KVALITA OČIMA PACIENTŮ

Hodnocení kvality zdravotních služeb prostřednictvím spokojenosti pacientů – FN Ostrava

Prosinec 2011 / Závěrečná zpráva / Řešitel projektu: RNDr. Tomáš Raiter / www.hodnoceni-nemocnic.cz

KVALITA OČIMA PACIENTŮ: A+ nemocnice se dále zlepšuje!

Fakultní nemocnice Ostrava potvrdila již ve dvanácté výzkumné vlně, že patří k absolutní špičce v oblasti kvality zdravotních služeb lůžkových zařízení. Obvyklé významně nadstandardní hodnocení dokázal personál nemocnice ještě o jeden celý procentní bod zvednout a rostoucí trend potvrdil také tím, že poprvé obě profesní skupiny (sestry i lékaři) byly hodnoceny významně nadstandardně (sestry 82,9 % a lékaři 81,5 %) . Nemocnice si podržela nejvyšší ratingové hodnocení A+ a získala nárok na udělení certifikátu ve všech třech relevantních kategoriích (lůžkové zařízení, sestry a lékaři).

Za zvláštní pozornost stojí skutečnost, že se v ostravské fakultní nemocnici podařilo nejvíce zlepšit hodnocení mladých a vzdělaných. Obě sociodemografické skupiny jsou klíčové pro budoucí hodnocení spokojenosti s kvalitou péče a obvykle bývají nejkritičtější. Pokud nemocnice našla recept, jak oslovit mladé pacienty, je to velmi nadějný počin.

Stejně pozitivní je, že nadále daří zlepšovat v českém zdravotnictví problematické indikátory: „respekt-ohled-úcta" a „citová opora pacienrů".

Z jednotlivých oddělení se nejvíce zlepšila oddělení kožní, kardiovaskulární a také chirurgie – všechna tři statisticky významně. Prostého zlepšení dosáhla většina oddělení. Významné zhoršení nebylo zaznaménáno na žádném pracovišti.

Tradičně byly velmi dobré parametry sběru dat.

Návratnost dotazníků činila cca 72 % a podíl nezařazených pacientů byl hluboko pod povoleným maximem devět a půl procenta (dosáhl 6,5 %).

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.

FN Ostrava byla vůbec první nemocnicí v České republice, která začala poskytovat výsledky měření kvality zdravotní péče prostřednictvím spokojenosti pacientů v plném rozsahu veřejnosti.

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 nejvyšší 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 nemocnice za výbornou spolupráci a všem ostravským pacientům, kteří odpovídali na naše otázky, za trpělivost a vstřícnost.

RNDr. Tomáš Raiter
řešitel projektu
Kvalita Očima Pacientů

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

OBSAH

Hlavní zjištění strana 4

Řešitel projektu strana 8

Východiska a metodika projektu strana 9

Souhrnná spokojenost strana 21

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích strana 25

Spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních strana 60

Spokojenost pacientů s personálem a službami strana 79

Příloha 1: Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích strana 97

Příloha 2: Přehled indikátorů podle oddělení strana 102

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Hlavní zjištění

- **Kvalita péče ve Fakultní nemocnici Ostrava je na vysoké úrovni, souhrnná spokojenost činní 83,8 %.**
- **Zlepšení v hodnocení pacientů zaznamenaly: Oddělení kožní, Oddělení kardiovaskulární A, Neurochirurgická klinika B, Kardiochirugické centum, Chirurgická klinika A.**
- **Mezi nejlépe hodnocené stanice patří: Oční klinika, Odd. kožní, Klinika nukl. medicíny, Klinika onkolog. - stanice A3, Odd. kardiovaskulární A, Centrum plast. chirurgie a chirurgie ruky, Neurochirurgická klinika B.**

Struktura vzorku

- Ve vzorku pacientů je 46 % mužů. Převahu mají pacienti ve věku nad 51 let, vyučení lidé bez maturity a lidé s maturitou.
- Plánovaně bylo do nemocnice přijato 62 % pacientů. Pacienti na přijetí nečekají obvykle déle než měsíc.

Souhrnná spokojenost

- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve FN Ostrava je na vysoké úrovni. **Souhrnná spokojenost** za celou nemocnici **dosahuje hodnoty 83,8 procent.** Ve srovnání s výsledky před rokem došlo k mírnému nárůstu o 1 procentní bod. (z 82,8 %).

- Celková spokojenost je i nadále na vysoké hodnotě statisticky významně nad hodnotou standardu (80 %).

- Celkově byli nejvíce spokojeni pacienti na oddělení: **Oční klinika, Odd. kožní, Klinika nukleární medicíny, , Klinika onkologická - stanice A3, Odd. kardiovaskulární A, Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky.**

- Nejnižší souhrnná spokojenost je mezi pacienty hospitalizovanými na stanicích **C+D Chirurgické kliniky, Neurologické klinice B, a Traumatologickém centru A.** Ale ani zde (ve všech případech) spokojenost neklesla významně pod hodnotu standardu.

- Vysoká míra spokojenosti s nemocniční péčí je odrazem spokojenosti v jednotlivých dimenzích podílejících se na souhrnné spokojenosti. U **7 z 8 sledovaných dimenzí** dosahuje nebo přesahuje výsledný interval hodnot spokojenosti hranici **80 %**.

- Vůbec **nejvyšší spokojenost** je s dimenzemi **zapojení rodiny** a s **propuštěním z nemocnice a pokračováním péče** (okolo 90 % spokojených pacientů).

Hlavní zjištění

- **Vůbec nejvyšší spokojenost je s dimenzemi zapojení rodiny (91 %) a s propuštěním z nemocnice a pokračováním péče (90 % spokojených pacientů)**
- **7 z 8 dimenzí dosáhlo či přesáhlo hranici spokojenosti 80 %.**
- **Naopak nižší spokojenost vyjadřují pacienti s citovou oporou (79,5 %) a s tělesným pohodlím (80,6 %). Přesto lze stále mluvit o vysoké spokojenosti i u těchto dimenzí.**

- Naopak **mírně nižší spokojenost** oproti průměru (celkově se však stále jedná o vysokou spokojenost) vyjadřují pacienti s **citovou oporou** a **tělesným pohodlím**.

Přijetí do nemocnice

- Z hlediska jednotlivých indikátorů, které sytí dimenzi „přijetí do nemocnice", pacienti kladně hodnotí dobu čekání na přijetí a vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice (během čekání se jejich stav nezhoršil) a dodržení termínu přijetí. Méně spokojeni jsou s organizací a plynulostí přijetí do nemocnice.
- S dimenzí přijetí do nemocnice byli významně spokojenější pacienti z těchto oddělení: **Oční klinika, Klinika nukleární medicíny, Odd. kožní, Klinika léčebné rehabilitace, Kliniky onkologické – stanice A3, Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky.**
- **Nižší spokojenost pacientů s dimenzí „Přijetí"** je na stanicích **Chirurgická klinika C+D, Chirurgická klinika B a Traumatologická centra A, Neurologická klinika B, Klinika infekčního lékařství a Ortopedické odd.**

Respekt, ohled, úcta

- V rámci této dimenze jsou pacienti nejvíce spokojeni s komunikací sester a lékařů a s úctou a respektem ze strany zdravotnického personálu. Naopak menší spokojenost je se zapojením do rozhodování o vlastní léčbě.
- Nejvíce spokojeni s dimenzí respekt, ohled a úcta jsou pacienti z oddělení: **Odd. kožní, Oční klinika, Klinika léčebné rehabilitace, Klinika nukleární medicíny, Neurochirurgická klinika B, Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky.**
- Oddělení, ve kterých je nižší spokojenost s respektem vůči pacientovi, jsou **Neurologické kliniky B, Chirurgická klinika C+D, Interní klinika B, Otorinolaryngologická klinika, Traumatologické centrum A.**

Koordinace a integrace péče

- Tuto dimenzi nejvíce sytí ukazatel kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu a dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby a Dosažitelnost zdravotnického personálu.
- Nadprůměrná spokojenost s dimenzí koordinace a integrace péče je mezi pacienty **Oční klinika, Odd. kožní, Klinika nukleární medicíny, Kardiochirurgické centrum, Klinika onkologická – stanice A3, Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky, Odd. kardiovaskulární A.**
- Naopak na odd. **Neurologická klinika B, Chirurgická klinika C+D, Traumatologické centrum A** je spokojenost pacientů podprůměrná.

Hlavní zjištění

- **Spokojenost pacientů čtyř oddělení (Oční klinika, Klinika nukl. medicíny, Odd. kožní, Centrum plast. Chirurgie a chirurgie ruky) přesahuje průměr za ostatní oddělení v 7 z 8 dimenzí.**
- **Ve srovnání s ostatními odděleními je rovněž vyšší spokojenost Kardiovaskulárního odd. A (ve 6 z 8 dimenzí).**
- **Spokojenost pacientů z Chirurgické kliniky C+D je ve všech z 8 dimenzí nižší než průměr za ostatní oddělení.**

Informace a komunikace

- Nejvyšší míra spokojenosti pacientů je v rámci této dimenze se seznámením s právy nemocného, s frekvencí návštěv ošetřujícího lékaře, s frekvencí hovorů s lékařem.
- Nižší spokojenost pacientů v rámci dimenze informace a komunikace je s vybranými službami nemocnice (telefon, TV, noviny atd.) a se srozumitelností odpovědí lékaře.
- S komunikací a informovaností jsou nejvíce spokojeni pacienti na odd: **Oční klinika, Odd. kožní, Neurochirurgická klinika B, Klinika onkologická – stanice A3, Klinika nukl. medicíny.**
- Nižší míra spokojenosti s touto dimenzí je na **Ortopedickém oddělení, Chirurgické klinice C+D a Oddělení psychiatrickém**.

Tělesné pohodlí

- V rámci dimenze tělesné pohodlí pacienti nemají žádné špatné zkušenosti s pády z lůžka a doba podávání jídel rovněž vyhovuje téměř většině pacientů. Již menší spokojenost je s kvalitou jídla, dobou ranního buzení a čistotou toalet a sprch.
- S dimenzí tělesné pohodlí jsou nejvíce spokojeni pacienti z těchto oddělení: **Odd. kardiovaskulární A, Neurologická klinika A, Klinika onkologická – stanice A3, Klin. Onkologická stanice (A1) A5, Oční klinika.**
- Oddělení, ve kterém je statisticky prokazatelně nižší spokojenost pacientů, jsou odd.: **Otorinolaryngologická klinika, klinika ústní a obličej. Chirurgie, Traumatologické centrum A, Chirurgická klinika C+D.**

Citová opora

- Pacienti v rámci dimenze citové opory, která je dimenzí s nejnižší mírou spokojenosti, nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice.
- Se zajištěním citové opory jsou nejvíce spokojeni pacienti z **Oční kliniky, Kliniky nukleární medicíny, Odd. kožní, Klinika onkologická – stanice A3, Centra plastické chirurgie a chirurgie ruky. Kardiochirurgického centra A a Odd. kardiovaskulárního A.**
- Na **Traumatologickém centru A, Chirurgické klinice C+D a Neurologické klinice B** je spokojenost pacientů s touto dimenzí podprůměrná.

Hlavní zjištění

- **Souhrnná spokojenost se sestrami činí 83 %, s lékaři 82 % a se všeobecnými službami 71 %. Poprvé se obě profesní skupiny dostávají se svým výsledkem statisticky významně na 80 %.**
- **Nejvyšší spokojenost s prací sester je mezi pacienty Oční kliniky, Kliniky nukl. medicíny, Kliniky infekčního lékařství.**
- **Nejvyšší spokojenost s prací lékařů je mezi pacienty Oční kliniky, Odd. kožní, Kliniky nukleární medicíny, Centra plastické chirurgie a chirurgie ruky, Kliniky onkologické – stanice A3, stanice (A1) A5 a Kardiochirurgické centrum.**

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je vůbec nejlépe hodnocená dimenze.
- Zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnoceno na všech odděleních, přesto lze říci, že nejlépe je hodnoceno pacienty z odd.: **Oční klinika, Klinika nukleární medicíny, Odd. kožní, Klinika onkologická – stanice A3.**
- Nižší spokojenost se zapojením rodiny deklarují pacienti z **Neurologické kliniky B, Traumatologického centra A a Chirurgické kliniky C+D**

Propuštění a pokračování péče

- U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi, je spokojenost pacientů 90 a více procent. Nejméně tuto dimenzi sytí indikátor „nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice". S tímto ukazatelem je spokojeno 67 % pacientů.
- S procedurou propuštění jsou velmi spokojeni pacienti na všech odděleních. Vyšší než průměrné hodnocení dosahuje tato dimenze na odděleních **Odd. kožní**, **Oční klinika, Odd. psychiatrické, Klinika nukleární medicíny, Popáleninové centrum, Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky, Chirurgická klinika A.**

Porovnání stanic

- Spokojenost pacientů z 4 oddělení je nadprůměrné v 7 z 8 dimenzí. Jedná se o tato odd: **Oční klinika, Klinika nukleární medicíny, Oddělení kožní, Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky.**
- Spokojenost pacientů z **Chirurgické kliniky C+D** je ve všech 8 dimenzí nižší než průměr za ostatní oddělení. V případě **Traumatologického centra** je nižší než průměr v 7 z 8 dimenzí.

Spokojenost s personálem a službami

- Celková průměrná spokojenost **se sestrami** činí 83 %, s **lékaři** 82 % a u **služeb** je spokojenost nejnižší (71 %).
- Nejvyšší spokojenost s prací sester, lékařů i všeob. službami je mezi pacienty **Očního kliniky.**

Řešitel projektu

RNDr. Tomáš RAITER

řešitel projektu Kvalita Očima Pacientů

- **Telefon:** +420 774 203 543
  +420 284 686 387
- **E-mail:** tomas.raiter@volny.cz
  raiter@stemmark.cz
- **Web:** www.hodnoceni-nemocnic.cz
- **IČ:** 4714 6206
- **DIČ:** CZ 47146206
- **Sídlo:** Opletalova 9, 110 00 Praha 1

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Řešitel projektu je zkušeným výzkumným pracovníkem. Je zakladatelem společnosti pro marketingový výzkum STEM/MARK, a.s., působil jako prezident asociace předních výzkumných společností působících v České republice, zaměřuje se na koncepci a koordinaci významných projektů na národní i mezinárodní úrovni. Je iniciátorem a propagátorem projektů Kvalita Očima Pacientů a Kvalita Pracovního Života ve zdravotnictví. 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 dimenzí kvality - spokojenosti pacientů. Při měření kvality zdravotní péče spolupracuje také s některými kraji, krajskými zdravotními rady a nemocnicemi (např.: Středočeský kraj, Liberecký kraj, FN Ostrava, FN Plzeň a dalšími). Je spoluautorem publikace Strategický marketing zdravotnických zařízení a metodické příručky Kvalita Očima Pacientů.

PhDr. Lenka Beranová

Analytička

Analytička, která spolupracuje na projektech Kvalita Očima Pacientů a v oblasti marketingového výzkumu působí čtyři roky.

Partnerem řešitele projektu je výzkumná společnost STEM/MARK

- STEM/MARK je společností zkušených odborníků v marketingovém výzkumu, kteří se řídí přesvědčením, že kvalitní výzkum musí být dialog: Dialog mezi námi a klientem a dialog s našimi respondenty otevírají cestu k dobrému výzkumu. Dobrý výzkum je předpokladem úspěšného dialogu našeho klienta s jeho zákazníky. Nejlepší služby se rodí z otevřeného dialogu lidí. **Marketingový výzkum je dialog.**
- V letošním roce STEM/MARK vstoupí do osmnáctého roku existence. Během této doby jsme se stali jednou z předních společností v oblasti marketingového výzkumu na českém trhu.
- Poskytujeme služby na vysoké profesionální úrovni, prověřené na několika úrovních společnosti nezávislými orgány české asociace agentur pro výzkum trhu SIMAR a odpovídající standardům světové profesní organizace ESOMAR.
- Výzkumné série, rozsáhlý archiv dat pořízených ve vlastní režii a znalost prostředí nám umožňují znát odpovědi na některé otázky ještě dříve, než nám je klienti položí.
- Pomáháme zákazníkům správně porozumět výsledkům výzkumu a zvolit optimální marketingovou strategii vedoucí k úspěchu a k dosažení jejich cílů. Tím podporujeme jejich růst a zlepšování pozice na trhu.

STEM/MARK, a.s.

Chlumčanského 497/5, 180 00 Praha 8

Web: http://www.stemmark.cz

VÝCHODISKA A METODIKA PROJEKTU

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Metodika projektu

- Ve výzkumu byl použit standardizovaný a v českém prostředí ověřený dotazník, který pokrývá všech osm „pickerovských" dimenzí a umožňuje získat standardizovaná data srovnatelná nejen mezi jednotlivými odděleními, ale která jsou také základem pro sledování vývoje kvality péče v časové řadě.
- Projektu se zúčastnila tato lůžková oddělení FN Ostrava:
  - Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky
  - Por.-gyn. Klinika - gynekologie
  - Chirurgická klinika A
  - Chirurgická klinika B
  - Chirurgická klinika C+D
  - Interní klinika B
  - Interní klinika C
  - Kardiochirurgické centrum
  - Klinika infekčního lékařství
  - Klinika léčebné rehabilitace
  - Klinika nukleární medicíny
  - Klinika onkologická - stanice (A1) A5
  - Klinika onkologická - stanice A3
  - Klinika onkologická - stanice A4
  - Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí
  - Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie
  - LDN Klokočov - stanice B
  - LDN Klokočov - stanice C
  - Neurochirurgická klinika A
  - Neurochirurgická klinika B
  - Neurologická klinika A
  - Neurologická klinika B
  - Oční klinika
  - Oddělení kardiovaskulární A
  - Oddělení kardiovaskulární B
  - Oddělení kožní
  - Oddělení psychiatrické
  - Oddělení urologické
  - Ortopedické oddělení
  - Otorinolaryngologická klinika
  - Popáleninové centrum
  - Porodnice
  - Traumatologické centrum A
  - Traumatologické centrum B

Sběr dat

- Výzkumnou technikou bylo anketní dotazování.
- K dotazování byl použit standardizovaný dotazník, který byl v nemocnicích distribuován prostřednictvím staničních sester pacientům všech oddělení den před propuštěním z nemocnice.
- Distribuci a sběr dotazníků zajišťoval odběratel vlastními zaměstnanci dle metodických pokynů řešitele projektu.
- Jednalo se o pacienty, kteří strávili v nemocnici minimálně 2 dny (jednu noc) a kteří jsou k vyplnění dotazníku způsobilí.
- Dotazník vyplňovali respondenti samostatně, doba vyplňování obvykle nepřekročila 20 minut.
- V průběhu šetření sestra rozdávala dotazníky všem způsobilým pacientům, dokud celkový návrat nedosáhl předem stanovené hranice určené pro každé oddělení.
- Jednotlivá oddělení měla stanovena plánovaný počet vyplněných dotazníků podle velikosti a průměrného počtu přijatých pacientů.
- Podle standardní metodiky nejsou obvykle vyhodnocena pracoviště, kde počet získaných dotazníků nedosáhl aspoň 20 ks. Pracoviště s nižším počtem vstupují do celkových výsledků spokojenosti pacientů za celou nemocnici, ale nejsou obvykle samostatně vyhodnocována. Mohou být sloučena s jiným pracovištěm, nebo zařazena do kategorie „ostatní".

Návratnost dotazníků a validita dat

Návratnost dotazníků

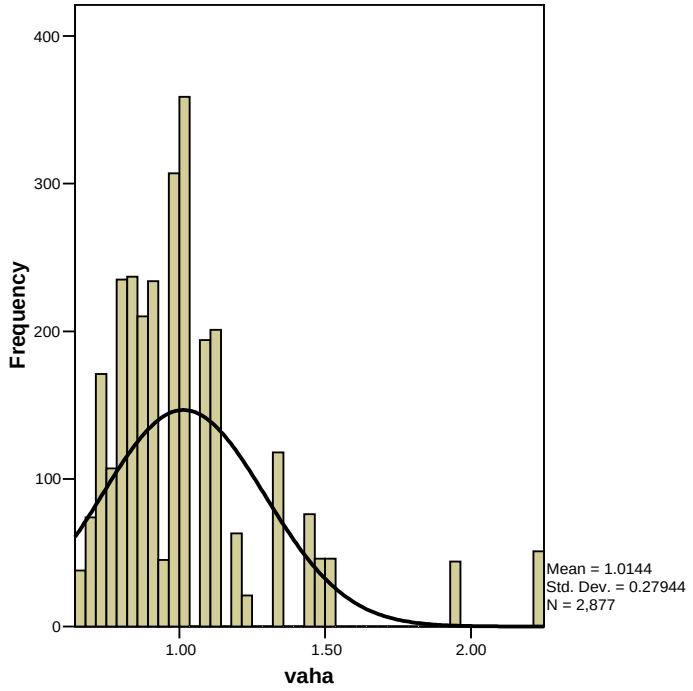
- V době, kdy probíhal sběr dotazníků v roce 2011, bylo na sledovaných odděleních hospitalizováno, celkem 4393 pacientů. Na těchto odděleních v rozhodném období nebylo do výzkumu zařazeno dle kvalifikovaného posudku personálu nemocnice 373 pacientů. Tzn. že během šetření bylo pouze 8 % nezařazených pacientů. Během šetření se podařilo získat 2877 validních dotazníků. To znamená, že úspěšnost (návratnost) dotazování dosáhla hodnoty 71,6%. Za minimální hranici pro požadovanou spolehlivost dat se udává 50 procentní návratnost. (NHS ve Velké Británii požaduje 60%.)
- Sběr dat v FN Ostrava splnil i náročné standardy uplatňované v zemích, kde je tato metodika dobře zavedena.
- Díky této nadstandardně vysoké návratnosti dotazníků je validita výsledků měření spokojenosti pacientů v FN Ostrava velmi dobrá. Velmi dobrá návratnost je výsledkem precizní a profesionální přípravy terénních prací ze strany pracovníků nemocnice.
- Rovněž absolutní počty získaných dotazníků na jednotlivých odděleních jsou dostatečné.

Detaily terénního šetření

- Celkový počet sebraných dotazníků:
  - Rok 2011: 2877
  - Rok 2010: 3011

Vážení dat

- Sebraná data za nemocnici byla převážena na skutečný počet pacientů v rámci jednotlivých lůžkových oddělení nemocnice. V datovém souboru se rozsah vah v roce 2011 pohybuje mezi 0,7 – 2,2; což indikuje velmi dobrou shodu sebraných dat a celého souboru pacientů.



Metodické poznámky

- Každé oddělení vyplňuje Hlášení o nezařazených pacientech, ve kterém je evidován počet případů, kdy pacient sice splňoval objektivní podmínky pro zařazení do výzkumu, ale nevyhověl subjektivním kritériím (indispozice k vyplnění dotazníku, organizační důvody zařízení).

- Pokud na pracovišti součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů překročí počet vykázaných propuštěných pacientů, je hlášení tohoto pracoviště o propuštěných pacientech anulováno, jako chybné. Pokud je počet dotazníků vyšší než počet propuštěných pacientů, je ve výstupech uvedeno, že u tohoto pracoviště nebylo možné návratnost vyhodnotit z důvodů chybné dokumentace.

- STANICE S ANULOVANÝM HLÁŠENÍM:

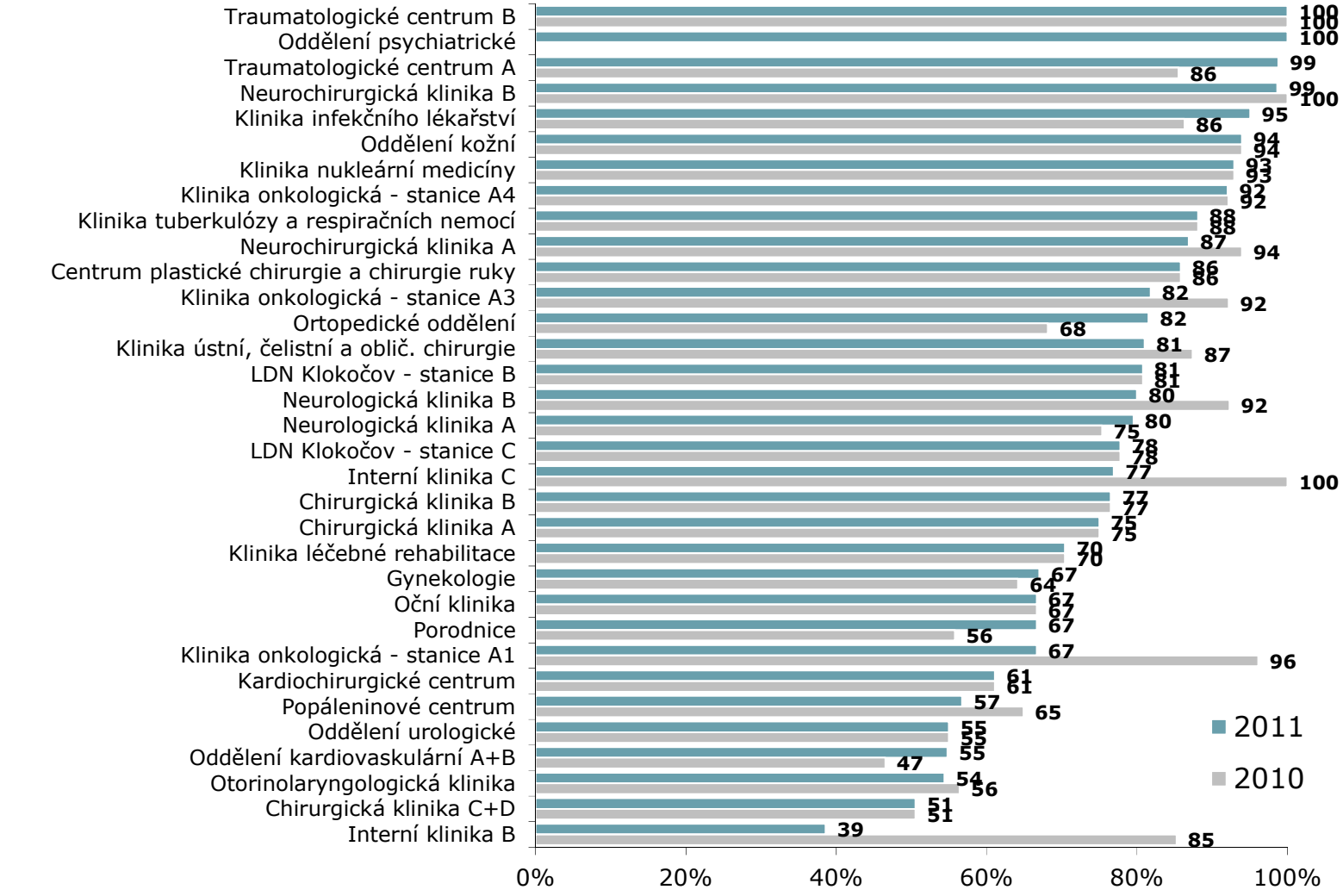
Traumatologické centrum B (KÓD 33)

Na pracovišti překračoval součet získaných dotazníků a nezařazených pacientů počet vykázaných propuštěných pacientů o jeden dotazník. Z toho důvodu bylo na tomto oddělení anulováno hlášení o nezařazených pacientech.

Návratnost

Návratnost dotazníků

ZÁKLAD: Všichni respondenti

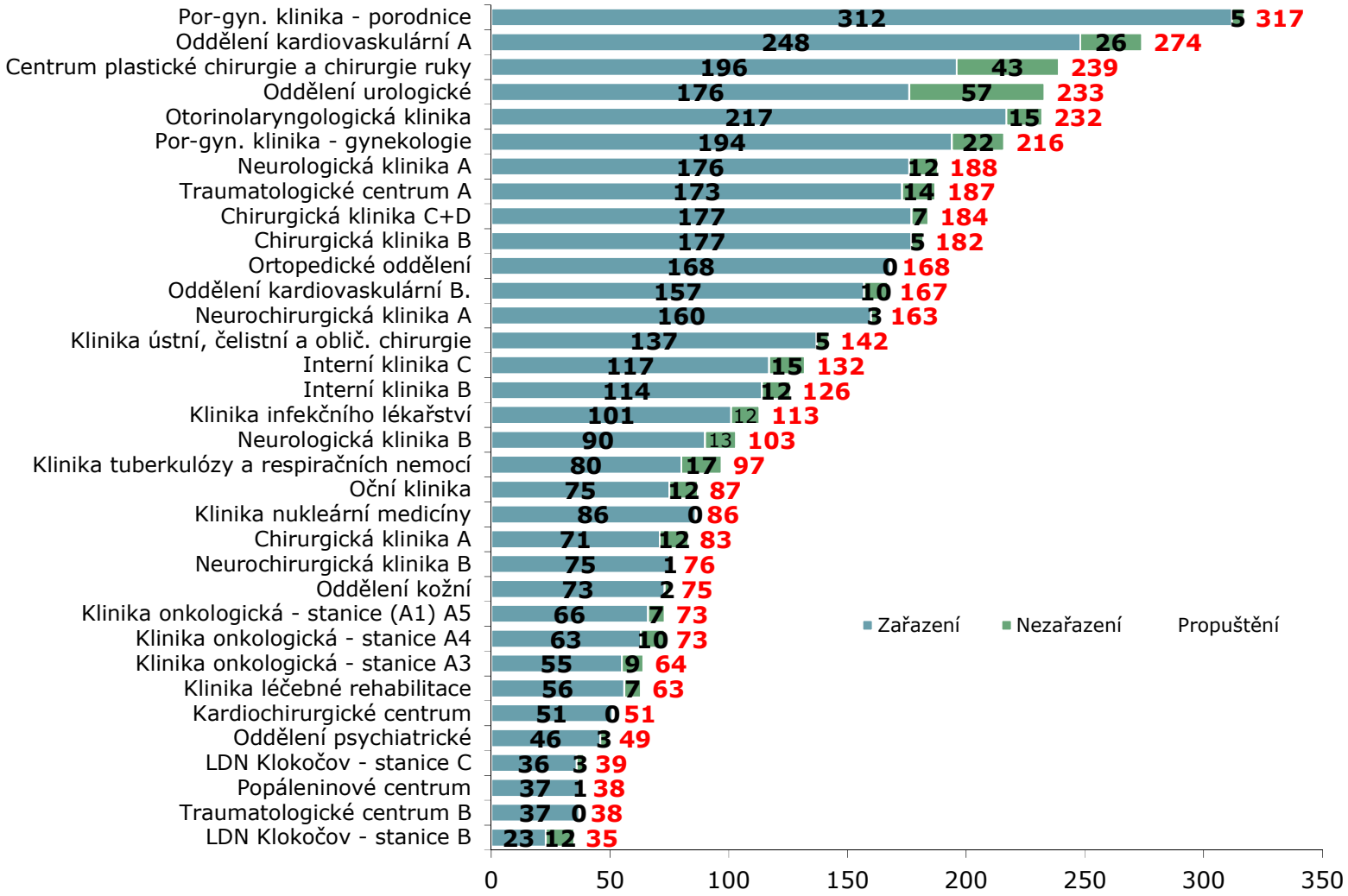


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2011

Počet hospitalizovaných pacientů

Počty propuštěných pacientů

ZÁKLAD: Všichni pacienti

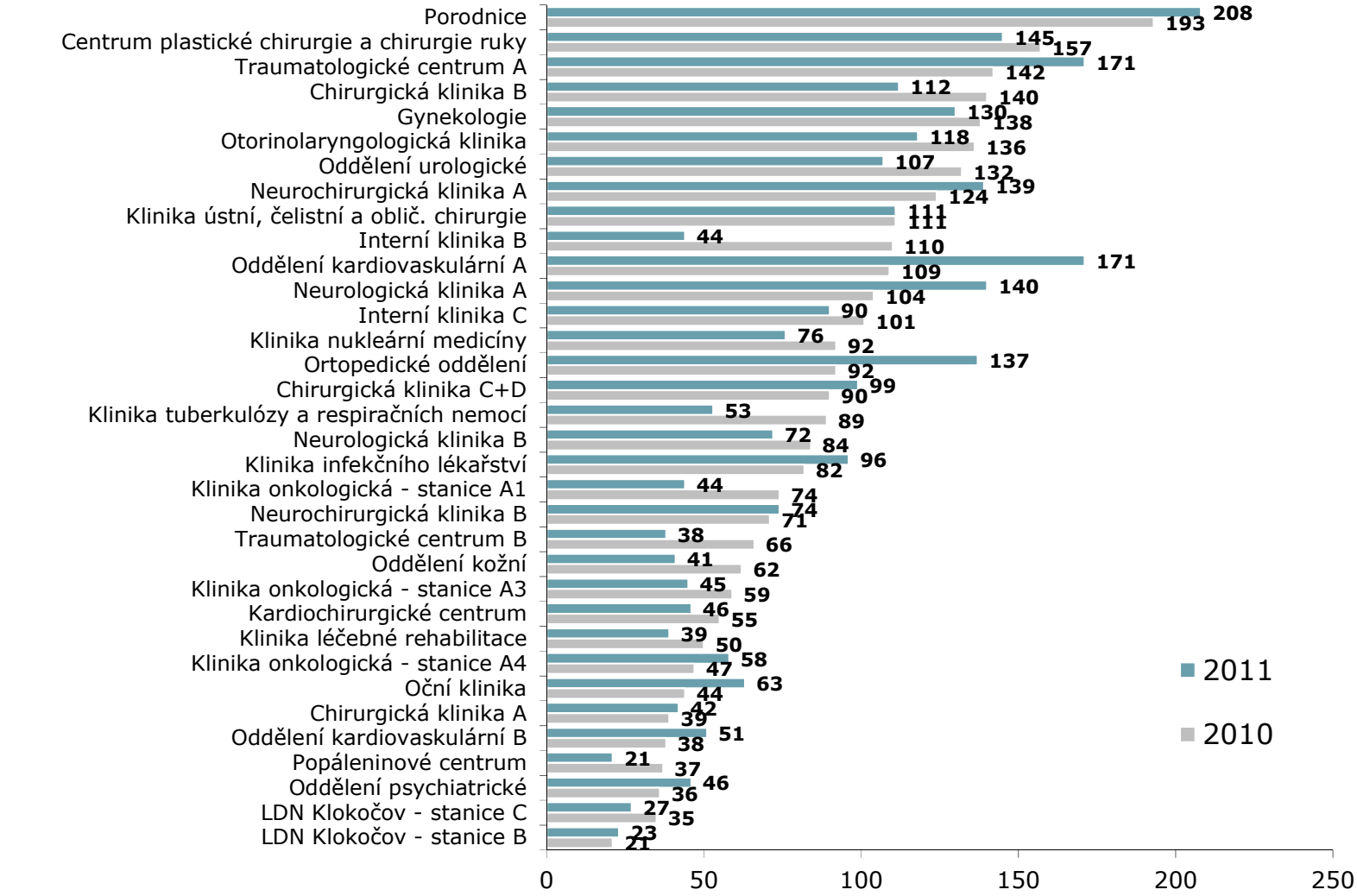


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2011

Počet získaných odpovědí

Počet získaných odpovědí v jednotlivých odděleních

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2877 (2011), n=3011 (2010)

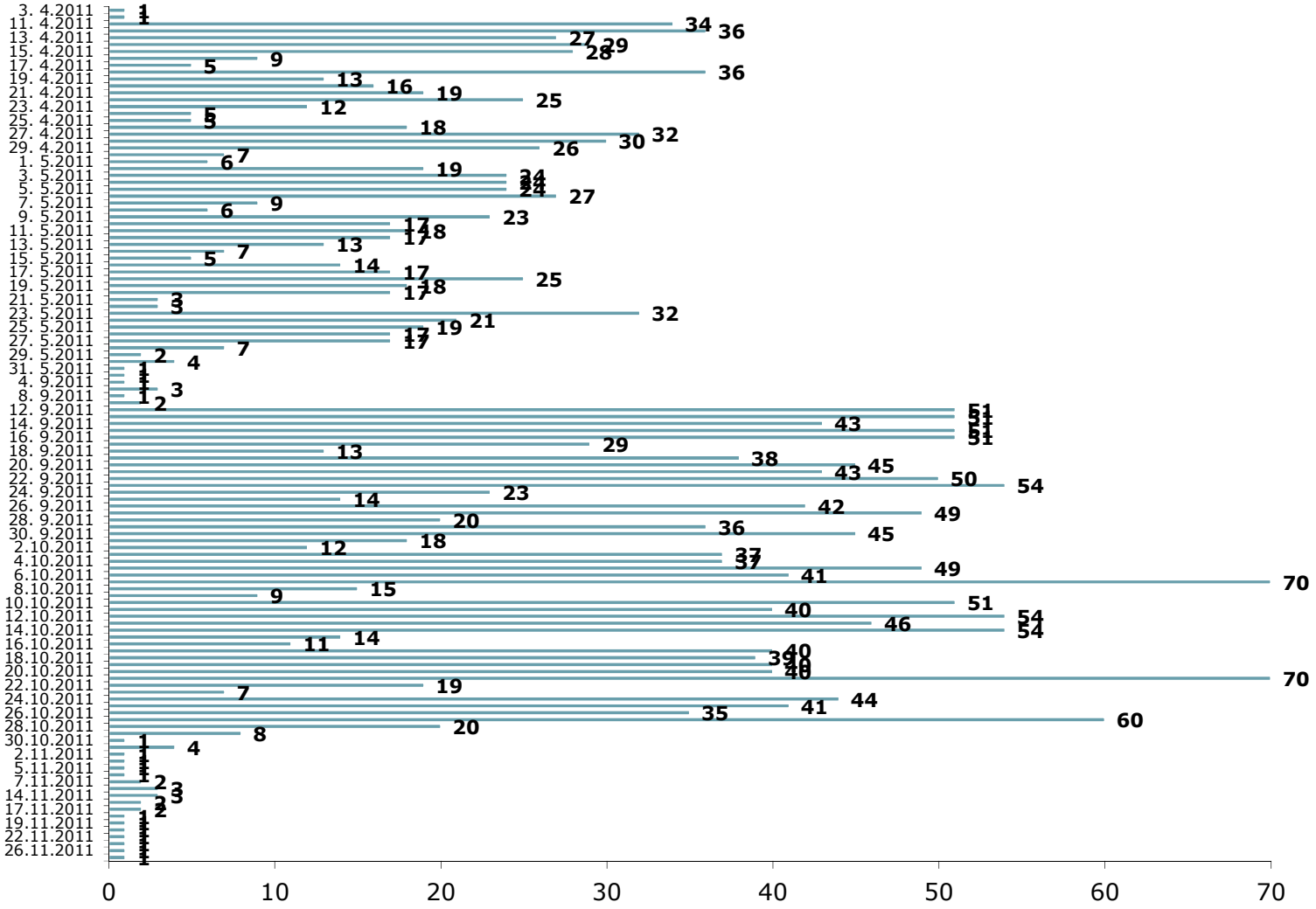


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2011

Průběh sběru dat

Histogram sběru dat

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2877

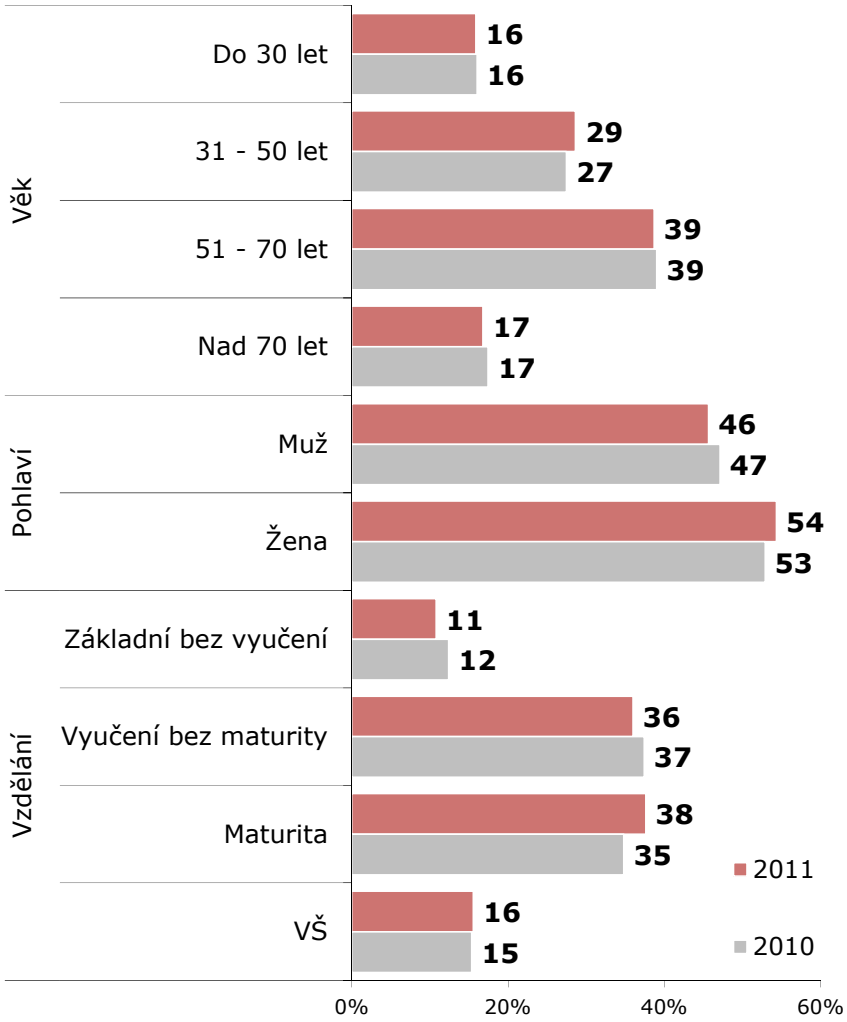


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2011

Struktura vzorku pacientů

Demografická struktura pacientů

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2877 (2011), n=3011 (2010)



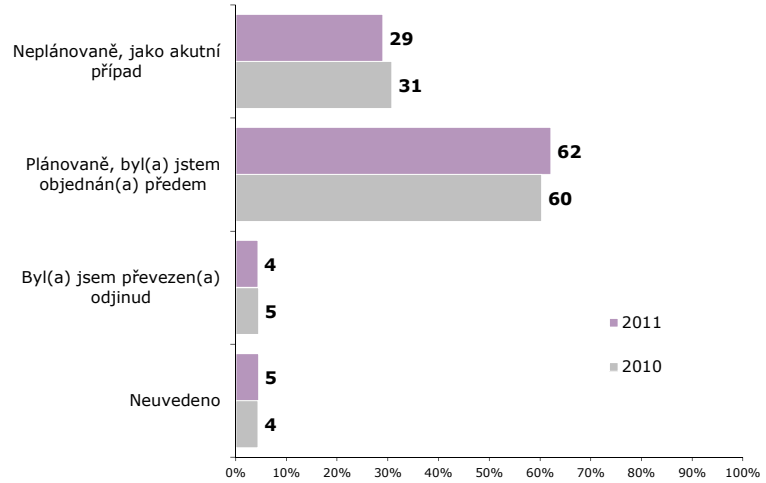
- V souboru pacientů je 46 % mužů a 54 % žen.
- Z hlediska věku převažují pacienti nad 51 let (66 %). Nejmladší věková skupina pacientů do 30ti let tvoří 9 % vzorku.

ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2011

Přijetí do nemocnice

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

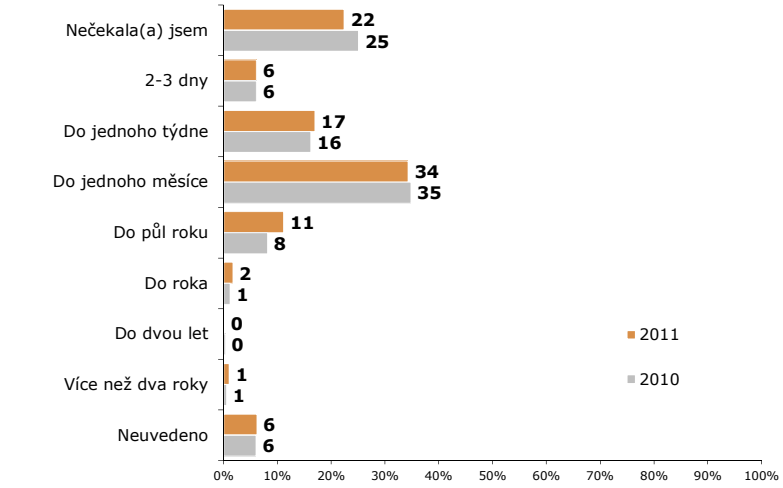
ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=2877 (2011), n=3011 (2010)



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2011

Čekací doba na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován

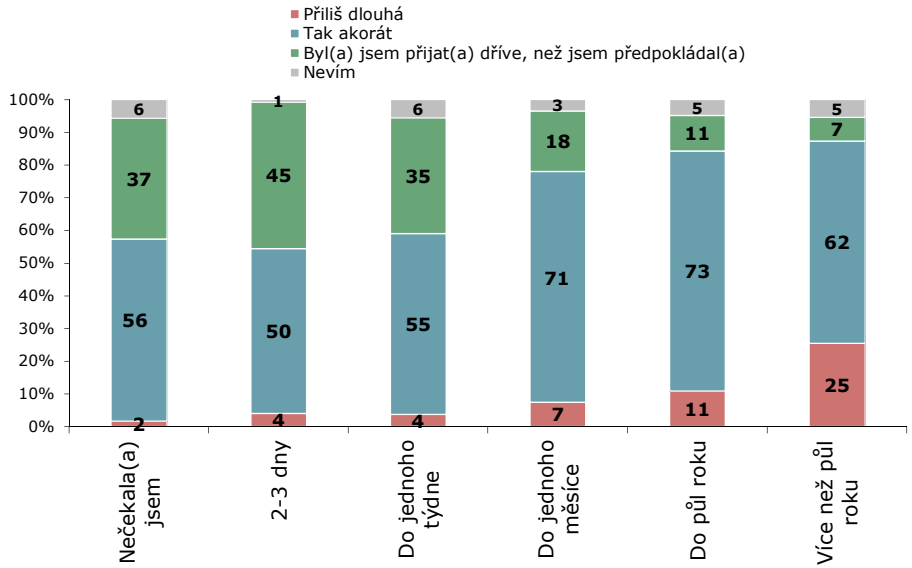


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2011

- Plánovaně bylo do FN Ostrava 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.

Hodnocení zdravotního stavu vzhledem k čekací době na přijetí do nemocnice

ZÁKLAD: Všichni respondenti, jejichž příjem byl předem plánován



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2. pololetí 2011

Dimenze kvality péče

Přijetí do nemocnice

- opoždění péče jako zdroj nespokojenosti nemocných
- zpoždění jsou drahá i v potenciálních nákladech za sníženou spokojenost pacientů a ve vedlejších klinických výsledcích

Respekt, ohled, úcta

- pocit anonymity a ztráta identity v nemocnici
- potřeba být léčen s úctou a respektem
- obavy z nemoci a z ovlivnění života léčbou
- potřeba být informován a být zahrnut do lékařského rozhodování o léčbě

Koordinace a integrace péče

- kompetence a schopnosti poskytovatelů péče z pohledu pacienta
- uspořádání klinické péče, pomocných služeb a péči první linie

Informace, komunikace a vzdělávání

- poskytnutí informací o klinickém stavu, vývoji a prognóze
- informace, jak se chovat po propuštění ze zdravotnického zařízení

Tělesné pohodlí

- fyzická péče je jednou z nejzákladnějších služeb, kterou poskytovatelé zdravotnických služeb mohou poskytnout z pohledu pacienta
- pocit strachu z melancholického vybavení nemocnice
- oceňována je čistota, pohodlí a příjemné prostředí

Citová opora a zmírnění strachu a úzkosti

- strach a úzkost může oslabovat stejně jako fyzické účinky
- úzkost z nemoci a strach z možných důsledku a dlouhodobých prognóz
- obavy z účinku nemoci na schopnost postarat se o sebe
- obavy z účinku nemoci na rodinný příjem

Zapojení rodiny a přátel

- rodinní příslušníci a nejbližší přátelé jako sociální a citová podpora
- obavy z vlivu nemoci na přátele a rodinu

Propuštění a pokračování péče

- neznalost, jak sledovat nebezpečné signály, jak užívat léky

Metodické poznámky:

Sběr dat proběhl také na dvou pracovištích LDN Klokočov (stanice B a C). Výsledky těchto pracovišť nevstupují v souladu se standardizovanou metodikou do celkových výsledků zdravotnického zařízení a nejsou v komentářích porovnávána s ostatními pracovišti nemocnice.

Hodnocení spokojenosti

Spokojenost podle dimenzí

- Dimenze kvality péče jsou tématicky definované oblasti péče o pacienta. Každou dimenzi sytí 3–10 škálových otázek dotazníku. Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných ukazatelích, které sytí jednotlivé dimenze.

Souhrnná spokojenost

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s nemocniční péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele.

Spokojenost podle jednotlivých oddělení

- Hodnocení pacientů jednotlivých oddělení byla srovnána s průměrným hodnocením všech ostatních oddělení.

Následující grafy ukazují jednak průměrnou spokojenost pacientů (v grafu znázorněno kolečkem) a jednak 95% interval spolehlivosti okolo této hodnoty (v grafu znázorněno úsečkou).

Šířka intervalu spolehlivosti je ovlivněna počtem odpovědí a jednotností pacientů v jejich odpovědích. Čím více odpovědí a čím větší shoda v názorech pacientů, tím užší je tento interval.

Statisticky významné odchylky jsou v tabulkách vyznačeny barevně.

Červeně jsou vyznačeny významné odchylky směrem nahoru (významně lepší výsledek v souhrnné spokojenosti pacientů daného oddělení) a významné odchylky směrem dolů jsou vyznačeny modře (významně horší výsledek v souhrnné spokojenosti pacientů daného oddělení).

Spokojenost s jednotlivými indikátory

Tabulky shrnují rozdíly ve spokojenosti s jednotlivými indikátory podle oddělení. Pro porovnání průměrného hodnocení na jednotlivých odděleních s průměrem za všechny ostatní oddělení byl využit dvou výběrový T-test (Independent T-test). Statisticky významné rozdíly byly testovány pro hladinu p=0,05. Odchylky směrem nahoru jsou v tabulkách zaznamenány znaménkem „+" a vyznačeny červeně, směrem dolů znaménkem „-" a modře.

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

SOUHRNNÁ SPOKOJENOST

Spokojenost s nemocniční péčí souhrnně pro všechny sledované ukazatele

Poznámka:
Pro zachycení dynamiky vývoje spokojenosti v období od předcházejícího měření jsou v grafech uvedeny (modře) i výsledky z roku 2010.

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Souhrnná spokojenost

- Souhrnná spokojenost pacientů s poskytovanou péčí vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s nemocniční péčí, a to souhrnně pro všechny sledované ukazatele a podle jednotlivých oddělení.

- Výzkum prokázal, že kvalita péče ve FN Ostrava je na vysoké úrovni. Souhrnná spokojenost za celou nemocnici dosahuje 83,8 % (2011) resp. 82,8 % (2010), 82,3 % (2009) a 82,6 % (2008).

- Nejvyšší souhrnná spokojenost, vyšší než činí celkový průměr, je na odděleních:
  - Oční klinika
  - Oddělení kožní
  - Klinika nukleární medicíny
  - Klinika onkologická - stanice A3
  - Oddělení kardiovaskulární A
  - Klinika onkologická – stanice (A1) A5
  - Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky
  - Neurochirurgická klinika B

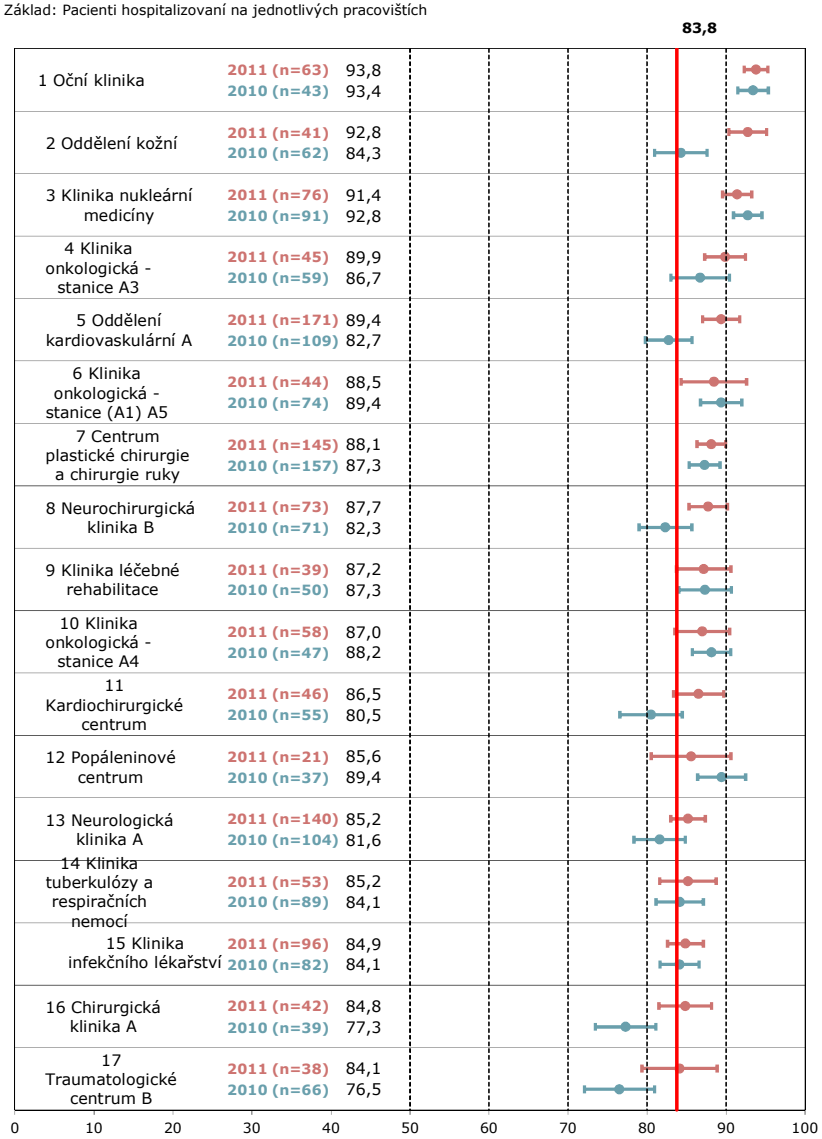
- Ve srovnání s rokem 2010 se souhrnná spokojenost nejvíce zlepšila na odděleních: Oddělení kožní, Oddělení kardiovaskulární A, Neurochirurgická klinika B, Kardiochirurgické centrum, Chirurgická klinika A, traumatologické centrum B.

- Naopak nejnižší souhrnnou spokojenost ve srovnání s průměrem za celou nemocnici, lze zaznamenat na Chirurgické klinice C+D, Neurologické klinice B, Por-gyn. klinice – gynekologie, Traumatologickém centru A, Otorinolaryngologické klinice a na Chirurgické klinice B.

Souhrnná spokojenost pacientů v jednotlivých odděleních

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

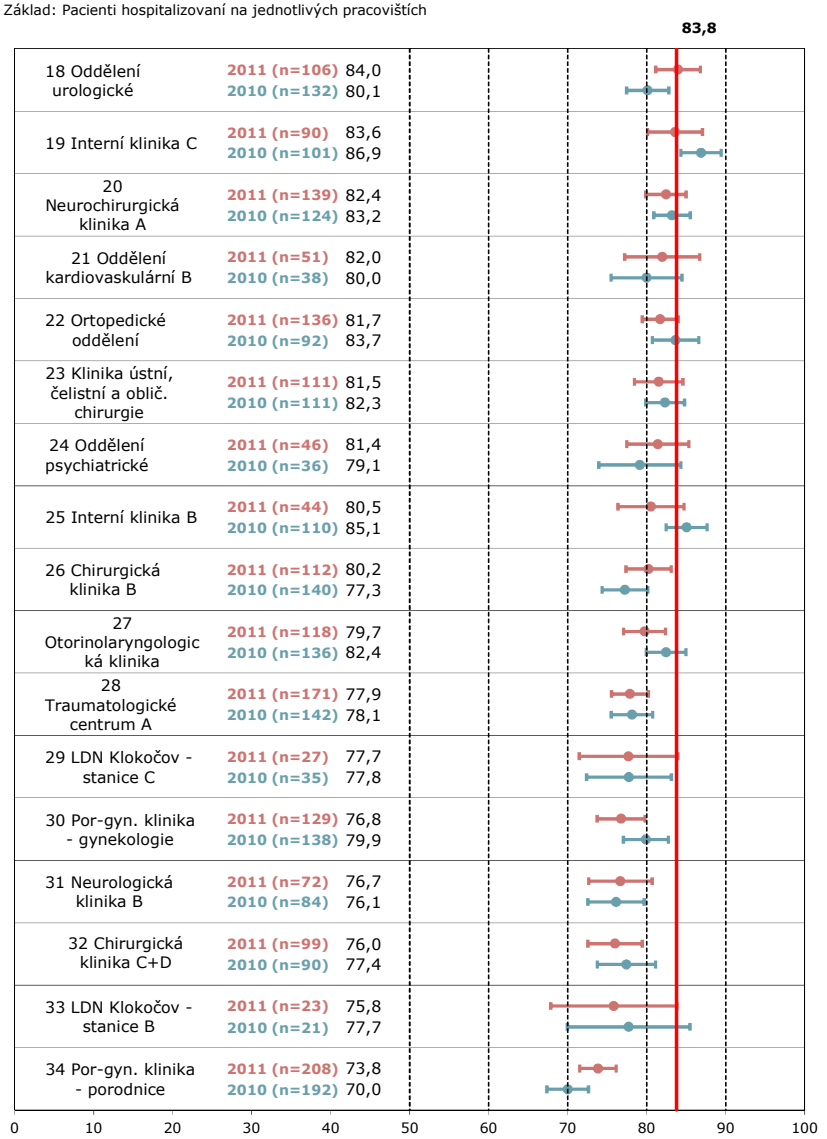
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů -FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

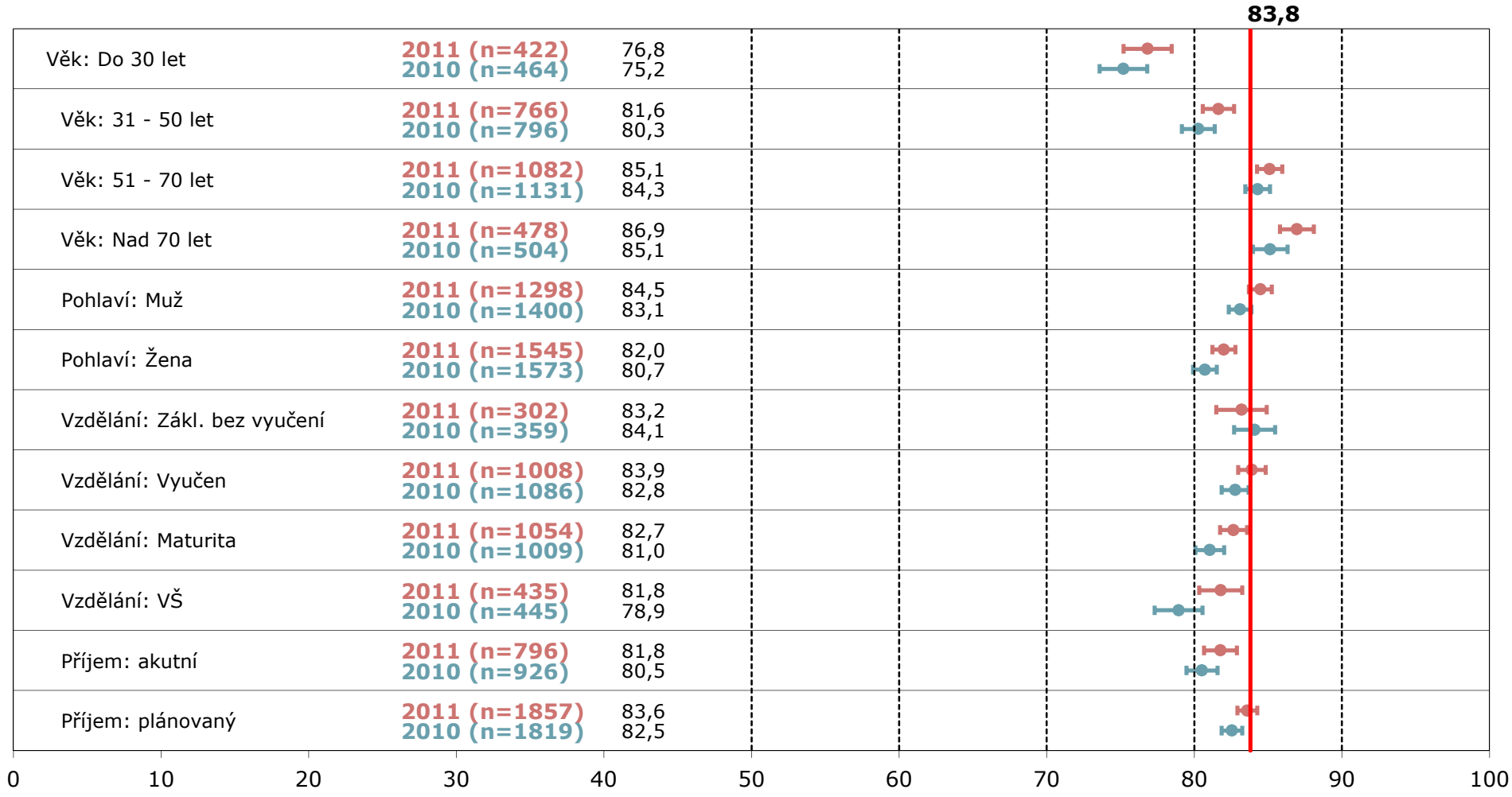


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů -FN Ostrava, 2011

Souhrnná spokojenost podle sociodemografických znaků

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni respondenti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

SPOKOJENOST PACIENTŮ V JEDNOTLIVÝCH DIMENZÍCH

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

- Tato kapitola se zabývá jednotlivými dimenzemi kvality péče, jednak v rámci celé nemocnice a jednak v rámci jednotlivých oddělení.

- Dimenze představují tématicky definované oblasti péče o pacienta sycené jednotlivými indikátory (otázkami). Spokojenost pacientů s poskytovanou péčí v jednotlivých dimenzích vyjadřuje, na kolik procent byl pacient během svého pobytu spokojen s poskytnutou péčí, a to ve vybraných indikátorech, které sytí jednotlivé dimenze.

- I v případě jednotlivých dimenzí podílejících se na souhrnné spokojenosti je celková spokojenost pacientů vysoká. U všech dimenzí s výjimkou citové opory převyšuje spokojenost hranici 80 %.

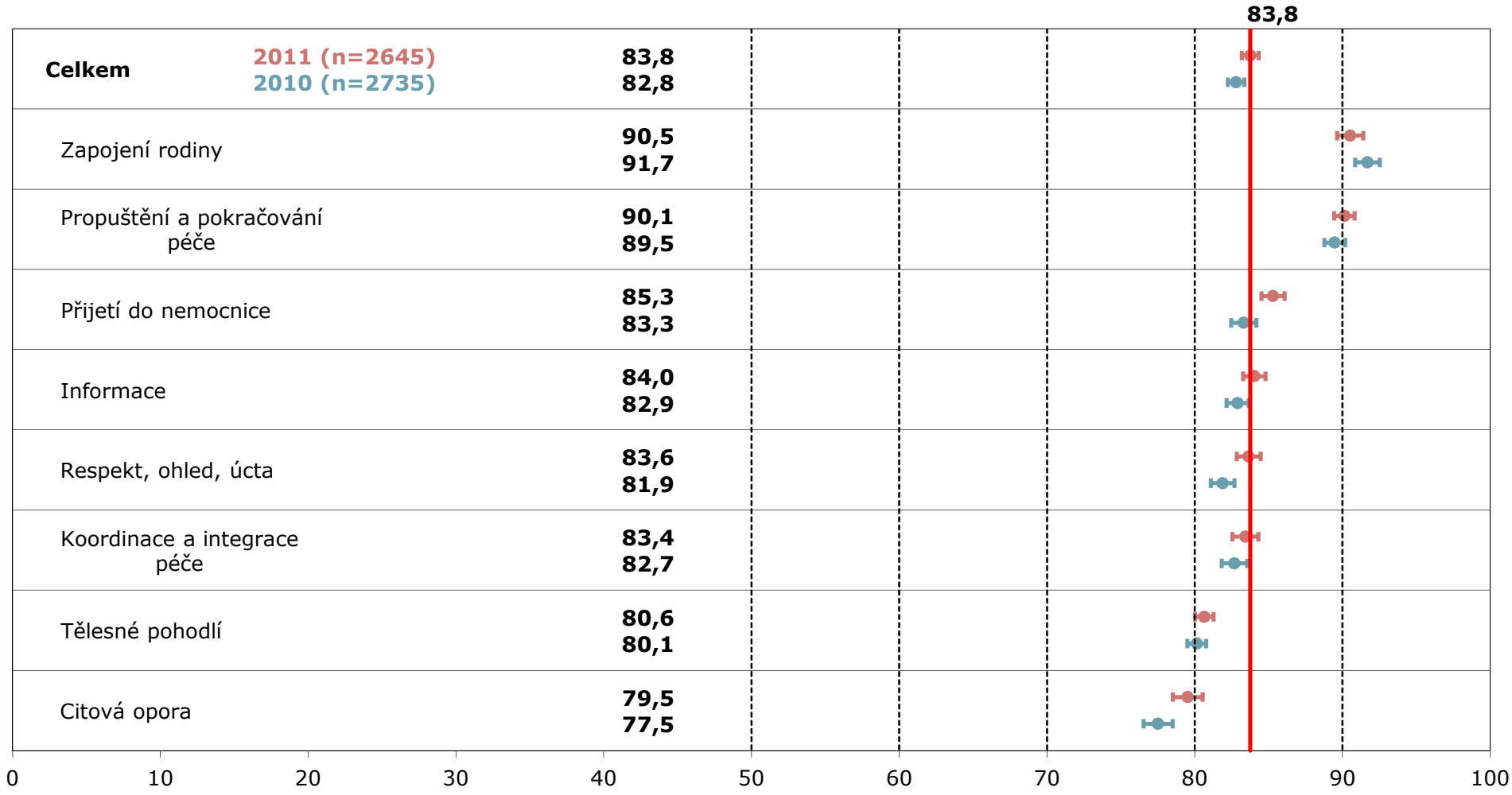
- Z hlediska celkového hodnocení FN Ostrava je spokojenost pacientů vůbec nejvyšší v dimenzích zapojení rodiny a propuštění a pokračování péče. Naopak mírně nižší spokojenost oproti průměru (celkově se však stále jedná o vysokou spokojenost) vyjadřují pacienti s citovou oporou, tělesným pohodlím a respektem a úctou.

- Následující graf ukazuje spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích za celou nemocnici. Další části kapitoly postupně analyzují jednotlivé dimenze na jedné straně podle podílu jednotlivých indikátorů na sycení dané dimenze, na straně druhé podle hodnocení dané dimenze v jednotlivých oddělení.

Souhrnná spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

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?

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Přijetí do nemocnice

- V rámci dimenze „přijetí do nemocnice", jsou nejlépe hodnoceny indikátory, tj. otázky nejvíce sytící danou dimenzi:
  - Doba čekání na přijetí do nemocnice vzhledem ke zdravotnímu stavu
  - Vývoj zdravotních potíží během čekání na přijetí do nemocnice (tj. během čekání na přijetí se zdravotní potíže nezhoršily)
  - Dodržení termínu přijetí
  - Doba čekání na uložení na lůžko

- Mezi indikátory s nižší celkovou spokojeností se řadí:
  - Dojem s prvního kontaktu s nemocnicí
  - Organizaci a plynulost přijetí do nemocnice

- S dimenzí přijetí do nemocnice byli spokojenější pacienti z oddělení :
  - Oční klinika
  - Klinika nukleární medicíny
  - Oddělení kožní
  - Klinika léčební rehabilitace
  - Kliniky onkologické – stanice A3
  - Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky

- Ve srovnání s rokem 2010 se spokojenost s dimenzí přijetí do nemocnice nejvíce zlepšila na odděleních: Oddělení kožní, Odd. kardiovaskulární A.

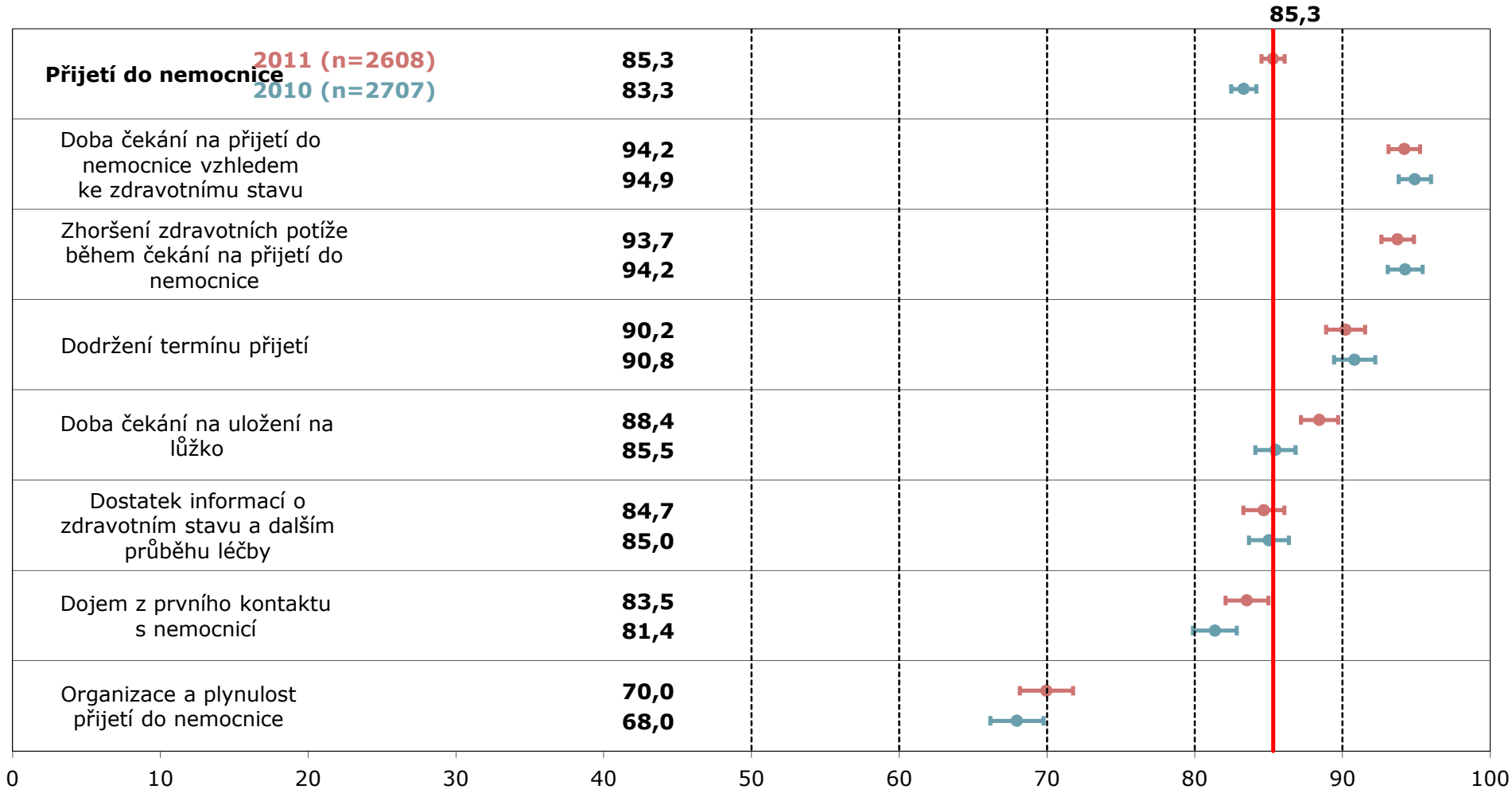
- Oddělení, ve kterém je nižší spokojenost s přijetím do nemocnice, jsou Chirurgická klinika B, Neurologická klinika B, Chirurgická klinika C+D, Traumatologické centrum A, Klinika infekčního lékařství, Ortopedické oddělení.

- Ve srovnání s rokem 2010 se spokojenost dimenzí přijetí do nemocnice snížila v Popáleninovém centru.

Přijetí do nemocnice

FN Ostrava: Přijetí do nemocnice

Základ: Všichni pacienti

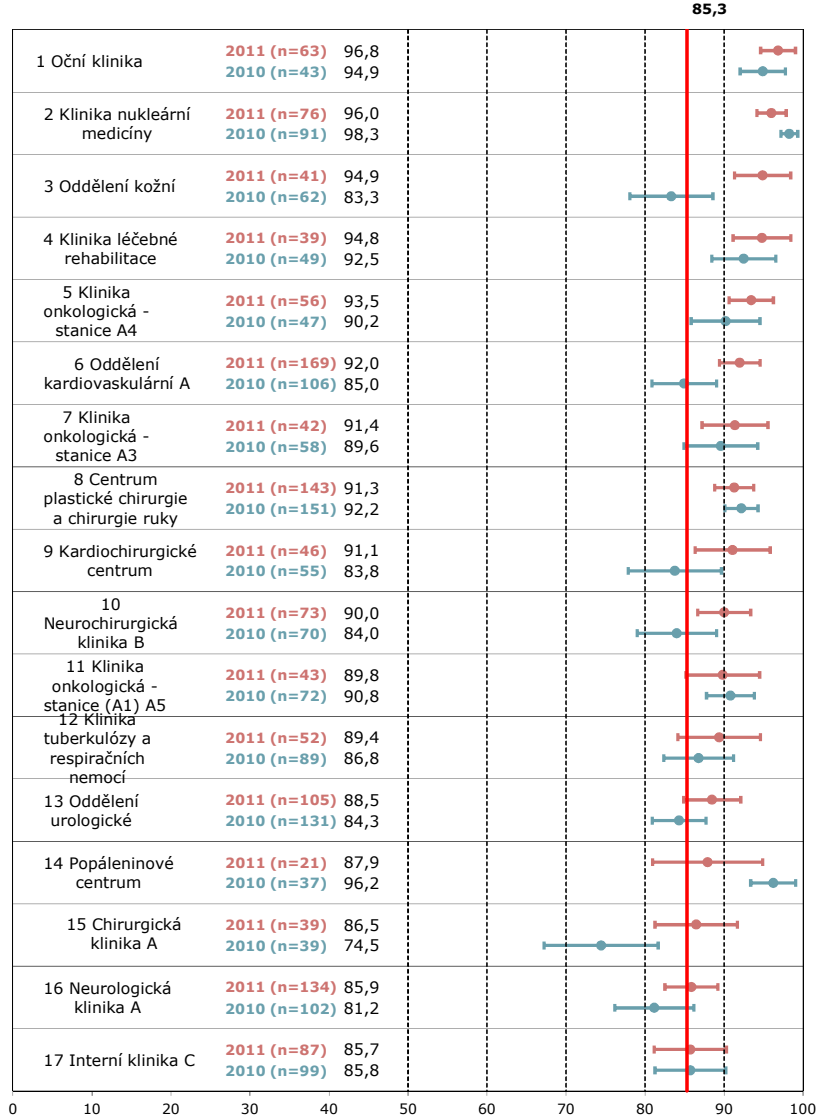


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Přijetí do nemocnice

FN Ostrava: Přijetí do nemocnice

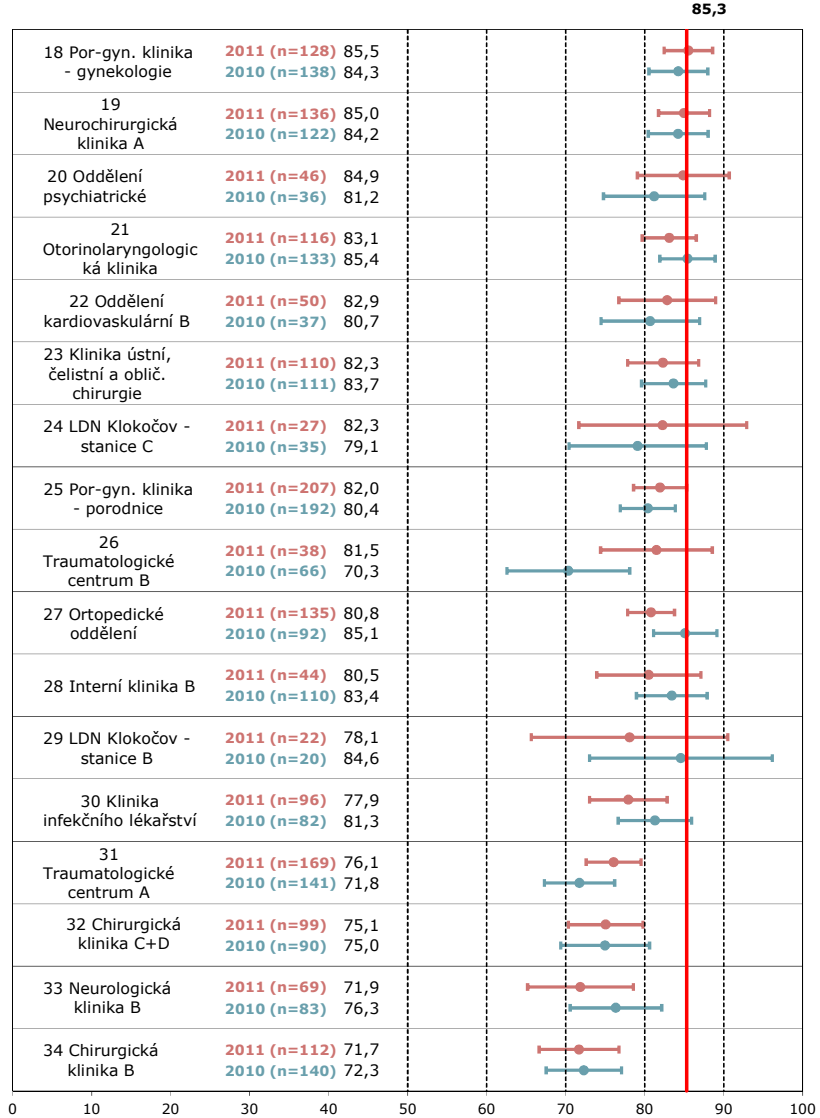
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Přijetí do nemocnice

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

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 sestrám, 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?

