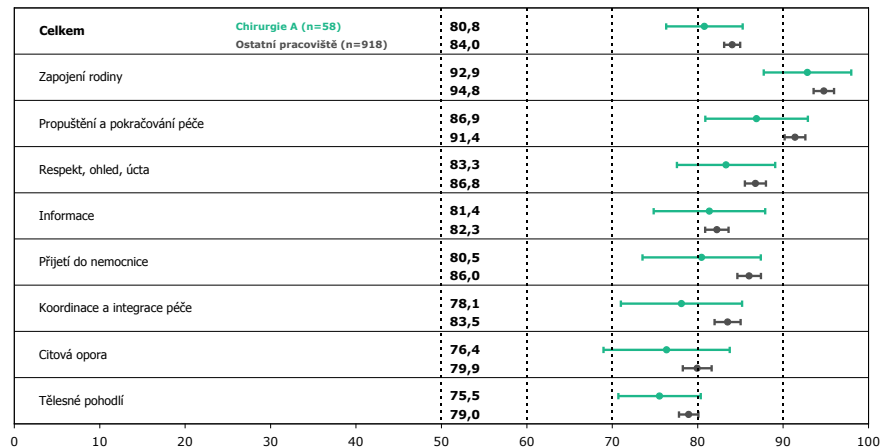
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

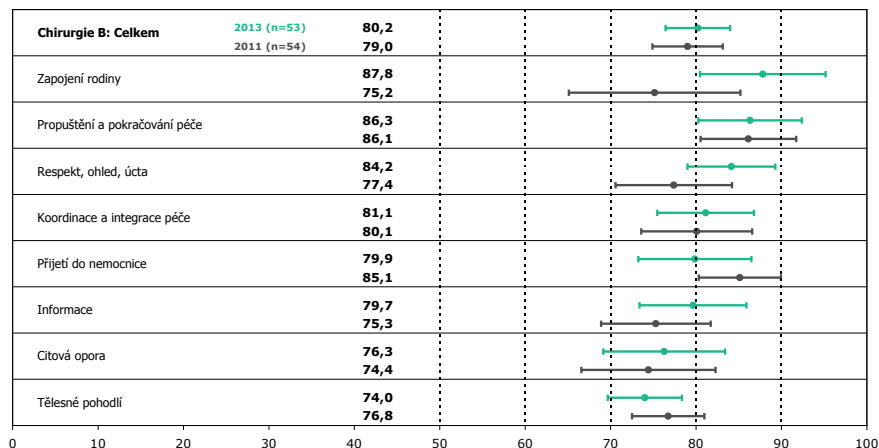
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Dynamika spokojenosti

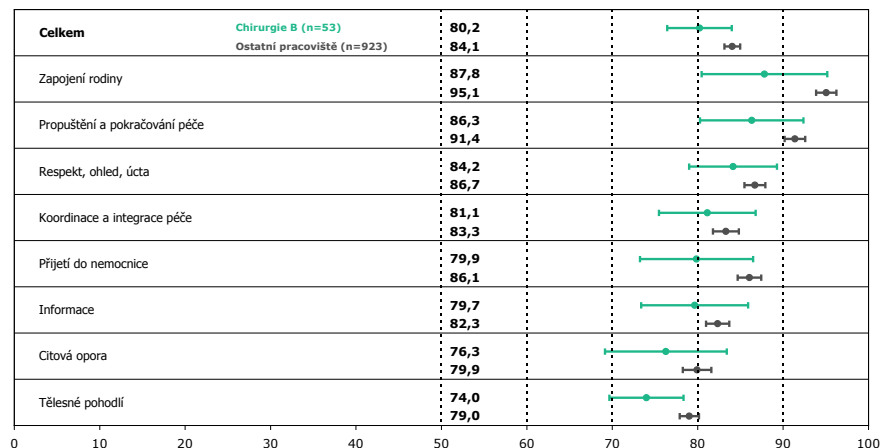
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

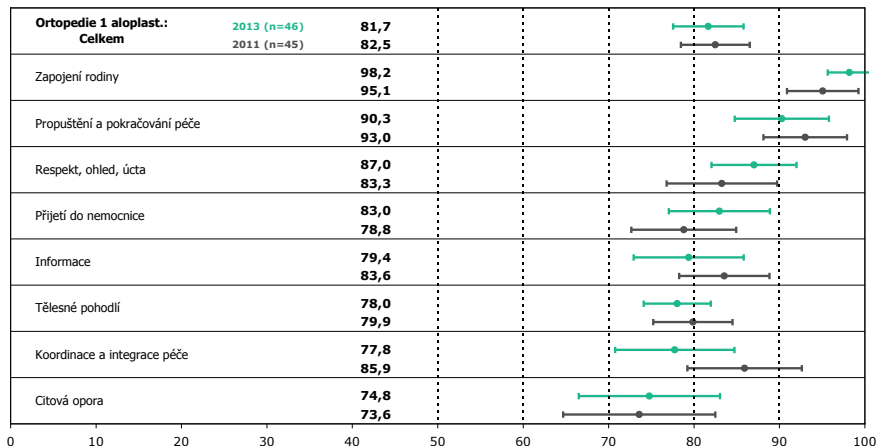


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

ÚVN: Dynamika spokojenosti

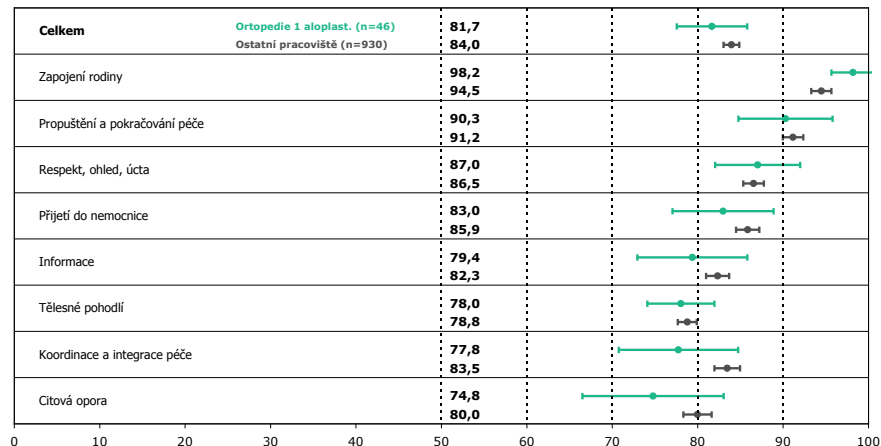
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

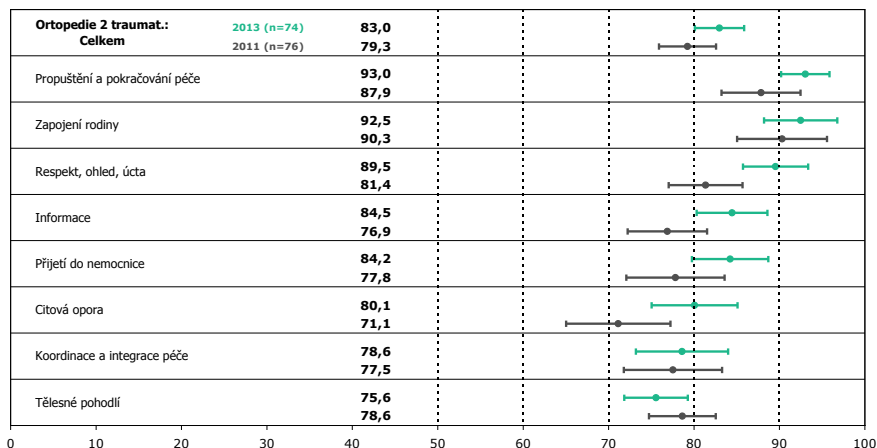
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Dynamika spokojenosti

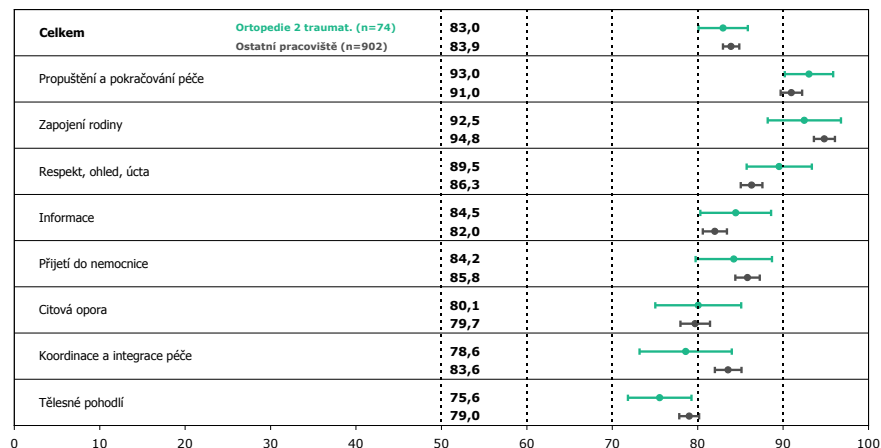
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