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Respekt, ohled a úcta

- V rámci dimenze „respekt, ohled a úcta“, jsou nejlépe hodnoceny následujícími indikátory související s komunikací a respektem ze strany zdravotnického personálu:
  - Způsob komunikace před pacientem ze strany sestry
  - Způsob komunikace před pacientem ze strany lékaře
  - Úcta a respekt ze strany zdravotnického personálu

- Mezi indikátory s nízkou spokojeností patří:
  - Znalost ošetřujícího lékaře
  - Potřeba většího zapojení do rozhodování o vlastní léčbě

- Oddělení, ve kterých je vyšší spokojenost s respektováním a zapojením pacienta do léčby, jsou
  - Oddělení kožní
  - Oční klinika
  - Klinika léčebné rehabilitace
  - Klinika nukleární medicíny
  - Neurochirurgická klinika B
  - Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky

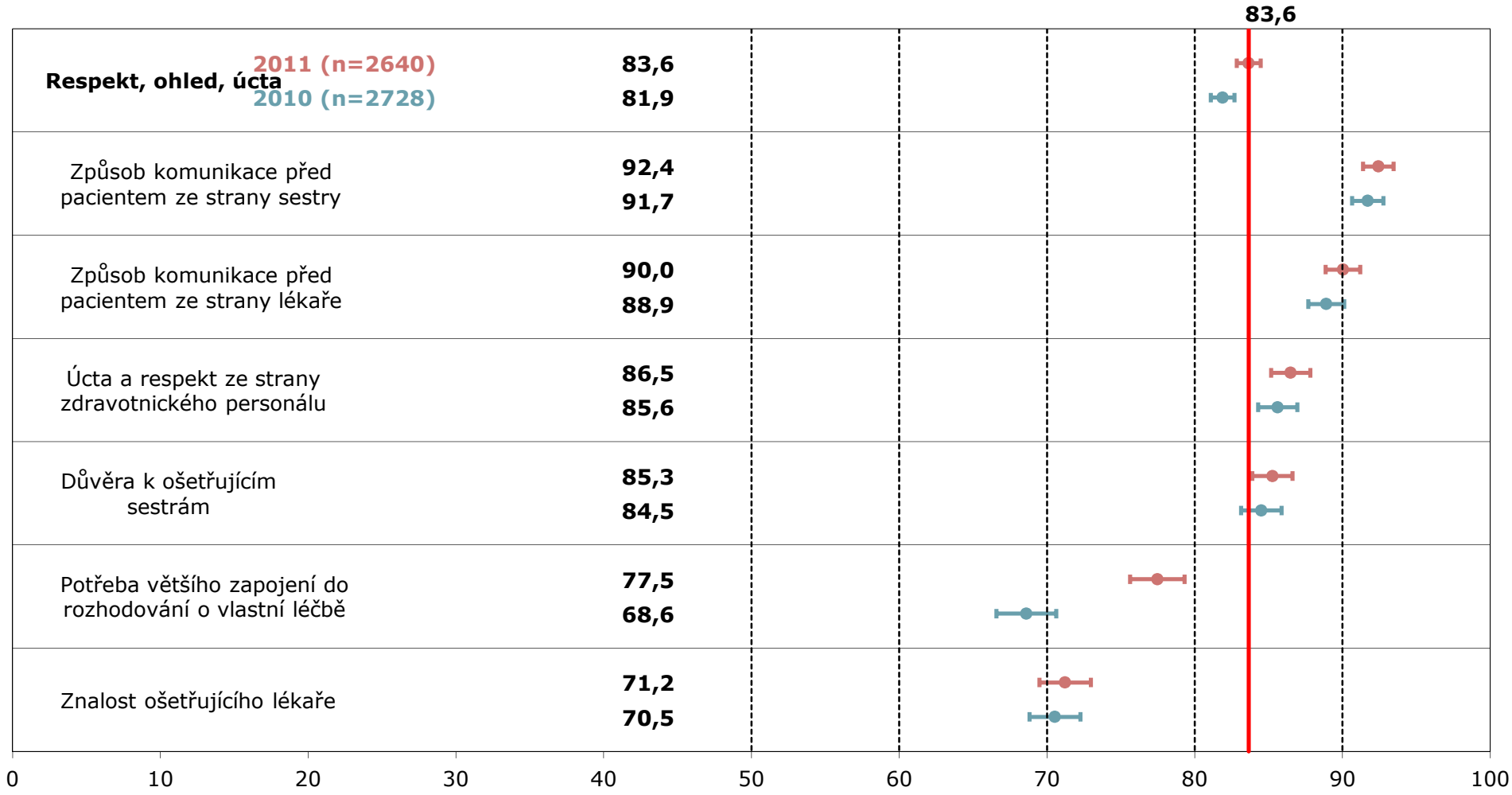
- Ve srovnání s rokem 2010 se spokojenost s dimenzí respekt, ohled a úcta nejvíce zlepšila na odděleních: Oddělení kožní, Odd. kardiovaskulární A, Chirurgická klinika B, Kardiochirurgické centrum.

- Oddělení, ve kterých je nižší spokojenost s respektem vůči pacientovi, jsou Neurologická klinika B, Chirurgická klinika C+D, Interní klinika B, Otorinolaryngologická klinika, Traumatologické centrum A.

Respekt, ohled a úcta

FN Ostrava: Respekt, ohled, úcta

Základ: Všichni pacienti

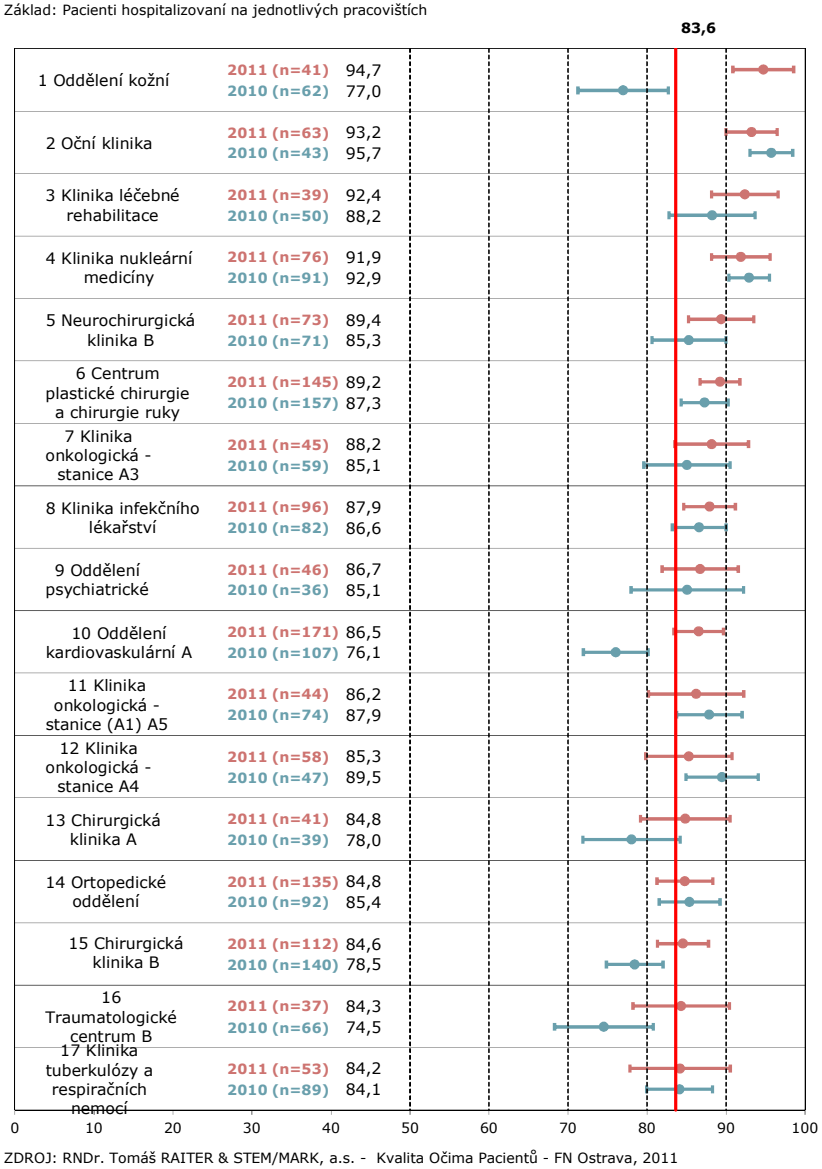


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Respekt, ohled a úcta

FN Ostrava: Respekt, ohled, úcta

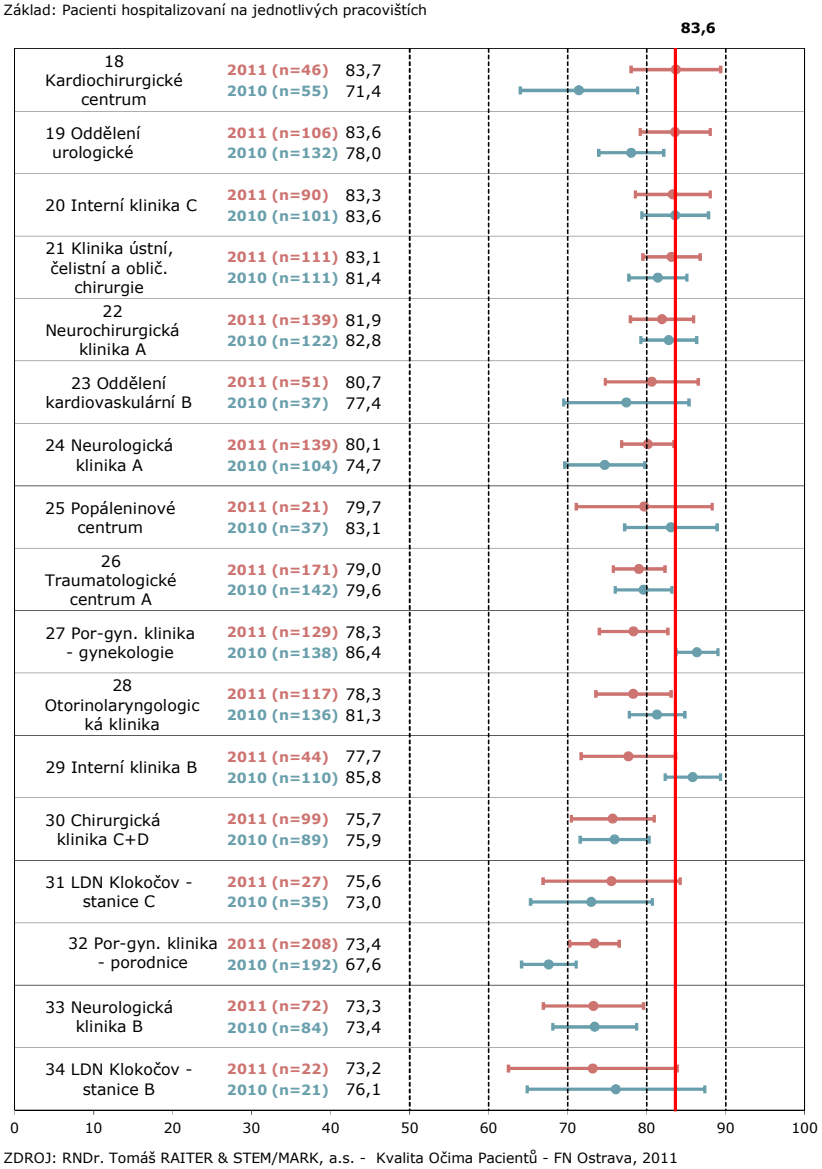
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Respekt, ohled, úcta

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

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?

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Koordinace a integrace péče

- Indikátory, které jsou v rámci dimenze koordinace a integrace péče nejlépe hodnoceny, jsou :
  - Kontinuita předávání informací ze strany zdravotnického personálu
  - Dostatek soukromí během vyšetření nebo léčby
  - Dosažitelnost zdravotnického personálu

- Mezi indikátory dimenze koordinace a integrace péče, se kterými jsou pacienti v rámci dimenze méně spokojeni, se řadí:
  - Celkové hodnocení péče

- Mezi oddělení, ve kterých je spokojenost s koordinací péče o pacienta významně vyšší než průměr, patří:
  - Oční klinika
  - Odd. kožní
  - Klinika nukleární medicíny
  - Kardiochirurgické centrum
  - Klinika onkologická – stanice A3
  - Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky
  - Odd. kardiovaskulární A

- Ve srovnání s rokem 2010 se spokojenost s dimenzí koordinace a integrace péče nejvíce zlepšila na odděleních: Odd. kožní, Kardiochirurgické centrum, Odd. kardiovaskulární A, Traumatologické centrum B.

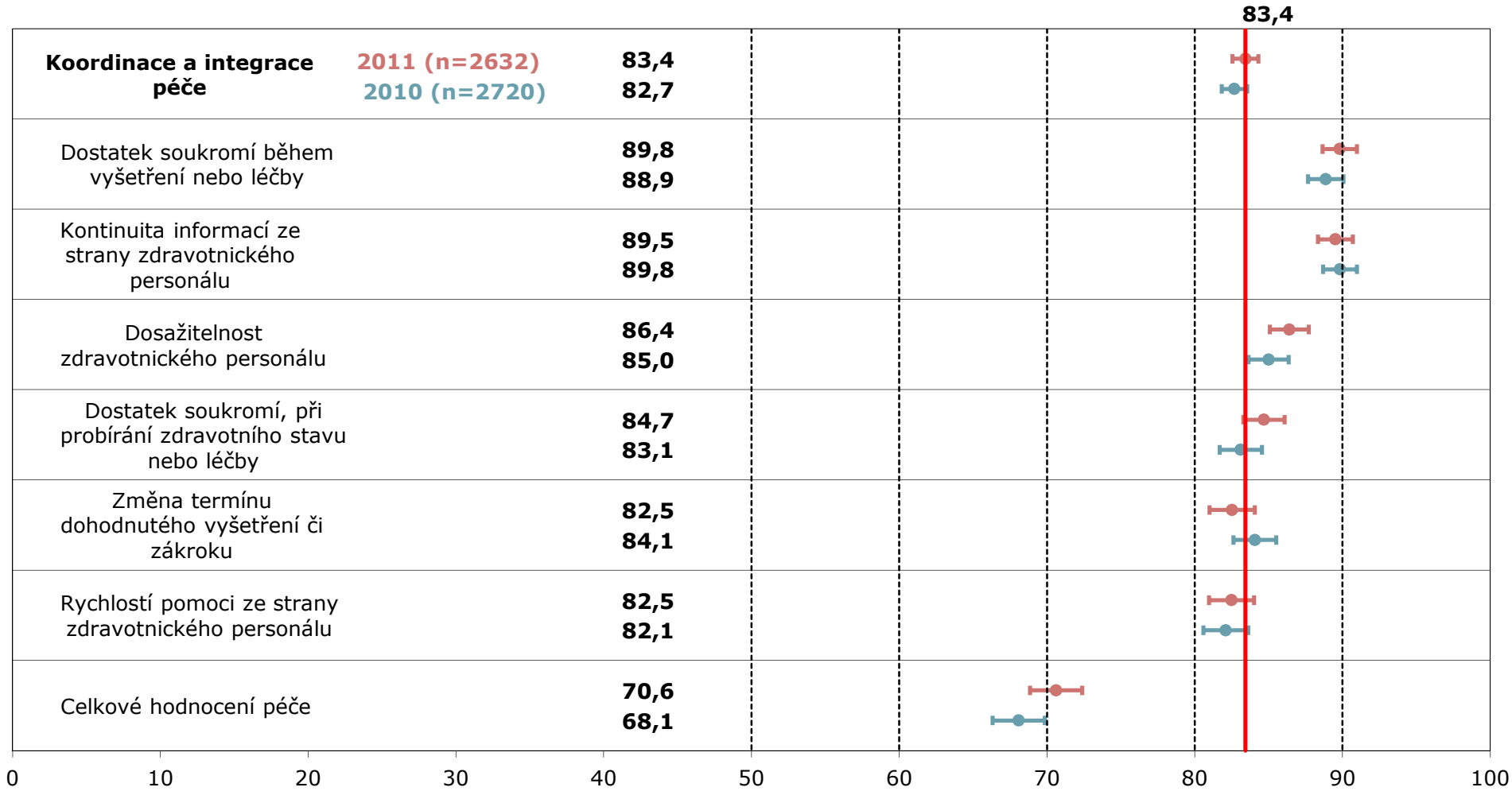
- Oddělení, ve kterých byla míra spokojenosti pacientů statisticky nižší než průměrná spokojenost s dimenzí koordinace a integrace, jsou Neurologická klinika B, Chirurgická klinika (C+D), Traumatologické centrum A.

- Ve srovnání s rokem 2010 se spokojenost s dimenzí koordinace a integrace péče nejvíce zhoršila na Klinice onkologické – stanici A4.

Koordinace a integrace péče

FN Ostrava: Koordinace a integrace péče

Základ: Všichni pacienti

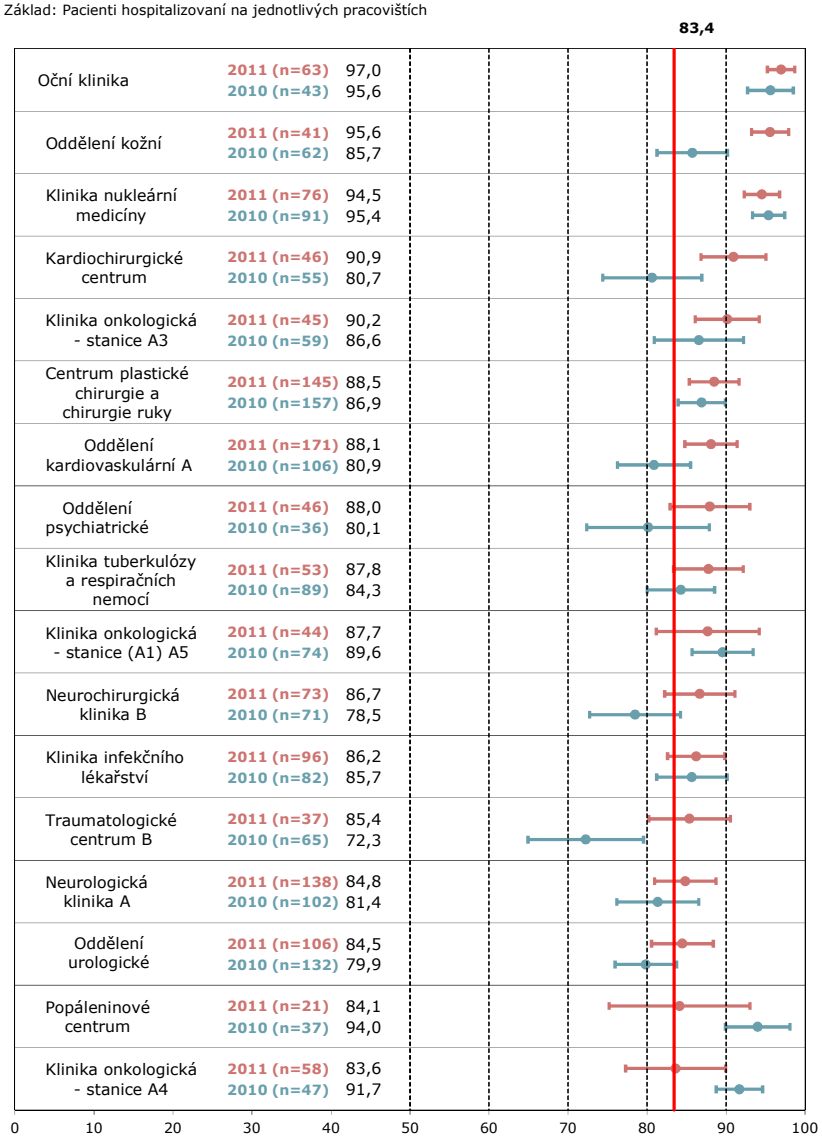


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Koordinace a integrace péče

FN Ostrava: Koordinace a integrace péče

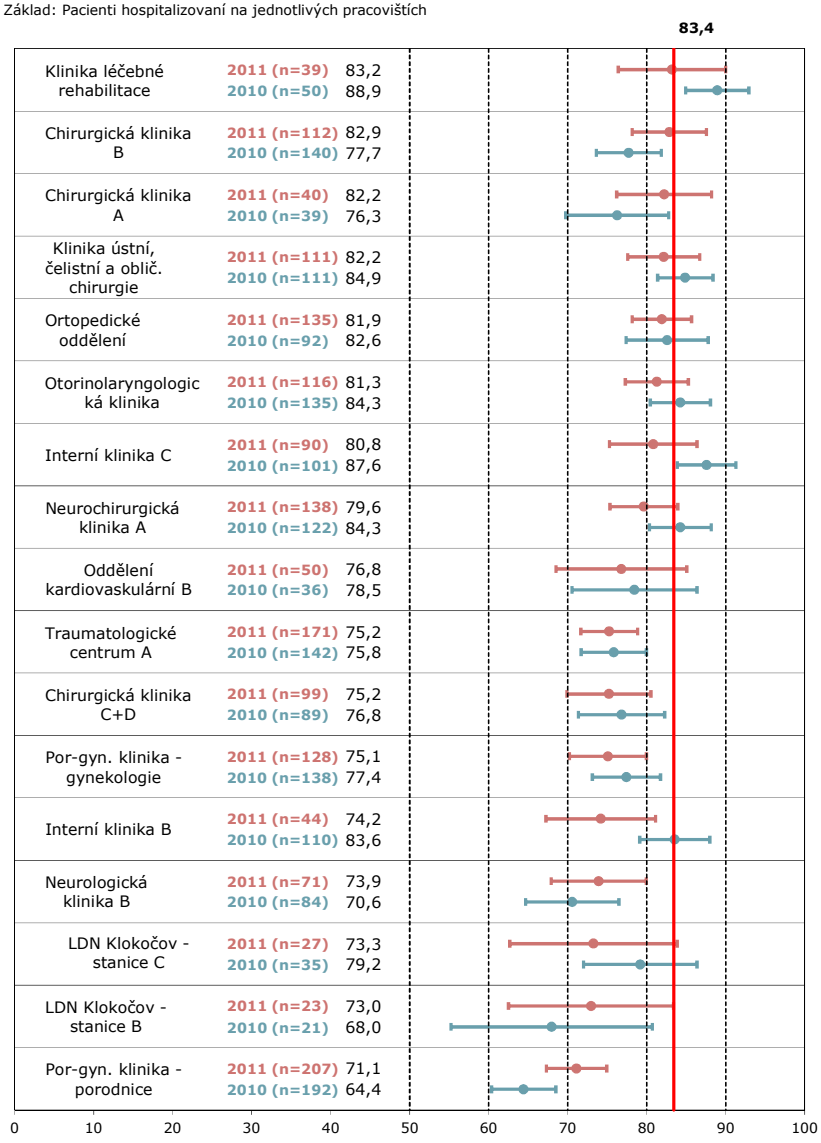
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Koordinace a integrace péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

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?

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Informace a komunikace

- V dimenzi informace a komunikace jsou nejvíce hodnoceny indikátory spojené:
  - Se seznámením s právy nemocného
  - S frekvencí návštěv ošetřujícího lékaře
  - S frekvencí hovorů s lékařem

- Nižší spokojenost pacientů v rámci dimenze informace a komunikace je s ukazateli:
  - Vybrané služby nemocnice (telefon, TV, noviny atd.)
  - Srozumitelnost odpovědí lékaře a sester

- S komunikací a informovaností jsou nejvíce spokojeni pacienti z těchto oddělení:
  - Oční klinika
  - Odd. kožní
  - Neurochirurgická klinika B
  - Klinika onkologická – stanice A3
  - Klinika nukleární medicíny
  - Odd. kardiovaskulární A
  - Klinika infekčního lékařství

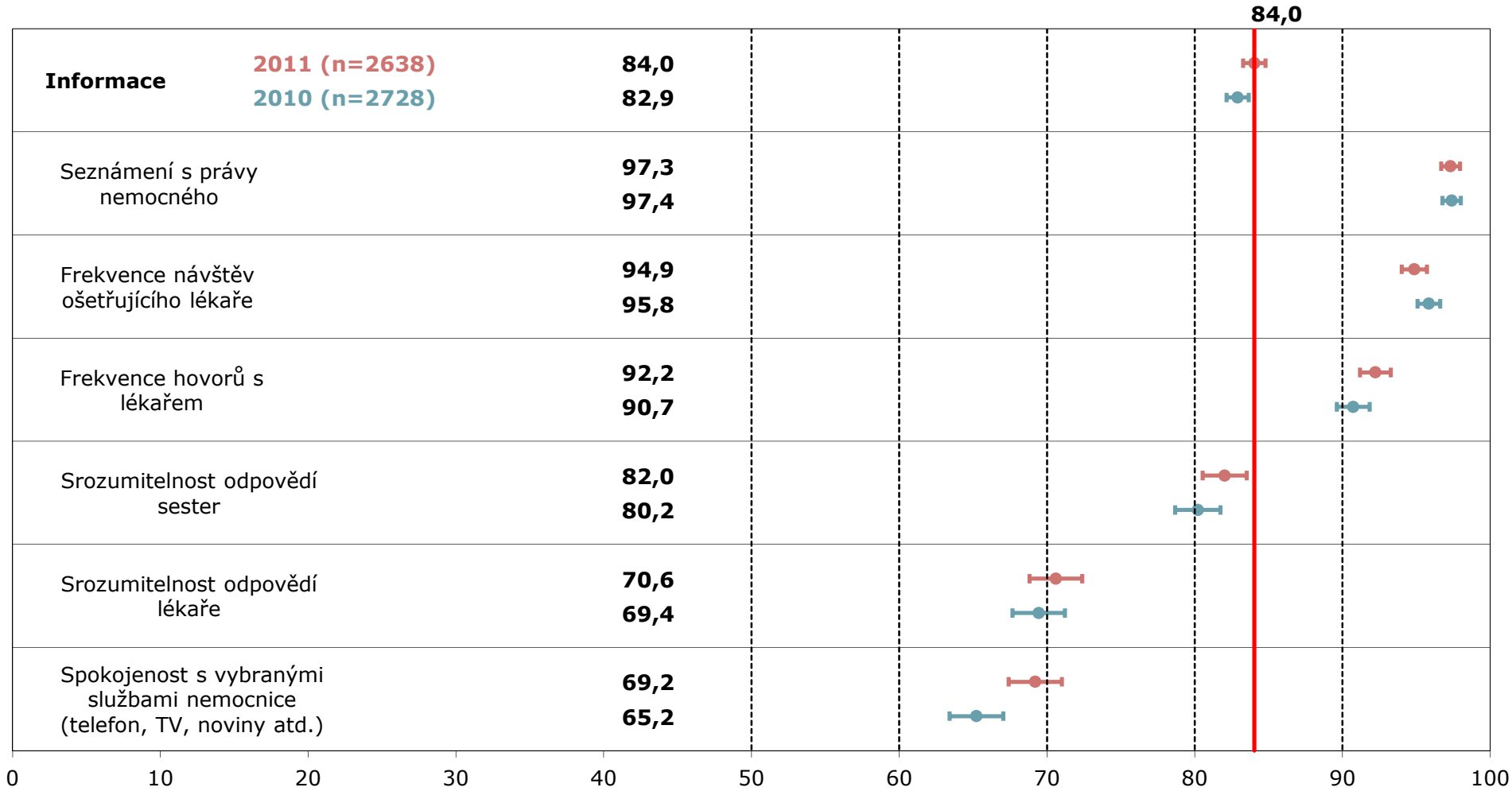
- Ve srovnání s rokem 2010 se spokojenost s dimenzí informace a komunikace nejvíce zlepšila na Odd. kožním, Neurologické klinice B.

- Nižší spokojenost deklarují pacienti z Oddělení psychiatrického, Chirurgické kliniky C+D a Ortopedického oddělení.

Informace a komunikace

FN Ostrava: Informace, komunikace

Základ: Všichni pacienti

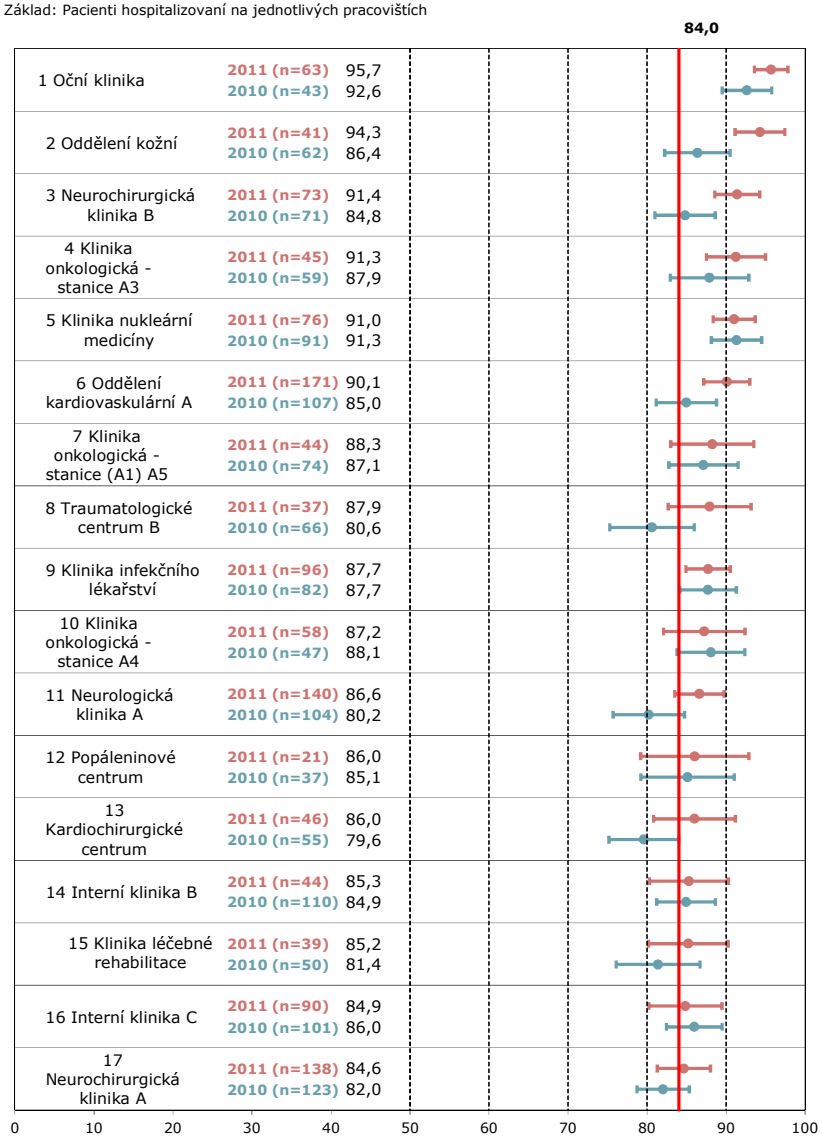


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Informace a komunikace

FN Ostrava: Informace, komunikace

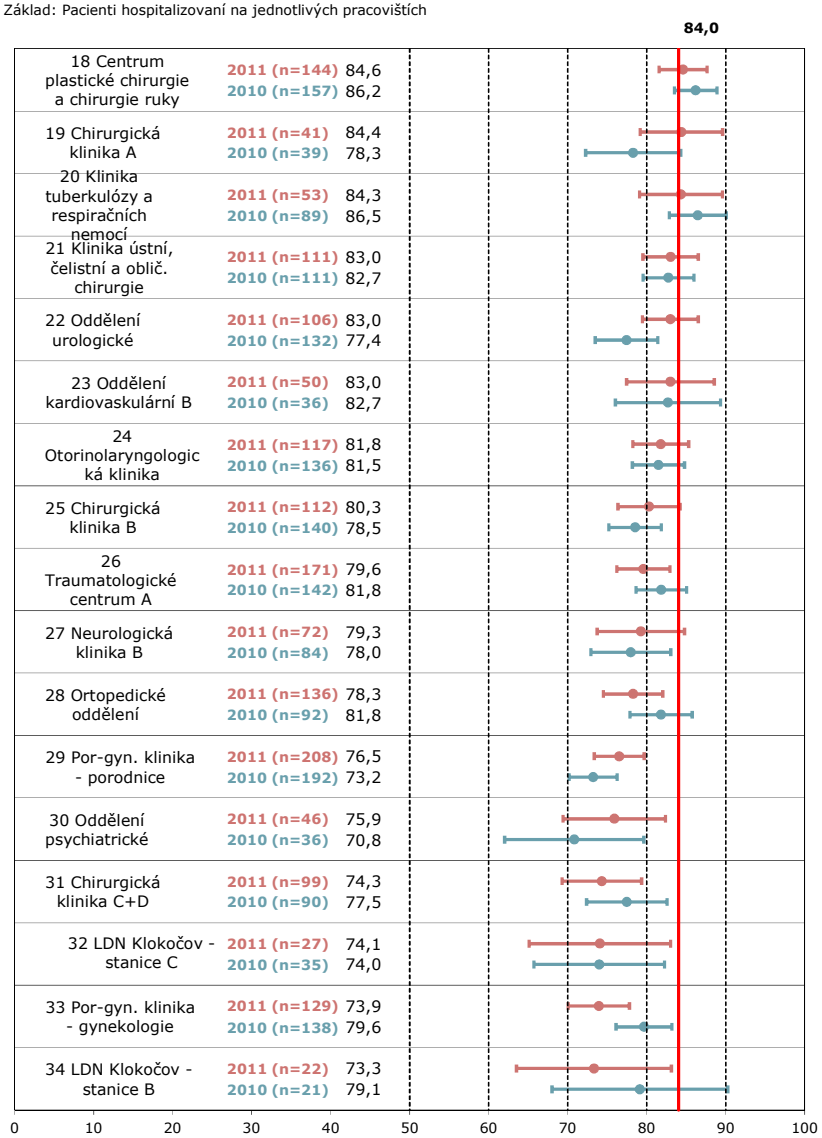
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Informace, komunikace

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

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?

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Tělesné pohodlí

- V rámci dimenze tělesné pohodlí, která je dimenzí s druhou nejnižší mírou spokojenosti, jsou pacienti nejspokojenější s indikátory :
  - Pády z lůžka
  - Doba podávání jídel
  - Tišení bolesti

- V dimenzi tělesné pohodlí je nízká spokojenost s indikátory :
  - Kvalita jídla
  - Doba ranního buzení
  - Čistota toalet a sprch

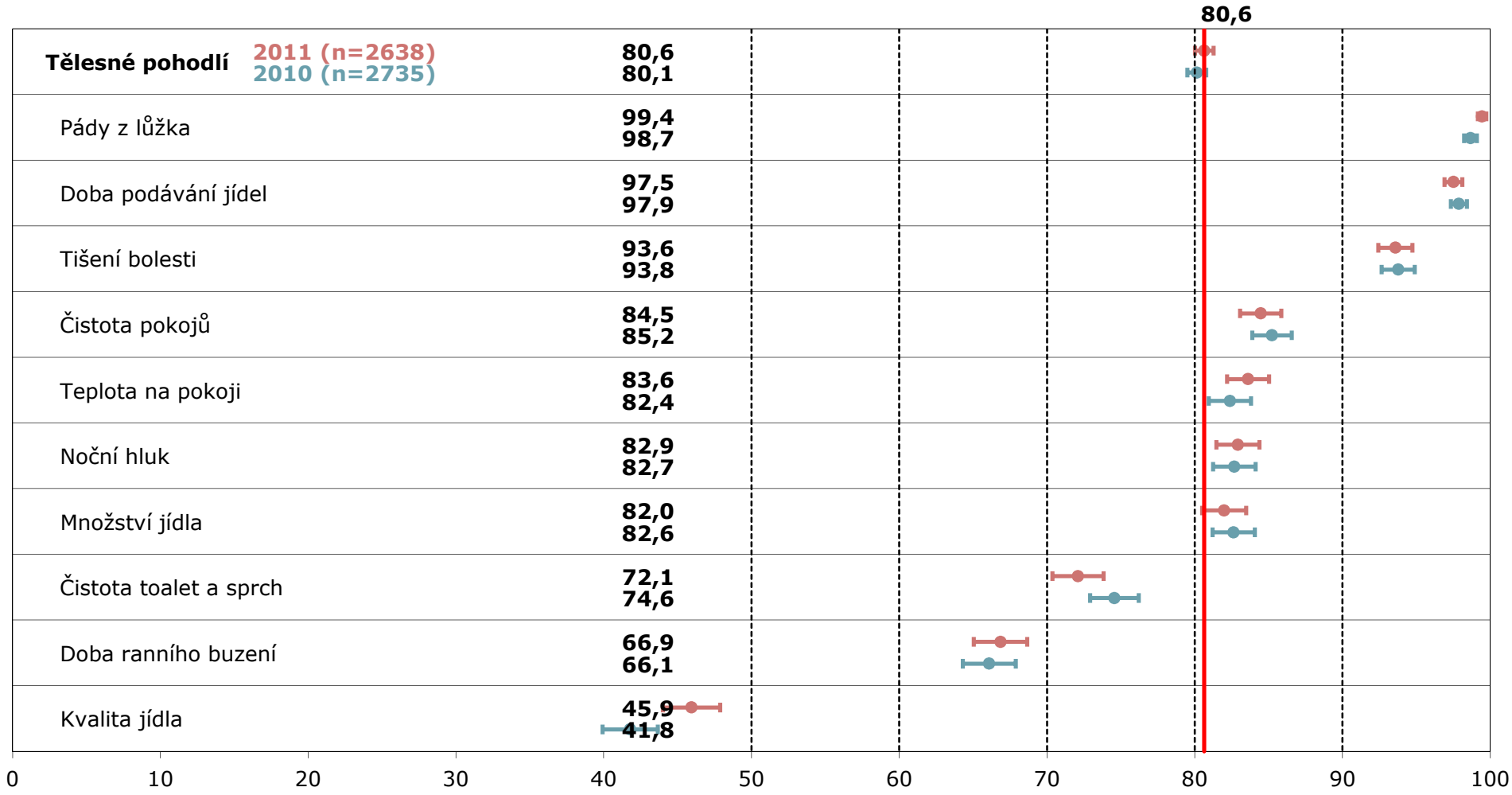
- S dimenzí shrnující indikátory tělesného pohodlí jsou nejvíce spokojeni pacienti z těchto oddělení :
  - Odd. kardiovaskulární A,
  - Neurologická klinika A
  - Klinika onkologická - stanice A3
  - Klinika onkologická – stanice (A1) A5
  - Oční klinika
  - Klinika onkologická – stanice A4
- Ve srovnání s rokem 2010 se spokojenost s dimenzí tělesné pohodlí nejvíce zlepšila na Odd. kardiovaskulárním A, Traumatologickém centrum B.

- Odděleními, ve kterých je nižší spokojenost pacientů s dimenzí tělesného pohodlí, je: Otorinolaryngologická klinika, Klinika ústní, čelistní a obličej. Chirurgie, Traumatologické centrum A a Chirurgická klinika C+D.