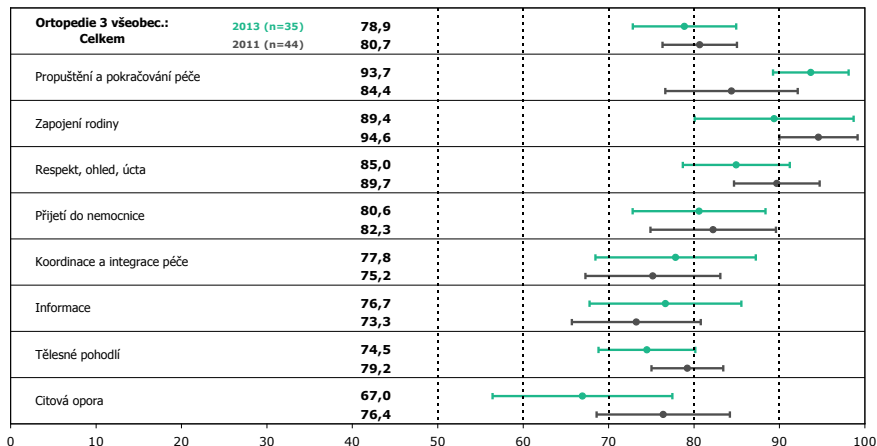


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

ÚVN: Dynamika spokojenosti

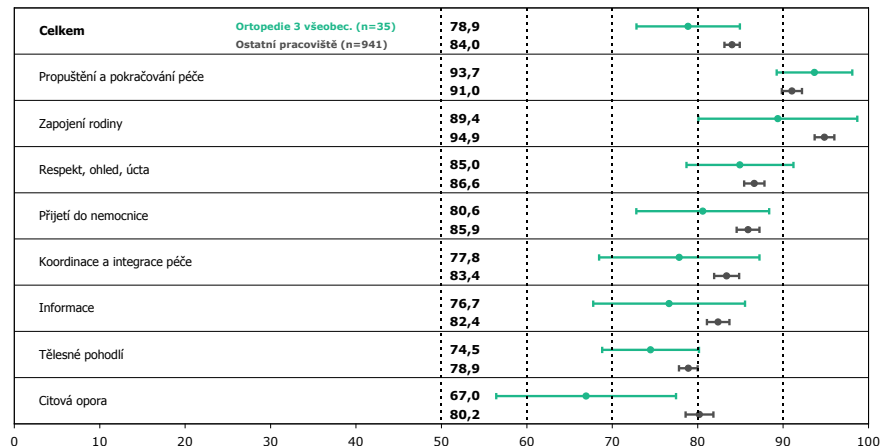
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

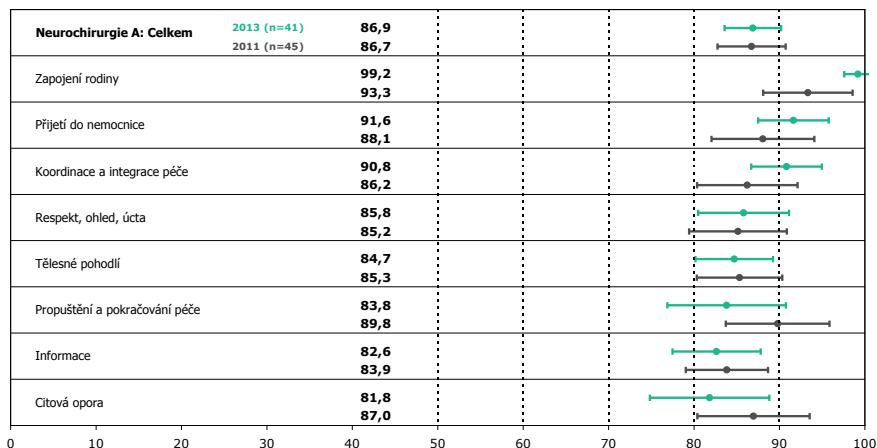
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Dynamika spokojenosti

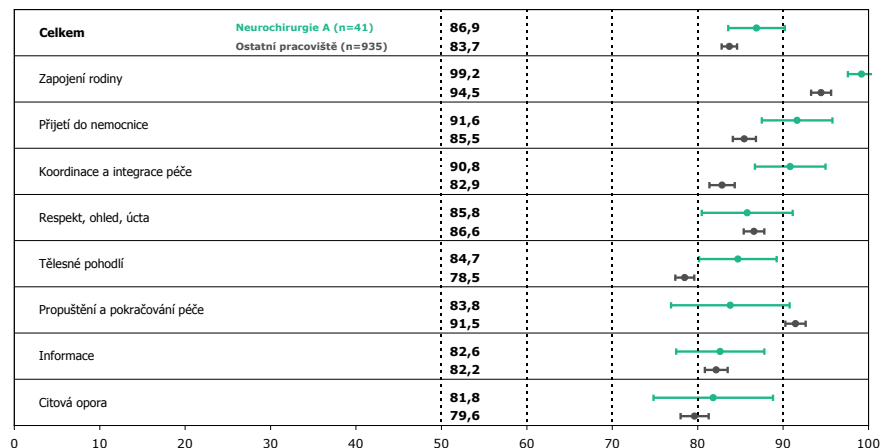
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

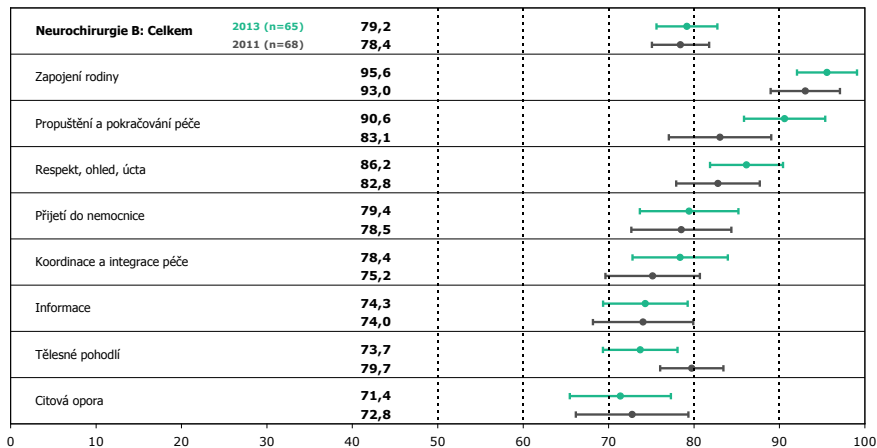


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

ÚVN: Dynamika spokojenosti

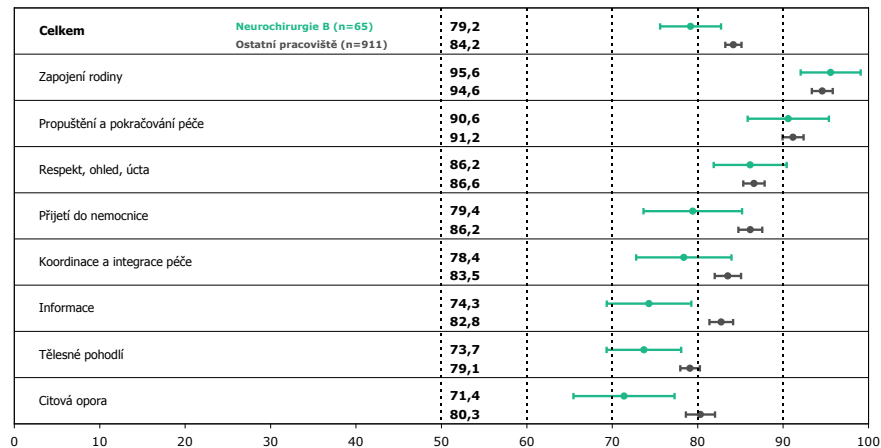
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

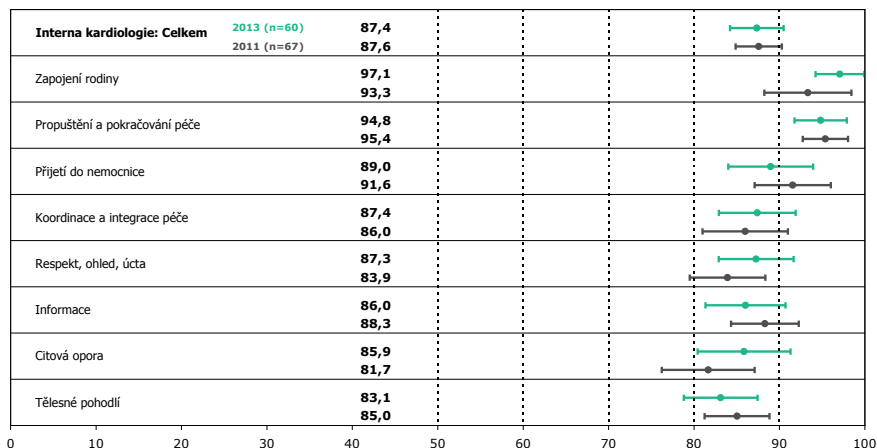
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Dynamika spokojenosti

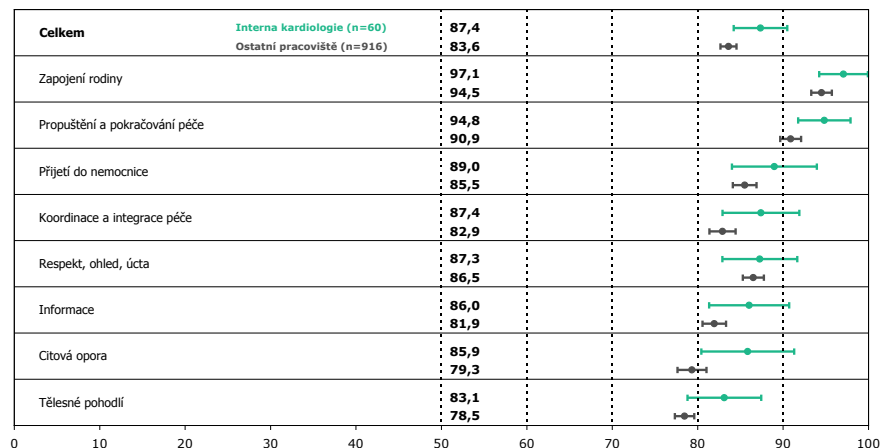
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

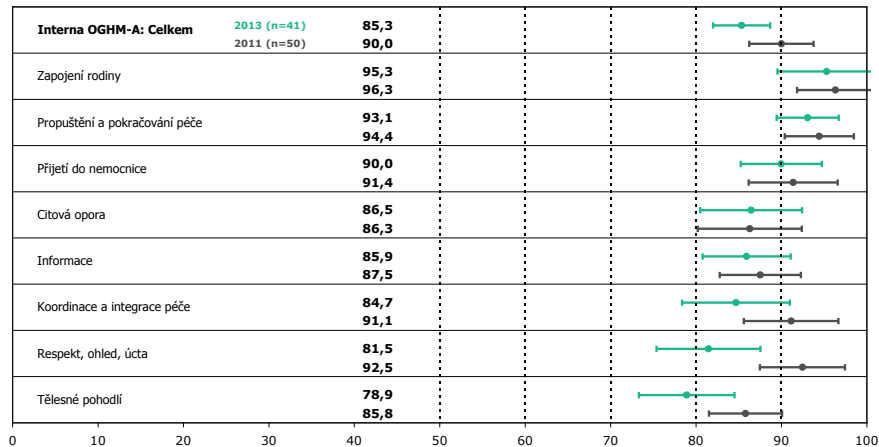


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

ÚVN: Dynamika spokojenosti

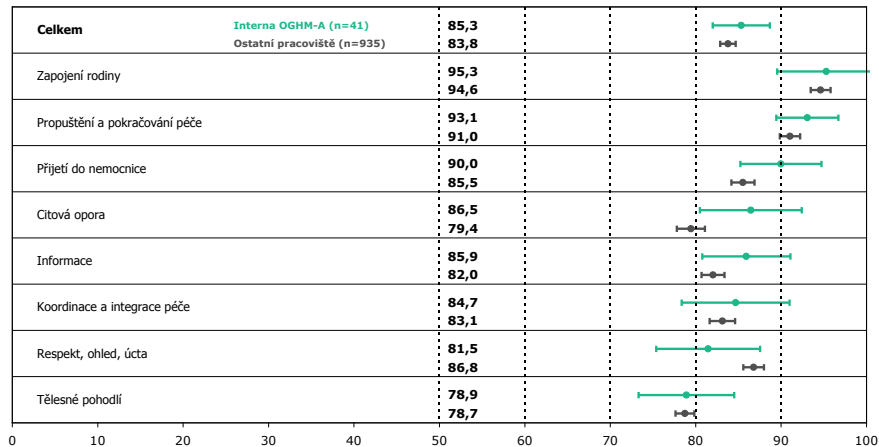
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

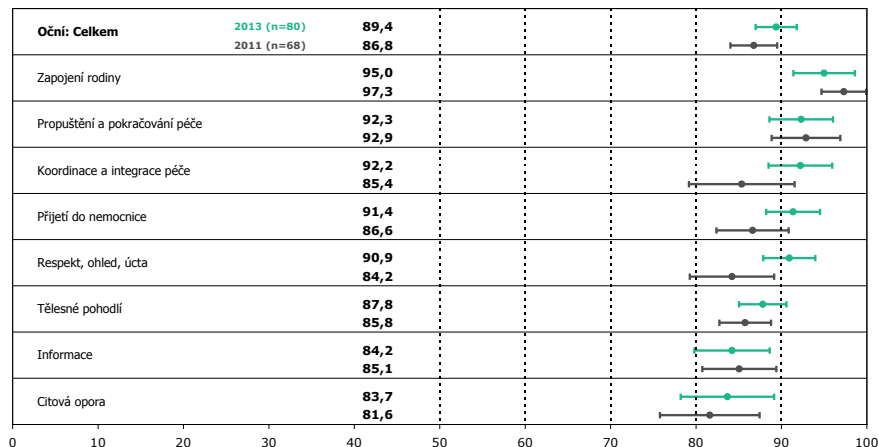
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Dynamika spokojenosti

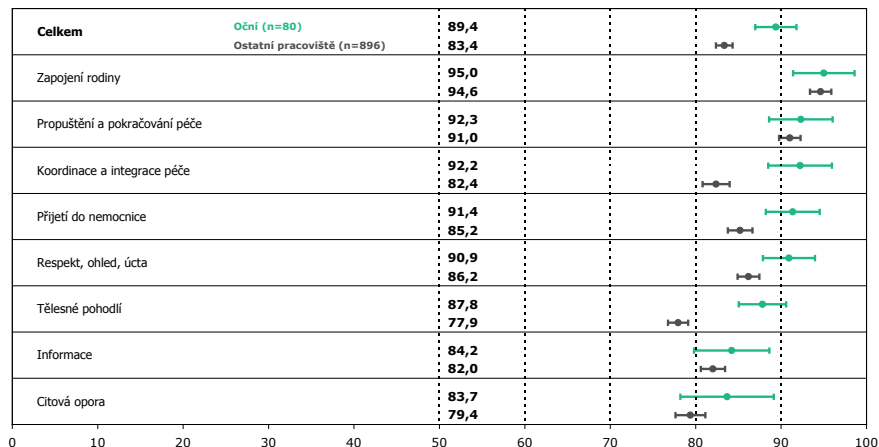
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

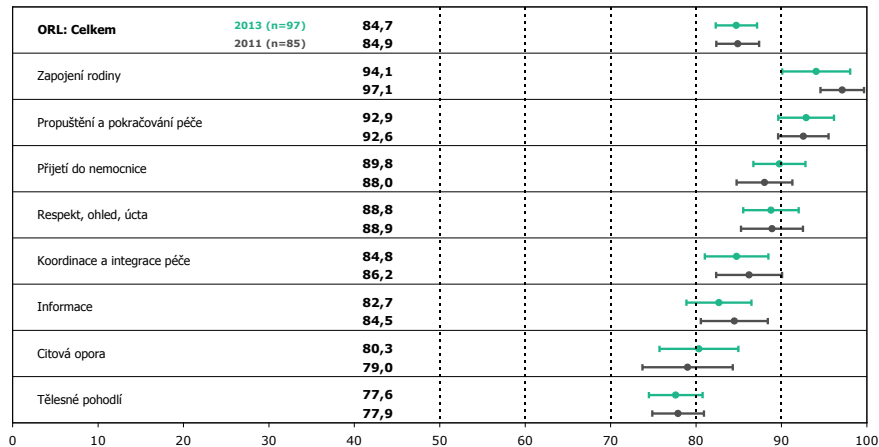


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

ÚVN: Dynamika spokojenosti

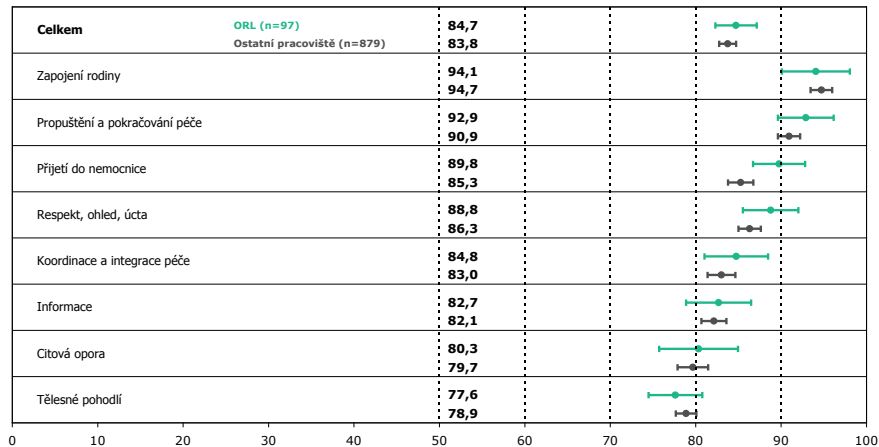
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

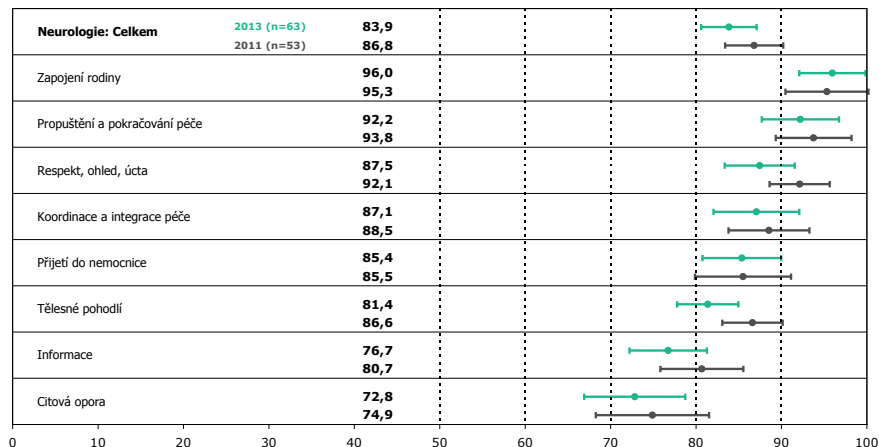
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Dynamika spokojenosti

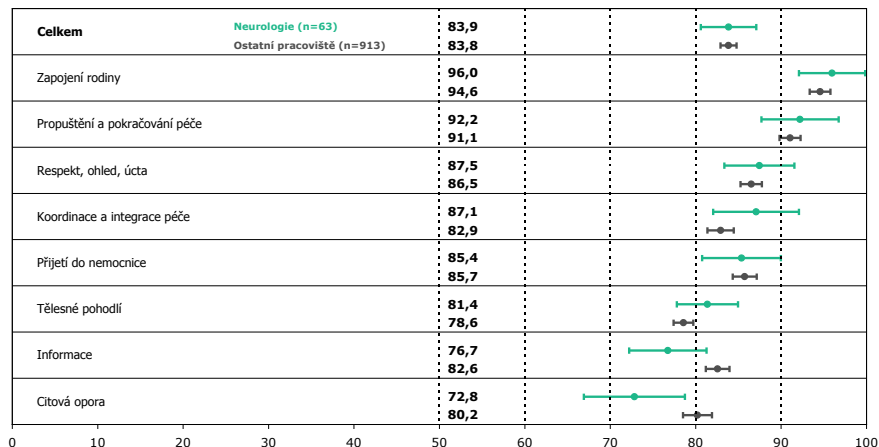
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