Tělesné pohodlí

FN Ostrava: Tělesné pohodlí

Základ: Všichni pacienti

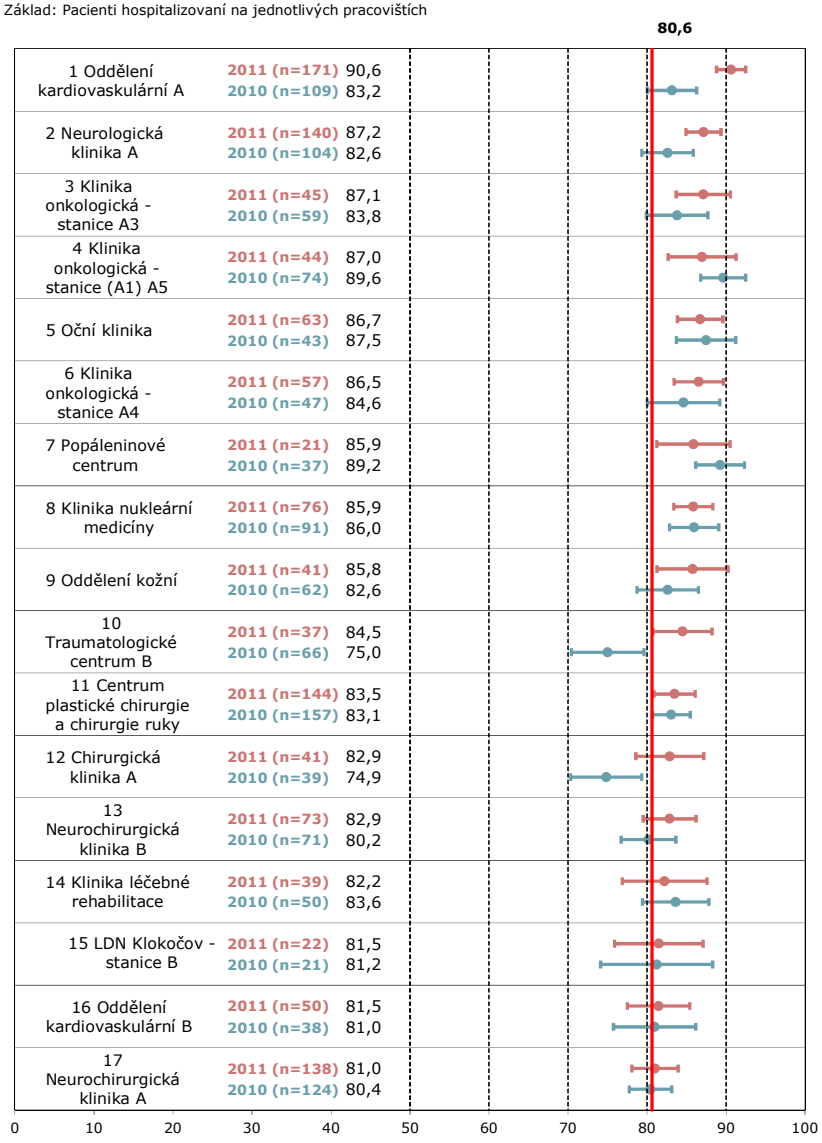


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Tělesné pohodlí

FN Ostrava: Tělesné pohodlí

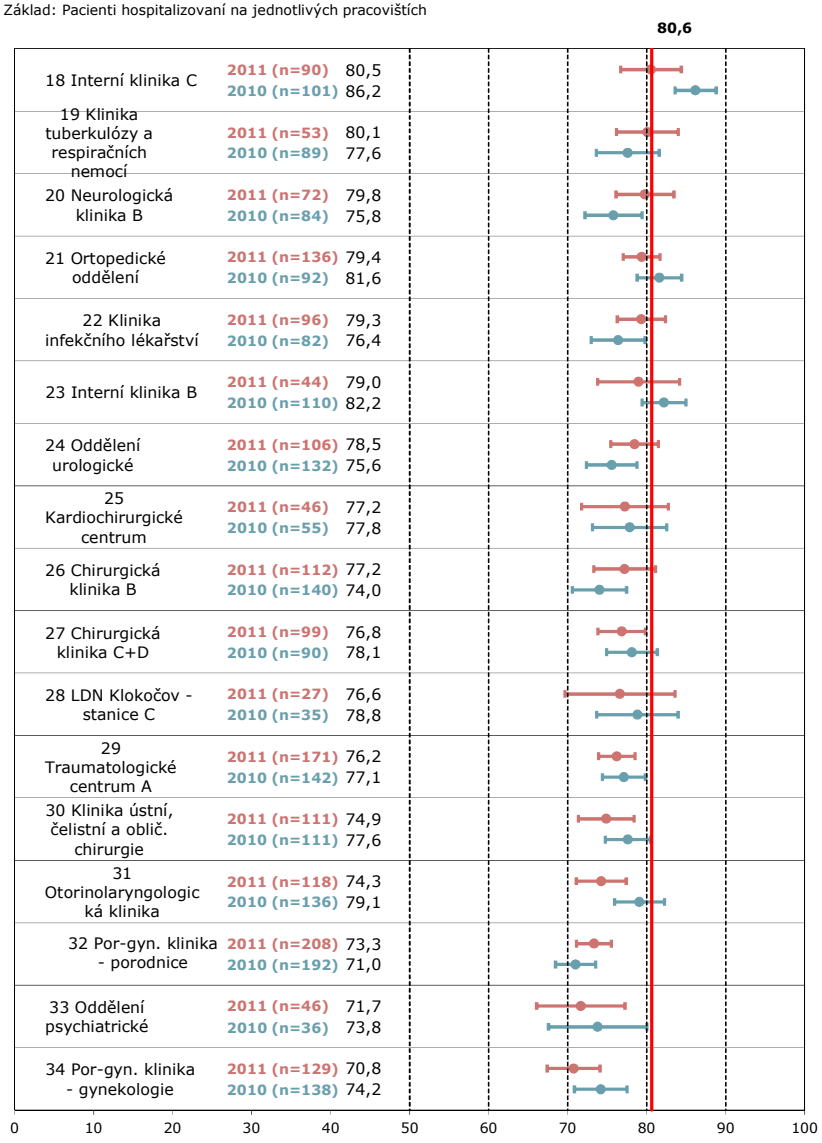
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Tělesné pohodlí

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

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?

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Citová opora

- Pacienti v rámci dimenze citové opory, která je dimenzí s vůbec nejnižší mírou spokojenosti, nejlépe hodnotí postoje celého personálu nemocnice (téměř všichni pacienti byli spokojeni s postojem personálu, tj. s tím, že postoj personálu byl soucitný a uklidňující a měl schopnost vzbudit v pacientovi dobré pocity).

- Z hlediska citové opory jsou pacienti méně spokojeni se :
  - Zajištěním citových a duchovních potřeb
  - Vztahem k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry

- Se zajištěním citové opory jsou nadstandardně spokojeni pacienti Oční kliniky, Kliniky nukleární medicíny, Odd. kožního, Kliniky onkologické – stanice A3, Centra plastické chirurgie a chirurgie ruky, Kardiochirurgického centra a Odd. kardiovaskulárního A.

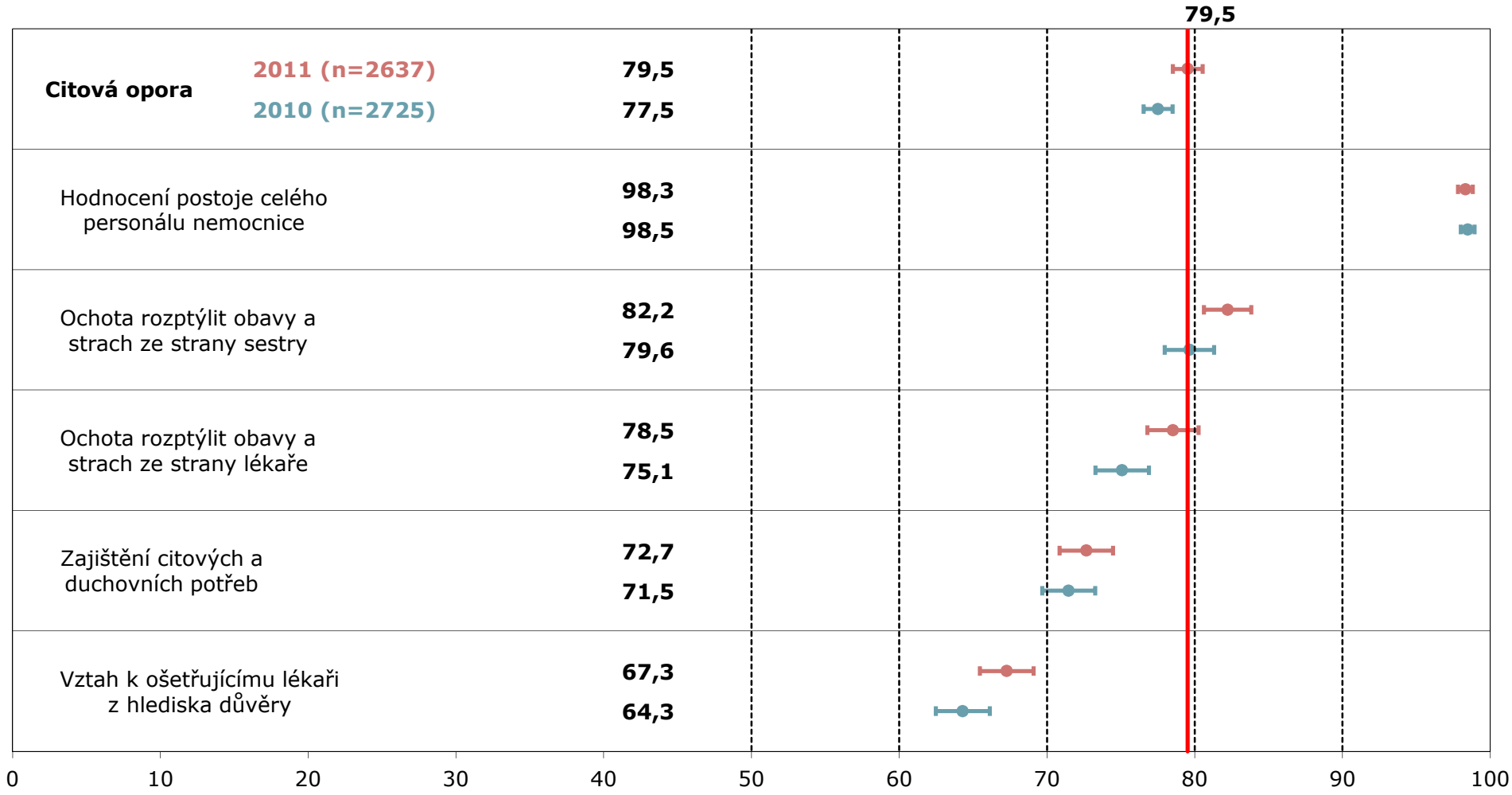
- Spokojenost se zajištěním citové opory je podprůměrná na Neurologické klinice B, Chirurgické klinice C+D, Traumatologickém centru A.

- Ve srovnání s rokem 2010 se spokojenost s dimenzí citová opora na žádném oddělení výrazně nezhoršila.

Citová opora

FN Ostrava: Citová opora

Základ: Všichni pacienti

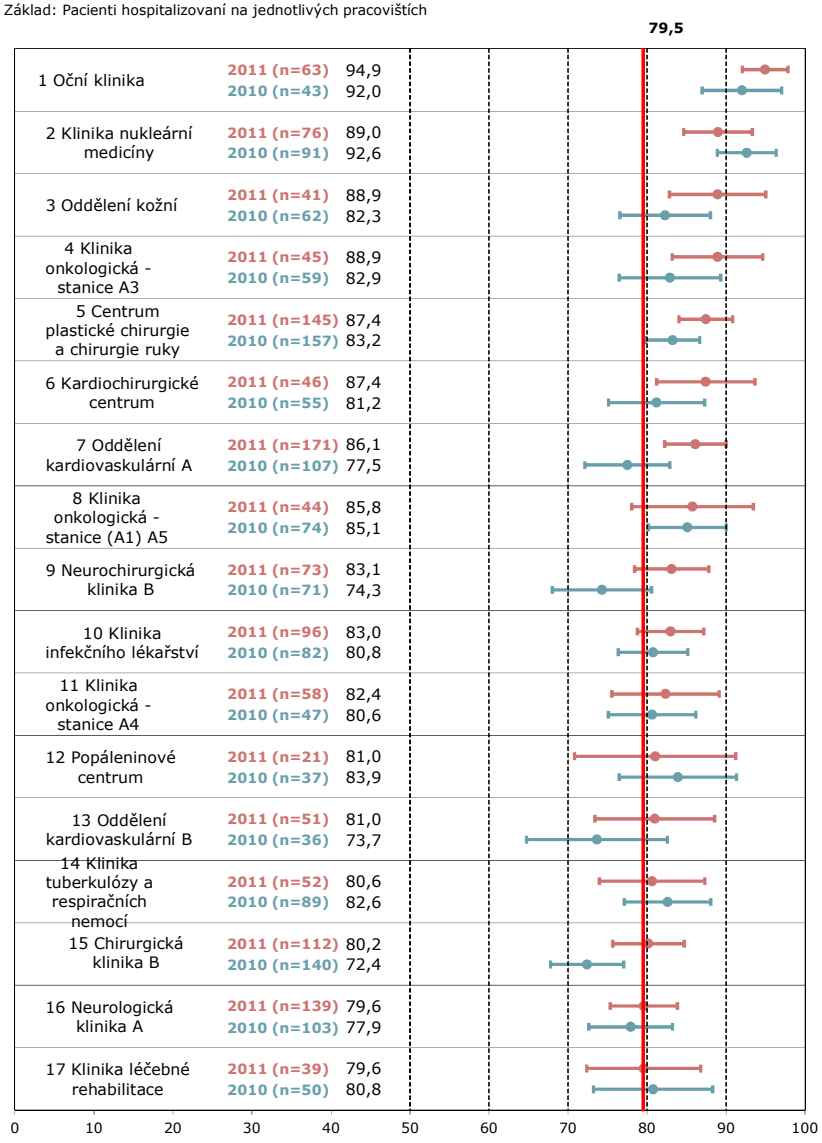


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Citová opora

FN Ostrava: Citová opora

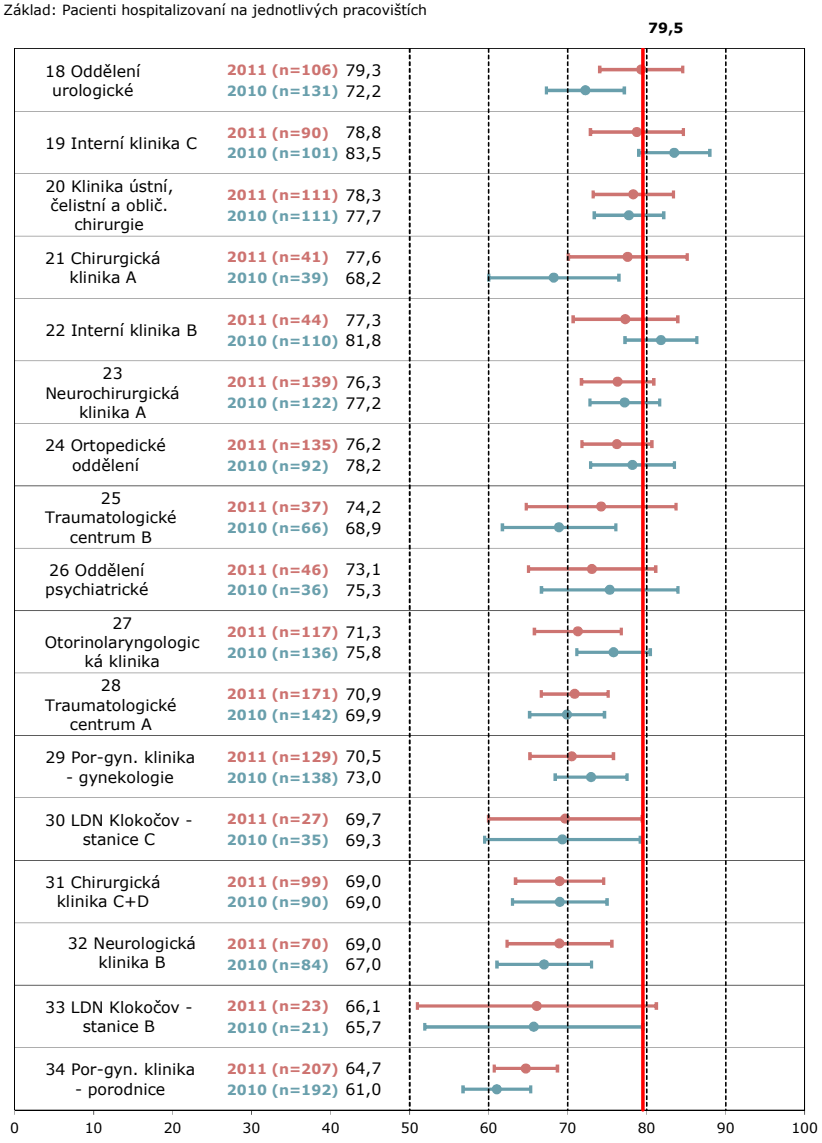
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Citová opora

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Zapojení rodiny

Otázky sytící dimenzi:

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

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Zapojení rodiny

- Dimenze zapojení rodiny je vůbec nejlépe hodnocená dimenze.
- Dimenzi zapojení rodiny je vysoce příznivě hodnocena ve všech odděleních, přesto lze říci, že nejlépe je hodnocena pacienty z těchto oddělení :
  - Klinika onkologická – stanice (A1) A5
  - Klinika onkologická – stanice A3
  - Klinika léčebné rehabilitace
  - Odd. kožní
  - Interní klinika C
  - Kardiochirurgické centrum
  - Klinika onkologická stanice A4
  - Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky
  - Klinika infekčního lékařství

- Ve srovnání s rokem 2010 se spokojenost s dimenzí zapojení rodiny nejvíce zlepšily Klinika infekčního lékařství.

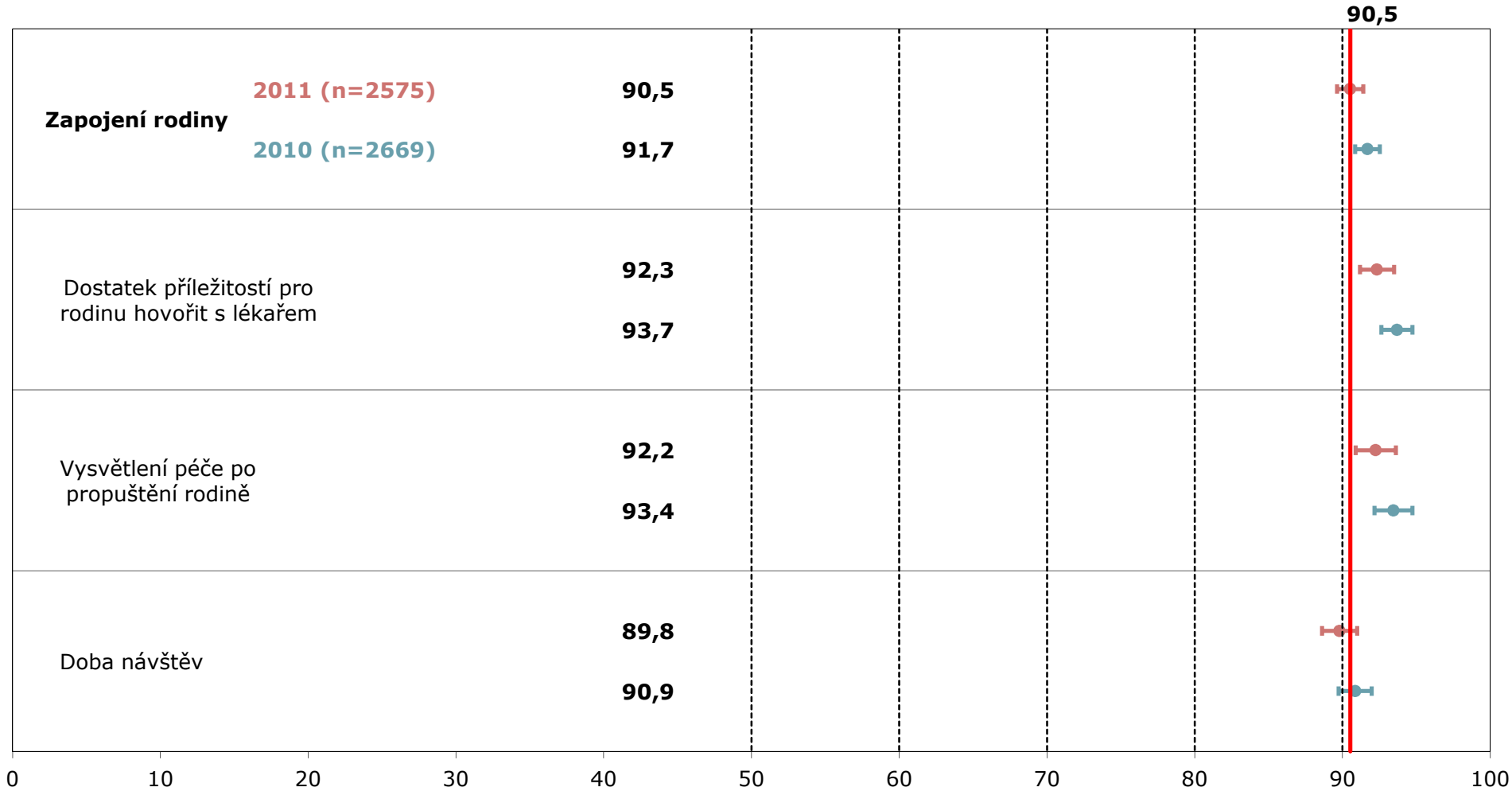
- Nižší spokojenost se zapojením rodiny deklarují pacienti z Chirurgické kliniky B, Chirurgické kliniky C+D.

- Ve srovnání s rokem 2010 bylo největší zhoršení zaznamenáno na Interní klinice B.

Zapojení rodiny

FN Ostrava: Zapojení rodiny

Základ: Všichni pacienti

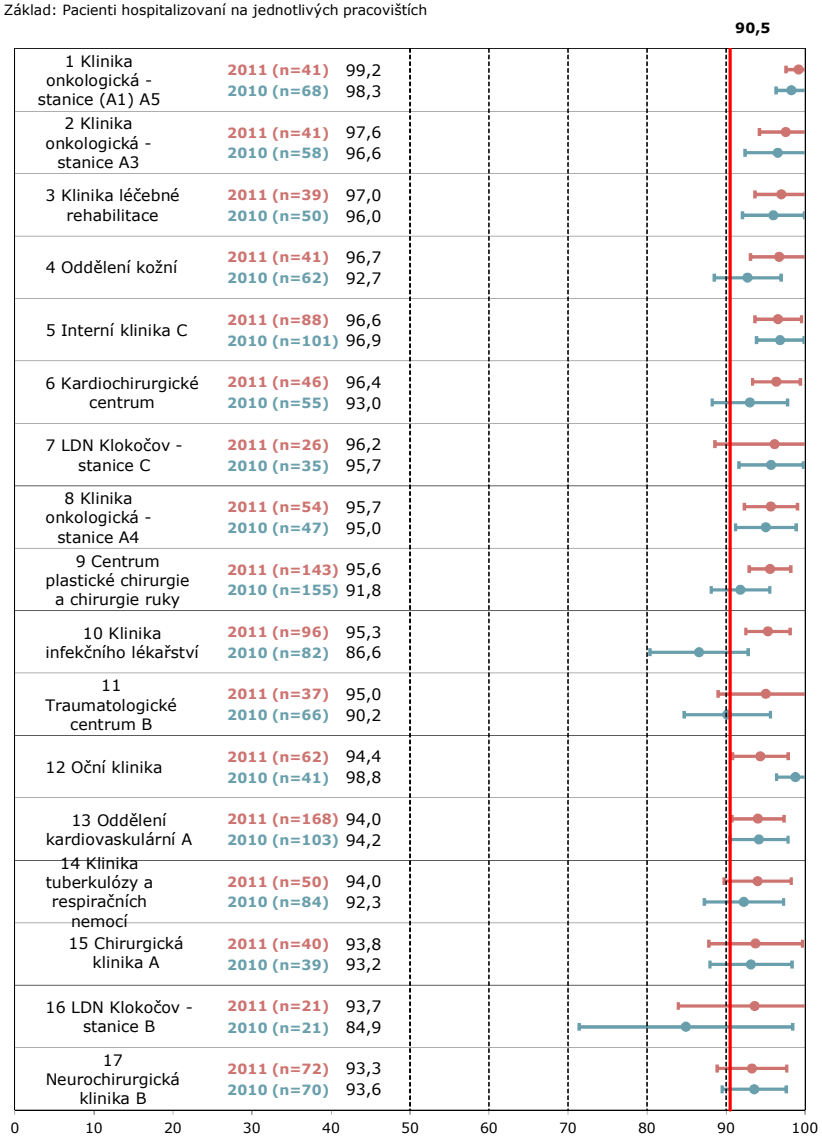


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Zapojení rodiny

FN Ostrava: Zapojení rodiny

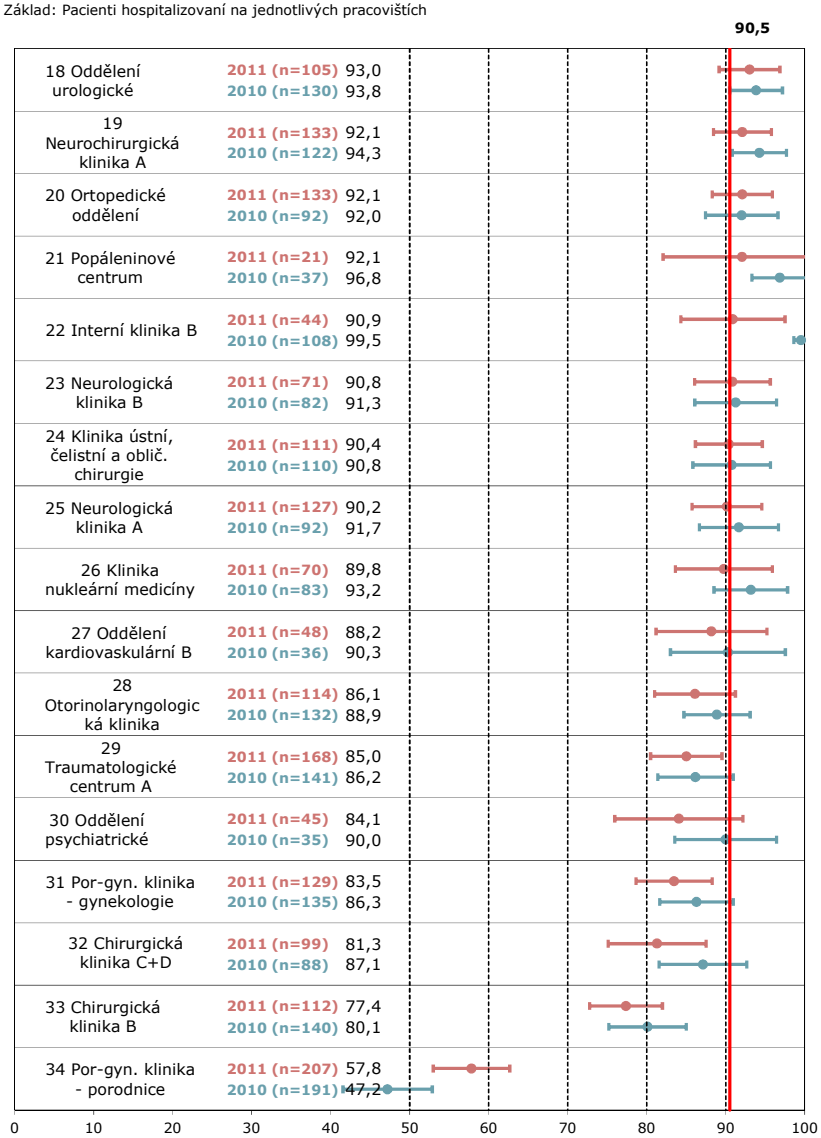
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Zapojení rodiny

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

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?

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Propuštění a pokračování péče

- S procedurou propouštění a s následnou péčí jsou pacienti v celkovém hodnocení spokojeni.

- U 3 z 5 indikátorů, které sytí tuto dimenzi, je spokojenost pacientů 90 a více procent. Nejméně tuto dimenzi sytí indikátor „nabídka pomoci při zajišťování domácí péče po propuštění z nemocnice". S tímto ukazatelem je spokojeno jen 66,7 % pacientů.

- S procedurou propuštění jsou vysoce spokojeni pacienti na všech odděleních. Vyšší než průměrné hodnocení deklarují pacienti nejvíce z těchto oddělení:
  - Odd. kožní
  - Oční klinika
  - Odd. psychiatrické
  - Chirurgická klinika A
  - Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky
  - Klinika nukleární medicíny
  - Popáleninové centrum

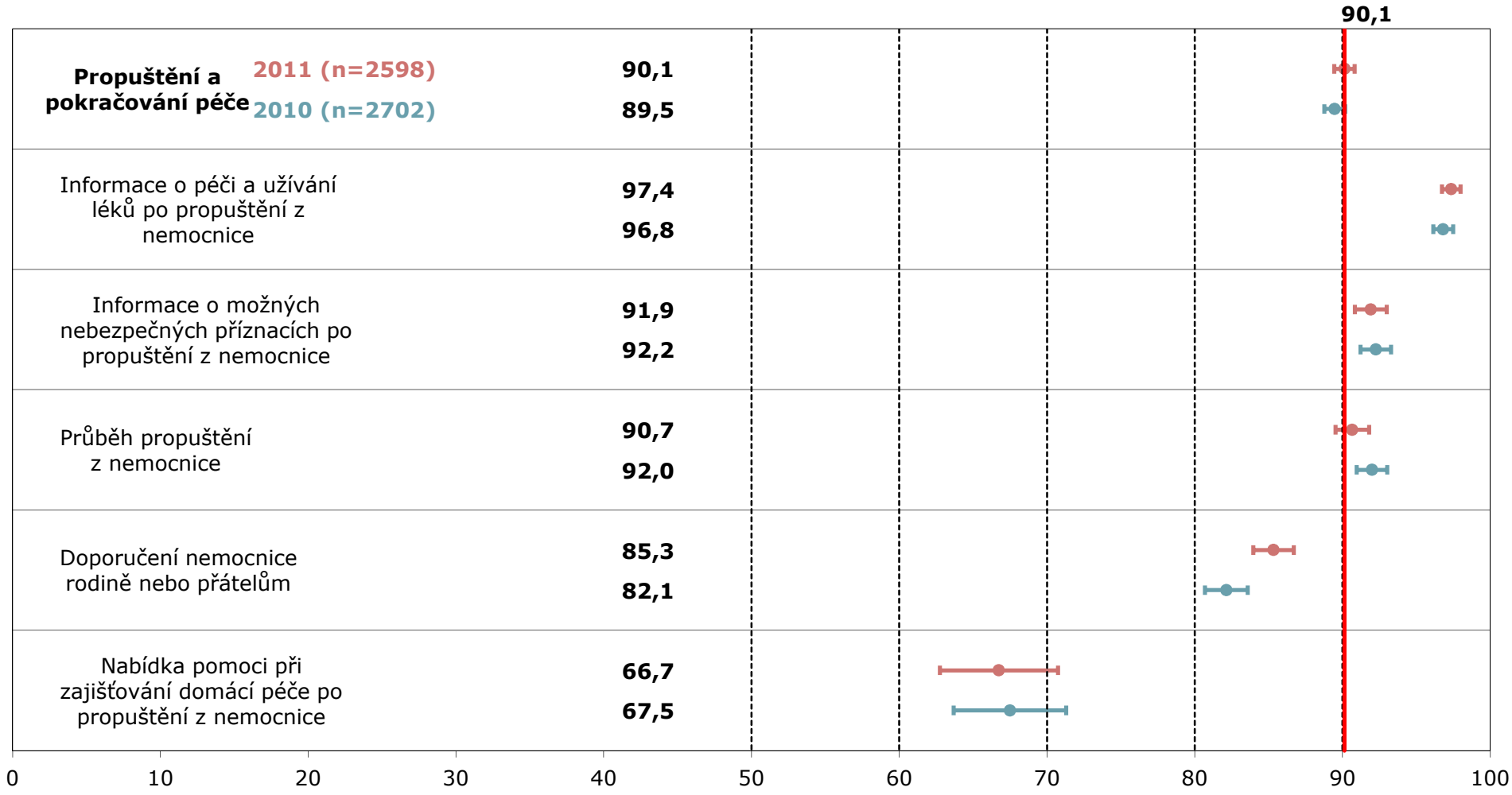
- Ve srovnání s rokem 2010 se spokojenost s dimenzí propuštění a pokračování péče nejvíce zlepšila na Kožním oddělení, Odd. psychiatrickém.

- Ve srovnání s rokem 2010 je patrné největší zhoršení na Klinice léčebné rehabilitace.

Propuštění a pokračování péče

FN Ostrava: Propuštění a pokračování péče

Základ: Všichni pacienti

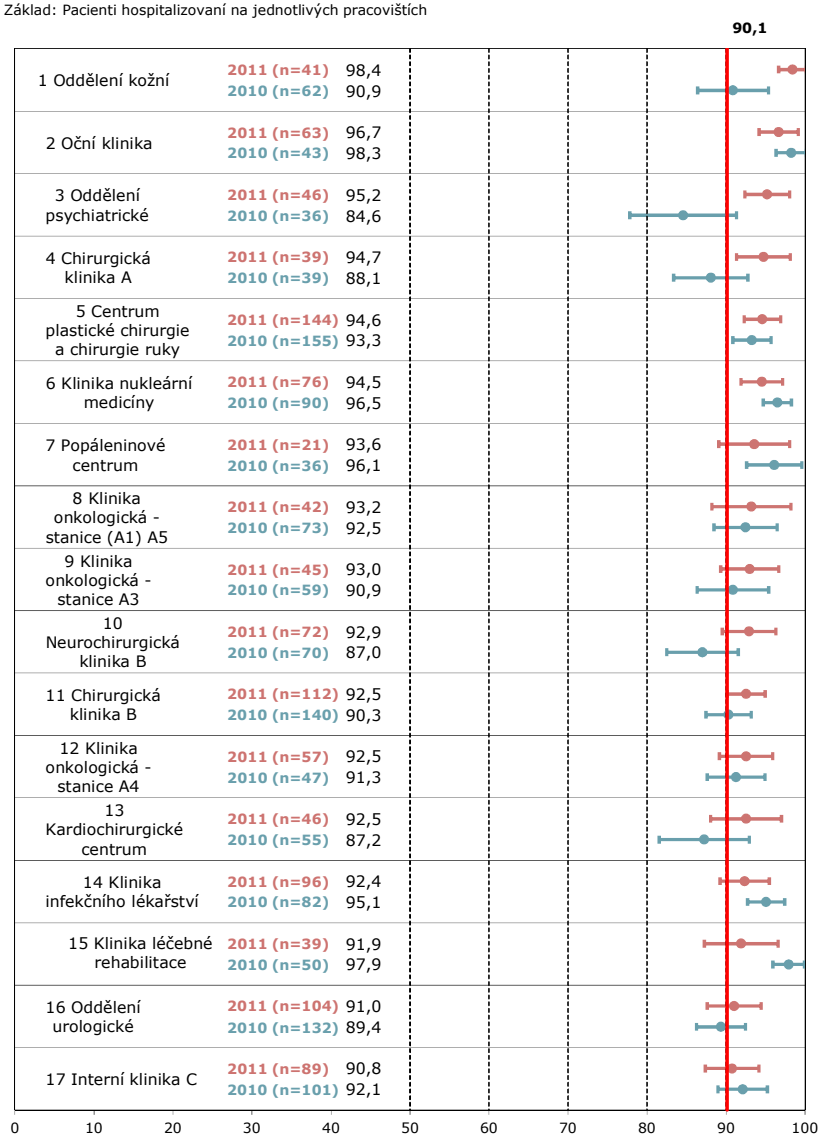


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Propuštění a pokračování péče

FN Ostrava: Propuštění a pokračování péče

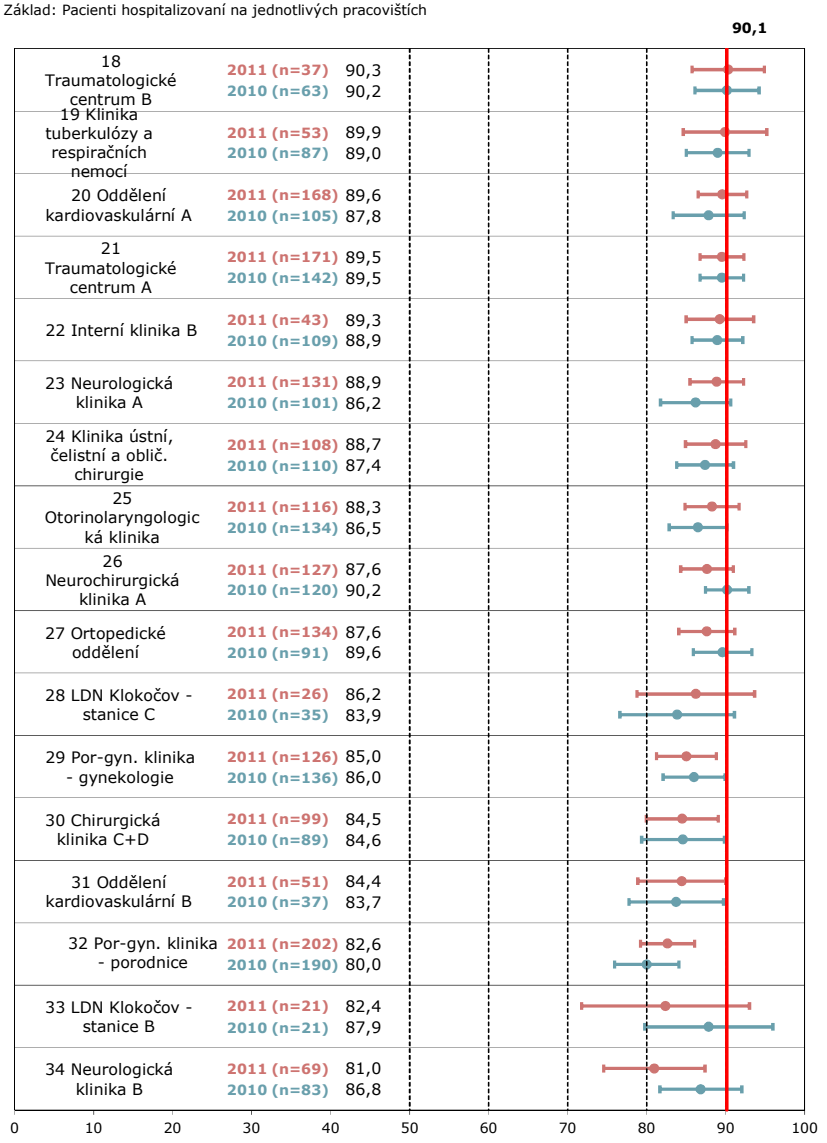
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Propuštění a pokračování péče

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

SPOKOJENOST PACIENTŮ NA JEDNOTLIVÝCH ODDĚLENÍ

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost pacientů v jednotlivých dimenzích – porovnání oddělení

Přehled statisticky významných rozdílů v dimenzích mezi daným pracovištěm a ostatními