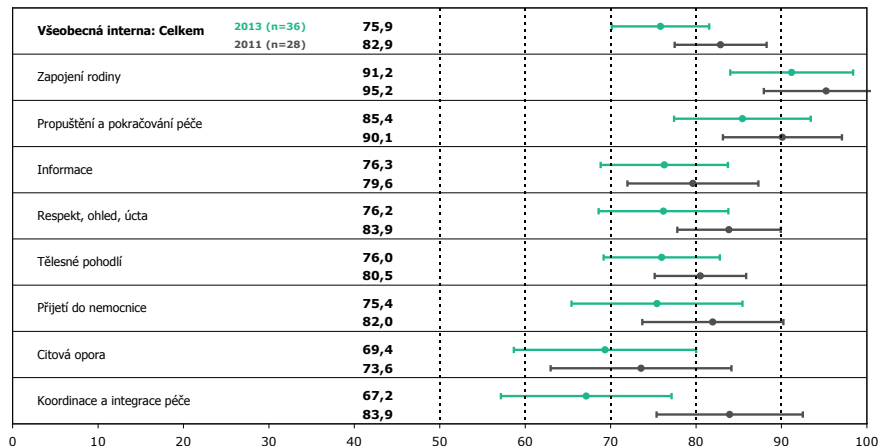


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

ÚVN: Dynamika spokojenosti

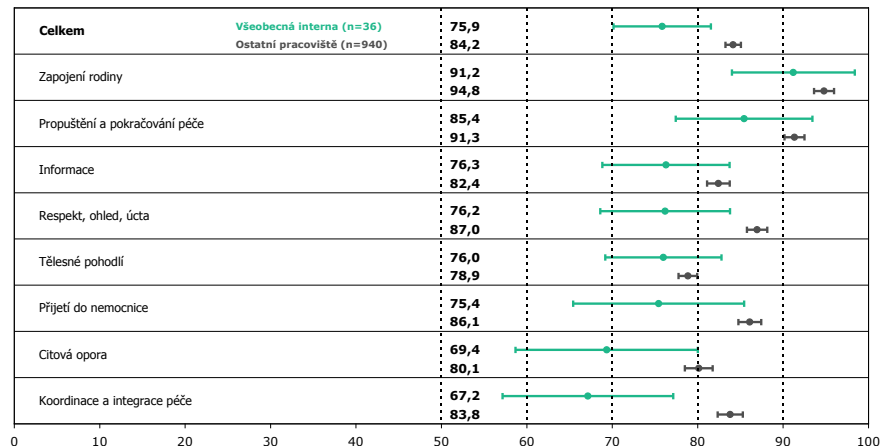
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

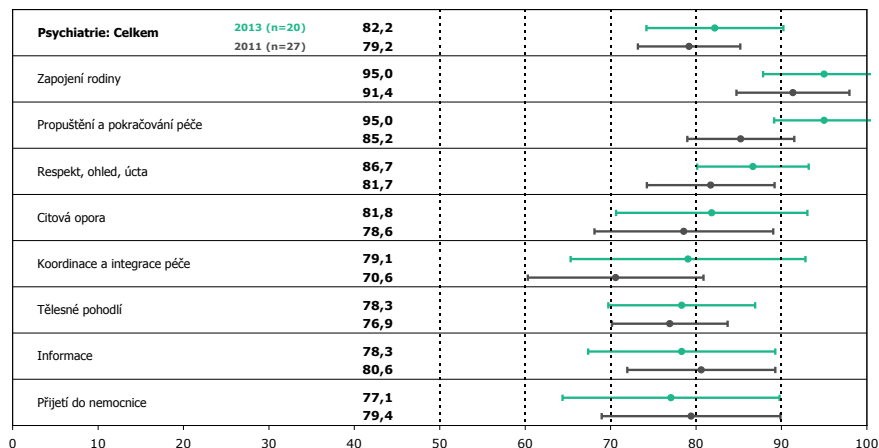
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Dynamika spokojenosti

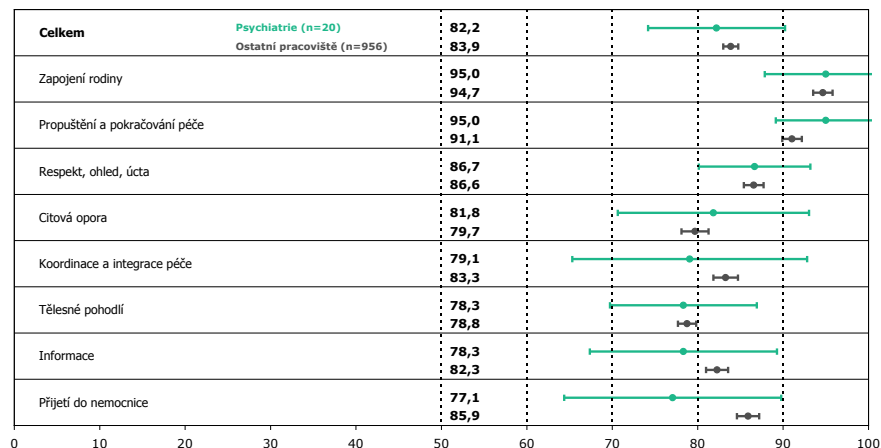
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

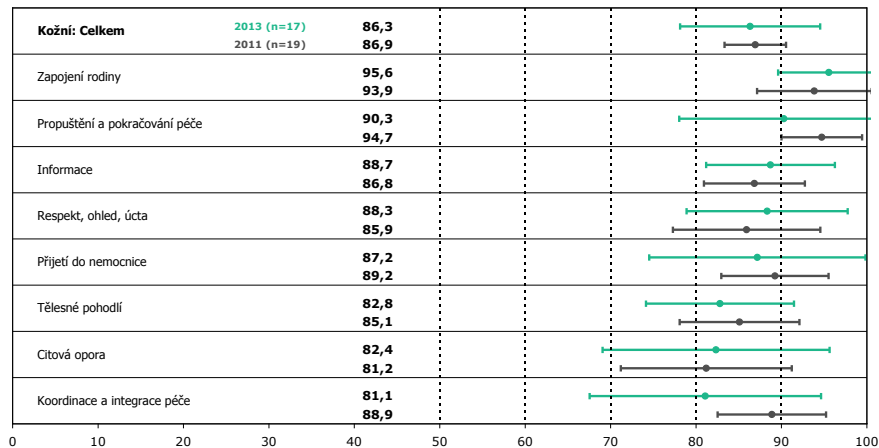


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

ÚVN: Dynamika spokojenosti

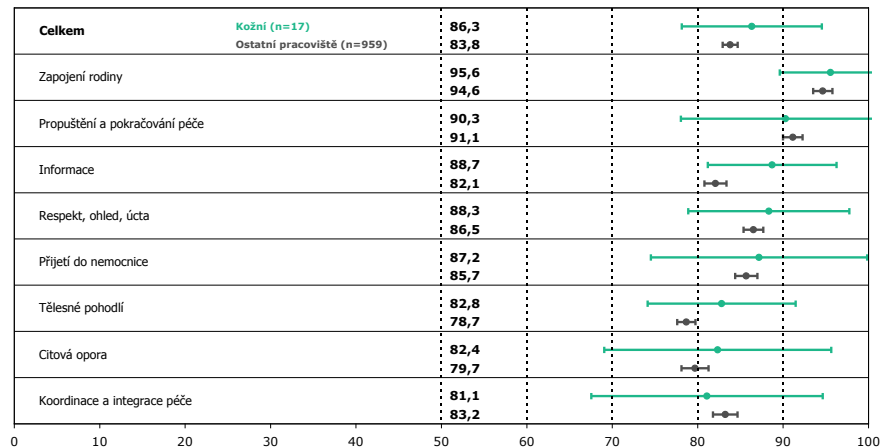
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

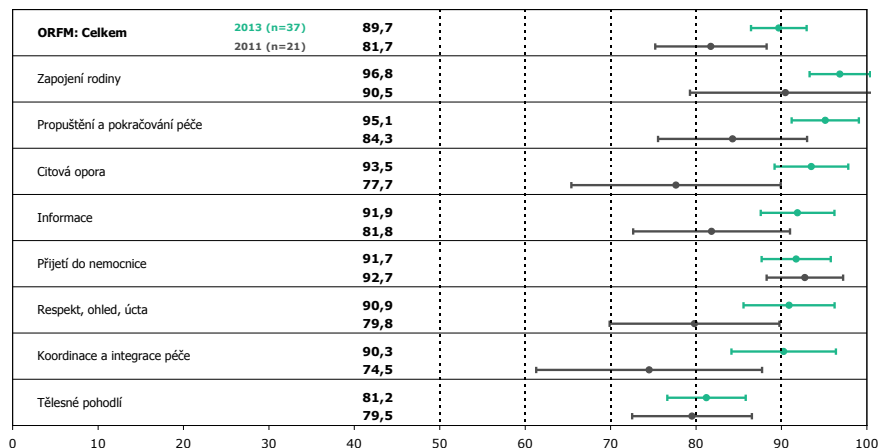
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Dynamika spokojenosti

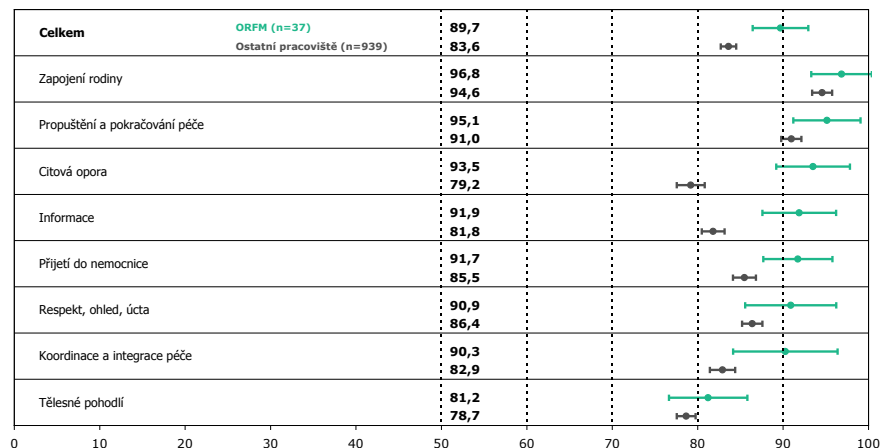
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

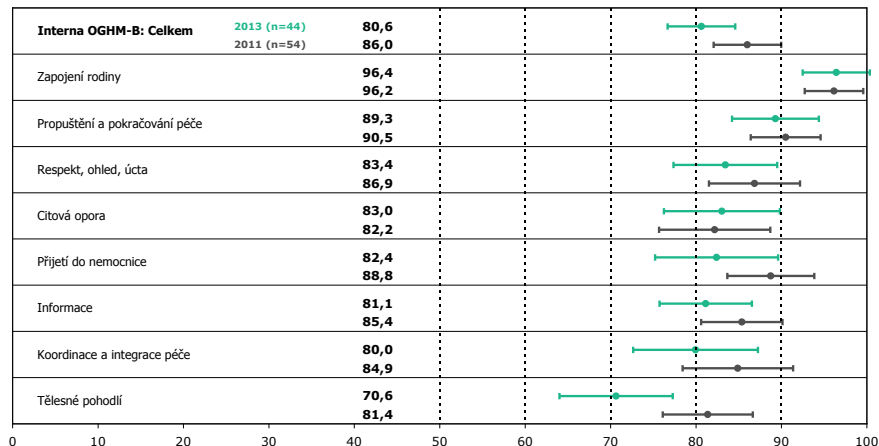


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Spokojenost pacientů na jedn. pracovištích

ÚVN: Dynamika spokojenosti

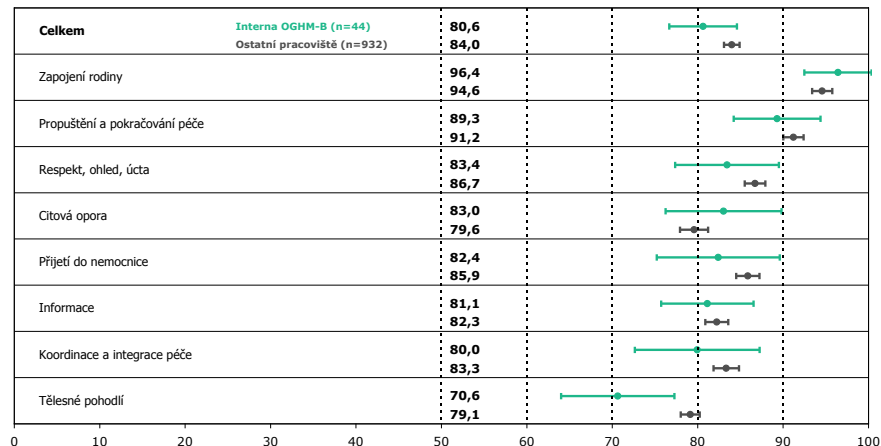
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013



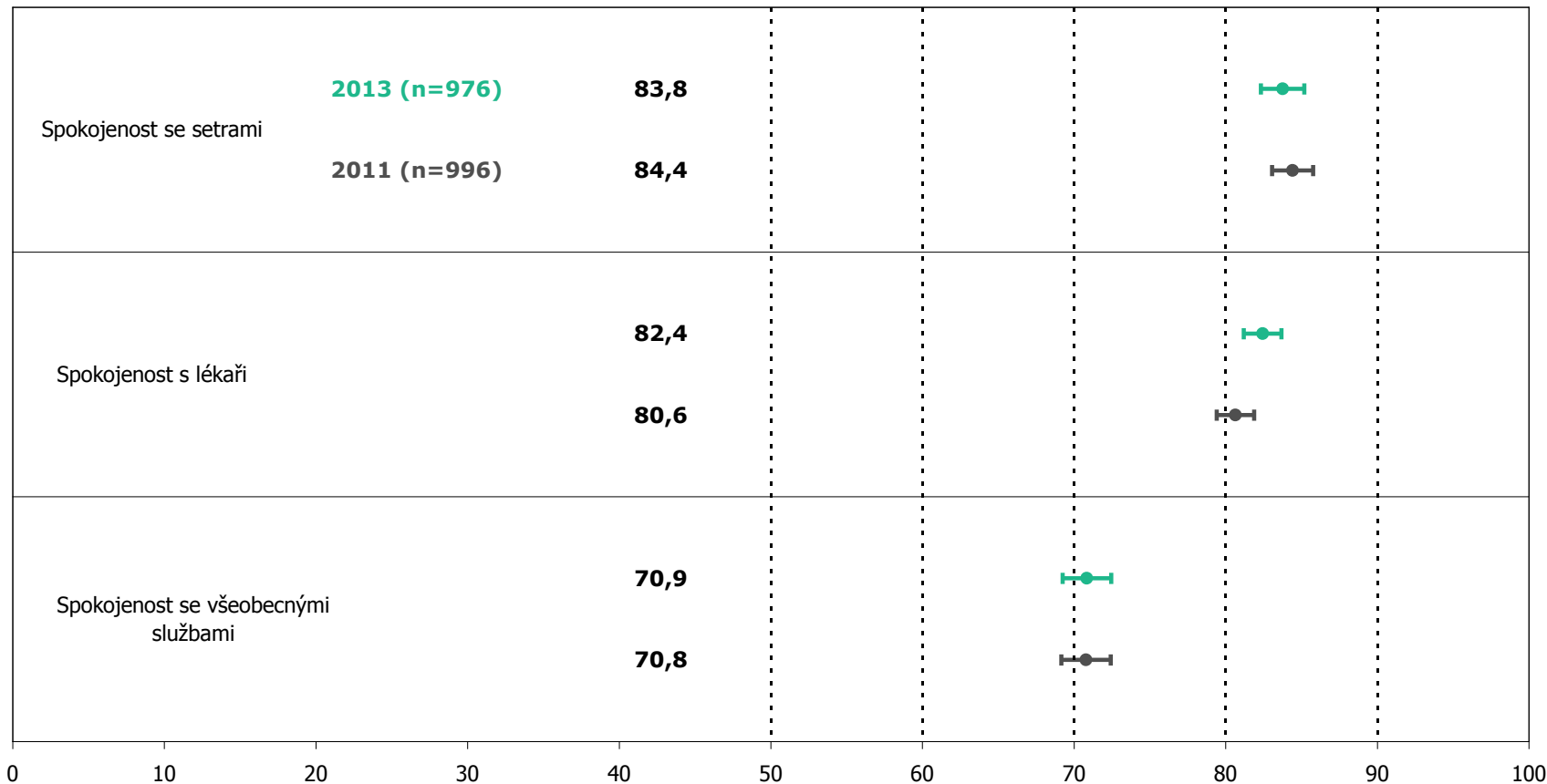
KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

Spokojenost s personálem a všeob. službami

ÚVN: Spokojenost s personálem a všeob. službami

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Spokojenost se sestrami

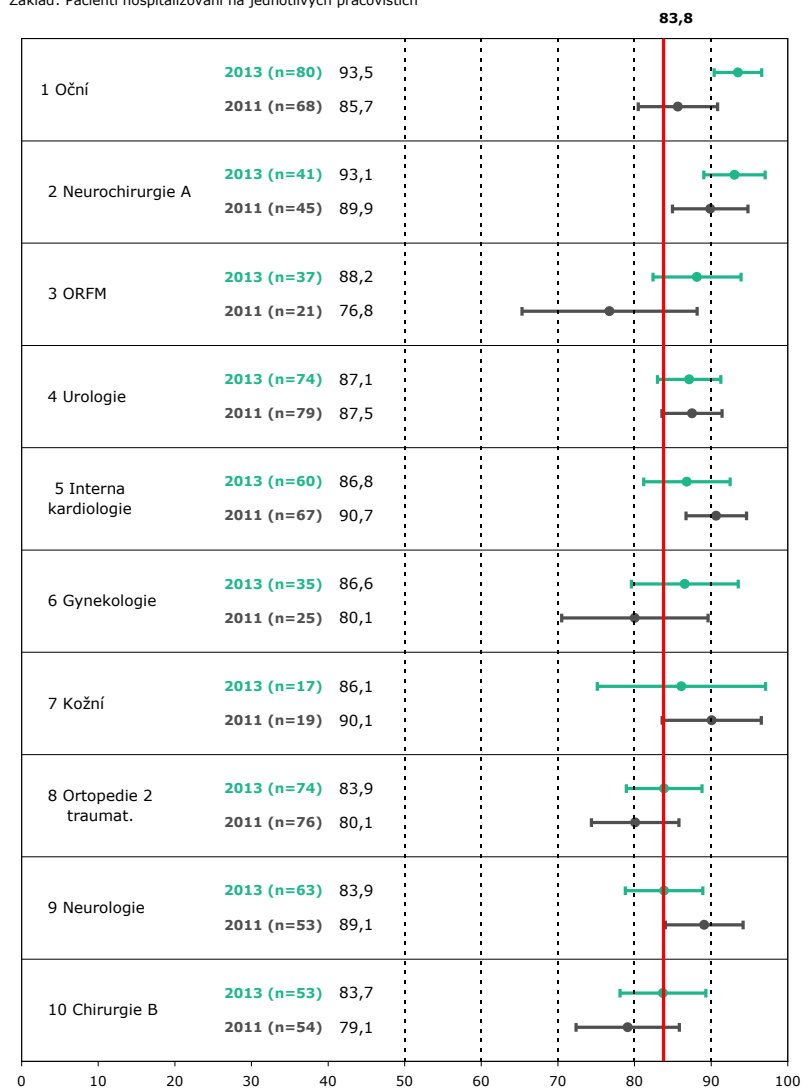
Otázky sytící dimenzi:

- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?
- Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si s Vámi promluvit?
- Hovořila před Vámi zdravotní sestra tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Měl/a jste důvěru ke zdravotním sestram, které Vás ošetřovaly?
- Jak jste byl/a celkově spokojen/a s rychlostí, s jakou Vám personál poskytl pomoc, když jste ji potřeboval/a?