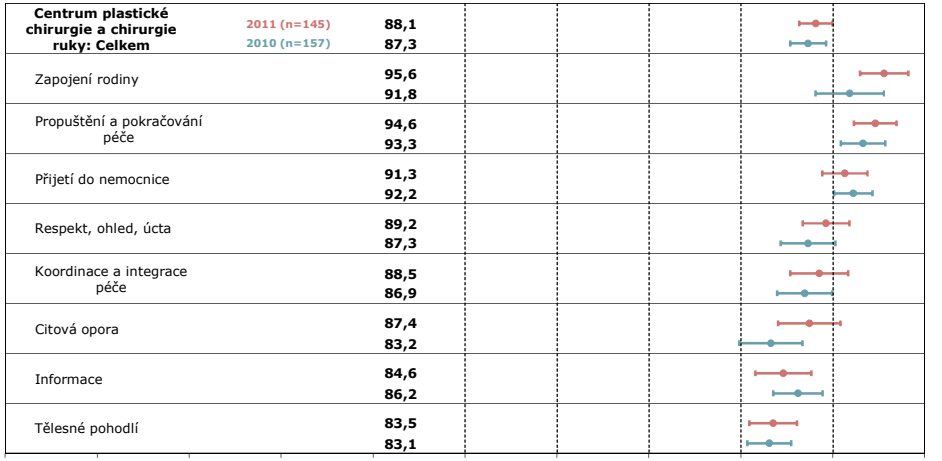
ZÁKLAD: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích
ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	Celkem	Přijetí do nemocnice	Respekt, ohled, úcta	Koordinace a integrace péče	Informace	Tělesné pohodlí	Citová opora	Zapojení rodiny	Propuštění a pokračování péče
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	**+**	+	+	+		+	+	+	+
Chirurgická klinika A									
Chirurgická klinika B	**-**	-			-	-		-	
Chirurgická klinika C+D	**-**	-	-	-	-	-	-	-	-
Kardiochirurgické centrum		+		+			+		
Klinika léčebné rehabilitace		+	+						
Klinika nukleární medicíny	**+**	+	+	+	+	+	+		+
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí									
Oční klinika	**+**	+	+	+	+	+	+		+
Oddělení kožní	**+**	+	+	+	+	+	+		+
Oddělení psychiatrické					-	-		-	
Oddělení urologické									
Oddělení kardiovaskulární A	**+**	+		+	+	+	+	+	
Interní klinika B				-					
Interní klinika C								+	
Klinika infekčního lékařství		-	+					+	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie						-			
Neurochirurgická klinika A									
Neurochirurgická klinika B	**+**	+	+		+				
Neurologická klinika A			-			+			
Neurologická klinika B	**-**	-	-	-	-		-		-
Ortopedické oddělení		-			-				
Otorinolaryngologická klinika	**-**		-			-	-	-	
Popáleninové centrum									
Por-gyn. klinika - gynekologie	**-**		-	-	-	-	-	-	-
Klinika onkologická - stanice (A1) A5	**+**					+		+	
Klinika onkologická - stanice A3	**+**	+		+	+	+	+		
Klinika onkologická - stanice A4		+				+			
Traumatologické centrum A	**-**	-	-	-	-	-	-	-	
Traumatologické centrum B									
Oddělení kardiovaskulární B				-					-

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

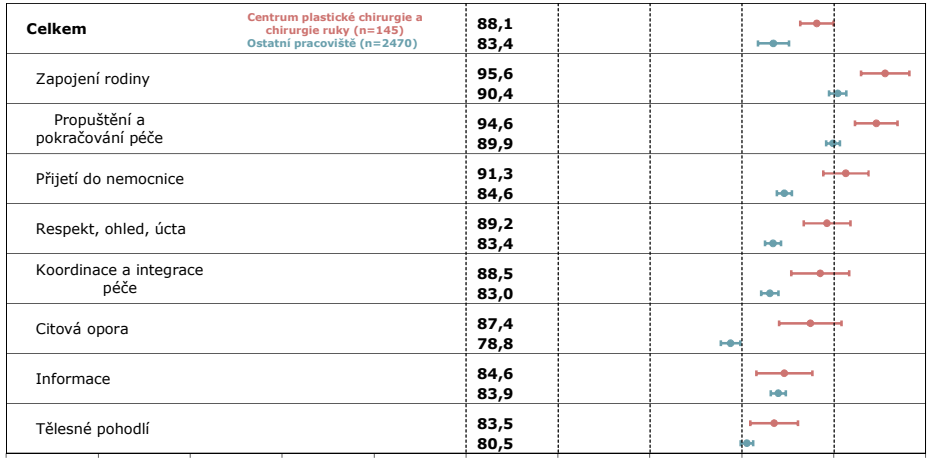
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

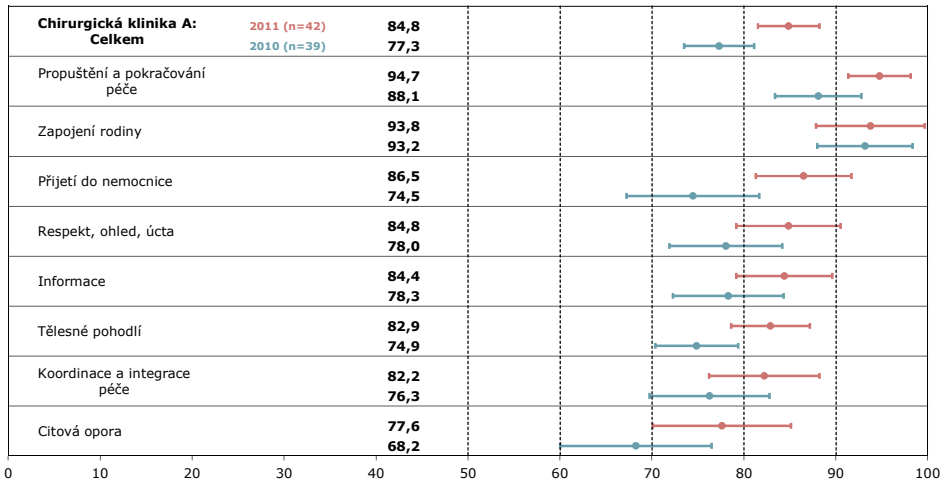
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

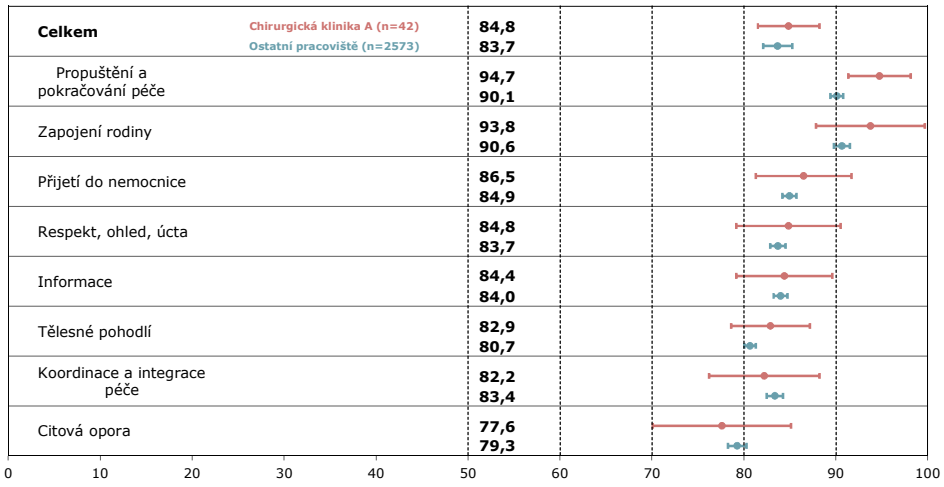
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

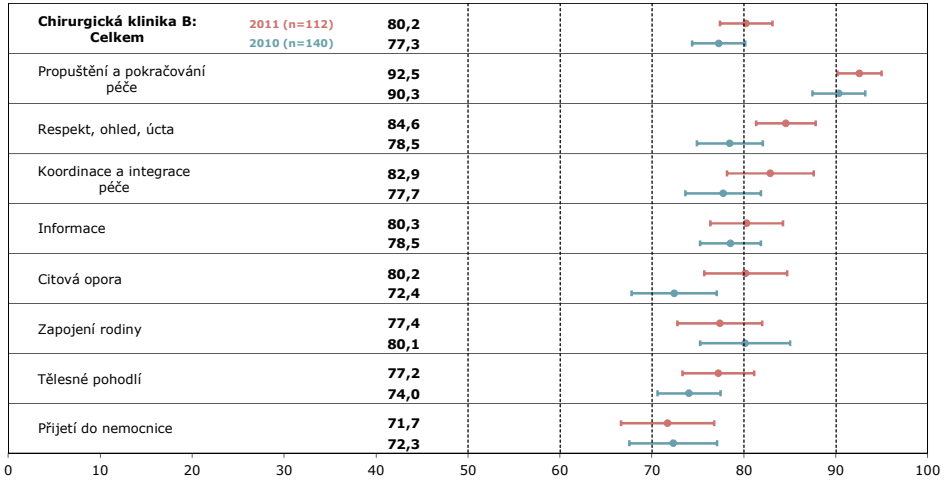


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

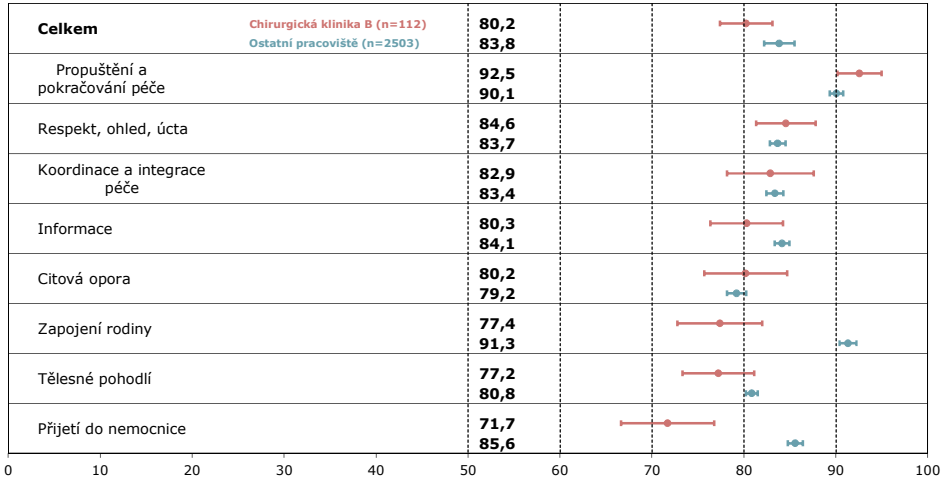
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

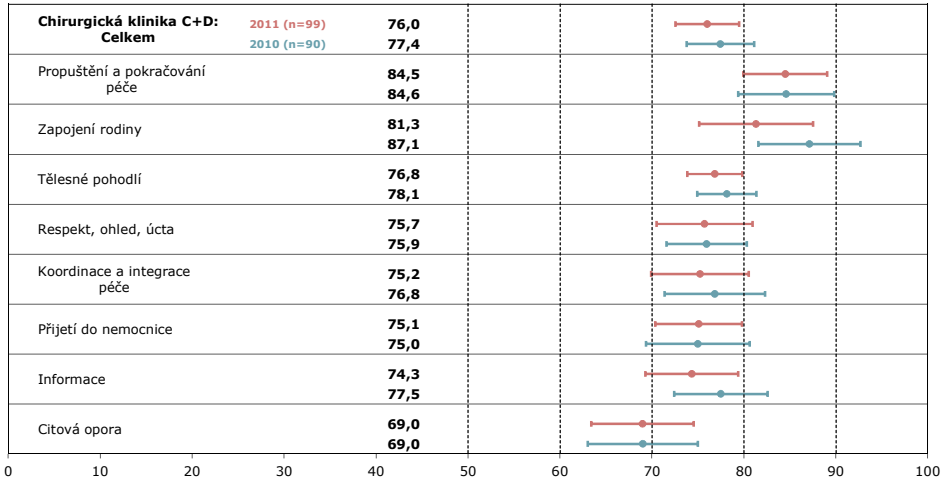
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

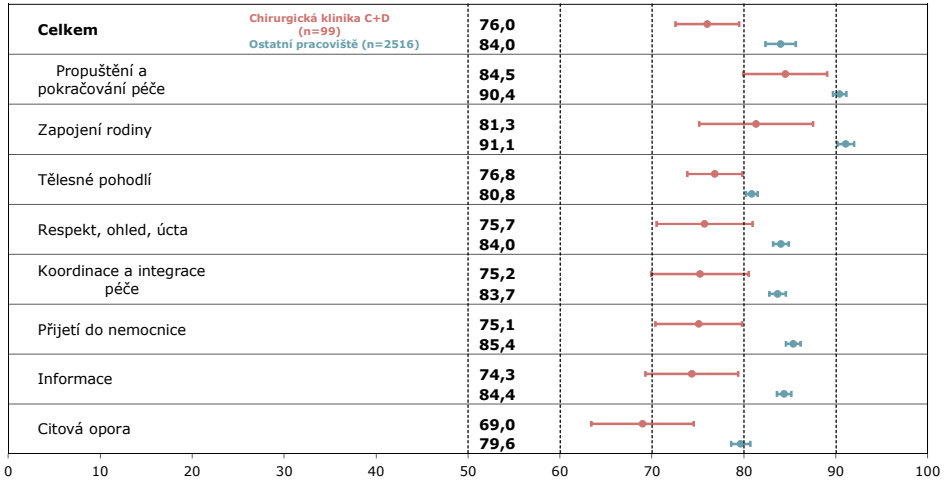
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

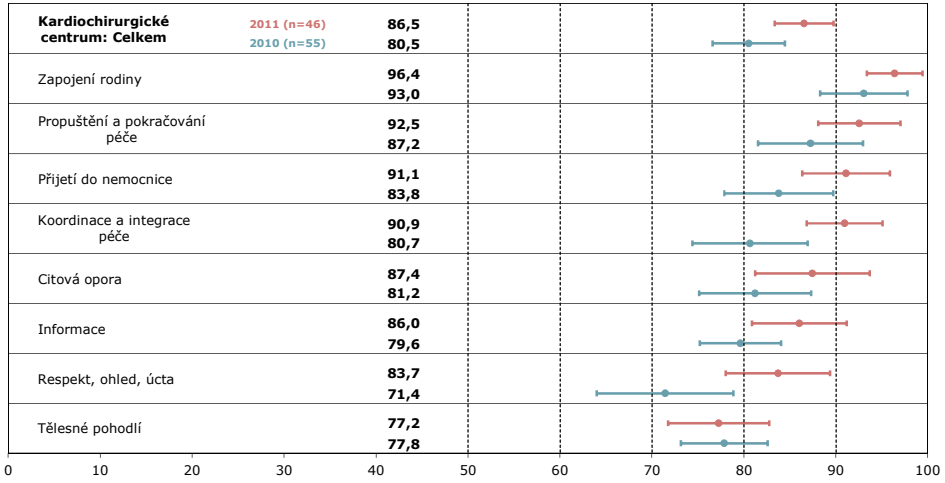


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

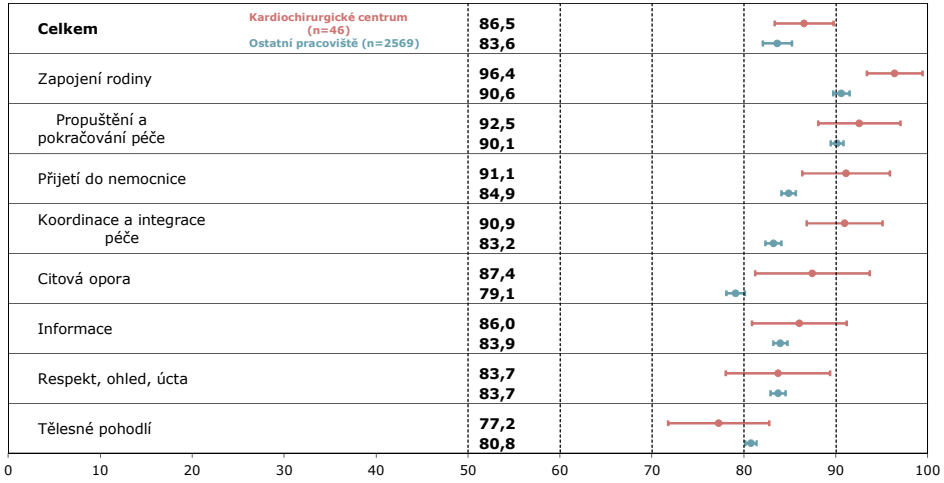
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

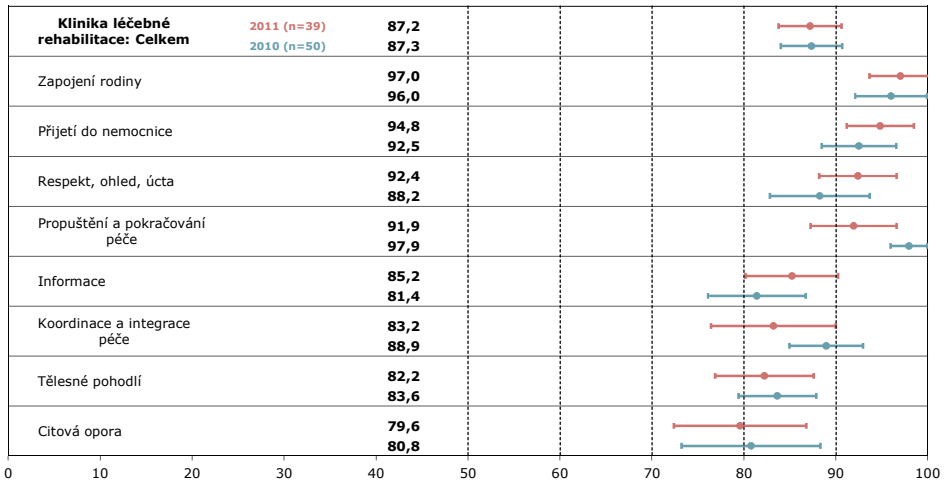
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

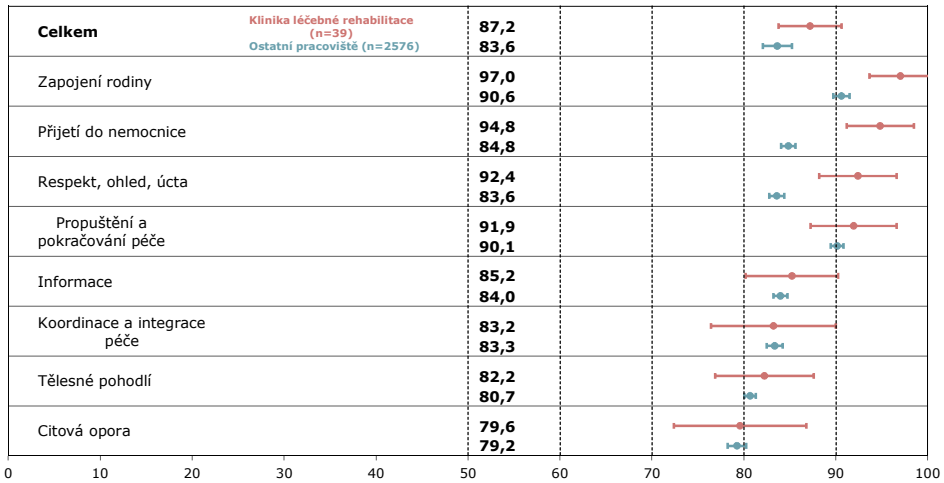
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

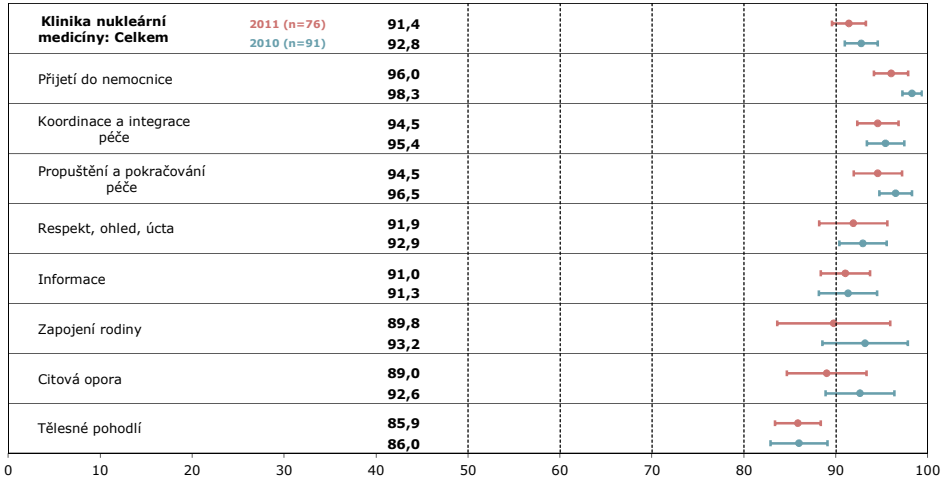


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

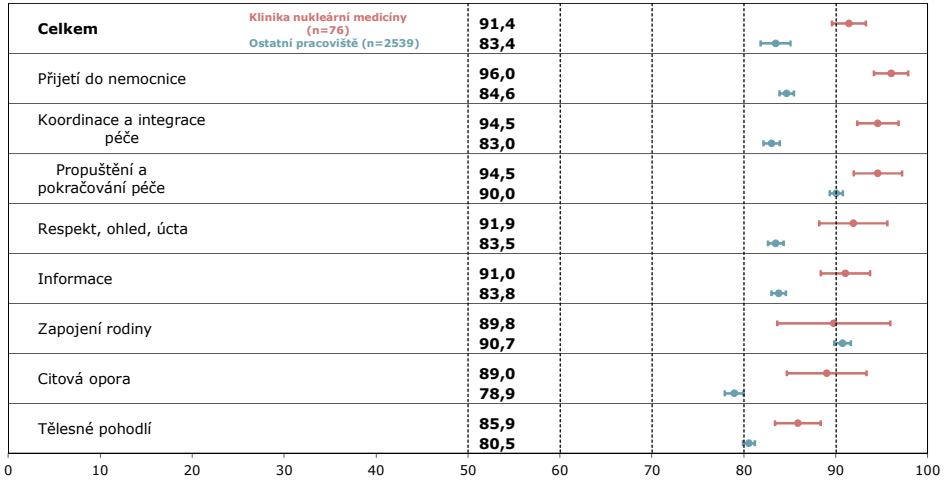
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

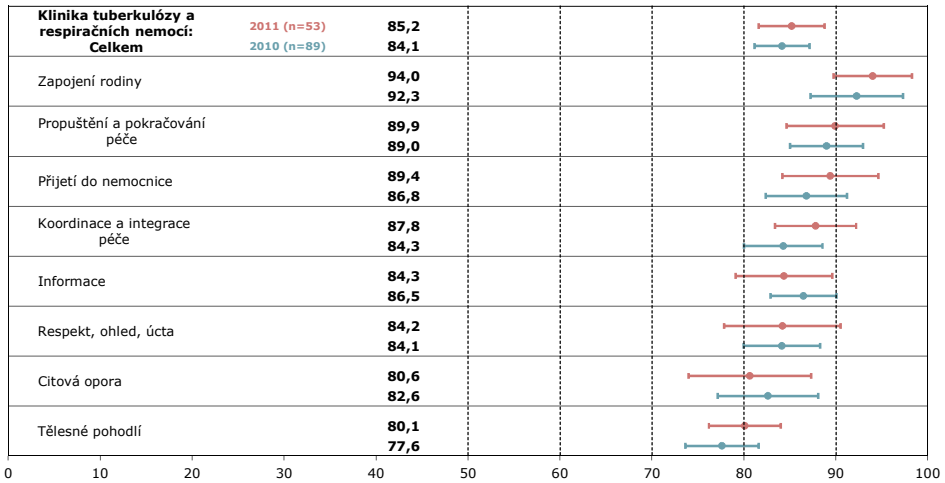
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

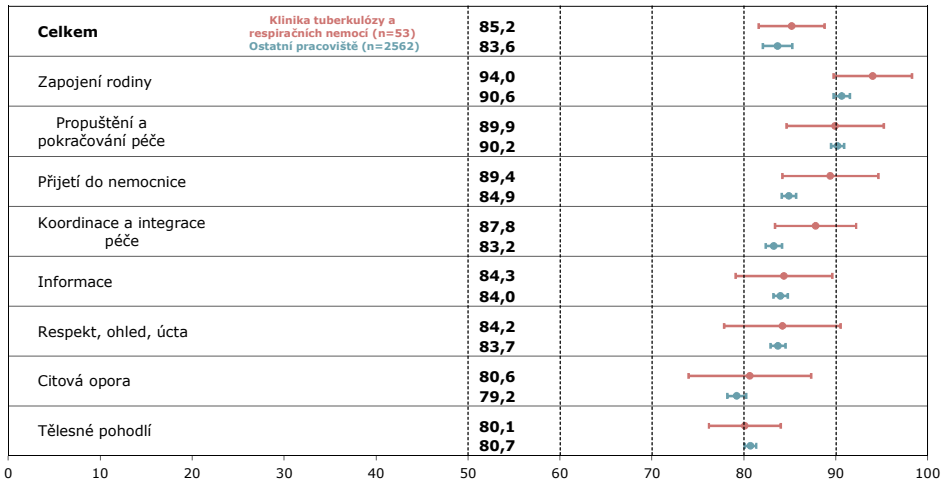
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

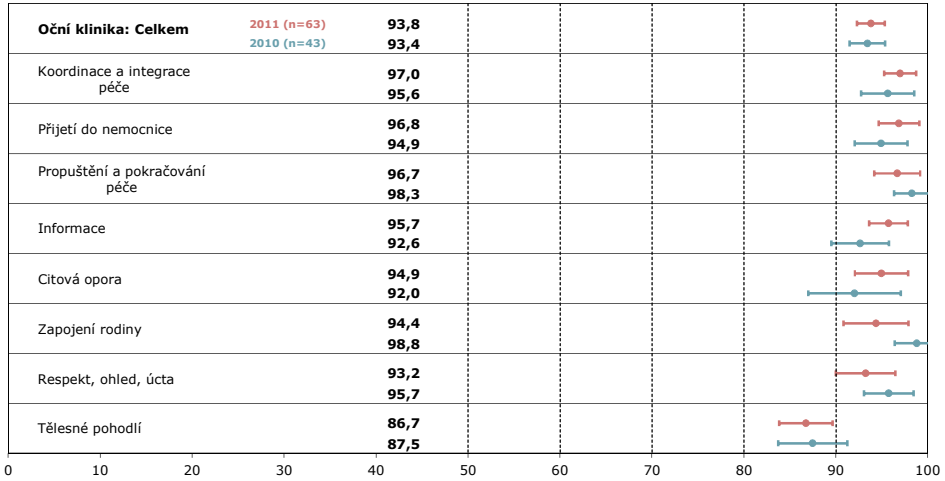


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

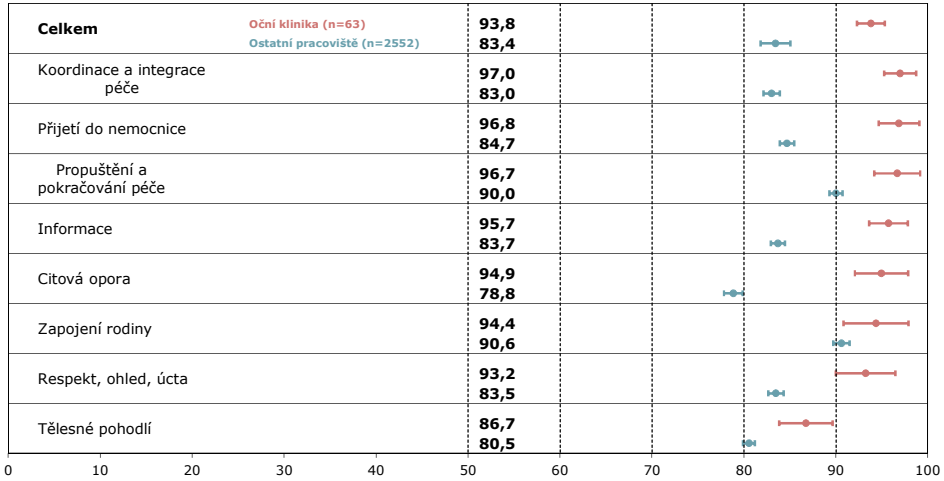
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

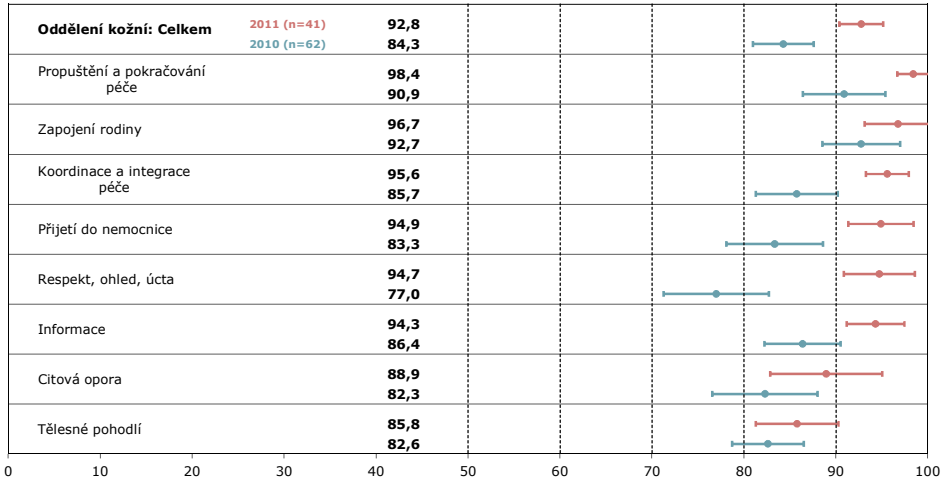
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

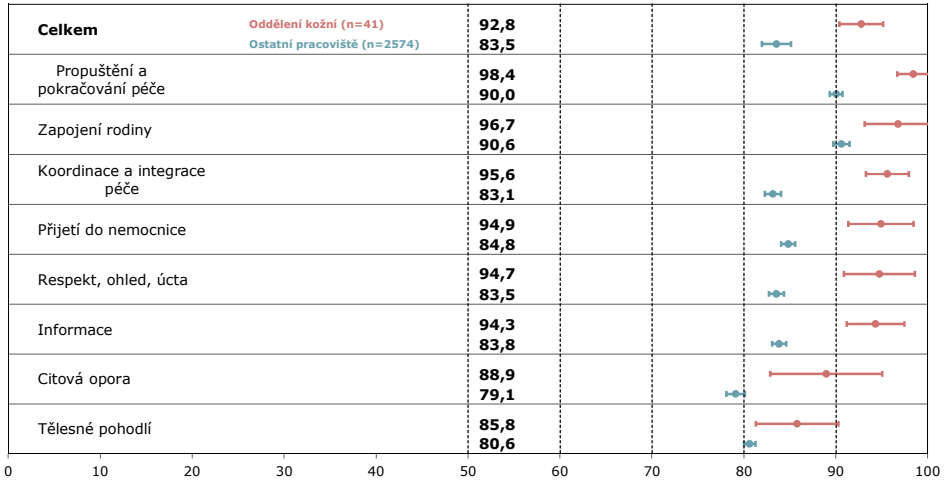
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

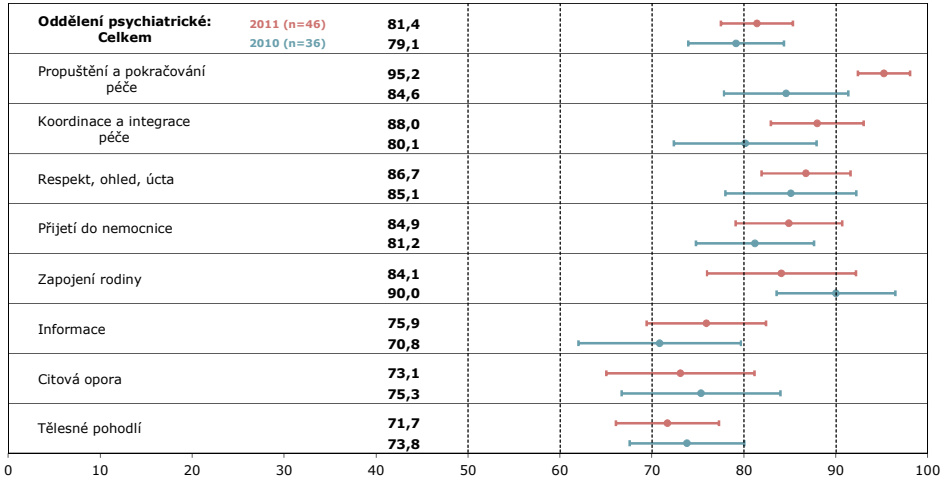


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

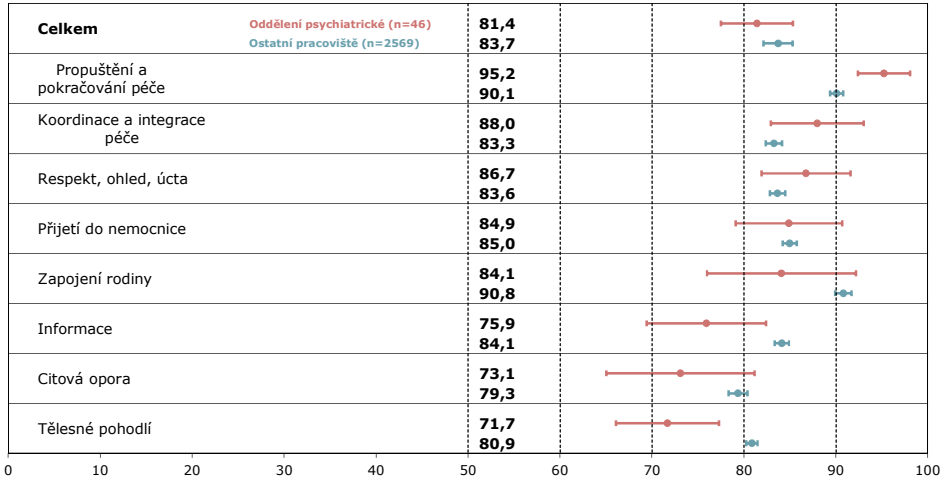
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

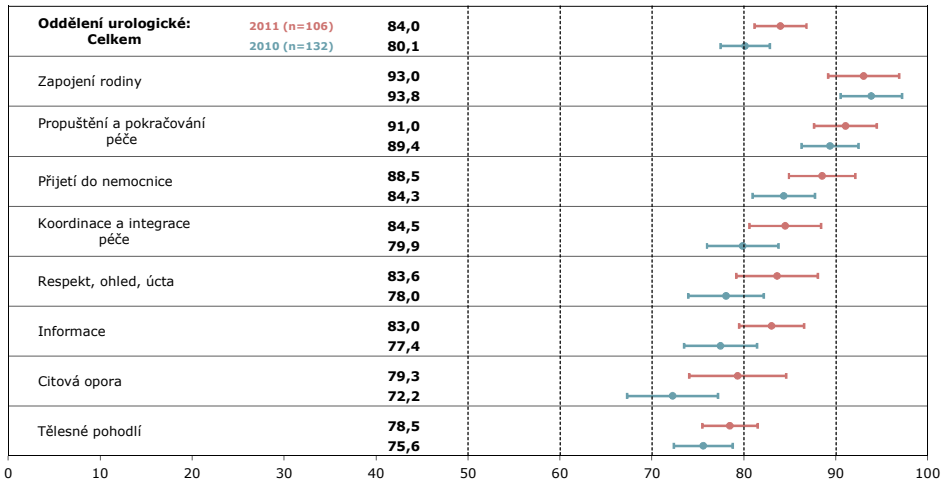
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

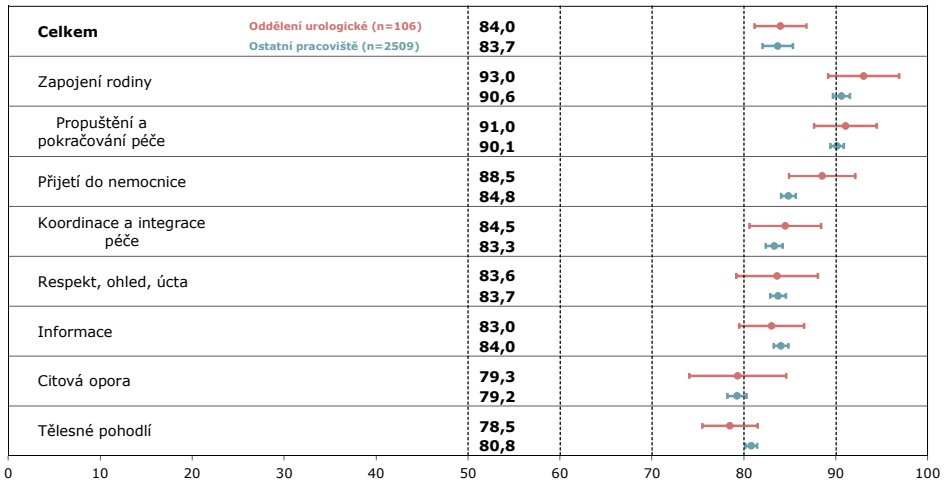
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

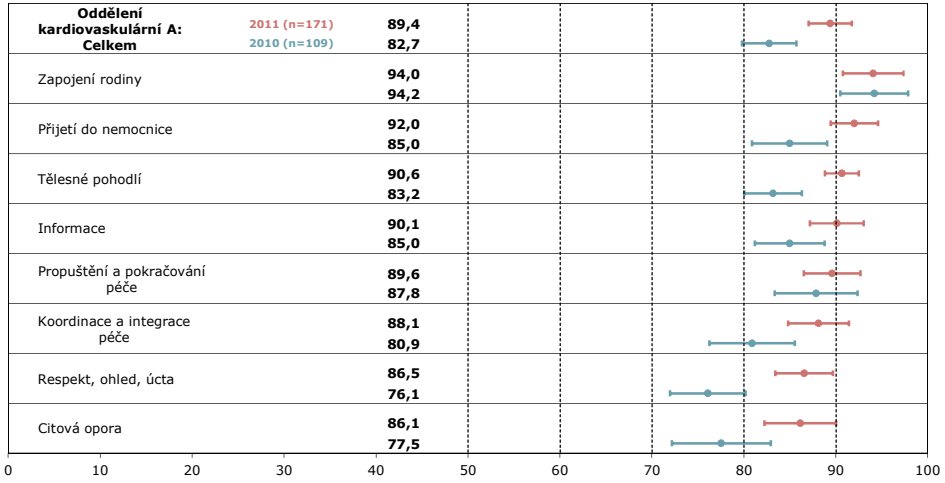


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

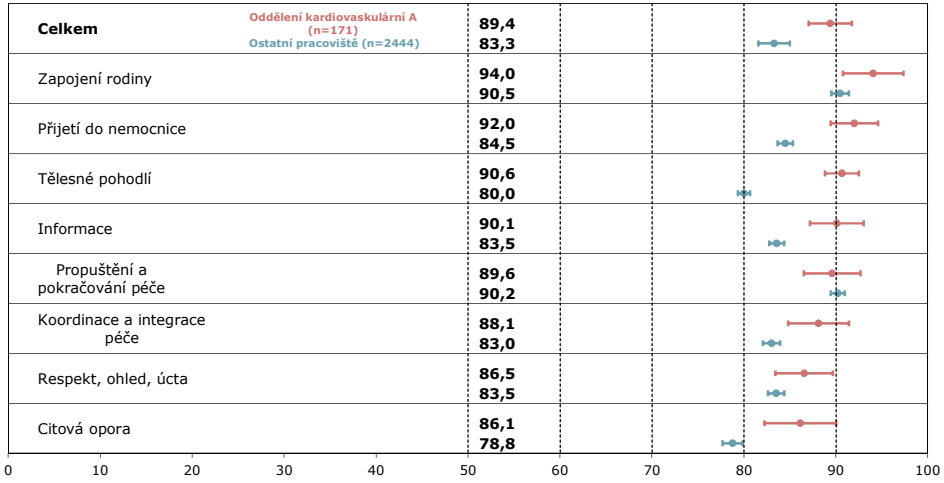
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