Spokojenost se sestrami

ÚVN: Spokojenost se sestrami

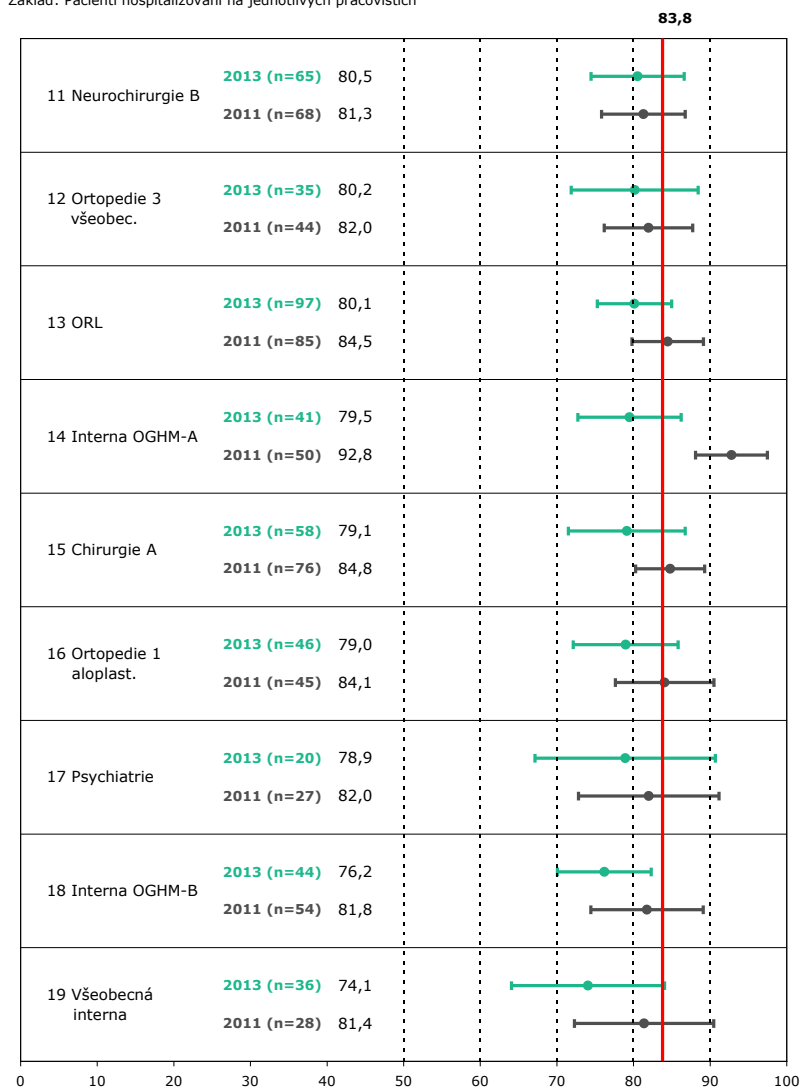
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

ÚVN: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

Spokojenost s lékaři

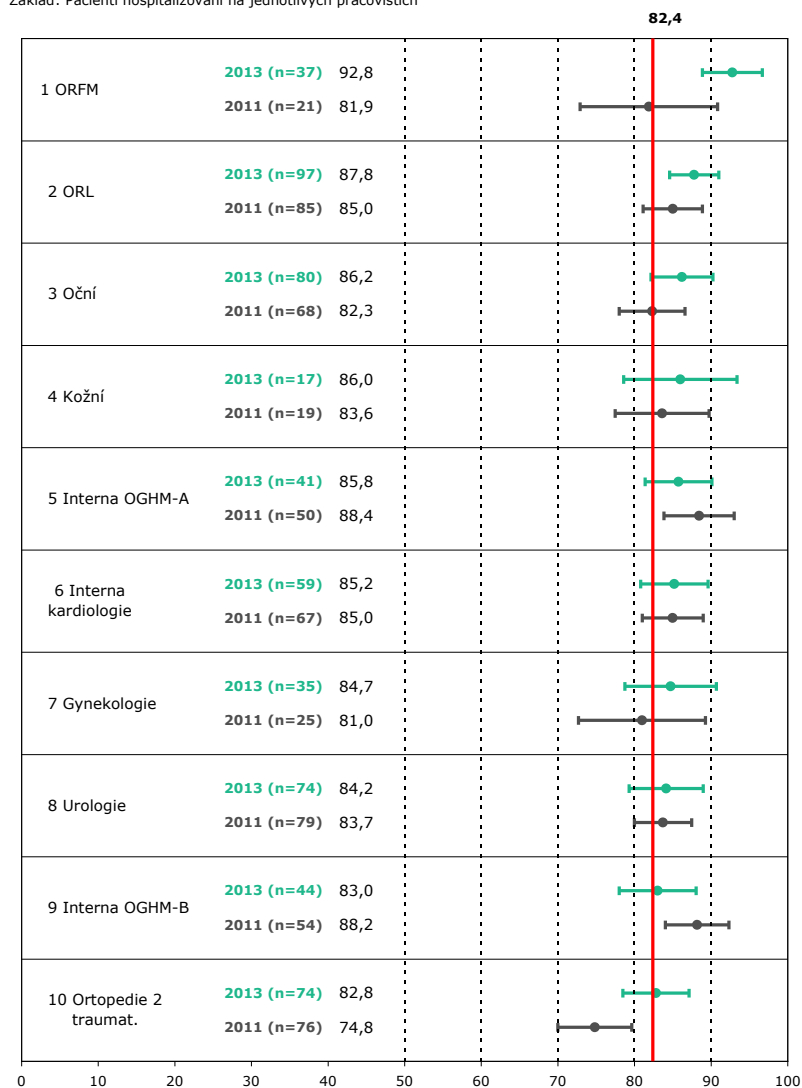
Otázky sytící dimenzi:

- Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?
- Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?
- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byl lékař ochotný si s Vámi promluvit?
- Hovořil před Vámi lékař tak, jako byste nebyl/a přítomen/a?
- Hovořil s Vámi lékař každý den?
- Chtěl/a jste být více zapojen/a do rozhodování o své léčbě?
- Měli Vaši blízcí dostatek příležitostí hovořit s lékařem?
- Měl/a jste dostatek soukromí, když s Vámi lékař probíral Váš zdravotní stav nebo léčbu?
- Dostal/a jste během přijetí dostatek informací o svém zdravotním stavu a dalším průběhu Vaší léčby?

Spokojenost s lékaři

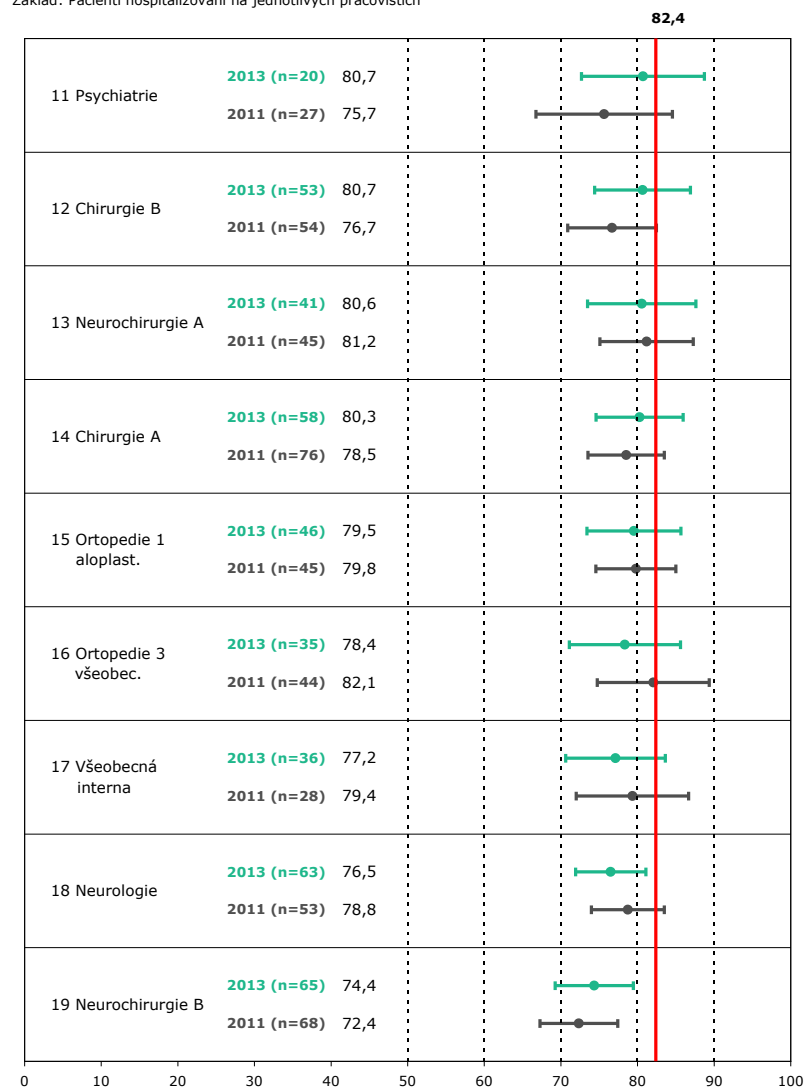
ÚVN: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ÚVN: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Spokojenost se všeobecnými službami

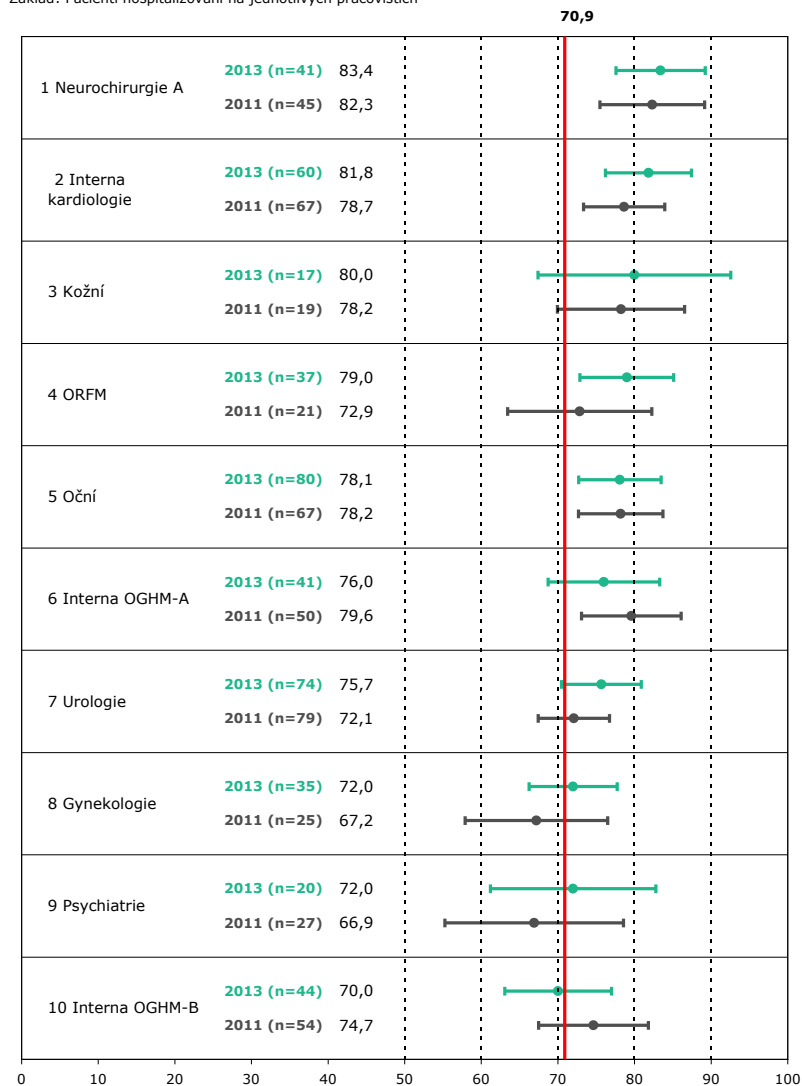
Otázky sytící dimenzi:

- Jak na Vás působil první kontakt s nemocnicí?
- Hodnocení organizace a plynulosti Vašeho přijetí do nemocnice.
- Jak byste ohodnotil/a kvalitu jídla?
- Byl/a jste celkově spokojen/a s takovými službami nemocnice, jako je např. možnost telefonovat, sledovat TV, zakoupit si noviny atd.?
- Doporučil/a byste tuto nemocnici rodině nebo přátelům?

Spokojenost se všeobecnými službami

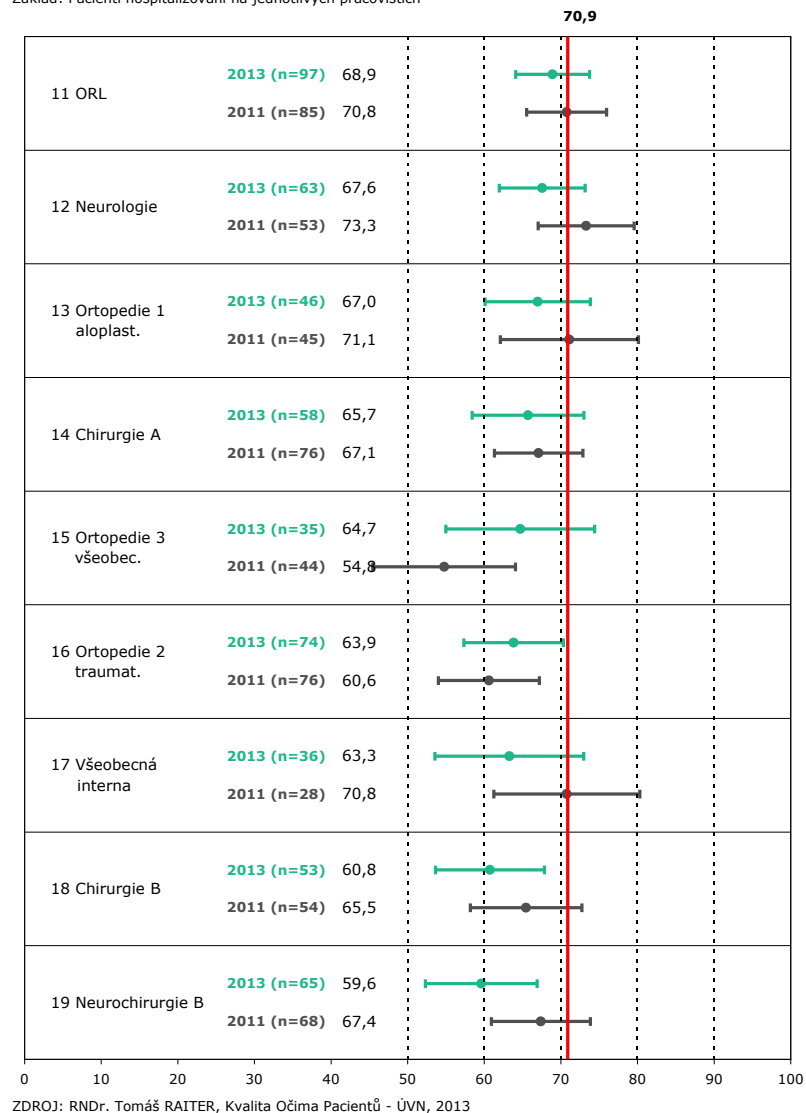
ÚVN: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ÚVN: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



Řešitel projektu

RNDr. Tomáš Raiter

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů

Telefon: +420 774 203 543
+420 284 686 387

E-mail: raiter@hodnoceni-nemocnic.cz
tomas.raiter@volny.cz

Web: www.hodnoceni-nemocnic.cz

IČ: 4714 6206

DIČ: CZ 47146206

Opletalova 9, 110 00 Praha 1

Řešitel projektu je zkušeným výzkumným pracovníkem. Je zakladatelem společnosti pro marketingový výzkum STEM/MARK, a.s., působil jako prezident SIMAR - asociace předních výzkumných společností působících v České republice, zaměřuje se na koncepci a koordinaci významných projektů na národní i mezinárodní úrovni. Je jedním z iniciátorů a propagátorů projektu Kvalita Očima Pacientů. V rámci tohoto projektu spolupracuje od roku 2001 s Ministerstvem zdravotnictví ČR a společností STEM/MARK, a.s. na lokalizaci metodiky měření kvality zdravotní péče prostřednictvím systematického monitoringu osmi pickerovských dimenzí kvality/spokojenosti pacientů.



Při měření kvality zdravotní péče spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními rady a nemocnicemi (např.: Liberecký kraj, Zlínský kraj, Středočeský kraj, Ústřední vojenská nemocnice, PŘO MZ ČR a dalšími). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů.

Ing. Markéta Hájková

Senior Analyst

Spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů a v oblasti marketingového výzkumu působí téměř 10 let. Dlouhodobě spolupracuje se společností STEM/MARK, a.s.

Příloha č. 1

Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

tabulky výsledků s intervaly spolehlivosti

Souhrnná spokojenost - celkem

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	976	83,8	83,0	84,7
1 ORFM	37	89,7	86,4	93,0
2 Oční	80	89,4	87,0	91,8
3 Interná kardiologie	60	87,4	84,2	90,5
4 Neurochirurgie A	41	86,9	83,6	90,2
5 Gynekologie	35	86,9	83,0	90,7
6 Kožní	17	86,3	78,1	94,5
7 Urologie	74	86,3	83,2	89,4
8 Interná OGHM-A	41	85,3	82,0	88,7
9 ORL	97	84,7	82,3	87,2
10 Neurologie	63	83,9	80,6	87,1
11 Ortopedie 2 traumat.	74	83,0	80,1	85,9
12 Psychiatrie	20	82,2	74,2	90,2
13 Ortopedie 1 aloplast.	46	81,7	77,6	85,8
14 Chirurgie A	58	80,8	76,3	85,3
15 Interná OGHM-B	44	80,6	76,7	84,6
16 Chirurgie B	53	80,2	76,4	84,0
17 Neurochirurgie B	65	79,2	75,6	82,7
18 Ortopedie 3 všeobec.	35	78,9	72,8	85,0
19 Všeobecná interna	36	75,9	70,2	81,5

Souhrnná spokojenost - sestry

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	976	83,8	82,3	85,2
1 Oční	80	93,5	90,4	96,6
2 Neurochirurgie A	41	93,1	89,1	97,1
3 ORFM	37	88,2	82,4	93,9
4 Urologie	74	87,1	83,0	91,3
5 Interná kardiologie	60	86,8	81,2	92,5
6 Gynekologie	35	86,6	79,6	93,6
7 Kožní	17	86,1	75,2	97,1
8 Ortopedie 2 traumat.	74	83,9	78,9	88,8
9 Neurologie	63	83,9	78,8	88,9
10 Chirurgie B	53	83,7	78,1	89,3
11 Neurochirurgie B	65	80,5	74,5	86,6
12 Ortopedie 3 všeobec.	35	80,2	71,9	88,5
13 ORL	97	80,1	75,3	85,0
14 Interná OGHM-A	41	79,5	72,8	86,2
15 Chirurgie A	58	79,1	71,5	86,8
16 Ortopedie 1 aloplast.	46	79,0	72,1	85,8
17 Psychiatrie	20	78,9	67,2	90,7
18 Interná OGHM-B	44	76,2	70,1	82,3
19 Všeobecná interna	36	74,1	64,1	84,1