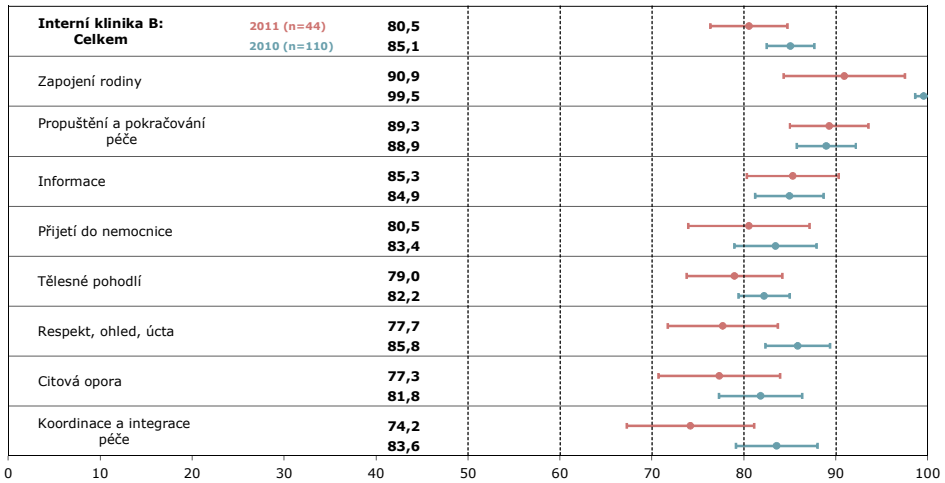
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

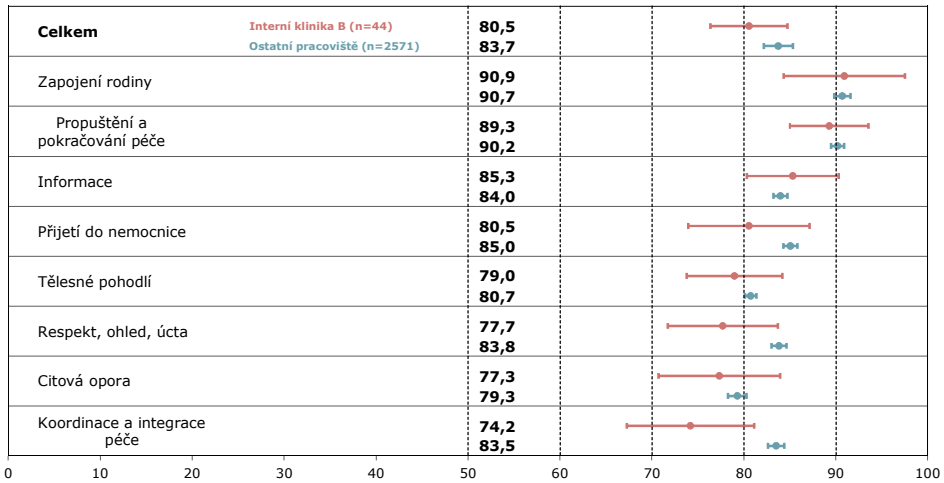
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

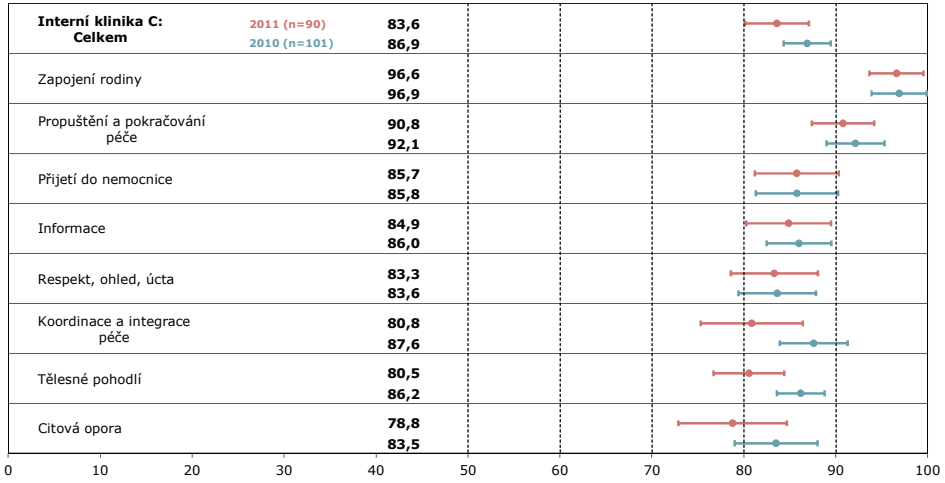


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

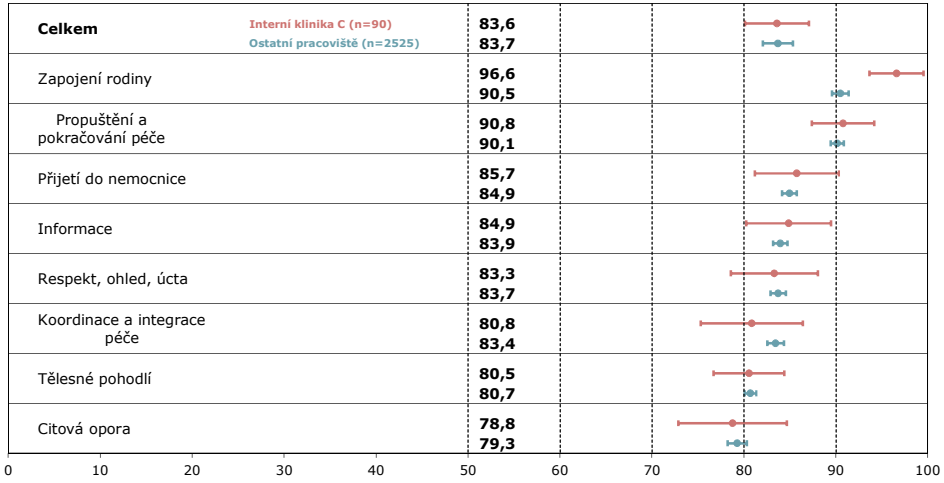
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

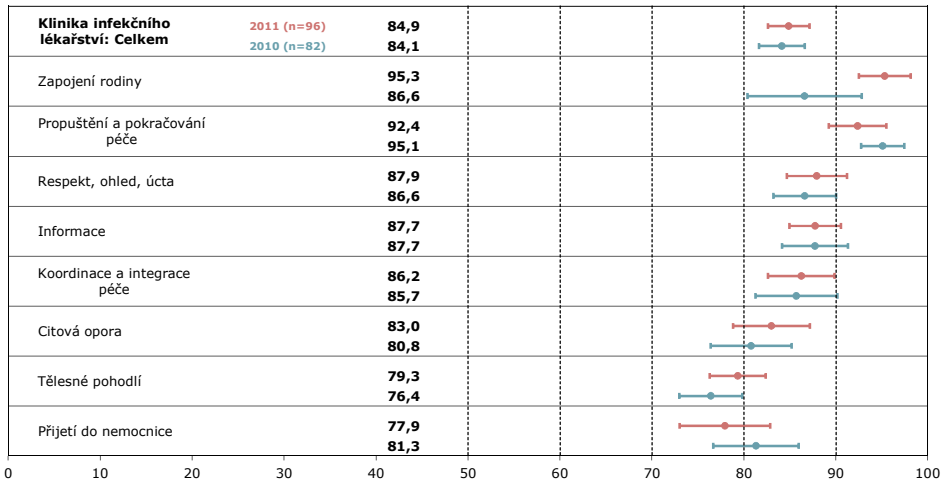
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

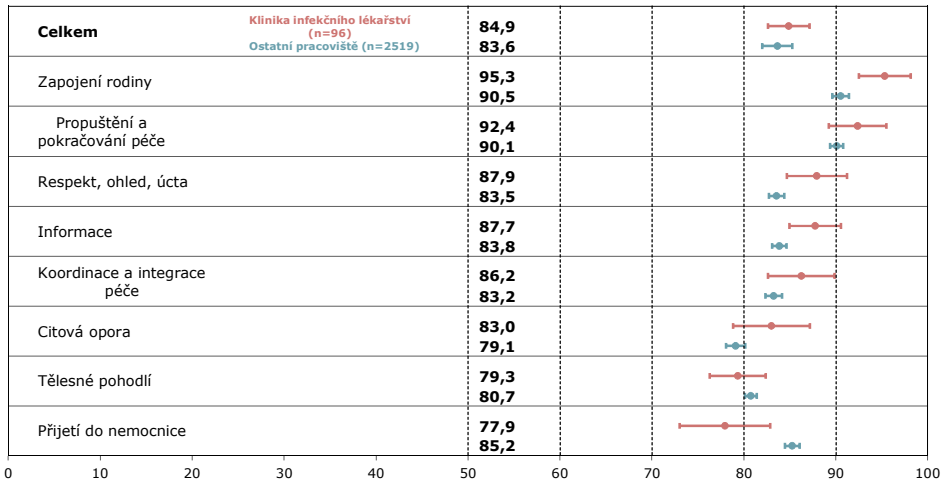
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

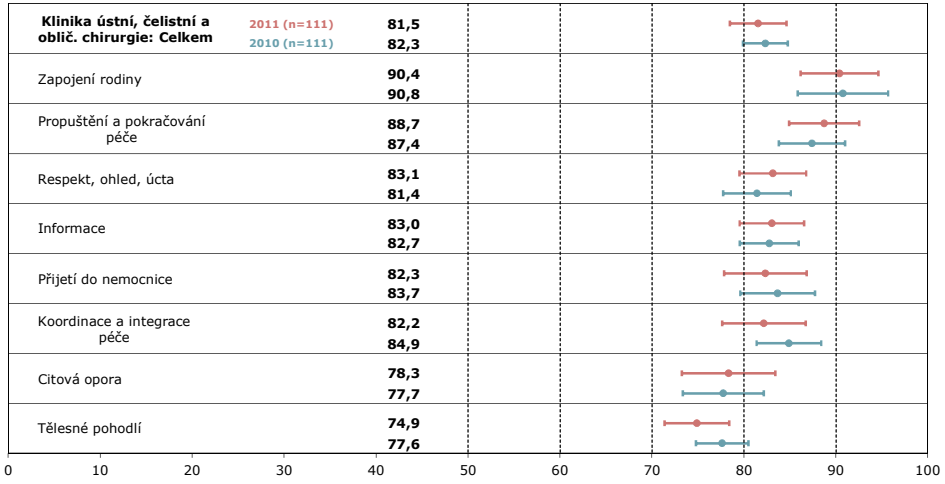


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

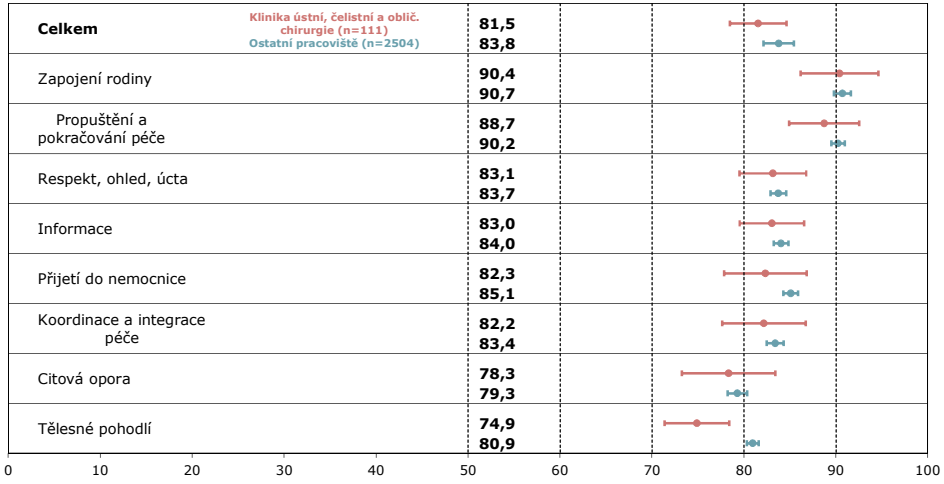
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

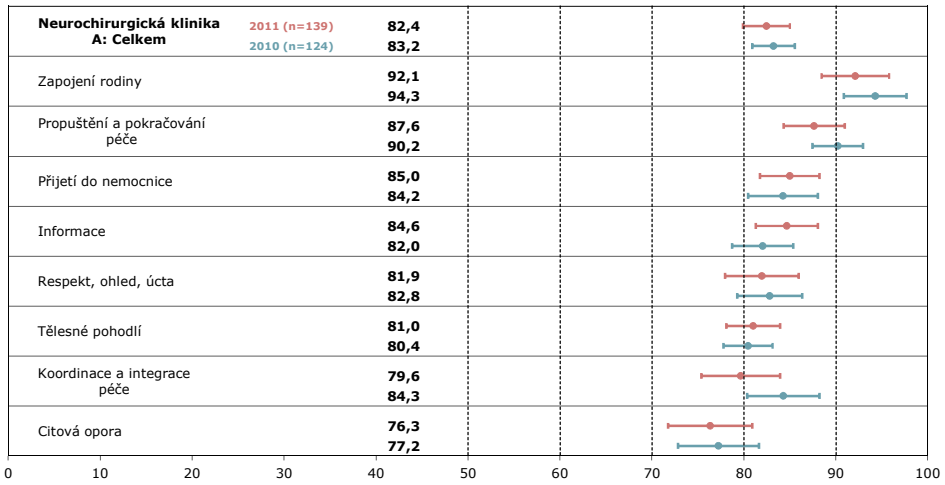
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

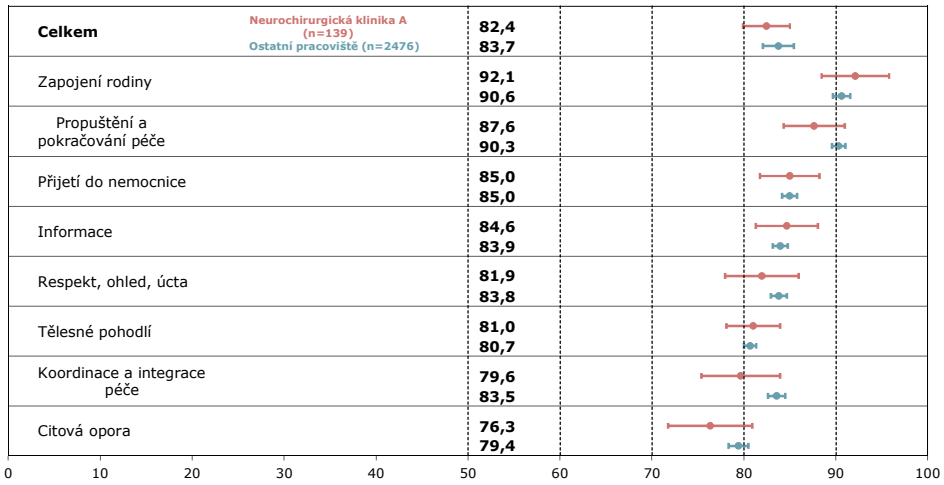
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

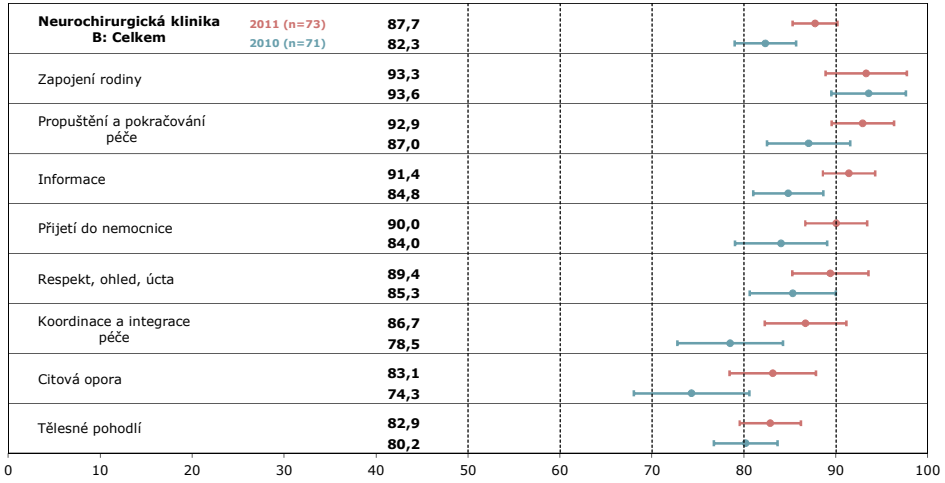


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

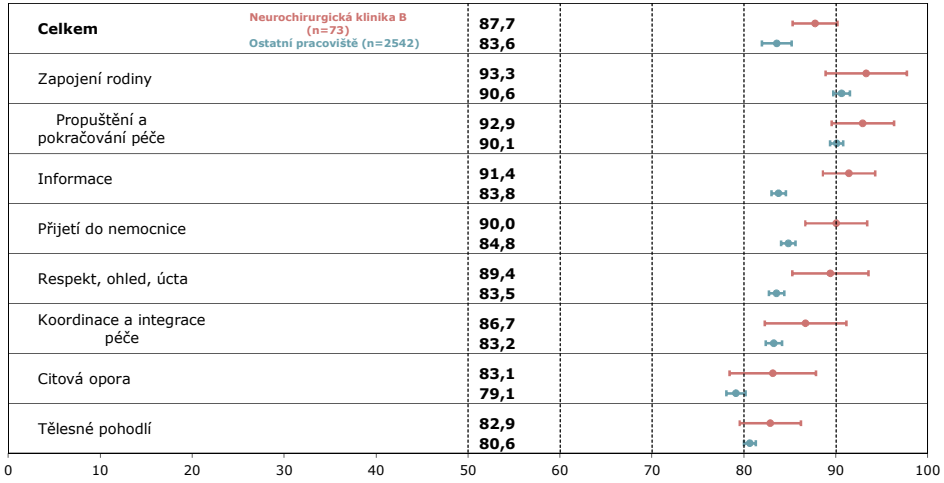
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

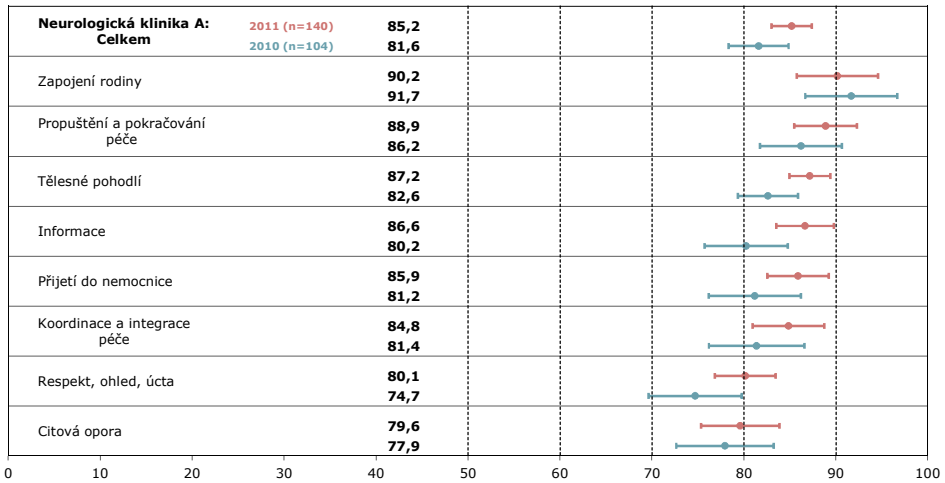
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

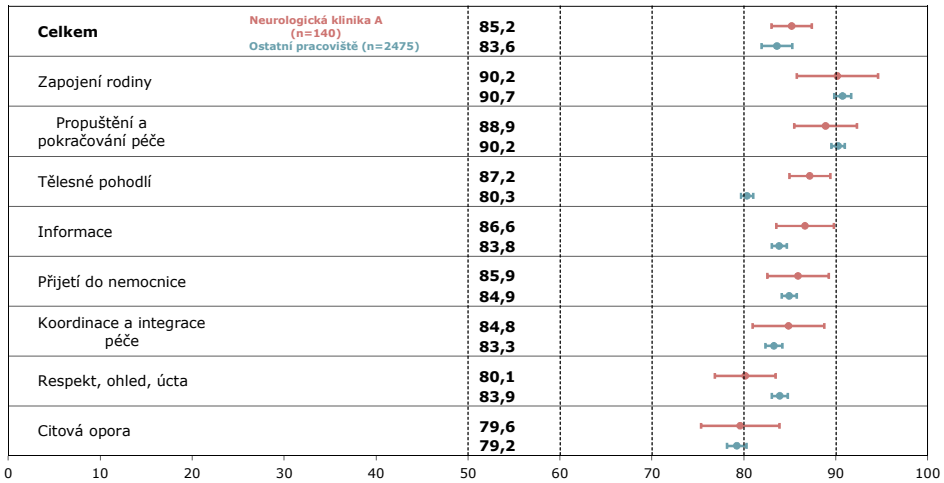
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

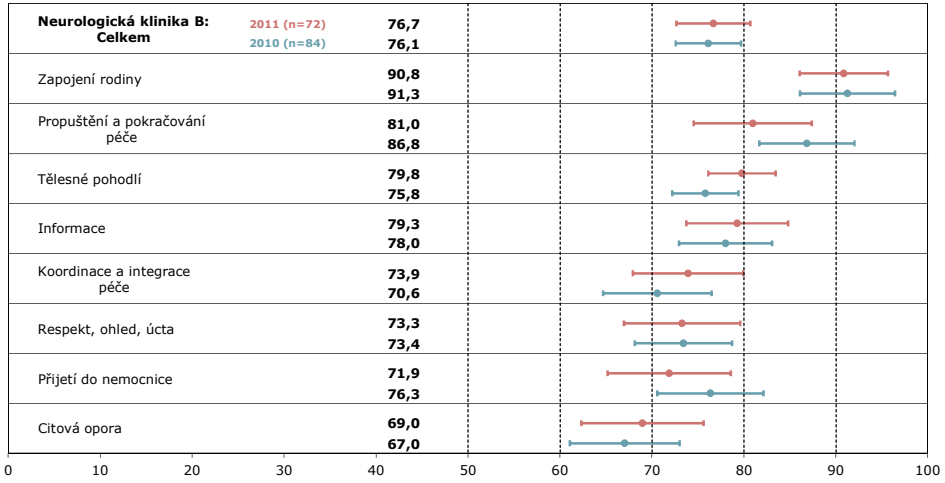


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

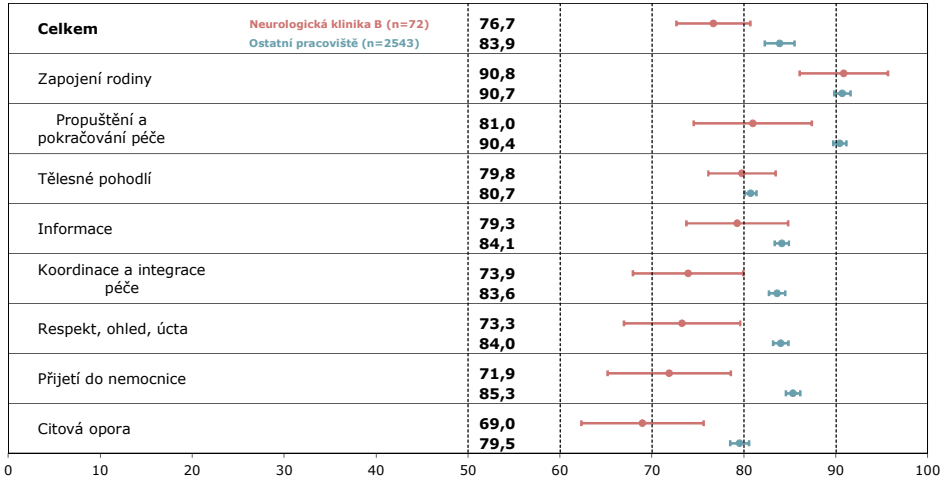
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

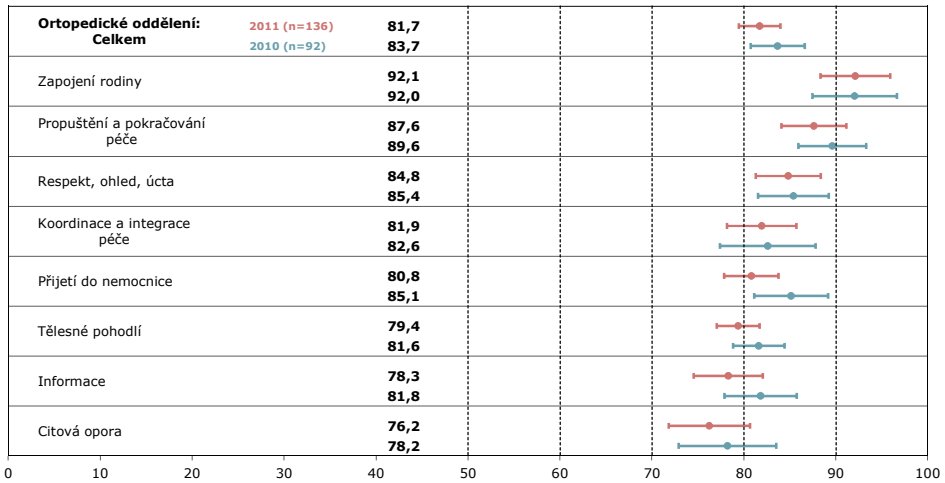
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

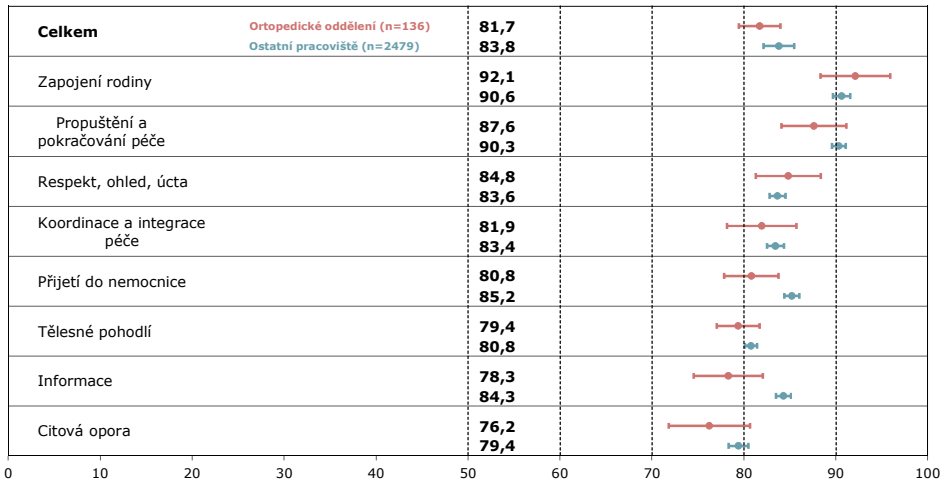
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

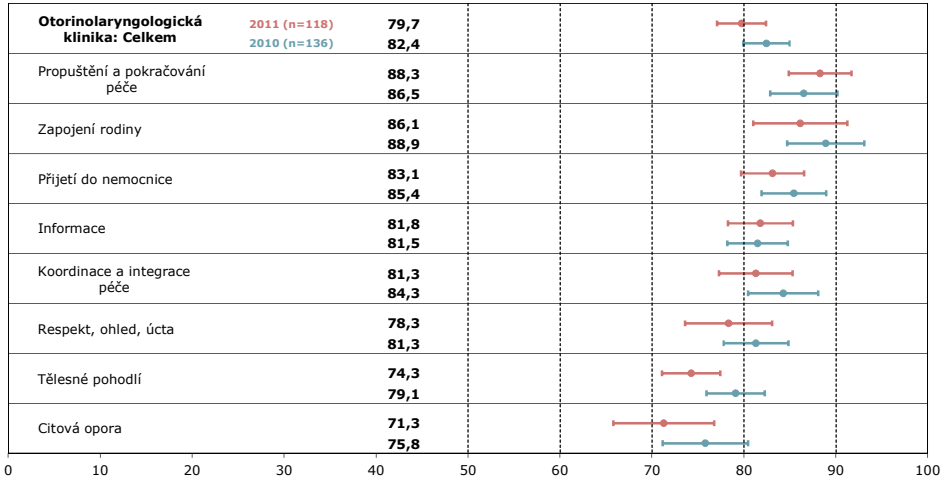


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

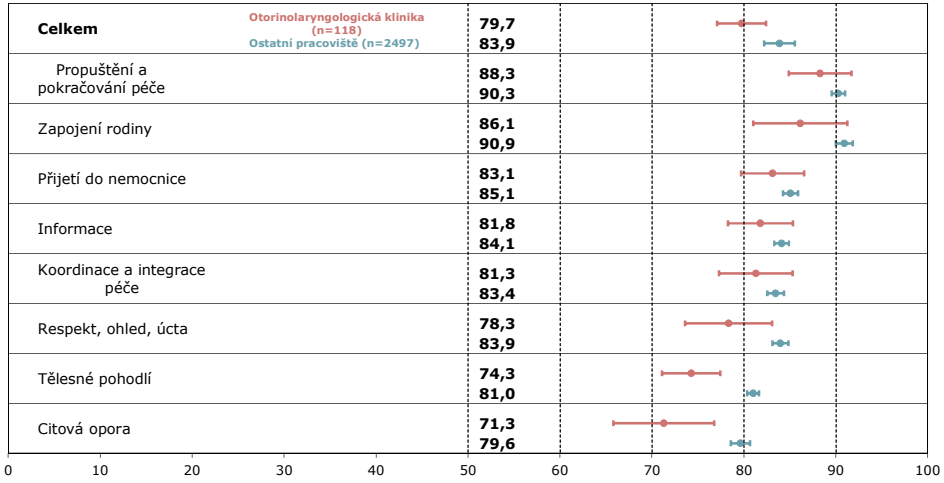
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

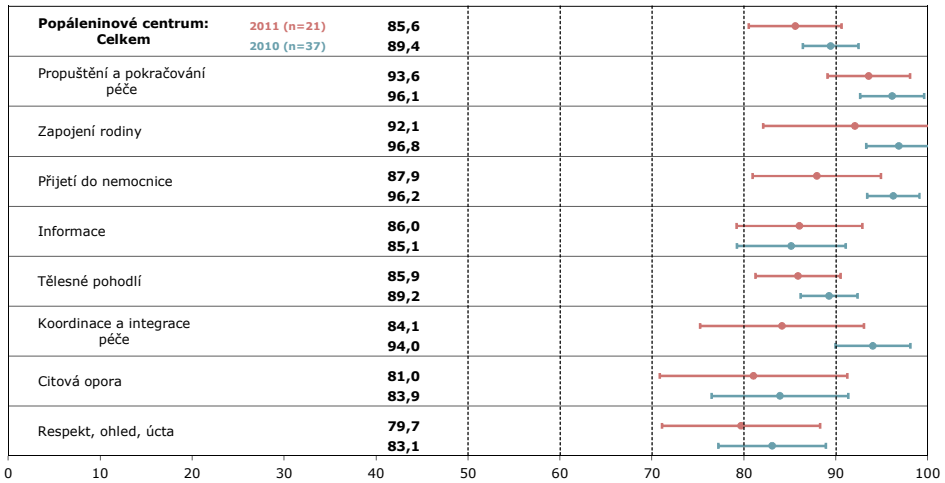
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

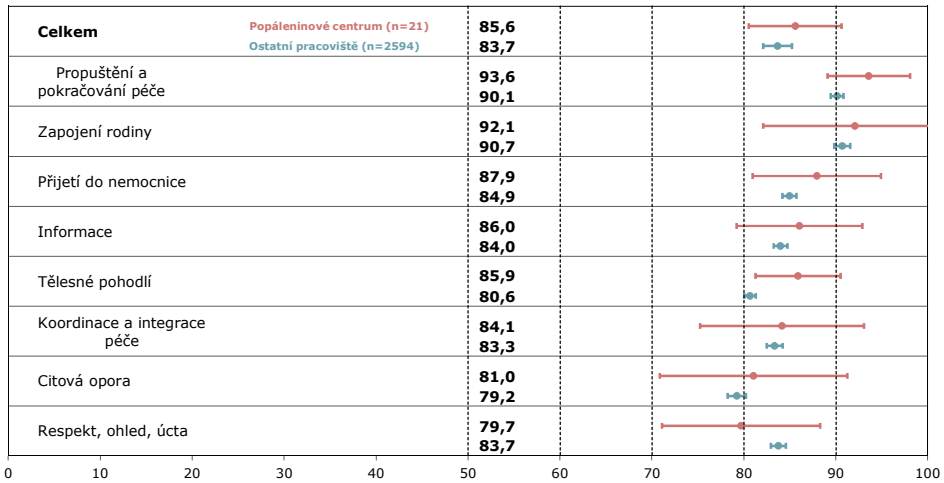
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

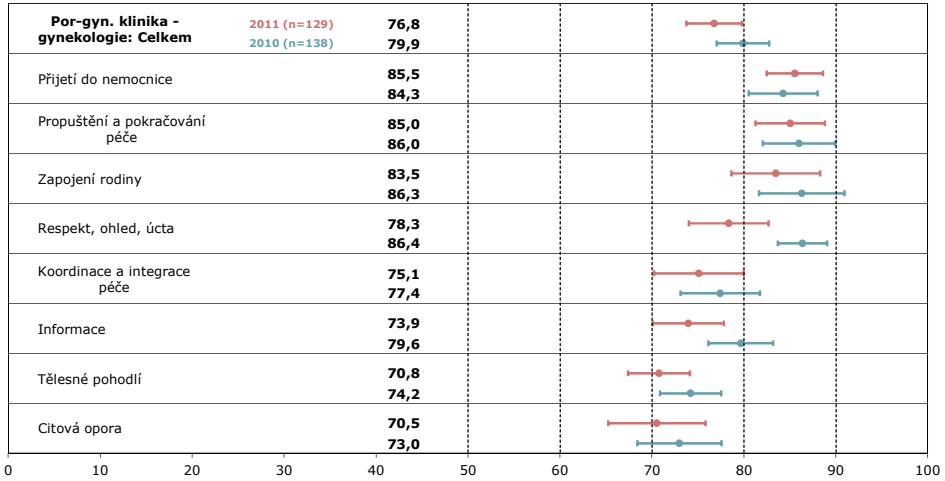


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

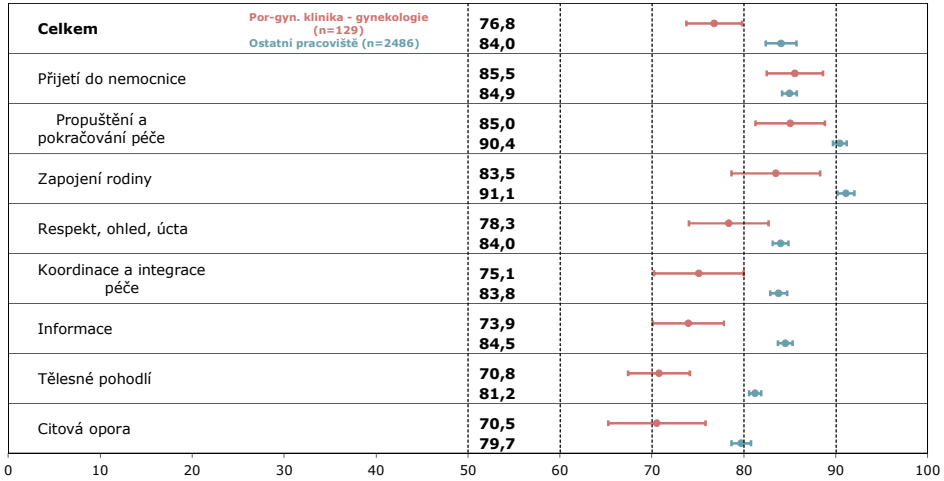
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

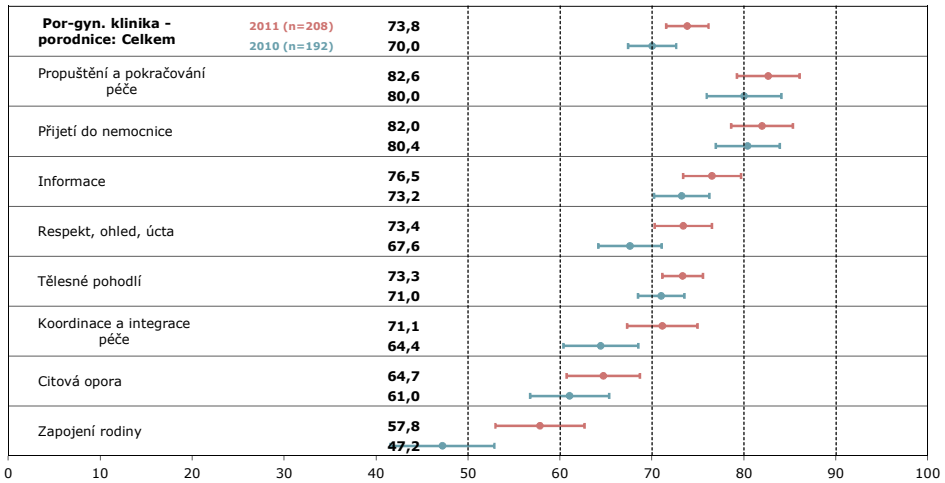
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

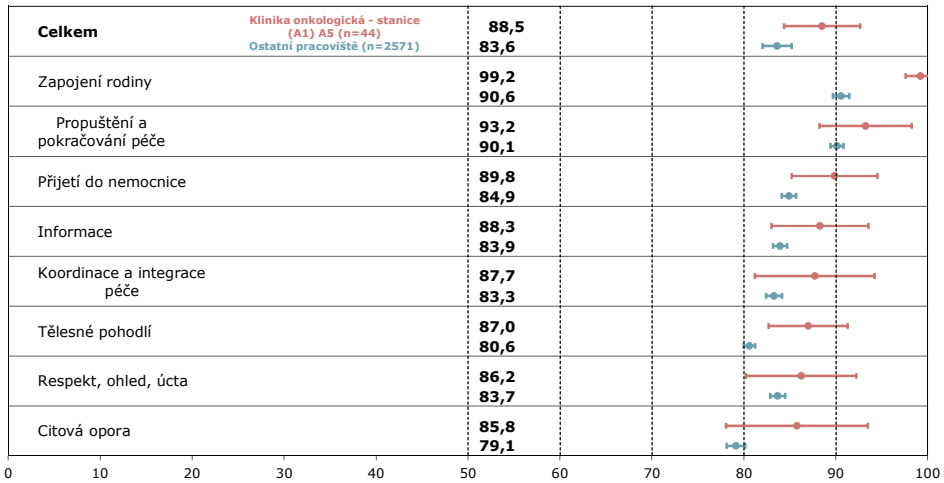
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

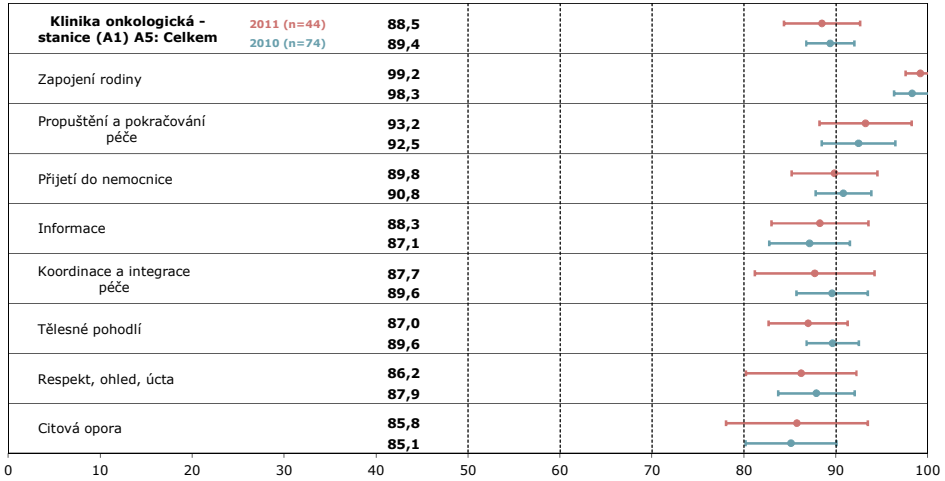


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

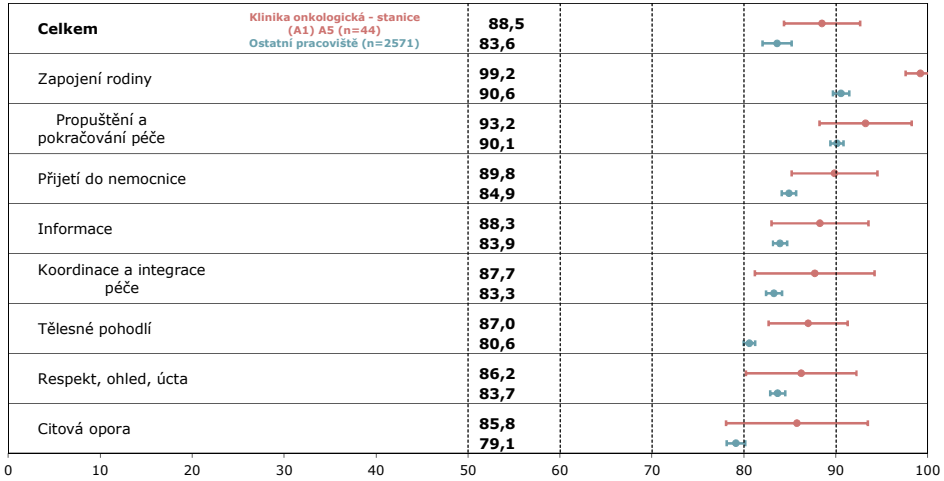
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

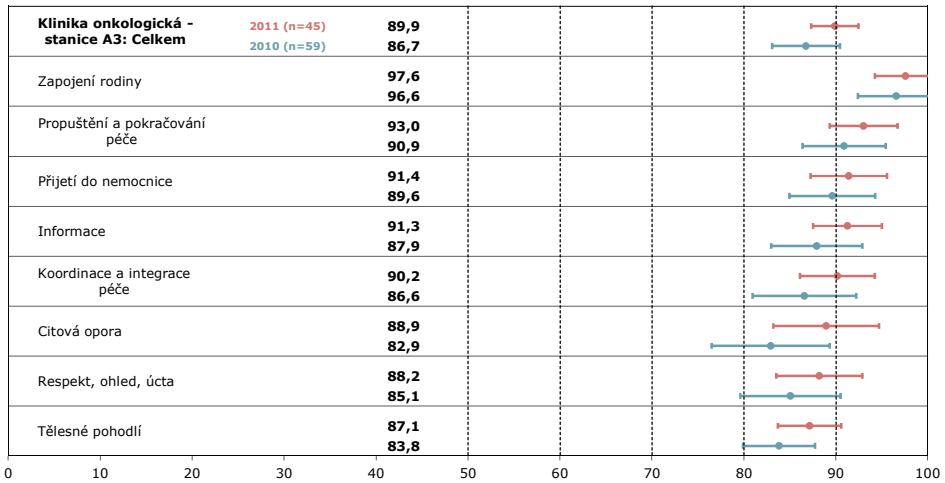
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

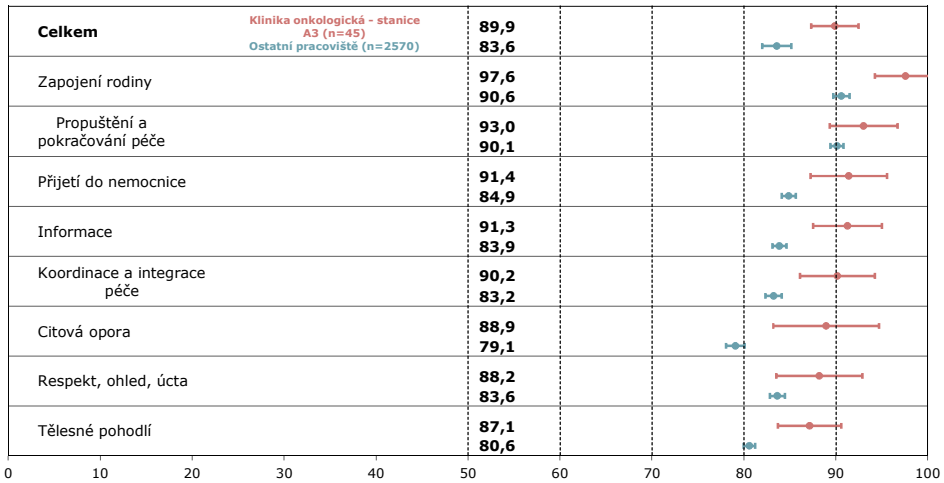
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

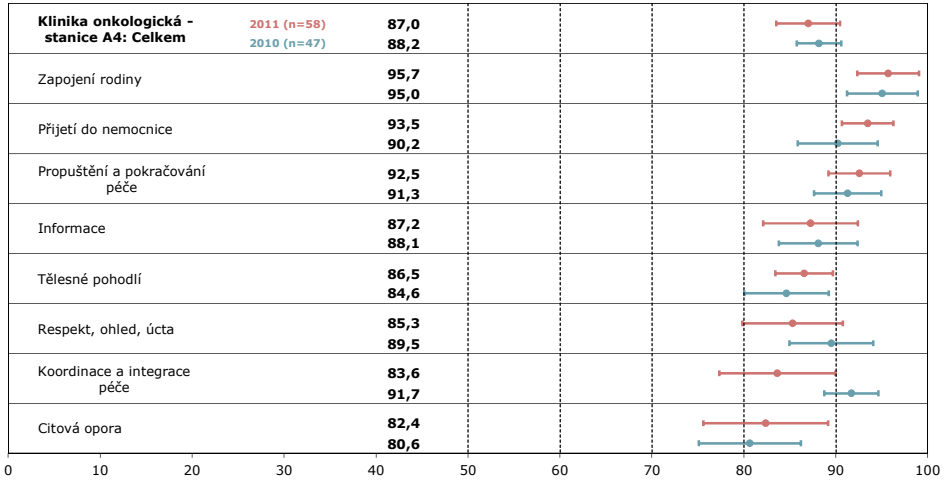


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

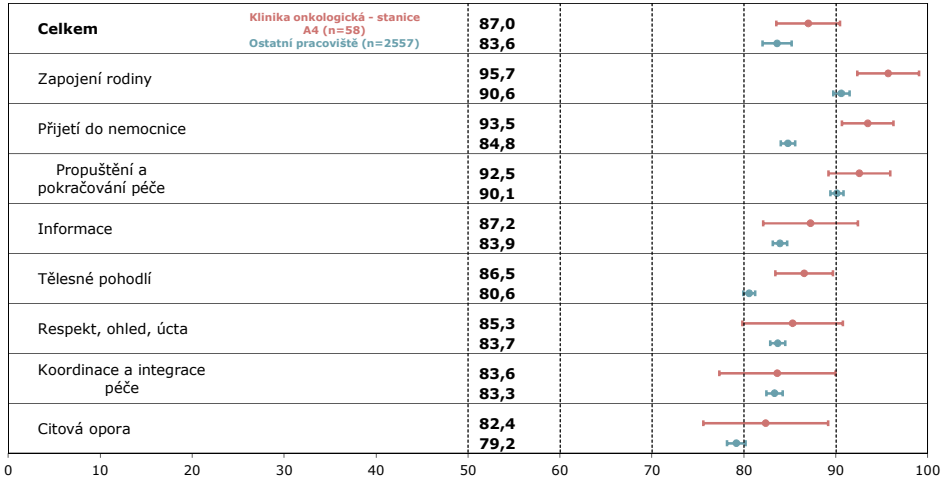
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

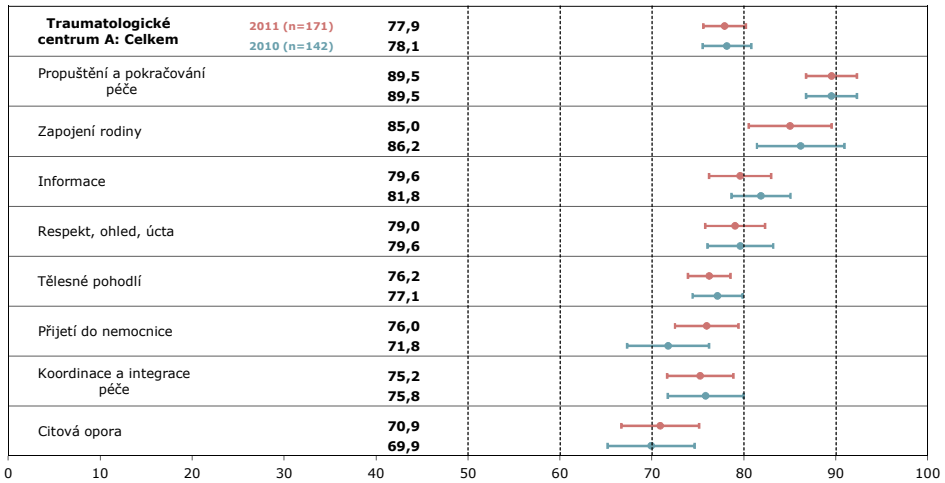
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

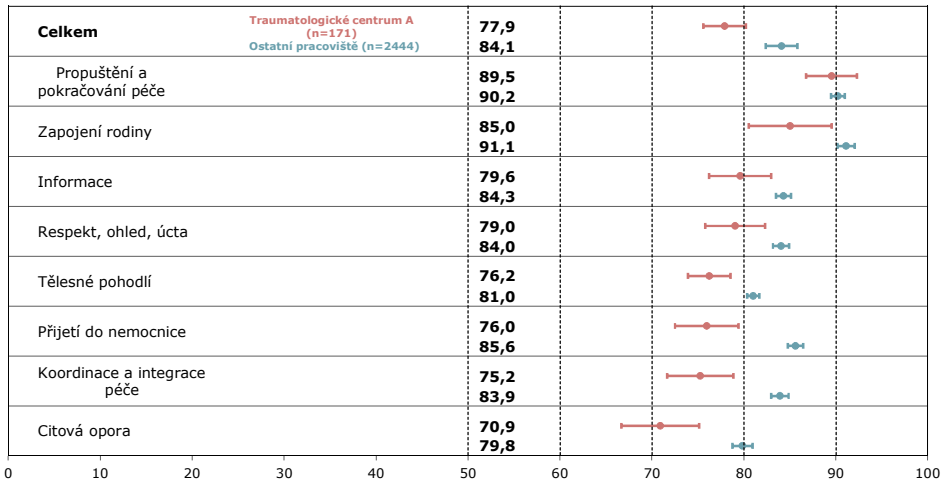
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

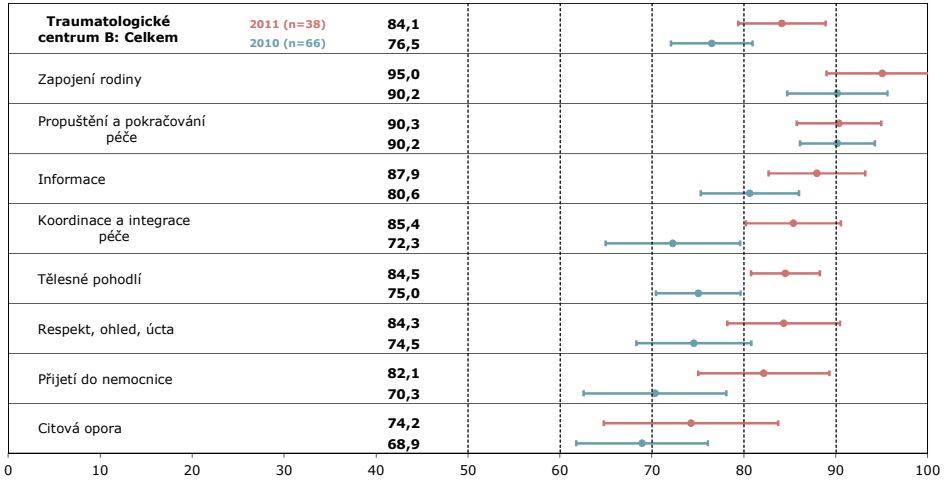


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Hodnocení v rámci jednotlivých oddělení

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

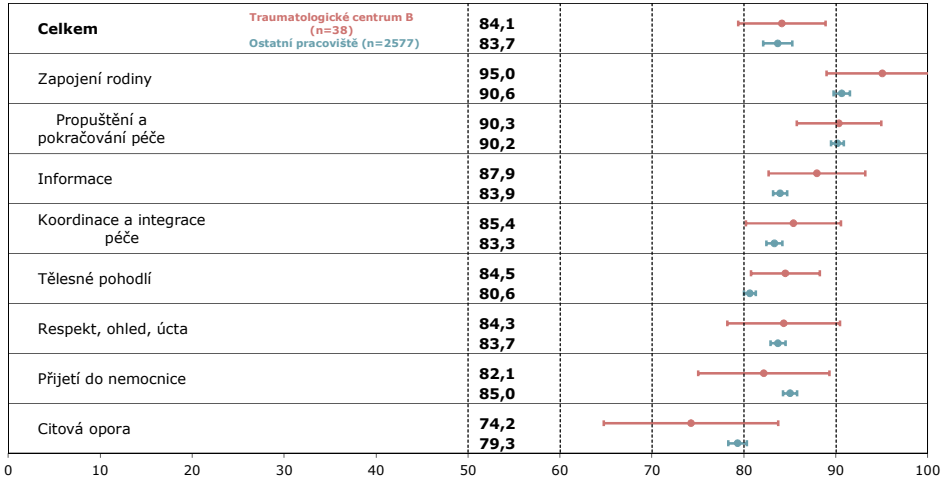
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

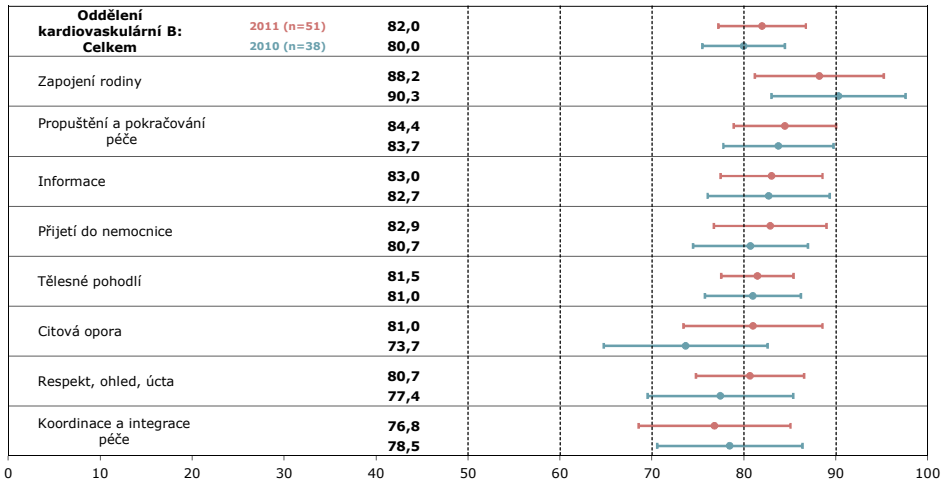
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Dynamika spokojenosti

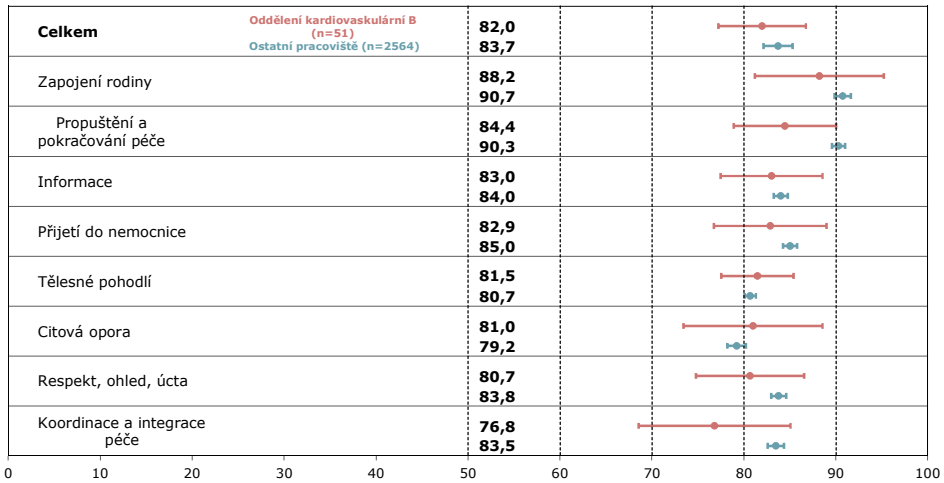
Základ: Pacienti hospitalizovaní na pracovišti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Porovnání s ostatními pracovišti

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

SPOKOJENOST PACIENTŮ S PERSONÁLEM A SLUŽBAMI

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost s personálem a všeob. 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.

- Celková průměrná spokojenost **se sestrami** dosahuje 82,9 %.
- Nejvyšší spokojenost s prací sester je mezi pacienty Oční kliniky, Kliniky nukleární medicíny, Kliniky infekčního lékařství, Odd. kardiovaskulární A. Ve srovnání s rokem 2010 se spokojenost s prací sester nejvíce zlepšila na Odd. kožním, v Traumatologickém centru B, Por-gyn. klinice porodnici.
- Naopak nejnižší celková spokojenost se sestrami ve srovnání s průměrem za celou nemocnici, lze zaznamenat na Otolaryngologické klinice, Neurologické klinice B. Chirurgické klinice C+D a Ortopedickém oddělení.

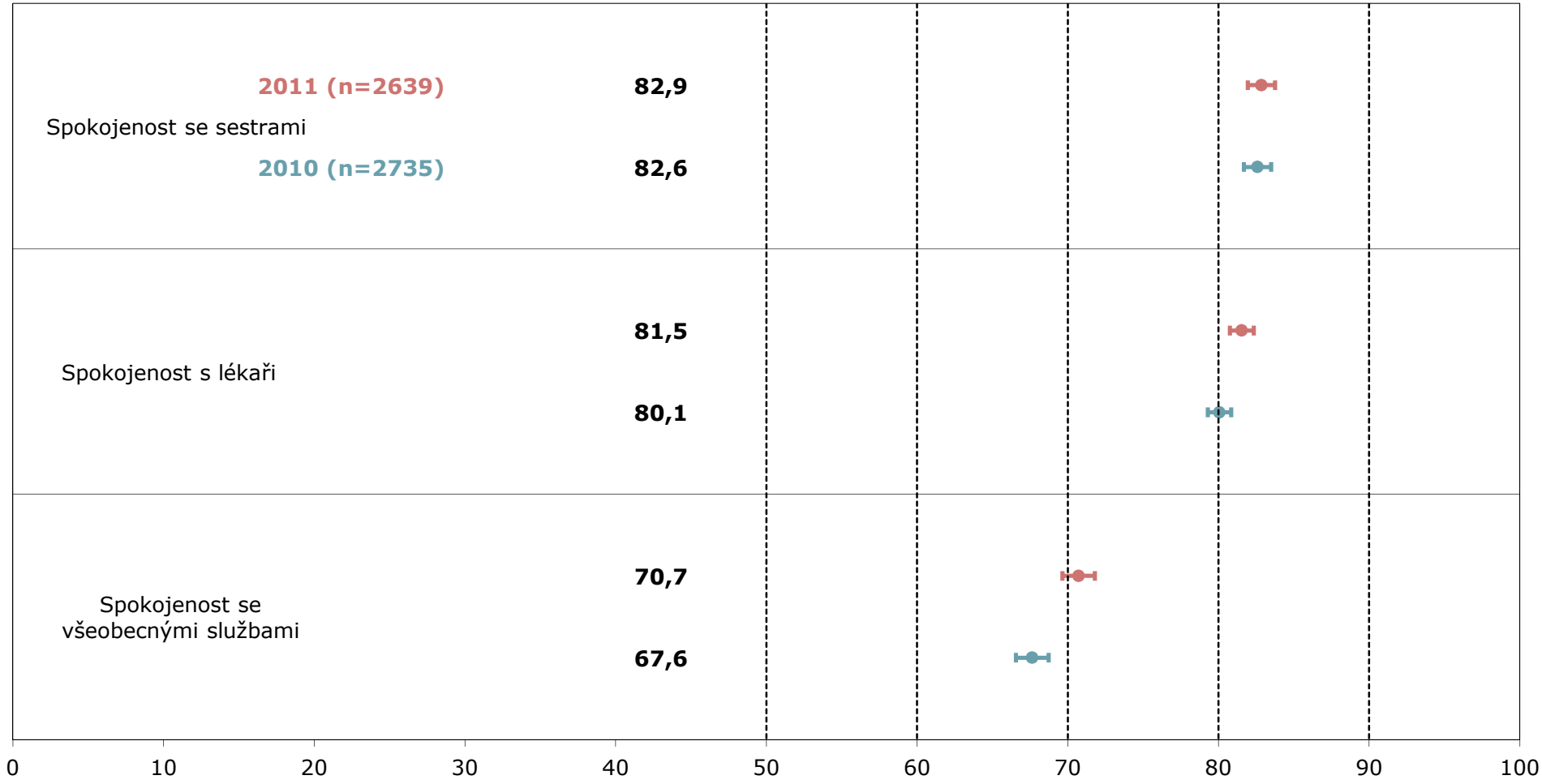
- Celková průměrná spokojenost **s lékaři** dosahuje 81,5 %.
- Pacienti nejvíce spokojeni s prací lékařů jsou z oddělení: Oční klinika, Odd. kožní, Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky, Klinika nukleární medicíny, Klinika onkologické stanice – stanice A3 a stanice (A1) A5 a Kardiochirurgické centrum. Ve srovnání s rokem 2010 se spokojenost s prací lékařů nejvíce zlepšila na Oddělení kožním.
- Nižší spokojenost s lékaři obecně je mezi pacienty Chirurgické kliniky C+D, Neurologické kliniky A a B, Traumatologických center A.

- Celková průměrná spokojenost **se všeobecnými službami** je nižší dosahuje 70,7 %.
- Z hlediska spokojenosti se všeobecnými službami jsou nejlépe hodnocena tato oddělení: Odd. kožní, Oční klinika, Odd. kardiovaskulární A, Klinika léčebné rehabilitace, Klinika nukleární medicíny. Ve srovnání s rokem 2010 se spokojenost se všeobecnými službami nejvíce zlepšila na Odd. kožním, Odd. kardiovaskulární A, Neurochirurgická klinika A.
- Na druhé straně nižší spokojenost se všeobecnými službami je mezi pacienty z těchto oddělení: Chirurgická klinika C+D, Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie, Otolaryngologická klinika, Chirurgická klinika B, Traumatologické centrum A, Por-gyn. klinika – Gynekologie.

Spokojenost s personálem a všeob. službami

FN Ostrava: Souhrnná spokojenost

Základ: Všichni pacienti



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

SESTRY

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost se sestrami

Otázky sytící dimenzi:

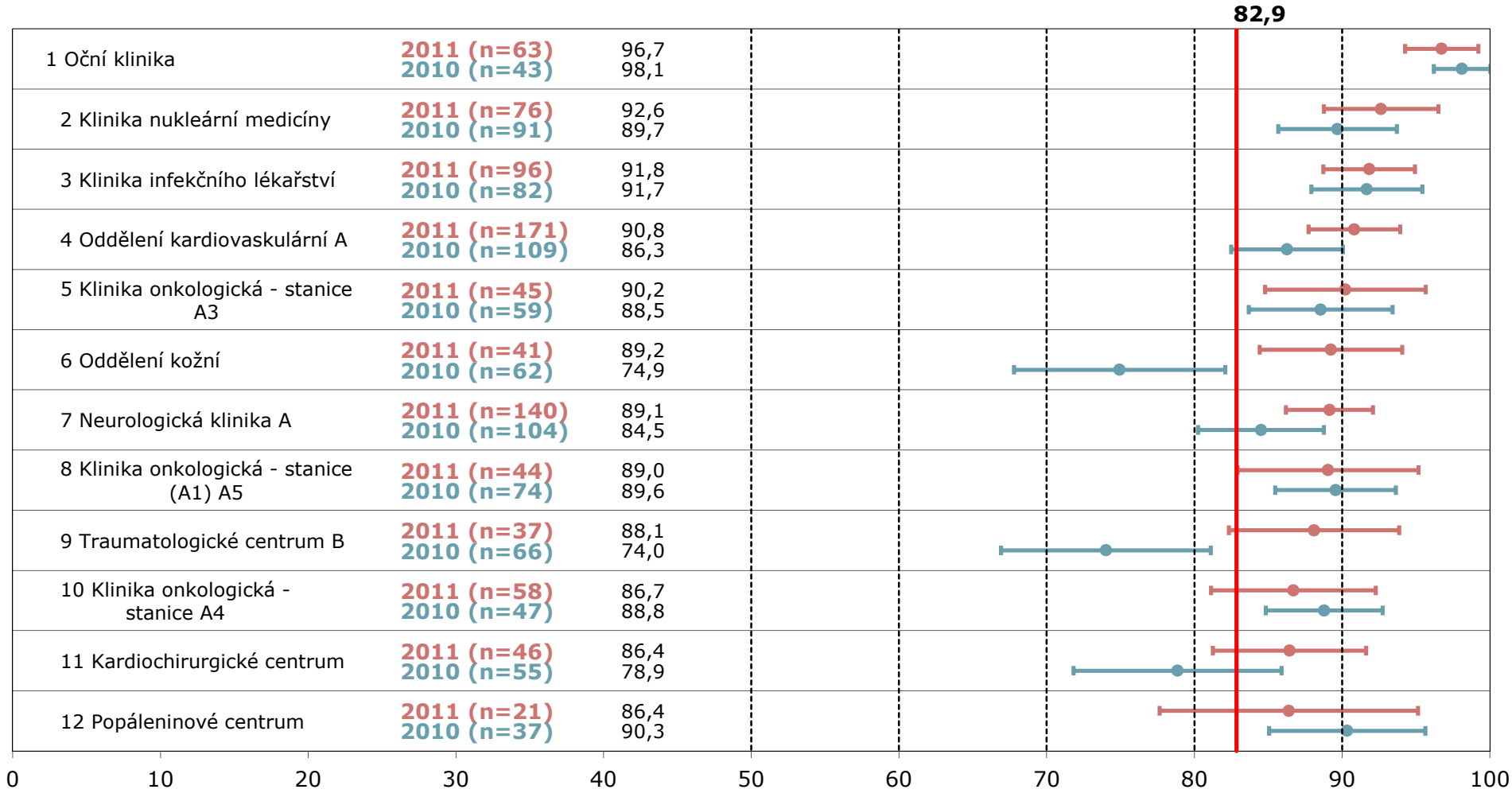
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou pokojů?
- Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou toalet a sprch?
- Když jste položil/a zdravotní sestře důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Pokud jste měl/a strach nebo obavy ze svého stavu nebo léčby, byla zdravotní sestra ochotna si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

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost se sestrami

FN Ostrava: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

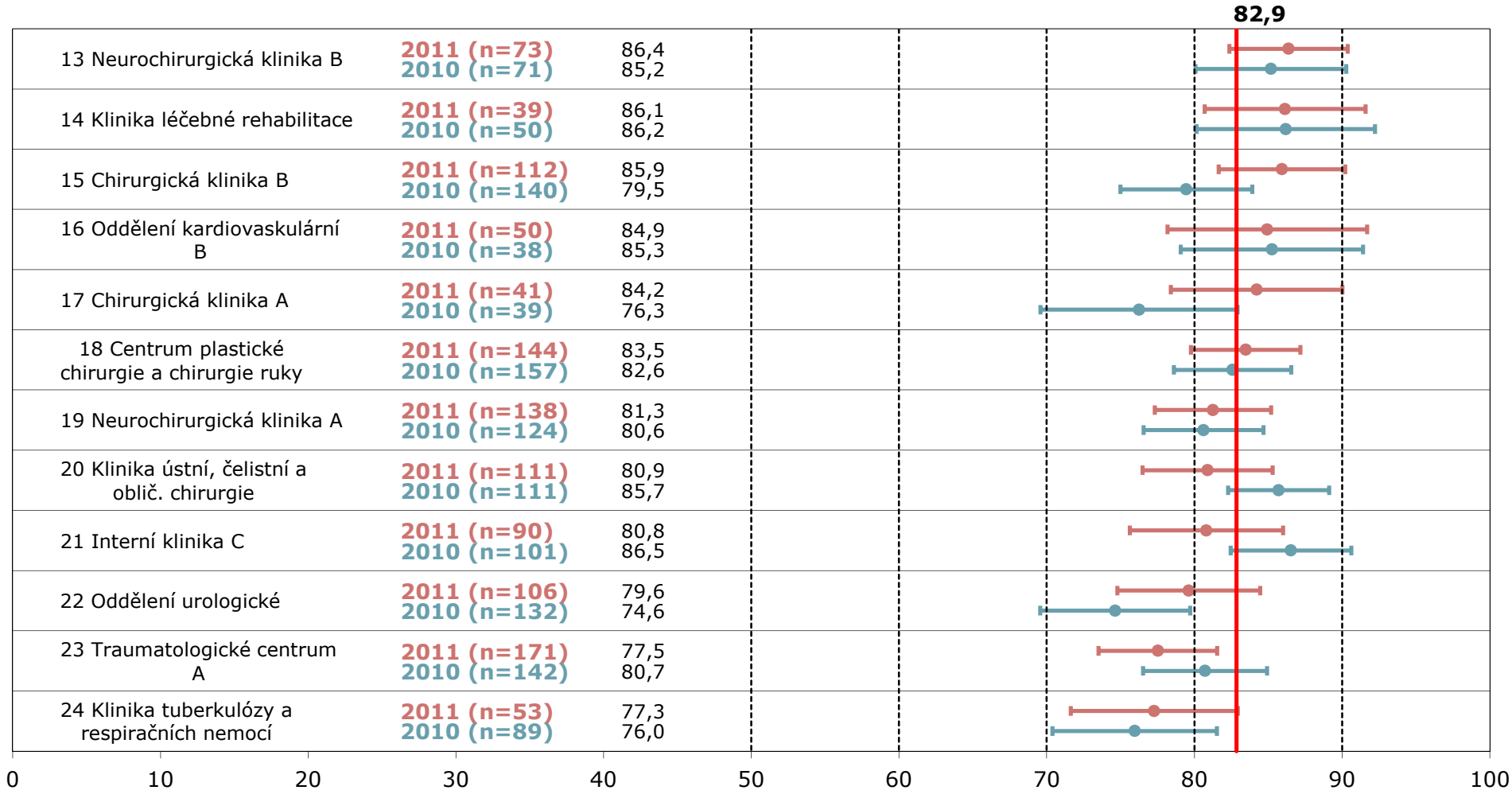


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Spokojenost se sestrami

FN Ostrava: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

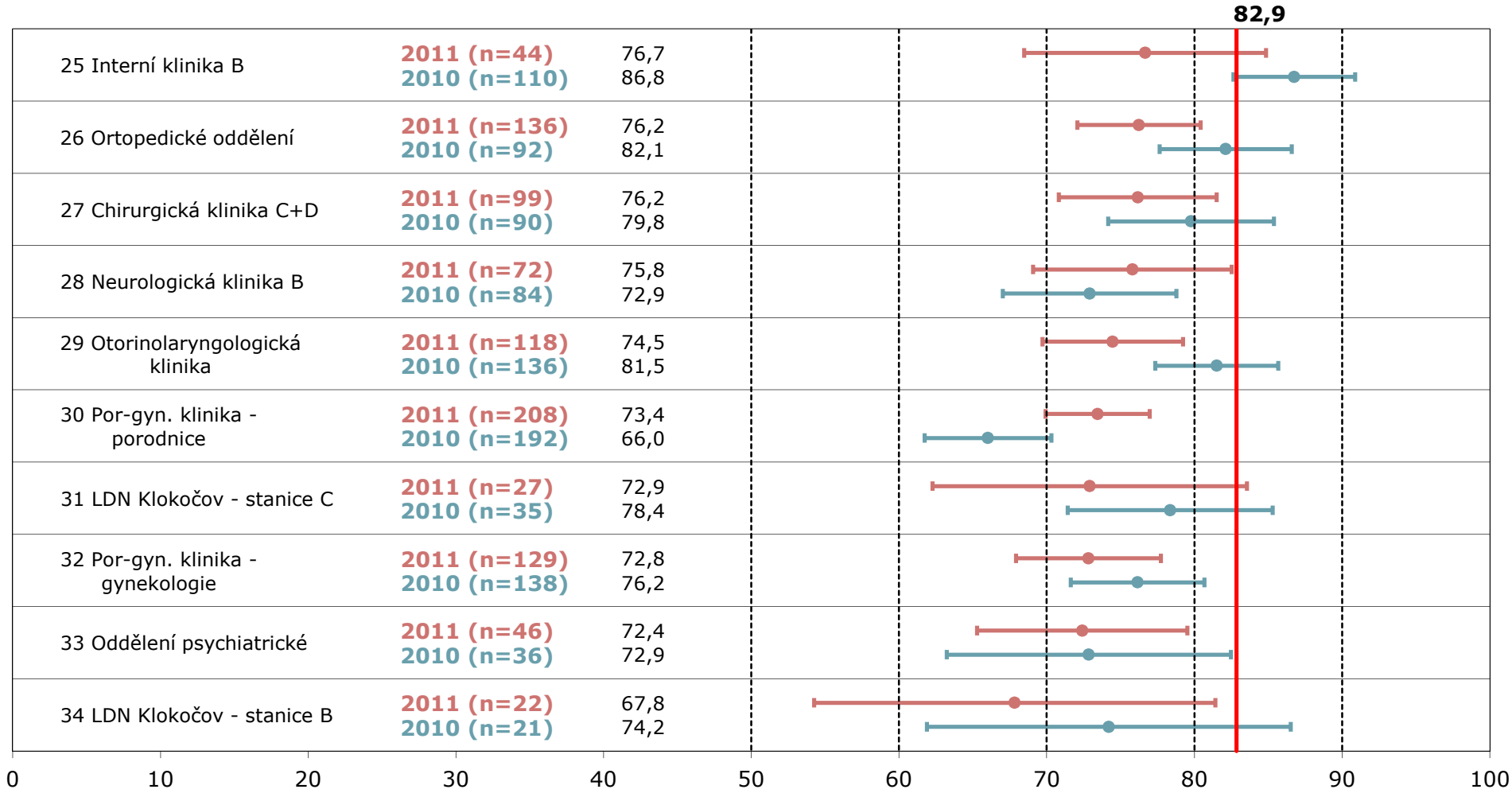


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Spokojenost se sestrami

FN Ostrava: Spokojenost se sestrami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

LÉKAŘI

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost s lékaři

Otázky sytící dimenzi:

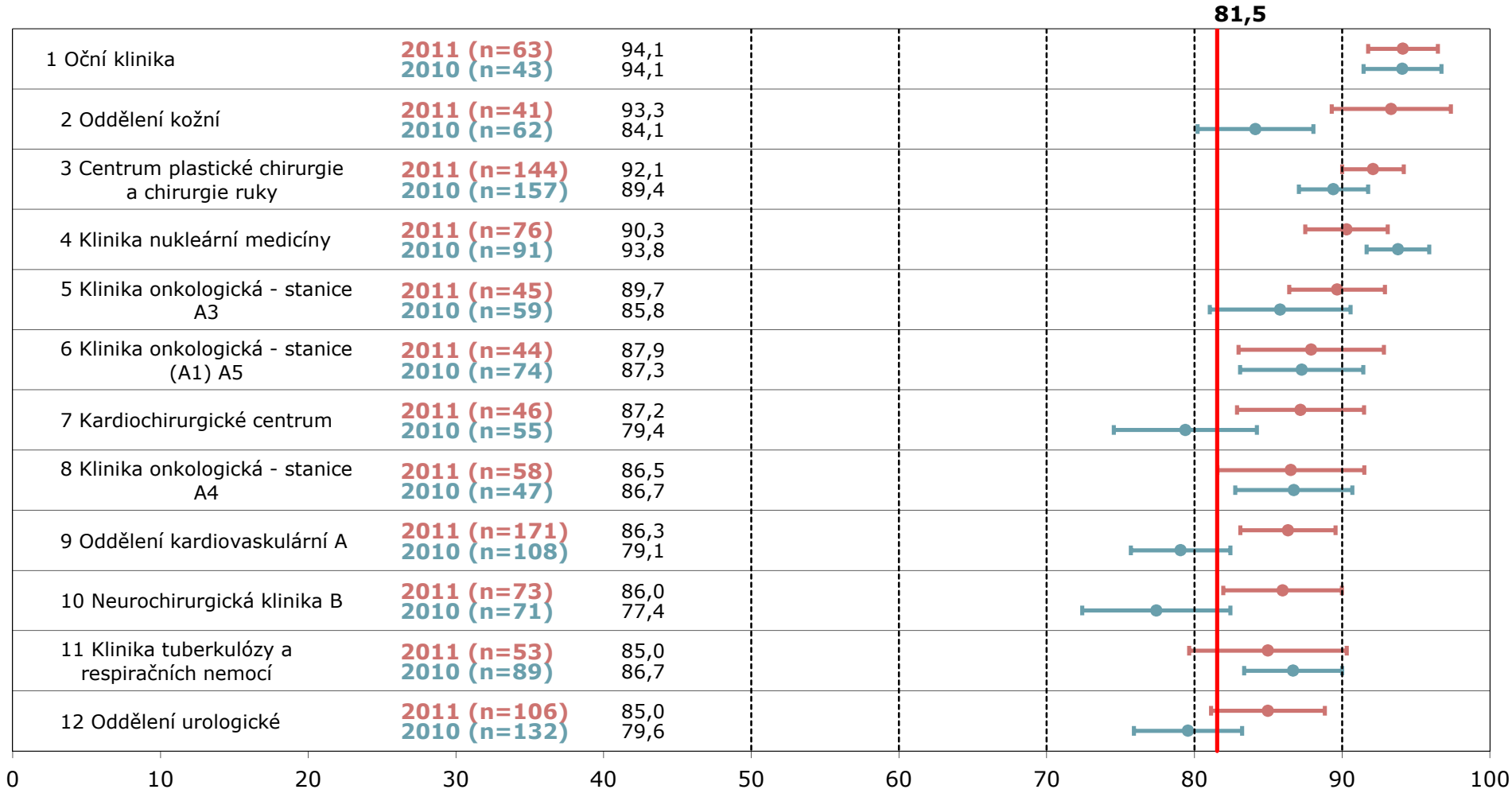
- Znal/a jste svého ošetřujícího lékaře?
- Vyhovovalo Vám, jak často Vás ošetřující lékař navštěvoval?
- Jak byste zhodnotil/a Váš vztah k ošetřujícímu lékaři z hlediska důvěry?
- Když jste položil/a lékaři důležitou otázku, dostal/a jste odpověď, které jste rozuměl/a?
- Pokud jste měl/a strach nebo 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?