Souhrnná spokojenost - lékaři

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	975	82,4	81,2	83,7
1 ORFM	37	92,8	88,9	96,7
2 ORL	97	87,8	84,6	91,0
3 Oční	80	86,2	82,2	90,3
4 Kožní	17	86,0	78,6	93,4
5 Interna OGHM-A	41	85,8	81,4	90,1
6 Interna kardiologie	59	85,2	80,8	89,6
7 Gynekologie	35	84,7	78,8	90,7
8 Urologie	74	84,2	79,3	89,0
9 Interna OGHM-B	44	83,0	78,0	88,1
10 Ortopedie 2 traumat.	74	82,8	78,5	87,1
11 Psychiatrie	20	80,7	72,7	88,8
12 Chirurgie B	53	80,7	74,4	86,9
13 Neurochirurgie A	41	80,6	73,5	87,6
14 Chirurgie A	58	80,3	74,6	86,0
15 Ortopedie 1 aloplast.	46	79,5	73,4	85,7
16 Ortopedie 3 všeobec.	35	78,4	71,1	85,6
17 Všeobecná interna	36	77,2	70,7	83,7
18 Neurologie	63	76,5	71,9	81,1
19 Neurochirurgie B	65	74,4	69,3	79,5

Souhrnná spokojenost – všeobecné služby

Označení stanice / oddělení	N (počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
CELKEM	976	70,9	69,2	72,5
1 Neurochirurgie A	41	83,4	77,6	89,2
2 Interná kardiologie	60	81,8	76,2	87,4
3 Kožní	17	80,0	67,4	92,6
4 ORFM	37	79,0	72,9	85,1
5 Oční	80	78,1	72,7	83,5
6 Interná OGHM-A	41	76,0	68,7	83,3
7 Urologie	74	75,7	70,5	80,9
8 Gynekologie	35	72,0	66,2	77,8
9 Psychiatrie	20	72,0	61,2	82,8
10 Interná OGHM-B	44	70,0	63,1	77,0
11 ORL	97	68,9	64,1	73,8
12 Neurologie	63	67,6	62,0	73,2
13 Ortopedie 1 aloplast.	46	67,0	60,1	73,9
14 Chirurgie A	58	65,7	58,4	73,0
15 Ortopedie 3 všeobec.	35	64,7	55,0	74,4
16 Ortopedie 2 traumat.	74	63,9	57,3	70,4
17 Všeobecná interna	36	63,3	53,6	73,0
18 Chirurgie B	53	60,8	53,6	67,9
19 Neurochirurgie B	65	59,6	52,3	66,9

Příloha č. 2

Přehled indikátorů kvality

tabulky statisticky významných rozdílů v indikátorech
jednotlivých dimenzí kvality péče

Přehled indikátorů – všechny dimenze

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Urologie									
Gynekologie		+							
Chirurgie A									
Chirurgie B		-				-		-	-
Ortopedie 1 aloplast.									
Ortopedie 2 traumat.									
Ortopedie 3 všeobec.	-						-		
Neurochirurgie A				+		+			-
Neurochirurgie B	-	-			-	-	-		
Interní kardiologie	+					+			
Interní OGHM-A									
Oční	+	+	+	+		+			
ORL		+							
Neurologie					-		-		
Všeobecná interní	-	-	-	-			-		
Psychiatrie									
Kožní									
ORFM	+				+		+		
Interní OGHM-B						-			

Přehled indikátorů – přijetí do nemocnice

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

	Přijetí do nemocnice	Dodržení termínu přijetí	Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu	Zhoršení zdravotních potíže 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
Urologie							+	
Gynekologie	+							
Chirurgie A		-						
Chirurgie B	-							
Ortopedie 1 aloplast.				-			-	
Ortopedie 2 traumat.								-
Ortopedie 3 všeobec.					-			
Neurochirurgie A								+
Neurochirurgie B	-						-	-
Interní kardiologie								+
Interní OGHM-A						+		
Oční	+	+						
ORL	+					+		
Neurologie						-	+	+
Všeobecná interna	-				-	-		
Psychiatrie						-		
Kožní								
ORFM		-				+		
Interní OGHM-B								

Přehled indikátorů – respekt, ohled, úcta

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze respekt, ohled, úcta

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

	Respekt, ohled, úcta	Znalost ošetřujícího lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře	Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry	Důvěra k ošetřujícím sestrám	Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě	Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu
Urologie							
Gynekologie							+
Chirurgie A							
Chirurgie B							-
Ortopedie 1 aloplast.							
Ortopedie 2 traumat.							
Ortopedie 3 všeobec.							-
Neurochirurgie A							
Neurochirurgie B							
Interná kardiologie					-		
Interná OGHM-A							
Oční	+				+	+	
ORL		+	+	-	-		
Neurologie		-		+			
Všeobecná interna	-			-		-	
Psychiatrie		+			-	-	
Kožní							
ORFM							
Interná OGHM-B						-	

Přehled indikátorů – koordinace a integrace péče

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze koordinace a integrace péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

	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	Rychlostí pomoci ze strany zdravotnického personálu	Změna termínu dohodnutého vyšetření či zákroku	Celkové hodnocení péče
Urologie								
Gynekologie								
Chirurgie A								
Chirurgie B								
Ortopedie 1 aloplast.				-	-			-
Ortopedie 2 traumat.			-	-	-			
Ortopedie 3 všeobec.			-					
Neurochirurgie A	+				+	+		
Neurochirurgie B				-				-
Interná kardiologie			+			+		+
Interná OGHM-A								
Oční	+	+	+	+	+	+		
ORL		-		+	+			
Neurologie					+			
Všeobecná interna	-		-			-	-	-
Psychiatrie					-			
Kožní								
ORFM								+
Interná OGHM-B								

Přehled indikátorů – informace a komunikace

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze informace a komunikace

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

	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
Urologie		+					
Gynekologie				+			
Chirurgie A							
Chirurgie B		-					
Ortopedie 1 aloplast.					-		
Ortopedie 2 traumat.						+	
Ortopedie 3 všeobec.							
Neurochirurgie A							
Neurochirurgie B	-	-	-	-			
Interná kardiologie							
Interná OGHM-A							
Oční					-	+	
ORL							
Neurologie	-	-		-	+		
Všeobecná interna		-					-
Psychiatrie			-				
Kožní							
ORFM	+	+		+			
Interná OGHM-B							

Přehled indikátorů – tělesné pohodlí

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze tělesné pohodlí

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

	Tělesné pohodlí	Noční hluk	Čistota pokojů	Čistota toalet a sprch	Teplota na pokoji	Kvalita jídla	Množství jídla	Doba podávání jídel	Pády z lůžka	Doba ranního buzení	Tišení bolesti
Urologie						+					
Gynekologie		+				-				-	
Chirurgie A						-					
Chirurgie B	-				-	-	-				
Ortopedie 1 aloplast.				-							
Ortopedie 2 traumat.						-				-	
Ortopedie 3 všeobec.			+							-	
Neurochirurgie A	+		+	+		+					
Neurochirurgie B	-			-		-					
Interná kardiologie	+					+				+	
Interná OGHM-A			-							+	
Oční	+	+	+	+	+	+	+				
ORL										-	
Neurologie			-			-				+	
Všeobecná interna											
Psychiatrie								-			
Kožní							-	-			
ORFM											
Interná OGHM-B	-	-	-		-						-

Přehled indikátorů – citová opora

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze citová opora

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

	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
Urologie						
Gynekologie						
Chirurgie A						
Chirurgie B						
Ortopedie 1 aloplast.						
Ortopedie 2 traumat.						
Ortopedie 3 všeobec.	-		-		-	-
Neurochirurgie A						
Neurochirurgie B	-	-	-			
Interní kardiologie						
Interní OGHM-A			+			
Oční						
ORL						
Neurologie	-	-	-			
Všeobecná interna	-					-
Psychiatrie						
Kožní					-	
ORFM	+	+	+			
Interní OGHM-B						

Přehled indikátorů – zapojení rodiny

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze zapojení rodiny

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Urologie				
Gynekologie				
Chirurgie A			-	
Chirurgie B	-	-		
Ortopedie 1 aloplast.				
Ortopedie 2 traumat.				
Ortopedie 3 všeobec.		-		
Neurochirurgie A				
Neurochirurgie B				
Interná kardiologie				
Interná OGHM-A				
Oční				
ORL				
Neurologie				
Všeobecná interna				
Psychiatrie				
Kožní				
ORFM				
Interná OGHM-B				

Přehled indikátorů – propuštění a pokračování péče

Přehled statisticky významných rozdílů v jednotlivých indikátorech dimenze propuštění a pokračování péče

ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER, Kvalita Očima Pacientů - ÚVN, 2013

	Propuštění a pokračování péče	Průběh propuštění z nemocnice	Informace o péči a užívání léků po propuštění z nemocnice	Informace o možných nebezpečných příznacích po propuštění z nemocnice	Nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice	Doporučení nemocnice rodině nebo přátelům
Urologie					-	
Gynekologie						
Chirurgie A		-				
Chirurgie B	-					
Ortopedie 1 aloplast.						
Ortopedie 2 traumat.				+		
Ortopedie 3 všeobec.						
Neurochirurgie A	-					
Neurochirurgie B						
Interná kardiologie						+
Interná OGHM-A						
Oční						
ORL						
Neurologie						
Všeobecná interna			-			-
Psychiatrie						
Kožní						
ORFM						+
Interná OGHM-B						