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost s lékaři

FN Ostrava: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

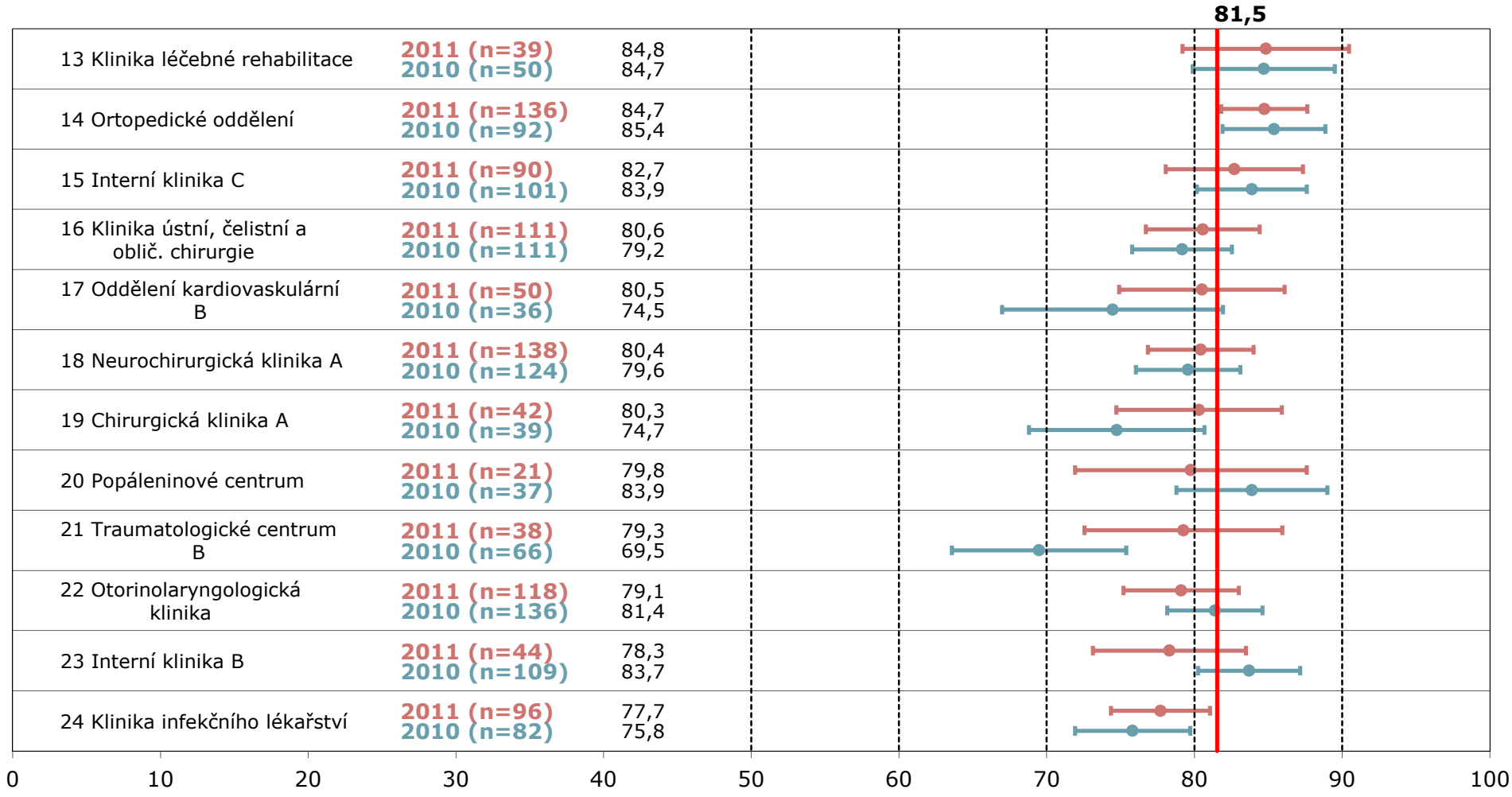


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Spokojenost s lékaři

FN Ostrava: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích

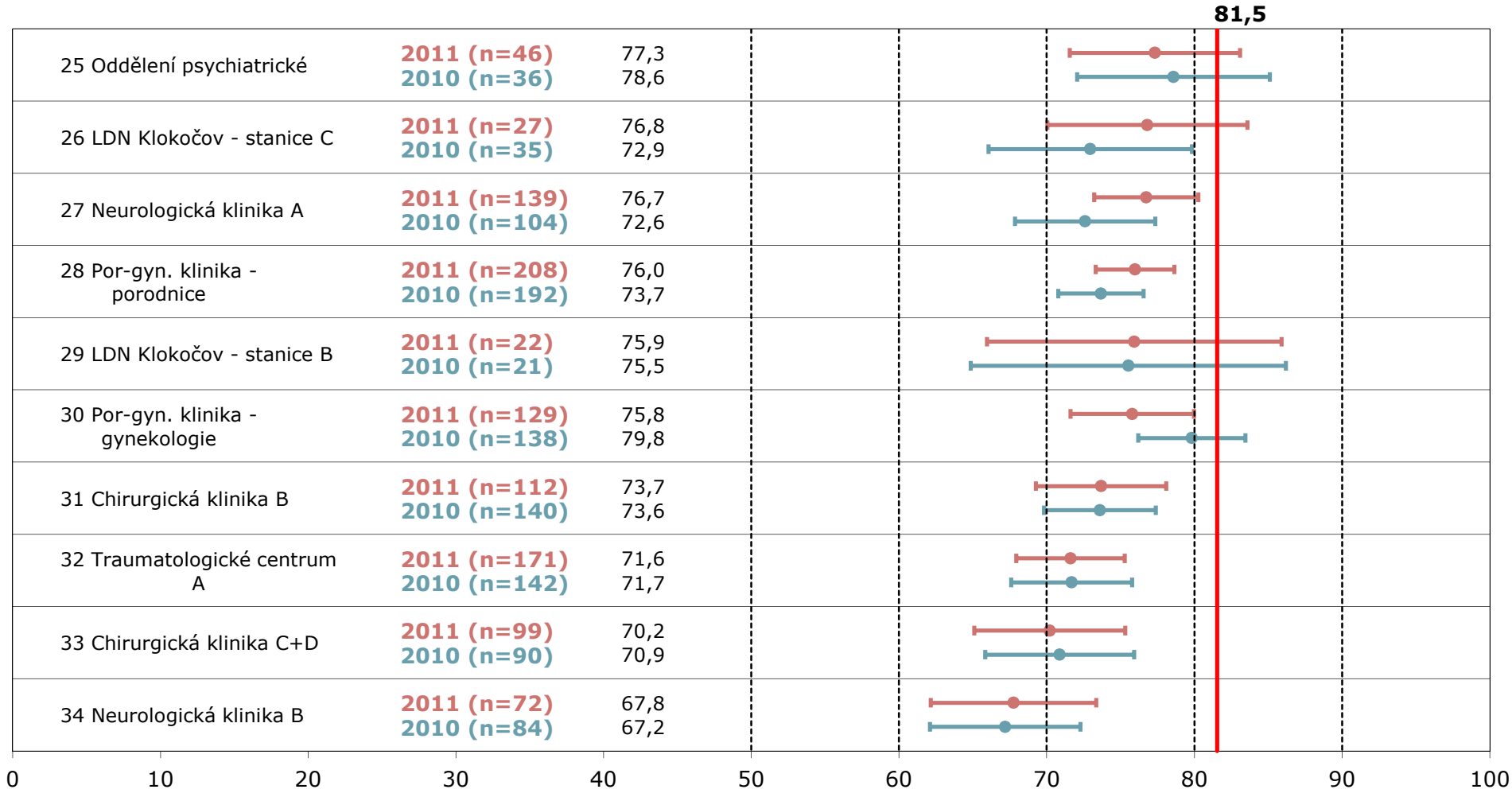


ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

Spokojenost s lékaři

FN Ostrava: Spokojenost s lékaři

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

SLUŽBY

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Spokojenost s všeobecnými službami

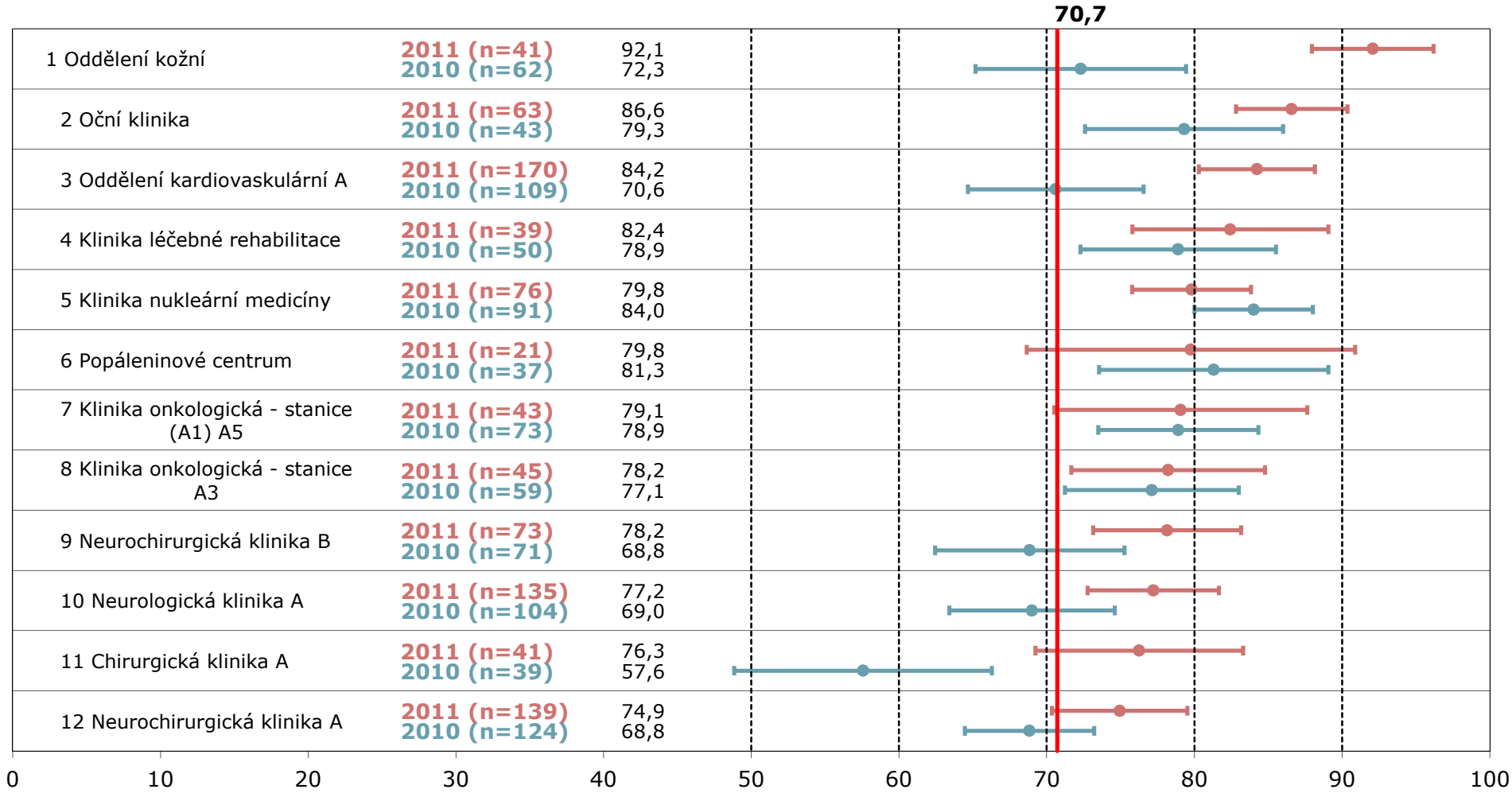
Otázky sytící dimenzi:

- 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?

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

FN Ostrava: Spokojenost se všeob. službami

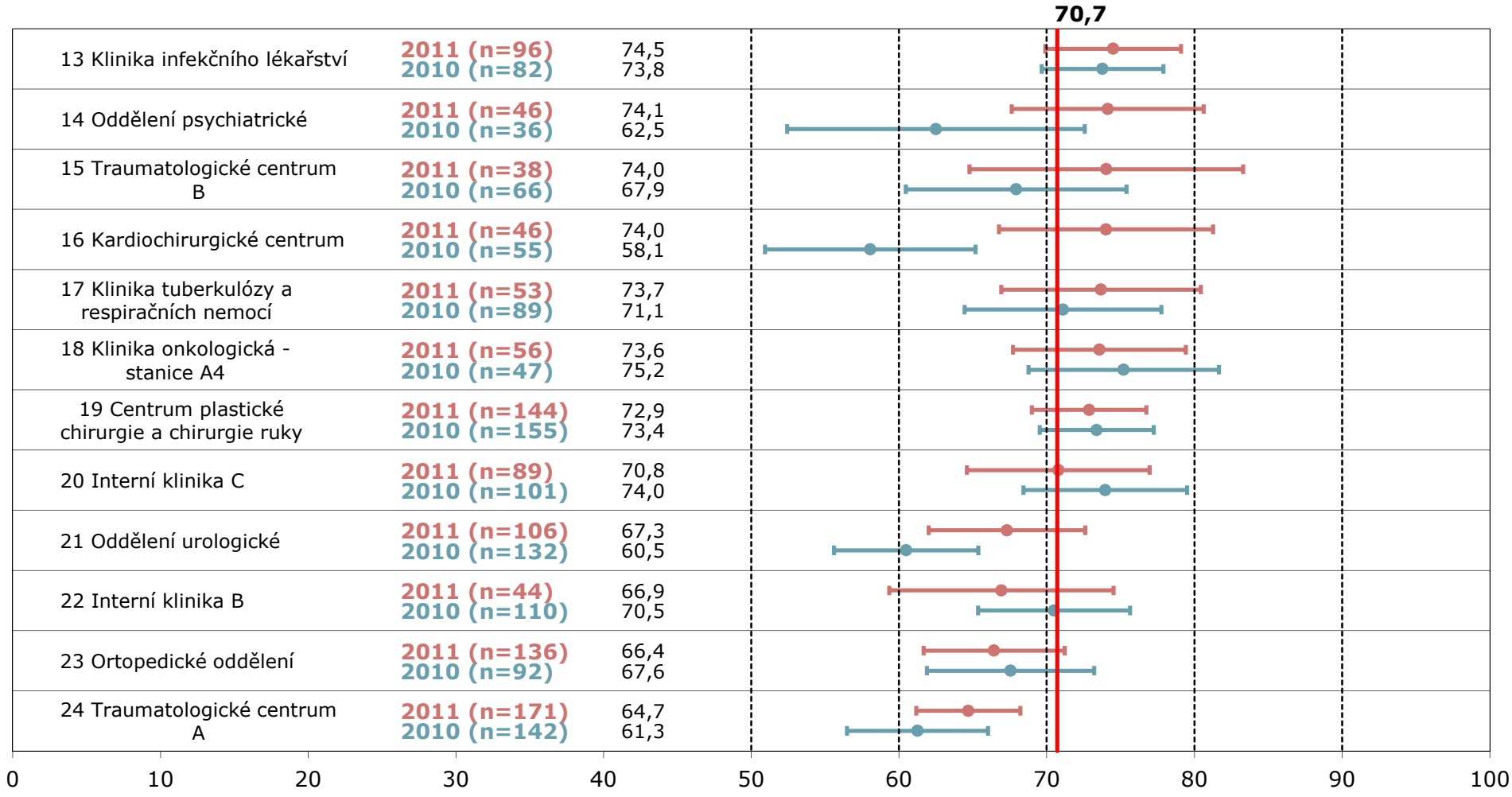
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Spokojenost se všeob. službami

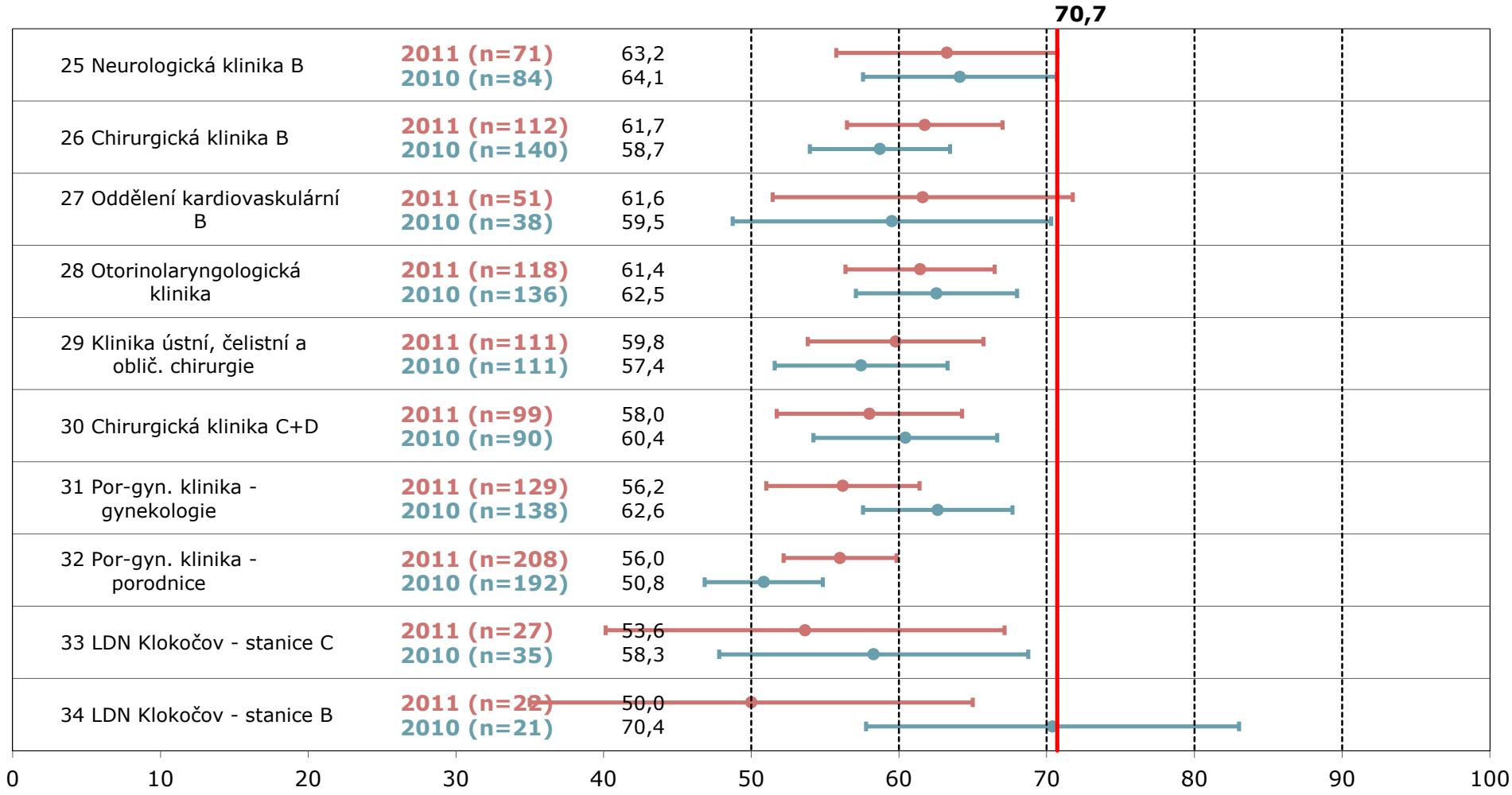
Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

FN Ostrava: Spokojenost se všeob. službami

Základ: Pacienti hospitalizovaní na jednotlivých pracovištích



ZDROJ: RNDr. Tomáš RAITER & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů - FN Ostrava, 2011

PŘÍLOHA 1: Souhrnná spokojenost na jednotlivých pracovištích

(tabulka výsledků s intervaly spolehlivosti)

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

Souhrnná spokojenost celkem

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Souhrnná spokojenost - celkem	2645	83,8	83,2	84,3
1 Oční klinika	63	93,8	92,3	95,3
2 Oddělení kožní	41	92,8	90,4	95,1
3 Klinika nukleární medicíny	76	91,4	89,6	93,3
4 Klinika onkologická - stanice A3	45	89,9	87,3	92,5
5 Oddělení kardiovaskulární A	171	89,4	87,0	91,7
6 Klinika onkologická - stanice (A1) A5	44	88,5	84,3	92,6
7 Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	145	88,1	86,3	89,9
8 Neurochirurgická klinika B	73	87,7	85,3	90,2
9 Klinika léčebné rehabilitace	39	87,2	83,7	90,6
10 Klinika onkologická - stanice A4	58	87,0	83,5	90,5
11 Kardiochirurgické centrum	46	86,5	83,3	89,7
12 Popáleninové centrum	21	85,6	80,5	90,6
13 Neurologická klinika A	140	85,2	83,0	87,4
14 Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	53	85,2	81,6	88,8
15 Klinika infekčního lékařství	96	84,9	82,6	87,1
16 Chirurgická klinika A	42	84,8	81,5	88,2
17 Traumatologické centrum B	38	84,1	79,4	88,9
18 Oddělení urologické	106	84,0	81,1	86,8
19 Interní klinika C	90	83,6	80,1	87,1
20 Neurochirurgická klinika A	139	82,4	79,9	85,0
21 Oddělení kardiovaskulární B	51	82,0	77,2	86,7
22 Ortopedické oddělení	136	81,7	79,4	84,0
23 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	111	81,5	78,5	84,6
24 Oddělení psychiatrické	46	81,4	77,5	85,3
25 Interní klinika B	44	80,5	76,4	84,7
26 Chirurgická klinika B	112	80,2	77,4	83,1
27 Otorinolaryngologická klinika	118	79,7	77,1	82,4
28 Traumatologické centrum A	171	77,9	75,6	80,2
29 LDN Klokočov - stanice C	27	77,7	71,5	83,9
30 Por-gyn. klinika - gynekologie	129	76,8	73,7	79,8
31 Neurologická klinika B	72	76,7	72,7	80,7
32 Chirurgická klinika C+D	99	76,0	72,5	79,4
33 LDN Klokočov - stanice B	23	75,8	67,9	83,8
34 Por-gyn. klinika - porodnice	208	73,8	71,5	76,1

Souhrnná spokojenost sestry

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se sestrami	2640	82,9	0,9	82,0
1 Oční klinika	63	96,7	94,3	99,2
2 Klinika nukleární medicíny	76	92,6	88,8	96,5
3 Klinika infekčního lékařství	96	91,8	88,7	94,9
4 Oddělení kardiovaskulární A	171	90,8	87,7	93,9
5 Klinika onkologická - stanice A3	45	90,2	84,8	95,7
6 Oddělení kožní	41	89,2	84,4	94,1
7 Neurologická klinika A	140	89,1	86,2	92,1
8 Klinika onkologická - stanice (A1) A5	44	89,0	82,9	95,2
9 Traumatologické centrum B	37	88,1	82,3	93,9
10 Klinika onkologická - stanice A4	58	86,7	81,1	92,3
11 Kardiochirurgické centrum	46	86,4	81,2	91,6
12 Popáleninové centrum	21	86,4	77,7	95,1
13 Neurochirurgická klinika B	73	86,4	82,4	90,4
14 Klinika léčebné rehabilitace	39	86,1	80,7	91,6
15 Chirurgická klinika B	112	85,9	81,6	90,2
16 Oddělení kardiovaskulární B	50	84,9	78,2	91,7
17 Chirurgická klinika A	41	84,2	78,4	90,0
18 Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	144	83,5	79,8	87,2
19 Neurochirurgická klinika A	138	81,3	77,3	85,2
20 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	111	80,9	76,5	85,3
21 Interní klinika C	90	80,8	75,6	86,0
22 Oddělení urologické	106	79,6	74,8	84,4
23 Traumatologické centrum A	171	77,5	73,5	81,5
24 Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	53	77,3	71,6	82,9
25 Interní klinika B	44	76,7	68,5	84,9
26 Ortopedické oddělení	136	76,2	72,1	80,4
27 Chirurgická klinika C+D	99	76,2	70,8	81,5
28 Neurologická klinika B	72	75,8	69,1	82,5
29 Otorinolaryngologická klinika	118	74,5	69,7	79,2
30 Por-gyn. klinika - porodnice	208	73,4	69,9	77,0
31 LDN Klokočov - stanice C	27	72,9	62,3	83,6
32 Por-gyn. klinika - gynekologie	129	72,8	67,9	77,7
33 Oddělení psychiatrické	46	72,4	65,3	79,5
34 LDN Klokočov - stanice B	22	67,8	54,3	81,4

Souhrnná spokojenost lékaři

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost s lékaři	2640	81,5	80,7	82,3
1 Oční klinika	63	94,1	91,8	96,5
2 Oddělení kožní	41	93,3	89,3	97,4
3 Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	144	92,1	90,0	94,2
4 Klinika nukleární medicíny	76	90,3	87,5	93,1
5 Klinika onkologická - stanice A3	45	89,7	86,4	92,9
6 Klinika onkologická - stanice (A1) A5	44	87,9	83,0	92,8
7 Kardiochirurgické centrum	46	87,2	82,9	91,5
8 Klinika onkologická - stanice A4	58	86,5	81,6	91,5
9 Oddělení kardiovaskulární A	171	86,3	83,1	89,6
10 Neurochirurgická klinika B	73	86,0	82,0	90,0
11 Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	53	85,0	79,6	90,3
12 Oddělení urologické	106	85,0	81,1	88,8
13 Klinika léčebné rehabilitace	39	84,8	79,2	90,5
14 Ortopedické oddělení	136	84,7	81,8	87,6
15 Interní klinika C	90	82,7	78,1	87,3
16 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	111	80,6	76,7	84,4
17 Oddělení kardiovaskulární B	50	80,5	74,9	86,1
18 Neurochirurgická klinika A	138	80,4	76,9	84,0
19 Chirurgická klinika A	42	80,3	74,7	85,9
20 Popáleninové centrum	21	79,8	71,9	87,6
21 Traumatologické centrum B	38	79,3	72,6	86,0
22 Otorinolaryngologická klinika	118	79,1	75,2	83,0
23 Interní klinika B	44	78,3	73,1	83,5
24 Klinika infekčního lékařství	96	77,7	74,4	81,1
25 Oddělení psychiatrické	46	77,3	71,6	83,1
26 LDN Klokočov - stanice C	27	76,8	70,0	83,6
27 Neurologická klinika A	139	76,7	73,2	80,3
28 Por-gyn. klinika - porodnice	208	76,0	73,3	78,6
29 LDN Klokočov - stanice B	22	75,9	66,0	85,9
30 Por-gyn. klinika - gynekologie	129	75,8	71,6	80,0
31 Chirurgická klinika B	112	73,7	69,3	78,1
32 Traumatologické centrum A	171	71,6	67,9	75,3
33 Chirurgická klinika C+D	99	70,2	65,1	75,3
34 Neurologická klinika B	72	67,8	62,2	73,4

Souhrnná spokojenost všeobecné služby

Označení oddělení	N (Počet respondentů)	Průměrná spokojenost	Interval spolehlivosti výsledků	
Spokojenost se všeobecnými službami	2633	70,7	69,7	71,8
1 Oddělení kožní	41	92,1	88,0	96,2
2 Oční klinika	63	86,6	82,8	90,4
3 Oddělení kardiovaskulární A	170	84,2	80,3	88,2
4 Klinika léčebné rehabilitace	39	82,4	75,8	89,1
5 Klinika nukleární medicíny	76	79,8	75,8	83,8
6 Popáleninové centrum	21	79,8	68,6	90,9
7 Klinika onkologická - stanice (A1) A5	43	79,1	70,5	87,6
8 Klinika onkologická - stanice A3	45	78,2	71,7	84,8
9 Neurochirurgická klinika B	73	78,2	73,1	83,2
10 Neurologická klinika A	135	77,2	72,8	81,7
11 Chirurgická klinika A	41	76,3	69,2	83,3
12 Neurochirurgická klinika A	139	74,9	70,4	79,5
13 Klinika infekčního lékařství	96	74,5	69,9	79,1
14 Oddělení psychiatrické	46	74,1	67,6	80,6
15 Traumatologické centrum B	38	74,0	64,8	83,3
16 Kardiochirurgické centrum	46	74,0	66,8	81,3
17 Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí	53	73,7	66,9	80,4
18 Klinika onkologická - stanice A4	56	73,6	67,7	79,4
19 Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	144	72,9	69,0	76,8
20 Interní klinika C	89	70,8	64,6	77,0
21 Oddělení urologické	106	67,3	62,0	72,6
22 Interní klinika B	44	66,9	59,3	74,5
23 Ortopedické oddělení	136	66,4	61,7	71,2
24 Traumatologické centrum A	171	64,7	61,2	68,2
25 Neurologická klinika B	71	63,2	55,8	70,7
26 Chirurgická klinika B	112	61,7	56,5	67,0
27 Oddělení kardiovaskulární B	51	61,6	51,4	71,8
28 Otorinolaryngologická klinika	118	61,4	56,4	66,5
29 Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	111	59,8	53,8	65,7
30 Chirurgická klinika C+D	99	58,0	51,7	64,3
31 Por-gyn. klinika - gynekologie	129	56,2	51,0	61,4
32 Por-gyn. klinika - porodnice	208	56,0	52,2	59,8
33 LDN Klokočov - stanice C	27	53,6	40,1	67,2
34 LDN Klokočov - stanice B	22	50,0	35,0	65,0

PŘÍLOHA 2: PŘEHLED INDIKÁTORŮ PODLE ODDĚLENÍ

KVALITA OČIMA PACIENTŮ
www.hodnoceni-nemocnic.cz

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 & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	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
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	+	+			+	+		+
Chirurgická klinika A								
Chirurgická klinika B	-	-	-		-	-		-
Chirurgická klinika C+D	-	-			-		-	-
Kardiochirurgické centrum	+				+	+		
Klinika léčebné rehabilitace	+				+	+	+	
Klinika nukleární medicíny	+				+		+	+
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí					+	+		
Oční klinika	+				+	+	+	+
Oddělení kožní	+				+			
Oddělení psychiatrické			-					
Oddělení urologické				+			+	
Oddělení kardiovaskulární A	+	+	+		+		+	+
Interní klinika B								
Interní klinika C								
Klinika infekčního lékařství	-					-		+
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie			-					
Neurochirurgická klinika A				-				
Neurochirurgická klinika B	+		+			+	-	
Neurologická klinika A								
Neurologická klinika B	-			-	-	-	-	-
Ortopedické oddělení	-	-	-	-		+	-	
Otorinolaryngologická klinika					-			-
Popáleninové centrum								
Por-gyn. klinika - gynekologie					-			
Klinika onkologická - stanice (A1) A5								
Klinika onkologická - stanice A3	+				+			
Klinika onkologická - stanice A4	+				+		+	
Traumatologické centrum A	-			+	-	-	-	-
Traumatologické centrum B						-		
Oddělení kardiovaskulární 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 & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	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
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	+	+				+	
Chirurgická klinika A							
Chirurgická klinika B		+		+		-	
Chirurgická klinika C+D	-	-	-	-	-		-
Kardiochirurgické centrum							
Klinika léčebné rehabilitace	+	+			+	+	
Klinika nukleární medicíny	+	+					+
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí		+		-			
Oční klinika	+		+	+	+		+
Oddělení kožní	+	+					+
Oddělení psychiatrické							
Oddělení urologické		+					
Oddělení kardiovaskulární A					+		+
Interní klinika B		-		-			
Interní klinika C		+					
Klinika infekčního lékařství	+				+	-	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie		-					
Neurochirurgická klinika A						+	-
Neurochirurgická klinika B	+						+
Neurologická klinika A	-	-					+
Neurologická klinika B	-	-					-
Ortopedické oddělení		+					
Otorinolaryngologická klinika	-						-
Popáleninové centrum		-					
Por-gyn. klinika - gynekologie	-				-		-
Klinika onkologická - stanice (A1) A5							
Klinika onkologická - stanice A3							
Klinika onkologická - stanice A4						+	
Traumatologické centrum A	-	-			-		-
Traumatologické centrum B							
Oddělení kardiovaskulární 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 & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	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
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	+		+	+	+			
Chirurgická klinika A								
Chirurgická klinika B							-	+
Chirurgická klinika C+D	-			-	-	-		-
Kardiochirurgické centrum	+			+				+
Klinika léčebné rehabilitace							-	
Klinika nukleární medicíny	+		+	+	+	+	+	+
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí								
Oční klinika	+	+	+	+	+	+	+	+
Oddělení kožní	+	+		+	+	+		+
Oddělení psychiatrické								
Oddělení urologické								
Oddělení kardiovaskulární A	+	+		+		+		+
Interní klinika B	-	-		-				-
Interní klinika C					-			
Klinika infekčního lékařství				-		+		
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie		-				-		
Neurochirurgická klinika A							-	
Neurochirurgická klinika B						+		
Neurologická klinika A								
Neurologická klinika B	-		-	-				-
Ortopedické oddělení						-		-
Otorinolaryngologická klinika								
Popáleninové centrum								
Por-gyn. klinika - gynekologie	-	-	-	-	-	-		-
Klinika onkologická - stanice (A1) A5								
Klinika onkologická - stanice A3	+	-	+	+	+			
Klinika onkologická - stanice A4								
Traumatologické centrum A	-			-	-	-		-
Traumatologické centrum B								
Oddělení kardiovaskulární 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 & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	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
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky		-		+			
Chirurgická klinika A					-		
Chirurgická klinika B	-	-	-				
Chirurgická klinika C+D	-	-	-		-		
Kardiochirurgické centrum					+		
Klinika léčebné rehabilitace							
Klinika nukleární medicíny	+		+	+	+	+	
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí						-	
Oční klinika	+	+		+	+	+	
Oddělení kožní	+	+				+	
Oddělení psychiatrické	-		-	-			
Oddělení urologické		-					
Oddělení kardiovaskulární A	+	+		+			
Interní klinika B							
Interní klinika C							
Klinika infekčního lékařství		+		-	+	+	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie		-		+		+	
Neurochirurgická klinika A		+					
Neurochirurgická klinika B	+	+				+	
Neurologická klinika A		+					
Neurologická klinika B	-			-	-		-
Ortopedické oddělení	-	-				-	
Otorinolaryngologická klinika		-					
Popáleninové centrum		+					-
Por-gyn. klinika - gynekologie	-	-	-	-			-
Klinika onkologická - stanice (A1) A5							
Klinika onkologická - stanice A3	+						
Klinika onkologická - stanice A4							
Traumatologické centrum A	-	+	-	-	-	-	-
Traumatologické centrum B		+					
Oddělení kardiovaskulární 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 & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	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
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	+									+	
Chirurgická klinika A											
Chirurgická klinika B	-	-			-		-				-
Chirurgická klinika C+D	-				-					-	
Kardiochirurgické centrum					-			-		-	
Klinika léčebné rehabilitace						+		-			
Klinika nukleární medicíny	+		+	+						+	
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí				-						+	
Oční klinika	+		+	+	-	+				+	
Oddělení kožní	+					+				+	
Oddělení psychiatrické	-		-	-	-	+					
Oddělení urologické				-							
Oddělení kardiovaskulární A	+	+	+	+	+	+				+	-
Interní klinika B		-						-			
Interní klinika C											
Klinika infekčního lékařství				+	+	-				-	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie	-		-	-		-				-	
Neurochirurgická klinika A						+					
Neurochirurgická klinika B			-						-	+	
Neurologická klinika A	+		+	+						+	
Neurologická klinika B			-	-						+	
Ortopedické oddělení				-							
Otorinolaryngologická klinika	-		-	-		-		-		-	
Popáleninové centrum											
Por-gyn. klinika - gynekologie	-	-	-	-	-	-				-	
Klinika onkologická - stanice (A1) A5	+		+	+		+				+	
Klinika onkologická - stanice A3	+			+						+	
Klinika onkologická - stanice A4	+			+	+					+	
Traumatologické centrum A	-	+				-				-	
Traumatologické centrum B		+	+	+						-	
Oddělení kardiovaskulární 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 & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	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
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	**+**	+	+			
Chirurgická klinika A						
Chirurgická klinika B		-	-			+
Chirurgická klinika C+D	**-**	-	-	-		-
Kardiochirurgické centrum	**+**					
Klinika léčebné rehabilitace						
Klinika nukleární medicíny	**+**	+	+			+
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí				-		
Oční klinika	**+**	+	+	+		+
Oddělení kožní	**+**	+				
Oddělení psychiatrické						
Oddělení urologické						-
Oddělení kardiovaskulární A	**+**	+	+			+
Interní klinika B				-		
Interní klinika C						
Klinika infekčního lékařství						+
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie				+		
Neurochirurgická klinika A						
Neurochirurgická klinika B				+		
Neurologická klinika A				+		
Neurologická klinika B	**-**	-	-			-
Ortopedické oddělení				-		-
Otorinolaryngologická klinika	**-**	-		-		-
Popáleninové centrum						
Por-gyn. klinika - gynekologie	**-**		-		-	-
Klinika onkologická - stanice (A1) A5						
Klinika onkologická - stanice A3	**+**	+	+			
Klinika onkologická - stanice A4						
Traumatologické centrum A	**-**	-	-			-
Traumatologické centrum B						
Oddělení kardiovaskulární 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 & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	Zapojení rodiny	Doba návštěv	Dostatek příležitostí pro rodinu hovořit s lékařem	Vysvětlení péče po propuštění rodině
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	+		+	
Chirurgická klinika A				
Chirurgická klinika B	-	-	-	+
Chirurgická klinika C+D	-		-	-
Kardiochirurgické centrum				
Klinika léčebné rehabilitace				
Klinika nukleární medicíny				
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí				
Oční klinika				+
Oddělení kožní				
Oddělení psychiatrické	-	-		
Oddělení urologické				
Oddělení kardiovaskulární A	+	+		
Interní klinika B				
Interní klinika C	+	+		
Klinika infekčního lékařství	+		+	
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie				
Neurochirurgická klinika A				
Neurochirurgická klinika B				
Neurologická klinika A		+		
Neurologická klinika B				
Ortopedické oddělení		+		
Otorinolaryngologická klinika	-			-
Popáleninové centrum				
Por-gyn. klinika - gynekologie	-	-		-
Klinika onkologická - stanice (A1) A5	+	+		
Klinika onkologická - stanice A3		+		
Klinika onkologická - stanice A4				
Traumatologické centrum A	-	-	-	
Traumatologické centrum B		+		
Oddělení kardiovaskulární 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 & STEM/MARK, a.s. - Kvalita Očima Pacientů, 2011

	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
Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky	+	+				+
Chirurgická klinika A						
Chirurgická klinika B		-		+	+	
Chirurgická klinika C+D	-		-	-	-	-
Kardiochirurgické centrum						
Klinika léčebné rehabilitace						
Klinika nukleární medicíny	+	+			-	
Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí			-			
Oční klinika	+			+		
Oddělení kožní	+				+	+
Oddělení psychiatrické		+				
Oddělení urologické						
Oddělení kardiovaskulární A		-			+	+
Interní klinika B						
Interní klinika C				+		
Klinika infekčního lékařství						
Klinika ústní, čelistní a oblič. chirurgie		+	-			
Neurochirurgická klinika A					-	
Neurochirurgická klinika B						
Neurologická klinika A				-		
Neurologická klinika B	-		-	-		-
Ortopedické oddělení						
Otorinolaryngologická klinika						
Popáleninové centrum						
Por-gyn. klinika - gynekologie	-	+	-	-		-
Klinika onkologická - stanice (A1) A5						
Klinika onkologická - stanice A3						
Klinika onkologická - stanice A4						
Traumatologické centrum A		+				
Traumatologické centrum B						
Oddělení kardiovaskulární B	-	-				-